



事業計画及び成長可能性に関する事項

アディッシュ株式会社(7093)

2021年12月

目次

1. 会社概要
2. 当社の事業について
3. 市場環境
4. 当社の優位性
5. 事業計画及び成長戦略



1. 会社概要

adish COMPANY INFORMATION

会社概要



会社名

アディッシュ株式会社

事業概要

カスタマーリレーション事業

所在地

東京都品川区西五反田1-21-8
ヒューリック五反田山手通ビル6階

設立

2014年10月1日

従業員数

連結344名、単体216名(2021年9月末現在・臨時従業員を除く)

役員

代表取締役	江戸 浩樹	社外取締役	澤 博史
取締役執行役員	松田 光希	社外取締役	高橋 理人
取締役	杉之原 明子	常勤監査役	秋場 修
執行役員	池谷 昌大	社外監査役	飯塚 隆
執行役員	石川 琢磨	社外監査役	馬淵 泰至
執行役員	吉川 敏広		
執行役員	小澤 豊		
執行役員	小原 良太郎		
執行役員	加藤 大輔		

ミッション

つながりを常によるこびに Delight in Every Connection

ソーシャルメディアやコミュニケーションサービス等の発展によって
もたらされた”つながり”は、ときに新たな問題を生みます。
私たちは”つながり”から生じる課題を解決することを通じて、
”つながり”が”よろこび”であり続けられる世の中の実現を目指します。

沿革

- 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021

2007.09 株式会社ガイアックスの一部門として投稿監視サービス「コミュニティパトロール(現インターネットモニタリング)」を提供開始

2007.11 学校非公式サイト・ネットいじめ対策コンサルティングサービス「スクールガーディアン」を提供開始

2010.08 ソーシャルアプリのカスタマーサポート代行サービス「ソーシャルアプリサポート」を提供開始

2014.10 アディッシュ株式会社設立(株式会社ガイアックスからの会社分割)

2016.04 Web集客・Web接客サービス「フロントサポート」を提供開始

2016.10 チャットボットサービス「hitobo」を提供開始

東京証券取引所マザーズ市場上場 2020.03

AIによる誹謗中傷再考アラートサービス「matte」をリリース 2020.09

SNS炎上対策SaaS「Pazu」をリリース 2021.09

役員略歴：取締役及び監査役



江戸 浩樹 えど ひろき

代表取締役

2004年に株式会社ガイアックス入社後、インターネットモニタリング事業、学校非公式サイト対策事業、ソーシャルアプリサポート事業の立ち上げ及び関連会社（現アディッシュプラス、adish International Corporation）の経営に携わる。

2014年にアディッシュ株式会社を設立、代表取締役に就任。



松田 光希 まつだ みつき

取締役 執行役員 経営企画本部長

2015年に株式会社ガイアックス入社後、経営管理部 M&A担当、ガイアックス子会社の株式会社GXインキュベート代表取締役社長を経て 2018年に当社へ参画。2020年に当社取締役に就任。2021年1月より取締役執行役員経営企画本部長。



杉之原 明子 すぎのはら あきこ

取締役

2010年に株式会社ガイアックスに入社。学校非公式サイト対策事業スクールガーデンの立ち上げを経て、2014年に当社取締役に就任。

澤 博史 さわ ひろふみ

社外取締役

富士通株式会社、双日株式会社、大手事業投資会社を経て、2009年にデータセクション株式会社の代表取締役に就任。2020年6月より同社最高顧問に就任（現任）。2020年3月より当社社外取締役に就任。

高橋 理人 たかはし まさと

社外取締役

リクルート入社後、1995年に新規事業としてインターネット部署を立ち上げ事業部長に就任した後、住宅情報領域や自動車領域の責任者を務める。2007年に楽天に入社し、2011年より同社常務執行役員に就任。2017年に独立し、2021年3月より当社社外取締役に就任。

秋場 修 あきば おさむ

常勤監査役

2012年より情報セキュリティコンサルタントとして独立。2015年に当社入社後、2017年に常勤監査役に就任。

飯塚 隆 いいづか たかし

社外監査役

NTT入社、青山監査法人（現 PwCあらた）、BNPパリバ銀行を経て、2005年独立開業。2017年に当社社外監査役に就任。公認会計士・税理士。

馬淵 泰至 まぶち やすし

社外監査役

2014年にみなと青山法律事務所を開設。児童虐待、少年事件などの分野にも積極的に取り組む。2017年に当社社外監査役に就任。弁護士・税理士。

役員略歴: 執行役員



池谷 昌大 いけや まさお
執行役員 サービスデザイン本部長

ソニー系半導体商社、海外半導体商社、外資系半導体メーカーを経て、2009年に株式会社ガイアックスに入社。2014年に当社取締役に就任。2021年1月より当社執行役員サービスデザイン本部長。



小澤 豊 おざわ ゆたか
執行役員 管理本部長

外資系セキュリティメーカー、チケットサービス会社など複数の IT系企業にて管理系業務に従事した後、2016年に当社に入社。2017年人事総務部長就任。2019年に法務部長を兼任し、2020年4月に管理本部長に就任。2021年1月より当社執行役員管理本部長。



石川 琢磨 いしかわ たくま
執行役員
サービスデリバリー事業部及びイネーブルメント事業部管掌

大手通信事業者等を経て、株式会社クレスコ・コミュニケーションズにてマーケティングソリューション事業部の立ち上げに参画。株式会社ガイアックスへの事業売却後、2014年に当社取締役に就任。2021年1月より当社執行役員サービスデリバリー事業部及びイネーブルメント事業部管掌。アディッシュプラス代表取締役も務める。



小原 良太郎 おはら りょうたろう
執行役員 経営戦略室長

株式会社オウケイウェイヴにて ASPの営業及び広告ビジネスに従事し、2010年よりMarTech SaaSを提供する株式会社 Ptmindの共同創業者としてマーケティング及び事業提携を担当。2018年に当社に入社し、2020年4月よりVP of Strategyに就任。2021年1月より当社執行役員経営戦略室長。



吉川 敏広 よしかわ としひろ
執行役員
サービス推進事業部及びスクールガーディアン事業部管掌

外資系記憶媒体のサポートセンター、ヤフー株式会社にてカスタマーサポートを経て、2014年に株式会社ガイアックス入社。2018年4月に当社取締役に就任。2021年1月より当社執行役員サービス推進事業部及びスクールガーディアン事業部管掌。

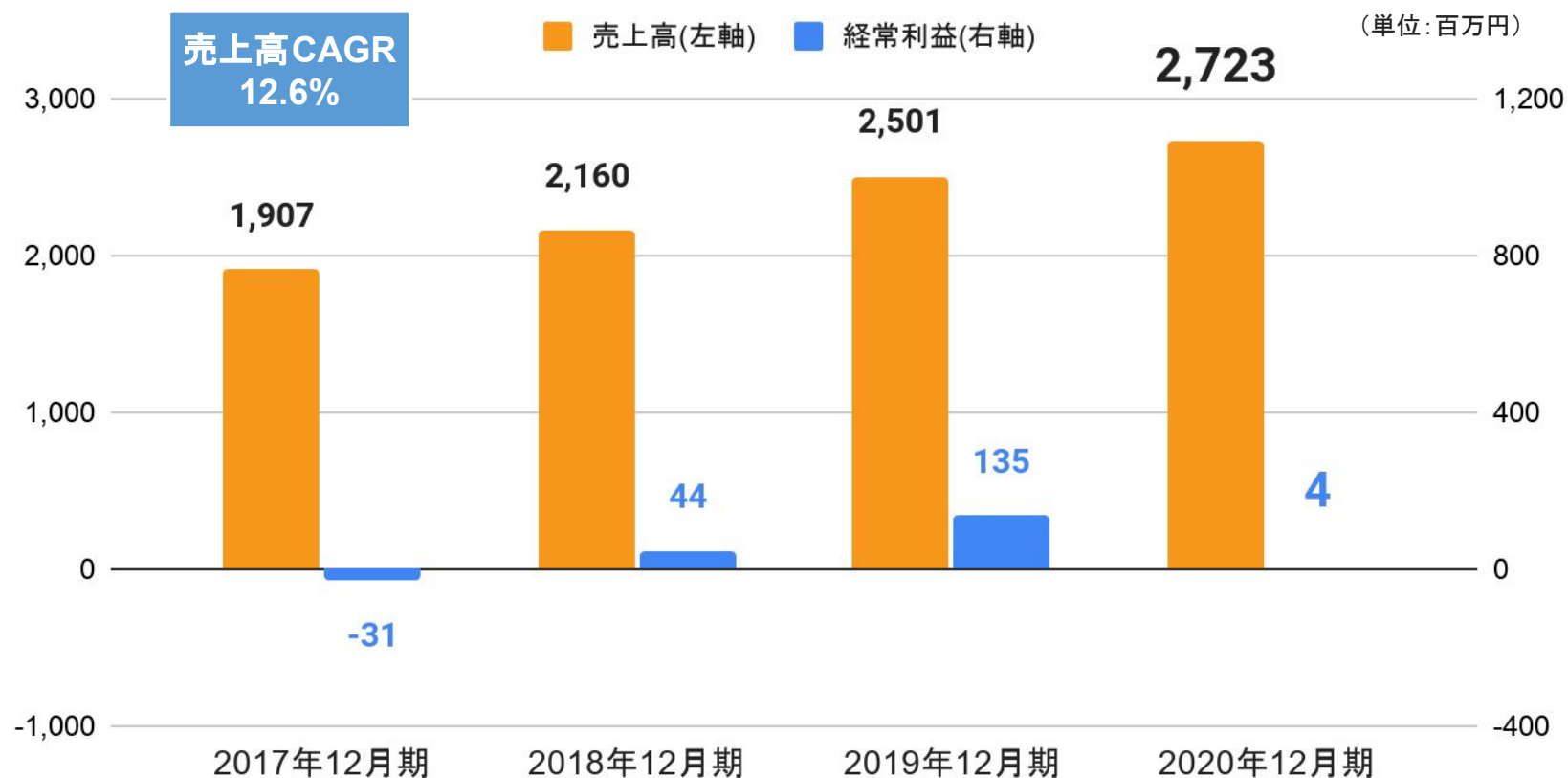


加藤 大輔 かとう だいすけ
執行役員 セールス事業部長

株式会社光通信にてセールス及び同子会社の代表を歴任。以降、ジョイントベンチャー企業の立ち上げやスタートアップ企業で営業組織の立ち上げなどに携わった後、2018年に当社に入社。VP of Salesを経て、2021年1月執行役員セールス事業部長に就任。

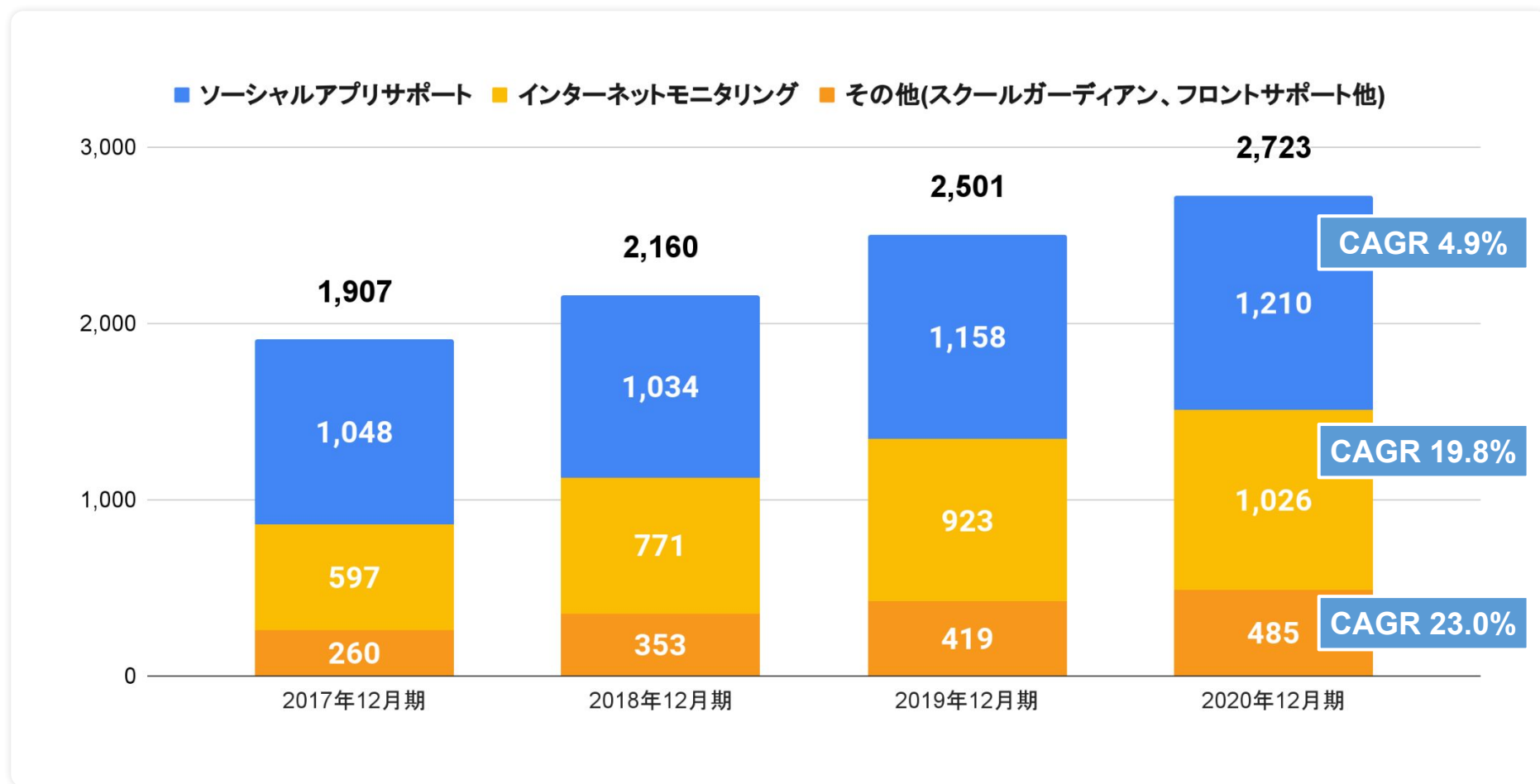
財務ハイライト: 連結売上高・経常利益の推移

売上高成長率10%超を維持しつつ、サービス拡大に向け人材・設備に積極投資



財務ハイライト: サービス別売上高の推移

ソーシャルアプリサポートが堅調に成長しつつ、インターネットモニタリングが高成長を牽引





2. 当社の事業について

adish OUR SERVICE

事業概要

カスタマーリレーション事業

アディッシュでは、
インターネット上で行われるコミュニケーションが、
健全で心地よいものとなるよう
カスタマーリレーション向上のためのサービスを提供しています。



利用者からのお問い合わせを顧客企業に代わって対応するカスタマーサポートサービス



インターネットサービスで生じるリスクを監視するサービス



ネットいじめや個人情報流出をモニタリングし生徒指導に活かしていくコンサルティングサービス



企業のソーシャルメディア運用を代行するファンコミュニティ形成支援サービス

各サービスが解決する課題



ソーシャルゲーム/
ソーシャルアプリ利用者

- 問い合わせに回答がなく困る
- 適切な回答が得られず、解決に至らない



企業

- 大量のお問い合わせを迅速に対応しきれない
- 自社で対応するための組織を整備できない

インターネットモニタリング
INTERNET MONITORING

ソーシャルメディア/
オウンドメディア利用者

- 不適切な投稿により不快な思いをする
- 誤って不適切な投稿を行い、炎上する



企業

- 不適切な投稿がされ、事件に発展する
- 不正利用される
- 自社に関する投稿を確認しきれない



生徒

- ネットの掲示板などでいじめられる
- 個人情報を流出してしまう
- いじめに関して相談ができない



学校

- ネット上で起きる課題が把握できない
- 生徒が個人情報を流出してしまう
- 生徒、保護者、教員の啓発に取り組めない



ソーシャルメディア/
オウンドメディア利用者

- 情報が多く、利用サービスが選択できない
- 企業の声がかかる場が少ない

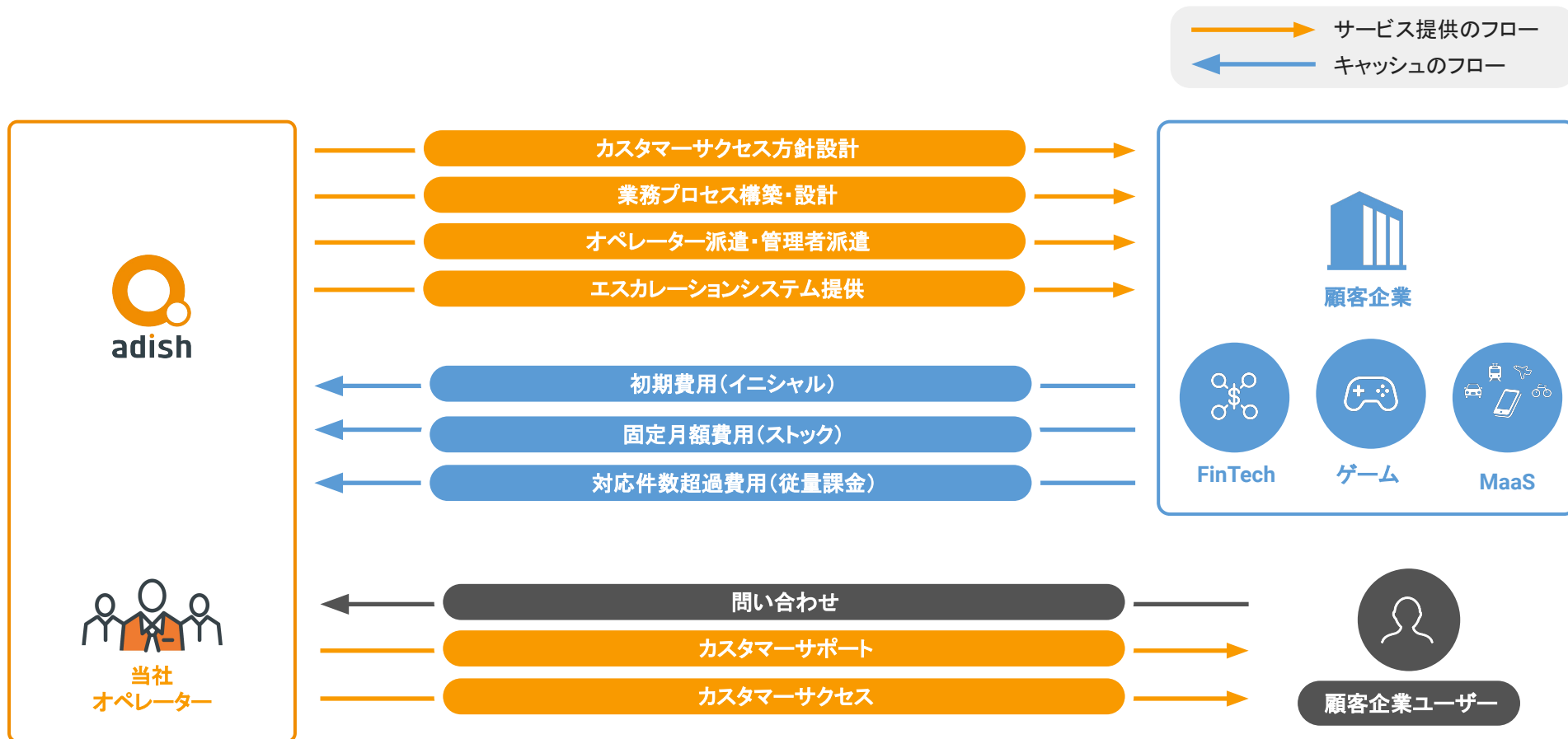


企業

- ソーシャルメディアをマーケティングに活用しきれない
- 自社ソーシャルメディアに対する投稿に対応しきれない

ソーシャルアプリサポート

利用者に寄り添い、エンゲージメントを高めるカスタマーサポート、カスタマーサクセスサービスを提供



導入企業様
※過去導入企業様を含みます



ソーシャルアプリサポートの対応事例

アプリの世界観を理解し、案件開始までの迅速なカスタマーサポート体制の構築と寄り添い対応を実施

アジャイル型の専用サポートチームを立ち上げ

4カ月前

- 顧客企業とカスタマーサポートの運用設計を構想
- 対象アプリの特性理解
- 研修内容の設計

3カ月前

- 専用対応チーム組成のため、50名の新規採用開始
- 顧客企業に滞在し、カルチャーの体験、研修受講
- カスタマーサポートの考え方、対応方法に関する研修実施

運用開始

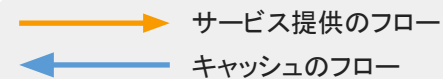
- スケジュールどおりの採用完了及び運用の開始
- 日々、顧客企業の対応方針を協議（アジャイル型の立ち上げ）

対応開始後

- 問い合わせ増大に合わせた追加採用
- エンゲージメントチームによる寄り添い対応の開始
- 頻繁なサービスアップデートに合わせた情報更新体制、方針更新のチーム体制

インターネットモニタリング

SNSや掲示板、コミュニティサイト、ライブ配信動画等の投稿モニタリングにより、インターネット上で発生する様々な投稿リスクを最小限にする支援サービスを提供



導入企業様

※過去導入企業様を含みます



インターネットモニタリングの対応事例

商品レビューやQ&Aコミュニティでの誹謗中傷対応、お客様からのご要望への対応を強化するため導入



株式会社
QVC ジャパン様
通信販売業

導入背景

担当者が一人で投稿に対応していたが、投稿件数が多くなるにつれて対処が間に合わなくなった。誹謗中傷を放置してしまったことでお客様に不満がでた。

選定理由

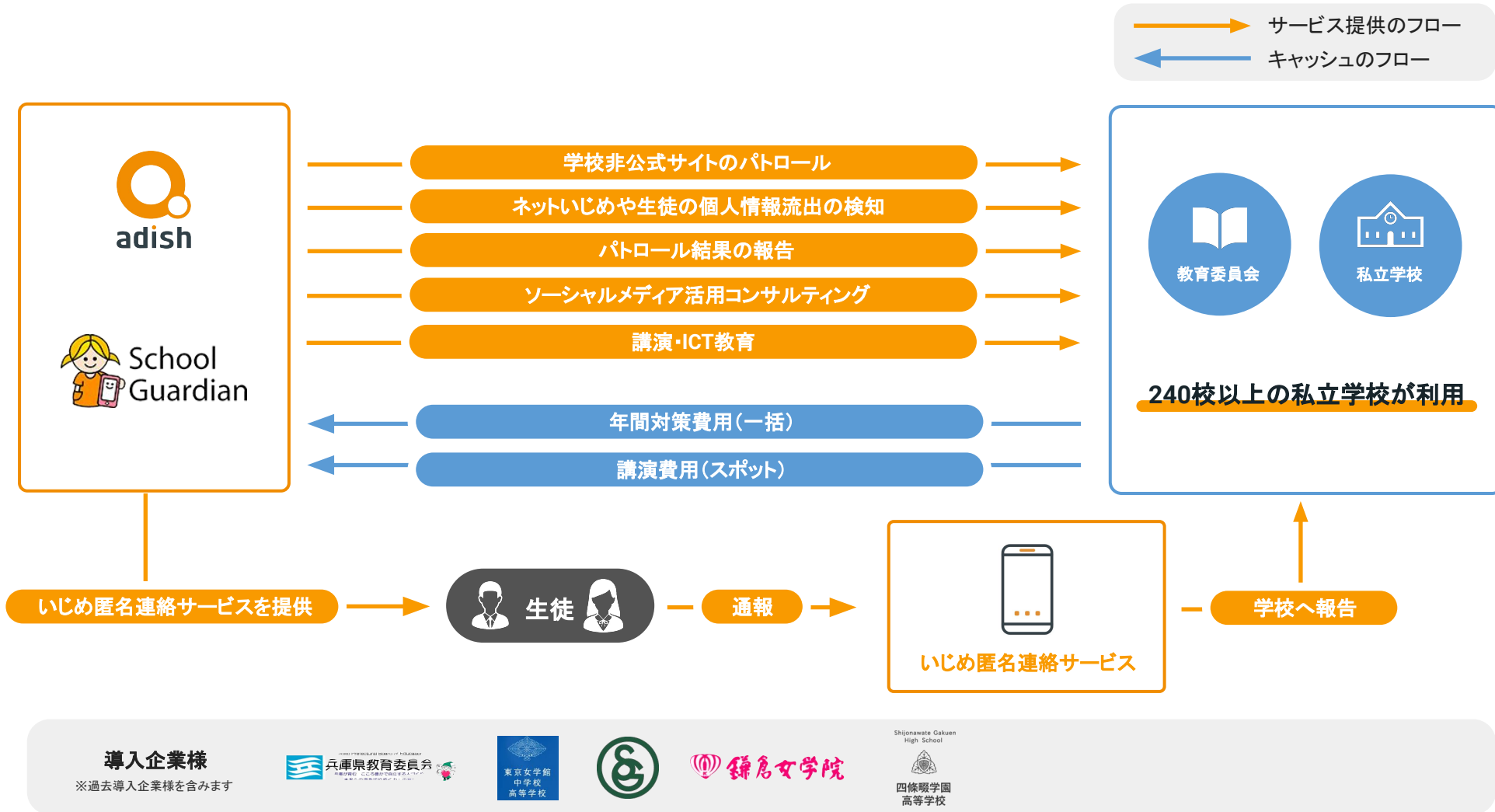
海外のQVCで導入しているシステムでは日本語特有の表現に対応できないことを実感。「ヤバい」という表現は、良い意味でも、悪い意味でも使われる。そのため日本語の文脈を正しく理解することが重要。アディッシュの投稿監視サービスにはスピード感があり、お客様のストレスにならない。

活用方法

定期的な打ち合わせで認識を合わせるための議論を行い、そこで出た課題を反映させることで監視基準の質を向上させ、さらにはコメントの質を向上させることにつなげている。

スクールガーディアン

子どもたちが健全にインターネットを活用できる環境を目指し、生徒のネットいじめや個人情報流出をモニタリング、啓発活動も行い、生徒・保護者・学校へ安心を提供



スクールガーディアンに対応事例

生徒間でのトラブルや掲示板での誹謗中傷などネットトラブルの質も量も増え、教員達だけで対応することに限界があったため、専門家であるアディッシュのスクールガーディアンを導入



東京女学館
中学校・高等学校様

導入背景

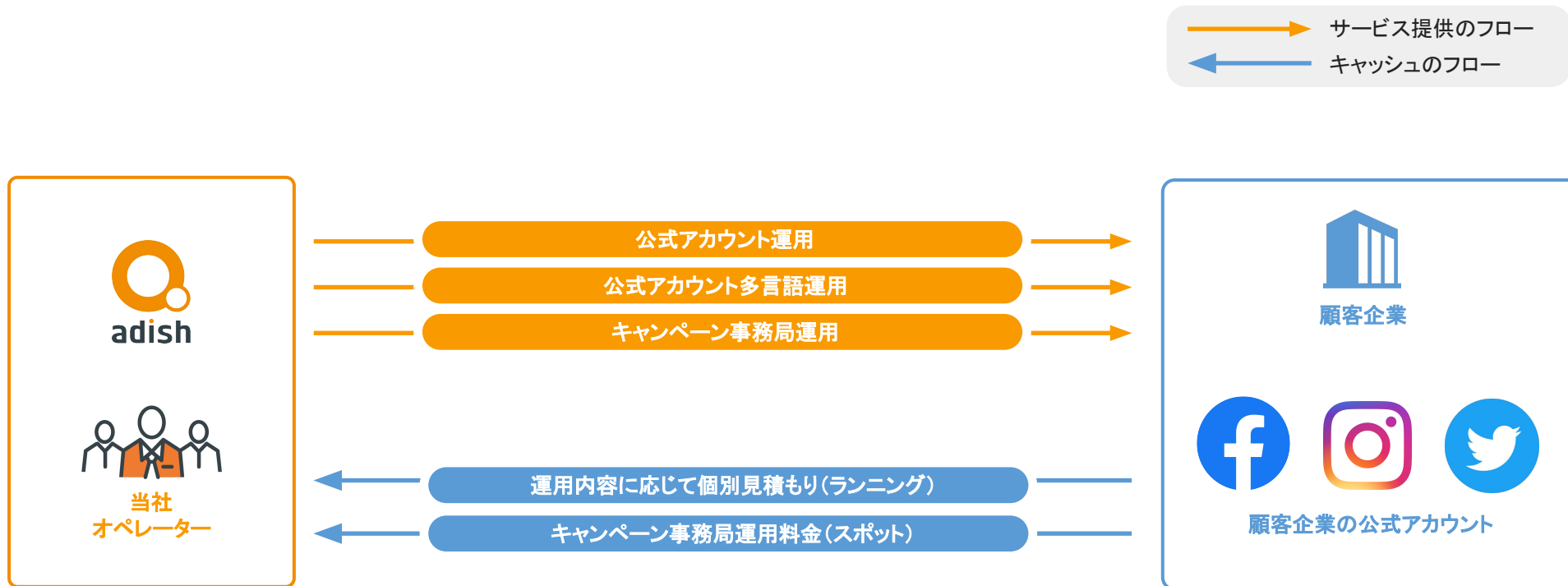
生徒間でのメールのトラブルや、インターネット上の掲示板等での学校や生徒に対する誹謗中傷が増えたことで、これらの対応に苦勞していた。どのように検索すれば投稿を発見できるのか教員達で試行錯誤していたものの、ネットトラブルの質や量も増え、自分達だけで実施するのは限界になってきていた。

活用方法

スクールガーディアンからの報告を学年主任、副主任、管理職で共有。各学年に関わる場所は担当の指導係に対象生徒の確認依頼をしている。内容に問題があれば、「あなたはどのような使い方をしていますか?」という質問をしながら、生徒指導に報告書を活用している。

フロントサポート

企業の公式アカウントを活用して、ソーシャルメディア利用者とのファンコミュニティの形成を支援



主な対象産業

航空・インフラ

金融

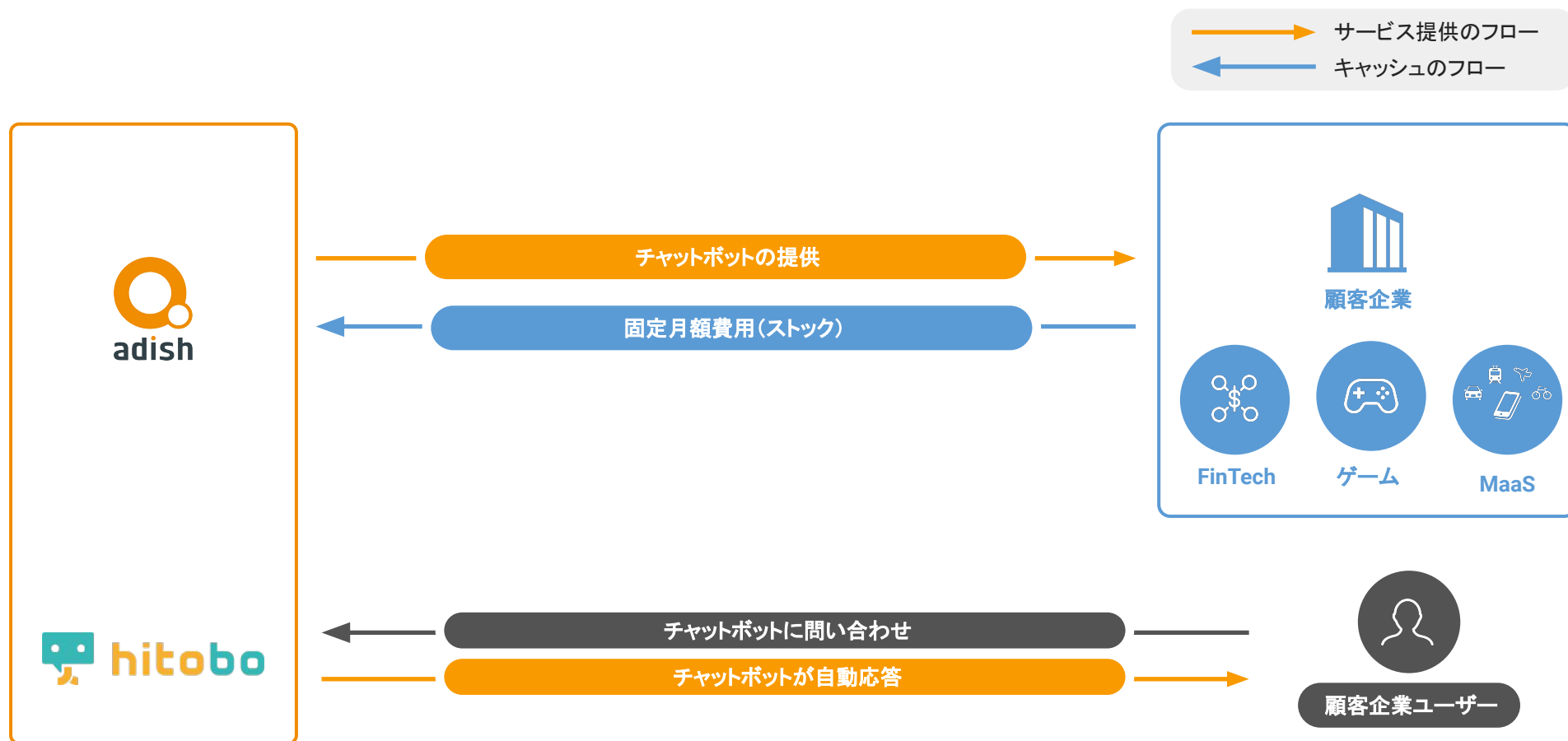
通信

スマホゲーム

ソフトウェア

チャットボットSaaS hitobo

利用者が抱える課題をすぐに解決するチャットボットツールを提供



多数の導入実績

各業界を代表するような企業や学校および自治体に対してサービスを多数提供



インターネットモニタリング
INTERNET MONITORING



IDOM Inc.

docomo
HEALTHCARE



hoyu
Professional



Shijonawate Gakuen
High School



航空会社

金融会社

通信会社

スマホゲーム会社

ソフトウェア会社

動画配信会社



※過去導入企業様を含みます

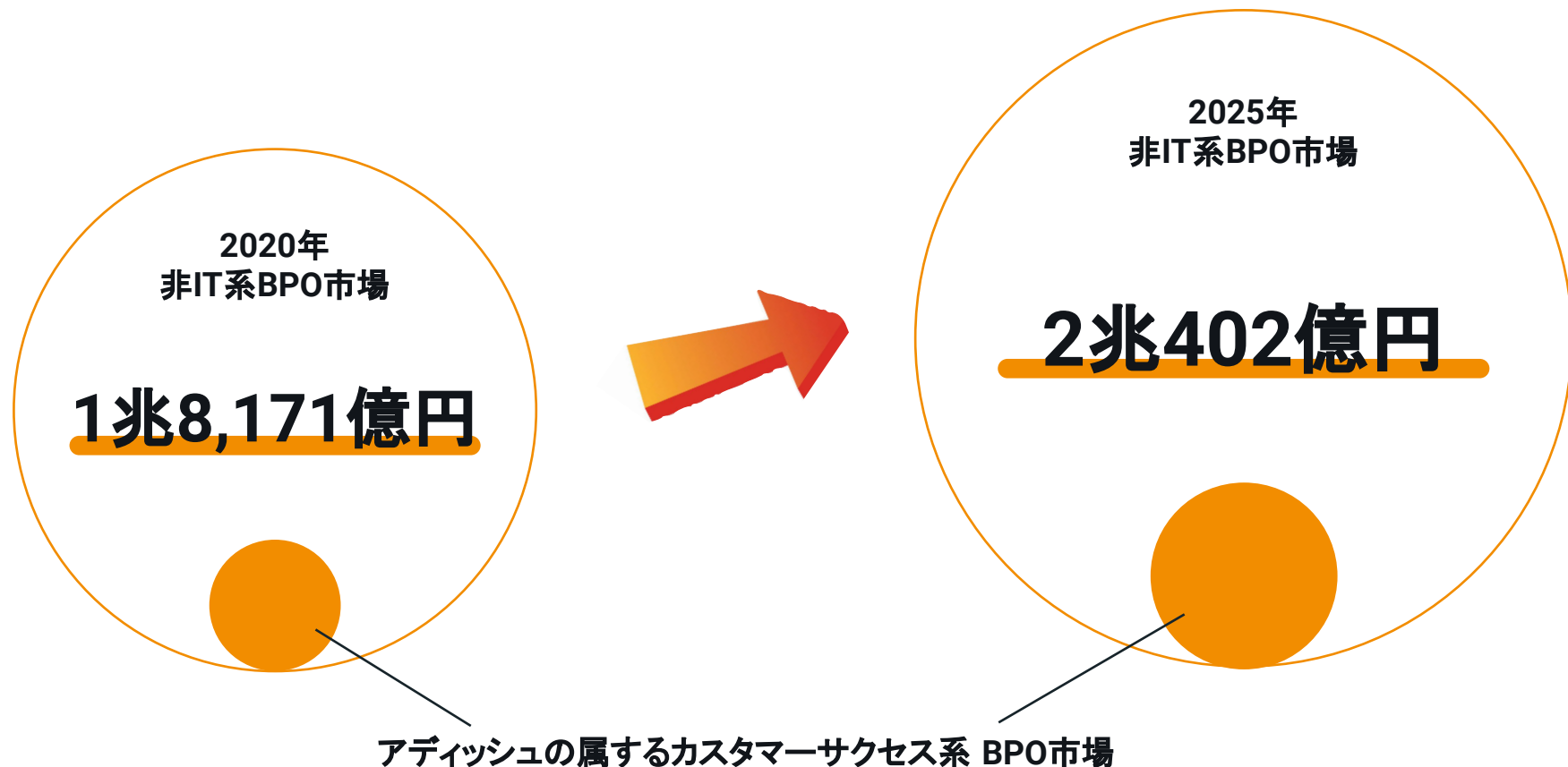


3. 市場環境

adish MARKET INSIGHT

BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)市場の動向

当社が提供するカスタマーリレーション事業が属する BPO市場は拡大傾向



参照：株式会社矢野経済研究所 2021-2022 BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)市場の実態と展望
※非IT系BPO市場には、コールセンター系業務、間接部門系業務、直接部門系業務などが含まれております。

当社が重点を置く市場領域

たくさんの利用者が頻度高く利用している以下のインターネットサービス領域を当社は得意としています。

ソーシャルメディア



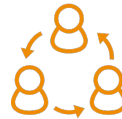
創業より強い市場。プラットフォームからSNSで問題を抱えている企業や学校など幅広く顧客が存在。

アプリ・ゲーム



カスタマーサポートやモニタリング等で高いシェアと多数の実績。

シェアリング エコノミー



出品のモニタリングやカスタマーサポート等で高いシェア。プラットフォームの多数がクライアント。

FinTech



不正決済対策やカスタマーサポートで決済フィンテック有力企業が顧客。

MaaS

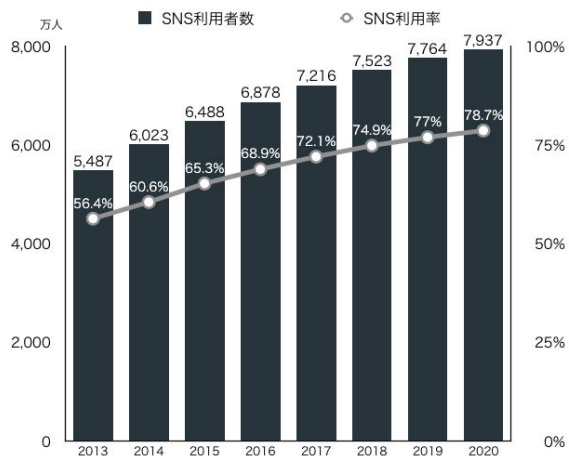


世界的大手はじめ各MaaSの事業者へのカスタマーサポート提供を行う。自治体MaaS実証実験にも参加。

顧客市場の動向と関連サービス①

ソーシャルメディア

日本におけるSNS利用者数

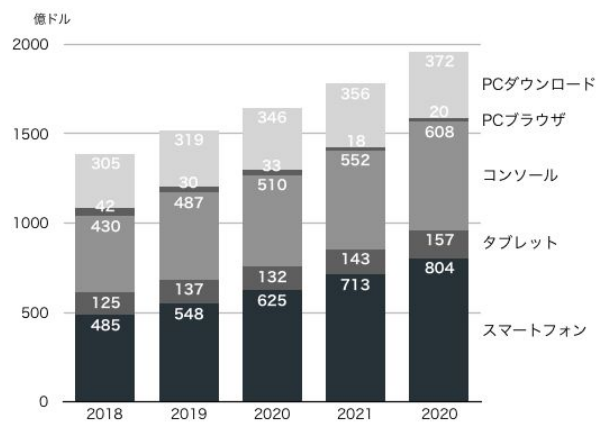


(株式会社 ICT総研 2018年度 SNS利用動向に関する調査より作成)

日本におけるSNS利用者数は鈍化しつつも毎年増加している。

アプリゲーム

グローバルゲームマーケット市場

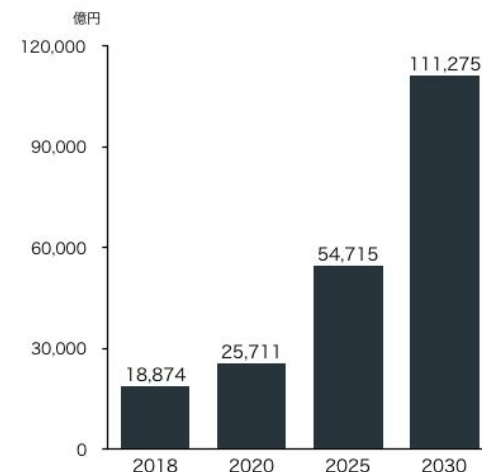


(Newzoo Global Games Market Reportより作成)

スマートフォンゲーム市場はグローバルマーケット市場で大きく伸びている。

シェアリングエコノミー

シェアリングエコノミーサービス市場規模推移



(情報通信総合研究所 シェアリングエコノミー市場関連調査結果より作成)

日本におけるシェアリングエコノミー市場も右肩上がりに成長が予測されている。

インターネットモニタリング
INTERNET MONITORING

FrontSupport



SOCIAL APP SUPPORT

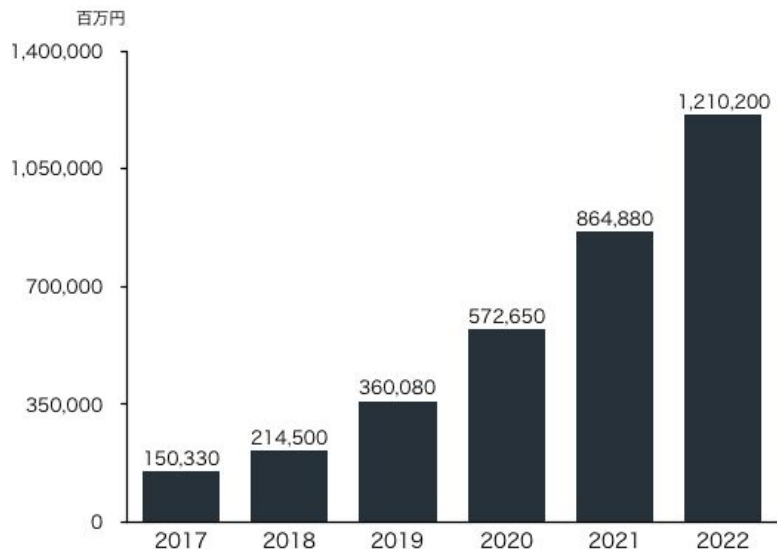
インターネットモニタリング
INTERNET MONITORING

SOCIAL APP SUPPORT

顧客市場の動向と関連サービス②

FinTech 関連

FinTech系ベンチャー企業の国内市場規模推移予測

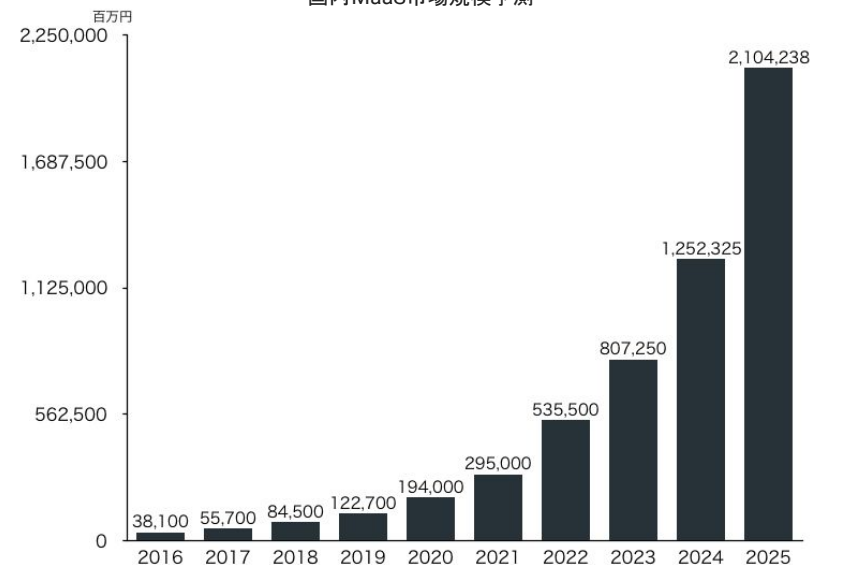


(矢野経済研究所 2019 FinTech 市場の実態と展望 より作成)

日本におけるFintech市場は右肩上がりに成長が予測されている。

MaaS 関連

国内MaaS市場規模予測



(矢野経済研究所 2019年度版 MaaS市場の実態と将来予測 -サービス化する自動車産業1市場分析編- より作成)

MaaS市場は大きく急拡大が見込まれている。

インターネットモニタリング
INTERNET MONITORING



SOCIAL APP SUPPORT

インターネットモニタリング
INTERNET MONITORING



SOCIAL APP SUPPORT



4. 当社の優位性

adish OUR SPECIALTY

当社事業の3つの強み

01

柔軟でスピーディなサービスを提供する事業体制

02

大規模案件に対応できる採用力・人材育成力

03

顧客企業のグローバル展開におけるパートナー

顧客企業のサービスの成長規模に合わせた対応

「初めての外部パートナー」から「付加価値提供」まで幅広いニーズに対応

*当社定義 ナショナルクライアント=多数の利用者を抱える企業



一社ごとに最適化した柔軟な運用設計

サービス提供開始前に顧客企業のニーズと運用体制の架け橋となる弊社独自の「ポリシーアーキテクト」の存在

顧客企業



インターネットモニタリングの場合



ポリシーアーキテクト

インターネット事業経験・知識豊富な
アディッシュ独自のスペシャリストのこと。

暗黙知の明文化

事業目的・運用コスト・法的配慮など複数の観点からヒアリング、ご提案、
基準書の作成

対応メンバーへの教育

顧客企業ごとに基準書を策定、対応メンバーへの教育をポリシーアーキテクトが担当

顧客企業が実現したいサービスの理想像と合致した
一貫性のあるサービス提供を実現

自社開発システムにより業務処理スピードを向上

自社で開発したエスカレーションシステムやモニタリングシステムの活用で業務を大幅に効率化



カスタマーソリューション事業専用
エスカレーションシステム

導入数 **600** 以上

複数サービスをシステム画面上で一括管理し、すべてのサービスのエスカレーション状況の確認や回答をすることができ、効率的な運用が可能なシステム。

インターネットモニタリング
INTERNET MONITORING



インターネットモニタリング事業
専用システム

導入数 **300** 以上

コミュニティサイトやソーシャルメディア&API連携を行い、監視対象のデータを取得し、オペレーターが内容の判断業務を効率的に行えるシステム。



学校非公式サイト事業
専用システム

導入数 **200** 以上

数多くの学校非公式サイトをつずつ監視するのは非常に時間がかかるため、横断してつのシステムにて検出し、効率的に監視することができるシステム。

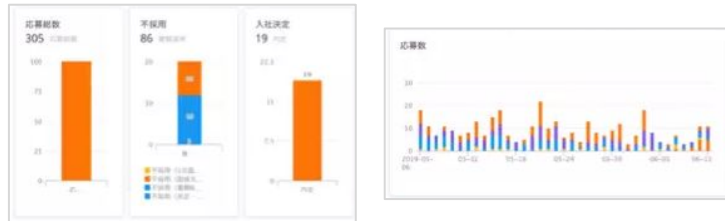
一気通貫の採用・教育体制

サービスのリリース予定・急激な成長に対応した人材育成・教育体制を整備

データドリブンの採用活動

顧客企業ではなかなか人を集められない課題に対して、運用に適した人材を短期間で採用。

採用に関するデータを取得し改善を随時実行。

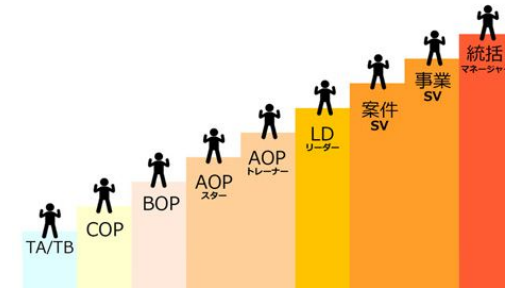


上記の実現のために

- 案件毎の採用状況を把握できる専用ダッシュボードを用意
- データに基づいた1日毎の対応改善
- 結果として無駄な広告費をかけず目標人数を効果的に採用

人材のスピード教育

採用してから短期間で業務対応できるようにするための教育体制を整備。



上記の実現のために

- 初期研修に専任講師を置くことで統一化された教育を実行
- 実務対応スタート後に段階的に対応幅を増やしていくことでの能力ステップアップ
- 社内Wikiによる対応方法の網羅化
- サポート対応能力のステップアップに連動したキャリアプラン
- 結果として短期間での業務対応力を取得可能に

大型案件の受け入れ事例

大人気ゲームタイトルのリリースから既存サービスの成長まで幅広くサポートし、人手不足の業界課題に対応



国内大手ゲーム開発会社
大型新規タイトル
専属カスタマーサポートパートナー

採用期間 **8** 週間

新規採用 **46** 名

大型新規ゲームタイトルのリリースに合わせ、専属オペレーターを採用・教育。

インターネットモニタリング
INTERNET MONITORING



国内大手コンシューマ向け
サイト運営企業への
常駐モニタリング

24 時間 **365** 日稼働

月間総稼働人数 **80** 名以上

サービスの成長に合わせて常駐スタッフを確保。顧客企業からの要望に合わせてスタッフを増員。



県教育委員会へ
SNS相談・通報サービスを提供

県内学校数 **1000** 校以上

県内生徒数 **60** 万人以上

自治体内の小学校・中学校・高等学校等に
通う小中高生に対しサービスを提供。

顧客企業のグローバル展開におけるパートナー

多言語運用センターとして子会社「adish International Corporation」を保有



採用

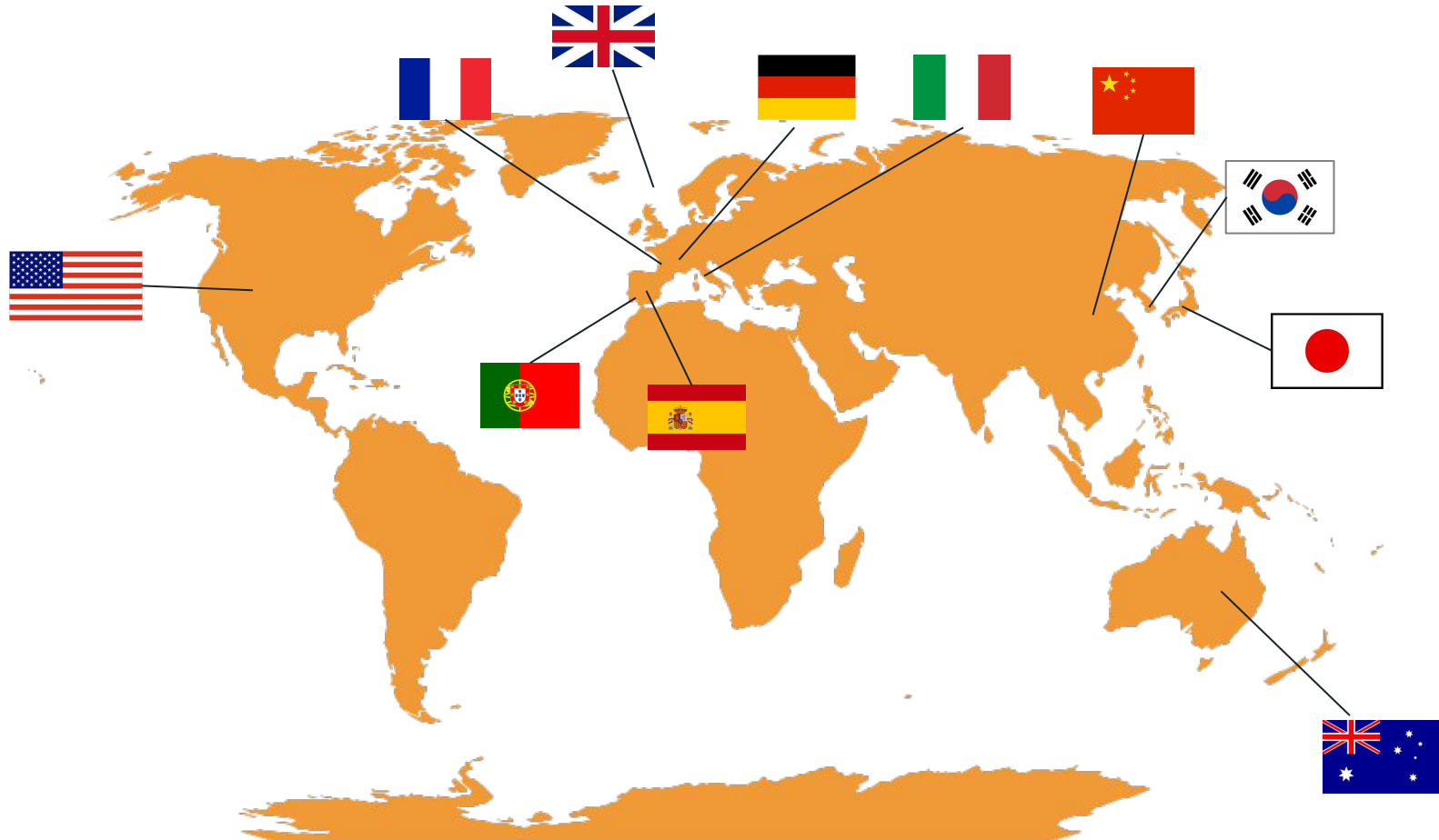
- 2011年にセンターを設立
- 現地のネイティブオペレーターを採用
- バイリンガルSVIによるスムーズなコミュニケーション体制
(アディッシュ社員の11%が外国籍)

複数言語もワンストップで対応

- 英語、中国語、韓国語などのオペレーションチーム
- 欧州言語やアジア言語のグローバルパートナーと提携

多言語運用の実現

10カ国語以上の言語に対応し、多くの企業様の海外進出をサポート





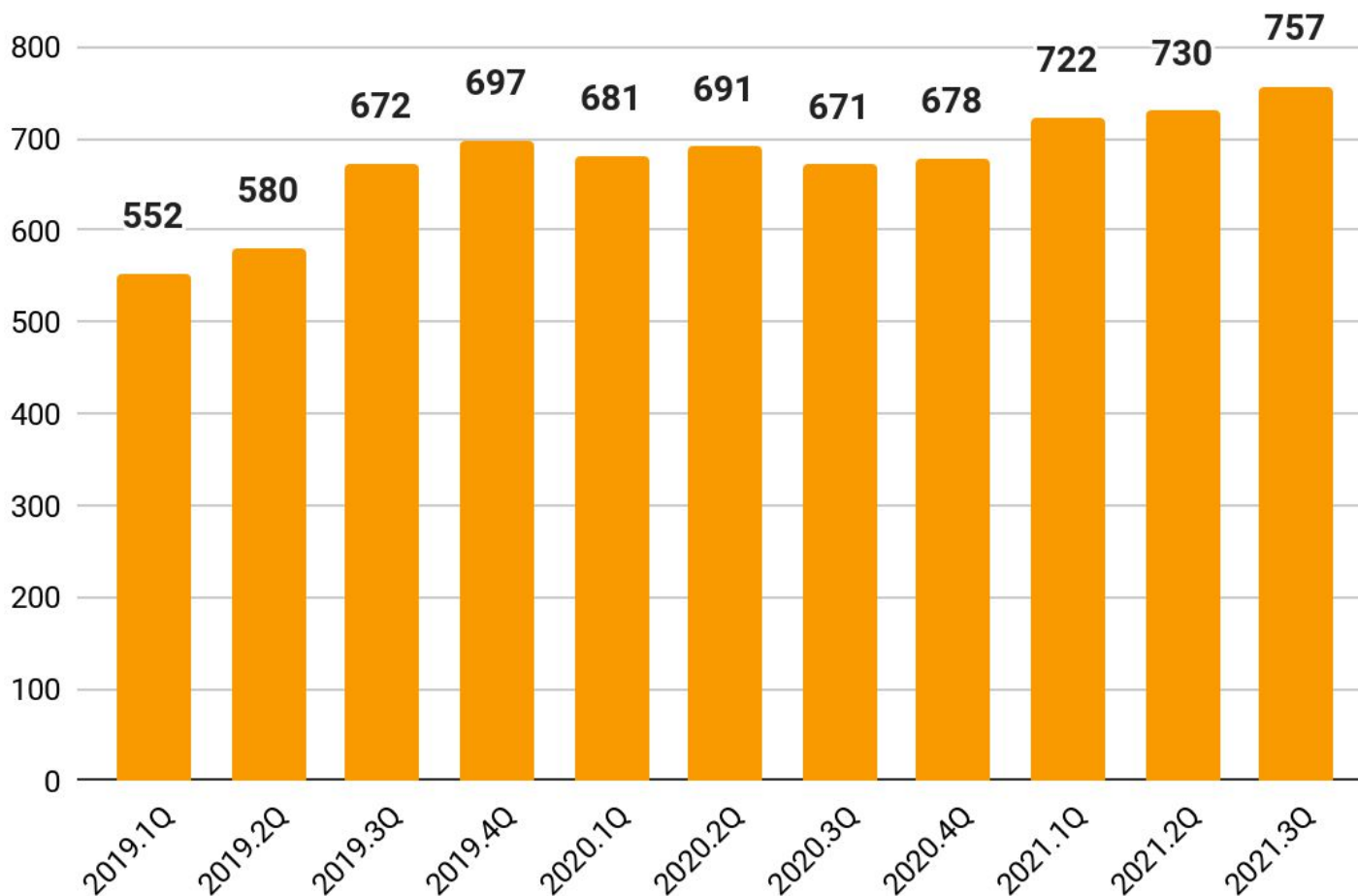
5. 事業計画及び成長戦略

adish BUSINESS PLAN AND GROWTH STRATEGY

主要経営指標の四半期推移: 連結売上高

新型コロナウイルス感染症の影響により 2020年12月期は成長が一時的に鈍化するも、2020年12月期第4四半期以降は新規案件が順調に積み上がり成長を牽引。売上高の大半を占める固定月額契約も順調に増加。

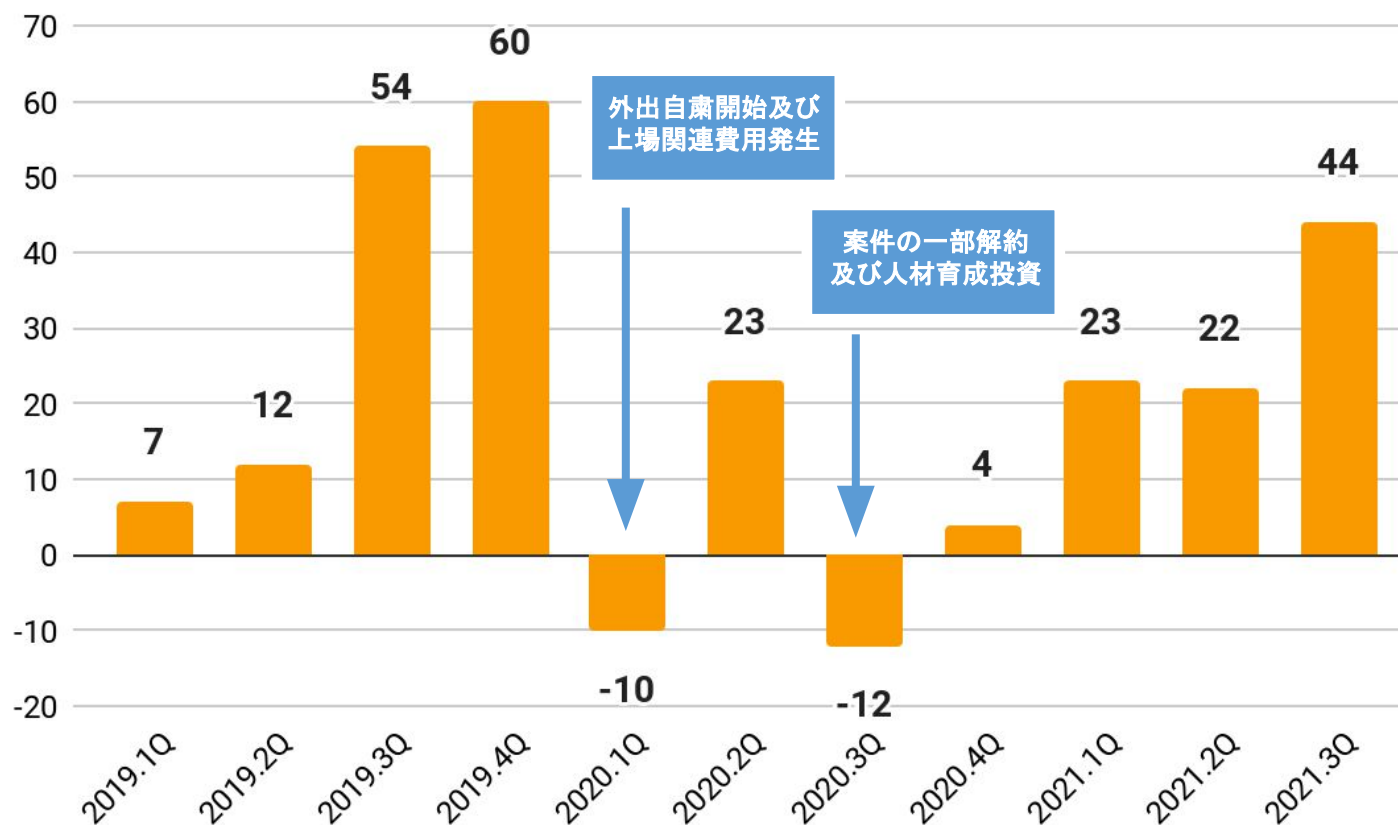
(単位: 百万円)



主要経営指標の四半期推移: 連結経常利益

新型コロナウイルス感染症の影響による売上高減少及び案件の一部解約、上場関連費用の発生、人材育成及び設備投資等により2020年12月期第1四半期に赤字となるも、2020年第4四半期より黒字基調に転換。

(単位: 百万円)



成長戦略の軸

01

拡大する得意市場に注力

02

新しいビジネス領域の開拓

03

自動化・効率化・DXへの投資

当社の得意とする重点市場領域にフォーカス

ソーシャルメディア



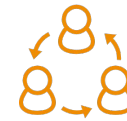
創業より強い市場。プラットフォームから SNSで問題を抱えている企業や学校など幅広く顧客が存在。

アプリ・ゲーム



カスタマーサポートやモニタリング等で高いシェアと多数の実績。

シェアリングエコノミー



出品のモニタリングやカスタマーサポート等で高シェア。プラットフォームの多数がクライアント。

Fintech



不正決済対策やカスタマーサポートで決済フィンテック有力企業が顧客。

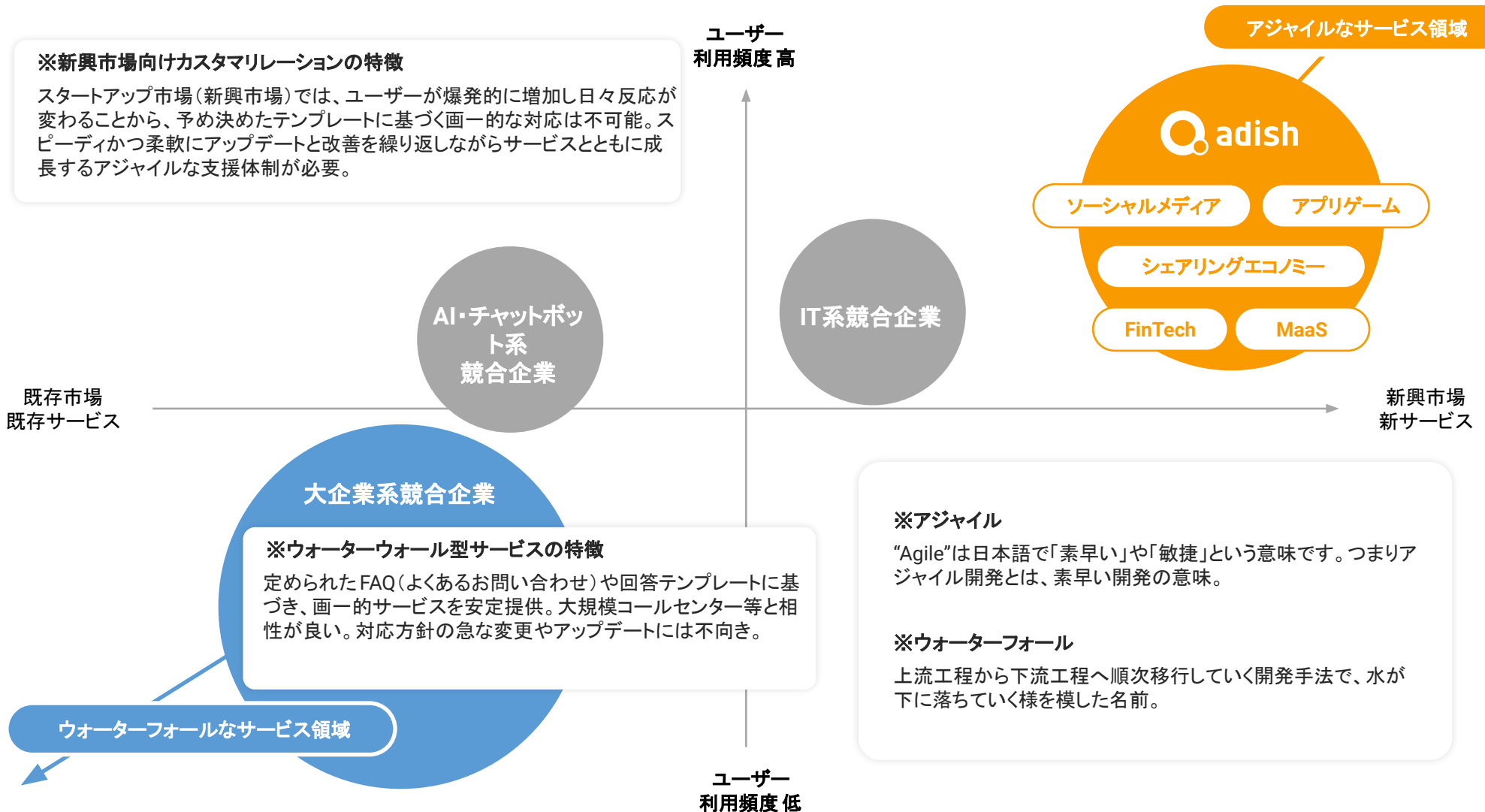
MaaS



世界的大手はじめ各 MaaS事業者へのカスタマーサポート提供を行う。自治体 MaaS実証実験にも参加。

当社のポジショニング

当社の得意とする、新興市場かつユーザー利用頻度の高い市場領域に重点を置いて最適なカスタマーリレーション各サービスを提供。



ターゲット市場領域とともに拡大

当社が得意とする市場は大きく拡大が見込まれており、当該領域のスタートアップ企業も大企業に成長していく。連動して当社の売上も拡大。

重点市場領域

大きな成長が見込まれる
スタートアップ市場に注力

ソーシャルメディア

アプリゲーム

シェアリングエコノミー

FinTech

MaaS



巨大産業

ソーシャルメディア

アプリゲーム

シェアリングエコノミー

FinTech

MaaS

重点市場領域で新たに発生する課題

インターネットモニタリング INTERNET MONITORING

動画配信サービス利用者

- 不適切な動画を閲覧し、不快な思いをする
- 不適切な動画を投稿し、炎上する

決済アプリ利用者

- 登録した個人情報が不正に使用される
- なりすましで個人情報が登録される



企業

- 不適切な動画が投稿され、事件に発展する
- 投稿された動画をリアルタイムにモニタリングすることができない



企業

- 個人情報の不正使用が発生する
- 登録された個人情報を確認しきれない

SOCIAL APP SUPPORT

シェアリングエコノミーサービス利用者

- どこに問い合わせをしたらよいか分からない
- 問い合わせに回答がなく困る
- 適切な回答が得られず、解決に至らない



企業

- 問い合わせの状況把握に時間がかかる
- 自社で対応するための組織を整備できない

SOCIAL APP SUPPORT

MaaSサービス利用者

- 新しいサービスであるため、どのように使ったらいいか分からない
- どこに問い合わせをしたらよいか分からない

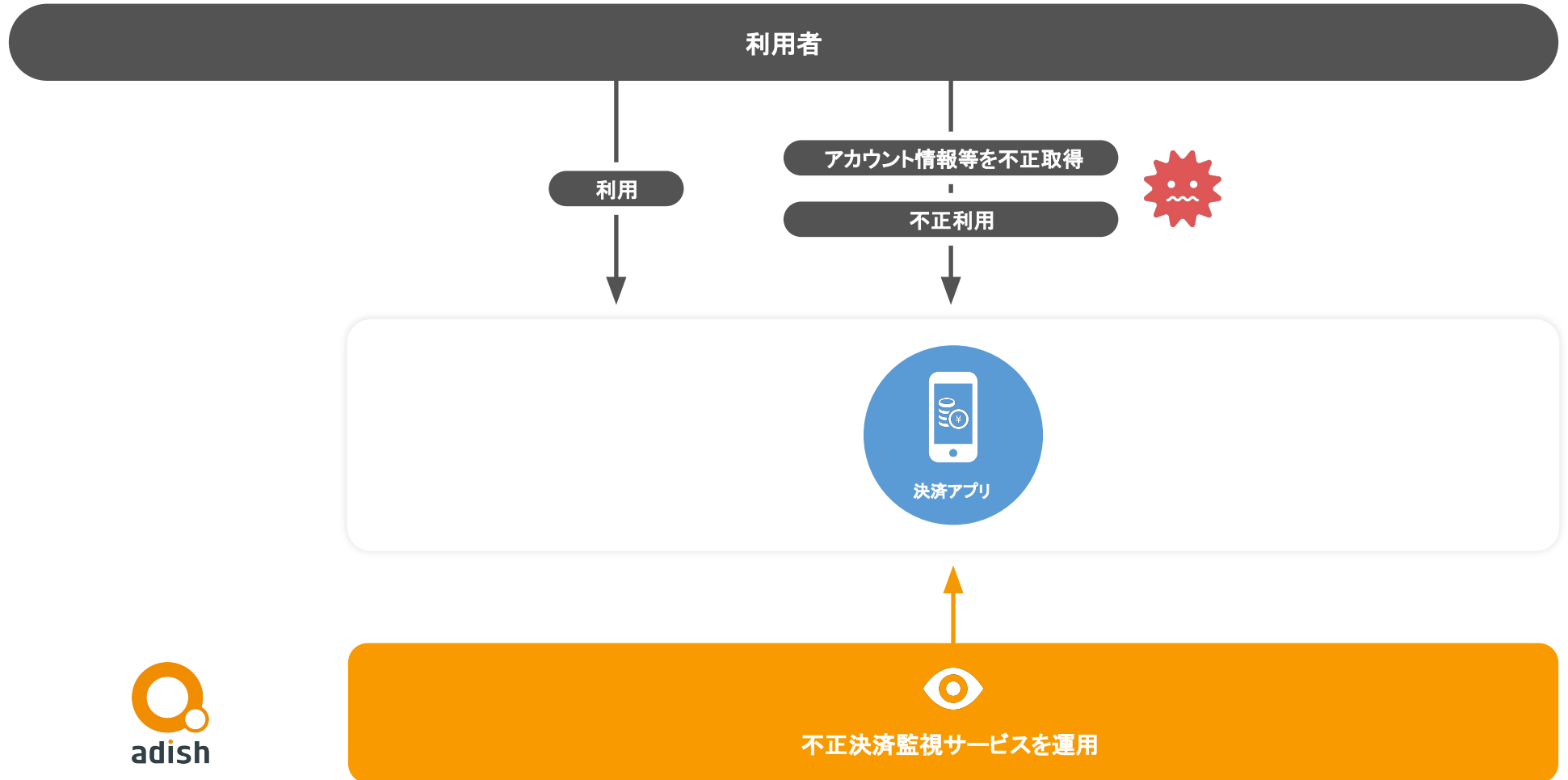


企業

- 複数社が連携して運営するため、サポート体制の構築に時間がかかる
- 立ち上げノウハウがない

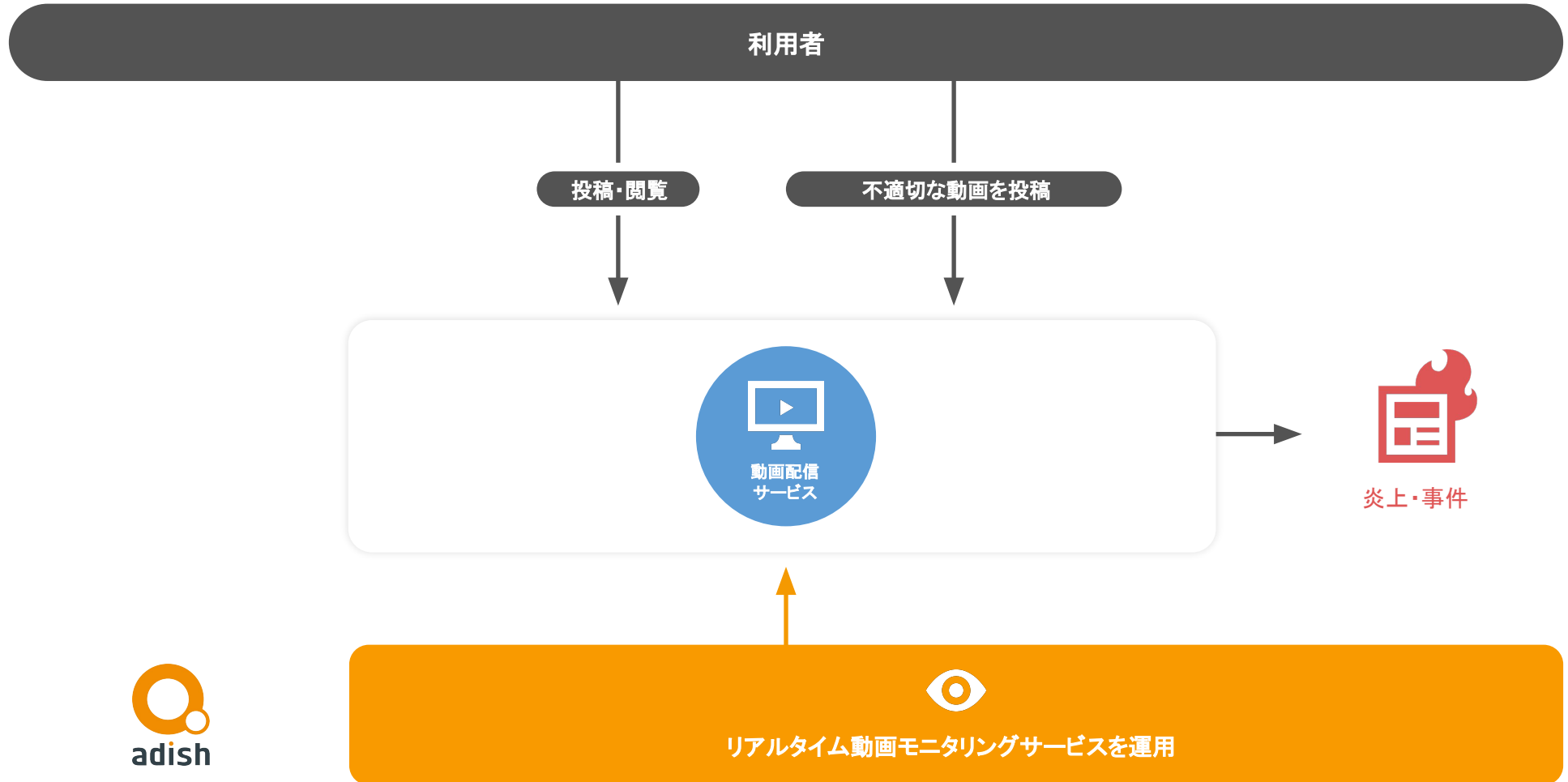
新たに発生する課題例① 不正決済

スマホ決済アプリの普及に伴い、アプリ提供者やサービス利用者の脆弱性を利用して不正利用を行う人が増加



新たに発生する課題例② 不適切な動画投稿

動画配信サービスの提供にあたり、アプリ利用者による不適切動画の投稿がされ、炎上あるいは事件に発展するリスクが内在



スタートアップグロース支援の取り組み

大きな成長が期待できるスタートアップ企業に向け、特化したサービス提供体制を構築

CS ブートキャンプ

スタートアップの急成長に対応できるように
考え方・体制・フローをCSブートキャンプで徹底的にインストール



ナレッジ

CS全般に関する知識の共有及び
内製化支援



カスタマーケア

実際の顧客への対応のレビュー及
びフィードバック



デザイン

カスタマーサポート及びカスタマ
ーサクセスの戦略設計



タレント

CS人材の採用方法から教育までの仕組み化及びサポー
ト



グロース

急激なお問い合わせ増加など、柔軟に対応できるノウ
ハウの提供

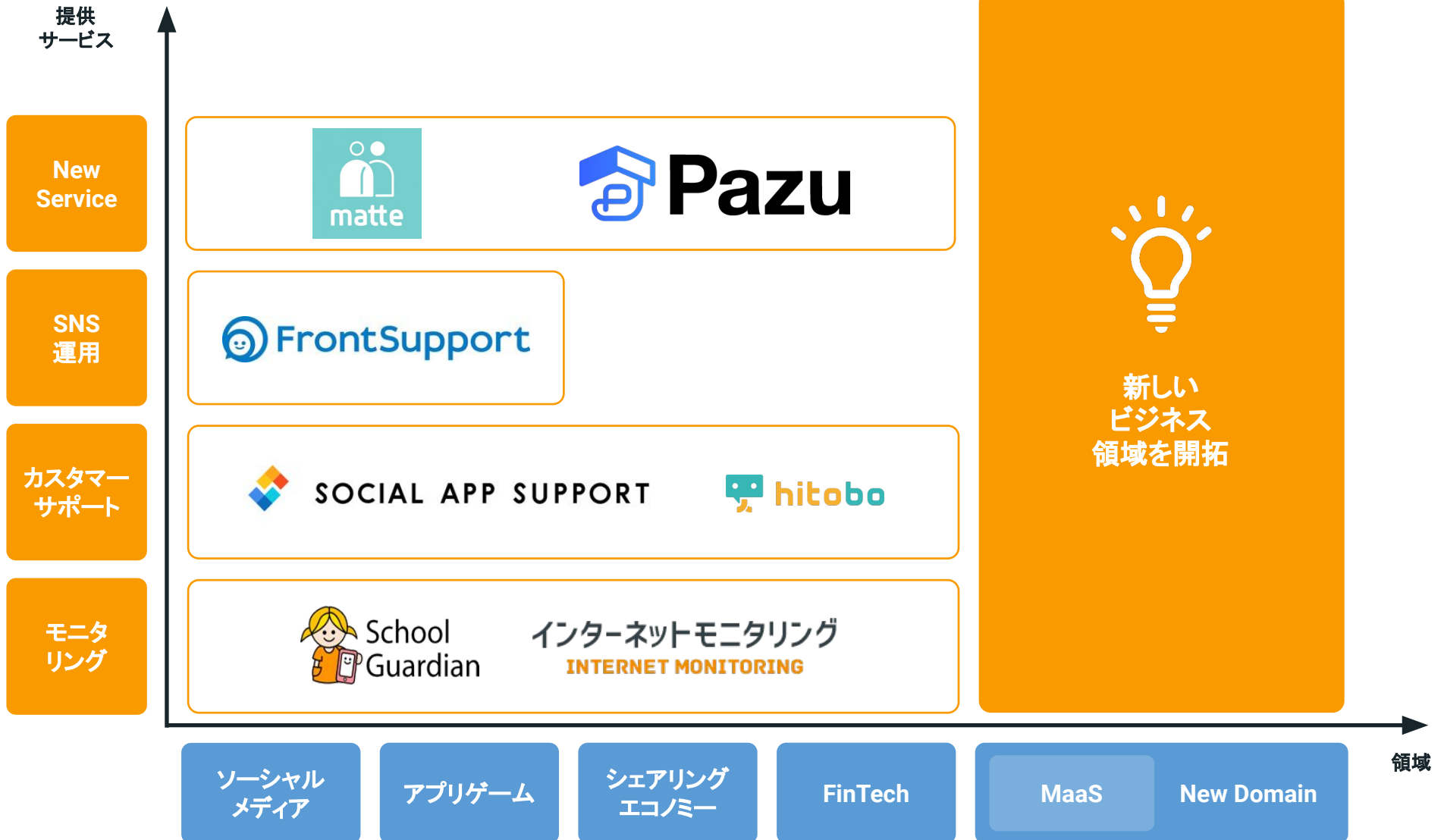
スタートアップのカスタマーサクセスチーム立ち上げに特化し
た専門サービスを提供

アジャイル運用体制



日々変化するスタートアップの製品に
対応可能なアジャイル型運用体制を構築

新しいビジネス領域へ



誹謗中傷投稿検知サービス「matte(マッテ)」

SNS等のインターネット上に投稿する前に、内容再考の機会を促すアラート機能を装備した AI検知サービス「matte(マッテ)」を開発、提供。AI検知による再考アラートでユーザー間トラブルを減らす

AIにより瞬時にポップアップ通知 ※「matte」ポップアップイメージ



Copyright adish Co., Ltd. All rights reserved.

SNS炎上対策SaaS「Pazu」

ネット炎上対策が自社で可能となる SNS炎上対策SaaS「Pazu」を提供。96.7%の炎上の発生源とな Twitter(※)の投稿を自動検知する炎上対策機能を実装。eラーニング「SNSリテラシー教育」、炎上発生時の体制構築支援と一括提供



自動モニタリング



eラーニング



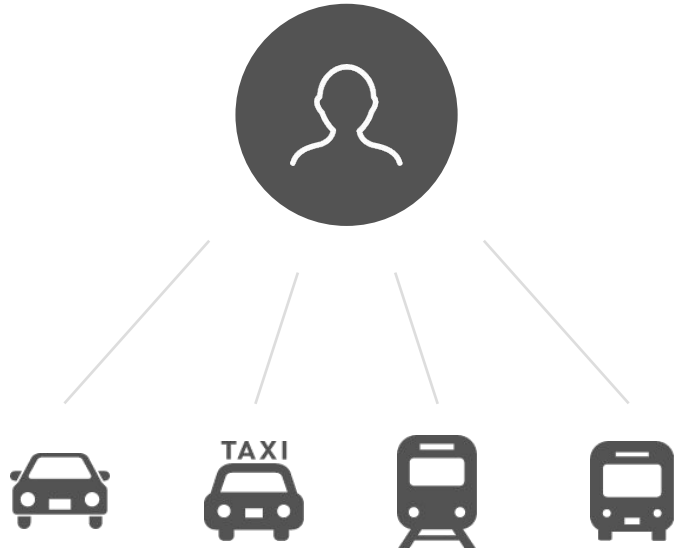
炎上時の体制構築支援

※アディッシュが経年にわたって収集する炎上データベースより事例を調査し、2020年の炎上事例をサンプリング。同事例に関する内容(炎上コメント)が Twitterを経由したことがあるかを調査

MaaS事業者向けサービスの展開

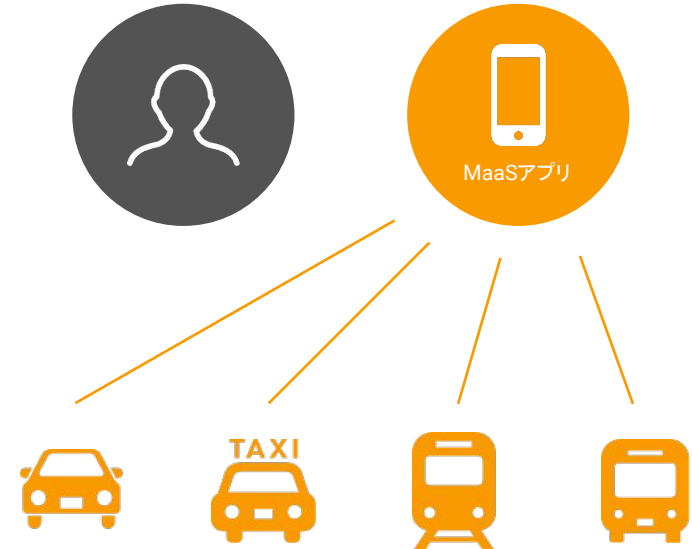
MaaS (Mobility as a Service) とは、すべての交通手段による移動を1つのサービスとして捉え、検索～予約～支払いを一度に行えるようにし、利用者の移動の利便性を高める新たな移動サービス

これまで



自分でそれぞれの移動手段を選択肢し
それぞれ決済

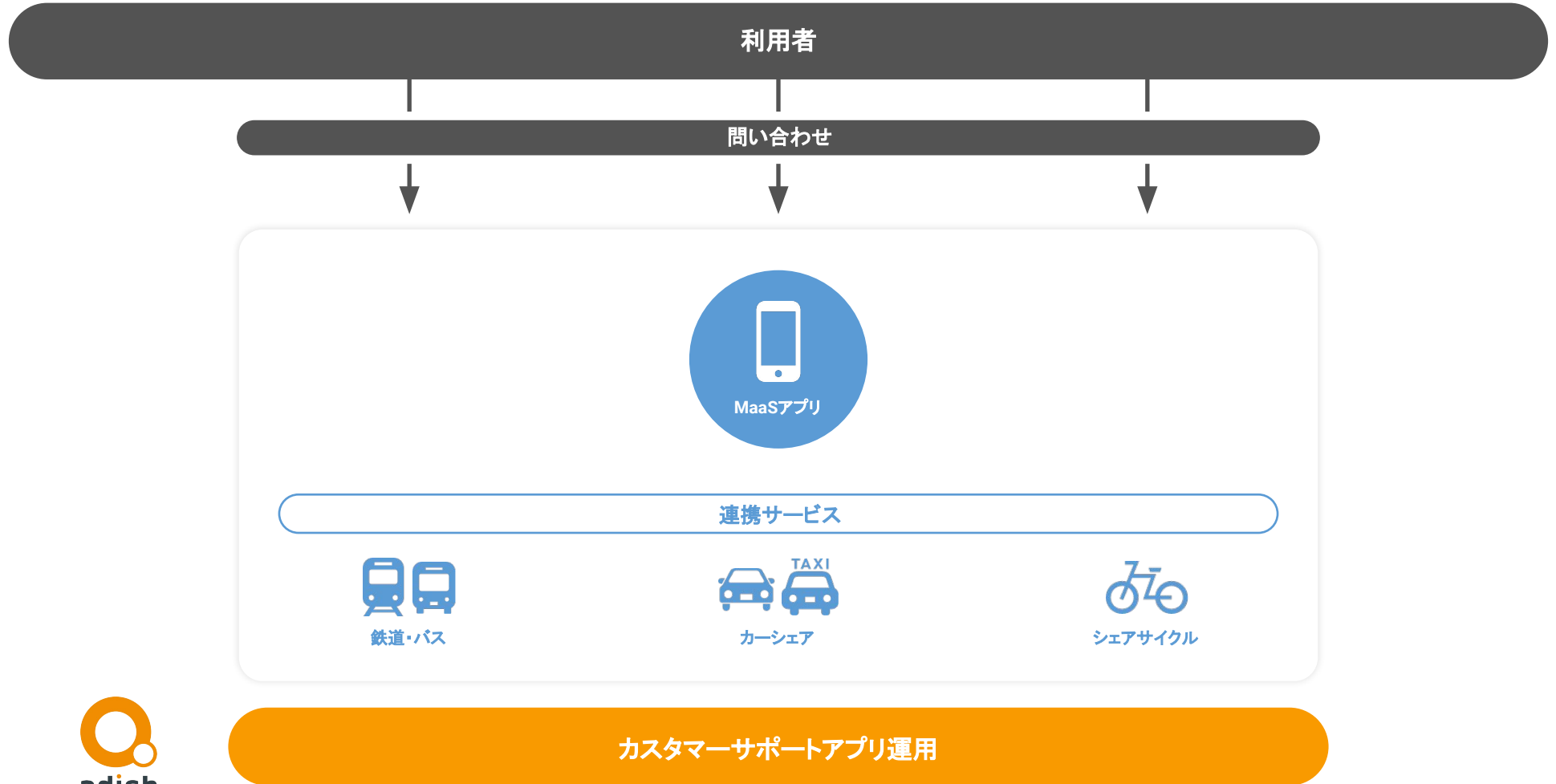
MaaS



MaaSアプリで検索～予約～決済を一度に行
うことができる

MaaS市場におけるビジネスモデル

MaaSアプリでは、複数の移動手段が連携され、また決済まで行うケースがあるため、問い合わせへの対応が高度化。利用者が問題なく満足して利用できるようなカスタマーサポートを提供。



MaaS市場での取り組み:業務提携

MaaS向けのカスタマーサポートやアプリ運用を立ち上げるため、経路検索システム「駅すぱあと」をベースに、移動に関するサービスを提供する株式会社ヴァル研究所と業務提携



小田急電鉄が開発した MaaSアプリ EMotにヴァル研究所とともに、カスタマーサポート領域で参画。シェアバイク、カーシェアなどのモビリティサービスや MaaSアプリの利用者からのお問合せを代行し、MaaS事業者の負担を軽減すること、利用者の満足度向上を目指す。

MaaS市場でのサービス提供事例

MaaS事業者



世界初のMaaS事業者、MaaS Global社が提供するアプリ「Whim」の日本におけるカスタマーケアを担当。

モビリティスタートアップ



モビリティスタートアップのNearMe社が提供するオンデマンド型シャトルサービス「スマートシャトル™」のカスタマーサポートを担当。

公共領域



国土交通省の「令和2年度日本版MaaS推進・支援事業」に選定された沖縄全域における観光型MaaS(沖縄MaaS)実証実験のカスタマーサポートを担当。

自動化・効率化・DX推進に向けた取り組み

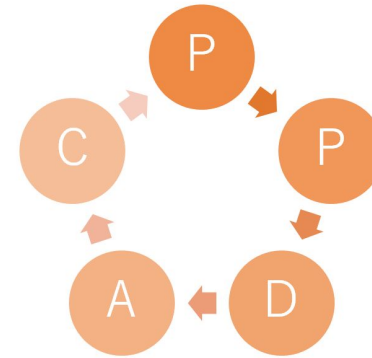
DX推進チームを組成し、全社規模でデータ活用や業務プロセス改善、DX人材の育成に注力

データ活用と自動化の推進



業務の自動化支援やデータ活用を推進するDX推進チームを組成。Google Apps ScriptやiPaaS等を活用した自動化を推進するとともに、チームや部署単位でのデータ活用に注力

DX人材の育成



全社員に対し、データ活用や統計、データ分析の基礎等の研修受講を必須化

研究開発の実績と展望

過去実績

返信速度の向上

メールサポート業務で利用可能な自動振り分け機能や拡張機能を開発することで返信時間を短縮

作業時間の削減

転記作業、データ整形作業、PDF生成等の自動化でレポート作成時間を短縮

社内業務の圧縮

社内向け情報共有の自動化により社内業務工数を圧縮

精度向上

ユーザーの感情分析を活用した返信内容の精度向上

月間500万円を超える社内工数削減に成功済

今後の展望

テキスト系の機械学習

誹謗中傷判断などのテキスト自動判定をはじめ、テキストに関する機械学習の研究を推進

画像・動画認識

不適切な画像や動画投稿のスピーディなモニタリングを可能とする画像・動画認識技術の向上へ注力

リスク情報

当社グループの事業に関する特有のリスクについて、本書提出日時点で特に重要な事項として、以下の通り認識しております。

競争について

発生可能性: 中
影響度 : 大

リスク

当社グループの事業領域は今後も大きな成長が期待されており、新たな競合企業の参入可能性があります。また、AI等の新技術を利用したサービスや新たなビジネスモデルが登場する可能性があります。低価格・高品質な競合企業が参入した場合、または新技術を利用した新たなサービスへの対応が遅れた場合、当社グループの事業及び業績に影響を及ぼす可能性があります。

対応策

当社グループは、低価格なサービス提供ではなく、個別の業務プロセス設計及びスピーディかつ柔軟なサービス運用、業務改善提案等の高品質なカスタマーエクスペリエンスの提供に注力することで、競争優位性を確立しております。また、社内人材としてAIエンジニア等を確保し研究開発を推進することで、新技術への対応を推進しております。

情報漏洩について

発生可能性: 小
影響度 : 大

リスク

当社グループにおけるサービス提供では、個人情報や顧客企業の機密情報等を扱っております。業務上知り得た機密情報等について、何らかの要因により外部への流出等が生じた場合には、当社グループの事業及び業績に影響を及ぼす可能性があります。

対応策

個人情報及び顧客企業の機密情報等に関しては高い水準の情報管理体制の構築及び運用が求められていることから、当社グループではSMSの認証及びプライバシーマークの認定を取得しております。加えて、当社グループ関係者等との間で秘密保持契約を締結するとともに、設備面においてもアカウント管理システム、入退室管理システム及び監視カメラ設置等の諸施策を講じております。

人材の獲得及び育成について

発生可能性: 小
影響度 : 中

リスク

当社グループは、顧客企業に対する価値提供を続けるにあたり、人材の確保とその育成が重要な課題と認識しております。人材獲得競争の激化により、当社グループの人材の外部流出が起きた場合もしくは人材確保に支障をきたした場合、当社グループの事業及び業績に影響を及ぼす可能性があります。また、当社グループのサービス提供実務を行うアルバイトの確保が困難になった場合においても、サービス提供及び販売活動が阻害されるおそれがあります。

対応策

迅速かつ低コストな採用活動を実施するために、データドリブンな採用活動を実施しております。また、従業員一人ひとりに対しビジネススキルやデータリテラシー研修等を実施することでDX時代においても活躍できる、事業を築いていける人材の育成に注力しております。

※その他のリスクについては、有価証券報告書【事業等のリスク】に記載しております。

本資料の取り扱いについて

本資料には、将来の見通しに関する記述が含まれています。これらの記述は、当該記述を作成した時点における情報に基づいて作成されたものにすぎません。さらに、こうした記述は、将来の結果を保証するものではなく、リスクや不確実性を内包するものです。実際の結果は環境の変化などにより、将来の見通しと大きく異なる可能性があることにご留意ください。

上記の実際の結果に影響を与える要因としては、国内外の経済情勢や当社の関連する業界動向等が含まれますが、これらに限られるものではありません。

また、本資料に含まれる当社以外に関する情報は、公開情報等から引用したものであり、かかる情報の正確性、適切性等について当社は何らの検証も行っておらず、またこれを保証するものではありません。

次回の「事業計画及び成長可能性に関する事項」の開示は、
2022年2月の決算発表後を予定しております。



つながりを常によるこびに
Delight in Every Connection