

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)

2022年03月

前回公表からの更新情報及び成長戦略の進捗

2021年12月21日付で公表した「事業計画及び成長可能性に関する事項」から、
2021年12月期に伴う実績を反映しております。
主要な更新箇所及び成長戦略の進捗の記載箇所は下記のとおりです。

主要な更新

P11-14

2021年12月期の実績を更新

P15

主要KPIを公開

P17-19

当社の事業モデル及び
サービスラインナップの slides を更新

P33-36

顧客市場に関する情報を更新

P39-49

「拡大する得意市場に注力」から
「スタートアップにおけるカスタマーサクセス支援の
トップパートナーへ」へ表現を変更

P50-52

「新しいビジネス領域の開拓」から
「新規プロダクト」へ表現を変更

成長戦略の進捗

カスタマーサクセス支援

大型の資金調達をしたスタートアップ顧客向け
サービス提供状況、導入事例を更新 (P41,45)

新規プロダクト

相乗りマッチング型 CtoCライドシェア
「notteco」の提供を2022年3月より開始 (P52)

DX推進および研究開発

引き続き、データ活用や業務プロセス改善、
DX人材の育成に注力 (P53-54)

- 01 会社概要
- 02 当社の事業について
- 03 当社の優位性
- 04 市場動向
- 05 成長戦略



01. 会社概要
adish COMPANY INFORMATION



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359名、単体221名（2021年12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	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	加藤 大輔	社外監査役	飯塚 隆
執行役員	吉川 敏広	社外監査役	馬淵 泰至
執行役員	小原 良太郎		
執行役員	池谷 昌大		
執行役員	石川 琢磨		
執行役員	久保 芳和		
執行役員	小澤 豊		

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

2022

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

2017.08

adish International Corporationを子会社化

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

カスタマーサクセス&サポートチームの早期立ち上げ支援サービス「CSブートキャンプ」を提供開始

2021.09

スタートアップ企業成長支援サイト「CS STUDIO」を公開

2021.09

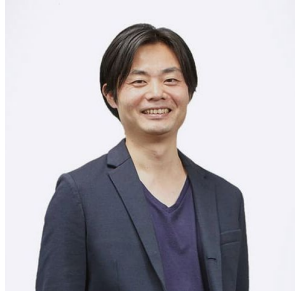
SNS炎上対策SaaS「Pazu（パズー）」を開発・提供開始

2021.09

相乗りマッチングサービスnottecoを事業譲受にて取得

2022.02

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

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年取締役執行役員経営企画本部長。2022年1月より現職。



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ィア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。



石川 琢磨 いしかわ たくま
執行役員
アディッシュプラス株式会社 代表取締役

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年に当社取締役役に就任。2021年1月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。2022年1月より現職。アディッシュプラス代表取締役も務める。



吉川 敏広 よしかわ としひろ
執行役員
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月に当社取締役役に就任。2021年1月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。2022年1月より現職。



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月より執行役員セールス事業部長に就任。



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。



久保 芳和 くぼ よしかず
執行役員 財務企画本部長

大手自動車販売会社、人材派遣や飲食、IT関連の業界にて経理・財務から人事、労務までを管掌する管理部門責任者として従事。2017年7月に当社に経理部長として入社し、経理部門の責任者として、2020年3月東証マザーズ市場への上場を推進。2021年1月経理財務部長。2022年1月より執行役員財務企画本部長。



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。

ダイバーシティ推進の取り組み

多様性を尊重し経営計画「2027年までに意思決定層における女性比率30%」を推進。
2030年以降に向けて職能や国籍等の観点に取り組むことで
ダイバーシティ&インクルージョン経営を実現。

D&Iアワード2021「ベストワークプレイス」認定

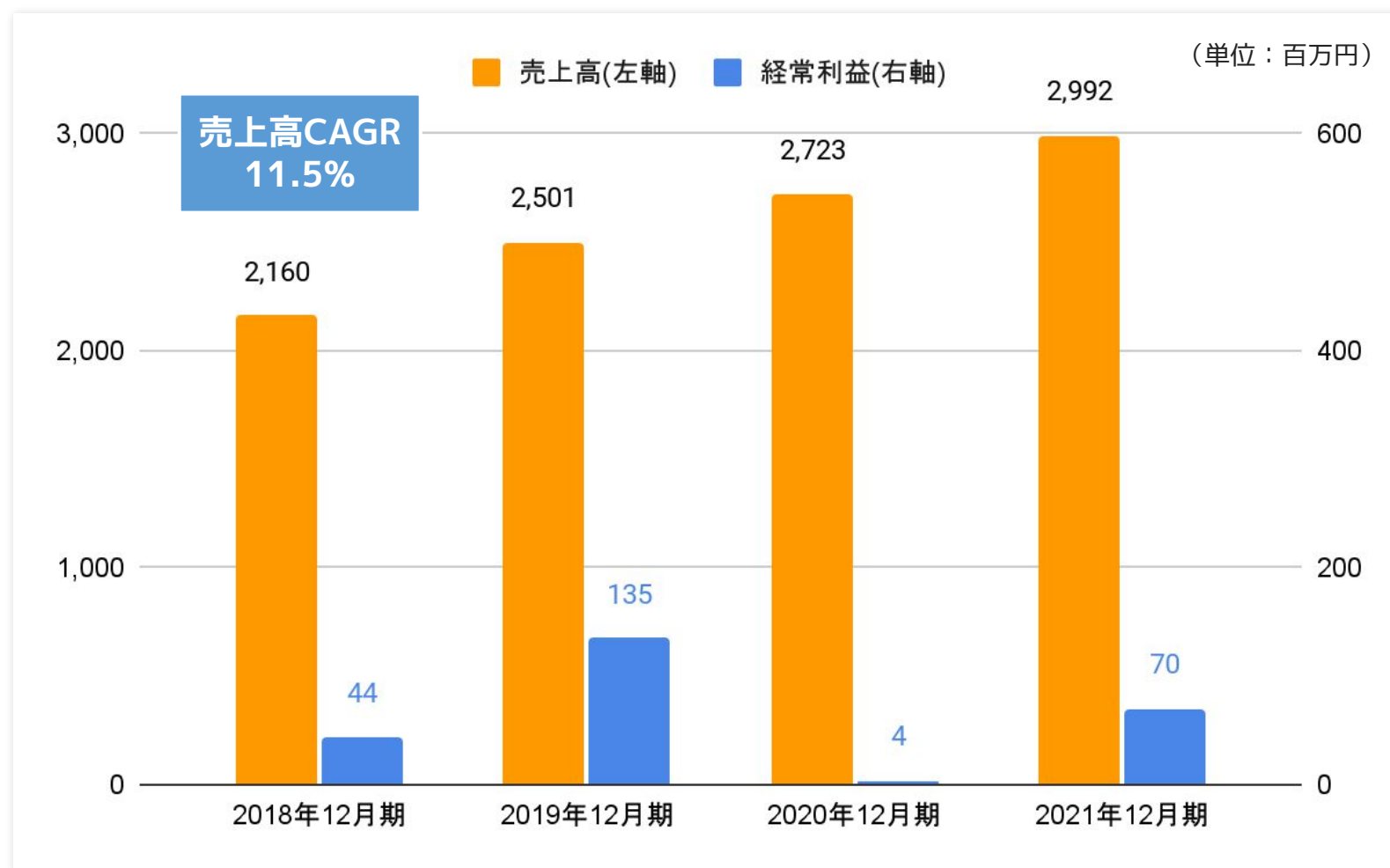


2020年度ウーマンエンパワー賛同企業アワード
「大賞」受賞（従業員1000名未満の部）



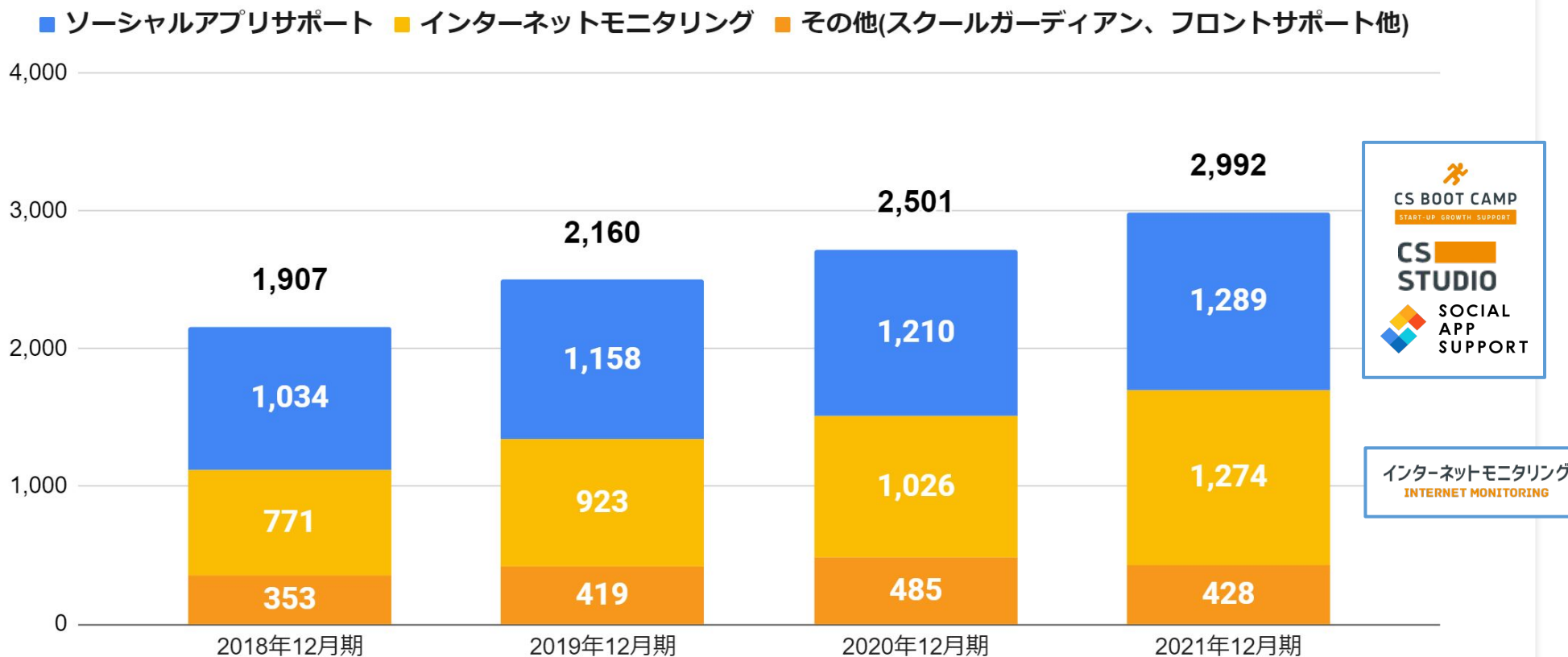
※記載されているサービス・商品名、会社名は各社の商標および登録商標です。

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



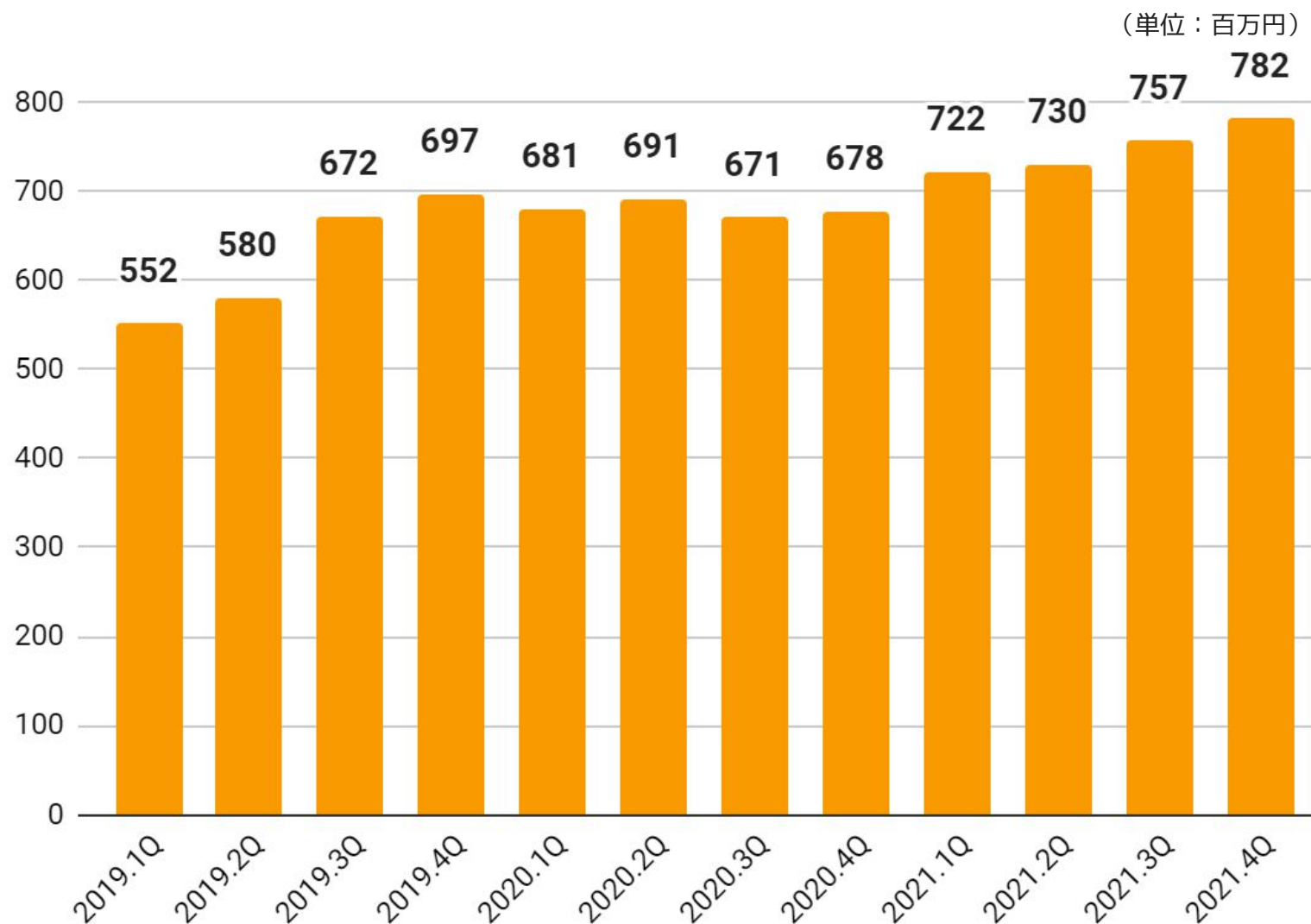
(注1)2021年12月期の「ソーシャルアプリサポート」の売上高は、子会社による取引を含むソーシャルアプリサポート、CSブートキャンプ、CS STUDIOの連結合計値です。

(注2)2021年12月期の「その他」には、スクールガーディアン、フロントサポート、hitobo、その他の新規事業等が含まれております。

(注3)2018年12月期～2020年12月期における子会社による取引は、全て「その他」に含まれております。

財務ハイライト：連結売上高の四半期推移

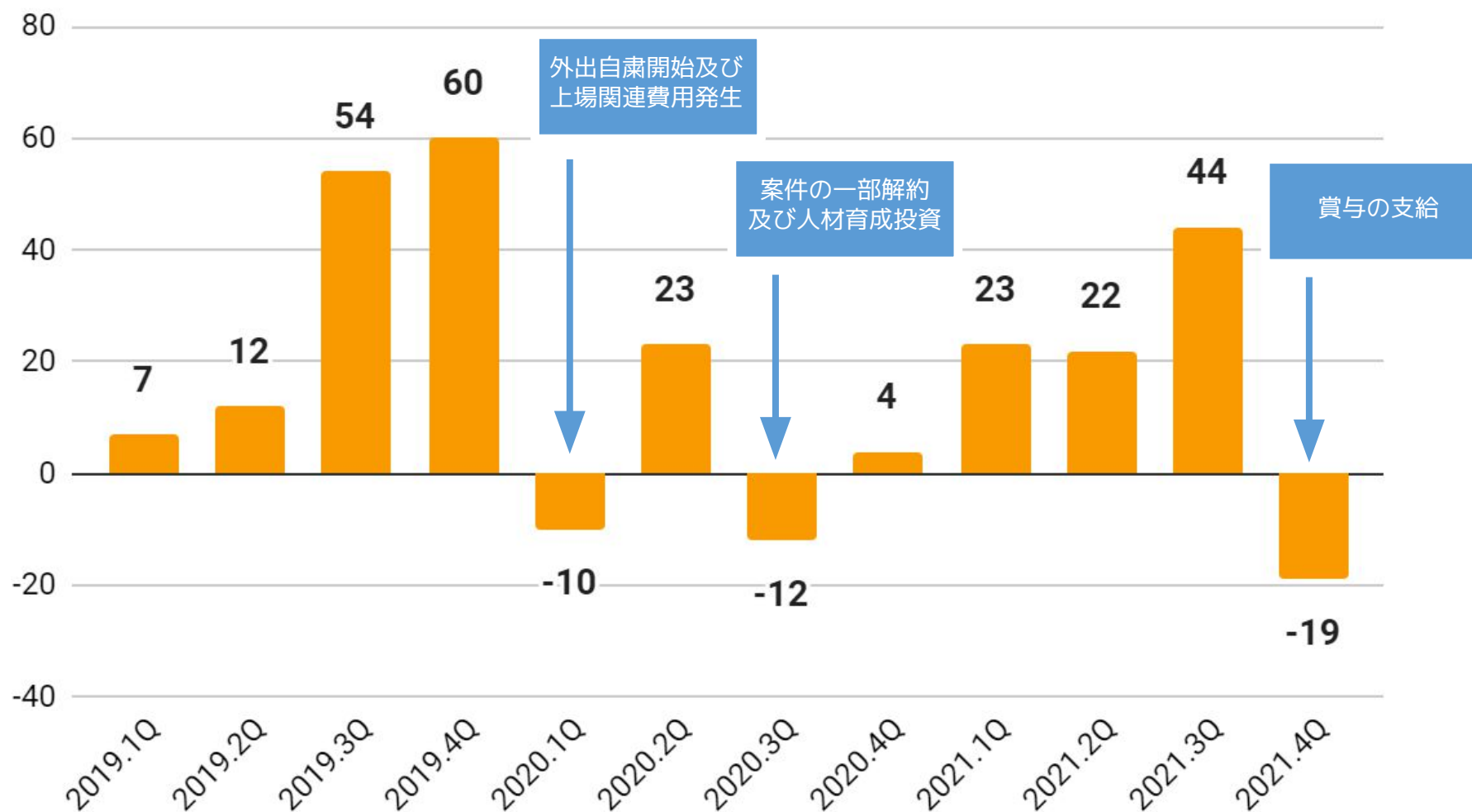
新型コロナウイルス感染症の影響により2020年12月期は成長が一時的に鈍化するも、2020年12月期第4四半期以降は新規案件が順調に積み上がり成長を牽引。売上高の大半を占めるストック契約も順調に増加。



財務ハイライト：連結経常利益の四半期推移

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)



主要KPI（2021年12月期実績,連結）

ストック収益^(注1)

29.1億円/年

売上高CAGR^(注2)

11.4%

月次解約率^(注3)

1.1%

年間顧客数^(注4)

604社

ストック収益比率^(注5)

97.6%

ARPA^(注6)

4.8百万円/年

(注1)継続的なサービスを提供した取引の収益の合計。対応件数に応じた従量課金売上を含む。

(注2)2018年～2021年の4年間の各会計期間における売上高年平均成長率。

(注3)継続的にサービス提供を行うグループ全体の顧客数から算出した月次解約率の12ヶ月分の平均値

(注4)継続的なサービスを提供した顧客の合計数。講演、短期限定対応等のスポット取引を含まない。自治体契約は導入学校数によらず1自治体あたり1社としてカウント。

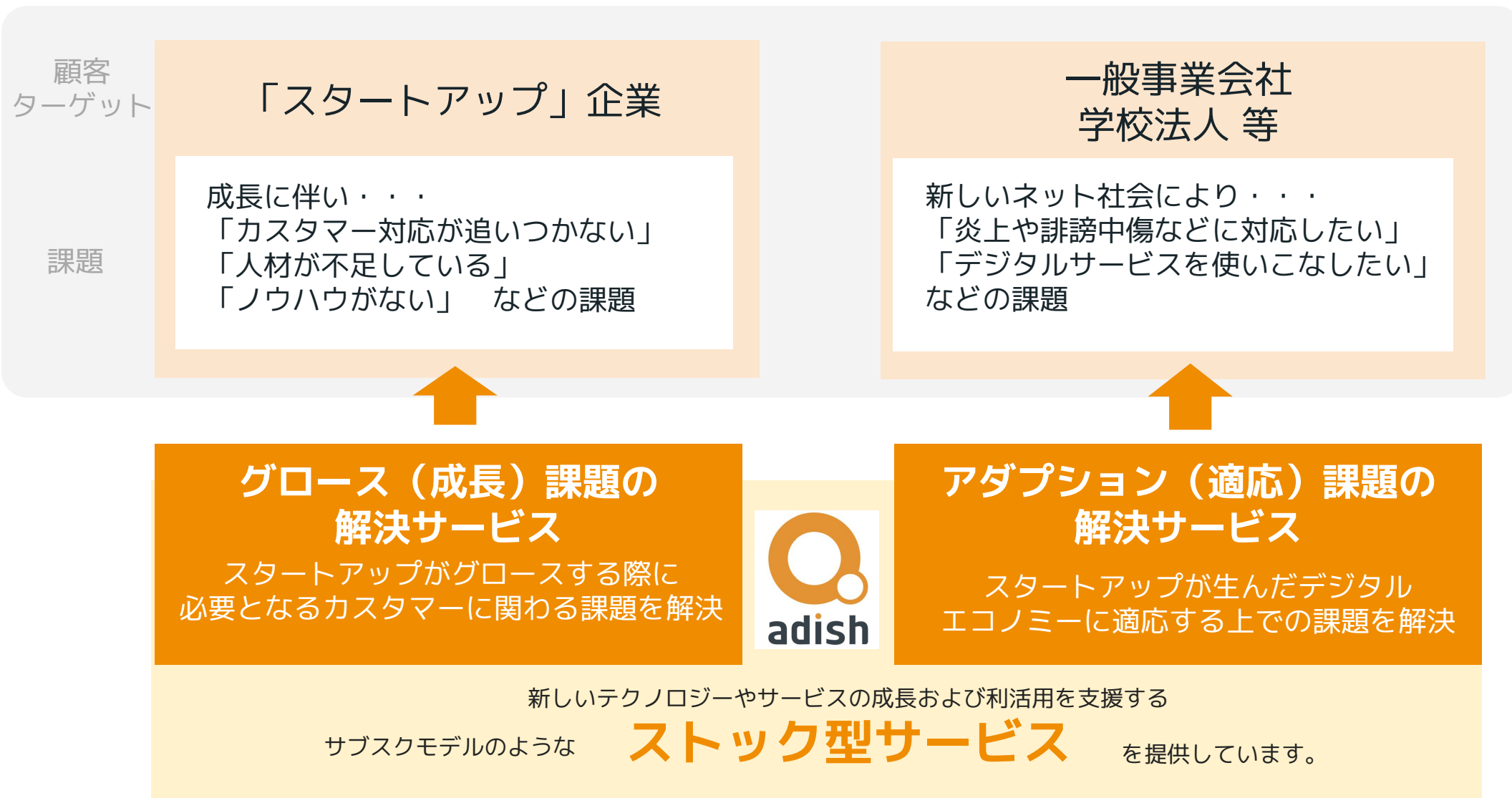
(注5)連結売上高に占めるストック収益の比率

(注6)連結ストック収益の継続顧客数あたりの平均単価(Average Revenue Per Account)



02. 当社の事業について

adish OUR SERVICE



※アディッシュにおける「スタートアップ」の定義

- ・ 未上場であり資金調達を受けていて上場やM&A等を目指している企業
- ・ インターネット関連事業領域のグロース市場上場企業
- ・ 上場/M&A後も急成長（3年で30%以上等）するマーケット領域で事業を展開している企業

サービスラインナップ



カスタマーサポートとカスタマーサクセスの違い

顧客対応現場では、カスタマーサポートに加え
カスタマーサクセスの需要が急増中

カスタマーサポート

ゴール

既存課題の解決
または将来課題の発生回避

手法

お問い合わせに対して
メール、電話、チャットで回答

業務
スタンス

お問い合わせを起点に開始し、
問題解決と共に終了

指標

回答速度、顧客満足度、etc.

カスタマーサクセス

ゴール

顧客のビジネスの成功

手法

顧客規模に応じて変更
メルマガ配信、ユーザーコミュニティ作成、
ワークショップ、専属化、etc.

業務
スタンス

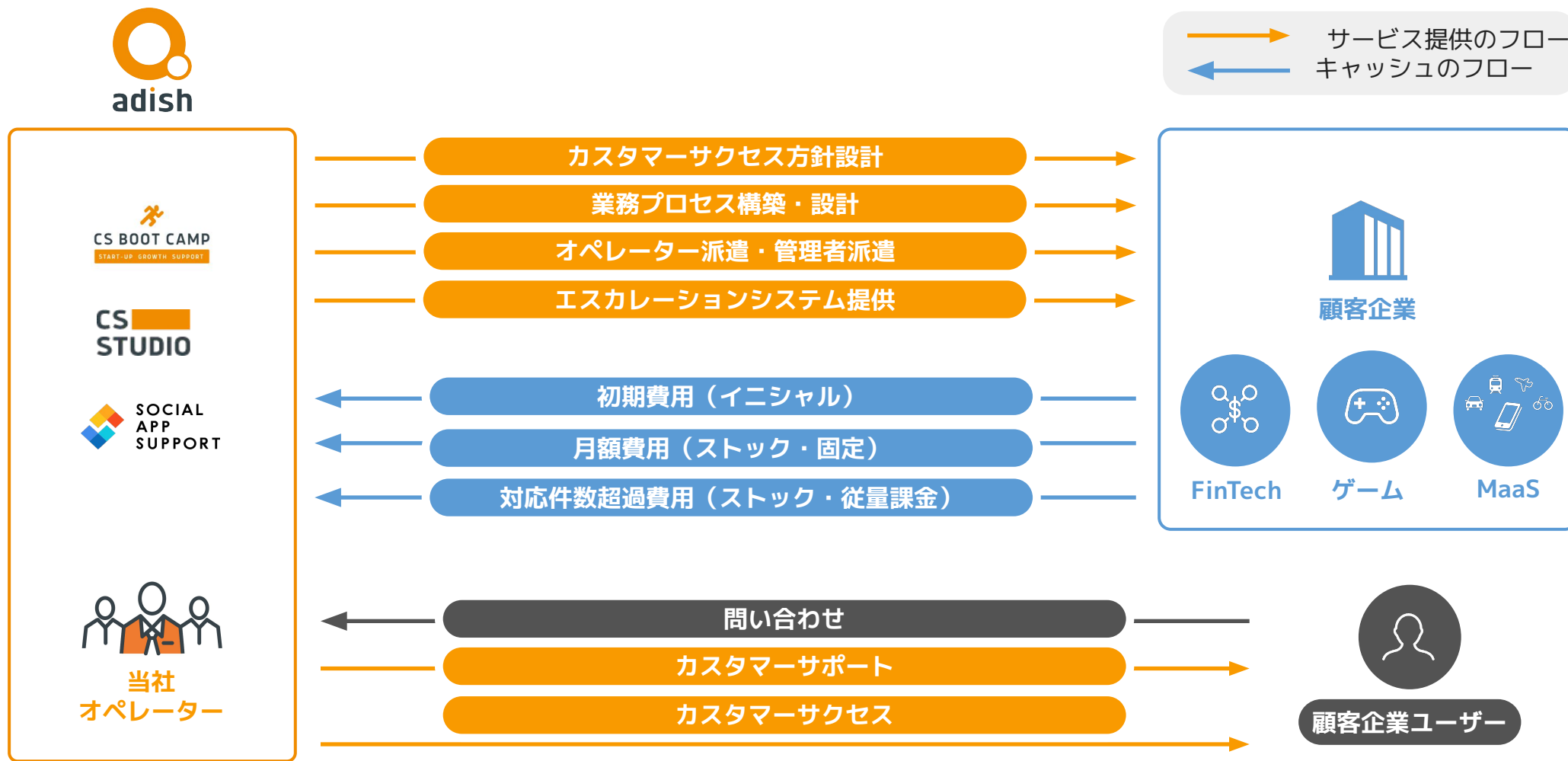
顧客のビジネスゴール、KPIを把握した上で
サービス提供を通じ顧客と伴走

指標

解約率、アップセル/クロスセル率
ヘルスコア、etc.

カスタマーサクセス・カスタマーサポート支援

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クセス・カスタマーサポート支援サービスを提供。



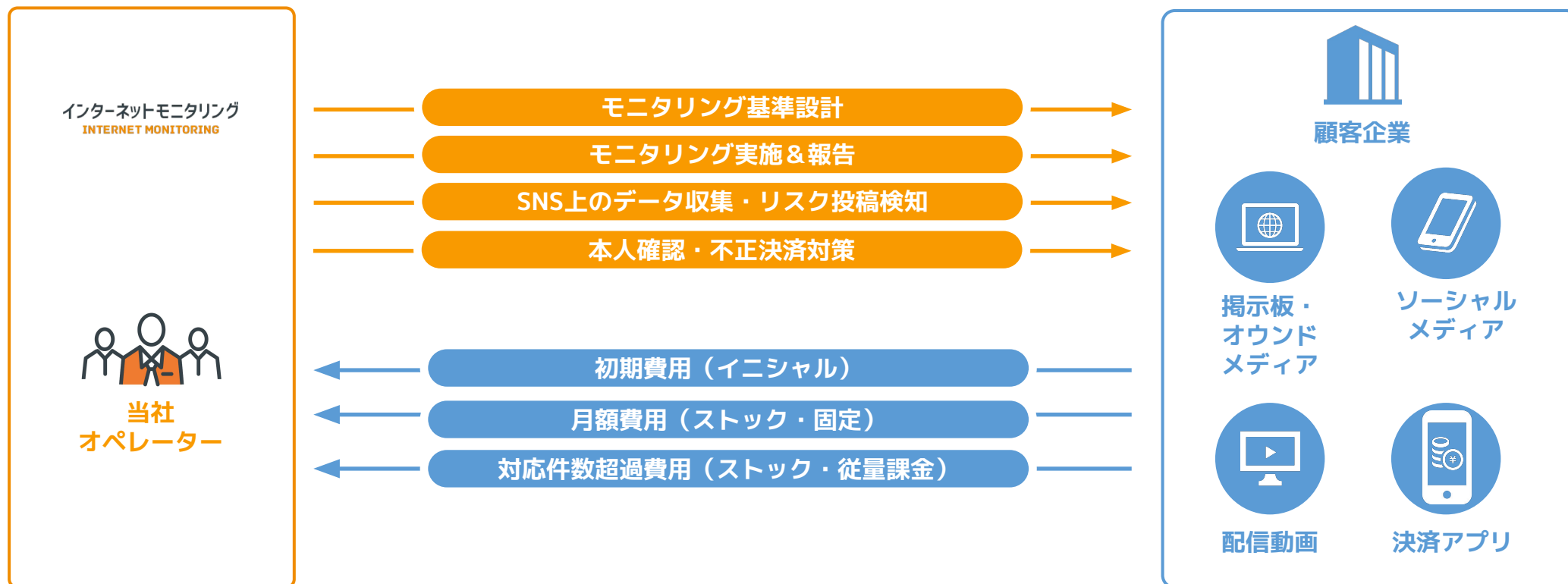
導入企業様
※過去導入企業様を含みます

コロプラ | **Mobile Factory** | **IOX** | **SNKRDUNK** | **SHOWROOM**

※掲載許諾が得られている一部の顧客企業様のみを掲載しています。

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

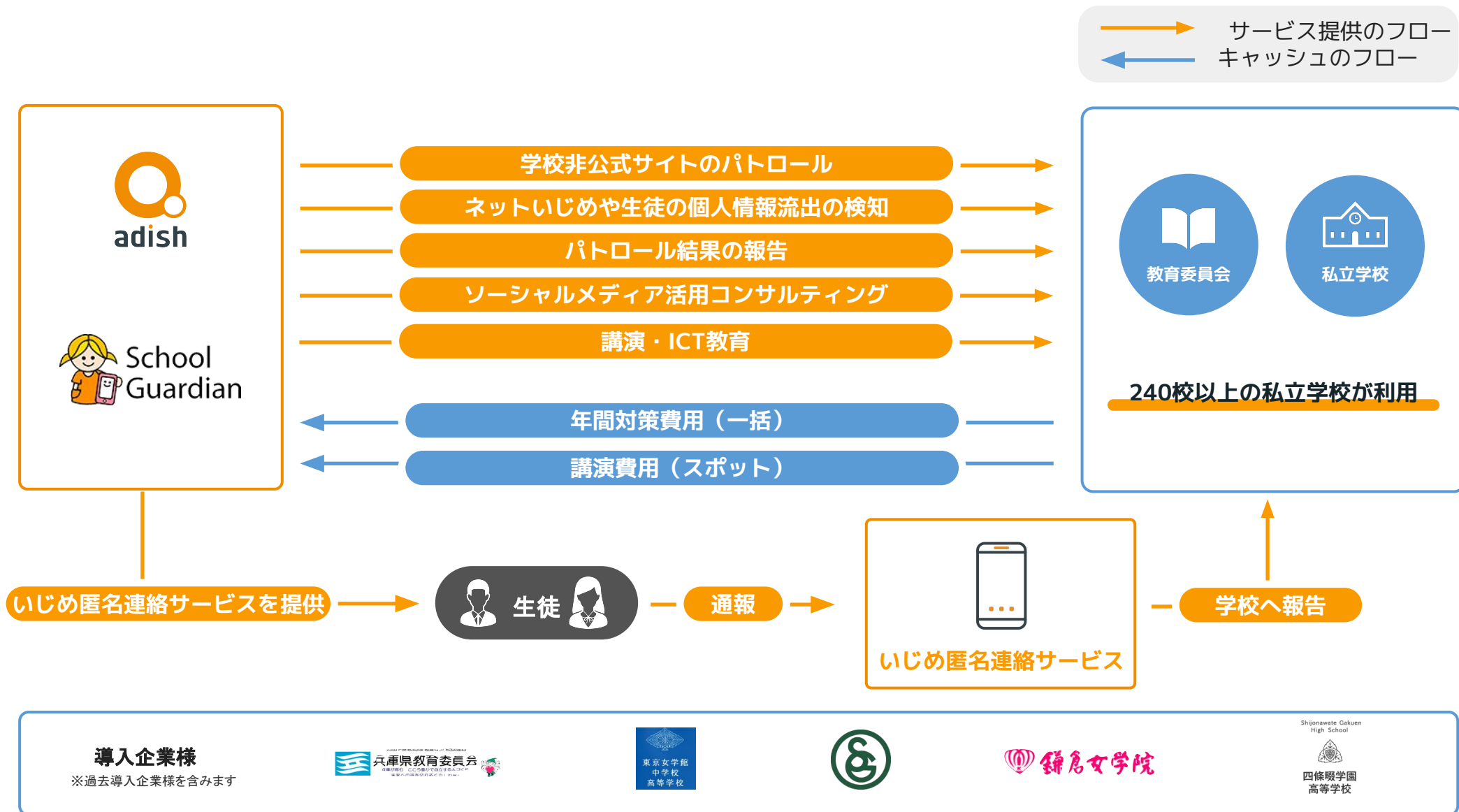
※過去導入企業様を含みます



※掲載許諾が得られている一部の顧客企業様のみを掲載しています。

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



※掲載許諾が得られている一部の顧客企業様のみを掲載しています。



デジタルエコノミー特化の
カスタマーサクセスソリューション・プロバイダー

Customer-Success Solution Provider for Digital Economy



03. 当社の優位性

adish OUR SPECIALTY

顧客規模に合わせたサービス運用体制

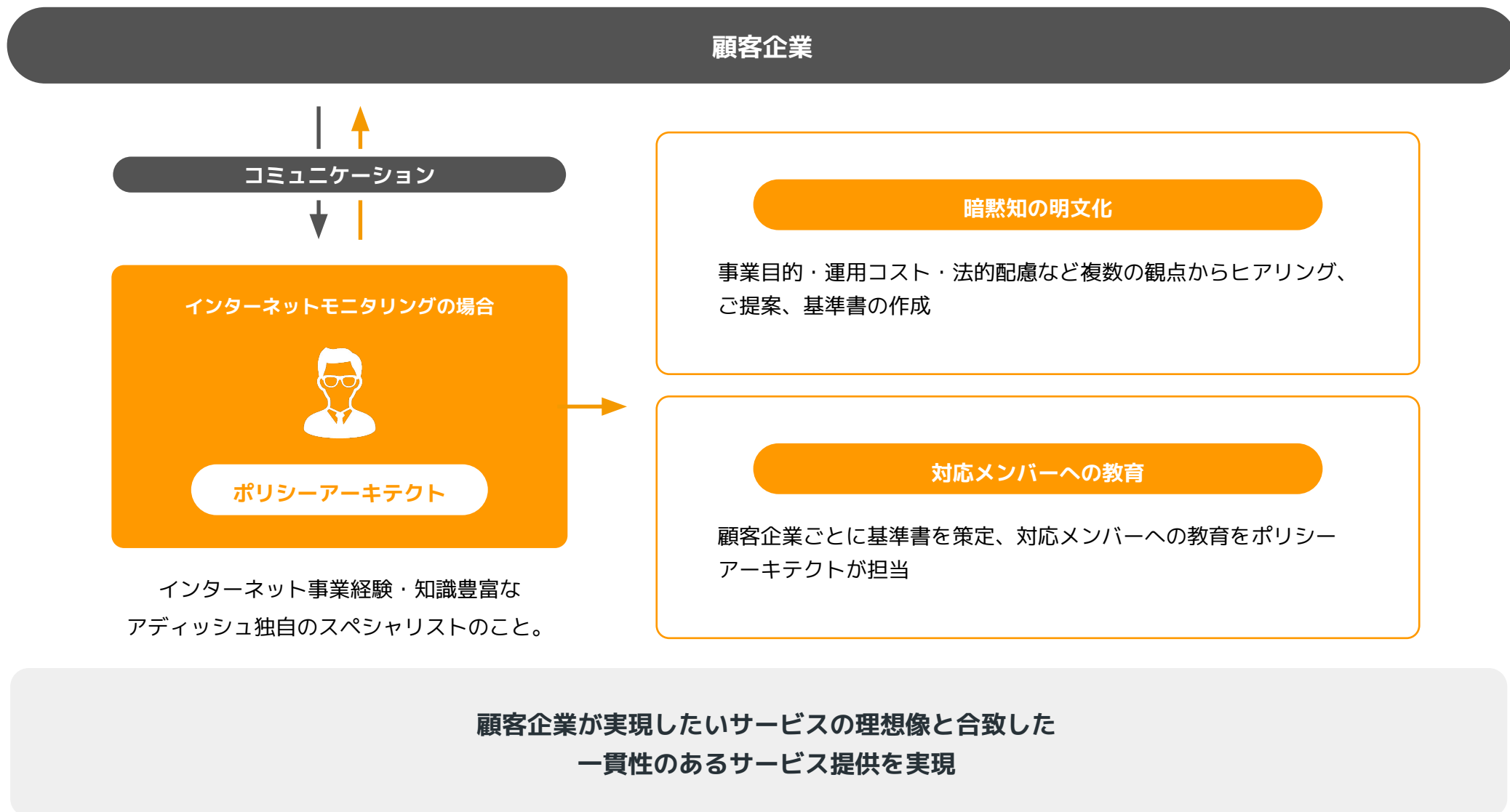
「初めての外部パートナー」から「付加価値提供」まで幅広いニーズに対応

*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



自社開発システムによる業務処理スピードの向上

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と 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

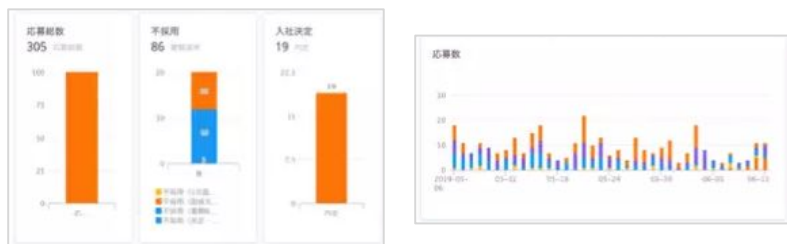
数多くの学校非公式サイトを1つずつ監視するのは非常に時間がかかるため、横断して1つのシステムにて検出し、効率的に監視することができるシステム。

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。

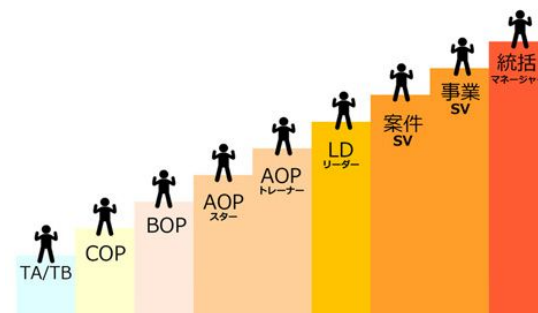


上記の実現のために

- 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

大型案件を可能とする受け入れ体制（事例紹介）

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
通う小中高生対しサービスを提供。

顧客企業のグローバル展開パートナー

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



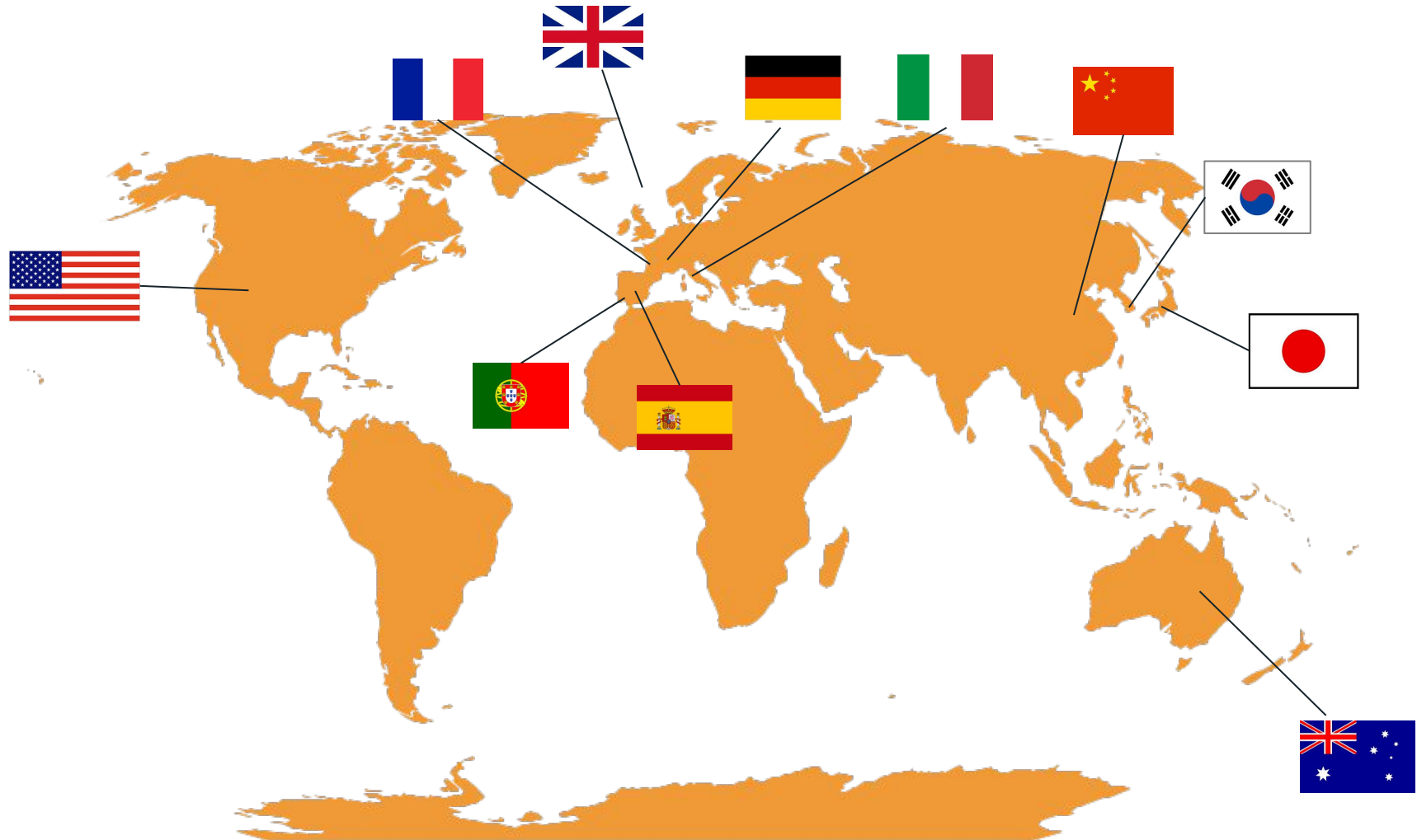
採用

- 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SV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

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





04. 市場動向

adish MARKET INSIGHT

サービス領域の変遷

アディッシュは、
新しく生まれた市場の拡大を支援し、
また、新しい市場の拡大によって新たに発生した課題を解決してきました

ソーシャルメディア



創業より強い市場。モニタリングで高シェア。
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。
この1年で急拡大。

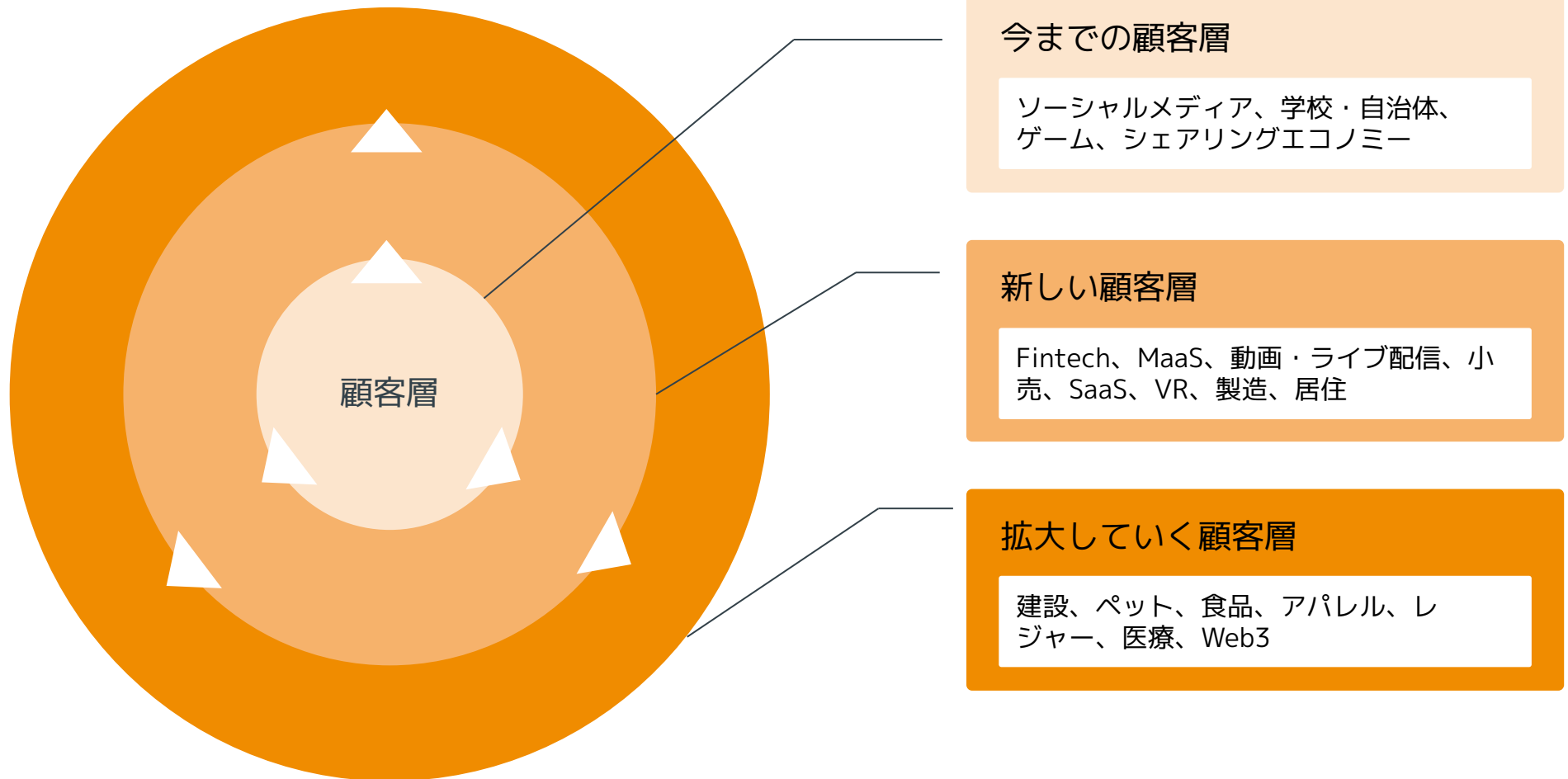
MaaS



経路検索システム「駅すばあと」を提供するヴァル研究所とカスタマーサポートを行うため業務提携。

スタートアップにターゲットを置くことで顧客層が拡大

顧客層が拡大

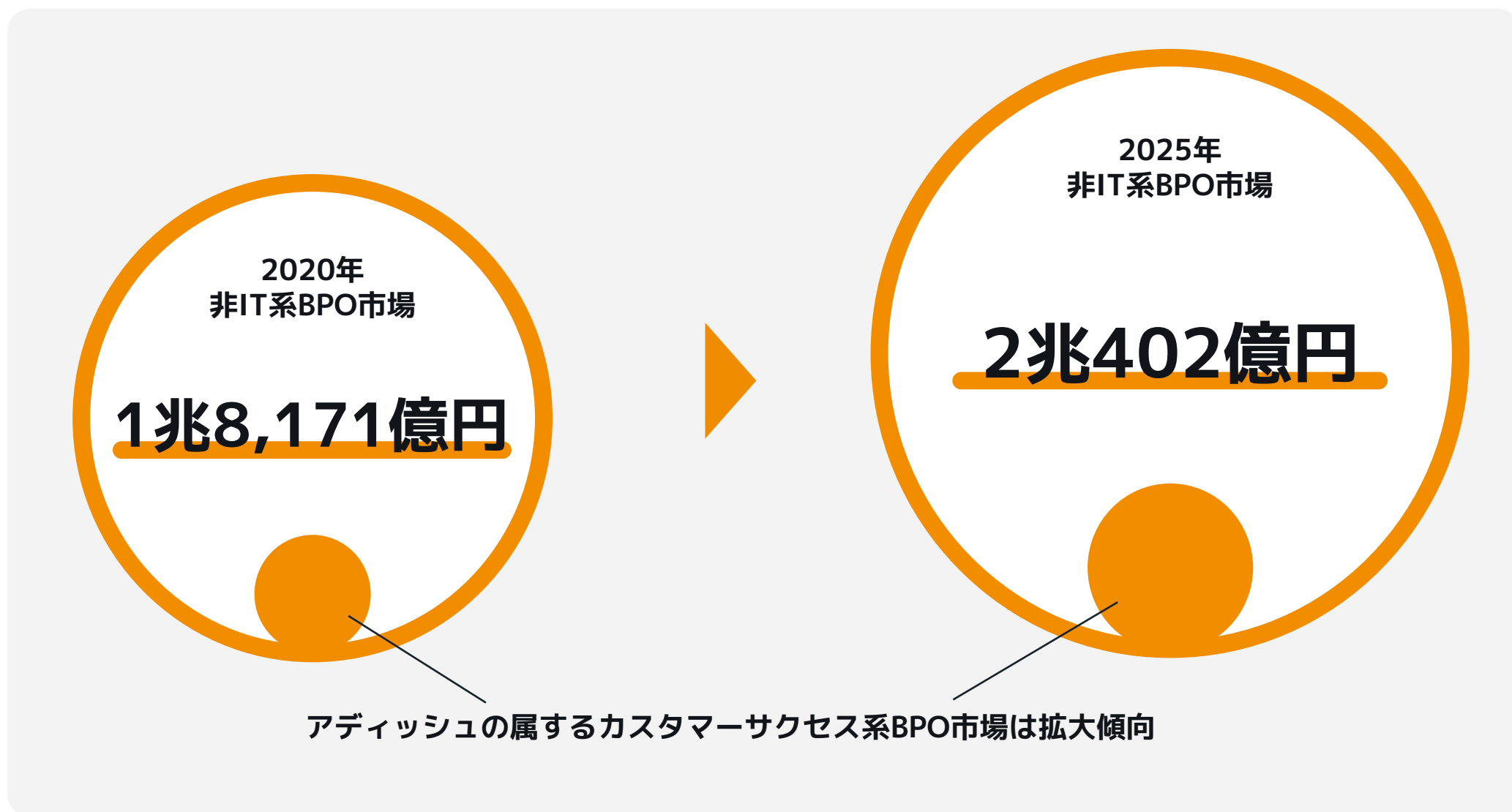


顧客層の拡大実績

アディッシュの今までの主要顧客領域以外の新しい顧客層が増加



※掲載許諾が得られている一部の顧客企業様のみを掲載しています。



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。

当社の市場ポジショニング

当社の得意とする、スタートアップ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。

※スタートアップ市場向けカスタマーリレーションの特徴

スタートアップ市場（新興市場）では、ユーザーが爆発的に増加し日々反応が変わることから、予め決めたテンプレートに基づく画一的な対応は不可能。スピーディかつ柔軟にアップデートと改善を繰り返しながらサービスとともに成長するアジャイルな支援体制が必要。

ユーザー
利用頻度 高

AI・チャット
ボット系
競合企業

IT系競合企業

adish

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

アジャイルなサービス領域

既存市場
既存サービス

スタートアップ
市場
新サービス

大企業系競合企業

※ウォーターフォール型サービスの特徴

定められた FAQ（よくあるお問い合わせ）や回答テンプレートに基づき、画一的サービスを安定提供。大規模コールセンター等と相性が良い。対応方針の急な変更やアップデートには不向き。

ウォーターフォールなサービス領域

※アジャイル

日本語で「素早い」や「敏捷」という意味。アジャイルなサービス領域開発とは、日々ユーザーに対する対応方針が変わる変化の激しい領域を指す。

※ウォーターフォール

上流工程から下流工程へ順次移行していく開発手法で、水が下に落ちていく様を模した名前。

ユーザー
利用頻度 低



05. 成長戦略
adish GROWTH STRATEGY

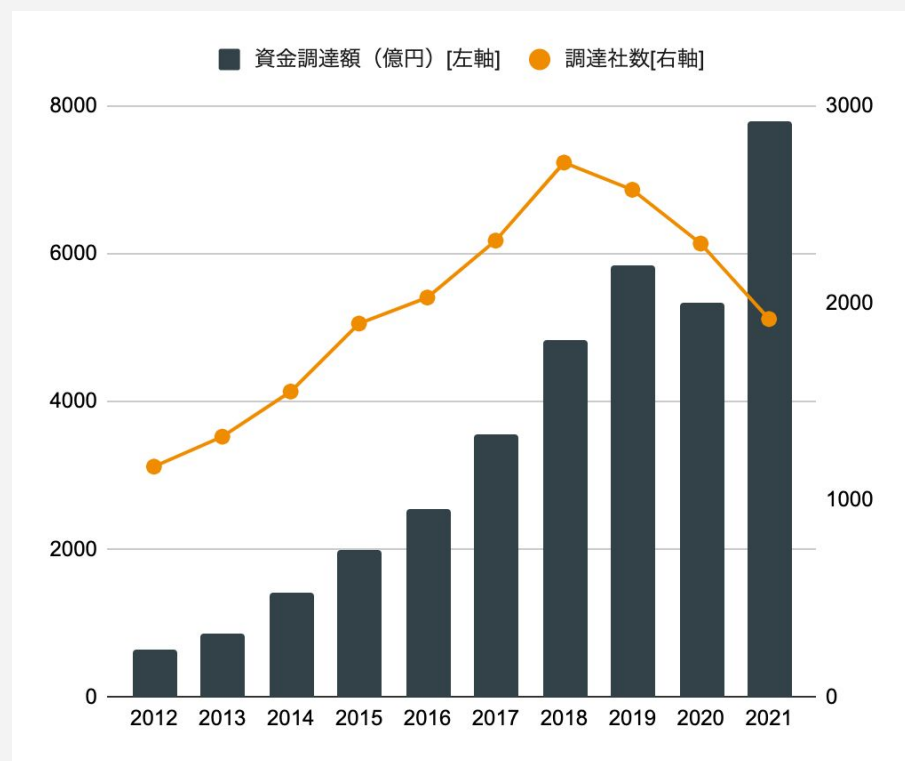


スタートアップにおける
カスタマーサクセス支援のトップパートナーへ

拡大するスタートアップ市場とスタートアップ向け売上

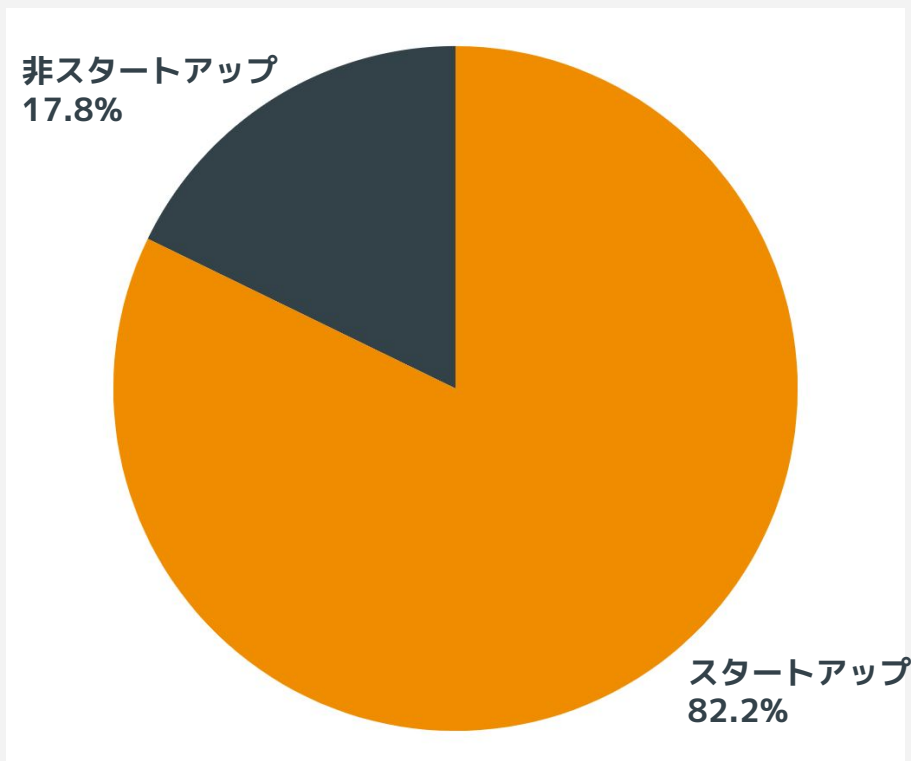
スタートアップへの投資額はコロナの影響はあったものの増加傾向。
またアディッシュの新規受注案件におけるスタートアップの割合は高い状態にある。

国内スタートアップによる資金調達金額年間推移



※INITIAL 2021年Japan Startup Finance ~ 国内スタートアップ資金調達動向 ~
<https://initial.inc/enterprise/resources/japanstartupfinance2021>

2021年12月期 新規受注売上に占めるスタートアップ割合



- ※アディッシュにおける「スタートアップ」の定義
- ・未上場であり資金調達を受けていて上場やM&A等を目指している企業
 - ・インターネット関連事業領域のグロース市場上場企業
 - ・上場/M&A後も急成長（3年で30%以上等）するマーケット領域で事業を展開している企業

大型資金調達をしていくスタートアップ顧客

アディッシュの顧客の中でも大型資金調達をして急成長をしていく企業が増加中

累積調達額

	2,649 <small>百万円</small>	SNKRDUNK	11,596 <small>百万円</small>
	2,406 <small>百万円</small>	SHOWROOM	3,265 <small>百万円</small>
aperza	2,002 <small>百万円</small>		2,197 <small>百万円</small>
cake ⁺ JP	1,117 <small>百万円</small>	ツイキャス	1,222 <small>百万円</small>

※累積調達金額は2022年2月10日時点でのSTARTUP DBを参照 <https://startup-db.com/>

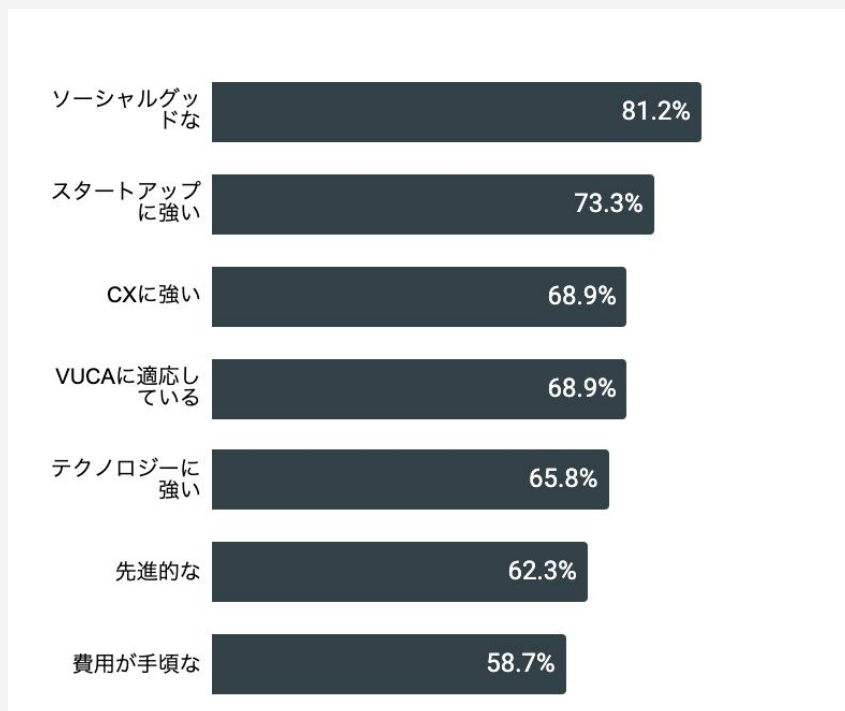
※掲載許諾が得られている一部の顧客企業様のみを掲載しています。

スタートアップにおけるブランド認知

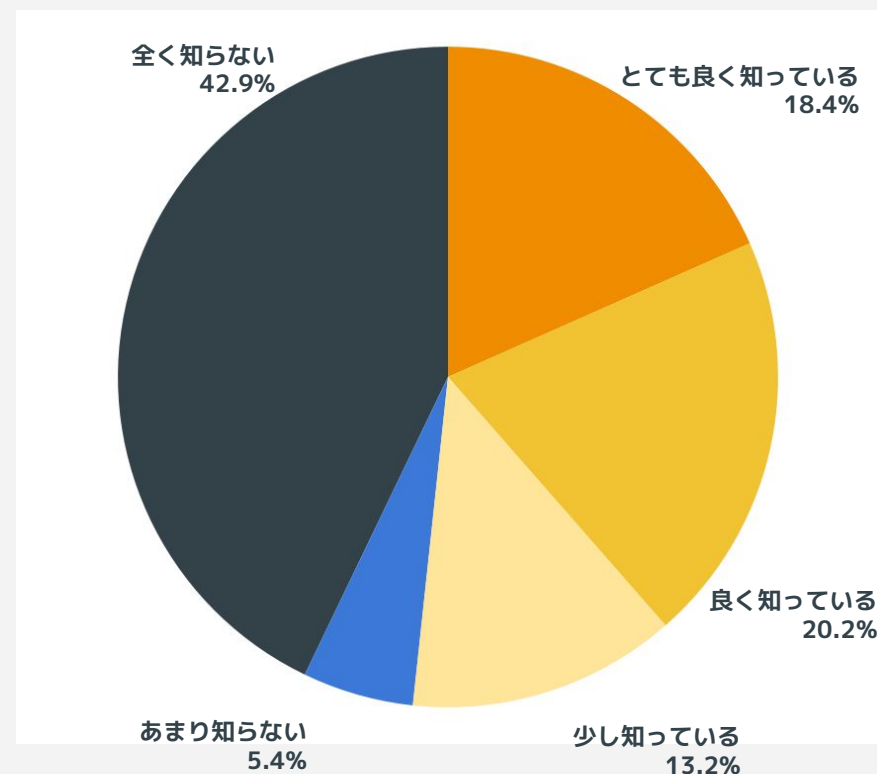
アディッシュにはスタートアップと親和性が高いと考えられる項目が高く出ている。
一方、スタートアップからの認知度は51.7%程度であり、
未認知の方々への広がりの可能性がまだまだある。

アディッシュに対するイメージ

※アディッシュを「とてもよく知っている、よく知っている」を選んだ人における下記各項目で「とてもそう思う、そう思うを選んだ人の割合」



スタートアップ従業員におけるアディッシュの認知度



※2021年2月にアディッシュにより実施したスタートアップに所属したことがある方を対象にしたインターネットリサーチの結果より。有効サンプル数441件。

カスタマーサポートとカスタマーサクセスのサービス

カスタマーサポートからカスタマーサクセスへのニーズの変化に伴う
新規サービスを提供開始し、商談数が伸びてきている。

従来のSocial App Supportに追加して
CS STUDIOサービスブランドスタート

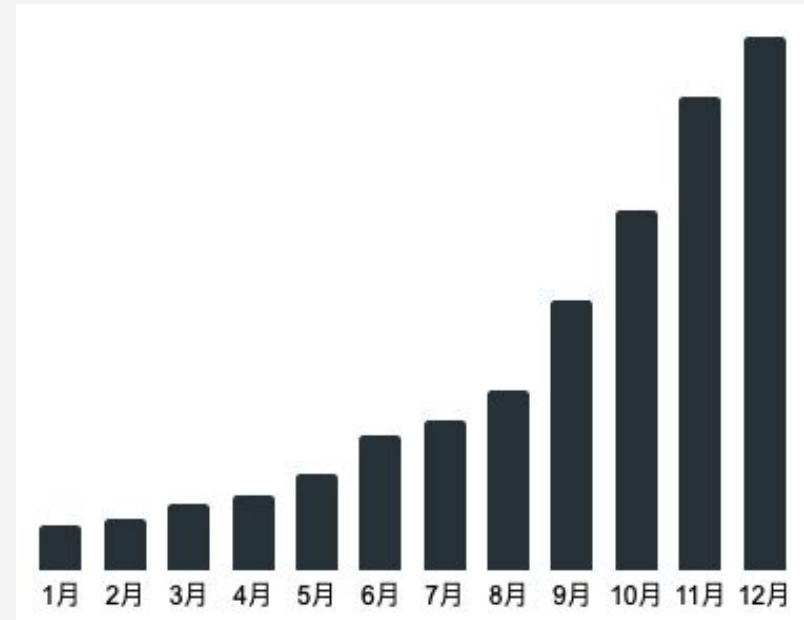


カスタマー
サポート系
サービス



カスタマー
サクセス系
サービス

カスタマーサポート・カスタマーサクセス系の
2021年商談数の累積グラフ



2021年9月サイト公開

カスタマーサクセス系サービスを2021年9月スタート。
問い合わせ件数が増加。



CSブートキャンプ

スタートアップや新規事業部向けに
カスタマーサクセス&サポートチームの
早期立ち上げ支援サービス

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

早期立ち上げ支援をきっかけにスタートアップを獲得へ

食品ロスをおいしく解消する フードシェアリングアプリTABETE

TABETEは2018年に発表した食品ロス問題の現状と削減・意識向上のためのプラットフォーム。

閉店間際などでまだおいしく安全に食べられるのに廃棄の危機に面している食事を「食べ手」とつなぎ、最後まで売り切ることを応援しています。

お得に食事を手に入れたい消費者による身近なお店への「レスキュー」によって無駄に廃棄される食品を減らしています。

課題

クライアントの成功の定義とKPIが紐づいていない

提供サービス

課題だったクライアントの成功の定義を明確にし、みるべき数字として新しく「ヘルススコア」を設定



※記載されているサービス・商品名、会社名は各社の商標および登録商標です。

© adish Co., Ltd. All rights reserved.



スタートアップの成長を支援し、共に成長へ

1

顧客層の拡大

カスタマーサクセスの観点により、これまでの得意領域に加えて、スタートアップの生まれている様々な領域に対してサービスが展開可能に

2

1顧客からの売上収益の増加

スタートアップの成長に合わせてサービスを提供することで売上収益が拡大

||

Startup First

成長ドライバー：1顧客からの月次収益の増加

スタートアップ顧客が成長していくことによる
アップセル機会とクロスセル機会



アップセル = 同サービスの「量」が増えることによる月次収益の増加

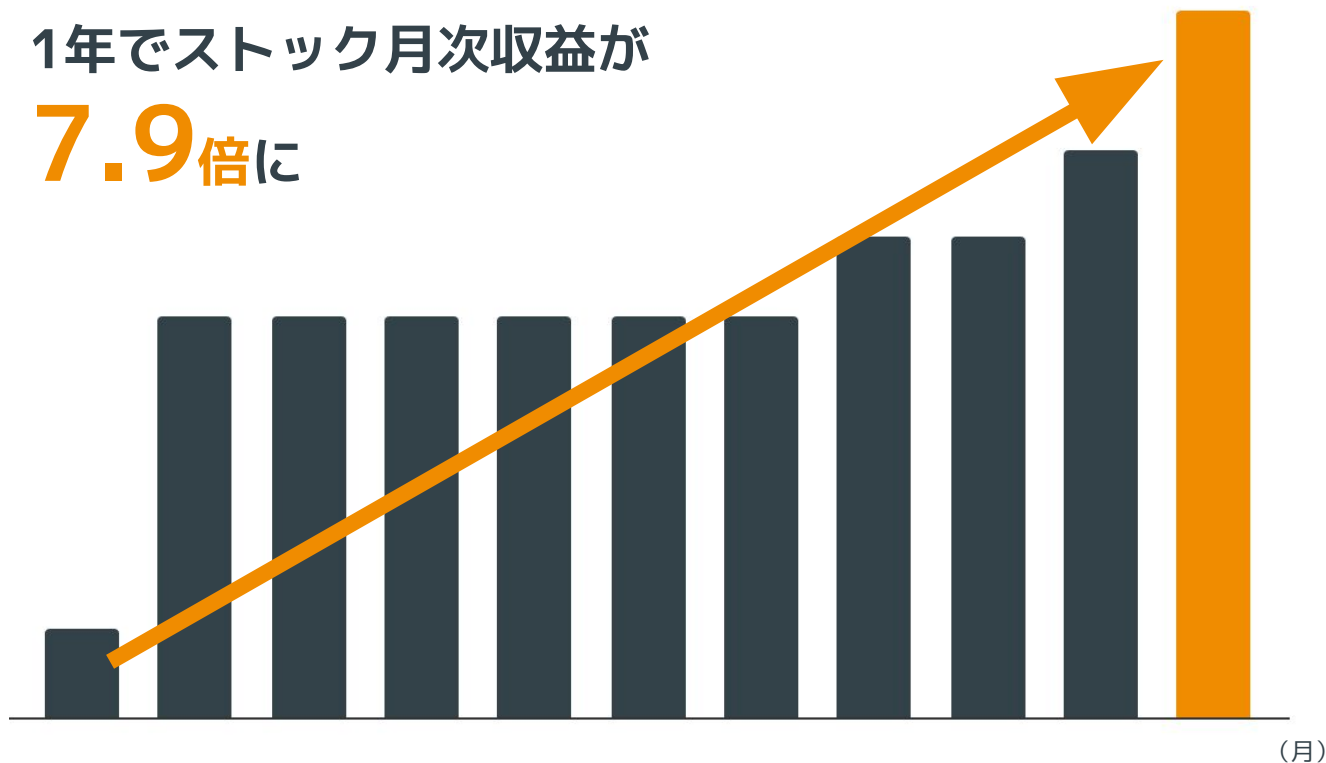
クロスセル = 別の「種類」のサービスを提供することによる月次収益の増加

急成長スタートアップ顧客における月次収益の増加事例

ライブ配信系スタートアップ顧客の 特定の期間における初月を1とした際のストック月次収益の成長

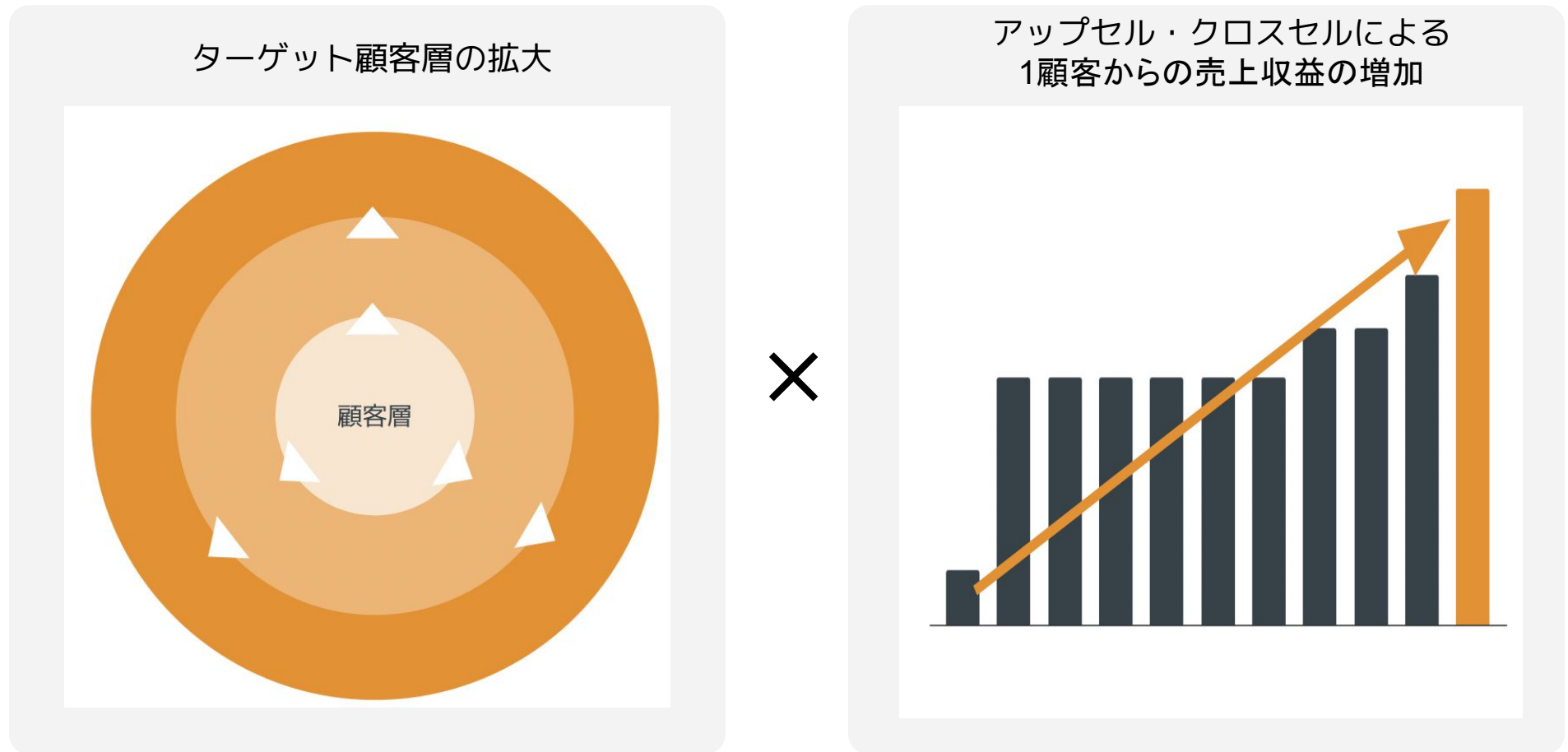
(月次収益)

1年でストック月次収益が
7.9倍に



スタートアップが成長したことによりアップセル（同サービスでの「量」の増加）がなされ、また成長したことで新しい課題が生まれクロスセル（別の「種類」のサービス提供）が行われた。

2つのかけ合わせによる成長加速



ストック型サービス売上の急成長を実現へ

その他の成長戦略① 新規プロダクト（インターネットモニタリング領域）

カスタマーサクセス支援のトップパートナーを目指しつつ、
新規プロダクト開発に引き続き注力



誹謗中傷投稿検知サービス「matte」

SNSへの投稿前に、内容再考の機会を促す
AI検知サービス。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.

Pazu SNS炎上対策SaaS「Pazu」

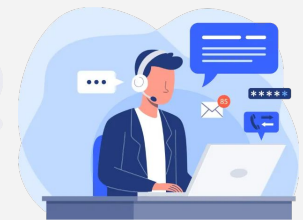
Twitter等の投稿を自動検知する炎上対策
SaaS。SNSリテラシーのeラーニング、
炎上発生時の体制構築支援と一括提供



自動モニタ
リング



eラーニング



炎上時の体制
構築支援

その他の成長戦略① 新規プロダクト（MaaS x カスタマーサポート領域）

大きな成長が期待されるMaaS向けカスタマーサポートに注力

グローバルMaaSサービス

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。



MaaSアプリ

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。



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。



※MaaS（Mobility as a Service「マース」）とは、ICT を活用して交通をクラウド化し、公共交通か否か、またその運営主体にかかわらず、すべての交通手段によるモビリティ（移動）をひとつのサービスとしてとらえ、シームレスにつなぐ新たな「移動」の概念です。（出典：国土交通政策研究所報第69号 2018年夏季）

相乗りマッチング型CtoCライドシェア「notteco」の提供を3月1日より開始



同じ目的地、趣味の人と相乗りすることで、楽しい時間や新しい出会いを創出
toB, toGサービスとして、地方や企業の移動課題の解決を目指す

その他の成長戦略② DX推進及び研究開発

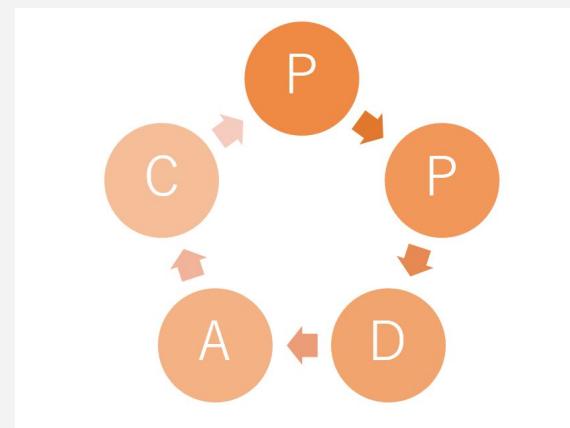
DX推進チームを組成し、全社規模で
データ活用や業務プロセス改善、DX人材の育成に注力

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

その他の成長戦略② DX推進及び研究開発

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ISMS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、
2023年3月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