



# 2023年12月期 第1四半期 決算説明資料

アディッシュ株式会社(7093)

2023年05月

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

- 01 事業概要
- 02 2023年12月期 第1四半期 業績ハイライト
- 03 2023年12月期 第1四半期 業績進捗
- 04 成長戦略
- 05 2023年12月期 第1四半期 事業トピックス



## 01.事業概要

# 会社概要



## 会社名

アディッシュ株式会社

## 従業員数

連結444名、単体256名（2023年3月末現在・臨時従業員を除く）

## 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

## 役員

代表取締役

江戸 浩樹

社外取締役

澤 博史

取締役

石川 琢磨

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

吉川 敏広

社外監査役

馬淵 泰至

執行役員

小原 良太郎

社外監査役

磯村 奈穂

執行役員

池谷 昌大

執行役員

久保 芳和

執行役員

小澤 豊

# ミッション

## つながりを常によろこびに Delight in Every Connection

ウェブサービス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

2023

2014.10 アディッシュ株式会社設立

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

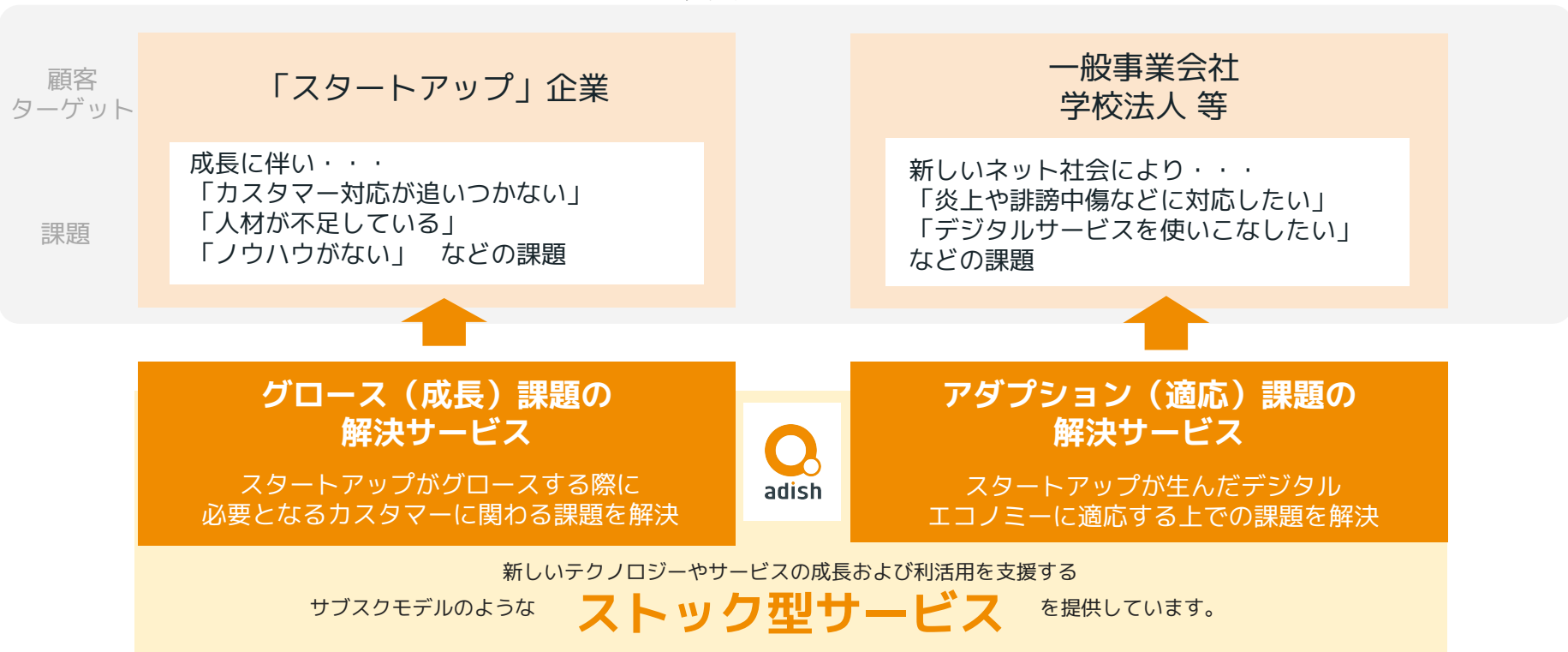
カスタマーサクセスマスターコースを設計・リリース 2022.07

アディッシュオーパス株式会社設立 2022.11

カスタマーサクセス人材紹介サービスの提供開始 2023.01

# アディッシュの事業モデル

デジタルエコノミー

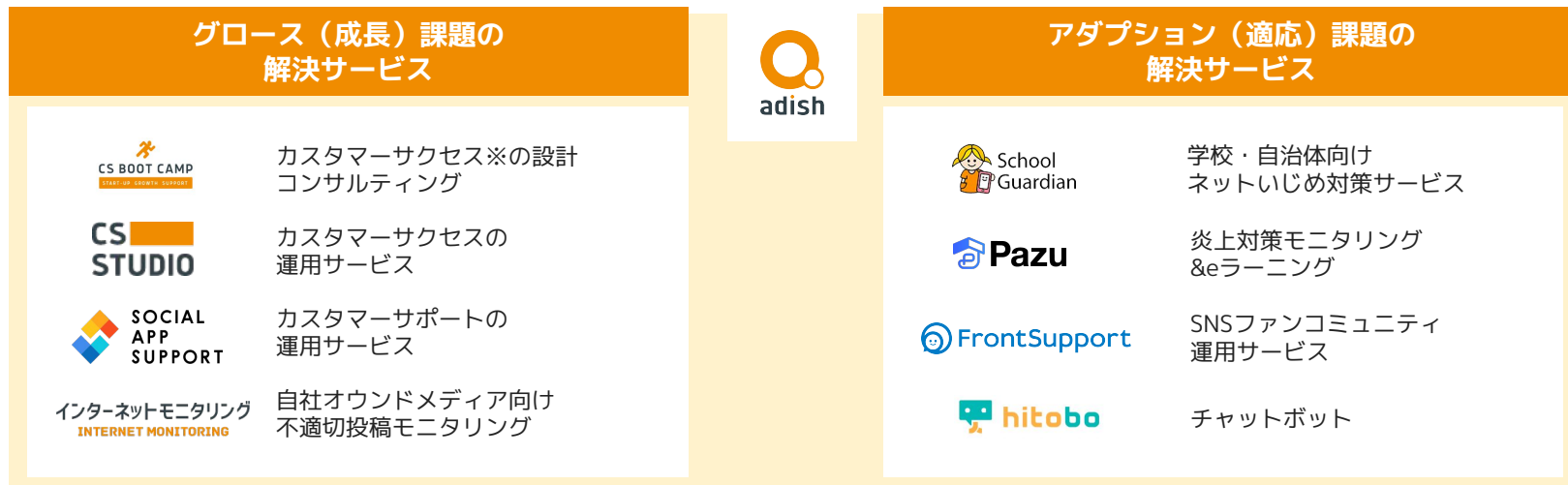


※アディッシュにおける「スタートアップ」の定義

- ・ 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

## ストック型サービスラインナップ



強み

カスタマーサクセスの  
知見・ケース蓄積

+

急成長スタートアップ  
実績によるノウハウ

+

自社開発システム  
エンジニアリング

※カスタマーサクセス：

「顧客の成功を最大化」顧客が成功に向かうことができるよう顧客に寄り添い、顧客の成功とは何かを深め続ける取り組みのこと

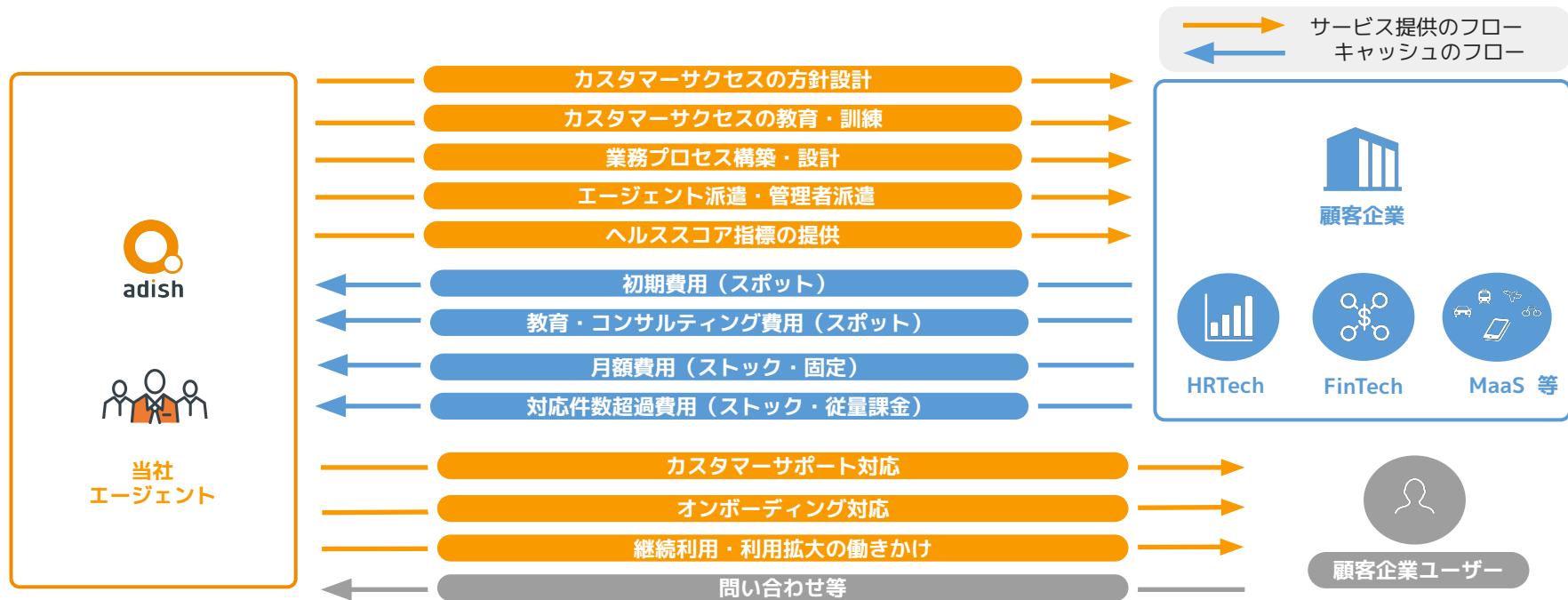




デジタルエコノミー特化の  
カスタマーサクセスソリューション・プロバイダー  
Customer-Success Solution Provider for Digital Economy

# ビジネスモデルについて

- カスタマーサクセス・カスタマーサポート・モニタリングサービスを提案・提供。
- 設計コンサルティングから、エージェントスタッフによる実オペレーション対応を顧客から委託を受け実施。



導入企業様

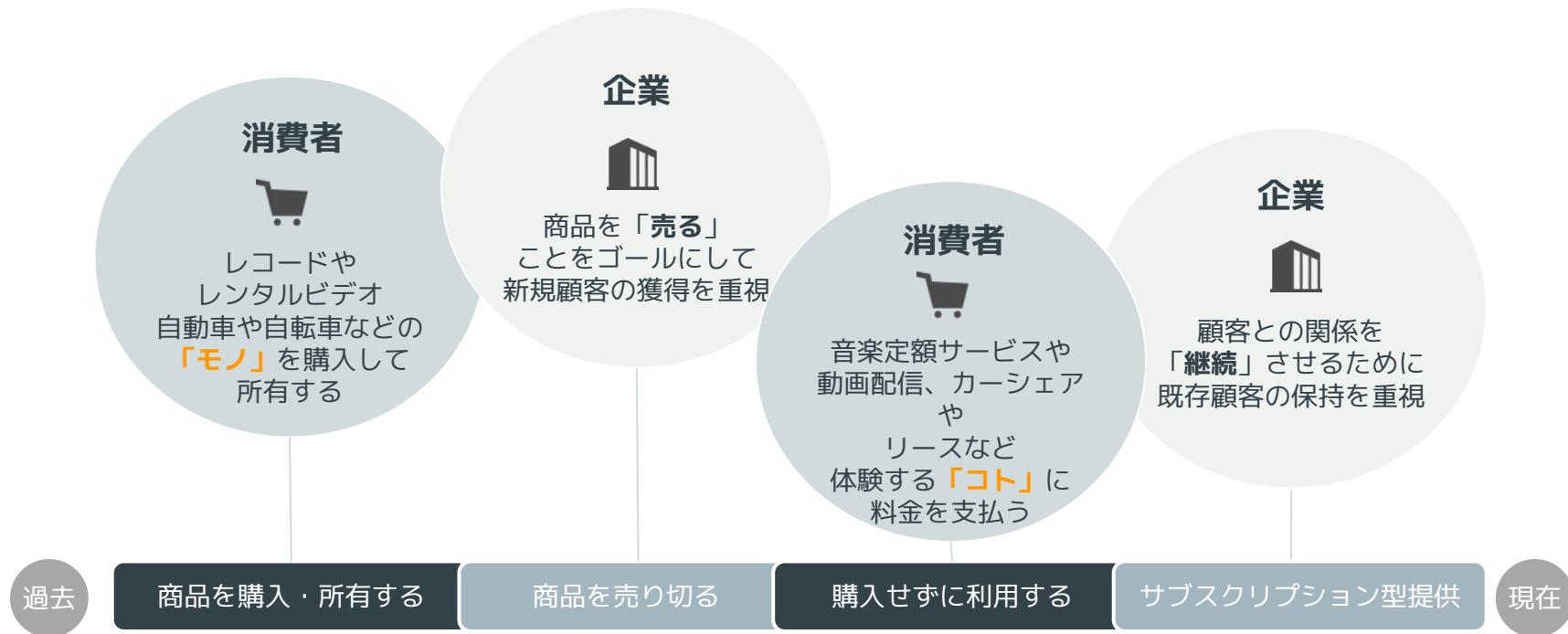


Daytner



※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。一部、過去導入企業様となります。  
提供する内容は顧客企業様によって異なります。

# 市場背景 消費者行動の変化に伴う、企業動向の変化



消費者の価値観が、「モノ」消費から「コト」消費に変化

企業と顧客の関係性に対する考え方の変化→カスタマーサクセスの重要性の高まり

# カスタマーサクセスを実現するために実行していること



「顧客が望む環境」を実現するための支援を、継続的に行う。

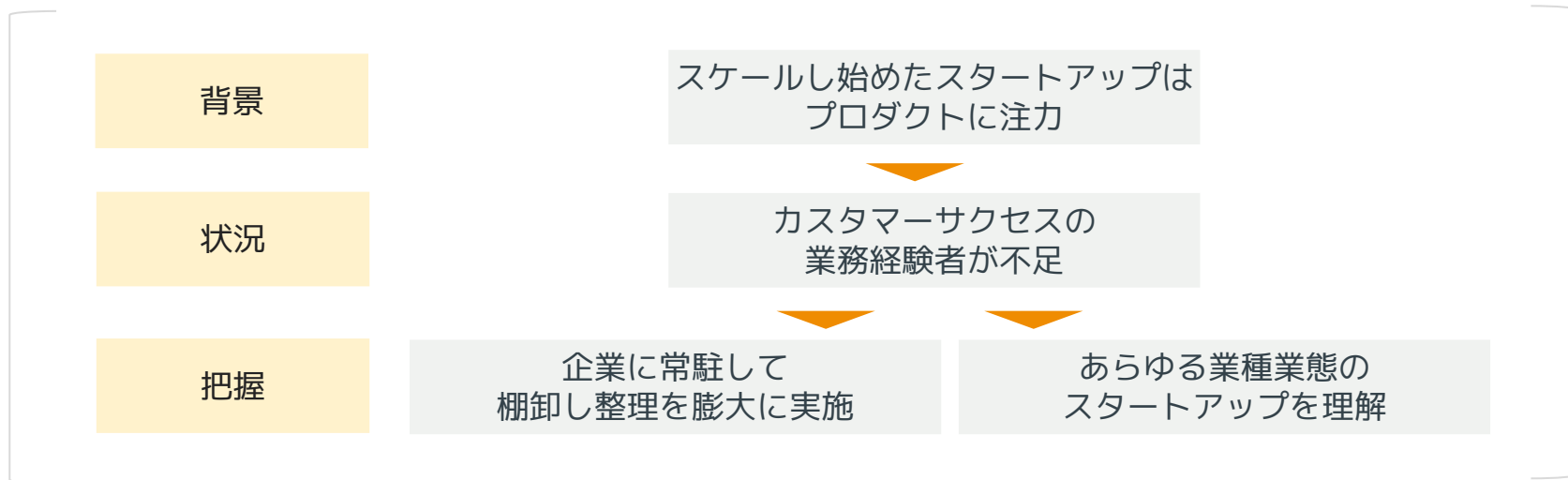
# カスタマーサポートとカスタマーサクセスの違い

	カスタマーサポート	カスタマーサクセス
目的	問題解決／クレーム対応	顧客の成功体験の創出
目標	顧客満足度の向上	継続的な関係性の向上
基本姿勢	顧客から声が寄せられる	顧客に働きかけていく
業務	質問・問合せの対応	データ分析・先行提案

カスタマーサポートは、顧客が抱える問題を解決に導き、  
カスタマーサクセスは、顧客によりサービスを活用してもらう支援。

# スタートアップへのカスタマーサクセス支援について

アディッシュ自身もスタートアップとして成長してきており、  
多数の事例を元にして、フェーズ毎の課題に対し、具体的な解決方法を提案可能。



**プロセスを踏まえ、課題を共に認識することで  
企業のフェーズ毎のカスタマーサクセス支援を実施。**



## 02. 2023年12月期 第1四半期 業績ハイライト

## 2023年12月期 第1四半期 決算サマリー

- 小・中案件の順調な積み上げにより、連結売上高は第1四半期として過去最高の878百万円を達成。
- 先行投資と人員確保により経常損失41百万円、親会社株主に帰属する四半期純損失は32百万円で着地。

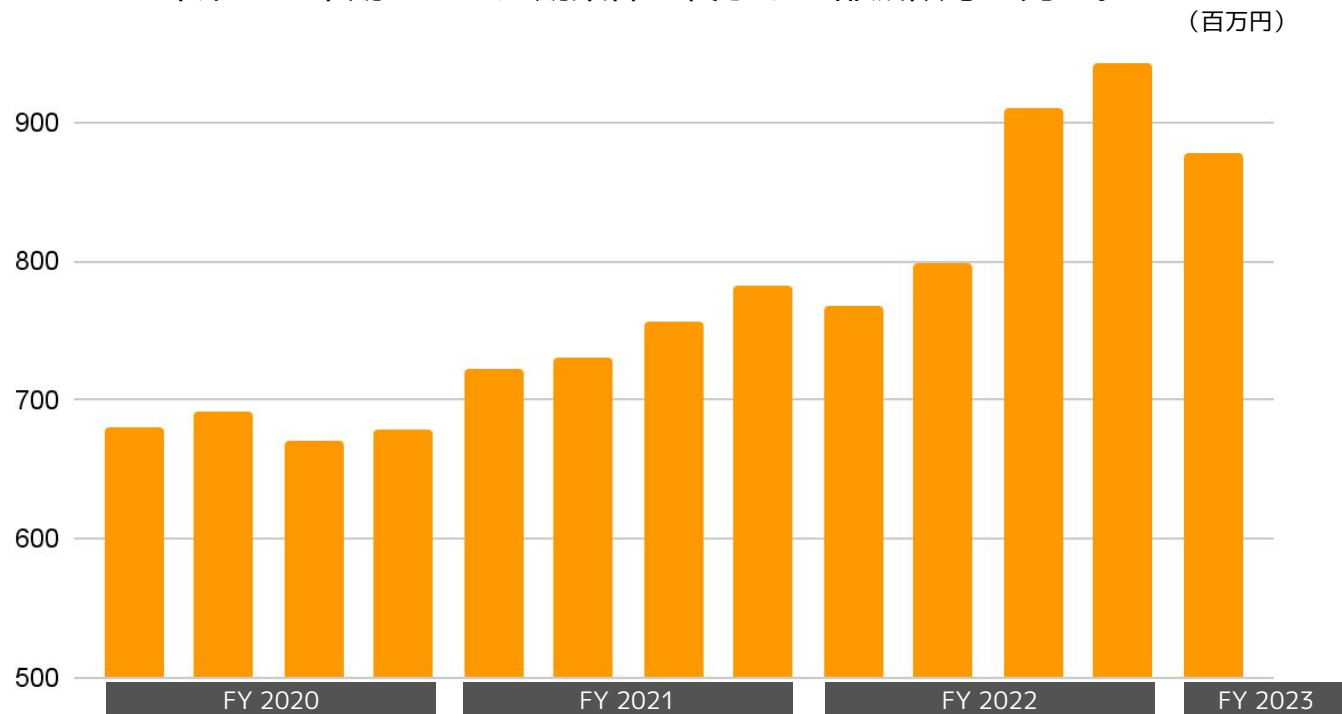
(百万円)

	2022年12月期 第1四半期実績	2023年12月期 第1四半期実績	対前年同四半期 増減率
売上高	767	878	14.5%
営業利益 又は営業損失 (△)	19	△43	－%
経常利益 又は経常損失 (△)	18	△41	－%
親会社株主に帰属する 四半期純利益又は 親会社株主に帰属する 四半期純損失 (△)	12	△32	－%



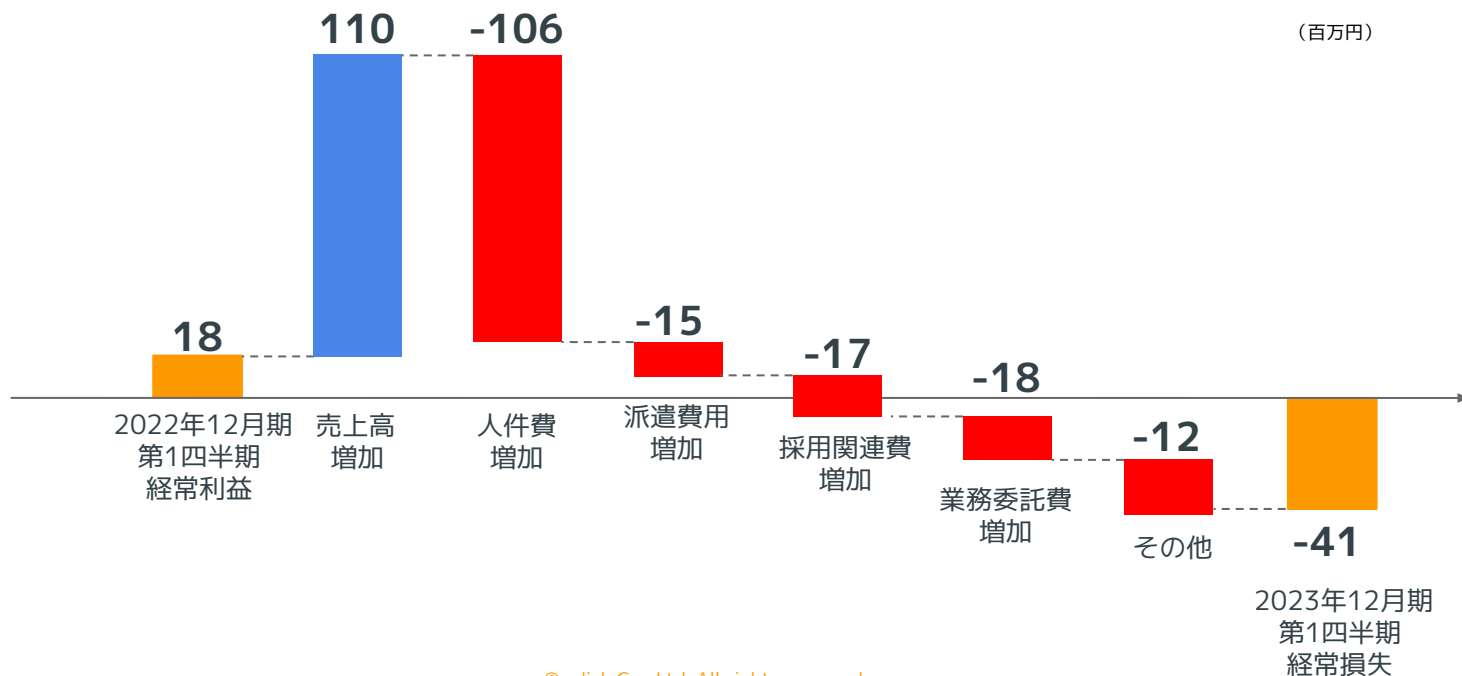
## 連結売上高の四半期推移

- 小・中案件を積み上げることで、ストック収益が積み上がり前年同四半期対比で110百万円の増加。
- 2022年第4四半期からは短期案件の終了や一部減額等が発生。



## 主な利益変動要因（通期）

- 通期の業績予想で伝えたとおり、特に上期は先行投資を実施している。
- 先行投資の人員増強および賃金水準の引き上げにより、人件費が増加。
- また昨年末から一部案件の減額等が発生しているが今後のため人員を確保していることも影響。



# 連結貸借対照表

- 主に納税や期末賞与の支給等により負債が減少、自己資本比率は50%台前後を維持。 (百万円)

	2022年12月期	2023年12月期	主な増減要因
<b>流動資産</b>	1,291	1,177	-
<b>現金及び預金</b>	849	723	納税、期末賞与の支給、12月分の社会保険料納付等による減少
<b>受取手形、売掛金及び契約資産</b>	387	393	-
<b>固定資産</b>	167	176	-
<b>資産合計</b>	1,458	1,354	-
<b>流動負債</b>	585	492	納税、期末賞与の支給、12月分の社会保険料納付等による減少
<b>固定負債</b>	146	166	-
<b>負債合計</b>	731	658	-
<b>純資産合計</b>	727	695	-
<b>自己資本比率</b>	49.8%	51.3%	-

## 主要KPI（2023年12月期 第1四半期実績,連結）

ストック収益<sup>(注1)</sup>

7.9億円/四半期

ストック収益比率<sup>(注2)</sup>

96.3%

月次解約率<sup>(注3)</sup>

1.1%

ARPA<sup>(注4)</sup>

5.1百万円/年

売上高年平均成長率（CAGR）ならびにストック収益に対する年間顧客数については年計算のため通期決算時に公開予定。

(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)連結売上高に占めるストック収益の比率。

(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)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)。年換算として算出。



## 03. 2023年12月期 第1四半期 業績進捗

## 2023年12月期 第1四半期 業績進捗

- 案件の積み上げにより、売上高は878百万円と順調に進捗。
- 先行投資ならびに人員確保を行った影響により、経常損失は41百万円で着地。

(百万円)

	2023年12月期 予想	2023年12月期 第1四半期 実績	進捗率
売上高	3,900	878	22.5%
営業利益又は営業損失 (△)	50	△43	－%
経常利益又は経常損失 (△)	50	△41	－%
親会社株主に帰属する当 期純利益又は 親会社株主に帰属する四 半期純損失 (△)	33	△32	－%

# 先行投資について

通期決算説明資料に記載した通り、人材採用・教育に投資をしており

2023年12月期第2四半期も継続して先行投資をしていく。

## 人材採用を強化

人材の採用を強化することにより、更なる運用体制の構築を図りました。市場では、カスタマーサクセスを専門とした人材が足りていないと言われていた中、当社内ではカスタマーサクセス・カスタマーサポートを未経験でも挑戦することができる環境をつくることで、自ら事業を推進していく人材を採用しております。

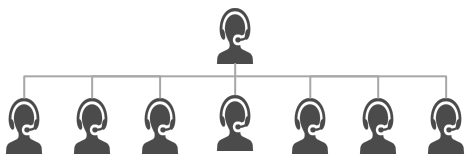
## 教育に投資

自社開発の「カスタマーサクセスプライムラーニング」を用いて、カスタマーサクセスの知見を深めることに注力しました。現場で活用できる教育プログラムで、顧客企業の成長に貢献し、市場のニーズに対応できる新たなスキルを身につけるリスキリングとなります。社員全員が「カスタマーサクセスを実現する」考え方を身につけ、一人一人がカスタマーサクセスを実現していくことができる組織を目指します。

# 人材採用と教育訓練の状況

- 先行投資として、採用を多数行うことにより運用体制を強化中。
- 教育訓練は、自社開発のカスタマーサクセスプライムラーニングを実施。
- カスタマーサクセスを推進するために、高品質な対応を提供することで顧客企業の更なる成長を目指す。

難易度の高いカスタマーサクセス/カスタマーサポート



専門的な  
知識を要する

未対応の  
業務領域

未開拓領域の  
サポート提供

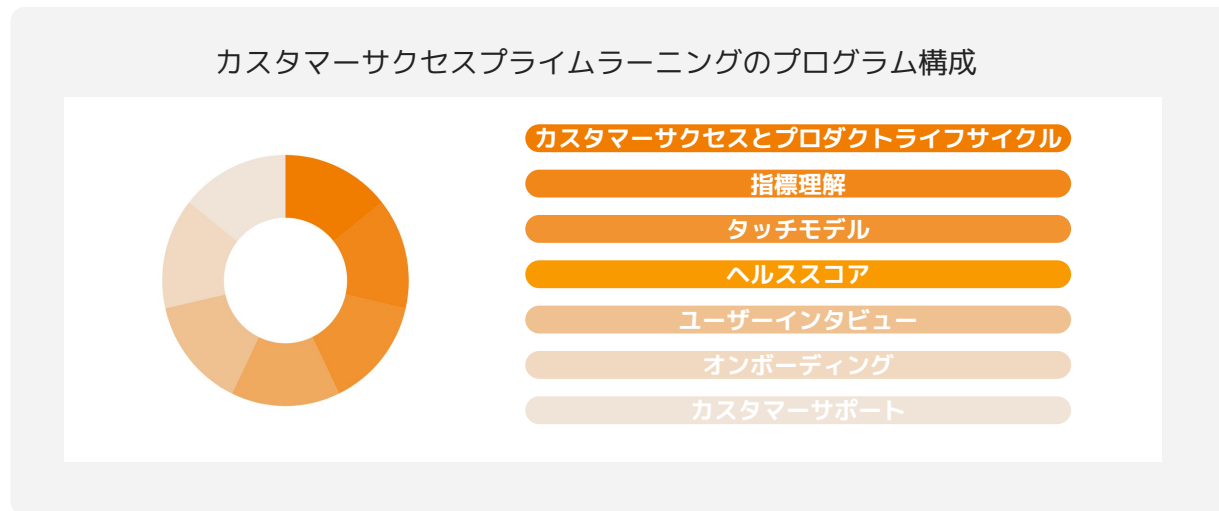
クレーム対応

顧客ユーザーの満足度が高い  
基盤づくりに注力



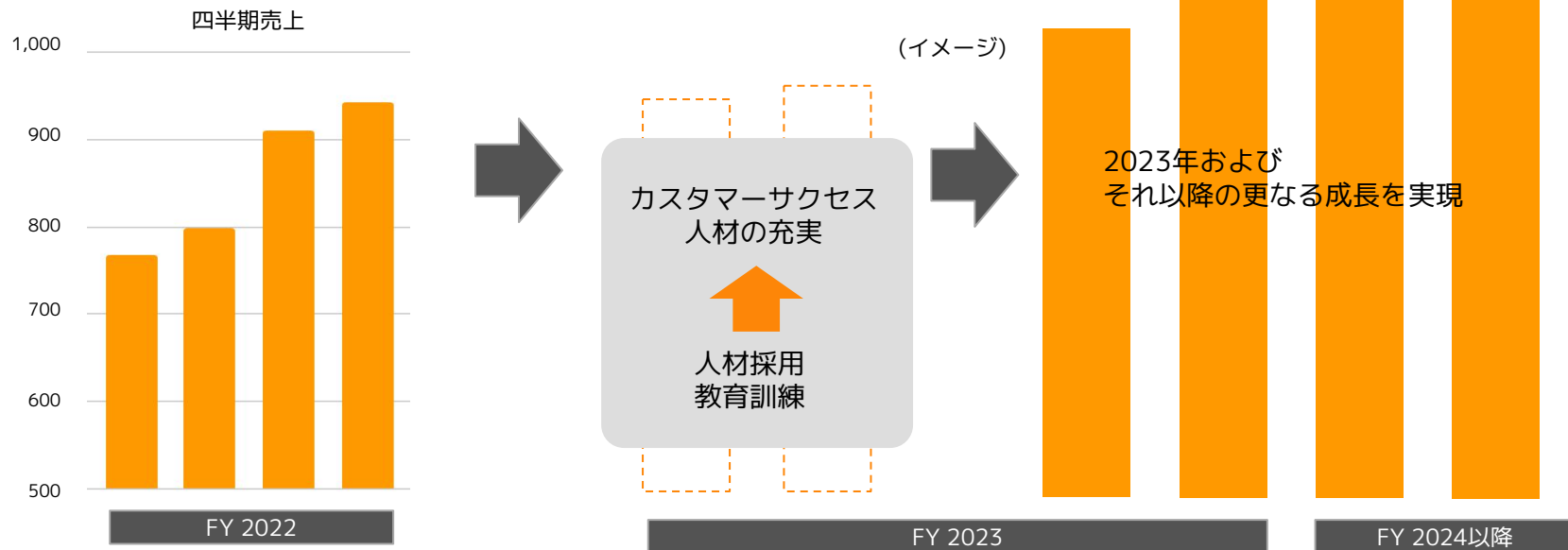
# 先行投資のリスキリングプログラム

- 全社全員を対象に、カスタマーサクセス教育「カスタマーサクセスプライムラーニング（CSPL）」を開始。
- 顧客企業の成長に貢献できる考え方を身につけるために、複数プログラムを用意。
- 現場で実行できるスキルの習得を促進し、カスタマーサクセスを実現していくことができる組織を目指す。



# 今後の見通し

- 通期決算説明資料に記載した通り、上期は経常利益は一時的にマイナスになる想定。
- 一部減額等がありつつ人員を確保・投資している状況下であるため、案件開始時期等によって利益変動が起きやすい状況。今後通期の修正がある場合は速やかに開示予定。
- 一方、成長市場での需要は大きく、2023年下期以降また中長期的には、引き続き、さらなる成長を目指していく。



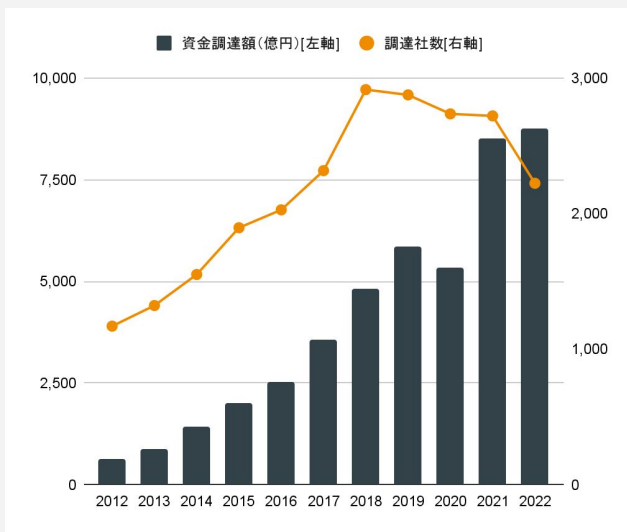


## 04. 成長戦略

# 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

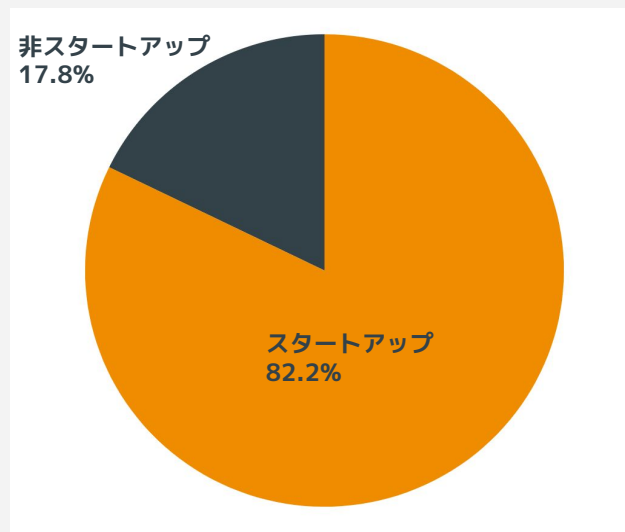
スタートアップへの投資額はコロナの影響はあったものの増加傾向。  
またアディッシュの新規受注案件におけるスタートアップの割合は高い状態にある。

### 国内スタートアップによる資金調達金額年間推移



※INITIAL 2022年Japan Startup Finance ~ 国内スタートアップ資金調達動向 ~  
<https://initial.inc/enterprise/resources/japanstartupfinance2022>

### 2022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

# 国策としてのスタートアップ育成5か年計画

## スタートアップ支援を国としても強化

2019年に始まったスタートアップ支援の「J-Startup」に加え、2022年に発表された「スタートアップ育成5か年計画」は、スタートアップを支援するアディッシュのビジネスモデルの成長に追い風。

## 顧客層の拡大

アディッシュのターゲット顧客層である「スタートアップ」への国の支援により、スタートアップの成長が加速し、ターゲット顧客層が拡大。フェーズ毎の課題に対して、スタートアップを支援する機会が増加。



国のスタートアップ支援がアディッシュの成長につながり、事業が拡大

# 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

2022年6月上場



2,649百万円

SNKRDUNK

11,596百万円

IOX

2,406百万円

SHOWROOM

3,265百万円

aperza

2,002百万円

★☆☆ YOURMYSTAR

2,197百万円

cake<sup>+</sup>JP

1,117百万円

ツイキャス

1,222百万円

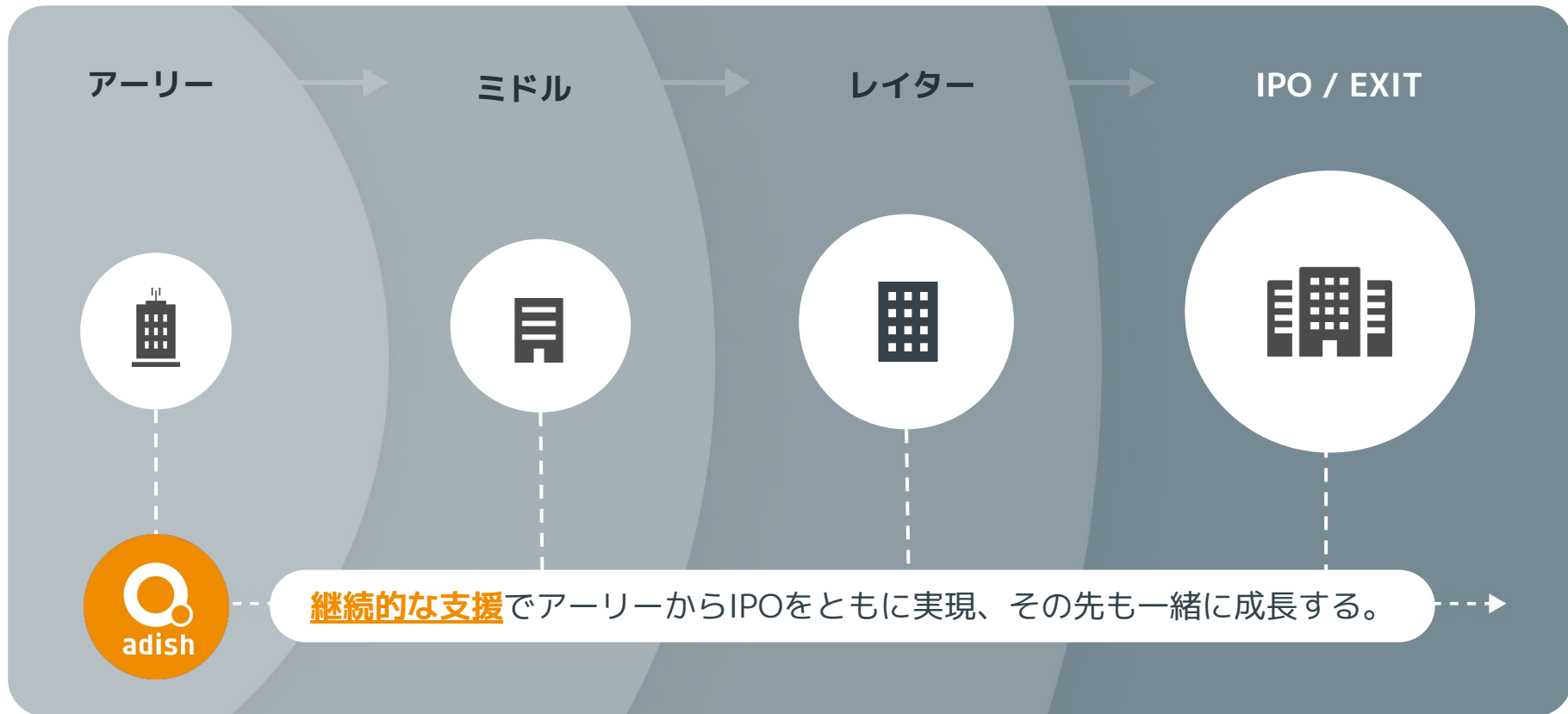
2022年4月上場

※企業ロゴまたは顧客企業代表サービスのロゴとして記載しております。

※累積調達金額は2023年2月14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。

# アディッシュの顧客サクセス支援先から複数の上場企業

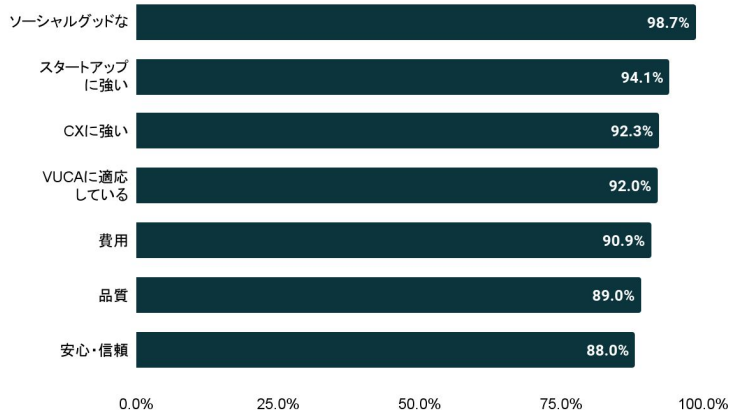


# スタートアップにおけるブランド認知

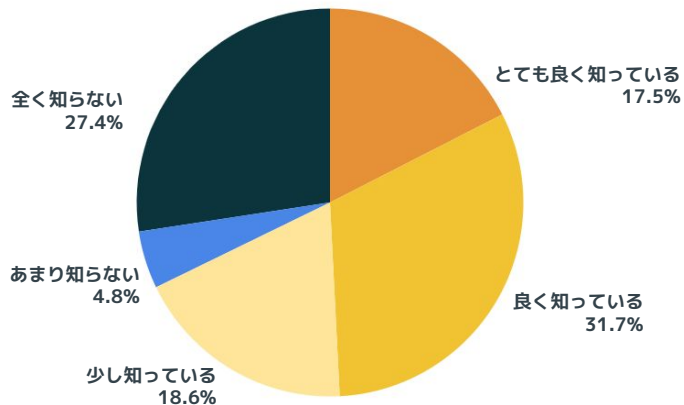
アディッシュにはスタートアップと親和性が高いと考えられる項目が高く出ている。  
一方、スタートアップからの認知度は67.8%程度であり、  
未認知の方々への広がりの可能性がまだまだある。

## 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



※2023年4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

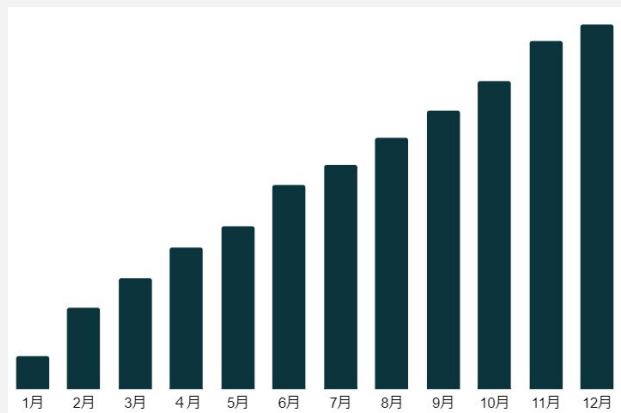


カスタマー  
サポート系  
サービス



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  
2022年商談数の累積グラフ



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。

# 当社の市場ポジショニング

スタートアップのユーザー利用頻度の高い領域に重点を置いて最適なカスタマーリレーションサービスを提供。

## ※スタートアップ市場向けカスタマ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

アジャイルなサービス領域

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

フィンテック

MaaS

AI・チャット  
ボット系  
競合企業

IT系競合企業

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



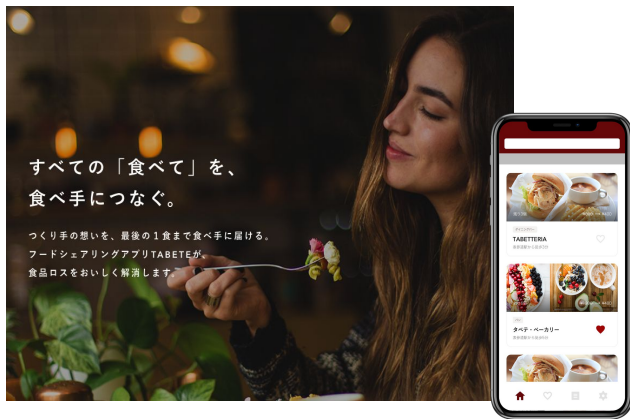
## スタートアップにおける カスタマーサクセス支援のトップパートナーへ

## 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

カスタマーサポート部門を立ち上げ、初期プロセスに必要な観点を設計・支援。

### カスタマーサクセス支援の背景

「TABETE」サービスの開始から2年半ほど経過したときに、成果をどう判断していくか不安を感じたことからお問い合わせをいただきました。スタートアップの「取り組むこと全てが新しい」状況下では、成功パターンや型をもとに設計していくことが重要になるため、最初にカスタマーサポートの段階としてどのフェーズなのかを整理しました。現状把握とゴール設定をして、定期的に議論をしながらプロジェクトを進めていき、カスタマーサクセス支援をさせていただきました。



### カスタマーサクセス支援

成功の定義と  
KPIの紐づけ

ヘルスコアの  
設定

現状把握と  
ゴール設定

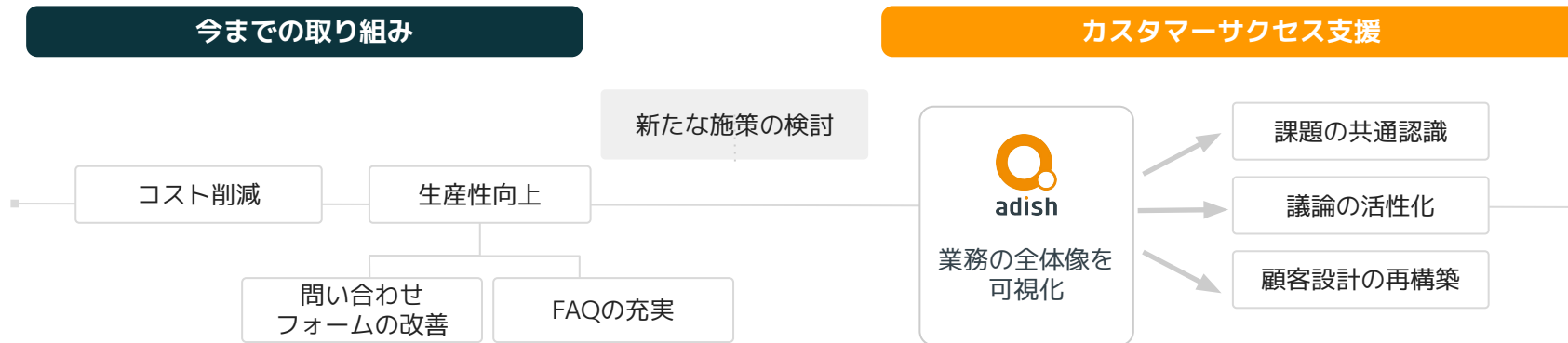
## 空いているスペースを有効活用する 駐車場予約アプリakippa



サービスの成長に耐えうる顧客体験を実現する体制を構築。

### カスタマーサクセス支援の背景

サービスが成長すれば、利用者数と共に問い合わせ数も増加し、対応コストが膨大になってしまうとサービスを維持することができません。今まで、akippa様はコスト削減や生産性向上に繋がる施策を進められていましたが、新しい市場がゆえに具体的な正解がなく、まずは何を進めていくのかプロセスを明確にしていきました。業務の可視化を共にを行い、顧客対応の全体設計をし直すことで、課題の共通認識を持ち、社内で議論ができるように支援させていただきました。

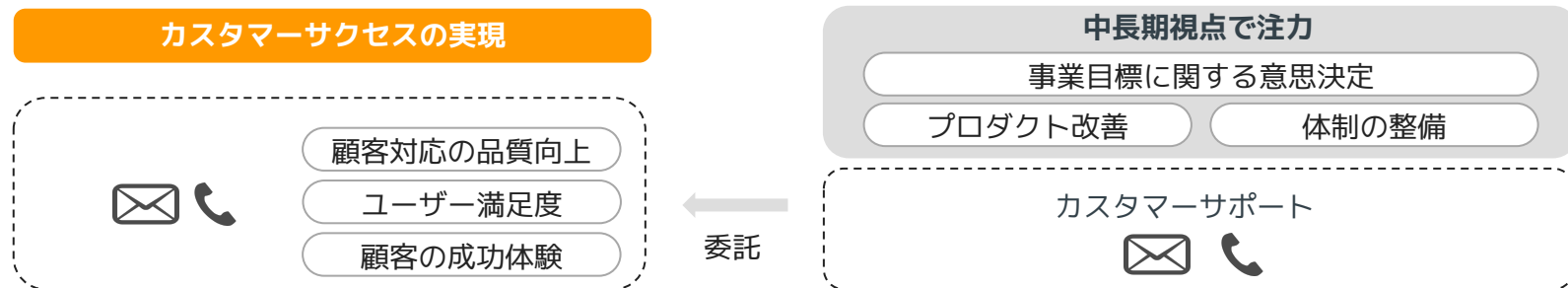


## 人事・労務の業務を効率化するためのクラウドサービスを提供

SmartHR社内がカスタマーサクセスを実現するために管理者向けサポートを支援。

### カスタマーサポート支援の背景

SmartHRでは、お客様に安定したサポートを提供し、会社の成長に耐えうる組織を作ることを目指すために、中長期的な視点による運用体制全般の見直しをされていました。アディッシュがカスタマーサポート業務を受託することにより「事業目標に関する意思決定」「プロダクト改善」「体制の整備」などに注力できるため、両社でパートナーシップを築きながらカスタマーサポート支援による、ユーザーの満足度及びサポートの価値を高める、成長支援をさせていただきました。



※運用体制の見直しによりSmartHR登録企業の満足度、成功体験の向上といったカスタマーサクセスの実現を、アディッシュが支援するためにSmartHRのカスタマーサポートチームで、新たな取り組みをされた支援事例になります。

## 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

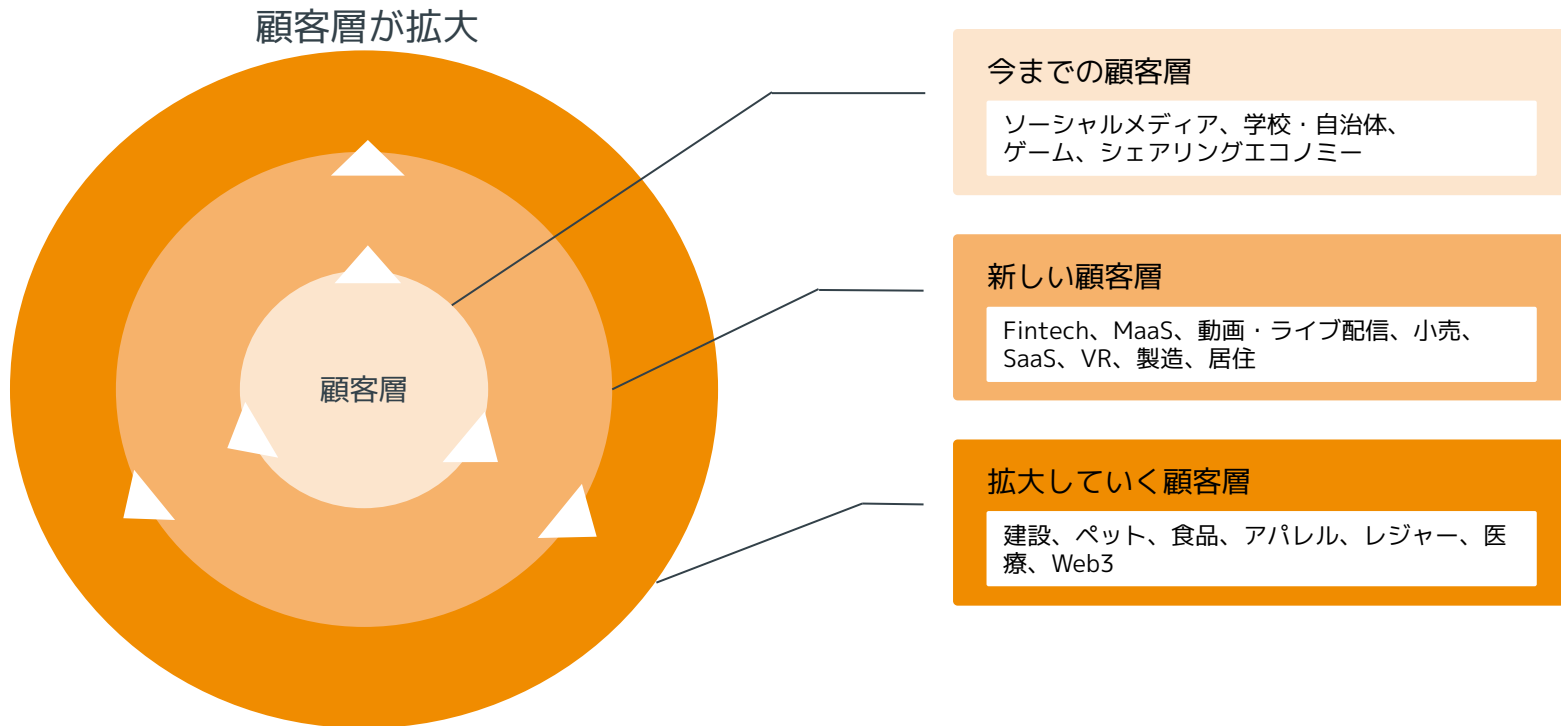
スタートアップの成長に合わせてサービスを提供することで売上収益が拡大

||

Startup First

# 成長ドライバー1：領域の増加：顧客層の拡大

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





# アディッシュの歴史

新しく生まれた市場の拡大を支援  
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フィンテック有力企業が顧客。この数年で急拡大。

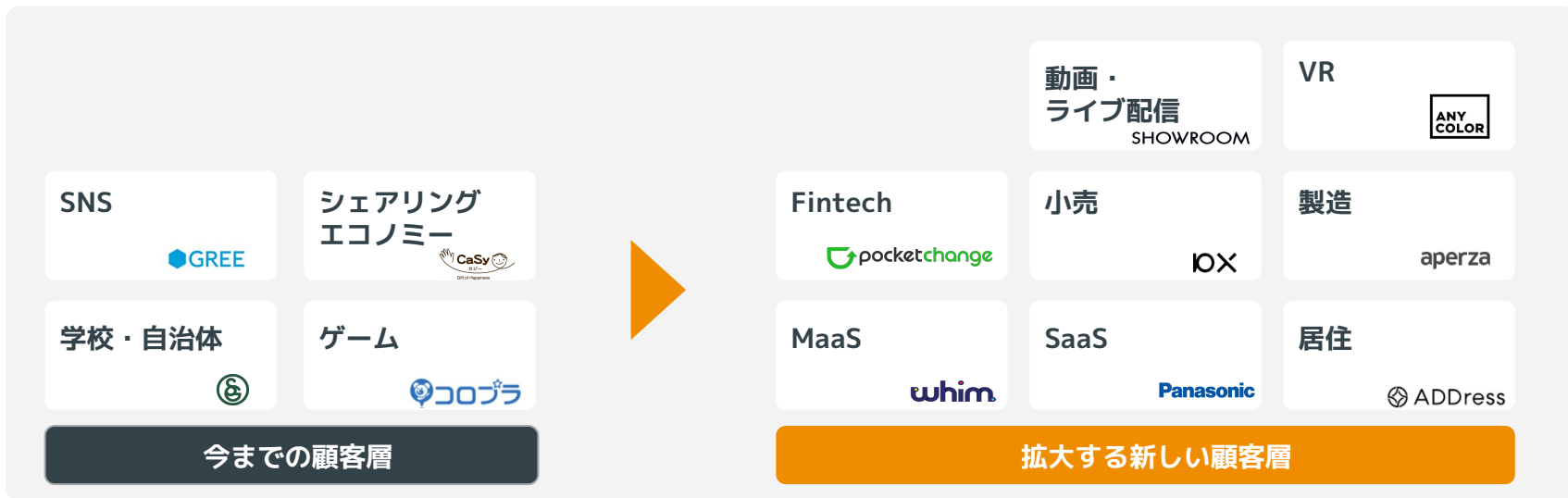
## MaaS



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。

# アディッシュにおける顧客層の拡大実績

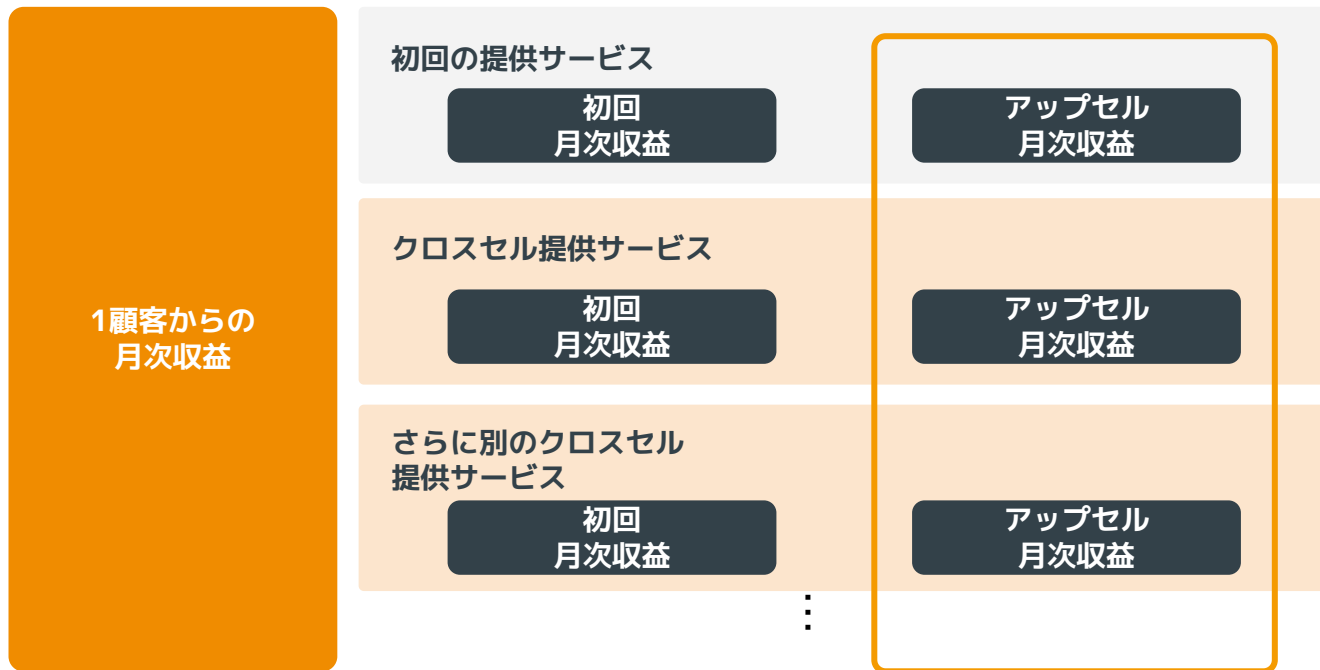
アディッシュの今までの主要顧客領域以外の新しい顧客層が増加



※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。

## 成長ドライバー2：1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

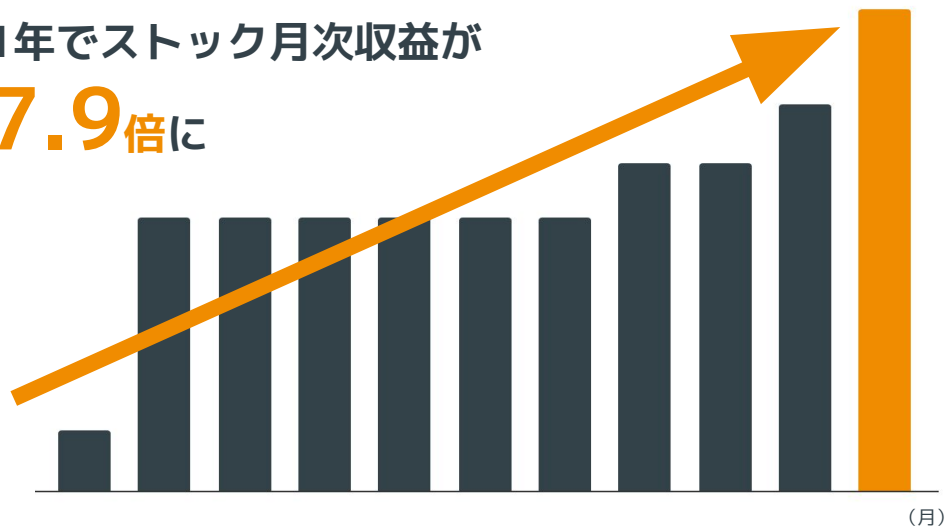


アップセル = 同サービスの「量」が増えることによる月次収益の増加  
クロスセル = 別の「種類」のサービスを提供することによる月次収益の増加

# 急成長スタートアップ顧客における月次売上の増加事例

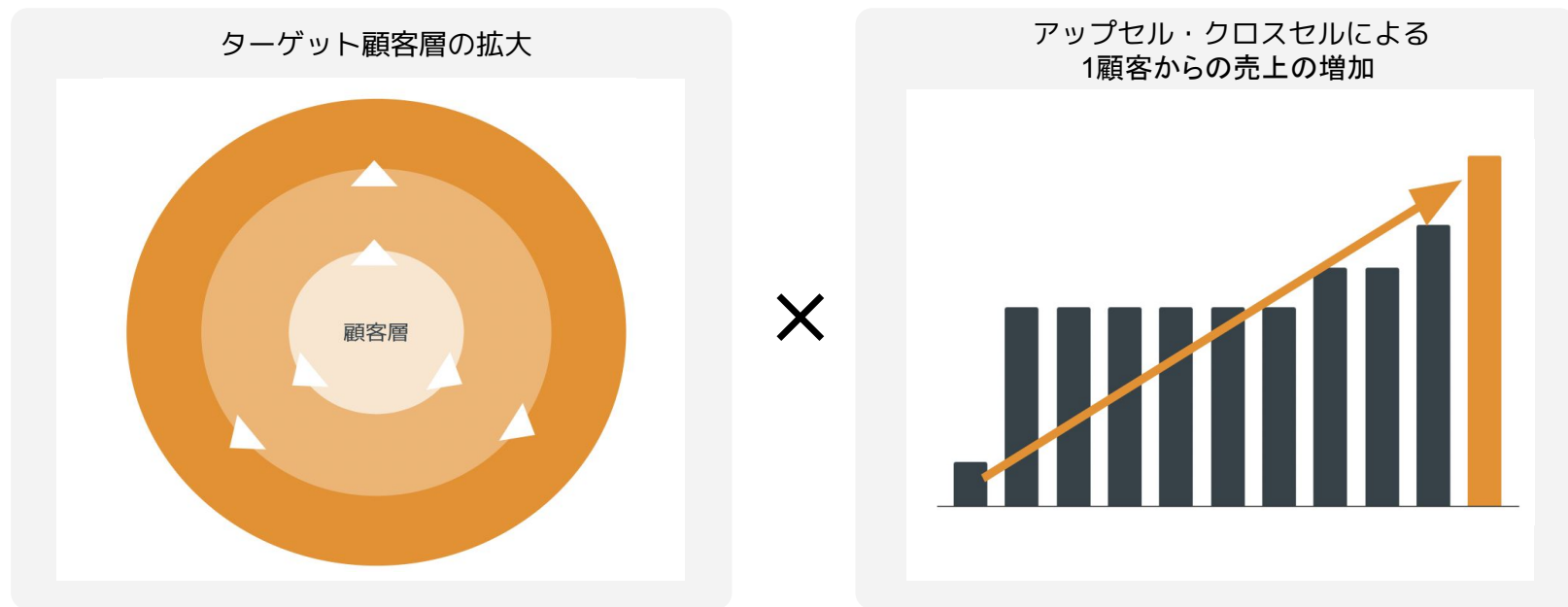
ライブ配信系スタートアップ顧客の  
特定の期間における初月を1とした際のストック月次収益の成長

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



## 05. 2023年12月期 第1四半期事業 事業トピックス

# カスタマーサクセスツール選定・活用支援を開始

- カスタマーサクセスを加速する「カスタマーサクセスツール選定・活用支援サービス」の提供開始。
- ツール導入前に、課題整理をすることで効果的なカスタマーサクセスを設計。
- 「サービス・ドミナント・ロジック」\*1に基づき、顧客のカスタマーサクセス戦略を強化。

\*1サービス・ドミナント・ロジックとは、サービスを提供する企業のみでは価値を提供することはできず、企業と顧客が一緒になって価値を共創するという視点に立つ考え方。



単なる機能比較や初期設定のみではなく、“あるべき姿”と、“期待する成果”を実現できる支援を実施。



スタートアップ特有の、状況の急変や前例が無い中での、仮説・検証・推進を、経験が豊富な担当者が相談に応じます。



カスタマーサクセス領域に限定せず事業グロースのためのコンサルティング、一時的なリソースの提供、アウトソース、人材紹介等、必要な支援のみをカスタマイズ可能。

# REALITY株式会社の導入事例を公開

- 全世界ダウンロード数1,000万を突破したスマートフォン向けメタバース「REALITY」に、インターネットモニタリングを提供。
- コミュニティの健全化を図るためにガイドラインに抵触する不適切な内容には適切な対応を行い、監視基準の立案を実施。
- サービスの拡大・成長に伴い、日本語・英語だけでなく、その他の多言語対応を含め高品質な監査対応の提供を目指す。



がらねこ  
(さのさま)



にんじゃむ  
(まつかわさま)

アディッシュ公式note で公開中





# 将来見通しに関する注意事項

本発表において提供される資料ならびに情報は、いわゆる「見通し情報」(forward-looking statements)を含みます。これらは、現在における見込み、予測およびリスクを伴う想定に基づくものであり、実質的にこれらの記述とは異なる結果を招き得る不確実性を含んでおります。

それらリスクや不確実性には、一般的な業界ならびに市場の状況、金利、通貨為替変動といった一般的な国内および国際的な経済状況が含まれます。

今後、新しい情報・将来の出来事等があった場合であっても、当社は、本発表に含まれる「見通し情報」の更新・修正をおこなう義務を負うものではありません。