2025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)

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

Contents 目次

01. 2025年12月期 第１四半期 業績ハイライト
02. 2025年12月期 連結業績予想
03. 事業概要
04. ビジネスを取り巻く市場環境　カスタマーサクセスとSaaS
05. AI
06. 中長期経営ビジョン・優位性
07. 2025年12月期 第１四半期事業トピックス
08. Appendix

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

サマリー

業績ハイライト ...P５～11	2025年第１四半期は、ほぼ予想通りの着地。 四半期売上は前年同程度、損失額は大幅に縮小。 年間での最高売上と黒字転換を目指す。
AIについて ...P29～32	アディッシュにおけるAIの取組を記載。 AI搭載型プロダクトへのカスタマーサクセスニーズの高まりと、 社内各業務におけるAI活用およびノウハウの顧客提供。
2025年第１四半期トピックス ...P43～45	業界として初設立となるカスタマーサクセス協会への加入や、 スタートアップからエンタープライズ（大企業）へのサービス拡大としての事業提携等。

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

01. 2025年12月期 第１四半期 業績ハイライト

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

2025年12月期 第１四半期 決算サマリー

- 大型入札案件の年末完了による売上減があったものの、
  売上高は昨年とほぼ同程度での着地、２Q以降にもう一段上がってくる見込み
- 損失額は大きく縮小
  昨年に実施した経営合理化等による固定費減と、一部助成金等の影響による
- １Q進捗については、ほぼ当初の予定通り

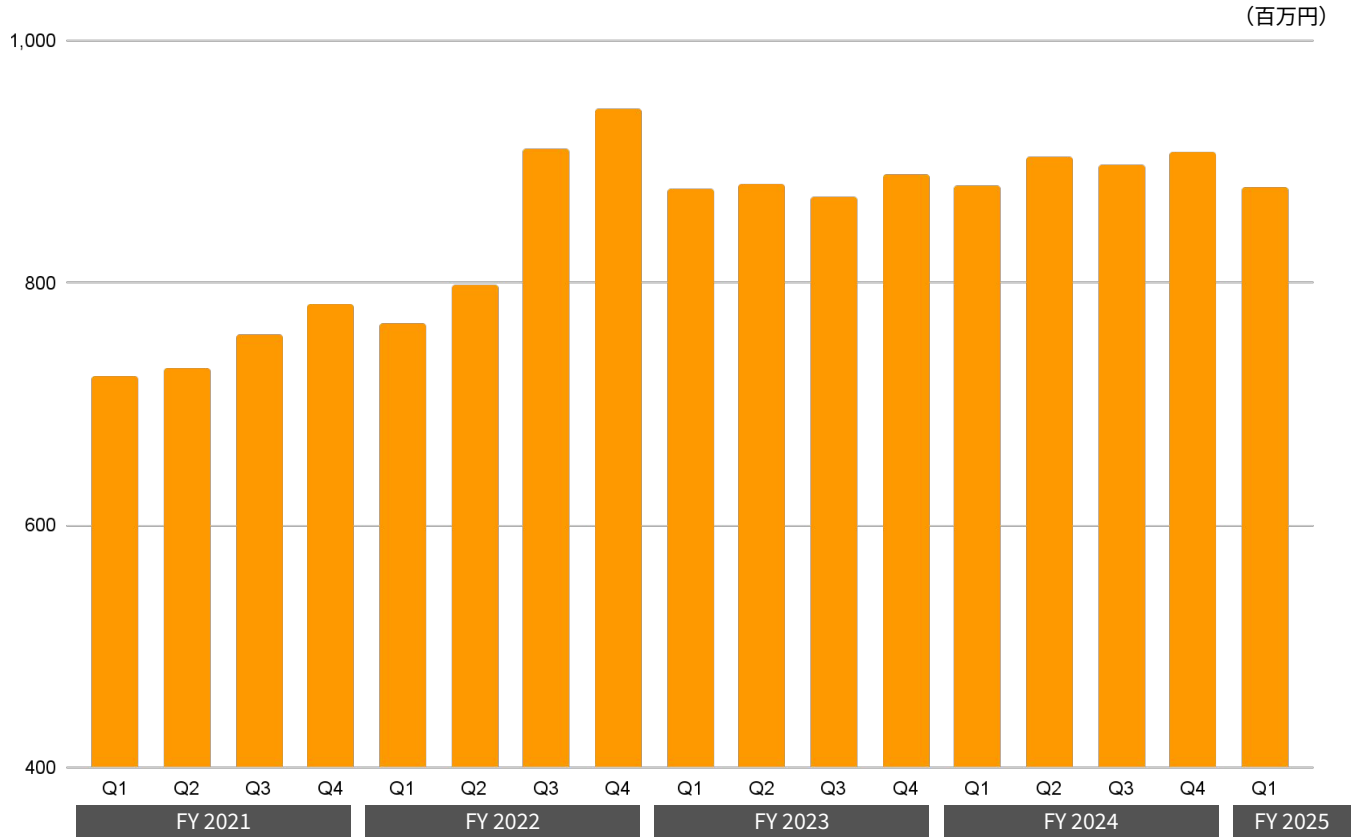
（百万円）

	2024年12月期 第１四半期	2025年12月期 第１四半期	前年同四半期 増減率
売上高	880	879	△0.2%
営業損失（△）	△32	△18	―%
経常損失（△）	△33	△5	―%
親会社株主に帰属する四半期純損失（△）	△42	△12	―%

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

連結売上高の四半期推移

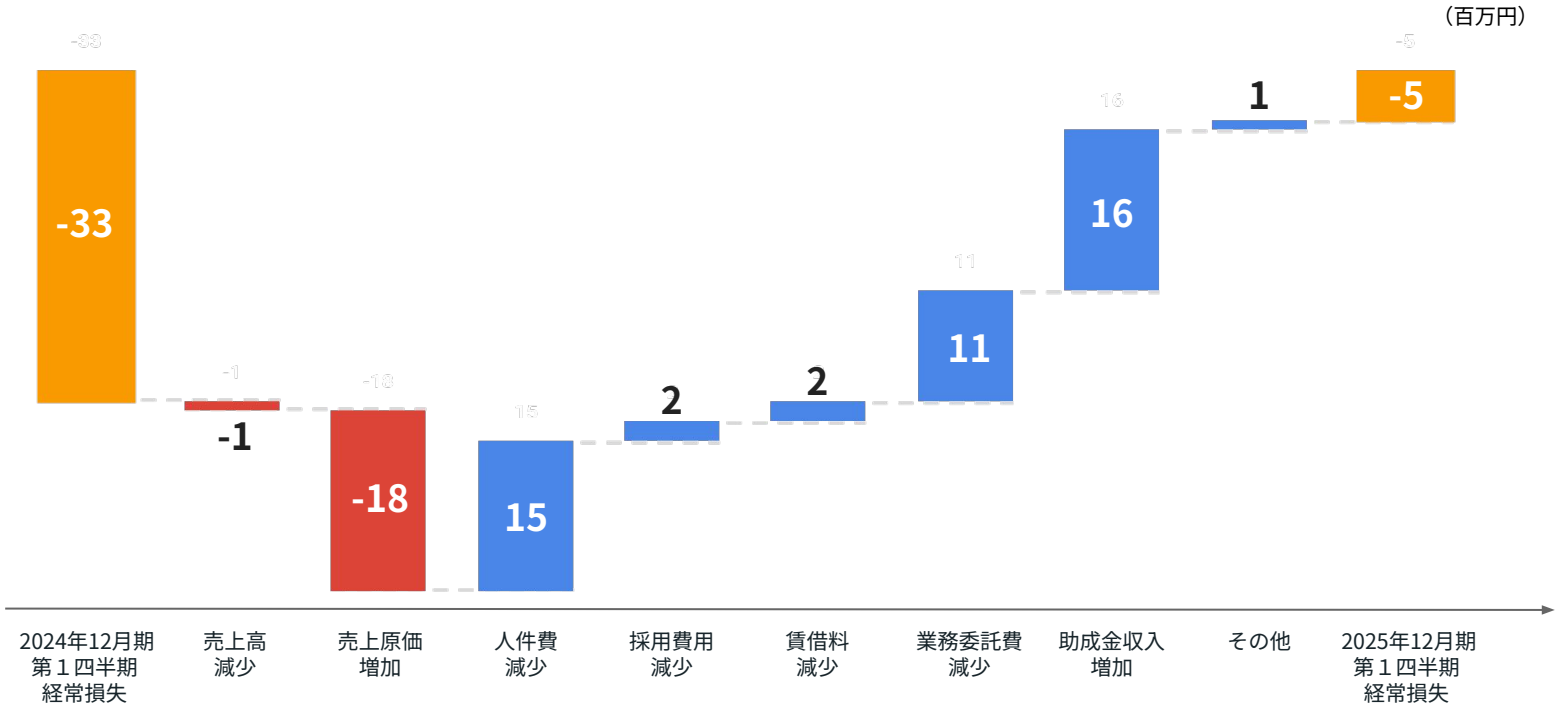
- 売上高は昨年とほぼ同程度での着地



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

主な利益変動要因（前年同期比）

- 昨年に実施した経営合理化等によるコスト減少
- 助成金収入の増加
- 原価人員等については今後の需要を想定して引き続き増員



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

連結貸借対照表

- 転換社債型新株予約権付社債の行使及び借入金返済等により、自己資本比率が改善

（百万円）

	2024年12月期	2025年12月期 第１四半期	主な増減要因
流動資産	1,145	977	－
現金及び預金	579	414	納税及び借入金返済による減少
受取手形、売掛金及び契約資産	499	491	－
固定資産	194	189	－
資産合計	1,340	1,166	－
流動負債	731	594	短期借入金返済・未払費用の減少
固定負債	256	182	長期借入金返済・転換社債型新株予約権付社債一部行使による減少
負債合計	988	777	－
純資産合計	352	389	転換社債型新株予約権付社債の一部行使による増加
自己資本比率	25.8%	32.8%	－

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

主要KPI（2025年12月期 第１四半期 実績、連結）

ストック収益(注1)

8.3億円/1Q

ストック収益比率(注2)

95.0%

月次解約率(注3)

1.5%

ARPA(注4)

5.9百万円/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

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

02. 2025年12月期 連結業績予想

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

2025年12月期 連結業績予想

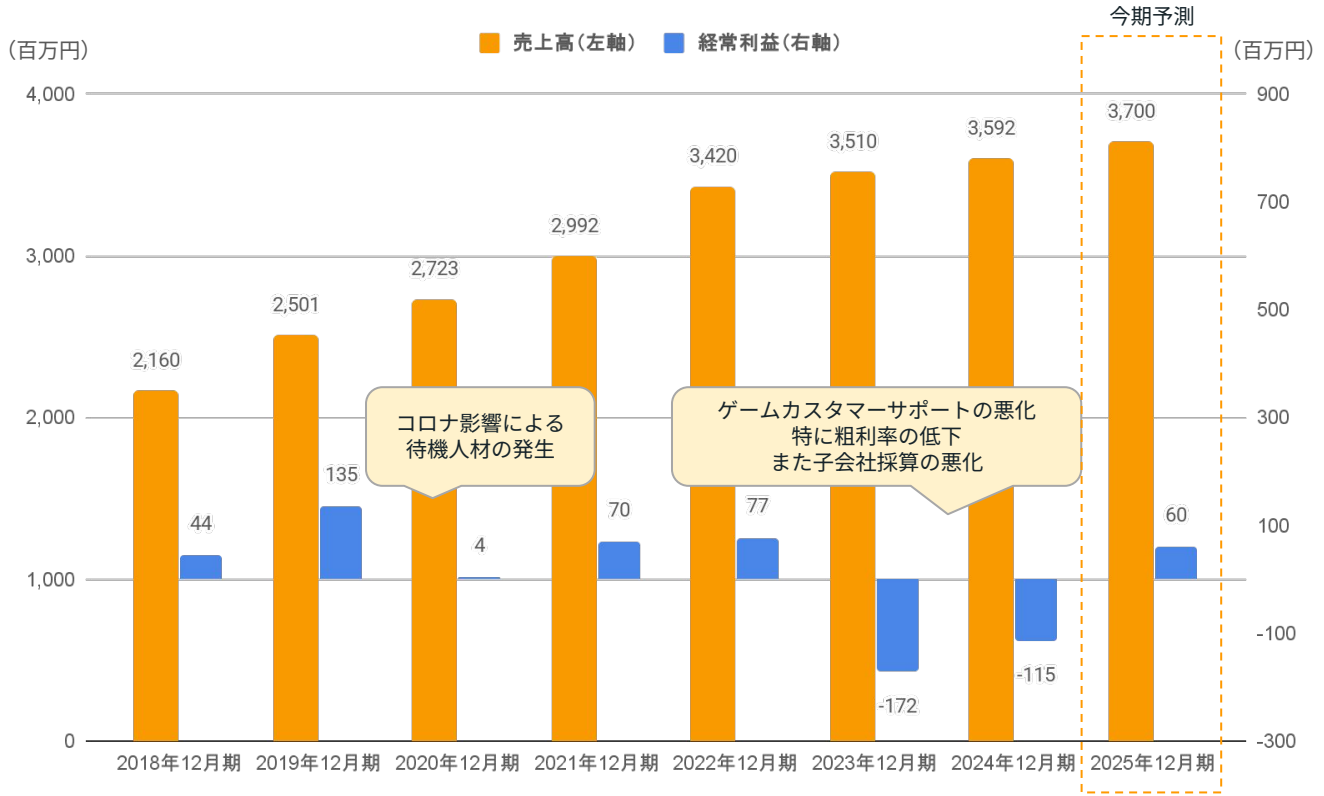
- 現在のところ、当初予想通りに進捗
- 売上高は過去最高の3,700百万円を見込む。カスタマーサクセスの伸長が牽引
- 経常利益は60百万円を見込む。戦略の進展と課題対策が進み黒字転換
- ただし上期はまだ採用等の投資分はまかなえず、赤字着地を想定している
  第２四半期の後半から各費用込みでも採算化しはじめ、下期には損益分岐を越えて広がる見込み

（百万円）

	2024年12月期 実績	2025年12月期 予想	増減額	増減率
売上高	3,592	3,700	＋107	3.0%
営業利益	△132	50	＋182	－%
経常利益	△117	60	＋177	－%
親会社株主に帰属する当期純利益	△115	50	+165	－%

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

財務ハイライト：連結売上高・経常利益の推移



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

アディッシュの歩み

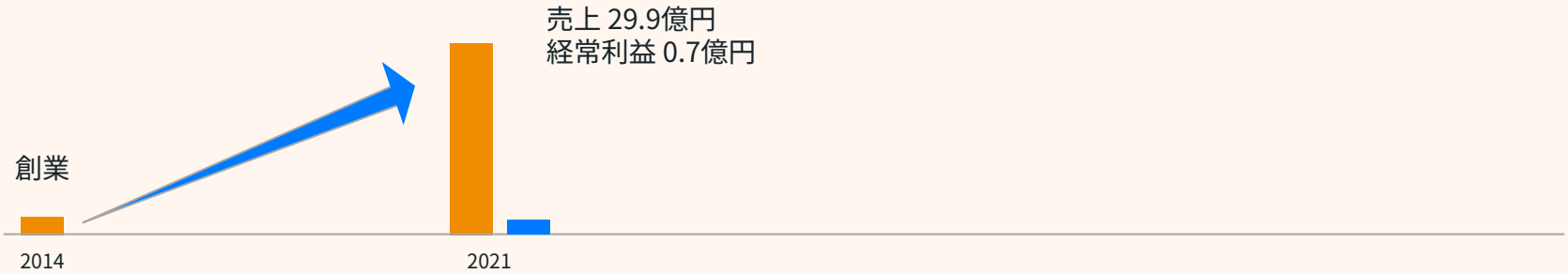
2014年～2021年 | 2022年～2024年 | 2025年～

会社設立と多拠点展開

- MONI等の投稿監視サービス、ネットいじめ対策、カスタマーサポートサービスを展開
- カスタマーサポートは特にアプリゲーム向けが大きく伸長
- 福岡・仙台をはじめ多拠点へ展開

数値的なポイント

- 売上20億円以上に伸長
- 2018年より継続的に利益
  2021年は経常利益0.7億円
- 子会社も含め6拠点に
- ゲーム系カスタマーサポートが最大3割以上を占める



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

アディッシュの歩み

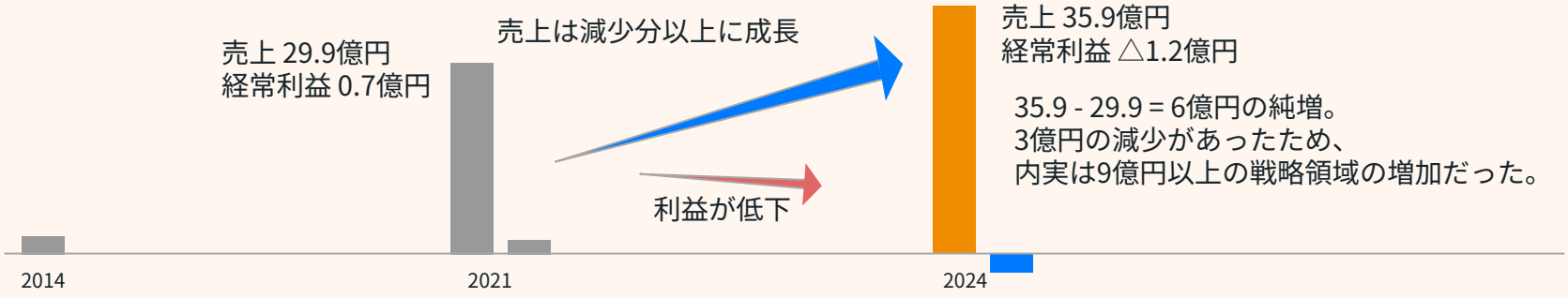
2014年～2021年 | **2022年～2024年** | 2025年～

カスタマーサクセスへの転換

- カスタマーサクセスを戦略の軸に
  特にスタートアップ企業がターゲット
- ゲーム系カスタマーサポート等の落ち込み
  この間で3億円以上
- カスタマーサクセスの伸長により
  減少分以上に売上トップラインは成長するも
  そのための投資も必要となり、減少領域の利益低下もあいまってマイナス着地

数値的なポイント

- 売上35億円以上に伸長
- ゲーム系カスタマーサポートは
  全体の1割程度に減少
  額にしておよそ3億円以上の減
- 2024年の粗利率は26.8%
  販管費率は30.5%



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

アディッシュの歩み

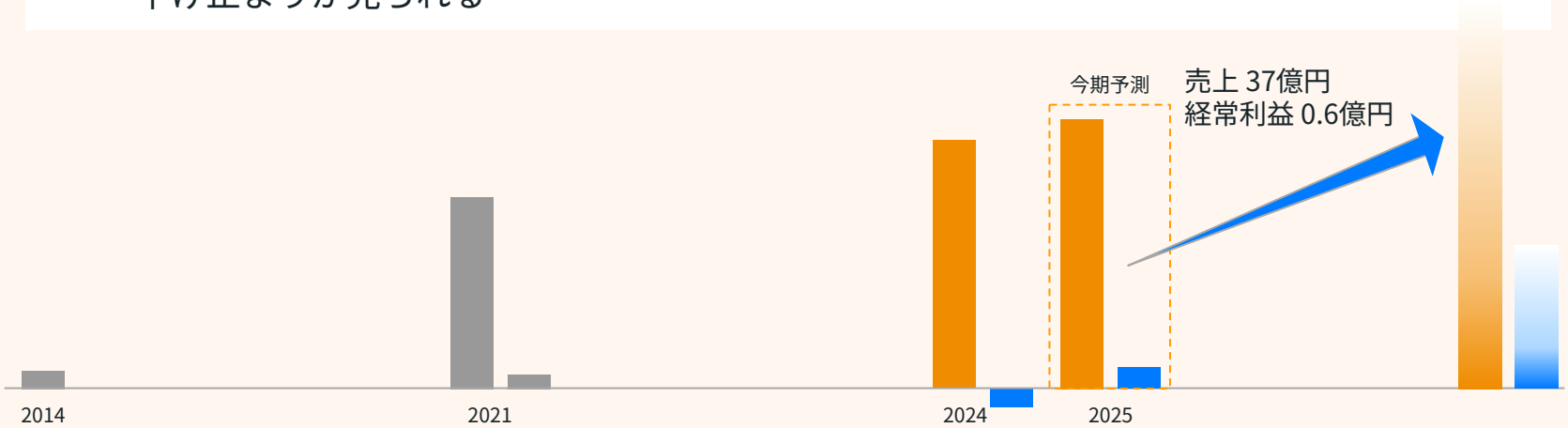
2014年～2021年 → 2022年～2024年 → **2025年～**

カスタマーサクセス市場での確立

- カスタマーサクセスでの更なる成長
- スタートアップのみならず
  エンタープライズ（大企業）にもニーズが広がる
- ゲーム系カスタマーサポートについても
  下げ止まりが見られる

数値的なポイント

・2025年は売上37億円予測
・黒字転換
・売上・利益ともに継続成長へ
・販管費率も20%台（30%未満）へ



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

03. 事業概要

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

アディッシュの提供するサービス

グロース（成長）課題の解決サービス
カスタマーサクセス / カスタマーサポート

アダプション（適応）課題の解決サービス
SNS炎上・誹謗中傷対策 / ネットいじめ対策モニタリングサービス

CS STUDIO	CS BOOT CAMP START-UP GROWTH SUPPORT	MONI	Pazu	School Guardian
カスタマーサクセスおよびカスタマーサポート運用サービス	カスタマーサクセス/サポート設計・コンサルティング	オウンドコミュニティ向け投稿監視サービス	炎上対策モニタリング＆eラーニングSaaS	学校・自治体向けネットいじめ対策サービス

1. カスタマーサクセスの知見・ケース蓄積

2. 先進的なメガスタートアップ実績

3. 自社独自の育成プログラムとエンジニアリング

カスタマーサクセス事業を通じて、デジタル領域における人手不足の解決と社会のDX化に取り組み、
モニタリングサービス事業を通じて、インターネット社会の安心・安全および教育に取り組む

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

ビジネスモデル

adish
CS STUDIO
CS BOOT CAMP
MONI
Pazu

サービスの提供
カスタマーサクセス/サポート/投稿モニタリング
- 設計コンサルティング
- 常駐・派遣
- 運用代行BPO

サービスの提供に対する対価
- 初期費用
- 月額（ストック）
- スポット
- オプション
- 従量課金

カスタマー対応の実施
- オンボーディング対応
- 導入後フォロー
- お問い合わせ対応
- 投稿審査など

顧客企業
SaaS
HRTech
FinTech 等

顧客企業のエンドユーザー

導入実績企業
mazda
WOWOW
SmartHR
Paytner
pocketchange
ACES Meet

※掲載許諾が得られている一部の顧客企業様を紹介。コーポレートロゴまたはサービスロゴを掲載。過去導入企業様を含みます。順不同
※提供するサービス内容は企業により異なります

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

ビジネスモデル

School Guardian

adish

School Guardian

サービスの提供
- インターネットパトロール
- いじめ匿名連絡サイト「スクールサイン」
- SNS相談・通報サービス
- ネットリテラシー講座　• ICT教育プログラム

サービスの提供に対する対価
- 基本料金(年毎)　• 年一括 / 月額(ストック)
- スポット　• 調査費

顧客対応の実施
- 学校関係者からの相談窓口
- 児童生徒からの相談対応
- 講座・講演の提供　• 報告書の提出など

国

教育委員会

私立学校

教職員・児童生徒・保護者

導入実績
教育委員会/私学

Hyogo Prefectural Board of Education 兵庫県教育委員会　熊本県　大分県　東京女学館 中学校・高等学校 TOKYO JOGAKKAN MIDDLE SCHOOL & HIGH SCHOOL　豊島岡女子学園 中学校・高等学校

※掲載許諾が得られている一部の教育委員会・私立学校を紹介。過去導入を含みます。順不同
※提供するサービス内容は提供先により異なります

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセス支援のトップパートナーへ

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

04. ビジネスを取り巻く市場環境

カスタマーサクセスとSaaS

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセスとは

“カスタマーサクセス”

顧客に**最大限**サービスを利用してもらう取り組み

継続利用（解約防止）
の取り組み

×

付随サービスの利用促進
の取り組み

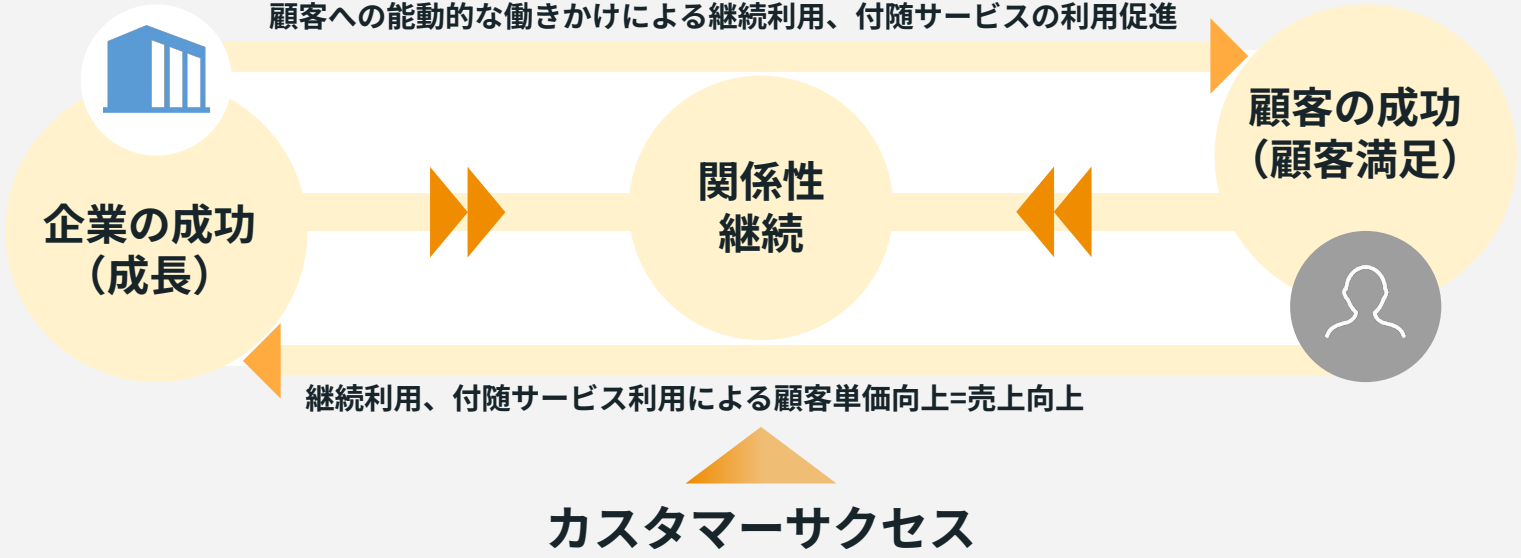
企業利益の向上

（※）出所：Japan Customer Success Community

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセスが必要となる社会背景

- サブスクリプションやSaaSなどの**ストック型ビジネスの伸展**
- サービス形態が「売り切り」から顧客との**「関係性を継続」**させる形態へと変化
- 顧客に成功体験を促すことで企業自身の成功（成長）につながるという
  「カスタマーサクセスの考え方」への重要性の高まり

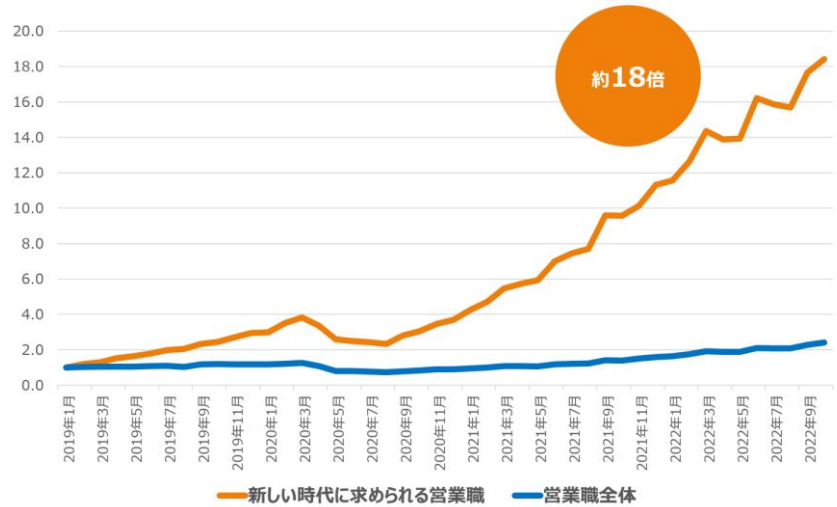


© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセス人材需要の高まり

カスタマーサクセス関連職の求人数が増加
顧客との継続利用を促す新しい業務として高いニーズ

カスタマーサクセス職を含む求人数推移（※）



企業がカスタマーサクセス職に求めるスキル（※）

顧客折衝スキル

データ分析スキル

専門性の高い人材に需要が集まる

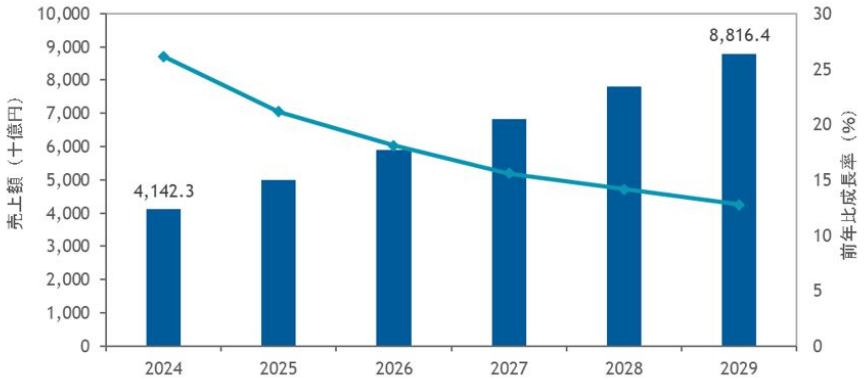
（※）出所：パーソルキャリア|「doda ビジネスパーソ ンと企業の転職意識ギャップ調査」第３回| 2022年11月29日
”新しい時代に求められる営業職” としてインサイドセールスとカスタマーサクセスの求人数の推移。2019年１月の掲載数を１と定義

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

SaaS市場の拡大

カスタマーサクセスをもっとも必要とするSaaS・クラウドサービス
それらの市場規模は成長が継続する見込み

国内パブリッククラウドサービス市場規模予測（※）



Source: IDC Japan, 2/2025

国内パブリッククラウドサービスの
年間平均成長率予測(2024-2029年)

16.3%(※1)

2028年のSaaS市場規模(売上高)予測

2兆288億円(※2)

(※1) 出所：IDC Japanプレスリリース| 国内パブリッククラウドサービス市場予測を発表 | 2025年２月20日（本資料開示時点の最新データ）
パブリッククラウドサービスはIaaS、PaaS、SaaSを対象。導入/運用支援サービスやIaaS上で稼働するソフトウェアなどは含まれない
(※2) 出所：総務省 令和6年度 情報通信白書 クラウドサービス

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセス市場が拡大する要因

人材需要の増加やカスタマーサクセスが特に必要とされる SaaS市場の拡大に伴い、カスタマーサクセス市場が拡大

カスタマーサクセス 人材需要の増加	先進的なスタートアップを中心に需要が生まれていたが、大企業もカスタマーサクセス部門を拡充しつつある
カスタマーサクセスニーズの高い SaaS市場の拡大	近年、開発されるシステムの多くはSaaS 、また、元からあったサービスが SaaS化されるケースも出てきており、堅調に拡大すると見込まれる
BPO + SaaS = BPaaSという 新しい市場	SaaSの開発と BPOは別次元の業務であり、互いに補完する BPaaSの考えや市場が広がることで、カスタマーサクセス市場は加速していく

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

SaaS市場を元にしたカスタマーサクセス市場規模

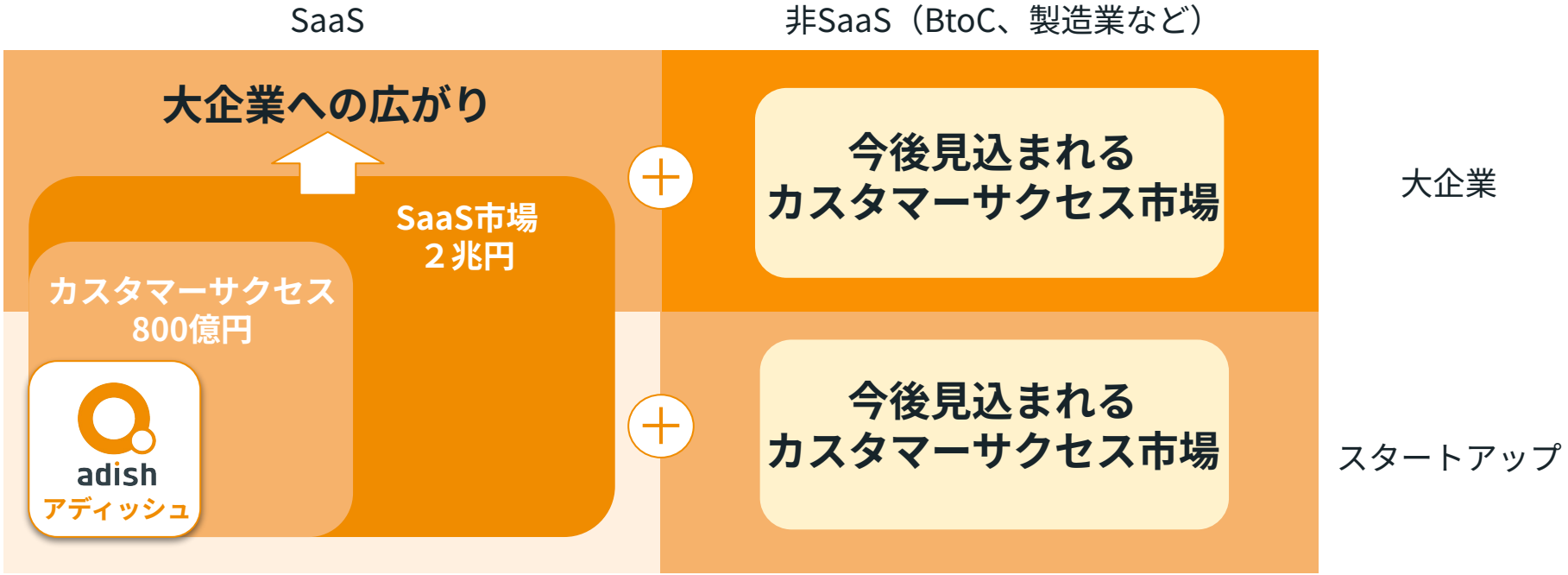
- SaaS企業は自社のARR（≒ ストック年間売上）の４%〜13%（※１）を「カスタマーサクセス」に費やす
- その市場でポジションを確立することで**中長期ビジョン以上の売上**を見込むことが可能

（※1）（※３）出所：Gainsight「カスタマーサクセスインデックスCS実態調査2023年版」カスタマーサクセスへの積極投資、全社売上に占めるCS関連費用の割合グラフから出所。（※３）グラフの25パーセンタイルより出所
（※２）出所：総務省 令和6年度 情報通信白書 クラウドサービスより、2028年のSaaS市場規模(売上高)予測２兆288億円

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

将来的にSaaS以外にも市場拡大の可能性

- **大企業**でも特にSaaSを展開している企業はカスタマーサクセスの取り組みが生まれてきている
- 今後、長期的には**非SaaS領域**でのカスタマーサクセス展開も考えられる



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

05. AI

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセスにおけるAI

AIが搭載されたプロダクトへのカスタマーサクセス相談
さらなるニーズの高まり

- 社会的な人手不足等により、AIとSaaSを掛け合わせた業務効率化プロダクト需要の高まり
- 顧客プロダクトにAIが搭載されることで、エンドユーザーが使いこなし継続利用してもらうためのカスタマーサクセス的な伴走支援ニーズも増加
- 特に先進的スタートアップは動きが早く、AIが当たり前にプロダクトに搭載されるように
- 様々なSaaSプロダクト経験のあるアディッシュだからこそ、高まるニーズに応え、ノウハウを活かした伴走支援が可能

アディッシュはカスタマーサクセスのプロとして、AI搭載型のプロダクトニーズの高まりに応え、顧客とともに更なるエンドユーザーの成功体験を支援、**AIネイティブなカスタマーサクセスを実現**

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

モニタリング・パトロール・カスタマーサポートにおけるAI

モニタリング・パトロール・カスタマーサポートの業務システムにAIを搭載。人による業務が効率化、AIシステム運用による新たな対価も

モニタリング / パトロール / カスタマーサポート

- 業務システムに生成AIを搭載することで、人による業務を効率化
- 例として、関係のないノイズ投稿のAIによる自動除去や高精度な抽出、またAIによる返信文案の自動作成や、自動応答など
- 同時に、AIの精度を高めるための「AIシステムの運用業務」も新たに発生。AI対応のモニタリングや、よりよい対応のためのデータ分析・データ整備等

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

社内各部におけるAI活用の取り組みとノウハウ転用

社内各部でのAI活用で様々な効率化を実現
特にAI搭載型SaaSを自社活用することで社内ノウハウを高め、顧客提供に活かす

AI・AI搭載型SaaS・AIエージェント(※) 活用例

管理部	AIを搭載した人事管理SaaSをはじめ、様々なSaaSを活用し、知見を深める。 また各種作成物についてもAI活用により業務を効率化。例として募集要項掲載文の作成等。
営業部	インサイドセールスにおけるAI搭載プロダクトおよびAIエージェントの活用や、 AIでの情報検索を基にした顧客情報分析など。業務効率化を実現。
運用部	業務システムにAIが搭載され、活用が進む。 対応業務の効率化のみならず、データ集計・生成等においてもAI活用。
開発部	自社システムへのAI搭載。合わせて必要データ量の分析等。 またパートナー企業のプロダクトに搭載されているAIのシステム検証等も。

社内各所でのAI活用により効率性が高まり、短期・中期・長期での販管費率の低下に寄与。
合わせてAI活用ノウハウや、AI搭載型のSaaS活用ノウハウを高めることで、
顧客側へのサービス提供および価値提供にも活かす。

(※) ユーザーが設定した目標に向けて自律的にタスクを実行する人工知能システムのこと

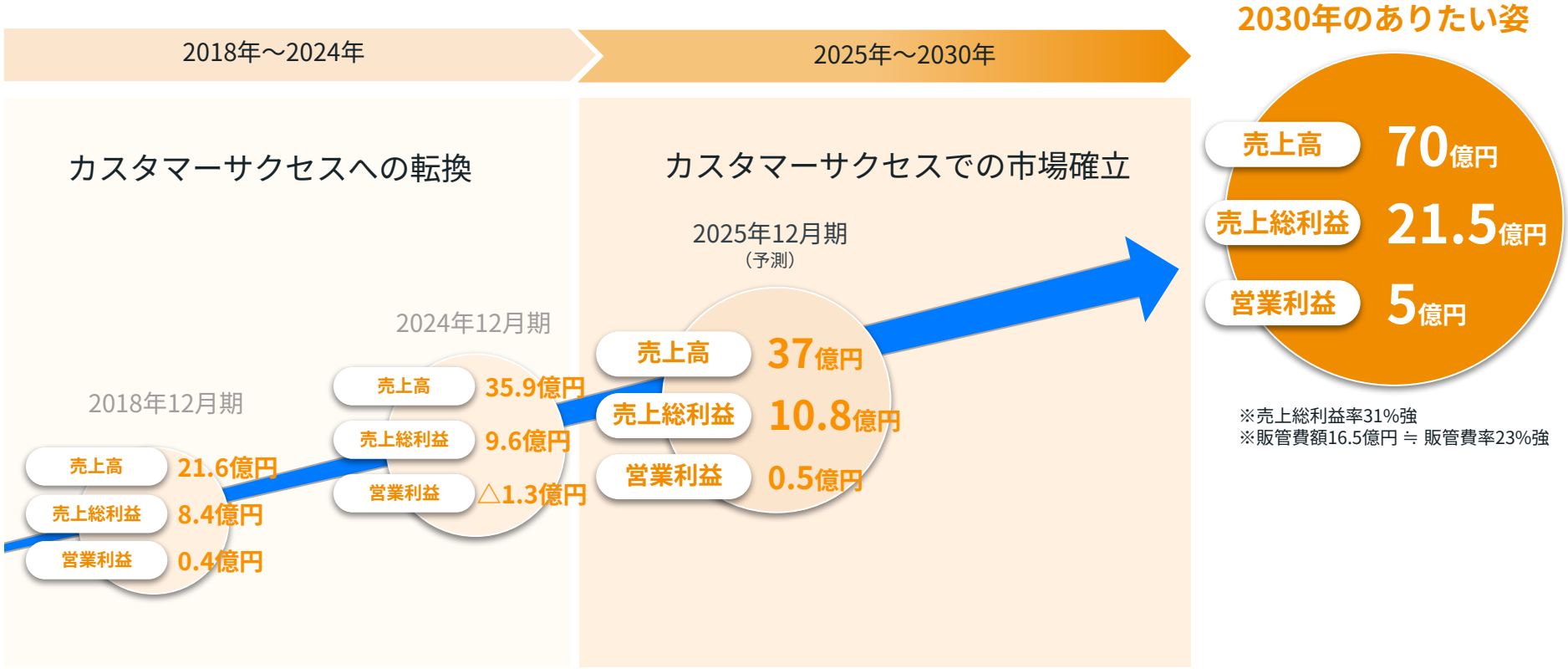
© adish Co., Ltd. All rights reserved.

06. 中長期経営ビジョン・優位性

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

アディッシュグループの中長期経営ビジョン

2030年12月期のグループ**連結売上高70億円・営業利益5億円**（2025年対比10倍）を目指す。



※売上総利益率31%強
※販管費額16.5億円 ≒ 販管費率23%強

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

市場背景と当社の位置づけ

アディッシュグループの中長期経営ビジョンの背景

カスタマーサクセス市場の高まり

- サブスクリプションやSaaSなどストック型ビジネスの拡大
- 顧客の継続利用を促す業務の重要性が高まる
- 結果、カスタマーサクセス業務のニーズが増加

市場としてはこれからが拡大期

- 業界としてはまだまだ未成熟
- 一方、スタートアップ企業から大企業等への広がりも
- 今後は職種としての「カスタマーサクセス」が確立する見込み

先駆的に特化してきたメリットを活かし事業拡大

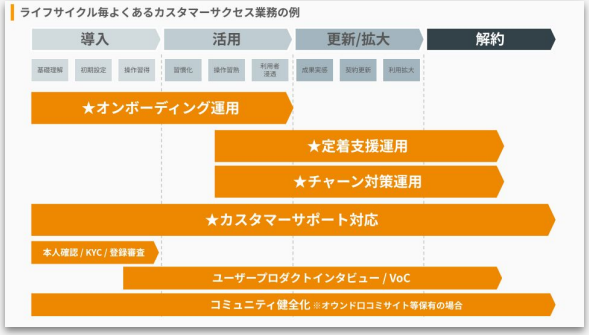
- 特化するからこそ顧客「層」が拡大
- 複数のカスタマーサクセス業務による１顧客からの月次収益の増大
- この掛け合わせと先行メリットを深化させて競争環境を勝ち抜く

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

アディッシュの強み１. 先駆的にカスタマーサクセス業務に特化

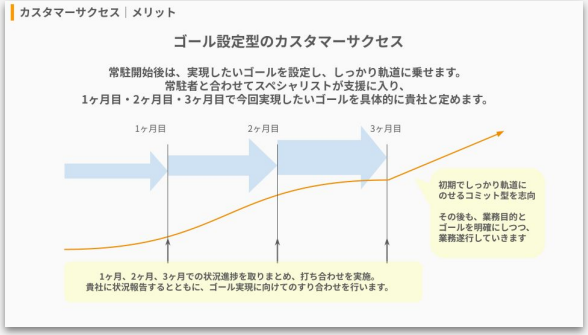
- カスタマーサクセスを専業的に事業展開している会社は数少なく、先駆的
- 2020年の上場以降、戦略的にカスタマーサクセスに集中して**ノウハウを蓄積**
- 複数の案件実績を元に、テーマごとに**メソッド化**。
  アディッシュの人材が社内ノウハウを活用し、顧客企業の課題解決に貢献する

カスタマーサクセス業務の
テーマごとにノウハウ蓄積



企業課題の確認とそれに合わせた
解決方法の提案

企業へのヒアリングと
それを元にしたゴール設定



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

アディッシュの強み２. 独自の育成プログラム「CSPL」を開発

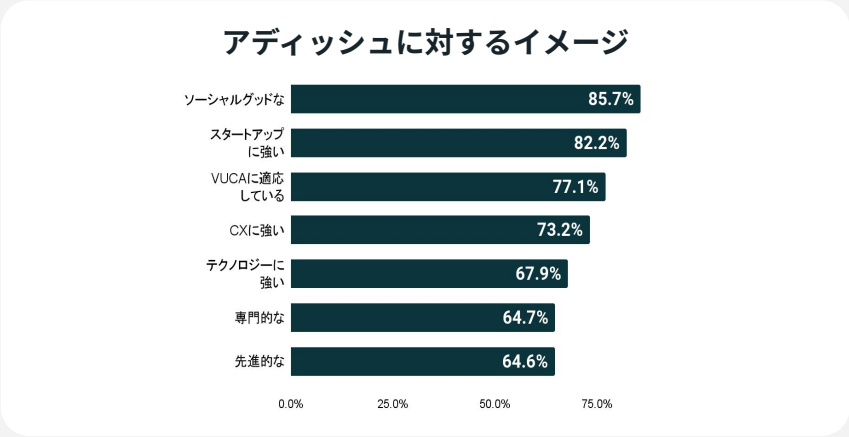
- 独自のカスタマーサクセス人材育成プログラム
  「カスタマーサクセスプライムラーニング（通称：CSPL）」を開発
- 未経験でもカスタマーサクセスを**体系的に学ぶ**ことが可能
- 育成プログラムと合わせ、社内多数の**実績・事例を元にしたノウハウ**を
  カスタマーサクセス人材が活用

CSPL（カスタマーサクセスプライムラーニング）

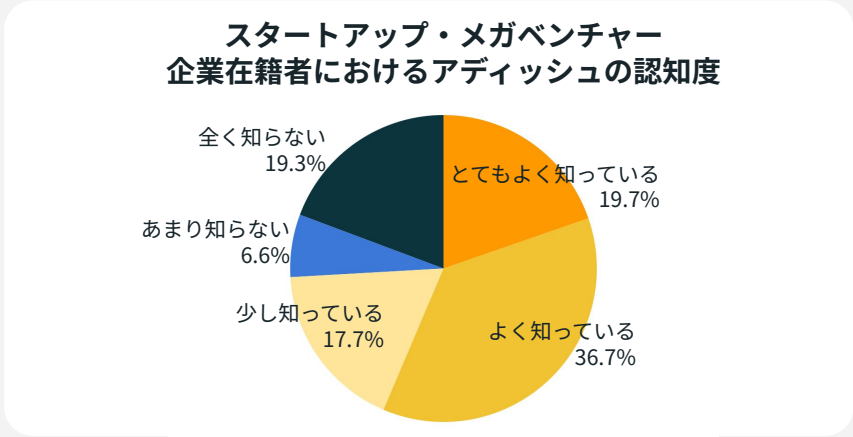
© adish Co., Ltd. All rights reserved.

アディッシュの強み３. 先進的なメガスタートアップの実績

- 近年、政府も国策（※）として力をいれ、日本のスタートアップ市場が成長。
  アディッシュでもバックオフィス系、HR系、各業界(建設・不動産・その他）といった
  先進的なメガスタートアップにおいて実績を蓄積
- アディッシュは**スタートアップとの親和性項目が高く**認知度も向上



※ 2022年3月当社調べ。スタートアップ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。



※ 2023年12月当社調べ。スタートアップ・メガベンチャー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。

（※）内閣官房 スタートアップ育成ポータルサイト

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

【実績】大型資金調達をしているスタートアップ顧客

合計資金調達金額 ＊最終資金調達日

2022年6月上場

ANY COLOR	2,649百万円 ＊2021年12月1日	NearMe	2,899百万円 ＊2025年１月30日
IOX	5,706百万円 ＊2025年4月28日	SHOWROOM	5,867百万円 ＊2022年12月12日
SOXAI	1,230百万円 ＊2024年12月	YOURMYSTAR	3,110百万円 ＊2022年1月31日
aperza	2,152百万円 ＊2024年3月25日	ツイキャス	2,110百万円 ＊2019年8月13日

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を掲載しています
※合計資金調達金額および最終資金調達日は、2025年5月10日時点のSTARTUP DB出所 (除くSOXAI)
※掲載許諾が得られている一部の顧客企業様を掲載しています

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセス専門誌の発行

蓄積したノウハウや業界トレンド、具体的な戦略を掲載したカスタマーサクセス専門誌を発行。イベントや展示会で配布し、市場での認知を高める

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

BPaaS（BPO+SaaS）への取り組み

SaaS活用のBPOとしてBPaaS化支援、カスタマーサクセス領域でのBPaaSを推進。SaaS企業のクラウドサーカス・ユニリタ・パートナープロップと提携

CloudCIRCUS UNIRITA PartnerProp

BPaaSに取り組む理由

- DXを進める上で有効な手段にSaaSの活用があるが、「有効活用できる」人材が不足している
- SaaS企業とBPOビジネスのプロフェショナルであるアディッシュが提携することで企業の生産性向上を実現
- SaaS企業との連携による顧客層の拡大
- アディッシュは、各SaaSに特化したBPOやプロフェッショナルサービス（※）を提供

SaaS企業の課題

- 自社製品を導入した企業に”有効活用”してもらうための説明や研修を担う人材の不在
- 導入企業が「使いこなせない」を理由に解約

導入企業の課題

- SaaSを活用できるまでのITリテラシーが不足
- 社内で「使いこなす」ためのリソースを確保できない
- SaaSの活用が進まず生産性向上や業務効率化などの課題が解決できない

解決策

アディッシュのBPaaSモデル

（※）SaaSが有効活用できるよう、初期設定や運用代行などのツールにひもづくサービスと、体制構築支援などツールにひもづかないサービスのこと

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

アディッシュの強み

カスタマーサクセスに特化し強みを磨く

カスタマーサクセスに特化している企業がほとんどない中で、
数年前から特化して独自性を高めてきた。

サービス形態としてコンサルから実運用、またBPOまで提供してきており、
最近では BPaaS というパッケージでのサービス展開も。
あわせて先進的なスタートアップやメガベンチャーでの事例も蓄積されてきている。

今後は、これらの経験値を活かし、スタートアップやメガベンチャーはもちろん、
エンタープライズ領域つまり大企業についても顧客層を広げていく。

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

07. 2025年12月期 第１四半期 事業トピックス

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセスの取り組み 1

スタートアップだけでなく大企業の新規事業成長や外資系企業の日本拡大をカスタマーサクセスにより支援

大企業の新規事業創出支援を行うキュレーションズと業務連携

- 大企業の新規事業を成功に導くことを目的に、アディッシュはカスタマーサクセス/カスタマーサポートの設計、実行、キュレーションズ株式会社が新規事業の立ち上げ・拡大支援
- キュレーションズとの連携内容
  1. 新規事業の支援体制強化
  2. 両社サービスラインの統合
  3. 新規事業の拡大支援
- 本連携により顧客群をスタートアップから**大企業にも拡大を推し進める一策**とし、カスタマーサクセスサービスの躍進を狙う

Curations × adish

韓国AIマーケティング自動化企業のVCAT AIと日本販路拡大支援におけるパートナーシップを締結

- グローバル展開を進めている株式会社VCAT AIは、**日本での成長を加速させるため、アディッシュをビジネスパートナーに選定**
- アディッシュはAIソリューション「VCAT.AI」の代理販売と「VCAT.AI」導入企業へカスタマーサクセスサービスを提供
- カスタマーサクセスサービスによる**外資系企業の日本成長支援**というサービスアプローチを拡張していく

VCAT.AI × adish

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセスの取り組み 2

カスタマーサクセスの啓発・業界活動

**カスタマーサクセスを通じて事業価値を向上。
日本カスタマーサクセス協会に正会員参画**

- 2024年11月に設立した日本カスタマーサクセス協会は日本で初めてカスタマーサクセスの啓発と標準化を目指す団体
- 多種多様な企業との連携を通じて蓄積したアディッシュ独自のナレッジによりカスタマーサクセスの発展に寄与していく
- さらに協会内で組成されたカスタマーサクセス(CS)BPO推進委員会の副委員長に就任し、CS BPOの先駆者としてBPOの標準化とベストプラクティスの確立を目指す

JCSA
Japan Customer Success Association

社会・地域の課題解決への取り組み

モビリティによる地域活性

**アディッシュプラス、Pathfinderと共に
JR西日本グループの事業共創プログラムに参画**

- JR西日本グループのアセットを活用しながら、スタートアップ企業等と新しい価値を創出する事業共創プログラム「ベルナル」
- 片道レンタカー「カタレン」を運用するPathfinder株式会社が「ベルナル」の２次審査を通過し、連結子会社アディッシュプラスも参画。Pathfinder、JR西日本グループの３社で実証実験を進める
- 自治体MaaSの実証実験参加実績があるアディッシュプラスの役割は、連携内容確定次第発表予定

adish+

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

08. Appendix

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

ミッション・ビジョン

つながりを常によろこびに

Delight in Every Connection

情報社会をあなたの居場所に

As in Your Hometown

「つながり」によって生じる、新たな課題の解決に貢献することで、
私たちは、「つながり」が「よろこび」であり続けられる世の中に資する存在でありたいと考えています

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

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

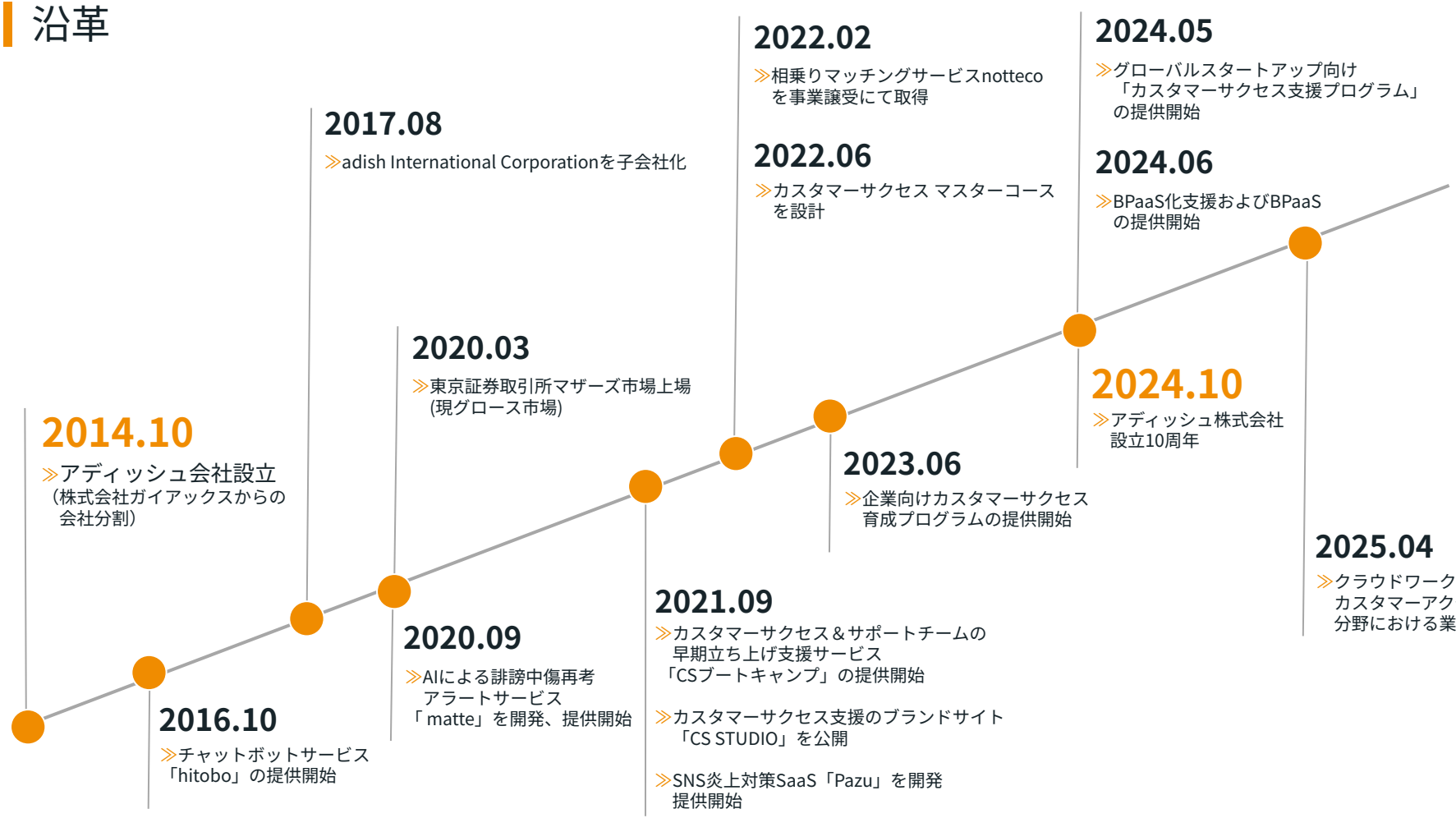
社員数
単体268名、連結411名（2024年12月末現在・臨時従業員を除く）

役員

代表取締役	江戸 浩樹	社外取締役	澤 博史
取締役	石川 琢磨	社外取締役	高橋 理人
取締役執行役員	久保 芳和	常勤監査役	秋場 修
執行役員	小澤 豊	社外監査役	馬渕 泰至
執行役員	小原 良太郎	社外監査役	礒村 奈穂
執行役員	吉川 敏広		

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

沿革



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

2016.10
≫チャットボットサービス「hitobo」の提供開始

2017.08
≫adish International Corporationを子会社化

2020.03
≫東京証券取引所マザーズ市場上場（現グロース市場）

2020.09
≫AIによる誹謗中傷再考アラートサービス「matte」を開発、提供開始

2021.09
≫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」の提供開始

≫カスタマーサクセス支援のブランドサイト「CS STUDIO」を公開

≫SNS炎上対策SaaS「Pazu」を開発提供開始

2022.02
≫相乗りマッチングサービスnottecoを事業譲受にて取得

2022.06
≫カスタマーサクセス マスターコースを設計

2023.06
≫企業向けカスタマーサクセス育成プログラムの提供開始

2024.05
≫グローバルスタートアップ向け「カスタマーサクセス支援プログラム」の提供開始

2024.06
≫BPaaS化支援およびBPaaSの提供開始

2024.10
≫アディッシュ株式会社設立10周年

2025.04
≫クラウドワークスとカスタマーアクセス分野における業務提携

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセス支援サービス

CS STUDIO
CS BOOT CAMP
START-UP GROWTH SUPPORT

社会背景

- サブスクリプション、SaaSなどの**ストック型サービス**の増加
- 顧客の**継続利用**を促すため、サービス利用による成功体験の支援・提供が必要となる
- 成功体験を支援する顧客対応手法が”**カスタマーサクセス**”と呼ばれるように

コンサルティングから実運用まで、カスタマーサクセス業務を体系的に支援

コンサルティング	カスタマーサクセス運用	カスタマーサポート運用	BPaaS
カスタマーサクセス部門の立ち上げ・改善・改革を支援	当社ノウハウに基づいた教育を受けた人員による実運用サービスの提供	カスタマーサクセス視点に立った実務の提供によるコンタクトセンターの改革	BPO＋SaaS＝BPaaS アウトソースとシステム導入運用をかけ合わせたDX支援

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

誹謗中傷・炎上対策、SNSリスク対策サービス MONI Pazu

社会背景

- インターネット上の誹謗中傷が深刻な**社会問題化**
- 炎上による企業の**信用力の低下・売上減少・株価下落リスク**が顕在
- 企業の情報発信のコンテンツにも**多方面への配慮が必要**に

インターネット上の誹謗中傷・炎上対策、情報流出やブランド毀損対策。
SNSやコミュニティメディアの健全化サービスの提供

SNSアカウント監視	ソーシャルリスクモニタリング	オウンドメディア監視
X（旧Twitter）、Instagram、TikTok等SNSアカウント内の投稿・コメントのモニタリングを実施	ソーシャルリスク（炎上/風評被害）対策やマーケティングに活用	自社運営コミュニティの投稿監視、サイトの健全化対策

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

ネットいじめ対策サービス

School Guardian

社会背景

- 2023年度のいじめの認知件数は732,568件となり、児童生徒1,000人当たりの認知件数は**3年連続で増加**し過去最多に（※）
- いじめ防止対策推進法等の法整備が進むも、**早期発見・対応の課題**が残る（※）
- **SNS上のいじめ等**、当事者以外から見えづらく、確認しにくい事案が増加

ネットいじめ対策サービス、パトロール対応、通報/相談対応。
トラブルを未然に防ぐ啓発事業を展開

ネットパトロール	いじめ匿名連絡サイト「スクールサイン」	SNS相談・通報サービス	ネットリテラシー講座
ネットいじめ等の早期発見システムや、目視による監視サービスの提供	児童生徒がいじめの目撃情報や、自身の悩みをいつでも匿名で連絡できるウェブサービス	LINEやウェブページを活用した児童生徒からの連絡と、カウンセラーによる相談の双方向の機能を備えたサービス	児童生徒が情報社会で活躍できるよう、ソーシャルメディアの可能性と危険性等、学校の目的にあわせた講座内容を提供

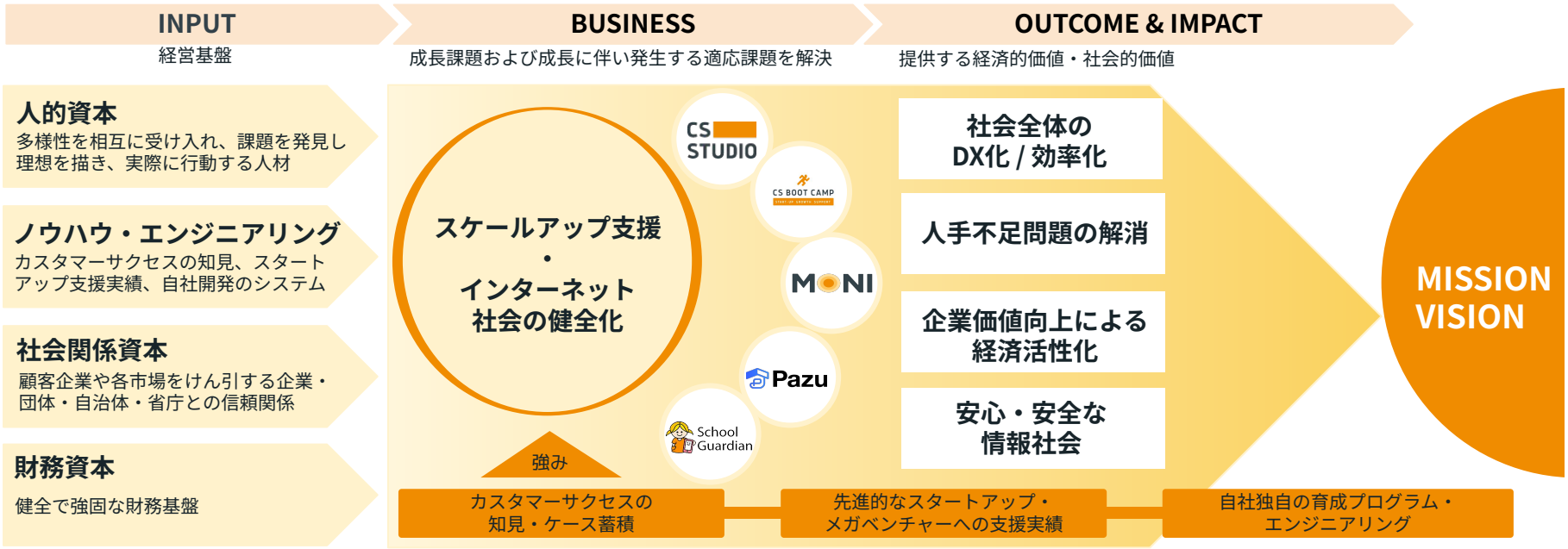
（※）出所：文部科学省| 令和5年度 児童生徒の問題行動・不登校等生徒指導上の諸課題に関する調査結果の概要

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

価値創造プロセス

デジタルエコノミー特化のカスタマーサクセス・プロバイダー

デジタル領域における人手不足の解消と社会のDX化を推進し、インターネット社会の安心・安全および教育に取り組む



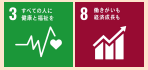
人的資本　**財務資本**　**ガバナンス**

MISSION・VISION

情報社会で発生する課題を解決し、「つながり」が「よろこび」であり続ける社会を実現

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

サステナビリティの取り組み全体像

マテリアリティ	関連するSDGs	アウトカム	アクション
カスタマーサクセス（CS）による持続的な社会の発展		イノベーションを創出するスタートアップやメガベンチャーの成長支援を通して経済の発展に貢献	企業に応じたCSの設計・コンサルティング・運用代行・常駐、CS教育およびCSメディア「CS STUDIO」の運用等
イノベーションによるインターネット社会の安心・安全、教育		インターネット社会を誰もが安心・安全に過ごせる「居場所」にする	企業のソーシャルリスク対策、誹謗中傷・炎上対策、リテラシー向上教育等
人的基盤の開発・強化		多様な人材が能力を発揮できる環境を醸成し、従業員エンゲージメント向上による新たな価値の創出	カスタマーサクセス教育の提供やデジタル人材の育成。各種キャリア形成支援制度、自主学習支援制度等
ダイバーシティ、エクイティ＆インクルージョン		多様性を互いに受け入れ、多様な人材が活躍できる風土の醸成	「無意識の偏見」解消への取り組み、ライフステージに合わせた制度設計、キャリア開発支援等
健康と安全		個々人の働き方を受容し、安心安全な職場環境の提供による従業員の健康保持・増進	柔軟な働き方を支える制度や社員による働き方の検討、エンゲージメントサーベイの実施等
ガバナンスの向上・ステークホルダーとの信頼性の強化		ステークホルダーと信頼関係を構築し当社の持続的成長と発展を目指す	役職者に向けた企業の社会的責任に関する意識向上の徹底、経営層と全従業員に情報セキュリティ等の徹底
地球環境問題への責任		環境問題を意識し持続可能な社会に貢献	二酸化炭素排出削減の実現に取り組んでいるサービスの利用、個々人が環境問題に意識した行動の社内啓発等

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

カスタマーサクセスによる持続的な社会の発展

- 成長段階のスタートアップが抱える課題は、
  人手不足による顧客対応が間に合わずユーザー離れすることやノウハウ不足による成長機会の損失
- これらの課題解決にカスタマーサクセスで支援し、
  イノベーションを生み出すスタートアップが事業成長に注力できるよう貢献する

アクション（サービス）	価値提供先	実現する社会
カスタマーサクセス CS STUDIO / CS BOOT CAMP • カスタマーサクセス / カスタマーサポートの設計コンサルティング • カスタマーサクセス / カスタマーサポートの運用サービス • BPaaS化支援 • カスタマーサクセス人材の常駐・派遣	スタートアップ	スタートアップによる社会活性化
	メガスタートアップ	社会全体のDX化 / 効率化
	大企業（エンタープライズ）	人手不足の解消

企業の持続的な成長による経済発展

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

イノベーションによるインターネット社会の安心・安全、教育

- 企業はリスク対策やコミュニティサイトの健全化対策による組織の成長とユーザー保護を同時に対応しユーザーはインターネット空間におけるリテラシーが必要とされる時代
- ネットいじめの早期発見・解決やネットリテラシー教育の提供により未来社会を創造する児童生徒が、インターネット社会で活躍できる力の醸成に貢献する

アクション（サービス）	価値提供先	実現する社会
誹謗中傷対策・ネットいじめ対策 MONI　Pazu　School Guardian • システムAIと人とのかけあわせによる監視体制 • 児童生徒がいじめや悩みを匿名で連絡できるウェブサービス • ネットリテラシー講座/講演の実施	事業会社	SNSリスクの早期発見・解決による健全に成長できる社会
	学校	ソーシャルメディアの健全化
	自治体	誰もが情報社会で活躍できる

インターネット社会を安心・安全な居場所にし、誰もがICTの恩恵を享受できる社会

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

ダイバーシティの推進

「ライフステージにあわせた制度設計」「キャリア開発支援」など
誰もが活躍できる環境づくりに取り組み、さまざまな賞を受賞

2016
「Forbes JAPAN WOMEN AWARD2016」
総合ランキング2016 **4位**入賞
(300名未満の部)

2019
2018年度ウーマンエンパワー賛同企業アワード
「特別賞」受賞

2021
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1,000名未満の部)

D&I AWARD 2021
「ベストワークプレイス」
最高位 認定

2023
「Forbes JAPAN WOMEN AWARD 2023」
「企業ランキング」**8位**選出

D&I AWARD 2023
「ベストワークプレイス」
最高位 2度目の認定

2024
「キャリアオーナーシップ経営AWARD 2024」
「奨励賞」受賞
(中堅・中小企業の部)

D&I AWARD 2024
「ベストワークプレイス」
最高位 3度目の認定

2025
「キャリアオーナーシップ経営AWARD 2025」
「優秀賞」受賞
(中堅・中小企業の部)

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

将来の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。

- アディッシュ株式会社　https://www.adish.co.jp/
- お問い合わせフォーム　https://www.adish.co.jp/contact/
- IR通信　https://note.adish.co.jp/m/m316d6644776d

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

© adish Co., Ltd. All rights reserved.