

**アディッシュ、全社員を対象としたカスタマーサクセス教育を開始。  
「カスタマーサクセスのトップパートナー」を目指し、人材育成を通して顧客企業の成長支援を強化**

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・プロバイダーであるアディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役 江戸 浩樹、証券コード：7093、以下 アディッシュ）は、「カスタマーサクセスプライムラーニング（Customer Success Prime Learning：CSPL）」を、全社員を対象に2022年11月中旬から開始します。

本教育は、カスタマーサクセス「顧客の価値を最大化＝顧客の成功とは何か」を特定し、実現できる考え方を身につけることで支援する顧客企業の成長に貢献、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の一環です。

### 【「カスタマーサクセスプライムラーニング」実施背景】

#### ■事業成長に欠かせないカスタマーサクセス

近年サブスクリプションモデルのビジネスが普及している中、企業がカスタマーサクセスの実行により成功すると、サービスを受けたユーザーの満足度が向上し利用率が高まることにより、解約率を引き下げることができま。また、ユーザーにオプション利用の追加やサービスに関連する別商材の提案・利用を促すことで、一人あたりの顧客単価が向上、結果として収益が向上します。特にスタートアップではカスタマーサクセスの成功が成長につながると言われています。

#### ■カスタマーサクセスのトップパートナーを目指す

アディッシュは、カスタマーサクセスによる成長支援を事業の中核にしており、スタートアップから大手企業まで、カスタマーサクセス導入に関する相談が入ります。

各社の状況に応じて、社内体制の確立から施策立案までを伴走したり、コンサルタントとして携わったりすることで、企業の成長を支援しています。

アディッシュのビジネスモデルは、ストック（サブスクリプション）型ビジネスです。2022年12月期第3四半期における連結売上高に占めるストック収益の比率は、カスタマーサクセスによる成長支援事業が堅調だったこともあり94.0%に達しています（※1）。継続してカスタマーサクセスサービスを伸ばさせていくために、これを実現できる人材を増やしていくことが必然です。

#### ■目指す組織像

本教育は、顧客対応を中心とする営業や運用など直接部門の他に、マーケティング、労務、総務、人事、法務、広報などの間接部門も受講が必須の教育です。アディッシュのサービス全てが「カスタマー」に関わっており、関与するステークホルダーの成功体験を最大化するために身につける考え方・手法と位置づけています。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、各自の業務と結びつけることで、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。

### 【「カスタマーサクセスプライムラーニング」教育概要】

「カスタマーサクセスプライムラーニング」は、カスタマーサクセスの基本概念、ユーザーが自社プロダクトを継続的に利用するかどうかの状態を数値で把握する「ヘルススコア」の設計方法や活用方法、プロダクトやサービスについて対象者のニーズや課題を深掘りするための「ユーザーインタビュー」の手法などをインプットし、課題を解きながら身につけていくプログラムです。

顧客の状態をインサイト（洞察、発見）して課題を特定、解決のための手法を見極め、「カスタマーサクセスを実現できる」考え方の習得を目指します。

教育形式は、直接対話をすることでエンゲージメント向上にもつながるオフラインとオンラインのハイブリッド形式で実施します。

プログラム名：カスタマーサクセスプライムラーニング（Customer Success Prime Learning：CSPL）  
教育内容：カスタマーサクセスの基本概念から顧客の成功に導く手法の特定、実行できるスキルの習得  
教育開始時期：2022年11月中旬より順次開始  
対象者：アディッシュ社員（231名）＊一部の臨時従業員含む、2022年10月31日時点  
教育期間：全7ステップを開始から約3か月間（総時間：30時間）  
教育形式：オフラインとオンラインのハイブリッド形式

タイトル	概要
【STEP1】 カスタマーサクセスとPLC	カスタマーサクセスの概要とプロダクトライフサイクル
【STEP2】 指標理解	MRR、NRR、LTV、チャーンレート
【STEP3】 タッチモデル	タッチモデルの階層と各モデル毎のアプローチ方法など
【STEP4】 ヘルススコア	ヘルススコアの設定～活用とカスタマーライフサイクル
【STEP5】 ユーザーインタビュー	ユーザーインタビューの目的、準備～分析
【STEP6】 オンボーディング	オンボーディングの業務設計～運用～分析
【STEP7】 カスタマーサポート	カスタマーサクセスとの比較と役割

### 【今後の展開】

カスタマーサクセスのニーズが高まる市場状況に應えるため、「カスタマーサクセスプライムラーニング」の教育を、グループ会社であるアディッシュプラス、アディッシュオーパスにも展開していきます。岸田文雄首相は所信表明演説で、スタートアップ5年10倍増を視野に、5か年計画への策定を表明しています<sup>（※2）</sup>。アディッシュの主要顧客であるスタートアップの活躍が一層増加すると見込まれる中、カスタマーサクセスの提供を通して、日本の持続的な成長に貢献していきます。

### 【アディッシュ株式会社 概要】

設立：2014年10月1日（東証グロースコード：7093）  
代表者：代表取締役 江戸 浩樹  
本社所在地：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  
事業内容：ミッション「つながりを常によろこびに」のもと、インターネット上で人と人がつながるからこそ発生する課題を解決し、利用者にとって健全で心地よい居場所をつくることを目的としたカスタマーリレーション事業を展開  
・スタートアップの成長支援とこれに伴う適応課題の解決  
・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・運用サービスの提供  
・誹謗中傷および炎上対策、学校向けネットいじめ対策  
URL：<https://www.adish.co.jp>

※備考  
<sup>（※1）</sup> アディッシュ | 2022年12月期 第3四半期決算説明資料 主要KPI | 2022年11月11日 <https://ssl4.eir-parts.net/doc/7093/tdnet/2205096/00.pdf>  
<sup>（※2）</sup> 出所：第二十回国会における岸田内閣総理大臣所信表明演説 [https://www.kantei.go.jp/jp/101\\_kishida/statement/2022/1003shoshinhyomei.html](https://www.kantei.go.jp/jp/101_kishida/statement/2022/1003shoshinhyomei.html) | 2022年10月3日更新

### 【報道関係者お問い合わせ先】

アディッシュ株式会社 コーポレートコミュニケーション 白髭  
Tel：03-5759-0334（代表） Mail：info@adish.co.jp  
お問い合わせフォーム：[https://info.adish.co.jp/webapp/form/21053\\_tdfb\\_85/index.do](https://info.adish.co.jp/webapp/form/21053_tdfb_85/index.do)

※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  
※本リリース情報は、2022年11月15日時点の情報です