

**アディッシュ、登録社数50,000社以上のクラウド人事労務ソフト  
「SmartHR」の顧客サポートを受託  
～課題に応じたサポート体制により「顧客の成功体験の最大化」に向けて支援～**

デジタルエコノミー特化の顧客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、株式会社SmartHR（本社：東京都港区、代表取締役CEO 芹澤 雅人、以下 SmartHR）が運営するクラウド人事労務ソフト「SmartHR（スマートエイチアール）」の顧客サポート（チャットサポート）を受託したことをお知らせします。



**【SmartHRの課題と顧客サポート委託背景】**

クラウド人事労務ソフト「SmartHR」は、雇用契約や入社手続き、年末調整などの多様な労務手続きをデータとして蓄積し、人事・労務の業務効率化と働くすべての人の生産性向上を支えています。SmartHRでは、提供するサービスを通じて労働にまつわる社会問題や顧客の課題を解決するために、組織一丸となってプロダクトやサポートの向上に取り組んでいます。顧客の価値を最大化するため、サポートにとどまらない組織横断の連携で組織力を高めることを目的に、内製で顧客対応を行ってまいりました。

登録社数50,000社<sup>(※)</sup>を超え、利用企業の業種や規模が多様化する中で、さらなる顧客対応向上のために、運用体制全般の見直しが検討されました。年末調整時期は、通常の2.5倍～3倍とお問い合わせ件数が増加するため、サービスレベルに影響が生じます。また、リソース不足に陥るため、業務プロセスの改善や別業務の対応に遅れが発生するだけでなく、中長期に向けた体制の整備や事業目標に向けた積極的な意思決定ができない可能性があるといった危機感を抱いていました。

アディッシュは、リソースの提供をはじめ、顧客企業の課題や思いを理解し、それらに沿ったサポート体制で、顧客サクセスの実現に向けた支援をしています。顧客の満足度向上や、顧客の声をもとにしたプロダクト改善への寄与実績、顧客サクセスのコンサルティングや顧客を成功に導くノウハウの提供実績があることから、アディッシュへ委託することにいたしました。

<sup>(※)</sup> SmartHR上で事業所登録を完了しているテナント数（ただし退会処理を行ったテナント数を除く）

**【アディッシュがSmartHRへ提供する支援内容、期待される価値】**

- SmartHRの課題や成し遂げたい思いに寄り添った顧客サポートの構築、実行
- 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顧客サクセスの実現
- アディッシュがサポートを担当することで、SmartHR社内のリソースを顧客への価値提供につなげる時間の捻出

**【アディッシュの顧客サクセス・顧客サポートの特徴】**

アディッシュでは、アーリーステージからレイターステージのスタートアップやメガベンチャーを中心に、顧客サクセス・顧客サポートのコンサルティングから運用代行の提供まで支援しています。新たな価値を創出するスタートアップの成長は、マニュアル通りの対応では難しいことから、顧客企業の現状や中長期で実現していきたいことなどをヒアリングし、カルチャーを把握、顧客企業と伴走しながら価値を共創して顧客企業の成長を支援しています。

**【SmartHR受託事例】**

『「SmartHRらしいサポート」を実現！スタートアップ企業の成長につながる、カスタマーサポート業務のアウトソースという選択肢』

**【クラウド人事労務ソフト「SmartHR」について】**

「SmartHR」は、労務管理クラウド4年連続シェアNo.1<sup>(※)</sup>のクラウド人事労務ソフトです。雇用契約や入社手続き、年末調整などの多様な労務手続きをペーパーレス化し、データとして蓄積。また、勤怠管理システムや給与計算システム等との連携により、様々なデータの一元管理も可能に。さらに、「SmartHR」に溜まった従業員データを活用した「人事評価」「従業員サーベイ」などの人材マネジメント機能により、組織の活性化や組織変革を推進。すべての人が働きやすい環境づくりに貢献します。「SmartHR」は、煩雑で時間のかかる人事・労務業務から経営者、人事・労務担当者、従業員を解放し、企業の生産性向上を後押しします。

(※) デロイト トーマツ ミック経済研究所調べ『HRTechクラウド市場の実態と展望 2021年度』

「SmartHR」サービスサイト：<https://smarthr.jp>

**【会社概要】****■ 株式会社SmartHR**

設立 : 2013年1月23日

代表者 : 代表取締役CEO 芹澤 雅人

本社 : 東京都港区六本木3-2-1 住友不動産六本木グランドタワー

事業内容 : クラウド人事労務ソフト「SmartHR」の企画・開発・運営・販売

URL : <https://smarthr.co.jp/>

**■ アディッシュ株式会社**

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、インターネットやソーシャルメディアなどの情報の領域で発生する課題を解決し、コミュニケーション社会が健全で心地よい“居場所”となるような社会の実現を目指します。

- ・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・コンサルティングおよび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>

**【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](mailto: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)

**【サービスに関するお問い合わせ先】**

アディッシュ株式会社

Tel : 03-5759-0334 (代表)

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12月21日時点の情報です