

2023年7月28日  
アディッシュ株式会社

## アディッシュ、スマートリング「SOXAI RING」のCX向上支援を開始

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SOXAI（本社：神奈川県横浜市、代表取締役 渡邊 達彦、以下 SOXAI）が開発・販売する健康管理用スマートリング「SOXAI RING（ソクサイ リング）」の販売・提供過程における顧客エクスペリエンス（以下 CX）<sup>(※1)</sup>の向上を目的に、支援を開始しました。



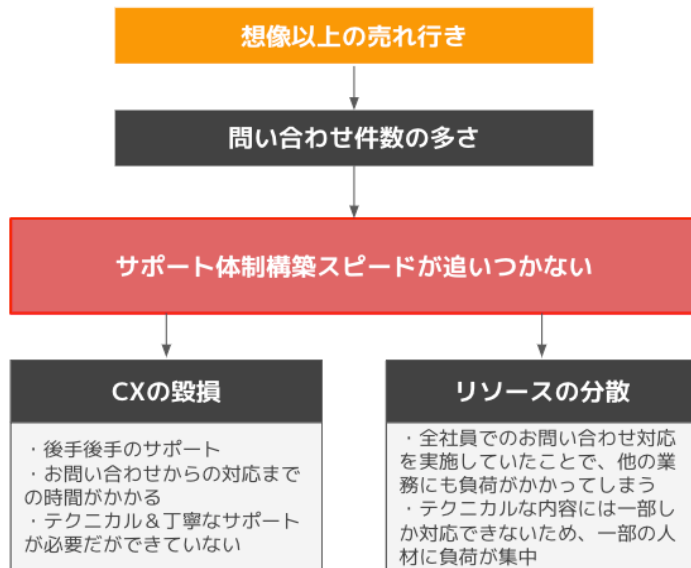
### 【SOXAIが抱えていた課題

～想定以上のお問い合わせにより、社長含む全社員で顧客対応をするも対応が間に合わずCXを毀損～

スマートリングのSOXAI RINGは、2022年の発売当初から予想を上回る売れ行きで、お問い合わせが想定よりも多かったため、サポート体制が追いつかず、迅速な顧客対応ができない状態に陥りました。

IoTデバイスという複雑性の絡むプロダクトは、テクニカルな内容も含めた丁寧なサポートが必要でしたが、顧客に満足いただける対応ができず、CXを大きく毀損する状態になっていました。

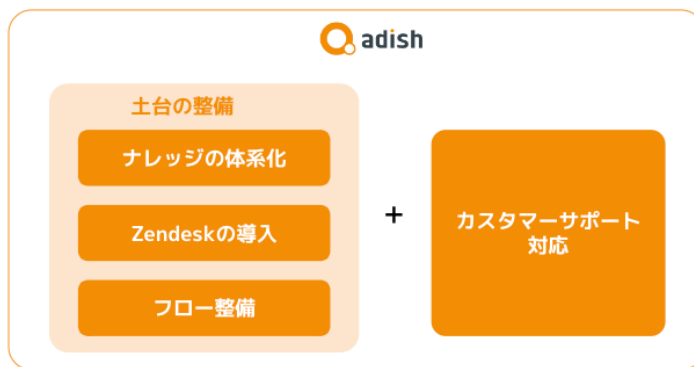
さらに、自社で進めていたサポートチームの内製化がうまくいかなかったことで、専門人材も顧客対応にあたっていたため、各人が担っていたマーケティングやプロダクト開発に専念することができず、事業全体にも影響が出ていました。



### 【アディッシュのCX向上支援】

SOXAIの課題である「問い合わせが急増し対応が間に合わない」「顧客サポート経験者不在による顧客離れ」「顧客サポート体系の設計や対応フローの構築が後回し」に対してアディッシュは、スケーラビリティの高い顧客サポートを実現するため、「ナレッジの体系化」「対応フローの整備」「顧客サービスプラットフォームZendeskの導入」などによる業務効率化につながる支援を実施しました。

これまで特定の社員のみで対応していたテクニカルな内容に対しては、「ナレッジの体系化」を実施したことで、社員の誰もが対応できるようになり、属人化を排除しました。属人化を排除することで、アディッシュが顧客サポートを代行し、これまでよりも早くお問い合わせ対応をすることができる環境が徐々に整いつつあります。これら支援の結果、SOXAI社内における月間の顧客サポート関連の業務時間を83%削減することができ、マーケティングやプロダクト開発など、それぞれの業務に集中できる環境を整えました。



**SOXAI** の従業員のCS関連業務時間を **83%** 削減

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

### 【両社よりコメント】

#### 株式会社SOXAI COO 光頼 篤樹氏

アディッシュは、スタートアップを中心にカスタマーサポートおよびカスタマーサクセスの支援をされているプロフェッショナルということで、今回、支援をお願いさせていただくことになりました。初回打ち合わせの際に、スタートアップの成長スピードにCSの体制構築スピードが追いついていないという課題を即見抜いていただいたことや、CSチームのグロースに向けたノウハウや実績も豊富な点が、ご依頼の決め手です。これまでの、および現在もカスタマー対応においては、お客様に大変なご迷惑をお掛けしておりますが、アディッシュにご支援いただいていることで、より良い状態が見え始めております。今後はサポートにおける顧客満足度向上を一緒に目指しながら、VOCを元にしたプロダクト改善支援にも期待しております。

#### アディッシュ株式会社 執行役員 経営戦略本部長 小原 良太郎

SOXAIは、急成長することでCXを毀損してしまうというスタートアップであるが故の課題に陥ってしまっておりました。アディッシュが培ってきたノウハウや知見を提供することで、SOXAIのユーザー様がSOXAIを有効活用することができ、日常がよりよいものになっていくことを望んでいます。さらなるCX向上を目指し、SOXAIと共に進んでまいりたいと思います。

### 【今後の展開】

引き続きアディッシュは、SOXAIのCX向上に関わる体制構築の改善を行っていきます。

### 【プロダクト/サービス概要】

#### ■SOXAIの「SOXAI RING」概要

SOXAI RINGは、バイタルセンシング機能が搭載されたスマートリングであり、幅7.6mm、厚み2.5mmという世界最小<sup>(※2)</sup>のサイズを実現しています。



装着者に負担を与えることなく、心拍数、心拍変動、血中酸素レベル(SpO2)、体表面温度、活動量などのバイタルデータを精度高く測定可能であり、取得した情報は独自のアルゴリズムで分析することで、睡眠状態、活動状態、ストレス状態などをモバイルアプリ上で表示し

ます。様々な健康指標を分かりやすくスコア化することで、ユーザーの特性にパーソナライズされた生活習慣や睡眠の質の改善に繋がります。

SOXAI RINGの詳細：<https://soxai.co.jp/>

## ■アディッシュのカスタマーサクセス・カスタマーサポート概要

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、「顧客の成功の最大化」を生むための戦略立案から実運用、コンサルティング、常駐/派遣サービス、人材紹介までを総合的に支援しています。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企業の成長を支援しています。

CS STUDIO : <https://cs-studio.adish.co.jp/service>

(※1) Customer Experience。顧客体験価値を意味し、顧客が商品を購入するまでの過程や購入後のサポートなど、自社商品に関わるすべての体験を表しています。

(※2) 「バイタルセンシング機能を搭載したスマートリング」を開発する各社の公開情報をもとに比較（SOXAI調べ、2023年7月時点）。

## 【会社概要】

### ■株式会社SOXAI 概要

設立 : 2021年2月

代表者 : 代表取締役 渡邊達彦

本社所在地: 神奈川県横浜市中区不老町1丁目2-1 中央第6関内ビル1102号

事業内容 :

- ・ヘルスケア、IoT、ウェアラブルなどの電子部品および電子機器システムの開発・製造・販売・知的財産管理業務
- ・ヘルスケアなどのモバイル/ウェブアプリケーションの開発・提供業務
- ・ヘルスケアなどの電子機器システムから生じるデータの分析、管理及びそれらに関する業務

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

### ■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】

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://www.adish.co.jp/contact/>

#### 【サービスに関するお問い合わせ先】

経営戦略本部 小原

Tel : 03-5759-0334（代表） お問い合わせフォーム : <https://www.adish.co.jp/contact/>

※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、2023年7月28日現在の情報です。