

**アディッシュ、経営管理プラットフォーム「FUNDOOR」を提供するFUNDINNOと連携し
カスタマーサポート体制を構築
～お問い合わせの平均解決時間を5分の1に短縮～**

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、株式会社FUNDINNO（本社：東京都品川区、代表取締役 柴原 祐喜／大浦 学、以下FUNDINNO）が提供する株主管理・経営管理プラットフォーム「FUNDOOR（ファンドア）」におけるカスタマーサポート体制の構築支援を行い、FUNDOORを支援する専門チームを立ち上げました。



【FUNDOOR、増加するお問い合わせを見据えカスタマーサポート体制構築を決意】

FUNDOORは、2019年の正式リリースから4年が経過し、累計5,000名を超えるユーザーに利用されています。急増するお問い合わせに、従来の対応ではリソースがひっ迫することが見えていたことや、ユーザーの声を把握しプロダクトに迅速に反映するための体制構築と、サポート品質向上の体制を整備する必要性も高まっていました。そこで事業を拡大していくためにも、お問い合わせが増加しても質の高いサポートができるよう、体制構築を目指すことになりました。自社の企画リソース面でも懸念があったため、本業務設計を外部へ委託することになりました。

【アディッシュにサポートを依頼した背景】

FUNDOORを提供するFUNDINNOは、成長過程のスタートアップであり、組織が固まっていない中、**同じ目線で気づきや改善への提案に能動的に働きかけてくれるような企業**を探していました。アディッシュは、当事者目線で向き合ってくれるという安心感があったことや、カスタマーサクセス・カスタマーサポートのプロフェッショナルであることから、アディッシュをパートナーに選びました。

【アディッシュの支援】

アディッシュでは、お問い合わせ内容をデータベース化し、ユーザーの困りごとが発生しやすい箇所を分析しました。分析をもとに、プロダクト内での案内の追加やFAQ改善など、より能動的なカスタマーサポートを行うべく取り組んでいます。このような日々の積み重ねもあり、お問い合わせから解決までの平均時間が従来の5分の1に短縮しました。

【事例詳細】

平均解決時間を5分の1に短縮！既存ノウハウの言語化と運用フロー構築でCS組織の独立に伴走するアディッシュのCS支援サービス導入事例【株式会社FUNDINNO様】

<https://note.adish.co.jp/n/n4bbc09a83a0a>

【両社よりコメント】



株式会社FUNDINNO 執行役員 FUNDOOR事業本部長 向井 純太郎氏

アディッシュ株式会社さまとの連携を通じて、弊社のカスタマーサポート体制をスピーディかつ効果的に強化することができました。これまでの実績は、お問い合わせの平均解決時間にも表れていると思っております。成長スタートアップにおいて、これからもカスタマーサポートのプロフェッショナリズムを向上させるべく、パートナーシップを最大化してユーザーの視点から使いやすく、価値ある体験をお届けできるように努めて参ります。



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

自己解決を促すことでお問い合わせ数を削減していくことは、サービス提供側においても重要なことではあります。しかしより重要なのは、エンドユーザー様がわからないことを自己解決しサービスを使いこなせるようになっていくことで、エンドユーザー様の「わからない」時間を短縮し、「やりたい」ことを早期に実現することだと考えています。今回、そのようなお取り組みに寄与することができ、大変うれしく思います。

【サービス概要】

■株主管理・経営管理プラットフォーム「FUNDOOR」概要

FUNDOORは、弁護士監修のベンチャー企業のための経営管理プラットフォームです。CXOを株主管理・株主総会・財務管理・IR配信などの煩雑な業務から解放し、ワンプラットフォームでサポートします。

<https://fundoor.com>

■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>

【会社概要】

■株式会社FUNDINNO 概要

設立：2015年11月26日

代表者：代表取締役 柴原 祐喜／大浦 学

本社所在地：東京都品川区東五反田5-25-18

資本金および資本準備金の合計額：83億7863万7024円（2023年7月31日現在）

第一種金融商品取引業者 関東財務局長（金商）第2957号

加入協会：日本証券業協会

URL：<https://corp.fundinno.com>

■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 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11月28日現在の情報です