

2024年3月29日
アディッシュ株式会社

マッチングプラットフォーム事業者向け「オンボーディング支援プログラム」の提供開始 プラットフォーム上の審査業務および健全化業務の効率化支援を通じて安心安全な取引の場となるよう寄与

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、マッチングプラットフォーム事業者（以下、マッチングプラットフォーム事業者）向け「オンボーディング支援プログラム」の提供を開始します。リソース不足、ノウハウがないなどの課題を抱えるマッチングプラットフォーム事業者のプラットフォーム上の審査業務をはじめとする一連の流れを整理し体系化、運用業務に落とし込む業務プロセスの標準化により、ユーザーが健全な「場」で継続的な利用ができるよう支援します。



【シェアリング市場規模は2032年度に15兆円超へと拡大予測】

マッチングプラットフォームとは、「サービスや商品を提供する側」と「サービスや商品を購入したい側」をインターネット上でつなげる「場」であり、これにより生まれる経済活動がシェアリングエコノミーです。

一般社団法人シェアリングエコノミー協会の発表によると、2022年度の日本におけるシェアリングエコノミー市場規模は2兆6,158億円、2032年度は最大15兆1,165億円に拡大するという予測です。個人が保有するシェア（売買・貸し借り）の種類は空間、モノ、移動、スキル、お金など多岐にわたり、2032年度の経済波及効果は約10兆円と算出されています（※1）。

【安心安全な取引のためにマッチングプラットフォーム事業者に求められる体制】

ユーザーはプラットフォームを利用するにあたって、「自身のニーズに合ったサービス・商品の提供」「十分な供給量・需要量」「トラブル時の相談窓口や補償の有無」などに着目しています。インターネットを通じた商品の購入などに、口コミやレビュー（評価）を判断材料にしている割合が84.6%という調査結果（※2）からも、取引を検討する際は口コミやレビューを参考にしているユーザーが多くいることが推察されます。

マッチングプラットフォーム事業者には、ユーザー同士が安心安全に取引できるよう、コミュニティを健全な「場」にすることが求められます。口コミやレビューがガイドラインに違反していないか、出品物やユーザーの登録内容は適切か、売買・貸し借りの種類によっては法に則った手続きがされているかなどモニタリングする体制が必要です。

ユーザーによる事前登録からサービス利用中/利用後まで、各所確認するポイントは多岐にわたります。一連の流れを整理し体系化、運用業務に落とし込む業務プロセスの標準化は、誰が対応してもミスが発生せず、一貫性のある品質、健全なプラットフォームの実現につながります。

【マッチングプラットフォームの課題】

リソース不足やノウハウがないといった課題から体系化せずに運用していた場合、各対応が後手に回る、ユーザー間トラブルを迅速に対処できないなどにつながり、ユーザーから安全に取引ができない場所と判断されてしまいます。その結果ネガティブな口コミがあがる、プラットフォーム利用の中止・退会などにより、収益につながらず運営自体が難しくなることもあります。

領域別には、以下のような課題があります。

▶ 「空間」のマッチングプラットフォーム（民泊サービス）

課題例：民泊サービスを提供するためには必要な手続きが必須。提供側がこの手続きを踏んでいるか確認する効率的なフローの構築に悩む

▶ 「移動」のマッチングプラットフォーム（ライドシェア）

課題例：規制改革や新たな法制度施行前に発生しうる課題の洗い出し、対策、体制、運用の見直しを整備するためのリソースやノウハウがない

これらの課題解決を目的に、マッチングプラットフォーム向けにプラットフォーム上の審査業務および健全化業務を効率化する「オンボーディング支援プログラム」を開始することになりました。

マッチングプラットフォームのサービスコンセプトを維持し、ユーザーが満足してサービスを継続的に利用できるよう、よりよいコミュニティ作りの支援を行います。

【「オンボーディング支援プログラム」概要】

「オンボーディング支援プログラム」は、プラットフォーム上に登録された出品物の内容や、プロフィール確認、サービス利用後のレビューや口コミがガイドライン違反にしていないかなどをモニタリングします。プラットフォームが目指す像から必要な業務・工数を整理し、業務フロー、審査基準策定を支援します。プロフィール確認業務の最適化、運用・業務設計ノウハウにより特定事業者の業務代行も可能です。

マッチングプラットフォーム事業者向け 審査業務および健全化業務例



安心安全なプラットフォームづくりを支援する 審査業務・健全化業務例

	事前登録	サービス利用中	サービス利用後
提供側	プロフィール登録およびサービス登録 …氏名・プロフィール内容 プロフィール画像・保有資格 業務スケジュール	問い合わせ …購入側とのやり取り	相談対応 …購入側とのやり取り
	出品登録 …サービスタイトル・画像 サービス内容・報酬金額		関連サービスの案内 …内容
購入側	プロフィール登録 …氏名・プロフィール画像	問い合わせ …提供側とのやり取り	レビュー、口コミ …投稿内容、健全化対策
			Q&A…内容

出所：

(※1) 一般社団法人シェアリングエコノミー協会 | プレスリリース | 2023年1月24日

<https://sharing-economy.jp/ja/news/20230124>

(※2) 消費者庁「令和4年度消費者意識基本調査 “問12インターネットでの商品・サービスの予約や購入で気を付けていること”」

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/research_report/survey_002/assets/consumer_research_cms201_230613_15.pdf

【MONI (モニ) サービス概要】

<https://monitor.adish.co.jp/>

「インターネット上におけるコミュニケーションのあんぜん、あんしんを、あたりまえに」をサービスビジョンに掲げ、インターネット上に投稿されるコンテンツの監視やリスク対策などのサービスを提供しています。

■ ソーシャルリスクモニタリング

Facebook、X、Instagram、YouTube、TikTok、Google Business ProfileなどのSNS上で発生する企業リスクや、広告などで発信する情報のリスクモニタリングを365日体制で支援・代行

■ オウンドリスクモニタリング

コミュニティサイトやマッチングサービス、オウンドメディアの運営で発生する各種リスクにあわせたサービスの提供

■ サービス支援・代行

ビッグデータの活用やAIで発生する各種オペレーション作業や人の手を介在しなければならない領域の支援・代行

■ アディッシュ株式会社 概要

設立：2014年10月1日（東証グロース市場：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、情報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
- 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・運用代行・常駐サービス
- 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】 サービスデリバリー事業部

Tel：03-5759-0334（代表） お問い合わせフォーム：<https://monitor.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、2024年3月29日現在の情報です