

アディッシュ、VOICHATと業務連携

Web接客ツール『VOICHATサポート』に、アディッシュの「BPaaS化支援サービス」を提供

デジタルエコノミー特化のカスタマーサクセス・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、Web接客ツール『VOICHATサポート』を提供するVOICHAT株式会社（本社：東京都港区、代表者 小路 康丸、以下 VOICHAT）と業務連携をし、『VOICHATサポート』に「BPaaS化支援サービス」の提供を開始しました。



『VOICHATサポート』はWeb上に設置することにより、Webサイトの訪問者にチャットや音声会話で即時に対応ができるツールです。これまではツールを導入した企業が接客対応していましたが、VOICHATは新たに**導入企業以外の人材が一次対応する「有人接客BPOプラン」の提供を開始、アディッシュの「BPaaS化支援サービス」を導入し、ツールとBPOをセットにした「BPaaS」としてサービスを販売していくこととなります。**

アディッシュが「有人接客BPO」を担うことになり、以下を支援していきます。

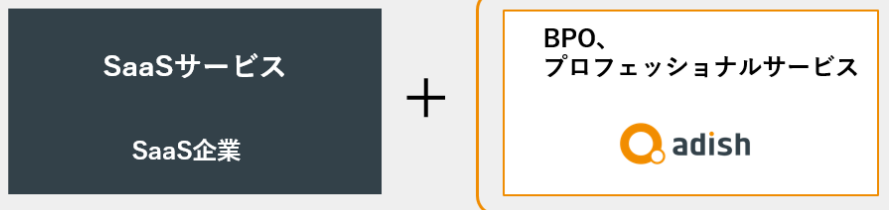
- ・ VOICHATサービスを導入する企業の顧客対応力の強化
- ・ VOICHATの人材がプロダクト開発などのコア業務に集中し、さらなる成長を続ける

■アディッシュの「BPaaS化支援サービス」について

提携先のSaaSに特化したBPOやプロフェッショナルサービスを提供します。SaaS企業はアディッシュが提供するBPOプロフェッショナルサービスと自社のSaaSを組み合わせることで、BPaaSとしてサービス提供（販売）が可能となります。BPOプロフェッショナルサービスは、例えば運用代行、初期設定、有償トレーニング等。

BPO、プロフェッショナルサービスについて

アディッシュが各SaaSにあわせた業務請負やサービスを提供するサービス



- BPO、プロフェッショナルサービス例
- ・ 運用代行プラン
 - ・ 初期設定プラン
 - ・ 有償トレーニング

業務連携背景

顧客がサービスを継続的に利用するかどうかは、サービスの性能や機能のみならず、問い合わせなどをした際の企業対応も影響しますが、顧客対応はリソース不足や対応品質の維持が課題にあります。

このような課題にVOICHATは、顧客満足度と対応スピードをあげる機能を備えた『VOICHATサポート』の提供をはじめました。VOICHAT導入企業から「もっとツールを使いこなしたい」「一次対応を任せたい」といった運用面での支援ニーズの高まりに応えるため、カスタマーサクセス/カスタマーサポートBPOに強みのあるアディッシュと業務連携、「BPaaS化支援サービス」の導入に至りました。

アディッシュは、「顧客対応のBPO」および「セキュリティと品質基準を両立した運用体制の構築」を提供していきます。

主な提供内容

1. 「タイムリーな一次対応体制の確保」

顧客からの問い合わせに対し、迅速な初期対応を実施します。

2. 「商談につながる対応の取りこぼし防止」

的確な顧客対応により、見込み客を商談へとつなげ、ビジネスチャンスの損失を防ぎます。

3. 「対応リソースの柔軟な最適化」

企業の状況に応じて、BPOと自社オペレーターのバランスを調整し、無駄なく効率的なリソース配分を実現します。

今後の展開

『VOICHATサポート』は、今後「多言語対応機能」や「外部連携機能」などの機能拡大を予定しており、VOICHATとアディッシュの連携強化が進む予定です。アディッシュでは、業界ごとの専門的な対応ノウハウの蓄積を進め、より多くの企業のカスタマーサポートを強力に支援していきます。

■VOICHAT株式会社について

VOICHAT株式会社は、「あらゆる領域のビジネスコミュニケーションを革新する」をミッションに、ビジネスシーンで繰り返されてきた無駄を解消し、課題解決と意思決定を加速させる音声プラットフォーム『VOICHAT』（VOICHATオフィス/VOICHATサポート/VOICHATインカム）を開発・提供しています。<https://voichat.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

URL : <https://www.adish.co.jp/>

事業内容 :

- ・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・常駐サービスの提供
- ・誹謗中傷および炎上対策
- ・学校向けネットいじめ対策

【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 ビジネス推進部 ビジネス開発 松井

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、2025年7月23日付の情報です