

2025年8月6日  
アディッシュ株式会社

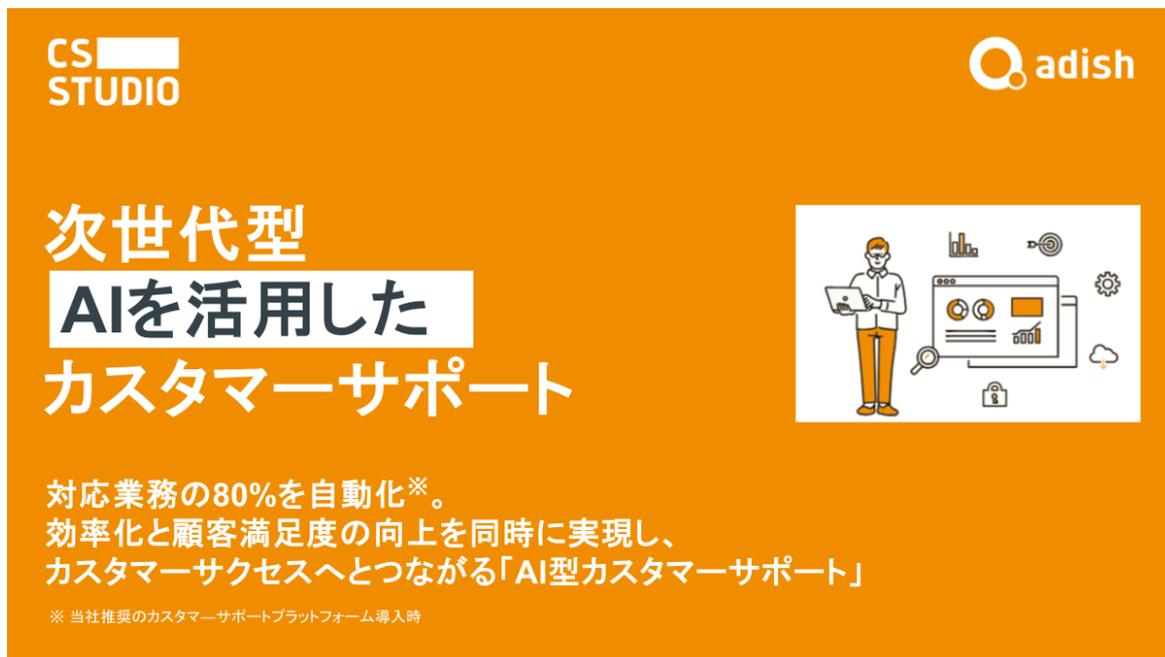
## アディッシュ、対応業務の80%を自動化する「AI型カスタマーサポート」の提供開始

### AI活用による効率化と顧客満足度を向上、カスタマーサクセスへとつながるサポートを実現

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、次世代型のAIを活用した新たなカスタマーサポートサービスの提供を開始します。

AIシステムによるカスタマーサポート基盤の構築により、対応業務の80%以上<sup>(※1)</sup>を自動化し、コスト削減や生産性向上、サポート品質向上を通して顧客満足度向上を実現します。

アディッシュでは、カスタマーサポートはカスタマーサクセス<sup>(※2)</sup>を実現するひとつの要素として位置づけています。従来のオペレーターによるカスタマーサポートの提供は併用し、企業は状況に応じてサービスの選択が可能です。



CS STUDIO

adish

# 次世代型 AIを活用した カスタマーサポート

対応業務の80%を自動化<sup>※</sup>。  
効率化と顧客満足度の向上を同時に実現し、  
カスタマーサクセスへとつながる「AI型カスタマーサポート」

※ 当社推奨のカスタマーサポートプラットフォーム導入時

Illustration of a person using a laptop with various data and AI icons.

## 背景

顧客の継続利用が収益に直結するSaaSサービスの拡大に伴い、企業には顧客対応品質の向上が求められている一方で、人手不足や人件費高騰等の要因により、

- 「大量の問い合わせに迅速に対応できない」
- 「オペレーターによって対応品質にばらつきがある」
- 「問い合わせ内容の分析や、マーケティングやサービス開発・改善に活用ができていない」

など課題も散見されます。特に労働集約型の体制から、いかに効率的かつ質の高いサポート体制へと移行していくかは、多くの企業が抱える課題と考えています。

そこでアディッシュは、15年以上培ってきたカスタマーサポートの実績と専門知識を、最先端のAI技術と融合させた次世代型「AI型カスタマーサポート」の提供を開始することとなりました。

## 「AI型カスタマーサポート」により期待される効果

- サポート品質の向上による顧客満足度の更なる向上
- 属人化からの脱却、およびデータに基づいた分析・報告・改善点の提案
- 効率化によって創出されたリソースを、新たな事業成長の取り組みへ再投資するという選択

## 「効率化」「顧客満足度向上」「投資効果の最大化」の実現を支援する「AI型カスタマーサポート」概要

### 「AI型カスタマーサポート」サービスページ

アディッシュの「AI型カスタマーサポート」は、3つのステップで構成され、効率化と顧客満足度向上を両立し、投資効果の最大化<sup>(※3)</sup>の実現に向けて支援します。

企業の状況や要望に応じて、どのステップからでも支援可能です。

#### 1. AI活用を前提としたカスタマーサポートシステム基盤構築

- 初期費用を抑えながらAI機能が標準搭載されているカスタマーサポートプラットフォームZendeskの導入<sup>(※4)</sup>。※他のプラットフォームの導入支援も可能
- タグ設定やデータ設定といった初期設定もアディッシュがサポート
- スモールスタートからのAI活用が可能

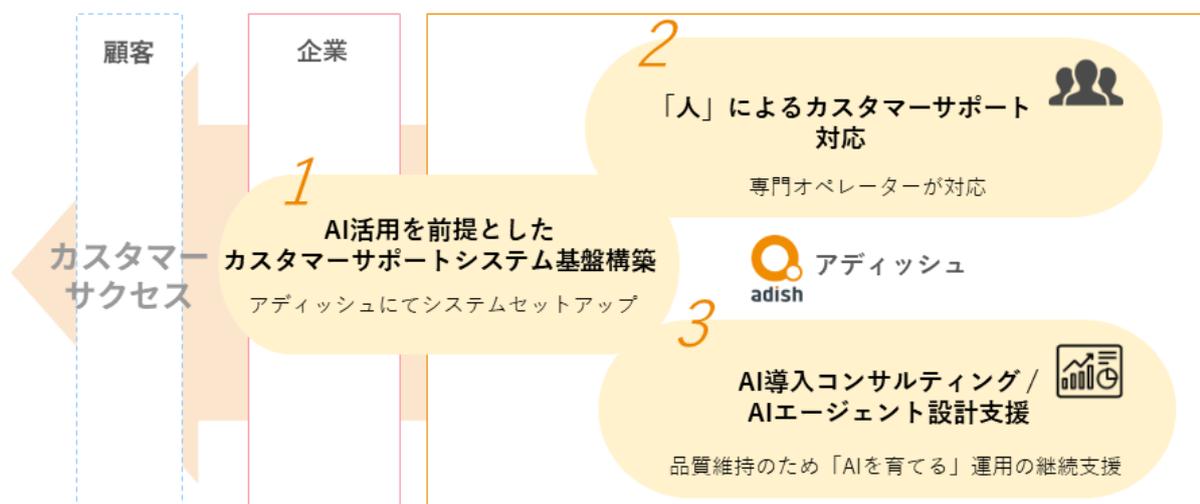
#### 2. 柔軟なサポート体制（オペレーター+AI導入コンサルティング）

- AIシステム導入後、アディッシュの専門オペレーターが顧客対応し、AIの精度向上に必要なデータを蓄積
- 蓄積されたデータに基づき、企業の業務内容や問い合わせ傾向を分析し、FAQの自動応答化、チャットボットによる一次対応、複雑な問い合わせのオペレーター連携フローなど、効果的なAI導入戦略のコンサルティングを実施

#### 3. AI導入後の育成と品質改善（AI導入コンサルティング / AIエージェント設計支援）

- AIの継続的な品質向上を目的に、AIの回答ならびに対応・モニタリング・正誤チェック・顧客満足度分析・データ更新を通じてAIの品質改善をサポートするAIエージェント設計支援

### アディッシュの「カスタマーサポート」



Copyright adish Co., Ltd. All rights reserved.

- (※1) 出所：ZendeskのAIエージェント導入による自動化達成率
- (※2) 商品やサービスを購入した顧客へ企業が能動的に関わることで、顧客の満足度を高める取り組みのこと
- (※3) 出所：Zendeskによると、Forrester社の Total Economic Impact™ (TEI) 調査では、Zendeskの利用による3年間のROI (投資利益率) が286%にも達することが示された
- (※4) アディッシュは2023年にZendeskパートナーに認定

## 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について

アディッシュは、カスタマーサクセス/カスタマーサポートサービスを通じて、デジタル領域における人手不足の解決と社会のDX化に取り組んでいます。SaaS、シェアリングエコノミー、Fintech、SNS、動画・ライブ配信、ゲーム、MaaS、人材・採用等の領域に強みがあり、創業間もないスタートアップから時価総額1,000億円を超える企業まで支援実績があります。業種業態やサービスの特性にあわせて、カスタマーサクセス / カスタマーサポートの考え方、体制、フローなど各社毎の設計が可能です。

カスタマーサクセス総合支援サイト「CS STUDIO」 <https://cs-studio.adish.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

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](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】 イネーブメント事業部

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8月6日付の情報です