



2025年12月期 第3四半期 決算説明動画 書きおこし資料

本書き起こし資料は、2025年11月14日に公開いたしました、2025年12月期 第3四半期 決算説明動画における、代表取締役 江戸浩樹による説明の書きおこし資料です。

一部内容の加筆修正を行っております。

また、本動画ではポイントを絞って説明しておりますため、あわせて決算説明資料をご覧くださいよう、お願いいたします。

[2025年12月期 第3四半期 決算説明資料](#)



アディッシュ株式会社 代表取締役の江戸 浩樹です。

それでは、2025年12月期 第3四半期の決算についてご説明をさせていただきます。

サマリー

業績ハイライト ...P.5～P.13

第3四半期より黒字化

- カスタマーサクセス領域の伸長がけん引
- 固定費の合理化等も進む

財務健全性の向上 ...P.12

自己資本比率の大幅向上

- 売上・利益の伸長とともに財務健全性も高まる
- 転換社債型新株予約権付社債の転換及び新株予約権の行使も進む

2025年第3四半期 事業トピックス ...P.43～P.47

強みとする領域や注力するサービスの推進

- スタートアップのBPaaS化支援やAI型カスタマーサポートの開始
- TikTok Shopの健全性支援や国の社会課題対策事業に参画

まず簡単にサマリーをお話した後、内容についてお話しいたします。

全体ですけれども、この第3四半期会計期間は黒字化いたしましたので、そちらについてお話しいたします。あわせて、自己資本比率といった財務健全性も向上しておりますので、これについてもご説明し、第3四半期の事業トピックスをお話ししてまいります。

Contents 目次

- 01. 2025年12月期 第3四半期 業績ハイライト
- 02. 2025年12月期 連結業績予想
- 03. 事業概要
- 04. ビジネスを取り巻く市場環境 カスタマーサクセスとSaaS
- 05. 中長期経営ビジョン・優位性
- 06. 2025年12月期 第3四半期 事業トピックス
- 07. Appendix

全体の流れは、最初に第3四半期の業績のハイライトについてお話しし、その後、2025年、今期全体の業績予想についてお話しするとともに、事業概要、ビジネスを取り巻く環境、中長期経営ビジョンについてお話してまいります。

事業概要以降は、今回はポイントだけお話しし、そのあと、第3四半期の事業トピックスについてもお話しいたします。

アディッシュとは

成長市場において拡大する「カスタマーサクセス」という
新たな業務ニーズにこたえ、先行的にサービス提供する企業

市場領域

クラウド・SaaSを中心とし
スタートアップから大企業に広がる

成長市場

提供サービス

対象市場において
顧客の維持・拡大に必要とされる

カスタマーサクセス

特長

先進的な事例
独自教育プログラムを元にした

先行メリット
ノウハウ・メソッド

最初に、アディッシュという会社は、成長市場において非常に拡大しているカスタマーサクセスという新たな業務ニーズに応えて、先行的にサービスを提供している会社で、カスタマーサクセスを軸に事業を展開しております。



01. 2025年12月期 第3四半期 業績ハイライト

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 5

ここから第3四半期の業績についてお話しさせていただきます。

黒字化

2025年12月期 第3四半期
業績ハイライト

- **第3四半期より黒字化**
昨年対比、経常利益で+42百万円（第3四半期会計期間）
- 主軸のカスタマーサクセス領域における事業伸長が主たる要因
第4四半期以降も、更に売上・利益ともに成長していく見込み
- 財務健全性も向上し、自己資本比率も大幅に改善（後述）

（百万円）

会計期間	2024年 第3四半期	2025年 第3四半期	増減額
売上高	897	940	+42
営業損益	△37	7	+44
経常損益	△37	5	+42
親会社株主に帰属する四半期 純損益	△37	3	+40

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 6

先ほど少し申し上げましたが、第3四半期会計期間は黒字化いたしました。
昨年対比での経常利益は、42百万円程度アップしております。それにより第3四半期会計期間は、黒字に着地することができました。

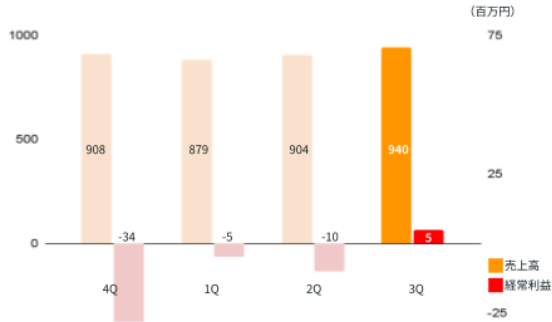
主軸のカスタマーサクセス領域の事業伸張が基本的には大きな要因ですので、第4四半期以降も、さらに売上・利益ともに成長していくことを見込んでおります。

第3四半期会計期間の黒字化について

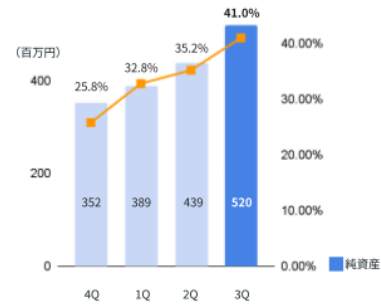
2025年12月期 第3四半期
業績ハイライト

- 2024年11月に実施した新株予約権の行使により自己資本比率が改善（25.8%→41.0%）
- 売上・利益の伸長とともに財務健全性が改善
- カスタマーサクセス業務を中心とした事業成長により、更なる黒字化及び財務基盤強化を目指す

直近1年間の連結売上高・経常利益の四半期推移



直近1年間の純資産・自己資本比率の四半期推移



© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 7

第3四半期末の自己資本比率ですけれども、2024年11月に新株予約権等の実施をいたしまして、これの行使に伴い自己資本比率も改善しております。
昨年25.8%程度だったものから、大きく改善しまして、41.0%まで上がっているという状況でございます。
あわせて、売上・利益も伸びておりますので、財務健全性も一層改善していくと考えております。

主軸のカスタマーサクセス領域での事業伸長

- SaaS業界のみならず、多様な業界から、カスタマーサクセス案件引き合いが増加
- スタートアップだけでなくエンタープライズ（大企業）からのニーズも増加
- 案件引き合いの多さから、昨年同会計期間に課題だった稼働率も改善

子会社業績や不採算領域の対策進展

- 子会社業績が大きく改善。昨年の同会計期間では経常利益が赤字であったが当会計期間では黒字化
- 不採算領域の低下も下げ止まり、当該領域の粗利率が11ポイント程度改善

組織体制の見直しや事業進展による経営効率化

- 昨年より進めてきた組織体制の見直し等の経営効率化が進展
- 事業活動も進展し売上が上がったことで、昨年四半期対比で、販管費率が4.2ポイント（30.7%から26.5%に）大幅に改善

▶ カスタマーサクセス領域の案件引き合いは高く、顧客規模も大きくなっているため、第4四半期以降も、継続して売上・利益が成長していく見込み。

一定の投資は行いつつ、経営合理化等の活動も、継続して取り進めていく。

黒字化の背景については、主軸のカスタマーサクセス領域の事業伸張が、最も大きいと捉えております。

基本的にカスタマーサクセスというのは、SaaSの業界で一番ニーズがありますが、それだけではなく、今は多様な業界から案件の引き合いが非常に多い状況です。またスタートアップだけではなくて、いわゆる大企業、エンタープライズからのニーズも増加している状況でございます。

これらの背景からも、昨年は、多少稼働率に課題がありましたが、そちらも改善して、利益体質になってきたという状況でございます。

この2年間ほどは、子会社の業績不振や不採算領域もありましたが、そちらの対策も進みまし、組織体制の見直しや経営合理化も行いましたので、これらの活動が相まって全体的に良い状況に向っております。

引き続き一定の投資は行なっていくつもりですので、それにより第4四半期以降も継続して売上・利益を伸ばしていけると考えております。

【累計】2025年12月期 第3四半期サマリー

2025年12月期 第3四半期
業績ハイライト

- 累計売上高は前年対比で微増なものの、第3四半期会計期間では過去最高
- 営業損失額も昨年より大幅に減少
- 第4四半期では更に売上・利益ともに伸長する予想であり、2025年の年間通期での黒字着地を目指す

(百万円)

	2024年12月期 第3四半期 累計	2025年12月期 第3四半期 累計	前年同四半期 増減率
売上高	2,683	2,724	1.51%
営業損失 (△)	△98	△21	－%
経常損失 (△)	△83	△11	－%
親会社株主に帰属する 四半期純損失 (△)	△100	△24	－%

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 9

ここまでは、第3四半期会計期間についてご説明してまいりましたが、次は累計についてお話しいたします。

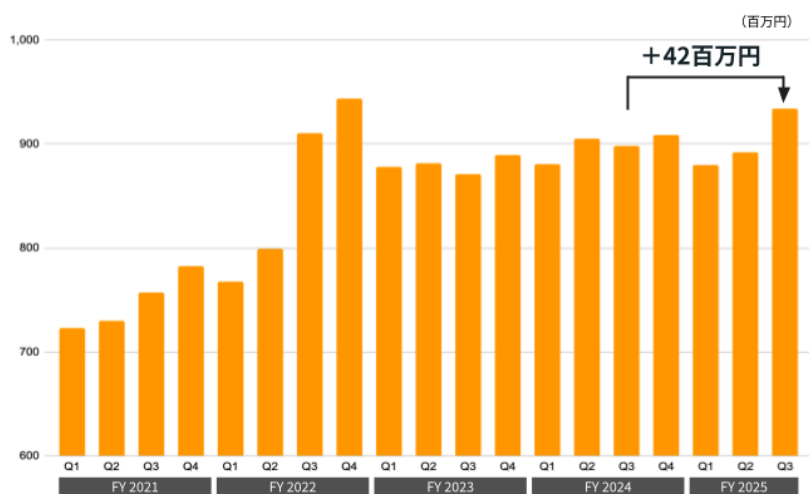
累計の売上高は、昨年対比では微増ですが、第3四半期の会計期間では過去最高の売上高になりました。

営業損失額は、大幅に減少しており、第4四半期ではさらに増加すると見込んでおりますので、年間でも黒字着地できるように進めてまいります。

連結売上高の四半期推移

2025年12月期 第3四半期
業績ハイライト

- カスタマーサクセス業務が売上高の増加をけん引
- 第3四半期として過去最高の売上高に



© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 10

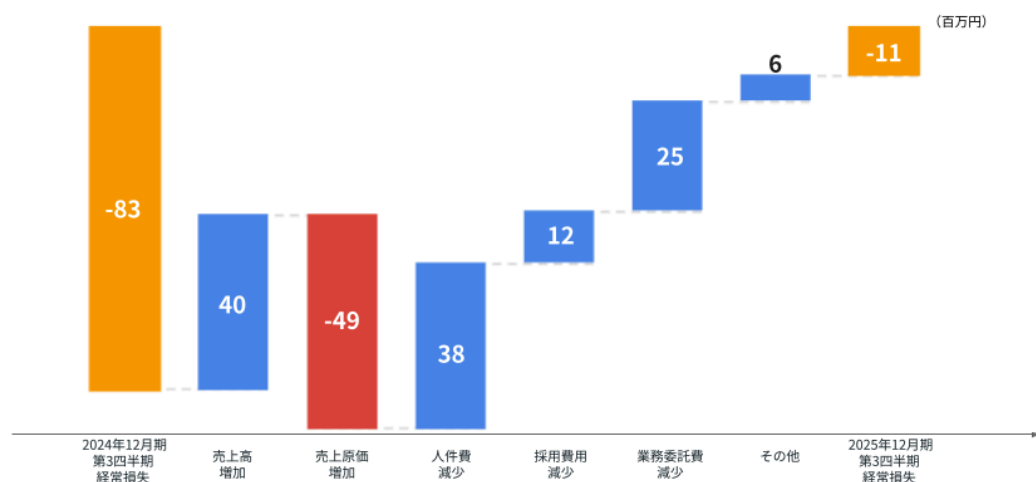
四半期推移については、先ほど申し上げたように、カスタマーサクセス領域が、売上高の増加を牽引しております。

第3四半期会計期間としては、940百万と過去最高の売上高が計上できましたので、より伸ばしていきたいと思っております。

主な利益変動要因（前年同期比）

2025年12月期 第3四半期
業績ハイライト

- 経営の合理化による費用削減の結果、人件費含む各種費用の減少が進む
- カスタマーサクセス業務の人員及び教育へのリソース投下により原価が上昇



© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 11

主な利益の変動要因は、経営の合理化等が相まって、大きく改善してきたと捉えております。

連結貸借対照表

2025年12月期 第3四半期
業績ハイライト

- 転換社債型新株予約権付社債の転換及び新株予約権の行使により、純資産が増加し自己資本比率が大幅改善

(百万円)

	2024年12月期	2025年12月期 第3四半期	主な増減要因
流動資産	1,145	1,071	—
現金及び預金	579	529	—
受取手形、売掛金及び契約資産	499	474	—
固定資産	194	183	—
資産合計	1,340	1,254	—
流動負債	731	641	—
固定負債	256	93	転換社債型新株予約権付社債の 転換による減少
負債合計	988	734	—
純資産合計	352	520	転換社債型新株予約権付社債の 転換、新株予約権行使による増加
自己資本比率	25.8%	41.0%	—

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 12

あわせて新株予約権の行使等もありましたので、財務健全性が大きく改善しており、引き続き強化していきたく考えております。第3四半期では、自己資本比率が41.0%になりました。

主要KPI（2025年12月期 第3四半期 実績、連結）

2025年12月期 第3四半期
業績ハイライト



売上高年平均成長率（CAGR）ならびにストック収益に対する年間顧客数については年計算のため通期決算時に公開予定。

(注1)継続的なサービスを提供した取引の収益の合計（2025年1月から9月までの累計）。対応件数に応じた従量課金売上を含む

(注2)連結売上高に占めるストック収益の比率

(注3)継続的にサービス提供を行うグループ全体の顧客数から算出した月次解約率の12ヶ月分の平均値

(注4)連結ストック収益の継続顧客数あたりの平均単価(Average Revenue Per Account)。年換算として算出

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 13

主要なKPIも順調に推移しております。

ストック収益比率や解約率等も、よい形で進捗しておりますので、継続して伸ばしてまいります。

以上、第3四半期の業績ハイライトの説明でございました。



02. 2025年12月期 連結業績予想

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 14

ここからは、2025年12月期 通期の連結業績予想についてお話しいたします。

2025年12月期 通期 連結業績予想

2025年12月期 連結業績予想

- 通期業績予想通り、売上高は過去最高の3,700百万円を見込む。カスタマーサクセスの伸長がけん引
- 経常利益は60百万円を見込む。戦略の進展と課題対策が進み黒字転換予定
- 上期は想定内の赤字着地だったが、当四半期会計期間で黒字となった。
第4四半期では更に伸長させ、通期黒字を目指す

(百万円)

	2024年12月期 実績	2025年12月期 予想	増減額	増減率
売上高	3,592	3,700	+107	3.0%
営業利益	△132	50	+182	－%
経常利益	△117	60	+177	－%
親会社株主に帰属する 当期純利益	△115	50	+165	－%

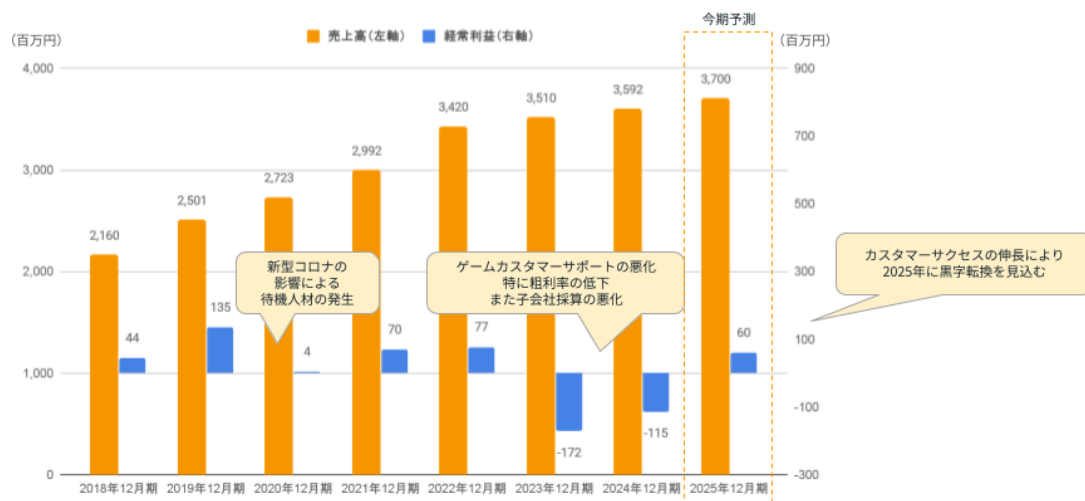
© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 15

まず、通期連結の業績ですが、売上高は過去最高の3,700百万円を見込んでおります。カスタマーサクセスの伸張がけん引するものと捉えております。

経常利益は、期初の発表とおり、60百万円程度を見込んでおり、上期は想定内の赤字着地でしたが、この第3四半期会計期間は黒字転換いたしましたし、事業を一層伸ばしていきたい、通期の黒字化も目指してまいります。

連結売上高・経常利益の経年の推移

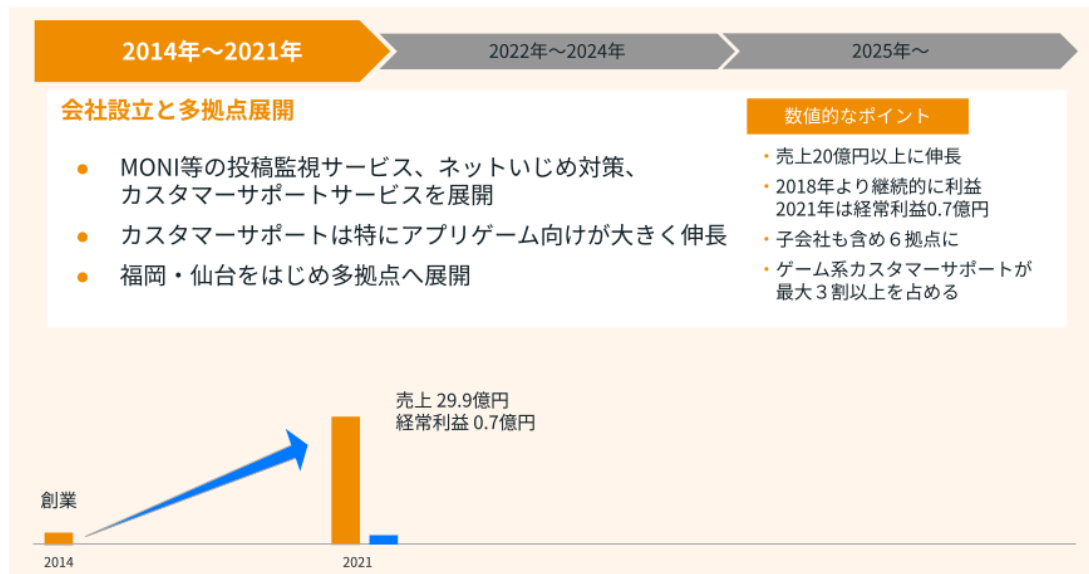
2025年12月期 連結業績予想



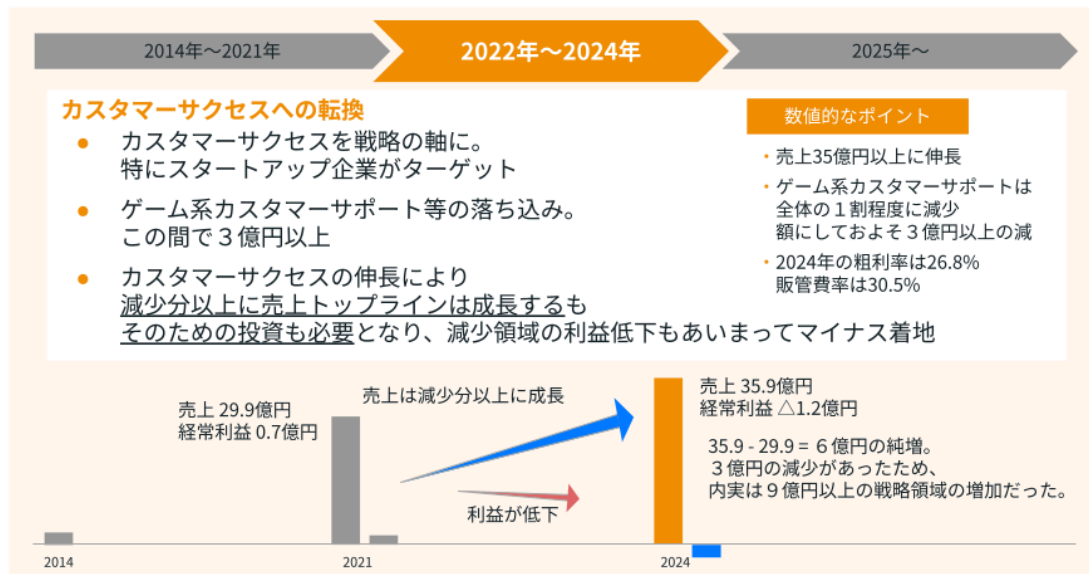
© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 16

ここから経年の推移をお話いたします。

ここ2年間ほど、我々が元々強みとしていたゲームのカスタマーサポート領域の売上が悪化したり、子会社の採算の悪化したり、同時カスタマーサクセスに投資を行っておりましたので、利益がマイナスでございましたけれども、通期は黒字になるよう進めてまいります。



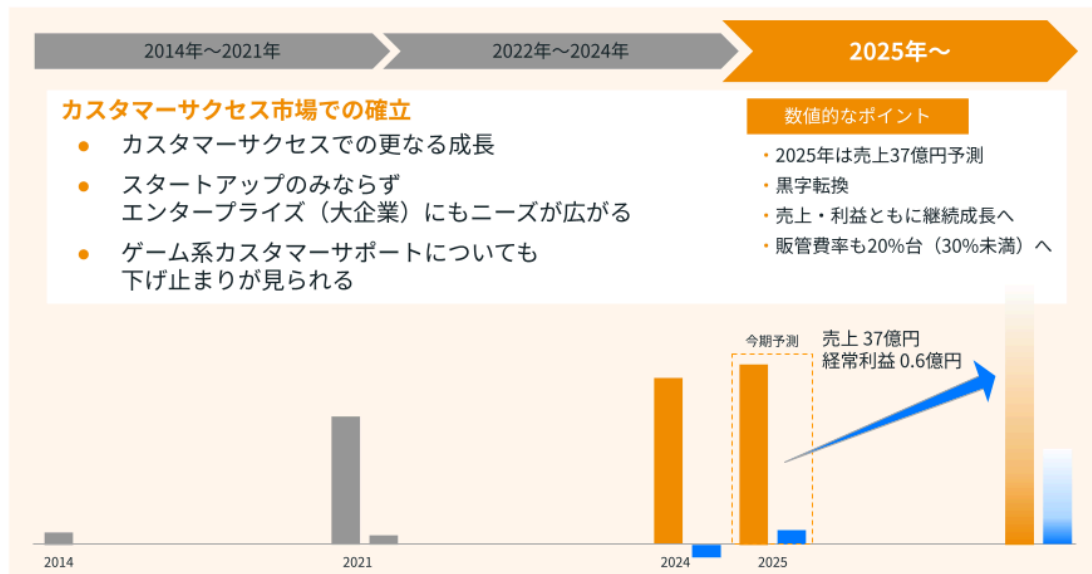
これまでの歩みをご紹介しますと、我々は2014年に創業しており、およそ2014年から2021年は、祖業であるネット上のパトロールサービスですね、投稿監視サービスやネットいじめ対策サービス、またアプリゲームのカスタマーサポートが大きく伸びて、多拠点展開もして、2021年は、およそ売上高3,000百万程度、経常利益も70百万円程出ておりました。



ここ3、4年の2020年頃からは、今後より伸びていくであろうカスタマーサクセスを、戦略の主軸に据えて進めてまいりました。

一方で、この期間中に、ゲーム系カスタマーサポート等の落ち込みもかなりありましたし、カスタマーサクセスという新しい領域への投資を同時に行っておりました。

カスタマーサクセスの売上は、ゲーム系のサポートが下がる分以上に獲得できておりましたが、利益的にまかないきれず、マイナス着地になったのが2023年、2024年の結果でございました。



今年からは、カスタマーサクセスが伸びてきていることもありますし、経営合理化等も進んでまいりましたので、今年しっかり着地させ、未来に向けて伸ばしていきたいと考えております。

以上が、2025年通期のご説明でございました。



03. 事業概要

ここからは、事業概要についてお話しいたしますが、冒頭少し申し上げたように、ポイントをお話しいたします。

カスタマーサクセス / カスタマーサポート

SNS炎上・誹謗中傷対策 / モニタリング
ネットいじめ対策

**CS
STUDIO**

カスタマーサクセスおよび
カスタマーサポート運用サービス

CS BOOT CAMP
Start of online content

カスタマーサクセス/サポート
設計・コンサルティング

MONI

オウンドコミュニティ向け
投稿監視サービス

Pazu

炎上対策モニタリング
& eラーニングSaaS

**School
Guardian**

学校・自治体向け
ネットいじめ対策サービス

1. カスタマーサクセスの
知見・ケース蓄積

2. 先進的な
メガスタートアップ実績

3. 自社独自の
育成プログラムと
エンジニアリング

アディッシュ全体としては、カスタマーサクセス、カスタマーサポート含めて「CS STUDIO」というブランドで進めております。

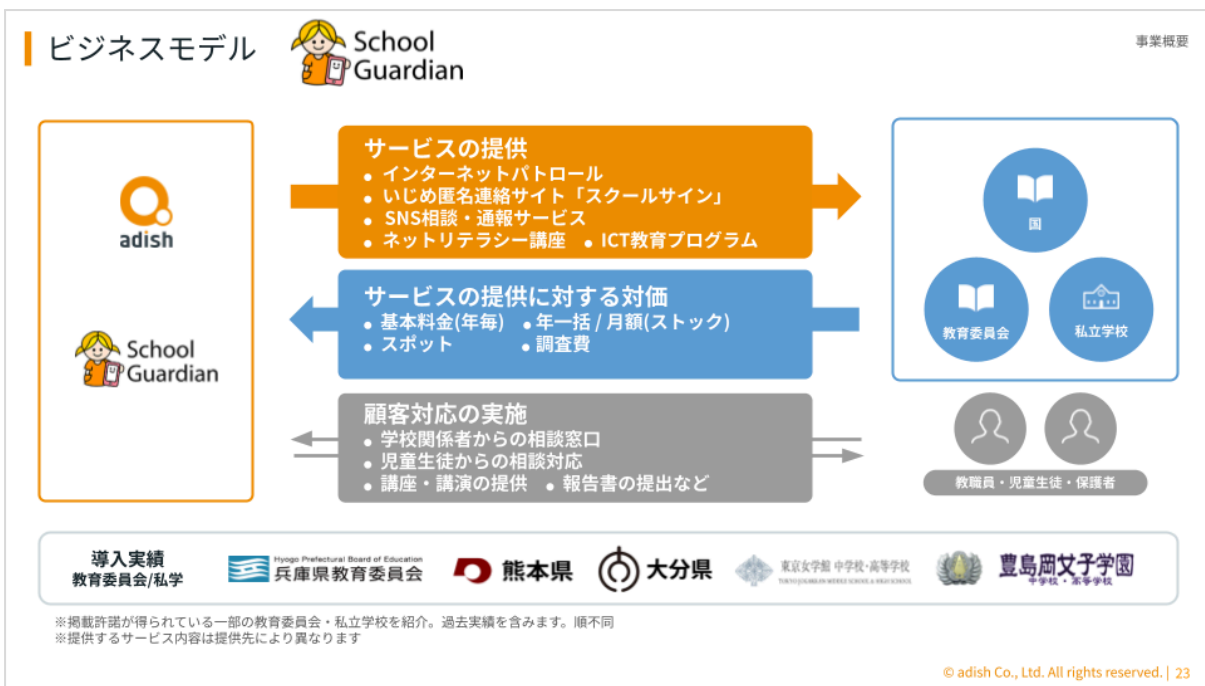
あわせてネット上のパトロールサービスがあり、SNS炎上や誹謗中傷対策や、ネットいじめ対策のサービスも、継続して伸ばしております。

カスタマーサクセスの知見や先行的に提供している点を軸にしながらも、先進的なスタートアップの支援実績も蓄積しております。独自の人材育成プログラムやエンジニアリングといったことを強みとして、事業を伸ばしていくようなビジネスモデルでございます。



基本的にビジネスモデルはBtoB（企業間取引）ですので、我々のクライアント企業に対してカスタマーサクセス等のサービスを提供し、対価をいただいております。

我々は、ストック型のサービスですので、一度契約いただくと、基本的には長期にお付き合いするというタイプになります。



スクールガーディアンという学校向けのサービスも、基本的には同様のビジネスモデルで、こちらのターゲット市場は学校や自治体になります。

サービス提供に対して対価をいただき、継続的にお付き合いするというスタイルは、カスタマーサクセスやカスタマーサポートと変わりません。



カスタマーサクセス支援のトップパートナーへ

我々は「カスタマーサクセス支援のトップパートナーになる」ことを、中長期の経営ビジョンとして掲げておりますので、そちらに向けて進めていく予定でございます。



04. ビジネスを取り巻く市場環境

カスタマーサクセスとSaaS

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 25

市場環境についても、ポイントを絞ってお話いたします。

“ カスタマーサクセス ”

顧客に最大限サービスを利用してもらう取り組み

継続利用（解約防止）
の取り組み

×

付随サービス利用促進
の取り組み

企業利益の向上

(※) 出所：Japan Customer Success Community

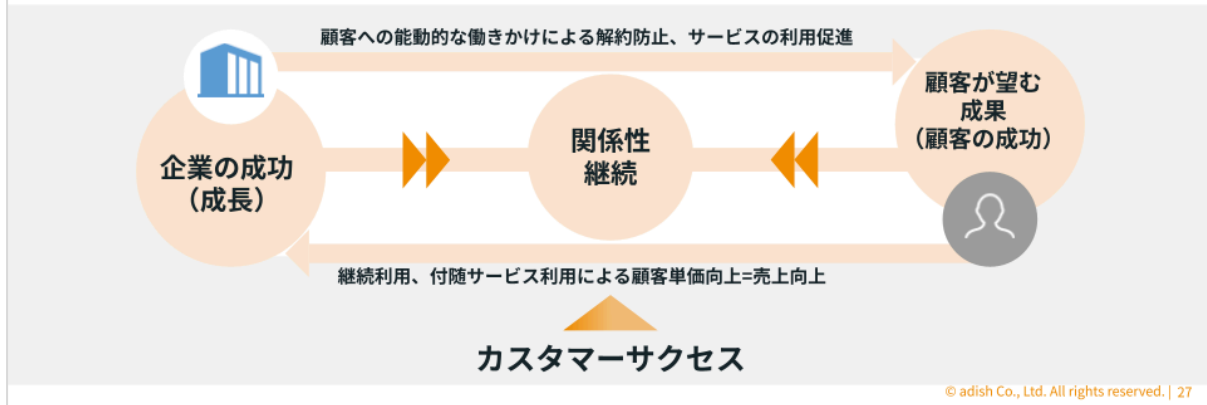
© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 26

カスタマーサクセスとは、顧客に最大限自分たちのサービスを利用していただく、顧客の成功を最大化するような、企業利益の向上のための取り組みです。

■ カスタマーサクセスが必要となる社会背景

ビジネスを取り巻く市場環境

- 様々な業界で商品の提供形態が「売り切り」から顧客との「**関係性を継続**」する「サービス」へと変化
- サブスクリプションやSaaSなどの**ストック型ビジネスの伸張**
- 企業は顧客との「**関係性を継続**」し「**顧客が望む成果**」へ向けて伴走することで、企業の成功（成長）につながる顧客対応手法「カスタマーサクセス」が不可欠に



カスタマーサクセスが必要となる社会背景については、昨今サービス形態が、サブスクリプションやSaaSといった、継続的にお客さまと関わるビジネスが広がっております。そうすると、これまでの「売り切り型」のビジネススタイルではなく、顧客との関係性を継続していくことが重要になります。つまりお客さまとの関係をより強固にして、継続して、望む形に(=成功に向けて)伴走するといった業務(カスタマーサクセス)が必要になってきております。

このような社会背景から、カスタマーサクセスのニーズが広がっているという状況でございます。

カスタマーサクセス人材需要の高まり

ビジネスを取り巻く市場環境

カスタマーサクセス関連職の求人数が増加
顧客との継続利用を促す新しい業務として高いニーズ

カスタマーサクセス職を含む求人数推移^(※)

企業がカスタマーサクセス職に求めるスキル^(※)



顧客折衝スキル
データ分析スキル

専門性の高い人材に需要が集まる

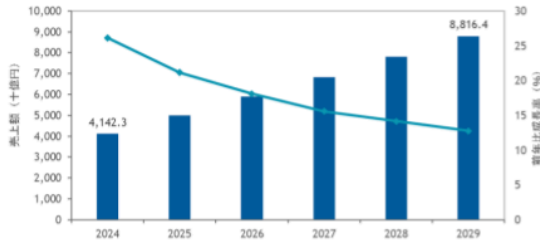
^(※) 出所：パーソルキャリア | 「dodaビジネスパーソンと企業の転職意識ギャップ調査」第3回 | 2022年11月29日
"新しい時代に求められる営業職"としてインサイドセールスとカスタマーサクセスの求人数の推移。2019年1月の掲載数を1と定義

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 28

カスタマーサクセスの人材需要は非常に高まっておりますし、実際に数多くのニーズをいただいております。

カスタマーサクセスをもっとも必要とするSaaS・クラウドサービス それらの市場規模は成長が継続する見込み

国内パブリッククラウドサービス市場規模予測^(※)



Source: IDC Japan, 2/2025

国内パブリッククラウドサービスの
年間平均成長率予測(2024-2029年)

16.3%^(※1)

2028年のSaaS市場規模(売上高)予測

2兆288億円^(※2)

^(※1) 出所: IDC Japanプレスリリース「国内パブリッククラウドサービス市場予測を発表」2025年2月20日
パブリッククラウドサービスはIaaS、PaaS、SaaSを対象。導入/運用支援サービスやIaaS上で稼働するソフトウェアなどは含まれない

^(※2) 出所: 総務省 令和6年度 情報通信白書 クラウドサービス

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 29

カスタマーサクセスの取り組みを一番必要とされているのがSaaS市場ですが、SaaS市場自体が拡大しております。

調査によると、年間平均成長率は10%以上の成長が見込まれておりますし、売上高も2兆円以上になっていくと予測されておりますので、このような背景からもカスタマーサクセスのニーズが高まっているかなと捉えております。

人材需要の増加やカスタマーサクセスが特に必要とされる
SaaS市場の拡大に伴い、カスタマーサクセス市場が拡大

カスタマーサクセス 人材需要の増加	先進的なスタートアップを中心に需要が生まれていたが、 大企業もカスタマーサクセス部門を拡充しつつある
カスタマーサクセスニーズの高い SaaS市場の拡大	近年、開発されるシステムの多くはSaaS、 また、元からあったサービスがSaaS化されるケースも 出てきており、堅調に拡大すると見込まれる
BPO + SaaS = BPaaSという 新しい市場	SaaSの開発とBPOは別次元の業務であり、 互いに補完するBPaaSの考えや市場が広がることで、 カスタマーサクセス市場は加速していく

人材需要やニーズの多い市場も拡大しております。
このようなことがけん引して、カスタマーサクセスの市場自体が拡大しているものと捉えて
おります。

SaaS市場を元にしたカスタマーサクセス市場規模は800億円

ビジネスを取り巻く市場環境

- SaaS企業は自社のARR（≒ ストック年間売上）の4%～13%（※1）を「カスタマーサクセス」に費やす
- その市場でポジションを確立することで**中長期ビジョン以上の売上**を見込むことが可能



（※1）（※3） 出所：Gainsight「カスタマーサクセスインデックスCS実態調査2023年版」カスタマーサクセスへの積極投資、
全社売上に占めるCS関連費用の割合グラフから出所。（※3） グラフの25パーセンタイルより出所
（※2） 出所：総務省 令和6年度 情報通信白書 クラウドサービスより、2028年のSaaS市場規模(売上高)予測 2兆288億円

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 31

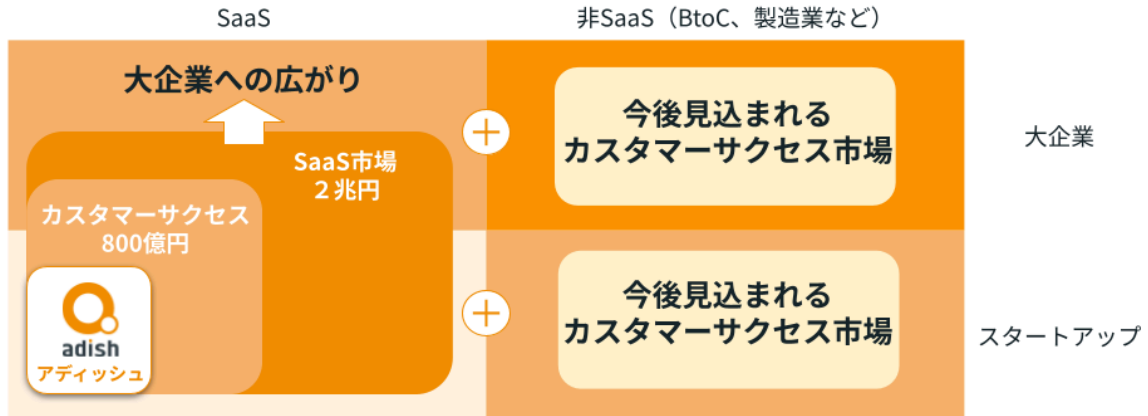
では、カスタマーサクセス市場としてどのくらい見込めるかという点ですけれども、アメリカをはじめ、様々なデータがありますが、SaaS企業は、自社のストック型の売り上げの大体4%から13%、平均にすると8%程度をカスタマーサクセスに投下するというデータがございます。これをもとに計算すると、今後数年でおよそ800億円程度市場が拡大すると見込まれるかと考えております。

ここで我々はしっかりポジションを確立して、中長期のビジョンを実現してまいります。

将来的にSaaS以外にも市場拡大の可能性

ビジネスを取り巻く市場環境

- **大企業**でも特にSaaSを展開している企業はカスタマーサクセスの取り組みが生まれてきている
- 今後、長期的には**非SaaS領域**でのカスタマーサクセス展開も考えられる



© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 32

今申し上げたのは、あくまでSaaS市場ですけれども、SaaSではない、たとえばBtoC企業や製造業などの非SaaS領域からも、現在お問い合わせが増えております。

特に、SaaSはスタートアップ企業が非常に伸ばしている領域ですけれども、それだけではなく、大企業からのお問い合わせも増えておりますので、そう見るとより大きな市場展開が、今後見込まれるのではないかと考えております。



05. 中長期経営ビジョン・優位性

このような背景や状況をもとに、中長期の経営ビジョンを実現してまいります。

アディッシュグループの中長期経営ビジョン

中長期経営ビジョン・優位性

2030年12月期のグループ**連結売上高70億円・営業利益5億円**（2025年対比10倍）を目指す



数値的には、2030年の連結売上高7,000百万円、営業利益500百万円以上を目指します。

2025年対比で利益ベースでおよそ10倍程度、売上ベースだと倍程度を目指していけるのではないかと考えておりますので、こちらの実現に向けて着々と進めております。

アディッシュグループの中長期経営ビジョンの背景

カスタマーサクセス市場の高まり

- サブスクリプションやSaaSなどストック型ビジネスの拡大
- 顧客の継続利用を促す業務の重要性が高まる
- 結果、カスタマーサクセス業務のニーズが増加

市場としてはこれからが拡大期

- 業界としてはまだまだ未成熟
- 一方、スタートアップ企業から大企業等への広がりも
- 今後は職種としての「カスタマーサクセス」が確立する見込み

先駆的に特化してきたメリットを活かし事業拡大

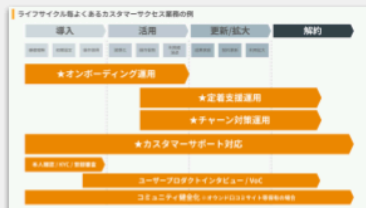
- 特化するからこそ顧客「層」が拡大
- 複数のカスタマーサクセス業務による1顧客からの月次収益の増大
- この掛け合わせと先行メリットを深化させて競争環境を勝ち抜く

先ほど申し上げたカスタマーサクセス市場は、まだまだこれからが拡大期ですし、我々は先行的に投資をしておりますので、ここから一層売上・利益を伸ばしていき、中長期ビジョンが実現できるような状態にしていきたいと思います。

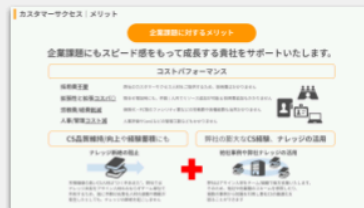
強み1. 先駆的にカスタマーサクセス業務に特化

- カスタマーサクセスを専門的に事業展開している会社は数少なく、先駆的
- 2020年の上場以降、戦略的にカスタマーサクセスに集中して**ノウハウを蓄積**
- 複数の案件実績を元に、テーマごとに**メソッド化**。
アディッシュの人材が社内ノウハウを活用し、顧客企業の課題解決に貢献する

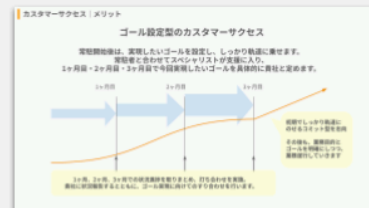
カスタマーサクセス業務の
テーマごとにノウハウ蓄積



企業課題の確認とそれに合わせた
解決方法の提案



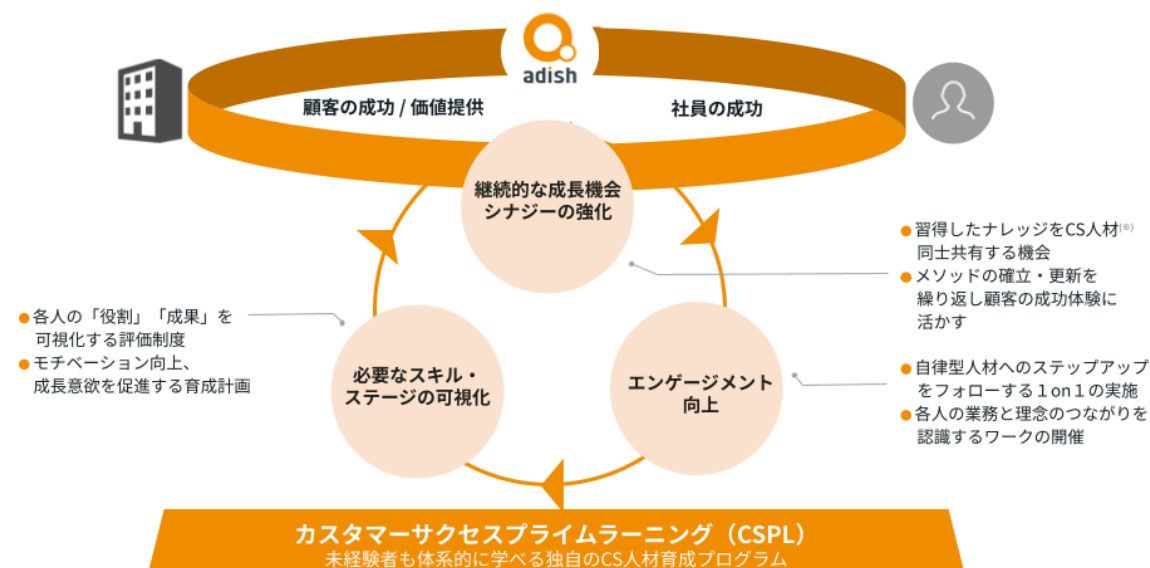
企業へのヒアリングと
それをもとにしたゴール設定



我々の強みは、これまでのお話と重複いたしますが、先行的にカスタマーサクセス業務に特化している点です。

強み2. カスタマーサクセス人材戦略としての育成サイクル

中長期経営ビジョン・優位性



^(注) CS人材・・・カスタマーサクセス人材

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 37

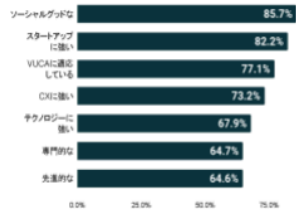
それと、カスタマーサクセス人材を戦略として育成していくプログラムを構築していること、たとえば自社独自のカスタマーサクセスプライムラーニング(CSPL)という教育プログラムで人材を育てている点です。

強み3. 先進的なメガスタートアップの実績

中長期経営ビジョン・優位性

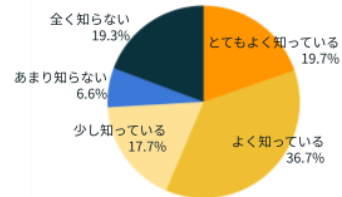
- 近年、政府も国策（※）として力をいれ、日本のスタートアップ市場が成長。
アディッシュでもバックオフィス系、HR系、各業界（建設・不動産・その他）といった
先進的なメガスタートアップの支援実績を蓄積
- アディッシュは**スタートアップとの親和性項目が高く**認知度も向上

アディッシュに対するイメージ



※ 2022年3月当社調べ。スタートアップを対象にしたインターネットリサーチの結果より。有効サンプル数441。

スタートアップ・メガベンチャー
企業在籍者におけるアディッシュの認知度



※ 2023年12月当社調べ。スタートアップ・メガベンチャーを対象にしたインターネットリサーチの結果より。有効サンプル数441。

（※）内閣官房 スタートアップ育成ポータルサイト

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 38

また先進的なメガスタートアップへの支援実績です。特にSaaS企業の支援実績と含めて多数積み重ねておりますので、こういった強みを活かしながら、市場でポジションを築いていきたいと考えております。

【実績】大型資金調達をしているスタートアップ顧客

中長期経営ビジョン・優位性

合計資金調達金額 *最終資金調達日

2022年6月
上場



2,649百万円
*2021年12月1日

NearMe

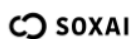
2,899百万円
*2025年1月30日



5,706百万円
*2025年4月23日

SHOWROOM

5,867百万円
*2022年12月12日



2,000百万円
*2025年9月30日



3,110百万円
*2022年1月31日



2,152百万円
*2024年3月25日

'ツイキャス

2,110百万円
*2019年8月13日

2022年4月
上場

※企業ロゴまたは顧客企業代表サービスのロゴを掲載しています
※合計資金調達金額および最終資金調達日は、2025年11月7日時点のSTARTUP DB出所 (除く SOXAI)
※掲載許諾が得られている一部の顧客企業様を掲載しています

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 39

何十億円と大型資金調達してるようなスタートアップ企業の支援事例をもとにしながら、より広く展開していきたいと考えております。

市場認知の向上：カスタマーサクセス専門誌の発行

中長期経営ビジョン・優位性

蓄積したノウハウや業界トレンド、具体的な戦略を掲載したカスタマーサクセス専門誌を発行
イベントや展示会で配布し、市場での認知を高める



© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 40

カスタマーサクセスの市場はこれから伸びていく、今現在は成長期だと捉えておりますので、業界自体をリードできるよう目指してまいります。

『CS STUDIO MAGAZINE』といった専門誌の発行をとおして、市場の啓発活動も行なってまいります。

BPaaS（BPO+SaaS）への取り組み

中長期経営ビジョン・優位性

SaaS活用のBPOとしてBPaaS化支援、カスタマーサクセス領域でのBPaaSを推進。
SaaS企業のクラウドサーカス・ユニリタ・パートナープロップと提携



BPaaSに取り組む理由

- DXを進める上で有効な手段にSaaSの活用があるが、「有効活用できる」人材が不足している
- SaaS企業とBPOビジネスのプロフェッショナルであるアディッシュが提携することで企業の生産性向上を実現
- SaaS企業との連携による顧客層の拡大
- アディッシュは、各SaaSに特化したBPOやプロフェッショナルサービス（※）を提供

SaaS企業の課題

- 自社製品を導入した企業に“有効活用”してもらうための説明や研修を担う人材の不在
- 導入企業が「使いこなせない」を理由に解約

導入企業の課題

- SaaSを活用できるまでのITリテラシーが不足
- 社内で「使いこなす」ためのリソースを確保できない
- SaaSの活用が進まず生産性向上や業務効率化などの課題が解決できない

解決策

アディッシュのBPaaSモデル



（※）SaaSが有効活用できるよう、初期設定や運用代行などのツールにひもづくサービスと、体制構築支援などツールにひもつかないサービスのこと

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 41

SaaS企業との取り組みも増えております。

SaaS + BPOをあわせたBPaaSという新しい領域が広がってきております。比較的、先行的に取り組んでおりますので、これもひとつの成長ドライバーとして活用しながら、カスタマーサクセス全体、市場拡大に貢献していきたいと考えております。

1

カスタマーサクセスに特化している企業がほとんどいない中で、2020年の上場以降、先行してカスタマーサクセスに取り組んでいる

2

サービスの形態としてコンサルティングから実運用、BPOまで提供し、先進的なメガスタートアップでの事例を多数蓄積。2024年からBPaaS^(※)モデルでのサービスも展開

3

独自の育成プログラム「カスタマーサクセスプライムラーニング(CSPL)」で概念や実運用を体系的に学んだカスタマーサクセス人材が、多種多様な企業の支援を通して得た知見/ノウハウを積み重ね高次の価値を提供

^(※) BPaaS（ビーパース：Business Process as a Service）とは、BPO（Business Process Outsourcing）とSaaS（Software as a Service）の造語。クラウド上のシステム（SaaS）を提供するだけでなく、業務プロセスそのものをアウトソーシング（BPO）する形態

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 42

カスタマーサクセスに特化して強みを磨いてまいりました。

まだカスタマーサクセス領域は、競合も少ない状況ですので、先行利益も獲得しながら、独自の人材育成プログラムをはじめとした強みを活かして、成長していきたいと考えております。

以上、事業概要と我々の中長期経営ビジョンでございました。



06. 2025年12月期 第3四半期 事業トピックス

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 43

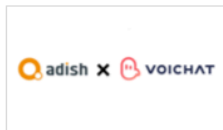
ここからは、第3四半期の事業のトピックスについてお話ししてまいります。

スタートアップのBPaaS化支援 / AI型カスタマーサポートの提供開始



「VOICHATサポート」に
「BPaaS化支援サービス」
を提供

CS
STUDIO



効率化と顧客満足度向上を
同時に実現する
「AI型カスタマーサポート」

CS
STUDIO



創出する価値

導入企業の一次対応（BPO）を担うことで
顧客対応力を強化し、見込み顧客を商談へとつなぐ

創出する価値

効率化・顧客満足度向上・サポート品質向上を実現し
カスタマーサクセスへとつなげるAIサポート

取り組み

- VOICHAT株式会社が提供するWeb接客ツール「VOICHATサポート」を導入する企業に代わり、顧客の一次対応を実施。商談につながる対応漏れを防止し、ビジネスチャンスにつなげる
- 品質基準を確保した運用体制を構築し、支援先企業の顧客満足度向上につなげ、成長をサポート

取り組み

- AI機能が標準装備されているカスタマーサポートプラットフォームの初期設定を代行
- 導入後は、アディッシュの専門オペレーターによる顧客対応、AIの継続的な品質向上を目的とするAIエージェントの設計支援

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 44

カスタマーサクセス領域の事業トピックスとしては、BPO支援として「VOICHATサポート」を提供するVOICHAT株式会社様と連携いたしました。VOICHAT株式会社様はWeb接客ツールを提供されておりまして、そちらに我々のカスタマーサクセスを提供しております。

もうひとつは、AI型カスタマーサポートです。今非常にAIが社会的に進んでいると思いますが、我々も強力に取り組んでおりまして、特にカスタマーサポート領域で今までの形ではなく、AIを活用したカスタマーサポートの提供を始めました。

業務効率化や自動化を進めながら、カスタマーサクセスとしても貢献できるようなAI型のカスタマーサポートを提供してまいります。

TikTok Shop 総合支援パッケージの提供開始



景品表示法違反・模倣品等のモニタリングにより 健全なShop運営の実現を支援 / studio15株式会社と事業連携



創出する価値

Shopの健全な運営と
企業ブランドの認知・売上向上に貢献

TikTok Shopとは

TikTok内で直接商品を販売できるプラットフォーム。
TikTokのコンテンツ視聴による直接的影響は1,725億円と
推計され^(※1)、エンターテインメント性と購買行動を一体化させた
革新的なビジネスモデル

取り組み

- **ユーザー向けカスタマーサポート**
365日体制にて対応。TikTokで推奨される24時間以内の対応を
遵守し、Shopの持続的な運営を支援
- **模倣品パトロール**
知的財産を侵害する商品の販売についてパトロール。
劣悪な模倣品によるユーザーの離脱や販売機会の逸失、
ブランド毀損を防止
- **景品表示法違反モニタリング^(※2)・炎上対策**
アフィリエイターによる無造作な違法投稿を防ぎ、
商品動画の炎上対策を実施

※ 企業アカウントの開設・運用代行からコンテンツ制作全般はstudio15が対応

(※1) 出典：「TikTok Socio-Economic Impact Report 2024～日本における経済的・社会的影響～」2.3. 国内名目GDPへの影響

(※2) 景品表示法違反モニタリングとは、定めた基準に則って商品情報等をパトロールするサービスであり、当社が景品表示法に違反するかどうか判断するもの © adish Co., Ltd. All rights reserved. | 45

こちらはリスク対策の領域ですけれども、studio15様と、「TikTok Shop総合支援パッケージ」の提供を開始いたしました。我々は、景品表示法や模倣品、違法有害情報のモニタリングに強みがございますので、TikTokに強みのあるstudio15様と提携することで、TikTokのサービスがより広がるようご支援をさせていただいております。

国の社会課題対策事業と連動したサービスを推進



文部科学省委託事業
「ネットモラルキャラバン隊」
3年連続受託



JR西日本グループの事業共創
プログラム「ベルナル」の
実証実験「相乗りマッチング」
に参画



創出する価値

インターネット上の違法・有害情報サイトを通じた
犯罪や、ネットいじめ等から青少年を守る

創出する価値

持続可能な移動モデルとなる可能性を模索し、
地域活性化に貢献することを目指す

取り組み

- 青少年だけでなくその保護者にもインターネットとの関わり方の普及・啓発を通して、家庭でも考え・話し合う機会の促進
- 「フェイク情報」「生成AI」「闇バイト」など現代の課題をテーマに、ワークショップから問題を「自分ごと」として考える力を育む

取り組み

- 観光における移動の選択肢として、観光客同士や観光客と地元住民間での「相乗りマッチング」の実証実験を、連結子会社アディッシュプラスが運営する「notteco」で実施
- nottecoは「地域の足を地域で守る」というシェアリングエコノミーの考えのもと運営し、マッチングによる「新しい旅のかたち」を提供

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 46

国の社会課題と関連してネットいじめ対策を提供しておりますので、文部科学省の「ネットモラルキャラバン隊」を、ネットいじめ対策のスクールガーディアンチームが進めております。

他には、nottecoというライドシェアサービスがあります。

nottecoを活用しながら、JR西日本グループ様と事業共創の形で、相乗りマッチングの実証実験を実施させていただきました。

このような社会的な課題、国が取り組んでいる課題に関連したサービスも推進しております。

導入事例：カスタマーサクセス コンサルティング



株式会社ACES様 オンボーディング改革により トライアルから契約への転換率が1.5倍に



支援内容

- トライアル案件のキックオフ、フォローアップ、トライアル終了後のフィードバックの収集
- カスタマーサクセス戦略を共に考えるパートナーとして、コンサルティングを実施。社内間連携の見直し、導入を検討している顧客が納得感を得られるキックオフを実施

after（成果・変化）

- 属人的だったトライアル運用を型化したこと、カスタマーサクセス責任者が企画等にリソースを割くことでカスタマーサクセス組織全体の質を見直す土壌が整う
- 顧客対応の精度があがり、導入の質があがったことにより、トライアルから契約への転換率が改善前と比較し1.5倍向上

支援プロダクト

AI議事録ツール「ACES Meet」。
会議・商談を高精度に文字起こし・要約することで、議事録作成・情報共有を効率化し、営業人材の育成を支援。
バックオフィスでも情報整理や業務効率化の観点で活用される

before（導入背景）

- プロダクトへのニーズに対して、トライアル対応ができるメンバーが少なく、リソース不足が深刻
- 対応品質の向上という観点からカスタマーサクセス組織の拡充が急務

※本導入事例は取材当時の内容です

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 47

導入事例は、株式会社ACES様のカスタマーサクセスコンサルティング事例を公開させていただきました。

カスタマーサクセス業務の中で、オンボーディングという業務がありますが、これをコンサルティングから入らせていただいて、トライアルから契約への転換率が1.5倍になったという事例でございます。

たとえば同じ商談数でも、単純に言えば売上が1.5倍になるような、そういった効果になっているかと思っております。

このようないろいろな事例を、我々としてはノウハウとして蓄積しながら、一層カスタマーサクセスの強みを磨いていきたいと考えております。

以上が、第3四半期の事業トピックスでございました。

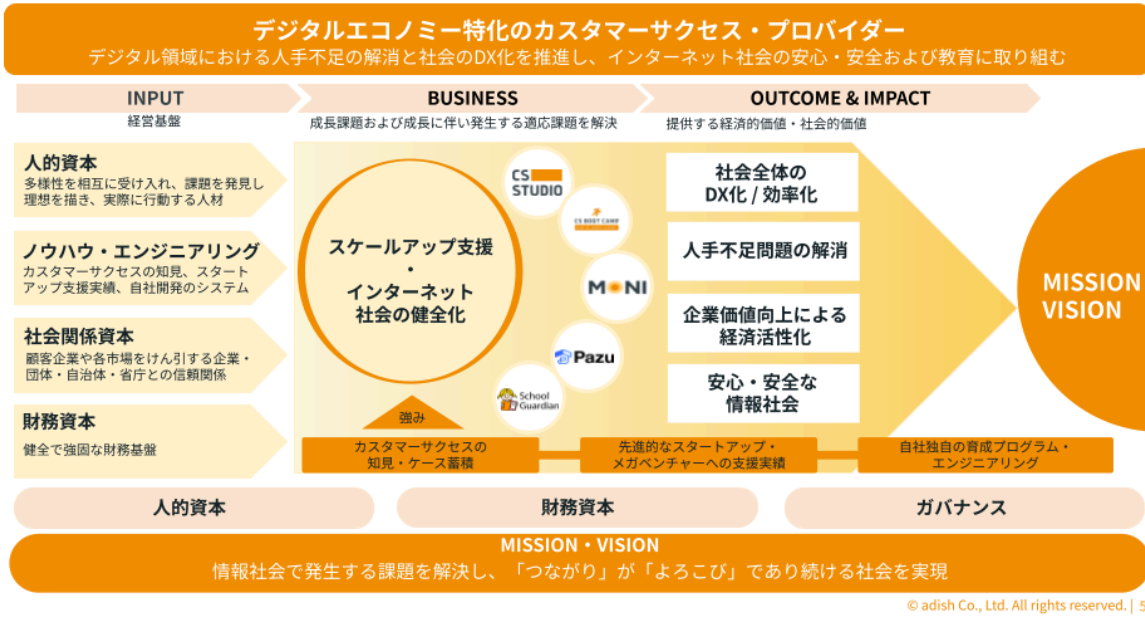


07. Appendix

以降は、我々の会社の紹介、ミッションやビジョン、概要、沿革などを紹介しております。

価値創造プロセス

Appendix



その他、事業とのつながりをあらわす価値創造プロセス、いわゆるサステナビリティの取り組みを行っております。

サステナビリティの取り組み全体像

Appendix

マテリアリティ	関連するSDGs	アウトカム	アクション
カスタマーサクセス（CS）による持続的な社会の発展	  	イノベーションを創出する スタートアップやメガベンチャーの成長 支援を通して経済の発展に貢献	企業に応じたCSの設計・コンサルティング・ 運用代行・常駐、CS教育およびCSメディア 「CS STUDIO」の運用等
イノベーションによる インターネット社会の安心・ 安全、教育	  	インターネット社会を誰もが 安心・安全に過ごせる「居場所」にする	企業のソーシャルリスク対策、 誹謗中傷・炎上対策、リテラシー向上教育等
人的基盤の開発・強化	  	多様な人材が能力を発揮できる環境を 醸成し、従業員エンゲージメント向上に よる新たな価値の創出	カスタマーサクセス教育の提供や デジタル人材の育成。各種キャリア形成 支援制度、自主学習支援制度等
ダイバーシティ、 エクイティ & インクルージョン	  	多様性を互いに受け入れ、多様な人材が 活躍できる風土の醸成	「無意識の偏見」解消への取り組み、 ライフステージに合わせた制度設計、 キャリア開発支援等
健康と安全	 	個々人の働き方を受容し、 安心安全な職場環境の提供による 従業員の健康保持・増進	柔軟な働き方を支える制度や 社員による働き方の検討、 エンゲージメントサーベイの実施等
ガバナンスの向上・ステーク ホルダーとの信頼性の強化	  	ステークホルダーと信頼関係を構築し 当社の持続的成長と発展を目指す	役職者に向けた企業の社会的責任に関する 意識向上の徹底、経営層と全従業員に 情報セキュリティ等の徹底
地球環境問題への責任	 	環境問題を意識し持続可能な社会に貢献	二酸化炭素排出削減の実現に取り組んでいる サービスの利用、個々人が環境問題に 意識した行動の社内啓発等

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 56

カスタマーサクセスからイノベーションを支援するスタートアップの支援や、ネットいじめ対策といった社会課題対策も、事業として取り組んでおりますので、事業をとおして社会に対して価値を提供していきたいと考えております。



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

以上、2025年12月期 第3四半期決算説明とアディッシュ全体のお話をさせていただきました。
ご清聴ありがとうございました。

[2025年12月期 第3四半期 決算説明資料](#)