



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(7093)

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

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

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



01. 2025年12月期 第3四半期 業績ハイライト

黒字化

- **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）

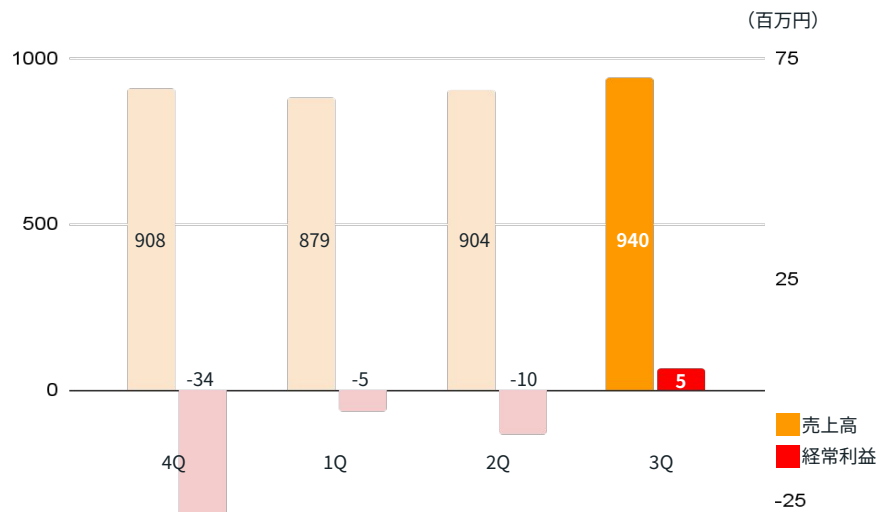
（百万円）

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

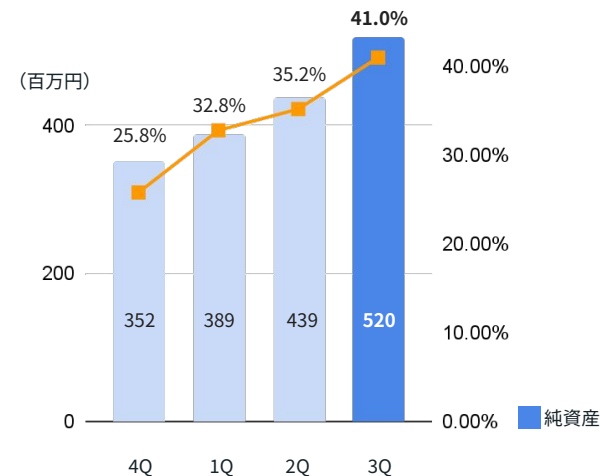
第3四半期会計期間の黒字化について

- 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



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。

【累計】 2025年12月期 第3四半期サマリー

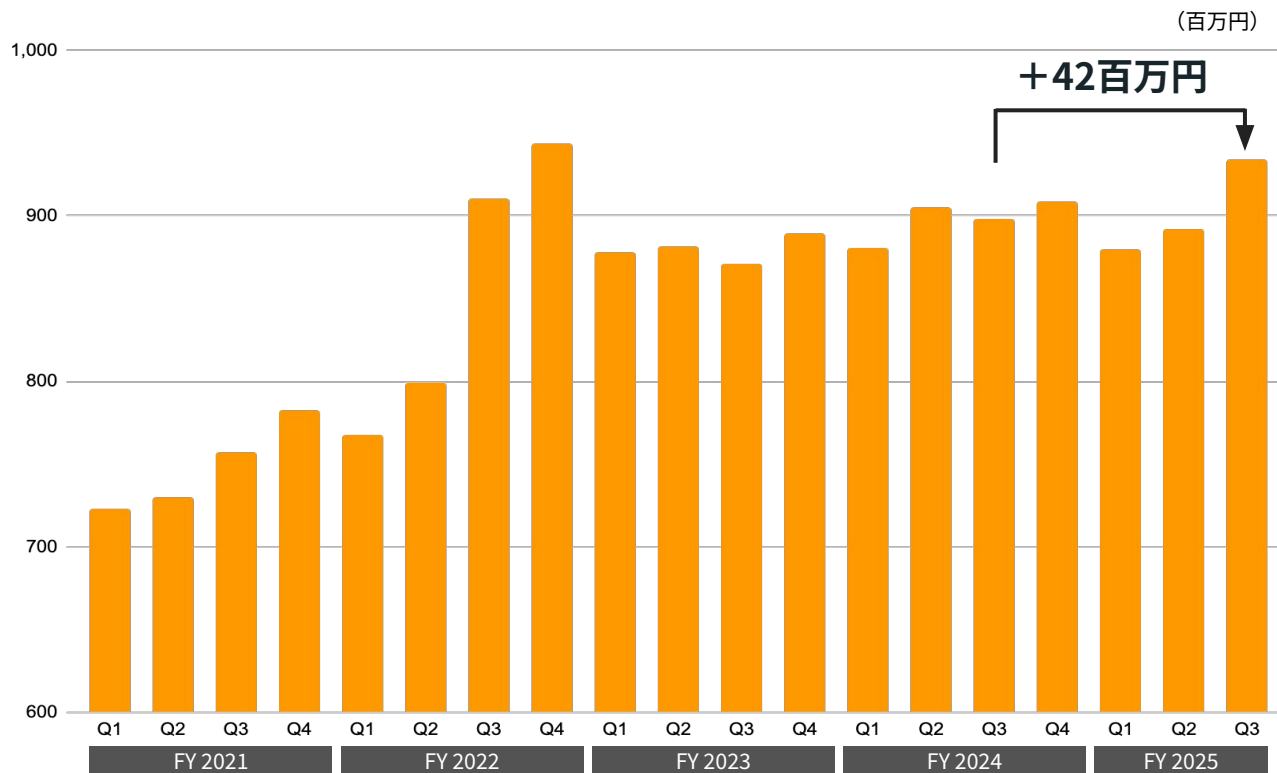
- 累計売上高は前年対比で微増なものの、第3四半期会計期間では過去最高
- 営業損失額も昨年より大幅に減少
- 第4四半期では更に売上・利益ともに伸長する予想であり、2025年の年間通期での黒字着地を目指す

(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	－%

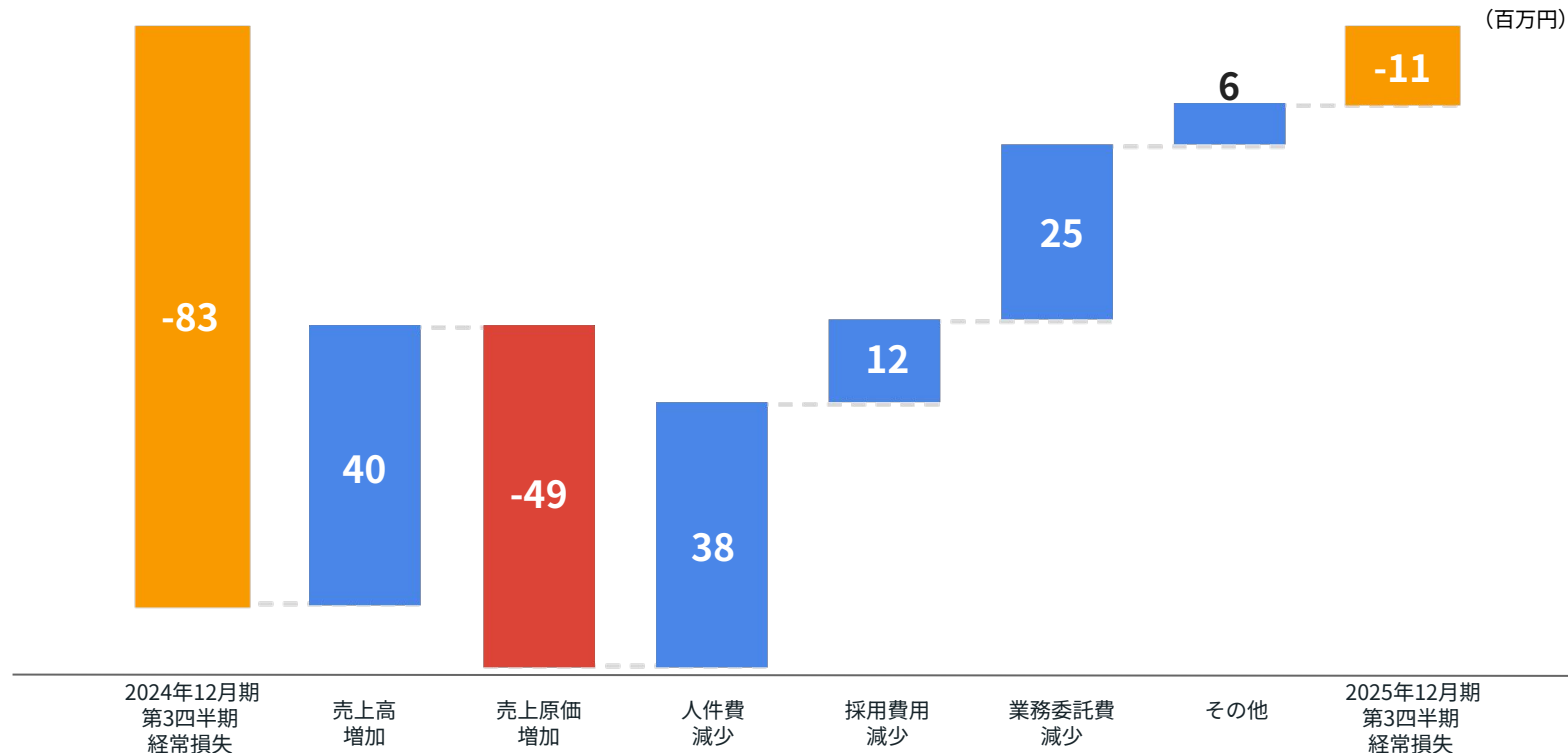
連結売上高の四半期推移

- 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



主な利益変動要因（前年同期比）

- 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



連結貸借対照表

- 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%	—

主要KPI（2025年12月期 第3四半期 実績、連結）

ストック収益^(注1)

26億円

ストック収益比率^(注2)

95.3%

月次解約率^(注3)

1.4%

ARPA^(注4)

5.4百万円/年

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



02. 2025年12月期 連結業績予想

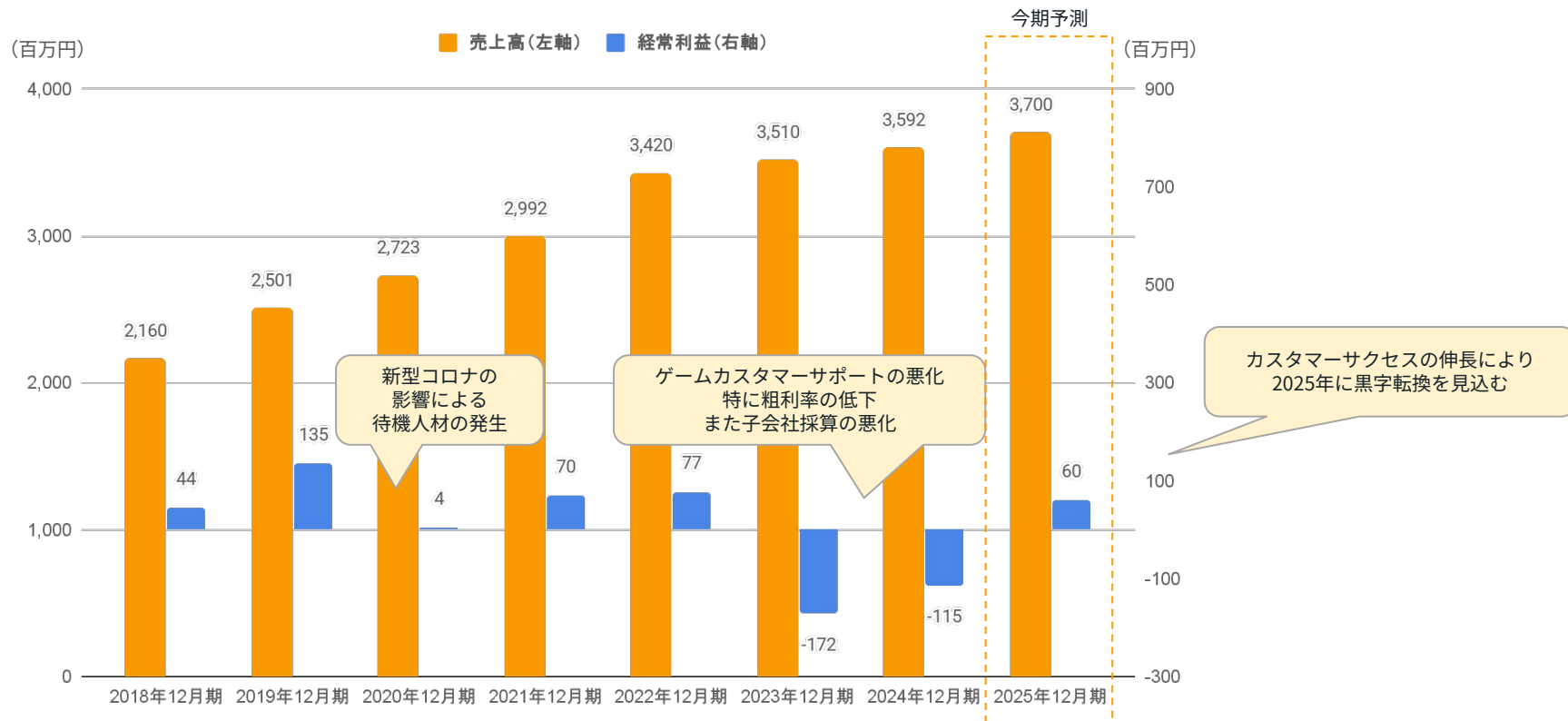
- 通期業績予想通り、売上高は過去最高の3,700百万円を見込む。カスタマーサクセスの伸長がけん引
- 経常利益は60百万円を見込む。戦略の進展と課題対策が進み黒字転換予定
- 上期は想定内の赤字着地だったが、当四半期会計期間で黒字となった。
第4四半期では更に伸長させ、通期黒字を目指す

(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	－%

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



2014年～2021年

2022年～2024年

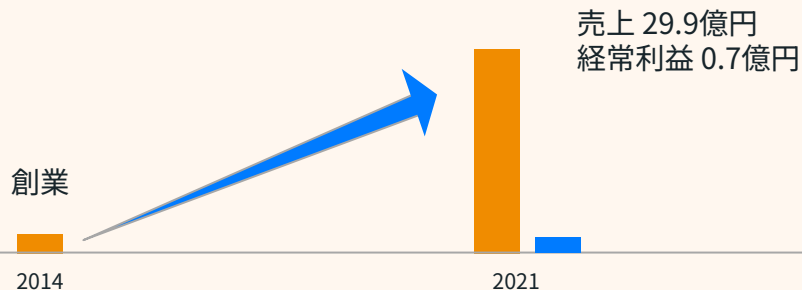
2025年～

会社設立と多拠点展開

- MONI等の投稿監視サービス、ネットいじめ対策、カスタマーサポートサービスを展開
- カスタマーサポートは特にアプリゲーム向けが大きく伸長
- 福岡・仙台をはじめ多拠点へ展開

数値的なポイント

- 売上20億円以上に伸長
- 2018年より継続的に利益
2021年は経常利益0.7億円
- 子会社も含め6拠点に
- ゲーム系カスタマーサポートが最大3割以上を占める



2014年～2021年

2022年～2024年

2025年～

カスタマーサクセスへの転換

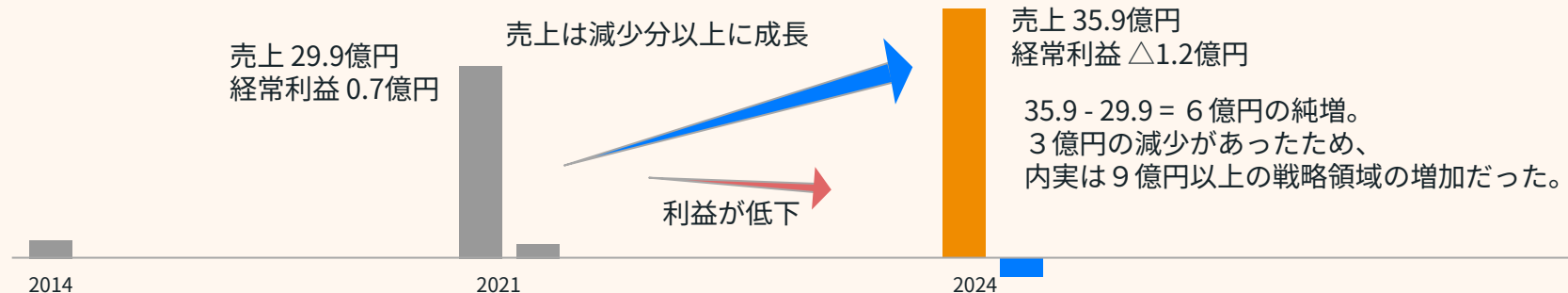
- カスタマーサクセスを戦略の軸に。
特にスタートアップ企業がターゲット
- ゲーム系カスタマーサポート等の落ち込み。
この間で3億円以上
- カスタマーサクセスの伸長により

減少分以上に売上トップラインは成長するも

そのための投資も必要となり、減少領域の利益低下もあいまってマイナス着地

数値的なポイント

- 売上35億円以上に伸長
- ゲーム系カスタマーサポートは
全体の1割程度に減少
額にしておよそ3億円以上の減
- 2024年の粗利率は26.8%
販管費率は30.5%



2014年～2021年

2022年～2024年

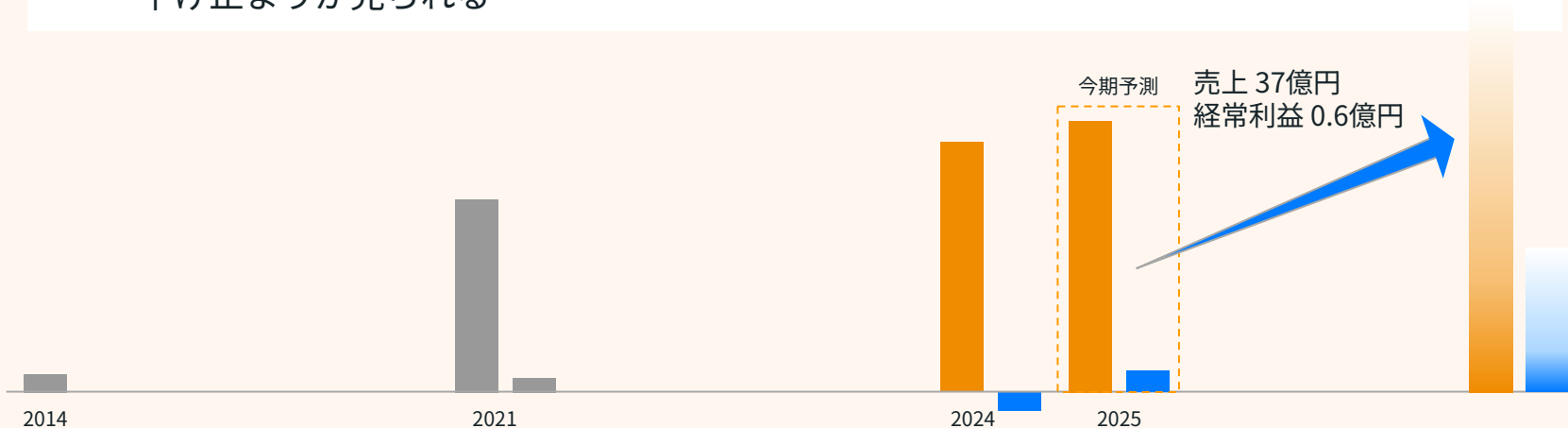
2025年～

カスタマーサクセス市場での確立

- カスタマーサクセスでの更なる成長
- スタートアップのみならず
エンタープライズ（大企業）にもニーズが広がる
- ゲーム系カスタマーサポートについても
下げ止まりが見られる

数値的なポイント

- 2025年は売上37億円予測
- 黒字転換
- 売上・利益ともに継続成長へ
- 販管費率も20%台（30%未満）へ





03. 事業概要

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-UP GROWTH SUPPORT

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

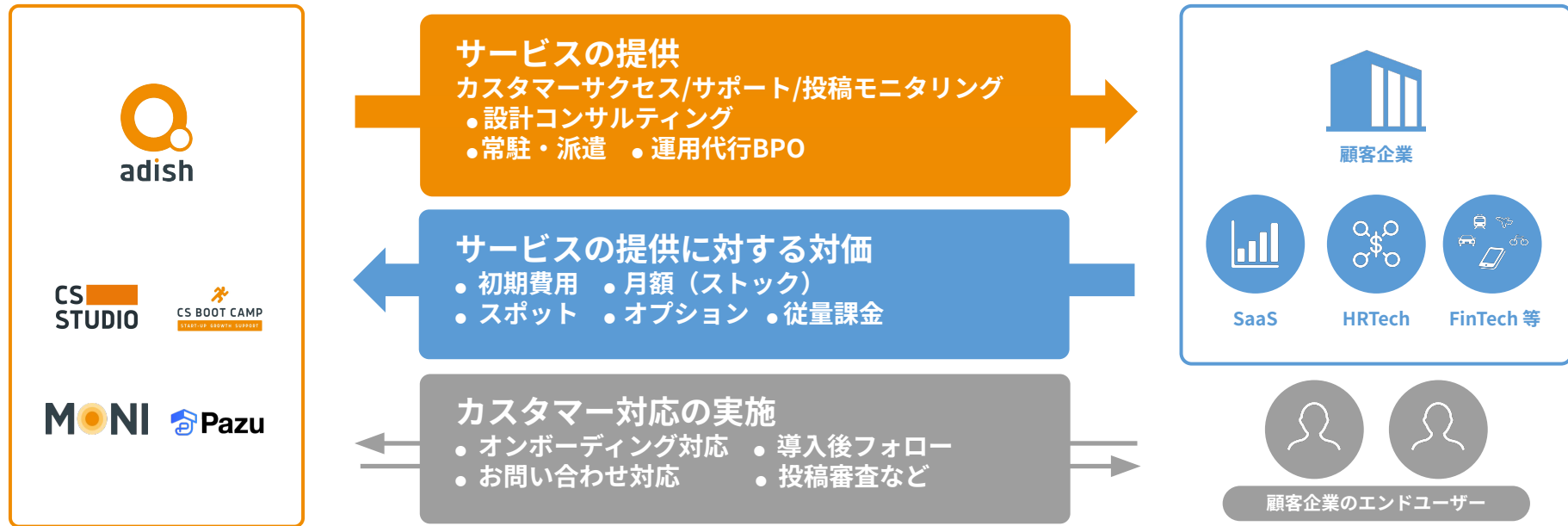
 **School
Guardian**

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



導入実績企業



MAZDA

WOWOW



SmartHR

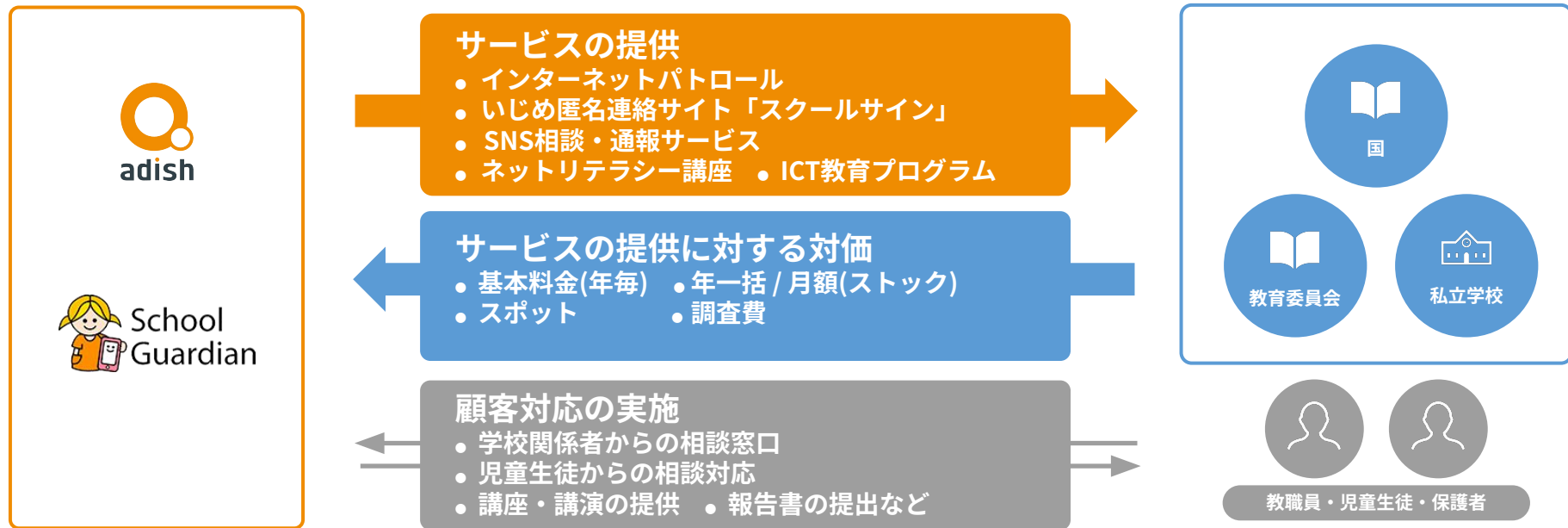
Paytner



pocketchange

ACES Meet

※掲載許諾が得られている一部の顧客企業様を紹介。コーポレートロゴまたはサービスロゴを掲載。過去導入企業様を含みます。順不同
 ※提供するサービス内容は企業により異なります



導入実績
教育委員会/私学

 Hyogo Prefectural Board of Education
兵庫県教育委員会

 熊本県

 大分県

 東京女学館 中学校・高等学校
TOKYO JOGAKKIN MIDDLE SCHOOL & HIGH SCHOOL

 豊島岡女子学園
中学校・高等学校

※掲載許諾が得られている一部の教育委員会・私立学校を紹介。過去実績を含みます。順不同
※提供するサービス内容は提供先により異なります



カスタマーサクセス支援のトップパートナーへ



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

“ 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

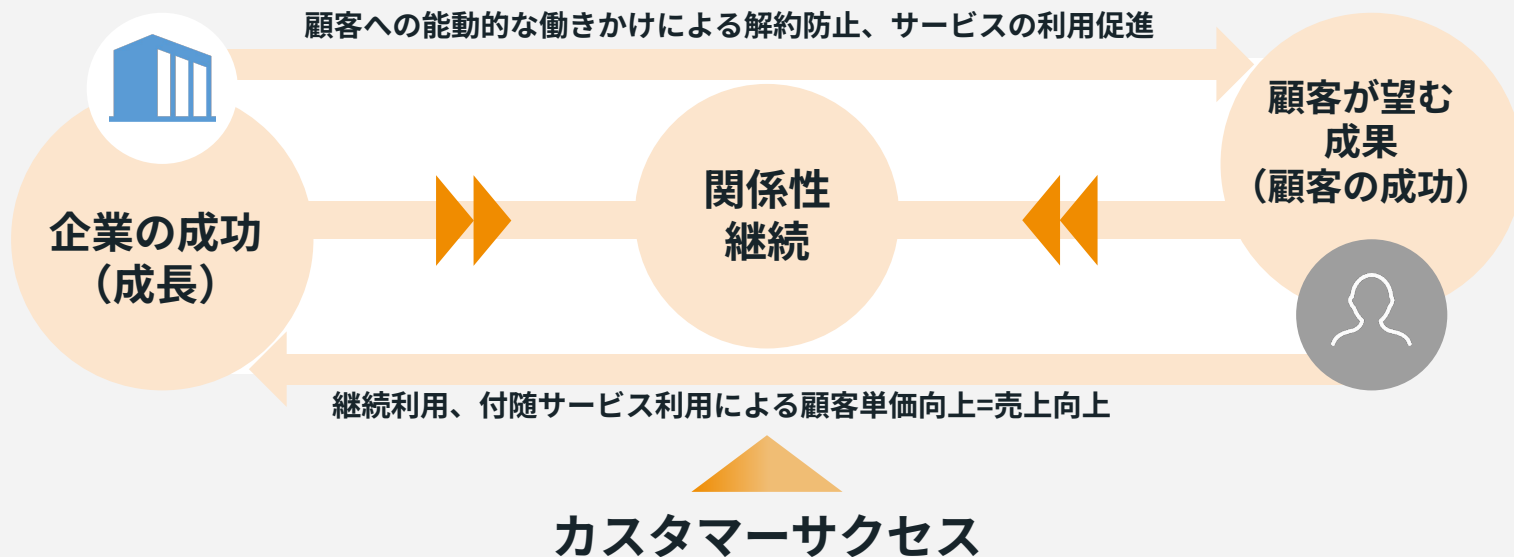
の取り組み



企業利益の向上

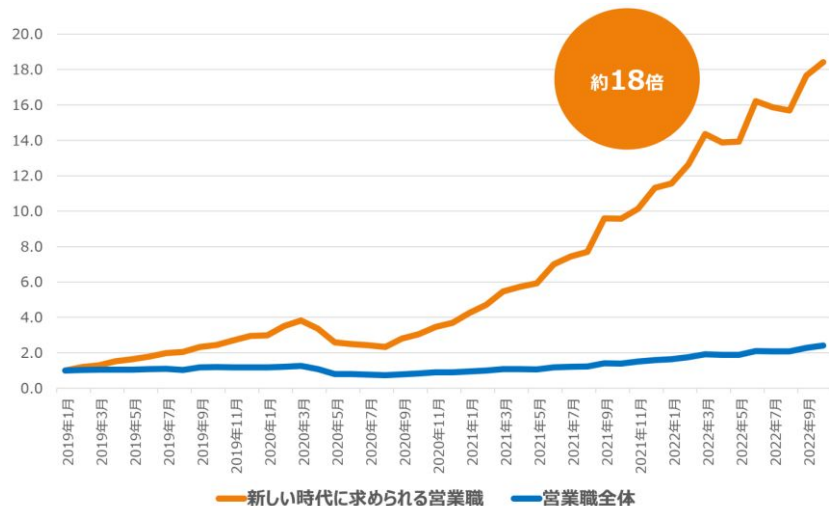
カスタマーサクセスが必要となる社会背景

- 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 (※)

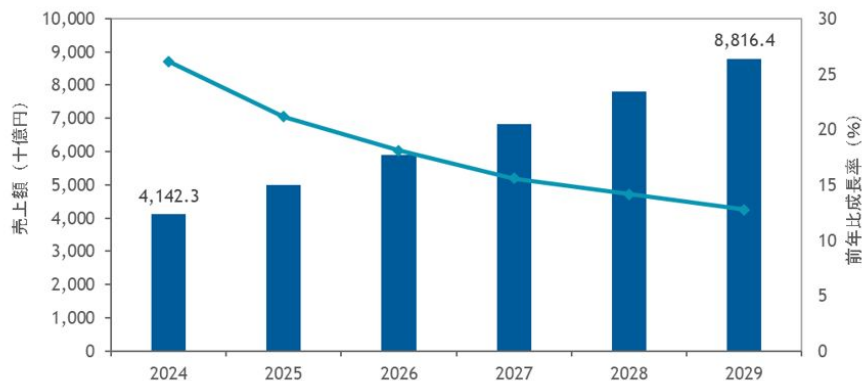
顧客折衝スキル データ分析スキル

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

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

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

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

カスタマーサクセス市場
800億円

※SaaS市場の4%（※³）

※ただし内製コストやシステム費など全て含む



adish

アディッシュ

SaaS市場
2兆円（※²）

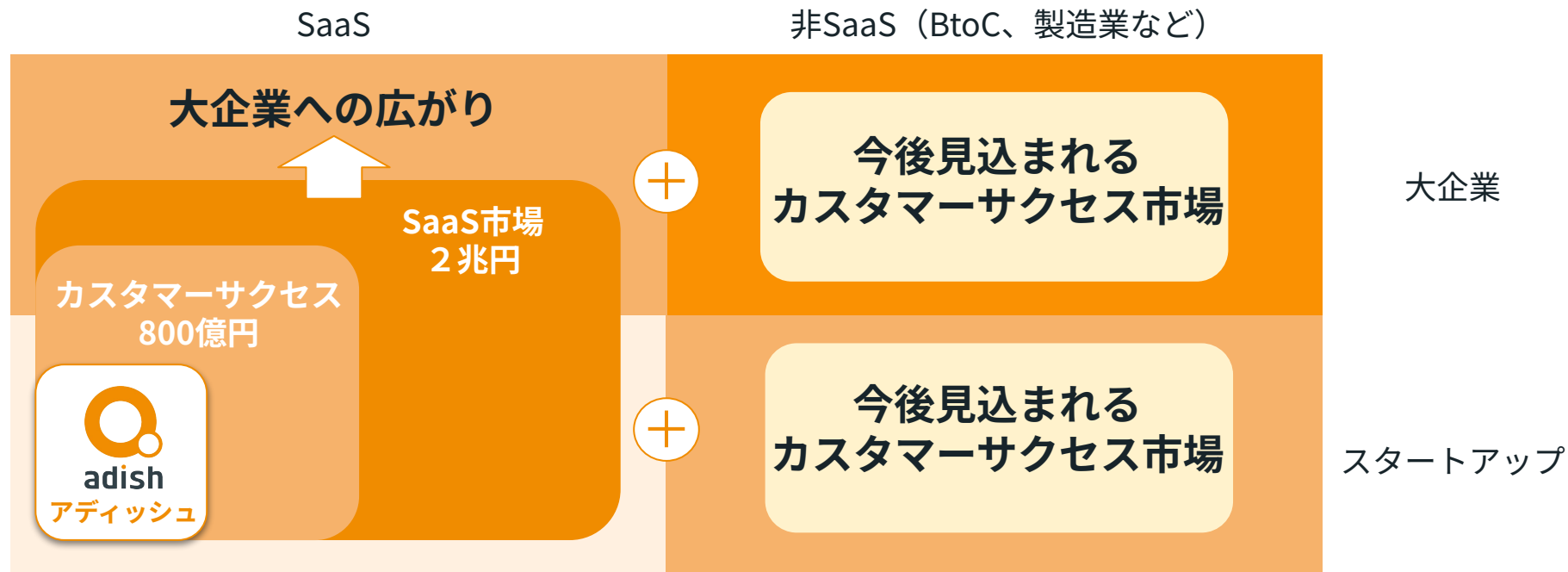
（※¹）（※³） 出所：Gainsight「カスタマーサクセスインデックスCS実態調査2023年版」カスタマーサクセスへの積極投資、
全社売上に占めるCS関連費用の割合グラフから出所。（※³） グラフの25パーセンタイルより出所

（※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

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





05. 中長期経営ビジョン・優位性

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

2018年～2024年

2025年～2030年

カスタマーサクセスへの転換

カスタマーサクセスでの市場確立

2025年12月期
（予測）

2024年12月期

2018年12月期

売上高 21.6億円

売上総利益 8.4億円

営業利益 0.4億円

売上高 35.9億円

売上総利益 9.6億円

営業利益 △1.3億円

売上高 37億円

売上総利益 10.8億円

営業利益 0.5億円

2030年のありたい姿

売上高 70億円

売上総利益 21.5億円

営業利益 5億円

※売上総利益率31%強

※販管費額16.5億円 ÷ 販管費率23%強

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

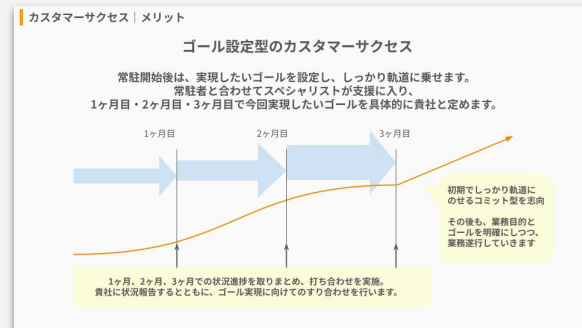
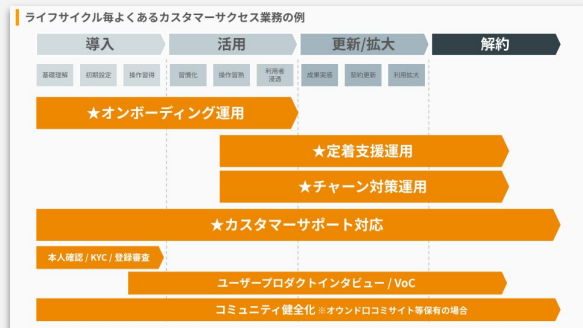
強み1. 先駆的にカスタマーサクセス業務に特化

- 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

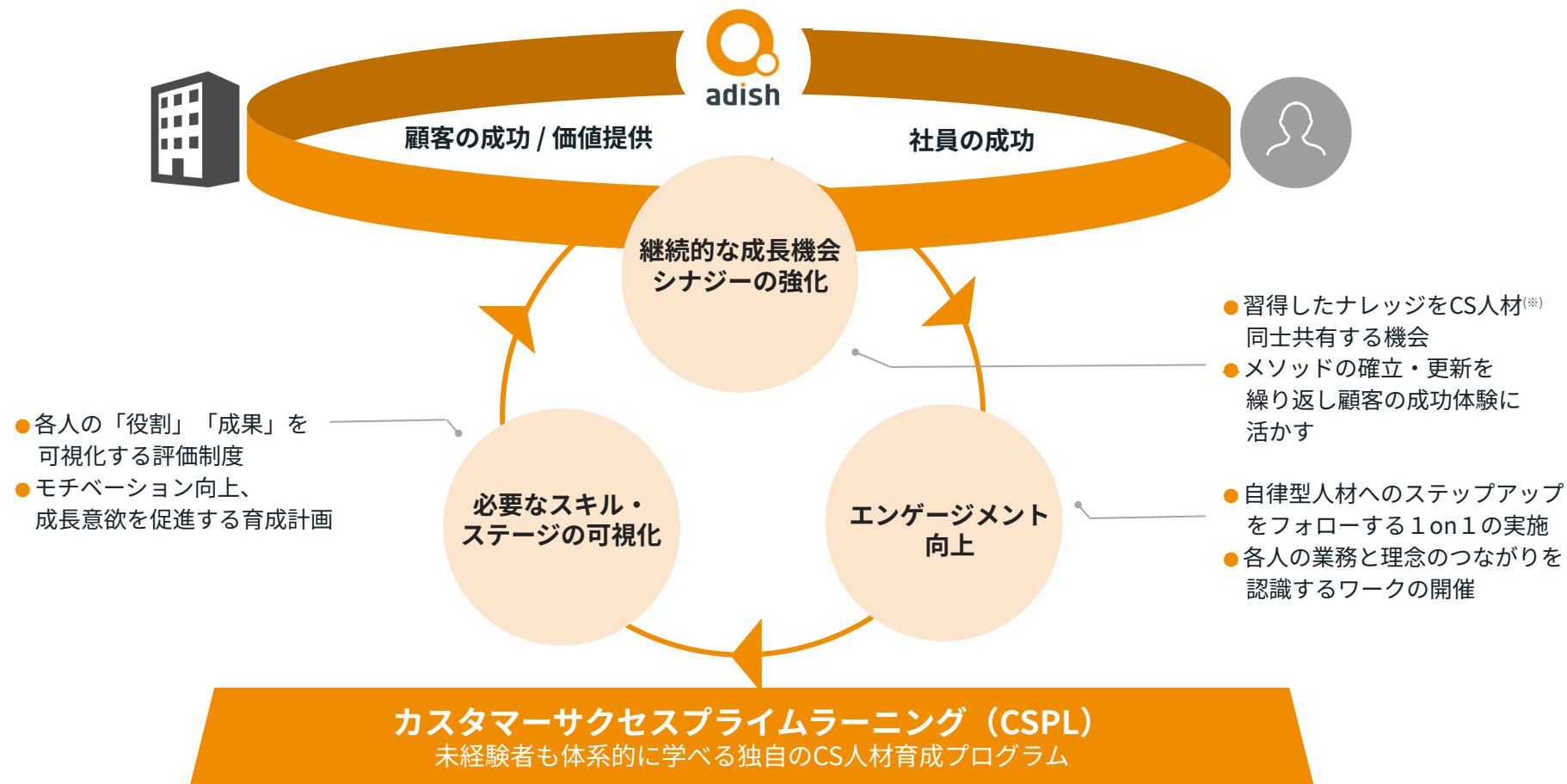
企業課題の確認とそれにあわせた
解決方法の提案

企業へのヒアリングと
それをもとにしたゴール設定



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

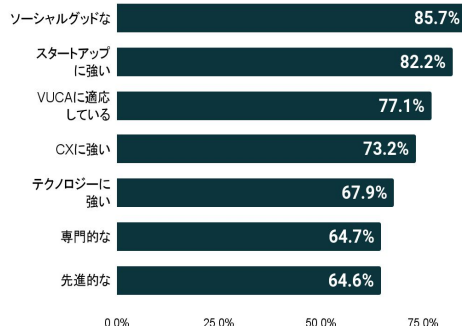


(※) CS人材・・・カスタマーサクセス人材

強み3. 先進的なメガスタートアップの実績

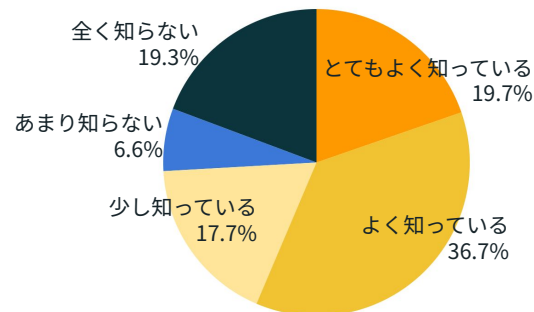
- 近年、政府も国策（※）として力をいれ、日本のスタートアップ市場が成長。
アディッシュでもバックオフィス系、HR系、各業界（建設・不動産・その他）といった
先進的なメガスタートアップの支援実績を蓄積
- アディッシュは**スタートアップとの親和性項目が高く** 認知度も向上

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。

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

★☆☆ **YOURMYSTAR**

3,110百万円
*2022年1月31日

aperza

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

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

CS
STUDIO

MAGAZINE

Vol.0

カスタマーサクセス

における

市場とキャリア

価値は売り手と買い手が協力しないと生まれない
サービス・ドミナント・ロジックから見た
カスタマーサクセス

カスタマーサクセス BPO の全貌
メリットとデメリットを徹底解説
SaaS利用状況とSpaaSモード浸透
～34.2%の企業は導入した
SaaSを活用しきれず～
【特集】 カスタマーサクセスのキャリア
CS 組織だけの部分最適に閉じず、
顧客との関係構築を起点にした
事業成長を実現
掲載会社 17社 | Topic 事業設計 カスタマーエンゲージメント マネージャー
Topic 異業 読者

カスタマーサクセスベンダー特集

CONTENTS

MARKET AND CAREER

市場とキャリア

FEATURES

3 サービス・ドミナント・ロジックから見たカスタマーサクセス
7 特集 カスタマーサクセスのキャリア 導入
26 カスタムマップ
27 カスタマーサクセスベンダー特集
37 カスタマーサクセス組織での仕事はいつとどのように考えればよいか
41 カスタマーサポートのプロが考える FAQ 掲載 ～FAQの重要性と効果的な活用方法～
45 ITリテラシーが低い顧客へのオンボーディング・スナップ
48 BPOと新しいカスタマーサクセス・アプローチ
53 SaaS利用状況とSpaaSモード浸透
57 特集 カスタマーサクセスに関する各社の取組
69 カスタマーサクセスBPOの発展 メリットとデメリットを徹底解説

Customer Success Career

顧客成功のキャリア

顧客成功のキャリア

顧客成功のキャリア

顧客成功のキャリア

カスタマーサクセスにおける
BPO の全貌

メリットとデメリットを徹底解説

カスタマーサクセスにおける BPO

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提供

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もアウトソーシング（BPO）する形態



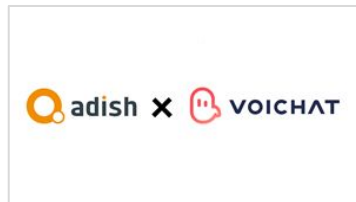
06. 2025年12月期 第3四半期 事業トピックス

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

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

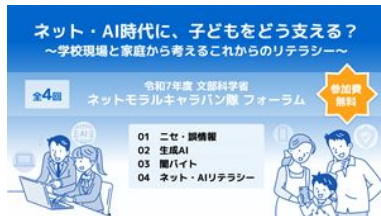
(※1) 出典：「TikTok Socio-Economic Impact Report 2024～日本における経済的・社会的影響～」2.3. 国内名目GDPへの影響

(※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

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

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

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

- 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

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



07. Appendix



つながりを常によろこびに

Delight in Every Connection

情報社会をあなたの居場所に

As in Your Hometown

「つながり」によって生じる、新たな課題の解決に貢献することで、
私たちは、「つながり」が「よろこび」であり続けられる世の中に資する存在でありたいと考えています



会社名

アディッシュ株式会社

事業概要

カスタマーリレーション事業

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

設立

2014年10月1日

社員数

単体300名、連結439名（2025年9月末現在・臨時従業員を除く）

役員

代表取締役

江戸 浩樹

取締役

石川 琢磨

取締役執行役員

久保 芳和

執行役員

小澤 豊

執行役員

小原 良太郎

執行役員

吉川 敏広

社外取締役

澤 博史

社外取締役

高橋 理人

常勤監査役

秋場 修

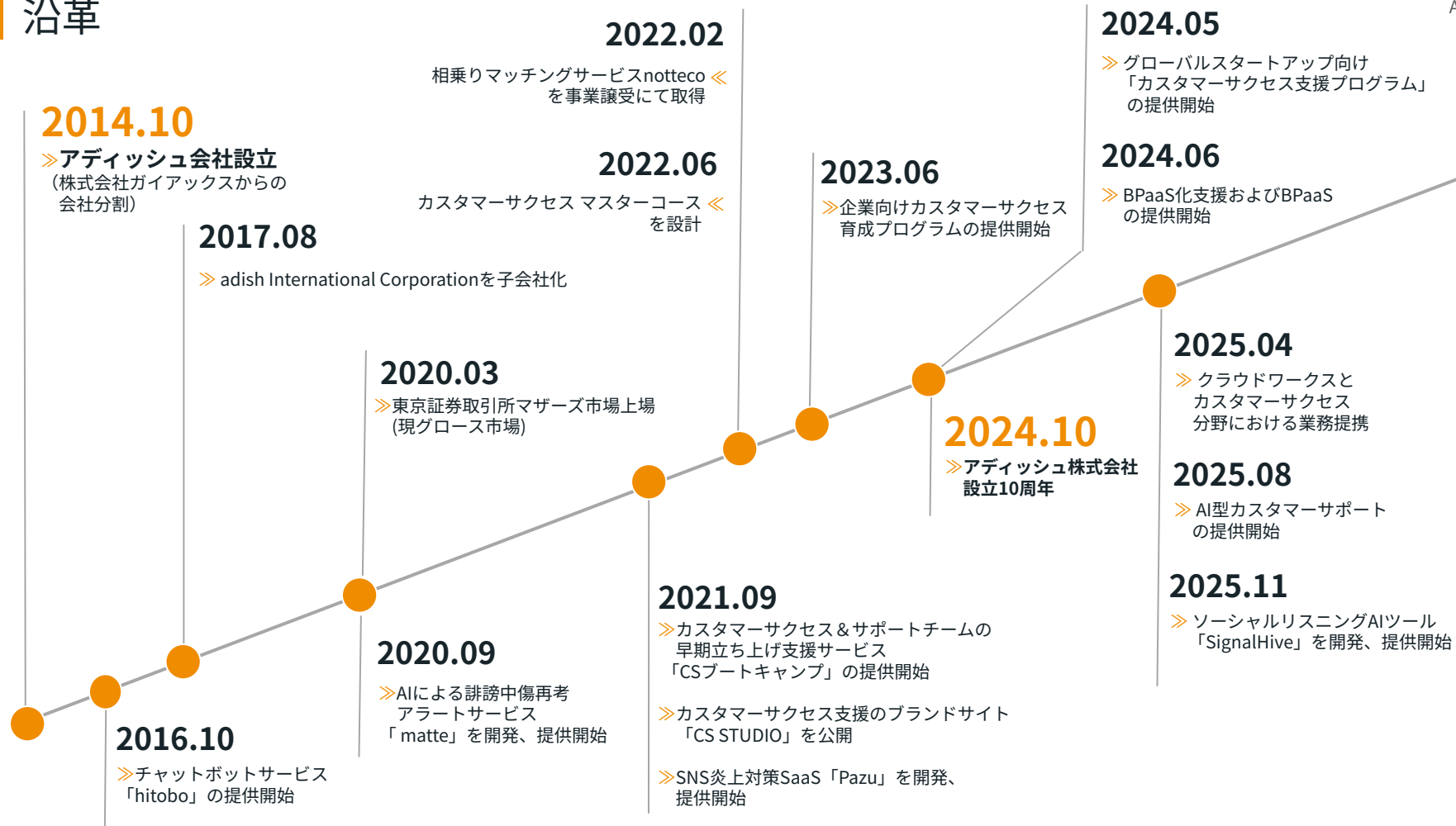
社外監査役

馬淵 泰至

社外監査役

礒村 奈穂

沿革



社会背景

- サブスクリプション、SaaSなどの**ストック型サービス**の増加
- 顧客がサービスを**継続利用**することで、**企業の成功**（成長）につながるという考え方
- 「**顧客が望む成果**」（顧客の成功体験）に伴走する顧客対応手法
「**カスタマーサクセス**」の必然性が増加

コンサルティングから実運用まで、カスタマーサクセス業務を体系的に支援

コンサルティング

カスタマーサクセス部門の
立ち上げ・改善・改革を支援

カスタマーサクセス運用

自社ノウハウに基づいた
教育を受けた人員による
実運用サービスの提供

カスタマーサポート運用

AIシステムを活用した
サポートで顧客満足度向上と
業務効率化の実現を支援

BPaaS

BPO+SaaS=BPaaS
アウトソースとシステム導入
運用を掛け合わせたDX支援

社会背景

- インターネット上の誹謗中傷が深刻な**社会問題**
- 炎上による企業の**信用力の低下・売上減少・株価下落リスク**が顕在
- **SNS上のいじめ**は、当事者以外から見えづらく確認しにくい事案が増加
- 生成AI普及に伴う**学校現場での利活用**と情報モラルを含む**情報活用能力の育成強化**

投稿監視/ソーシャルリスク対策、ネットいじめ対策/SNSリテラシー講演等 ネット上の安心・安全、教育向けサービス

SNSアカウント監視

企業SNSアカウントにひもづく
コメントやリポストを監視。
早期発見で誹謗中傷
・炎上対策に

ソーシャルリスク モニタリング

主にX上の投稿を収集し、
炎上や風評被害のリスク対策や
マーケティング施策に活用

ネットいじめ対策

ネット上のパトロール、いじめ
や悩みを匿名連絡できる
「スクールサイン」や
「LINE相談」等提供により
健全な学校生活を支援

ネットリテラシー講演

ソーシャルメディアの可能性と
危険性等、ネットリテラシー
啓発講演の提供

社会背景

- 人口減少、少子高齢化、若年層の郊外流出等による交通空白地域の拡大
- 国内観光の新たな需要を掘り起こし、地域経済の活性化につなげる高まり
- 二酸化炭素排出量削減など環境課題への対応
- 移動・交通をめぐる課題をテクノロジーで解決するMaaS^(※)に注目

モビリティ支援、ライドシェア運用、カスタマーサクセス/カスタマーサポート

モビリティの設計・運用・代行

モビリティの実証実験やMaaSアプリのサポートで蓄積したノウハウで設計から運用まで支援・代行

nottecoの運用

カープール型ライドシェア「notteco」を運用。
国・地方自治体、民間企業の実証実験に多数参画

モビリティ、ライドシェア付随サービス

カスタマーサクセス/カスタマーサポート、不正決済対策、本人確認（eKYC）、SNS運用など関連業務を提供

(※1) MaaS (Mobility as a Service)。地域住民や旅行者それぞれの移動ニーズに応じて、自家用車以外の複数の全ての交通手段による移動をひとつのサービスとして捉え、

価値創造プロセス

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

デジタル領域における人手不足の解消と社会のDX化を推進し、インターネット社会の安心・安全および教育に取り組む



サステナビリティの取り組み全体像

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

カスタマーサクセスによる持続的な社会の発展

- 成長段階のスタートアップが抱える課題は、人手不足による顧客対応が間に合わず顧客が離れることや、ノウハウ不足による成長機会の損失
- これらの課題解決にカスタマーサクセスで支援し、イノベーションを生み出すスタートアップが事業成長に注力できるよう貢献する

アクション（サービス）

価値提供先

実現する社会

カスタマーサクセス



- 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
- カスタマーサクセス / カスタマーサポートの運用サービス
- BPaaS化支援
- カスタマーサクセス人材の常駐・派遣

スタートアップ

スタートアップ
による社会活性化

メガ
スタートアップ

社会全体のDX化
/ 効率化

大企業
(エンタープライズ)

人手不足の解消

企業の持続的な
成長による
経済発展

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

- 企業はリスク対策やコミュニティサイトの健全化対策による組織の成長とユーザー保護を同時に対応しユーザーはインターネット空間におけるリテラシーが必要とされる時代
- ネットいじめの早期発見・解決やネットリテラシー教育の提供により未来社会を創造する児童生徒が、インターネット社会で活躍できる力の醸成に貢献する

アクション（サービス）

価値提供先

実現する社会

誹謗中傷対策・ ネットいじめ対策



- システムAIと人とのかけあわせによる監視体制
- 児童生徒がいじめや悩みを匿名で連絡できるウェブサービス
- ネットリテラシー講座/講演の実施

事業会社

SNSリスクの
早期発見・解決による
健全に成長できる社会

学校

ソーシャルメディアの
健全化

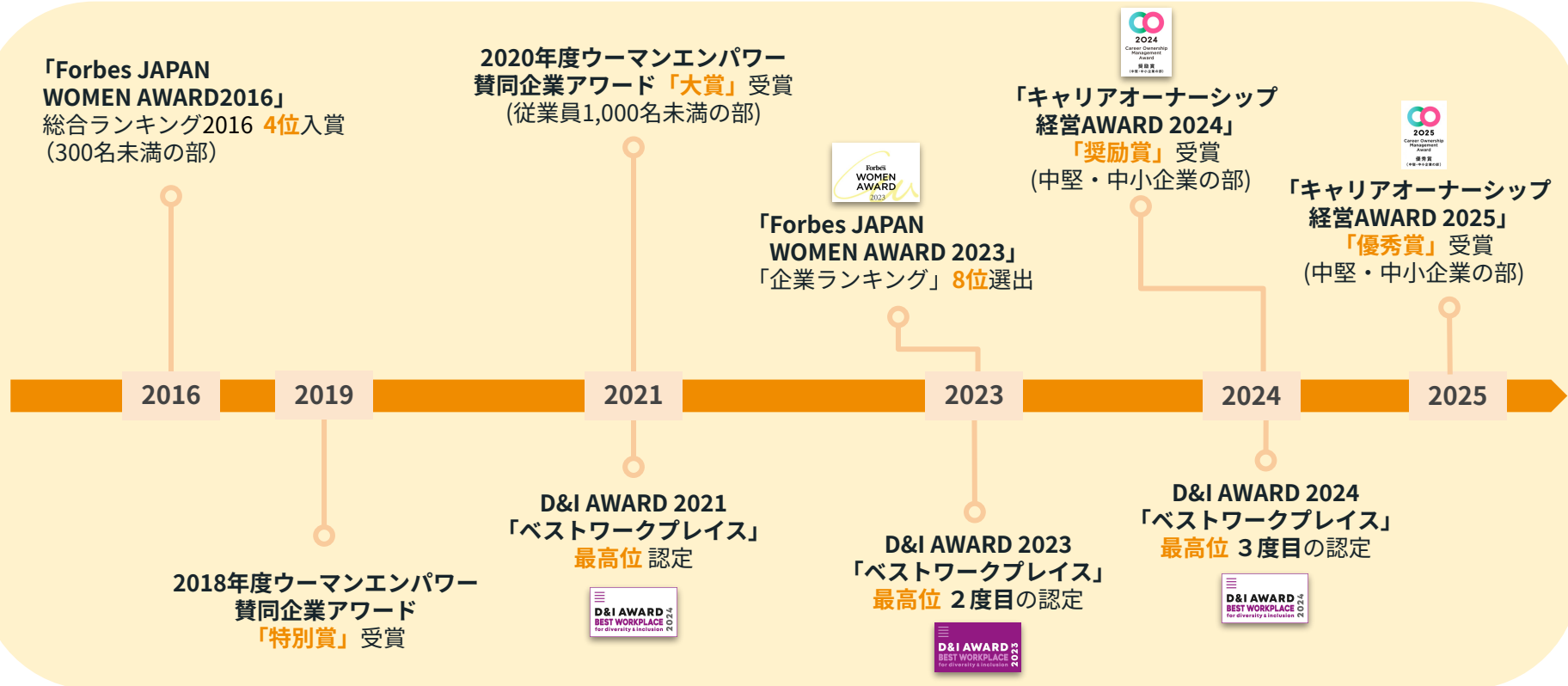
自治体

誰もが情報社会で
活躍できる

インターネット社会を
安心・安全な
居場所にし、誰もが
ICTの恩恵を
享受できる社会

ダイバーシティの推進

「ライフステージにあわせた制度設計」「キャリア開発支援」など
誰もが活躍できる環境づくりに取り組み、さまざまな賞を受賞



将来の見通しに関する注意事項

本発表において提供される資料ならびに情報は、いわゆる「見通し情報」（forward-looking statements）を含みます。これらは、現在における見込み、予測およびリスクを伴う想定に基づくものであり、実質的にこれらの記述とは異なる結果を招き得る不確実性を含んでおります。

それらリスクや不確実性には、一般的な業界ならびに市場の状況、金利、通貨為替変動といった一般的な国内および国際的な経済状況が含まれます。

今後、新しい情報・将来の出来事等があった場合であっても、当社は、本発表に含まれる「見通し情報」の更新・修正をおこなう義務を負うものではありません。

■ アディッシュ株式会社 <https://www.adish.co.jp/>

■ お問い合わせフォーム <https://www.adish.co.jp/contact/>

■ IR通信（note） <https://note.adish.co.jp/m/m316d6644776d>

