



2026年12月期 第1四半期 決算説明動画 書きおこし資料

本書きおこし資料は、2026年5月14日に公開いたしました、2026年12月期 第1四半期 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。

わかりやすくお伝えできるよう、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一読くださいますよう、お願いいたします。

[2026年12月期 第1四半期決算説明資料](#)



アディッシュ株式会社 代表取締役の江戸です。
それでは、2026年12月期第1四半期の決算について、ご説明させていただきます。

サマリー

四半期業績ハイライト ...P5～10

2026年第1四半期は、過去最高売上を更新。
売上の伸長がコストを吸収、継続投資を行いつつも、
第1四半期は黒字着地を実現。

2026年12月期 連結業績予想 ...P11～13

期初計画通り進捗。
カスタマーサクセスの拡大による二桁成長を目指すとともに、
AIツールの活用等で利益率拡大を図る。

2026年12月期 第1四半期 トピックス ...P41～44

グローバルAIツールの販売・連携を強化。
またカスタマーサクセスBPOの認知向上のため、
一般社団法人日本カスタマーサクセス協会における
ガイドライン策定・公開に寄与。

まず、全体サマリーからお話しさせていただきます。

第1四半期の業績ハイライトについて、第1四半期としては、過去最高の売上高を更新いたしました。また、売上の伸長がコストを吸収し、継続投資は実施しておりますものの、第1四半期としては黒字での着地を実現できたものと考えております。

連結の業績予想につきましても、計画通りに進捗していると認識しております。
2026年はカスタマーサクセスの拡大による二桁成長を目指しておりますので、その実現に向けて取り組んでまいります。あわせて、グローバルAIツールの販売・連携強化をしたトピックスにつきましても、お話しできればと思っております。

それでは詳細についてお話ししてまいりたいと思います。

アディッシュとは

成長市場において需要が増加している新たなビジネス活動
「**カスタマーサクセス**」を先行的に提供している企業

市場領域

クラウド・AI-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

既存顧客の維持・収益拡大に貢献する

カスタマーサクセス

特長

先進的な事例と
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は、成長市場において需要が非常に増加しているカスタマーサクセスという新たなビジネス活動を先行的に提供している企業でございます。

基本的には成長市場に身を置いて、カスタマーサクセスをサービスとして展開している会社です。

Contents 目次

- 01. 2026年12月期 第1四半期 業績ハイライト
- 02. 2026年12月期 連結業績予想
- 03. 事業概要
- 04. 市場環境
- 05. 中長期経営ビジョン・優位性
- 06. 2026年12月期 第1四半期 事業トピックス
- 07. 将来を見据えた次なる構造転換
- 08. Appendix

本日は、こちらの内容に沿って、第1四半期の業績ハイライトから連結業績予想、事業、市場環境、中長期の経営ビジョンをお話した後に、第1四半期の事業トピックスについても、お話しできればと考えております。



01. 2026年12月期 第1四半期 業績ハイライト

詳細に入らせていただきます。

2026年12月期 第1四半期 連結業績

2026年12月期 第1四半期
業績ハイライト

- 売上高は過去最高の9.45億円
- 期初ではマイナス着地予想だったが、
売上の伸長が先行投資等のコストを吸収、第1四半期も黒字着地を実現

(百万円)

	2025年12月期 第1四半期実績	2026年12月期 第1四半期実績	前年同期比増減 (対同期比)
売上高	879	945	+66 (7.6%)
営業利益	△18	10	+29 (-%)
経常利益	△5	10	+16 (-%)
親会社株主に帰属する 当期純利益	△12	4	+16 (-%)

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

第1四半期の売上高につきましては、過去最高の9.45億円を実現いたしました。

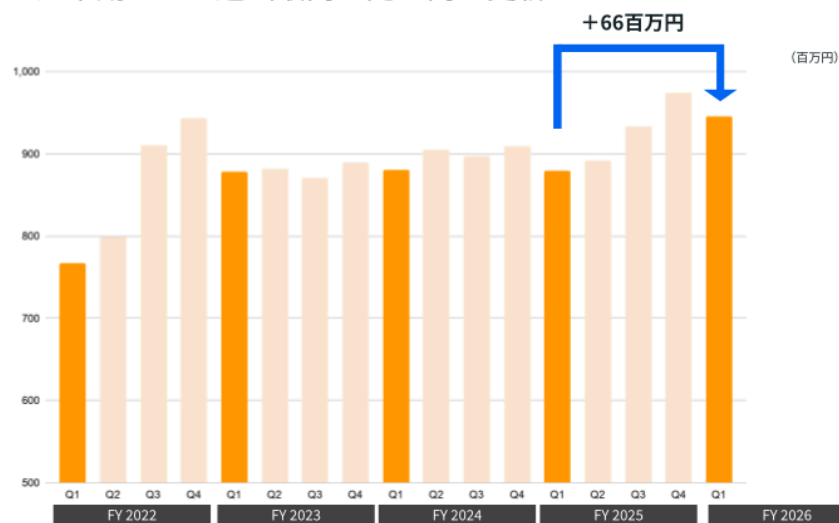
期初では、元々第1四半期、第2四半期頃まで先行投資があるため、マイナスに着地するものと見込んでおりましたが、売上の伸長が順調に進捗しておりますため、先行投資のコストを吸収し、第1四半期も黒字に着地いたしました。

昨年の第1四半期と比較いたしますと、(営業)利益ベースでおよそ3,000万円程度増加しており、年間で申しますと1億円弱程度の成長が見込まれるものと考えております。

連結売上高の四半期推移

2026年12月期 第1四半期
業績ハイライト

- 第1四半期として過去最高の売上高を更新



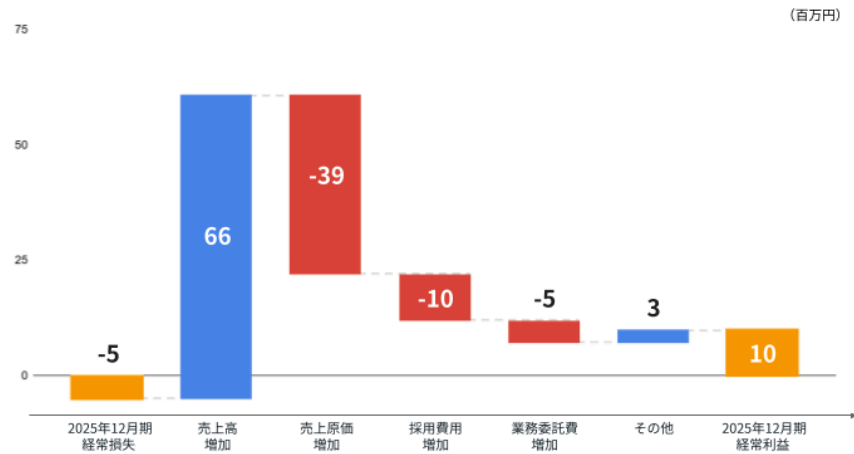
© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 7

（連結売上高の）四半期売上は、過去最高を達成し、昨年対比でおよそ6,600万円の売上増加を実現できております。

主な利益変動要因（前年同期比）

2026年12月期 第1四半期
業績ハイライト

- カスタマーサクセス人員体制の強化に伴い売上原価・採用費用が増加、一方、売上高の堅調な推移により、利益成長を実現



© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 8

利益につきましては、基本的にはカスタマーサクセスにおける人員体制等の先行投資は引き続き進めておりますが、売上高が堅調に推移いたしましたため、そちらの投資を賄っても利益が計上されております。

連結貸借対照表

2026年12月期 第1四半期
業績ハイライト

- 短期借入金の返済等により、自己資本比率が5%上昇

(百万円)

	2025年12月期	2026年12月期 第1四半期	主な増減要因
流動資産	1,141	1,012	—
現金及び預金	545	400	納税及び借入金返済による減少
受取手形、売掛金及び契約資産	520	535	—
固定資産	173	168	—
資産合計	1,315	1,181	—
流動負債	698	575	短期借入金返済による減少
固定負債	74	58	—
負債合計	772	633	—
純資産合計	542	547	—
自己資本比率	40.8%	45.8%	—

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

連結の貸借対照表は、短期の借入金返済等もありましたため、自己資本比率が堅調に推移していると認識しており、比較的順調であると捉えております。

2026年12月期 第1四半期 主要KPI

2026年12月期 第1四半期
業績ハイライト

ストック収益(※1)

9億円/1Q

ストック収益率(※2)

94.9%

月次解約率(※3)

1.1%

ARPA(※4)

6.6百万円/年

(※1) 継続的なサービスを提供した取引の収益の合計。対応件数に応じた従量課金売上を含む

(※2) 連結売上高に占めるストック収益の比率

(※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か月分の平均値

(※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)

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

KPIも概ね良好な水準で推移できており、ストック収益率も(前年同四半期)と同程度であり、他の水準も良い形で推移できていると捉えております。



02. 2026年12月期 連結業績予想

2026年12月期、年間の連結業績予想につきまして、ご説明いたします。

2026年12月期 連結業績予想

2026年12月期
連結業績予想

- 連結売上高は41億円、カスタマーサクセス業務の受注数増加を見込み
二桁成長を目指す
- AI-SaaSと連携した「BPaaS型」のビジネス展開や
AIツールの活用による効率化により、営業利益の改善を目指す

(百万円)

	2025年12月期 実績	2026年12月期 予想	増減額	増減率
売上高	3,696	4,100	+403	10.9%
営業利益	2	70	+67	2,753.5%
経常利益	18	70	+51	279.0%
親会社株主に帰属する 当期純利益	△1	60	+61	－%

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

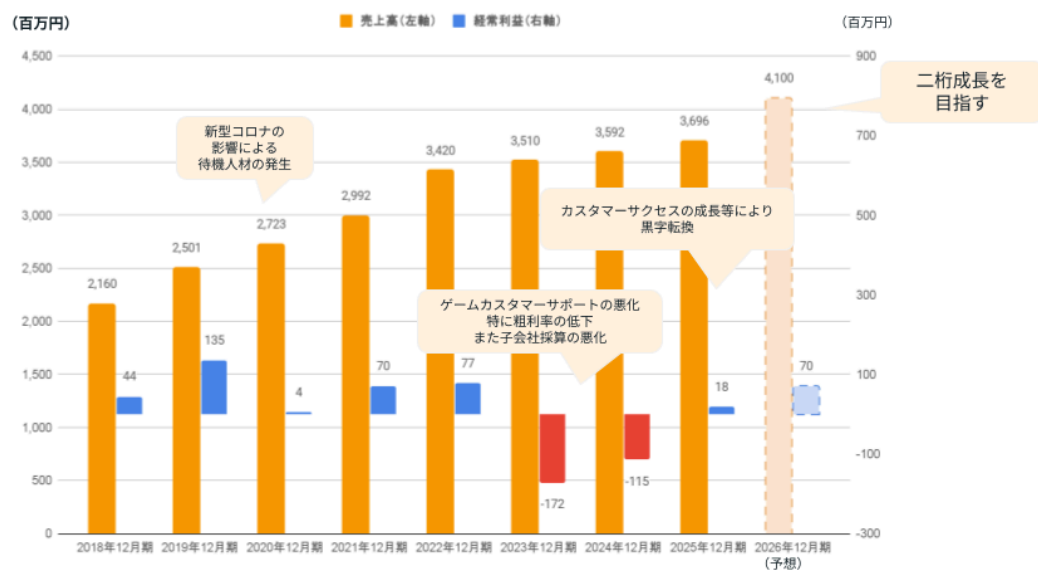
こちらは期初から変更ございませんが、今期は売上高41億円、経常利益ベースで7,000万円を目指しております。

特にカスタマーサクセス業務の受注増加等を見込み、10%以上、二桁以上の成長を目指しているのが今期でございます。

そのために、AI-SaaS等と連携したBPaaS型モデルの展開や、AIツールによる効率化等により、利益率の向上にも努めてまいります。

財務ハイライト：連結売上高・経常利益の推移

2026年12月期
連結業績予想

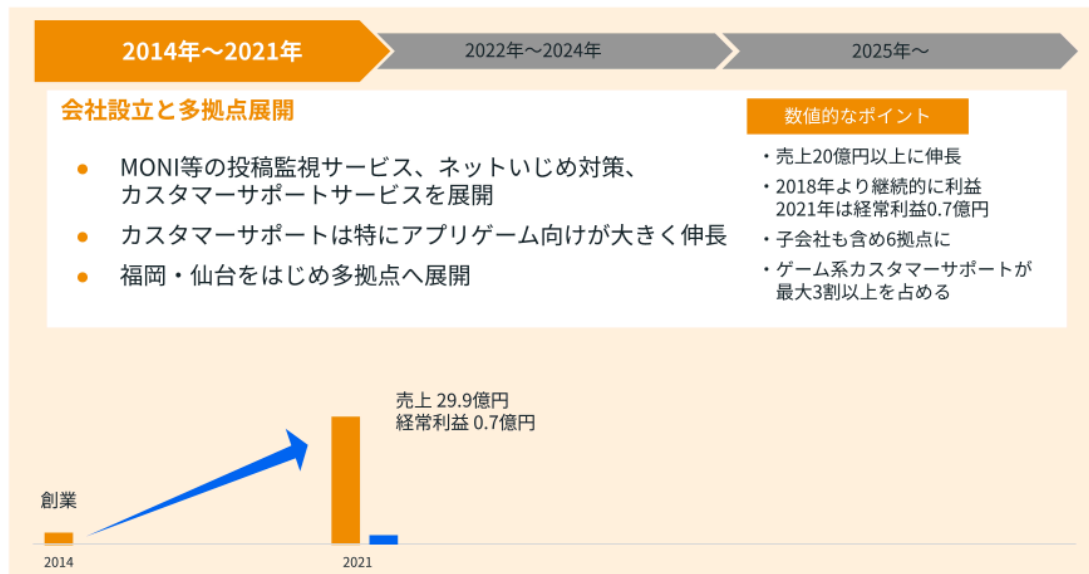


© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 13

経年の連結売上高・経常利益の推移についてですが、昨年ようやく黒字転換を果たすことができ、今年はさらなる向上を目指す状況にあります。この流れに基づき、中長期経営ビジョンの達成に向けて進めてまいります。

アディッシュの歩み

2026年12月期
連結業績予想



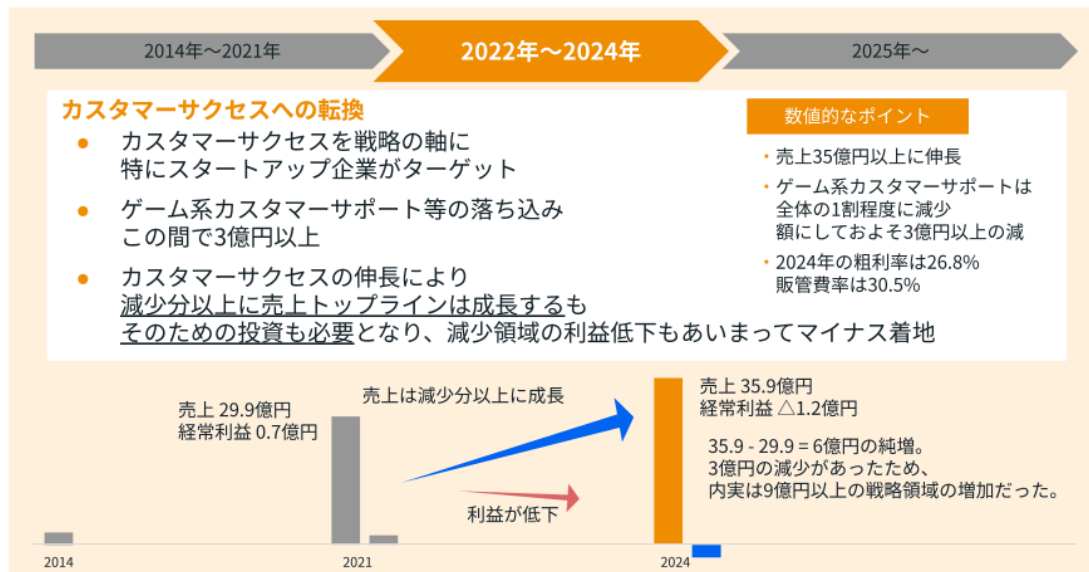
© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 14

アディッシュの歩みを年代毎にお話いたしますと、我々は2014年に会社を創業しており、2014年から2021年までは創業から成長を遂げた時期であります。

2021年に売上高がおよそ30億円程度まで伸長し、利益も1億円弱という水準まで到達いたしました。

アディッシュの歩み

2026年12月期
連結業績予想



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

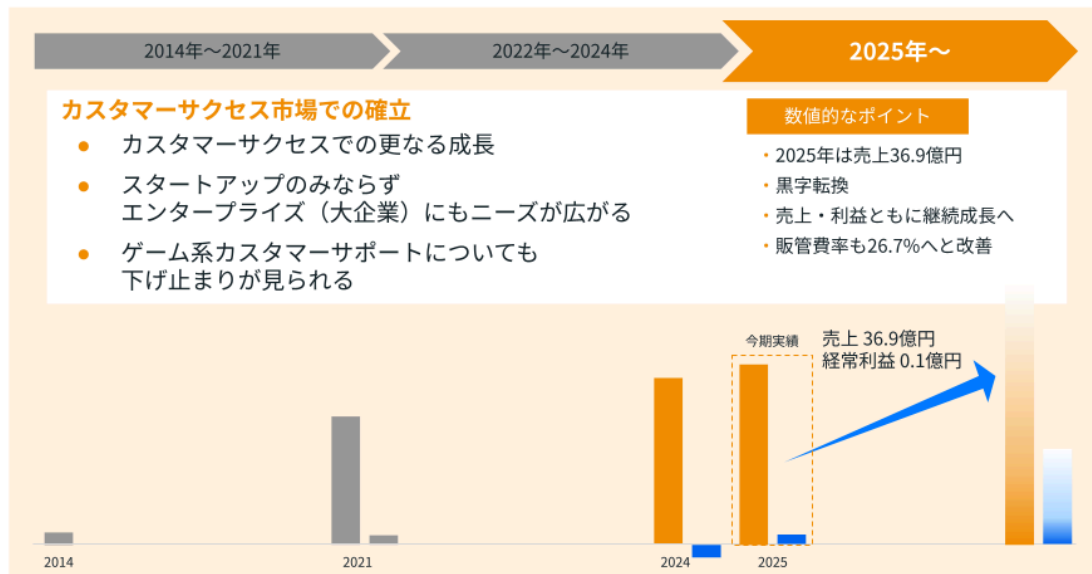
一方で、2022年、2023年は利益的に落ち込みました。

背景といたしましては、戦略的に進めているカスタマーサクセスを戦略の軸に据えたことと、元々強かった、特にゲーム系のカスタマーサポート等が落ち込んだことが挙げられます。

この間、投資と既存分の落ち込みがあったため、2022年から2024年は厳しい時代であったと捉えております。

アディッシュの歩み

2026年12月期
連結業績予想



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

しかしながら、そこから2025年以降、カスタマーサクセスで堅調に推移できて黒字化も果たし、また2026年以降、より一層成長していきたいと考えております。

以上、連結の業績推移でございます。



03. 事業概要

ここからは事業概要と市場環境等についてご説明できればと思いますが、資料の枚数もありますので、ポイントのみお話しさせていただきます。

社会課題解決に連動する独自の事業ポートフォリオ

事業概要

ミッション「つながりを常によるこびに」のもと、カスタマーサクセス、炎上・誹謗中傷対策、学校・自治体にむけたネット/デジタル対応など、未来のデータが集まるユニークな領域で事業を展開

カスタマーサクセス

SNS炎上・誹謗中傷対策 / ネットいじめ対策
モニタリングサービス

**CS
STUDIO**

カスタマーサクセス
/ カスタマーサポート
運用サービス

CS BOOT CAMP
Customer Success Academy

カスタマーサクセス
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

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 18

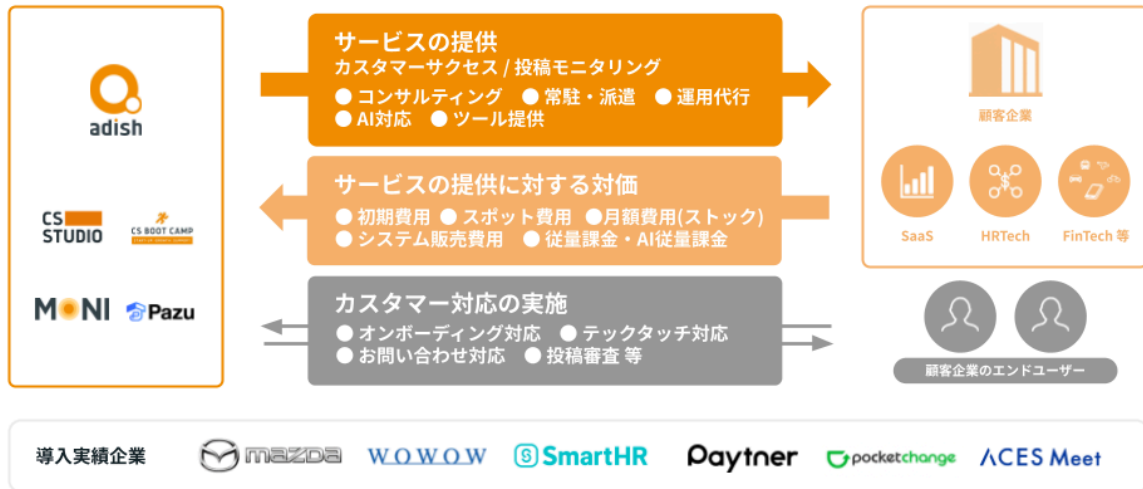
アディッシュ全体といたしましては、現在カスタマーサクセス領域に注力して進めております。

カスタマーサクセス系のビジネスと、ネット上、SNS上の誹謗中傷対策やネットいじめ対策等のモニタリングサービス、この2つの軸で事業を展開しております。

特に今は戦略上、カスタマーサクセスにフォーカスしております。

ビジネスモデル

事業概要



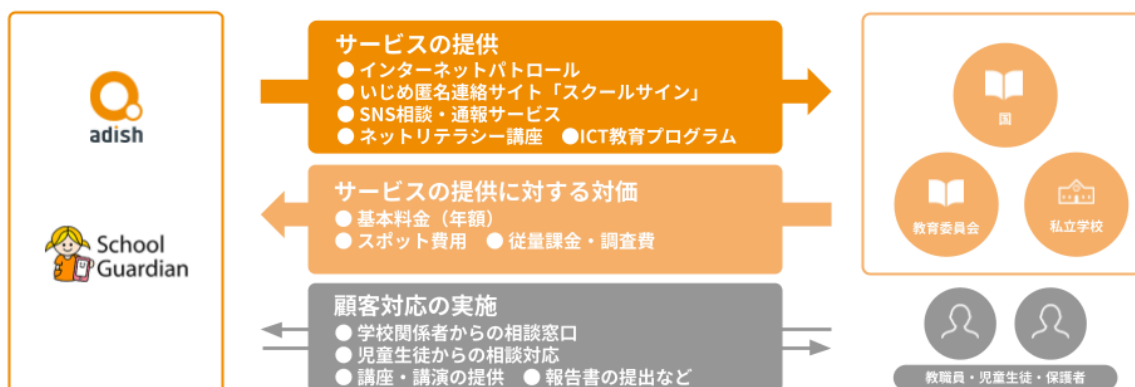
(※) 掲載許諾が得られている一部の顧客企業様を紹介。コーポレートロゴまたはサービスロゴを掲載。過去導入企業様を含みます。順不同
(※) 提供するサービス内容は企業により異なります

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 19

ビジネスモデルは、基本的にはBtoBですので、我々がカスタマーサクセスやモニタリングサービスを提供し、ストック型として収益をお客さま、クライアントからいただくという形態でございます。基本的には毎月費用をいただく、ストック型のモデルでビジネスを展開しております。

ビジネスモデル

事業概要



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

東京女子館 中学校・高等学校
Tokyo Joshi Kan Junior High School & High School

豊島岡女子学園
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

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 20

スクールガーディアンという学校向けビジネスも同様のモデルで、対象が企業ではなく、国や自治体、教育委員会、私立学校にサービスを提供しております。



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」を目指し、事業を推進しております。

“ 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

×

付随サービスの利用促進
の取り組み

企業利益の向上

(※) 出典：Japan Customer Success Community

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 22

カスタマーサクセスとは、企業の利益を向上するための活動です。

カスタマーサクセスが必要となる社会背景

事業概要

- 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。
例として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
- 技術的背景として、デジタル化により、顧客状態を継続的に把握できる「データ」が蓄積するようになった



デジタル化により、顧客状態を継続的に把握できる「データ」が企業に蓄積するように

23

背景としては、サブスクリプション、SaaS、クラウドサービスといったストック型のビジネスモデルが広がっております。これにより、企業と顧客の関係は「売って終わり」ではなく、「関係性の継続」が求められるようになりました。

カスタマーサクセスとは、企業が顧客との関係を継続させ、顧客が望む成果、すなわち「成功」へ向けて支援を行うビジネス活動です。

カスタマーサクセスとは

事業概要

- SaaS市場やサブスクリプションサービスの拡大により、顧客の継続利用を促すビジネス活動である「カスタマーサクセス」が拡大

カスタマーサポート

サービス内容や使用方法などの
問い合わせのための窓口

不満を解消し、**解約動機**を低減する

効率化や業務圧縮が求められる
コストセンター

カスタマーサクセス

顧客の課題解決を行う
長期的な関係構築のための担当者

成功体験を支援し、**継続利用**を促す

サービスのLTVを最大化させる
プロフィットセンター

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 24

カスタマーサポートは、お問い合わせ等に対応する受動的な役割です。
一方で、カスタマーサクセスは、能動的に顧客との長期的な関係を築く、いわゆるプロ
フィットセンターとしての活動となっております。

大きな成長と収益性が見込める カスタマーサクセスへの集中

1

▶ 大きな市場の追い風

AI-SaaSやサブスクリプションモデルへの移行という、大きくかつ加速するトレンドをもつ成長市場

2

▶ アディッシュが 取るべき理由

先行メリット・多数の実績・独自人材育成プログラムによりスケールする人材輩出の仕組みを保有

3

▶ 次なる成長への道筋

カスタマーサクセスでポジションを取るからこそ生まれる次なる成長ドライバー

今、市場環境が非常に拡大しておりまして、この大きな市場の追い風を捉えて、カスタマーサクセス領域に集中して、成長していく方針です。



04. 市場環境

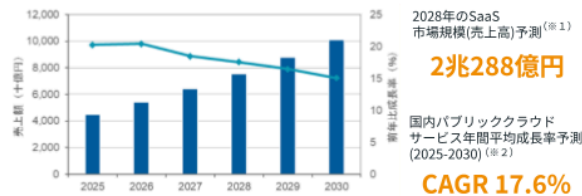
市場環境についてご説明いたします。

巨大かつ加速する成長市場

市場環境

カスタマーサクセス市場は、SaaSやAIの普及とサブスクリプションモデルへの移行という不可逆的なメガトレンドにのり、**大きな成長**を遂げている

国内パブリッククラウドサービス市場予測

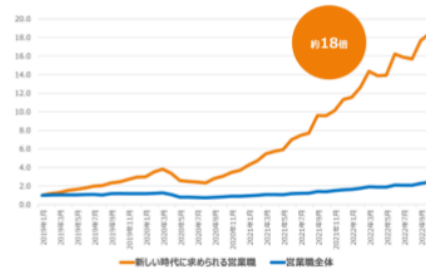


Source : IDC, 2026

カスタマーサクセス市場規模は後述のようにSaaSの4%程度と推察され**800億円**の大きな市場がすでに存在。

(※1) 出典：総務省 令和6年度 情報通信白書 クラウドサービス
(※2) 出典：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IDCが発表」2026年3月12日
パブリッククラウドサービスの導入・運用支援などのサービスや、IaaS/PaaS上で稼働するソフトウェアライセンスなどは含まれない

カスタマーサクセス職を含む求人数推移^(※3)



カスタマーサクセス関連職の求人数は2019年比で**約18倍**に増加。市場拡大が加速。

(※) 出典：パーソルキャリア | 『doda ビジネスパーソン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. | 27

カスタマーサクセス市場は、SaaSやサブスクリプションサービスの拡大に伴い、大きく成長しています。実際に、カスタマーサクセス関連の求人情報が非常に多く見られることから、この分野のニーズは高く、今後もこの傾向は続くと見ております。

SaaS市場をもとにしたカスタマーサクセス市場規模

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) 出典：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。

(※2) 出典：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

(※3) (※1) グラフの25パーセンタイルより出所

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

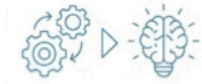
さまざまなデータからSaaS市場は、自社のARR（年間経常収益）の4%～13%をカスタマーサクセスに費やすというデータがございまして、現状およそ800億円規模の市場になっていると推定されます。

アディッシュは、ここをしっかりと取り込んでいくことを目標としています。

AI発展にともなうSaaS業界の変容

市場環境

「ツール」から 「エージェント」へ



AI（エージェント）の登場により、「人間がソフトウェアを操作する」という前提ではなく「指示を与える」形式へ

「アカウント課金」から 「成果課金」への変化



ツールの貸し出しではなく、ツール（AI含む）が実現したタスクの数や成果に対して課金するモデル

開発が容易化 機能の差別化が困難に



AIコーディングなどにより、システム開発容易化に伴い、各SaaSが多機能化するとともに、将来的に機能だけでの差別化は難しくなっていく

結果、以下のような特徴を持つSaaSが、今後、さらに伸びていくとされている



Vertical（業界特化）：医療や建設など、特定の業界の深い専門データを持っている

Agentic SaaS

：ツールではなく、自律的に動く「エージェント」として機能する

Service型

：ツールを売るのではなく、サービス（業務代行）そのものをツールと合わせて提供する

→BPaaS型の増加

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

特にSaaS業界は、AIによって大きな変革期を迎えています。これはSaaSに限らず多くの業界も変容していますが、SaaS業界においては、AIの活用により、提供モデルが従来の「ツール提供」から、成果を生み出す「エージェント型」モデルへと変化している点が特徴です。

今後は、業界特化型や、単なるツール機能の提供に留まらず、自律的に動作して具体的な成果を創出する「エージェント型SaaSツール」が、伸びていくと言われております。

AI-SaaSを”機能”から”利益”へ変えるバリューパートナー

市場環境

SaaS企業がAI時代に生き残るための、**攻め・定着・守り**といった「武器」をアディッシュが提供

「ツールの操作回答」ではなく
「ビジネス成果への伴走者」



攻め (Offense)

単にツールの「操作・回答」をするサポートではなく、業務への組み込み、投資対効果 (ROI) の最大化を目的としたビジネス伴走支援

AI導入の「ラストワンマイル」



定着 (Adoption)

AIが進化するにつれ現場の「使いこなし」の格差が拡大。「顧客が“最後”に実現したい成果」の調整役

ハルシネーション対策



守り (Defense)

生成AIの「偽」「誤情報」を見抜き、AIが対応できないことや精度向上対策をモニタリングの知見を武器に担う

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 30

アディッシュは、カスタマーサクセスだけでなく、モニタリングサービスを提供しており、これらはSaaS企業がAI時代を生き抜くための「攻め」「定着」「守り」の武器となり得ます。

具体的には、AIのハルシネーション(誤った回答)の問題を我々のモニタリングサービスで解決可能です。また、AIの性能が高くて不可欠な「ラストワンマイル」としての顧客定着化は、カスタマーサクセスによって実現されます。

このように、アディッシュのサービスをAI企業やSaaS企業と連携、ビジネスパートナーシップを構築し、共に進めていけると考えています。

市場背景と当社の位置づけ

市場環境

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AI-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
- スタートアップ企業から大企業、SaaSから非SaaSへの広がり
- 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

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

ここまでをまとめますと、現在のカスタマーサクセス市場は拡大期に入ってきていると捉えており、我々はこの分野で先駆者として活動してきた優位性があります。
この戦略的に選定したカスタマーサクセス業界で、トップシェアを目指してまいります。



05. 中長期経営ビジョン・優位性

ここからは、我々の方向性をお話できればと思っております。

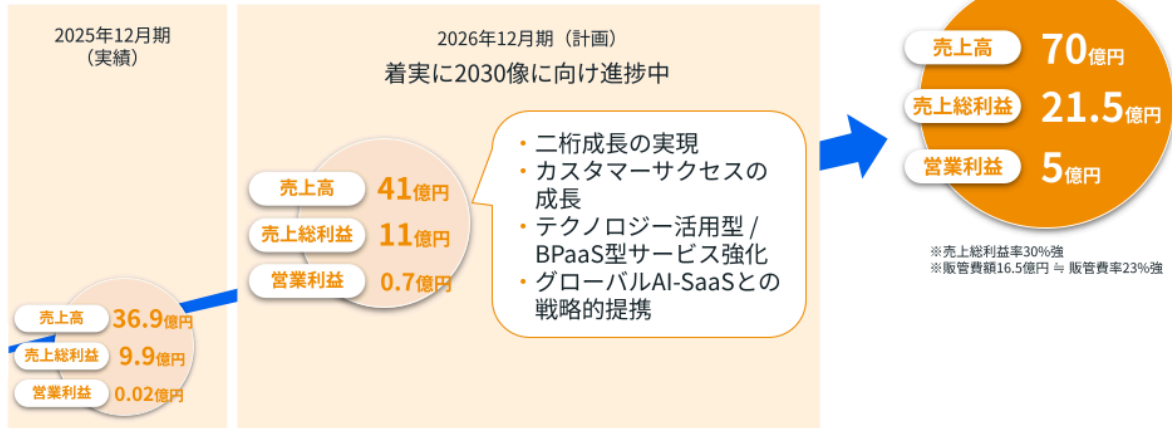
中長期経営ビジョンに対する進捗

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**を目指す。

2025年～2030年 カスタマーサクセスでの市場確立

2030年のありたい姿



© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 34

中長期ビジョンについて、2026年の売上高は40億円を目指しておりますが、2030年には、売上高70億円、営業利益5億円を目指すことを掲げております。

2026年は、この中長期ビジョンに向けて着々と進めていると認識しており、先ほど申し上げた二桁成長を実現して、中長期ビジョン達成に向けて進めてまいります。

3つの競争優位性が生む提供価値

中長期経営ビジョン
・優位性

市場の成長を自社の成長へとつなげる、他社に先んじた**強固な優位性**を備える

1 先駆者の知見

アディッシュは、
国内では数少ない
**カスタマーサクセス専門
プレイヤー**

2020年の上場以来、
戦略的な事業展開を推進

2 高い実績

スタートアップや
メガベンチャー界限で
約74%の認知度 (※)

日本の**ユニコーン企業**を
はじめとする
先進企業の支援実績

例：SmarterHR・ANYCOLOR・SHOWROOM

3 スケールする 人材輩出の仕組み

体系的独自育成プログラム
「カスタマーサクセス
プライムラーニング
(CSPL)」を開発

CSPLで高品質な人材育成
により**安定・継続的に**
人材供給可能な体制

(※) アディッシュ調べ

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 35

競争優位性についてご説明します。

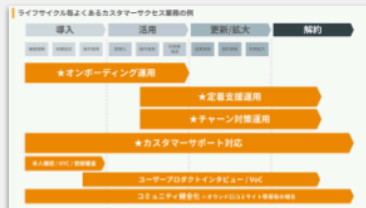
アディッシュは、カスタマーサクセスの分野で先駆的に事業を展開しており、そのノウハウや先進的な事例、豊富な顧客事例を有しています。

また、カスタマーサクセス人材育成については、独自の育成プログラムを基盤とした、スケール可能な人材輩出の仕組みを確立しています。

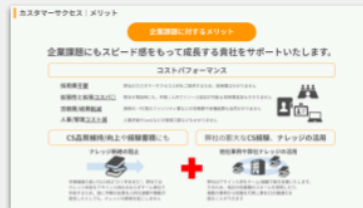
1. 先駆者の知見

- 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**。
当社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

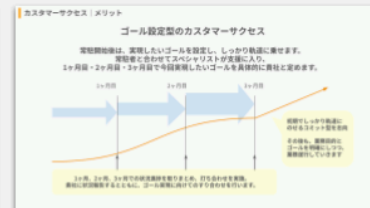
カスタマーサクセス業務の
テーマごとにノウハウ蓄積



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
それを元にしたゴール設定

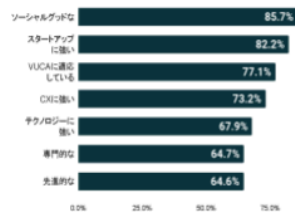


強みとしては、我々は先駆者の知見があります。

2. 先進的なメガスタートアップの実績

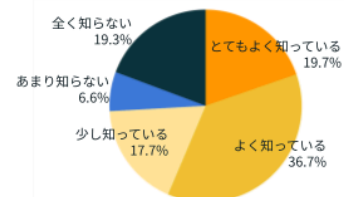
- 近年、政府も国策として力をいれ、日本のスタートアップ市場が成長。
バックオフィス系、HR系、各業界(建設・不動産・その他)の
先進的なメガスタートアップにおいて実績を蓄積
- アディッシュは**スタートアップとの親和性項目が高く**認知度も出てきている

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

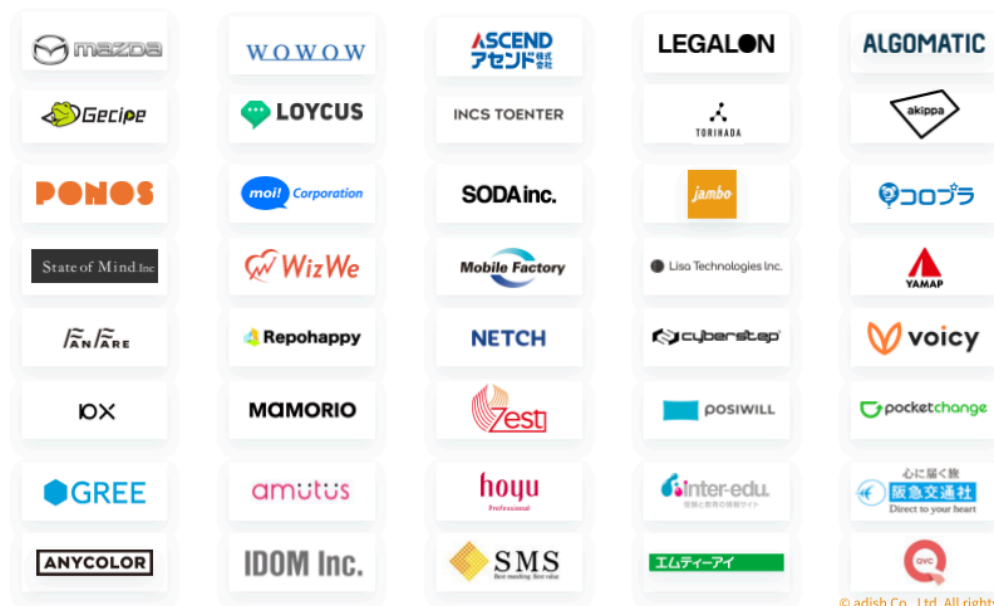


(※) 2023年12月当社調べ。スタートアップ・メガベンチャーを対象にしたインターネットリサーチの結果より。有効サンプル数441。

またメガスタートアップの支援実績もございます。

【顧客支援実績】

中長期経営ビジョン
・提供価値

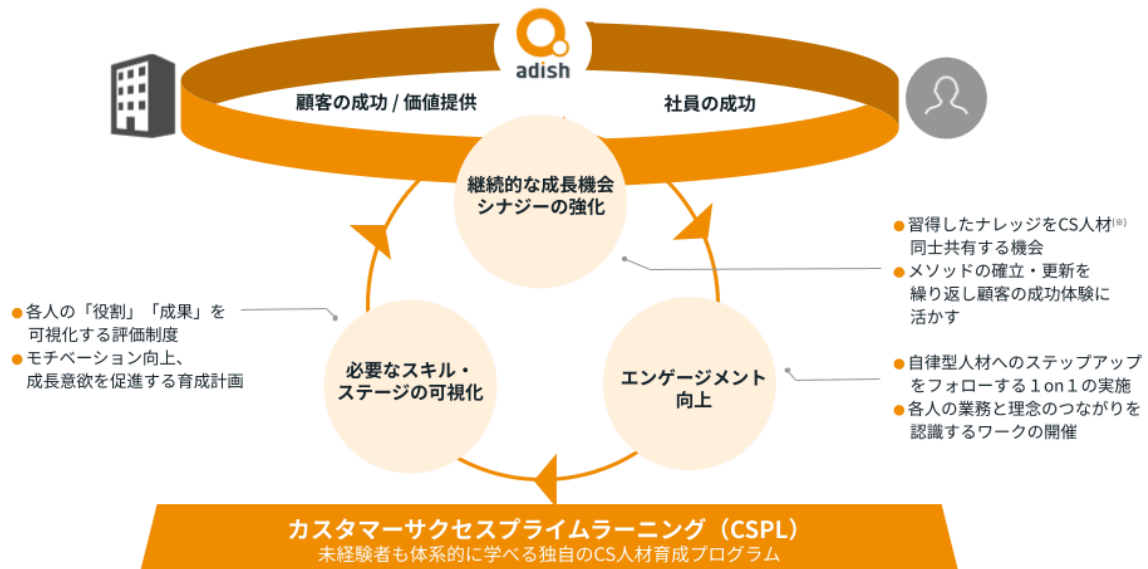


© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 38

多くの企業さまのご支援事例もございます。

3. スケールする人材輩出の仕組み

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

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

スケールする人材輩出の仕組みも持っております。

独自の育成プログラム「CSPL」

- 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」（通称：CSPL）を開発
- 未経験でもカスタマーサクセスを体系的に学ぶことが可能
- 育成プログラムと合わせ、**社内の多数の実績・事例**を元にしたノウハウをカスタマーサクセス人材が活用

CSPL（カスタマーサクセスプライムラーニング）



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

特に基盤となっている独自の育成プログラムにより、未経験者でもカスタマーサクセスを学び、即戦力として活躍できるため、現在、この仕組みをさらに強化・展開している状況です。

以上が、我々の成長の方向性と強みでございました。



06. 2026年12月期 第1四半期 事業トピックス

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

ここから、第1四半期の事業トピックスについて詳細をご説明します。

AI-SaaSの販売拡大を加速

2026年12月期 第1四半期
事業トピックス

Zendeskの「AIエージェント Advanced 導入支援サービス」 販売・導入支援資格を取得

該当AIエージェントに関する高度な知識を有する企業として認定

Zendesk導入支援サービスの収益内訳

(レバレッジ型：システム+ヒューマンBPaaSモデル)



- AI機能が標準搭載されたツールの販売手数料
- +
- Zendesk-AIによる対応分を従量対応費用として
チャージ
- AIのメンテナンス業務も対応
- +
- カスタマー対応のコンサルティング・運用代行・
常駐サービスフィー

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

まず、AI型SaaSの販売拡大を加速しています。

具体的には、AIエージェントによるカスタマーサポートシステムである「Zendesk」の販売および導入支援の資格を取得しました。

これにより、アディッシュは当該AIエージェントに関する高度な知識を有する企業として認定されております。

このZendeskというツールを活用することで、従来のカスタマー対応のコンサルティングや運用代行によるフィー（基盤となる収益）に加え、以下の収益源を積み上げていくことを目指しています。

1. ツール売上高: ZendeskというAIツールの販売手数料
2. AI対応の売上高: AIが対応する部分の費用

従来のカスタマー対応時の収益に加えて、ツール販売とAI対応による新たな売上高を計上していくモデルです。その取り組みの一環として、Zendeskの「AIエージェントAdvanced」の導入・推進を進めております。

カスタマーサクセスBPO認知向上に向けた取り組み

2026年12月期 第1四半期
事業トピックス

組織の生産性・拡張性を向上させる包括的な指針
『カスタマーサクセスBPOガイドライン』を
あらゆる産業に通じるスタンダードへ



- 執行役員 経営戦略本部長の小原が副委員長を務める「カスタマーサクセスBPO推進委員会」（一般社団法人日本カスタマーサクセス協会内）が策定した戦略的なBPOガイドライン
- カスタマーサクセスBPOを「一時的なリソース確保」から「組織の柔軟性・生産性を高める有効な解決策」へ位置づけていく包括的なスタンダードへ

領域拡大へ向けて、適切なカスタマーサクセスBPOの
導入・推進を強力にリードする

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

カスタマーサクセスについては、現在「カスタマーサクセスBPOガイドライン」が発表されています。

これは、一般社団法人日本カスタマーサクセス協会内の「カスタマーサクセスBPO推進委員会」によって策定された、戦略的なガイドラインです。

我々のメンバーもこの策定に積極的に参加しておりますが、このガイドラインがあることで、あらゆる産業に、カスタマーサクセスBPO、すなわち外部委託する方法が、明確化されていくと思っております。

我々としては、このような市場の認知拡大にも努めていきたいと考えております。

AI時代を生き抜く生徒のリテラシー向上を支援

2026年12月期 第1四半期
事業トピックス

「感覚的な指導」から
「データに基づく指導」へ
デジタルリテラシー実態調査開始



総務省推進
官民連携プロジェクト
「DIGITAL POSITIVE ACTION」
参画



創出する価値

中高生が生成AIの出力情報を適切に判断し、
責任を持って活用する能力の醸成を目指す

創出する価値

偽情報や誹謗中傷を抑制し、
安心・安全なデジタル環境の構築に寄与する

取り組み

- 生徒のデジタルリテラシーを可視化し、実態に即した指導・支援につなげる調査モデル構築を図る
- 傾向・リスクをスコア化しレポート、課題に応じた対策・活用方法の提案を実施していく

取り組み

- 世代に応じたリテラシー向上コンテンツの企画開発・配信
- 総務省および参画団体と連携したセミナーやシンポジウム等の「対話の場」をととした広報・啓発活動

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

ネットいじめ対策(スクールガーディアン)活動の一環として、総務省の推進する「DIGITAL POSITIVE ACTION」への参加や、デジタルリテラシーの実態調査の実施などを行っております。デジタル教育やデジタルリテラシー向上にも貢献していきたいと考えております。

以上が、第1四半期の事業トピックスでございます。



07. 将来を見据えた次なる構造転換

最後に、我々の将来を見据えた構造転換について、少しお話しさせていただければと思います。

戦略サマリと構造課題

将来を見据えた
次なる構造転換

カスタマーサクセス領域での力強い事業成長

- SaaSだけでなく非SaaS、スタートアップから大企業に広がるなどカスタマーサクセス市場自体の拡大
- カスタマーサクセスに加え、モニタリングサービスもあるため、AI時代に「エージェント型」へ転換するための「武器」そのものを提供できる

中長期経営ビジョンを
達成できていると考えている

構造的な課題・改善点

- 売上拡大が、基本的には人員数に比例する事業モデル・構造である

AIやテクノロジーによる
レバレッジを効かせる

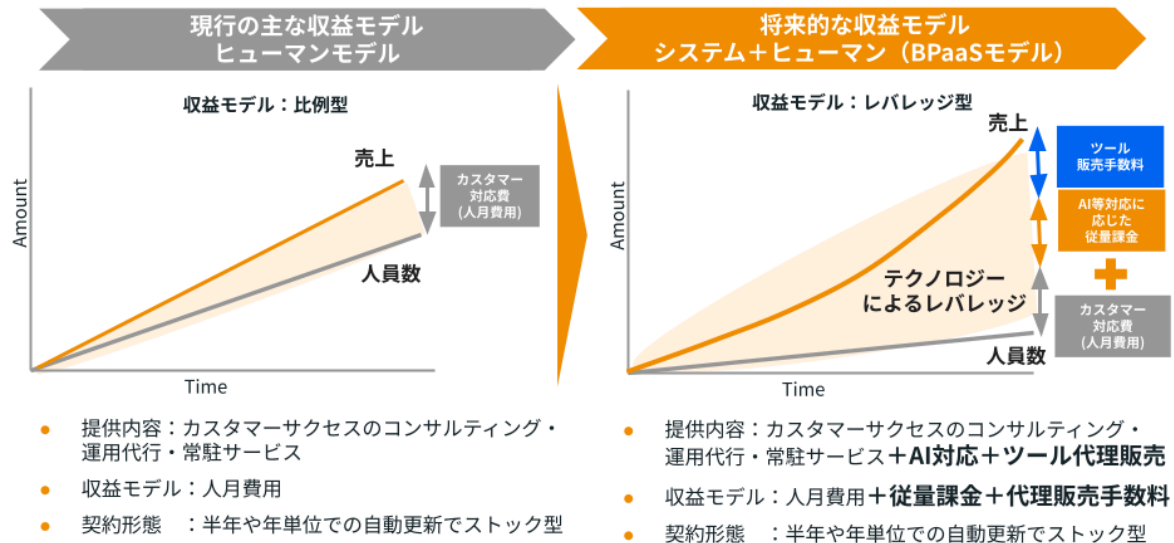
© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 46

カスタマーサクセス領域で、力強い成長が見込めると考えていますが、現時点では売上が人員数に比例するモデルであることも事実です。

そこで、AIやテクノロジーを活用してレバレッジを効かせようとしています。

将来的なレバレッジ型収益モデル（BPaaS）

将来を見据えた
次なる構造転換



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

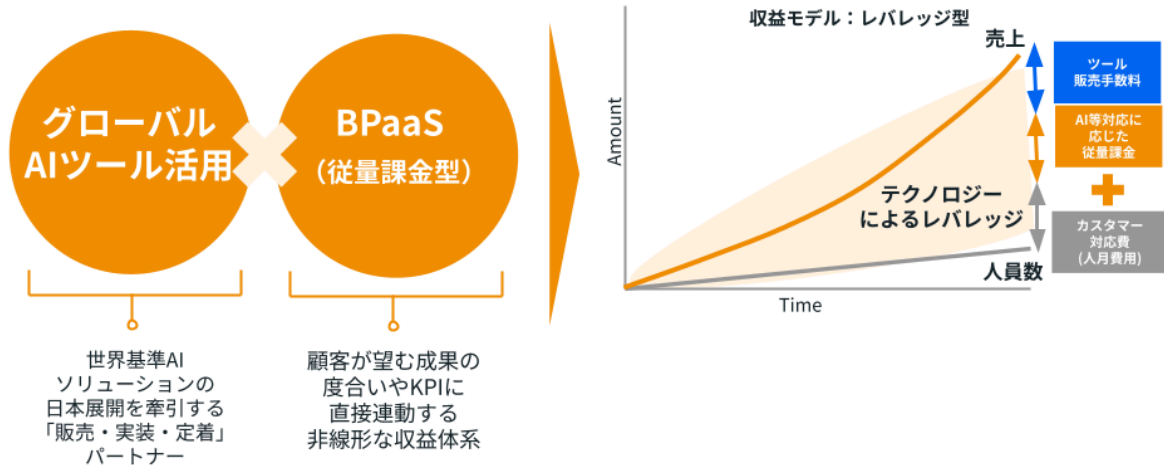
具体的には、現行の「ヒューマンモデル」から構造転換を図っており、Zendeskの事例でも触れたように、カスタマー対応の人件費だけでなく、ツール販売手数料やAIによる対応分もチャージできる仕組みへと、構造転換を少しずつ進めております。

この構造転換により、我々の収益モデルをより高い水準に変えていくことを目指しております。

レバレッジ型の収益モデルへ転換するための戦略

将来を見据えた
次なる構造転換

人員数の増加だけでない、**AIテクノロジーによるレバレッジが効いた従量課金型「BPaaS」**
モデル戦略により収益モデルの向上を図る



© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 48

グローバルでのAIツール活用と、それに連動したBPOとSaaSを組み合わせたBPaaSモデルを積極的に推進しております。

グローバルAIツールの活用

将来を見据えた
次なる構造転換

株式会社Zendesk AIを活用したサポートプラットフォームのリーディングカンパニー

- 世界で約28%の市場シェアでカスタマーサポートツール市場をリード（※1）
- AIエージェントの機能も充実



パートナーシップ / 実績

- Zendeskサービスの販売・導入支援の要件となる資格
「Zendesk AI Agent Technical Expert」を日本パートナー企業として初取得（※2）
- アディッシュはカスタマー対応のツールとして活用し、SaaS自体の代理販売、初期設定、運用支援を顧客に提供
- 導入後、AIの継続的な品質向上を目的にAIメンテナンス等も提供

（※1）出典：The Ultimate List of Companies that Use Zendesk（※2）2025年6月4日時点

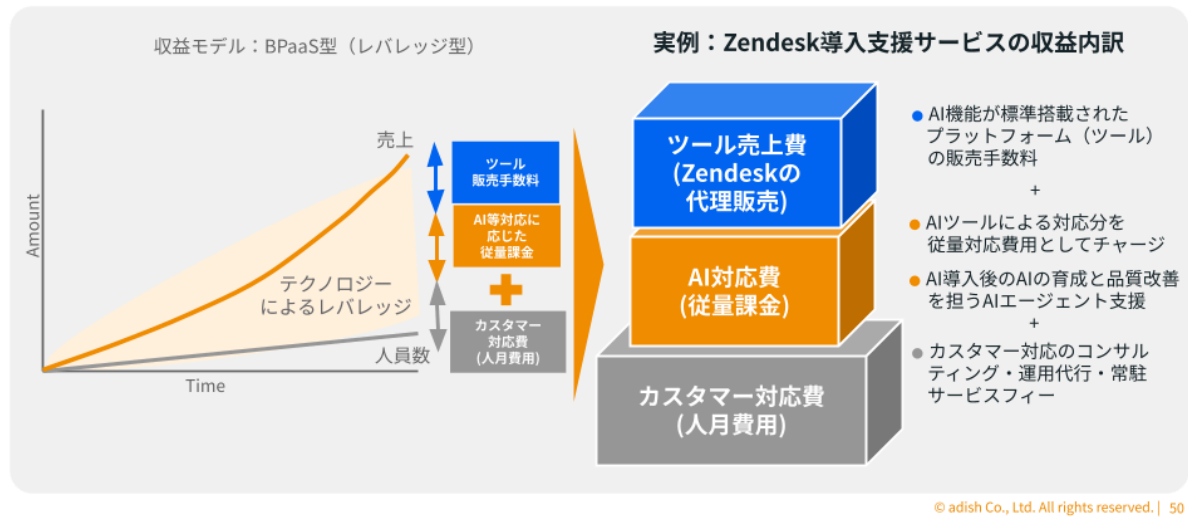
© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 49

先ほど申し上げたZendeskさまとは強固な関係を構築しており、この事例を基に、グローバルAIツールの活用をさらに広げ、構造転換を目指してまいります。

システム＋ヒューマン「BPaaS」 収益モデルの実例

将来を見据えた
次なる構造転換

Zendesk「AIエージェント」の活用で**実現**しているBPaaS収益モデル



この取り組みが進展すれば、トピックスでもご紹介したような、従来のカスタマー対応人件費と、AI対応の従量課金、ツール売上が収益源となります。

これはまだ新しい取り組みであり、成長の初期段階にありますが、このBPaaSモデルが拡大することで、我々の中長期ビジョンを、より高いレベルで実現できると考えております。

事業別グローバルベンチマーク

将来を見据えた
次なる構造転換

世界基準のAIカスタマーサクセス/カスタマーサポートツールを提供している企業との連携によるレバレッジ型BPaaSの実現を目指す。また教育機関向けAIシステムの先駆者をビジネスモデルの指標とし、構造的な収益拡大を実現する

アディッシュユーザーサービス グローバルベンチマーク	参考評価額	各社の事業概要 ^(※5)
カスタマーサクセス Gainsight	10億ドル超 ^(※1) (1,500億円)	カスタマーサクセスプラットフォームを提供。顧客データを一元化してヘルススコア等の管理や対応の自動化を行い、解約防止と顧客生涯価値（LTV）の最大化を支援。
カスタマーサポート Fin^(※2) (Intercom)	12.75億ドル ^(※3) (約1,912億円)	AIを搭載したカスタマー対応ツールを提供。AIエージェントとフル機能のヘルプデスクで、顧客対応の自動化と高水準な顧客体験の向上を支援。
スクールガーディアン (ネットいじめ対策) GoGuardian	10億ドル ^(※4) (1,500億円)	教育機関向けにデバイス管理・Webフィルタリングソフトを提供。生徒のオンライン活動の可視化や、AIによる危険兆候の検知を通じて生徒を守り、安全なデジタル学習環境の構築を強力に支援。

(※) 日本円は1ドル150円で換算
出典 (※1) Gainsight Newsroom | 2020年11月30日 (※2) Intercomより社名変更 | 2026年5月12日 (※3) CNBC | 2018年3月26日
(※4) GoGuardian NEWSROOM | 2021年8月5日 (※5) 参考：(上から) Gainsight、Fin、GoGuardian

© adish Co., Ltd. All rights reserved. | 52

あわせて、各事業における世界的なベンチマーク企業をご紹介します。今後、世界基準のAIカスタマーサクセスやサポートツール企業との連携も視野に入れ、事業を展開していく考えであります。



以上で、アディッシュの第1四半期決算の説明を終了いたします。
以降の参考資料(Appendix)ページもご一読いただければ幸いです。
ご清聴ありがとうございました。

[2026年12月期 第1四半期決算説明資料](#)

[2026年12月期 第1四半期決算説明動画](#)