

# 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（7093）

2026年5月

# 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。

# 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

## 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



# 01. 2026年12月期 第1四半期 業績ハイライト

# 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

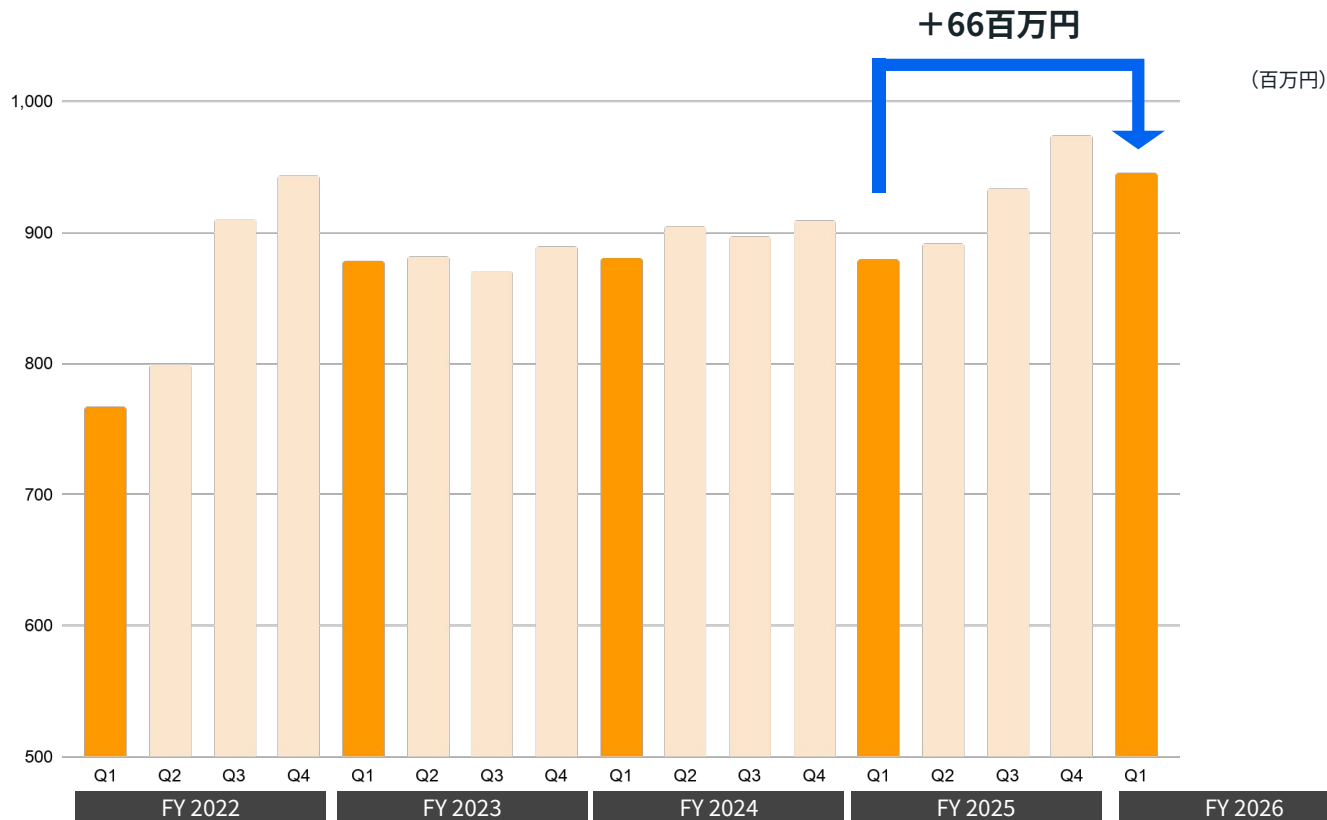
(百万円)

	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 (-%)

# 連結売上高の四半期推移

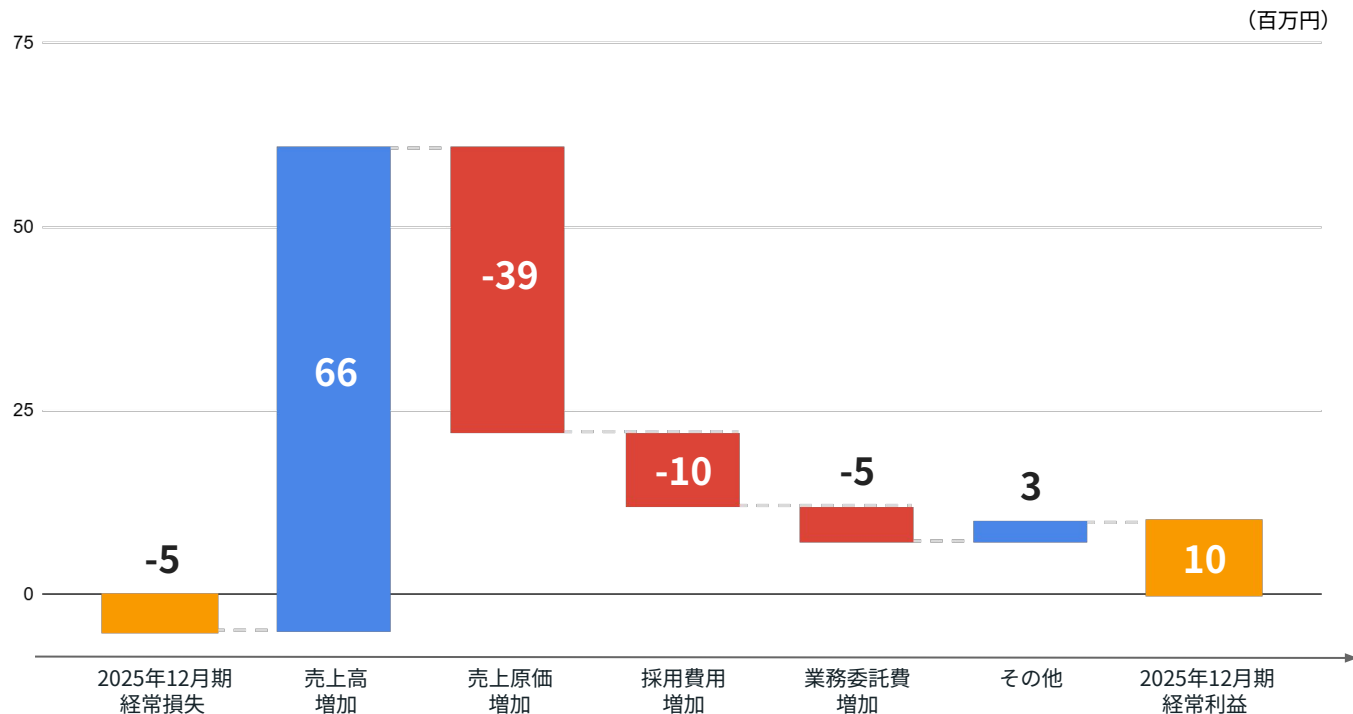
2026年12月期 第1四半期  
業績ハイライト

- 第1四半期として過去最高の売上高を更新



# 主な利益変動要因（前年同期比）

- 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





# 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%	—

# 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)



## 02. 2026年12月期 連結業績予想

# 2026年12月期 連結業績予想

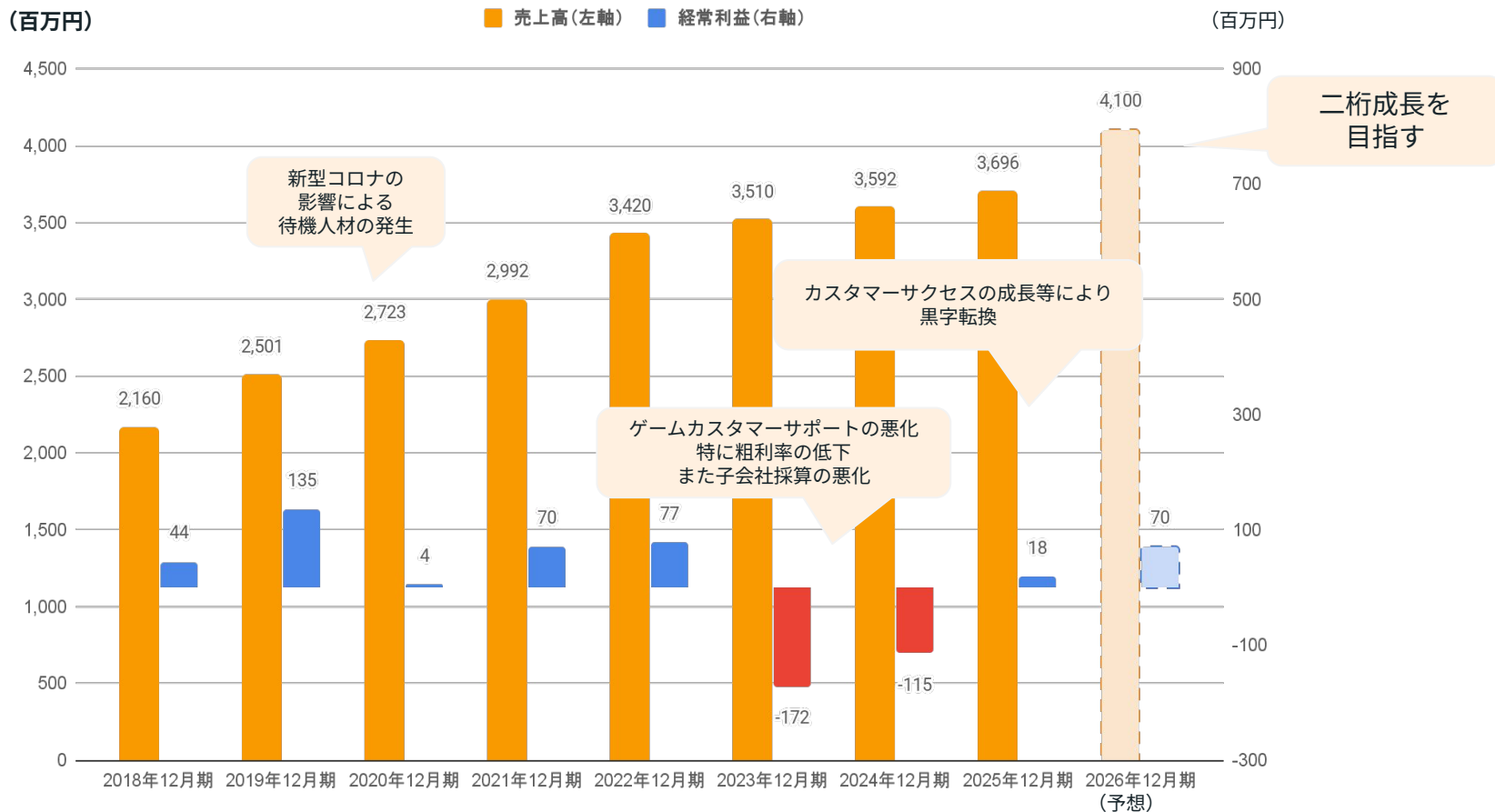
- 連結売上高は41億円、カスタマーサクセス業務の受注数増加を見込み  
**二桁成長を目指す**
- AI-SaaSと連携した「BPaaS型」のビジネス展開や  
**AIツールの活用による効率化**により、営業利益の改善を目指す

(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	－%

# 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



2014年～2021年

2022年～2024年

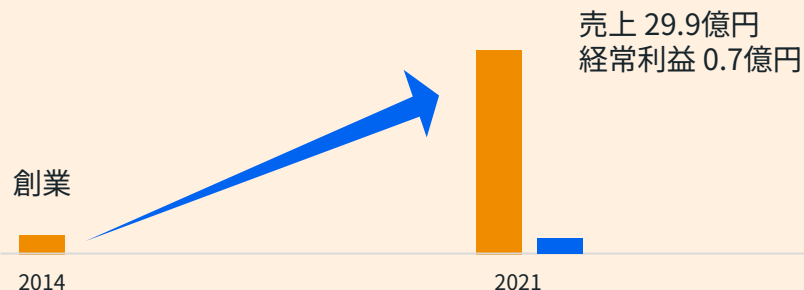
2025年～

## 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拠点到
- ゲーム系カスタマーサポートが最大3割以上を占める



# アディッシュの歩み

2014年～2021年

2022年～2024年

2025年～

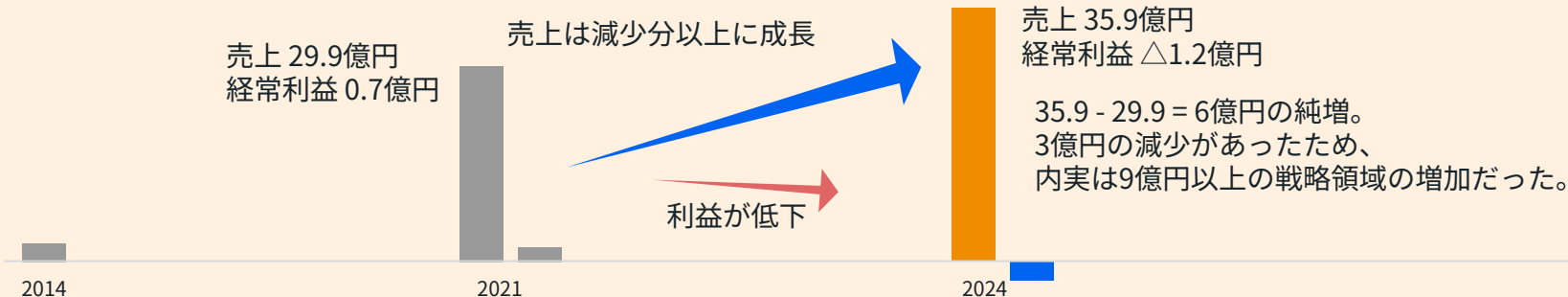
## カスタマーサクセスへの転換

- 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

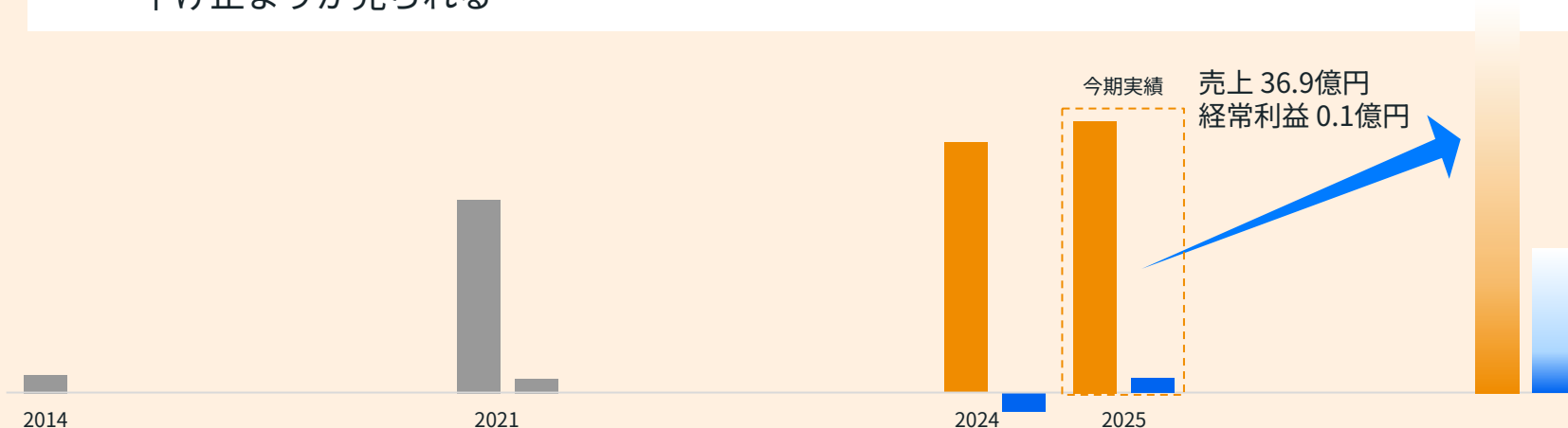
2025年～

## 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36.9億円
- 黒字転換
- 売上・利益ともに継続成長へ
- 販管費率も26.7%へと改善







## 03. 事業概要

# 社会課題解決に連動する独自の事業ポートフォリオ

ミッション「つながりを常によろこびに」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



カスタマーサクセス  
/ カスタマーサポート  
運用サービス



カスタマーサクセス  
設計・コンサルティング



オウンドコミュニティ向け  
投稿監視サービス

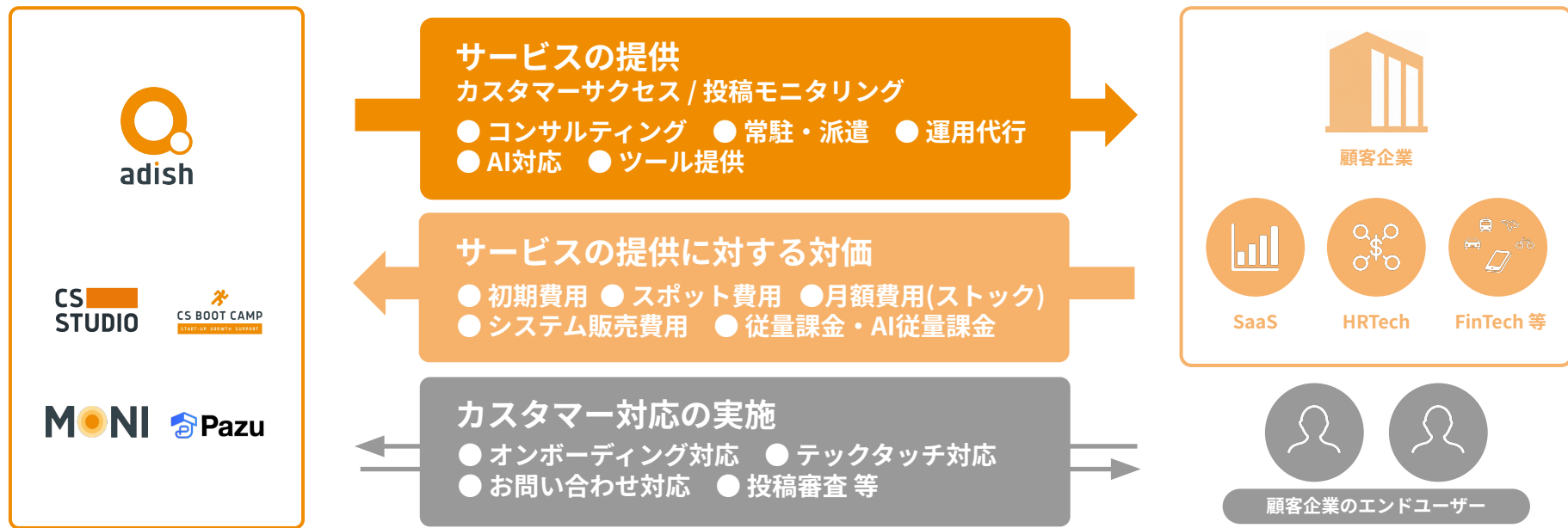


炎上対策モニタリング  
& eラーニングSaaS



学校・自治体向け  
ネットいじめ対策  
サービス

# ビジネスモデル



## 導入実績企業



mazda

WOWOW



SmartHR

Paytner



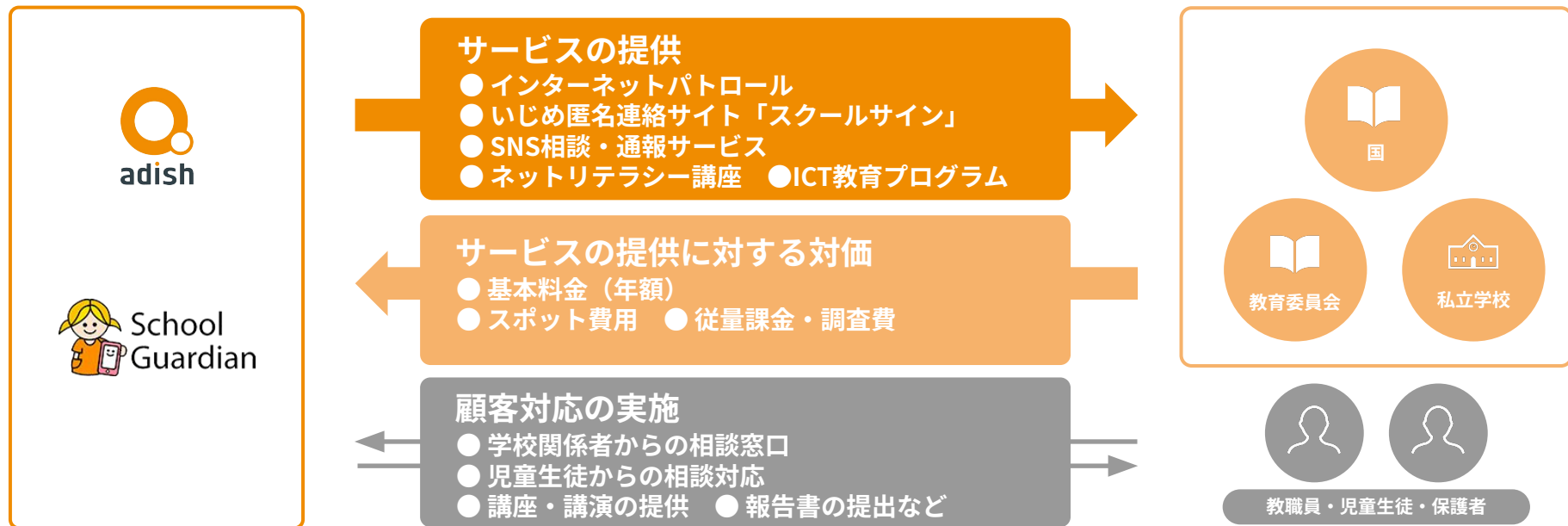
pocketchange



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



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**

カスタマーサクセスとは

# “ 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

# 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。  
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



顧客への能動的な働きかけによる解約防止、サービスの利用促進 = 売上向上

## カスタマーサクセス

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

# カスタマーサクセスとは

- 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**



## 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

### ▶ アディツシュが 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

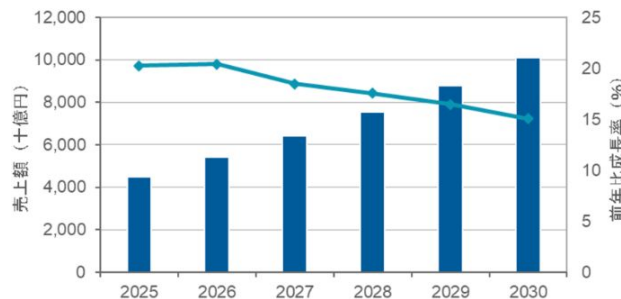


## 04. 市場環境

# 巨大かつ加速する成長市場

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

2028年のSaaS  
市場規模(売上高)予測 (※1)

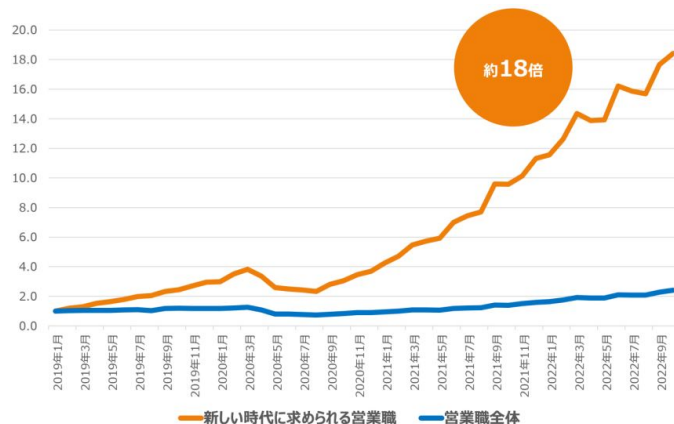
**2兆288億円**

国内パブリッククラウド  
サービス年間平均成長率予測  
(2025-2030) (※2)

**CAGR 17.6%**

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。

## 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。

(※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

(※) 出典：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

# SaaS市場をもとにしたカスタマーサクセス市場規模

- 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）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。

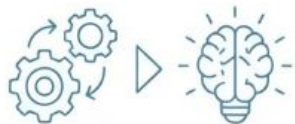
（※2）出典：総務省 令和6年度 情報通信白書 クラウドサービスより、2028年のSaaS市場規模(売上高)予測 2兆288億円

（※3）（※1）グラフの25パーセンタイルより出所

# 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



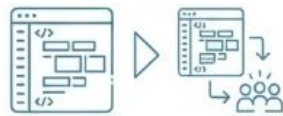
AI（エージェント）の登場により、  
「人間がソフトウェアを操作する」  
という前提ではなく「指示を与える」  
形式へ

## 「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

# 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

- **非SaaS領域**でのカスタマーサクセス相談が、実際に生まれはじめている例；BtoC領域、非SaaSのBtoB領域など
- **大企業**でもカスタマーサクセス室を作成する等、取り組みが生まれてきている  

SaaS
非SaaS（BtoC、製造業など）



# 市場背景と当社の位置づけ

## 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





## 05. 中長期経営ビジョン・優位性

# 中長期経営ビジョンに対する進捗

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。

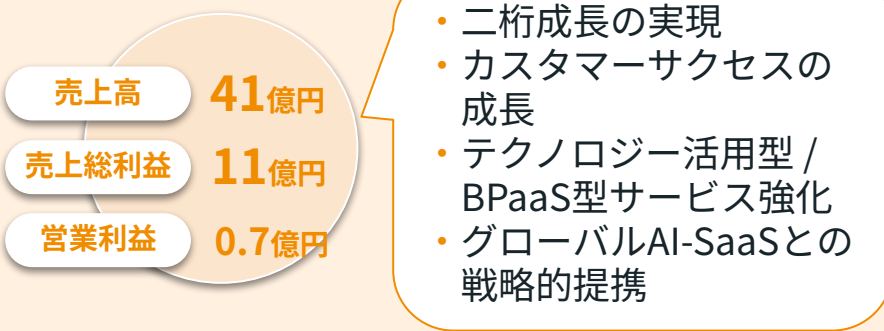
2025年～2030年 カスタマーサクセスでの市場確立

2030年のありたい姿

2025年12月期  
(実績)



2026年12月期 (計画)  
着実に2030像に向け進捗中



※売上総利益率30%強  
※販管費額16.5億円 ÷ 販管費率23%強

# 3つの競争優位性が生む提供価値

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業  
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  
メガベンチャー界隈で  
**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

# 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

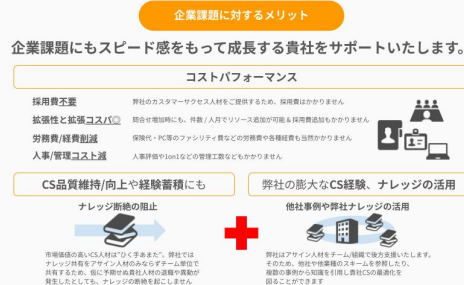
企業課題の確認とそれに合わせた  
解決方法の提案

企業へのヒアリングと  
それを元にしたゴール設定

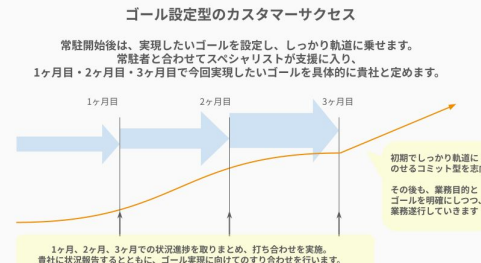
ライフサイクル毎よくあるカスタマーサクセス業務の例



カスタマーサクセス | メリット



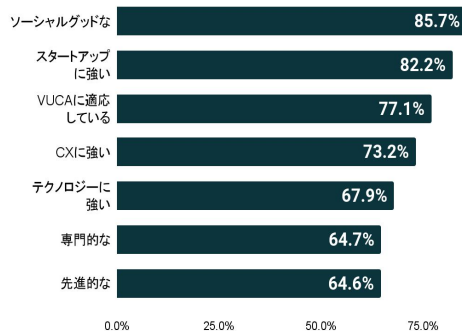
カスタマーサクセス | メリット



## 2. 先進的なメガスタートアップの実績

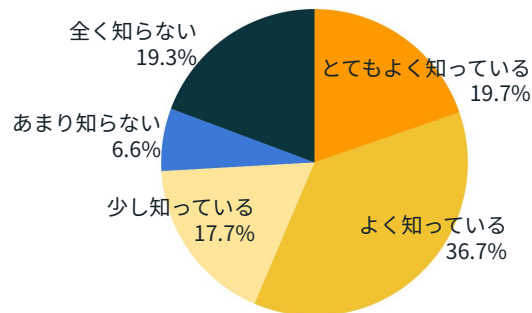
- 近年、政府も国策として力をいれ、日本のスタートアップ市場が成長。  
バックオフィス系、HR系、各業界(建設・不動産・その他)の  
**先進的なメガスタートアップにおいて実績を蓄積**
- アディッシュは**スタートアップとの親和性項目が高く**認知度も出てきている

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。

# 【顧客支援実績】

中長期経営ビジョン  
・優位性



WOWOW



LEGALON

ALGOMATIC



INCS TOENTER



PONOS



SODA inc.



State of Mind Inc



Lisa Technologies Inc.



AN/ARE



NETCH



IOX

MAMORIO



amutus

hoyu  
Professional



ANYCOLOR

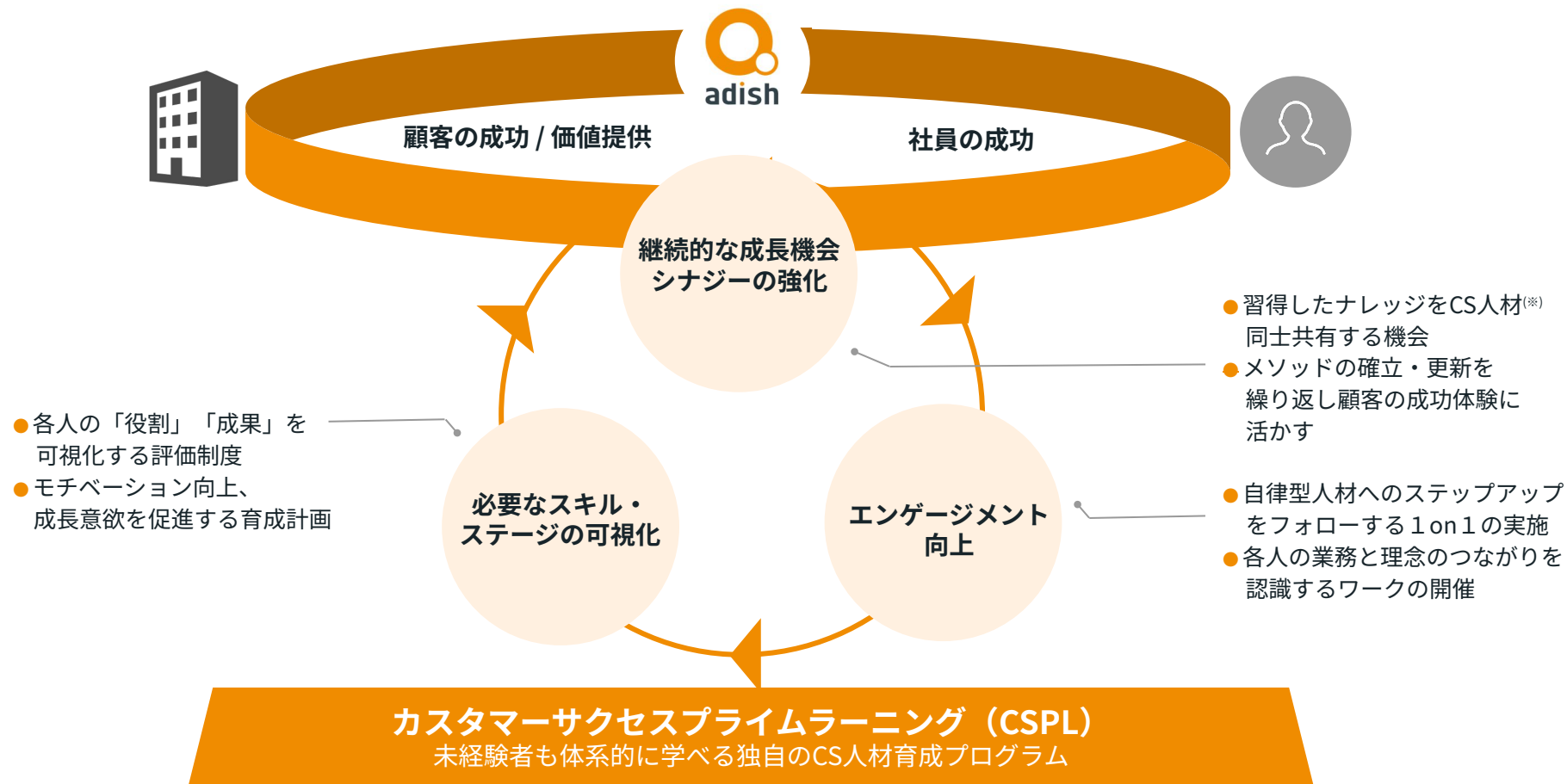
IDOM Inc.



エムティーアイ



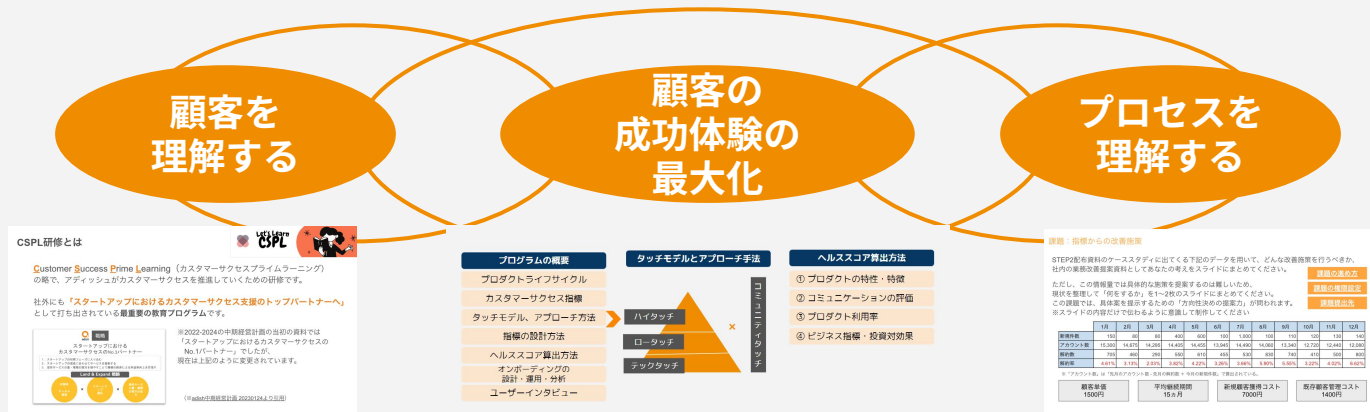
### 3. スケールする人材輩出の仕組み



# 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)







## 06. 2026年12月期 第1四半期 事業トピックス

# AI-SaaSの販売拡大を加速

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

# 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

# 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



## 07. 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

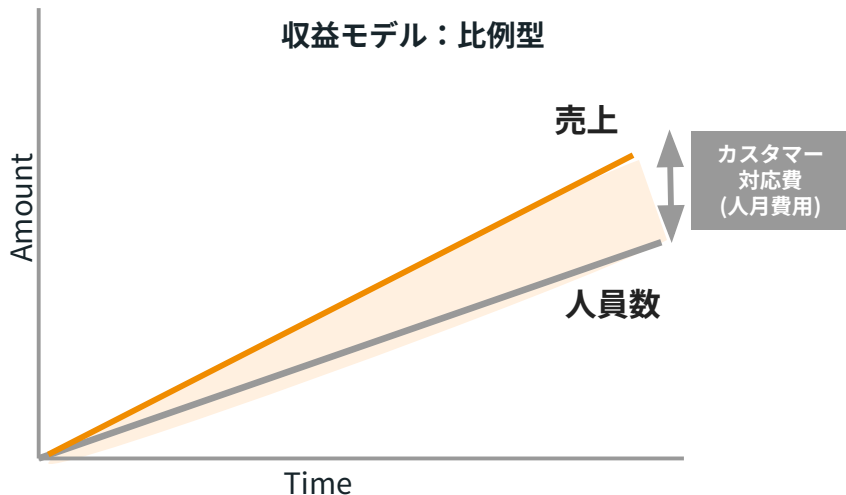
AIやテクノロジーによる  
レバレッジを効かせる

# 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

## 現行の主な収益モデル ヒューマンモデル

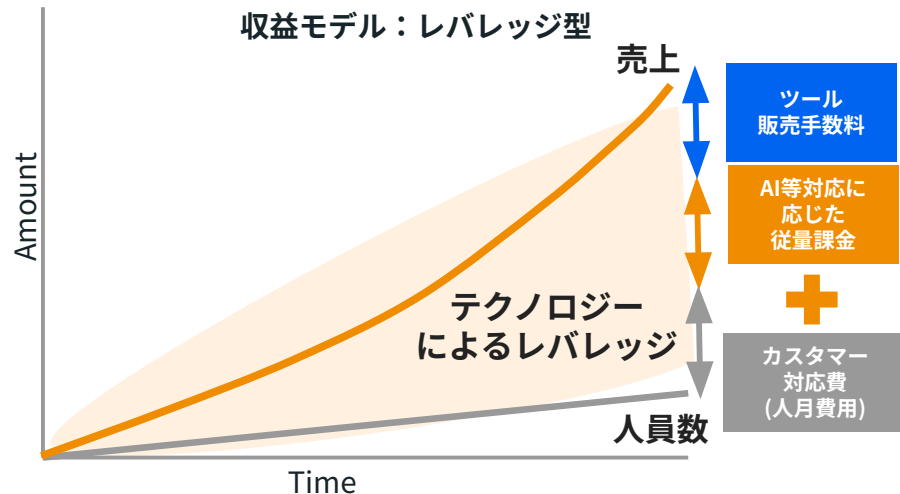
### 収益モデル：比例型



- 提供内容：カスタマーサクセスのコンサルティング・運用代行・常駐サービス
- 収益モデル：人月費用
- 契約形態：半年や年単位での自動更新でストック型

## 将来的な収益モデル システム+ヒューマン（BPaaSモデル）

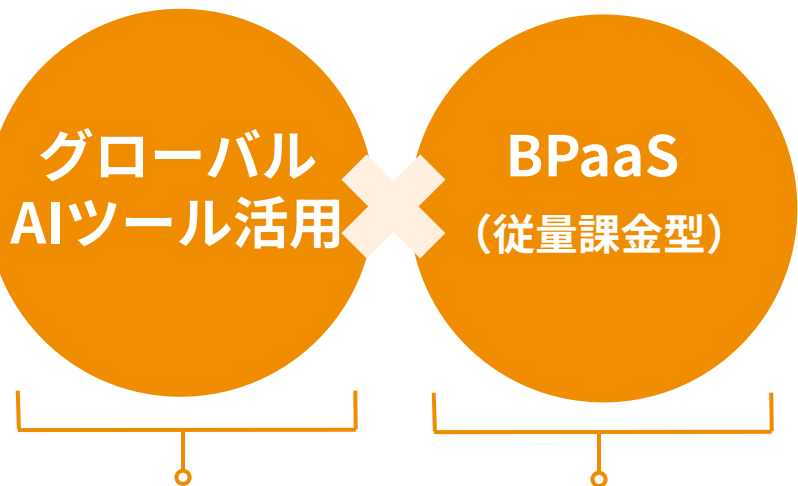
### 収益モデル：レバレッジ型



- 提供内容：カスタマーサクセスのコンサルティング・運用代行・常駐サービス+AI対応+ツール代理販売
- 収益モデル：人月費用+従量課金+代理販売手数料
- 契約形態：半年や年単位での自動更新でストック型

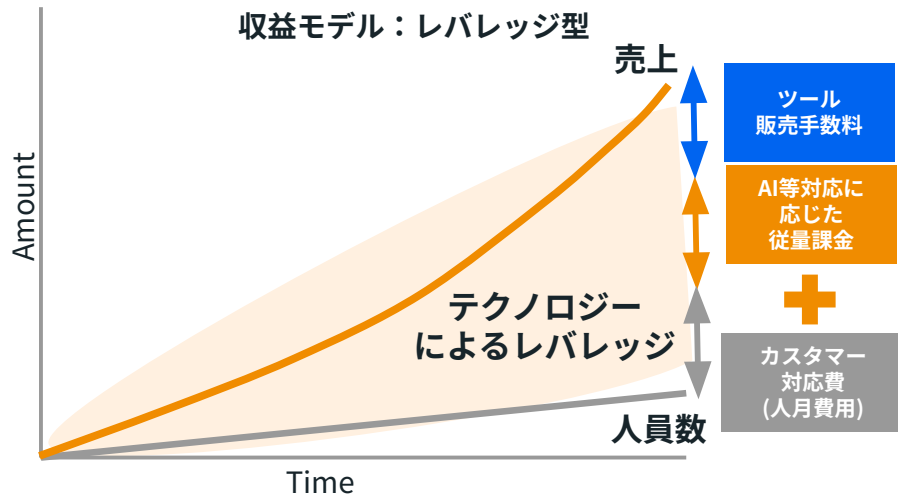
# レバレッジ型の収益モデルへ転換するための戦略

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



世界基準AI  
ソリューションの  
日本展開を牽引する  
「販売・実装・定着」  
パートナー

顧客が望む成果の  
度合いやKPIに  
直接連動する  
非線形な収益体系





## 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

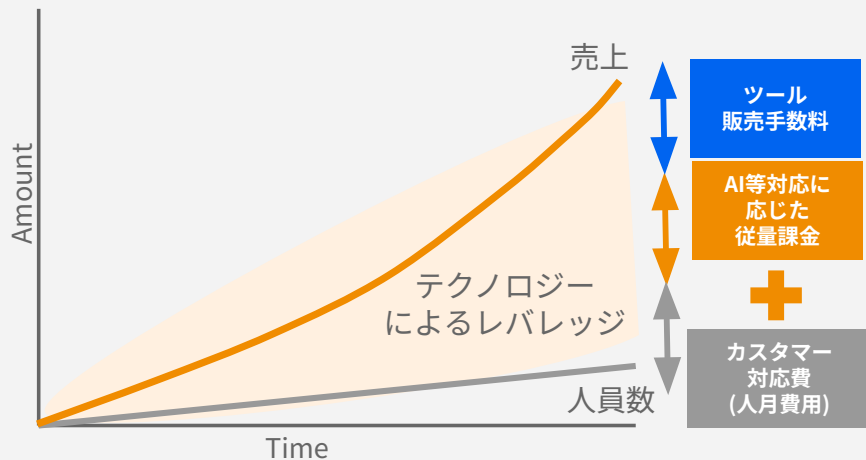
（※1）出典：The Ultimate List of Companies that Use Zendesk （※2）2025年6月4日時点

# 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

収益モデル：BPaaS型（レバレッジ型）



実例：Zendesk導入支援サービスの収益内訳



- AI機能が標準搭載されたプラットフォーム（ツール）の販売手数料  
+
- AIツールによる対応分を従量対応費用としてチャージ
- AI導入後のAIの育成と品質改善を担うAIエージェント支援  
+
- 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

# BPaaSの推進を実現するビジネスパートナー

将来を見据えた  
次なる構造転換



レバレッジ型となる「BPaaS」へ転換するビジネスパートナー



SaaSは「ツールを貸す」から「成果を売る（Service-as-a-Software）」に  
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



## SaaS企業の課題:

自社で人的サービス提供を行うことに  
長けていないことが多い。  
「ツール提供」から「解決策の提供者」へ脱皮が必要。



## アディッシュのソリューション:

成果を保証するために不可欠な  
「高度なサクセス人材」をオンデマンドで提供。  
「Service」の部分を担当、BPaaSを推進。

## 提携実績

クラウドサーカス、ユニリタ、パートナープロップ等の  
有力SaaS企業と既に提携実績。



CloudCIRCUS

UNIRITA



PartnerProp

# 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](#)



## 08. 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

# 沿革

Appendix

2014.10

▶ アディッシュ会社設立  
(株式会社ガイアックスからの  
会社分割)

2017.08

▶ adish International Corporationを子会社化

2020.03

▶ 東京証券取引所マザーズ市場上場  
(現グロース市場)

2020.09

▶ AIによる誹謗中傷再考  
アラートサービス  
「matte」を開発、提供開始

2016.10

▶ チャットボットサービス  
「hitobo」の提供開始

2022.02

相乗りマッチングサービスnotteco ◀  
を事業譲受にて取得

2022.06

カスタマーサクセス マスターコース ◀  
を設計

2023.06

▶ 企業向けカスタマーサクセス  
育成プログラムの提供開始

2021.09

▶ カスタマーサクセス&サポートチームの  
早期立ち上げ支援サービス  
「CSブートキャンプ」の提供開始

▶ カスタマーサクセス支援のブランドサイト  
「CS STUDIO」を公開

▶ SNS炎上対策SaaS「Pazu」を開発、  
提供開始

2024.10

▶ アディッシュ株式会社  
設立10周年

2024.05

▶ グローバルスタートアップ向け  
「カスタマーサクセス支援プログラム」  
の提供開始

2024.06

▶ BPaaS化支援およびBPaaS  
の提供開始

2025.02

▶ 一般社団法人  
日本カスタマー  
サクセス協会に加盟

2025.04

▶ クラウドワークスと  
カスタマーサクセス  
分野における業務提携

2025.08

▶ AI型カスタマーサポート  
の提供開始

2025.11

▶ ソーシャルリスニングAIツール  
「SignalHive」を開発、提供開始

2026.01

▶ Zendeskの  
「AIエージェント  
導入支援サービス」  
提供開始

2026.04

▶ ハンモックと  
資本事業提携を締結



## 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308名、連結451名（2026年3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

執行役員

川添 正裕

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



## 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**」に向かって伴走するビジネス活動  
「**カスタマーサクセス**」の必然性が増加
- **AI-SaaS普及**に伴うサクセス需要の更なる拡大見込み

## 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ツールを活用した  
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  
システムとBPO運用を  
合わせた形でのサービス提供

## 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

企業アカウントに紐づくコメントやリポストを監視。目視監視の他、AIモニタリングも提供

### 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

### アノテーション

AIの学習に必要な「教師データ」整備の設計・ラベリング（分類）・クレンジングの代行

### ネットいじめ対策

ネット上のパトロールや、いじめや悩みを匿名連絡できる「スクールサイン」「LINE相談」をとおして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など、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モビリティが注目

## モビリティ支援、ライドシェア運用、カスタマーサクセス/カスタマーポート

### モビリティサービスの設計、 運用代行・支援

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  
ノウハウでサービス設計から  
運用代行・支援まで

### notteco

カープール型ライドシェア  
「notteco」を提供。  
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

(※) 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、スマートフォンアプリで検索・予約・決済等を一括で行うサービス

## 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	  	企業が顧客との関係性を継続するビジネス活動をととして経済の発展に貢献する	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

- 「顧客との関係性を継続し、顧客が望む成果」を実現することが企業の成長につながる  
カスタマーサクセスの概念がスタートアップから大企業へ浸透
- ノウハウ不足や人手不足等で取り組めない企業をアディッシュが支援し、事業成長に貢献する



# イノベーションによるネット社会の安心・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）

### 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

## 価値提供先

事業会社

学校

自治体

SNSリスクの  
早期発見・解決による  
健全に成長できる社会

ソーシャルメディアの  
健全化

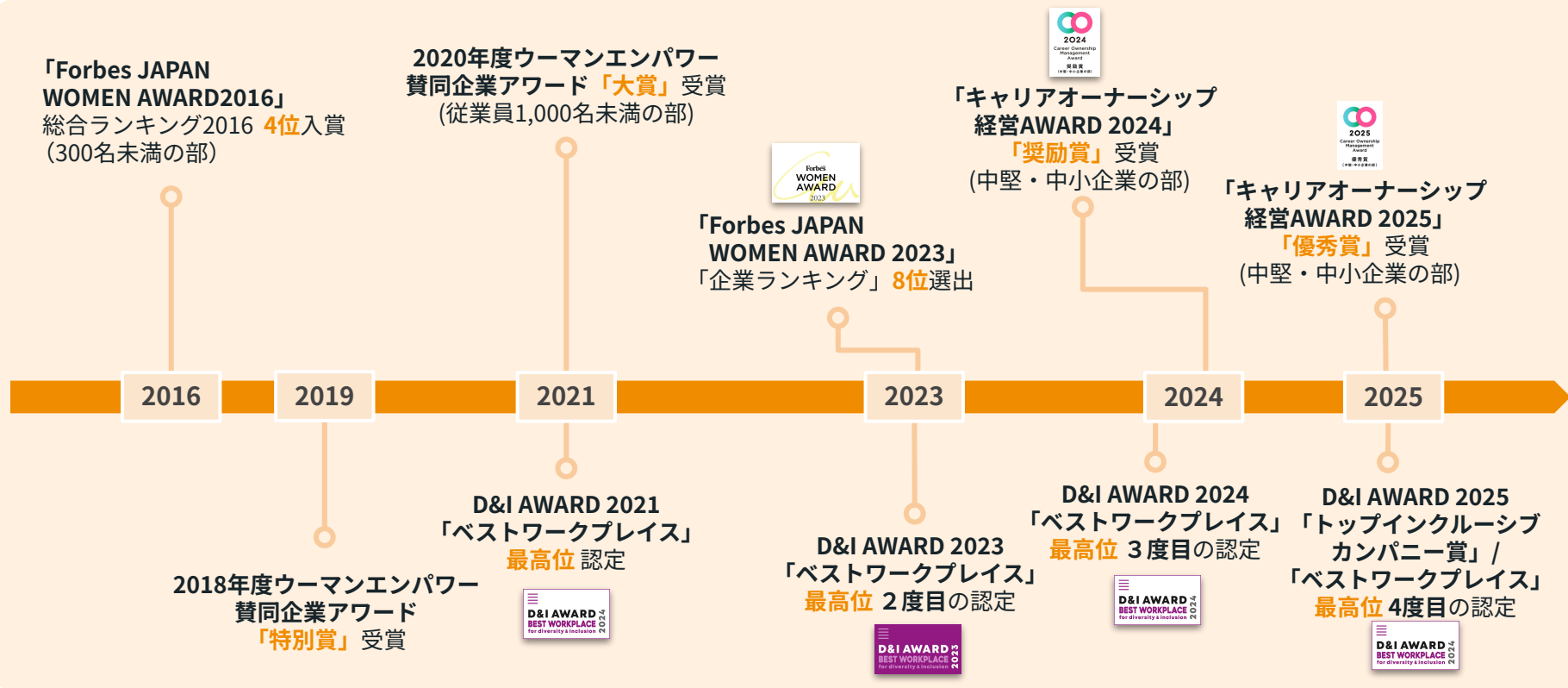
誰もが情報社会で  
活躍できる

## 実現する社会

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>

