



# 2025年12月期 中間期 決算説明資料

アディッシュ株式会社(7093)

## Contents 目次

01. 2025年12月期 中間期 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 中間期 事業トピックス
07. Appendix

## 業績ハイライト

...P5～10

### 売上高は前年同程度、収益性の改善進む

- 固定費合理化等により損失幅の縮小が進む
- 転換社債型新株予約権付社債の行使により、自己資本比率が改善

## 通期連結業績予想の進捗

...P11～16

### 最終黒字化達成に向けて、想定通りに進捗

- カスタマーサクセス領域の成長が牽引し、通期黒字化を目指す
- 子会社・不採算案件の解消も進む

## 2025年12月期 中間期

### 事業トピックス

...P40～43

### 業務提携による人材活用スキームで専門性向上へ

- 豊富な人材DBを活用したカスタマーサクセスの品質向上を目指す
- 監視部門の新サービスや自治体との取り組みを紹介

## 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 中間期 業績ハイライト

## 2025年12月期 中間期 決算サマリー

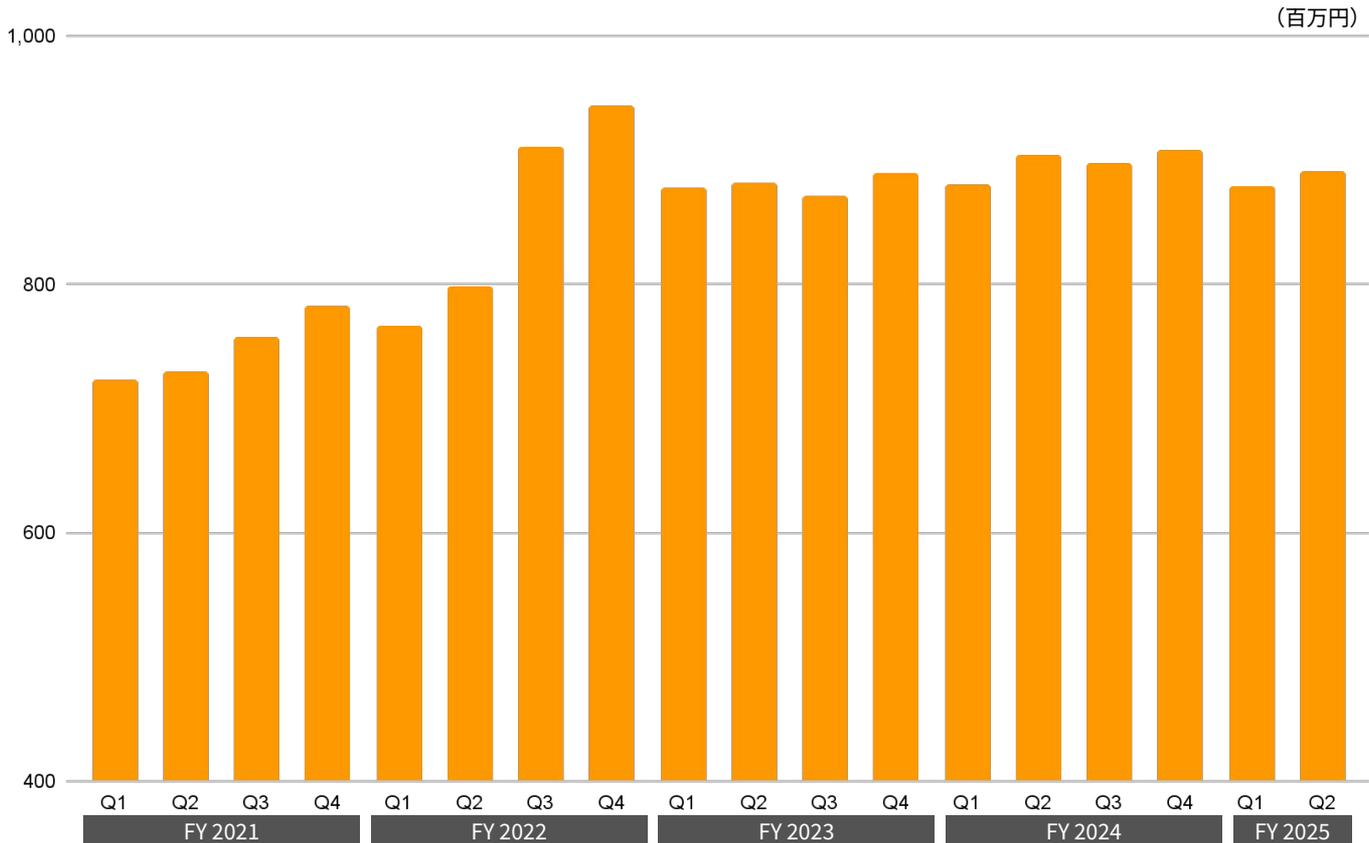
- 売上・利益ともに、おおよそ期初予想通りに着地
- 昨年より継続実施をしている固定費の削減により、損失額が昨年対比より縮小
- 通期の黒字化および中長期の成長に向けて、カスタマーサクセスへの経営資源投入を継続

(百万円)

	2024年12月期 中間期	2025年12月期 中間期	前年同四半期 増減率
売上高	1,785	1,783	△0.1%
営業損失 (△)	△61	△28	－%
経常損失 (△)	△46	△16	－%
親会社株主に帰属する 中間期純損失 (△)	△63	△27	－%

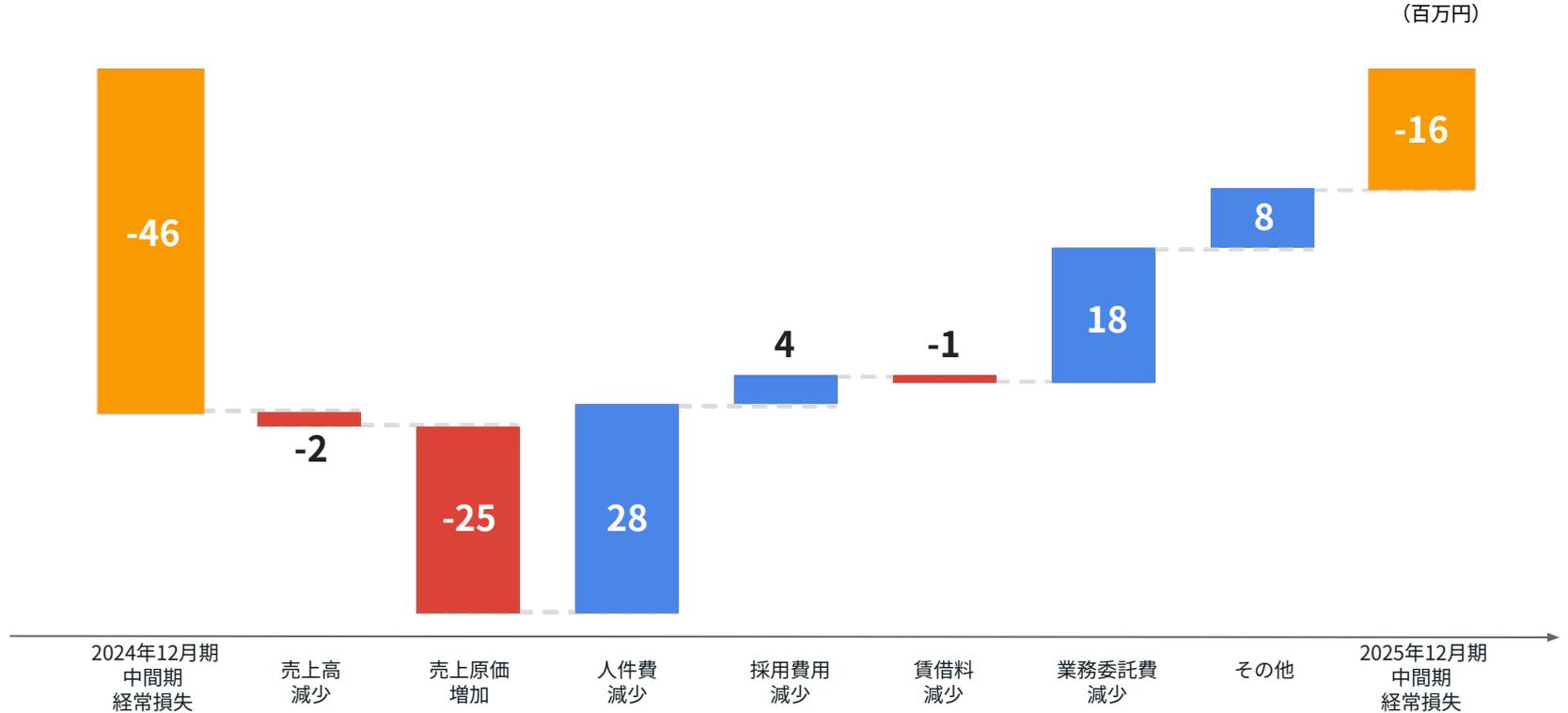
# 連結売上高の四半期推移

- 連結売上高は前年同期比と同水準で推移



## 主な利益変動要因（前年同期比）

- 昨年実施した経営合理化等による固定費削減の結果、人件費及び業務委託費の縮小が進む
- 今後の成長を見込み、カスタマーサクセス領域における新規従業員の採用・教育を継続実施



## 連結貸借対照表

- 転換社債型新株予約権付社債の行使及び借入金返済等により、自己資本比率が改善

(百万円)

	2024年12月期	2025年12月期 中間期	主な増減要因
流動資産	1,145	1,043	—
現金及び預金	579	585	—
受取手形、売掛金及び契約資産	499	388	—
固定資産	194	184	—
資産合計	1,340	1,227	—
流動負債	731	676	—
固定負債	256	112	—
負債合計	988	788	—
純資産合計	352	439	転換社債型新株予約権付社債の一部行使による増加
自己資本比率	25.8%	35.2%	—

## 主要KPI (2025年12月期 中間期 実績、連結)

ストック収益<sup>(注1)</sup>

17.3億円

ストック収益比率<sup>(注2)</sup>

97.4%

月次解約率<sup>(注3)</sup>

1.5%

ARPA<sup>(注4)</sup>

5.5百万円/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6月までの累積）。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

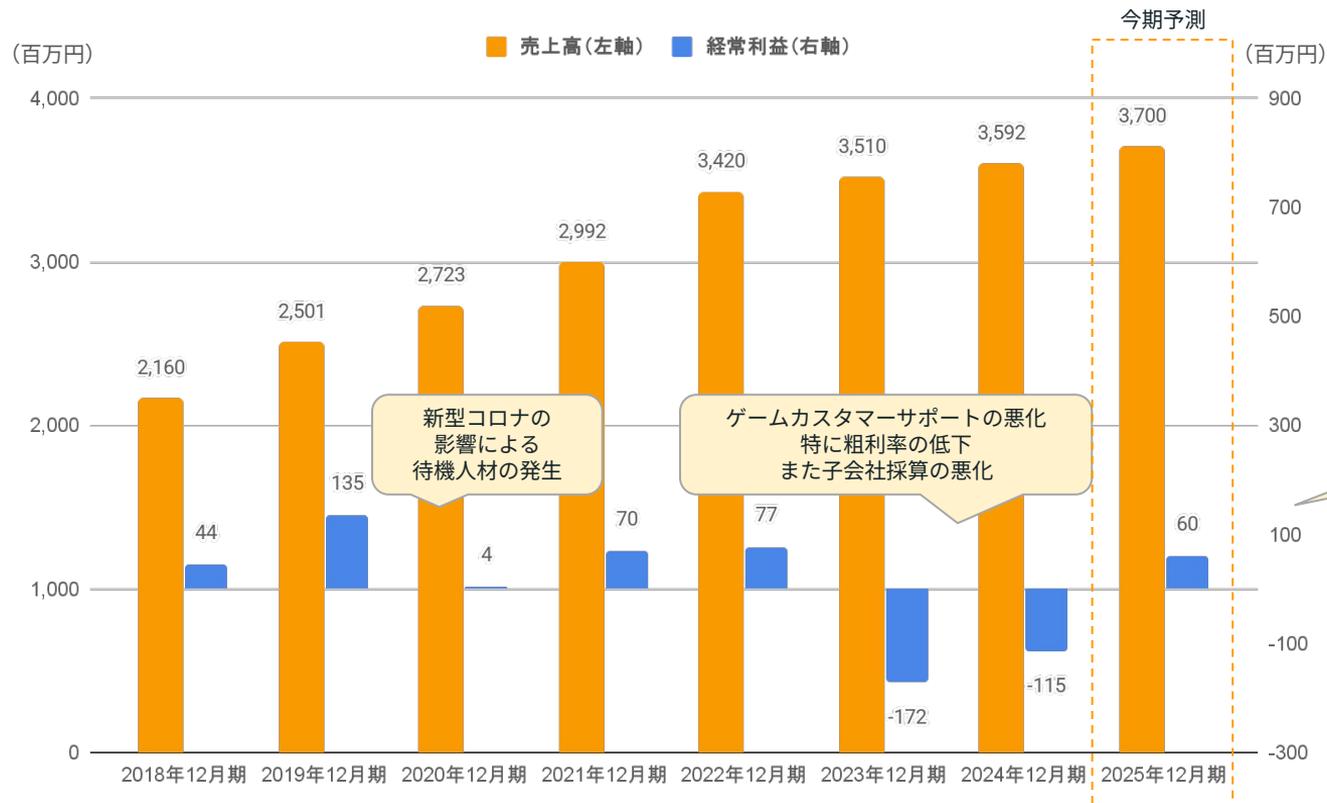
- 現在のところ、当初予想通りに進捗
- 売上高は過去最高の3,700百万円を見込む。カスタマーサクセスの伸長が牽引
- 経常利益は60百万円を見込む。戦略の進展と課題対策が進み黒字転換
- 上期は当初予想通り、採用その他の投資分により赤字着地となった。  
下期に損益分岐を越えて、売上・利益ともに広がる見込み

(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	－%

# 財務ハイライト：連結売上高・経常利益の推移

2025年12月期 連結業績予想



2014年～2021年

2022年～2024年

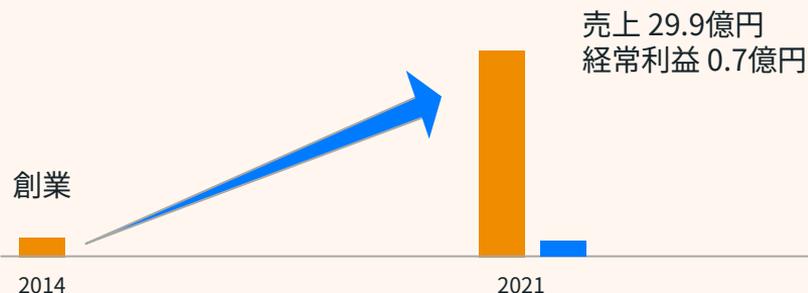
2025年～

## 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～

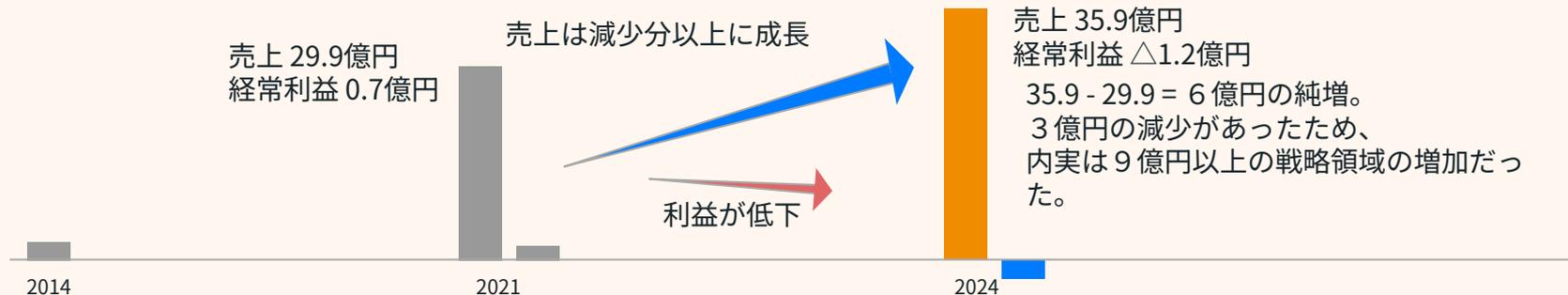
## カスタマーサクセスへの転換

- 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

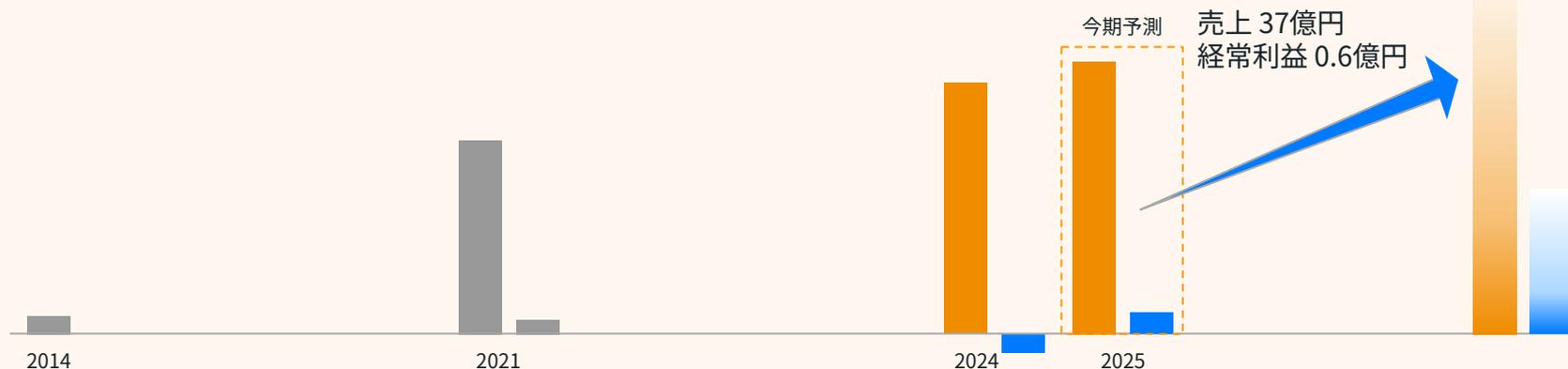
2025年～

## 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

# アディッシュの提供するサービス

グロース（成長）課題の解決サービス  
**カスタマーサクセス / カスタマーサポート**

アダプション（適応）課題の解決サービス  
**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**

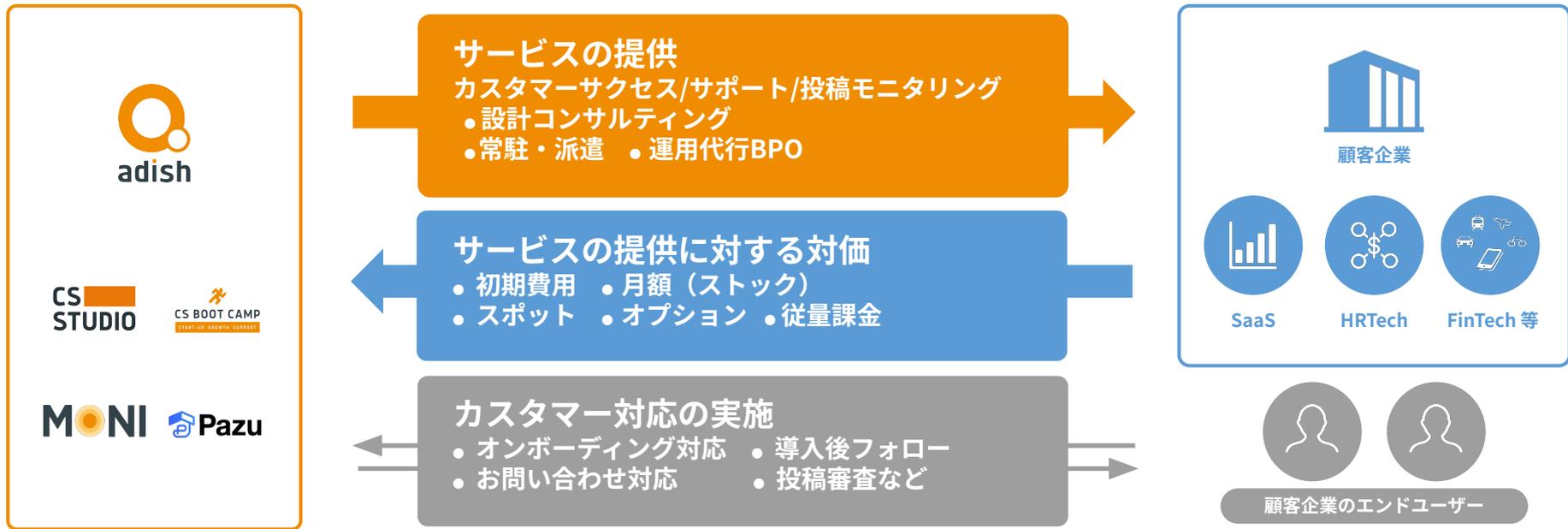
学校・自治体向け  
 ネットいじめ対策サービス

**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**

カスタマーサクセス事業を通じて、デジタル領域における人手不足の解決と社会のDX化に取り組み、  
 モニタリングサービス事業を通じて、インターネット社会の安心・安全および教育に取り組む



## 導入実績企業



MAZDA

WOWOW



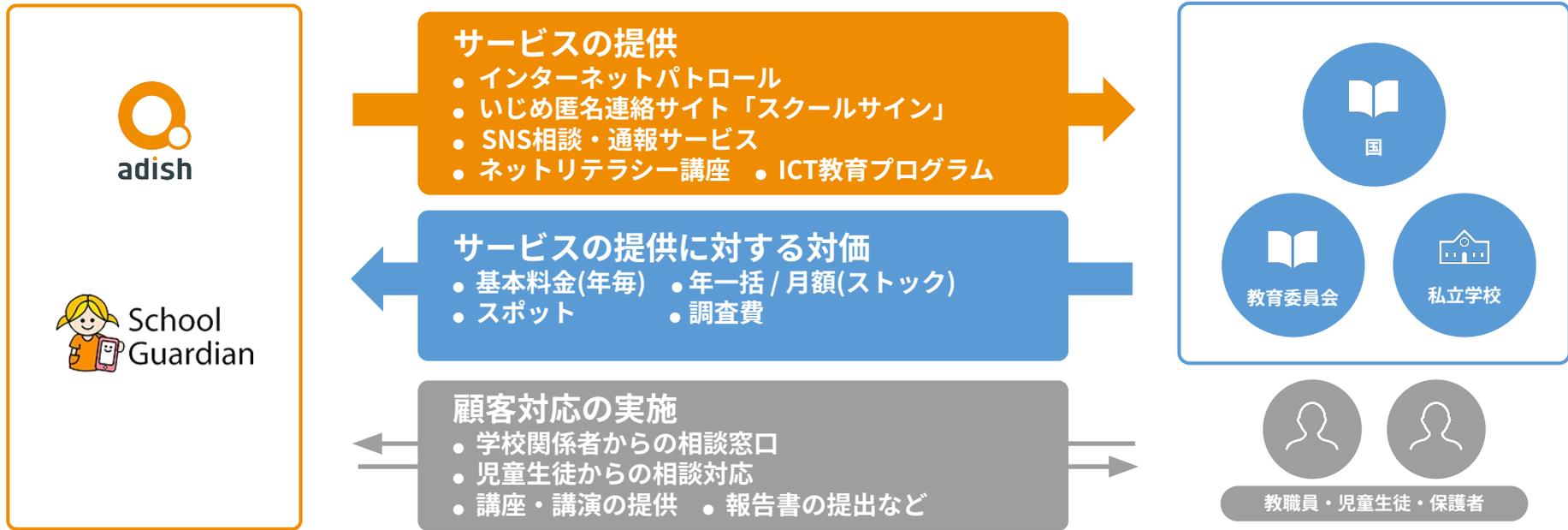
SmartHR

Daytner

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。過去導入を含みます。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

×

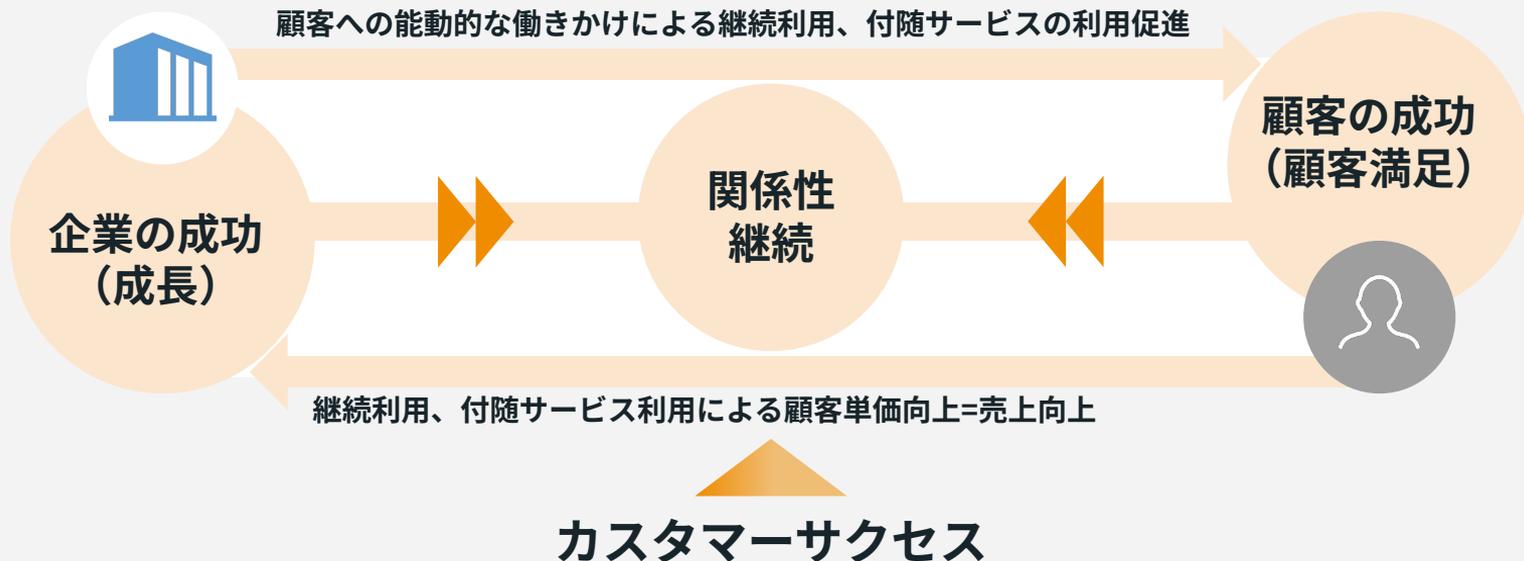
**付随サービスの利用促進**

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

- 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**
- サービス形態が「売り切り」から顧客との**「関係性を継続」** させる形態へと変化
- 顧客に成功体験を促すことで企業自身の成功（成長）につながるという**「カスタマーサクセスの考え方」への重要性の高まり**



# カスタマーサクセス人材需要の高まり

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

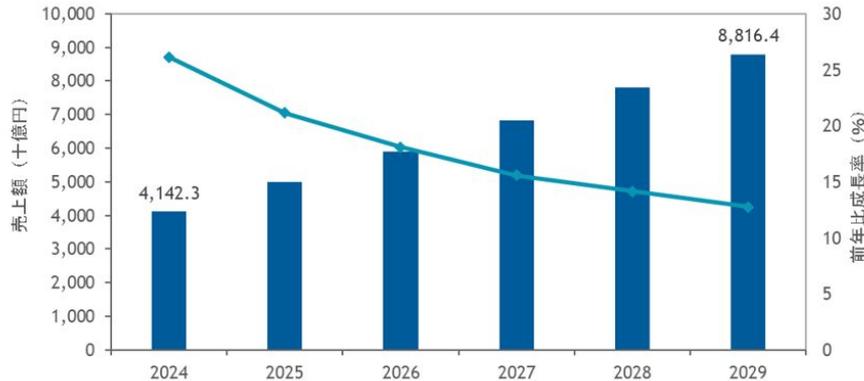
専門性の高い人材に需要が集まる

(※) 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

# SaaS市場の拡大

## 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%**<sup>(※1)</sup>

2028年のSaaS市場規模(売上高)予測

**2兆288億円**<sup>(※2)</sup>

(※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

# カスタマーサクセス市場が拡大する要因

## 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

- 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



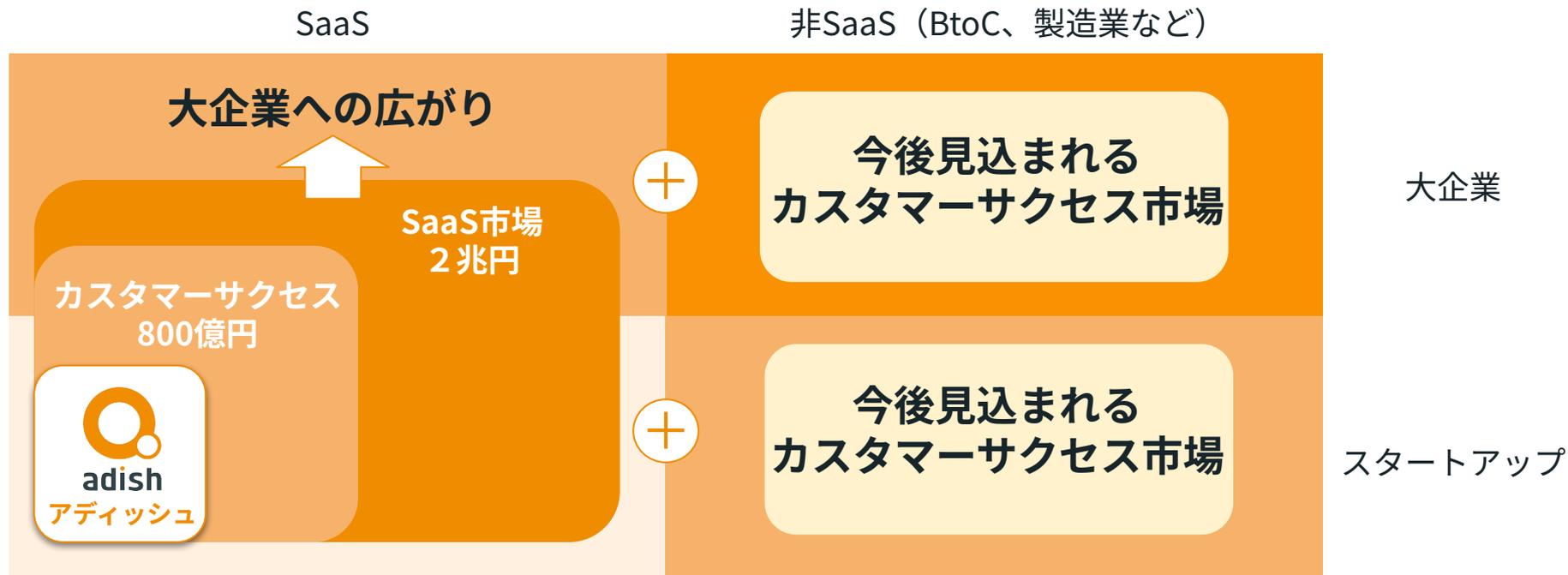
SaaS市場  
2兆円（※2）

（※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

- **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

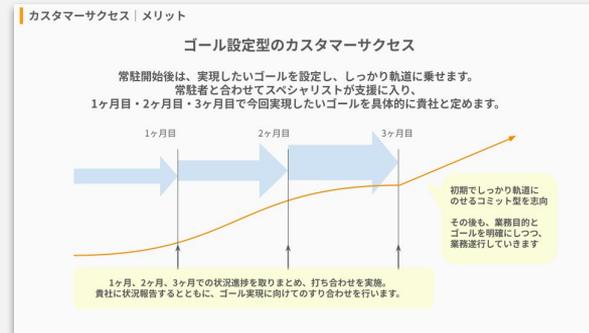
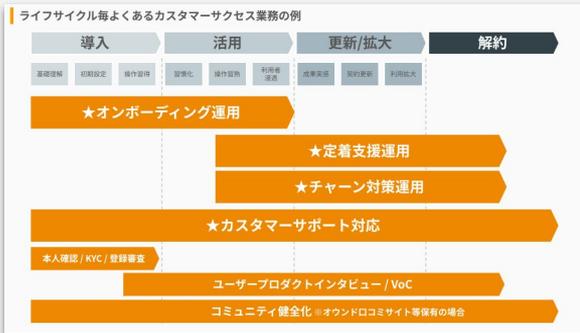
# 強み1. 先駆的にカスタマーサクセス業務に特化

- 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

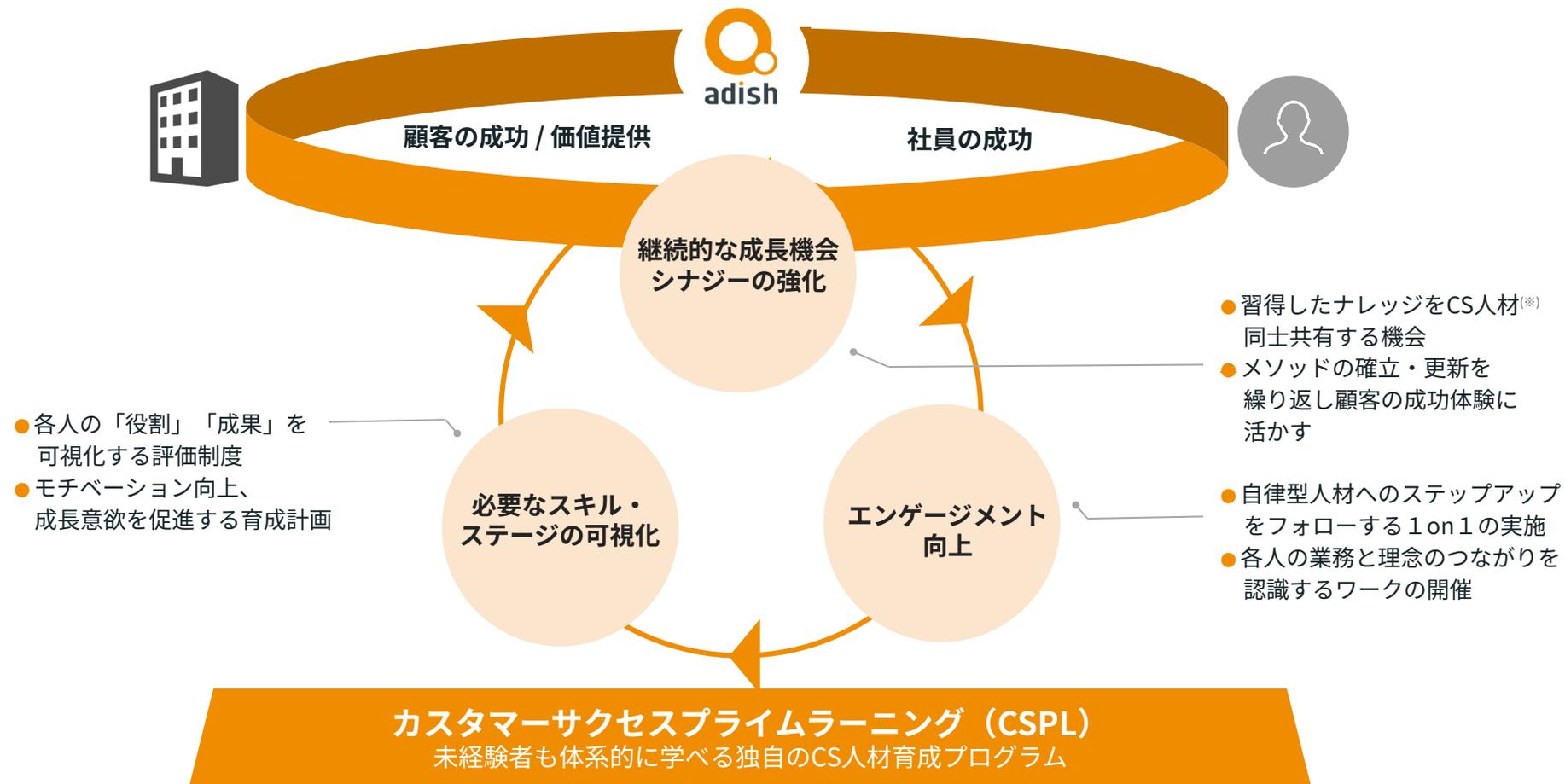
カスタマーサクセス業務の  
テーマごとにノウハウ蓄積

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2. カスタマーサクセス人材育成戦略

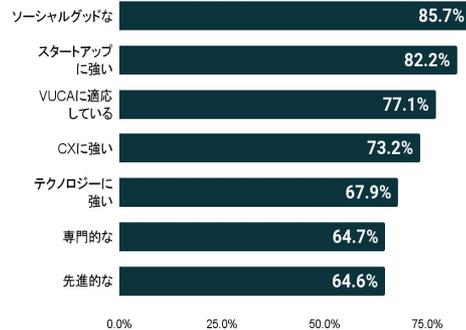


(※) CS人材・・・カスタマーサクセス人材

## 強み3. 先進的なメガスタートアップの実績

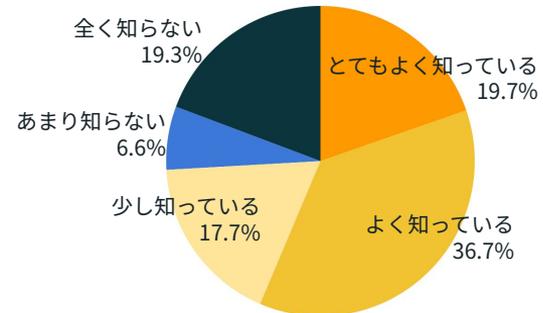
- 近年、政府も国策（※）として力をいれ、日本のスタートアップ市場が成長。アディッシュでもバックオフィス系、HR系、各業界(建設・不動産・その他) といった**先進的なメガスタートアップにおいて実績**を蓄積
- アディッシュは**スタートアップとの親和性項目が高く** 認知度も向上

### 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



**1,230**百万円  
\*2024年12月

★☆☆ **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日は、2025年8月4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

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**

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ず  
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

【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

カスタマーサクセスベンダー特集

adish

CONTENTS MARKET AND CAREER

## 市場とキャリア

FEATURES

- 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
- 特集 カスタマーサクセスのキャリア 導入
  - 「キャリア」を定義
  - 「キャリア」の重要性
  - 「キャリア」の活用
- カスタマーサクセス
- カスタマーサクセスベンダー特集
  - 「ベンダー」の役割
  - 「ベンダー」の選定
  - 「ベンダー」の評価
- カスタマーサクセス組織での役割はいつどのように考えるべきか
- カスタマーサポートが抱えるFAQの種類 ～FAQの種類と効果的な運用方法～
- IT/ITプラスが抱える顧客へのオンボーディングステップ
- BPMという新しいカスタマーサクセス・アプローチ
- SaaS利用状況とBPM導入の現状
- 特集 カスタマーサクセスに関する最新動向の読み取り
  - 「顧客」の価値
  - 「顧客」の体験
  - 「顧客」のエンゲージメント
- カスタマーサクセスの未来 メリットとデメリットを徹底解説

## Customer Success Career

顧客成功

顧客成功とは、顧客が製品やサービスを通じて、自らの目標を達成し、価値を最大化することを目指す。顧客成功は、顧客のライフサイクルを通じて、顧客の課題を解決し、顧客の成長を支援することを目指す。

顧客成功のキャリアパス

顧客成功のキャリアパスは、顧客成功スペシャリスト、顧客成功マネージャー、顧客成功ディレクター、顧客成功戦略責任者へと進む。

顧客成功のキャリアパスに関する統計

職種	平均年収
顧客成功スペシャリスト	370万円
顧客成功マネージャー	400万円
顧客成功ディレクター	450万円
顧客成功戦略責任者	550万円
顧客成功スペシャリスト	370万円
顧客成功マネージャー	400万円
顧客成功ディレクター	450万円
顧客成功戦略責任者	550万円

顧客成功のキャリアパスに関する統計

職種	平均年収
顧客成功スペシャリスト	370万円
顧客成功マネージャー	400万円
顧客成功ディレクター	450万円
顧客成功戦略責任者	550万円
顧客成功スペシャリスト	370万円
顧客成功マネージャー	400万円
顧客成功ディレクター	450万円
顧客成功戦略責任者	550万円

COMPANY NEWSLETTER ARTICLE

### 専任と分業

カスタマーサクセス組織での分業化はいつどのように考えるべきか

カスタマーサクセス組織での分業化は、顧客の課題を解決し、顧客の成長を支援するために必要です。専任と分業の両方を活用し、顧客の課題を効果的に解決することが重要です。

顧客成功の未来

顧客成功の未来は、顧客の体験を重視し、顧客のエンゲージメントを高めることにあります。顧客成功は、顧客のライフサイクルを通じて、顧客の課題を解決し、顧客の成長を支援することを目指す。

## 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

顧客成功の未来

顧客成功の未来は、顧客の体験を重視し、顧客のエンゲージメントを高めることにあります。顧客成功は、顧客のライフサイクルを通じて、顧客の課題を解決し、顧客の成長を支援することを目指す。

顧客成功のキャリアパス

顧客成功のキャリアパスは、顧客成功スペシャリスト、顧客成功マネージャー、顧客成功ディレクター、顧客成功戦略責任者へと進む。

## 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<sup>(※)</sup>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

## カスタマーサクセスに特化し強みを磨く

カスタマーサクセスに特化している企業がほとんどない中で、数年前から特化して独自性を高めてきた。

サービス形態としてコンサルティングから実運用、またBPOまで提供してきており、最近ではBPaaSというパッケージのサービス展開も。あわせて先進的なスタートアップやメガベンチャーでの事例も蓄積されてきている。

今後は、これらの経験値を活かし、スタートアップやメガベンチャーはもちろん、エンタープライズ領域（大企業）にも顧客層を広げていく。



## 06. 2025年12月期 中間期 事業トピックス

## 専門領域SaaSにカスタマーサクセスサービスを拡大

約680万人登録のワーカーデータベースを保有するクラウドワークスと業務提携  
特定領域ドメイン知識の人材活用により、短時間・スポットでの業務委託ニーズに対応

クラウドワークスのプラットフォームに  
登録されている各分野の  
専門的な経験・ドメイン知識のある人材

 CROWDWORKS



アディッシュが保有する  
カスタマーサクセスの専門知識・ノウハウ

 adish

### 実現できること

- 医療・金融・不動産等の**特定領域案件**に対してドメイン知識ある人材をソーシング可能
- クラウドワーカーの活用により**短時間・スポットでの業務委託ニーズ**にも対応
- アディッシュの**カスタマーサクセスのノウハウ**を活かし、顧客の**多様なニーズ**に対応していく

顧客の事業領域にあわせた  
カスタマーサクセスチームの組成

680万人超のワーカー  
データベース

 CROWDWORKS

カスタマーサクセスの  
専門知識・ノウハウ

 adish

  
サービス  
提供

  
専門領域SaaS  
スタートアップ等

## ユーザーと運営者の持続的で強固な関係性構築を支援

コミュニケーションアプリDiscordの運営支援  
モニタリングにより健全な運営とコミュニティ成長の両面をサポート

### Discordとは

- 音声・動画・テキストを通じて交流できる  
コミュニケーションアプリ
- CryptoやWeb3領域<sup>(※)</sup>においては情報共有と  
コミュニティ形成の中核的アプリとして  
プラットフォームの成長に影響をもたらす
- Discordの全世界月間アクティブユーザー数2億人<sup>(※1)</sup>

### 運営者の課題

- Discordの利用やファンコミュニティ管理が未経験
- Discordのペナルティの種類が多く、不適切投稿への  
ルールが未整備
- 投稿されたユーザーの投稿や意見をコミュニティや  
マーケティング、サービス改善等に活用したい

### 提供できること

- ガイドラインの設定から専門スタッフによる目視  
チェックまで、Discordコミュニティの**健全な運用を支援**
- **リアルタイムまたは日報**でペナルティに該当・対応の報告
- ユーザーの意見や要望もリアルタイム、日報で報告。  
**企業とユーザー、ユーザー同士の良好な関係構築を支援**



<sup>(※)</sup> Crypto(暗号資産)とはブロックチェーン技術を活用したデジタル通過の総称、  
Web3とはブロックチェーン技術を活用した次世代の分散型インターネットの概念

<sup>(※1)</sup> 出所：Discord

## 生徒の悩み相談、国民からの問い合わせ対応で居心地のよい社会づくりに貢献

SNSを活用した相談事業を受託。多様な悩みを抱える生徒が安心して相談できる窓口を提供

- 島根県の「令和7年度SNSを活用した相談事業」を受託。県内の中高生を対象にSNS窓口の運営とシステム提供、相談業務を担当
- 神奈川県「中高生SNS相談@かながわ業務委託」を受託。県内44万人の中高生を対象にSNS相談対応、相談窓口の体制構築・運営業務を担当
- 悩みやいじめ等の悩みを抱える生徒が安心して相談・連絡できる窓口を運営し、解決の糸口を提供できるよう取り組む

アディッシュプラス、デジタル庁のヘルプデスク業務を受託

- 連結子会社アディッシュプラス、デジタル庁「デジタル認証アプリのヘルプデスク業務（令和7年度）」を受託
- マイナンバーカードの本人確認機能の利用拡大を図るため、デジタル認証アプリ利用者からの質問対応、ヘルプデスクの業務効率化・品質向上、アプリの安定的な運用等を担当
- 顧客のニーズにあったサービスを短期間で改善していく手法「アジャイルオペレーション」を活用し、本業務を遂行、アプリの普及に貢献する





adish

# 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

# 会社概要



## 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

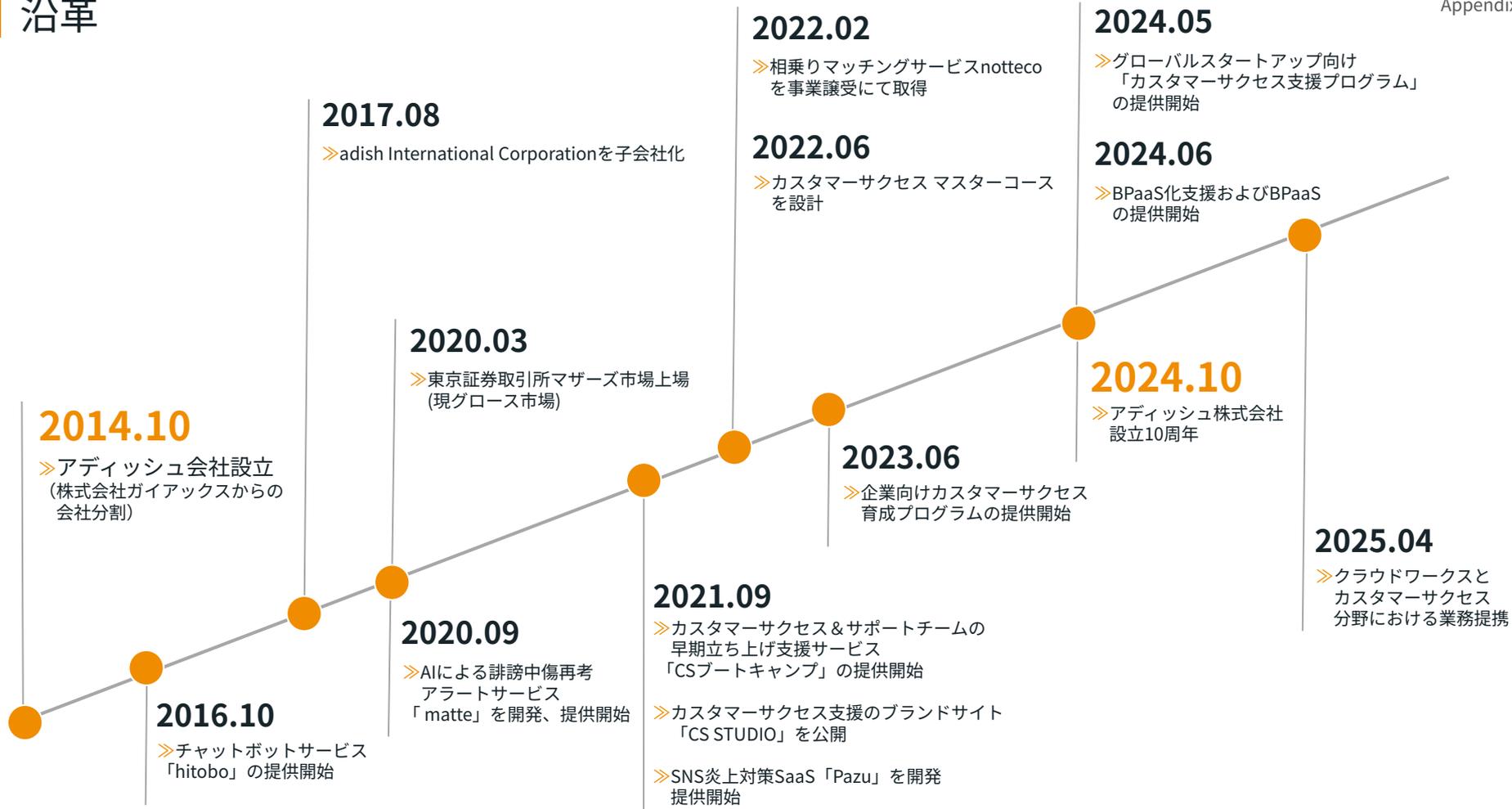
2014年10月1日

## 社員数

単体287名、連結424名（2025年6月末現在・臨時従業員を除く）

## 役員

代表取締役	江戸 浩樹	社外取締役	澤 博史
取締役	石川 琢磨	社外取締役	高橋 理人
取締役執行役員	久保 芳和	常勤監査役	秋場 修
執行役員	小澤 豊	社外監査役	馬淵 泰至
執行役員	小原 良太郎	社外監査役	磯村 奈穂
執行役員	吉川 敏広		



## 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
- 顧客の**継続利用**を促すため、サービス利用による成功体験の支援・提供が必要となる
- 成功体験を支援する顧客対応手法が”**カスタマーサクセス**”と呼ばれるように

## 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

当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

カスタマーサクセス視点に  
立った実務の提供による  
コンタクトセンターの改革

### 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
- 企業の情報発信のコンテンツなど**多方面への配慮が必要**に

## インターネット上の誹謗中傷・炎上対策、情報流出やブランド毀損対策。 SNSやコミュニティメディアの健全化サービスの提供

### SNSアカウント監視

X (旧Twitter)、Instagram、TikTok等  
SNSアカウント内の投稿・コメントの  
モニタリングを実施

### ソーシャルリスクモニタリング

ソーシャルリスク (炎上/風評被害)  
対策やマーケティングに活用

### オウンドメディア監視

自社運営コミュニティの投稿監視、  
サイトの健全化対策

## 社会背景

- 2023年度のいじめの認知件数は732,568件となり、児童生徒1,000人当たりの認知件数は**3年連続で増加**し過去最多に<sup>(※)</sup>
- いじめ防止対策推進法等の法整備が進むも、**早期発見・対応の課題**が残る<sup>(※)</sup>
- **SNS上のいじめ等**、当事者以外から見えづらく、確認しにくい事案が増加

## ネットいじめ対策サービス、パトロール対応、通報/相談対応。 トラブルを未然に防ぐ啓発事業を展開

### ネットパトロール

ネットいじめ等の  
早期発見システムや、  
目視による監視サービスの提供

### いじめ匿名連絡サイト 「スクールサイン」

児童生徒がいじめの目撃情報や、  
自身の悩みをいつでも匿名で  
連絡できるウェブサービス

### SNS相談・通報サービス

LINEやウェブページを活用した  
児童生徒からの連絡と、  
カウンセラーによる相談の  
双方向の機能を備えたサービス

### ネットリテラシー講座

児童生徒が情報社会で活躍できる  
よう、ソーシャルメディアの  
可能性と危険性等、学校の  
目的にあわせた講座内容を提供

(※) 出所：文部科学省| 令和5年度 児童生徒の問題行動・不登校等生徒指導上の諸課題に関する調査結果の概要

# 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

### INPUT

経営基盤

### BUSINESS

成長課題および成長に伴い発生する適応課題を解決

### OUTCOME & IMPACT

提供する経済的価値・社会的価値

#### 人的資本

多様性を相互に受け入れ、課題を発見し理想を描き、実際に行動する人材

#### ノウハウ・エンジニアリング

カスタマーサクセスの知見、スタートアップ支援実績、自社開発のシステム

#### 社会関係資本

顧客企業や各市場をけん引する企業・団体・自治体・省庁との信頼関係

#### 財務資本

健全で強固な財務基盤

スケールアップ支援  
・  
インターネット  
社会の健全化

CS  
STUDIO

CS  
BOOT CAMP

M  
ONI

Pazu

School  
Guardian

強み

社会全体の  
DX化 / 効率化

人手不足問題の解消

企業価値向上による  
経済活性化

安心・安全な  
情報社会

MISSION  
VISION

カスタマーサクセスの  
知見・ケース蓄積

先進的なスタートアップ・  
メガベンチャーへの支援実績

自社独自の育成プログラム・  
エンジニアリング

人的資本

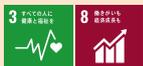
財務資本

ガバナンス

MISSION・VISION

情報社会で発生する課題を解決し、「つながり」が「よろこび」であり続ける社会を実現

# 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、自主学习支援制度等
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ユーザー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



# 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

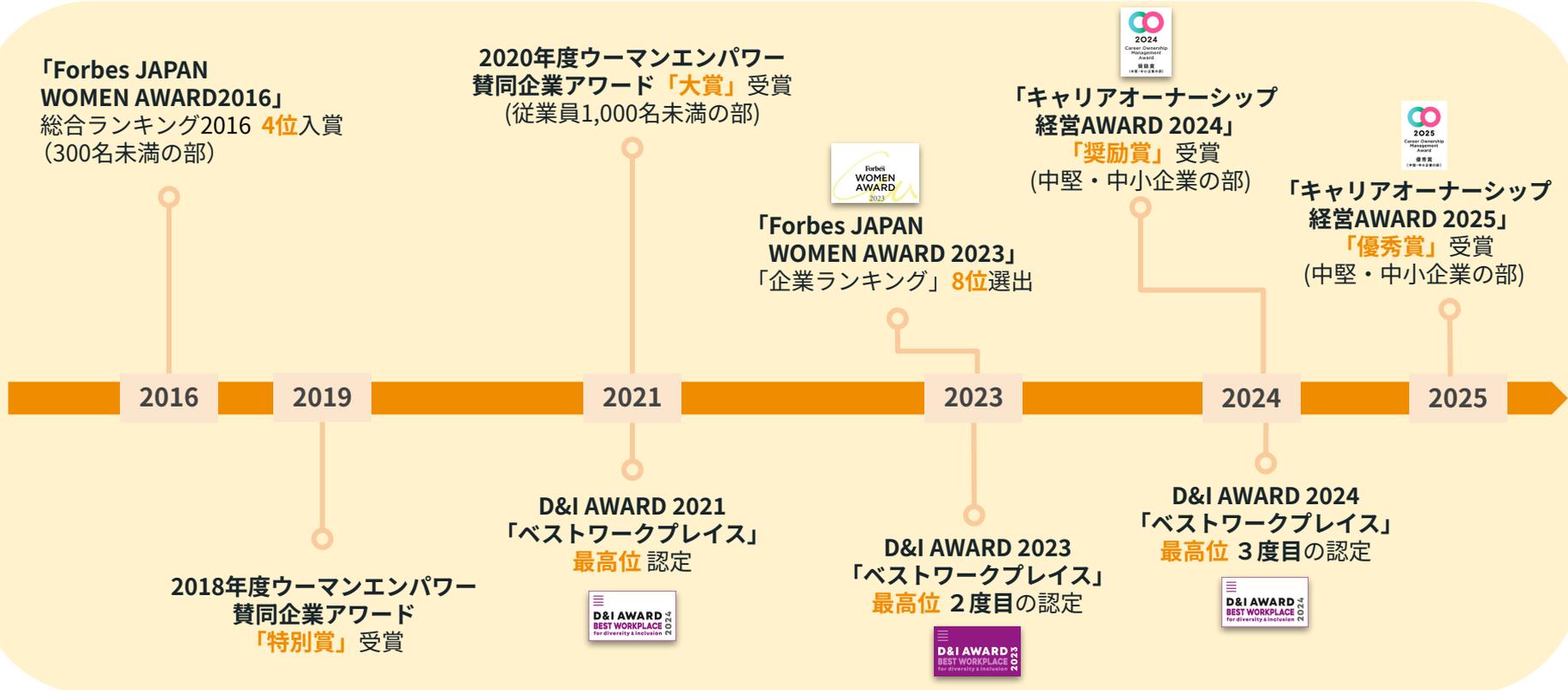
自治体

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>

