

事業計画及び成長可能性に関する事項

アディッシュ株式会社（7093）

2025年3月

- 私たちについて P. 4
- ビジネスを取り巻く市場環境 . . . P.14
- 特徴と優位性 P.20
- 事業数値 P.28
- **目指す数字と目標 P.39**
- サステナビリティ P.49
- 補足資料 P.55

Point 中長期の数値目標を開示

主要な更新内容

P.7-12

ビジネスモデルに関する説明資料の更新

P.14-19

市場環境に関する情報の大幅アップデート

P.30-32

2024年12月期実績に基づく各経営成績の更新

P.36-38

主要な取り組み内容を
2024年12月期の取り組みに更新

P.40

アディッシュグループの中長期目標を追加

Point



私たちについて

カスタマーサクセスのトップパートナーを目指して



私たちはデジタルエコノミー特化のカスタマーサクセス・プロバイダーとして、「カスタマーサクセス支援のトップパートナー」を目指し、事業を展開しています。

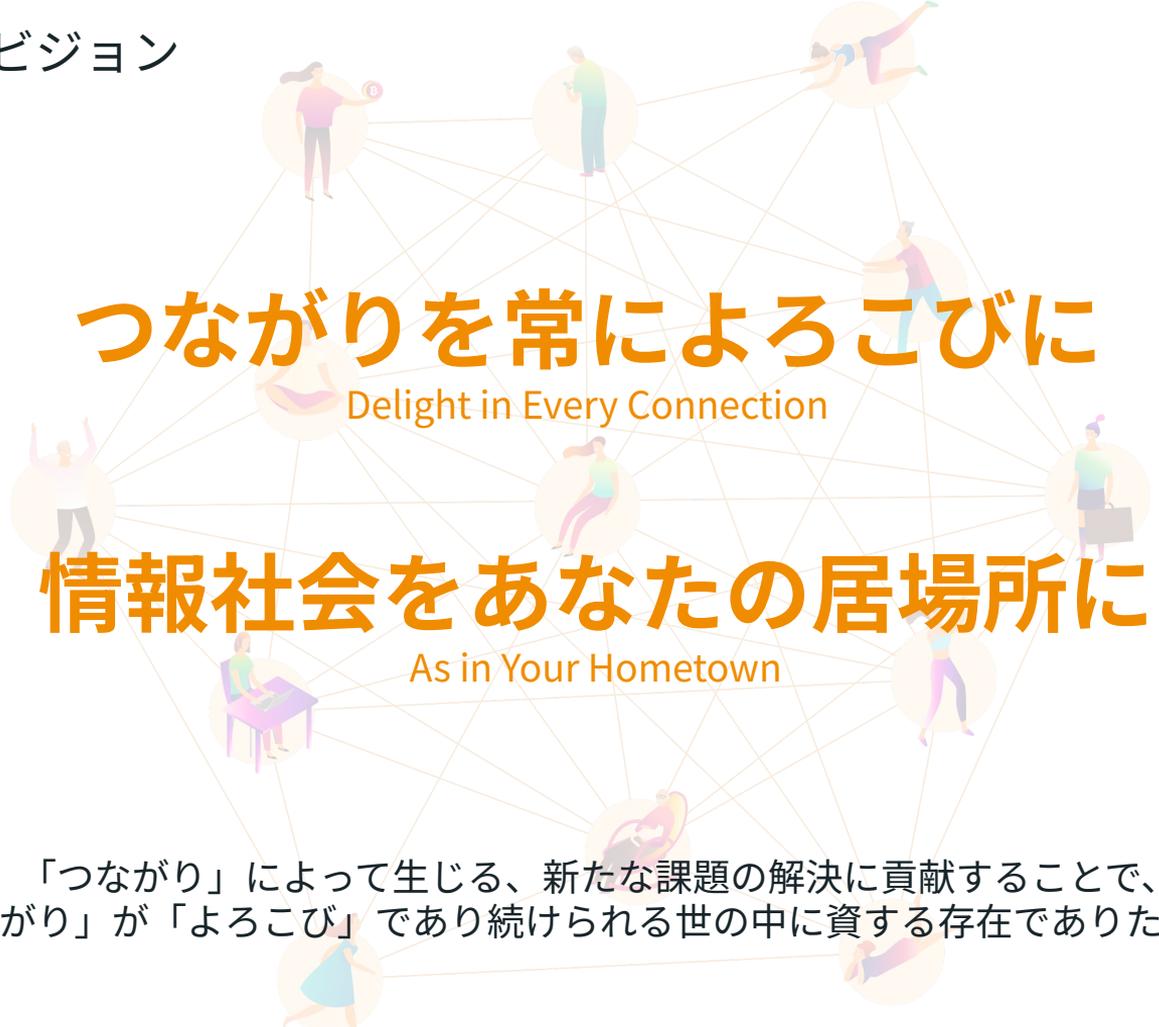
もともとアディッシュは、投稿監視サービス、カスタマーサポートサービスを提供していました。サブスクリプションサービス等の台頭により、企業が消費者と「継続的な関係」を構築していくことが、企業の収益に決定的な影響を与えるようになった背景から、戦略の軸をカスタマーサクセスへと転換し、専門的に取り組んでいます。特に先進的なスタートアップでは、カスタマーサクセスを重要視するようになっていたため、カスタマーサクセスによるスタートアップの成長支援を軸に、成長を続けてきました。

現在では、スタートアップだけでなく大企業にもカスタマーサクセスニーズの広がりが見られます。さらにカスタマーサクセスの取り組みが特に必要とされるSaaS（Software as a Service）市場は、ますます拡大が予測されており、カスタマーサクセス人材の需要も増加しています。

これらの市場環境・社会ニーズからも、カスタマーサクセス市場に商機があることを確信しています。

私たちのミッション・ビジョンは情報社会をよりよい居場所にする事、つながりをよろこびにすること。カスタマーサクセスの実現は、そのまま私たちのミッション・ビジョンであり、その活動の結果、私たちの事業が拡大し、利益が拡大していくと考えています。

代表取締役 江戸 浩樹



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

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

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**社会問題化**
- 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にも**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対策に活用

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^(※)
- 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^(※)
- **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

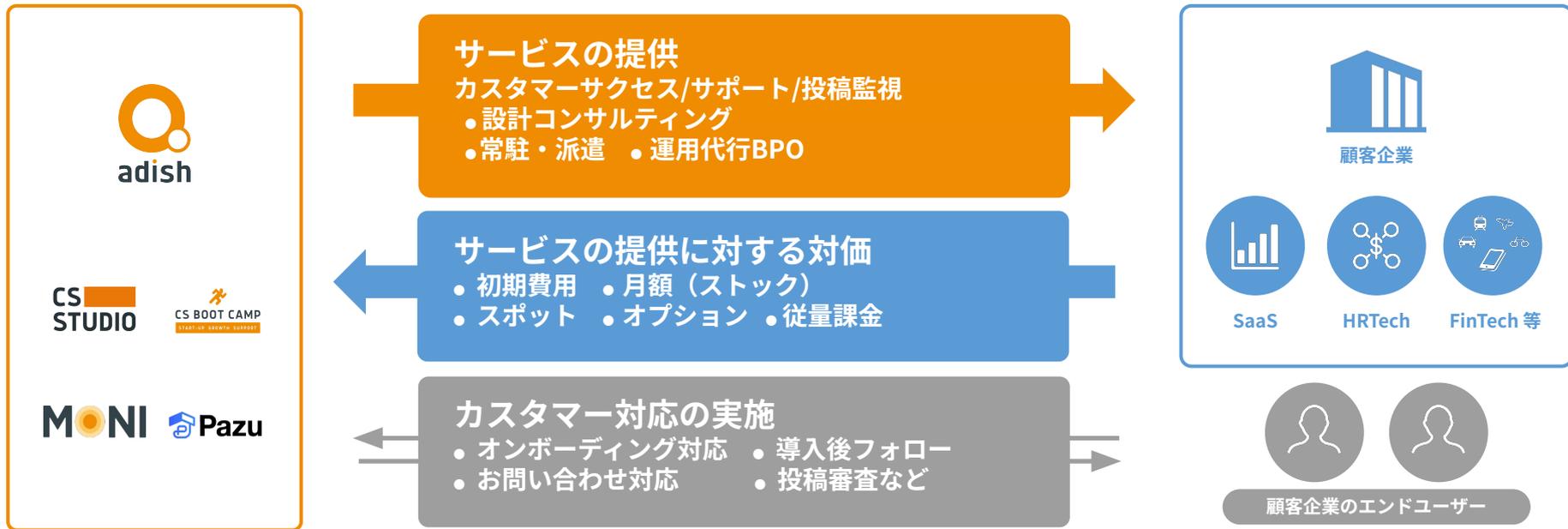
SNS相談・通報サービス

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



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



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

“ 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

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「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

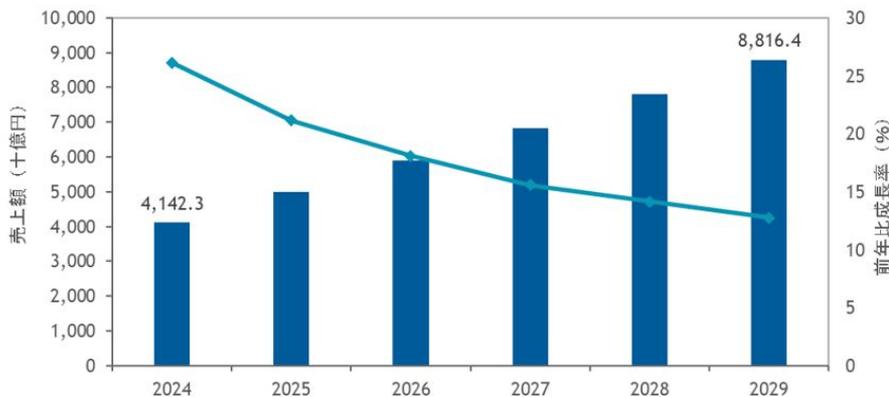
顧客の課題解決を行う
長期的な関係構築のための担当者

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

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)

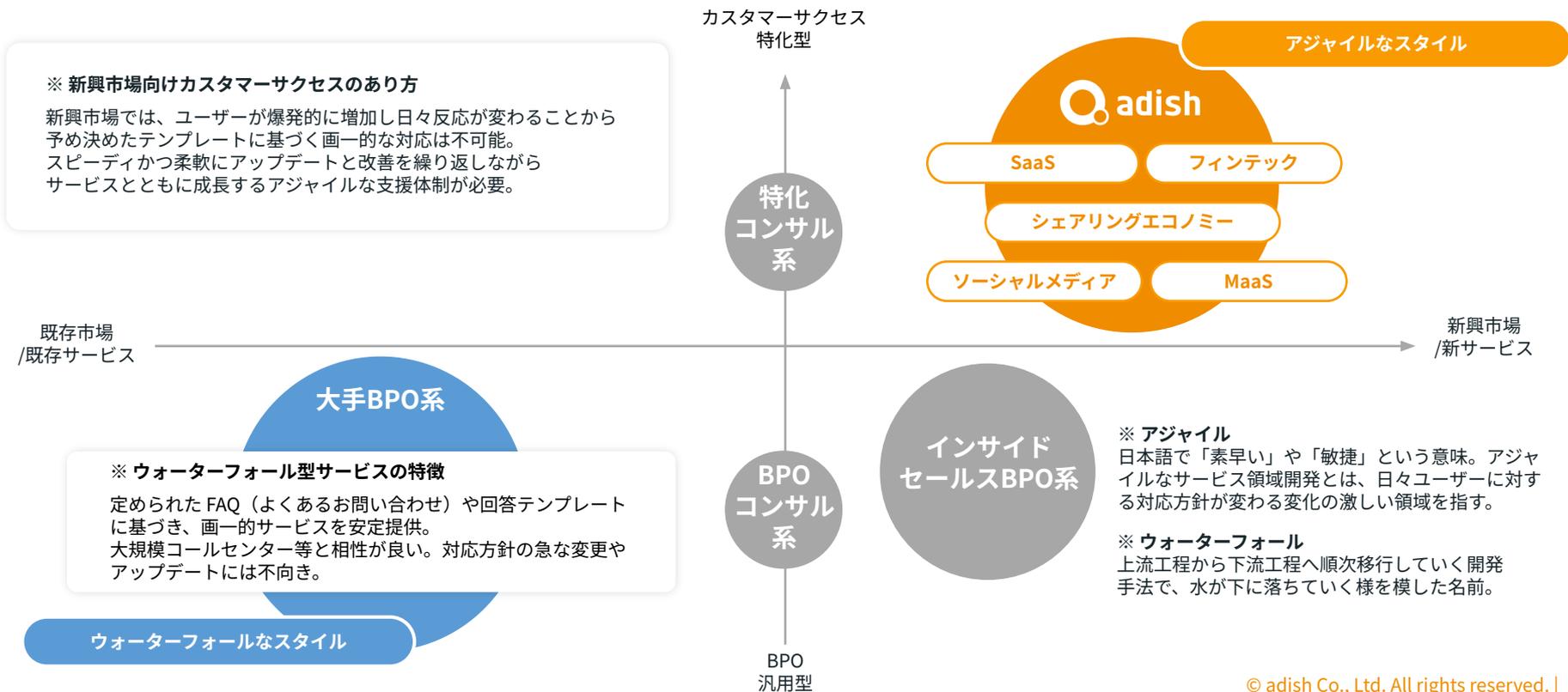
2028年のSaaS市場規模(売上高)予測

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(本資料開示時点の最新データ)
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特化型でポジションを構築





特徴と優位性

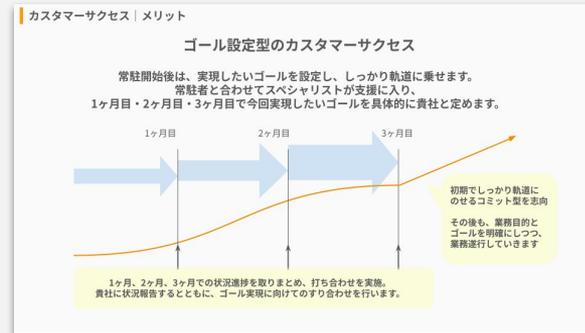
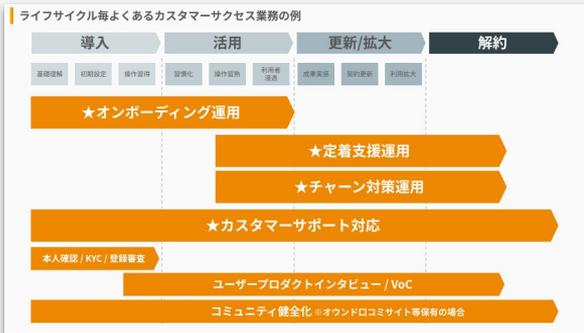
1. 先駆的にカスタマーサクセス業務に特化

- 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
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

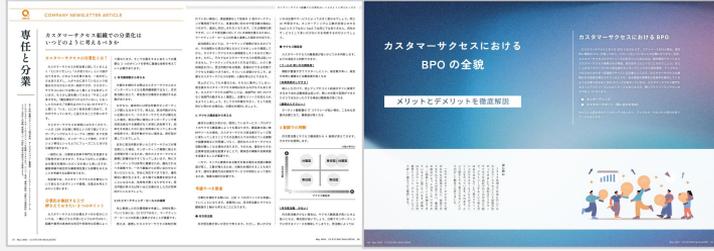
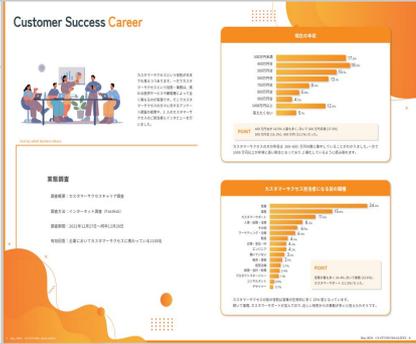
企業課題の確認とそれに合わせた
解決方法の提案

企業へのヒアリングと
それを元にしたゴール設定



参考例：カスタマーサクセス専門誌の発行

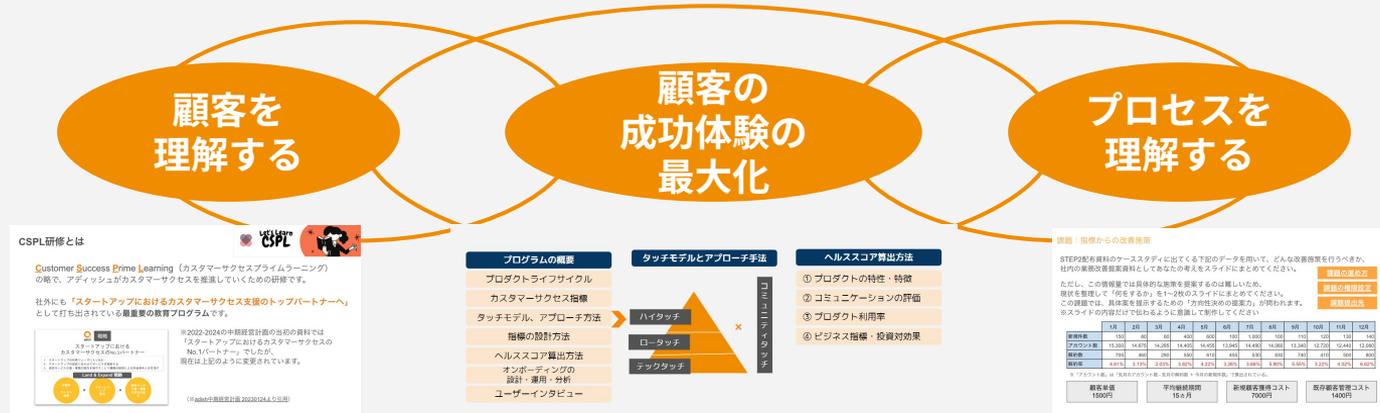
- 蓄積したノウハウをはじめ業界のトレンドや具体的な戦略を掲載したカスタマーサクセス専門誌を発行
- イベントや展示会で配布、市場での認知度を高める



2. 独自の育成プログラム「CSPL」を開発

- 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**

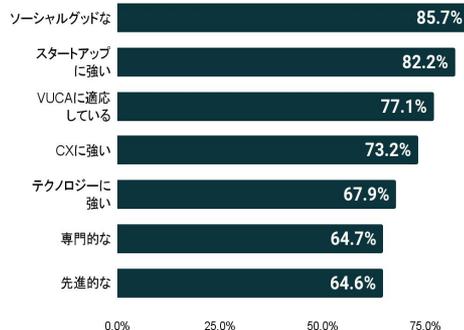
CSPL（カスタマーサクセスプライムラーニング）



3. 先進的なメガスタートアップの実績

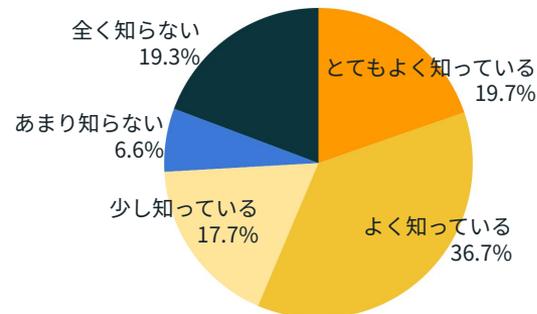
- 近年、政府も国策として力をいれ、日本のスタートアップ市場が成長。アディッシュでもバックオフィス系、HR系、各業界(建設・不動産・その他)の先進的なメガスタートアップにおいて実績を蓄積
- アディッシュはスタートアップとの親和性項目が高く認知度も出てきている

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。

【実績】 大型資金調達をしているスタートアップ顧客

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



3,606百万円
*2023年3月13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



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2月5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

BPaaS (BPO+SaaS) への取り組み

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供



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

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、2020年の上場以降、カスタマーサクセスに先駆的に取り組んできた。

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という形態でのサービスも展開。
今後はこれらの経験値を活かし、スタートアップはもちろんエンタープライズ領域(大企業)の顧客獲得を目指していく。



事業数値

内容	詳細
カスタマーサクセス支援業務に注力した成長戦略の推進	スタートアップ・メガスタートアップ企業をターゲットとしたカスタマーサクセス支援業務に加え、SaaS活用のBPOとしてBPaaS化の支援および提供を開始。また大企業からのカスタマーサクセス支援の相談も。
組織合理化による経営体制強化	ゲーム系カスタマーサポート領域等の売上減少および子会社の収益悪化に対応するべく、不採算事業の整理・子会社の解散等を実施するとともに、社内組織の統合等によるスリム化も実施。 最終赤字となったものの特別損失を除いた実質の赤字幅は減少。
第三者割当による資金調達の実施	2024年12月に第三者割当による新株・無担保転換社債型新株予約権付社債・新株予約権を発行した。資金調達により、今後の成長戦略にあわせた人的資本強化・AI活用等のための投資を実行予定。

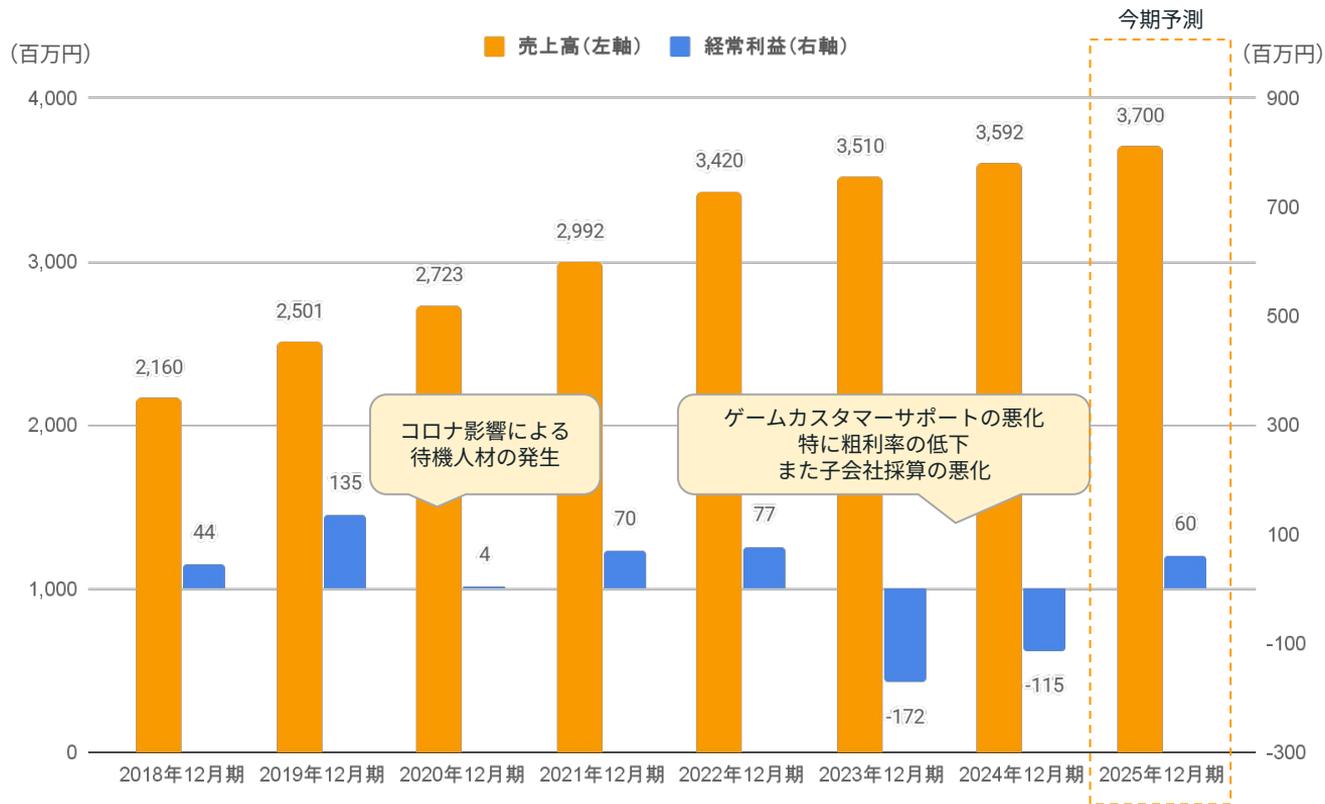
2025年12月期 連結業績予想

- カスタマーサクセス支援業務の成長が牽引し、売上高は3,700百万円を見込む
- 経営戦略の推進と課題対策による黒字転換を目指し、経常利益は60百万円を見込む
- 一方、2025年12月期の上期はまだ先行投資分はまかなえず、赤字着地の見込み
第2四半期の後半から採算化され、下期には収益化する想定

(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



ストック収益(※1)

35.4億円/年

売上高CAGR(※2)

7.2%

月次解約率(※3)

1.4%

年間顧客数(※4)

567社

ストック収益率(※5)

98.7%

ARPA(※6)

6.2百万円/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)2019年～2023年の5年間の各連結会計年度における連結売上高年平均成長率

(※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)継続的なサービスを提供した顧客の合計数。講演、短期限定対応等のスポット取引を含まない。自治体契約は導入学校数によらず1自治体あたり1社としてカウント

(※5)連結売上高に占めるストック収益の比率

(※6)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)

アディッシュの歩み

2014年～2021年

2022年～2024年

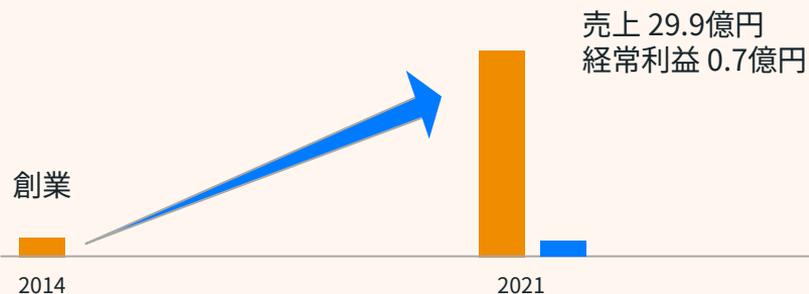
2025年～

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%



アディッシュの歩み

2014年～2021年

2022年～2024年

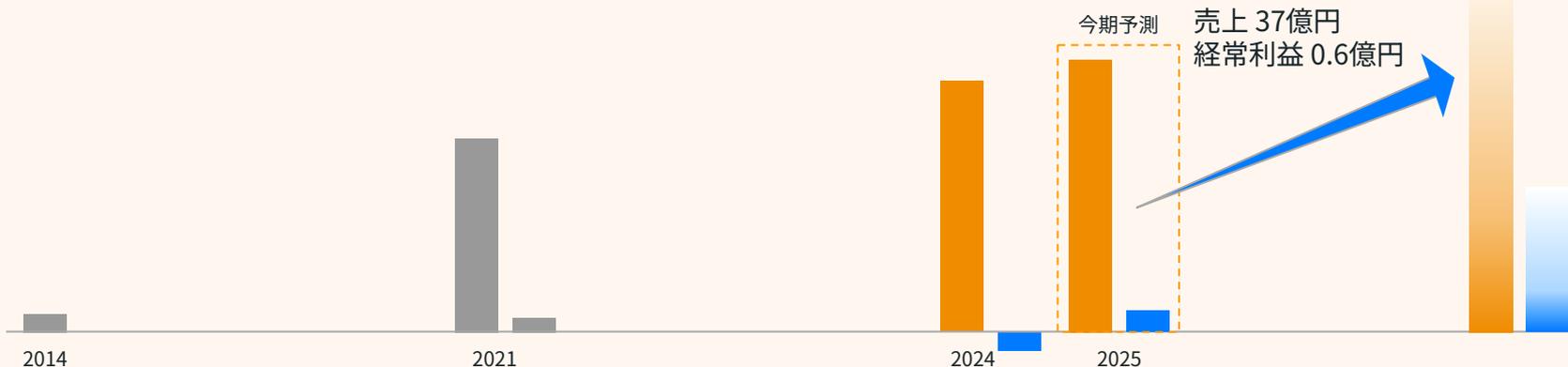
2025年～

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



BPaaSの開始や他社との連携強化による販路拡大で カスタマーサクセス売上増を実現

SaaS活用のBPOとしてBPaaS化支援、 カスタマーサクセスBPOとして他社連携

- 「BPaaS化支援サービス」「BPaaS」の提供でクラウドサーカス、ユニリタ、パートナープロップと提携
- コミューンが提供するカスタマーサクセスツール等の代理販売における事業連携
- アディッシュの「カスタマーサクセスの知見」とSALES ROBOTICSの「インサイドセールスの知見と人材」を掛け合わせて提供する事業戦略パートナーシップを締結
- 相談が増加しているグローバルスタートアップ向けに「カスタマーサクセス支援プログラム」の提供開始



メタバース教育事業やヘルスケアなどの先進的 スタートアップへカスタマーサクセス導入実績

- 導入企業増加に伴い顧客対応が追いつかない課題があった学習管理システムを提供するシェアウィズへ、カスタマーサクセスとカスタマーサポートで支援
- LTV向上のため退会防止を最重要課題としていたオンライン英会話プログラムを提供するゲシピのカスタマーサクセス業務の一部を担当
- 社内の人員不足とノウハウの属人化に課題を抱いていた、個人向け腸内フローラ検査を提供するサイキンソーにカスタマーサクセス体制の構築と設計で支援



(※) 導入事例で紹介している各社の課題は、取材時点の内容となります
出所：アディッシュ公式note 事例

カスタマーサクセスイベントの参加やメディア露出により ポジション確立へ向けた活動を促進

スタートアップ/カスタマーサクセス領域の イベント出展で潜在顧客にアプローチ

- 12,000名が集結するスタートアップ業界日本最大級の展示会「Climbers Startup JAPAN EXPO」に出展
- カスタマーサクセス担当者や専門家が集結したオンラインイベント「Customer Success Conference 2024」に登壇
- 営業やマーケティングを担う人材が集う「Eight EXPO 営業マーケDX比較・導入展」に出展



カスタマーサクセスに関する記事発信で 知名度・認知度向上を狙う

- SaaS情報メディア「BOXIL Magazine」にBPaaS先駆者に聞くをテーマに「カスタマーサクセスの知見生かしSaaS企業支援」の取材記事が掲載 (※1)
- カスタマーサクセスに関する情報を発信するメディア「CS Media」(月刊コールセンタージャパン運営)に「カスタマーサクセスBPO」の取材記事が掲載
- ミレニウム世代のビジネスパーソンを対象にした「BUSINESS INSIDER」に「BPaaS」の記事が公開



(※1) 掲載元「BOXIL Magazine」 (※2) 出所：リックテレコム

教職員が抱える課題や生成AIの取り組み、権利侵害対策。 インターネット社会・教育現場・地域課題を解決するサービスを展開

先端技術の活用による教育の発展と 安心・安全な教育環境醸成の支援

- 教育現場で生成AI活用の広がりにより発生している課題から「教育生成AI研究会」を発足。生成AIが教育にもたらす変革を積極的に捉え、新しい教育モデルの開発に貢献することを目指す
- 誹謗中傷を受けた教職員がこころの悩みなどを相談できる「教職員向け誹謗中傷対策パッケージ」の提供開始。教職員が健全に職務を全うできるよう支援



School
Guardian

キャラクターの権利を保有する企業向け 知的財産保護対策

- 商標・キャラクターの無断使用や模倣品、コピーアイテムの売買がコンテンツ産業界の課題に。「模倣品・海賊版商品パトロールサービス」で企業の権利侵害対策を支援

MONI

ファン移動の課題と移動によるCO2排出削減へ向けて 鈴鹿サーキット公認相乗りサービスにnottecoが認定

- 連結子会社のアディッシュプラスがホンダモビリティランドと「サステナビリティパートナーシップ」を締結。アディッシュプラスが運営するカープール型ライドシェアサービス「notteco」を移動手段として、環境負荷低減に取り組む





目指す数字と目標

アディッシュグループの中長期経営ビジョン

目指す数字と目標

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
経常利益 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

市場背景と当社の位置づけ

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

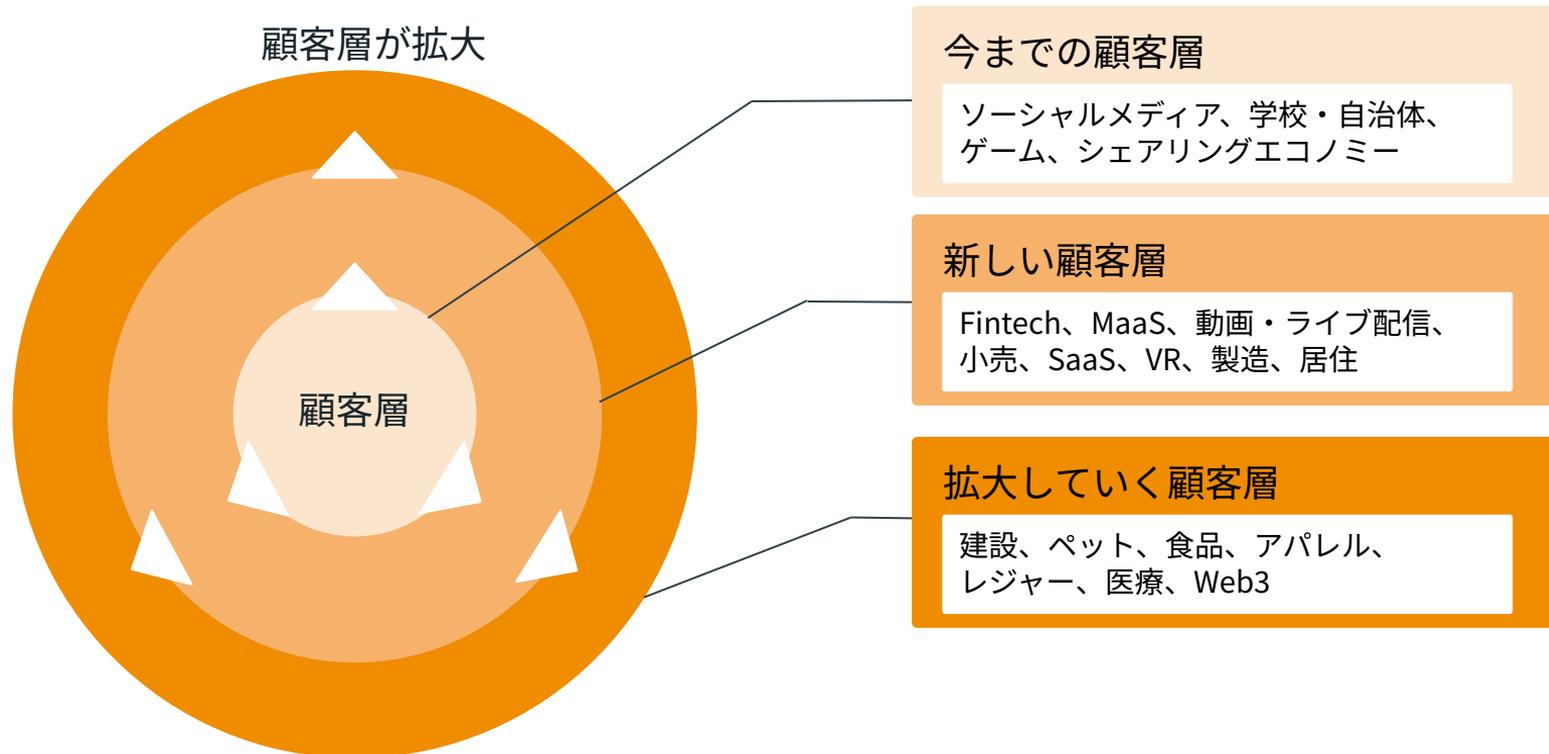
市場としてはこれからが拡大期

- 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

スタートアップの顧客サクセスに
強みを置くことで顧客層が拡大



SaaSの多数ジャンルへの広がり

特にSaaSにおいては、あらゆる層に特化したサービスが生まれ、
市場が拡大している。

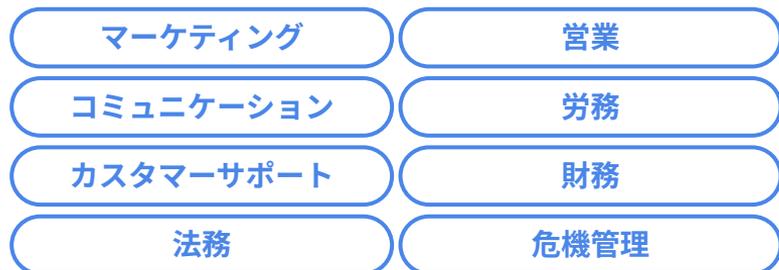
それに伴いアディッシュにとっても多数の顧客層へリーチ機会が生まれている

バーティカルSaaS ... 業界特化型のSaaSツール



等

ホリゾンタルSaaS ... 業界横断型のSaaSツール



等

SaaSがあらゆる層に広がっていくに伴い、カスタマーサクセスの機会も多様になっていく

成長ドライバー2：一つの顧客からの月次収益の増加

スタートアップ顧客が成長していくことによる**アップセル機会**と**クロスセル機会**

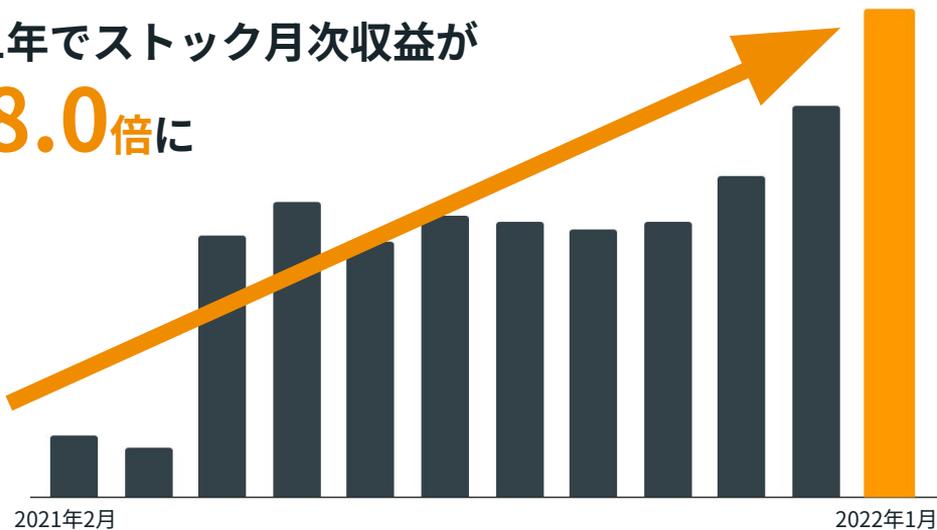


アップセル=同サービスの「量」が増えることによる月次収益の増加
クロスセル=別の「種類」のサービスを提供することによる月次収益の増加

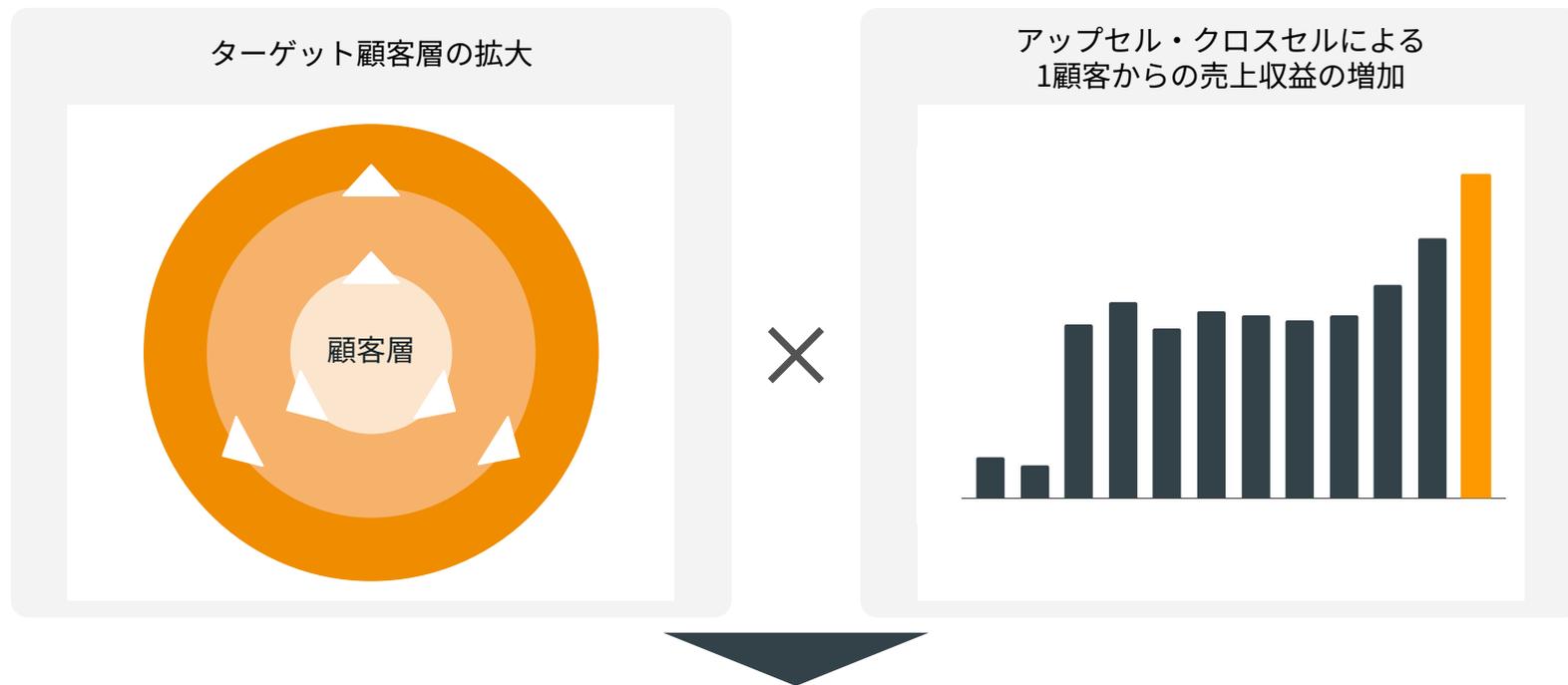
急成長スタートアップ顧客における月次収益の増加事例

ライブ配信系スタートアップ顧客の
特定の期間における初月を1とした際のストック月次収益の成長

1年でストック月次収益が
8.0倍に



スタートアップが成長したことによりアップセル（同サービスでの「量」の増加）がなされ、また成長したことで新しい課題が生まれクロスセル（別の「種類」のサービス提供）が行われた



ストック型サービス売上の継続成長を実現へ

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



adish

アディッシュ

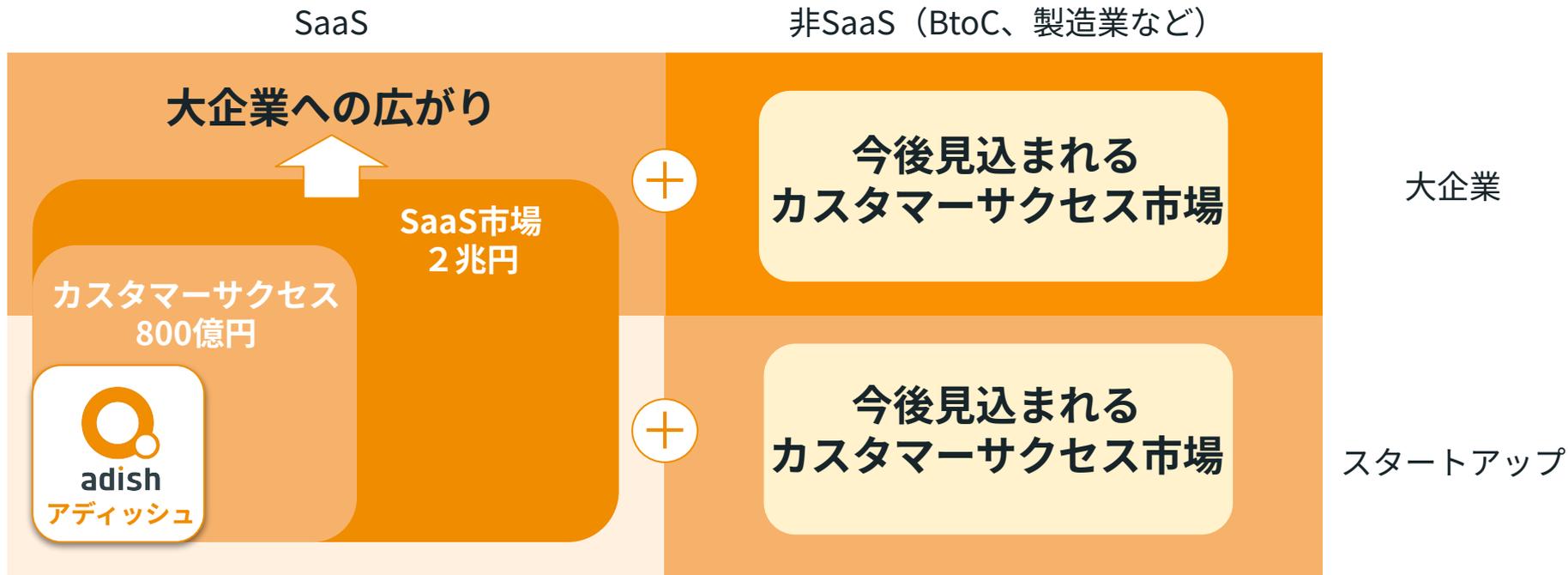
SaaS市場
2兆円（※²）

（※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パーセントより出所

（※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に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





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

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

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

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發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ユーザー離れす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

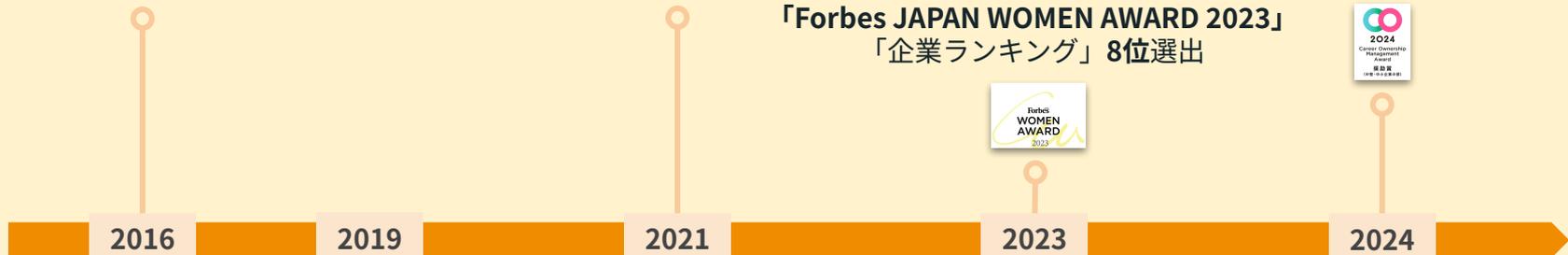
「ライフステージにあわせた制度設計」「キャリア開発支援」など
誰もが活躍できる環境づくりに取り組み、さまざまな賞を受賞

「JAPAN WOMEN AWARD2016」
総合ランキング2016 **4位**入賞
(300名未満の部)

2020年度ウーマンエンパワー
賛同企業アワード「**大賞**」受賞
(従業員1,000名未満の部)

「キャリアオーナーシップ
経営AWARD 2024」
「**奨励賞**」受賞
(中堅・中小企業の部)

「Forbes JAPAN WOMEN AWARD 2023」
「企業ランキング」**8位**選出



2018年度ウーマンエンパワー
賛同企業アワード
「**特別賞**」受賞

最高位 D&I AWARD 2021
「ベストワークプレイス」
認定



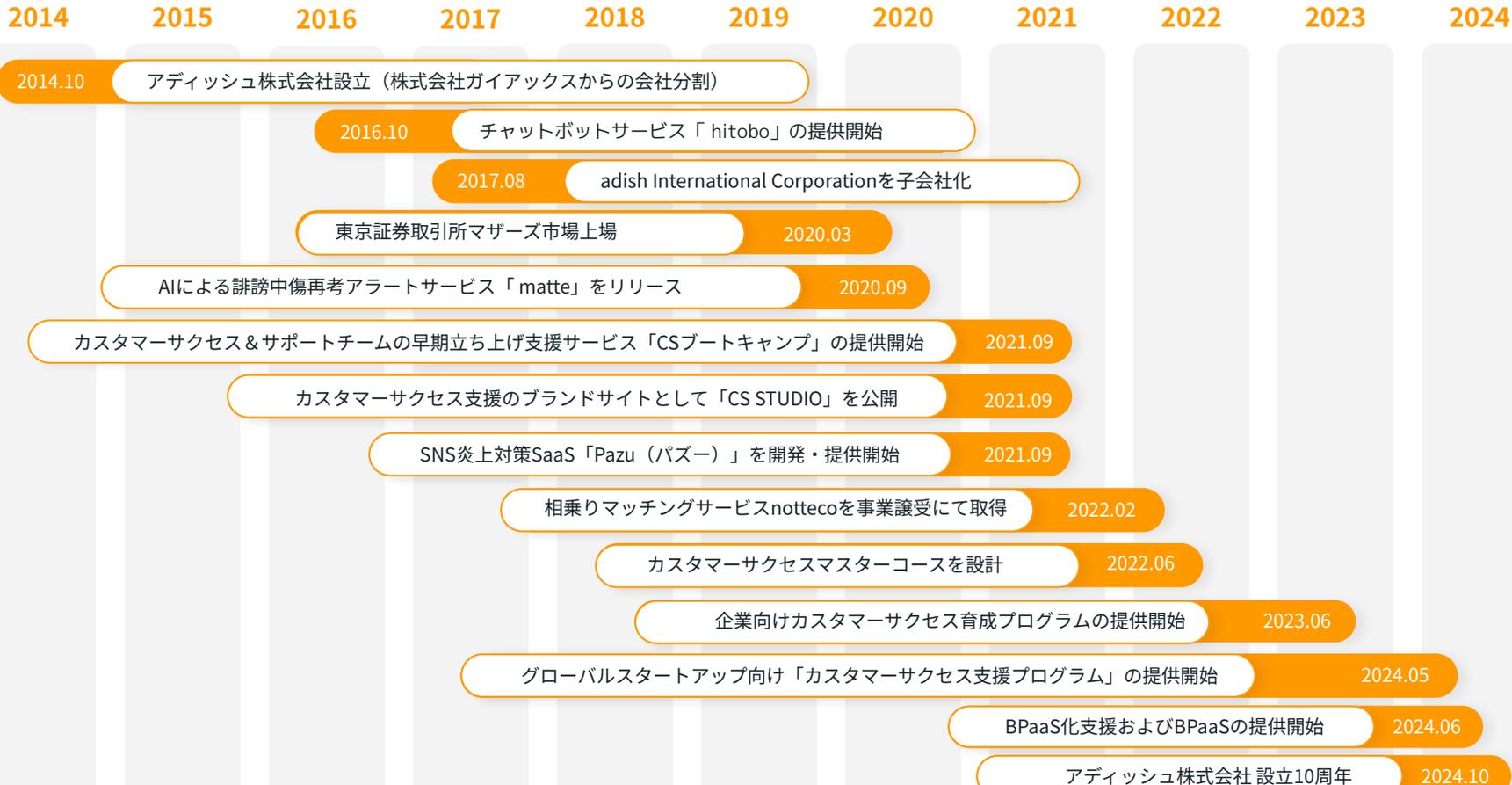
最高位 D&I AWARD 2023
「ベストワークプレイス」
2度目の認定



最高位 D&I AWARD 2024
「ベストワークプレイス」
3度目の認定







会社概要



会社名

アディッシュ株式会社

社員数

単体268名、連結411名（2024年12月末、臨時従業員を除く）

事業概要

カスタマーリレーション事業

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		

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

役員略歴：取締役及び監査役



江戸 浩樹 えどひろき
代表取締役

2004年に株式会社ガイアックス入社後、インターネットモニタリング事業、学校非公式サイト対策事業、ソーシャルアプリサポート事業の立ち上げ及び関連会社（現アディッシュプラス、adish International Corporation）の経営に携わる。
2014年にアディッシュ株式会社を設立、代表取締役に就任。



石川 琢磨 いしかわたくま
取締役
アディッシュプラス株式会社 代表取締役

大手通信事業者等を経て、株式会社クレスコ・コミュニケーションズにてマーケティングソリューション事業部の立ち上げに参画。株式会社ガイアックスへの事業売却後、2014年に当社取締役に就任。2021年1月当社執行役員サービスデリバリー事業部及びイネーブルメント事業部管理。2022年1月より現職。アディッシュプラス代表取締役も務める。



久保 芳和 くぼよしかず
取締役 執行役員財務企画本部長

大手自動車販売会社で経理のキャリアをスタート、その後人材派遣や外食、IT関連の業界にて経理・財務から人事、労務までを管掌する管理部門責任者として従事。2017年7月に当社に経理部長として入社し、経理部門の責任者として、2020年3月東証マザーズ市場への上場を推進。2021年1月経理財務部長。2022年1月執行役員財務経理企画本部長、2024年3月より現職。

澤 博史 さわひろふみ
社外取締役

富士通株式会社、双日株式会社、大手事業投資会社を経て、2009年にデータセクション株式会社の代表取締役に就任。2020年3月より当社社外取締役に就任。

高橋 理人 たかはし まさと
社外取締役

リクルート入社後、1995年に新規事業としてインターネット部署を立ち上げ事業部長に就任した後、住宅情報領域や自動車領域の責任者を務める。2007年に楽天に入社し、2011年より同社常務執行役員に就任。2017年に独立し、2021年3月より当社社外取締役に就任。

秋場 修 あきばおさむ
常勤監査役

2012年より情報セキュリティコンサルタントとして独立。2015年に当社入社後、2017年に常勤監査役に就任。

馬淵 泰至 まぶち やすし
社外監査役

2014年にみなと青山法律事務所を開設。児童虐待、少年事件などの分野にも積極的に取り組む。2017年に当社社外監査役に就任。弁護士・税理士。

磯村 奈穂 いそむら なほ
社外監査役

2008年あずさ監査法人（現有限責任あずさ監査法人）に入所し、IPO支援、内部統制、公会計、上場会社の監査業務に従事。2012年会計士登録。2017年株式会社サイバー・バズの常勤監査役に就任。2022年12月株式会社サイバー・バズの社外取締役（監査等委員）に就任。2023年に当社社外監査役に就任。

役員略歴：執行役員



小澤 豊 おざわ ゆたか

執行役員

サービスデリバリー事業部 / イネーブメント事業部

デジタルソリューション本部 / 管理本部 管掌

外資系セキュリティメーカー、チケットサービス会社など複数のIT系企業にて管理系業務に従事した後、2016年11月にアディッシュ株式会社に入社。2017年1月人事総務部長就任後、統制環境の整備を担当し、2020年3月の東証マザーズ市場への上場を推進。2020年4月管理本部長、2021年1月執行役員管理本部長に就任。2023年1月執行役員 サービスデリバリー事業部/イネーブメント事業部/管理本部管掌、2024年10月よりデジタルソリューション本部管掌兼務。



小原 良太郎 おはら りょうたろう

執行役員 経営戦略本部長

FAQシステムを提供する企業にてASPの営業及び広告ビジネスに従事し、2010年よりMarTech SaaSを提供する株式会社Ptmindの共同創業者としてマーケティング及び事業提携を担当。2018年に当社に入社し、2020年4月よりVP of Strategyに就任。2021年1月より当社執行役員経営戦略室長。2023年1月より現職。



吉川 敏広 よしかわ としひろ

執行役員 スクールガーディアン事業部管掌

外資系記憶体のサポートセンター、ヤフー株式会社にてカスタマーサポートを経て、2014年に株式会社ガイアックス入社。2018年4月に当社取締役に就任。2021年1月当社執行役員サービス推進事業部及びスクールガーディアン事業部管掌。2023年1月経営推進本部管掌兼務。2024年10月より現職。

リスク情報

アディッシュグループの事業に関する特有のリスクについて、本書提出日時点で特に重要な事項として、以下の通り認識しております。

競争について

発生可能性：中
影響度：大

リスク

アディッシュグループの事業領域は今後も大きな成長が期待されており、新たな競合企業の参入可能性があります。また、AI等の新技術を利用したサービスや新たなビジネスモデルが登場する可能性があります。低価格・高品質な競合企業が参入した場合、または新技術を利用した新たなサービスへの対応が遅れた場合、アディッシュグループの事業及び業績に影響を及ぼす可能性があります。

対応策

アディッシュグループは、低価格なサービス提供ではなく、個別の業務プロセス設計及びスピーディかつ柔軟なサービス運用、業務改善提案等の高品質なカスタマーエクスペリエンスの提供に注力することで、競合優位性を確立しております。また、社内人材としてAIエンジニア等を確保し研究開発を推進することで、新技術への対応を推進しております。また、「スタートアップのカスタマーサービス」というブランド観を確立することで、独自のポジショニングをとることを目指しています。

情報漏洩について

発生可能性：小
影響度：大

リスク

アディッシュグループにおけるサービス提供では、個人情報や顧客企業の機密情報等を扱っております。業務上知り得た機密情報等について、何らかの要因により外部への流出等が生じた場合には、アディッシュグループの事業及び業績に影響を及ぼす可能性があります。

対応策

個人情報及び顧客企業の機密情報等に関しては高い水準の情報管理体制の構築及び運用が求められていることから、アディッシュグループではISMSの認証及びプライバシーマークの認定を取得しております。加えて、アディッシュグループ関係者等との間で秘密保持契約を締結するとともに、設備面においてもアカウント管理システム、入退室管理システム及び監視カメラ設置等の諸施策を講じております。

人材の獲得及び育成について

発生可能性：小
影響度：中

リスク

アディッシュグループは、顧客企業に対する価値提供を続けるにあたり、人材の確保とその育成が重要な課題と認識しております。人材獲得競争の激化により、アディッシュグループの人材の外部流出が起きた場合もしくは人材確保に支障をきたした場合、アディッシュグループの事業及び業績に影響を及ぼす可能性があります。また、アディッシュグループのサービス提供実務を行うアルバイトの確保が困難になった場合においても、サービス提供及び販売活動が阻害されるおそれがあります。

対応策

迅速かつ低コストな採用活動を実施するために、データドリブンな採用活動を実施しております。また、従業員一人ひとりに対しビジネススキルやデータリテラシー研修等を実施することで、DX時代においても活躍できる、事業を築いていける人材の育成に注力しており、またカスタマーサービス人材を育成する教育プログラムも確立することで、より安定した体制づくりを目指しています。

※その他のリスクについては、有価証券報告書【事業等のリスク】に記載しております

本資料の取り扱いについて

本資料には、将来の見通しに関する記述が含まれています。これらの記述は、当該記述を作成した時点における情報に基づいて作成されたものにすぎません。さらに、こうした記述は、将来の結果を保証するものではなく、リスクや不確実性を内包するものです。実際の結果は環境の変化などにより、将来の見通しと大きく異なる可能性があることにご留意ください。

上記の実際の結果に影響を与える要因としては、国内外の経済情勢や当社の関連する業界動向等が含まれますが、これらに限られるものではありません。

また、本資料に含まれる当社以外に関する情報は、公開情報等から引用したものであり、かかる情報の正確性、適切性等について当社は何らの検証も行っておらず、またこれを保証するものではありません。

本資料の更新は、2026年3月下旬頃に最新の状況を反映した内容で開示することを予定いたしております。

