



2020年12月期 第1四半期 決算説明資料

2020年5月
アディッシュ株式会社(7093)

目次

1. 新型コロナウイルス感染症の影響及び取り組み
2. 2020年12月期 第1四半期 業績ハイライト
3. 2020年12月期 第1四半期 事業トピックス
4. 今後の方向性・成長戦略
5. 補足資料



1. 新型コロナウイルス感染症の影響及び取り組み

新型コロナウイルス感染症の影響及び取り組み

サービス提供への影響

- BCP計画に基づき対応を行っており、サービス提供体制に重大な影響はなし
- やむを得ない事情での出社を除き、原則在宅勤務による体制へ移行
- 外出自粛に伴い、対面営業からオンライン営業に営業モデルをシフト

新しい取り組み

- 学校の臨時休校要請を受け、「LINE」上でいじめや悩みの相談に応じるサービス「スクールサイン for LINE」を3月より私立の中学校・高等学校に向けて提供開始
- 新型コロナウイルス感染症に関するインターネット上のデマ情報拡散防止のため、デマに特化したソーシャルリスニングサービスを4月に発表

新型コロナウイルス感染症の影響及び取り組み

業績への影響

- 小売市場やイベント市場等の落ち込みにより、一部の取引先の売上が減少傾向
- 今期開始予定であった複数の大型案件において中止、延期が発生
- 臨時休校により、学校向け講演活動等の中止、延期が発生
- 外出自粛要請による商談の保留、延期等により新規受注の減少が見込まれる
- 日本及びフィリピンにおけるリモートワークの実施により、対応費用が発生



2. 2020年12月期 第1四半期 業績ハイライト

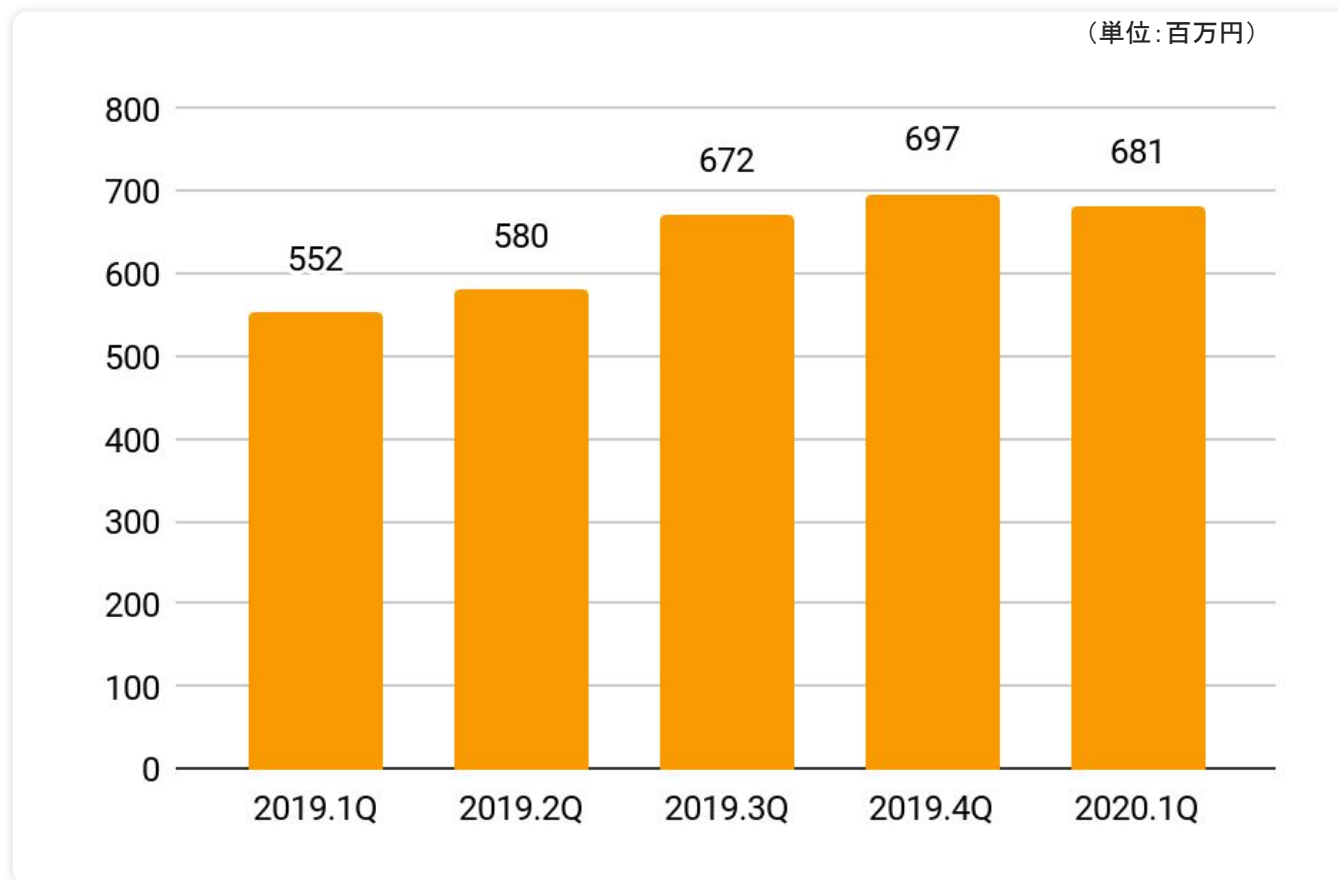
2020年12月期 第1四半期決算サマリー

- 売上高は対前期増減率23.5%の成長
- 業容拡大に向けた人件費(採用関連費を含む)の増加及び新規上場に伴う上場関連費用10百万円の発生等により第1四半期は経常損失を計上

(百万円)	2019年12月期 1Q実績	2020年12月期 1Q実績	対前期 増減率
売上高	552	681	23.5%
営業利益	7	△2	-
経常利益	7	△10	-
親会社株主に帰属する 四半期(当期)純利益	3	△9	-

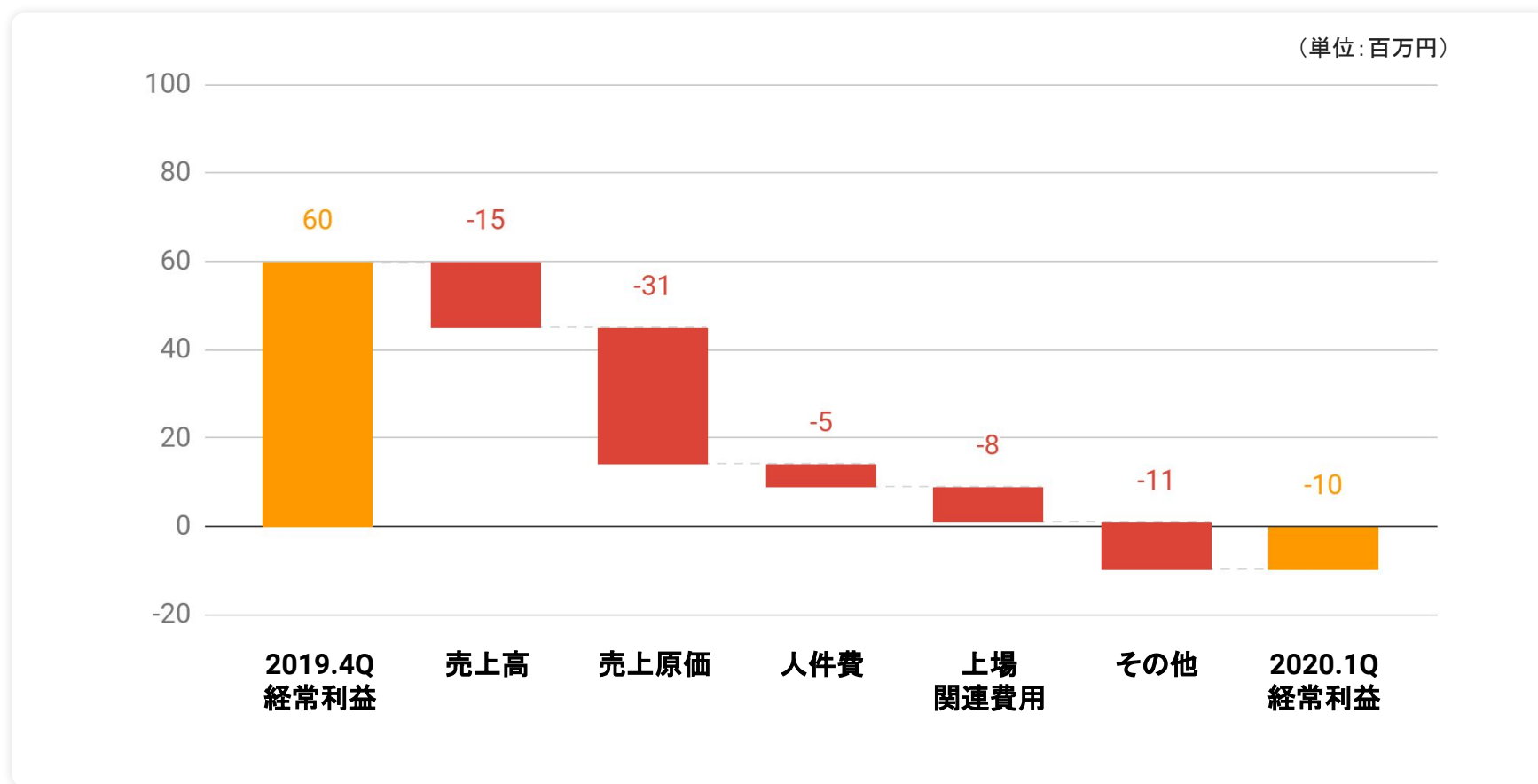
売上高の四半期推移

- 新規案件の受注が進むも、新型コロナウイルス感染症の影響による対応件数の減少等が発生し、対前四半期増減率 $\Delta 2.2\%$ の着地



主な利益変動要因(対前四半期比)

- サービス規模拡大を想定した労務費の増加により売上原価が31百万円増加
- 2020年3月26日新規上場にあたり、上場関連費用及び上場維持費用が発生



連結貸借対照表

(百万円)	2019年12月期	2020年12月期1Q	増減要因
流動資産	679	944	—
現金及び預金	349	620	公募増資の実施
受取手形及び売掛金	293	292	—
固定資産	129	132	繰延税金資産の増加
資産合計	808	1,076	—
流動負債	430	381	未払法人税及び前受金の減少
固定負債	97	156	長期借入金の増加
負債合計	528	537	—
純資産合計	280	539	公募増資の実施
自己資本比率	34.7%	50.1%	—

通期連結業績予想

新型コロナウイルス感染症による業績への影響が見込まれるが、外出自粛要請の収束時期及び臨時休校の終了時期が不透明であり、業績への影響を合理的に予測することが困難な為、現時点では業績予想を据え置き

(百万円)	2020年12月期 通期業績予想	2020年12月期 1Q実績	進捗率
売上高	3,147	681	21.7%
営業利益	187	△2	-
経常利益	180	△10	-
親会社株主に帰属する 四半期(当期)純利益	108	△9	-



3. 2020年12月期 第1四半期 事業トピックス

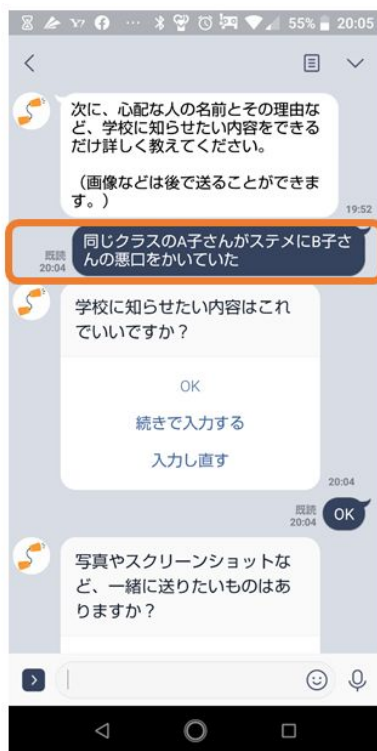
「スクールサイン for LINE」を提供開始

- 「LINE」を利用して子どもが不安や悩みを学校に連絡できるサービスを提供開始
- 自社開発チャットボット「hitobo」が、学年・性別といった属性、子どもの悩みや心配事など学校に伝えたい内容を自動でヒアリング



初回訪問時には相談者の属性をボットがヒアリング

ボタンをタップし回答



連絡したい内容も順番にボットがヒアリング

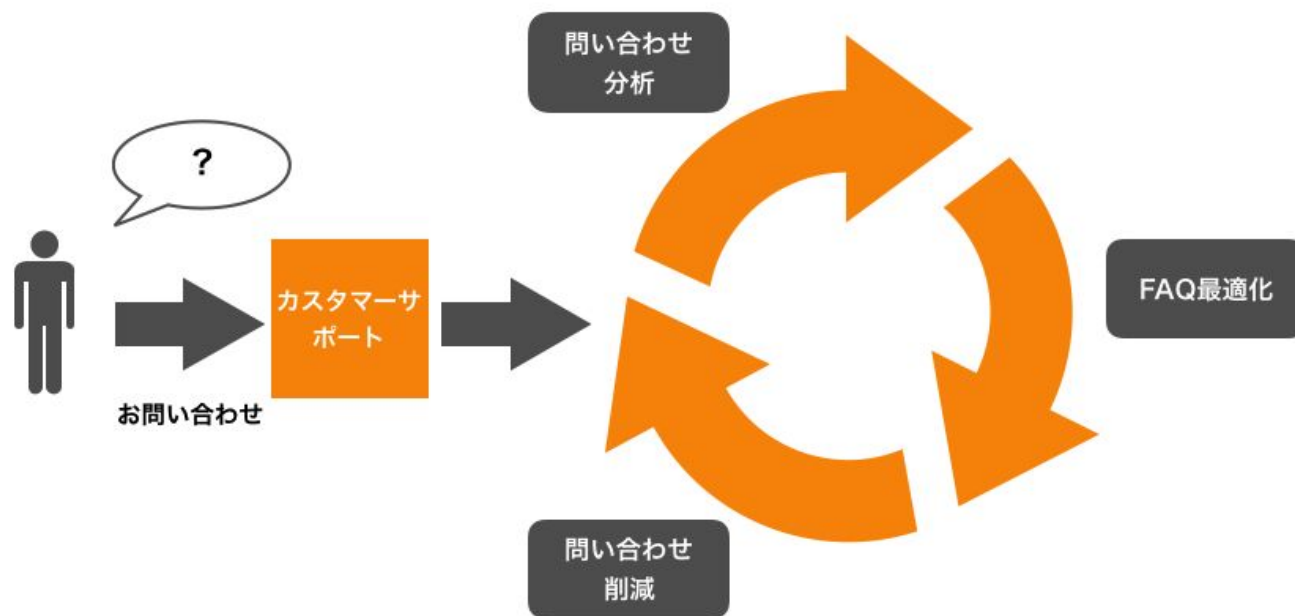
具体的な内容について、文字を入力



スクリーンショットを添付することも可能

「FAQ統合カスタマーサポートサービス」を提供開始

- ユーザーからのお問い合わせ内容（FAQ）やサービスのアップデート情報、FAQページへのアクセス状況を元に、FAQの内容を最適化
- 株式会社オウケイウェイヴとの協業により、FAQツール「OKBIZ. for FAQ」を採用
- ゲーム/MaaS/ブロックチェーン領域を中心に提供を開始





4. 今後の方向性・成長戦略

adish

当社の得意とする重点市場領域にフォーカス

ソーシャルメディア



創業より強い市場。モニタリングで高シェア。
プラットフォームからSNSで問題を抱えている企業や学校など幅広く顧客が存在。

アプリ・ゲーム



カスタマーサポートやモニタリング等で高いシェアと多数の実績。

シェアリング エコノミー



出品のモニタリングやカスタマーサポート等で高シェア。
プラットフォームの多数がクライアント。

FinTech



不正決済対策やカスタマーサポートで決済フィンテック有力企業が顧客。
この1年で急拡大。

MaaS



経路検索システム「駅すばあと」を提供するヴァル研究所とカスタマーサポートを行うため業務提携。

重点市場領域で発生する課題へサービスを提供

インターネットモニタリング INTERNET MONITORING

動画配信サービス利用者

- 不適切な動画を閲覧し、不快な思いをする
- 不適切な動画を投稿し、炎上する

決済アプリ利用者

- 登録した個人情報が不正に使用される
- なりすましで個人情報が登録される



企業

- 不適切な動画が投稿され、事件に発展する
- 投稿された動画をリアルタイムにモニタリングすることができない



企業

- 個人情報の不正使用が発生する
- 登録された個人情報を確認しきれない

SOCIAL APP SUPPORT

シェアリングエコノミーサービス利用者

- どこに問い合わせをしたらよいか分からない
- 問い合わせに回答がなく困る
- 適切な回答が得られず、解決に至らない



企業

- 問い合わせの状況把握に時間がかかる
- 自社で対応するための組織を整備できない

SOCIAL APP SUPPORT

MaaSサービス利用者

- 新しいサービスであるため、どのように使ったらいいか分からない
- どこに問い合わせをしたらよいか分からない



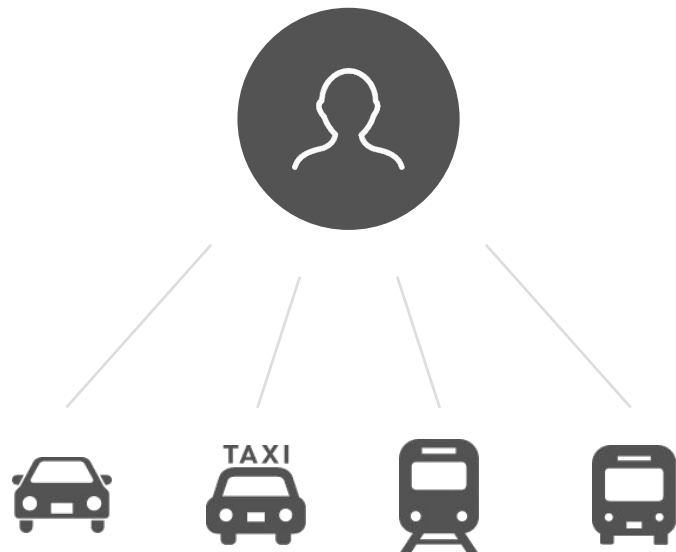
企業

- 複数社が連携して運営するため、サポート体制の構築に時間がかかる
- 立ち上げノウハウがない

MaaS (Mobility as a Service)

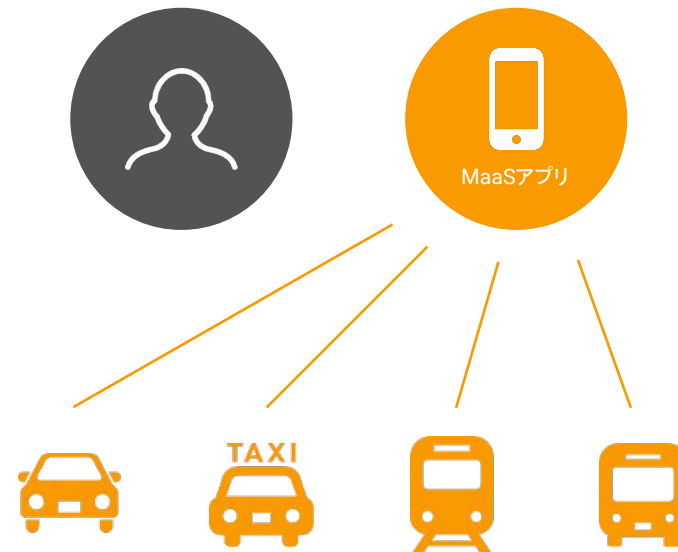
MaaS (Mobility as a Service)とは、すべての交通手段による移動を1つのサービスとして捉え、検索～予約～支払いを一度に行えるようにし、利用者の移動の利便性を高める新たな移動サービス

これまで



自分でそれぞれの移動手段を選択肢し
それぞれ決済

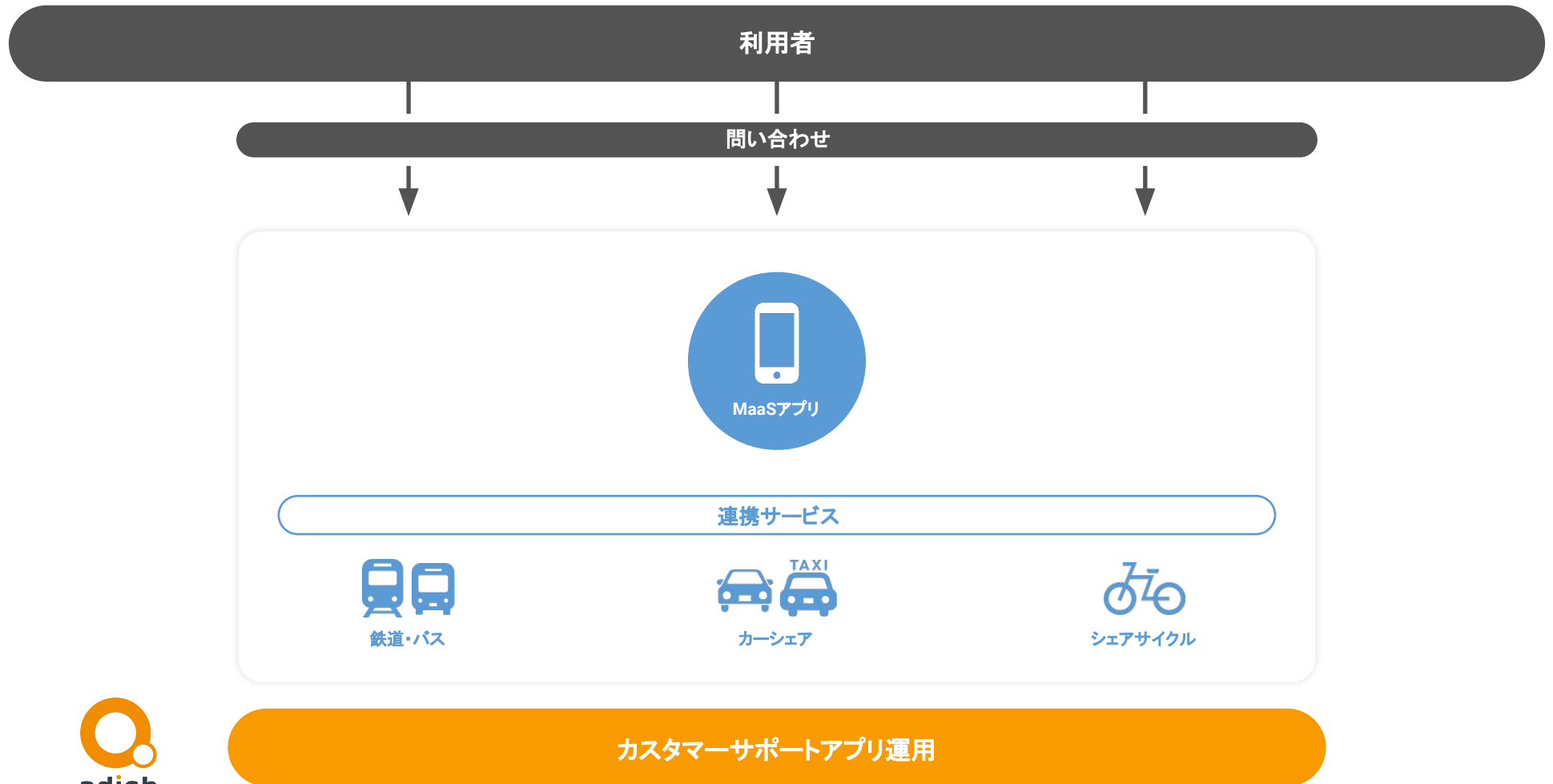
MaaS



MaaSアプリで検索～予約～決済を一度に行
うことができる

MaaS市場におけるビジネスモデル

MaaSアプリでは、複数の移動手段が連携され、また決済まで行うケースがあるため、問い合わせへの対応が高度化。利用者が問題なく満足して利用できるようなカスタマーサポートを提供



収益力向上に向けた自動化・効率化への投資

カスタマーサポートやモニタリングの提供効率向上を目指し、研究開発に多額を投資
2020年以降も継続して研究開発を継続

研究開発費



メールサポートにおける
自動振り分け

運用スタッフの
稼働率アップ

感情分析による
対応精度向上

and more



5. 補足資料

adish

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8階

設立

2014年10月1日

従業員数

773名(2020年1月末現在・連結)

役員

代表取締役	江戸 浩樹
取締役	池谷 昌大
取締役	石川 琢磨
取締役	吉川 敏広
取締役	松田 光希
取締役	杉之原 明子
社外取締役	谷井 等
社外取締役	澤 博史
常勤監査役	秋場 修
社外監査役	飯塚 隆
社外監査役	馬淵 泰至

つながりを常によるこびに Delight in Every Connection

ソーシャルメディアやコミュニケーションサービス等の発展によって
もたらされた”つながり”は、ときに新たな問題を生みます。
私たちは”つながり”から生じる課題を解決することを通じて、
”つながり”が”よろこび”であり続けられる世の中の実現を目指します。

沿革

- 2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2007.09

株式会社ガイアックスの一部門として投稿監視サービス「コミュニティパトロール(現インターネットモニタリング)」を提供開始

2007.11

学校非公式サイト・ネットいじめ対策コンサルティングサービス「スクールガーディアン」を提供開始

2010.08

ソーシャルアプリのカスタマーサポート代行サービス「ソーシャルアプリサポート」を提供開始



adish

2014.10

アディッシュ株式会社設立(株式会社ガイアックスからの会社分割)

2015.01

アディッシュ仙台株式会社、アディッシュ福岡株式会社、株式会社aiaX Interactive Solutions(現アディッシュプラス株式会社)を子会社化

2016.04

Web集客・Web接客サービス「フロントサポート」を提供開始

2016.10

チャットボットサービス「hitobo」を提供開始

2017.08

adish International Corporationを子会社化

2018.01

株式会社ガイアックスの連結範囲から除外

事業概要

カスタマーリレーション事業

アディッシュでは、
インターネット上で行われるコミュニケーションが、
健全で心地よいものとなるよう
カスタマーリレーション向上のためのサービスを提供しています。



利用者からのお問い合わせを顧客
企業に代わって対応するカスタマー
サポートサービス



インターネットサービスで生じるリス
クを監視するサービス

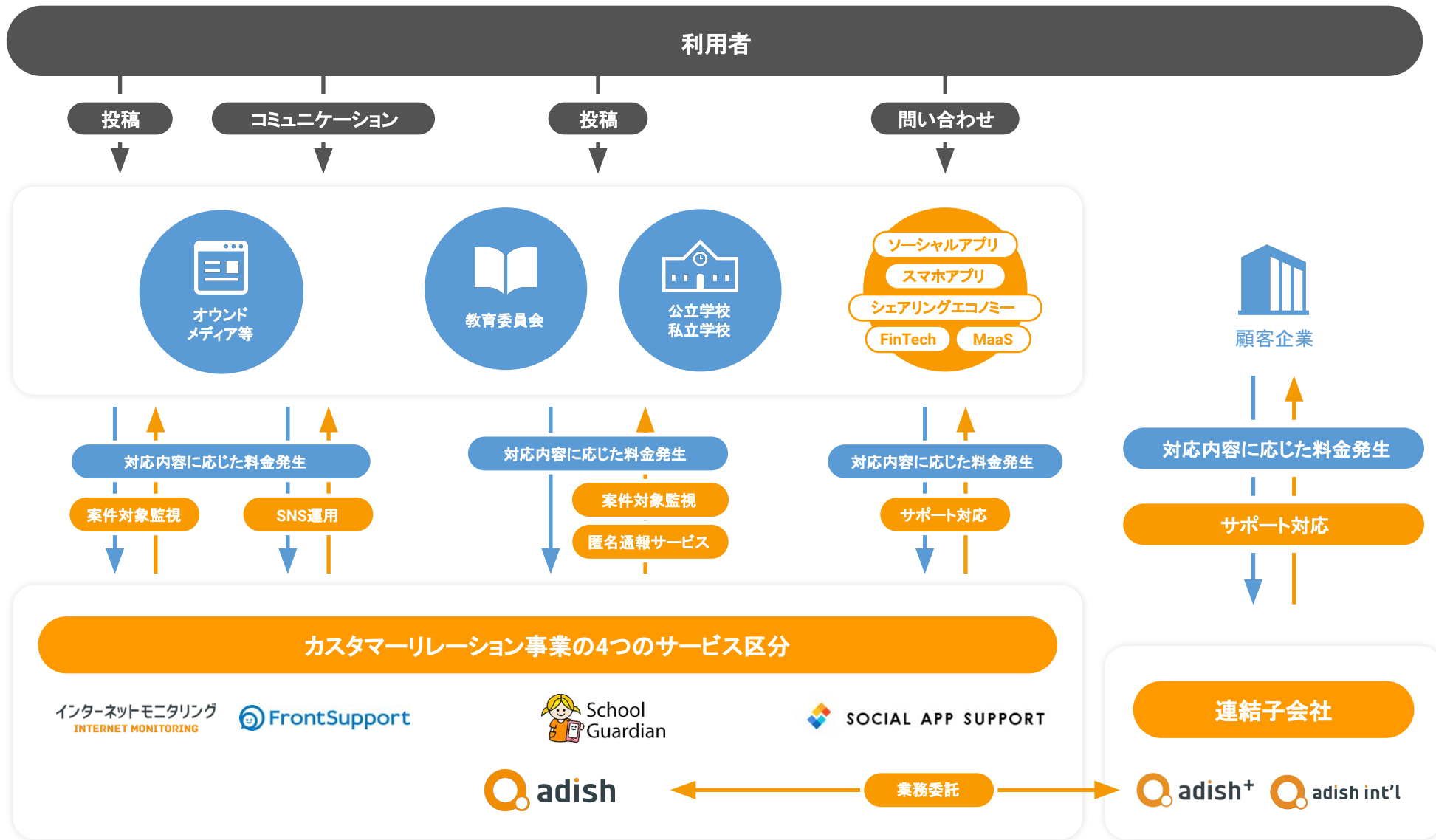


ネットいじめや個人情報流出をモニ
タリングし生徒指導に活かしていく
コンサルティングサービス



企業のソーシャルメディアの運用を
代行しファンコミュニティの形成を支
援

ビジネスモデル概要



各サービスが解決する課題



ソーシャルゲーム/
ソーシャルアプリ利用者

- 問い合わせに回答がなく困る
- 適切な回答が得られず、解決に至らない



企業

- 大量のお問い合わせを迅速に対応しきれない
- 自社で対応するための組織を整備できない

インターネットモニタリング
INTERNET MONITORING

ソーシャルメディア/
オウンドメディア利用者

- 不適切な投稿により不快な思いををする
- 誤って不適切な投稿を行い、炎上する



企業

- 不適切な投稿がされ、事件に発展する
- 不正利用される
- 自社に関する投稿を確認しきれない



生徒

- ネットの掲示板などでいじめられる
- 個人情報を流出してしまう
- いじめに関して相談ができない



学校

- ネット上で起きる課題が把握できない
- 生徒が個人情報を流出してしまう
- 生徒、保護者、教員の啓発に取り組めない



ソーシャルメディア/
オウンドメディア利用者

- 情報が多く、利用サービスが選択できない
- 企業の声がかかる場が少ない

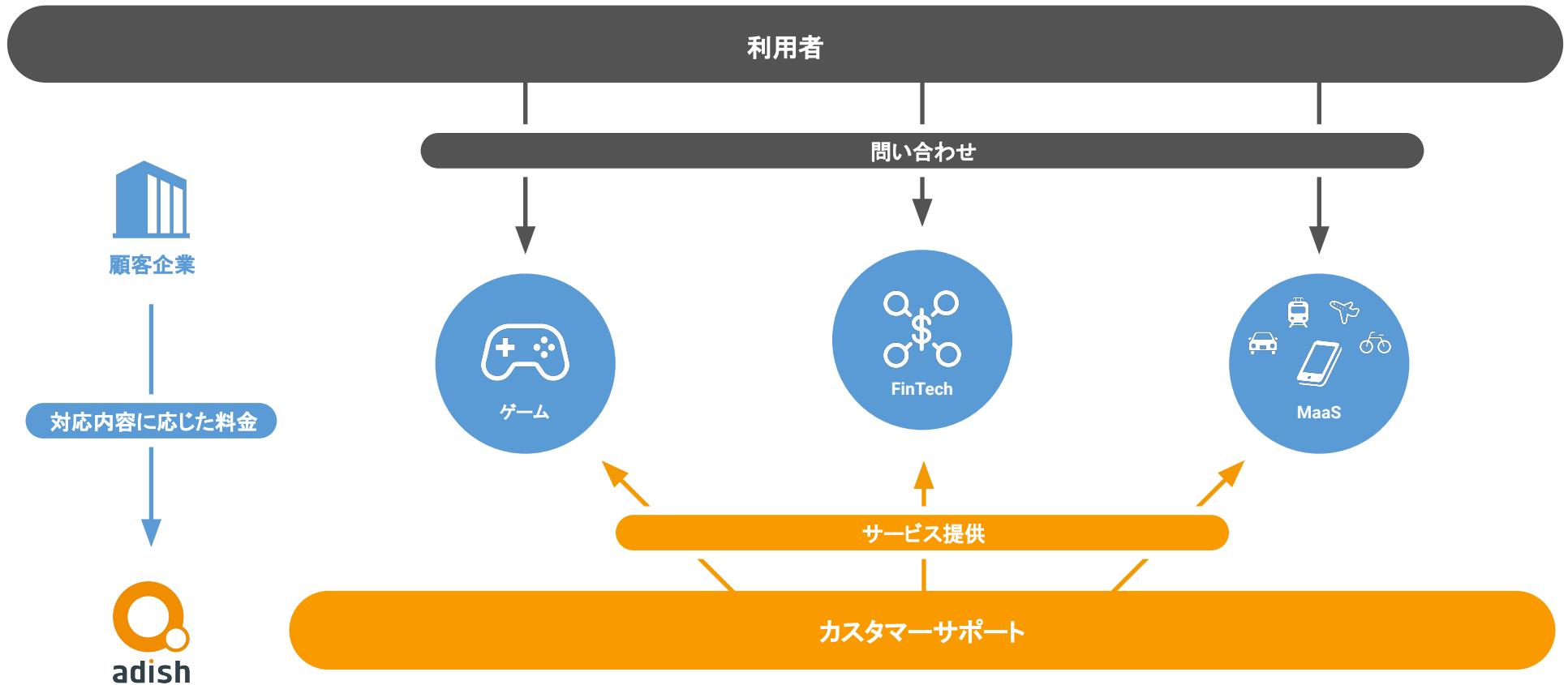


企業

- ソーシャルメディアをマーケティングに活用しきれない
- 自社ソーシャルメディアに対する投稿に対応しきれない

サービス概要: ソーシャルアプリサポート

利用者に寄り添い、エンゲージメントを高めるカスタマーサポートサービスを提供



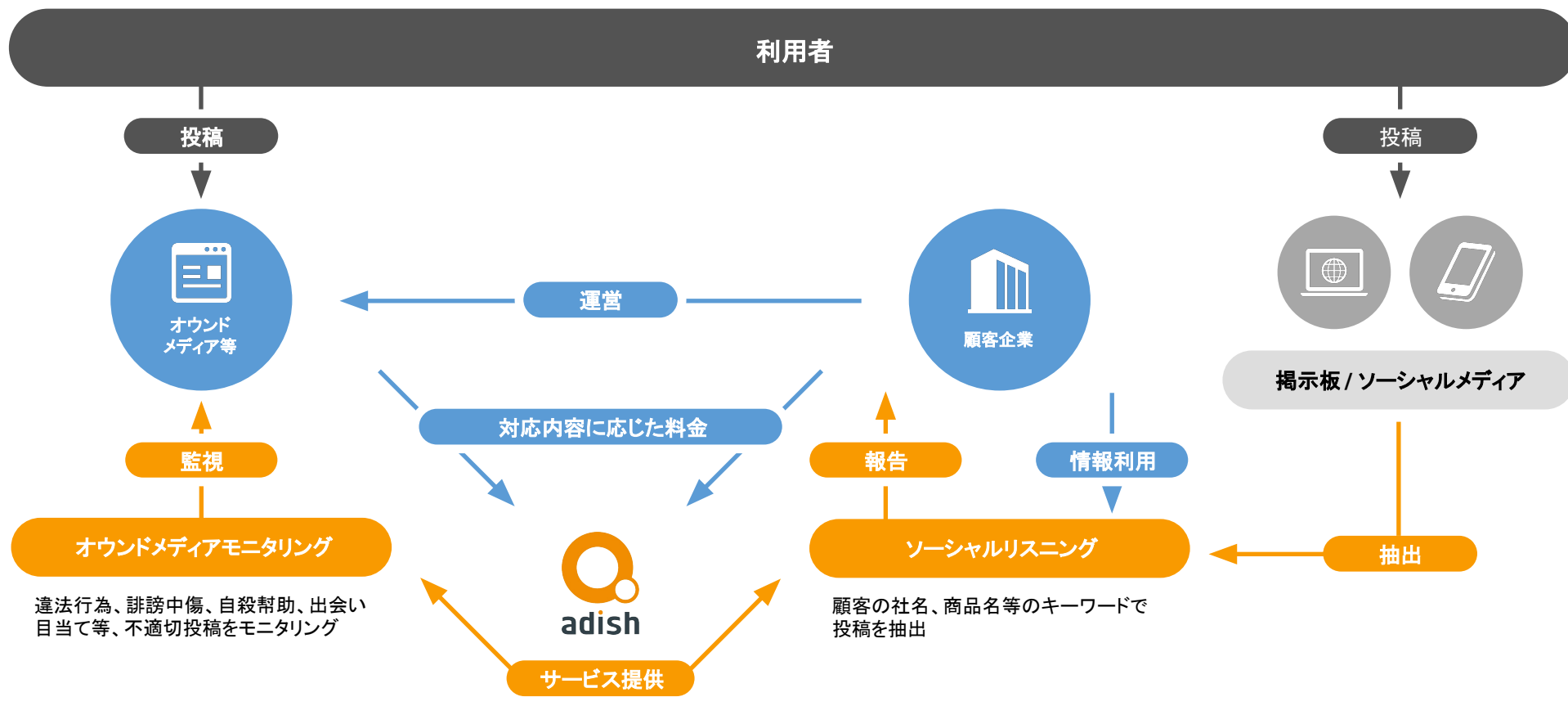
導入企業様

※過去導入企業様を含みます



サービス概要: インターネットモニタリング

企業に対してインターネット上で発生する様々な投稿リスクの対策・対応を提供



導入企業様

※過去導入企業様を含みます



IDOM Inc.

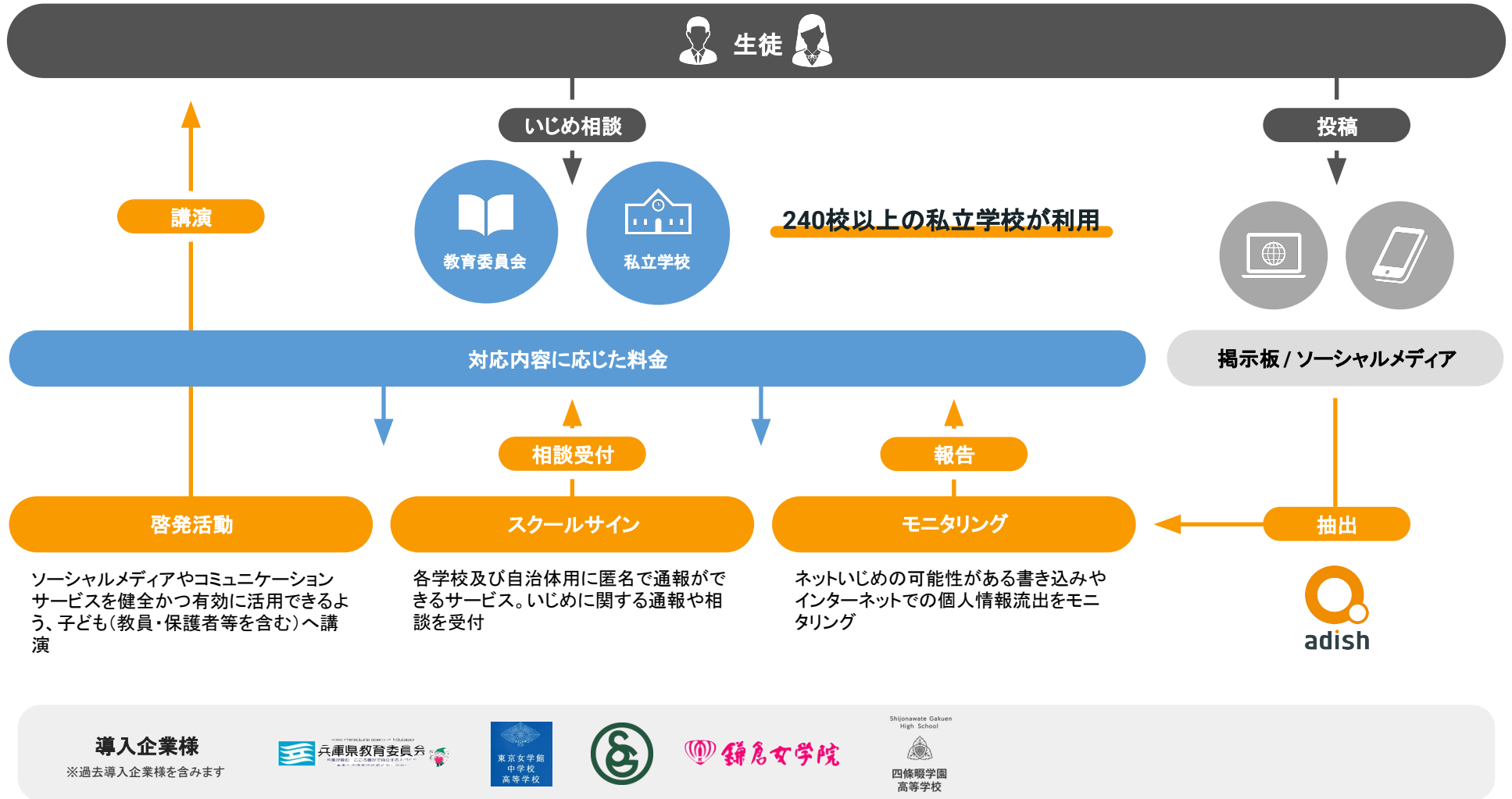
docomo
HEALTHCARE



hoyu
HAPPY CONNECTION

サービス概要: スクールガーディアン

子どもたちが健全にインターネットを活用できる環境を目指し、生徒のネットいじめや個人情報流出をモニタリング、啓発活動も行い、生徒・保護者・学校へ安心を提供



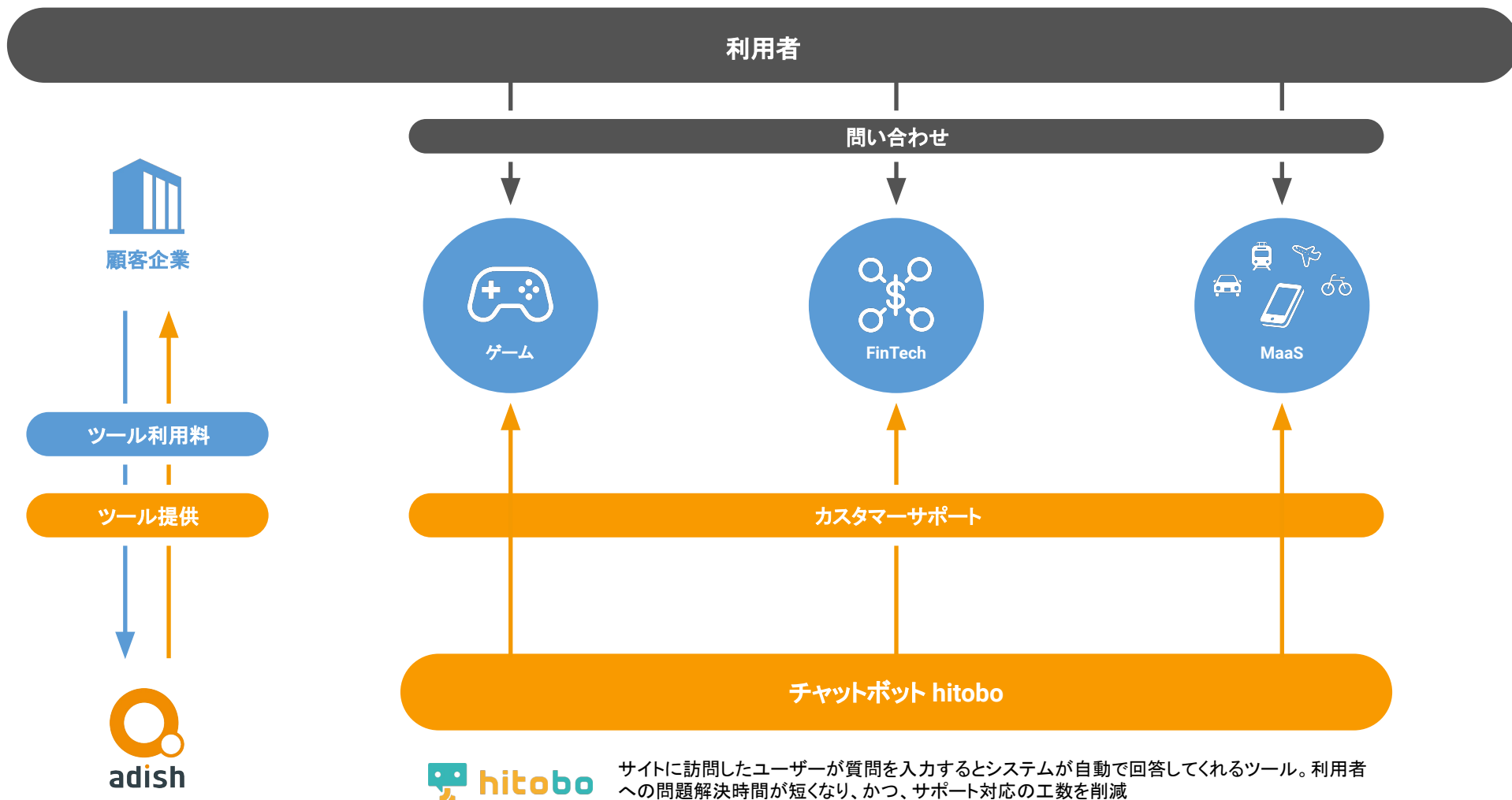
サービス概要: フロントサポート

企業の公式アカウントを活用して、ソーシャルメディア利用者とのファンコミュニティの形成を支援



サービス概要: チャットボット hitobo

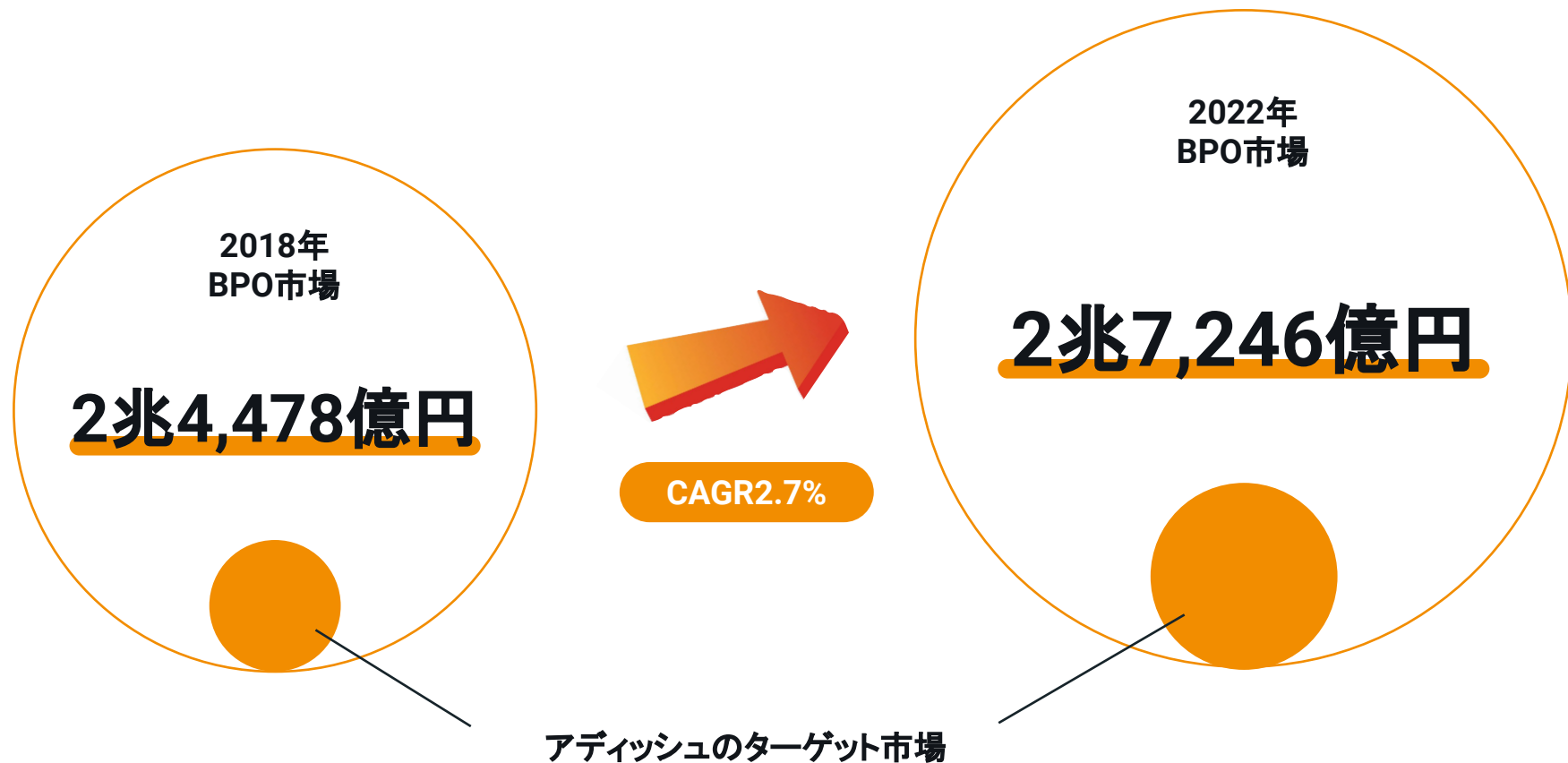
利用者が抱える課題をすぐに解決するチャットボットツールを提供



サイトに訪問したユーザーが質問を入力するとシステムが自動で回答してくれるツール。利用者への問題解決時間が短くなり、かつ、サポート対応の工数を削減

マーケット環境

アディッシュの提供するカスタマーリレーションサービスはビジネスプロセスアウトソーシング（BPO）市場に該当しており、日本におけるBPO市場は拡大傾向

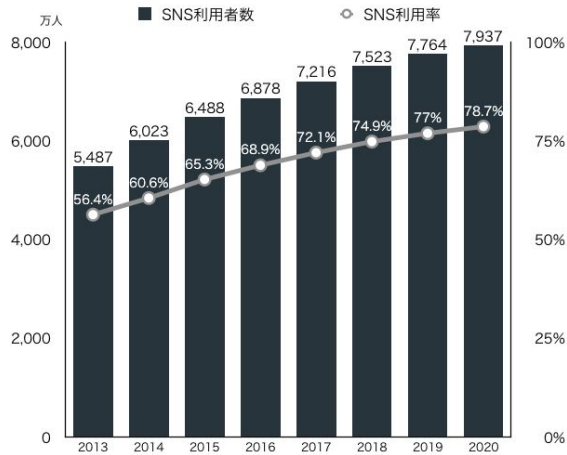


参照：株式会社矢野経済研究所 BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)市場の実態と展望 2018-2019

マーケットの動向と関連サービス①

ソーシャルメディア

日本におけるSNS利用者数

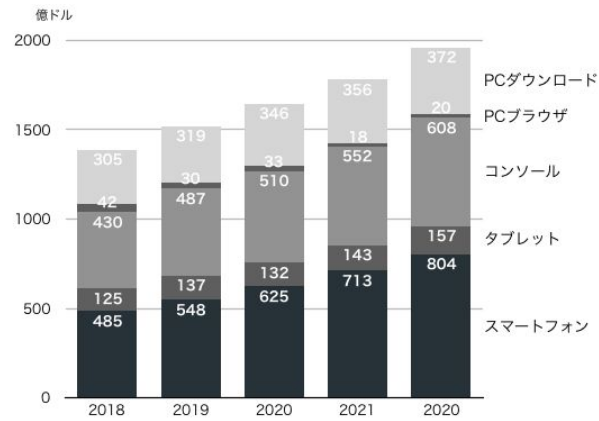


(株式会社 ICT総研 2018年度 SNS利用動向に関する調査より作成)

日本におけるSNS利用者数は鈍化しつつも毎年増加している。

アプリゲーム

グローバルゲームマーケット市場

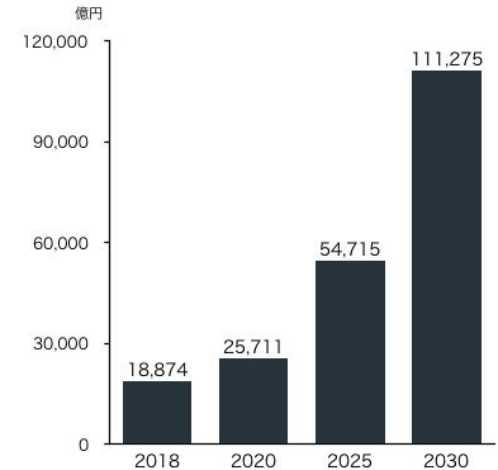


(Newzoo Global Games Market Reportより作成)

スマートフォンゲーム市場はグローバルマーケット市場で大きく伸びている。

シェアリングエコノミー

シェアリングエコノミーサービス市場規模推移



(情報通信総合研究所 シェアリングエコノミー市場関連調査結果より作成)

日本におけるシェアリングエコノミー市場も右肩上がりに成長が予測されている。

インターネットモニタリング
INTERNET MONITORING

FrontSupport



SOCIAL APP SUPPORT

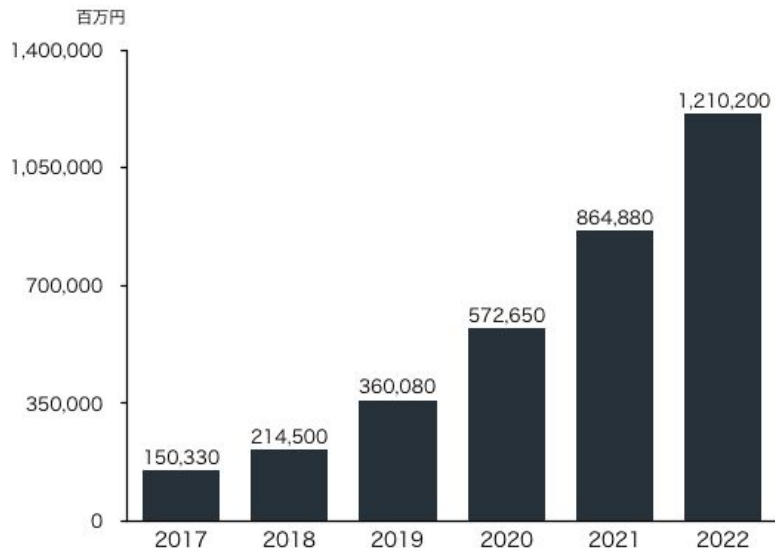
インターネットモニタリング
INTERNET MONITORING

SOCIAL APP SUPPORT

マーケットの動向と関連サービス②

FinTech 関連

FinTech系ベンチャー企業の国内市場規模推移予測

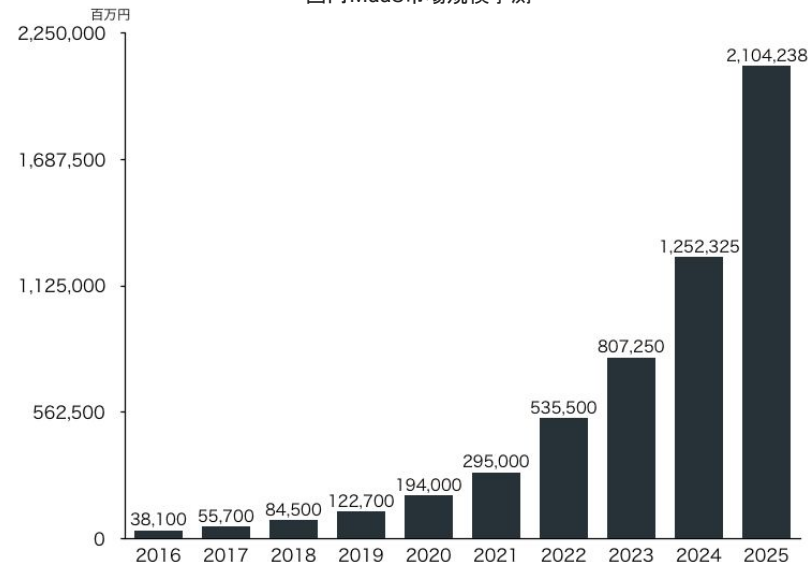


(矢野経済研究所 2019 FinTech 市場の実態と展望 より作成)

日本におけるFintech市場は右肩上がりに成長が予測されている。

MaaS 関連

国内MaaS市場規模予測



(矢野経済研究所 2019年度版 MaaS市場の実態と将来予測 -サービス化する自動車産業1市場分析編- より作成)

MaaS市場は大きく急拡大が見込まれている。

インターネットモニタリング
INTERNET MONITORING



SOCIAL APP SUPPORT

インターネットモニタリング
INTERNET MONITORING



SOCIAL APP SUPPORT

当社事業の3つの強み

01

柔軟でスピーディなサービスを提供する事業体制

02

大規模案件に対応できる採用力・人材育成力

03

顧客企業のグローバル展開におけるパートナー

顧客企業のサービスの成長規模に合わせた対応

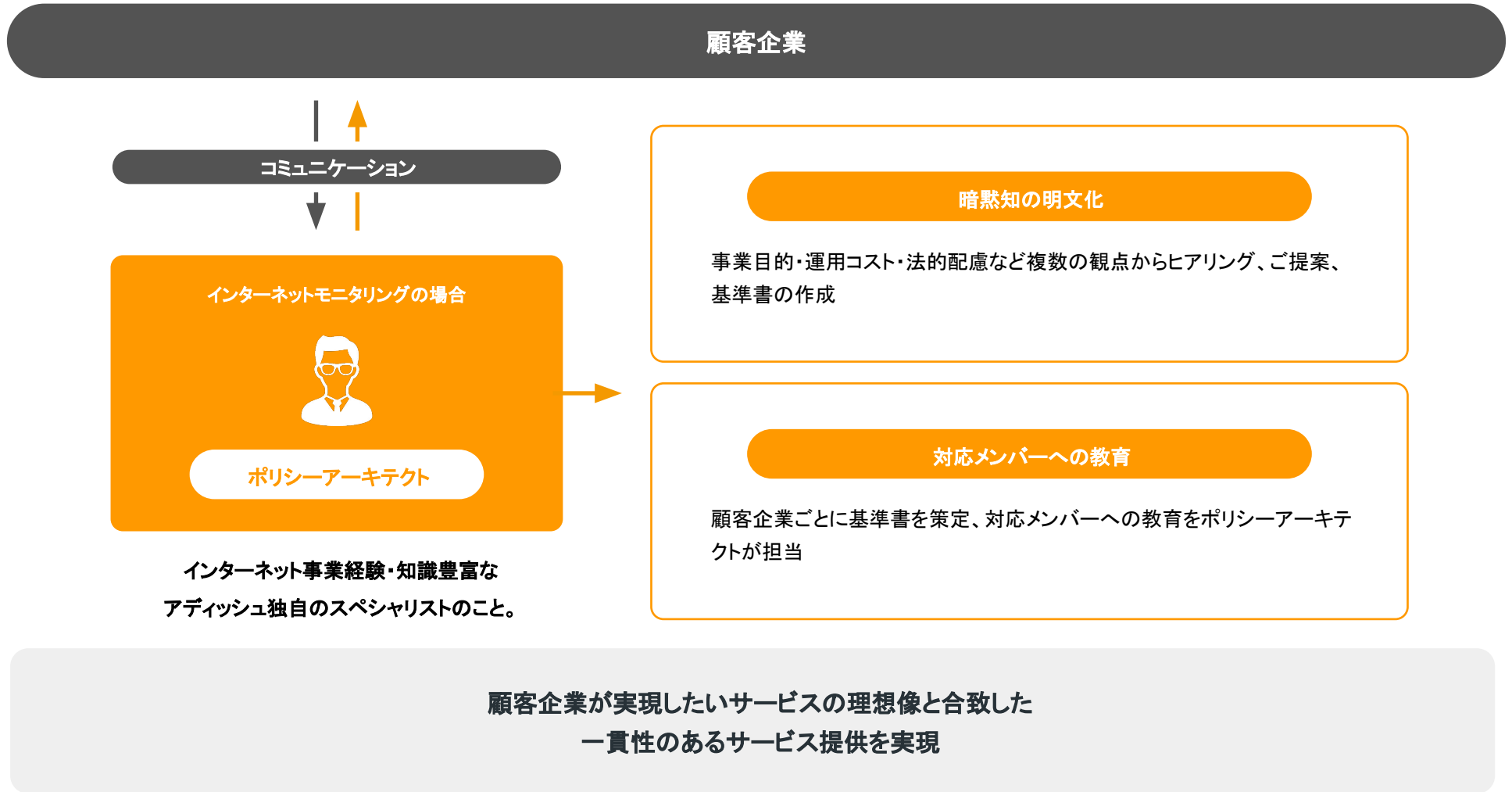
「初めての外部パートナー」から「付加価値提供」まで幅広いニーズに対応

*当社定義 ナショナルクライアント=多数の利用者を抱える企業



一社ごとに最適化した柔軟な運用設計

サービス提供開始前に、顧客企業のニーズと運用体制の架け橋となる
弊社独自の「ポリシーアーキテクト」の存在



自社開発システムにより業務処理スピードを向上

自社で開発したエスカレーションシステムやモニタリングシステムで業務を効率化
業務処理のスピードアップを実現



カスタマーソリューション事業専用
エスカレーションシステム

導入数 **600** 以上

複数サービスをシステム画面上で一括管理し、すべてのサービスのエスカレーション状況の確認や回答をすることができ、効率的な運用が可能なシステム。

インターネットモニタリング
INTERNET MONITORING



インターネットモニタリング事業
専用システム

導入数 **300** 以上

コミュニティサイトやソーシャルメディアとAPI連携を行い、監視対象のデータを取得し、オペレーターが内容の判断業務を効率的に行えるシステム。



学校非公式サイト事業
専用システム

導入数 **200** 以上

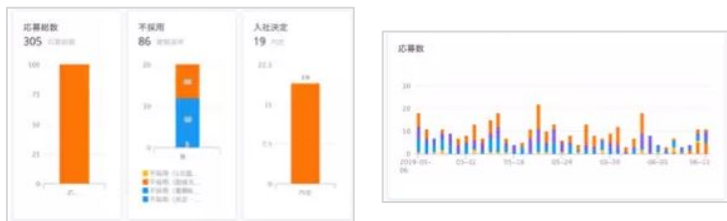
数多くの学校非公式サイトをつずつ監視するのは非常に時間がかかるため、横断してつのシステムにて検出し、効率的に監視することができるシステム。

サービスのリリース予定・急激な成長に対応した人材育成・教育体制を整備

データドリブンの採用活動

顧客企業ではなかなか人を集められない課題に対して、運用に適した人材を短期間で採用。

採用に関するデータを取得し改善を随時実行。

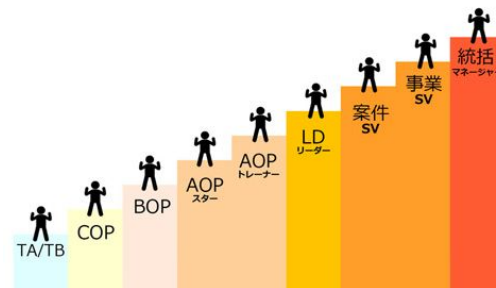


上記の実現のために

- 案件毎の採用状況を把握できる専用ダッシュボードを用意
- データに基づいた1日毎の対応改善
- 結果として無駄な広告費をかけず目標人数を効果的に採用

人材のスピード教育

採用してから短期間で業務対応できるようにするための教育体制を整備。



上記の実現のために

- 初期研修に専任講師を置くことで統一化された教育を実行
- 実務対応スタート後に段階的に対応幅を増やしていくことでの能力ステップアップ
- 社内Wikiによる対応方法の網羅化
- サポート対応能力のステップアップに連動したキャリアプラン
- 結果として短期間での業務対応力を取得可能に

大型案件の受け入れ事例

大人気ゲームタイトルのリリースから既存サービスの成長まで幅広くサポートし、人手不足の業界課題に対応



国内大手ゲーム開発会社
大型新規タイトル
専属カスタマーサポートパートナー

採用期間 **8** 週間

新規採用 **46** 名

大型新規ゲームタイトルのリリースに合わせ、専属オペレーターを採用・教育。

インターネットモニタリング
INTERNET MONITORING



国内大手コンシューマ向け
サイト運営企業への
常駐モニタリング

24 時間 **365** 日稼働

月間総稼働人数 **80** 名以上

サービスの成長に合わせて常駐スタッフを確保。顧客企業からの要望に合わせてスタッフを増員。



県教育委員会へ
SNS相談・通報サービスを提供

県内学校数 **1000** 校以上

県内生徒数 **60** 万人以上

自治体内の小学校・中学校・高等学校等に
通う小中高生に対しサービスを提供。

多言語運用センターとして子会社「adish International Corporation」を保有



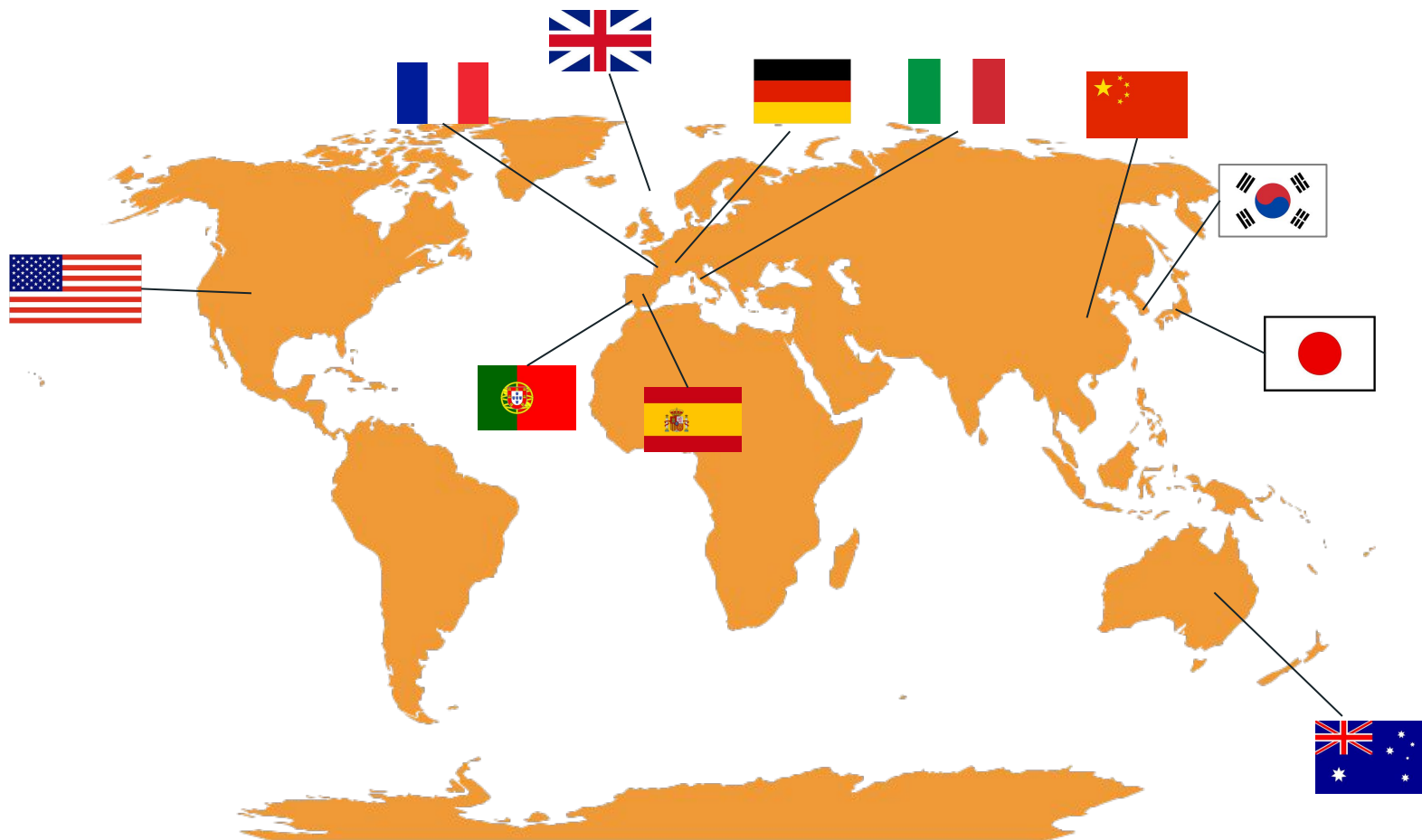
採用

- 2011年にセンターを設立
- 現地のネイティブオペレーターを採用
- バイリンガルSVIによるスムーズなコミュニケーション体制
(アディッシュ社員の11%が外国籍)

複数言語もワンストップで対応

- 英語、中国語、韓国語などのオペレーションチーム
- 欧州言語やアジア言語のグローバルパートナーと提携

10カ国語以上の言語に対応し、多くの企業様の海外進出をサポート



将来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。