

2026年12月期 中間期決算説明資料

アディッシュ株式会社（7093）

2026年 8 月

サマリー

中間期業績ハイライト

...P.3、P.6～P.10

2026年第2四半期として、過去最高売上を更新。
オフィス入居ビルの火災影響はありつつも、全数値でQoQプラス。

2026年12月期 中間期 事業トピックス

...P.11～P.16

カスタマーサクセスの大企業顧客事例をアップデート。
またグローバルAIカスタマーエージェント企業との業務提携を発表。

2026年12月期 連結業績予想

...P.17～P.19

火災のため販売管理費と営業外収益の差分はありつつ、
全体として期初計画通り進捗。

2026年12月期 中間期 連結業績ハイライト

ハイライト：全項目でQoQ増加

売上高

1,865百万円

QoQ +81百万円

QoQ
増加

営業利益

△3百万円

QoQ +25百万円

QoQ
増加

経常利益

22百万円

QoQ +38百万円

QoQ
増加

親会社株主に
帰属する当期純利益

18百万円

QoQ +46百万円

QoQ
増加

火災影響の補足

オフィス入居ビルの火災発生に伴う
臨時費用の発生（販売管理費に計上）

- ・ 臨時オフィスの立ち上げ
- ・ 焼失備品の再調達

営業利益にマイナス影響

火災関連の補償金の一部受取が開始

→経常利益への影響は軽減

補償により経常利益ではマイナス影響が縮小

※火災影響による発生費用（営業利益内）と、補償金の計上箇所が異なる（営業外収益）ため、営業利益よりも経常利益が事業実態の数値に近いものとなった。

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



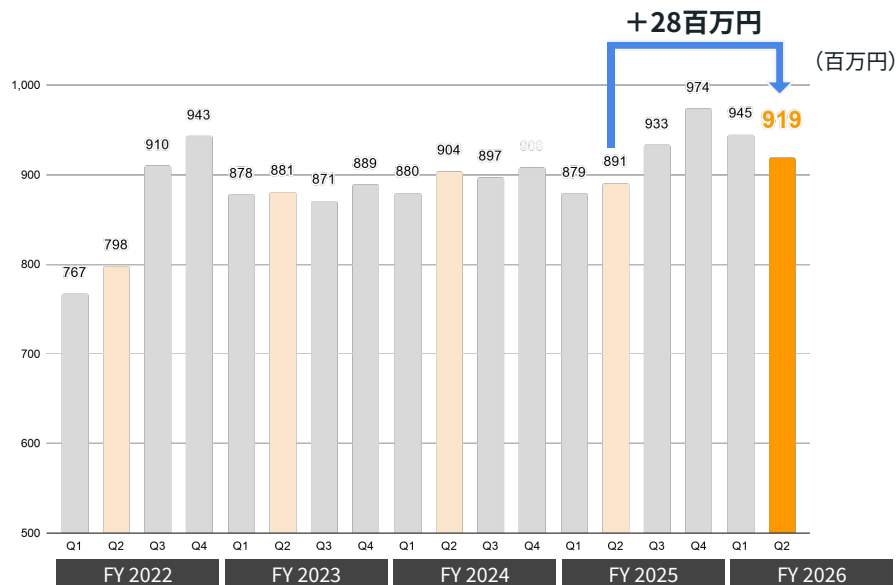
01. 2026年12月期 中間期 業績ハイライト

2026年12月期 中間期 連結業績

2026年12月期 中間期
業績ハイライト

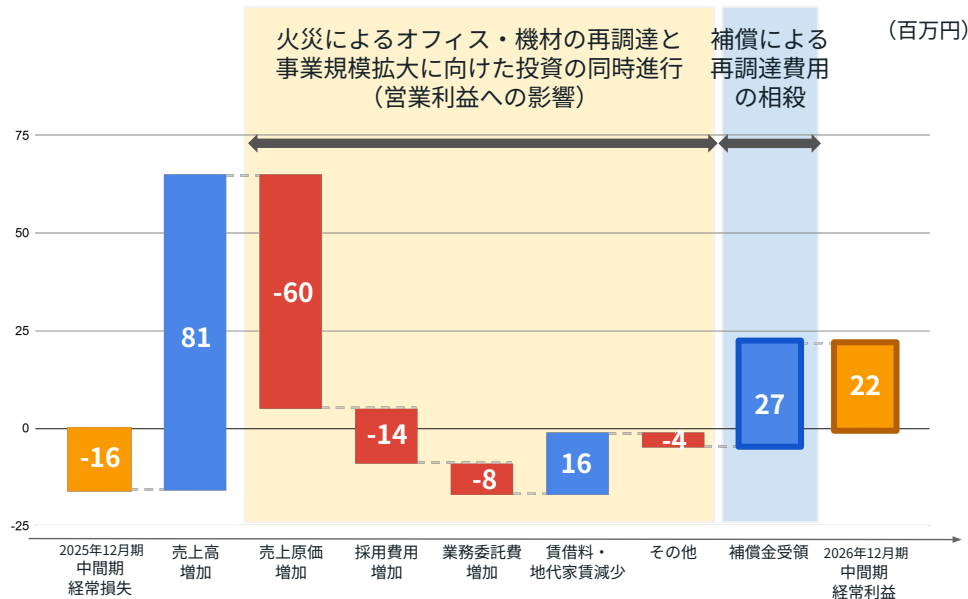
- 売上高は前年同期比から81百万円増加し、4.6%成長を実現
第2四半期として過去最高を更新
- 経常利益は前年同期比より38百万円増加し、増収増益

	2025年12月期 中間期	2026年12月期 中間期	前年同期比 (対同期比)
売上高	1,783	1,865	+81 (4.6%)
営業利益	△28	△3	+25 (-%)
経常利益	△16	22	+38 (-%)
親会社株主に帰属する 当期純利益	△27	18	+46 (-%)



主な利益変動要因（前年同期比）

- 事業規模の拡大のため、人員採用による投資を昨年より継続して実施
- 火災による影響は発生したものの、経常利益は黒字着地となった



本社入居テナントビルの火災について

- 2026年2月に当社本社ビルが入居するテナントビルにて火災が発生
- 2026年5月に臨時オフィスを開設し、オフィス契約に付随する費用や業務機材・什器の再調達を実施
- 火災の原因企業から、損害賠償として **27,262千円の補償金** を受領
- 以上のことから、営業利益には影響が発生した一方、売上高、経常利益への影響は過小となった

連結貸借対照表

2026年12月期 中間期
業績ハイライト

(百万円)

	2025年12月期	2026年12月期 中間期
流動資産	1,141	1,111
現金及び預金	545	623
受取手形、売掛金及び契約資産	520	392
固定資産	173	201
資産合計	1,315	1,313
流動負債	698	609
固定負債	74	115
負債合計	772	725
純資産合計	542	588
自己資本比率	40.8%	44.3%

主な増減要因

- 新規借入の実行により現預金が増加
- 新株予約権の行使と当期純利益の計上により純資産が増加



自己資本比率 +3.5%

(対前年度末比)

2026年12月期 中間期 主要KPI

2026年12月期 中間期
業績ハイライト

ストック収益(※1)

18.1億円

ストック収益率(※2)

97.3%

月次解約率(※3)

1.2%

ARPA(※4)

6.7百万円/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

(※1) 継続的なサービスを提供した取引の収益の合計（2026年1月から6月までの累計）。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 中間期 事業トピックス

構造的な収益拡大へ向けグローバル企業と連携深化

「AIシステム」＋「ヒューマン」の「BPaaS」型の収益モデルを加速

Fin

世界30,000社に導入の
AIカスタマーエージェント
米Finと業務提携



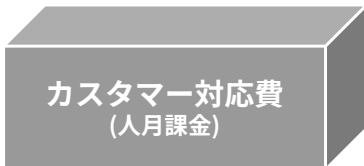
ツール売上費
(Fin各ツールの
販売代理)

- AI機能が標準搭載されたツールの販売手数料



AI対応費
(従量課金)

- AI対応分を従量費用としてチャージ
- AIの精度向上を担うメンテナンス業務
- ハルシネーション対策



カスタマー対応費
(人月課金)

- 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



東証グロース上場ソフトウェアメーカーである

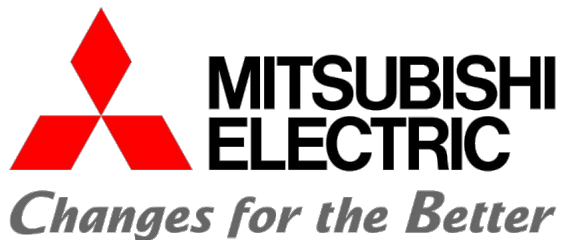
ハンモック社と資本業務提携

普通株式66,500株（発行済株式総数の3.07%）保有

アディッシュによるハンモック製品への
カスタマーサクセス支援

顧客基盤相互活用による
認知度向上施策の遂行

非SaaS領域で高まるカスタマーサクセス需要を取り込み
アディッシュとしての**事業領域の拡大**へとつなげる。



課題（支援背景）

- カスタマーサクセス体制の未整備
- サポート不足による継続利用低迷
- 解約理由の分析・活用不足

支援内容

- 現状可視化とオンボーディング設計
- ヘルススコア導入によるモニタリング
- フィードバック循環の構築

成果・変化

- 顧客の利用実態の理解が深化
- 顧客フィードバックをサービス改善へ反映
- 結果、顧客満足度および継続利用率が向上

三菱電機株式会社 様



成果・変化

ゼロから5か月で
カスタマーサクセス体制を構築

顧客の初回ログイン率**100%**
(契約から1か月以内)

オンボーディング完了率**90%**
(週3日以上×3週連続利用と定義)

導入事例：模倣品・海賊版商品パトロールサービス

2026年12月期 中間期
事業トピックス



- 2022年法改正により模倣品の水際取り締まりが強化
- 企業の知的財産権保護の一助を担う目的で本サービスを提供

株式会社トムス・エンタテインメント 様

アニメーションの企画・製作から映像ライセンス事業、コンテンツ事業のプロデュース

成果・変化

約5,800件の
海賊版疑いを報告
(約72,000件巡回/半年間)

約5,800件の
海賊版商品削除
(当社報告リストをもとに
顧客による削除申請)

提供内容

模倣品・海賊版商品パトロール

課題（支援背景）

- 海賊版商品による収益損失、ブランド価値・ファン体験の毀損
- 対策範囲の拡大に伴う社内リソースの限界
- 公式商品と模倣品の見極めが困難

提供内容

- 定期巡回と週1回の海賊版商品リストの提出
- 定期的なミーティングによる着眼点や分析方法の双方共有

成果・変化

- 社内負荷を軽減し、持続可能な海賊版対策体制の構築
- 継続的な巡回と削除申請によりプラットフォーム側の対応変化



EdTechによるリテラシー教育の進化 / メディアを通じた社会発信



韓国EdTech企業のZEP社と提携

ゲーム型ツールを活用した体験型ワークの展開

創出する価値

SNS上のリスクを「自分事として体験する」

ネットいじめの抑止や、闇バイトなどの犯罪被害の増加抑制につなげる

取り組み

- **体験型ネットリテラシー教育の導入**
講演やICT教育プログラムに組み込み、楽しみながらネットリテラシー知識を定着
- **メタバース空間での体感プログラム**
当事者意識や主体的に考える力の醸成をサポート



主要TVでの出演・コメント

深刻化する社会課題への対策を提言

出演メディア

テレビ朝日「サタデーステーション」(6月13日放送)

NHK「首都圏ネットワーク」(6月25日放送)

取り組み

- 「サタデーステーション」では、昨今のネットいじめについて、大人が気づきにくい現状や、AI技術の悪用による深刻化について言及
- 「首都圏ネットワーク」では、Discordを通じたサイバー犯罪から子どもたちを守るため、今日からできる家庭内での対策についてコメント



03. 2026年12月期 連結業績予想

2026年12月期 連結業績予想

2026年12月期
連結業績予想

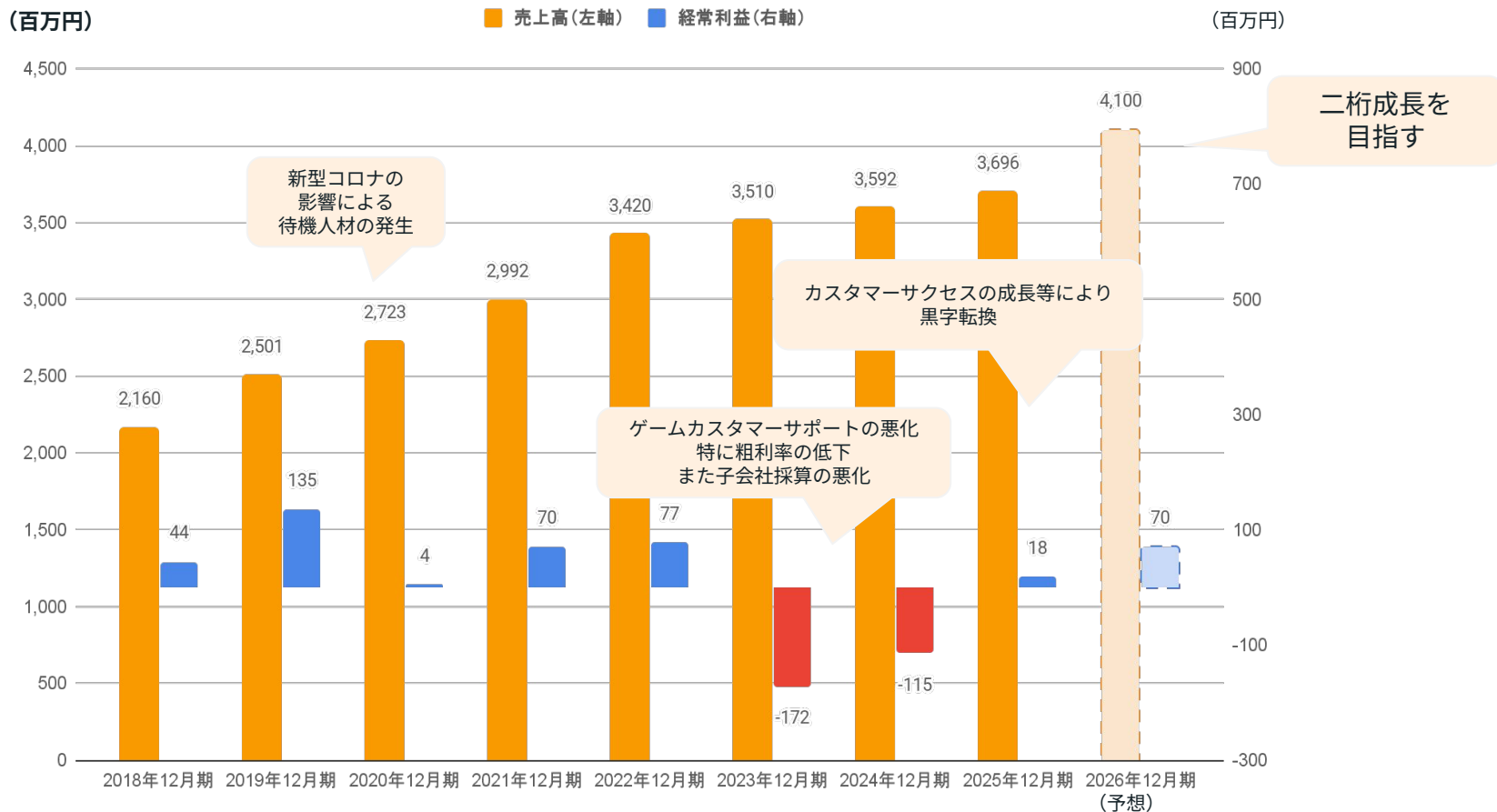
- 連結売上高は41億円、カスタマーサクセス業務の受注数増加を見込み
二桁成長を目指す
- AI-SaaSと連携した「BPaaS型」のビジネス展開や
AIツールの活用による効率化により、営業利益の改善を目指す

(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





04. 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

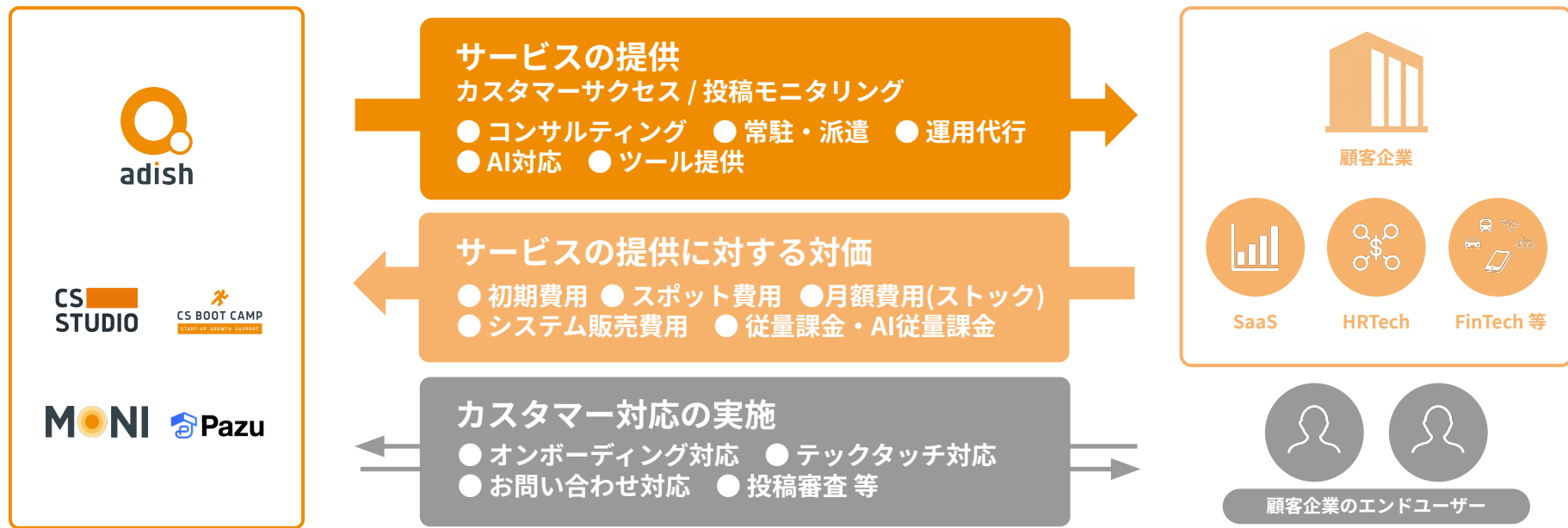


炎上対策モニタリング
& eラーニングSaaS



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

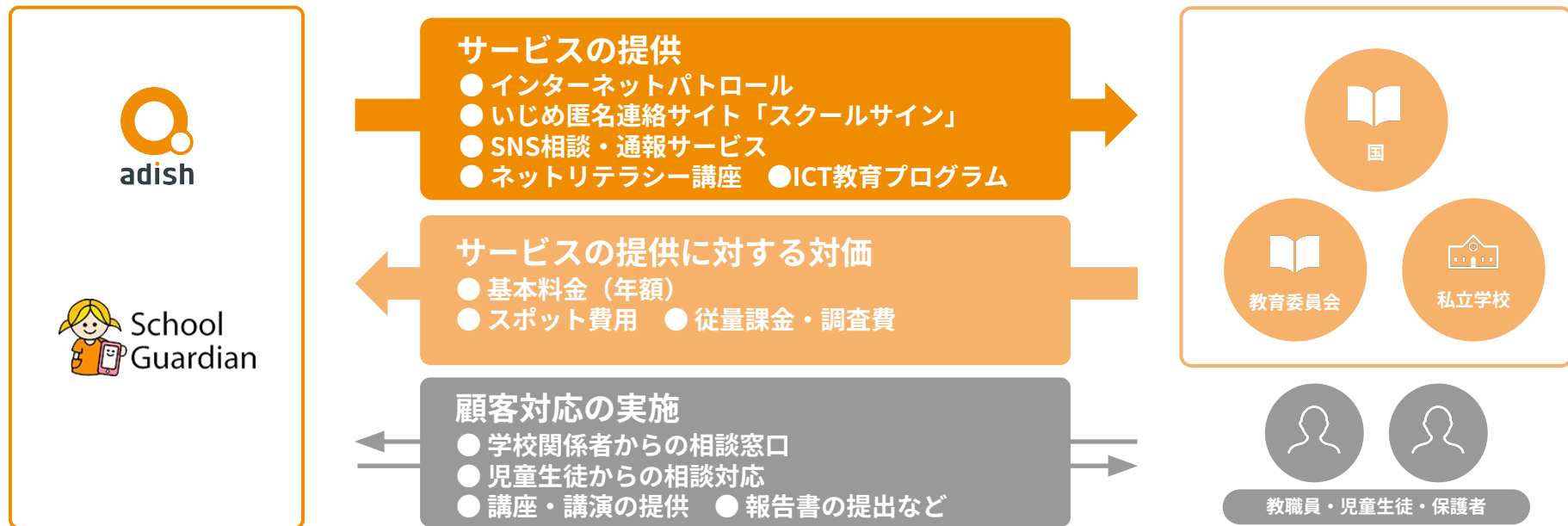


導入実績企業



(※) 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



(※) 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

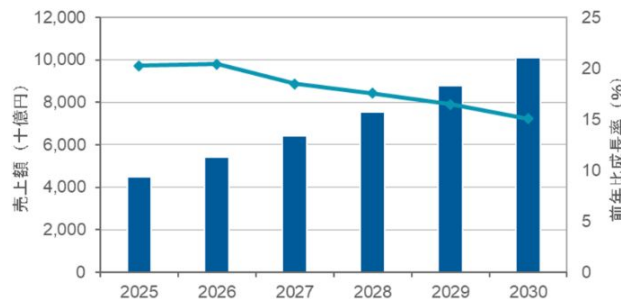


05. 市場環境

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)

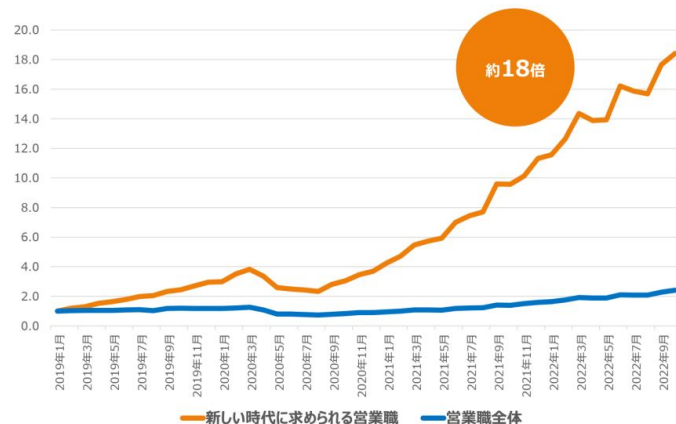
2兆288億円

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）

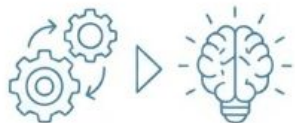
（※1）出典：Gainsight「カスタマーサクセスインデックスCS実態調査2023年版」カスタマーサクセスへの積極投資、全社売上に占めるCS関連費用の割合グラフから出所。

（※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

「ツール」から 「エージェント」へ



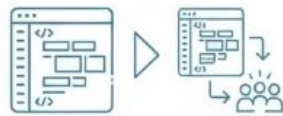
AI（エージェント）の登場により、
「人間がソフトウェアを操作する」
という前提ではなく「指示を与える」
形式へ

「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)

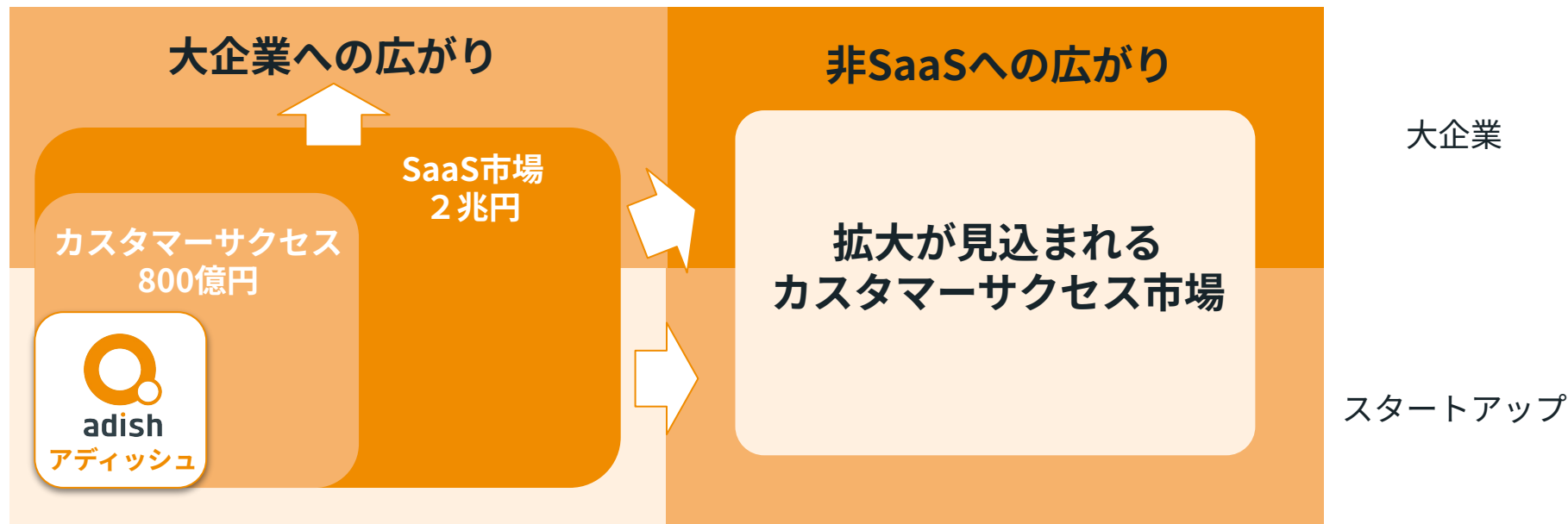
生成AIの「偽」「誤情報」を見抜き、AIが対応できないことや精度向上対策をモニタリングの知見を武器に担う

非SaaSおよび大企業への市場拡大

- **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



06. 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。

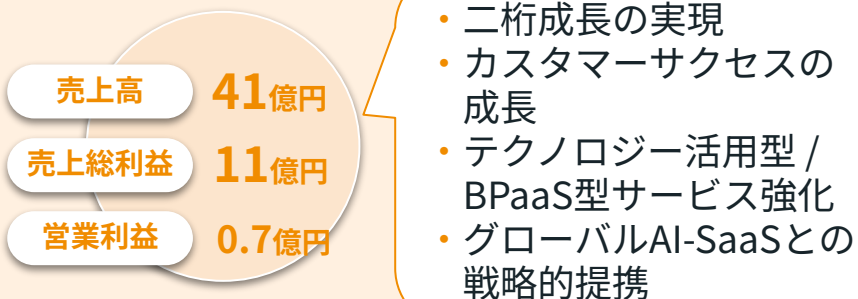
2025年～2030年 カスタマーサクセスでの市場確立

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

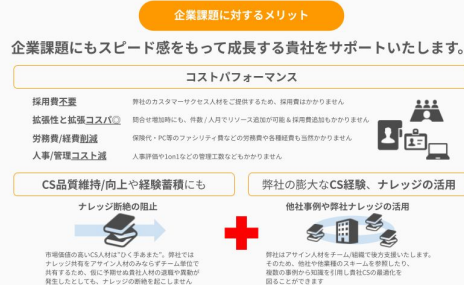
企業課題の確認とそれに合わせた
解決方法の提案

企業へのヒアリングと
それを元にしたゴール設定

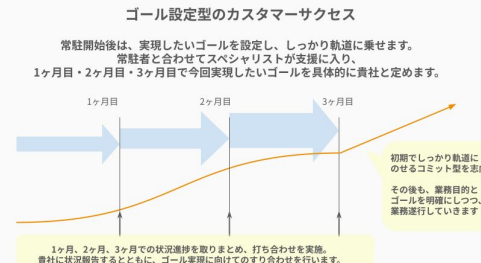
ライフサイクル毎よくあるカスタマーサクセス業務の例



カスタマーサクセス | メリット



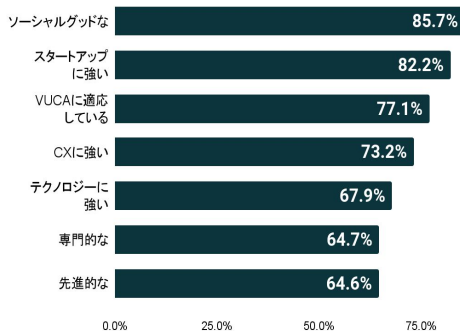
カスタマーサクセス | メリット



2. 先進的なメガスタートアップの実績

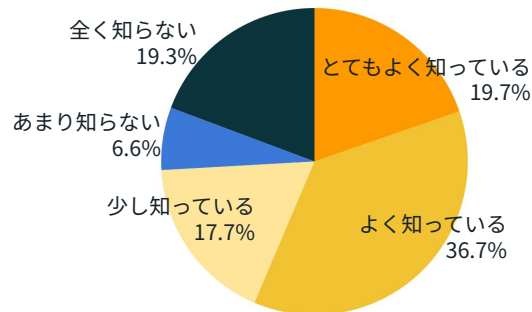
- 近年、政府も国策として力をいれ、日本のスタートアップ市場が成長。
バックオフィス系、HR系、各業界(建設・不動産・その他)の
先進的なメガスタートアップにおいて実績を蓄積
- アディッシュは**スタートアップとの親和性項目が高く**認知度も出てきている

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



PONOS



SODA inc.



State of Mind Inc



INCS TOENTER



NETCH



IOX

MAMORIO



amutus

hoyu
Professional



ANYCOLOR

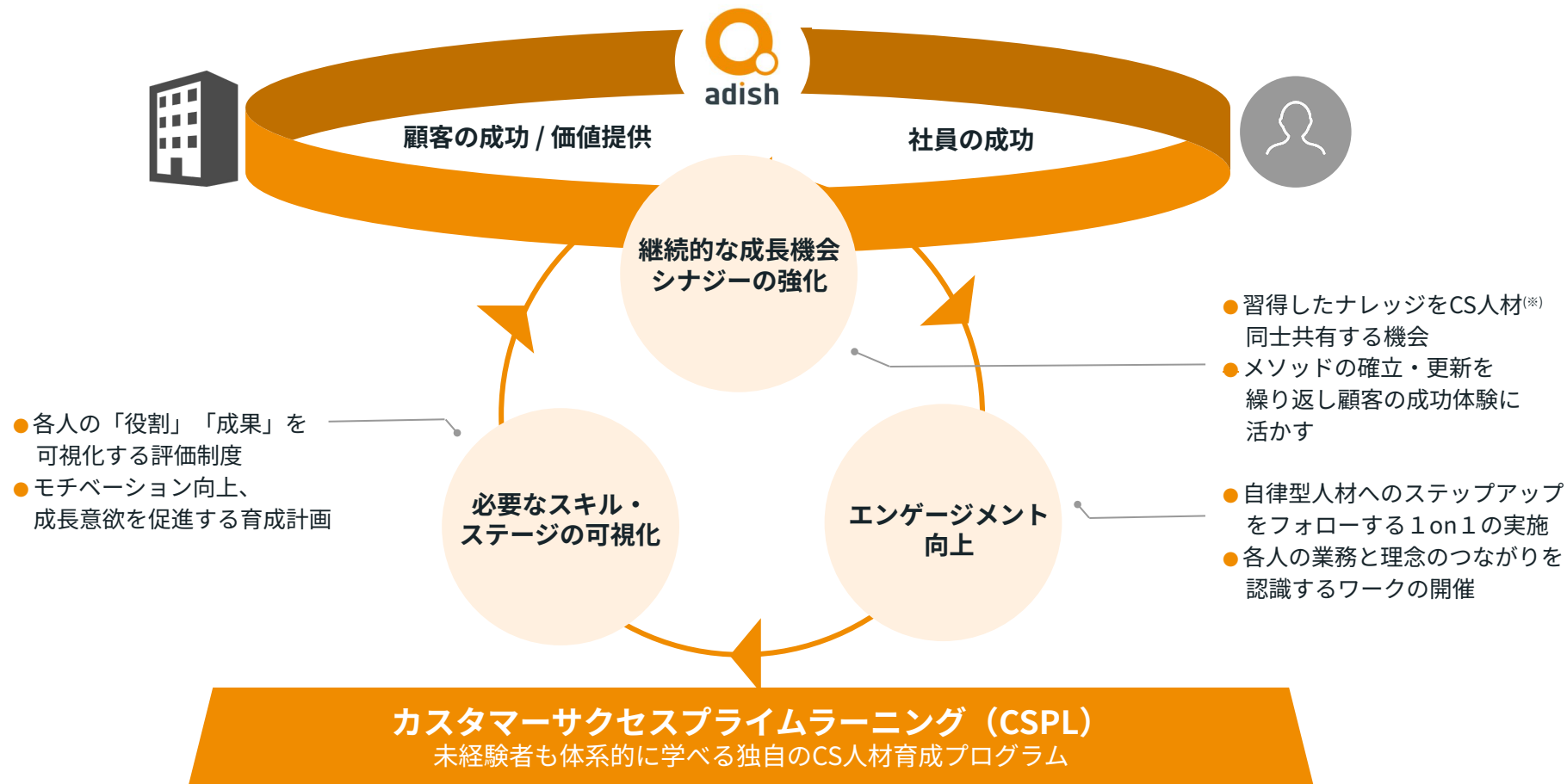
IDOM Inc.



エムティーアイ



3. スケールする人材輩出の仕組み

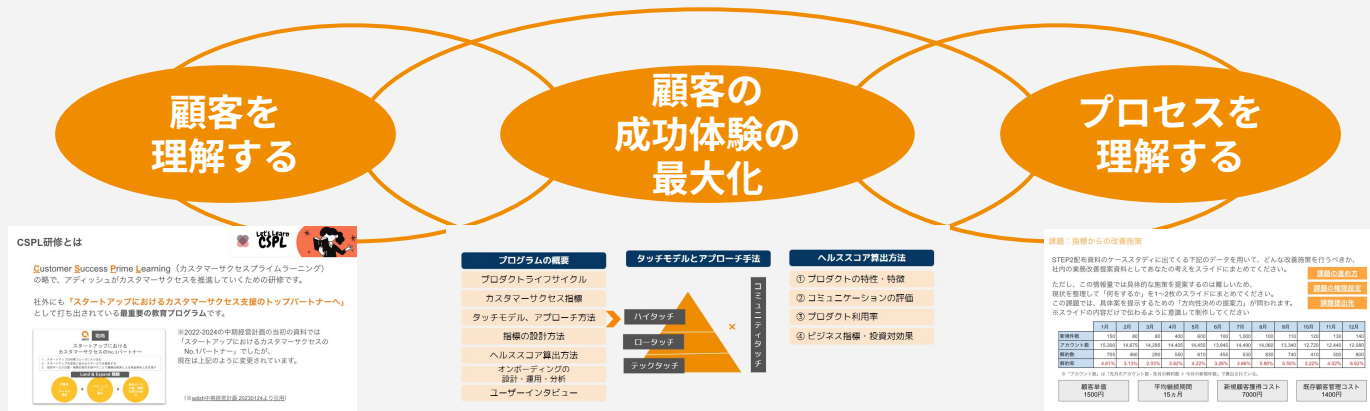


(※) CS人材…カスタマーサクセス人材

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)





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

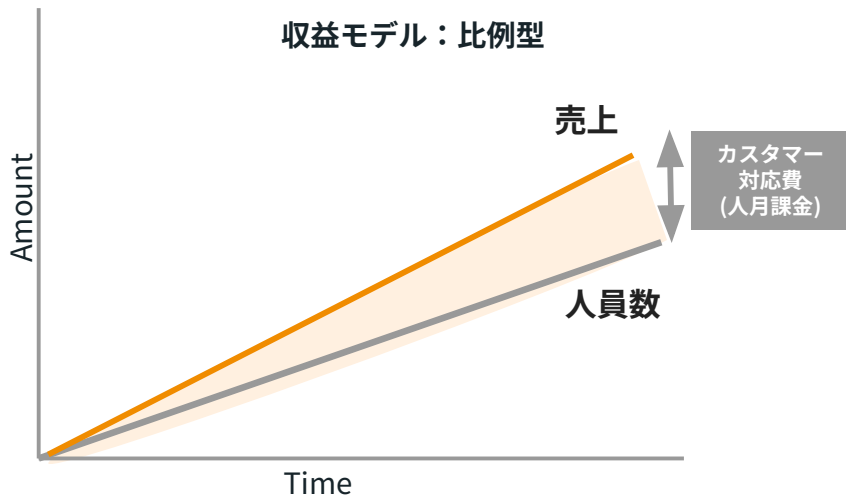
AIやテクノロジーによる
レバレッジを効かせる

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

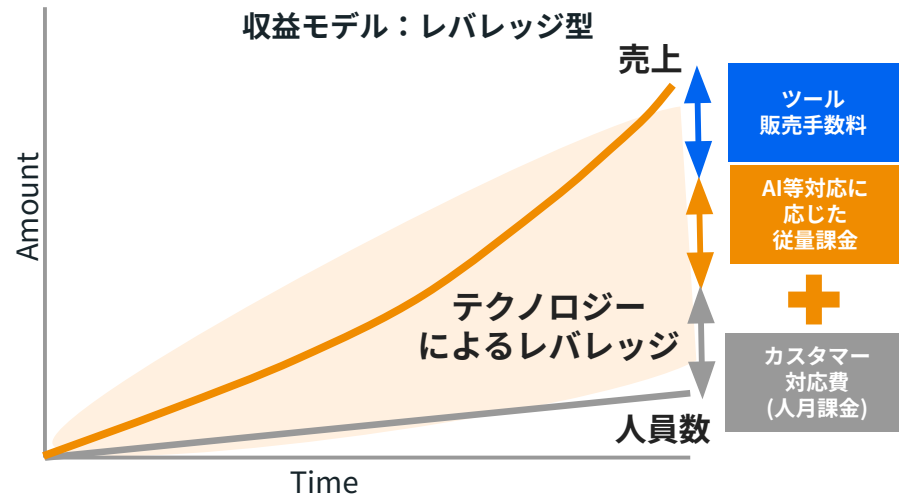
収益モデル：比例型



- 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：人月課金
- 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）

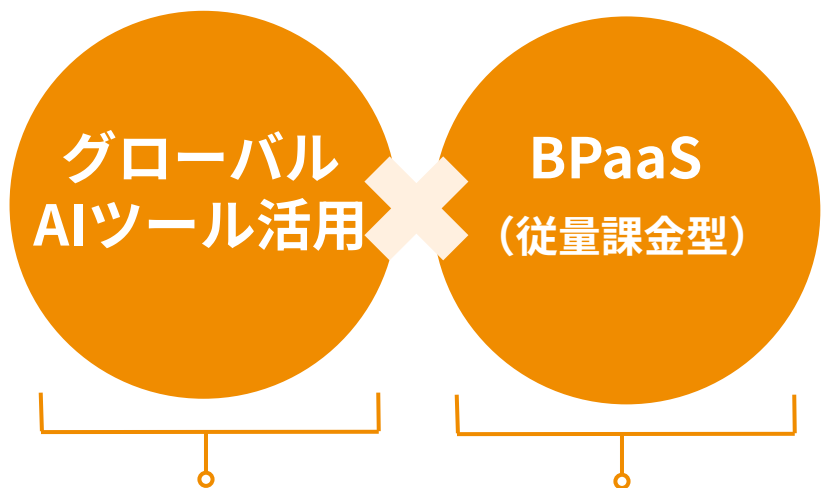
収益モデル：レバレッジ型



- 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：人月課金+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

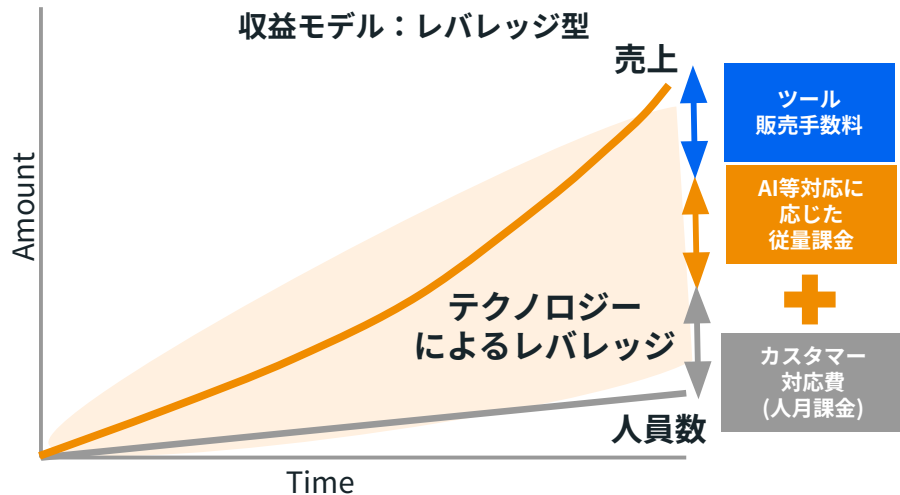
レバレッジ型の収益モデルへ転換するための戦略

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転換を図る



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



グローバルAIツールの活用

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

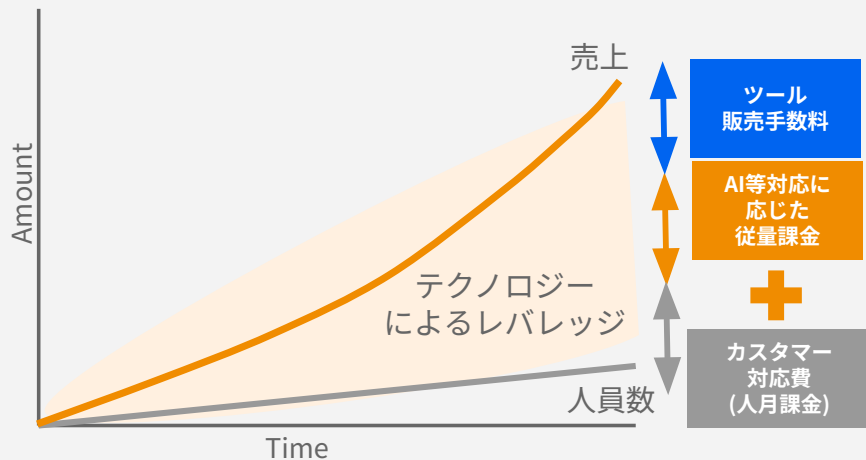
（※1）出典： [The Ultimate List of Companies that Use Zendesk](#) （※2）2025年6月4日時点

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」やFin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)

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



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317名、連結460名（2026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

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

川添 正裕

執行役員

飯森 悠作

社外取締役

澤 博史

社外取締役

高橋 理人

常勤監査役

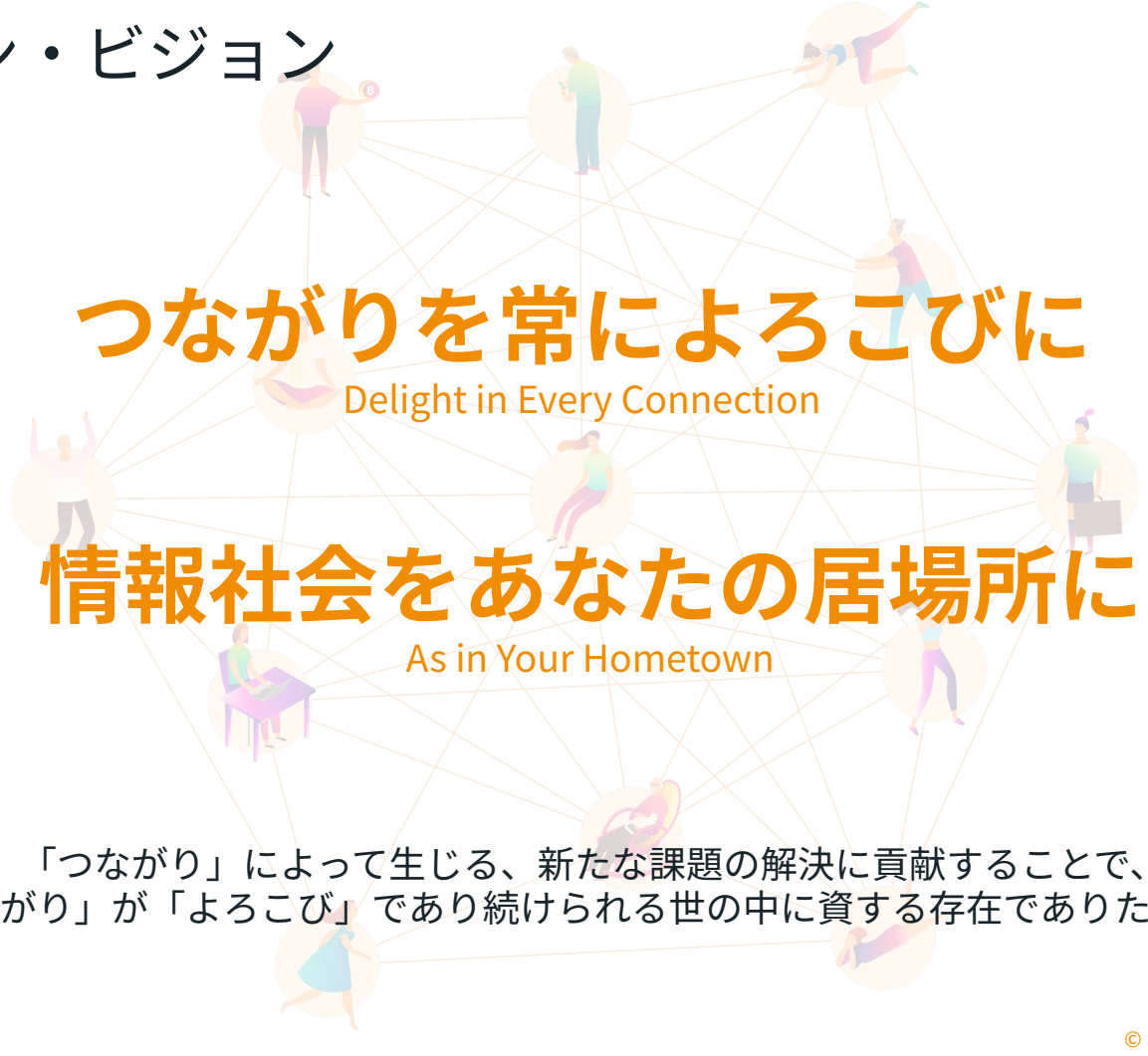
秋場 修

社外監査役

馬淵 泰至

社外監査役

礒村 奈穂



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

2026.05

▶ Finと業務提携締結

アディッシュの歩み

2014年～2021年

2022年～2024年

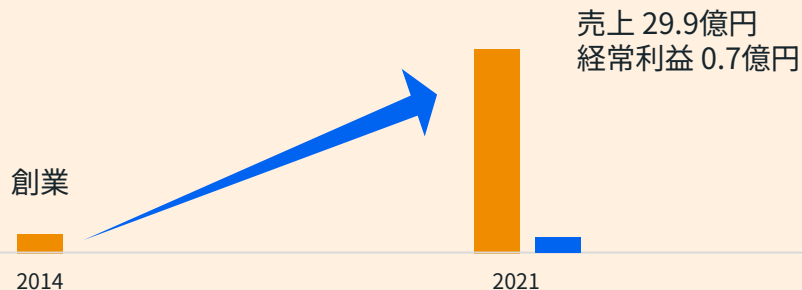
2025年～

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



2014年～2021年

2022年～2024年

2025年～

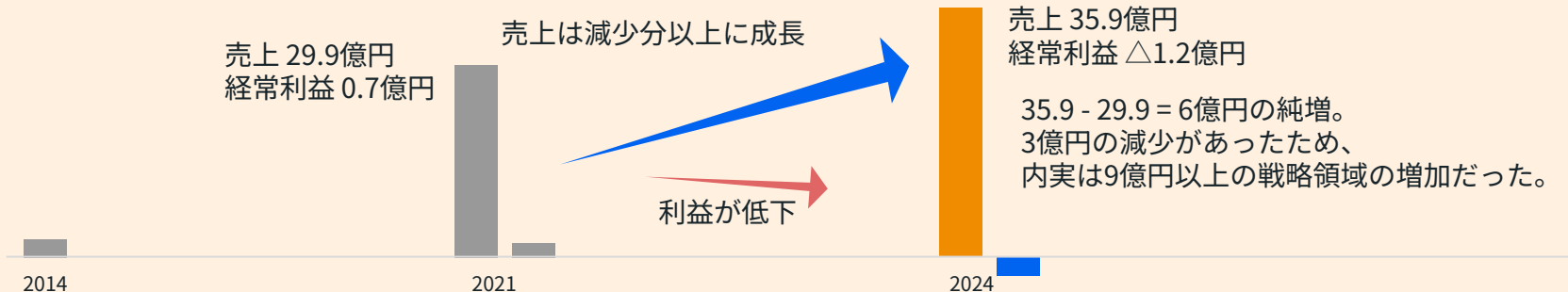
カスタマーサクセスへの転換

- 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

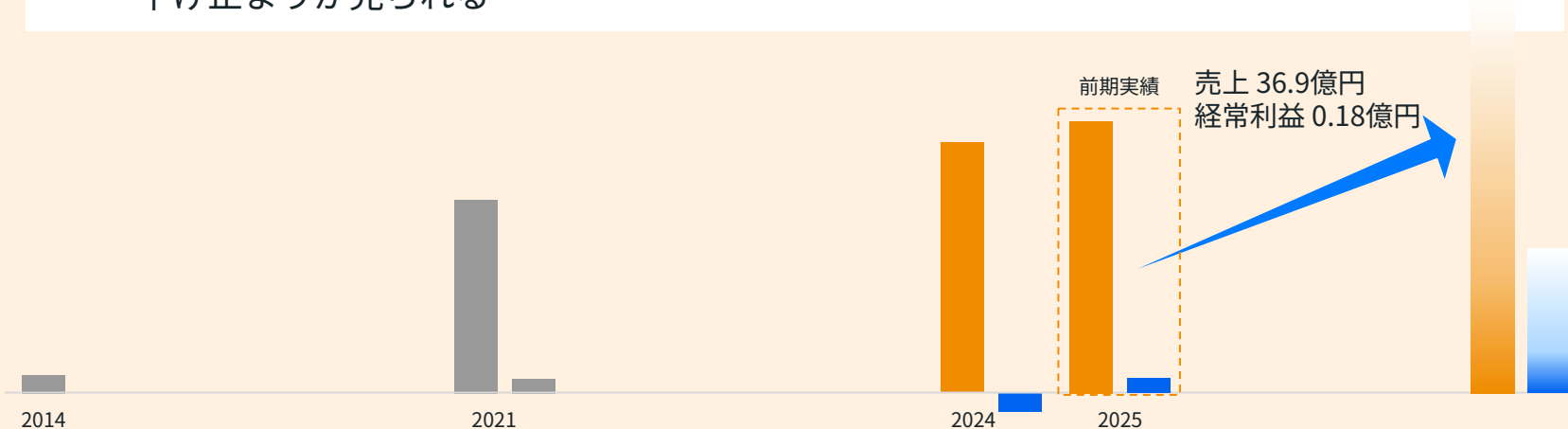
2025年～

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



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通じ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

アクション（サービス）

価値提供先

実現する社会

カスタマーサクセス



- カスタマーサクセスの
設計コンサルティング
- カスタマーサクセス /
カスタマーサポート運用サービス
- BPaaS化支援
- カスタマーサクセス人材の
常駐・派遣

スタートアップ

スタートアップ
による社会活性化

メガ
スタートアップ

社会全体のDX化
/ 効率化

大企業
(エンタープライズ)

人手不足の解消

企業の持続的な
成長による
経済発展

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

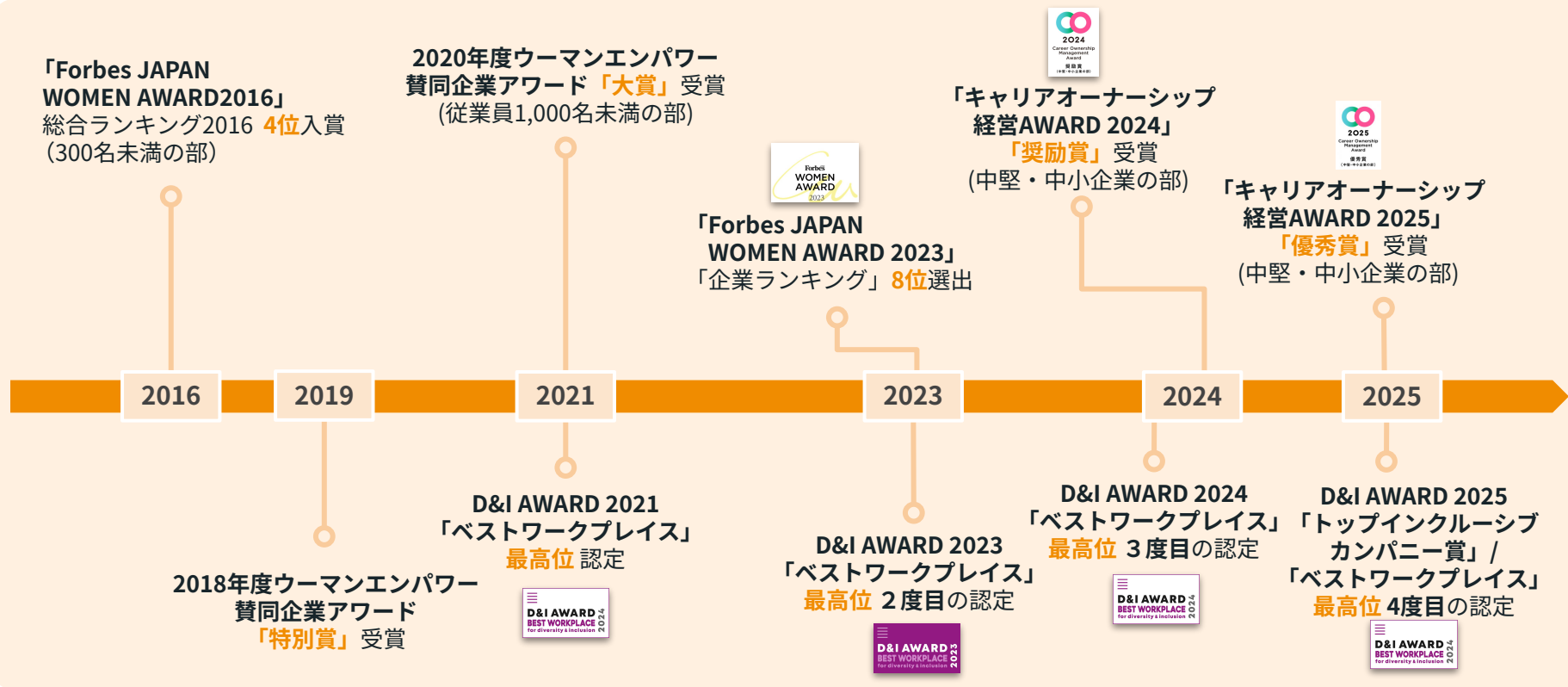
誰もが情報社会で
活躍できる

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>

