

報道関係者各位

2021年9月8日
アディッシュ株式会社

アディッシュ、スタートアップ向けサービス「CSブートキャンプ」を正式に提供開始。 カスタマーサクセス&サポート専門サイト「CS STUDIO」公開

情報の領域で発生する課題解決に向けて、投稿モニタリング、ネットいじめ対策、ソーシャルアプリの顧客サポートなどカスタマーリレーション事業を展開するアディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役 江戸 浩樹、証券コード：7093、以下 アディッシュ）は、スタートアップ企業向け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」の提供を正式に開始しました。

これに伴い、スタートアップの支援に特化した専用サービスサイト「CS STUDIO」を公開、スタートアップ企業の成長へ向けてさらなる支援をしていきます。

■「CSブートキャンプ」提供開始背景

スタートアップ初期フェーズに発生するカスタマーサクセス・カスタマーサポートの課題は、主に3点あります。

■ CS経験者の不在

スタートアップ企業の初期フェーズにCS経験者が在籍しているケースは少なく、何から着手していけばよいのか見えづらい状態にあります。

■ CS設計やフロー構築の未着手

製品開発、マーケティング、営業などサービスを伸ばすことに意識がより、顧客対応に関わるマニュアルの作成などが後手に回りがちになります。結果、対応に満足されず解約が発生することがあります。

■ 問い合わせ急増による社内対応の遅れ

顧客数増加やトラブルにより、問い合わせが急増することがあります。CSの未設計や未構築の場合、対応が遅れ、解約につながる可能性があります。

2021年6月15日に「CSブートキャンプ」サービス提供開始予定の公表後、多数のスタートアップ企業より問い合わせが入り、本格的なサービス開始に至りました。

スタートアップの初期における カスタマーサクセス・カスタマーサポートの課題

CSの経験者がいない



スタートアップの初期メンバーにCSの経験者がいるケースは希少です。そのため、何から手を付けたら良いのか、どうやったらいいのかが見えづらい状態にあります。

CSの設計やフロー構築が後手後手



どうしてもプロダクトをつくったり営業をしたりマーケティングをしたりと、サービスを伸ばす方向性に力を入れがちで、CSの設計などが後手になりやすくなります。その結果、解約が増えてしまうことなどが発生します。

問い合わせが急増し対応できない



急に口コミがバズったりエラーでサービスが止まったりなどすることで、問い合わせが急増することがあります。事前の対応設計を整えることで、問い合わせの急増へ対応できるようにしておく必要があります。

■「CSブートキャンプ」概要



「CSブートキャンプ」とは、カスタマーサクセスやカスタマーサポートの運用チームを立ち上げるための専門サービスです。運用チームを立ち上げるための「ナレッジ（知識）」「カスタマーケア（対応）」「デザイン（設計）」「タレント（人材）」「グロース（成長）」といった、CS対応における5つの必須項目を提供します。

スタートアップ企業の業種業態により適切なCS戦略は異なるため、本サービスの利用者となるスタートアップ企業と相談をしながら、各企業のフェーズに応じて、カスタマイズした支援内容を提供します。

【特徴】

- ナレッジ（知識） CS全般に関する知識の提供/内製化支援
- カスタマーケア（対応） 実対応へのレビュー、フィードバック
- デザイン（設計） カスタマーサクセス戦略設計
- タレント（人材） CS人材の採用から教育までのサポート
- グロース（成長） 急激なお問い合わせ増加など、柔軟に対応できるノウハウの提供

スタートアップの急成長に対応できるように 考え方・体制・フローをCSブートキャンプで徹底的にインストール



ナレッジ

CS全般に関する知識の共有及び内製化支援



カスタマーケア

実際の顧客への対応のレビュー及びフィードバック



デザイン

カスタマーサポート及びカスタマーサクセスの戦略設計



タレント

CS人材の採用方法から教育までの仕組み化及びサポート



グロース

急激なお問い合わせ増加など、柔軟に対応できるノウハウの提供

■スタートアップ企業成長支援専門サイト「CS STUDIO」概要 URL : <https://cs-studio.adish.co.jp>



「CSブートキャンプ」サービス本格提供開始に伴い、スタートアップ企業の支援に特化したサイト「CS STUDIO」をオープンしました。国内外1,000以上の支援実績があるカスタマーサポートをはじめ、カスタマーサクセス関連のサービスを紹介しています。また、コンサルティングや常駐/派遣サービスの特徴、サービス導入事例などの情報を掲載しています。今後もスタートアップ企業の成長を支援するサービスを展開予定です。

【CS STUDIO】カスタマーサクセス・カスタマーサポートの両方を総合的に支援していることからブランド名を「CS STUDIO」と命名。

CS STUDIO

■アディッシュ株式会社 概要

設立 : 2014年10月1日

代表者 : 代表取締役 江戸 浩樹

本社所在地 : 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

事業内容 : ミッション「つながりを常によろこびに」のもと、インターネットやソーシャルメディアなどのイノベーション領域で発生する課題解決に向け、配慮されたコミュニケーション社会の実現を目指します。投稿モニタリング、ネットいじめ対策、ソーシャルアプリのカスタマーサポート、チャットボットの開発運営を展開。

URL : <https://www.adish.co.jp>

【報道関係者お問い合わせ先】コーポレートコミュニケーション 白髭

Tel : 03-5759-0334 (代表) Email : info@adish.co.jp

お問い合わせフォーム : https://info.adish.co.jp/webapp/form/21053_tdfb_85/index.do

【サービスお問い合わせ先】サービス推進事業部 小原

Tel : 03-5759-0334 (代表) Mail : mkg@adish.co.jp

お問い合わせフォーム : https://info.adish.co.jp/webapp/form/21053_tdfb_85/index.do

※記載されているサービス・商品名、会社名は各社の商標および登録商標です
※本リリース情報は、2021年9月8日時点の情報です