



# 成長可能性に関する説明資料

2020年3月

アディッシュ株式会社

# 目次

1. 会社概要
2. 当社の事業について
3. 市場環境
4. 当社の優位性
5. 成長戦略



# 1. 会社概要

adish COMPANY INFORMATION

# 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

## 拠点・子会社

東京本社、仙台センター、福岡センター  
アディッシュプラス(沖縄)  
adish International Corporation(フィリピン)

## 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	杉之原 明子
取締役	池谷 昌大
取締役	石川 琢磨
取締役	吉川 敏広
社外取締役	谷井 等
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

# ミッション

## 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、ときに新たな課題を生みます。  
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GaiaX 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

# 経営陣



**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。



**杉之原 明子** すぎのはら あきこ

**取締役 管理本部長**

2010年に株式会社ガイアックスに入社。学校非公式サイト対策事業スクールガーディアンの立ち上げを経て、2014年に当社取締役に就任。



**池谷 昌大** いけや まさお

**取締役**

ソニー系半導体商社、海外半導体商社、外資系半導体メーカーを経て、2009年に株式会社ガイアックスに入社。2014年に当社取締役に就任。



**石川 琢磨** しかわ たくま

**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。アディッシュプラス代表取締役も務める。



**吉川 敏広** よしかわ としひろ

**取締役 オンラインコミュニティ事業部長**

外資系記憶媒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。

**谷井 等** たにい ひとし

**社外取締役**

2000年に株式会社インフォキャスト(現シナジーマーケティング株式会社)を設立。2019年に同社取締役会長に就任。2017年に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。

**飯塚 隆** いいづか たかし

**社外監査役**

NTT入社、青山監査法人(現 PwCあらた)、BNPパリバ銀行を経て、2005年独立開業。2017年に当社社外監査役に就任。公認会計士・税理士。

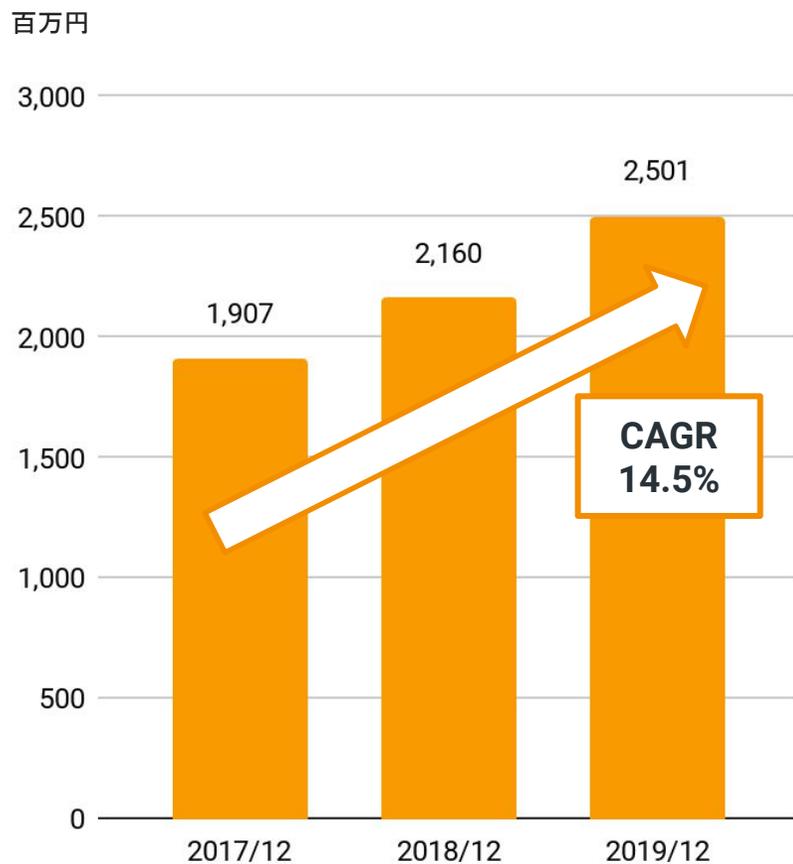
**馬淵 泰至** まぶち やすし

**社外監査役**

2014年にみなと青山法律事務所を開業。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。

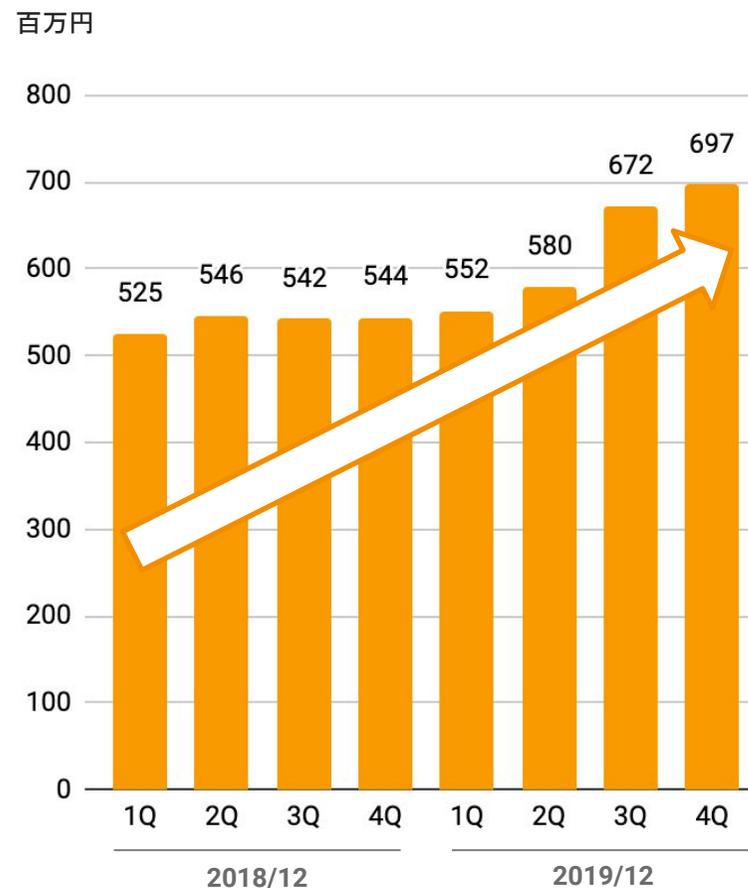
# 財務ハイライト: 売上高の推移

売上高成長率10%超えて推移



連結売上高推移  
(年度ベース)

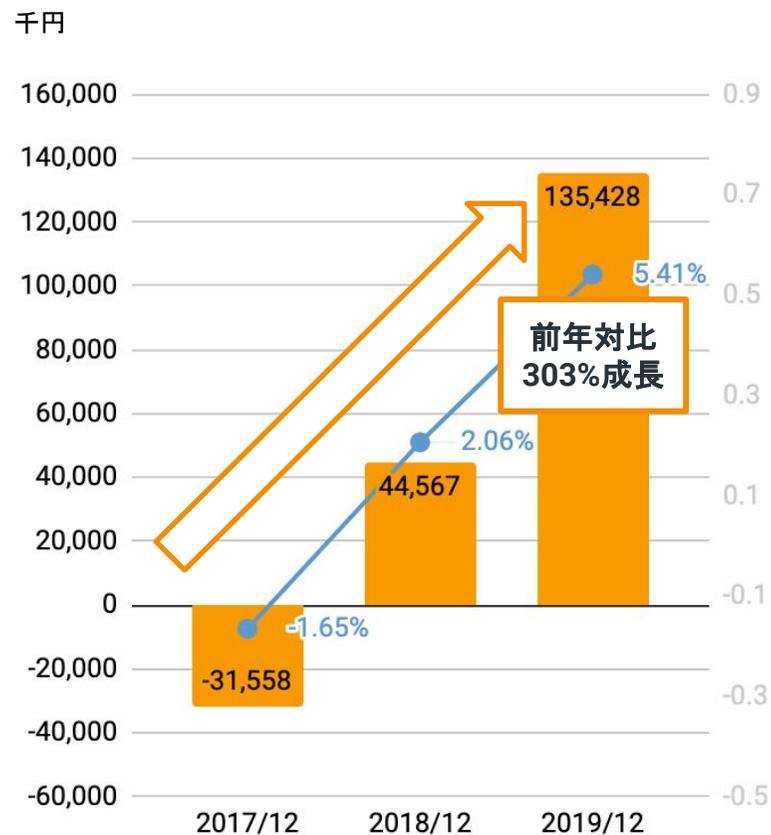
四半期毎に順調に積み上げ



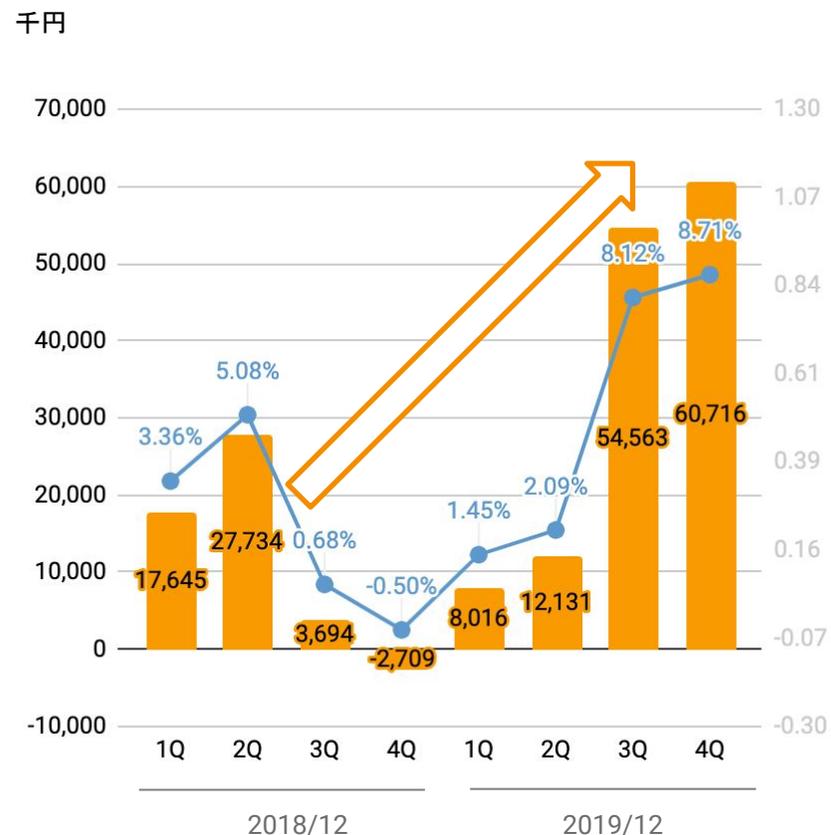
連結売上高推移  
(四半期ベース)

# 財務ハイライト: 経常利益の推移

積み上げにより継続的に利益の出る状態に



連結経常利益推移  
(年度ベース)



連結経常利益推移  
(四半期ベース)



## 2. 当社の事業について

adish OUR SERVICE

# 事業概要

## カスタマーリレーション事業

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

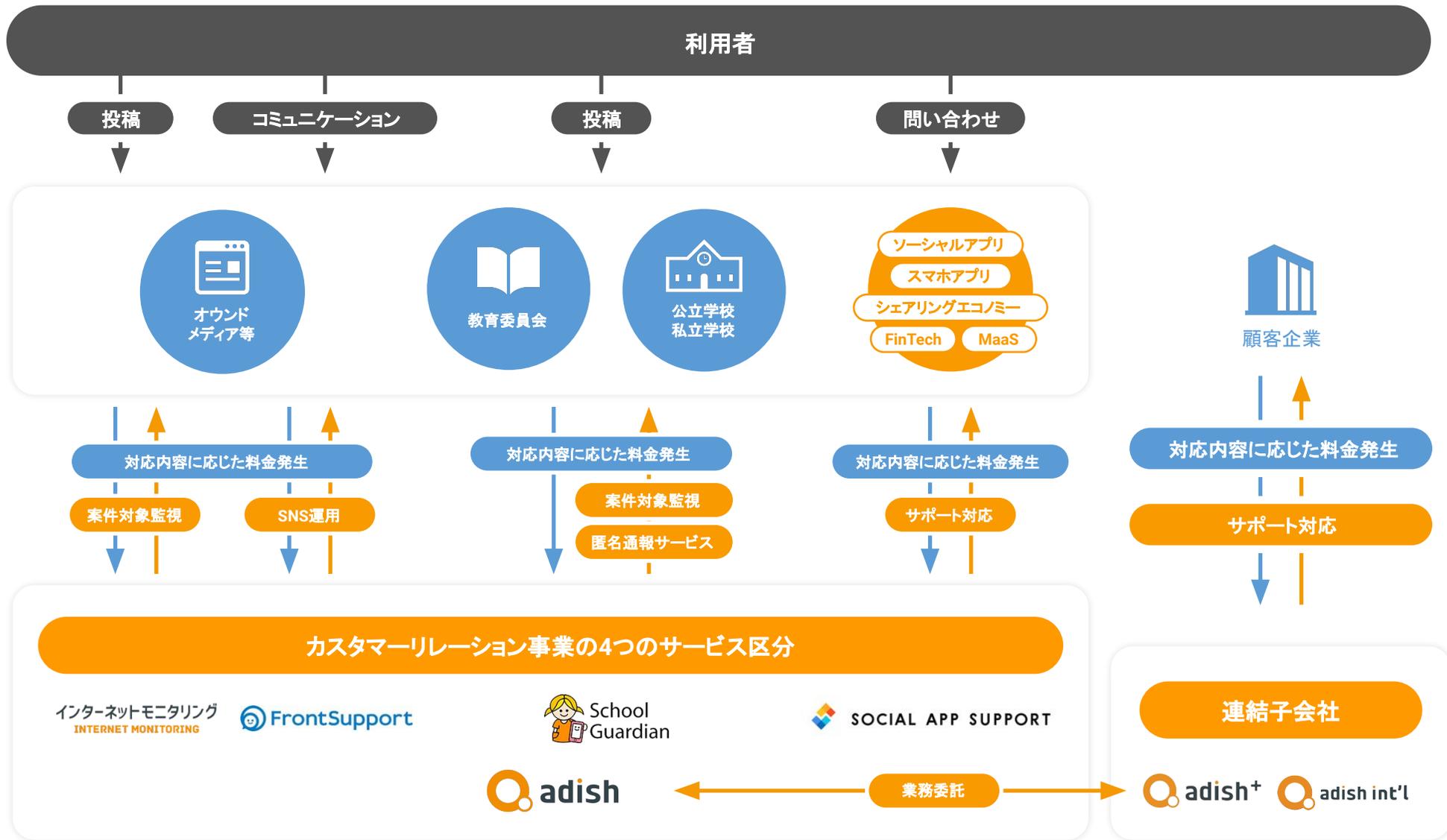


ネットいじめや個人情報流出をモニ  
タリングし生徒指導に活かしていく  
コンサルティングサービス



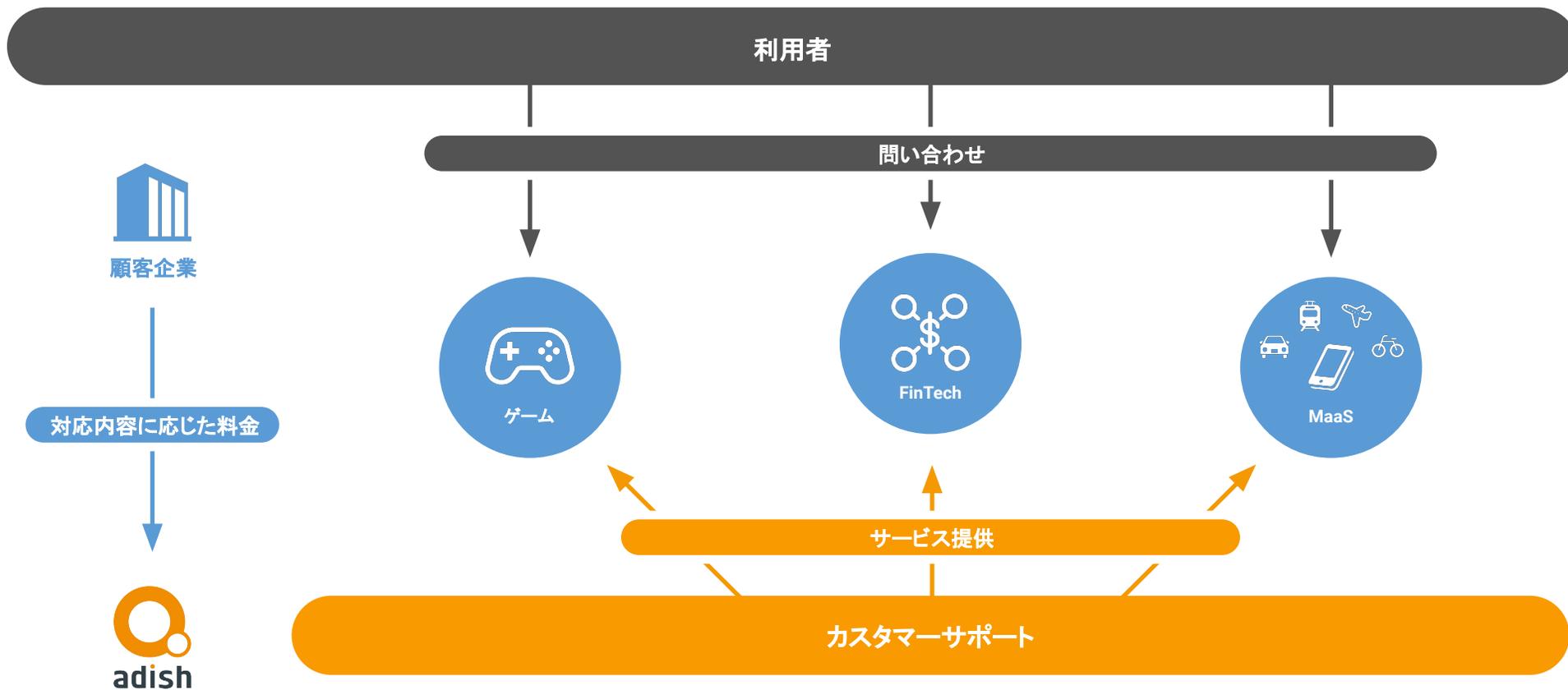
企業のソーシャルメディアの運用を  
代行しファンコミュニティの形成を支  
援

# ビジネスモデル概要



# 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  
得意とする市場領域に特化



導入企業様

※過去導入企業様を含みます



# 事例：ソーシャルアプリサポート

アプリの世界観を理解し、案件開始までの迅速な  
カスタマーサポート体制の構築と寄り添い対応を実施

## 専用サポートチームのアジャイル型立ち上げ事例

### 4カ月前

- 顧客企業とカスタマーサポートの運用設計を構想
- 対象アプリの特性理解
- 研修内容の設計

### 3カ月前

- 専用対応チーム組成のため、50名の新規採用開始
- 顧客企業に滞在し、カルチャーの体験、研修受講
- カスタマーサポートの考え方、対応方法に関する研修実施

### 運用開始

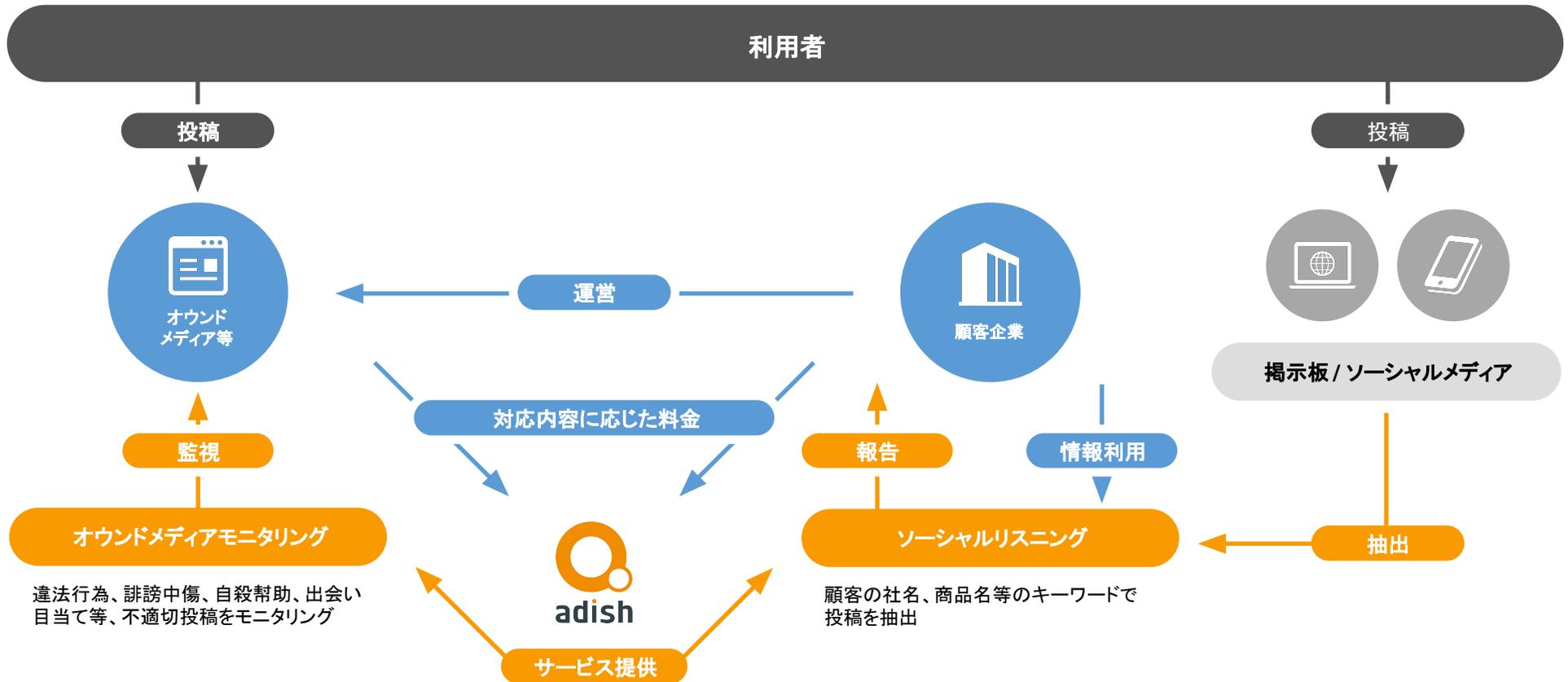
- スケジュールどおりの採用完了及び運用の開始
- 日々、顧客企業の対応方針を協議（アジャイル型の立ち上げ）

### 対応開始後

- 問い合わせ増大に合わせた追加採用
- エンゲージメントチームによる寄り添い対応の開始
- 頻繁なサービスアップデートに合わせた情報更新体制、方針更新のチーム体制

# 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



# 事例：インターネットモニタリング

## インターネットモニタリング INTERNET MONITORING

商品レビューやQ&Aコミュニティでの誹謗中傷対応や  
お客様からのご要望への対応を強化するため導入



株式会社  
QVC ジャパン様  
通信販売業

### 導入背景

担当者が一人で投稿に対応していたが、投稿件数が多くなるにつれて対応が間に合わなくなった。誹謗中傷を放置してしまったことでお客様に不満がでた。

### 選定理由

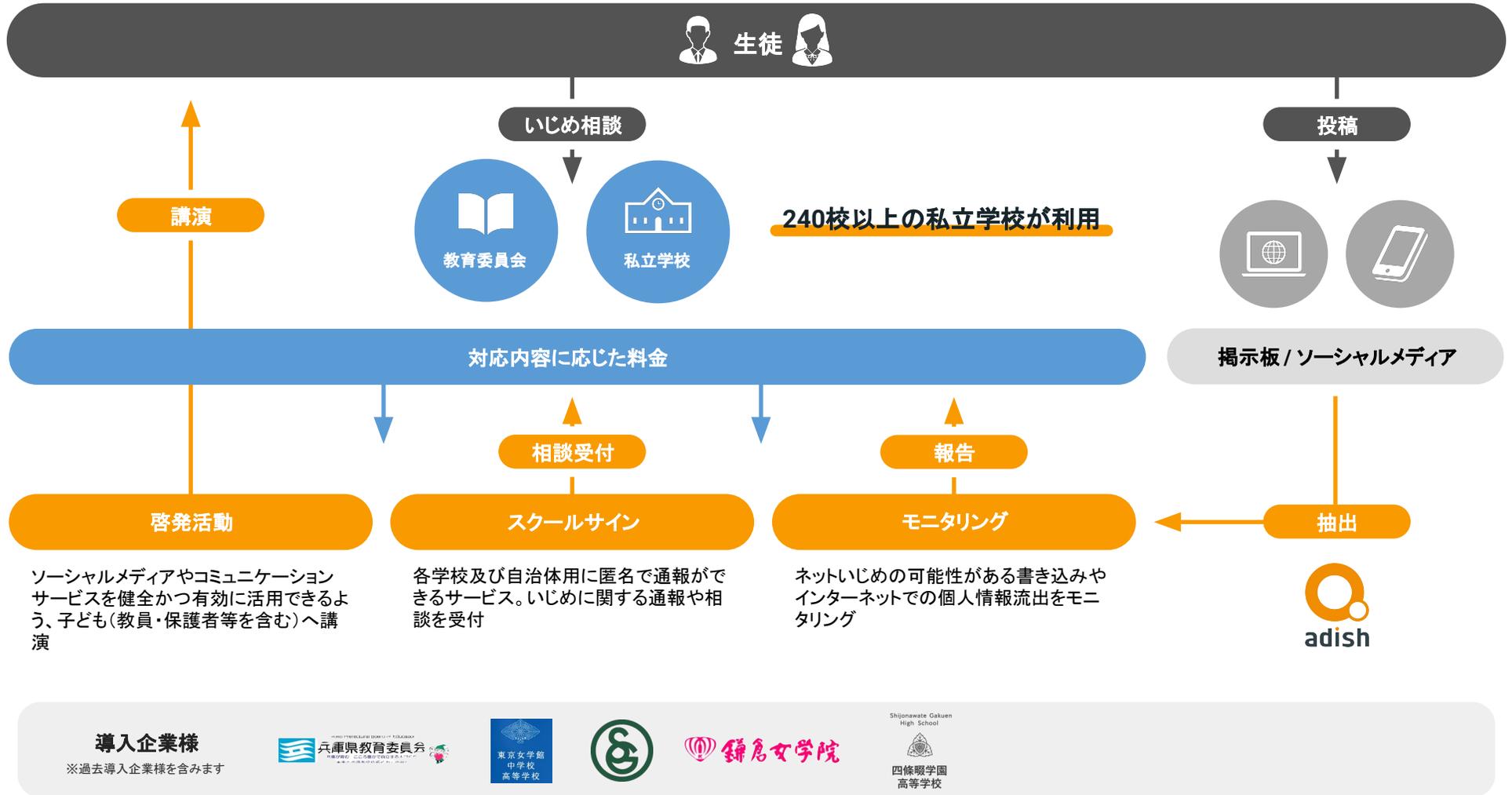
海外のQVCで導入しているシステムでは日本語特有の表現に対応できないことを実感。「ヤバイ」という表現は、良い意味でも、悪い意味でも使われる。そのため日本語の文脈を正しく理解することが重要。アディッシュの投稿監視サービスにはスピード感があり、お客様のストレスにならない。

### 活用方法

定期的な打ち合わせで認識を合わせるための議論を行い、そこで出た課題を反映させることで監視基準の質を向上させ、さらにはコメントの質を向上させることにつなげている。

# 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  
 生徒・保護者・学校向けの啓発活動も実施



# 事例: スクールガーディアン



生徒間でのトラブルや掲示板での誹謗中傷など  
ネットトラブルの質も量も増え、  
教員達だけで対応することに限界があったため、  
専門家であるアディッシュのスクールガーディアンを導入



東京女学館  
中学校・高等学校様

## 導入背景

生徒間でのメールのトラブルや、インターネット上の掲示板等での学校や生徒に対する誹謗中傷が増えたことで、これらの対応に苦勞していた。どのように検索すれば投稿を発見できるのか教員達で試行錯誤していたものの、ネットトラブルの質や量も増え、自分達だけで実施するのは限界になってきていた。

## 活用方法

スクールガーディアンからの報告を学年主任、副主任、管理職で共有。各学年に関わる場所は担当の指導係に対象生徒の確認依頼をしている。  
内容に問題があれば、「あなたはどのような使い方をしていますか?」という質問をしながら、生徒指導に報告書を活用している。

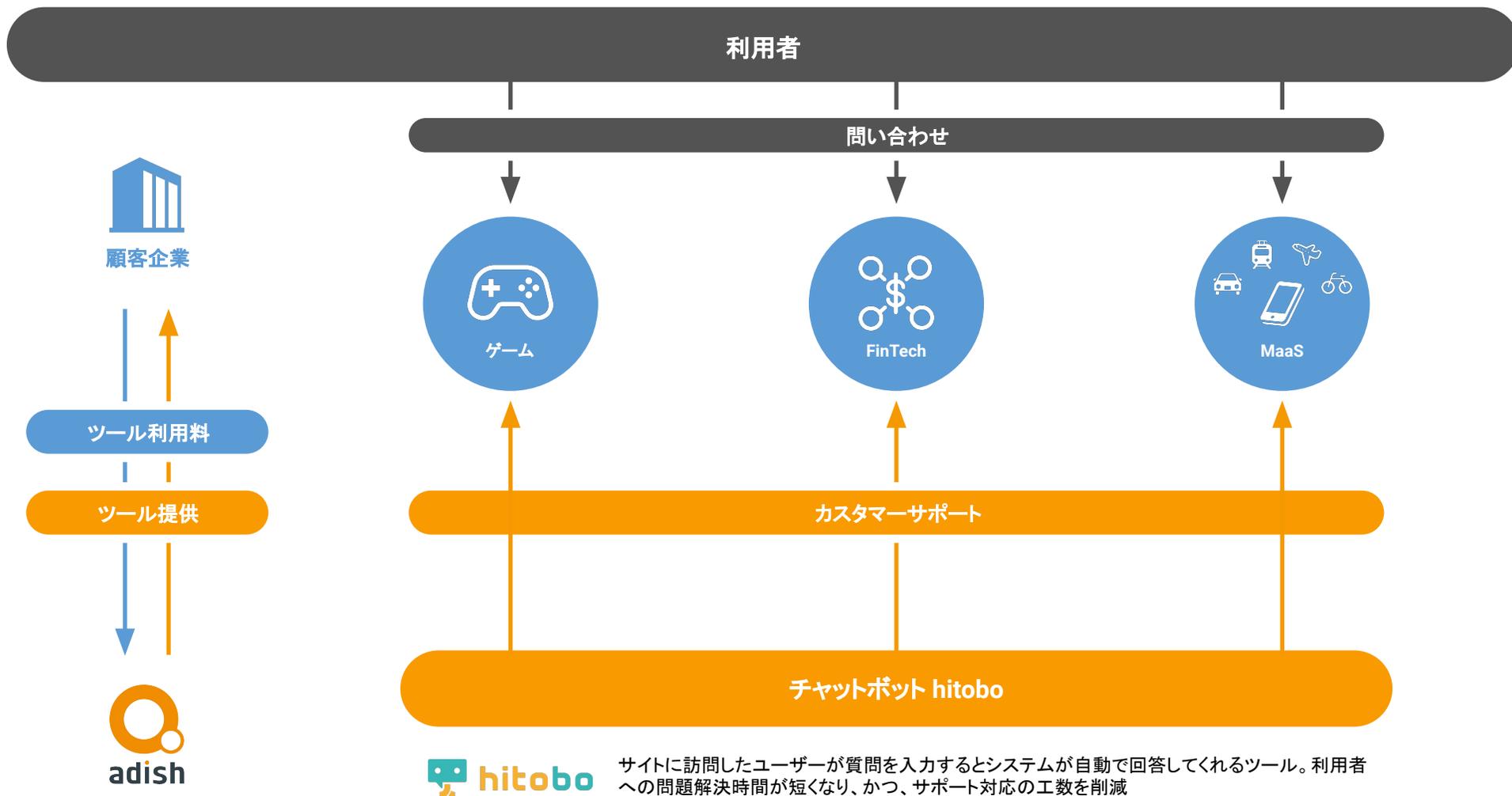
# サービス概要: フロントサポート

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



# 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

# 解決する課題

インターネットを介してこれまでにない新しいサービスやテクノロジーが急激に普及する領域には、必ずコミュニケーションに関わる課題が発生

新たな  
ビジネス領域の  
創出・成長



法を含む業界標準の未整備  
コミュニケーション設計の未整備



新規利用者の急激な増加



コミュニケーション  
トラブルの発生



体制構築のための  
リソース及びノウハウの不足



# 多数の導入実績

各業界を代表するような企業や学校および自治体に対してサービスを提供  
多数の導入実績



インターネットモニタリング  
INTERNET MONITORING



航空会社



IDOM Inc.



金融会社



docomo  
HEALTHCARE



通信会社



スマホゲーム会社



hoyu  
Professional

Shijonawate Gakuen  
High School

ソフトウェア会社



動画配信会社

※過去導入企業様を含みます

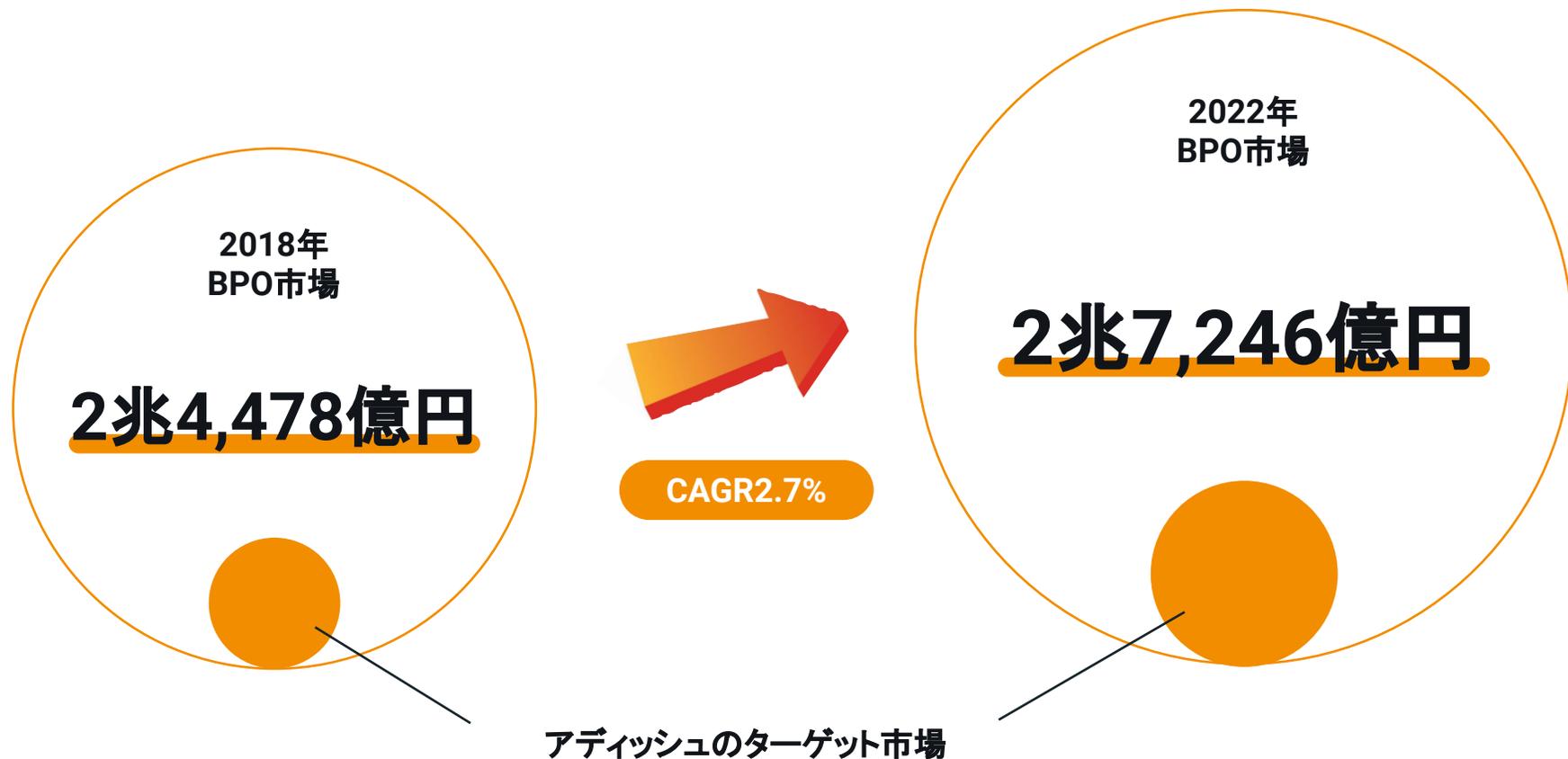


# 3. 市場環境

adish MARKET INSIGHT

# BPO市場の動向

カスタマーリレーション事業はBPOに該当  
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

# 当社が重点を置く市場領域

たくさんの利用者が頻度高く利用している  
以下のインターネットサービス領域を当社は得意とする

## 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



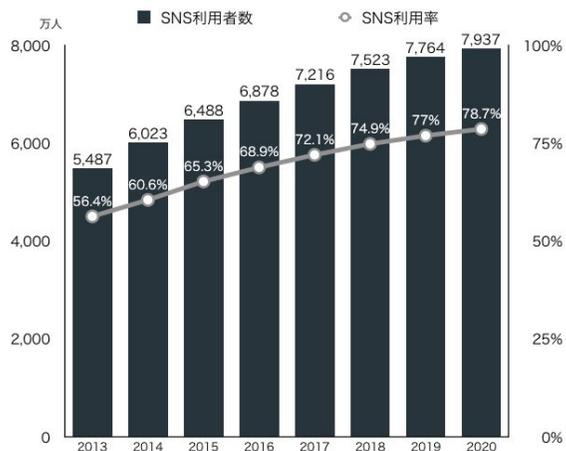
経路検索システム「駅すばあと」を提供するヴァル研究所とカスタマーサポートを行うため業務提携。

NEW DOMAIN

# 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

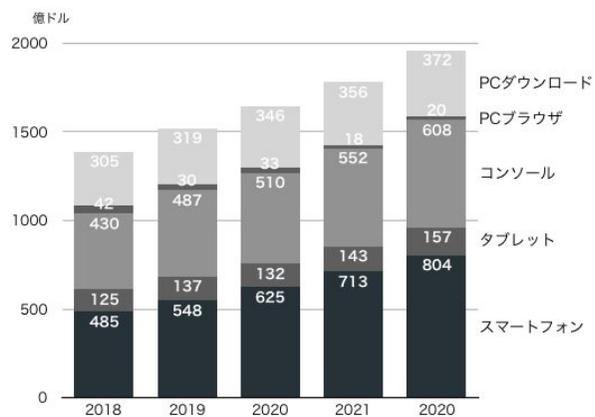


(株式会社 ICT総研 2018年度 SNS利用動向に関する調査より作成)

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

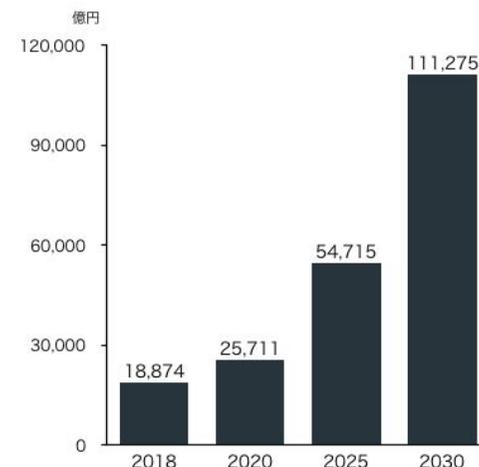


(Newzoo Global Games Market Reportより作成)

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

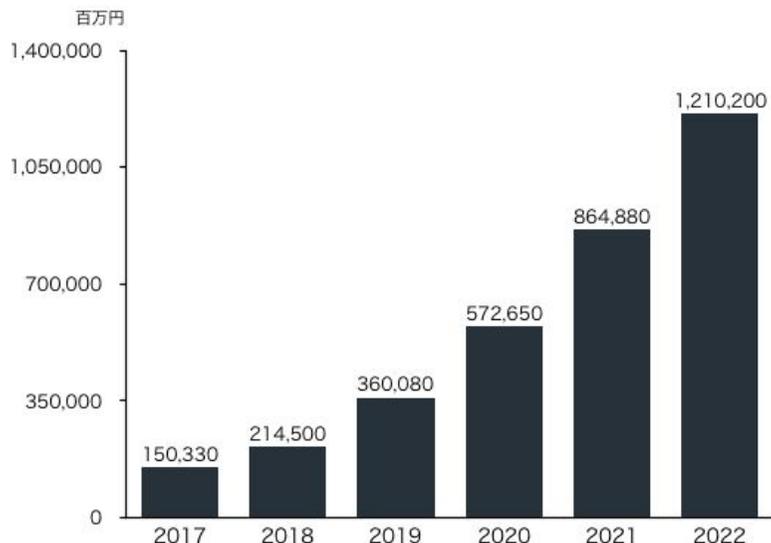
インターネットモニタリング  
INTERNET MONITORING

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

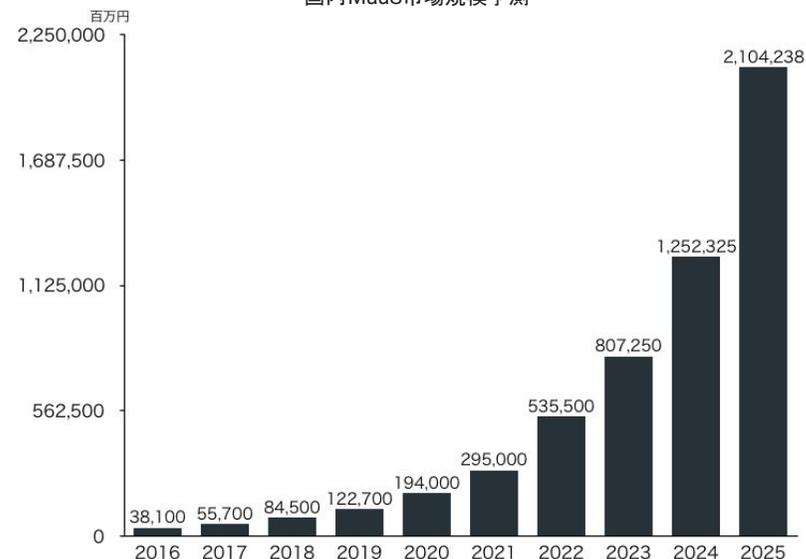


(矢野経済研究所 2019 FinTech 市場の実態と展望 より作成)

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



# 4. 当社の優位性

adish OUR SPECIALTY

# 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

## 顧客企業



インターネットモニタリングの場合



ポリシーアーキテクト

インターネット事業経験・知識豊富な  
アディッシュ独自のスペシャリストのこと。

### 暗黙知の明文化

事業目的・運用コスト・法的配慮など複数の観点からヒアリング、ご提案、  
基準書の作成

### 対応メンバーへの教育

顧客企業ごとに基準書を策定、対応メンバーへの教育をポリシーアーキテクトが担当

顧客企業が実現したいサービスの理想像と合致した  
一貫性のあるサービス提供を実現

# 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1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。

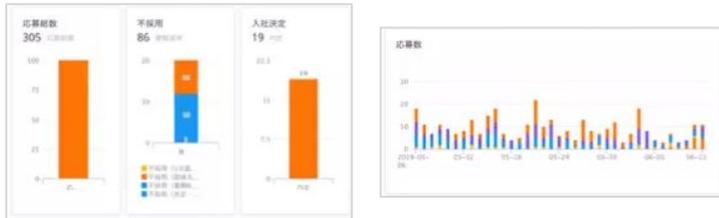
# 一気通貫の採用・教育体制

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。

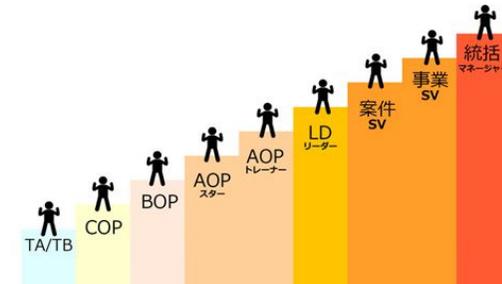


### 上記の実現のために

- 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



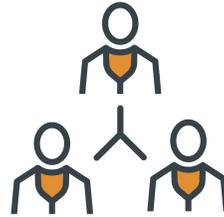
国内大手ゲーム開発会社  
大型新規タイトル  
専属カスタマーサポートパートナー

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。

# 顧客企業のグローバル展開におけるパートナー

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



## 採用

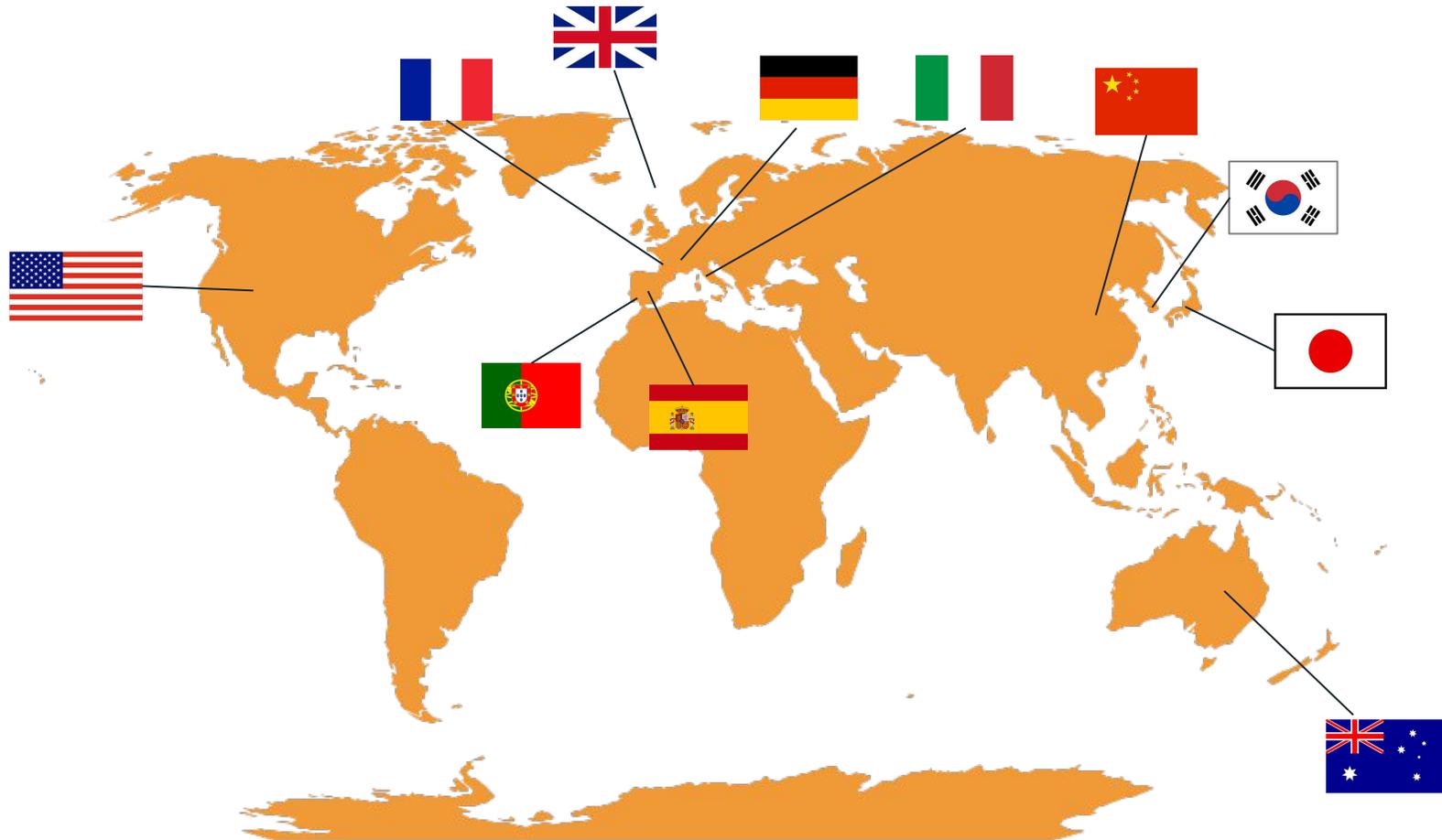
- 2011年にセンターを設立
- 現地のネイティブオペレーターを採用
- バイリンガルSVIによるスムーズなコミュニケーション体制  
(アディッシュ社員の11%が外国籍)

## 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

# 多言語運用の実現

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





**5. 成長戦略**  
adish GROWTH STRATEGY

# 成長戦略の軸

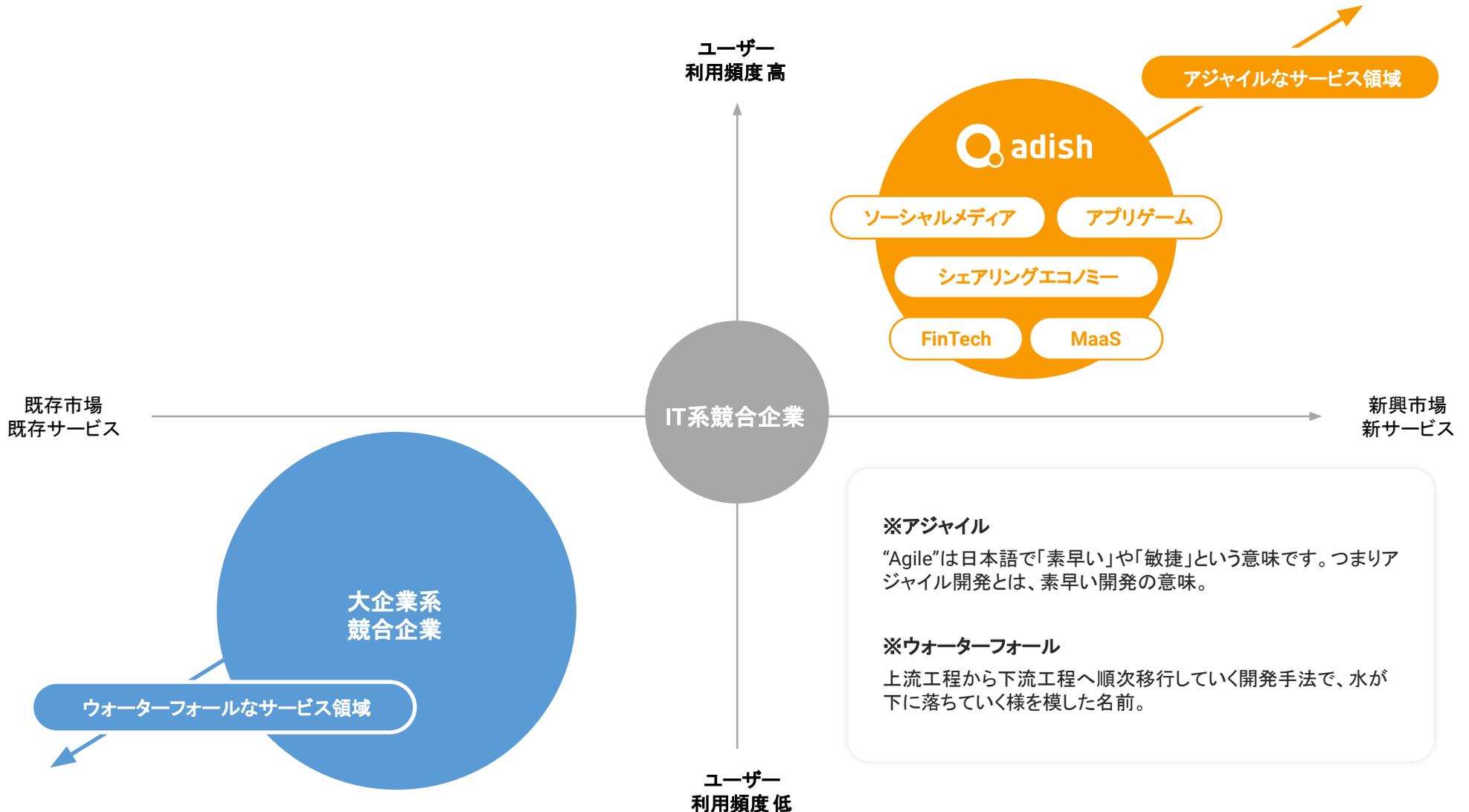
01 拡大する得意市場に注力

02 新しいビジネス領域の開拓

03 自動化・効率化への投資

# 得意とする市場領域

新しい(新興市場)かつ、社会課題の起きやすい(ユーザー利用頻度が高い)市場領域に重点を置き、最適なカスタマーリレーション各サービスを提供していく



# ターゲット市場領域とともに拡大

当社が得意とする市場は大きく拡大が見込まれており、  
当該領域のスタートアップ企業も大企業に成長、連動して当社の売上も拡大

## 重点市場領域

大きな成長が見込まれる  
スタートアップ市場に注力

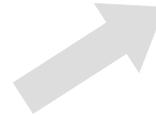
ソーシャルメディア

アプリゲーム

シェアリングエコノミー

FinTech

MaaS



## 巨大産業

ソーシャルメディア

アプリゲーム

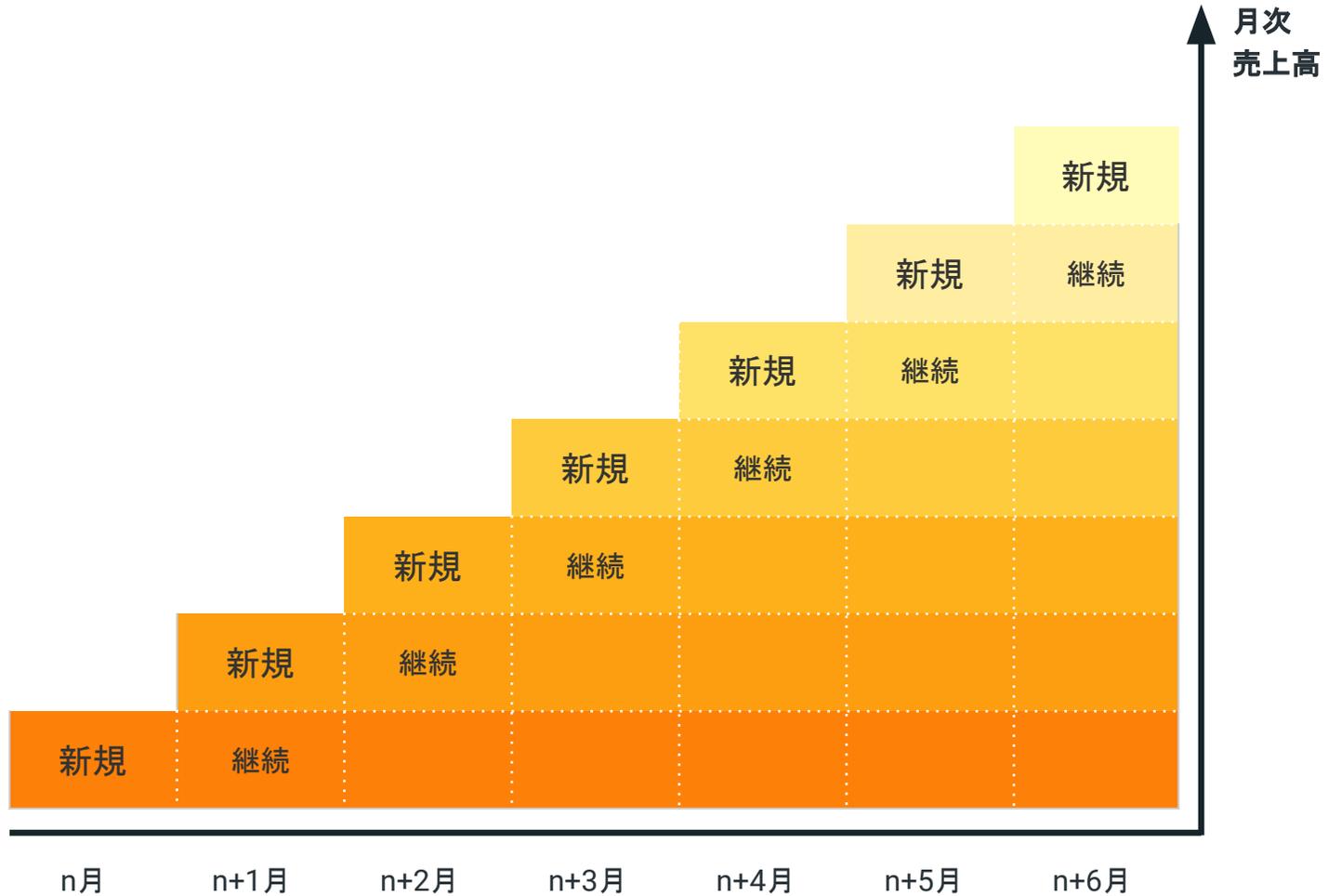
シェアリングエコノミー

FinTech

MaaS

# 顧客企業の拡大によりストック収益を積み上げ

売上が積み上がっていくストック型(対応件数×単価)のビジネスモデルであるため、安定的に成長



# 重点市場領域で新たに発生する課題

## 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



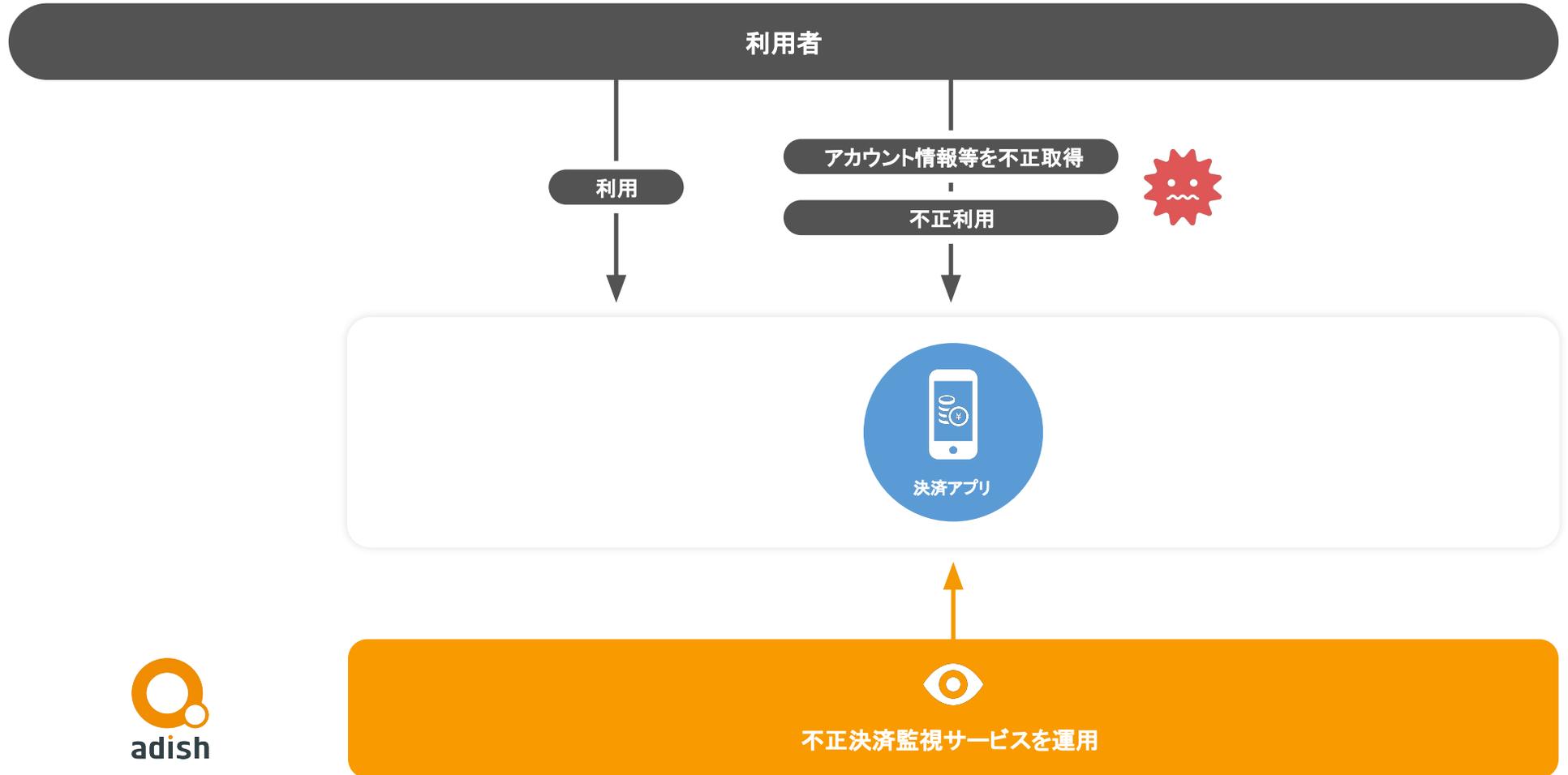
### 企業

- 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

NEW DOMAIN

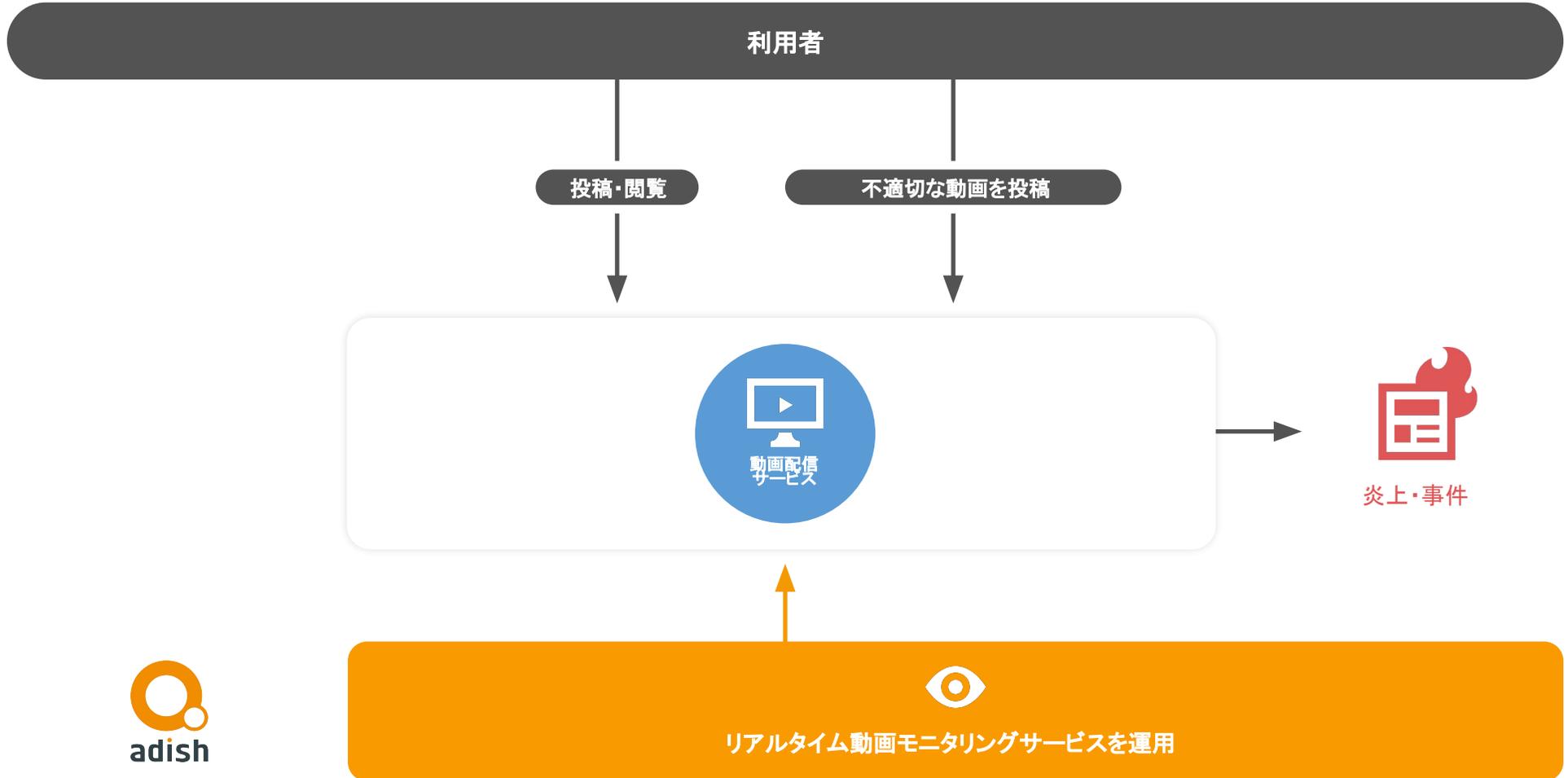
# 新たに発生する課題例① 不正決済

スマホ決済アプリの普及に伴い、アプリ提供者やサービス利用者の脆弱性を利用して不正利用を行う人が増加



# 新たに発生する課題例② 不適切な動画投稿

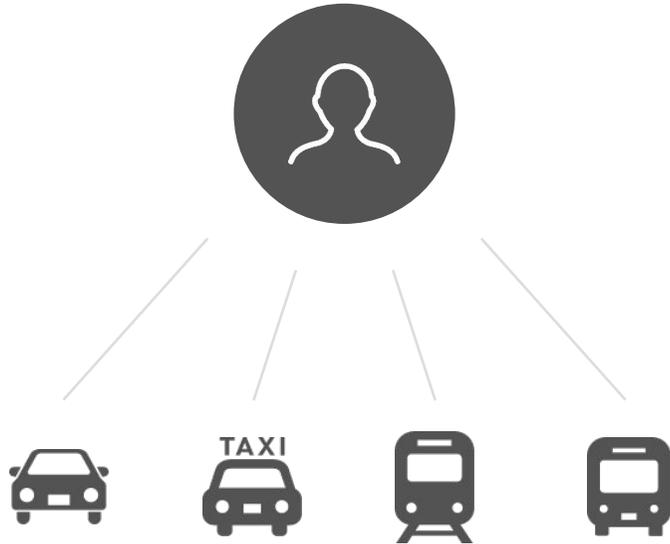
動画配信サービスの提供にあたり、アプリ利用者による不適切動画の投稿がされ、炎上あるいは事件に発展するリスクが内在



# 新しいビジネス領域:MaaS

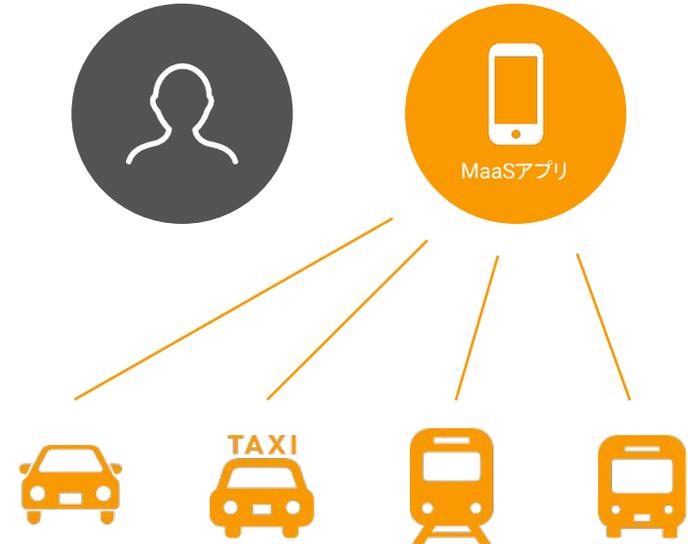
MaaS (Mobility as a Service)とは、すべての交通手段による移動を1つのサービスとして捉え、検索～予約～支払いを一度に行えるようにし、利用者の移動の利便性を高める新たな移動サービス

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

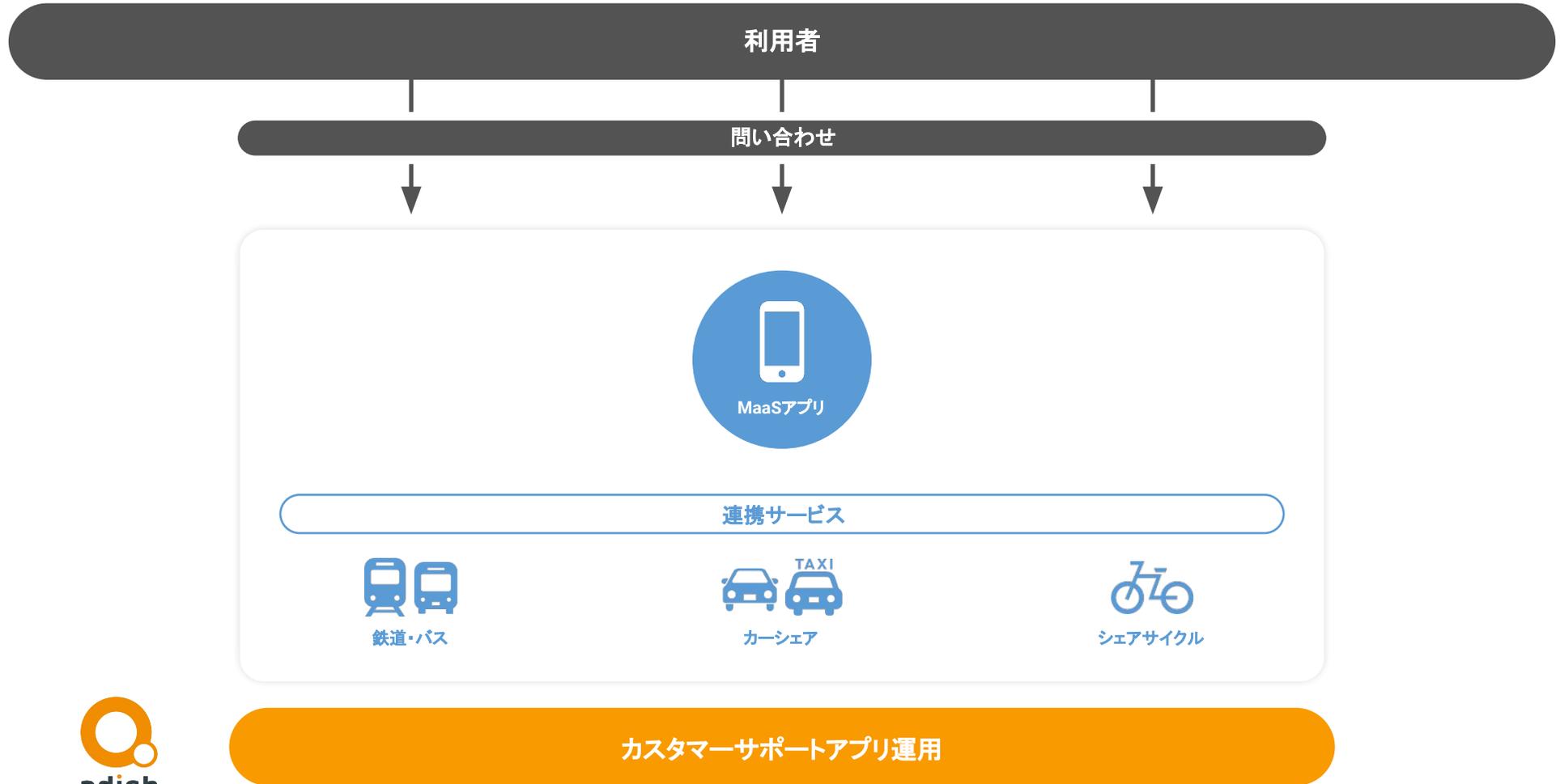
MaaS



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していく



# MaaS市場での取り組み: ヴァル研究所と提携

MaaS向けのカスタマーサポートやアプリ運用を立ち上げるため、  
経路検索システム「駅すぱあと」をベースに移動に関するサービスを提供する株式会社ヴァル研究所と業務提携



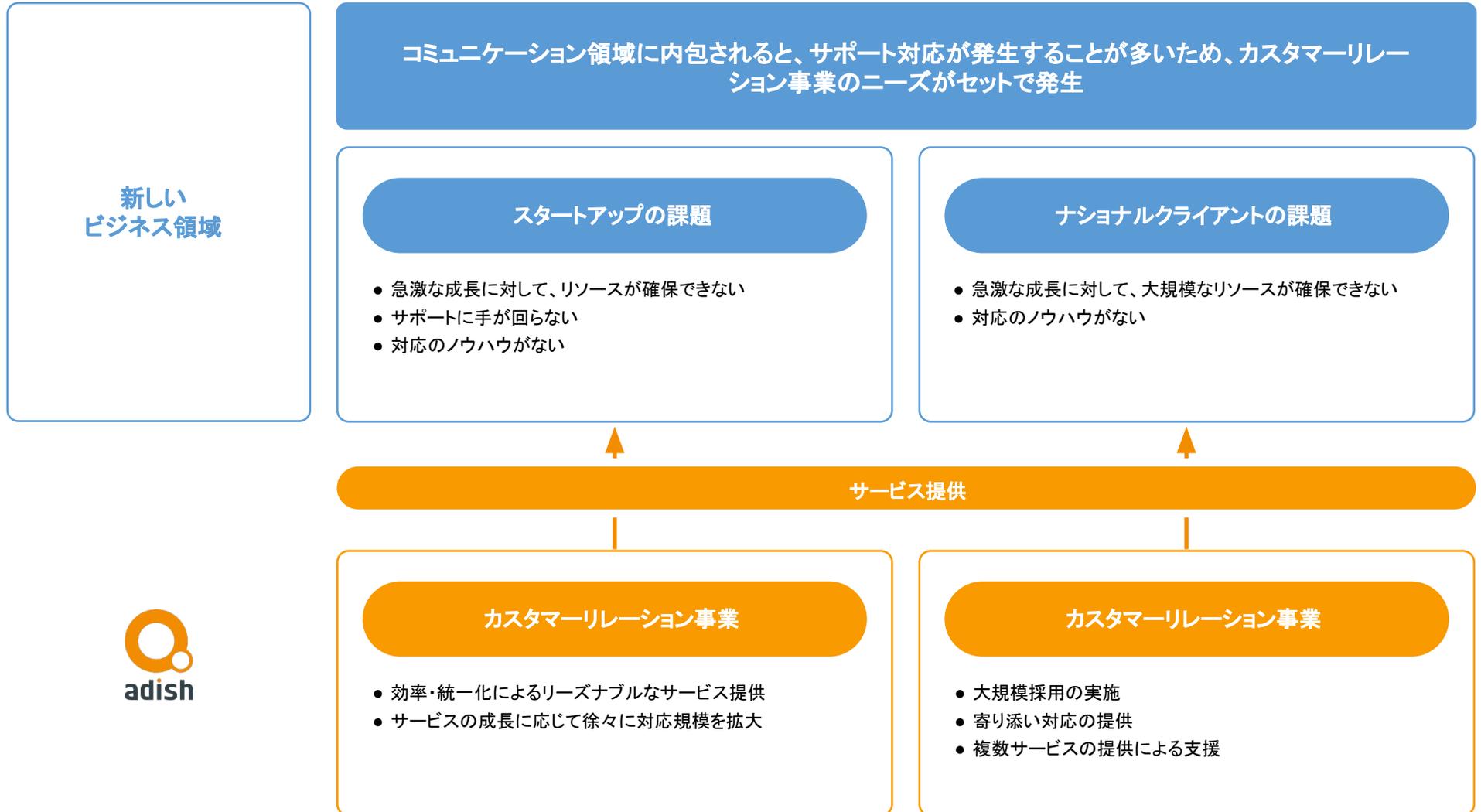
## 第一弾



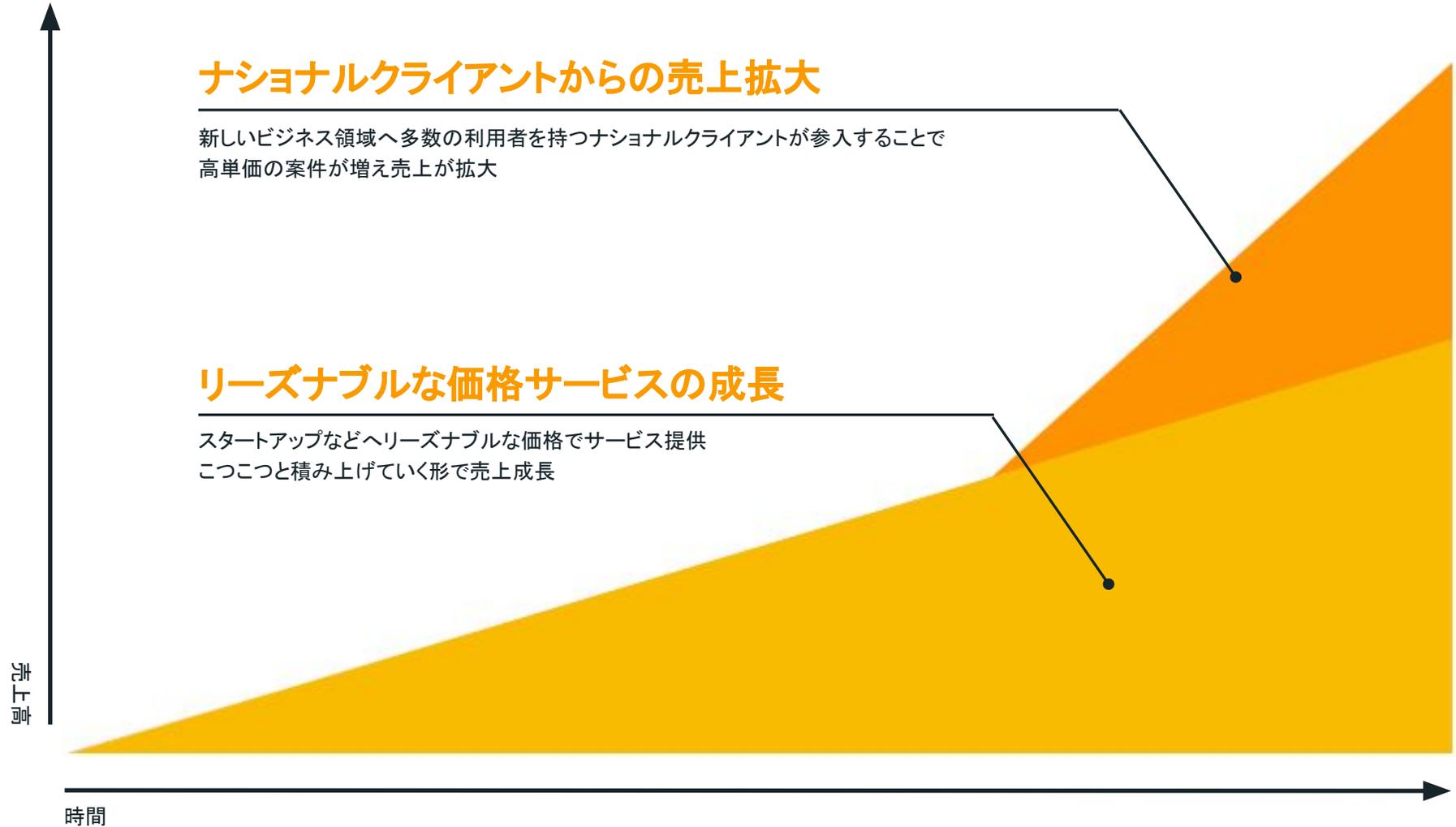
小田急電鉄が開発したMaaSアプリEMotにヴァル研究所とともに、カスタマーサポート領域で参画。シェアバイク、カーシェアなどのモビリティサービスやMaaSアプリの利用者からのお問合せを代行し、MaaS事業者の負担を軽減すること、利用者の満足度向上を目指します。

# 新しいビジネス領域への参入企業とニーズ

スタートアップまたナショナルクライアントのニーズに対応



# 新しいビジネス領域における売上の拡大



# 新しいビジネス領域へ



# 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



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