



# 2021年12月期 第3四半期 決算説明資料

2021年11月  
アディッシュ株式会社(7093)

# 目次

---

1. 2021年12月期 第3四半期 業績ハイライト
2. 2021年12月期 第3四半期 トピックス
3. 通期連結業績予想
4. 補足資料



# 1. 2021年12月期 第3四半期 業績ハイライト

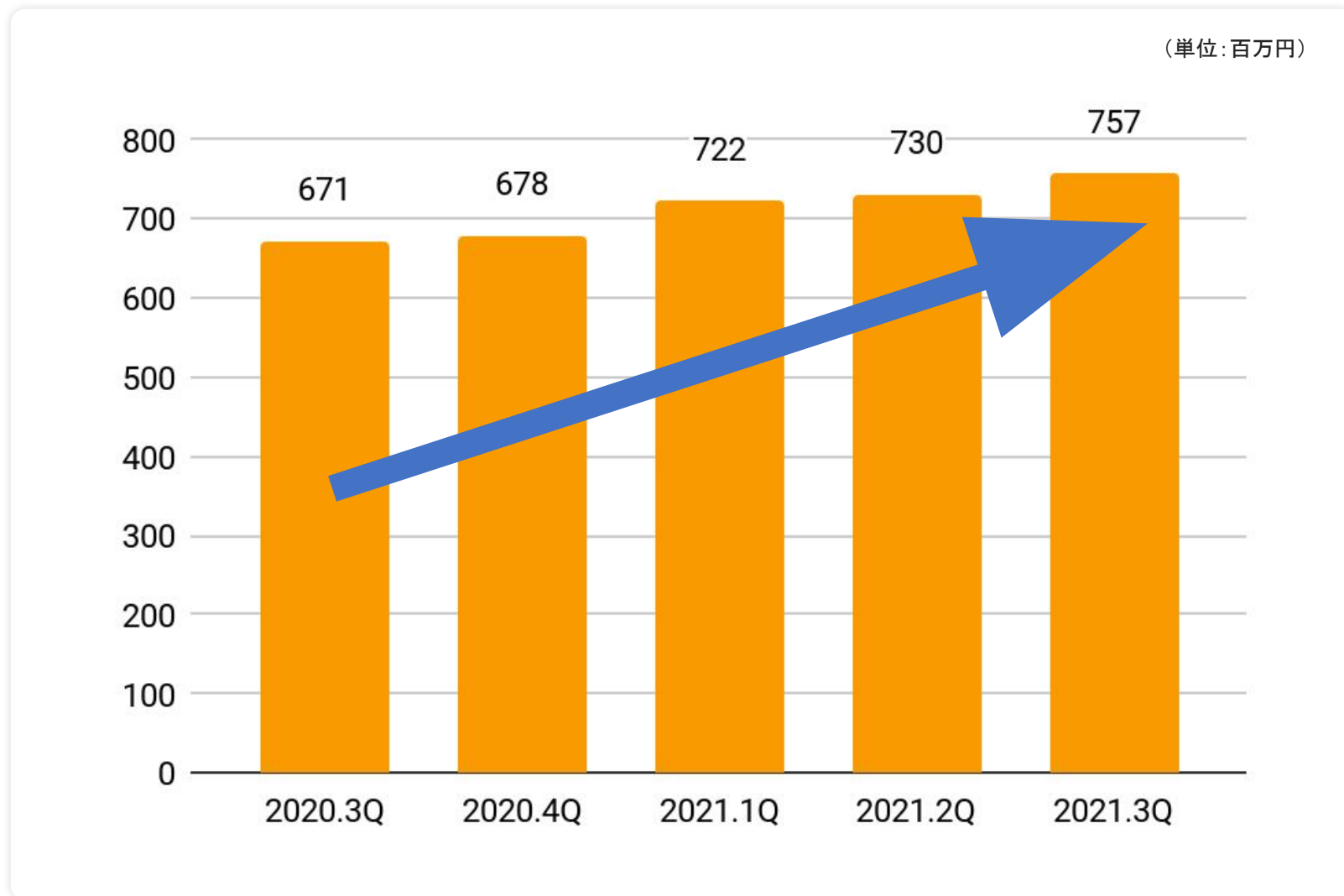
# 2021年12月期 第3四半期決算サマリー

- 順調な積み上げにより、売上高は前年同期比**8.1%増**の2,210百万円を記録
- 第1四半期、第2四半期に続き、**過去最高の第3四半期累計売上高**を達成
- 第3四半期累計経常利益は、**過去最高の90百万円を達成(+9,184.5%)**

(百万円)	2020年12月期 3Q実績	2021年12月期 3Q実績	対前期 増減率
売上高	2,044	2,210	8.1%
営業利益	5	72	1,202.4%
経常利益	0	90	9,184.5%
親会社株主に帰属する 四半期純利益	△4	58	-

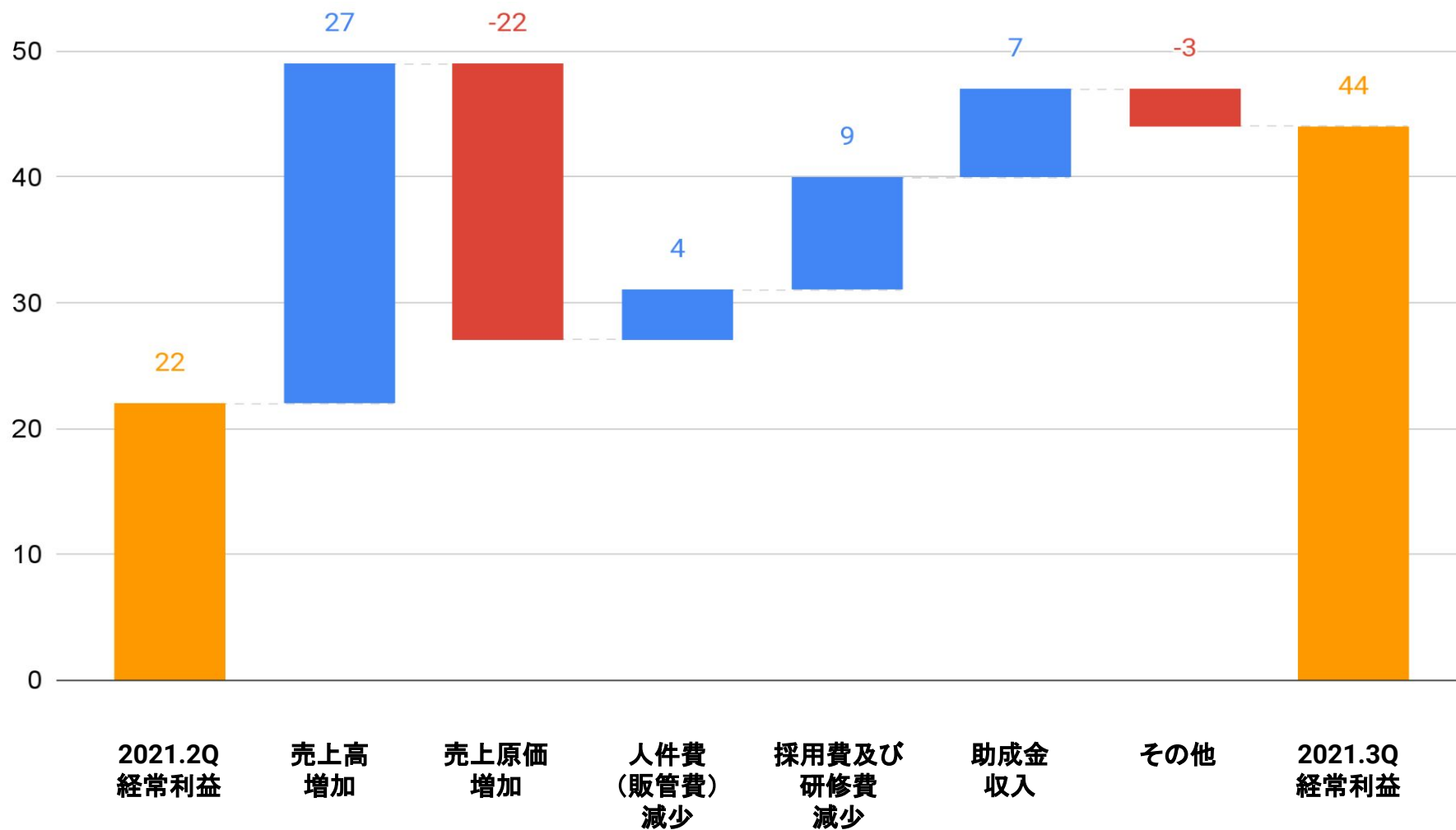
# 連結売上高の四半期推移

- 安定した積み上げにより、右肩上がりの成長を継続



# 主な利益変動要因(対前四半期比)

(単位:百万円)



# 連結貸借対照表

(百万円)	2020年12月期	2021年12月期3Q	主な増減要因
流動資産	984	962	—
現金及び預金	649	592	消費税、法人税等の納付
売掛金	281	316	売上の増加
固定資産	140	162	—
<b>資産合計</b>	<b>1,124</b>	<b>1,125</b>	—
流動負債	455	428	1年内返済予定の長期借入金の減少
固定負債	83	43	長期借入金の減少
<b>負債合計</b>	<b>538</b>	<b>472</b>	—
<b>純資産合計</b>	<b>586</b>	<b>652</b>	—
自己資本比率	52.1%	58.0%	—



## 2. 2021年12月期 第3四半期トピックス



# カスタマーサクセス早期立ち上げ支援サービスを正式スタート

- スタートアップがカスタマーサクセスやカスタマーサポート(以下、CS)の運用チームを立ち上げるための専門サービス「CSブートキャンプ」を正式に提供開始
- CSに必須となるナレッジ(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)の5つをセットで支援

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



# スタートアップ企業成長支援サイト「CS STUDIO」を公開

- スタートアップ企業の支援に特化したサイトをオープン
- カスタマーサクセス、カスタマーサポート関連のサービスを紹介
- 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を掲載

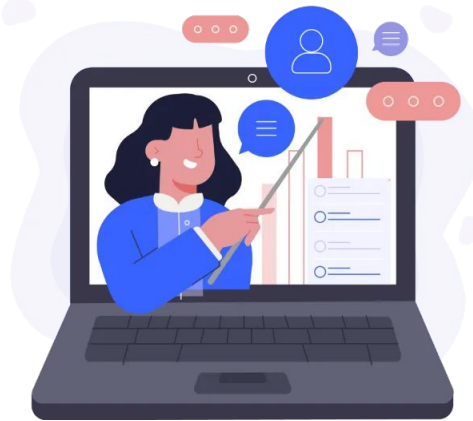


# SNS炎上対策SaaS「Pazu」を提供開始

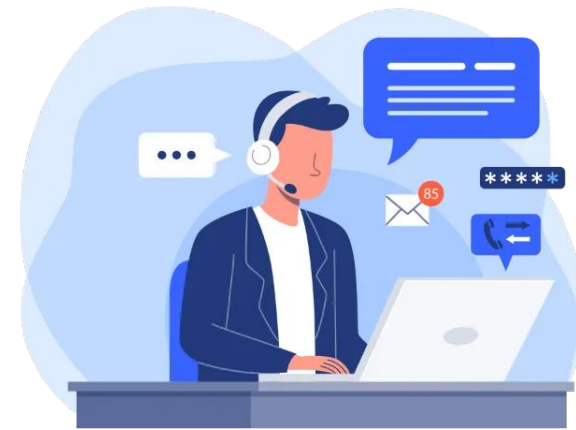
- ネット炎上対策が自社で可能となるSNS炎上対策SaaS「Pazu」を開発
- 96.7%の炎上の発生源となるTwitter(※)の投稿を自動検知する炎上対策機能が実装
- eラーニング「SNSリテラシー教育」、炎上発生時の体制構築支援を一括提供



自動モニタリング



eラーニング



炎上時の体制構築支援

※アディッシュが経年にわたって収集する炎上データベースより事例を調査し、  
※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

2020年の炎上事例をサンプリング。同事例に関する内容(炎上コメント)が Twitterを経由したことがあるかを調査



### 3. 通期連結業績予想

adish

# 通期連結業績予想の修正を実施(11月2日付)

(百万円)	2021年12月期 前回予想	2021年12月期 修正予想	増減率
各サービスが堅調に成長し、概ね想定通りの進捗			
売上高	3,000 ~3,080	3,000	△2.6% ~0.0%
高利益率案件の受注や自動化・DX推進などにより利益率が改善			
営業利益	19 ~39	46	17.9% ~142.1%
助成金の計上等により大幅に増加			
経常利益	20 ~40	65	62.5% ~225.0%

確度の高い数値の集計が可能になったことから、レンジ形式より特定値へ修正

# 通期連結業績予想に対する進捗

(百万円)	2021年12月期 通期業績予想	2021年12月期 3Q実績	修正後予想に 対する進捗率	2021年12月期 4Q会計期間予想
通期予想に対し、概ね4分の3の水準				
売上高	3,000	2,210	73.7%	790
3Q末時点で通期予想を57.9%過達。大型一時費用の発生により4Qは赤字見込				
営業利益	46	72	157.9%	△25
3Q末時点で通期予想を39.3%過達。大型一時費用の発生により4Qは赤字見込				
経常利益	65	90	139.3%	△25

3Q末で営業利益、経常利益ともに通期予想を達成。4Qの大型一時費用に備える

# 本年の投資ロードマップ

2021年  
12月期  
上期

## 利益基盤の確立

- 学校向け大型案件や中規模企業案件の新規受注積み上げ
- 取引先数の安定した増加
- 黒字転換(上期連結営業利益39百万円)

2021年  
12月期  
下期

## 規模拡大への先行投資

- 大型案件運用エリアの増設
- 新規地方拠点の設立
- 新規拠点への設備投資

## 大型一時費用の発生

- 従業員賞与の支給
- オフィス什器の入れ替え
- リモートワーク設備の購入等

2022年

さらなる成長

# 新規宮崎拠点「宮崎日南BASE」

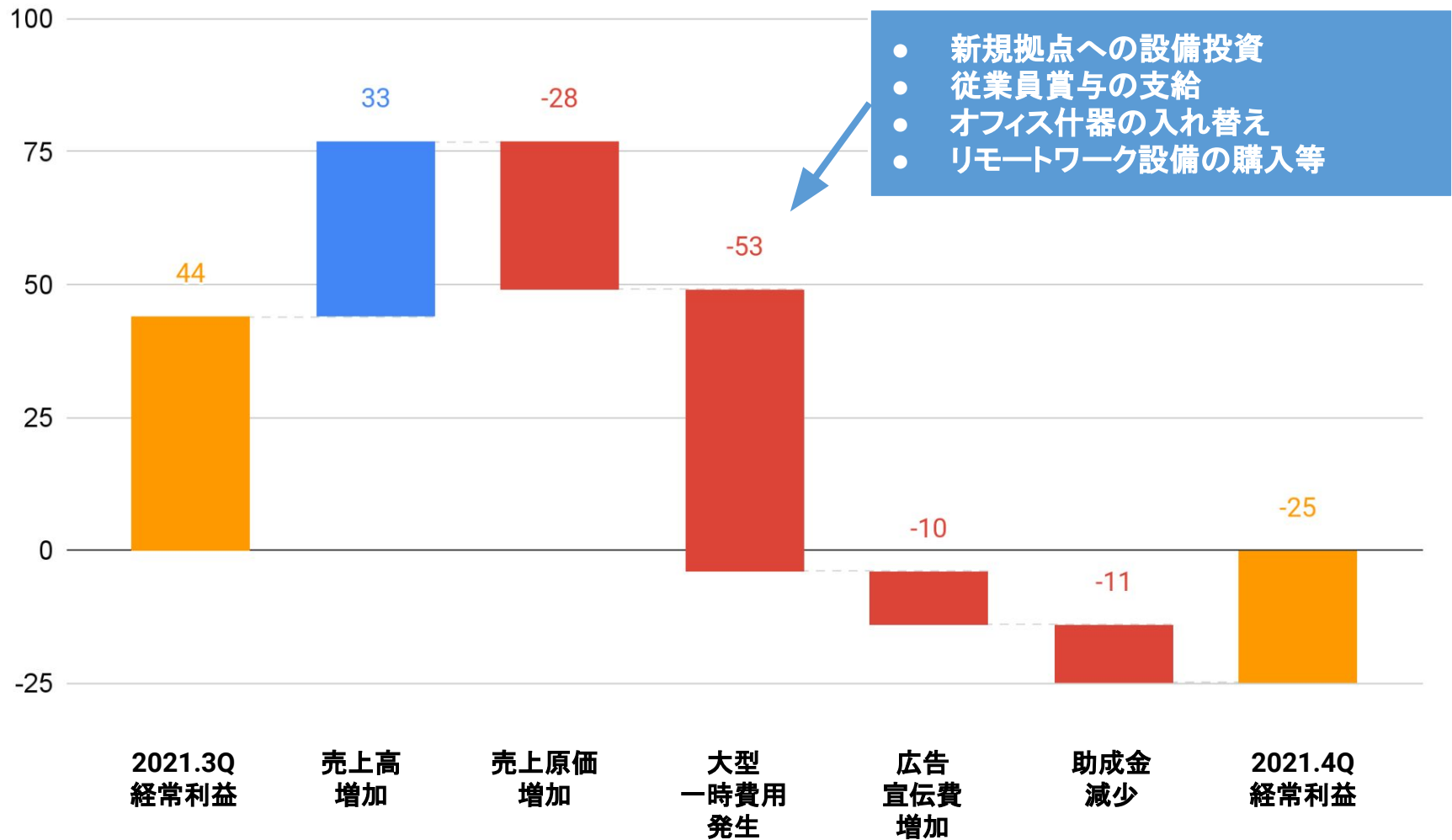
- 子会社アディッシュプラスの対応規模拡大に伴い、10月1日より宮崎拠点が設立
- 東京、仙台、福岡、札幌、沖縄に続き、国内拠点は6箇所に
- MaaSをはじめとする新規サービスの需要拡大へ応えていく





# 2021年4Qにおける主な利益変動見込み(対前四半期比)

(単位:百万円)





# 4. 補足資料

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



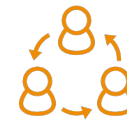
創業より強い市場。プラットフォームから SNSで問題を抱えている企業や学校など幅広く顧客が存在。

## 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。

## MaaS



世界的大手はじめ各 MaaS事業者へのカスタマーサポート提供を行う。自治体 MaaS実証実験にも参加。

# 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



### 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



### 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)

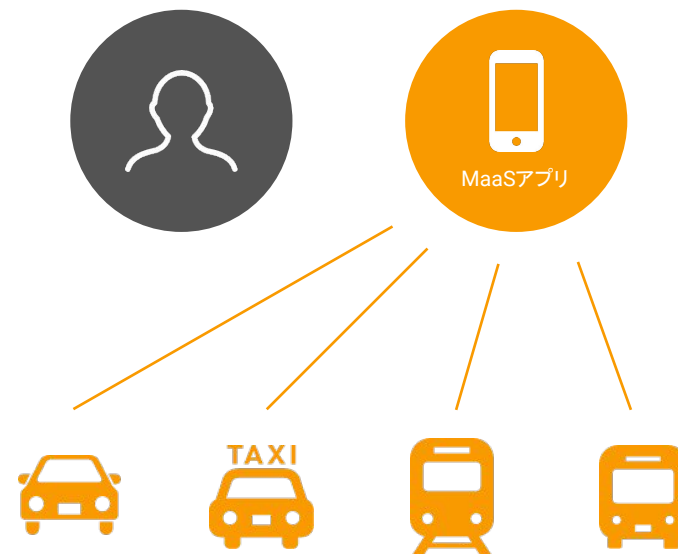
MaaS (Mobility as a Service)とは、すべての交通手段による移動を1つのサービスとして捉え、検索～予約～支払いを一度に行えるようにし、利用者の移動の利便性を高める新たな移動サービス

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

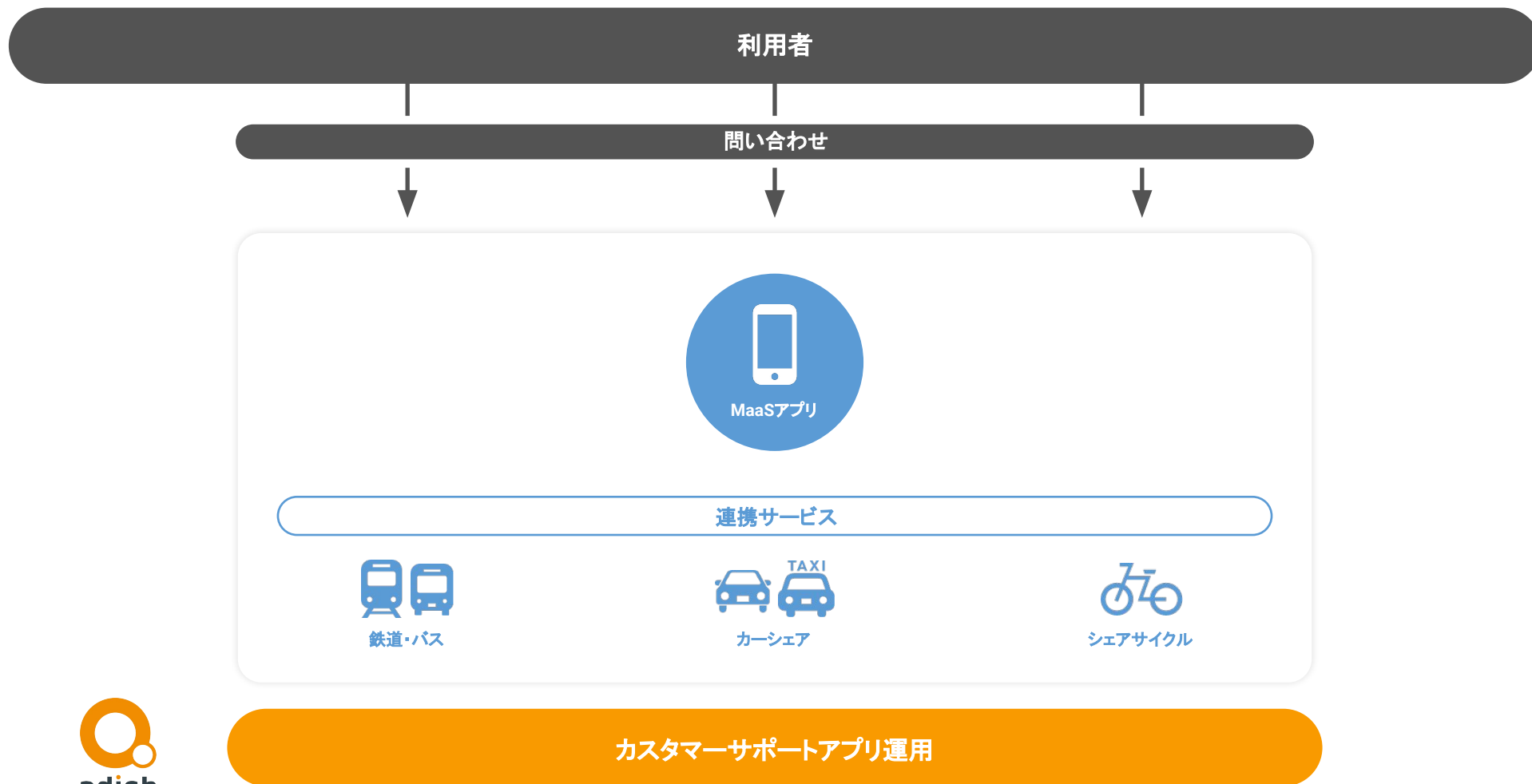
MaaS



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にカスタマーサポートを提供。



# 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

連結344名、単体216名(2021年9月末現在・臨時従業員を除く)

## 役員

代表取締役	江戸 浩樹	社外取締役	澤 博史
取締役執行役員	松田 光希	社外取締役	高橋 理人
取締役	杉之原 明子	常勤監査役	秋場 修
執行役員	池谷 昌大	社外監査役	飯塚 隆
執行役員	石川 琢磨	社外監査役	馬淵 泰至
執行役員	吉川 敏広		
執行役員	小澤 豊		
執行役員	小原 良太郎		
執行役員	加藤 大輔		

## 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

- 2014                      2015                      2016                      2017                      2018                      2019                      2020                      2021

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

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)

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

東京証券取引所マザーズ市場上場                      2020.03

AIによる誹謗中傷再考アラートサービス「matte」をリリース                      2020.09

SNS炎上対策SaaS「Pazu」をリリース                      2021.09

# 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

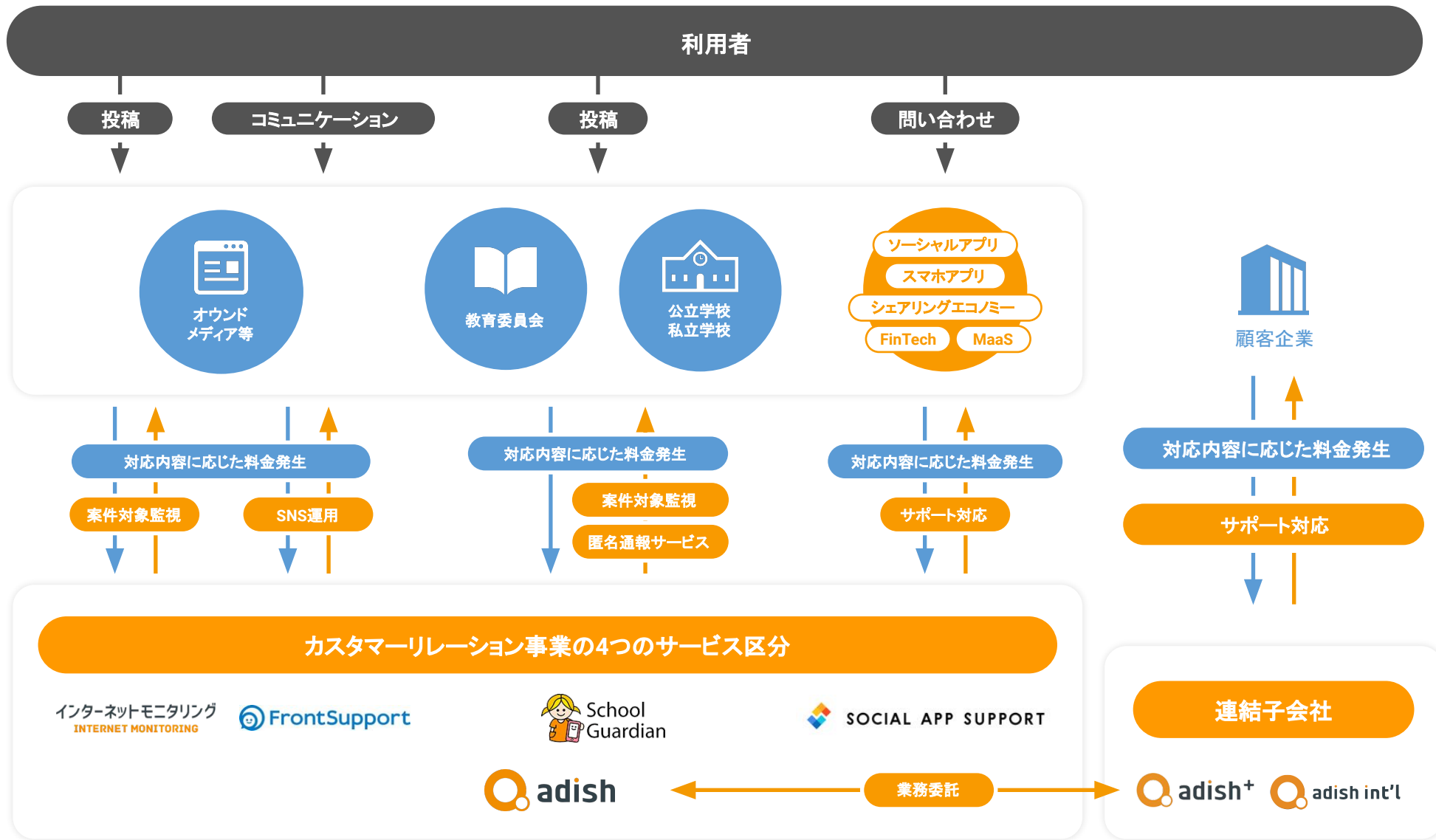


ネットいじめや個人情報流出をモニ  
タリングし生徒指導に活かしていく  
コンサルティングサービス



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

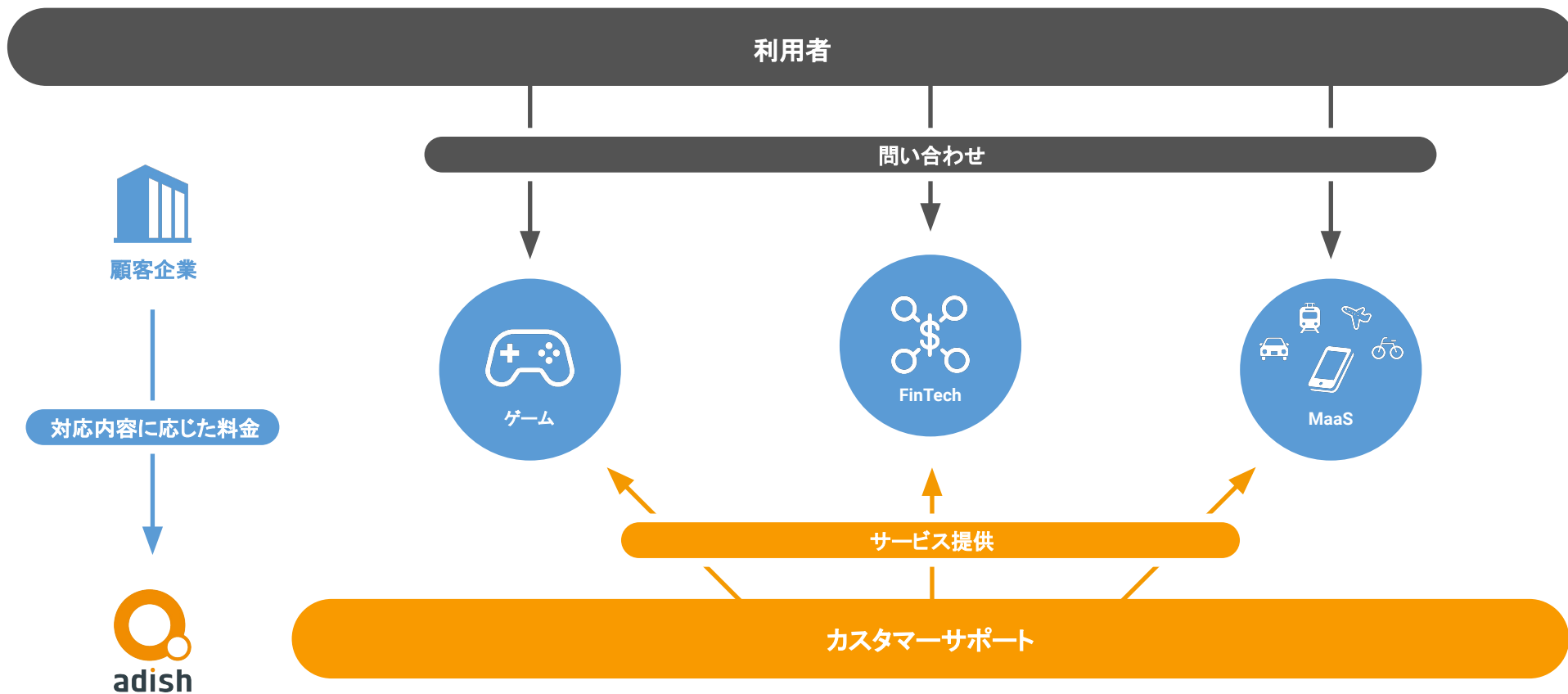


企業

- 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



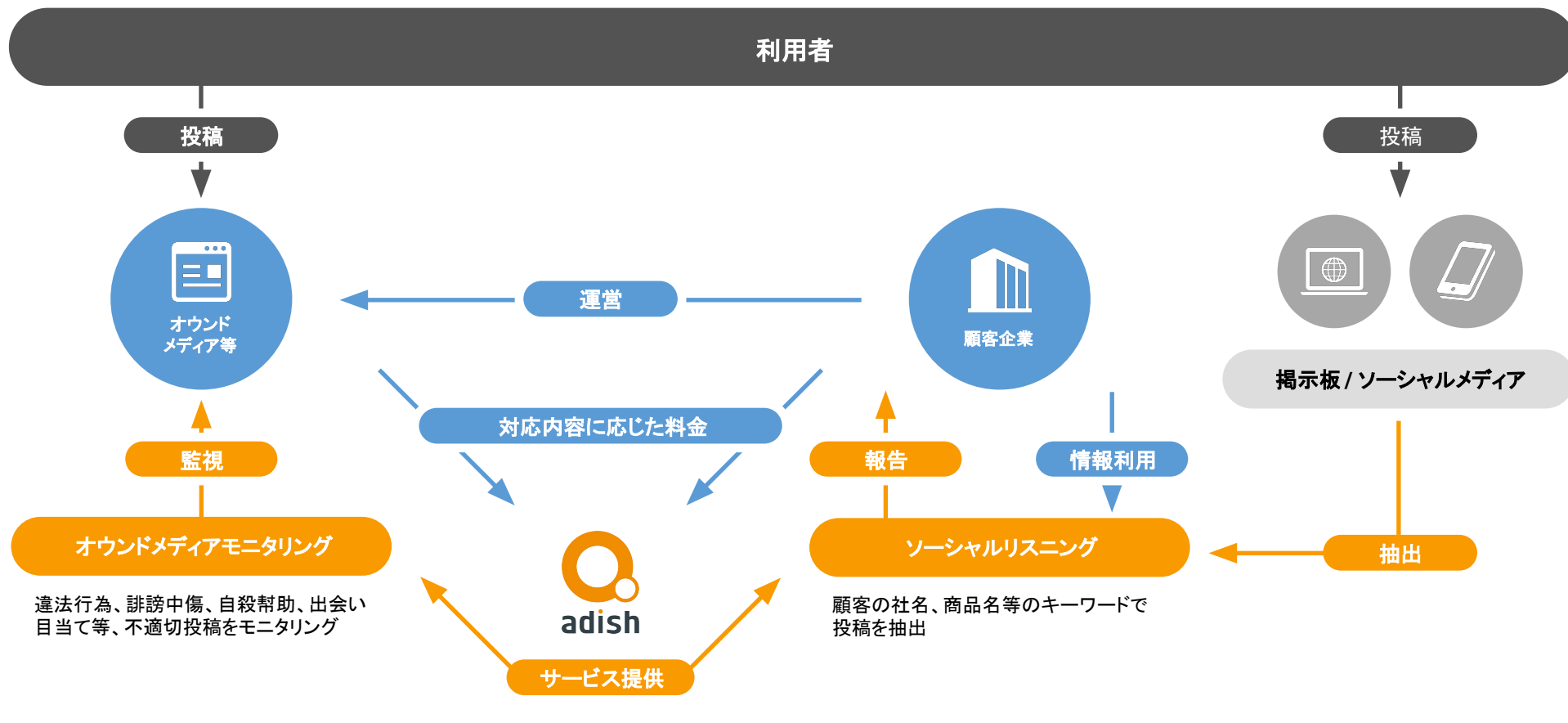
導入企業様

※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



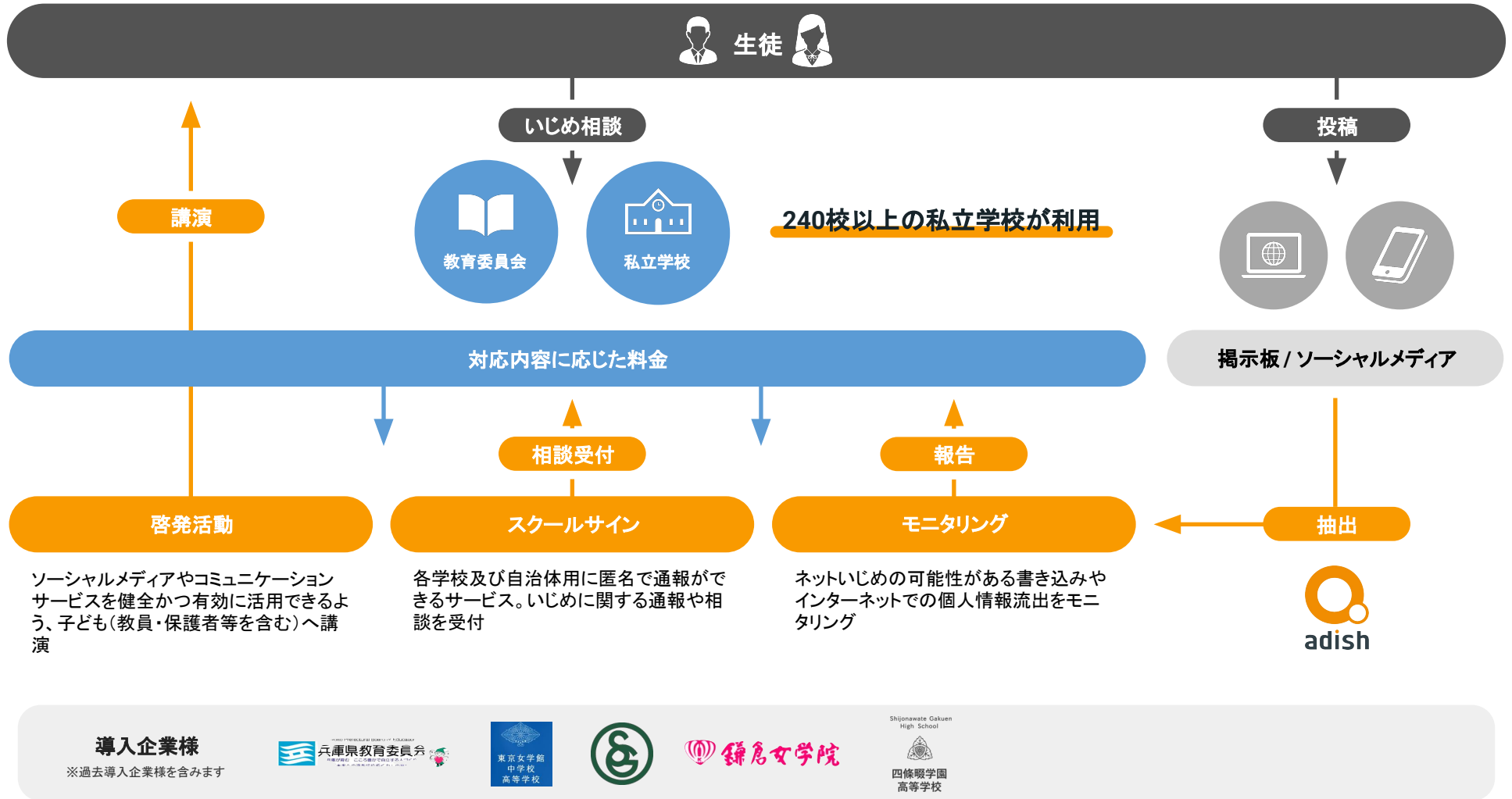
導入企業様

※過去導入企業様を含みます



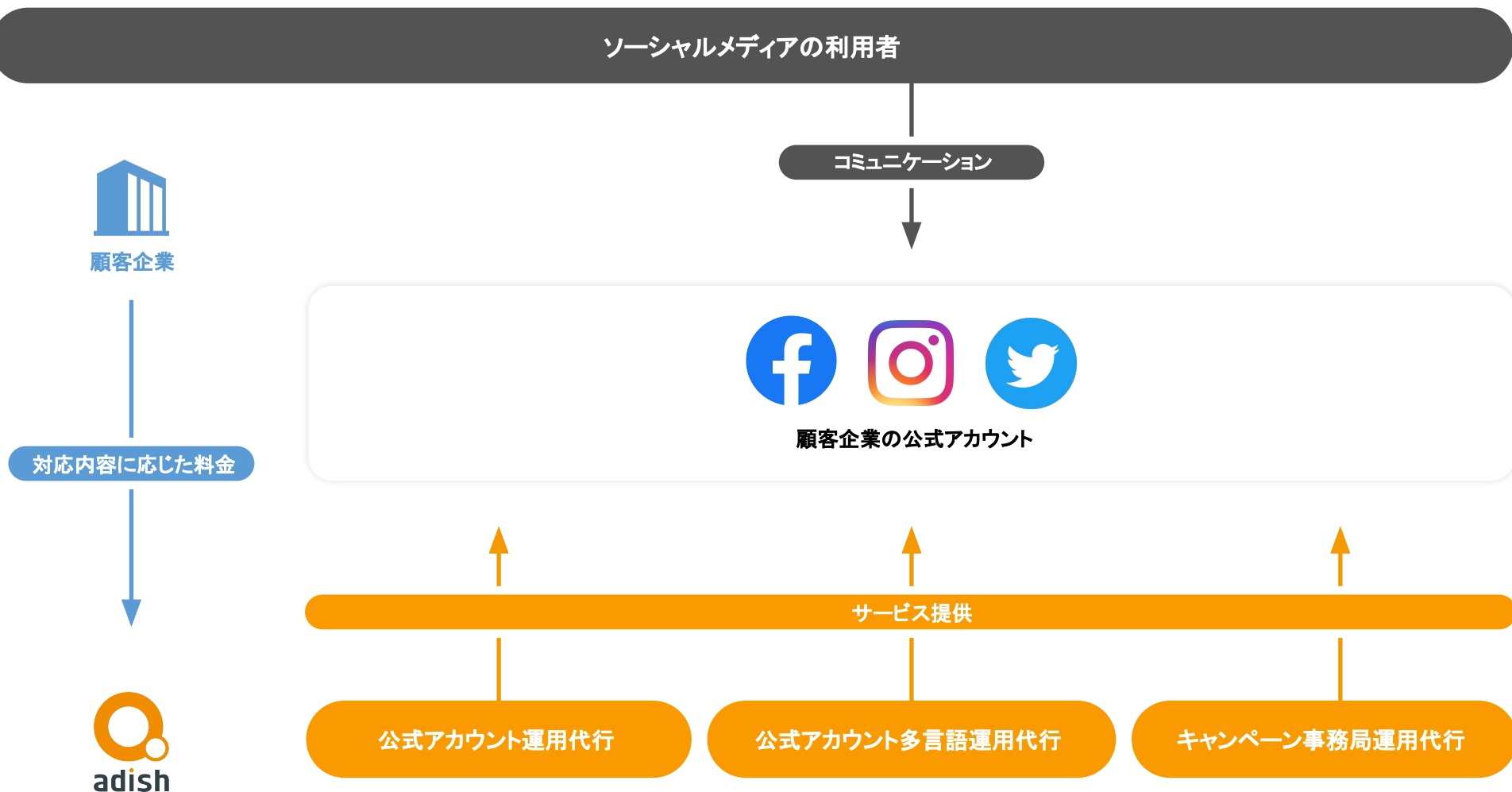
# サービス概要: スクールガーディアン

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

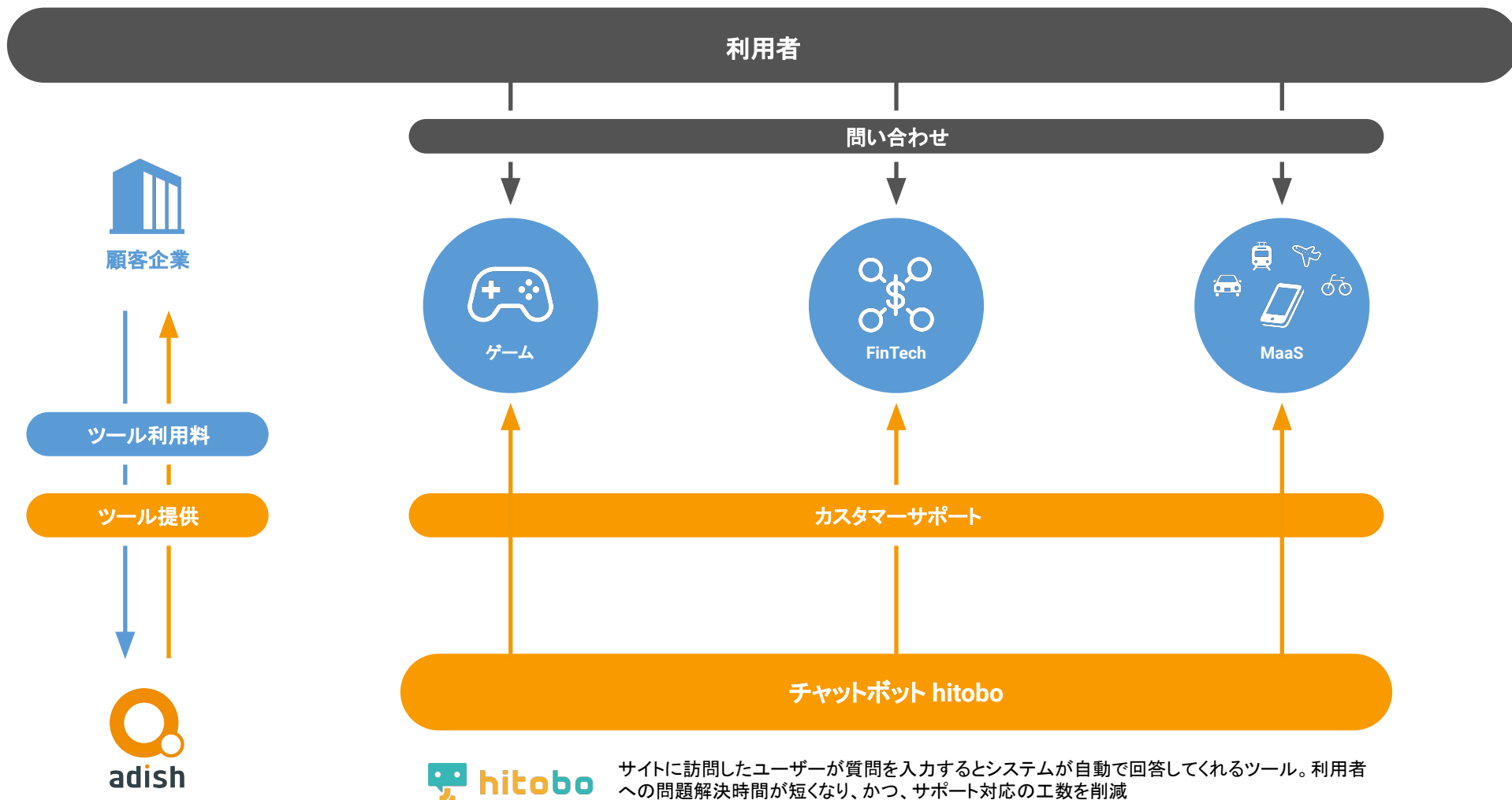
企業の公式アカウントを活用して、ソーシャルメディア利用者とのファンコミュニティの形成を支援





# サービス概要: チャットボット hitobo

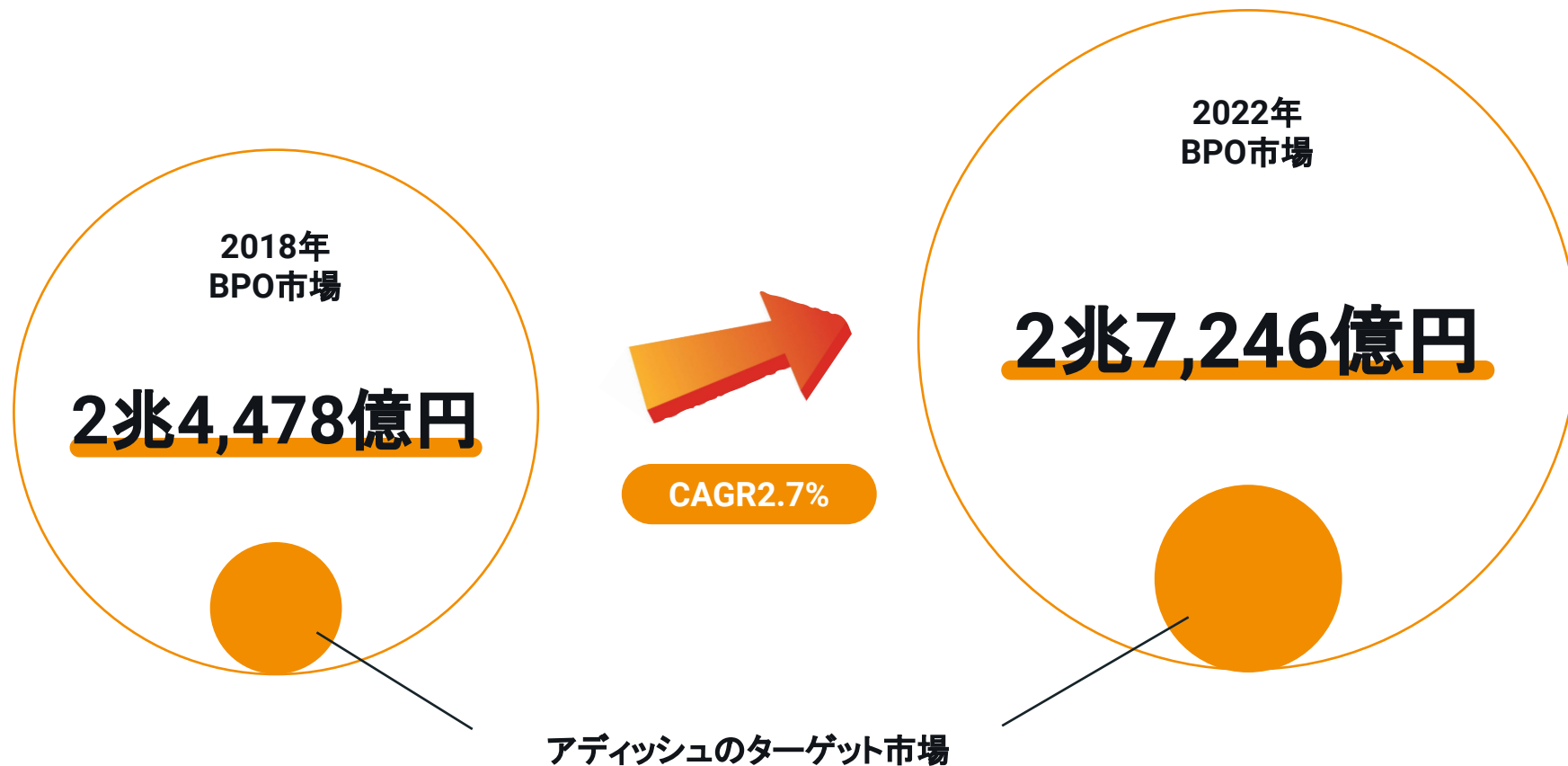
利用者が抱える課題をすぐに解決するチャットボットツールを提供



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

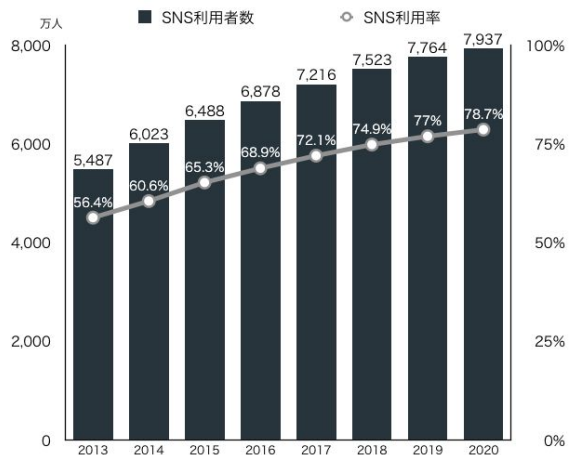


参照：株式会社矢野経済研究所 BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)市場の実態と展望 2018-2019

# 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

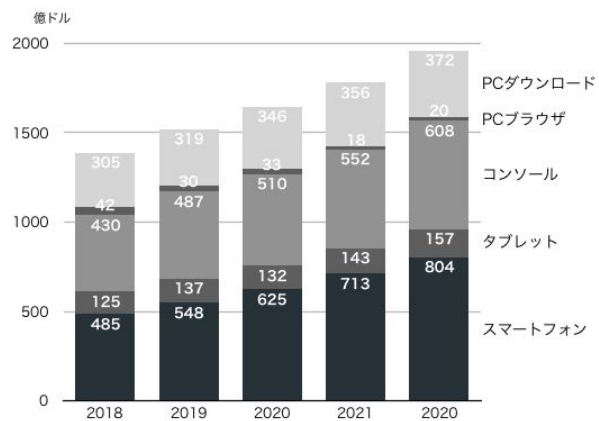


(株式会社 ICT総研 2018年度 SNS利用動向に関する調査より作成)

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

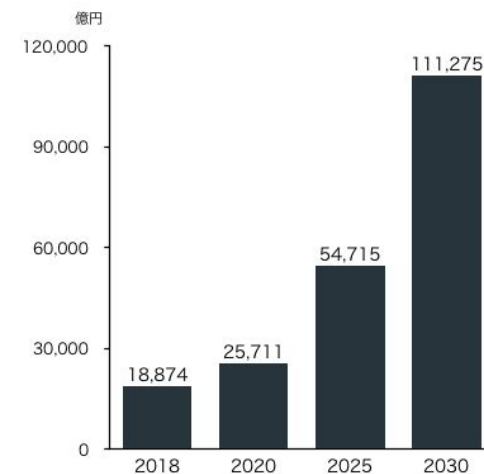


(Newzoo Global Games Market Reportより作成)

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

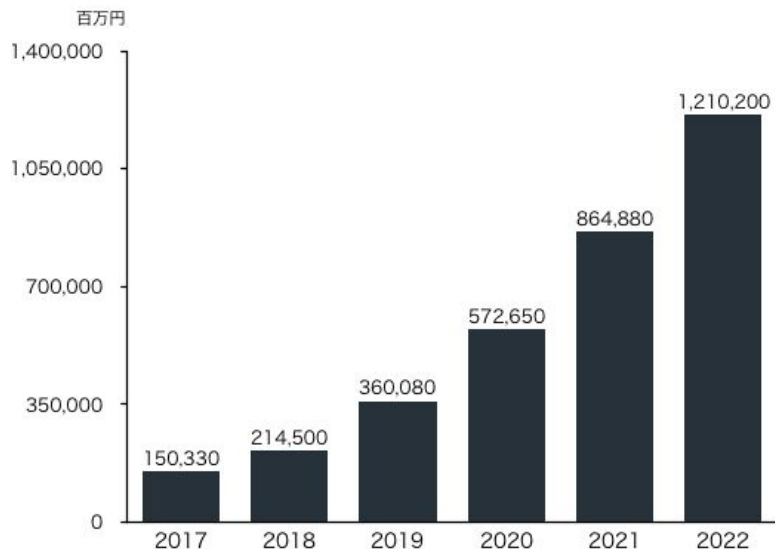
インターネットモニタリング  
INTERNET MONITORING

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

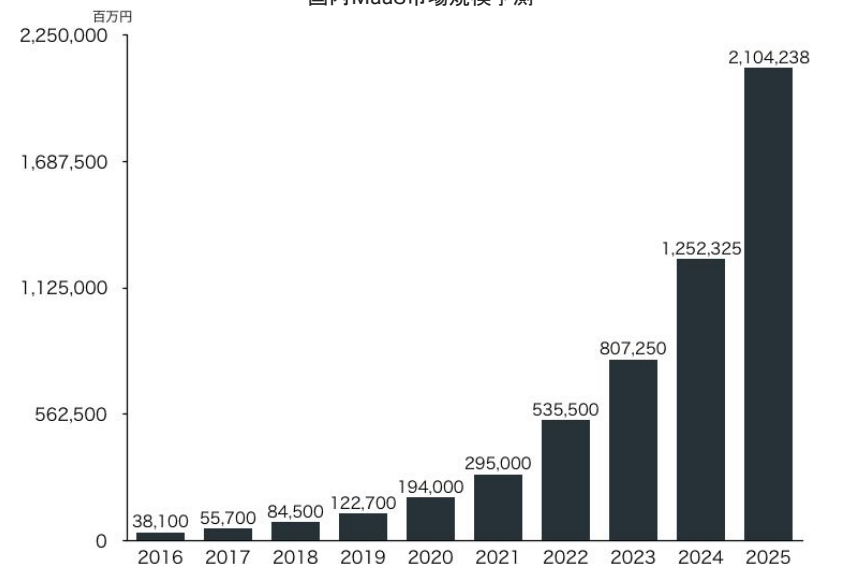


(矢野経済研究所 2019 FinTech 市場の実態と展望 より作成)

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

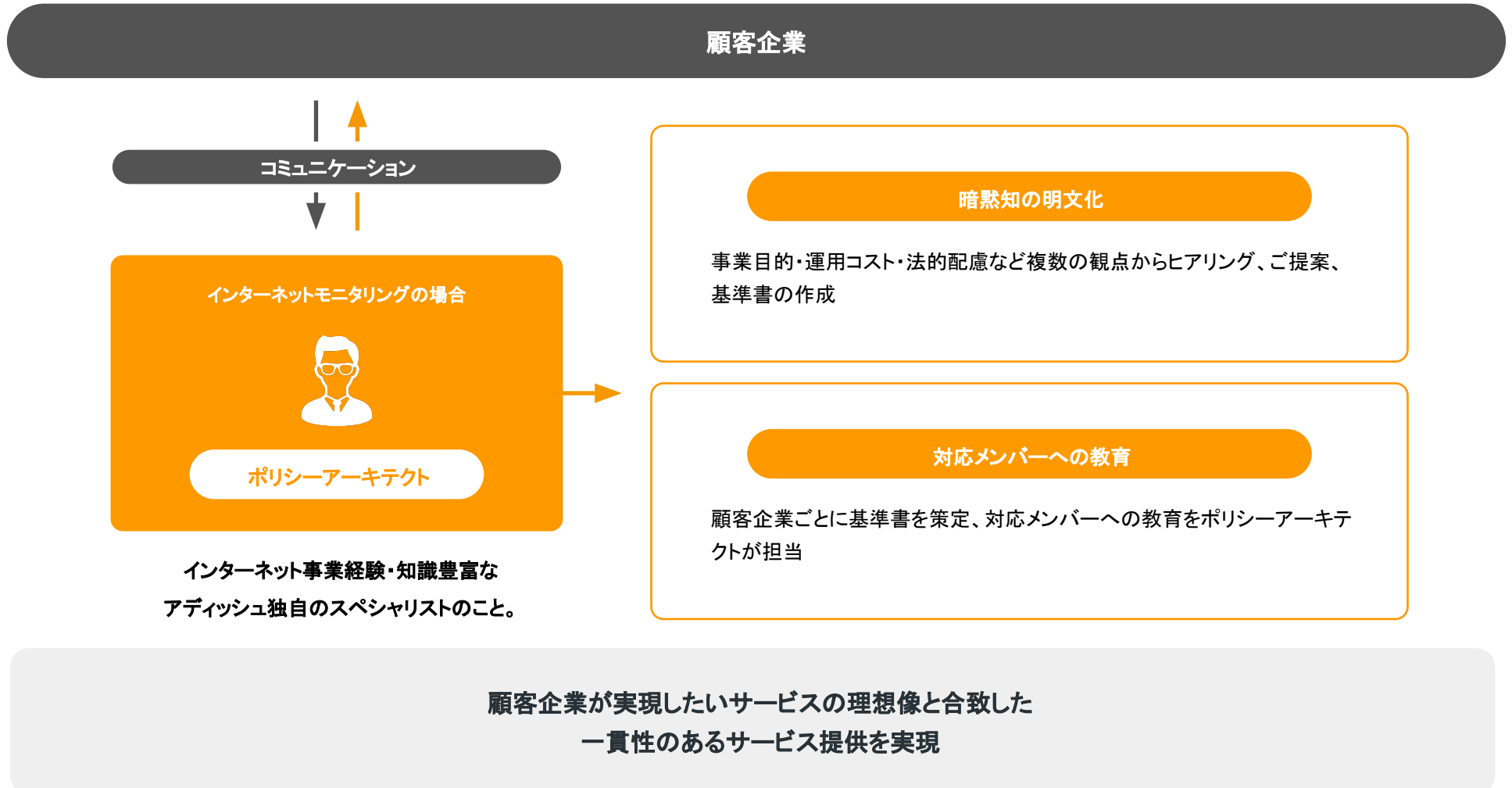
「初めての外部パートナー」から「付加価値提供」まで幅広いニーズに対応

\*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



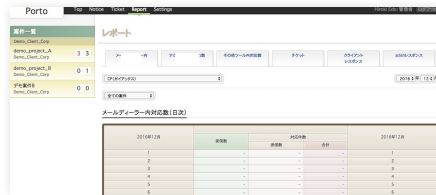
# 一社ごとに最適化した柔軟な運用設計

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1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。

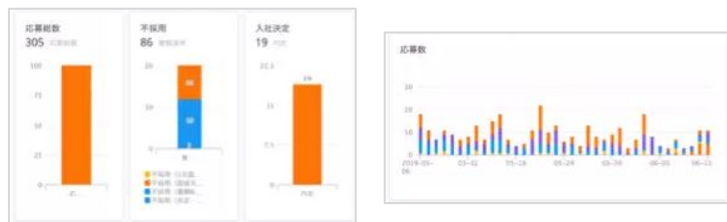


## サービスのリリース予定・急激な成長に対応した人材育成・教育体制を整備

### 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。

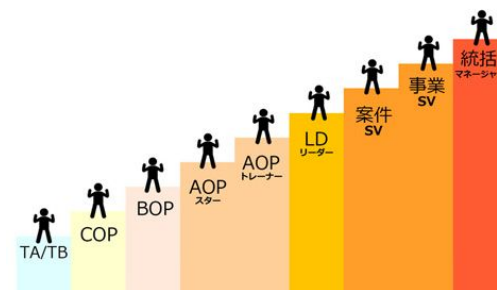


### 上記の実現のために

- 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



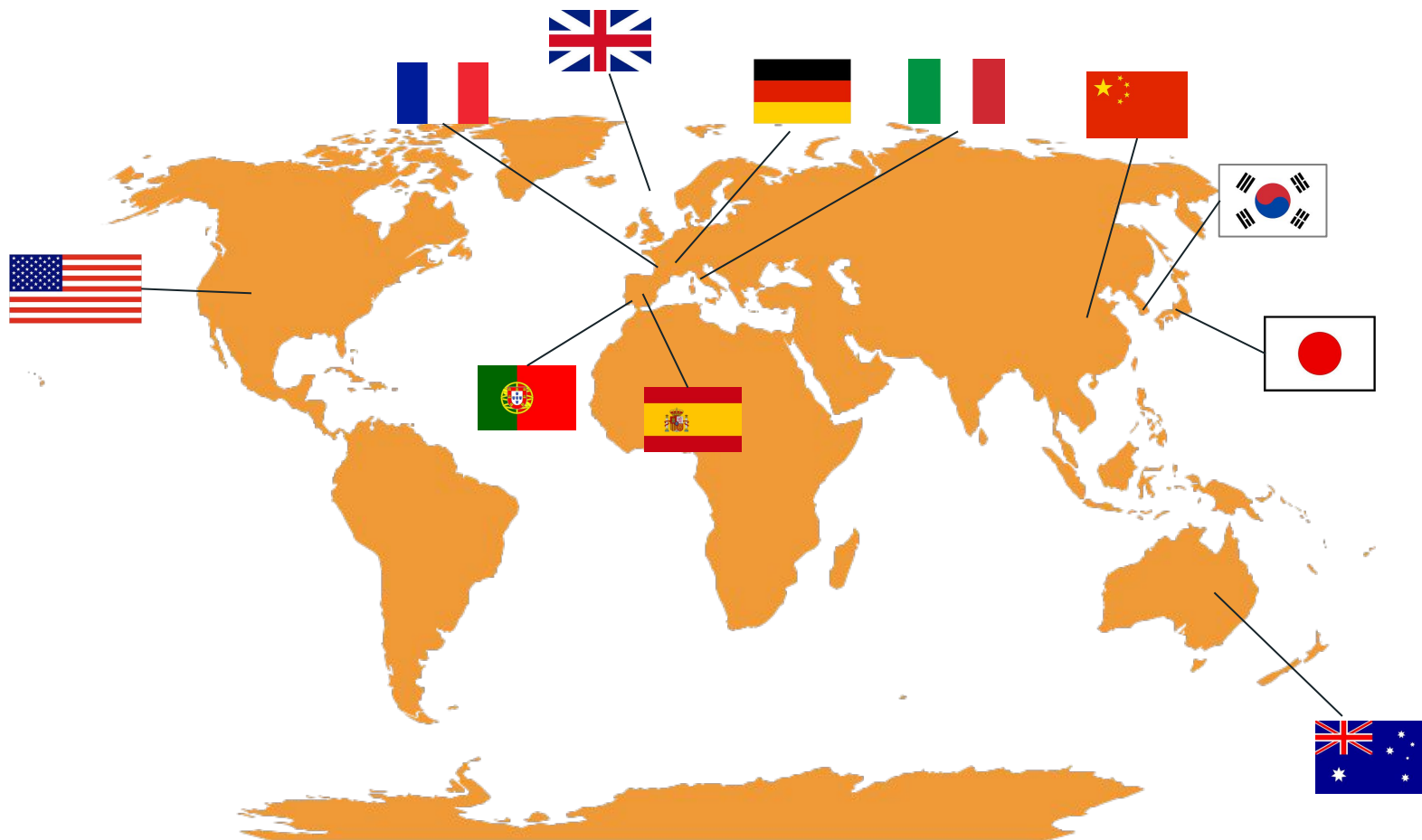
## 採用

- 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。