

2021年12月期 決算説明資料

アディッシュ株式会社(7093)

2022年02月

- 01 事業概要
- 02 2021年12月期 業績ハイライト
- 03 2021年12月期 事業トピックス
- 04 2022年12月期 業績予想
- 05 成長戦略
- 06 補足資料

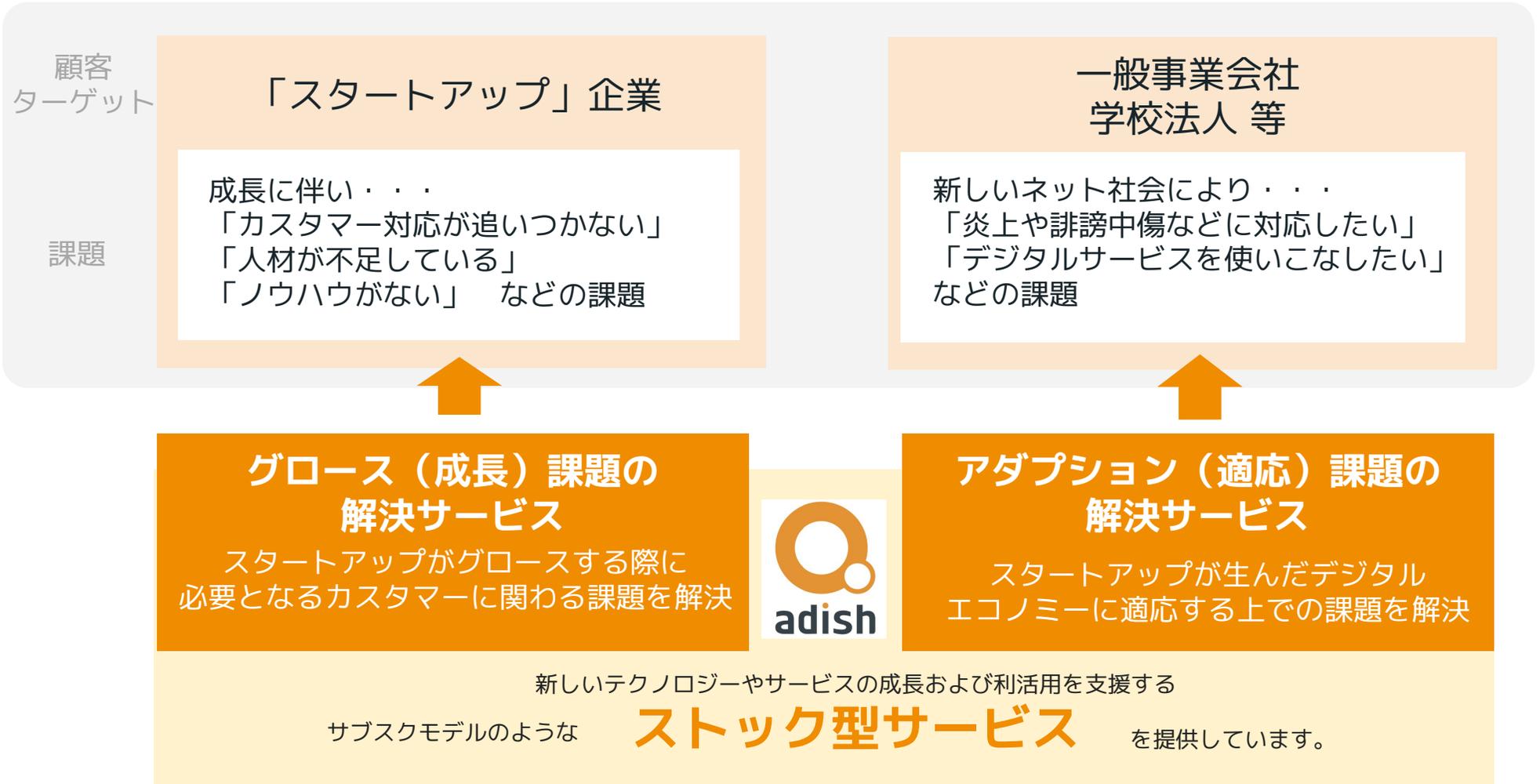


01.事業概要

adish

アディッシュの事業モデル

デジタルエコノミー



※アディッシュにおける「スタートアップ」の定義

- ・ 未上場であり資金調達を受けていて上場やM&A等を目指している企業
- ・ インターネット関連事業領域のグロース市場上場企業
- ・ 上場/M&A後も急成長（3年で30%以上等）するマーケット領域で事業を展開している企業

サービスラインナップ

ストック型サービスラインナップ



強み

カスタマーサクセスの
知見・ケース蓄積

+

急成長スタートアップ
実績によるノウハウ

+

自社開発システム
エンジニアリング



デジタルエコノミー特化の
カスタマーサクセスソリューション・プロバイダー

Customer-Success Solution Provider for Digital Economy



02. 2021年12月期 業績ハイライト

2021年12月期 決算サマリー

- 新規案件の積み上げ及び既存案件の拡大により売上高は前年同期比9.9%増の2,992百万に成長。
- 過去最高の連結売上高を更新。
- 経常利益70百万円、当期純利益は48百万円で黒字着地。

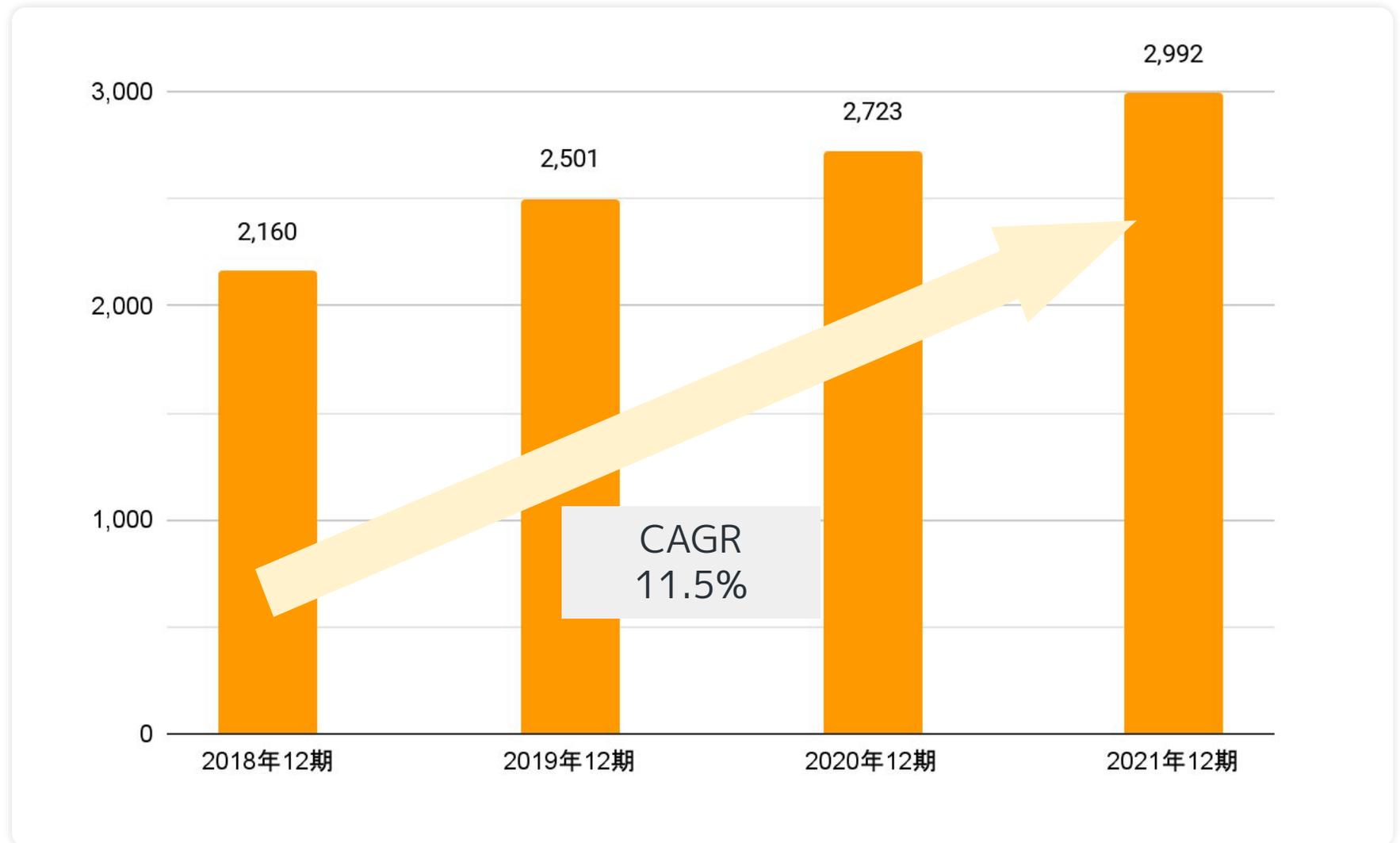
(百万円)

	2020年12月期 通期実績	2021年12月期 通期実績	対前期 増減率
売上高	2,723	2,992	9.9%
営業利益	7	51	592.8%
経常利益	4	70	1,313.0%
親会社株主に帰属する 当期純利益	△4	48	—

連結売上高の推移

- ストック型の特性を活かし、継続した売上成長を維持。

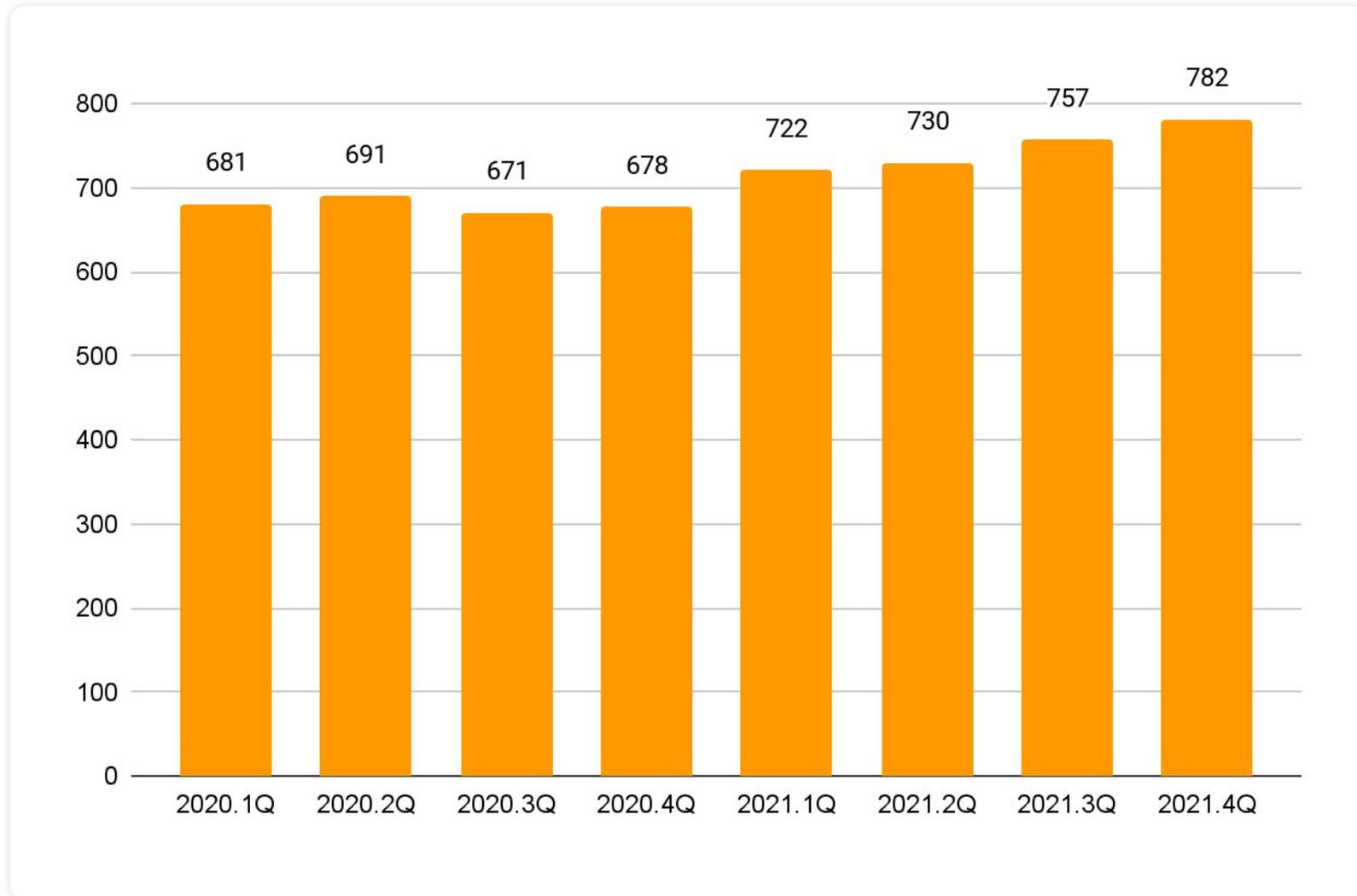
(百万円)



連結売上高の四半期推移

- 順調な新規案件の積み上がりにより、第4四半期は前年同期比15.3%増にて着地

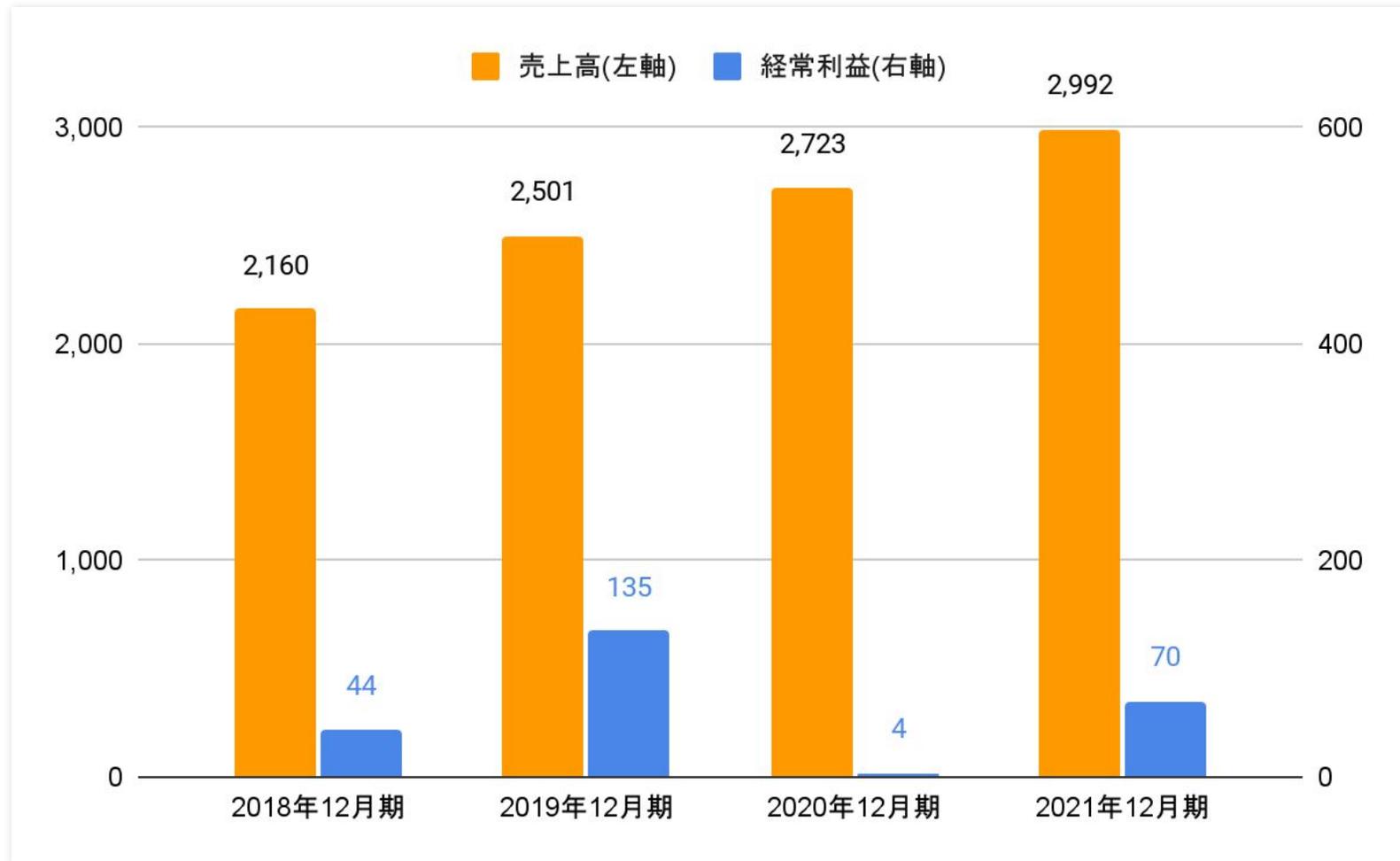
(百万円)



連結売上高・経常利益の推移

- 売上高の増加に伴い、経常利益は、前期比1,313.0%増

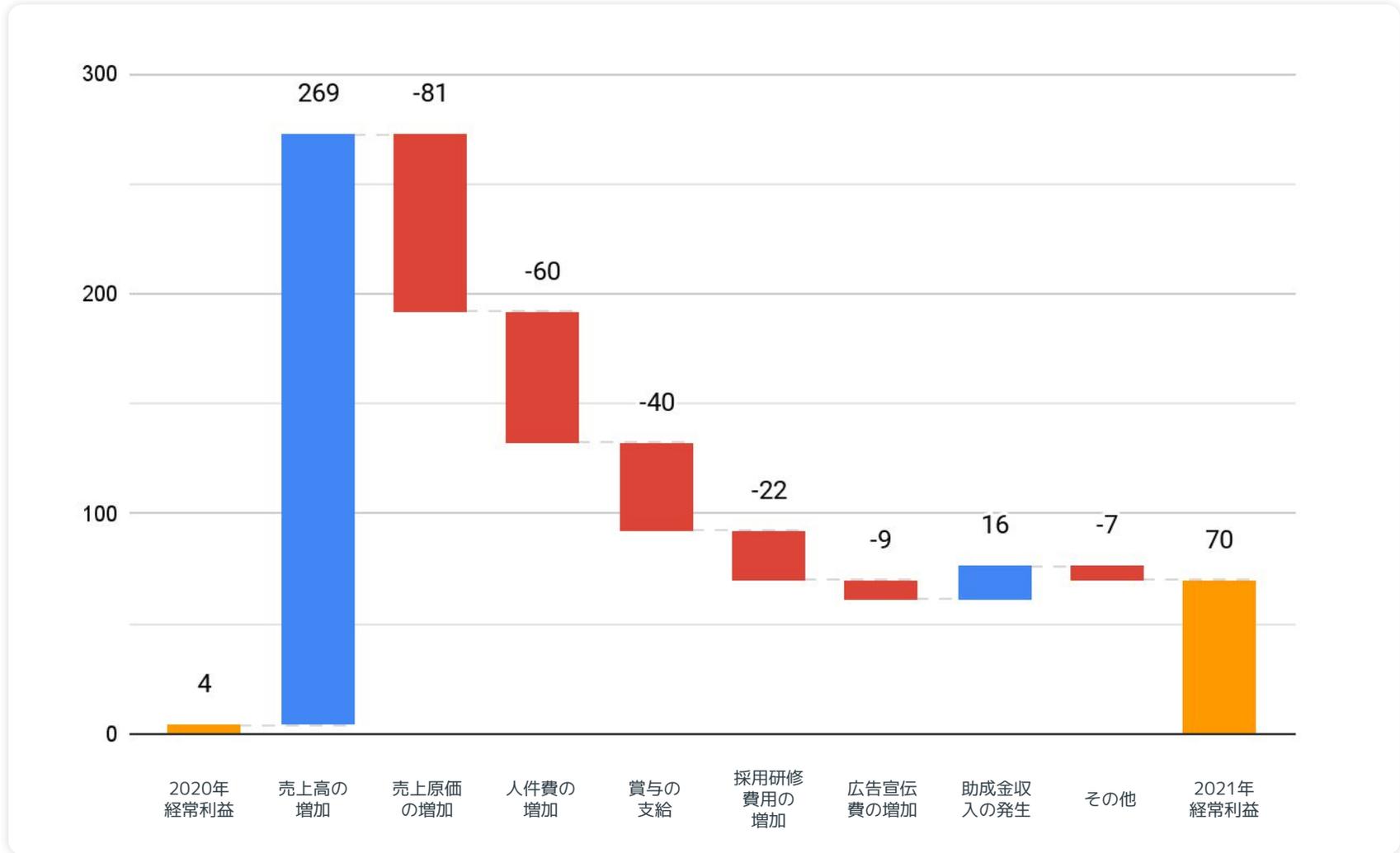
(百万円)



主な利益変動要因（通期）

- 売上を伸ばしつつ、継続した先行投資も実施。

(百万円)



連結貸借対照表

- 大きな変動なし。50%以上の自己資本比率を維持。

(百万円)

	2020年12月期	2021年12月期	主な増減要因
流動資産	984	999	—
現金及び預金	649	634	—
売掛金	281	309	売上取引の拡大
固定資産	140	164	宮崎拠点の開設
資産合計	1,124	1,163	—
流動負債	455	483	未払費用の増加
固定負債	83	35	長期借入金の減少
負債合計	538	518	—
純資産合計	586	645	—
自己資本比率	52.1%	55.4%	—

主要KPI (2021年12月期実績,連結)

ストック収益(注1)

29.1億円/年

売上高CAGR(注2)

11.4%

月次解約率(注3)

1.1%

年間顧客数(注4)

604社

ストック収益比率(注5)

97.6%

ARPA(注6)

4.8百万円/年

(注1)継続的なサービスを提供した取引の収益の合計。対応件数に応じた従量課金売上を含む。

(注2)2018年～2021年の4年間の各会計期間における売上高年平均成長率。

(注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ヶ月分の平均値

(注4)継続的なサービスを提供した顧客の合計数。講演、短期限定対応等のスポット取引を含まない。自治体契約は導入学校数によらず1自治体あたり1社としてカウント。

(注5)連結売上高に占めるストック収益の比率

(注6)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)



03. 2021年12月期 事業トピックス

adish

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の運用チームを立ち上げるための支援サービス「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



※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。

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。

CS STUDIO

特徴 サービス ▼ 事例 メルマガ お問い合わせ

アディッシュのCS STUDIOで
顧客接点を最適に。

カスタマーサポート・カスタマーサクセスの代行からコンサルティングまで。
お客様のCS・CX最適化を総合支援します。

※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。

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%の炎上の経由元となるTwitter(※)の投稿を自動検知する炎上対策機能を実装。
- 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、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。
※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。

MaaS事業：nottecoの事業譲受

- 相乗りマッチングサービス(CtoCプラットフォーム)を事業譲受にて取得(2022年2月)。
- 同じ目的地、趣味の人と相乗りをすることで、楽しい時間や新しい出会いを創出。
- toB向けサービス及びtoG向けサービスとして展開し、企業や地域の移動課題の解決を目指す。



※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。

ダイバーシティ推進の取り組み

- 多様性を尊重し経営計画「2027年までに意思決定層における女性比率30%」を推進。
- 2030年以降に向けて職能や国籍等の観点に取り組むことでダイバーシティ&インクルージョン経営を実現。
- 2021年12月期に複数のアワードで評価。

D&Iアワード2021
「ベストワークプレイス」
認定受賞



2020年度ウーマンエンパワー
賛同企業アワード
「大賞」受賞
(従業員1000名未満の部)



※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。



04. 2022年12月期 業績予想

2022年12月期 通期連結業績予想

- 売上高は**3,352百万円**と、前期比**12.0%増**の成長を見込む。
- 新型コロナウイルスの影響については、2021年と同様に、引き続きまん延防止措置等の社会状況が早くとも6月までは続くことを想定。
- 売上トップラインの成長および開発のため積極的な投資は継続。その投資及び案件開始時期の遅延可能性も考慮に入れ、経常利益については**30-90百万円**のレンジにて予想。

	2021年12月期 実績	2022年12月期 予想	増減額	増減率
売上高	2,992	3,352	360	12.0%
営業利益	51	34~94	△17~+43	△34.4% ~+81.3%
経常利益	70	30~90	△40~+20	△57.5% ~+27.5%
親会社株主に帰属する当期純利益	48	20~60	△28~+12	△59.0% ~+23.0%

会計基準の変更とその影響について

- 「収益認識に関する会計基準」(企業会計基準第29号 2020年3月31日)等を2022年12月期第1四半期より適用。
- 本会計基準の適用により、主に自治体向けに提供しているサービスの売上計上において、今までは年度末である3月の検収時に計上(検収基準)していたものを、契約期間に対応した4月から翌年3月の各月計上(進行基準)に変更。
- 2022年12月期第1四半期では、本会計基準適用前と比べて売上高・利益ともに10百万円以上のマイナス影響。
- 本会計基準を適用することにより、2022年3月検収の売上について、2021年4月から同年12月までの9か月分を前連結会計年度の収益として取り扱うことが主な理由。
- 前ページの「2022年12月期通期連結業績予想」には、この影響を織り込み済。



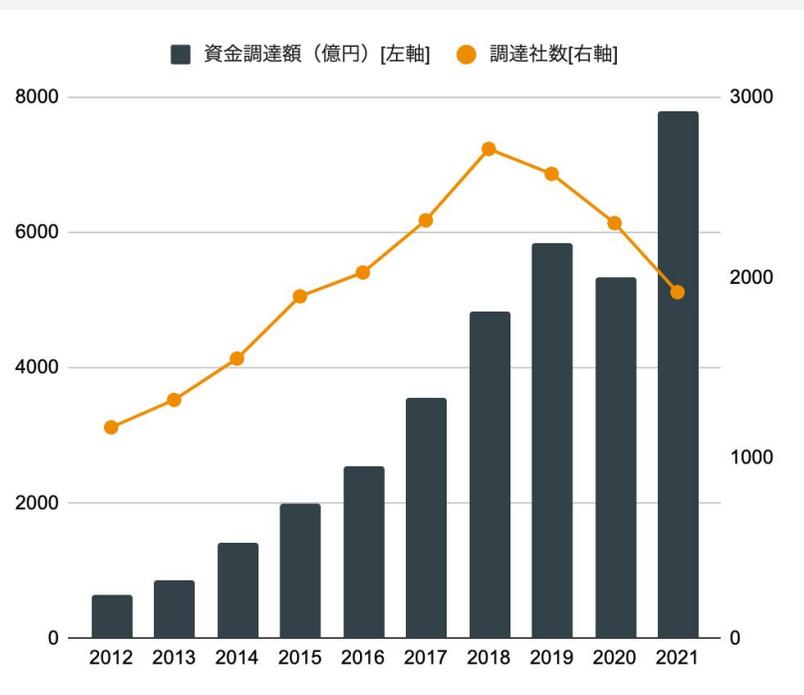
05. 成長戦略

adish

拡大するスタートアップ市場とスタートアップ向け売上

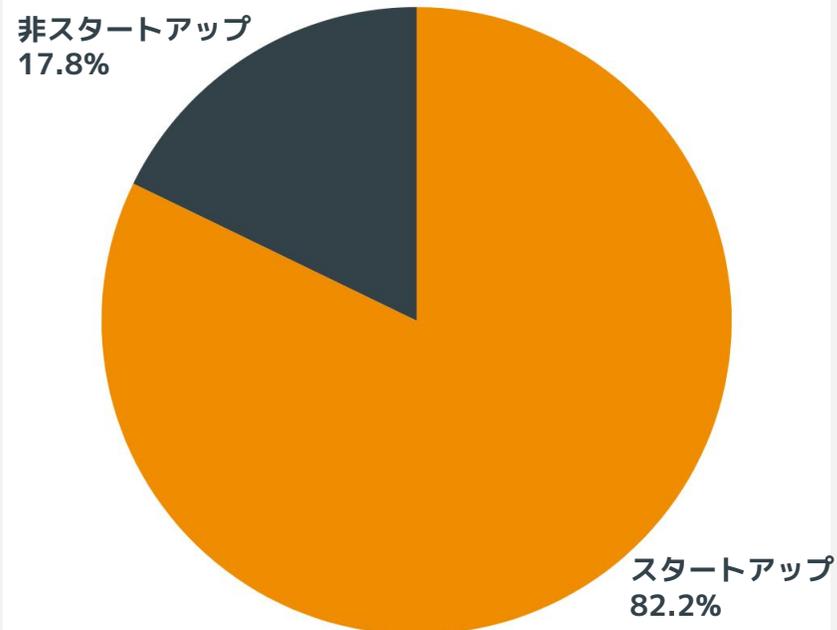
スタートアップへの投資額はコロナの影響はあったものの増加傾向。
またアディッシュの新規受注案件におけるスタートアップの割合は高い状態にある。

国内スタートアップによる資金調達金額年間推移



※INITIAL 2021年Japan Startup Finance ~ 国内スタートアップ資金調達動向 ~
<https://initial.inc/enterprise/resources/japanstartupfinance2021>

2021年12月期 新規受注売上に占めるスタートアップ割合



※アディッシュにおける「スタートアップ」の定義

- ・未上場であり資金調達を受けていて上場やM&A等を目指している企業
- ・インターネット関連事業領域のグロース市場上場企業
- ・上場/M&A後も急成長（3年で30%以上等）するマーケット領域で事業を展開している企業

大型資金調達をしていくスタートアップ顧客

アディッシュの顧客の中でも大型資金調達をして急成長をしていく企業が増加中

累積調達額



2,649百万円

SNKRDUNK

11,596百万円



2,406百万円

SHOWROOM

3,265百万円

aperza

2,002百万円

★☆☆ YOURMYSTAR

2,197百万円

cake⁺JP

1,117百万円

ツイキャス

1,222百万円

※累積調達金額は2022年2月10日時点でのSTARTUP DBを参照 <https://startup-db.com/>

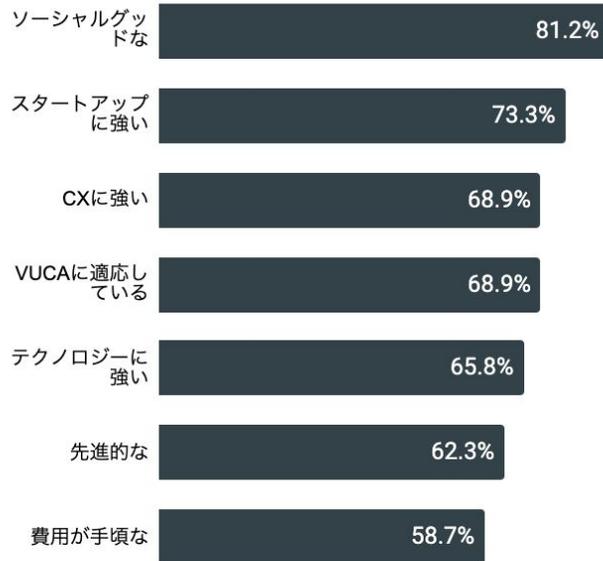
※掲載許諾が得られている一部の顧客企業様のみを掲載しています。

スタートアップにおけるブランド認知

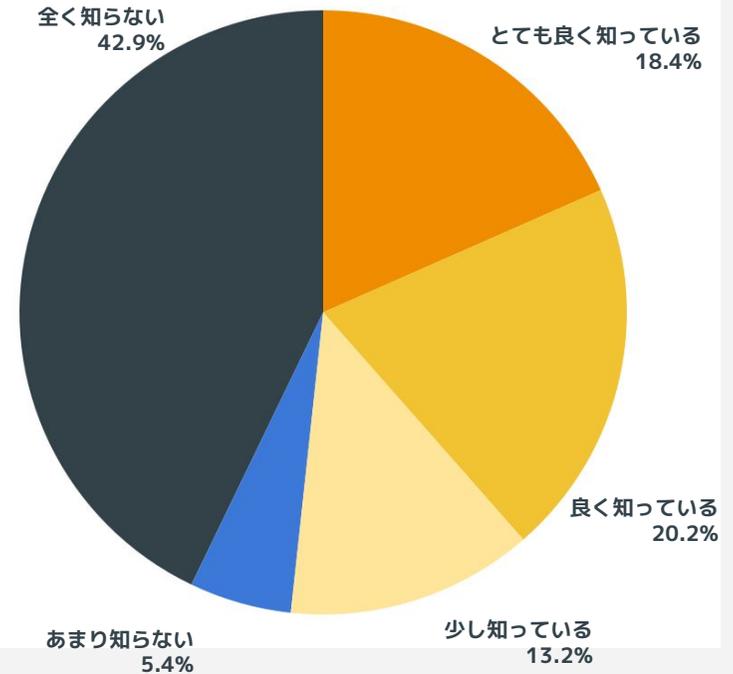
アディッシュにはスタートアップと親和性が高いと考えられる項目が高く出ている。
一方、スタートアップからの認知度は51.7%程度であり、
未認知の方々への広がりの可能性がまだまだある。

アディッシュに対するイメージ

※アディッシュを「とてもよく知っている、よく知っている」を選んだ人における下記各項目で「とてもそう思う、そう思うを選んだ人の割合」



スタートアップ従業員におけるアディッシュの認知度



※2021年2月にアディッシュにより実施したスタートアップに所属したことがある方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件。

カスタマーサポートとカスタマーサクセスのサービス

カスタマーサポートからカスタマーサクセスへのニーズの変化に伴う
新規サービスを提供開始し、商談数が伸びてきている。

従来のSocial App Supportに追加して
CS STUDIOサービスブランドスタート

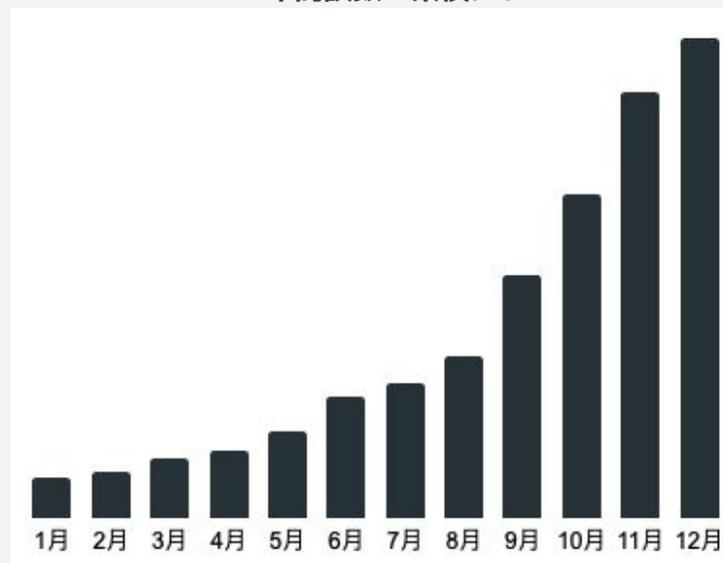


カスタマー
サポート系
サービス



カスタマー
サクセス系
サービス

カスタマーサポート・カスタマーサクセス系の
2021年商談数の累積グラフ



カスタマーサクセス系サービスを2021年9月スタート。
問い合わせ件数が増加。



2021年9月サイト公開



スタートアップにおける
カスタマーサクセス支援のトップパートナーへ



CSブートキャンプ

スタートアップや新規事業部向けに
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

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

早期立ち上げ支援をきっかけにスタートアップを獲得へ

食品ロスをおいしく解消する フードシェアリングアプリTABETE

TABETEは2018年に発表した食品ロス問題の現状と削減・意識向上のためのプラットフォーム。

閉店間際などでまだおいしく安全に食べられるのに廃棄の危機に面している食事を「食べ手」とつなぎ、最後まで売り切ることを応援しています。

お得に食事を手に入れたい消費者による身近なお店への「レスキュー」によって無駄に廃棄される食品を減らしています。

課題

クライアントの成功の定義とKPIが紐づいていない

提供サービス

課題だったクライアントの成功の定義を明確にし、みるべき数字として新しく「ヘルススコア」を設定



※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。



スタートアップの成長を支援し、共に成長へ

1

顧客層の拡大

カスタマーサクセスの観点により、これまでの得意領域に加えて、スタートアップの生まれている様々な領域に対してサービスが展開可能に

2

1顧客からの売上収益の増加

スタートアップの成長に合わせてサービスを提供することで売上収益が拡大

||

Startup First

アディッシュの歴史

新しく生まれた市場の拡大を支援
及び
また新しい市場の拡大によって新たに発生した課題を解決してきました

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

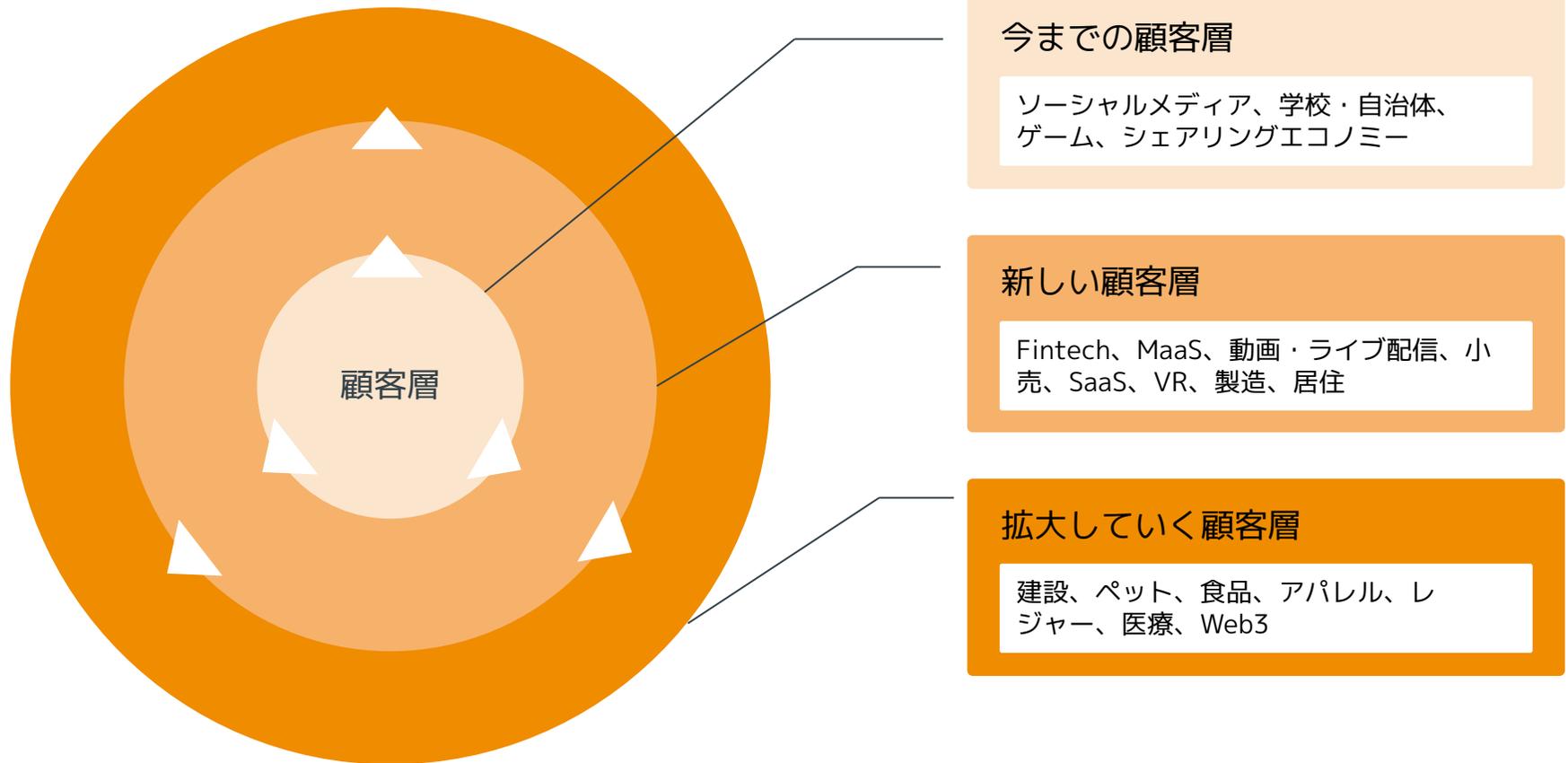


経路検索システム「駅すばあと」を提供するヴァル研究所とカスタマーサポートを行うため業務提携。

成長ドライバー1：領域の増加：顧客層の拡大

スタートアップにターゲットを置くことで顧客層が拡大

顧客層が拡大



アディッシュにおける顧客層の拡大実績

アディッシュの今までの主要顧客領域以外の新しい顧客層が増加



※掲載許諾が得られている一部の顧客企業様のみを掲載しています。

成長ドライバー2：1顧客からの月次収益の増加

スタートアップ顧客が成長していくことによる
アップセル機会とクロスセル機会



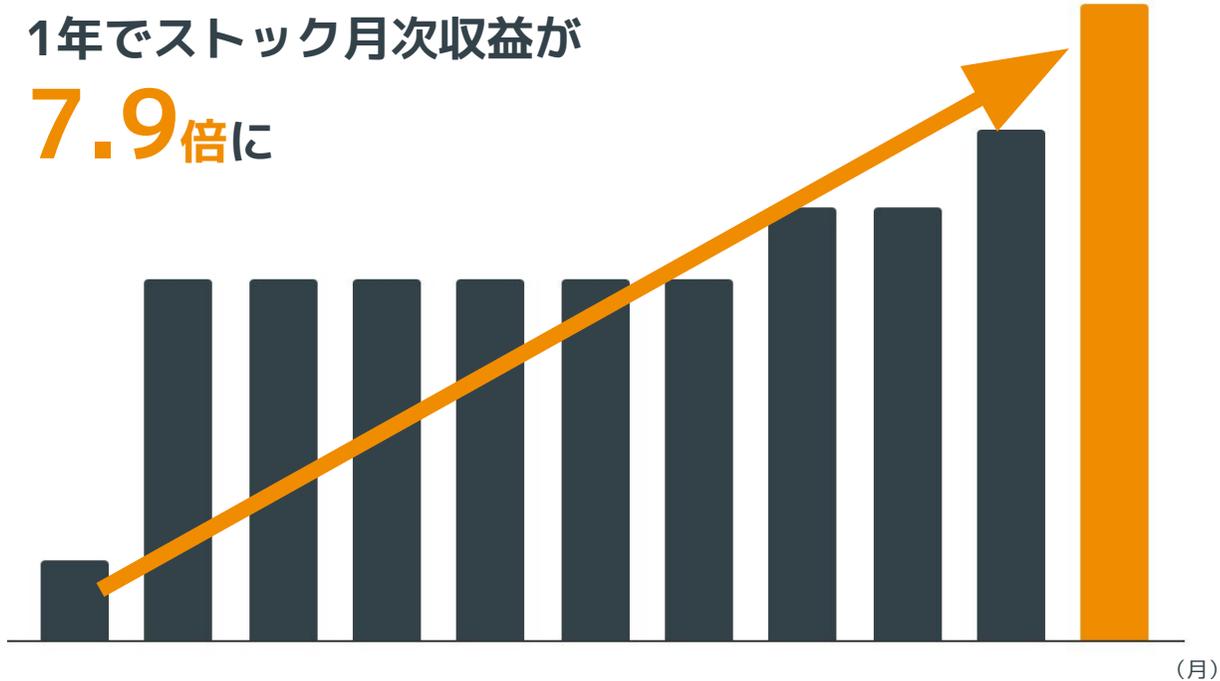
アップセル = 同サービスの「量」が増えることによる月次収益の増加
クロスセル = 別の「種類」のサービスを提供することによる月次収益の増加

急成長スタートアップ顧客における月次収益の増加事例

ライブ配信系スタートアップ顧客の 特定の期間における初月を1とした際のストック月次収益の成長

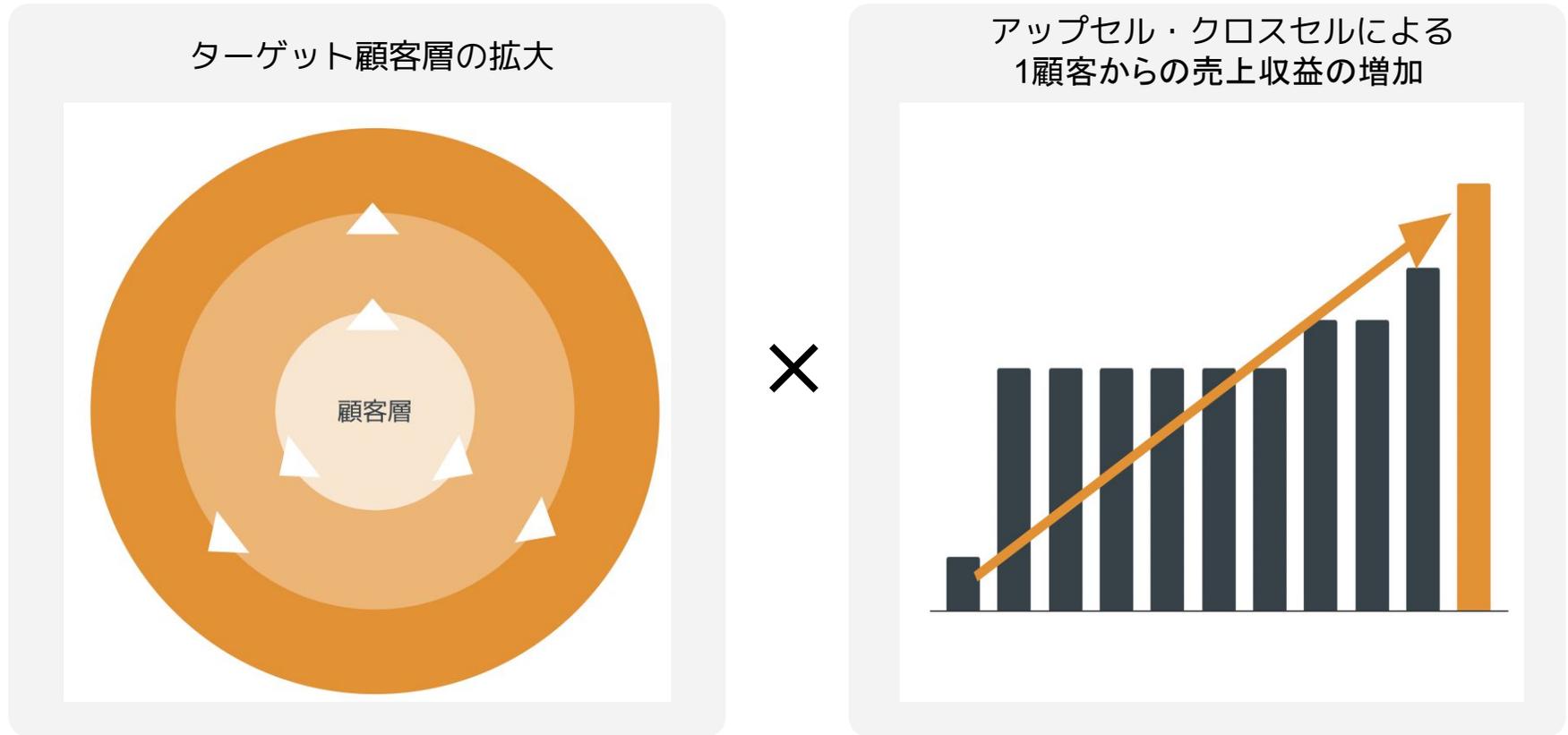
(月次収益)

1年でストック月次収益が
7.9倍に



スタートアップが成長したことによりアップセル（同サービスでの「量」の増加）がなされ、また成長したことで新しい課題が生まれクロスセル（別の「種類」のサービス提供）が行われた。

2つのかけ合わせによる成長加速



ストック型サービス売上の急成長を実現へ



06. 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6階

設立

2014年10月1日

従業員数

連結359名、単体221名（2021年12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	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	加藤 大輔	社外監査役	飯塚 隆
執行役員	吉川 敏広	社外監査役	馬淵 泰至
執行役員	小原 良太郎		
執行役員	池谷 昌大		
執行役員	石川 琢磨		
執行役員	久保 芳和		
執行役員	小澤 豊		

つながりを常によろこびに 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

2022

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

2017.08

adish International Corporationを子会社化

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

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」を提供開始

2021.09

スタートアップ企業成長支援サイト「CS STUDIO」を公開

2021.09

SNS炎上対策SaaS「Pazu（パズー）」を開発・提供開始

2021.09

相乗りマッチングサービスnottecoを事業譲受にて取得

2022.02

主要なストック型サービスについて



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。
アプリ、シェアリングエコノミー、Fintech、Saasなど複数の領域に対応。



誹謗中傷や炎上などのリスクに対応するため、利用者などからの投稿をモニタリングするサービス。
自社オウンドメディア向け、公式SNSアカウント向け、ネット全般向けなど用途に応じて対応。



ネットいじめ対策サービス。
インターネット上をモニタリングまたは通報を受ける等して、ネットいじめ等を分析・報告するサービス。
学校や自治体向け。

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、カスタマーサクセスサービスを提供。



※掲載許諾が得られている一部の顧客企業様のみを掲載しています。

インターネットモニタリング

SNSや掲示板、コミュニティサイト、ライブ配信動画等の投稿モニタリングにより、インターネット上で発生する様々な投稿リスクを最小限にする支援サービスを提供



導入企業様
※過去導入企業様を含みます



IDOM Inc.

docomo
HEALTHCARE

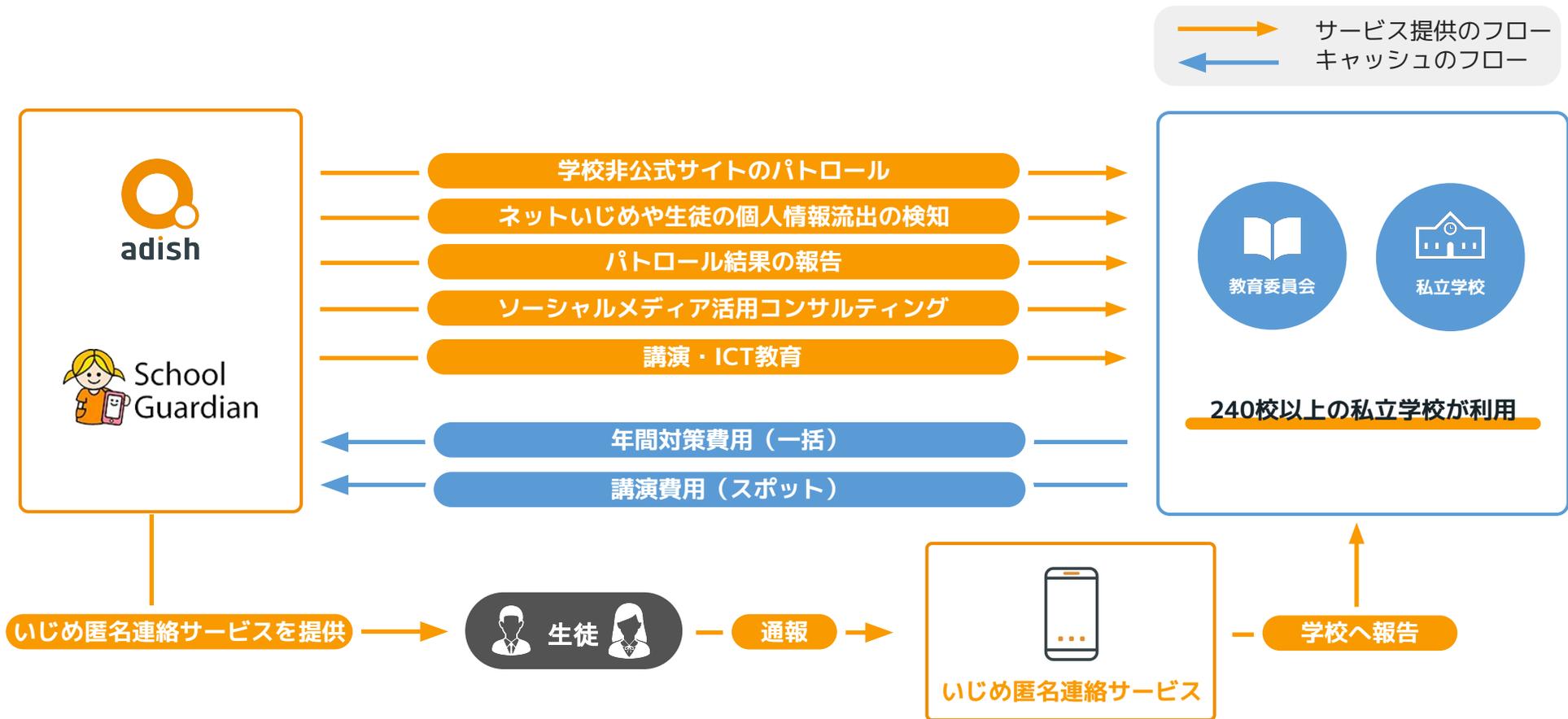


hoyu
HOSPITAL

※掲載許諾が得られている一部の顧客企業様のみを掲載しています。

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



導入企業様

※過去導入企業様を含みます



※掲載許諾が得られている一部の顧客企業様のみを掲載しています。

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。