

2022年10月14日
アディッシュ株式会社

**アディッシュ、デジタル基盤構築のユヒーロと
合併会社「アディッシュオーパス株式会社」を2022年11月1日設立。
カスタマーサクセスによるスタートアップの成長をデータ分析・活用で支援**

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・プロバイダーであ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、企業組織運営およびデジタルマーケティング戦略のコンサルティング、デジタル基盤構築、保守、運用の株式会社ユヒーロ（本社：東京都千代田区、代表取締役 上村 孝寛、以下 ユヒーロ）と、2022年10月14日に合併会社「アディッシュオーパス株式会社」（本社：東京都品川区、以下 アディッシュオーパス）設立の決議をしたことを発表します。

アディッシュオーパスは、スタートアップのカスタマーサクセス^(※1)を推進するために有効なデータ基盤の構築とこれらのデータを駆使してスタートアップの成長を支援していきます。
合併会社設立に伴い、アディッシュの従業員である丸山 啓司が代表取締役に、ユヒーロの松崎 健志が取締役に就任します。



【合併会社設立の背景と目的】

アディッシュは、カスタマーサクセスによるスタートアップの成長支援事業をビジネスの中核としており、「顧客の成功体験の最大化」を生むための戦略立案から実運用、コンサルティング、常駐/派遣サービスまで総合的に支援しています。

アディッシュの顧客であるスタートアップの成長段階は、起業直後のシードステージから事業が軌道に乗り始め顧客が増加するアーリーステージ、安定した収益の確保ができ、事業拡大が見込めるミドルステージなど複数にわかれています。

スタートアップは急成長に伴い、顧客数増加やプロダクト・サービス方針の転換が発生します。このような変化の中、課題となるのが、経験を備えた人材の不在により顧客対応に満足せずユーザーが離脱したり、ノウハウ不足による成長機会の損失などが生じたりします。

■レイターステージへ進むスタートアップの課題と対応策

成長段階のステージによりスタートアップが抱える課題は様々です。アディッシュは、各ステージ状況に応じて、解約率改善施策の立案および運営、ユーザー動向分析、カスタマーサポート確立支援、LTV（Life Time Value 顧客生涯価値）^(※2)の向上を含む戦略設計の伴走などのカスタマーサクセスサービスを提供しています。中でもレイターステージに進む顧客企業の課題は、プロダクト数・ユーザー数・ユーザー契約種別などが増えていくことにより問題が複雑化していきます。

ユーザーに関わるデータを一元管理し有効活用することで、ユーザー動向分析による解約回避、業務効率化、施策適正の是非、プロダクト改善など、データを基に現在とその先の状況の可視化をした上での施策提案ができると考え、データ基盤の構築・システム化から運用までを推し進めるため、ユヒーロと合併会社の設立に至りました。

■デジタル基盤構築に強みのある合併パートナーのユヒーロについて

ユヒーロは、ウェブ業界におけるデジタルマーケティング戦略に関するコンサルティングをはじめ、メールやチャット、カスタマーセンターなどに散在するデータや複数チャネルのシステム統合などの基盤構築を行い、仕組み化を通じて顧客とともに業務を改善していくことに強みを持ちます。顧客の状況を理解したシステムコンサルテーションも得意としています。

【合併会社「アディッシュオーパス株式会社」概要】

■提供内容

アディッシュオーパスは、データ基盤構築後、ステージ毎のスタートアップの状況、顧客企業の経営状態や経営改革の方向性も把握しながら、データを基にアジリティをもった管理手法^(※3)を取り入れ、カスタマーサクセス業務の改善や効率化を進めます。

推進の中心となるのは、カスタマーサクセスオペレーション（Customer Success Operations 以下 CS-Ops [シーエス・オプス]）^(※4) 人材です。CS-Opsはカスタマーサクセス活動が、効果的・効率的に行えるよう支援していきます。

■社名に込めた思い

オーパス（opus）の意味は「作品」です。業務を作品として見立て、各業務の過程で生じる課題をデータに基づいて検証、提案、実行を繰り返し、一つ一つ作り上げていくという思いが込められています。

■会社概要

社名	アディッシュオーパス株式会社
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
代表者	代表取締役 丸山 啓司
事業内容	データ基盤の構築およびデータ分析、活用によるカスタマーサクセスサービスの提供
資本金	950万円
設立年月日	2022年11月1日（予定）
出資比率	アディッシュ株式会社：90%、株式会社ユヒーロ：10%
決算期	12月

【出資会社概要】

【株式会社ユヒーロ】

設立：2020年7月3日

代表者：代表取締役 上村 孝寛

本社所在地：東京都千代田区有楽町2-10-1 東京交通会館ビル6階

事業内容：企業組織運営およびデジタルマーケティング戦略のコンサルティング、デジタル基盤の構築、保守、運用

URL：<https://www.uhero.co.jp/uhero/>

【アディッシュ株式会社】

設立：2014年10月1日（東証グロースコード：7093）

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、インターネット上で人と人がつながるからこそ発生する課題を解決し、利用者にとって健全で心地よい居場所をつくることを目的としたカスタマーリレーション事業を展開

- ・スタートアップの成長支援とこれに伴う適応課題の解決
- ・カスタマーサクセス/カスタマーサポートの設計・コンサルティング・運用サービスの提供
- ・誹謗中傷および炎上対策、学校向けネットいじめ対策

URL：<https://www.adish.co.jp>

(※1) 「顧客の成功体験の最大化」。顧客が成功に向かうことができるよう顧客に寄り添い、顧客の成功とは何かを深め続ける取り組みのこと

(※2) ある顧客が企業と取引を開始してから終了するまでの期間にどれだけの利益をもたらすのかを算出したもの

(※3) アジリティは「俊敏さ」などの意味を持ち、アジリティを持った管理手法とは、プロジェクトステップを小単位、短期間に繰り返して、得られた効果や価値に素早く適応していくこと

(※4) カスタマーサクセスの役職の1つであり、カスタマーサクセス全般の業務に対して最大の成果を得るべく、データ分析から施策の立案まで、幅広い業務を担う

【報道関係者お問い合わせ先】

アディッシュ株式会社 コーポレートコミュニケーション 白髭

Tel : 03-5759-0334 (代表) Mail : 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

※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、2022年10月14日時点の情報です