

グローバルスタートアップ向け「カスタマーサクセス支援プログラム」の提供開始

日本展開を考えているグローバルSaaS企業にプログラムの一部を無料で提供

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、グローバルスタートアップ向け「カスタマーサクセス支援プログラム」の提供開始に伴い、プログラムの最初に行う「コンサルティング」（壁打ち）を無料で実施します。

コンサルティングの内容は、カスタマーサクセス・カスタマーサポート関連とし、日本展開時に必要な準備や日本の商習慣、文化的に求められるカスタマーサクセス・カスタマーサポートの対応レベルや他国との違いなどを交え、グローバル企業が日本でのビジネスをスムーズにスタートできるようサポートします。

【SaaS市場規模】

世界SaaS市場の規模は、2024年は2,246億ドル、2026年には3,283億ドルに達すると予測されています^(※1)。ONE Capital発行「Japan SaaS Insights 2024」によると、日本のIT支出に占めるSaaSの割合は5%と米国を大きく下回っています。米国と同水準になった場合、日本のSaaS市場規模は5.1兆円になると予測されています^(※2)。このような市場背景からみてもグローバルSaaS企業が、日本は未開拓市場とみて、日本に参入する可能性は十分にあると考えています。

【日本へ進出するグローバルスタートアップの悩み】

アディッシュには、グローバルスタートアップより以下のような相談が入ります。

「日本展開を考えているが、日本で求められるカスタマーサクセスのレベルを知りたい」
「カスタマーサポートの運用フローはどのようにつくっていけばよいか」
「日本展開から逆算して、いつからサポート体制の準備をはじめたらよいか」
「本国ではリリースしているが、社内に日本語ネイティブがいないため、日本展開の足かせとなっている。どうしたらいいか」

これらの背景からアディッシュでは、日本展開を考えているグローバルスタートアップに向けて「カスタマーサクセス支援プログラム」のステップの一部、コンサルティングを無料で提供することとなりました。

【グローバルスタートアップ向け「カスタマーサクセス支援プログラム」のコンサルティング（無料）について】

各グローバル企業の状況に応じたコンサルティングを実施します。
コンサルティングは、1か月内に3回程度を予定しています。

コンサルティング内容例

- ・コンサルティング対象企業のプロダクト理解および日本でのローカライズ状況
- ・ターゲット層の把握
- ・日本におけるベンチマークプロダクトの調査・共有
- ・日本における事業計画に即した運用体制の確認および適切な体制の提示
- ・日本におけるカスタマー対応に必要なシステムの確認ならびに必要なシステムの提示
- ・カスタマーサクセス・カスタマーサポートの人材提供を含む体制の提案 等

【グローバルスタートアップ向け「カスタマーサクセス支援プログラム」概要】

無料コンサルティングを経て実際にプログラムを導入した以降は、内製のリソースを考え、アウトソースしたほうがよい業務の検証や体制構築、対応フローや整理しておくべきマニュアル、スクリプト策定などの提案を行います。また、どのようなレイヤーの人材を配置してチームを組成するかで、対応の品質が変わります。各社の目指したい像にあわせた適切な人材やチームを提案し、人材の常駐・派遣も可能です。

コンサルティングサービス：<https://cs-studio.adish.co.jp/service/consulting>

カスタマーサポート代行：<https://cs-studio.adish.co.jp/ja/service/sas>

アディッシュのカスタマーサクセス・カスタマーサポート支援

「カスタマーサクセス・カスタマーサポート」の立ち上げ～運用まで幅広く支援



© adish Co., Ltd. All rights reserved.

【アディッシュのカスタマーサクセスサービス、グローバル企業の国内サポートについて】

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を行っています。SaaS、シェアリングエコノミー、Fintech、SNS、動画・ライブ配信、ゲーム/NFT、MaaSの領域に強みがあり、創業間もないスタートアップから時価総額1,000億円を超える企業まで支援実績があります。

業種業態やサービスの特性にあわせて、カスタマーサクセス・カスタマーサポートの考え方、体制、フローなど各社毎の設計が可能です。

多言語運用センターとしてフィリピンに子会社を保有。英語、中国語、韓国語、タイ語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、スペイン語、ポルトガル語などが対応できるオペレータが在籍し、複数言語のサポートもワンストップで対応可能です。

得意なジャンル



スタートアップ企業が取り組む新しいビジネス領域が得意

© adish Co., Ltd. All rights reserved.

備考

(※1) 出所：総務省 | 令和5年度情報通信白書

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/nd248200.html>

(※2) 出所：ONE Capital発行「Japan SaaS Insights 2024」pg.20を引用

■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 :

- ・スタートアップの成長支援
- ・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・運用代行・常駐サービスの提供
- ・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/>

【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) Mail : info@adish.co.jp お問い合わせフォーム : <https://www.adish.co.jp/contact/>

【サービスに関するお問い合わせ先】 イネーブルメント事業部 石橋

お問い合わせフォーム : <https://www.adish.co.jp/contact/>

※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、2024年5月29日現在の情報です