

2026年8月17日
アディッシュ株式会社

アディッシュ、カスタマーサクセス支援強化に向け「Gainsight」を活用した 「データ駆動型カスタマーサクセス支援サービス」を提供開始 ～BPaaSモデルによりデータ活用・運用体制を支援し、継続的なNRR向上に貢献～

デジタルエコノミー特化のカスタマーサクセス・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、カスタマーサクセス支援の強化に向け、Gainsight株式会社（日本法人：東京都港区、代表取締役社長 絹村 悠、以下Gainsight）が提供するプラットフォームを活用した「データ駆動型カスタマーサクセス支援サービス」の提供を開始します。



カスタマーサクセス推進における課題

近年、カスタマーサクセスはSaaS企業にとどまらず、製造業、金融業、人材サービス、建設業など、幅広い業界において重要な経営アプローチとして認知されています。一方で、現場でカスタマーサクセスを推進する際の課題も浮き彫りになっています。

- 最大の課題はリソース・人員の不足、および採用・育成の難しさ
- 成果・効果の可視化、およびカスタマーサクセス導入に対する妥当性の証明

（※）上記、出典・参考：一般社団法人日本カスタマーサクセス協会発行「カスタマーサクセス白書2026」 | 2026年5月

上記の「成果・効果の可視化」には、専用システムの活用が効果的ですが、多くの企業では、以下の理由により、Gainsightをはじめとするシステムの投資対効果を十分に享受できていません。

1. **運用リソース・分析ノウハウの不足**：機能を使いこなせず、投資対効果を最大化できない
2. **部門間の情報分断**：営業部門とカスタマーサクセス部門の間で顧客情報や活用状況の格差が生じる
3. **属人化・人手不足**：解約予兆の発見が遅れ、アップセル・クロスセルに向けた能動的アプローチが後手に回る

BPaaSモデルによる課題解決

アディッシュは、SaaSシステムとカスタマーサクセス人材による実務・活用支援の「プロフェッショナルサービス」を一体化して提供するBPaaS（※）モデルを展開しています。

今回、世界シェアトップのCustomer-Led GrowthプラットフォームであるGainsightの製品と、アディッシュのBPaaSモデルを融合させ、企業の「データ駆動型カスタマーサクセス」の推進を強力に支援していきます。**カスタマーサクセス定着・推進における課題を解決し、解約率の低減や継続的なNRR（売上維持率）向上を通じて、企業の事業成長に貢献してまいります。**

活用するGainsight製品の特徴

「データ駆動型カスタマーサクセス支援サービス」は、Gainsightの「カスタマーサクセスプラットフォーム」およびAI顧客エンゲージメント分析ツール「Staircase AI」を活用してサービスを提供します。

「カスタマーサクセスプラットフォーム」特徴 <https://www.gainsight.co.jp/products/customer-success>

- **顧客データの一元化とヘルススコア化**：利用ログ、契約情報、対話履歴などのデータをひとつに集約し、ヘルススコアにより顧客の状態・解約リスク・拡大機会を自動で可視化
- **リスクの早期特定と最適なアクションの自動提示**：豊富なデータから解約リスクやアップセルの予兆を特定し、システムが担当者に対し「次取るべき最適なアクション（行動喚起）」を自動提示することで、属人化を排除した体系的プロセスを構築
- **顧客成果の可視化とエンゲージメント自動化**：データ駆動で顧客成果を追跡・分析・自動化し、製品・サービスの活用度を高めて解約率を低減

「Staircase AI」特徴 <https://www.gainsight.co.jp/products/staircase-ai>

- **コミュニケーションデータからの感情・リスク自動分析**：メールやWeb会議、チャットなど複数のチャネル（10以上のコネクタ連携可能）から会話履歴を統合し、AIが自動で顧客の感情や隠れた不満・解約リスク・拡大機会を抽出
- **過去の会話履歴に基づくAIへの質問・回答生成**：集約された膨大な顧客コミュニケーションデータに対し、AIへ質問を投げかけることで、担当者の記憶に依存せず、過去のやり取りの文脈や顧客のアイディア・不満を瞬時に要約・提示
- **ステークホルダーとの関係性の可視化**：顧客と自社の「誰と誰」が接点を持っているかを可視化。感情的な関係性だけでなく、接点頻度や反応速度からエンゲージメント状況を自動判定し、キーマンの離脱や関係性の希薄化といったリスクを即座に把握

アディッシュの「BPaaS」特徴

アディッシュが提供する「BPaaS」は、システムの導入だけでなく、当社のカスタマーサクセス人材が顧客企業のチームの一員として常駐し、状況に応じたシステム活用、データ分析および日々の顧客対応オペレーションの実務までを包括的にサポートします。

また、約20年にわたるインターネットモニタリングの実務経験とノウハウを活かし、生成AIの誤情報（ハルシネーション）（※2）を検知・修正し、精度を向上させる対策もあわせて実施します。

[例]

- **導入・初期構築支援**：顧客データの連携設計およびKPI（NRR、LTV(顧客生涯価値)、チャーンレート等）のダッシュボード構築
- **運用代行・データ分析**：顧客の活用状況データの可視化、解約予兆の検知、ヘルススコアに応じたアクションの実行
- **AIエージェント育成・ハルシネーション対策**：AIを活用したカスタマーサポート・カスタマーサクセスの精度向上に向けた学習データの継続的育成と誤情報防止対策

両社からのコメント

Gainsight株式会社 代表取締役社長 絹村 悠 氏

カスタマーサクセスの重要性は日本市場においても急速に高まっていますが、その実践においては『テクノロジーやAIを導入すること』と『テクノロジーやAIを使いこなすこと』の間に大きな壁が存在します。多くの企業が、システムへの投資対効果を十分に発揮できないまま運用が形骸化してしまうという課題に直面しています。

アディッシュ株式会社との今回の協業は、その壁を取り除くための、日本市場に最適化されたアプローチです。Gainsightが持つカスタマーサクセスのベストプラクティスとAI基盤に、アディッシュ様が長年培ってきたCS人材・運用ノウハウを組み合わせることで、企業は『道具を揃える』段階から『成果を出す』段階へと一気に進むことができます。

既存のお客様の維持と持続的な売り上げの拡大は、今やSaaS企業だけでなく、あらゆる産業において経営の最重要テーマとなっています。本パートナーシップを通じて、より多くの日本企業がデータ駆動型のカスタマーサクセスを実現し、事業成長を加速できるよう、全力で支援してまいります。

アディッシュ株式会社 代表取締役 江戸 浩樹

顧客の成果を可視化し、事業の持続的な成長を実現することは、極めて重要な経営課題です。一方で、優れたシステムを導入しても、『それを運用・分析する人材が不足している』『現場に定着しない』という課題に直面する企業を、私たちは数多く支援してまいりました。

こうした課題を根本から解決すべく、アディッシュはシステムと業務プロセスそのものを実行するカスタマーサクセス人材を一体化させた「BPaaS」をととして、企業の成功を支える体制を追求しています。

このたび、カスタマーサクセスプラットフォームのリーディングカンパニーであるGainsight様と協業できることを大変うれしく思います。最先端のデータ駆動型プラットフォームと、カスタマーサクセス人材、そして約20年培ってきたモニタリング基盤によるハルシネーション対策を掛け合わせることで、システムの導入にとどまらない「伴走型のカスタマーサクセス実行支援」が可能になります。本協業を通じ、お客様のビジネス価値最大化および、日本市場におけるカスタマーサクセスのさらなる発展に貢献してまいります。

備考：

(※) BPaaS（ビーパース：Business Process as a Service）：BPO（Business Process Outsourcing）とSaaS（Software as a Service）の造語。クラウド上のツール（SaaS）を提供するだけでなく、業務プロセスそのものもアウトソーシング（BPO）する形態のこと

(※2) 誤情報防止対策（ハルシネーション対策）：AIが学習データに基づかない誤った情報を、もっともらしく生成する現象

会社概要

■Gainsight株式会社 概要

設立：2022年4月

代表者：代表取締役社長 絹村 悠

所在地：東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー18階

事業内容：Gainsightは、カスタマーサクセス、製品体験、コミュニティエンゲージメントに焦点を当てた業界随一のCustomer-Led Growthプラットフォームを提供し、あらゆる活動の中心にお客様を据えたヒューマンファーストの活動を可能にします。豊富なデータ分析により、リスクのある顧客を特定し、課題を解決するための体系的なプロセスを構築し、さらに、データドリブンのエンゲージメントにより顧客の成果を追跡、分析、自動化することで、企業の製品活用を高め、解約率を低減すると共に製品適用範囲の拡大により、企業のビジネス成長を加速します。

URL：<https://www.gainsight.co.jp/>

■アディッシュ株式会社 概要

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：

■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・常駐サービス、BPaaS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】 カスタマーエクスペリエンス事業部 横山

Tel：03-5759-0334（代表） お問い合わせフォーム：<https://x.gd/muKKe>

※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