

2024年6月20日
アディッシュ株式会社

アディッシュ、「BPaaS化支援サービス」ならびに「BPaaS」の提供を開始
クラウドサーカス・ユニリタ・パートナープロップと提携
～SaaSプラスSaaS活用をセットで提供し「顧客の成功の最大化」を実現～

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、SaaS企業の「BPaaS化支援サービス」ならびに「BPaaS」の提供を開始します。

第一弾として、クラウドサーカス株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役CEO 北村 健一、以下クラウドサーカス）、株式会社ユニリタ（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員 北野 裕行、証券コード：3800、以下ユニリタ）、株式会社パートナープロップ（本社：東京都渋谷区、代表取締役 井上 拓海、以下パートナープロップ）と提携したことを発表します。

BPaaSについて

BPaaS（ビーパース：Business Process as a Service）とは、BPO（Business Process Outsourcing）とSaaS（Software as a Service）の造語です。クラウド上のシステム（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）する形態です。主にコスト削減や業務効率の向上、専門スキルが必要な業務の委託などの目的で利用されます。

アディッシュがBPaaSを提供できる理由

アディッシュは、社員をカスタマーサクセス人材として育成し、SaaS企業に常駐してカスタマーサクセスを実行するサービスを提供しています。またSaaSのカスタマーサクセスツールの代理販売・活用支援も行っていることから、SaaS活用のBPOとしてBPaaS化を支援するサービスおよびカスタマーサクセス領域におけるBPaaSの提供が可能となりました。企業がBPaaSを導入することで、SaaS企業の抱える課題の解消や、SaaS企業のエンドクライアントが、SaaSサービスを導入した目的に対する効果を得られやすくなります。

SaaS企業の課題

■解約

SaaS企業は、サービスを導入したエンドユーザーから「SaaSサービスを導入しても使いこなせない」「使いこなすまでに時間がかかる」という理由により、解約される可能性を抱えています。

SaaSビジネスは、サブスクリプション形態で提供するサービスが殆どで、継続利用されることで収益となるため、LTV（顧客生涯価値）を向上させるためにはチャーン（解約）を防ぐ取り組みが必要です。

■労働集約型ビジネスの困難性

SaaS企業はプロダクトやシステムを構築・提供することが主となるため、BPOビジネスのための人材を採用・育成し、業務を遂行していく形態は、労働集約型ビジネスとなりSaaS企業が異なるビジネスモデルを導入していくことは、ハードルの高い取り組みとなります。

サービス概要

「BPaaS化支援サービス」と「BPaaS」2つのサービスを提供します。「BPaaS化支援サービス」はSaaS企業がBPaaSとして販売、「BPaaS」はアディッシュがSaaS企業のサービスを含めて販売します。



■「BPaaS化支援サービス」概要

アディッシュは、提携先のSaaSに特化したBPOやプロフェッショナルサービスを提供します。SaaS企業はアディッシュが提供するBPO、プロフェッショナルサービスと自社のSaaSを組み合わせることで、BPaaSとしてサービス提供が可能となります。

BPO、プロフェッショナルサービスは、例えば運用代行、初期設定、有償トレーニング他を提供します。



Copyright © adish.Co.,Ltd. All Rights Reserved.

今回、ユニリタが提供する「Growwwing（グロウウィング）」と、パートナープロップが提供する「PartnerProp」にアディッシュの活用サービス（BPO、プロフェッショナルサービス）を導入します。これによりユニリタは「Growwwing」のBPaaSモデル、パートナープロップは「PartnerProp」のBPaaSモデルを実現、サービスとして提供していきます。



Copyright © adish.Co.,Ltd. All Rights Reserved.

■アディッシュの「BPaaS」概要

アディッシュの「BPaaS」はカスタマーサクセス領域に限り、SaaS企業のサービスに、アディッシュが業務のプロセス請負（BPO）やプロフェッショナルサービスをセットにして、企業（エンドクライアント）に販売します。提供するプロフェッショナルサービスは、提携先のSaaSにあわせた実務や活用支援などを行います。

今回、クラウドサーカスが提供する「Fullstar」、ユニリタが提供する「Growwwing」をこのモデルに適用し、アディッシュが提供していきます。



Copyright © adish.Co.,Ltd. All Rights Reserved.

BPaaS導入によるSaaS企業の利点

SaaS企業は、BPaaSを導入することにより以下の点が享受できます。SaaS企業が抱える課題を解決することで、自社における「顧客の成功を最大化」が実現できます。

1. 売上の増加

SaaS単体では単価の上げ止まりや、アップセルやクロスセルにつながる商材がないこともあります。BPOやプロフェッショナルサービスの提供により、売上増加につながります。

2. 受注率の向上

SaaS導入検討中の企業が「使いこなせないかもしれない」「SaaSサービスを活用する社内リソース不足」といった理由から、導入を見送るケースがあります。検討段階で、BPaaS（BPO、プロフェッショナルサービス）を提案することで、受注率の向上が期待できます。

3. 競合との差別化

BPaaSまで提供できることは、競合との差別化として強力な手段となります。

4. LTV（顧客生涯価値）の向上

自社のSaaSを顧客に提供後、活用状況を把握することは難しいことがあります。BPaaSを導入することで、顧客の状況が深く理解でき、よりよいフォローでチャーン（解約）を防ぐことができます。

5. リスクがない

SaaS企業がBPOやプロフェッショナルサービスの提供を行うことは、人材の採用・育成によるコスト、サービス開始後の稼働率などが課題となります。専門の企業に委託することで、リスクなく自社の売上につなげることが可能となります。

提携によせて各社よりコメント

クラウドサーカス株式会社 Fullstar事業部 事業部長 橋口 浩暉氏

Fullstarはカスタマーサクセス向けSaaSとして、BtoB SaaS企業を中心に400社以上に導入されています。BPaaS最大の価値は、リソース不足によるSaaSの導入失敗をなくし、お客様がより大きな価値を享受できることと捉えています。アディッシュ様との本取り組みにより、リソース不足からカスタマーサクセスに取り組むことができている企業にもサービス提供を進め、国内のカスタマーサクセスのさらなる発展に寄与していきたいと考えております。

株式会社ユニリタ クラウドサービス事業本部 DXイノベーション部 部長代理 尾上 雄馬氏

この度、アディッシュ様とパートナーシップを結ぶことができ、大変嬉しく思います。弊社は、カスタマーサクセスによって企業が成長し、マーケットでの競争力を高めるためのサービスである「Growwwing」を提供しています。アディッシュ様との協業により、より多くの企業が私たちの革新的なサービスを活用し、顧客エンゲージメントを強化し、ビジネスを次のレベルに引き上げることができると確信しております。アディッシュ様の市場での実績と信頼性は、私たちのサービスの価値をさらに高めるものです。このパートナーシップを通じて、双方の強みを活かし、クライアントにとってより大きな成功を実現できることを楽しみにしております。

株式会社パートナープロップ COO 金田 美幸氏

弊社では販売代理店などのパートナーを管理するためのSaaSを提供しています。導入企業(以後、ベンダー企業)は主にパートナーを多数抱えている企業になります。ベンダー企業向けには初期設定フォローなどは丁寧に実施しておりますが、パートナー企業への利用促進はベンダー企業にて実施いただく必要がございます。しかし数百社とパートナー企業がいるような場合、ベンダー企業からもパートナープロップにてパートナー企業をフォローできるサービスないかと問い合わせいただくことも増えてきており、この部分に弊社にも顧客にもBPOニーズがありました。今回アディッシュさんと連携することで、「パートナー企業に対するオンボーディング」プランを用意してもらえらることになり、パートナー社数が多く、利用促進を弊社に依頼したいベンダー企業へソリューション提供できることを嬉しく思います。

アディッシュ株式会社 執行役員 経営戦略本部長 小原 良太郎

弊社のお客様へBPaaSを展開できるようになることで、私たちのカスタマーサクセス人材だけでなくSaaSを含めて総合的なご支援ができるようになりました。またSaaS企業のBPaaS化を支援できるようになることで、エンドクライアント様を含めた三方よしが実現できると考えております。

今後の展望

アディッシュが2024年3月に実施したBpaaSに関する調査では、BPaaSの導入意欲は67.8%と7割近い結果となりました。またSaaSを導入した企業の34.2%は、SaaSの活用ができていないことがわかりました（※1）。今後アディッシュは、DXの実現に不可欠なSaaSサービスを提供している企業へBPaaSの普及活動を促進し、2024年度にSaaS企業10社との提携を目指して、さまざまなSaaSの「BPaaS化の支援」および「BPaaS」の提供を進めていきます。

※ 本件による今期業績への影響は軽微です。

（※1）アディッシュ調査リリース | 2024年5月8日 https://www.adish.co.jp/news/20240508_cs/

セミナー

提携したクラウドサーカス、ユニリタ、アディッシュ3社による共催セミナー『効率的に成果を上げるための3つのアプローチ』を開催します。

タイトル：『効率的に成果を上げるための3つのアプローチ』

開催日時：2024年7月3日（水）15:00～16:00

テーマ：

- ・ テックタッチを中心とした効率的なカスタマーサクセス組織（クラウドサーカス）
- ・ 顧客データ基盤によるデータドリブンなカスタマーサクセスの実行（ユニリタ）
- ・ BPaaSによるカスタマーサクセスの実現（アディッシュ）



申し込み：<https://fullstar.cloudcircus.jp/media/event/20240703>

提携各社のSaaS概要

■Fullstar（クラウドサーカス提供）

ノーコードでチュートリアルが作成できる、SaaSツール向けオンボーディングツール

<https://fullstar.cloudcircus.jp/>

■Growwwing（ユニリタ提供）

サブスクリプションビジネス・SaaSビジネスにおけるカスタマーサクセス活動を管理・支援するツール

<https://www.growwwing.jp/about.html>

■PartnerProp（パートナープロップ提供）

販売パートナーの稼働率を高めるPRM（パートナー連携ポータル）

<https://partner-prop.com/>

会社概要

■クラウドサーカス株式会社

設立 : 2009年4月1日

代表者 : 代表取締役CEO 北村 健一

本社所在地 : 東京都新宿区西新宿 2 - 3 - 1 新宿モノリス21F

事業内容 : デジタルマーケティングSaaS『Cloud CIRCUS』の開発・販売及びデジタルマーケティングに関するコンサルティング・受託業務

URL : <https://cloudcircus.jp/company/>

■株式会社ユニリタ

設立 : 1982年5月24日

代表者 : 代表取締役 社長執行役員 北野 裕行

本社所在地 : 東京都港区港南2-15-1 品川インターシティA棟

事業内容 : データ活用領域、ITシステム運用管理領域のパッケージソフトウェア開発・販売・サポートおよびソリューション、コンサルティングサービスの提供

URL : <https://www.unirita.co.jp/>

■株式会社パートナープロップ

設立 : 2023年5月12日

代表者 : 代表取締役 井上 拓海

本社所在地 : 東京都渋谷区道玄坂1丁目10-5渋谷プレイス 3F

事業内容 : インターネットサービス、システム開発

URL : <https://partner-prop.com/>

■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 : 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、誹謗中傷および炎上対策サービス、学校向けネットいじめ対策サービス

URL : <https://www.adish.co.jp>

■BPaaS化の支援、BPaaSに関するお問い合わせ■

https://cs-studio.adish.co.jp/inq_bpaas

【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 : <https://www.adish.co.jp/contact/>

【サービスに関するお問い合わせ先】 経営戦略本部 小原

Tel : 03-5759-0334 (代表)

BPaaSに関するお問い合わせ : https://cs-studio.adish.co.jp/inq_bpaas

その他のお問い合わせ : <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6月20日現在の情報です