

**アディッシュ、SALES ROBOTICSと事業戦略パートナーシップを締結****～「アップセル・クロスセル」の取り組み支援によりSaaS企業のカスタマーサクセスを実現～**

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、株式会社ヒト・コミュニケーションズ・ホールディングス（本社：東京都豊島区、代表取締役社長 グループCEO 安井 豊明、証券コード：4433）のグループ会社であるSALES ROBOTICS株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 CEO 有馬 康平、以下 SALES ROBOTICS）と業務戦略パートナーシップを開始しました。

本パートナーシップによりアディッシュは、SALES ROBOTICSが提供する「インサイドセールスの知見および人材」を活用し、SaaS企業へのカスタマーサクセス支援のひとつ「アップセル・クロスセル」ニーズの高まりへの対応を強化、SALES ROBOTICSは、アディッシュが提供する「カスタマーサクセスの知見」を活用することにより、カスタマーサクセスBPOサービスへの対応を強化していきます。

**事業戦略パートナーシップにおける具体的な両社の取り組み****【アディッシュ】**

SaaS企業へのアップセル・クロスセル施策支援による

- ・顧客企業のNRR<sup>(※)</sup>向上
- ・顧客企業のチャーンレート（解約率）の改善
- ・顧客企業におけるエンドクライアントとの結節点の強化

**【SALES ROBOTICS】**

- ・カスタマーサクセスBPOサービスの品質強化
- ・カスタマーサクセス人材強化を目的としたアディッシュへの社員の出向
- ・顧客企業のNRR向上
- ・顧客企業のチャーンレート（解約率）の改善

**背景と目的**

アディッシュは、スタートアップを中心にカスタマーサクセスサービスを提供しています。具体的には「コンサルティング」「カスタマーサクセス人材常駐」「カスタマーサクセスBPO」の3つの取り組みを中心にサービスを展開しています。

カスタマーサクセス活動に、「ユーザーがサービス等の価値や利用方法を学ぶオンボーディング」、「チャーンレート（解約率）の改善」、「アップセル・クロスセルによる売上向上」、「サービス等の利用状況を測るヘルスコア」などがあります。特にサービス「量」の増加や別の「種類」のサービス利用による売上をあげる「アップセル・クロスセル」へのニーズが増加しています。

SALES ROBOTICSが事業の中核とするインサイドセールスは、見込み顧客との初期接触および関係構築を担当しており、電話やメールを通じて定期的な情報発信やヒアリングを実施し、商談獲得や見込み顧客の育成を行います。また、カスタマーサクセスにおけるアップセル・クロスセルでも同様の役割を担う必要があります。

本パートナーシップにより、SALES ROBOTICSが保有するインサイドセールスの知見および人材を、アディッシュの顧客サクセスサービスに含めて提供できるようになりました。「アップセル・クロスセル」の取り組みを通じて、顧客のNRR向上を実現していきます。

※NRR（Net Revenue Retention：売上維持率）：既存の顧客から収益がどのくらい維持できているかを測る指標

## パートナーシップによせて両社よりコメント

### SALES ROBOTICS株式会社 代表取締役社長 CEO 有馬 康平氏

インサイドセールスをご支援する中で、カスタマーサクセスの課題に関する相談を多くの企業様から受けるようになってきました。今回の連携を通して、アディッシュが提供をしているカスタマーサクセスの専門的な知見によって、サービス範囲を拡大しより良いサービス提供ができると確信しており、非常に嬉しく思います。

### 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

カスタマーサクセスでは、解約率を抑えるだけでなくアップセル・クロスセルが非常に重要になってきています。この役割においてSALES ROBOTICSが11年のサービス提供を通して培ってきたインサイドセールスの知見は非常に有用であり、今回の連携を通してより良いサービス提供が実現できることを嬉しく思います。

## 会社概要

### ■ SALES ROBOTICS株式会社（セールスロボティクス）概要

設立：2004年11月25日  
代表者：代表取締役社長 CEO 有馬 康平  
本社所在地：東京都中央区日本橋兜町5番1号兜町第1平和ビル2階  
事業内容：インサイドセールス運用支援 SALES BASEの開発と運用  
カスタマーサクセス支援サービスの運用  
マルチコンタクトBPOセンターの運用および品質改善に向けたアセスメント支援事業  
URL：<https://salesrobotics.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：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・コンサルティングおよび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/>

【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】 経営戦略本部 小原

Tel：03-5759-0334（代表） 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7月30日現在の情報です