

アディッシュ、コミュニンが提供する「Commune」「SuccessHub」 の代理販売における事業連携を開始

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、コミュニティサクセスプラットフォーム「Commune（コミュニン）」やカスタマーサクセスマネジメントツール「SuccessHub（サクセスハブ）」を提供するコミュニン株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役CEO 高田優哉、以下コミュニン）と、代理販売における事業連携を開始しました。



カスタマーサクセスツール代理販売の背景

アディッシュは、スタートアップにおけるカスタマーサクセス支援のトップパートナーを目指し、経験と実績を積み上げてきました。企業とエンド顧客との持続的な関係構築をサポートし、企業の成長を促進する役割に努めています。

アディッシュのカスタマーサクセスサービスは、設計コンサルティング、運用代行、常駐の他に、カスタマーサクセスツール選定・活用支援も行っています。急成長するスタートアップにとって、効率化するための最適なツールの導入が遅れることは、成長スピードの鈍化につながると考えています。

このたびコミュニンと連携し、包括的なカスタマーサクセスサービスにより企業の一層の成長を支援します。

LTV最大化のために、カスタマーサクセスのタッチモデルは欠かせない手法で、顧客との接触頻度や関係性に基づき、次の4つの層に分類されます。

ハイタッチ：顧客に対して、パーソナルで密接なサポートを提供することで、取引の大きい顧客を維持、拡大させます。

ロータッチ：一定のパーソナルサポートを維持しながらも、効率的なサポートを提供し、中間層の顧客に対応します。

テックタッチ：テクノロジーを活用し、パーソナルなサポートを最小限にしつつ、自動化されたサポートを提供します。

コミュニティタッチ：顧客間での情報共有やサポートを促進し、企業が提供する直接的なサポートに加え、コミュニティを活用することで顧客体験を強化します。

「Commune」は、このタッチモデルにおける「コミュニティタッチ」を強化するため、ユーザーに支持されている（※）コミュニティサクセスプラットフォームです。顧客同士のつながりを活性化させ、企業にとってもコスト効率の高いカスタマーサクセスの形態を実現します。

「SuccessHub」は、カスタマーサクセス マネージメントツールとして、顧客データの管理やパフォーマンスの最適化をするツールです。これにより、カスタマーサクセスの戦略的なマネージメントをサポートし、顧客満足度の向上を目指すことが可能となります。

(※) ITreview Grid Award 2024 Summerのカスタマーサクセスツールおよびオンラインコミュニティツール「LEADER」(最高位)連続受賞

https://www.itreview.jp/award/2024_summer/customer-success.html

代理販売ツール 概要

「Commune (コミュニン)」について

コミュニティサクセスプラットフォームです。あらゆる組織とひとのコミュニケーションをなめらかにするコミュニティづくりを、立ち上げから活性化までトータルでサポートします。



「SuccessHub (サクセスハブ)」について

カスタマーサクセス マネージメントツールです。契約情報や製品の利用データといった顧客情報の一元管理から各顧客の状況に応じた最適なアクションまでを一気通貫で支援し、効率的に収益最大化をします。



※「Commune」「SuccessHub」の機能や導入に関しては、[アディッシュCSツールの選定・活用サポート](#)からお問い合わせ下さい

連携によせて両社よりコメント



コミュニン株式会社 執行役員CCO SuccessHub事業責任者 岩熊 勇斗氏

今回、スタートアップのカスタマーサクセス領域に強みを持つアディッシュさま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。弊社はこれまで「あらゆる組織とひとが融け合う未来をつくる」というビジョンを実現するために、コミュニティサクセスプラットフォーム「Commune」および、カスタマーサクセス マネージメントツール「SuccessHub」の提供を行ってまいりました。本提携により、より多くの皆さまのもとへ「Commune」と「SuccessHub」をお届けできるようになります。双方の強みを活かし、共に日本のカスタマーサクセスの発展に寄与できると幸いです。



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

このたび、コミュニンさまの「Commune」および「SuccessHub」の販売代理店となり、大変光栄に思います。カスタマーサクセスを総合支援するアディッシュは、これらのツールを活用し、顧客企業とその顧客との関係を強化し、長期的な成功を導くソリューションを提供いたします。今後も企業の持続的な成長と成功に貢献するため、最適なソリューションの提供に努めてまいります。

スタートアップの成長を支援するアディッシュの顧客サクセスについて

アディッシュでは、アーリーステージからレイターステージのスタートアップやメガベンチャーを中心に、「顧客の成功体験の最大化」を生むために、顧客サクセスの設計コンサルティング・運用代行・常駐/派遣サービスまで総合的に支援しています。新たな価値を創出するスタートアップの成長は、マニュアル通りの対応では難しいことから、顧客企業の現状や中長期で実現していきたいことなどをヒアリング、カルチャーを把握し顧客企業と伴走しながら価値を共創して顧客企業の成長を支援しています。<https://cs-studio.adish.co.jp/>

会社概要

■コミューン株式会社 概要

設立 : 2018年5月10日

代表者 : 代表取締役CEO 高田優哉

本社所在地 : 〒141-0031 東京都品川区西五反田4-31-18 目黒テクノビル2F

事業内容 : コミュニティサクセスプラットフォーム「Commune」、顧客サクセスマネジメントツール「SuccessHub」の運営

URL : <https://communeinc.com/>

■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: ミッション「つながりを常によろこびに」のもと、インターネットやソーシャルメディアなどの情報の領域で発生する課題を解決し、「情報社会が健全で心地よい”居場所”となるような社会の実現を目指します。

- スタートアップの成長支援
- 顧客サクセス/顧客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】 経営戦略本部 ビジネス推進部 ビジネス開発 松井

Tel : 03-5759-0334 (代表) Mail : mkg@adish.co.jp

お問い合わせフォーム : <https://cs-studio.adish.co.jp/service/tool-selection-and-utilization-support>

※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10月16日現在の情報です