

2025年4月25日
アディッシュ株式会社**アディッシュ、クラウドワークスと業務提携。約680万人登録のワーカーデータベースを活用し
カスタマーサクセスサービスの専門性と柔軟性を強化、カスタマーサクセスのトップパートナーを目指す**

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、フリーランス業界最大級プラットフォーム（登録ワーカー680万人・登録企業100万社）を基盤に、IT人材&DXコンサルティングサービスを提供する株式会社クラウドワークス（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 兼 CEO 吉田 浩一郎、以下 クラウドワークス）とカスタマーサクセス領域での業務提携を締結しました。

**提携背景：多様化するSaaS市場とカスタマーサクセス重要性の高まり**

近年ソフトウェアをサービスとして提供するSaaS（Software as a Service）は、あらゆる業種・業界、さらに特定の職種に特化する形で急速に発展・多様化しています。

SaaSビジネスの成功において、顧客との能動的な関わりを通して継続利用を促し、顧客の成功体験を実現させる「カスタマーサクセス」の重要性はますます高まっています。

アディッシュは、SaaS企業を中心にカスタマーサクセス人材の常駐サービスやBPOサービスを提供し、多くの企業の事業成長を支援しています。

SaaSの専門領域が細分化する中で、例えば医療、金融、不動産などの知識・知見・トレンド・ルールが必要となる案件が増加しており、これら領域への迅速な対応の遅れが課題となるケースがありました。またアディッシュのサービスは、主に正社員による中長期常駐型であるため、スタートアップ企業などで求められる短時間・スポットでの支援ニーズに対する柔軟な対応が難しいという側面もありました。

提携概要と目的

特定の専門知識が必要な領域にも、スピード感とクオリティでカスタマーサクセスサービスを提供するために、クラウドワークスと業務提携を締結する運びとなりました。

クラウドワークスは、約680万人登録のワーカーデータベースを基盤に、多様なスキル・経験を持つフリーランス人材と企業のマッチングを支援しています。

本提携によりアディッシュは、クラウドワークスが擁する広範なフリーランス人材ネットワークを活用することが可能になります。アディッシュが保有するカスタマーサクセスの専門知識・ノウハウと、クラウドワークスのプラットフォームに登録されている各分野の専門的な経験・ドメイン知識のある人材を組み合わせることで、アディッシュは専門性の強化、柔軟性の向上、サービス提供範囲の拡大を実現していきます。

■専門性の強化

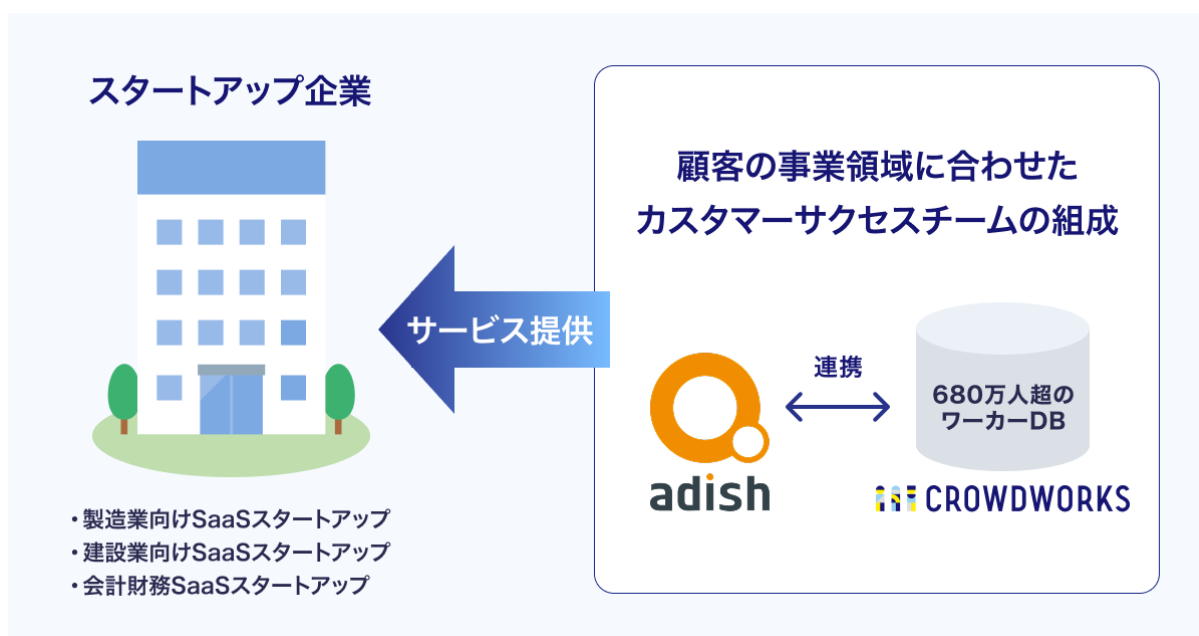
特定領域の深い知識が必要な案件に対し、最適な経験を持つ人材を迅速にアサインし、より質の高い専門的なカスタマーサクセス支援を提供します。

■柔軟性の向上

これまで対応が難しかった「週数時間のみ」「特定の期間だけ」といった短時間・スポットでの業務委託ニーズにも、クラウドワークスの人材を活用することで柔軟に対応します。

■サービス提供範囲の拡大

多様化するSaaS企業のあらゆる成長フェーズや固有の課題に対し、最適なソリューションを提供できる体制を強化します。



提携による顧客の具体的なメリット・活用例

【専門知識が求められるケース：医療業界特化SaaS企業の場合】

課題

医療従事者向けの専門用語や業界慣習を理解した上でのカスタマーサクセス支援が必要。

解決策

アディッシュのカスタマーサクセス設計・運用ノウハウを持つ人材と、クラウドワークスを通じて医療業界での実務経験を持つ人材（元看護師、医療事務経験者など）を組み合わせたチームを組成し、質の高い業務代行を実現。

【柔軟なリソースが求められるケース：急成長前のスタートアップ企業の場合】

課題

カスタマーサクセス体制を構築したいが、フルタイム人材を雇用するほどの業務量はまだない。まずは1日数時間程度のサポートから始めたい。

解決策

クラウドワークスの人材を活用し、必要な時間・業務量に合わせた柔軟なカスタマーサクセス業務の委託に対応。企業の成長フェーズに合わせた支援が可能。

今後の展望

アディッシュとクラウドワークスは、本提携を通じて双方の強みを活かし、SaaS企業をはじめとする多くの企業のカスタマーサクセス活動が加速するよう支援していきます。今後も市場の変化や顧客ニーズに迅速に対応し、より付加価値の高いソリューションを提供することで、国内のカスタマーサクセス市場の発展に貢献していきます。

会社概要

■株式会社クラウドワークス 概要

設立 : 2011年11月11日
代表者 : 代表取締役社長 兼 CEO 吉田 浩一郎
本社所在地 : 東京都渋谷区恵比寿4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー6階
事業内容 : インターネットサービスの運営
URL : <https://crowdworks.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
・ 誹謗中傷および炎上対策
・ 学校向けネットいじめ対策
公式サイト : <https://www.adish.co.jp/>
ソリューションサイト :
・ カスタマーサクセス/カスタマーサポート総合サイト「CS STUDIO」 : <https://cs-studio.adish.co.jp/>
・ 誹謗中傷・炎上・リスク対策「MONI」 : <https://monitor.adish.co.jp/>
・ ネットいじめ対策・ネットリテラシー講演「スクールガーディアン」 : <https://school-guardian.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、2025年4月25日付の情報です