Press Release

2026年11月27日
アディッシュ株式会社

アディッシュ、全部門参画のクロスファンクショナルチーム「AI推進室」を始動。
プロダクト・組織運営・業務効率化の全領域で
全社一体のAI活用と事業構造の転換を推進

リカーリングビジネスの成長をカスタマーサクセス(※)で支援する専門企業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、クロスファンクショナルチーム「AI推進室」を立ち上げ、始動したことをお知らせします。

本推進室は、プロダクト・組織運営・業務効率化のいずれの観点でも、部署によってAI活用の取り組みに差が生じないようにし、全社で足並みをそろえてAI活用を進める役割を担います。
これにより、全社員の生産性を高める組織変革を進めます。あわせて、人員数に依存しないサービスモデルへの転換を促進していくことで事業成長を加速させ、顧客への提供価値のさらなる向上を目指します。

(※) リカーリングビジネスとは、顧客の継続的なサービス利用から収益を得るビジネスのことです。カスタマーサクセスとは、企業のビジネス活動である顧客の「獲得・定着・拡大」のうち、「定着（使い続けてもらう）・拡大（サービスの利用範囲を広げる）」活動のことをいい、これを主軸サービスとして提供しています

「AI推進室」立ち上げ背景 ～市場の変化とアディッシュの課題～

ビジネスモデルが「所有」から「利用（サブスクリプション）」などの継続課金型へと移行する中、顧客との長期的な関係構築につながる「定着・拡大」を担うカスタマーサクセスの取り組みが増加(※)しています。
アディッシュは、この分野に特化して、2022年からカスタマーサクセス支援サービスを提供してきました。

カスタマーサクセスは、ツール（システム）を活用しながら、顧客（人）に担当者（人）が伴走して進める活動です。これにより拡大する市場の需要に応えてきた一方で、「売上拡大が人員数に比例する」という構造的な課題が生まれていました。

生成AIは、この課題を打破する大きな可能性を秘めています。しかし、単なる定型業務の自動化や、一部の部署・個人による取り組みにとどまっては、本質的な価値向上にはつながりません。

そこで、全社員がAIネイティブとなり、全社一体でAI活用を進めるため、全部門が参画するクロスファンクショナルチームとして「AI推進室」を立ち上げました。

(※) 出典：「カスタマーサクセス白書 2026_第1部 統合レポート」一般社団法人日本カスタマーサクセス協会｜2026年5月

「AI推進室」がけん引する重点領域

AI推進室は、次の3つの領域で、部署間で取り組みに差が生じないよう全社横断で推進します。

1. **プロダクト：サービスの進化**
   サービスの仕組みそのものをAI化、またはAIと融合させる開発を進め、「人員数に依存しない」拡張性の高いサービス提供モデルへと転換します。

2. **組織運営：AIを前提とした組織づくり**
   AI活用のルールやガイドラインの整備、人材育成、ナレッジ共有の仕組みづくりなどを全社共通で進め、どの部門でも同じ水準でAIを活用できる組織基盤を整えます。

3. **業務効率化：一人ひとりの生産性の最大化**
   実践的なAI活用技術を習得する勉強会や、部門を越えた知見の共有を通じて業務効率化を図ります。創出された時間を高付加価値業務に充てることで、一人ひとりの生産性を高めます。

「AI推進室」の体制 ～全部門参画のクロスファンクショナルチーム～

「AI推進室」は、各部門から1名ずつ選任されたメンバーで構成するクロスファンクショナルチームです。メンバーは所属部門の業務と兼務しながら推進室に参画し、部門間で知見や成功事例を共有します。

各メンバーは所属部門の推進役として、それぞれの業務実態に合ったAI活用を主導し、定着まで支援します。各部門の現場を知るメンバーが横でつながることで、部門ごとの事情に合わせながらも、全社として一貫した方針と水準でAI活用を進めます。

今後の展望

現在はクロスファンクショナルチームとして活動していますが、取り組みの進捗や成果に応じてメンバーの専任化を進め、段階的に独立した部署へ発展させることも視野に入れています。AI活用を軸とした組織改革とサービスモデルの進化を通じて、さらなる事業成長につなげてまいります。

■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
URL　　：https://www.adish.co.jp/
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

【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/

※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