

2026年5月18日
アディッシュ株式会社

アディッシュとFin、戦略的業務提携を締結。AIカスタマーサポートプラットフォーム「Fin」等の代理販売ならびに「導入」から「事業成果へ直結」させるBPaaSモデルを提供～AIによる変革をととしてカスタマーサポートを価値創造のトリガーに～

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、AIカスタマーサポートのグローバルリーダーであるFin（※）（本社：米国カリフォルニア州サンフランシスコ、取締役会長 兼 最高経営責任者 Eoghan McCabe、以下 Fin）と、業務提携を締結したことを発表します。

本提携によりアディッシュは、Finが提供するAIカスタマーエージェント「Fin」ならびに「Intercom Suite」の日本市場でのさらなる導入拡大を目的に、代理販売およびシステムとBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）を一体化した「BPaaS」（Business Process as a Service）^{（※1）} モデルを提供します。

FinのAIカスタマーエージェントを、日本企業の「導入」フェーズから「事業成果へ直結」へと深化させ、導入企業のROI（投資利益率）^{（※2）}の向上等、顧客体験の抜本的な革新を支援します。



AI導入「後」の課題

現在、カスタマーサポート領域ではAI導入が加速していますが、表面的なレベルでAIを導入しているに留まっており、真の価値を享受できている企業は限定的です。

Finが、世界中のカスタマーサービス専門職2,400人以上を対象に調査を実施した結果によると^{（※3）}、カスタマーサポートにAIの投資は計画している一方で、AIを導入した成果を得られているチームは、AI導入の「成熟度合」によるという結果になりました。

- 上級管理職の82%が過去12ヶ月間にカスタマーサービス用AIに投資しており、87%が2026年も投資を計画している
- 大多数のチームがAI技術を使用している一方で、「業務に深く組み込まれた導入」（業務に完全に統合され、規模に応じて機能している状態）に達していると回答したのはわずか10%

両社が業務提携に至った背景

Finは、「AIの導入は容易でも、それを活用して業務変革を実現することは簡単ではない」ことや、「AIを業務の中核まで深く活用することで初めて本質的な価値が生まれる」と述べています。

このことから、Finがパートナー企業に求めていることは、『単にプロダクトを代理販売するだけではなく、AIを業務の中核まで深く活用するスキルを有し、導入企業に継続的な改善ループ「Fin Flywheel」（トレーニング（オンボーディング）、テスト、導入、分析）を実行できる企業』です。

アディッシュは、既にBPaaSの提供実績があることやグローバルカンパニーとの提携実績、またカスタマーサポートにおいて19年という豊富な実績と知見を有していることから、このたびの業務連携に至りました。

アディッシュが提供する「BPaaS」

アディッシュが提供する「BPaaS」は、単なる業務の請負プロセス（BPO）の枠組みを超え、SaaS企業のサービスであるシステムと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）に提供しています。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。たとえば、「導入支援」「運用支援/代行」「データ分析」、またAIの精度向上を担う「AIエージェントの継続的な育成・品質管理」やAIの“偽”や“誤情報”を見抜く「ハルシネーション対策」^(※4) 等です。

今後の展望：カスタマーサポートデータを経営の資産として活用

アディッシュとFinは、企業がAIを深く活用することで各社の主要指標（KPI）が改善し、ROIを向上、余剰リソースをより付加価値の高い活動や収益を生み出す業務へシフトさせていけるよう、支援をしていきます。カスタマーサポートをコストセンターではなく、収集されたデータからサービス改善や企業価値向上を導き出す「バリューセンター」へと進化させていくことに寄与していきます。

提携によせて両社コメント

Fin 日本パートナーシップマネージャー 大槻 夏音氏

FinのAIカスタマーエージェント「Fin」と「Intercom Suite」、そしてアディッシュさまの高度なオペレーションやハルシネーション対策を組み合わせることで、日本企業のお客さまがAIの“導入”にとどまらず、サポート体験の革新やROI向上といった具体的な事業成果までスピーディーに到達できるようご支援してまいります。

アディッシュ株式会社 代表取締役 江戸 浩樹

近年、カスタマーサポート領域ではAI技術の実装が加速する一方で、サービスを真に顧客の価値へと転換するためには、AI単独ではなく「AIと人の協調（ヒューマンインザループ）」の仕組みが不可欠となっています。アディッシュはSaaS企業の支援実績をはじめ、強みである「カスタマーサクセス/カスタマーサポート」や「ハルシネーション対策となるモニタリング」のオペレーションを基盤に、Finさまの日本のパートナーとして、「Fin」や「Intercom Suite」をご利用されるお客さまの体験価値向上に貢献してまいります。

サービス概要

【Finサービス概要】

■ AIエージェント「Fin」

「Fin」は、企業のヘルプセンターやサポートドキュメントをもとに、顧客からの問い合わせに対して即時かつ正確に回答するAIエージェントです。Webサイトやアプリ、メッセージングチャネルを通じて、45ヶ国語で24時間365日、一貫性のあるカスタマーサポートを提供します。<https://fin.ai/>

■ 「Intercom Suite」

「Intercom Suite」は、AIエージェント「Fin」と次世代ヘルプデスクを組み合わせたシステムです。AIエージェントを駆使してチームの効率を最大化し、優れたカスタマーサポートを提供する単一プラットフォームです。

【アディッシュ サービス概要】

アディッシュは、デジタルエコノミー特化のカスタマーサクセス・プロバイダーとして、「顧客の成功体験の最大化」を目的とした、カスタマーサクセスの設計コンサルティング・運用代行・常駐サービスまで総合的な支援を展開しています。SaaS市場の拡大に伴い、クラウド上のシステム（SaaS）と業務プロセスそのもの（プロフェッショナルサービス）を提供するBPaaSならびに、SaaS企業がアディッシュのプロフェッショ

ナルサービスをBPaaSとして販売する「BPaaS化支援サービス」を提供しています。

[CS STUDIO](#)

会社概要

【Fin 概要】

Fin は、サポート、セールス、ECを含むカスタマージャーニー全体において、企業が優れた顧客体験を提供できるよう支援するAIカスタマーエージェント企業です。独自開発のAIモデルを基盤とするFinは、現在市場で最も高性能なAIエージェントとして、高品質な回答提供と高度な問い合わせ対応を実現しています。また、あらゆるチャネルでシームレスに活用いただけます。2011年に創業したFinは、世界30,000社企業に導入されており、「Fin」も世界8,000社で活用されています。Intercomと「Fin」は、顧客サポートにおけるAI活用と変革を推進しています。

設立 : 2011年

代表者 : 取締役会長 兼 最高経営責任者 Eoghan McCabe

本社所在地 : 米国カリフォルニア州サンフランシスコ (55 2nd Street, 4th Floor, San Francisco, CA 94105, USA)

URL : <https://www.intercom.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

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

備考

(※) Intercom, Inc.より社名変更 | 2026年5月12日

(※1) BPaaS (ビーパース : Business Process as a Service) : BPO (Business Process Outsourcing) とSaaS (Software as a Service) の造語。クラウド上のツール (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) する形態のこと

(※2) ROI (Return On Investment : 投資利益率) 投資した費用に対して、どれだけ利益が得られたかを示す指標

(※3) 出典 : The 2026 Customer Service Transformation Report

(※4) ハルシネーション (Hallucination) : AIが学習データに基づかない誤った情報を、もっともらしく生成する現象

【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】 エンタープライズビジネス部 高垣

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

※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