

|| 企業調査レポート ||

ブリッジインターナショナル

7039 東証マザーズ

[企業情報はこちら >>>](#)

2020年3月26日(木)

執筆：フィスコアナリスト

村瀬智一

FISCO Ltd. Analyst **Tomokazu Murase**



FISCO Ltd.

<http://www.fisco.co.jp>

目次

■ 要約	01
1. 2019年12月期業績の概要	01
2. 2020年12月期業績の見通し	01
3. 成長戦略	01
■ 会社概要	02
■ 沿革	03
■ 事業概要	05
1. 「リソースの提供」となる「インサイドセールスアウトソーシングサービス」	05
2. 「しくみの提供」である「インサイドセールスコンサルティングサービス」	06
3. 「道具の提供」である「システムソリューションサービス」	06
■ 同社の強み	06
■ 同社の取り組み	07
■ 業績動向	07
1. 2019年12月期業績の概要	07
2. サービス別業績	08
■ 今後の見通し	09
1. 2020年12月期業績の見通し	09
2. サービス別見通し	10
■ 成長戦略	11
1. 国内インサイドセールス市場でのオーガニックグロースの追求	11
2. デジタルインサイドセールスを軸とした高収益体制への転換	12
3. 海外成長市場への進出による更なる成長機会の確保	13
4. DXの実現を支援する ClieXito 設立でコンサルティング事業を強化	14

■ 要約

主力のインサイドセールスアウトソーシングサービスが好調。 「N3」との業務提携によるアジアパシフィック市場での 海外収益基盤確立を目指す

ブリッジインターナショナル<7039>は、法人営業の問題を解決する1つの手法としてインサイドセールスに注目してサービスを提供している。従来型の訪問営業を非対面の営業活動と分業化させることで営業の効率化・生産性の向上を図るセールス手法であり、プロセスを分業し、労働集約的となる営業活動の課題を解決する。

1. 2019年12月期業績の概要

2019年12月期の業績は、売上高3,262百万円(前期比12.0%増)、営業利益385百万円(同10.7%増)、経常利益386百万円(同16.4%増)、当期純利益258百万円(同18.5%増)だった。売上高・利益ともに設立以来最高値を更新した。また、期初計画に対して売上高は、ほぼ計画値での着地となり、営業利益、経常利益、当期純利益の各利益については、期初計画値を上回っての着地である。

2. 2020年12月期業績の見通し

2020年12月期の業績予想については、売上高3,696百万円(前期比13.3%増)、営業利益424百万円(同10.0%増)、経常利益424百万円(同10.0%増)、当期純利益280百万円(同8.3%増)を見込んでいる。四半期見通しでは、ストックビジネスの拡大の影響により、売上高・利益ともに下期偏重の見通し。特に利益については下期受注高に対応するため上期は人材採用を強化することに伴いコスト増となるが、ストックビジネスの拡大により下期に向けて増益率が大幅に加速する計画となる。

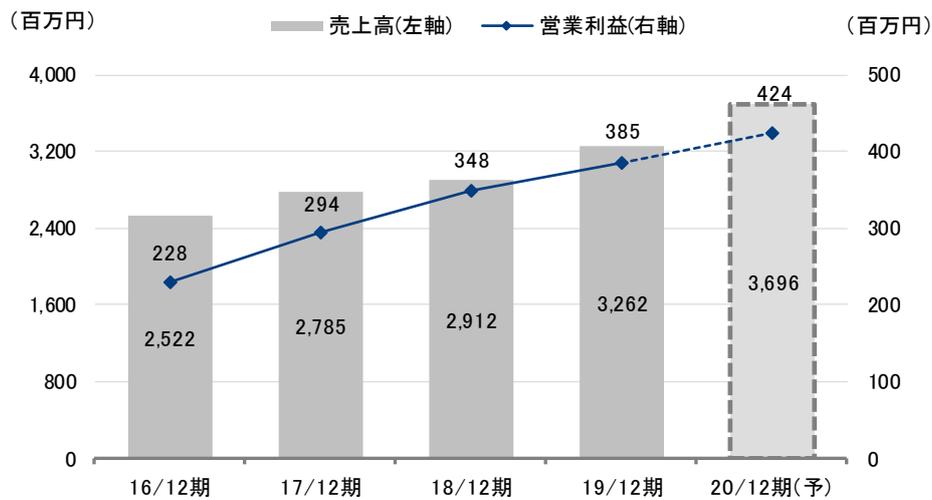
3. 成長戦略

同社の成長戦略としては、BtoB企業向けインサイドセールス支援のリーディングカンパニーとしてのポジションを活用し、潜在的な成長ポテンシャルの確保、成長加速に向けたビジネスモデルの変革及び、海外成長市場の取り組みを図ることを掲げている。その上で、国内インサイドセールス市場でのオーガニックグロースの追求、デジタルインサイドセールスを軸とした高収益体制への転換、海外成長市場への進出による更なる成長機会の確保の3つを挙げている。

海外成長市場への進出による更なる成長機会の確保においては、海外日系企業の旺盛なインサイドセールス需要を背景にマレーシアを拠点としてインサイドセールス支援サービスを開始している。業務提携先である「TK International Sdn.Bhd. (以下:TKインターナショナル)」及び「N3 Results Singapore Pte. Ltd. (以下:N3)」と協業し、マレーシアやシンガポールを拠点としてアジアパシフィック市場での海外収益基盤確立を目指す。現地の日本人の採用を中心に質の高いインサイドセールス支援を展開していく。

Key Points

- ・4期連続での増収増益で着地し、売上高、各利益ともに過去最高を更新
- ・ストックビジネスの拡大の影響により、下期に向けて増益率が大幅に加速する計画
- ・「N3」との業務提携によるアジアパシフィック市場での海外収益基盤確立を目指す

業績推移


出所：決算短信、ホームページよりフィスコ作成

■ 会社概要

「インサイドセールス」によって法人営業改革支援を提供

同社は、法人営業の問題を解決する1つの手法としてインサイドセールスに注目してサービスを提供している。インサイドセールスの受託やクライアント企業への導入コンサルティング、営業支援ツール導入等を手掛けている。インサイドセールスとは実際には顧客には訪問せずに、電話やメールまたはSNSなどの様々な営業チャネルを活用して、法人営業の一部のプロセスを担当して実行する営業活動またはその活動を行う営業担当者を意味する。従来型の訪問営業を非対面の営業活動と分業化させることで営業の効率化・生産性の向上を図るセールス手法であり、プロセスを分業し、労働集約的となる営業活動の課題を解決する。

多くの企業において、その成長を支える重要な活動の1つが、営業活動である。新規顧客の獲得、既存顧客の維持・拡大であり、さらに各顧客における売上を伸ばすことが重要な役割である。従来、日本企業は1人の法人営業がすべてのプロセスを1人で担当し、訪問型でその営業活動を行うという属人的な営業モデルを採用してきたが、同社は、法人営業のプロセスをインサイドセールスと訪問型営業とがそれぞれ得意なプロセスを分担して担当し、営業効率を高め、営業改革を行う営業モデルを提唱している。

会社概要

インサイドセールス導入による法人営業改革を推進する場合、インサイドセールスはAIを中心とした様々なデジタルツールを駆使し、より高度で生産性の高い営業活動を支援しており、営業（Sales）と技術（Technology）を融合させた SalesTech（セールステック）を同社の事業は実現している。企業活動における業務プロセスの一部を一括して専門業者に外部委託する BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）とは一線を画す。

同社の事業イメージ



出所：決算説明資料より掲載

沿革

インサイドセールスのリーディングカンパニーとして2002年に設立

同社代表取締役社長 吉田融正（よしだみちまさ）氏は、1983年に日本アイ・ビー・エム（株）に入社し、営業課長、営業部長を経験し、1994年に米国IBM<IBM>へ出向、1997年1月に米国シーベル・システムズへ入社すると、2月には日本シーベル（株）を設立、取締役営業本部長に就任し、2002年1月に同社を設立している。この米国での経験が、インサイドセールス導入による法人営業改革への起点となっている。

インサイドセールスは、1990年代に米国で急速に発展した。国土が広い米国では、直接企業を訪問するのが難しいこと、2000年代にかけて高速インターネット網が普及したことから、インサイドセールスは営業活動を刷新する新たな手法となった。また、プロセス分業は当たり前で、より専門的なスペシャリスト指向が高いことも、欧米でインサイドセールスが一般的になった大きな理由でもある。

ブリッジインターナショナル | 2020年3月26日(木)
7039 東証マザーズ | <https://ir.bridge-g.com/>

沿革

欧米市場ではインサイドセールス人員が、法人営業人員の半数に迫る状況だ。一方で、日本は3割超であるが、日本企業においてもインサイドセールスが営業改革の1つの手法として浸透してきている。この一因が少子高齢化による就労人口の減少や営業人員の働き方改革、雇用の流動化にあり、従来の属人的な営業モデル（営業担当者の人数に依存する営業モデル）で将来に向けた継続的な成長が難しいという点が経営問題として捉えられるようになってきたことが要因だろう。

沿革

2002年 1月	ブリッジインターナショナル株式会社設立 東京都世田谷区駒沢にて業務開始 資本金 3,000 万円
2002年10月	業務拡大に伴い、本社所在地を東京都世田谷区若林に移転
2002年12月	「BS 7799-2 : 2002」及び国内規格「ISMS 認証基準 Ver. 2.0」を同時に取得
2005年 7月	「プライバシーマーク」認定を取得
2007年 1月	業務拡大に伴い、愛媛県松山市に松山事業所を開設
2007年 2月	「ISO/IEC 27001:2005/JIS Q 27001:2006」の認証を取得
2007年 7月	松山事業所 操業開始
2009年 6月	100% 子会社 ネットフォーラム株式会社 設立
2014年10月	BSI ジャパン、インサイドセールスに関する国際規格である PAS8401 を発行
2015年 4月	子会社ネットフォーラム株式会社と吸収合併
2015年11月	業務拡大に伴い、福岡県福岡市に福岡事業所を開設
2016年 1月	地方人材の確保のため、徳島県徳島市に徳島サテライトオフィスを開設
2016年 6月	徳島サテライトオフィスを拡張し、徳島事業所を開設
2017年 7月	AIをはじめ最新のデジタルテクノロジーを積極的に使った、インサイドセールスをより進化させたデジタルインサイドセールスを提唱
2018年 6月	静岡県沼津市及び大阪府大阪市にサテライトオフィスを開設
2018年10月	東京証券取引所マザーズ上場
2019年 3月	法人営業のインサイドセールスの内製化支援パッケージ「ANSWERS」を提供開始
2019年 4月	アジア市場でインサイドセールス支援事業を開始
2019年 5月	RevCom、プイキューブと営業の働き方改革を支援する Sales Tech 領域でサービス連携
2019年 7月	ショーケースと BtoB 企業向けサービスで業務提携
2019年 7月	新宿に新オフィス開設
2019年 8月	横浜みなとみらいに新オフィス開設
2020年 1月	N3 Results Singapore Pte. Ltd. と業務提携
2020年 4月	子会社 ClieXito 株式会社 設立

出所：会社ホームページ等よりフィスコ作成

■ 事業概要

主要な顧客層はグローバル大手 IT 企業だが、 プロセス分業が浸透し IT 企業以外からの受注が拡大傾向

同社は日本においてインサイドセールスによる法人営業改革の支援を行ってきたリーディングカンパニーとして、IT、通信・情報、流通、製造などの幅広い業種の企業に対し、インサイドセールスの「しくみの提供」「リソースの提供」「道具の提供」という3つのサービスを提供している。また、AI（人工知能）など最新のデジタルテクノロジーを積極的にインサイドセールスの機能の中に取り入れ、強靱な営業モデルへと進化をさせている。

主要な顧客層は、グローバルな大手 IT 企業が多い。本国ではインサイドセールスの導入が一般的となるなかで、日本法人についてもプロセス分業に伴うインサイドセールスを導入する動きが広がりを見せてきていることが一因である。同社はこれら大手 IT 企業の営業改革支援に10年以上費やしてきた経緯がある。ただし、ここ5年は IT 企業以外のアウトソーシングやコンサルティング事業における受注が拡大してきている。

営業プロセスの分業化イメージ図

効率的な営業体制を構築するインサイドセールス（営業プロセスの分業化）

Field Sales : 訪問（対面）による営業活動のこと。労働集約型の営業体制として国内法人営業の主流
Inside Sales : 電話やメール、Webを活用した内勤の営業活動のこと



出所：決算説明会資料より掲載

1. 「リソースの提供」となる「インサイドセールスアウトソーシングサービス」

売上構成比の8割以上を占める主要サービスである。顧客企業へ同社のインサイドセールス（正社員）リソースを提供し、顧客の社員として営業活動（電話やメール、Webを活用した営業活動のみならずAIツールを活用）を実施。現在は東京本社を始めとする首都圏エリアに3拠点、そして地方4拠点（徳島はサテライトオフィス）からサービスを実施している。地方にいる優秀な人材を活用できることが、インサイドセールスのビジネスモデルの強みでもある。収益モデルは、年間契約により月額手数料を貰うストックビジネスであり、サブスクリプションモデルである。一定規模のリソースの提供により、安定した収益獲得が見込まれる。

事業概要

2. 「しくみの提供」である「インサイドセールスコンサルティングサービス」

クライアントごとに最適にカスタマイズされたインサイドセールスの導入・構築を支援している。また、導入済クライアントへインサイドセールスの運用改善に向けた的確なアドバイスや研修を実施する。収益モデルは約3ヶ月ほどの契約期間が多く、主にインサイドセールス導入の際にサービス提供が行われるフロービジネスとなる。

3. 「道具の提供」である「システムソリューションサービス」

自社で開発したインサイドセールスの実行及び周辺領域（マーケティング）に関わる様々なクラウドサービスやCRM（顧客情報を一元管理するシステム）・SFA（営業活動や顧客情報の管理支援システム）等のパートナー企業のツールの実装支援も提供している。収益モデルは、SFA、CRM、MAの実装やAIサービスの提供に必要な開発売上と月額課金売上に分かれる。

■ 同社の強み

地方にいる優秀な人材を活用できるビジネスモデル。 独自開発したAIエンジンを使ったサービス提供

インサイドセールスアウトソーシングは、本社を含む5つのエリア（東京、大阪、沼津、松山、福岡）にいる社員が実施しているため、地方にいる優秀な人材を活用できることが、ビジネスモデルの強みである。このほか、徳島※にも事業所を構えている。こうした日本全国に点在する人材を駆使しながら、「リソースの提供」であるインサイドセールスアウトソーシング、「仕組みの提供」であるインサイドセールスコンサルティング、「道具の提供」としてのITツールといった、インサイドセールスにおける一気通貫したサービスを提供できるのである。また、クライアント企業に対して専任制を採用していることによる顧客リテンション効果（既存顧客との関係を維持していくためのマーケティング活動）を生み出すビジネスモデルとなっている。さらに、グローバルIT企業や国内大手IT企業による強固な顧客基盤を保有しており、これらを強みとしていることで、法人向けアウトバウンド市場ではシェアトップクラスにあるとともに、インサイドセールス市場において先行者のポジションに位置している。

※ 徳島はサテライトオフィス。

また、独自開発したAIエンジンを使ったサービス提供では、インサイドセールスの日々の活動によって生成される顧客属性データ、会話分類データ、通話音声といった顧客との音声会話情報やデータを活用し、より品質の高い業務の実現を支援するサービスを展開しており、インサイドセールスの業務フローに合わせ、インサイドセールスに関わる全ての管理者とスタッフの業務を強力にサポートできる。

■ 同社の取り組み

働き方改革実現を担うインサイドセールス 「女性の活用」「地方人材の活用」「シルバー人材の活用」 「障がい者の活用」を推進

インサイドセールスは、働き方改革実現を担う役割も期待される。同社は「女性の活用」として、従来、女性の活躍が難しかった法人営業環境において、外勤ではなく、内勤でコミュニケーションやフォローアップなどの強みを生かすことができる。「地方人材の活用」として、インサイドセールスは日本全国どこからでも営業活動が可能である。地方展開においては、2007年に愛媛県松山市初の単独誘致企業として松山事業所を開設し、新卒の採用も毎年積極的に行うことで、雇用創出を推進している。

また、地域活性化の一環として、松山市の他に2015年に福岡市の天神にも事業所を開設し、積極的に採用活動を実施。2016年に徳島市に事業所を開設し、徳島市では徳島県のテレワーク推進の実証実験にも参加している。その他、2018年6月には沼津サテライトオフィス、大阪サテライトオフィスをオープン。2019年開設した「新宿オフィス」、「横浜みなとみらいオフィス」については、都内だけでなく首都圏北部や神奈川県西部からの通勤の便も良く、仕事と生活のバランスを考慮した働き方を尊重する人達にとって最適な地域との考えからである。

「シルバー人材の活用」では、製品知識・市場を熟知しているリソースを活用し、企業の再雇用の義務にも貢献している。また、「障がい者の活用」では、顧客に訪問しない営業モデルであれば、障がい者人材も法人営業として活躍する機会があるとされる。

■ 業績動向

主力のインサイドセールスアウトソーシングサービスが好調。 4期連続での増収増益で着地し、売上高、各利益ともに過去最高を更新

1. 2019年12月期業績の概要

2019年12月期の業績は、売上高3,262百万円（前期比12.0%増）、営業利益385百万円（同10.7%増）、経常利益386百万円（同16.4%増）、当期純利益258百万円（同18.5%増）だった。売上高・利益ともに設立以来最高値を更新した。また、期初計画に対して売上高は、ほぼ計画値での着地となり、営業利益、経常利益、当期純利益の各利益については、期初計画値を上回っての着地である。

ブリッジインターナショナル | 2020年3月26日(木)
7039 東証マザーズ | <https://ir.bridge-g.com/>

業績動向

2019年12月期業績の概要

(単位：百万円)

決算期	売上高		営業利益		経常利益		当期純利益		EPS
	金額	前期比	金額	前期比	金額	前期比	金額	前期比	
18/12期	2,912	4.6%	348	18.2%	331	11.6%	218	10.8%	72.12
19/12期	3,262	12.0%	385	10.7%	386	16.4%	258	18.5%	74.80

注：1株当たり利益（EPS）については、2019年7月1日付で普通株式1株につき2株の割合で株式分割を行っており、株式分割の影響を遡及して反映している

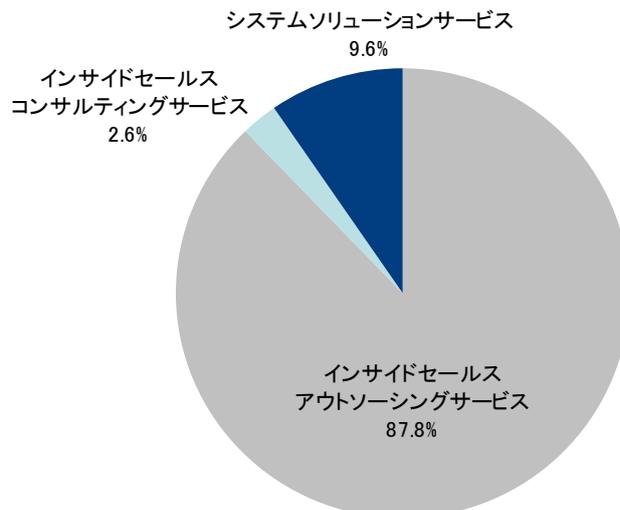
出所：決算短信よりフィスコ作成

インサイドセールス活用企業の需要は高く、売上高の8割以上を占める主要サービスであるインサイドセールスアウトソーシングサービスにおいて、提供するサービスの品質維持・向上に努めたことにより、既存顧客の取引規模が想定以上に拡大し、前期比12.8%増となった。また、新規顧客数の増加により売上高が通増しやすい傾向にあるインサイドセールスコンサルティングサービスは、前期並みでの着地だが、インサイドセールス内製支援パッケージ「ANSWERS」の提供開始により、非IT系企業でのインサイドセールス活用需要が顕在化している。システムソリューションサービスにおいては、同8.9%増となった。同社が展開するサービスを取り巻く環境は、就業人口の減少、営業の働き方改革、雇用の流動化、AI・IoT等を始めとするデジタル技術の進展などを背景に、労働生産性の向上や営業効率化ニーズが高まり、電話やEメール・Web等を活用した営業活動（インサイドセールス）への需要が拡大しているとみられる。

2. サービス別業績

インサイドセールス事業では、「しくみの提供」から「リソースの提供」「道具の提供」の3つのサービスを提供している。ストックビジネスの特性から、「インサイドセールスアウトソーシングサービス」が、売上高の87.8%を占めている。

2019年12月期サービス別売上高構成比



出所：決算短信よりフィスコ作成

業績動向

(1) インサイドセールスアウトソーシングサービス

インサイドセールスにおける「リソースの提供」による年間契約により月額手数料を貰うストックビジネスであり、同サービスの売上高は2,862百万円（前期比12.8%増）となり、売上構成比は87.8%となる。同サービス分野は安定して成長しており、2019年12月期におけるサービス提供顧客数は99社となる。

(2) インサイドセールスコンサルティングサービス

アセスメント / 研修の提供や営業戦略立案、インサイドセールス導入、設計、MA導入のコンサルティングといった、「しくみの提供」であり、コンサルティング手数料が収益源となる。同サービスの売上高は85百万円（前期比1.0%減）となり、売上構成比は2.6%となる。

(3) システムソリューションサービス

SFA・CRM・MAの実装支援のほか、AI（AIサービス「SAIN」の「コールナビ」機能提供開始による本格販売開始）等のクラウドサービスといった「道具の提供」となり、開発売上とサブスクリプション売上からなる。同サービスの売上高は313百万円（前期比8.9%増）となり、売上構成比は9.6%となる。

■ 今後の見通し

主力ビジネスの安定拡大により連続最高益更新へ。 スtockビジネスの拡大の影響により、 下期に向けて増益率が大幅に加速する計画

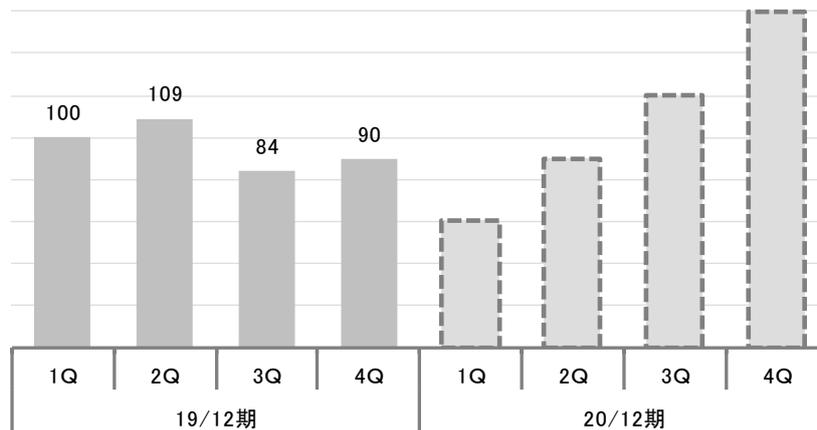
1. 2020年12月期業績の見通し

2020年12月期の業績予想については、売上高3,696百万円（前期比13.3%増）、営業利益424百万円（同10.0%増）、経常利益424百万円（同10.0%増）、当期純利益280百万円（同8.3%増）を見込んでいる。四半期見通しでは、ストックビジネスの拡大の影響により、売上高・利益ともに下期偏重の見通し。特に利益については下期受注高に対応するため上期は人材採用を強化することに伴いコスト増となるが、下期に向けて増益率が大幅に加速する計画となる。そのため、四半期業績は開示していないが、上期段階での進捗率は低くなることが見込まれる。

今後の見通し

営業利益の四半期推移イメージ

(単位: 百万円)



出所: 決算説明資料よりフィスコ作成

その他、主力ビジネスの安定拡大を中心に主要3サービスの増収効果が増益をけん引する格好となるが、大型AIサービス「SAIN」開発に伴う減価償却費負担(減価償却総額: 約337百万円、償却期間: 6年間)や一部オフィス関連費用の発生を計画。2019年12月期のSAINコロナ機能の販売開始の遅延により、2020年12月期より本格的な減価償却負担が計上される予定である。

2020年12月期業績の予想

(単位: 百万円)

決算期	売上高		営業利益		経常利益		当期純利益		EPS
	金額	前期比	金額	前期比	金額	前期比	金額	前期比	
20/12期	3,696	13.3%	424	10.0%	424	10.0%	280	8.3%	81.02

出所: 決算短信よりフィスコ作成

2. サービス別見通し

主要サービスであるインサイドセールスアウトソーシングサービスの継続的な拡大を着実に進めていく一方で、AIの活用によるデジタルインサイドセールスや顧客ニーズに沿ったコンサルティング等を積極的に行うことにより、更なる成長を目指す。また、既存顧客の増加が見込まれることにより安定的な収益を確保しながら、インサイドセールスコンサルティングサービスの強化及び、金融業界へのサービス提供強化を始めとする顧客ポートフォリオの拡大、また主にASEAN向けの海外インサイドセールス市場への展開など事業拡大を目指す。

インサイドセールスアウトソーシングサービスは、前期に引き続き、既存顧客を中心とした安定拡大を計画。インサイドセールスコンサルティングサービスにおいては、これまでの、主力のインサイドセールスアウトソーシングサービスを導入する企業の業務設計が主な業務。新規の引き合いが多い状況のなかで、2019年12月期第1四半期において、法人営業のインサイドセールス活動をトータルに支援することを目的とした「ANSWERS(アンサーズ)」の提供を開始している。

今後の見通し

インサイドセールスを自社内で導入・運用していく企業向けにオール・イン・ワン型支援サービスを提供しており、特に自社の人材でインサイドセールスを行いたい金融機関からの引き合いが強く、ANSWERSの提供者数の増加が見込まれる。内製支援パッケージ「ANSWERS」の提供拡大を見込み、約1.5倍の増収を計画する。

サービス別売上高見通しと売上構成比

(単位：百万円)

サービス	18/12期	19/12期	20/12期(予)	
			金額	前期比
インサイドセールスアウトソーシングサービス	2,538	2,862	3,212	12.2%
売上構成比	87.1%	87.7%	86.9%	
インサイドセールスコンサルティングサービス	85	85	126	48.2%
売上構成比	3.0%	2.6%	3.4%	
システムソリューションサービス	288	313	359	14.7%
売上構成比	9.9%	9.6%	9.7%	

出所：決算説明資料よりフィスコ作成

成長戦略

「N3」との業務提携によるアジアパシフィック市場での 海外収益基盤確立を目指す。 コンサルティングサービスの強化を目的に子会社 ClieXito 設立

同社の事業環境においては、国内働き方改革・労働生産性向上への企業意識の高まり、AI・IoT等の技術浸透に伴うデジタルトランスフォーメーションの加速、さらにインサイドセールスの認知度上昇に伴う需要拡大が見込まれている。同社における一気通貫でのサービス提供や国内における先行者のポジション、独自のノウハウ蓄積による競争優位性、顧客リテンション効果の高いビジネスモデルといった強みが発揮される環境だろう。

同社の成長戦略としては、BtoB企業向けインサイドセールス支援のリーディングカンパニーとしてのポジションを活用し、潜在的な成長ポテンシャルの確保、成長加速に向けたビジネスモデルの変革及び、海外成長市場の取り組みを図ることを掲げている。その上で、国内インサイドセールス市場でのオーガニックグロースの追求、デジタルインサイドセールスを軸とした高収益体制への転換、海外成長市場への進出による更なる成長機会の確保の3つを挙げている。

1. 国内インサイドセールス市場でのオーガニックグロースの追求

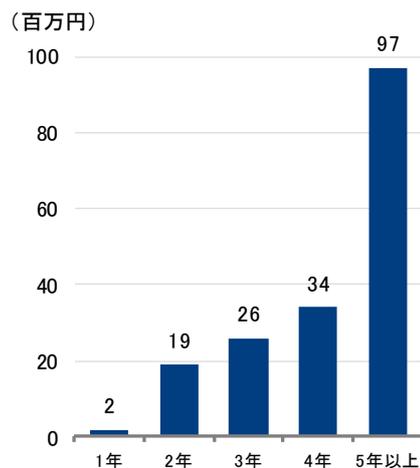
インサイドセールスの認知促進により、顧客ポートフォリオの拡大を継続して図っていく計画である。新サービスを含め顧客ニーズに合ったサービス提供を進め、拡大するインサイドセールス市場での新規顧客獲得及び成長を図る。既存収益基盤の顧客層である外資系IT企業、国内IT企業(通信)、国内IT企業(Sier・ソフトウェア)などIT業界で培った専門性の高いセールスノウハウなどを、収益余地の大きい顧客層である、機械、金融、製造、サービス、広告、コンサルティング分野へ拡大させる。

成長戦略

また、強固な顧客基盤やインサイドセールスのリーディングカンパニーとしての強みを生かし、国内大手企業と連携し、セミナー活動やオウンドメディアをすることでインサイドセールス需要の拡大及び新規獲得を図る。同社は2014年より「インサイドセールス」の普及を目的としたセミナーを開催しており、新規顧客獲得及び既存顧客の需要を喚起している。2016年よりインサイドセールスだけでなく法人営業の重要性を広く社会に伝えるメディアサイト「Sales Professional Site」を運営し、啓蒙活動を行っている。なお、セミナーにおいては、開催当初に17社、35名だった規模であるが、現在では160社強、300名近い参加者にまでなっている。

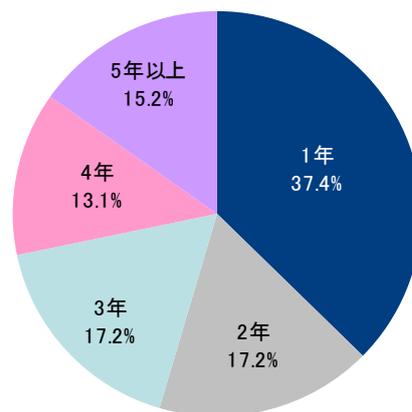
その他、新規獲得リソースの構築及び今後想定され得る競争激化を見据え、コンサルティングサービスを強化。インサイドセールス支援の上流工程を行うコンサルタント育成に注力し、インサイドセールス導入ニーズへの更なる対応を行う。さらに、顧客の成長により取引規模が拡大する主力ビジネスでは、5年以上の取引顧客の売上が急拡大する傾向にあることを鑑みれば、今後の収益拡大ポテンシャルのある5年未満の取引顧客は、全体の84.9%となる。顧客の成長に合わせた受注キャパシティ拡大を推進し、安定的な事業規模拡大を図る。

契約年数別顧客1社あたり平均売上高
(2019年12月期)



出所：決算説明資料よりフィスコ作成

契約年数別の顧客割合
(2019年12月期)



2. デジタルインサイドセールスを軸とした高収益体制への転換

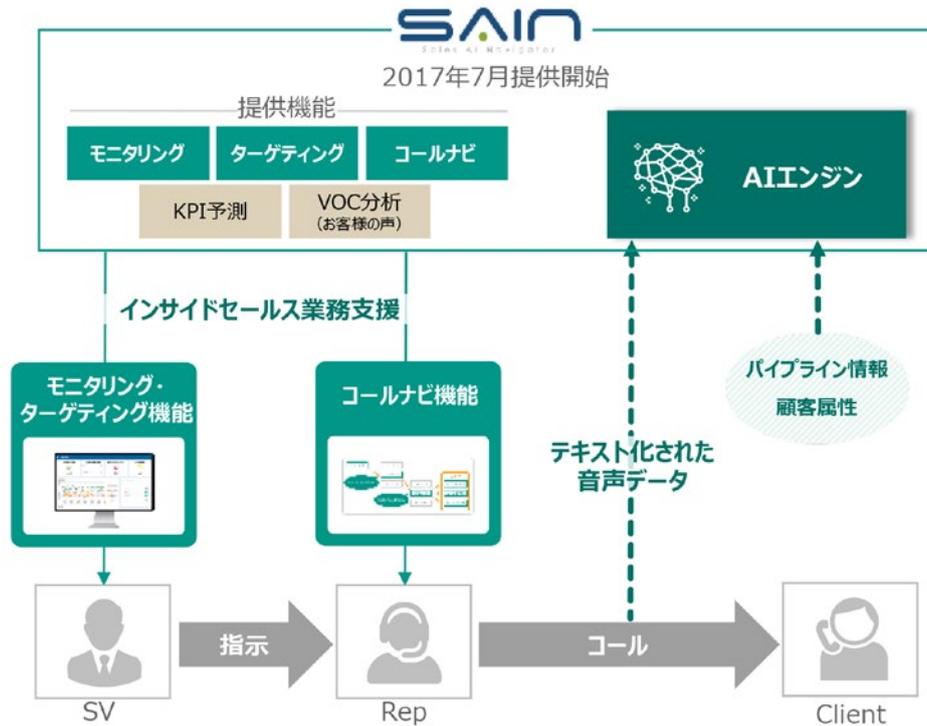
同社は蓄積したノウハウやデータにより、インサイドセールスの営業支援を可能とするクラウドサービスの開発に成功しており、今後はAIを活用したデジタルインサイドセールスを確立させていくことで更なる収益機会の獲得を推進する。鍵となるのはAIサービス「SAIN」であり、基本機能（2020年12月期の提供予定を含む）として、「モニタリング機能」「ターゲティング機能」「コールナビ機能」の3点が挙げられる。

「モニタリング機能」では、会話音声のテキスト化による可視化と様々な角度からの会話内容の分析が可能となっているだけでなく、会話内容の改善指導までを行うものとなっている。また、購買見込みの確率付与に加えて、商材ごとの見込み確率の高い顧客及び、顧客ごとの見込み確率の高い商材を、それぞれリストアップする「ターゲティング機能」を備えており、これらによって、購買見込み確率の高い順にアプローチできることが特徴である。さらに、アウトバウンドコールに適し、顧客の発話から意図や反応をリアルタイムに把握し、適切に会話をナビゲートとする「コールナビ機能」も搭載されている。

成長戦略

また、インサイドセールス営業支援 AI サービス「SAIN」の提供では、同社の法人営業のアウトバウンドコール実績やノウハウを結集させ、顧客のニーズを最大限に享受する大型 AI サービスを提供する。アウトソーシングを必要としない新規顧客への提供や既存顧客へのクロスセルを展開させる。

インサイドセールス営業支援 AI サービス「SAIN」の概念図
大型AIサービスとして既存顧客・新規顧客へ展開



出所：決算説明資料より掲載

3. 海外成長市場への進出による更なる成長機会の確保

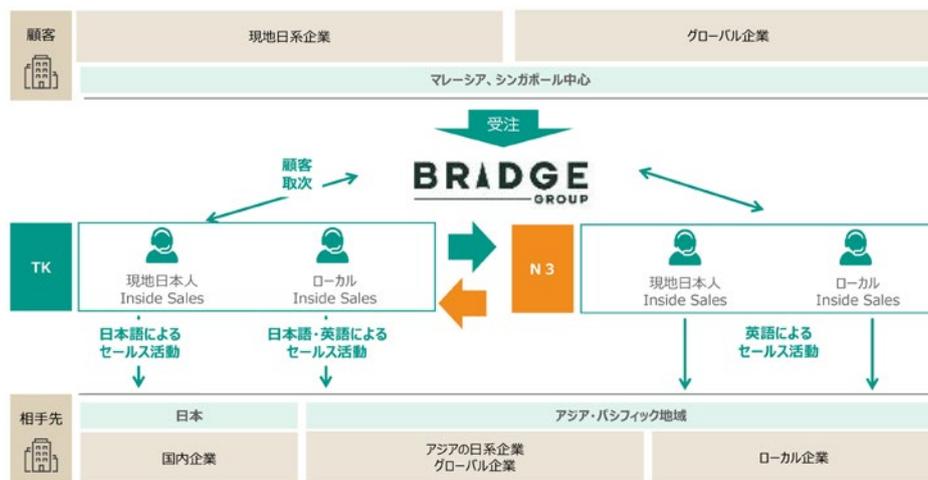
海外日系企業の旺盛なインサイドセールス需要を背景にマレーシアを拠点としてインサイドセールス支援サービスを開始している。業務提携先である TK インターナショナル及び N3 と協業し、マレーシアやシンガポールを拠点としてアジアパシフィック市場での海外収益基盤確立を目指す。現地の日本人の採用を中心に質の高いインサイドセールス支援を展開していく。

TK インターナショナルは、マレーシアにて IT サービス事業を運営しており、2019年4月に業務提携している。マレーシア・クアラルンプールに拠点を構え、アジアをターゲット市場とする企業向けにインサイドセールス活動を行うサービスを展開している。

成長戦略

N3は米国、ヨーロッパ、アジアでインサイドセールスでのビジネスを展開しているグローバルカンパニーである。アジアではシンガポールに拠点を置き、各国にサービス提供を行っている。N3は、日本でのビジネスをさらに展開するに当たり、日本でのインサイドセールスサービスのリーディングカンパニーである同社と2020年1月に業務提携している。同社の経験とリソースを活用することが最適と判断した。今回のN3との業務提携を契機として、グローバル企業の日本におけるインサイドセールスを一層強力にサポートすることで、インサイドセールス事業の成長を加速させる。また、2019年より進めているアジア・ASEAN地域へのサービス提供も推進していくことになる。

アジアでのサービス提供モデル



出所：決算説明資料より掲載

4. DXの実現を支援する ClieXito 設立でコンサルティング事業を強化

コンサルティングサービスの強化を目的に当該事業部を分社化し、100% 出資子会社 ClieXito(株) (クライエグシート) を2020年4月に設立する。ClieXitoは、法人営業改革のスキルとノウハウを生かして、顧客体験(カスタマーエクスペリエンス: CX)に基づいて顧客企業の営業活動のデジタルトランスフォーメーション(DX)を支援するコンサルティング事業を展開する。コンサルティング業界でこれらの領域の経験者を2020年12月期で6名、2021年12月期にはさらに10名の採用を予定している。

同社のコンサルティング事業は、顧客企業の営業&マーケティングプロセスの戦略をベースに、インサイドセールスやマーケティングオートメーションの導入、その後の運用の支援など具体的な施策のコンサルティングを展開してきた。インサイドセールスAIソリューションであるSAINの販売開始を契機に、営業&マーケティング領域でのAIなどの最新テクノロジーの活用、いわゆるデジタルトランスフォーメーション(DX)の案件が増えてきている。

さらに、BtoBの営業&マーケティングプロセスにおいてエンドユーザとの接点も様々な手段が増えカスタマーエクスペリエンス(CX)の重要性も年々高まっているなかで、インサイドセールスに限らず全般的なCXの見直しに関するコンサルティングの依頼も増えている現状である。インサイドセールスの議論に加えて、CXに基づくCRM戦略の実現、DXによる営業改革など、顧客企業の上流工程へのコンサルティングサービスの提供を目的にClieXitoを設立することとした。

免責事項（ディスクレマー）

株式会社フィスコ（以下「フィスコ」という）は株価情報および指数情報の利用について東京証券取引所・大阪取引所・日本経済新聞社の承諾のもと提供しています。

本レポートは、あくまで情報提供を目的としたものであり、投資その他の行為および行動を勧誘するものではありません。

本レポートはフィスコが信頼できると判断した情報をもとにフィスコが作成・表示したのですが、フィスコは本レポートの内容および当該情報の正確性、完全性、的確性、信頼性等について、いかなる保証をするものではありません。

本レポートに掲載されている発行体の有価証券、通貨、商品、有価証券その他の金融商品は、企業の活動内容、経済政策や世界情勢などの影響により、その価値を増大または減少することもあり、価値を失う場合があります。本レポートは将来のいかなる結果をお約束するものでもありません。お客様が本レポートおよび本レポートに記載の情報をいかなる目的で使用する場合においても、お客様の判断と責任において使用するものであり、使用の結果として、お客様になんらかの損害が発生した場合でも、フィスコは、理由のいかんを問わず、いかなる責任も負いません。

本レポートは、対象となる企業の依頼に基づき、企業への電話取材等を通じて当該企業より情報提供を受けて作成されていますが、本レポートに含まれる仮説や結論その他全ての内容はフィスコの分析によるものです。本レポートに記載された内容は、本レポート作成時点におけるものであり、予告なく変更される場合があります。フィスコは本レポートを更新する義務を負いません。

本文およびデータ等の著作権を含む知的所有権はフィスコに帰属し、フィスコに無断で本レポートおよびその複製物を修正・加工、複製、送信、配布等することは堅く禁じられています。

フィスコおよび関連会社ならびにそれらの取締役、役員、従業員は、本レポートに掲載されている金融商品または発行体の証券について、売買等の取引、保有を行っているまたは行う場合があります。

以上の点をご了承の上、ご利用ください。

■お問い合わせ■

〒107-0062 東京都港区南青山 5-11-9

株式会社フィスコ

電話：03-5774-2443（情報配信部）

メールアドレス：support@fisco.co.jp