

|| 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 >>>](#)

2021年9月24日(金)

執筆：フィスコアナリスト

村瀬智一

FISCO Ltd. Analyst **Tomokazu Murase**



FISCO Ltd.

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

## 目次

■ 要約	01
1. 2021年12月期第2四半期業績概要	01
2. 2021年12月期業績の見通し	01
3. 成長戦略	02
■ 会社概要	03
■ 沿革	04
■ 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」	06
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
4. IT研修からDX人材育成研修を提供する「研修サービス」	06
■ 強み	07
■ 同社の取り組み	08
■ 業績動向	09
1. 2021年12月期第2四半期（1-6月）業績概要	09
2. サービス別業績	10
■ 今後の見通し	12
1. 2021年12月期は2ケタ成長の見通し	12
2. セグメント別予想	13
■ 成長戦略	14
■ トピックス	17

## ■ 要約

### 2021年12月期2Qは企業の法人営業活動における インサイドセールスの導入が増え、堅調に推移

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を軸にその導入から運用までを支援する「インサイドセールス事業」と「研修事業」に注目しクライアント企業への支援サービスを提供している。「インサイドセールス事業」では、インサイドセールスのアウトソーシングサービスやその導入をするための業務設計、上流の営業戦略・DX（デジタルトランスフォーメーション）を導入するコンサルティングサービス、そしてCRMシステムの受託開発及びAI営業支援ツールを提供するシステムソリューションサービスを行っている。「研修事業」では2021年3月に（株）アイ・ラーニングの買収、連結子会社化を契機に、これまでのインサイドセールス関連やオンライン営業研修などに加えて、IT系企業向研修会社として実績のあるアイ・ラーニングの研修プログラムを幅広く提供し、研修サービス分野を強化している。

#### 1. 2021年12月期第2四半期業績概要

2021年12月期第2四半期業績は売上高2,706百万円（前年同期比55.5%増）、営業利益369百万円（同75.4%増）、経常利益370百万円（同74.8%増）、親会社株主に帰属する四半期純利益231百万円（同59.9%増）だった。インサイドセールス事業では、訪問中心だった企業の法人営業活動において、電話やメール、オンラインツールを活用したインサイドセールスの導入が増えたことから堅調に推移した。また、研修事業についてはオンライン研修需要の拡大にあわせ、提供形態を集合型研修からオンライン研修へ大きくシフトしたことによりコスト削減が進んだ。

#### 2. 2021年12月期業績の見通し

2021年12月期の業績予想については、主力ビジネスの安定拡大に加え、アイ・ラーニングの子会社化やコンサルティングサービスを通じたデジタルトランスフォーメーション（DX）需要の取り込み、システムソリューションサービスにおけるAIサービスなどの高成長領域の急拡大により、売上高5,590百万円（前期比53.3%増）、営業利益543百万円（同23.9%増）、経常利益539百万円（同22.3%増）、親会社株主に帰属する当期純利益388百万円（同32.5%増）を見込んでいる。

要約

3. 成長戦略

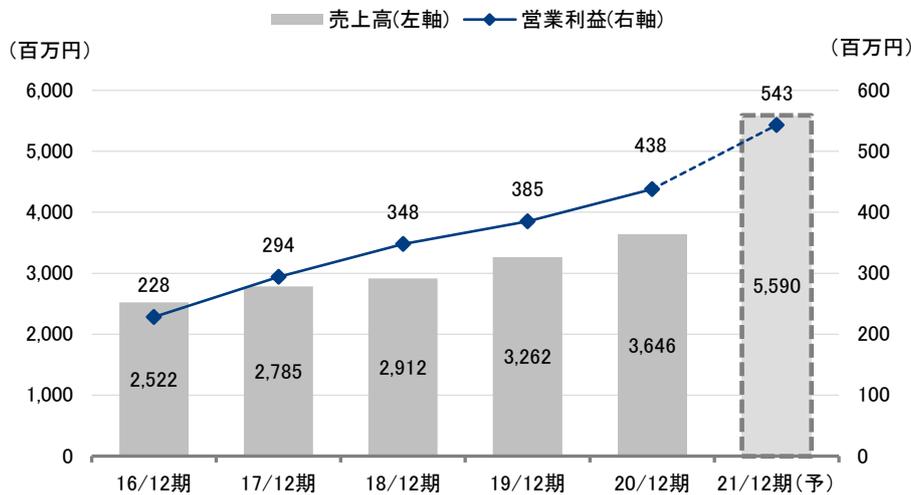
新型コロナウイルス感染症の拡大（以下、コロナ禍）については収束に想定以上の時間がかかっているものの、各社はコロナ禍への対応重視から、ようやく After コロナを見据えた事業見通しを示してきている。同社も新たな成長戦略を示しているほか、徐々に成長の方向性が具体化してきていることもあり、改めて把握しておく必要がある。なお、基本絵図となる主要3サービスの成長モデルについては、同社が以前から示しているものと大きく変わらないため、下記に最新のものを再掲しておきたい。

- (1) インサイドセールスアウトソーシングサービスの安定拡大と成長ポテンシャル
- (2) コンサルティング会社 ClieXito(株)によるDX需要の取り込み
- (3) 内製化支援パッケージ「ANSWERS」によるコンサルティング・システムソリューションサービスの拡大
- (4) 高成長ソリューションを中心としたシステムソリューションサービスの成長加速
- (5) 旺盛なインサイドセールス導入需要に対応した研修サービスでの収益基盤確立

Key Points

- ・ コンサルティング会社 ClieXito による DX 需要を取り込み
- ・ システムソリューションサービスのストックモデルへのビジネス転換から成長フェーズへ突入
- ・ DX 推進リーダーを担う人材を育成するための「DX 推進研修」の需要拡大

業績推移



注：2020年12月期より連結決算に移行  
出所：決算短信よりフィスコ作成

## ■ 会社概要

### 法人営業改革支援における 「インサイドセールス事業」と「研修事業」

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を軸にその導入から運用までを支援する「インサイドセールス事業」と「研修事業」に注目しクライアント企業への支援サービスを提供している。「インサイドセールス事業」では、インサイドセールスのアウトソーシングサービスやその導入をするための業務設計、上流の営業戦略・DX（デジタルトランスフォーメーション）を導入するコンサルティングサービス、そしてCRMシステムの受託開発及びAI営業支援ツールを提供するシステムソリューションサービスを行っている。インサイドセールスとは実際には顧客のところには訪問せずに、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、属人的となっている営業活動の課題を解決する企業の法人営業部門を支援するサービスである。

多くの企業において営業活動は、その成長を支える重要な活動の1つである。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企業の成長にとって重要な役割を担う。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。

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。

また、2021年3月31日付けで総合研修会社のアイ・ラーニングを100%子会社とし、新規セグメントとして「研修事業」を開始。アイ・ラーニングは1990年に日本アイ・ビー・エム（株）の研修部門から子会社として設立された経緯があり、以前からIT研修や新入社員向け研修、さらに営業職向け研修プログラムにおいて多数の企業に実績を持つ。アイ・ラーニングの連結子会社化を契機に、これまでのインサイドセールス関連やオンライン営業研修などに加えて、アイ・ラーニングの研修プログラムを幅広く提供し、今後も研修サービス分野の強化が期待されている。

## 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・ピー・エムに入社し、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 Siebel CRM Systems, Inc. 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志向が強いことも、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。

2017年には米国で、法人営業人員に占めるインサイドセールス人員の割合が約5割、欧州では約4割に迫る状況に達している。日本では明確な調査はされていないが、同じころ約1割程度にとどまっていたと弊社では考えている。しかし、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、さらにコロナ禍による人流抑制により、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）では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。DX化推進の流れも追い風となるなか、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。

#### 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 グループジャパン（株）、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	ネットフォーラムを吸収合併
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	（株）RevComm、プイキューブ<3681>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<3909>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
2019年12月	インサイドセールス業務支援システム「SAIN」におけるビジネスモデル特許（特許第 6616038 号）を取得
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
2020年10月	(株)WorkVision と法人営業の DX 化推進事業で業務提携
2021年 3月	(株)アイ・ラーニングの発行済全株式を取得し、子会社化
2021年 6月	クラウド型テレフォニーサービス「BIZTEL」を提供する株式会社リンクと営業支援 AI ソリューション「SAIN」の販売パートナー契約締結

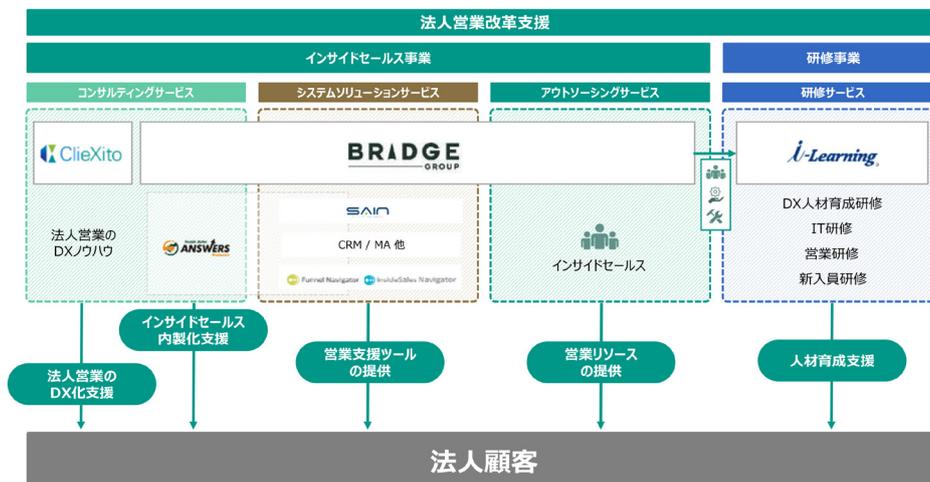
出所：会社ホームページ等よりフィスコ作成

## 事業概要

### インサイドセールス事業が売上の 7 割以上を占め、研修事業は今後の成長トリガーに

同社は「インサイドセールス」（顧客訪問せず電話やメールまたは SNS を活用して営業活動を行う）の導入を中核とした営業改革支援を手掛けている。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。新規顧客の開拓、既存顧客の維持・取引拡大はもちろんのこと、顧客の不満点などを吸い上げる窓口となることもある重要な役割である。日本企業の法人営業活動は、見込み客の発掘から成約（クロージング）までの一連のプロセスを顧客単位で 1 人の営業担当が行っている場合が一般的だ。しかし、こうした従来型の手法は、営業担当の業務量増加や得意分野といった簡単な要因で、ムダ・ムラ・ムリが発生する危険性を常にはらんでいる。この点を同社は問題視すると同時に、解決を目指してインサイドセールスのアウトソーシングやクライアント企業への導入コンサルティングや研修、業界初のインサイドセールス業務支援 AI「SAIN」といった営業支援ツール提供等のサービスを展開している。

#### グループ全体での顧客へのサービス提供



出所：決算説明会資料より掲載

本資料のご利用については、必ず巻末の重要事項（ディスクレマー）をお読みください。

Important disclosures and disclaimers appear at the back of this document.

#### 事業概要

同社のビジネスモデルであるインサイドセールス事業では、「アウトソーシングサービス」「コンサルティングサービス」「システムソリューションサービス」の3つのサービスを提供する。ストックビジネスの特性から、「アウトソーシングサービス」が売上高の89.4%（2020年12月期実績）を占めている。

#### 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(2020年12月期)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。現在は東京本社をはじめとする首都圏エリアに4拠点、そして地方5拠点(大阪・福岡・松山・沼津・徳島)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。

#### 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ヶ月の契約期間が多く、これまでは主にインサイドセールスアウトソーシングサービスの導入の際の業務設計が主であるフロービジネスである。2020年4月にコンサルティングサービス新会社 ClieXito 設立により、上流でDXのコンサルテーションを手掛けるサービスへと進化。2020年12月期における売上構成比は3.1%。

#### 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。2020年12月期における売上構成比は7.6%。

#### 4. IT研修からDX人材育成研修を提供する「研修サービス」

また、新セグメントとなる研修事業については、コロナ禍において企業内での集合研修や対面教育が制限されるなか、その代替手段としてオンライン研修が有効であり、需要が拡大している。子会社アイ・ラーニングにおいて、昨年度より教室での集合型研修をオンライン研修提供へ全面的に切り替え、2021年4月に制作・配信と受講者に学びの場を提供する「iLスクエア」を東京都中央区日本橋箱崎町に開設。

これまでのインサイドセールス関連やオンライン営業研修などに加えて、アイ・ラーニングの研修プログラムを幅広く提供することで、研修サービス分野を強化している。なお、研修事業は売上高(2021年4月から2021年6月までの3ヶ月間のみ)の26.4%を占めており、今後は社内のDX推進リーダーを担う人材を育成するための研修プログラムなど新たな注力領域のコンテンツ強化により、利益成長の加速が期待される分野と弊社では考えている。

## ■ 強み

### インサイドセールスを取り巻く事業環境は同社の利益成長を高める。 研修サービスを加え BtoB ビジネスを展開する企業を 総合的に支援できる体制に

新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として、多くの企業でテレワークを導入する流れが広がりを見せている。法人営業部門においても、テレワークによる就業スタイルが導入され、従来の訪問活動を重視した営業活動から、オンライン会議・電話・Eメールを活用した非対面型による商談発掘や交渉を行う営業活動へ移行する動きがある。実際、多くの営業担当者がテレワーク環境であっても営業活動は可能であり、営業活動の効率アップにつながる場合もあると実感しているようである。また、コロナ禍収束後においても営業が顧客を訪問しづらい状況は続くと考えられ、対面営業には戻らず本格的な営業モデルの改革に迫られると弊社では考えている。

しかし、営業活動のどのプロセスをテレワーク/インサイドセールスで行い、どのプロセスを訪問で行うのか、といった営業モデルについては、各営業担当者の経験や勘に基づき属人的な判断で行うと、顧客との信頼関係が悪化したり、営業活動全体の生産性が下がるなどのリスクが内在する。そのため、非対面の営業活動を導入する際には、会社全体として新しい営業モデルとして構築・定義する必要に迫られることになる。こういったインサイドセールスを取り巻く事業環境は同社の利益成長を高めると弊社では考えている。

なお、インサイドセールスについては、既に2017年には米国で法人営業人員に占めるインサイドセールス人員の割合が約5割、欧州では約4割に迫る状況に達している。日本では明確な調査はされていないが、同年では約1割程度にとどまっていたと弊社では考えている。少子高齢化による就労人口の減少や働き方改革などから営業改革の1つの手法として改めて注目されるインサイドセールスであるが、今般のコロナ禍によって、よりビジネスモデルの変革が加速。コロナ禍収束後も、顧客や営業活動の状況に応じて、テレワークによる営業活動と通常の訪問型の営業活動を組み合わせて実行する「テレワークを活用した法人営業モデル」の導入が、今後の主流（ニューノーマル）になっていくだろう。なお、同社では新たなサービスとして、「インサイドセールス」で培った経験・ノウハウを活用し、テレワークを活用した法人営業の「デジタルインサイドセールス」の導入を支援するコンサルティングサービスの提供を、2020年5月より開始している。

インサイドセールスアウトソーシングは、本社（キャロットタワーオフィス）のほか若林オフィス（東京）、新宿オフィス（東京）、横浜みなとみらいオフィス（神奈川）、沼津サテライトオフィス（静岡）、大阪サテライトオフィス（大阪）を構えているほか、松山（愛媛）、徳島、福岡には事業所を構えており、これらのエリア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、「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、「道具の提供」としてのシステムソリューションサービスといった、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。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。グローバルIT企業や国内大手IT企業といった強固な顧客基盤を保有しており、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。

#### 強み

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すべての管理者とスタッフの業務を強力にサポートできる。

さらに、IT 研修、新入社員向け研修や営業職向け研修プログラムにおいて多数の実績を誇るアイ・ラーニングの子会社化により、インサイドセールス関連やオンライン営業研修などに加えて、研修プログラムを幅広く提供することで、BtoB ビジネスを展開する企業の売上向上を総合的に支援できることが強みになると、弊社では考えている。

なお、同社では DX の重要性が高まるなか、限られた人々によるプロジェクトにとどまらず、「組織全体」で DX を加速させることが重要と考えている。特に DX においては今の社会の制約や枠組みにとらわれず、デジタルを起点・前提としたサービスやビジネスを考えることも大切なため、若い世代の考え方や発想、パイタリティをうまく生かすことが DX 推進のカギになると考えている。そのため、若手社員に向けた、DX 推進に必要なオンライン研修をパッケージ化した「DX を担う若手育成シリーズ」など、ラインナップを強化している。

## ■ 同社の取り組み

### 「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」“常に新しいことにチャレンジする” 「キャリアパス」を推進

同社の主力事業である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ている。「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している。また「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、地元就業を重視した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、松山市のほかに 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 年に開設した「新宿オフィス」「横浜みなとみらいオフィス」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たち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、顧客を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。

同社の取り組み

当社には、“常に新しいことにチャレンジする”風土がある。どんな仕事も初めは誰もが未経験だと考えており、やってみたい職種があれば、キャリアチェンジ制度=自己申告制度を利用してチャレンジすることができるなど「キャリアパス」を明確化している。また、キャリアパスをバックアップ（英語、スクール、研修、留学）する体制が整っており、同社の成長とともに、スキルアップ・キャリアアップしていくことが可能である。

なお、上述したことから明らかなように、当社は人材活用という観点から、上場企業のなかでも群を抜いていると弊社は考えている。

## 業績動向

### インサイドセールスはアウトソーシングサービスが拡大。 アイ・ラーニングの連結化により大幅な増収・増益を達成

#### 1. 2021年12月期第2四半期（1-6月）業績概要

2021年12月期第2四半期業績は売上高2,706百万円（前年同期比55.5%増）、営業利益369百万円（同75.4%増）、経常利益370百万円（同74.8%増）、親会社株主に帰属する四半期純利益231百万円（同59.9%増）だった。インサイドセールス事業では、訪問中心だった企業の法人営業活動において、電話やメール、オンラインツールを活用したインサイドセールスの導入が増えたことから堅調に推移。また、研修事業についてはオンライン研修需要の拡大にあわせ、提供形態を集合型研修からオンライン研修へ大きくシフトしたことによりコスト削減が進んだ。これにより、当社は第2四半期業績の発表とあわせて、2021年12月期通期業績予想を上方修正している。なお、修正した通期計画に対する第2四半期営業利益の進捗率は68%となる。

#### 2021年12月期第2四半期業績の概要

（単位：百万円）

	20/12期			21/12期				
	2Q累計実績	進捗率	通期実績	2Q累計実績	前年同期比	5月発表予想進捗率	5月修正予想	8月修正予想
売上高	1,741	47.7%	3,646	2,706	55.5%	48.4%	5,590	5,590
売上総利益	518	48.3%	1,073	859	65.7%	52.2%	1,647	1,684
営業利益	210	48.0%	438	369	75.4%	76.1%	485	543
経常利益	212	48.1%	441	370	74.8%	76.0%	487	539
親会社株主に帰属する 四半期純利益	144	49.3%	293	231	59.9%	70.4%	328	388
EBITDA	282	47.5%	591	466	65.2%	63.2%	737	795

出所：決算説明会資料よりフィスコ作成

## 業績動向

コロナ禍の影響により昨年度からテレワーク導入企業が急速に増え、テレワーク導入拡大と同時に法人営業の活動も訪問中心から、電話やメール、オンラインツールを活用したインサイドセールスに移行することを検討したり、実際に導入する企業も増加。さらに今まで導入スピードが遅れ気味だった、営業のDXへの取り組みも、本格的に進行し始めている。また、企業は競争力向上のために社内人材の育成を強化しており、その研修形態も集合型研修からオンライン研修へシフトしており、研修市場の拡大が見込まれている。

## 2. サービス別業績

インサイドセールス事業では、「リソースの提供」「しくみの提供」「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65.6%を占めている。インサイドセールス事業全体では、売上高1,990百万円（前年同期比14.4%増）となった。

## サービス別売上高と構成比

(単位：百万円)

	20/12期2Q		21/12期2Q		増減	
	金額	構成比	金額	構成比	金額	増減率
インサイドセールス事業	1,741	100.0%	1,990	73.6%	249	14.4%
アウトソーシングサービス	1,557	89.5%	1,777	65.6%	219	14.1%
コンサルティングサービス	50	2.9%	67	2.5%	16	32.8%
システムソリューションサービス	132	7.6%	146	5.4%	13	10.3%
研修事業	-	-	715	26.4%	-	-
合計	1,741	100.0%	2,706	100.0%	965	55.5%

出所：決算短信よりフィスコ作成

## (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。インサイドセールス需要の堅調な拡大が続き、新規顧客数は前年同期比14社増と順調な顧客獲得が進んだことに加え、前期の大型新規顧客の取引規模拡大による既存顧客売上高の増加がけん引し、想定以上の増収となったことで同サービスの売上高は1,777百万円（前年同期比14.1%増）と成長、売上構成比は65.6%となっている。

## (2) インサイドセールスコンサルティングサービス

アセスメントや研修の提供のほか、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。DXコンサルの計画未達が響き、計画を下回る進捗とはなったものの、内製支援パッケージ「ANSWERS」が前年同期の22百万円から24百万円（前年同期比8.5%増）と好調に推移したことで、同サービスの売上高は67百万円（同32.8%増）と大幅な増収となった。なお、売上構成比は2.5%。

## 業績動向

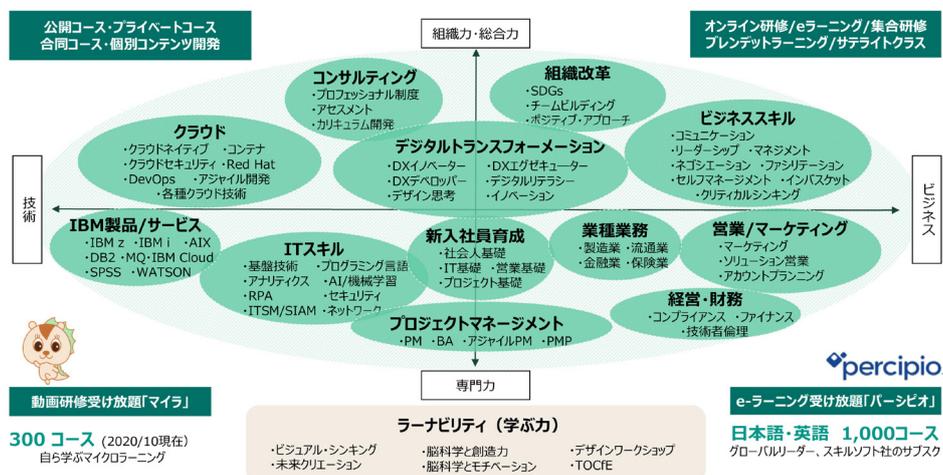
### (3) システムソリューションサービス

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。AIを活用した営業活動支援ツール「SAIN」の自社クラウドツール提供サービスの売上高が前年同期の16百万円から25百万円（前年同期比49.2%増）と伸び、システムソリューションサービス全体の売上高は、146百万円（同10.3%増）となった。なお、売上構成比は5.4%であった。

### (4) 研修事業

同事業は2021年3月末、アイ・ラーニングの全株式取得により、2021年12月期第2四半期よりPL連結開始。売上高は715百万円、売上構成比は26.4%だった。コロナ禍において、企業内での集合研修や対面教育の制限があることから、その代替手段としてオンライン研修が有効であり、需要が一挙に拡大。この需要に対応するため、アイ・ラーニングにおいて、昨年度より教室での集合型研修をオンライン研修提供へ全面的に切り替え、2021年4月に「iLスクエア」を開設。また、オンライン配信施設として、受講者が自宅やオフィス以外の受講スペースとして利用できる施設を併設した。なお、新人研修の関係で4-6月期に売上が集中することから、上期偏重のビジネスとして50%超の進捗率で推移。また、DX需要の高まりとともに、将来的には、注力カテゴリーであるAI、クラウド、データサイエンスなどの分野の知識力・デザイン思考力を高め、社内のDX推進リーダーを担う人財を育成するための研修プログラムである「DX推進研修」の構成比の上昇を見込んでいる。徐々に季節性要因が緩和されていく計画であり、今後の動向にも注目したい。

#### 研修事業「主な研修サービス」



## ■ 今後の見通し

### コロナ禍においてインサイドセールスを導入する企業が増加。 研修事業は集合型研修からオンライン研修へのシフトが奏功

#### 1. 2021年12月期は2ケタ成長の見通し

2021年12月期の業績予想については、主力ビジネスの安定拡大に加え、アイ・ラーニングの子会社化やコンサルティングサービスを通じたDX需要の取り込み、システムソリューションサービスにおけるAIサービスなどの高成長領域の急拡大により、売上高5,590百万円（前期比53.3%増）、営業利益543百万円（同23.9%増）、経常利益539百万円（同22.3%増）、親会社株主に帰属する当期純利益388百万円（同32.5%増）を見込んでいる。EBITDAベースでは約35%の高成長を計画。なお、コロナ禍による影響が2021年12月期以降も継続すると仮定したとしても、グループの事業及び業績への影響は軽微と見ている。

#### 2021年12月期業績見通し

(単位：百万円)

	18/12期 実績	19/12期 実績	20/12期 実績	21/12期		前期比
				5月修正予想	8月修正予想	
売上高	2,912	3,262	3,646	4,246	5,590	53.3%
売上総利益	882	996	1,073	1,265	1,684	56.9%
営業利益	348	385	438	482	543	23.9%
経常利益	331	386	441	485	539	22.3%
親会社株主に帰属する 当期純利益	218	258	293	323	388	32.5%
EBITDA	443	475	591	690	795	34.5%

出所：決算短信、決算説明会資料よりフィスコ作成

インサイドセールス事業については、コロナ禍によって、オンラインツール等を活用したインサイドセールスを導入する企業が増えたことから、堅調に業績を伸ばしている。また、研修事業についてはオンライン研修需要の拡大を順調に取り込むなか、同社でもこれに合わせて大胆に集合型研修からオンライン研修へ大きくシフトしたことが奏功し、コスト削減も進んだ。これにより、8月には今期2度目となる通期業績予想を修正し、営業利益は5月修正予想の485百万円から543百万円、経常利益は487百万円から539百万円、親会社株主に帰属する当期純利益は328百万円から388百万円へ各利益予想を上方修正している。

パーソル総合研究所の「コロナ禍における研修のオンライン化に関する調査」によると、受講者の成果認識については、対面集合型の研修とオンライン集合型の研修における大きな差はなかった。一方、eラーニングと比較すると、オンライン集合型の方が成果を実感しやすい可能性がある。研修担当者の実感としても、学習目標の達成度はオンライン集合型が最も高いようだ。こうした調査結果も踏まえると、提供側と受講側の双方の満足度の高さや効率性をデータ化して企業にアプローチを行うことで、オンライン研修のニーズを今後も順調に取り込んでいくことができるとの見方を弊社では持っている。

## 今後の見通し

また、同社の強みの部分でも言及したが、訪問を必要としないインサイドセールスにおいては、障がい者人材も法人営業として活躍する機会がある。他方で、独立行政法人労働政策研究・研修機構の「民間企業における障がい者雇用状況の推移」のデータを見ると、障がい者雇用数自体は右肩上がりの傾向にあるとは言え、国が規定している障がい者雇用率に関して言えば、直近で50%を下回っている状況だ。

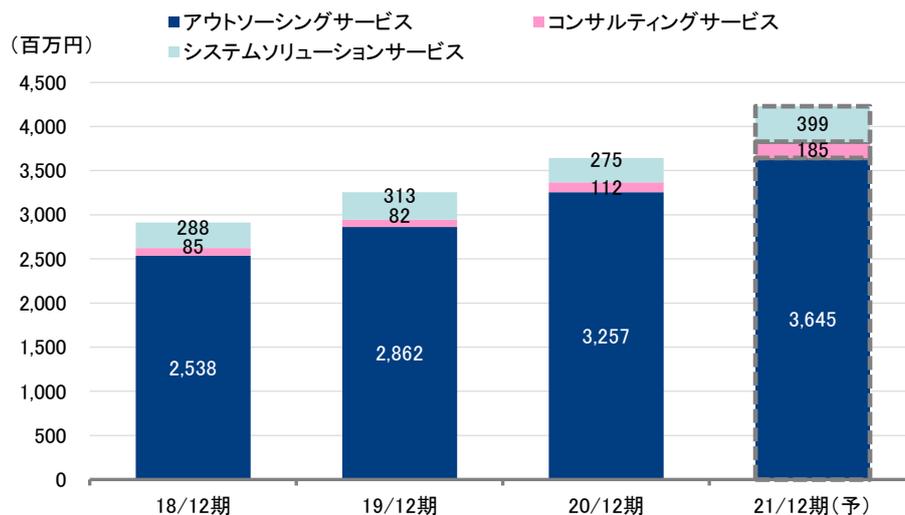
順調に拡大する業績の流れを鑑みれば、同社サービスの有用性自体については、疑いようがないと弊社では捉えている。しかも、東京パラリンピックを通じて当該問題へ意識も向きやすくなっていることもあって、同社における障がい者人材の活躍は、インサイドセールスへの注目度を高めることにつながる可能性もある。短期的な業績とは別角度にはなるものの、対外的な情報発信の強化等の面についても注目していきたい。

## 2. セグメント別予想

## (1) インサイドセールス事業

インサイドセールス事業は売上高4,229百万円(前期比16.0%増)、セグメント利益414百万円(同5.5%減)を見込んでいる。アウトソーシングサービスの安定成長を中心に16%増収を計画しつつ、企業のインサイドセールスの導入及びDX需要の拡大をビジネス機会と捉えており、採用及びマーケティング活動を強化するための投資計画により、セグメント利益は減益を計画している。なお、サービス別ではアウトソーシングサービスは既存・新規のミックスで2ケタの安定拡大を計画している。コンサルティングサービスは、内製支援パッケージ「ANSWERS」の提供拡大のほか、DX/CXコンサルサービスの案件獲得を見込んでおり、65%増収を計画。また、システムソリューションサービスは、SAIN利用企業の拡大に加えて、その他ソリューションの需要を見込むことで45%増収を計画している。

サービス別売上高

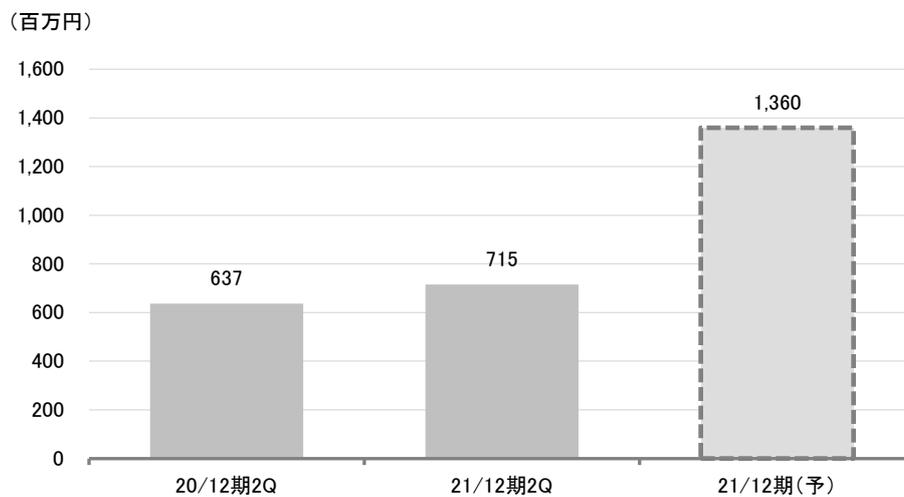


出所：決算説明会資料よりフィスコ作成

今後の見通し

## (2) 研修事業

研修事業は売上高 1,360 百万円、セグメント利益 129 百万円を見込んでいる。新人研修の売上が 4-6 月期に集中するため現状は上期偏重のビジネスとなっている。しかし、DX 需要の高まりとともに、注力カテゴリーである AI、クラウド、データサイエンスなどの分野の知識力・デザイン思考力を高め、社内の DX 推進リーダーを担う人財を育成するための研修プログラムである「DX 推進研修」の構成比の上昇を見込んでおり、徐々に季節的要因が緩和されていく計画である。

**研修事業売上高**


出所：決算説明会資料よりフィスコ作成

## ■ 成長戦略

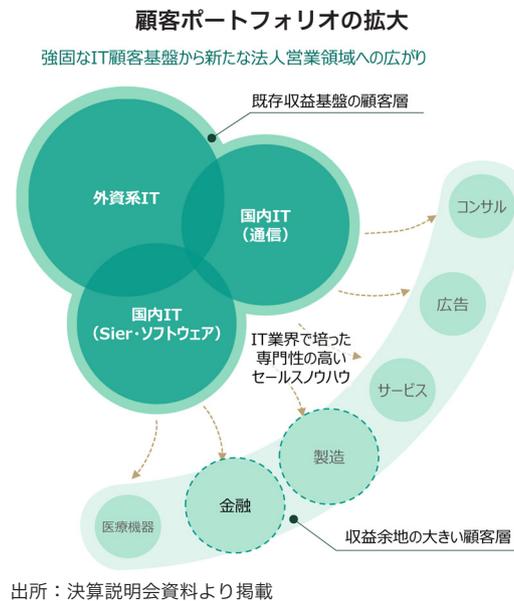
### ストックモデルへのビジネス転換から成長フェーズへ突入。 コロナ禍で引き合い急増の「研修サービス」で新たな収益基盤を構築

コロナ禍については収束に想定以上の時間がかかっているものの、各社はコロナ禍への対応重視から、ようやく After コロナを見据えた事業見通しを示してきている。同社も新たな成長戦略を示しているほか、徐々に成長の方向性が具体化してきていることもあり、改めて把握しておく必要がある。なお、基本絵図となる主要 3 サービスの成長モデルについては、同社が以前から示しているものと大きく変わらないため、次頁に最新のものを再掲しておきたい。

成長戦略

(1) インサイドセールスアウトソーシングサービスの安定拡大と成長ポテンシャル

欧米では地域特性（広大な国土、プロフェッショナル気質、雇用の流動化）から既にインサイドセールスの活用が一般的となっている一方、相対的に活用が進んでいない日本国内でも、就業人口の減少、働き方改革の流れに加え、コロナ禍による働き方の変化なども追い風に、インサイドセールスを活用した新しい営業モデルが注目されつつある。こうした環境のなかで、外資系 IT、国内 IT（通信）、国内 IT（Sier・ソフトウェア）を中心とする現在の顧客ポートフォリオから、金融や製造、サービス、コンサル企業等に顧客層を拡大していく方針だ。なお、実際に金融領域では、2020年6月より国内大手リース企業、2020年7月より国内最大手生命保険会社、2020年9月より企業向けIoTソリューション・オフィスサプライサービス、2021年5月よりヘルスケア製品/医療機器のグローバルカンパニーにそれぞれサービス提供を開始するなど、着実に成果を見せはじめている。加えて、同社の特徴として契約年数の増加に伴い取引規模が拡大していく傾向があるため、新規顧客獲得を進めるとともに、既存顧客との取引深化による取引規模の拡大による成長が見込まれると弊社では考えている。

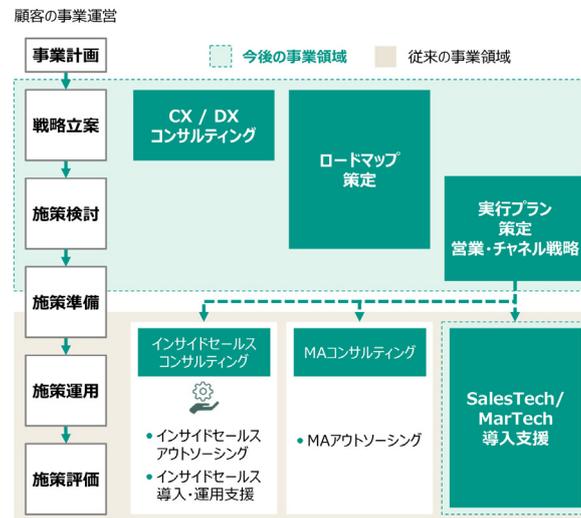


(2) ClieXito による DX 需要の取り込み

CXに基づいて顧客の営業活動のDXを支援するコンサルティング新会社 ClieXito を2020年4月1日付で設立した。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ーとの接点も様々な手段が増えCXの重要性が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が増加。同社のコンサルティング事業として、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 を設立した。同社を通じて、CX目線でのDXコンサルティングを提供することで、顧客接点におけるデジタルチャネルの活用、社内業務プロセスの高度化、省力化、そして、カスタマージャーニー全般の顧客データの一元管理と顧客理解の深化の実現や、システムソリューションサービスやインサイドセールスアウトソーシングサービスへのクロスセルを目指していくことになる。インサイドセールスコンサルティングサービスの売上高は2020年12月期が前期比32.2%増の112百万円だったのに対して、2021年12月期は同65.2%増の185百万円を計画。中長期的には成長ドライバーの1つとして意識されてくることになりそうだ。

## 成長戦略

## ClieXito による事業領域の変化



出所：決算説明会資料より掲載

**(3) 内製化支援パッケージ「ANSWERS」によるコンサルティング・システムソリューションサービスの拡大**

内製化支援パッケージ「ANSWERS」の提供により、インサイドセールス支援サービスの対象顧客の裾野が拡大。また、前述の ClieXito とは異なり、人的リソースを抑えた事業規模拡大が可能なことから、別途注目度が高い製品となっている。ちなみに、「ANSWERS」は製品品質上、インサイドセールスコンサルティングサービス及びシステムソリューションサービスの売上高に寄与することになる。2020年12月期では、コンサルティングサービス及びシステムソリューションサービスの売上高合計の15.8%を占めるまでに拡大しており、今後も動向に注目しておきたい。

**(4) 高成長ソリューションを中心としたシステムソリューションサービスの成長加速**

システムソリューションサービスは、フローからストックビジネスへの転換が進み、高成長ソリューションを中心とした成長加速フェーズへ突入した。インサイドセールス業務支援 AI「SAIN」を中心とした安定的な収益基盤の構築を引き続き進めつつ、既存ソリューションと親和性が高く、需要が見込めるソリューションを投入し、同サービスラインの拡大を図る方針だ。なお、ストック売上高構成比は2020年12月期で約50%まで到達しているが、2021年12月期はさらに比率を高めていく公算である。なお、高成長領域としては、受託開発収入区分において、Google クラウドプラットフォームや自社開発ソリューション、ライセンスサブスクリプション区分では、インサイドセールス支援顧客管理ツールのライセンス料、SFA・CRMのライセンス料となり、SAIN 開発/サブスクリプション区分においては、AI 支援サービス「SAIN」導入の開発報酬及び月額利用料となる。

## 成長戦略

## システムソリューションサービスの成長方針

商材別売上区分	主な内容	
受託開発収入	縮小領域	SFA・CRMの開発報酬
	高成長領域	グーグルクラウドプラットフォームや自社開発ソリューション
インサイドセールス支援顧客管理ツールのライセンス料、SFA・CRMのライセンス料		
AI支援サービス「SAIN」導入の開発報酬および月額利用料		
ライセンスサブスクリプション		
SAIN開発/サブスクリプション		

出所：決算説明会資料より掲載

## (5) 旺盛なインサイドセールス導入需要に対応した研修サービスでの収益基盤確立

従来インサイドセールス内製化支援の1つであった研修サービスは、国内企業がコロナ禍という前代未聞の状況に直面するなか、引き合いが非常に強まった。アイ・ラーニングを中心とした研修サービスは研修市場の変化を捉え、注力領域のコンテンツ強化とリソースの提供による新たな収益基盤の構築を進めていく計画である。長期的には、注力領域を中心とした収益構造の転換が進むことで利益成長の加速を計画している。なお、2021年10月より、新たに青山学院大学が実施する文部科学省の委託事業「女性のためのITリカレント教育プログラム」プロジェクトに参画し、必修科目として位置付けられる「IT基礎科目群」を担当する。

## デジタルラーニングの拡大による利益成長の加速

<b>「デジタルラーニング&amp;DX研修」</b> ・デジタルラーニング:マイラ、パーシピオ ・DX人材育成 ・イノベーション、ラーナビリティ	<b>「IT&amp;人財研修」</b> ・IT技術者育成(アジャイル、プログラミング) ・マネジメント育成、営業研修 ・ビジネススキル研修
<b>「新人研修」</b> ・IT事業者/IT部門に顧客をもつ ・複数年継続契約率が高く、安定的	<b>「IBM製品研修」</b> ・日本で唯一IBM製品研修を提供可能(2021年現在)

出所：決算説明会資料よりフィスコ作成

## トピックス

### 株式の立会外分売実施

同社は8月25日に112,800株、2,248円で株式の立会外分売を実施している。株式の分布状況の改善及び流動性の向上を図るためである。

#### 重要事項（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 5-13-3

株式会社フィスコ

電話：03-5774-2443（IR コンサルティング事業本部）

メールアドレス：support@fisco.co.jp