

COMPANY RESEARCH AND ANALYSIS REPORT

|| 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 10 月 5 日 (月)

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. 2020 年 12 月期第 2 四半期業績の概要	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」	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
■ 強み	06
■ 同社の取り組み	08
■ 業績動向	09
1. 2020 年 12 月期第 2 四半期業績の概要	09
2. サービス別業績	10
■ 今後の見通し	11
■ 成長戦略	12
1. 未成熟な国内インサイドセールス市場での大きな成長余地	13
2. 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	13
3. ClieXito による DX 需要の取り込み	13
4. 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	14
5. システムソリューションサービスのフローモデルからストックモデルへの転換	15
6. 営業のニューノーマル（With/After コロナ）を見据えた事業拡大	15

要約

**アウトソーシングサービスは安定成長。
コンサルティングサービスは内製支援パッケージ「ANSWERS」による
大幅増収。
営業のニューノーマル（With/After コロナ）を見据えた事業拡大**

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、属人的となっている営業活動の課題を解決する。

1. 2020 年 12 月期第 2 四半期業績の概要

2020 年 12 月期第 2 四半期の業績は売上高 1,741 百万円、営業利益 210 百万円、経常利益 212 百万円、親会社株主に帰属する四半期純利益 144 百万円で着地した。なお、顧客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子会社 ClieXito（株）が事業活動を開始したため、2020 年 12 月期第 2 四半期より四半期連結財務諸表を作成している。そのため、単純比較はできないが、参考までに単体 2019 年 12 月期第 2 四半期の売上高は 1,561 百万円、営業利益は 209 百万円となっている。中長期的な成長投資である AI サービス「SAIN」の減価償却費負担が重荷となるなかでも、連結決算移行後も売上高営業利益率は 12.1% と安定して推移している。

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）、親会社株主に帰属する当期純利益 280 百万円（同 8.3% 増）を見込んでいる※。アウトソーシングサービスにおいては、既存顧客を中心とした安定拡大を計画。また、コンサルティングサービスでは、内製支援パッケージ「ANSWERS」の提供拡大を見込んでおり、約 1.5 倍の増収を計画。大型 AI サービス「SAIN」の本格販売開始により、システムソリューションサービスでのストックビジネスを拡大させる計画である。

※ 前期比については、2020 年 12 月期第 2 四半期から連結決算になっているため、単純比較はできないものの、参考までに前期単体連結との比較をした。

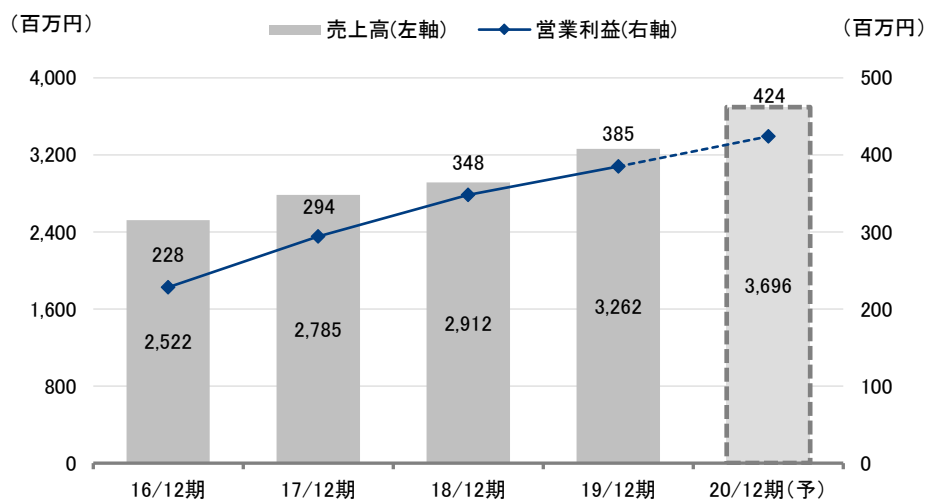
3. 成長戦略

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以前より掲げている。新型コロナウイルス感染症の拡大（以下、コロナ禍）によって、ビジネス環境に限らず、日常生活全般がこれまでの姿から大きく変化していくなか、同社も改めて今後の成長方針に関する方向性を示している。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や新会社 ClieXito による DX 需要の取り込みなど、6 つの成長戦略を掲げている。

Key Points

- ・未成熟な国内インサイドセールス市場での大きな成長余地
- ・コンサルティング会社 ClieXito による DX 需要の取り込み
- ・システムソリューションサービスのフローモデルからストックモデルへの転換

業績推移



出所：決算短信よりフィスコ作成

会社概要

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

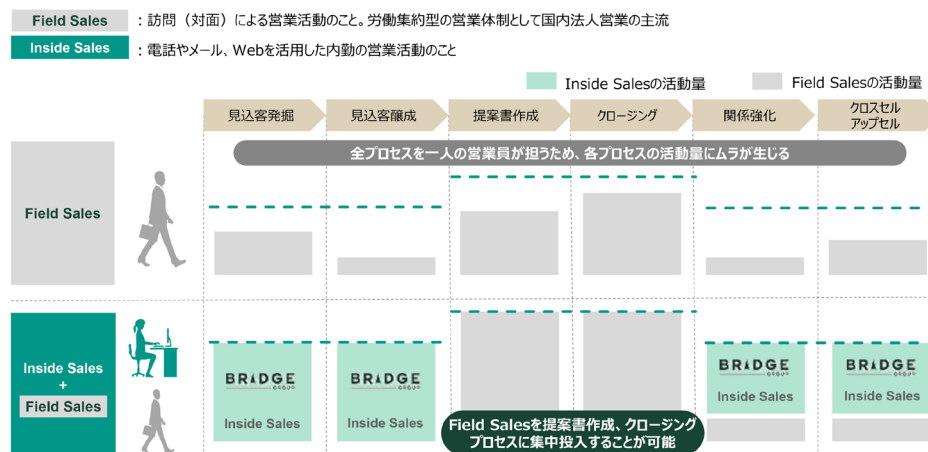
同社は、法人営業の問題を解決する 1 つの手法としてインサイドセールスに注目してサービスを提供している。インサイドセールスのアウトソーシングやクライアント企業への導入コンサルティング、営業支援ツール導入等を手掛けている。インサイドセールスとは実際には顧客には訪問せずに、電話やメールまたは SNS などの様々な営業チャネルを活用して、法人営業の一部のプロセスを担当して実行する営業活動またはその活動を行う営業担当者を意味する。従来型の訪問営業を非対面の営業活動と分業化させることで営業の効率化・生産性の向上を図るセールス手法であり、プロセスを分業し、属人的となっている営業活動の課題を解決する。

会社概要

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っている。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。

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。

営業プロセスの分業化イメージ図



出所：決算説明会資料より掲載

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 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。

ブリッジインターナショナル | 2020 年 10 月 5 日 (月)
7039 東証マザーズ | https://ir.bridge-g.com/

沿革

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、約 1 割程度にとどまっていると弊社では考えている。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や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 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）RevCom、ブイキューブ<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

出所：会社ホームページ等よりフィスコ作成

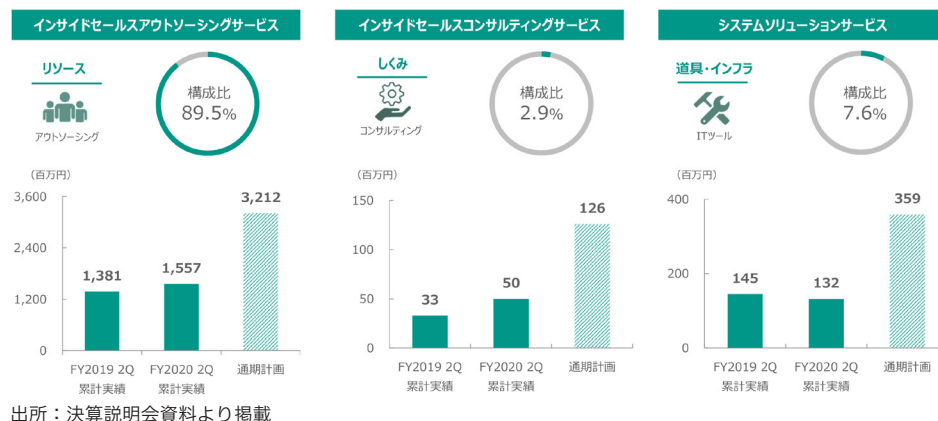
事業概要

インサイドセールスアウトソーシングサービスが 売上の 8 割以上を占める

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。

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、「しくみの提供」「リソースの提供」「道具の提供」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、「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 89.5%（2020 年 12 月期第 2 四半期実績）を占めている。

同社が提供する 3 つのサービスとビジネスモデル



事業概要

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。現在は東京本社をはじめとする首都圏エリアに 3 拠点、そして地方 4 拠点（大阪・福岡・松山・沼津）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 月にコンサルサービス新会社 ClieXito 設立により、今後はより上流で 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 月期第 2 四半期における売上構成比は 2.9%。

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 月期第 2 四半期における売上構成比は 7.6%。

強み

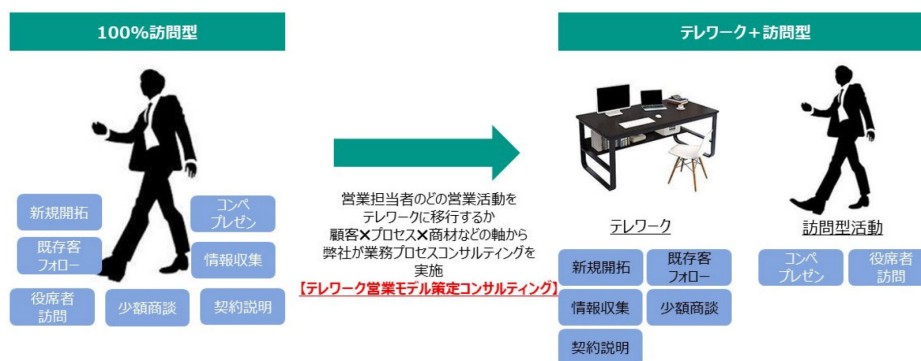
独自開発した AI エンジンを使ったサービスを提供。 「テレワークを活用した法人営業モデル」の導入がニューノーマルに

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、ビデオ会議・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でもある程度の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。しかし、営業活動のどのプロセスをテレワークで行い、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・定義する必要が迫られている。

強み

すでに 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、約 1 割程度にとどまっている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。コロナ禍終息後も、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）になっていくと考えられる。なお、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仕組みづくり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。

テレワークを活用した法人営業の仕組み作りを支援するコンサルティングサービス



出所：会社リリースより掲載

インサイドセールスアウトソーシングは、本社のほか新宿オフィス（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、7つ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。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。

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。

■ 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。

同社には、“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。

業績動向

インサイドセールスの有効性の認知が急速に広がる。 売上営業利益率は 12.1% と安定して推移

1. 2020 年 12 月期第 2 四半期業績の概要

2020 年 12 月期第 2 四半期の業績は売上高 1,741 百万円、営業利益 210 百万円、経常利益 212 百万円、親会社株主に帰属する四半期純利益 144 百万円で着地した。なお、顧客の営業活動の DX を支援するコンサルティング子会社 ClieXito が事業活動を開始したため、2020 年 12 月期第 2 四半期より四半期連結財務諸表を作成している。そのため、単純比較はできないが、参考までに単体 2019 年 12 月期第 2 四半期の売上高は 1,561 百万円、営業利益は 209 百万円となっている。中長期的な成長投資である AI サービス「SAIN」の減価償却費負担が重荷となるなかでも、連結決算移行後も売上高営業利益率は 12.1% と安定して推移している。

2020 年 12 月期第 2 四半期業績の概要

(単位：百万円)

	19/12 期 2Q (単体) 実績	20/12 期 2Q (連結)			20/12 期 予想
		実績	前年同期比	対通期予想進捗率	
売上高	1,561	1,741	11.5%	47.1%	3,696
売上総利益	502	518	3.2%	46.4%	1,119
営業利益	209	210	0.5%	49.6%	424
経常利益	208	212	1.6%	50.0%	424
親会社株主に帰属する 四半期純利益※	139	144	3.7%	51.6%	280

※ 19/12 期 2Q は四半期純利益

注：前年同期との比較は 2019 年 12 月期第 2 四半期累計期間の非連結四半期財務諸表と比較

出所：決算説明会資料よりフィスコ作成

同社に限らず足元の企業決算で最も気掛かりな部分は、コロナ禍による業績影響の程度だろう。しかし、同社が展開するサービスは、法人営業の現場における電話やメール・Web 等を活用した非対面の営業活動（インサイドセールス）導入支援などであることもあり、4 月以降の自社のテレワーク移行をスムーズに行い、コロナ禍の直接的なマイナス影響は限定的だった。反対に、従来の対面型の営業活動が制限されているなか、インサイドセールスの有効性の認知が急速に広がっていることは同社にとって追い風で、そうした需要を着実に取り込む結果となり、前年同期比との単純比較では 11.5% 増と 2 ケタの増収となった。

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89.5%を占めている。

サービス別売上高

(単位：百万円)

サービス	19/12 期 2Q (単体)	20/12 期 2Q (連結)	増減率
インサイドセールスアウトソーシングサービス	1,381	1,557	12.7%
売上構成比	88.5%	89.5%	
インサイドセールスコンサルティングサービス	33	50	51.8%
売上構成比	2.1%	2.9%	
システムソリューションサービス	145	132	-9.0%
売上構成比	9.4%	7.6%	

注：前年同期との比較は2019年12月期第2四半期累計期間の非連結四半期財務諸表と比較
出所：決算説明会資料よりフィスコ作成

(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。既存顧客及び取引規模拡大へのサービス提供に注力したことで、同サービスの売上高は1,557百万円（前年同期比12.7%増）と成長、売上構成比は89.5%となっている。2020年12月期第2四半期におけるサービス提供顧客数は78社。

(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。内製支援パッケージ「ANSWERS」の提供拡大が貢献し、同サービスの売上高は50百万円（前年同期比51.8%増）となった。売上構成比は2.9%、2020年12月期第2四半期におけるサービス提供顧客数は22社。

(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（サイン）」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成る。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が、前年同期の15百万円から16百万円（同9.3%増）と伸びたものの、サービスの全体構造をフロー型からサブスクリプション型へ移行している関係で、同サービスの売上高は132百万円（前年同期比9.0%減）となった。なお、売上構成比は7.6%。

■ 今後の見通し

**アウトソーシングサービスは安定成長。
コンサルティングサービスは内製支援パッケージ「ANSWERS」による大幅増収。
「SAIN」の本格販売開始によるストックビジネスを拡大させる計画**

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）、親会社株主に帰属する当期純利益 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。

※ 前期比については、2020 年 12 月期第 2 四半期から連結決算になっているため、単純比較はできないものの、参考までに前期単体連結との比較をした。

2020 年 12 月期業績見通し

(単位：百万円)

	18/12 期 (単体) 実績	19/12 期 (単体) 実績	20/12 期 (連結) 予想	増減率
売上高	2,912	3,262	3,696	13.3%
売上総利益	882	996	1,119	12.3%
営業利益	348	385	424	10.0%
経常利益	331	386	424	10.0%
親会社株主に帰属する当期純利益※	218	258	280	8.3%

※ 18/12 期及び 19/12 期は当期純利益

出所：決算短信よりフィスコ作成

売上面では、アウトソーシングサービスにおいて、既存顧客を中心とした安定拡大を計画。また、コンサルティングサービスでは、内製支援パッケージ「ANSWERS」の提供拡大を見込んでおり、約 1.5 倍の増収を計画。大型 AI サービス「SAIN」の本格販売開始により、システムソリューションサービスでのストックビジネスを拡大させる計画である。利益面では、アウトソーシングサービスの受注キャパシティ拡大に向けた拠点の移転を予定しているほか、コンサルティングサービス強化と人員の増強、社員満足度向上を目的とした給与改定、大型 AI サービス「SAIN」の継続した開発費の発生を見込んでおり、各段階利益にて若干の利益率低下を見込む。

2020 年 12 月期サービス別売上高見通し

(単位：百万円)

サービス	18/12 期 (単体) 実績	19/12 期 (単体) 実績	20/12 期 (連結) 予想	増減率
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%	87.8%	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%	

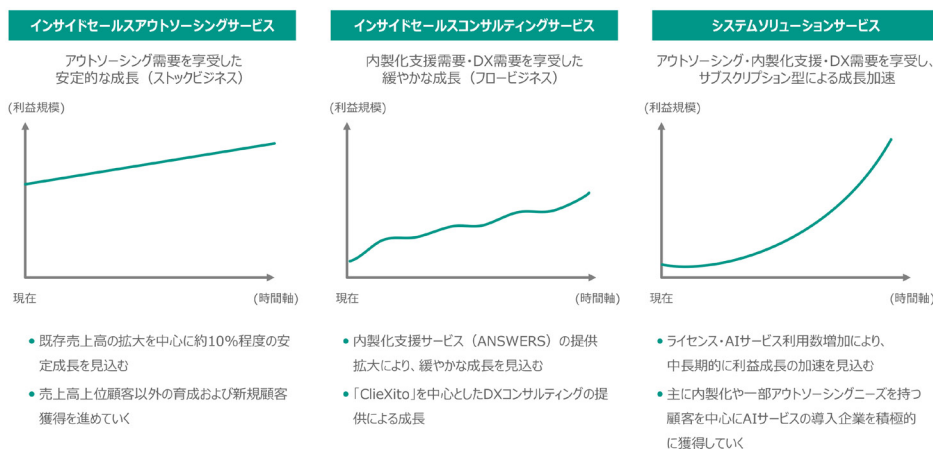
出所：決算短信よりフィスコ作成

成長戦略

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を掲げる

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、海外成長市場への取り組みを図ることを以前より掲げている。コロナ禍によって、ビジネス環境に限らず、日常生活全般がこれまでの姿から大きく変化していくなか、同社も改めて今後の成長方針に関する方向性を示している。従来から方向性が大きく変わるわけではないものの、With コロナ（現在）、After コロナ（コロナ禍終息後）という大きな環境変化を踏まえ、改めて個別に把握しておきたい。

主要 3 サービスの成長イメージ



出所：決算説明会資料より掲載

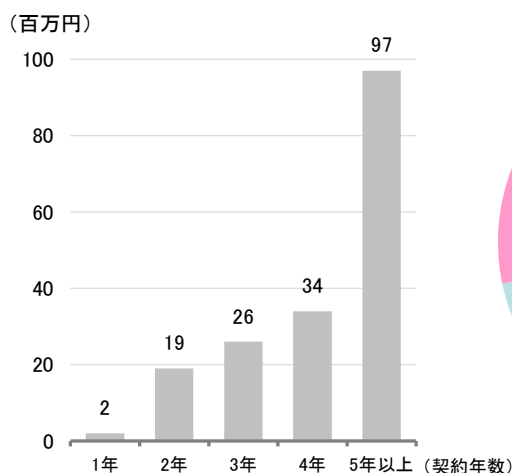
1. 未成熟な国内インサイドセールス市場での大きな成長余地

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 企業や国内 IT 企業（通信・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。

2. 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

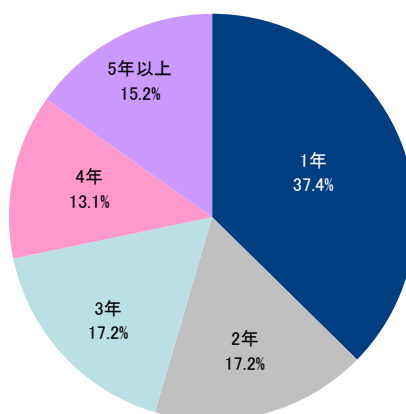
主力ビジネスであるインサイドセールスアウトソーシングサービスは、顧客の成長に合わせて、つまり契約年数の増加に伴い取引規模が拡大していく特徴がある。顧客数は 2015 年の 47 社から 2019 年には 101 社まで増加、2019 年 12 月期では契約年数 5 年未満の顧客数割合が約 85% となっており、大きな収益獲得ポテンシャルを有していることになる。加えて、コロナ禍のため短期的にはやや不透明感が出ているとはいえ、相対的に感染者数が抑えられているアジア市場等を中心に、中長期的には海外市場の需要取り込みの行方にも期待がかけると弊社では見ている。

契約年数別顧客1社当たり平均売上高
(2019年12月期)



出所：決算説明会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)



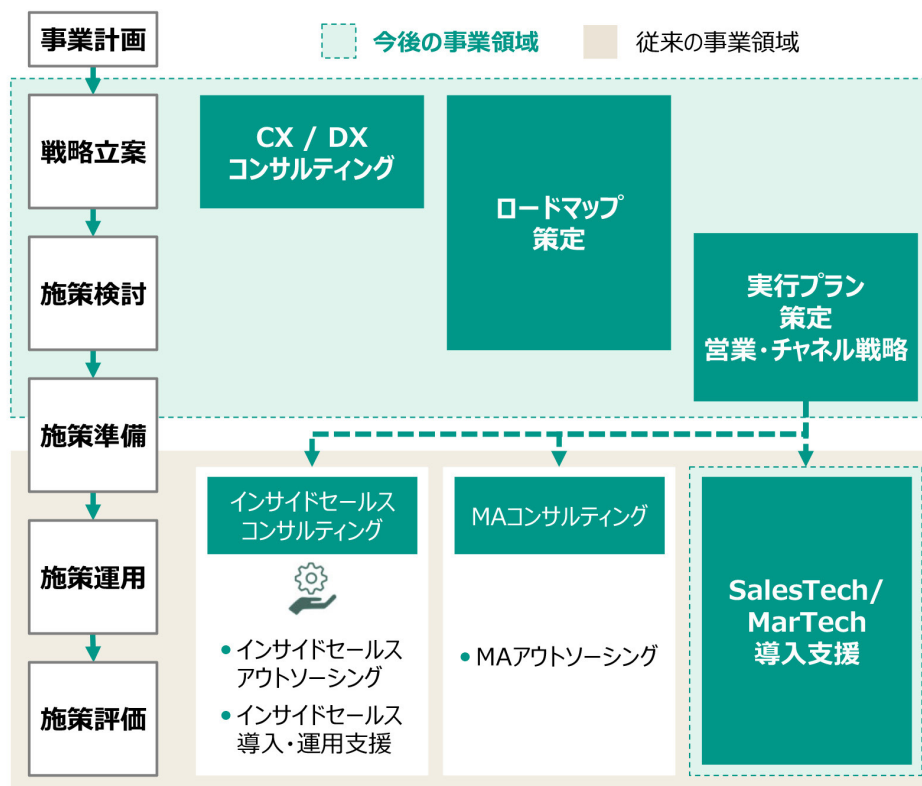
3. ClieXito による DX 需要の取り込み

カスタマーエクスペリエンス（顧客体験：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している。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 は設立された。

ClieXito 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一元管理と顧客理解の進化の実現を目指し、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。ClieXito に関しては、2020 年 12 月期から 2022 年 12 月期までに人員（コンサルタント）を 3 倍に増加する計画であることから、短期的には採用関連のコストがかかる可能性はあるものの、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。

新会社（ClieXito）による事業領域の変化

顧客の事業運営



出所：決算説明会資料より掲載

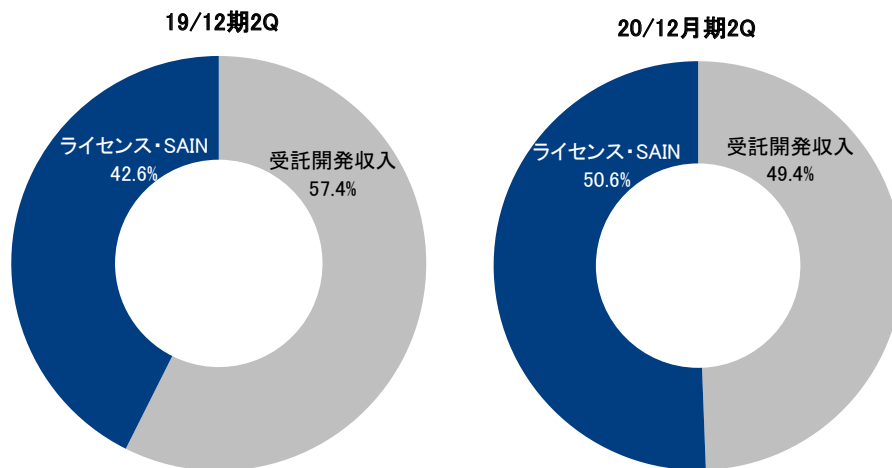
4. 内製化支援パッケージ「ANSWERS」によるコンサルティング・システムソリューションサービスの拡大

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している。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となることから、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 月期第 2 四半期では同サービスの売上高合計の 13.8% 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。

5. システムソリューションサービスのフローモデルからストックモデルへの転換

足元で既に前述した「ANSWERS」のほか、インサイドセールス業務支援 AI「SAIN」の提供を進め、フローモデルからストックモデルへの転換を図っている。こちらも、ストック売上高構成比は 2019 年 12 月期上期の 42.6% から 2020 年 12 月期第 2 四半期には 50.6% に伸びており、順調に進展している印象。同社は通期で 50% 以上を目標としており、着地に注目したい。

ストック売上高構成比



出所：決算説明会資料よりフィスコ作成

6. 営業のニューノーマル（With/After コロナ）を見据えた事業拡大

同社では With コロナ（営業力回復期）、After コロナ（営業力拡大期）を見据えたサービス提供・仕組みづくりが進展している。時流に合った新たな法人営業プロセスの提案により、ニューノーマルにおける顧客の需要を最大限に享受していく方針だ。具体的には、ニューノーマルでの法人営業では、デジタルツールを活用した営業活動が必須となり、アナログな法人営業が淘汰されることになるだろう。デジタルツールを活用しつつ、営業力を効果的に向上させるための法人営業改革需要の増加に対し、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である同社は、DX コンサル等の上流工程からインサイドセールスの実際の運用（受託）まで、ワンストップで手掛けられる強みがあり、競争優位性を既に強固なものとしている。

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、配布等することは強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