

2020年2月期 第2四半期 決算説明資料

The logo consists of a blue square with the white text "MS&C" inside.

株式会社 MS & Consulting

1. 事業の概要	2
2. 2020年2月期第2四半期の決算状況	6
3. 事業の現況	14
4. 2020年2月期の通期業績予想	17
5. 重点施策とその進捗	20

1. 事業の概要

商号	株式会社MS&Consulting（以下「MS&C」）
事業	一般消費者モニターを活用したリサーチ業務及び外食・サービス・小売業界を中心とした経営コンサルティングに関する業務
設立日	2008年5月16日
本社所在地	東京都中央区日本橋小伝馬町4-9小伝馬町新日本橋ビルディング
代表者	並木 昭憲（代表取締役社長）
資本金	583,353千円（2019年3月末日現在）
従業員数	129名（アルバイト・パート除く、2019年3月末日現在）

	主力サービス	競合との差別化要因	次の成長エンジン
サービス	<p>顧客満足度(CS)覆面調査 ミステリーショッピングリサーチ MSR</p>	<p>コンサルティング・研修 HERBプログラム コンサル</p>	<p>従業員満足度(ES)調査 サービスチーム力診断 STAR</p>
内容	<ul style="list-style-type: none"> マーケティングリサーチの一種で、当社グループのモニターが一般利用者として実際に顧客企業の運営する店舗等を訪れ、商品やサービスを評価 「2ストライク1ボール」のレポートを理想とし、現場改善ツールとして活用 	<ul style="list-style-type: none"> ミステリーショッピングリサーチやサービスチーム力診断の調査結果をもとにボトムアップ型のサービス改善を支援するコンサルティングノウハウ 調査による現状把握に止まらず、各種調査結果を用いた改善活動の定着化をワンストップで支援 	<ul style="list-style-type: none"> 「リーダーシップ」「チームの遂行力」「チームの風土」「スタッフの主体性」「スタッフの満足度」の5つの観点で従業員満足度を調査 必要最低限の設問数で負担なく回答できる仕様で、店舗の課題を把握、改善につなげる



CS向上



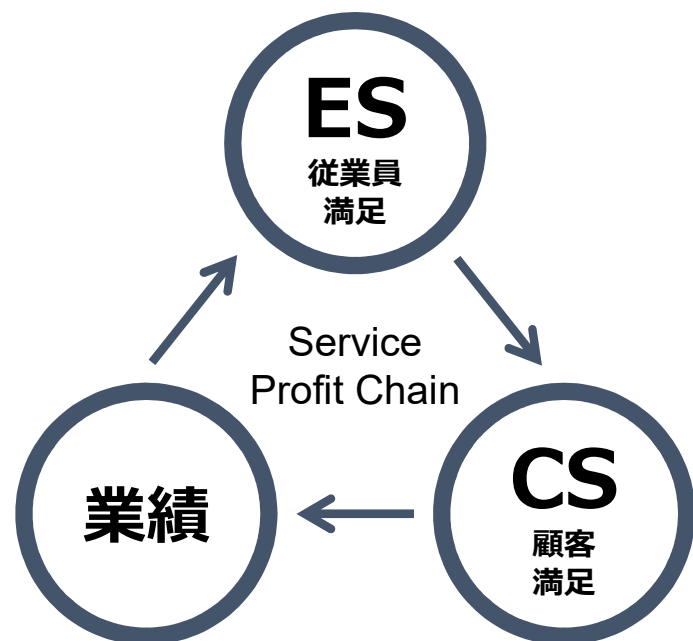
CS・ES向上
改善活動の定着化支援



ES向上

✓ 当社は、MSR、STAR及びコンサルの提供により、顧客企業が提供しているサービスの高品質化・高付加価値化を支援しています。

ビジョン | 顧客企業のサービスプロフィットチェーン経営の実現



■ 当社の主要サービス



for CS



for CS/ES



for ES



経営理念 | 精神的に豊かな社会の創造

- ✓ SPCとは、顧客満足度の向上・従業員満足度の向上・業績の向上が互いに結びついており、好循環サイクルを実現することを指しています。当社は顧客企業がSPCを実現することを通して、経営理念である「精神的に豊かな社会の創造」を目指しています。

2. 2020年2月期第2四半期の決算状況

連結P/Lサマリー(前年同期比)

(単位：百万円)

	2020年2月期 第2四半期累計 (実績)	2019年3月期 第2四半期累計 (実績)	前年同期 差異	前年同期 比
売上収益	1,368	1,261	107	8.5%
営業利益	147	111	36	32.4%
税引前利益	146	111	36	32.1%
当期利益	102	82	20	24.6%
親会社の所有者に 帰属する当期利益	104	85	19	22.8%

✓ 前年同期比で増収増益

- 国内におけるミステリーショッピングリサーチ(以下、MSR)事業の売上収益は1,337百万円(前年同期比115百万円増、同9.4%増)
- MSRの活用を総合的にサポートするためのコンサルティング・研修の売上収益は188百万円(前年同期比74百万円増、同65.3%増)
内、サービスチーム力診断(以下、STAR)の売上収益は73百万円(前年同期比41百万円増、同129.2%増)

注：MSR事業には、ミステリーショッピングリサーチ(以下、MSR)の活用を総合的にサポートするコンサルティング・研修(以下、コンサル)を含む

連結P/Lサマリー(予想達成率)

(単位：百万円)

	2020年2月期 第2四半期累計 (実績)	2020年2月期 第2四半期累計 (予想)	予想 差異	予想 達成率
売上収益	1,368	1,451	△ 83	94.3%
営業利益	147	180	△ 33	81.9%
税引前利益	146	179	△ 33	81.5%
当期利益	102	120	△ 18	85.2%
親会社の所有者に 帰属する当期利益	104	120	△ 16	87.0%

✓ 売上収益、営業利益とも業績予想には届かず

- MSRは概ね想定通りの着地
- 一方、STARをはじめとしたコンサルは前年同期比で大幅増も、想定を下回る
 - 中期経営計画の実現に向けた積極的なマーケティングとシステム関連への投資で前年同期比47百万の販管費増
 - マーケティング投資によって、新規発掘は順調に進む中、受注リードタイムに遅れ
 - システム関連投資によって、SVナビ及びその他新機能の開発は順調に進展(P22参照)
 - 発掘増を背景に、下半期はSTAR、コンサルやSVナビの増注を図る

✓ 2020年2月期通期業績予想は達成の見込み

- 通期業績予想に対する売上収益進捗率は51.2%、営業利益進捗率は44.4%
- 第2四半期累計の実績に第3四半期初受注残高(国内)を加えた2020年2月期通期業績予想に対する売上収益充足率は85.6%(P18参照)

連結P/Lサマリー(国内における売上収益の内訳)

(単位：百万円)

	2020年2月期 第2四半期累計 (実績)	2019年3月期 第2四半期累計 (実績)	前年同期 差異	前年同期比
売上収益	1,355	1,247	107	8.6%
MSR事業の売上収益	1,337	1,222	115	9.4%
(内、MSR)	1,149	1,109	41	3.7%
(内、コンサル)	188	114	74	65.3%
(内、STAR)	73	32	41	129.2%
その他の売上収益	17	25	△7	-30.1%
売上総利益	533	431	102	23.7%
<売上総利益率>	39.4%	34.6%	4.8%	-
MSR調査数	11.8万回	12.1万回	-0.3万回	-2.7%
STAR調査店舗数	2.0万店	1.0万店	1.0万店	101.4%

- ✓ MSRの売上収益は堅調
 - 調査数は微減ながら、調査単価が上昇
- ✓ MSRの活用を総合的にサポートするためのコンサルは大幅増
 - 人手不足の深刻化や働き方改革の要請により、ES関連ニーズが拡大、STARの調査店舗数や収益化が大幅に伸展し、それに準じたコンサルも増加
- ✓ STARをはじめとしたコンサルの増加により、売上総利益率が上昇

連結P/Lサマリー(段階利益内訳①)

(単位：百万円)

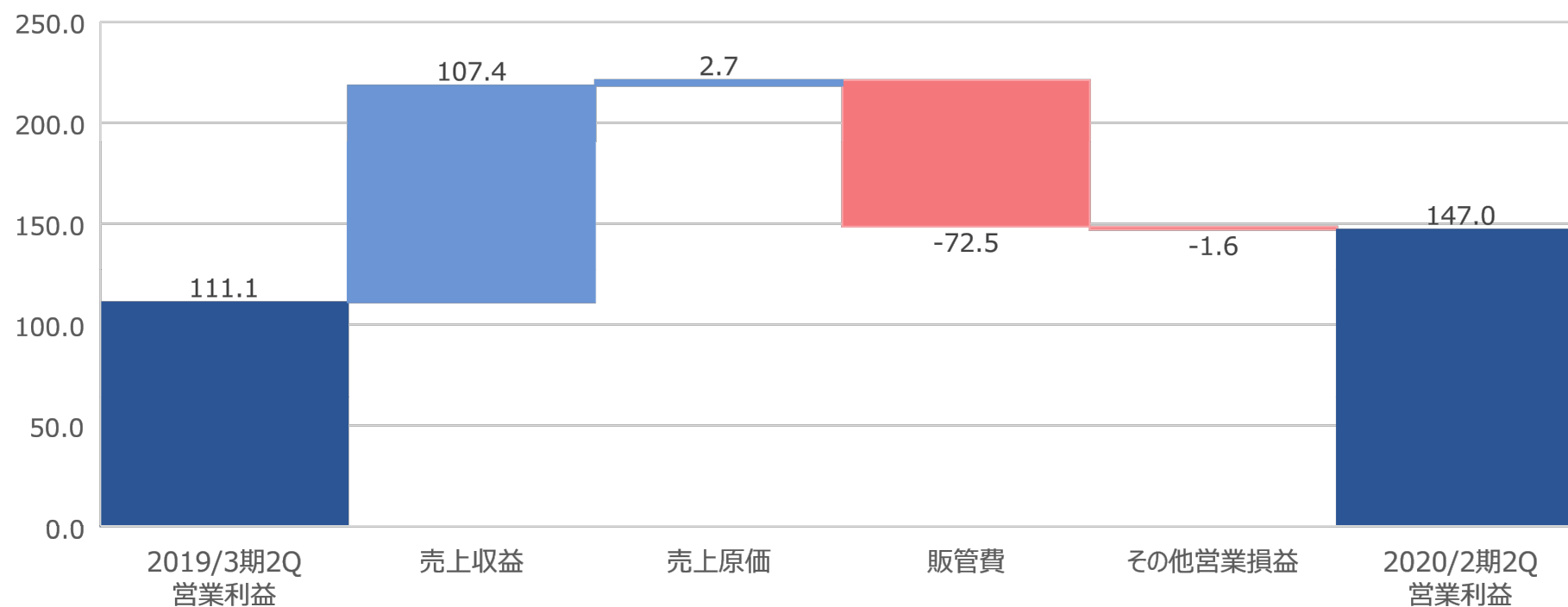
	2020年2月期 第2四半期累計 (実績)	2019年3月期 第2四半期累計 (実績)	対売上収益	前年同期比
売上収益	1,368	1,261	100.0%	8.5%
売上原価	821	824	60.0%	-0.3%
売上総利益	547	437	40.0%	25.2%
販管費	405	332	29.6%	21.8%
その他の収益	9	7	0.6%	22.4%
その他の費用	3	0	0.2%	2239.5%
営業利益	147	111	10.7%	32.4%
EBITDA	164	123	12.0%	33.8%
金融収益	0	0	0.0%	195.7%
金融費用	1	0	0.1%	102.5%
税引前利益	146	111	10.7%	32.1%
当期利益	102	82	7.5%	24.6%
親会社の所有者に 帰属する当期利益	104	85	7.6%	22.8%

✓ 販管費は前年同期比21.8%増

- 中期経営計画(2019年5月9日公表)に基づくSTARの商品力強化やシステムセキュリティ強化に伴う賃借料、広告宣伝費、リース会計基準の変更に伴う減価償却費等が増加

連結P/Lサマリー(段階利益内訳②)

(単位：百万円)



前期比 +36.0

資 産

(単位：百万円)

	2019年3月期 連結会計年度 (2019年3月31日)	2020年2月期 第2四半期 (2019年9月30日)
現金及び現金同等物	815	440
営業債権及びその他の債権	840	827
棚卸資産	1	1
その他の流動資産	40	59
流動資産合計	1,695	1,326
有形固定資産	41	37
使用権資産	-	56
のれん	2,224	2,224
その他の無形資産	68	82
その他の金融資産	49	49
繰延税金資産	19	19
非流動資産合計	2,401	2,466
資産合計	4,097	3,792

負債及び資本

(単位：百万円)

	2019年3月期 連結会計年度 (2019年3月31日)	2020年2月期 第2四半期 (2019年9月30日)
借入金	58	142
リース負債	-	39
営業債務及びその他の債務	553	521
未払法人所得税等	104	61
引当金	9	9
その他の流動負債	21	11
流動負債合計	745	782
借入金	17	0
リース負債	-	15
引当金	17	17
非流動負債合計	34	32
負債合計	779	815
資本金	583	605
資本剰余金	1,918	1,539
自己株式	-	0
その他の資本の構成要素	-13	-14
利益剰余金	849	869
親会社の所有者に 帰属する持分合計	3,337	2,999
非支配持分	-20	-22
資本合計	3,317	2,977
負債及び資本合計	4,097	3,792

- ✓ 国際会計基準(IFRS)第16号「リース」におけるリースに関する会計処理の改訂に伴い、当社の会計処理を変更し、使用権資産とリース負債を計上
- ✓ 自己株式の取得により、親会社の所有者に帰属する持分が減少(注)

注：2019年5月10日～2019年7月3日に取得した自己株式364,300株は、2019年7月31日に全て消却いたしました。

(単位：百万円)

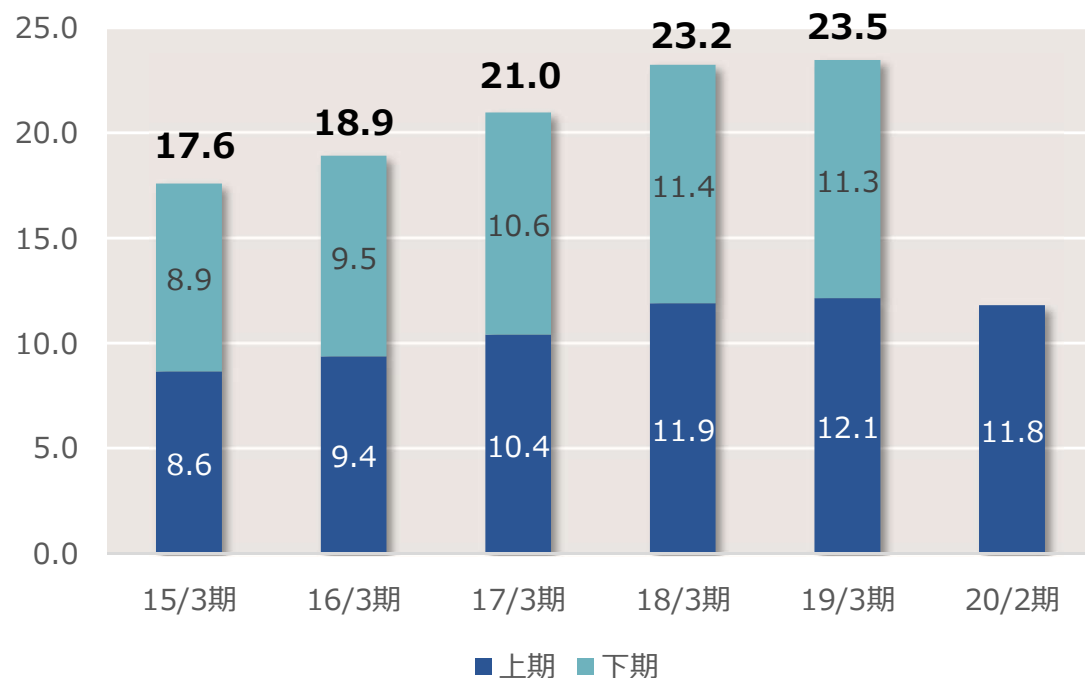
	2020年2月期 第2四半期累計 (実績)	2019年3月期 第2四半期累計 (実績)	前年同期 差異	前年同期比
営業活動によるキャッシュ・フロー	44	20	23	116.1%
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 26	△ 14	△ 13	95.3%
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 393	△ 140	△ 252	179.8%
現金及び現金同等物の 四半期末残高	440	493	△ 54	-10.9%

- ✓ 営業活動によるキャッシュフローは、法人税等の支払を含む
- ✓ 投資活動によるキャッシュフローは、システム開発による支出が発生
- ✓ 財務活動によるキャッシュフローは、運転資金の短期借入、新株発行による収入と、自己株式の取得、長期借入金の約定返済、配当金の支払による支出が発生

3. 事業の現況

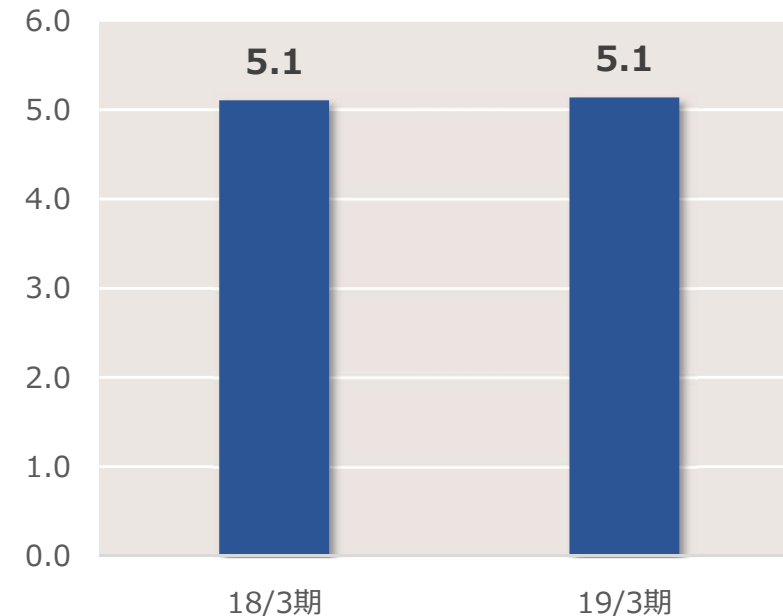
ミステリーショッピングリサーチ調査数の推移

(単位：万回)



ミステリーショッピングリサーチ調査店舗数の推移

(単位：万店)



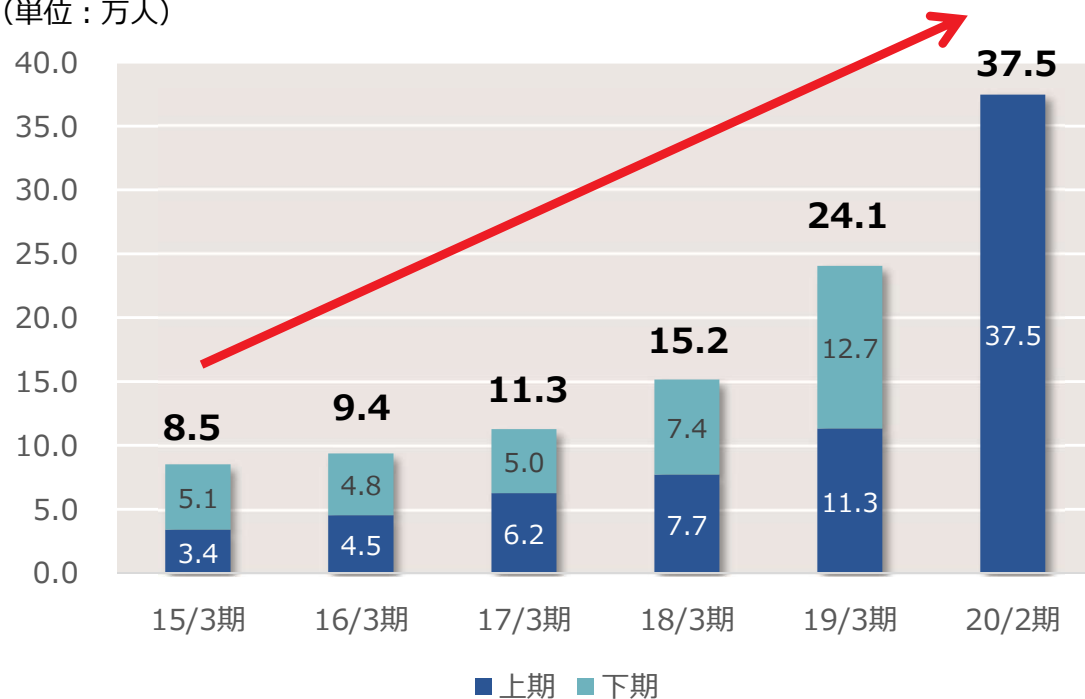
- ✓ 国内におけるMSRの調査数は、上期で**11.8万回**の実績
- ✓ 国内におけるMSRの調査店舗数は、上期で**5.1万店**の実績
- ✓ 国内におけるMSRのモニター数は、前期末から**1.7万人**増加、**50万人**へ

注：ミステリーショッピングリサーチの調査数は延べ数、調査店舗数はユニーク数

サービスチーム力診断 | 調査数の推移

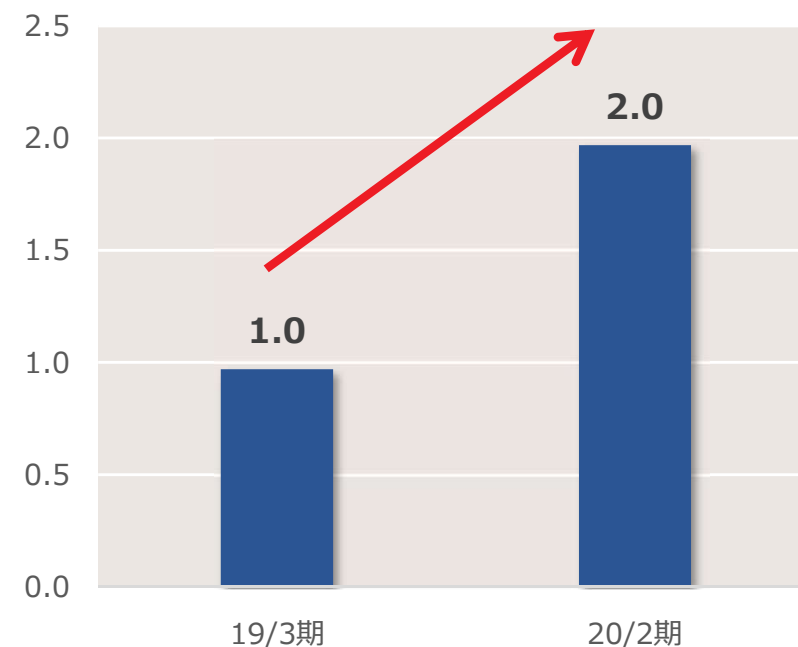
サービスチーム力診断調査数の推移

(単位：万人)



サービスチーム力診断調査店舗数の推移

(単位：万店)



- ✓ 国内におけるSTARの調査数は、上期で**37.5万人**の実績
- ✓ 国内におけるSTARの調査店舗数は、上期で**2.0万店**の実績

注：サービスチーム力診断の調査数並びに調査店舗数は、ともに延べ数

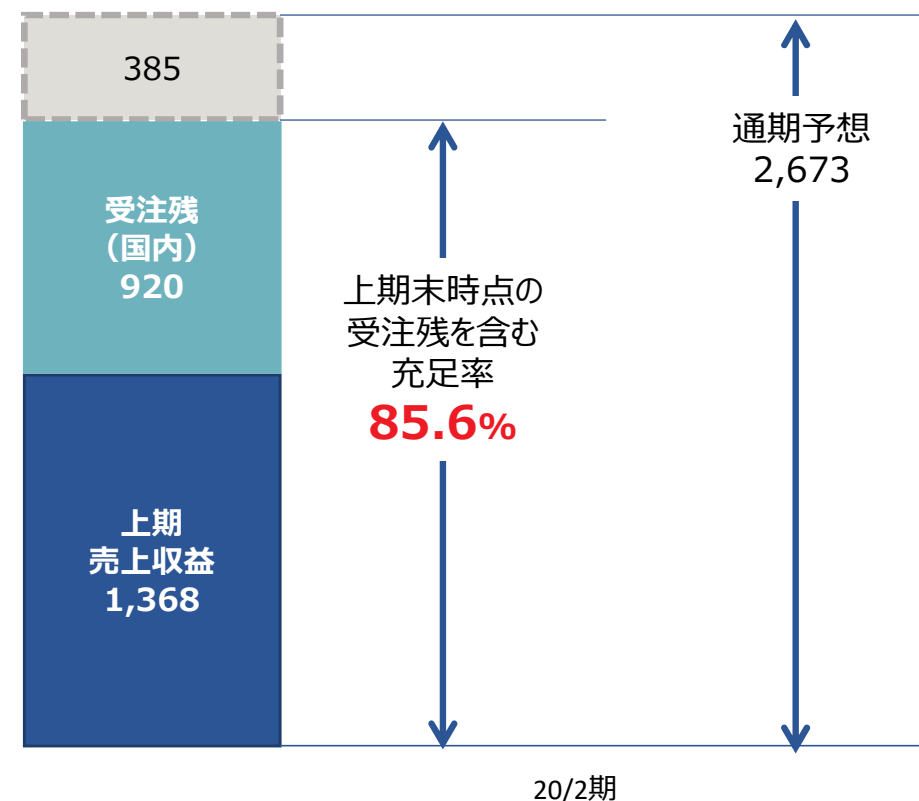
4. 2020年2月期の通期業績予想

2020年2月期通期業績予想の進捗

(単位：百万円)

	2020年2月期 第2四半期累計 (実績)	2020年2月期 連結会計年度 (予想)	予想 進捗率
売上収益	1,368	2,673	51.2%
営業利益	147	331	44.4%
税引前利益	146	331	44.2%
当期利益	102	222	46.0%
親会社の所有者に 帰属する当期利益	104	220	47.2%

(単位：百万円)



- ✓ 2020年2月期第2四半期末時点で、国内における受注残を含めた売上収益は**2,288百万円**、2020年2月期通期業績予想に対する売上収益の充足率は**85.6%**と順調に推移

● 配当の基本方針

- ✓ 当社の利益配分につきましては、株主の皆様に対する安定的かつ継続的な利益還元を経営の最重要課題のひとつと位置付けた上で、将来の事業の発展と経営基盤の強化のための内部留保の充実と経営成績等を勘案し、IFRSベースの配当性向20%、日本基準(単体)ベースの配当性向30%を目安として、配当を実施することを基本方針としております。

● 今期の配当予想

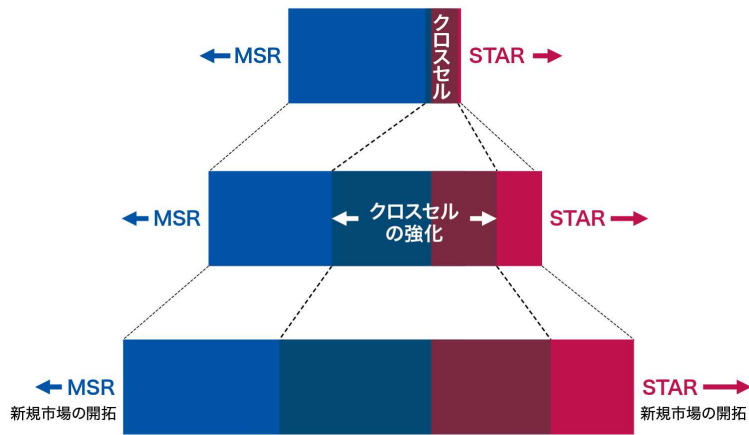
- ✓ 2019年5月9日付「2019年3月期 決算短信〔 I F R S 〕(連結)」で公表した通期の配当予想から変更はありません。(注)
2020年2月期の期末配当予想は1株当たり18.5円としております。

注：当社は2019年6月20日付の第7回定時株主総会において、決算期を3月から2月に変更する決議を行いました。当該変更による配当予想の修正は行わず、据え置きといたしました。

5. 重点施策とその進捗

既存顧客へのクロスセル

2019年5月9日公表「中期経営計画」p6より



サービスチーム力診断
現クライアントの導入率
前年同期実績18.2% → **35.4%**

✓ 既存顧客へのクロスセルの進展が進展し、STARが拡大

MSナビの利用促進

2019年5月9日公表「中期経営計画」p8より

MSRの進化・成長へ向けた着実な取り組み

既存・新規業種への拡大・浸透、調査結果の偏差値化

顧客コミュニティの創設・運営、「MSナビ」の利用促進と収益化

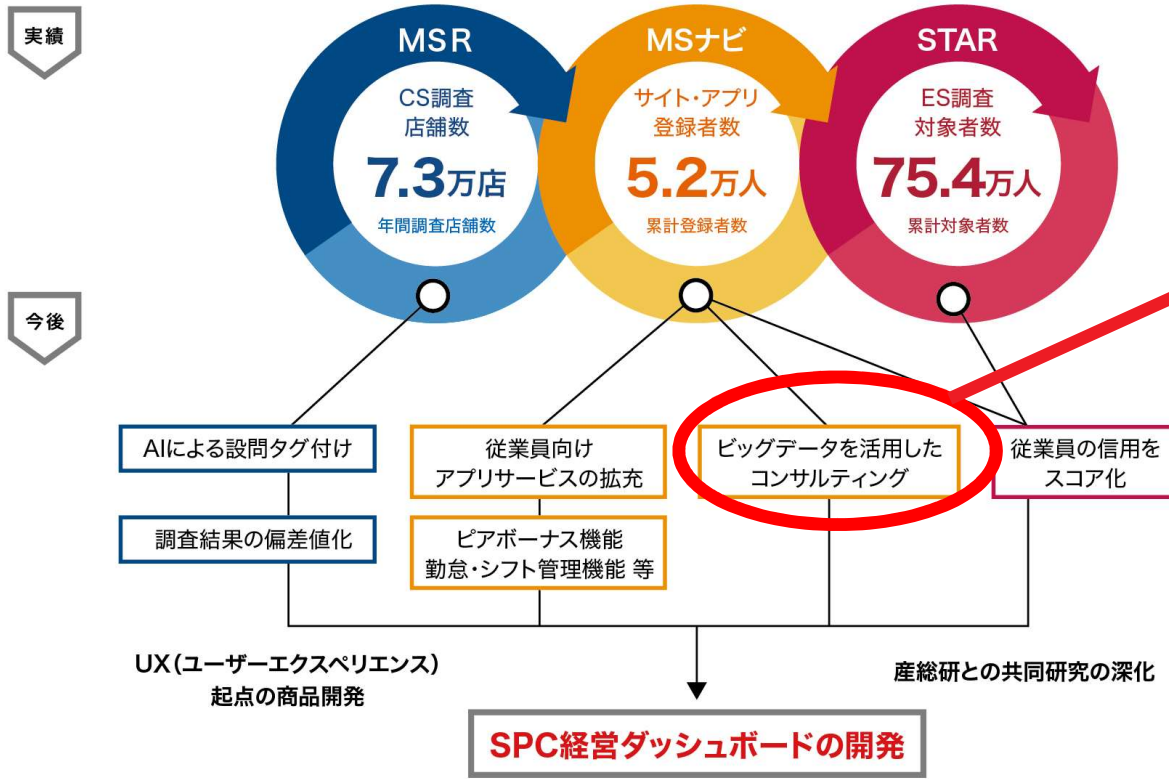
MSナビ登録ID数

前年同期実績39,880件 → **67,797件**

✓ MSナビの利用促進がプラットフォーム化を加速

中経方針に掲げる重点施策 | 商品開発 | SVナビ

2019年5月9日公表「中期経営計画」p7より



2019年10月21日

株式会社 MS&Consulting
(コード番号: 6555 東証第一部)

国内初・スーパーバイザー向け SaaS パッケージ「SVナビ」を開発

人手不足に悩むサービス業 SV の働き方改革をサポート

株式会社 MS&Consulting(本社: 東京都中央区、代表取締役社長: 並木 昭憲)は、サービス業のスーパーバイザー(以下、SV)の業務効率化とSV力の向上を目的としたSaaS「SVナビ」を開発いたしました。活用促進コンサルティング・研修を加えたパッケージサービスとして展開いたします。今月より当社の既存顧客企業に向けた先行販売を開始し、年内には一般企業に向けた販売を開始する予定です。

■「SVナビ」について

「SVナビ」は、飲食店や小売店などを多店舗展開するサービス業において複数の店舗をマネジメントするSVの業務効率化とSV力の向上を目的とした、国内初のSaaSパッケージです。コンサルティングと合わせて提供することで、SVの業務改善を通じて、人手不足問題や業績向上に取り組むサービス業をサポートします。

予め来店時のチェック項目をフォーマット化して登録しておくことで、来店レポートの作成や集計、報告といった事務作業にかかる時間を大幅に削減すると同時に、サービス業73,000店舗^{※1}に及ぶ当社のサポート実績より生まれた改善ノウハウや成功事例をベースに様々なソリューションを提供します。

注1: 当社の顧客満足度調査「ミステリーショッピングリサーチ」の利用店舗数(2018年度実績)

サービス業SVにおける2大課題	
1. 本来業務に時間が使えていない	2. SVの属人性に頼っている
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 来店レポートの作成、データ整理、店長やオーナーへの報告などといった作業に時間を取られてしまっている。 ✓ 店舗に代わってSVがシフトインしており、店長の休み明けになってしまっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SVのマニュアルや行動指標が定められておらず、個人任せとなっている。 ✓ SVのマニュアルや行動指標はあるものの、内容が古く、現状にあっていない。 ✓ SVのマネジメントによって店舗改善が進んでいる実感がない。

↓

SVナビなら	
作業の時間を大幅削減!	SV力を大幅向上!
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 来店レポートの入力作業を省力化。データの整理や報告も自動的に行われるので、来店に伴う事務作業を大幅に効率化します。 ✓ 来店データの分析も自動化。ひと目で重要店舗や重要施策がわかるので、優先順位を付けて効率的にSV活動に取り組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SVナビの活用をサポートする研修だけではなく、SV向けの教育・研修プログラムも充実。 ✓ コンサルティングを通じて、SV指標の設定などを行い、企業(ブランド)に応じたSVのあるべき姿を描きます。 ✓ ミステリーショッピングリサーチとのデータ連携により、SV活動の最適化に向けた提案も可能です。

- ✓ 「ビッグデータを活用したコンサルティング」ソリューション分野の新たなサービスとして「SPC経営ダッシュボード」の前身ともなり得る「SVナビ」を開発、既存顧客企業に向けた先行販売を開始 (顧客ニーズに基づくUX起点の商品開発)
- ✓ 「従業員向けアプリサービスの拡充」に位置付けられる新たなソリューションも近日リリース予定

■ 当社コーポレートサイト掲載事例(参考) <https://www.msandc.co.jp/case>

企業名	ブランド名	タイトル
株式会社イーストン	ミアボッカ、クッチーナ等	MSナビを活用し、覆面調査の再来店意向満点比率20%アップ 震災後、わずか5カ月で売上前年対比100%超えを実現
ミニット・アジア・パシフィック株式会社	ミスターミニット	CS向上をスローガンで終わらせない。本部と現場二人三脚の取り組みとは？
株式会社鳥貴族	鳥貴族	MSRを活用してQSC + Tをチェックすることで 居酒屋業態の基本を徹底して磨き続ける
株式会社中国銀行	中国銀行	「顧客本位の業務運営」実現へ向けて 支店のCSレベルに合わせた本部アプローチ
株式会社バンダイナムコアミューズメント	-	定着率60%→80%を実現 スタッフを元気にするバンダイナムコ流CS・ES改善とは？
株式会社トランジットジェネラルオフィス	bills、THE SPINDLE 等	スタッフの離職率が大幅改善！ ES調査の結果に基づく“課題を絞り込んだ取り組み”とは
オルビス株式会社	ORBIS	3期連続、再来店意向満点比率50%達成 理想の接客像実現までの道のり
株式会社ストライプインターナショナル	earth music&ecology 等	店舗レベルを知り、取り組みの優先順位を決める ～従業員満足（ES）の違いが前年売上対比10%以上の違いに！～
株式会社一家ダイニングプロジェクト	屋台屋 博多劇場 等	「働き続けたい」と思わせる秘訣は、店長の自己開示 売上目標大幅達成を実現するチームワークの作り方に迫る
B-R サーティワン アイスクリーム株式会社	BRサーティワン アイスクリーム	覆面調査を活用した社内イベントで店舗のモチベーションアップに成果



MS&Consulting 全面協力 人が辞めるマイナス要因を叩け！ 75万件 ESビッグデータ分析

病気によって効く薬が異なるように、人手不足問題で成果を出すためにはその原因を正確に突き止めることが先決だ。そこで本稿では従業員満足度(ES)調査のパイオニアである(株)MS&Consultingが持つ75万件のESビッグデータをフル活用し、データ分析の見地から人手不足の要因と対策を検証する。 (「月刊食堂」p58より)

<ES項目別 会社・店への帰属意識への影響度>



免責事項

- 本資料につきましては投資家の皆様への情報提供のみを目的として、株式会社MS&Consulting（以下「当社」という。）が作成したものであり、いかなる有価証券の売買の勧誘を目的したものではありません。
- 本資料に含まれる当社以外に関する情報は、一般に公知の情報に依拠しておりますが、かかる情報の正確性、適切性等について当社は何らの検証も行っており、またこれを保証するものではありません。
- 本資料は、投資家の皆様がいかなる目的にご利用される場合においても、ご自身の責任とご判断においてご利用されることを前提にご提示させていただくものであり、当社はいかなる場合においてもその責任を負いません。

将来見通しに関する注意事項

- 本発表において提供される資料ならびに情報は、いわゆる「見通し情報」（forward-looking statements）を含みます。これらは、現在における見込み、予測およびリスクを伴う想定に基づくものであり、実質的にこれらの記述とは異なる結果を招き得る不確実性を含んでおります。
- それらリスクや不確実性には、一般的な業界ならびに市場の状況、金利、通貨為替変動といった一般的な国内および国際的な経済状況が含まれます。
- 今後、新しい情報・将来の出来事等があった場合であっても、当社は、本発表に含まれる「見通し情報」の更新・修正を行う義務を負うものではありません。