



お客様の法人営業改革をインサイドセールスで支援する。

ブリッジインターナショナル株式会社
2020年12月期
決算説明資料

2021年2月12日
東証マザーズ（証券コード：7039）

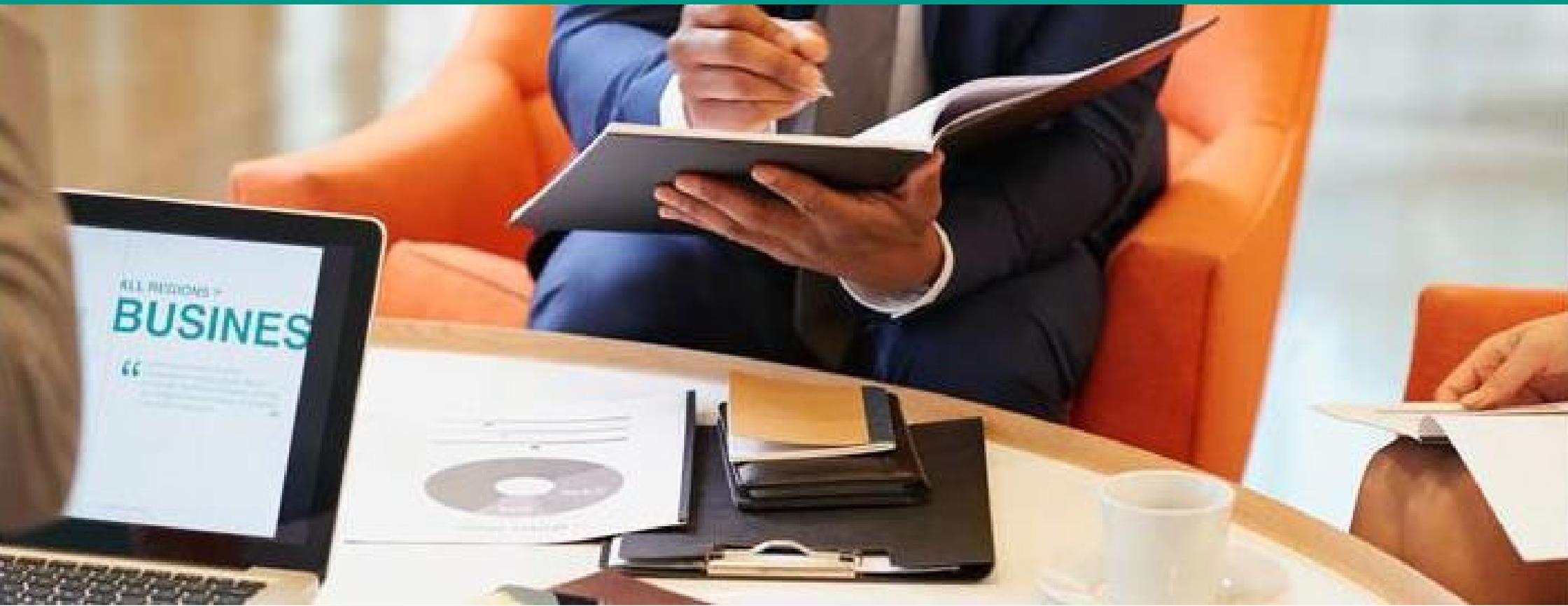
BRIDGE
GROUP

1 会社概要

2 2020年12月期決算実績

3 2021年12月期決算見通し

4 今後の成長方針



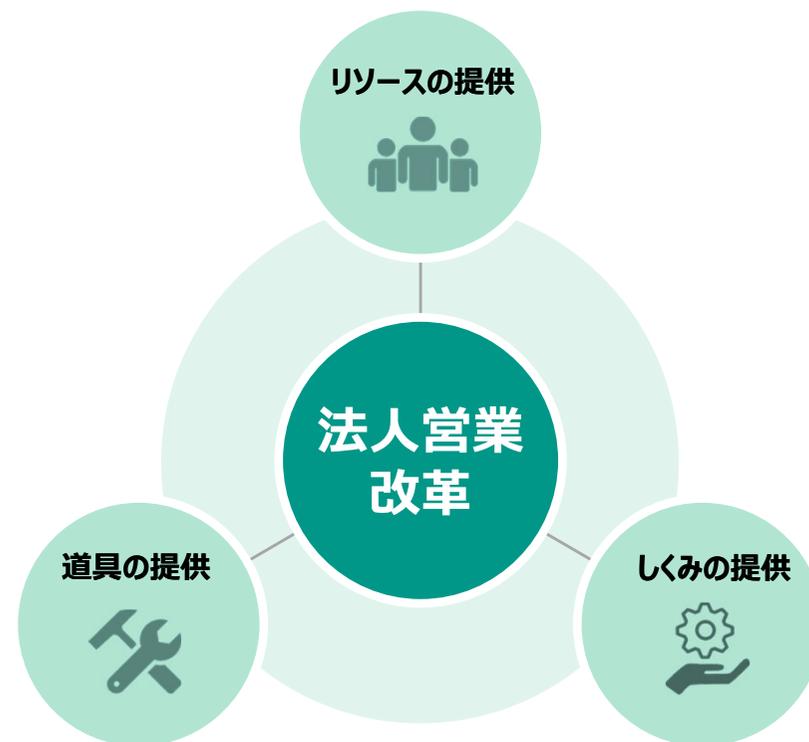
1 会社概要

法人営業改革支援を、「インサイドセールス」という新しい営業手法を軸に、関連する製品・サービス（アウトソーシング・コンサルティング・システムソリューション）の導入・提供で実現しています。

BRIDGE Vision

インサイドセールスのリーディングカンパニーとして
豊富なナレッジで「営業」に変革をもたらし続け、
ビジネス価値の向上に貢献する。

社名	ブリッジインターナショナル株式会社 BRIDGE International Corp.
代表者	代表取締役社長 吉田融正
本社住所	東京都世田谷区若林1丁目
創業年月	2002年(平成14年)1月
資本金	5億3千万円 (2020/12末)
従業員数	497名 (2020/12末)
事業内容	インサイドセールスアウトソーシングの提供やDX・マーケティングコンサルティング、CRM・AIツールの導入・提供によるBtoB営業支援
グループ会社	ClieXito株式会社 (2020/4設立)



インサイドセールス (Inside Sales) とは

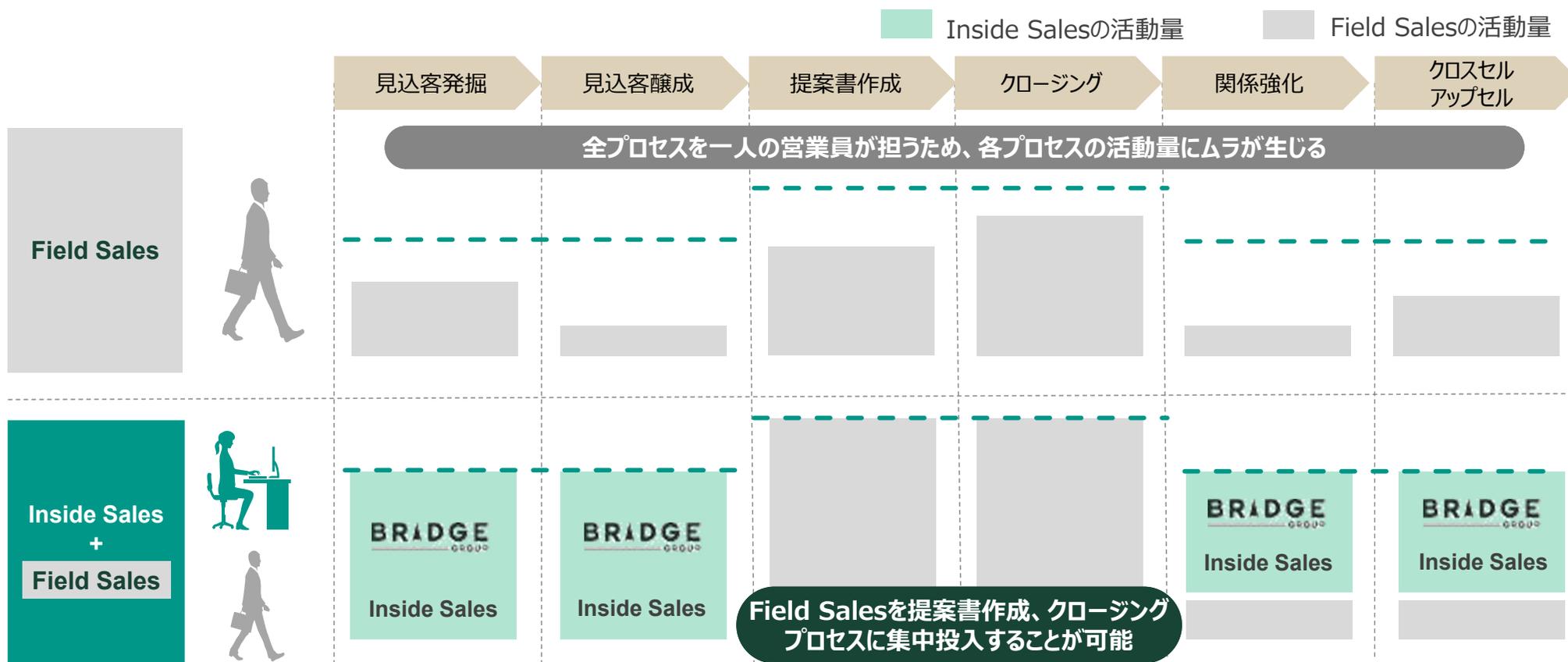
インサイドセールスとは、従来型の訪問営業を非対面の営業活動と分業化させることで営業の効率化・生産性の向上を図るセールス手法となります。プロセス分業し、労働集約的となる営業活動の課題を解決します。

営業プロセスから見る「フィールドセールス(Field Sales)」と「インサイドセールス(Inside Sales)」

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

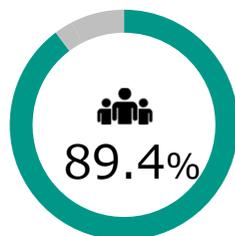
Inside Sales : 電話やメール、Webを活用した内勤の営業活動のこと



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ます。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89.4%（※2020年12月期実績）を占めています。

3つのサービスとビジネスモデル

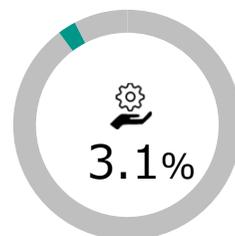
インサイドセールスアウトソーシングサービス



リソースの提供

- 年間契約により月額手数料を貰うストックビジネス
- 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

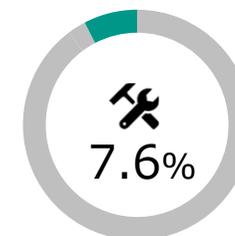
インサイドセールスコンサルティングサービス



しくみの提供

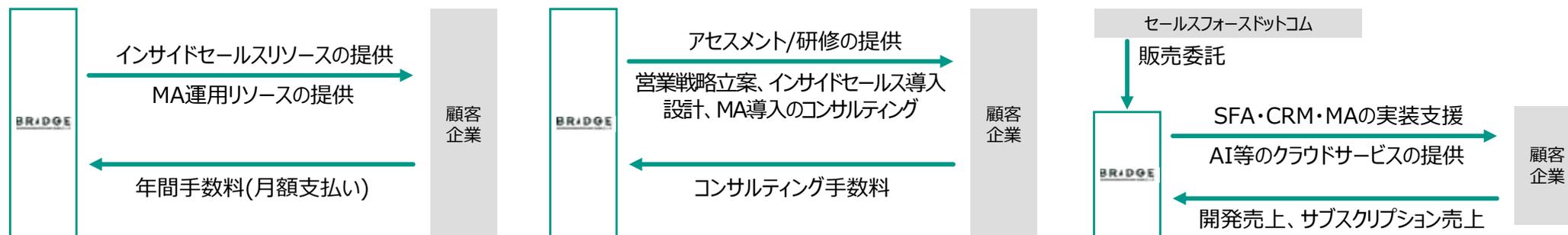
- 約3ヶ月ほどの契約期間が多く、主にインサイドセールス導入の際にサービス提供が行われるフロービジネス

システムソリューションサービス



道具・インフラの提供

- 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成果金売上に分かれる



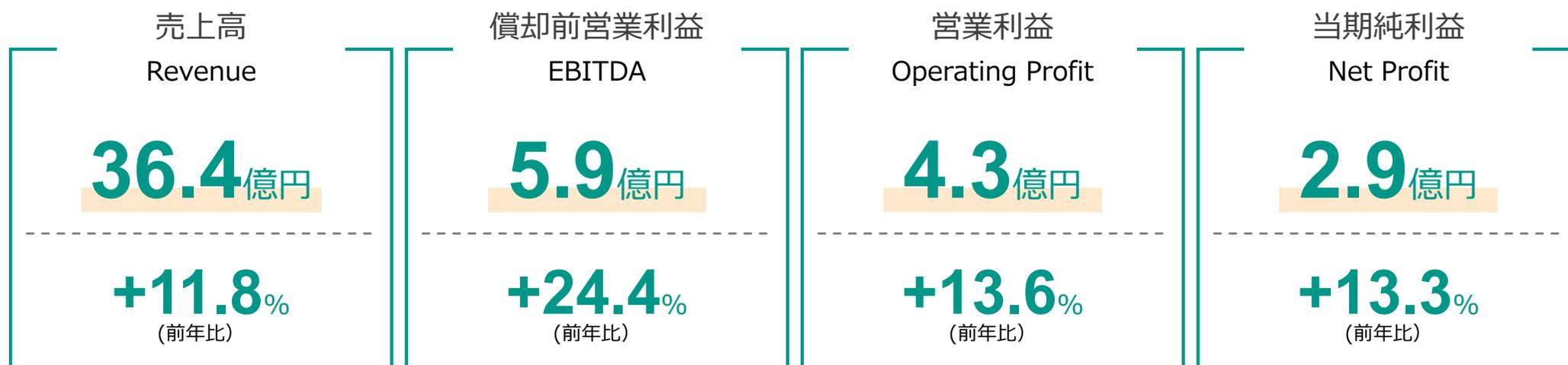


2

2020年12月期決算実績

※第2四半期連結会計期間より子会社「ClieXito株式会社」の事業活動を開始したため、第2四半期連結会計期間より四半期連結財務諸表を作成しており、前年同期間との比較は前期の個別財務諸表と比較した前期比を参考として記載しております。

**AIサービスの減価償却負担が重荷となるも、
新型コロナの追い風に加え、主力ビジネス（ストックビジネス）の堅調な拡大が進み、
売上高および利益は過去最高を更新の二桁増収増益、EBITDAベースで大幅増益を達成**



売上高のトピックス

- インサイドセールスアウトソーシングサービスは、インサイドセールス需要の堅調な拡大が続き、IT系以外での大規模新規獲得に加え、既存顧客の取引規模拡大が進展し、想定以上の増収
- インサイドセールスコンサルティングは、内製支援サービスANSWERSが好調に進捗。DX/CXの専門コンサルティング子会社を設立。
- システムソリューションサービスは、戦略的な受託開発の減少が影響し、減収

利益のトピックス

- AIサービス「SAIN」およびオフィス新設などに伴う減価償却費の増加（+55百万円）により、売上総利益率が低下
- ニューノーマルに対応したテレワーク等の浸透で経費の抑制が進み、売上高販管費率が低下（▲1.3pt）

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増収をけん引し、ほぼ想定通りの前年比2ケタ増収。主力ビジネスを中心とした効率的な事業拡大が進み、EBITDAベースでは想定以上の前年比大幅増益。売上総利益では、AIサービスの減価償却負担等の影響で1ケタ増益に留まるが、販管費の抑制がされ営業利益以下の段階利益では2ケタ増益となる。

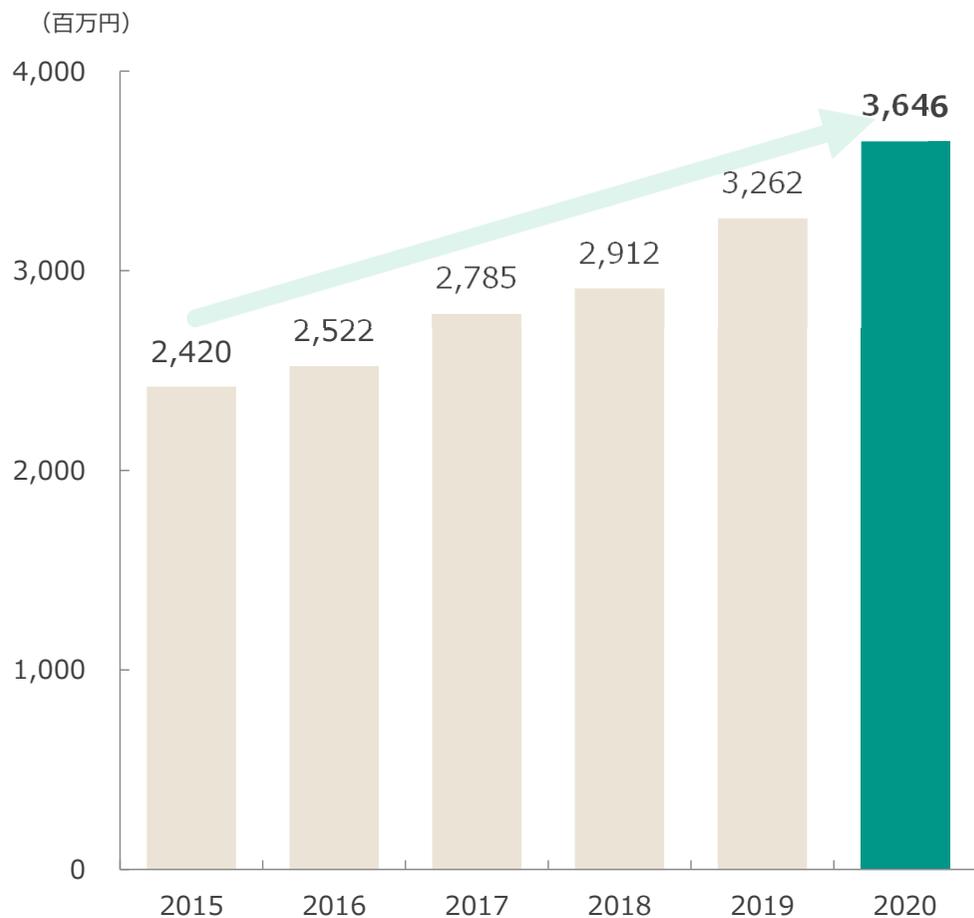
前年同期・通期予想との比較

(百万円)	2019/12期		2020/12期			
	実績	期初予想	修正予想	実績	前年比	期初予想比
売上高	3,262	3,696	3,696	3,646	+11.8%	▲1.4%
売上総利益	996	1,119	-	1,073	+7.7%	▲4.1%
売上比	30.5%	30.3%	-	29.4%		
営業利益	385	424	436	438	+13.6%	+3.3%
売上比	11.8%	11.5%	11.8%	12.0%		
経常利益	386	424	438	441	+14.2%	+4.0%
売上比	11.8%	11.5%	11.9%	12.1%		
当期純利益	258	280	289	293	+13.3%	+4.6%
売上比	7.9%	7.6%	7.8%	8.0%		
EBITDA*	475	574	-	591	+24.4%	+3.0%
売上比	14.6%	15.5%	-	16.2%		

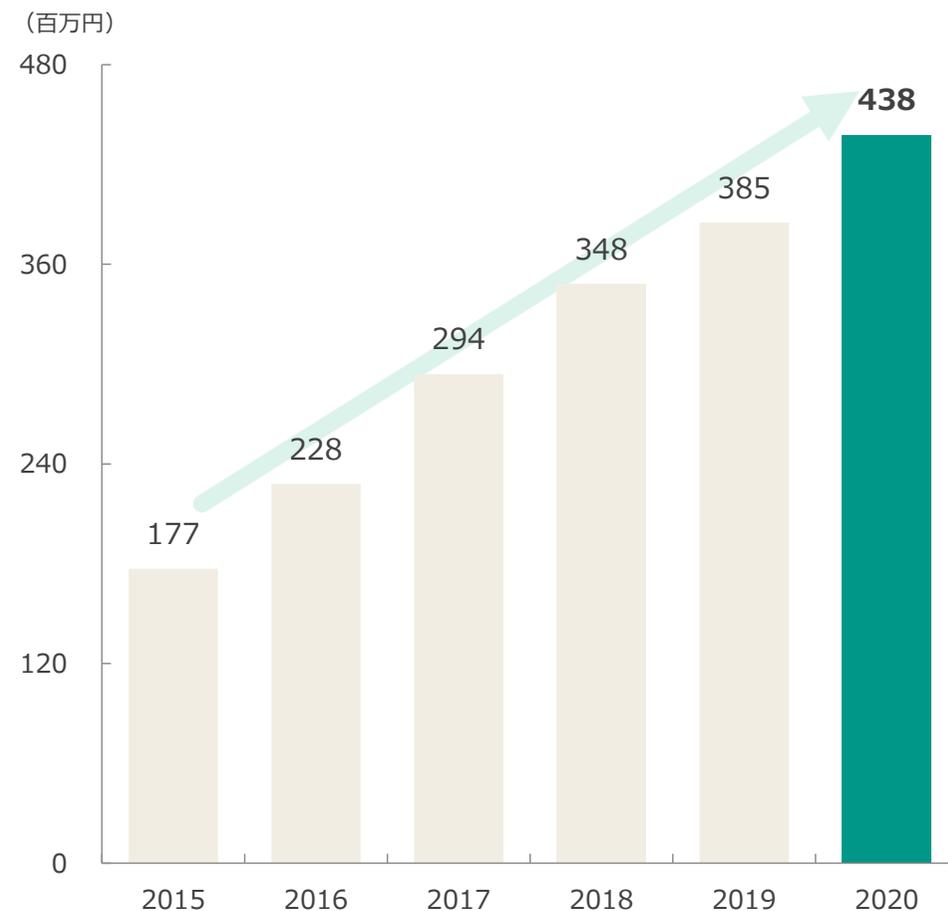
※ 償却前営業利益を採用

2020/12期の業績は、売上高および営業利益ともに過去最高を更新。売上高は主カアウトソーシングサービスがストックビジネスとしての特性を持ち、順調に上積み。また営業利益では成長投資が重荷となるが、営業利益率12%で着実に成長を続ける。

売上高の推移

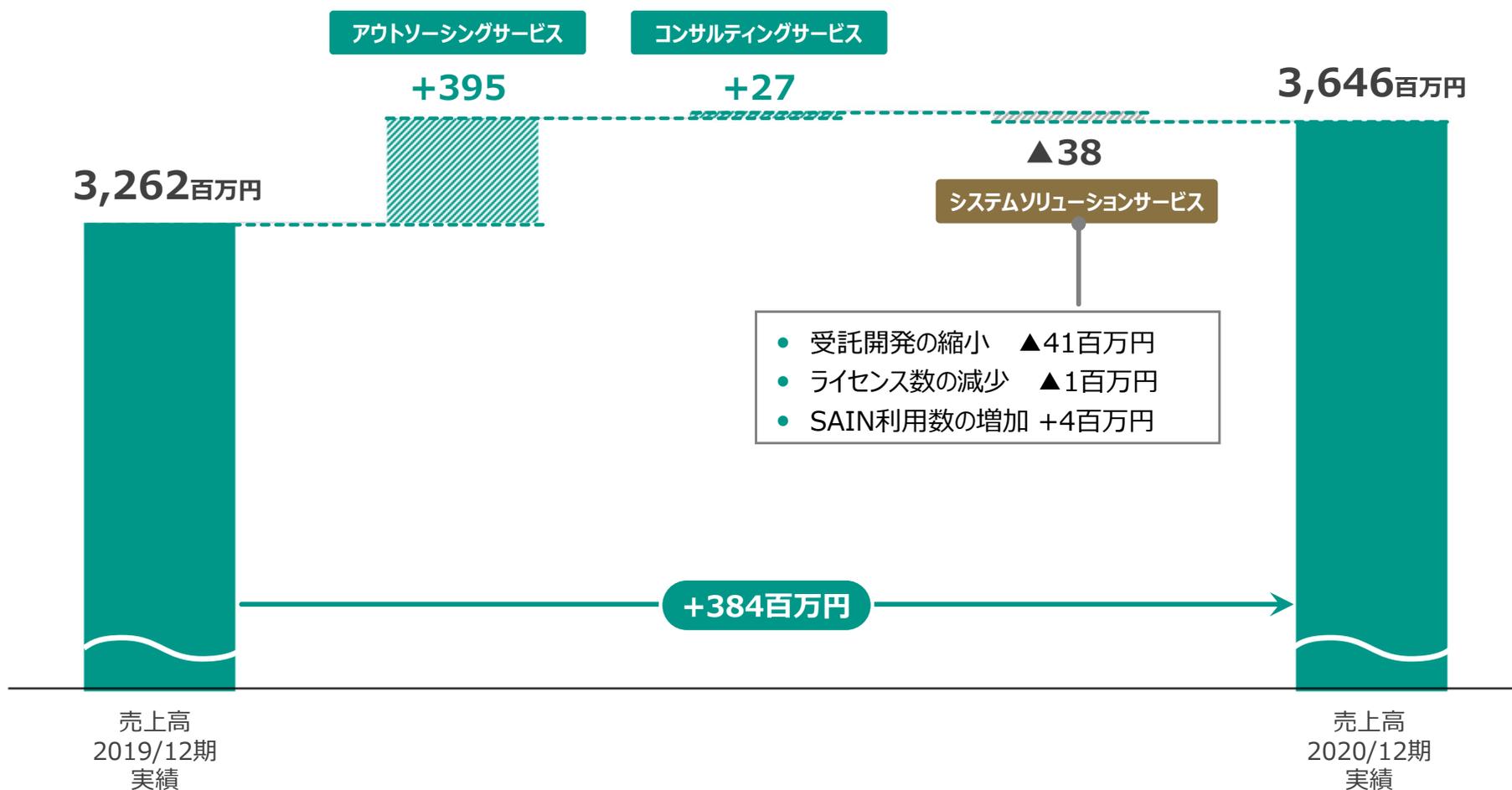


営業利益の推移



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増収を大きく牽引。システムソリューションサービスの戦略的なセールスマックスの変化による減収分を好調なアウトソーシングサービスでカバーし、384百万円の増収となる。

前年との比較



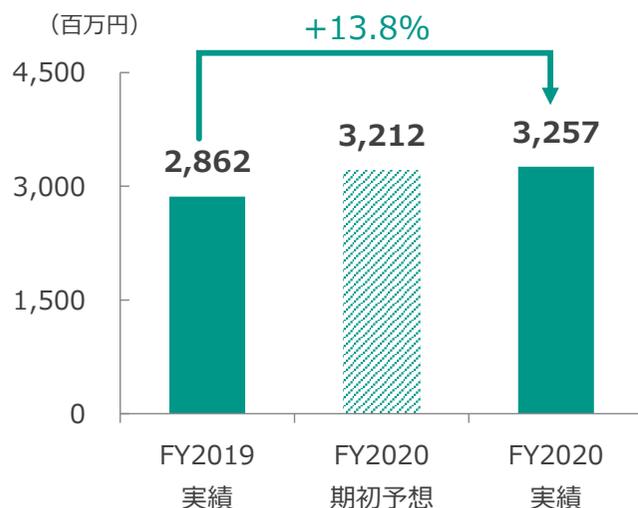
インサイドセールスアウトソーシングサービス

リソース



アウトソーシング

2020年度
構成比
89.4%



- サービス提供顧客数：101社
- 既存顧客の取引規模拡大・新規顧客の順調な獲得が進捗
- 第2四半期以降、新規獲得も大きく進展し、想定を上回る進捗で推移

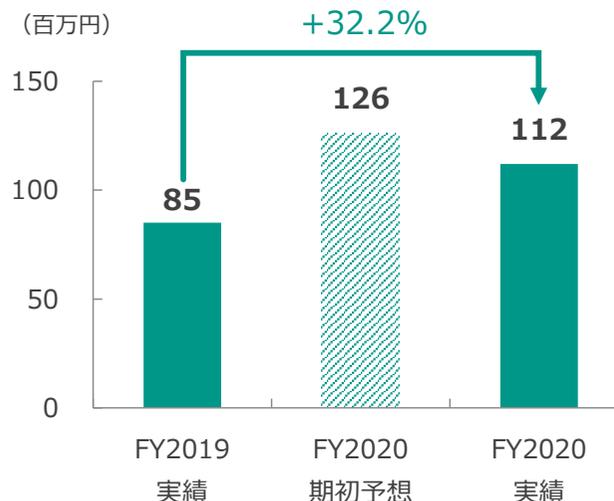
インサイドセールスコンサルティングサービス

しくみ



コンサルティング

2020年度
構成比
3.1%



- サービス提供顧客数：27社
- 内製支援サービス「ANSWERS」を中心に増収。同サービス売上高は56百万円（前年比+166.0%）に増加
- 一方で、DX/CXコンサルにて旺盛な需要を感じつつも、案件のクロージングが進まず、期初予想を若干未達

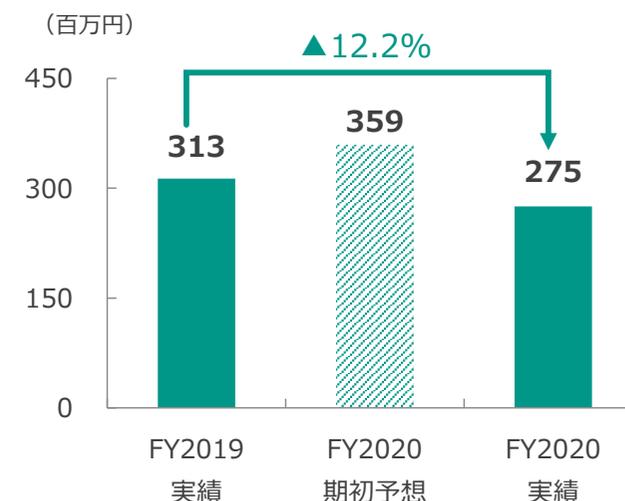
システムソリューションサービス

道具・インフラ



ITツール

2020年度
構成比
7.6%



- セールスマックスの変化が進展し、受託開発の縮小が減収に影響
- AIサービス「SAIN」の収益化見通しが遅れている影響で期初予想を未達
- SAIN売上高は33百万円（前年比+12.9%）へ増加

サービス別売上高の状況

アウトソーシングサービスは堅調に増収となり、想定を上回る成長。一方で、コンサルティングサービスはANSWERSの貢献で増収となるも、DX/CXコンサル案件のクロージングが進まず計画を未達。システムソリューションサービスは戦略的なセールスマックスの変化とSAINの収益化遅れが影響し減収。

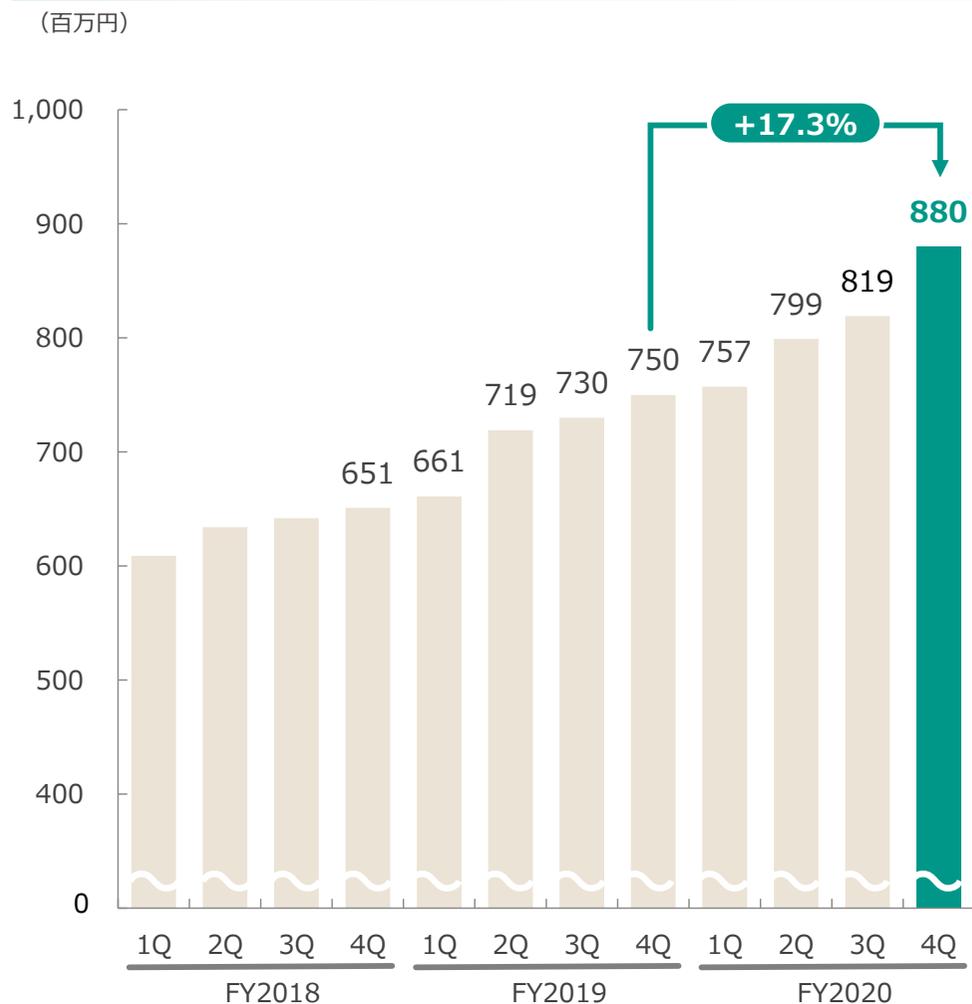
前年との比較

サービス (百万円)	2019/12期	2020/12期			
	実績	期初予想	実績	前年比	期初予想比
インサイドセールス アウトソーシングサービス	2,862	3,212	3,257	+13.8%	+1.4%
売上構成比	87.7%	86.9%	89.4%		
インサイドセールス コンサルティングサービス	85	126	112	+32.2%	▲11.1%
売上構成比	2.6%	3.4%	3.1%		
システムソリューションサービス	313	359	275	▲12.2%	▲23.4%
売上構成比	9.6%	9.7%	7.6%		

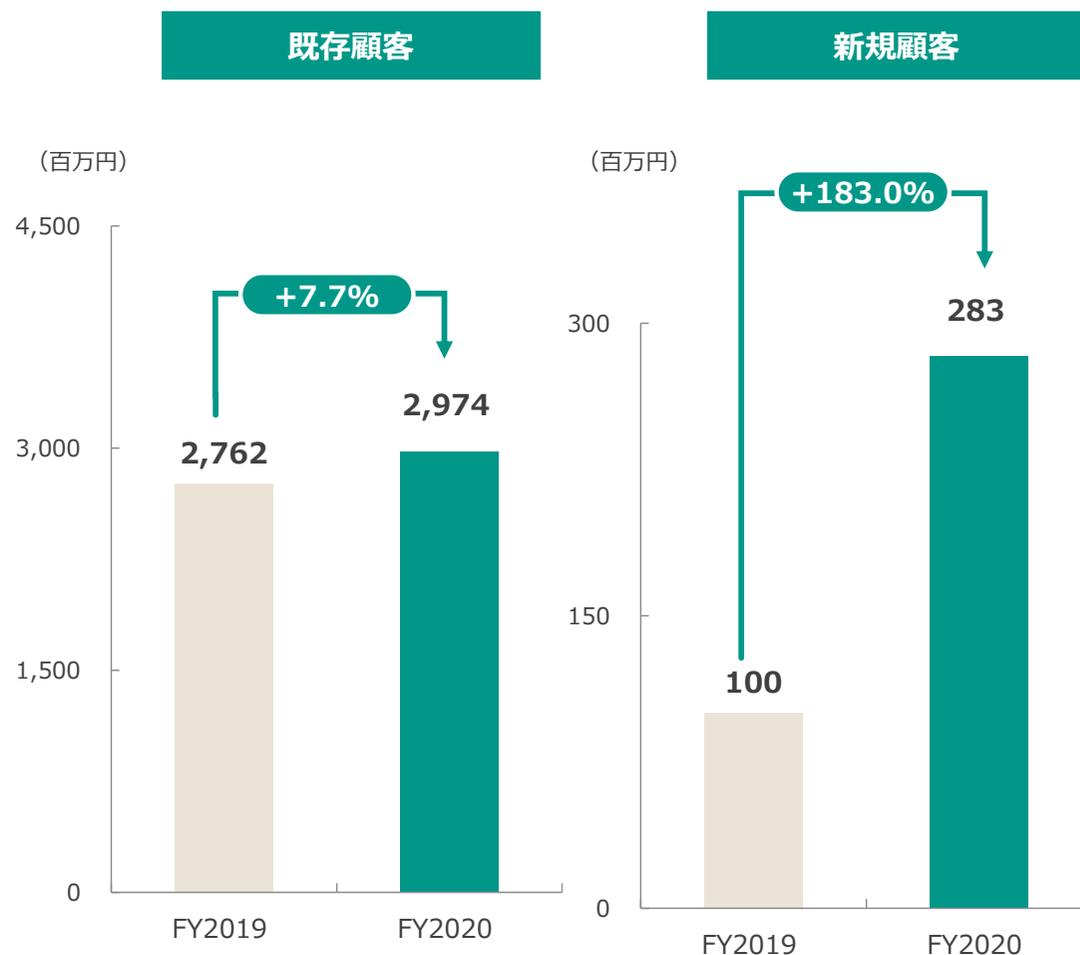
インサイドセールスアウトソーシングサービスの状況

四半期売上高は過去最高更新を継続。上期採用分の戦力化や第4四半期で大型の新規案件を獲得したため、下期にかけて売上高がドライブ。既存顧客売上高は安定成長を遂げるなか、新規顧客売上高は2.8倍に増加。

四半期売上高の推移



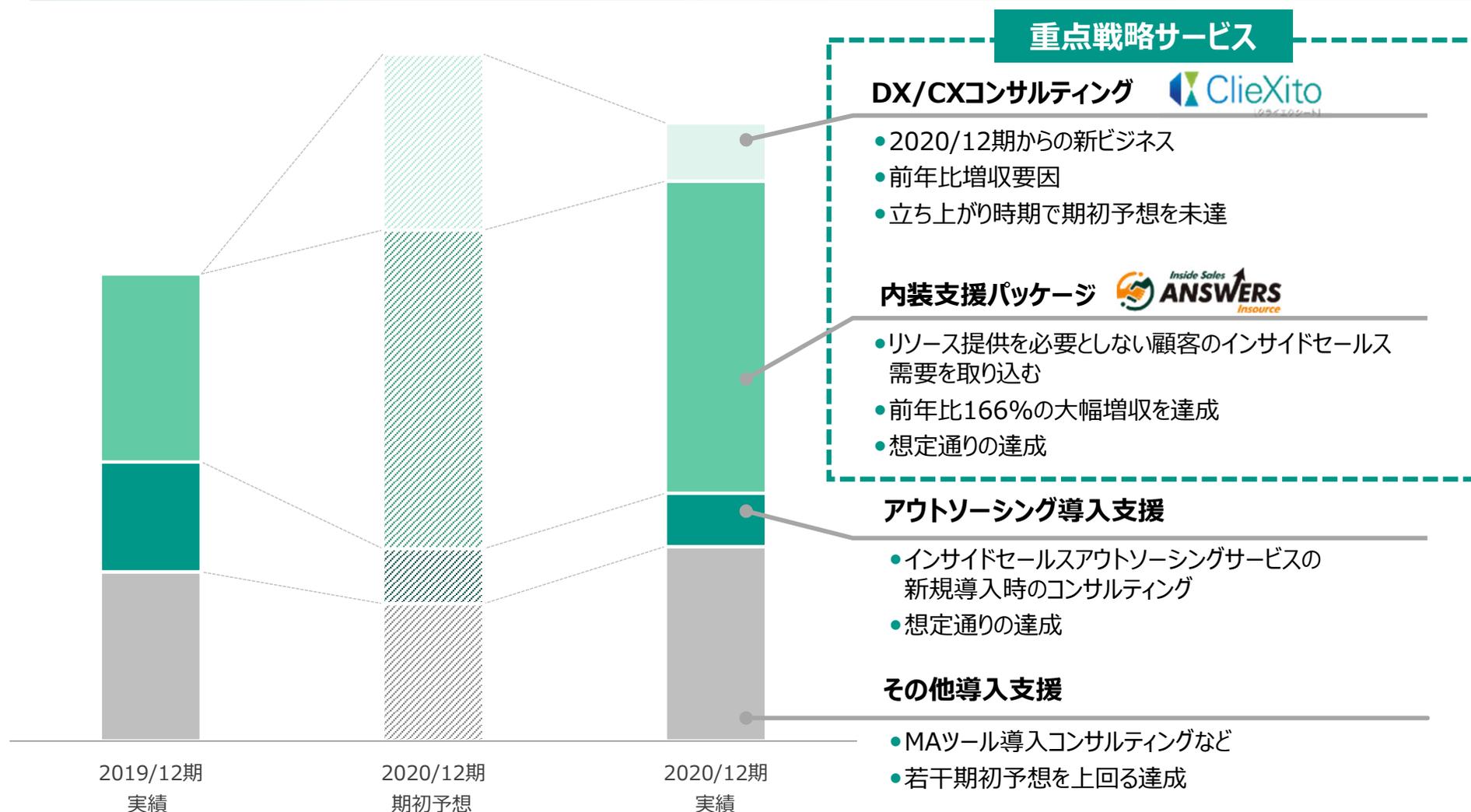
既存・新規顧客※売上高の前年同期比較



※新規顧客：過去3カ年度取引がなかった企業

インサイドセールスコンサルティングサービスは、重点戦略サービスの拡大が30%超増収を牽引。重点戦略サービスの一つである「DX /CXコンサルティング」の収益化が遅れたことで期初予想を未達となるが、同サービスは顧客からの需要が高く、成長加速に向けて取り組みを加速していく。

サービス別売上高の推移



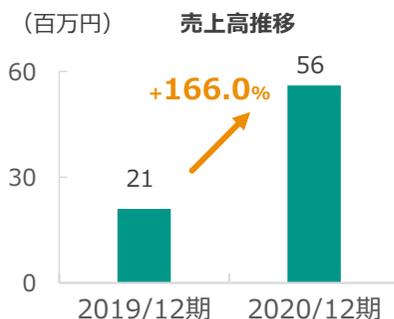
コンサルティングサービスは、ANSWERSの収益化、DX/CXコンサル需要の取り込みが進捗。特にDX/CXコンサルでは、2020/4月に専門のコンサルティング子会社を設立し、2020/10には、SIerとの業務提携締結により、上流工程からワンストップで対応可能な事業基盤の構築を進める。

FY2020トピックス

ANSWERS関連



- 提供開始 2019年3月～
- 現状 20社導入



DX/CXコンサル関連



2020年4月1日
DX/CX専門コンサルティング会社ClieXito設立

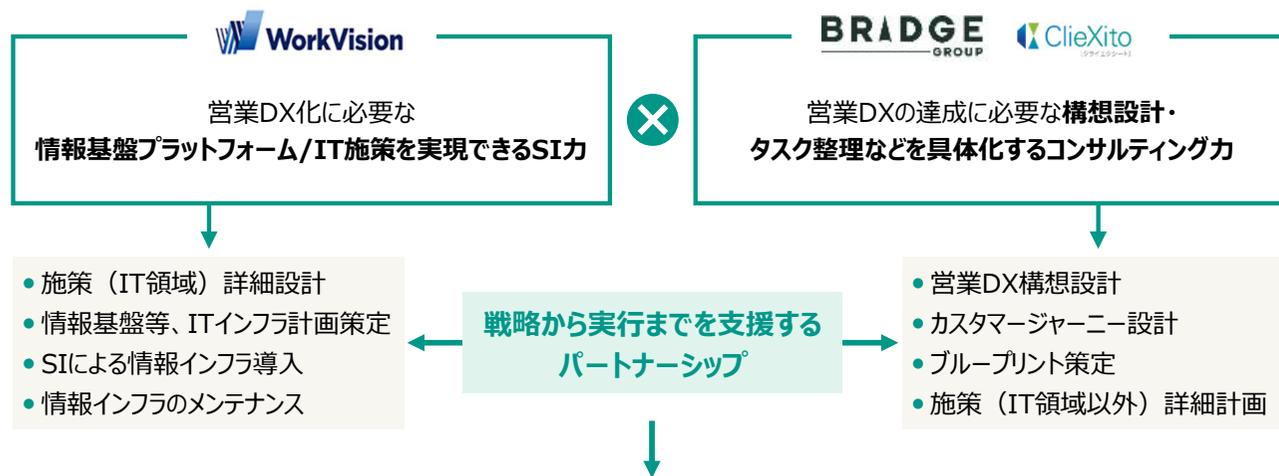
- DX・CXコンサル立ち上げ期で FY2020で6名、FY2021で10名の採用を予定
- 新会社設立によりサービス提供を上流から支援していく



2020年10月12日
WorkVision社との提携

- サービス詳細は右に記載

WorkVision社との共同サービス概要



戦略策定から実現・運用基盤の構築、導入、メンテナンスまでを一気通貫で提供

For: Afterコロナ時代における“ニューノーマル営業” 戦略立案・実現を検討中の企業様

株式会社WorkVision

設 立 2012年10月 ※東芝ソリューション販売 (株) 設立日

所 在 地 東京都品川区東品川2-2-4 天王洲ファーストタワー

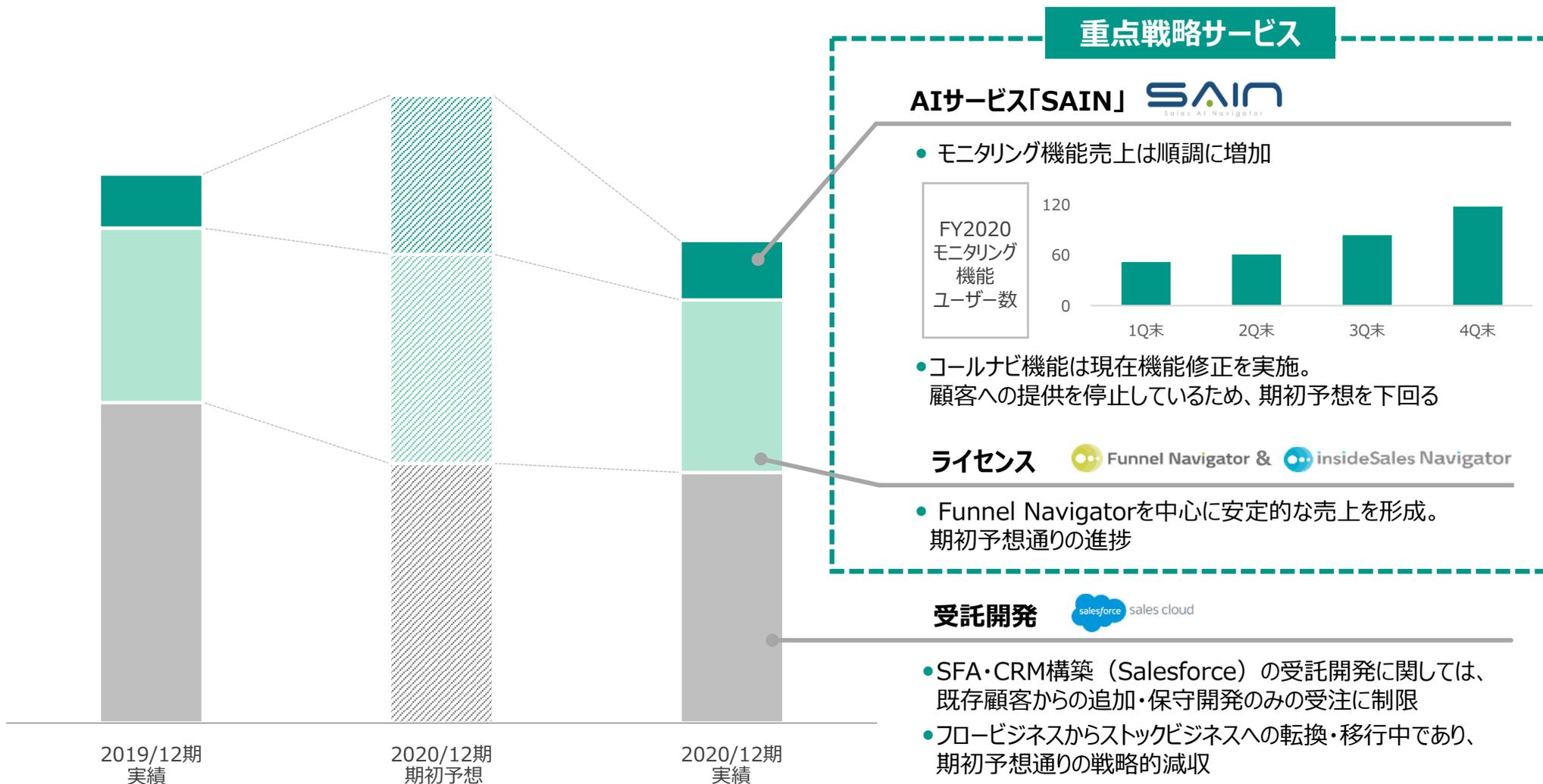
資 本 金 100百万円

代 表 者 取締役社長 大和田昭彦

事業内容 クラウド/パッケージを主体としたIT関連ソリューション商品企画コンサルティング、販売、ソフトウェアの設計・開発、運用・保守サポート

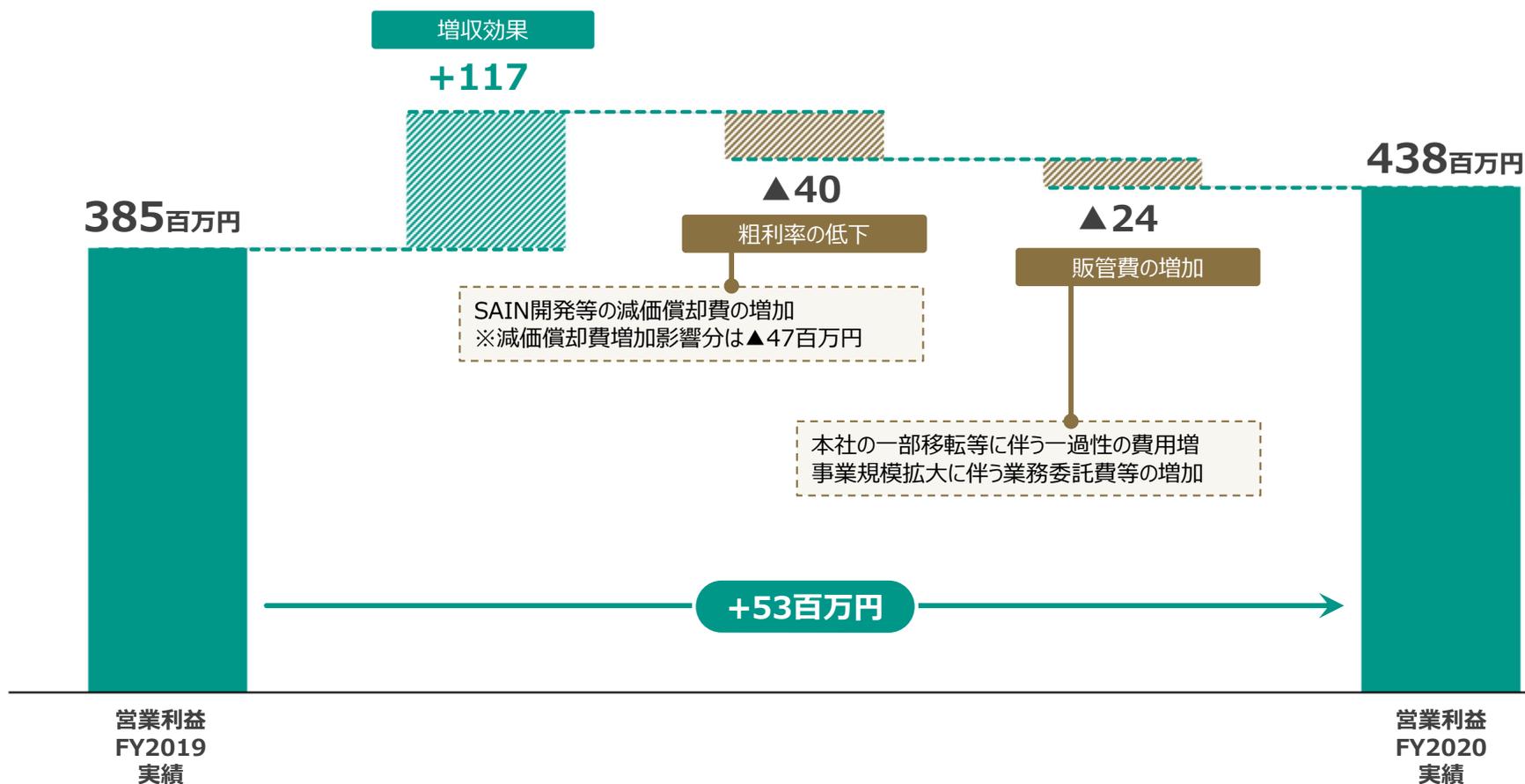
システムソリューションサービスではSAINの累計導入社数がモニタリングおよびターゲティング機能を中心に20社超。SAINの提供がアウトソーシングサービスの付加価値向上にも繋がり、大型の新規案件受注にもつながる。今後は、アウトソーシング、コンサルティングの両サービスの提供の付加価値としてSAINの利用数拡大を図っていく。

商材別売上高の推移



主カアウトソーシングサービスを中心とした増収効果が117百万円となるも、AIサービス「SAIN」を中心とした減価償却費負担の増加による粗利率低下や本社機能の一部移転による販管費増加が利益を下押しし、53百万円の営業利益増となる。減価償却費負担を除いた場合の粗利率は上昇しており、効率的な事業運営が進捗している。

前年との比較



当社業績への影響

- 主力のインサイドセールスアウトソーシングビジネスは4月以降から徐々に当社オフィスでの活動から、自宅からのテレワーク活動に切り替えており業績への影響はありません。
また、感染拡大防止の観点から現在は約90%以上がテレワーク活動で当面は継続して参ります。

インサイドセールス関連市場の変化

- 多くの企業が、顧客コンタクトを「対面型」から「非対面型」への変更を模索しており、これがきっかけとなりデジタルトランスフォーメーションが加速してきた。
- オンライン商談の機会が増加しており、その効果的な実施方法の研修が求められている。
- 顧客が捕まりにくくなる傾向の中、デジタルマーケティングへの強化が今まで以上に真剣に検討されている。

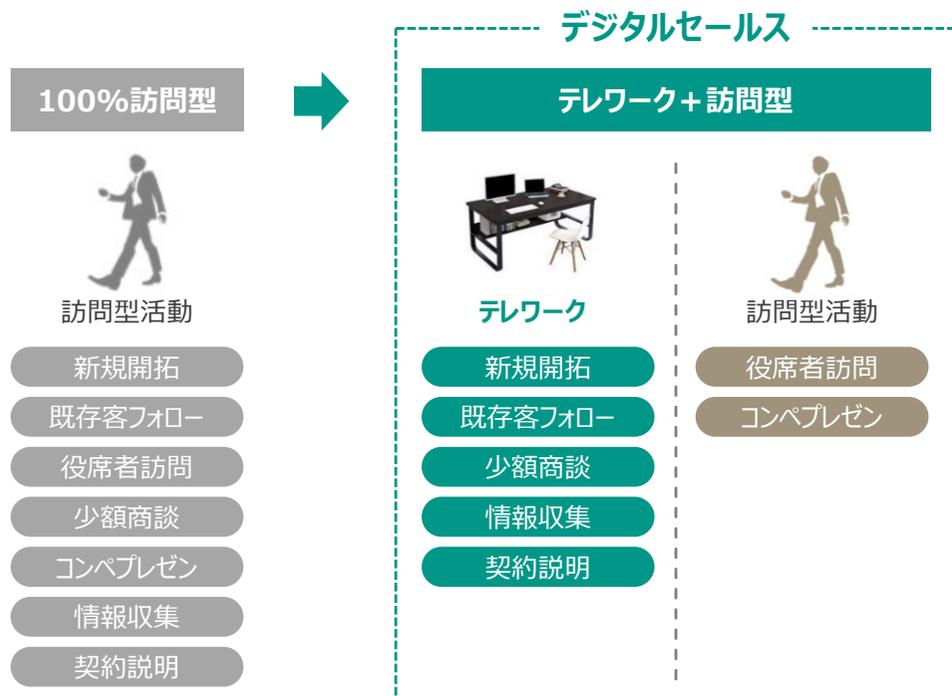
Withコロナ（営業力回復期）、Afterコロナ（営業力拡大期）を見据えたサービス提供・仕組み作りが進展。時流に合った新たな法人営業プロセスの提案により、ニューノーマルにおける顧客の需要を最大限に享受していく。

テレワークを活用した法人営業の仕組み作り支援

- 4月7日の緊急事態宣言以降、テレワーク活用の急速な普及を考慮し、テレワーク導入企業向けに緊急事態宣言終息後の法人営業の仕組み作りの支援を開始

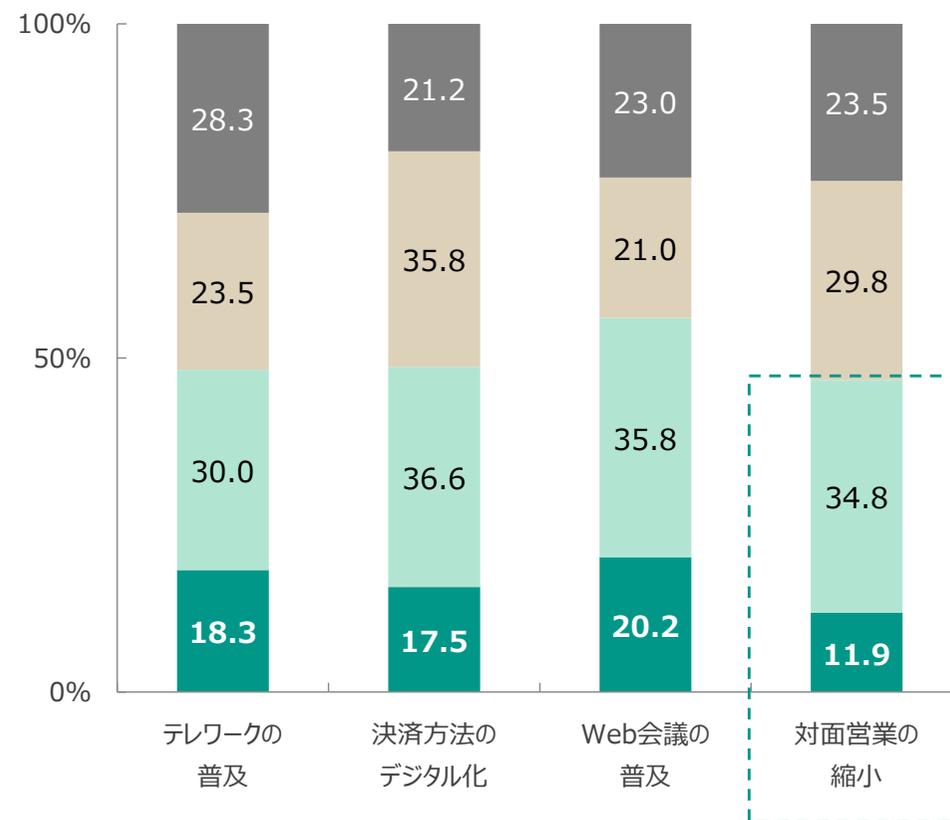
テレワーク営業モデル策定コンサルティング

営業担当者のどの営業活動をテレワークに移行するか
顧客×プロセス×商材などの軸から当社が業務プロセスコンサルティングを実施



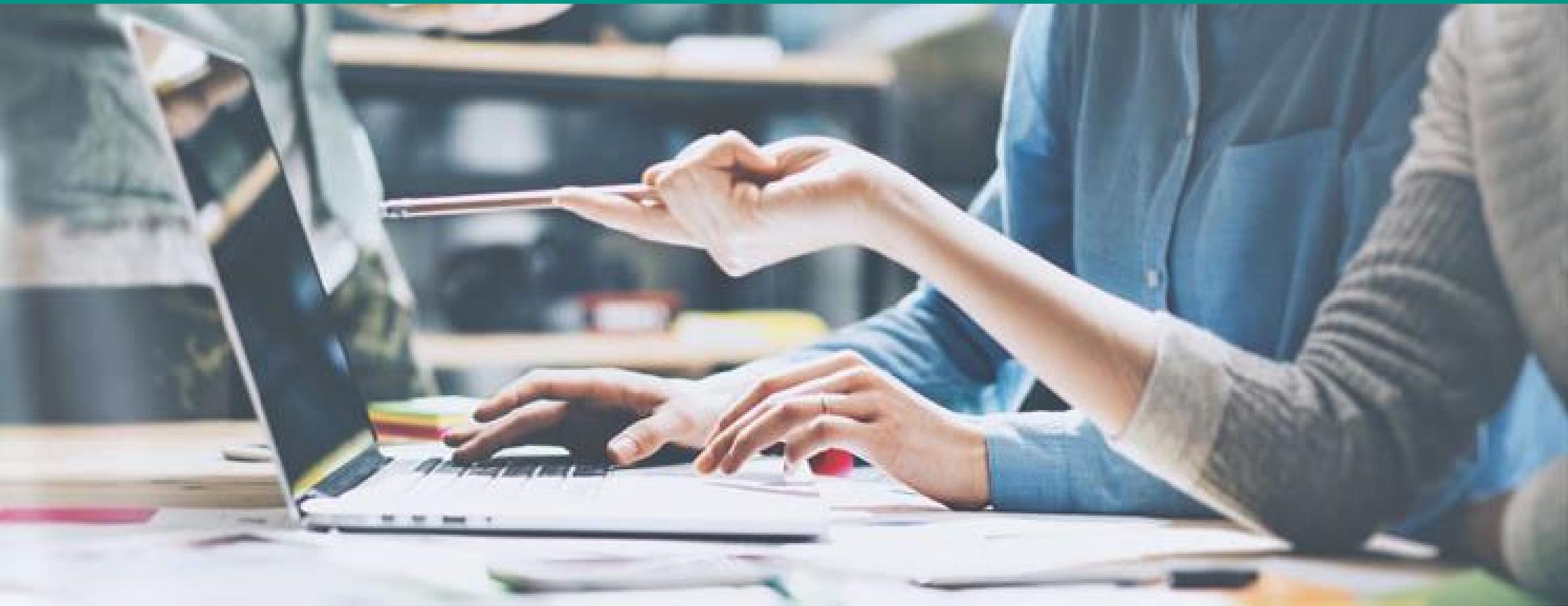
新型コロナウイルス収束後の変化

- 起こり得ない
- どちらかと言えば起こり得ない
- どちらかと言えば起こり得る
- 起こり得る



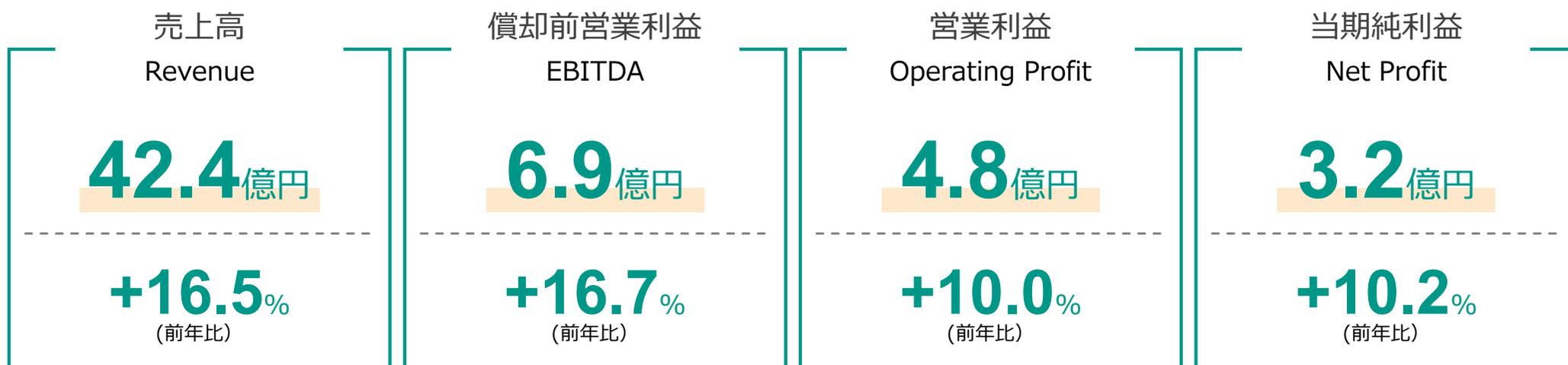
出所：公益財団法人日本生産性本部
「第1回働く人の意識調査」（2020年5月22日公表）

回答者の45%以上が
対面営業の縮小を想定



3 2021年12月期決算見通し

主力ビジネスの継続した安定成長に加え、
高成長ソリューションの拡大によるトップラインの成長加速を計画
高成長領域への投資を進め、将来的な利益成長を加速させる基盤構築を進める



売上高に関わるトピックス

- 主力のアウトソーシングサービスは安定成長を中心とするも、新規・既存のミックスにて二桁以上の成長を継続
- 従来の主力ビジネス中心の安定成長に加え、高成長ソリューションの本格的な拡大を見込み、アウトソーシング以外の売上高（コンサルティング・システムソリューションサービス計）で+50%成長を計画
- 高成長ソリューションの拡大に伴い、アウトソーシング以外の売上高（コンサルティング・システムソリューション計）構成比が13.8%へ到達を計画

利益に関わるトピックス

- 大型AIサービス「SAIN」の開発費増加、前期の本社一部オフィス移転費用による減価償却費の増加
- 積極的な販促活動の展開によるマーケティングコストの増加
- アウトソーシングサービスの受注キャパシティ増強、DX/CXコンサルサービスの立ち上がりに向けて採用を強化

主力ビジネスを中心としつつ、コンサルティングおよびシステムソリューションサービスの成長率を加速させ、全体で16.5%増収を計画。AIサービスを含む減価償却費増加を吸収して売上総利益率ベースで収益性上昇を見込む。一方で、前年実施したシステム投資および本社オフィスの一部移転の減価償却費増加で営業利益ベースでは10%増益を計画。

2018/12期-2021/12期(予想)の比較

(百万円)	2018/12期	2019/12期	2020/12期	2021/12期	
	実績	実績	実績	予想	前期比
売上高	2,912	3,262	3,646	4,246	+16.5%
売上総利益	882	996	1,073	1,265	+17.9%
売上比	30.3%	30.5%	29.4%	29.8%	
営業利益	348	385	438	482	+10.0%
売上比	12.0%	11.8%	12.0%	11.4%	
経常利益	331	386	441	485	+10.0%
売上比	11.4%	11.8%	12.1%	11.4%	
当期純利益	218	258	293	323	+10.2%
売上比	7.5%	7.9%	8.0%	7.6%	
EBITDA*	443	475	591	690	+16.7%
売上比	15.2	14.6%	16.2%	16.3%	

※ 償却前営業利益を採用

アウトソーシングサービスは、前年に引き続き既存・新規のミックスで2ケタの安定拡大を計画。コンサルティングサービスは、内製支援パッケージ「ANSWERS」の提供拡大に加え、DX/CXコンサルサービスの案件獲得を見込み65%増収を計画。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、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。

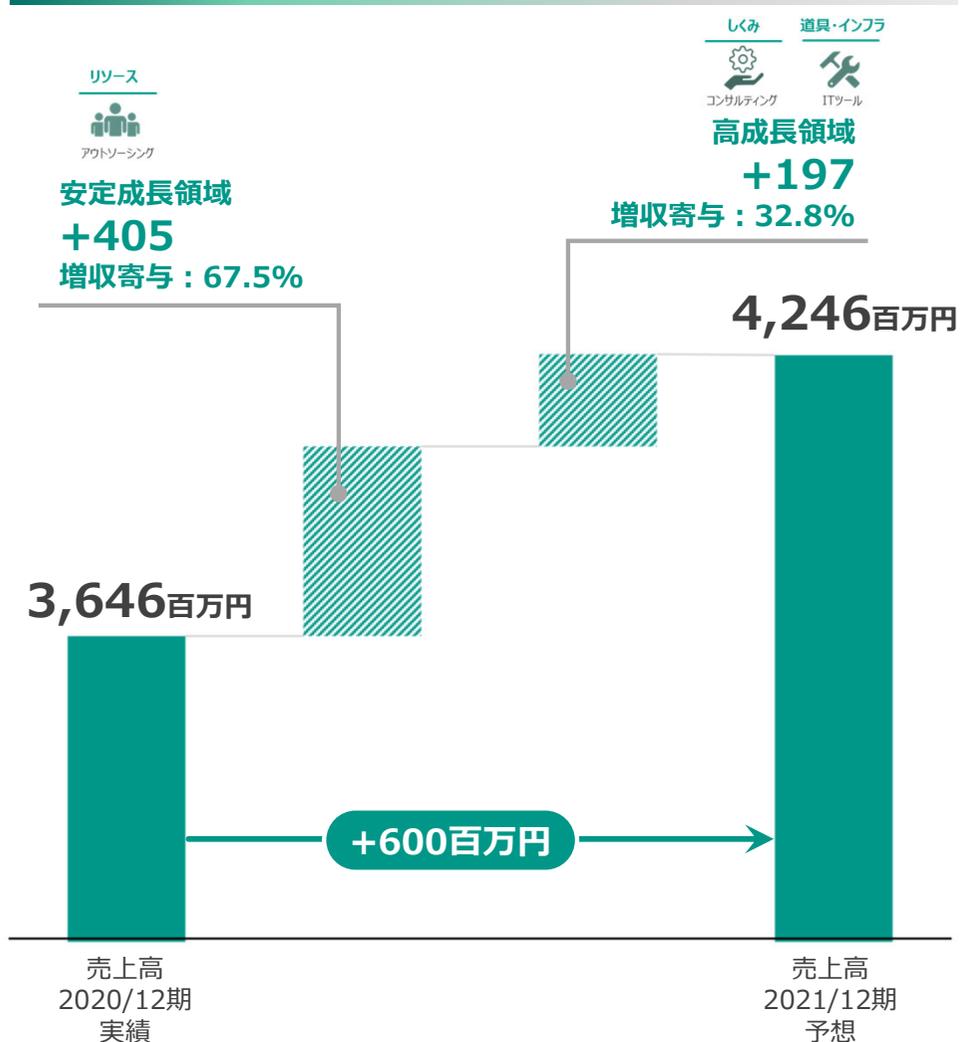
2018/12期-2021/12期(予想)の比較

サービス (百万円)	2018/12期	2019/12期	2020/12期	2021/12期	
	実績	実績	実績	予想	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	3,257	3,662	+12.4%
売上構成比	87.1%	87.7%	89.4%	86.2%	
インサイドセールス コンサルティングサービス	85	85	112	185	+65.2%
売上構成比	3.0%	2.6%	3.1%	4.4%	
システムソリューションサービス	288	313	275	399	+45.1%
売上構成比	9.9%	9.6%	7.6%	9.4%	

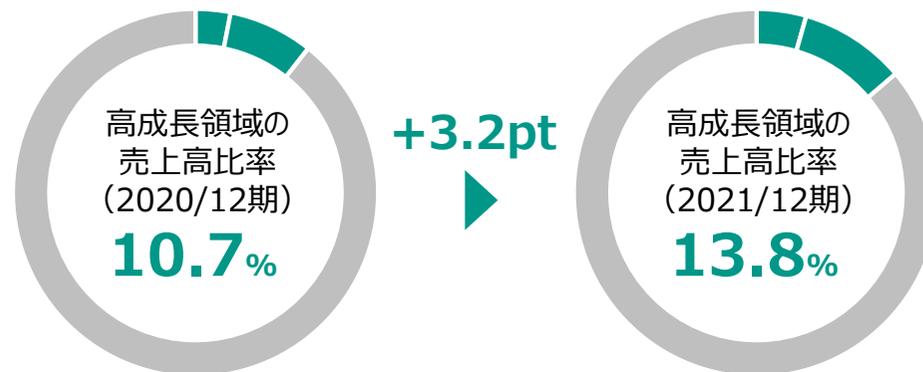
高成長領域の売上拡大による成長加速

主力ビジネスのアウトソーシングサービスは品質維持と安定的なキャパシティの維持から約10%の安定成長を見込むが、2020/12期より高成長領域のサービス拡大を進め全体の成長加速を計画。特にコンサルティングサービスのDX需要の取り込みに加え、システムソリューションサービスでのAIサービスおよび需要の高い新サービスの投入を見据える。

FY2021の増収要因



サービス別売上高構成比の変化

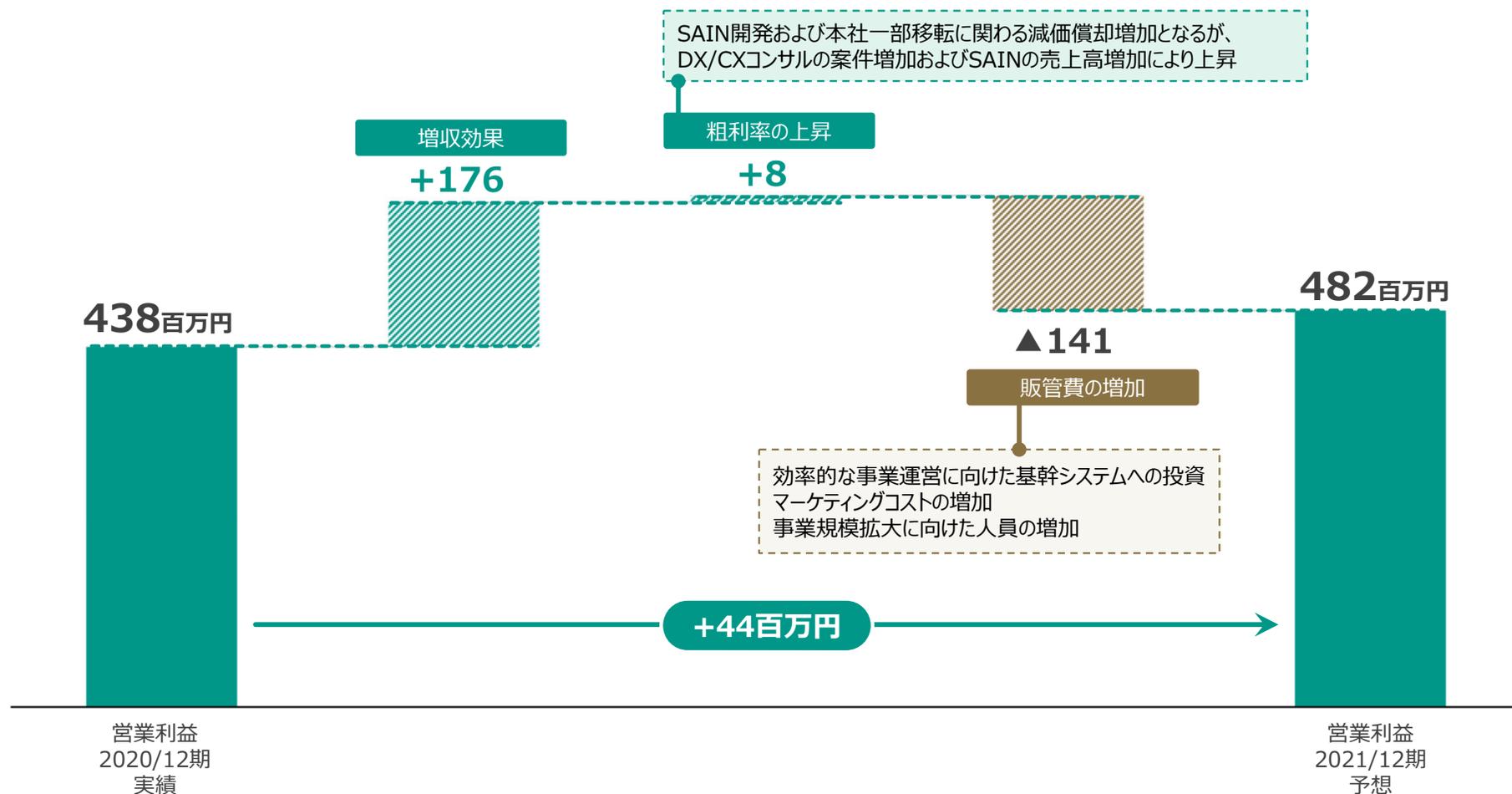


サービス別売上高の成長率

領域	サービス	成長率
安定成長領域	アウトソーシングサービス	+12.4%
	コンサルティングサービス	+50.9%
高成長領域	システムソリューションサービス	+50.9%

主力ビジネスの安定拡大を中心に3サービスの増収効果が増益をけん引。減価償却負担が増加する予定だが、他サービス比で収益性の高いコンサル案件およびSAIN増収が若干の利益率を押し上げ。事業規模拡大に向けた積極的な投資の実施により販管費の増加を見込み、44百万円の増益を計画。

2020/12期-2021/12期(予想)との増減要因



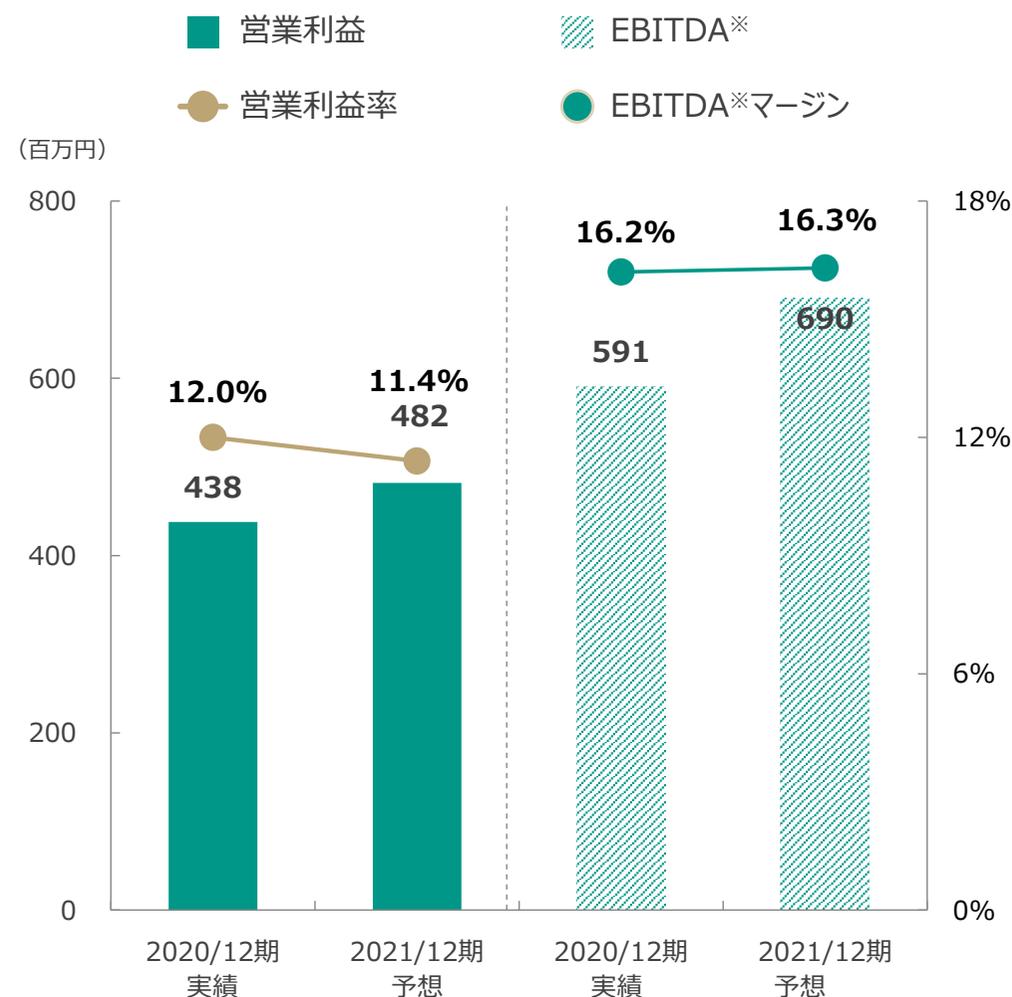
前年のAIサービス「SAIN」の継続開発および本社オフィスの一部移転等により減価償却費負担は約1.5倍に増加するも売上総利益ベースでは吸収して増益を予定。EBITDAベースでは積極的な採用やマーケティングコストの増加の影響で若干の収益性向上に留まる。

2021/12期の設備投資および減価償却予定額

(百万円)

投資項目	当期投資額	当期減価償却費
「SAIN」開発費	61	19
新プロモーションサイト開発	65	6
オフィス関連費用	145	9
その他	105	33
～前年度資産計上	-	141
計	376	208

営業利益およびEBITDA※の推移見通し



※ 償却前営業利益を採用

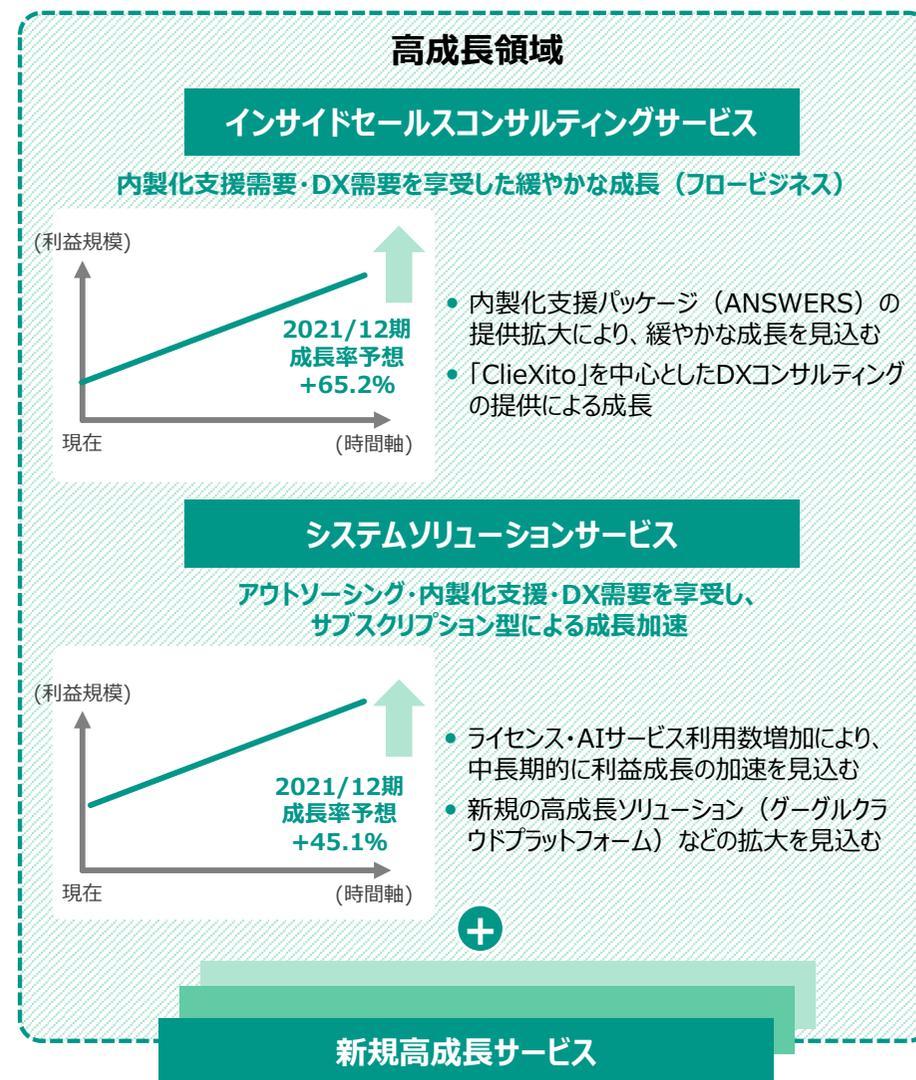
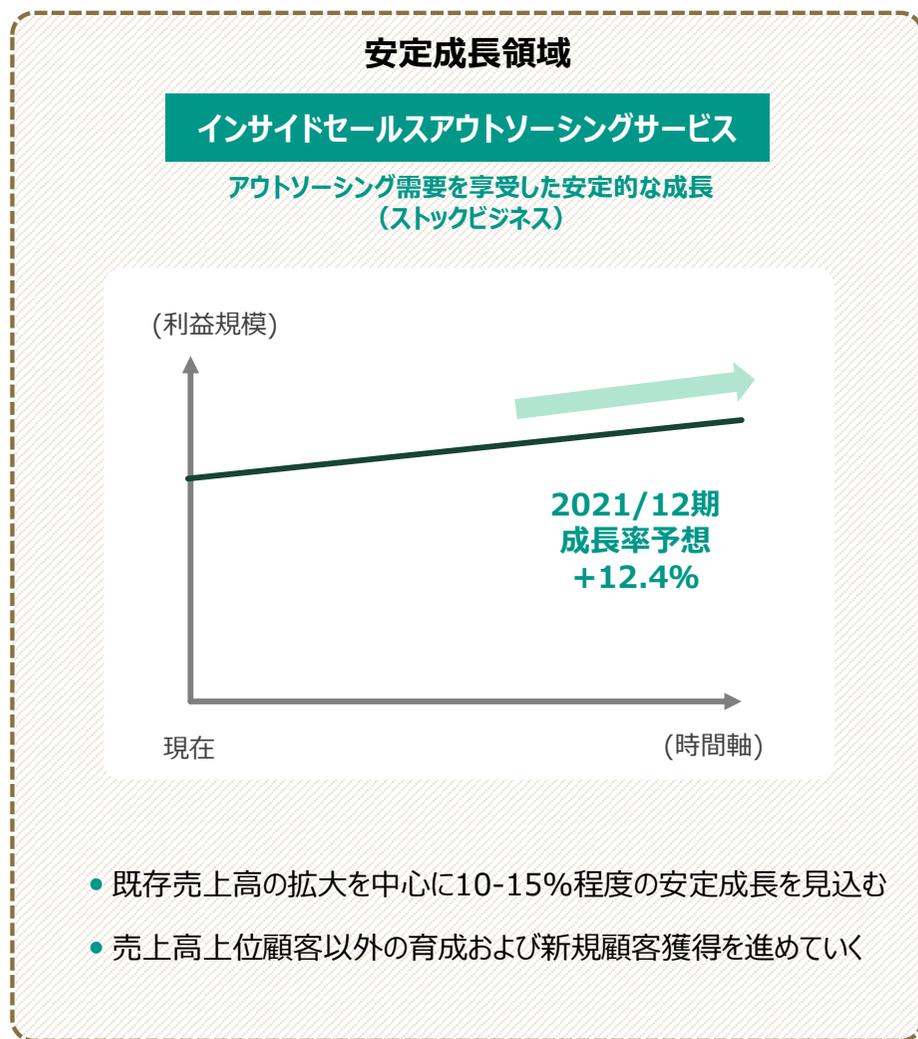


4

今後の成長方針

インサイドセールスアウトソーシングサービスでは、既存顧客の売上高拡大による堅調な成長を見込みます。また、並行して、内製化支援需要やDX需要、ニューノーマル下での法人営業改革需要を享受し、コンサルティングサービスおよびシステムソリューションサービスを新たな成長ドライバーとして位置付けています。

主要3サービスの成長モデル



- 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）によるデジタルトランスフォーメーション需要の取り込み
- 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

欧米では地域特性から既にインサイドセールスの活用が一般的。一方で、活用が進んでいない国内でも、人口オーナス期への突入による企業の経営課題解決に向けて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ります。

欧米市場

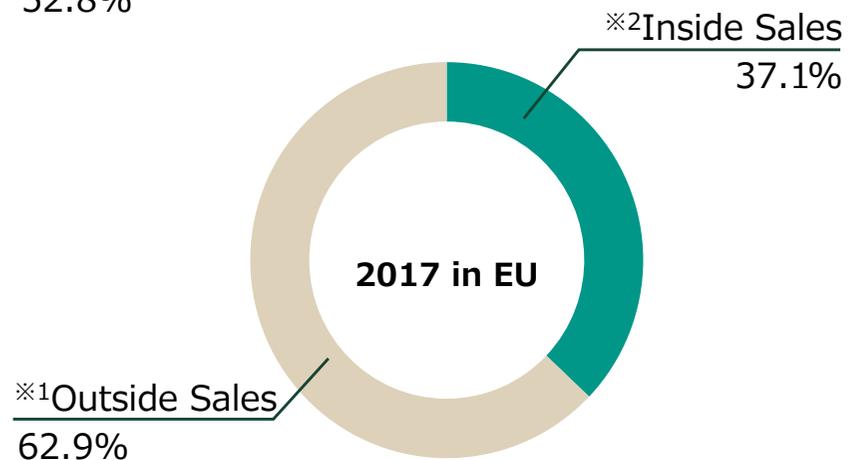
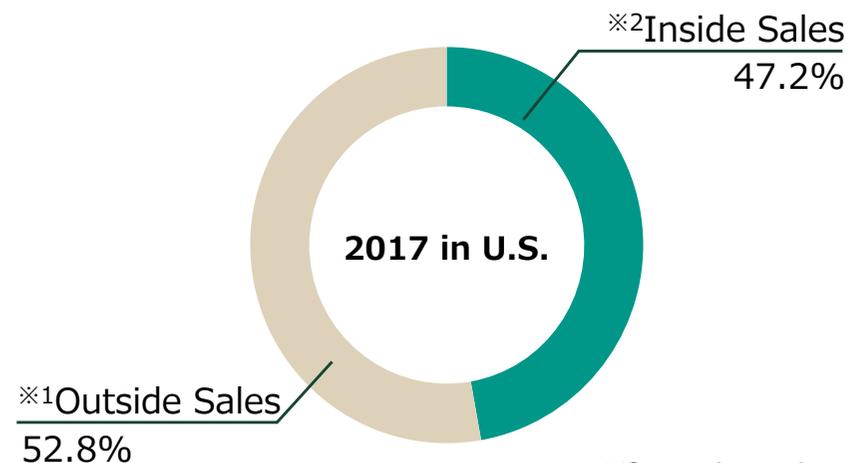


日本市場



欧米市場でのインサイドセールス活用状況

法人営業人員の半数に迫る海外インサイドセールス人員

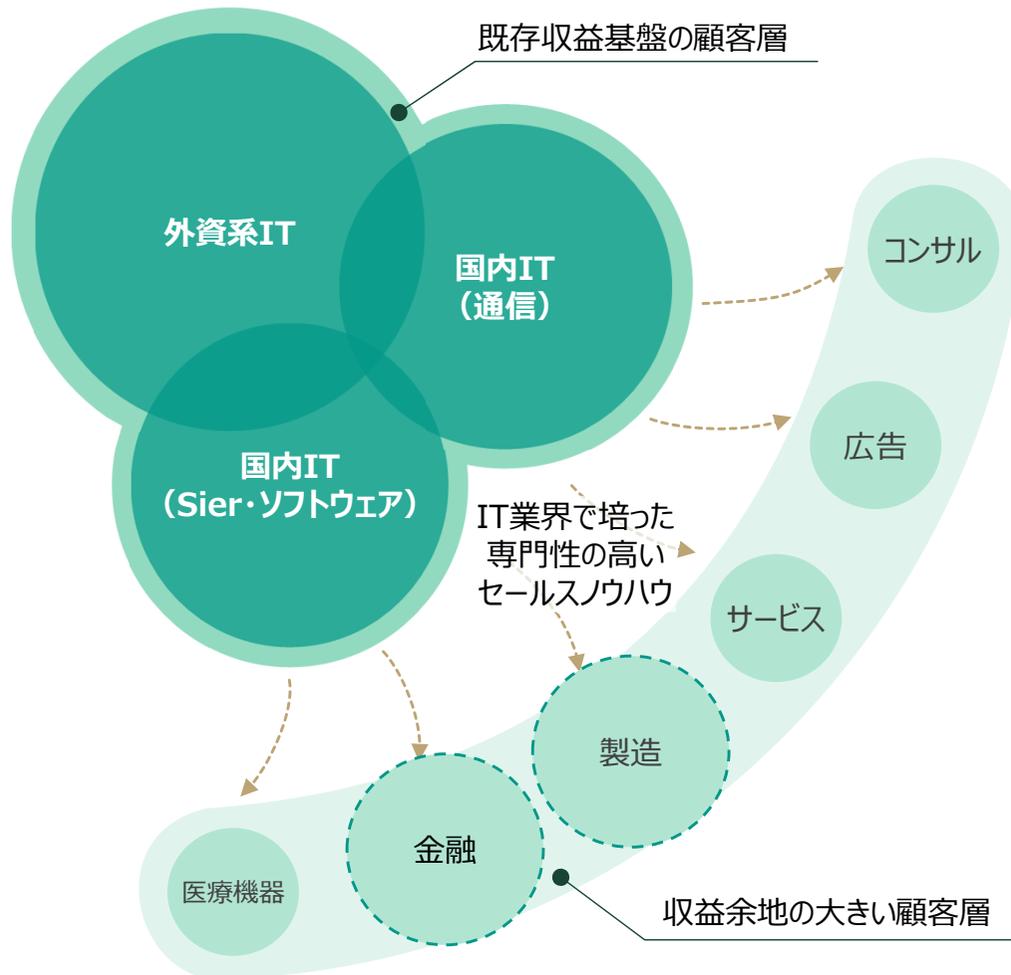


※1 主に対面販売をする担当者
※2 主に遠隔にて販売をする担当者
出所：Inside Sales.com プレスリリース「THE STATE OF SALES」

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きます。また、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および成長を図ります。

顧客ポートフォリオの拡大

強固なIT顧客基盤から新たな法人営業領域への広がり



多業種へのサービス提供開始

金融

国内最大手生命保険会社
(2020年7月より提供開始)

国内大手リース企業
(2020年6月より提供開始)

コンサル

中小企業向け
財務・M&Aコンサルティング
(2019年5月より提供開始)

製造

東証一部上場
汎用機械器具製造
(2019年5月より提供開始)

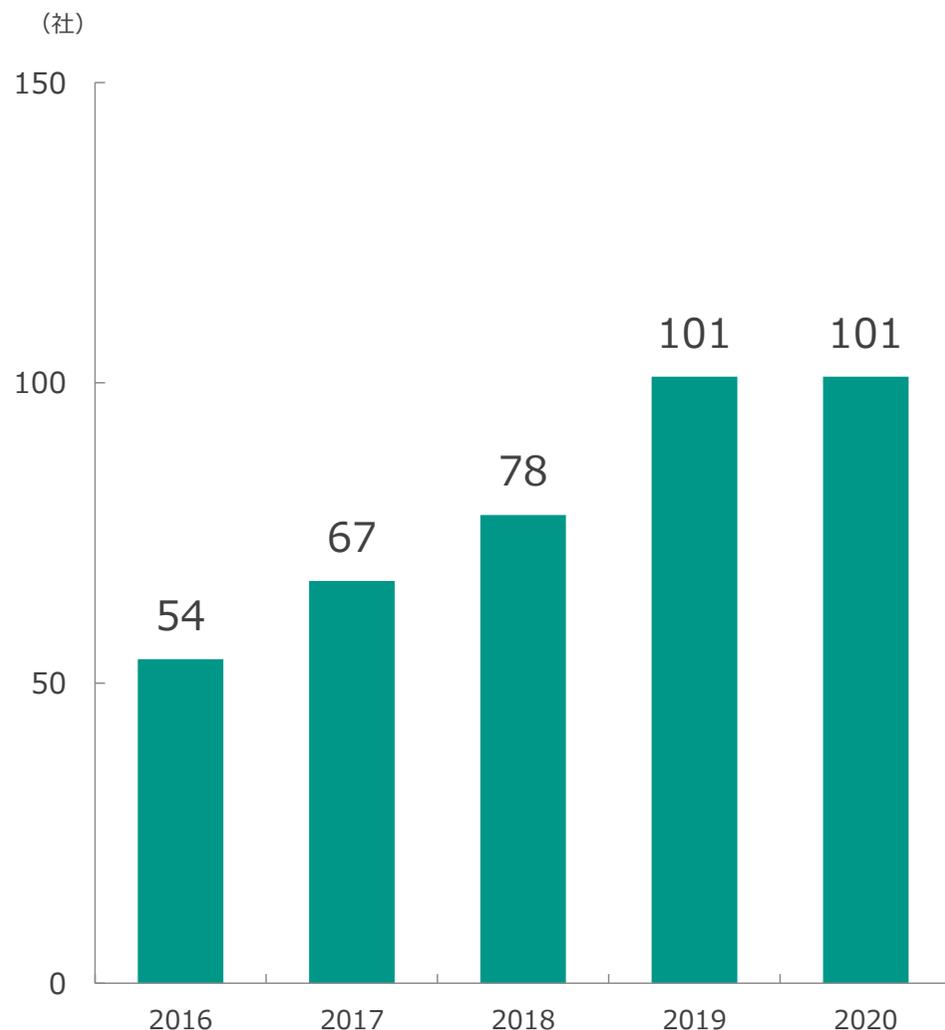
国内大手OA・IT機器メーカー
(2018年8月より提供開始)

サービス

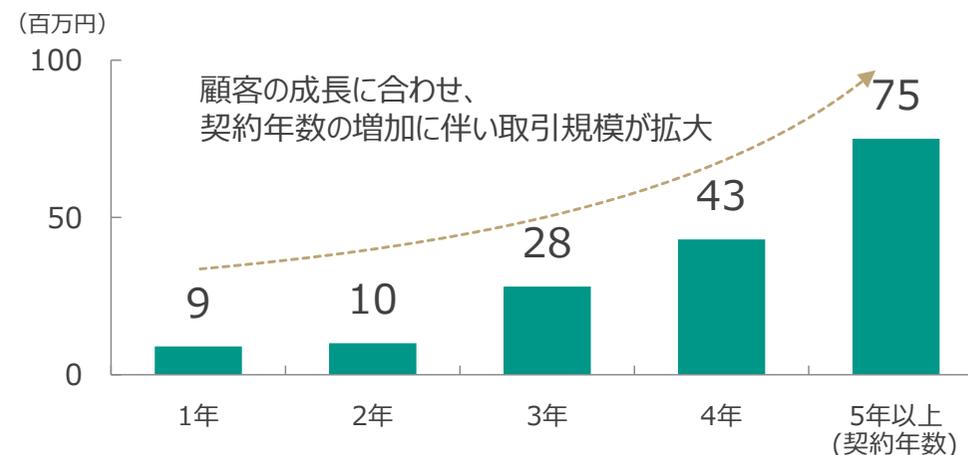
建設業界向け
金融サービス
(2020年6月より提供開始)

主力ビジネスは、顧客の取引規模拡大による効率的な成長を可能とする。顧客数の増加に伴い、収益拡大ポテンシャルを持つ顧客が積み上がり、当社の成長ポテンシャル拡大に寄与。2020/12期では、契約年数5年未満の顧客数割合が約75%となり、大きな成長ポテンシャルを有している。

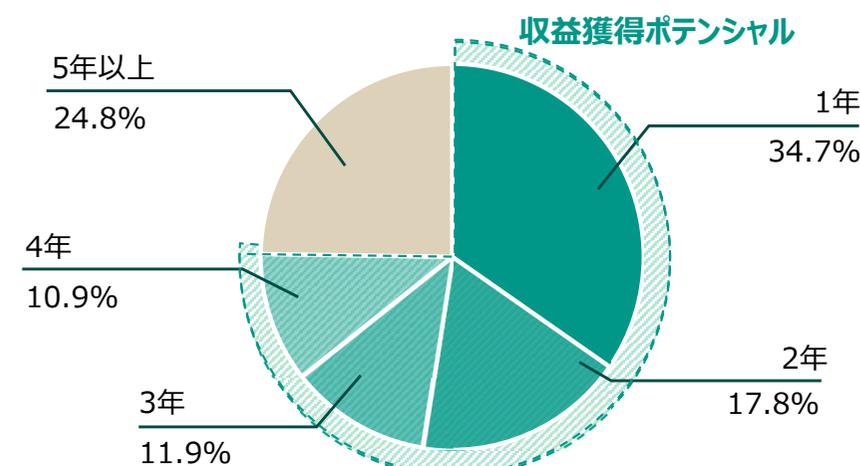
年間累計顧客数の推移



契約年数別顧客1社あたり平均売上高 (2020/12期)



契約年数別の顧客社数割合 (2020/12期)



- 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）によるデジタルトランスフォーメーション需要の取り込み
- 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

顧客体験 (CX) に基づいてお客様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新会社「ClieXito 株式会社」を設立。インサイドセールス市場を取り巻く、様々な追い風を享受していく体制を構築していく。

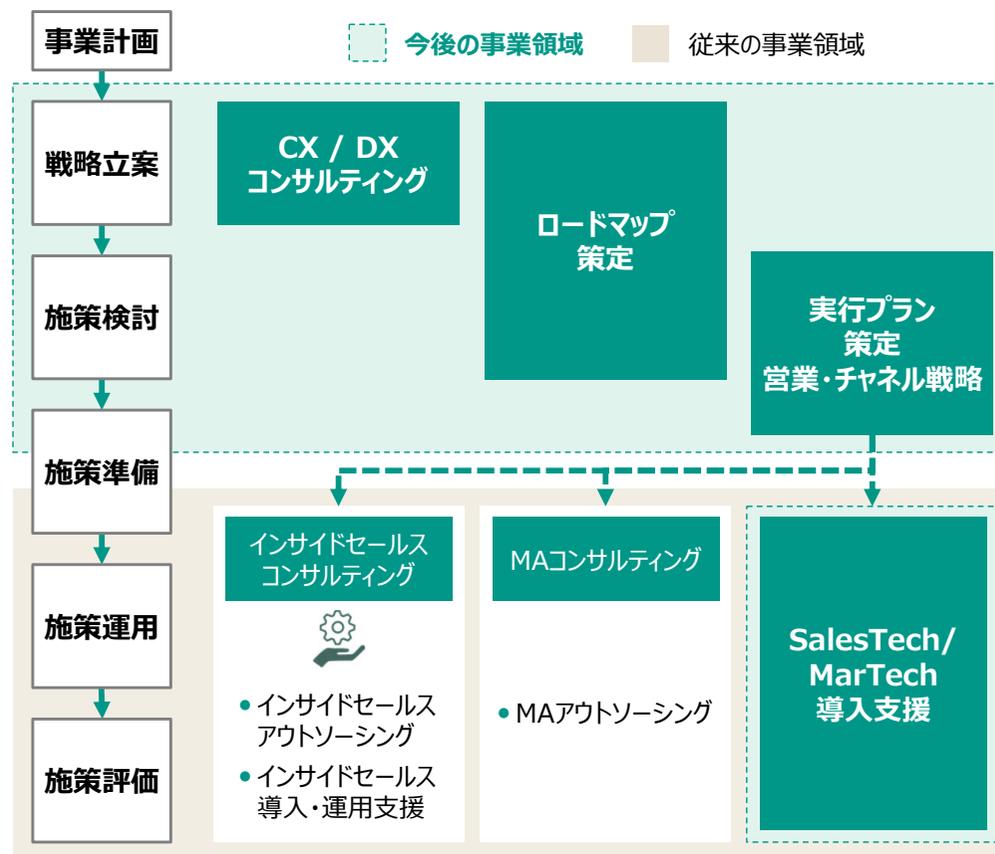
新会社概要

会社名	ClieXito株式会社 (クライエクシート) 
本社所在地	東京都千代田区丸の内1丁目1-3 日本生命丸の内ガーデンタワー
設立日	2020年4月1日
代表者	代表取締役社長 秋谷亮
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> CRM/DX/CX/マーケティング・営業戦略の立案、ロードマップ、実行プランの策定および遂行までのコンサルティングおよび伴走支援 CRM/DX/CX/CRM活動のデータからリアルタイムに判断を促す情報を導く、分析テクノロジーやシステムの導入支援 CRM/DX/CX/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コンサルティング 自社でインサイドセールスを運用されているお客様向けの導入・運用総合支援サービス「ANSWERS」
資本金	30百万円
株主	ブリッジインターナショナル株式会社100%子会社

新会社 (ClieXito) による事業領域の変化

- 新会社によりビジネスコンサルにおける上流からサービス提供を行うことで、インサイドセールスや各種ITツールの導入へのクロスセルを目指す

顧客の事業運営



「ClieXito 株式会社」では、顧客のデジタルトランスフォーメーション実現に向けて、B2Bの営業マーケティングにおける業務特性に応じた方針を策定し、効果創出の推進を行います。

営業・マーケティング業務

顧客接点業務

- 顧客への情報提供
- 顧客への提案・交渉
- 顧客へのヒアリング・状況確認
- 顧客からの問い合わせ対応

戦略・計画立案業務

- マーケット戦略立案
- テリトリ・アカウントプラン立案
- マーケット・顧客分析

間接業務

- 見積・契約書作成
- 受注・デリバリ手続き
- 請求書作成
- 日報作成

社内調整

- 仕様・価格調整
- デリバリ調整
- アプローチ相談

DX方針

パーソナライゼーション

- ・ オンラインとリアルのチャンネルを融合させ、顧客のニーズに応じて柔軟に使い分け
- ・ 24時間365日顧客の調査や問合せに対応できるオンラインチャンネル

高度化

- ・ オンラインとリアルのチャンネルから得られる顧客のデータを活用し、高度な分析を行うことで、アカウントのポテンシャルや確度の見極める

自動化

- ・ 営業・インサイドセールスの活動結果を音声または自動で蓄積し、リアルタイムでレポートを作成
- ・ 仕様に基づく、見積の自動化や契約のオンライン化

統合化

- ・ 社内でコラボレーションソフトウェアを活用し、オンラインでの関係者間での情報連携を統合

実現効果

顧客の利便性向上

必要な製品情報、発注処理、契約ステータスのチェック、デリバリ関連のすべてのドキュメントへのオンラインアクセスによるセルフサービスでの対応を可能にする

高付加価値業務へのシフト

定型業務が省力化され、かつ得られる情報量が増え、戦略立案や顧客への提案など収益を生み出す活動に費やす時間が増える

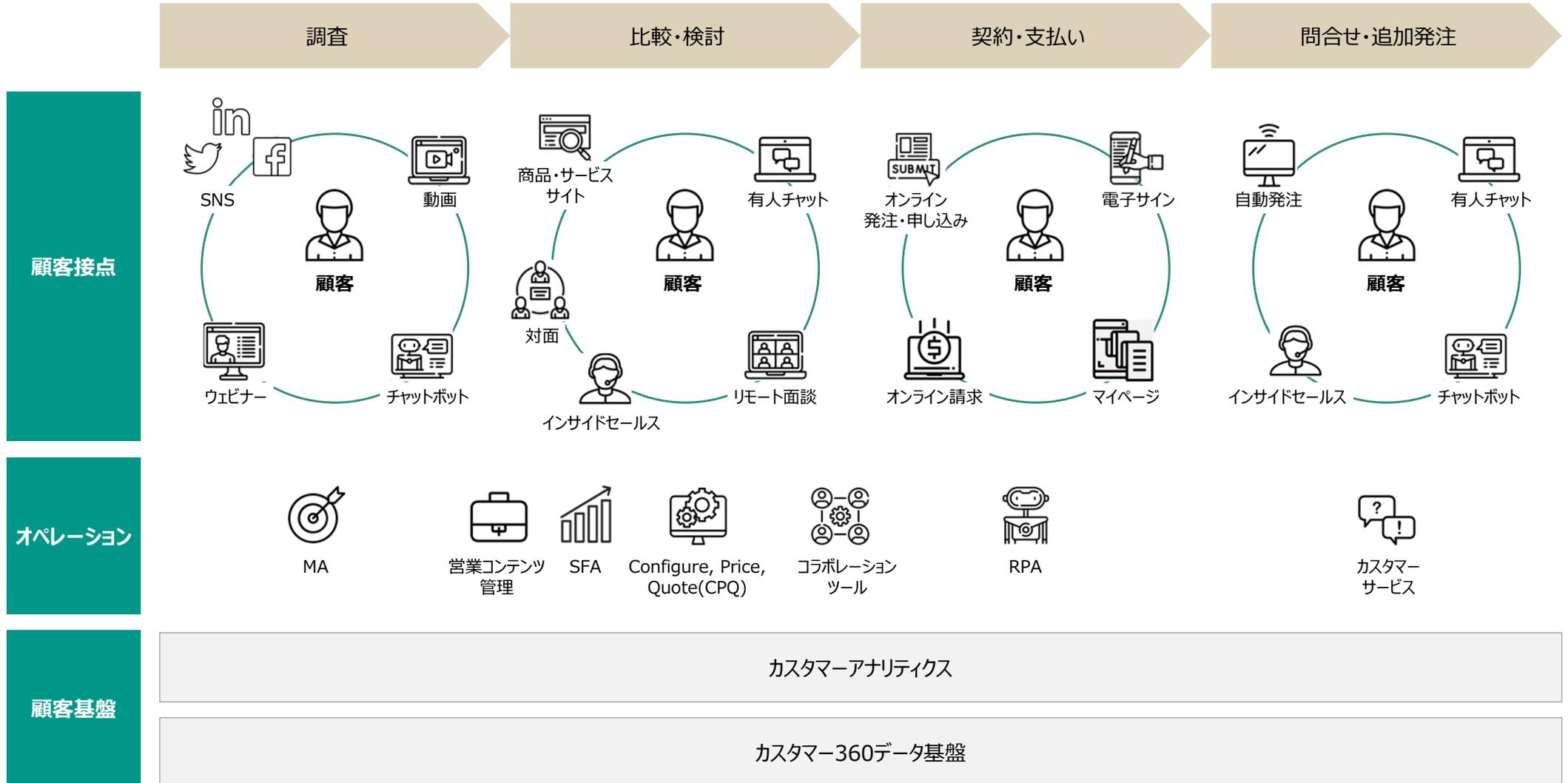
Trusted Advisorへの転換

営業担当者が「注文担当者」ではなく、顧客の「信頼できるアドバイザー」になり、顧客へのコンサルティングとアドバイスに重点を移すことができる

顧客対応のスピードアップ

提案や見積、契約における顧客との交渉や手続きにおいて、社内調整を迅速に行い、手続きをオンラインで実施できることで、顧客対応に要するリードタイムを短縮化できる

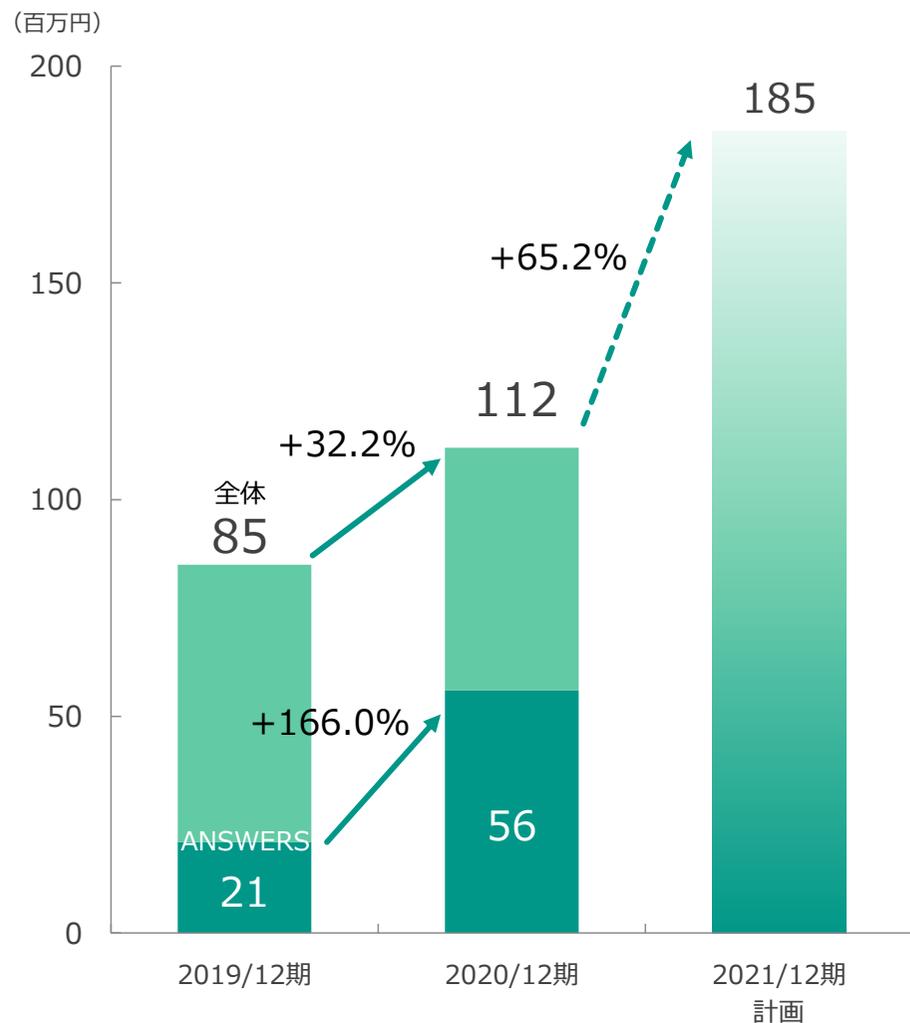
CX目線でのDXコンサルティングを提供することで顧客接点におけるデジタルチャネルの活用、社内業務プロセスの高度化、省力化、そして、カスタマージャーニー全般の顧客データ一元管理と顧客理解の進化を実現を目指し、システムソリューションサービスやインサイドセールスアウトソーシングサービスへのクロスセルを可能としていく。



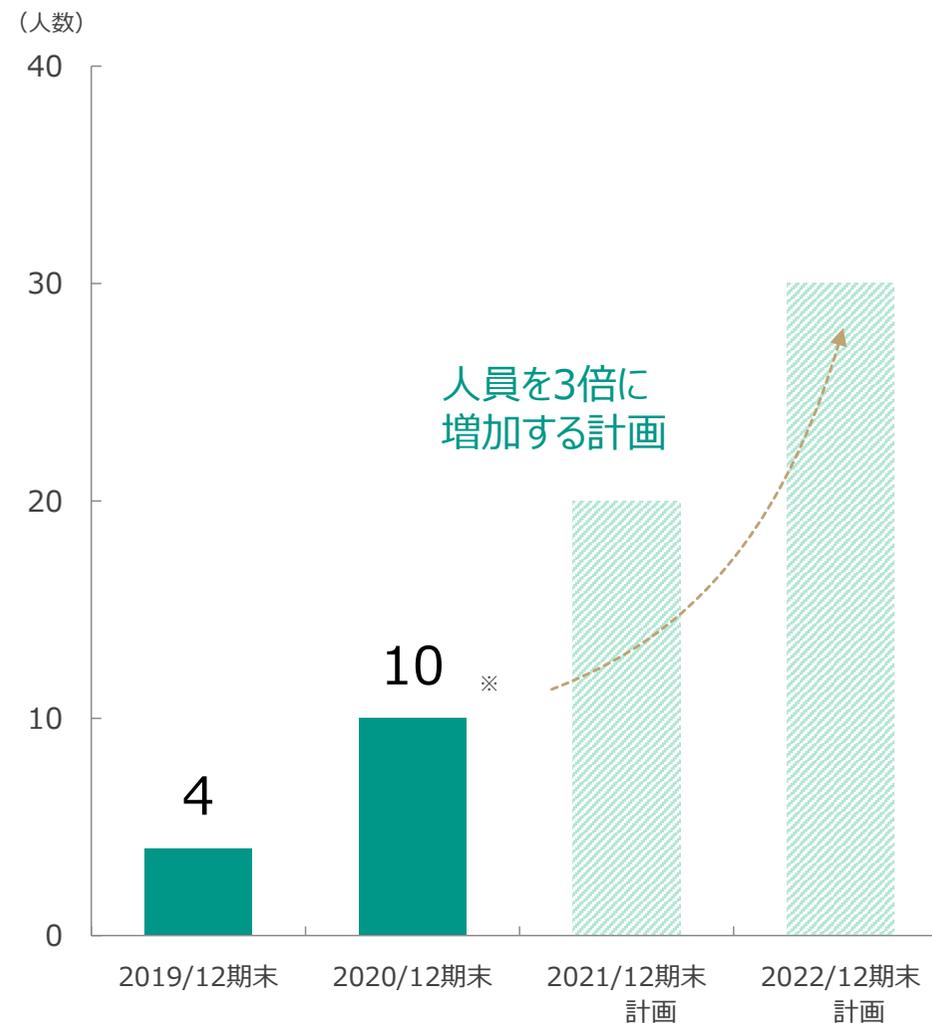
インサイドセールスコンサルティングサービスの成長方針

インサイドセールスコンサルティングサービスは、内製化支援パッケージ「ANSWERS」を中心とした成長に加え、今後は、2020年4月に設立した「ClieXito」を中心に顧客の高いDX需要を取込み、成長のさらなる加速を狙う。

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推移



コンサルタント数推移・計画



※ インサイドセールスアウトソーシングサービス実行部門に所属するトレーナー人数含む

- 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）によるデジタルトランスフォーメーション需要の取り込み
- 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

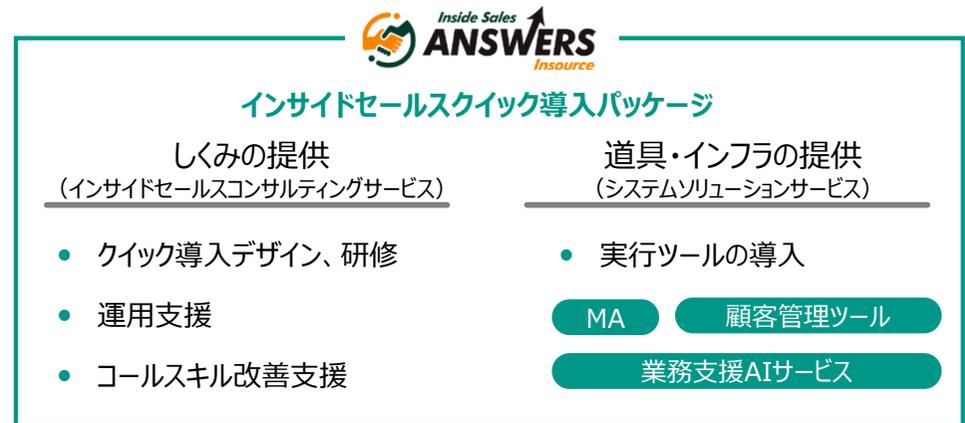
内製支援パッケージ「ANSWERS」による新たな成長の柱を構築

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すそ野が拡大。また、サービス特性上、コンサルティングおよびシステムソリューションサービスの提供拡大を見込み、人的リソースを抑えた事業規模拡大を加速させていく。

顧客別提供サービス



内製支援パッケージ「ANSWERS」の概要



	完全アウトソーシング型	ハイブリット型 (一部委託)	ハイブリット型 (内製)	完全内製型
しくみ	フロー収益			
リソース	ストック収益			
道具・インフラ	フロー収益 ストック収益			

積極的に内製ニーズを取り込み

出所：総務省「平成28年経済センサス 活動調査」より

内製支援パッケージ「ANSWERS」の売上高への寄与度

内製化支援パッケージ「ANSWERS」はインサイドセールスコンサルティングサービスおよ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仕組み。2020/12期では、両サービス売上高の15.8%を占めるまで拡大しています。

「ANSWERS」の売上区分



※ ANSWERS比率とはインサイドセールスコンサルティングサービスおよびシステムソリューションサービス売上高に占めるANSWERS売上高となります。同比率を算出するANSWERS売上高はANSWERS経由によるシステムソリューションサービスの売上高も含まれるため、決算短信に記載されているインサイドセールスコンサルティングサービス内のANSWERS売上高と異なります。

- 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）によるデジタルトランスフォーメーション需要の取り込み
- 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

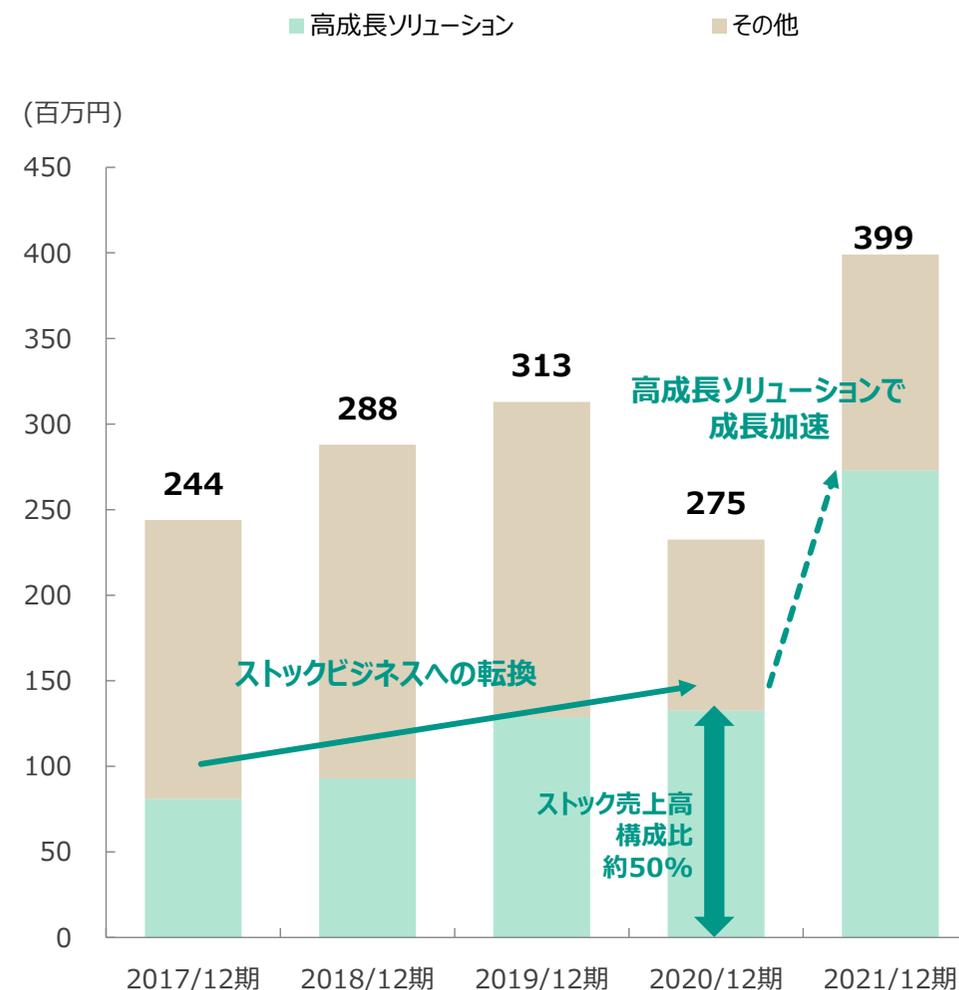
システムソリューションサービスは、フローからストックビジネスへの転換が進み、高成長ソリューションを中心とした成長加速フェーズへ突入。引き続きAIサービス「SAIN」を中心とした安定的な収益基盤の構築を進めつつ、既存ソリューションと親和性が高く、需要が見込めるソリューションを投入し、同サービスラインの拡大を図る。

システムソリューションサービスの成長方針

- 従来のシステムソリューションサービスは従来の受託開発（SFA・CRMの開発）のフロー収益中心からストックビジネスへの転換を進めていたが、2020/12期でストック売上高比率が50%近くまで到達
- 今後は、既存のストックビジネスの拡大に加え、受託開発において高い需要を見込む高成長ソリューションの提供を進め、成長加速を図る

システムソリューションサービスの売上高推移

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
ライセンスサブスクリプション		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
SAIN開発/サブスクリプション		AI支援サービス「SAIN」導入の開発報酬および月額利用料



- 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）によるデジタルトランスフォーメーション需要の取り込み
- 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

インサイドセールス内製化支援の一つであった研修サービスは、国内企業がニューノーマルへ対応を迫られる中で、高い需要を形成。今期よりサービス提供を開始。

インサイドセールスステップ (ISR) 研修

BtoBのソリューション営業として、
セールスプロセス上の見込み顧客の発掘や
案件の醸成を担う人材育成

インサイドセールスマネージャー (SV・ISMgr) 研修

インサイドセールスをマネジメントする
仕組みを構築し、運営マネージャーを育成

スキルアップトレーニング

OJT型／カスタマイズ提供

コール改善支援

モニタリングフィードバック

フォローアップ

スクリプト改善

ISR 基本研修

理論

営業力

聴く力

演習

ケーススタディ

ロールプレ

新卒研修

SV・ISMgr 基本研修

スクリプト

KPI管理

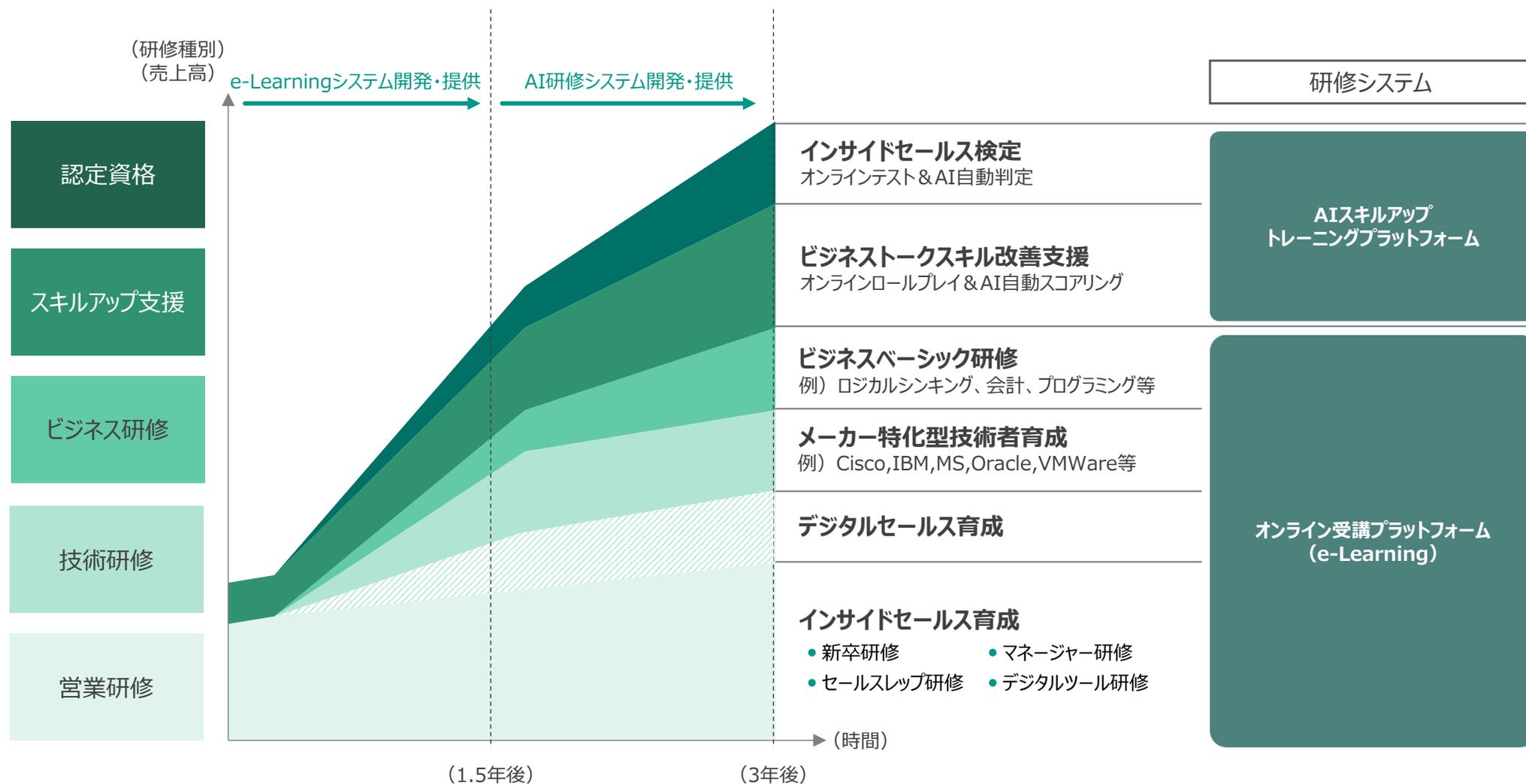
モニタリング

ケーススタディ／テスト

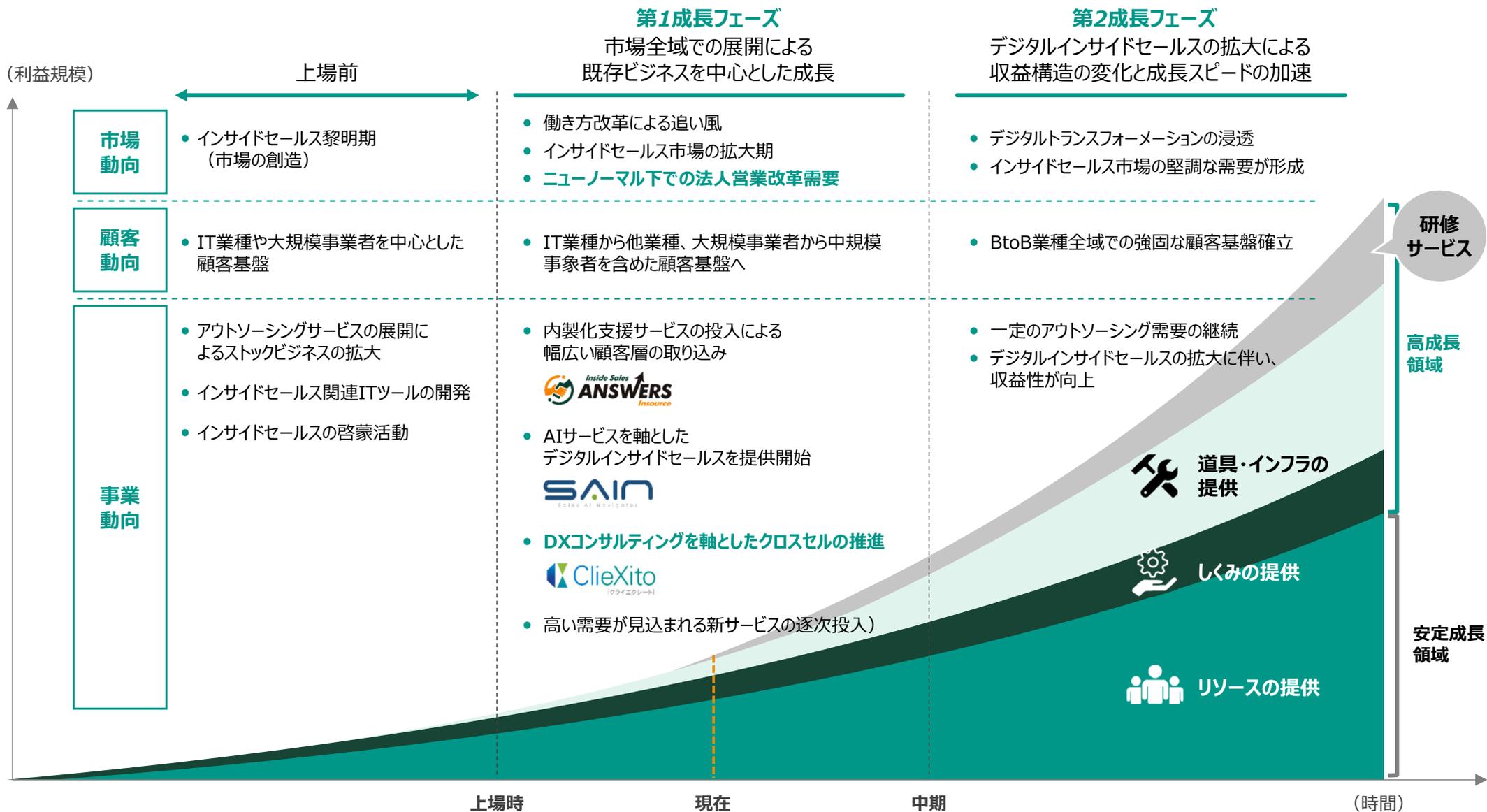
座学研修

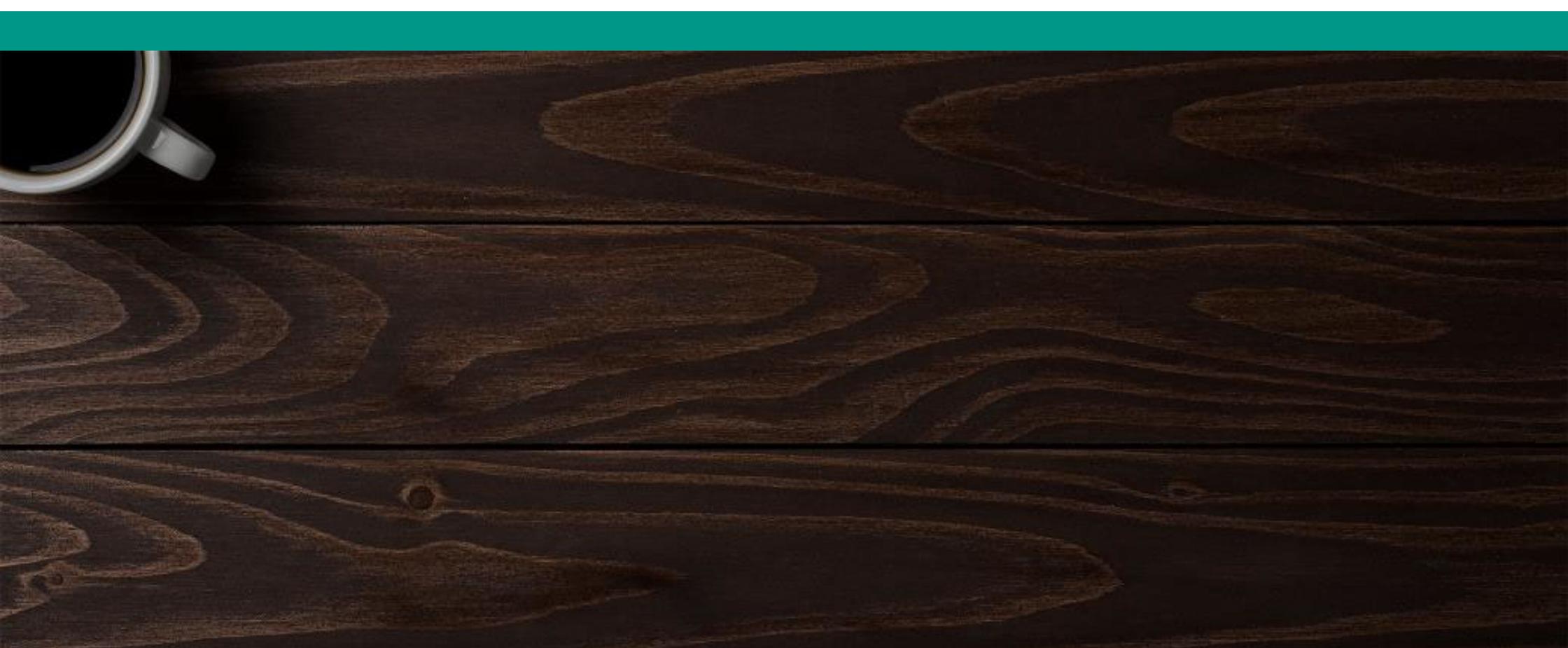
OFF-JT型／パッケージ提供

今期独立して提供を開始する研修サービスはインサイドセールスを中心とした営業研修が中心となる。今後は研修種別の拡大とともに、SaaS型の研修システムの開発、AIサービスSAINの開発で培われた経験を活かしたAIスキルアップトレーニングプラットフォームの開発を通して研修サービスのストックビジネス化を図っていく。



働き方改革の進展、インサイドセールスの認知度向上による追い風の中、アウトソーシングサービスの継続した安定成長に加え、リソースを必要としない高成長ソリューションの収益化を進め、成長加速を図ります。





Appendix

ITグローバルカンパニーでの法人営業経験により、国内の属人的な法人営業環境や高齢化社会などに起因する企業の課題を解決することにビジネス機会を見出し、2002年に当社を設立しています。



代表取締役社長

吉田 融正

Michimasa Yoshida

IT業界最前線での法人営業経験

経歴

- 1983年 日本アイ・ビー・エム株式会社 入社
- 1993年 同社副社長補佐就任
- 1994年 米国IBM出向
- 1997年 米国SIEBEL Systems Inc. 入社
日本シーベル株式会社設立 取締役営業本部長就任
- 2002年 ブリッジインターナショナル株式会社設立 代表取締役社長就任(現任)

著書

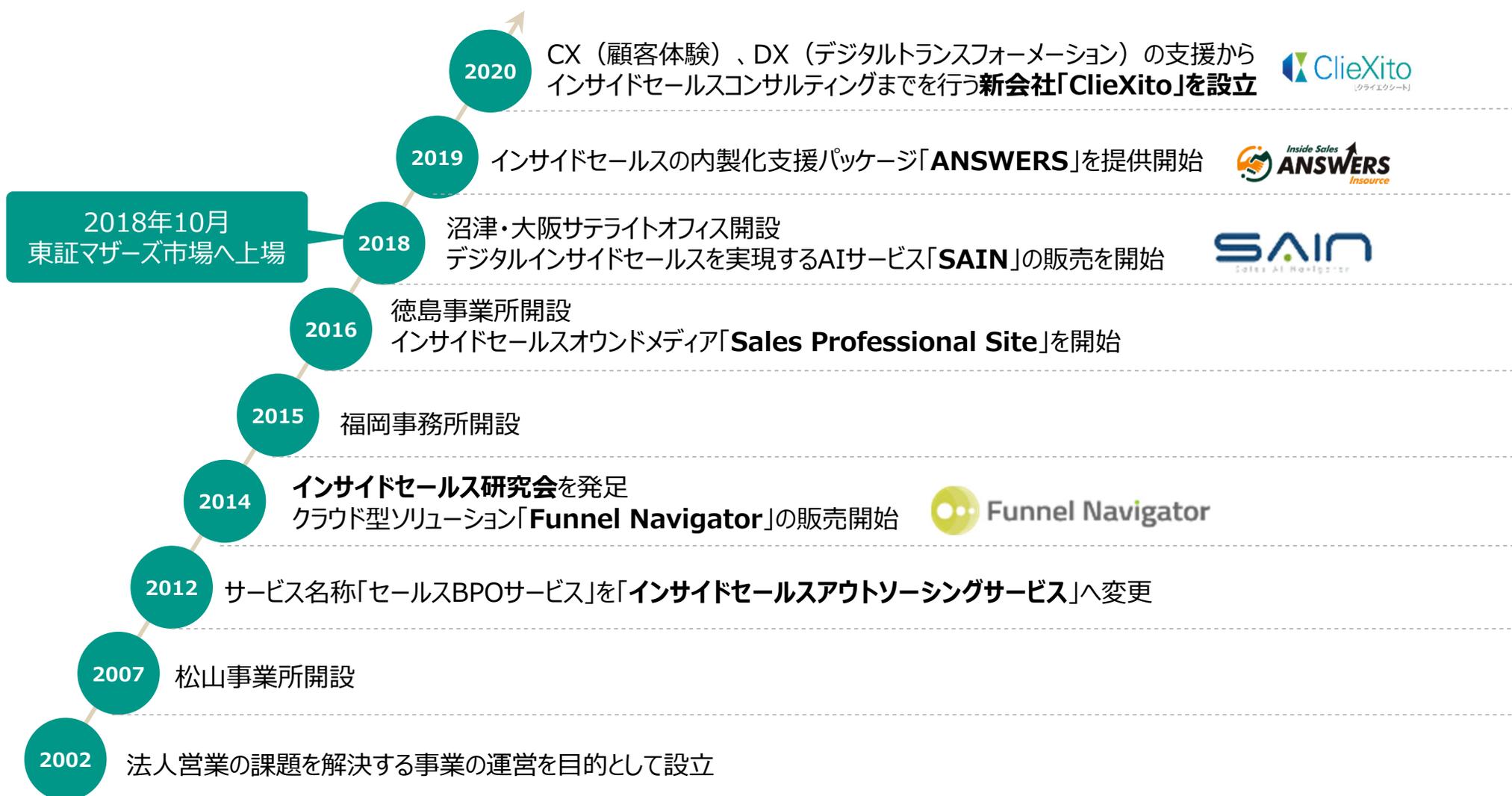


ハイブリットセールス戦略
(幻冬舎)



デジタルインサイドセールス
(ダイヤモンド社)

2002年の会社設立後、インサイドセールス事業の拡大に伴い、各地で事業所やサテライトオフィスの開設を進めています。また、これまで蓄積したノウハウを軸に新規ツール・サービスを継続して開発しています。



本資料は、情報提供のみを目的として作成されたものであり、当社の有価証券の売買の勧誘を構成するものではありません。本資料に含まれる将来予測に関する記述は、当社の判断及び仮定並びに当社が現在利用可能な情報に基づくものです。将来予測に関する記述には、当社の事業計画、市場規模、競合状況、業界に関する情報、成長余力及び財務指標並びに予測数値が含まれます。将来予測に関する記述は、あくまでも当該記述がされた時点におけるものであり、将来変更される可能性があります。将来予測に関する記述によって表示又は示唆される将来の業績や実績は、既知又は未知のリスク、不確実性その他の要因により、実際の業績や実績は当該記述によって表示又は示唆されるものから大きく乖離する可能性があります。当社は、財務上の予想値の達成可能性について明示的にも黙示的にも何ら保証するものではありません。

また、当社は、本資料の日付以降の事象及び状況の変動があった場合にも、本資料の記述を更新又は改訂する予定はありません。

本資料には、独立した公認会計士又は監査法人による監査を受けていない、過去の財務諸表又は計算書類に基づく財務情報及び財務諸表又は計算書類に基づかない管理数値が含まれています。

本資料には、当社の競争環境、業界のトレンドや一般的な経済動向に関する統計情報及び調査結果、外部情報に由来する他社の情報が含まれています。当社は、これらの情報に由来する情報の正確性及び合理性について独自の検証を行っておらず、いかなる当該情報についてもその正確性及び合理性を保証するものではありません。また、他社に係る事業又は財務に関する指標は、算定方法や基準時点の違いその他の理由により、当社に係る同様の指標と比較対照性が無い可能性があります。