



株式会社Emotion Techのグループ参画について

株式会社プレイド（マザーズ：4165） | 2021年8月

本資料の取り扱いについて

本資料には、将来の見通しに関する記述が含まれています。これらの記述は、当該記述を作成した時点における情報に基づいて作成されたものすぎません。さらに、こうした記述は、将来の結果を保証するものではなく、リスクや不確実性を内包するものです。実際の結果は環境の変化などにより、将来の見通しと大きく異なる可能性があることにご留意ください

上記の実際の結果に影響を与える要因としては、国内外の経済情勢や当社の関連する業界動向等が含まれますが、これらに限られるものではありません

今後、新しい情報・将来の出来事等があった場合において、当社は、本資料に含まれる将来に関するいかなる情報についても、更新・改訂を行う義務を負うものではありません

また、本資料に含まれる当社以外に関する情報は、公開情報等から引用したものであり、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らず、またこれを保証するものではありません

株式会社Emotion Techがプレイドグループに参画



EmotionTech

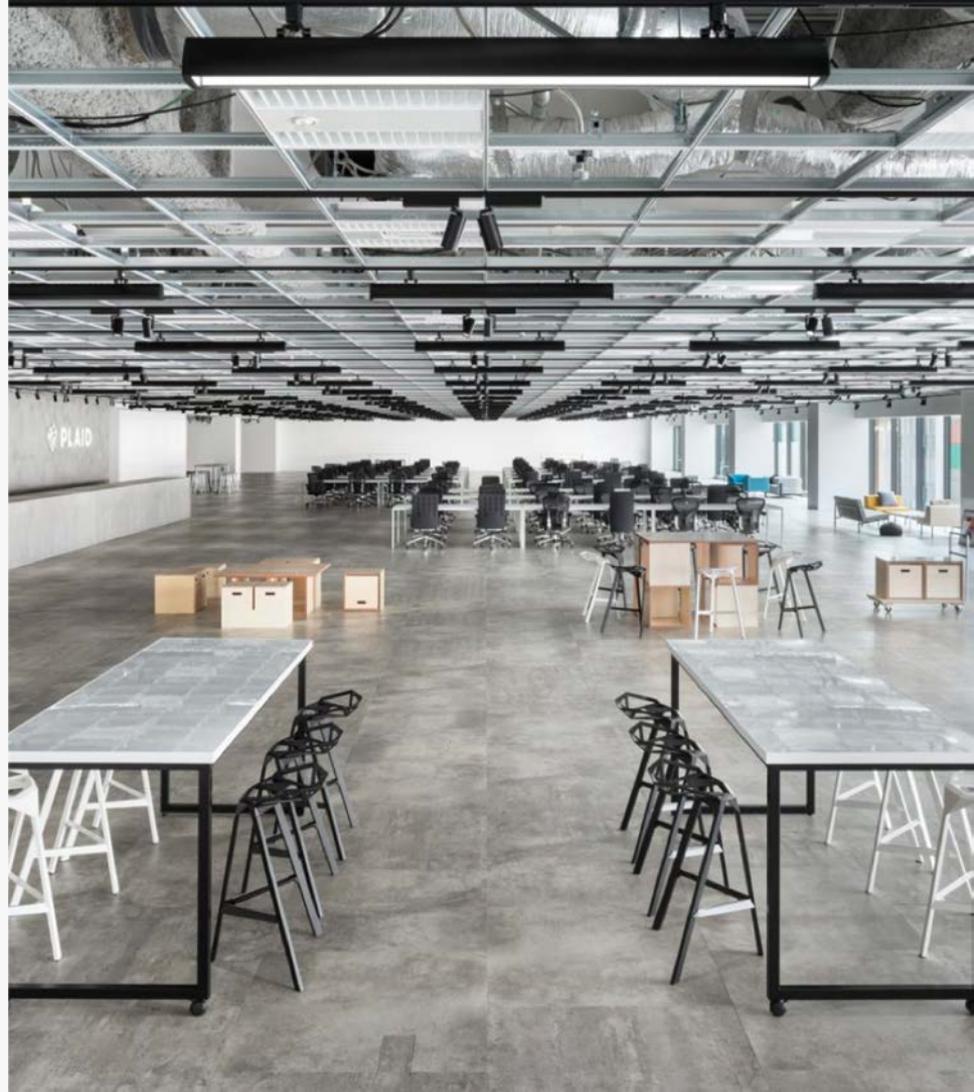


PLAID

言葉にならない「感情」を、
伝えきれない「想い」を、
テクノロジーでカタチにする

データによって
人の価値を最大化する

1. 本件概要
2. Emotion Tech社について
3. グループ参画の目的



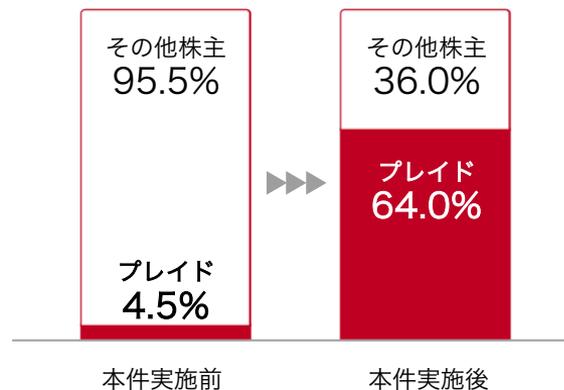
株式会社Emotion Techのグループ参画サマリー

- ・ 現在、当社が議決権4.5%を保有する株式会社Emotion Techの株式を、既存株主からの株式譲渡及び第三者割当増資の引き受けにより、59.5%分追加取得
- ・ 当社が同社議決権64.0%を保有し、2022年9月期第1四半期より損益計算書の連結対象へ

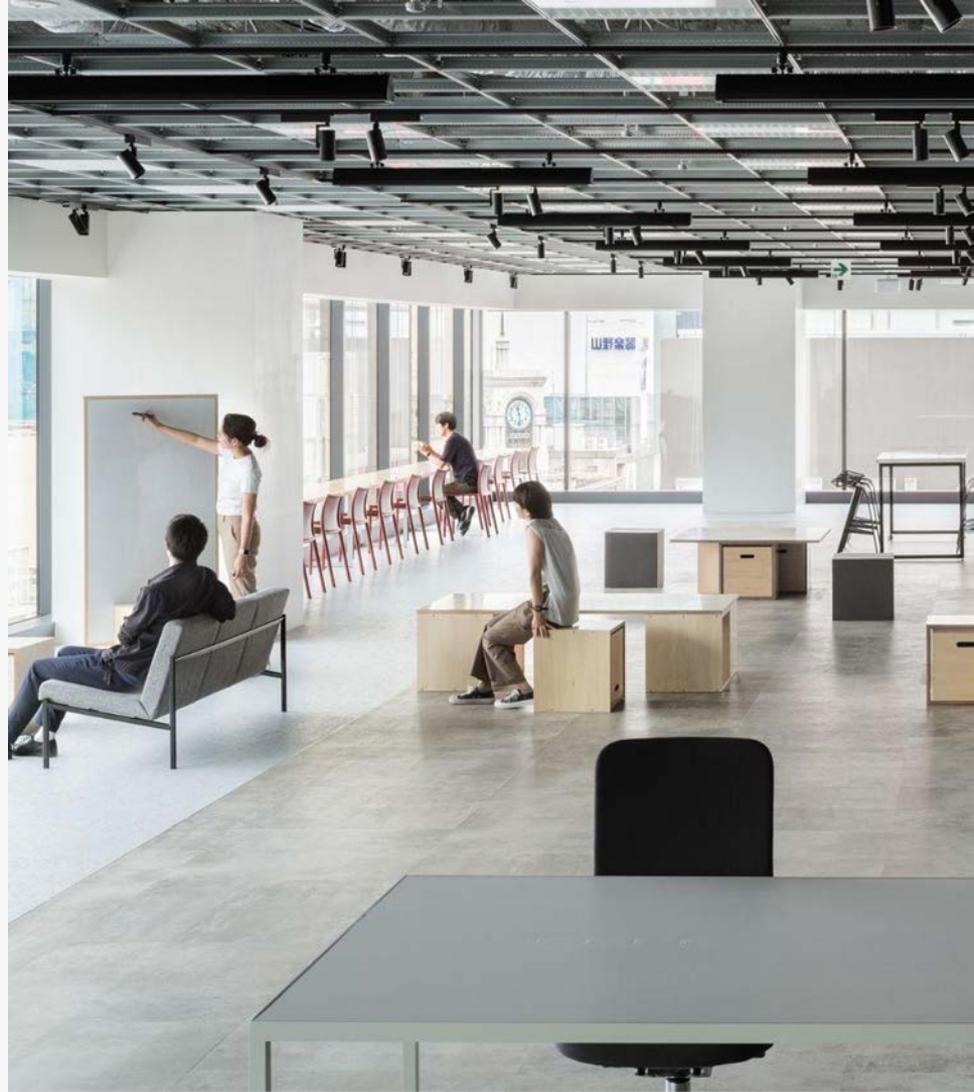
本件概要

株式取得実行日	2021年9月28日（予定）
みなし取得日	2021年9月30日（予定）
株式取得価額	16.7億円
取得資金	手元現預金及び金融機関からの借入金（予定）
連結業績への影響	2021年9月期においては、貸借対照表のみを連結対象とする予定。なお、連結損益計算書上では、段階取得差益等の調整が発生する見込み ⁽¹⁾ 2022年9月期第1四半期より、損益計算書の連結対象となる予定

本件実施前後の議決権比率



1. 本件概要
2. Emotion Tech社について
3. グループ参画の目的



会社概要

- ・ NPS^{®(1)}をはじめとする感情データの独自解析技術を用いたプロダクトの提供により、企業の顧客体験(CX)及び従業員体験(EX)の向上をサポート

会社概要

会社名	株式会社Emotion Tech (エモーションテック)
所在地	東京都千代田区
設立	2013年3月
資本金	2,500万円 ⁽²⁾
事業内容	顧客体験マネジメントクラウド「EmotionTech CX」及び従業員体験マネジメントクラウド「EmotionTech EX」の開発・運営

代表者紹介

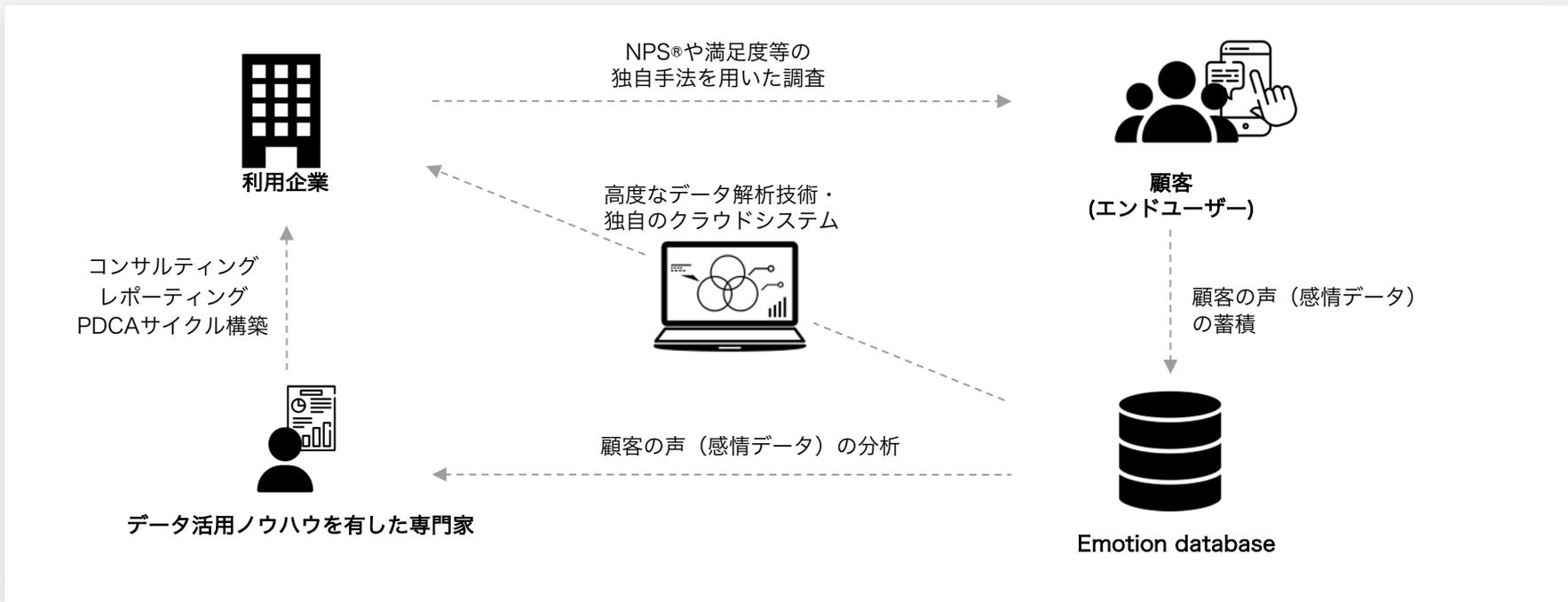


今西 良光
創業者・代表取締役CEO

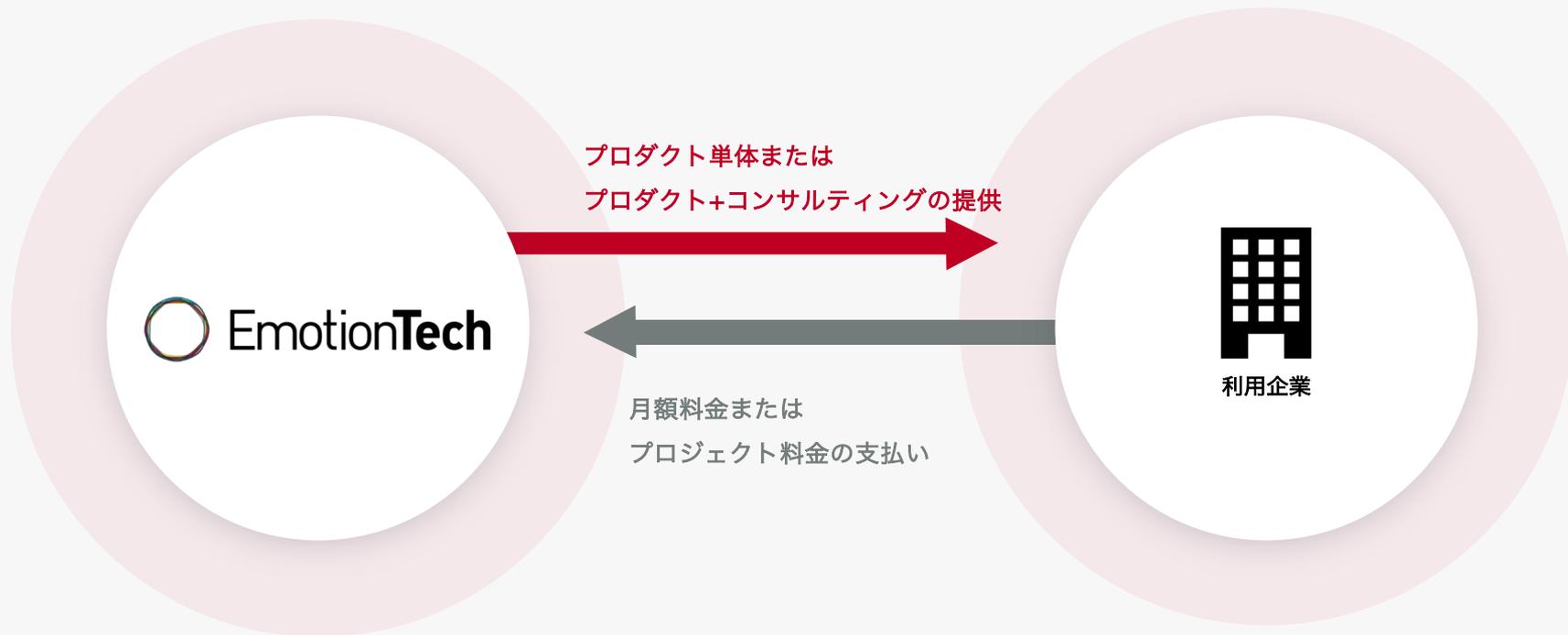
新卒で日立製作所に入社しITシステムの営業に従事した後、ユニクロに入社。店舗マネジメント業務の経験の中でサービスの現場におけるマネジメントの課題を痛感。課題解決の為、早稲田大学大学院に入学。在学中に海外のCX・EXに関する事例や論文を研究し2013年に株式会社wizpra（現Emotion Tech）を創業。CX・EXの分析に関する独自の手法を開発し特許を取得。
著書『実践的CXM（カスタマー・エクスペリエンス・マネジメント）』（日経BP 2019年）

「EmotionTech CX」 サービスイメージ

- 企業からエンドユーザーに対する働きかけによって初めて得られる、顧客の声（感情データ）を収集・計測・分析することで、企業の顧客体験価値向上を支援



ビジネスモデル



NPS®について

- 企業の将来業績との相関性が強い新たな顧客体験指標として高い注目を集めている

NPS®とは

あなたは〇〇を親しい友人や家族に
どの程度お勧めしたいと思いますか？
(お客様と同様の価値観のご友人や知人がいたとしてお答え下さい)

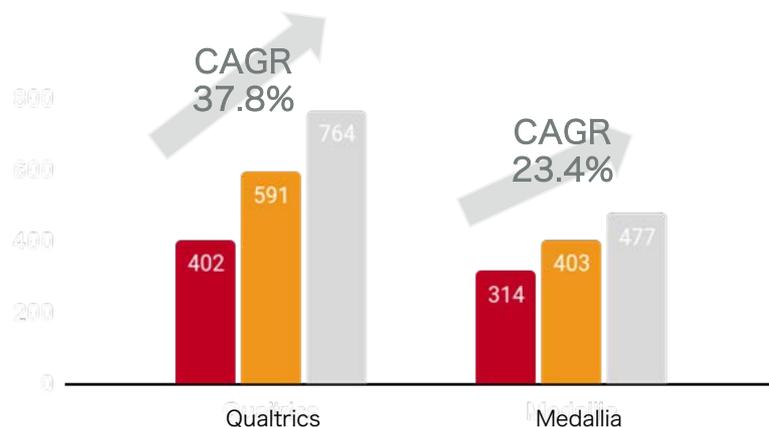


推奨者の割合 (%) - 批判者の割合 (%) = NPS®

- Net Promoter Score®の略で、顧客ロイヤルティ(企業やブランドに対する愛着・信頼の度合い)を数値化する指標
- あらゆる業種のグローバル企業が導入している指標であり、P&GやJohnson&Johnson、American Express、Facebook、Microsoft、Sony等が活用⁽¹⁾

NPS®・サーベイ関連の グローバルSaaS企業 売上高成長率⁽²⁾

■ FY2018 ■ FY2019 ■ FY2020



Emotion Tech社の強み

NPS®活用に関する 国内トップクラスの支援実績

NPS®の活用や導入を検討する企業に対して、累計450社⁽¹⁾を越える国内トップクラスの支援実績。NPS®の適切で有効な活用ノウハウを保有

高度な データ解析技術

改善すべき顧客体験や、その真因を抽出するための調査設計ノウハウ・データ解析ノウハウ・解析結果の可視化ノウハウを特許技術として保有

目的に最適化した 独自のクラウドシステム

CXM（Customer Experience Management：顧客体験マネジメント）向けに特化して自社開発したクラウドシステムにより、効果的なCXM実行を支援

1. 本件概要
2. Emotion Tech社について
3. グループ参画の目的



これまでの当社とEmotion Tech社の連携実績

2020年5月の戦略的パートナーシップ締結以降、当社とEmotion Tech社は連携実績を着実に積み上げ

主な連携実績

1

クロスセル実現

共同訪問・提案等を通じた両社プロダクト/サービスのクロスセル事例を着実に積み上げ

2

マーケティング連携による商談機会創出

2021年6月には「CX（顧客体験）とEX（従業員体験）のつながり」をテーマにした共催セミナー、ExperienceDayを2日間にわたり開催。CX/EXの多様な可能性を示し、両社の商談機会創出に貢献

3

共同ソリューションの開発

サイトやアプリ上で簡単にCX調査が可能な「Simple CX Survey」を開発・リリース



本件の目的：さらなる連携強化による事業領域の本格拡大、提供価値の向上及びシナジー強化

01 事業領域 の拡大

NPS®をはじめとするサーベイ領域へ事業を本格的に拡大し、マーケティング領域以外の企業活動における顧客体験価値向上を支援



02 提供価値 の向上

KARTEに集積されるリアルタイムの行動データに、実際の顧客の声（感情データ）、さらにはそのデータを読み解くノウハウが加わることにより、企業に対する提供価値が大きく向上



03 シナジー強化

セールスプロセスのみならず、プロダクト/サービスにおける両社のさらなる連携強化により、レベニューシナジーを追求

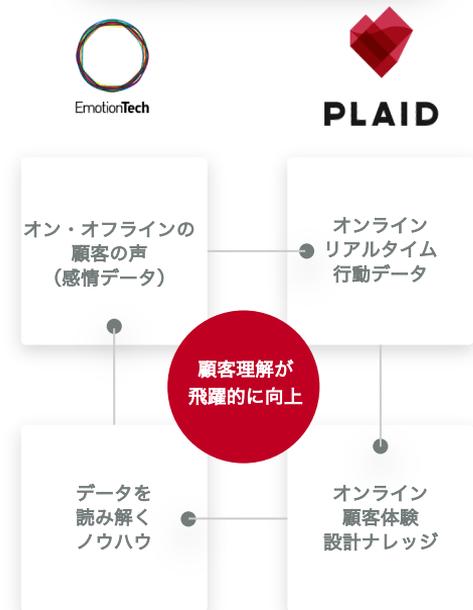


新たな事業領域への拡大、提供価値のさらなる向上を目指す

01：事業領域の拡大



02：提供価値の向上



クロスセルや共同ソリューション開発、プロダクト強化の推進により、レベニューシナジーを追求する



クロスセル強化

マーケティングからセールス面の連携を強化

共同ソリューション開発

行動データと顧客の声（感情データ）を掛け合わせた、立体的な顧客理解を可能にする共同ソリューションを開発

プロダクトの強化・差別化

KARTEの機能を組み込んでいくことでEmotion Techのプロダクトの強化・差別化を推進。NPS®やサーベイを、よりパーソナライズされた形で収集したり、オンサイトでの体験改善（設計）を可能に



EmotionTech



PLAID

「感情」を纏ったデータは
人の可能性を引き出す