

**G-NEXT**

**2023年3月期  
第2四半期決算説明資料**

株式会社ジーネクスト（証券コード：4179）

2022年11月11日



## 2023年度事業方針

- ・ 来期以降の継続的な黒字化に向けた安定かつ高収益構造企業への転換・改革
- ・ 収益構造をフロー型からストック型へ引き続き重点移行（ストック売上比率50%以上）

## 2023年度Q2業績（累計）

- ・ Q2（累計）として**過去最高売上**を更新
- ・ 売上高 YoY約 **+50%増収**
- ・ クラウドMRR（累計）YoY約 **+75%成長**
- ・ 高い顧客満足度の実現（**解約率低水準**の0.30%）

売上高

**329**  
百万円

売上高成長率（YoY）

**+49.6**  
%

- ・ マーケットの新規開拓に加え、ロイヤルカスタマーからの年間顧客単価も上昇

## マーケット戦略

- ・ コールセンター領域での順調な成長
- ・ クラウド事業好調（YoY +48.0%）
- ・ ターゲット拡大（EC、BPO等）

## 導入事例 / 決定

- ・ エイチ・ツーオー・リテイリング（株）様
- ・ 大塚食品（株）様
- ・ ハーゲンダッツジャパン（株）様

**1** 事業概要

**2** 2023年3月期第2四半期サマリー

**3** 2023年3月期第2四半期業績

**4** 中期成長戦略・進捗状況

**5** Appendix

# 01

---

## 事業概要



2021年3月25日  
東証マザーズ市場上場  
2022年4月4日  
東証グロース市場に移行  
証券コード：4179



## < 加盟団体 >

一般社団法人 日本クラウド産業協会 (ASPIC)  
一般社団法人 日本コールセンター協会 (CCAJ)  
公益社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP)

社名	株式会社ジーネクスト [英語名：G-NEXT Inc.]
設立	2001年7月
代表取締役	横治 祐介
資本金	6億5,021万円
事業内容	ステークホルダーDXプラットフォーム「Discoveriez」の開発・販売 顧客接点データを活用したBI/AIの開発
本社所在地	〒102-0072 東京都千代田区飯田橋4-7-1 ロックビレイビル5F
電話番号	03-5962-5170
ホームページ	<a href="https://www.gnext.co.jp/">https://www.gnext.co.jp/</a>
資格	プライバシーマーク付与認定 情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS)



プロダクト開発部・ソリューション部 専務

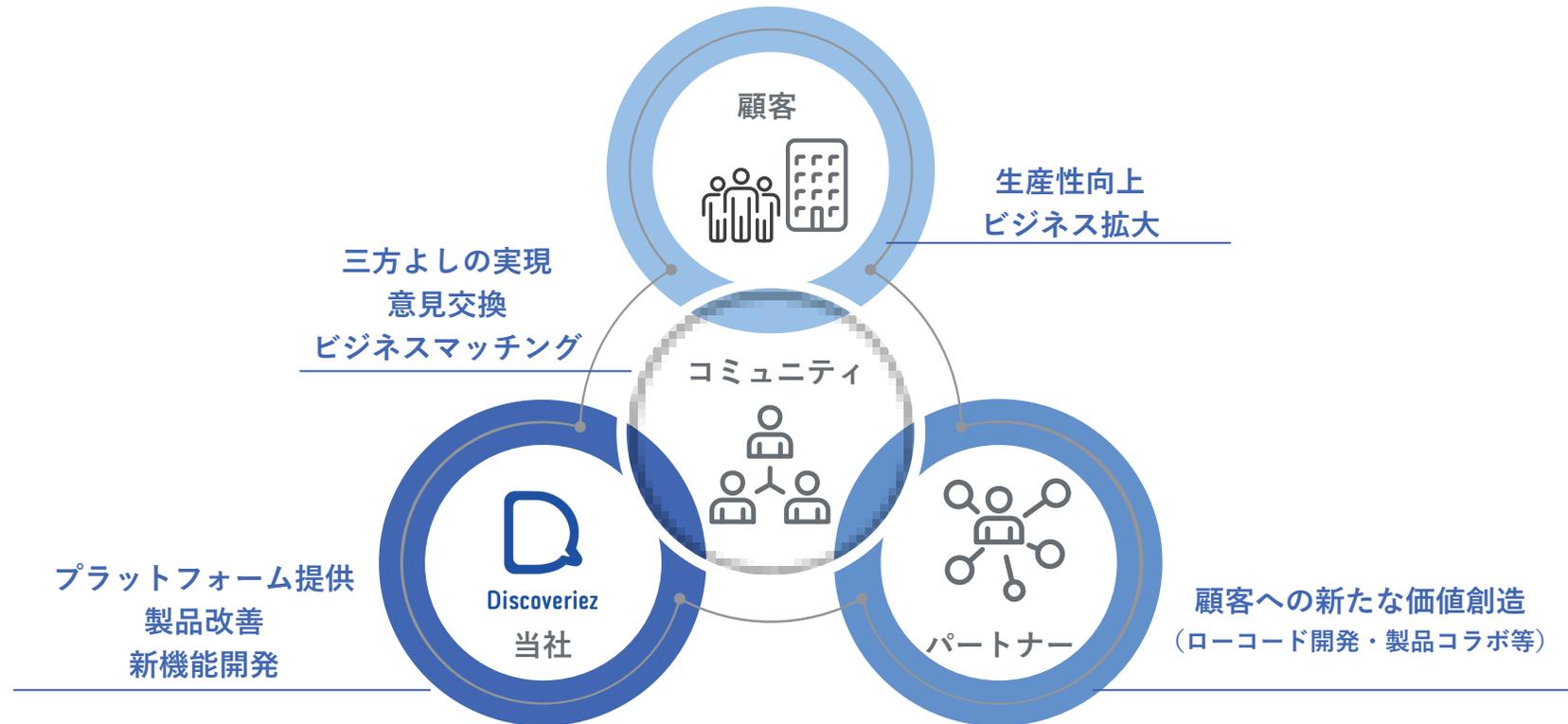


ビジネス現場に革命的な  
「楽」をつくる

## 当社の事業領域「SRM\*（Stakeholders Relationship Management）」

“日本のITにおける「情報の分断」”をなくし、ビジネスの現場がより「楽」になることで企業が新たな競争力を勝ち得るご支援をしております

### 当社が目指す「SRM（Stakeholders Relationship Management）」の概念図



\*SRMとは、Stakeholders Relationship Managementの略で、顧客、株主、従業員、取引先、地域社会、公的機関などあらゆるステークホルダー間の関係を可視化、シームレスに一元管理し、各ステークホルダーが有機的に協働する環境を整えるITソリューションを指します。

## デベロッパー

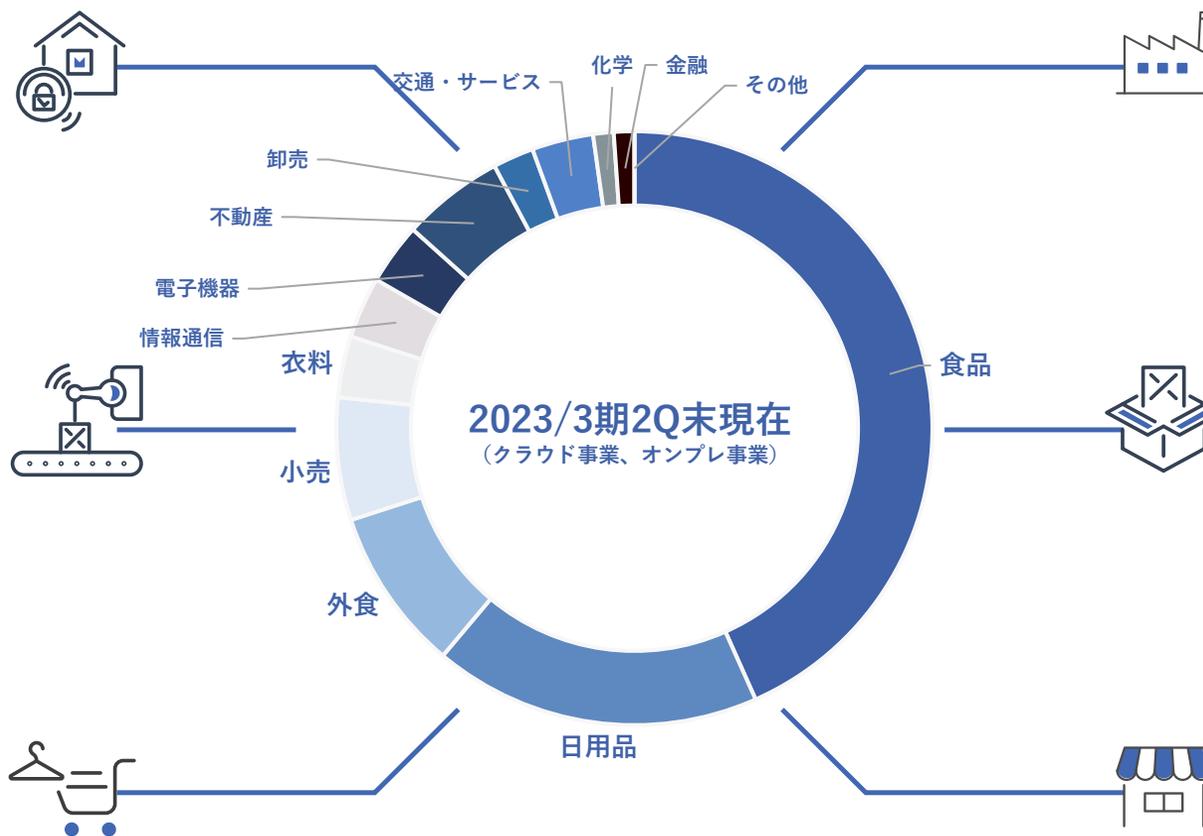
顧客からの問い合わせ情報を、営業担当者がスマートフォンで確認し、アップセル・クロスセルに迅速につなげる情報として活用。

## 製造メーカー

製品情報の発信や商品の販売店舗情報の照会に加え、顧客の声を分析し、製造工場へフィードバック。商品改善や販売店舗と連携。

## アパレル

チャットやLINE等、トレンドに合わせたチャネル連携により、複数ブランドで店舗やECサイトから寄せられる情報を本部で集約。



## 食品製造メーカー

顧客の声を社内にフィードバックし商品開発やマーケティングに活用。アラート機能により商品やサービスの異常、重大リスクを検知。

## 日用品

ステークホルダー（社内・取引先）双方がDiscoveriezを利用。適切なタイミングで情報共有、商品情報のデータベースとして活用。

## 外食

店舗で発生したクレームやお問い合わせを現場で登録。店舗と本部間の組織を超えた情報共有や、顧客対応事例集として活用。

各業種・業界のリーディングカンパニーを支援

社内外のステークホルダーとの情報のやり取りが多い業種・業界からご支持いただいております

Manufacturer



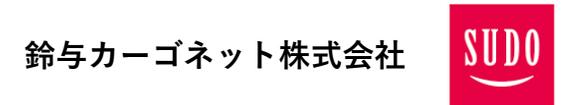
Retail / Restaurant



Contact Center / BPO



ライト版



Infrastructure / Developer



(五十音順)

Retail

株式会社オートバックスセブン 様

【利用範囲】 各種予約窓口等のシステムを統合・全店舗で利用

導入前の  
課題

各種予約窓口・店舗がバラバラに情報管理（顧客対応履歴）しており、顧客対応に時間を要していた

効果

お客様相談センターおよび予約受付センターの各窓口横断的な連携の迅速化

今後の  
取組

記録内容をもとにしたさらなる各種の運営改善

Manufacturer

サントリーホールディングス株式会社  
サントリーシステムテクノロジー株式会社 様

【利用範囲】 お客様センター、営業、マーケティング、サービス部門等、顧客接点部門が全社的に利用

導入前の  
課題

システム維持費が高く、非効率。新機能開発適用にコストと時間を要す

効果

顧客対応システムとして導入、サステナブルな機能更新、情報共有の効率化

今後の  
取組

さらなる顧客対応/VOC活用における  
全社CRM基盤活用

Contact Center

株式会社サンベンド 様  
サントリーシステムテクノロジー株式会社 様

【利用範囲】 自販機、ディスペンサー等のコールセンター業務

導入前の  
課題

マルチチャネルへの対応、オンプレミスシステムの  
運用負荷増、システム・業務の最適化

効果

BIPROGY株式会社を通じた導入支援  
顧客管理を完全クラウド化（2拠点システムの統合）  
コールセンター業務のノウハウを生かした安定運用

今後の  
取組

さらなるCS向上・業務効率の向上

Manufacturer

ヤマモリ株式会社 様

【利用範囲】 法人営業・マーケティング・販売戦略、生産戦略部門

導入前の  
課題

商談履歴の可視化、営業の行動管理等が属人的かつ  
バラバラであり、売上予測の精度に懸念

効果

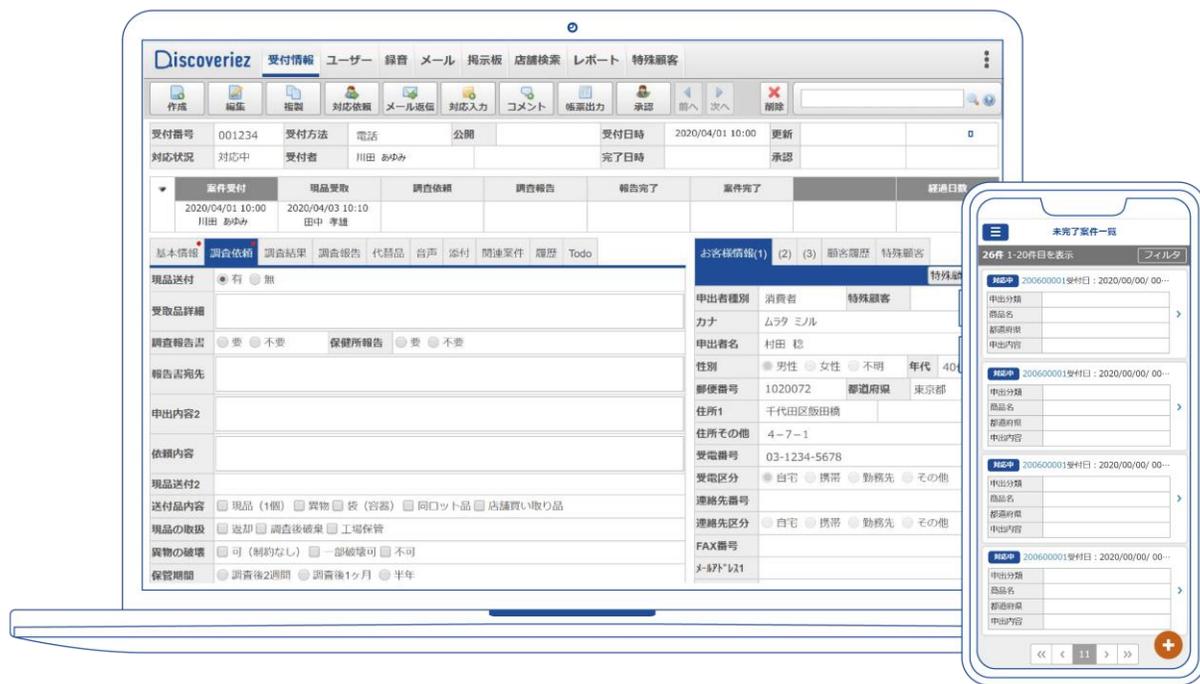
営業における顧客との商談情報および日報等、  
対応情報を一元化

今後の  
取組

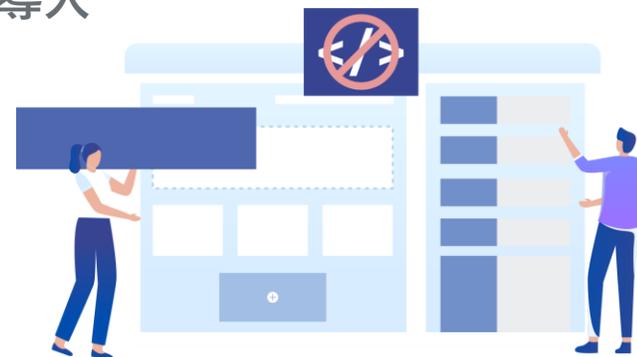
全社における営業・マーケティング活動のDX化を  
強力に推進、営業活動における収益最大化施策を実施

# Discoveriez

## ステークホルダーDXプラットフォーム



- 使いやすいUI/UX
- 企業内外で発生する情報の一元管理
- ステークホルダーへの情報共有
- 利用シーンに合わせた機能（パーツ）をノーコード・ローコードで組み合わせ、短期間で導入



ビジネスで発生する「情報の分断」を「つなぐ」「まとめる」「活用する」ことで、  
様々なステークホルダーの課題解決を支援するクラウドサービス

ステークホルダーDXプラットフォーム

# Discoveriez



つなぐ



まとめる



活用する

<Discoveriezの活用効果>

## 業務効率化

(現場業務・データ集約業務)

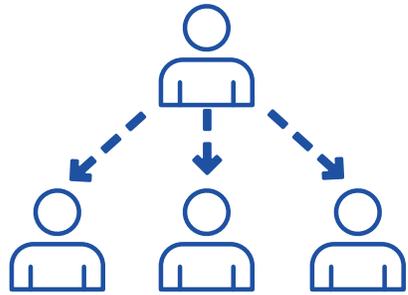
## 商品開発、改善

(新商品開発、既存商品刷新)

## サービス改善

(購買体験、販売チャネル改善)

企業活動で「分断した情報」を「つなぐ」・「まとめる」・「活用する」ことで、それぞれに必要な情報が集約され、その情報をもとに社内外のやり取りを最適化します



企業をとりまく ステークホルダー  
(社内外の関係者・取引先等)に  
最適な情報共有を実現します



電話・メール・チャットなど様々な  
連絡手段に対応し、  
情報の一元化を実現します



「散在する情報」から経営課題を  
設定でき、全社で統一された  
経営管理・品質管理ができます

# 02

---

## 2023年3月期第2四半期サマリー



クラウド事業の累計MRR\*<sub>1</sub>はYoY+74.9%の成長率と、引き続き力強い成長  
ストック売上比率は約50%と、中期成長計画の目標達成に向けて順調に推移

売上高成長率

+49.6%

売上高

Q2 過去最高売上高更新

329百万円

ストック売上比率\*<sub>2</sub>

48.9%

ストック売上

Q2 過去最高売上高更新

148百万円

クラウド累計MRR\*<sub>1</sub>  
成長率(YoY)

+74.9%

月次解約率\*<sub>3</sub>  
(過去12か月平均)

0.30%

\*1 クラウド事業におけるストック売上（月次のライセンス料）の月額合計額

\*3 月次解約率（導入料、改修を除いた月次のライセンス料およびメンテナンス・保守料について、当月解約によって減少した月次収益を、前月の月次収益合計で除して算出）の過去12か月平均

\*2 一時的なその他（オフショア開発等）の売上を除いて算定

\*4 当期より単体決算へ移行

当期は4つのテーマをもとに、中長期的な安定かつ高収益構造への転換、非連続な成長を目指す

テーマ

1

売上構造をフロー型から  
ストック型へ引き続き重点移行

対応方針

- ・約2年間で売上構造を24%→50%を超えるストック収益へ移行予定
- ・低解約率（現在0.30%）を継続し、顧客満足度、LTVの向上

2

パートナーを中心とした  
ビジネスモデルへ重点移行

- ・パートナー経由での売上比率を中長期で約50%へ拡大予定
- ・パートナー契約での販売網の拡大、導入拡大や、他社ソリューション連携、提携によるサービスメニューの創出、拡販などを積極的に展開

3

収益に寄与する機能改善・  
新規事業への投資、研究開発

- ・収益に寄与する機能改善の実行
- ・顧客対応領域以外での新規マーケットの獲得、研究開発への投資を実施

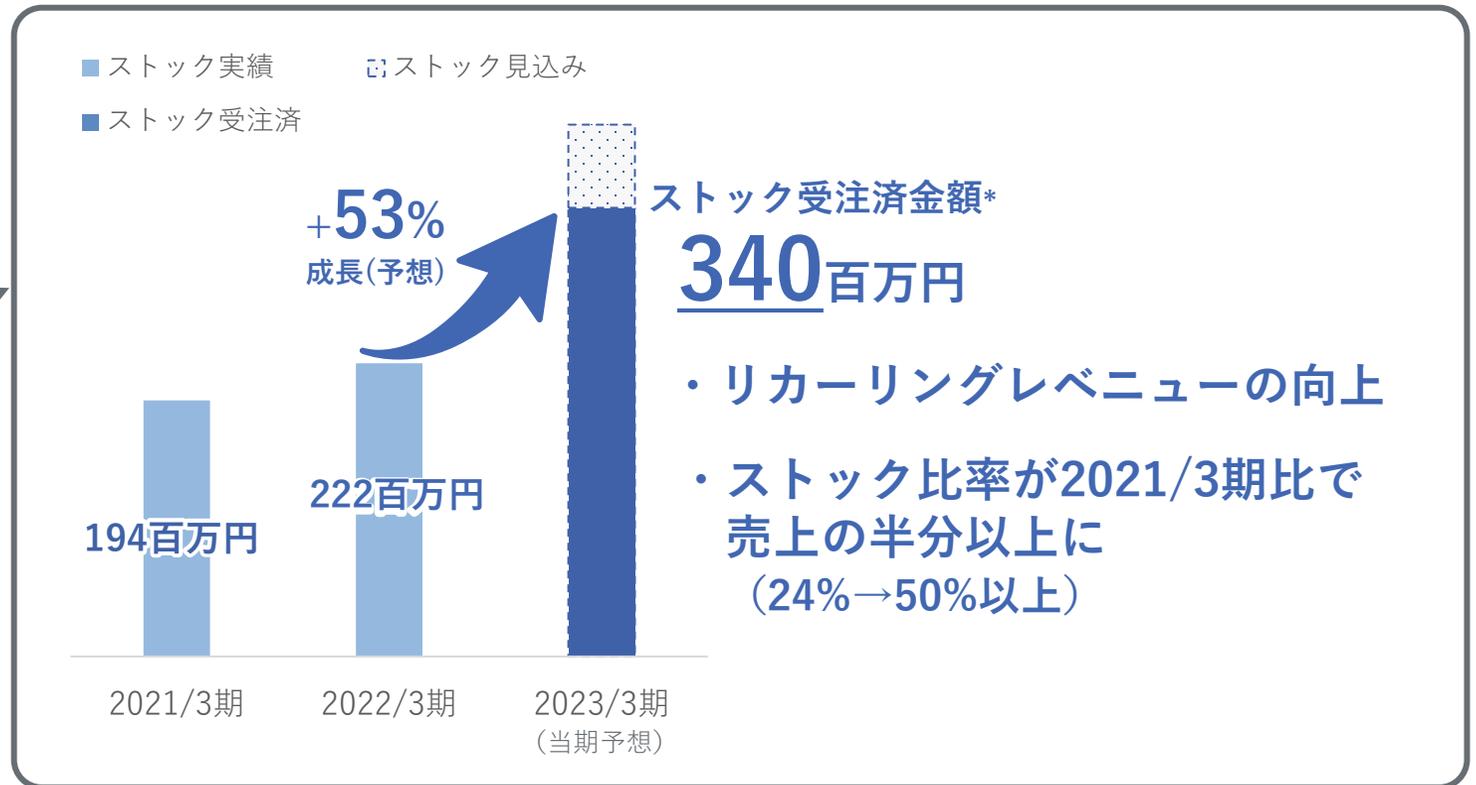
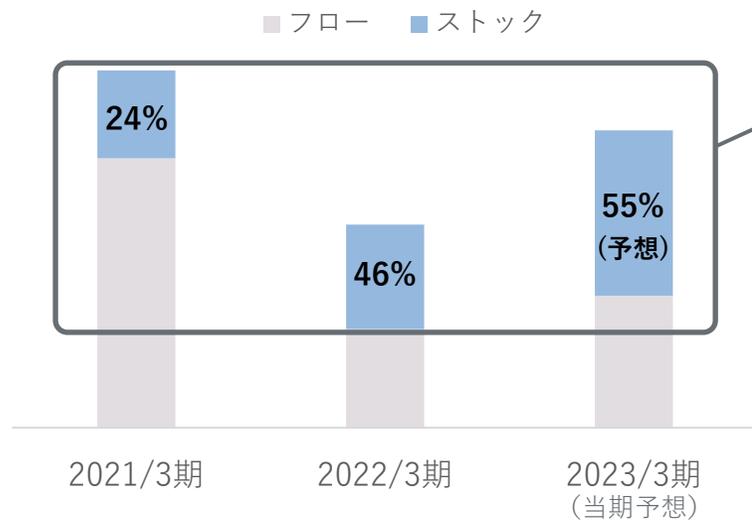
4

新規事業領域は  
販路拡大フェーズへ

- ・新規マーケットであるDiscoveriez ライト版と優待WALLETは、販路拡大・開拓フェーズへ

売上構成をフロー型からストック型への移行を実施し、将来の安定的な収益を計上予定  
既存・新規事業の成長率、立ち上がり等を考慮し、売上高は650～720百万円のレンジ方式を採用

<2023年3月期成長イメージ>



\* クラウド事業及びオンプレ事業を含む

## エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社 様

【利用範囲】 主管部門・顧客対応部門等

### 導入前の課題

- ・ 導入前の課題：  
相談室・対応部門間の煩雑な業務フロー、  
および、複数システムの同時運用による業務  
負荷が課題

### 導入前 期待される効果

- ・ 効果：  
業務フローのムダが省かれ、また、データの登録・  
管理システムが一元化されたことで、大幅に業務が  
効率化。迅速且つより丁寧な顧客対応が可能に。  
使用性の高い画面インターフェイス・充実したリリース  
後対応により、スムーズなシステム移行を実現。

## 株式会社ヤオコー 様 (2023年4月導入決定)

関係者各位

2022年9月29日  
株式会社ジーネクスト

ヤオコー、顧客対応品質の向上を目指して  
お客様相談室の顧客対応システムに  
「Discoveriez」の採用を決定。

お客様相談室が主体となり、顧客満足度の向上を目指して顧客情報の集約・一元化を実現

株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：横治 祐介、証券コード：  
4179、以下「ジーネクスト」）は、埼玉県を中心に食品スーパーマーケットを展開する株式会社ヤ  
オコー（本社：埼玉県川越市、代表取締役社長：川野 澄人、以下「ヤオコー」）の、お客様相談室  
の顧客対応システムに、ジーネクストのステークホルダーDXプラットフォーム「Discoveriez(ディ  
スカバリーズ)」の導入が決定したことを発表しました。



## <導入事例> エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社様

### 【利用範囲】

主管部門・顧客対応部門等

### ・導入前の課題：

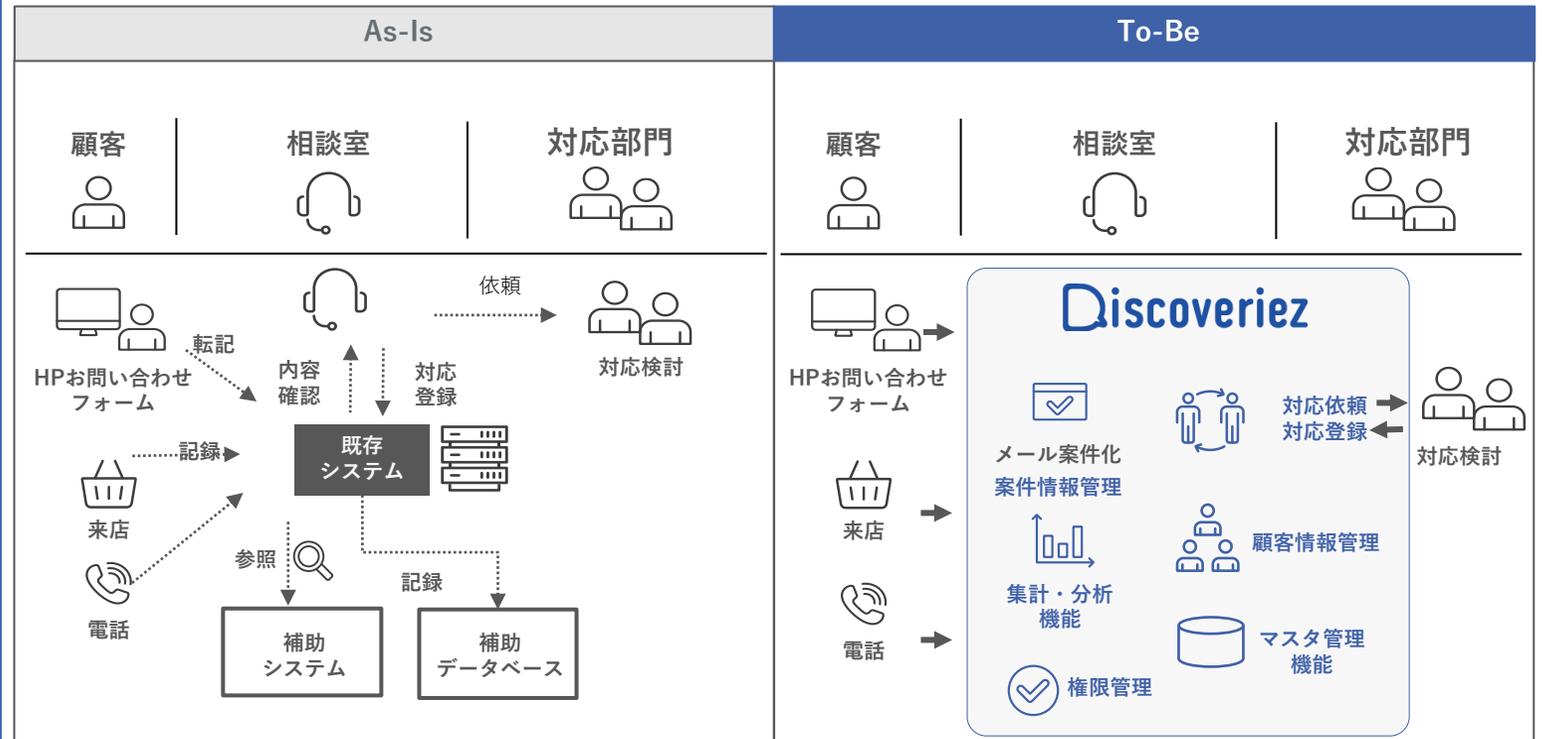
相談室・対応部門間の煩雑な業務フロー、および、複数システムの同時運用による業務負荷が課題

### ・効果：

業務フローのムダが省かれ、また、データの登録・管理システムが一元化されたことで、大幅に業務が効率化。迅速且つより丁寧な顧客対応が可能に。使用性の高い画面インターフェイス・充実したリリース後対応により、スムーズなシステム移行を実現。

既存の複数システム利用に伴う複雑な業務フローを、Discoveriezにまとめることで、業務がシンプル化し、セキュアな環境での情報管理を実現。

スタッフ約1,500人が、権限に応じて必要な情報を確認することができるように。



新規受注や既存クライアント様のクラウド化促進など利用シーン拡大が順調に進行中  
また、他システム連携や社内外でのDiscoveriez利活用で新規マーケットを開拓中

### 新規導入決定クライアント様

(一部抜粋 導入済クライアント様も含む)

- ・大塚食品株式会社 様
- ・株式会社スドージャム 様
- ・三菱食品株式会社 様

#### 【その他】

大手メディア会社等新規導入が決定

### 既存クライアント様 クラウド化促進

#### 【Discoveriez リプレイス】

- ・コープデリ生活協同組合連合会 様
- ・ダイドードリンコ株式会社 様

#### 【Discoveriez 導入】

- ・ハーゲンダッツ ジャパン 株式会社 様

#### 【店舗検索】

- ・株式会社 ニップン 様

### 利用シーン拡大

(一部導入済クライアント様も含む)

#### 【コールセンターパッケージ化】

- ・日本トータルテレマーケティング株式会社 様

#### 【アウトバウンド利用】

- ・株式会社ダイレクトマーケティングミックス 様(PoC利用)

#### 【営業案件管理】

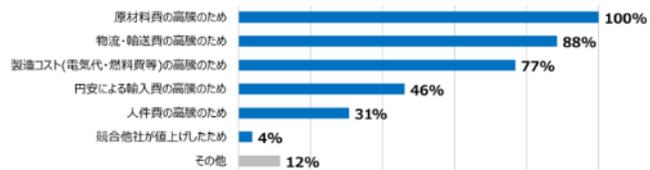
- ・ヤマモリ株式会社 様

「Discoveriez」の導入企業様および、導入検討中の企業様などを対象に、「2022年夏～秋の値上げ動向および値上げ時の顧客対応に関する調査」を実施。現在の経済動向においてクライアントが関心の高い情報をいち早く提供。

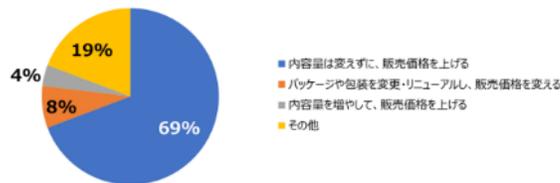
## < 調査結果の主なトピックス >

- 6割以上の企業で、商品の値上げを起因とした顧客からの問い合わせが増加。
- 値上げ発表後は「今後の値上げ予定」を問う声、値上げ実施後は「販売価格の維持」ならびに「品質向上」を求める声が増加。
- 値上げ時には、約7割の企業が「問い合わせ内容の社内・部門間での共有」を強化。
- 値上げ時の顧客との関係性では、顧客理解を目指した丁寧なコミュニケーションを重視
- 値上げ時には、「当該商品の売り上げ減少」や「顧客離れ・ブランドスイッチ」が大きな懸念事項に。実際の値上げの影響として感じることは、「当該商品の売り上げ減少」が最多。
- 約8割の企業が、値上げ後も顧客満足度の維持向上を図るための施策として、商品/サービスの品質向上を重視
- 値上げ理由は「原材料費の高騰」が最多。値上げ方法は「内容は変えずに、価格を上げる」が約7割に。

値上げの理由について、当てはまるものをお選びください(複数回答)



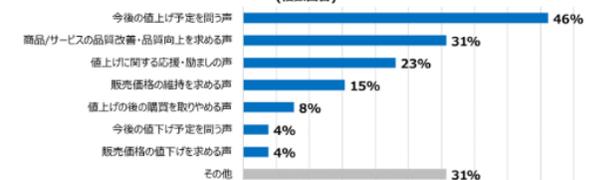
値上げの方法について、当てはまるものをお選びください(単数回答)



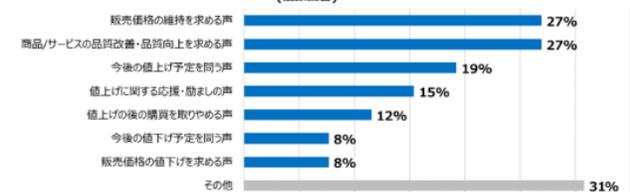
値上げに関する顧客からの問い合わせはどのようなタイミングで増加したと感じますか？(単数回答)



値上げ発表後の顧客からの問い合わせにおいて、具体的にどのような声が増えたと感じますか？(複数回答)



値上げ実施後、顧客からの問い合わせにおいて、具体的にどのような声が増えたと感じますか？(複数回答)



# 03

---

## 2023年3月期第2四半期業績



## 2023年3月期Q2累計業績サマリー

売上高は、クラウドMRRの力強い成長（YoY+74.9%）が貢献し、YoYで+49.6%の増収  
営業利益以下の各段階利益についても増益を達成

	2023年3月期 Q2累計実績 (A)	2022年3月期 Q2累計実績 (B)	対前年 同期増減 (C)=(A)-(B)	対前年 同期比 (D)=(A)/(B)-1	2023年3月期 通期予想
売上高	329	220	+109	+49.6	650~720*
売上総利益	132	81	+50	+62.4	—
販売費および一般管理費	280	259	+21	+8.3	—
営業損失 (△)	△148	△177	+29	—	—
経常損失 (△)	△149	△178	+28	—	—
四半期純損失 (△)	△150	△180	+30	—	—

(百万円)

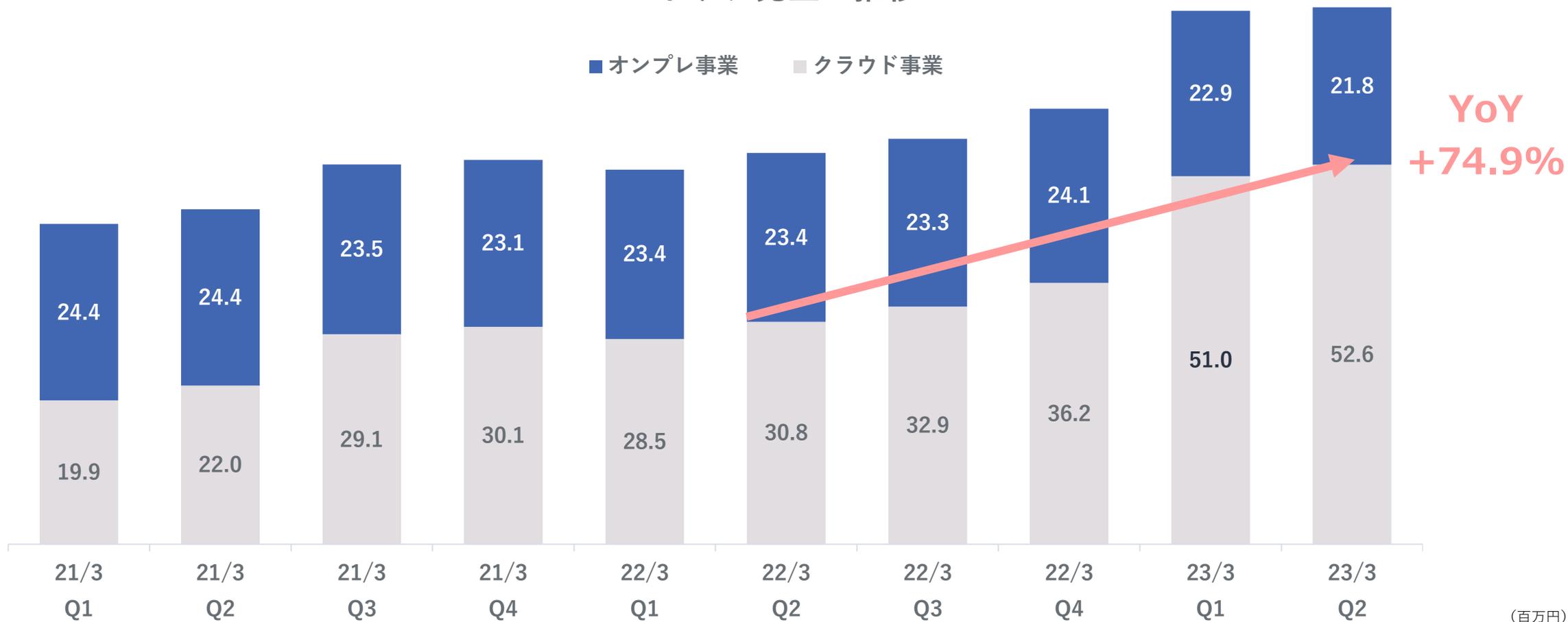
\* 既存事業の成長率や新規事業の立ち上がり等を考慮し、より有用かつ合理的な情報提供を行う観点から、レンジ方式による通期業績予想開示を採用

## 2023年3月期ストック売上の推移

クラウド累計MRRは新規案件に係る月次ライセンス料の積み上がりにより、YoY+74.9%と力強く成長。フロー型からストック型への移行は順調に継続

### ストック売上の推移\*

■ オンプレ事業    ■ クラウド事業

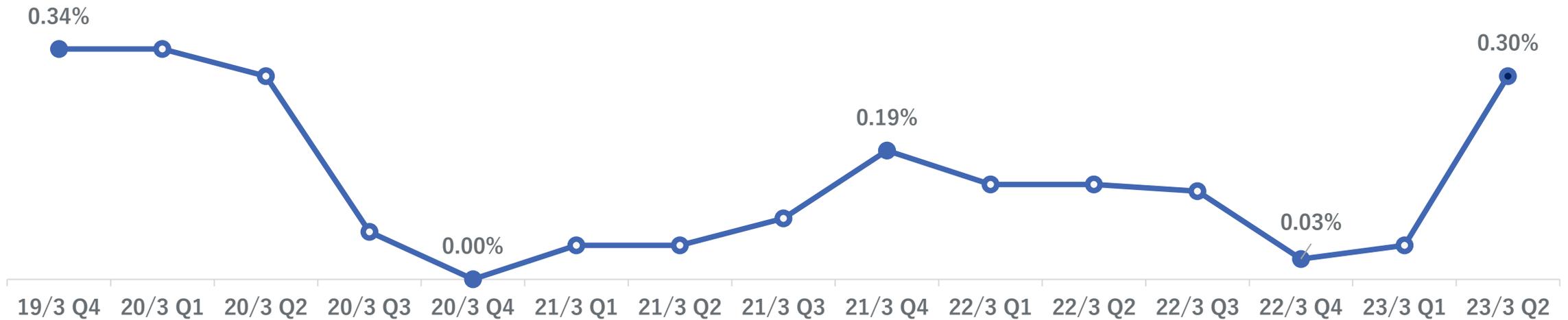


\* 小数第2位を四捨五入

## 月次解約率の推移

過去12か月平均の月次解約率は0.30%と引き続き低水準を維持

### 月次解約率\*の推移



\* 月次解約率（導入料、改修を除いた月次のライセンス料およびメンテナンス・保守料について、当月解約によって減少した月次収益を、前月の月次収益合計で除して算出）の過去12か月平均

# 04

---

## 中期成長戦略・進捗状況



2025年に向けて、下記目標数値を設定し、安定的かつ非連続な成長の実現を目指す

売上高成長率

**CAGR+40%**

売上高

**1,500**百万円

ストック売上比率

**70%**以上

ARR（ストック売上）

**1,000**百万円

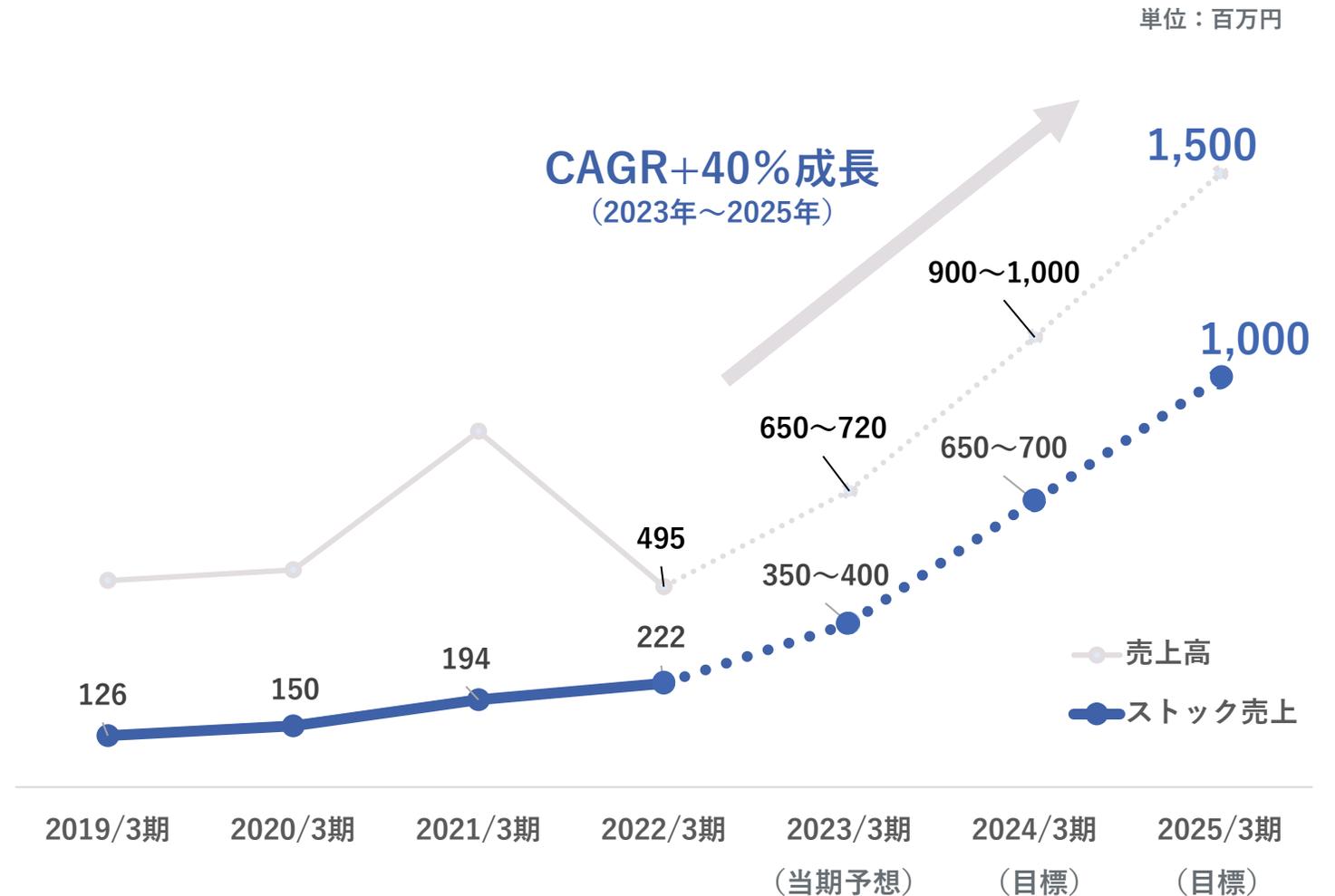
解約率

**1%**未満

## 2025年に向けて

- ・ 売上高成長率
  - └ 毎年CAGR+40%以上成長
- ・ ストック売上比率
  - └ 70%以上
- ・ ARR（ストック売上）
  - └ 10億円
- ・ 解約率
  - └ 1%未満

の達成を目指す

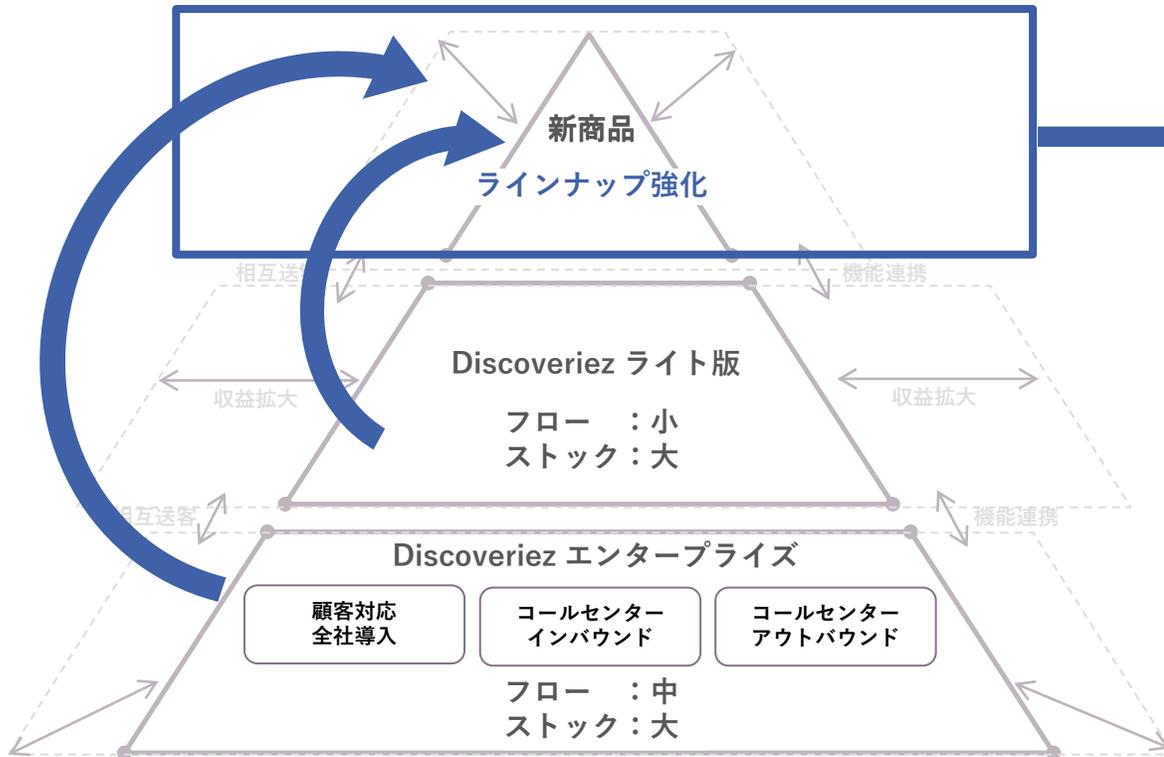


\* 既存事業の成長率や新規事業の立ち上がり等を考慮し、より有用かつ合理的な情報提供を行う観点から、レンジ方式による売上高予想開示を採用しております。

<参考> 利用シーン拡大 進捗状況について

2022/3期におけるライト版受注件数増加に伴い、コンタクトセンター・データベース構築・フィールドサービス等での利用シーンが拡大し、当期以降の収益に寄与

<プロダクトサイクルイメージ>



<Discoveriez 業務アプリケーションラインナップ>

Discoveriez for Manufacturer

Discoveriez for Contact Center

株式会社サンバンド

nappa

NTM

Realize Customize Maximize  
TRIPLEIZE

Discoveriez for Retail / Restaurant

Discoveriez for Infrastructure / Developer

Discoveriez for Database / Agency management

株式会社鈴与カーゴネット

GlobalCast

Discoveriez for Field Service

BPM

Discoveriez for . . . . .

低コスト・短期間で導入を実現  
今後もマーケットフィットしたセグメントを追加予定

「情報の分断」を解決する企業として、安定かつ持続的成長可能な安定高収益企業への転換を果たすため、利用シーン拡大を中心に企業活動を実行中

中期成長戦略

「安定高収益企業への転換」 → FY2023~FY2025 テーマ : Discoveriezの利用シーン拡大

戦略方針

2023年3月期Q2実績&進捗

<p>1 クラウド化促進・収益構造のフロー型からストック型への重点移行、完了</p>	<p>▶ 50%を超える収益をストック型へ移行</p> <p>ストック比率*1 <b>48.9%</b></p>	<p>▶ オンプレからクラウドへの置き換え推進</p> <p>クラウド比率*1 <b>77.6%</b></p>	<p>▶ 低解約率の継続</p> <p>解約率*2 <b>0.30%</b></p>
<p>2 事業提携、アライアンスなどでのパートナービジネスを積極的に展開</p>	<p>▶ 販売パートナー網の拡大</p> <p>販売パートナー <b>10</b>社(累計)</p>	<p>▶ 導入パートナー網の拡大</p> <p>パートナー経由 <b>9</b>件(累計)</p>	<p>▶ プロダクトパートナーとの協業拡大</p> <p>CTI/チャットを中心に連携強化中</p>
<p>3 Discoveriezの機能改善・新規事業開発への投資</p>	<p>▶ SaaSモデルとしての提供体系の確立</p> <p>提供体系の見直し 導入期間短縮化の実現</p>	<p>▶ 新規マーケットの獲得(ライト版の昇華)</p> <p>システム×BPOでのBPOマーケットの進出</p>	<p>▶ 収益貢献する機能改善、新規事業開発</p> <p>利用シーン拡大、パートナー向け機能の拡充</p>

\*1 一時的なその他(オフショア開発等)の売上を除いて算定

\*2 月次解約率(導入料、改修を除いた月次のライセンス料およびメンテナンス・保守料について、当月解約によって減少した月次収益を、前月の月次収益合計で除して算出)の過去12か月平均

営業戦略：「長期安定収益（ストック収益）の獲得」

事業/市場区分	営業方針	ターゲット		
お客さま相談室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ストック型への営業活動</li> <li>・オンプレからクラウド化への促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・エンタープライズだけでなく、ミッドマーケットへのターゲット本格拡大</li> </ul>	引き続き、順調に進捗	<ul style="list-style-type: none"> <li>・販売パートナー経由案件受注継続増</li> <li>・既存顧客クラウド化促進 継続増</li> <li>・営業活動（見積提示方法、パートナーとのPKG化等）変更によるターゲット拡大</li> </ul>
コンタクトセンター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パートナーと連携した営業活動の促進</li> <li>・BPO会社へのOEM提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・BPO会社</li> <li>・事業会社の中～大規模コールセンター</li> </ul>	継続して将来収益に寄与する兆しあり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・販売パートナー経由での案件相談増、受注案件増（インバウンド、アウトバウンド）</li> <li>・連携販売メニューの拡充が堅調（BPO PKG化・EC市場開拓）</li> </ul>
新規事業・その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・優待WALLETの継続マーケット獲得</li> <li>・フィールドサービス、データベース構築等への利用シーン拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上場企業</li> <li>・事業会社</li> <li>・アライアンスパートナー</li> </ul>	一部、不調領域はあるものの、順調	<ul style="list-style-type: none"> <li>・優待WALLET 季節性もあり引き合い減</li> <li>・データベース活用による効果的な事例の創出（データドリブンマーケティングの推進）</li> </ul>
マーケティング方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Discoveriezの端的なベネフィット訴求の再構築</li> <li>・クライアントコミュニティの活性化 / ナレッジ促進</li> <li>・販売パートナー開拓 / 導入パートナー開拓 / パートナーコミュニティの新設および運営</li> </ul>		Discoveriezブランドの価値向上施策を足元の改善から継続実施、効果が続々と現れる	

# パートナー（販売、プロダクト）と共同での販売促進活動を積極的に実施 顧客獲得に向けて、パートナーとともに今後も営業活動を展開予定



株式会社空色 様

## ジーネクスト、空色と共催のウェブセミナーを開催

～顧客の「声」「行動データ」を企業の価値に変える～

株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役 横治 祐介、東証グロース4179、以下「ジーネクスト」）は、「もっとよいコミュニケーションを」というミッションを掲げ、CX設計ツール「WhatYA」（ワチャ）を提供している株式会社空色（本社：東京都品川区、代表：中嶋洋巳、以下「空色」）と共催で、『顧客の「声」「行動データ」を企業の価値に変える』というテーマのウェブセミナーを7月13日に開催いたします。



日本アイラック株式会社 様

## ジーネクスト、日本アイラックをゲストに ウェブセミナーを開催！顧客接点業務の今 「CX向上のための苦情・クレーム対応」

～難読対応サポートのリーディングカンパニーに聴く～

株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役 横治 祐介、東証グロース4179、以下「ジーネクスト」）は、企業活動や個人の生活において発生する危機に対応し、安全と安心を提供する総合的なクレーム・セトルメント・カンパニー、日本アイラック株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：国原 秀則、以下「日本アイラック」）と共催で、『顧客接点業務の今「CX向上のための苦情・クレーム対応」～難読対応サポートのリーディングカンパニーに聴く～』と題した、ウェブセミナーを9月7日に開催いたします。

顧客接点業務を進めていくなかで、どんなに努力しても苦情やクレームは発生してしまいます。その時、企業としてどのように向き合うかは非常に重要な最大の課題です。今回は、日本アイラック株式会社と共に、我々が備えておくべき、苦情・クレームへの考え方についてお伝えします。

日本アイラックは、クレーム(事故・要求)、クライシス(危機)への対応に特化し、企業活動や個人生活のリスクマネジメントを行い社会に安全と安心を提供に取り組んでいます。コロナ禍において、これまで以上に対応が難しいと言われるクレームやクライシスに対して、現状の整理と、企業対応での考え方のポイントなどをお伝えします。



株式会社primeNumber 様



# Discoveriezで情報の分断を解決するサポート体制を構築 パートナーとのパッケージメニューのリリースも随時発表予定

### CTI



Amazon Connect



kore.ai



CT-e1  
SaaS

日本アバイア



GENESYS  
Partner



BIZTEL

etc...

### BI/分析系



Amazon QuickSight



+ a b | e a u



見える化エンジン



YOSHINA

etc...

### Database



earlyworks  
System development



trocco

etc...

### Chat



MOBILUS



kore.ai



LINE AiCall



そらいろ

etc...

### 業種別SaaS



CLOUDSIGN



ジョブカン



SKYDISC



Realize Customize Maximize  
TRIPLEIZE



HENNGE



BPM

etc...

# 05

---

## appendix



## 「Discoveriez」の強み（競争優位性）について

Discoveriezの強み（競争優位性）は、

企業内に多く存在する  
部門ごとの

- ・バラバラな情報
- ・属人化した業務
- ・散在する顧客接点情報
- ・個別で使われているシステム内の情報

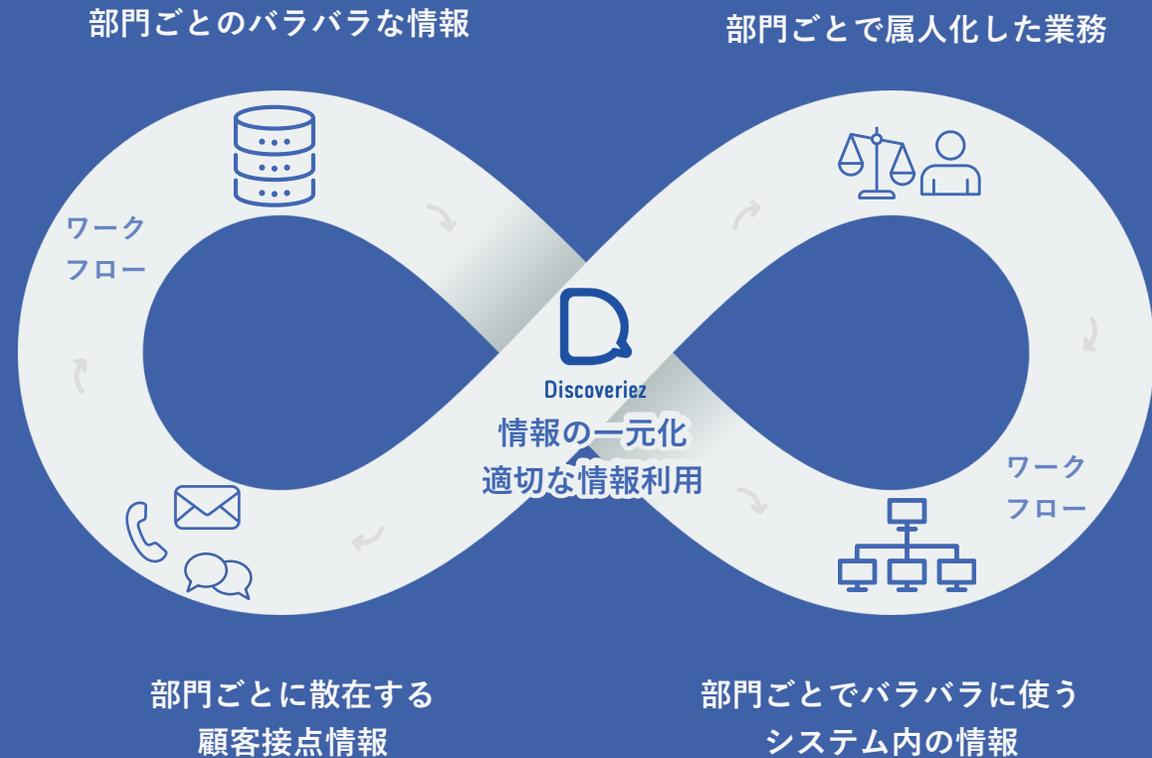
の**一元管理**ができ、加えて、

その情報を適切な状態で  
各部門、取引先、顧客など  
さまざまなステークホルダーに

**“最適な情報伝達、共有ができる”  
プラットフォーム**です。

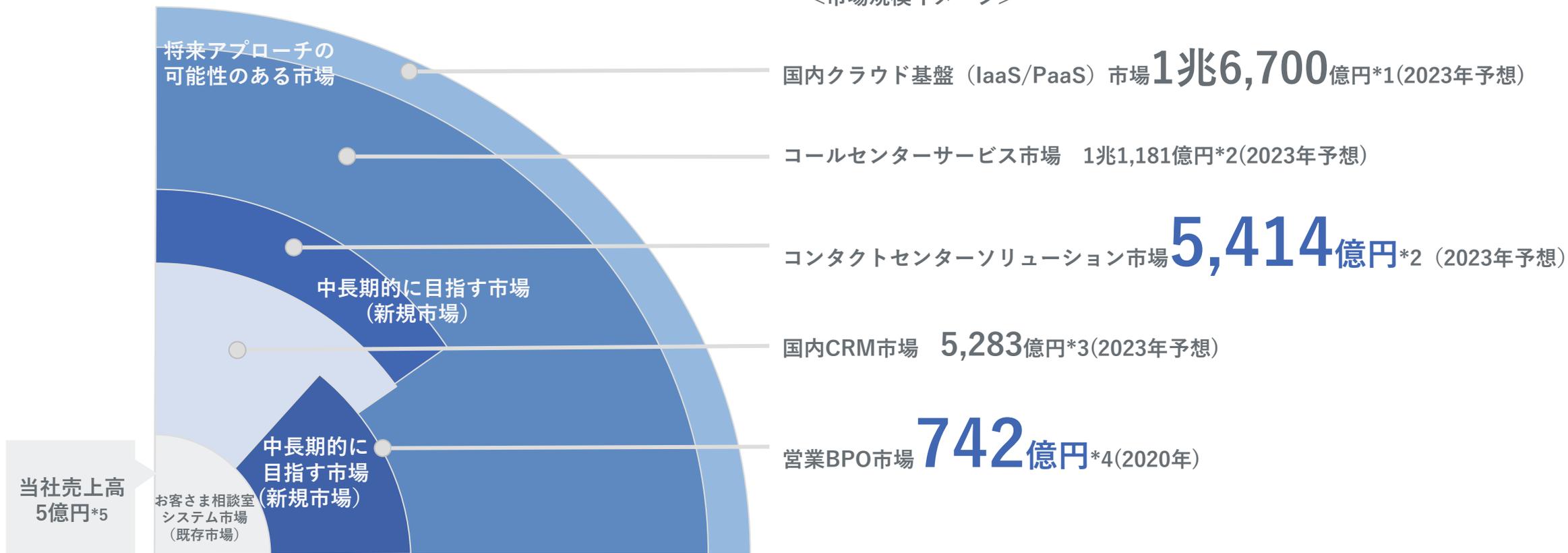
また、各機能を「ブロックのパーツのように」  
組み合わせができるため、ノーコード/ローコードで  
の設定を実現。  
より短期間での利用開始を可能とします。

## Discoveriezを中心に企業内外の情報が循環（概念図）



# 営業BPO市場、コンタクトセンター市場を中長期的なターゲットとし、市場拡大前期からの早急な対応が実を結び、安定的なストック型売上を続々と受注

<市場規模イメージ>



\*1 矢野経済研究所「クラウド基盤(IaaS/PaaS)サービス市場に関する調査」(2020/5/12) \*2 矢野経済研究所「2021 コールセンター市場総覧 ～サービス&ソリューション～」(2021/10/28)

\*3 デロイト トーマツ ミック経済研究所「マーテック市場の現状と展望2021 クラウド型CRM市場編」(2021/5/25) \*4 矢野経済研究所「2021-2022 BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)市場の実態と展望」(2021/10/27)

\*5 億円未満を四捨五入

## 多角的な業種・業界での利用可能なノーコード/ローコードの国産クラウドサービス 企業規模に関わらず、ご利用いただけるユニークな存在



初期費用の導入支援、コンサルティング費用と月額ライセンス料のシンプルな価格体系  
オプション機能はご利用途中でも契約可能なため、導入ハードルが低い点も特徴

Discoveriez

クライアント

導入料 (初期費用)

月額利用料



\*当社の利用数の定義としては、クライアントの各部署や利用シーンごとに複数環境をご用意させていただくため、クライアント1環境に限定されるものではありません。



### リセラーパートナー (ダイレクト (紹介) ・セルスルー (卸) )

Discoveriezの導入・導入後のサポート等を実施

ヒアリング、デモンストレーションによる製品説明、受注後の一次対応、アップセル・クロスセル販売



### コンサルティングパートナー (ソリューションパートナー+リセラーパートナー)

Discoveriezを顧客に対して提案から導入まで一貫したコンサルティング

受注前の提案活動・契約～受注後の導入から導入後のサポートまで (提案・販売・設計・運用支援・トレーニング)



### ソリューションパートナー

Discoveriezの販売 (設計・運用支援・トレーニング)

業務コンサルティング、JSやAPIを利用した開発支援、製品活用支援、操作指導



### プロダクトパートナー

SFA、CRM、CTI、基幹システム等  
自社製品・サービスとDiscoveriezと連携

【パートナー様 一覧抜粋】  
ジェネシスクラウドサービス株式会社様、モビルス株式会社様、  
LINE株式会社様

etc...

## データマーケティングの加速化 日本トータルテレマーケティング (NTM)と業務提携

### News Release

報道関係者各位  
No. 00000000-00

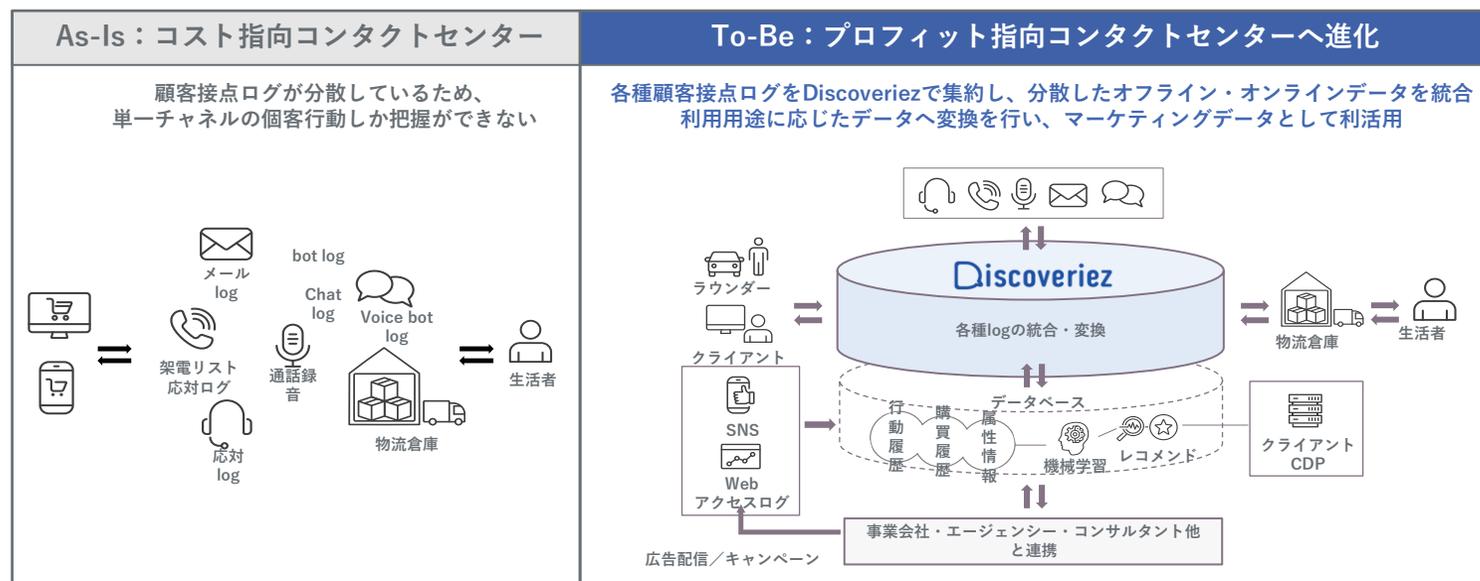
2022年5月13日  
株式会社ジーネクスト

#### ジーネクスト、データマーケティングの加速化に向けて 日本トータルテレマーケティングと業務提携

株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役：横治祐介、東証マザーズ：4179、以下「ジーネクスト」）は、コンタクトセンター事業・フルフィルメント事業を運営する日本トータルテレマーケティング株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：森 真吾 以下「NTMJ」）と、データマーケティング推進パートナーとして業務提携したことをお知らせします。両社は本業務提携を通じ、顧客対応のデータマーケティング活用を強力に推進します。



## クライアントおよび生活者の体験価値創造（CX向上や収益増加） NTMや博報堂グループとデータマーケティング推進パートナー として提携、利用拡張



- ・データに基づく顧客対応（対応品質の向上・アップセル/クロスセルの推進）
- ・顧客接点全体の行動データサービスの強化
- ・双方の知見を活用したシステム開発・外販スキームの展開
- ・広告マーケティングだけでは獲得できなかった顧客を顕在化

営業管理のDXを加速させ、  
生産性向上を図るための取り組みを  
グローバルキャスト社と協業

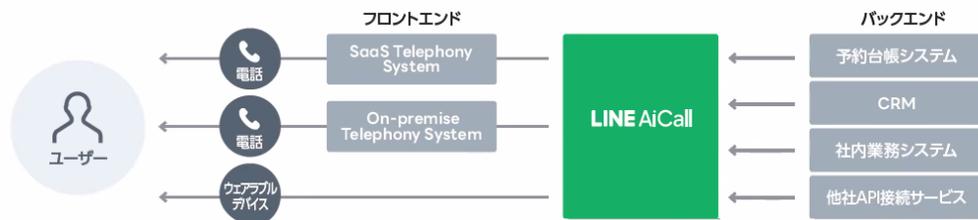


Discoveriezで取引先との情報やり取りをつなぐことで、  
自社および取引先、双方の業務効率化を実現



## LINE CLOVAとのアライアンス（LINE AiCall\*との技術連携） によるお問い合わせの自動化の模索

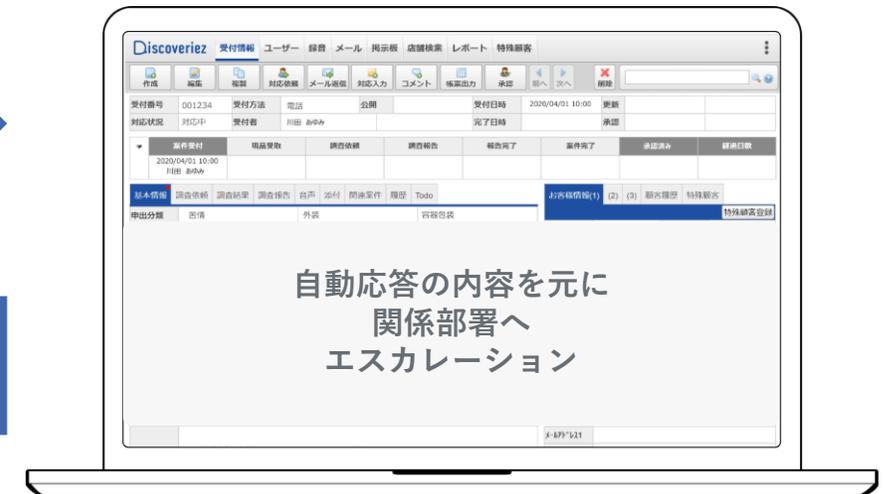
### LINE AiCall



問い合わせのオートメーション化



### Discoveriez



顧客対応のワークフローの  
オートメーション化強化

\* LINE AiCallは、LINE CLOVAのAI技術である「CLOVA Speech」（音声認識）と「CLOVA Voice」（音声合成）および会話制御の仕組みを組み合わせ、AIによる自然な対話応答を実現する電話対応AIサービスです。

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。これらの将来の見通しに関する記述は、本資料の日付時点の情報に基づいて作成されています。このような将来予想に関する記述には、必ずしも既知および未知のリスクや不確実性が含まれており、その結果、将来の実際の業績や財務状況は、将来予想に関する記述によって明示的または黙示的に示された将来の業績や結果の予測とは大きく異なる可能性があります。

これらの記述に記載された結果と大きく異なる可能性のある要因には、国内および国際的な経済状況の変化や、当社が事業を展開する業界の動向などが含まれますが、これらに限定されるものではありません。

また、当社以外の事項・組織に関する情報は、一般に公開されている情報に基づいており、当社はそのような一般に公開されている情報の正確性や適切性を検証しておらず、保証していません。

本資料は、情報提供のみを目的として作成しています。本資料は、日本、米国、その他の地域における有価証券の販売の勧誘や購入の勧誘を目的としたものではありません。



**G-NEXT**