

2024年9月期
第1四半期

決算説明資料

株式会社ピアズ

東証グロース市場(証券コード: 7066)

2024/2/13



peers

NEW NORMAL ACCELERATION

いつかの未来を、いつもの日々に
NEW NORMAL ACCELERATION



INNOVATION

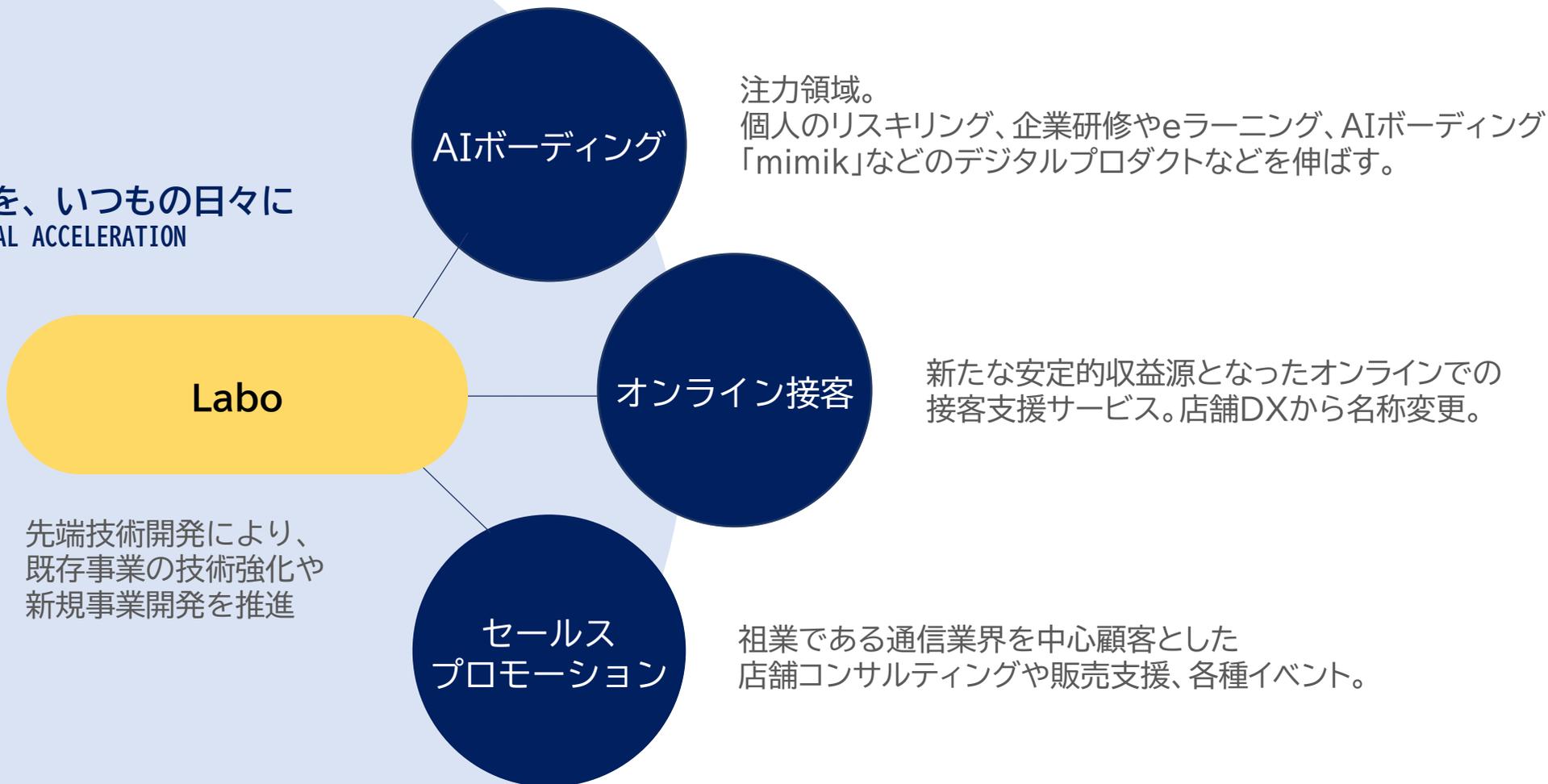


先端技術



社会実装

いつかの未来を、いつもの日々に
NEW NORMAL ACCELERATION



人的資本の向上により、企業の成長を加速化するAIを中心とした人材育成のサービスを展開。
今後はサービスラインナップを拡充し、新たな収益源として位置付ける。



リスキリング トレーニング

階層別研修やセールス研修、
理念浸透コンサルなどの幅広い
領域のプログラムを開発・展開

人的資源
高収益



eラーニング

成功事例動画制作から、
オンラインテストや予習復習と
プロセス管理のシステム

強化



AIトレーニングシステム *mimik*

ハイパフォーマーノウハウや
表情/感情解析による
AIロープレトレーニング

DX
高継続率

接客シーンをオンライン完結することで、効率化とデータ分析による生産性向上を実現。
営業人材やオペレーター人員不足などの顧客課題の解決に貢献。(旧・店舗DX事業から名称を変更)



オンライン接客センター

オンライン接客システムを
活用した遠隔での
接客センター運営を受託



オンライン接客システム

Video Callcenter
SYSTEM

オールインワンビデオコール
により、顧客満足を短時間で
提供可能なシステム



AI接客分析システム

ONLINEX

接客データのAI解析を行い、
成約につながる対応品質の差
を形式知化し、スキルを平準化

創業時から行っている移動体通信業界関連企業を主な顧客としたサービスを展開。
あらゆる側面から顧客が抱える課題の解決を行い、収益向上へと貢献。



人材派遣

人材不足による
プロ販売員派遣



プロモーション

業務受託型
店頭販売支援



コンサルティング

店舗オペレーション
/販売力向上

売上:高

利益率:高

1

第1四半期 実績 p. 8

2

事業トピックス p. 16

3

中期経営方針 p. 22

4

会社概要 p. 28

連結売上高
(第1四半期)

微増 

15.9億円
(前年同期比 +6%)

連結営業利益
(第1四半期)

大幅増 

1.5億円
(前年同期比 +81%)

当期純利益
(第1四半期)

大幅増 

1.2億円
(前年同期比 +61%)

EBITDA
(第1四半期)

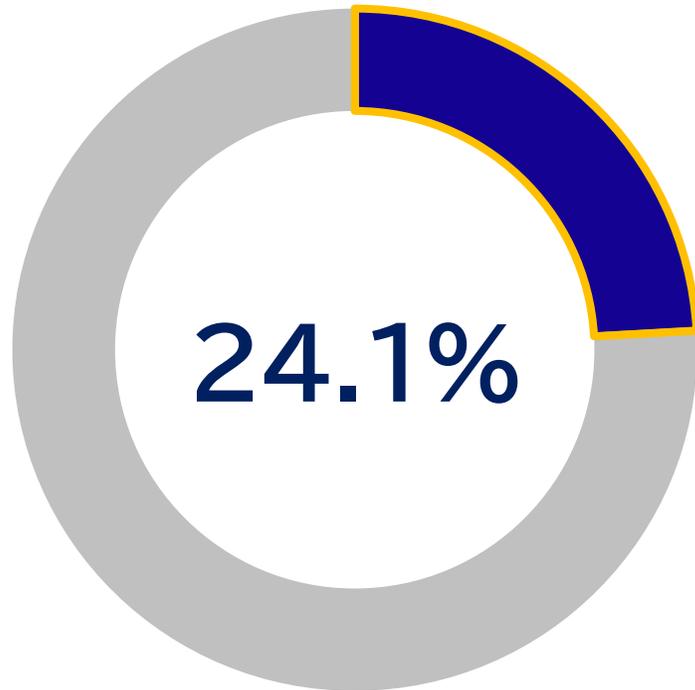
大幅増 

1.8億円
(前年同期比 +50%)

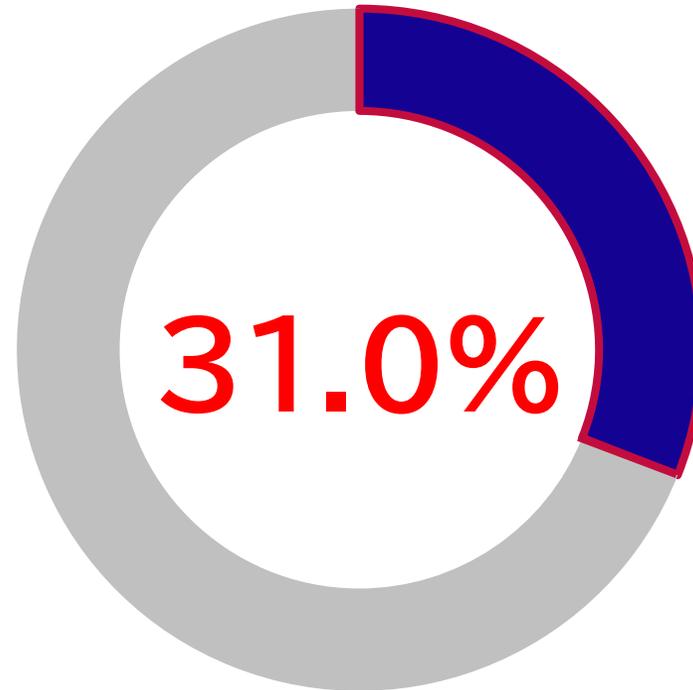
通期予想に対する進捗率

営業利益・当期純利益は第1四半期では先行するも、下半期以降での大型投資(採用の強化やM&A、オフィスの移転など)を計画しているために、期初計画通りに進捗している。

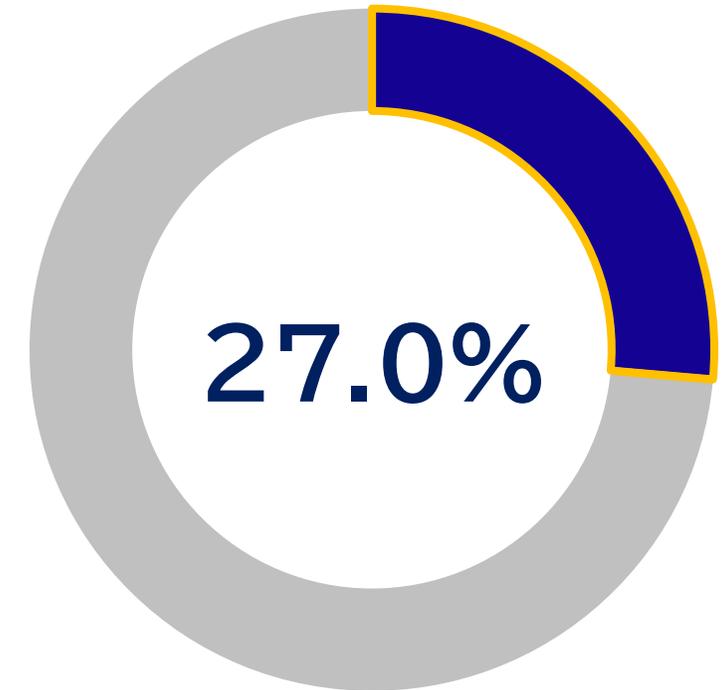
売上



営業利益



当期純利益



計画
実績

6,600百万円
1,591百万円

計画
実績

500百万円
155百万円

計画
実績

470百万円
127百万円

M&Aによる 子会社が 既存事業に貢献



- ✓ マックス社（2022M&A）の経営改善により売上及び利益額が増加
- ✓ ウィル社（2022M&A）の吸収合併によるシナジーが粗利率に貢献

RWB事業が 黒字化



- ✓ 前年度に断行した大規模償却の効果が1Qから発現
- ✓ JR東日本との協業等も含め、利益貢献事業への転換を目指す

大型投資計画へ 投資余力も確保



- ✓ 1Qは、期初計画通りに利益先行で進捗
- ✓ 2Q以降、適切なタイミングで大胆なM&Aや事業・人材投資を実施

全指標において計画通り、前年同期を大きく上回る進捗。今後も粗利率の改善は継続する。

	2023年9月期 第1四半期	2024年9月期 第1四半期	前年同期比
(単位:百万円)			
売上高	1,496	1,591	+6.3%
売上総利益	380	436	+14.8%
営業利益	85	155	+81.9%
経常利益	78	146	+86.4%
親会社株主に帰属する 当期純利益	79	127	+61.0%
EBITDA	121	182	+50.4%

粗利率が
大きく向上

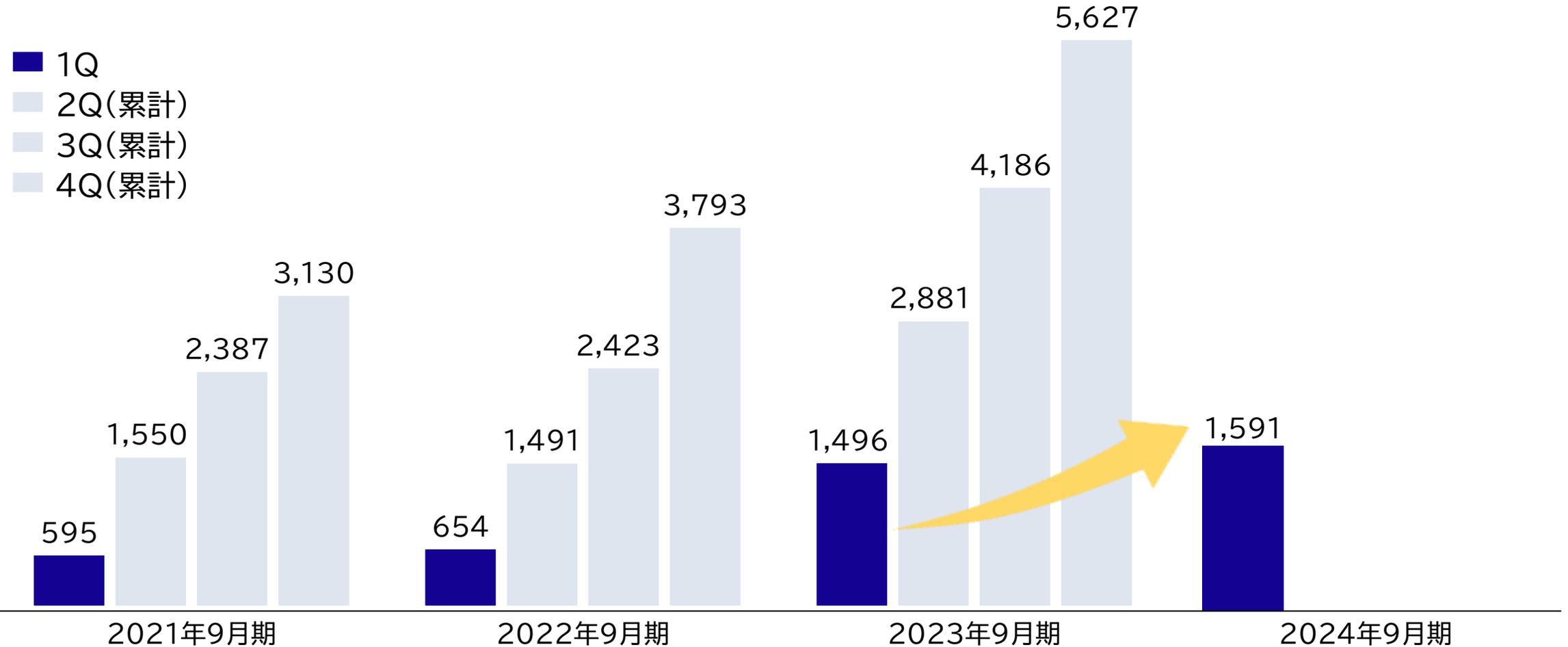
連結貸借対照表

昨年度末に実施したリモートワークボックス事業の戦略的大型償却により、資産が減少。投資回収フェーズに進む。

(単位:百万円)	2023年9月末	2023年12月末	増減額
流動資産	3,664	3,538	△126
(うち、現預金)	2,771	2,610	△161
固定資産	1,084	1,090	+6
(うち、のれん)	190	180	△10
資産合計	4,749	4,629	△120
流動負債	1,129	1,355	+226
固定負債	1,264	870	△394
負債合計	2,394	2,226	△168
純資産合計	2,355	2,403	+48
負債純資産合計	4,749	4,629	△120
自己資本比率	49.6%	51.9%	+2.3pt

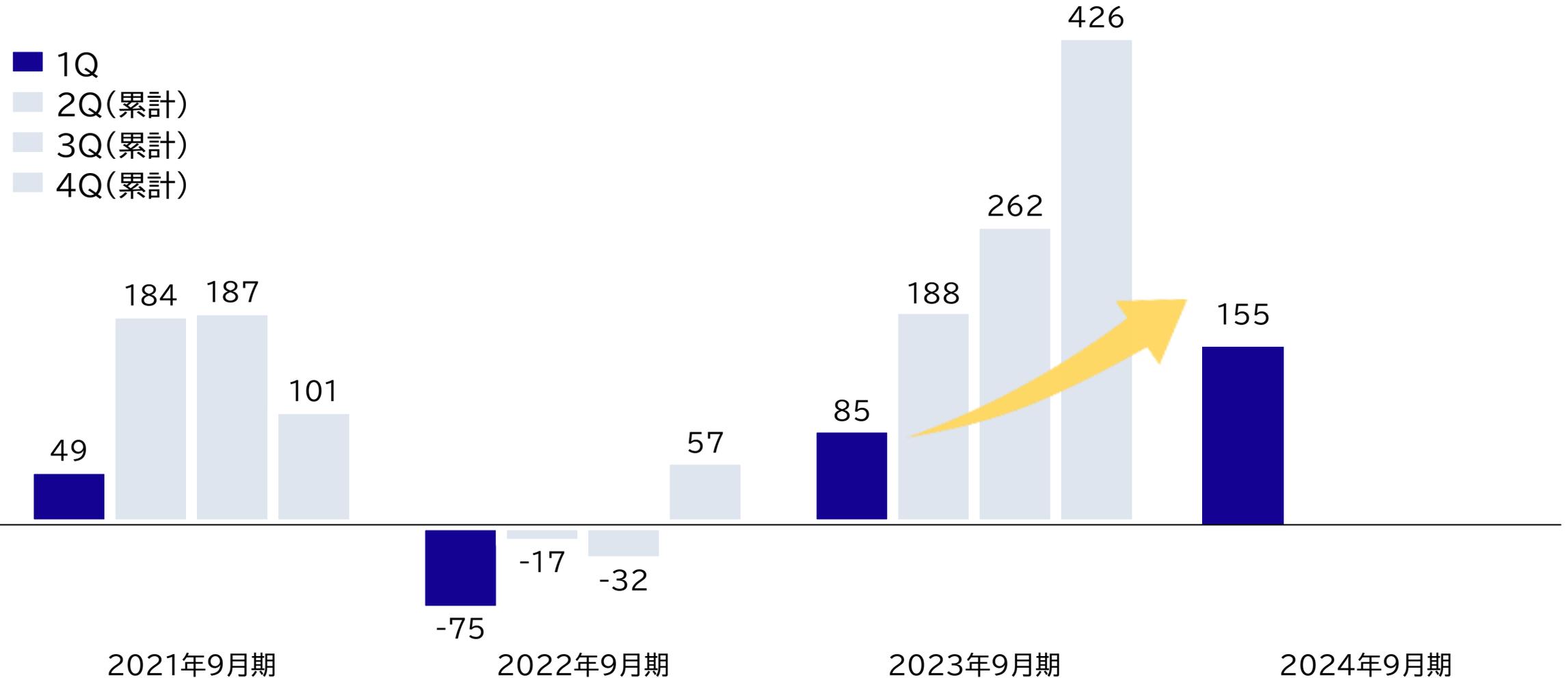
四半期別 連結売上高推移

第1四半期売上の過去最高値を更新。
コロナ禍の影響から完全に復活し、新たな事業の芽も着実に成長している。



四半期別 営業利益推移

第1四半期営業利益の過去最高値を大幅に更新。
不採算事業の整理とM&A子会社の経営改善により、収益体質へと生まれ変わる。



1	第1四半期 実績	p. 8
2	事業トピックス	p. 16
3	中期経営方針	p. 22
4	会社概要	p. 28

オンライン接客事業

オンライン接客事業では、顧客接点をオンライン接客化することにより成約率向上やコストの圧縮、業務効率化が可能になり、様々な業界の多様なシーンに合わせてサービスを展開が可能。

提供
タイプ

内容

提供価値

導入イメージ

①店頭スキルサポート



専門的なスキルを有する
スタッフを複数店舗でシェアリング

成約率向上
コスト削減
オペレーション効率化

重要事項説明の代行
提案が強いスタッフによる提案代行
資格が必要な対応

②人的リソースの最適化



繁忙している店舗のお客様に
閑散している店舗の人員が
ビデオ接客で対応

応対数の最大化
待ち時間の削減
店舗間の繁忙差の解消

キャリアショップ受付
旅行代理店受付
ホテル受付
その他複数店舗を運営している代理店

③コンタクトセンターの ビデオ接客化



電話やテキストだけでは
伝わりづらい内容を
オンラインの画面共有等を活用して
視覚情報を提供

アップセル
CS/NPS向上

アウトバウンドテレマ
インバウンドテレマ
カスタマーサポートセンター
チャットボット

④WEB導線からの サジェスチョン接客



LPやWEBサイト上に
オンライン接客ボタンを配置し、
ユーザーからの問い合わせに
ビデオ接客で対応

CVR向上
検討フェーズでの離脱防止
CS/NPS向上

ライブコマースの配信後フォロー
製品の問い合わせ窓口

オンライン接客事業

NTTドコモでのオンライン接客事業を推進させつつ、移動体通信業界への拡大を行い、他業界展開を目指す。



※1 2MC「キャリアアショップの展開状況と店舗一覧 2021秋」キャリアアショップの全国店舗数を引用。現状の店頭接客のうち30%がオンライン接客に置き換わる事を想定し、当社にて算出。

※2 「生命保険市場の概要」|「デトロイト調査:日本銀行顧客のデジタル活用の遅れが明らかに」|「令和3年 電子商取引に関する市場調査」|「リアル店舗を主としたアパレル流通・小売企業における 販売チャネル別購買行動と関係性に関する研究」より各業界別のリアル販売チャネルを引用。10%がオンライン接客に置き換わる事を想定し、当社にて算出。

※3 「2021年度 教育研修費用の実態調査」、「労働政策研究機構 産業越え就業者数」より業界別育成市場規模を引用。現状の研修・育成のうち10%がAIに置き換わる事を想定し、当社にて算出。

新規導入先の開拓が順調に進捗。
今後はAIトレーニングシステムのさらなる改善とデータ蓄積により新たなプロダクトの開発へと乗り出す。

新規導入先

ドコモ CS 九州への”mimik”・AI 導入支援

NTT ドコモのオペレーション業務を包括的に担う
ドコモ CS 九州にて、AI ロープレ研修「mimik」を導入決定。
「mimik」導入に伴う AI 導入支援も決定。



城西大学薬学部での服薬指導実習に“mimik”導入

城西大学の薬学部の次年度実務実習生について、「mimik」を
活用した服薬指導コミュニケーションのセルフトレーニングを導入。



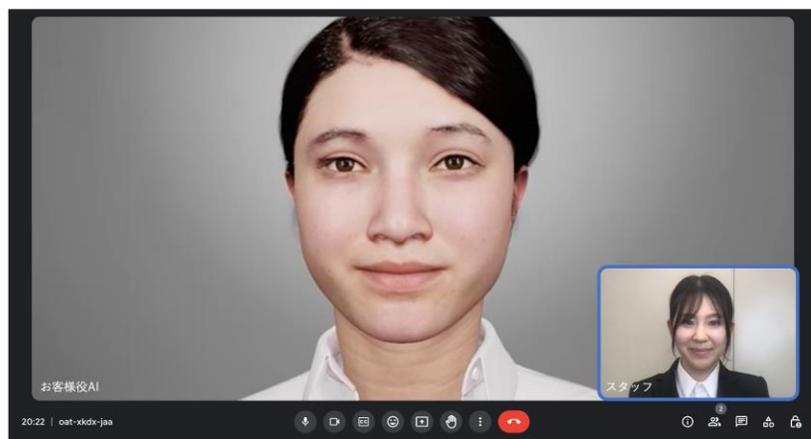
※プレスリリース発表企業のみ抜粋

新サービス開発(mimik NEST:仮称)

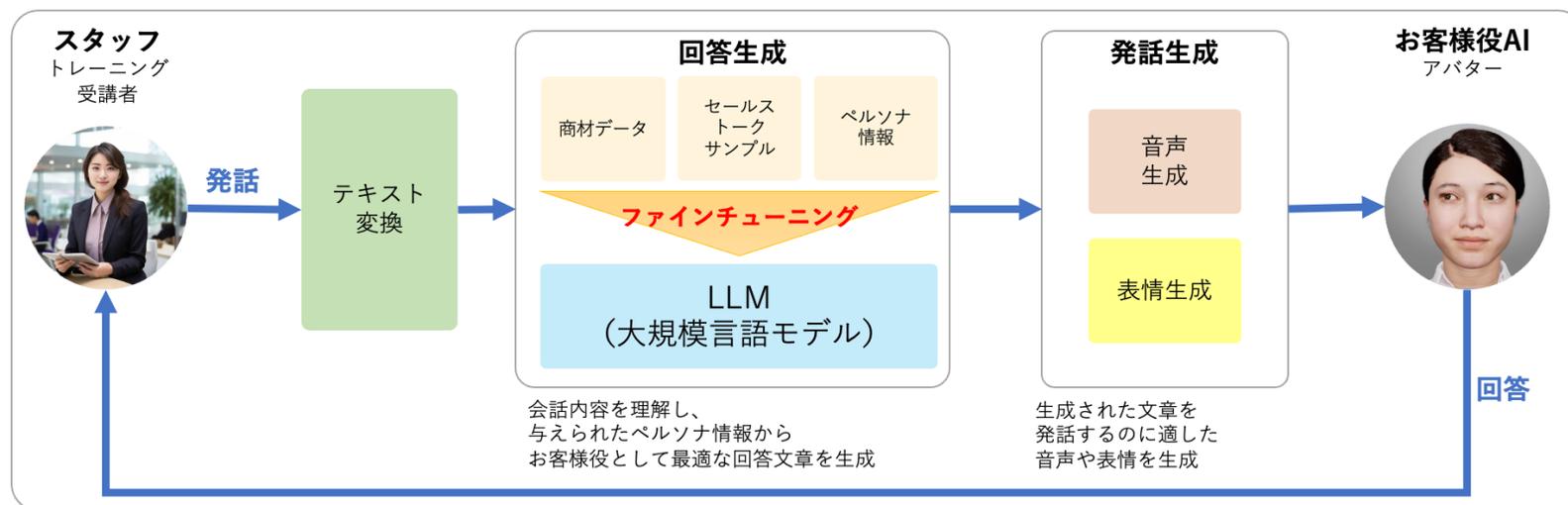
お客様役AIとのロールプレイングによる接客トレーニングが可能。

回答スピードも速く、お客様のベルソナ(人物像や背景、趣味趣向等)を設定することで、接客の難易度を変更することもできる。

ロールプレイング評価(スコア)を詳細にフィードバックすることで、改善点が明確となる。



トレーニング概要



評価

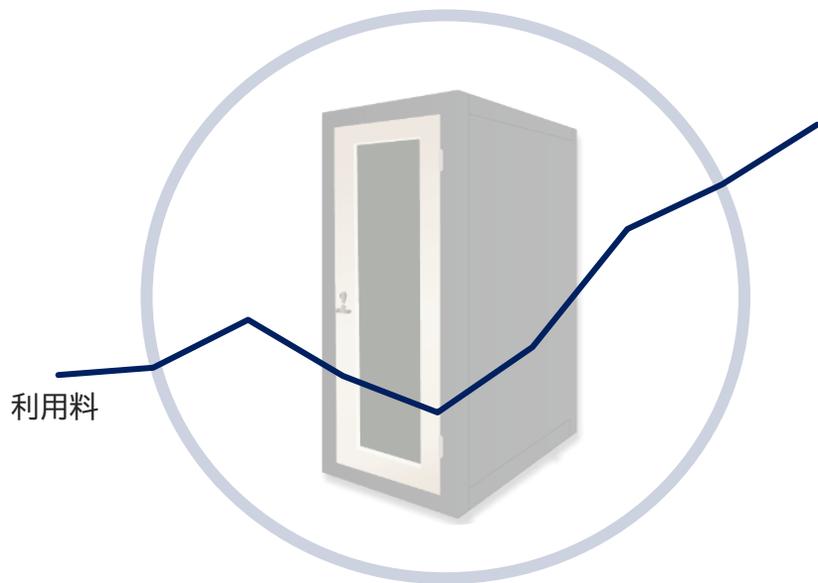
- ・各会話カテゴリーごとの評価点と評価ポイント
- ・お客様役AIから、スタッフの印象や、良いと感じた点、良くなかったと感じた点についてコメント
- ・評価まとめ、結果報告（成約やアポ獲得など設定が可能）

チャットボットのような回答シナリオを用意した分岐型AIではなく、LLMによるリアルで自然な会話ができるようになり、シナリオ作成の手間もなく、無限のパターンの回答が可能となる。

コロナ禍の収束により、苦戦していたリモートワークボックス事業のテコ入れを開始。
今後の計画としては中期的な投資回収を見込む。

PL・CFがプラスとなり黒字へ転換。 投資回収フェーズに入る

RemoteworkBOXの一般利用割合による収益率が向上したことにより、2Links単体での赤字回避。
今後は利用率を維持させながら計画的に値上げを行い、投資回収フェーズへとスムーズに移行。



JR 東日本運営の「STATION WORK」と 「RemoteworkBOX」が連携開始

当社のRemoteworkBOXと、JR東日本が運営する「STATION WORK」との連携を開始。本連携により、会員数約42万人の「STATION WORK」上のシステムにて、「RemoteworkBOX」の予約を行うことが可能となり、集客力強化が見込まれる。



1	第1四半期 実績	p. 8
2	事業トピックス	p. 16
3	中期経営方針	p. 22
4	会社概要	p. 28

中期経営方針

1. リアルとデジタルを融合させた接客・営業領域の事業を拡大する
2. セールスプロモーション・店舗DXに引き続き、AIボーディング領域（AIによるリスキリング・企業の人材育成）を強化する
3. 長期構想の実現に向けて、AI接客プロダクト開発への投資を強化する

社会変化と当社の強みを踏まえ、3ステップに分けた中期経営方針のステップを設定。
 なお、ステップごとの期間は設けず、前倒しの姿勢で最短での実現を目指す。

	ステップ 1	ステップ 2	ステップ 3
テーマ	オンライン接客事業と AIボーディング事業の事業拡大	接客AI(セールスDX) としてのポジション確立	AI自動接客プロダクト による グローバル展開
顧客	通信領域から、 多様な接客領域へ進出	デジタルプロダクト展開により 中低単価の接客領域へと拡大	グローバル企業
プロダクト	<ul style="list-style-type: none"> ・ セールスプロモーション ・ オンライン接客 ・ AIボーディング 	<ul style="list-style-type: none"> ・ AIを活用した汎用的 接客サポートプロダクトなど 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高次元接客をボーダーレスに 提供できるAIプロダクト
活かせる 強み	蓄積された接客ノウハウと ビッグデータ	他業界・全言語へのカスタマイズ	日本独自の「おもてなし力」を 発揮できるノウハウとビッグデータ

中期目標

2026年9月期に、

売上

100億円

(23年比 +77%)

営業利益

10億円

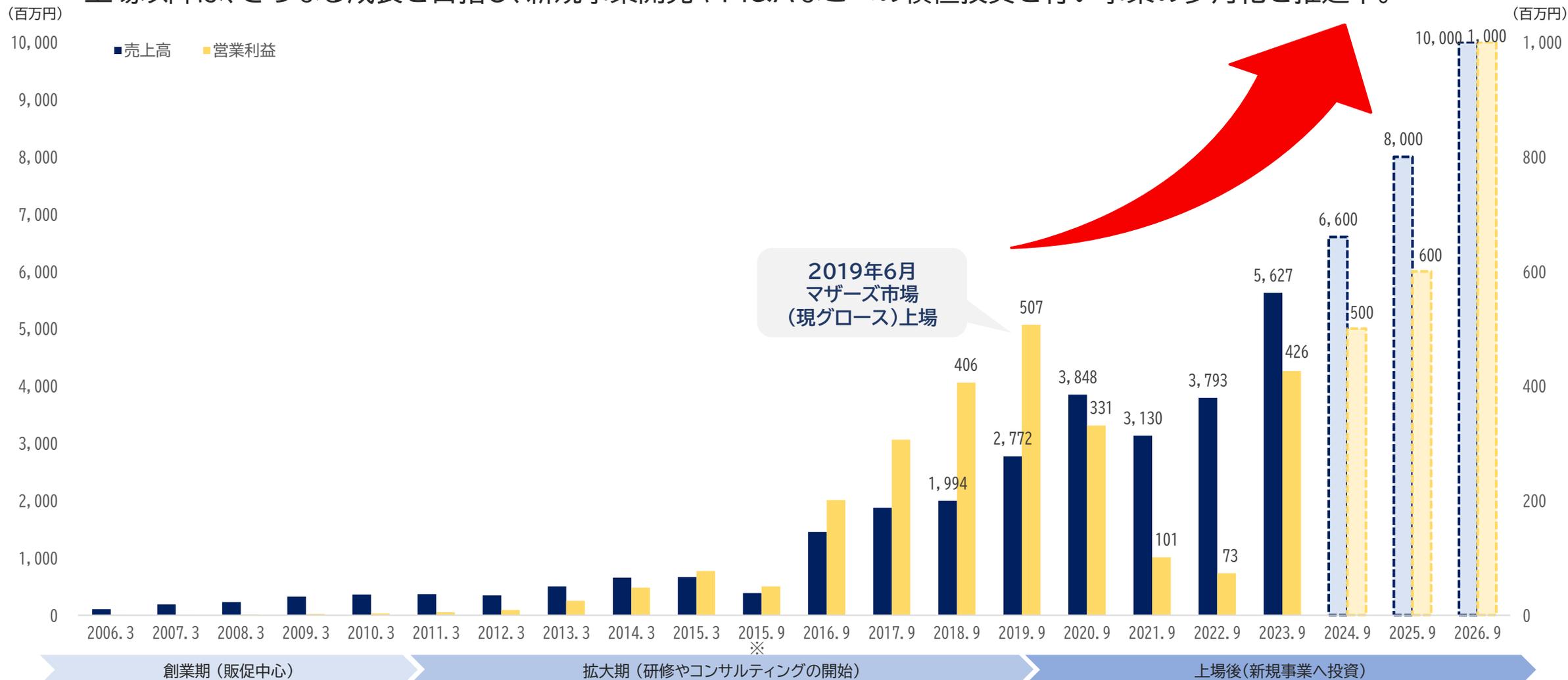
(23年比 +134%)

を達成する。

なお、本目標の前倒し達成に向けて、全社一丸として取り組む。

業績推移

創業以来、移動体通信業の販売チャネルにおける販売促進及びコンサルティング業を中心に成長。
 上場以降は、さらなる成長を目指し、新規事業開発やM&Aなどへの積極投資を行い事業の多角化を推進中。



2019年6月
マザーズ市場
(現グロース)上場

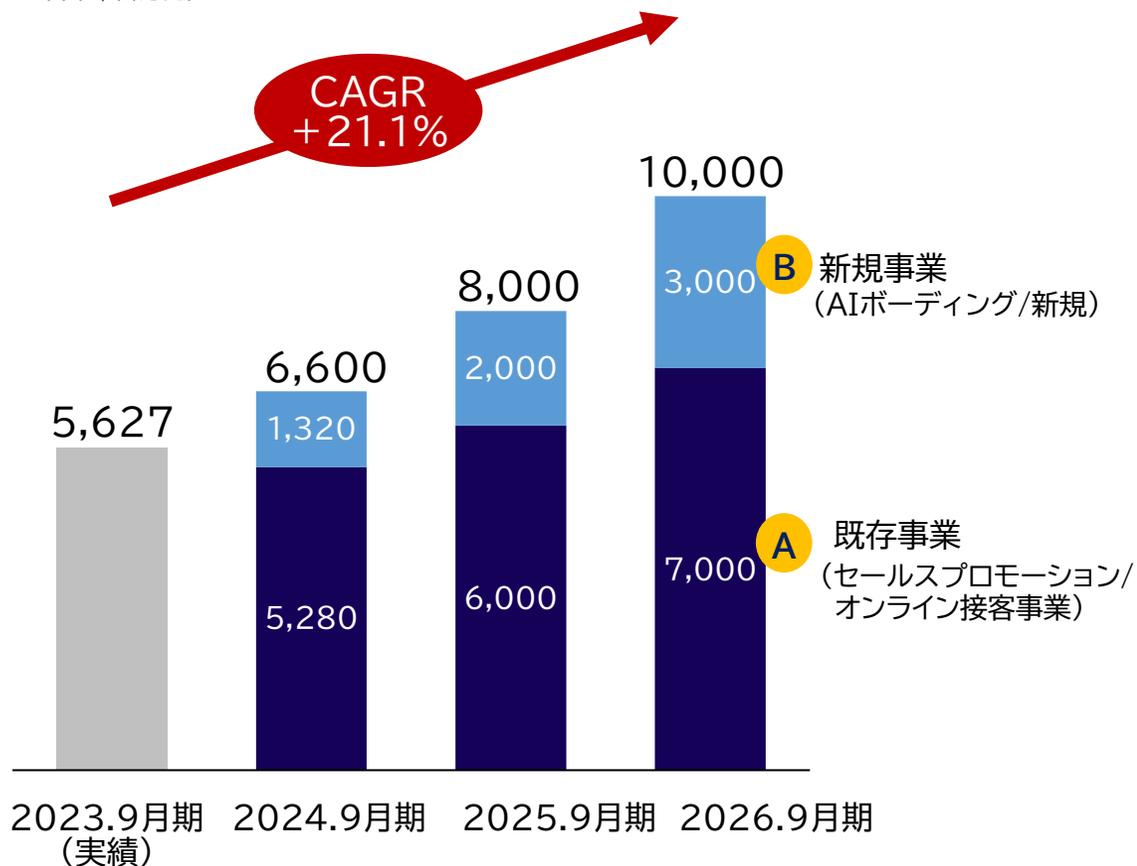
※2015年9月期は会計年度を3月から9月へ変更したため半期での算出

3か年事業計画

本中期経営方針の3年間に、一気に事業規模を拡大する。
2026年9月期では、売上100億円、営業利益10億円を達成する。

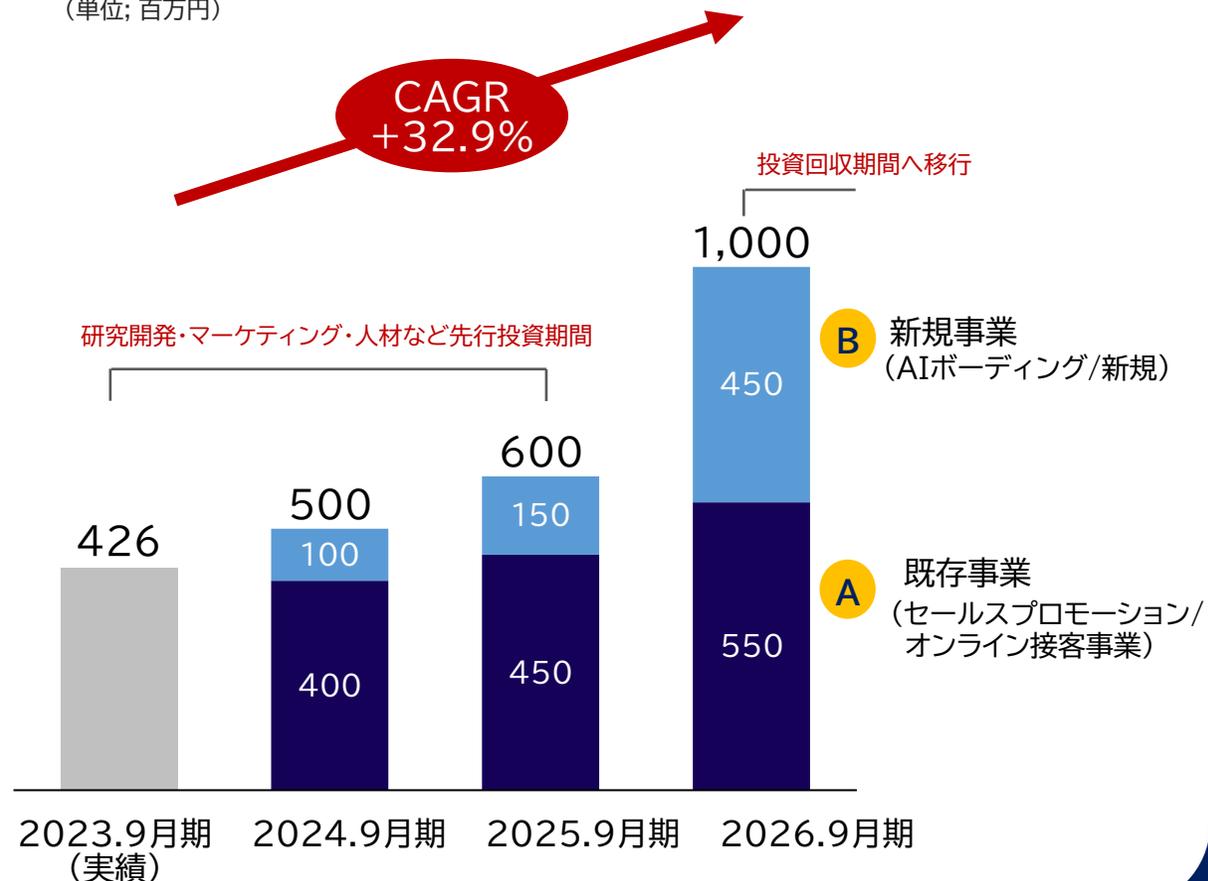
売上

(単位: 百万円)



営業利益

(単位: 百万円)



1	第1四半期 実績	p. 8
2	事業トピックス	p. 16
3	中期経営方針	p. 22
4	会社概要	p. 28

会社概要

社名 株式会社ピアズ

事業開始 2005年1月

所在地 東京都港区西新橋2-9-1 PMO西新橋5F

代表取締役 桑野 隆司

従業員数 815名(社員458名・委託社員357名)

※2023年9月時点、グループ会社を含む

上場市場 東証グロース 証券コード7066 (2019年6月20日上場)

資本金 67百万円

※2023年9月末時点

グループ会社

・株式会社Qualiagram

・2Links株式会社

・株式会社マックスプロデュース

2005年の創業から約20年。

「いつかの未来を、いつもの日々に NEW NORMAL ACCELERATION」というパーパスを新たに掲げました。

ピアズグループは、先端技術やイノベーションの社会実装を通じ、社会の変化を加速させ、世の中をもっと豊かに、もっと便利にしていくことで社会に貢献する存在でありたいと考えています。

そのためにも、新規事業の創出のみならず、M&Aを通じ事業ドメインを拡大し多角化を図ることで、さまざまな事業を展開していきたいと考えています。

その中で、グループ各社においても個々に成長を目指しながら、相互に事業シナジーを創出しています。

企業の成長の原動力は言うまでもなく「人」です。

これから多くの仲間が増えていく中で、パーパスという共通の言葉を掲げ、創業から変わらない想いをつなぎ、いつかの未来を、いつもの日々にしていきたいと思っています。

桑野隆司





代表取締役
代表執行役員
桑野 隆司

2005年に当社創業。通信業界におけるセールスプロモーション事業からスタートし、適正販売・組織活性化に向けたコンサルティング事業へ事業拡大。2019年6月に東証グロース上場。常にイノベーションを忘れずに、他業界への事業領域拡大等スピード感のある企業成長を目指す。



執行役員
吉井 雅己

2008年当社に販売スタッフとして入社し、店舗のオペレーション改善や組織改善の研修・コンサルティングを実施。当社常務取締役を経て2020年11月に株式会社Qualiagram(現連結子会社)を立上げ、販売現場での知見を活かした新商品の開発に専任。



執行役員
CFO
山本 高太郎

2023年7月、執行役員CFOとして当社に入社。これまで複数社の上場企業にてCFO、COOを歴任。経営企画本部にてIR、M&A、CVC事業を管掌。既存事業をコアにし、グループ全体の価値向上につながる戦略の実行を目指す。



取締役
執行役員
栗田 智代

2009年1月、当社入社。2019年のIPOを牽引し、2020年12月に当社取締役就任。管理本部長として経理/財務、法務/総務などバックオフィス全般を管掌。今後課題となるコーポレートガバナンス、法令順守の強化をすることで、グループ全体の価値向上を目指す。

移動体通信(携帯)業界へ特化しコンサルティング事業を展開

2005

2008

2012

2017

2020



人材支援



販売促進



店舗支援



店舗
コンサルティング



店舗DX
(オンライン接客)

業界動向

携帯端末の普及期

提供商品の多様化

コロナ禍の影響

販売現場
の状況

販売現場における専門人材の不足

販売競争の激化

収益低下や組織課題の増加

商品/サービスの多様化
店舗オペレーションの複雑化

接客様式の変化

事業概要

携帯端末の普及に伴い、
店舗数が増加したことで発生した
人材不足に対して店頭販売員の
派遣サービスを展開

販売数向上を目的に、通信キャリアや
端末メーカーから業務を受託し、
イベント運営や店頭の販売支援を展開

新卒から管理職向けの階層別研修や
営業力強化などの幅広い領域の
研修プログラムを開発・展開

販売現場で発生する販売課題や
組織課題の解決に向けて
クライアント伴走型の
コンサルティングを展開

コロナ禍以前から接客のオンライン化に
着手してきたノウハウを活かし
オンラインでの接客支援サービスを展開

テクノロジーの進化が直接、商材・サービスに反映される業界だからこそ、課題の変化速度が速く
それに合わせて、事業内容を変化させていくことで成長性を担保してきた

従来のコンサルティング事業をオンライン型に展開し、接客のDX化に向けたシステムを開発



オンライン接客センター開設

コロナ禍以前から接客のオンライン化に着手してきたノウハウを活かし、オンラインでの接客支援サービスを展開



Video Callcenter SYSTEM



- ビデオコールセンターシステム -
「画面共有」によるビデオコール対応により、お客さまに更なる満足を短時間で提供可能なシステムを提供

ONLIN'X



- 次世代型接客支援システム -
接客内容の可視化によるオペレーションの効率化、スキルの体系化などオンラインならではの接客支援システムを提供

mimik

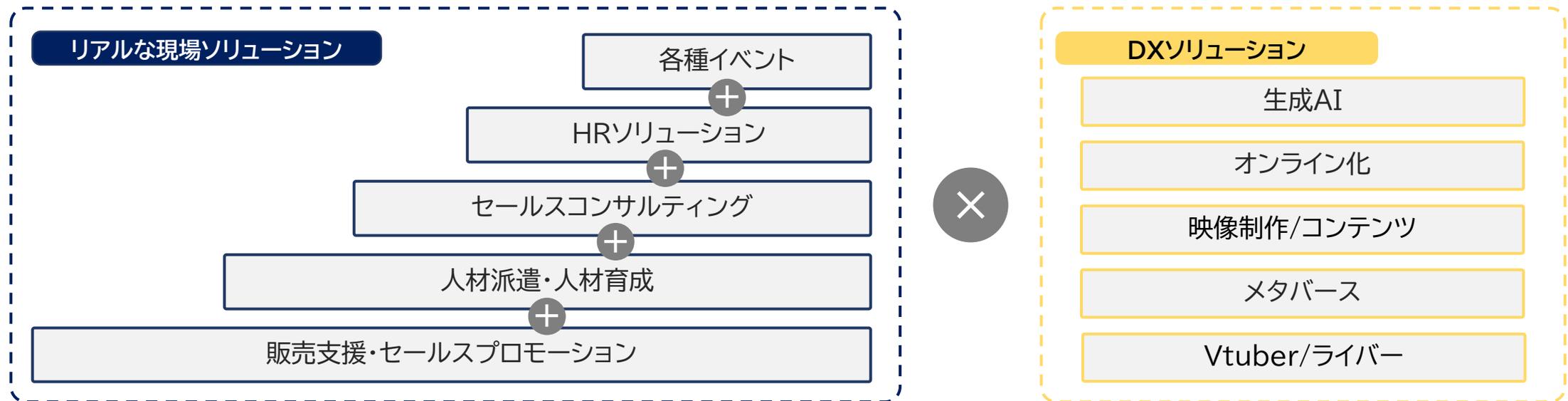


- ロープレトレーニングAIシステム -
AIを活用し表情解析や感情解析を可能にしたロープレトレーニングシステムを提供

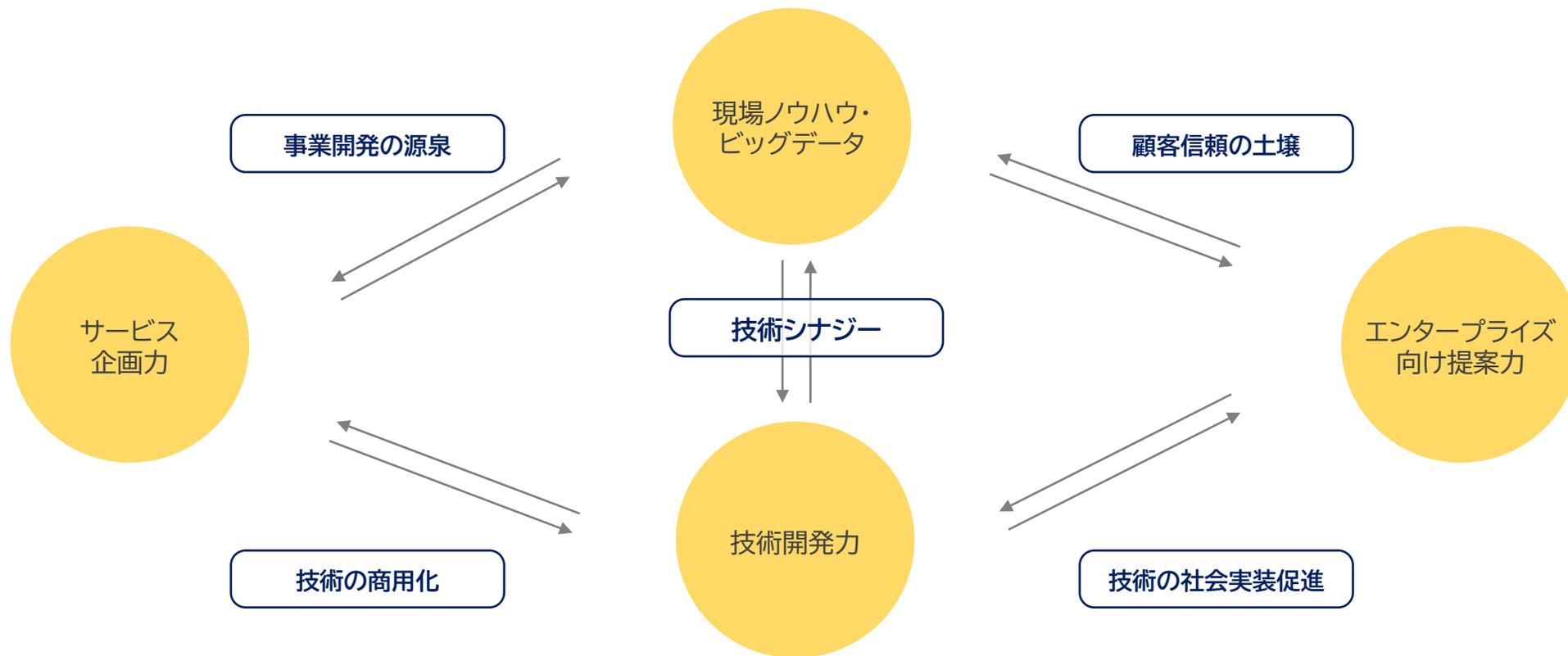
オンライン接客センターの開設に伴い、店舗のDX化に向けたシステムを開発
蓄積された接客データを元にした分析やトレーニング商品の提供を開始

APPENDIX

“顧客接点のコミュニケーション”へのDXソリューション提供によって、
企業の業績と生産性向上を支援する



「現場ノウハウ」、「先端技術」、「事業化ノウハウ」が、相互に関連し新プロダクト・サービスを創出するのが当社の持つ強み。

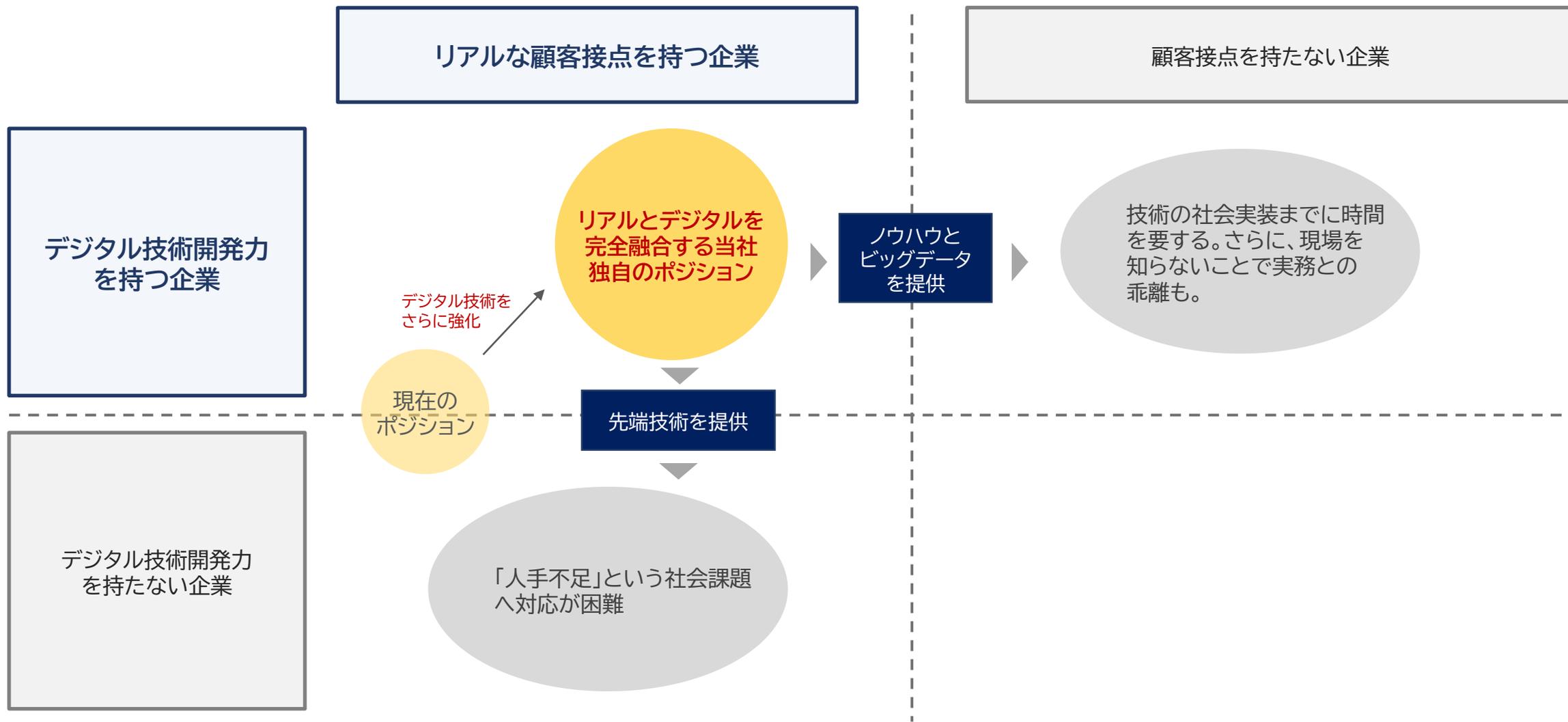


さらなる強みの蓄積、業界ポジションの確立には、多様な業界知見とビッグデータの蓄積が必須

オーガニック成長に加え、M&AやCVC投資にも注力する

当社の目指すポジション

当社の強みを活かしつつ、社会変化による需要を捉えるため、「リアルとデジタルを融合した接客・店舗支援サービス」を提供できる唯一無二のポジションを目指す。このポジショニングにより、競合企業に対するビジネス展開も可能に。



- 本資料に記載された将来情報等は、本資料作成時点における弊社の認識、意見、判断及び予測であり、その実現を保証するものではありません。様々な要因の変化により実際の業績や結果と乖離が生じる可能性がありますのでご承知おき下さい。
- 本資料は、弊社をご理解いただくための情報提供を目的としたものであり、弊社が発行する有価証券への投資を勧誘するものではありません。本資料に全面的に依拠した投資等の判断は差し控え願います。
- 当資料のアップデートは今後、毎年12月を目処として開示を行う予定です。

IRに関するお問い合わせ

株式会社ピアズ 管理本部 IR担当

E-mail ir@peers.jp

URL <https://peers.jp/ir/contact>

いつかの未来を、いつもの日々に
NEW NORMAL ACCELERATION

peers