



peers

NEW NORMAL ACCELERATION

## 中期経営計画

(事業計画及び成長可能性に関する事項)

2025-2027

2024年12月27日

株式会社ピアズ

東証グロース市場(証券コード：7066)

What we do

?

人の「こころ」と  
先端技術で  
これから  
をつくる

how  
?

# AIと データと ノウハウと

outcome

?

新しい未来へ  
時代を  
加速させる

First field

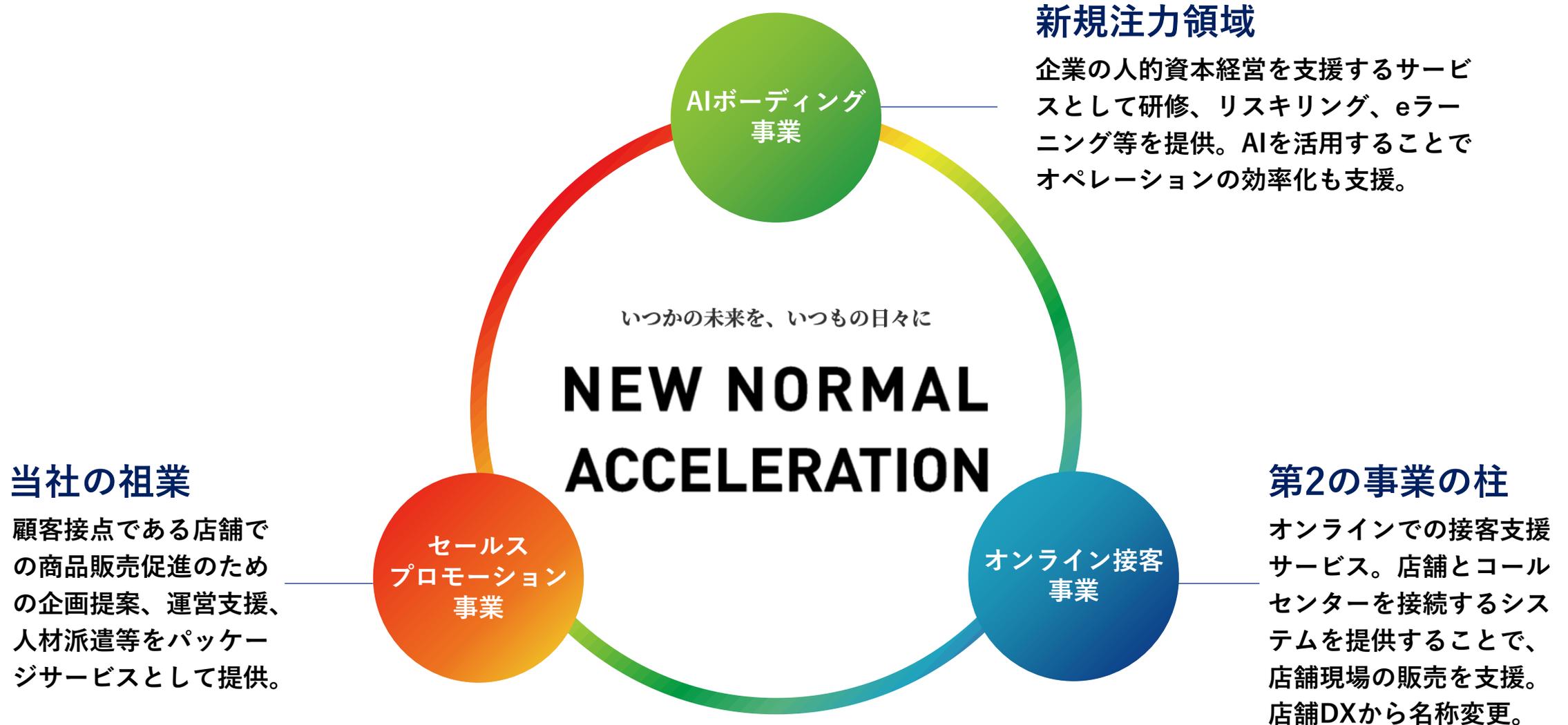
?

# 店舗に革新を 企業に成長を

パーパス

いつかの未来を、いつもの日々に

# NEW NORMAL ACCELERATION



### 新規注力領域

企業の人的資本経営を支援するサービスとして研修、リスクリング、eラーニング等を提供。AIを活用することでオペレーションの効率化も支援。

### 当社の祖業

顧客接点である店舗での商品販売促進のための企画提案、運営支援、人材派遣等をパッケージサービスとして提供。

### 第2の事業の柱

オンラインでの接客支援サービス。店舗とコールセンターを接続するシステムを提供することで、店舗現場の販売を支援。店舗DXから名称変更。

# 当社が実現してきたことと、これからのビジョン

店頭における販売支援、購入者の満足度を向上するためのスタッフ研修、オペレーションの最適化などの、接客領域における「成果」を最大化させ、販売現場の生産性を向上を実現させる。



創業  
販売現場の  
ノウハウ

2020  
年



蓄積された  
データ

2022  
年



最適な  
テクノロジー

いつかの未来を、いつもの日々に

## NEW NORMAL ACCELERATION

### 販売現場での支援

人材支援から販売促進、店舗支援、店舗コンサルティングと現場において、領域を広げながら成長。

### オンライン接客

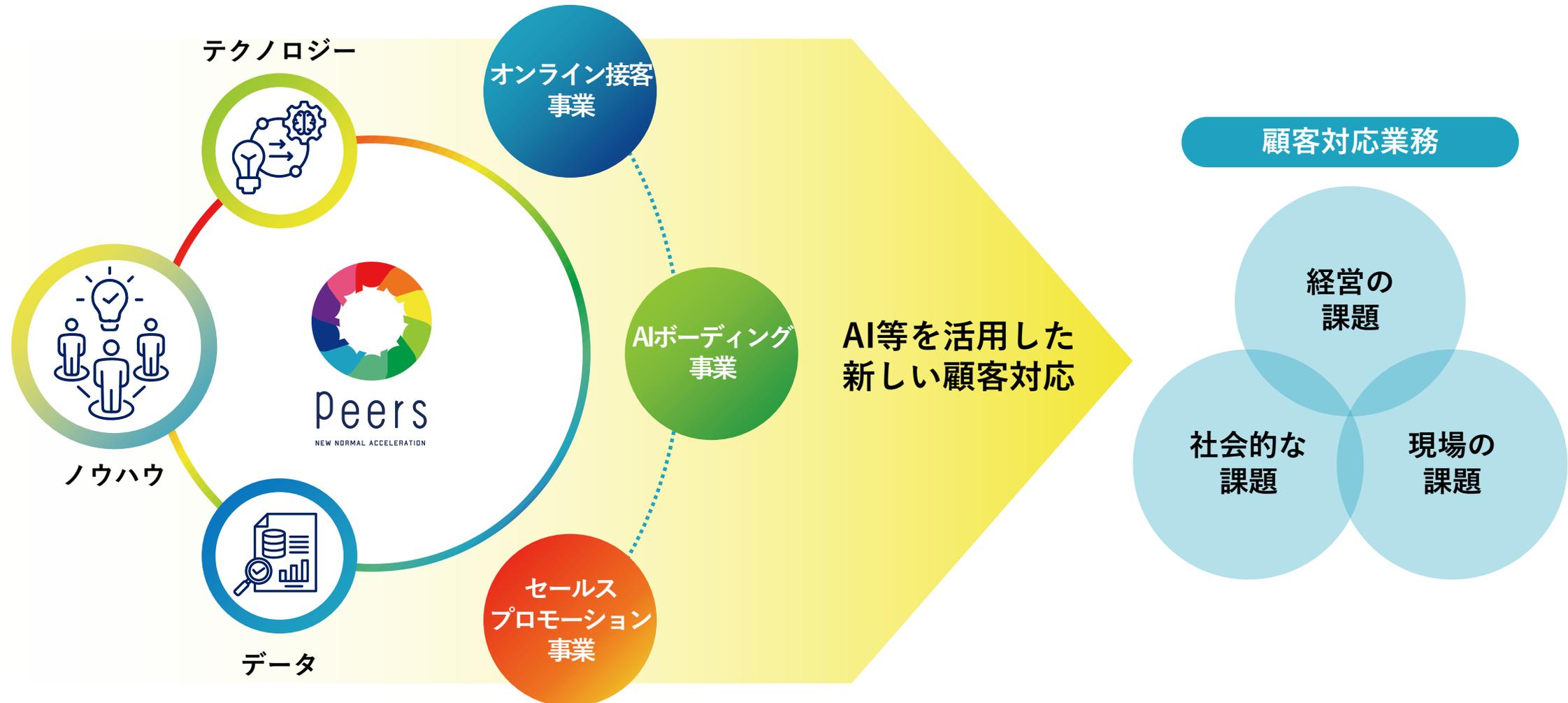
コロナ渦を機に、蓄積されたノウハウを活かしオンラインでの接客支援サービスを展開。

### AI接客へ

SES事業を取得し、AI接客サービスの内製化に向けての基盤構築を加速させる。

# 当社のつよみを活かした課題解決法

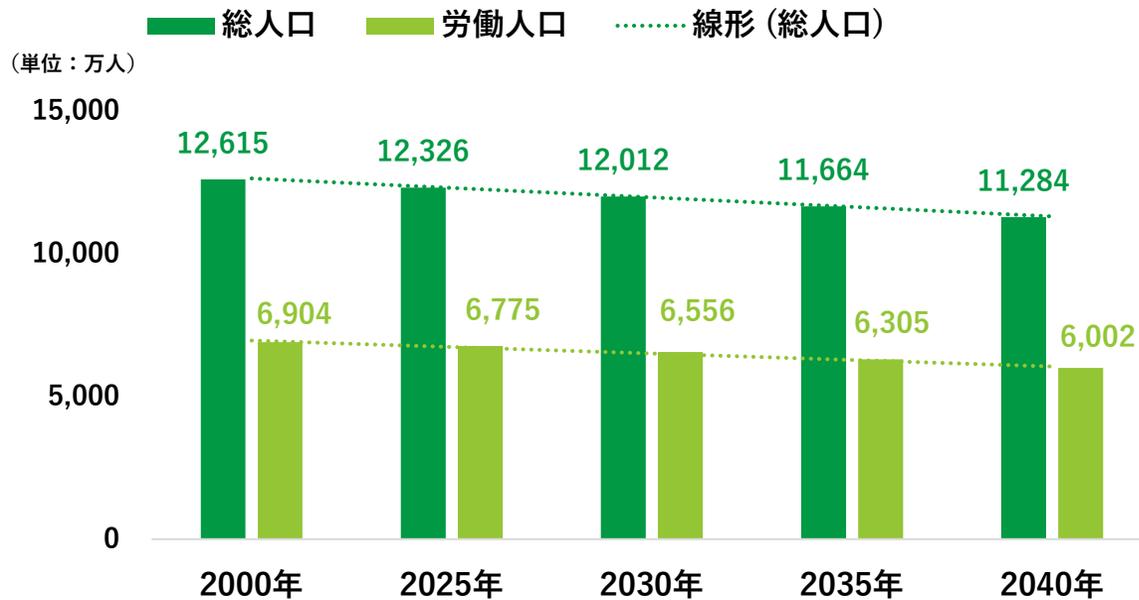
現場で培った販売ノウハウをもとに新たな価値を提供し、顧客対応業務の課題を解決する。



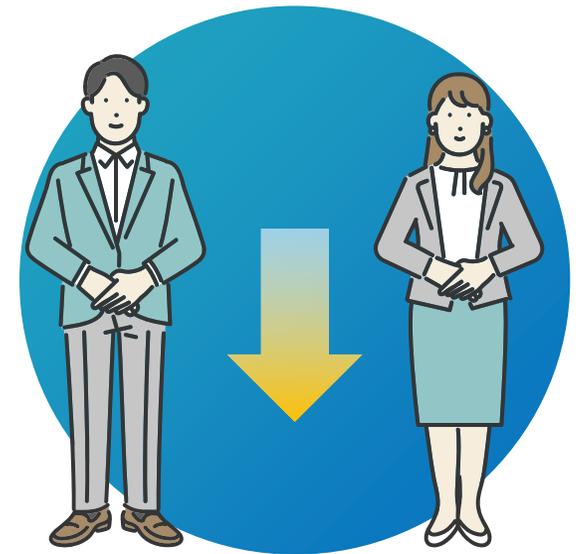
# 労働力人口の減少

日本の総人口の減少とともに労働人口も減少する見込み。  
 当社の事業領域の一つである窓口業務従事者の割合も比例して減少すると予想される。

日本の総人口と労働人口推移\*1



一つの  
ケースとして

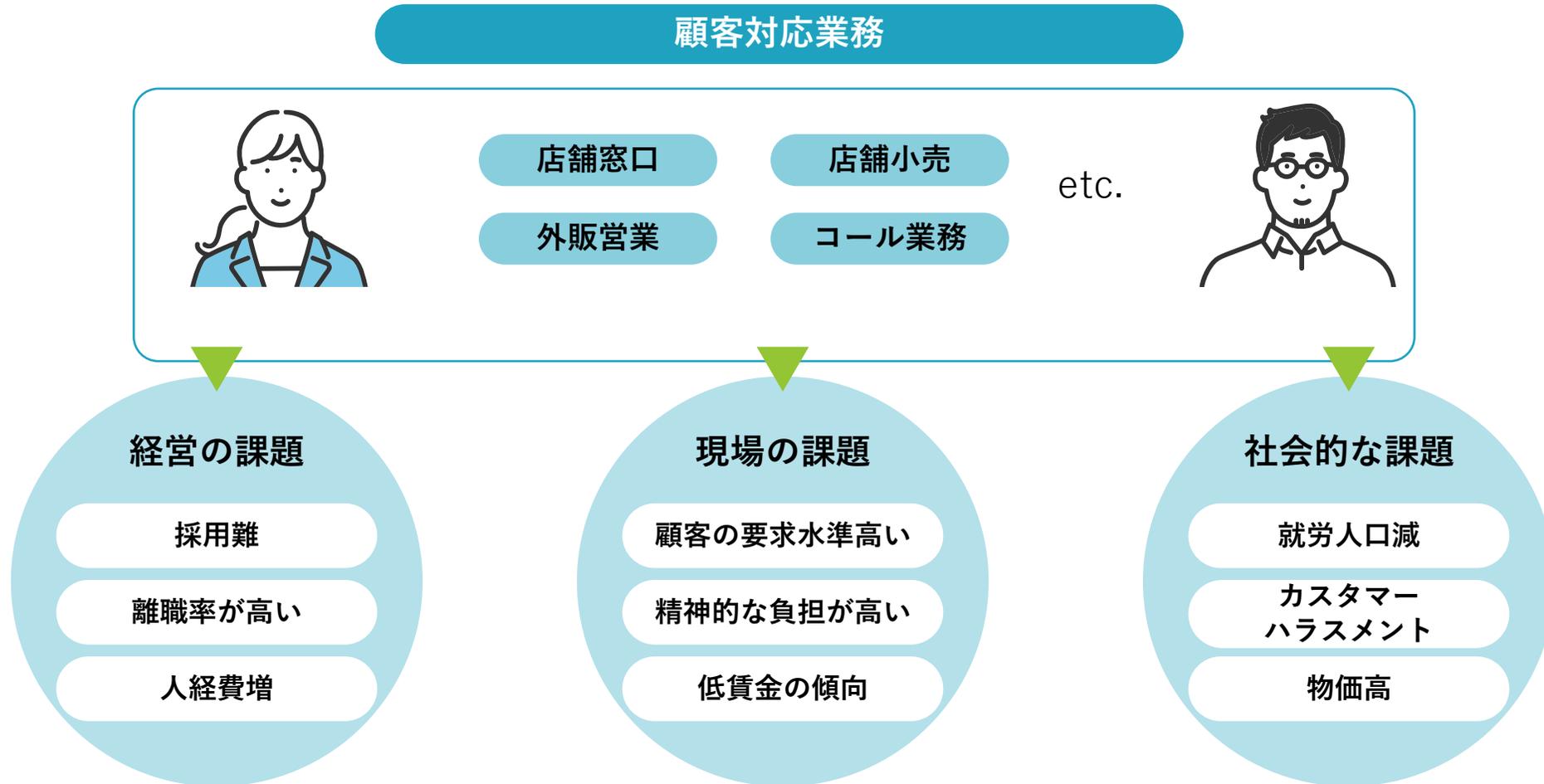


接客現場でも労働者減少により  
 売上、生産効率ともに  
 向上していない。

\*1：2020年の人口は総務省「国勢調査」、2025年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（令和5年推計）」（出生中位（死亡中位）推計）、労働人口は独立行政法人労働政策研究・研修機構「2023年度版 労働力需給の推計」をもとに当社作成  
 \*2：人口の1.5%がフロントエンド従事者と仮定した場合における人口の推移（当社推測）

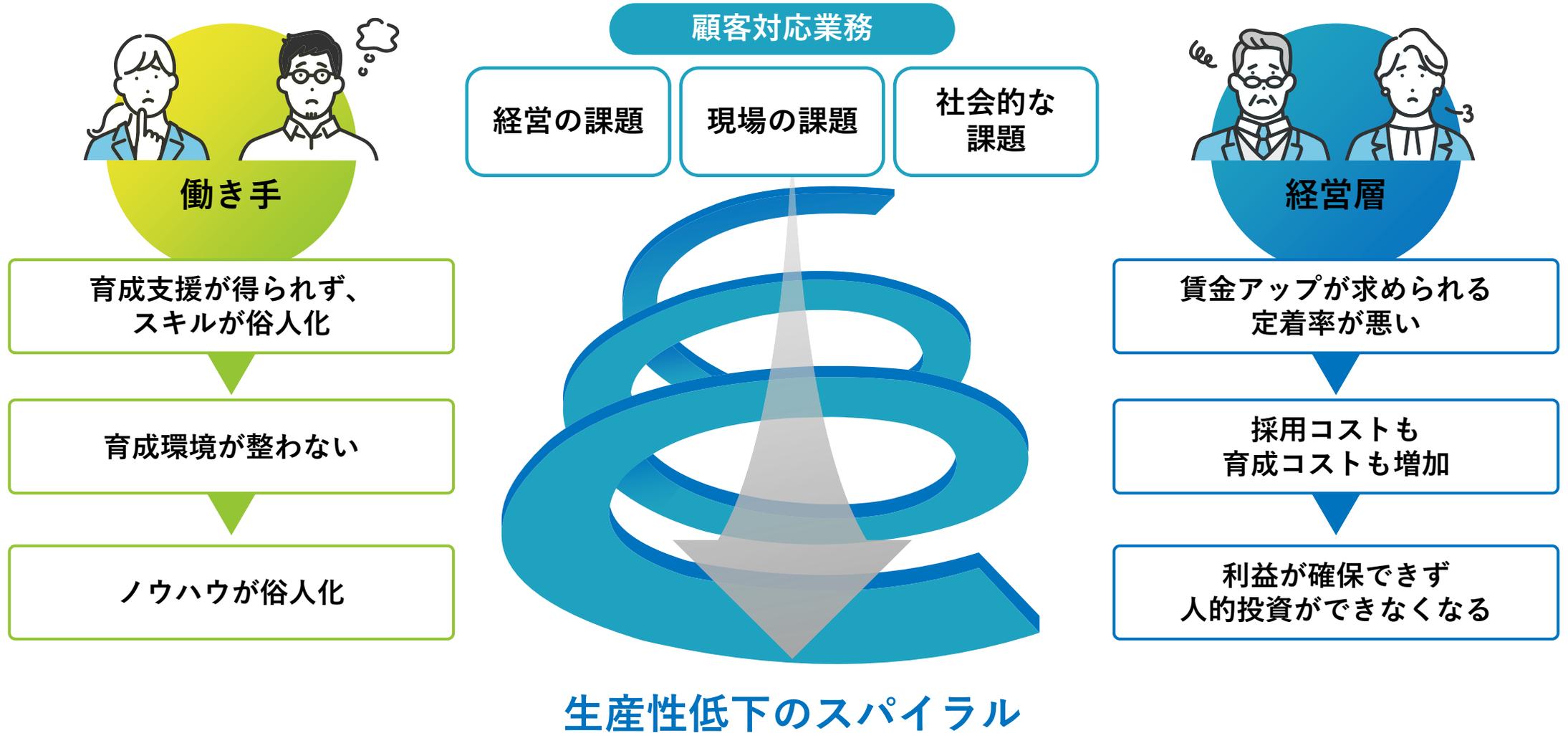
# 顧客対応（接客）の現場における現状

顧客対応の現場では様々な立場での課題が混在しており、解決のプロセスも複雑で困難になっている。



# 顧客対応（接客）の現場における現状

顧客対応の現場では多くの課題が連鎖して、生産性の向上ができない状況となっている。



# 今後も続いていく顧客対応の現場課題へ向けて

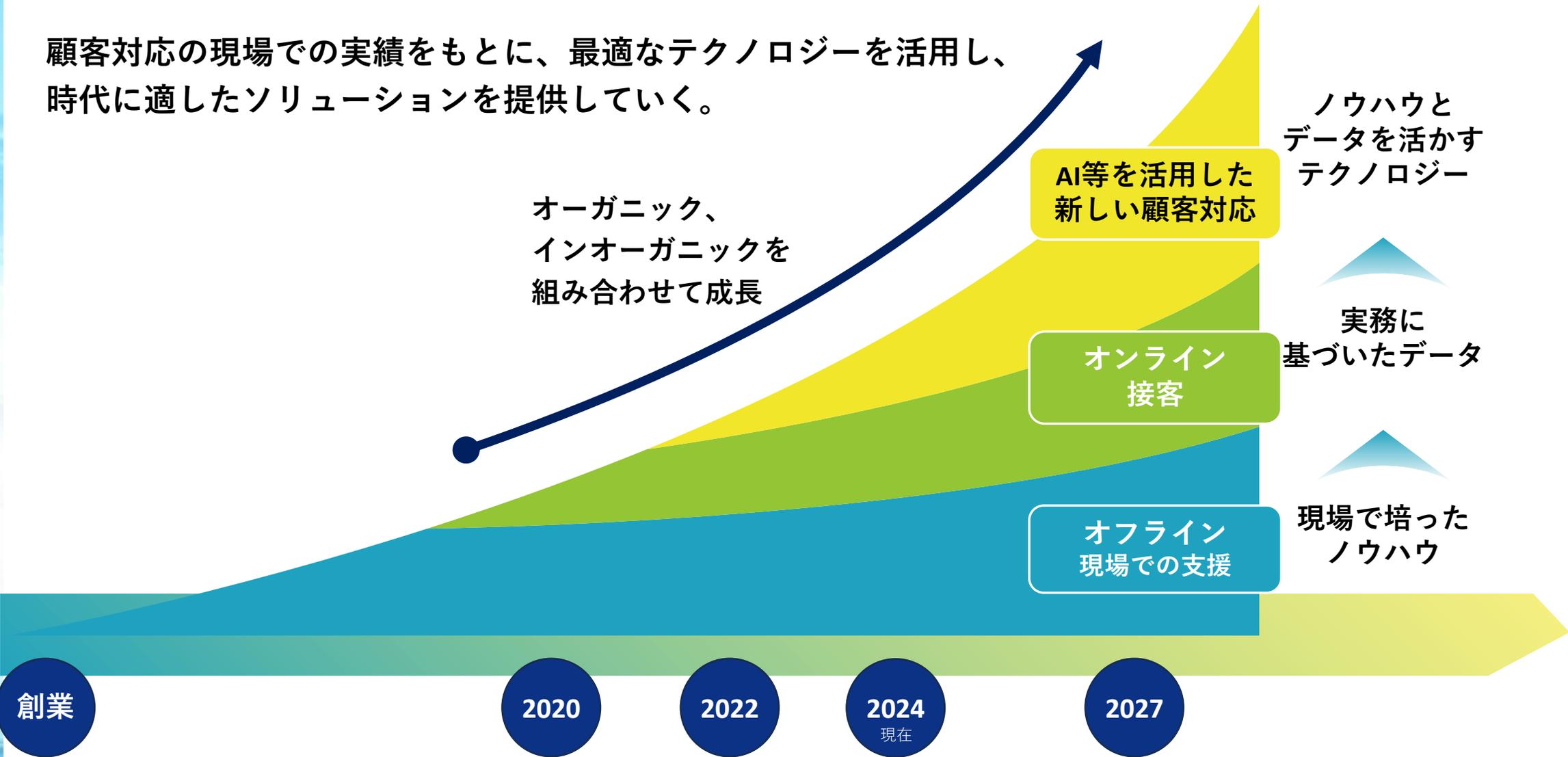
労働人口の減少が続く中、顧客対応の現場の課題は各業界でさらに深刻化していくと予想される。



# ピアズが目指す成長モデル

顧客対応の現場での実績をもとに、最適なテクノロジーを活用し、時代に適したソリューションを提供していく。

オーガニック、  
インオーガニックを  
組み合わせて成長



創業

2020

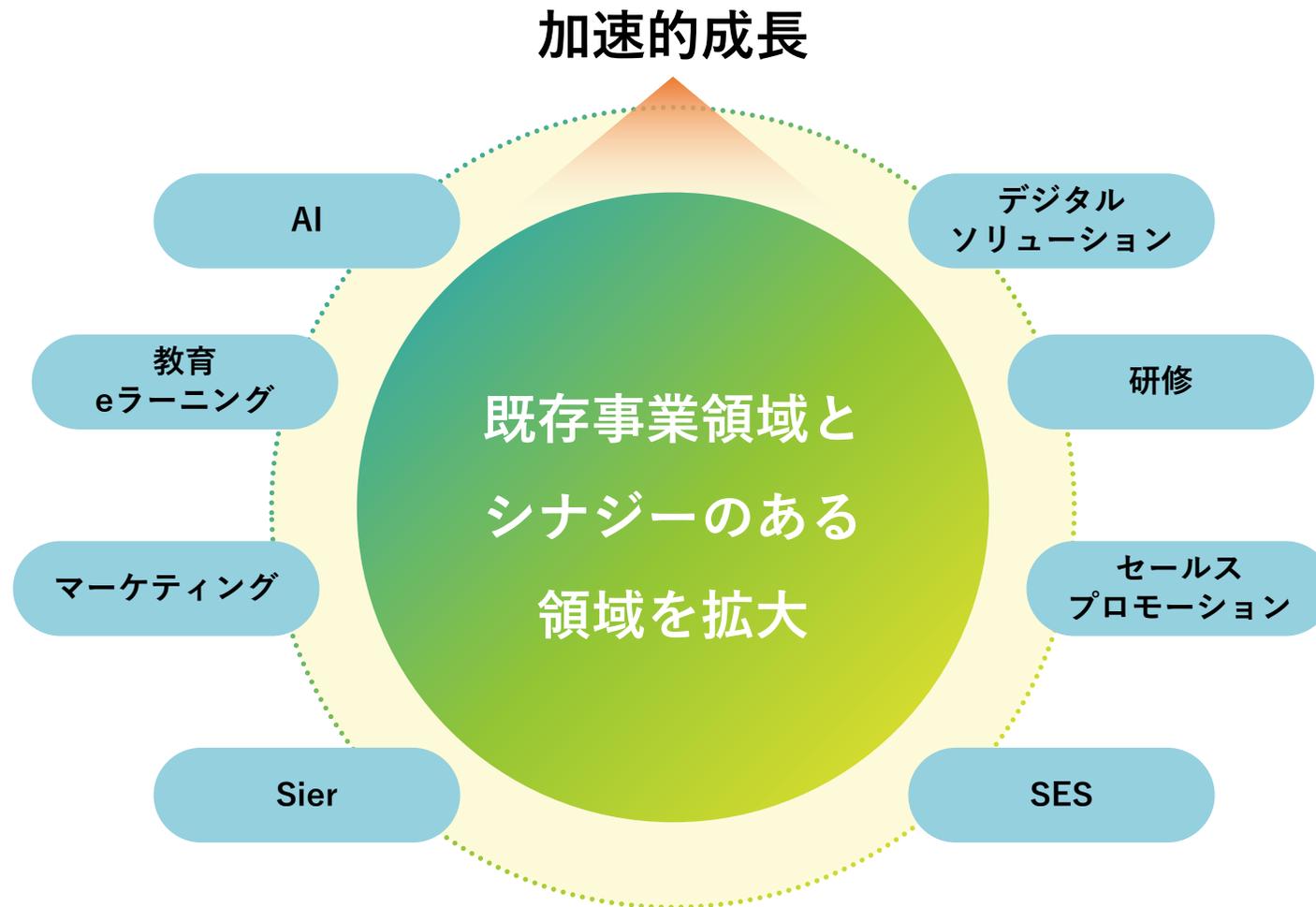
2022

2024  
現在

2027

# M&Aと投資戦略方針

既存事業領域のオーガニック成長に加え、M&Aによる加速的な成長を図る。



## 中期経営計画のコンセプト

2025年3月期以降も継続的な成長を目指し、中長期的な企業価値の向上を図る。

積極的に成長領域に  
継続した投資を行う  
攻めの経営

全ての段階利益において  
「赤字」を出さない  
守りの経営

中期経営計画

2025-2027

## 2027年9月期目標

売上高目標

**125**億円

営業利益目標

**10**億円

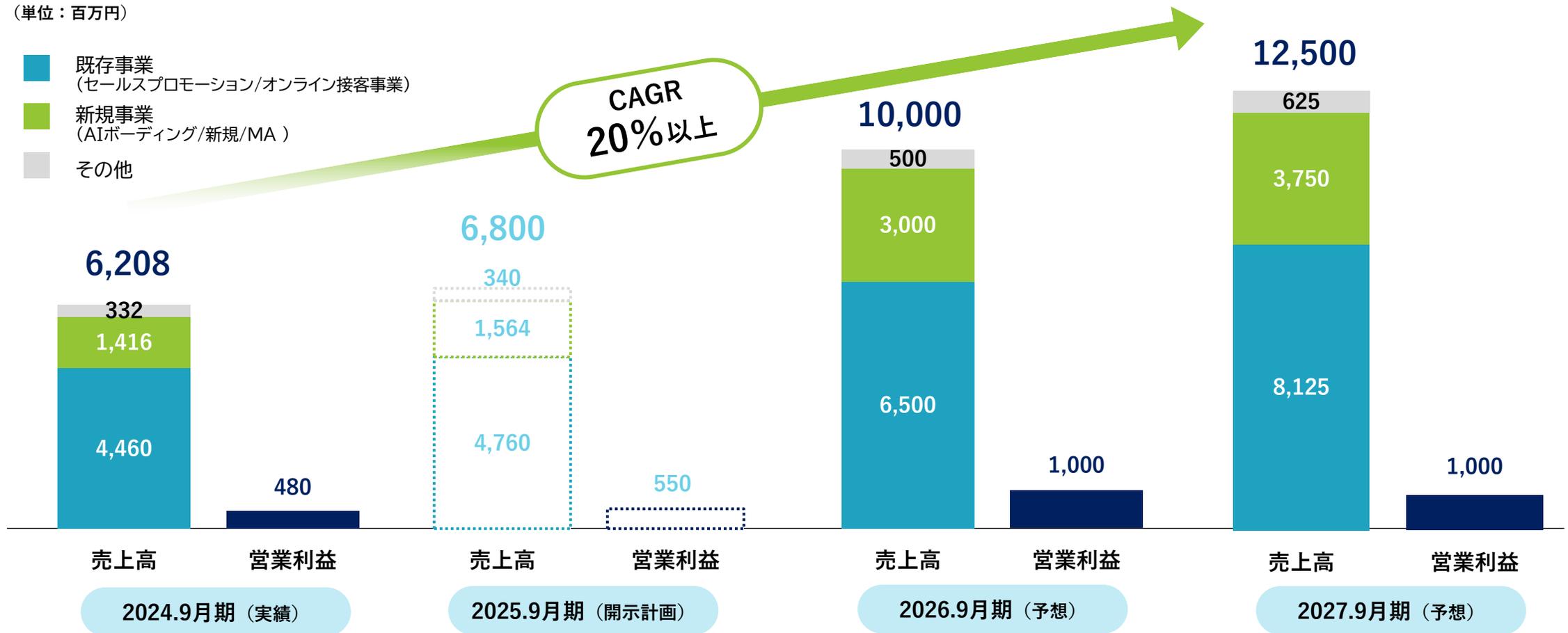
# 中期経営計画の財務目標

年間20%の売上・営業利益の継続した成長を目指す。2027年9月期、売上高125億を目標とする。目標の内訳については、複数のシナリオを用意し、投資対効果や市場環境に応じて柔軟に調整する方針。

(単位：百万円)

- 既存事業  
(セールスプロモーション/オンライン接客事業)
- 新規事業  
(AIボーディング/新規/MA)
- その他

CAGR  
20%以上



※昨年の「事業計画および成長可能性に関する事項」の3ヵ年計画との数字差異は以下となります。  
 2025年9月期に関しては、M&Aでの拡大を想定していましたが未実現の取引を算入するべきではないと考え、現時点で展開している事業のみの積み上げで業績予想を開示しております。  
 2026年9月期に関しては、AIボーディングの拡大と、2024年7月に取得したSES事業、受託開発での成長を見込んでおります。

# 株主還元について

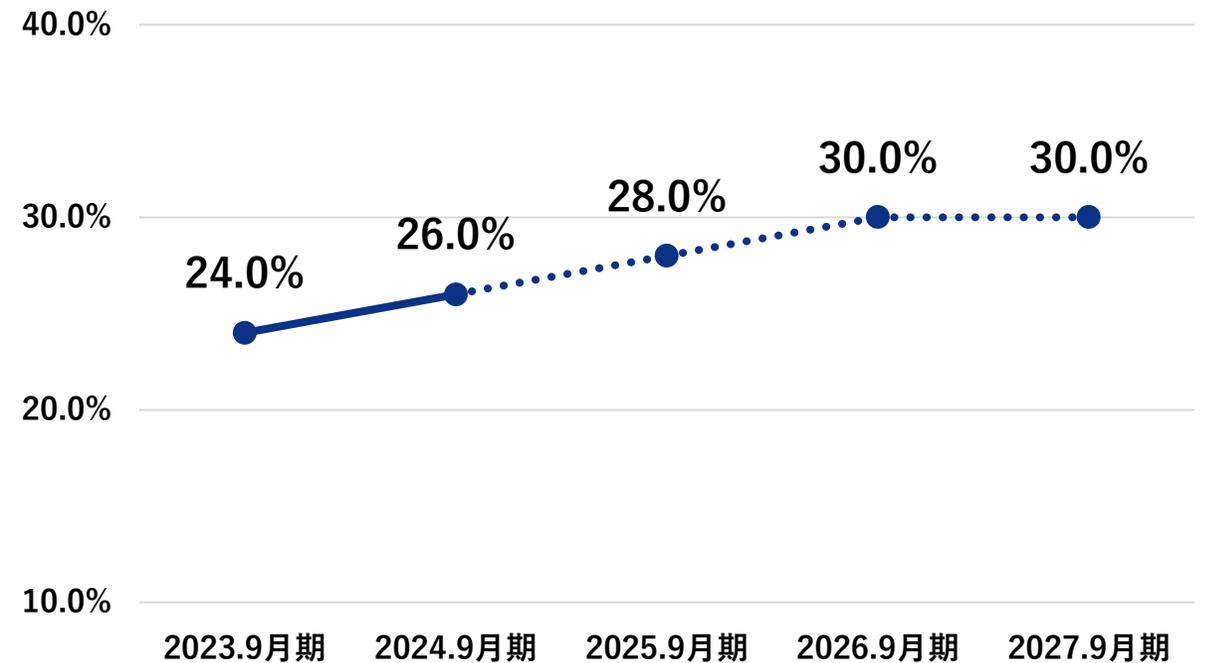
2025年9月期以降、資本効率向上を意識した事業展開・経営を実施し、中長期的な株価上昇を目指す。成長投資と株主還元のバランスを鑑みて、営業利益の黒字を前提とし配当性向30%目安とする。

## 株主還元方針

# 配当性向 30%

- 企業成長と共に、配当による株主の皆様への利益還元を重要な経営課題のひとつと位置づけ
- 配当による株主還元を基本とし、1株当たり配当金の維持・増加を目指す
- 資金需要とのバランスを鑑みながら自社株買いも検討

## 配当性向の推移



2005年の創業から約20年。

「NEW NORMAL ACCELERATION」というパーパスを新たに掲げました。

当社グループは、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。

これまで企業として生まれ育った通信業界への恩返しを続けていく中で、顧客接点・店頭対応・接客の領域において、新たな革新を起こしてまいります。特に、AI等の最適な技術を活用することで、より良い現場環境作りを提案してまいります。

そのためにも、新規事業の創出のみならず、M&Aを通じ事業領域の拡大・多角化を図ることで、さまざまな事業を展開していく予定です。

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。

「NEW NORMAL ACCELERATION」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おります。



代表取締役 社長 桑野隆司

# Appendix

# 各事業の収益構造

固定収益を確保しつつ、業務量や成果に応じて変動する収益を獲得する二段階収益構造で各事業を行う。

## セールスプロモーション

### 変動報酬

- 販売員支援
- 派遣料
- スポット案件  
(イベント/コンサル)

### 固定報酬

- 事務局運営
- 月額コンサル等

- 人件費
- 外注費
- 案件関連費用

売上

原価/費用

## オンライン接客

### 変動報酬

- ID×単価
- その他  
(導入支援、追加開発、  
コンサルティング等)

### 固定報酬

- ブース運営

- 人件費
- 外注費
- 回線費
- 減価償却費

売上

原価/費用

## AIボーディング

### 変動報酬

- ID×単価
- カスタマイズ収益
- その他  
(導入支援、追加開発、  
コンサルティング等)

### 固定報酬

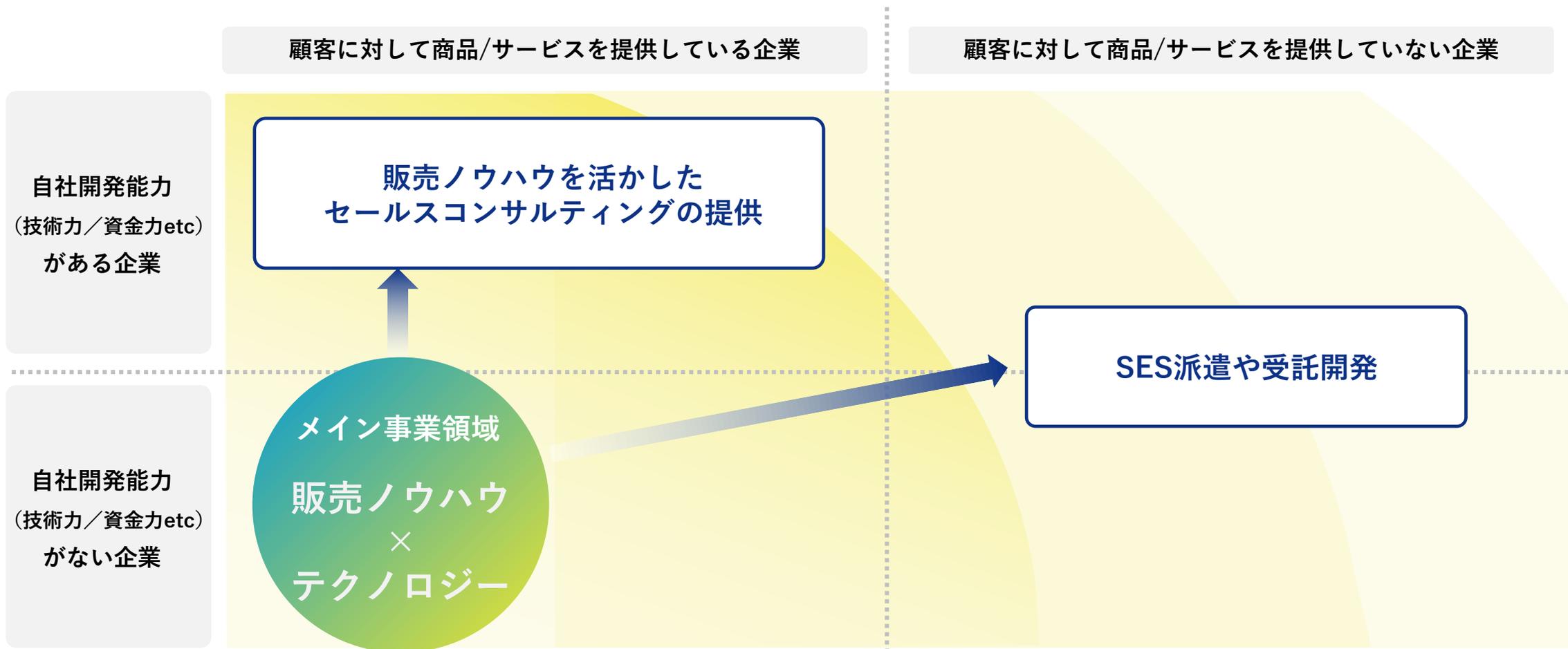
- 月額利用料
- 保守メンテ

- システム  
開発費
- 人件費
- 減価償却費

売上

原価/費用

顧客（エンドユーザー）に対する販売現場で培った成果やノウハウをコンサルティングサービスとしてクライアントに対して提供し、クライアントの収益向上に寄与する。



# 中期経営方針

社会の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	現在	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		AIによる顧客対応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
進出業界/業種	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"> <li>セールスプロモーション</li> <li>オンライン接客</li> <li>AIボーディング</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>AIを活用した汎用的接客サポートプロダクトなどオンライン接客</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高次元接客をボーダーレスに提供できるAIプロダクト</li> </ul>
活かせる強み	蓄積された接客ノウハウとデータとテクノロジー		他業界・全言語へのカスタマイズ	日本独自の「●」を發揮できるノウハウとデータとテクノロジー

## 特記事項

2024年9月期 通期連結業績予想に対する達成状況は下記の通り。  
 子会社（マックスプロデュース）の株式譲渡をしたことで、当期純利益が大幅に増加。

(単位:百万円)	2024年9月期 当初計画	2024年9月期 業績予想	2024年9月期 業績実績	予想対比
売上高	6,600	6,100	6,208	+ 1.0%
営業利益	500	440	480	+ 9.0%
経常利益	470	430	452	+ 5.1%
親会社株主に帰属する当期純利益	470	585	585	-
EBITDA	624	580	625	+ 7.7%

### オンライン接客事業の運営ブース数および提供アカウントID数の推移の記載について

過年度の資料では、オンライン接客事業のKPIとしてブース数とアカウント数を記載しておりました。これはオンライン接客の手法として、オンライン越しに実際の人間が顧客対応しているためID数等が重要指標となっております。2024年9月期期中に事業ポートフォリオを見直し、AIボーディング事業の中でとしてAIアバター等が接客や研修をする世界観を実現するために統合していく計画になります。そのため今後はオンライン接客事業の運営ブースおよび提供アカウントIDの推移を省略させていただきます。

※参考：（2024年9月末）運営ブース数 133ブース、提供アカウントID数 557

# リスク情報

Risk Information

# 認識するリスク及び対応策

有価証券報告書の「事業等のリスク」に記載の内容のうち、事業計画の遂行に影響する主要なリスクは以下のとおり。

主要なリスク	顕在化の可能性/時期	顕在化した場合の影響度	リスク対策案
<p><b>取引依存度の高い取引先について</b></p> <p>当社グループの主要な受託先は、NTTグループであり、当社グループの売上高実績に対する依存度は2024年9月期45.6%と高い割合になっております。今後とも当社グループは、取引先ニーズの先取り及び幅広い事業展開により同グループとの良好な関係を維持し、取引の維持・拡大に努める方針ですが、同グループとの永続的な取引が確約されているものではなく、万一、同グループとの間において、契約条件の重要な変更が生じたり取引高が大幅に減少した場合等には、当社グループの財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。</p>	<p>中/中期</p>	<p>中</p>	<p>NTTグループとは引き続き良好な関係を継続しながら、新規顧客開拓を積極的に進め、顧客数を増やすこと、新しい事業を早期に事業化することで特定顧客の依存度は低下するものと考えております。</p>
<p><b>法的規制について</b></p> <p>当社グループは、「労働者派遣法」に基づき派遣業務を行っており、当社グループが営む事業については労働者派遣法及び関係諸法令による法的規制を受けております。また、「電気通信事業法」及び「独占禁止法」といった規制の直接的な対象ではありませんが、当社グループの主要な販売先において大きな影響を及ぼすため、副次的に規制等に則した対応が求められます。今後、これらの法令等の改正や当社グループの行う事業そのものが規制の対象となった場合等には、当社グループの事業展開に支障をきたし、当社グループの財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。</p>	<p>低/長期</p>	<p>中</p>	<p>顧問弁護士や外部の専門家と連携し、法規制等の動向について注視し、臨機応変に対応できる体制をとっております。また、各種法的規制などに関して、それらの法令等を遵守するよう、定期的な勉強会の開催等の方法により社員教育を行うとともに、「リスク・コンプライアンス管理規程」並びにコンプライアンスに対する方針を制定することにより法令遵守体制を整備・強化しております。</p>

※その他のリスクは有価証券報告書の「事業等のリスク」をご参照ください。

# 認識するリスク及び対応策

有価証券報告書の「事業等のリスク」に記載の内容のうち、事業計画の遂行に影響する主要なリスクは以下のとおり。

主要なリスク	顕在化の可能性/時期	顕在化した場合の影響度	リスク対策案
<p><b>個人情報の漏洩リスクについて</b></p> <p>当社グループは、顧客の個人情報を取り扱っており、「個人情報の保護に関する法律」に規定される個人情報取扱事業者該当いたします。しかしながら、万一、個人情報が外部に流出した場合には、当社グループの社会的信用が毀損され企業イメージの低下を招くなど、当社グループの財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。</p>	低/長期	大	<p>当社グループは、個人情報の適切な保護措置を講ずる体制の構築・維持の一環として、ISO27001の認証を受けており、個人情報の適切な取扱いに努めております。</p>
<p><b>組織体制及び人材の確保・育成について</b></p> <p>当社グループは創業以来、比較的少数の役職員数で事業を遂行してきたことから、各業務分野、及び内部管理において少数の人材に依存しております。当社グループの事業拡大に応じた十分な人材の確保が思うように進まない場合、又は人材の社外流出等、何らかの事由によりこれらの施策が計画通り進行しなかった場合には、当社グループの今後の事業展開及び業務遂行に影響を及ぼす可能性があります。</p>	中/長期	中	<p>業務を属人化させないために、業務の仕組化を徹底、組織体制の整備・強化を行っております。優秀な人材の確保・育成により経営体制を整備し、全般的な経営リスクの軽減に努めるとともに、内部管理体制の整備・強化を図っております。</p>

※その他のリスクは有価証券報告書の「事業等のリスク」をご参照ください。

## 免責事項

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](mailto:ir@peers.jp)

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