

**G-NEXT**

# 2022年3月期 通期決算説明資料

株式会社ジーネクスト（証券コード：4179）

2022年5月13日



**1** エグゼクティブサマリー

**2** 2022年3月期 通期業績ハイライト

**3** 2023年3月期 通期業績予想

**4** 中期的な成長に向けて

**5** Appendix

# 01

---

## エグゼクティブサマリー



通期を通して苦戦はしたものの、クラウド事業のARRは+30.3%の成長率と引き続き力強い成長  
月次解約率は0.03%と非常に順調に推移

売上高  
(2/10開示予想比)

491百万円 (+2.4%)

売上総利益  
(2/10開示予想比)

188百万円 (+11.7%)

営業損失  
(2/10開示予想比)

▲387百万円 (+24百万円)

ストック売上高  
(クラウド、オンプレ)

222百万円

クラウドARR\*<sub>1</sub>  
成長率(YoY)

+30.3%

月次解約率\*<sub>2</sub>  
(過去12か月平均)

0.03%

\*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)の年間合計額

\*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

# グローバルプラットフォームとの日本初のパートナーシップやサントリーグループへの導入など 利用シーン拡大事例を創出 また、新規事業領域として株主対応をDXする『優待WALLET』をリリース

## 利用シーン・導入実績の拡大、アライアンス強化

### ジェネシスクラウドサービス株式会社

関係者各位

2021年6月30日  
株式会社ジーネクスト

ジーネクスト、世界100カ国以上でCXソリューションを展開するGenesys社の「AppFoundry®」テクノロジーパートナーに登録

～日本企業初、「CRM and Case Management」に認定～

株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役：橋本祐介、東証マザーズ：4179、以下「ジーネクスト」）は、この度、クラウド・カスタマーエクスペリエンス（C）およびコンタクトセンター・ソリューション（C）のグローバルリーダーであるジェネシスクラウドサービス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：ポール・リッチー、以下「ジェネシス」）が提供するアプリマーケットプレイス「Genesys AppFoundry®」の「CRM and Case Management」ジャンルで日本企業初のテクノロジーパートナーに認定されたことを、お知らせいたします。



### 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

関係者各位

2021年8月12日  
株式会社ジーネクスト

サントリーお客様センターの顧客対応システムにジーネクストの「Discoveriez」が採用

株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役：橋本祐介、東証マザーズ：4179、以下「ジーネクスト」）は、顧客対応DXプラットフォーム「Discoveriez」が、サントリーシステムテクノロジー株式会社（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：村林泰之）を通じ、サントリーお客様センターの顧客対応システムとして導入され、7月より運用が開始されたことをお知らせいたします。

■Discoveriezについて  
ジーネクストが提供する「Discoveriez」は、「顧客の声」から経営課題を設定でき、全社で統一された危機管理・品質管理ができます。現在、顧客対応業務の範囲の広がりを受け、スマートフォン版に適したユーザーインターフェイスも提供を始めており、食品、流通、小売を始めとした日本を代表する数多くの企業に採用、活用されております。

顧客からの問い合わせに対し、過去対応履歴から留意点を適切に把握し、対応状況のステータス管理による優先順位や他部署への引継ぎ情報を共有できる機能や、外出先からスマートフォンで登録できる点など、お客様センターや、営業、マーケティング、サービス部門といった、顧客との接点で大切な部門が、その対応を確実にでき、顧客満足度とロイヤリティを高められる点を評価いただいております。

### 株式会社サンベンド サントリーシステムテクノロジー株式会社

関係者各位

2022年3月28日  
株式会社ジーネクスト

ジーネクスト、日本ユニシスらとサントリーグループサンベンドのコールセンター業務における顧客管理を完全クラウド化

～多様な顧客接点への対応で顧客満足向上を実現～

日本ユニシス株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役社長：平岡昭良、東証一部：8056、以下「日本ユニシス」）は、サントリーグループの株式会社サンベンド（以下「サンベンド」）に顧客満足（CS）向上を目的として「コールセンターシステム」の刷新として、株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役：橋本祐介、東証マザーズ：4179、以下「ジーネクスト」）が提供する「Discoveriez」が採用され、稼働を開始したことをお知らせします。ジーネクストは、日本ユニシスを通じ、導入プロジェクトと、コールセンター業務のノウハウを生かした安定した運用で、サンベンドのCS向上ならびに業務効率の向上を実現します。

■背景  
近年、コールセンター業務における人手不足や、顧客接点の多様化により、属人的な運用の解消や、統合した顧客接点への対応が求められています。また、新型コロナウイルス(COVID-19)感染拡大の影響で、コールセンター機能のクラウド化は急務となっています。サンベンドは、サントリーグループの自動販売機・飲料ディスペンサー・ビールサーバーなどの管理・運営およびコールセンター業務を展開しています。サンベンドでは、CS向上のため、コールセンター業務における多様な顧客接点の一貫した運用、また機能拡張が可能なクラウドサービスの導入を検討していました。

## 株主対応DX“優待WALLET” ローンチ

2021年11月30日 サービスローンチ  
(2021年9月28日日本経済新聞記事掲載)



\*特許申請中



# 02

---

## 2022年3月期 通期業績ハイライト

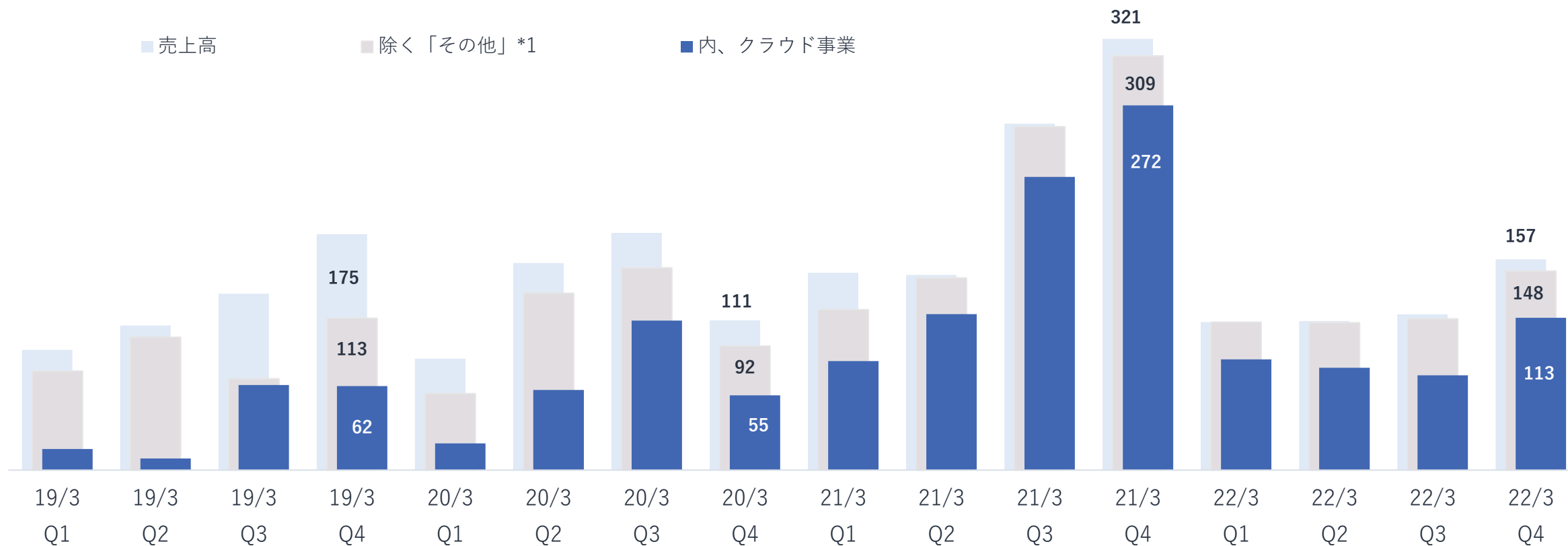


売上高は予想比で若干上振れての着地  
対予想で売上原価および販管費が改善した結果、営業損失以下の各段階損失も予想比上振れて着地

項目（百万円）	2022年3月期 通期実績(A)	2022年3月期 通期予想(B) (2/10開示)	予実差異 (A)-(B)	予実比(%) (A)/(B)-1
売上高	495	480	+15	+3.2
売上総利益	192	168	+23	+13.9
販売費および一般管理費	575	580	△4	△0.8
営業損失（△）	△383	△411	+27	—
経常損失（△）	△388	△414	+25	—
親会社株主に帰属する 四半期純損失（△）	△421	△437	+15	—

ストック売上比率の向上および2023年3月期への受注後ろ倒しの影響により、四半期毎の売上偏重は是正傾向。安定的な売上成長への基盤が整いつつある

四半期毎売上高の推移 (百万円)

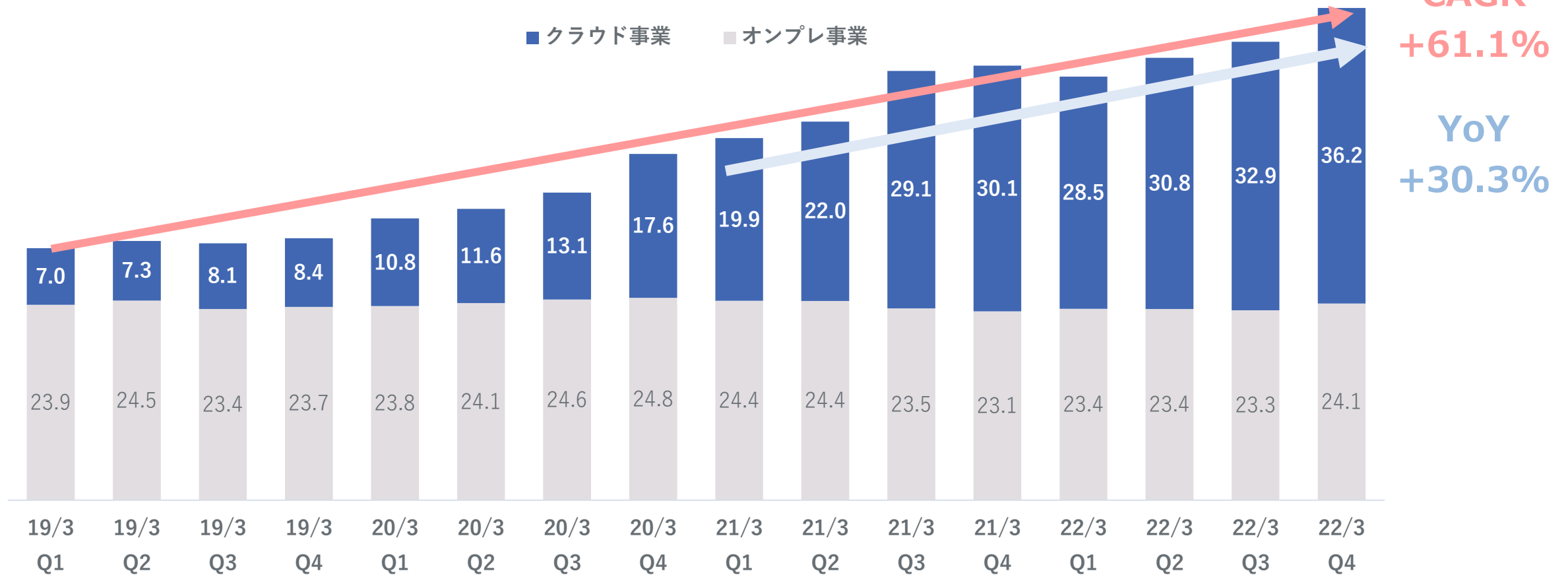




クラウド事業のARRは過去3年間でCAGR +61.1%、2022年3月期もQ4累計でYoY+30.3%と引き続き力強く成長し、フロー型からストック型への移行は順調に継続

四半期毎リカーリングレベニューの推移 (百万円)

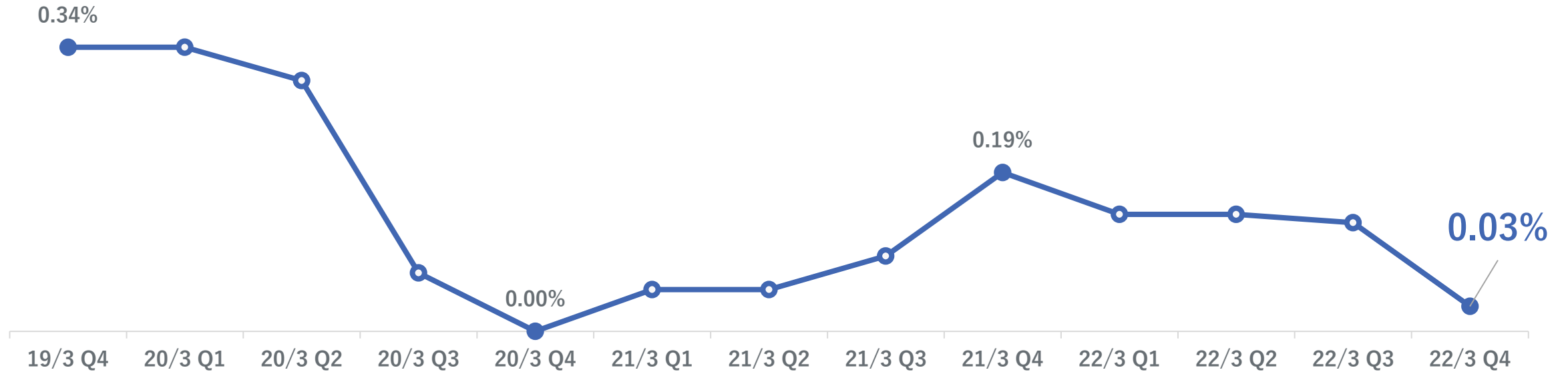
■ クラウド事業    ■ オンプレ事業



## 月次解約率の推移

過去12か月平均の月次解約率は0.03%と引き続き低下し、過去低水準に到達

月次解約率\*の推移



# 03

---

## 2023年3月期 業績予想



業界構造、環境変化（コロナ等）の影響を見誤り、それまで受注の大半を占めていた業界団体経由でのオフライン活動が停止したことが引き金となり、導入遅延や先送り案件が重なり、結果として下方修正に

### 業績修正の要因

- ・ 業界構造、市場の変化による投資方針の変更（チャット等の先行投資やBPOニーズの拡大）
- ・ オンラインでのホットリード\*獲得の難易度上昇、苦戦
- ・ 1日あたりの商談社数の低下（営業1人あたり）
- ・ 導入意思決定リードタイムの長期化、延期によるプロジェクト開始（キックオフ）の遅延

### 前期対応施策と継続的な対応策

- ・ 新規事業領域への先行投資、営業リソースの優先的分配の実施
- ・ オンラインでの商談機会の創出（ウェビナー、Webでの相談会等）ファンコミュニティを組成（ユーザー会、パートナー勉強会等の実施）し、大手SIer、BPO会社をはじめとするパートナーとの連携を強化
- ・ セールス部門の採用強化（営業力強化）、営業協力会社の積極的活用
- ・ プリセールス部隊を組成し、営業初期段階からパートナー企業をサポートすることで、受注速度の向上や導入意思決定リードタイム短縮化に貢献

市場環境の変化に対し、早急かつ継続的な対応が実を結び、  
今期以降のストック売上が安定的な収益として、現時点で見込まれている

2023年3月期は、4つのテーマを大方針とし、中長期の安定的かつ非連続な成長を目指す

## 1 収益構造をフロー型からストック型へ前期から引き続き重点移行

50%を超える収益をストック型へ移行予定。低解約率（現在0.03%）に加え、ストック型売上を中心とする収益構造への変更を最優先で行い、中長期の成長基盤の構築を目指します。

## 2 事業提携、アライアンスなどパートナービジネスを積極的に展開

パートナー販売網の拡大、パートナーによる導入拡大や、他社ソリューションとの連携、提携によるサービスメニューの創出、拡販など、パートナービジネスを積極的に展開します。

## 3 Discoveriezの機能改善・新規事業の開発に引き続き投資

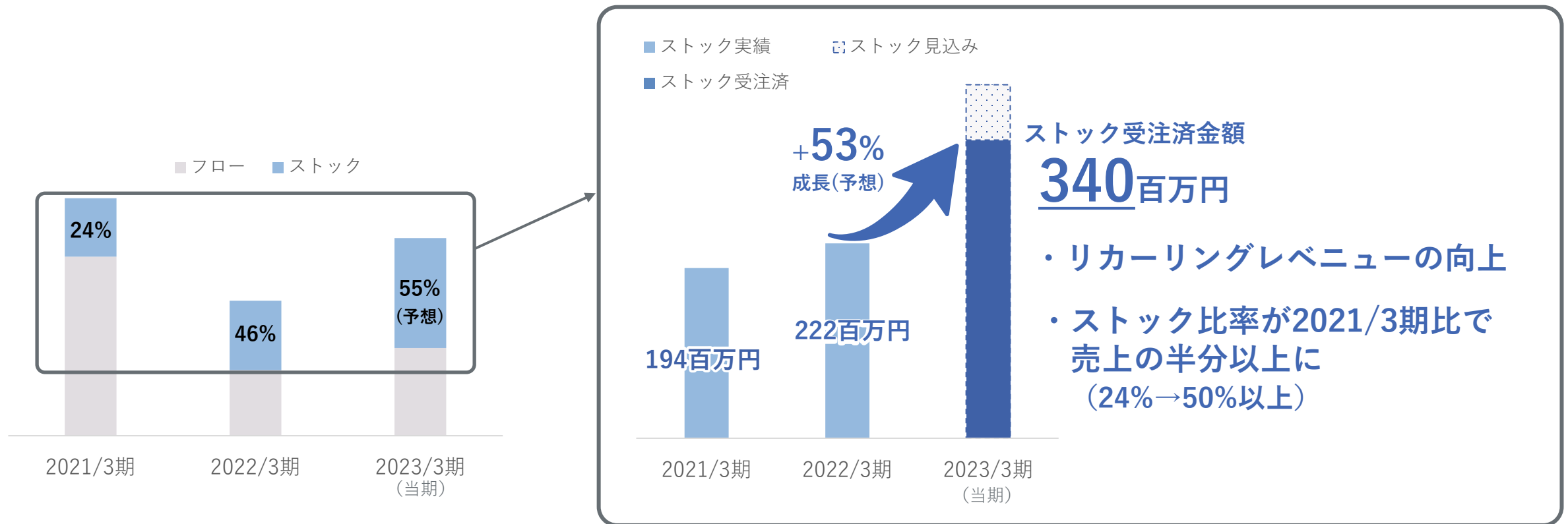
SaaSモデルとして来期以降の顧客対応領域以外での新規マーケットの獲得、売上・利益拡大に貢献する機能改善や新規事業開発を引き続き行います。

## 4 新規事業領域は販路拡大フェーズへ

新規事業領域であるライト版と優待WALLETは、立ち上げフェーズから販路拡大・開拓フェーズへ移行。来期以降の新しい利益寄与を見込み、セールス、CSを中心にROIを重視した投資を実行します。

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>



# 04

---

## 中期的な成長に向けて



## 中期的な成長（FY23～25年3カ年）に向けたメッセージ

創業より21年が経過し、2021年3月25日の上場以降も、当社を取り巻く環境は大きく変化してまいりました。また、当社のステークホルダーを取り巻く環境も昨今、ご存知の通り、大きく変化していると認識しております。

経済産業省が2018年に公開した「DXレポート」では、現在、企業の競争力強化の鍵は「DX」が必要条件と言われておりますが、長く使われた既存システムが「DX推進」の際の障壁となると警鐘を鳴らしており、この課題を克服できない場合、2025年以降年間最大12兆円（現在の約3倍）の経済損失が生じるとされています。（「2025年の崖」）\* 加えて、2020年10月時点でDX推進の取組状況を分析した同省の追加報告によると、全体の9割以上の企業が、DX未着手企業レベルか、散発的な実施になっている（DX途上企業）状況であり、コロナ禍において、テレワークをはじめとした社内外のITインフラ等を迅速かつ柔軟に変更し、環境変化に対応できた企業と、対応できなかった企業の差が拡大していることも明らかになっております。\*\*

上記のDX未着手またはDX途上企業は、当社がさまざまな企業にヒアリングをするなかでも、部門ごとの業務に合わせて複数のシステムをバラバラに導入していたり、現場のITリテラシーが低いことを理由にアナログな業務運用を優先する等の事情論が発生したりと、全社横断的な情報の利活用や取引先等との情報の一元管理ができておらず、情報がバラバラに扱われており、重要な情報の所在が分からない、経験と勘に頼っているといったことが大半でした。

当社は、そのような日本の現状の根底は、「情報の分断」が企業活動に悪影響を及ぼしていることであると改めて感じております。

©SUZUHIRO TAKADA



## 中期的な成長（FY23～25年3カ年）に向けたメッセージ

当社は、創業以来、顧客対応DXを中心に事業展開してきており、顧客接点・対応情報が現場から横串して全社横断的に行き渡る仕組みを提供してまいりました。この仕組みは、情報を「つなげる・まとめる・利活用する」というステップで構成され、これに基づく機能が「Discoveriez」には備わっており、企業活動における必須要素かつ重要な業務サイクルに沿ったプラットフォームとなっております。

「Discoveriez」は、非効率な業務で利用しているバラバラなツールをまとめたり、置き換えとして応用が利くため、部門利用でも全社利用、取引先との利用でも活用できるプラットフォームとなっております。多くの企業をはじめとしたステークホルダーにご利用いただくことで日本のDXを加速する一翼を担いたいと考えております。

そして、日本では（国産の）エコシステムを構築できているITプラットフォーム（SaaS）が少ないのが現状です。

当社は、引き続き、日本のITにおける「情報の分断」をなくし、「最適な情報伝達、共有ができる」プラットフォームを今後も拡張し、現場の業務が「楽」になる「エコシステム」の実現を目指してまいります。

株式会社ジーネクスト  
代表取締役 横治 祐介

## 中期的な成長（FY23～25年3カ年）を達成するための行動指針

日本では（国産の）エコシステムを構築できているITプラットフォーム（SaaS）が少ないのが現状です。

当社は、企業活動における情報の分断をなくすため、

- ・ 他社サービスや基幹システムとの連携
  - ・ 幅広くご利用いただくためのパートナー拡大
- の戦略を推し進めております。

また、

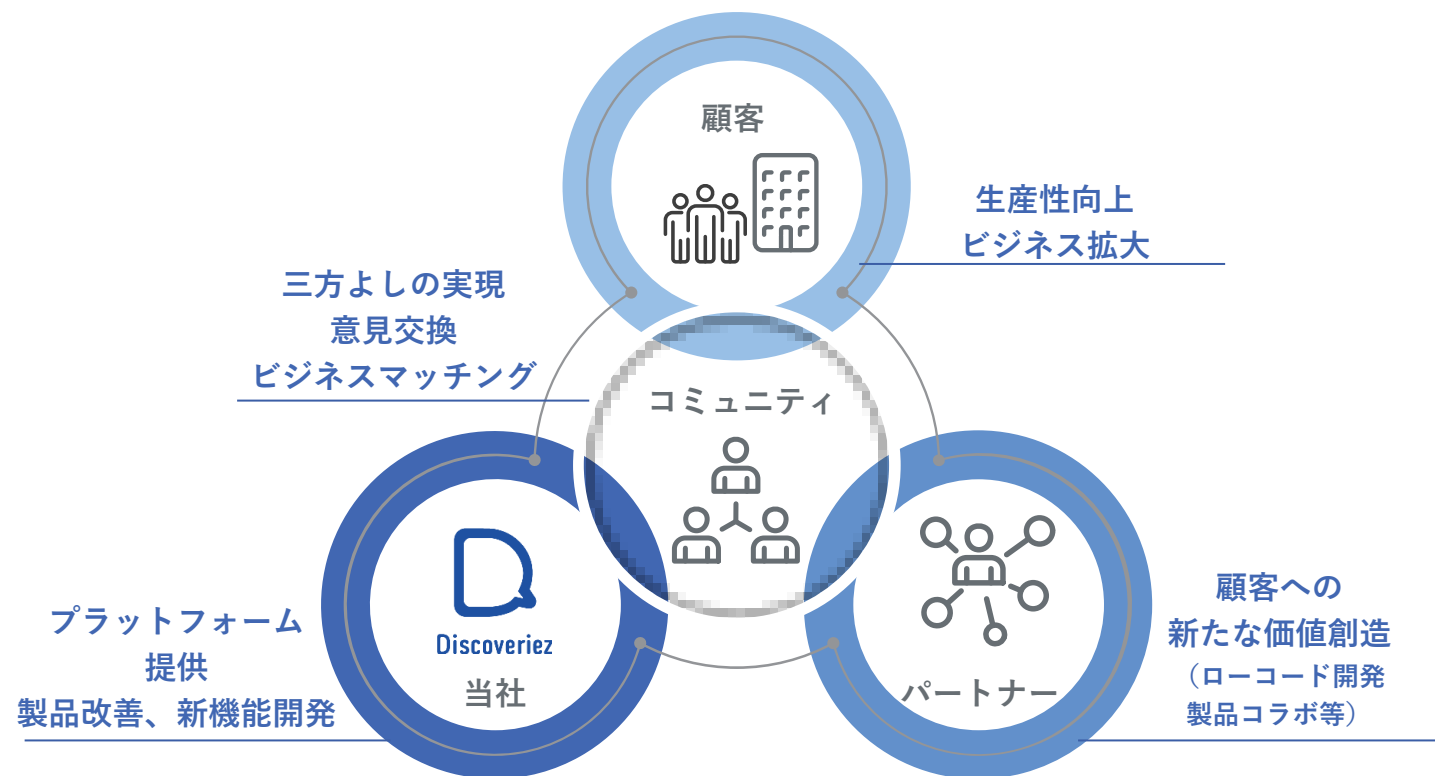
- ・ 販売ネットワーク拡大
- ・ 新たなサービスの創出、拡張

のエコシステムを構築し、  
企業活動のDXを促進することで、

“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お手伝いをして  
まいります。

### 当社が目指す「SRM（Stakeholders Relationship Management）」を達成するためのサイクル



## 2025年に向けて、安定的かつ非連続な成長の実現を目指す

### 中期成長指標

- ・売上高成長率：毎年CAGR+40%以上
- ・ストック売上比率：70%以上
- ・解約率：引き続き低い1%未満

### 中期成長イメージ

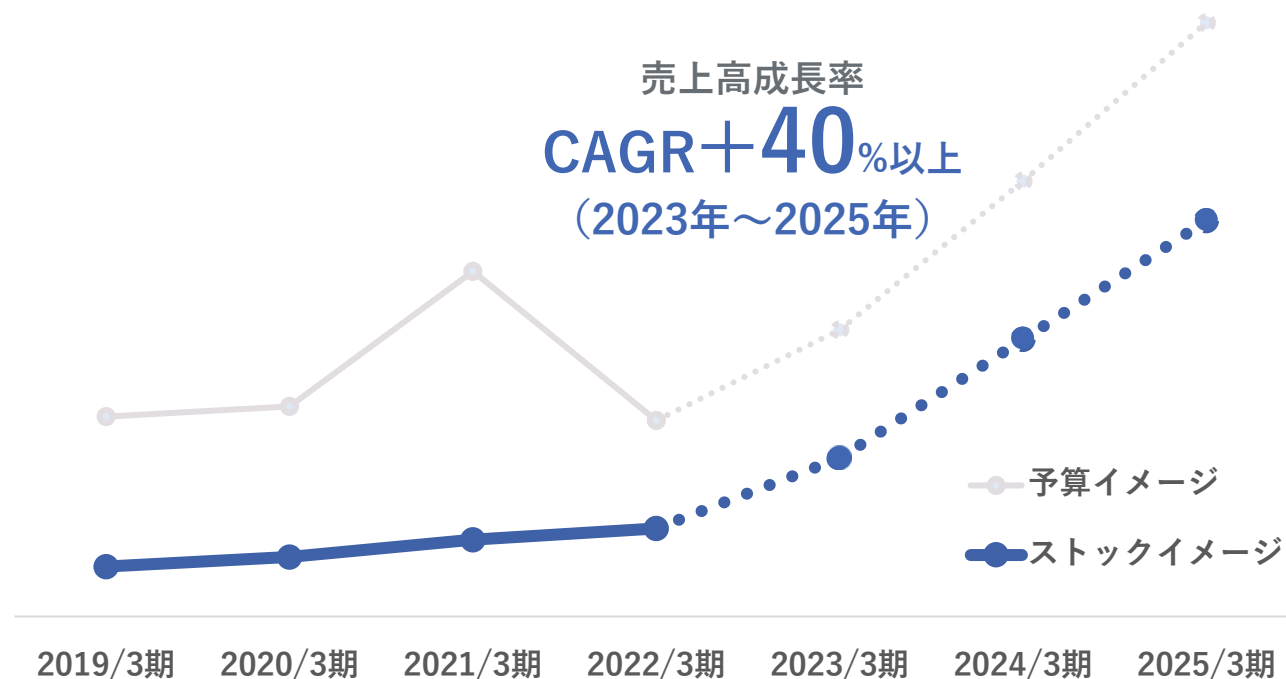
- ・既存事業：オンプレからクラウドへの置換え推進によるクラウドARRの増加
- ・新規事業：当期で推進した業務提携や協業案件の深耕、拡張による将来収益の安定化、更なるアライアンス開拓による収益増加
- ・事業投資：新たなマーケット開拓による収益ラインナップの構築

ストック比率

70%以上

解約率

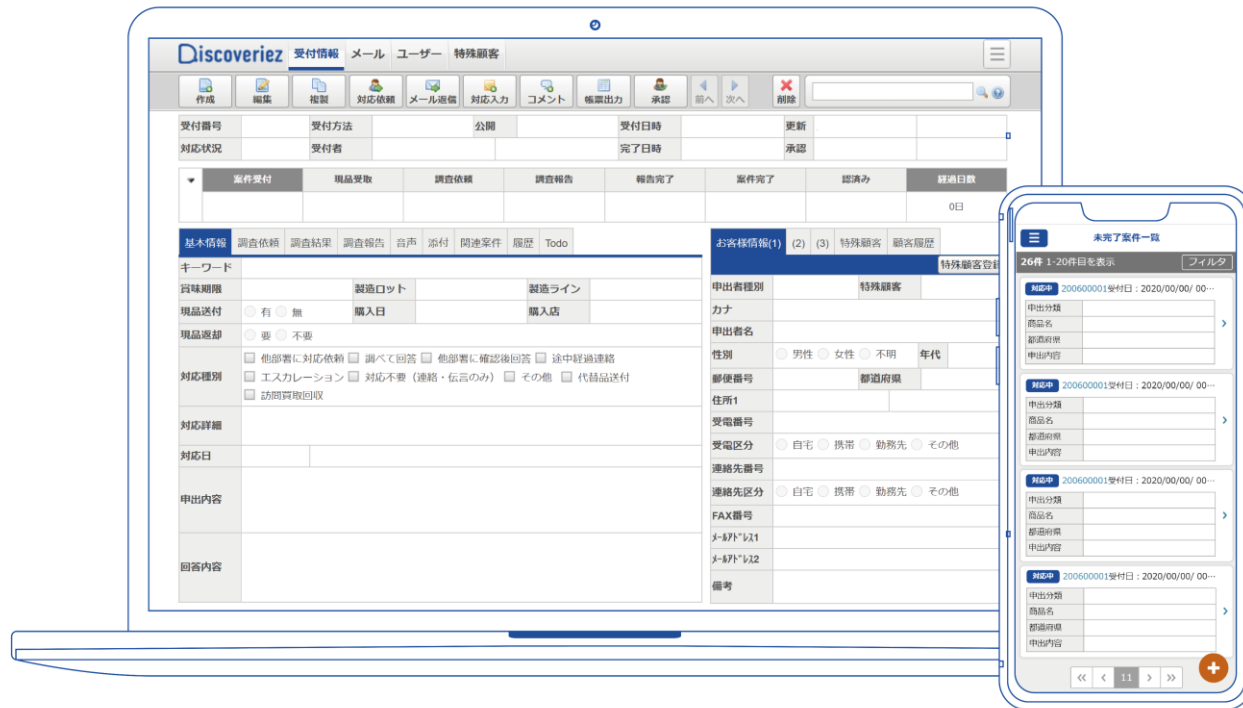
1%未満



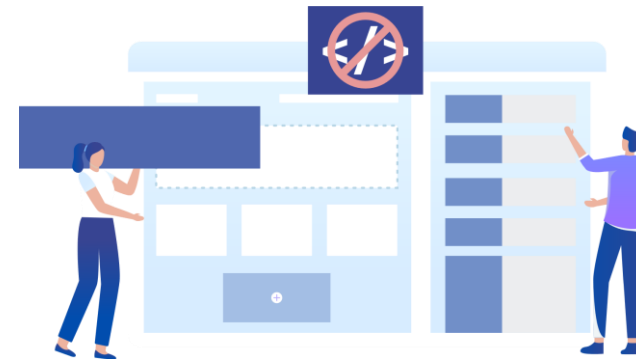
詳細は2022年6月末の「事業計画および成長可能性に関する事項」にて開示予定

# Discoveriez

## ステークホルダー (SRM) 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）を組み合わせ、短期間で利用可能



## 「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

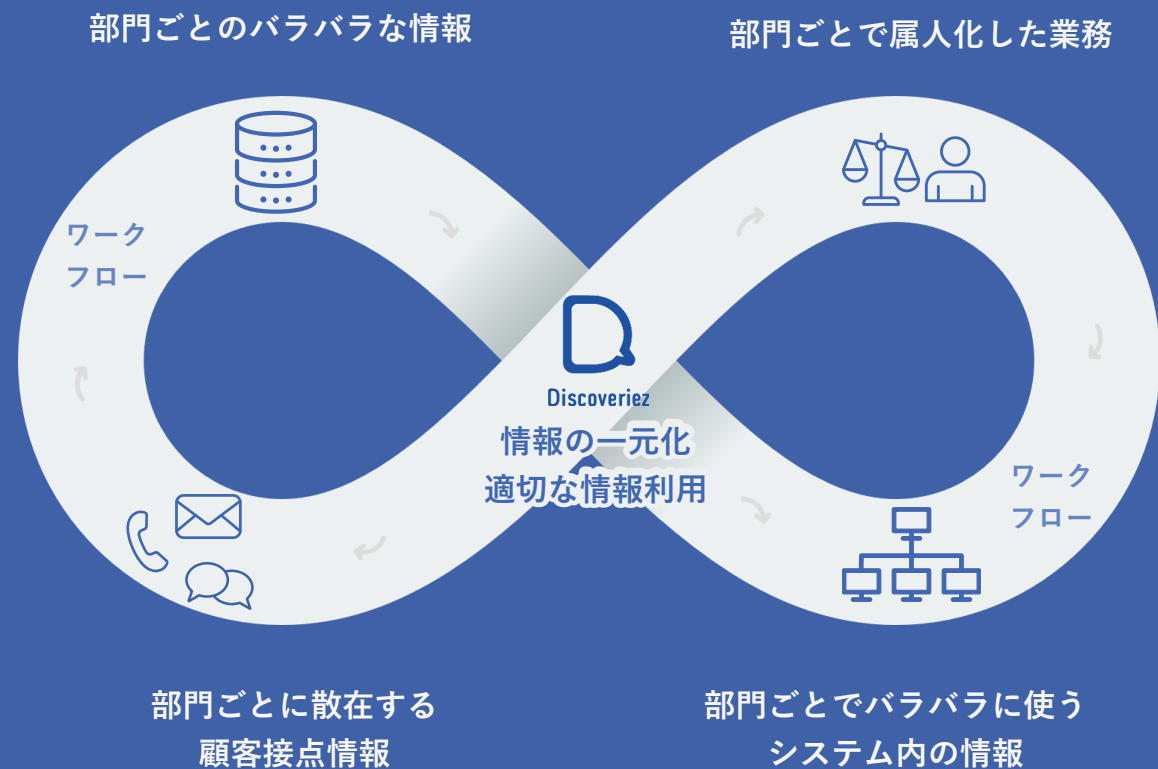
の**一元管理**ができ、加えて、

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）



# Discoveriezを活用し、SRMを実現している世界観

## 企業内で発生する課題例



非効率で情報がいきわたらず、個別で属人化した業務が発生し  
記憶と勘に頼った企業活動をしている状態

## Discoveriezを活用した世界（社内外・部門間が協調できる仕組みを醸成）



情報の鮮度が保たれた状態で、情報が社内いきわたり、  
欲しい情報がすぐに取得できるため全体最適で企業活動ができる状態

## 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

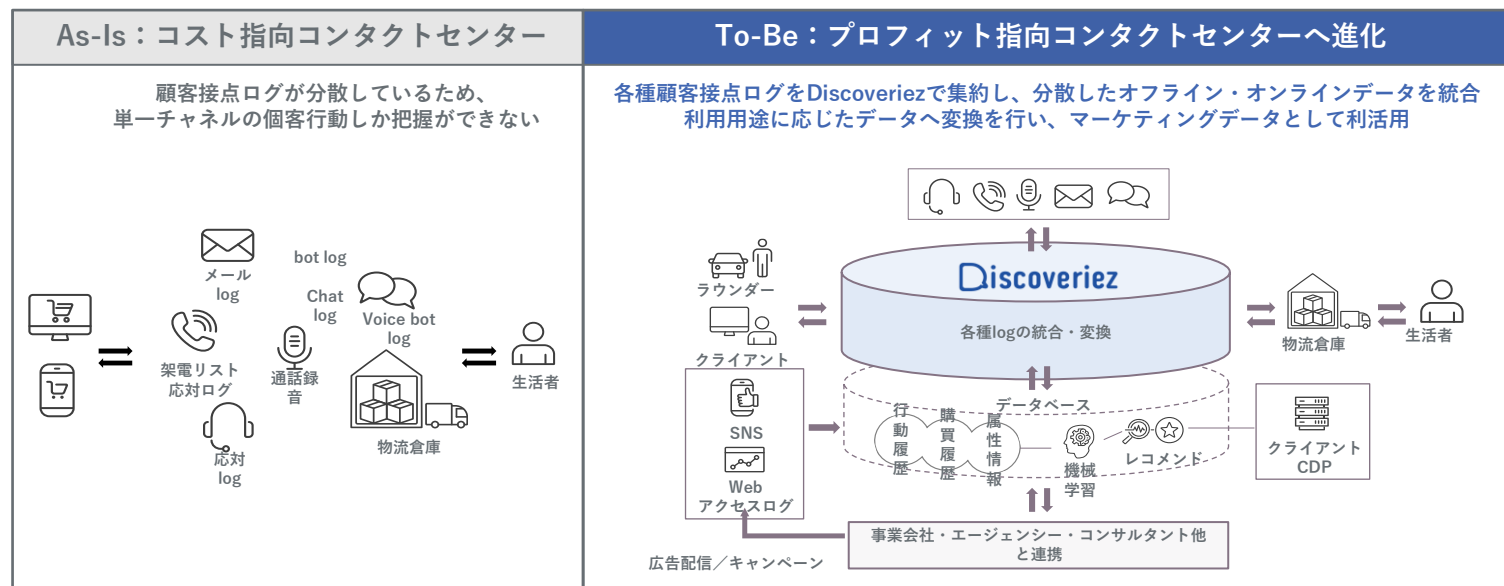
2022年5月13日  
株式会社ジーネクスト

#### 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「NTM」）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



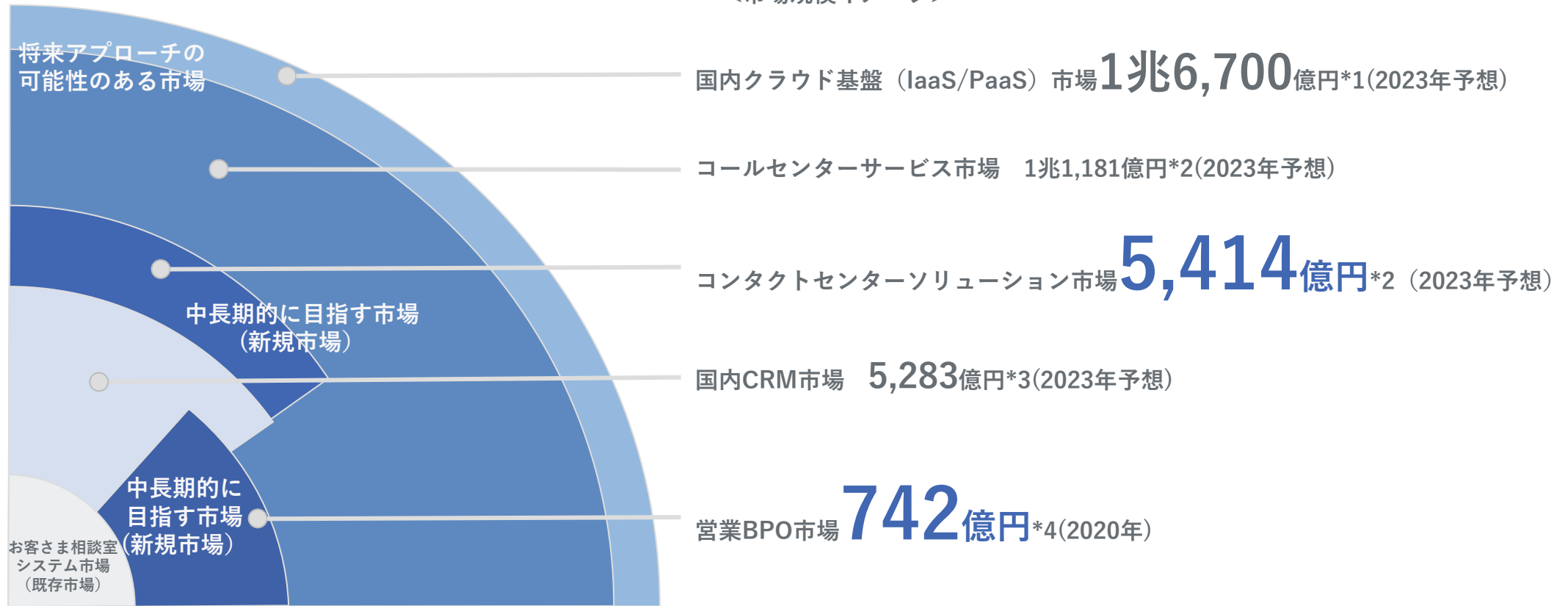
Discoveriezで取引先との情報やり取りをつなぐことで、  
自社および取引先、双方の業務効率化を実現

As-Is	To-Be
<p>数100を超える取引先との情報のやりとりが大量に発生</p>  <p>取引先                      グローバルキャスト様</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グローバルキャスト様の1担当者あたり毎日3,000件の膨大なメールを処理</li> <li>・添付ファイルのパスワード連絡漏れによる問い合わせ（電話対応）や、ファイルストレージサービス利用によるダウンロード等、膨大な作業処理が発生。</li> </ul>	<p>取引先からの報告書等のやり取りを、アナログなメール運用から、Discoveriezを双方が利用し、情報をやり取りする運用に変更。</p>  <p>取引先                      グローバルキャスト様</p> <p>取引先にDiscoveriezのライセンスを付与。グローバルキャスト様へ提出する資料を登録。</p> <p>契約書管理・ワークフロー管理・ファイル授受・連絡事項等、取引に応じた情報をDiscoveriezに登録</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="1378 1025 1880 1268" style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;"> <p>&lt;取引先メリット&gt; 複雑な情報のやり取りが、Discoveriezで完結し、作業や報告漏れが減少。より自社の業務に注力できた。</p> </div> <div data-bbox="1888 1025 2397 1268" style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;"> <p>&lt;グローバルキャスト様メリット&gt; 担当者の1社あたりの確認作業時間が4分の1に削減し、効率化を実現。より多くの件数を迅速に対応することができた。</p> </div> </div>



# 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>

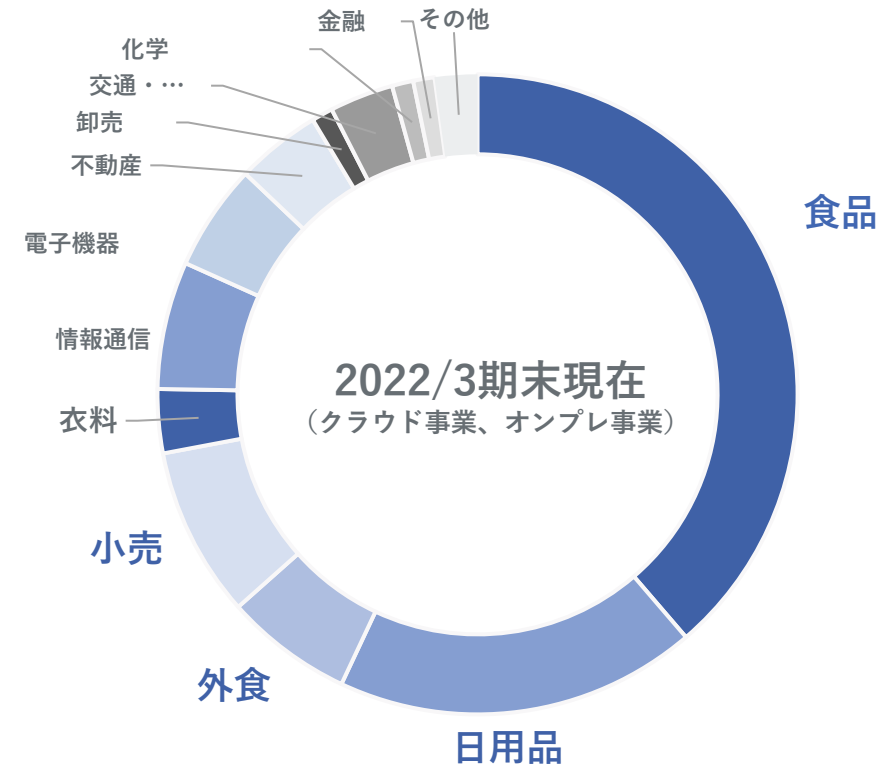


\*1 矢野経済研究所「クラウド基盤(IaaS/PaaS)サービス市場に関する調査」(2020/5/12) \*2 矢野経済研究所「2021 コールセンター市場総覧～サービス&ソリューション～」(2021/10/28)

\*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)

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界への導入が全体の約7割を占める

顧客業種別社数構成比



## 食品製造メーカー

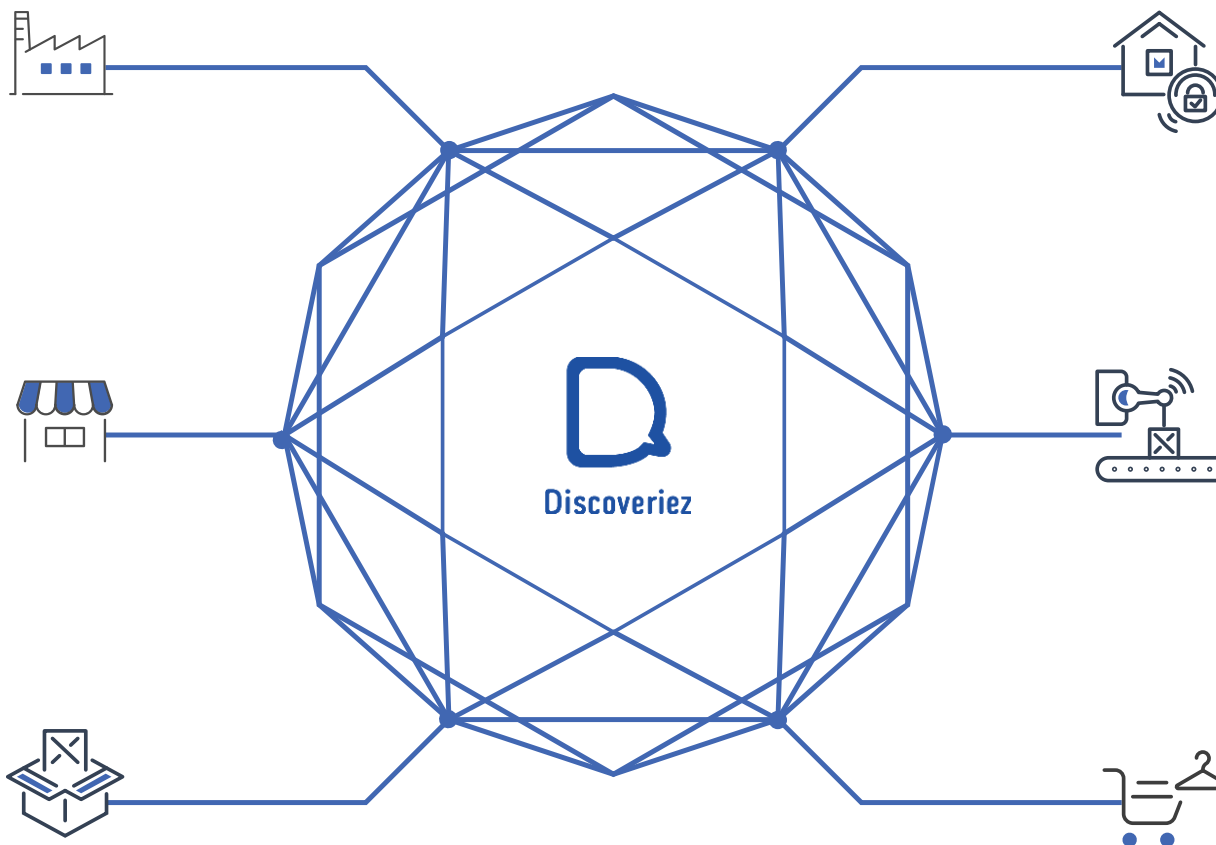
顧客の声を社内にフィードバックし商品開発やマーケティングに活用。アラートにより商品やサービスの異常や重大リスクを検知。

## 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。

## 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。



## ハウスメーカー

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。

株式会社オートバックスセブン様

## 各種予約窓口等のシステムを 統合・店舗利用へ拡大

お客様相談センターおよび予約受付センターといった窓口横断的な連携の迅速化。記録内容をもとにした各種運営改善を実現。

グロープライド株式会社様

## 顧客対応システムとして導入

顧客満足度の向上、お客様センターの情報を社内に共有、業務効率の向上、受電件数の削減を実現。

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

## 顧客対応システムとして導入

顧客満足度とロイヤリティを高めるためにお客様センターや、営業、マーケティング、サービス部門等、顧客接点部門が利用。

株式会社サンバンド  
サントリーシステムテクノロジー株式会社様

## コールセンター業務における 顧客管理を完全クラウド化

BIPROGY株式会社を通じた導入支援と、コールセンター業務のノウハウを生かした安定運用、CS向上・業務効率の向上を実現。

ヤマモリ株式会社

## 営業活動における収益最大化に 向けて導入

営業における顧客との商談情報および日報等、対応情報を一元化し、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。

# 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



CT-e1  
SaaS



GENESYS<sup>™</sup>  
Partner

**BIZTEL**

etc...

**BI/分析系**




Amazon QuickSight




+ a b l e a u

etc...

**Database**



earlyworks  
System development




trocco

etc...

**Chat**

**MOBILUS**

**LINE AiCall**



\*らいろ

etc...

**業種別SaaS**



BPM

**SKYDISC**



HENNGE

Realize Customize Maximize  
**TRIPLEIZE**

etc...

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。

# 05

---

## appendix





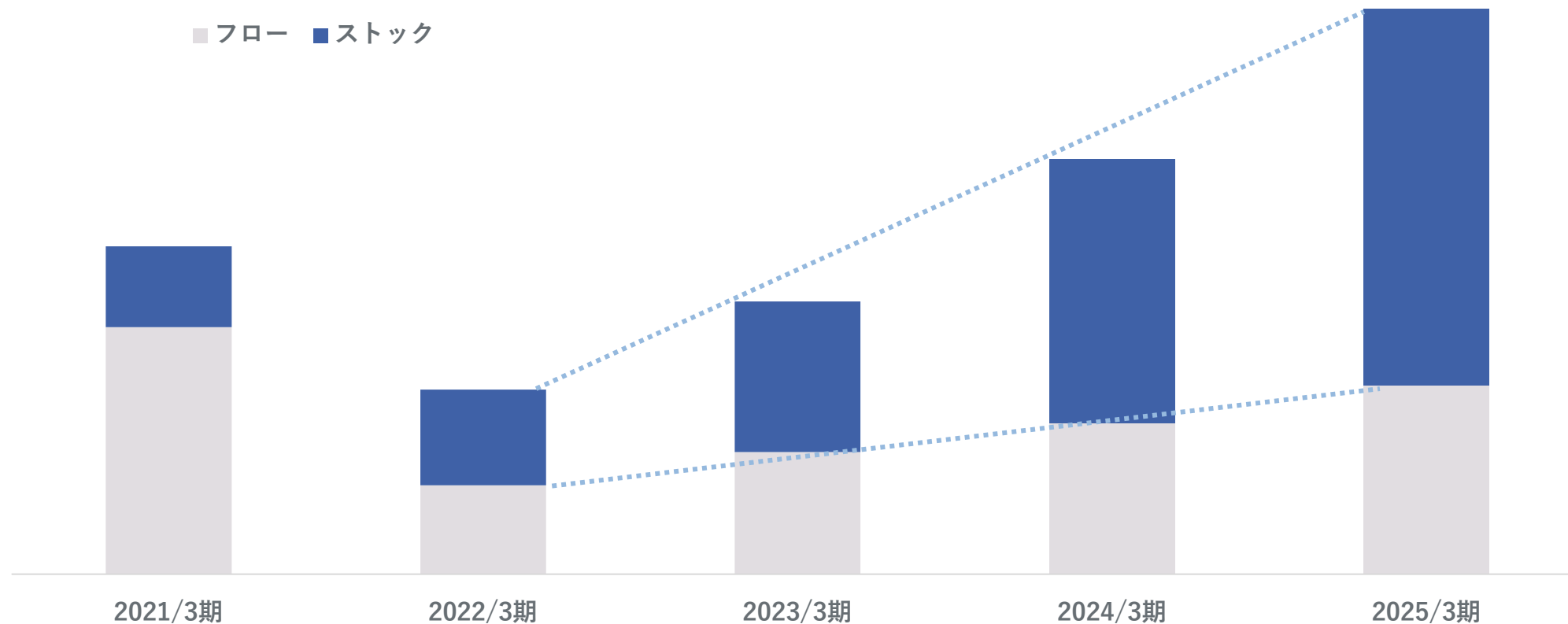
2021年3月25日  
東証グロース市場上場  
証券コード：4179

社名	株式会社ジーネクスト
設立	2001年7月
代表取締役	横治 祐介
従業員数	37名（2022年3月末）
資本金	6億4,784万円
事業内容	ステークホルダー（SRM）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）





中長期的に持続的な事業成長を図るため、  
ボラティリティの高いフロー型\*1から安定性の高いストック型\*2へと移行する計画





**G-NEXT**