

# 2017年3月期 第2四半期決算説明資料

2016.11



バーチャレクス・コンサルティング株式会社  
証券コード：6193

**Virtualex**  
Consulting ●●

# Contents

---

- 1 会社概要**
- 2 業績ハイライト**
- 3 今後の成長戦略**

# 1

## 会社概要

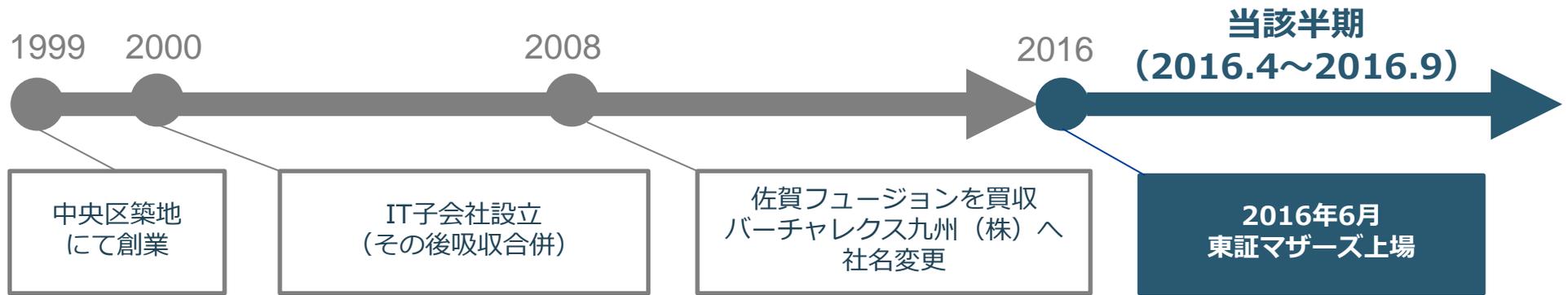
当社の概要および企業理念についてご紹介いたします

# 1.1 会社概要



社名	バーチャレクス・コンサルティング株式会社
代表取締役社長	丸山栄樹
上場市場	東京証券取引所マザーズ市場
設立	1999年6月
資本金	5億5千万円
従業員	709名 2016年6月30日現在
事業内容	CRMに関する コンサルティング、 システム構築およびアウトソーシング

# 1.2 会社沿革と直近の活動



## 当該半期 (2016.4~2016.9) の主な活動

- 6月 コールセンター向けデータ分析可視化サービス「パフォーマンス・マネジメント・クラウド」提供開始  
~Microsoft Power BIの活用で/最適なタイミングに次の一手を!~
- 7月 コールセンター向けCRMソフト「inspirX 5(インスピーリファイブ)」最新バージョン5.1リリース
- 7月 小規模コールセンター向けCRMサービス「inspirX Lite (インスピーリ ライト)」提供開始
- 7月 SBI証券様にコールセンター向けデータ分析可視化サービス「パフォーマンス・マネジメント・クラウド」を導入
- 9月 オーナーズエージェント様に顧客情報基盤としてCRMソフト「inspirX (インスピーリ)」を提供
- 9月 コールセンター業務のためのナレッジ情報一元管理サービス「ナレッジ・マネジメント・クラウド」提供開始  
~埋もれた情報やノウハウをコールセンター内で共有し、品質・生産性を向上!~

# 1.3 事業概要

## ■ 企業と顧客の接点 (CRM)領域で「クライアント企業のビジネスの結果に貢献」

- ✓ 顧客接点とは？      コールセンターを中心とした企業と顧客がやりとりを行うチャネル  
電話、Web、携帯・スマホ、メール、ショートメッセージ、LINEなど
- ✓ 結果とは？            企業が求める結果とは顧客単価の増加、顧客対応コストの削減、解約率の低減など

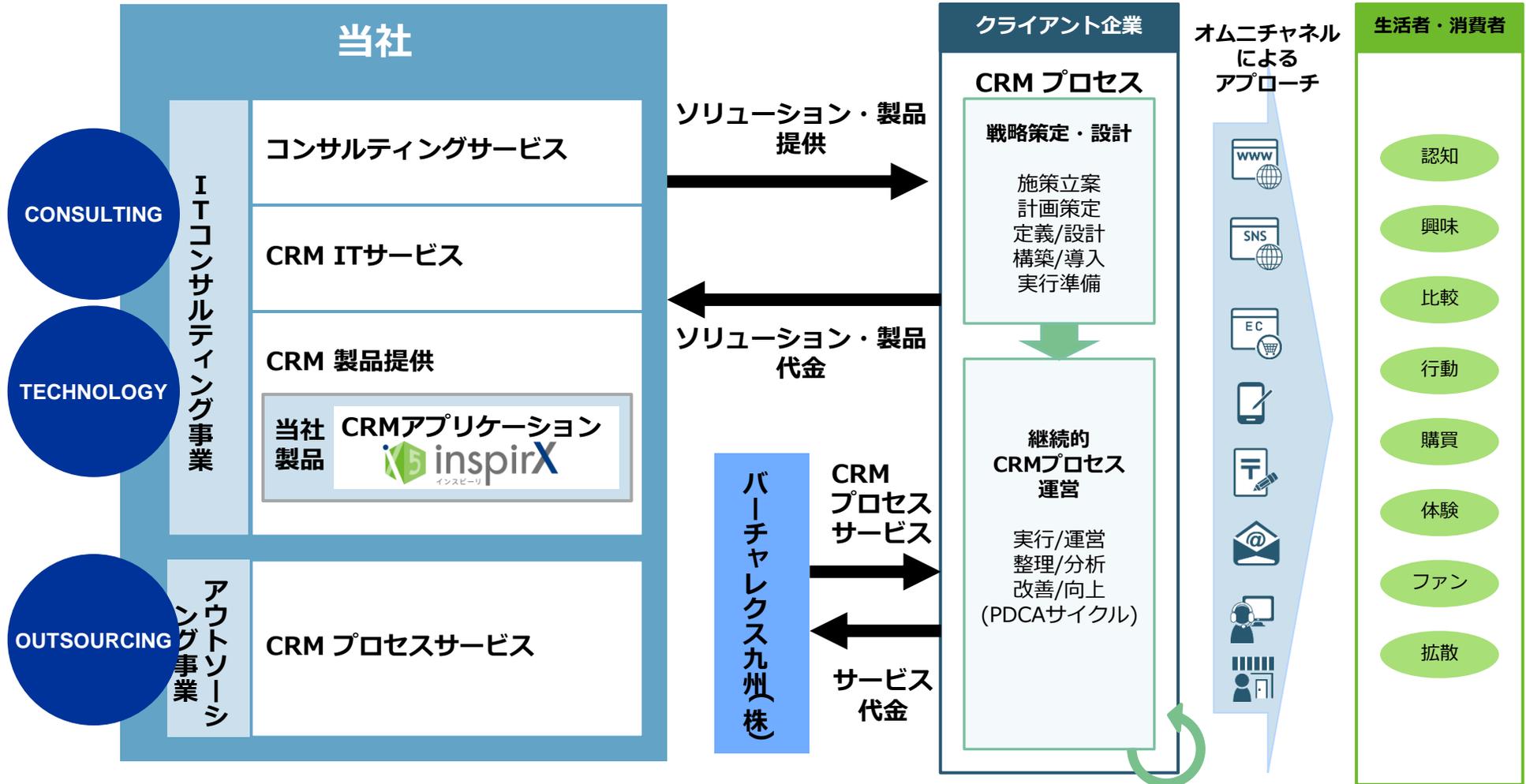
## ■ Virtualexは「コンサルティング」「テクノロジー」「アウトソーシング」の3つのスキルを融合

- ✓ コンサルティング：上流工程で行うCRM戦略計画などを策定することなど
- ✓ テクノロジー       ：主にコールセンターで企業が使うソフトウェアを自社製品として開発して販売
- ✓ アウトソーシング：主にコールセンターを中心として現場業務を受託し当社社員が顧客対応を実施



# 1.4 事業系統図

■ クライアント企業のCRMプロセスを4つのサービスラインでトータルに支援



# 1.5 現在およびこれまでの取引先

- コンサルティングの上流からアウトソーシングの実施までワンストップで実施できる唯一の企業として大企業から指名されビジネスを実行
- 当社ソフトウェアウェアパッケージは累計200社以上に導入

## 某大手通信会社

3000名以上で当社ソフト製品を活用

## 某大手証券会社

## 某大手電機メーカー

## 某大手カード会社

600人以上が当社ソフト製品を活用

## 某大手旅行会社

## オンライン証券

## 某大手鉄道会社

利用者向けコールセンターの企画構築  
コンサルティング  
駅の業務負担軽減と利用者サービスの向上

## 某大手コピー会社

## 自動車メーカー

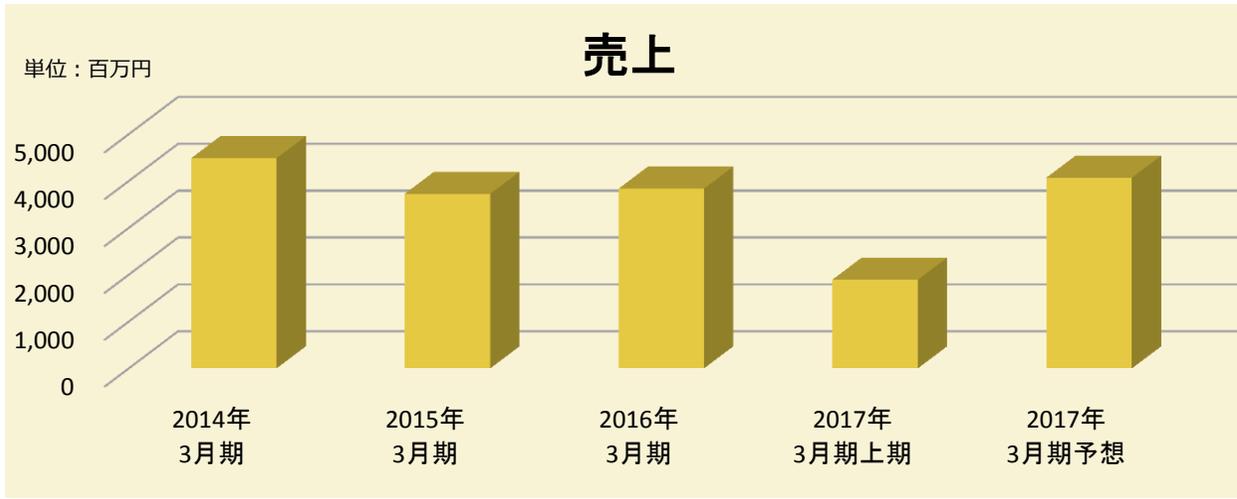
# 2

---

## 業績ハイライト

当該期の業績概要をご説明いたします

# 2.1 業績推移



- 2014年度に収益性の安定しないSI事業から撤退し、事業領域を創業当初来の強みを活かせる**CRM領域にフォーカス**することを経営方針として選択

- 一時的な売上減少は招いたもののその後順調に増収傾向にあり、**収益性は飛躍的に伸長**



- **2016年3月期は過去最高利益**を達成

- 当該半期は、**売上、利益ともに概ね業績予想通り**の進捗

## 2.2 2017年3月期上期 損益計算書サマリ

単位：百万円 比率は 前年同期比	IT&コンサル 事業		アウト ソーシング事業		全社 費用	全社合計	
売上	842	△13.0 %	1,078	5.3 %		1,921	△3.6 %
営業利益 (セグメント利益)	254	△12.7 %	189	18.2 %	△360	83	△37.7 %
経常利益						81	△37.1 %
純利益						53	△45.0 %

- IT&コンサル事業はIT派遣案件の縮小により売上、セグメント利益とも減少  
(CRM領域は順調に推移)
- アウトソーシング事業は既存案件が堅調に推移しつつ、新規案件も開始
- 全社費用は採用費や上場関連費用により増加
- 結果、営業利益、経常利益は前期から減益となっているものの概ね業績予想通り
- 前期は税効果区分の変更による繰延税金資産の計上により税金費用が少なかったため純利は前期比減

## 2.3 バランスシートの状況

単位：百万円

BS推移	2014年3月	2015年3月	2016年3月	2016年9月	前期末比
流動資産計	813	689	917	1,038	113.2%
内現金預金	123	149	252	287	114.0%
売掛金	588	418	471	562	119.1%
仕掛品	28	20	12	7	59.1%
固定資産計	671	537	457	420	91.9%
<b>資産合計</b>	<b>1,484</b>	<b>1,226</b>	<b>1,375</b>	<b>1,459</b>	<b>106.1%</b>
<b>負債合計</b>	<b>1,242</b>	<b>810</b>	<b>705</b>	<b>615</b>	<b>87.2%</b>
内買掛・未払金	340	283	254	114	44.9%
借入金	670	200	174	68	39.0%
賞与引当金	97	93	106	85	80.3%
資本金	493	493	493	553	112.2%
資本剰余金	454	454	454	514	113.2%
利益剰余金	△705	△533	△279	△225	—
<b>純資産合計</b>	<b>242</b>	<b>416</b>	<b>669</b>	<b>843</b>	<b>125.9%</b>

- SI事業撤退後は利益を積み上げてきており、**借入金、欠損金ともに順調に減少**

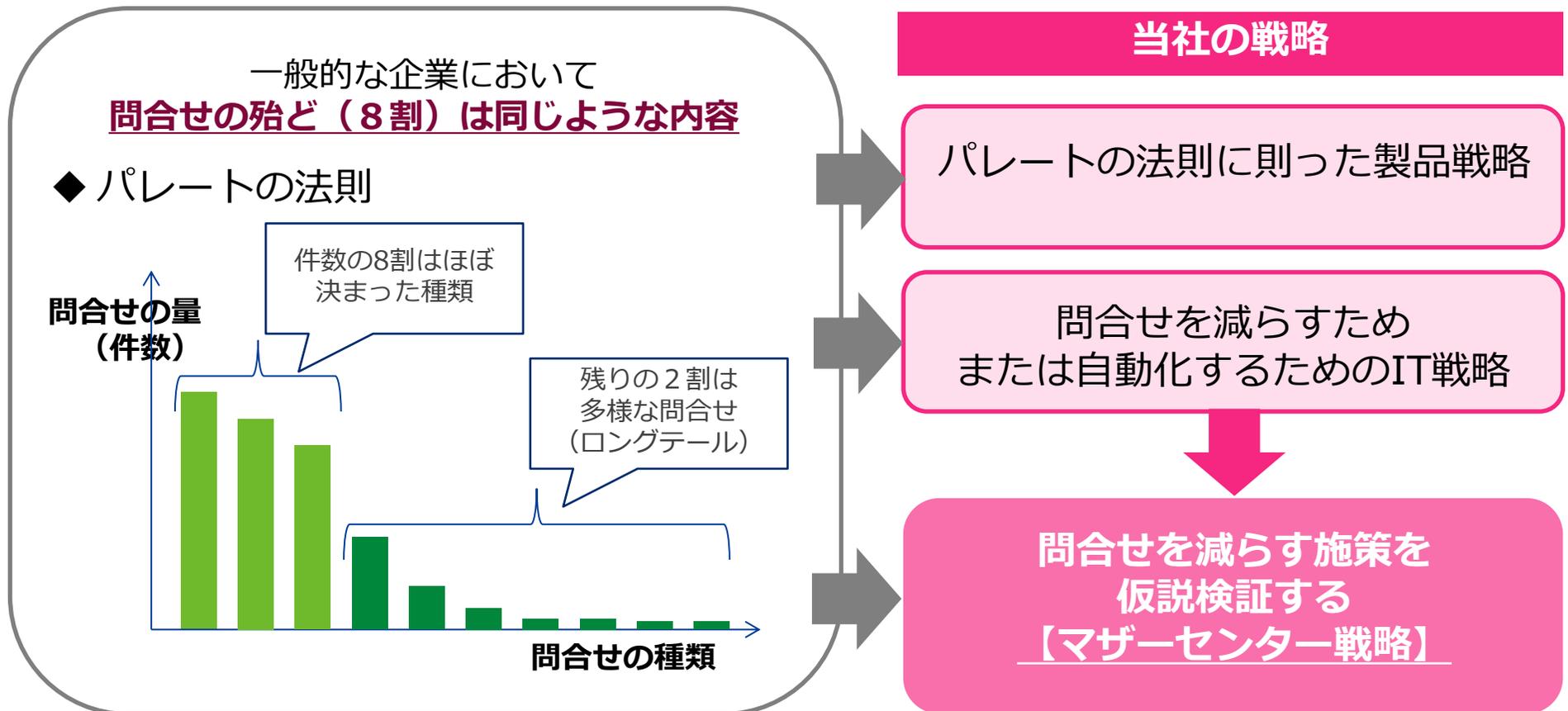
# 3

## 今後の成長戦略

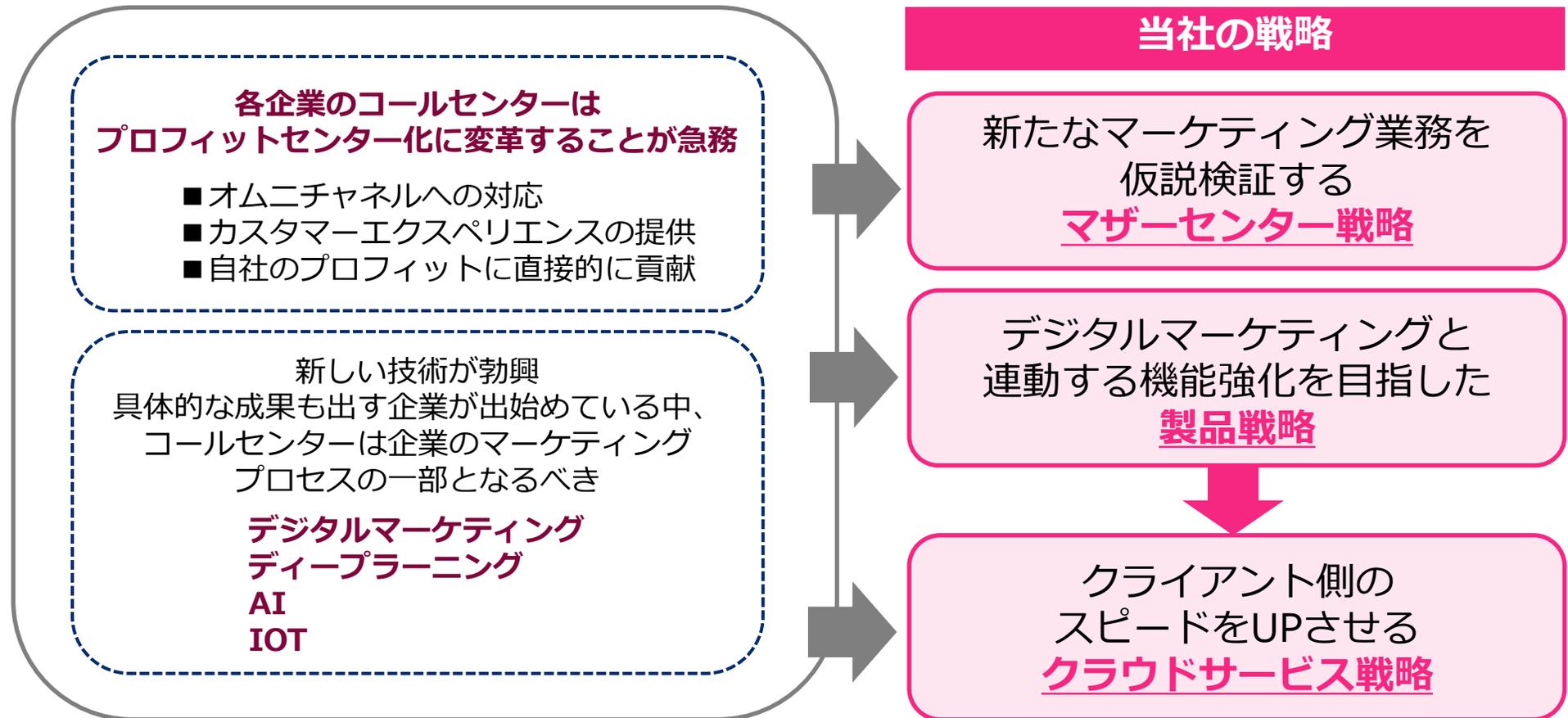
当社が考える今後の事業戦略をご説明いたします



問合せを減らすうえで当社が着目しているのがパレートの法則  
この法則に沿って戦略を立案



プロフィットセンター化に対しては新しいIT技術の取り込み・連携のIT戦略と現場業務の仮説検証のサイクルを高回転で回すためのサービス戦略が基本的な方向性



## それぞれの戦略については以下の取り組みを実施中

パレートの法則に則った製品戦略

デジタルマーケティングと  
連動する機能強化を目指した製品戦略

問合せを減らすため  
または自動化するためのIT戦略

クライアント側のスピードをUP  
させるクラウドサービス戦略

問合せを減らす施策を仮説検証する  
マザーセンター戦略

新たなマーケティング業務を仮説検証する  
マザーセンター戦略

### ■ 主力製品のインスピリの新機能追加

同じような問合せ内容をコピーできる“さっきの案件”機能  
メガホンメッセージ、アテンション機能、センター内チャット  
LINE/SMS連携（オムニチャンネル連携）  
DMP・AIとの接続API（開発中・来春リリース）

### ■ チャットBot・AI活用の企画スタート

問合せを自動回答するAI・チャットBotの企画  
チャットで手続きを無人化する企画（他社協業）

### ■ パフォーマンス・マネジメント・クラウド販売開始

当社のパフォーマンス分析力をクラウドサービス化  
マイクロソフトのAZUREとBI環境にてサービス化  
SBI証券に導入

### ■ マザーセンターにつながる個別事例を実施

鉄道会社にてコンサルとBPOの融合プロジェクト継続拡大中  
マザーセンター関連のセミナー、展示会を継続中  
年度内にPJ受注を目指す

## 将来見通しに関する注意事項

本発表において提供される資料ならびに情報は、いわゆる「見通し情報」(forward-looking statements)を含みます。これらは、現在における見込み、予測およびリスクを伴う想定に基づくものであり、実質的にこれらの記述とは異なる結果を招き得る不確実性を含んでおります。

それらのリスクや不確実性には、一般的な業界ならびに市場の状況、金利、通貨為替変動といった一般的な国内および国際的な経済状況が含まれます。

今後、新しい情報・将来の出来事等があった場合であっても、当社は、本発表に含まれる「見通し情報」の更新・修正をおこなう義務を負うものではありません。

