

No.	分類	Q&A
1	全体	Q.下期以降に見込んでいた大型案件について教えてください。
		A.監視業務及び審査業務を実施している既存顧客からの追加受注に加え、新規顧客からの案件獲得も見込んでおり、既に受注に至ったケースもございます。 「AI活用領域」と「人の判断領域」を見極め、ビジネスプロセスを設計することで、当社の利益率を改善するとともに、顧客のコスト削減、サービスの更なる高品質化を実現したことが評価されております。 また、人手のみでは処理しきれない大量処理型の案件に対し、AI戦略統括部のもと、処理能力が高い独自システムを短期間で開発したことで、提案速度・価格競争力の両面で、他社との優位性を発揮し、受注した事例もございます。 既存・新規顧客に関わらずAI活用へのご相談は多く頂いており、通期業績予想達成に向けた案件の積上げは順調です。引き続き確実な受注に向け、取り組んでまいります。
2	全体	Q.売上総利益率の推移をみると、2Qで大きく改善しておりますが、下期以降はさらに改善されていくのでしょうか。現在の見通しについて、教えてください。
		A.当四半期における売上総利益率の改善は、AIの実装が案件単位で本格化し、「AIと人の協働モデル（AI-BPO）」が確立されつつあることが、構造的な利益率の底上げにつながっております。 現場の業務ノウハウやデータをAIに学習させることで、これまでの「売上が増えればコストも増える労働集約型」から「AIの対応範囲が広がり、学習が進むほど利益率が改善する高収益モデル」への転換が本格化しております。 さらにAIに業務データが蓄積されていけばいくほど、他社へのリプレイスのハードルが上がり、案件の継続性が高まることも大きなメリットです。 下期以降もこの高収益な協働モデルを横展開していくことで、売上総利益率の更なる改善を進めて行く予定です。
3	BPO	Q.立川センターと郡山センターを閉鎖予定とのことですが、今後も拠点集約は進むのでしょうか。
		A.今回の2拠点の閉鎖は、当社が推し進めるAI戦略による効率化がもたらした非常にポジティブな結果と捉えております。 これまで売上は成長すると、比例して、人員や拠点を増やしておりましたが、AI化が現場レベルで進んだことで、売上成長に対し、必要な人員や拠点が必ずしも増加しない新たな体制へと移行しつつあります。
4	BPO	Q.「Claude Code」を全センターの社員に提供するということですが、その効果について教えてください。
		A.この投資は当社のAI戦略を全社規模で展開するための非常にROI（投資対効果）の高い先行投資と捉えております。 既にセンター社員が「Claude Code」を活用した業務効率化を多くの案件で実施しております。 それぞれの案件に対して、最も近い立場であるセンター社員が自走して開発を進めることで、全ての案件でリアルタイムに効率化を実現することが可能となります。 その結果、顧客への提案速度が格段に早まり、かつサービスの質が向上することで、既存案件の売上拡大や新規案件の獲得につながると考えております。
5	M&A	Q.今回のOSCOM社の子会社化の意義について、教えてください。
		A.当社はBPO領域において、「We Guard All」の経営理念のもと、全ての企業が自社の価値創造に専念できるサービス提供を行っていきたくと考えております。 そのために既存領域だけではなく、バックオフィスやセールス/マーケティング、情シスBPOなど様々なBPO領域に進出していきます。 さらに当社が構築する「AI-BPO」モデルをM&A先の業務プロセスに組み込み、よりサービスの品質を高め、かつ利益率の高い事業へと成長させることで、グループ全体で労働集約型ビジネスからの脱却を目指します。 OSCOM社の子会社化は当社がBPOの新領域に進出していく第一歩として捉えております。
6	M&A	Q.今回のOSCOM社の株式譲渡契約について、中長期的な取り組みとして、「売上が伸びるほど利益率が改善する高収益モデルへの転換」とありますが、具体的にどのようなイメージを持たれているのでしょうか。
		A.コスト削減だけに留まらず、ビジネスモデルの構造転換を目指します。顧客データや対話履歴をAIに継続的に学習させ、顧客属性などに配慮したスクリプトの最適化やアプローチ先の精度向上などAIの対応範囲を広げていくことで、追加の人件費や工数が抑えられ、売上成長に伴い、限界利益率が改善します。 M&A先への「AI-BPO」モデルの反映プロセスは、今後のM&A先にも業務内容に併せて実施し、グループ全体の高収益モデル体制を構築します。
7	M&A	Q.今回、OSCOM社のM&Aについて、発表されましたが、御社が今後想定されているM&Aのペースや予算規模感について教えてください。
		A.実施のペースについては相手方との交渉によりですが、今期・来期を通じて当社との成長シナジーが見込める複数件の成約を視野に入れております。 投資額の規模感については、案件の性質に応じて数億円～数十億円規模まで柔軟に検討しておりますが、当社の「AI-BPO」戦略に対するシナジーを特に重視し、いずれの案件も当社の財務健全性を維持しつつ、来期以降の業績向上や当社の中長期的な成長につながるかどうか、厳格に精査を進めてまいります。
8	IR	Q.業績回復に向け、AI戦略を筆頭に様々な施策に取り組んでいるとお見受けしておりますが、その戦略を個人投資家層へ知ってもらうため、今後どのようなIR活動を検討していますか。
		A.業績回復のプロセスやAI戦略を筆頭にした当社の成長戦略を、個人投資家の皆さまに正しくご理解いただくことは非常に重要な課題であると認識しております。 現在、IRページの刷新による情報アクセスの改善や、個人投資家向け説明会の実施などを前向きに検討しております。 方針が決定次第、順次開示してまいります。