

# ホリスティック企業レポート

## ジーネクスト

### 4179 東証マザーズ

新規上場会社紹介レポート

2021年3月30日発行

一般社団法人 証券リサーチセンター



証券リサーチセンター  
審査委員会審査済 20210329

## ジーネクスト (4179 東証マザーズ)

発行日:2021/3/30

顧客対応業務を一元管理するデジタルプラットフォームの開発・提供を行う  
特に食品業界において多くの実績とノウハウを有するアナリスト: 阪東 広太郎 +81(0)3-6812-2521  
レポートについてのお問い合わせはこちら info@stock-r.org

## 【4179 ジーネクスト 業種: 情報・通信業】

決算期	売上高 (百万円)	前期比 (%)	営業利益 (百万円)	前期比 (%)	経常利益 (百万円)	前期比 (%)	純利益 (百万円)	前期比 (%)	EPS (円)	BPS (円)	配当金 (円)
2019/3	505	-	-104	-	-109	-	-110	-	-46.4	-99.7	0.0
2020/3	531	5.1	-178	-	-183	-	-184	-	-63.5	-30.1	0.0
2021/3 予	863	62.6	183	-	165	-	180	-	48.9	-	0.0

(注) 1. 連結ベース  
2. 2021/3期の予想は会社予想  
3. 普通株式について、2019年3月29日付で1:40、2020年12月22日付で1:50の株式分割を実施。1株当たり指標は遡って修

【株式情報】	【会社基本情報】	【その他】
株価	2,187円 (2021年3月29日)	本店所在地 東京都千代田区
発行済株式総数	4,082,200株	設立年月日 2001年7月12日
時価総額	8,928百万円	代表者 横治 祐介
上場初値	2,851円 (2021年3月25日)	従業員数 41人 (2021年1月末)
公募・売価格	1,230円	事業年度 4月1日~翌年3月31日
1単元の株式数	100株	定時株主総会 事業年度末日から3カ月以内
		【主幹事証券会社】 S M B C 日興証券 【監査人】 東邦監査法人

## &gt; 事業内容

注1) DX

Digital Transformationの略称。企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービスモデル、業務を変革し、競争上の優位性を確立すること

## ◆ 顧客対応 DX プラットフォーム事業を展開

ジーネクスト(以下、同社)グループは、顧客対応をDX<sup>注1</sup>化するプラットフォーム「Discoveriez」を開発し、様々な規模・業界の顧客に提供している。同社グループは、「顧客対応DXプラットフォーム事業」の単一セグメントであるが、売上高は「クラウド事業」と「オンプレ事業」、「その他」の3つのサービスに区分される。21/3期第3四半期累計期間における売上構成比は、クラウド事業75.5%、オンプレ事業18.7%、その他5.8%である(図表1)。

## 【図表1】サービス別売上構成

サービス区分	2020/3期			2021/3期 第3四半期累計期間	
	販売高	構成比	前期比	販売高	構成比
	(千円)	(%)	(%)	(千円)	(%)
クラウド事業	246,904	46.5	64.2	416,297	75.5
オンプレ事業	185,556	34.9	-4.9	103,067	18.7
その他	98,791	18.6	-38.1	31,692	5.8
合計	531,252	100.0	5.1	551,058	100.0

(出所) 届出目論見書より証券リサーチセンター作成

なお、同社グループは、顧客対応業務を、コンタクトセンターやお客様相談窓口など企業と顧客を繋ぐ窓口へ寄せられる、問い合わせやクレームなどに対応する業務としている。顧客と実際に対面する場合もあるが、基本的には電話やメール、チャットで対応するものを同社グループでは想定している。

#### ◆ 顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」

「Discoveriez」は、コールセンターやメール、チャットといった様々な窓口から顧客から寄せられた問い合わせやクレームの内容を一元化し、社内の各部署・社外のステークホルダーとの情報共有、業務フローに基づく対応の承認や記録、リスクマネジメント、品質管理・新商品開発に活用できるソフトウェアである。

同社グループによると、消費者を顧客とする多くの企業では、顧客からの問い合わせやクレームの受付の窓口が、コールセンターやメール、チャットなど複数あり、別々のシステムで管理されているケースが多い。そのため、顧客情報を横断的に検索できず、顧客対応の質・スピードが低下する、インシデントの発見が遅れる、業務改善に繋げにくいといった課題に直面している。「Discoveriez」は上記のような課題に対して、顧客からの問い合わせ情報を一元化し、検索や共有を可能にし、リスクを早期に察知し、関係者にアラートを出し素早くアクションに繋げたり、窓口横断での顧客ニーズの分析などを可能にしている。

同社グループは、03年4月に、お客様相談室に特化した業務サポートシステム「CRMotion」の提供を開始した。その後、音声認識サービス「BizVoice」や顧客管理サービス「BizCRM」といった、顧客相談業務に関連したサービスを拡充してきた。19年11月に、これらのサービスを統合して顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」へとリニューアルした。

#### (1) クラウド事業

クラウド事業では、従来のオンプレミス型顧客対応窓口向けサービスで培ったノウハウをクラウド型サービスにした「Discoveriez」を提供している。これまでの実績から得た知見を活かした業界ごとのテンプレートを用意しているため、顧客は導入決定から3カ月程度で運用を開始できる。

同社グループの収益は、顧客から受け取る導入料とライセンス利用料で構成されている。導入料は顧客が「Discoveriez」を導入する際に必要となる業務フロー改善などに関するコンサルティング料や既存システムからのデータ移管料、顧客の基幹システムとの連携に関する開発費用で構成される。ライセンス利用料は、基本利用料とオプション利用料で構成される。基本利用料は導入ID数で決まり、1ID当りの利用料は1.5万円/月である。オプション利用料は特定のオプション機能の利用量に応じた従量課金制である。

#### (2) オンプレ事業

オンプレ事業では、BCP対策や情報資産管理の観点から自社サーバーでの顧客対応窓口システムの構築・運用を求める顧客向けに、「Discoveriez」をオンプレミス型で提供している。各ユーザー企業の業務フローに合わせたシステムをカスタマイズで構築している。

同社グループは、システム導入時に顧客から導入料を受け取り、導入後はシステム稼働期間にわたってメンテナンス・保守費用を受け取っている。導入料およびメンテナンス・保守費用は、顧客ごとに相対で決めている。

#### ◆ その他の事業

その他の事業として、同社グループは一定期間において最低限の仕事を保障するラボ型開発、コンサルティング業務等を行っている。同社グループは、「Discoveriez」に経営資源を集中するため、20/3 期にラボ型開発からの撤退を決定した。現在、同社グループは新規案件の受注は受けておらず、過去に受託した案件のみを手掛けている。コンサルティング業務としては、「next 相談室」という名称で、同社グループが蓄積している顧客対応に関する知見を活かして、顧客対応に関する戦略・運営方法を提案している。

#### ◆ 顧客構成

「Discoveriez」の累積導入件数は、20 年 12 月末時点で 87 件である。顧客企業の業種は食品メーカーが約 4 割、日用品メーカーが約 2 割、外食が約 1 割となっている。消費者が日々消費しており、製品の安全性などにセンシティブな業界で導入が進んでいるようである。顧客の売上規模は約 9 割が 100 億円以上であり、大企業が大半を占めている。

同社グループの売上高は顧客分散が進みつつある。21/3 期第 3 四半期累計期間において、売上高の 10%を超える顧客は存在しない(図表 2)。19/3 期および 20/3 期に売上高の 10%以上を占めたポーターズ(東京都港区)と 19/3 期に売上高の 12.7%を占めたパイブドビッツ(東京都港区)は、その他の事業のラボ型開発によるものである。

【 図表 2 】 主要相手先別販売高

相手先	2019/3期		2020/3期		2021/3期 第3四半期累計期間	
	販売高 (千円)	構成比 (%)	販売高 (千円)	構成比 (%)	販売高 (千円)	構成比 (%)
サッポログループマネジメント	-	-	80,994	15.2	8,497	1.5
ポーターズ	53,104	10.5	63,192	11.9	18,668	3.4
パイブドビッツ	64,022	12.7	26,940	5.1	4,487	0.8
エスピー食品	51,683	10.2	8,231	1.5	6,565	1.2

(出所) 届出目論見書より証券リサーチセンター作成

#### ◆ 顧客の獲得経路

「Discoveriez」の顧客獲得経路は、顧客からの問い合わせが大半を占め、一部がシステムインテグレーターからの問い合わせである。既存のオンプレミス型の顧客相談窓口システムの入れ替えを検討する際に、同社グループ

に問い合わせを行う顧客が多い。

同社グループは、消費者関連専門家会議や外食相談研究会、日本菓子BB協会といった食品業界や外食業界におけるお客様相談窓口に関連した業界団体に加盟している。業界団体内で、同社グループの評判が口コミで広がり、問合せに繋がっているようである。

21/3 期第3 四半期累計期間より、既存システムのオンプレミスからクラウドへの移行に加えて、DX を目的とした問い合わせが拡大しているようである。

顧客が同社グループに問い合わせをしてから、システム導入の意思決定をするまでの期間は、顧客毎によって異なるが、半年程度のものである。

## > 特色・強み

### ◆ 多様なニーズにカスタマイズ無く対応可能なソフトウェア

21/3 期第3 四半期累計期間の売上高の75.5%を占めるクラウド事業の内訳は、フロー売上(導入料など)83.6%、ストック売上(ライセンス利用料)16.4%とフロー売上が大半を占めており、事業は拡大段階にあると推察される。また、同社グループのクラウド事業の解約件数は、20/3 期は0 件、21/3 期第3 四半期累計期間は1 件である。

順調な新規顧客の獲得、及び低い解約率の要因として、カスタマイズ開発を行わなくても多様なニーズに対応可能、かつ誰にとっても使いやすいソフトウェアであることが挙げられる。

同社グループが顧客対象とする食品や日用品の大手メーカーでは、相談窓口に関して独自の業務フローやそれに基づくオンプレミスのシステムを持っている場合が大半である。システムの入替に際して、導入・運用コストを低減するためクラウドを希望するものの、既存システムが持つ機能の維持を望むケースが多い。同社グループのソフトウェアは、多数の機能・パラメーターが標準装備されており、プログラムを書き換えることなく、パラメーターの調整によって顧客の要望に対応できるため、導入コスト・期間を低減できることが顧客から選ばれる要因となっている。

同社グループは、多数の顧客相談窓口システムを手掛けた経験から効率的な業務フローなどに関する知見を持ち、導入時のコンサルティングの際に、顧客独自の業務フローに非効率な部分がある場合は、効率化の助言を行い、その結果同社グループの標準的な業務フローに変更するケースもあるようである。

#### 注2) UI

User Interfaceの略称。ユーザーがPCやスマートフォン等のデバイスとやりとりする際の入力や表示方法などの仕組み

#### 注3) UX

User Experienceの略称。サービス等によって得られるユーザー体験

「Discoveriez」は、相談窓口のオペレーターにとって使いやすいUI<sup>注2</sup>/UX<sup>注3</sup>を持つため、システム教育のコストが低く、業務の効率化に繋がっている点が顧客から評価されている。具体的には、1 画面で収まる画面構成、次に何を

やればいいのかといったサジェスト表示やクリック数の少ない仕様設計などが評価されているようである。

同社グループは、顧客対応窓口に関連した業界団体における定期的な意見交換会や、顧客からの要望に基づき、「Discoveriez」の機能改良・開発を行っている。

21/3 期第 3 四半期末時点での同社グループの人員構成は、約 70%がエンジニア、約 15%が営業、約 15%がコーポレートであり、「Discoveriez」の機能強化・改良を重視した体制を取っている。

## > 事業環境

### ◆ 顧客相談窓口システム市場の事業環境

顧客が顧客相談窓口システムを検討する際に、同社グループと比較検討する先としては、Salesforce と Zendesk が多い様である。Salesforce は「Service Cloud」、Zendesk は「Zendesk Sunshine」という顧客ニーズに応じて、細かくカスタマイズできるソフトウェアを持つことから比較対象先として挙げられるようである。

システムインテグレーターの多くは、以前は顧客相談窓口に関するパッケージソフトを保有していたが、効率化を優先する中で撤退しているため、「Discoveriez」及び上記競合先からクラウドベンダーを選択している。

同社グループによると、同社グループの「Discoveriez」は顧客ごとのカスタマイズ開発なくクラウド型で提供することが可能であり、知名度では劣るものの、導入コストの低さや導入期間の短さが上記競合先に対する優位性となっている。

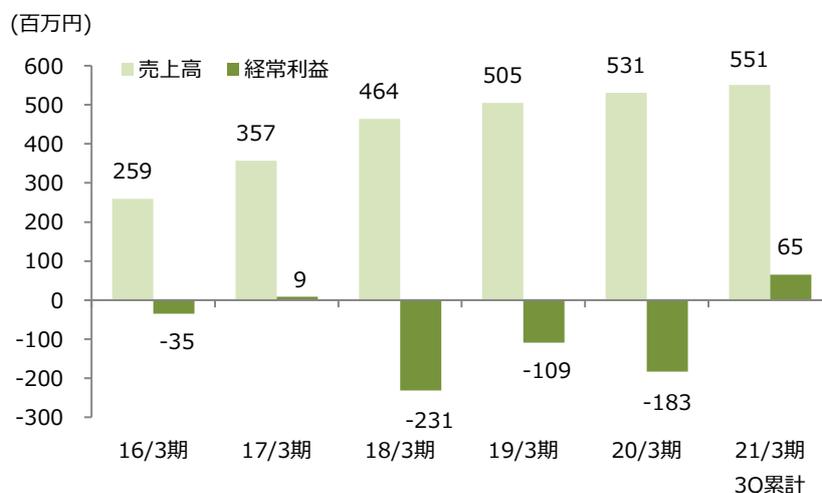
## > 業績

### ◆ 過去の業績

届出目論見書には、16/3 期からの単体業績及び、19/3 期以降の連結業績が記載されている(図表 3)。16/3 期から 18/3 期にかけては、「Discoveriez」の前身である「CRMotion」の導入が進んだことで、売上高が 259 百万円から 464 百万円まで拡大した。18/3 期以降は、「Discoveriez」の導入が進む一方で、その他事業のラボ型開発を縮小した事で売上成長が鈍化した。

18/3 期から 20/3 期にかけては、クラウド事業における個別案件ごとのカスタマイズ開発に伴う外注費の増加や、「Discoveriez」の基盤開発並びに機能強化に伴う研究開発費が増加したことで経常損失が続いた。21/3 期第 3 四半期累計期間においては、「Discoveriez」の機能開発が一巡した事によって、これまで個別案件毎に発生していた開発工数が削減され、粗利率が改善したことで、65 百万円の経常黒字を計上している。

【 図表 3 】 業績推移



(注) 18/3期までは単体ベース、19/3期以降は連結ベース  
(出所) 届出目論見書より証券リサーチセンター作成

#### ◆ 21年3月期会社計画

21/3期の会社計画は、売上高 863 百万円(前期比 62.6%増)、営業利益 183 百万円(前期は 178 百万円の損失)、経常利益 165 百万円(同 183 百万円の損失)、親会社株主に帰属する当期純利益 180 百万円(同 184 百万円の損失)である。同社グループの 21/3 期計画は、20 年 4 月から 10 月までの実績に 11 月以降の予測値を加算したものである。

21/3 期第 3 四半期累計期間の業績は、売上高 551 百万円、営業利益 65 百万円、経常利益 65 百万円、親会社株主に帰属する四半期純利益 56 百万円であり、通期計画に対する進捗率は売上高 63.8%、営業利益 35.5%、経常利益 39.4%、親会社株主に対する四半期純利益 31.1%となっている。同社によると、同社グループの顧客は 3 月決算の大手企業が多く、第 4 四半期に売上が偏る傾向にあるとしている。

売上高は、「Discoveriez」の新規顧客の獲得が進んだことや、既存顧客における ID 数の増加によるストック収益の増加などによって、前期比 62.6%増の 863 百万円を計画している。

主に開発部門の人件費、外注費、クラウドサービス用のサーバーの通信費で構成される売上原価は、「Discoveriez」の基盤開発がひと段落したことからカスタマイズが不要になったことに伴う外注費の減少などによって、前期比 18.9%減の 321 百万円が見込まれている。

販売費及び一般管理費(以下、販管費)は、主に人件費(役員報酬、営業部門と管理部門の給与手当等)で構成される。事業拡大に伴う人員数の増加や、スマホ対応や音声認識などの要素技術に関する研究開発費用等によって、前期比 14.7%増の 358 百万円が見込まれている。以上の結果、営業利益は 183 百万円(前期は 178 百万円の損失)を計画している。

営業外収支が 18 百万円のマイナスになるのは、支払利息と株式上場関連費用が主たる要因である。特別損益については、見込んでいない。

#### ◆ 成長戦略

同社グループは、「Discoveriez」について、1)新規契約件数の拡大、2)契約単価の向上、3)利用シーンの拡大を中期の成長戦略としている。

新規契約件数の拡大については、食品以外の業界や中堅企業への導入拡大を目指すとしている。食品以外の業界への導入拡大に向けては、食品や外食以外の業界における顧客相談窓口に関する業界団体に加盟し、認知度を高めていく方針である。中堅企業については、手離れの良いクラウドを中心にプロモーションによって認知度を高め、販売代理店を通して拡販してゆきたいとしている。

契約単価の向上に向けては、大企業向けを中心に追加オプション機能を充実させる方針である。同社は、リスク情報アラート機能の強化や顧客対応業務の FAQ サポート機能、顧客対応方法のサジェスト機能といったオプションを今後リリースする予定である。

利用シーンの拡大については、株主対応や病院の入院患者管理といった分野への適用を目指している。同社によると、株主対応については 21 年中にサービスをリリース予定であり、入院患者管理については 21 年 3 月から病院での効果検証が行われている。

同社グループは、成長戦略の実現に向けて、事業拡大に伴い増加する人件費や採用活動費及び「Discoveriez」の更なる機能強化のための開発費用等に調達資金を充当していく考えである。

### > 経営課題/リスク

#### ◆ 事業環境について

同社グループは、顧客対応窓口の特化したインシデント/クレーム情報を活用する「顧客対応 DX プラットフォーム」の開発・提供を主力事業としている。事業の持続的な発展のためには、社会的ニーズや関連市場の拡大が必要となる。しかしながら、同社グループが事業環境の変化に適切に対応できなかった場合、または、新たな法規制の導入等の予期せぬ原因により関連市場の成長が鈍化した場合、同社グループの業績に影響を及ぼす可能性がある。

◆ 競合について

「顧客対応窓口の業務システム」に関するシステム開発・運営について、今後既存企業との競争の激化や新たな企業の参入も予想される。過度な価格競争等を含む競争の激化が生じた場合や、同社グループが十分な差別化を図れず競争力が低下した場合には、同社グループの経営成績及び財政状態に影響を及ぼす可能性がある。

◆ 配当政策

同社グループは、株主に対する利益還元も経営の重要な経営課題と認識している。しかし、財務体質の強化と事業展開を優先し、創業以来無配としている。現時点においては配当実施の可能性及びその時期などについては未定としている。

【 図表 4 】 財務諸表

損益計算書	2019/3		2020/3		2021/3 3Q累計	
	(百万円)	(%)	(百万円)	(%)	(百万円)	(%)
売上高	505	100.0	531	100.0	551	100.0
売上原価	364	72.2	396	74.7	216	39.2
売上総利益	140	27.8	134	25.3	335	60.8
販売費及び一般管理費	245	48.5	312	58.9	269	48.9
営業利益	-104	-20.7	-178	-33.6	65	11.9
営業外収益	0	-	0	-	7	-
営業外費用	5	-	5	-	6	-
経常利益	-109	-21.8	-183	-34.5	65	12.0
税引前当期(四半期)純利益	-109	-21.8	-184	-34.7	65	12.0
親会社株主に帰属する当期(四半期)純利益	-110	-21.8	-184	-34.7	56	10.3

貸借対照表	2019/3		2020/3		2021/3 3Q	
	(百万円)	(%)	(百万円)	(%)	(百万円)	(%)
流動資産	179	95.7	238	98.3	623	98.6
現金及び預金	26	13.9	139	57.4	450	71.2
売上債権	75	40.4	45	18.9	139	22.0
棚卸資産	56	29.9	36	15.2	13	2.2
固定資産	8	4.3	4	1.7	9	1.4
有形固定資産	2	1.3	0	0.2	0	0.0
無形固定資産	-	-	-	-	5	0.9
投資その他の資産	5	3.0	3	1.6	2	0.5
総資産	187	100.0	242	100.0	632	100.0
流動負債	197	105.0	195	80.5	155	24.5
買入債務	64	34.1	41	17.1	16	2.7
短期借入金	-	-	1	0.5	-	-
1年内返済予定長期借入金	90	48.1	85	35.4	47	7.6
前受収益	12	6.5	17	7.2	11	1.8
固定負債	229	122.1	143	59.2	252	39.8
長期借入金	227	120.9	141	58.2	248	39.3
純資産	-238	-127.2	-96	-39.7	225	35.7
自己資本	-239	-127.6	-96	-39.9	225	35.6

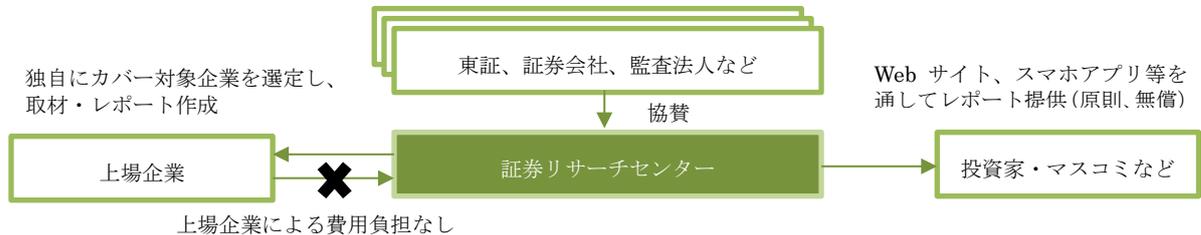
キャッシュ・フロー計算書	2019/3 (百万円)	2020/3 (百万円)
営業キャッシュ・フロー	-137	-119
減価償却費	7	1
投資キャッシュ・フロー	-2	-2
財務キャッシュ・フロー	123	233
配当金の支払額	-	-
現金及び現金同等物の増減額	-16	111
現金及び現金同等物の期末残高	14	125

(出所) 届出目論見書より証券リサーチセンター作成

## 証券リサーチセンターについて

証券リサーチセンターは、株式市場の活性化に向けて、中立的な立場から、アナリスト・カバーが不十分な企業を中心にアナリスト・レポートを作成し、広く一般にレポートを公開する活動を展開しております。

※当センターのレポートは経済産業省の「価値協創のための統合的開示・対話ガイダンス」を参照しています。



### ■協賛会員

(協賛)

株式会社東京証券取引所

SMBC 日興証券株式会社

大和証券株式会社

野村證券株式会社

みずほ証券株式会社

有限責任あずさ監査法人

EY 新日本有限責任監査法人

株式会社 ICMG

(準協賛)

有限責任監査法人トーマツ

三優監査法人

太陽有限責任監査法人

株式会社 SBI 証券

(賛助)

日本証券業協会

日本証券アナリスト協会

監査法人 A&A パートナーズ

いちよし証券株式会社

宝印刷株式会社

株式会社プロネクサス

### アナリストによる証明

本レポートに記載されたアナリストは、本レポートに記載された内容が、ここで議論された全ての証券や発行企業に対するアナリスト個人の見解を正確に反映していることを表明します。また本レポートの執筆にあたり、アナリストの報酬が、直接的あるいは間接的にこのレポートで示した見解によって、現在、過去、未来にわたって一切の影響を受けないことを保証いたします。

### 免責事項

- ・本レポートは、一般社団法人 証券リサーチセンターに所属する証券アナリストが、広く投資家に株式投資の参考情報として閲覧されることを目的として作成したものであり、特定の証券又は金融商品の売買の推奨、勧誘を目的としたものではありません。
- ・本レポートの内容・記述は、一般に入手可能な公開情報に基づき、アナリストの取材により必要な補充を加え作成されたものです。本レポートの作成者は、インサイダー情報の使用はもとより、当該情報を入手することも禁じられています。本レポートに含まれる情報は、正確かつ信頼できると考えられていますが、その正確性が客観的に検証されているものではありません。また、本レポートは投資家が必要とする全ての情報を含むことを意図したものではありません。
- ・本レポートに含まれる情報は、金融市場や経済環境の変化等のために、最新のものではなくなる可能性があります。本レポート内で直接又は間接的に取り上げられている株式は、株価の変動や発行体の経営・財務状況の変化、金利・為替の変動等の要因により、投資元本を割り込むリスクがあります。過去のパフォーマンスは将来のパフォーマンスを示唆し、または保証するものではありません。
- ・本レポート内で示す見解は予告なしに変更されることがあり、一般社団法人 証券リサーチセンターは、本レポート内に含まれる情報及び見解を更新する義務を負うものではありません。
- ・一般社団法人 証券リサーチセンターは、投資家が本レポートを利用したこと又は本レポートに依拠したことによる直接・間接の損失や逸失利益及び損害を含むいかなる結果についても一切責任を負いません。最終投資判断は投資家個人においてなされなければならない、投資に対する一切の責任は閲覧した投資家にあります。
- ・本レポートの著作権は一般社団法人 証券リサーチセンターに帰属し、許可なく複製、転写、引用等を行うことを禁じます。