

4699 ウチダエスコ

江口 英則 (エグチ ヒデノリ)

ウチダエスコ株式会社社長

お客様満足度・サービス品質の向上による企業価値の増大を図る

◆会社概要

当社は、東京証券取引所第一部上場企業である(株)内田洋行の企業グループに属し、従業員は現在 529 名、事業所は全国に 32 拠点あるジャスダック上場企業である。事業内容はITサービスを中心とした4領域であり、トータル保守サービス、ネットワーク総合サービス、オフィスシステムサービス、ソリューションサービスとなっている。また、経営理念は、「市場の変化に敏感に対応し、高度な技術力と強力な営業力をもってお客様のニーズにお応えすることにより、収益性の高いサービスプロバイダーを目指す」としている。事業セグメントは、フィールドサポート事業、オフィスシステム事業、ソフトウェアサポート事業がある。これら3つのセグメントで、4領域のサービスメニューを展開している。

◆多様なサービスをワンストップで展開

フィールドサポート事業では、トータル保守サービスとネットワーク総合サービスを展開している。トータル保守サービスでは、標準PCの設計・設置から運用および保守、そして廃棄まで、PCのライフサイクル全てをサポートする。昨年グループ会社で月最大約 7,000 台の処理ができるキッティング(PCをユーザーがすぐに使えるためのセットアップをする)センターを設置し、全国に数千台展開する要望にも対応が可能となった。また、ヘルプデスクのセンターを設けており、全国のお客様からの問い合わせへの対応、現場への出張サービスの手配などを行っている。ネットワーク総合サービスのサービスメニューの一つとして仮想化導入支援サービスがあり、VDI(バーチャル・デスクトップ・インフラストラクチャー)ソリューションなどの提供を行っている。さらには、システムの構築はもとより、お客様先に常駐する対応も含め、運用のアウトソーシングにも対応する。

オフィスシステム事業には、オフィスの空間設計・施行、オフィスのトータル移転をサポートするソリューションがある。オフィス設計からオフィス家具の手配、ネットワーク構築などの IT 設置まで、トータルにコーディネートする。また、OA サプライ品の販売も行っている。従来は、トナーやインクの卸しにより、利益率は低いが大きな年商を上げていた。しかし、多くの企業でネット通販による購入が主流となり、卸売チャネルでの売上が急減しているため、クラウド型間接材調達支援サービスを導入し、お客様ごとに最適な専用カタログをウェブで作成したうえで、発注のワークフロー化も含め、購入の一連のプロセスを効率化するコンサルティングを行い、ウェブネット通販の拡大につなげる直販化を推進している。

ソフトウェアサポート事業では、ソリューションサービスを展開しており、自治体、学校、福祉施設向けと民間向けのソリューションを提供している。自社開発した校務支援システム「スコアレ」は、中学校・高等学校の事務処理をトータルにサポートするソリューションである。このほか内田洋行が提供するさまざまなソリューションに、当社の SE が商品開発およびサポートで携わっている。

◆特需の反動減により 2015 年 7 月期業績は苦戦

2015 年 7 月期の決算は、売上高が 117 億 65 百万円(前期比 15.6%減)、営業利益が 7 億 7 百万円(同 15.2%減)、経常利益が 7 億 19 百万円(同 15.1%減)、当期純利益が 4 億 12 百万円(同 23.5%減)となった。前期は、Windows XP のサポート終了対応案件が発生しており、消費税増税前の駆け込み需要もあった。また、小学校・中学校におけるタブレット端末の 1 人 1 台導入に対応した大型案件(売上高約 13 億円)もあり、大幅に売上が増加していた。当期はこれらの特需の影響が無くなり、また ICT 案件も減少した。オフィスシステム事業およびソフトウェアサポート事業においては、前期に比べ利益率が改善した。配当は予定どおり期末配当 25 円を実施する。配当性向は 21.8%である。

主要指標では、売上高経常利益率が 6.1%となった。安定的に 5%以上とすることを目標としており、2013 年 7 月期以降は 6%台となっている。自己資本比率は、2005 年 7 月期以降順調に上昇しており、前期は大型案件の発生に伴い売掛金・買掛金が膨んだため 35.1%に低下したが、当期は 44.1%に改善した。ROE は 10.3%となっている。

フィールドサポート事業は、前期のような特需の影響が無くなり、売上高が 70 億 74 百万円(前期比 20.8%減)、営業利益が 5 億 66 百万円(同 23.4%減)となった。売上高の内訳として、ネットワークサービスが 39 億 33 百万円(同 12.1%減)となり、ハードウェア保守サービスは 14 億 43 百万円(同 20.6%減)、IT 関連機器は 7 億 77 百万円(同 55.7%減)、一方メーカーリペアサービスは 5 億 51 百万円(同 13.4%増)となった。

オフィスシステム事業は、売上高が 33 億 76 百万円(前期比 8.3%減)、営業利益が 1 億 5 百万円(同 34.9%増)であった。OA サプライで直販を推進しているため、売上は伸長していないが利益率は向上した。

ソフトウェアサポート事業は、売上高が 13 億 13 百万円(前期比 0.4%減)、営業利益が 36 百万円(同 106.8%増)となった。前期以前には開発プロジェクトの運営状況により苦戦した時期もあったが、当期は利益改善が進んだ。

◆経営の目標とビジョン達成に向けた取り組み結果

当社では、バランススコアカードの手法を用い、全社・各事業部・各部署で戦略マップを作成のうえ CSF(重要成功要因<Critical Success Factors>)・KPI(重要業績評価指標<Key Performance Indicators>)を各々設定し PDCA を回している。2015 年 7 月期の全社戦略マップでは、学習と成長の視点で 5 項目、業務プロセスの視点で 3 項目、顧客の視点で 4 項目、結果指標となる財務の視点では、売上拡大と収益確保の 2 項目を CSF として設定し、CSF ごとにアクションプラン・KPI を定め、その実現に向けて取り組んだ。

顧客の視点において、フィールドサポート事業では、パートナー開拓や既存顧客との関係強化に努めたが、前年のような大型特需がなく苦戦した。オフィスシステム事業は、利益構造を改善し、既存ビジネス・新規ビジネスともに善戦した。業務プロセスの視点では、QC サークル活動やインシデント再発防止策の徹底など、各種の品質改善活動を推進した。学習と成長の視点では、新卒・キャリア採用ともに積極的に推進し、将来に向けた戦力拡大を図り、IT 技術研修、メーカー資格や公的資格の取得のための研修、ヒューマンスキル研修等を計画的に実施した。また、現場での成功・失敗事例およびそこから得られるノウハウが重要であり、それら情報の共有と活用習慣の徹底に努めた。

◆2016 年 7 月期は増収増益の見通し

現在の ICT 環境として、クラウド、タブレット端末などのモバイル、IoT が進展している。これらはビジネス機会でもあり、脅威でもある。タブレット端末の台頭により、PC の設置や保守といったサービスの需要が減少する可能性があり、特に今年に入って PC の出荷台数が前年比 30-40%減と低迷している。社会・マーケットの環境としては、マイナンバーの導入は重要な事象で、当社はマイナンバーの供給側である市町村の IT システムと、利用する側で

ある一般企業や消費者のITシステムの双方に関係がある。また、情報漏えい問題やマイナンバー関連も含め、公的機関・民間企業ではセキュリティ・リスクに対する需要が増加している。学校市場では普通教室におけるIT活用が拡大しており、2014年7月期の大型案件となった小・中学校へのタブレット端末販売が好例で、普通教室でプロジェクターや電子黒板を使用した授業も始まっている。

このような環境下、当社の強みとしては、4つのサービス分野を持ち、しかもヘルプデスクが全てのサービスをバックヤードで支えていること、マルチベンダーサポートとして、メーカーを問わずハードウェアの保守およびソフトウェアのサポートに対応していることが挙げられる。また、当社の属する内田洋行グループでは、小・中学校および大学という大きな市場を持っている。当社の売上の3割近くが内田洋行に關係する売上であるが、残り7割は他のパートナーあるいは直販で、優良パートナー企業とのアライアンスもある。

2016年7月期の経営方針となる全社戦略マップでは、学習と成長の視点においてもっとも重視しているのは、人を育てることである。IT企業として技術研修を行うのは当然で、これに加え、役務を提供するサービス業として、社員の人としての成長にこだわっている。また、最新のITを研究し、利用者の立場に立って顧客のIT利用環境を理解すると同時に、自社における最新のIT利用により、必要なサービスおよび技術を知ることが大事だと考えている。業務プロセスの視点では、情報の共有および活用、仕事の各プロセスにおける品質改善、事業開発活動の推進に努める。これらを通じ、働く仲間の喜びを生みだし、さらには顧客満足度の向上につなげていく。顧客の視点では、ストック売上の拡大、重点パートナーとの取引拡大、重点事業の成長を進めていく。

セグメント別重点施策として、フィールドサポート事業では、営業力の強化、市場の変化に対応する需要の創造、新規事業のスピードアップ・ボリュームアップを図っていく。オフィスシステム事業では、オフィス移転ビジネスの促進、クラウド型間接材調達支援サービスの拡大を進める。ソフトウェアサポート事業では、プロジェクト・マネジメント・プロセスの品質向上を図っていく。

なお、営業、CE(カスタマーエンジニア)、NE(ネットワークエンジニア)、SE(システムエンジニア)の体制強化を目的とし、7月21日に組織改定を実施した。新組織は、営業機能を持つカスタマーリレーション事業部、ネットワークエンジニア機能を持つネットワークエンジニアリング事業部、CEとSEを中心とした各地域のエンジニア機能を持つフィールドサービス事業部である。各事業部のミッションを明確にしたことがポイントである。

2016年7月期の業績見通しは、売上高128億円(前期比8.8%増)、営業利益7億70百万円(同8.8%増)、経常利益7億70百万円(同7.0%増)、当期純利益4億80百万円(同16.3%増)である。売上高経常利益率は6.0%、ROEは11%台を目標とする。

◆ 質 疑 応 答 ◆

今後の投資と還元のバランスについて、方針を伺いたい。

今後も安定配当を継続していく方針である。経営体質が今後向上すれば、それに伴い増配を検討する。今期の配当は、現状の業績見通しでは25円の計画である。投資としては、積極的な人材採用・教育のほか、東京支社の老朽化した設備の更新を計画している。また、基幹業務システムや営業支援システム(SFA)など、情報化の投資を漸次進めていく。

(平成27年9月14日・東京)

* 当日の説明会資料は以下のHPアドレスから見るができます。

http://www.esco.co.jp/ir/pdf/43_settlement_data.pdf