

コンピュータのトータルサービスプロバイダー

**ウチタ** **エスコ** 株式会社

証券コード:4699

**ESCO**

第47期  
ビジネス・レポート

(2018年7月21日～2019年7月20日)

## お客さまへ「心のこもったおもてなし」を提供し、顧客体験価値を創造することで、社会に貢献し、お客さまと働く仲間を幸せにする会社をめざします。



### ごあいさつ

株主の皆さまにおかれましては、平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

第47期(2018年7月21日から2019年7月20日まで)のビジネス・レポートをお届けするにあたり、ごあいさつを申し上げます。

第47期は、第10次中期経営計画(2016年7月21日から3年間)の最終年度として、事業分野毎の目標達成に取り組んでまいりました。第48期からは、新たに第11次中期経営計画(2019年7月21日から2022年7月20日)がスタートしました。第11次中期経営計画においては、重点基本方針を「顧客体験価値(CX: Customer Experience)の創造～心のこもったおもてなしの提供～」と定め、常にお客さまの目線で真のニーズを探求し、当社が提供する商品・技術・サービスを利用されるお客さまの顧客体験価値向上を推進し、「心のこもったおもてなし」によって社会に貢献できる会社としての成長をめざします。

当社の実力は発展途上ではありますが、社員一同粘り強く研鑽を重ね、成長を継続し、企業価値を高め、株主の皆さまの期待にお応えしてまいります。

株主の皆さまにおかれましては、今後とも一層のご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

代表取締役社長 **江口 英則**

### 事業ドメイン (事業領域の定義)

|                 |                                  |
|-----------------|----------------------------------|
| Who<br>(誰に)     | 民間企業、学校、公共機関、福祉施設                |
| What<br>(何を)    | 「働く場」「学ぶ場」の人々を支援する<br>商品・技術・サービス |
| How<br>(どんな方法で) | 心のこもったおもてなし                      |

### 企業理念 (価値)

「働く場」「学ぶ場」へ  
「心のこもったおもてなし」を提供し、  
社会に貢献する

### 経営理念 (目的)

お客さまと働く仲間を幸せにする





代表取締役社長 江口 英則

## Q まずは、2019年7月期(第47期)の業績についてお聞かせください。

**A** 第47期について、期初こそインテル社製CPUの世界規模での不足の影響から、納期を守るために外注エンジニアを多用するなど厳しい環境でのスタートとなりましたが、第2四半期以降は、事業部の垣根を越えた応援体制の推進等によってプロジェクト運営を安定させることができました。さらに、学習指導要領改訂などの教育改革や、2020年1月にサポート終了を迎えるWindows7の入れ替えなど、当社を取り巻く良好な事業環境を的確に捉えたことによって、順調に業績を拡大することが

できました。

ICTサービス事業では、IT関連機器販売の増加に加え、Windows7 パソコンのリプレイス需要が好調に推移したこと、並びに文教市場向けにパソコン等のキッティング及び設置等のサービスの提供が伸びたことにより、大幅な増益となりました。オフィスシステム事業では、オフィスサプライやICT機器の販売が堅調に推移しました。ソリューションサービス事業では、受注実績を伸ばすことができ、特に下期において業績の改善傾向が見られました。

これらの結果、第47期の業績については、売上高は136億94百万円(前期比9.4%増)、利益面では営業利益は8億19百万円(同53.9%増)、経常利益は8億29百万円(同53.0%増)、親会社株主に帰属する当期純利益は5億67百万円(同58.4%増)となりました。

## Q 第47期は、第10次中期経営計画(2017年7月期～2019年7月期)の最終年度でしたが、その成果についてお聞かせください。

**A** 第10次中期経営計画の推進において、14の重要成功要因(CSF：Critical Success Factor)とその中で特に重視する重点基本4方針である、①心のこもったおもてなし、②新しい「こと」への挑戦、③生産性向上、④ひとりひとりの学習と成長、に基づく事業分野毎の目標達成に取り組んでまいりました。

「心のこもったおもてなし」では、お客さまのニーズを把握し、継続的な品質改善を図ることで、心のこもったおもてなしの提供に努めました。お客さまの困り事、悩み事などの情報をキャッチして、お客さまに感謝される活動を展開することで顧客満足度(CS：Customer Satisfaction)の向上に取り組みしました。第47期後半では、さらにお客さまの視点に立った情報収集・意見交換に力を注ぎ、その結果として次期中期経営計画の重要課題が確認できました。

「新しい「こと」への挑戦」としては、AI、IoTなどデジタルトランスフォーメーションを促進している技術要素に関する情報収集に努め、特に、クラウド関連サービス事業とRPA(Robotic Process Automation：ロボットによる業務自動化)のビジネス立ち上げを進めています。

「生産性向上」では、各部署で標準の手順書やマニュアル整備を進め、属人化している仕事を他の人でも担当できる状況を作り出したことが、生産性向上に貢献しました。また、「売るものを使う、使うものを売る」という意識で、自社の提供する商品・サービスをまず社内で使用してIT活用を推進したことが、生産性の向上にもつながっています。

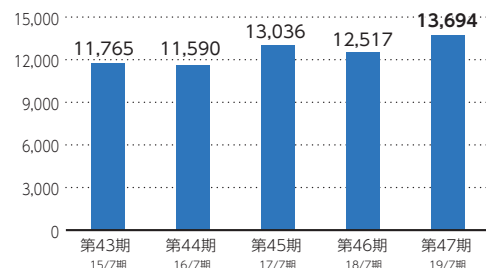
「ひとりひとりの学習と成長」では、この3年間で、各種階層別研修を計画的に実施し、社員の能力開発に取り組ましました。

第10次中期経営計画において、最も重要なポイントは、外部環

### 売上高

**13,694**百万円  
(前期比 +9.4%)

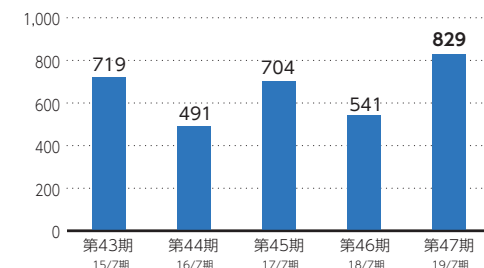
(単位：百万円)



### 経常利益

**829**百万円  
(前期比 +53.0%)

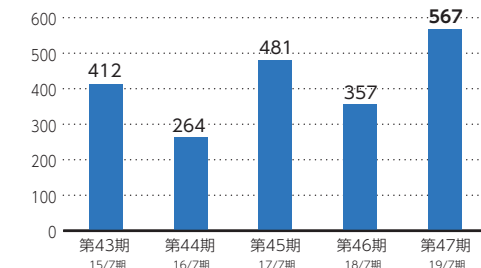
(単位：百万円)



### 親会社株主に帰属する当期純利益

**567**百万円  
(前期比 +58.4%)

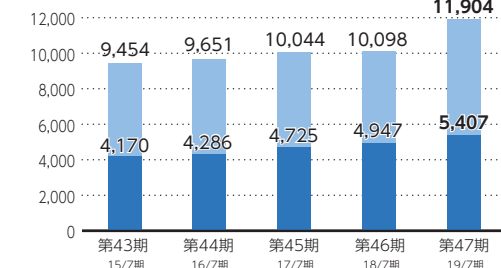
(単位：百万円)



### 総資産／純資産

総資産 **11,904**百万円／純資産 **5,407**百万円  
(前期比 +1,805百万円)／(前期比 +460百万円)

(単位：百万円)





境や大型案件に左右されずに、安定した成長を実現するために必要な人材、知識、顧客の3点を強化し、企業としての「体幹」を鍛えることにありました。その成果は着実に上がりつつあり、次の第11次中期経営計画にも引き継がれることとなります。

## Q それでは、新たに策定された第11次中期経営計画についてご説明をお願いします。

A 当社は、第48期を初年度とする3カ年の第11次中期経営計画（2020年7月期～2022年7月期）を策定し、その推進に取り組んでいます。本計画遂行のための戦略マップにおいて、「財務の視点、顧客の視点、業務プロセスの視点、学習と成長の視点」を設け、新たに14の重要成功要因（CSF）を設定しています。

そして、14の重要成功要因の中で特に重視する「顧客体験価値（CX：Customer Experience）の創造～心のこもったおもてなしの提供～」を重点基本方針（キードライバー）として掲げました。これまでも「心のこもったおもてなし」という施策でさまざまな工夫を凝らし、顧客満足度（CS）を高める取り組みをやってきました。しかし、まだまだ私たち提供サイドの視点に立った商品・技術・サービスの提案になっており、第11次中期経営計画では、お客さま視点に立った真の情報収集を徹底し、顧客体験価値（CX）の創

造に注力してまいります。

顧客体験価値（CX）とは、お客さまが、商品及びサービスに係る情報の入手～検討～契約～購入～利用～更新する一連の体験プロセス（カスタマージャーニー）において感じる、心理的及び感情的な価値と定義しています。具体的なCX創造活動の推進にあたっては、日常のお客さまとの接点場面において問題意識の感度を高め、お客さまが本質的に「何がしたいのか」「何に困っているのか」等、「顧客の声（VOC：Voice Of Customer）」を掘り下げて把握することを習慣づけてまいります。さらにCX創造活動の成否を分けるポイントは、顧客の声（VOC）を全社的に共有できるかにあるとの認識から、「全社的情報共有の推進」をCX活動の起点と位置づけます。その基本として「言葉にする、文字にする」といった「親切なコミュニケーション（報連相）」の徹底に取り組み、情報共有することの小さな積み重ねによって、企業価値の最大化をめざしてまいります。

第48期は、「顧客の声（VOC）」の収集を進めて全社的な情報共有を図るとともに「顧客の声（VOC）」を把握するための従業員教育を丁寧に実施してまいります。次の過程として、お客さまの真のニーズ（潜在的ニーズ）を顧客視点で捉えるとともに、お客さまの体験プロセスを分析し、問題点（痛点）を全社的に共有して、その解決に向けて組織横断的に取り組むことで、より良い商品及びサービスを提供し、CX向上に努めてまいります。

## Q 最後に株主さまへのメッセージをお願いします。

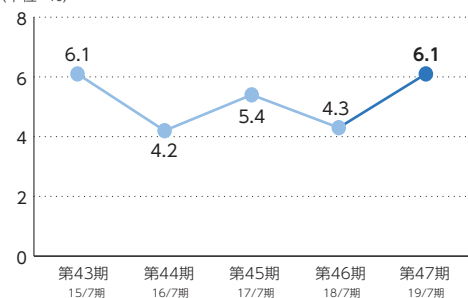
A 足元の第48期の外部環境も引き続き良好な状況が続き、高い稼働率が継続していますが、一方で当社は、外部環境に影響されない強力な企業体質の構築を進めています。当社の企業理念にある「心のこもったおもてなし」提供の施策として中期経営計画に取り組み、中長期にわたる安定した成長の実現をめざしてまいります。

株主の皆さまにおかれましては、ますますのご支援を賜りますようお願い申し上げます。



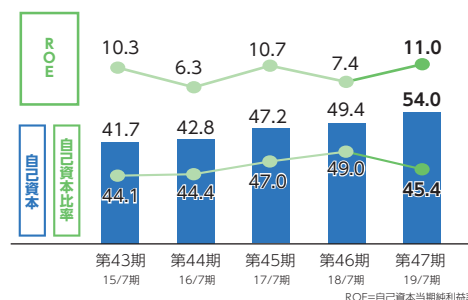
| 売上高経常利益率 |
|----------|
| 6.1%     |

(単位：%)



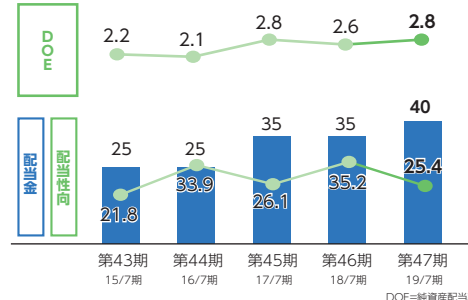
| ROE／自己資本比率／自己資本      |
|----------------------|
| 11.0%／45.4%／5,407百万円 |

(単位 自己資本：億円／自己資本比率、ROE：%)



| DOE／配当性向／配当金   |
|----------------|
| 2.8%／25.4%／40円 |

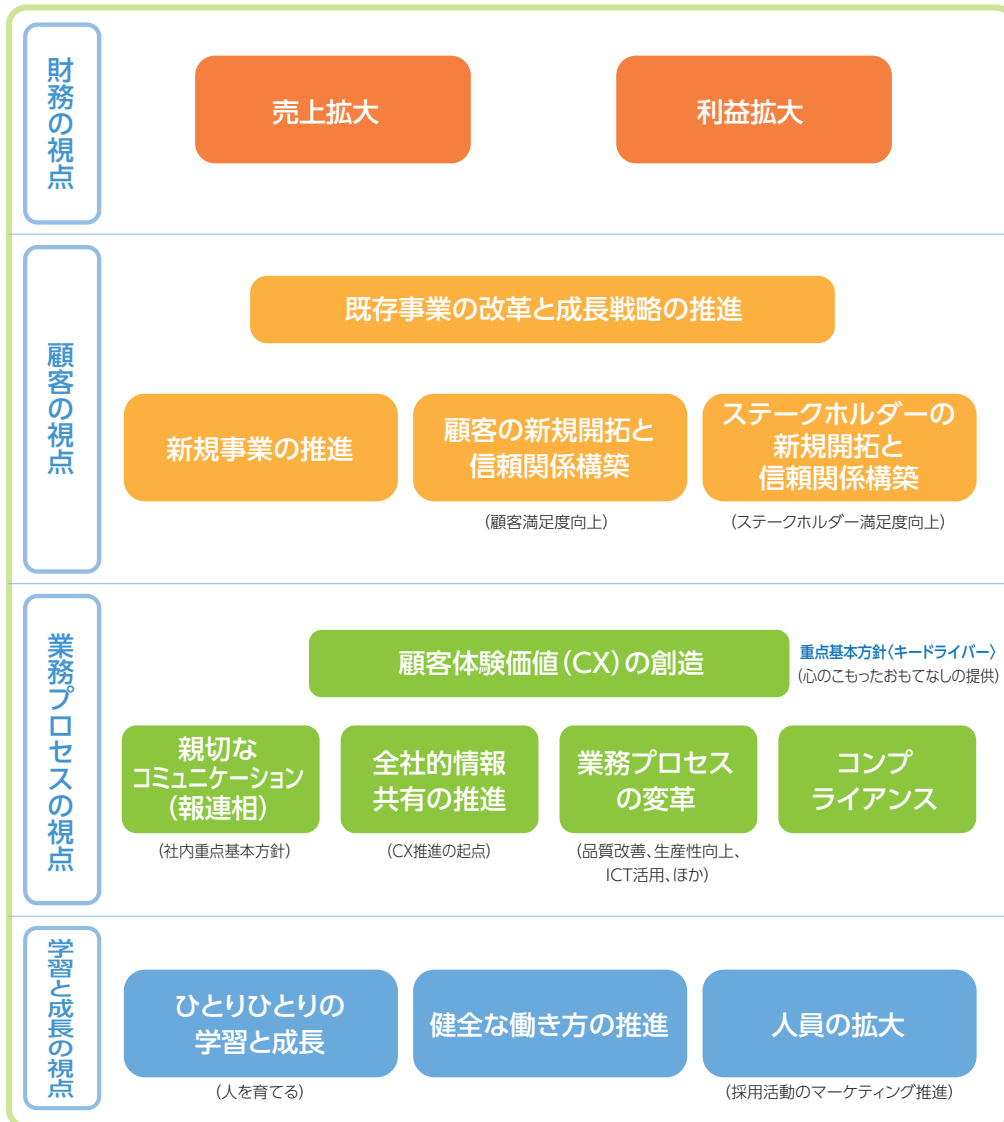
(単位 配当金：円／配当性向、DOE：%)



### ■ 株主利益還元について

当社は、企業価値を長期的に向上させるため、財務的な健全性の維持並びに持続的な成長と収益性の向上に努めることにより、株主の皆さまに安定的に利益還元することを基本方針としております。また、安定的な収益確保の点から売上高経常利益率を重視しており、第48期につきましては5.8%、売上高143億円（前期比+4.4%）、経常利益8億30百万円（同+0.1%）を予想しております。配当金につきましては、1株当たり40円の継続を予定しております。

## 戦略マップ・重要成功要因 (CSF)



注・CSF : Critical Success Factor 重要成功要因 CX : Customer Experience 顧客体験価値

## 重点基本方針

### 顧客体験価値の創造 (CXの創造)

#### CX定義

#### 顧客が感じる心理的・感情的な価値感覚

(商品・サービスの「情報入手～検討～契約～購入～利用～更新」プロセスにおいて)

#### 狙い

- 顧客の真のニーズを把握
- 単なる商品・サービスの提供に留まらない、「真のICTパートナー」となる
- 新商品・サービスの開発、新規顧客獲得、既存顧客連携強化へと結びつける

2020年7月期 損益計画  
(第48期)

売上高

143億円

営業利益

8.3億円

経常利益

8.3億円

親会社株主に帰属する  
当期純利益

5.7億円

2020年7月期 主要指標値  
(第48期)

売上高経常利益率

5.8%

ROE(自己資本当期純利益率)

10%程度

自己資本比率

47%程度

配当性向

25.2%

DOE(純資産配当率)

2%台半ば程度

2020年7月期～2022年7月期  
第11次中期経営計画

最終年度目標値

売上高

140億円

親会社株主に帰属する  
当期純利益

5.7億円

売上高経常利益率

5.9%

DOE(純資産配当率)

2%台

当社では、数々の資格保有と認証取得により、  
技術と品質を確保しています

資格所有数 2,730件 (2019年7月20日現在)

国家公的資格 469件 情報処理技術者、第1種電気工事士、電気工事施工管理技士、1級建築士、建築施工管理技士など

メーカー資格 1,321件 FUJITSU、Apple、HP、EPSON、Canon、IBM等の各認証資格

ベンダー資格 940件 Cisco、Microsoft、ORACLE、Redhat、CompTIA、VMware等の各認証資格ほか

国内外で取得した主な認証・規格

環境対応

■ISO 14001:2015  
(本社オフィスシステム事業部)

情報セキュリティ対策

■ISO/IEC27001:2013 (ISMS)  
(東京支社)  
■プライバシーマーク

当社では、さまざまなメーカーのハード(※)・ソフト・ネットワークの  
ICT環境に適切な維持管理が可能です。



●アイオーデータ機器 ●アイコム ●ガラスパレー ●デル ●日立製作所 ●BENQ  
●ポリコム ●ラネクシー ●ロジテック

※サーバー、クライアントPC、タブレットPC、ディスプレイ、プリンタ、メモリ、その他(webカメラ、TV会議システムなど)

会社情報・株式情報

会社概要

(2019年7月20日現在)

|       |                                                            |
|-------|------------------------------------------------------------|
| 商号    | ウチダエスコ株式会社 (UCHIDA ESCO Co.,Ltd.)                          |
| 設立    | 昭和47年11月16日                                                |
| 資本金   | 334百万円                                                     |
| 本社所在地 | 東京都江東区木場五丁目8番40号                                           |
| 従業員数  | 593名 (連結グループ)                                              |
| 決算日   | 毎年7月20日 (年1回)                                              |
| 関連会社  | 株式会社ユーアイ・テクノ・サービス 千葉県浦安市北栄1-10-4<br>アーク株式会社 千葉県浦安市富士見4-8-9 |

役員

(2019年10月10日現在)

|       |                         |
|-------|-------------------------|
| 江口 英則 | 代表取締役社長                 |
| 久保 博幸 | 取締役常務執行役員管理本部長兼東京支社長    |
| 長岡 秀樹 | 取締役常務執行役員営業本部長          |
| 児玉 郁夫 | 取締役執行役員オフィスシステム事業部長     |
| 渡辺 千秋 | 取締役執行役員東日本フィールドサービス事業部長 |
| 山本 直道 | 取締役 (社外)                |
| 宮村 豊嗣 | 取締役                     |
| 林 敏寿  | 取締役                     |
| 福井 賢  | 常勤監査役                   |
| 戸村 芳之 | 監査役 (社外)                |
| 中野 隆  | 監査役 (社外)                |

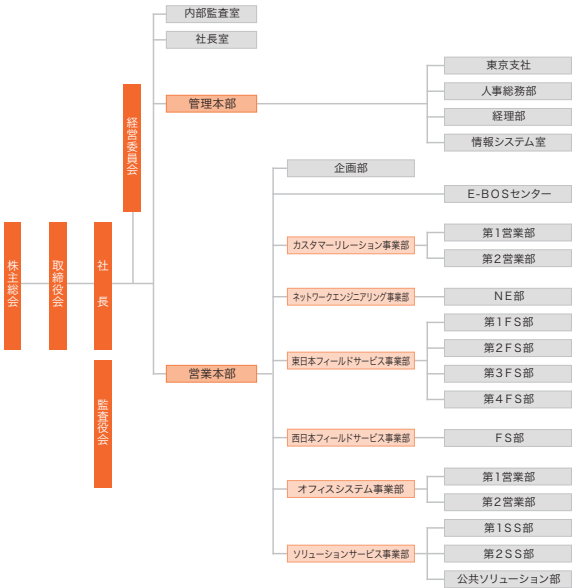
執行役員

(2019年10月10日現在)

|       |                            |
|-------|----------------------------|
| 高木 善康 | 西日本フィールドサービス事業部長           |
| 竹垣 健二 | ネットワークエンジニアリング事業部長         |
| 加藤 健生 | ソリューションサービス事業部長            |
| 中西 正弘 | 管理本部副本部長兼社長室長              |
| 門井 克夫 | 管理本部人事総務部長                 |
| 斉藤 一也 | カスタマーリレーション事業部長            |
| 浜辺 秀樹 | カスタマーリレーション事業部副事業部長兼第2営業部長 |

組織図

(2019年10月10日現在)



株式の状況

(2019年7月20日現在)

|          |             |
|----------|-------------|
| 発行可能株式総数 | 14,400,000株 |
| 発行済株式総数  | 3,600,000株  |
| 株主数      | 479名        |

大株主

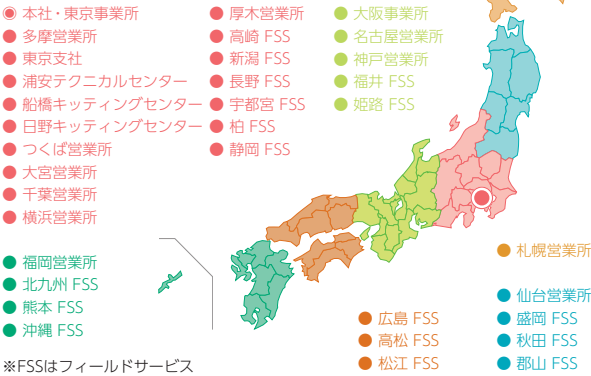
(2019年7月20日現在)

| 株主名                                                                   | 持株数 (千株) | 持株比率 (%) |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| 株式会社内田洋行                                                              | 1,239    | 34.46    |
| BBH FOR FIDELITY PURITAN TR: FIDELITY SR INTRINSIC OPPORTUNITIES FUND | 315      | 8.77     |
| 株式会社内田洋行ITソリューションズ                                                    | 275      | 7.65     |
| ウチダエスコ持株会                                                             | 206      | 5.75     |
| 株式会社光通信                                                               | 198      | 5.52     |
| 重田 康光                                                                 | 196      | 5.47     |
| 株式会社大塚商会                                                              | 180      | 5.01     |
| 竹内 ひろの                                                                | 52       | 1.45     |
| STATE STREET BANK AND TRUST CLIENT OMNIBUS ACCOUNT OM02 505002        | 44       | 1.24     |
| 關 昌                                                                   | 42       | 1.18     |

(注) 持株比率は、発行済株式総数に対する所有株式数の割合です。また、持株比率は、自己株式4,602株を控除して計算しております。

ウチダエスコネットワーク

(2019年10月10日現在)



※FSSはフィールドサービスステーションの略称です。

株主メモ

|                       |                                                                                                                               |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業年度                  | 毎年7月21日から翌年7月20日まで                                                                                                            |
| 定時株主総会                | 毎年10月開催                                                                                                                       |
| 基準日                   | 定時株主総会 毎年7月20日<br>期末配当金 毎年7月20日<br>そのほか必要があるときは、あらかじめ公告して定めた日                                                                 |
| 株主名簿管理人および特別口座の口座管理機関 | 東京部千代田区丸の内一丁目4番1号<br>三井住友信託銀行株式会社                                                                                             |
| 株主名簿管理人事務取扱場所         | 東京部千代田区丸の内一丁目4番1号<br>三井住友信託銀行株式会社 証券代行部<br>(郵便物送付先) 〒168-0063 東京都杉並区和泉二丁目8番4号<br>三井住友信託銀行株式会社 証券代行部<br>(電話照会先) ☎ 0120-782-031 |
| 公告方法                  | 当社のホームページに掲載する。<br><a href="http://www.esco.co.jp">http://www.esco.co.jp</a>                                                  |
| 上場証券取引所               | 東京証券取引所 ジャスダック市場                                                                                                              |

【株式に関する住所変更等のお届出およびご照会について】  
証券会社に口座を開設されている株主様は、住所変更等のお届出およびご照会は、口座のある証券会社宛にお願いいたします。証券会社に口座を開設されていない株主様は、上記の電話照会先にご連絡ください。

◆ ホームページのご案内

<https://www.esco.co.jp>



ウチダエスコ株式会社

本社：〒135-0042 東京都江東区木場5-8-40  
TEL：03-5639-2221 FAX：03-5639-2208



ユニバーサルデザイン (UD) の考えに基づいた見やすいデザインの文字を採用しています。