

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48期
ビジネス・レポート

(2019年7月21日～2020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目指します。



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48期(2019年7月21日から2020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48期は、2019年7月21日からの3年間を期間とする第11次中期経営計画の初年度として、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、常に顧客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体験価値向上を推進し、「心のこもったおもてなし」で社会に貢献できる会社としての成長を目指します。

第49期においては、教育ICTマーケットにおけるGIGAスクール構想や、民間企業マーケットにおけるテレワーク環境への対応など、「学ぶ場」や「働く場」のお客さまのニーズに寄り添った活動を推進し、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。

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
(誰に)

民間企業、学校、公共機関、福祉施設

What
(何を)

「働く場」「学ぶ場」の人々を支援する
商品・技術・サービス

How
(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

サービスのご紹介

NE ネットワークエンジニア

ネットワーク総合サービス

ICT基盤構築サービス	サイバーセキュリティ対策
仮想化デスクトップ・サーバー構築	
NetBoot環境構築	ICT基盤サポート
認証基盤構築	サイバーセキュリティ対策支援
ネットワーク構築	
Appleコンサルタント	

OD オフィスデザイナー

オフィスシステムサービス

オフィス環境サービス	コストダウンサービス
オフィス空間設計・施工	クラウド型間接材調達支援サービス
オフィス移転サービス	複合機・OAサプライ販売
BCP対策	福祉施設向けサービス
ICT機器・セキュリティ対策	●障がい者福祉システム ※障がい者福祉システムとして、 必ずしも採用は必須ではありません
	●高齢者介護システム ※高齢者介護システムとして、 必ずしも採用は必須ではありません

CE カスタマーエンジニア

トータル保守サービス

マルチベンダー保守	キッティング
PCライフサイクルマネジメント	ネットワーク・電気工事
ヘルプデスク	オンサイト展開・設置

SE システムエンジニア

ソリューションサービス

自治体向け	文教向け
●福祉総合システム Acrocity	●証明書発行システム「パピルスメイト*」
●確定申告支援システム	●校務システム「デジタル校務**」
●契約管理システム	●中学・高校向け校務支援システム SCHOLE
●行政評価システム	
	*主として大学向け **主として公立小学校・中学校向け
民間企業向け	
●スーパーカクテルデュー 販売	
●スーパーカクテルデュー 会計	
●スーパーカクテルデュー FOODs	
●スーパーカクテルデュー 設備工事	

事業セグメント概況



- トータル保守サービス
 - 最大の特徴は、特定のメーカーに依存しないマルチベンダー対応です。
 - 様々なメーカーのハード・ソフト・ネットワークについて、顧客訪問にて対応するフィールドサービス、機器をお預かりして対応するリペアサービスの二つの保守体制を完備します。
- ネットワーク総合サービス
 - 顧客ニーズに合わせたICT基盤の設計・構築・機器調達・導入(含.キッティング)・運用(含.ヘルプデスク)・保守をワンストップで提供します。

前連結会計年度比 売上高 +27億98百万円(+30.7%) 営業利益 +6億82百万円(+80.3%)



- オフィスシステムサービス
 - オフィス移転や空間設計・施工などのトータルプランニングを行います。
 - 「オフィス空間」と「情報システム環境」のエンジニアリングを提供し、オフィス空間の設計から内装工事等にとどまらず、オフィス内で使用する機器やサプライの販売も行います。

前連結会計年度比 売上高 +6億7百万円(+16.8%) 営業利益 +1億5百万円(+319.4%)



- ソリューションサービス
 - 自治体、学校、民間企業の業務に関わる情報システムについて、企画・設計から運用(含.ヘルプデスク)・保守までの全フェーズに渡るソリューションを提供します。

前連結会計年度比 売上高 +1億47百万円(+15.5%) 営業利益 +1億4百万円(前期は営業損失63百万円)

**Q 好調な業績について、
その要因をお聞かせください。**

A 2020年7月期の業績について、売上高は前期比35億54百万円(26.0%)増加の172億48百万円、利益面では、営業利益は前期比8億92百万円(108.9%)増加の17億11百万円、経常利益は前期比8億88百万円(107.2%)増加の



代表取締役社長 江口 英則

17億17百万円、親会社株主に帰属する当期純利益は前期比6億24百万円(110.1%)増加の11億91百万円となりました。

好調な業績の要因としては、大型案件を含む学校市場向けタブレット型端末等の販売が第1四半期にあったことに加え、第2四半期以降もIT関連機器導入サポートやWindows7パソコンのリプレース需要に伴うキッティングサービス等の販売が、学校市場及び民間市場で堅調に推移したことなどによります。特に当期は、時期の偏りがなく、年度を通して多くの案件に対応することができました。加えて、大量の案件導入に対して、大きなトラブルを発生させることなく、かつ人材の配置もスムーズに進み、これまで培ってきたプロジェクトマネジメントが有効に機能しました。前回の中期経営計画の成果を踏まえ、現在の第11次中期経営計画を推進する中において、これら様々な要因が奏功し、最高益を更新することができました。

**Q 新型コロナウイルス感染症拡大の
影響はいかがですか。**

A 当第3四半期以降、新型コロナウイルス感染症拡大による社会活動や経済活動への影響が顕在化しましたが、様々なITツールを取り扱う当社は、コロナ禍における働く場

の構築に素早く対応できました。オンライン会議やグループウェアによる情報共有など社内の感染対策を進めると同時に、お客さまとの連絡や打ち合わせ等についても可能な限り電話、メール、リモートツールを活用したことで、業務は安定的に運営できています。

一方で、当社の主力マーケットである学校市場には、大きな変化が見られました。2019年12月に閣議決定した総合経済対策に盛り込まれたGIGAスクール構想について、校内通信ネットワーク環境の整備や児童生徒1人1台のコンピュータ配備の実現時期を、2024年3月末から2021年3月末に前倒しすることが決定したのです。コロナ禍においてオンラインによる家庭学習がすべての児童生徒に可能な環境を早期に実現するために、当社としても最大限の対応を図ってまいります。また、民間市場においては、コロナ禍におけるオフィスやリモートワークの様々な相談が届いており、今後の提案によって商談へとつなげてまいります。

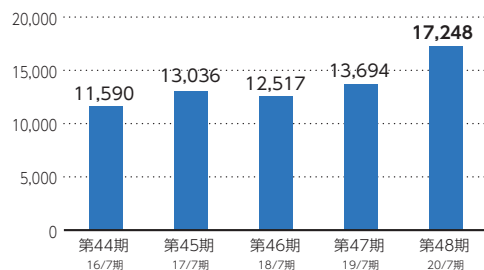
**Q 第11次中期経営計画の1年目の成果と
2年目の注力ポイントをお教えてください。**

A 当社は現在、第11次中期経営計画(2020年7月期～2022年7月期)を遂行しています。この計画の推進

売上高

17,248百万円
(前期比 +26.0%)

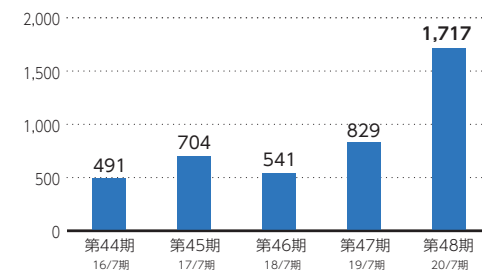
(単位:百万円)



経常利益

1,717百万円
(前期比 +107.2%)

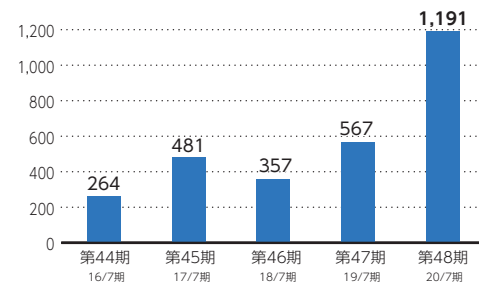
(単位:百万円)



親会社株主に帰属する当期純利益

1,191百万円
(前期比 +110.1%)

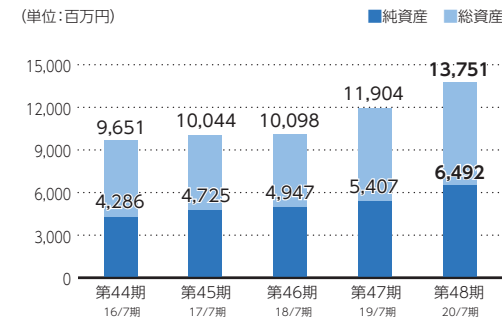
(単位:百万円)



総資産／純資産

総資産 13,751百万円／**純資産 6,492**百万円
(前期比 +1,847百万円)／(前期比 +1,084百万円)

(単位:百万円)

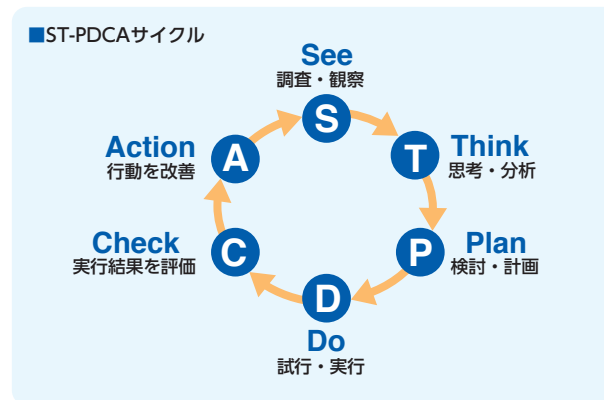


及び経営管理のツールとしてバランススコアカードを使用しており、14の重要成功要因との中で特に重視する重点基本方針である「顧客体験価値(CX: Customer Experience)の創造 ～心のこもったおもてなしの提供～」に基づく事業分野毎の目標達成に積極的に取り組んでいます。CX創造活動の推進にあたっては、PDCAの前に、S(See: 調査・観察)とT(Think: 思考・分析)を行うST-PDCAが管理プロセスとなります。

1年目にあたる当期は、SとTの推進について、顧客の声(VOC: Voice Of Customer)を愚直に拾い集めることに力を入れました。お客さまの「何がしたいのか」、「何に困っているのか」というニーズを把握し、さらにその情報を社内で共有することを徹底しました。情報共有のための社内的な重点基本方針としては「親切なおコミュニケーション」を掲げました。一般的に、他人に伝える内容は、ソラ、アメ、カサという3つの側面があります。ソラという「事実」を観て、アメが降りそうと「解釈」して、カサを持っていこうと「判断」するという3つのプロセスです。このプロセスを踏まえた自己開示能力の向上に取り組みながらSとTを推進する中で、CX創造活動への社員の姿勢、マインドが培われました。

同計画2年目は、VOCの収集について、社員の側から小さな質問を繰り返し、真のニーズ(潜在的ニーズ)を引き出す内容にレベルアップしてまいります。そして、1年目に収集したVOCと合わせて課題を発掘し、当社による「心のこもったおもてなし」を想

定して、PDCAを回す体制を構築します。また、自己開示能力のさらなる向上によって、働く仲間の体験価値(EX: Employee Experience)を提供し合うオープンな風土を醸成し、CX創造のパフォーマンスを向上させてまいります。



Q それでは、2021年7月期の見通しをお聞かせください。

A 前倒しとなったGIGAスクール構想案件への対応が最大の課題となります。これまで経験したことのないような台数のコンピュータ端末の設置やネットワーク工事を

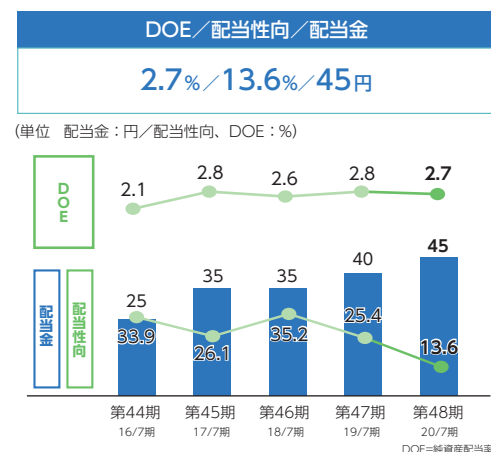
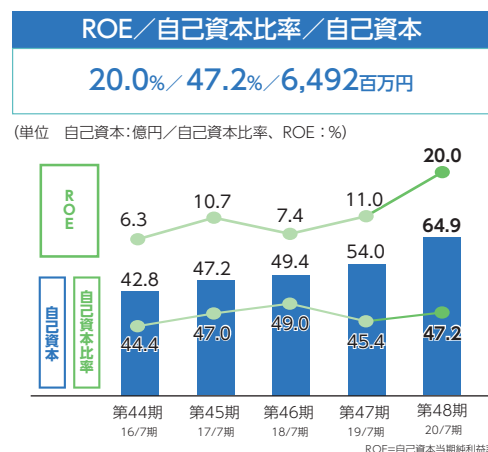
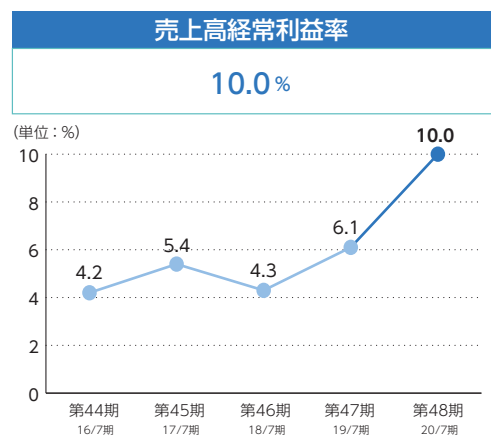
集中して実施するために、外注先の確保も含めてしっかりと対応してまいります。GIGAスクール構想の支援に取り組むことで、児童生徒や先生の充実した授業の実現に努めてまいります。

また、コロナ禍によって停滞していた民間市場も、テレワークなど新たな働き方をテーマとして多くの相談が寄せられるなど、案件活性化の動きが始まっています。

こうした状況下で2021年7月期は、売上高184億円(前期比6.7%増)を見込んでいます。利益については案件が集中することによる利益率の低下が予想され、営業利益13億円(同24.1%減)、経常利益13億円(同24.3%減)、親会社株主に帰属する当期純利益9億円(同24.5%減)を見込んでいます。

Q 最後に株主の皆さまへのメッセージをお願いいたします。

A 新型コロナウイルスの感染症拡大によって事業環境は大きく変化しました。こうした環境下においても当社は、社会に必要なICTインフラを提供し、社会に貢献してまいります。そのために人材の育成に注力し、企業としての体幹を強化してまいります。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。



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。この基本方針に基づき、毎期の配当額につきましては安定的配当という視点から、関連する指標値の安定性などを加味した上で、毎期株主の皆さまにご提案しております。第49期の1株当たり配当金は45円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 EX: Employee Experience 働く仲間の体験価値

重点基本方針

顧客体験価値(CX)の創造

～ 心のこもったおもてなしの提供 ～

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

14の重要成功要因(CSF)達成のための取り組み事項

【ICTサービス事業分野】

- 教育改革に伴うICT投資が続く文教市場に、引き続き多くのリソースを投入し体制を強化いたします。
- 顧客の声(VOC)を把握及び分析し、導入支援サービスのみならず、運用支援サービスの充実に取り組みます。
- 民間企業の働き方改革、生産性向上及び顧客満足度向上等に取り組むためのICT投資に係る提案活動を強化します。
- 顧客のICT関連人材不足から生じる各種のアウトソーシングニーズに対応します。
- 文教及び民間市場双方に対応できる体制を強化し、ICTエンジニアの季節変動の少ない安定した稼働率を目指します。
- 当事業分野における各種サービスを含むワンストップソリューションサービスの内容を強化します。
- ハードウェアメーカー、ソフトウェアメーカーほか、ICT業界同業他社との協業を推進します。
- 活用が急拡大しているクラウド、RPA、AI、IoT等を対象とする新規事業インキュベーション活動(事業創出活動)に取り組みます。

【オフィスシステム事業分野】

- オフィスビジネス: 積極的な販売促進活動を推進し、利便性が高くセキュリティが確保されたオフィス空間の提案力、設計力、及びプロジェクトマネジメント力を強化します。
- サプライビジネス: クラウド型間接材調達支援サービスの推進による直接販売の拡大、販社向けEDIシステムの拡充による間接販売の拡大並びに業務効率の向上に取り組みます。
- 良好なビジネス関係を構築している民間企業の総務部門に加えて、情報システム部門へのアプローチ活動及び提案活動を強化します。
- 当事業の特徴である直販活動を活かし、福祉施設市場へのワンストップソリューションサービスの提案を推進します。

【ソリューションサービス事業分野】

- 販売パートナーとの連携を強化し、民間企業、教育機関及び公共機関の顧客に、当社が得意とするアプリケーションソフトの導入サポート、運用支援サービスの受注拡大に取り組みます。
- 受注品質の改善に努めるとともに、サービス提供プロセスにおける顧客満足度と生産性のさらなる向上に取り組みます。
- 各アプリケーションソフトが対象とする顧客業務領域別に、商品及びサービスの改革、並びに事業構造の変革及び再構築に取り組み、当事業分野の収益構造の安定化に取り組みます。

【全事業分野共通】

- 販売パートナー及び外注パートナー等のステークホルダー、並びに顧客の新規開拓及び信頼関係の構築を推進します。
- ステークホルダー及び顧客に、当社グループの提供する商品及びサービスをわかりやすく知っていただくことを目的としたホームページコンテンツの充実、デジタルマーケティングの推進を強化します。
- 「親切なコミュニケーション」を徹底し、社内の各部門間だけでなく、ステークホルダー及び顧客にとってわかりやすく丁寧な「報告、連絡、相談」に努めます。

- 重点基本方針「顧客体験価値 (CX) の創造」を実現すべく、「顧客の声 (VOC)」をはじめとする現場情報の全社共有を推進し、組織横断的な経営品質の改善及び業務プロセスの変革に取り組みます。
- 社員ひとりひとりの誠実な心を育て、コンプライアンス重視を徹底します。
- テクニカルスキル、コミュニケーションスキル及びコンセプトチャルスキルの強化を目的とする教育研修を計画的に実施し、社員ひとりひとりの成長を推進します。
- 働く仲間の体験価値 (EX:Employee Experience) の向上を目指し、働く環境の整備及び各種の制度改革に取り組みます。
- 優秀な人材の採用を増やすための積極的な人材採用マーケティング活動を推進します。
- 当社が対象とする市場 (民間企業、教育機関、公共機関及び福祉施設) における新型コロナウイルス感染症による影響を的確に把握し、各市場の顧客が必要とするICTに係る提案活動を推進します。

2021年7月期 (第49期) 損益計画

売上高	184億円
営業利益	13億円
経常利益	13億円
親会社株主に帰属する当期純利益	9億円

2021年7月期 (第49期) 主要指標値

売上高経常利益率	7.1%
ROE (自己資本当期純利益率)	13%程度
自己資本比率	47%程度
配当性向	18.0%
DOE (純資産配当率)	2%台半ば程度

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	2,723件	(2020年7月20日現在)
国家公的資格	451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	1,346件	FUJITSU、Apple、HP、EPSON、Canon、IBM等の各認証資格
ベンダー資格	926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 ●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)

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