# Kabu Berry Lab IRセミナー

ビーウィズ株式会社（ 証券コード：9216 ）

2023年2月17日

Strictly Confidential

© 2023 Bewith, Inc.

# 1 価値創造型企業 ビーウィズ

© 2023 Bewith, Inc.

# お客様を想い20年

## 「 洞察を通じた社会への貢献 」

1. ビーウィズは、「コンタクトセンター・BPO」と「AI・DXソリューション」の2つのサービスを通じて、企業価値向上に貢献いたします。

2. ユーザビリティの高いクラウドソリューションを自社開発したことで業界内でも稀有な地位を確立しています。

3. 独自のAI・DXソリューションを通じ、遍く領域でCXの最大化を可能にする価値創造型企業です。

© 2023 Bewith, Inc.

# 2. Bewith at a glance

Bewith

設立年月 2000年5月

連結従業員数(含む臨時雇用)※1 6,694名

全国事業拠点数※3
16拠点

オペレーションブース数※3
6,704ブース

取引社数※2
175社

Omnia LINK 外販ライセンス数※4
1,850ライセンス

Omnia LINK外販 ARR※4
3.7億円

連結売上高※1
324億円

連結営業利益※1
26億円

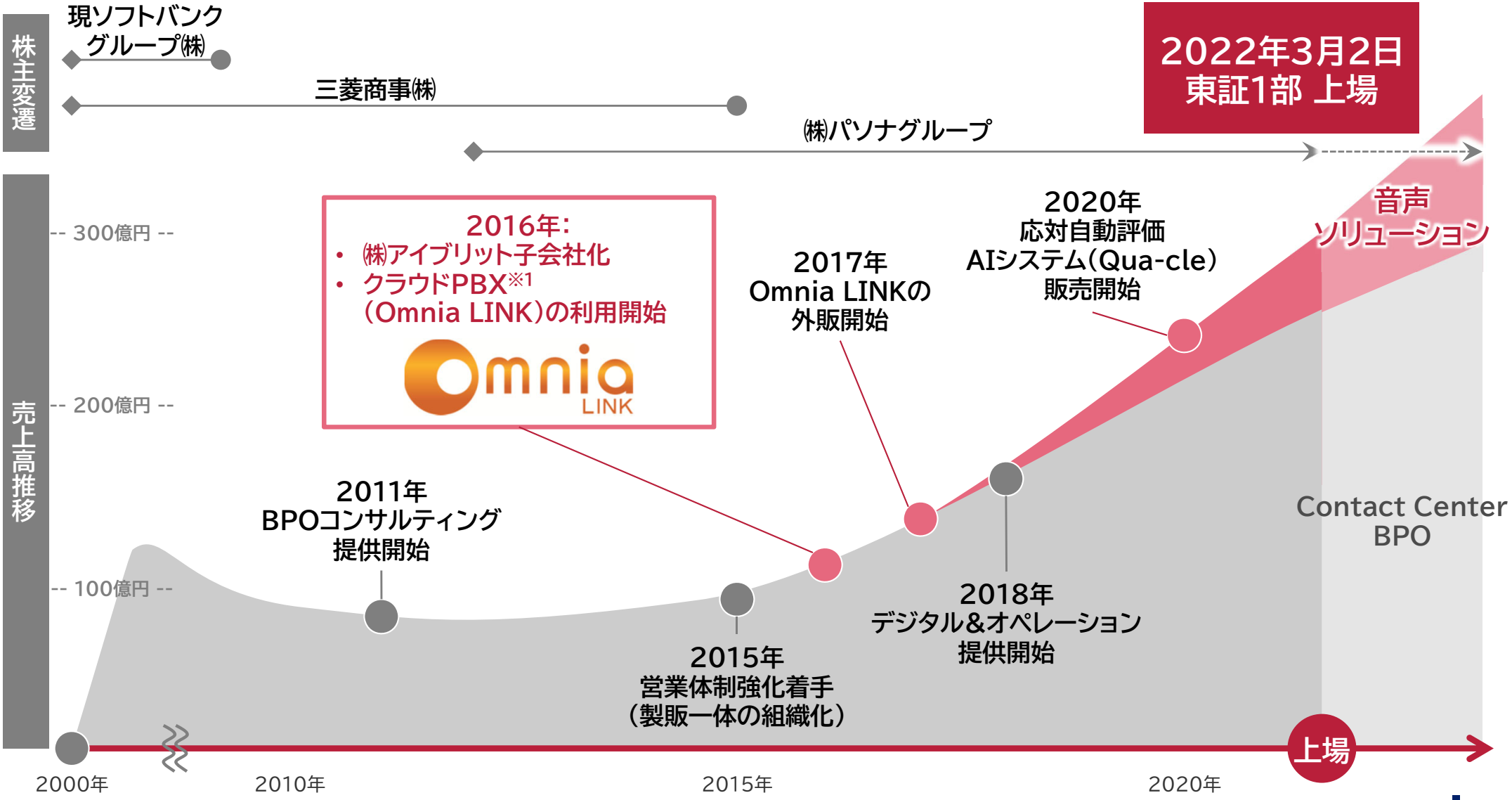
配当実績※1
47円
(配当性向35%)

※1　2022年5期　連結従業員数は連結正社員数と年間平均臨時雇用人員(1日8h換算)の合計値
※2　2022/5期、同期取引額1,000万円以上の社数
※3　2022年11月末
※4　Annual Recurring Revenueの略。毎月繰り返し得ることのできる売上のこと　2022年11月末

© 2023 Bewith, Inc.

# 3. これまでの歩み（上場日:2022年3月2日）

- 従来型コンタクトセンターから脱却、先進的デジタル技術を駆使した成長を実現
- 自社開発クラウドPBX（Omnia LINK）を起点に、AI・DXソリューションの拡張でさらなる飛躍へ



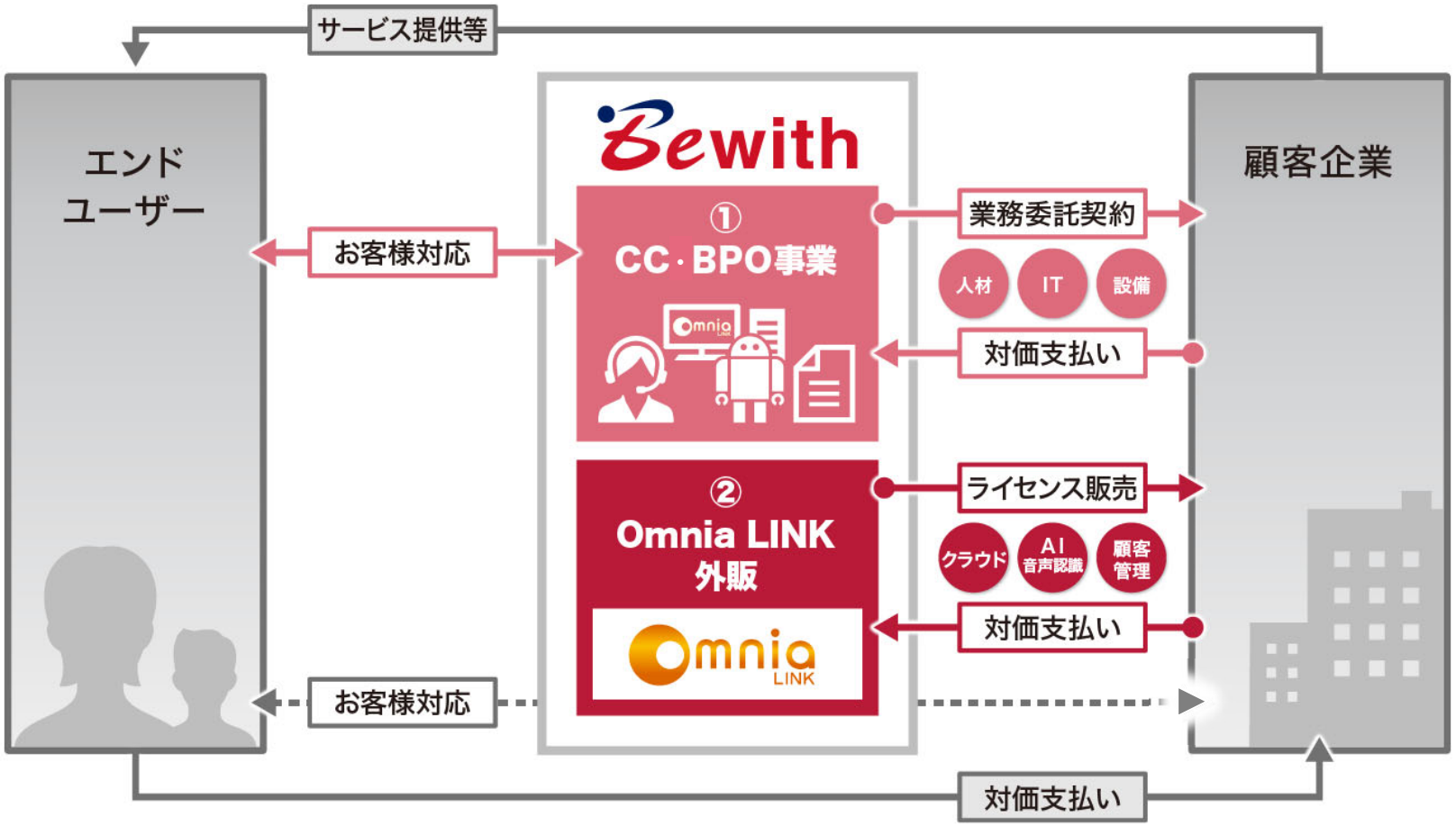

※1 Private Branch eXchangeの略。企業などの拠点内に設置し、IP電話などの外線の発着信の制御や内線電話の接続をコントロールする構内交換機。

© 2023 Bewith, Inc.

# 4. Bewithのビジネスモデル

- ①CC※1・BPO事業と、②Omnia LINK外販の2つがビジネスモデル
- 特に ②Omnia LINK外販（AI・DXソリューションの外販）を積極展開中

## ビジネスモデル概念図




※1　CCはコンタクトセンターの略記

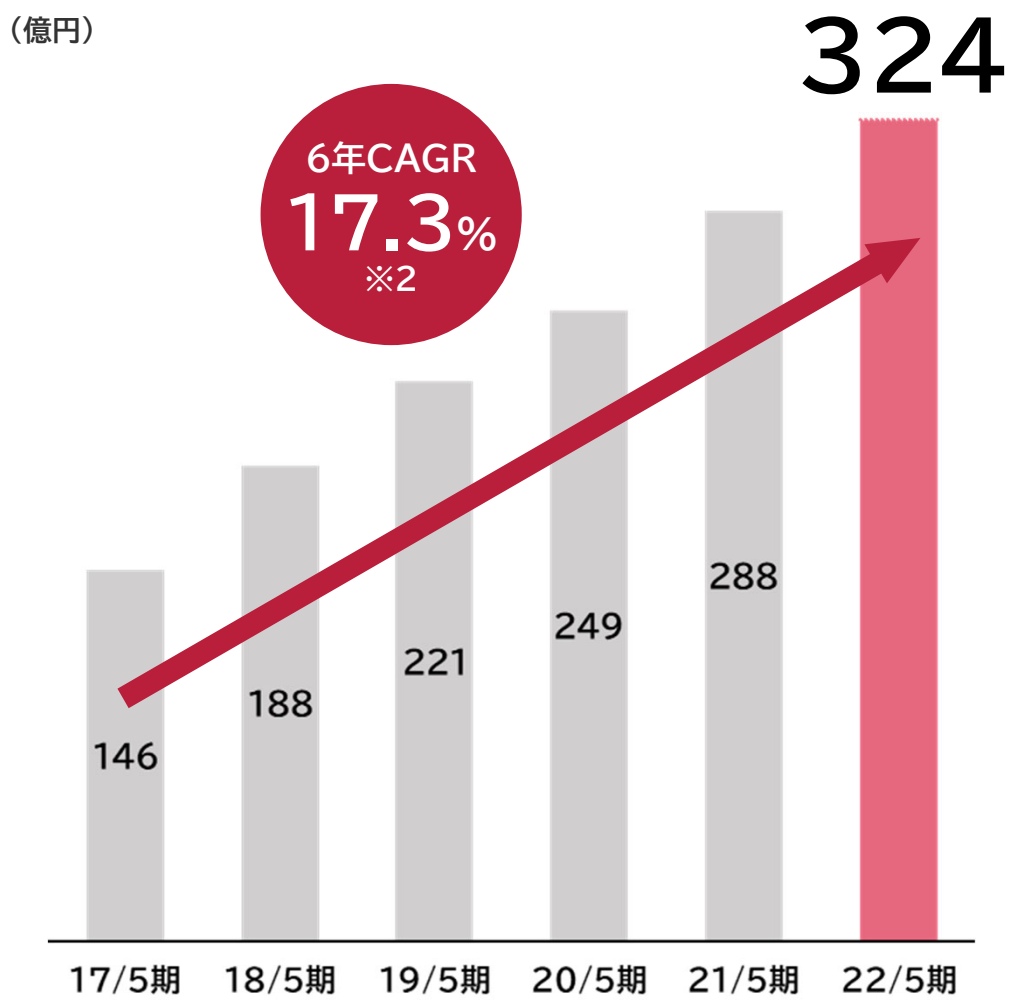
© 2023 Bewith, Inc.

# 5. これまでの成長実績

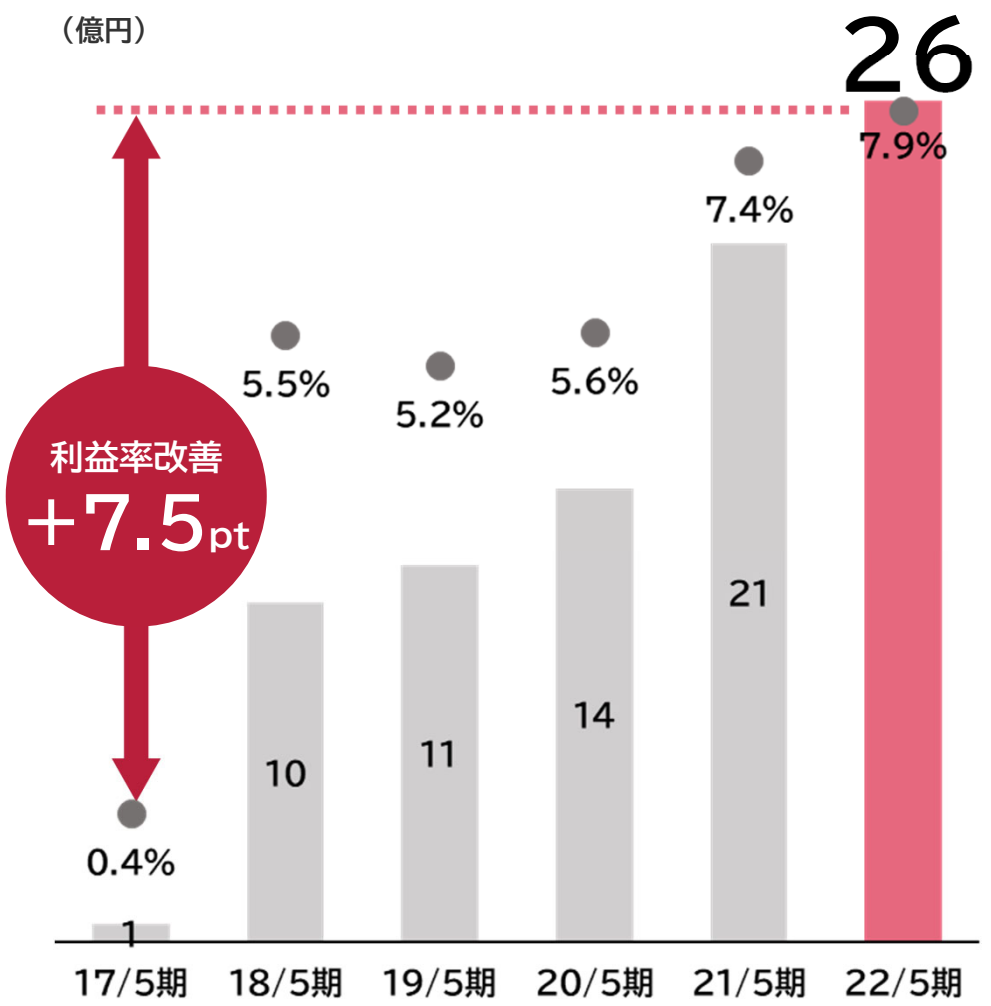
Bewith

- 2016年のアイブリット社の買収ならびにOmnia LINKを成長ドライバーとして、継続的に成長中

## 売上高※1の推移




## 営業利益※1及び営業利益率※1の推移




※1　17/5期から19/5期までは未監査・単体実績
※2　CAGRは17/5期～22/5期

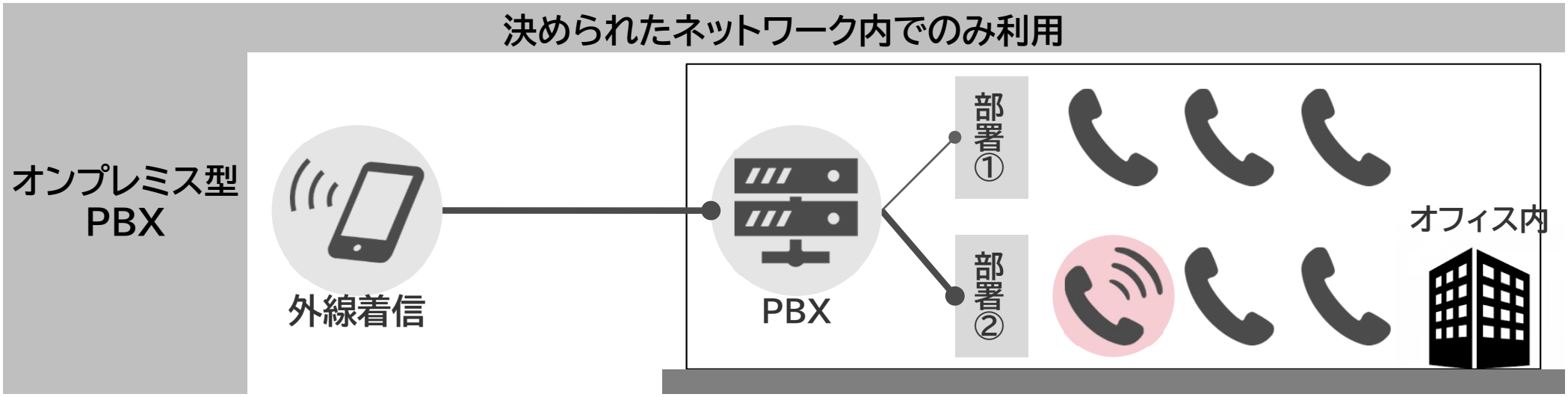
© 2023 Bewith, Inc.

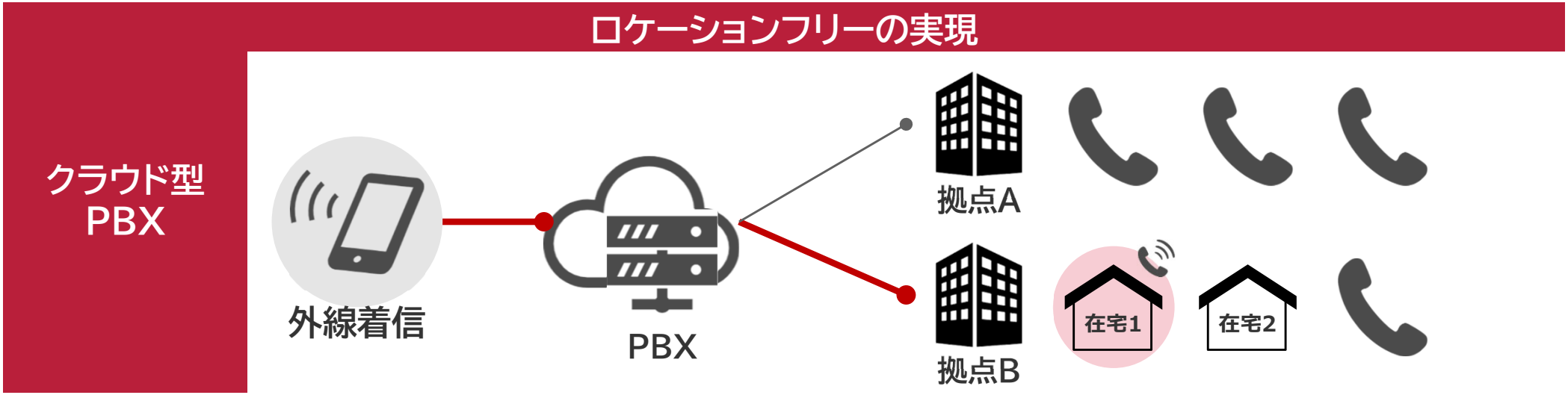
# 2 DXの成功でつかんできた高い成長性

© 2023 Bewith, Inc.

# 1. PBX(構内交換機 / Private Branch eXchange)とは

- PBXの主な役割は外線の着信時に、企業内の適切な内線に着信させるなどの管理制御
- PBXはオンプレミス型と、クラウド型のPBXが存在




© 2023 Bewith, Inc.

# 2. 社内におけるDXの成功

- 自社課題に対して、グループで保有する開発力を活かし、AI・DXを推進（Omnia LINKを実装）
- 各種機能①～③の開発・利活用に加えて、定量効果も創出

［強みの開発力］
子会社㈱アイブリット
SIP※1音声エンジニア在籍

自社課題 → 開発 →

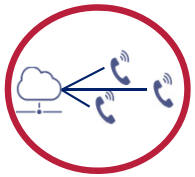
- 基幹システムのコスト削減
- AIを含む価値提供

## 利活用

Omnia LINK

**開発・保有機能**

**① クラウドPBX**



- 機能：受発信・録音・CRM
- 価値：投資/保守不要・変動費化

**② 自然言語処理（AI）**

- 機能：リアルタイムテキスト化
- 価値：顧客ニーズ可視化・生産性向上

**③ 業務支援（AI）**

- 機能：FAQレコメンド・応対自動評価
- 価値：応対精度向上・教育時間削減

**※2 定量効果**

※1　Session Initiation Protocolの略記。2つ以上のクライアント間でセッションを確立するためのIETF標準の通信プロトコル
※2　売上高に対する各費用の比率のイメージ

© 2023 Bewith, Inc.

# 3. PoC(概念実証)による機能高度化

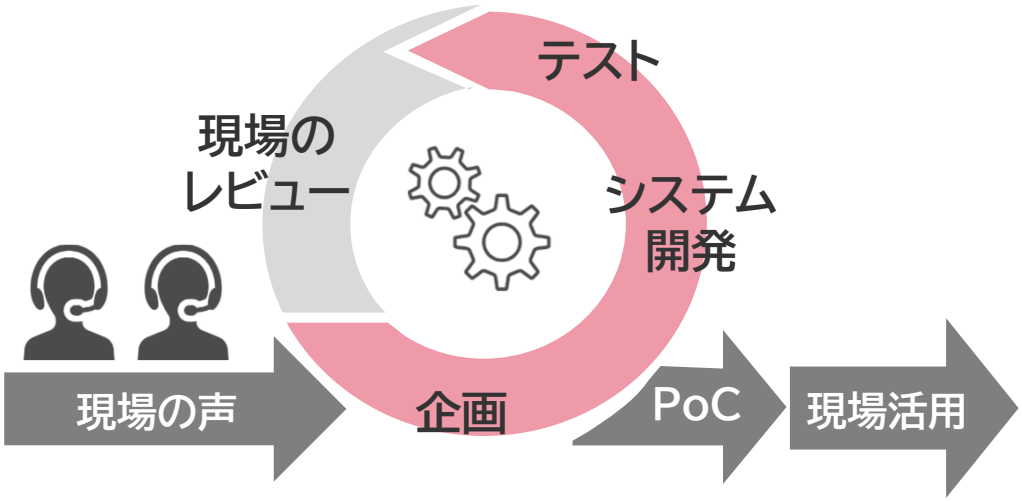
Bewith

- 現場で利用し磨き上げることで、Omnia LINKは機能の高度化を実現

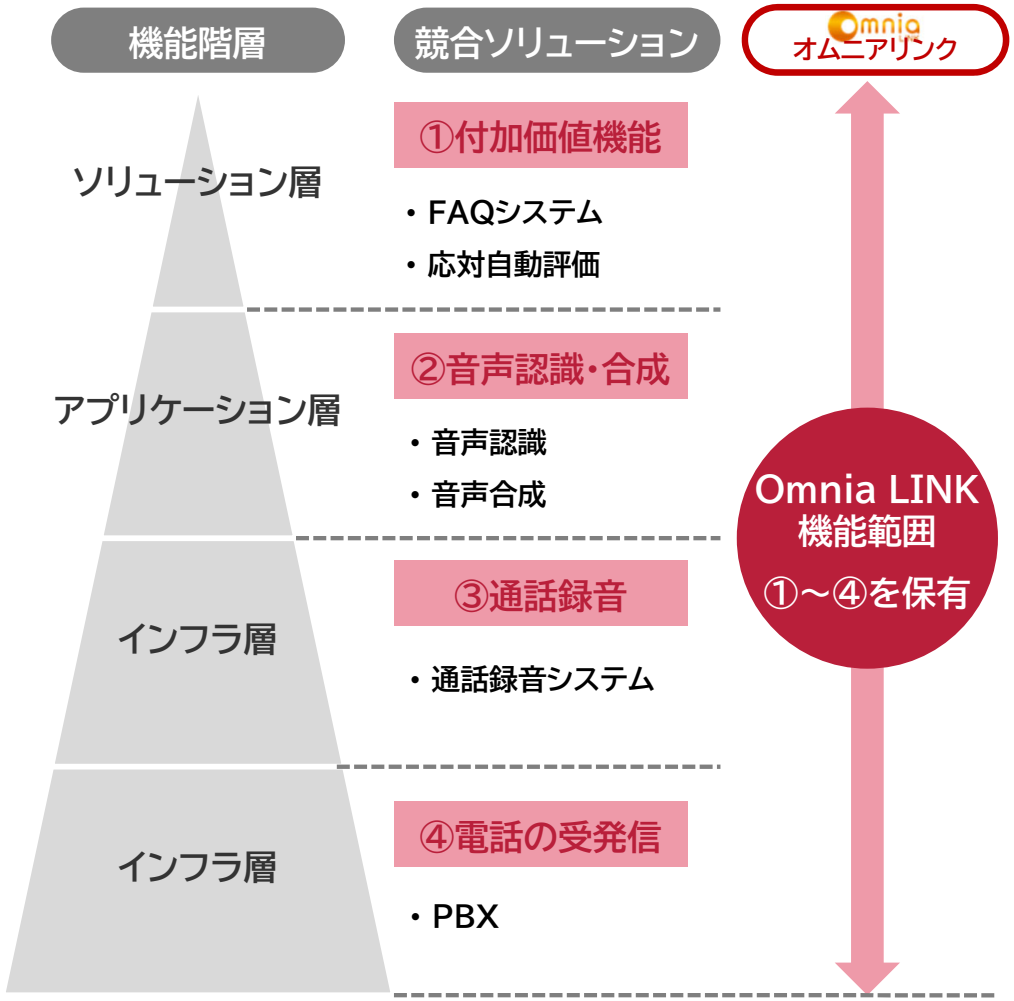
## SV等約1,500人※1が毎日利用

現場が本当に必要な機能を収集し、
自社開発を行っているため、
実現場での実証により、
ユーザビリティの高いシステム開発が可能

社内DXのサイクル




## 圧倒的に多機能なシステム



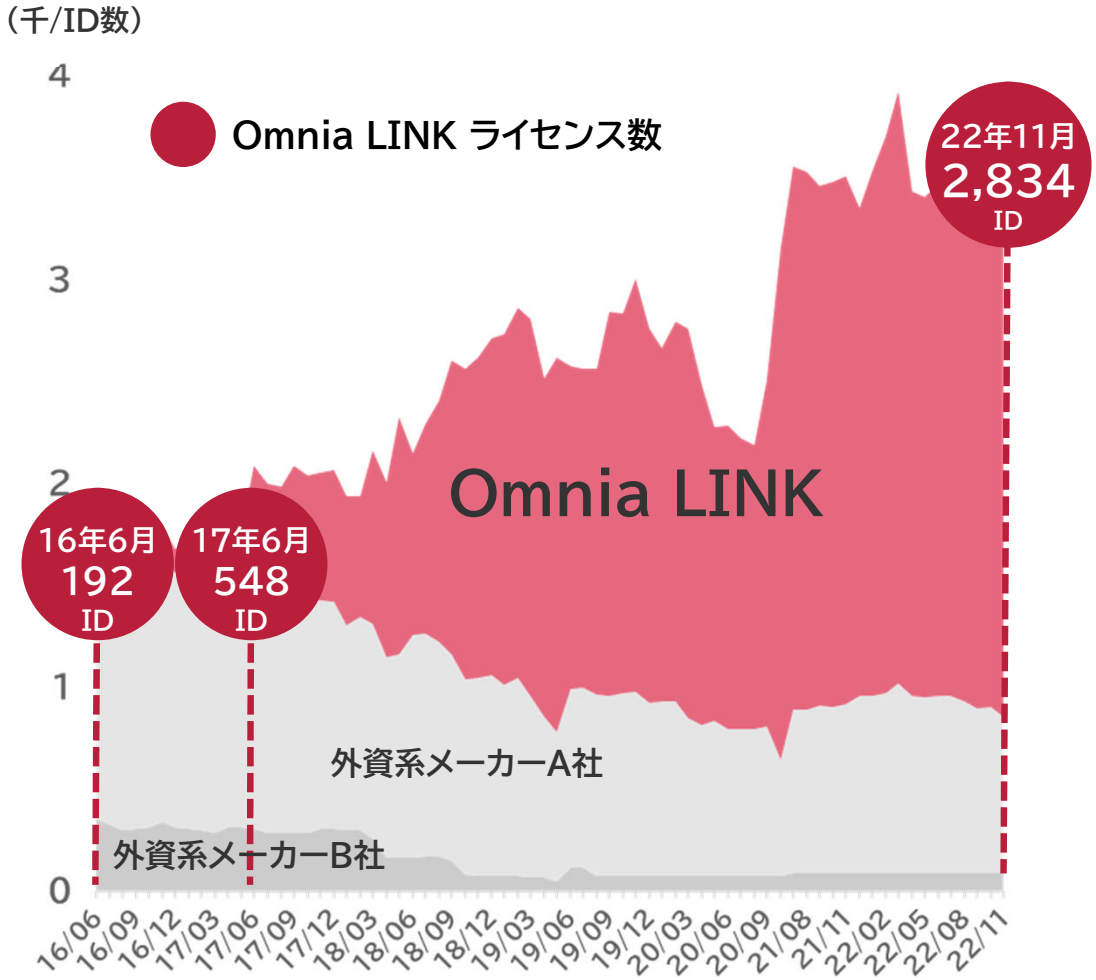

※1　スーパーバイザー(Supervisor)の略記。現場の管理監督者。L(リード)SV及びリーダーを含む。2021年11月時点の人数

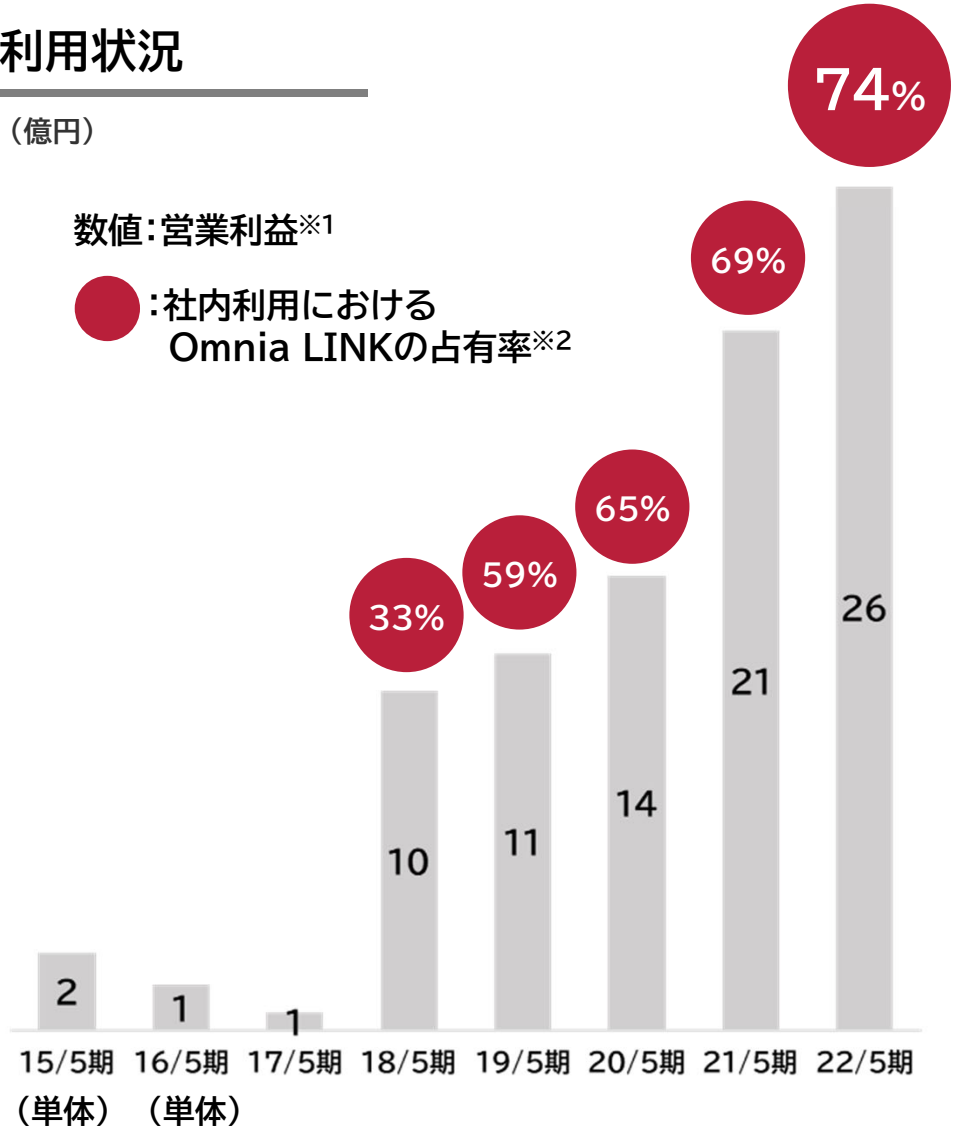
© 2023 Bewith, Inc.

# 4. Omnia LINKの定量面での成果

- 基幹システムのPBXは、自社開発の Omnia LINK を積極的に活用
- 自社サービスでの活用・利用範囲の拡大によってコスト削減を実現し、営業利益を大きく改善

## Omnia LINK内部利用状況



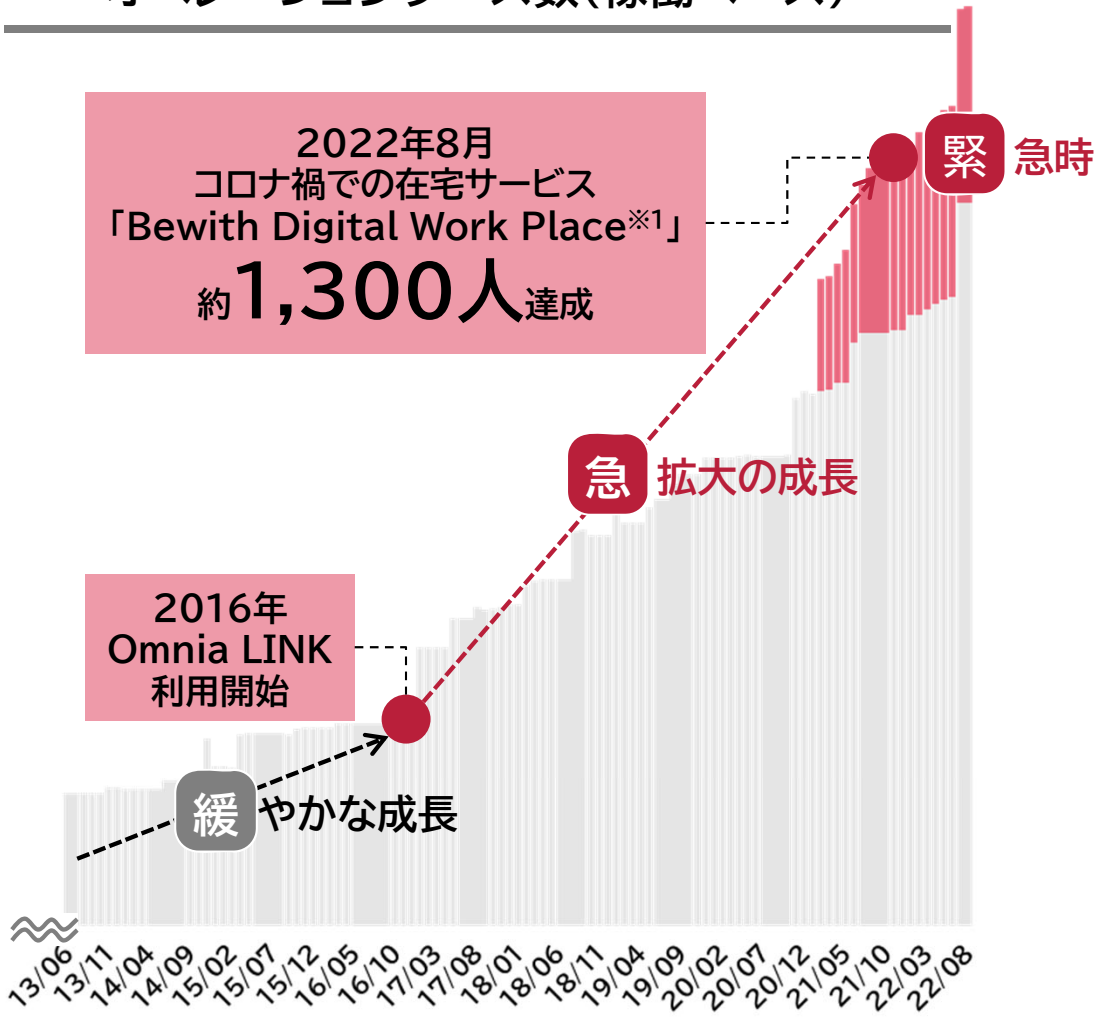

※1　15/5期～19/5期は未監査
※2　占有率は月次利用数を各決算期間で集計し算出。分母はOmnia LINK、外資系2社のPBXの利用ライセンス合計

© 2023 Bewith, Inc.

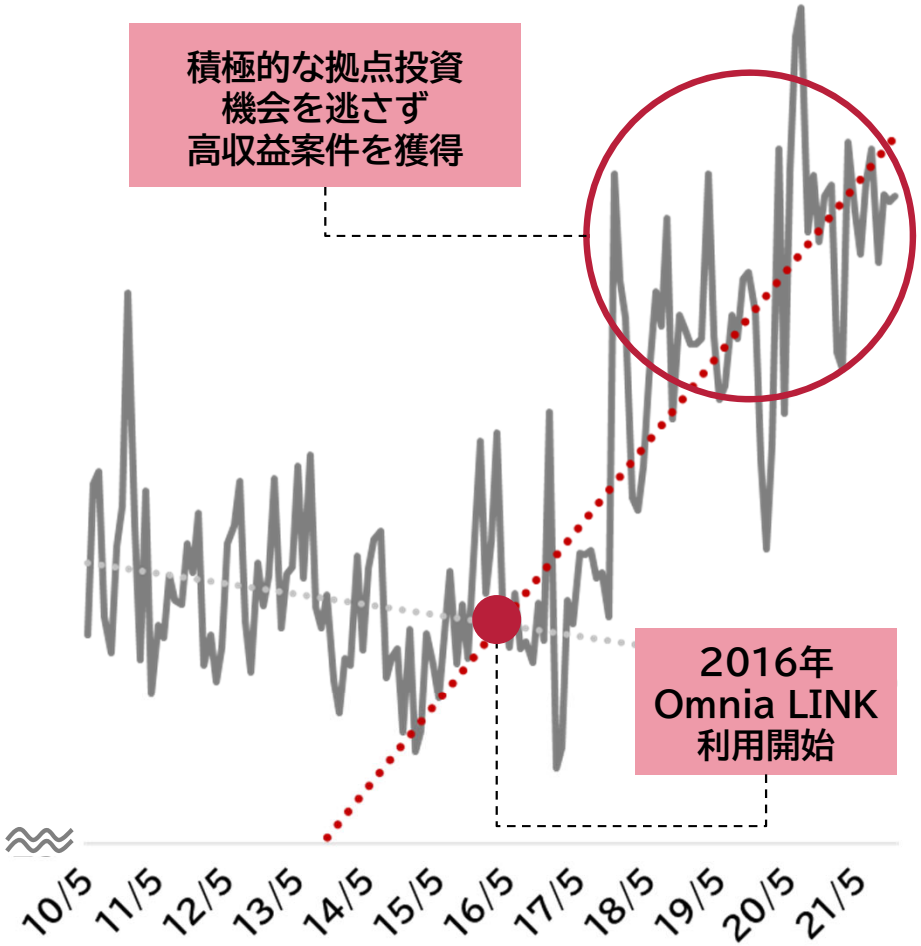
# 5. 社内におけるDXの成果

- Omnia LINKの導入によりブース数の“急拡大”とコロナ禍での“緊急時”の在宅対応に成功
- 特にコロナ禍においては、機会を逃すことなく、高収益案件の獲得に成功

## オペレーションブース数（稼働ベース）




## ブース1席当たりの月次売上高※2




※1　在宅コンタクトセンターサービスの総称。自宅でもオフィス同等のデジタルインフラを整備することで、安定した品質のBPOサービスを提供
※2　分子の対象売上高はアウトソース（当社の拠点を活用したサービス）のみ。分母は分子に紐づく稼働ベースのブース数

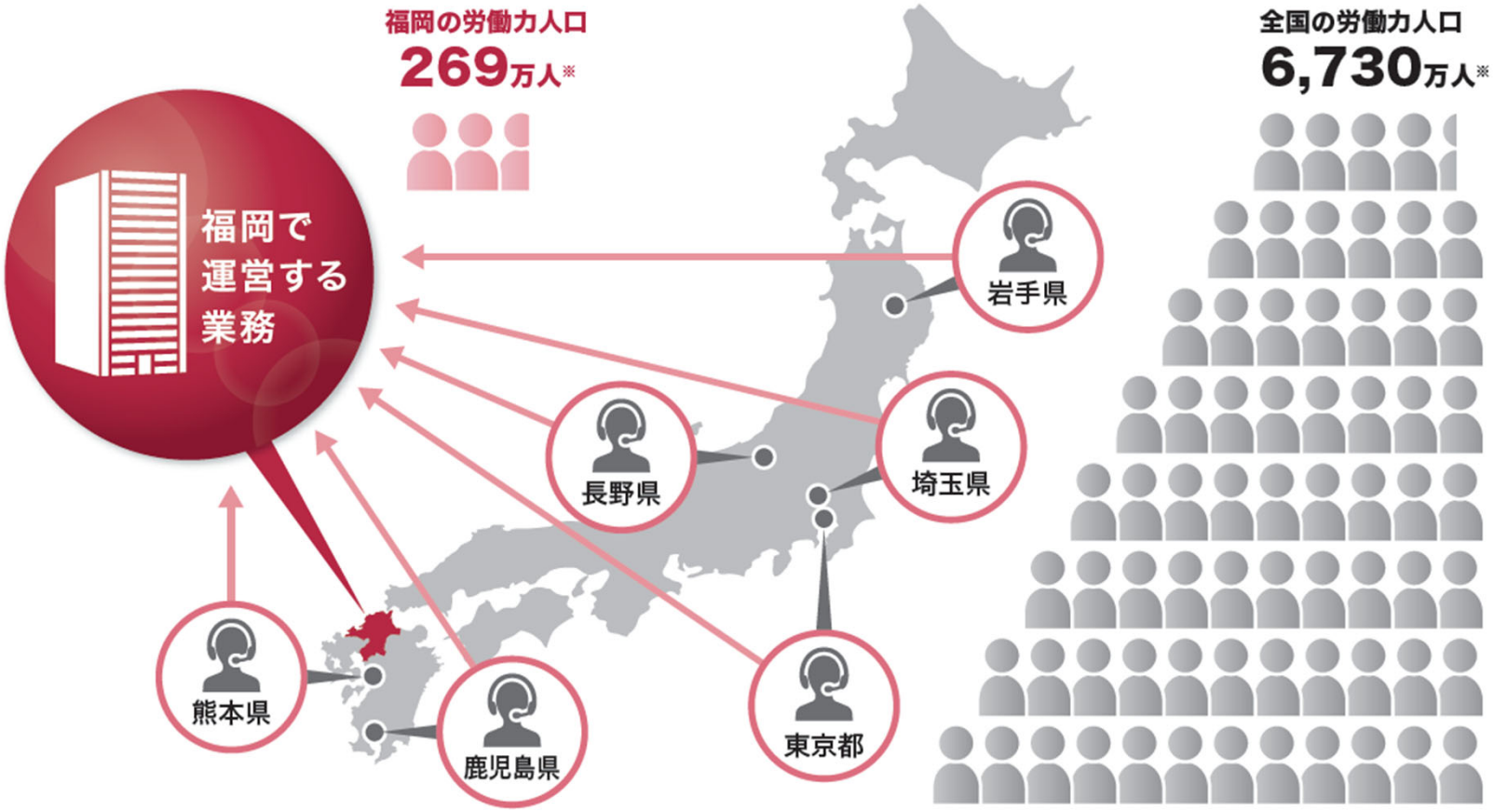
© 2023 Bewith, Inc.

# 6. 強みとしての「在宅コンタクトセンター」

Bewith

- 完全テレワーク型の全国採用を実施
- 居住地にとらわれないため、採用母集団の増加、応募者の増加、採用コストの削減に成功

## ロケーションフリー採用の例




※ 労働力調査（基本集計） 2022年（令和4年）5月分結果

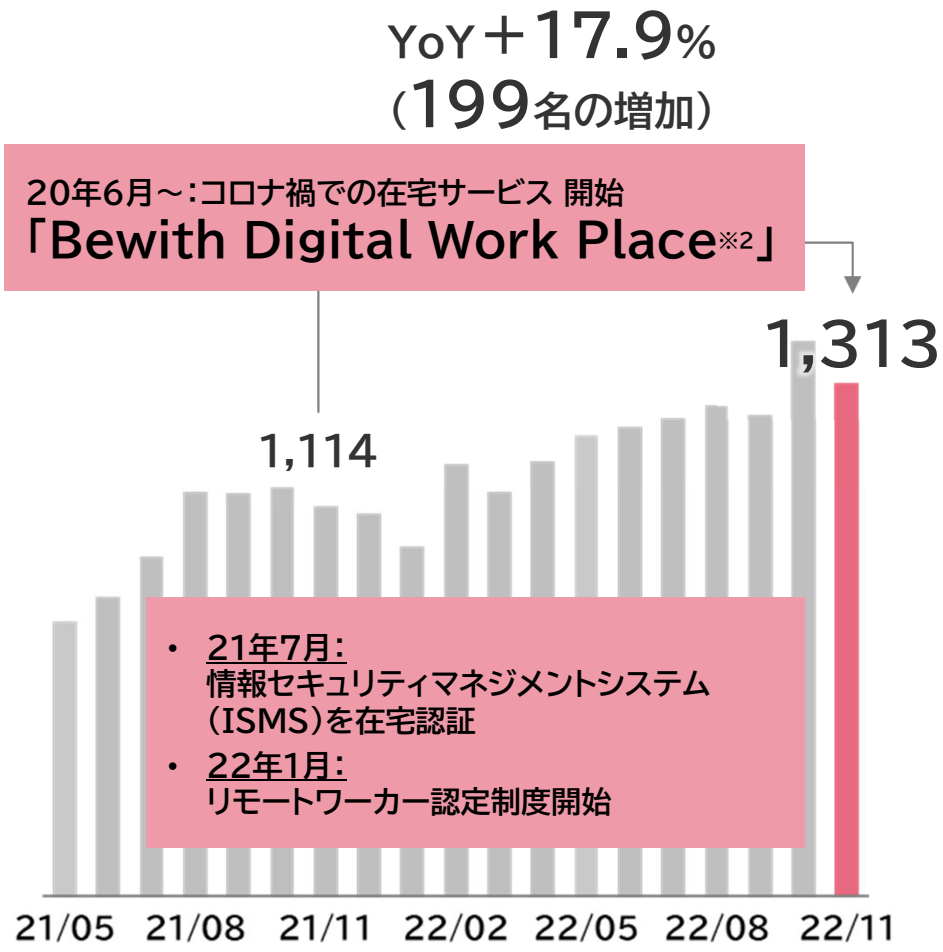
© 2023 Bewith, Inc.

# 7. 在宅オペレーション状況・在籍者推移

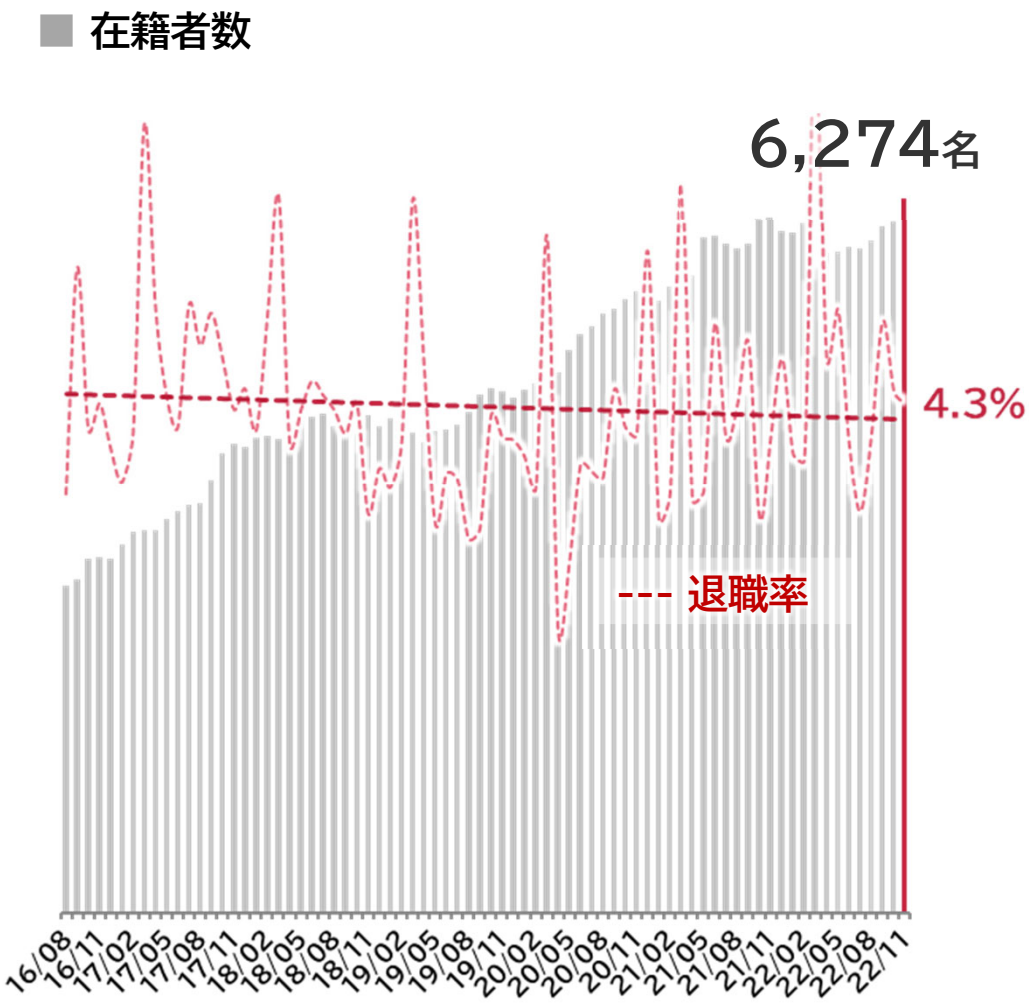
Bewith

- 在宅オペレーションは、“コロナ感染防止目的”から“採用力強化目的“に変化（人数は堅調に推移中）
- 在籍者数は増加傾向、オペレーター退職率は堅調に推移

## 在宅オペレーション状況※1の推移




## オペレーター在籍者数※3と退職率※4の推移



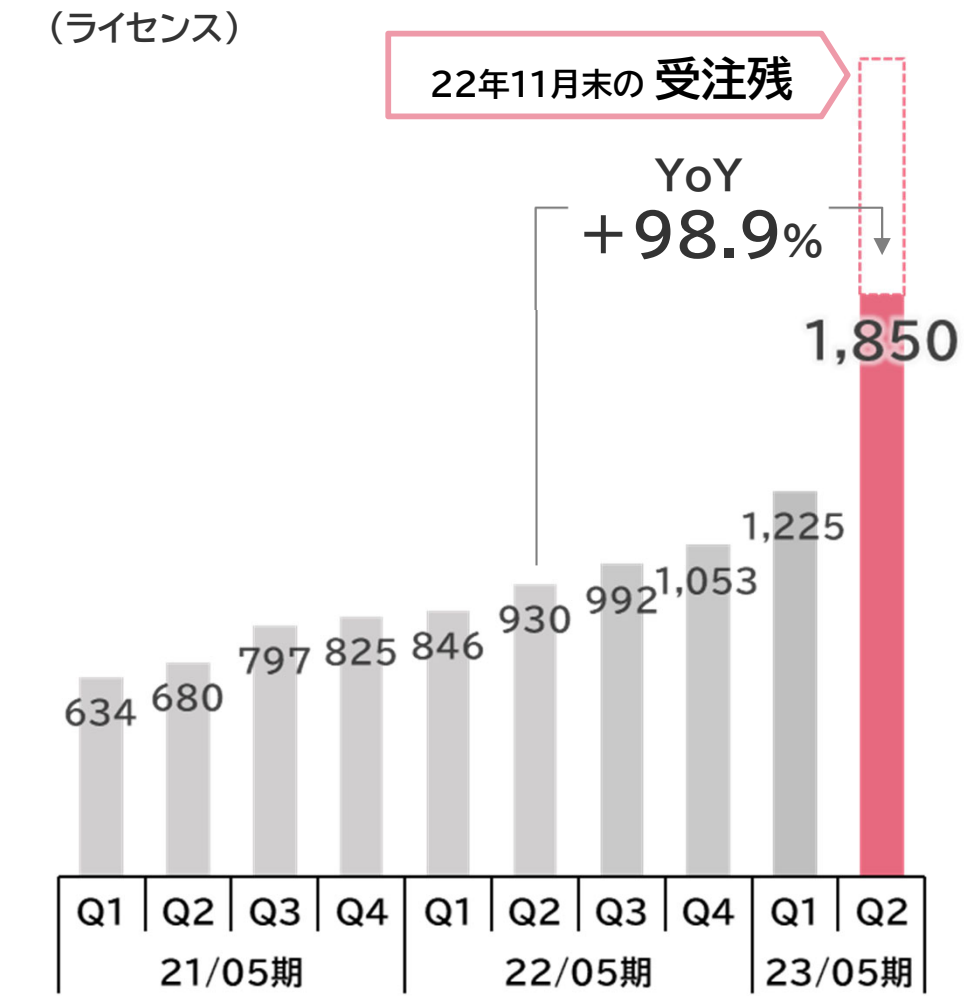

※1 センターでの勤務と在宅での勤務をハイブリットで行うスタッフの数
※2 在宅コンタクトセンターサービスの総称。自宅でもオフィス同等の
デジタルインフラを整備することで、安定した品質のBPOサービスを提供
※3 各月の末日時点在籍者人数
※4 当月内に退職した直接雇用者数 ÷ 当月に在籍した直接雇用者総数

© 2023 Bewith, Inc.

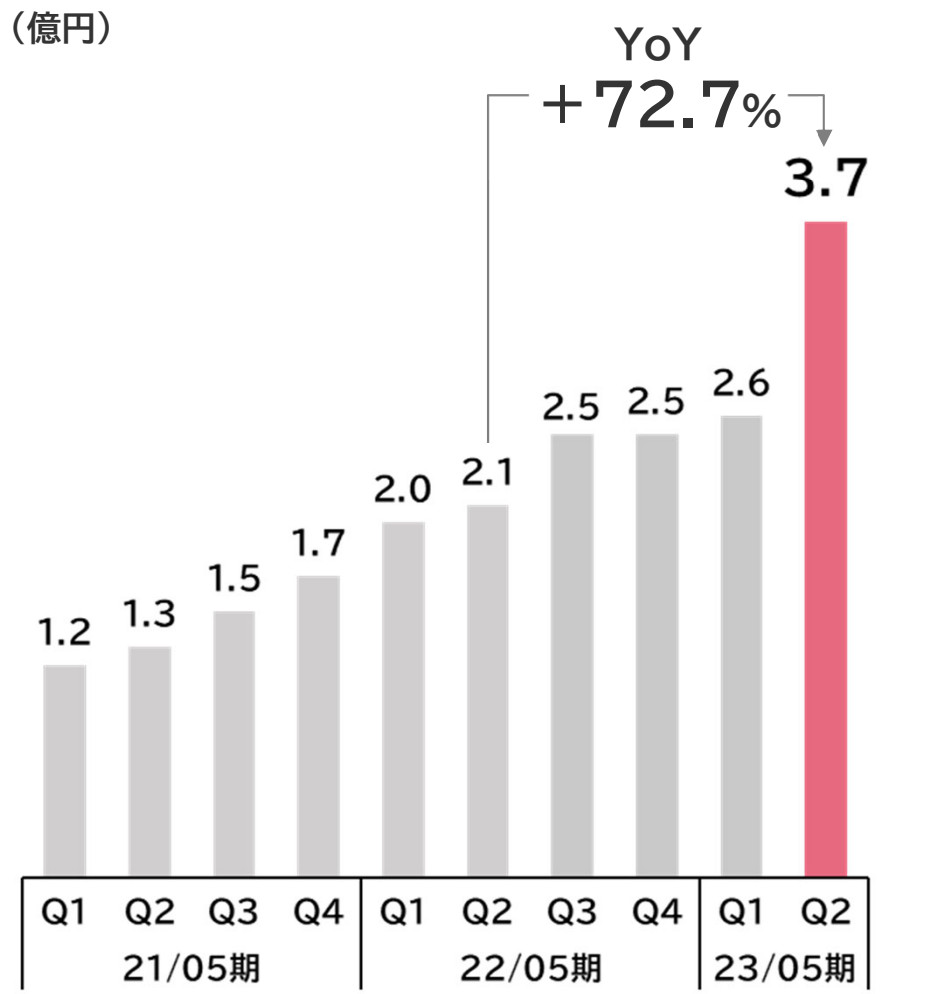
# 8. Omnia LINK 外販ライセンス数・ARR

- Omnia LINK外販ライセンス数・ARRは着実に増加（特にQ2は大幅増）
- Q1から引き続き、受注が進んでおり、受注残はQ1同水準を維持※1

## 四半期末時点の外販ライセンス数




## 四半期末月時点のARR※2推移



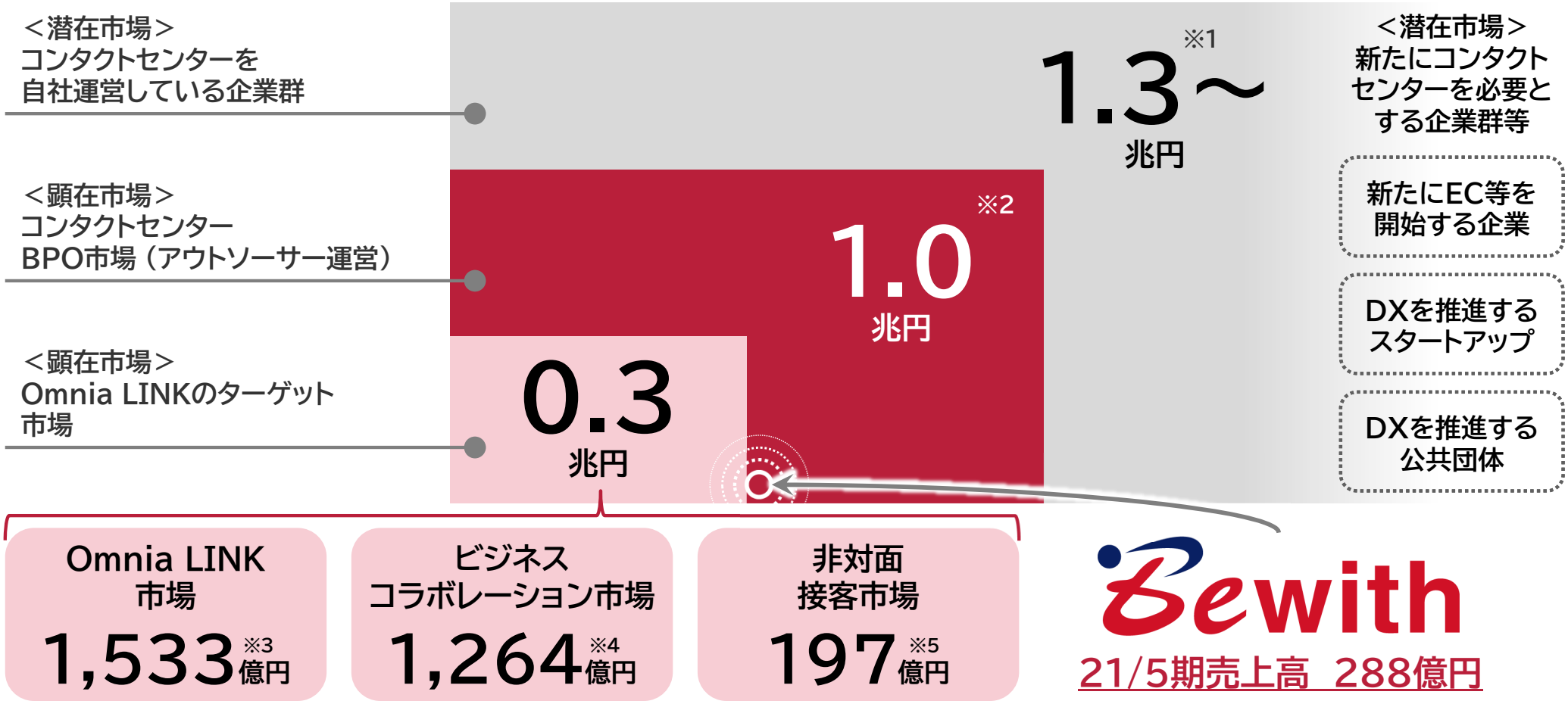

※1　受注残は、既存システムとの入れ替えタイミング待ち（オンプレ保守→当社サービス）や、業務フローの再構築後の導入待ちの状況
※2　Annual Recurring Revenueの略。毎年繰り返し得ることのできる売り上げのこと 年間経常収益

© 2023 Bewith, Inc.

# 9. 開拓余地の大きいターゲット市場

Bewith

- 顕在市場で1.3兆円、潜在市場まで含めると2.6兆円程度まで展望可能




| Omnia LINK 市場 | ビジネス コラボレーション市場 | 非対面 接客市場 |
|---|---|---|
| 1,533 ※3 億円 | 1,264 ※4 億円 | 197 ※5 億円 |

Bewith

21/5期売上高　288億円

※1　当社推定。当社席数と※2における当社シェアにより、日本のコンタクトセンターアウトソーサー席数を算出。
コールセンターの運用形態(コールセンター白書2021 ㈱リックテレコム)より、自社運営コンタクトセンター席数を算出し、当社の1席あたり売上高を乗じて算出
※2　2020年度コールセンターサービス市場実績値（コールセンターサービス/コンタクトセンターソリューション市場の調査 ㈱矢野経済研究所/ 2021年11月2日）
※3　SaaS型サービス市場規模とソフトウエア(S/W)市場規模の2020年度実績の合算値（コールセンター市場総覧2021～サービス＆ソリューション～ ㈱矢野経済研究所/2021年10月28日）
※4　コラボレーション分野市場規模、2020年度予測（テレワーク/ニューノーマルを支えるコラボレーション・モバイル管理ソフトの市場規模 2020年度版
デロイト トーマツ ミック経済研究所㈱/2020年10月5日）
※5　WEB会議システム市場規模　2020年度実績（ITR Market Viewコラボレーション市場2020 ㈱アイ・ティー・アール/2020年8月）

© 2023 Bewith, Inc.

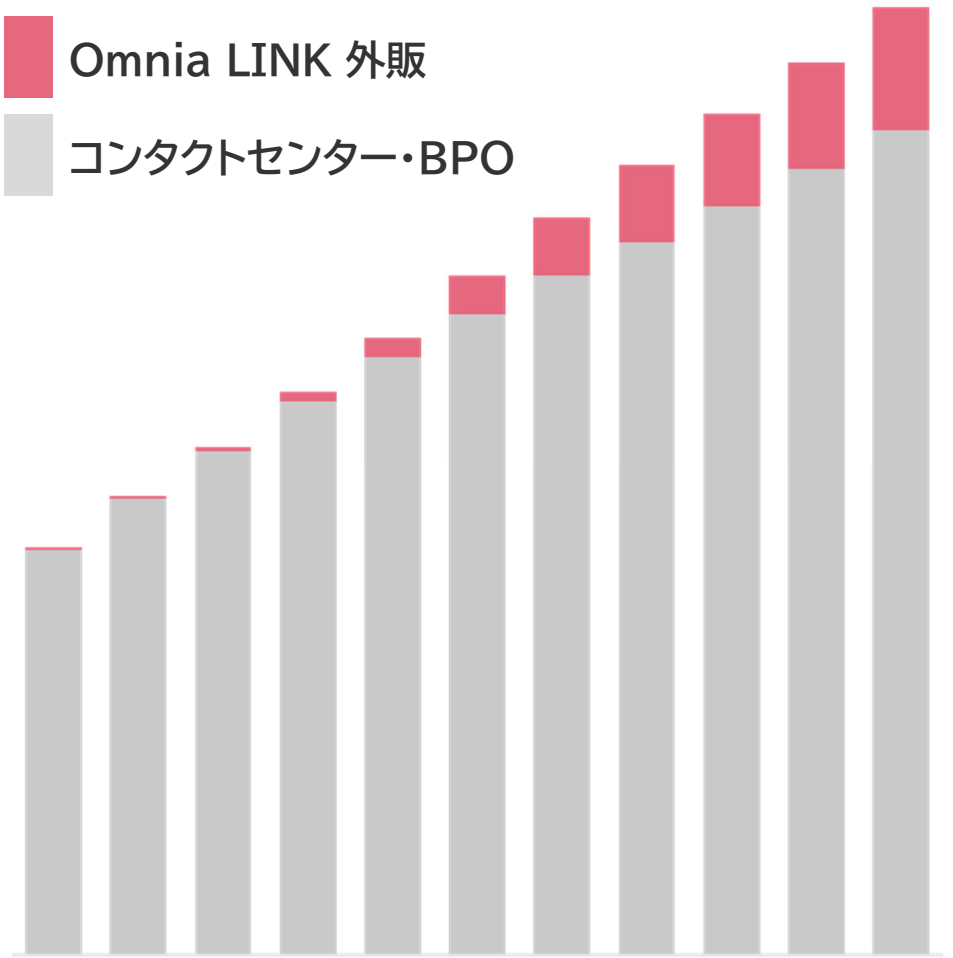
# 3 当社の成長戦略
# 「Omnia LINK GTM（Go-to-Market）」

© 2023 Bewith, Inc.

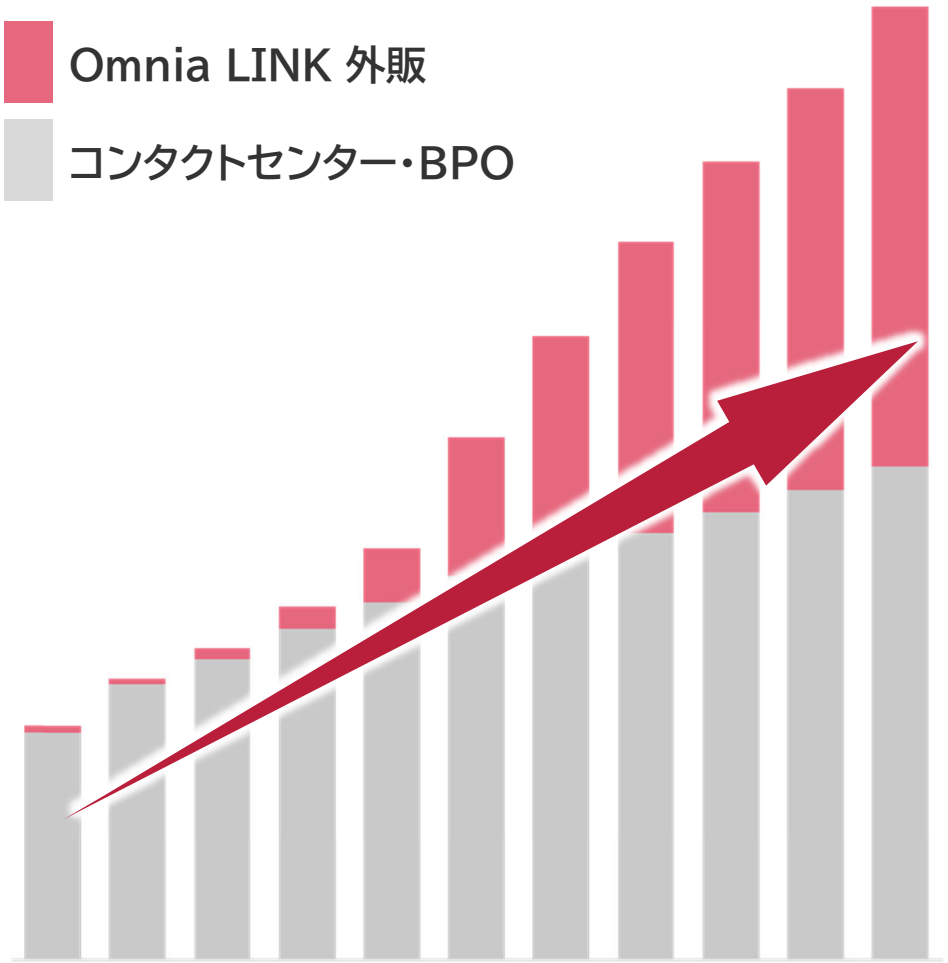
# 1. 成長戦略に伴う業績イメージ

- Omnia LINKは利益逓増モデル
- 販売数の増加によって、当社グループ全体の利益貢献を牽引することが可能

## 将来の売上高イメージ




## 将来の営業利益イメージ



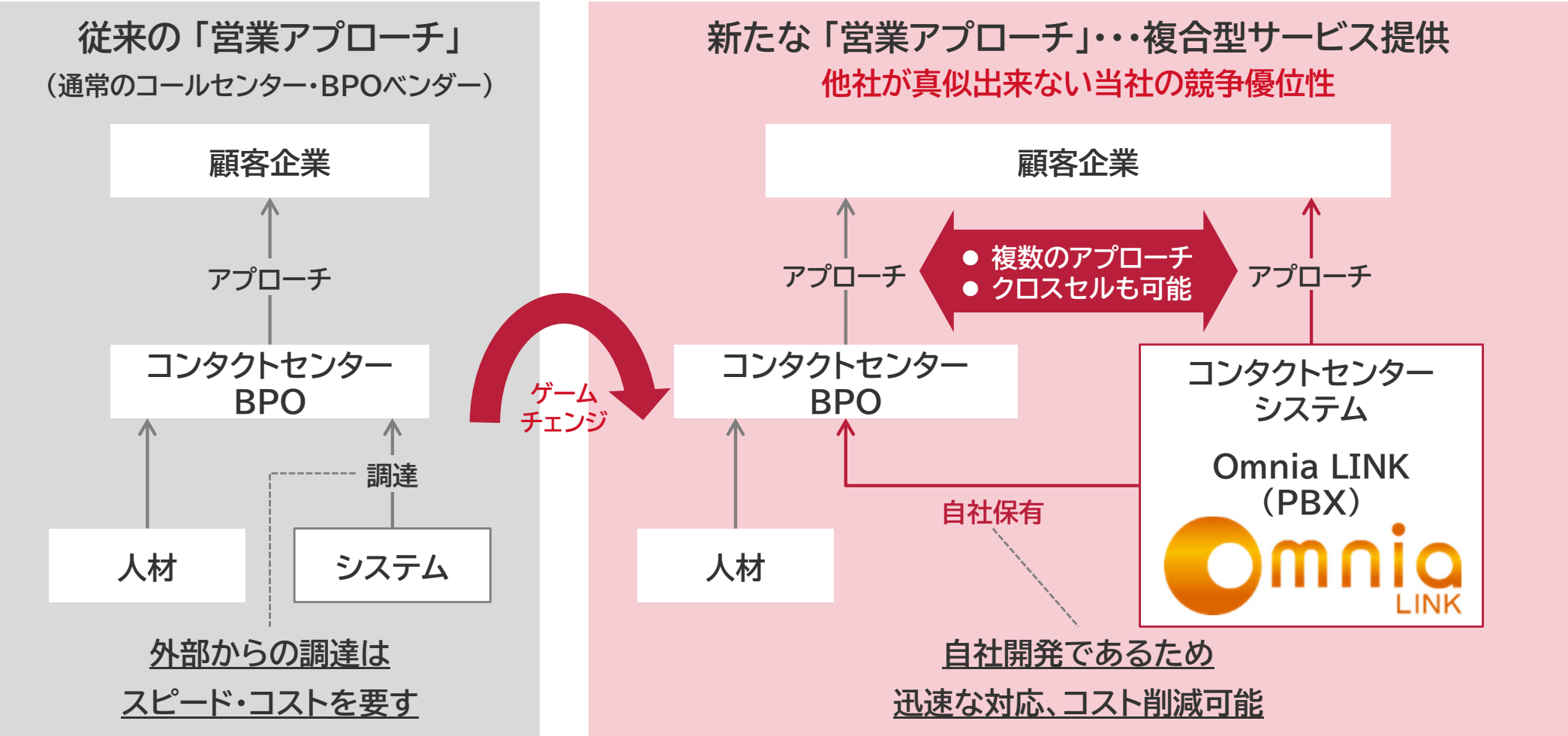

© 2023 Bewith, Inc.

# 2. 競争優位性が確立された営業アプローチ

Bewith

- 成長を牽引する当社グループならではの営業アプローチ方法
- Omnia LINKを武器にゲームチェンジを実現

## 競争優位性の構築（ゲームチェンジの実現）




© 2023 Bewith, Inc.

# 3. Omnia LINKの今後の進化

Bewith

- 音声・AIの技術をさらに磨き上げ、新たなテクノロジーを追加することで市場拡大を図る

当社グループの
プロダクツ群

**第3フェーズ** UCaaS※1への応用

日本人の働き方に合わせた
ビジネスコラボレーションツールへ

- AI全文検索
- ビデオ会議
- 議事録
- チャット
- スマホ対応

**第2フェーズ** コンタクトセンター高度機能

現場のアイデアをベースに機能開発

- 応対自動評価
- FAQシステム※2
- 音声認識（キードライバー）※3

**第1フェーズ** CC基本機能

- アウトバウンドダイヤラー※4
- IVR※5・CTI※6
- ワークフロー管理
- クラウドPBX

2016 — 2018 — 2020 — 2022 →

※1 Unified Communications as a Serviceの略。クラウドを介して提供される統合コミュニケーションプラットフォーム
※2 AIによる音声認識を活用し、それまでの会話の内容から予測される想定質問を提示(レコメンデーション)するシステム
※3 AIによる音声認識機能。当該機能により、エンドユーザーとオペレーターの対話のリアルタイムなテキスト化、及びその分析が可能に
※4 発信先情報をシステムへ投入すると自動で発信し、接続された回線に対してオペレーターが会話を始めることが出来るシステム
※5 自動応答システム(Interactive Voice Response)の略。自動音声によりお客様の問合せ内容を把握し、対応する専門のオペレーターへ振り分けを行うシステム
※6 Computer Telephony Integrationの略。コンピューターが電話番号を取得し、顧客情報と照合するなど電話とコンピューターを連携させるシステム

© 2023 Bewith, Inc.

# 4. オフィス向けOmnia LINK

- オフィス向け Omnia LINK は リリースに向けた最終段階（Feasibility Studyを実施中）
- Omnia LINKのユーザー市場の拡大を図る

## オフィス向けOmnia LINK 概要

← ポイントは音声認識 →

アプリを起動し
ログイン

オフィスの電話を
スマートフォンで受信

通話録音が可能

録音を文字変換

### 想定される利用シーン

- 法律業界
  「弁護士の反訳」
- ヘルスケア業界
  「ヘルパーの記録」
- 金融業界
  「重要事項説明記録」
- マスコミ
  「会見の記録、反訳」
  「取材の記録、反訳」
- ビジネスマン
  「議事録」

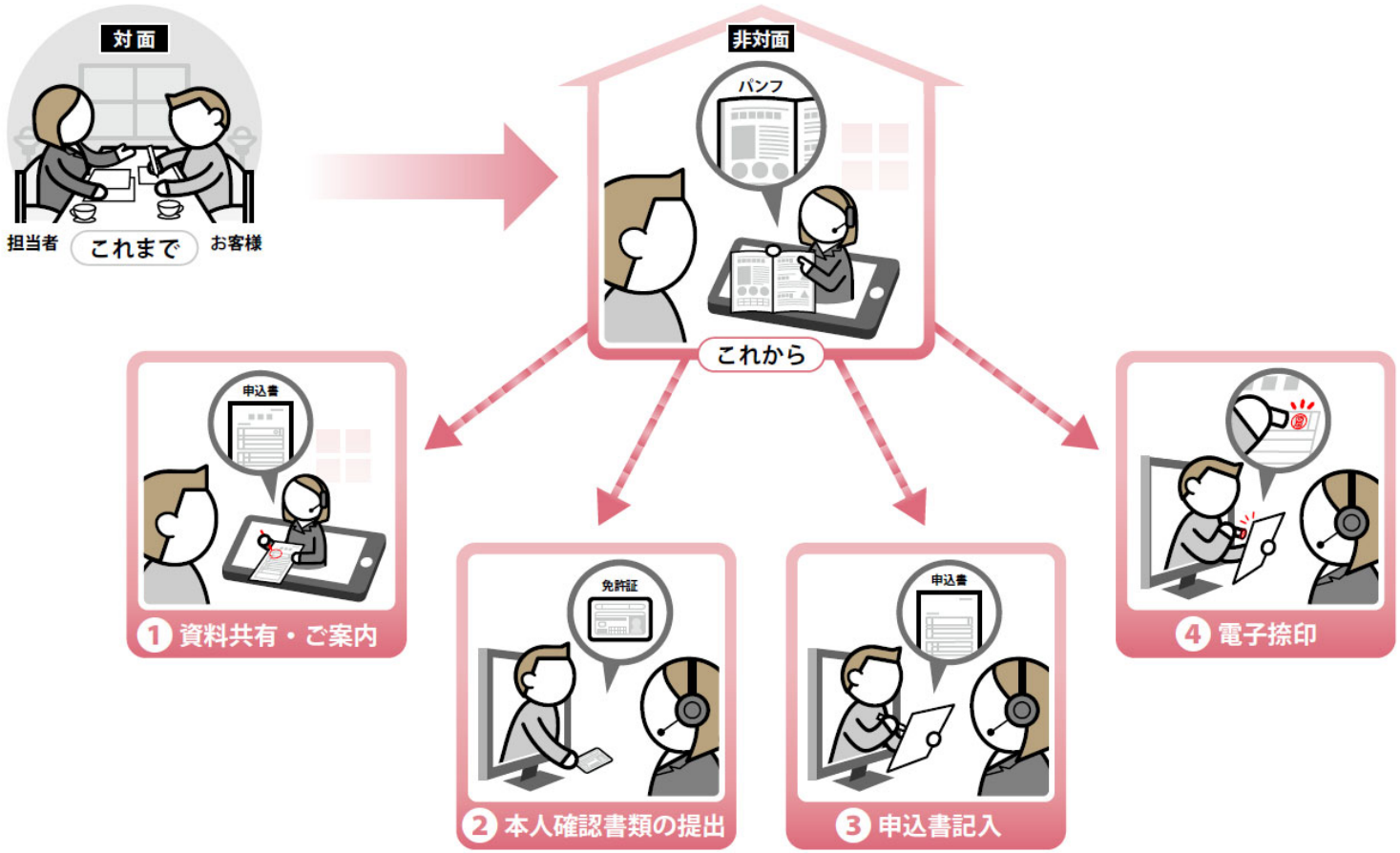
・
・
・

© 2023 Bewith, Inc.

# 5. CXプラットフォームによる非対面接客の充実

- 商品説明～契約完了までを完結するCXプラットフォームを今冬リリース予定
- 対面から非対面の流れを加速化、コンタクトセンターアウトソーシング市場の拡大へ

## CXプラットフォーム概要




### 想定される利用シーン

- 金融業界
  「保険商品の契約」
- 不動産業界
  「賃貸契約」
- 家電業界
  「取扱説明」
- 通信業界
  「テクニカルサポート」

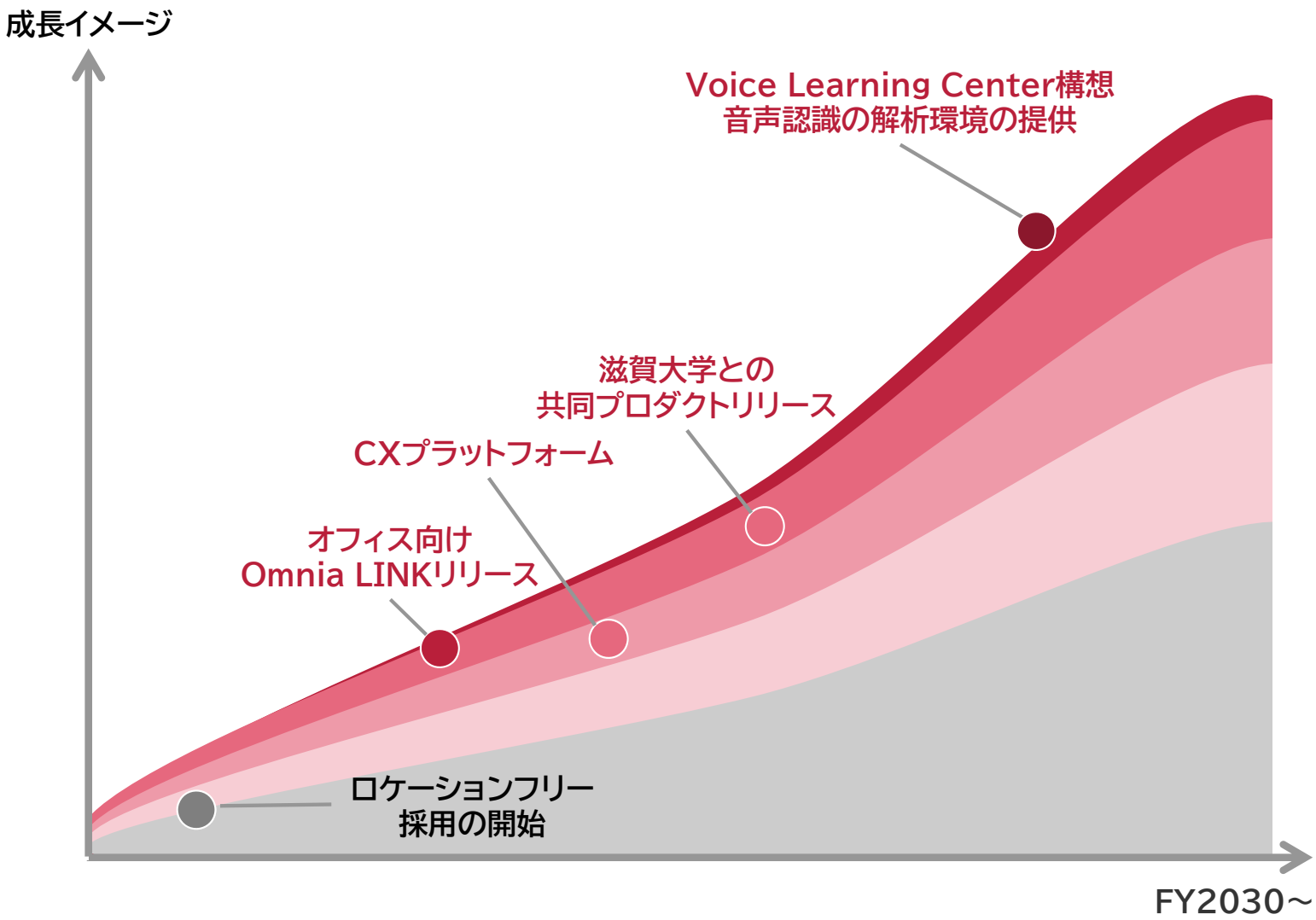
・
・
・

© 2023 Bewith, Inc.

# 6. 成長戦略

Bewith

- 複数の成長ドライバを軸に成長を加速




| 主な成長ドライバ |
| --- |
| オフィス向けOmnia LINKの販売拡大 |
| Omnia LINKの音声認識機能の販売拡大 |
| Omnia LINKの外販拡大 |
| コンタクトセンター・BPOのオーガニック成長 |

© 2023 Bewith, Inc.

# Bewith