

2018年11月6日

各位

東京都渋谷区代々木二丁目6番5号  
りらいあコミュニケーションズ株式会社  
(コード番号:4708 東証第一部)  
代表取締役社長 網野 孝  
問合せ先 広報・IR室長 岩本 健一郎  
電話 03(5351)7200(代表)

## 「事業戦略 2020」の策定に関するお知らせ

当社は、本日開催の取締役会において、2021年3月期までの中期計画となる「事業戦略 2020」を策定しましたので、下記の通り概要をお知らせいたします。

### 記

#### 1. 計画策定の背景

当社グループを取り巻く環境は複雑化、不確実性が高まっています。具体的には、お客様企業・消費者ニーズの潜在化や社会の急速なデジタル化の進展、社会イベント需要の複雑・複合化に加え、それに対応する人材労働市場は逼迫の度合いを強めています。また、海外市場においても同様に、多様性、複雑性の更なる高まりがみられます。こうした環境に対応する新たな中期計画「事業戦略 2020」を策定したものです。

#### 2. 計画の概要

##### (1) 計画期間

2019年3月期から2021年3月期

##### (2) 概要

「高付加価値サービスの提供による新たな顧客体験価値(CX/Customer Experience)の創造」をテーマに、「デジタルシフト」「企画提案力の強化」「海外事業の推進」「人財強化・総合力の発揮」の4つのイノベーションを起こすことで、更なる企業価値向上を目指します。

##### (3) 数値目標

2021年3月期：のれん償却前営業利益率8%

※詳細は別紙をご参照ください

以上

(注)本資料にて開示されているデータや将来予測は、それぞれの発表日現在の判断や入手可能な情報に基づくもので、種々の要因により変化することがあり、これらの目標や予想の達成、及び将来の業績を保証するものではありません。

# 事業戦略 2020

りらいあコミュニケーションズ株式会社

2018.11.6

© 2018 Relia, Inc. All rights reserved.

Reliable Relation

## 事業戦略2018 振り返り

## 事業戦略2018総括 《 定性目標 》

### 国内事業を中心に着実な進捗 海外事業はM&Aによる成長機会の獲得

お客様企業・  
消費者ニーズの  
高度化に応える

#### 高付加価値サービスを創造

- ▶ 高度専門サービス専用センターの開設（金融領域、マーケティング領域等）
- ▶ バーチャルエージェント®、ボイスクラウド等自動化サービス商用化・受託拡大

社会とともに  
成長する

#### 社会の変化・成長領域への進出

- ▶ 電力・ガス自由化等の規制緩和・法改正に伴う公益向け業務拡大
- ▶ パートナーシップ戦略による新規成長期待領域への進出

新たな可能性に  
挑戦する

#### 成長著しいアジアへの進出

- ▶ Inspiro Relia（旧社名:SPi）、Infocom Technologies、MOCAPベトナムの子会社化

コアコンピタンス  
強化

#### 人財・ICTインフラを中心に体制整備

- ▶ 地域限定正社員制度の導入
- ▶ CRMソリューション基盤『Relia ICT Suite®』の開発

## 事業戦略2018総括 《 定量目標 》

### 計画に沿って概ね達成 2015/3期比：売上高1.5倍、利益1.9倍

2015/3期		2018/3期	
742 億	連結売上高	1,098 億	計画値 890~1,180 億
37 億	営業利益	53 億	
37 億	のれん償却前 営業利益	70 億	計画値 60~90 億

# 事業戦略2020

## 環境認識（事業戦略2018からのアップデート）

会社規模ではなく、潜在ニーズを汲み取り、  
お客様企業・消費者ニーズを創造するプレイヤーの時代へ

VUCA\*の時代が本格到来することにより、お客様企業・消費者は、  
自らの明確なニーズを理解することが困難な環境へと変化しています

### 事業戦略2018立案時

- ▶ お客様企業・消費者ニーズの高度化
- ▶ ICTによる消費者との接点の多様化
- ▶ 国内における労働力と雇用環境の変化
- ▶ 社会イベントによる業務需要の発生
- ▶ 東南アジア消費市場の成長



### 現時点

- ▶ お客様企業・消費者ニーズの**潜在化**
- ▶ 社会の**急速なデジタル化**
- ▶ 国内における**人材労働市場の逼迫**
- ▶ 社会イベント需要は**複雑・複合化**
- ▶ 海外市場においても**多様性、複雑性の更なる高まり**

\*VUCAとは、Volatility（変動性）、Uncertainty（不確実性）、Complexity（複雑性）、Ambiguity（曖昧性）の頭文字から構成される「予測不能な状態」を表す造語となります。

当社は、付加価値の高いサービスにより、消費者のCXを創造し、  
お客様企業と消費者のエンゲージメント向上に寄与します

# 高付加価値サービスの提供による 新たな顧客体験価値（CX）の創造

# 高付加価値サービス提供の為の 4つのイノベーション

### Digital Innovation

## デジタルシフト

オペレーションとデジタルの融合

### Service Innovation

## 企画提案力の強化

CXデザインの企画提案

### Market Innovation

## 海外事業の推進

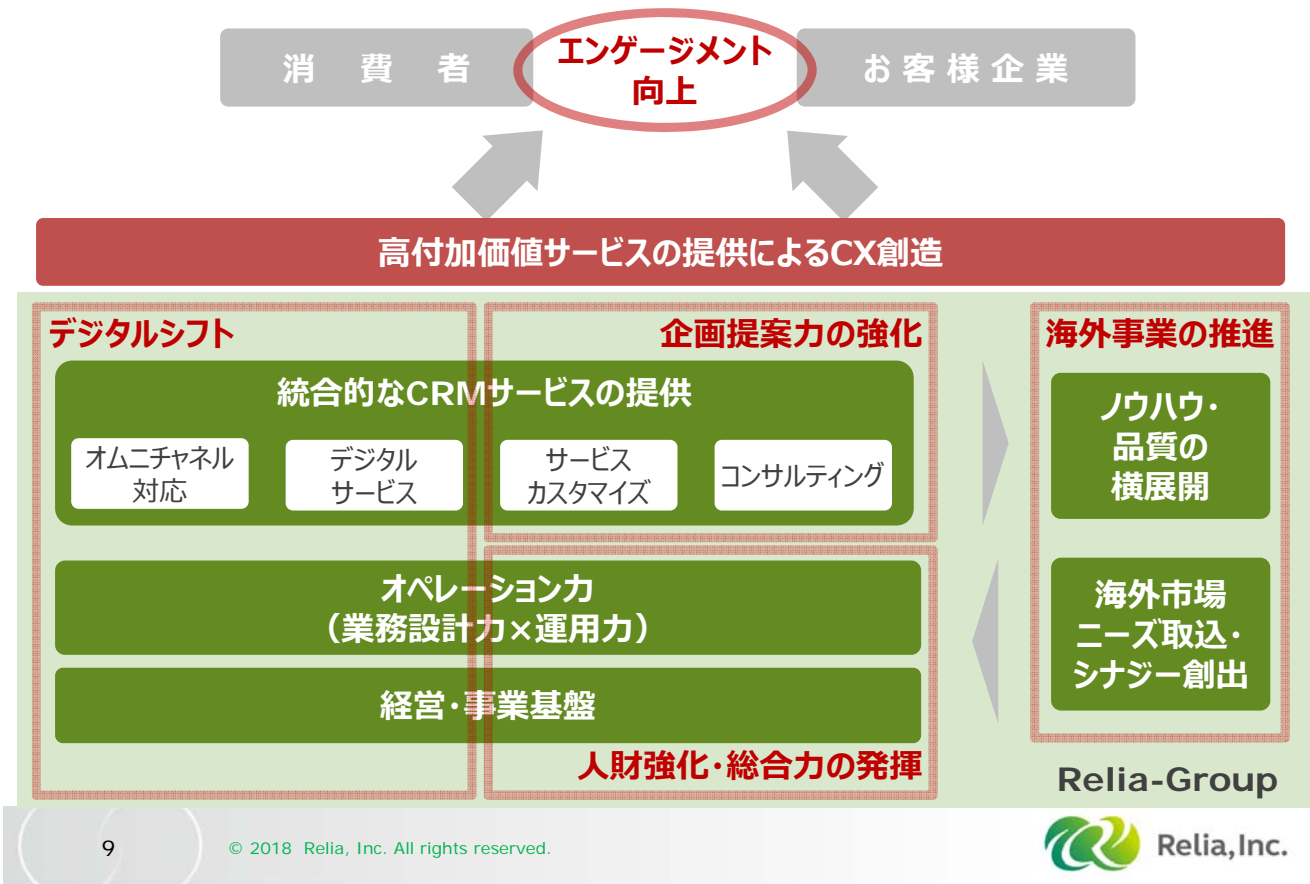
グローバルパートナーへの進化

### Management Innovation

## 人財強化・総合力の発揮

各種施策を下支えする基盤構築

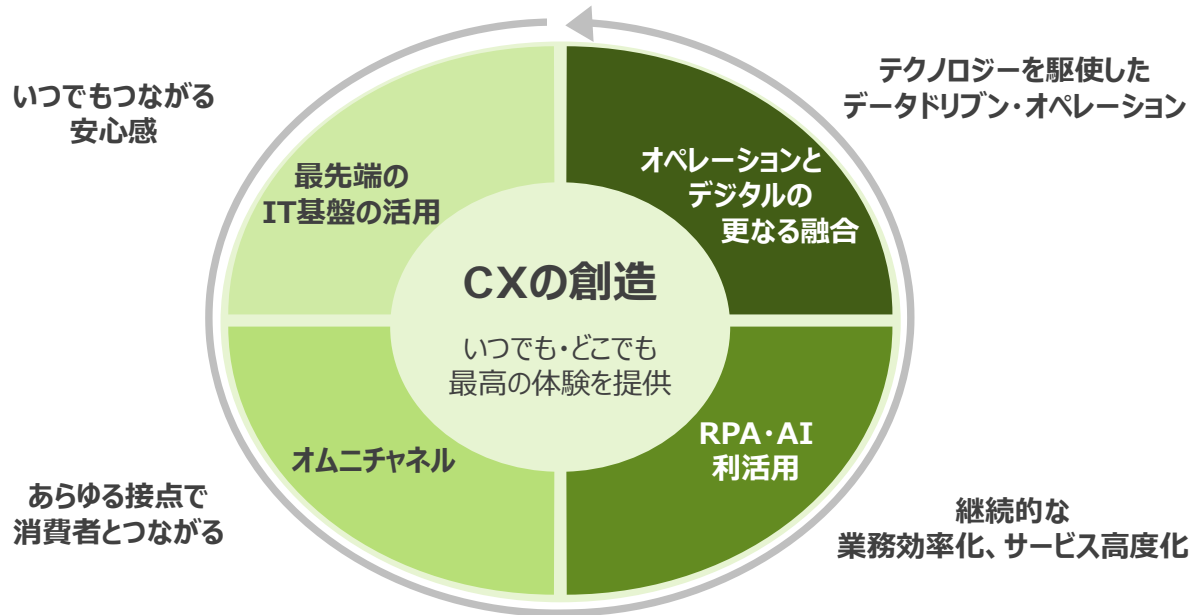
# 事業戦略2020 ~ ストラクチャー ~



# 事業戦略2020 実行施策の取組方針

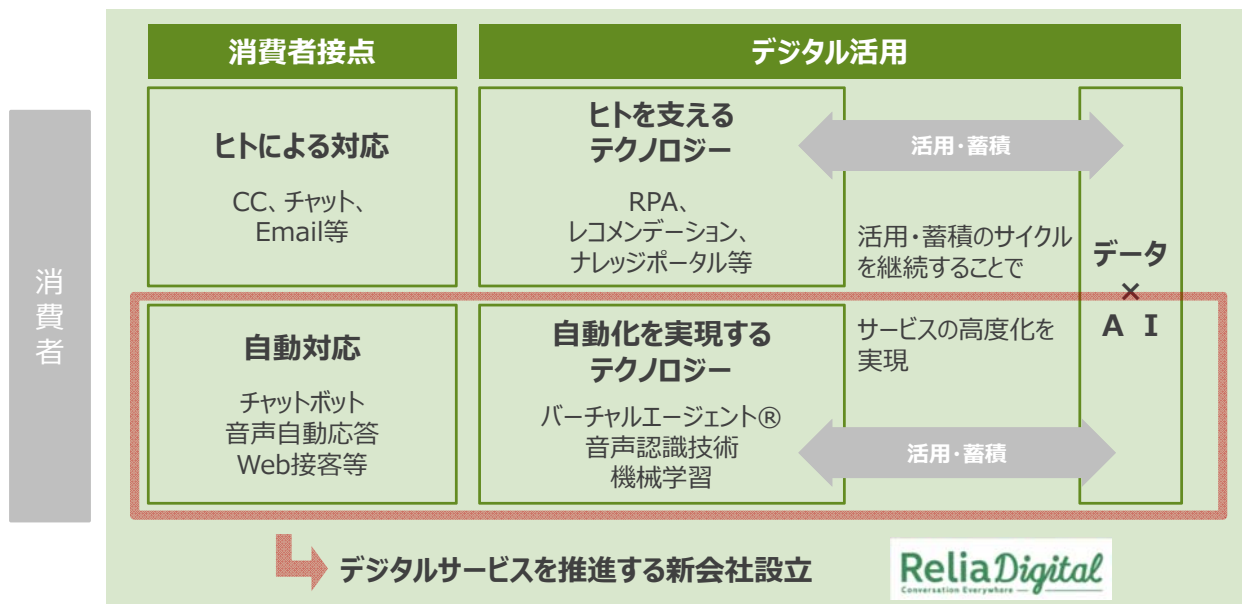


## CXの創造を実現するための、当社が取り組むデジタルシフト



## Digital Innovation デジタルシフト《サービス・スキーム》

## 消費者との接点とコアバリューであるオペレーション力のデジタルシフトを通じ、統合的なCRMサービスを提供します

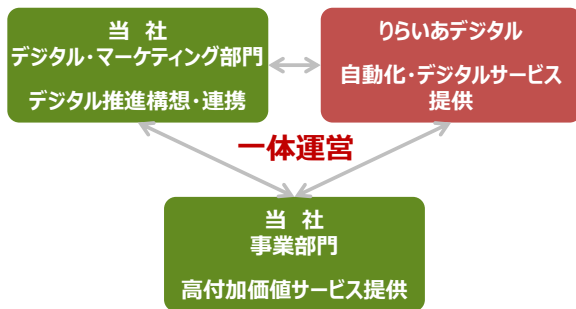


デジタルサービスを推進する子会社設立

デジタルシフトを強かに推進するため、デジタルサービスを推進する子会社（当社100%出資）を新設。



会社名：りらいあデジタル株式会社  
 事業内容：バーチャルエージェント®をはじめとしたデジタル接客領域のサービス提供



ビジネスパートナーとの協業

めまぐるしく変化するデジタル環境の中、最先端のテクノロジーやサービスを通じ、CXの最大化を図るため、様々なビジネスパートナーとの積極的な連携を行ってまいります。

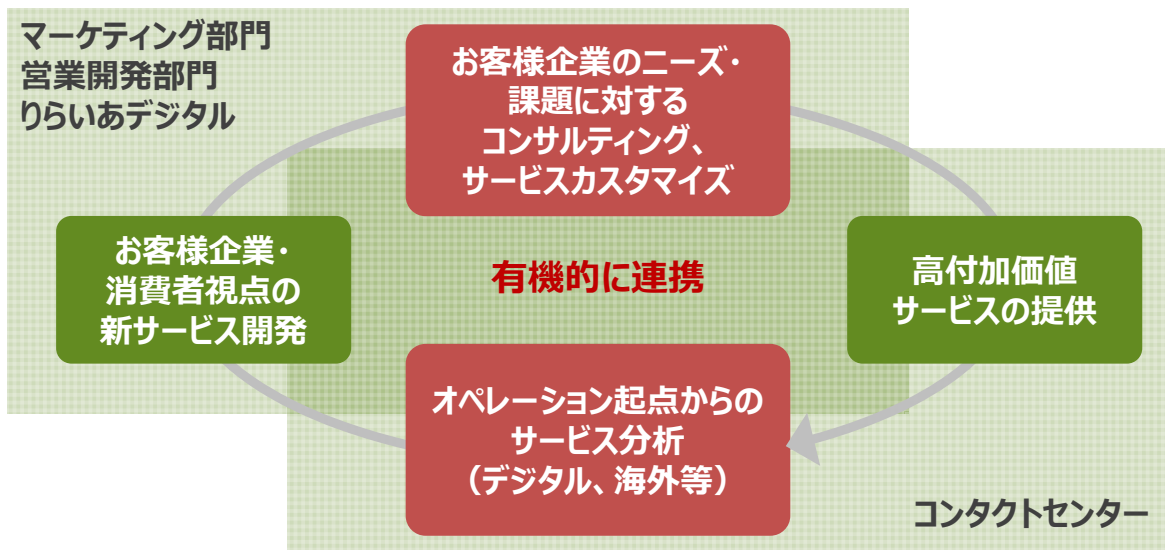
（現時点における協業の一例）

- ▶ Amazon Connect\*<sup>1</sup>の活用
- ▶ Salesforce導入・運用支援サービスを提供
- ▶ 電通との共同出資会社によりデジタルマーケティング領域のBPO受託サービスを提供
- ▶ 大日本印刷と提携し、MA\*<sup>2</sup>ツールの導入、運用サポートを提供

\* 1.クラウド型コンタクトセンターサービス。

\* 2. Marketing Automation：デジタルマーケティングの一部プロセスを自動化するもの。

複雑化・潜在化するニーズに対して、最適なCXデザインを描き、企画提案し、実行・実現します





法人向け非対面営業代行サービス

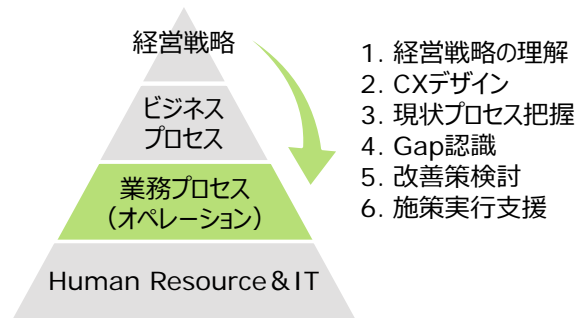
お客様企業のセールス・プロセス管理ニーズに応えるシステム「STARMAN」を開発し、運用とのパッケージで提供する「りらいあ・セールスベース」を開設。今後はAI化や、他社製MA\*1やSFA\*2との連携による機能強化、サービス範囲拡大を検討中。

\* 1.MA : Marketing Automation  
\* 2.SFA : Sales Force Automation



金融業界向けコンサルティングサービス

豊富な業務構築・運営経験を持つコンサルタントチームが、お客様企業の経営戦略に沿ったCXをデザインし、現行課題の分析、改善提案に加え、施策の実行までをワンストップで提供しています。同サービスの他業界への拡大を通じ、更なる提案力の強化を図ります。



着実な課題解消とニーズ取込により、APACで競争力を有する“お客様企業のグローバルアウトソーシングパートナー”を目指します



日本で培った  
サービス品質と信頼

×

海外拠点による  
多言語サービス・オフショア基盤

## オペレーション力の更なる強化とイノベーションを実現するための 人財強化・組織改革に取り組みます

### 人財 強化

- ▶ デジタル領域、海外事業、サービス開発を担う人財の開発・獲得
- ▶ オペレーション力を支える人財採用・育成・定着サイクルの強化
- ▶ 高付加価値化を実現するコンサルティング人財の育成

### 総合力 の発揮

- ▶ 尖ったスキルを持つ人財が活躍できる人事制度の構築
- ▶ 高付加価値サービスの提供を実現する組織連携の強化
- ▶ 多様な人財が活躍できる働き方改革と働き甲斐のある組織風土の醸成

# 事業戦略2020 定量目標

## 2021年3月期 業績目標

計画期間を通じ更なる収益性の改善を進め、  
**のれん償却前営業利益率 8%を目指します**

	2015年3月期 実績	2019年3月期 予想	2021年3月期 達成イメージ
売上高	742 億	1,128 億	<b>1,160 億</b>
営業利益	37 億	53 億	<b>76 億</b>
のれん償却前 営業利益	37 億	70 億	<b>93 億</b>
<b>のれん償却前 営業利益率</b>	<b>5.0 %</b>	<b>6.2 %</b>	<b>8.0 %</b>
ROE	5.8 %	6.4 %	<b>8.0 %以上</b>

## 定量目標達成に向けた重点取り組み

定性計画で掲げたイノベーションにより収益構造を変革し、  
基礎収益源となる既存事業の採算向上を図ります

4つのイノベーションによる収益構造の変革

ポートフォリオ見直しも含めた採算管理の徹底

採用・育成強化、離職率抑制による、生産性の向上

## 注意事項

本資料にて開示されているデータや将来予測は、それぞれの発表日現在の判断や入手可能な情報に基くもので、種々の要因により変化することがあり、これらの目標や予想の達成、及び将来の業績を保証するものではありません。また、これらの情報が、今後予告なしに変更されることがあります。従いまして、本情報および資料の利用は、他の方法により入手された情報とも照合確認し、利用者の判断によって行なって下さいますようお願いいたします。また、これらの情報は、日本国内外を問わず一切の投資勧誘またはそれに類する行為を目的として作成されたものではありません。これらの情報は無償で提供されるものであり、内容には細心の注意を払っておりますが、情報の誤りやファイルの瑕疵、その他本資料利用の結果生じたいかなる損害についても、当社は一切責任を負いません。

本資料の転載はご遠慮ください。