

2025年3月1日開催（3979）うるる

会場にてご回答済みのご質問も含みます

上場企業で、御社の競合会社はどこですか？その企業との差別化戦略、社長の考える御社のストロングポイントを教えてください。

- 当社と同じようなビジョンや事業を展開している企業は、当社が知る限りありません。ただし、それぞれの事業においては同業他社はいくつかございます。
- 当社のストロングポイントとしては、高収益であることです。
理由としては、クラウドワーカーを活用しているため、固定費がほぼかからない為です。通常は、大量の人手を必要とするサービスの場合、その人達が働く場所（オフィス等）、パソコンや机・椅子、交通費、採用費、等のコストがかかります。
また、勤務した分だけ成果報酬を支払いますので、クラウドワーカーにとっては高収入となり、当社にとっては固定費がかからない分、低コストで高付加価値なプロダクトをつくれることに加え、顧客にサービスを安価で提供することができます。こちらが他社との比較優位性であると考えております。

クラウドワーカーは社員なのでしょうか？

もし社員でないのであればクラウドワーカーの獲得、確保はどのようにしていますか？

クラウドワーカーの教育、研修はどのようにしているのでしょうか？

クラウドワーカーもいずれ AI に取って代わるのではないのでしょうか？

- クラウドワーカーは社員ではなく、業務委託契約を締結しております。
- クラウドワーカーは当社で運営する「シュフティ」にて獲得しており、現在は広告費等のコストをかけずともワーカーを確保できております。
- 例えば、「fondesk」の電話オペレーターは、まずは採用面接によってある程度の力量を確認します。採用契約後は、応対した電話をすべて録音しておりますので、社内で品質チェックをし、改善点があればフィードバック等の教育を行っております。クラウドワーカーを活用して企業にプロダクトを提供するにあたり、一番大事にすべき点は品質ですので、品質を担保できる仕組みを各事業で作っております。
- AI 技術が発展し精度が上がっておりますので、クラウドワーカーの仕事が奪われることもございますが、悲観はしておりません。クラウドワーカーは存在し続け、仕事内容が変わっていきます。例えば、名刺を写真に撮ってサーバにアップロードすると自動でデータ化されるツール等も出ておりますので、名刺のデータ入力業務はなくなりました。ただし、データ入力をしていたクラウドワーカーが必要なくなったわけではなく、現在では Fintech 領域で請求書や領収書の管理ツールの裏側で請求書の仕分けや正しい入力などの判断業務を行っております。

電話代行 (fondesk) ですと似たような会社がたくさんありそうですが、他社と比較して御社の強みを教えてください。

- 当社が「fondesk」をリリースした後に類似サービスが複数出てきましたが、今ではほとんどなくなっております。なぜなら、当社は創業から数えて数万件以上の案件をクラウドワーカーに発注しており、クラウドワーカーの活用についてのノウハウの蓄積を強みとしておりますので、追随企業には負けない自信があります。

NJSS には何人くらいのクラウドワーカーの人がかかわっているのでしょうか？
fondesk、えんフォトではいかがでしょうか？

- NJSS、fondesk においては、サービスの裏側でそれぞれ数百名のクラウドワーカーが稼働しております。
- えんフォトにおいては、サービスの裏側でクラウドワーカーを活用しているわけではなく、園に派遣するカメラマンがクラウドワーカーとなります。当社グループが運営する出張撮影サービス「OurPhoto」に登録しているカメラマンを含め 2,000 名程度おります。

fondesk IVR の出だしはいかがでしょう？

- 好調にスタートしております。具体的な足元の状況は今はまだお答えできかねます。

クラウドワーカーを活用した新規ビジネスの予定、計画などはありますか？

- 検討や仕込みは継続的にしており、新たな CGS 事業を作ることが当社の成長戦略の一つです。今までは 0→1 でサービスを作ってきましたが、M&A によって CGS 事業を拡大することも戦略としております。

BPO 事業、クラウドソーシング事業の今後は？

- スキャン業務と BPaaS 業務が好調なので、引き続き注力してまいります。スキャン業務は徳島県に自社スキャンセンターを保有しているため、大型案件を利益率良く対応できることが強みです。BPaaS 案件では SaaS を提供する顧客の裏側を支援しており、難易度の高い業務なのでその分高収益となります。引き合いも多い為、現在は大分と福岡の 2 拠点で対応しております。
- クラウドソーシング業務：現在はシュフティ事業への投資はほとんど実施しておらず、黒字化目途も立てていない状況です。その分、NJSS、fondesk、えんフォトといった付加価値の高い SaaS に投資することでシュフティの赤字を賄っております。

NJSS を見ると、ここ 1 年は踊り場に来ているように見えますが、NJSS 今後の成長のポイントは？

- 新規契約獲得の純増数が同じペースで推移できていても、分母が増えるので成長率が鈍化している状況です。
- 成長戦略としては 2 つの方向性があり、1 つ目は民間企業向け入札マーケットにおいて、NJSS の周辺サービス (GoSTEP、入札資格管理サービス等) を複数展開し顧客単価を上げてシェアを拡大させていきます。
- 2 つ目は、入札 (調達) を行う官公庁や自治体向けの入札マーケットにおいてのサービス展開です。すでに公的機関向け購買調達サービス「調達インフォ」を有料提供を開始しており、今後もマーケットを拡大してまいります。
- このような展開を通じて成長率の維持・向上を狙ってまいります。

NJSS の ARPU を向上させる施策は？

- 今期から NJSS の営業方針を変更しており、新規有料契約時と契約更新時に ARPU を高水準で保つことを最優先しております。これまでは新規有料契約の獲得を優先していたことから、値下げ等による新規契約の ARPU 低減が発生しておりました。方針変更の結果、ARPU は当 2Q から 3Q にかけて計画通り向上できております。ARPU 向上のさらなる打ち手として、料金改定も継続的に検討しております。

2026 年 3 月期以降売上高、EBITDA20%以上の成長で一番のポイントは？

- 既存事業の周辺領域でのサービス展開でアップセル・クロスセルを狙うことに加え、成長を加速させる M&A を積極的に実施していく方針ですので、そこにご注目・ご期待いただけますと幸いです。

新たな中期経営計画の発表の予定は？

- 2024 年 5 月 14 日に開示しております中長期方針「ULURU Sustainable Growth」のもと、売上高・EBITDA ともに CAGR20%以上成長を目指してまいります。「中期経営計画」を発表する予定は現時点ではございません。

光通信が大株主ですが、定期的にミーティングはされていますか？

- 機関投資家のうちの 1 社として、依頼があれば取材対応をしております。

配当性向 30%にはいつ頃届きますか？

- 中長期方針「ULURU Sustainable Growth」では株主還元は配当性向 15%以上を目安とし、85%は戦略投資や M&A 等に充てる方針であり、利益成長により每期増配を目指します。

PBR4.10 と高いですが、理由を教えてください。

- 成長戦略に評価・期待いただいていると考えます。

配当が 35 円から 10 円に下がりましたが、理由を教えてください。

- 前期(2024 年 3 月期)は中期経営計画を応援していただいた株主の皆様に向けた特別配当として、1 株あたり配当金 35 円の配当を実施いたしました。今期(2025 年月期)以降は中長期方針に基づき、普通配当として、親会社に帰属する当期純利益に対する配当性向 15%以上の配当実施を目安とし、每期増配を目指しております。

4Q は利益が出る予定ですか？

- 業績予想として通期で EBITDA10 億円の達成に向け進捗しており、当 3Q 時点では進捗率は 59.2%です。当 4Q は、当 3Q に続き fondesk に係るマス広告投資の減少に加え、BPO 売上高の 4Q 偏重による粗利益の増加等により、業績予想の達成をみ見込んでおります。

人材、業務管理等に大変手間がかかりそう。トラブル発生時の対策(人材育成を含む)等にもどのように対応しているのか？

- NJSS や fondesk などの当社サービスに従事するクラウドワーカーの管理は各事業にワーカーを管理する部署を置き、祖業の BPO 事業から培っているワーカー活用ノウハウの蓄積を活かして運用を行っております。初めて従事するワーカーもベテランワーカーも品質の差が出ないよう業務マニュアルを整備したり、突発的な事象により従事できなくなったワーカーがいた場合は他のワーカーで補充できる体制を整えたりと、サービス品質の維持・向上のために細かく丁寧にハンドリングを行っております。

光通信はうるるのどこが気に入ったのか？

- 過去のご面談の会話の内容を踏まえても、当社の今後の成長へのご期待に対して、株価が割安だと考えていただいているのだと想定しております。

開発されたシステムの詳細をもう少し知りたいです。

- 直近では、AI を活用したサービス開発を積極的に展開いたしました。
- 一例として、2024 年 10 月には NJSS において AI を活用したサービス開発を積極的に展開いたしました。また、同年 11 月には えんフォト において AI による画像解析技術により、アルバムの公開前に園児の登場回数を確認可能にする機能をリリースいたしました。
- 以下のリリースもご参照ください。
 - ◆ AI を活用した「AI レコメンド」機能の追加により、入札案件探しをスマート化 入札情報速報サービス「NJSS」がサービスをアップデート～案件探しの手間を最小限にしながら重要な案件の見逃しを防ぐ～
<https://www.uluru.biz/news/14224>
 - ◆ えんフォト、AI を活用した新機能「登場回数チェック」を追加！ 直感的な UI で園児ごとの登場回数や平均枚数を瞬時に確認！ ～園児ごとの登場回数のばらつきを解消し、園職員の業務負担軽減に貢献～
<https://www.uluru.biz/news/14147>