

e-System

2002年12月期 決算説明会

2003年2月21日

イーシステム株式会社

代表取締役社長

熊坂 憲二

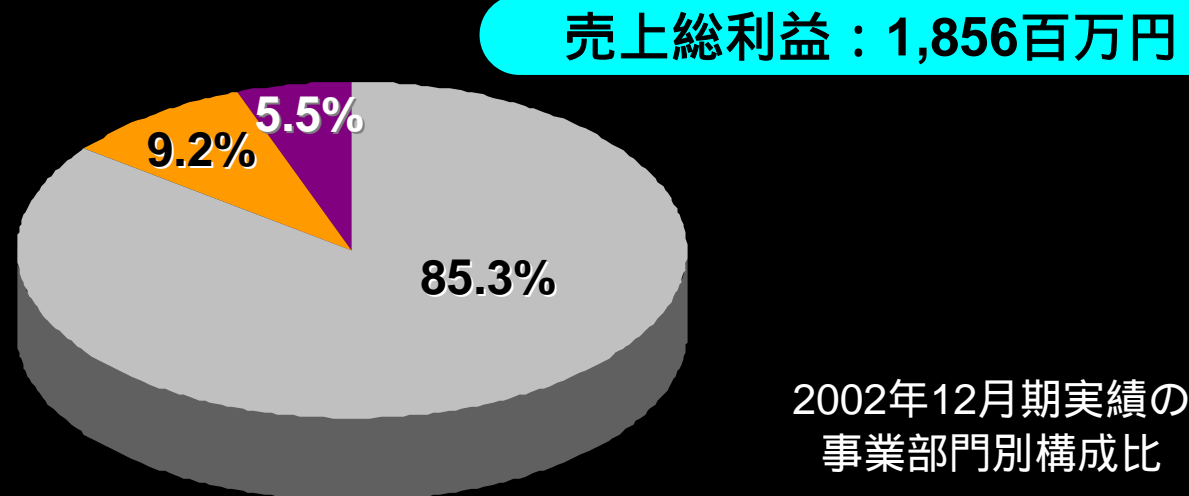
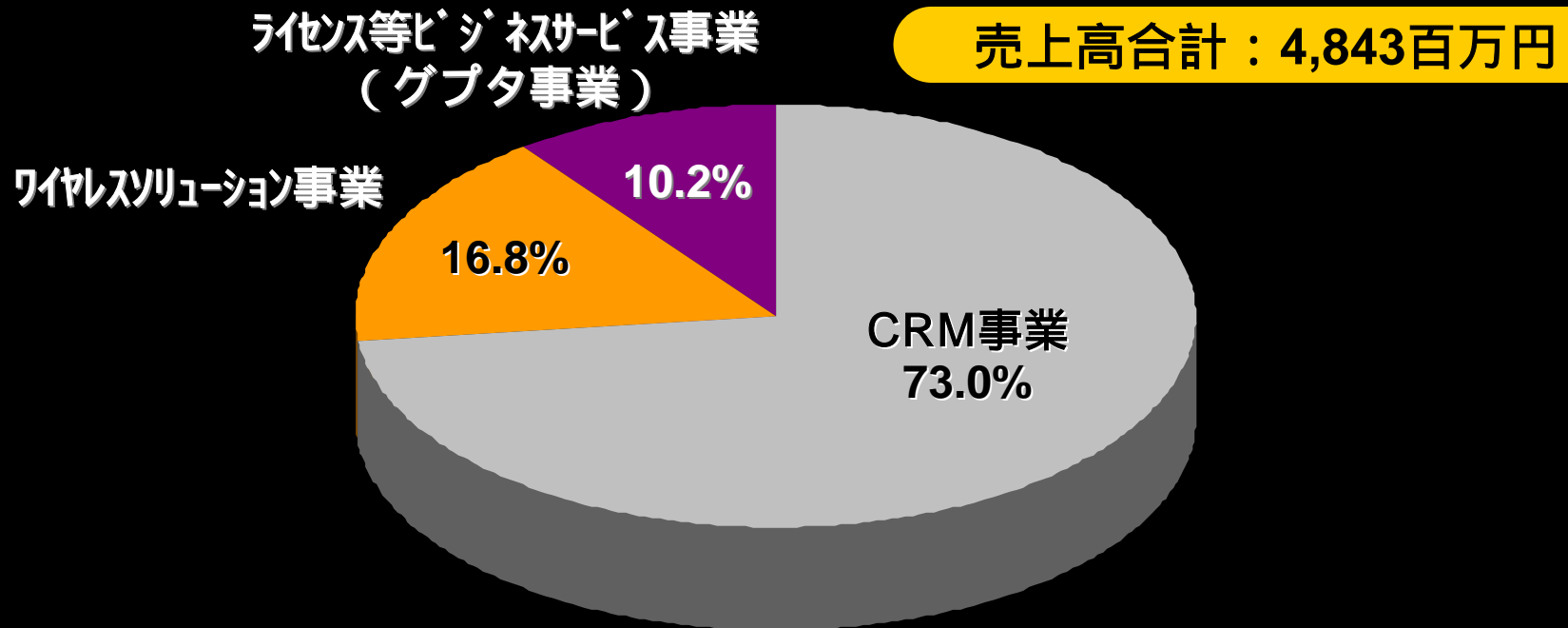
1. 当社の事業内容と今後の戦略

2. 2002年12月期の実績

3. 2003年12月期の見通し

1. 当社の事業内容と今後の戦略

売上と売上総利益の事業別構成

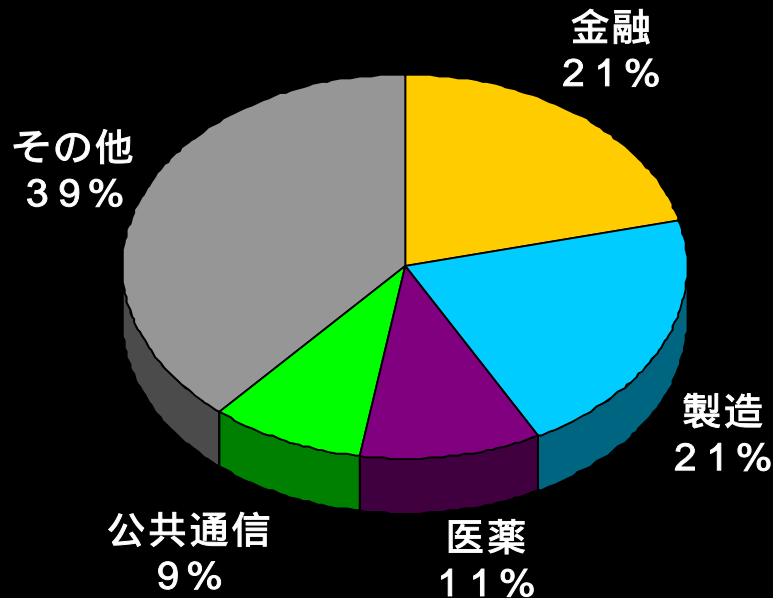


2002年12月期実績の
事業部門別構成比

CRM 導入コンサルティング企業数

	金融	製造	医薬	公共通信	その他	合計
1999	2	1	-	-	-	3
2000	4	2	-	1	3	10
2001	4	4	3	2	6	19
2002	2	5	3	2	13	25
累計	12	12	6	5	22	57

累計企業数の業種別構成比

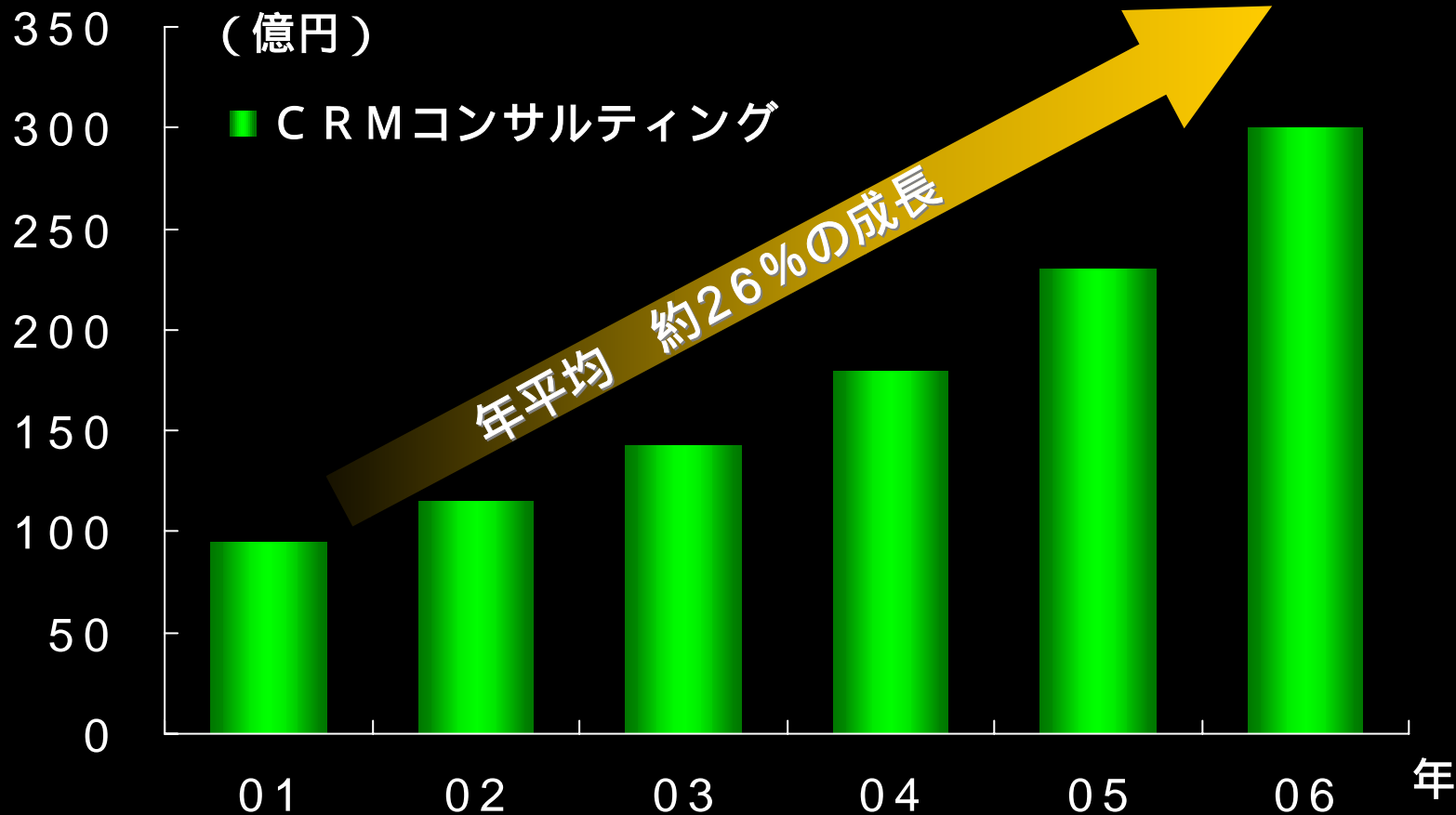


< 2002年のKEY DEAL >

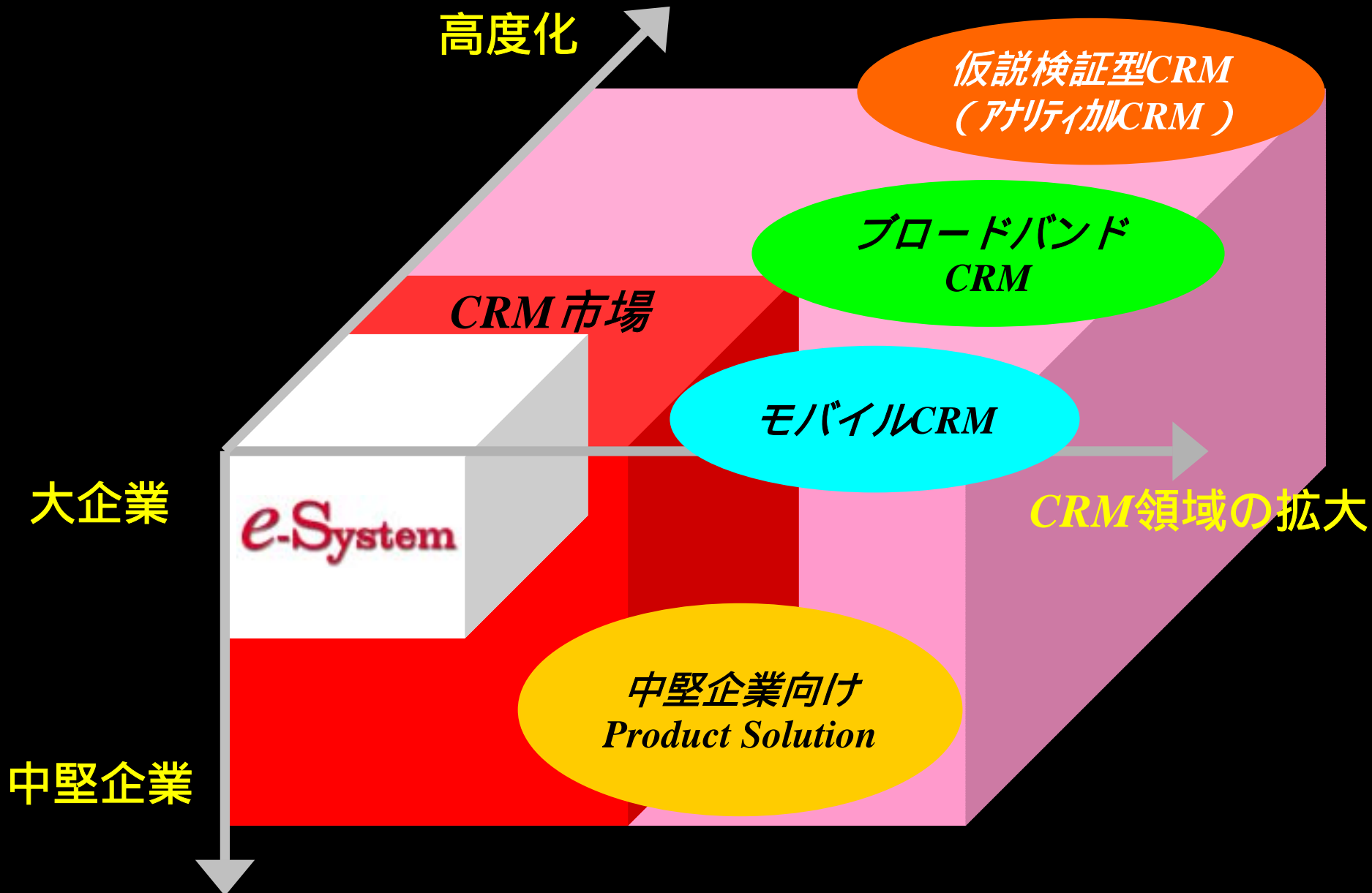
- ・国内大手証券会社
～ 日本最大のSiebel Project全国稼動
- ・国内大手信託銀行～ 営業店情報システム
- ・外資系製薬会社～ 日本初Siebel 7ePharma
- ・住宅メーカー大手
～ 大規模営業支援システム
- ・大手電機系子会社～ 大型レスキュー対応
- ・通信大手系子会社～ 大型レスキュー対応
- ・韓国財閥系通販最大手～ 韓国初案件

拡大が続く CRM コンサルティング市場

日本におけるCRMコンサルティング市場の規模推移



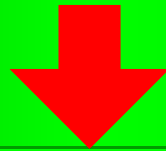
CRM市場の拡大



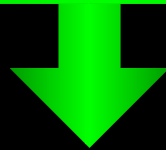
高度化に向かうCRM市場

オペレーショナルCRM

1990年代半ば～：SFA、コールセンター、DWHなどの
ポイント・ソリューション型CRM



2000年頃～現在：第2世代CRM = フロントシステム統合



アナリティカルCRM (仮説検証型CRM)

今後の方向性～：第3世代CRM = フロントシステムと
バックシステムの統合

技術革新を背景に広がるCRM領域

	顧客との接点			
	従来接点	コールセンター	インターネット	ワイヤレスソリューション
	<ul style="list-style-type: none"> ・直販セールス ・サービスエンジニア ・間接販売 ・サービス ・ダイレクトメール 	<ul style="list-style-type: none"> ・インバウンド ・アウトバウンド 	<ul style="list-style-type: none"> ・パソコン ・WEB ・e-mail 	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話 ・ブラウザフォン ・e-mail
マーケティング	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客分析と分類 ・キャンペーン計画と管理 ・データベース分析 ・ブランドマネジメント ・販売情報の提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・テレマーケティング ・キャンペーン実施 ・レポート ・顧客層別分析 ・見込み客発掘 	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインカタログ ・WEB広告 ・パーソナライズ One to One ・DB e-mailマーケティング ・販売関連情報ポータル 	<ul style="list-style-type: none"> ・パーソナライズ One to One ・e-mailマーケティング ・販売関連情報ポータル
セールス	<ul style="list-style-type: none"> ・見込客トラッキング ・顧客・活動管理 ・効率性管理 ・チームセールス ・テリトリ管理 ・費用見積書作成 ・代理店ルーション管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・テレセールス用スクリプティング ・テレセールス用提案構成 ・費用見積 ・顧客管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・オーダー受付/管理 ・トランザクション管理 ・オンライン費用見積 ・代理店商談管理 ・共同管理 ・Web Based SFA 	<ul style="list-style-type: none"> ・オーダー受付/管理 ・トランザクション管理 ・オンライン費用見積
サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客分析と分類 ・キャンペーン計画と管理 ・データベース分析 ・ブランドマネジメント ・販売情報の提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・インバウンドコール ・待ち管理 ・販売促進とのリンク ・サービスエンジニアの手配 	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインセルフサービス ・インバウンド e-Mail管理 ・Web-Basedクレーム処理 	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインセルフサービス ・インバウンド e-Mail管理 ・Web-Basedクレーム処理
			ブロードバンド	

組織改革により市場対応力強化

< 2002年事業部構成 >

CRM事業部

WS事業部

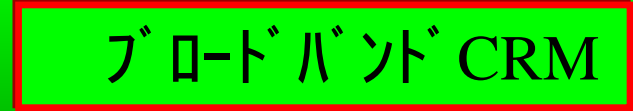
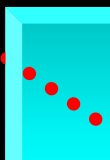
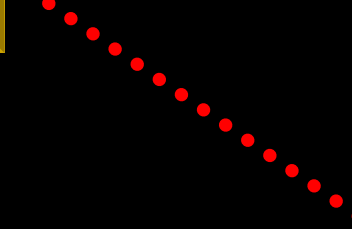
GUPTA事業部

< 2003年事業部構成 >

CRMソリューション事業部
オペレーショナルCRM

ソリューション戦略本部
アナリティカル
モバイルCRM

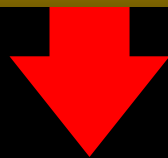
WEBソリューション事業部
GUPTAビジネス
ブロードバンドCRM



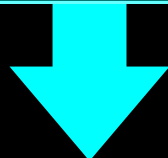
当社の課題と対応策

現在のCRM市場環境

情報関連投資は抑制の傾向だが、CRMの認知度向上を背景に、引合い急増



当社の状況：人員の不足感が強まっている



当社の対応策

ターゲティング強化による営業の効率化を図る

2003年1月、業務推進本部内に人材開発部を新設。営業の状況を迅速に反映した採用、スキルアップ促進等によるコンサル力強化を図る。

パートナーとの連携強化、提携・M&Aを通じて社外リソースの確保

2. 2002年12月期の実績

実績ハイライト

(千円)

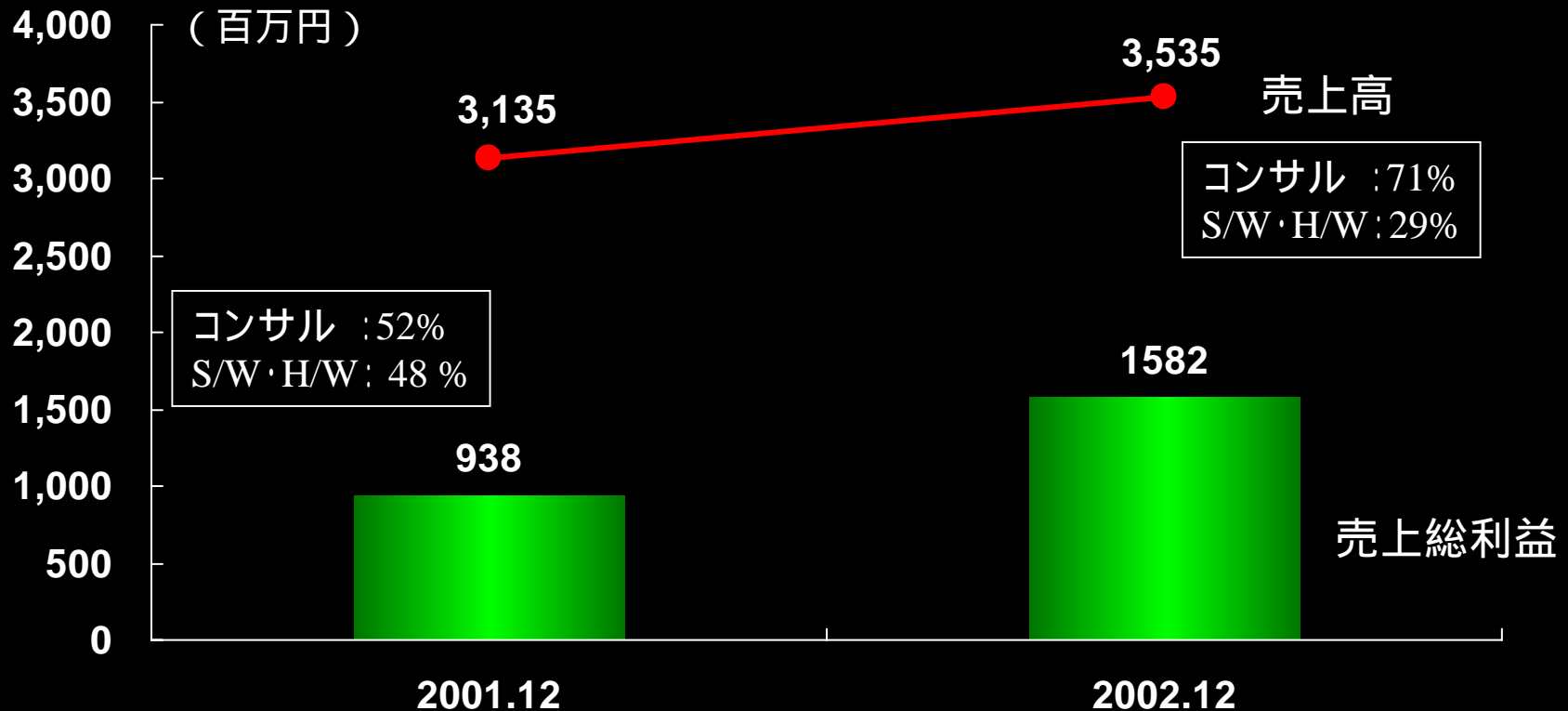
	2001/12月期	2002/12月期	前年比
売上高	3,790,534	4,843,711	+ 27.8%
営業利益	526,515	858,393	+ 63.0%
営業利益率	13.9%	17.7%	
経常利益	460,286	796,124	+ 73.0%
経常利益率	12.1%	16.4%	
当期純利益	258,463	450,707	+ 74.4%
当期利益率	6.8%	9.3%	
設備投資額	71,131	90,464	
減価償却費	15,387	33,600	

売上実績ハイライト

(千円)

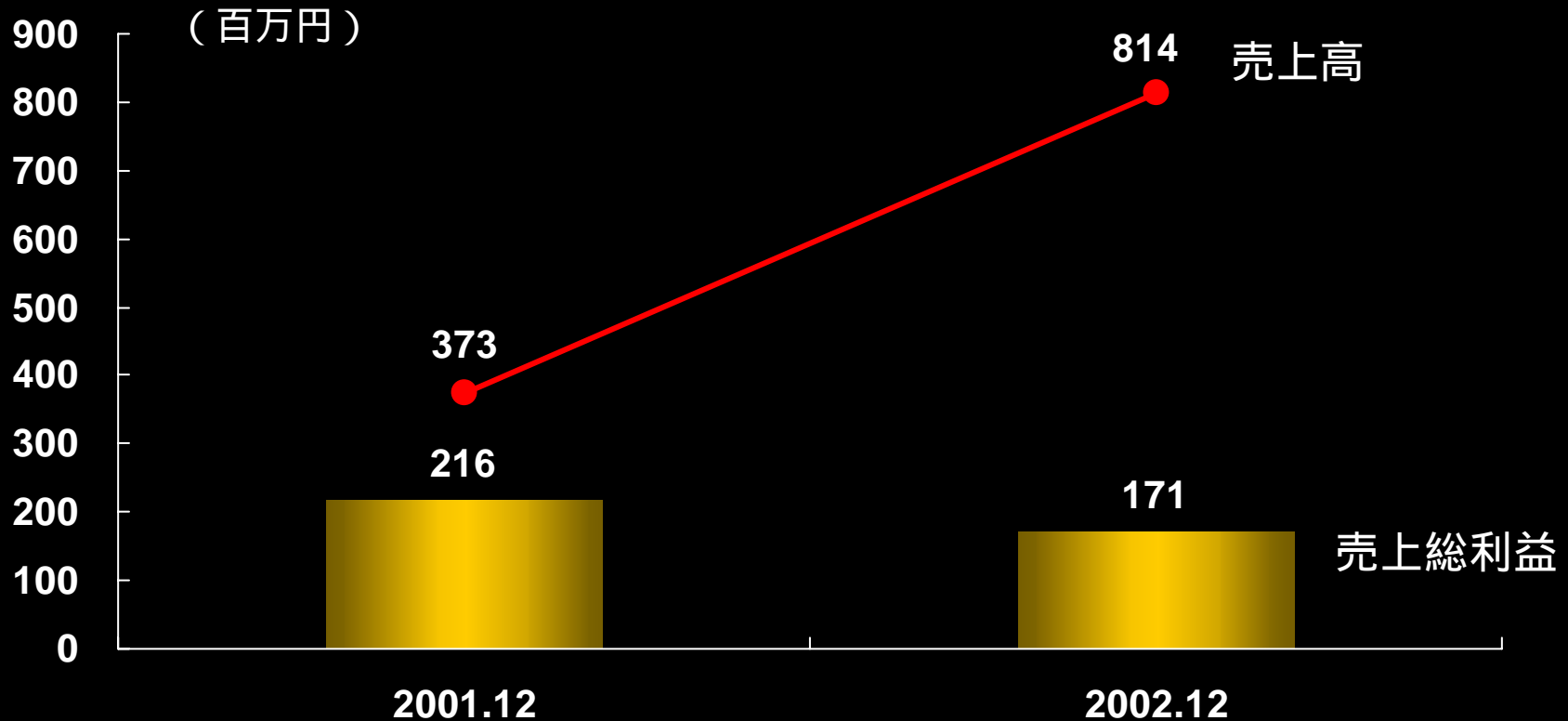
	2001/12月期	2002/12月期	前年比
CRM事業	3,135,890	3,534,957	+12.7%
・コンサルティング	1,625,656	2,510,073	+54.4%
・S/W・H/W	1,510,234	1,024,884	32.1%
ワイヤレスソリューション事業	373,587	813,622	+117.8%
グプタ事業	281,056	495,134	+76.2%
売上高合計	3,790,534	4,843,711	+27.8%

CRM事業



コンサル売上 : 前期 約16.2億円 今期 約25.1億円(+54%)
S/W・H/W売上 : 前期 約15.1億円 今期 約10.2億円(-32%)
労務費 : 前期 約2.7億円 今期 約3.7億円
外注費 : 前期 約5.0億円 今期 約5.1億円

ワイヤレスソリューション事業



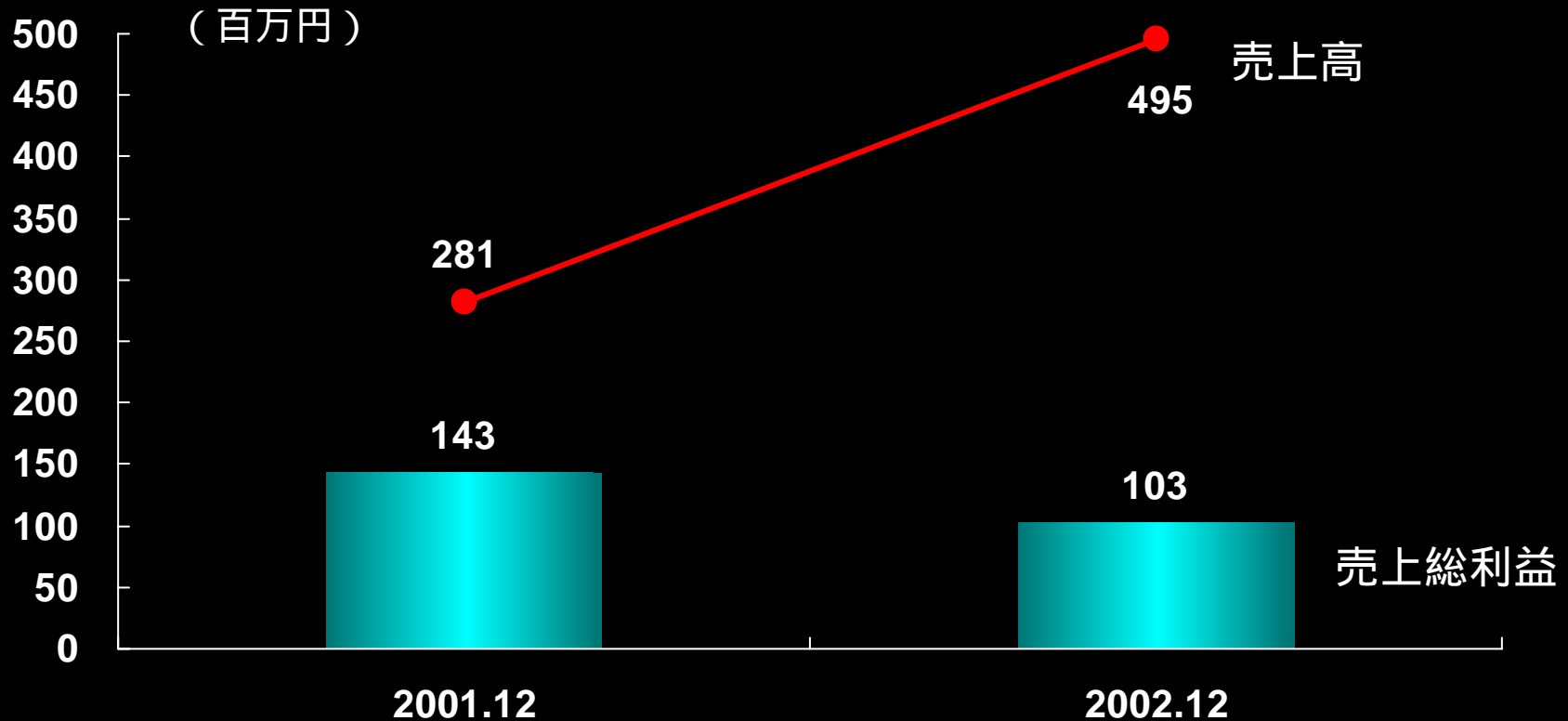
新規獲得顧客数：2002年実績で40社、60万人を達成

労務費：前期 約0.4億円 今期 約0.6億円

外注加工費：前期 約0.3億円 今期 約1.1億円

外注費：前期 約0.3億円 今期 約0.7億円

グプタ事業



労務費：2001年12月期 約0.2億円 2002年12月期 約0.4億円

外注費：2001年12月期 約0.1億円 2002年12月期 約0.8億円

実績のポイント

全体

12月末従業員数99名を確保（前期末比27名増加）。

受注65億円、受注残43.5億円（CRM36.7億円、WS6.3億円）

CRM事業

新規獲得顧客数25社、コンサルティング売上は前年比54%増

12月末コンサルタント数は前期末比15名増の52名。

ワイヤレスソリューション事業

新規獲得顧客数：40社、約60万人

BtoCでのアナリティカルCRMに繋がる案件獲得

グプタ事業

ブロードバンドCRM展開に向けた開発体制の強化

3. 2003年12月期の見通し

業績見通しのポイント

CRM事業

金融・製薬・住宅等の成功事例の横展開を加速

小売・サービス業中心にアナリティカルCRM市場を開拓

Target Marketingの強化と、絞込み先の徹底フォローによる営業活動の効率化を推進

ワイヤレスソリューション事業

小売・サービス業界へのモバイルCRM提案を積極化

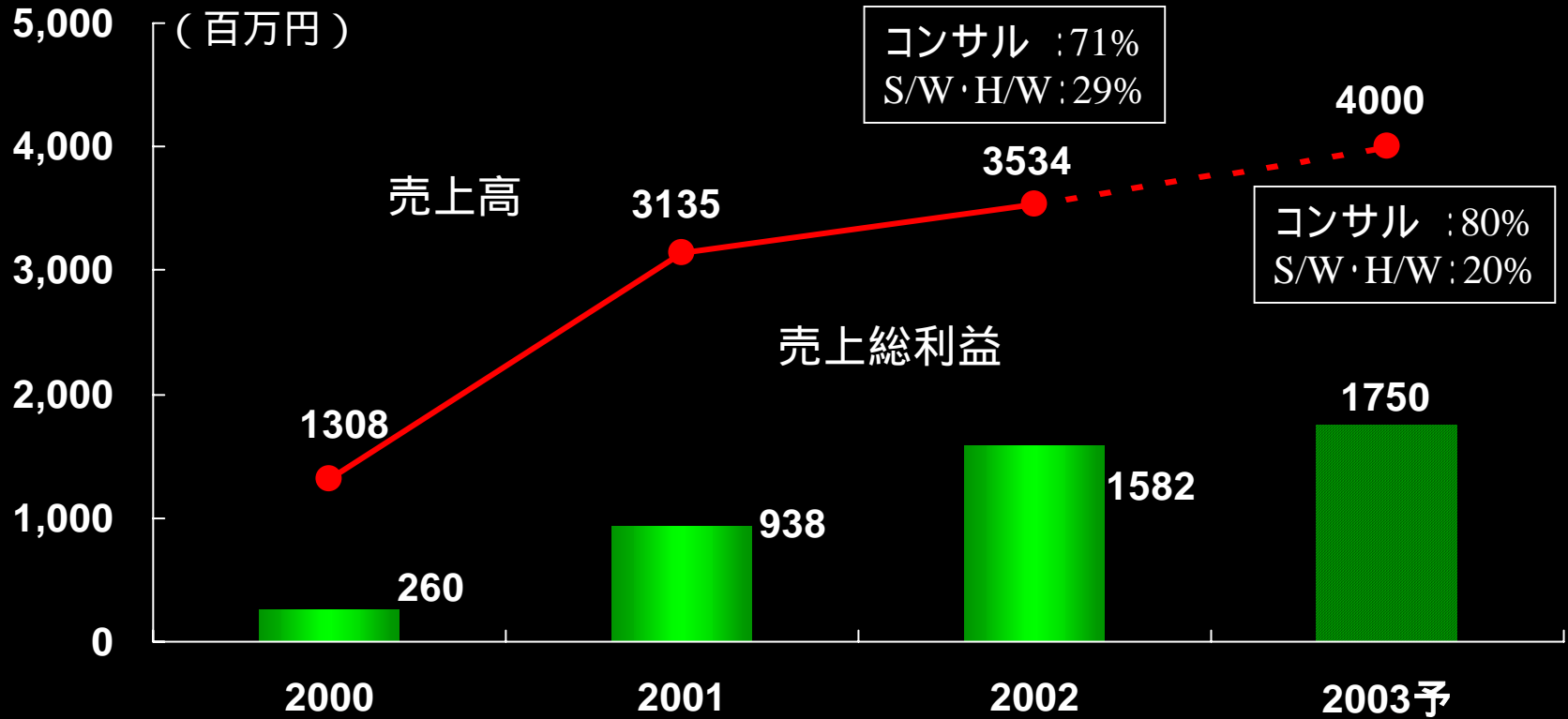
パッケージ製品による新ビジネスの構築

グプタ事業

ブロードバンドCRMへの戦略事業部として位置付け

独自に製品を発掘し、パッケージソリューションの開発・拡販

CRM事業



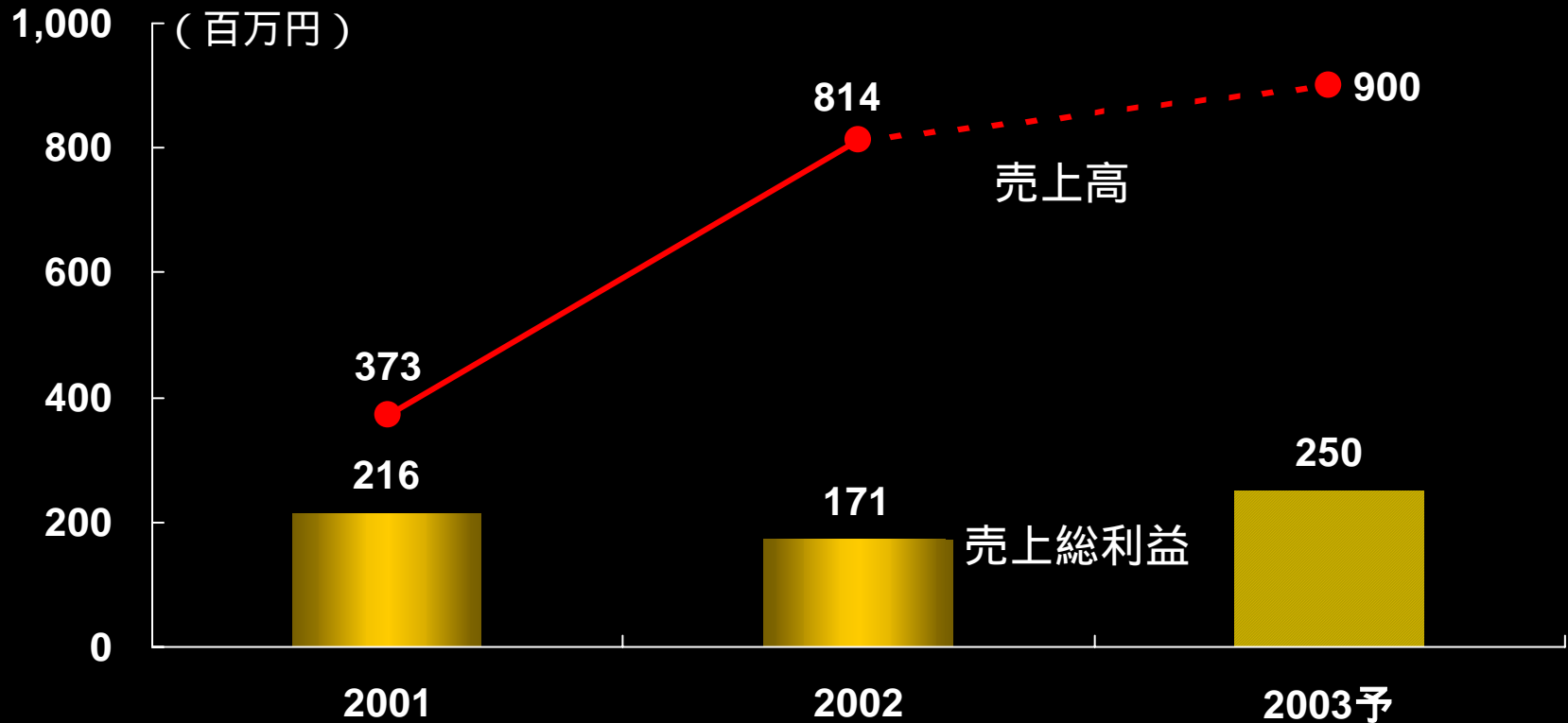
コンサル売上 : 2002年 25.1億円 2003年 32億円(+28%)

S/W・H/W売上 : 2002年 10.2億円 2003年 8億円 (-22%)

労務費 : 2002年 約3.7億円 2003年 約4.8億円見込み

外注費 : 2002年 約5.1億円 2003年 約5.2億円見込み

ワイヤレスソリューション事業

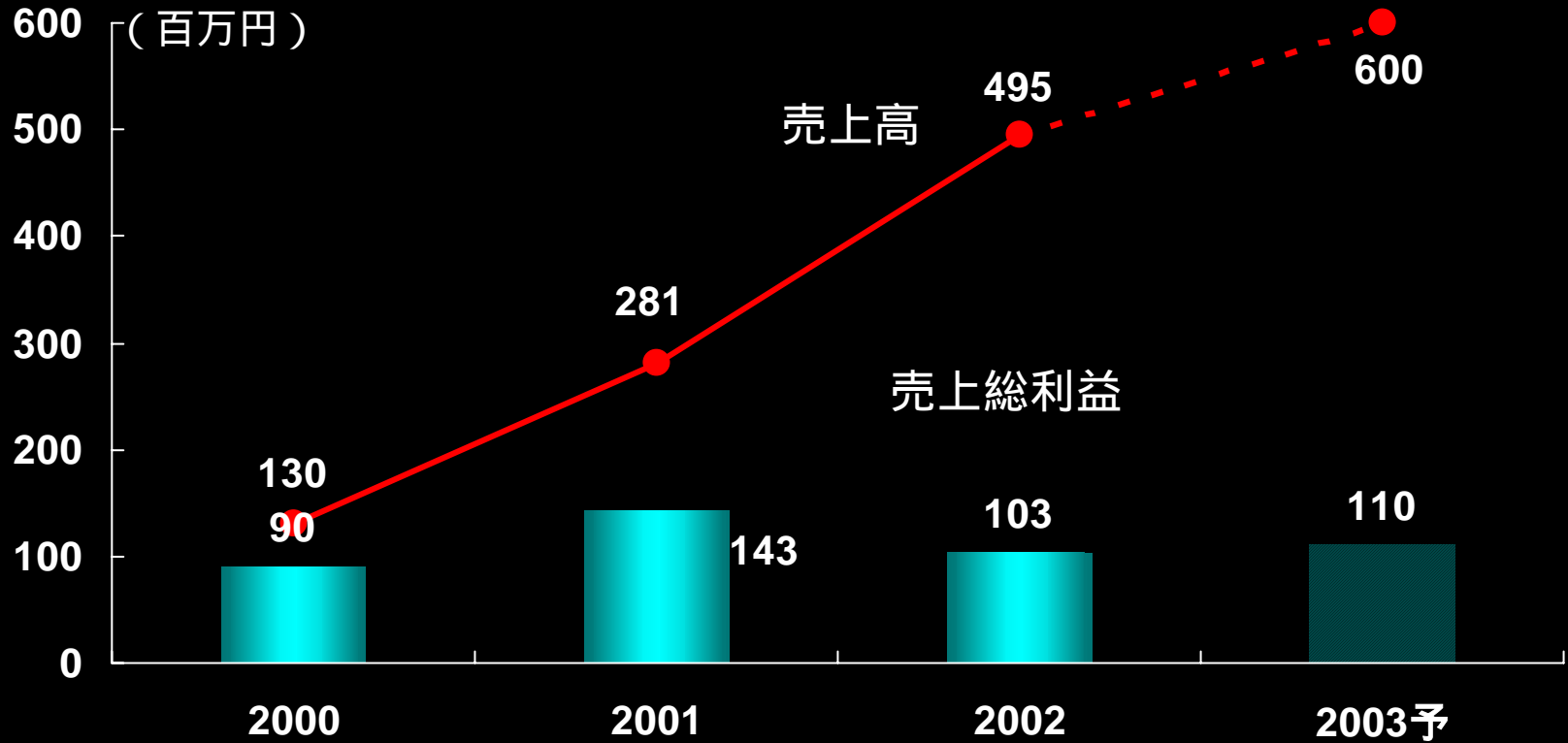


労務費：2002年 約0.6億円 2003年 約0.8億円見込み

外注加工費：2002年 約1.1億円 2003年 約1.0億円見込み

外注費：2002年 約0.7億円 2003年 約0.7億円見込み

グプタ事業



ブロードバンド関連製品の発掘および開発を進める

労務費：2002年 約0.4億円 2003年 約0.6億円見込み

外注費：2002年 約0.8億円 2003年 約1.0億円見込み

売上内訳の見通し

(千円)

	2002/12月期	2003/12月期	前年比
SI・システム事業	3,534,957	4,000,000	+13.2%
・コンサルティング	2,510,073	3,200,000	+27.5%
・S/W・H/W	1,024,884	800,000	21.9%
ワイヤレスソリューション事業	813,622	900,000	+10.6%
ゲータ事業	495,134	600,000	+21.2%
売上高合計	4,843,711	5,500,000	+13.5%

業績見通し

(千円)

	2002/12月期	2003/12期予	前年比
売上高	4,843,711	5,500,000	+ 13.5%
営業利益	858,393	960,000	+ 11.8%
営業利益率	17.7%	17.5%	
経常利益	796,124	880,000	+ 10.5%
経常利益率	16.4%	16.0%	
当期純利益	450,707	500,000	+ 10.9%
当期利益率	9.3%	9.1%	
設備投資額	96,715	120,000	
減価償却費	30,619	50,000	

e-System