



2025年3月期 決算説明会資料

(事業計画及び成長可能性に関する事項)

2025.6.2

バーチャレクス・ホールディングス株式会社
証券コード：6193



決算概要

◆ 事業拡大計画の未達に加え、トラブルによる損失計上等が重なり減収減益

【IT & コンサル事業】

新規事業領域の拡大が予算に届かず、SI案件の開発遅延や顧客起因の貸倒計上等も影響

【アウトソーシング事業】

大手顧客マザーセンター運営は順調に拡大も、コンサル支援の横展開までで年度終了

事業トピック（成長戦略の進捗状況）

◆ 全事業領域をより AI ビジネスにフォーカスした成長戦略へとシフト

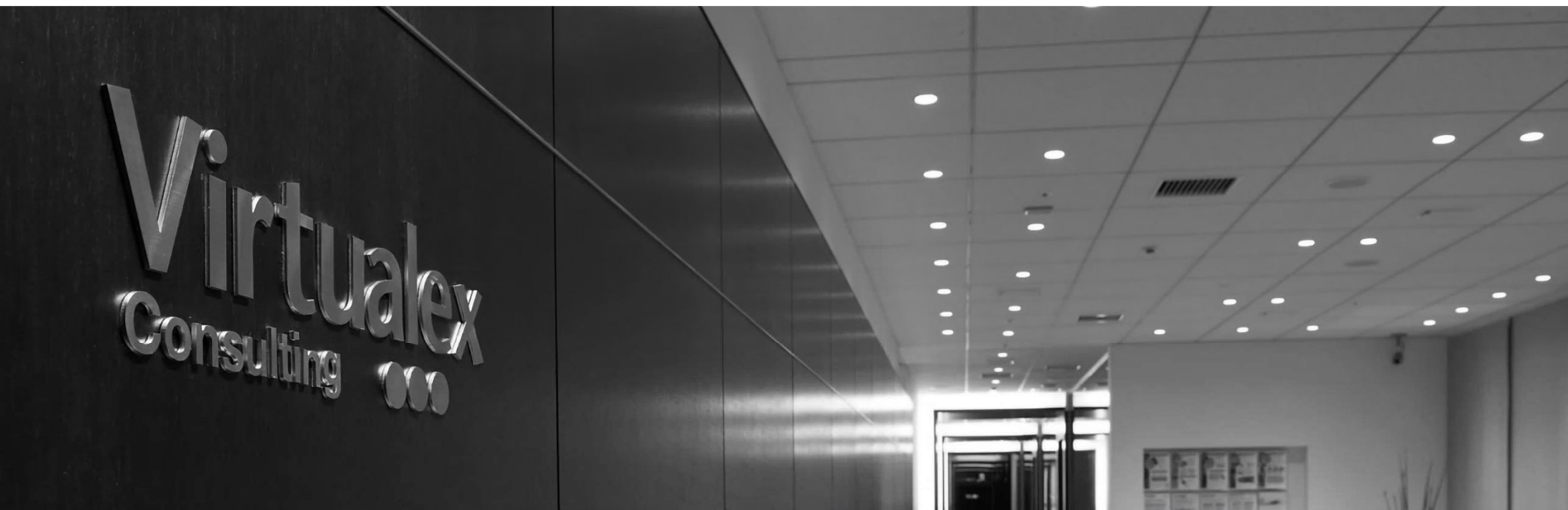
⇒ Consulting/Technology/Operation の3つのスキルを活かし、AIソリューションによる CC 変革マーケットのトップリーダーを目指す

- マザーセンターを足掛かりに、個別AI導入から未来型AIコールセンター構築マーケットを牽引
- AI自動応答ソリューションは、開発&POC営業フェーズから導入事例構築・横展開フェーズへ
- 当社IT製品は、AIとの連携性を強化した上でプラットフォームの総合提案営業に力点変更
- TENKEI（生産計画）は開発/マーケティングフェーズからPOC営業/事例構築&拡大フェーズへ

- 1 — 2025年3月期 決算概要
- 2 — 事業トピック（成長戦略の進捗状況）
- 3 — 事業概要
- 4 — 競争優位性



1 — 2025年3月期 決算概要



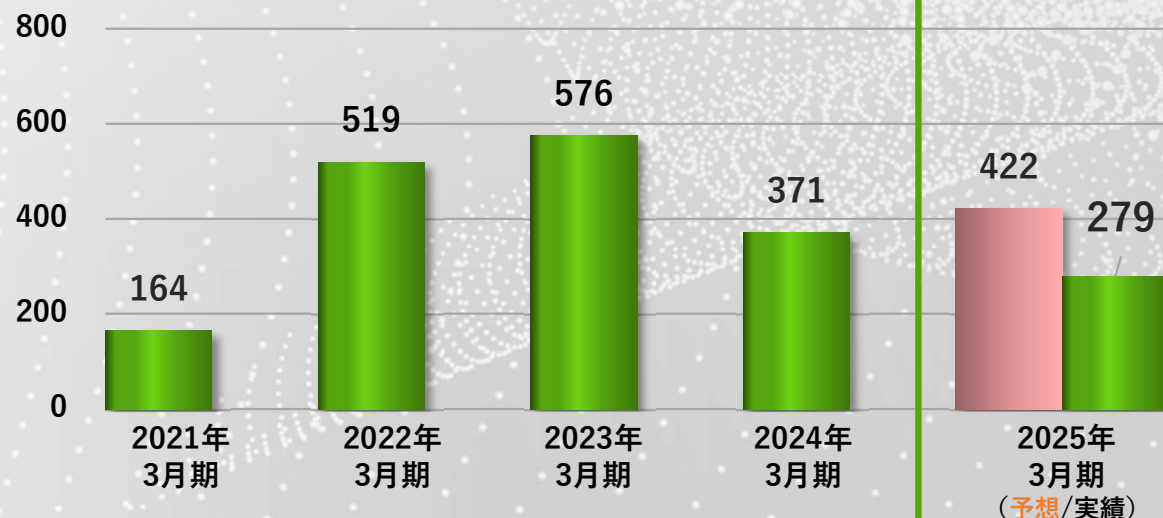
単位：百万円

売上推移



単位：百万円

営業利益推移



売上推移

増収予想を下回り
対前期 3.0%減収

- マザーセンターのコンサル支援～構築運営案件は順調に拡大推移
- IT&コンサルティング新規事業領域が目標未達に加え特定システム開発案件のトラブル収束遅れがマイナス影響

営業利益推移

増益予想を下回り
対前期 24.7%減益

- IT&C売上計画未達分の利益影響と開発トラブル案件での不採算コスト増加が収益を圧迫
- SI受託顧客の信用力不透明化により、売上計上を一旦停止し仕掛評価減・貸倒引当を計上

IT&コンサル事業 売上

単位：百万円



8.6%(▲350百万円)減収

- 新規事業領域として拡大を目論むデジタルマーケティング領域の案件受注が目標未達 (VXC社)
- 大型システム開発案件のトラブル収束が遅延し、新規案件着手の機会損失 (TIM社)
- SI受託顧客の信用力悪化により、売上計上停止・仕掛評価減・貸倒引当を計上 (TIM社)

IT&コンサル事業 利益

単位：百万円



2.3%(▲18百万円) 減益

- 期初のコンサル未稼働発生による第1Q損失計上の挽回が期末まで叶わず (VXC社)
- 大型システム開発案件のトラブル収束遅延により通期に渡って損失計上が累積 (TIM社)

単位：百万円

アウトソーシング事業 売上



5.7% (147百万円) 増収 ➡

- 大手クライアントへのコンサルティング支援に伴うマザーセンター運営受託が順調に拡大
- マザーセンター構築コンサル支援は、他大手企業への横展開が進むも、コンサルフェーズから構築運営フェーズへの進展は今後の課題

単位：百万円

アウトソーシング事業 利益



3.8% (▲20百万円) 減益 ➡

- コロナ特需案件収束の減益インパクト吸収には至らず

単位：百万円

連結売上



連結売上

3.0% (▲204百万円) 減収

- IT&C 減収、BPO増収

単位：百万円

セグメント利益



セグメント利益

2.9% (▲37百万円) 減益

- IT&C、BPO ともに若干の減益

単位：百万円

全社費用



全社費用

5.7% (53百万円) 増額

- 人材採用育成へ継続して積極投資
(25.4新卒採用人数を前期実績から倍増)

単位：百万円

連結営業利益



連結営業利益

24.7%(▲92百万円) 減益

- 事業利益 減益 ▲37百万円
+ 全社費用 増額 ▲54百万円

単位：百万円

連結経常利益



連結経常利益

59.2%(▲269百万円) 減益

- 営業外費用（投資事業組合運用評価損87百万円）計上 ※前期は同評価益78百万円計上

単位：百万円

純利益



純利益

45.3%(▲91百万円) 減益

- ※ 前期は特別費用106百万円（投資有価証券評価損60百万、ソフトウェア資産減損46百万円）計上

単位：百万円 比率は対前期比：％	IT&コンサル事業		アウトソーシング事業		合 計	
売 上	4,017	107.4%	2,882	104.8%	6,900	106.3%
セグメント利益	866	111.3%	598	120.2%	1,464	114.8%
全社費用					1,134	113.8%
営業利益					330	118.2%
経常利益					320	172.8%
純利益					200	180.2%

通期業績予想

増収増益の見通し

- ・セグメント別では、IT&コンサル事業、アウトソーシング事業ともに増収増益の見通し
- ・全社費用は、人材採用等への積極的投資を継続し、約13.8%増を予定（26.3期は新卒社員研修および経験者採用に注力予定）
- ・これらにより連結業績も増収増益、売上成長率は6.3%、営業利益は+18.2%の増益を見込む
- ・前期決算で営業外費用（投資事業組合運用損87百万円）を計上のため、経常利益及び当期純利益は大幅増益

バランスシートの状況

BS推移（単位：百万円）	2022年3月	2023年3月	2024年3月	2025年3月
流動資産計	1,515	2,672	2,421	2,679
内 現金預金	293	1,340	1,155	1,365
売掛金	1,117	1,214	1,078	1,232
仕掛品	5	3	2	6
固定資産計	1,338	771	1,102	1,107
資産合計	2,853	3,444	3,524	3,786
流動負債合計	1,216	1,448	1,453	1,600
内 買掛金	116	162	129	127
短期借入金（1年以内含む）	233	414	476	632
賞与引当金	200	194	180	181
固定負債合計	491	373	317	413
負債合計	1,706	1,821	1,771	2,013
資本金	604	610	610	610
資本剰余金	307	314	314	314
利益剰余金	66	701	860	928
純資産合計	1,147	1,623	1,752	1,773
自己資本比率（%）	39.8	46.4	48.7	45.6
人員数（*括弧内はパート含む）	376(916)	380(1,036)	376(969)	380(1,036)

当期純利益（111百万円）計上により、利益剰余金・純資産は継続上昇

新中期3ヵ年目標（25年3月期-27年3月期）の見直し

- ◆ 「AIビジネスにフォーカスした成長戦略へのシフト」（P16）に伴う新たなソリューション/ノウハウ構築に必要な人的投資や成長タイムラグ等を鑑み、成長要件達成による中期的な成果とする
「2025.3期～2027.3期 3ヵ年合計連結営業利益」を17億円⇒10億円に下方修正

<修正要因> AI利活用の重要性が加速度的に増す事業環境の中(P15)、成長戦略のうち人員拡大に依存する領域（「デジタルマーケティングの案件規模拡大」など）においてもAIソリューションを中核とした成長戦略へとシフトすることが重要。今後「AI活用による顧客接点変革のTopLeader」を目指すにあたって、新中期3ヵ年の残2期はその足掛かりとなるAIノウハウ集積/深化と事例構築/拡大を主眼とするため

新3ヵ年利益目標に向けた年度経営指標（修正）

25.3期実績

・売上	:	約65億円
・営業利益	:	約2.8億円

26.3期予想

・売上成長率:	+ 約6.3%
・営業利益成長率:	+ 約18.2%

【KFS（重要成功要因）】

- ① マザーセンターにおける個別AI導入（P17参照）
- ② AI自動応答ソリューションの導入事例構築（P18参照）
- ③ TENKEI(生産計画)の導入事例構築（P20参照）

27.3期想定

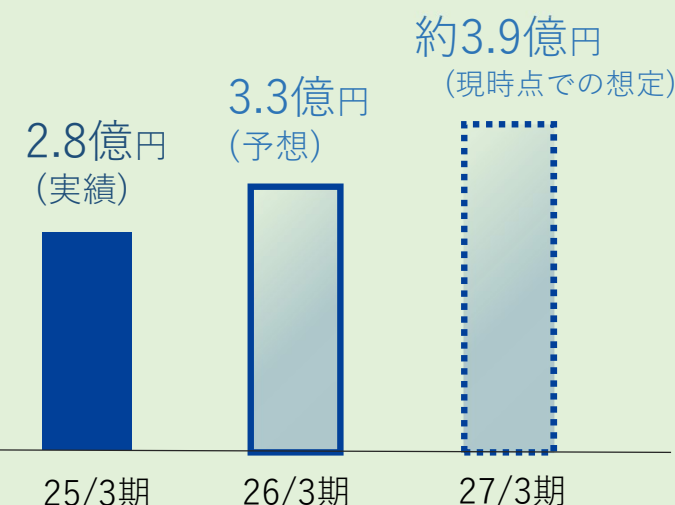
・売上成長率:	+ 約7.2%
・営業利益成長率:	+ 約18.2%

【KFS（重要成功要因）】

- ① 未来型AIコールセンター化（P17参照）
- ② AI自動応答ソリューション導入の横展開（P18参照）
- ③ TENKEI(生産計画)導入事例の拡大（P20参照）

2025/3期 ～ 2027/3期

3ヵ年合計営業利益
(17億円) → **10億円**



◆ 23.3期に見直した剰余金配当の基本方針に則り、当期末も過年度並みの期末配当を予定 基本方針

資産売却益等、一過性の利益を除いた親会社株主に帰属する当期純利益に対して
10%～20%程度を目標に総合的に勘案して、1株当たり配当金額を決定

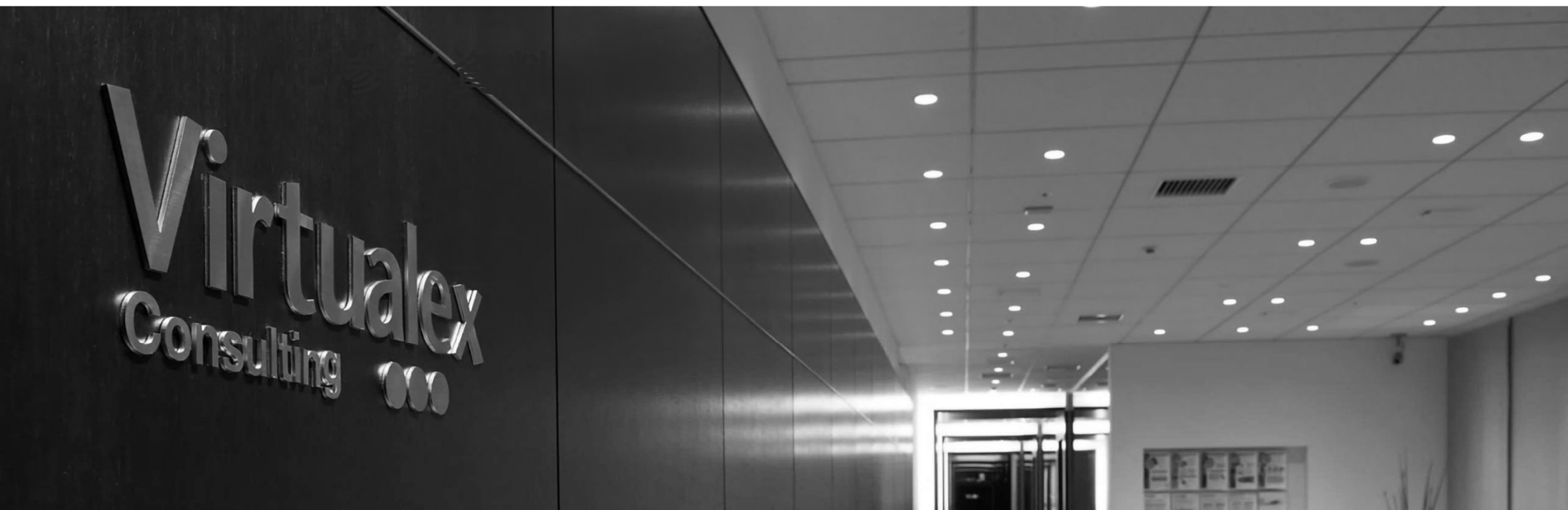
■ 2025年3月期の期末配当実施については、2025年6月下旬開催の定時株主総会で付議予定

	年間配当			配当金総額 (合計)	配当性向 (連結)	純資産配当 率 (連結)
	2Q末	期末	合計			
	円 銭	円 銭	円 銭	百万円	%	%
2024年3月期	—	15.00	15.00	43	21.6	2.6
2025年3月期	—	15.00	15.00	42	38.2	2.5
2026年3月期 (予想)	—	15.00	15.00	/	15.6	/

今後の株主還元

成長への投資と株主還元を今後もバランスを見て判断
配当については基本方針どおり
配当以外の株主還元についても各種指標を見ながら判断

2 — 事業トピック（成長戦略の進捗状況）



生成AIによる顧客接点領域の構造変化

顧客接点（特にCC）事業領域においては、今後「人⇒AIエージェントの代替」等、生成AI／AI-エージェント利活用による構造変化が急速に進展見通し

生成AI市場

世界：2030年に約32兆円規模に成長するとの予測

- 2024年：209億ドル（約3兆1,350億円）
- 2024年～2030年のCAGRは約37%との予測

（出展：MarketsandMarkets「生成AIの世界市場予測（～2030年）」）

日本：2028年に8,028億円に成長するとの予測

- 2024年：1,016億円（初めて1000億を突破）
- 2023年～2028年のCAGRは約84.4%との予測
- 短期的にはカスタマーサービスやソフトウェア開発、セールスガイダンスなどで市場形成。
長期的にはリスク／コンプライアンス管理や詐欺分析／調査、収入／支出管理などの成長率が高いとの予測

（出展：IDC Worldwide AI and Generative AI Spending Guide）



コンタクトセンターBPO市場

世界：2029年に約23.5兆円に成長するとの予測

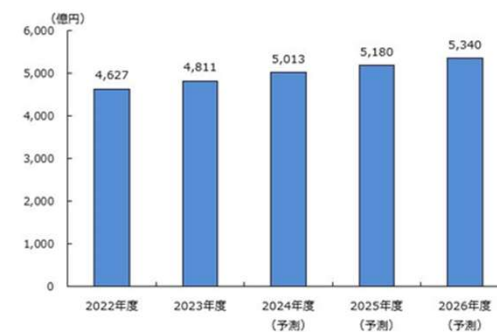
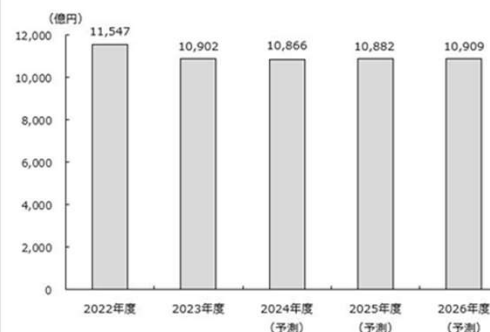
- 2024年：1,093億4,000万ドル（約16兆4,010億円）
- 2024年～2029年のCAGRは約7.48%との予測

（出展：Mordor Intelligence「CCアウトソーシング市場規模/シェア分析と予測」）

日本：2026年では約1.0兆円規模との予測

- コンタクトセンターBPOサービス市場は約1兆円規模（微減傾向）
- なお、ソリューション市場は約0.5兆円（増加傾向）。
生成AI等の利活用が市場を拡大する見込み

（出展：矢野経済研究所「コールセンターサービスソリューション市場調査」）



⇒これら市場環境を踏まえ **全事業領域をよりAIビジネスにフォーカスした成長戦略へとシフト**

Consulting/Technology/Operation の3つのスキルを活かし、
A I 等先端ソリューションによる**CC変革マーケットのトップリーダー**を目指す

全事業領域をより **A I** ビジネスにフォーカスした成長戦略へとシフト



AI活用による顧客接点の大変革
＝顧客接点の未来を創る

Top Leader
市場創成 & 牽引

AWS

CONS

マザーセンターを活用したCC無人化マーケットの創成

ソリューション領域
CRM & Digital Marketing

CC_IT

CCITもAWS中心に
自動化／無人化

SFDC

Agentforceによる
自動化／無人化

AI活用の新BPO
高付加価値BPO

AI_BPO

音声AI・BOT
・生成AIを活用

BPO

既存BPOへの
自動化展開



*AWS : Amazon Web Services *Agentforce : SalesforceのAIエージェントプラットフォーム

AIビジネスへのフォーカス（1）

マザーセンターが大企業へ横展開開始・AIコールセンター化に向けた支援も開始

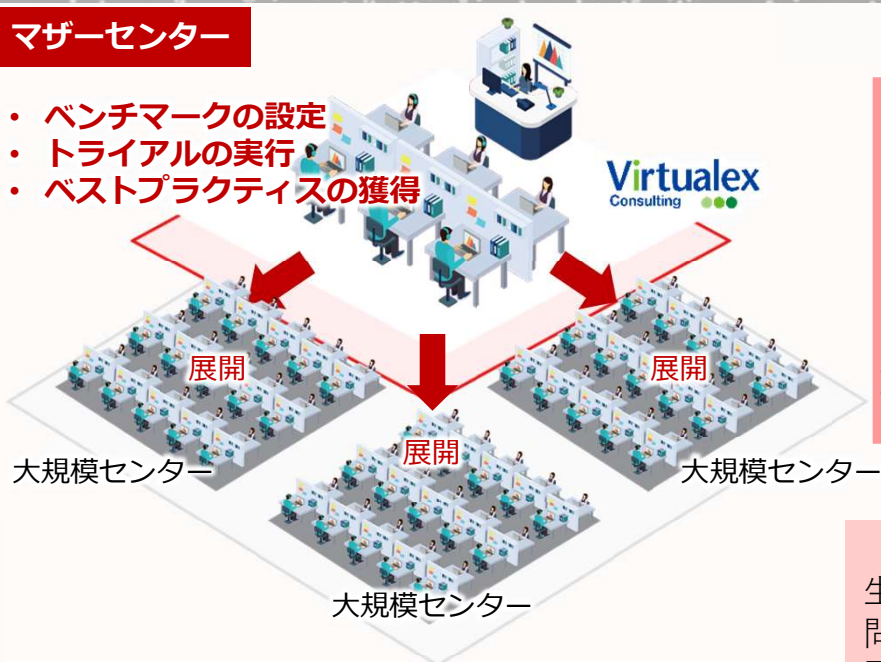
コールセンターのコンサルティング経験
+
コールセンターの運用経験

コールセンターのIT導入実績
+
AIの研究開発とAI導入経験

コンサル/IT/BPOの全てに
AIの経験
+
ワンストップ支援

マザーセンター

- ・ ベンチマークの設定
- ・ トライアルの実行
- ・ ベストプラクティスの獲得



- ・ 大規模センターの肥大化防止
- ・ 顧客利便性を高めながらの効率化

個別AI導入
(26.3期)から
未来型AI-CC
(27.3期)へ

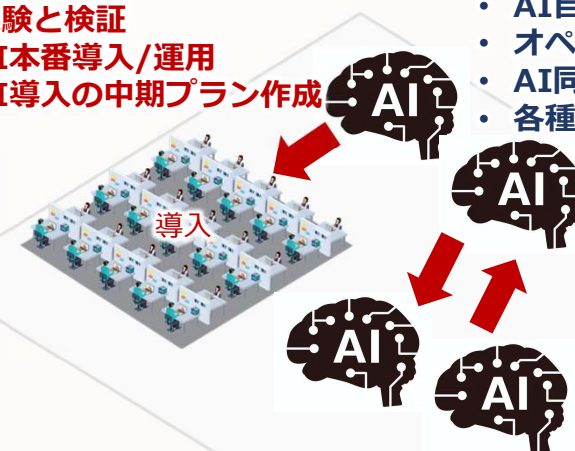
※達成状況を継続的に
開示予定

生成AIでのメール回答
問い合わせの自動要約
FAQの自動生成
リスク通話の自動検知
自己完結型チャットボット
音声認識、自然発話

AI コールセンター

Virtualex
Consulting

- ・ 実験と検証
- ・ AI本番導入/運用
- ・ AI導入の中期プラン作成



- ・ AI自動回答
- ・ AI自然会話対応
- ・ オペレータ補助
- ・ AI同士の連携（役割分担）
- ・ 各種自動分析

- ・ 大規模請負業者にできないAIへのシフト
- ・ AIによる顧客体験の高度化

生成系AIを活用したAI自動応答ソリューションの実績獲得・事例をベースに横展開

ChatGPTを使った自動回答

誤回答を防ぐ教育・監視

AIに業務をさせるための技術基盤と運用体制

Virtualexの自動回答オペレーションシステム



当社製品のAIとの連携性を強化した上で、総合プラットフォームの提案営業に力点変更

CRM単体からプラットフォーム全体のソリューション提供へ

基盤クラウド

 **Connectrek**
当社ソフトフォン

音声系

メール系

Web
スマホ系

aws

AI技術



IVR音声応答
音声認識
音声合成
BOT・Chat
生成系AI

各種AI技術との
連携・API

自社製品内
AI機能の強化

CRM顧客管理系

 **inspirX**
インスピーリ

 **Virtualex
iXCloudZ**
[アイエックスクラウド]

運営系

分析・
レポートニング

FAQ・
教育・評価

自動回答

自己解決

音声認識

自動振分け

自動要約

自動検知

回答候補

FAQ表示

履歴登録

FAQ生成

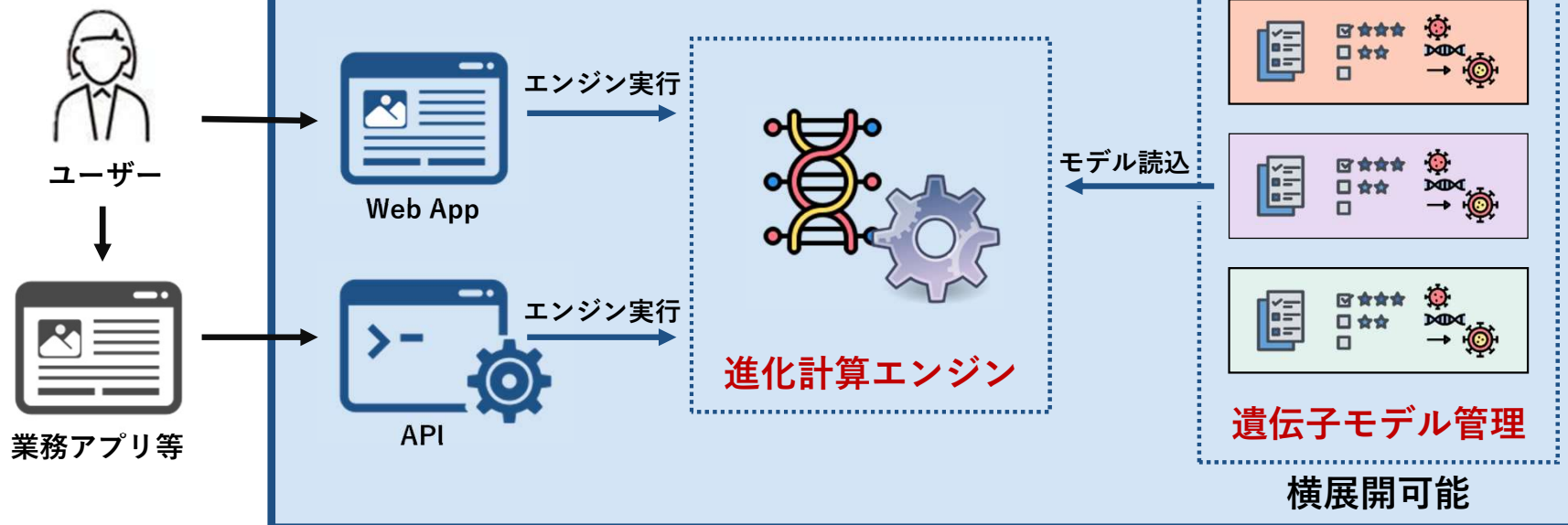
研修AI

AI分析

AIビジネスへのフォーカス（４）

進化計算TENKEIの生産計画版の実績を積み上げ実績を拡大

業務システムとの
接続や加工が容易



成長マイルストーン

25.3期
TENKEI(生産計画)
開発&マーケティング

26.3期
TENKEI(生産計画)
POC営業&導入事例
構築

27.3期
TENKEI(生産計画)
導入事例の拡大

※達成状況を継続的に
開示予定

TENKEI for 生産管理の機能範囲

日々の注文、それぞれの異なる納期、資材・在庫の状況、設備の稼働率、生産ライン組み換え効率・・・
無限にある組み合わせの中、制約条件と優先事項を考慮した最適な生産計画をTENKEIが作成

生産計画立案
(日次生産数調整)

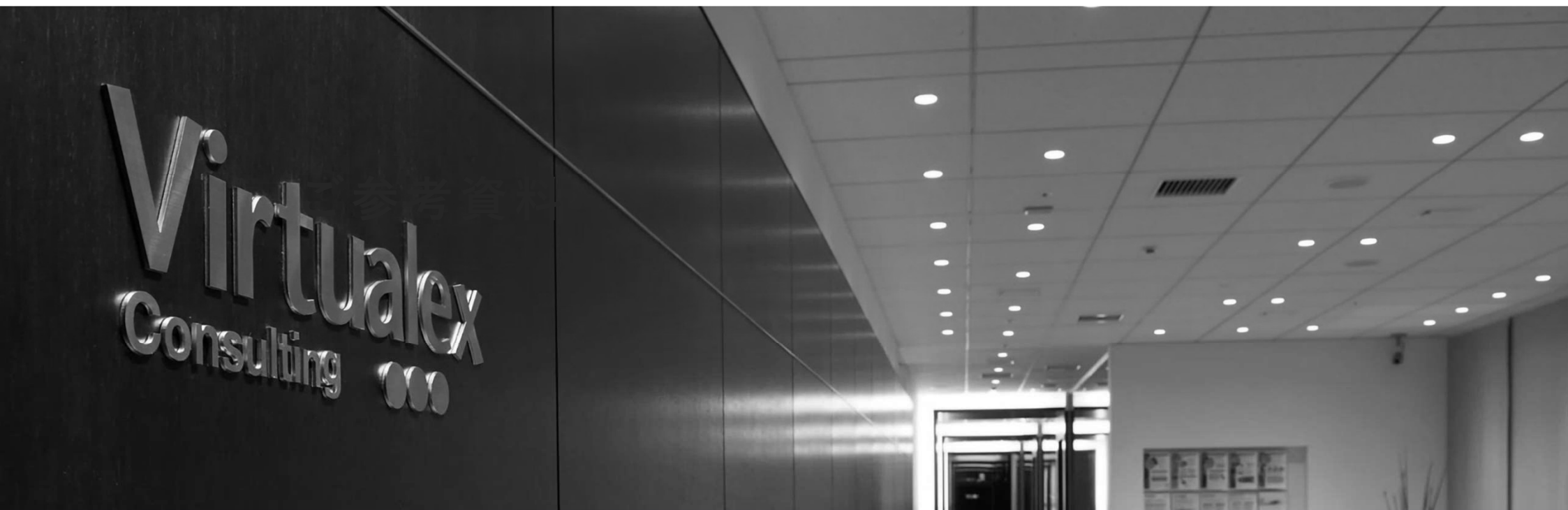
生産スケジュール作成

製造管理

生産計画修正
(日次生産数調整)

在庫管理

3 — 事業概要





社 名

バーチャレクス・ホールディングス株式会社

代表取締役社長

丸山栄樹

上場市場

東京証券取引所グロース市場

設 立

1999年6月

資 本 金

6億1千万円

従 業 員

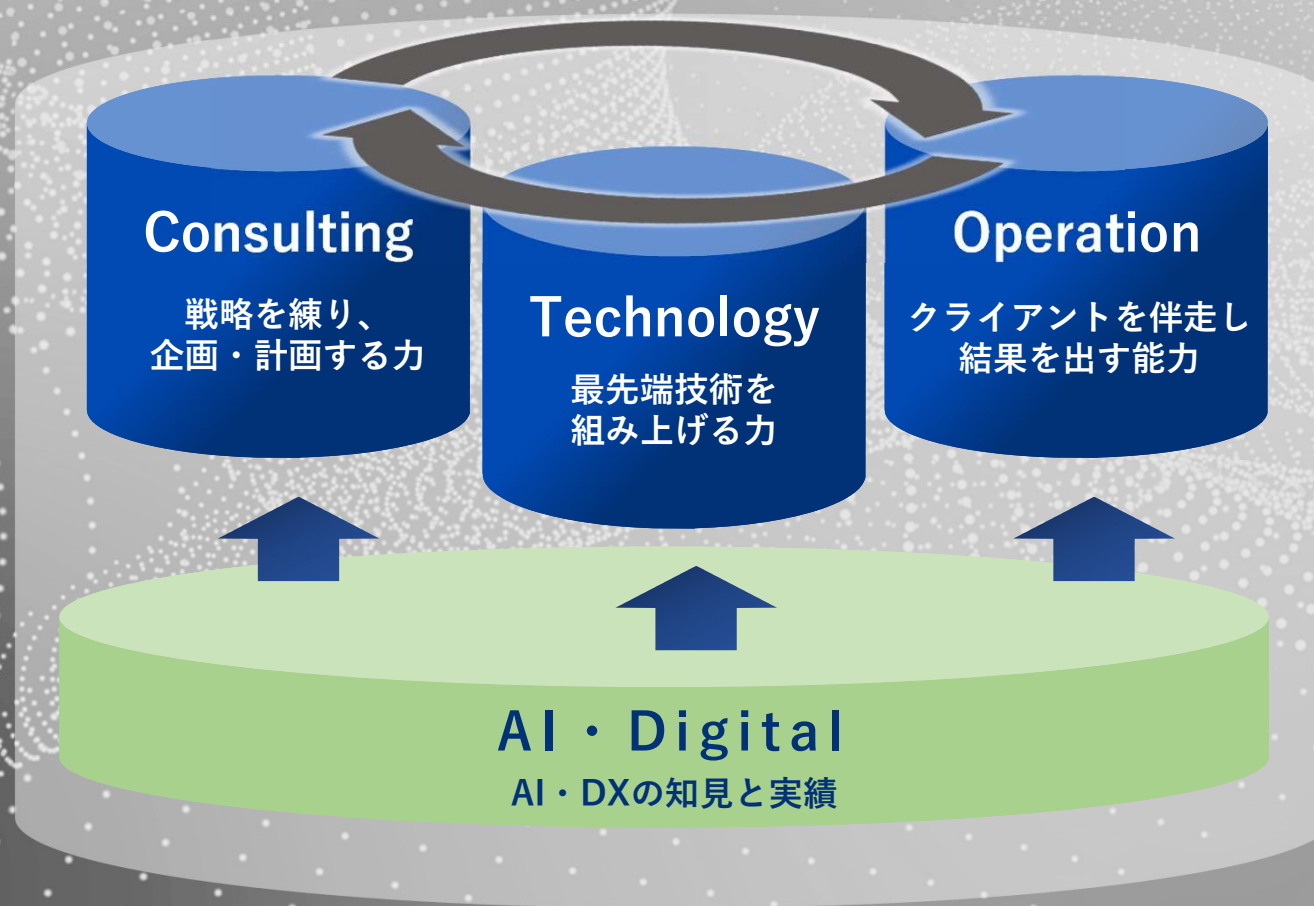
1,036名 2025年3月31日現在

事業内容

グループの経営戦略及び経営管理事業

結果を提供するためのケイパビリティ

バーチャレクス・グループは、AI・DXを共通基盤とし、
Consulting/Technology/Operationの3つのケイパビリティをミックスした
最適なソリューションとサービスをクライアントに提供します



Customer Relationship Management

Digital Marketing

Customer Success

コンサルティング
サービス

Consulting

Technology

Operation

ソフトウェア製品
技術支援・開発

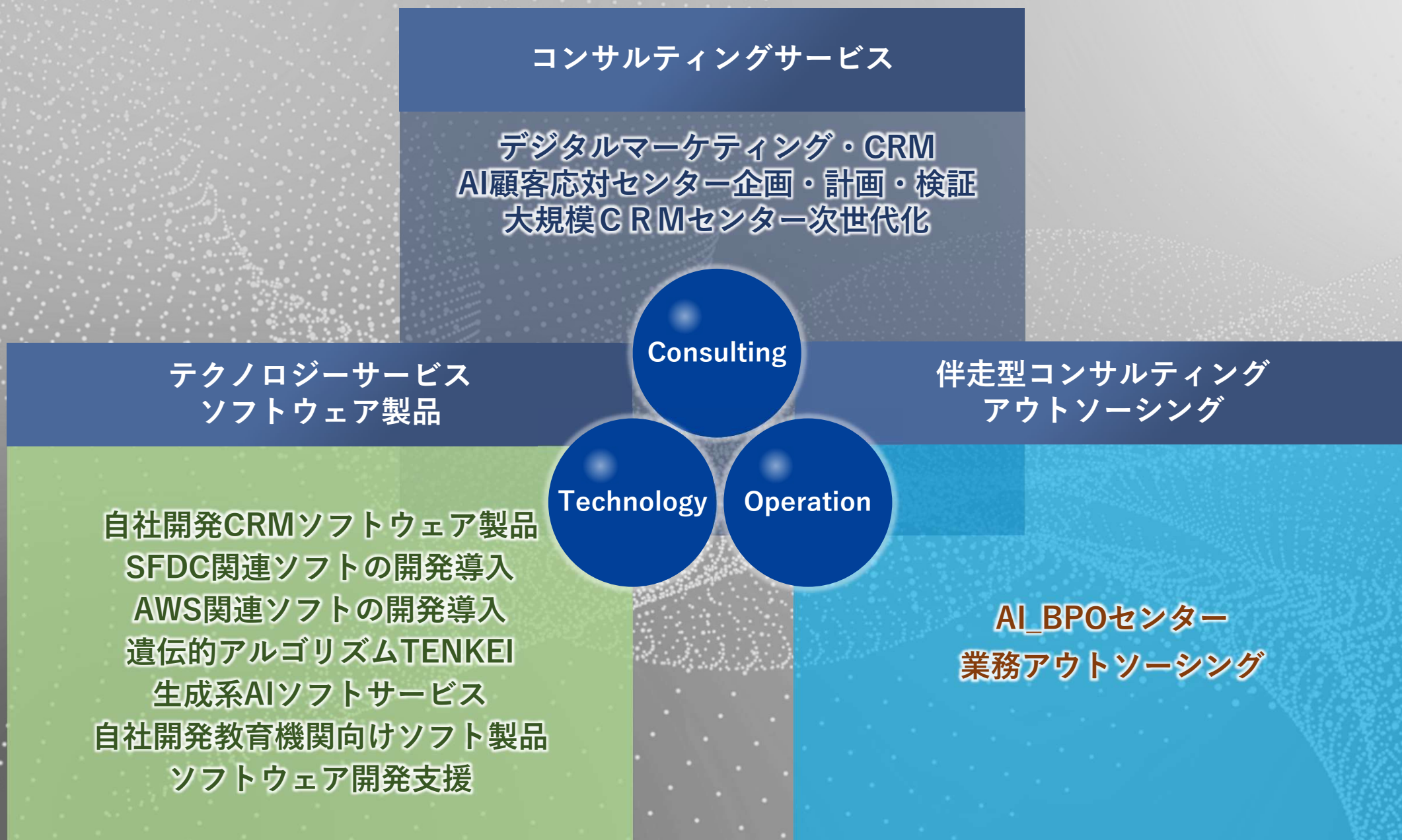
伴走型・実行型
コンサルティング

私たちのビジネス・フィールドは
主にクライアントの
Customer Success Pipeline(CSP)です。

AI・Digitalの知見と実績を基盤に、

- コンサルティングサービス
- ソフトウェアサービス/製品の提供
- 伴走型・業務実行型コンサルティング

等のサービスを提供し、結果(Success)
さらには継続的変革(Succession)を
クライアントとともに実現します。

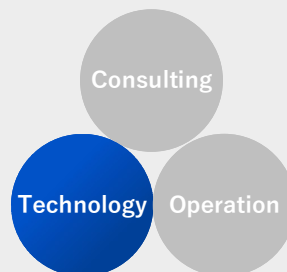


バーチャレクス・コンサルティング



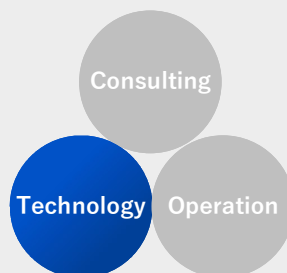
カスタマーサクセスパイプラインをテーマにコンサルティングからテクノロジー支援・アウトソーシングのサービスに至るまでワンストップでサービスとサクセッション（継続的成功）を提供するコンサルティング会社

タイムインターメディア



最先端の技術力をベースに、ソフトウェアの開発導入、保守・運用まで一気通貫でサービスを提供するテクノロジー企業

VXアクト



旬な技術を持った技術者をチームで提供しエンジニアリングをサポートする技術開発支援企業

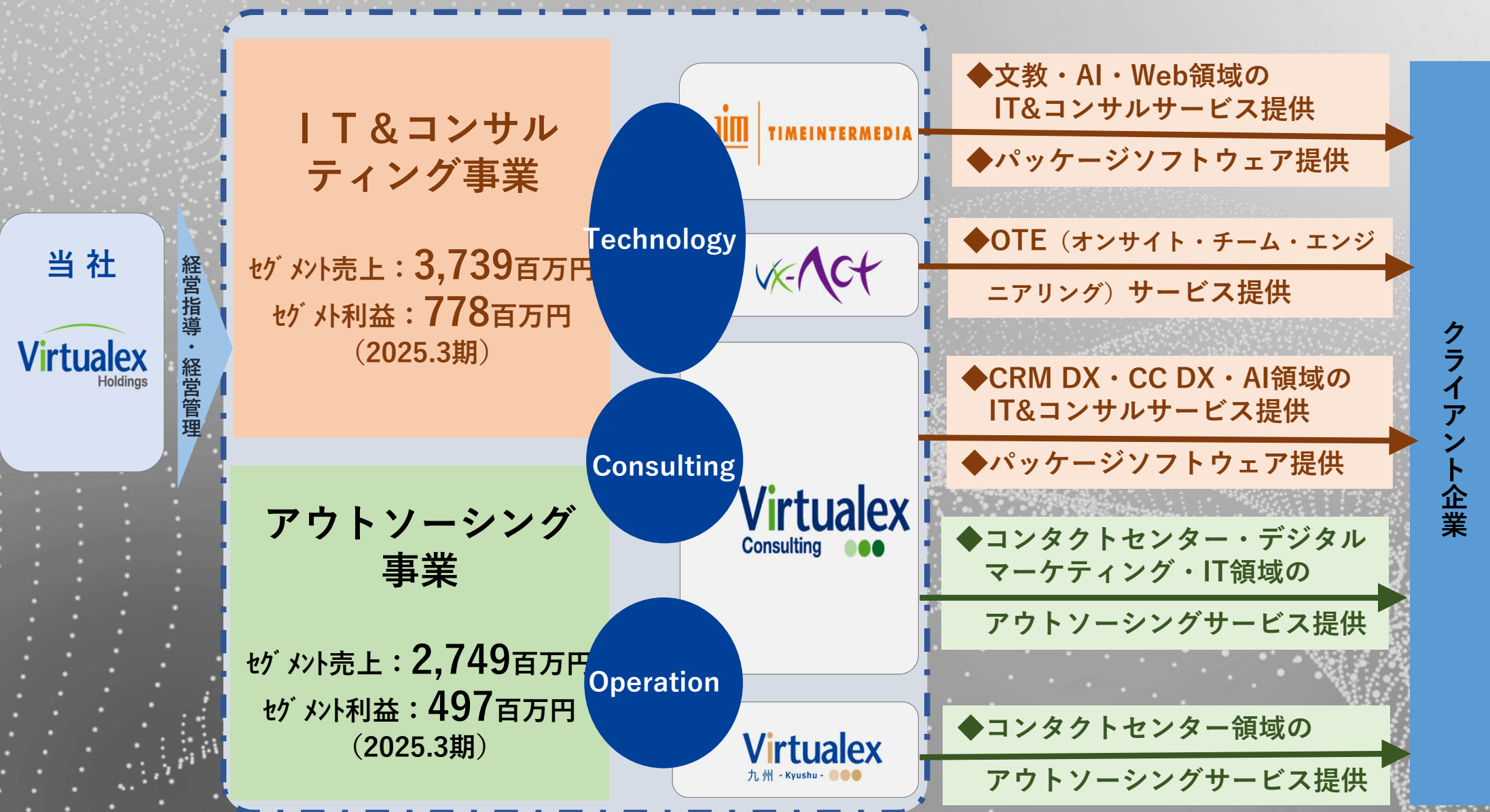
バーチャレクス九州



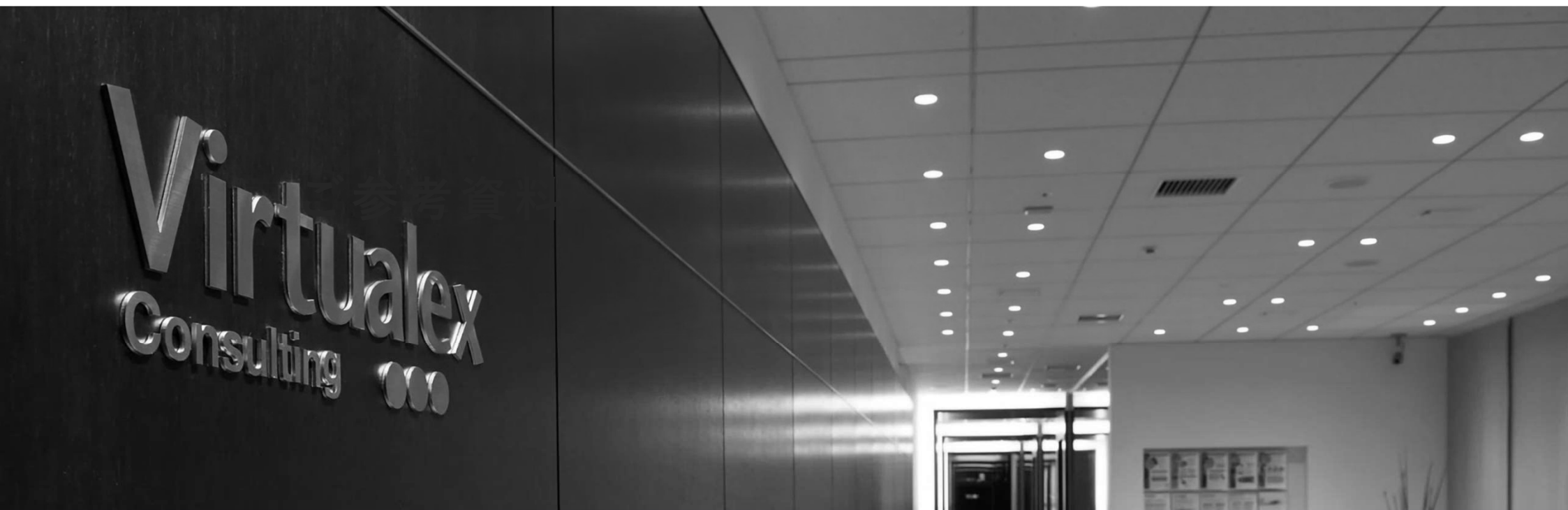
オペレーションエクセレンスを追求しクライアント業務を実行支援するアウトソーシング企業

当社グループの事業系統図

事業セグメントは【IT&コンサルティング事業】 【アウトソーシング事業】 に区分

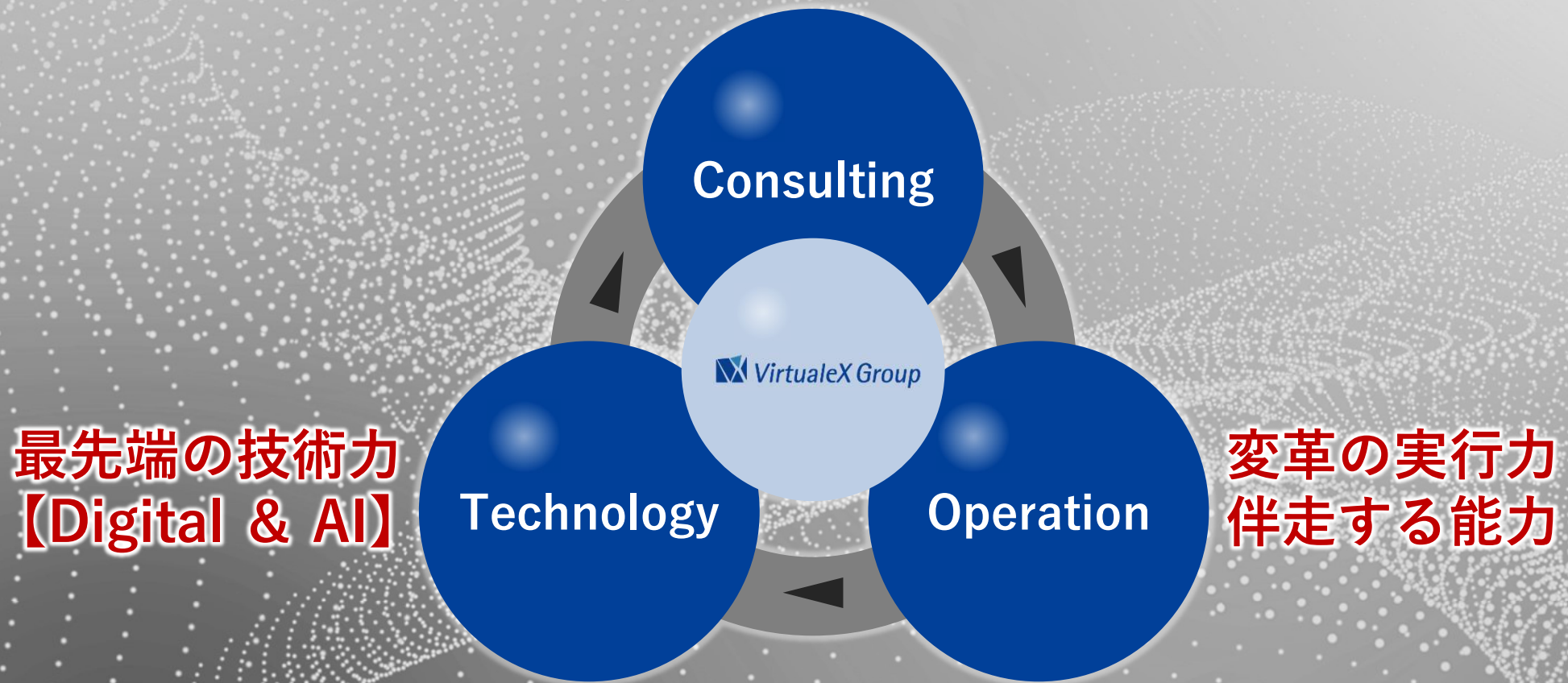


4 — 競争優位性



【3つのスキル】を融合させ【ワンストップ】で企業変革を支援

企業戦略を立案する力



3つのスキルを一気通貫ワンストップで提供できることが強み

スキル領域毎に特化した競合他社 vs 一気通貫支援が可能な当社グループ

競
合
他
社

CONSULTING

- 経営コンサルファーム
- CRM特化型コンサルファーム
- IT系コンサルファーム



TECHNOLOGY

- ソフトウェアベンダー
- Sler
- データ分析企業



OPERATION

- コールセンターアウトソーサー
- バックオフィスアウトソーサー



当
社
グ
ル
ー
プ

CONSULTING

一気通貫支援による戦略/品質の担保・ノウハウの蓄積/対流・Sustainableな変革

戦略作成/実行計画

TECHNOLOGY

要件定義/設計開発

OPERATION

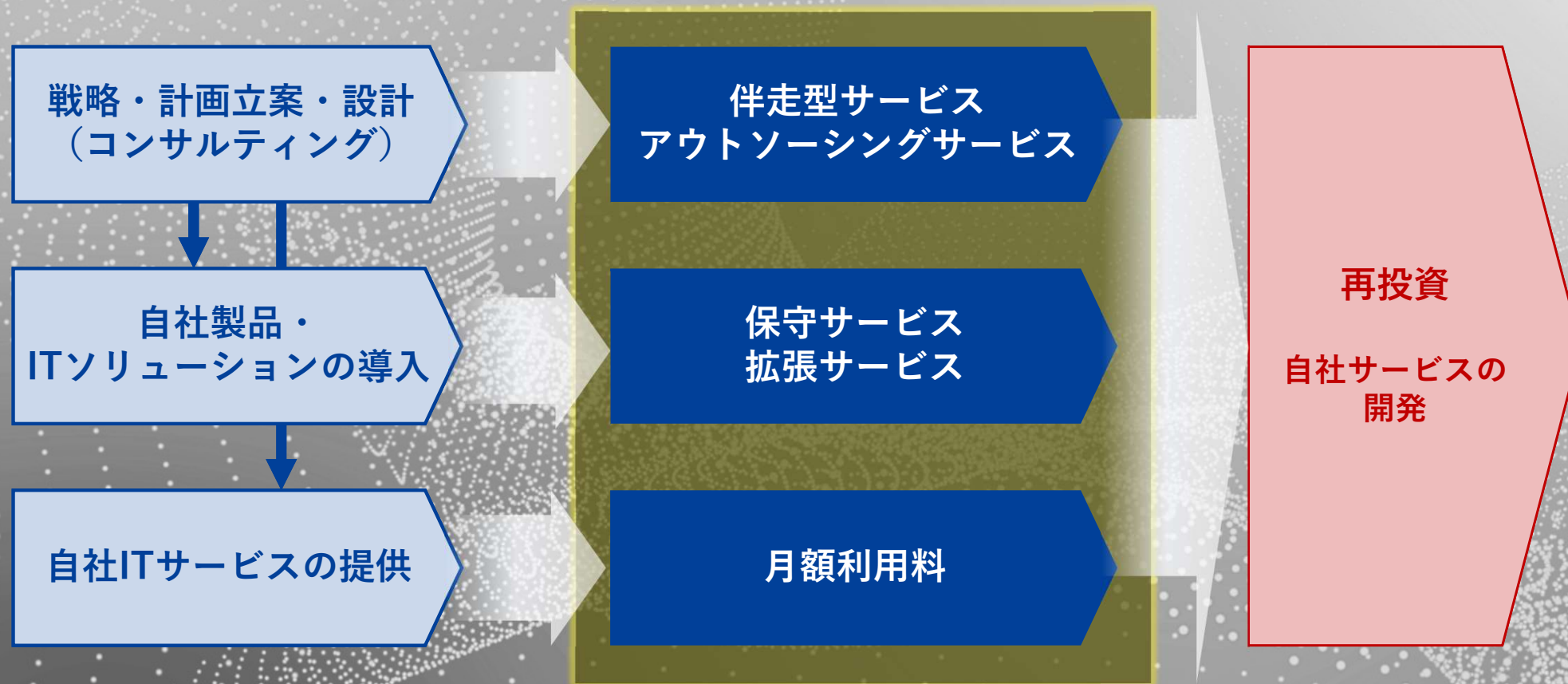
運用準備/業務運営

ビジネスモデルは ビジネスの【ストック化】と実績・ノウハウの【自社製品化】



ストックビジネス化による安定的成長の加速

ストックビジネス化



- ※ 伴走型サービス：コンサルティングフェーズで計画・設計した業務プロセスを継続的に受託遂行（＝アウトソーシングサービスとしてストックビジネス化）することにより、クライアント事業運営に常に寄り添い支援
- ※ 自社製品：CRMパッケージ「inspirX」、AIプラットフォーム「TENKEI」、教育ITパッケージ製品群など

Virtualexの強みと独自性

スキルとしての強み

◆ コンサルと業務の融合

- 分析・計画などのコンサルスキル
- 実験・検証などの実業務スキル
- AIテクノロジーなどの先端スキル

ビジネスモデルとしての強み

◆ VXはクライアントとベクトル一致

- 現場を知るコンサルタントが支援
- IT・BPOも一気通貫で伴走
- 改革の結果を提供

Virtualexは、あるべき業務の姿を最新のテクノロジーを活用し
実験・検証をしながら組織全体に展開することを伴走支援

独自性に富む新しい形のコンサルティングファーム

以下には、当社が経営においてリスク要因となる可能性があると考えられる主な事項について、有価証券報告書「事業等のリスク」に記載の内容のうち、成長の実現や事業計画の遂行に影響する主要なリスクを抜粋して記載しております。その他のリスクは、有価証券報告書「事業等のリスク」をご参照ください。なお、文中の将来に関する事項は、現在において当社が判断したものであり、将来において発生する可能性があるすべてのリスクを網羅するものではありません。また当社のコントロールできない外部要因や必ずしもリスク要因に該当しない事項についても記載しております。

1. 企業価値最大化のための積極的な経営方針 【発生時期：短期、発生可能性：中、影響度：中】

<リスク概要>

当社グループは、企業価値を最大化するため、中期的に事業規模及び事業領域の拡大を目指す積極的な経営方針をとっております。とくにパッケージ開発及びカスタマイズ設計・開発において、当社グループは設立当初にコンタクトセンターを中心としたCRM領域にフォーカスし、それ以来これまでノウハウを蓄積してまいりましたが、従来より培ったノウハウをベースとしてマーケティング領域への積極的な展開を図っております。これらは、歴史が浅く変化の目まぐるしい領域であるため、予測が困難であり、当社グループが事前に想定していない事態に直面した場合は、当社グループの業績に影響を及ぼす可能性があります。

<対応方針>

当リスクに対応するため、当社グループは、まずは当該領域において世界最大シェアを誇るSFDC（セールスフォース・ドットコム）ソリューションにおいて着実な実績を積み重ねており、これを足掛かりに今後さらに案件規模の拡大やストックビジネス化を目指していく所存です。さらにはこれらDigital領域のノウハウと共にグループ内で培ってきたAI領域のノウハウを活かし、顧客企業の持続的な変革（Sustainable Transformation）の実現に寄与してまいります。

2. 競合他社について 【発生時期：中期、発生可能性：中、影響度：中】

<リスク概要>

当社グループのように創業当初から「コンサルティング」「テクノロジー」「オペレーション」の3つのサービスを一通貫で提供すべく、同時並行的にノウハウを深耕した企業は数少なく、CRM領域においてこれら上流から下流に至る3つのサービスをそれぞれ相応な事業規模を持って一貫してサポートする競業他社は現在のところ見当たりません。個別サービス領域ごとの競合や新規参入はあっても、それらをシナジーをもって融合させたサービスとして展開することは、他社においては困難であると考えています。しかしながら、今後、個々のサービス領域で競合となるコンサルティング会社、ソフトウェアベンダー、テレマーケティング会社等が、他サービス領域のノウハウを深めることにより、当社グループが提供するワンストップ・サービスの競合となった際には、当社グループの事業及び業績に影響を及ぼす可能性があります。

<対応方針>

当リスクに対応するため、当社グループは、先行して培ってきたこれらノウハウや実績のソリューション化、自社製品・サービス化を図り、ストックビジネスとして積み上げていくとともに、それらにより得た利益を再投資しソリューションやサービスの更なる高度化・差別化を図っていく所存です。

3. 優秀な人材の確保・育成・定着 【発生時期：短期、発生可能性：大、影響度：大】

<リスク概要>

当社グループは、中期的に積極的な事業規模及び事業領域の拡大を図っていることから、優秀な人材を確保・育成・定着させることを、事業展開における主要な課題の一つと認識しております。そのため、定期採用（新卒採用）・期中採用（中途採用）の適切なバランスを念頭に置きながら、積極的な人材確保に努めております。また、当社グループでは、優秀な人材を育成・定着させるため、個人の成長を重視した人事評価制度を導入し、当該人事評価に加えて個人の自主性等も考慮して、積極的な人材登用を実施しております。さらに、近年強化している定期採用（新卒採用）において、採用社員の早期戦力化を図るため、定期（新卒）採用社員向けの社内教育研修にも注力しております。しかしながら、これらの人事上の取り組みが何らかの理由により機能せず、優れた人材を確保・育成・定着できない場合、将来的な当社グループの業績に影響を及ぼす可能性があります。

<対応方針>

当リスクに対応するため、当社グループでは、引き続き積極的かつ戦略的な採用・育成、ならびに人事制度施策の検討および推進に注力してまいります。



本書には、当社グループに関する見通し、将来に関する計画、経営目標などの記載があります。これらは、現在における見込み、予測およびリスクを伴う想定に基づくものであり、実質的にこれらの記述とは異なる結果を招き得る不確実性を含んでおります。

それらのリスクや不確実性には、一般的な業界ならびに市場の状況、金利、通貨為替変動といった一般的な国内および国際的な経済状況が含まれます。

本書は、いかなる有価証券の取得の申込みの勧誘、売付けの申込み又は買付けの申込みの勧誘（以下「勧誘行為」という。）を構成するものでも、勧誘行為を行うためのものでもなく、いかなる契約、義務の根拠となり得るものでもありません。

◆ 次回の「事業計画及び成長可能性に関する事項」の開示時期
2026年6月頃を予定

