



2025年5月29日

各位

会社名 ビーウィズ株式会社
代表者名 代表取締役社長 飯島 健二
(コード番号：9216 東証プライム)
問合せ先 IR担当執行役員 形柳 亜紀
(TEL 03-6631-6005)

業績回復に向けた短期プラン 資料公開のお知らせ

当社は、本日開催された取締役会において、「業績回復に向けた短期プラン」について決議を行い、公開することを決議しましたので、お知らせいたします。

以上

Bewith

業績回復に向けた「短期プラン」

ビーウィズ株式会社（証券コード：9216）

2025年5月29日

本資料は、当社が策定した「短期プラン」の内容についてご説明するものです。
2025年1月に「通期業績予想の下方修正」を発表したとおり、‘25年5月期は減収減益の見込みとなっております。
その背景にはコンタクトセンターBPO事業における以下の3つの要因があります。

- ① 特定の公共案件の業務量縮小
- ② 電力業界における反動減
- ③ コロナワクチン案件終了による反動減

これらのうち、②と③については‘25年5月期で一巡し、‘26年5月期以降の業績への影響はない見込みです。
一方で、①に関して業務量の減少は継続する見込みですが、新規案件の受注活動が活発化しており、徐々に成果が現れつつあります。

現時点では、‘26年5月期において従前のような売上成長を見込むことは難しい状況ではありますが、業績回復に向けた基盤づくりが進んでおり、将来の成長に向けたポジティブな兆しも見え始めています。

このような状況を踏まえ、当社では利益確保を最優先とした「短期プラン」を策定し実行に取り組むとともに、継続的成長に向けたプランも策定を進めております。

本資料では、上記のうちの「短期プラン」の具体的な内容についてご説明いたします。

なお、‘25年5月期本決算は7月に公表予定のため、数値に関する詳細な開示は控えますが、新社長着任後の3か月間で一定の進捗が見られております。

今後も引き続き、全社一丸となって業績回復に向けた取り組みを進めてまいります。

1

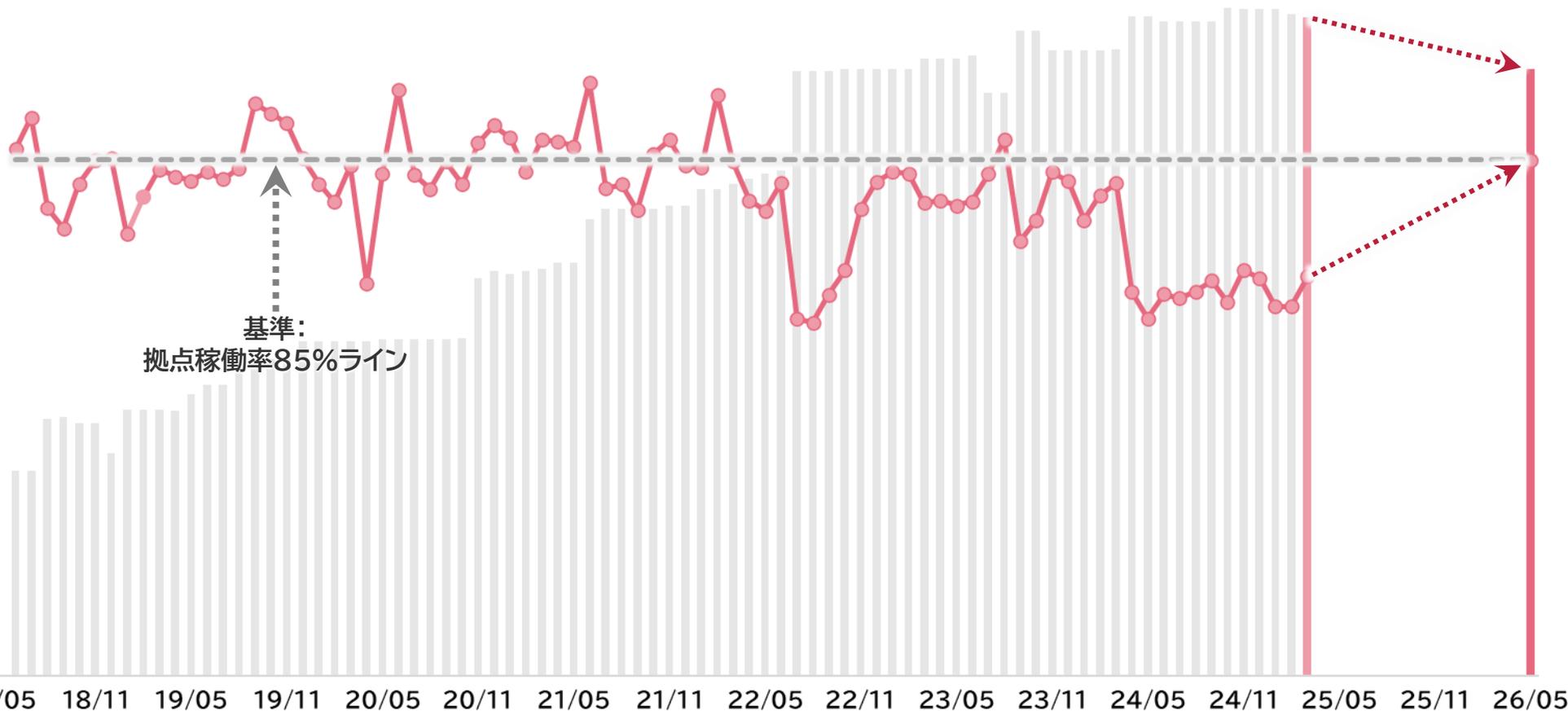
足元の課題と短期プラン

1. 拠点総席数に関する需給ギャップとその解消

- 昨年来の拠点稼働率は、基準である85%を下回る水準で推移
- 案件獲得と総席数の適正化により、26年5月を目途に拠点稼働率を基準水準まで回復させる

拠点総席数と拠点稼働率の推移

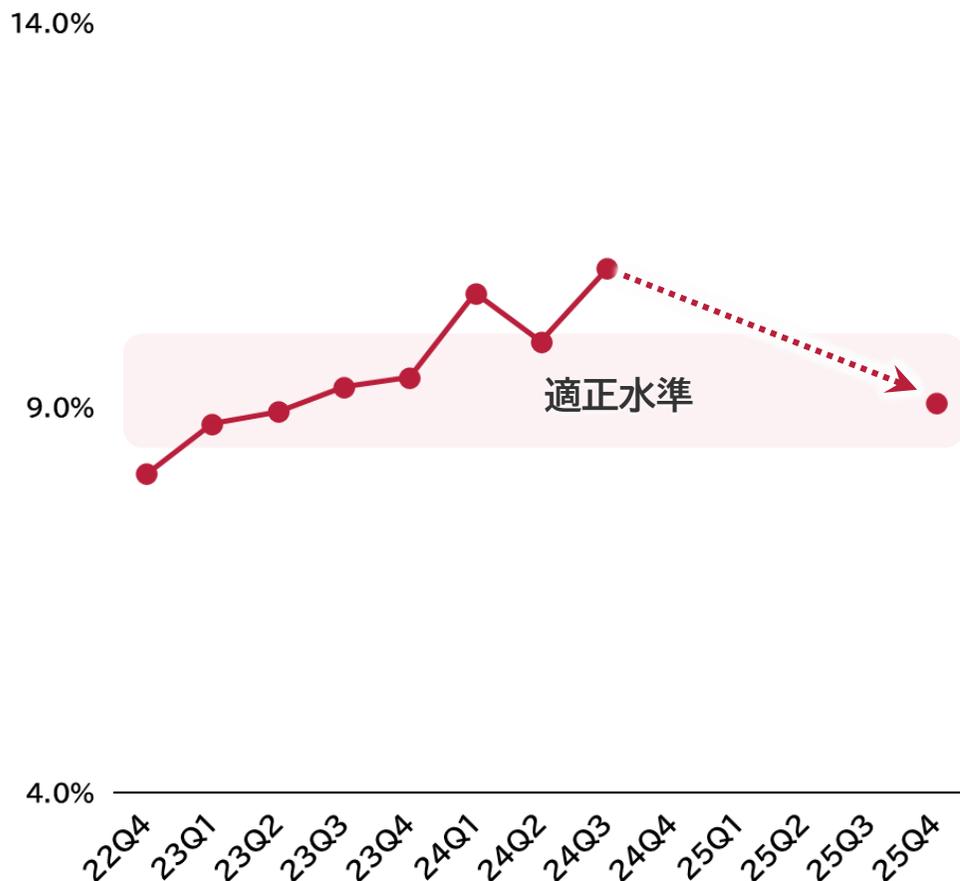
■ 拠点総席数 ● 拠点稼働率 - - - 基準



2. 上昇した間接人件費率※1の最適化

- 組織のサイロ化や、コーポレート部門の取組強化を背景に、ノンチャージ※2人材が増加
- 人材再配置による、チャージ化を行い、間接人件費の最適化を図る

間接人件費率の推移



間接人件費 圧縮施策

100名の人員再配置を実施予定

① オペレーション間接人員のチャージ化

- ・ 6月1日付での60名程度の異動予定
- ・ 庶務機能などの間接人員の配置転換
- ・ オペレーション管理職稼働のチャージ化

② コーポレート系統人員の配置転換

- ・ 7月1日付で、40名がオペレーションに異動予定
- ・ コーポレート系人材の適正化
- ・ 対象メンバーの事業理解を深めることによる、スキルアップ

※1間接人件費率=販管・原価における間接人件費(単体)/売上高(単体)

※2ノンチャージ人材="チャージ人材"をサービスの対価をお客様に直接請求できている人材と定義。ノンチャージ人材=間接人員等で、サービスの対価をお客様に直接請求していない人材

3. “Omnia LINK外販”の課題と体制強化施策

- “Omnia LINK外販”は大型案件に絞り込んだ結果、受注までの商談や受注後の構築期間が長期化
- 成長スピードを加速するため、“質”及び“量”の両面から取組体制の強化が必要

“Omnia LINK外販”の課題

体制強化施策

① 大型案件に対する営業力不足

- 大型案件の受注活動は、営業工数が増加し、商談が長期化
- 大型案件は従来にない特有な対応力が必要となり、スキルアップ急務

量

異動再配置により、営業人員を倍増

質

コンタクトセンター運用を熟知する人材を増員し、課題解決型営業を強化

② 大型案件の構築・運用力不足

- 求められる要件が複雑で、導入までの構築期間が長期化
- 高レベルの知識や大型案件の実績のあるPM※1人材が不足

量

オペレーションからの異動で増員

質

部長クラスのエグゼクティブ人材の配置転換によるスキルの底上げ

※1PM=プロジェクトマネージャーのこと。システム構築にあたり、要件を整理や、スケジュールの管理、進捗の確認、リソース管理、各関係者の要望の調整を行う人材

2

Omnia LINKの優位性について

1. Omnia LINKのポジショニング

- 市場は規模と機能から棲み分けられ、ターゲットセグメントにおける競争は限定的
- 様々なPBX※1が市場に出ているが、大型コンタクトセンター向け多機能PBXの選択肢は限定的

Omnia LINKのポジショニング

大規模センター

レガシーコンタクトセンターシステム

- ・外資A社
- ・A社カスタマイズ製品

大型コンタクトセンター向け多機能
Omnia LINKのみ



- ・外資B

単機能

オフィス向け廉価版
1ライセンス 数百円~2000円程度

- ・国内F社
- ・国内G社
- ・国内H社
- ・外資C社
- ・国内I社
- ・国内J社
- ・外資D社
- ・外資E社
- ・国内K社

多機能

小規模コールセンター
1ライセンス 5,000~6,000円程度

- ・国内C社
- ・国内D社
- ・国内E社

オフィス~小規模センター

2. Omnia LINKの機能面における優位性

- 顧客接点において必要となる「オンライン商談」等のフロント機能から、「研修システム」のような教育機能まで、オペレーション会社目線で必須なコンタクトセンター機能をフルラインアップ

各種機能等			外資A社	外資B社	国内C社	国内D社	国内e社	国内f社	外資g社
前頁 市場	規模/機能	大/多	大/単	大/多	小/多	小/多	—	—	—
各種支援 アプリ	ナレッジ マネジメント	●	—	●	—	連携	—	—	—
	AIチャットポッド	●	—	●	—	連携	—	●	—
	オンライン商談	●	—	—	—	—	—	—	—
	研修システム	●	—	—	—	—	—	—	—
STT※2	AI-FAQ	●	連携	●	—	●	—	●	—
	対応自動評価	●	—	—	—	—	●	—	—
	STT	●	連携	●	—	連携	●	—	—
CRM※1	AI要約	●	連携	●	—	連携	—	—	●
	顧客管理	●	●	●	連携	連携	—	—	●
PBX	通話録音	●	連携	●	●	●	PBXなし	PBXなし	PBXなし
	電話着信	●	●	●	●	●			

※1 CRM(Customer Relationship Management)とは、顧客情報を一元管理し、営業、マーケティング、カスタマーサポートなどの業務を効率化・最適化するシステム

※2 STT(Speech to Text)とは、音声データをテキストデータに変換する技術またはシステム

3. ユーザー利用におけるOmnia LINKの優位性

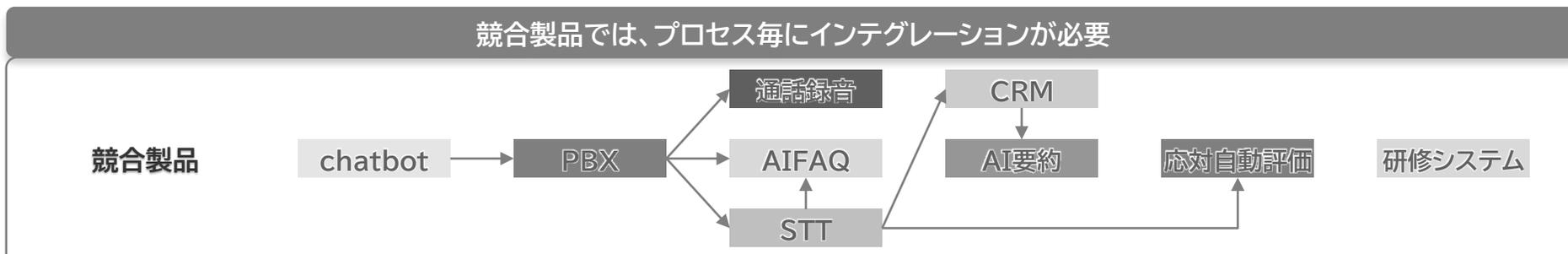
- Omnia LINKはお客様対応業務プロセスすべてをオールインワンで対応
- PBXのないコールセンターは存在しないからこそ 実現できる優位性

コールセンターの主な業務フローとOmnia LINKの優位性

Omnia LINKなら、連携不要でシームレスなお客様対応が可能



競合製品では、プロセス毎にインテグレーションが必要



3

今後の開示予定について

1. 2025年7月本決算での開示予定の項目

- 現行中計の最終年度である‘26年5月期業績予想は、’25年7月に開示予定
- 次期中計に関しては精査を継続し、‘26年7月に開示予定

1

Omnia LINK外販の25年度計画

2

CC・BPOの業種業態別25年度計画

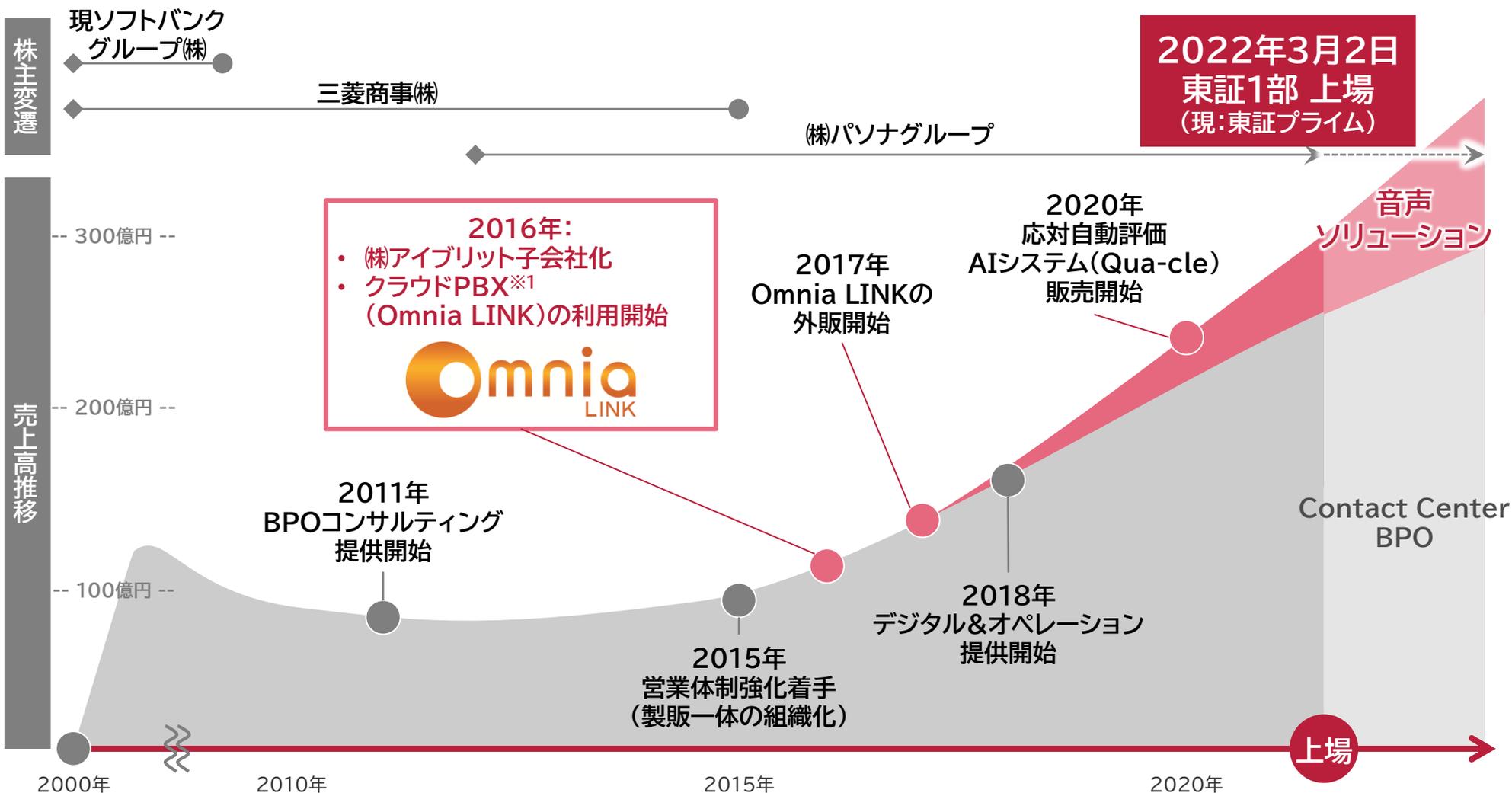
3

Omnia LINKの開発ロードマップ

4 Appendix

1. これまでの歩み

- 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

2. 当社の事業の強み

- 当社は、CC・BPO業界における GAFA「A社」のモデルを推進中
- 自分たちが使うシステムを自分たちで開発し外販する「勝てるビジネスモデル」を確立



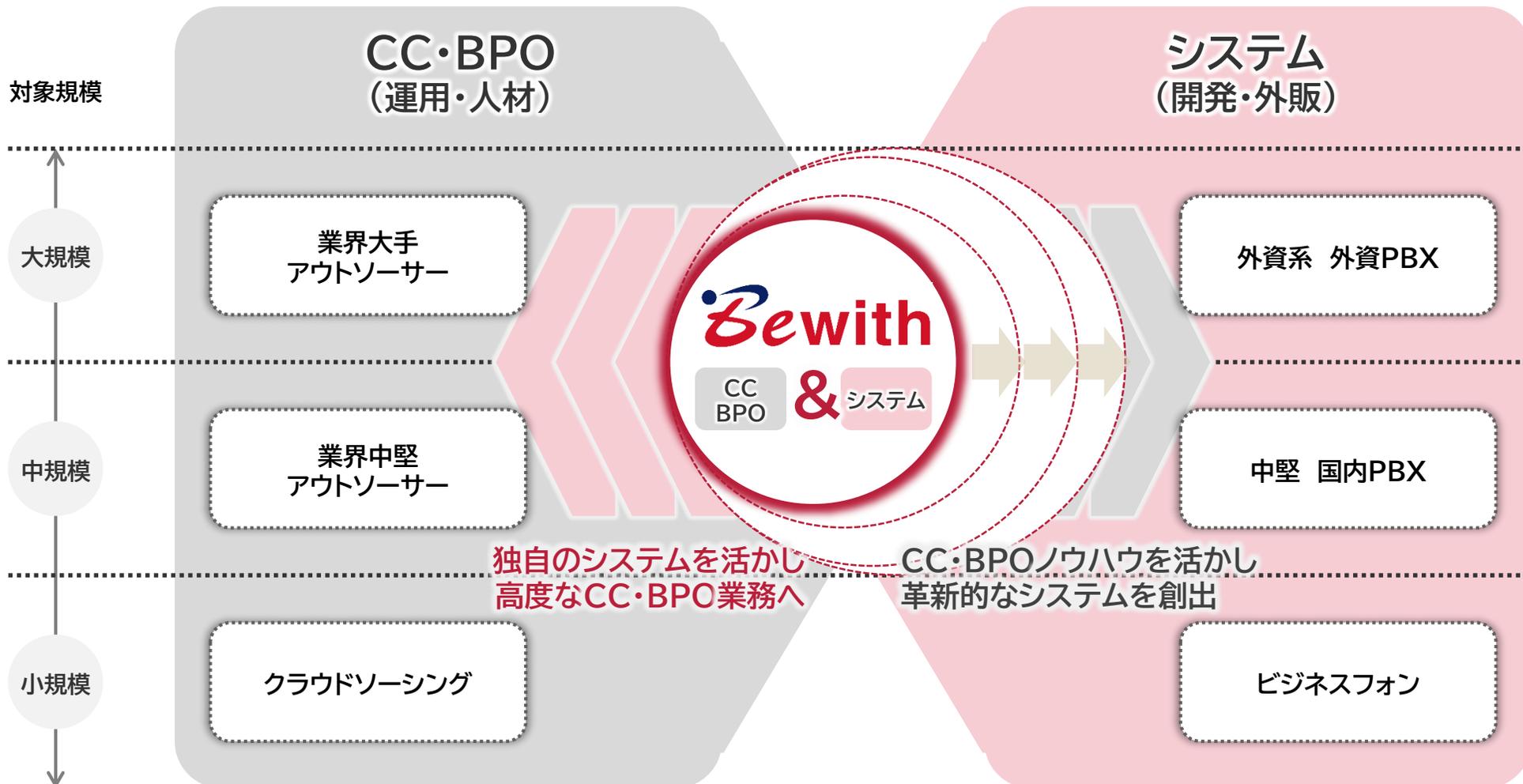
※1 Private Branch eXchangeの略で、電話交換機のこと

※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

※3 A社Segment Informationより

3. 当社が目指すポジショニング

- コンタクトセンターの運用とシステムの独自開発、及びその外販を実現しているのはビーウィズのみ
- Omnia LINKをはじめとするシステム外販を伸ばしながら、高度なCC・BPOの提供を実現中



- すでに培っている、“High Touch” と “High Tech” のケイパビリティを活かし、“High Context”なビジネスを目指す

Beyond Contact Center & BPO

に向けた3つの“High”

High Context

Beyond
Contact Center & BPO

High Tech

Omnia LINK
(高度なAI・クラウドシステム)

High Touch

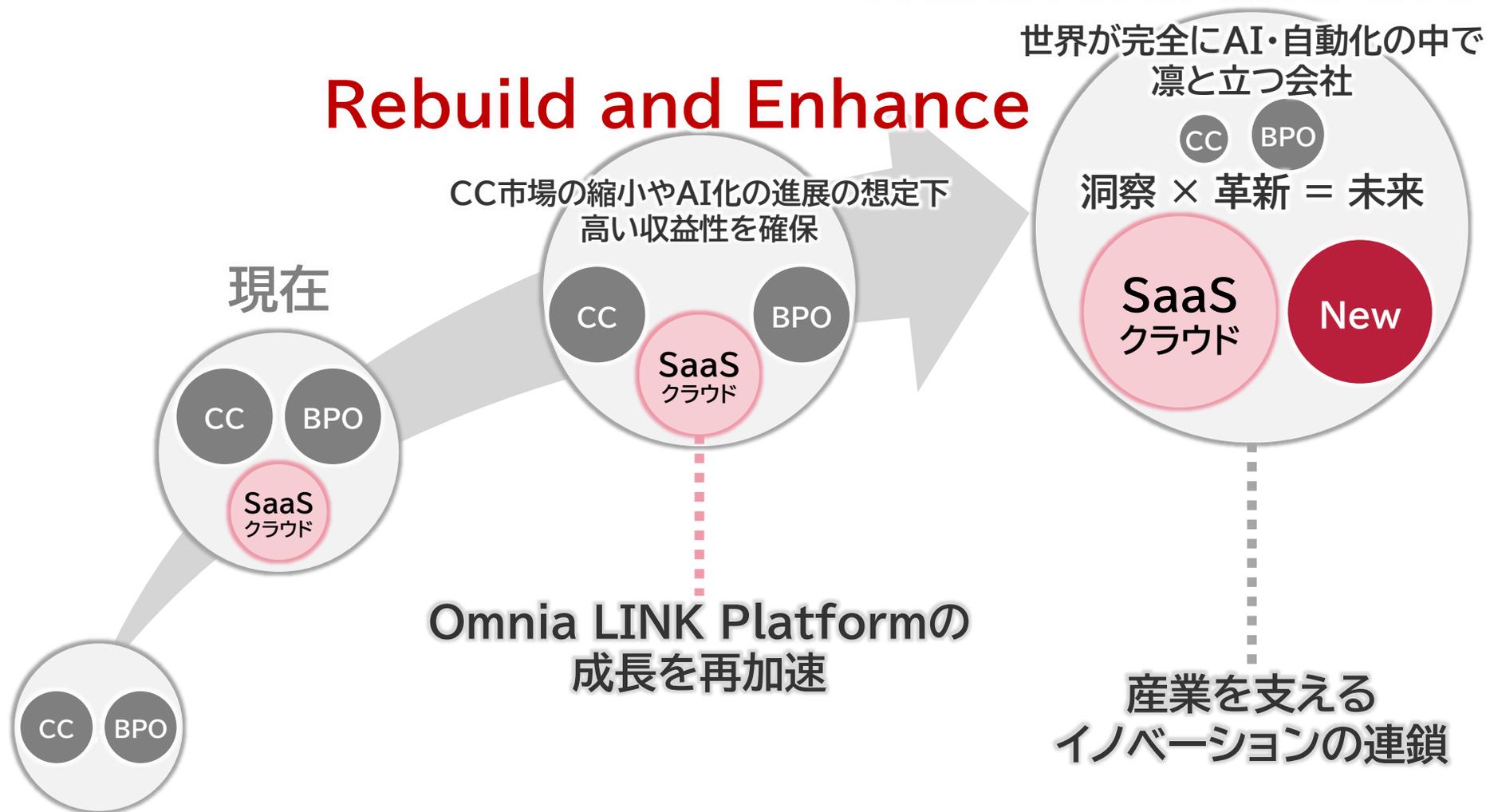
コンタクトセンター/BPO
(高度な人材)

5. Beyond Contact Center & BPOに向けた世界観

- 業界初を実現してきた当社グループらしさ
「Beyond Contact Center & BPO」がテーマ

Transform and Evolve

Rebuild and Enhance



当社の業績見通し、計画、戦略などは、現時点で入手可能な情報に基づき当社の経営者が判断した、将来の業績に係る見通しであり、リスクや不確実性を含んでいます。

また、当社の事業をとりまく、経済情勢、市場の動向等の様々な重要な要素により、実際の業績が予想とは異なり得ることを予めご了承ください。

本資料のいかなる情報も、当社の株式の購入や売却等を勧誘するものではありません。

当社IR担当者へのお問い合わせ <https://www.bewith.net/inquiry/ir/form.php>

当社IRサイト <https://www.bewith.net/ir/>

Bewith