



株式会社ブレイド

株式会社 Emotion Tech のグループ参画について

2021 年 8 月 27 日

登壇

代表取締役 CEO 倉橋 健太

執行役員 CFO 武藤 健太郎



武藤： それでは本日、2021 年 8 月 27 日、Emotion Tech 社の PLAID グループへの参画を発表させて頂きました。こちらにつきまして、詳細をご説明させて頂きたいと思っております。よろしくお願いします。

本資料の取り扱いについて

本資料には、将来の見通しに関する記述が含まれています。これらの記述は、当該記述を作成した時点における情報に基づいて作成されたものにすぎません。さらに、こうした記述は、将来の結果を保証するものではなく、リスクや不確実性を内包するものです。実際の結果は環境の変化などにより、将来の見通しと大きく異なる可能性があることにご留意ください

上記の実際の結果に影響を与える要因としては、国内外の経済情勢や当社の関連する業界動向等が含まれますが、これらに限られるものではありません。今後、新しい情報・将来の出来事等があった場合において、当社は、本資料に含まれる将来に関するいかなる情報についても、更新・改訂を行う義務を負うものではありません

また、本資料に含まれる当社以外に関する情報は、公開情報等から引用したものであり、かかる情報の正確性、適切性等について当社は何らの検証も行っており、またこれを保証するものではありません

株式会社Emotion Techがブレイドグループに参画



EmotionTech



PLAID

言葉にならない「感情」を、
伝えきれない「想い」を、
テクノロジーでカタチにする

データによって
人の価値を最大化する

Emotion Tech 社のビジョン、PLAID のミッションがそれぞれこちらにございます。この両社が同じグループに入る、ということになります。

1. 本件概要
2. Emotion Tech社について
3. グループ参画の目的



本件概要

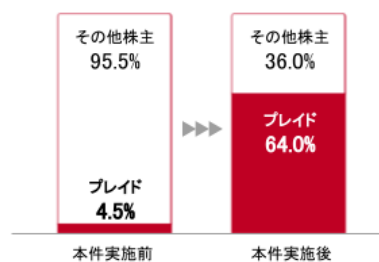
株式会社Emotion Techのグループ参画サマリー

- ・ 現在、当社が議決権4.5%を保有する株式会社Emotion Techの株式を、既存株主からの株式譲渡及び第三者割当増資の引き受けにより、59.5%分追加取得
- ・ 当社が同社議決権64.0%を保有し、2022年9月期第1四半期より損益計算書の連結対象へ

本件概要

株式取得実行日	2021年9月28日(予定)
みなし取得日	2021年9月30日(予定)
株式取得価額	16.7億円
取得資金	手元現預金及び金融機関からの借入金(予定)
連結業績への影響	2021年9月期においては、貸借対照表のみを連結対象とする予定。なお、連結損益計算書上では、段階取得差益等の調整が発生する見込み ⁽¹⁾ 2022年9月期第1四半期より、損益計算書の連結対象となる予定

本件実施前後の議決権比率



本件取引の概要を申し上げます。

今回、われわれが元々保有しておりました Emotion 社の議決権 4.5%に加えて、既存株主様からの株式の譲受け及び第三者割当増資の引受けによって、追加で 59.5%を取得しております。結果的におよそ 64%を保有することになりまして、来年度第 1 四半期より損益計算書の連結対象になってきます。

概要はこちらにございますとおりですが、株式の取得価額が 16.7 億円にして、原資としては手元の現金及び金融機関からの借入も想定しております。

残りの 36%は、既存の経営陣及び VC 等が保有しております。Emotion Tech 社の既存の経営陣はこれまで IPO を目指してきており、今後も目指していくという方針ですので、われわれはグループとしてこれを支援していきたいという方向で考えております。



こちらからは Emotion Tech 社の概要、そして同社のグループへの参画がわれわれにとって戦略的な意義について、倉橋の方からご説明させて頂きたいと思います。

Emotion Tech社について

会社概要

・ NPS[®](¹)をはじめとする感情データの独自解析技術を用いたプロダクトの提供により、企業の顧客体験(CX)及び従業員体験(EX)の向上をサポート

会社概要		代表者紹介	
会社名	株式会社Emotion Tech(エモーションテック)	 今西 良光 創業者・代表取締役CEO	新卒で日立製作所に入社しITシステムの営業に従事した後、ユニクロに入社。店舗マネジメント業務の経験の中でサービスの現場におけるマネジメントの課題を痛感。課題解決の為、早稲田大学大学院に入学。在学中に海外のCX・EXに関する事例や論文を研究し2013年に株式会社wizpra(現Emotion Tech)を創業。CX・EXの分析に関する独自の手法を開発し特許を取得。著書『実践的 CXM(カスタマー・エクスペリエンス・マネジメント)』(日経BP 2019年)
所在地	東京都千代田区		
設立	2013年3月		
資本金	2,500万円 ⁽²⁾		
事業内容	顧客体験マネジメントクラウド「EmotionTech CX」及び従業員体験マネジメントクラウド「EmotionTech EX」の開発・運営		

PLAID | © 2021 PLAID, Inc.

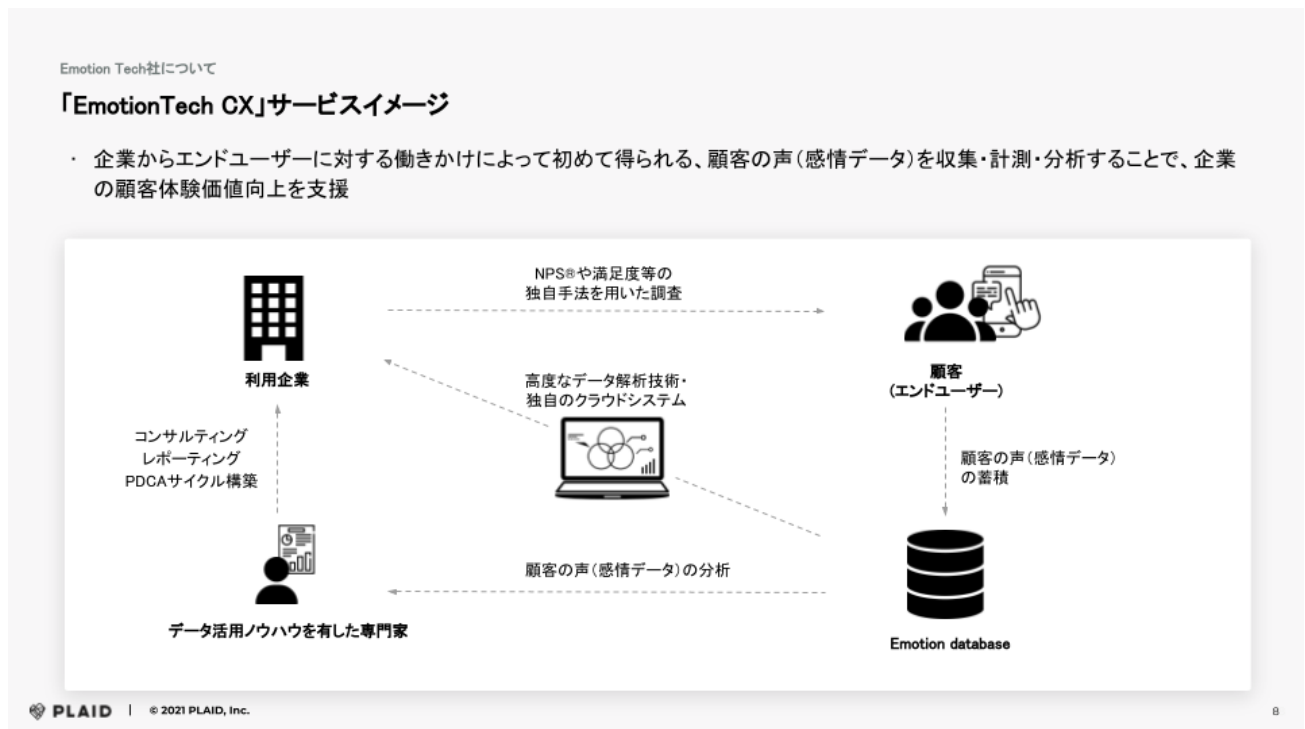
(注) 1. ネット・プロモーター、ネット・プロモーター・システム、NPS、そしてNPS関連で使用されている顔文字は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムの登録商標又はサービスマーク / 2. 2021年6月末時点、本件実施による増資見込み額は含まない

倉橋：まず今回、PLAID グループに参画頂く Emotion Tech 社がどのような会社であり、どのような事業を運営しているかについてご説明させていただきます。

Emotion Tech 社は 2013 年 3 月に立ち上がった会社でございます。現状、顧客体験・Customer Experience (CX)の向上を掲げながら、SaaS/クラウド及びコンサルティングの事業を展開しております。

創業者の今西代表の経歴は資料のとおりですが、企業の経営における Customer Experience 経営 (Customer Experience Management) の有用性、またこれらを向上していくナレッジを持ち、そこからの未来を掲げている経営者でございます。

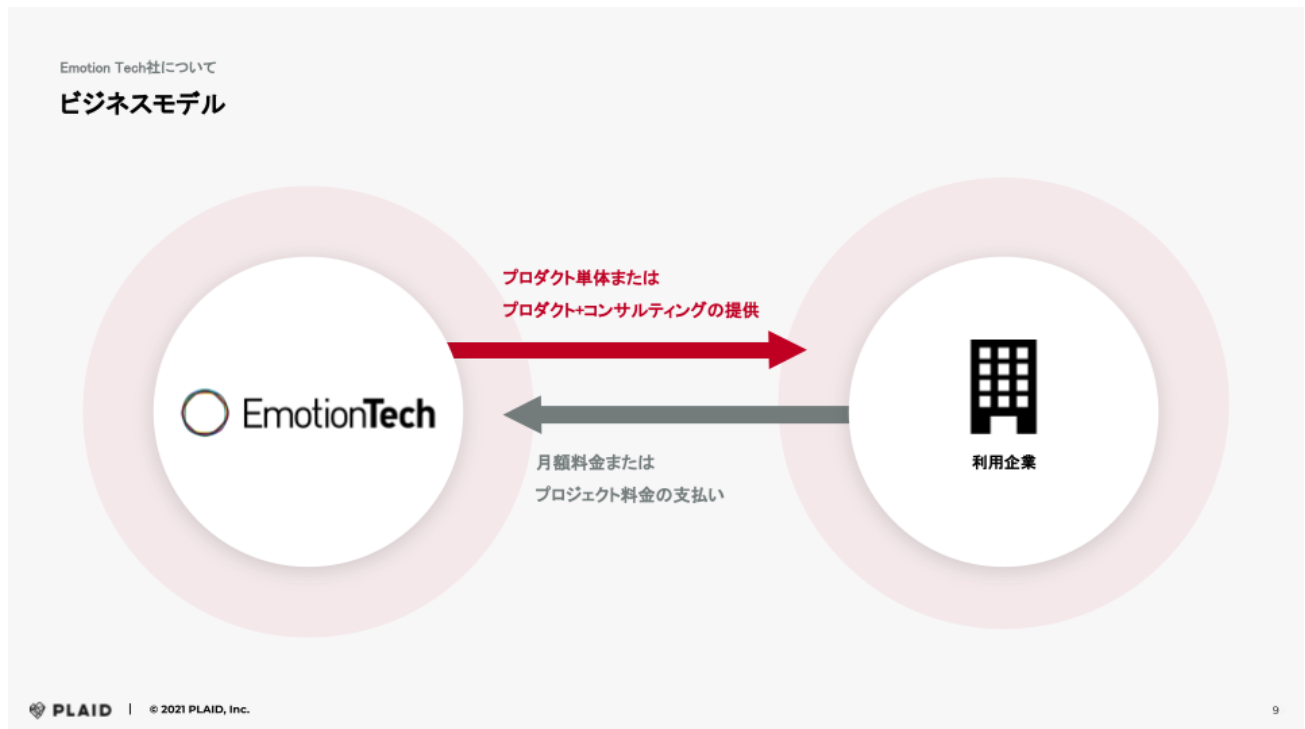
昨年、われわれから初めて出資させて頂いた中で様々な事業・プロダクトの連携・検証を進めて参りましたが、誠実かつ素晴らしいチーム・サービス・プロダクトを持ち合わせており、そして何より長期的にわれわれ PLAID と同じ目的・ミッションを見据えられている、極めて親和性の高い関係性を醸成することができました。今回、次の新たな一歩ということで両方で踏み出して参りたいと考えております。



サービスのイメージについて、もう少し具体的にご説明したいと思います。

企業は様々なサービス・プロダクトをユーザーに提供しているわけですが、Emotion Tech 社からここに対して NPS®、顧客満足度といった独自指標・手法を用いた調査を行って参ります。この調査によってデータを取得し、得られた顧客の声・感情データを分析・可視化してクラウドサービス上で利用企業に対して返していく、もしくは、そこに蓄積しているデータから専門家が分析・解析を行いましてレポート・コンサルティング等で戦略の支援をしていきます。ですので、プロダクト (SaaS) の提供と、コンサルティングサービスの提供、こうした事業展開が Emotion Tech 社のコアとなっております。

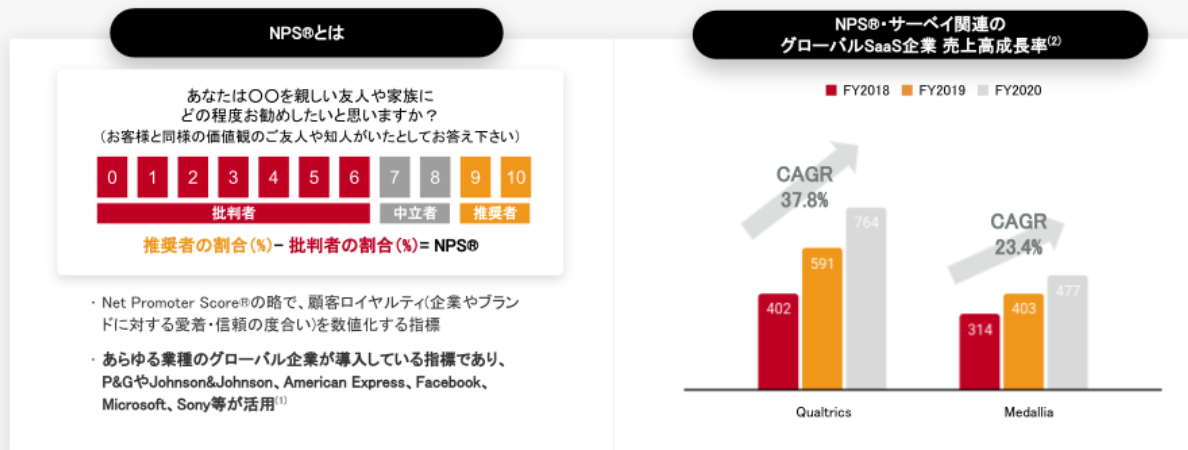
注：ネット・プロモーター、ネット・プロモーター・システム、NPS、そして NPS 関連で使用されている顔文字は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。



ビジネスモデルとしては非常にシンプルです。プロダクトもしくはプロダクト+コンサルティングの提供を利用企業に対して行う、そこに対して月額料金もしくはプロジェクト料金の支払いを受ける、こうしたビジネスモデルを展開している、ということです。

NPS®について

- ・ 企業の将来業績との相関性が強い新たな顧客体験指標として高い注目を集めている



NPS®については、いま急速に企業経営・事業において重要な指標として認知が拡大していると思っております。実際、グローバルでも NPS®を含めたサーベイ領域で急速な成長を遂げている企業が現れてきており、有名なところだと Qualtrics、Medallia がございます。Emotion Tech 社としては現状 NPS®を中心とした企業支援というところでございますが、将来的には、われわれ PLAID と共にグループとしてこうした市場に価値提供していくことを考えております。

Emotion Tech社の強み

NPS®活用に関する国内トップクラスの支援実績

NPS®の活用や導入を検討する企業に対して、累計450社⁽¹⁾を超える国内トップクラスの支援実績。
NPS®の適切で有効な活用ノウハウを保有

高度なデータ解析技術

改善すべき顧客体験や、その真因を抽出するための調査設計ノウハウ・データ解析ノウハウ・解析結果の可視化ノウハウを特許技術として保有

目的に最適化した独自のクラウドシステム

CXM(Customer Experience Management:顧客体験マネジメント)向けに特化して自社開発したクラウドシステムにより、効果的なCXM実行を支援

Emotion Tech 社の強みについても簡単にお話しさせていただきます。

NPS®の活用に関する企業支援の実績として多様なナレッジを蓄積しており、国内トップクラスの実績があります。そしてそこに繋がる顧客の声・感情データに関する高度なデータ解析の技術を有している企業でございます。そして、そこからの確かつ深いコンサルティングが可能となります。そして最後に、こうした目的に最適化した独自のクラウドシステム（SaaS）を展開しております。Customer Experience Management に特化したプロダクトであることも重要な強みだと捉えております。



では、ここから、実際のグループ参画の目的、またはこれまでのプレイド、ここから先も含めたシナジーの部分について簡単にお話したいと思います。

グループ参画の目的

これまでの当社とEmotion Tech社の連携実績

2020年5月の戦略的パートナーシップ締結以降、当社とEmotion Tech社は連携実績を着実に積み上げ

主な連携実績

1

クロスセル実現

共同訪問・提案等を通じた両社プロダクト/サービスのクロスセル事例を着実に積み上げ

2

マーケティング連携による商談機会創出

2021年6月には「CX(顧客体験)とEX(従業員体験)のつながり」をテーマにした共催セミナー、ExperienceDayを2日間にわたり開催。CX/EXの多様な可能性を示し、両社の商談機会創出に貢献

3

共同ソリューションの開発

サイトやアプリ上で簡単にCX調査が可能な「Simple CX Survey」を開発・リリース

PLAID | © 2021 PLAID, Inc.



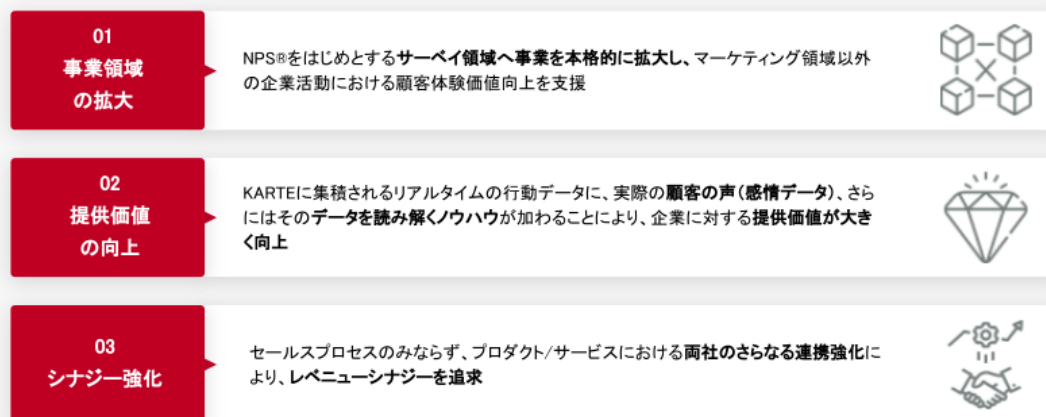
13

初回出資させて頂いた昨年5月のタイミングから、たとえば両社の既存のお客様に向けたクロスセルの実現であったり、共同のマーケティング、たとえば大規模なイベントを開催すること、それを共同で行い、両者のナレッジもしくは企業との関係性の中から、非常に豊かなコンテンツ提供を実現し、その後両社のマーケティング活動に活きる、そういった活動。

もしくは Simple CX Survey。NPS®を軸としたプロダクト提供をしている彼らですが、そこと KARTE の特性を組み合わせると簡易にユーザーにとっての体験、そこでのユーザー評価、こういったものを得ることができるプロダクト、これも SaaS で提供しているわけなのですが、こういった共同のソリューション開発、ここもこの1年様々な視点から検証し、進めてきたところでございます。

ここで一定の実績、未来にかかる大きな可能性を両社で確認することができた。そこからネクストステップにすすもうということでございます。

本件の目的:さらなる連携強化による事業領域の本格拡大、提供価値の向上及びシナジー強化



ここから先の目的感、もう少しお話させていただきます。3つ今回挙げてございます。

1つは両者にとっての、PLAID にとっての事業領域の拡大でございます。NPS®をはじめとするサーベイ領域、ここに事業を本格的に展開いたします。

2点目は提供価値の向上でございます。われわれがこれまで提供してきた KARTE。ここに蓄積しているリアルタイムの行動データに顧客の声、そして感情データを掛け合わせることで、より解像度の高いユーザーの解釈が可能になり、提供価値が向上する。

そして3点目は、セールスプロセスのみならず、プロダクトサービスも含めた事業連携。これによるレベニューシナジーを追求していきます。

この3点でございます。

この後のページで、それぞれ詳述しております。

新たな事業領域への拡大、提供価値のさらなる向上を目指す



われわれ PLAID の第 3 四半期の決算説明会でも一部冒頭で触れさせて頂きましたが、データというのは本来用途は非常に多岐にわたるものであると。ただわれわれはサイト上、アプリ上でのマーケティング、ここにフォーカスして顧客のリアルタイムの行動データを活用できる基盤、そしてそれをワンストップのプロダクトとして提供してまいりました。

今後、そこで蓄積しているデータをキーにしながら、たとえばカスタマーサポート、たとえば顧客分析、サーベイ等の領域、こういったところに将来事業を展開していこうという風な考えをその場では発表させて頂きました。

今回のこの Emotion Tech 社との取り組みというのは、まさにこの顧客分析・市場分析への第一歩であるということかなと思います。その中でも、まずはいま Emotion Tech 社が主軸で提供している NPS®、そして従業員に対しての同様のプロダクト、eNPSSM。こういったものを軸とした事業領域をまずそこに対しては展開していく。その上でグループとしてこの広大な顧客分析や市場分析の市場に対してのアプローチを模索していく。そこに向けたファーストステップという風に捉えて頂ければと考えております。1 点目が事業領域の拡大でございました。

2 点目は先ほどもお話ししましたとおり、われわれの KARTE を企業が導入すると、サイト上、アプリ上のユーザーの行動というのをリアルタイムに人軸で計測ができるわけです。ただ、行動データを計測するだけではなく、ユーザーに働きかけることによって様々なサーベイをとっていく。働きかけることでしか得られないデータを自然に発生している行動データ、ここと掛け合わせながら活用していく。これが非常に重要な PDCA を生んでくると思っております。

言うなれば、事業や企業の状況を俯瞰的に可視化し、そして分析する、マクロなアプローチである Emotion Tech のこれまでの事業と、顧客状態、これをしっかりと可視化し、そこから企業活動、もしくはミクロな改善までを可能にする KARTE。このマクロとミクロ、その双方をしっかりと行き来できる構造をわれわれグループとしてつくりあげること、それによって、顧客中心経営時代、ここからくるそういった重要なテーマに対して、マクロからミクロまでワンストップでご支援できる環境というのが整ってくるのではないかと考えております。

クロスセルや共同ソリューション開発、プロダクト強化の推進により、レベニューシナジーを追求する



3点目、クロスセルや共同ソリューション開発、プロダクト強化等、いわゆるシナジーを追求するという部分でございます。

ここに関しては記載のとおりではございますが、短期の事業・プロダクトのシナジー、それだけではなく中長期、その両面でのシナジーを期待できる、そこが次の一步の非常に重要なポイントだと考えております。

足元から未来まで、しっかりと両方でシナジーを生み出していきたいと考えております。



最後に、われわれはこの取り組みを1年前から検証を続けて参りました。そして次の期待、次の戦略に向けた重要なスタートをきれることが、会社として個人として、非常に楽しみにしているということを申し添えさせて頂き、私の説明としては以上とさせて頂きます。

武藤：こちらで本日の発表についてのご説明を以上とさせて頂きます。ご静聴頂きありがとうございました。

倉橋：ありがとうございました。

[了]

免責事項

本書き起こしの一部には、将来の業績に関する記述が含まれています。こうした記述は、将来の業績を保証するものではなく、リスクや不確実性を内包するものです。将来の業績は環境の変化などにより、実際の結果と異なる可能性があることにご留意ください。

本書き起こしに関して、当社は細心の注意を払っておりますが、内容に誤りがあった場合や、第三者によるデータの改ざん、データダウンロード等によって生じた障害等に関し、事由の如何を問わずに一切責任を負うものではありません。また、本書き起こしに誤りが含まれている場合、通知なしに内容の変更を行うことがあります。