



第57期 報告書

2015年4月1日～2016年3月31日



ITで羽ばたくビジネス！

P1 株主の皆さまへ

P3 特集「いま、注力する
3つのキーワードを徹底解説」

P6 事業概要

P7 トピックス

P9 財務ハイライト

P10 連結財務諸表

P13 会社概要

P15 市場の動きとITFOR

システムソリューション事業が好調 過去最高売上、最高最終利益を達成

Q 当期の分析と評価は？

A フィナンシャル、公共システムが好調 流通システムの売上が大幅増収

売上は前年度対比106％、営業利益142.8％の増収増益となり、売上、最終利益ともに過去最高となりました。

主力のフィナンシャルシステムは、順調に受注を獲得し、公共システムは複数の地方自治体から新たにBPO業務を受託しました。

また流通システムの売上を大幅に伸ばすことができました。複数の地方百貨店に、小売業向け基幹システム「RITS（リッツ）・POSシステム」を新規にご採用いただいたことが大きく寄与しています。その背景には、消費税の複数税率導入を受けて、旧型のシステムを使用していた地方百貨店が、新規システムに置き換える機運が出てきたことがあげられます。

一方、CTIシステムは、当初の予定よりも下回る結果となりました。システム更改需要が前年にあった反動です。コールセンターにおける「音声録音」システムへの投資は一巡しているため、当社は海外ではすでに普及が進んでいる「声紋認証機能」を持ったシステムの受注を推し進めていきたい考えです。

また今年4月、ネットワークソリューション事業部を基

盤ソリューション事業部に改称しました。ネットワークに加え、サーバー構築、クラウドサービスへと変化したニーズに応じた改称です。これにより、改めて基盤システム全般を扱う事業部として尽力していきます。

加えて当期は、ソリューションの品質向上にも力を入れました。ひとつはカスタマーサポート事業部（以下CS事業部）を設立。お客さまへのシステム納入後のサポートはCS事業部が対応し、設計部門に的確なフィードバックを行っています。さらに、一定規模の開発プロジェクトではレビューを行うしくみを徹底。品質管理部を中心にレビューを行い、進捗・課題・問題点などを早期に顕在化させることで、品質向上と作業の効率化に役立っています。こうした取り組みもまた、利益率アップの要因のひとつです。

Q 今後の取り組みについて

A フィンテック、健康寿命延伸など 社会の潮流やニーズを追い風に事業を展開

フィナンシャル業界では、「フィンテック（FinTech）」（ファイナンスとテクノロジーを合わせた造語）の活用に期待が集まっています。当社でも政府が「日本再興戦略」において閣議決定した、キャッシュレス決済の普及に向け、新たなシステム「決済端末とカード加盟店業務支援システ

ム」を開発。地方銀行から受託し、今年中に稼働します。（※）このシステムは当社の既存システムの応用であり、各システムのシナジーを存分に活かす事業となります。今後さらに地方銀行からの需要拡大が見込まれる分野だと考えています。

また公共システム事業にもまだまだ多くの需要があります。BPOのプロである株式会社アイ・シー・アールとの連携や、公債権・私債権を共に管理できるシステムなど、当社には他社にはない強みがあります。こうした強みを活かして、多くの地方自治体にアプローチするとともに、窓口業務の効率化など、市民サービスの向上に寄与できる新たな領域へと拡大させていきます。加えて、2018年の国民健康保険料の財源一元化に伴う動きや、政府が進める健康寿命延伸を実現するための特定健診受診勧奨業務などにも積極的に取り組んでいきます。

さらに公共システム事業の成長を目指し、6月17日付けで株式会社アイ・シー・アールの代表取締役社長今井重好氏を取締役執行役員に迎えました。これによりBPO分野で、一層シナジーを高めていく考えです。

（※）P15関連記事あり

Q 株主の皆さまへ

A 1株当たり17円の配当 自己株式の取得を実施

当期の増収増益をうけて、配当金をこれまでの15円から



President and CEO
Kiyoshi Higashikawa

17円へと上げることができました。また、80万株を上限とする自己株式取得を行います。これにより皆さまの株主価値を高めることに少しでも寄与したいと考えています。

これからも当社は、社会のニーズに合わせた積極的な経営を行ってまいります。株主の皆さまには、引き続きアイティフォーをご支援いただけますようお願い申し上げます。

2016年6月

代表取締役社長 東川 清

いま、注力する 3つのキーワードを徹底解説

KEYWORD 01

自治体BPO 業務請負範囲の拡大

アイティフォーの
公共システム事業の
歩みとは？

ニーズに応じて拡大 営業部から公共システム事業部に昇格

アイティフォーでは、銀行向けの債権管理システムのノウハウを自治体向けに応用し滞納管理システム、電話催告システムを開発しました。

2007年の徴収業務における民間事業者の活用を推進する総務省通達の後押しを受け、2008年に沖縄県那覇市から電話催告システム・滞納管理システムを受注。これをきっかけにその後全国に展開し、拡大してきました。

2012年、電話催告システムに併せ

一般に、BPO（ビジネス プロセス アウトソーシング）とは、自社の業務を外部企業に委託することを言います。アイティフォーでは、自治体の税金や

システムとオペレーターを 一体で提供する

国民健康保険料などの滞納管理・電話催告のシステムを開発提供することに加え、オペレーターなど人材を派遣し、催告業務自体も請け負っています。

アイティフォーの
BPOサービス
(民間委託サービス)
とは？

公共システム事業部 設立の歩み

- 2008年** フィナンシャルシステム事業部に自治体営業担当者を配置
電話催告・滞納管理システム販売開始
- 2012年** BPO事業に本格参入
- 2015年 4月** 公共システム事業部設立。単独事業部へ
- 2015年 10月** 運用管理者を組織化した業務部を設立
- 2016年 2月** 沖縄業務センター開設

て、職員の代わりに電話催告業務などを行うBPO事業を仙台市より受注。これを機にBPO事業に本格的に参入しています。このようなニーズの拡大により、当初はフィナンシャル事業部の一営業部であった公共システム営業部を、昨年4月より公共システム事業部へと昇格。昨年10月には需要の拡大を受けて、業務の運用管理者を増員し組織化した業務部も設け、さらなる事業拡大を目指しています。

グループ会社との連携やユーザー会の開催などにより全国20団体に運用中

BPOサービスは
どのように発展
しているか？

BPO事業は順調に伸びていますが、その背景には、きめ細やかなお客さま対応やサービスのクオリティ向上などがあります。また、継続的に「ユーザー会」や「研究会」を開催。当社のシステムやBPOサービスを利用するお客さまをはじめ、全国の市町村担当者が集まり情報交換を行う場を提供するとともに、公共システム事業をアピールする機会となっています。2014年にグループ会社となった（株）アイ・シー・アールとも積極的に連携。長年BPOのプロフェッショナルとして存

在感を高めてきた同社とともに、お客さまのニーズに応えています。

さらに2016年には、沖縄県うるま市に業務センターを開設し、自社センターにおいて自治体業務を受託できる体制を整えました。人口の少ない自治体にとっては、システム・サービスを共同利用できることで、コストを抑えて業務委託することが可能となります。今後は他都市においてもこうした業務センター設置に取り組んでいきたいと考えています。

仙台市、新潟市など、
全国60都市が
アイティフォーの
自治体向けシステム・
BPOサービスを採用



沖縄県うるま市に設置した業務センター



電話催告システム・BPOサービスをご採用いただいた仙台市役所

BPO業務の
拡大とは？

窓口業務、訪問催告などのさらなるニーズに応える

人員不足・財政難などの問題をかかえる自治体には、まだまだ多くの潜在的ニーズが存在します。当社はこうしたニーズを掘り起こし、BPOサービスの受託範囲をさらに拡大したいと考えています。現在は、電話催告などの

オペレーター業務などに加えて、窓口業務の対応や職員業務の補助、案内業務、訪問催告など、業務範囲の拡大に努めています。

自治体向けシステム・BPOサービスは今後ますます拡大が見込まれる分

野です。さらなるシステムの充実、サービスの向上、需要の掘り起こしにより、たくさんのお客さまによるこんでいただける事業に育てていきます。

KEYWORD 02

オムニチャネルの今後

人口の減少や高齢化など顧客基盤が先細り、競争激化が進む中、小売業において実店舗とECサイトを連動したオムニチャネル戦略の重要性が高まっています。当社では主なターゲットである百貨店や専門店に以下のオムニチャネル・リテリングを対応策として提案しています。

小売業向け基幹システム「RITS（リッツ）」とECサイト構築パッケージ

オムニチャネル・リテリング ～顧客基盤の先細り対策を～

ニーズに応じますます進化

「ITFOReC（アイティフォレック）」を連携させることで、実店舗と自社ECサイトでポイントの相互利用ができるほか、顧客データや購買情報も統合し1人の顧客を同一IDで管理することが可能になります。また、ECサイトとチェーン全店舗の在庫情報を連携させることで、各店舗において、お客さまのご来店時にご希望の商品がない場合でも、タブレットで検索してEC

で販売することができます。お客さまは商品を近所の店舗で受け取ることも可能です。

EC業界は日進月歩であり、変化への対応こそが小売業の生き残り策です。当社はこれまで蓄積してきたノウハウを活かし、お客さまのオムニチャネル戦略を成功させるために、これからもパッケージを変化・強化し続けていきます。

KEYWORD 03

ロボティックオートメーション

電話などで顧客への対応業務を行うコンタクトセンターではどのような業務を行っていると思いますか？例えば、サービスの申し込みを電話で受けたオペレーターであれば、①住所・氏名などお客さま情報をコピー＆ペーストしてシステムの複数の入力窓口に入力 ②適切な宛先・件名・本文を入力 ③お客さまに通知メールを送る……な

ど、多くの操作を一気に行う必要があります。こうした、人がPCを用いて行うすべての操作を自動化できるのが、業務自動化システム「ナイス・ロボティックオートメーション」です。このシステムは、「入力窓への入力」「コピー＆ペースト」「アプリケーションの起動」などを自動化し、人が15分かけて行う一連の作業を30秒程度で

PCで行うすべての業務を 完全自動化

30秒で
業務完了！

行うことができます（※）。コンタクトセンター業務は、コストの70％を人件費で占めるため、これは革新的なシステムだといえます。しかも、新たなシステム構築なしに、事前に簡単な記録を行うだけで、自動化を実現します。膨大なコストをかけずに、労力・コスト削減を可能にします。

（※）当社試算

組み合わせることで、 さらなる強みを発揮する 7つの事業

システムソリューション-1

フィナンシャルシステム

銀行・信販・クレジット会社向けの債権管理・回収システムのほか、住宅ローンや各種個人ローン自動審査支援システムなど、ローンの貸出から管理・回収まで、一貫してサポートするシステムを提供しています。

システムソリューション-2

公共システム

地方自治体において全庁利用への展開が可能な公債権・私債権の統合型滞納管理システムを提供するとともに、文書発送や電話催告などの業務まで請け負うBPOも手がけています。

システムソリューション-3

CTIシステム

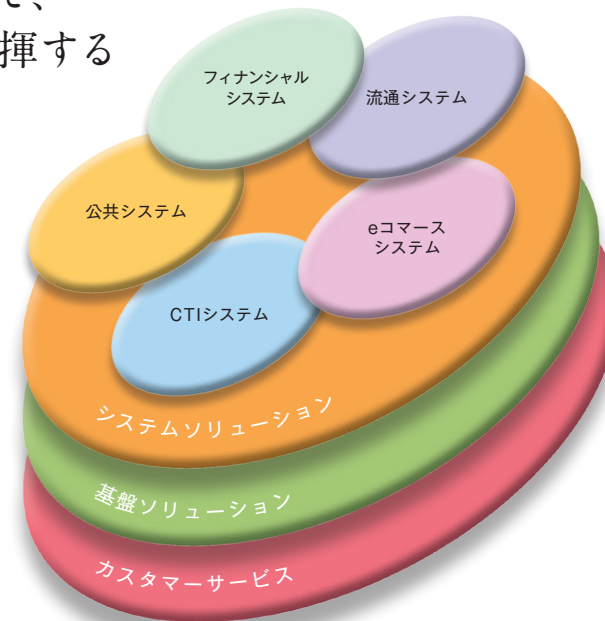
音声のデジタル録音システムをベースに、最先端のコールセンターシステムの設計から開発・導入・保守・オペレーターの質的向上まで、網羅的にサポートするシステムを提供しています。高度な会話分析や声紋認証など、新しいアプリケーションにも取り組んでいます。

基盤ソリューション-6

企業のネットワーク、サーバー、クラウドを含めたシステム基盤に関するコンサルティングから運用・保守・管理まで、全範囲をカバーします。情報漏えいや個人情報保護対策など、独自のソリューションも展開しています。NTT東日本及びNTT西日本が2015年2月に開始した光回線のサービス卸「光コラボレーションモデル」を活用し、「フレツツ光ネクスト」を「アイティフォー光」のブランドで提供しています。

カスタマーサービス-7

24時間365日、常にお客さまのシステムを保守・監視する体制を確立し、システム構築のコンサルティングから運用・管理・緊急保守まで、トータルにシステム運営をサポートしています。



システムソリューション-4

流通システム

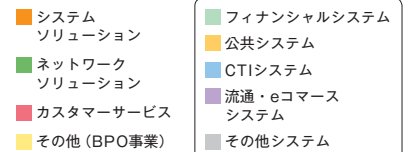
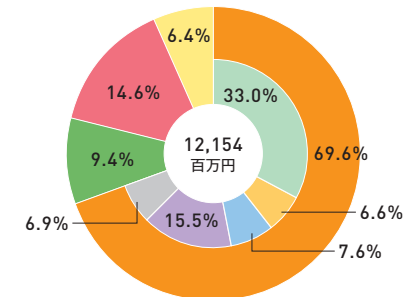
百貨店や量販店における基幹システムを提供しています。会社の規模を問わず、すべての小売業でリアルタイムな情報提供を実現します。リアル店舗とECサイトで別々に管理していた顧客情報や在庫情報などを一元管理するオムニチャネルシステムの受注が好調です。

システムソリューション-5

eコマースシステム

高度な情報技術と柔軟なカスタマイズにより、ECサイトを運営する企業に、売上拡大のためのeコマースシステムを提供しています。Amazon.co.jpや楽天市場など、複数のECモールと自社サイトの受注や在庫を連携するシステムも提供しています。

事業部別売上構成比



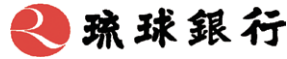
TOPICS
1

株式会社琉球銀行様

コンタクトセンターシステムを刷新 受付電話の取りこぼしをなくして逸失利益を確保

株式会社琉球銀行様からコンタクトセンターシステムの構築を受注、昨年11月から本格稼働しました。本システムはコンタクトセンターシステム「AX-i EX(アクシーイーエックス)」で構築されており、同行で課題となっていた放棄呼（人員的な面から電話に出る前に切られてしまう受電）の「見える化」を実現するシステムです。同行では無担保ローンの申し込み受付などに利用しますが、本システム

により最適な要員管理を行うことで放棄呼をなくすことが可能です。新設した「ダイレクトバンキングセンター」に設置された本システムの席数はバックオフィスを含めて44席、非対面取引を強化することで顧客満足度を高め、収益性の高いコンタクトセンターへと転換を図ります。



TOPICS
2

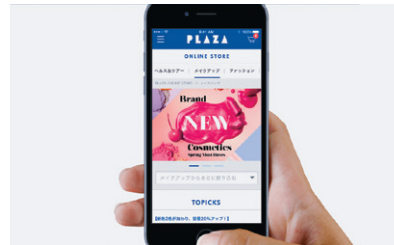
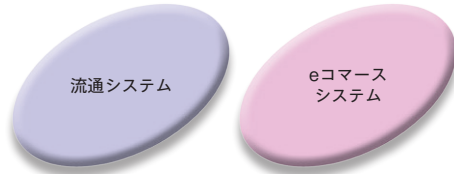
株式会社スタイリングライフ・ホールディングス プラザスタイル カンパニー様

オムニチャネル対応 システムの構築を受注

輸入生活雑貨店PLAZAやMINIPLAなど、131店舗を運営する株式会社スタイリングライフ・ホールディングスプラザスタイル カンパニー様から、オムニチャネル対応システムを受注いたしました。2012年に納入済の小売業向け基幹システム「RITS（リッツ）」に連携させる形でご採用いただきました。

ECサイト構築パッケージ「ITFOReC（アイティフォレック）」によってECサイトと実店舗のポイントをリアルタイムで相互利用できるほか、「ITFOReC MS2

（アイティフォレック・エムエスツー）」で自社ECサイトと楽天市場との間で商品登録、在庫・受注情報を一元管理できます。さらに、キャンペーンマネジメントツールを導入し、会員のWEBアクセス履歴や、ECサイトと実店舗の購買データを紐付けて分析することで、ユーザーが興味のあるジャンルの情報だけができるなど、同社のオムニチャネル戦略実現に大きな力を発揮します。今年8月から稼働予定です。



StylingLife

TOPICS
3

株式会社エヌケーシー様

延滞債権管理システムを受注、稼働開始

鳥取・島根両県、近畿および山陽地域でクレジット事業を展開する株式会社エヌケーシー様から「延滞債権管理システム」を受注し、2016年4月から稼働しました。本システムの導入により回収の

効率化と回収率の向上を見込んでいます。さらに契約書や計算書作成を自動化することで、手作業によるミスを排除し、コンプライアンス順守を図ります。



TOPICS
4

株式会社オリентコーポレーション様

「ナイスコンタクトセンター ソリューション」が4月から稼働

当社は、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社と協業し、株式会社オリентコーポレーション様から「ナイスコンタクトセンターソリューション」を受注、今年4月から稼働しました。本システムの

「QMシステム（顧客対応品質管理システム）」は、オペレーターの自動評価・全量評価を行うことができます。「IAシステム」は、会話分析・感情分析を行うことが可能です。同社は、本システムを用



いて、オリコカードセンターの対応品質を飛躍的に向上させることを目指します。



TOPICS
5

久留米市様

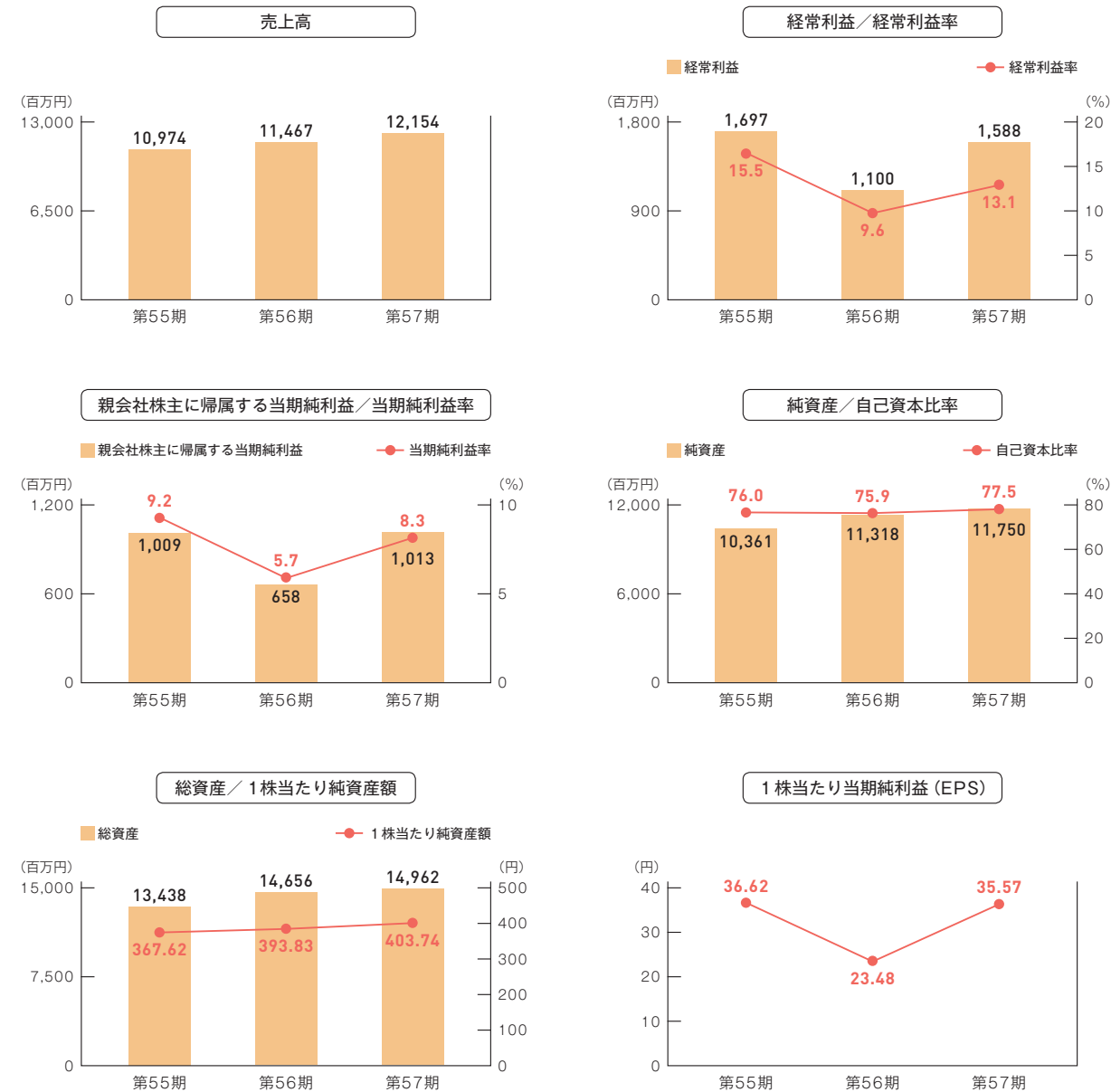
保険料徴収などのBPO業務を受注

久留米市様から国民健康保険料、後期高齢者医療保険料および、介護保険料の電話催告、訪問徴収のBPO業務を受注しました。2015年7月より年度末まで保険料徴収業務を委託され、2016年4月から再契約しました。これは、保険料

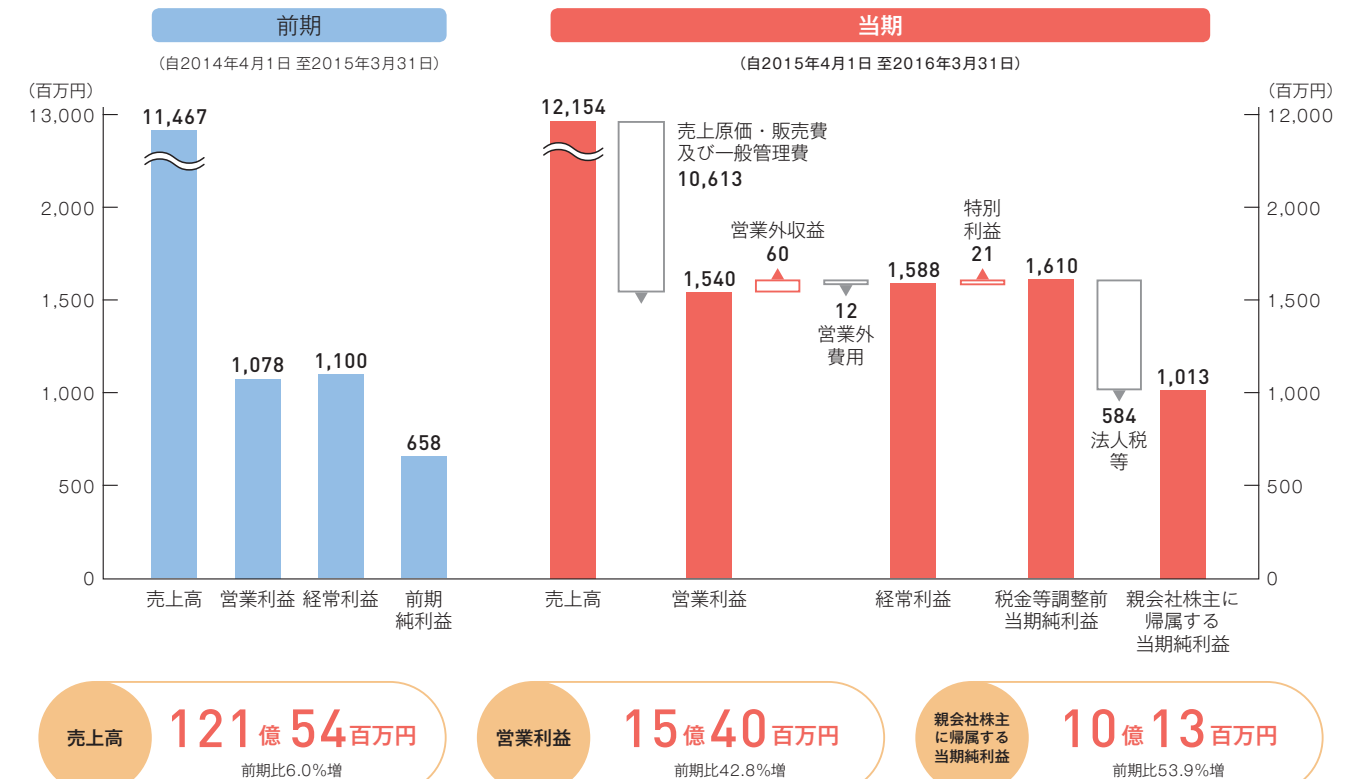
未納者に対し、訪問による徴収や納付勧奨、電話による納付勧奨を行うもので、これにより同市は保険料の収納率向上を目指しています。



久留米シティプラザ



連結損益計算書の概要



売上高 121億54百万円 前期比6.0%増

営業利益 15億40百万円 前期比42.8%増

親会社株主に帰属する当期純利益 10億13百万円 前期比53.9%増

損益計算書のポイント

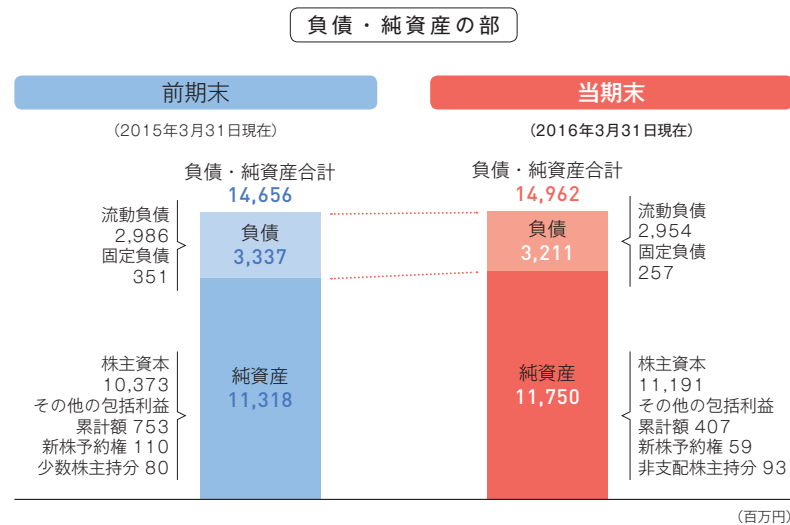
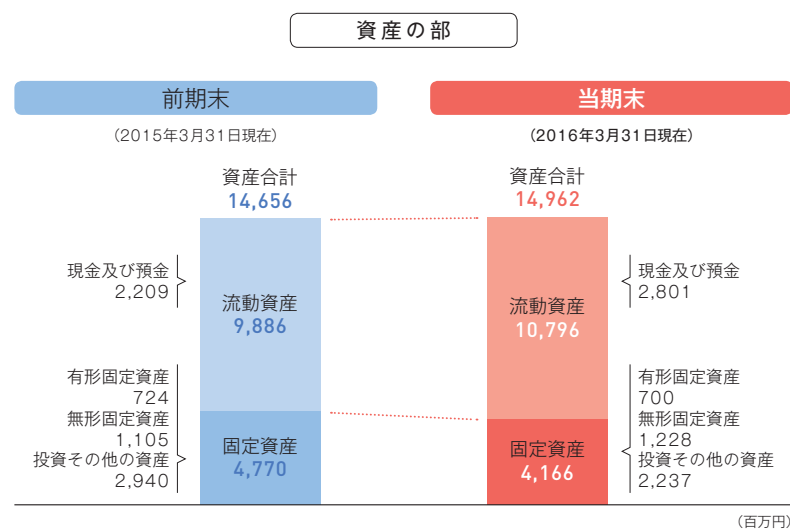
売上高

公共向けでは、滞納管理ソリューション等の販売や国民健康保険料納付案内などのBPO業務が拡大しました。流通・小売業向けでは前期に受注した百貨店の基幹POS総合システムが順調に稼働開始したことに加え、オムニチャネル戦略関連商品も計画通り専門店や地方百貨店で受注を獲得し、増収となりました。

利益

公共向けや流通・小売業向けが増収を牽引したことに加え、金融機関向けや流通・小売業向けの高採算案件が利益率の向上に寄与しました。さらには、前期に多額のコストをかけた次世代システムへの研究開発投資の反動減から、利益面は大幅増益となり、親会社株主に帰属する当期純利益は過去最高を更新しました。

連結貸借対照表の概要



資産 149億62百万円
前期比2.1%増

貸借対照表 資産の部のポイント

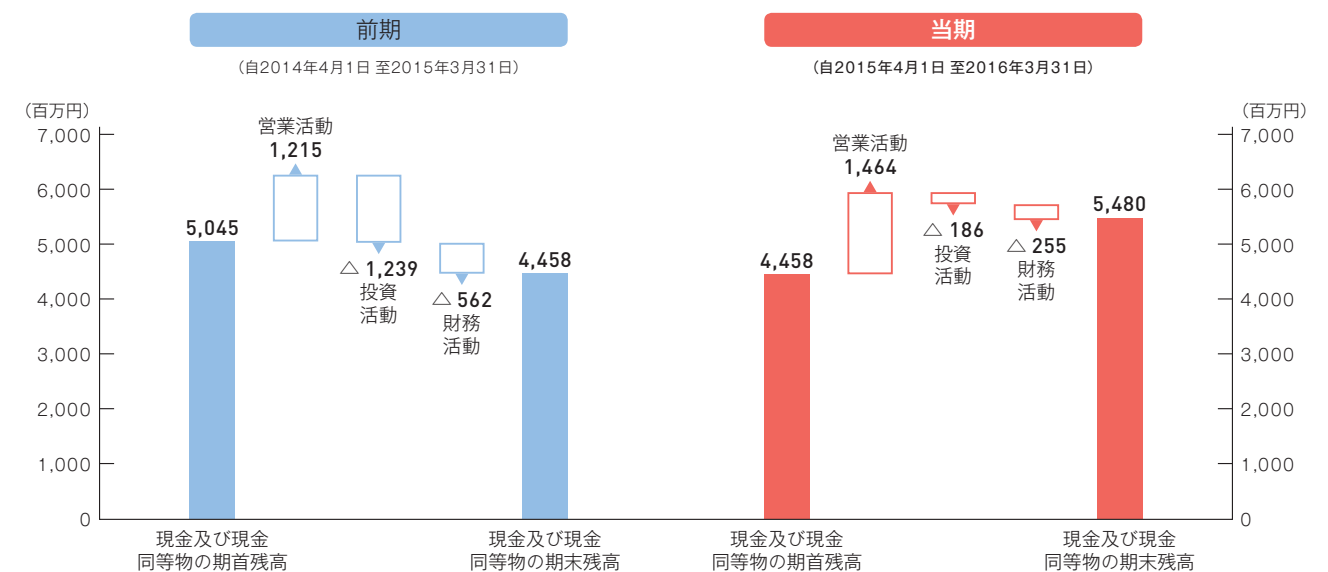
流動資産の増加は、たな卸資産が減少する一方で、現金および預金や有価証券が増加したことによるものです。無形固定資産の増加は、金融機関向けソフトウェアの開発によるものです。投資その他の資産の減少は、投資有価証券の時価が変動したことなどによるものです。

純資産 117億50百万円
前期比3.8%増

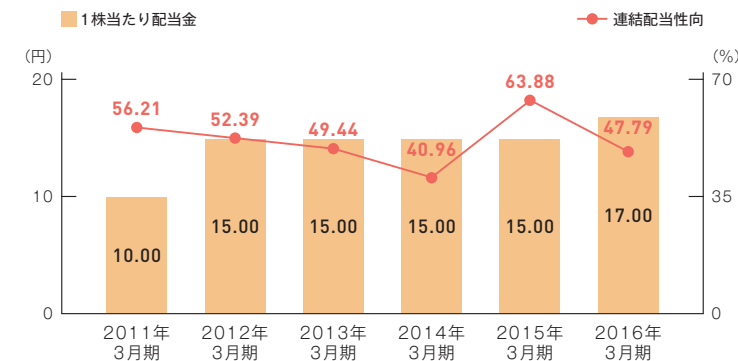
貸借対照表 負債・純資産の部のポイント

流動負債は、未払法人税等が増加する一方で、買掛金が減少したことなどから微減しました。純資産は、配当金の支払いや投資有価証券の時価変動が減少要因となった一方で、親会社に帰属する当期純利益の計上や新株予約権の行使による自己株式の減少があり増加しました。

連結キャッシュ・フロー計算書の概要



1株当たり配当金と連結配当性向



キャッシュ・フロー 計算書のポイント

仕入債務の支払い、売上債権の増加、法人税等の支払いなどはあったものの、税金等調整前当期純利益が前期比で大幅に増加し、減価償却費やたな卸資産の減少などの増加要因があり、営業活動によるキャッシュ・フローは引き続きプラスとなりました。投資活動によるキャッシュ・フローは、販売用ソフトウェアの開発投資などによりマイナス、財務活動によるキャッシュ・フローは配当金支払いによりマイナスとなりました。

会社概要

会社名	株式会社アイティフォー
本社所在地	〒102-0082 東京都千代田区一番町21番地 一番町東急ビル TEL：03-5275-7841 URL：http://www.itfor.co.jp
事業所	所沢事業所（所沢市） 西日本事業所（大阪市） 中部事業所（名古屋市） 福岡営業所（福岡市）
サービス・ステーション他	札幌・仙台・広島・高松・佐賀・那覇・うるま
創業	1972年12月2日
資本金	11億2千4百万円
グループ会社	株式会社スナッピー・コミュニケーションズ 株式会社アイ・シー・アール 株式会社シー・ヴィ・シー 株式会社グラス・ルーツ 株式会社アイセル

役員(2016年6月17日現在)

代表取締役社長	東川清
取締役常務執行役員	坂田幸司
取締役常務執行役員	佐藤恒徳
取締役常務執行役員	小玉敏明
取締役執行役員	崎田郁夫
取締役執行役員	大枝博隆
取締役執行役員	今井重好
取締役執行役員	中山かつお
取締役（監査等委員）	原晃一
社外取締役（監査等委員）	佐藤誠
社外取締役（監査等委員）	小泉大輔

株式の状況(2016年3月31日現在)

発行可能株式総数	110,000,000株
発行済株式の総数	29,430,000株
株主数	6,918名

大株主(2016年3月31日現在)

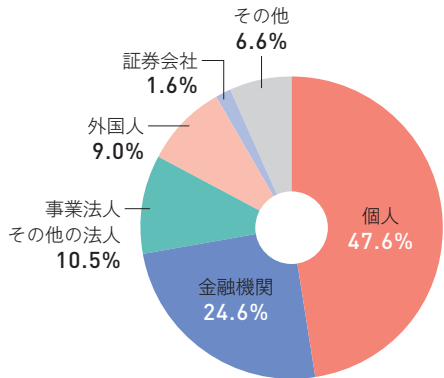
株主名	持株数 (株)	出資比率 (%)
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社 (三井住友信託銀行再信託分・ ブラザー工業株式会社退職給付信託口)	1,420,000	4.94
イオンフィナンシャルサービス株式会社	1,350,000	4.70
アイティフォー社員持株会	1,239,300	4.31
日本マスタートラスト信託銀行株式会社（信託口）	1,173,200	4.08
村上光弘	835,000	2.91
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社（信託口）	772,800	2.69
RBC ISB A/C LUX NON RESIDENT/DOMESTIC RATE	714,700	2.49
須賀井孝夫	606,700	2.11
明治安田生命保険相互会社	551,400	1.92
株式会社横浜銀行	500,000	1.74

(注) 当社は自己株式 702,558株を保有しておりますが、上記の大株主から除いております。

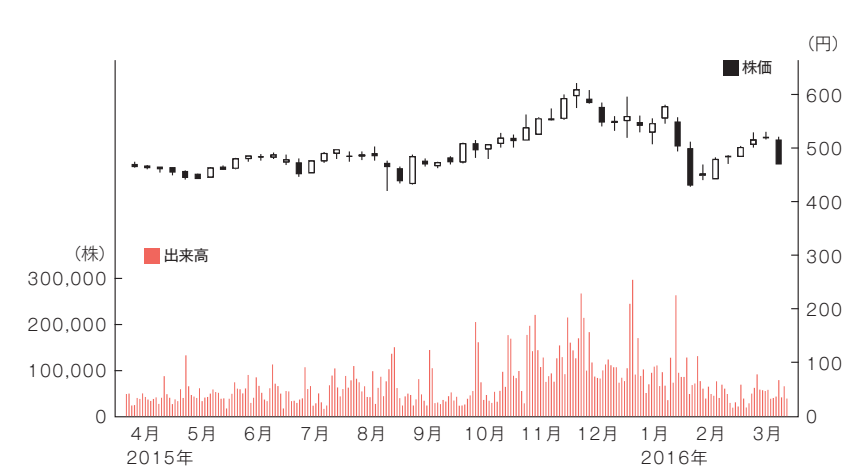
株主メモ

事業年度	毎年4月1日から翌年3月31日まで	(電話照会先) ☎0120-782-031（フリーダイヤル）
定時株主総会	毎年6月に開催します。	取次事務は三井住友信託銀行株式会社の本店及び 全国各支店で行っております。
基準日	定時株主総会の議決権…毎年3月31日 期末配当…毎年3月31日	●住所変更、単元未満株式の買取などのお申し出先について 株主様の口座のある証券会社にお申し出ください。なお、証券会社に口座がないため特別口座が開設されました株主様は、特別口座の口座管理機関である三井住友信託銀行株式会社にお申し出ください。
単元株式数	100株	●未払配当金のお支払いについて 株主名簿管理人である三井住友信託銀行株式会社にお申し出ください。
株主名簿管理人	東京都千代田区丸の内一丁目4番1号 三井住友信託銀行株式会社	●「配当金計算書」について 配当金お支払いの際にご送付しております「配当金計算書」は、租税特別措置法の規定に基づく「支払通知書」を兼ねております。確定申告を行う際は、その添付資料としてご使用いただくことができます。ただし、株式数比例配分方式をご選択いただいている株主様につきましては、源泉徴収税額の計算は証券会社などにて行われます。確定申告を行う際の添付資料につきましては、お取引の証券会社にご確認をお願いいたします。 ※確定申告をなされる株主様は、大切に保管してください。
特別口座の口座管理機関	東京都千代田区丸の内一丁目4番1号 三井住友信託銀行株式会社	
郵便物送付先	〒168-0063 東京都杉並区和泉二丁目8番4号 三井住友信託銀行株式会社 証券代行部	

所有者別分布状況



株価及び出来高の推移（東京証券取引所）



フィンテックで新たなビジネススキームを確立 地方銀行の事業拡大を支援！

近年「フィンテック (FinTech)」という言葉が話題となっています。これは、ファイナンスとテクノロジーを組み合わせた造語で、IT技術を用いた新たな金融サービスのことです。フィンテックによるサービスは多岐に渡りますが、クラウドによりバックオフィス業務を自動化する「クラウド会計ソフト」やネットを通じて資金提供者を募る「クラウドファンディング」などはその一例です。国内での投資は海外と比較して出遅れ感がありますが、金融機関での注目は高まっており、キャッチアップが期待されます。そんななか、2014年「日本再興戦略」改訂において、「キャッシュレス決済の普及」に関する方策が経済産業省によってまとめられました。五輪開催をふまえ、訪日外国人に向けたクレジットカードの環境

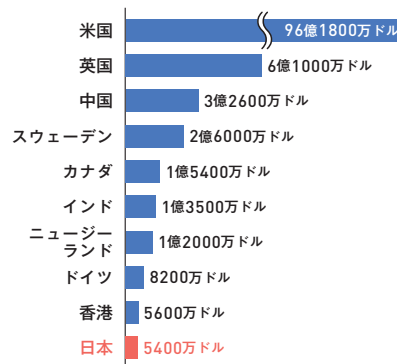
整備等を目指したものです。

そこで当社は『決済端末とカード加盟店業務支援システム』を開発。某銀行様にご採用いただき、年内の稼働が決定しています。本システムは、まず同銀行によって地域の商店などにカード決済端末を配布します。その端末から集まった情報をビッグデータとして顧客分析をすることができ、また同銀行がこの端末から得られたお客さまの購買データを、融資判断に用いる新たな方法で融資先開拓に活用し、端末設置店の財務を支援する機会の創出が可能になります。

これにより金融機関は、キャッシュレスインフラの整備という地域活性化に貢献できるのはもちろん、新たな手数料収入の獲得、加盟店決済口座の獲得などに、より事業拡大が見込めます。

本システムは、当社のフィナンシャルシステムのほか、流通システム、データ分析チームなど、複数のシステム・サービスを組み合わせることで実現しました。

FinTech分野に対する 世界の国・地域の投資額



出典：2014年 米アクセントチュアの資料をもとに作成

ホームページ・メールマガジンのご案内

当社ホームページでは、各種サービスの紹介をはじめ、最新情報から充実したIR情報など、さまざまな情報を掲載しています。また、お客さまの導入事例やセミナーの案内などをお知らせするメールマガジンを配信しています。新たにご登録いただいた方の中から抽選で40名の方にプレゼントを差し上げます。ぜひ下記URLよりお申し込みください。

<https://www.itfor.co.jp/asp/mailmag-touroku/prv-policy-kakunin.asp>

ホームページURL <http://www.itfor.co.jp>

