



第59期 中間報告書

2017年4月1日～2017年9月30日

ITで見渡すビジネス！

- P1 株主の皆さまへ
- P2 事業概要と売上構成
- P3 トピックス
- P6 財務ハイライト
- P7 連結財務諸表
- P9 会社概要
- P11 市場の動きとITFOR

新システム「個人ローン業務支援システム(SCOPE)」や外部情報照会モジュールの受注が好調に推移

株主の皆さまには日頃より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。第59期中間報告書をお届けするにあたりまして、一言ご挨拶申し上げます。

当社グループでは、お客さまへの幅広いソリューションやサービスの提案・提供、既存ソリューションの成長に加え、決済クラウド「iRITSpay（アイ・リッツペイ）」やRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）などの戦略商品の拡大、新規のソリューションやサービスの開発、新技術の取得によるソリューションの強化や新規事業の発掘などに取り組んでおります。主力商品である金融機関向けプロダクトにおいては、販売を開始した新システム「個人ローン業務支援システム（SCOPE）」や外部情報照会モジュールの受注が好調に推移しております。公共分野では、BPO業務において新たに地方自治体の国民健康保険証発行など、窓口業務での案件を獲得しました。コールセンター向けCTIシステムは、地方銀行や大手通信会社での業務効率化を通じて「働き方改革」に寄与するRPAの受注を獲得しました。

今上期は、前期末の受注残が伸び悩んだことや基盤ソリューション事業において大手顧客の受注が急減し

たことなどから減収減益となりましたが、既存領域でのNo.1シェアを確保すると同時に新領域への拡大を図ってまいります。足元の受注は堅調に推移しており、通期での業績回復を目指します。

株主の皆さまには引き続き変わらぬご支援、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。



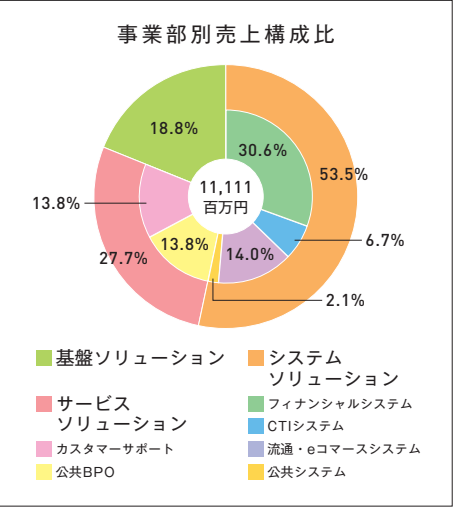
President and CEO

Kiyoshi Higashikawa

代表取締役社長

東川 清

組み合わせることで、さらなる強みを発揮する8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 CTIシステム 音声のデジタル録音システムをベースに、最先端のコンタクト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。	システムソリューション-3 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-4 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。
システムソリューション-5 公共システム 地方自治体において全庁利用が可能な、公債権・私債権の統合型システム「CARS（キャルス）滞納管理システム」、「CARS電話催告システム」を中心に展開しています。また、教育委員会向けや医療機関向けにもシステムを提供しています。	サービスソリューション-1 カスタマーサポート 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。	サービスソリューション-2 公共BPO BPO（ビジネス プロセス アウトソーシング）とは、業務そのものを外部に委託することを言います。当事業では自治体の税金や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ほか、オペレーターなど必要な人員を整え、文書発送や電話催告などの業務運用サービスを提供しています。	基盤ソリューション 企業のネットワーク構築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、クラウドサービスも提供しています。また通信キャリア向けソリューションを提供しています。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、「フレッツ光ネクスト」を「アイティフォー光」のブランドで提供しています。

TOPICS

1

住信SBIネット銀行様

バックオフィス業務をロボットが代替する
RPA業務自動化ツール
「ナイス・デスクトップオートメーション」稼働

住信SBIネット銀行様においてRPA（Robotic Process Automation）業務自動化ツール「ナイス・デスクトップオートメーション」が6月から本格稼働しています。同ツールは、コールセンターや住宅ローン業務など手作業の多いバックオフィス業務をロボットが代替し、人間の作業量を大幅に削減できるシステムです。

同行は“ネット専業”という特色上、業務のほとんどはシステム化されていますが、なかには紙を扱う業務や情報システムとの連携が不十分な部分があり、そ

れらは人の手で日々処理していました。特に、住宅ローン業務では、審査結果情報を取得してから顧客にメールを通知するまでの一連作業を多い日には1日300件近く手作業で実施しており、早期の作業負荷とオペレーションミスの軽減が求められていました。

本システムの導入により、1件につき10～15分かかっていた作業が約1～2分となり、5～6名を要していたスタッフを1～2名に削減することで、より効率的な要員配置が可能になりました。さらに、対象業務のミス発生件数がゼロ件

となり、金融機関としての信頼性強化に繋がっています。今回は11業務をRPAの対象とし月間約1700時間の削減と業務効率化を実現しました。

同行では、今回稼働を開始した業務以外にもRPA導入要望が全行から挙がっています。導入業務を拡大していくことにより、さらなる社内の働き方改革とお客様サービス向上を目指されています。

フィナンシャル
システム

CTIシステム

住信SBIネット銀行

TOPICS

2

株式会社青森銀行様

総合債権管理システムと
コールセンターシステムを受注

株式会社青森銀行様から総合債権管理システム（オートコール）とコールセンターシステムを受注し、3月から運用を開始しました。オートコールシステムは、延滞債権を初期・中期督促から法手続き、償却後までの管理など幅広い業務が可能です。同行では、従来営業店が行っていた代弁事務をセンターに集中化できることに加え、地方銀行における同システムのシェアが約75%を占める当社の強みを生かした提案に高い評価をいただきました。

また、コールセンターシステムでは対

象先のお客様リストを取り込み、効率的に各種キャンペーン等の案内を実施します。これにより、お客様満足度の向上とリテール業務における収益拡大を狙います。今回、2つのシステムを導入するにあたって、電話基盤を「AX-i EX」に集約しました。その他の電話関連業務もローコストかつスピーディーに対応できます。

両システムの導入により、本部への事務集中を推進し、営業店事務の負荷を軽減するとともに、今後も収益基盤の拡大に貢献します。

フィナンシャル
システム

青森銀行

公共BPO

TOPICS

3

久留米市様

国民健康保険証発行・引き渡しなど
窓口業務を新たに受注

久留米市様から、国民健康保険や後期高齢者医療保険の資格、給付、国民健康保険および後期高齢者医療の保険料に関する窓口受付業務を受注しました。2017年7月から2020年3月まで契約。2017年12月31日までの準備期間とし、2018年1月から業務を開始します。

本案件は、2015年から行う国民健康保険料の電話催告や徴収などのBPO業務に加えて新たに受注しました。国民健康保険および後期高齢者医療の資格取得、資格喪失、各種届出等に関する業務は

じめ、保険証の発行、引き渡しなども含んだ窓口業務を請け負う、先進的な事例です。

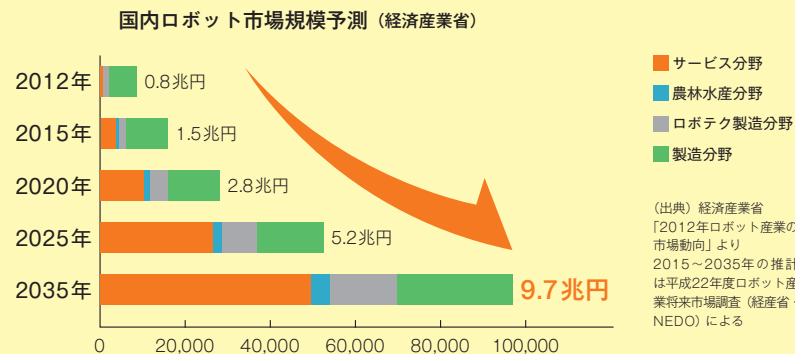
これにより、同市は窓口業務に関わる人材の確保等の課題を解決し、職員がその他の重要業務に専念することを目指します。

当グループでは、今後も保険料の徴収や自治体の窓口業務などBPO業務の受託に努め、保険料の収納率向上や、人材確保、教育など、各自治体の課題解決に努めます。



RPAとは

Robotic Process Automationの略で、人間が行うバックオフィス業務（人事や経理、総務、営業管理といった間接部門）をソフトウェアロボットが自動化する技術を指す。複数のアプリケーションを立ち上げて操作する作業を1つにまとめることができるなど、大幅な時間削減が注目されている。



TOPICS

4

株式会社フジデン様

基幹システムを一新し、
営業支援機能をさらに強化

電線の専門商社である株式会社フジデン様の基幹システム「FOCUS」の更改を受注し、12月から段階的に稼働します。今回のシステム更改は、管理会計機能を

補強し、営業支援機能を強化するものです。受注入力時に売上や在庫をスムーズに参照できるほか、各担当者がデータ抽出作業を効率的に行えるなど、業務のス



ピードアップ・省力化を実現。これにより、幅広い商品を短いリードタイムでお届けするという同社の特長を強化し、さらなる顧客満足度向上を図ります。

TOPICS

5

株式会社オーイズミフーズ様

店舗の無線LAN
アクセスポイントを受注

「くいもの屋わん」など、全国に303店舗の居酒屋・レストランなどを展開する株式会社オーイズミフーズ様から、店舗の無線LANアクセスポイントを受注。6月から稼働しています。これにより安

定した通信環境で、ポイントカード処理端末を用いることができるほか、来店者のためのフリー Wi-Fiをセキュアに提供することができます。またクラウド上での一元管理が可能となりました。



TOPICS

6

株式会社群馬銀行様

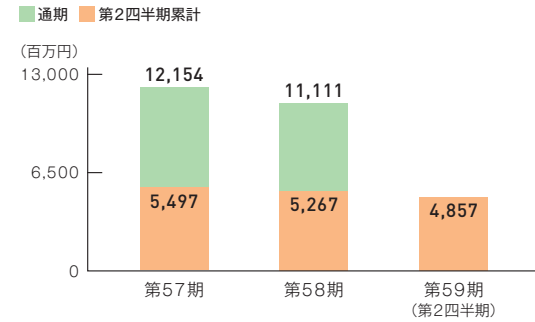
ダイレクトセンターの
業務アプリケーションが4月から稼働

株式会社群馬銀行様からコールシステムの業務アプリケーションを受注し、4月から稼働しています。同アプリケーションにより、電話状況がリアルタイムにレポートでき、架電業務時の通話時間や

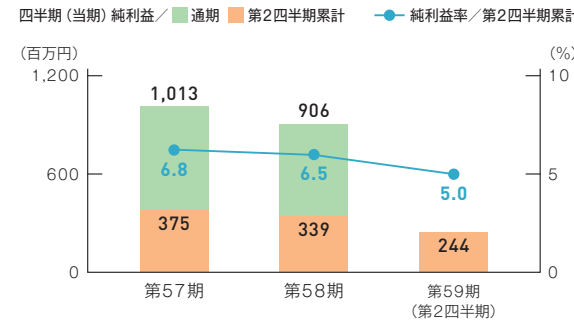
成果、課題などを蓄積・明示することが可能です。これにより同行は、成果率向上や、架電先の検討、オペレータの評価など、業務改善や顧客価値向上を目指します。



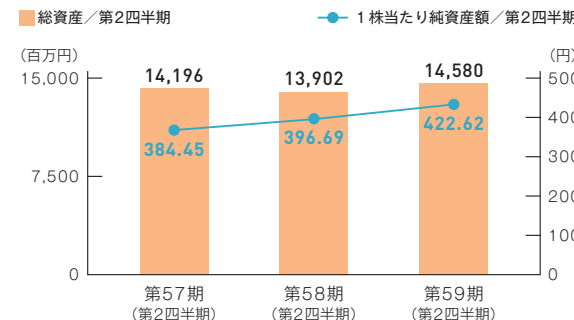
売上高



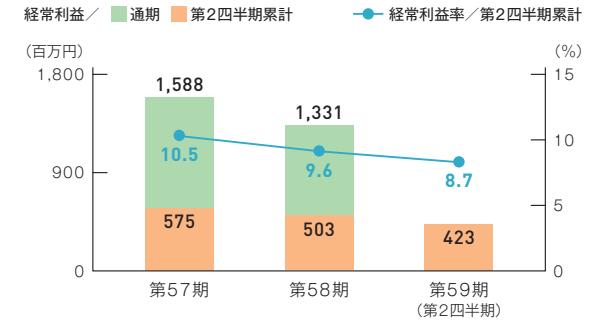
親会社株主に帰属する四半期純利益／純利益率



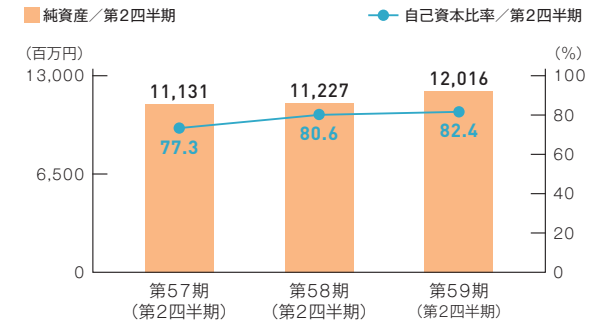
総資産／1株当たり純資産額



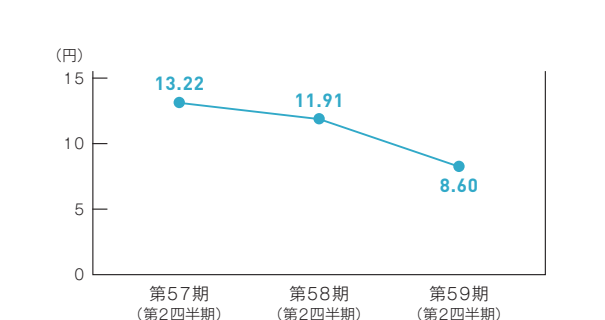
経常利益／経常利益率



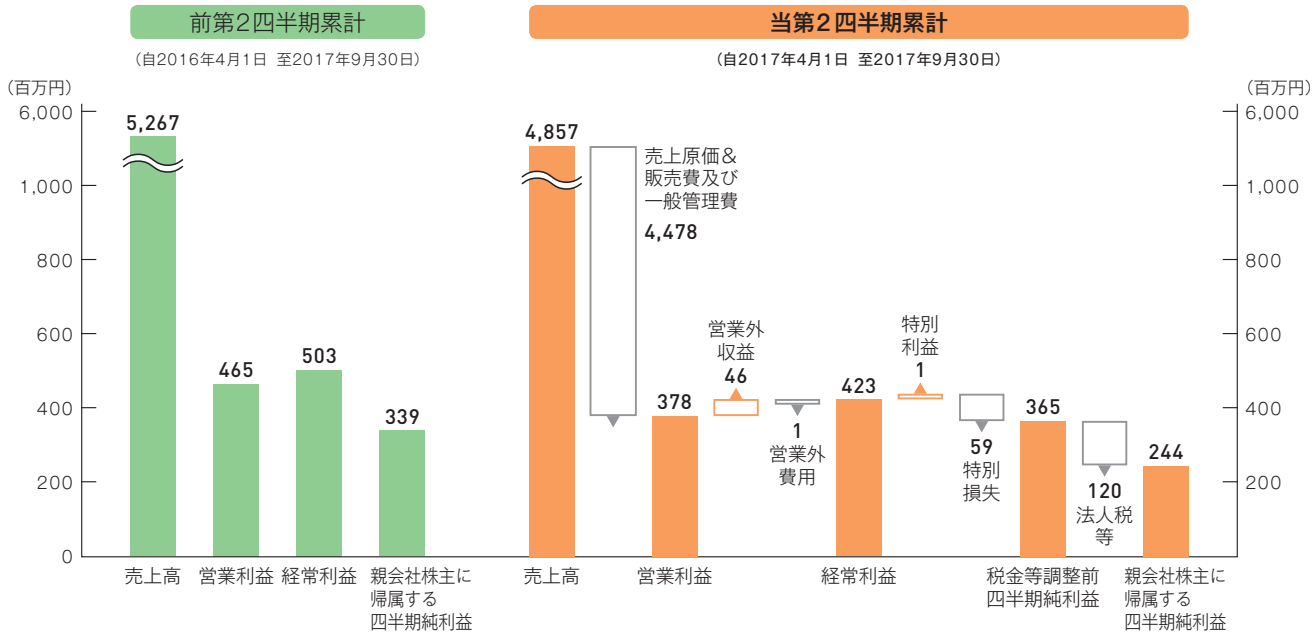
純資産／自己資本比率



1株当たり四半期純利益 (EPS)



四半期連結損益計算書の概要



損益計算書のポイント

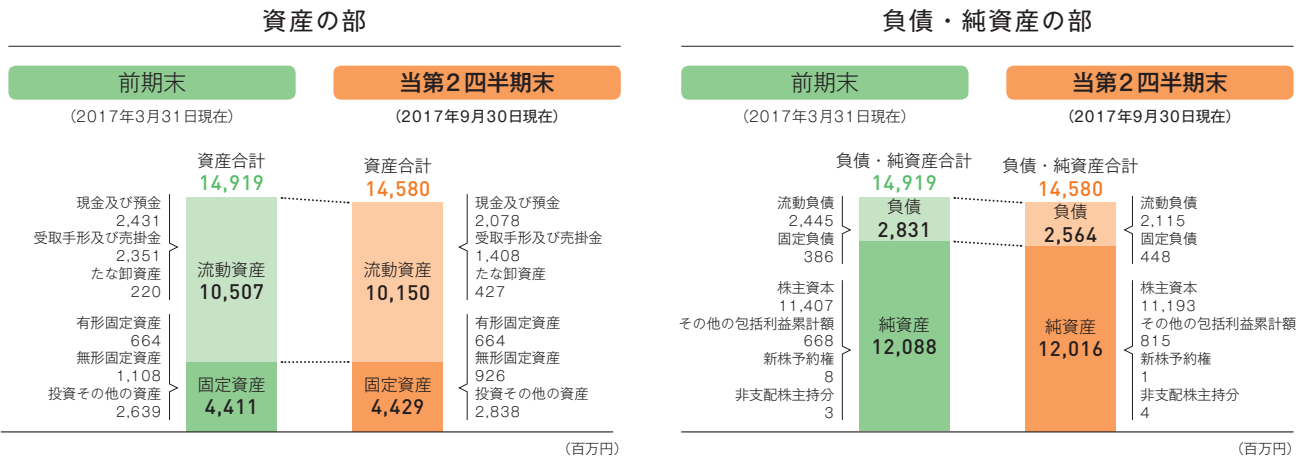
売上高

金融機関向けでは販売開始した個人ローン業務支援システムや外部情報照会モジュールの受注が好調に推移しました。RPAにおいても地方銀行や大手通信会社で受注を獲得しています。しかし、前期受注が落ち込んだことや基盤ソリューション事業で一部顧客の受注急減があったことなどから7.8%の減収となりました。

利益

前述した要因でサービスソリューション以外の売上高が減少したことにより、減益となりました。ただし、システムソリューションや基盤ソリューションで不採算案件がなくなったことから利益率が改善し、営業利益、経常利益、親会社株主に帰属する当期純利益は期初の業績予想を上回りました。

四半期連結貸借対照表の概要



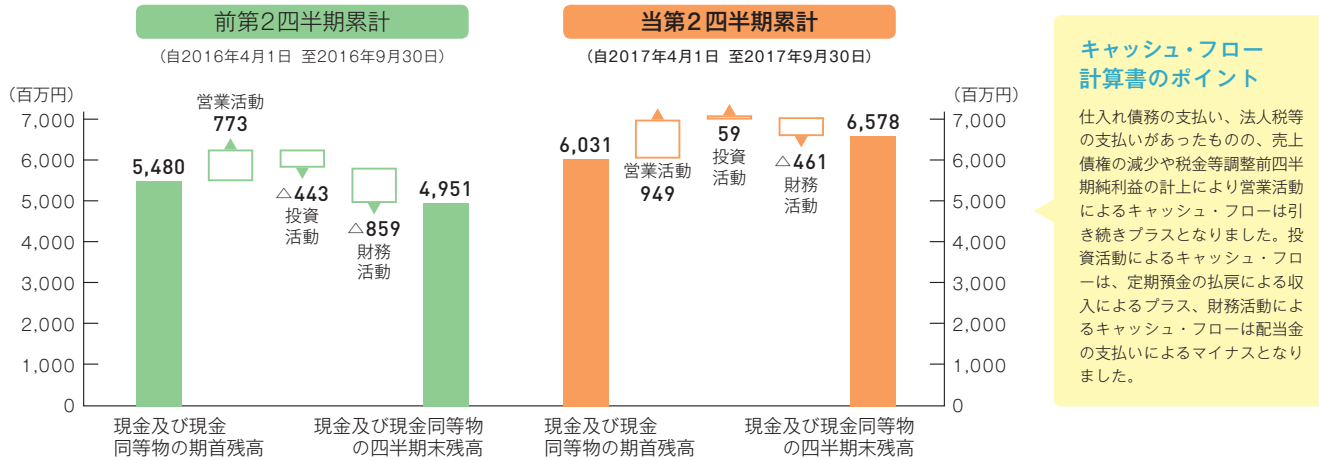
貸借対照表 資産の部のポイント

前期末の売上により増加した売上債権の回収が進み、売掛金が減少したことや、配当金の支払いにより手元流動性が減少したことなどから流動資産が減少しました。固定資産は販売用ソフトウェアの償却が進んだものの、投資有価証券の簿価が上昇したことにより微増しました。

貸借対照表 負債・純資産の部のポイント

流動負債は買掛金や法人税の支払いにより減少しました。純資産は、親会社株主に帰属する四半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増加要因となった一方で、配当金の支払いがあり微減となりました。

四半期連結キャッシュ・フロー計算書の概要



キャッシュ・フロー計算書のポイント

仕入れ債務の支払い、法人税等の支払いがあったものの、売上債権の減少や税金等調整前四半期純利益の計上によ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、定期預金の払戻による収入によるプラス、財務活動によるキャッシュ・フローは配当金の支払いによる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・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

（2017年9月30日現在）

代 表 取 締 役 社 長	東 川 清
代表取締役常務執行役員	佐 藤 恒 徳
取締役常務執行役員	坂 田 幸 司
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

（2017年9月30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	6,458名

大株主

（2017年9月30日現在）

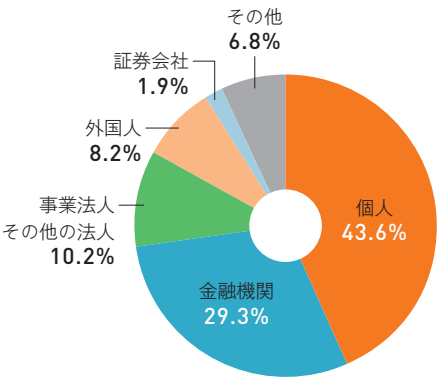
株主名	持株数 (株)	出資比率 (%)
日本マスタートラスト信託銀行株式会社（信託口）	1,730,600	5.88
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社 (三井住友信託銀行再信託分・ ブラザー工業株式会社退職給付信託口)	1,420,000	4.82
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社（信託口）	1,360,600	4.62
イオンフィナンシャルサービス株式会社	1,350,000	4.58
アイティフォー社員持株会	1,261,900	4.28
村上 光弘	835,000	2.83
KIA FUND136	772,152	2.62
須賀井 孝夫	634,700	2.15
明治安田生命保険相互会社	551,400	1.87
株式会社 横浜銀行	500,000	1.69

（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。

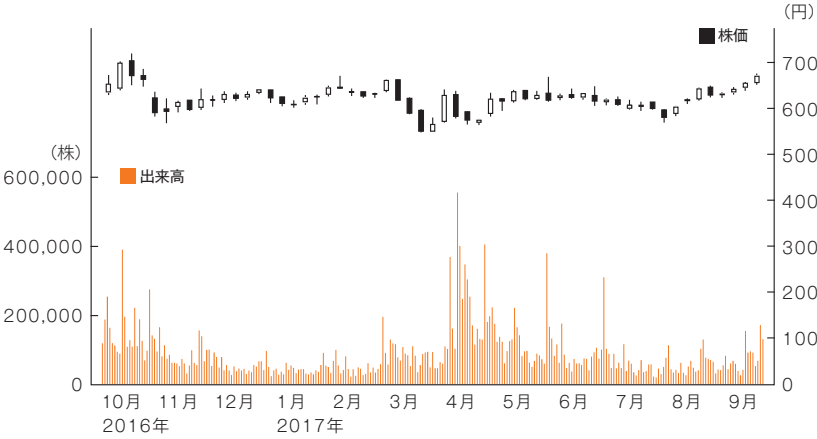
株主メモ

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。 ●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。 ●「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。
単 元 株 式 数	100株	
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	
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）



お客さまとの会話を分析する音声認識技術で 膨大な会話から真のニーズと課題を見つける！

スマートフォンに話しかけて、「明日の天気は？」などと、検索したことがある人も多いのではないのでしょうか。手で文字を打ち込むよりも簡単に検索ができる便利な音声認識機能。この音声認識とAI（人工知能）を組み合わせたスピーカー型デバイス「Amazon echo」や「Google Home」が話題になったように、音声によって情報を認識する機能は、今後私たちの暮らしになくてはならないものになっていくと考えられます。こうした人の声を認識し、そこから新たなソリューションを提供する製品は、ビジネスの現場でも活躍しています。たとえば、NICE社の『Nexidia（ネクシディア）』は、企業のコンタクトセンターで用いられている会話分析／パフォーマンス管理ソリューションです。お客様との電話の会話を分析し、顧客満足度の向上や業務

効率を高めることに役立てます。膨大な量のお客さまとの会話から特定のキーワードやポジティブな感情、ネガティブな感情を検出・分類し、ニーズの解析や、問題解決に役立てることができるのです。

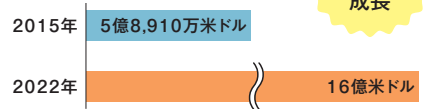
これまでは、一日に何百件とある電話の録音データのなかから特定の条件を検出し、分析するためには、人が耳で録音データを聞いて、該当する会話を探すのが一般的でした。そのため膨大な時間とコストが必要でした。しかし、『Nexidia』は声を文字にせず、音素（音そのもの）を分析できます。特定の会話を検出するだけでなく、あらゆる通話データを網羅的に分析することが可能なため、たとえば、お客様からどういうご要望が多いのかといった、ニーズの吸い上げや課題解決に役立ちます。また、多言語に対応し、文字に変換する必要があるため、スピー

ディかつ低コストであることが特長です。今後も声を重要な情報と捉えた製品が注目されると考えられます。当社では、こうした新しい技術のご提案も積極的に行っています。

音声認識の世界市場予測



音声分析の世界市場予測



（出典）株式会社グローバルインフォメーション 市場調査レポート

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。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>

