



peers  
NEW NORMAL ACCELERATION

# 事業計画及び成長可能性に関する事項

2025年12月25日

株式会社ピアズ

東証グロース市場(証券コード：7066)



いつかの未来を、いつもの日々に

# NEW NORMAL ACCELERATION

世界では、様々な先端技術やイノベーションが生まれています。  
それら先端技術やイノベーションには、私たちの生活を豊かにする素晴らしい可能性があります。  
では、先端技術やイノベーションが生まれれば社会全体が豊かになるのでしょうか？

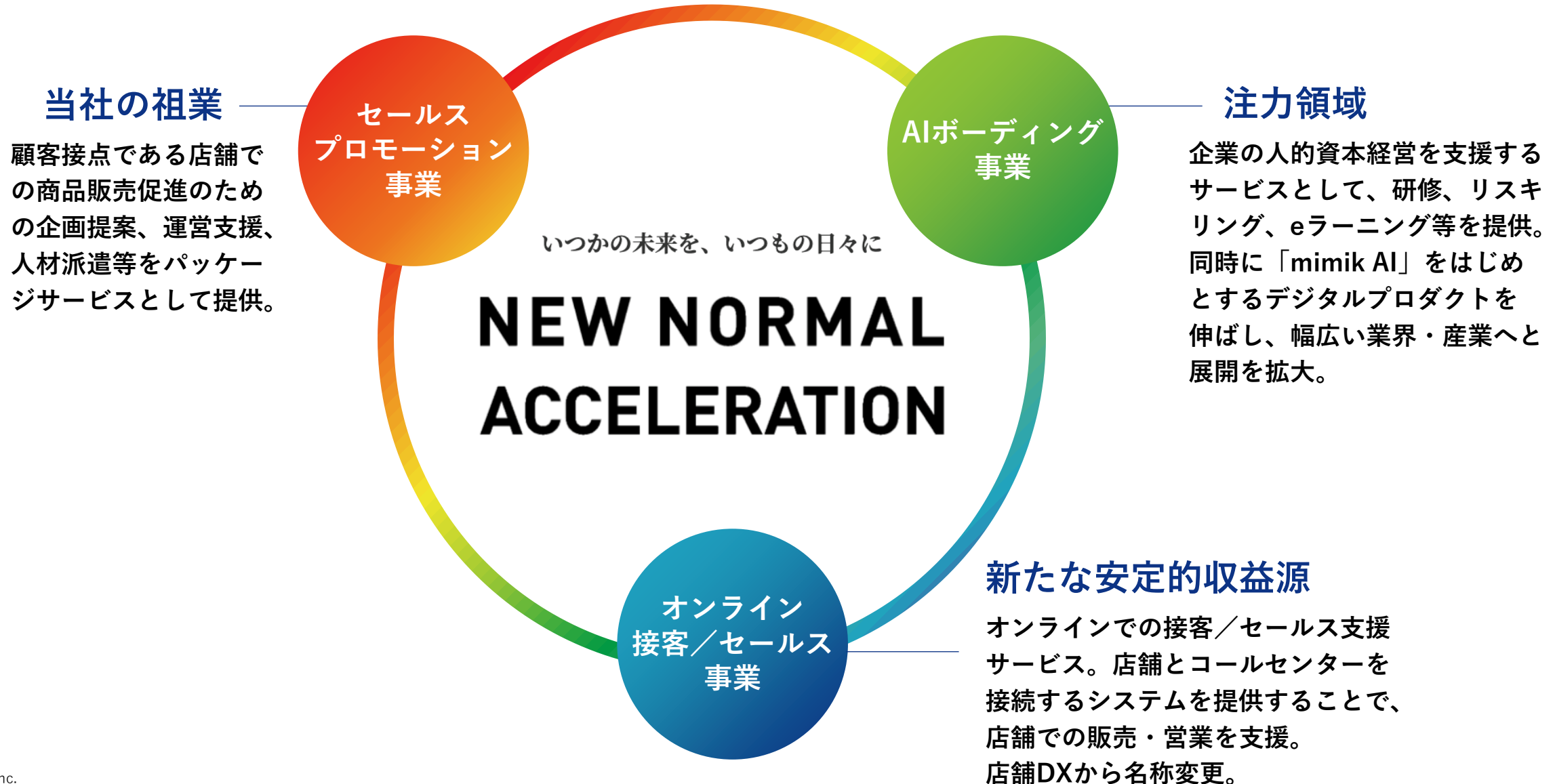
答えはNoです。

先端技術やイノベーションが次々に生み出される一方で、多くは社会で有効に活用されていません。  
また、社会の豊かさが進む一方で、その豊かさを享受できず取り残されていく人たちがいます。  
私たちピアズグループは事業を通じ「先端技術やイノベーションの社会実装」を  
行うことで社会の豊かさを実現したいと考えています。

#01.

# エグゼクティブサマリ

## 当社の事業領域





# 当社がこれまで実現してきたこと

通信業界の店頭セールス支援から始まり、環境変化に合わせて事業を進化。  
上場後6年間で、M&Aによる自社開発体制の強化を行い、顧客基盤とサービス領域を拡大。



いつかの未来を、いつもの日々に

## NEW NORMAL ACCELERATION



人材支援から販売促進、店舗支援、店舗コンサルティングと現場において、領域を広げながら成長。

コロナ渦を機に、蓄積されたノウハウを活かしオンラインでの接客支援サービスを展開。

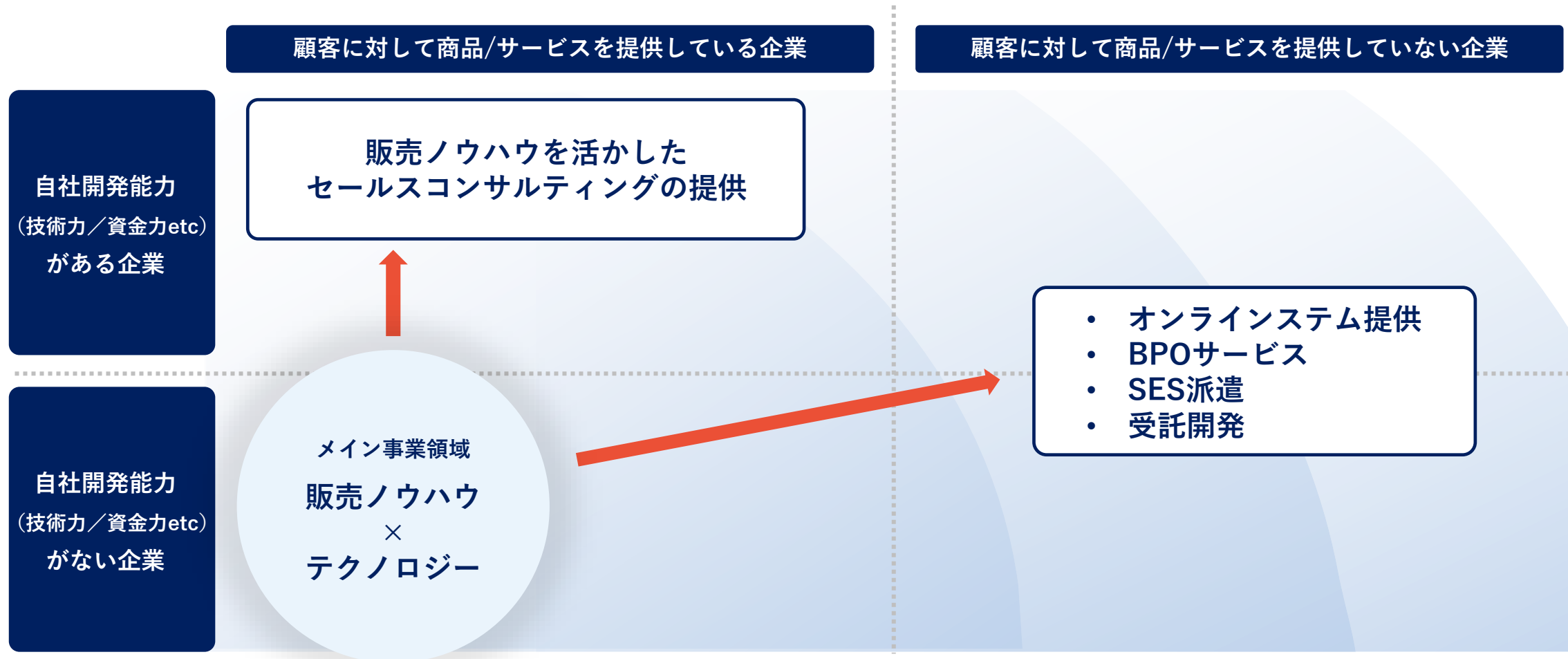
SES事業を取得し、エンジニアを内製化。プロダクトの自社開発により永続的な低コスト・高利益成長基盤を強化。

M&Aにより金融顧客を多くもつアウトバウンドチャネルを取得。限定的な顧客層とインバウンドチャネル単体からの脱却。

創業時から掲げる「おもてなしテック」の実現。人に寄り添ったAIによる顧客対応の実現を目指す。

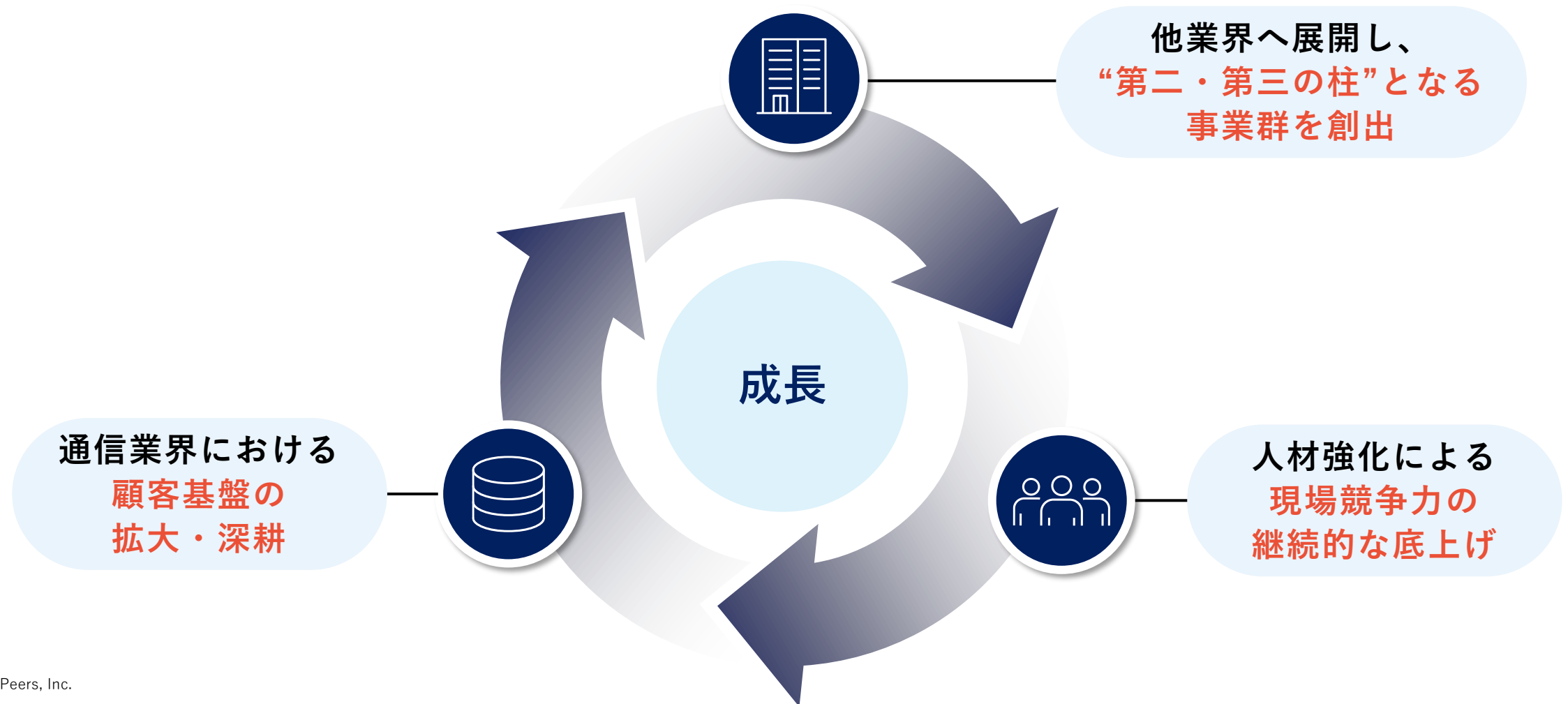
# 当社の目指すポジション/クライアントターゲット

顧客（エンドユーザー）に対する販売現場で培った成果やノウハウをコンサルティングサービスとしてクライアントに対して提供し、クライアントの収益向上に寄与する。



# 事業拡大戦略

人材強化と顧客基盤の深耕を進めるとともに、第二・第三の事業の柱を確立することで、更なる成長を実現する。



#02.

## 中期經營方針



# 中期経営方針

社会の変化と当社の強みを踏まえ、3ステップに分けた中期経営方針のステップを設定。  
 なお、ステップごとの期間は設けず、前倒しの姿勢で最短での実現を目指す。

	ステップ 1	現在 ステップ 2	ステップ 3
テーマ	オンライン接客／セールス事業 AIボーディング事業の拡大	AIによる顧客対応 としてのポジション確立	AI自動接客プロダクト によるグローバル展開
進出業界/業種	通信領域から金融領域など 多様な接客領域へ進出	デジタルプロダクト展開により 中低単価の接客領域へと拡大 自治体向けモデルを構築	グローバル企業
プロダクト	<ul style="list-style-type: none"> <li>セールスプロモーション</li> <li>オンライン接客／セールス</li> <li>AIボーディング</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AIを活用した汎用的接客サポートプロダクト</li> <li>オンライン接客／セールス</li> </ul>	高次元接客をボーダーレスに 提供できるAIプロダクト
活かせる強み	蓄積された 営業・接客ノウハウと データとテクノロジー	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本企業のグローバル店舗 に対するAIを活用した教育</li> <li>他業界・全言語への カスタマイズ</li> </ul>	日本独自の「●」を 発揮できるノウハウとデータと テクノロジー

## 特記事項

高利益案件への注力およびシステム保守・開発の内製化を進めたことにより、売上高は予想を下回った一方で、営業利益は計画を上回る過去最高益を更新。  
加えて、ノンコア事業の整理により事業構成の見直しが進み、キャッシュ創出力の向上が図られた。

(単位:百万円)	2025年9月期 業績予想	2025年9月期 業績実績	予想対比
売上高	6,800	6,103	− 10.3%
営業利益	550	559	+ 1.6%
経常利益	540	497	− 8.0%
親会社株主に帰属する当期純利益	343	432	+ 26.0%
EBITDA	767	767	± 0%

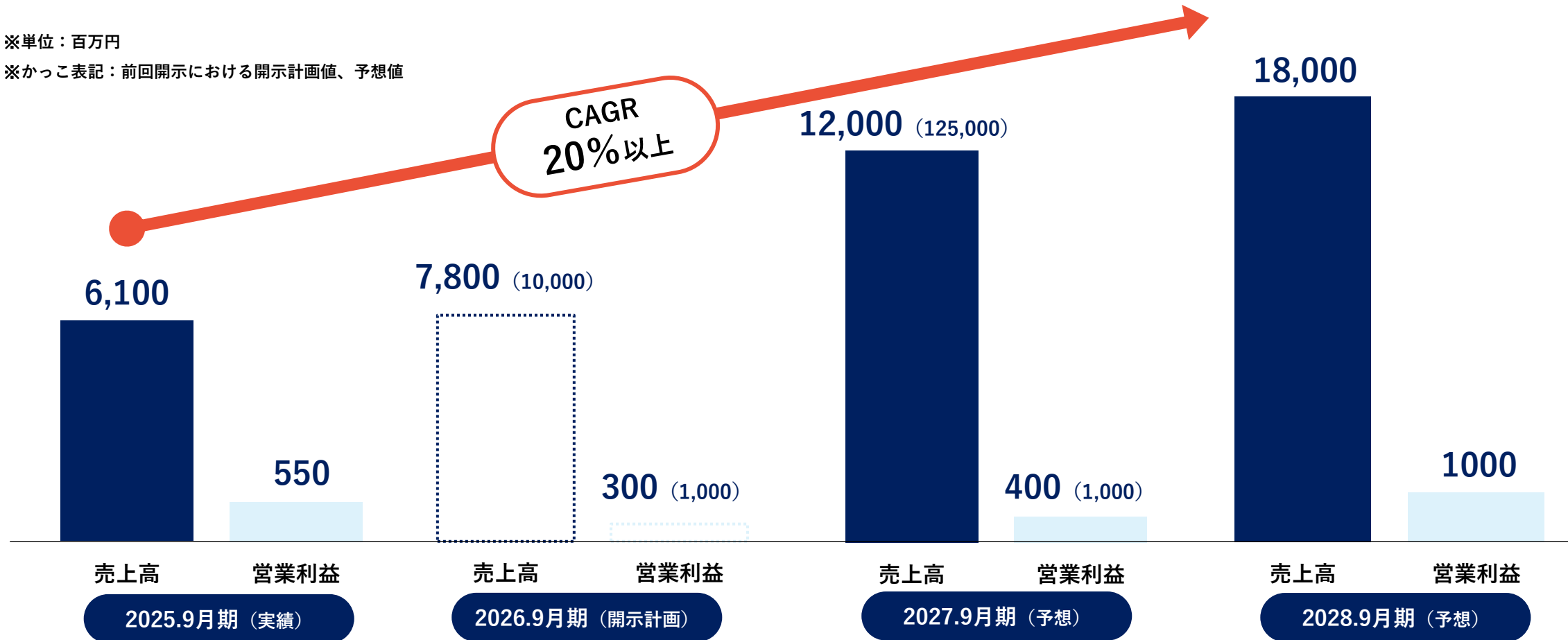
# 中期経営計画の財務目標

年間20%以上の持続的な成長を実現していく。

2027年には売上高120億、2028年には 180億規模 まで事業基盤の拡大に伴う売り上げ伸長を想定。  
状況に応じた複数の成長シナリオを設計し、最も投資対効果の高いルートへ柔軟に舵を切る計画。

※単位：百万円

※かっこ表記：前回開示における開示計画値、予想値



## 中期経営計画のコンセプト

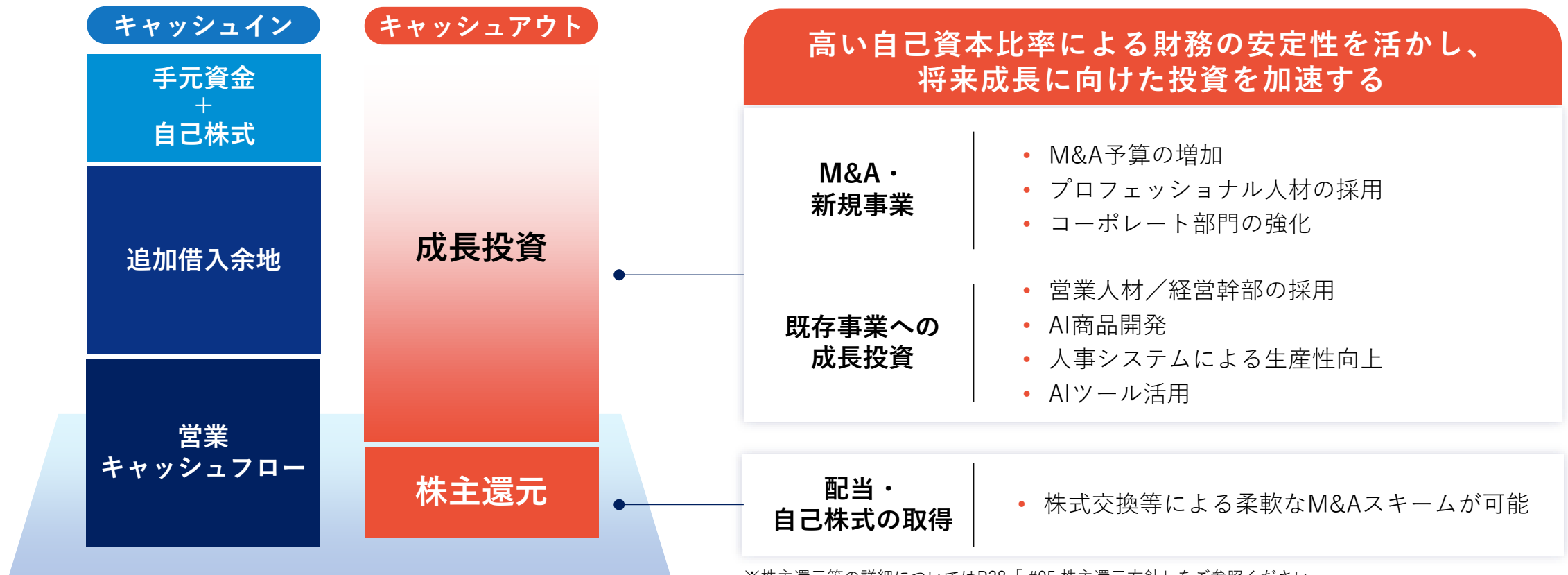
2026年9月期以降も継続的な成長を目指し、中長期的な企業価値の向上を図る。





# 成長投資における裏付け

成長投資を継続的に進めるため、健全性と機動力を兼ね備えた財務基盤の維持を目指す。  
 高水準な自己資本比率と、安定的なPL成長を基盤に、攻めの強さと守りの柔軟性を両立した構造を確立。  
 次の成長フェーズ実現に向けた強力な体制が構築されている。



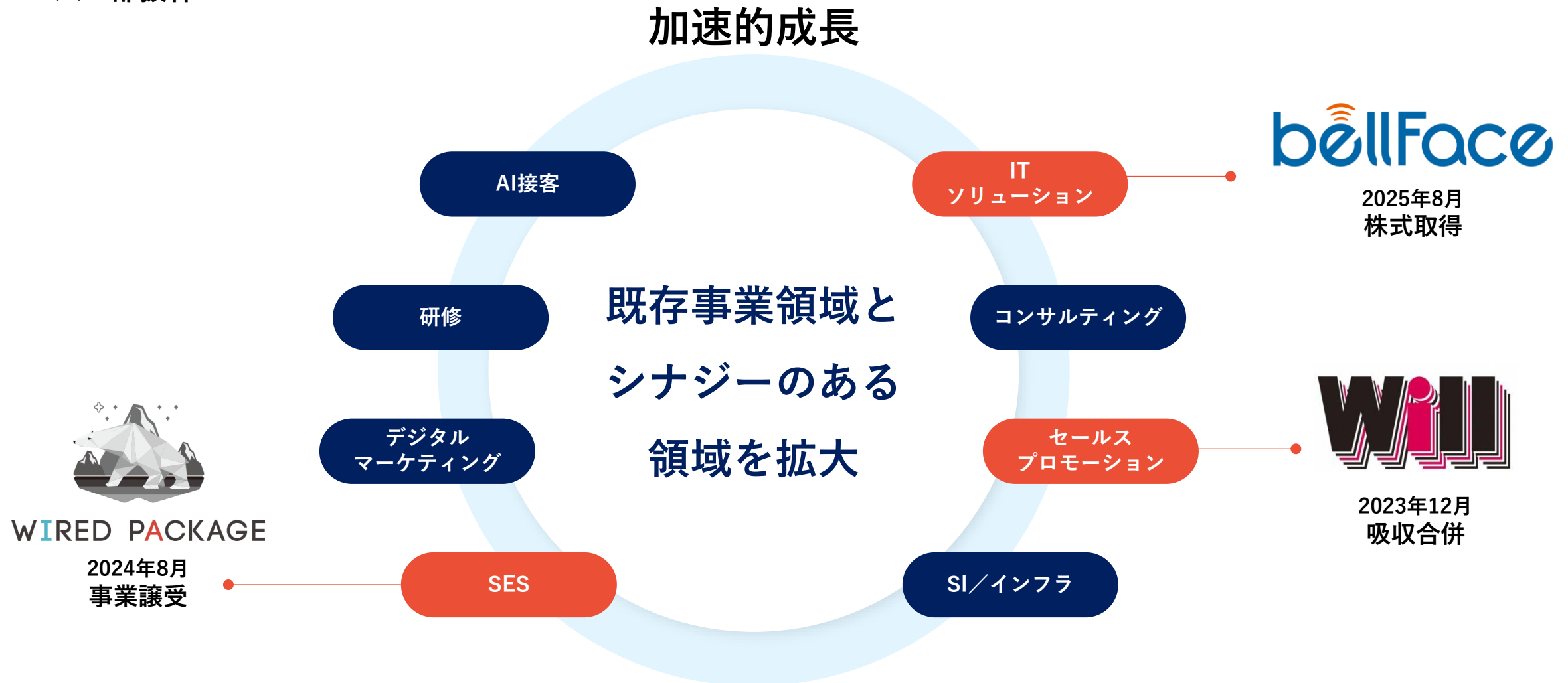
戦略を実行できる財務基盤

※株主還元策の詳細についてはP28「#05.株主還元方針」をご参照ください。

# M&A方針

既存事業領域のオーガニック成長に加え、M&Aによる加速的な成長を図る。

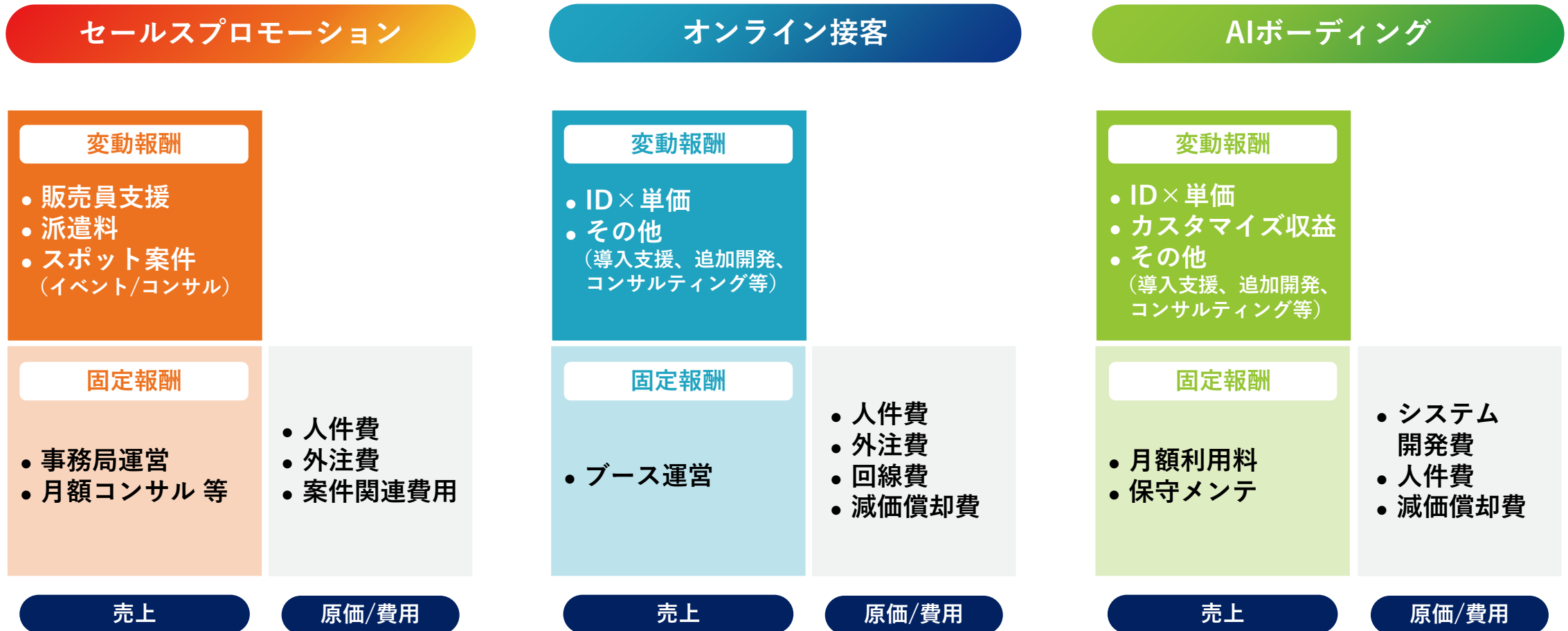
※一部抜粋



## #03. 事業概要

# 各事業の収益構造

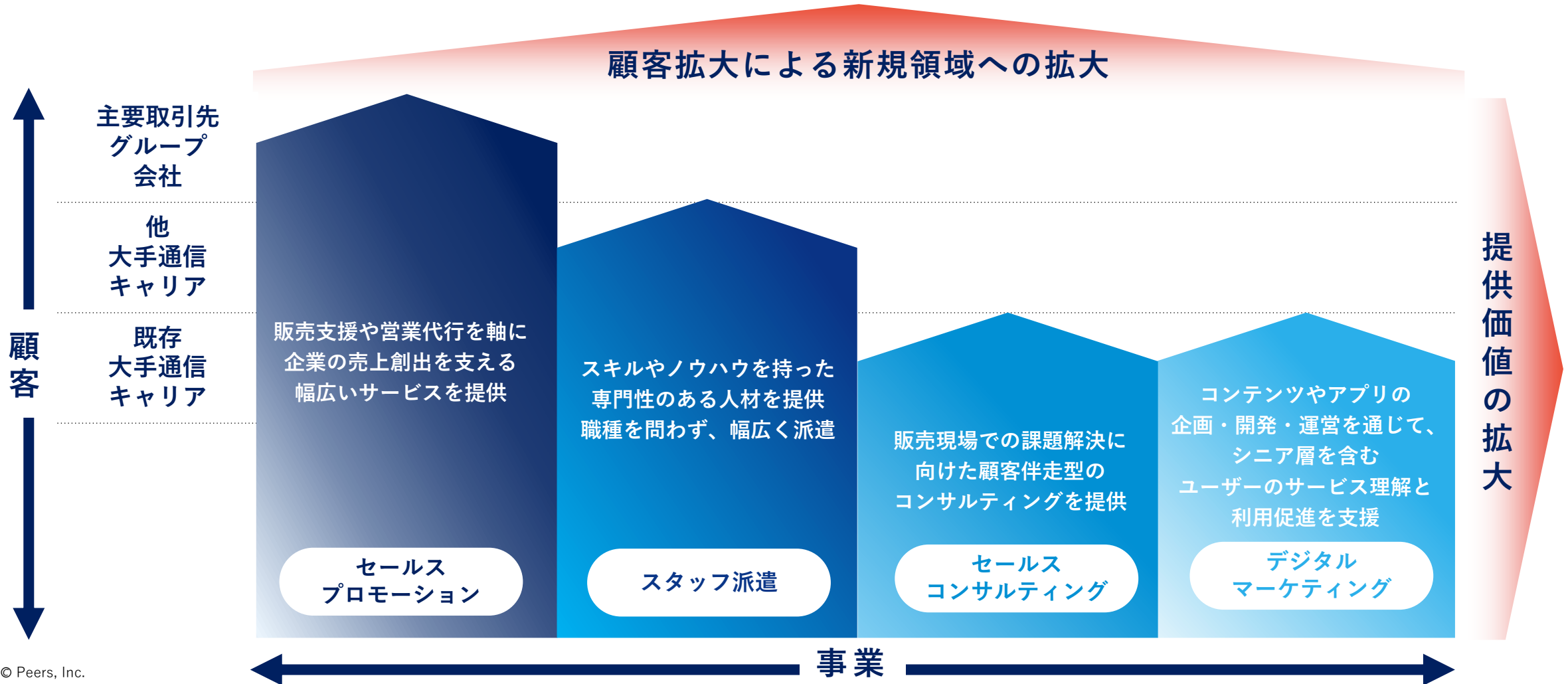
固定収益を確保しつつ、業務量や成果に応じて変動する収益を獲得する二段階収益構造で各事業を行う。





# セールスプロモーション事業

通信業界のベストパートナーとしての確かな実績と信頼を土台に、現場に近いサービスを一通貫で提供してきた当社の安定収益源。今後他キャリア・他業界との接続を強化し横展開を狙う。



# オンライン接客／セールス事業

2025年8月に株式取得したベルフェイスシステム「bellFace」と自社システム「ONLINX+」を中心に、通信で磨いたオンライン接客スキームを金融・不動産などの高難度商材へ展開。  
BPOサービスと組み合わせ、他業界における非対面営業の標準化を担う領域として拡大を狙う。

現場で培った販売ノウハウ



“売れる”人材の育成ノウハウ



オンライン接客センター  
運営



ONLINX+

インバウンド型

クライアント商品のご提案  
きめ細やかな  
カスタマーサポート

アウトバウンド型

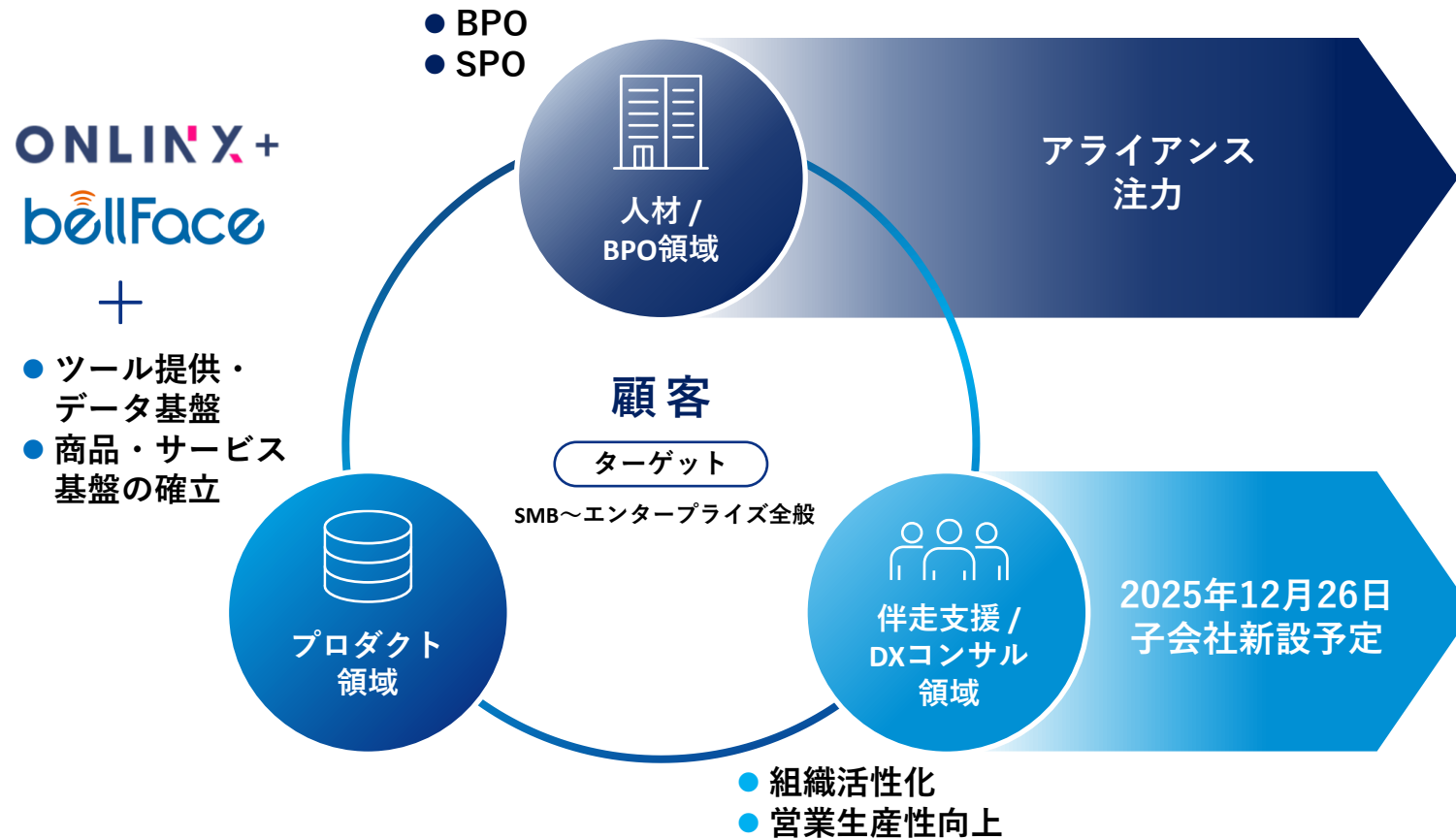
bellFace



エンドユーザー

# オンライン接客／セールス事業

プロダクト／BPOサービス／伴走支援の3領域連携によるアップセル・クロスセルを通じて、多業界への横展開を加速。SMBからエンタープライズまで、組織・営業の生産性向上を伴走型で支援。



## 営業力の強化

- オンラインセールスツールによる営業生産性向上
- 人的リソースを含むBPO・SPOパッケージの提供
- 代理店の強化

## 伴走型実務支援

- 営業・組織課題に対する戦略立案
- 実行プロセスから成果定着までの伴走支援
- 成果定着に向けた運用・改善及びシステム開発支援

各領域の連携によりアップセル / クロスセルを強化

# AIボーディング事業

企業向けのAI導入支援から、内製化エンジニアによる自社開発によるシステム開発まで幅広く行う。  
2025年9月末にはこれまで開発投資として出ていたコストが一部案件収益化により回収フェーズへ入る。

## サービス

### 企業向け AI導入支援



AIを業務で使いこなすための  
活用研修・育成支援

座学のみにとどまらず、  
現場で活用できる状態になるまでの  
オンボーディングを行う

## 受託開発

### 業務効率化 AIシステム



生成AIを活用した  
業務支援・リスク対策向けAIシステム

金融犯罪対策やバックオフィス業務など  
実務で使われる  
AIアプリケーションを提供

## 自社開発

### トレーニング AIシステム



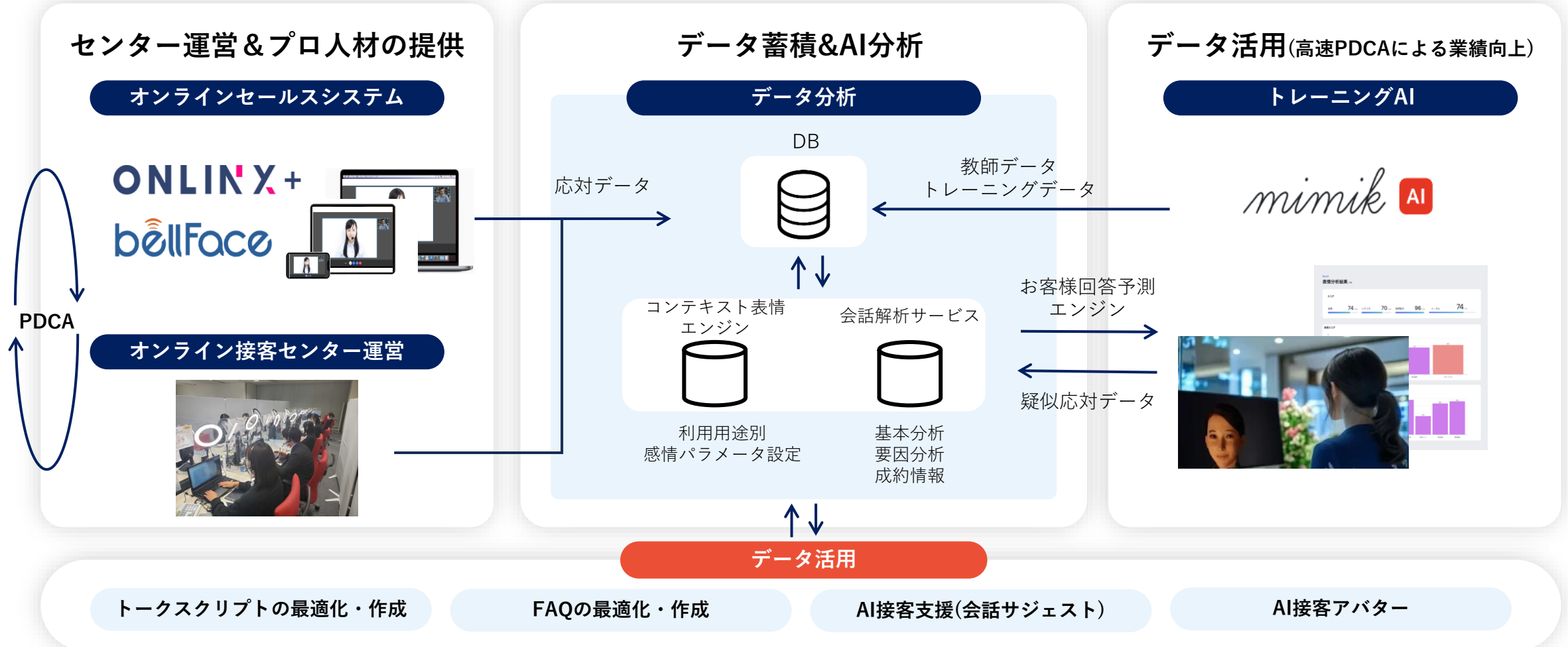
営業接客スキルを育成する  
ロープレ型トレーニングAIシステム

バーチャル顧客との対話を通じた  
成果まで追う営業接客スキル向上の  
セルフトレーニングが可能



# AIボーディング事業

接客ノウハウデータを通じて、属人的な感覚で定義されていたハイパーフォーマーの行動を可視化し、ナレッジとして企業に蓄積、また、成約率向上のための教育の品質向上、効率化へとつなげる。

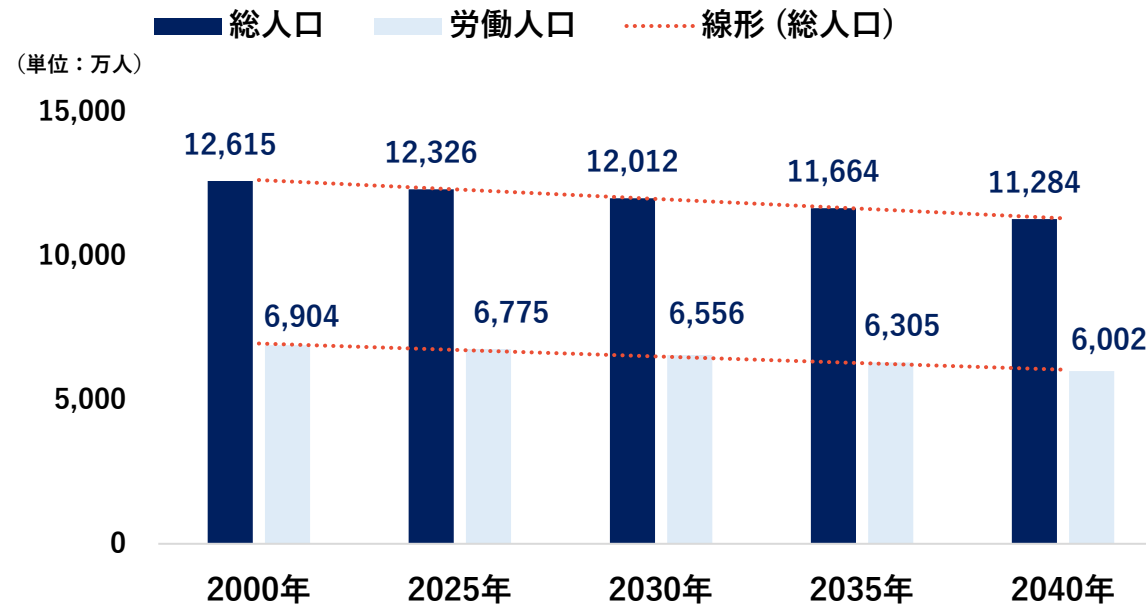


## #04. 市場環境

# 労働力人口の減少

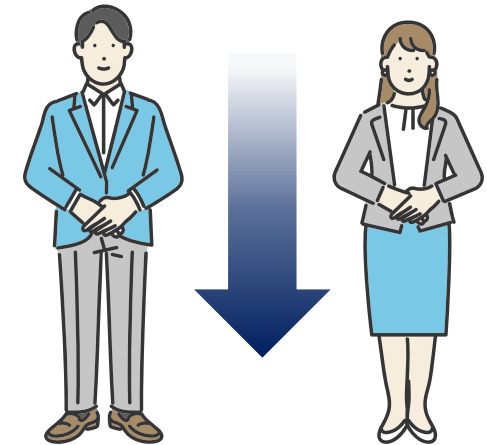
日本の総人口の減少とともに労働人口も減少する見込み。  
当社の事業領域の一つである窓口業務従事者の割合も比例して減少すると予想される。

## 日本の総人口と労働人口推移<sup>\*1</sup>



労働人口の  
減少

接客現場



売上、生産効率ともに  
向上していない。

<sup>\*1</sup>：2020年の人口は総務省「国勢調査」、2025年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（令和5年推計）」（出生中位（死亡中位）推計）、労働人口は独立行政法人労働政策研究・研修機構「2023年度版 労働力需給の推計」をもとに当社作成

<sup>\*2</sup>：人口の1.5%がフロントエンド従事者と仮定した場合における人口の推移（当社推測）

# 顧客対応（接客）の現場における現状

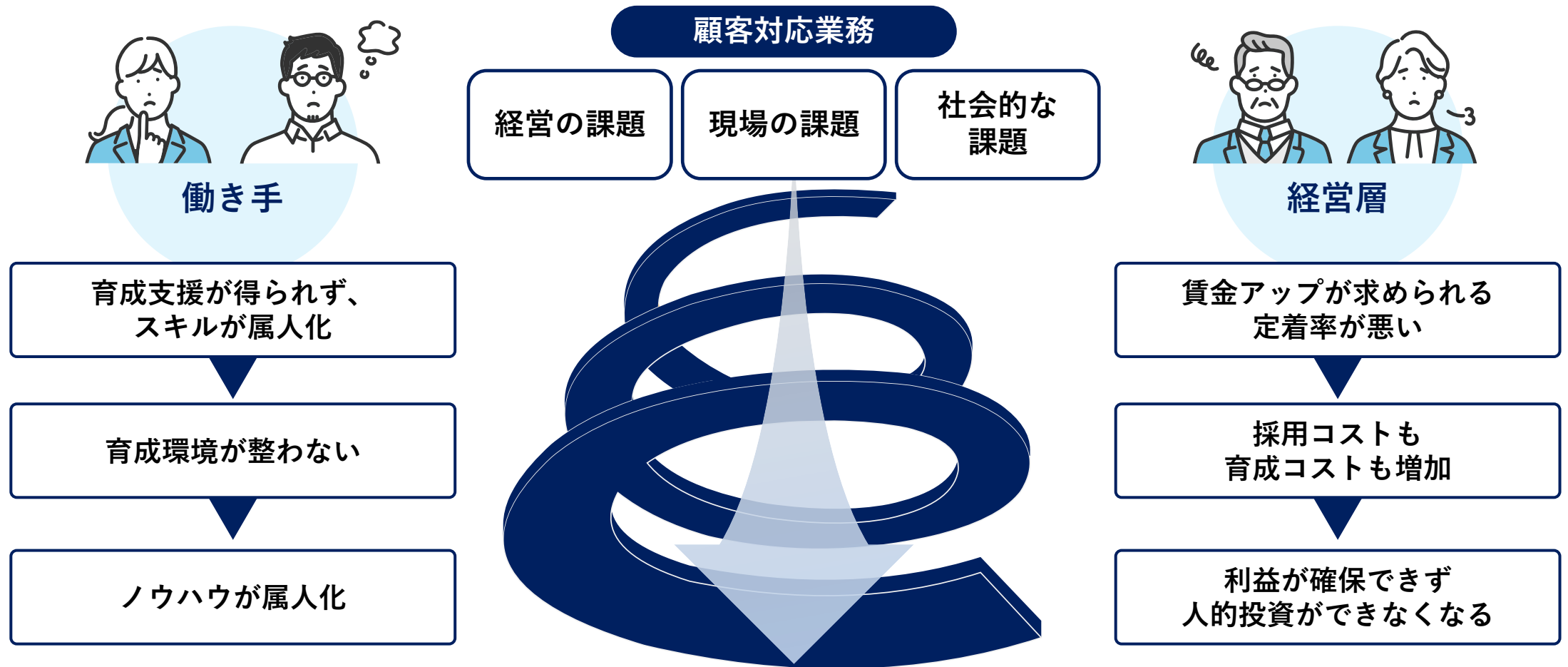
顧客対応の現場では様々な立場での課題が混在しており、解決のプロセスも複雑で困難になっている。





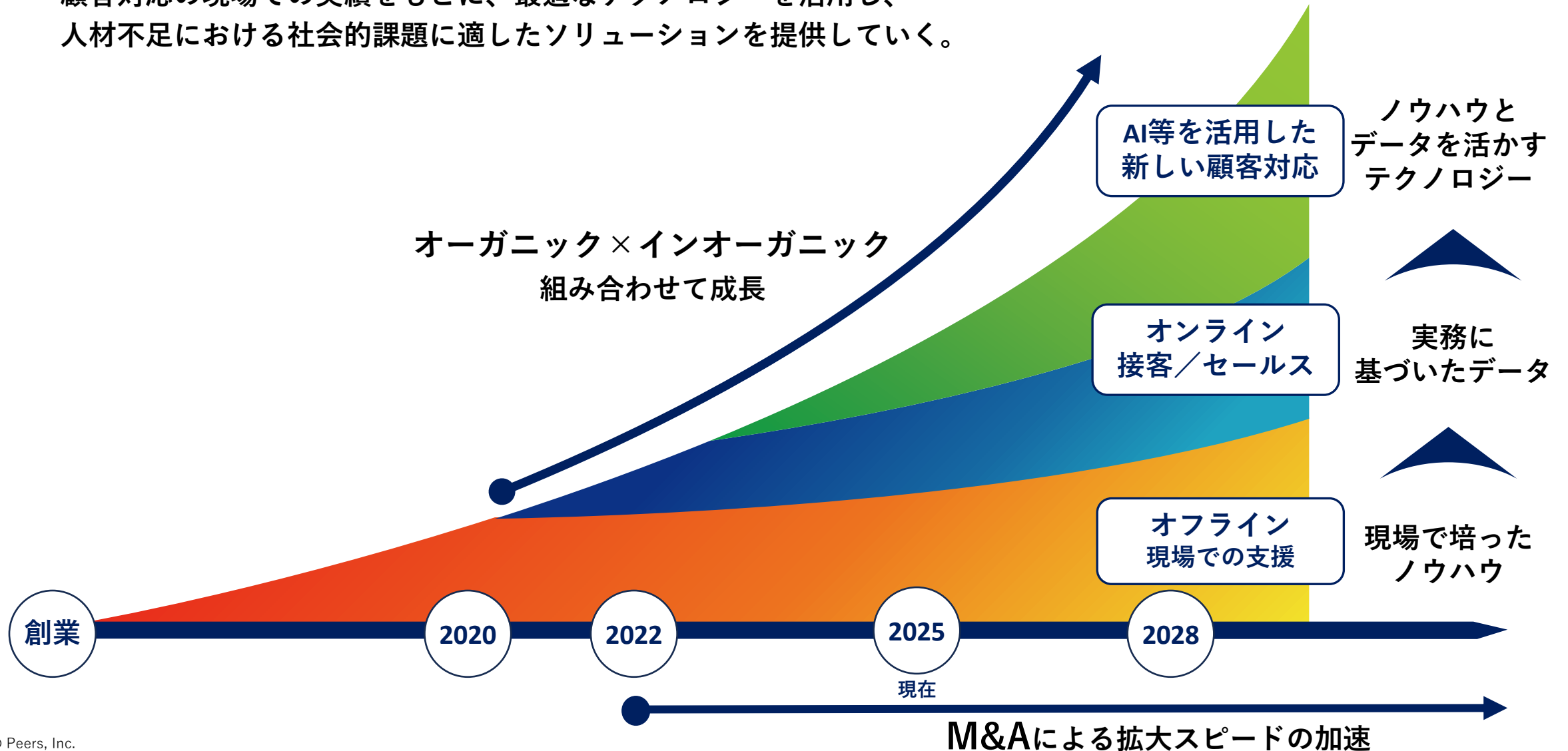
# 顧客対応（接客）の現場における現状

顧客対応の現場では多くの課題が連鎖して、生産性の向上ができない状況となっている。



# ピアズが目指す成長モデル

顧客対応の現場での実績をもとに、最適なテクノロジーを活用し、  
人材不足における社会的課題に適したソリューションを提供していく。



#05.

## 株主還元方針

# 安定成長に応じた株主還元方針（自己株式の取得）

成長投資と資本効率の最大化を同時に進めるための“戦略的な資本政策”として機能させる。  
安定した財務基盤を土台に、株主利益と事業成長の双方を高める資本運用を今後も推し進めていく。

取得対象株式の種類

普通株式

取得した株式の総数

570,500株

株式の取得価額の総額

400,000,000円

取得方法

東京証券取引所における  
市場買付

取得期間

2024年10月15日～  
2025年4月14日

## 自己株式を取得する理由

### 株主還元

財務状況や株価動向を踏まえ、  
機動的な資本政策によって株主利益の向上を図る方針をとる。  
株価の下支えに限定されるものではなく、株主価値を高め、  
既存株主の持ち分比率を高める効果を持つ施策として位置付けている。

## 自己株式の使用用途

### 株式交換スキームによる M&Aの実施

将来の成長機会を広げる戦略的な資本運用として機能する。

## 安定成長に応じた株主還元方針（配当）

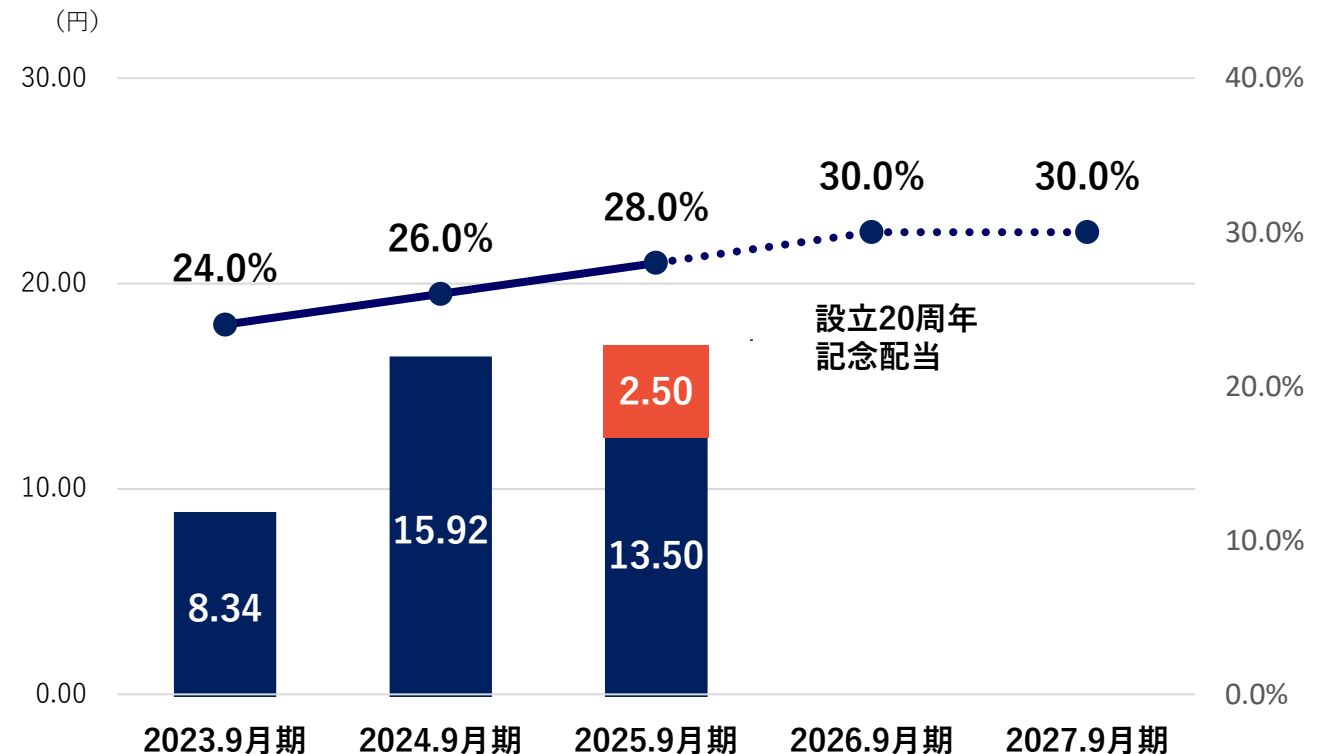
安定した利益成長を基盤に、今後も配当性向30%を目安に株主還元の拡充を進める方針。

### 株主還元方針

## 配当性向 30%

- 企業成長と共に、配当による株主の皆様への利益還元を重要な経営課題のひとつと位置づけ
- 配当による株主還元を基本とし、1株当たり配当金の維持・増加を目指す
- 資金需要とのバランスを鑑みながら自社株買いも検討

### 配当金・配当性向の推移



## 株主のみなさまへ

創業から21年を迎えました。

当社は、2019年6月20日に東京証券取引所マザーズ市場（現グロース市場）に上場しております。

日頃よりご支援いただいている皆さまのおかげで、  
上場後も安定的な売上成長を継続するとともに、2025年9月期には過去最高益を達成。  
財務安全性を兼ね備え、成長戦略の実現に向けた積極的な投資に踏み込める体制が整いました。

急激に変化していく市場環境にも恐れず、  
これまで以上にアグレッシブな姿勢で、経営の変革と革新を進めていき、  
非連続成長の実現に向け、強い覚悟をもって取り組んでまいります。

既存事業のさらなる拡大による足元の強化に加え、M&Aを通じた新規事業の創出・展開を行い、  
グループ各社の強みを掛け合わせながら、社会から支持される企業であり続けます。

当社は、将来の飛躍を見据えた取り組みを進める中で、重要な局面を迎えております。  
株主の皆さまをはじめとするすべてのステークホルダーの期待に応えるべく、  
企業価値の向上に正面から向き合い、着実に成果を積み重ねてまいります。

今後とも変わらぬご支援を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

代表取締役 社長 桑野隆司





#06.

# リスク情報

Risk Information

# 認識するリスク及び対応策

有価証券報告書の「事業等のリスク」に記載の内容のうち、事業計画の遂行に影響する主要なリスクは以下のとおり。

主要なリスク	顕在化の可能性/時期	顕在化した場合の影響度	リスク対策案
<p><b>取引依存度の高い取引先について</b></p> <p>当社グループの主要な受託先は、NTTグループであり、当社グループの売上高実績に対する依存度は2025年9月期63.6%と高い割合になっております。今後とも当社グループは、取引先ニーズの先取り及び幅広い事業展開により同グループとの良好な関係を維持し、取引の維持・拡大に努める方針であります。同グループとの永続的な取引が確約されているものではなく、万一、同グループとの間において、契約条件の重要な変更が生じたり取引高が大幅に減少した場合等には、当社グループの財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。</p>	中/中期	中	<p>NTTグループとは引き続き良好な関係を継続しながら、新規顧客開拓を積極的に進め、顧客数を増やすこと、新しい事業を早期に事業化することで特定顧客の依存度は低下するものと考えております。</p>
<p><b>法的規制について</b></p> <p>当社グループは、「労働者派遣法」に基づき派遣業務を行っており、当社グループが営む事業については労働者派遣法及び関係諸法令による法的規制を受けております。また、「電気通信事業法」及び「独占禁止法」といった規制の直接的な対象ではありませんが、当社グループの主要な販売先において大きな影響を及ぼすため、副次的に規制等に則した対応が求められます。今後、これらの法令等の改正や当社グループの行う事業そのものが規制の対象となった場合等には、当社グループの事業展開に支障をきたし、当社グループの財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。</p>	低/長期	中	<p>顧問弁護士や外部の専門家と連携し、法規制等の動向について注視し、臨機応変に対応できる体制をとっております。また、各種法的規制などに関して、それらの法令等を遵守するよう、定期的な勉強会の開催等の方法により社員教育を行うとともに、「リスク・コンプライアンス管理規程」並びにコンプライアンスに対する方針を制定することにより法令遵守体制を整備・強化しております。</p>

※その他のリスクは有価証券報告書の「事業等のリスク」をご参照ください。

# 認識するリスク及び対応策

有価証券報告書の「事業等のリスク」に記載の内容のうち、事業計画の遂行に影響する主要なリスクは以下のとおり。

主要なリスク	顕在化の可能性/時期	顕在化した場合の影響度	リスク対策案
<p><b>個人情報の漏洩リスクについて</b></p> <p>当社グループは、顧客の個人情報を取り扱っており、「個人情報の保護に関する法律」に規定される個人情報取扱事業者該当いたします。しかしながら、万一、個人情報外部に流出した場合には、当社グループの社会的信用が毀損され企業イメージの低下を招くなど、当社グループの財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。</p>	低/長期	大	<p>当社グループは、個人情報の適切な保護措置を講ずる体制の構築・維持の一環として、ISO27001の認証を受けており、個人情報の適切な取扱いに努めております。</p>
<p><b>組織体制及び人材の確保・育成について</b></p> <p>当社グループは創業以来、比較的少数の役職員数で事業を遂行してきたことから、各業務分野、及び内部管理において少数の人材に依存しております。当社グループの事業拡大に応じた十分な人材の確保が思うように進まない場合、又は人材の社外流出等、何らかの事由によりこれらの施策が計画通り進行しなかった場合には、当社グループの今後の事業展開及び業務遂行に影響を及ぼす可能性があります。</p>	中/長期	中	<p>業務を属人化させないために、業務の仕組化を徹底、組織体制の整備・強化を行っております。優秀な人材の確保・育成により経営体制を整備し、全般的な経営リスクの軽減に努めるとともに、内部管理体制の整備・強化を図っております。</p>

※その他のリスクは有価証券報告書の「事業等のリスク」をご参照ください。

## 免責事項

本資料に記載された将来情報等は、本資料作成時点における弊社の認識、意見、判断及び予測であり、その実現を保証するものではありません。様々な要因の変化により実際の業績や結果と乖離が生じる可能性がありますのでご承知おき下さい。

本資料は、弊社をご理解いただくための情報提供を目的としたものであり、弊社が発行する有価証券への投資を勧誘するものではありません。本資料に全面的に依拠した投資等の判断は差し控え願います。

当資料のアップデートは今後、毎年12月を目処として開示を行う予定です。

## IRに関するお問い合わせ

株式会社ピアズ  
**管理本部 IR担当**

E-mail [ir@peers.jp](mailto:ir@peers.jp)

URL <https://peers.jp/ir/contact>