

2021年12月24日

経済調査室 市場情報課 田頭浩二

エイチ・エス 銘柄レポート

株式会社エフ・コード

「CODE Marketing Cloud」等のCX向上SaaSの提供、DX戦略設計・実行支援、顧客獲得・育成等のマーケティング支援

コード番号： 9211 主要上場市場：東証マザーズ

事業の内容 「CODE Marketing Cloud」等のCX向上SaaSの提供、DX戦略設計・実行支援、顧客獲得・育成等のマーケティング支援
市場区分 東京証券取引所 東証マザーズ
代表者の役職氏名 代表取締役社長 工藤 勉
1単元の株式数 100株

「当社は、ソフトウェアの提供により、所在地や業種を問わず、多くの企業とその先にいる不特定多数の人々との豊かな関係をつなぐハブになるべく、デジタルトランスフォーメーション（以下、DX、*1）の推進を支援し、より豊かな情報社会の実現を目指している。

◎最近の業績動向

決算年月	売上高 (百万円)	経常利益 (百万円)	当期純利益 (百万円)	1株当り 純利益(円)	1株当り 純資産(円)
2016年12月期	298	33	23	14.33	42.40
2017年12月期	394	9	-12	-7.40	33.07
2018年12月期	421	-276	-336	-190.96	21.73
2019年12月期	458	-64	-39	-21.17	8.57
2020年12月期	531	30	40	21.49	30.07

(*) 上場時発行済株式数2,049,100株（予定） (会社資料より)

(*) 2018年12月期までは「会社計算規則」の規定により算出。2019年12月期よりEY新日本有限責任監査法人の監査を受けている。

(*) 2021年9月14日付で1株を300株に分割を実施しているが、2016年12月期の期初に分割が行われたと仮定して1株当たりの数値を算出。

*1: DXとは、Digital Transformationの略で、新しいデジタル技術を活用し、企業におけるこれまでの組織やシステム、ビジネスモデル等を、より付加価値の高いものへと変貌させ、利益や生産性の向上を図ることをいう。

◎事業の概況

■企業の DX 推進をワンストップで支援

企業における DX への取り組み意識が高まる中、情報化の進展した現代において、そのニーズは業務のデジタル化といった個別のものからビジネス変革へつながるものまで、多岐にわたっている。

DX が活発化している一方で、最終的に情報・サービスを受け取る不特定多数の人々が DX 化のメリットを十分に享受し カスタマー・エクスペリエンス（以下、CX、*2）を充実したものへ高めることは企業と不特定多数の人々との豊かな関係を育むうえで重要となるが、価値観が多様化し、デジタル技術の進展により情報接点の氾濫した情報社会においては、企業と不特定多数の人々とのコミュニケーションは複雑さを増し、かえって望む情報と出会うこと・届けることが難しくなっている側面が出てきていると考えられる。

当社では、現代における企業と不特定多数の人々との複雑な関係性をふまえ、DX 領域における多種多様な個別課題の背景に存在する“デジタル上での不特定多数の人々とのコミュニケーションがどうあるべきか”という CX の全体観を整理したうえで、DX 化によって解決すべき課題を明確にし、より効果的に、広範囲なデジタルサービスを行っている。

当社は、長年のサービス提供の過程において蓄えた CX 領域のデータ解析・ノウハウをコアとして、複雑な DX ニーズに対してワンストップでのサービスを行えることが強みとなっている。

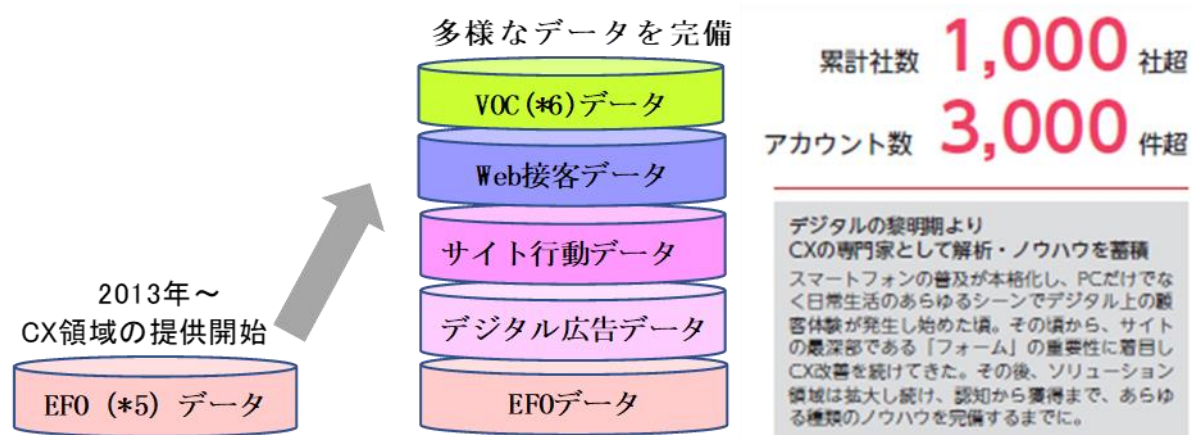
◎事業の内容

■CX 領域の高い知見とデータを武器に DX を推進

当社は、創業以来より行うデジタルコンサルティング、デジタル広告運用などの実績・経験から得られた知見・ノウハウを長年にわたりデータとして蓄積してきた。また、これらのサービス提供の過程において、CX の重要性に着目し、2013 年より 10 年近くにわたり SaaS (*3) 型のマーケティングツールとして、エントリーフォーム最適化ツールや ブラウザプッシュ通知 (*4) ツール、Web 接客ツールなど、広告データやサイト解析データだけではなく、エントリーフォームの入力事項やサイト内のチャット等の反応といったユーザーとの深いコミュニケーション領域におけるデジタルマーケティングサービスを行ってきた。

これまでに培った知見及び蓄えられた独自の CX データは、累計 1,000 社を超えるユニークな CX データ基盤として進化を続け、より質の高い DX 推進サービスのための不可欠かつ強力な武器となっている。

当社独自の CX データ基盤を保有することで、顧客の課題に即してコアな CX 解析を行うことが可能となり、解決すべき・取り組むべき課題を生活者目線から設計できることで、DX 施策をより効果的なものとして推進し、企業の DX を実現している。



出所：会社資料より HS 証券作成

■ 広告・UI/UX・営業・CRM 等の幅広い市場で展開

DX 領域は、デジタル広告、サイト UI/UX (*7)、DM 営業、CRM 等、具体化された課題領域が多岐にわたり、市場で提供されるサービスも数多く存在している状況となっている。

DX 化においては、個別に取り入れたデジタル施策等をそれらが機能する領域のみにおいて推進すると、サービスが乱立した結果、部分最適に陥って CX を損なうケースが少なくない。

当社では、CX データ基盤を保有する強みを活かし、不特定多数の人々の目線で DX を推進、個々のデジタル施策を戦略上一体となるように実行して、DX と CX がそれぞれ損なうことなく十分に機能することを目指している。

そのため、当社の DX サービスにおける対象領域は特定の領域に限定されず、広告領域・UI/UX・営業活動・CRM 領域等、企業の様々な DX ニーズに対応するべく幅広い市場に展開・提供し、顧客の業種別・課題ごとに適切な施策を実施し、事業成長を支援している。

■DX サービス紹介

当社の事業は、CX 領域のデータ基盤を軸に企業の DX 推進をワンストップで支援するサービスを行っているが、DX の支援領域によって「デジタル顧客獲得支援サービス」、「デジタル顧客育成支援サービス」の2つのサービスを備えている。ワンストップだからこそその複数・広範囲のサービスの提供によって、顧客数・単価はともに上昇傾向を維持している。

また、データ解析による顧客課題に即したソリューションを提供することで、継続的な長期プロジェクト化を前提とする支援が多く、売上高のうち「継続型売上」(*8) が高い比率を占めている。

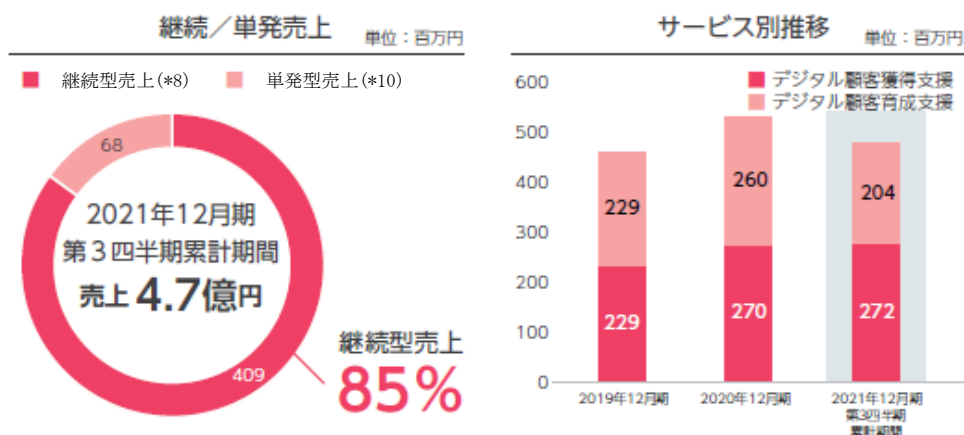
(1) デジタル顧客獲得支援サービス

デジタル顧客獲得支援サービスにおいては、顧客クライアントのデジタル戦略の設計やデジタルマーケティング活動の改善など、主にクライアントの顧客獲得のデジタル化の領域を支援するサービスを行っている。

当社の強みでもある CX データ基盤を参照することで、前提となるクライアントの課題を分析し、クライアントとその顧客にとって最適なコミュニケーションのための戦略を設計・実行することを可能とし、顧客獲得を支援している。

(2) デジタル顧客育成支援サービス

デジタル顧客育成支援サービスにおいては、当社が SaaS 型ソフトウェアとして提供する Web 接客ツール「CODE Marketing Cloud」を中心としたクライアントのサイト UI/UX の改善や DM 設計・改善、コール営業のデータ分析から インサイドセールス (*9) の改善支援など、クライアントが獲得した見込顧客の成約率・継続率の向上を図るための個別のデジタル施策を広範囲に提供し、当社の強みでもある CX データ基盤による分析から導かれた最適なものを一体となって実行することで、見込顧客の育成（ロイヤル化）を支援している。



出所：会社資料より HS 証券作成

■CODE Marketing Cloud

当社は、デジタルコンサルティングなどの人的サービス提供の経験から得られた知見・ノウハウを SaaS 型ソフトウェアとして具現化し、2013 年 2 月よりマーケティングツールとして展開している。

早くから CX の重要性に着目し、これまで、エントリーフォーム最適化ツール「f-tra EF0」（2013 年 2 月提供開始）、Web 接客ツール「f-tra CTA」（2016 年 5 月提供開始）、ブラウザプッシュ通知ツール「f-tra Push」（2016 年 12 月提供開始）など、広告データやサイト解析データだけではなく、エントリーフォーム入力事項やサイト内のチャット等の反応といったユーザーとの深いコミュニケーション領域におけるマーケティングツールを開発してきた。

これらのツールから、コミュニケーション領域における最も深いユーザーデータを取得・蓄積することが可能となり、これまで各ツールが提供してきたサービスを統合・強化したプラットフォームの開発に着手し、Web 接客ツール「CODE Marketing Cloud」（2018 年 7 月提供開始）へと発展させてきた。

CODE Marketing Cloud は、企業ウェブサイトに来訪したユーザーに対し、ユーザーのサイト内での行動情報・購買情報などをもとに最適なタイミングでポップアップバナーなどの適切なコンテンツを自動提示し、サイト内の顧客体験をより良質なものと改善することができるウェブ接客ツールとなっている。

アクセスログや顧客企業の保有するデータなどを元に、サイトを訪れたユーザーに対して必要と考えられるコンテンツを自動提示することで、既存のページを大きく改修することなく、購入率・購入単価・顧客ロイヤリティの向上を図る。継続的に機能の開発・拡張を行っており、ウェブサイトの上に重ねて表示する視認性の高いポップアップバナーに加え、顧客企業のウェブサイト自体を書き換え、サイトの一部として溶け込んだ、より自然な印象での情報告知・ページ導線の追加を行うことが可能となっている。

用語解説

*2: CXとは、Customer Experience の略で、一般的に「顧客体験」と訳されますが、顧客がよいと感じられる体験、つまり「顧客が体験して得られる価値」までも含めて定義している。

*3: SaaSとは、Software as a Service の略で、ソフトウェアを利用者（顧客）側に導入するのではなく、提供者（サーバー）側で稼働しているソフトウェアを、インターネット等のネットワーク経由で、利用者がサービスとして利用するものをいう。

*4: ブラウザプッシュ通知とは、通知を許可したユーザーに Web ブラウザ経由で、受信操作をせずにメッセージが自動表示される通知方式のこと。

*5: EFOとは、Entry Form Optimization の略で、Web サイトの申し込みフォームの入力完了率を高めるために、フォームを改善する施策のこと。

*6: VOCとは、Voice of Customer の略で、顧客からの実際に寄せられる、商品サービスや企業に対するフィードバックをまとめたデータのこと。

*7: UI/UXとは、User Interface/User Experience の略で、UI とはデザイン、フォントや外観などユーザーの視覚に触れるすべての情報のことであり、UX とはユーザーがこれら UI を実装したサービスを通じて得られる体験のことを意味する。

*8: 継続型売上とは、原則として6カ月以上の継続業務発注のある取引先からの売上高のこと。

*9: インサイドセールスとは、社内においてメールや電話等で営業活動を行う営業部隊のこと。

*10: 単発型売上とは、調査実行などのプロジェクト自体の性質から短期終了が予定されているものから発生した売上高のこと。

【ご投資にあたって】

本レポートの記載の内容を参考にして国内金融商品取引所に上場する株式（売買単位未満を除く）を営業店でお取引をされる場合、約定代金に対して最大 1.1524%（税込）（ただし約定代金の 1.1524%に相当する額が 3,300 円に満たない場合は 3,300 円（税込）。手数料率等は取引チャネルにより異なります。）の委託手数料をご負担いただきます。

また、株式相場、金利水準、不動産相場、商品相場等の価格の変動等及び有価証券の発行者の信用状況（財務・経営状況含む）の悪化等、それらに関する外部評価の変化等により損失が生じるおそれ（元本欠損リスク）があります。信用取引などを行う場合には、対象となる株式等または指標等の価格変動により損失の額がおお客様の差し入れた委託保証金などの額を上回るおそれ（元本超過損リスク）があります。なお、商品毎に手数料及びリスク等は異なりますので、当該商品の目論見書及び契約締結前交付書面をよくお読みください。

【免責事項】

■本レポートは、信頼できると考えられる情報に基づいて作成されたものですが、エイチ・エス証券はその正確性、完全性、適時性を保証するものではありません。

■本資料に基づき投資を行った結果、お客様に何らかの損害が発生した場合でも、エイチ・エス証券は、理由の如何を問わず責任を負いません。

■本資料は、お客様への情報提供のみを目的としたものであり、特定の銘柄等の勧誘、売買の推奨または相場動向の保証等を行なうものではありません。投資に関する最終決定は、お客様ご自身の判断でなされるようお願い申し上げます。また、本資料をお客様ご自身のためにのみ、お客様の限りでご利用ください。なお、当社の事前の承諾なく、本資料の全部もしくは一部を引用または複製、転送等により使用することを禁じます。

【利益相反情報について】

■当社および関係会社又はその役職員は、本資料に記載された証券についてポジションを保有している場合があります。また、本資料に記載された会社に対して、引受等の投資銀行業務、その他のサービス提供の勧誘を行なう場合があります。

■当社の役員（会社法に規定する取締役、監査役又はこれに準ずる者をいう。）が、以下の会社の役員を兼務しております。

：澤田ホールディングス、エイチ・アイ・エス、クリーク・アンド・リバー社

（商号等） エイチ・エス証券株式会社 金融商品取引業者 関東財務局長（金商）第 35 号

（加入協会） 日本証券業協会