



あなたをささえる わたしのこえで

キューアンドエー株式会社

中期経営計画（2022年度～2024年度）

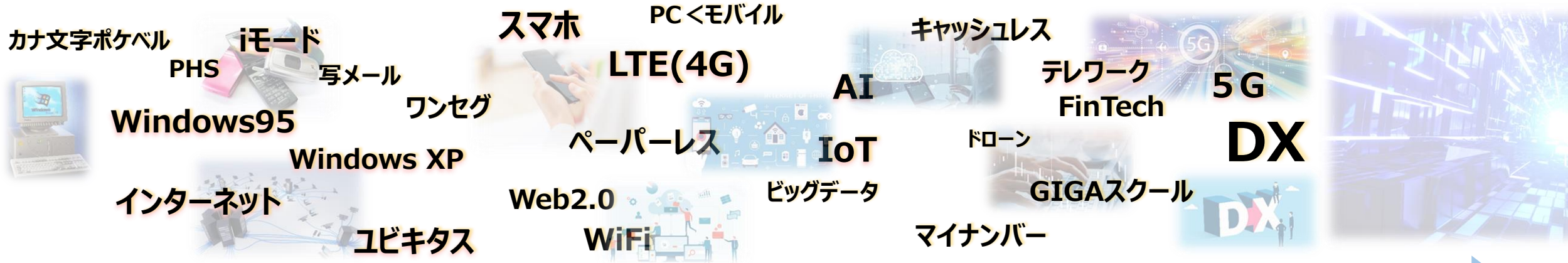
1.

- 創業25周年を迎え、現在まで培った強みを軸に成長戦略を策定。
- デジタル社会が急速に進化していく中、社会の進化に合わせて当社の事業を進化させ、今まで以上に社会に貢献し、当社自体の持続的成長を図る。

2.

- 事業の成長の中心は従業員であることを認識し、従業員に寄り添ったハピネス経営を具現化し、より高度な安心安全な働く環境を提供する。

キューアンドエーはいつの時代もデジタルデバイドの解消で社会に貢献



個人 **脈々と続くICT革命の中、ICTサービスの恩恵も個人から法人へ推移** 法人

時代は デジタルデバイド の解消から DXデバイドの解消へ

ICTリテラシーを裏付けとするサポートマンシップ[®] = 企業文化 がキューアンドエーの強み



企業文化（強み）を活かし活動領域を拡大
「DXデバイド解消」へ貢献していく

コンタクトセンターのDXを進め
新たなコンタクトセンターの在り方を目指していく

お客様に寄り添う新たなコンタクトセンター

「感動共有センター」 耳・口・目に 脳 (DX・AI) を加え
「感動共有を体感」

コンタクトセンター

- ・ PBX装置
- ・ クラウドPBX

耳と口に「目」を加える

電話を含めた複合施策

企業理念 × DX

コールセンター

- ・ PBX装置主流

耳と口で対応

電話のみ

お客様相談窓口

- ・ 自社オフィステレフォン

DXコンサル

BPO化

当社のパーパス

「DXサポーターオンリーワン企業」として「DXデバйд解消」へ貢献していく

事業領域拡大への取り組みテーマ

FY2022 - 2024

DXデバイド解消

コンタクトセンター事業

《テーマ》

真の利活用を極める

BPO・アドミ事業

《テーマ》

新規パートナー開拓

DX事業

《テーマ》

事業領域拡大・昇華

DXコンサル事業

FY2025

DXコンサル事業

DX事業

BPO・アドミ事業

コンタクトセンター

DXサポーターとしての
地位確立へ

既存事業の“新たな強み”を軸に
DXツールの知見・ノウハウを集積しDXコンサル事業へ

《コンタクトセンター事業》

市場環境の変化へ対応すべく、コンタクトセンターの変革を推進

当社コンタクトセンターを取り巻く市場環境

- インターネット回線の普及率の高止まり
- 誰でも使えるデバイス&アプリの普及（サポートレス）
- サポートが必要なターゲットの変化（個人→法人）

初期設定、利活用案内のみの対応は不要となりつつある

コンタクトセンターの変革テーマ

テーマ

1. 顕在課題の深掘・潜在課題の把握

テーマ

2. 法人向けサポートの知見集積

Point

強みを活かした次世代コールセンターの構築は、**企業文化との親和性**も高く顧客との**継続的な関係性構築**にもつながり、他社センターとの**差別化要素**となる

サポートマンシップとICTスキルの高さを活かした新たなコンタクトセンターへ

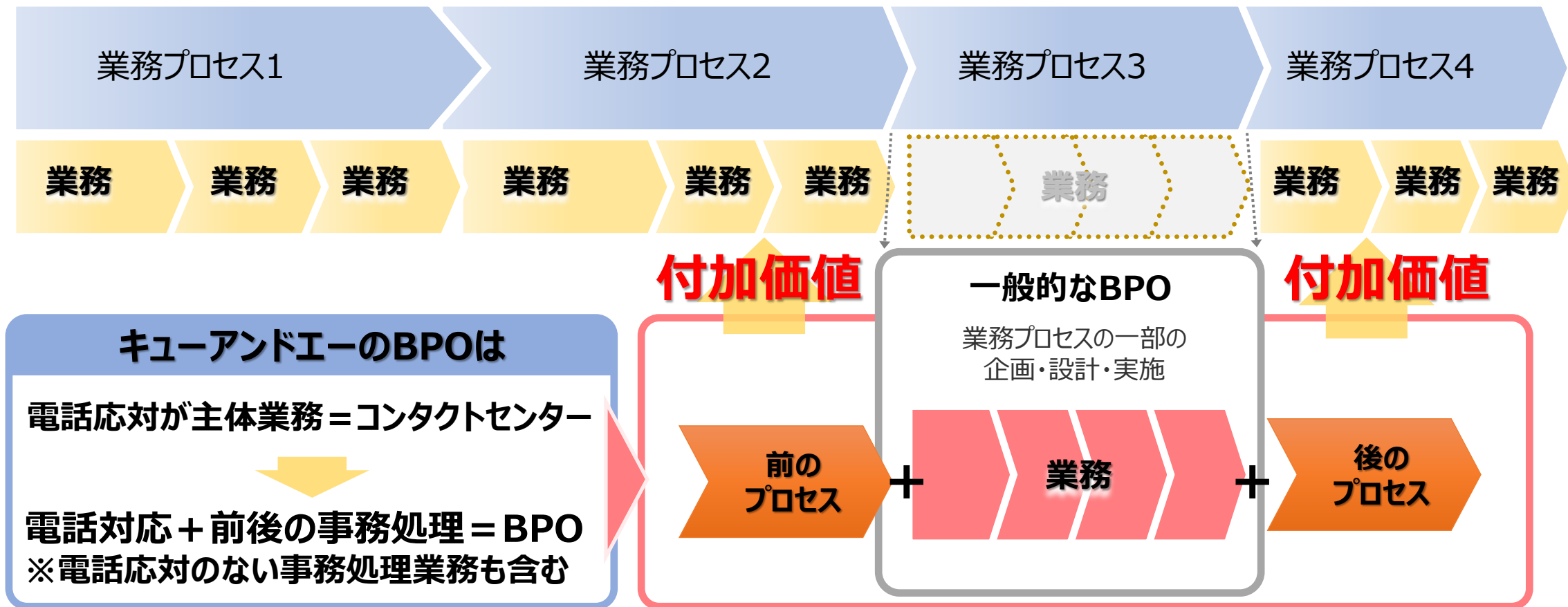
法人サポート拡大へ向けた取り組み 4 本柱

1. 各部分配型ミッション設定をやめ、専任部署を立ち上げる
2. 専任部署にて法人サポートの売上責任を明確化
3. 株主チャネルと自治体・官公庁を中心に戦術を組み立てる
4. 成長が見込まれる領域の知見・ノウハウを蓄積しソリューション化

株主・パートナーチャネルを活用し
民需・自治体・官公庁へのアプローチを強化

《BPO事業》

強みを活かし業務の全体最適に貢献



強みを活かした正確かつ柔軟な運用を提供

《アドミ事業》

今後の保険・補償事業拡大の方向性

事業を取り巻く状況の考察

- ✓ 通信業界・損保業界への**知見、繋がりが強い**
(PoCからの参画連携が可能)
- ✓ 通信とモノ・コトとの融合が加速。通信事業者は**他企業との共創により成長**を狙っている
- ✓ 損保業界は**新たなリスクに対する保険分野拡大**を一つの軸に今後の成長を狙っている
- ✓ リスクは多様化・複雑化していき保険補償**オペレーションも同様に多様化**

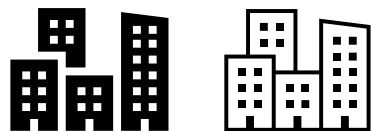
事業拡大の方向性

通信・保険業界を軸とした
ビジネス共創

1. **ニューリスクに対する
サービス・スキーム開発**
2. **サービスオペレーション
提供基盤の進化**

損害保険会社との協業により目指す展開

取引先損害保険会社



保険付加価値の向上

他損保との差別化による事業拡大

両社利害一致
新スキーム共創



Q&A 
あなたをささえる わたしのこえて

これまでにないアドミ会社へ

新たなスキーム構築での事業拡大

新たな商品ソリューションを開発し営業展開



+



アドミ
Q&A 

+



パートナー
士業など専門性を
必要とする領域

《DX事業》

デジタル技術を浸透させることで人々の生活をより良いものへと変革すること
既存の価値観や枠組みを根底から覆すような革新的なイノベーションをもたらすもの

DXに向けたステップ

1.

アナログ情報のデジタル化

- 紙・ハンコ等の廃止
- 手作業を廃止 etc...

2.

プロセス・サービスのデジタル化

- ツール・デバイス・データの活用
- 業務フロー最適化

3.

組織変革・新しい価値創造

- 組織全体への浸透
- 業務プロセスの改変

DXとは？

✓

業務の生産性向上

- 分散している業務や情報を統合

✓

環境変化への対応

- 顧客の変化、市場の変化、働き方の変化

✓

レガシーシステムからの脱却

- 全社横断的にデータ活用できる仕組み作り

つまり

当社における「DX事業」は以下の3セグメントと定義する

1.

DXツールを活用した既存サポート/セールス業務

既存のDX事業

2.

DXツールを新たに導入した既存/新規業務

DXツールの自社利用によるノウハウ蓄積・人材育成

3.

DX事業者からのDXツールサポート受託

DXツール利用顧客支援によるサポート知見・ノウハウの専門性発揮

Point

- ・当社が培ってきたICTリテラシーの優位性を発揮
- ・ターゲットはBtoB、BtoBtoBへシフト
- ・体制含むSI領域の強化

既存事業へのDXツール導入及びパートナー企業との連携
3年間で知見の集積を図り、5年後のDXコンサル業務へ

実務のなかでDXツールを利活用し知見・ノウハウを集積していく

より専門的なスキル・知識

- ・ コンサル対応に向けて必要となるスキル・知識



新規DX・BPO支援案件

DX・BPO案件内で知識の習熟を図り
より専門的なスキルを持つ人財の育成を行う

必要な知見・ノウハウ

- ・ DX事業に必要となるスキル・知識



自センタへのICTツール導入

既存・新規コンタクトセンター業務に
ICT（DX）ツールを導入し知見・ノウハウの集積を図る

今あるアセット

- ・ ベースとなるスキル・マインド



企業文化を極める

継続的に企業理念の体現につとめ成長していく

DX実現に必要な体制

より専門的な知識・スキルが必要な領域

DXスペシャリスト

- DXプロデューサー
 - ・プレゼン
 - ・コンサル
 - ・課題解決
 - ・ロジカルシンキング
- DXエンジニア
 - ・HTTP
 - ・API
 - ・DB
 - ・フロントエンド

必要最低限の知識・スキルが必要な領域

DX運用メンバー

- DX運用メンバー
 - ・SE・PG
 - ・アナリスト
 - ・BPOスペシャリスト
 - ・QMスペシャリスト
 - ・アカウントマネージャー
 - ・セールスマネージャー

予備軍

- 予備軍
 - ・向上心がありDXに前向きに取り組んでいる人

増員が必要

2024年度までに18億規模の事業へ成長するため2022年4月に組織化
専任担当を含めDXスキルを持つ人財を育成していく

《コーポレート戦略》

方針

これまでの企業文化は継承しつつ、従業員が安心と満足を感じることができる『ハピネス経営の充実』とこの先の成長を見据えた会社基盤を含む『コーポレート機能の強化』を実現する

1) ハピネス経営の充実

- ①自分らしく働ける環境づくりから安心を提供し、「健康」、「働きやすさ」、「やりがい」を向上させる
 - ✓ 健康管理センターの稼働（産業保健師の増員、人間ドック受診推奨）
 - ✓ 福利厚生の見直し（確定拠出年金の充実、介護育児サポートetc）
 - ✓ 人事制度の継続的見直し（成長する人事制度へ、ダイバーシティ施策）
- ②人財ホートフォリオを軸とした「定着」、「育成」、「採用」
 - ✓ 「QAG WAY」人財の育成（理念・ビジョンに即した行動の浸透）
 - ✓ リアクション型ビジネスへの人財開発（コンサル人財育成）
 - ✓ 新たな新卒採用スキームの構築（エリア別戦略）
 - ✓ ダイバーシティ推進（多様な人財が活躍できる環境整備）

2) コーポレート機能の強化

- ①従業員サービス及び経営品質の向上
 - ✓ コーポレート部門の役割と機能の最適化（部門ごとの役割の再定義、関与方針の明確化）
 - ✓ 実行プロセス上の各種見直しと再整備（方針、規程、手段）
 - ✓ 情報セキュリティ・ガバナンスの強化（資産の明確化、施策の整備、体制の確立）
- ②基幹となる社内システムの再構築
 - ✓ 各業務効率を考慮したシステムの再設計及び導入（システム面から生産性向上の推進）
 - ✓ 全社データ活用基盤の構築（一元集約による経営・事業判断スピードの向上）
 - ✓ 適切なプラットフォームへの移管（クラウド化の推進）

従業員スタッフに強い鎧を！

100年企業の実現に向け持続的な成長と発展

人財

社内外に
ホスピタリティ
を発揮できる

現場に寄り添う
ハピネス経営

文化

成長及び
多様な個性
を受容する風土

環境

安心安全
多様な人財
が活躍できる

実現に向けた継続的な取り組み

1.人財

- **スタッフ育成**
階層別（底上教育）と事業改革（選抜教育）
- **健康経営**
からだ・こころの健康から組織の活性化を目指す

2.環境

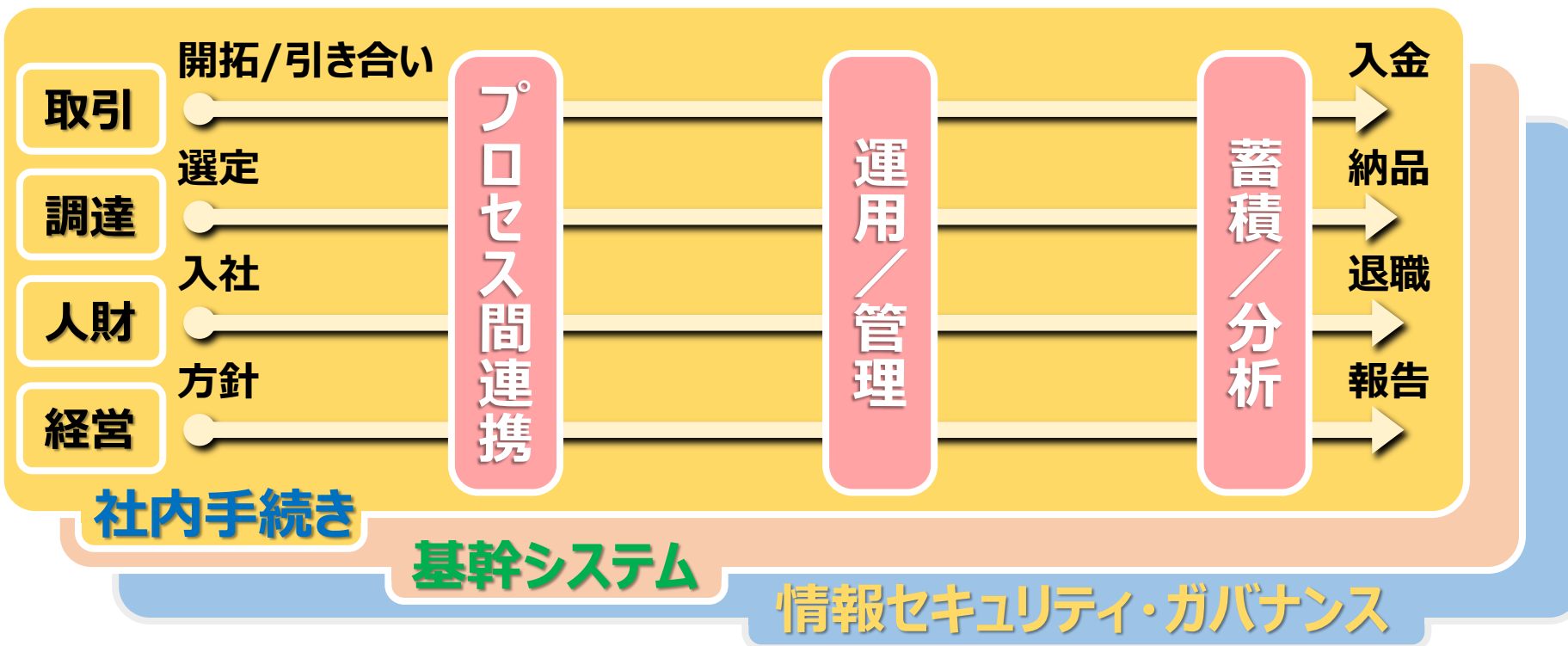
- **福利厚生 の 充実**
多様な人財が安心して働ける環境を提供する
- **心理的安全性**
すべての従業員が自由に意見を言い合える

3.文化

- **ハピネス経営**
仕事・生活すべてにハピネスを提供する
- **新人事制度**
多様な人財が最高のパフォーマンスを発揮

人財、環境、企業文化、それぞれの施策を好循環で回し
「現場に寄り添うハピネス経営」を実現する

持続的な成長と発展を見据えた根本からの会社基盤の再構築



Point

- ① コンプライアンスや負荷/ミス低減を前提とした各種プロセスの見直し
- ② 生産性向上に向けた各種プロセスを機能させる全体最適視点によるシステムの見直し
- ③ 情報セキュリティを中心とした脅威への防衛策と実現のためのガバナンス強化

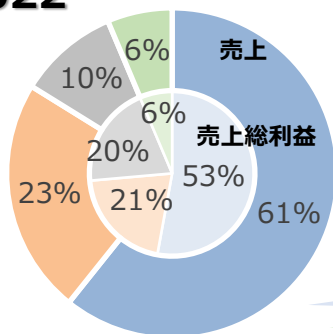
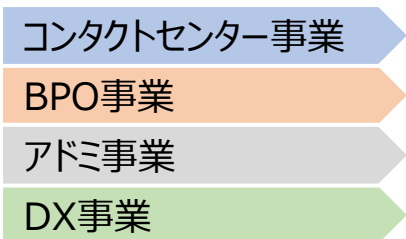
現状ある不具合や不便に関する課題解決を通じ
「現場に寄り添うハピネス経営」を下支えする環境を構築

《事業プラン》

3年間で4本柱へと事業領域を拡大していく

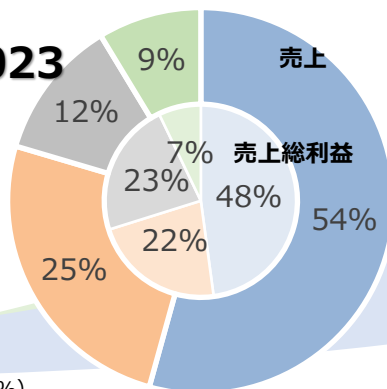
【単位：百万円】

FY2022



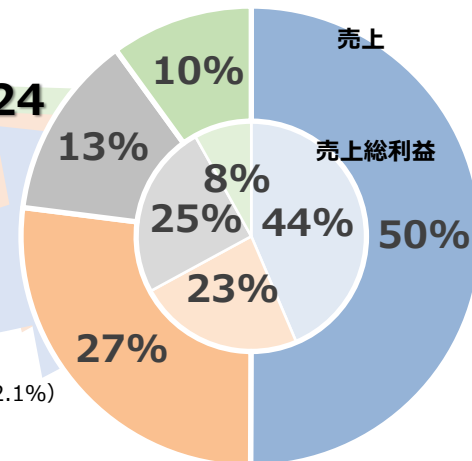
売上 **150億**
 売上総利益 **33億** (売上総利益率22.0%)

FY2023



売上 **165億**
 売上総利益 **36億** (売上総利益率22.1%)

FY2024



売上 **180億**
 売上総利益 **40億** (売上総利益率22.3%)

コーポレート

コンタクトセンター事業

潜在課題の解決
現場に寄り添うフィールドサポート

BPO事業

電話対応+前後の事務処理

アドミ事業

協業
商品ソリューション開発

DX事業

高難易度BPO+インサイドセールス
コンタクトセンターへのDXツール導入
DX事業者からのDXツールサポート受託

3年後DXコンサルが出来るようなプロフェッショナル企業を目指す

本資料について

本資料(添付資料含む)に掲載されている情報(ページデザインなどのビジュアルを含む)は、再利用の場合も含め、すべてキューアンドエー株式会社の知的財産権に属します。コンテンツの複製、外部への公開、社内利用での転用はすべてキューアンドエー株式会社の許諾を必要といたします。ご不明な点は、企画部までお問い合わせください。

キューアンドエー株式会社
中期経営計画(2022年度～2024年度)

作成元: キューアンドエー株式会社
経営企画本部 企画部
〒151-0073 東京都渋谷区笹塚2-1-6 JMFビル笹塚01 5階