

顧客の収益最大化を実現する営業ソリューションプロバイダー

株式会社ダイレクトマーケティングミックス

個人投資家向けIRセミナー

2025年8月23日

DmMiX
(7354)

本日のテーマ

- 1 労働力不足を背景として成長する営業BPO**

- 2 アウトバウンドで培った高い付加価値（これまで）**

- 3 世の中の変化を捉えた事業モデルの変化（現在～これから）**

DmMiXグループとは

- 営業・マーケティングのプロフェッショナル集団として、クライアント企業の営業改革にコミット
- 人材不足や営業パフォーマンスの向上という企業が抱える普遍的な課題解決を通じて、業容を拡大

会社概要

社名	株式会社ダイレクトマーケティングミックス
代表者	植原 大祐
創業	2007年 7月 ⇒ 持株会社体制への移行等を経て 2017年8月当社設立
事業内容	・ダイレクトマーケティング ・その他BPO
上場市場	東証プライム市場（証券コード 7354）
資本金	22億3,235万円 （2024年12月31日 現在）
本社	大阪市北区梅田1丁目12-17 JRE梅田スクエアビル12階
従業員	771名（2,912名） （2024年12月31日 現在） ※カッコ内はアルバイト・契約社員の年間 平均人数（外数）

DmMiXグループの位置づけ

クライアントの課題

- ・**人材不足**（労働人口減少）
- ・**コスト削減**（人件費増加、非効率的な作業）
- ・**パフォーマンス向上**（営業力強化、顧客満足度向上）



課題解決には多くのリソースが必要
自社だけで解決することは困難

DmMiX

企業の営業やマーケティングに関する課題を解決するために
質の高い営業支援サービスを提供

事業拠点

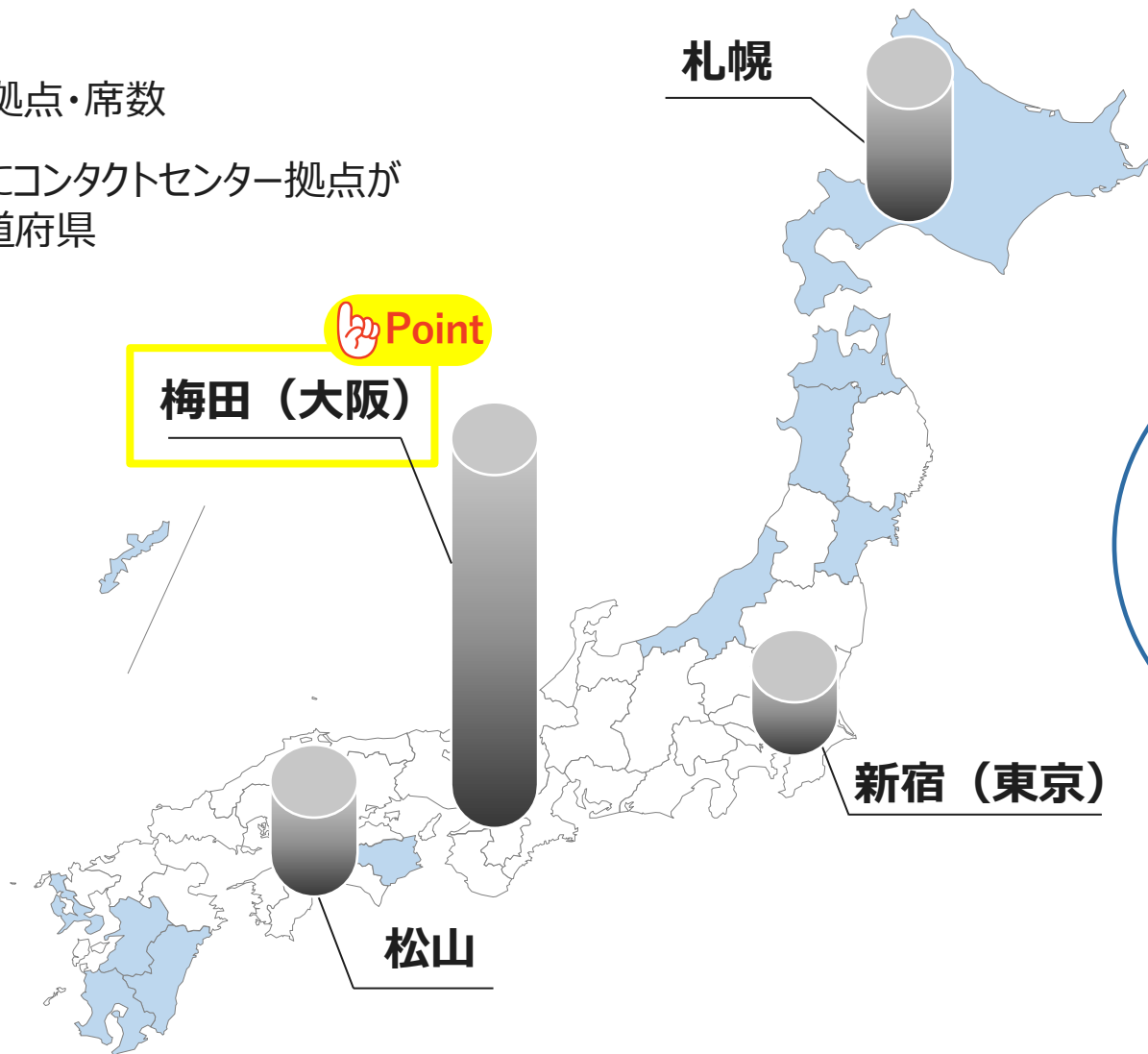
■ 関西を中心とした、国内各地の都市部に拠点を集中展開することで、多様な人材を豊富に獲得



当社の拠点・席数



一般的にコンタクトセンター拠点が
多い都道府県



DmMiX

全拠点の総席数*1

5,601席

アウトバウンドの競争優位性

■ 祖業であるアウトバウンド領域においては、高い生産性と、高い品質を両立した“売れる仕組み”を確立



属人性の高い営業プロセスを標準化し
“売れる仕組み”を構築

高生産性



高品質

1. 人材マネジメント

2. ナレッジ

3. やりきる組織風土

1. 人材マネジメント

- 選ばない採用 ▶ [P. 5参照](#)
- 人材マッチング ▶ [P. 5参照](#)

2. ナレッジ

- 品質管理 ▶ [P. 8参照](#)
- 圧倒的なコール数、コンタクト数

3. やりきる組織風土

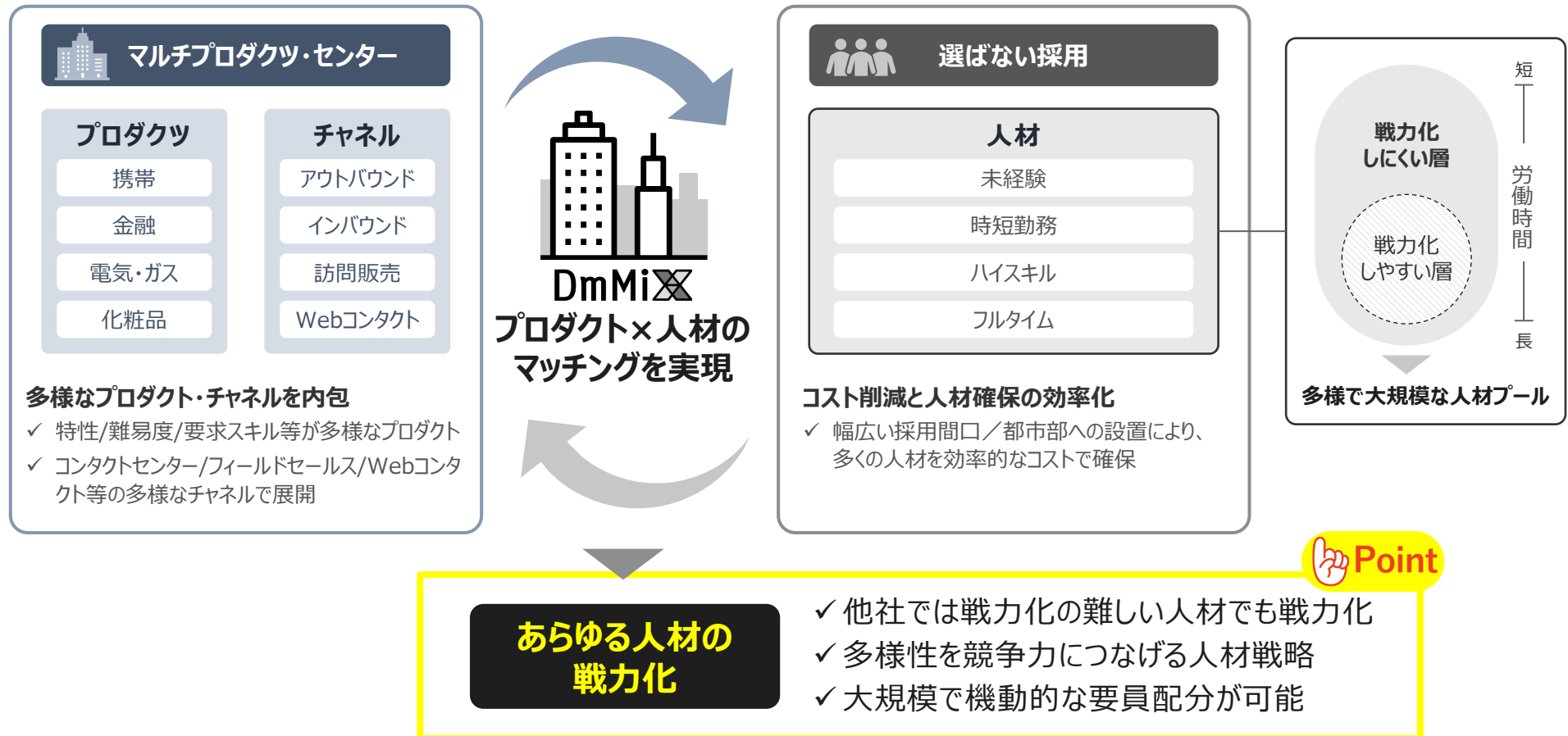
- 評価制度 ▶ [P. 9、10参照](#)
- 分業体制

多様なプロダクトと人材をマッチングさせ活かす仕組み

人材マネジメント

- 全拠点を人口の集中する都市部に設置。複数商材を取り扱う「マルチプロダクツ・センター」として、あらゆる人材に活躍の場を提供
- 労働可能時間が短く戦力化しにくい層も含めて「選ばない採用」を徹底し、人材を潤沢に確保
- 競争力の源泉である、高い生産性とスケラビリティを生み出す

「マルチプロダクツ・センター」と「選ばない採用」



当社グループの多彩な人材*1

人材マネジメント

■ 柔軟な勤務体系を実現し、様々な経歴を持つ多様な稼ぐ人材プールを構築。社会的流動性の確保に貢献

多彩な属性

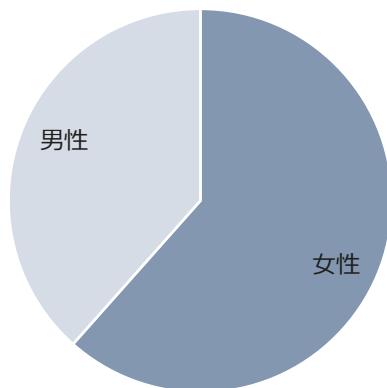
- 学歴・スキルは問わない
- 老若男女問わず働きやすい環境を実現

フレキシブルな勤務体系

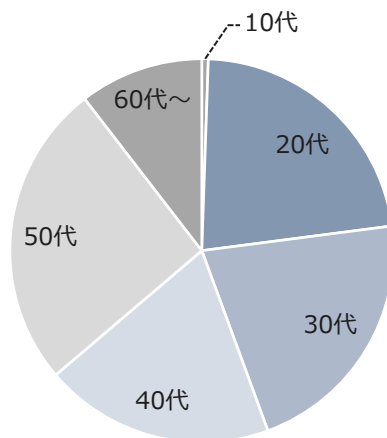
- 週1日、1時間から働くことができる柔軟な勤務体系



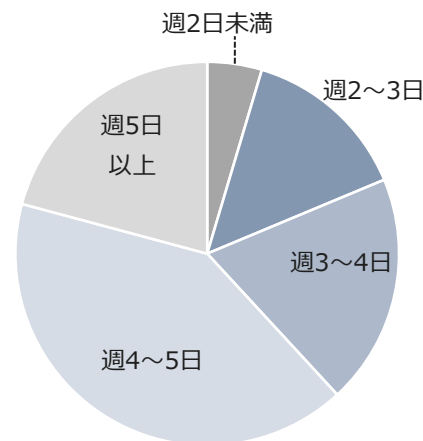
性別*2



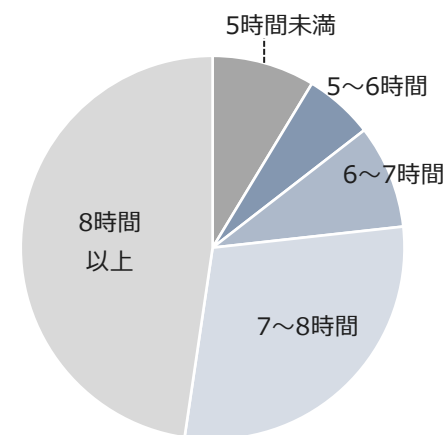
年齢別*2



1週間の勤務日数*3



1日あたりの勤務時間*3



*1 マーケティング事業のアルバイト（外部稼働アルバイトを含む）

*2 2024/12末時点。全アルバイトに占める割合

*3 2024/12末時点。2024年10月~12月の3ヶ月間の勤怠平均で算出。勤務日数0日の月は含まず、勤務がないアルバイト（休職等）はカウントしない

圧倒的な営業ナレッジとAI活用

ナレッジ

- 年間発信数、アウトバウンド人員数において国内で比較対象のない圧倒的な実績
- 膨大な営業データとAIを活用し、リスト精度や営業ノウハウ、トーク内容の改善を効率化し、成果につながる仕組みを高度化

アウトバウンドによる営業データの蓄積

- ✓ 年間発信数

8,000万 コール以上

- ✓ 常時稼働アウトバウンド人員数*¹/日

2,500 人以上

- ✓ 年間採用人数

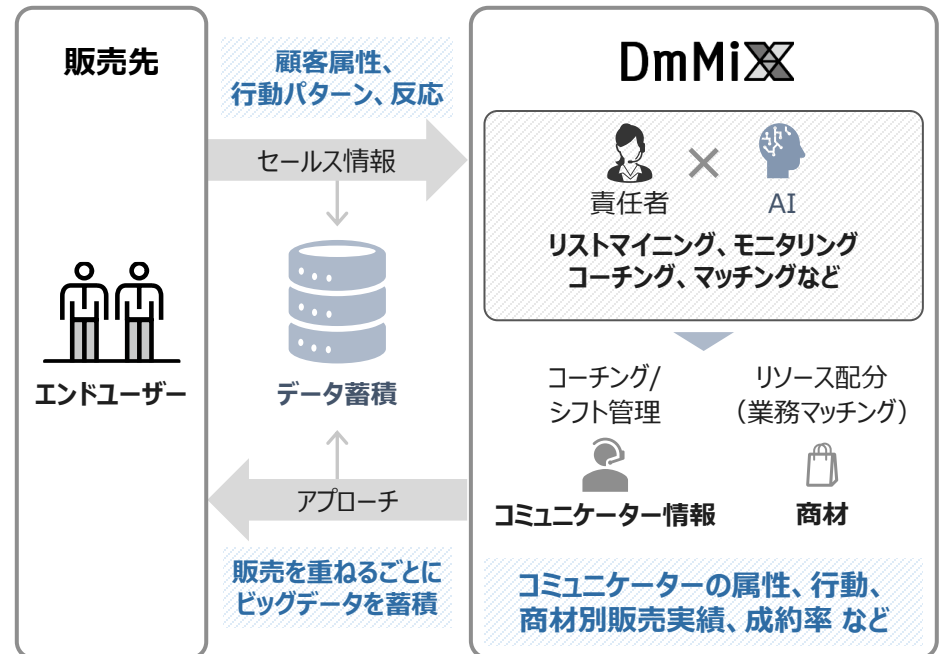
8,500 人以上

圧倒的なアウトバウンド実績

蓄積された膨大な営業データ



営業データとAI活用による業務効率化



中長期的な狙い

- ✓ ユーザーのロイヤリティ向上
- ✓ 継続的なコミュニケーターの育成
- ✓ バックヤード業務の削減

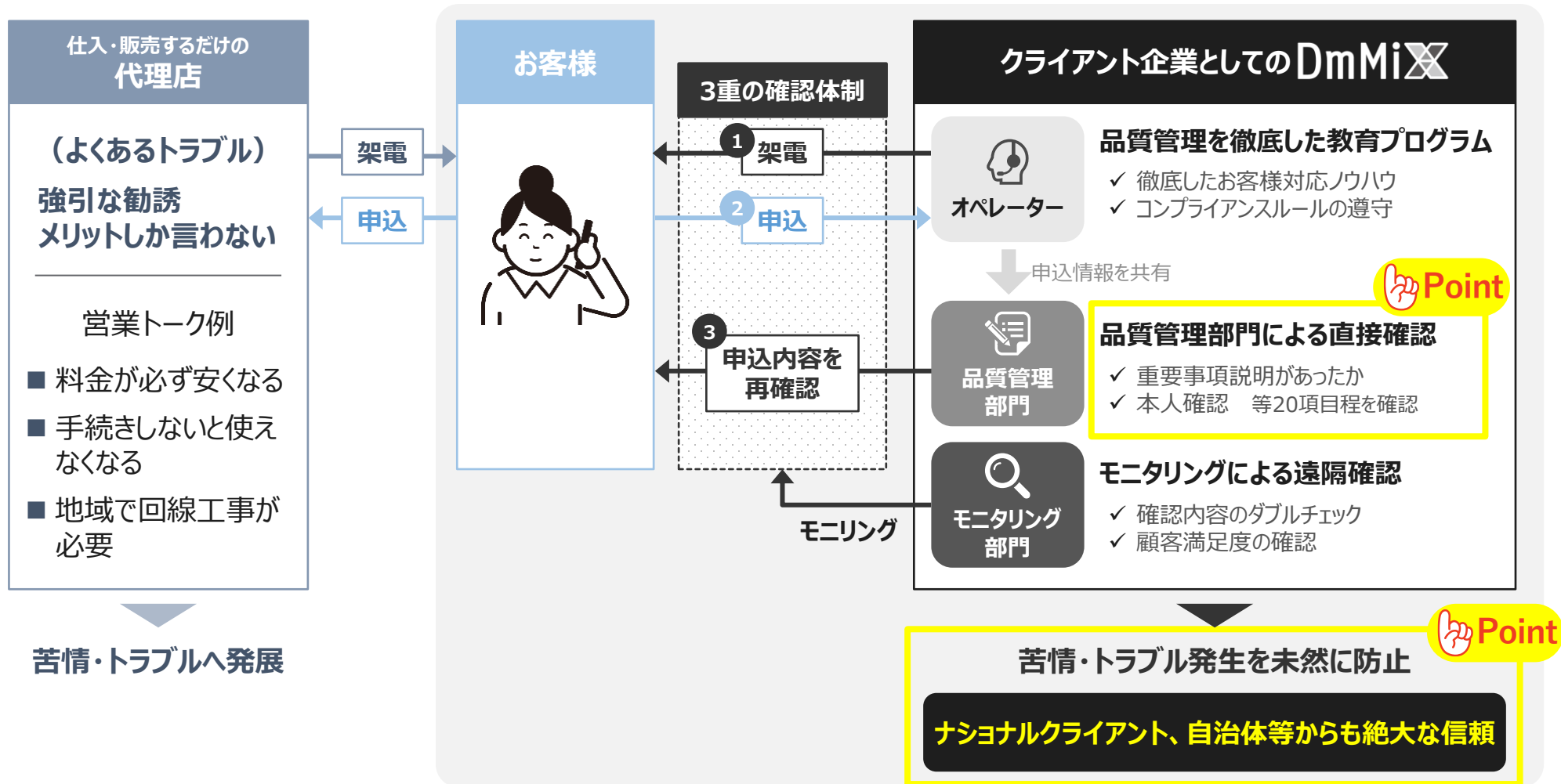
成長を加速させる効果

- ✓ 効率的な顧客の収益化
- ✓ 顧客リテンション効果
- ✓ 顧客単価の上昇
- ✓ 利益率の向上

徹底的な営業品質の管理

ナレッジ

- 他社と大きく異なる点は、クライアント企業として営業行為を行う点。そのため強固なコンプライアンス体制を構築し、徹底的にリスクを排除
- ナショナルクライアントや自治体等からも絶大な信頼

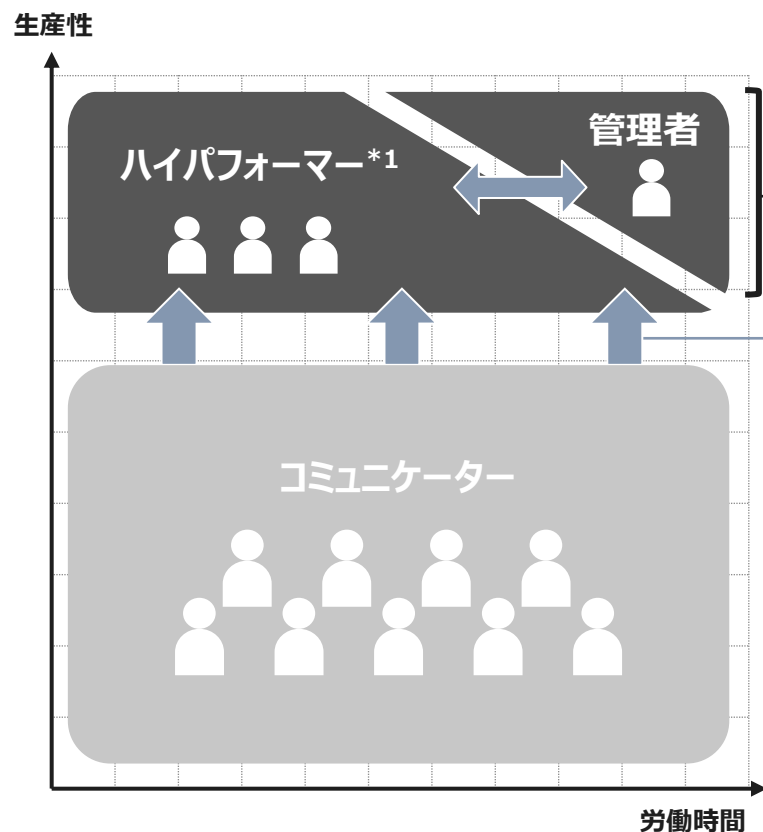


高い生産性をもつ人材を育成する仕組み

やりきる組織風土

- 独自の教育・評価体制により、あらゆる層を生産性の高い人材に育成。高生産性と高インセンティブの好循環
- 労働時間の多寡に関わらず適性・価値観・ライフステージに合わせて最適な働き方を用意し、キャリアの柔軟な選択も実現

高生産性を生み出し続ける独自の教育・評価体制



当社だからこそ達成し続けられる高い生産性



教育体制



多様なプロダクト・
商材の販売ノウハウ

- ✓ 最適なトークスクリプト作成
- ✓ 専門部署を設け品質管理を徹底

多様な人材のマネジメントノウハウ

- ✓ モチベーションマネジメント
- ✓ データに基づいた適性配置

評価体系



ランキング

- ✓ 毎日開示され、徹底的な
成果主義を意識づけ

個人インセンティブ

- ✓ 成果に報いる報酬体系

チームインセンティブ

- ✓ チーム評価に基づくインセンティブも
設定し、横のコーチングを促進

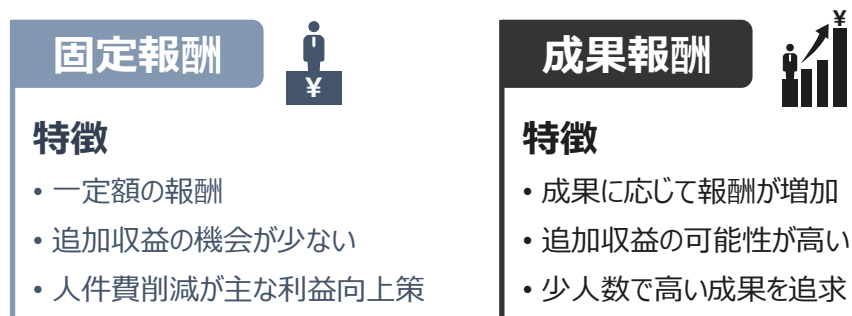
プロダクトと人材のマッチング

徹底的にアップサイド追求可能な受託報酬設定

やりきる組織風土

- インセンティブ等によりアップサイドの追求が可能な成果報酬メイン。状況やクライアント企業の要望に柔軟に応じ、固定報酬の案件にも対応
- 営業プロセスの各場面で最適な報酬体系を採り、収益を最大化

固定報酬・成果報酬の違い



当社の強み

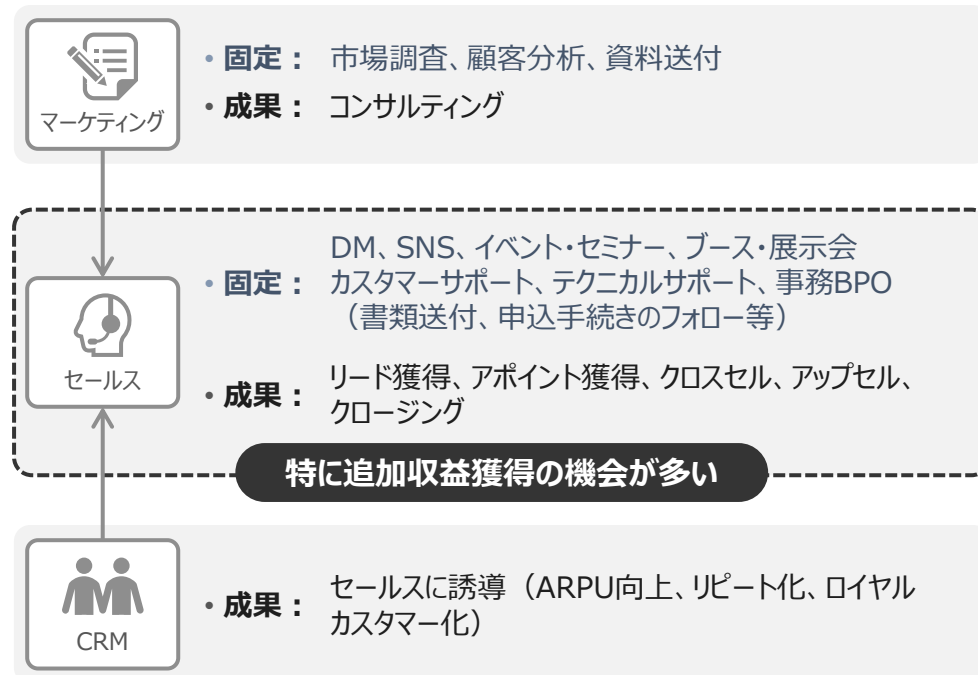
1. 追加収益の獲得

アップサイドの追求可能な成果報酬がメイン

2. 柔軟な対応力

クライアント企業の要望に合わせた報酬設計が可能

各営業プロセスにおける報酬体系



当社

エンドユーザーとの関係構築により
中長期的にも収益を最大化

クライアント企業

トップライン向上とコスト削減の両立



DmMiXの事業領域の広がり

- 創業以来、アウトバウンド営業を核に成長してきた当社は、顧客ニーズの拡大にあわせて多様なBPOサービスを展開し、現在ではDX領域への対応も進めています。



創業期

- ・ アウトバウンド事業をメインに展開
- ・ 電話での直接提案力に強み
- ・ 顧客基盤・営業ノウハウを蓄積



成長期

- ・ モバイルキャリア市場成熟に伴う業容拡大（新規顧客獲得、事業規模拡大等）
- ・ アウトバウンド事業以外の事業展開



現在

- ・ 販売チャネル多様化
- ・ オンライン×オフラインのハイブリッド展開
- ・ DXによる業務効率化
- ・ 新たな成長領域への挑戦

アウトバウンド

顧客に電話をかけて提案・販売を行う営業支援サービス



フィールドセールス

現地に赴いて対面で商品やサービスを提案

インバウンド

問い合わせや申込みに対応する受電型の顧客対応

オンサイト

コールセンターに特化した専門人材の派遣サービス

その他BPO

戦略立案・売上向上コンサルティング、センター構築等



ハイブリッド

電話・Web・対面など複数チャネルを組み合わせた営業支援

DXフルフィルメント

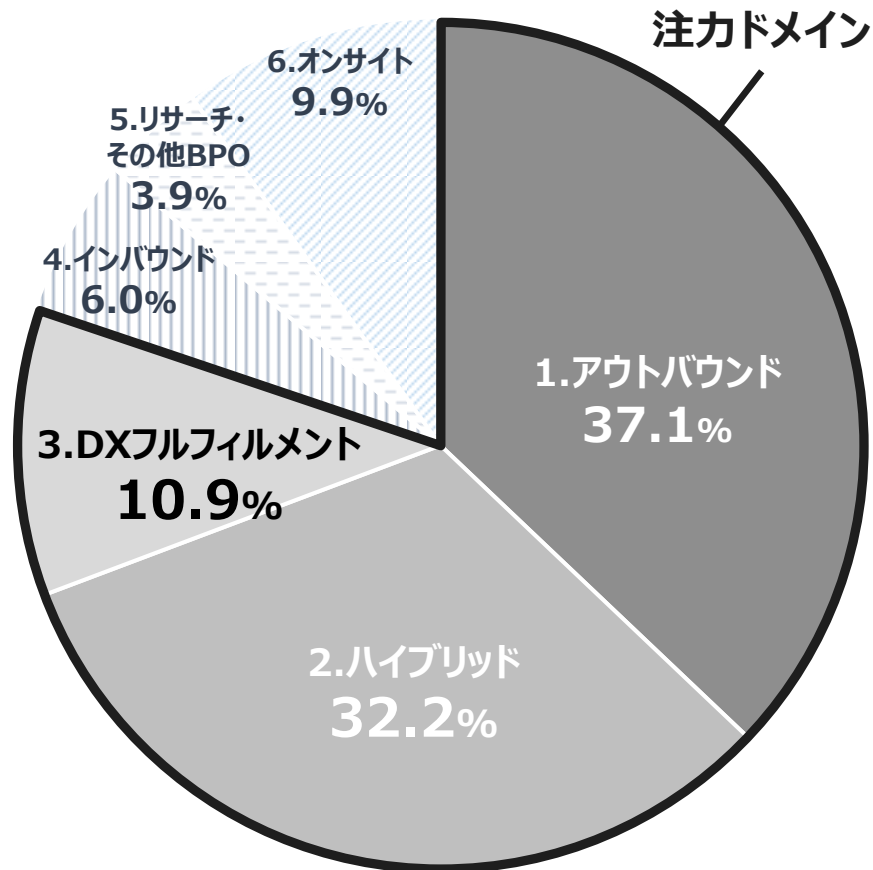
デジタル事業者の業務全般を支援するBPO型オペレーションサービス



現状の事業ドメイン

- 祖業であるアウトバウンドに加えて、クライアントニーズの多様化から2020年以降急速にハイブリッド、DXフルフィルメントが業容拡大
- 売上全体の約8割を占めるアウトバウンド、ハイブリッド、DXフルフィルメントを注カドメインとする

事業ドメイン別売上収益（2024年12月期）



1. アウトバウンド

- ・ アウトバウンドコールを中心とした営業ソリューション

----- 2020年頃から立ち上がった市場 -----

2. ハイブリッド ▶P.13、14参照

- ・ オンライン接客などオムニチャネルにおけるあらゆる顧客接点をマネタイズ

3. DXフルフィルメント ▶P.17参照

- ・ 新規デジタルサービスの社会実装の観点で営業のみならず総合的なBPO業務を受託

4. インバウンド

- ・ 受電/事務処理業務（当社では原則公共セクターおよびその周辺領域のみ扱う）

5. リサーチ・その他BPO

- ・ 市場調査、モニター、マーケティング人材のチーム派遣

6. オンサイト

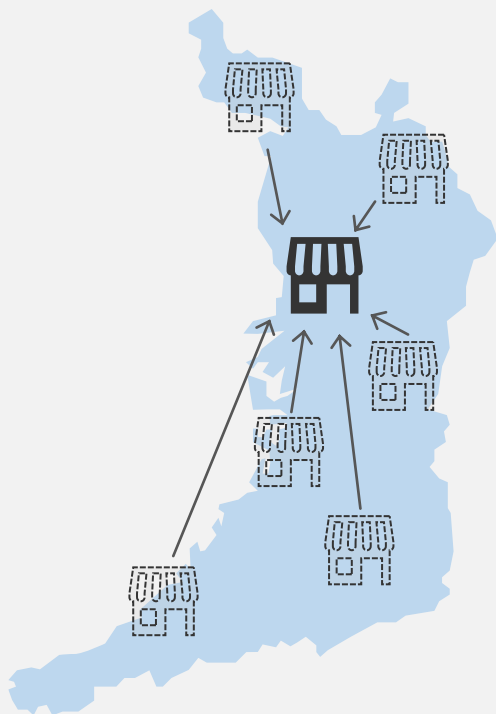
- ・ コールセンター事業者向け派遣
- ・ SE派遣

ハイブリッド業務事例：店舗・窓口のオンライン接客

■ 各種手続きのオンライン化により、利便性は向上も、コミュニケーション面で課題

実店舗・窓口の統廃合

- ・ 国内人口の減少
- ・ クライアント企業の合理化推進



各種手続きのオンライン化



- ・ 容易にアクセス
- ・ 家から出なくて済む
- ・ 待ち時間が不要 etc

利便性は急速に高まったものの・・・

お客様



- ✓ ネットでの手続きは難しい
- ✓ スタッフに相談にのって欲しい

クライアント企業



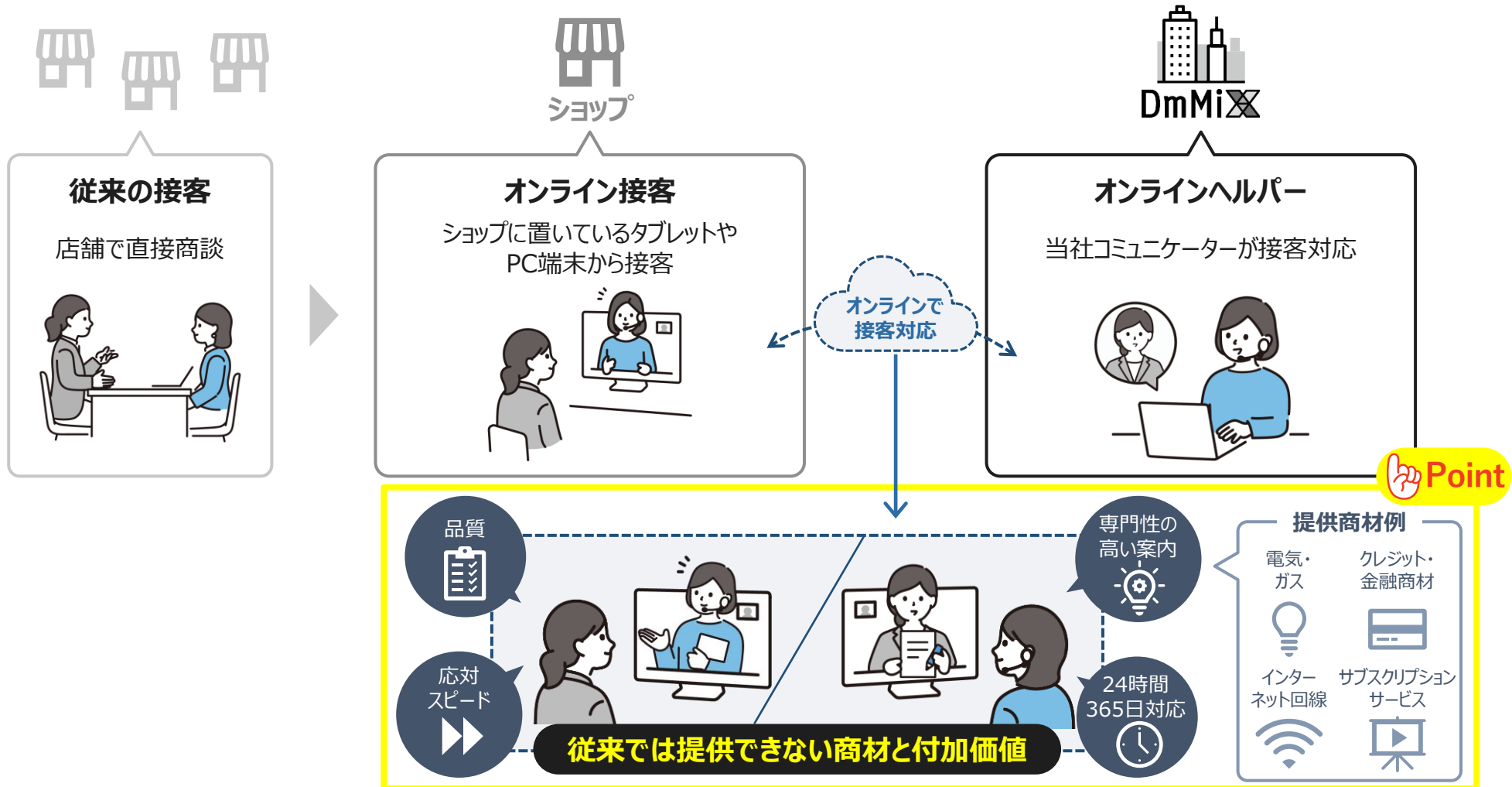
- ✓ お客様の真のニーズが分からない
- ✓ 営業アプローチが難しい

Point

オンラインでの「接客」の必要性

ハイブリッド業務事例：店舗・窓口のオンライン接客

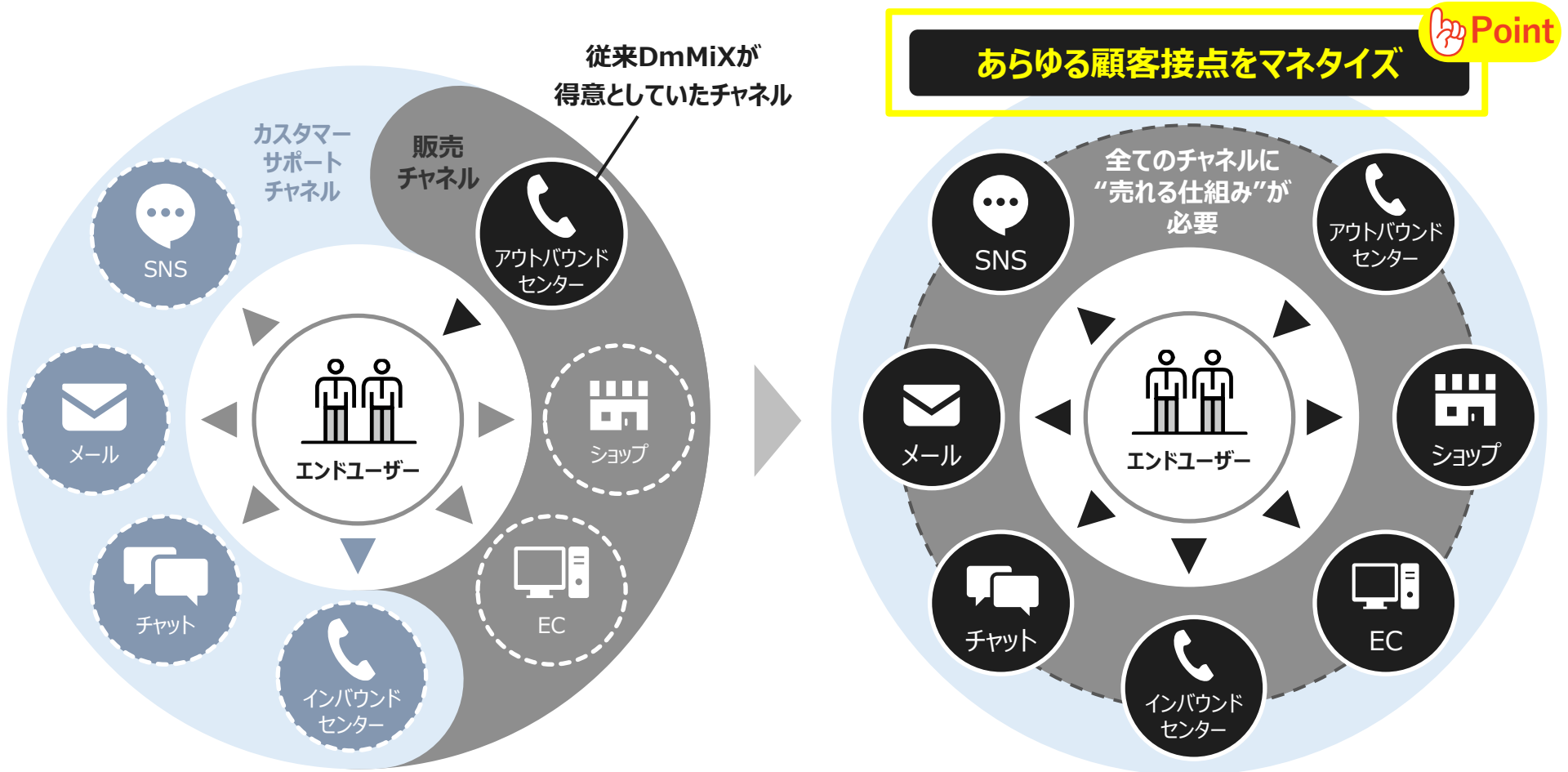
- サービスの複雑化により、店舗スタッフでは対応が難しい商材が増加
- オンライン接客により従来の接客手法では提供できない高い付加価値を提供



急速に広がるハイブリッド市場

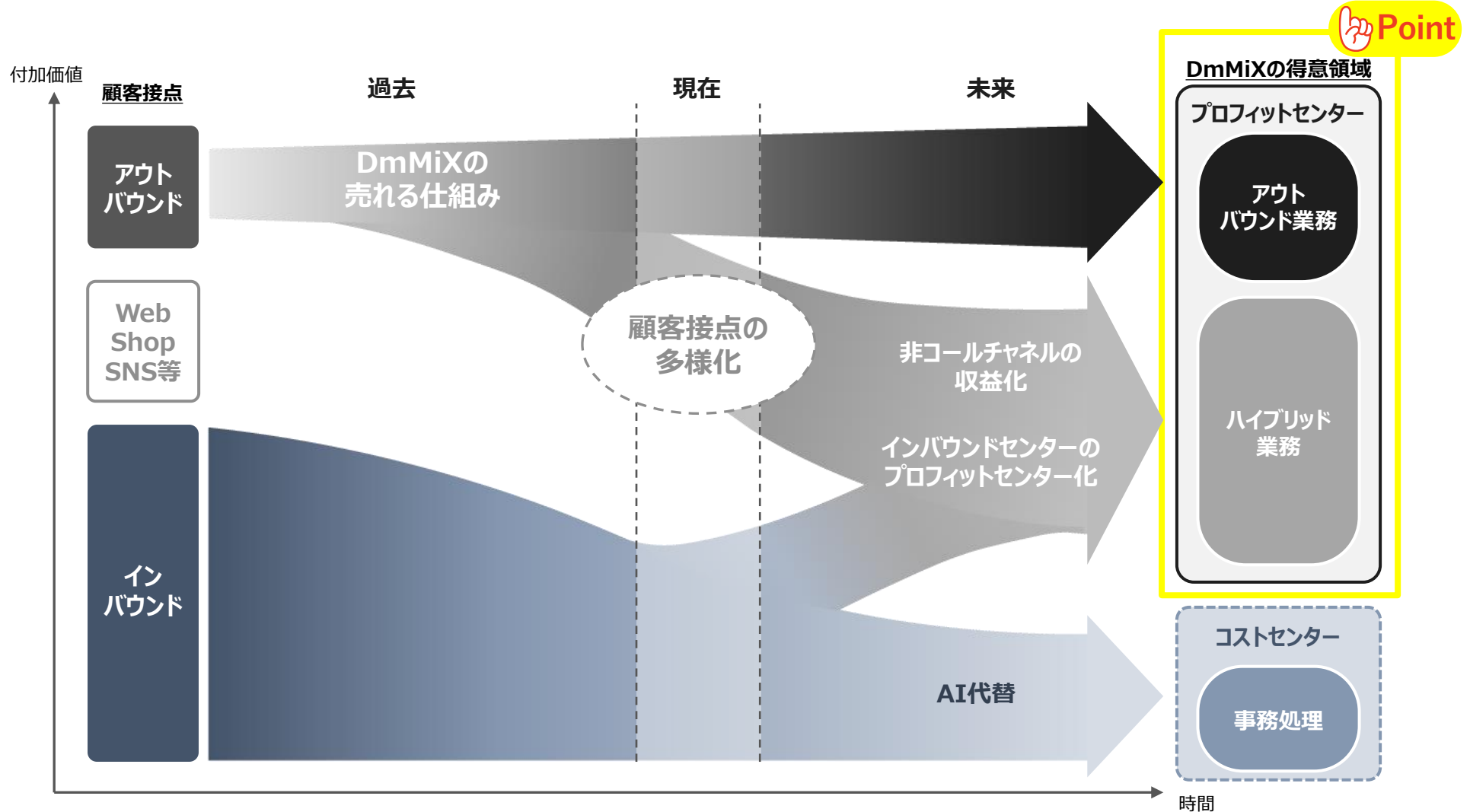
- 販売チャンネルが明確だった時代から、チャンネルの統合が進み、あらゆる顧客接点に収益機会が分散
- ユーザーを取り巻くすべてのチャンネルに当社が持つ“売れる仕組み”のニーズが広がり、すべてのチャンネルが収益源に

顧客チャンネルが果たす役割の変化



ハイブリッド業務の成長余地

- 非コールチャネルの収益化とインバウンドセンターのプロフィットセンター化の流れを受け、ハイブリッド業務は急速に拡大中
- 付加価値の高いアウトバウンドコールに特化してきた事業ポートフォリオは、世の中のニーズの変化によって大きく変容する見込み



デジタルサービスの裏側

- DXの進展により、利便性が急速に向上している一方で、人材管理やシステム開発など多くの労力が求められている
- 顧客接点からバックオフィスまで、シームレスな連携による効率的なオペレーションにより顧客満足度の向上と事業拡大に貢献

サービスの裏側と新しいデジタルサービスの社会実装

デジタル事業者の領域（コア業務）



事業戦略



サービス開発



営業企画



システム開発



Point

DmMiXの領域（ノンコア業務）



店舗開拓
×



募集・面接



マーケティング
×



採用



CS
×



研修・育成



事務処理
×



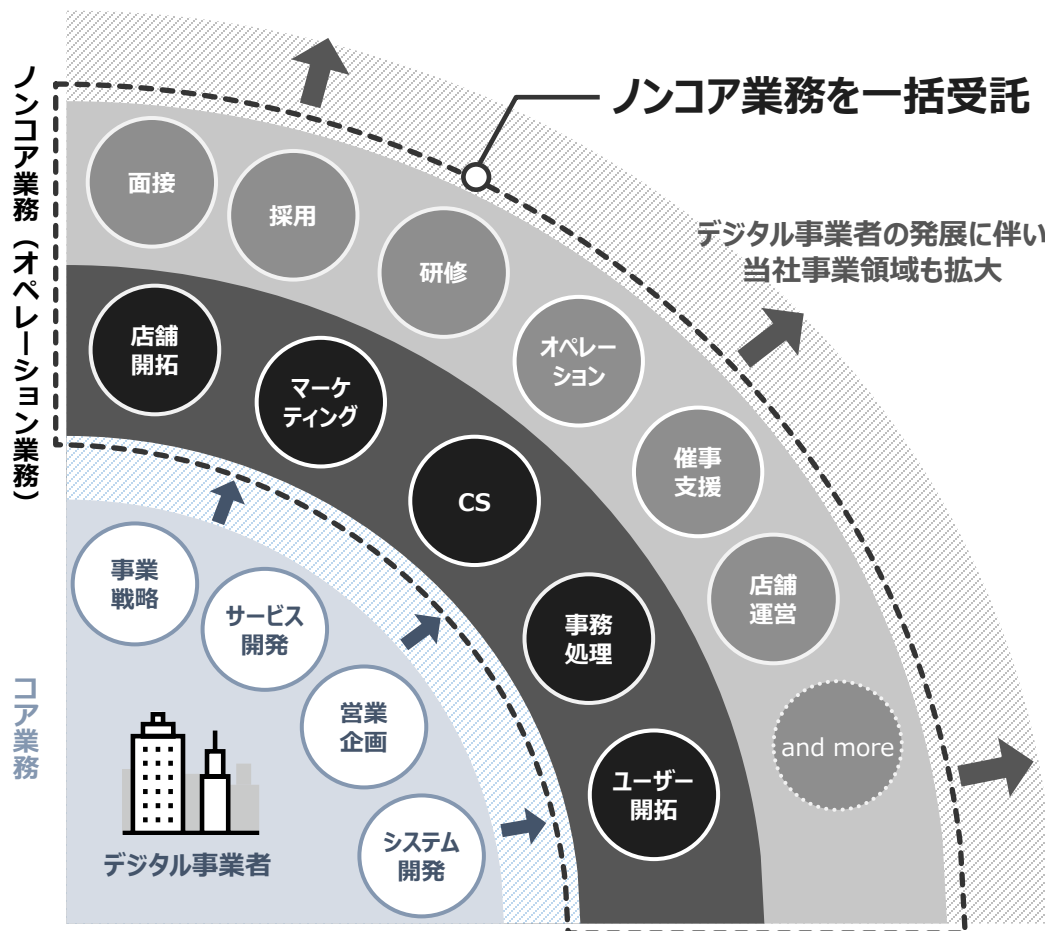
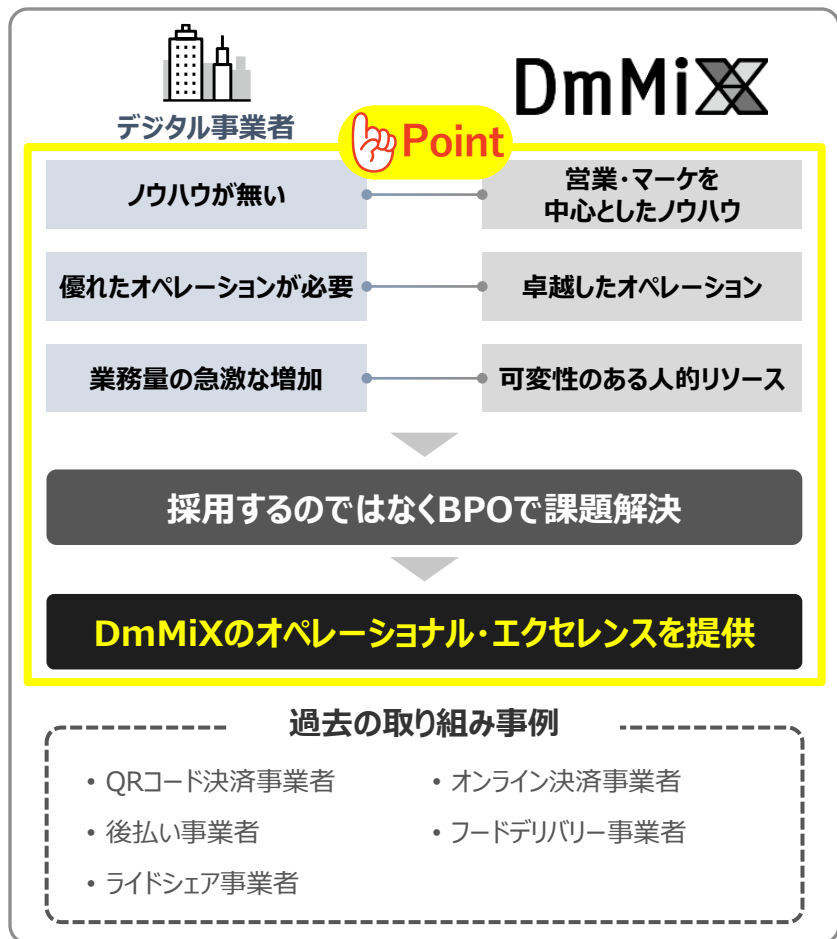
オペレーション

人手が必要になる当社の得意領域



DXフルフィルメントとは

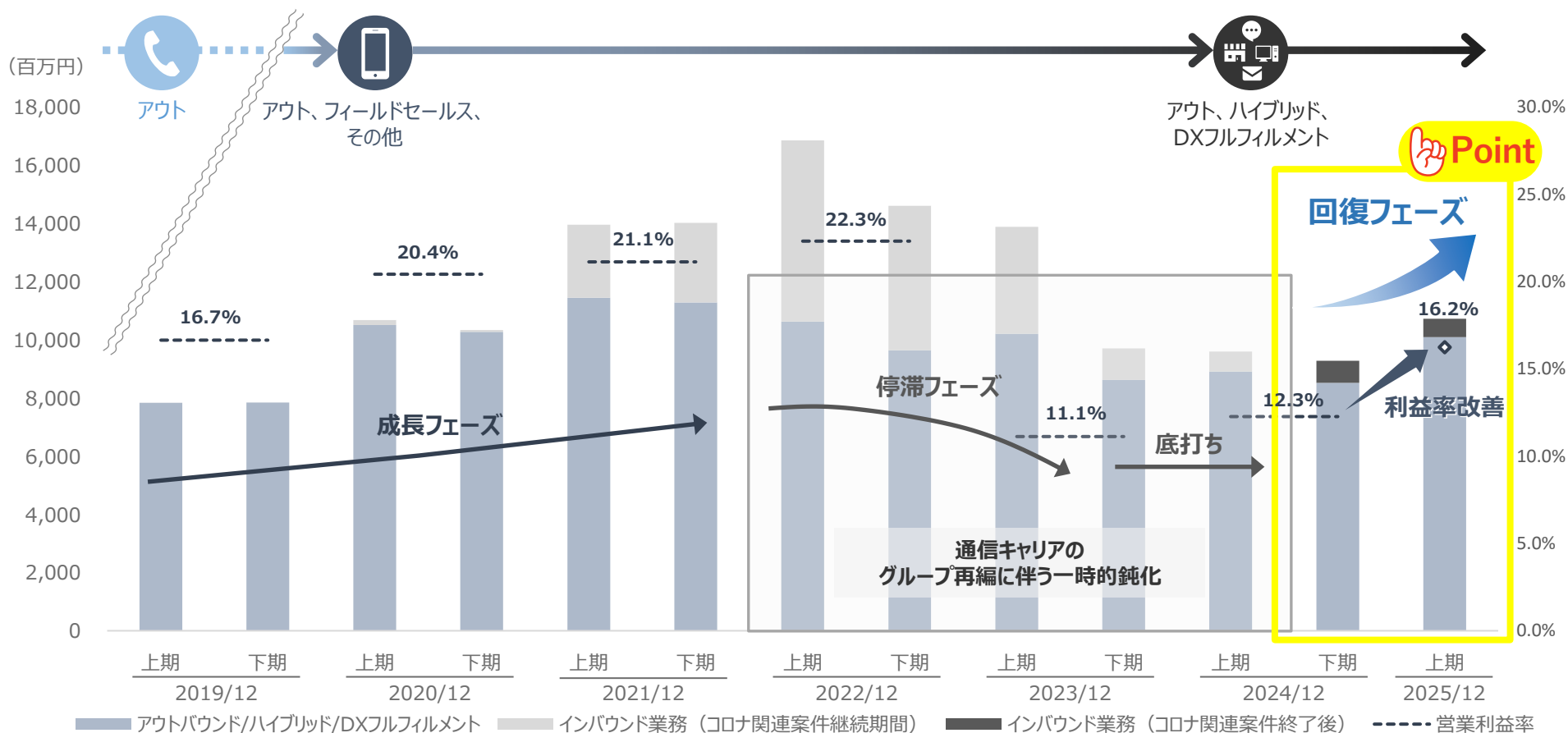
- DXフルフィルメントとは、人的リソースが限定的なデジタル事業者にかわり、事務作業・人材供給などのバックヤード業務から、営業・マーケティング、日々のオペレーションまでを一貫して担う。特に近年ではスタートアップ企業からのニーズが高く、取引が急増
- 営業・マーケティングにおけるオペレーショナル・エクセレンスをBPO業務全般に展開



マーケティング事業における受注トレンド

- アウトバウンド/ハイブリッドは、通信キャリアのグループ再編等を背景とした一時的な停滞フェーズは底打ちし、回復フェーズへ
- 通信インフラの増収に加え、DXフルフィルメントが高成長を維持し、全体の売上成長を牽引

アウトバウンド/ハイブリッド/DXフルフィルメント、インバウンド業務の売上推移



2025年12月期 第2四半期決算ハイライト

主なトピックス

- ✓ 第2四半期は、売上・利益ともに前年同期を大きく上回り増収増益を達成
- ✓ 顧客層の拡大と新規案件の獲得が加速。また、メイン顧客であるモバイルキャリアも活発化しており、主力領域が回復
- ✓ 営業利益は受注増・単価上昇による売上拡大により前年同期比約2倍の伸長

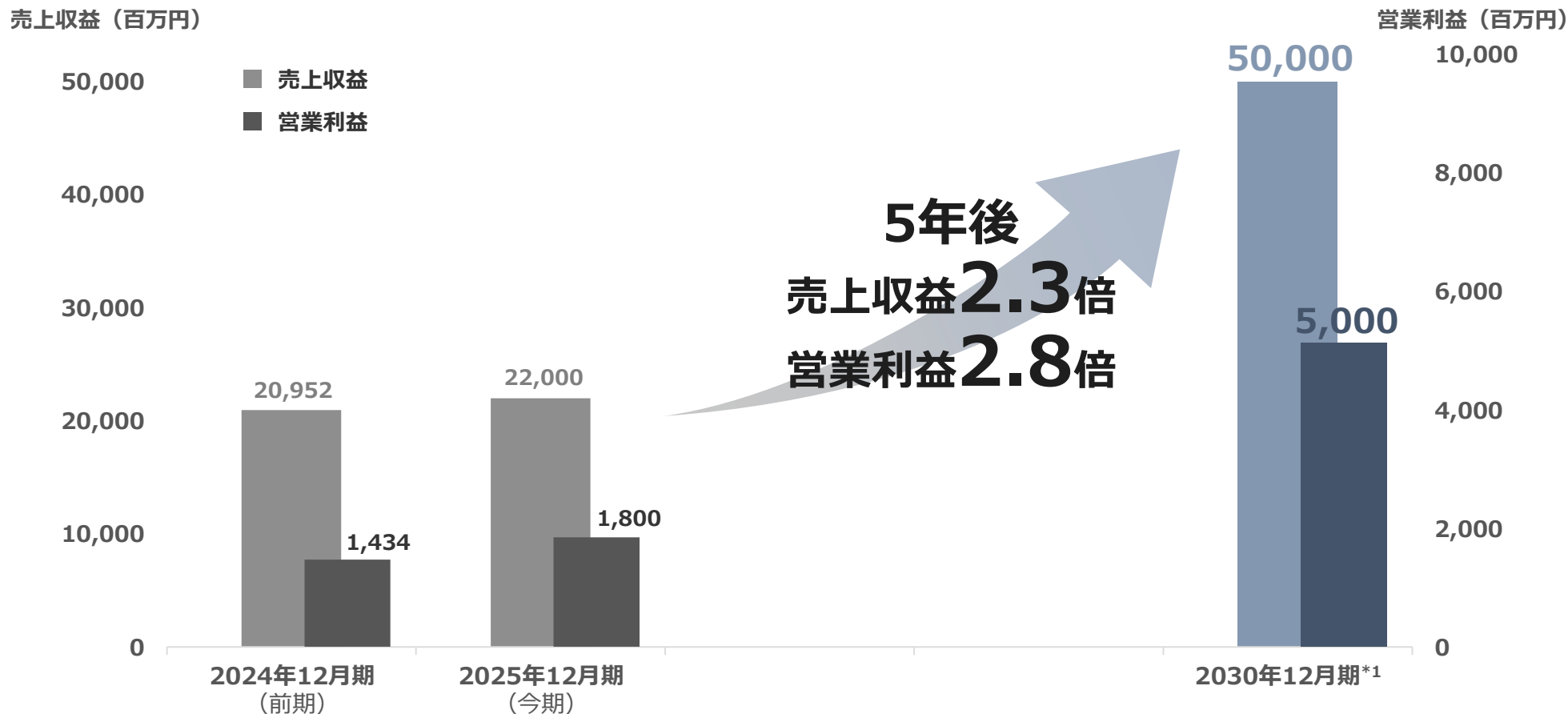
	第2四半期単体 (4~6月)		第2四半期累計期間 (1~6月)	
売上収益	56.6億円	YoY : +18.8%	116.4億円	YoY : +8.7%
EBITDA*1	8.6億円	YoY : +31.4%	19.2億円	YoY : +6.2%
営業利益	5.3億円	YoY : +94.7%	12.8億円	YoY : +20.9%
親会社の所有者に 帰属する当期利益	3.3億円	YoY : +194.8%	7.9億円	YoY : +39.9%
営業利益率	9.4%	YoY : +3.7pt	11.0%	YoY : +1.1pt



Point

DmMiX Vision 500

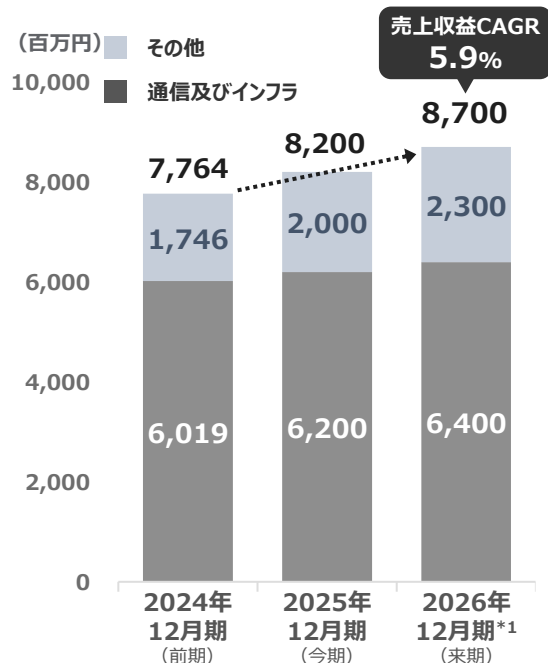
2020年に上場を果たし、10年目の節目となる
2030年12月期に売上収益500億円/営業利益50億円の達成を目指す
(配当や配当性向に関してはP.24参照)



注カドメイン別 売上推移

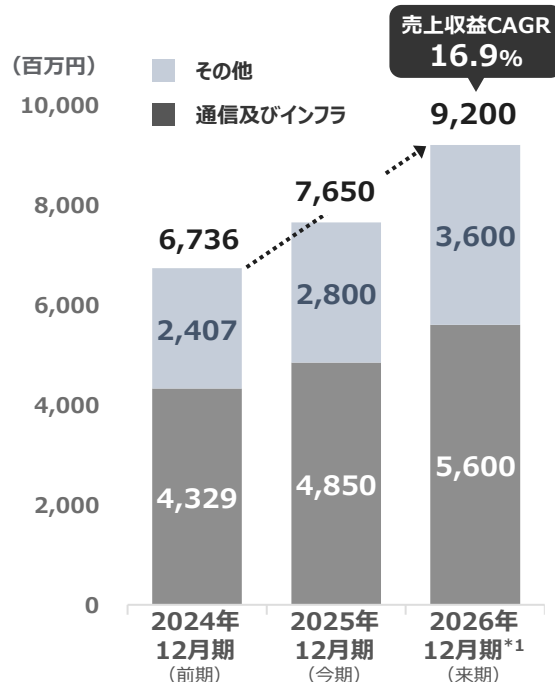
1.アウトバウンド

- ✓ 引き続き中心事業として安定成長を見込みつつ、新領域の拡大を進める。
- ✓ 金融機関などとの連携が進めば、計画外のアップサイドとなり得る。



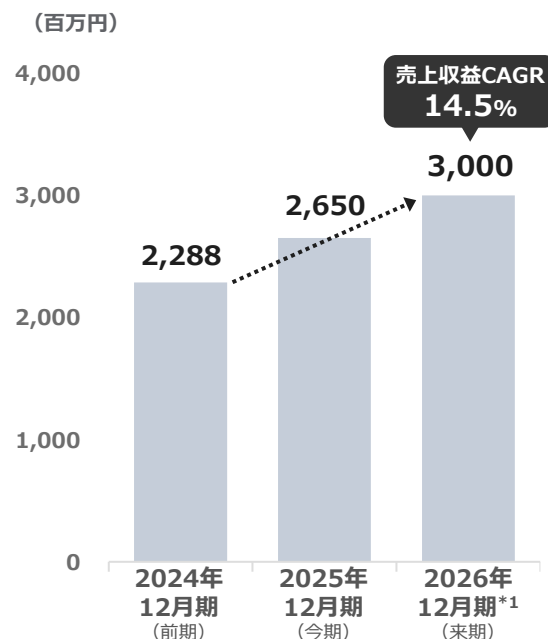
2.ハイブリッド

- ✓ 電話やWebなどを組み合わせた営業支援は、特に成長が期待される分野。
- ✓ 売上は年平均成長率17%程度の成長を目指す。



3.DXフルフィルメント

- ✓ 金融決済や本人確認などのデジタルサービス支援が好調、引き続き成長が期待される。
- ✓ 将来有望な新サービスに早期から関わるため、情報収集や関係づくりを進める。



セグメント別の業績動向と戦略

- ドメイン別の業績見通し及び事業戦略は以下の通り
- ハイブリッド及びDXフルフィルメント領域の伸長が見込まれる

ドメイン	セクター	業績動向	戦略
アウトバウンド	通信及びインフラ		・通信会社を中心に、契約案内などの営業支援を提供 ・今後は電力・ガスや金融機関などにも展開予定
	上記以外		・保険・教育・通販など、顧客単価が高く、高品質な対応が求められる商材の営業支援を実施 ・専門チームをつくり新規開拓を強化
ハイブリッド	通信及びインフラ		・通信業界向けに、電話とオンライン接客を組み合わせた支援を提供 ・対応商品やチャネルをさらに拡充
	上記以外		・Web接客や問い合わせ対応を通じ、売上につながるセンターを構築 ・新規開拓チームによる企画段階からの参画を目指す
DXフルフィルメント	-		・デジタル企業の立ち上げ業務や運用全体を一括支援 ・新サービスの成長を裏側から支える
その他	インバウンド		・問い合わせ対応などの受電業務を展開 ・収益性の高い分野に絞って運用中
	リサーチ・その他		・大手企業向けに調査や集計などの業務を提供 ・業種分散で安定的な成長を目指す
オンサイト	-		・コールセンターやIT現場へ専門人材を派遣 ・SE派遣など新領域への展開を進める

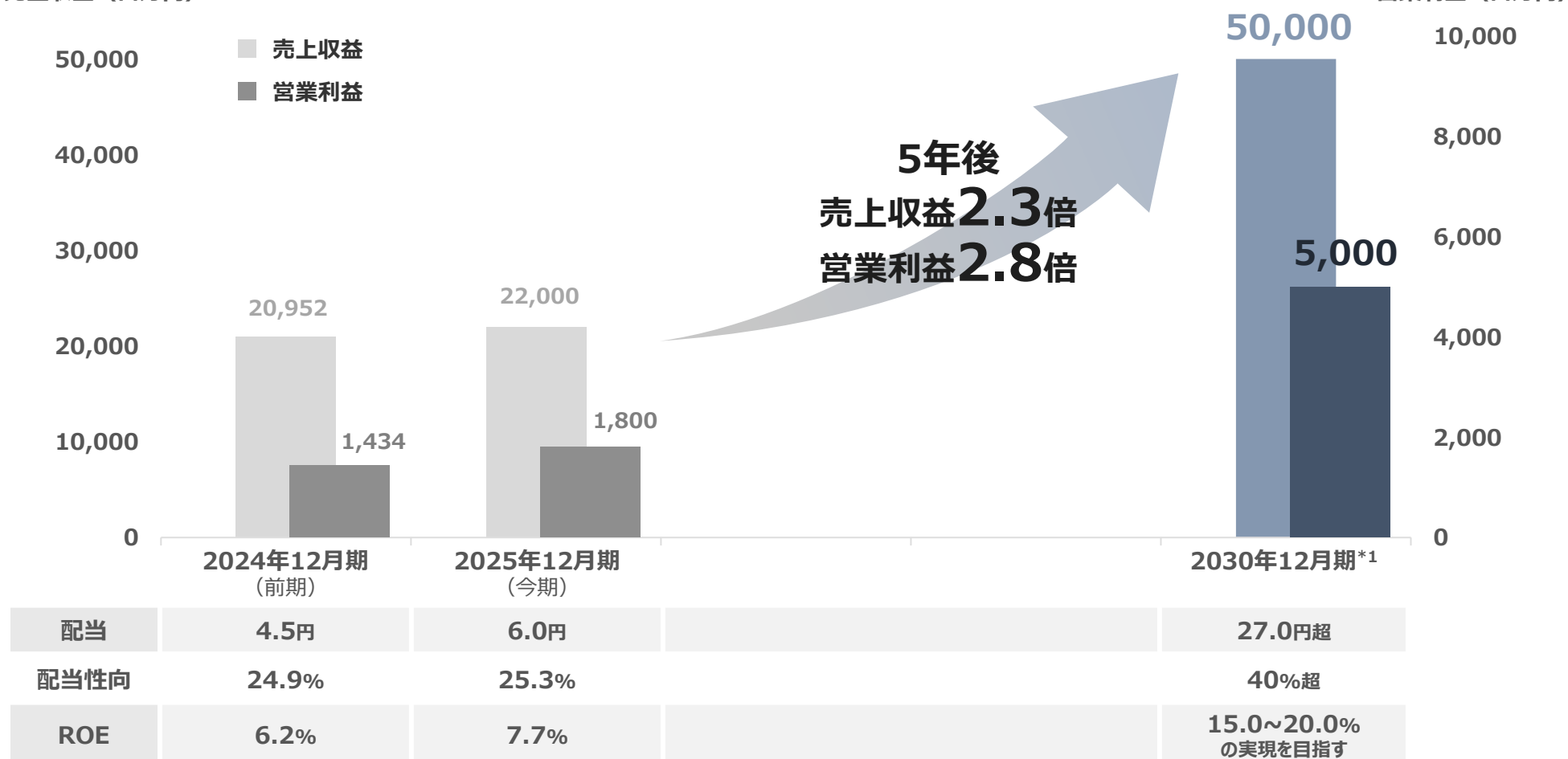
Vision 500 定量サマリ

■ 2030年12月期に、売上収益500億円・営業利益50億円の達成を目指す

■ これまで慎重だった株主還元について、収益回復が継続すれば配当性向40%超の早期実現も視野

売上収益（百万円）

営業利益（百万円）



*1 2025年3月現在における目標値



当社IR情報は、下記URLをご参照ください

URL : <https://dmix.co.jp/ir/>

QRコードはこちら



【ディスクレーマー】

本資料は、現在当社の経営陣が入手している情報及び合理的であると判断する一定の前提（仮定）に基づいて作成しており、当社は本資料の正確性あるいは完全性について、何ら表明及び保証するものではありません。

また、予想数値及び将来の見通しに関する記述・言明が含まれていますが、実際の業績は様々なリスクや外部環境の変化、不確定要素に左右され、将来に関する記述・言明に明示または黙示された予想とは大きく異なる結果となりうるため、これら将来に関する記述・言明に全面的に依拠することのないようご注意ください。

なお、新たな情報、将来の事象、その他の結果にかかわらず、常に当社が将来に関する記述・言明を見直して改訂するとは限らず、当社はそのような義務を負いません。

AI時代における人の価値が活きる事業領域

- AIによる自動化が進む一方、当社の中核である人の介在が価値を生む業務領域は、今後も需要が見込まれる
- アウトバウンド、ハイブリッド、DXフルフィルメントなど、人の提案力・判断力が活きる業務において当社の強みが発揮される

AIでは代替できない人が担う価値領域

AIが得意な領域

(純粋インバウンド業務)

- 定型業務の自動化
- 単純なデータ処理・集計
- マニュアル対応可能な問い合わせ



AI技術の進化で代替・自動化が進行

DmMiXが得意な領域

(アウトバウンド・ハイブリッド・DXフルフィルメント)

- 対話を通じたニーズの引き出し
- 提案型コミュニケーション
- 非定型な判断が必要な業務



人の介在により付加価値を創出
(人にしか対応できない領域)

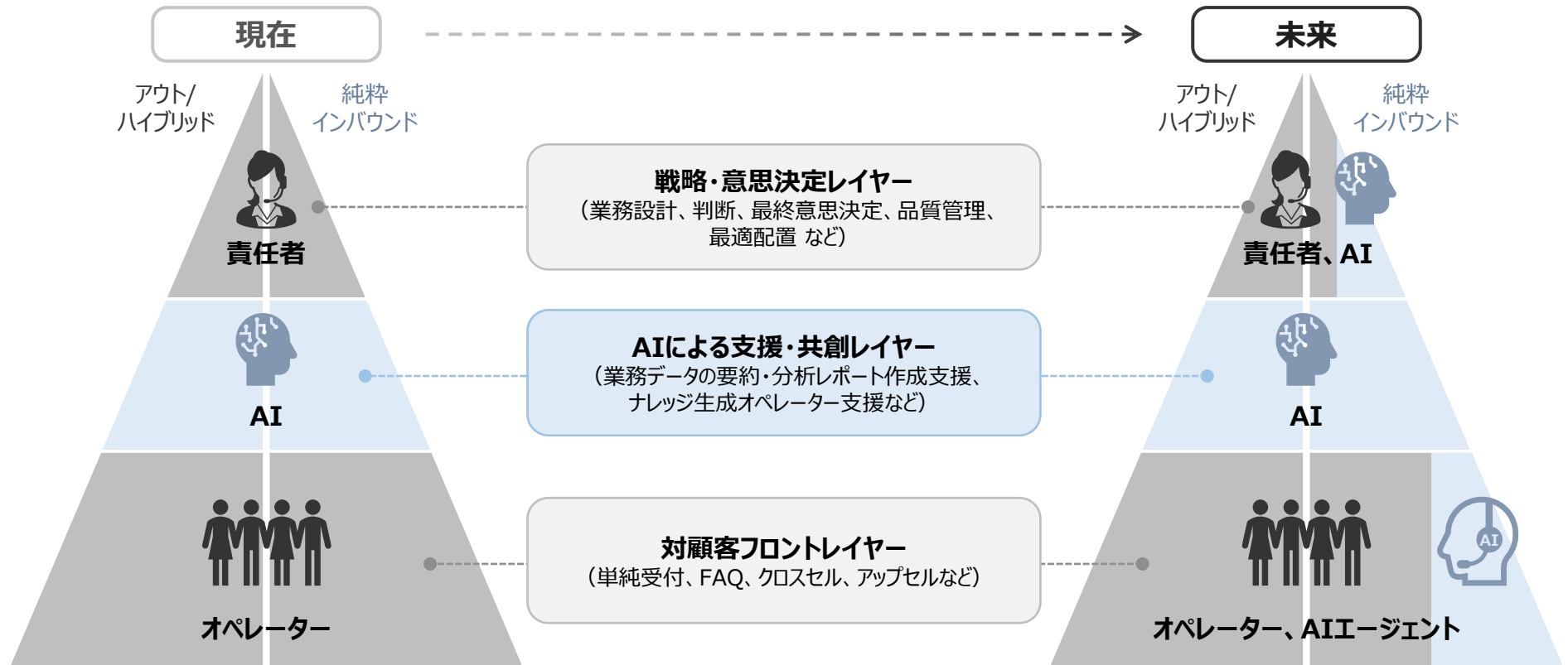


AIに代替されない事業基盤を構築

AI活用で人が本来の力を発揮する組織へ

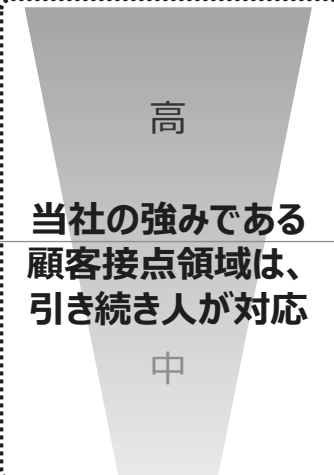
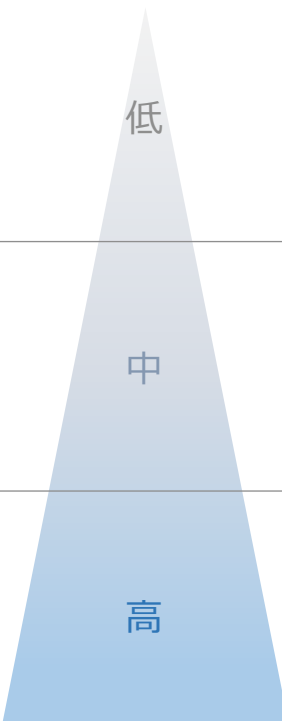
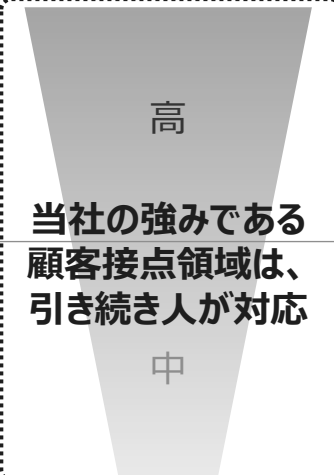
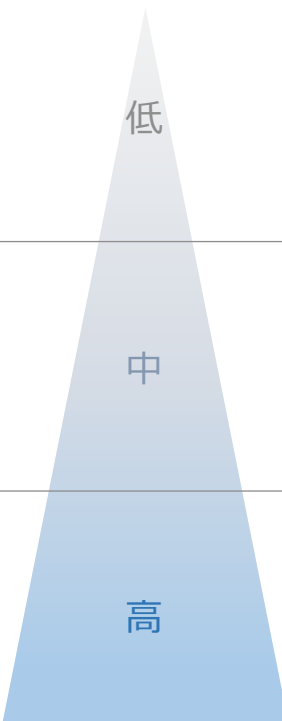
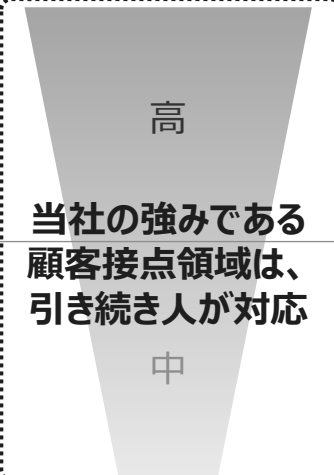
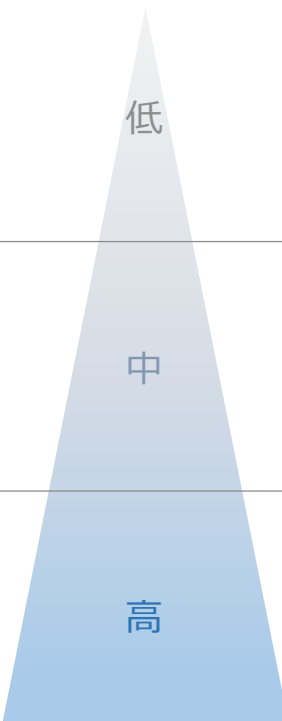
- 現在、業務効率化の一環として、バックヤード業務やVoC*¹などでAIをすでに活用
- 将来的には、AIEージェントやAIコール領域など、付加価値の高い業務への展開も見据え、活用領域を段階的に拡大
- 人はコア業務に集中し、AIは支援・補完する体制を構築。生産性と品質を両立し、持続的な競争力強化を目指す

AI活用による人の対応範囲拡張イメージ



DmMiXが強みを持つヒトのチカラの領域

- 当社ビジネスのコアであるユーザーインターフェースにかかる領域、すなわちアウトバウンド業務やハイブリッド業務は、生成AIへの代替が難しく、人の力が必要であり続けるため、労働人口の減少が進む日本において、今後益々需要が高まることが見込まれる

領域	付加価値	AIへの代替可能性	チャネル	業務例
 人にしか対応できない領域	 高 当社の強みである顧客接点領域は、引き続き人が対応	 低	アウトバウンド	- 新規、既存顧客へのアプローチ - 商品、サービス、キャンペーンなどの案内
 人とAIが共創する領域	 中	 中	ハイブリッド DXフルフィルメント	- オンライン接客サポート - イベント・プロモーション活動 - 企画から運用までの一括支援
 AIが代替可能な領域	 低	 高	純粋インバウンド	注文やFAQなどの単純受付