



株式会社 ドウファイン



主力商品：
「DFスマートコールセンター」

○本社所在地：東京都千代田区猿楽町2-7-6
TK猿楽町ビル3階

○事業概要：
・コンタクトセンター事業
・人材派遣・人材紹介事業
・代理店事業

○常時使用する従業員：343名（2024年5月期）
○現在の売上高：15.1億円（2024年5月期）
○法人番号：7010001135085
○Web：https://www.dofine.co.jp/

企業理念・100億宣言に向けた経営者メッセージ



代表取締役
伊田 謙太郎

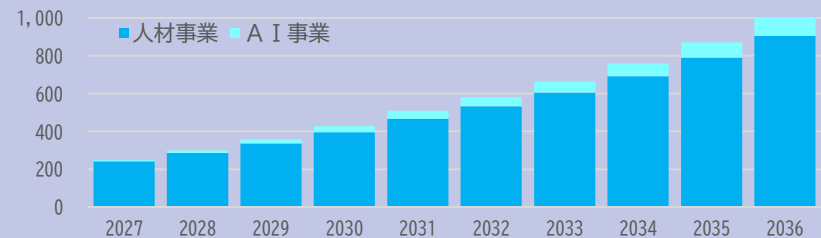
A Iで変える、顧客体験と地域経済

「DFスマートコールセンター」は、A Iと人の顧客対応を融合したハイブリッド型の次世代サービスです。24時間365日、迅速かつ丁寧な対応により顧客接点を強化し、売上拡大を支援。CRM連携による顧客分析、分析に起案するSNSやデジタル広告の提案や多言語・越境EC対応までを一貫して提供し、対応から販売促進までをワンストップで支えます。人手不足に悩む地方企業も支援し、地域から日本経済全体を強くすることを目指しています。35年にわたり高品質な顧客対応を提供してきた弊社だからこそ実現可能な、企業成長と地域活性化を両立させるコールセンターソリューションです。

売上高100億円実現の目標と課題

実現目標

2036年の売上高100億円達成に向けて、DFスマートコールセンター事業と人材事業で年20%の成長を目指します



課題

- ① 技術面での課題：
 - ・A Iの対応精度の向上
 - ・既存システム（CRM・ECサイト等）との連携
- ② 運用面での課題：
 - ・導入初期の業務設計・チューニング負荷
 - ・業界・業種にあった初期設計
- ③ 人材・教育面での課題：A Iに対応できる人材の確保・育成
- ④ 事業拡大に向けた販路の拡大：国内拠点、海外拠点の新設

売上高100億円実現に向けた具体的措置

目指す成長手段

- ・A Iと人の融合によるハイブリッド型対応体制を構築
業務効率と顧客満足度の両立を実現
- ・CRM・SNS・ECサイトとの連携を通じて、企業の
マーケティング・営業活動全体を支援
- ・多言語対応や越境EC対応を可能とし、地方企業でも
グローバルな顧客対応を実現
- ・全国展開・海外展開を見据えたパートナー戦略やM&A

実施体制

- 社内のコンタクトセンター部門、教育部門、対応評価部門
が外部のシステム開発会社と連携してA Iを開発
- 東京・営業開発室（首都圏）、秋田支社（東北）、鹿児島
支社（九州）が中心となりサービスの販売を推進
- 海外に営業拠点を設置し、日本市場に加えて、タイ、
シンガポール、ベトナム、ドバイ等での販売促進を実施

売上高100億円実現のフェーズごとの目標

A I サービス開発 & 販売

売上高	24.8億円
営業利益	2.3億円
導入企業数	30社

■ A I を使った自社サービス開発

- ・ パートナー企業と連携しながら A I のコンタクトセンターサービス開発を推進
- ・ 自社内でもサービスを活用し DX推進 & UIの更改
- ・ 商標登録・ビジネス特許取得

<サービスとパッケージ化し販売>

- ・ 地方企業、地方自治体とも連携し販売実績を積む（九州 & 東北エリア）
- ・ 販売代理店機能の買収（地方拠点を M&A で買収し代理店機能化）

事業成長の仕組み構築

売上高	66.3億円
営業利益	7.0億円
導入企業数	230社

■ 事業ポートフォリオ改革

- ・ A I コールセンターを基軸にコールセンター事業の成長も加速（全社売上の50%以上が A I 事業とコールセンター事業となる）
- ・ 知財戦略：海外ビジネス特許取得

<販売の促進を強化>

- ・ 自社 A I サービスの新たなパッケージを販売（他社サービスとの API 連携）
- ・ 海外拠点の検討：以下2エリア
 - 東南アジア：タイ、シンガポール等
 - 北米：アメリカ合衆国、カナダ
- ・ 海外販売機能の取得（海外企業の M&A）
- ・ 国内ロボット企業とのパートナーシップ強化（接客ロボットに弊社サービスを実装）

事業成長速度の加速

売上高	100.4億円
営業利益	12.1億円
導入企業数	400社

■ マーケット拡大

- ・ A I 事業で全体の売上10%に到達
- ・ 新たな海外拠点の検討：以下2エリア
 - 中東：UAE、サウジアラビア等
 - アフリカ：南アフリカ等
 - 海外販売機能の強化（海外企業の M&A）
- ・ 海外のロボット企業とのパートナーシップを強化促進