

# TOPIC 1

## 新型コロナウイルス感染症拡大の影響



### ■ 社会への影響

- ・3密 (密閉/密集/密接) 回避
- ・公共交通機関の利用回避
- ・旅行や外食などの自粛
- ・集客施設の一時閉鎖
- ・マスク着用や手洗い消毒の徹底
- ・在宅勤務や時差出勤の利用
- ・巣ごもり消費の増加
- ・オンラインイベントの増加

など

### ■ 当社グループの活動への影響

#### 営業

- ・対面からオンライン主体への切り替え
- ・コンタクトセンター部門の遠隔サポートを推進

#### 開発

- ・次世代クラウド業務ソフトウェアの開発は計画通りに進捗
- ・ローンチ時期は外部環境を勘案の上、設定する予定

## 社会インフラを支える

### 高まるクルマの存在感

新型コロナウイルス感染症の拡大を背景に、巣ごもり消費が増加し、配送サービスを利用する人が増えるなど、消費者の行動は大きく様変わりしています。また、人が密集する公共交通機関の利用を控え、代替の移動手段としてクルマを利用する人が増えています。

このように人々の行動や移動手段が制限される中で、社会インフラ・生活インフラとしてのクルマの存在感が高まっています。



### カーアフターマーケット業界のために

社会インフラ・生活インフラとしてのクルマの利用が増える中で、安心・安全なクルマ社会を支えるカーアフターマーケット業界の重要性が高まっています。

当社グループはクルマ社会を支えるカーアフターマーケット業界をお客様とし、様々なITサービスを提供しています。お客様の業務に必要な不可欠なITインフラを提供しているため、どのような状況においてもサービスの提供とサポートの継続が実施できるよう、万全の体制を整えています。

TOPIC  
3

## 「Withコロナ」のサポート業務体制

Withコロナの状況でどのようにお客様にサービスを提供し続けたのか、特にお客様の業務継続に貢献した2つの部門についてご紹介します。

 営業本部 コンタクトセンター部門

## ■ 業務内容

当社グループはお客様が業務をおこなうために必須となる様々なITサービスを提供しています。そのため、ご利用のサービスに関するお客様からの問い合わせが日常的に発生します。コンタクトセンター部門ではこれらの問い合わせへの対応のほか、営業本部への企画立案や営業担当者のサポートなどを実施し、お客様がより快適に当社グループのサービスを利用できるよう日々業務に取り組んでいます。



## ■ Withコロナでの業務運用と勤務体制

リモート接続によるオペレーションにより、オンライン上でお客様のPCを操作し、不具合対応や操作指導などをおこないます。営業担当者が直接お客様を訪問できない際にも、お客様サポートのためにリモート接続を活用しています。

また、コンタクトセンター部門でも緊急事態宣言の発出を受け、在宅勤務に移行しました。緊急事態宣言解除に伴いマスクの着用や部屋の換気など、新型コロナウイルス感染症対策に細心の注意を払いつつ、通常出社体制に戻しています。

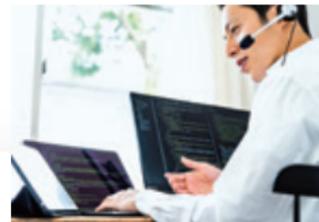
## 開発本部 システムサポート部門

### ■ 業務内容

お客様からの問い合わせ対応はコンタクトセンター部門が窓口となり対応をおこないますが、ご利用の業務ソフトウェアなどのITサービスに関する詳細な問い合わせは、システムサポート部門が対応しています。システムの複雑な問題の解決やアップデートプログラムの配信などを実施することで、お客様の業務を支えています。

### ■ Withコロナでの業務運用と勤務体制

他部門との連携を円滑におこなうため、以前からシステムを用いて他部門とやり取りをしていたこともあり、在宅勤務であっても通常出勤時と変わらずに業務対応しています。東京五輪・パラリンピックの開催を見据え、2月から在宅勤務を試験導入していたこともあり、4月以降、在宅勤務を継続しています。



### 2020年7月豪雨により 被災されたお客様への対応

2020年7月豪雨により被災された皆様には、  
謹んでお見舞い申し上げます。  
当社では、復興を支援するために右記の対応を実施しました。

- お客様の被害状況に応じた見舞金の支給
- ネット環境を必要とされているお客様へ無線Wi-Fiを無償貸出
- コンタクトセンター部門を通じて安否確認・被害状況の確認を実施、相談窓口としても機能
- 従業員によるボランティア活動と活動支援  
(ボランティア保険費用の負担、移動手段の提供など)



## 株式会社ブロードリーフ

〒140-0002 東京都品川区東品川4-13-14 グラスキューブ品川8F

<https://www.broadleaf.co.jp/>

### 表紙・裏表紙画像のコンセプト

表紙の画像は雨上がりの虹のように、困難な状況もいずれは終わりを迎えるという「希望」を表現しています。裏表紙の画像は、3密を避けつつも人々の「団結」する力を表現しています。

### 株主メモ

証券コード	3673
事業年度	1月1日から12月31日まで
定時株主総会	事業年度末日の翌日から3ヶ月以内
定時株主総会の基準日	12月31日
剰余金配当の基準日	期末配当 12月31日 中間配当 6月30日
単元株式数	100株
公告掲載方法	電子公告によりおこないます。ただし、事故その他やむを得ない事由によって電子公告による公告をすることができない場合は、日本経済新聞に掲載しておこないます。



この冊子は、適切に管理された森林で生産された木材を原料に含む[FSC®認証紙]および、印刷用インキに含まれる石油系溶剤の一部を植物油に替えた「植物油インキ」を使用し、印刷工程において水を全く使用しない「水なし印刷」で印刷しています。