

*Oisix ra daichi*

**オイシックス・ラ・大地株式会社**

2022年3月期3Q決算説明会

2022年2月10日

## イベント概要

---

[企業名]	オイシックス・ラ・大地株式会社		
[企業 ID]	3182		
[イベント言語]	JPN		
[イベント種類]	決算説明会		
[イベント名]	2022 年 3 月期 3Q 決算説明会		
[決算期]	2021 年度 第 3 四半期		
[日程]	2022 年 2 月 10 日		
[ページ数]	36		
[時間]	16:00 – 17:08 (合計：68 分、登壇：23 分、質疑応答：45 分)		
[開催場所]	インターネット配信		
[会場面積]			
[出席人数]			
[登壇者]	1 名		
	代表取締役社長	高島 宏平	(以下、高島)
[アナリスト名]*	東海東京調査センター	角 英樹	

---

### サポート

日本	03-4405-3160	米国	1-800-674-8375
フリーダイヤル	0120-966-744	メールアドレス	support@scriptsasias.com

\*質疑応答の中で発言をしたアナリストの中で、SCRIPTS Asia が特定出来たものに限る

---

## サポート

日本	03-4405-3160	米国	1-800-674-8375
フリーダイヤル	0120-966-744	メールアドレス	support@scriptsasias.com



## 登壇

---

**サトウ**：それでは、定刻になりましたので、始めさせていただきます。本日進行を進めます、経営企画本部 IR 部のサトウです。よろしくお願いいたします。

まず初めに、1月の物流トラブルについて、ご心配とご迷惑をおかけしたことをお詫びいたします。本件のご説明を中心にオイシックス・ラ・大地株式会社 決算説明会を開催させていただきます。

本日は大きく2部構成で進めさせていただきます。前半は弊社代表のより、この度の物流トラブルと業績予想について約20分ご説明をさせていただきます。

---

### サポート

日本	03-4405-3160	米国	1-800-674-8375
フリーダイヤル	0120-966-744	メールアドレス	support@scriptsasia.com



## 【3Q後発事象】

### 1. Oisix新海老名ステーショントラブル・今後のリカバリーについて

---

1-1. トラブルの背景・概要

1-2. 事業影響

1-3. リカバリープラン

1-4. 4Q実施予定の施策

高島：今日は、お時間いただきましてありがとうございます。まず繰り返しになりますが、この度は当社の1月の配送トラブルによって、多くのお客様にもご迷惑をおかけし、多くの投資家の方々にも大変ご心配をおかけいたしました。心よりお詫び申し上げます。申し訳ございませんでした。

本日、トラブルの件を中心に業績の修正の部分をあわせて、私の方からご説明をさせていただければと思います。資料は四つあり、前半の二つのところを主に私からお話をさせていただきます。

最初は今回の新海老名のステーションの移転トラブルについて、お話したいと思います。まずはトラブルとして何が起きたのかということと、業績への影響、それから3週間ほど経っていますので今後のリカバリープラン、そしてこの第4四半期に行う施策のご紹介ということをしていただければと思います。

---

#### サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com

## 1. トラブルの背景・概要について

### -① 新海老名ステーション移転の目的-

年成長率約20%の成長ペースで伸長している「Oisix」のさらなる成長を見据え、

「①：出荷キャパシティの拡張」と、「②：出荷業務の全社最適によるコスト削減」を目的に新海老名ステーションへの移転を決定



*Oisix ra daichi*

注) 本ページ以降、「新型コロナウイルス感染症」を「コロナ」と略記します 4

**高島**：まず、トラブルそのものについてのご説明をしたいと思います。もともこの新海老名ステーションというものが何を狙っていたのかということをご説明したいと思います。今までの海老名の、同じ海老名なんですが旧海老名センターのキャパシティが2020年の5月にパンクしまして、そのサテライトセンターを複数作ることによって、お客様へのお届けをするということをしてまいりました。

## サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

## 1. トラブルの背景・概要について

### -② 移転スケジュールの前倒し-

物流センターの移転について、当初計画では2024年頃の移転予定していたものの、**コロナによる宅配需要の大幅な伸長に対応するため、約2年前倒しての移転を実行**



*Oisix ra daichi*

5

高島：ただそのやり方では量的にも限界もあり、効率も良くないということで、当初の予定よりも前倒して新海老名ステーションというものを立ち上げて、キャパシティを増やす、生産性を上げていくということを狙いとして、新しいステーションの投資を行い、移転計画を進めてまいりました。

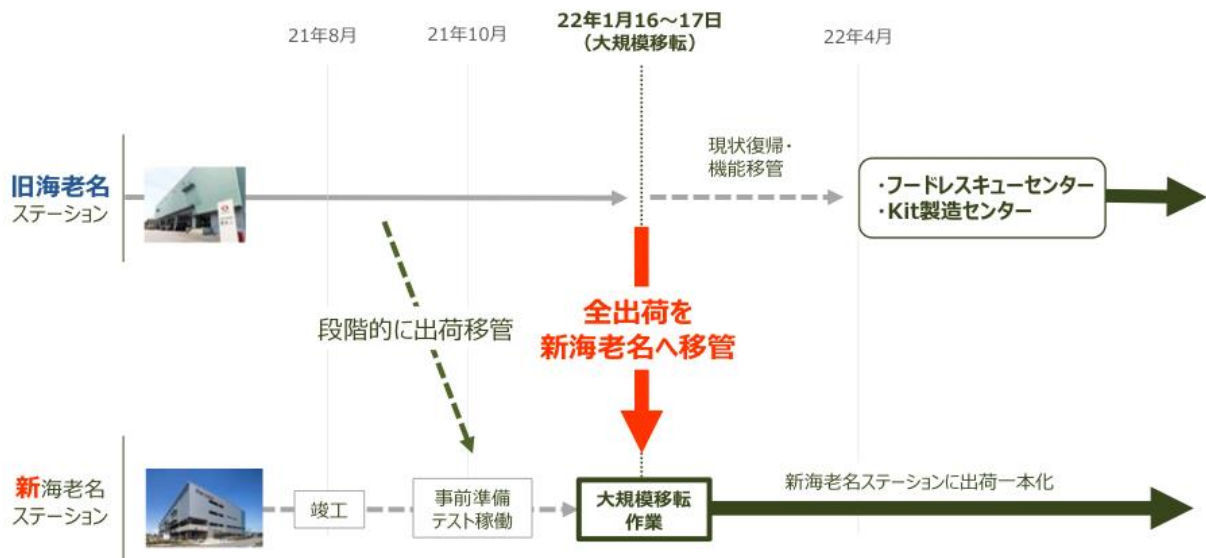
#### サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com

## 1. トラブルの背景・概要について

### -③ 新海老名ステーションの移転スケジュール-

Oisix新海老名ステーションは21年8月に竣工。10月より段階的に出荷移管・テスト稼働を開始。  
22年1月16～17日に、全出荷を新海老名ステーションに移管する大規模な移転作業を敢行



## Oisix ra daichi

6

高島：2021年の年末ぐらいから、少しずつ移転を行い、2022年の1月に移転を完成させるということを計画しておりました。

第3四半期から部分的な移転は行っておまして、その段階に関しては特に大きな問題はなかったのですが、2022年の1月16、17日の2日間での移転作業を行いまして、そこにおいてトラブルが発生したという形になります。

### サポート

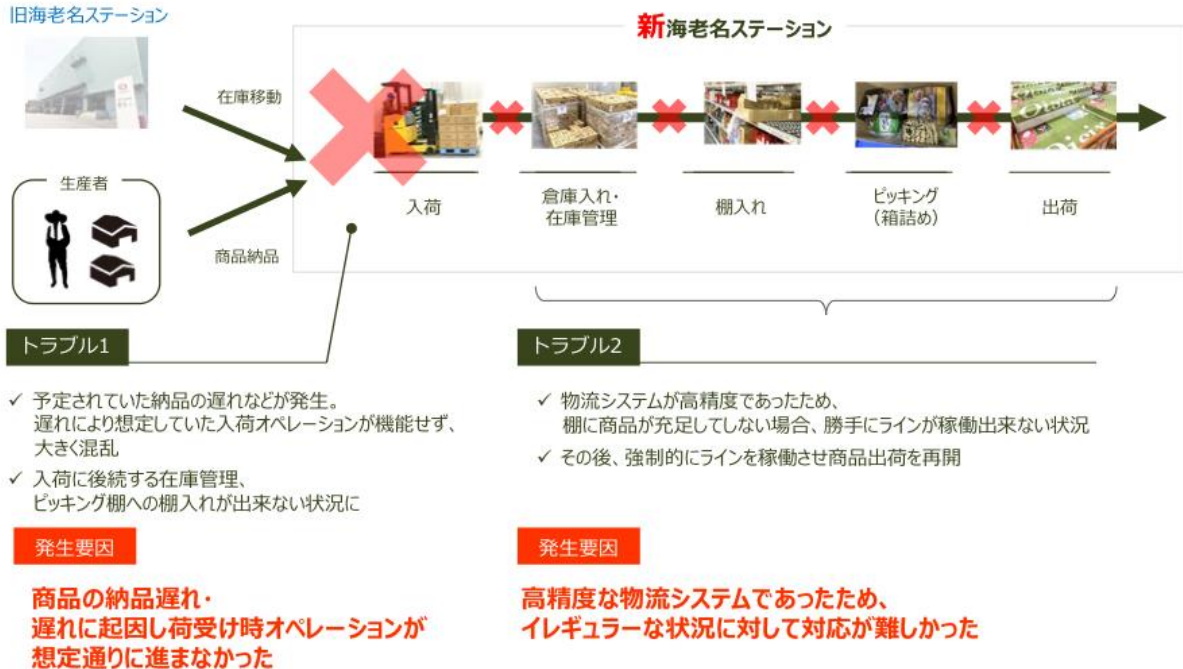
日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



# 1. トラブルの背景・概要について

## -④ トラブル概要・発生要因-

全出荷移管の当日、最初の工程である「入荷」において、納品時間の遅れなどが発生しオペレーションが混乱。後続する倉庫入れ作業や在庫確認が停滞、商品が棚に補充しきれず、高精度な新しい物流ラインが稼働せず、お届けができない状況が発生



## Oisix ra daichi

7

**高島：**どんなトラブルかということでお話ししますと、大きく二つ問題がありました。一つは移転、物を移転することと、それから新しい商品の入荷というのがその2日間に行ったんですが、初めて行く場所だったということもあって、多くのドライバーさんの到着時間が予定と異なるようなこともあり、入荷のところが大変混乱をいたしました。多くの荷物で溢れてしまい、1階で入荷をして3階で作業するという設計になっているんですが、1階は混乱をし、3階に物を持っていけないという状態になりました。

同時にこの新しい海老名ステーションのシステムというか物流の仕組みについて、マテハンと呼んでいる物流ラインがあるんですが、そこが非常に高精度なものであったために、しっかりと物が揃うと非常に効率よく動くという工業製品に近い思想を持っているような仕組みになっており、そこに1階に物が入っているが3階のベルトコンベア型のラインのところには物が揃わないということで、従来のセンターに比べてそのようなイレギュラーな状態になったときのリカバリーが非常に難しかったということで、混乱が長引いたということでもあります。

以上の2点が大きな要因で、システムのプログラムのミスがあったとか、ハードウェアの故障だったというマシントラブルではなくて、純粋にその新しい物流の仕組みに対応するオペレーションが作れなかったとか、その新しい物流の仕組みに対応をしようとしたんですが、最初の商品の入荷が狂ったところで、非常な困難に陥ったというのが経緯になります。

### サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



## 1. トラブルの背景・概要について

### -⑤ 現在の状況-

出荷配送については、1月25日以降遅延のないお届けを完了。

カスタマーサポートについても、トラブル後約2週間対応の遅延が発生したものの、現状は通常対応に復旧

#### - 出荷・配送の状況

- ・ 1月25日以降本日まで、遅延のない出荷配送に完了



#### - カスタマーサポートの状況

- ・ トラブル発生後、約2週間は対応の遅れが発生も、現在は通常通りの対応に復旧



電話・メール問い合わせとともに、  
通常通りの応答率・返信速度に復旧



## Oisix ra daichi

8

高島：結果、1週間ほど大変な物をしっかりお届けできないという状況が続きました、1週間後の1月25日から何とか正常稼働していて、今2週間ちょっと経っていますが、今日はちょっと雪が降っているので、いきなり今日若干あるもしれないですが、このセンターの起因による遅延とか、出荷ができないということは起きていないという状況です。

お客様からの問い合わせも一時期非常に多くいただいてしまったのですが、カスタマーサポートの混乱の方も復旧を現状しているような状況であります。

### サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

## 2.トラブルの影響範囲について

### -① 今期業績へのインパクトサマリ-

トラブルの影響範囲は大きく「①トラブル発生時のコスト・機会逸失」、「②リカバリー期間のコスト・機会逸失」、「③プロモーション停止による会員数の停滞」今回のトラブルにより今期業績へのインパクトは、売上ベースで約15億円、利益ベースで約15-20億円

	詳細	売上影響	利益影響	
1	トラブルそのもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さま対応関連               <ul style="list-style-type: none"> <li>.. お届けキャンセル分の機会逸失</li> <li>.. お詫びのポイント付与</li> <li>.. トラブル対応のための物流・人件費増 など</li> </ul> </li> </ul>	約▲5億	約▲6-8億
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品廃棄</li> </ul>	—	約▲2-3億
2	リカバリー期間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さま体験改善のための追加で発生する物流コスト増</li> <li>・商品アイテム数制限継続によるARPU減 など</li> </ul>	約▲3億	約▲5-7億
3	プロモーション停止	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロモーション停止に伴う会員数停滞による売上・利益機会逸失</li> </ul>	約▲7億	約▲2億
<b>今期影響計</b>		<b>売上</b> 約▲15億	<b>利益</b> 約▲15-20億	

## Oisix ra daichi

\*本トラブルにおける監査上の実質損失額は現時点で約3.6億 10

高島：続きましてこのトラブルによる業績影響についてお話ししたいと思います。大きく三つのパートに分けてお話をしたいと思います。トラブルそのもの話。それから、リカバリープロセスでかかる費用。そして、プロモーションを止めておりましたので、そこによって失われた売上、利益ということになります。

トラブルそのものの中に、お客さんに物をお届けできない、そしてお詫びのポイントを付与、また商品はあるけど使えないので廃棄をしなきゃいけないといったことで、1個目のトラブルそのものにおいて、売上で約5億ほど、それから利益については先ほどまで数字を精査してるような状況なのですが、8億から11億程度のマイナスが上げております。

一方でリカバリーについて、今月、来月とかけてリカバリーしてまいります、その期間で少し商品数を絞っている、あるいは二度とラインを止めないために、かなり厚めに人員を配置してるなど、売上が3億、それから利益が5~7億ほどかかりそうだというふうに思っています。

最後にプロモーションを止めた影響ですが、こちらは売上が7億、利益2億ほどの影響ということで、トータルで今期の業績に与える影響が売上が15億、それから利益でいうと15~20億程度のマイナスのインパクトとなっております。申し訳ございませんでした。

### サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



## 2.トラブルの影響範囲について

### -② トラブルそのもの：お客さま対応-

1	トラブルそのもの
2	リカバリー期間
3	プロモーション停止

本トラブルによりご不便をおかけしたお客さまは約11万人、お客さまからの問い合わせは約0.7万件発生。  
お届けできなかったことによる機会逸失、またお客さまへのお詫びポイントなどにより売上約5億円、利益6-8億円の損失

#### - ご不便をおかけしたお客さま : 約11万人

- ・ お届けキャンセル : 約8万人
- ・ お届け遅延 : 約1万人
- ・ 商品欠品 (1品以上) : 約2万人

#### - トラブルに関連するお客さまの問い合わせ\* : 約0.7万件

##### お客さまのお声

###### (お叱りのお声)

- ・冷蔵庫と相談しながら発注しているわけで配送日に連絡されても困ります。食品ECで商品配送出来ないって致命的です。
- ・明日配達予定のものがほぼ欠品と連絡……。キットが届かなければ1週間分の食材無し。今後使うのやめようが悩む。

###### (激励のお声)

- ・トラブルに関するメールが届きました。商品が届かないのは正直なところとても困りますが、あまり無理をなさらず休息をとってください

##### 事業影響

- ・ お届けできなかったことによる売上・利益損失
- ・ お客さまへのお詫びポイント
- ・ 物流ステーションの人員強化 など

売上 : 約5億円

利益 : 約6-8億円

の損失

## Oisix ra daichi

\*トラブル発生後1週間 (1/19-1/25) の電話・メール問い合わせのユニーク件数 11

**高島**：少し詳細についてお話ししますが、まず一つ目のトラブル影響のそのままで言うと、ご迷惑おかけしたお客様というのが全部で11万人ほどいらっしゃいます。またお問合せも7,000件と大変多くいただいて、そこでコストが発生しております。

### サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

## 2.トラブルの影響範囲について

### -③ トラブルそのもの：商品廃棄影響-

1	トラブルそのもの
2	リカバリー期間
3	プロモーション停止

またお届けできなかった商品の廃棄費用約2-3億が発生。通常時約0.2~0.3%ほどの廃棄率は1月単月で約2%まで悪化。WeSupport Familyを通じたフードパントリーへの寄付、加工品の原料転換を実施し、実廃棄を削減

#### - 流通におけるフードロス率の増加

通常時	トラブル発生時 (22年1月単月)
約0.2~0.3%	約2%まで増加

事業影響

- 商品廃棄費用

利益 : 約2-3億円 の損失

#### - 実際の廃棄量の削減する取組み

出来る限り、実際の廃棄量を削減するため、

- ・フードパントリーへの寄付
- ・加工品の原料転換

の取組みを行い廃棄削減

- ・ フードパントリーへの寄付



▲ひとり親向け家庭への寄付

- ・ 加工品原料への転換



▲廃棄予定のキャベツを迅速に餃子に加工

## Oisix ra daichi

12

高島：続いてフードロス、廃棄ですね。物はあるけど出荷ができなかったのもので、その物を捨ててくたはいけないということが発生しました。

普段われわれで言うと月の廃棄率というのが0.2~0.3%ですが、トラブルの発生した1月でいうと約2%、普段の10倍近くですね、7~10倍程度まで発生してしまったということになります。

損失としては2~3億ということでは出てしまいましたが、できるだけ使っていただくということで、多くのフードパントリーの方々、ひとり親世帯の方々にお使いいただく。あるいはまだ使えるものに関してはアップサイクルをして加工用の原料として使っていくということをしております。

### サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com

## 2.トラブルの影響範囲について

### -④ リカバリー期間のコスト・機会逸失-

1	トラブルそのもの
2	リカバリー期間
3	プロモーション停止

リカバリーについて、2月以降はお客様の買い物体験の改善を最優先とし、コストをかけてでもサービスレベルの安定化を行う。  
3月以降、段階的にコスト低減のフェーズへと移行

#### - 買い物体験改善を優先実施するための 物流コストなどの増加

- 商品欠品削減のため  
発注量を増やすことによる廃棄増



- 継続的な  
物流ステーション人員強化



#### - 販売商品アイテム数の制限による 購買単価減少



#### 事業影響

- イレギュラー運用による物流費・人件費・廃棄増
- 販売商品のアイテム数制限による購買単価減

売上 : 約3億円  
利益 : 約5-7億円

の損失

## Oisix ra daichi

13

高島：続いて、このリカバリー期間、この2カ月ぐらいになりますが、先ほど申し上げたように十分に人員を、十分にというか余分にかけてでもしっかりと補強しますということをしていますのと、アイテムの制限を一部、少しSKUを減らしている影響で売上3億、利益5~7億ほどの損失という形になります。

### サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com

## 2.トラブルの影響範囲について

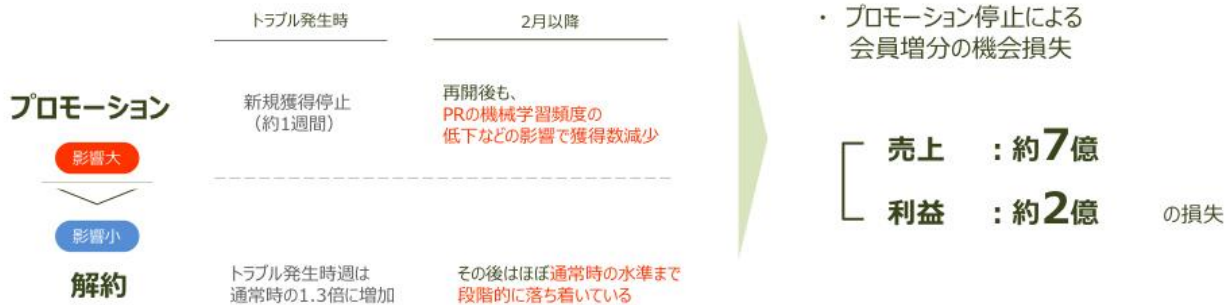
### -⑤ プロモーション停止影響-

1	トラブルそのもの
2	リカバリー期間
3	プロモーション停止

会員数について、既存会員の解約率は一時的に増加したものの想定よりも下回り、また早期に通常レベルに戻っている。一方、プロモーションを一時的に停止した影響により、実質1か月間新規会員獲得が大きく減少

#### -プロモーション停止による新規会員減少

- ・ プロモーションを一時的に停止した影響が大きく、実質1か月間の新規獲得者数が大きく減少



## Oisix ra daichi

14

**高島**：三つ目がお客様の獲得プロモーションの影響なんですけど、まずプロモーションの前に解約の話をするのと、当初この問題が起きたときに想定していた解約の予測に比べると、大変ありがたいことに解約の影響というのは、すごく少なく止まっております。

その発生数は通常の解約率より 1.3 倍位ぐらい出てしまいましたが、現状お客様の解約というのは、かなり落ち着いてきていて、これは本当に大変感謝をしております。

一方、プロモーションを止めていたことの影響で、これは再開するといってもちょっと再開に時間がかかるということもありまして、もう今既に再開はできる状態になっていて、再開はしていますが、売上7億ほどの機会損失という形になります。

**高島**：続いて、だいぶ安定してきたのでこの先のリカバリーをするかという話をお話ししたいと思います。大きくリカバリープランを今週策定して、大きく三つに分けてやってまいります。

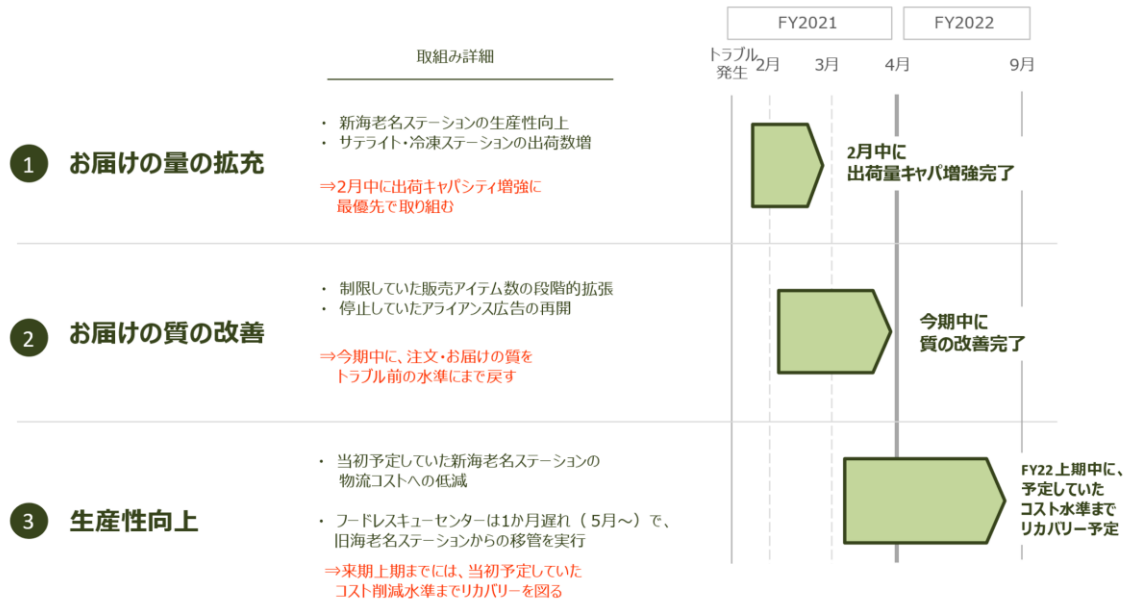
#### サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com

### 3. リカバリープランについて

#### -① 概要-

リカバリーについて、遅延のない出荷体制の構築は既に月中に完了。  
 今後大きく3ステップ「①お届けの量の拡充」「②お届けの質の改善」「③恒常的なコスト削減」でリカバリーを図る。



## Oisix ra daichi

16

一つ

は、まず何しろ量をしっかりとお届けできるようになるということ、既にかなり出られるようにはなっておりますが、プロモーションも再開してそれに対応するということになってますが、後ほど申し上げるように、新たなどうしても2月、3月、4月というのは当社にとってはプロモーションの大切なタイミングであり計画してきたこともあるので、そこをしっかりとやりきるというのが最重要であると思っています。

続いてお届けの質ということで、出荷遅延とかそういった問題は起きてませんし、欠品みたいなものもかなり改善はしてきておりますが、一部SKU商品数を絞らせていただいているとか、そういうところがあるので、それはこの今期中に改善していくということを考えています。

それから三つ目は、今現在2月は力づくというか、しっかりとリソースをかけて収益性悪くてもお客様に担保したことを、お約束したことをしっかりと担保するということをやっていますが、来月ぐらいから収益性の改善に向けた活動をしてまいります。

#### サポート

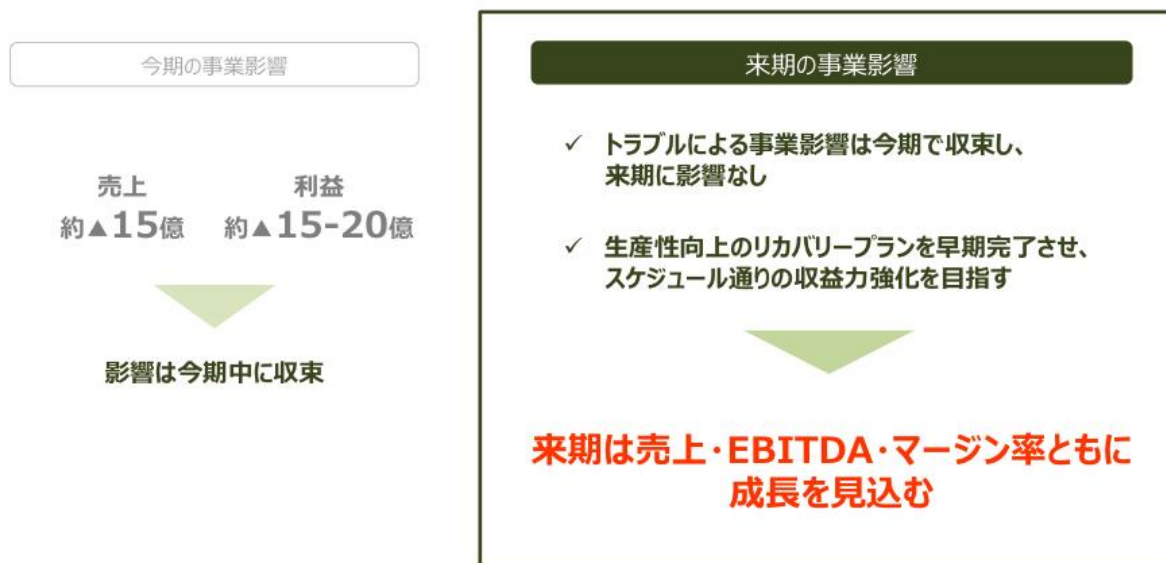
日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com





### 3. リカバリープランについて -② 来期影響について-

トラブルそのものの、リカバリー期間の影響は、今期中に収束。来期は、生産性向上のリカバリープランの早期完了により、  
①：事業規模の継続的成長（売上）と、②：収益性の良化（EBITDA・マージン率）ともに成長を見込む



## Oisix ra daichi

17

高島：事業影響をまとめますと、今期で言うと売上で15億ほど、それから利益で言うと15億～20億ほどが今期の業績へのマイナスの影響というふうになります。来期に関してはおそらく多くのトラブルが3月ぐらいには収束できると考えており、当初想定していた生産性であるとか、キャパシティであるとか、そういったものに関しては十分にリカバリー可能であると考えておりますので、来期に関しては売上、利益ともに成長させていけると今のところは考えております。

### サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

### 3. 4Q実施予定の施策

#### -① 春季プロモーション-

P17：リカバリープラン「①：お届け量の拡充」を2月中に完了させ、  
新生活が始まる春季に向けて、テレビCMを含めた大規模プロモーションをスケジュール通り実施  
(テレビCMについては、2/13情報公開、2/17から放映開始予定)

#### ① テレビCM放映

- ・ 2/17よりOisixの新CMを放映予定  
(詳細は2/13に情報公開予定)

(過去のOisixCMイメージ)



#### ② ウェブ広告の出稿拡大

(過去のウェブ広告イメージ)



## Oisix ra daichi

19

高島：それからこの第4四半期のプロモーションの話を、少しさせていただければと思います。まだ詳しいお話はできないんですが、来週よりテレビCMをしたいと思っています。もともと予定していたものなんですが、それがそういう対応できるようにセンターの状態が戻ってきているというふうに判断して、実施をしていきたいと思っています。

#### サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

### 3. 4Q実施予定の施策 -② 会員向け販売促進-

本日2月10日から、冷凍手数料を当社が負担するキャンペーンを実施。  
コロナ拡大で需要増加している冷凍商品について、新サービス「パッとOisix」のローンチ（2/24）し、別物流ステーションから安定的にお届けできている冷凍商品の販売強化することでARPU向上を狙う

#### ① 冷凍食品の販売強化

##### 新サービス「パッとOisix」

NEW

- かんたん・便利な1Stepおかず
  - ・ 炒めるだけ・煮るだけなど簡単な1step調理で主菜や副菜が完成
- レンジアップだけの冷凍弁当
  - ・ 大戸屋とコラボした冷凍弁当をリリース  
Oisixオリジナル弁当も拡大予定



今までの冷凍食品で叶わなかった**野菜たっぷり感を実現**



冷凍手数料を当社で負担する  
キャンペーンを4週間連続で実施

#### ② 「ディズニーシリーズ KitOisixコース」の開始

- ・ 昨年11月に販売開始した、ディズニーキャラクターを活用した食育ミールキットについて、年間コースにして、さらなる食育への取組みに注力



©Disney

▲「野菜のお花クイズ」など  
食育に活用できるレシピカードを同梱

## Oisix ra daichi

20

高島：それから既存のお客様向けになりますが、新しいコーナーや新しいコラボということで考えていまして、一つは冷凍食品。冷凍は別のセンターから出荷しているんですが、冷凍手数料を当社が負担する形で冷凍食品を拡充していくということを考えておりますし、併せて大戸屋さんとのコラボであるとか、それからディズニーさんとのコラボであるとか、そういったものもしっかり進めてまいりたいと思います。

#### サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

## 業績予想の修正

- 売上
- ・ 当初計画の想定時よりも、会員数・ARPUが順調に進捗し売上増
  - ・ 新海老名ステーションのトラブルによる売上逸失が発生
  - ・ 結果として、売上は約80億の上方修正
- EBITDA / 営業利益
- ・ 会員数・ARPUが順調に進捗した分の利益増
  - ・ 新海老名ステーションのトラブルによる利益損失が発生
  - ・ 結果としてEBITDAは5-10億円、営業利益は10-15億円の下方修正  
(EBITDAと営業利益の下方修正幅の差異は、APPENDIXページ参照)

	当初計画	修正計画	増減額	増減率
売上高	1,050億円	1,130億円	+80.0億円	+7.6%
EBITDA	65.0億円	55.0- 60.0億円	▲5.0- ▲10.0億円	▲7.7%- ▲15.4%
営業利益	50.0億円	35.0- 40.0億円	▲10.0- ▲15.0億円	▲20.0%- ▲30.0%
親会社株主に 帰属する 当期 純利益	30.0億円	25.0億円	▲5.0億円	▲16.7%

## Oisix ra daichi

22

高島：続いて、以上を受けての業績予想の修正について、お話をしたいと思います。まず売上になります。もともと当初の想定よりも獲得、会員数ともに順調ではありました。一方で、先日申し訳ないですけどトラブルによって売上面では15億ほどのマイナスがあるということで、もともとこのトラブルがなければ1,150億近くを見込んでおりましたが、修正としては1,130億ぐらいの修正を今のところ予想しております。

売上が順調だったことで、利益も想定より上振れするというふうには読んでおりましたが、先ほどの配送センターの件で15~25億、20億ほどのマイナスと損失が発生しましたので、着地としてEBITDAで55~60、営業利益で35~40ということを見込んでいます。

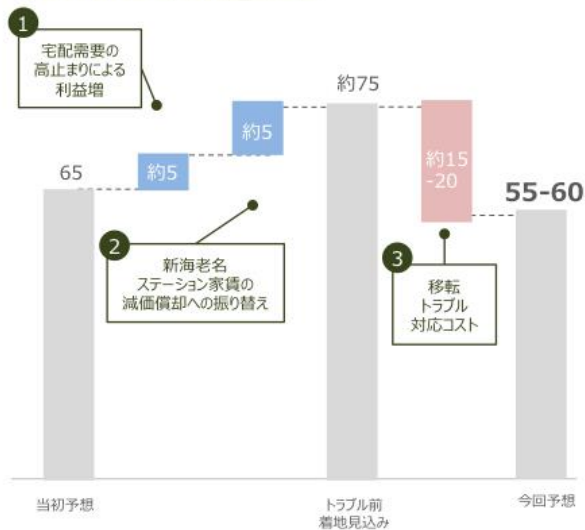
### サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

## EBITDA：着地見込みの推移

EBITDAは、65億円の当初予想に対し、上方修正を見込んでいたが、今回の物流センタートラブル対応関連コスト約15-20億円を投下したことにより、55-60億円の着地見込み（5-10億円の下方修正）

### -EBITDAの着地見込み推移



#### ① 宅配需要の高止まりによる利益増

：約+5億円

#### ② 新海老名ステーション家賃の減価償却費への振り替え（会計基準の変更）

：約+5億円

・詳細はAPPENDIXページ参照

#### ③ 新海老名ステーショントラブルコスト

：約▲15-20億円

- ・トラブルそのもののコスト・機会逸失：約▲8-11億円
- ・リカバー期間のコスト・機会逸失：約▲5-7億円
- ・プロモーション停止による会員数の停滞：約▲2億円

（詳細はP9～14を参照）

## Oisix ra daichi

23

高島：少しテクニカルなところにもなりますが、EBITDAと営業利益の修正額の違いのところで言うと、ここの表の②になるセンターステーションの費用が、会計基準の変更によって5億ほどEBITDAを想定より押し上げる効果があって、これはあまりテクニカルな話かなというふうに思うんですけど、そこで営業利益はマイナス10～15億に対して、EBITDAに関してはマイナス5～10億の修正というふうになっている違いという形になります。

一旦私の方からのご説明は以上にさせていただきます、皆様からのご質問をお答えしたいと思います。

### サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

## 質疑応答

---

**角 [Q]**：東海東京調査センターの角と申します。ご説明をいただきまして、ありがとうございます。私から2問、よろしくお願いいたします。

まず物流センターについて、ご説明の中で今回起きたトラブルは、物流センターのマテハンが高度だったので動かなかったというようなことがあったというようなところでございますけれども、今後としても大雪や台風などイレギュラーな状況に陥る場合は想定されうるかと思っておりますけれども、こうした同じ状況にもしなってしまった場合、今後はこうしたトラブルが起きるようなことがあるのかないのかといったところについて、まずは1点目伺えますでしょうか。

2点目は同じく物流センターについてですけれども、当初のリカバリーの現状の状況と、当初想定との乖離について、もともと想定されていたシナジーの乖離について、伺わせていただきたいと思っております。

中期的な目線で24年3期にEBITDAマージン10%目標として掲げられておりますけれども、今回起きたような物流の混乱によって、期待していた効果が遅れるような大きなところがあるのか、当初の見立てからそこは大きくずれるものではないのか、現状のお考えを伺いますでしょうか。

**高島 [A]**：ありがとうございます。現状で分かっている範囲でのお答えに良いなと思っております。

まずマテハンが高度でイレギュラーに弱かったことについて、今日も雪が降っていますが今後のイレギュラーでどうかということですが、現状いま動かしている方法が、もともと持っていたマテハンの機能を全部使っているわけではなくて、その高精度な機能の一部を使わずに、イレギュラーに強いやり方で動かすというやり方でやっております。

そういう意味で、今回の雪のようなことは今までも何度も経験はしてきていますが、そういうことと同様のやり方で、リカバリーできるような体制で今のところ動かしています。

このマテハンの機能を全て使わないことのデメリットというのがいくつかあるんですが、一つは生産性が上がりきらないということと、それからもう一つは属人性がどうしても必要になってしまうということと二つほどあります。在庫のロケーション管理について、高精度なマテハンを全部使うと、誰がやってもすぐに分かるという感じなのですが、それを一部の使い方という習熟した者だとすぐに分かるという状態で、今までのステーションと同じようなやり方でやっています。

---

### サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



その影響があるので、今後、今はマテハンの機能を全て使わない形でやっているのですが、むしろイレギュラーには強いのですが、今申し上げたようなデメリットもあるので、状況を見ながらどこまでマテハンの機能を使い切るのか、どうするかを考えていくという形になります。

今の状況が次のご質問とも関係あると思いますが、現状マテハンの全ての機能を使っていない状態なんですけど生産性がかなり上がっており、もともと全ての機能を使ったときの生産性の90%以上の生産性が今のやり方出ているため、コスト面に関しては、それなりにいけそうだなという感じがしています。

キャパシティ、生産性というのはそのコストとキャパシティと両方にかかってくると思いますが、マテハンの機能を使い切るにせよ、そうじゃない今のやり方を継続にするにせよ、収益性、生産性共に予定どおりのものにいけるんじゃないのかなと思っております。

24年3月期というようなスパンで言うと、大きなマイナスの影響はなく予定通りキャパシティも収益力も確保していけるのではないかと、というような手応えを現時点では持っております。

**ヤスタ [Q]**：本日はどうもありがとうございます。エース経済研究所のヤスタと申します。今日のお話を聞いていますと、この新海老名の新しい物流センターのシステムってかなり高度に自動化されているように見え、自動化しているシステムがそもそもトラブルに弱かったという理解でいいのかというのが一点目。

トラブルになったのが、その自動化システムが物流の混乱で使えなくなったので、人海戦術に切り替えたところ、目視漏れとかが出てお客様にご迷惑がかかったという、そういう理解でまずよろしいのでしょうか。この点について、コメントいただけますでしょうか。

**高島 [A]**：はい、ありがとうございます。まず自動化のところの全てに問題があったということではなく、その全てのものが揃ってからスタートする形でラインが動き始める設計になっていて、一方今までは全てのものが揃っていない状態でもラインは流し始めて後で補充をして、帳尻合わせて出荷するというやり方をよく取っていました。

今回、今日の雪みたいなときも、例えばキャベツが納品が遅れるみたいなことは往々にしてあり、そういうときにキャベツ後に入れようというふうに判断をして、ラインを流して、最後にキャベツ頼んだ方だけキャベツを入れるようなことをやっていました。この自動化されたシステムの中で特に今回問題になったのは、全ての物が揃わないとスタートができなかったというこの点になります。それ以降の自動化の部分に関してはむしろしっかりワークしていて、ダンボールを自動で蓋を閉じるとか、そのまま出荷するところまで流していくとか、そういうところは高度な自動化であり

---

## サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



ますが、非常にうまくワークしています。今回は、自動化された物流の仕組みの入り口のところですね、こちらがうまくいかなかったということになります。

その人海戦術に関しては、今までと同じように揃ってないけどスタートしようということで、強制的にスタートするようやり方に変えました結果、滞っていた出荷ができるようにはなりました。

滞っているような出荷ができるようにはなったので、その出荷をキャンセルするという事態から出荷ができるという状態によくはなったのですが、そのプロセスの中で、例えばお客様が平均10品ほど頼むのですが、15品ぐらい頼まれると2箱を用意します。この2箱を用意したときに1箱目には物を詰めるんですけど、2箱目が欠品すると2箱目は空っぽになってしまうということがありまして、これのお届けが起きてしまいました。ものすごい量が起きたわけではないのですが、起きてしまったことがたまたまお届けされたお客様がソーシャルメディアで発信されました。その人海戦術が良くなかったというよりは、人海戦術をとったことによって、人海戦術というか全部揃っていないとスタートできなかったラインを、強制的にスタートしたことによって、むしろお届けは回復していったというような経緯になります。

**ヤスタ[Q]**：分かりました。今の点で補足いただきたいんですけども、そもそも要件を定義するときに全ての棚に商品がないと動かないようなシステムにしてしまったことが大きな問題だと思います。何か理由があってこういうふうな要件の設定をされたんですか。

**高島 [A]**：そうですね。やはり先ほどちらっと申し上げましたが、従来のやり方でいうと、賞味期限を含めた在庫の管理がどうしても目視になってしまっていたという課題がありました。

それを賞味期限、在庫期限、そういったものをロケーション管理、それを全てシステムで行うことによって、属人性を下げつつよりオペレーションの精度を上げたいというのが狙いです。その要件定義の部分が、小さなイレギュラーは想定はできていたんですが、大きなイレギュラーに対する想定ができていなかったというのが問題ではありました。

今後検討していきますが、移転が終わった今となつては、移転という大きなイベントに対して非常に難しかったなという一方で、移転してしまえば使いこなすのがものすごい難しいという感じではなくて、そういう意味で要件定義が間違えていたということも今のところは言えないかなと思います。

要件定義の難しさに対して、移転計画がもうちょっとステップを踏んだ移転計画を行うべきだったというふうに、今のところは考えています。

---

## サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com





**ヤスダ [Q]**：よく分かりました。

最後なんですけれども、このトラブルっておそらく逆に御社の知名度を上げている効果も個人的にはあると思っています、解約もあまり増えてないということなので、この後のリカバリーで逆に知名度が上がった効果みたいなのを期待できるものはあるのでしょうか。

**高島 [A]**：それはまだ分からなくて、本当にお客様に関しては、われわれが覚悟してたことに比べて遥かに解約は少なく、本当に大変感謝をしています。

ただマイナスの知名度であることは間違いないので、それをいかにプラスの体験を、これから出会うお客様にもお届けできるかっていうことに関しては、しっかりチャレンジをしてまいりたいと思っております。

**ナガイ [Q]**：Point72 のナガイと申します。2点質問させていただきます。一つ目は、来期の利益水準に関して、先ほど来期に関して利益成長可能というふうにおっしゃっていたと思いますが、それは今期のいわゆるその実力値ベースの 50 億円というところに対して成長できそうということなのか、あるいは今回のトラブルで費用嵩んだ結果の 35 億円に対して利益成長できそうなのか、そこを確認させてください。。

次に 2 点目ですが、Oisix の ARPU に関して、これは物流センターのトラブルもあって少し見えにくくなっていると思うんですけれども、10-12 月期のリオープンでどれぐらい ARPU に影響があったのか。2Q、3Q のシーズンリティで見ると、もう 500 円から 1000 円ぐらい高くても良かったのかなと思うんですけど、このうちのどれぐらいが物流トラブルによるもので、どれぐらいがリオープンに伴うものなのかっていうのを、ブレイクダウンして教えていただければと思います。よろしくお願いたします。

**高島 [A]**：ありがとうございます。利益水準の件、分かりにくくてすいません。今回の下方修正した水準からの上昇ということではなくて、今期のターゲットとしていた状態からの成長ということが可能であるというふうに考えています。

現時点で率や数字に関してはまだこれから検討しての形になりますが、もともと今期に関しては、センターの移転があるので、二重にセンターを走らせるような期間が今期にあって、ダブルでコストがかかっていたり、あといくつかのサテライトセンターを使わざるを得なかったのも、そちらもそんなに収益性は高くないけど使わざるを得ないとか、そういった状態が今期には運営として通期に渡ってかかっていた。

---

## サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



それが新しいステーションがしっかりワークすればだいぶ解消していくということになりますので、今期の一時的な損害を出してしまいましたが、その損害がなかった水準からのさらなる成長を来期は実現できるというふうに思っています。

それから ARPU のことですが、第3四半期に関してはその物流トラブルは関係していませんので、第3四半期の ARPU の水準は、これが現状の実力だというふうに考えています。、2020年度および2021年の今期に関しては、やっぱり ARPU が異常に高いという状況になっていますので、業績のところでは実力値という ARPU の高止まりを除いた数字も合わせてご紹介させていただいていますが、コロナ前と比べて、どうしても在宅の時間が長いので、特殊に ARPU が上がってしまっているところがありそれに関しては、私達はあまり楽観的には見ていなくて、来期を考える際にもそこはコンサバに考えているという形になります。

そのため、どちらかという足元でもまだ思ったほど ARPU が落ちなかったなというような印象が私達の実感値という形になります。

**ナガイ [Q]**：ありがとうございます。一応、確認なんですけど、今回の物流トラブルに関しては業績予想に関していろいろ変更ありましたが、3Q までの実績に関しては、これは一切物流トラブルの影響は当然ないというふうに考えていいということですよ。

**高島 [A]**：はい、大丈夫です。

**ハヤミ [Q]**：ありがとうございます。朝日ライフアセットマネジメントのハヤミと申します。本日はご説明どうもありがとうございました。二つ質問がありまして、一つは物流施設の確認なんですけども、新しい方の建屋と機械と人員の所有、自社の物件なのか委託している物件なのか、そのところを一つご説明いただきたいと思います。

もう1点はリスクマネジメントの件なんですけれども、今回のトラブルのそもそもの原因なんですけど、早期に移転、新しい拠点にまだ準備が完璧に整ってないところで前倒しして決定したっていうその決断の部分なのか、その後トラブルが発生してその人海戦術に切り替えたということなのか、どこに原因があったのかという点と、次に厚木のステーションが控えているかと思うんですけれども、こういった件が再発しないためのリスクマネジメントについて、今現在ではどのような体制を再構築するというふうにお考えになっているかを教えていただければと思います。

---

## サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



## 高島 [A] :

まずセンターですけど、建屋はリースになりますので、自社のバランスシートには載っている形になります。機械は自社で保有をして減価償却をしている形です。中の人員に関しては、自社で運営をしているという形になります。

二つ目のところですけど、今回で言うと人海戦術で切り替えたことによって何とかなったというところで、機能を全て使うのをやめて、一部機能を使うというやり方に切り替えたということで、もちろん人もそれなりに必要にはなるのですが、それによって何とか復旧できたというふうに捉えています。

直接的な問題は、やっぱり移転準備が十分じゃない中で決行をしたことと考えています。移転を4段階ぐらいに分けたものの、最初の1段階、2段階、3段階目で1割ずつぐらい移転をして、その1割ずつぐらいやって問題がないということを見て、最後6割ぐらいをまとめて移転をしたという形の移転計画になっていまして、この最後の6割をまとめてやったというのが今回の問題です。

これは量が多かったばかりではなくて、その難易度についても、事前に行っていた移転と違う難易度があったということになります。ただこれも例えばオミクロンとかがなくて、もうちょっと時間的な余裕があったときに、事前にわれわれが気付くことができたかどうかというのは、結構を正直に申し上げて、気付けたか分からなかったというふうに今思ってます。

厚木の移転に関しては、もちろん今回のレビューを含めて、移転計画をより精緻にかつ段階的にやっていく形になると思っています。厚木に関しては冷凍の倉庫になりまして、冷蔵の倉庫に比べると賞味期限管理であるとか、野菜の品質管理や廃棄とか、要件がだいぶ冷蔵の今回のセンターに比べると軽い面はあるんですが、それでも今回の移転の失敗で学んだことも多いので、それを踏まえて段階的な移転をより刻みながらやっていく形をとりたいと現時点においては考えています。

**ハヤミ [Q] :** はい。ありがとうございます。1点追補足で質問なんですが、人員のところなんですけど、自社の人員ということで、その方の自社の社員の方が目検をされてもスカスカの箱が出て行ってしまったということでしょうか。

**高島 [A] :** 自社の人員というのは、継続的に自社で雇用している人員はいますし、それからパートタイムのアルバイト、その日限りご勤務いただいているパートタイムのアルバイトの方もいらっしゃるということで、その運用の責任は自社で行っておりますが、中にいる人たちが全員、継続雇用のある人たちではない。むしろ半分弱ぐらいが継続雇用の人員でやっているような形になります。

---

## サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com

基本的には、1日20時間ほど今動かしてしまっていて、その目検が必要であるという認識はあまりなく、

今回起きていたのが、例えば鬼のお面というものをお客様が付録でご注文されたときに、その鬼のお面をだけを入れるということがそのまま通ってしまったという形になりますが、そういう意味ではそのようなことが起きたということですね。問題の全体感で言うと、非常に稀なケースではありましたが、そういうことになります。

**ハニユウ [Q]**：りそなアセットマネジメントのハニユウと申します。質問1点だけお願いします。今回のトラブルに伴って売上の減少影響ですとか、あと足元でSKUの制限等を行われているというお話でしたけれども、仕入れを予定していた生産者さんへの影響の有無、例えば御社に出荷する予定だったのが予定通りの出荷ができなかった等々の影響があるのかないのかという点と、それが今後御社との取引に影響を与えるのかどうか、対応策も含めてコメントいただければと思います。

**高島 [A]**：ありがとうございます。まず今回に関して言うと物が届いている、つまり生産者様から商品を買わせていただいているものの、それが混乱して運ぶことができないという状態でしたので、取引をできなくなったということは基本的には発生していないという状況です。

現状、先ほど申し上げたようにやはり従来の物流センターと比べて、運営していく上で修正が必要な点はいくつかあるので、これは今生産者の皆様にも大変ご協力いただいております、主に納品時間の変更というのが多いんですが、今まで以上に早いタイミング。例えば午後に入荷、午後何時でもいいですよという感じの今までの取引を、午前の何時に入荷してくださいという形になるとか、今までよりも主に入荷のタイミングに関して、いろいろご相談させていただいて、大変ご協力をいただいているという形です。

大変ありがたく、生産者の方からも励ましていただいておりますが、やれることは何かないのかということも言っております。基本的にはオペレーション修正にご協力いただいているような形になります。

**ハニユウ [Q]**：ありがとうございます。今ご紹介いただいたような新しい仕組みでのオペレーションについても、生産者さんもうまくご対応いただけているというような状況でしょうか。

**高島 [A]**：はい、非常にご協力いただいておりますので、そういうことも迅速にやっていただいたおかげで、この2週間問題なく出荷ができているというふうに考えております。

**ホカゾノ [Q]**：日経BP、ホカゾノと申します。よろしく願いいたします。

---

## サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



まず1点目ですが、先ほど6~7割のものは難易度が高いものであったとお話があったと思うんですが、こういった意味で難易度が高かったのかっていうことを教えていただきたい。

2点目は、入荷の遅れなどが発生したということだったのですが、それは生産者さんが物流業者さんを介して御社に運んでくるということだと思うんですが、その物流業者さんの方がOisixの物流工場が、物流センターが移転をしたということに気が付かなかった方とかが結構いらっちゃった、あるいは道に迷った方がいらっちゃったとか、そういうことで納品が遅れてしまったということなのか。

**高島 [A] :** はい、ありがとうございます。まず最初の移転の最後の塊が難易度が高かったということについて、具体的に申し上げると一つは、今当社はいくつかコースがありまして、お客様によって必要とされる商品の種類、SKUの種類が異なっております。

最後の6~7割の方のSKU数が多かったため、最初の準備段階の方に比べて、品揃えも多かったというのが一つあります。

二つ目は、移転を知らないっていう方はいらっしゃらなかったんですが、新しい場所なので、場所を間違えてしまったっていうケースとか、あとはやはり一時的に渋滞が起きてしまったり、それによって渋滞が発生したというような形になります。

**ホカゾノ [Q] :** あともう1点、高精度な物流システムであったためにイレギュラーな状況に対して対応が難しかったということがあるわけですが、今後、ある程度そのイレギュラーに対応しやすいようなレジリエンスの高いシステムやオペレーションのやり方を変えるなどマニュアル作ろうなど考えていらっしゃるのでしょうか？

**高島 [A] :** まさにおっしゃる通りだと思っております。今の状況で言うと、もともと昔の海老名の時と、今回想定していた高精度の間ぐらいの状態です。今運営をしまして、一部高精度な機能を使い、一部は昔のやり方で運営するというように、どのバランスが平時において最適かということと、それから有事が起きたときにどの程度変動させるのが適切かを考えていく形と思っています。例えば、雪についてもどれぐらいの雪のレベルかによってたぶんどれぐらいの機能を使うか使わないかっていうことを、あらかじめ決めておいて判断していくような形で運用していくことになるかと思っています。

**サトウ [Q] :**

それでは続きまして、テキストでいただいている質問回答へと移らせていただきます。

---

## サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



まず、最初のご質問になります。新海老名センター稼働に伴う固定費の増加は、第3四半期で、四半期比較で3.6億円程度増えただけで終わりでしょうか、それとも第4四半期、第1クォーターにかけてさらに増えますでしょうか。また旧センターの減価償却、賃貸負担の終了などについても、併せて教えていただければと思います。

**高島 [A] :** ありがとうございます。これはトラブルとは関係のないもともとの予定という形になりますが、旧センターの固定費に関しては今期で物流費としては終了予定になります。来期からは新センターの固定費がかかってくるという形になります。

それから旧センターの減価償却に関しては加速償却を行っておりまして、昨年の12月で償却が終了しているという形になります。

あとは旧センターを返すのではなくて、前回ご説明したのですがフードレスキューセンターという仕入れの拠点にしていきたいと考えていますので、そういう意味では今後、旧センターの家賃はわれわれの科目でいうと原価のところにかかってくる形になります。

そのフードレスキューセンターというものを転用することによって、原価率の低減に繋がるというふうに考えていますので、そういう形で物流費としては今期で計上が終了するという形になります。

**サトウ [Q] :** ありがとうございます。競合環境に関して12月からグローバル大手のハローフレッシュさん、その他にMUJIさんもミールキットを売り始めているようなことも聞いています。現状と今後の競争環境に関しての全般的なお考えをお願いいたします。主に新規顧客獲得の効率に変化はあるでしょうか。

**高島 [A] :** はい、ご質問ありがとうございます。正直この今配送センターのことにずっとかかりきりになっており、競争環境の激化に関してあまり確認ができていません。新規に関しても止めていたこともあって、効率の変化があるかどうかというのは、この競争環境の激化による変化というよりは、止めていたことのリカバリーということの影響の方が現状は大きいので、見えてないというふうに思います。

過去、もう20年以上この会社経営しておりますが、このようにもともとは、われわれは野菜の通販からネット通販から始めておりますが、多くの方々が市場に参入されるときは、だいたいあんまりネガティブな影響がないことが多いというか、マーケットが大きくなっていくプロセスであることが多くて、ミールキットなんてまさにそうだと思うんですけど、今、マーケットができたようなそういうような市場ではなくて、イギリスやアメリカでは相当なマーケット規模になってますが、

---

## サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



日本ではまだまだ始まったぐらいのことですので、おそらく多くの方々と一緒にマーケットを作っていく形になるんだろうなというふうには考えています。

**ホカゾノ [Q]**：日経 BP のホカゾノと申します。今回の物流トラブルに関して、社長ご自身がいつお知りになって、どのように対処して、BCP に関してどういうふうにかがけて対応されたのかっということに関して教えていただけますでしょうか。

**高島 [A]**：もともと移転日というのは非常に重要な日程であるということは把握しており、移転の当日から入荷に関しての問題が発生しているということに関しては報告を受けていました。

当時の状況でいうと、入荷のトラブルがそこまでイレギュラー対応が難しいということをしっかり把握できていなかったこともあって、入荷の混乱で発生してらっていう状況は日曜には聞いてましたが、出荷の遅延が起きたのは火曜日で、その時点で確認をしています。

その後、すぐ対策本部を作って担当役員等がすぐに行きまして、私自身もすぐに新海老名ステーションに木曜日に行き、そこから2週間ぐらいこの対策を最優先して社内のリソースをそこに集めて問題解決を進める形になりました。

今回のケースで言うとそのマニュアルで対応できるような形ではなかったのですが、基本的にトラブルのレベルが高い場合は対策本部を立ち上げて、私自身が対策本部となるという形になっており、今回はそのような形で対応をしたということになります。

[了]

---

## 脚注

1. 音声不明瞭な箇所に付いては[音声不明瞭]と記載
2. 会話は[Q]は質問、[A]は回答、[M]はそのどちらでもない場合を示す

---

## サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com

## 免責事項

本資料で提供されるコンテンツの信憑性、正確性、完全性、最新性、網羅性、適時性等について、当社は一切の瑕疵担保責任及び保証責任を負いません。さらに、利用者が当社から直接又は間接に本サービスに関する情報を得た場合であっても、当社は利用者に対し本規約において規定されている内容を超えて如何なる保証も行うものではありません。

本資料または当社及びデータソース先の商標、商号は、当社との個別の書面契約なしでは、いかなる投資商品（価格、リターン、パフォーマンスが、本サービスに基づいている、または連動している投資商品、例えば金融派生商品、仕組商品、投資信託、投資資産等）の情報配信・取引・販売促進・広告宣伝に関連して使用してはなりません。

本資料を通じて利用者に提供された情報は、投資に関するアドバイスまたは証券売買の勧誘を目的としておりません。本資料を利用した利用者による一切の行為は、すべて会員自身の責任で行っていただきます。かかる利用及び行為の結果についても、利用者自身が責任を負うものとします。

本資料に関連して利用者が被った損害、損失、費用、並びに、本資料の提供の中断、停止、利用不能、変更及び当社による本規約に基づく利用者の情報の削除、利用者の登録の取消し等に関連して会員が被った損害、損失、費用につき、当社及びデータソース先は賠償又は補償する責任を一切負わないものとします。なお、本項における「損害、損失、費用」には、直接的損害及び通常損害のみならず、逸失利益、事業機会の喪失、データの喪失、事業の中断、その他間接的、特別的、派生的若しくは付随的損害の全てを意味します。

本資料に含まれる全ての著作権等の知的財産権は、特に明示された場合を除いて、当社に帰属します。また、本資料において特に明示された場合を除いて、事前の同意なく、これら著作物等の全部又は一部について、複製、送信、表示、実施、配布（有料・無料を問いません）、ライセンスの付与、変更、事後の使用を目的としての保存、その他の使用をすることはできません。

本資料のコンテンツは、当社によって編集されている可能性があります。

---

## サポート

日本 03-4405-3160 米国 1-800-674-8375  
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com

