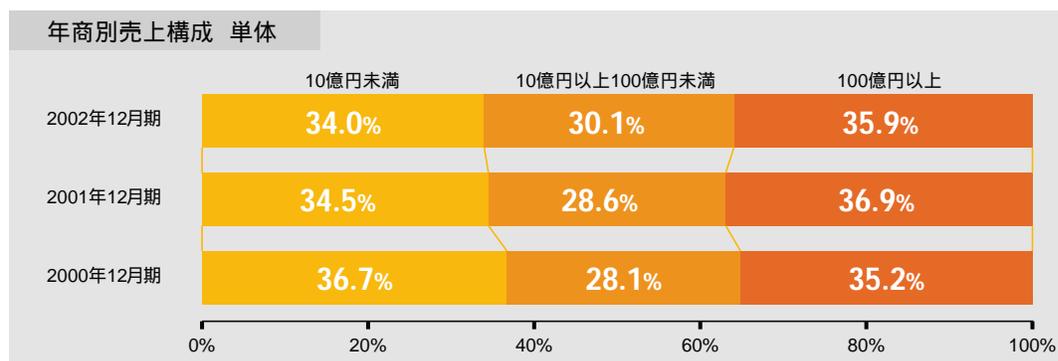


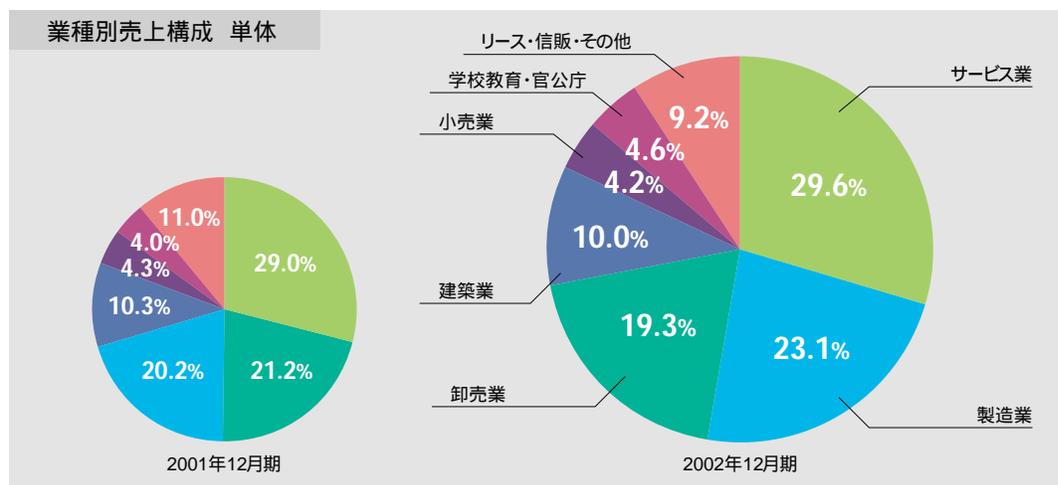
大塚商会は全国25万社におよぶ多くのお客様に支えられています。

当社は、毎月約25万社という非常に多くのお客様と継続的なお取引をいただいております。お客様の年商規模別で売上構成をみると、10億円未満、10億円以上100億円未満、100億円以上が各々約3分の1ずつとなり、バランスのとれた構成となっています。

2002年12月期には、年商100億円以上の売上構成比率が若干下がりましたが、これは大手企業における2002年3月の期末需要が例年のように盛り上がりなかったことによるものです。一方、当社が最も得意とする年商10億円以上100億円未満の中堅企業の売上構成比率が着実に増加しています。年商10億円未満の中小企業の売上構成比率は低下傾向にあります。社数ベースでは最も多くのお客様が占めています。この企業層は業界において他社が参入しづらい層であり、企業規模間のバランスとともに当社の顧客基盤の大きな特徴となっています。



業種別にみても、サービス業が約30%、製造業が約23%、卸売業が約19%を占めるなど、過半数を占める業種はなく、ほぼ満遍なくお取引をいただいています。これは、単に業種間のバランスが取れているだけでなく、当社の業績が特定業種の市場動向に左右されづらいことを意味しています。



このように当社は、お客様の社数、企業規模や業種構成バランスのいずれの面から見ても、非常に幅広いお客様に支えられ、強固な顧客基盤を形成しています。

お客様の成長 = 大塚商会の成長

当社にはお客様の課題解決に役立つ多くのシステムや幅広いサービスがあります。しかし、個々のお客様との取引状況を見ると、当社の持つ総合力をご存知なく一部のお取引しかいただけていないお客様も存在しています。当社は今後、お客様の目線で個別のニーズをしっかりと把握し、当社が持つ総合力を活かした提案を通じてお客様とともに成長する、新たな関係創りを目指します。

そのために当社はおお客様の個別のニーズに対して最適なソリューションを提供します。例えば、大手企業などOne to Oneのサービスを希望されるお客様に対しては、コンサルティングやカスタマイズなど、付加価値の高いサービスを提供します。また、中堅企業など経営全般を支えるシステムの構築を希望されるお客様には、情報インフラの整備や基幹情報システムの構築から導入の運用サポートまで包括的なサポートを行います。さらに、中小企業のローコストな提案を希望されるお客様に対しては、ノンカスタマイズのパッケージソフトの提供など、コストパフォーマンスの高いシステムやサービスを提供します。

この他、全てのお客様に共通する対応として、当社のお客様向けポータルサイト「e-otsuka.com」や会員向け情報提供サイト「QQ-Web」などのWebサイトを通じて、当社との取引情報やトラブルシューティング情報等やビジネスに役立つ幅広い情報を24時間365日提供し、お客様への更なる利便性とサポート効率の向上を追求しています。

