



# 成長可能性に関する 説明資料

株式会社コラボス (東証マザーズ3908)

2015年3月17日

本資料は、株式会社コラボスの事業および業界動向に加えて、株式会社コラボスによる現在の予定、推定、見込みまたは予想に基づいた将来の展望についても言及しています。

これらの将来の展望に関する表明は、様々なリスクや不確実性がつきまとっています。すでに知られたもしくは知られていないリスク、不確実性、その他の要因が、将来の展望に対する表明に含まれる事柄と異なる結果を引き起こさないとも限りません。株式会社コラボスは、将来の展望に対する表明、予想が正しいと約束することはできず、結果は将来の展望と著しく異なることもありえます。

本資料における将来の展望に関する表明は、2015年3月17日現在において、利用可能な情報に基づいて、株式会社コラボスによりなされたものであり、将来の出来事や状況を反映して、将来の展望に関するいかなる表明の記載をも更新し、変更するものではありません。

- 1 企業ハイライト
- 2 事業環境・業績動向
- 3 特徴・強み
- 4 成長戦略

1 企業ハイライト

2 事業環境・業績動向

3 特徴・強み

4 成長戦略

■ コールセンターの通信インフラにクラウドソリューションを2002年から導入

## 「クラウド型コールセンター・ソリューション」のパイオニア

クラウド型コンタクトセンターサービス（音声系プラットフォーム）

シェア **No.1** 企業（2013年度）

出所：ミック総合研究所「CRM実現のためのITソリューションマーケットの現状と展望 2014年度版」『図X II -5』、242ページ

コールセンター・ソリューションを  
「安価、短期間かつ柔軟に」ご提供することで顧客の収益最大化に貢献

従来のコールセンターシステム	クラウド型コールセンター
高額な設備投資	少ない初期費用 + 月額料金制
システム運用管理にかかる費用	運用、保守管理費込の料金制で安価
長期的なシステム導入・運用計画	短納期での移転・増減も柔軟に対応

## クラウド型コールセンター・ソリューションを提供

会社名	株式会社コラボス Collabos Corporation	
所在地	東京都千代田区西神田3-2-1 住友不動産千代田ファーストビル南館4F	
設立年月日	2001年10月26日	
資本金	1億4,597万円 (2014年12月末日現在)	
従業員数	58名 (2014年12月末日現在)	
売上高	13億5,720万円 (2014年3月期)	
営業利益	1億4,578万円 (同上)	
役員	代表取締役社長	茂木貴雄
	取締役	青本真人
	取締役	小川勇樹
	取締役	鈴木裕幸
	取締役	齋藤一紀
	取締役	富沢 健
	常勤監査役	志賀文昭
	監査役 (非常勤)	三井良克
	監査役 (非常勤)	高塚直子

エニプレイス  
@nyplace

短納期で柔軟性  
のあるクラウドPBX “AVAYA”

COLLABOS  
CRM

インバウンド向け CRM  
コールセンターのお問合わせを管理

COLLABOS  
PHONE

小規模コールセンター向け  
ソフトフォン

COLLABOS  
CRM  
OUTBOUND EDITION

アウトバウンド業務の  
生産性を上げる高機能ツール

## 日商岩井（現 双日）を母体に2001年10月設立 クラウド型コールセンター・ソリューションを提供・発展

2000年4月	IT事業創出を行うため日商岩井(株)（現 双日(株)）よりアイ・ティー・エックス(株) が分離・独立、事業・営業開始
2001年10月	アイ・ティー・エックス（株）等が出資し（85%）、クラウド型コンタクトセンター基盤の事業化に向け、 <b>株式会社コラボス設立</b>
2002年5月	<b>I P電話交換機システムを、クラウド型で提供する「@nyplace（エニプレイス）」を開始</b>
2003年12月	アイ・ティー・エックス（株）の100%子会社化
2007年4月	<b>顧客情報管理（CRM）システムを、クラウド型で提供する「COLLABOS CRM」を開始</b>
2010年7月	アイ・ティー・エックス（株）からオリンパスビジネスクリエイツ(株) に100%株式譲渡
2010年11月	<b>アウトバウンドに特化した顧客情報管理システム「COLLABOS CRM Outbound Edition」を開始</b>
2011年6月	MBO(マネジメントバイアウト)実施
2012年2月	<b>小規模コールセンター向ソフトフォン型PBXソリューションを、クラウド型で提供する「COLLABOS PHONE」を開始</b>

**社会・顧客のニーズを「3H\*×クラウドサービス」で叶えます。**

\* 3H = Honesty (実直) ・ Hospitality (もてなし) ・ Humility (謙虚)

ハイエンドなITシステムサービスを身近で手軽な存在に

ハイエンドなシステムサービスを「顧客本位の視点」で  
利便性・経済性を高めてアレンジメント、  
ビジネス支援を効果的かつ柔軟に提供、社会に貢献



**「全ての人にコールセンターを」**



## 「全ての人にコールセンターを」

コールセンターをインターネットを通じて身近で手軽な存在に

▶ その答えが「VoIP\*を活用したクラウド化」

\*IPネットワーク上で音声を送受信する通信技術の総称

クラウド

+

VoIP

+

コールセンター  
ソリューション

### 創業・事業発展の経緯

21世紀初頭に起きたインターネット料金の劇的低下に伴い、ネットワーク料金が下がり、インターネット上でのビジネスチャンスが到来。

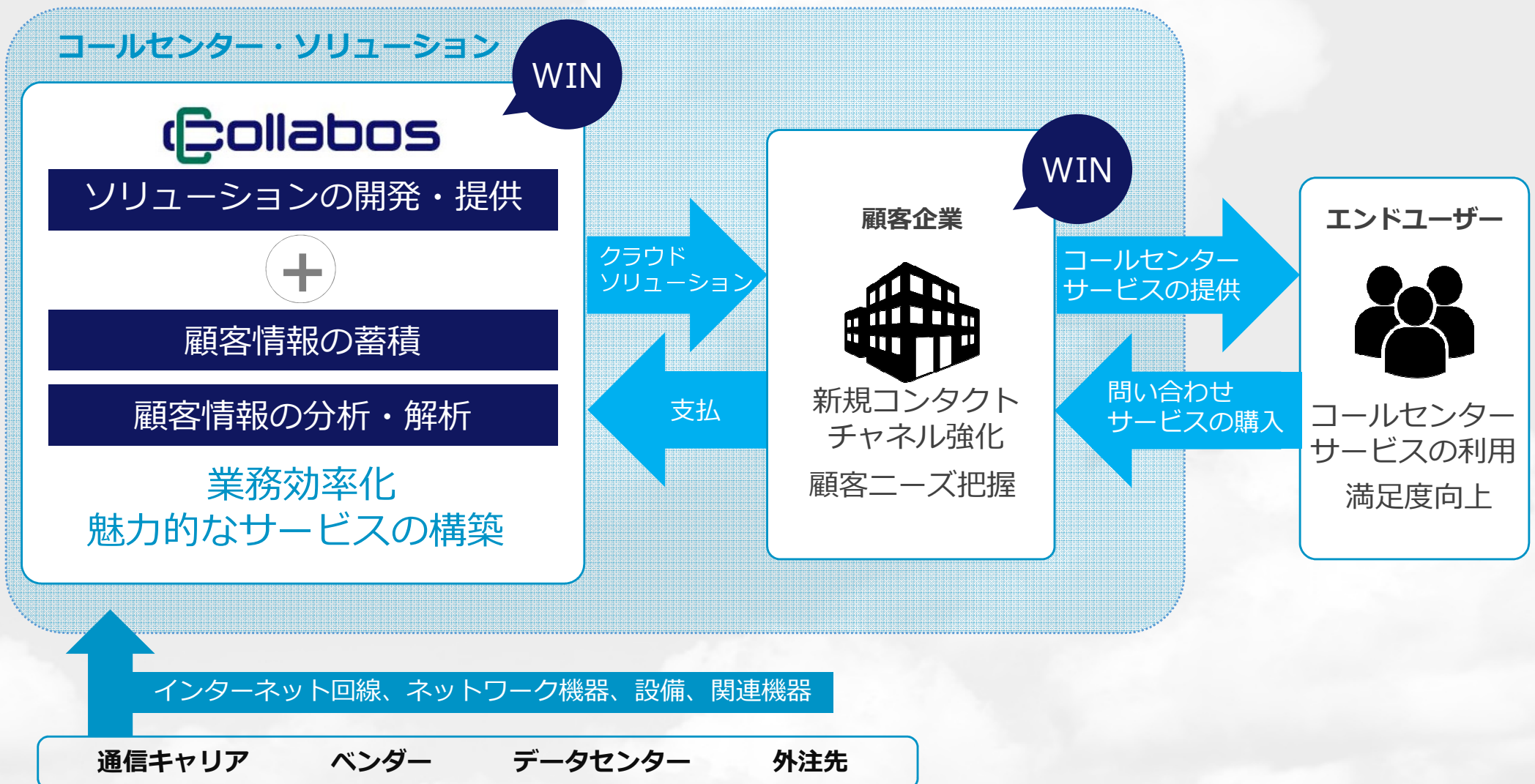
高価なコールセンター・システムを

「VoIP技術を利用したクラウド型サービス」で安価に提供する

「アイデア」を発案、経済性と高機能性の両立が評価され、

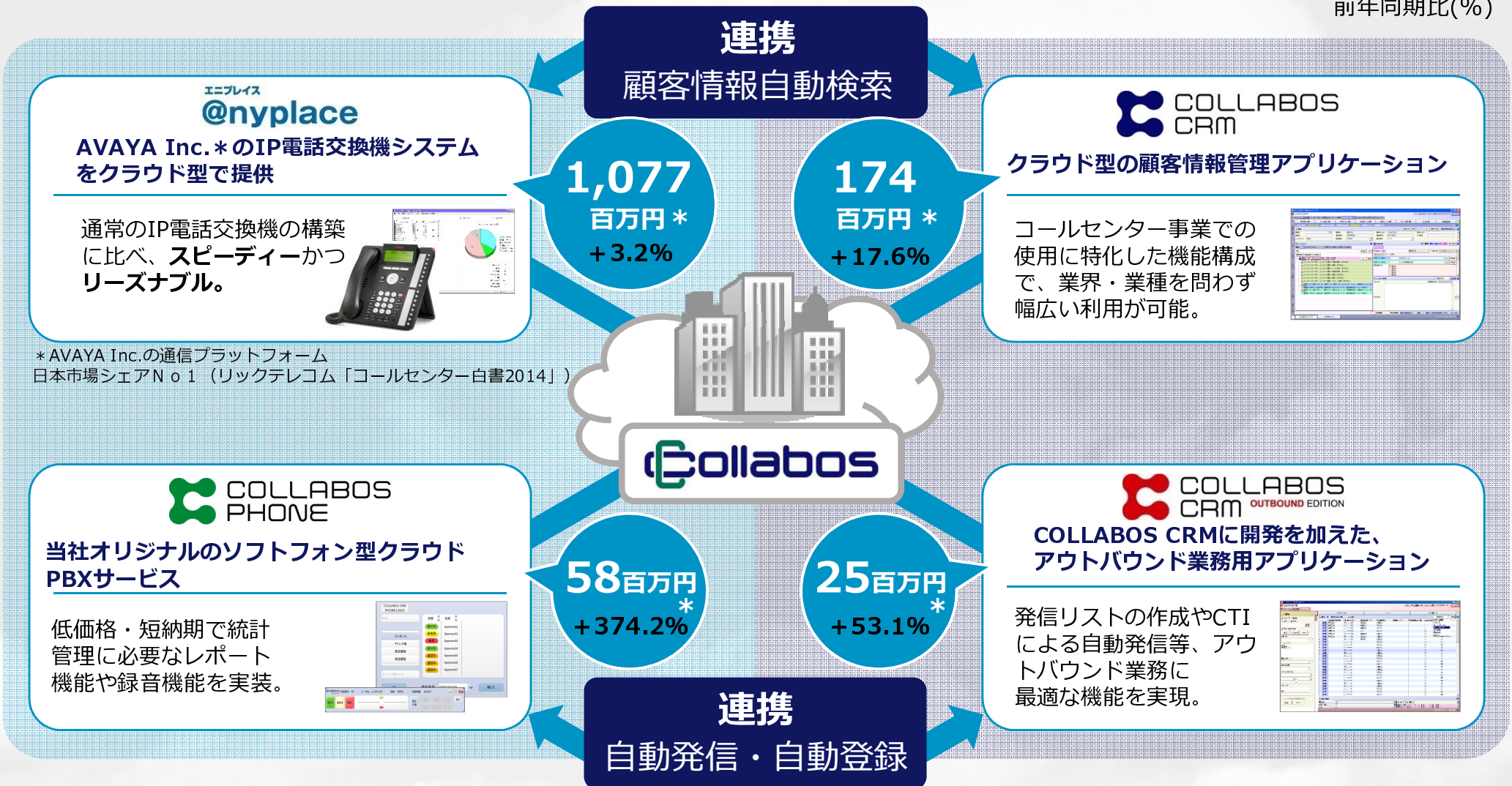
顧客数が着実に増加、シェアNo.1を獲得、現在に至る。

## コールセンターで必要とされるシステムをクラウド型で提供



## 電話システム+顧客管理システム

\* 2014年3月期売上高実績  
前年同期比(%)



\*AVAYA Inc.の通信プラットフォーム  
日本市場シェアNo.1 (リックテレコム「コールセンター白書2014」)

## 顧客ニーズに合わせた最適な組み合わせでサービスを提案

エニプレイス  
**@nyplace**

AVAYA Inc.\*のIP電話交換機システム  
をクラウド型で提供

通常のIP電話交換機の構築  
に比べ、スピーディーかつ  
リーズナブル。



\*AVAYA Inc.の通信プラットフォーム  
日本市場シェアNo.1 (リックテレコム「コールセンター白書2014」)

大規模  
コールセンター

Packet Folder

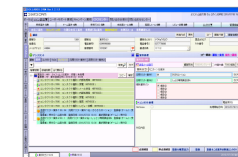
中規模  
コールセンター

小規模  
コールセンター

COLLABOS  
CRM

クラウド型の顧客情報管理アプリケーション

コールセンター事業での  
使用に特化した機能構成  
で、業界・業種を問わず  
幅広い利用が可能。

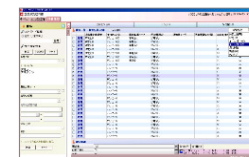


COLLABOS  
FAQ

COLLABOS  
CRM  
OUTBOUND EDITION

COLLABOS CRMに開発を加えた、  
アウトバウンド業務用アプリケーション

発信リストの作成やCTI  
による自動発信等、アウ  
トバウンド業務に  
最適な機能を実現。



COLLABOS  
PHONE

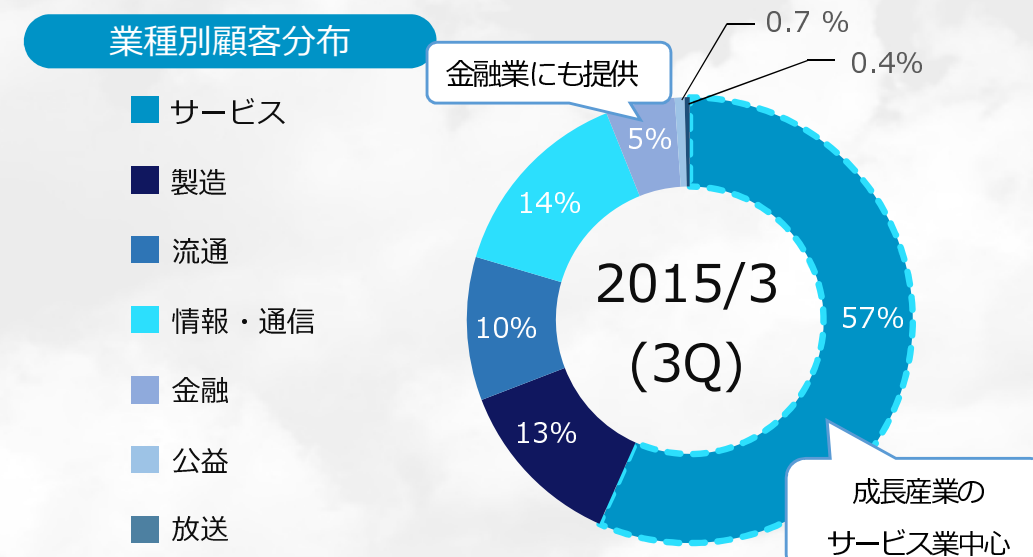
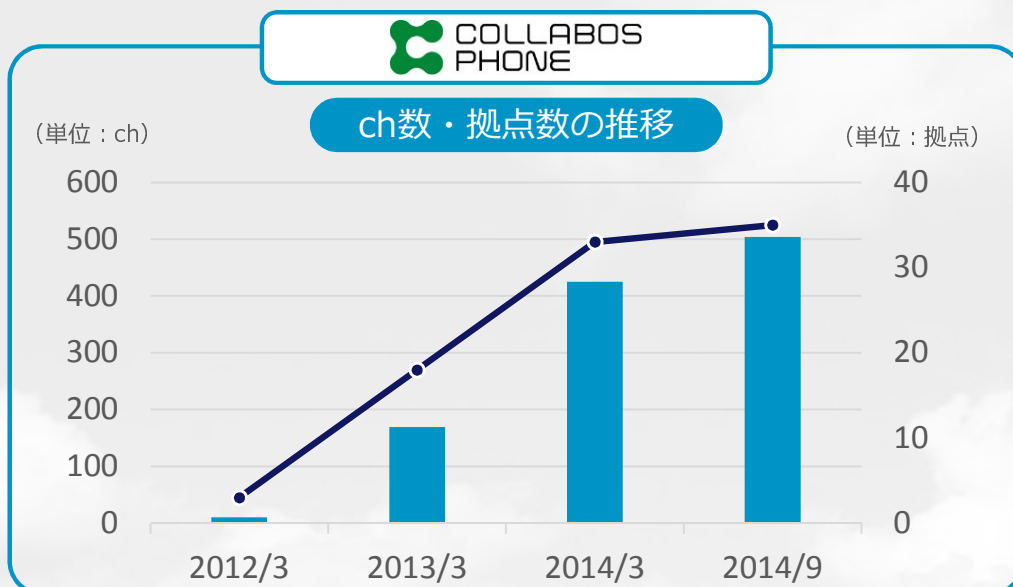
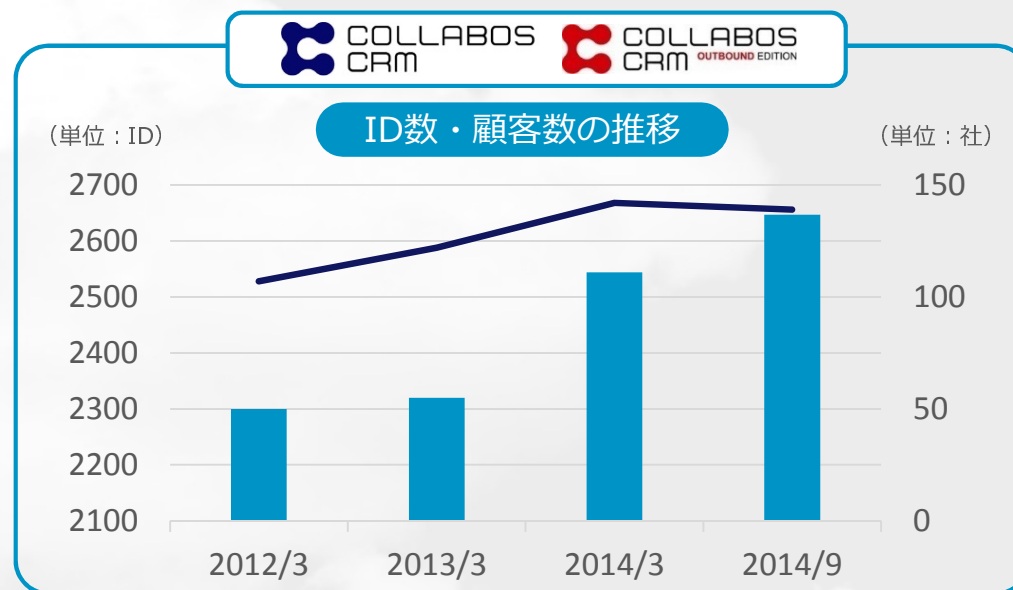
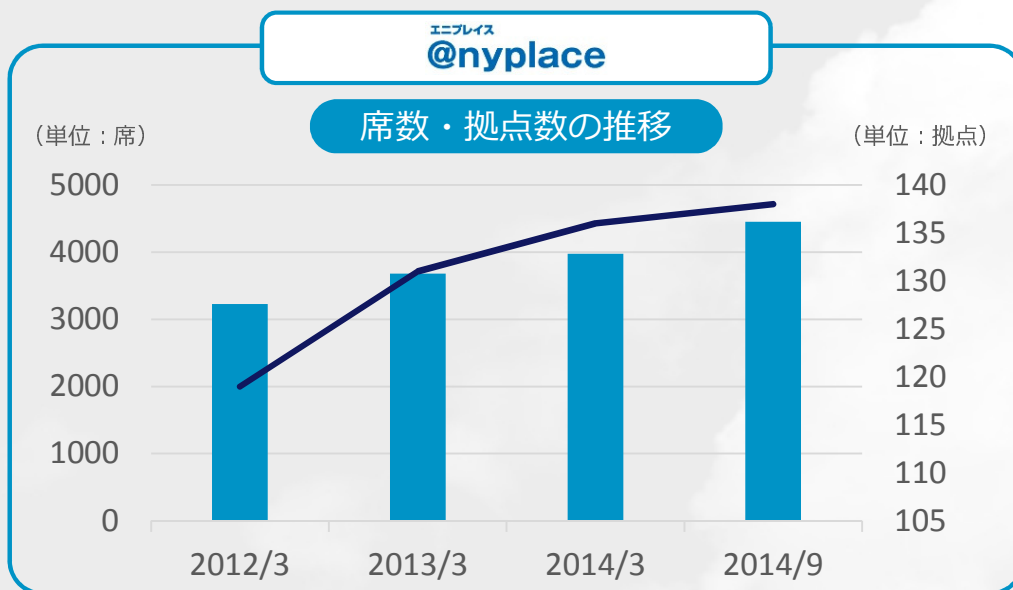
当社オリジナルのソフトフォン型クラウド  
PBXサービス

低価格・短納期で統計  
管理に必要なレポート  
機能や録音機能を実装。



# 顧客から着実に支持を得ている各サービス

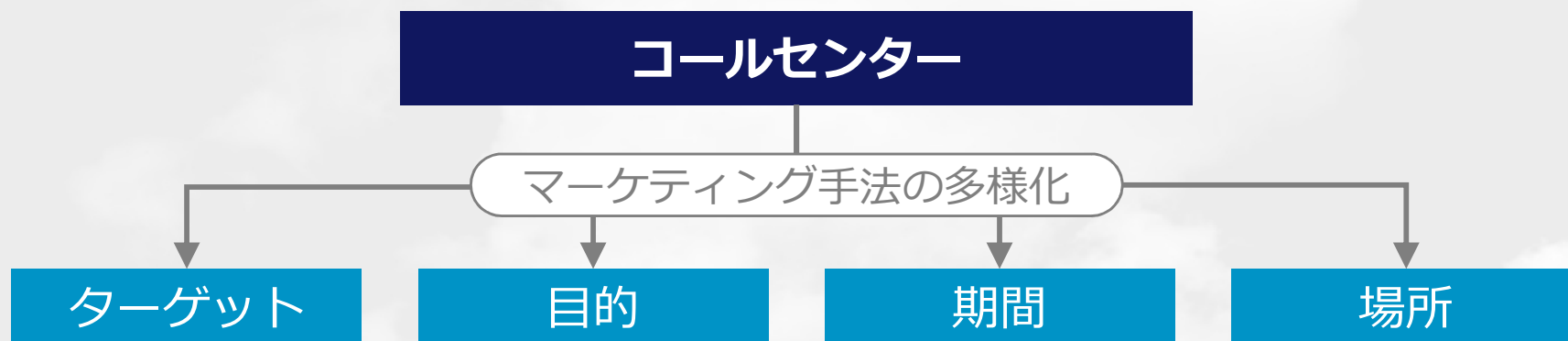
\* 棒グラフ:左軸 折線:右軸



- 1 企業ハイライト
- 2 事業環境・業績動向
- 3 特徴・強み
- 4 成長戦略

インターネットが普及して10年以上、  
情報システムのクラウド化・ネットワーク化が進む

多様な機能・柔軟な仕組みが求められるコールセンター



「クラウド型コールセンター」へ「リプレース需要」が増加

立地や運用環境に制約があり、設備投資を必要とする**オンプレミス\***型コールセンターから  
拡張性のあるクラウド型コールセンターへの動きが加速していく。

\*オンプレミス：自社で設備を購入、構築し、運用することをいう。

## ビジネスチャンスが大きい

# 事業環境：クラウドサービスは増加へ②

全般的に、コストメリットから「拡張性/柔軟性」の長所を見出す傾向が強まっている。 出典：リックテレコム「コールセンター白書 2014」、85ページ

Q. クラウドサービスを導入するメリット	2013年	2014年
1. 将来的な拡張性に富んでいる	25.0%	32.8%
2. 導入コストが安い	38.3%	29.9%
2. 保守や更新に関するコストが安価（必要ない）	30.0%	29.9%
4. 業務量に応じて契約席数を変更できる	5%	17.9%
5. 導入期間が短い	13.3%	10.4%

クラウドサービスの特性（拡張性・機動性）が求められている



Q. ITソリューションでのクラウドの活用について（2014年）約1/3が前向き	
「既に活用している」	21.3%
「リプレースの際、積極的に検討した(あるいはしたい)」	12.8%



Q. CRMパッケージ/クラウドサービスの利用状況（2014年）現状、まだ1割程度	
「パッケージを採用している」	24%
「クラウドサービスを採用している」	11%
「カスタムメイドで構築している」	48%

コールセンターソリューションなどITシステムにおいて、クラウドサービスのニーズは強い

出典：リックテレコム「コールセンター白書 2014」、『図2-3-13』『図2-3-11』『図2-3-10』



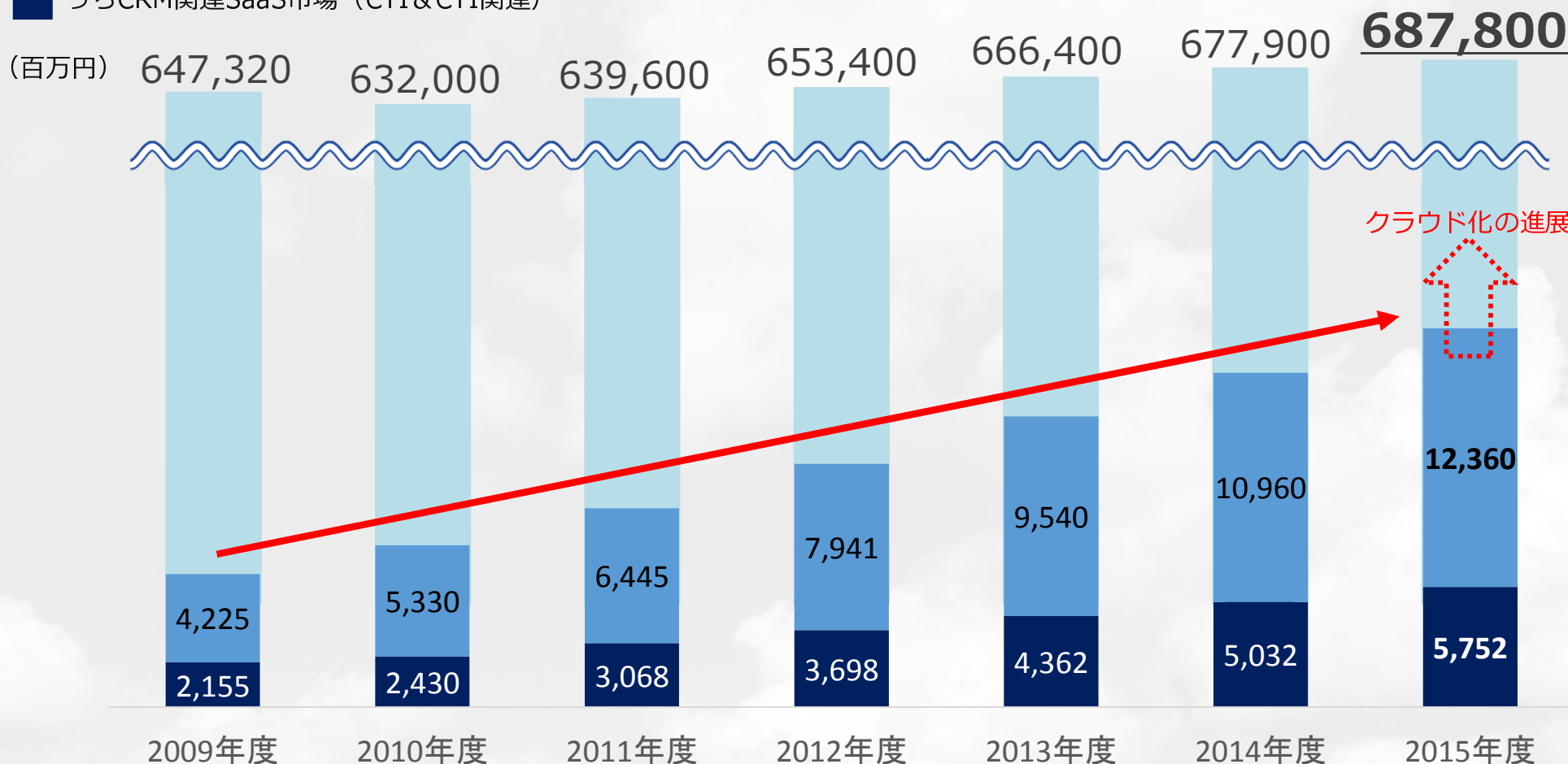
## 当社製品・サービスが関わる主要市場の規模

リプレイス需要と新規顧客獲得で年平均19%の成長率が見込める市場

(CRM関連SaaS市場[CTI&CTI関連+CRM]：2009年度⇒2015年度)

CRM総市場    うちCRM関連SaaS市場（CRM）

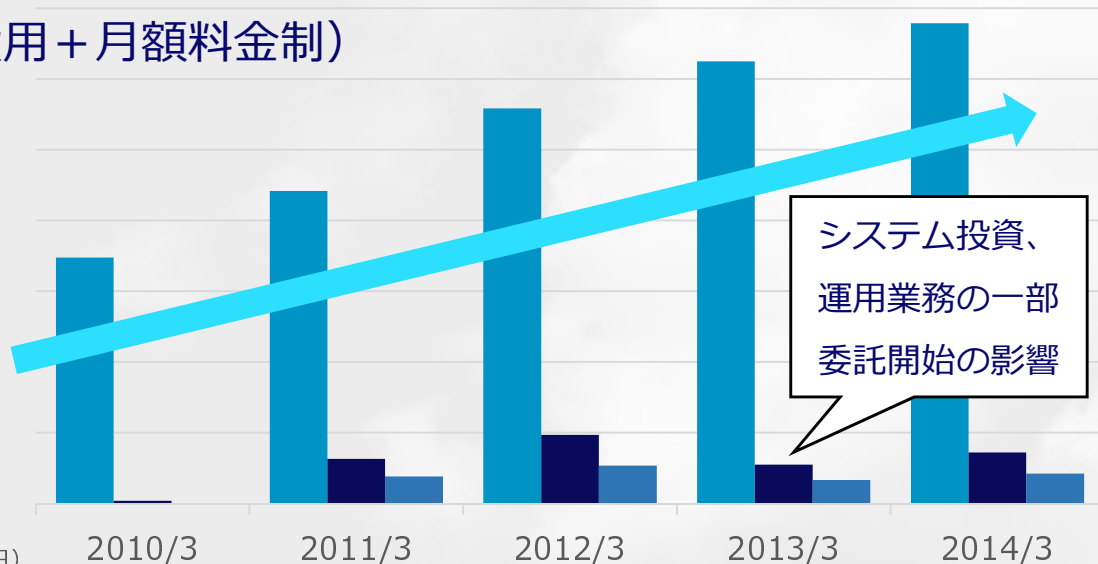
うちCRM関連SaaS市場（CTI&CTI関連）



出所：リックテレコム「コールセンター白書 2014」『図1-2-3』（出典：ミック経済研究所）、12ページ。

## 業績の推移

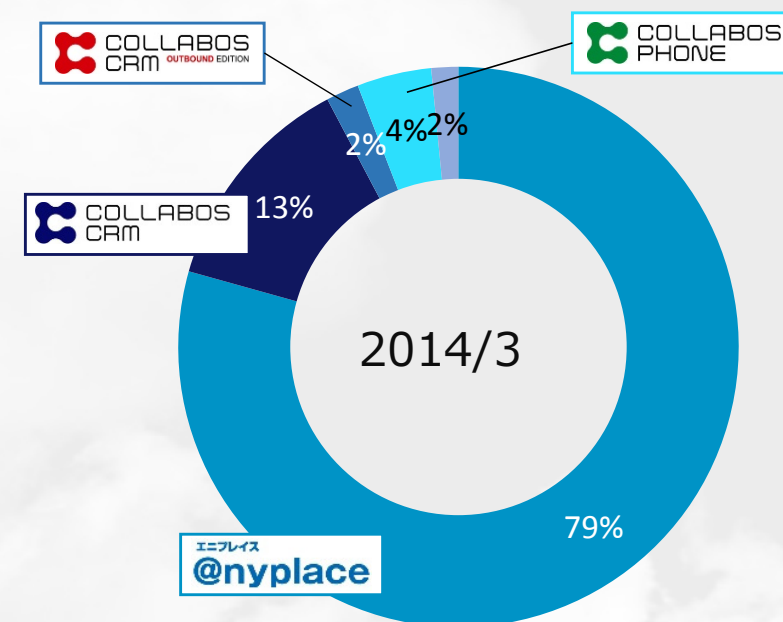
安定的に積み上がる収益  
=ストック型収益モデル  
(初期費用+月額料金制)



(単位：千円)

	2010/3	2011/3	2012/3	2013/3	2014/3
■売上高	694,986	883,811	1,116,679	1,249,568	1,357,216
■経常利益	7,903	126,557	193,683	110,086	144,097
■当期純利益	958	76,517	106,976	66,293	84,444

## 製品・サービス別売上高



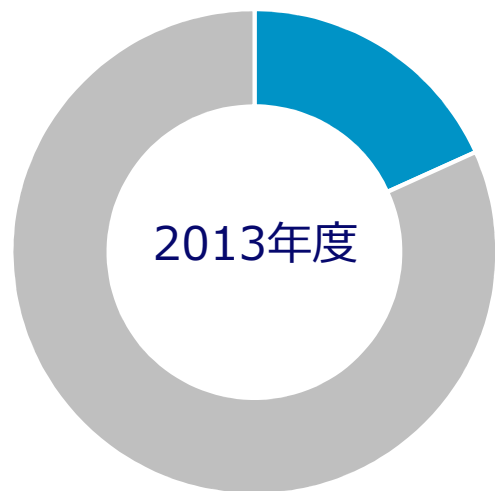
(単位：千円)

■ エニプレイス @nyplace	1,077,119
■ COLLABOS CRM	174,870
■ COLLABOS CRM OUTBOUND EDITION	25,901
■ COLLABOS PHONE	58,131
■ その他	21,194
合計	1,357,216

- 1 企業ハイライト
- 2 事業環境・業績動向
- 3 特徴・強み**
- 4 成長戦略

クラウド型コールセンター・ソリューションで業界No.1・フロントランナー

「顧客数増加→ノウハウ蓄積→提案力強化→顧客数増加」の好循環の実現



クラウド型コンタクトセンターサービス（音声系プラットフォーム）

シェア**No.1** **22.3%**

出所：ミック総合研究所「CRM実現のためのITソリューションマーケットの現状と展望 2014年度版」  
『図X II -5』、242ページ



## 規模・先行者メリット

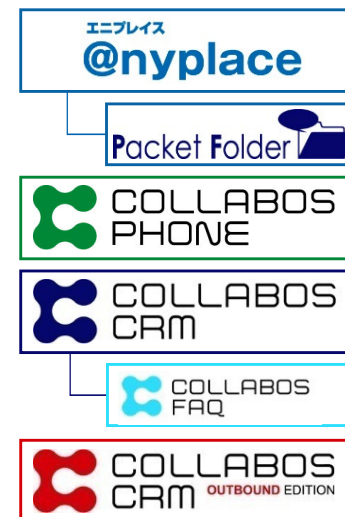
## 顧客ニーズをもとに、サービスをエンハンスできる能力



- 定期的なバージョンアップ
- 新機能・サービス開発
- ユーザー会でのニーズのヒアリング
- 定期的な訪問
- アンケートの実施

顧客ニーズ  
の実現

幅広い  
商品ラインナップ



顧客ニーズに合わせたサービス組み合わせを実現

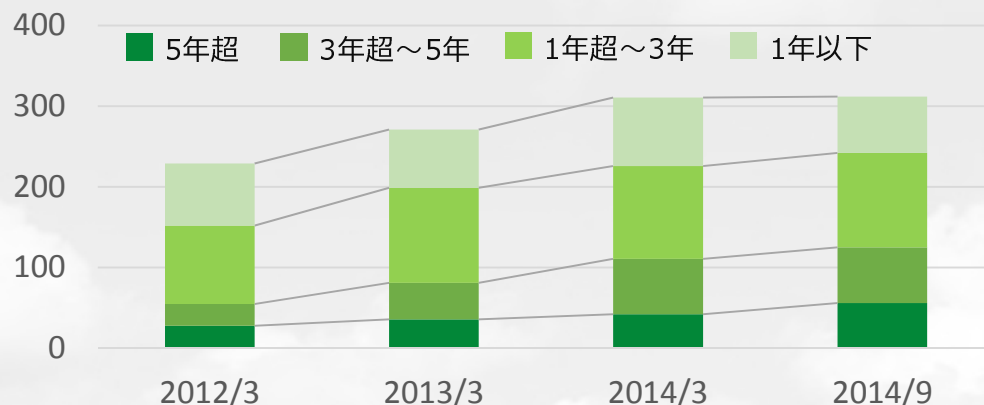
コールセンターで必要なシステム（電話システムからCRM（顧客管理システム）まで）をワンストップで提供し、顧客を囲い込み

+

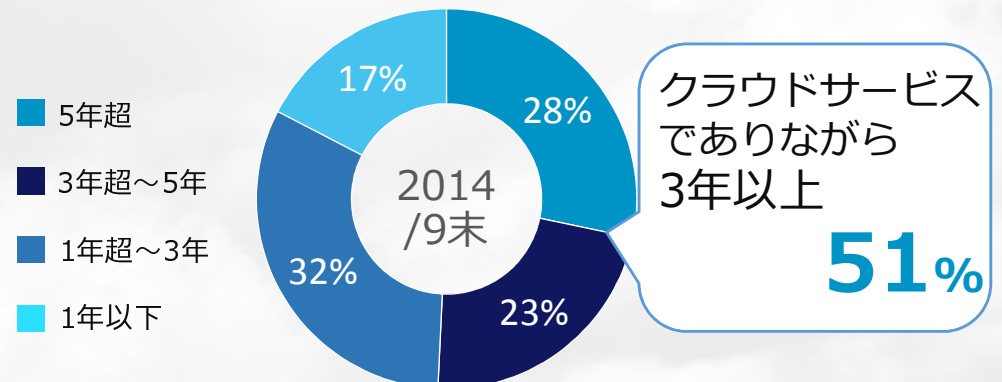
顧客ニーズに合わせたサービスの組み合わせを提供

長期安定顧客の獲得 = 顧客基盤が安定

利用期間の推移



@nyplace 利用期間別構成比



クラウド型コールセンター・ソリューション国内シェアNo.1企業としての  
大量の音声データ・情報の蓄積

## 新たなソリューションの核

膨大なエンドユーザの音声データ・テキストデータ・ログデータ

+

顧客ニーズをもとに、サービスをエンハンスできる能力



サービスの改善、新機能の付加・開発が容易

- 1 企業ハイライト
- 2 事業環境・業績動向
- 3 特徴・強み
- 4 成長戦略



**1 顧客基盤を拡大するために、販売力を強化し販路を拡大**

---

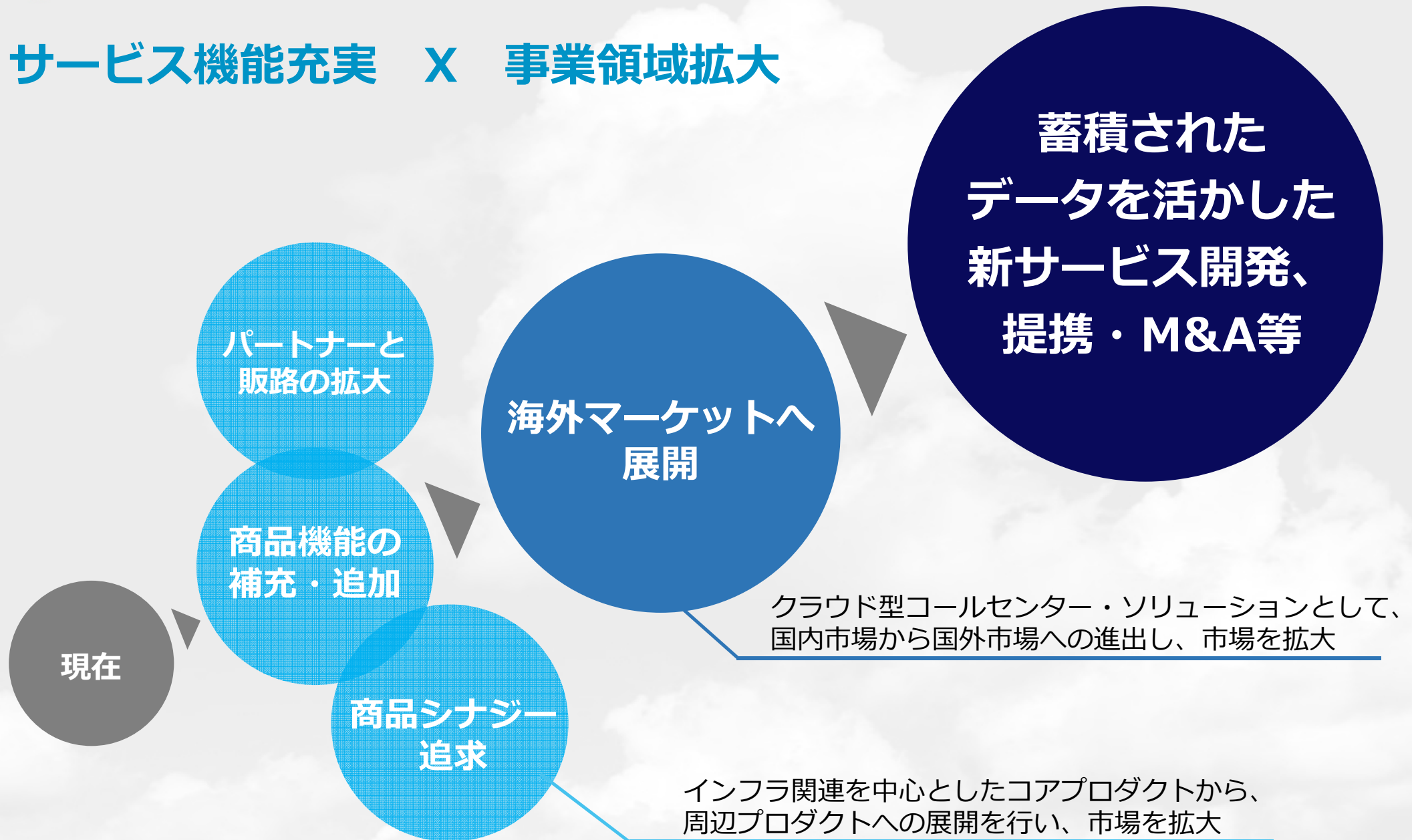
**2 新たな付加価値を提供するために、サービス・商品の創出を加速**

---

**3 安定した事業を創出するために、経営基盤を強化**

---

## サービス機能充実 X 事業領域拡大



## 1 顧客基盤を拡大するために、販売力を強化し販路を拡大

大手ITインフラ企業等とパートナーを組み、販売力を強化

商品シナジーを創出するために、協業先と提携・M&Aの実施

コールセンター市場の成長見込めるアジア地域へ事業展開

## 大手ITインフラ企業やテレマーケティング事業者と協業で顧客層を拡大

大手ITインフラ企業やテレマーケティング事業者からの顧客紹介や  
当社の「クラウド型コールセンター・ソリューション」とこれらの企業のサービスを  
組み合わせて提供することにより、販路拡大を図る。



## 2 新たな付加価値を提供するために、 サービス・商品の創出を加速

顧客ニーズから、既存商品の不足機能を拡充、  
利便性の高い機能を付加

CRM市場・ビッグデータ市場拡大を睨んだ、  
新しいサービス・商品の開発

コールセンター顧客基盤向けの新たな周辺サービス開発  
(例：オペレーター様向け事業開発等)

## COLLABOS CRM Outbound Edition レポート分析機能を強化

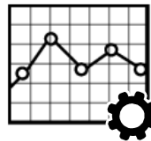
特定の業界に特化した機能を開発、Edition化

アウトバウンド業務用  
顧客管理システム



+

分析ツール



=

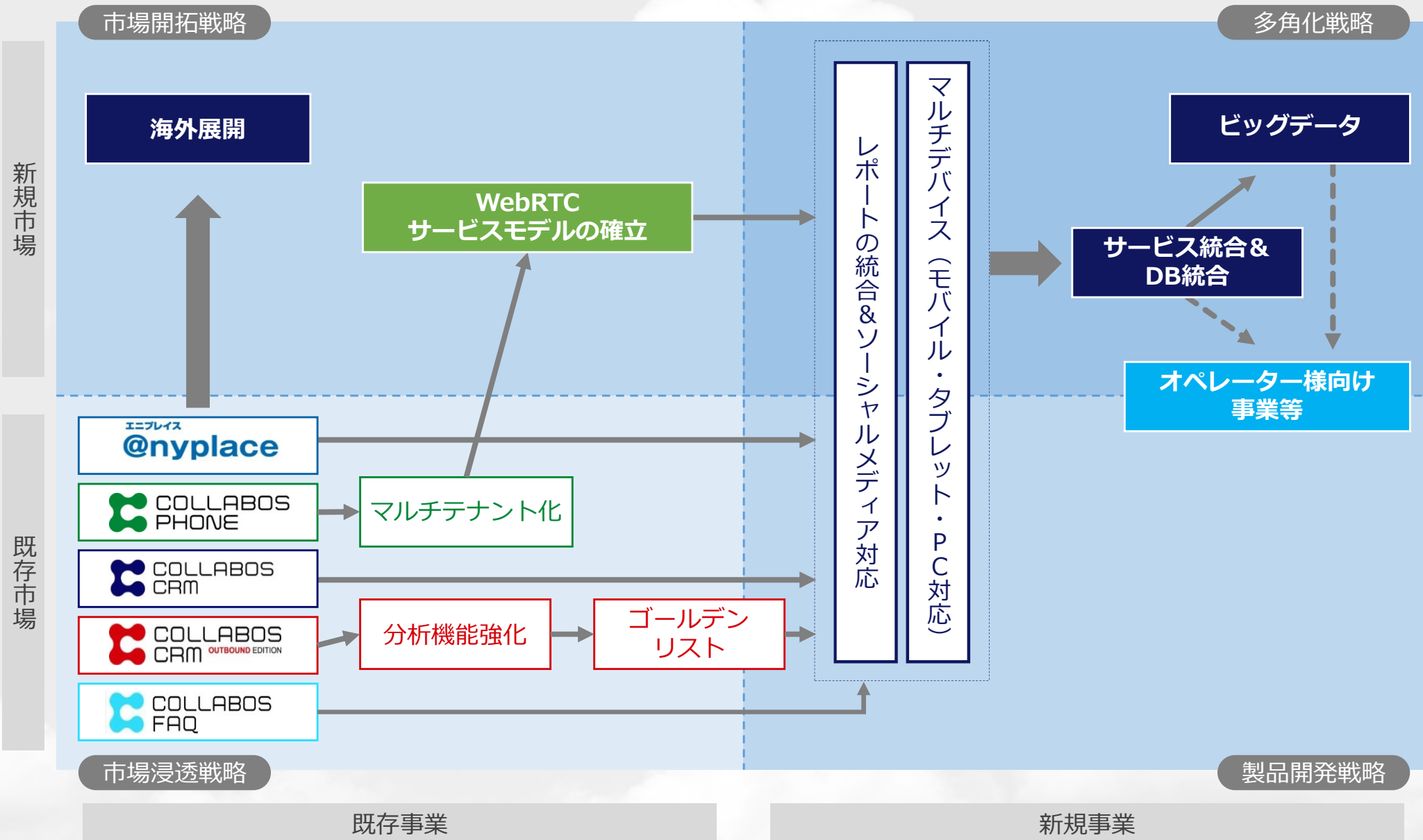
**コールセンターの運営実績を  
多角的に分析、レポート化**

従来のレポート機能では実装されていない、高度なデータ分析機能を  
COLLABOS CRM Outbound Editionと組み合わせることで、  
コールセンター業務で取得したデータを、多角的に分析することが可能



**顧客がコールセンターをより効率的に運営できる情報を提供**

# 中長期成長構想：製品開発や多角化を視野



# 中長期成長イメージ

■ 売上高 ■ 売上総利益 ■ 営業利益 ■ 純利益

単位：百万円

