



成長可能性に関する説明資料

株式会社インバウンドテック

証券コード:7031

2020年12月18日

目次

Section

- 1. 会社概要 2

- 2. 事業の特長と競争優位性 14

- 3. 事業環境 23

- 4. 成長戦略 28

1

会社概要

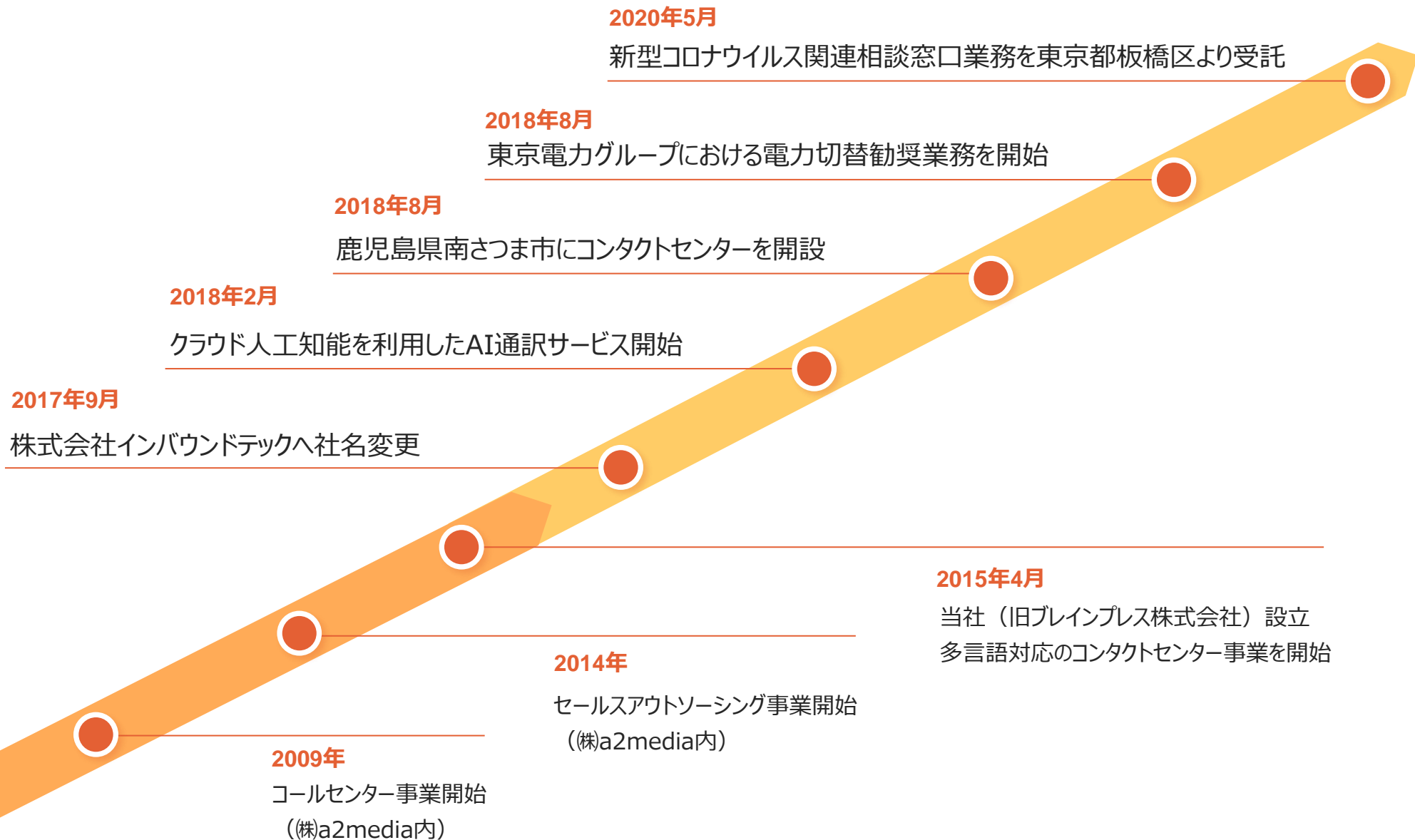
「Inbound」+「Technology」

||

Inbound Tech

「インバウンド」のニーズを
「テクノロジー」を使って支える会社になりたい
そんな願いを込めた社名です

社名	株式会社インバウンドテック（Inbound Tech Inc.）
資本金および 資本準備金	63,250,000円（2020年9月30日時点）
役員	取締役会長 下大園 豊 代表取締役 社長執行役員 東間 大 取締役（社外）藤咲 雄司 取締役（社外）張 佑騎 取締役（社外）砂川 伸幸 常勤監査役（社外）田口 幸男 監査役（社外）小尾 一介 監査役（社外）笠原 幹夫
設立	2015年4月1日（3月決算）
本社所在地	〒160-0022 東京都新宿区新宿2-3-13 大橋ビル
従業員数	130名（契約社員、パート・アルバイト含む／2020年10月31日時点）
事業内容	マルチリンガルCRM事業 セールスアウトソーシング事業
資格	特定労働者派遣事業（届出受理番号 特13-318446）



私たちが関わる全ての人に最上級の感動を提供し続けます

スタッフ全員で感動を創造する集団こそがインバウンドテックです



インバウンドテックは、人が **作った場所** である

インバウンドテックは、人が **働く場所** である

インバウンドテックは、人が **成長する場所** である

インバウンドテックは、人が **活躍する場所** である

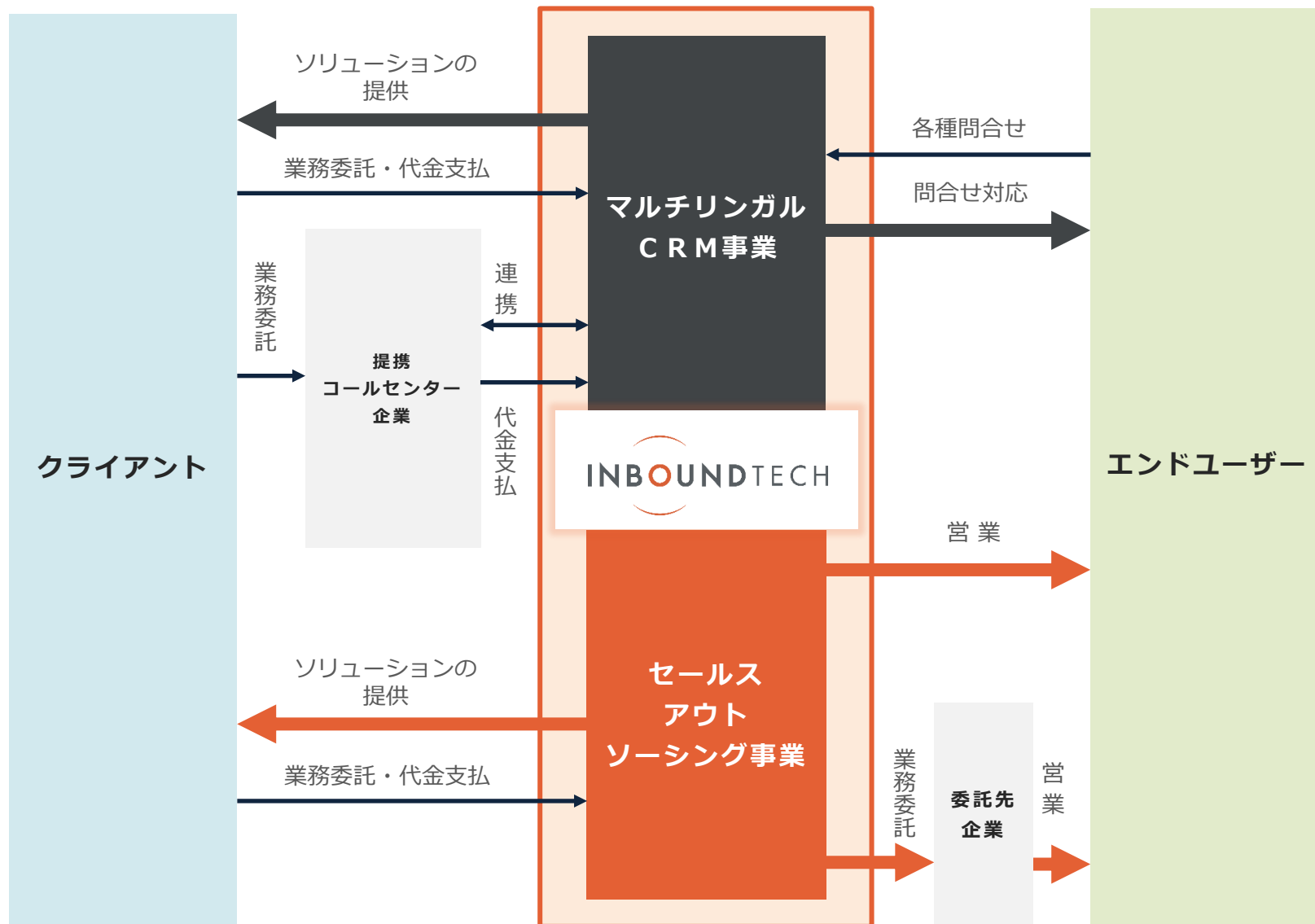
インバウンドテックは、人が **挑戦する場所** である

インバウンドテックは、人が **楽しむ場所** である

インバウンドテックは、人が **惜しむ場所** である

インバウンドテックは、人が **トキメク場所** である

インバウンドテックは、人が **喜ぶ場所** である



事業概要

24時間365日対応の多言語コンタクトセンターを運営し、主に外国人と日本人のコミュニケーション問題を解決する多言語・通訳ソリューションサービスを提供

契約形態

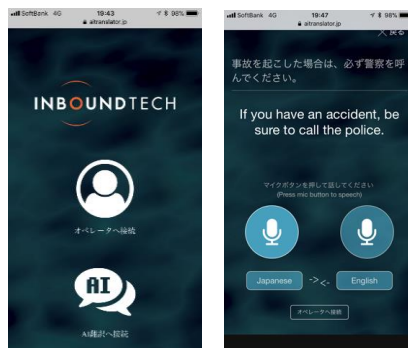
年間契約（固定料金＋従量課金）

長期契約によるストック収入が中心のビジネスモデル

音声通訳



AI通訳



映像通訳



多言語カスタマーサポート



クライアント

多様なニーズに対応する柔軟な体制で、幅広い業種をターゲットにビジネスを展開

◆ 公共インフラ

省庁

高速道路
管理会社

消防局

区役所

航空

◆ 在留外国人向け

電力会社

専門学校

携帯電話
ショップ

不動産
チェーン

病院

通信
キャリア

◆ 訪日外国人向け

居酒屋
チェーン

飲食
チェーン

アパレル
ブランド

アミューズ
メント
施設

City
Wi-Fi

タクシー

民泊

レンタカー
サービス

クライアント事例

※2020年12月18日時点

◆ 練馬区・墨田区・鎌ヶ谷市・相模原市

各区の市民課に通訳サービスを提供
在留外国人からの住民に関する全般の問合せに対応できる体制を構築

対応言語数 日本語含む10言語

対応時間 平日8:30~19:30 (言語によって非対応時間あり)

◆ 東日本高速道路株式会社 ◆ 中日本高速道路株式会社



外国人からの東日本・中日本の高速道路指令センターでの非常電話
通訳、料金所やパトロール隊での三者間通訳サービスを提供

対応言語数 日本語含む6言語

対応時間 24時間365日

◆ 富士五湖消防本部



富士五湖消防本部に通訳サービスを提供
観光客を含む外国人からの「緊急通報」に対応できる体制を構築

対応言語数 日本語含む6言語

対応時間 24時間365日

◆ 東京電力エナジーパートナー株式会社

東京電力をご利用中で外国人からの問合せに対する三者間通話対応
を受託

対応言語数 日本語含む6言語

対応時間 全日9:00~20:00

事業概要

クライアントに代わって、クライアントの見込み顧客に対して電話（アウトバウンド）や訪問による営業サービスを提供
インフラ系商材（電力、インターネット、電話回線等）を主要商材とし、ビジネスの初動である企画・提案段階からプロジェクトの実行までを一括して請け負い、クライアントの課題をヒアリングし、それぞれの課題にあったソリューションを提案

契約形態

基本契約 + 成功報酬

人員×日数での売上がベースにあり、成功報酬を加えるビジネスモデル

クライアントの課題



ex.1
新商品の立ち上げを計画しているが、ユーザーのサポート体制を作ることができない

ex.2
既存顧客の解約防止リテンションを行いたいだが、スタッフ採用と組織編制ができない

当社のサービス

拠点展開

全国対応の拠点設置

組織組成

プロパー・外注を組み合わせた柔軟な人員編制

人材投入

教育された高スキル人材

業務構築

クローニングまでのビジネススキーム構築

ソリューション開発の提案

新規営業拠点開設と人員のアサイン

アウトバウンド営業チームの立ち上げ

新規商材販売の戦略立案・販路開拓

クライアントの課題に合わせ、自社のサービスを組み合わせ

パッケージ化

ソリューション提案を営業が企画

顧客が気づいていない課題を発掘

クライアント事例

※2020年12月18日時点

◆ 東京電力エナジーパートナー株式会社



アウトバウンドテレマーケティングや訪問営業にて、東京電力エナジーパートナーが提供する電気・ガスメニューの勧奨活動を行う業務を受託

◆ 東日本電信電話株式会社



アウトバウンドテレマーケティングや訪問営業にて、NTT東日本が提供するフレッツ光やセキュリティ商品などの勧奨活動を行う業務を受託

◆ 株式会社PinT



ブロードバンド回線のコンサルティング業務やテクニカルサポート業務、エントリー業務等を受託

◆ ソフトバンク株式会社

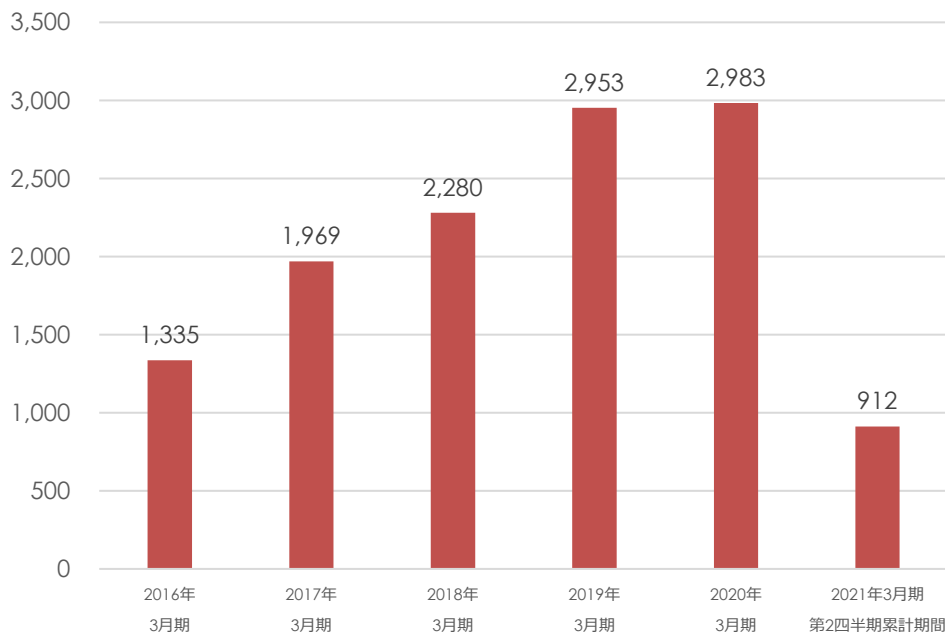


アウトバウンドテレマーケティングにて、既存携帯ユーザーに対するブロードバンド回線獲得等のクロスセルを行う業務を受託

全社

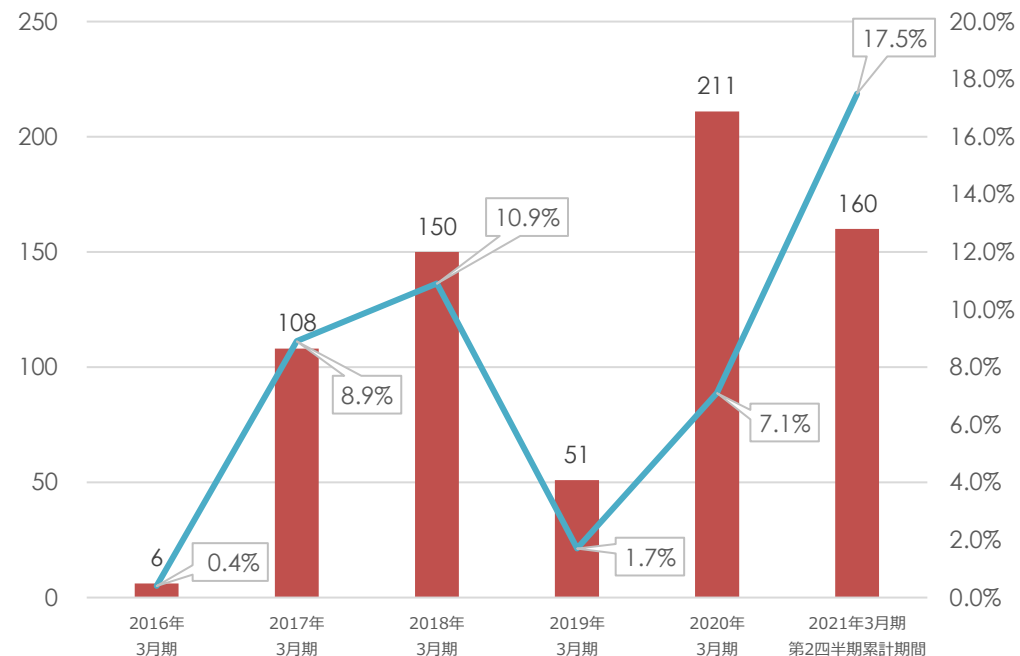
売上高推移

(単位：百万円)



営業利益・営業利益率推移

(単位：百万円)

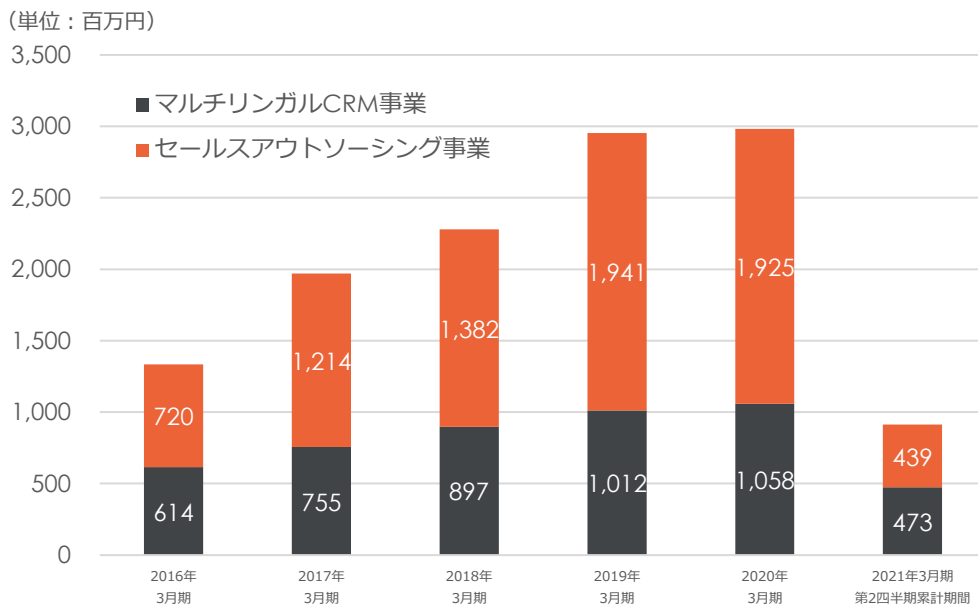


当社では、**営業利益率** を重要な経営指標として定めております。

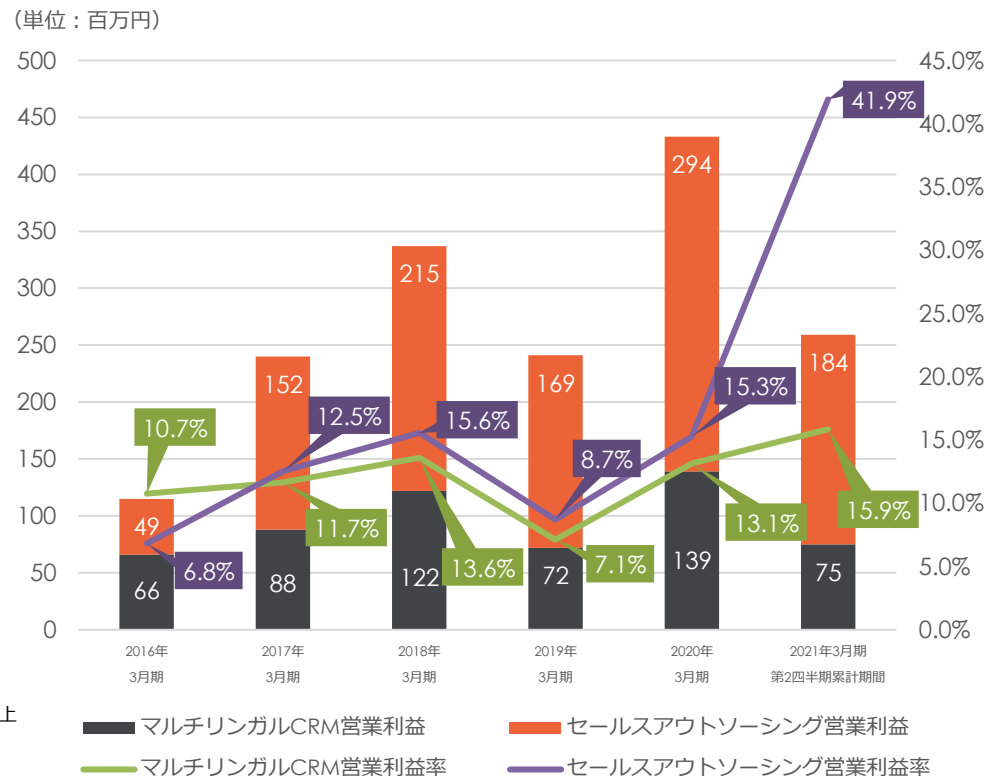
セグメント別

マルチリンガルCRM事業は利益創出モデルを確立、セールスアウトソーシング事業は前期より採算性を見直し、**更なる収益確保を企図**

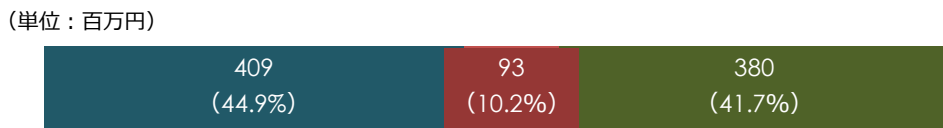
売上高推移



営業利益・営業利益率推移



顧客別売上高構成比 (2021年3月期2Q累計) ※総販売実績に対する割合が100分の10以上



■東京電力エナジーパートナー株式会社

■800TELESERVICES (Hong Kong) LIMITED

■その他

事業の特長と競争優位性

24時間365日、12カ国語対応のインバウンドサポート体制

“営業機能を備えた24時間365日、多言語に対応したコンタクトセンター運営企業”については国内において企業規模の大小に関わらず少なく、大きな差別化要因となっている

また、多言語サービスを事業ドメインに定めて積極的に展開する上場会社は現時点において存在しておらず、増加基調にある在留外国人や訪日外国人（インバウンド）の言語コミュニケーションにフォーカスした不可欠なビジネスである



競争優位性

◆ 参入障壁が高いビジネス

多言語コンタクトセンターの運営は、一定の呼量（電話本数・通話時間）がないと収益化しないため参入障壁が高く、同業他社は多言語対応について外注する傾向にある

◆ 高い品質と採算性

“語学レベルの高い多言語オペレーターの雇用と育成 × 採算性が見合う案件の獲得 × コールセンター運営ノウハウ”により高い品質と採算性を確保している

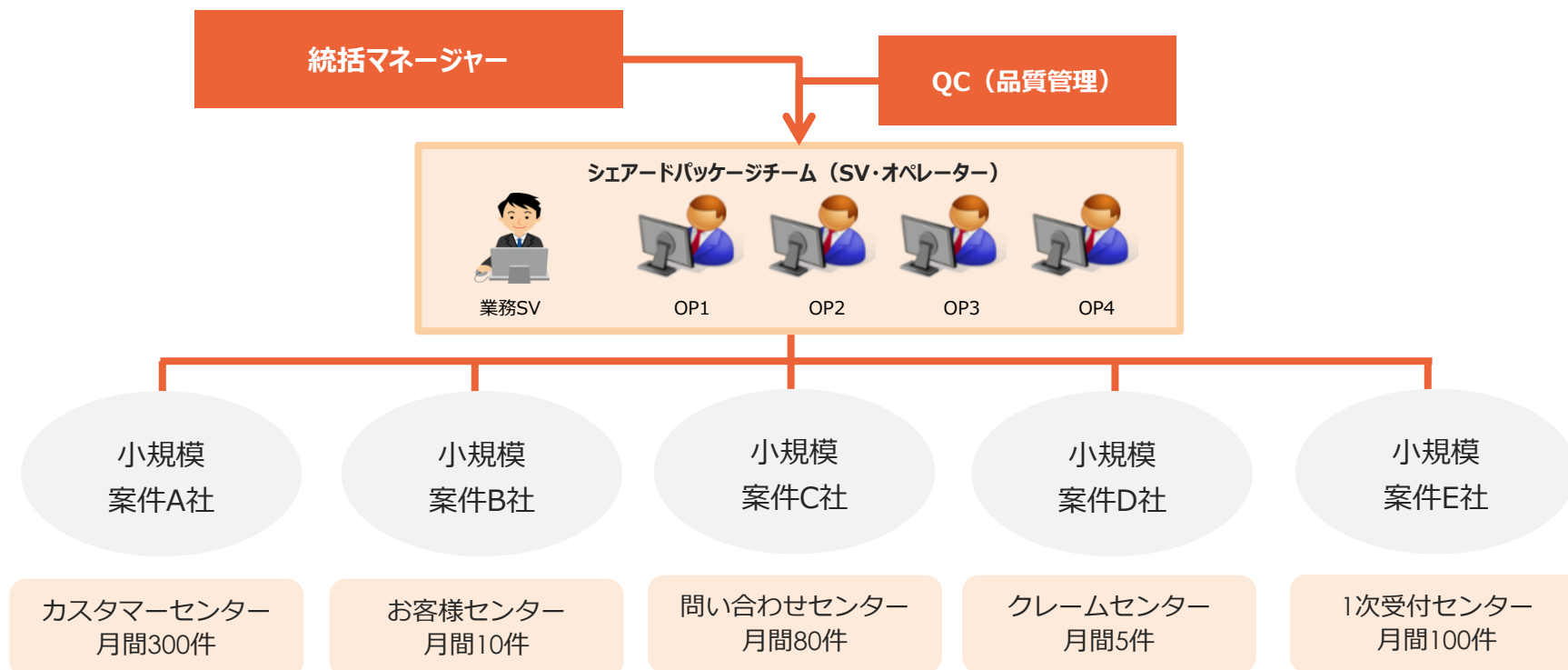
◆ 在留外国人向けを主力とした収益基盤

在留外国人向けのインフラサポート業務が多く、訪日外国人向けと比べて、新型コロナウイルス等の外部要因に左右されにくい安定した収益基盤を構築している

1人のオペレーターが複数案件を担当する独自のシェアード体制

- 1人のオペレーターが複数案件に対応するため、問い合わせ対応特有の機動的な運用体制が可能
- 小規模で通常営業時間外の遠隔サポートにも対応できることからECや通販などのビジネスにも適応可能

マルチリンガルコールセンターにおけるシェアード体制（シェアードパッケージチーム）



競争優位性

◆ 案件開始までの迅速なオペレーション

社内決裁を簡潔化し、社内での意思決定を早期にできる体制を構築。クライアントに緊急の案件が発生した場合でも、社内で蓄積しているノウハウを活かし、早期にコンタクトセンターを立ち上げることが可能

◆ シェアード体制を活かしたコストパフォーマンスの高い対応

通常、業務に応じて専用席を設ける対応が多いが、当社では1人のオペレーターが複数の案件に対応。よって、新規案件時のオペレーター確保を短期間で行うことが可能

オペレーション開始までの事例

通常他社が1ヶ月程度かかるところを、当社は社内決裁の簡素化やシェアード体制のメリットを活かし、2週間程度（最短5営業日）で業務を開始することが可能。大手自動車メーカーのリコール専用窓口開設時は、立上げ業務の経験豊富な人材を管理者に選定し、社内リソースをフル活用する事で通常では難しい納期に対応

2週間（最短5営業日）で立ち上げ可能



さまざまなインフラ系商材に対応可能な営業ノウハウ

◆ インフラ系商材特有の営業ナレッジ

商品理解、販売シーンの想定コンサルティング、KPI（※）管理などインフラ系商材の販売に関する汎用的なナレッジを蓄積

◆ アウトバウンドに特化した協力会社網

業務委託、代理店、派遣などサービスとエンドユーザーにマッチした販売リソースの提供が可能

◆ 大手クライアント基準に準拠したコンプライアンス体制

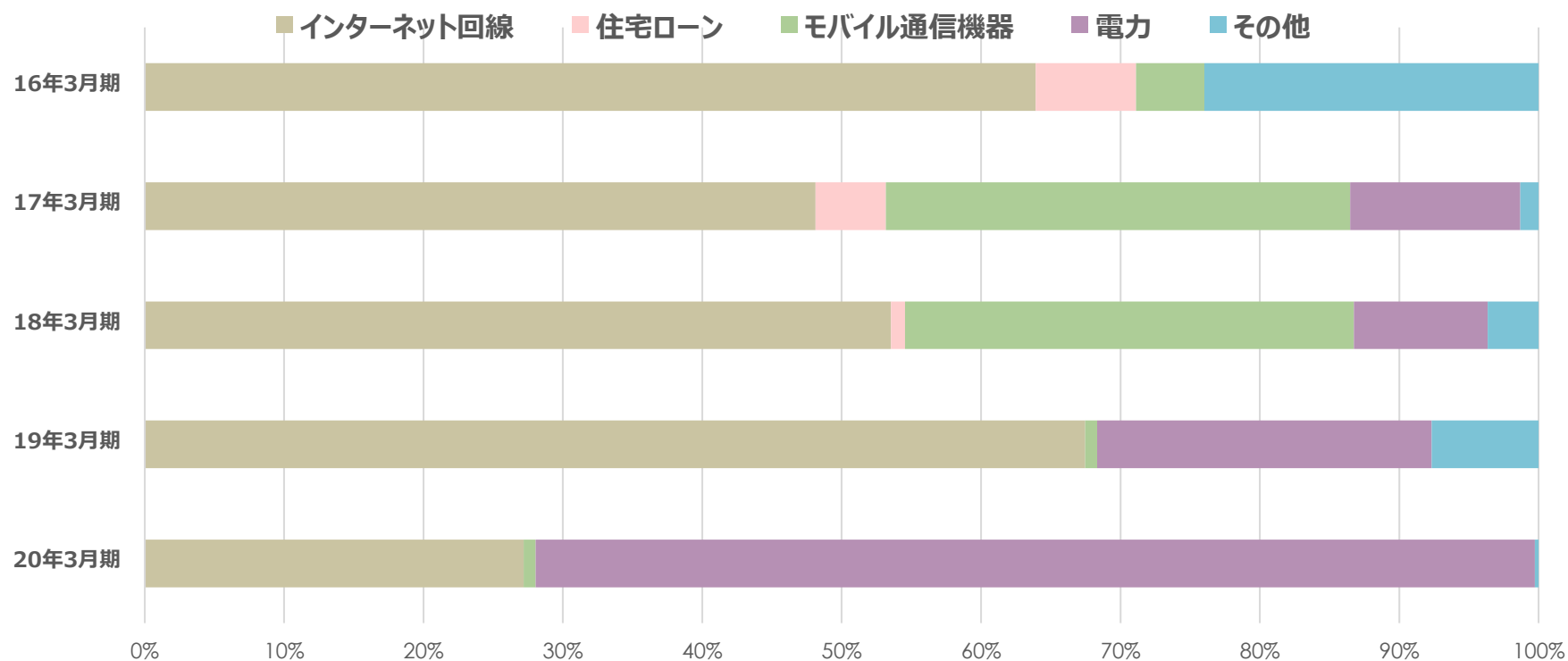
大手クライアント基準に準拠した営業管理体制（法令順守、教育体制）を構築

※ KPI : Key Performance Indicatorsの略。当社では、「一人当たり獲得数/日」や「後確認了承確率（申込受領後、内容に相違がないか別のオペレータが確認し了承を受ける確率）」など複数の指標を常時管理しております。

競争優位性

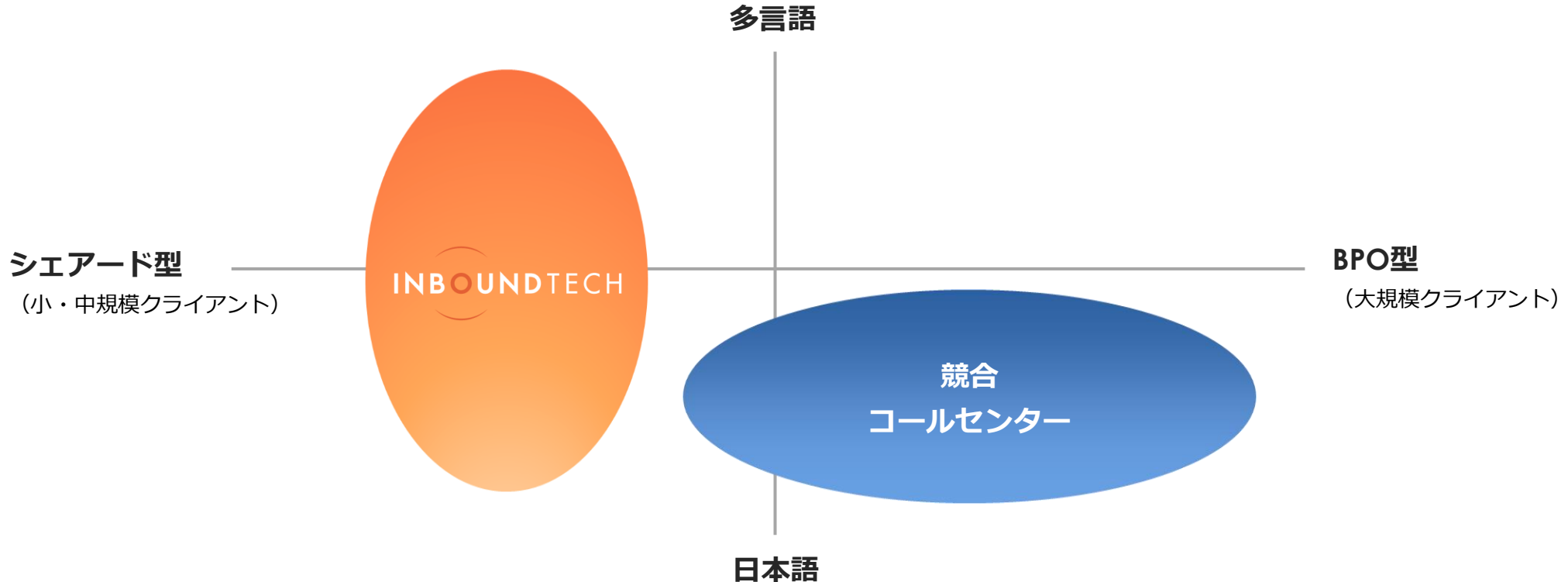
営業ナレッジの蓄積による販売力を武器に、市場ニーズの変化に応じた商材入替

過去5年間の販売商材別構成比



マルチリンガルCRM事業

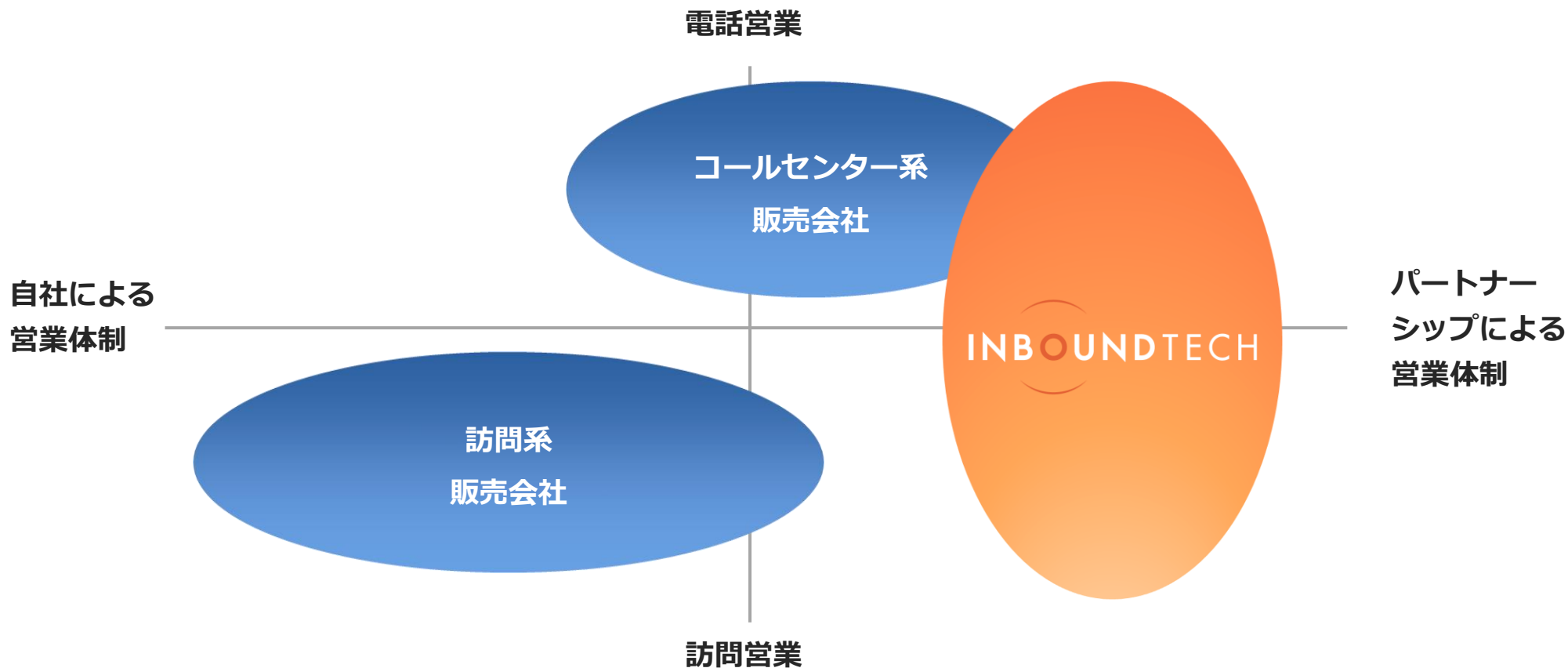
コールセンター競合他社は日本語を主力言語とし、かつ複数業務を受注するBPO（※）型。一方、当社はマルチリンガルCRM業務に特化し複数案件に対応するシェアード型と運営面で差別化



※ BPO : Business Process Outsourcingの略。自社の業務プロセスを外部企業に委託すること。

セールスアウトソーシング事業

競合は電話で営業を行うコールセンター運営会社や訪問販売会社。競合他社は自社体制のため人的リソースの制約を受けるが、当社は協力会社網（パートナーシップ）を活用することで柔軟な営業体制を構築



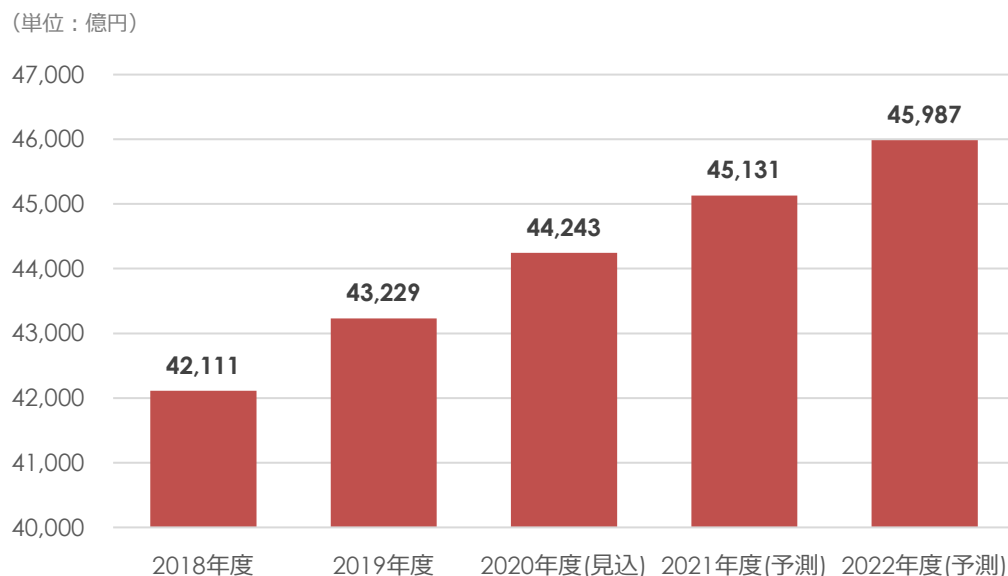


事業環境

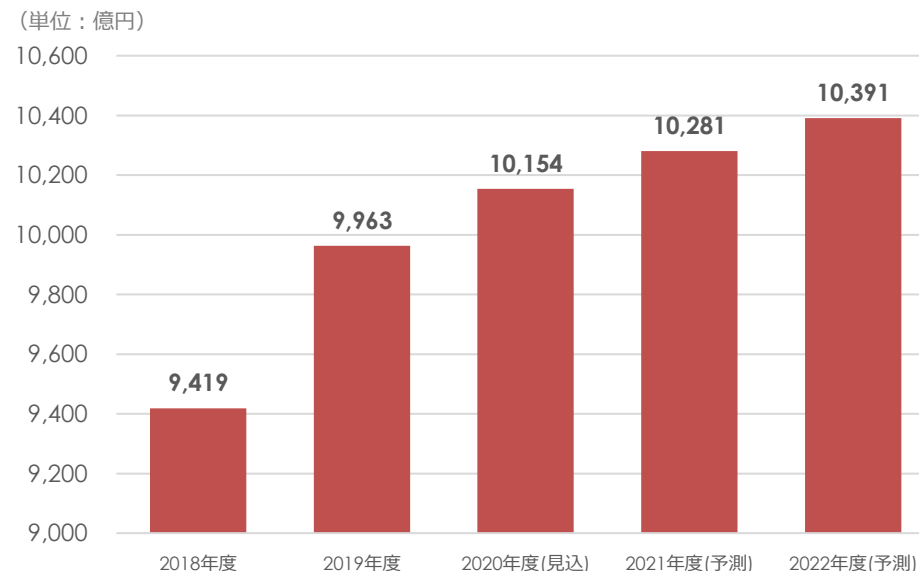
2020年にBPO市場は4兆4千億円、コールセンター市場単体では1兆円市場へ

➡ 市場拡大が継続、当社事業環境に追い風

BPO市場規模推移と予測



コールセンター市場規模推移と予測



注1. 事業者売上高ベース
注2. 2020年度は見込値、2021年度以降は予測値

注1. インバウンド・アウトバウンドの電話応対やWEB・FAX等の顧客対応業務を請け負うアウトソーシング事業者
(コールセンターサービス提供事業者)の売上高ベースで算出
注2. 2020年度は見込値、2021年度以降は予測値

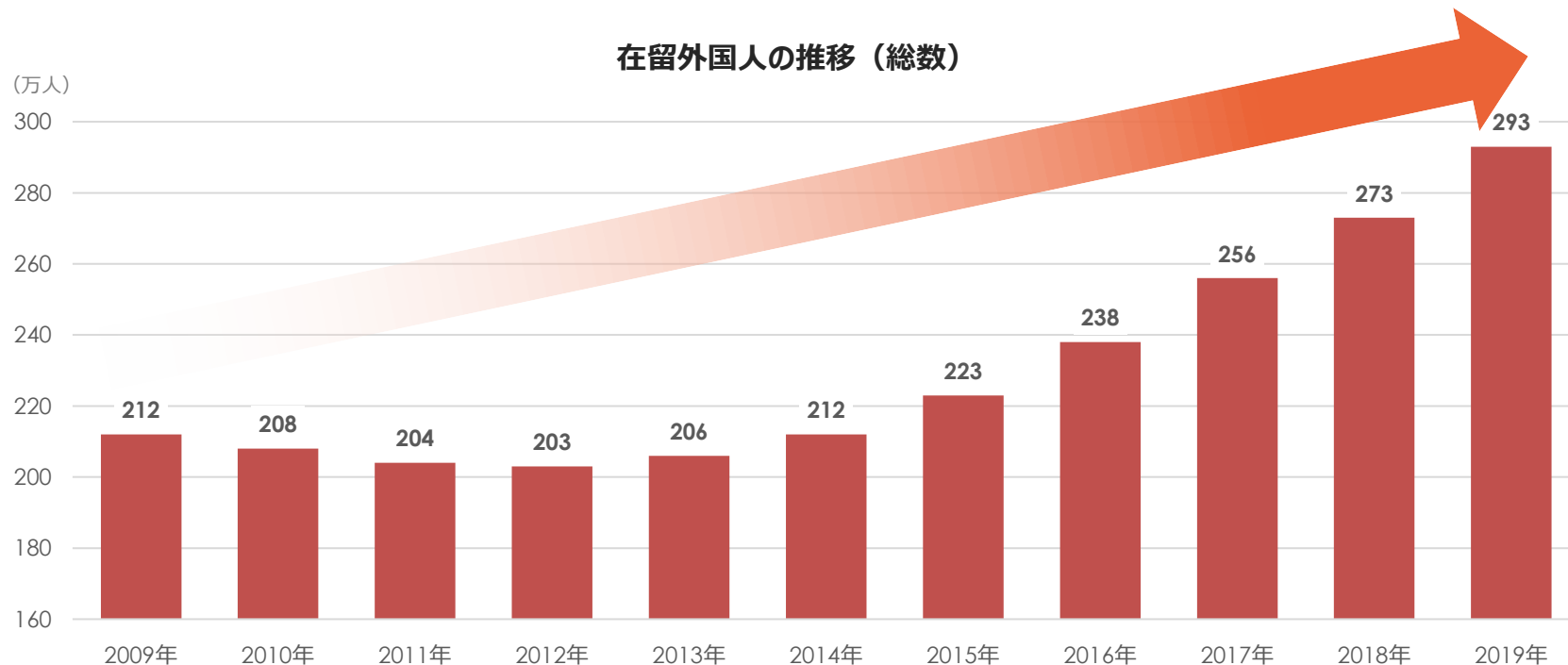
国内BPO市場全体の年平均成長率2.2%
2018年度～2022年度 (予測)

国内コールセンター市場の年平均成長率2.5%
2018年度～2022年度 (予測)

在留外国人の推移

在留外国人の人口は2009年に200万人超、2019年には293万人まで増加

➡ **日本政府による技能実習生制度の改善や高度外国人材の就業促進で
更なる増加が見込まれ、当社マルチリンガルCRM事業に追い風**

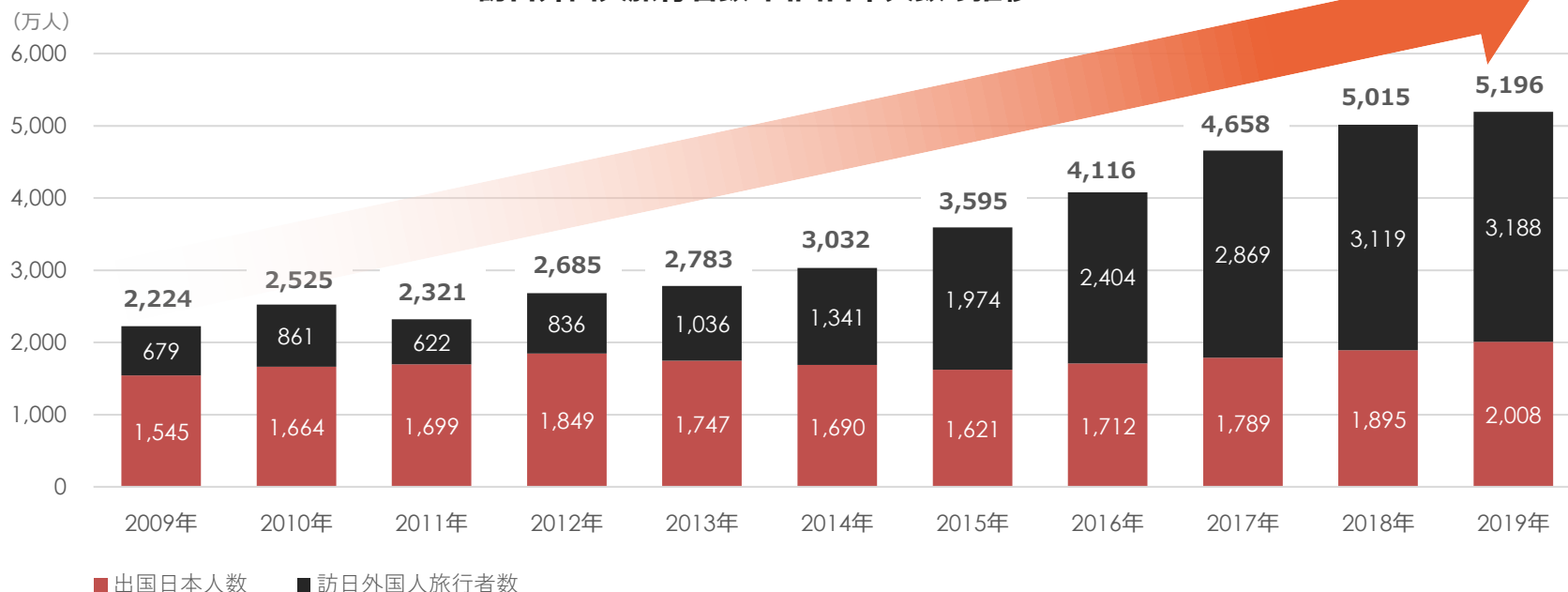


訪日外国人数と出国日本人数

訪日外国人数（インバウンド）と出国日本人数は増加、特にインバウンドは近年急拡大

→ **インバウンドはコロナ禍で急減するも、2021年の東京オリンピック、2025年の大阪万博を見据え、当社マルチリンガルCRM事業の伸び代は大きい**

訪日外国人旅行者数・出国日本人数の推移



出所：観光庁「訪日外国人旅行者統計（日本政府観光局（JNTO）ホームページ）」より当社作成

インフラ自由化と乗換需要拡大

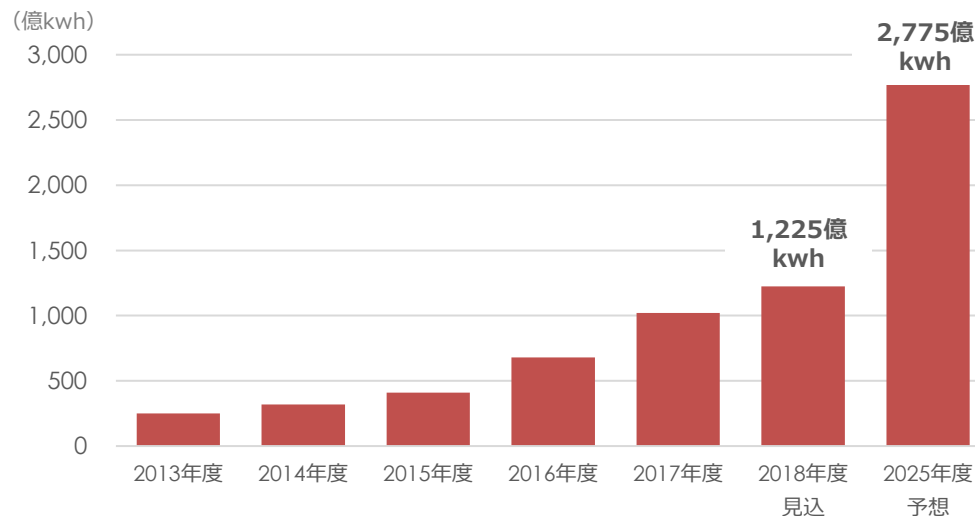
5G携帯電話の販売・乗換競争激化、新電力の乗り換え需要が拡大

ビジネス獲得機会の増加、当社セールスアウトソーシング事業に追い風

5G携帯電話の販売・乗換競争激化

別紙2	モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクション・プラン[概要]	総務省 Ministry of Internal Affairs and Communications 令和2年10月27日
1. 基本的な考え方		
<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話は生活必需品となり、国際的に遜色がない水準で国民・利用者にとって分かりやすく納得のできる料金・サービスの実現が必要。 総務省は、モバイル市場における公正な競争環境を確保するため、以下の事項を強力に推進。 携帯電話事業者においても、公正な競争環境の下、各自の経営判断に基づき、不断の取組みを行うことが期待される。 		
2. 具体的な取組み		
省略		
[第3の柱] 事業者間の乗換えの円滑化		
乗換えを手軽にする		
ア	公正な競争には、現に加入している契約に過度に縛られずに乗り換えられる環境の整備が重要。	① 改正事業法の着実な執行(過度の期間拘束の禁止)【四半期毎に進捗を管理】
イ	過度な期間拘束や引き留め、コスト負担、固定と携帯のセット割引等による過度な囲い込み等の課題が指摘。	② 番号持ち運び制度(MNP)の利用環境の整備【来年度より指針施行】
ウ	スイッチングコストを低下させるための取組が必要。	③ キャリアメールの持ち運び実現の検討【年度内に検討】
		④ SIMロック解除の推進【今秋以降、検討の場を設置】
		⑤ eSIMの促進【来夏までに指針を公表】
		⑥ 固定と携帯のセット割引等の検証【今秋以降実施】
3. 今後の進め方		
<ul style="list-style-type: none"> 公正取引委員会や消費者庁と協力するとともに、今後の電波の割当ての際に上記2.の取組みを審査し、条件の実施状況を着実に検証する。 モバイル市場の競争状況については、毎年検証し、必要に応じて、取組の見直しや追加的な対策を取りまとめる。 		

新電力の販売電力量



総務省は2020年10月27日、携帯電話料金の値下げに向けた政府の指針をまとめたアクション・プランを公表。事業者間の競争が働くよう、公正な競争環境の整備に取り組んでいくとしている

全電力における新電力の販売電力量は2018年度(見込)で1,225億kwh。2025年には2,775億kwhと大幅な増加が予測されている

成長戦略

3 つの 成長戦略

1. コンサルティング営業の強化・サービス品質の向上
2. コンシューマー向けサービス展開の推進
3. セールスアウトソーシング事業における
インフラ関連商材の取り扱い拡大

私たちはIPOによって投資家の皆様から調達した資金を用いて、高い利益率をあげることで価値創造と成長の両立を目指します

1 コンサルティング営業の強化・サービス品質の向上

在留外国人増加による多言語サービスを必要とする自治体および企業ニーズの取り込み

- ◆ 営業体制強化（人員増加、営業員間の情報共有による顧客対応能力の強化）
- ◆ 取引機会の拡大推進（エンドユーザー目線でのニーズの拾い上げやサービス利用方法の指導）



ガス



電気



水道



通信



不動産



役所



消防



病院

サービス、仕組みがあっても、
サポート体制が必須



INBOUNDTECH

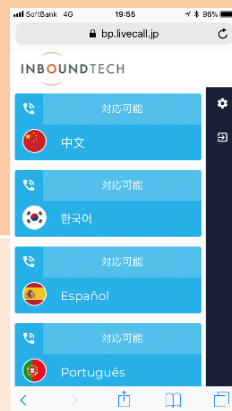
IPOの資金調達による主な使途（投資計画）	2021年 3月期	2022年 3月期	2023年 3月期
1) 人材採用に伴う採用費及び人件費（運転資金）	10百万円	30百万円	30百万円
2) BtoC 広告宣伝費（運転資金）	10百万円	50百万円	50百万円

2 コンシューマー向けサービス展開の推進

<訪日外国人・日本人旅行者>

◆ AIと人間（オペレーター）がハイブリッドする通訳機能に特化した専用端末（BtoC向け）の開発 ※2022年3月期ローンチ計画

他社端末	当社専用端末（AI通訳）
<ul style="list-style-type: none"> ・通訳 	<ul style="list-style-type: none"> ・通訳 + ・コンシェルジュサービス（道案内、店案内）
<p>限界点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・音声認識性能の問題 ・特殊用語に弱い 	<p>人間が行うので</p> <p>高い通訳精度と利便性の良いサービス提供が可能</p>



「AI通訳端末」サービスインを目指す

◆ 通訳者とユーザーをマッチングさせる「通訳プラットフォーム」の構築 ※2023年3月期ローンチ計画

IPOの資金調達による主な用途（投資計画）	2021年 3月期	2022年 3月期	2023年 3月期
1) AI通訳を中心としたマルチリンガルCRMシステムの機能拡充などの開発費（運転資金）	20百万円	85百万円	85百万円

3 セールスアウトソーシング事業における インフラ関連商材の取り扱い拡大

◆ 既存事業拡張

- ・ 東電グループとの提携強化 → サービスパイプラインの拡大
- ・ 他電力企業への営業強化

◆ 新規商材・サービスの取扱い推進

- ・ 5Gをはじめとする新規インフラ関連商材の開拓

IPOの資金調達による主な使途（投資計画）	2021年 3月期	2022年 3月期	2023年 3月期
1) 人材採用に伴う採用費及び人件費（運転資金）	-	30百万円	30百万円

INBOUNDTECH

マルチリンガルCRM事業

シナジーに伴う収益拡大

サポート

サポート

主要商材の深堀

周辺商材の発掘

セールスアウトソーシング事業

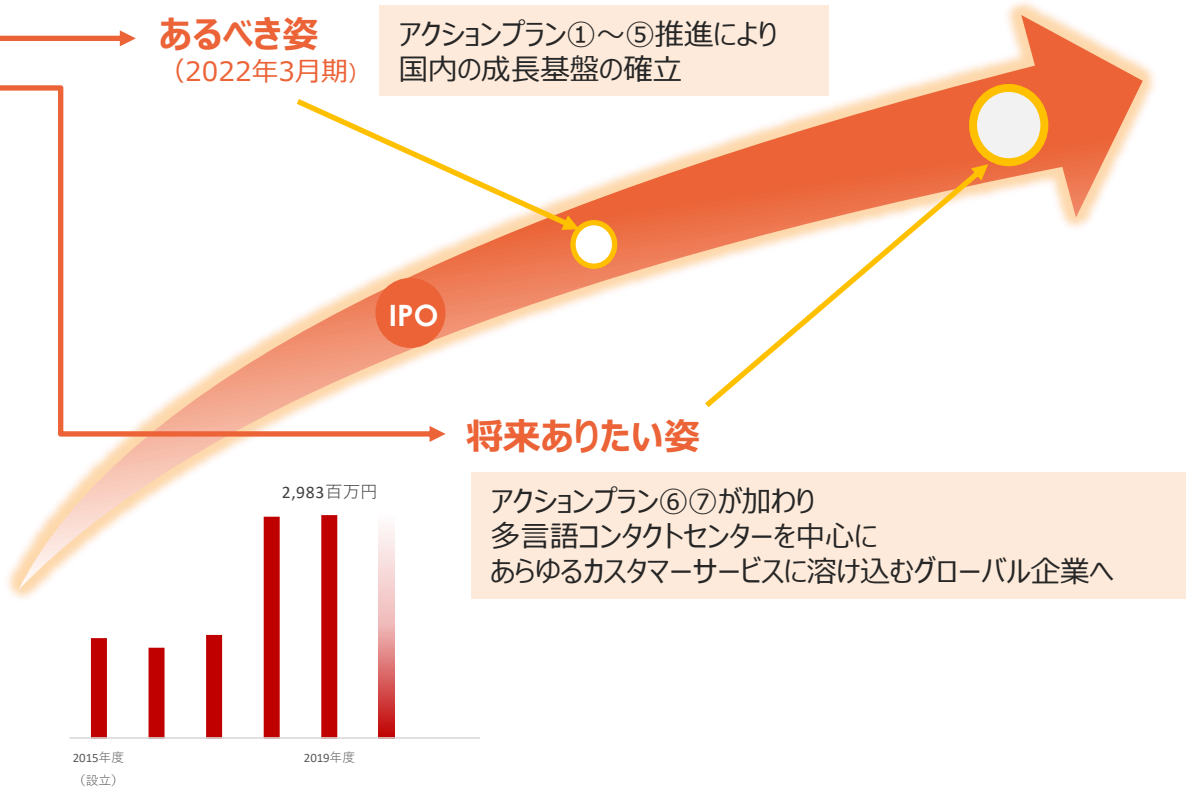
セールスアウトソーシングで扱う商材は生活に密着したインフラサービスであり、マルチリンガルCRMのエンドユーザーサポート業務との

収益拡大シナジーが見込まれる

また、今後在留外国人の増加に伴い、サポートも多言語化が要求される為、**独自の強みのあるサービス展開が可能**

ビジョン	<p>私たちが関わる全ての人に 最上級の感動を提供し続けます</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あるべき姿 ・将来ありたい姿
経営指標	<p>売上高 2021年3月期 2,019百万円 2022年3月期 2,674百万円</p> <p>※2020年10月15日 当社取締役会決議による 計画値</p> <p>売上高営業利益率（営業利益） 2021年3月期 12.4%(250百万円) 2022年3月期 10.5%(280百万円)</p>
アクションプラン	<ol style="list-style-type: none"> ① コンサルティング営業の強化 ② サービス品質の向上 ③ コンシューマー向けサービス展開の推進 ④ インフラ関連商材の取り扱い拡大 ⑤ ビッグデータの収集・分析・活用による新たな付加価値の創造 ⑥ 小規模オフィス・店舗向けの営業活動の推進 ⑦ グローバル展開の推進
対処すべき課題	<ol style="list-style-type: none"> ① 優秀な人材の確保 ② 内部管理体制の強化

インバウンドテックのありたい姿



IPOの資金調達による主な用途	2021年 3月期	2022年 3月期	2023年 3月期
1) 設備資金	-	20百万円	20百万円
2) 運転資金	40百万円	195百万円	195百万円
3) 借入金返済	100百万円	-	-

◆ 新型コロナウイルス感染症による業績等への影響について

新型コロナウイルス感染症の拡大が長期化した場合、あるいは当社事業所内において新型コロナウイルス感染症の大規模クラスター発生によって業務を停止する事態に至った場合などには、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

対策

コンタクトセンターの感染防止・予防の徹底（在宅勤務の導入、提携コールセンター企業及びSATSUMA BPOセンターとの連携）

◆ インバウンド需要について

法律または規制の変更、社会・政治及び経済情勢の変化等により訪日外国人旅行者（インバウンド）数やインバウンド需要が伸びない場合には、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

対策

新たなCRMの企画提案に注力するとともに、対応言語の拡大や業務対応キャパシティの向上を行っております。

◆ クライアントの業況及び特定取引先への依存状況について

B to B to Cの事業形態であることから、クライアントの業況や外注方針等によって業務受託量や受託価格が左右される結果、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。なかでも、東京電力グループは、2021年3月期第2四半期時点の当社売上高比率は45.5%であり、同社グループとの取引や取扱商材・サービスの入替が計画通りに進まなかった場合や、他の受託会社における不祥事等の発生により、行政処分またはクライアントの自主的判断によって営業活動が停止となった場合には、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

対策

新規開拓及びサービスを提供するクライアントの業種を拡大し、特定の業界や景況に左右されない事業展開を図っております。東京電力グループについては取引関係を重視の上、新たな商材・サービスの取り扱いを推進してゆく方針です。

◆ 人材の確保及び雇用形態について

経済環境や雇用情勢の変化等により計画どおりの人員を確保することができなかった場合には、増加する業務量に対応できずサービス品質の低下を招くなどクライアントの信用を喪失し、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。なお、コンタクトセンターにおけるオペレーションスタッフについては、契約社員、受入派遣社員、パートタイムなど多様な雇用形態が存在しております。近年、これら非正規雇用に関する労働法令が頻繁に改正されており、人材を安定的に確保していくうえで雇用形態や処遇を見直す必要が生じた場合には、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

対策

事業の中核となる専門知識やスキルを持った優秀な人材や、コンタクトセンターにおけるオペレーションスタッフ及びスーパーバイザーの育成。加えて、通年採用による求人及び、人事制度の改定、各種研修の実施等により、人材の確保及び定着率上昇に努めております。

※その他のリスク情報につきましては「新株式発行並びに株式売出届出目論見書」をご覧ください。

- 本資料につきましては、投資家の皆様への情報提供のみを目的とし、あくまでも当社のご理解を促進して頂くために作成したものであり、当社が発行する有価証券の投資を勧誘することを目的としたものではありません。
- 本資料に記載した内容等は、資料作成時における当社の判断であり、その情報の正確性、完全性を保証または約束するものではありません。また、予測等についても、資料作成時点の当社の判断であり、その情報の正確性、完全性を保証し又は約束するものではなく、今後予告無しに変更されることがあります。情報の正確性等について保証するものではありません。
- 実際の業績がこれらの見通しとは異なる結果となるような影響を与えうる要素は、新株式発行並びに株式売出届出目論見書の「事業等のリスク」に掲載されています。ただし、業績に影響を与える要素はこれらに限定されるものではありません。
- 投資を行う際は、必ず新株式発行並びに株式売出届出目論見書及び訂正事項分をご覧頂いた上で、投資家ご自身のご判断でなさるようお願い致します。