



つなぐ、こたえる、を超えていけ。

2021年8月期 決算説明資料

モビルス株式会社

2021年10月25日





1 モバイルスの ビジネス

1. モバイルスのビジネス
2. 決算ハイライト
3. 2022年8月期 業績予想
4. ビジネス アップデート

The Support Tech Company

テクノロジーで
サポートを
新しく。

MOBILUS



研究

**Mobilus
Support
Innovation Lab**

企業の未来ニーズを
技術支援



設計

**Project
Consultation
Service**

プロジェクトの
設計から運用まで支援



構築

**AI Data Creation
& Maintenance
Service**

AIデータ作成や
メンテナンス支援



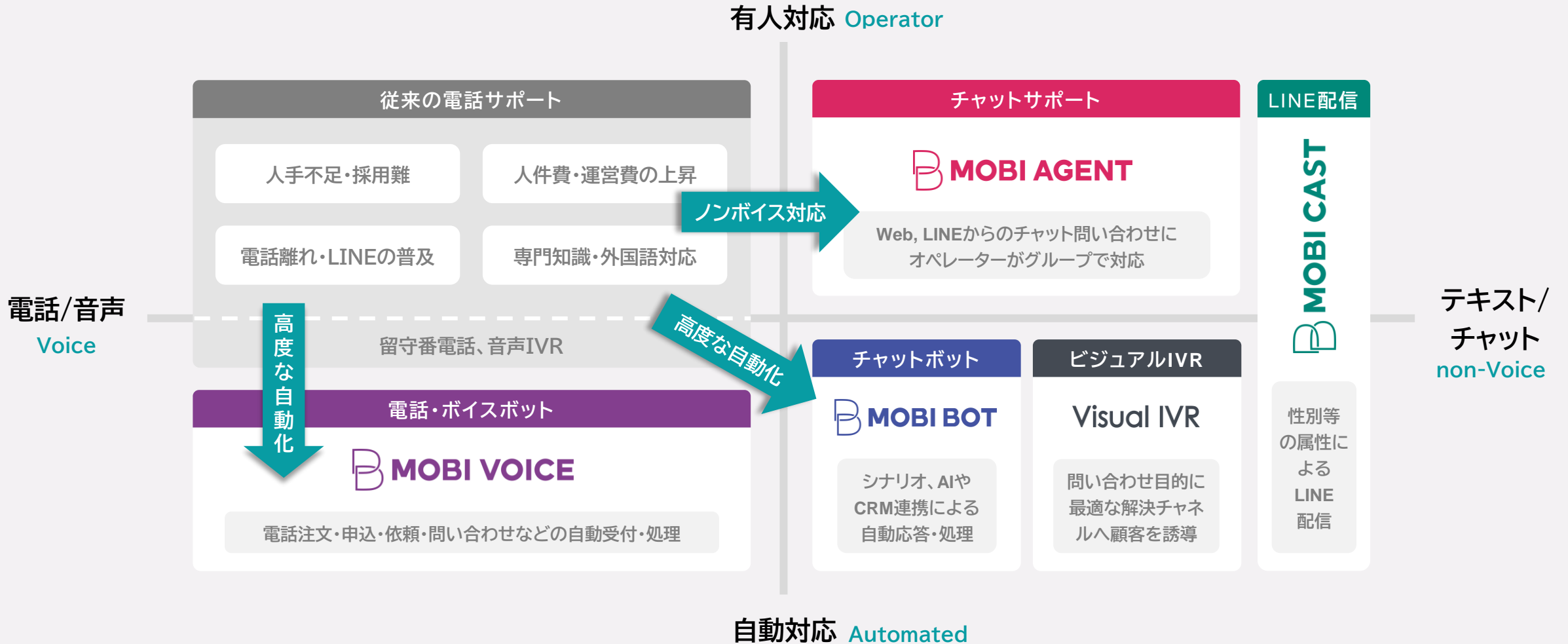
製品

**AI Support tool
“mobi-Series” &
Customize Service**

マーケットシェア
No.1ツール提供

自由な組み合わせ、サービス追加が可能なSaaSサービス

幅広い製品群で、従来の電話を中心とした顧客サポートの課題解決を支援します。サブスクリプションモデルのSaaSサービスとして、顧客状況に応じたサービス利用・追加のニーズにも柔軟に対応することができます。





www.mobilus.co.jp/lab

< Techコンテンツ >

< 導入企業事例 >

<p>トレンド</p> <p>© 2020年12月14日</p> <p>突然の呼量増加でも待たせない、ビジュアルIVRで最適な導線設計</p> <p>給付金申請のために、全金融機関番号や支店番号問い合わせが急増。製品のリコールのプレスリリース発表で、対象商品や対応方法などの問い合わせが急増。災害時にインフラ...</p> <p>続きを読む ></p>	<p>チャットボット</p> <p>© 2020年12月14日</p> <p>コンタクトセンターの運用コスト削減に、手続きの自動化とノンボイス対応</p> <p>コンタクトセンターでは、クレーム対応などストレスの高い仕事内容を背景に、オペレーターの採用難や高い離職率、人件費や運営コストの上昇など、日々課題に直面しています...</p> <p>続きを読む ></p>
<p>チャットサポート</p> <p>© 2020年12月14日</p> <p>コールセンターの人手不足を支える、チャットツールの活用</p> <p>コールセンターにおけるオペレーターの人手不足は、業界全体の長年の課題となっています。対応業務とスキルセットが合わずなかなか採用が進まない。実際に対応を頂くまで...</p> <p>続きを読む ></p>	<p>チャットボット</p> <p>© 2020年12月9日</p> <p>電話対応の削減にチャットは役立つ？ここまでできる！ノンボイス対応の成功事例</p> <p>入電数を減らすため、チャットボットなど、「ノンボイス」対応を導入するコンタクトセンターが増えていきます。一方で、「ノンボイス対応を始めただけで電話が減らない」とい...</p> <p>続きを読む ></p>

<p>ボイスボット</p> <p>© 2020年12月15日</p> <p>串カツ田中、「mobiVoice」で電話対応コスト40%削減に成功。代表電話、人事課の電話一次対応を月800件自動化。</p> <p>全国に外食チェーン「串カツ田中」などを展開する株式会社串カツ田中ホールディングス。2008年に東京都世田谷区に「串カツ田中」1店舗をオープン後、直営店とフランチャ...</p> <p>続きを読む ></p>	<p>お客さま事例</p> <p>© 2020年10月29日</p> <p>So-net、工事日設定や入会完了連絡にLINE通知メッセージを活用で、月間の新規友だち登録数が導入前比1.5倍、配信コスト5分の1に削減</p> <p>LINEの認定パートナーであるモビルスがサービスを提供する、「LINE通知メッセージ」をご利用いただくソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社の通信サービス...</p> <p>続きを読む ></p>
<p>ボイスボット</p> <p>© 2020年10月21日</p> <p>電話の対応業務時間を約60%削減に成功「mobiVoice」で代表電話などの一次対応を自動化！日本ロードサービス株式会社（JRS）</p> <p>自動車・オートバイの故障救済の手配を行う日本ロードサービス株式会社。2020年5月14日よりAI電話自動応答システム「mobiVoice」を導入、代表電話や物販...</p> <p>続きを読む ></p>	<p>ボイスボット</p> <p>© 2020年10月15日</p> <p>電話対応の負担軽減のため毎月1000件の一次対応を自動化「シンプルな運用・チャット連携など拡張性の高さが決め手」宅配水のアクアクララ岩手を運営する株式会社マイアアクア</p> <p>ウォーターサーバーの宅配水事業「アクアクララ岩手」を運営する株式会社マイアアクア。若手無業浪都支店街にある。創業昭和2年の総合生活産業株式会社水本のグループ会社...</p> <p>続きを読む ></p>

LINE利用実態調査レポート公開中！



チャットサポートや購買体験の有無、返信の待ち時間など、LINE公式アカウントの顧客サポート活用に役立つ調査結果を公開中！

[資料をダウンロード](#)



Support業界のDigital化を担う複数社で、
新たな業界団体「一般社団法人サポートデジタル協会」を立ち上げ(2021年9月)

SUPPORT DX INITIATIVE

次世代の顧客サポート創造に向けて
業界全体のDX化と高度な専門知識・人材育成を支援します。



Innovative
(すごい!)



Sensational
(カッコいい!)



Convenient
(べんり!)

9月30日にはSupport DXをテーマに初めてのAwardイベントを開催。



決算ハイライト 2

1. モビルスのビジネス
2. 決算ハイライト
3. 2022年8月期 業績予想
4. ビジネス アップデート

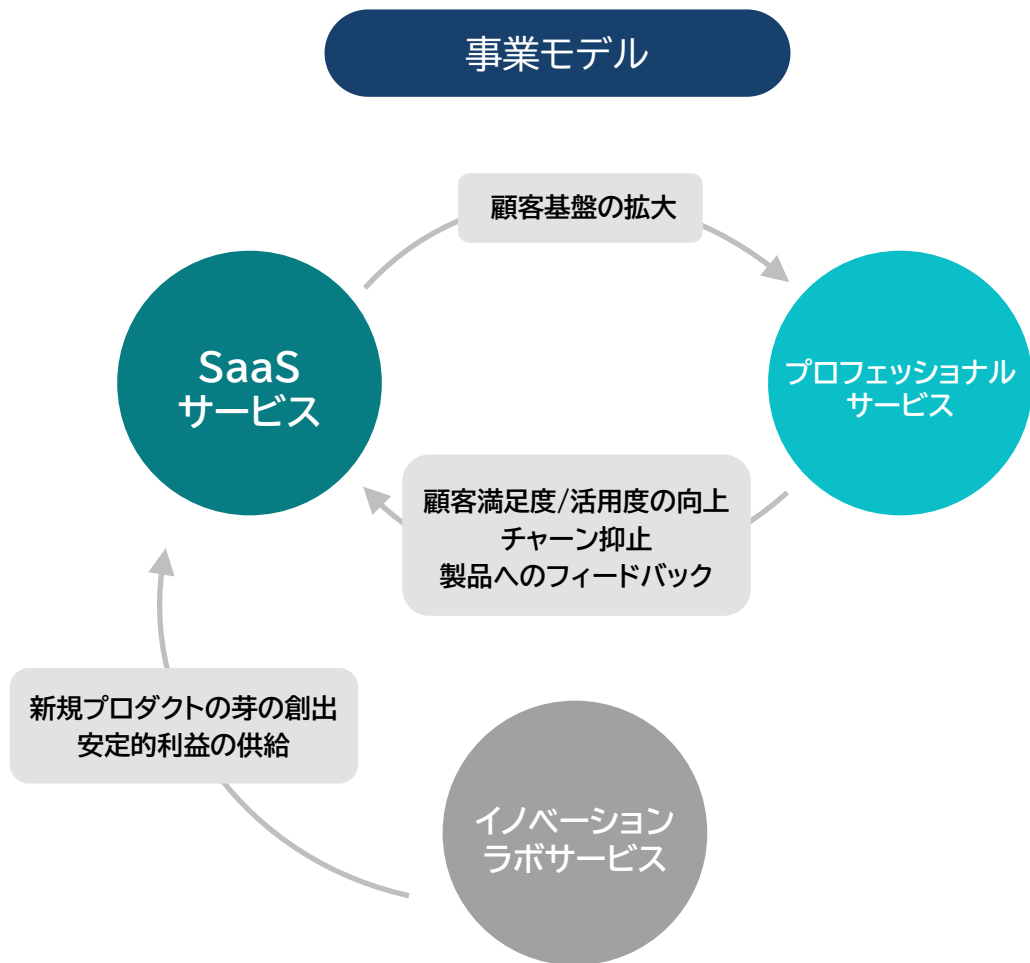
<p>売上高 / 成長率</p> <p>1,235百万円 / +30%</p>	<p>契約数 / 成長率^(注1)</p> <p>233 / +60%</p>	<p>解約率^(注1、2)</p> <p>1.19% ⇒ 0.99% <small>(2020年8月期)</small> <small>(2021年8月期)</small></p>
<p>営業利益率</p> <p>4.4% ⇒ 10.9% <small>(2020年8月期)</small> <small>(2021年8月期)</small></p>	<p>ARR / 成長率^(注3)</p> <p>629百万円 / +37%</p>	<p>サブスクリプション売上高比率^(注4)</p> <p>38% ⇒ 44% <small>(2020年8月期)</small> <small>(2021年8月期)</small></p>

(注1)OEMを除く。

(注2)「当月の解約による減少したMRR÷前月末のMRR」の12ヵ月平均

(注3)ARR: Annual Recurring Revenueの略語。四半期末日の月次サブスクリプション売上高を12倍することにより算出。

(注4)サブスクリプション売上高比率 経常的に得られる当社製品の利用料の合計額を全売上高で除した比率



SaaSサービス

当社システム利用料(サブスクリプション)

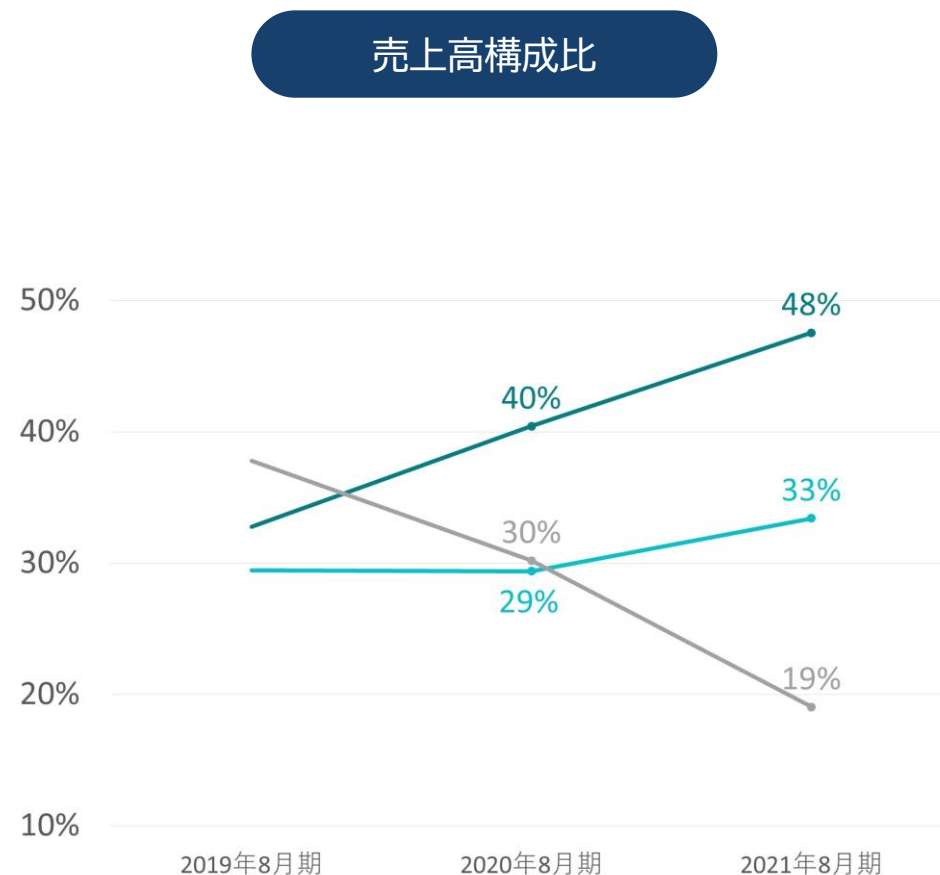
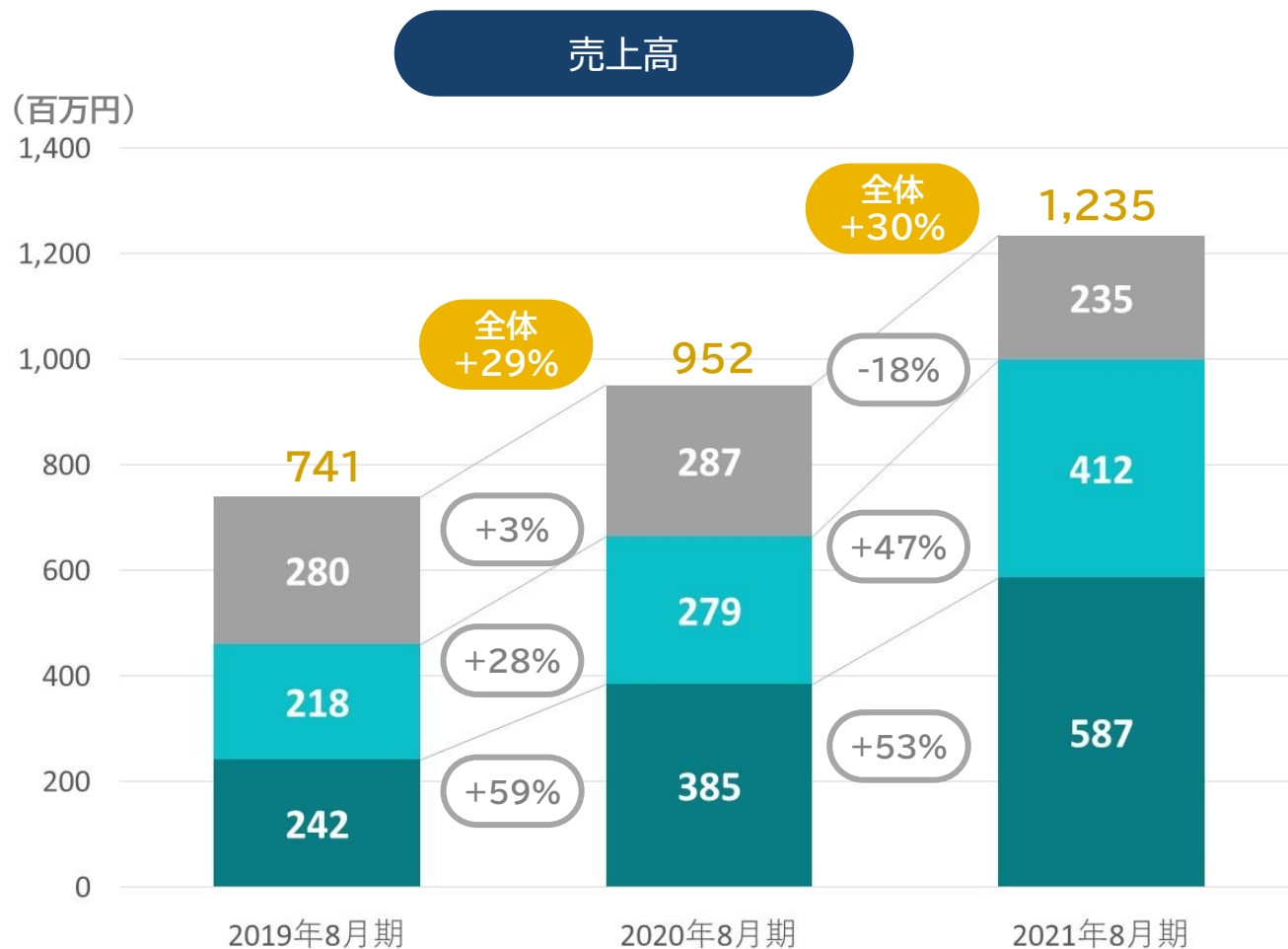
プロフェッショナルサービス

カスタマイズ/保守、コンサルティング、初期構築、トレーニング、AIデータ構築

イノベーションラボサービス

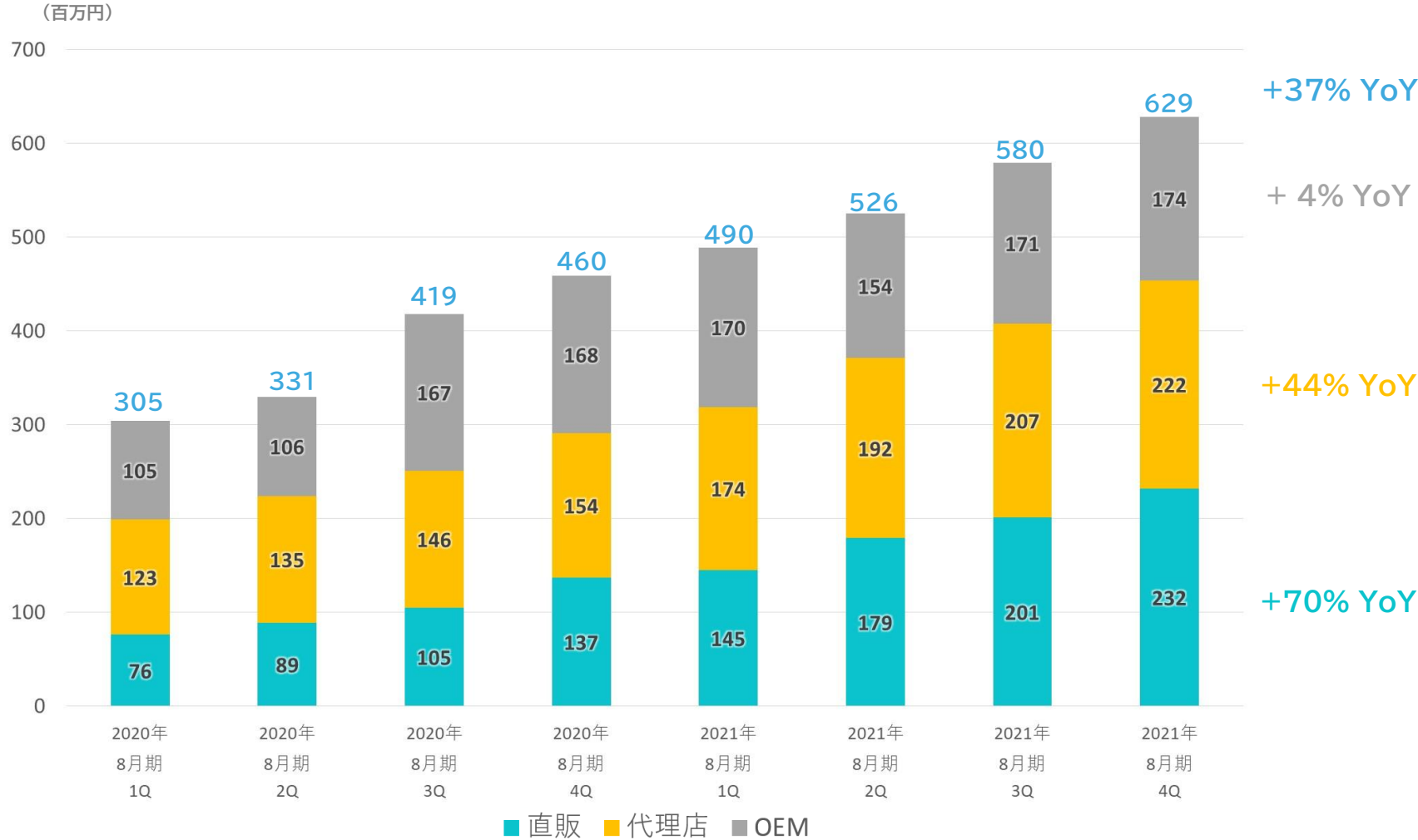
コミュニケーション領域を中心とした受託開発及び保守

SaaSサービスが成長をけん引。それに伴いプロフェッショナルサービスも堅調に推移。

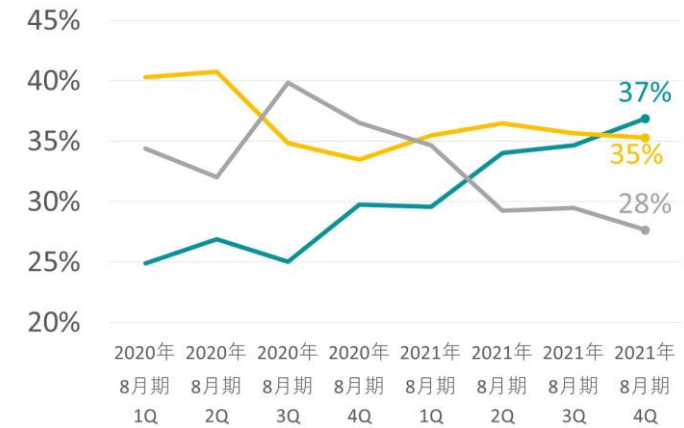


年間リカーリングレベニュー(ARR^(注1))の推移

初期は代理店及びOEMによる拡販。直販の高成長が全体の成長をけん引。



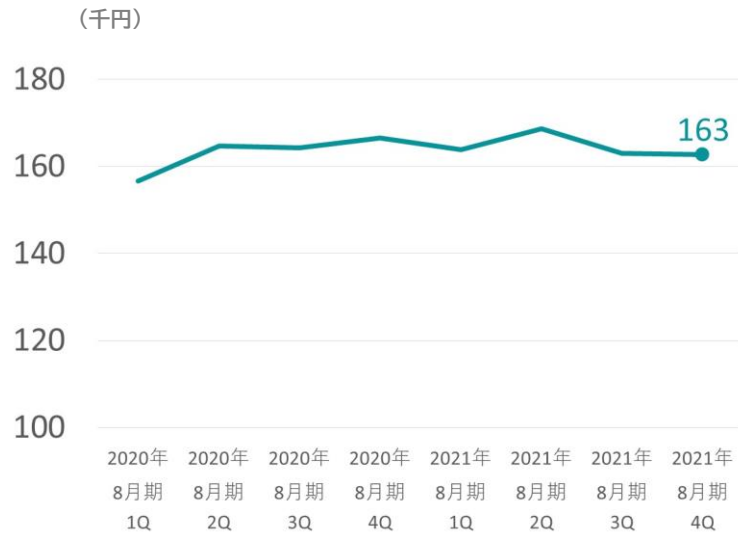
チャンネル別ARR構成比



契約数(注1)



一契約あたりの平均MRR(注1、2)

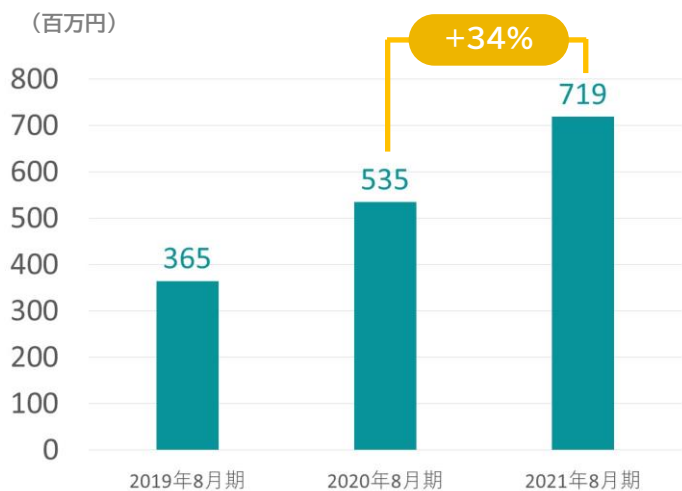


解約率(注1、3)

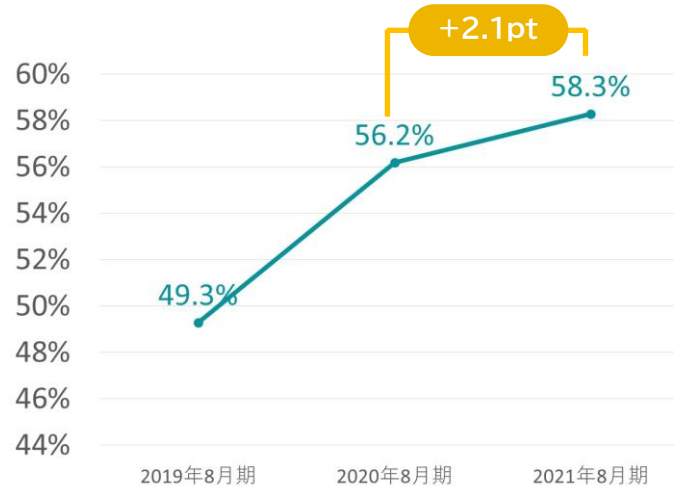


サブスクリプション売上高比率の上昇に伴って、売上総利益率も上昇

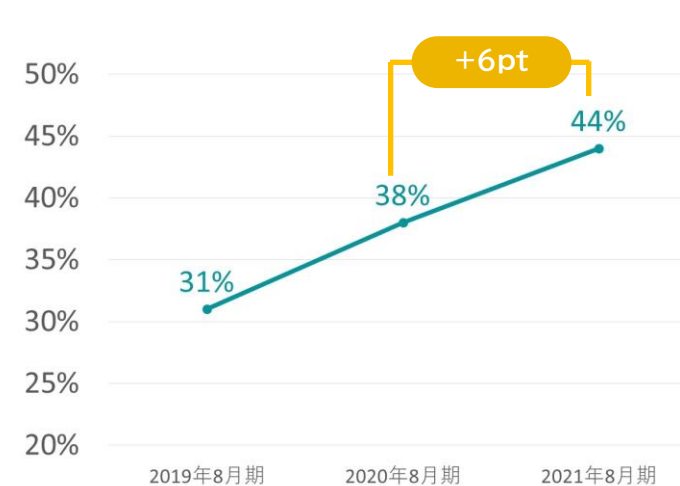
売上総利益



売上総利益率



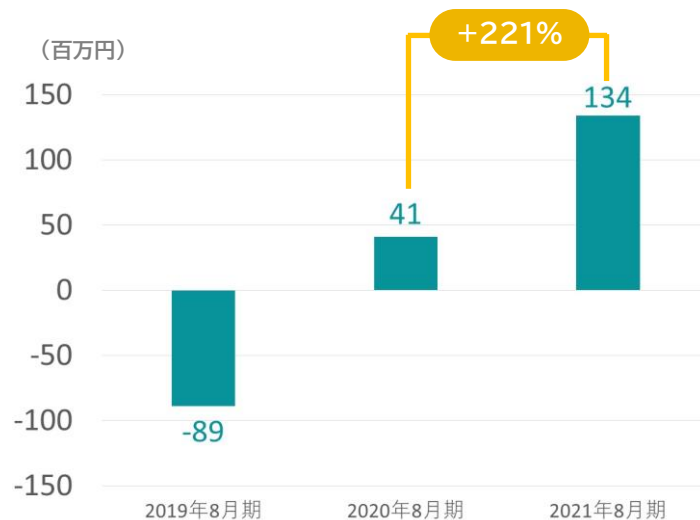
サブスクリプション売上高比率(注1)



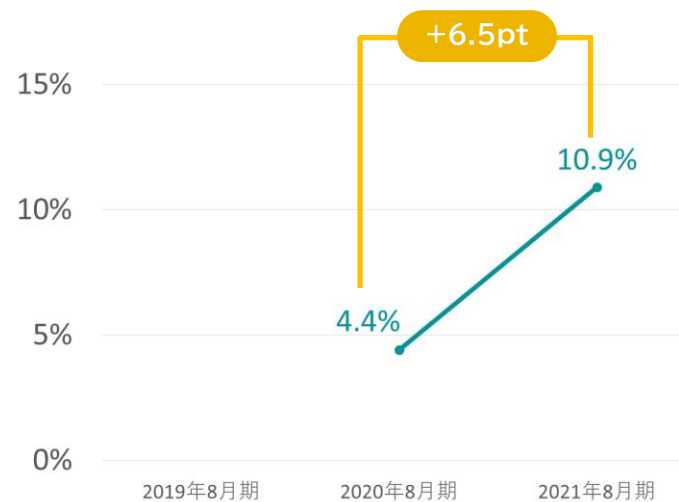
(注1)サブスクリプション売上高比率 経常的に得られる当社製品の利用料の合計額を全売上高で除した比率

効率的な組織運営により販管費の上昇を抑制し、営業利益率は大幅に改善

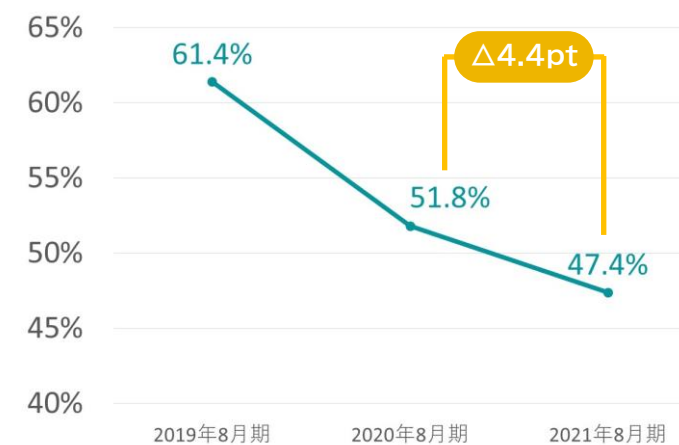
営業利益



営業利益率



売上高販管費率





2022年8月期 業績予想

1. モビルスのビジネス
2. 決算ハイライト
3. 2022年8月期 業績予想
4. ビジネス アップデート

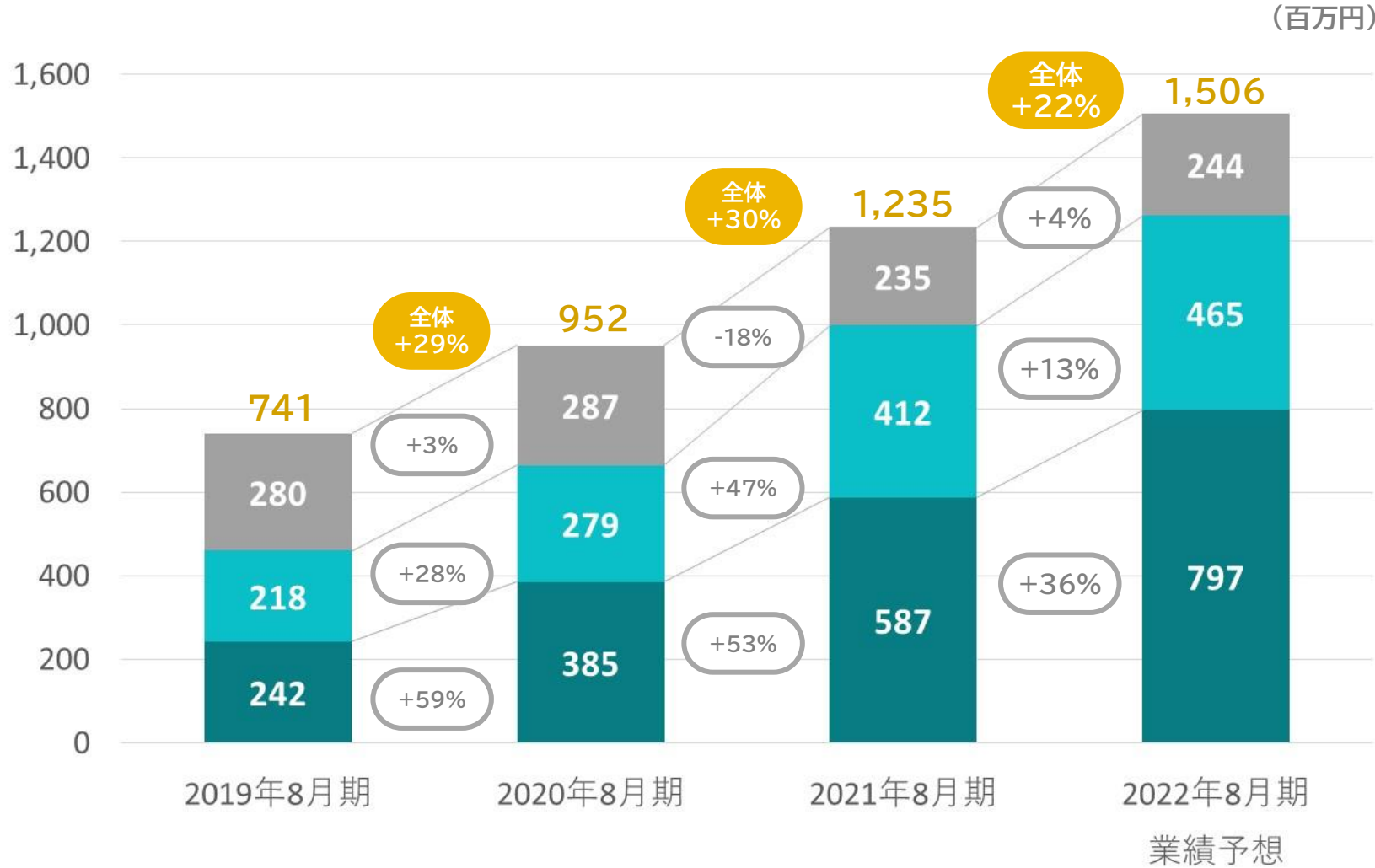
- 2022年8月期の業績予想は以下の通りとなります。
- 9月2日の開示から変更はありません。

(百万円)

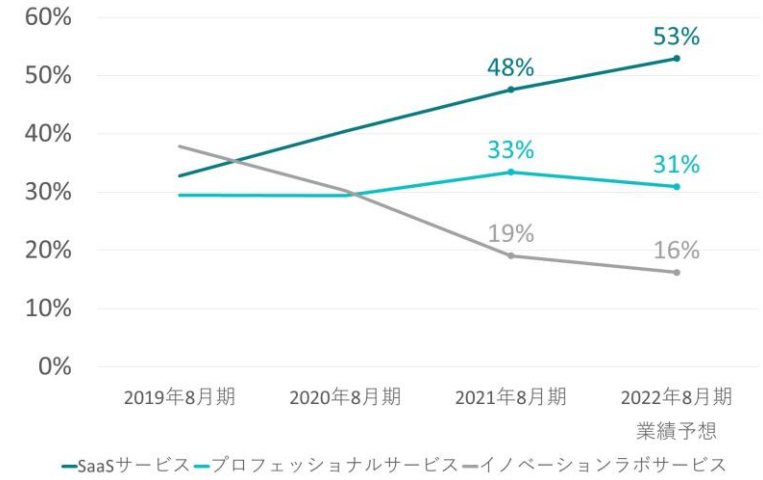
	2021年8月期	2022年8月期 業績予想	前年比
売上高	1,235	1,506	+22.0%
営業利益	134	280	+108.9%
経常利益	146	282	+92.9%
当期純利益	133	212	+59.1%

業績予想:サービス別の売上高推移

引き続きSaaSサービスが成長のドライバー。イノベーションラボは、前期と同水準を見込む。



サービス別売上高構成比



■ SaaSサービス ■ プロフェッショナルサービス ■ イノベーションラボサービス



ビジネス アップデート

1. モビルスのビジネス
2. 決算ハイライト
3. 2022年8月期 業績予想
4. ビジネス アップデート

消費者の不満・悩み



いつも電話で待たされてイライラ



夜間・休日是对应してもらえない



FAQや説明書を見てもよくわからない

コンタクトセンターの課題



スタッフがすぐに辞めてしまう



ITで効率化し、コストを下げたい



全国レベルのBCPを実現できるか

■ 対象マーケットの規模および拡大余地

当社が属するマーケット(2021年予測)

チャット導入によるコンタクトセンターのDX化により、オペレーションの効率化が図られていくと、今後、「②コンタクトセンター向けBPOサービス市場」の一部が「①コンタクトセンター向けCRMソリューション市場」に取り込まれていくものと考えています。

5285億円

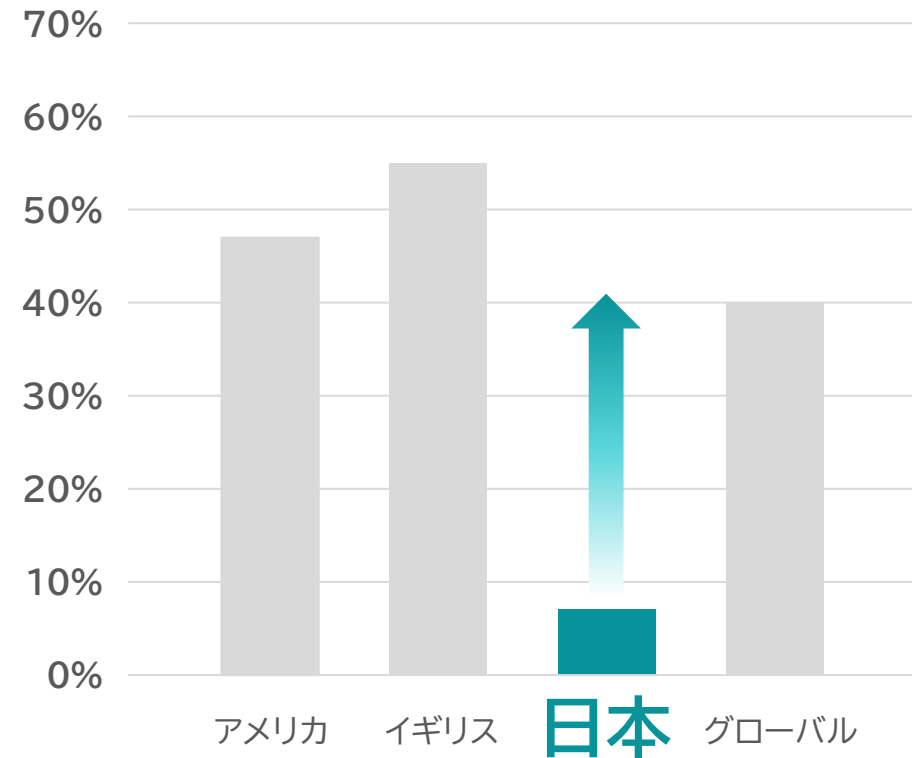
① コンタクトセンター向けCRMソリューション市場
(現在の当社のメインターゲット市場)

SaaS型コンタクトセンターソリューション 644億円

1兆281億円

② コンタクトセンター向けBPOサービス市場

伸びしろの多いチャットサポート市場



有人チャットでサポートを受けたことのある消費者の割合

(出典)Microsoft「2017 STATE OF GLOBAL CUSTOMER SERVICE REPORT」 WHICH OF THE FOLLOWING CUSTOMER SERVICE CHANNELS HAVE YOU USED?

1

チャットボット

- FAQ回答
- オペレーターGP分岐
- プリヒヤリング

2

オペレーターチャット

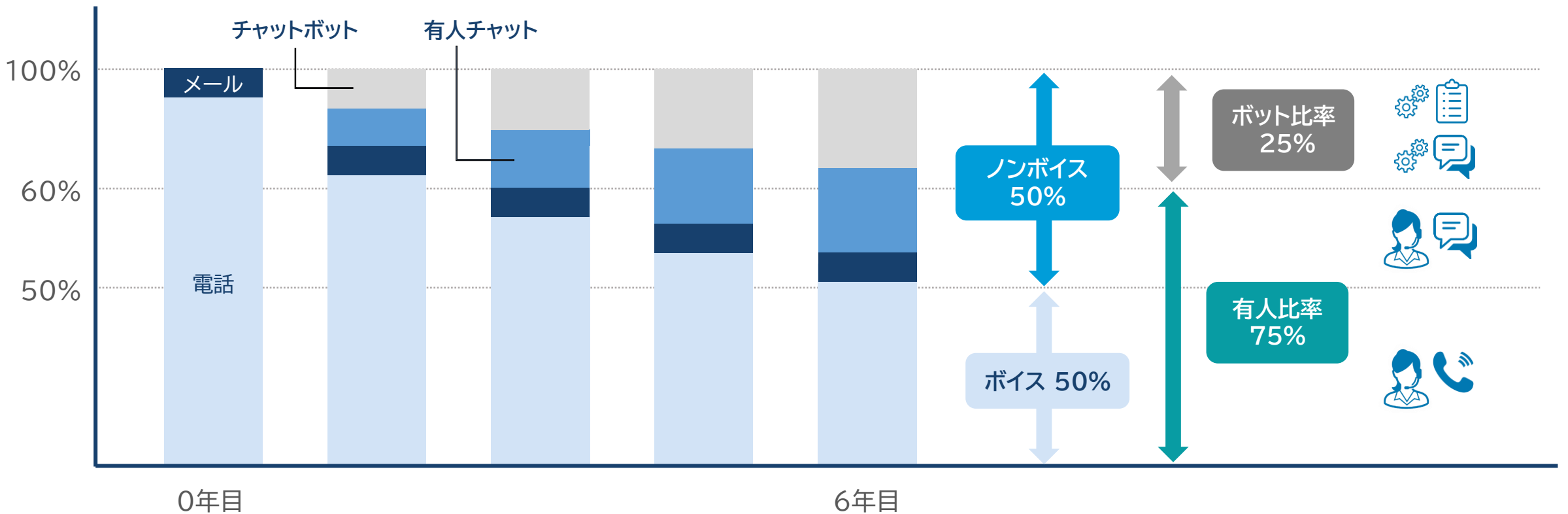
- 効率支援機能
- リッチコンテンツ
- オフショア対応

3

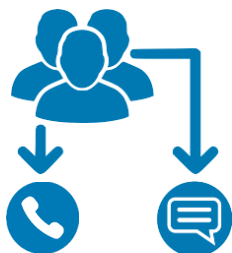
手続き自動化シナリオ

- 全体負荷の軽減
- 有人ハイブリッド対応
- 基幹システム連携

チャンネル別対応比率 (%)



顧客導線

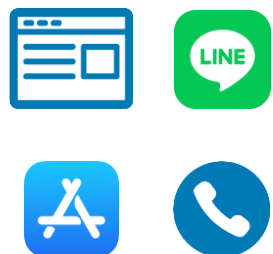


コールリーズンに基づきの確なチャンネルへ顧客を誘導する。

呼量変動にも柔軟に対応できる仕組みの導入が必要。

全てをノンボイスへ誘導する事が正解では無い点が重要である。飽くまで顧客労力を低減する事が目標となる。

マルチチャンネル



Web、LINE、アプリ、電話からの誘導と顧客の利用シーンに応じたチャンネルの整備を行う。

ワンタイム、非同期継続などチャンネルの特性を生かした対応を可能にする。

特にLINEは高齢の顧客に対しても有効であり、双方向のコミュニケーションを構築可能。

ハイブリッド対応



有人対応とボット対応をシームレスに構築する事で、有人対応AHTの削減を行う事が可能となる。

オペレーター対応前のプリヒヤリング、対応中の定型業務の自動対応と臨機応変に行き来する。

本人確認プロセスなど、シナリオ分岐に応じてプリ対応を行う事も可能。

個人情報取り扱い



特に金融機関に於いて個人情報の取り扱い可否はノンボイス業務の範囲に大きな影響を及ぼす。

情報セキュリティポリシーに適応した形で、自動対応、有人対応をシームレスに行う必要。

Web、LINEなど複数チャンネルでの対応にもセキュリティ適応が可能。

手続きの自動化



負荷の重い定型手続き業務を自動化する事で、コンタクトセンター負荷の軽減につながる。

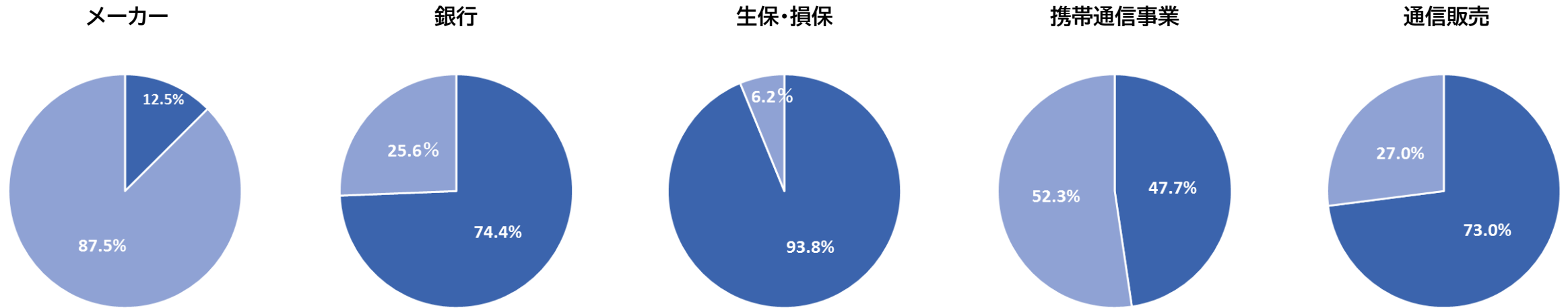
季節や時節により繁閑差の大きな定型業務の自動化は対応品質の安定化に貢献する。

オペレーター対応中からも定型手続きの呼び出しが出来る。

■ 多くの企業はノンボイスシフトにキャップがかかっている

本人確認を必要とする問い合わせ業務比率

■ 本人確認必要 □ 不必要



※コールセンター白書2020出典データを基に集計 複数回答合算での比率

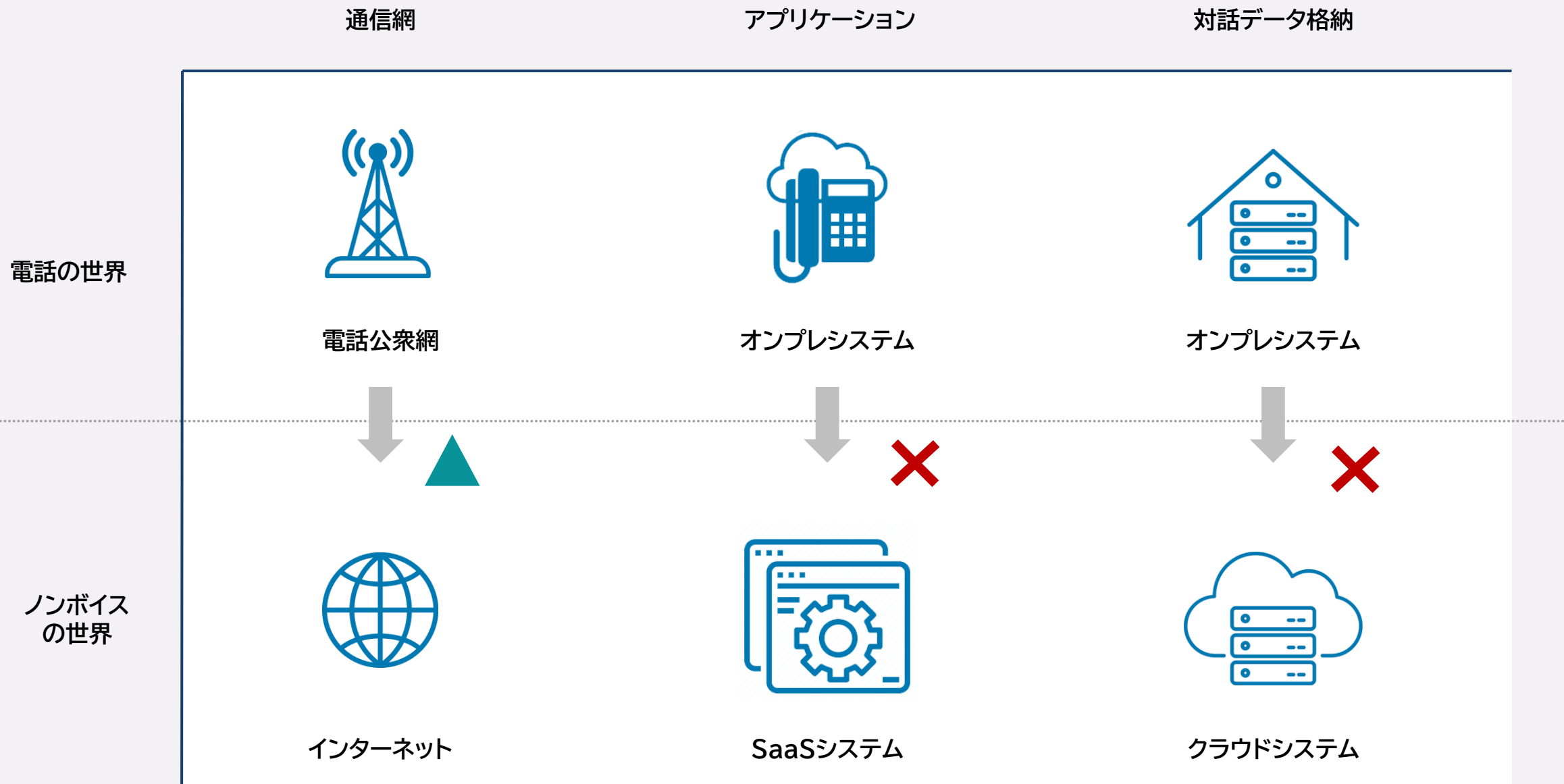
銀行

- PW ID再発行・不具合
- 住所変更や属性変更
- 振り込み・振替
- 口座開設
- キャッシュカード再発行
- 資産運用や市況に関する相談
- 資料請求
- 各種手数料について
- 口座解約
- 投資関連商品の申し込みや問い合わせ
- 残高照会
- 申し込み返済手続きの問い合わせ
- 住宅ローンや商品の申し込みや問い合わせ
- 保険商品の申し込みや問い合わせ

保険

- 保険金請求手続き全般
- 契約内容の確認・変更
- 保険料の支払関連
- 保険金・給付金の条件確認
- 契約更新の手続き
- 契約の見直し相談
- 解約手続き
- 新規契約手続き
- 未契約段階での商品種類や選び方相談
- 保険料控除証明(年末調整・税金関連)

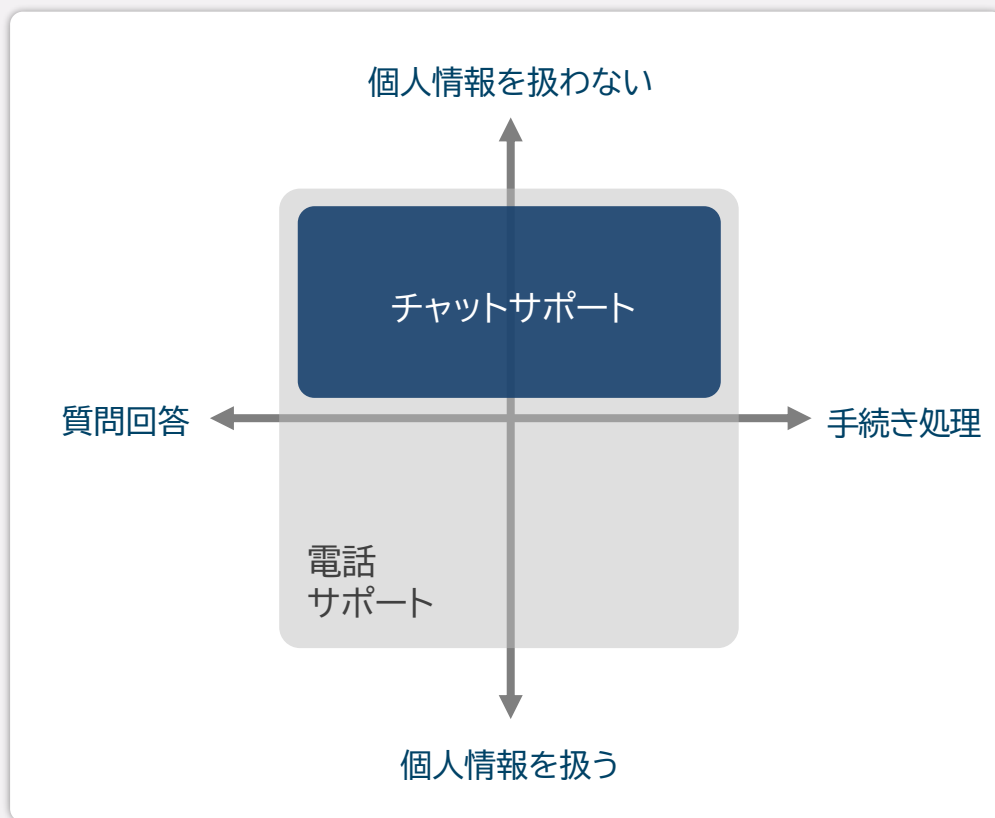
企業セキュリティ部門はどこにリスクを感じているのか



Security Suite

■ 個人情報取り扱いのボトルネックを解除する

従来のチャットサポートの課題



セキュリティポリシーによっては、個人情報の取り扱いが電話や対面、書面のみに限られてしまうケースがあります。

セキュリティ機能を利用したチャットサポート



電話と同様に、個人情報のヒアリングや本人確認が可能となり、チャットサポートの対応領域が大きく広がります。

Security Suiteが放つ最初の機能 Secure Path

Interface

インターフェースを
選ばない

LINEチャット



Webチャット

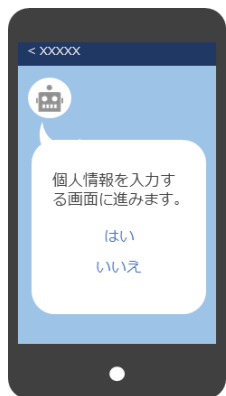


アプリ内チャット



User Experience

トーク画面上に
自然に表示



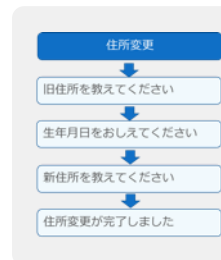
Customizable

カスタマイズできる
専用Webフォーム

Bot / Operator

フォーム送信は
自動も有人も可能

手続きボットのフ
ローに入れ込む



有人対応中に
呼び出す



Data Security

暗号化データは指定
トークンのみで開封

個人情報
データ



暗号化



特定
OTK



1回のみ
開封

Data Protection

個人情報データを
安全に保護

復元不可保存



完全消去



対応ログの保存



■ Secure Pathの意義 単なるWebフォームとの違い

PCI DSS準拠 (認定取得申請中)



手続毎に必要なフォームを
都度認証無く設定可能
PCI DSS準拠認定を取得予
定(2021年末予定)

自動/有人ハイブリッド



自動のみならず、
有人対応にも利用可能

LINE/Webチャネル



LINE、Webなど
複数チャネルでの活用が可能

ローンチカスタマー:株式会社ベネッセコーポレーション様のPOC事例

こどもちゃれんじ・進研ゼミ問い合わせ窓口 お客様登録情報変更におけるSecure Path導入



課題

既存導線のボトルネック(ノンボイス誘導が進まない要因)の解消
ボリュームゾーン(時期別・要件別)のお客様自己解決の向上

目的

Secure Path(チャット内での個人情報入力)を利用することで、

1. チャットで手続き・問い合わせができることのお客様の受容度を測る
2. お客様に実際使って頂いて利便性が上がることを確認する
3. 1、2を踏まえてノンボイス対応の拡大ポテンシャル(利用規模)を確認する
→結果として呼量削減のROIをシミュレーションできる

検証観点

1. 個人情報取り扱いのセキュリティ
(お客様が入力した情報、それを利用する窓口での業務運用、システム運用のリスク)
2. 既存導線上のLINE利用のうち、Secure Path利用のシェア
3. 利用いただいたお客様の反応(良かった点、困った点など)
4. 自動化含めた窓口の業務運用効率向上の可能性を探る

実行方針

現状の導線ベースでの導入実施とする
フェーズ2以降で、全体導線見直しと合わせて、Secure Pathの導入範囲拡大を検討する

スケジュール

フェーズ1: 2021年9月上旬~10月上旬で検証
フェーズ2以降: Secure Pathの導入範囲の拡大とお客様問い合わせ全体導線設計の見直し
ボットを利用した本人確認処理の自動化

個人情報 自動ハイライト(済)

GuestUser
- 山田太郎
- 7345612A-056
- 2000年1月10日

ゲスト管理員 [642]
ありがとうございます。
それでは、お願ひ合わせ内容を教えてください。

GuestUser
会員登録している住所を変更した
ゲスト管理員 [642]
それでは、この変更実装をお願いします

GuestUser
新しい住所は、
〒100-0001
東京都品川区五反田3丁目11-6
です。

チャット内の個人情報をAIが自動特定、ハイライトし、オペレーターに通知。削除予約機能で個人情報をログから削除することができます。

自動本人確認(予定)



本人確認プロセスを自動化し、プロセス完了ステータスのみをオペレータへ通知。確認プロセスは、自動・有人による呼び出し双方に対応します。

ID連携/eKYC連携(予定)



マイナンバーカードなどを利用した本人特定プロセスをAPIで提供



Appendix

- 売上高は前年比29.6%増、10期連続で増収。
- 営業利益は前年比220.6%増と最高益を更新。

(百万円)

	2021年8月期	前年比	業績予想比
売上高	1,235	+282 (+29.6%)	+16 (+1.4%)
営業利益	134	+92 (+220.6%)	+20 (+18.1%)
経常利益	146	+91 (+168.2%)	+21 (+16.9%)
当期純利益	133	+59 (+79.2%)	-16 (-11.1%)

2021年8月期 損益計算書

(百万円)

	2019年8月期	2020年8月期	2021年8月期	前年比
売上高	741	952	1,235	+29.6%
売上原価	375	417	515	+23.6%
売上総利益	365	535	719	+34.4%
売上総利益率	49.3%	56.2%	58.3%	+2.1pt
販管費及び一般管理費	454	493	585	+18.6%
営業利益	△89	41	134	+220.6%
営業利益率	－%	4.4%	10.9%	+6.5pt
経常利益	△88	54	146	+168.2%
経常利益率	－%	5.7%	11.9%	+6.2pt
当期純利益	△103	74	133	+79.2%
当期純利益率	－%	7.8%	10.8%	+3.0pt
サブスクリプション売上高比率	31%	38%	44%	+6pt

■ 本資料の取り扱いについて

- 本資料は、情報提供のみを目的として作成しています。本資料は、日本、米国、その他の地域における有価証券の販売の勧誘や購入の勧誘を目的としたものではありません
- 本資料には、将来の見通しに関する記述が含まれています。これらの将来の見通しに関する記述は、本資料の日付時点の情報に基づいて作成されています。これらの記述は、将来の結果や業績を保証するものではありません。このような将来予想に関する記述には、必ずしも既知および未知のリスクや不確実性が含まれており、その結果、将来の実際の業績や財務状況は、将来予想に関する記述によって明示的または黙示的に示された将来の業績や結果の予測とは大きく異なる可能性があります
- これらの記述に記載された結果と大きく異なる可能性のある要因には、国内および国際的な経済状況の変化や、当社が事業を展開する業界の動向などが含まれますが、これらに限定されるものではありません
- また、当社以外の事項・組織に関する情報は、一般に公開されている情報に基づいており、当社はそのような一般に公開されている情報の正確性や適切性を検証しておらず、保証していません。

MOBILUS

The Support Tech Company

