



つなぐ、こたえる、を超えていけ。

事業計画及び 成長可能性に関する 事項について記載した書面

モビルス株式会社

2021年10月





目次

table of contents

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他



1 モビルスの概要

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

MOBILUS

The Support Tech Company

社名

モビルス株式会社

所在地

東京都品川区西五反田3-11-6 サンウエスト山手ビル5F

代表

石井智宏

設立

2011年9月

事業

コンタクトセンター向けSaaSプロダクト(モビシリーズ)などの
CXソリューションの提供

従業員

72名 (2021年8月末現在)

外部
認証



当社のコアメンバー(注)は、エンタープライズ企業での経験豊富なメンバーが中心となっています。



代表取締役社長 **石井智宏**

1998年 早稲田大学卒、2009年 ペンシルバニア大学ウォートンMBA取得。ソニー株式会社にて11年間ラテンアメリカ市場におけるセールスマーケティングに従事。2014年モビルス株式会社に参画。



取締役CFO **加藤建嗣**

2002年国際基督教大学卒、2009年ペンシルバニア大学ウォートンMBA取得。大和証券株式会社及びDaiwa Capital Markets Hong Kongにて、14年間、投資銀行業務に従事。2018年モビルス株式会社に参画。



執行役員 **柏原 学**

1999年 早稲田大学卒、ソニーグループにてセールスマーケティング、商品企画を担当。米国・中南米勤務を経て、2016年モビルス株式会社に参画。製品開発、企画、CX、UI/UX統括を経て、現在はセールス/マーケティング/カスタマーサクセスを統括。



執行役員 **李 英一**

2012年立教大学大学院ビジネスデザイン研究科博士課程前期修了、MBA取得。NHN Japan株式会社で15年間のサーバーサイド開発業務に従事。2019年モビルスに参画。製品開発、企画、CX、UI/UXを統括。



社外取締役 **安達俊久**

2002年より、伊藤忠テクノロジーベンチャーズ株式会社代表取締役社長。その後、一般社団法人日本ベンチャーキャピタル協会会長などを歴任。2015年モビルス株式会社の社外取締役に就任。

(注)取締役および執行役員

ハイライト

- コンタクトセンター向けDXソリューションを提供するサポートテックカンパニー
- 顧客基盤の高い成長性及びサブスクリプション売上比率の上昇
(契約数年間成長率60%(注1)、サブスクリプション売上比率44%(注2))
- ビジネス向けチャットボット市場、3年連続でシェア1位

強み

- 大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー
- システム×コンサルティングで顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス
- 業種・地域の垣根を越えた顧客企業へのアクセスを実現する商流網

マーケット (オポチュニティ)

- 課題の多い顧客サポート現場において、高まるDX化のニーズ
- 5,000億円(注3)を超える、コンタクトセンター向けCRMソリューション市場
- 世界的に遅れている日本のチャットサポート導入

(注1)2021年8月末時点 (注2)2021年8月期

(注3)矢野経済研究所「コールセンター資料総覧2020」2021年予測

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・休日に対応してもらえない



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

■ コンタクトセンターをとりまく、テクノロジートレンド

消費者のニーズや社会の変化に伴い、顧客サポートに求められるテクノロジーは変化しています。



音声



テキスト

電話対応中心から、
効率的なノンボイス対応へ



有人



自動

よくある質問や定型手続きは、
負荷軽減のため自動化対応へ



対面業務



リモート

対面で行われていた、店舗業
務や営業機能をセンターへ



センター



在宅

一か所に集まったの業務から、
在宅オペレーション対応へ

The Support Tech Company

テクノロジーで
サポートを
新しく。

MOBILUS



つなぐ、 こたえる、 を超えていけ。

CORPORATE MESSAGE

私たちの想い

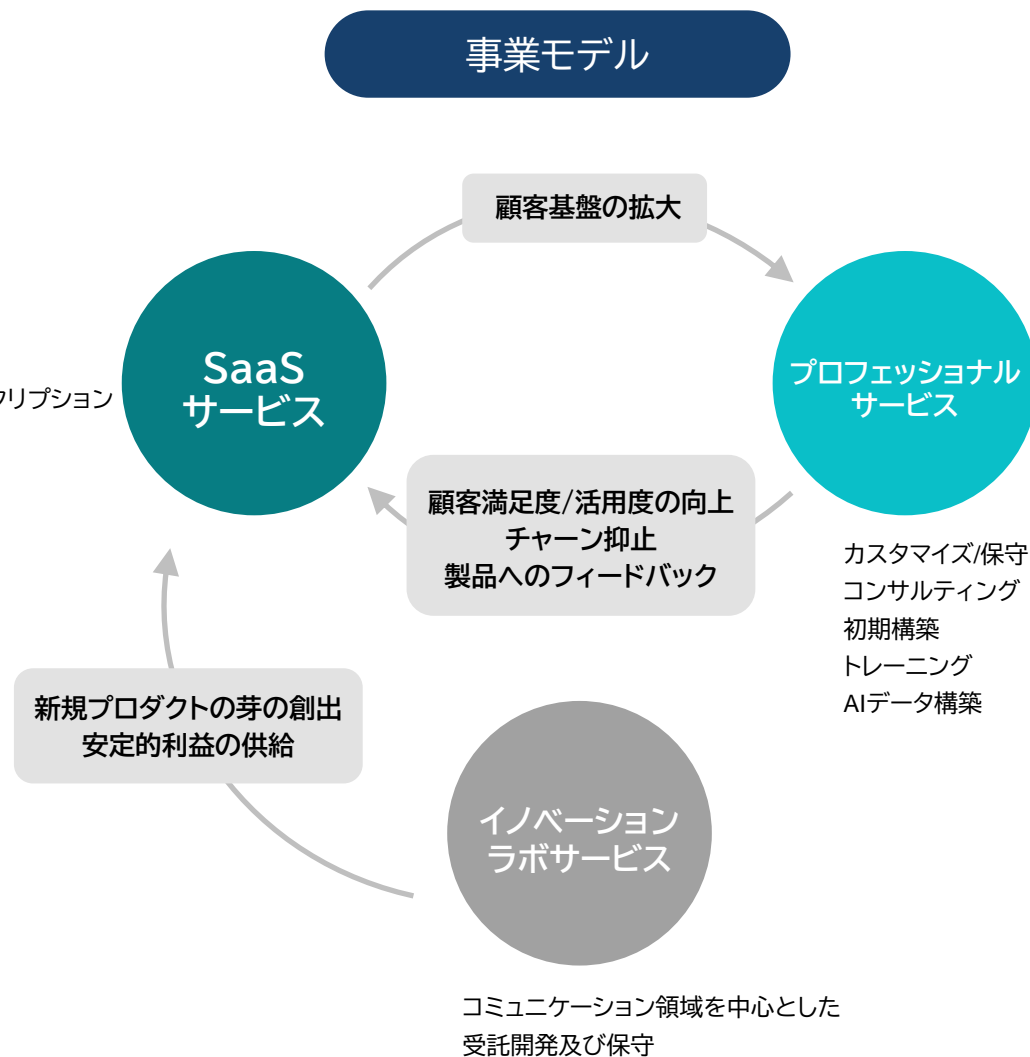
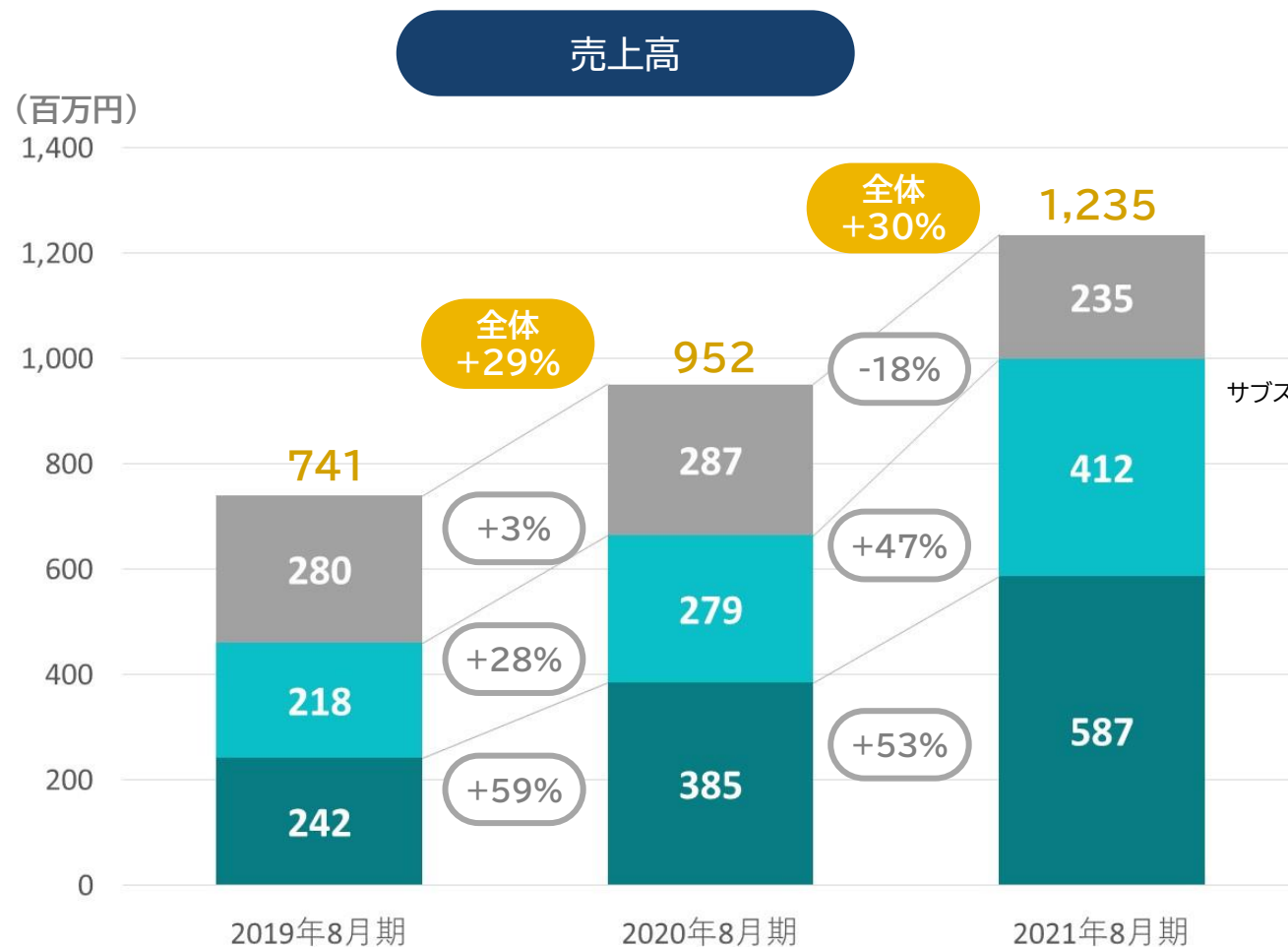
子どもが、いじめの悩みを気軽に相談できるようになった。
海外のお客さまが、商品のファンになってくれた。
ビジネスマンが、真夜中でもデバイスの不具合を解決できた。

音声、チャット、SNSなど、顧客サポートのチャネルが進化していくにつれ、
スピードや正確さはもちろんのこと
喜びや感動にまでつながる対話のクオリティが求められている今。

AIにできること、人間にできること。
モビルスはその2つの大きな可能性をシームレスにつなぎ、
対話のカタチを最大限に広げる技術とサービスを提供していきたい。

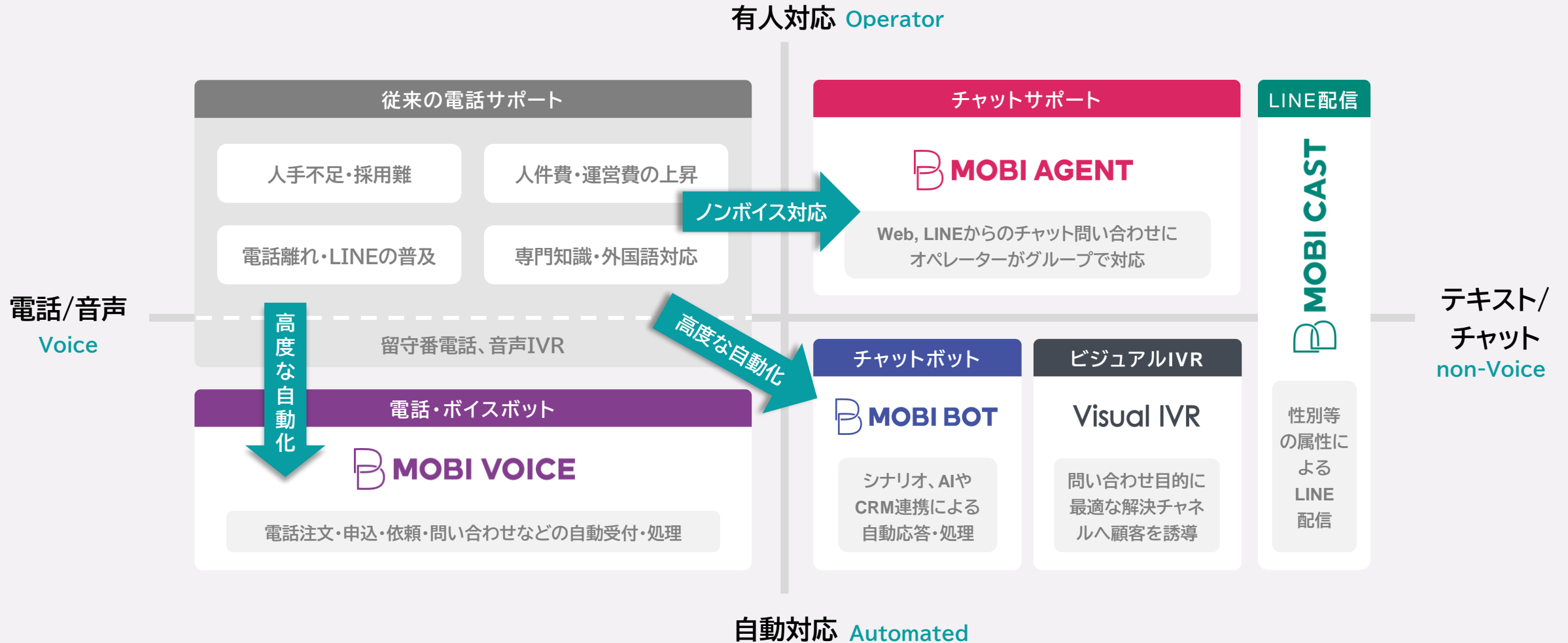
つなぐ、こたえる、を超えていけ。
モビルスは対話の未来を見つめています。

大企業のコンタクトセンターをメインターゲットとし、一気通貫での顧客サポートソリューションを提供しています。



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。



■ コンタクトセンター向けソリューション市場における、モビルスのポジショニング

顧客サポートの課題を解決するITサービスを網羅的に、幅広くカバーし、他のベンダーとは一線を画しています。



(注1) 顧客管理システム(CRM)の一機能としてチャット(ボット)を実装しているベンダー (注2) 対話分野のAI開発会社のうち、チャット(ボット)製品まで提供しているベンダー
(注3) 各社HPや製品紹介資料等に基づいた弊社認識をもとに作成

月額利用料(MRR)

従量課金

<p>MOBI AGENT 有人チャット</p>	<p>基本利用料 12,000円×オペレーター数</p>	+	<p>オプション 機能</p>	
<p>MOBI BOT チャットボット (MOBI AGENTと組み合わせて利用)</p>	<p>基本利用料 150,000円</p>	+	<p>オプション 機能</p>	
<p>MOBI CAST LINEセグメント配信 (MOBI AGENTと組み合わせて利用)</p>	<p>基本利用料 50,000円 / 100,000円</p>	+	<p>オプション 機能</p>	
<p>MOBI VOICE 電話自動応答</p>	<p>基本利用料 150,000円</p>	+	<p>オプション 機能</p>	+
<p>Visual IVR 問い合わせ誘導</p>	<p>基本利用料 100,000円</p>	+	<p>オプション 機能</p>	<p>通話料</p>

(注)上記月額利用料に加え、初期設定費用が必要になります。

プロフェッショナルサービス 検討段階から運用後のすべての期間において、カスタマーサクセス実現のため、幅広いサービスを提供します。

初期診断支援

- センターの運用状況を基にトータルで可視化
- 目指すモチベーションベクトルの明確化
- 問い合わせ内容、業務フローリストを基に対応領域の絞り込み
- ROI目標値を概算

プロジェクト設計

- 課題・ニーズに基づいたKPI目標値の設定
- 使用ツールおよび対応内容領域の設定
- コミュニケーション導線明確化
- 必要なカスタマイズ開発要素の特定

カスタマイズ開発

- 外部システム(CRM、ERP、その他の基幹システム等)連携
- オリジナル多機能シナリオロボットの開発
- オリジナルアプリの開発
- AIアルゴリズムの設計

オペレーション構築

- オペレーター/スーパーバイザー採用支援、トレーニング(マニュアル化対応含む)
- トークスクリプト、定型文、文章ルール設定
- ヒヤリングルール設定
- 管理者向け日報設計

PDCA支援

- KPI分析とアクションプラン設定
- アクション検討会議
- コミュニケーション導線の見直し

チャット品質診断

- チャットボット品質診断
- チャット対応品質診断

データ構築

- 対話/シナリオ/文書検索型AIデータ設計、構築支援
- リリース前社内テスト
- リリース前教師データ修正
- リリース後PDCA方法のトレーニング
- リリース後の運用支援

データPDCA支援

- 該当なし質問の教師データ追加
- 不正解のデータ追加
- ノイズ除去・シナリオ化対応(見積もり)

イノベーションラボサービス お客さまと共に新たな技術や機能開発を実現します。

- 新たなビジネスの機会を創出する目的のもと、コミュニケーション領域を中心とした受託開発を実施
- 企業の持っているまだ具体化できていない要望を、最新のAPIやフレームワークを用いて実現

<事例>

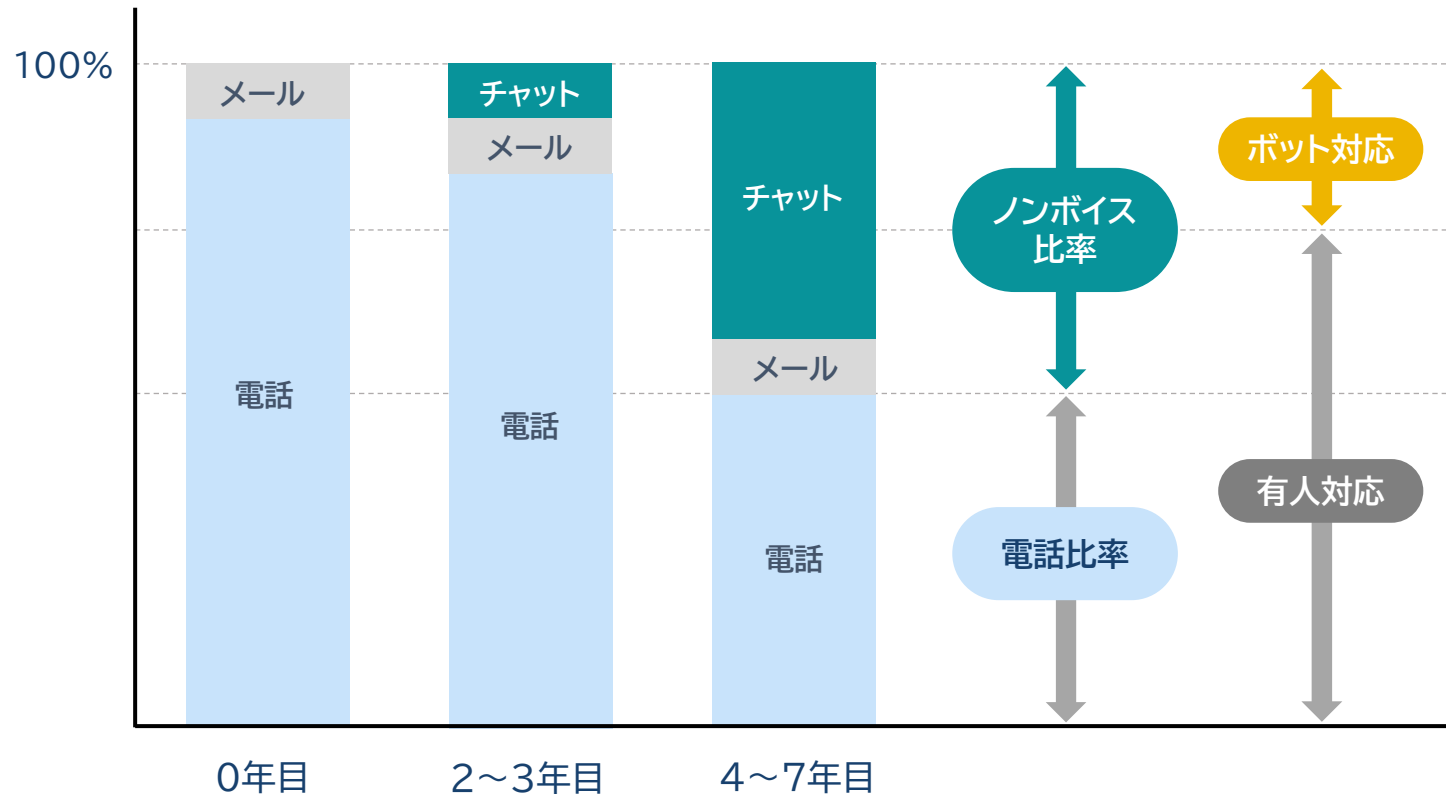
- 1 AIアルゴリズムを利用したドキュメント検索システム開発
- 2 統合型顧客コミュニケーションアプリ開発
- 3 ユーザー間プラットフォームにおけるコミュニケーションツール開発
- 4 Fintechアプリの自動サポート

■ モビルスの目指す利用シーン

チャット導入によって、従来電話(ボイスチャネル)に集中していた問い合わせのノンボイスシフトが可能になります。顧客の多様化するニーズに応えると同時に、様々なチャット導入効果が期待できます。

チャット導入によるノンボイス対応比率の上昇(イメージ)

チャネル別対応比率



主なチャットの導入効果

有人チャット導入による
オペレーター対応の効率化

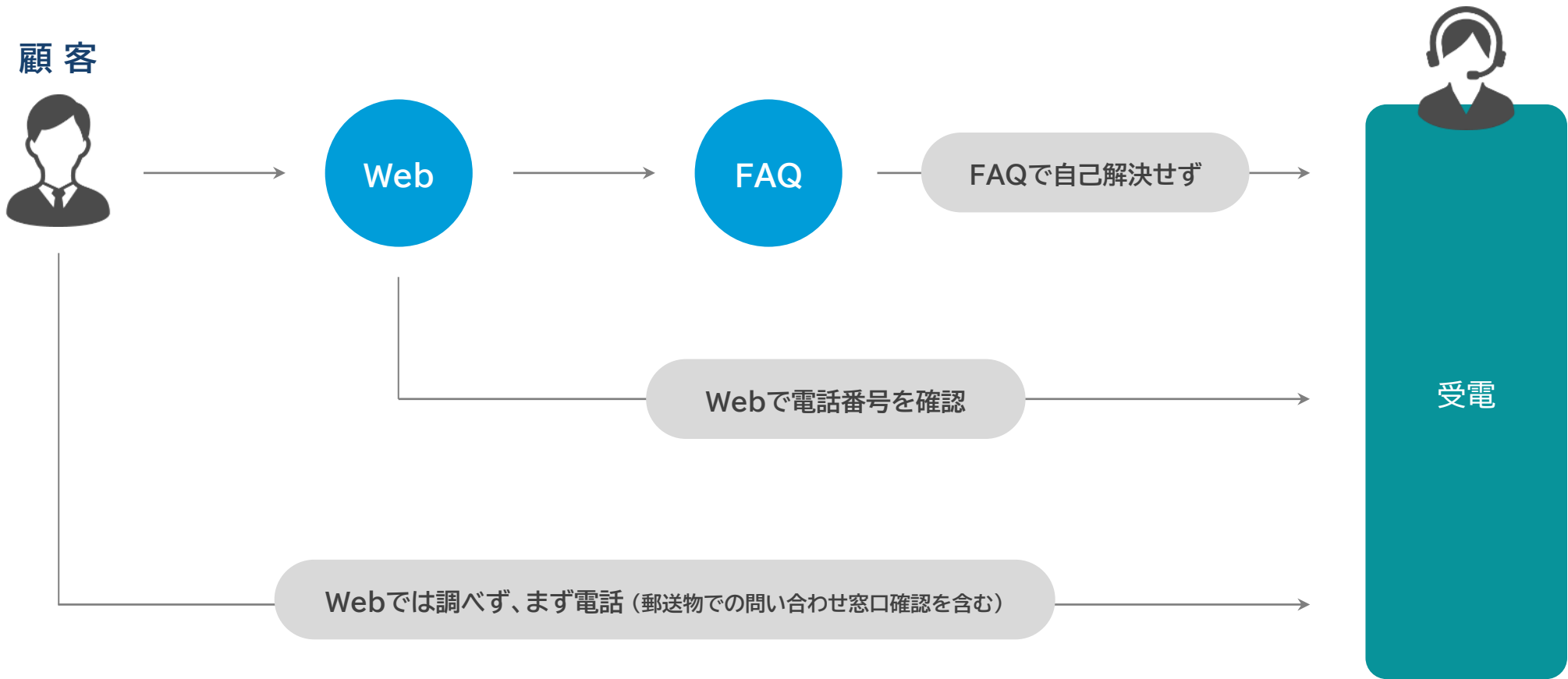
チャットボットの自動応答による
オペレーター対応数の減少

電話からのチャットシフトによる
通話料金の削減

顧客対応ストレスの低減※による
オペレーター離職率の低下

■ 従来の問い合わせフローと「MOBIシリーズ」導入後の問い合わせフロー

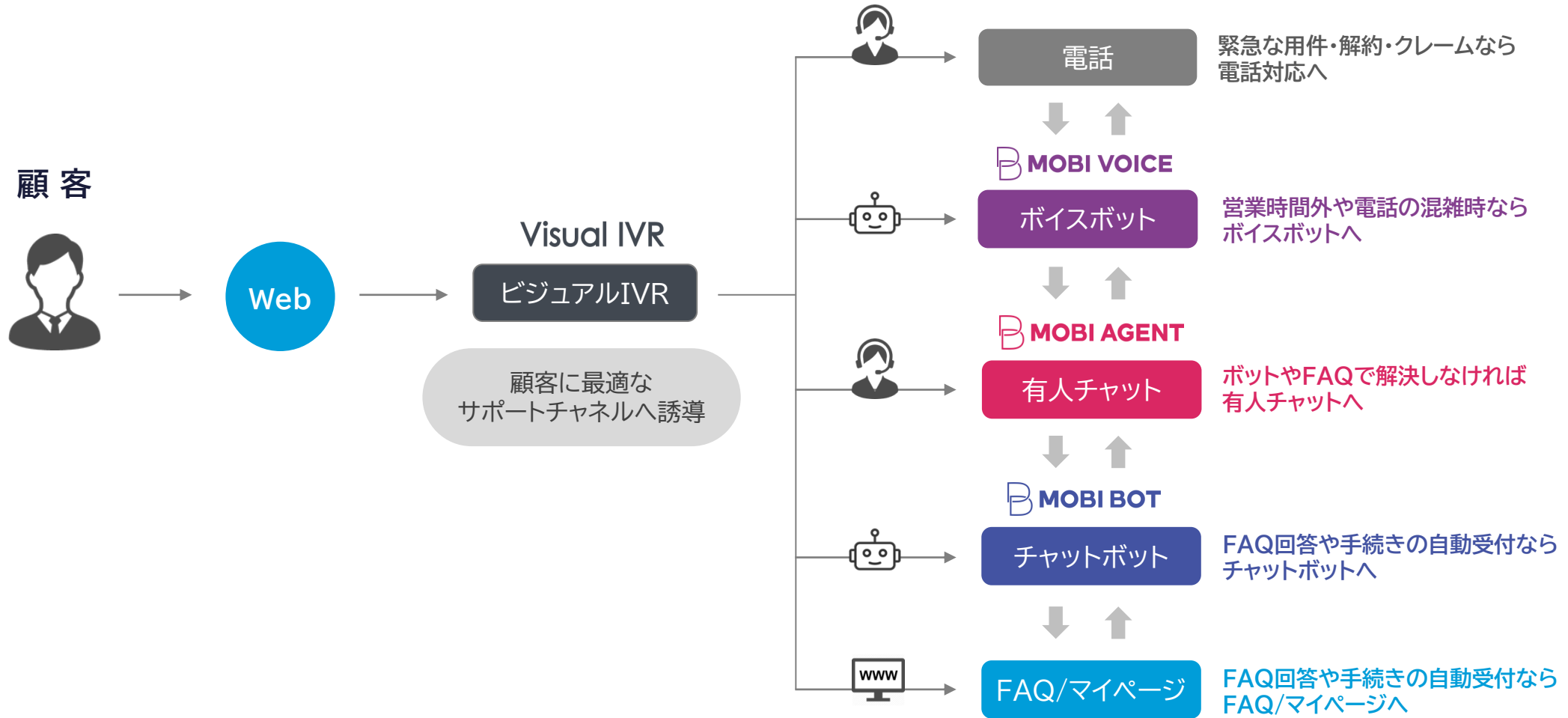
現在の問い合わせは電話に集中しています。郵送物に記載のお客さま窓口で電話したり、WebのFAQで自己解決できない多くの顧客もオペレーターに電話をかけています。



従来の問い合わせフローと「MOBIシリーズ」導入後の問い合わせフロー

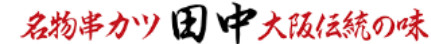
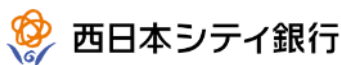
ビジュアルIVRによって柔軟な問い合わせのコントロールが可能、各サポートチャネルの特性を最大限に生かします。チャットボット、有人チャット、ボイスボットの導入、適切な誘導によって、受電・折返し対応を減らすことができます。

従来
導入後



顧客の用件やセンターの状況に合わせて相互に連携し、スムーズな問い合わせ対応を実現

金融をはじめとして 様々な業種、業態でMOBIシリーズが採用されています。



■ 日本国内において、チャットボット売上シェア1位

3年連続、 チャットボット 売上シェアNo.1

MOBI BOT



ITR 「ITR Market View: ビジネスチャット市場2020」

モビルスのチャットボット MOBI BOTは、ITRの調査で3年連続売上シェアNo.1に選ばれています。大手企業を中心として、金融・メーカーから自治体まで、幅広い業種のお客さまにご利用いただいています。



潜在的な市場規模



1. モビルの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他



コンタクトセンター向け
CRMソリューション市場

コンタクトセンター向け
BPOサービス市場



■ 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

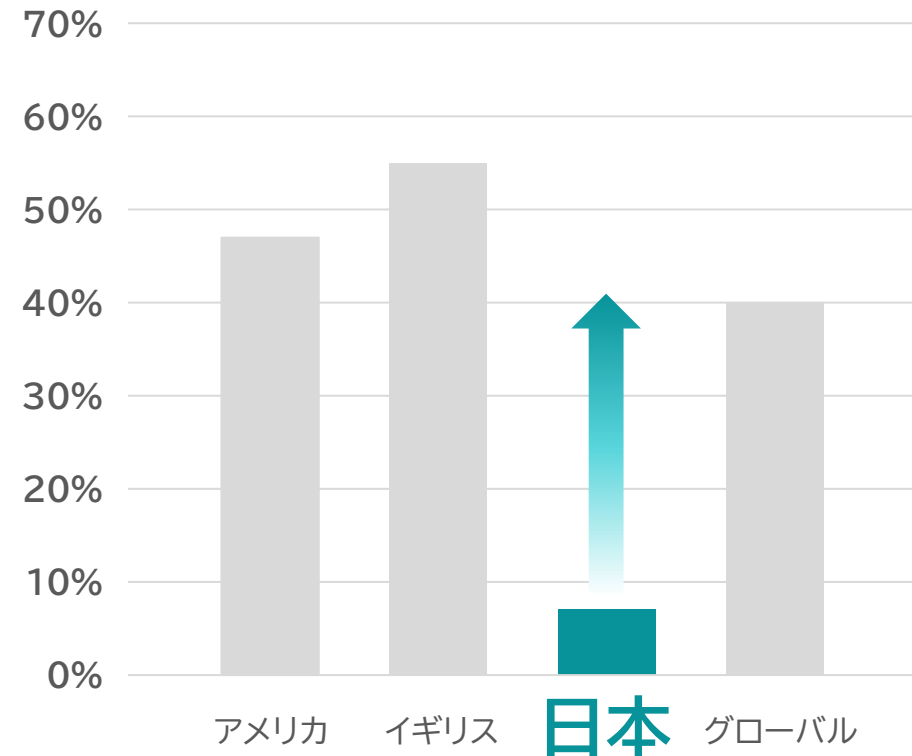
① コンタクトセンター向けCRMソリューション市場
(現在の当社のメインターゲット市場)

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?



3 モビルスの強み

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. **モビルスの強み**
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

1 テクノロジー

大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー

2 カスタマーサクセス

システム×コンサルティングで、顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス

3 セールスチャネル

業種・地域の垣根を越えた、顧客企業へのアクセスを実現する商流網

SaaSプロダクトのリリース前の段階から、エンタープライズのオピニオンパートナーが機能性や仕様の検討に参画し、エンタープライズのコンタクトセンターに最適なソリューションを開発。

開発オピニオンパートナー

メーカー

日系大手エレキメーカー
日系大手PCメーカー

金融

アニコム損害保険株式会社

BPO

トランス・コスモス株式会社
その他大手BPO

Sier

富士通株式会社

大規模コールセンター向け仕様

- モニタリング/統計/レポート機能
- 管理者、スーパーバイザー支援機能
- オペレーション、業務効率化機能
- 在宅オペレーション機能
- AI/CRMなどシステム連携による拡張性
- スケーラブルな大容量チャットサーバー

セキュリティ及び個人情報保護

- 情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)取得
- プライバシーマーク(Pマーク)取得

■ サポート現場のノウハウやオペレーションデータから独自開発する「MooA」

モビルスの開発するMooAは、「オペレーション支援AI」です。顧客サポートでは、チャットボットに代表される「対話型AI」の活用が一般的ですが、モビルスでは、サポート現場を支援するテクノロジーの開発にフォーカスします。

対話型AIとオペレーション支援AIの違い

	対話型AI Conversational AI	オペレーション支援AI Operation-Assist AI
支援する対象	消費者、生活者などの最終顧客 (エンドユーザー)	コンタクトセンターの管理者、スーパーバイザー、オペレーター
代表的な製品	顧客からの問い合わせ・質問に自動回答するチャットボットなど	オペレーター向けに顧客からの質問の回答候補を提示するAIシステムなど
マーケットの状態	チャットボット市場へは、GAFAを含め、国内外のITベンダーが参入、製品数も極めて多く、価格競争も激しい	開発には、顧客サポートの業務知識や豊富なオペレーションデータが必要で難しく、これまでの参入は少ない

業界に多いAI

「MooA」はこちら

共感
Empathy

分析
Analytics

セキュリティ
Security

効率
Efficiency

オペレーション支援AIの開発では、オペレータや管理者の負荷を軽減する「効率化」、対応の寄り添いを深めるサジェストによる「付加価値」、サジェストの精度が継続的に成長する「精度成長」を主眼として、機能アップデートを進めていきます。

「自動個人情報抽出」機能

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

- 山田太郎
- 7345612A-056
- 2000年1月10日

個人情報が含まれている可能性があります

テスト管理者 [あなた]
ありがとうございます。
それでは、お問い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いのですが、どうしたら良いですか？

テスト管理者 [あなた]
それでは、このまま変更を承りますので、

GuestUser
新しい住所は、
〒100-0001
東京都品川区西五反田3丁目11-6
です。

新しい住所は、
〒100-0001
東京都品川区西五反田3丁目11-6
です。

「接客サジェスト」機能

今日

GuestUser
[セッションが開始しました]

こんにちは

システム(emotest)
テストオペレーター がリレームに対応しました。

GuestUser
今度、小学生の子供の運動会があるのですが、きれいに写真を撮りたいです。どのような製品を購入したら良いでしょうか？

とても楽しみですね！成長の記録がきれいに残せるように、どのような製品が良いか検討させてください！

とても楽しみですね！
成長の記録がきれいに残せるように、
どのような製品が良いか検討させてください！

1 テクノロジー

大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー

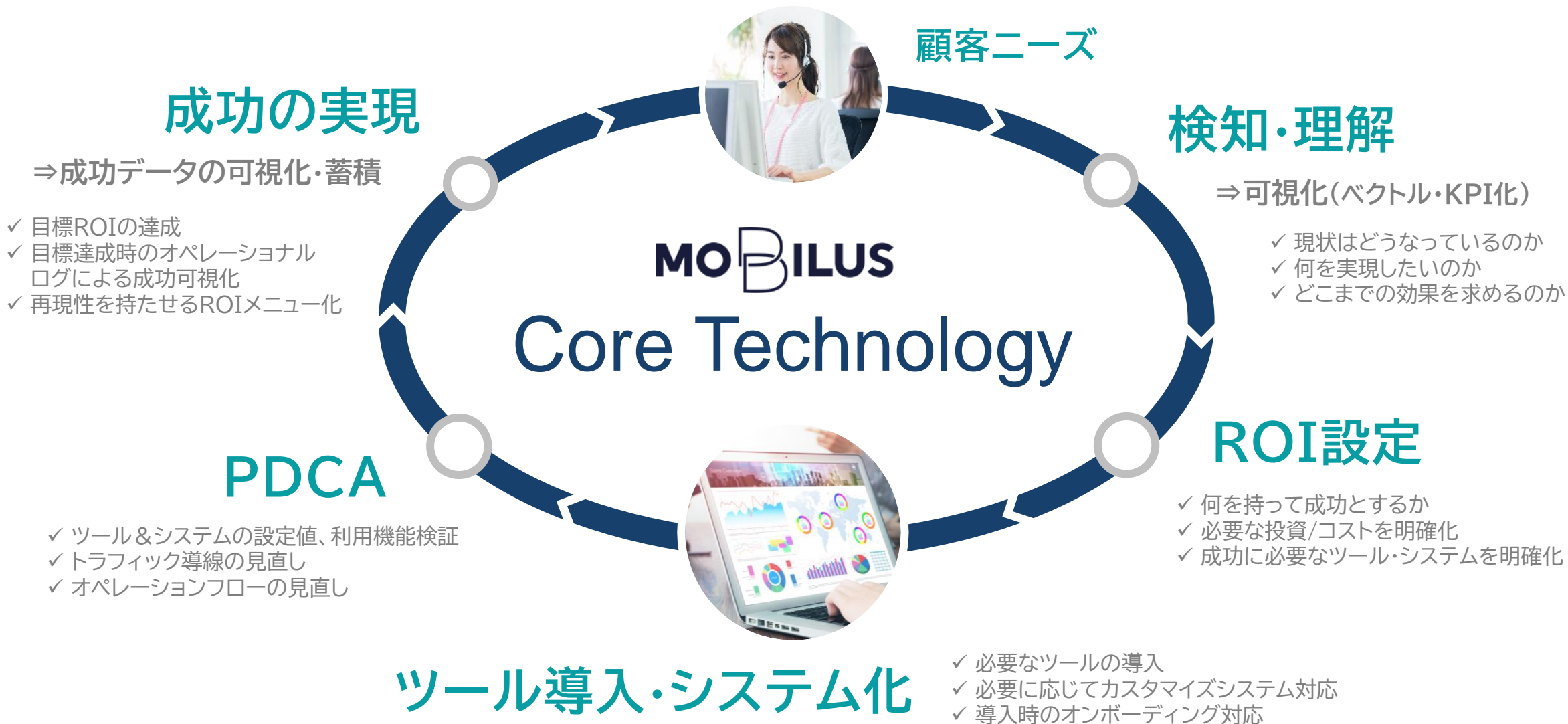
2 カスタマーサクセス

システム×コンサルティングで、顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス

3 セールスチャネル

業種・地域の垣根を越えた、顧客企業へのアクセスを実現する商流網

エンタープライズのニーズに合わせたシステムの提供にとどまらず、ROIの達成を実現するトータルソリューションの提供



1 テクノロジー

大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー

2 カスタマーサクセス

システム×コンサルティングで、顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス

3 セールスチャネル

業種・地域の垣根を越えた、顧客企業へのアクセスを実現する商流網

金融、メーカー、官公庁・自治体など、様々業界、また様々な地域のお客様にサービスが提供できるよう、3つの商流を構築。



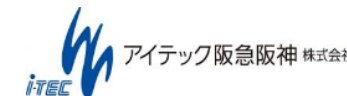
幅広く顧客企業のステークホルダーにアプローチできる多層パートナー網を実現

大規模コールセンターと関係性を構築している業界トップ企業とのセールspartner網を構築し、顧客企業の各意思決定部門へ的確にアプローチ。BPO企業シェアトップ10社中7社(注)のパートナー化は、保守的なコンタクトセンター業界での信頼を生む。

BPO (サポートオペレーション)



SIer (システムインテグレーション)



Solution (AI・ツール提供)



(注) 矢野経済研究所 コールセンター資料総覧2020「広義のテレマーケティング市場 主要企業売上高推移・予測 2019年度」当該7社は、トランス・コスモス株式会社、株式会社ベルシステム24、りらいあコミュニケーションズ株式会社、株式会社KDDIエボルバ、株式会社TMJ、株式会社NTTネクシア、富士通コミュニケーションサービス株式会社です。



4 財務ハイライト

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

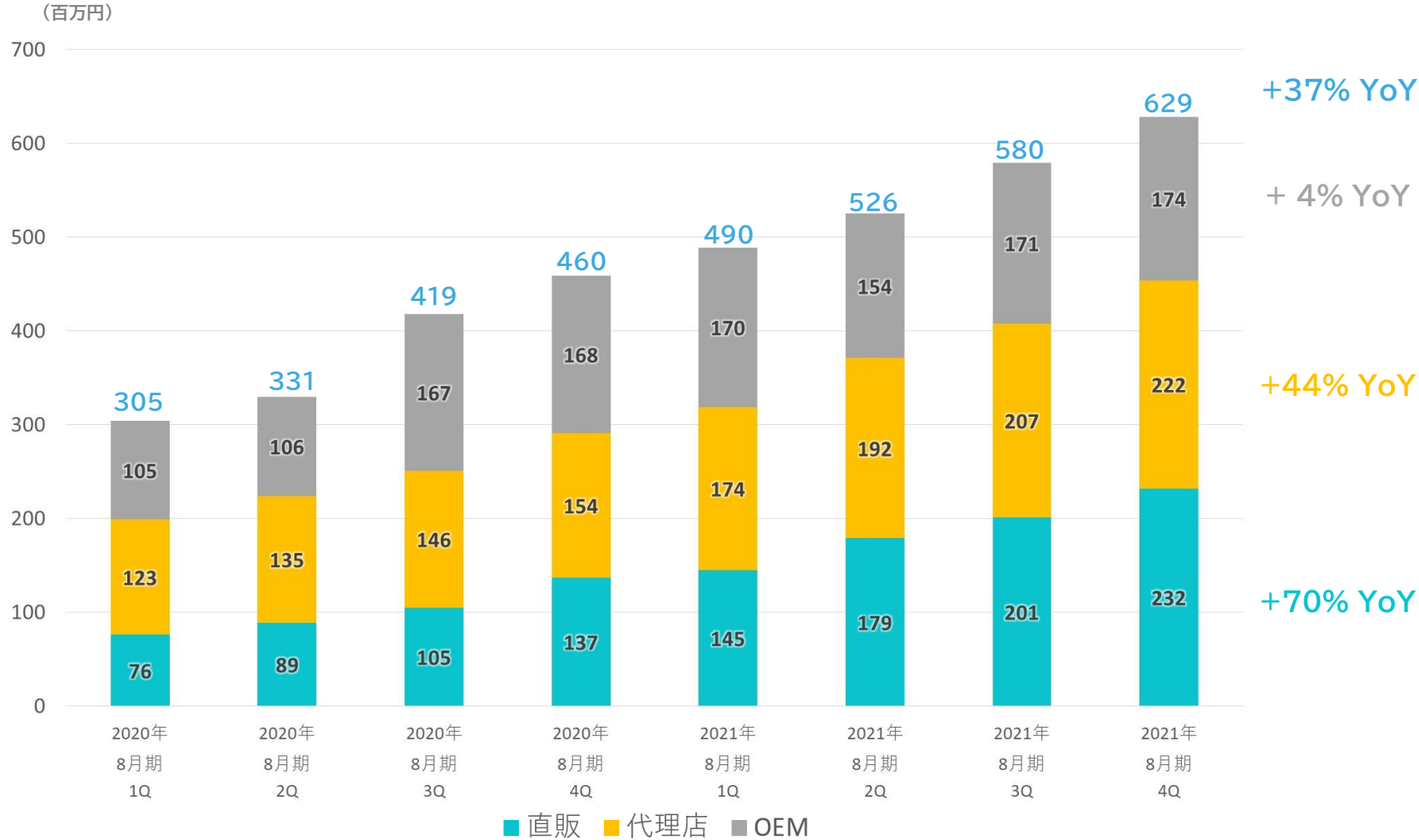
2021年8月期 損益計算書

(百万円)

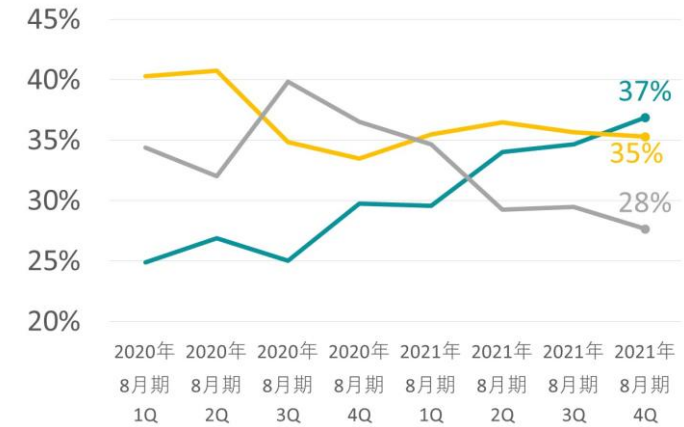
	2019年8月期	2020年8月期	2021年8月期	前年比
売上高	741	952	1,235	+29.6%
売上原価	375	417	515	+23.6%
売上総利益	365	535	719	+34.4%
売上総利益率	49.3%	56.2%	58.3%	+2.1pt
販管費及び一般管理費	454	493	585	+18.6%
営業利益	△89	41	134	+220.6%
営業利益率	－%	4.4%	10.9%	+6.5pt
経常利益	△88	54	146	+168.2%
経常利益率	－%	5.7%	11.9%	+6.2pt
当期純利益	△103	74	133	+79.2%
当期純利益率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

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。



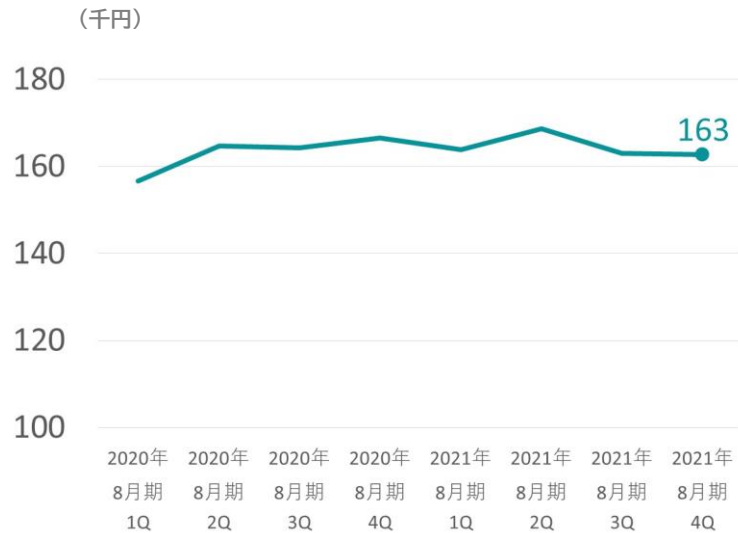
チャンネル別ARR構成比



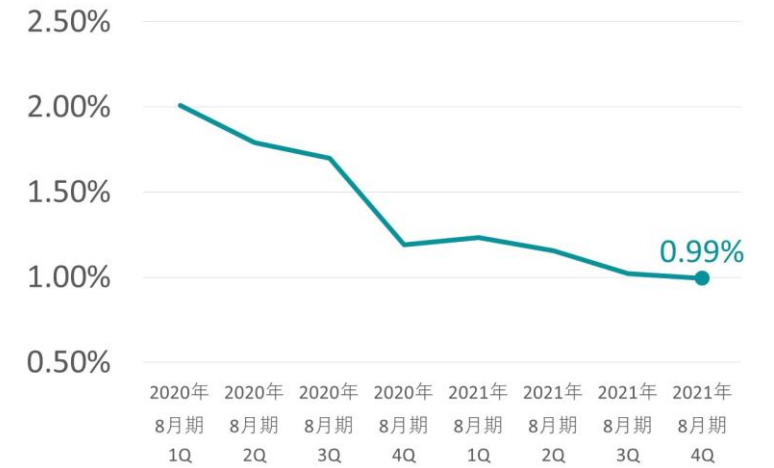
契約数(注1)



一契約あたりの平均MRR(注1、2)

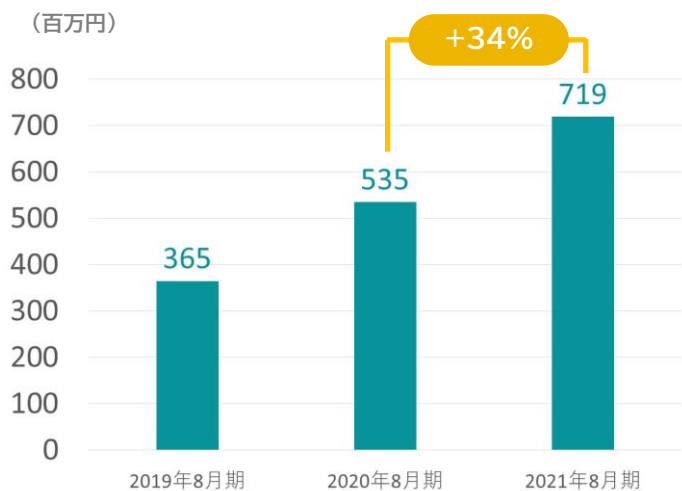


解約率(注1、3)

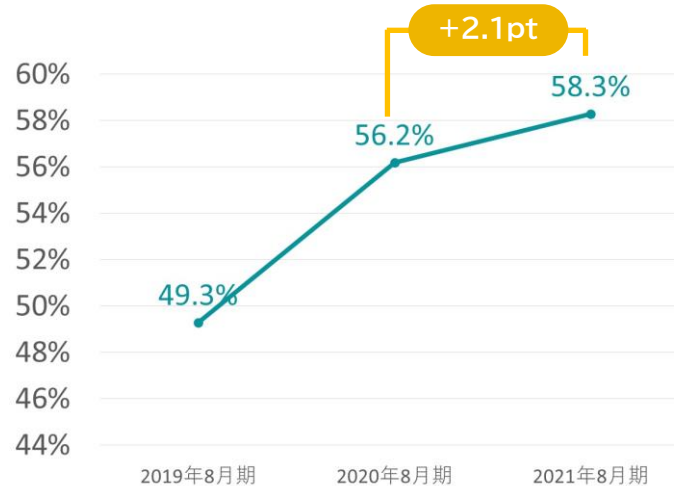


サブスクリプション売上高比率の上昇に伴って、売上総利益率も上昇

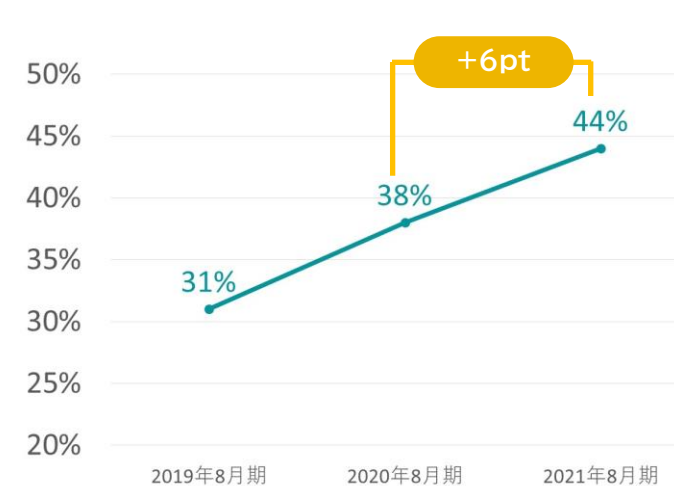
売上総利益



売上総利益率



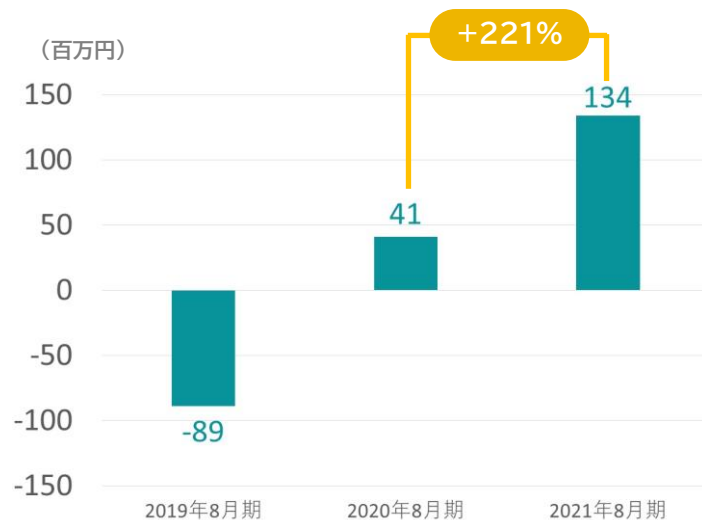
サブスクリプション売上高比率(注1)



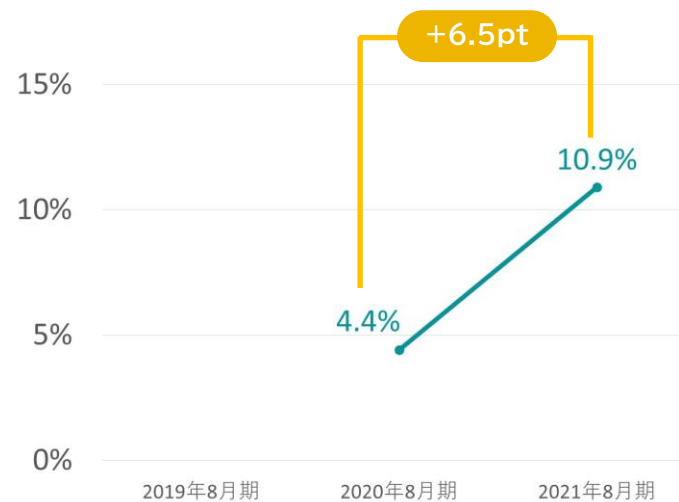
(注1)サブスクリプション売上高比率 経常的に得られる当社製品の利用料の合計額を全売上高で除した比率

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

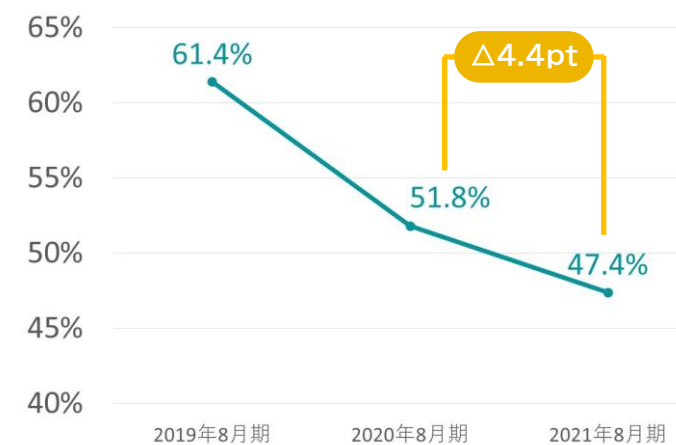
営業利益



営業利益率



売上高販管費率



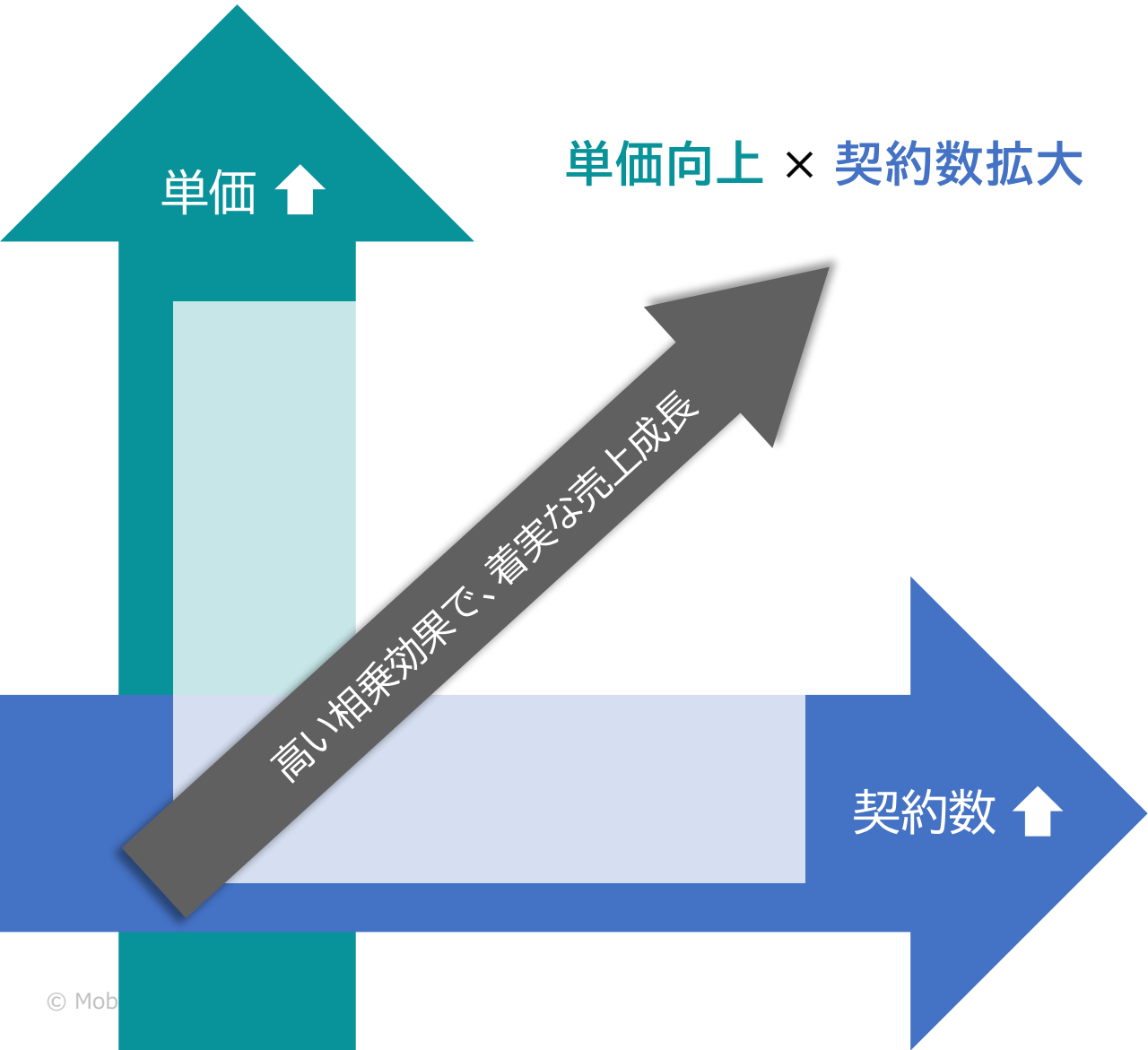


5 成長戦略

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

■ 既存ドメインでの成長戦略

大企業顧客をターゲットにした大きな単価向上余地、社内体制の強化・代理店チャネルの更なる活用による顧客基盤拡大



① 単価向上施策

- コンサルティング及びカスタマーサクセス強化
 - ・ 当社製品導入後のノンボイス対応比率の上昇によるオペレータIDの追加(アップセル)
- サービス追加提案(クロスセル)
- 新機能オプションの開発(クロスセル)
 - ・ Secure Pathを含むSecurity Suiteの拡充

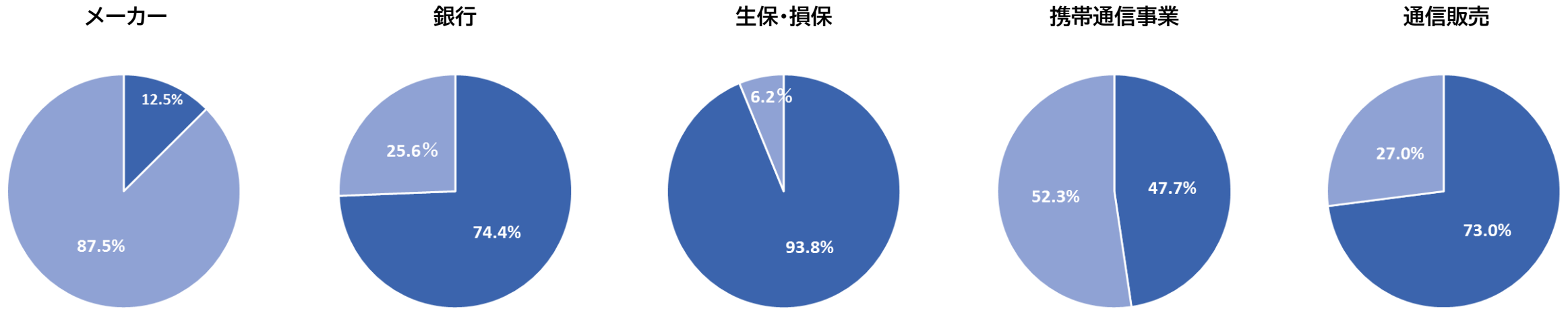
② 契約数拡大施策

- 当社の体制の拡充
 - ・ インサイドセールス、フィールドセールスの人員増強
- 代理店チャネルの強化
 - ・ 既存代理店の販売力向上サポート
 - ・ 新規代理店の開拓
- カスタマーサクセスによるチャーン抑止

■ 個人情報の取扱いがノンボイス導入のボトルネックとなっている

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

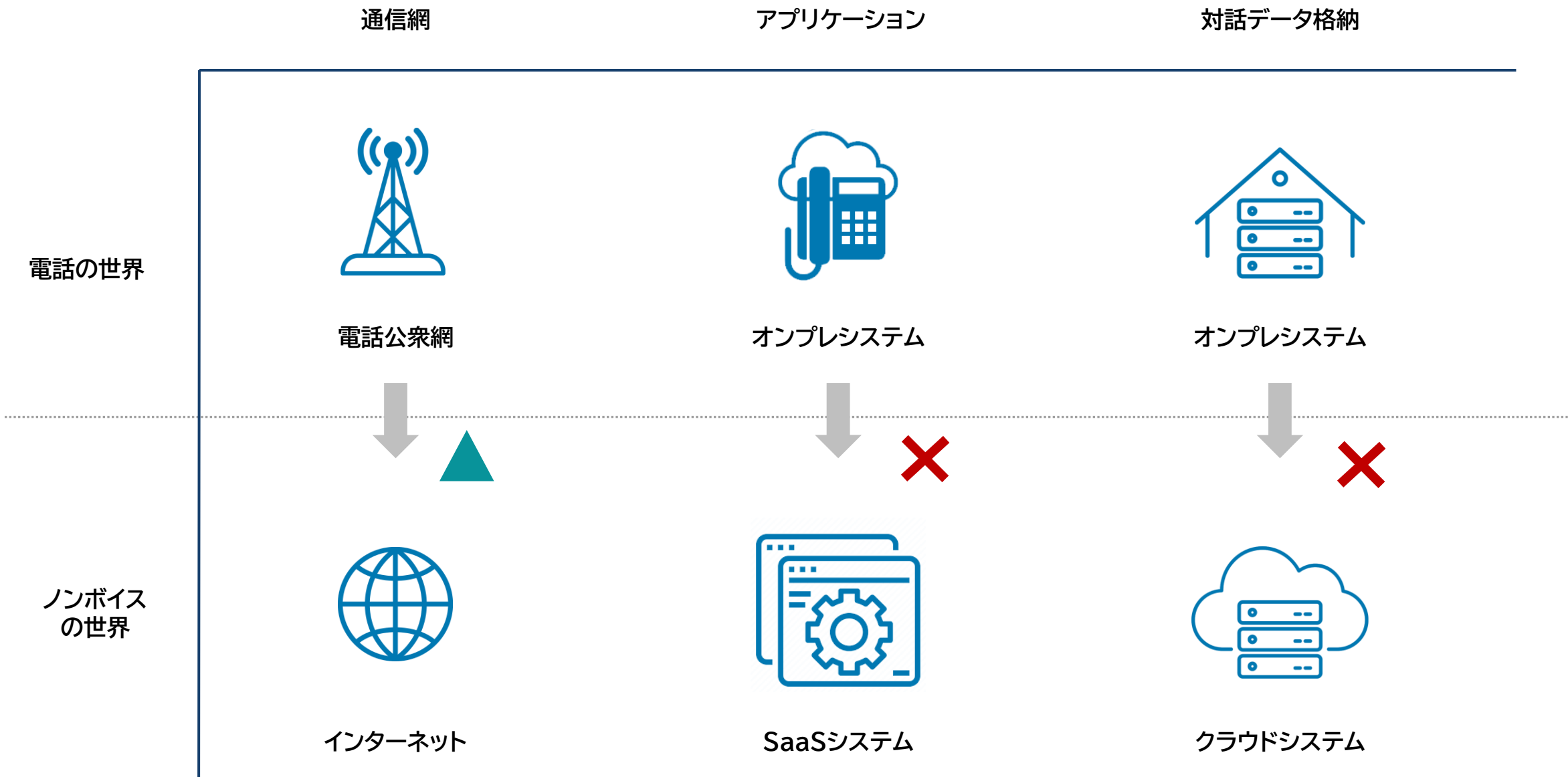
銀行

- 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

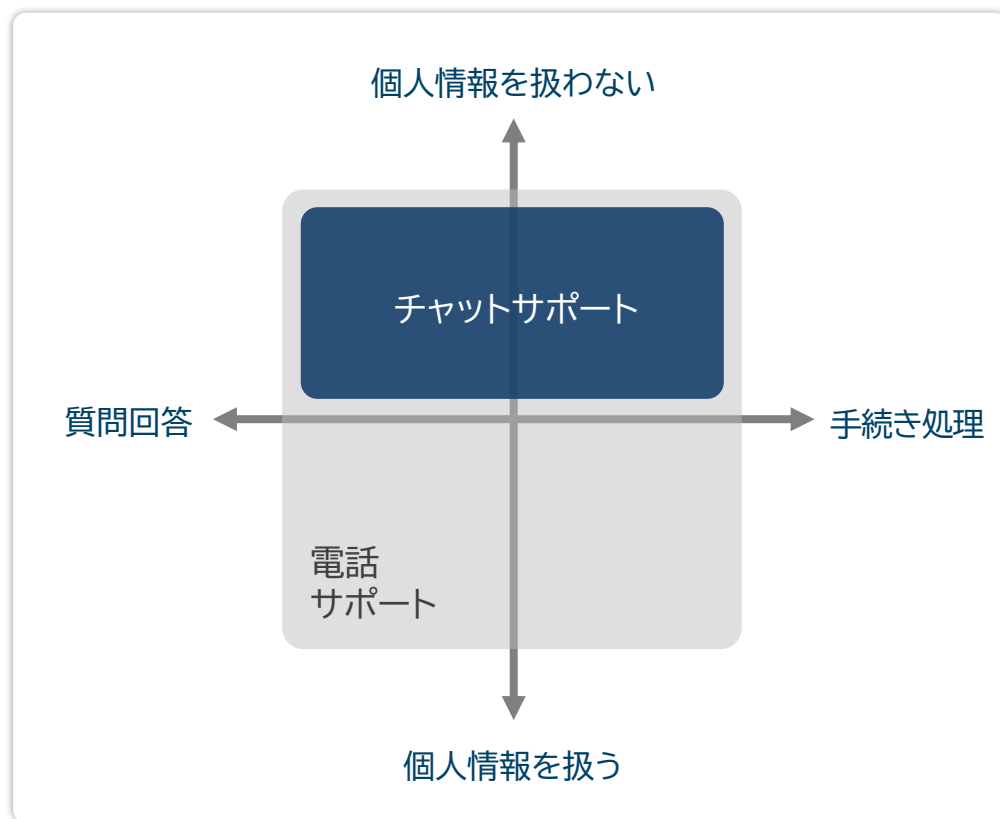




Security Suite

■ 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。

Interface

インターフェースを
選ばない

LINEチャット



Webチャット

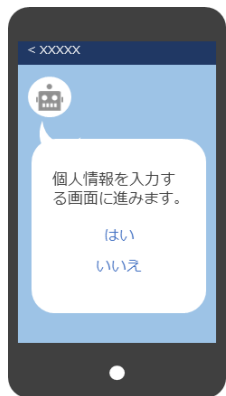


アプリ内チャット



User Experience

トーク画面上に
自然に表示



Customizable

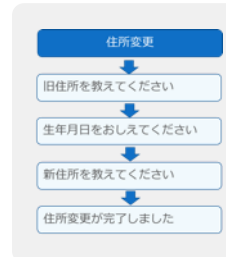
カスタマイズできる
専用Webフォーム



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
18:00:07
• **山田太郎**
• **7345612A-056**
• **2000年1月10日**

ゲスト管理者 [642]
18:00:23
ありがとうございます。
それでは、お戻り後の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
18:00:25
ゲスト管理者 [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



6 その他

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

業績予想

2022年8月期の業績予想は以下の通りとなります。

(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%

上場時における調達資金の使途内訳

上場時の株式新規発行による手取金(604百万円(注))を、以下の使途に充当する予定です。

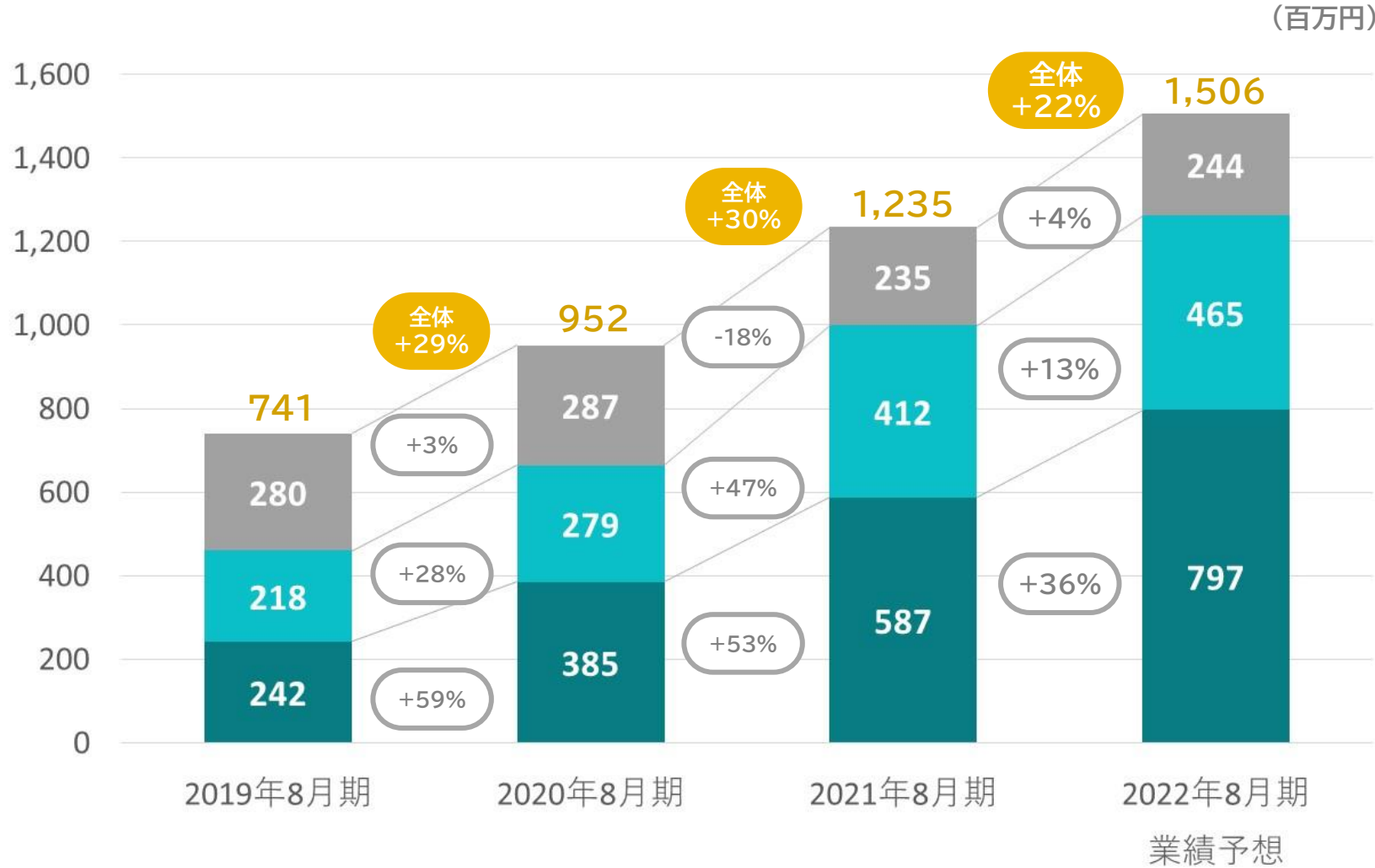
(百万円)

使途	予定金額	予定時期	
		2022年8月期	2023年8月期
ソフトウェアへの投資	456	312	144
借入金の返済	148	48	100
合計	604	360	244

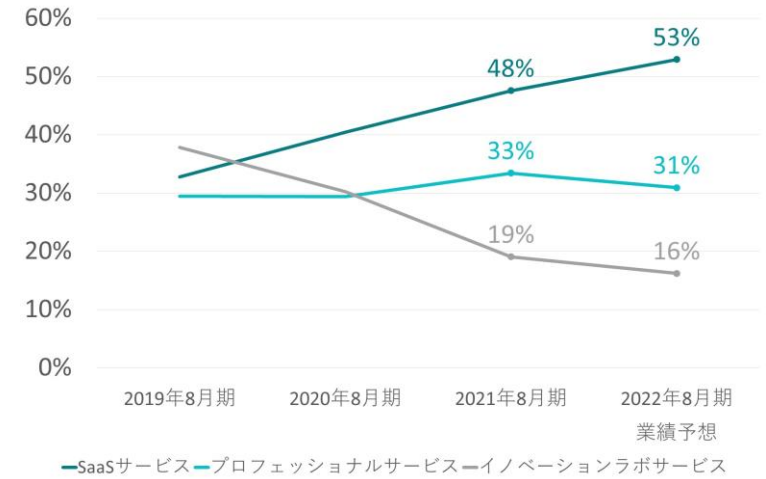
(注)手取金の総額には、10月5日払込期日のオーバーアロットメントによる売出しに伴う第三者割当増資による手取金(193百万円)も含まれております。

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

主なリスク		顕在化の可能性・時期	影響度	対応策
競合他社による影響	競合他社が新規サービスを開発した場合や、価格競争等がさらに激化した場合には、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。	中／中期	大	当社の属するサポートテックを含むコンタクトセンター向けBPO市場におけるサービス開発のスピードは速く、当社としては、顧客ニーズ等を把握しつつ、ニーズに合った開発を進めております
情報管理体制	当社より情報の漏洩が発生した場合は、顧客からの損害賠償請求や当社の信用失墜等により、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。	小／不明	大	プライバシーポリシー及び個人情報保護方針を制定し、またプライバシーマーク及びISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)の認証を取得し、社内で運用する他、役員及び従業員に対して情報セキュリティに関する教育研修を実施する等、委託先を含めた情報管理体制の強化に努めております。
システムのトラブル	地震や火災等の発生、人的ミス、外部からの不正アクセス、通信事業者に起因するサービスの長期にわたる中断や停止等のシステムトラブルが発生した場合、当社の事業及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	小／不明	中	事業の安定的な運用のために災害対策、システム強化、セキュリティ対策等を講じ、トラブル等が発生しないように厳格な運用に努めております。
SaaS商品に係るライセンスの売上	当社サービスの市場競争力の低下等によって新規顧客の獲得が想定より進まない場合や、解約が増加し、経常的に得られる収益が減少した場合には、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。	小／中期	中	営業活動の強化による新規顧客の拡大及び機能の追加開発やサポートの充実による既存顧客の継続率の維持・向上を図っております。
販売代理店及びOEM供給先	セールスパートナーの営業活動については当社のコントロールが及ばないことから、新規顧客の獲得が想定より進まない場合、解約が増加してリカーリングによる売上が減少した場合、または当該セールスパートナーと当社の関係が悪化した場合には、当社の事業及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	中／中期	中	セールスパートナー向けの営業チームを整備し、日々の営業活動を通じて顧客企業に対する共同提案及び共同のカスタマーサクセス活動、またセールスパートナーからのニーズを反映した新機能開発などを行っております。
法的規制等	当社事業は比較的新しい領域であるため、今後新たな法令等が成立することで追加の規制を受ける可能性があります。現在特段認識しているものではありませんが、今後の法律改正又は規制の動向によっては、当社の事業活動に支障をきたすとともに、経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	中／中期	大	法的規制の遵守を徹底したサービス運営を行うため、顧問弁護士等とも連携のうえ、最新の法規則に関する情報の取得や社内でのコンプライアンス研修等を通じて、法令遵守体制の強化に努めております。

詳細については、新規上場申請のための有価証券報告書(Ⅰの部)「第一部 企業情報 第2事業の状況 2 事業等のリスク」に記載しております。



Appendix

大規模センター向け有人チャットシステム「モビエージェント」



特長

大規模チャットセンターに対応、豊富なオペレーター支援機能や品質管理に欠かせない統計出力・KPI管理に強み。

対象

メガバンクを始めとした金融、大手メーカー、電力・ガスなどのインフラから、自治体や大学まで、様々な業種・業態で利用。

モビエージェントの利用イメージ(メーカーのテクニカルサポート)



WebやLINEで問い合わせ受付

画像で案内ができ、わかりやすい

ユーザーからも写真が送れる

アンケートで満足率も測定

大規模センター向け有人チャットシステム「モビエージェント」



サポート現場のニーズや顧客の声をもとに開発した、オペレーター支援機能とKPI・統計レポートが搭載されています。

運用効率を高める、オペレーター支援機能



顧客 A



オペレーター A

文章校正

二重敬語を検知しました。次のように修正して送信してください。



顧客 B



オペレーター B

回答候補サジェスト

Q) 開封後の返品はできますか？
AI) 質問への回答候補はこちらです。



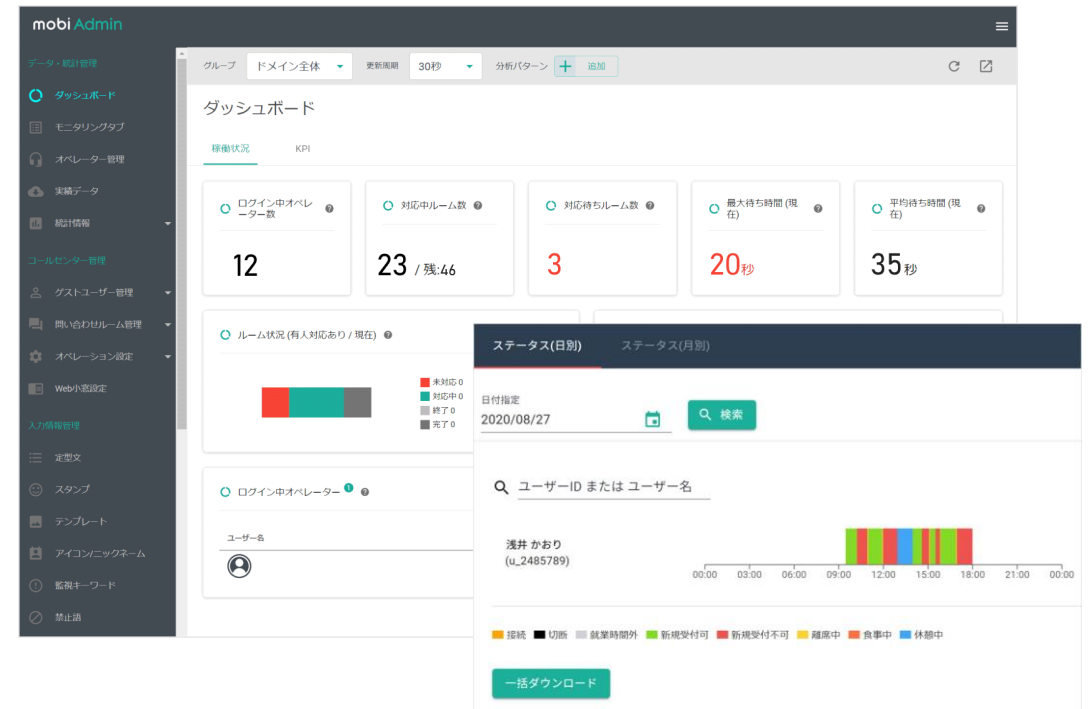
顧客 C



個人情報検知

私の電話番号は **090-1234-5678** です。
折返し電話をもらえますか？

運用改善に欠かせない、KPI・統計レポート



顧客サポートを自動化する、チャットボット「モビボット」



特長

国内外の主要な対話AIにいち早く対応・連携し、CRMや基幹システムとの連携による顧客認証・個別自動応答にも対応可能。

対象

メーカーからECまで幅広い業種にて、機械学習型のAIによる自動応答から、基幹システムに連携した事例まで幅広く利用。

モビボットの利用イメージ(保険金申請のシナリオ)



AIがユーザーの希望・意図を解釈

Webフォームへ誘導・認証

申請内容を自動でヒアリング

基幹システムに申請を登録

LINEセグメント配信システム「モビキャスト」



特長

ユーザーが希望する情報だけをLINEで配信できるシステム。電話番号からLINEの配信が可能な通知メッセージ機能にも対応。

対象

企業が顧客情報・属性に沿ったキャンペーンや広告を配信、自治体が住民の希望する情報を配信する市民広報など。

モビキャストの利用イメージ(自治体による市民広報)



サイト等でアカウントを告知

ユーザーがLINEで友だちに

希望する情報を配信登録

必要な情報のみ受け取れる

電話の受注・問い合わせの自動受付を可能にする「モビボイス」



特長

簡単に応答シナリオが作成・変更できるボイスボットで、同時着信1,000件に耐える電話自動応答をリーズナブルに実現。

対象

テレビショッピングやECの注文受付、災害・システム障害時の自動音声案内まで、電話が集中する企業や自治体など。

モビボイスの利用イメージ(テレビショッピング)



XXXXショッピングです

名前は？	住所は？
電話番号は？	配達日は？

応答シナリオを作成・公開



テレビ番組内で番号を案内



商品	60型 4Kテレビ
カラー	シルバー
名前	山田 花子
住所	東京都品川区…
電話番号	03-xxxxx-xxxxx
配達日	2019年x月x日
⋮	⋮

受注内容を自動でテキスト化



受付確認のメッセージを送信

最適なチャネルに顧客の問い合わせを誘導する「ビジュアルIVR」

Visual IVR

特長

複数ある問い合わせチャネルを一覧で表示、お客さまの目的や受電状況に応じて最適な窓口へ誘導できる。

対象

チャットボットやFAQなど自己解決チャネルが十分に利用されず、手軽な電話に問い合わせが集中してしまう企業など。

Visual IVRの利用イメージ(チャットボットへの誘導)



■ 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。

次回の「事業計画及び成長可能性に関する事項」の開示時期2022年10月を予定しております。

MOBILUS

The Support Tech Company

