



# 事業計画及び成長可能性に関する事項

株式会社インバウンドテック

2021年12月

# 目次

## Section

### 1. 会社概要

2

### 2. 事業の特長と競争優位性

20

### 3. 事業環境

29

### 4. 成長戦略

34

# 1

## 会社概要

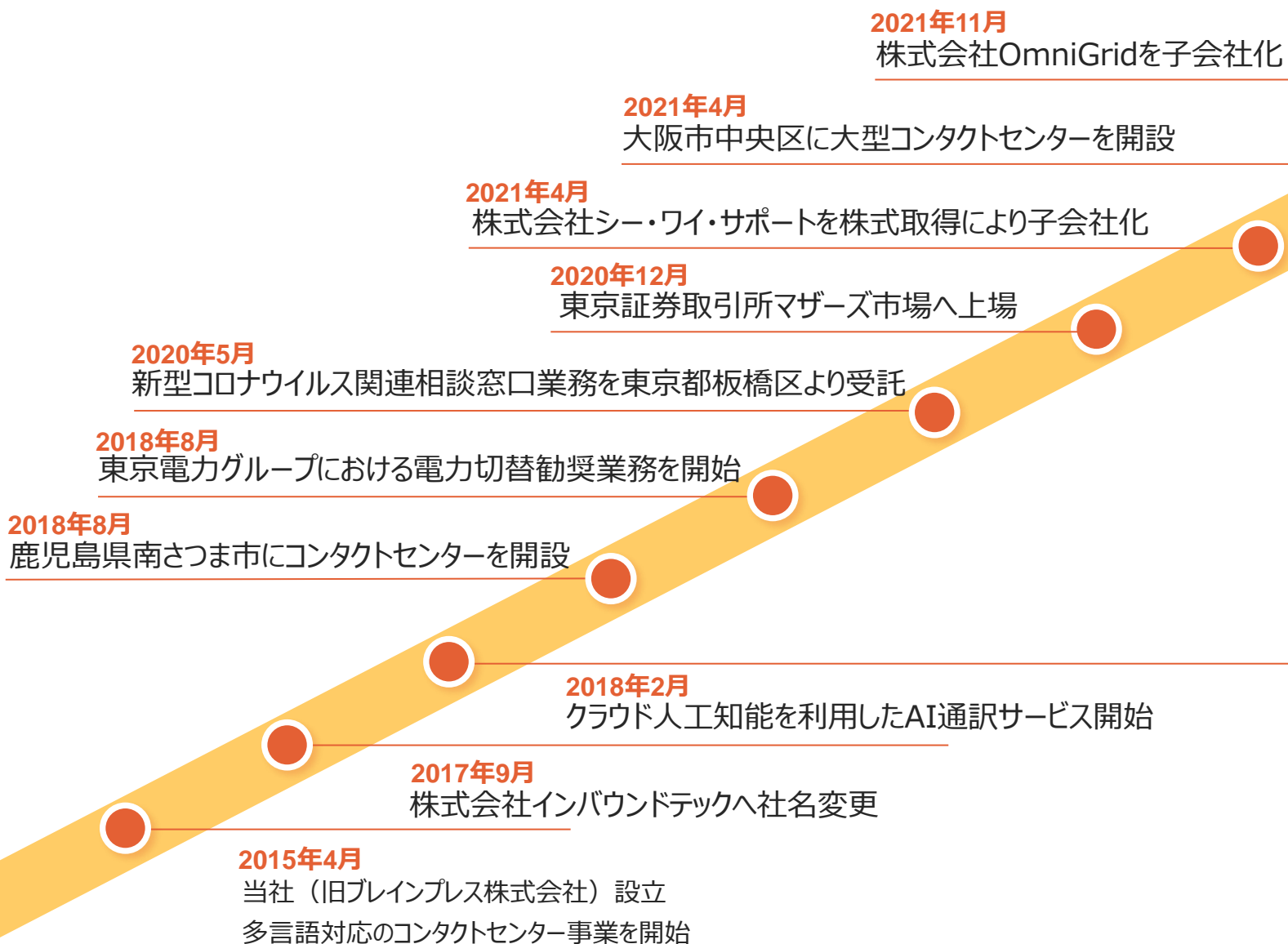
## 「Inbound」+「Technology」

||

## 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	545,397,200円（2021年11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	154名（契約社員、パート・アルバイト含む／2021年11月30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）

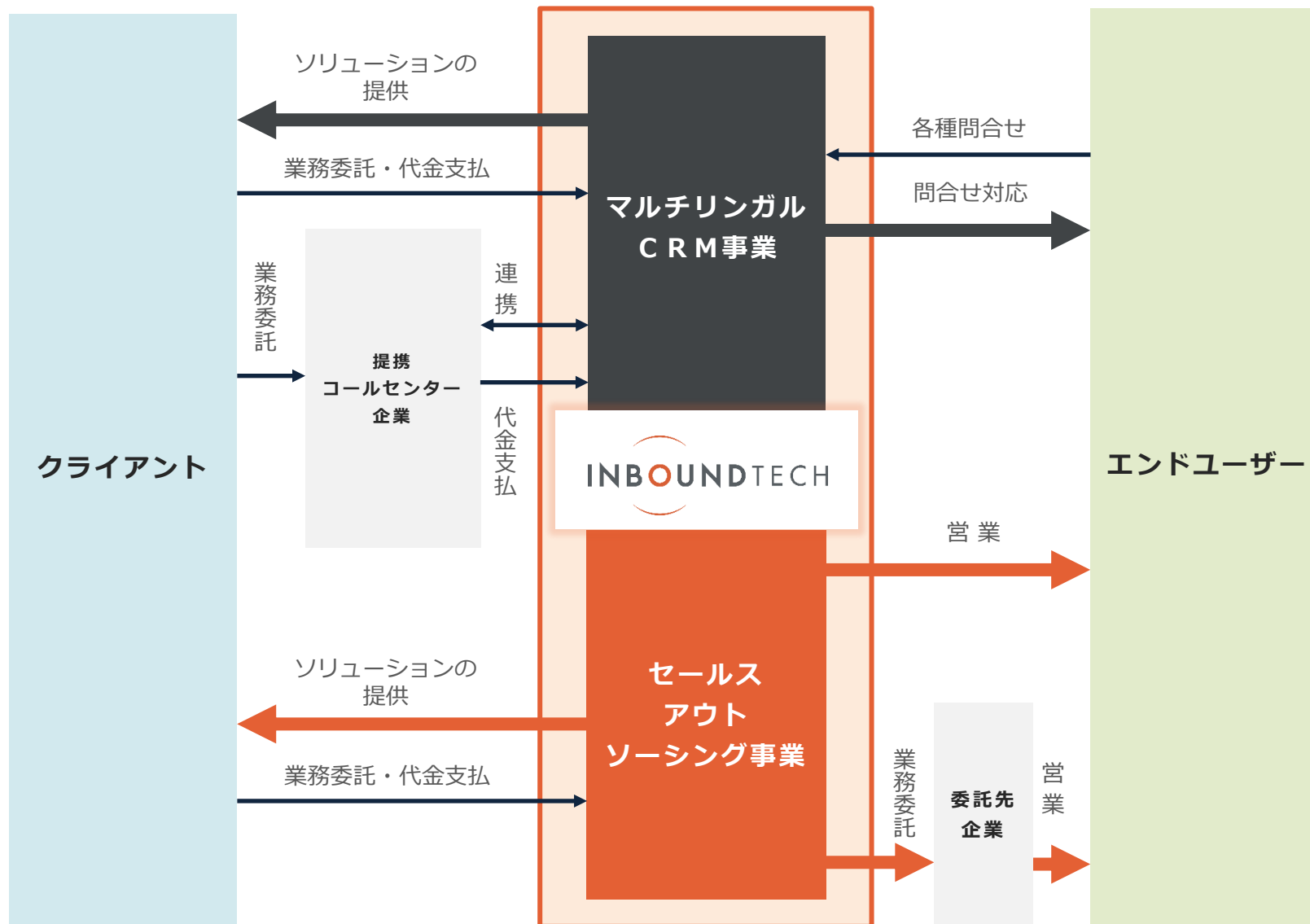


## 私たちが関わる全ての人に最上級の感動を提供し続けます

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



## インバウンド・アウトバウンドの両軸対応し、24時間365日つながる多言語コンタクトセンター

コールセンター機能（インバウンド）、セールス機能（アウトバウンド）を備えているので、エンドユーザーに営業を行いつつ、営業成約後のサポートまでを一括で行うことなどが可能です。

カスタマー  
サポート

• 24時間365日

一人のオペレータが複数業務を担当するシェアードを基本とし、幅広い業務対応と柔軟な価格体系を提供。最短設置期間で業務開始

一体的提案

セールスアウト

ソーシング

• インフラマーケティング

コンプライアンス遵守による営業体制を基礎とし、通信、電気、ガスなどの生活インフラにおける獲得営業に強み

多言語対応

• 24時間365日  
13言語

言語の垣根を超え、通訳に留まる事のない、コンシェルジュ対応可能な24時間365日13言語体制のエンドユーザーサポート



## ■ マルチリンガルCRM事業

期間契約による**サブスクリプション収入が中心**のビジネスモデルによる、  
長期安定収益の創出



## ■ セールスアウトソーシング事業

**成功報酬型**のビジネスモデルによる、フロー収益の創出



フロー収益によって足元の利益を確保しつつ、ストック収益を積み上げることで環境に左右されない安定した持続的な成長を目指します

セグメント別売上高の成長イメージ

マルチリンガルCRM事業

セールスアウトソーシング事業

## 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

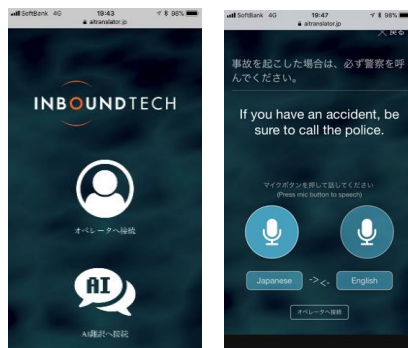
### 年間契約（固定料金＋従量課金）

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

## 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

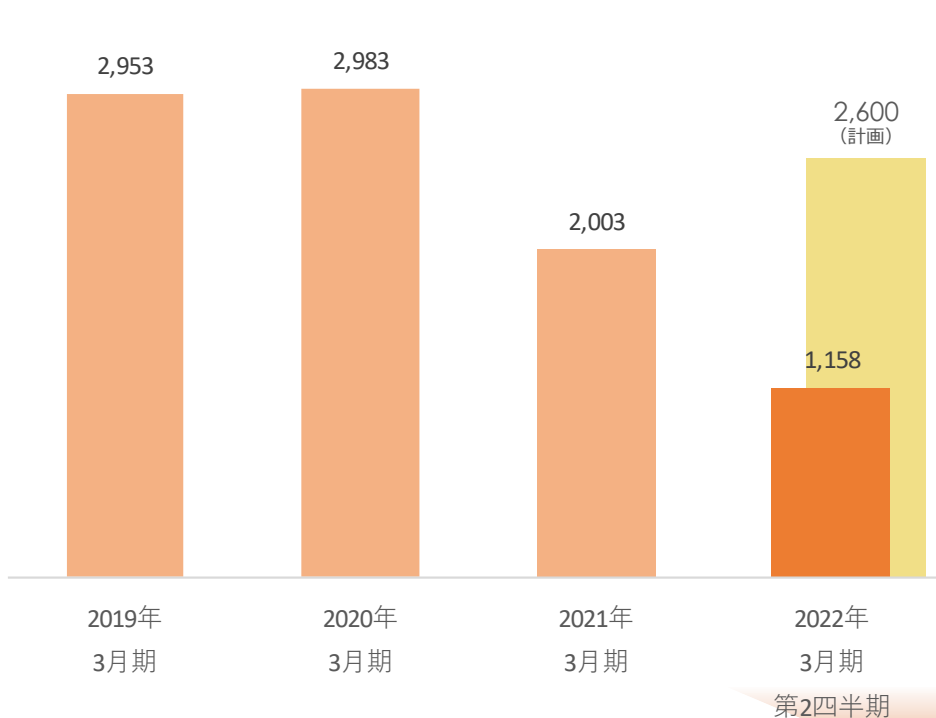
ソリューション提案を営業が企画

顧客が気づいていない課題を発掘

## 全社

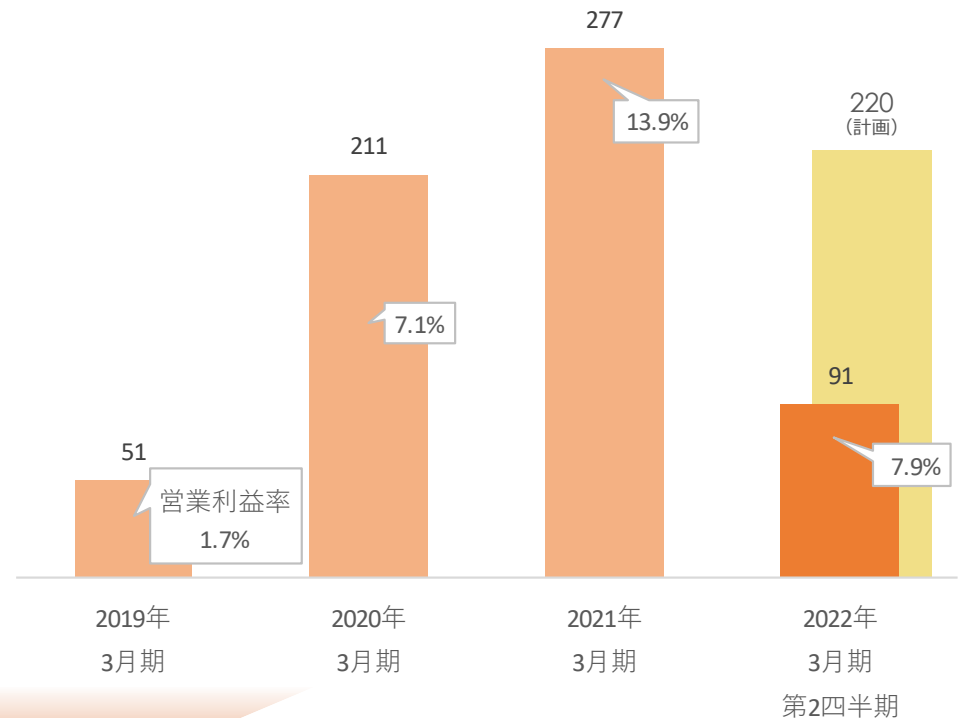
### 売上高推移

(単位：百万円)

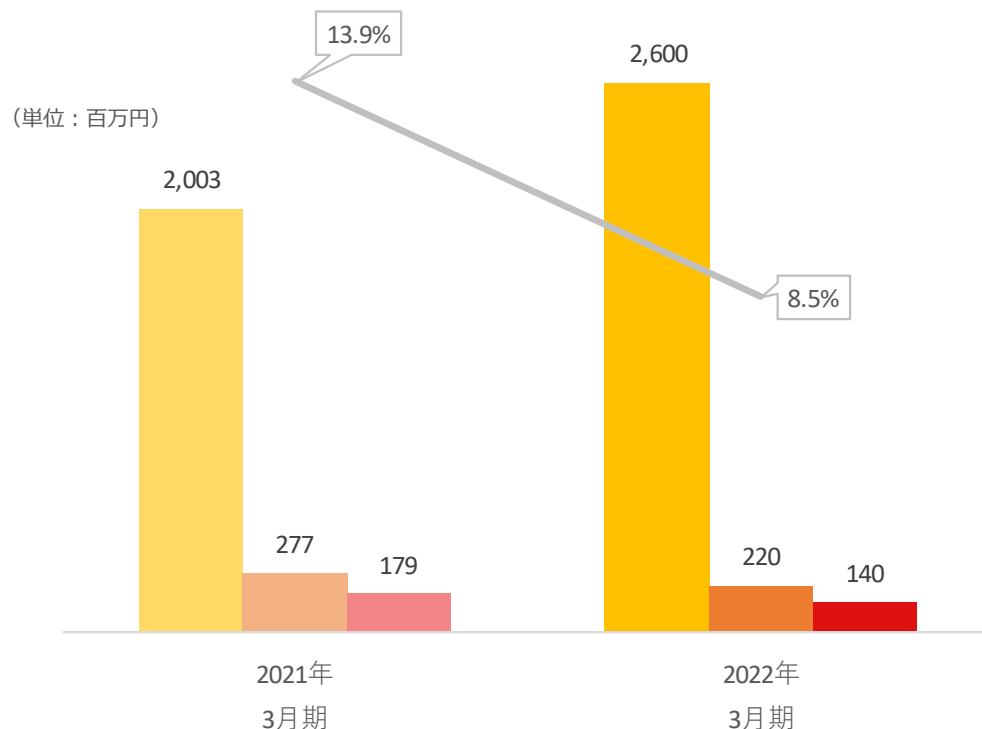


### 営業利益・営業利益率推移

(単位：百万円)



当社は、持続的な成長と企業価値の向上のため、収益力を高めるとともに、経営の効率化を図る観点から、**営業利益率** を重要な経営指標として定めており、15%を目標としております

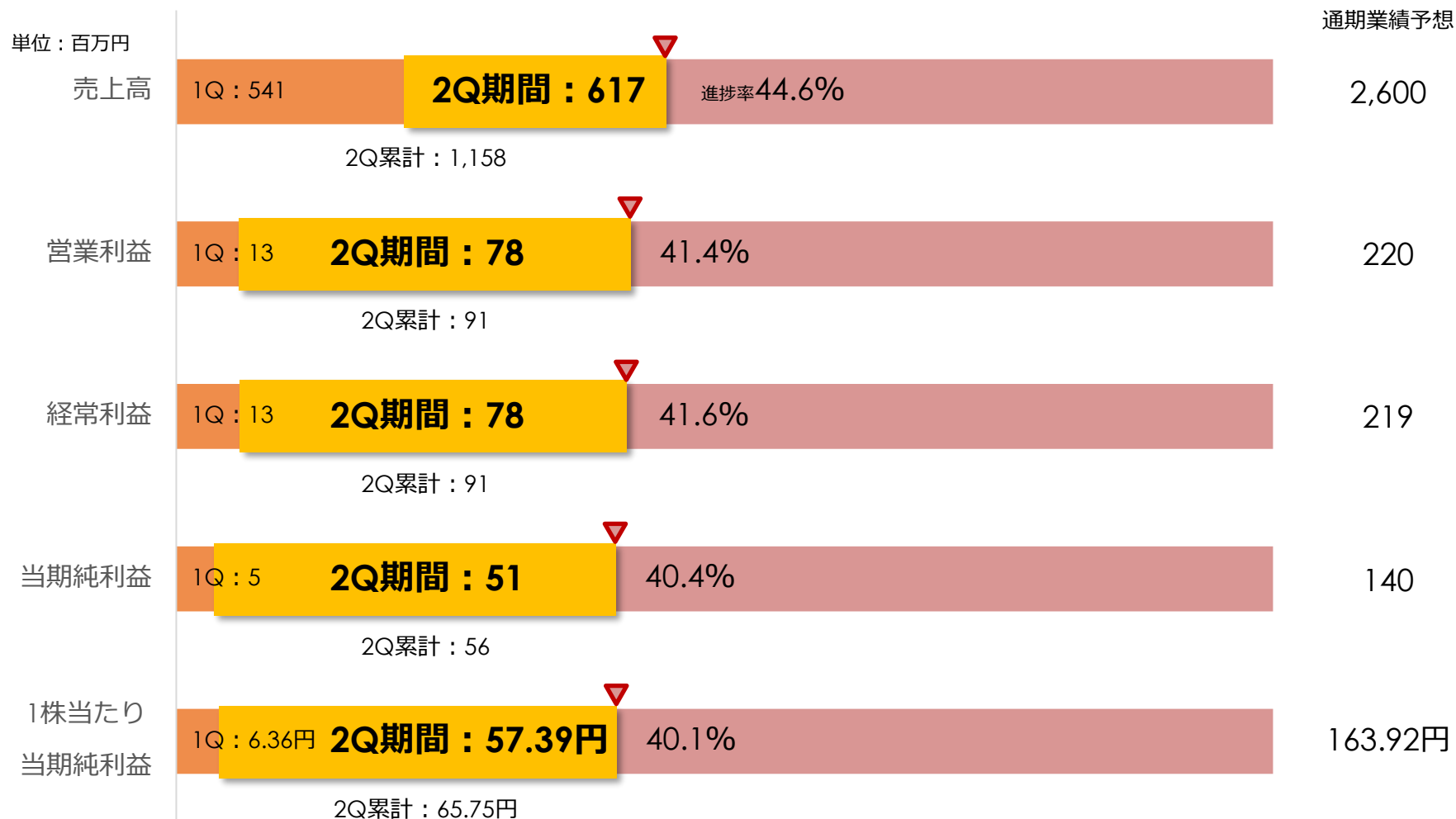


単位：百万円	2021年3月期 (実績)	2022年3月期 (予想)	増減率
売上高	2,003	2,600	129.8%
営業利益	277	220	79.4%
営業利益率	13.8%	8.5%	
当期純利益	179	140	78.2%

## ・売上高は伸長、利益率については適正值に収束となる見通し

- ・マルチリンガルCRM事業においては、コロナウイルス禍によるインバウンド需要は前期並の水準であると予測。一方、多言語事業以外の業務においては、生活様式の変化に伴う新たなニーズの発生は引き続き発生するものと見込む
- ・セールスアウトソーシング事業においては、事業の中心である東京電力グループへの電力切替勧奨業務が、前期は緊急事態宣言の発令によって営業停止となる影響を受けたが、停止期間中も固定売上が発生したことで、利益が上積みされる結果になった。一方今期は固定売上のバランス変更により利益が減少となる見通し
- ・大阪に200席規模のコンタクトセンター開設、本社増床等今後を見据えた事業拡大戦略として、人材採用を始めとする成長投資を推進することで、利益については前期比マイナスとなる見通し
- ・上記要因から、営業利益率は前期の13.8%から8.5%に減少となるものと予想

・ 1Qは投資により支出先行となったが、2Qから計画通り適正な利益水準に転換し、通期達成を目指す体制に



# P/Lサマリー（計画比・前期比）

単位：百万円	2022年3月期 第2四半期	2021年3月期 第2四半期	前年 差異	前年比	2022年3月期 (計画)	計画 差異	進捗率
売上高	1,158	912	246	27.0%	2,600	△ 1,442	44.6%
売上原価	929	653	276	42.3%	-	-	-
販管費	137	99	38	38.4%	-	-	-
営業利益	91	160	△69	-43.1%	220	△ 129	41.4%
営業外損益	0	8	△8	-	-	-	-
経常利益	91	169	△79	-46.2%	219	△ 128	41.6%
特別損益	-	-	-	-	-	-	-
税引前利益	91	169	△78	-46.2%	-	-	-
当期利益	56	111	△55	-49.5%	140	△ 84	40.4%

※2021年3月期第2四半期は単体決算

## ・前期（2021年3月期第2四半期）比、増収減益での着地

・前期は緊急事態宣言の発令により、営業アウトソーシング事業が営業停止となる影響を受けるが、停止期間中も固定売上が発生したことで、利益が上積みされる結果になったが、今期は固定売上のバランス変更により利益が減少。マルチリンガルCRM事業では新型コロナ関連業務を中心とする新規案件獲得が好調であった結果、前期比増収減益の推移となった。

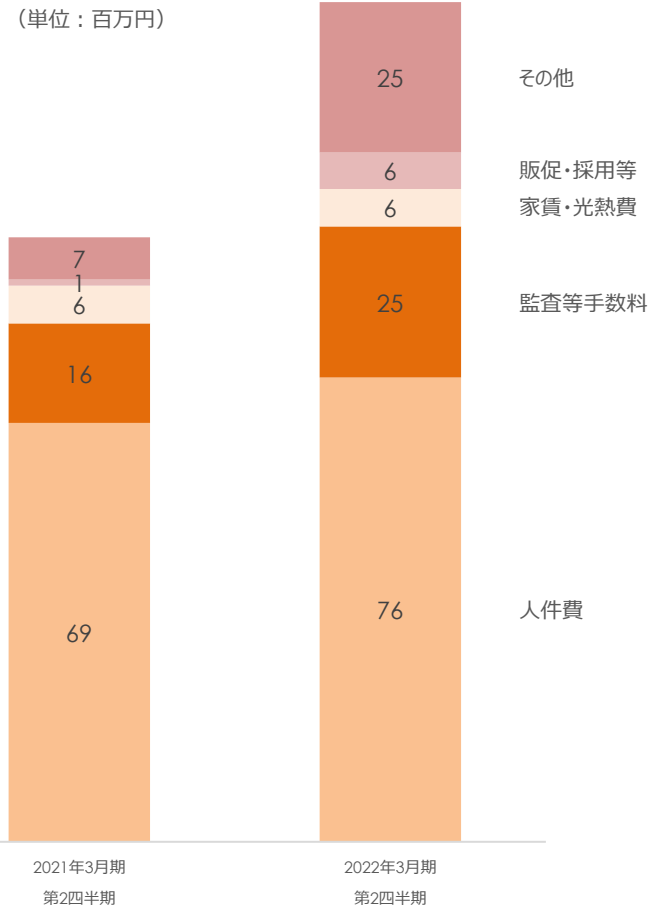
## ・2022年3月期 通期計画に対する売上高達成率は44.6%、営業利益は41.4%の進捗

・第1四半期では大阪コンタクトセンター開設及びそれに伴う立ち上げ人材採用など投資が先行したが、第2四半期では利益に転換し、四半期単位の営業利益では通期計画の1/3を超える利益確保につながっている。



## 販管費

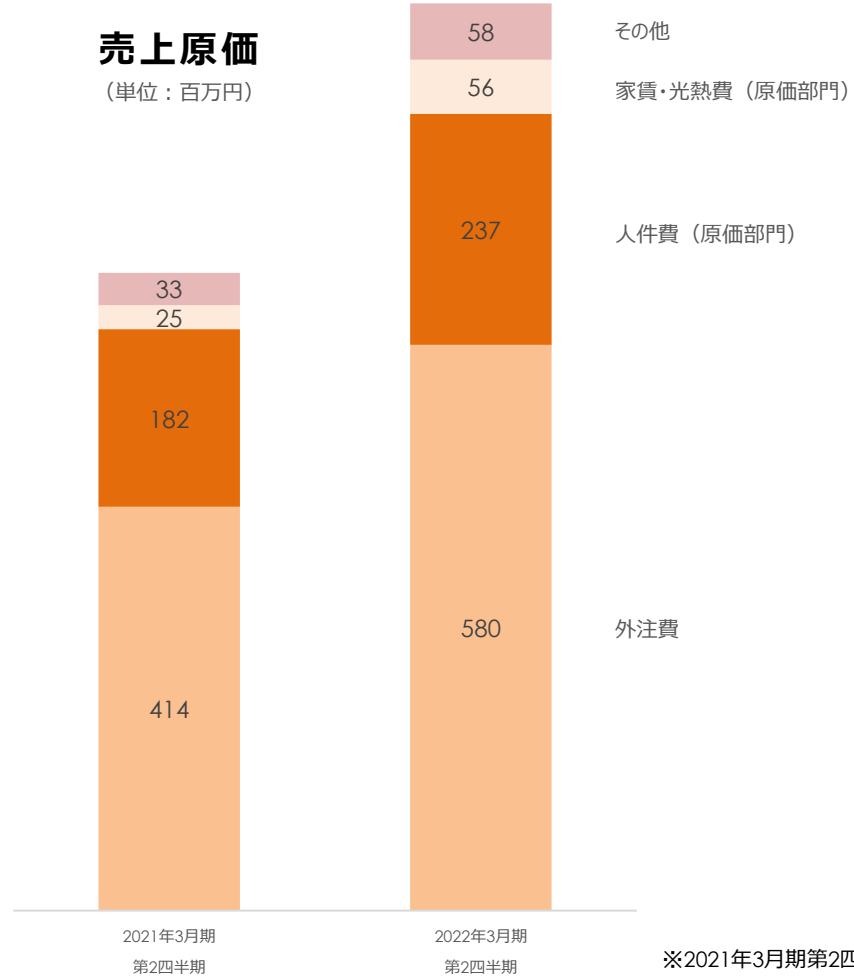
(単位：百万円)



・販管費は主に人件費、手数料の増加に加え、株式会社シー・ワイ・サポート取得に伴うのれん償却費等（その他）により、38.9%の増加

## 売上原価

(単位：百万円)



・原価は主に外注費、人件費（原価部門）、家賃・光熱費（原価部門）の増加により、42.2%の増加

※2021年3月期第2四半期は単体決算

## セグメント別

単位：百万円	2022年3月期 第2四半期	2021年3月期 第2四半期	前期 差異	前期比
売上高	1,158	912	246	27.0%
マルチリンガルCRM事業	779	473	306	64.7%
セールスアウトソーシング事業	378	439	△ 61	-13.9%
セグメント利益				
マルチリンガルCRM事業	163	75	88	117.3%
セールスアウトソーシング事業	59	184	△ 125	-67.9%
売上総利益	223	259	△ 36	-13.9%
売上総利益率	19.3%	28.4%	-	-
セグメント利益調整額	△ 132	△ 99	-	-
営業利益	91	160	△ 69	-43.1%
営業利益率	7.9%	17.5%	-	-

※2021年3月期第2四半期は単体決算

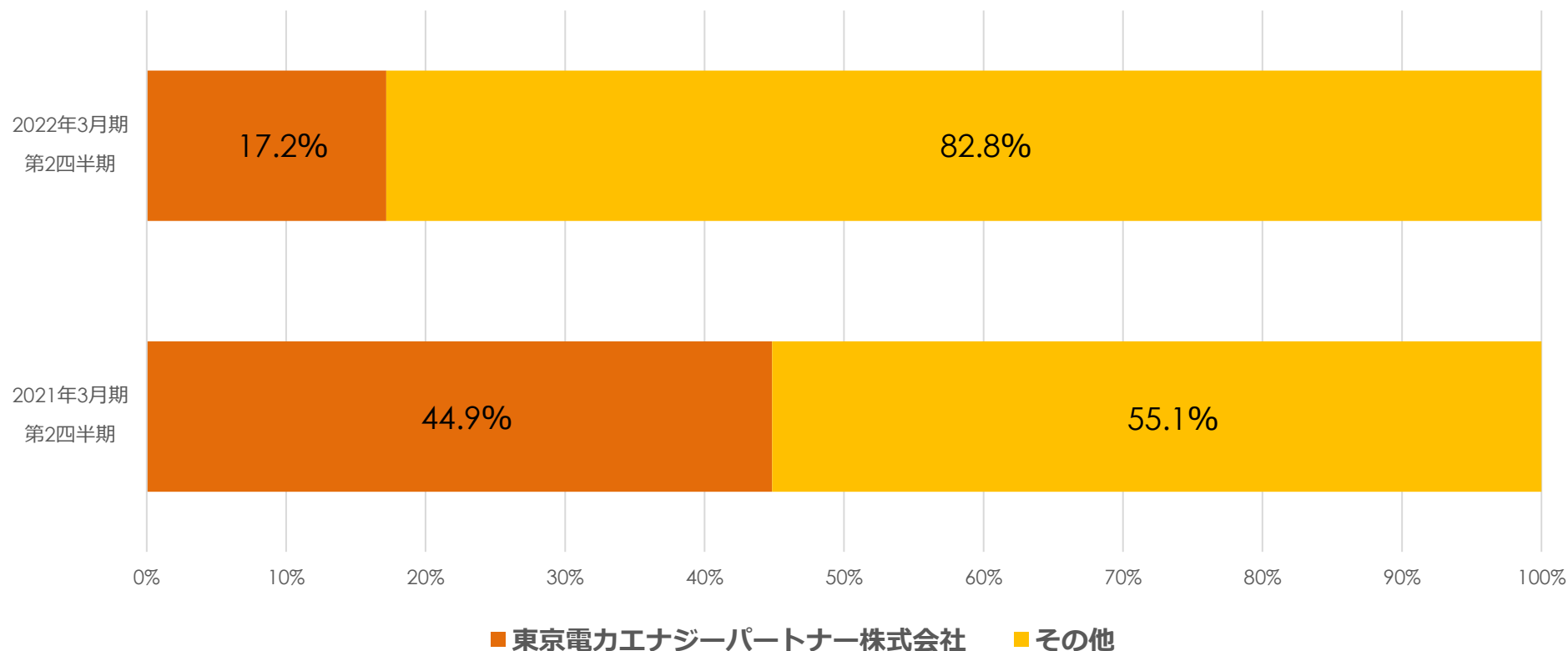
### ・マルチリンガルCRM事業の売上高は前期比64.7%増

・コロナウイルス禍によりインバウンド需要は復調に至らなかったものの、通販・医療・不動産関連など新たなニーズの掘り起こしやオリンピック関連スポット業務の受注が進み、大小多くの新規案件を獲得。結果として前期を上回る進捗となった。

### ・セールスアウトソーシング事業の売上高は前期比13.9%減

・緊急事態宣言の発令による営業活動制限と、固定売上の減少により、売上・利益共に前期を下回る進捗となった。

## 総販売実績に対する割合が100分の10以を占める取引先推移



・2021年3月期第2四半期では売上の44.9%を占めていた東京電力エナジーパートナーズとの取引が、2022年3月期第2四半期においては既存顧客の取引拡大・新規取引先開拓などにより17.2%まで減少する形となっている。

	現状の評価	収束後見通し
マルチリンガルCRM事業	多言語関連業務については回復軌道に至っていないが、日本語案件増やワクチン関連業務の受注によりカバーしており、事業全体としては成長傾向が継続している	インバウンド需要の復活に伴う営業活動やビジネス展開の加速が予想され、コロナ禍で新たにストックとなった日本語案件と合わせて事業全体が成長してゆく見通し
セールスアウトソーシング事業	緊急事態宣言の発出により、クライアントの要請による営業人員数及び営業手法に制限が課される状態が続いていたが、感染者減少に伴い緩和傾向になりつつある状況	訪問・テレマーケティングを使い分ける獲得の効率化を進めつつ、営業制限が緩和された際に従前の稼働人員を垂直的に確保できるよう、販売パートナーの開拓を図る

# 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

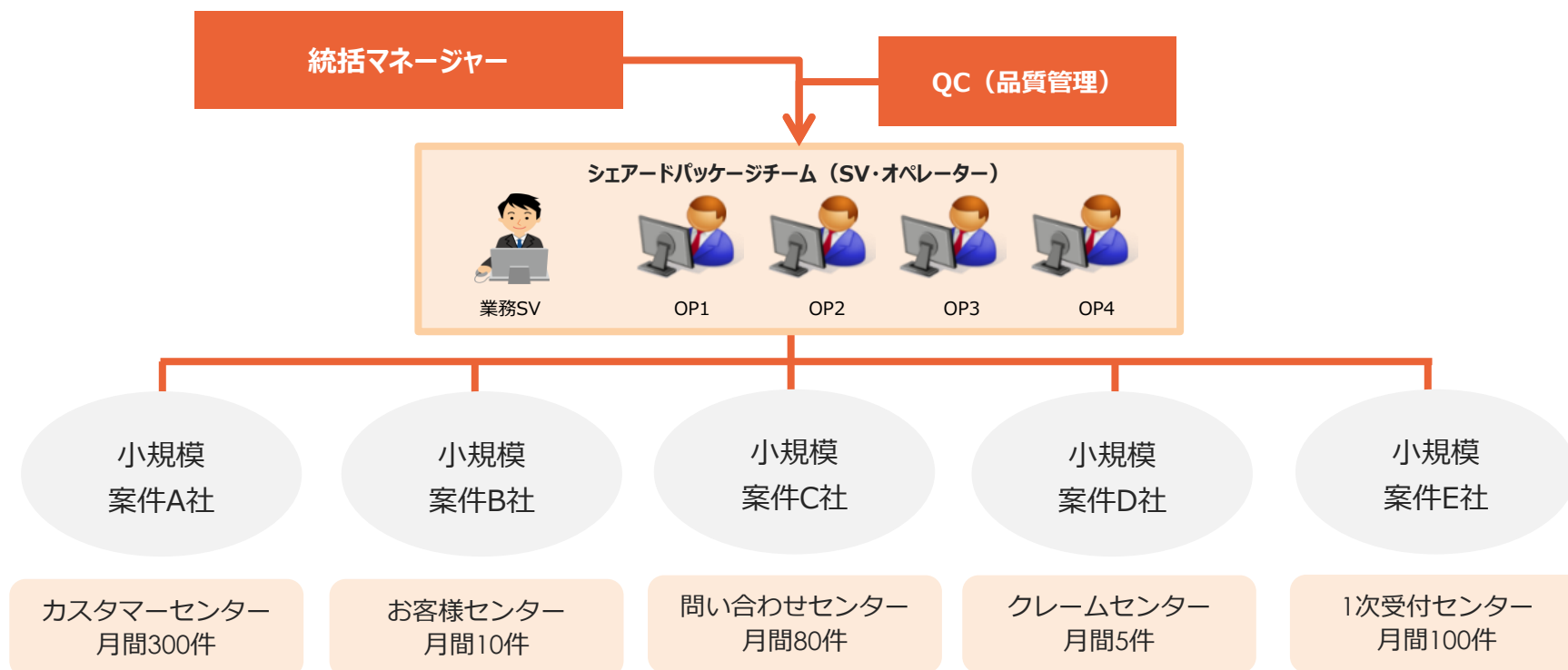
### ◆ 在留外国人向けを主力とした収益基盤

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

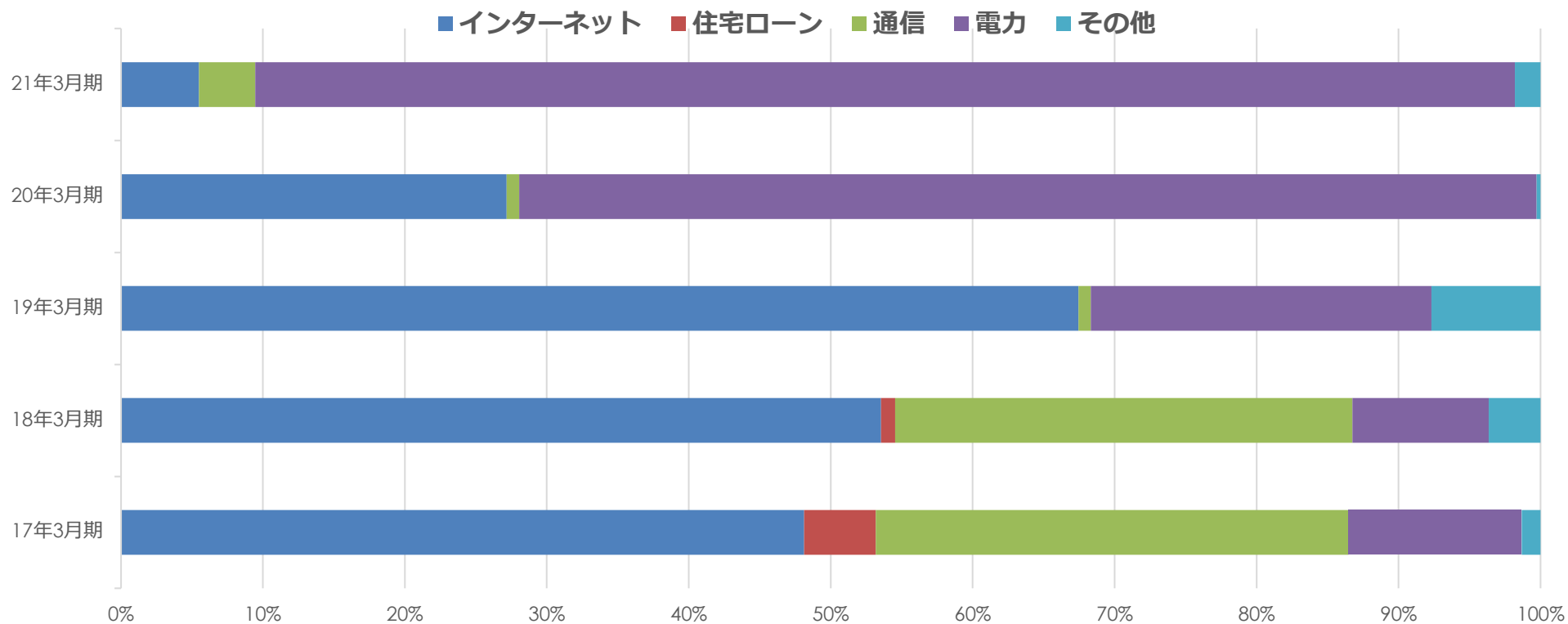
大手クライアント基準に準拠した営業管理体制（法令順守、教育体制）を構築

※ 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

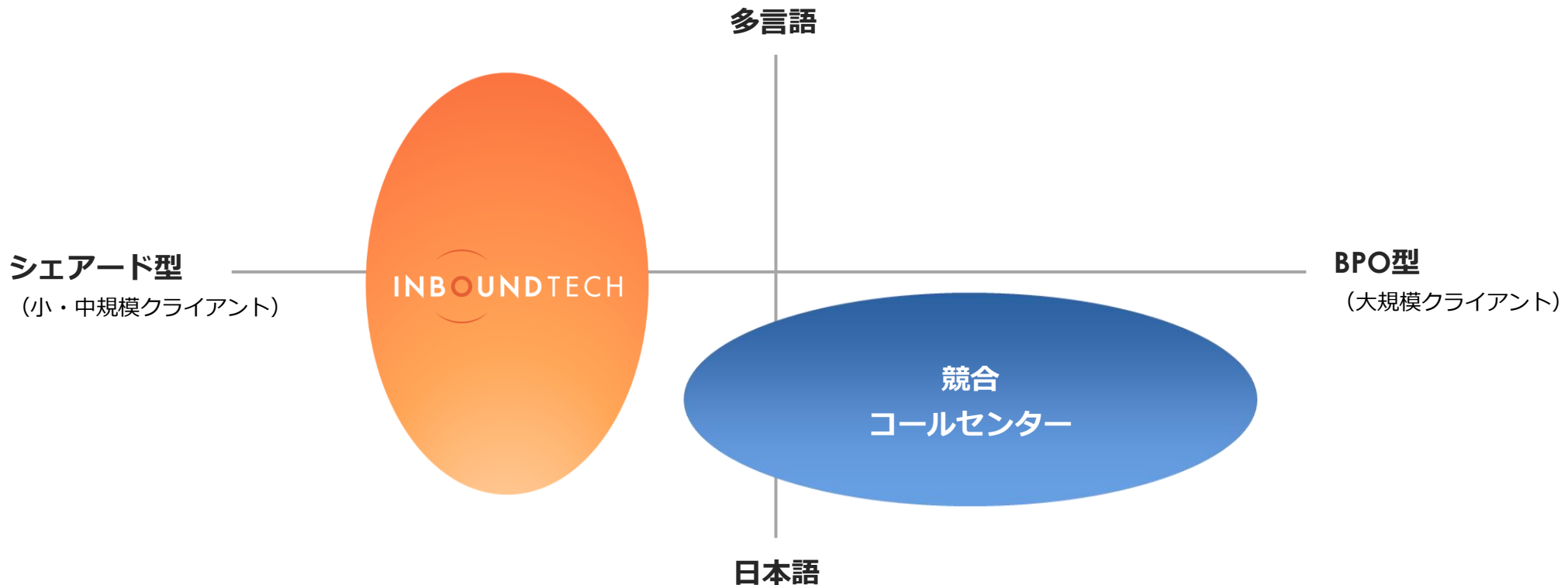
### 営業ナレッジの蓄積による販売力を武器に、市場ニーズの変化に応じた商材入替

過去5年間の販売商材別構成比



## マルチリンガルCRM事業

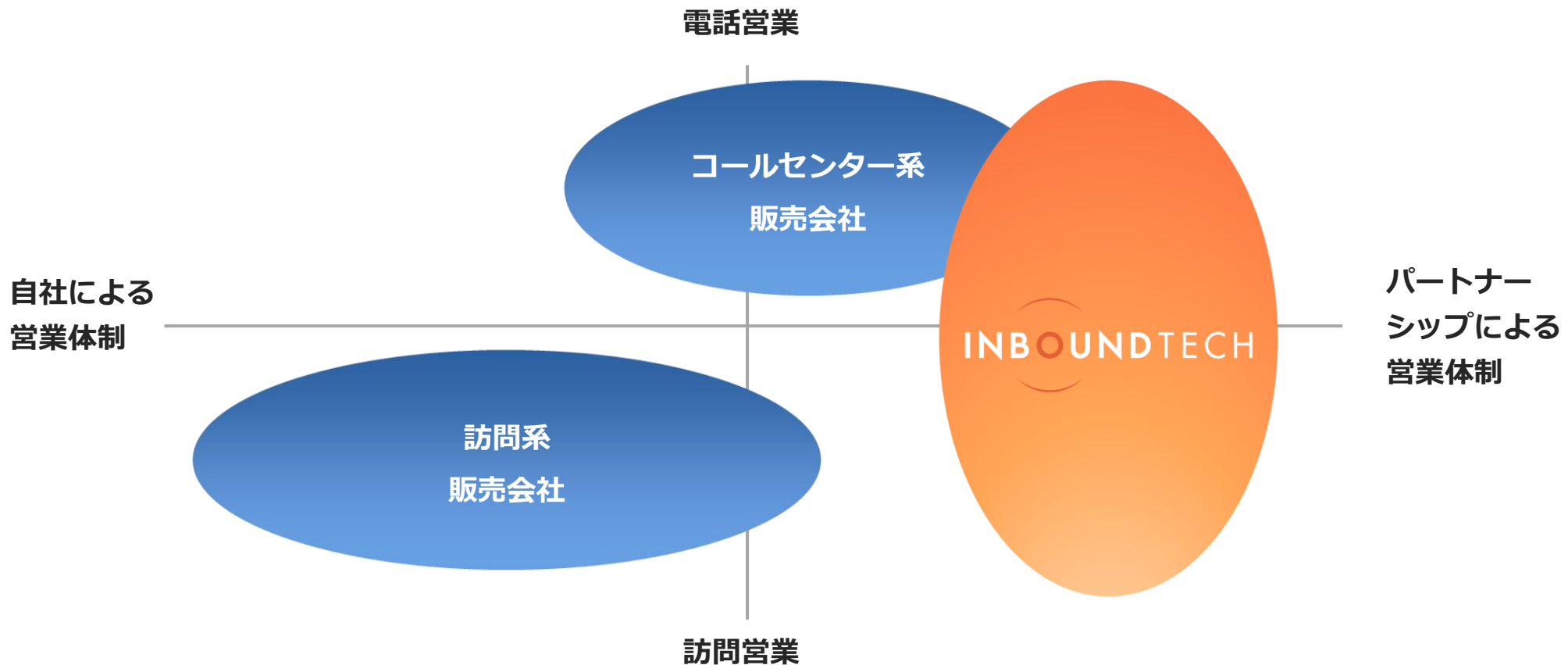
コールセンター競合他社は日本語を主力言語とし、かつ複数業務を受注するBPO（※）型。一方、当社はマルチリンガルCRM業務に特化し複数案件に対応するシェアード型と運営面で差別化



※ 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



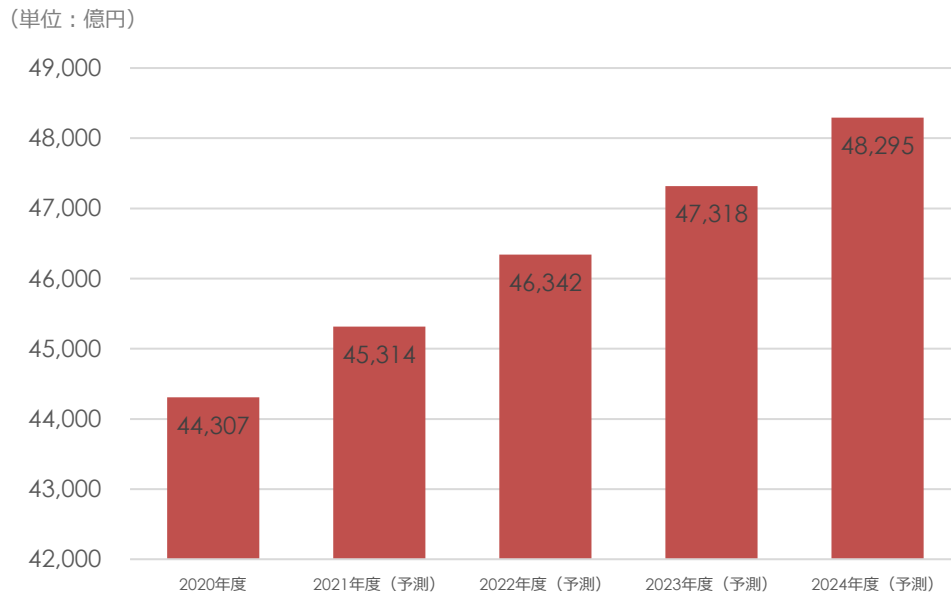


# 事業環境

2022年にBPO市場は4兆6千億円、コールセンター市場単体では1兆1千億円市場へ

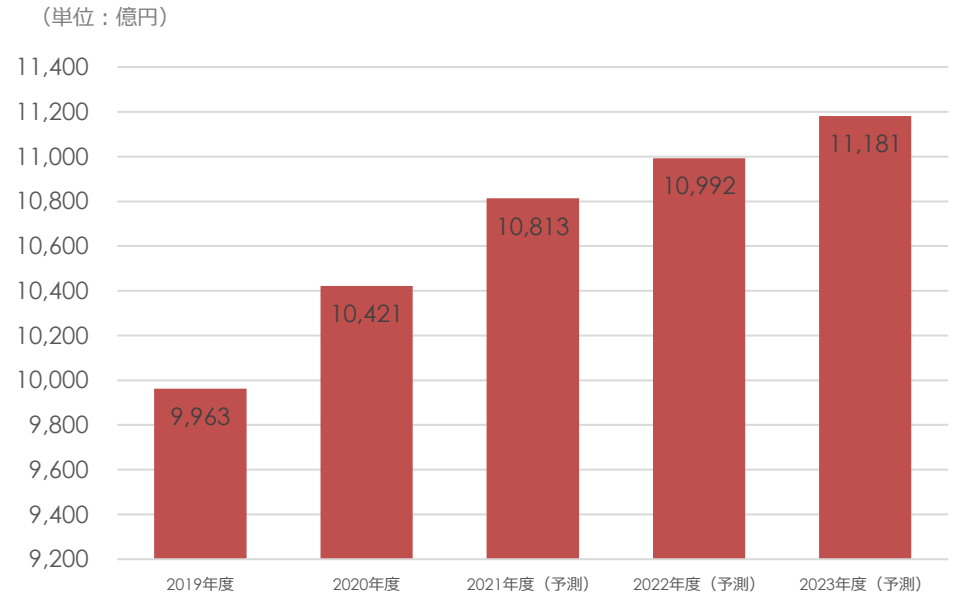
➡ 市場拡大が継続、当社事業環境に追い風

### BPO市場規模推移と予測



注1. 事業者売上高ベース  
注2. 2021年度以降は予測値

### コールセンター市場規模推移と予測



注1. インバウンド・アウトバウンドの電話対応や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. 2021年度以降は予測値

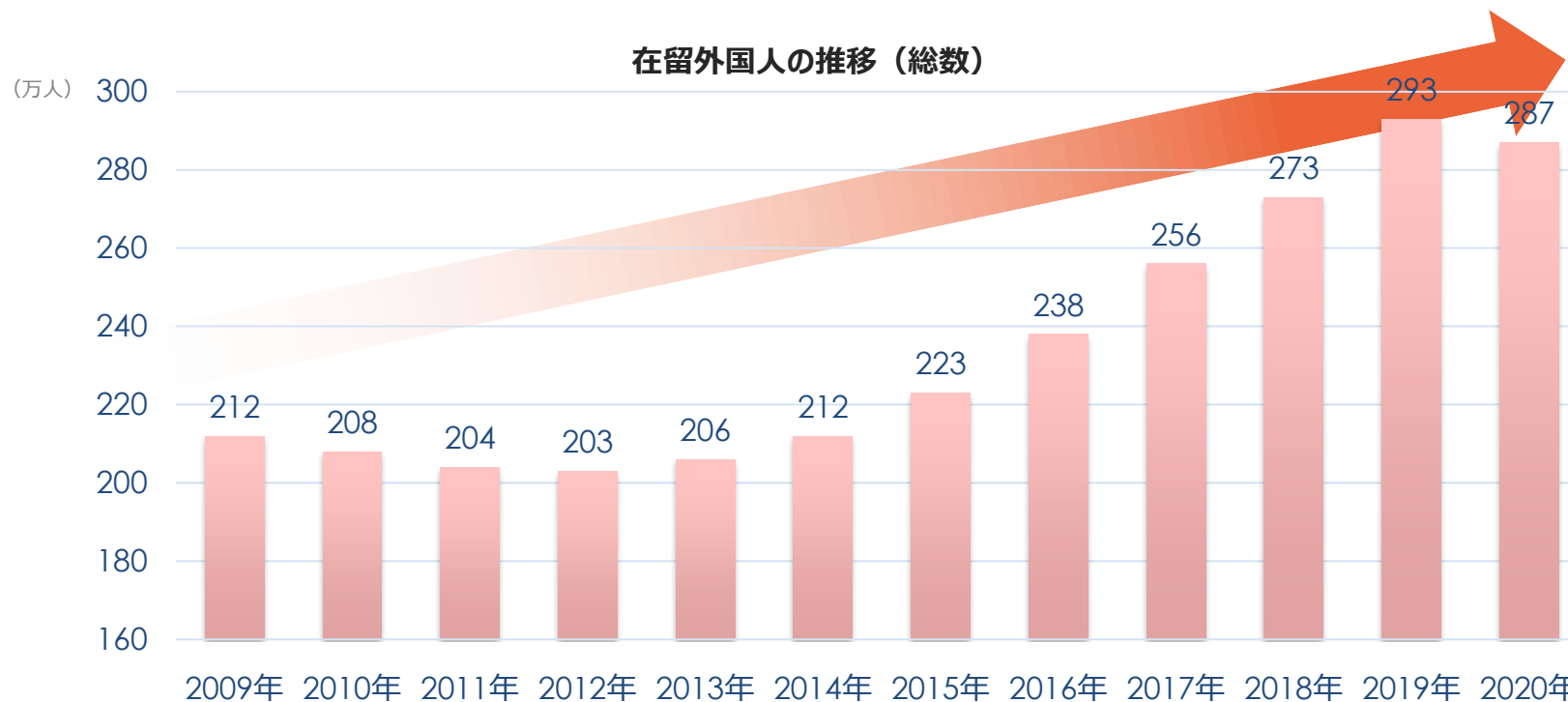
国内BPO市場全体の年平均成長率2.3%  
2020年度～2024年度 (予測)

国内コールセンター市場の年平均成長率2.9%  
2019年度～2023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、2020年には287万人を記録**

➡ **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  
今後も増加基調が見込まれ、当社マルチリンガルCRM事業に追い風**



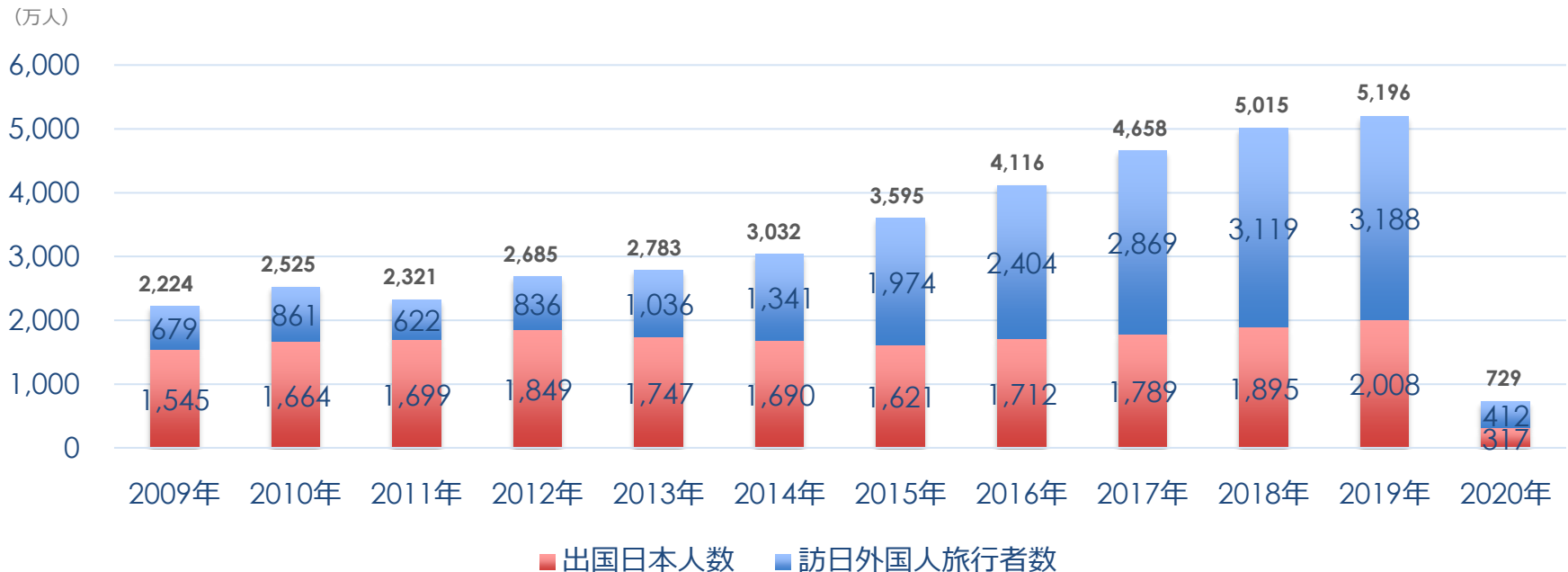


## 訪日外国人数と出国日本人数

### 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、新たな生活様式によりマルチリンガルCRM事業の需要は堅調であり、アフターコロナや2025年の大阪万博等今後の国際イベントを見据えた伸び代も大きい

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

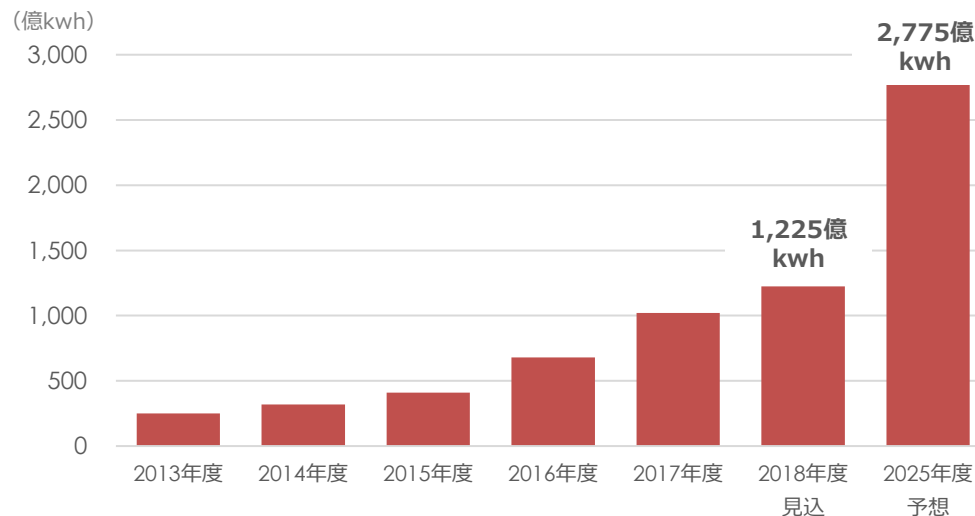
### 5G携帯電話の販売・乗換競争激化、新電力の乗り換え需要が拡大

#### 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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		
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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		

#### 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

## 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（拠点拡大、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

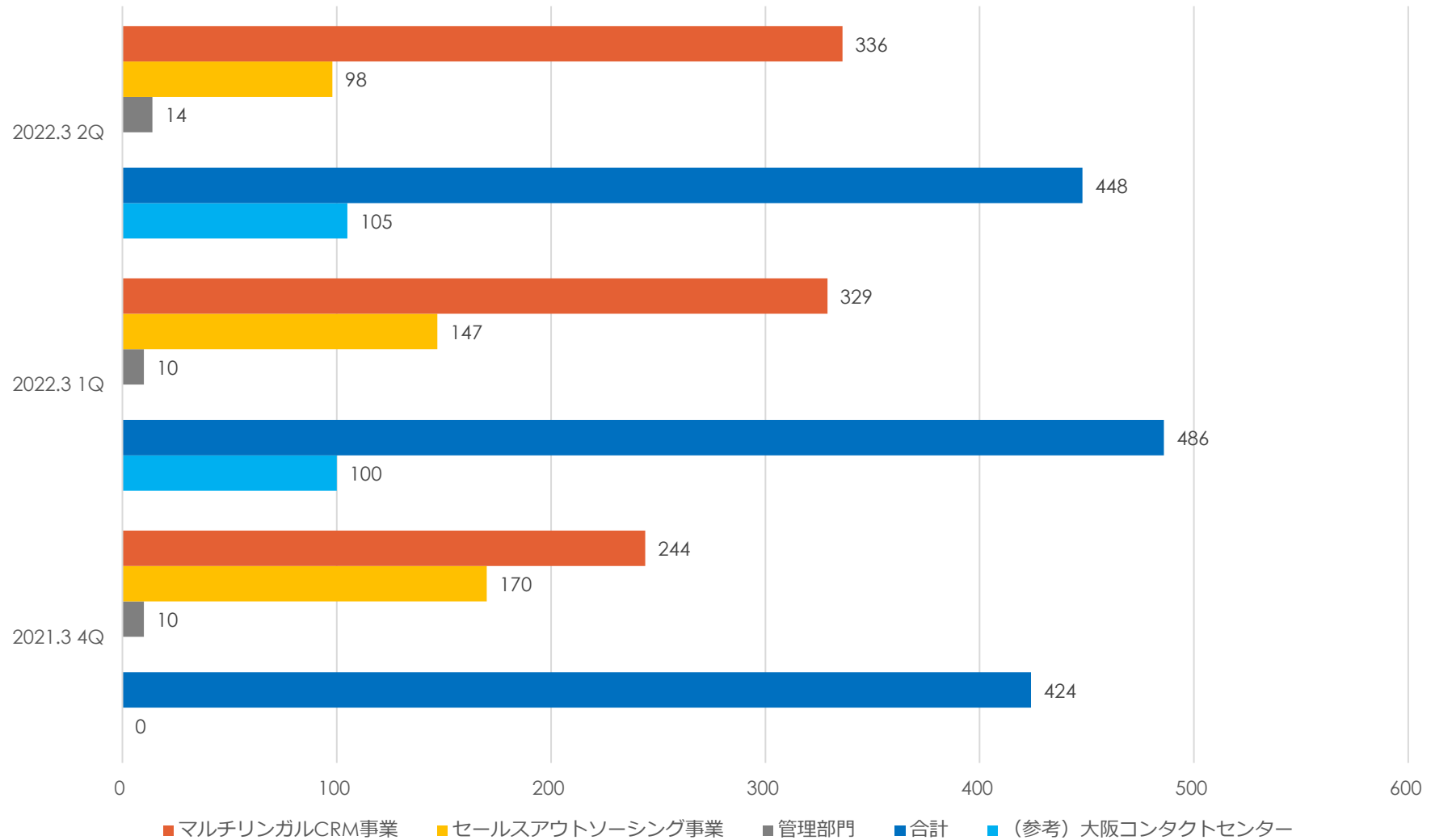


INBOUNDTECH

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

## 人員の推移

1Qから2Qに掛けて全体の稼働数は減少しているものの、減少要因は緊急事態宣言の発令に伴うセールスアウトソーシング事業の稼働調整によるもので、マルチリンガルCRM事業については大阪コンタクトセンターの立ち上げにより増加基調となっている。



※人員数は正社員・契約社員・パート・業務委託・受入派遣の合計。

## 2 スtockビジネスによる新たな収益基盤の確立

M&A・合併戦略による事業領域の拡大と、安定した収益

### ・株式会社OmniGridの子会社化及び、株式会社EPARKとの合併事業開始（2021年11月）

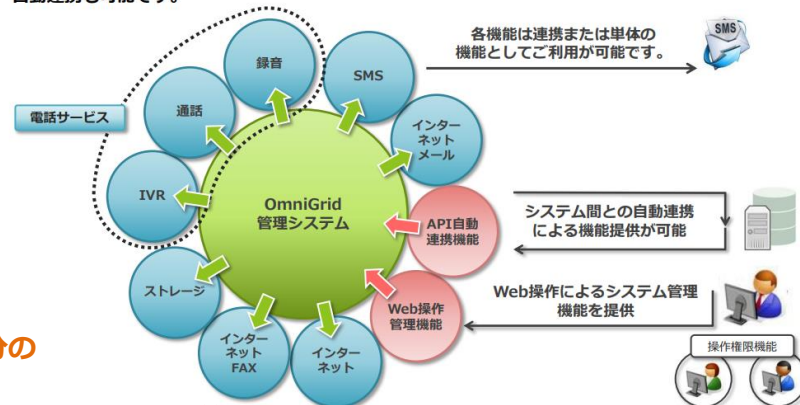
・会員数3,888万人、予約対象店舗数10.4万件（2021年7月末日時点）を保有する、飲食店・医療施設など様々なジャンルの予約サービスにおける日本最大級のプラットフォームカンパニーである株式会社EPARKとの合併事業を開始。同社の音声予約システム部分の開発・運用を担う他、レンタルサーバー事業を手掛ける株式会社OmniGridを当社が子会社化し、これによってクラウドをベースとした安定収益と音声技術の開発ノウハウを取得すると共に、アフターコロナで発生するインバウンド需要への広範なアプローチ先を確保し、24時間多言語コンタクトセンター及び当社が開発するA I等を利用した新規サービスのビジネスシナジーの創出を目指してまいります。



**会員3888万人 10.4万店舗導入**

### 当社により子会社化 OmniGrid

OmniGridサービスとは企業において必要なICT機能をサービスモジュールとして提供いたします。各サービス機能は、単体または連携してご利用いただけるとともにお客様システムとのAPIによる自動連携も可能です。



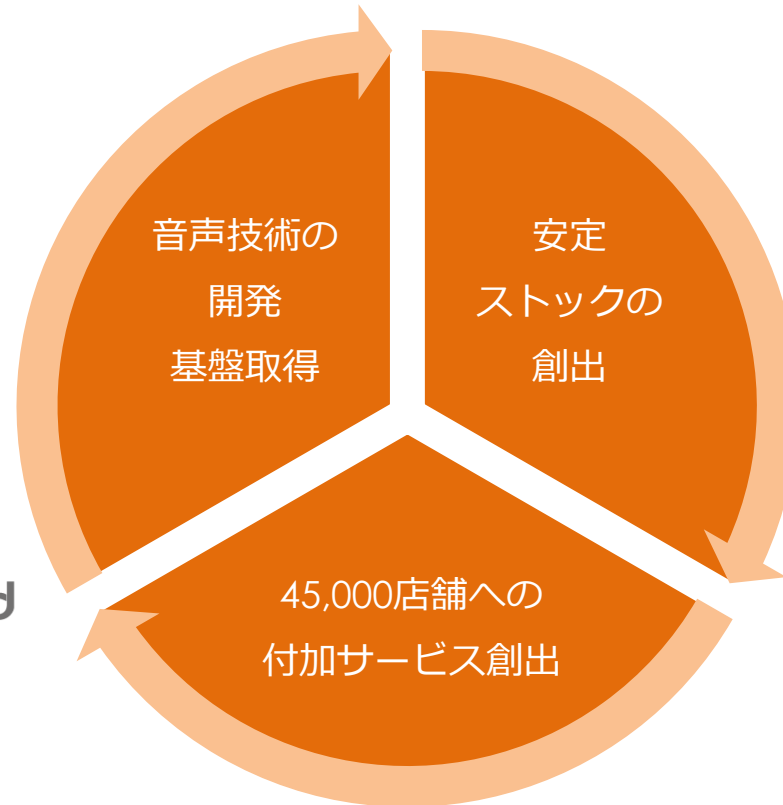
音声予約システム部分の開発・運用

**IVR<sup>\*</sup>導入4万5000店舗以上**

※IVRとは「Interactive Voice Response」の略称で、自動音声応答システムの意味

## Omnigrid 取得による3つのシナジー

- ・ 大量のトラフィックにも安定する音声基盤技術取得によりサービス開発加速
- ・ 自社コールセンター既存通話システムのコスト削減



- ・ 労働集約でない安定したアカウント収入
- ・ 音声予約市場は医療分野などで底堅いニーズ



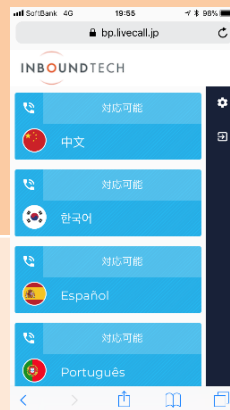
## Omnigrid導入店舗へ向けて

- ・ 24時間365日コールセンターによる深夜受付サービスの付加
- ・ 多言語予約サービス、AI音声予約サービスの付加

## 3 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 ※2023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"> <li>・通訳</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳</li> <li>+</li> <li>・コンシェルジュサービス（道案内、店案内）</li> </ul>
<p>限界点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・音声認識性能の問題</li> <li>・特殊用語に弱い</li> </ul>	<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

※コロナ禍におけるインバウンド状況を鑑み、当初2022年3月期のローンチ計画を2023年3月期中に後ろ倒し、拠点開発、子会社取得等の計画を先行しております。

◆ 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使途（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→20百万円	85百万円→150百万円

※コロナ禍におけるインバウンド状況を鑑み、ニーズを勘案しながら仕様を精査の上で開発を進めていくため、支出時期の一部を2023年3月期に後ろ倒ししております。



## 4 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
- ・ 訪問・アウトバウンドテレマ販売パートナーの発掘

### ◆ 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
- ・ 既存の成果報酬型獲得モデルに加え、継続インセンティブが得られるストック型商材の開拓

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**

# インバウンドテックの目指す姿

## インバウンドテックの目指す姿

ビジョン	<p><b>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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あるべき姿</li> <li>・将来ありたい姿</li> </ul>			
経営指標	<p>売上高 2021年3月期 2,019百万円 (実績) 2022年3月期 2,600百万円 (予想)</p> <p>売上高営業利益率 (営業利益) 2021年3月期 13.8%(268百万円) (実績) 2022年3月期 8.5%(220百万円) (予想)</p>			
アクションプラン	<ol style="list-style-type: none"> <li>① コンサルティング営業の強化</li> <li>② サービス品質の向上</li> <li>③ コンシューマー向けサービス展開の推進</li> <li>④ インフラ関連商材の取り扱い拡大</li> <li>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</li> <li>⑥ 小規模オフィス・店舗向けの営業活動の推進</li> <li>⑦ グローバル展開の推進</li> </ol>	<p>プラン⑤について</p> <p>これまで当社に集積された通話・通訳の録音データは、新たな価値の創造につながる重要な資産であると認識しております。今後、2023年3月期を目途に当社 AI 通訳の精度向上、業界別・場面別にデータを AI にて分析しマーケティングやコンサルティング分野への応用、開発企業へのデータ提供等、ビッグデータの活用に取り組んでまいります。</p>	<p>プラン⑥について</p> <p>2021年11月にOmniGrid社を子会社化しました。同社は小規模店舗向けの音声予約サービスを手掛けており、すでに4万以上のアカウントを取り扱っております。当社はこのアカウントに対して通訳サービス等の新サービスの開発・販売だけでなく、代理店を通じた新たな販路への委託販売や提携企業への卸売などを進めてまいります。</p>	<p>プラン⑦について</p> <p>マルチリンガル CRM 事業については、成長著しいアジア市場をはじめとする海外市場への展開を視野に入れております。海外企業との提携による対応言語の拡大や業務対応キャパシティの向上、さらには多国籍企業や日本で事業展開を行う外資系企業など海外クライアントの開拓など事業のグローバル展開をコロナ禍の収束状況を注視しつつ加速させてまいります。</p>
対処すべき課題	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 優秀な人材の確保</li> <li>② 内部管理体制の強化</li> </ol>	<p>課題①について</p> <p>人材育成体制の整備を推進し、通年採用に積極的に取り組むだけでなく、2023年入社を目標に新卒採用を開始しております。</p>	<p>課題②について</p> <p>事業規模の拡大に対応するべく、管理部門の人材採用を推進。内部管理体制を強化することで成長の下支えを行っております。</p>	

IPOの資金調達による主な用途/支出予定時期	2021年 3月期（実績）	2022年 3月期（計画）	2023年 3月期（計画）
1) 設備資金 社内基幹システムの改修及び老朽化したPC等機器の入替、本社増収及び改修を行っております	-	20百万円	20百万円
2) 運転資金 マルチリンガルCRM事業における新コールシステムの機能拡充を企図する開発に係る外注業務委託費用、提案営業やコンタクトセンター運営に優れた人材の採用費及び人件費、マルチリンガルCRM事業におけるクライアント獲得のための広告宣伝費等への投資を行っております	40百万円	195百万円 →130百万円	195百万円 →260百万円
3) 借入金返済	100百万円 →50百万円	- →50百万円	-

※ 2) 運転資金についてはコロナ禍におけるインバウンド状況を鑑み、ニーズを勘案しながら仕様を精査の上でマルチリンガルCRMシステムの機能拡充などの開発開発を進めていくため、支出時期の一部を2023年3月期に後ろ倒ししております。

※ 3) 借入金返済については手元資金流動性を鑑み、支出時期の一部を2022年3月期に後ろ倒ししております。

(ご参考) 2021年9月末時点の財務状況

現預金	1,423百万円	自己資本	1,706百万円
有利子負債	102百万円	自己資本比率	84.0%

## ◆ 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。

顕在化の可能性・時期	中／不明
顕在化した場合の影響	不明

### 対策

>Contact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大阪Contactセンター・SATSUMA BPOセンター・株式会社シー・ワイ・サポートとの連携）

## ◆ 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。

顕在化の可能性・時期	中／不明
顕在化した場合の影響	中

### 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2四半期の当社売上高比率は44.9%であり、2022年3月期第2四半期では17.2%まで減少しておりますが、取引割合は依然トップであり、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。

顕在化の可能性・時期	低／不明
顕在化した場合の影響	中

### 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。

顕在化の可能性・時期	中／中長期
顕在化した場合の影響	中

### 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「有価証券報告書」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および仮定並びに当社が現在知り得る情報に基づくものです。将来予想に関する記述には、当社の事業計画、市場規模、競合状況、業界に関する情報及び成長余力等が含まれます。そのため、これらの将来予想に関する記述は、様々なリスクや不確定要素に左右され、実際の業績は将来に関する記述に明示または黙示された予想とは大幅に異なる場合があります。
- 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、有価証券報告書の「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。
- 当資料のアップデートは今後、本決算の発表時期（2022年5月）を目途として開示を行う予定です。