



2022年3月期 通期 決算補足説明資料

2022年6月2日 株式会社コラボス

(東証グロース : 3908)



Agenda

1	会社概要	P.3
2	決算概要	P.15
3	業績予想	P.24
4	中期経営計画の進捗	P.27

1. 会社概要



私たちは、企業や自治体等で利用される
コールセンターシステムを開発し、
月額料金制のクラウド型で提供している会社です。

会社名	株式会社コラボス（英語表記：Collabos Corporation）
本社	東京都墨田区押上一丁目1番2号 東京スカイツリーイーストタワー17F (2022年7月19日に千代田区「三番町東急ビル」に移転予定)
設立年月日	2001年10月26日
資本金	324百万円（2022年3月31日現在）
代表者	代表取締役社長 茂木 貴雄
事業内容	コールセンター向けクラウドサービス事業



声をきき、未来をつくる。

技術を軸にビジネスをするのは楽しい。

それは、目まぐるしい変化に対応する必要があるから。

それは、新しいマーケットがどこにでも生まれるから。

それは、つくる楽しみ、提供するやりがいを感じやすいから。

そして、そのビジネスの楽しみを最大化するために
私たちが大切にするのが“声”です。

“絶対”のない、いまのこの社会で大切なのは

お客さまの声、社会の声に耳を傾けること。

声を大切にし、声に応える技術力を磨き続けることで

コールセンターの、その先を切り開いていくことができる。そう考えます。

そして、柔軟な姿勢で未来へ向かうために

社員ひとりひとりが「新しいことを自分ではじめる」その声も漏らさずに大切にしています。

声をあげる、声をとらえる、声をあやつる。

そのために、まずは声をきき、私たちの技術で未来をつくる。

無限の可能性を信じて、次のステージへ。

熱心な素人は玄人に勝る
—新しい事を自分で創めよう—



新しい事を始める時はだれでも素人。

しかし素人だとしても「初めにやった者が勝ち」ということはビジネスの基本的視点です。
私たちは、コールセンターの通信インフラにクラウドというサービス形態を導入した先駆者。
誰もやっていないことをやるというチャレンジ精神は、当社のDNAとして全社員に受け継がれています。

コールセンター＝「非対面での顧客との重要なタッチポイント」

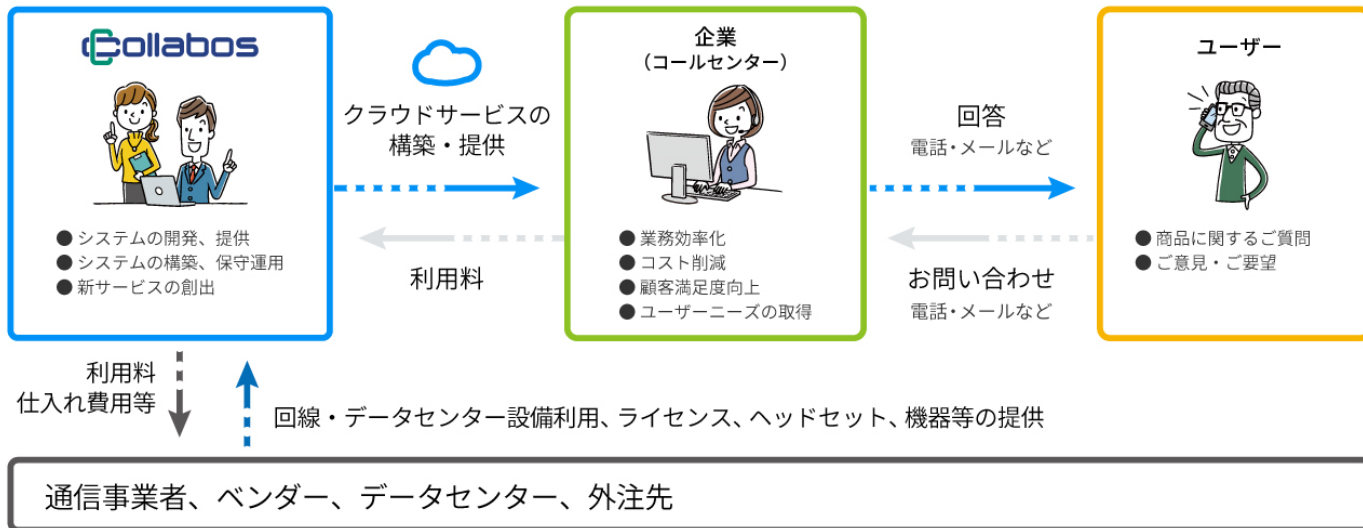
新型コロナウイルス感染症の影響により、非対面接客としての重要性や存在意義が高まっている。

コールセンターに日々蓄積される“お客様との対話”（＝「顧客の生の声」）や、年齢・性別などの顧客基本情報や問い合わせ対応履歴などの各種情報等、膨大なデジタルデータ。その情報資産を十分に活用し、顧客が持つ潜在的なニーズを捉え、コールセンターと顧客の“エンゲージメント”の機会を創り出す。

私たちは、このような「コールセンター」を軸につながる企業と顧客・消費者の接点を、最新技術を用いたクラウドサービスで、「より快適に・より便利に」を実現し、「**コールセンターで人々の生活をより豊かに**」することで社会に貢献してまいります。

私たちは、“コミュニケーション”を最適化する集団です。

売上高の約9割が月額利用料のストック型ビジネスモデルです。



企業や自治体等のコールセンターは、利用料を毎月コラボスへ支払うことで、コラボスが提供するサービスを利用し、エンドユーザーからの問い合わせに対応します。

IP 電話交換機サービス (PBX/CTI)

電話の受発信・転送・自動振り分けなど、コールセンター運営に必須の電話サービス。
さらに稼働率を見える化でき、レポート機能等も備えることで、在宅勤務にも対応しています。



堅牢性・安定性重視の
AVAYA 社製



高機能で低コストな
コラボス社製

顧客情報管理サービス（CRM）

コールセンター利用に特化したCRMで、お客さまの購買目的や志向・ニーズなどを属性別に管理可能。



インバウンド型
CRM システム



アウトバウンド型
CRM システム



統合 CRM
マーケティングシステム

業務効率化サービス

チャットボット・FAQ・通話録音・音声認識など、業務をサポートする機能に加え、AIによるデータ解析など、収益の向上につながるサービスも提供しています。

データを有効活用する

（音声認識・データ解析・通話録音）



AI音声認識
アミボイス



AIデータ解析
ゴールデンリスト



通話録音
パケットフォルダー

業務を効率化する

（マルチチャネル対応）



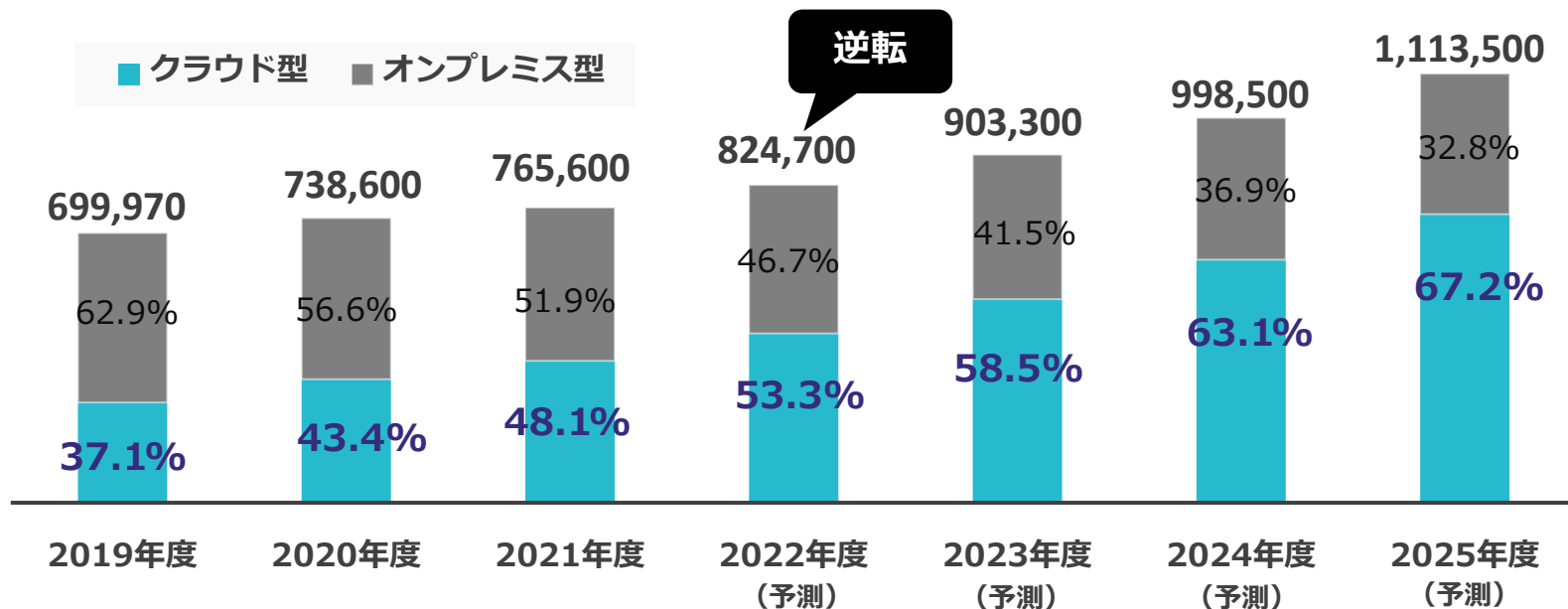
FAQ
コラスク



チャット&チャットボット
チャルボ

当社が提供するクラウド型CRM市場の市場規模については、自社でシステムを保持・構築するオンプレミス型がダウントレンドなのに対し、当社が提供するクラウド型はアップトレンドで推移。

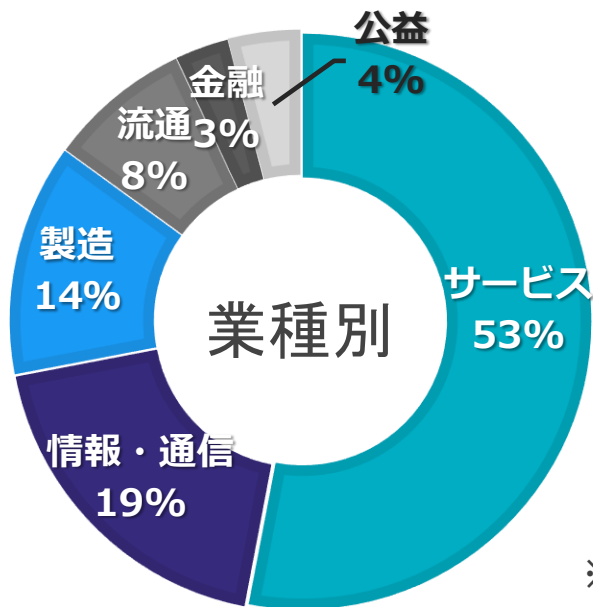
(単位：百万円)



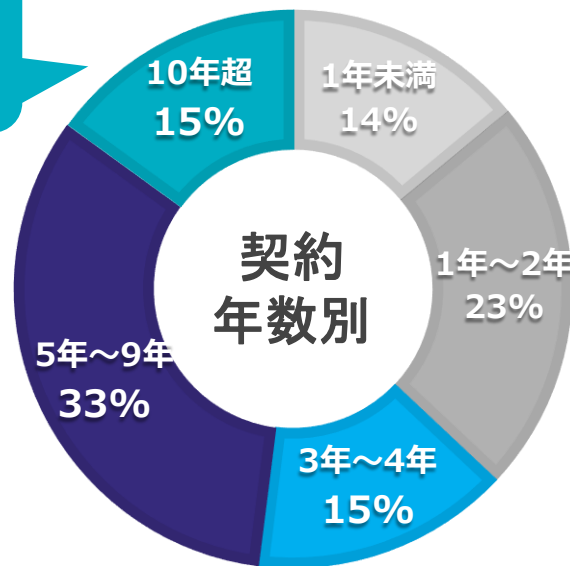
※出所：デロイト トーマツ ミック経済研究所株式会社「マーテック市場の現状と展望2021<クラウド型CRM市場編>」
 (発刊：2021年5月) <https://mic-r.co.jp/mr/02050/>

サービス業（主にテレマーケティング、アウトソーシング等）を中心に**幅広い業種**で導入

インフラサービスのため、年々**長期契約**のウェイトが高まっている。



10年以上利用率
15% (+2%)



※2022年3月末現在

300席超の大規模コールセンターから5席前後の小規模コールセンターまで、
約960拠点の導入実績。常時11,000席以上が稼働。



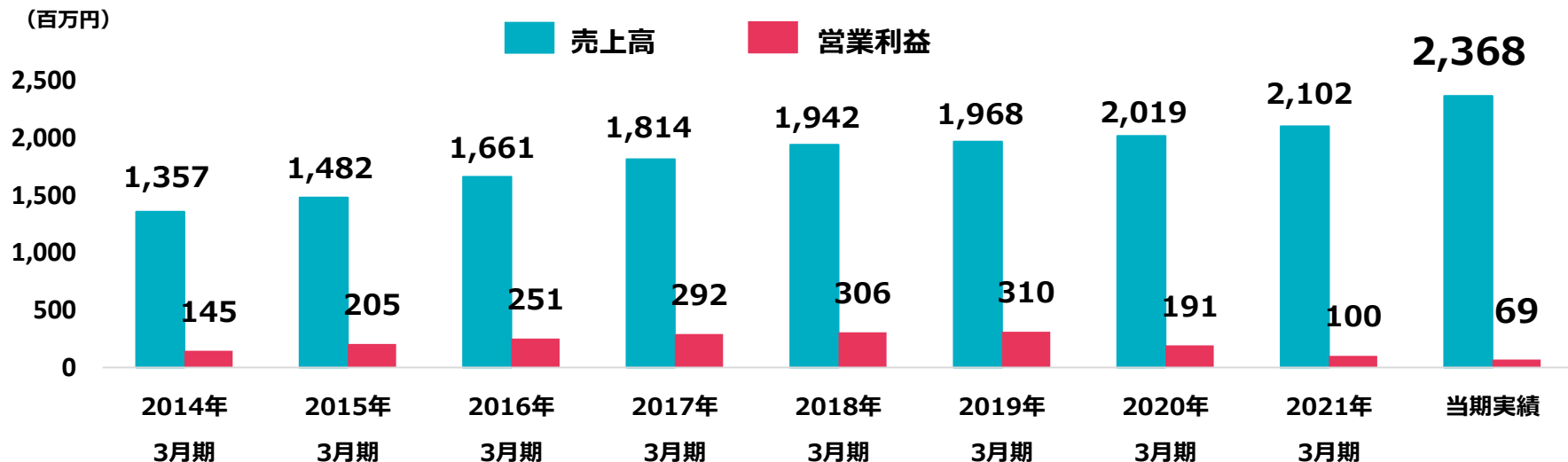
パーソルワークスデザイン



2. 決算概要

10期連続増収を達成。

営業利益は、2021年3月期から、中期経営計画の「新サービス開発」への先行投資により一時的に減少。



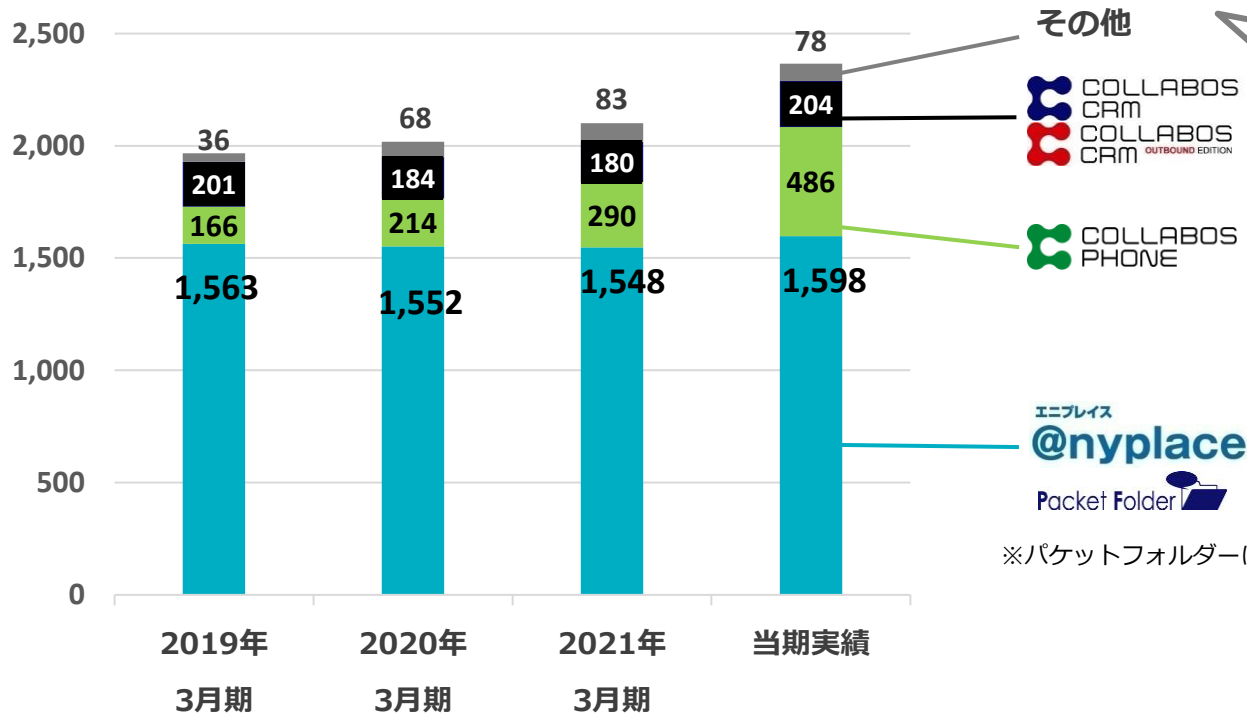
売上高は、コロナワクチン関連コールセンターの拠点拡大や席数の増加により前期比12.7%増

（単位：百万円）

	2021年3月期	2022年3月期	前期比	主な増減理由
売上高	2,102	2,368	+ 12.7%	新規導入や既存顧客の業務拡大に伴う拡張・増席
売上原価	1,257	1,432	+ 13.9%	通信費の増加（既存顧客の業務拡大に伴う呼量の増加） 中期経営計画の先行投資費用の増加
売上総利益	844	936	+ 10.9%	－
販売費一般管理費	744	867	+ 16.5%	中期経営計画の先行投資費用の増加
営業利益	100	69	▲ 31.0%	中期経営計画の先行投資により減益
経常利益	114	76	▲ 33.5%	営業外収益（違約金収入）の減少
税引前当期純利益	116	70	▲ 39.8%	本社移転費用の発生による減少
当期純利益	99	54	▲ 45.4%	－

@nyplaceは微増、COLLABOS PHONEは、前年比67.7%増

(単位：百万円)



AmiVoice®
Communication Suite provided by コラボ

GoldenList

Chalibo

CollasQ

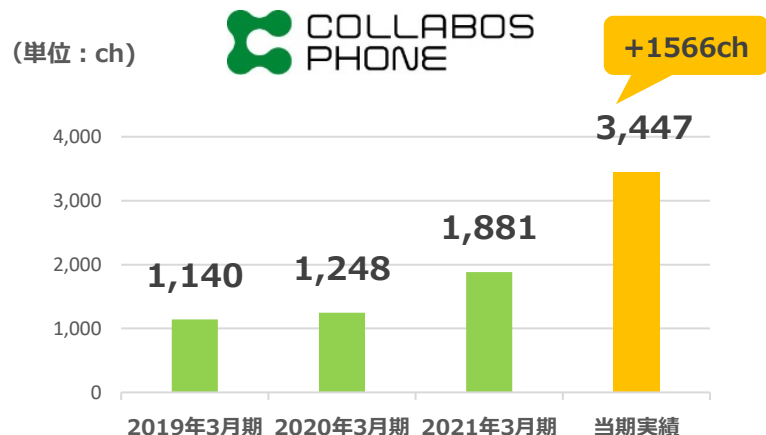
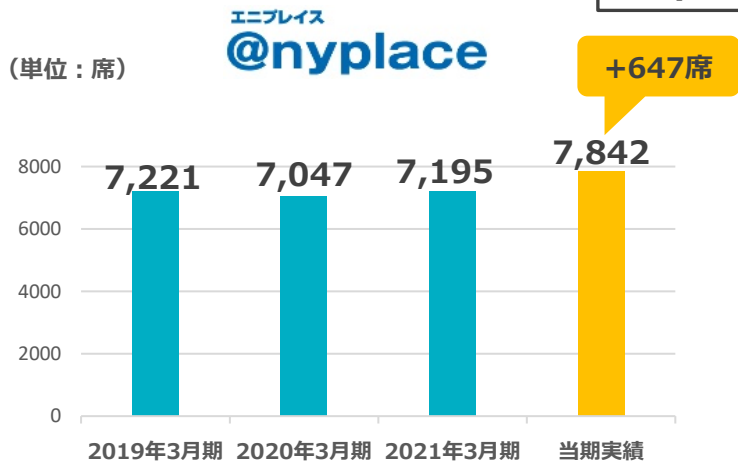
GROWCE

※パケットフォルダーは@nyplaceに含まれます。

売上高、期間平均契約数ともに、**過去最高**を記録。

売上高	2019年 3月期	2020年 3月期	2021年 3月期	2022年 3月期	前期比
	1,563	1,552	1,548	1,598	+3.3%
	166	214	290	486	+67.7%

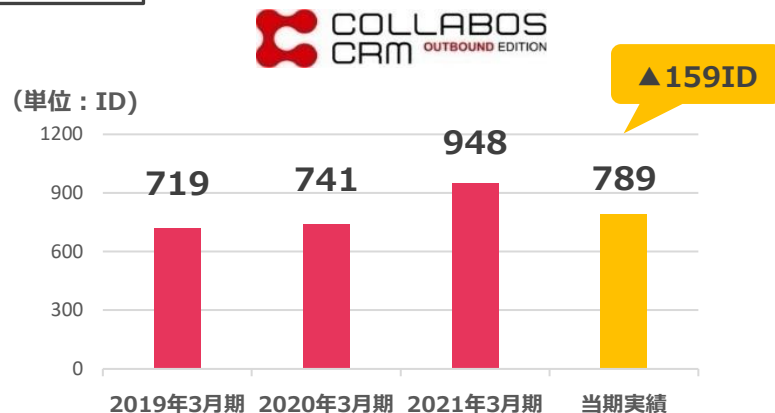
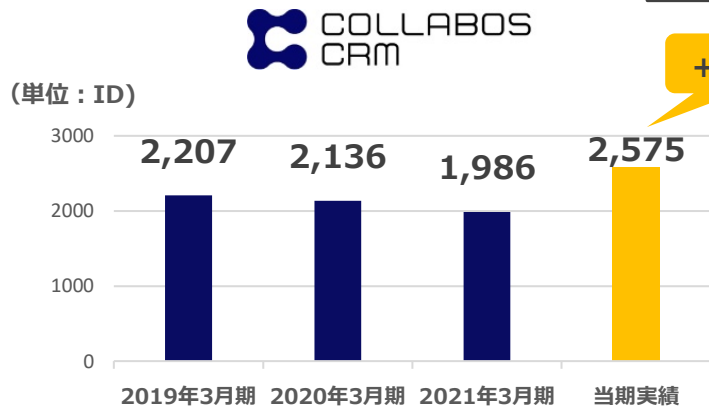
期間平均契約数



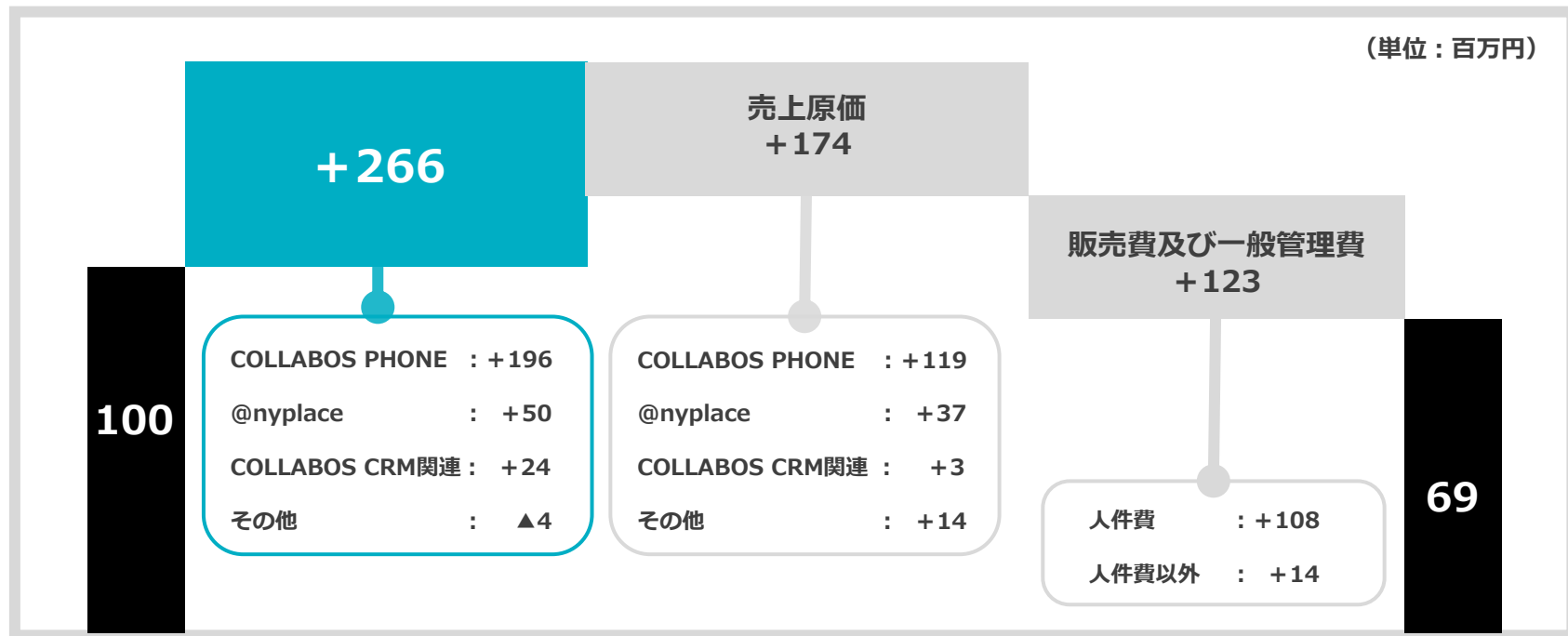
CRM関連全体としては売上高、期間平均契約数ともに増加。

売上高	2019年 3月期	2020年 3月期	2021年 3月期	2022年 3月期	前期比
COLLABOS CRM	153	140	131	162	+23.3%
COLLABOS CRM OUTBOUND EDITION	47	43	48	41	▲13.3%

期間平均契約数



COLLABOS PHONEを中心に売上は好調なもの、呼量の増加に伴う通信費の増加、中期経営計画に基づく先行投資の為の人件費、外注費、ソフトウェア償却費、業務委託費等が増加。



2021年3月期
営業利益

2022年3月期
営業利益

自己資本比率 … 79.0%→77.8%（前期末比）

（単位：百万円）

		2021年 3月期末	2022年 3月期末	前期末 との差異			2021年 3月期末	2022年 3月期末	前期末 との差異
資産の部					負債の部				
流動資産		1,829	1,832	+3	流動負債	304	417	+112	
					固定負債	146	78	▲67	
					負債合計	450	495	+45	
固定資産	有形	261	197	▲64	純資産の部				
	無形	135	197	+62	資本金	324	324	+0	
					資本剰余金	304	304	+0	
					利益剰余金	1,285	1,339	+54	
	投資その他	65	146	+81	自己株式	▲104	▲122	▲17	
				純資産合計	1,841	1,878	+36		
資産合計		2,292	2,374	+82	負債及び 純資産合計	2,292	2,374	+82	

中期経営計画に基づいた新サービス開発への先行投資により、投資キャッシュフローは▲58百万円
自己株式の取得により、財務キャッシュフローは+108百万円

(単位：百万円)

	2021年3月期	2022年3月期	前期末との差異
営業活動キャッシュ・フロー	290	297	+6
投資活動キャッシュ・フロー	▲116	▲174	▲58
フリー・キャッシュ・フロー	174	123	▲51
財務活動キャッシュ・フロー	▲212	▲104	+108
現金・現金同等物 期首残高	1,576	1,539	▲36
現金・現金同等物 期末残高	1,539	1,558	+19

3. 業績予想

売上高は現有サービスを主軸に着実に伸長し、新サービス拡販に努める。

利益については、引き続き、中期経営計画に基づく先行投資を実行することで減益。

(単位：百万円)

	2022年3月期 (実績)		2023年3月期 (予想)		前年同期比	
	第2四半期	通期	第2四半期	通期	第2四半期	通期
売上高	1,173	2,368	1,185	2,440	+0.9%	+3.0%
営業利益	60	69	23	61	▲62.0%	▲11.9%
経常利益	65	76	22	59	▲66.2%	▲22.7%
当期(四半期)純利益	43	54	12	38	▲72.1%	▲30.0%

(注) 緊急事態宣言の再発令や新型コロナウイルス感染症の影響が一定程度残ることを視野にいれておりますが、大規模な営業活動の制限は発生しないことを前提としております。今後、業績予想の数字に影響を及ぼす事態が生じた場合には、速やかにお知らせいたします。

増収予想の根拠

- コロナ案件は、引き続き見込むものの、当社顧客の受注案件次第というところもあり、現時点で見込みが立っているもののみ含む。

- COLLABOS PHONEは、大型案件の終了を見込むものの、シェアの拡大に向けて尽力してまいります。

- @nyplaceは、既に大型案件の受注を数社見込んでおり、前年度+成長見込み。

- 新サービスは、コロナにより必須サービスでないことから、投資控えや検討先送りの影響が出ていたが、今期より、和らいでいくのではないかと予想するものの、大きな売り上げは見込んでいない。

減益予想の根拠

- 販売費及び一般管理費においては、減少見込み。

- 売上原価においては、シェア拡大に向けて更なる機能追加や設備増強に向けて、中期経営計画の戦略①や戦略③への追加開発投資を見込む。

4. 中期経営計画の進捗

当社は2020年5月12日付で中期経営計画を開示いたしました。

< 3つの成長戦略 >

戦略① 現有サービスへの新ITソリューション（チャット・ボット・FAQ・SMS）追加開発

戦略② AI技術を活用した新コールセンターソリューションのリリース

戦略③ コールセンターに集まるデータを活用したマーケティング事業領域への参入



これらのアクションにより

2023年3月期の売上高目標 28億円の達成を目指す

（注）上記の売上高目標は、中期経営計画公表当時のものであり、今回公表の業績予想の数値とは異なります。

戦略①と③はリリース完了。戦略②は2023年夏のリリースへ変更。

	当初の目標	完了目途	実績
<p>戦略①</p> <p>チャット・チャットボット FAQ・SMS</p>	2021年3月末 まで	完了	2020年10月29日 販売開始
<p>戦略②</p> <p>AI技術を活用した 新コールセンターソリューション</p>	2022年3月末 まで	2023年夏頃 まで	—
<p>戦略③</p> <p>デジタルマーケティングツール 「GROWCE」</p>	2022年3月末 まで	完了	2021年12月24日 販売開始

戦略③ コールセンターに集まるデータを活用したマーケティング事業領域への参入

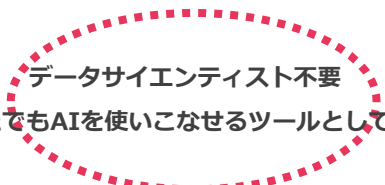


DX市場と関連するビッグデータ、マーケティングの市場へ向け、各サービスの追加開発を予定

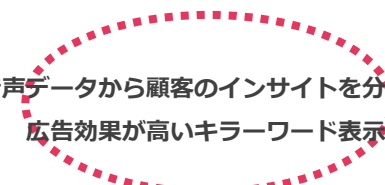
自動スコアリング機能を付与



データサイエンティスト不要
どなたでもAIを使いこなせるツールとして進化



音声データから顧客のインサイトを分析し
広告効果が高いキーワード表示



このセグメントを使って予測 新規画面へ

このセグメントを使って予測 新規画面へ

スコアが付与された顧客にはスコアが表示される

氏名	Email	電話番号	性別	ステータス	作成日	スコア
三浦 健太郎	growce_sen@collabos.com	03-5555-1111	男性	新規登録	2023/05/01	85
山田 花子	collabos@collabos.com	03-5555-2222	女性	新規登録	2023/05/01	78
鈴木 一郎	collabos@collabos.com	03-5555-3333	男性	新規登録	2023/05/01	92
田中 美咲	collabos@collabos.com	03-5555-4444	女性	新規登録	2023/05/01	88
佐藤 大輔	collabos@collabos.com	03-5555-5555	男性	新規登録	2023/05/01	75
高橋 真由美	collabos@collabos.com	03-5555-6666	女性	新規登録	2023/05/01	90
北村 隆志	collabos@collabos.com	03-5555-7777	男性	新規登録	2023/05/01	82
水野 由紀	collabos@collabos.com	03-5555-8888	女性	新規登録	2023/05/01	79
山口 健太	collabos@collabos.com	03-5555-9999	男性	新規登録	2023/05/01	87
石川 明子	collabos@collabos.com	03-5555-0000	女性	新規登録	2023/05/01	84

※出所：(株)コラボス

高画質イメージで検索可能なプロフィール

画像アップロード

最新写真：季節別のファイルのアップロードしてください

モテ名

プロフィール写真のアップロード

高画質イメージで検索可能なプロフィール

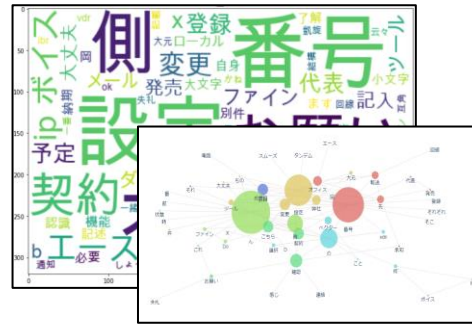
データが深く豊富にあることを確認して広告効果を伸ばしてください

項目	数値	割合
年齢	25-34	65%
性別	男性	75%
職業	フリーランス	45%
収入	年収500万	30%
趣味	読書	20%
居住地	東京都	55%
教育レベル	大学卒業	80%
結婚状況	未婚	60%
年収	年収600万	35%
収入	年収700万	25%
収入	年収800万	15%
収入	年収900万	10%
収入	年収1000万	5%

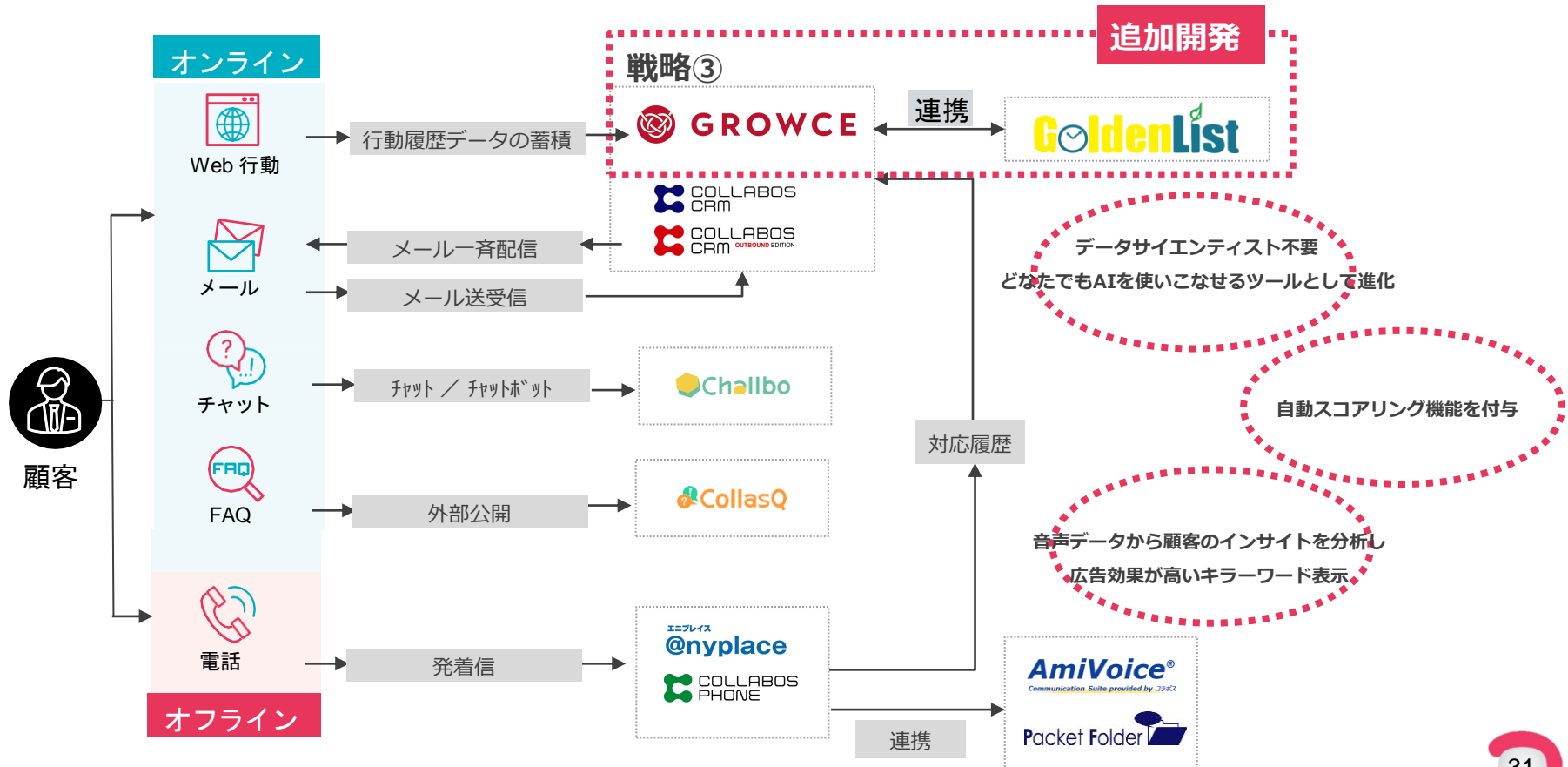
最も注目されるキーワード

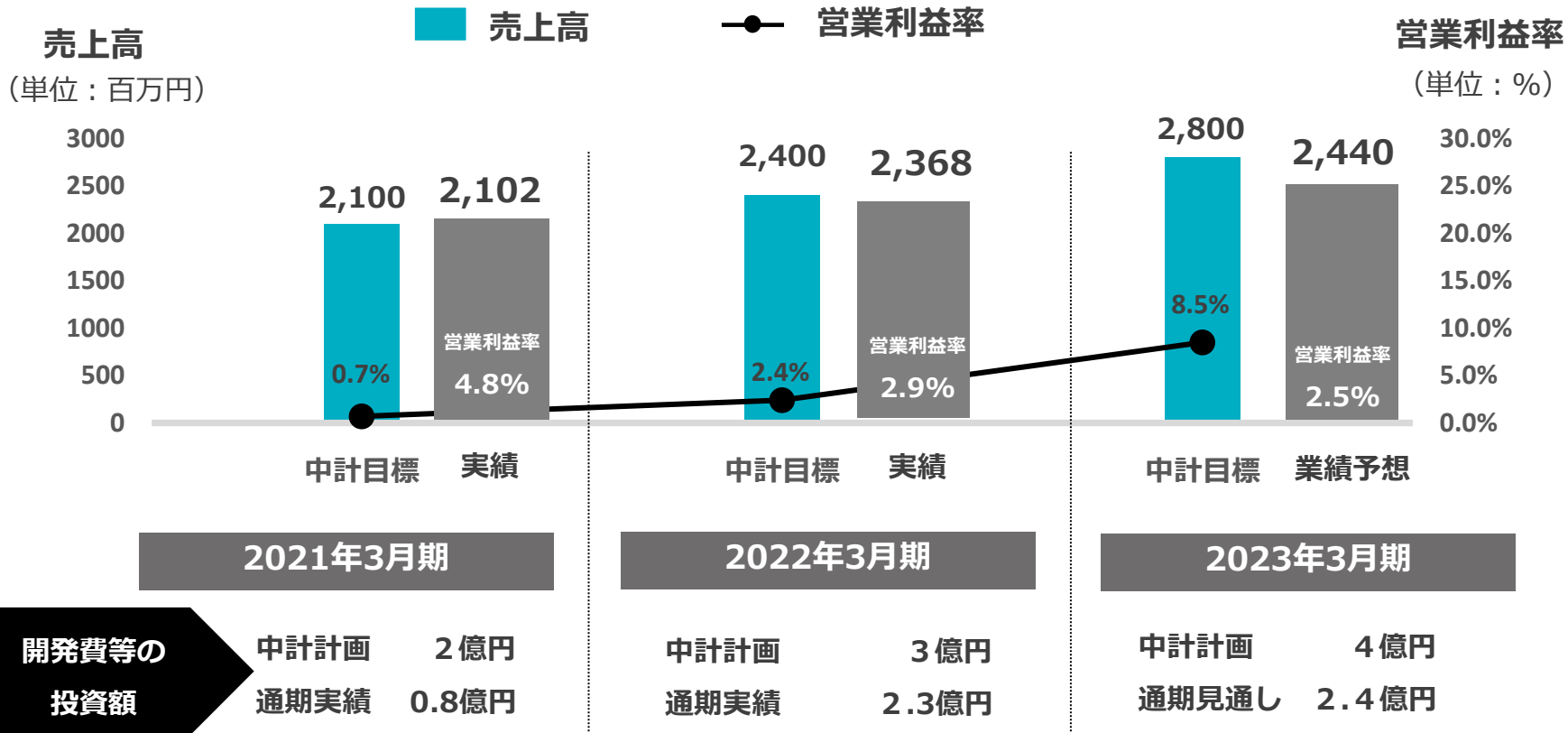
モテ名生成履歴

※出所：(株)コラボス



※出所：(株)コラボス





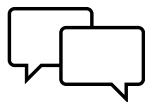
2022年2月1日開催の取締役会におきまして、第3回目の自己株式を取得することを決議し、取得を完了しております。過去取得結果の状況は以下の通りです。

	第1回	第2回	第3回
決議日	2020年11月6日	2021年2月1日	2022年2月1日
取得数	75,000株	75,000株	40,000株
取得価額の総額	51,683,900円	52,921,800円	17,357,900円
発行済み株式総数	4,791,000株	4,791,600株	4,791,600株
自己株式数	75,095株	150,095株	190,095株
自己株式の比率	1.6%	3.1%	4.0%

Appendix

1. 製品開発

お客様の「声」をダイレクトに製品開発へ反映



新サービスやバージョンアップに
顧客の声をダイレクトに反映



2. クラウド型

低コスト・短納期・メンテナンスフリーで導入可能



初期費用を
大幅に削減

短納期で
導入

毎月の
増減に対応

システム管理
もお任せ

3. 実績

多様な業種で積み上げてきた実績



4. 営業力

コールセンターに特化した営業サポート



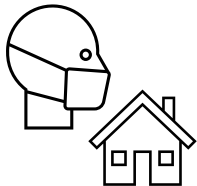
コールセンターを熟知

「顧客理解が早い」 「提案内容が適切」

コラボスなら
ワンストップで対応

コロナで新たに目撃したコールセンターが抱える課題

在宅勤務への対応



コロナ渦で、在宅でのコールセンター業務の必要性が増えている。

マルチチャネルへの対応



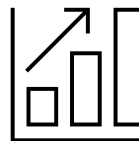
メールやホームページは勿論、チャットやLINE等の多様な問い合わせのニーズが増えている。

人手不足への対応



労働集約的なオペレーターによるリアル対応から、自動音声や自動回答等の無人化へと移行する傾向がある。

データをマーケティング活用



コールセンターに蓄積される購買、問い合わせの有用な情報を分析し、マーケティングに活用することで、更なる販売拡大が図れる。

本資料に含まれる将来の見通しに関する記述等は、現時点における情報に基づき判断したものであり、マクロ経済動向及び市場環境や当社の関連する業界動向、その他内部・外部要因等により今後変動すること可能性があります。

従いまして、実際の業績が本資料に記載されている将来の見通しに関する記述等と異なるリスクや不確実性が存在しますことを、予めご了承ください。

(注) 本資料の金額については、百万円未満の数字は切り捨てで表記しております。

<お問合せ先>

株式会社コラボス

管理部 総合企画課 IR担当

TEL:03-5623-3473 ir@collabos.com