



# 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

2022年6月

# 目次

## Section

### 1. 会社概要

2

### 2. 事業の特長と競争優位性

19

### 3. 事業環境

28

### 4. 成長戦略

33

# 1

## 会社概要

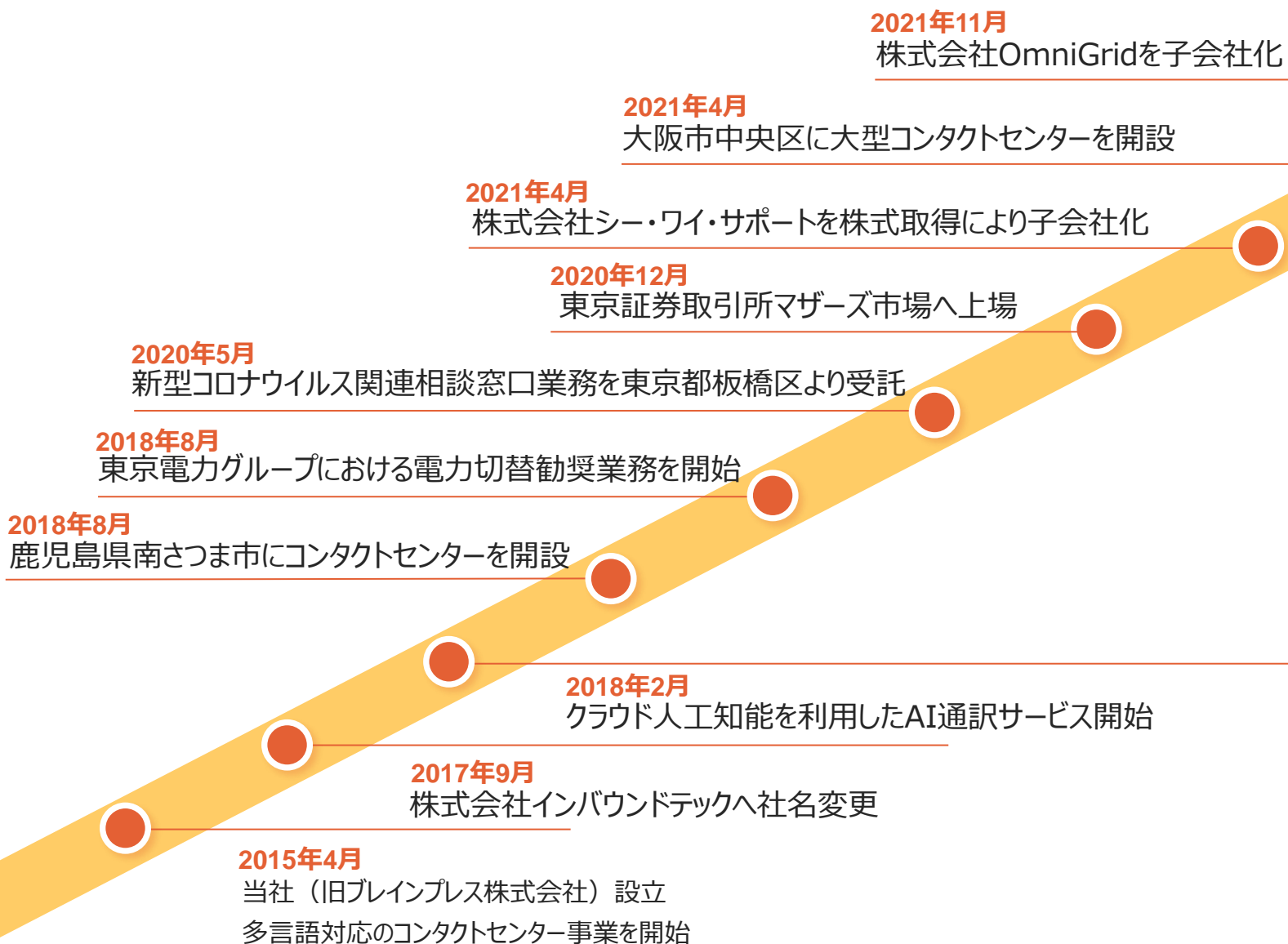
## 「Inbound」+「Technology」

||

## 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（2022年3月末日現在）
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CFO 専務執行役員 管理本部長 金子 将之 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	172名（契約社員、パート・アルバイト含む／2022年3月末日時点）
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

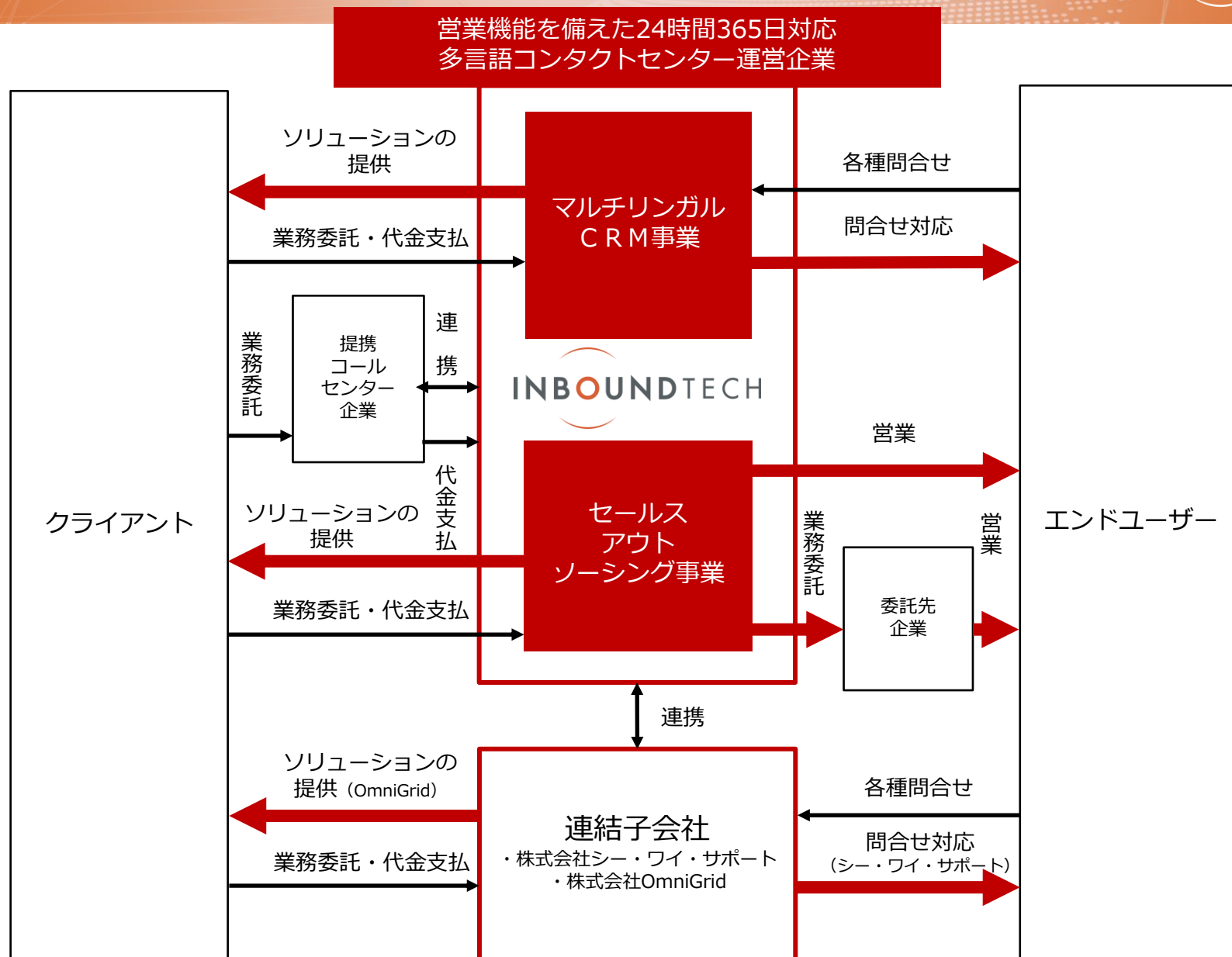
インバウンドテックは、人が **挑戦する場所** である

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

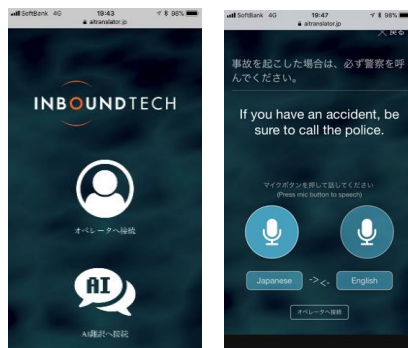
### 年間契約（固定料金＋従量課金）

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

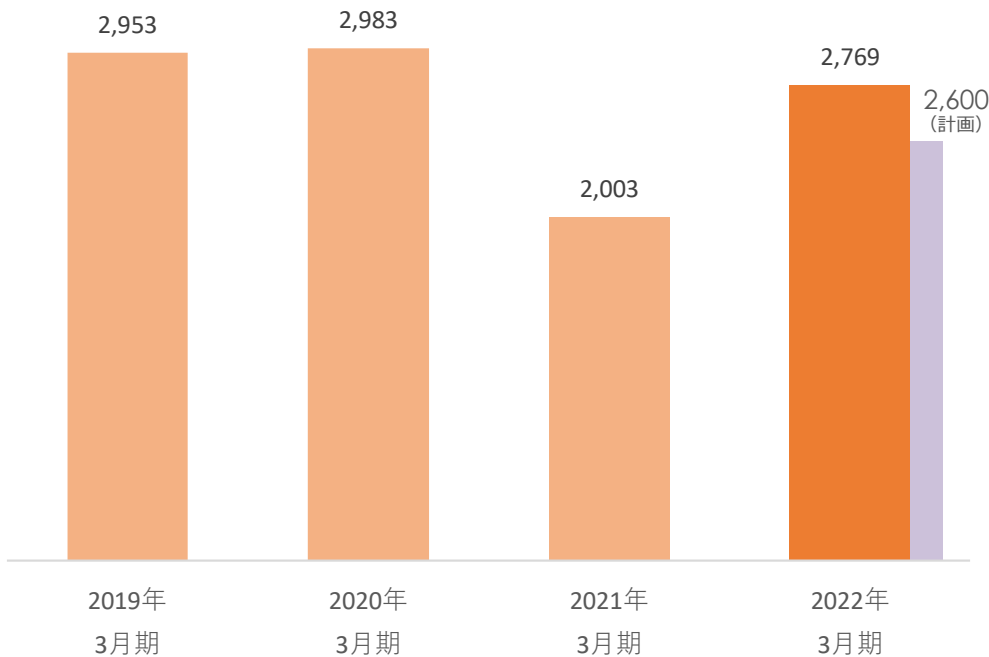
ソリューション提案を営業が企画

顧客が気づいていない課題を発掘

## 全社

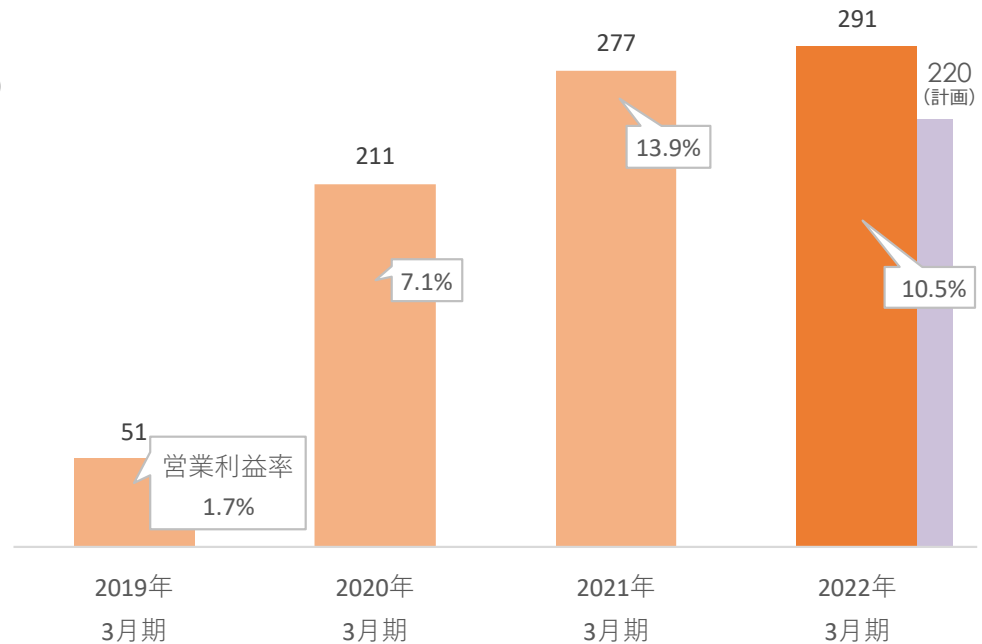
### 売上高推移

(単位：百万円)

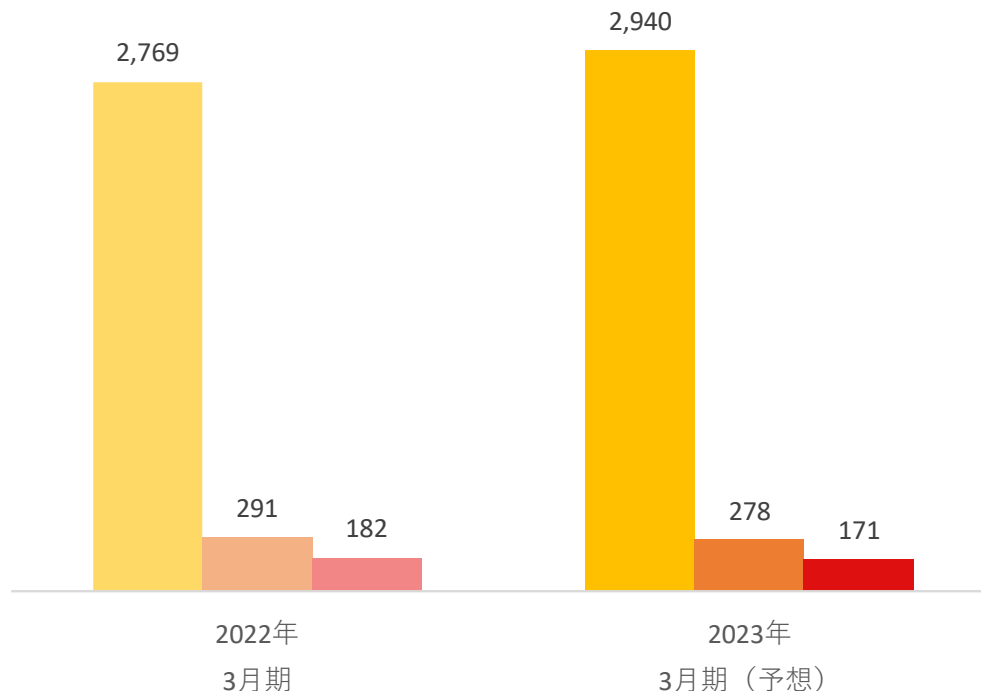


### 営業利益・営業利益率推移

(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	2022年3月期 (実績)	2023年3月期 (予想)	増減率
売上高	2,769	<b>2,940</b>	106.2%
営業利益	291	<b>278</b>	95.5%
営業利益率	10.5%	<b>9.5%</b>	
親会社株主に帰属する 当期純利益	182	<b>171</b>	94.0%

## ・売上高は伸長、利益についてはスポット受注業務分を除き保守的な見積に

・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緩やかな回復に向かうものと予測。一方、多言語事業以外の業務にて、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が、前期末にかけて集中したスポット業務を除いた形で試算しているため、全体における利益については微減となる見通し

・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案件を始めとしたインフラ獲得案件が年間を通して従前の操業度にて活動する形となることで、コロナウイルス禍以前の計画水準に収束するものと予測。また、新電力及び通信キャリアの商材獲得業務が通期にて展開されることで、部門への売上・利益貢献に至るものと見込む



# P/Lサマリー（計画比・前期比）

単位：百万円	2022年3月期	2021年3月期	前年 差異	前年比	2022年3月期 (計画)	計画 差異	達成率
売上高	2,769	2,003	766	38.2%	2,600	169	6.5%
売上原価	2,100	1,470	630	42.9%	-	-	-
販管費	377	254	123	48.4%	-	-	-
営業利益	291	277	14	5.1%	220	71	32.3%
営業外損益	△2	△9	7	-	-	-	-
経常利益	288	268	20	7.5%	219	69	31.5%
特別損益	-	-	-	-	-	-	-
税引前利益	288	268	20	7.5%	-	-	-
親会社株主に帰属する 当期純利益	182	179	3	1.7%	140	42	30.0%

※2021年3月期は単体決算

## ・前期（2021年3月期）比、当初の減益予想を大きく覆し、増収増益での着地

・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における東電案件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。今期は同案件における固定売上のバランス変更により利益が減少。一方マルチリンガルCRM事業ではインバウンド関連は軟調であったものの、医療関連、通販などの新規案件獲得が好調であった点に加え、オリンピックや新型コロナ関連業務などのスポット業務が積み上がった結果、全体では前期比増収増益の推移となった。

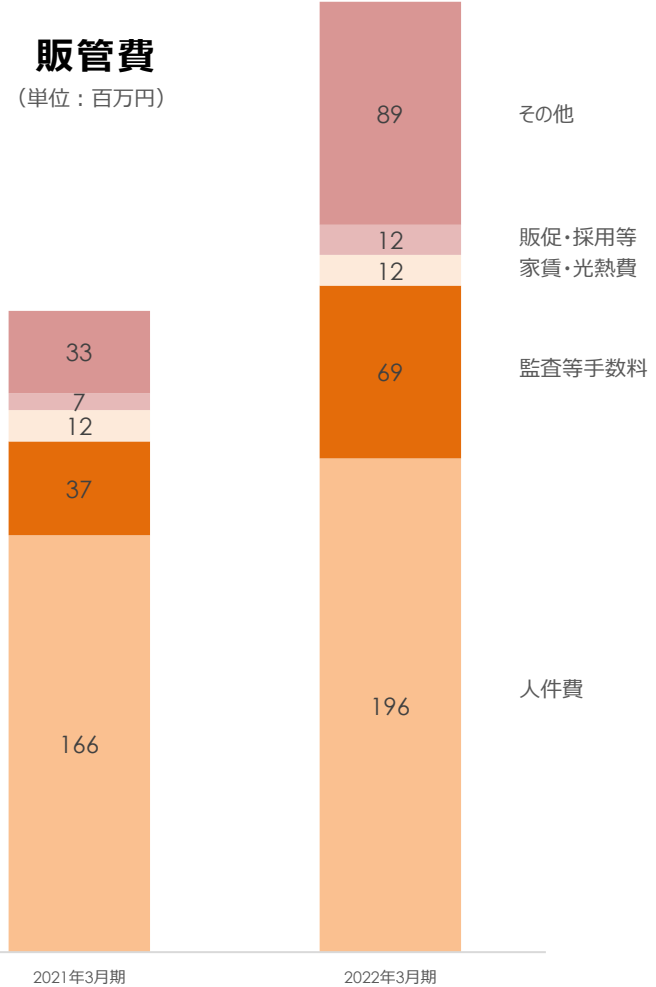
## ・2022年3月期 通期計画に対する売上高は6.5%増、営業利益は32.4%増の着地

・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。下期では期間を通じて予想を上回るスポット受注が進んだことなどにより、結果として計画を上回る着地となった。



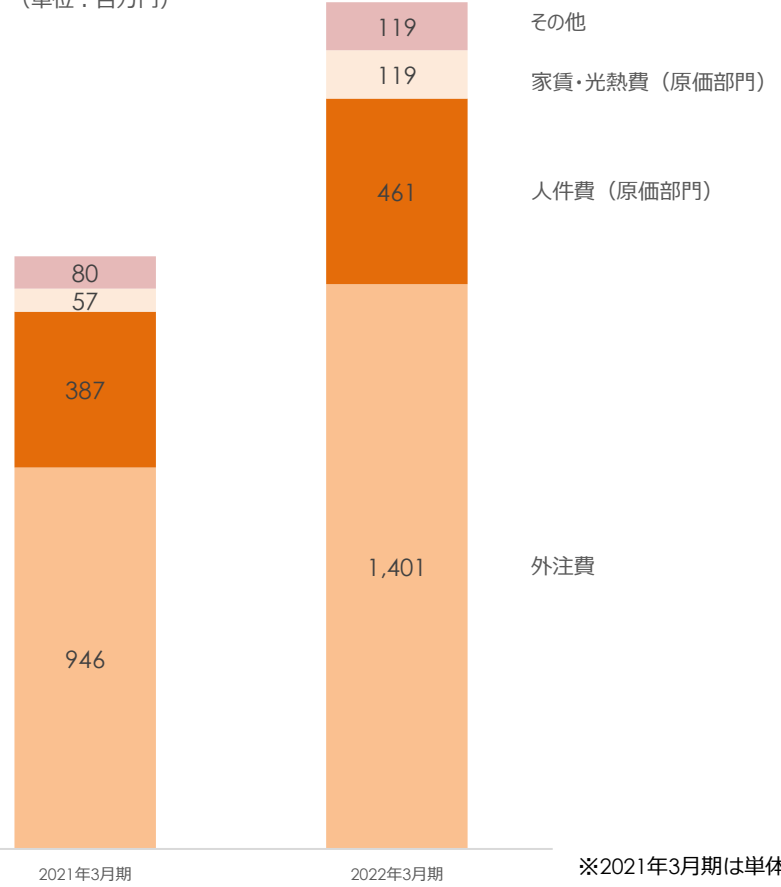
## 販管費

(単位：百万円)



## 売上原価

(単位：百万円)



※2021年3月期は単体決算

・販管費は主に人件費、監査等の手数料増加に加え、子会社取得に伴うのれん償却費等（その他）により、全体として48.2%の増加となった

・原価は主に御油無拡大に伴う外注費、人件費（原価部門）、家賃・光熱費（原価部門）の増加により、42.9%の増加となった

## セグメント別

単位：百万円	2022年3月期	2021年3月期	前期 差異	前期比
売上高	2,769	2,003	766	38.2%
マルチリンガルCRM事業	1,884	1,013	871	86.0%
セールスアウトソーシング事業	885	989	△ 104	-10.5%
セグメント利益				
マルチリンガルCRM事業	456	179	277	154.7%
セールスアウトソーシング事業	171	351	△ 180	-51.3%
売上総利益	628	530	98	18.5%
売上総利益率	22.7%	26.5%	-	-
セグメント利益調整額	△ 336	△ 252	-	-
営業利益	291	277	14	5.1%
営業利益率	10.5%	13.8%	-	-

※2021年3月期は単体決算

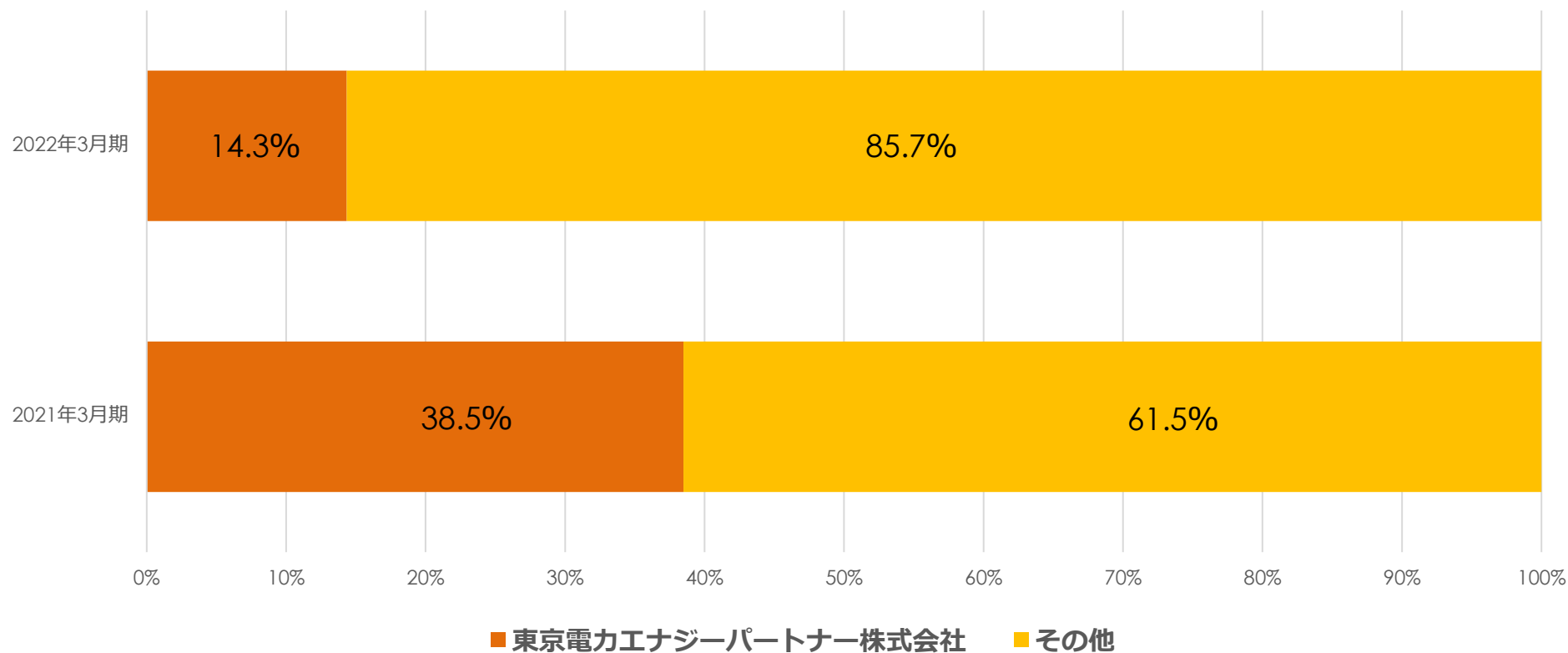
### ・マルチリンガルCRM事業の売上高は前期比86%増

・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に加え、新型コロナウイルスのワクチン接種受付などの関連業務の受注など、大小多くの新規案件を獲得。高利益率スポット案件の後押しもあり、結果として前期を大きく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10.5%減

・上期において緊急事態宣言の発令による東電関連業務の営業活動制限と固定売上の減少により、下期復調の兆しは見たものの巻き返しには至らず、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以上を占める取引先推移



・2021年3月期では売上の38.5%を占めていた東京電力エナジーパートナーとの取引が、2022年3月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14.3%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つつある状況を踏まえて人員体制整備を行っている。新電力の獲得はエネルギー情勢により当面は不透明

# 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、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

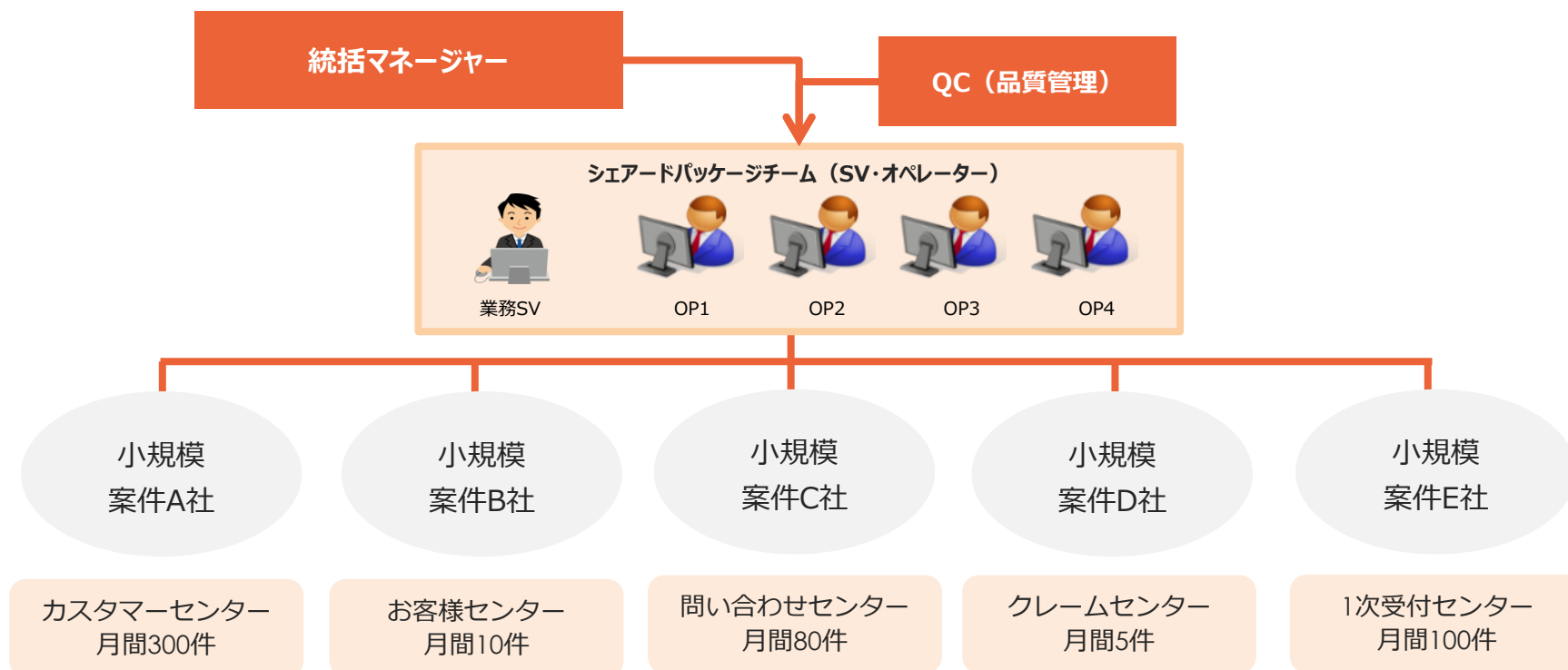
在留外国人向けのインフラサポート業務が多く、訪日外国人向けと比べて、新型コロナウイルス等の外部要因に左右されにくい安定した収益基盤を構築している



## 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

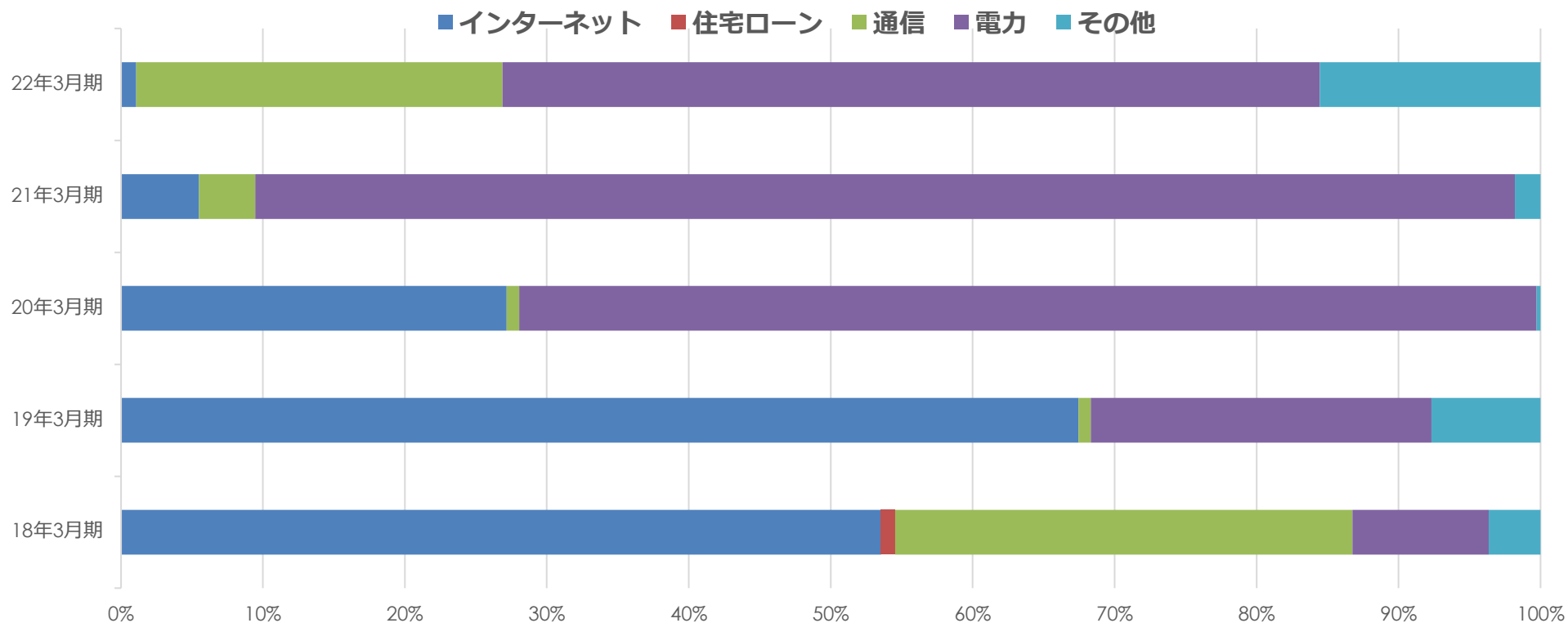
大手クライアント基準に準拠した営業管理体制（法令順守、教育体制）を構築

※ 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

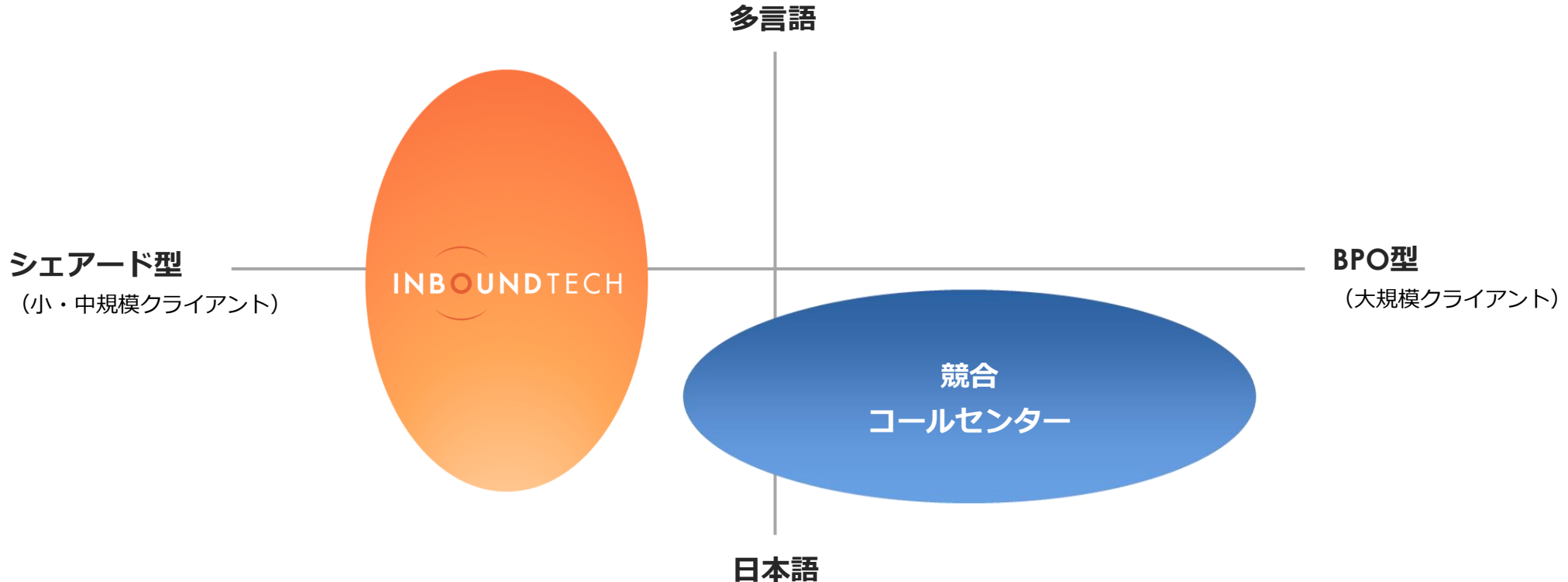
### 営業ナレッジの蓄積による販売力を武器に、市場ニーズの変化に応じた商材入替

過去5年間の販売商材別構成比



## マルチリンガルCRM事業

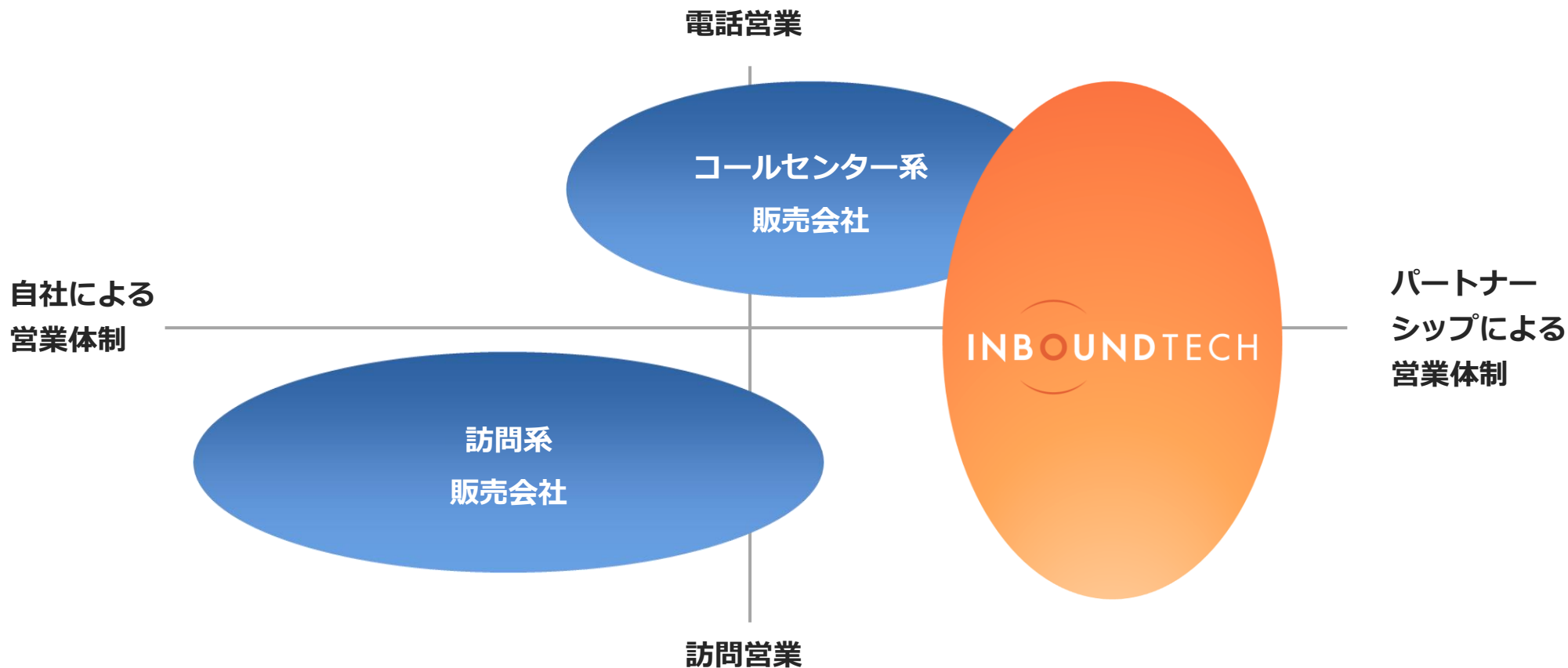
コールセンター競合他社は日本語を主力言語とし、かつ複数業務を受注するBPO（※）型。一方、当社はマルチリンガルCRM業務に特化し複数案件に対応するシェアード型と運営面で差別化



※ 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

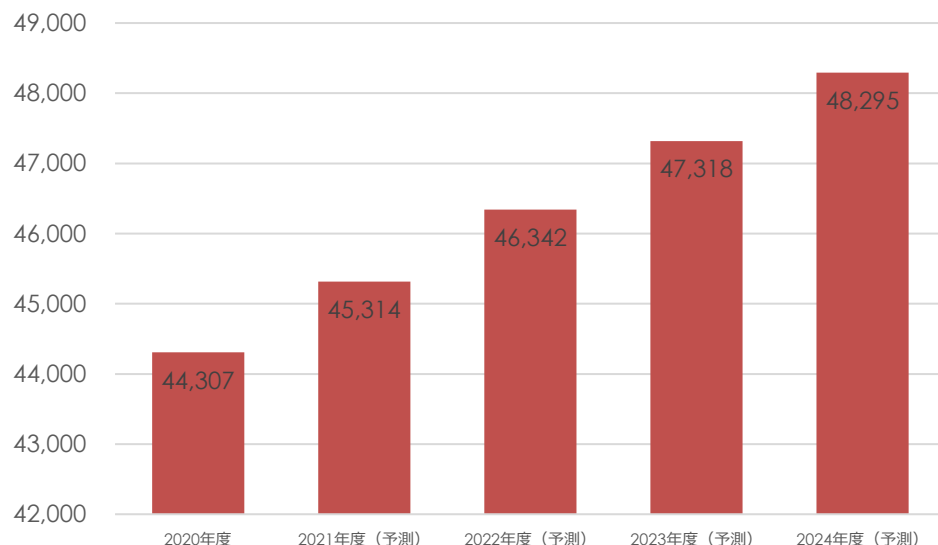


2022年にBPO市場は4兆6千億円、コールセンター市場単体では1兆1千億円市場へ

➡ 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

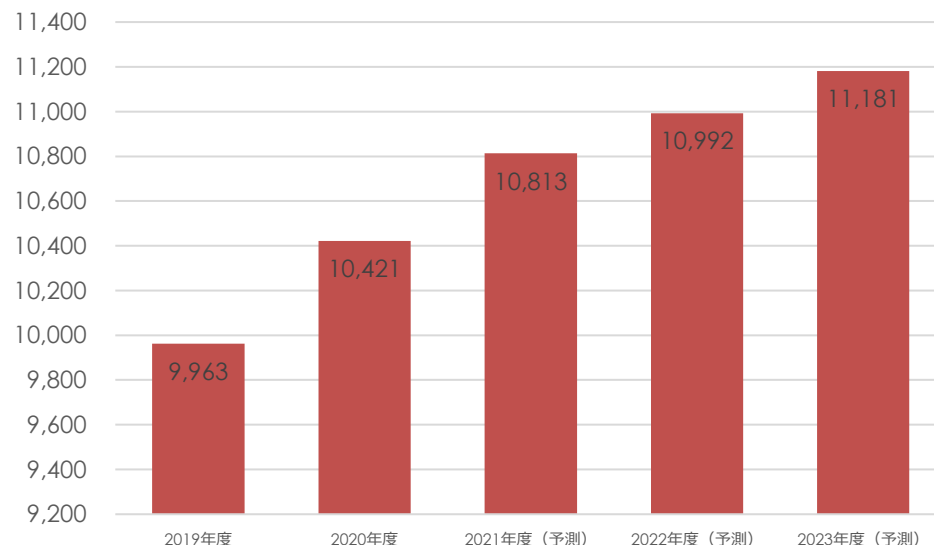
(単位：億円)



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

(単位：億円)



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

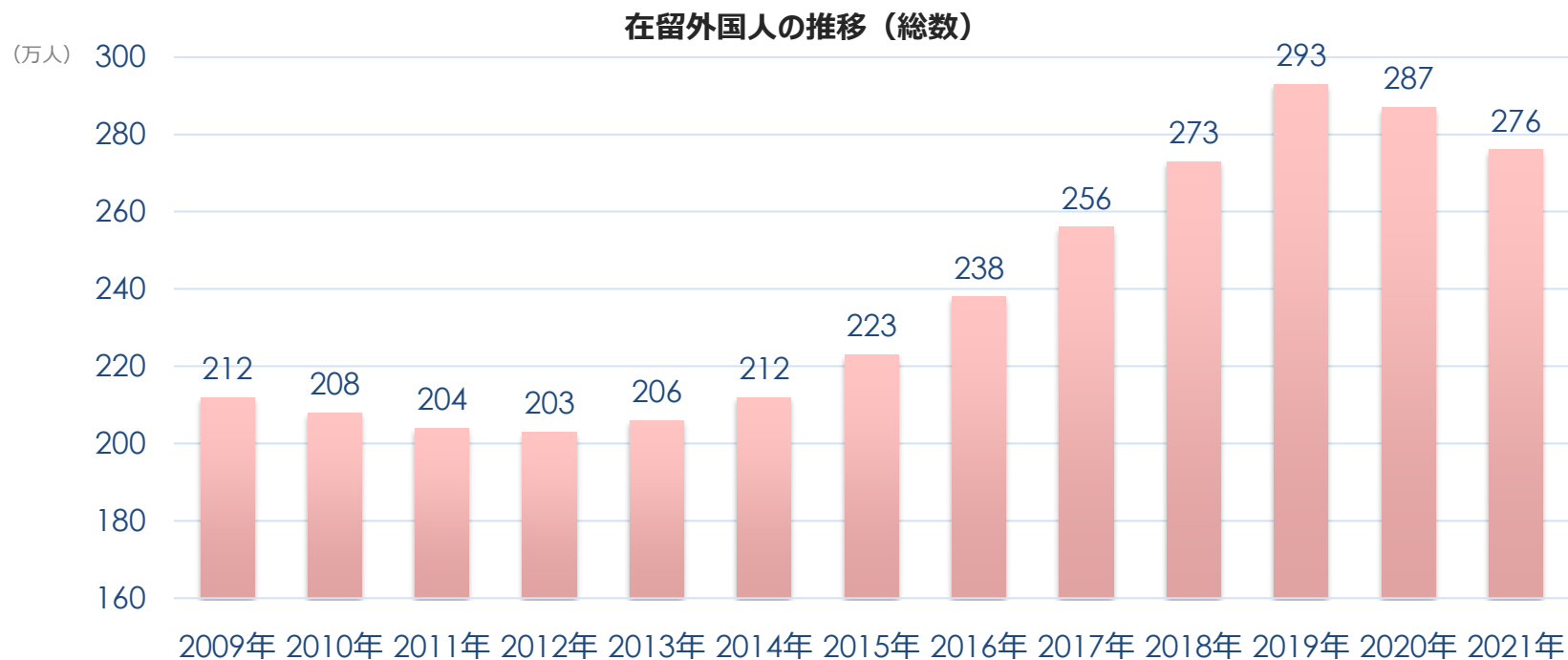
国内BPO市場全体の年平均成長率2.3%  
2020年度～2024年度 (予測)

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、2021年には276万人となる**

➡ **2019年をピークにコロナによる減少トレンドが見えるものの、  
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は継続**

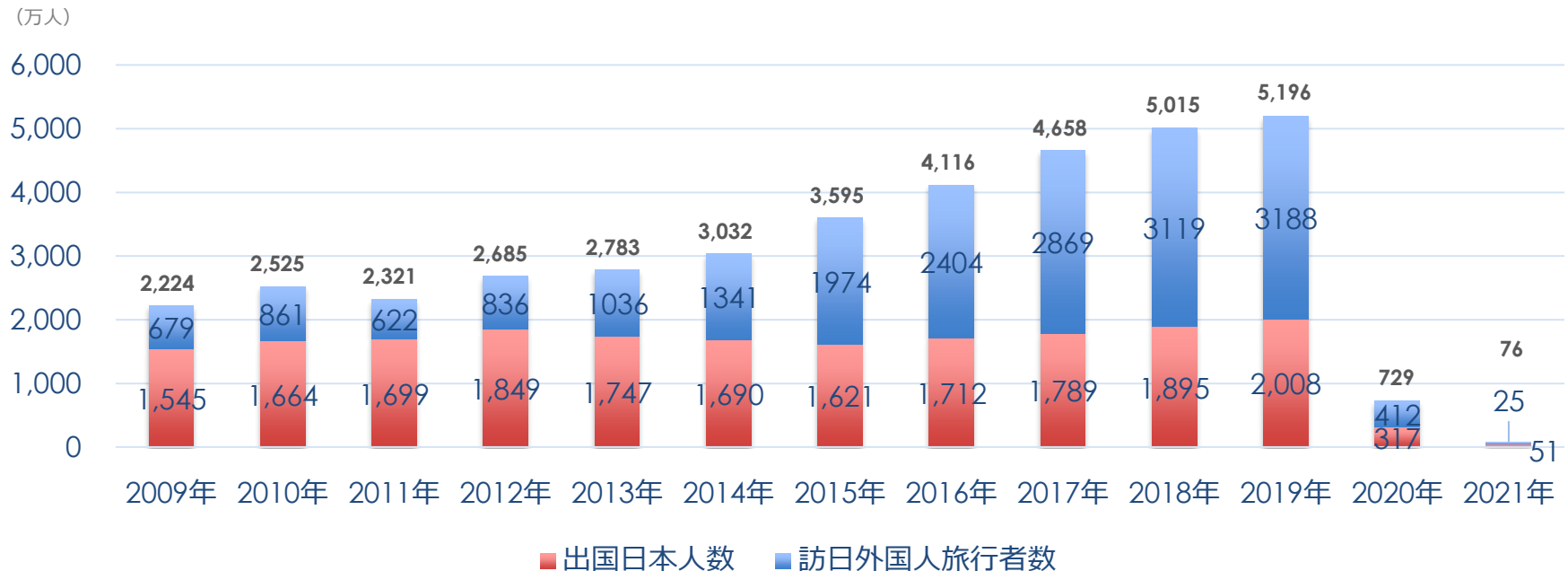


## 訪日外国人数と出国日本人数

### 訪日外国人数（インバウンド）と出国日本人数は停滞も、回復の兆し

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

### 5G携帯電話の販売・乗換競争激化、新電力の乗り換え検討は継続

➡ **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も影響**

#### 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 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、検討の場を設け】	
	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>		

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

#### 電力会社の利用状況

電力会社の利用状況【現在】→【今後】



新電力会社の料金価格高騰や事業撤退など、電力にまつわる不透明要素が高まる中、大手・新電力含め別の電力会社への乗り換えを検討している法人は一定数存在している

# 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）

- ・ 2022年3月期にてマルチリンガルCRM部門における営業部員増により商談リード拡大、コンタクトセンター管理職増により対応力強化  
→ 今期も引き続き営業強化を推進し、人員獲得に係る採用投資を継続してまいります

### ◆ 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）

- ・ 2022年3月期にて大阪コンタクトセンター開設、東北拠点（株式会社シー・ワイ・サポート）の立ち上げにより、オペレーターを大幅に増強。様々な業種の案件に取り組み、経験を積んだことで、対応の幅が成長  
→ 今期は内製化を進め、プロパーのオペレーター増員を目指す方針



サービス、仕組みがあっても、  
サポート体制が必須

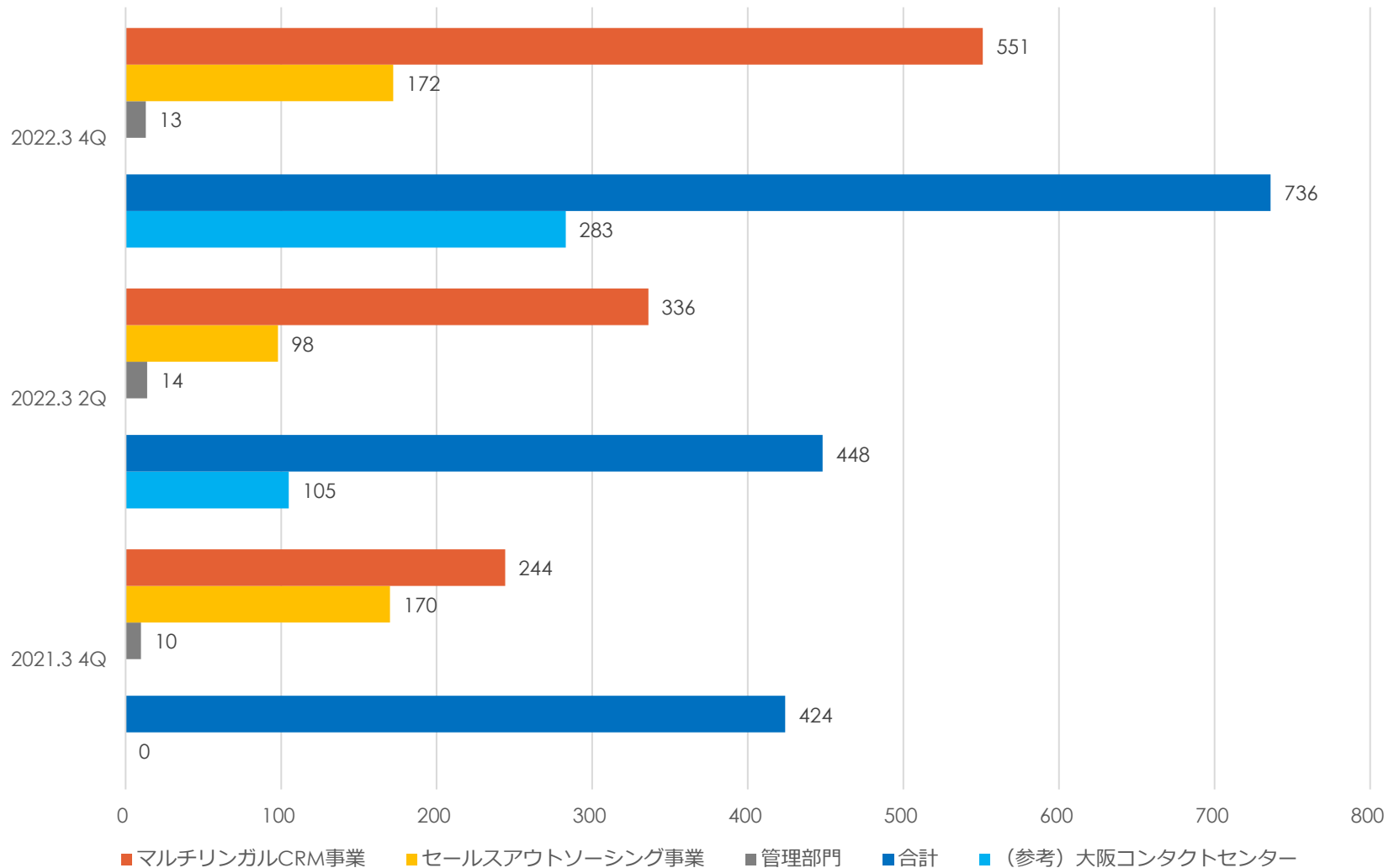


IPOの資金調達による主な使途（投資計画）	2021年 3月期	2022年 3月期	2023年 3月期
1) 人材採用に伴う採用費及び人件費（運転資金）	10百万円（計画） 10百万円（実績）	30百万円（計画） ※ 40百万円（実績）	30百万円（計画）
2) BtoC 広告宣伝費（運転資金）	10百万円（計画） 10百万円（実績）	50百万円（計画） ※ 5百万円（実績）	50百万円（計画）

※計画との差異について マルチリンガルCRM部門における営業体制の強化に係る人員増が進んだ結果、計画を上回る採用及び人件費が発生しております。また、広告宣伝費についてはコロナ禍におけるインバウンド状況を鑑み、ランディングページ等インターネットによる露出に限定する形で進めていることから、当初の計画より費用の発生を抑える形で進捗しております。

## 人員の推移

大阪コンタクトセンターの稼働開始を始め、マルチリンガルCRM事業の拡大によって全体の稼働ボリュームが1年間でおよそ1.7倍となった。



※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。2022.3 2Qのセールスアウトソーシング事業に係る人員減は、緊急事態宣言による営業活動停止に伴う稼働減少によるもの。



## 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～）

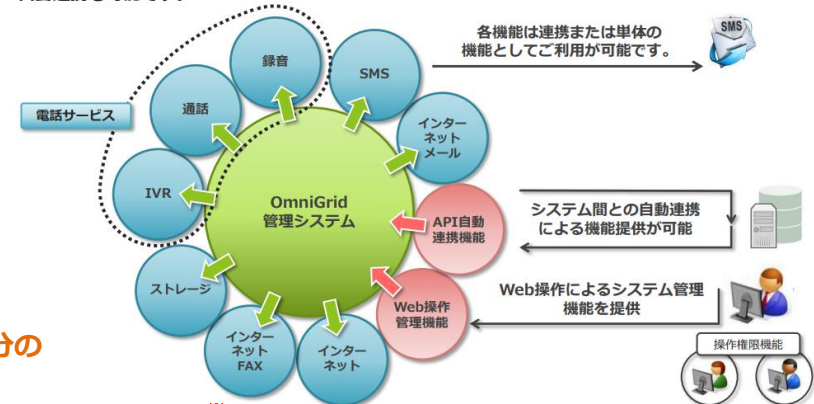
・会員数3,888万人、予約対象店舗数10.4万件（2021年7月末日時点）を保有する、飲食店・医療施設など様々なジャンルの予約サービスにおける日本最大級のプラットフォームカンパニーである株式会社EPARKとの合併事業を開始。同社の音声予約システム部分の開発・運用を担う他、レンタルサーバー事業を手掛ける株式会社OmniGridを2021年11月に当社が子会社化した。当社グループへの連結につきましては第4四半期からの稼働となったため、2022年3月期における売上・利益の当社グループへの業績貢献は限定的でしたが、今期（2023年3月期）についてはEPARK経済圏への営業に加え、自社開拓による営業活動にも取り組む方針であることから、期間を通じての業績貢献が期待されます。



**会員3,888万人 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。



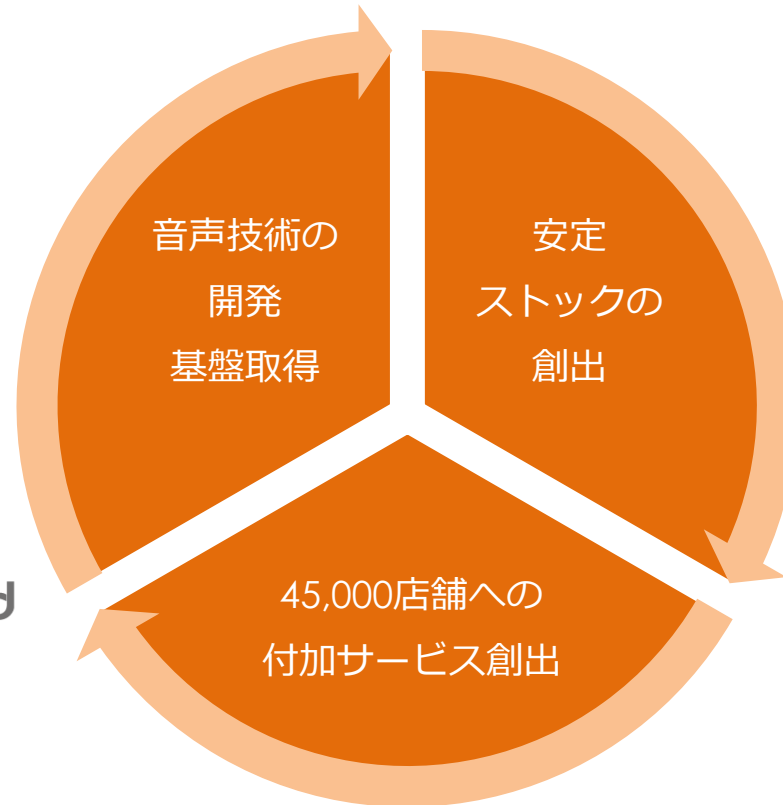
音声予約システム部分の開発・運用

**※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月期ローンチ予定

他社端末	当社専用端末（AI通訳）
・通訳	・通訳 + ・コンシェルジュサービス （道案内、店案内）
限界点 ・音声認識性能の問題 ・特殊用語に弱い	人間が行うので 高い通訳精度と利便性の良い サービス提供が可能




「AI通訳端末」サービスインを目指す

※現状は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（計画） 20百万円（実績）	20百万円（計画） ※ 5百万円（実績）	150百万円（計画）

※計画との差異について 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方針により、支出時期の一部を2023年3月期に後ろ倒しし、通訳システムのリニューアルに係る準備に限定して開発を行っております。そのため、当初の計画から費用の発生が計画より少ない形で進捗しております。

## 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 → **2022年2月より新案件開始**
- ・ 他電力企業への営業強化 → 2022年1月より他電力企業獲得新規案件開始 → **今期中新たに他電力企業獲得案件を立ち上げ予定**
- ・ 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 → 2022年1月より5G携帯獲得案件の活動拠点拡大 → **今期中に当該キャリアとの新案件立ち上げ予定**
- ・ 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）	10百万円（計画） -（実績）	30百万円（計画） ※ 10百万円（実績）	30百万円（計画）

※計画との差異について 2022年3月期の上半期においては、緊急事態宣言の影響からセールスアウトソーシング事業における営業活動の多くが制限されたことから、新規の人材採用計画を保守的に見直し、下半期から当初の計画に段階的に修正していることから、2022年3月期通期においては費用の発生が計画より少ない形で進捗しました。

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

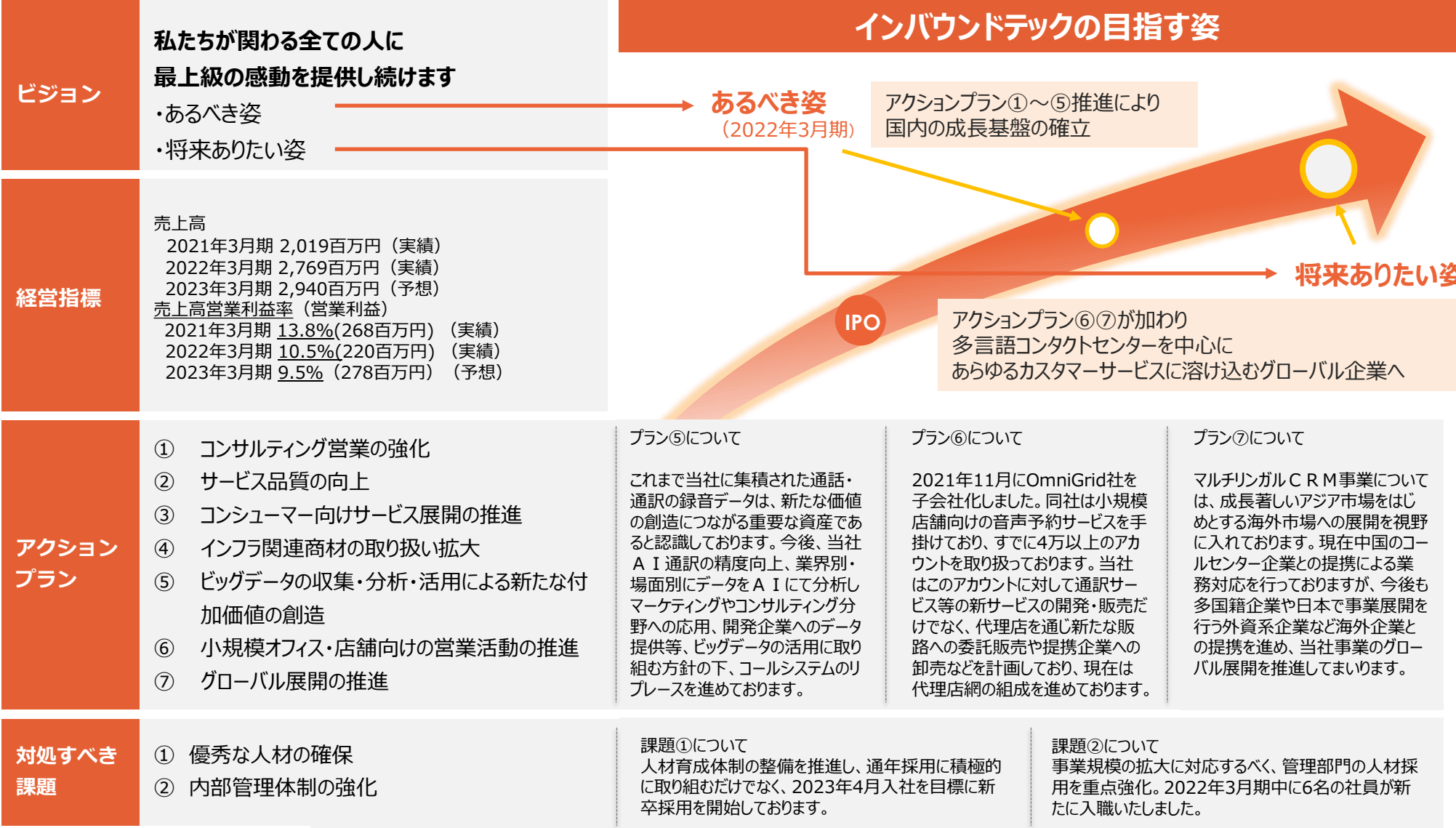
**収益拡大シナジー**が見込まれる

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



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 (実績)	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	-	40百万円	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 →40百万円	195百万円 →350百万円
3) 借入金返済	50百万円	50百万円	-

※1 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。

(ご参考) 2022年3月末時点の連結財務状況

現預金	1,657百万円	自己資本	1,836百万円
有利子負債	984百万円	自己資本比率	47.9%



## ◆ 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月期の当社売上高比率は40.4%であり、2022年3月期では14.3%まで減少しておりますが、取引割合は依然上位であり、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（2023年5月）を目途として開示を行う予定です。