



事業計画及び成長可能性に関する事項の開示

2022年 6月 30日 株式会社コラボス

(東証グロース : 3908)



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。

Agenda

- 1 会社概要 P.6
- 2 ビジネスモデル P.9
- 3 市場環境 P.18
- 4 競争力の源泉 P.23
- 5 事業計画 P.31
- 6 リスク情報 P.43

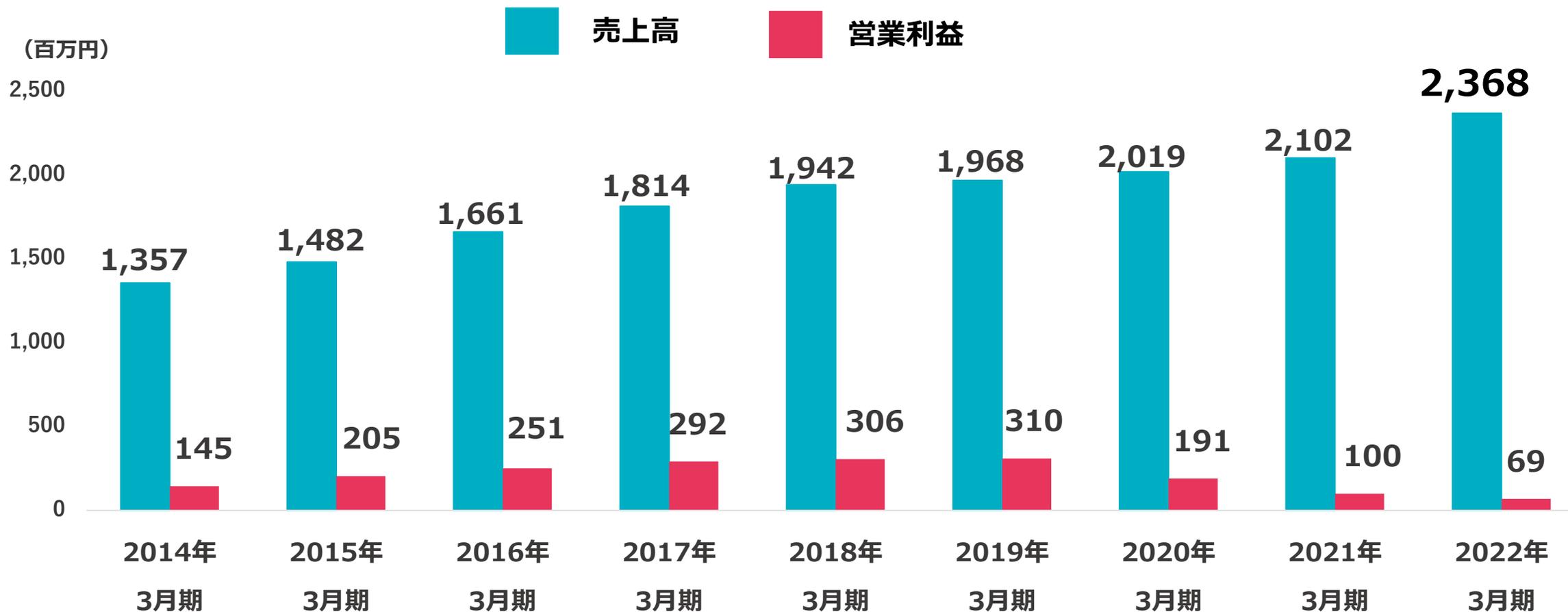
1. 会社概要

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。



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日付で「東京都千代田区三番町8番地1 三番町東急ビル8階」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

売上高は、連続増収。営業利益は、直近では、中期経営計画に基づく先行投資等により減少。



2. ビジネスモデル

IP 電話交換機サービス（PBX/CTI）

電話を受ける・架ける・転送する・自動で振り分ける・稼働率をレポートで把握する等、コールセンター運営に必須な2タイプの電話サービス。在宅勤務にも対応。

エニプレイス
@nyplace



堅牢性・安定性が特徴

AVAYA社製ハードフォン

世界・国内コンタクトセンター市場でトップクラスのシェアを誇るAVAYA社の交換機を採用。堅牢性・安定性が特徴。写真のような電話機を利用するハードフォン。

 **COLLABOS
PHONE**



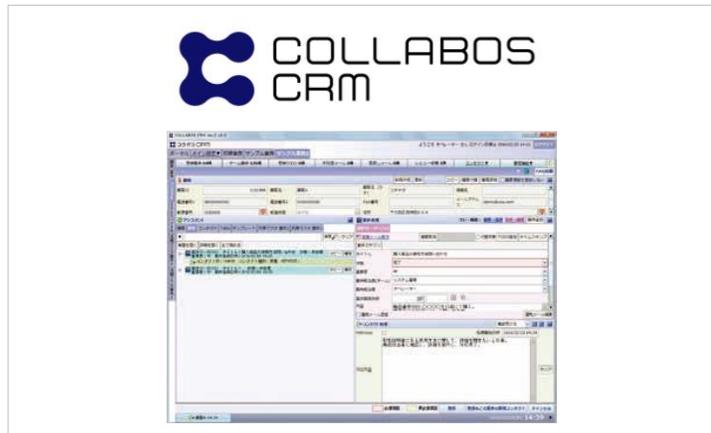
低価格で手軽に始められる

自社開発のソフトフォン

@nyplaceと同等の基本機能を搭載し、携帯へのSMS送信などの付加機能も搭載。PCとインターネット環境があれば手軽に始められ、低コストな本格的コールセンターシステム。電話機本体は不要なソフトフォン。

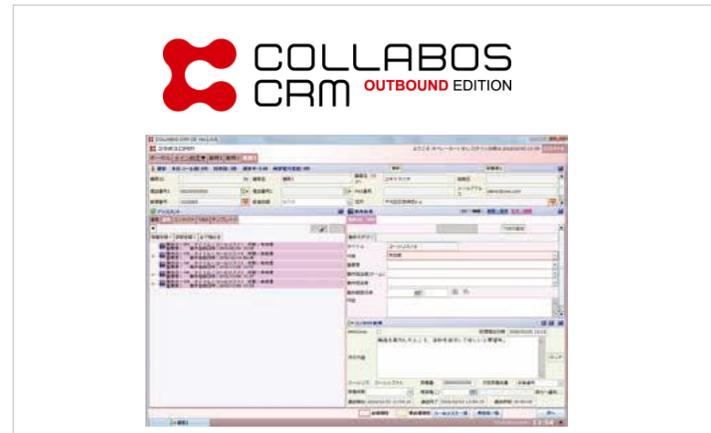
顧客情報管理サービス (CRM)

顧客情報や対応履歴を管理。着信時の顧客情報の自動ポップアップ表示等、顧客の購買目的や志向・ニーズ等を属性別に管理可能なコールセンターに特化した顧客管理 (CRM) サービス。



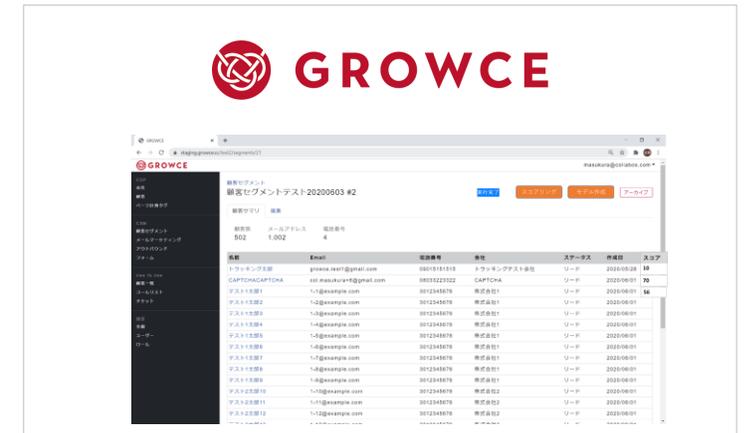
インバウンド型 CRMシステム

顧客から電話を受ける受電型のインバウンド業務に特化した管理サービス。顧客情報を一画面で表示し、タブ切り替えにより業務を変更できるため、コールセンターならではの複数業務に最適。LINE連携も可能。



アウトバウンド型 CRMシステム

テレアポ等の電話をかける発信型のアウトバウンド業務に特化した管理サービス。テレセールスやインサイドセールス等の効率化に最適。



統合 CRM マーケティングシステム

CRMシステムにマーケティングの機能を搭載しており、コールセンターに集まる対応内容等のオフライン情報と、クリック数やサイト内行動等のオンライン情報を一元管理し、コールセンターで蓄積した情報をマーケティング活動につなげるシステム。

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技術により、リアルタイムに音声をテキスト化。回答候補の表示等、応答スピードの向上も実現。通話品質自動評価により、オペレーター評価の透明性を実現。



AIデータ解析
ゴールデンリスト

企業の持つ顧客データから、どの商品が売れるのかを独自解析し、成約見込みの高いリストを作成。テレセールス等のアウトバウンドの費用対効果を高め、収益向上に貢献。



通話録音
パケットフォルダー

@nyplaceご利用者向けの通話録音。1通話ごとの録音で検索を容易にし、パケットキャプチャ方式で録音漏れを防止。

業務を効率化する

（マルチチャネル対応）



FAQ
コラスク

よくある質問を蓄積し、検索できるようにすることで自己解決を促すFAQ。社内向け・顧客向けどちらでも利用が可能。外部公開向けページデザインの変更機能も装備。



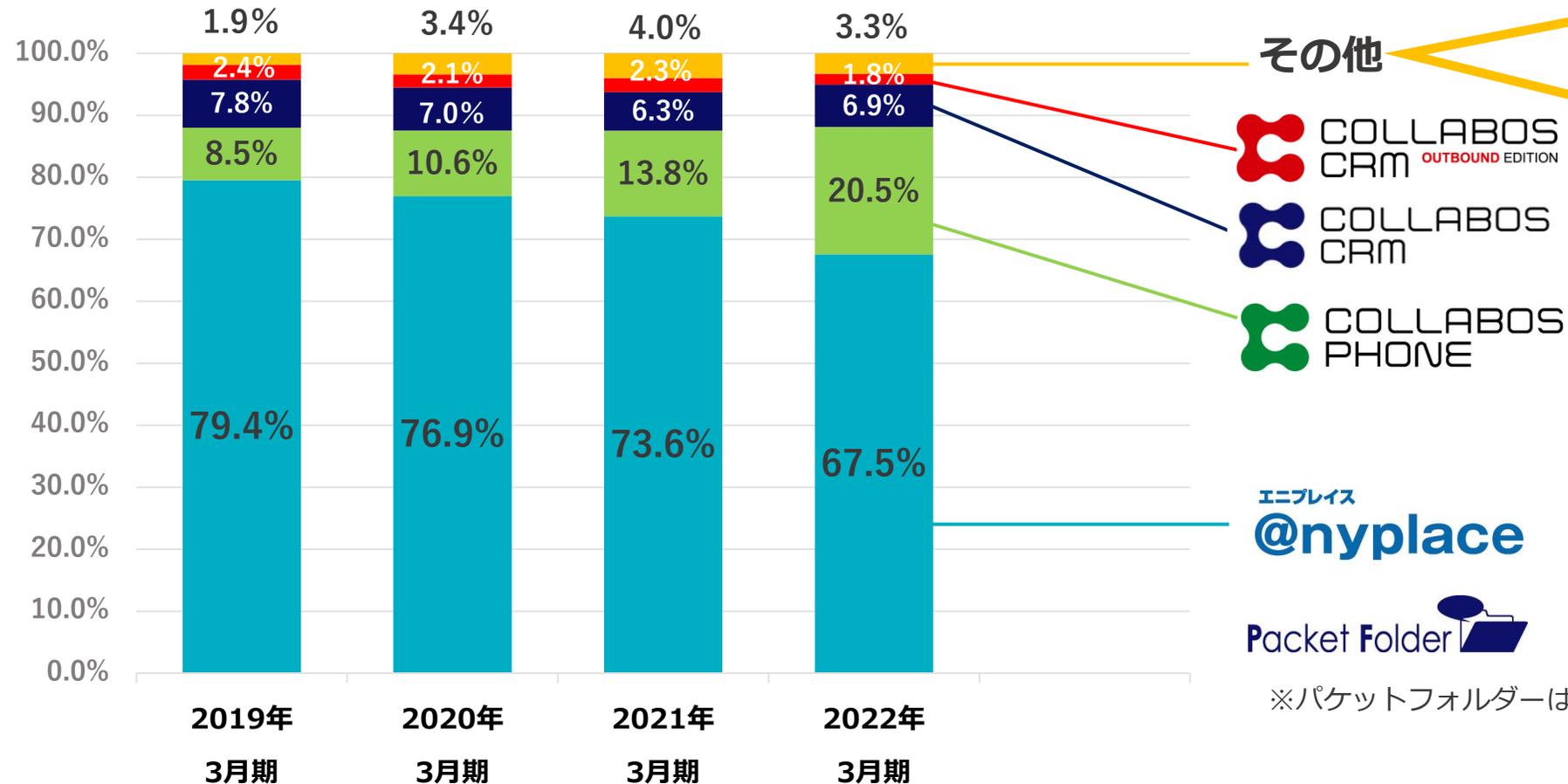
チャット&チャットボット
チャルボ

複数のチャットボットを導入しなければ実現できなかった機能を1つに集約したチャット&チャットボット。1人のオペレーターが複数の業務を請け負う場合を想定し、操作性を向上。

2. 事業の内容_サービスごとの売上高のウエイト

売上高の約68%は、「@nyplace」によるものです。年々「COLLABOS PHONE」の割合が高まっております。

(単位：%)



その他

- COLLABOS CRM OUTBOUND EDITION
- COLLABOS CRM
- COLLABOS PHONE

エニブレイス
@nyplace

Packet Folder

※パケットフォルダーは@nyplaceに含まれます。

AmiVoice®
Communication Suite provided by コラボス

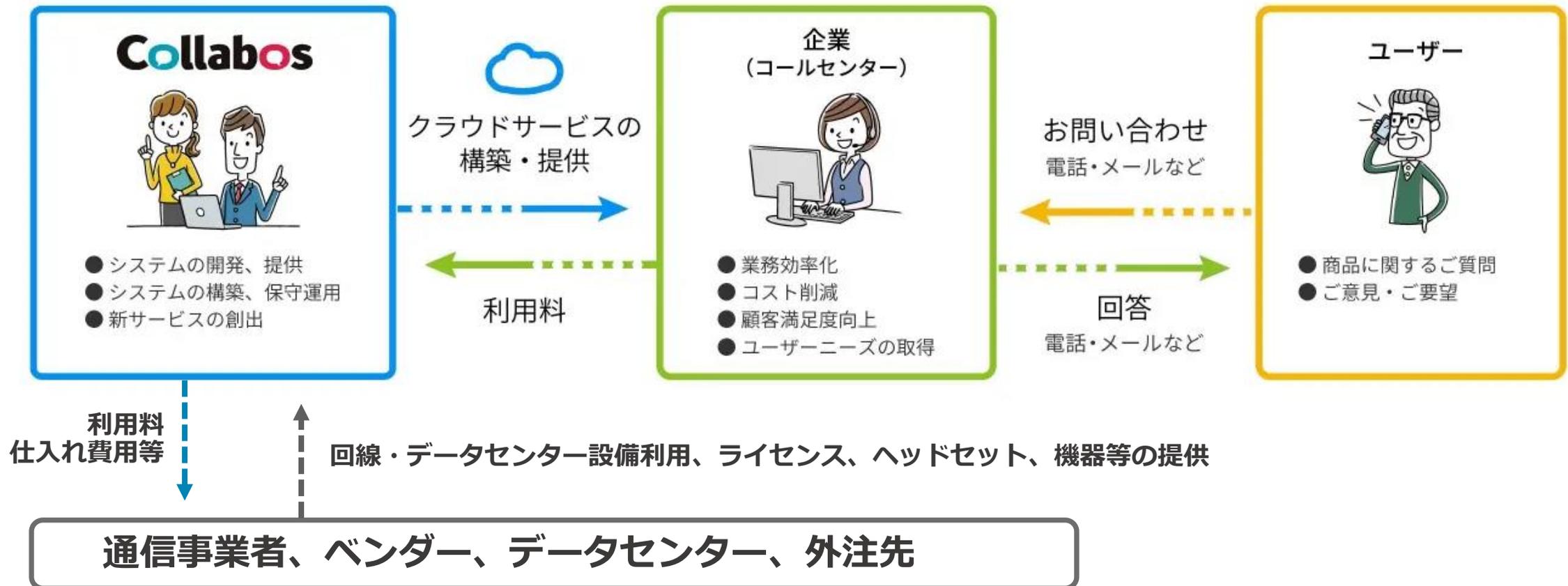
GoldenList

Challbo

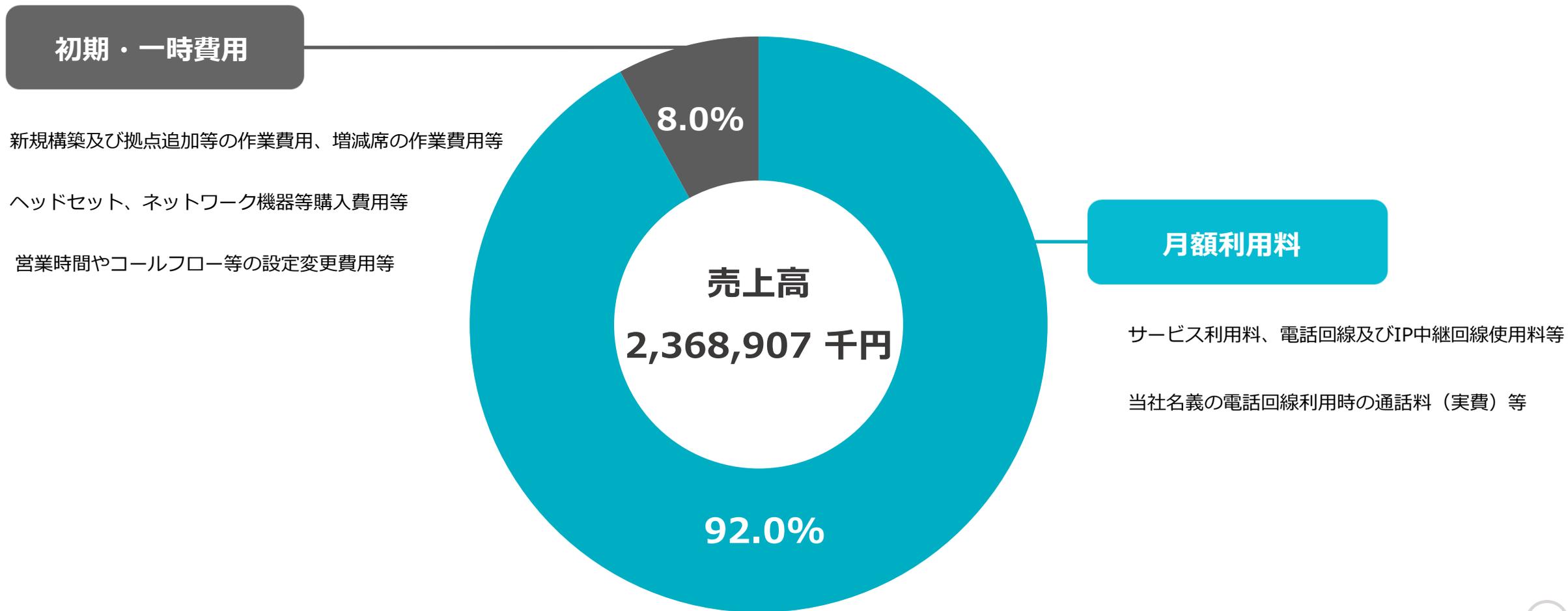
CollasQ

ストック型ビジネスモデル

企業や自治体等のコールセンターは、利用料を毎月当社へ支払うことで、当社が提供するサービスを利用し、消費者（ユーザー）からの問い合わせに対応します。



当社サービスの売上高は、約9割が月額利用料です。



当社サービスの売上原価、販管費及び一般管理費のうち、56.1%がIP電話交換機サービスの売上原価です。

販管費及び一般管理費 (人件費以外)

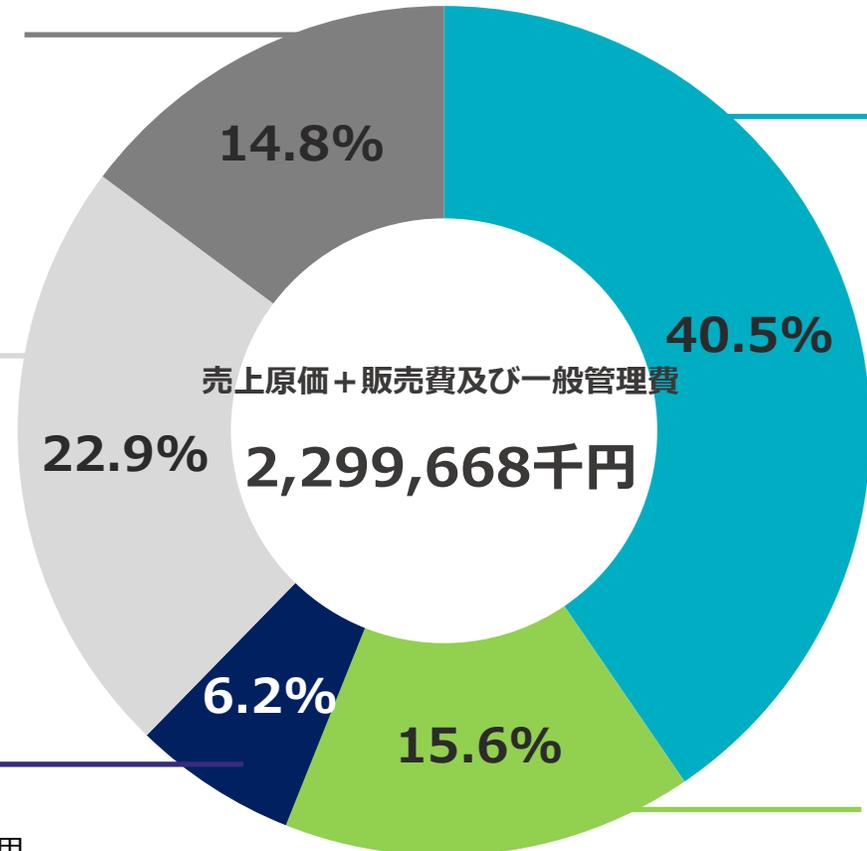
中期経営計画の開発に伴う業務委託費
 本社移転に伴う費用
 広告費、交通費、交際費、雑費等

販管費及び一般管理費 (人件費)

人材の確保及び拡充に伴う給与、賞与、
 育成、採用等の費用

売上原価 その他

COLLABOS CRM関連の人件費、ホスティング費用
 「Amivoice」等のその他業務効率化サービスの減価償却費用
 中期経営計画戦略に関する「Challbo」、「CollasQ」「GROWCE」のソフトウェアの償却費用等



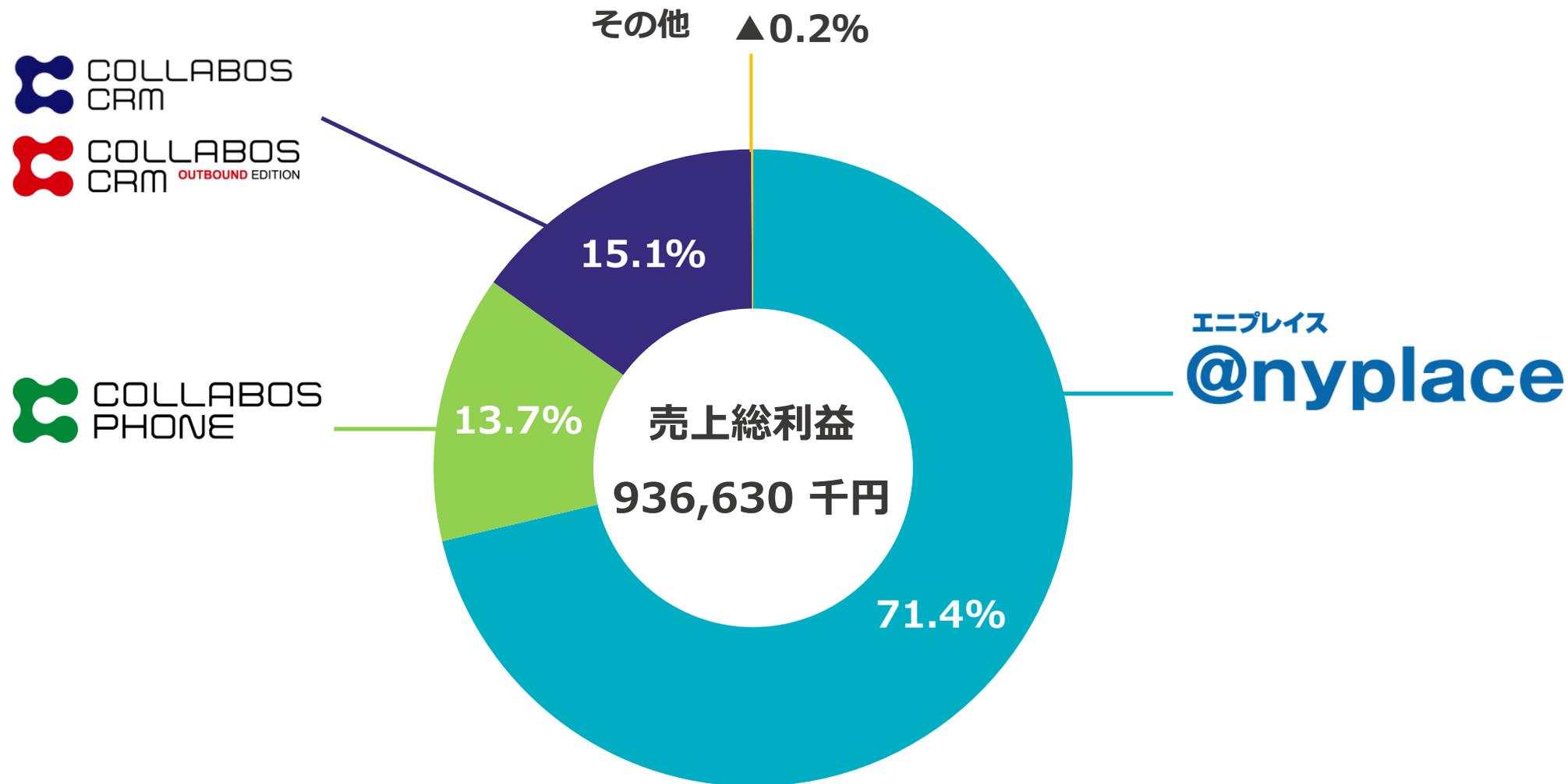
売上原価 ^{エニプレイス} @nyplace

AYAYA社製の交換機や電話機、ライセンスの仕入れ費用
 データセンターの利用料、各種ホスティング費用
 ネットワーク機器やヘッドセット等の仕入れ費用
 エンジニアの人件費や外注費
 通信事業者からの回線利用料や通話実費等

売上原価 COLLABOS PHONE

通信事業者からの回線利用料や通話実費
 エンジニアの人件費
 バージョンアップ等のソフトウェアの償却費用等

売上総利益 の約7割は、「@nyplace」による収益となります。



3. 市場環境

コンタクトチャネルの多様化

チャットやLINE等のSNSの普及により、従来の電話やメールだけではなく、FAQやチャットボット等、多様なチャネルからの問い合わせが増加。コールセンターのデジタルシフトが加速しており、マルチチャネルへの対応が急務。

在宅コールセンターの普及

新型コロナウイルス感染拡大の状況下において、コールセンター内の3密回避、事業継続計画（BCP）等の観点から在宅勤務の導入ニーズが高まっており、ソーシャルディスタンスの維持やクラスター対策としても今後更に導入が進む傾向。

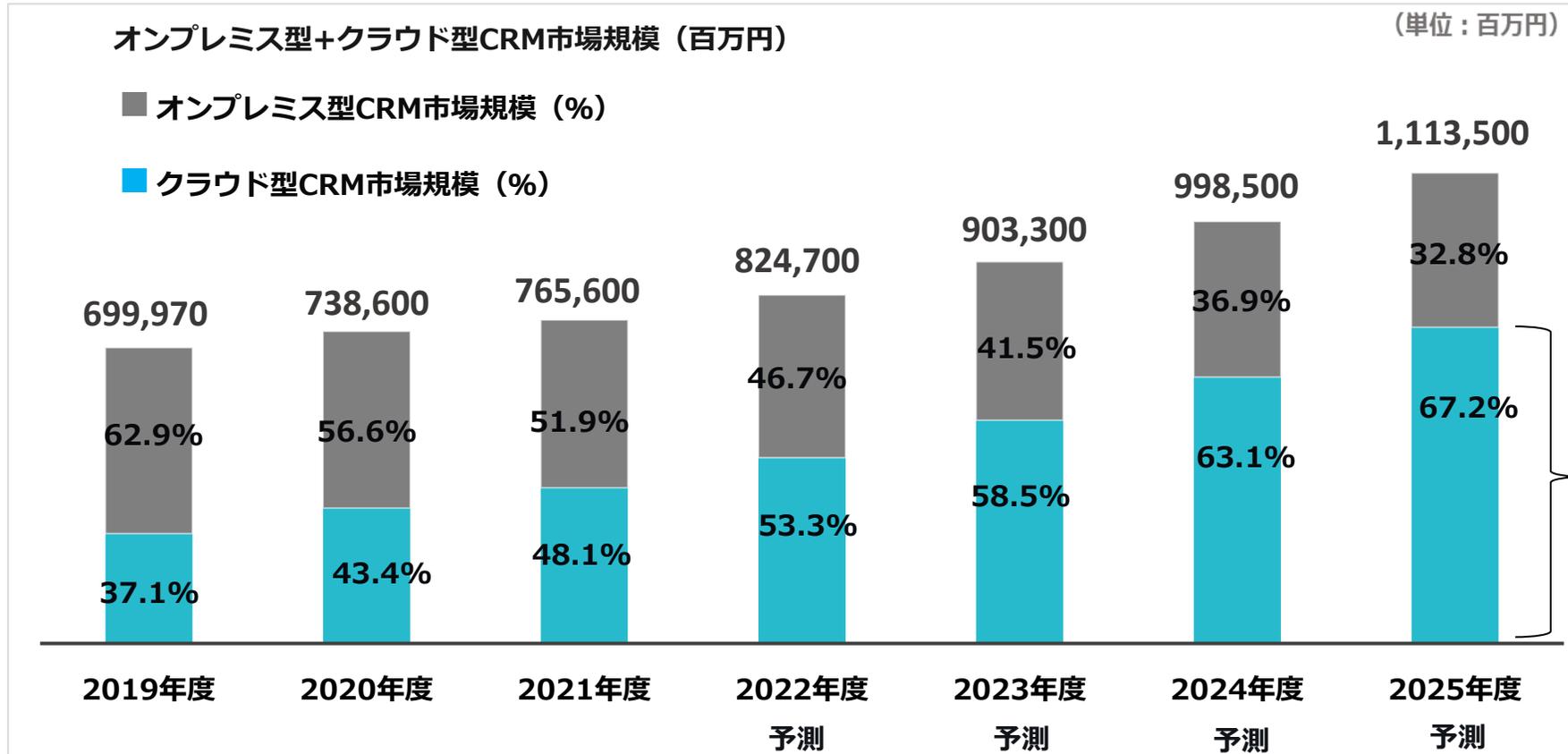
自動回答、自己解決の普及

少子高齢化に伴う労働力人口不足に加え、働き方改革による労働時間の短縮等により、コールセンター業務を効率化するサービスが増加。オペレーターの高い離職率や育成等の問題解決にもつながる策として、人を介さずに自己解決を促すチャットボット、FAQ、SMSの活用等、自動化サービスが普及。

マーケティング活用

大勢の消費者を対象としたマスマーケティングから、一人ひとりのニーズや購買履歴に合わせたOne to Oneマーケティングに時代が変化。コールセンターに集まる情報をAIで分析させることで、効果的な販売に結び付ける等、コールセンターのシステムの高度化・多様化が進んでいる。

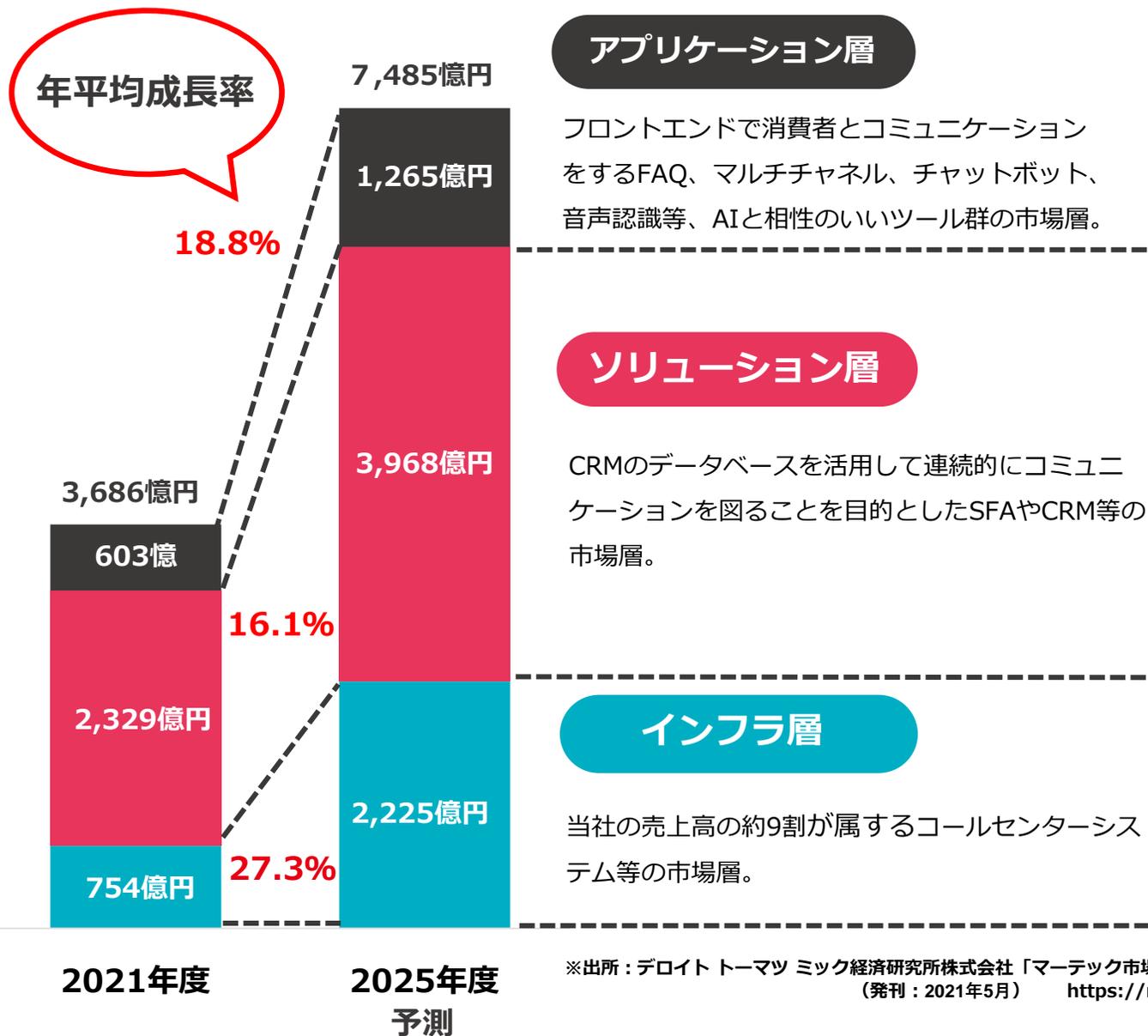
CRM市場の市場規模については、自社でシステムを保持・構築するオンプレミス型がダウントレンドであるのに対し、当社が提供するクラウド型はアップトレンドで推移。



この内訳は
次ページ
にて説明

※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/>

3. 市場環境_クラウド型CRM市場規模（内訳）



アプリケーション層

フロントエンドで消費者とコミュニケーションをするFAQ、マルチチャネル、チャットボット、音声認識等、AIと相性のいいツール群の市場層。

ソリューション層

CRMのデータベースを活用して連続的にコミュニケーションを図ることを目的としたSFAやCRM等の市場層。

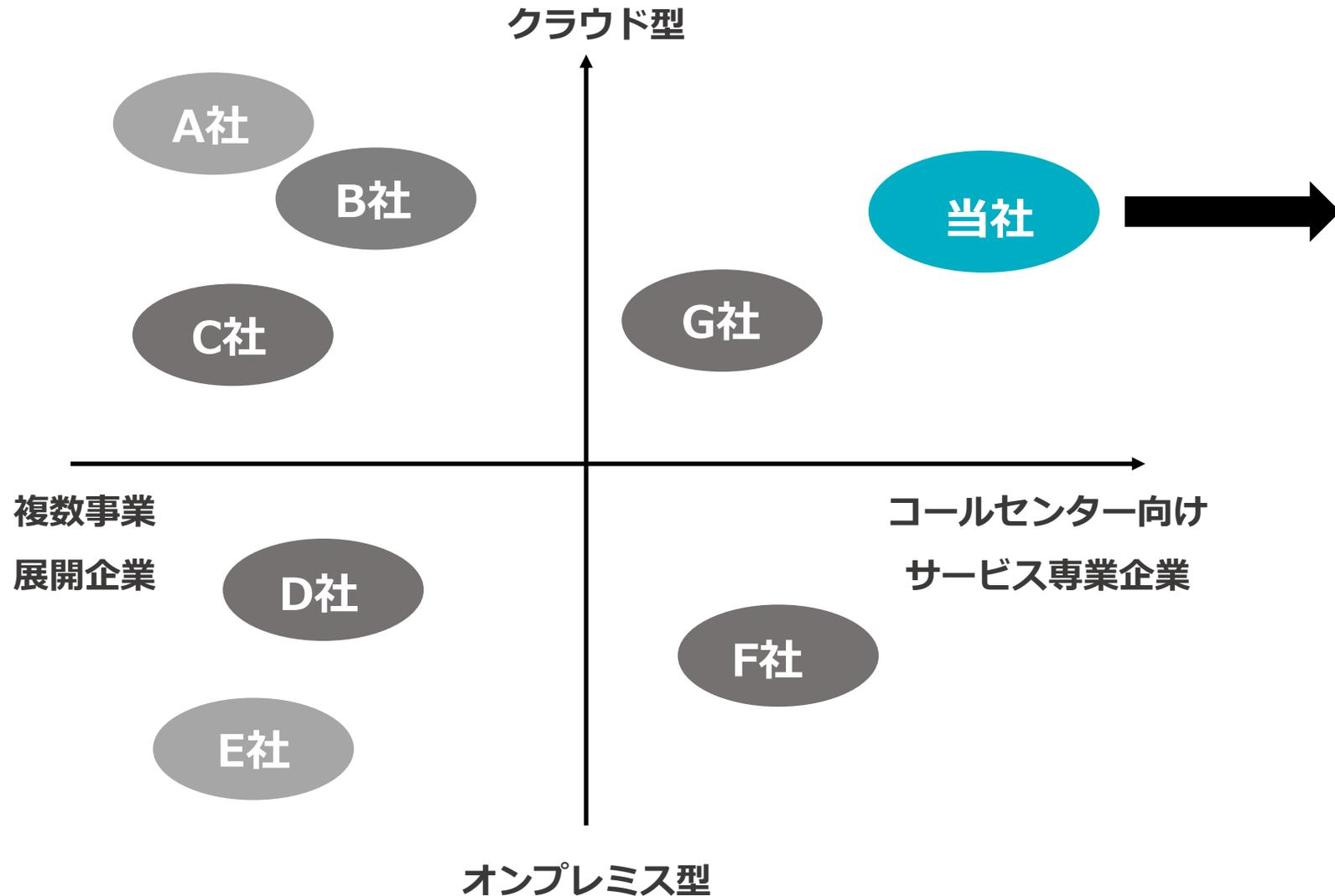
インフラ層

当社の売上高の約9割が属するコールセンターシステム等の市場層。

当社対応サービス

<p>AmiVoice® Communication Suite provided by コラボス</p>	<p>Challbo</p>
<p>GoldenList</p>	<p>CollasQ</p>
<p>COLLABOS CRM</p>	<p>GROWCE</p>
<p>COLLABOS CRM OUTBOUND EDITION</p>	
<p>エニプレイス @nyplace</p>	<p>COLLABOS PHONE</p>
<p>Packet Folder</p>	

※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/>



<ユニークな提供価値>

クラウド型
×
コールセンター専門

創業以来、20年間一貫して、
コールセンターサービスへ
「ヒト・モノ・カネ」を一点集中

4. 競争力の源泉

1. 製品開発

お客さまの「声」をダイレクトに製品開発へ反映



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

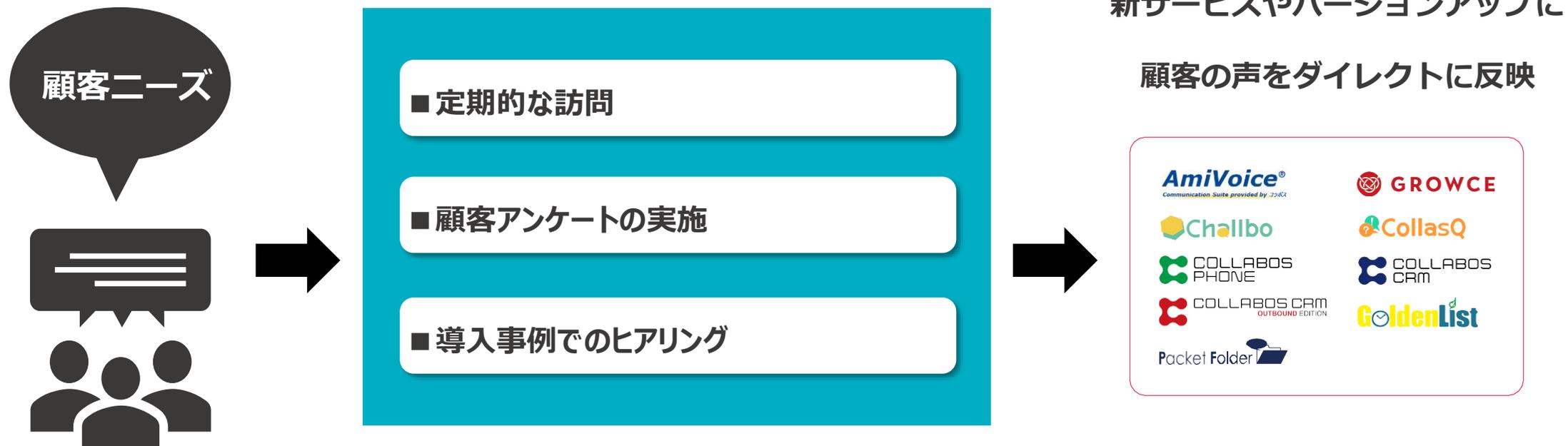


コールセンターを熟知

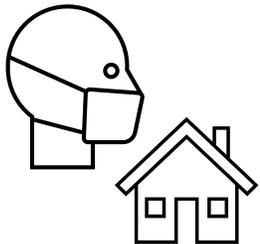
「顧客理解が早い」「提案内容が適切」

お客様にあったコールフローや運用、導入時の通信事業者とのスケジュール調整や、業務開始後の統計レポート分析の方法等、クライアントに密着したサポートを実施。

直販9割なため、顧客ニーズをダイレクトに取り入れ、サービスをエンハンスできる能力

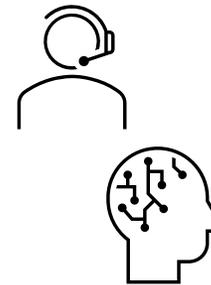


コールセンターが抱えるニーズ



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。



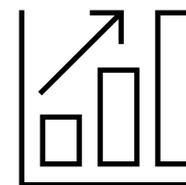
人手不足への対応

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。



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。



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、問い合わせ等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。

<クラウドサービス導入の4つのメリット>

導入初期費用が抑えられる

オンプレミス型と比べて、自社でシステムを保持する必要がないため、システムの購入費用、導入サポート費用、それに関係する人件費などの企業の初期投資を大幅に削減することが可能です。

短納期での導入

オンプレミス型と比べて、短期間でコールセンターを構築することができます。運用開始まで、およそ6ヶ月もの短縮が可能となりキャンペーン窓口などの短期間のご利用にも柔軟に対応できます。

毎月の席数増減に対応

席数に応じた月額課金制のため、変動する業務量に合わせ毎月の席数を増減でき、フレキシブルにコストを調整できます。オンプレミス型と比べて、導入後もシステムのキャパシティを臨機応変に変えることで、機会損失や無駄な設備投資を防止できます。

保守メンテナンスはお任せ

手間のかかるシステムの保守管理やバージョンアップ、メンテナンスのための作業員は不要で全てお任せできます。常に最新のサービスが利用可能で、優れたセキュリティと専任技術者による管理体制を誇る安心安全の保守サービスが利用できます。

4. サービスの4つの強み ③多様な業種で積み上げてきた実績

300席超え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**席以上の稼働実績。

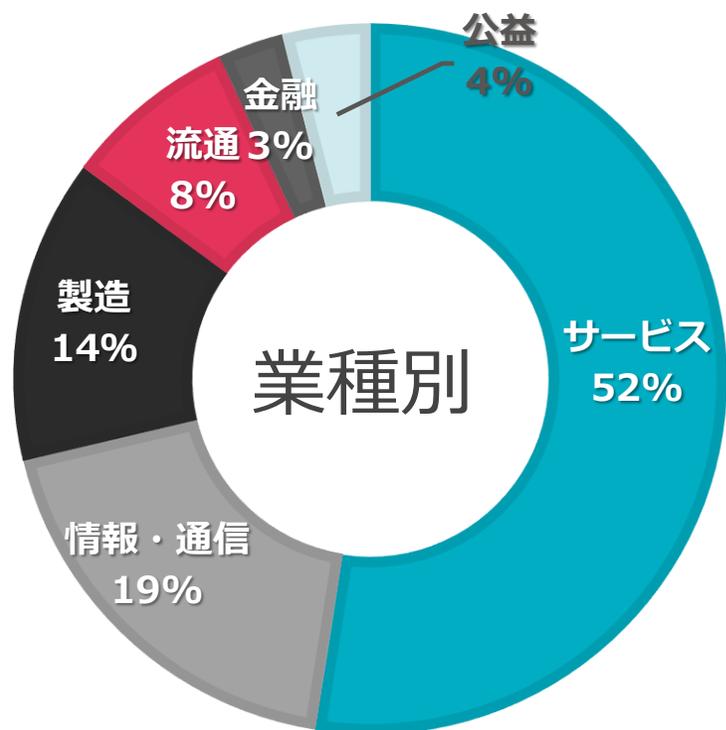


パーソル ワークスデザイン



<導入企業の業種>

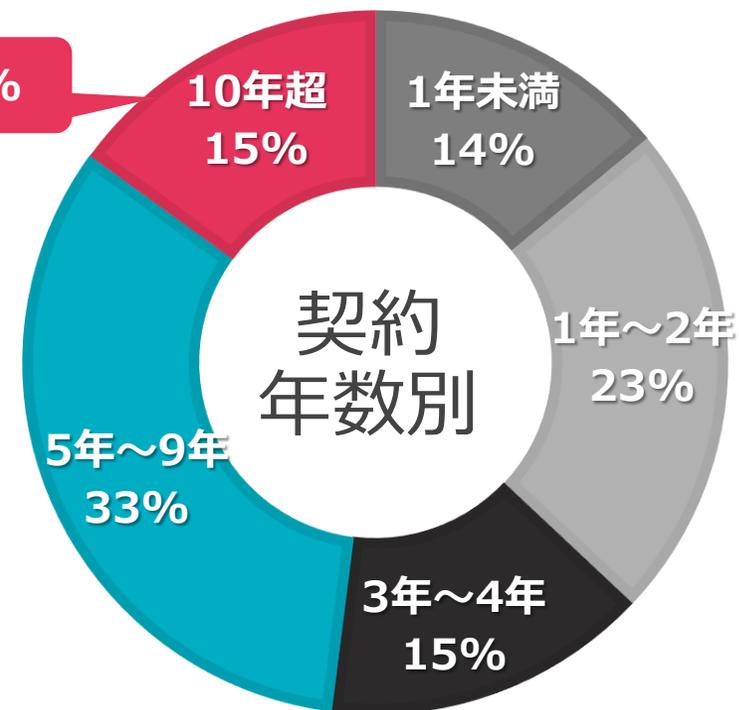
サービス業（主にテレマーケティング、アウトソーシング会社等）を中心に幅広い業種で導入。



<導入企業の契約年数>

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。

前期比 + 2%



※2022年3月末時点

※現在契約いただいている顧客の契約年数となり、「1年未満」は2021年3月末時点で契約年数が1年未満の顧客となります。

顧客ロイヤリティを高める経営方針 3Hの精神に基づいた顧客サポート

Hospitality（おもてなし）・**H**onesty（実直）・**H**umility（謙虚）

顧客関係性が強い・満足度が高い

= 顧客単価 × 席数 × 継続期間 が上昇

サービスを利用

スピード・丁寧な営業

当社担当者の親身な対応への信頼性が上昇。

トラブル対応力

トラブル発生時の対処が迅速。何かあった時にすぐに相談できる安心感を与える。

コールセンターに強い営業

コールセンターを熟知しているので、顧客理解が早い。話が早く、提案内容が適切なため新しいことも相談しやすい。

+αの価値の提供

互いに案件を紹介したり、協業パートナーとして、顧客へ一緒に提案してくれる。

真のファン

システム提供だけでなく、その先のコールセンターが抱えている課題と一緒に向き合う営業スタイル。

5. 事業計画

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。

戦略①

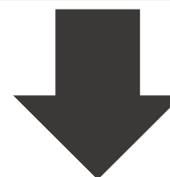
現有サービスへの新ITソリューション（チャット・ボット・FAQ・SMS）追加開発

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、2022/5/11公表の業績予想の数値（2,440百万円）とは異なります。差異の要因については、本資料P.43～44を参照ください。

戦略①と③は、リリース完了。戦略②は、後ろ倒しの2023年夏のリリースへ変更。

戦略①

チャット・チャットボット
FAQ・SMS

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

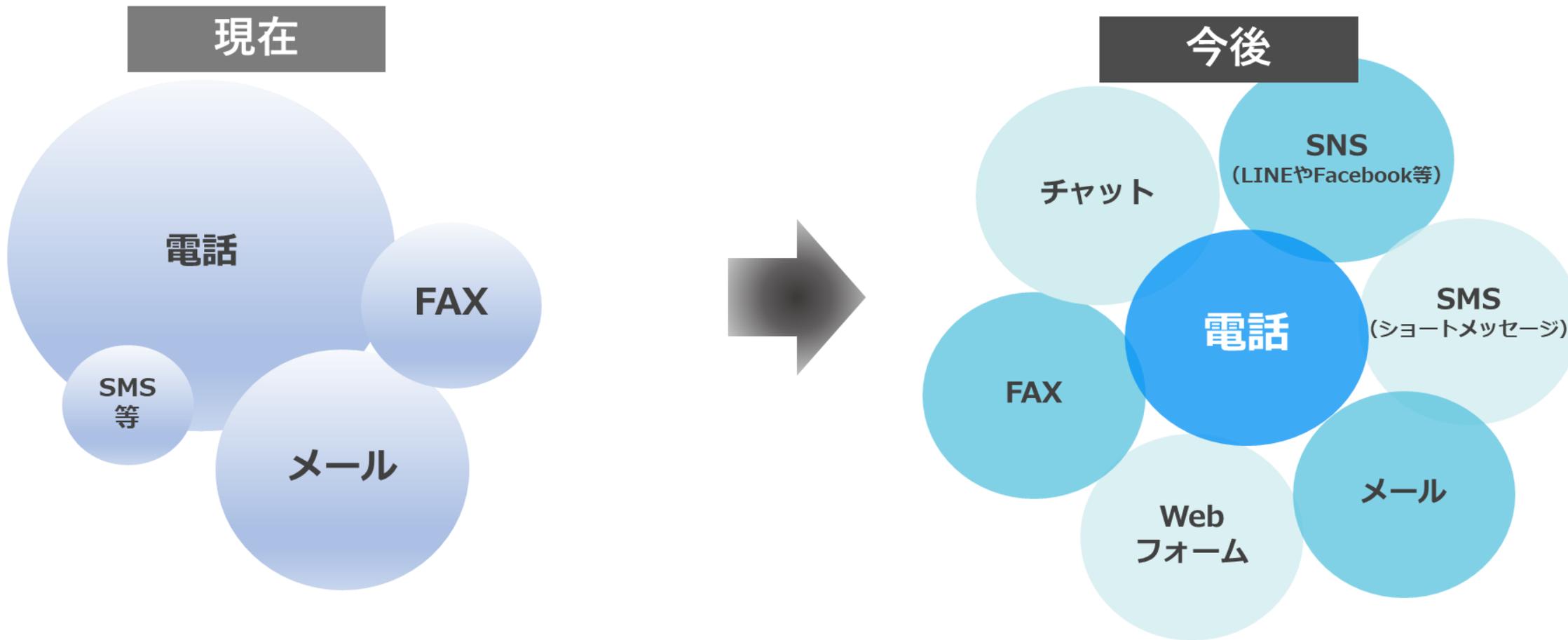
戦略③

デジタルマーケティングツール
「GROWCE」

当初の目標	完了目途	実績	進捗説明
2021年3月末まで	完了	2020年10月29日 リリース完了	当初目標期限の前に完了。 機能追加などを順次実装予定。
2022年3月末まで	2023年夏頃 まで	—	<ul style="list-style-type: none"> ・市場のニーズを捉えたサービス機能や内容の拡充等に伴い、開発内容を変更。 ・品質強化を目的としてテスト実施レベルを引き上げたため、人的リソースの補強が必要になったこと 以上2点より、投資タイミングや償却時期の発生タイミングを変更。
2022年3月末まで	完了	2021年12月24日 リリース完了	当初目標期限の前に完了。 機能追加などを順次実装予定。

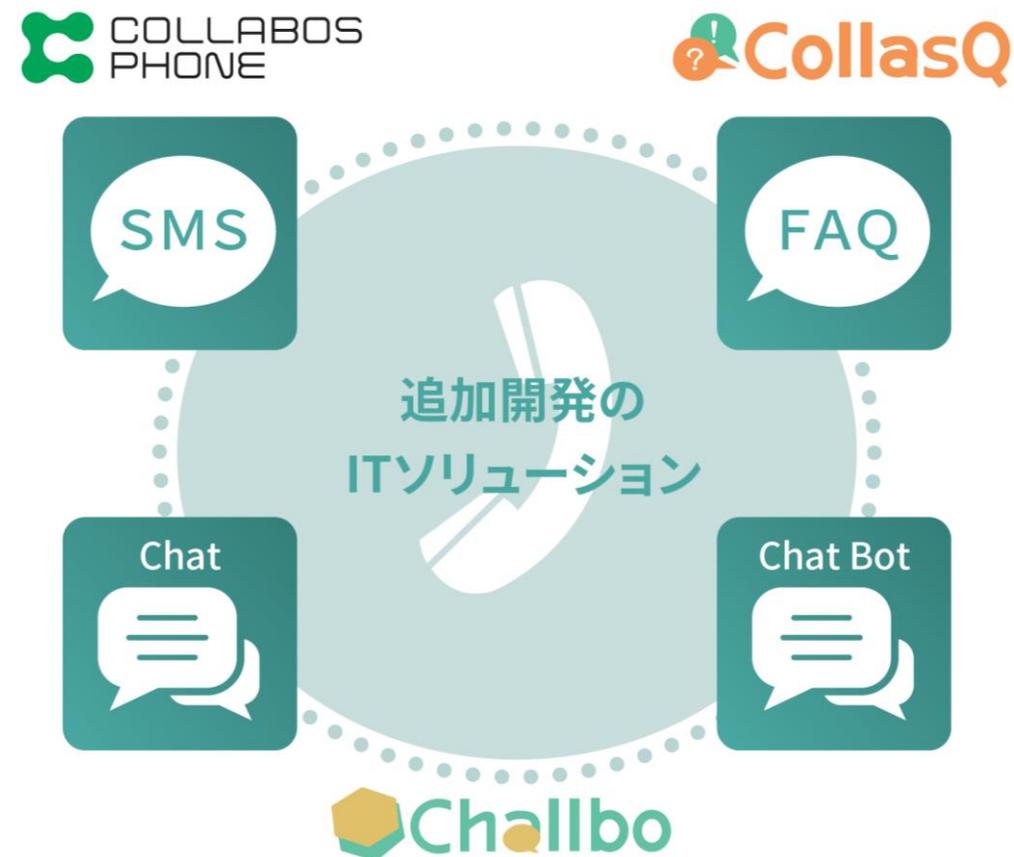
コンタクトチャネルの多様化

社会的変化（世帯から個人、ガラケーからスマホ、テレビからYouTubeやInstagram等）より、消費者と企業のコミュニケーションチャネルが変化。従来の電話やメールだけではなく、多様なチャネルからの問い合わせが増えていきます。



マルチチャネルへの対応として、現有サービスラインナップに
SMS/チャット/チャットボット/FAQの4つのITソリューションを2020年10月29日にリリース

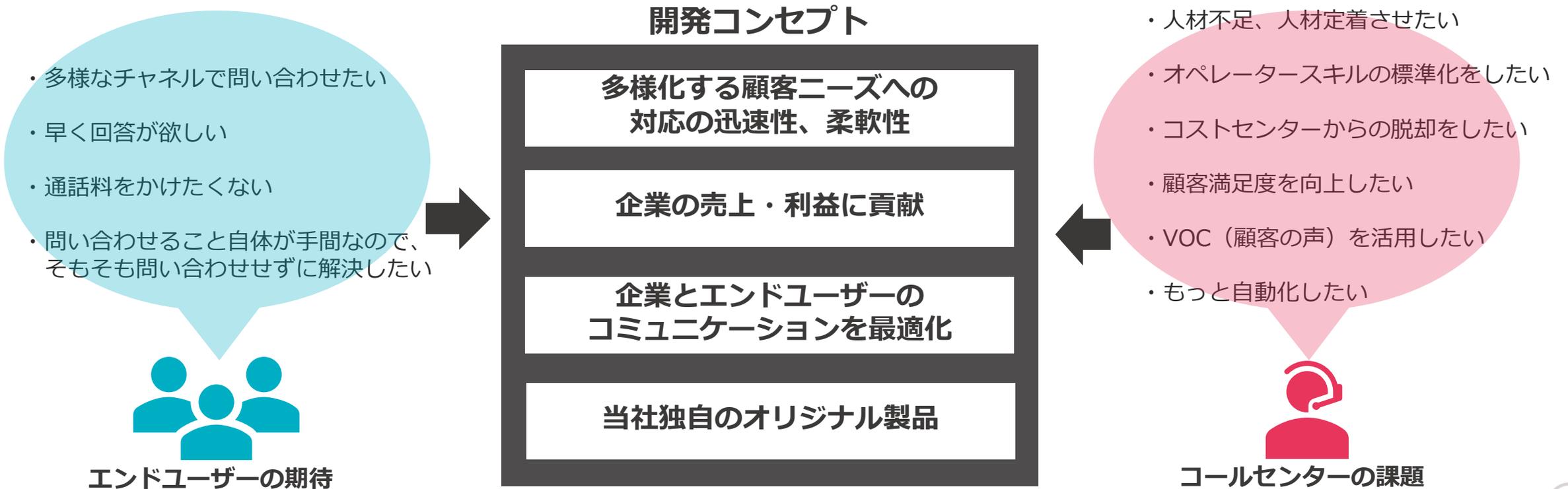
クラウド型コールセンター向け
コラボスの 2つの新サービス と コラボスフォンの新機能



※今後機能追加などは順次実装予定。

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

多様化する顧客ニーズ、市場の変化への対応速度や柔軟性を高めるため、 **COLLABOS PHONE** をプラットフォームから全面リニューアル。



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



Web通話で通話料ゼロ

AIオペレーターにより
対応を自動化

回答候補を
オペレーターへ提示

音声、CRM、チャット、
SNS等から
声を集め分析をサポート

多様なチャネルでの
問い合わせ



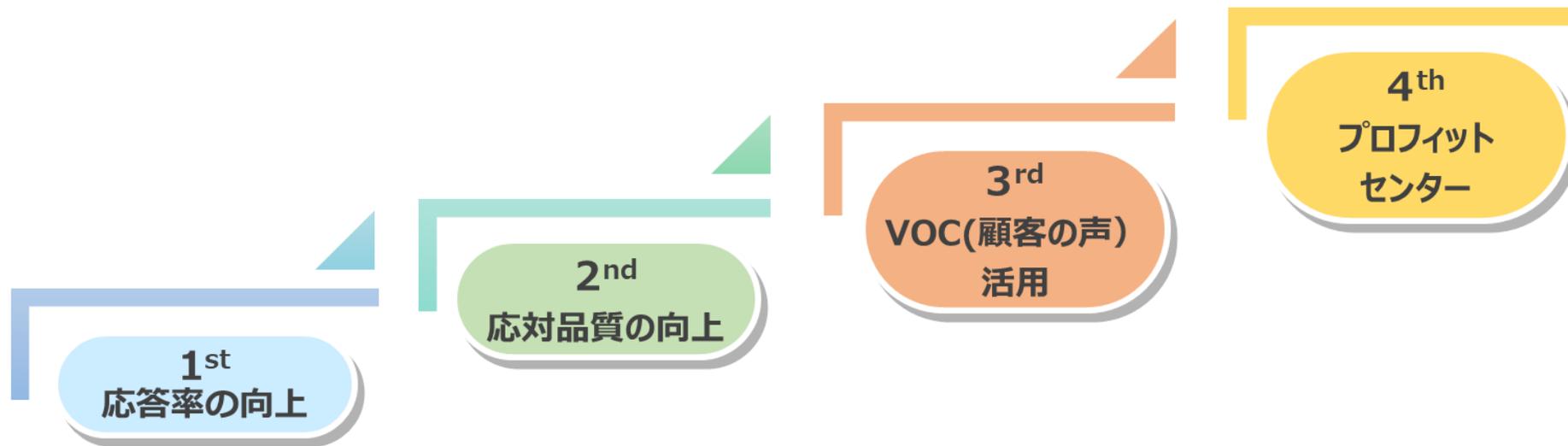
AI技術を活用した
新コールセンターソリューション

より市場のニーズを捉えた機能の拡充による開発内容の変更と品質強化により、リリース時期を約1年程度後ろ倒しし、2023年夏頃のリリースへ変更。

本サービスは将来的には「@nyplace」に次ぐ第二の柱として当社の成長を担うサービスと位置付けており、現在設計及び開発を進めている。

コストセンターからプロフィットセンターへ

多くのコールセンターの現場は以下1stと2ndの段階に留まっているのが現状で、企業によっては**コストセンター**と捉えられるケースがあります。しかし、今後のコールセンターの目指す姿は、以下3rdや4thのように、顧客の声を全社で共有し、サービスの改善や製品の開発への活用など直接売り上げに貢献する**プロフィットセンター**を目指していくと予測されています。**戦略③**では**コールセンター**に集まる情報を有効活用し、**コールセンター**にマーケティングの機能を付加します。



定義	応答率を高める。入電数に対して適切な応答率を確保。	一次回答率を高める。顧客満足度を高める。	顧客の声を、サービス改善や製品の開発などに活用。	付加価値を提供し収益を拡大し経営に貢献。解約防止、リピート率向上等で売上に貢献。
----	---------------------------	----------------------	--------------------------	--

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

コールセンターに集まるデータをマーケティング活用できる新サービス 「GROWCE（グロウス）」 を新たに開発。

従来コストセンターとして捉えられていたコールセンターを、売上を生み出すプロフィットセンターへ変革させる。

コールセンターに 集まるデータ

- ・性別・年代・興味関心・通話履歴
- ・対応内容・感情（音声認識）
- ・電話応答有無

Webマーケティング部門に 集まるデータ

- ・サイト内行動・広告クリック
- ・メール開封・メールクリック
- ・インプレッション数・コンバージョン数



従来のCRM活用

- ・アウトバウンド・インバウンド
- ・ダイレクトメール送付
- ・メール・チャット・IVR・SNS

マーケティング活用

- ・アドネットワーク（広告）
- ・マーケティングオートメーション
- ・アンケート調査

「GROWCE（グロウス）」を2021年12月21日にリリース！

GROWCEなら、コールセンターCRMと、MAツール、SFAの情報を一元管理できるため、各ツールのサイロ化・データの分断を解決。

導入前

サイロ型システム



全てのアプリケーションが縦割りで、各々顧客データを処理。他事業部と情報が連携されておらず孤立してしまっている状態。

オンライン・オフライン統合型コールセンターCRM・CDP



サイロ化を解消



全てのアプリケーションがパッケージになっており、顧客データを一元管理。データのフォーマットも統一されているため、ビッグデータとしての情報収集や活用にも効果的。



近年、DX市場は、拡大傾向が続いておりDX成長のポテンシャルは高く、今後10年は市場規模の拡大が予想されています。この市場拡大が著しいDX市場とそこに関連するビッグデータ、マーケティングの市場へ向けて、各サービスの追加開発を予定しております。

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
誰でも使いこなせるAIツール

音声データから
顧客のインサイトを分析
広告効果が高いキーワードを表示

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

顧客ID	メールアドレス	電話番号	性別	ステータス	作成日	スコア
テスト1.1.1	1-1@example.com	3012345678	株式会社1	リード	2020-06-01	56
テスト1.1.2	1-2@example.com	3012345678	株式会社1	リード	2020-06-01	
テスト1.1.3	1-3@example.com	3012345678	株式会社1	リード	2020-06-01	
テスト1.1.4	1-4@example.com	3012345678	株式会社1	リード	2020-06-01	
テスト1.1.5	1-5@example.com	3012345678	株式会社1	リード	2020-06-01	
テスト1.1.6	1-6@example.com	3012345678	株式会社1	リード	2020-06-01	
テスト1.1.7	1-7@example.com	3012345678	株式会社1	リード	2020-06-01	
テスト1.1.8	1-8@example.com	3012345678	株式会社1	リード	2020-06-01	
テスト1.1.9	1-9@example.com	3012345678	株式会社1	リード	2020-06-01	
テスト1.2.1	1-10@example.com	3012345678	株式会社2	リード	2020-06-01	
テスト1.2.2	1-11@example.com	3012345678	株式会社2	リード	2020-06-01	
テスト1.2.3	1-12@example.com	3012345678	株式会社2	リード	2020-06-01	

※出所：(株)コラボス

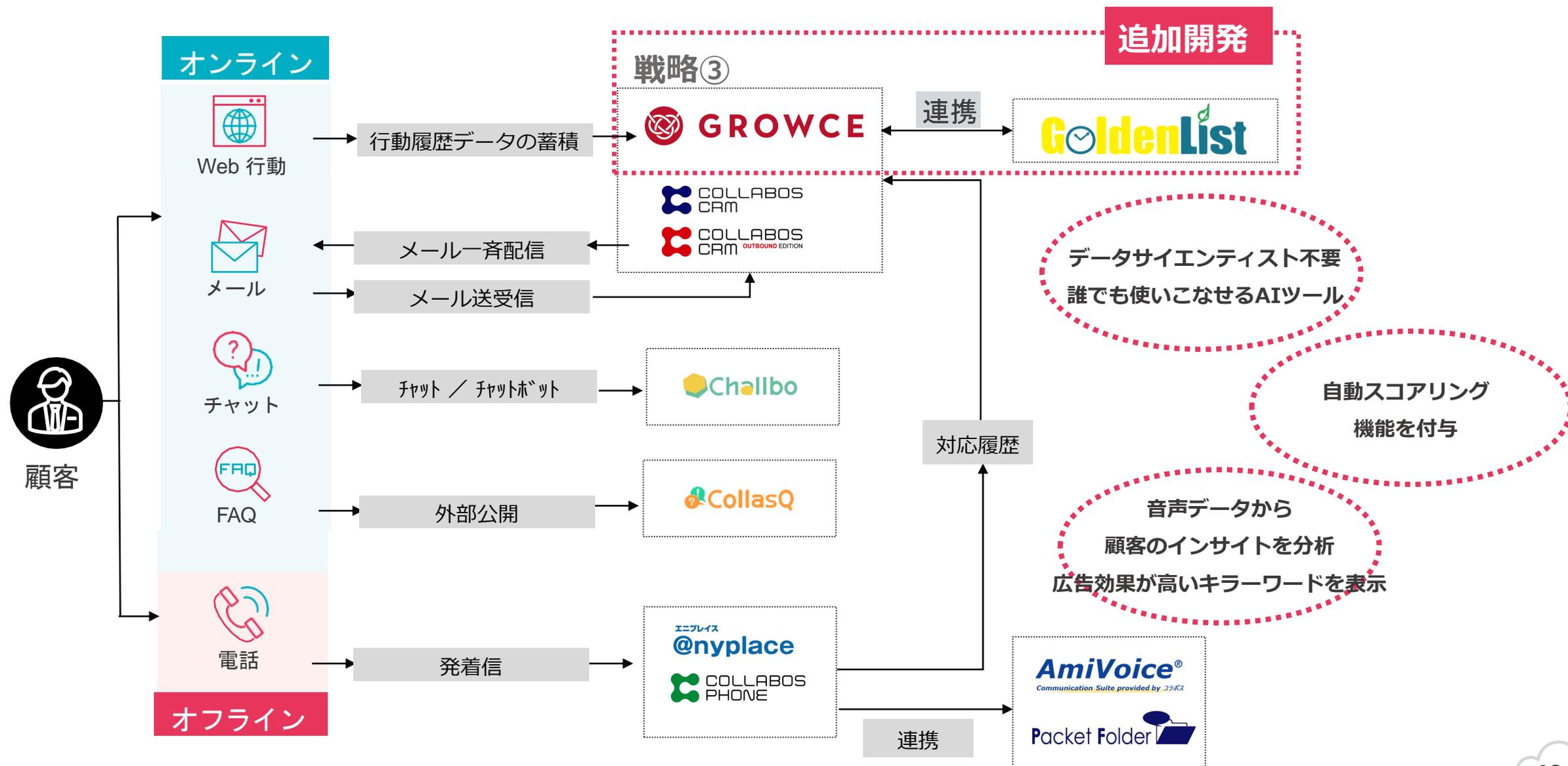
データが正しく設定されていることを確認してOKボタンを押してください

項目	入力データ項目	集計データ項目	ユースケース	広告率
性別	性別	その他	3	24%
	性別	男性	9,378	6%
年齢	年齢	18歳未満	21	17%
	年齢	18歳以上	5,844	2%
職業	職業	その他	6,934	0%
	職業	学生	1	11%
学歴	学歴	その他	6,438	0%
	学歴	高卒	3,278	0%
年収	年収	その他	3,462	0%
	年収	年収100万円未満	4,280	0%
年収	年収	その他	2	95%
	年収	年収100万円以上	2	0%

※出所：(株)コラボス

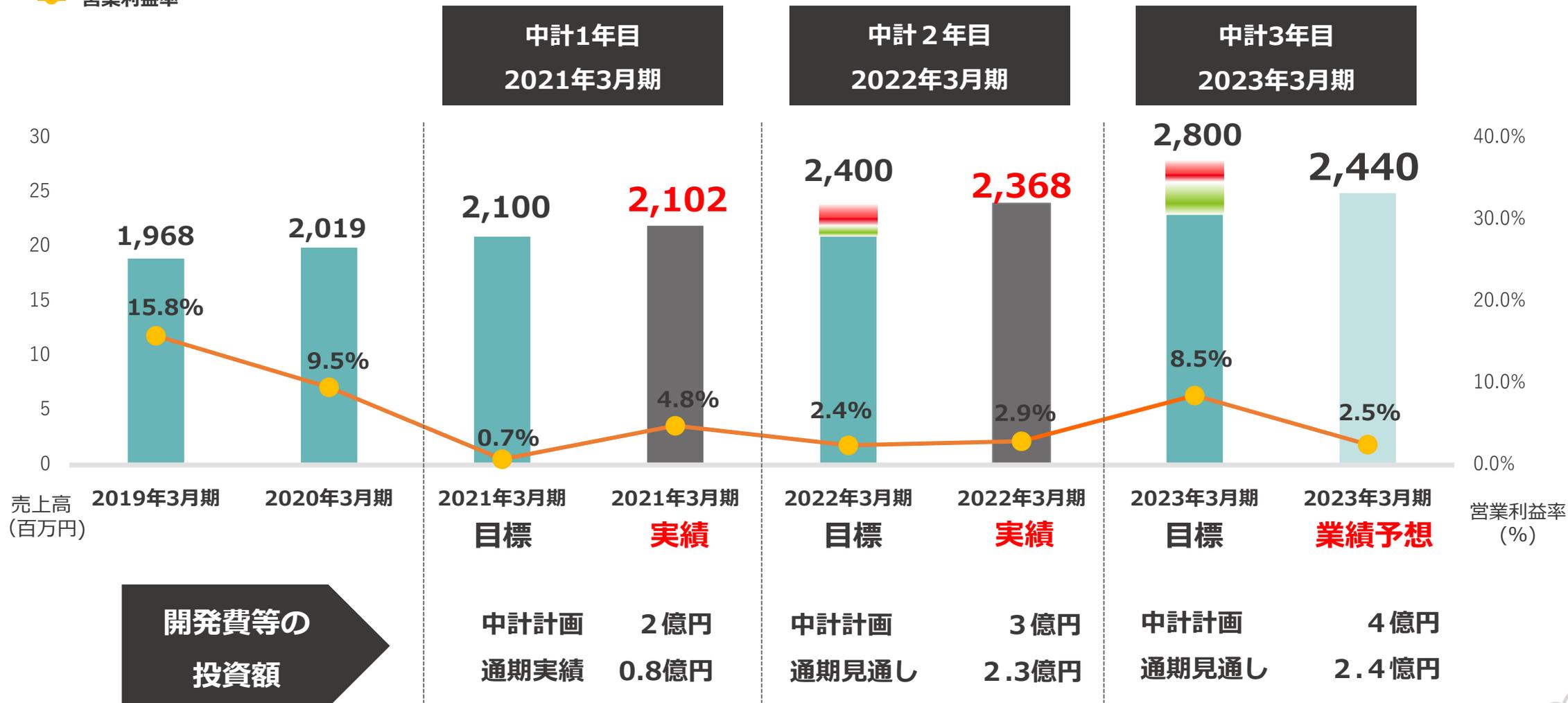


※出所：(株)コラボス



5. 中期経営計画（3つの成長戦略）__進捗状況

- 売上高 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
- 売上高 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新リリース
- 売上高 戦略① 現有サービスへの新ITソリューション追加開発
- 営業利益率



売上高目標

中期経営計画3年目の目標売上28億円と業績予想24億円の差異要因は？

以下の理由により、中期経営計画と業績予想で差異が発生しております。

- @nyplaceにおいて、当初見込んでいなかった既存の大型案件の解約が発生したこと。
- コロナ影響により、当社の見込顧客においては投資の矛先が業務効率化等の新たなソリューションではなく、インフラ関連に向かったことから、戦略①や戦略③の売上が当社の計画通りに進んでいないこと。
- 戦略②のリリースが1年後ろ倒しになったことで、戦略②の売上が3年目に見込めていないこと。

営業利益率

営業利益率は中計4年目以降は、回復していくのか？

中期経営計画3年目の営業利益率目標8.5%から業績予想で2.5%に下がった理由は、投資コストは計画よりも抑え気味で推移できておりますが、上記で説明した減収に伴う減益が大きな要因となります。戦略②のリリースが1年後ろ倒しになることで、売上高び開発費用の投資額も一部後ろ倒しになる見込みです。前倒しでリリースした戦略①と戦略③の売上、及び現有サービスによって、最終年度の売上高及び営業利益率の目標達成に向けて引き続き尽力していきます。

開発投資額

当初の想定より開発投資額の実績が低いが、2023年3月期以降に繰り越しか？

戦略②の開発費用の投資額は、一部後ろ倒しになる見込みです。開発費等の投資額については、当初の中期経営計画の予定で見込んだ数値以内で、開発していく方針です。

※中期経営計画の進捗については、年2回の決算説明会にて、進捗状況を報告しております。

6. リスク情報

項目	主要なリスク	リスク対応策
<p>特定サービス 依存のリスク</p>	<p>売上の7割を占める「@nyplace」は、AVAYA社の日本法人である日本アバイア(株)の代理店を通じて、周辺機器及び備品を調達しており、何らかの理由により製品の調達が困難になった場合、サービス提供に支障が発生する可能性。</p>	<p>「COLLABOS PHONE」や中期経営計画の新サービスなど、新たに当社の柱となる新規事業の創出に向け、積極的な開発投資を実施。</p>
<p>自然災害等による システム障害の リスク</p>	<p>本社と、当社が契約するデータセンターは、東京都を中心とした首都圏近郊に集中しており、自然災害等の発生により、当社システムを保管しているデータセンターが損傷し、電力供給停止等の事態が起こった場合、サービス提供停止の可能性。</p>	<p>事業の信頼性・安定性を重視し、設備及びネットワークの管理に細心の注意を払い運営。データセンターに設置している機器・構成については稼働負荷の物理的かつ理論的な軽減を実行。万一トラブルが発生した場合においても、短時間で復旧できるよう復旧テストやリスク管理体制を整備。</p>
<p>システム不具合の リスク</p>	<p>一般的に高度なシステムにおいて、大小はあるものの欠陥発生を完全に解消することは不可能であり、予期せぬシステム不具合が発生し、当社が適切に解決できなかった場合、サービス提供が困難になる可能性。</p>	<p>当社エンジニア職人員の確保、拡充及び研修等による技術力の向上に努める。外部ベンダーの知識やノウハウも活用し開発・保守及び運用体制の充実を図り、システム不具合の発生を未然に防ぐ体制の構築に努める。</p>

項目	主要なリスク	リスク対応策
新規事業及び 新サービス開発等の 設備投資等のリスク	<p>技術革新や顧客ニーズの変化に適時に対応できない可能性、または変化への対応のためにシステム投資や人件費等多くの費用を要する可能性。新サービスにおいて、計画通りに開発が進捗しなかった場合、あるいは当初期待した通りの成果を上げることができない可能性。</p>	<p>更なる事業成長に向け、新機能・サービスの開発・コールセンターに蓄積される様々なデータを活用した新たな事業の開発等を実施するため、専門技術に精通し、提案力や応用力を持った人材の確保、また組織運営等のマネジメントに優れた人材の確保と育成を実施。顧客の増加に応じた継続的かつ適切な設備投資計画の実行。</p>
買収及び事業提携 のリスク	<p>経営の効率化と競争力強化のため、企業買収や資本参加を含む投資、他社との業務提携等により、事業の拡大を行う場合に、活動が円滑に進まず、当初期待したとおりの効果が得られない可能性。</p>	<p>M & Aや業務提携については、事業における相乗効果などを勘案した上で検討することで対応。</p>
事業環境のリスク	<p>インターネットやクラウド等に関する新たな規制やその他予期せぬ要因により急激な変化に見舞われ使用環境への制限等を通して事業成長が阻害される可能性。競合他社等により先進的な技術革新があり、当社の対応が遅延した場合には当社の事業に影響を及ぼす可能性。</p>	<p>クラウド、ビッグデータ等関連市場の変化に応じた関連サービスを多角的に展開することで対応。クライアントへのアンケート、訪問等の日々の営業活動の中でニーズを集約しながら、積極的な技術投入を行い、競争力のある独自のサービスを構築することで対応。</p>

項目	主要なリスク	リスク対応策
<p>市場競争について</p>	<p>成長市場のため、大手システムエンジニアリング会社や、通信事業者等の競争力の高い企業などの新規参入企業の増加による競争激化により新規顧客の獲得の低下や既存顧客の解約、単価の下落が生じる可能性。</p>	<p>健全な競争の下で、早期に事業参入をしたパイオニアとしてのメリットを活かしながら、他社より市場ニーズに合致したサービス等を開発・展開し、差別化を図ることで対応。</p>
<p>顧客のクラウドサービス利用方針変更のリスク</p>	<p>顧客がクラウドサービスの利用方針を変更し、自社でのシステム運営に切り替えた場合、当社のサービスを解約する可能性。</p>	<p>コールセンターシステム等のクラウド提供だけでなく、ビッグデータ等関連市場のマーケティング事業など関連サービスを多角的に展開することで対応。</p>
<p>新型コロナウイルス感染症のリスク</p>	<p>事態の収束に時間を要する場合、景気後退に伴うIT投資の減速による新規顧客への当社サービスの導入が進まない可能性、2020年5月に公表した「中期経営計画」が計画通り進捗しない可能性。</p>	<p>営業活動やセミナー開催等のオンライン化、在宅勤務環境の整備による出社抑制等の対策を実施し、今後の市場環境を注視しながら事業運営に取り組むことで対応。</p>

※その他のリスクについては、有価証券報告書の「事業等のリスク」を参照ください。

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。

※本資料は、年1回6月末に更新・開示いたします。

〈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