



つなぐ、こたえる、を超えていけ。

# 2022年8月期 決算説明資料

モビルス株式会社(4370)

2022年10月14日

売上高 / 成長率(前年同期比)

1,569百万円 / +27%

契約数 / 成長率(前年同期比)

272 / +17%

解約率(注1、2)

1.15%  
(2022年8月期4Q)

営業利益 / 成長率(前年同期比)

181百万円 / +35%

EBITDA / 成長率(前年同期比)(注3)

352百万円 / +41%

ARR / 成長率(前年同期比)(注4)

772百万円 / +23%

サブスクリプション売上高比率(注5)

45%  
(2022年8月期通期)

(注1) OEMを除く。

(注2) 「当月の解約による減少したMRR÷前月末のMRR」の12ヵ月平均

(注3) EBITDA(営業利益+ソフトウェア償却費+減価償却費+株式報酬費用)

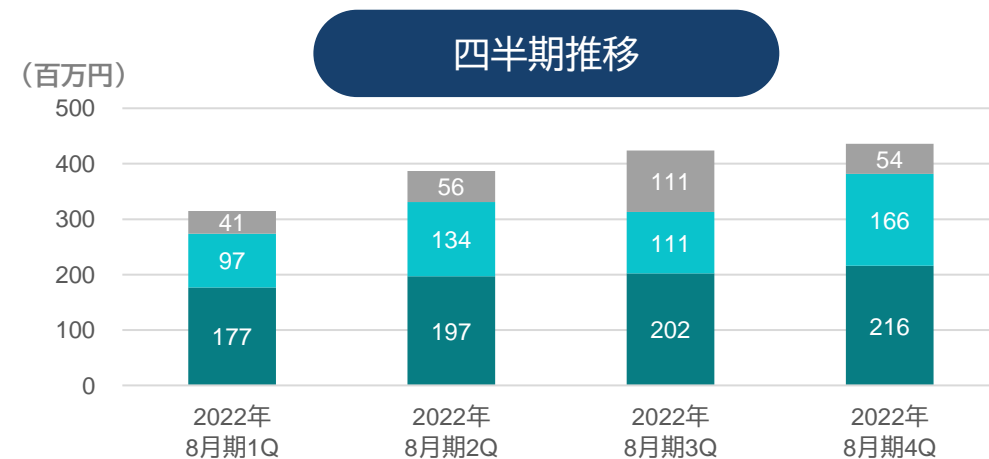
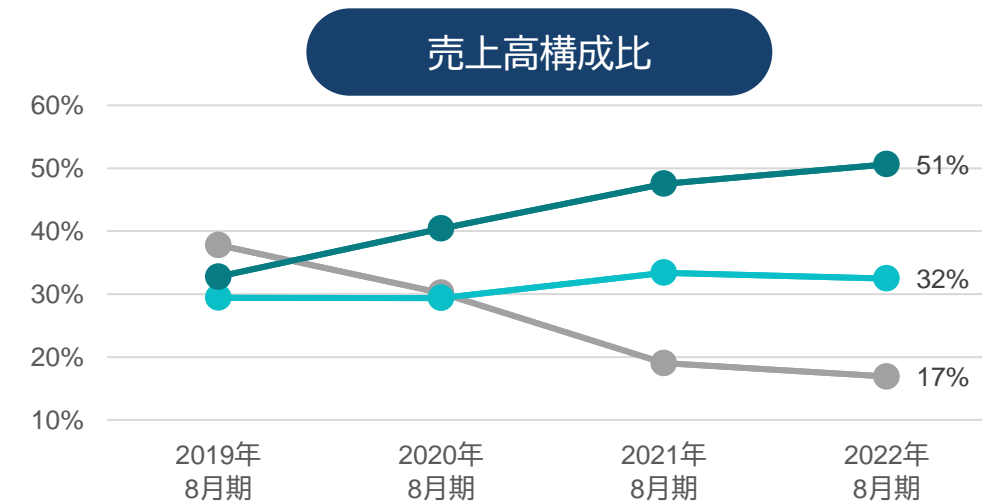
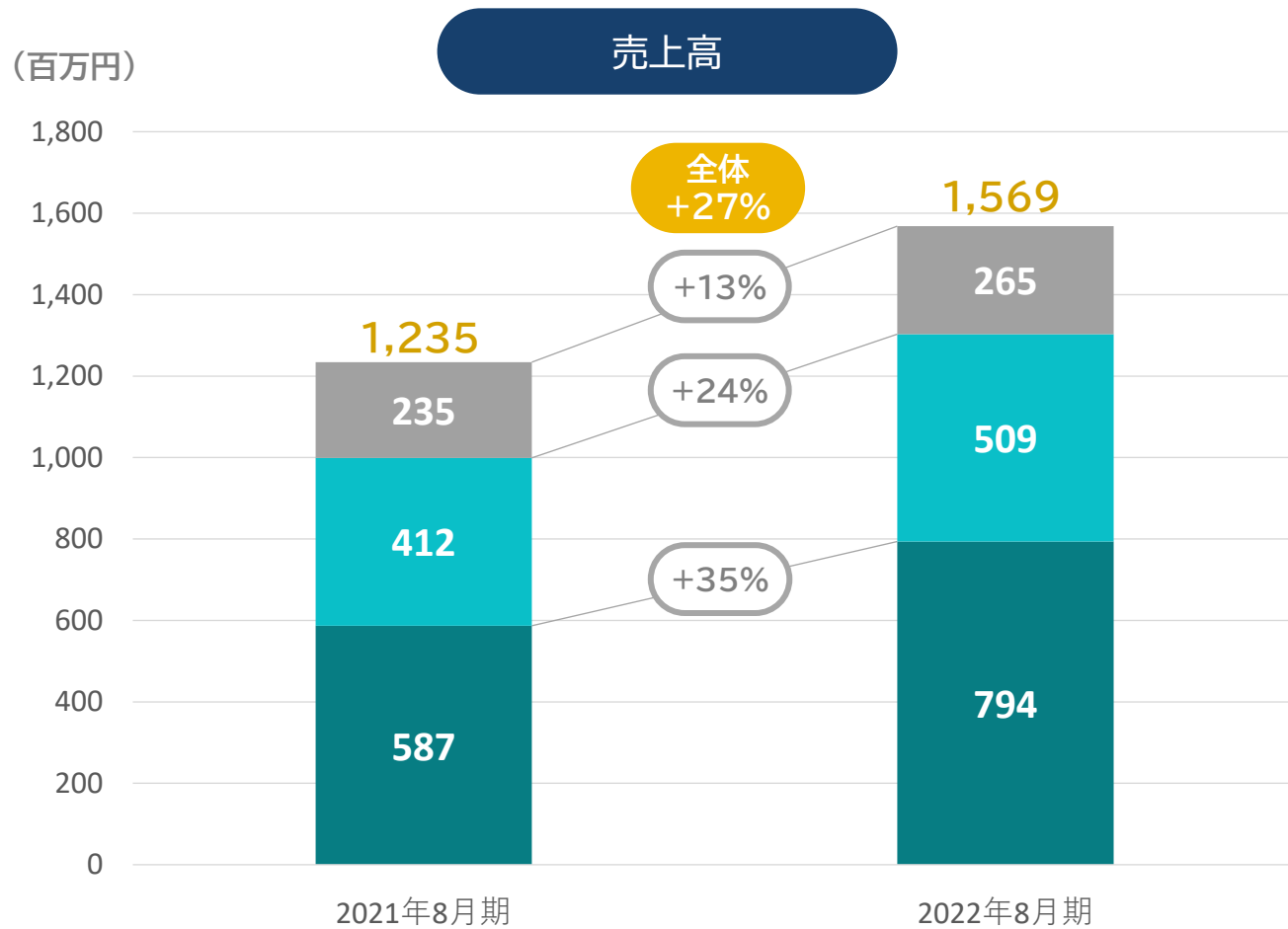
(注4) ARR: Annual Recurring Revenueの略語。四半期末日の月次サブスクリプション売上高を12倍することにより算出。

(注5) 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

(百万円)	2022年8月期 通期業績	前年同期比 成長率	修正後 業績予想比
売上高	1,569	+27.1%	99%
EBITDA	352	+41.3%	-
営業利益	181	+35.3%	91%
経常利益	173	+18.6%	90%
当期純利益	126	▲5.3%	98%

※2021年8月期末において繰越欠損金が全額解消されたことから、2022年8月期以降の法人税等の税負担額は、通常の水準を見込んでおります。

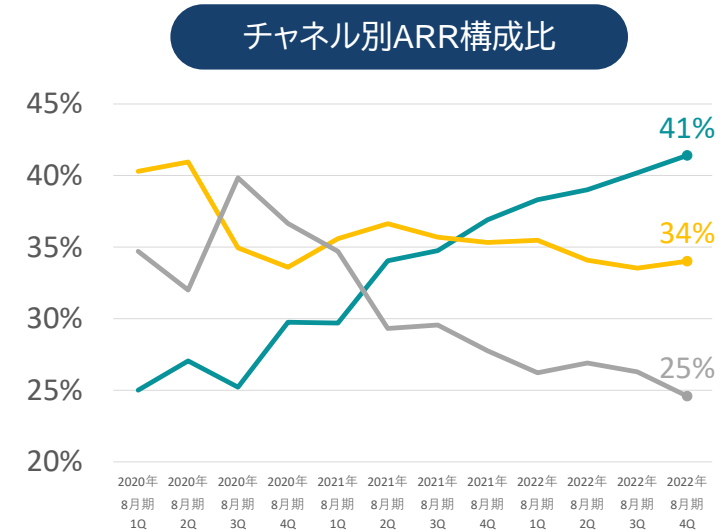
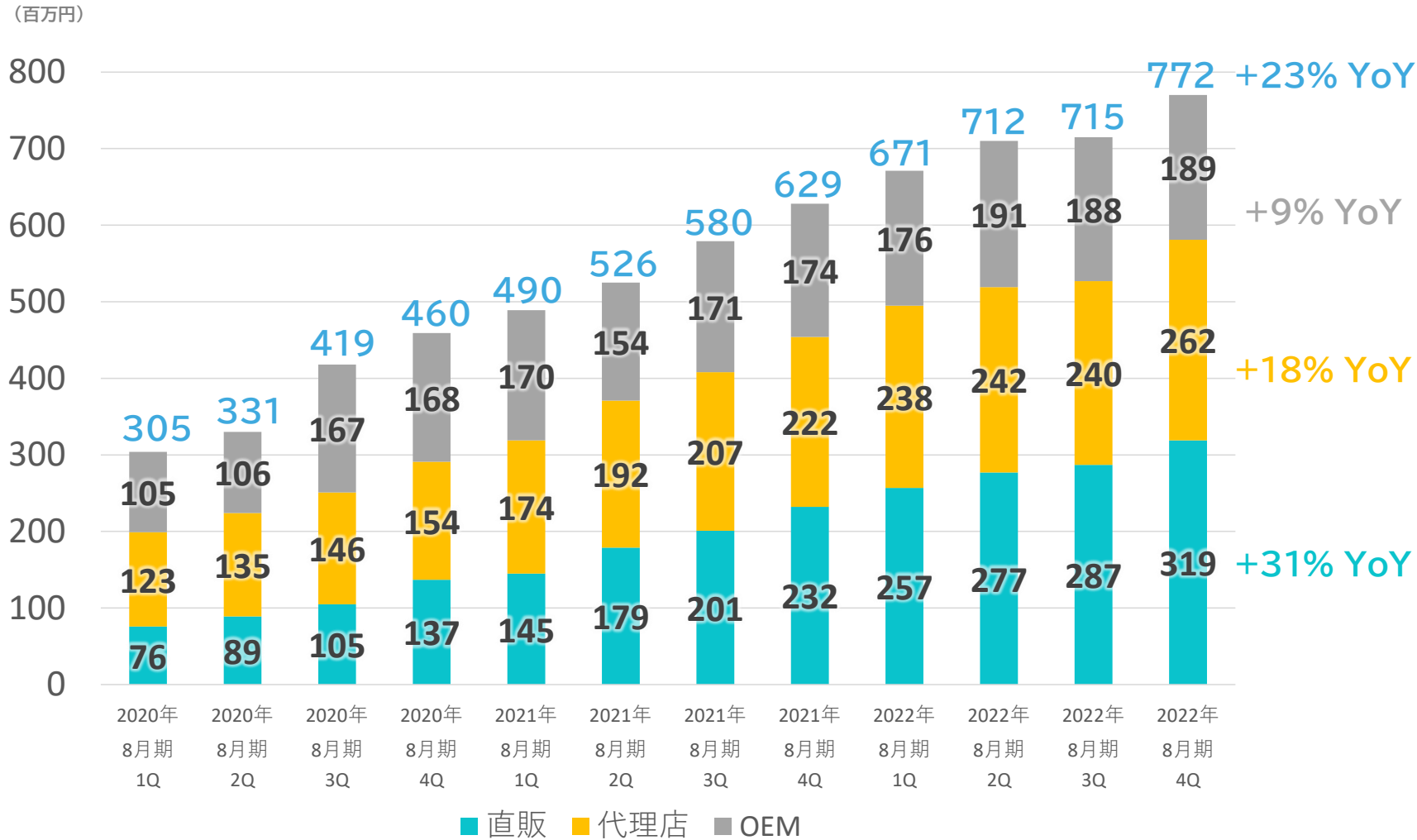
SaaSサービスを中心に増収となり、全体で27%の売上増。SaaSサービスの売上高構成比は前年度対比上昇。



■ 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

# 年間リカーリングレベニュー(ARR<sup>(注1)</sup>)の推移

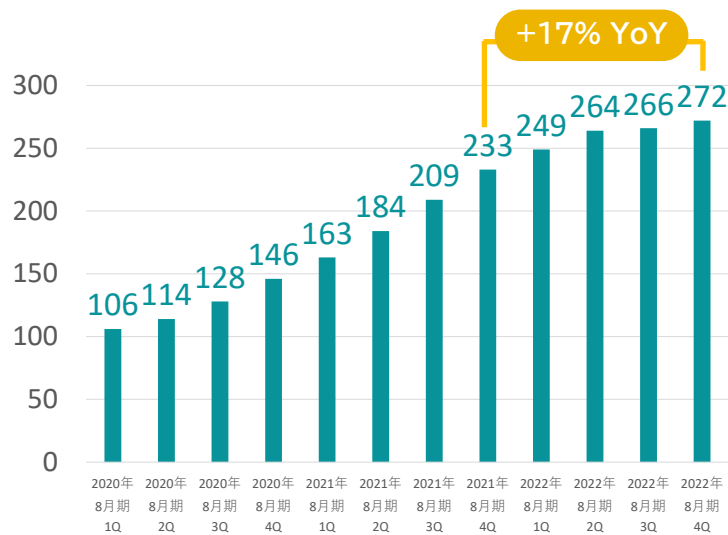
直販・代理店ともに大型案件の受注により第4四半期で順調にARRが拡大。



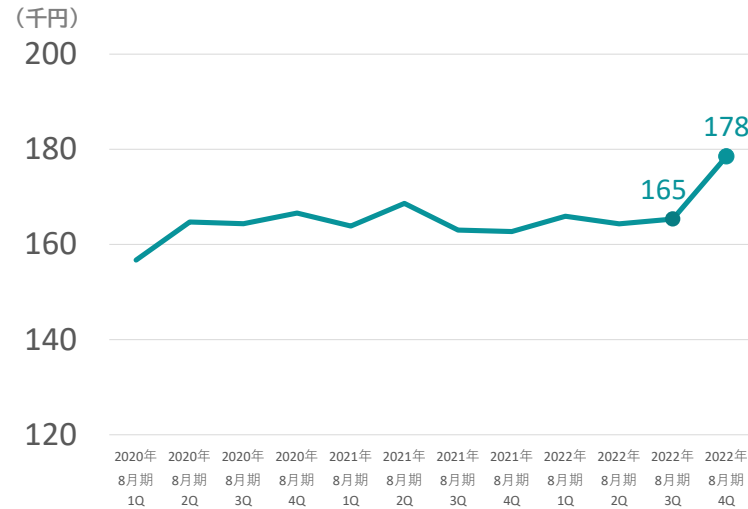
# 主要KPIの推移

複数の大型案件(SecurePathを含む)の寄与により一契約あたりの平均MRRが13千円程度増加。  
 新規市場であるボイスボットの単品利用にて、利用率が低いケースにおけるチャーンが一時的に増加。

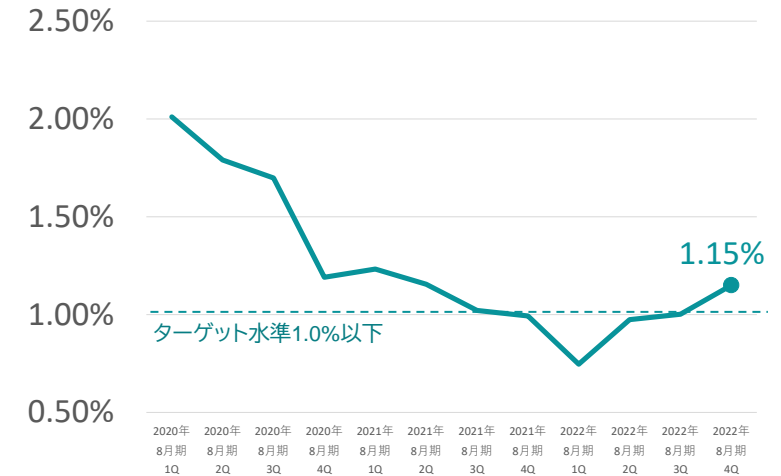
契約数(注1)



一契約あたりの平均MRR(注1、2)



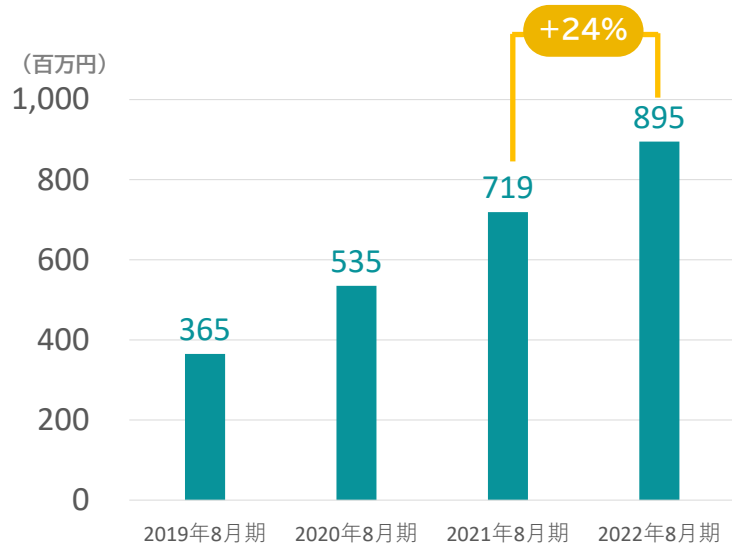
解約率(注1、3)



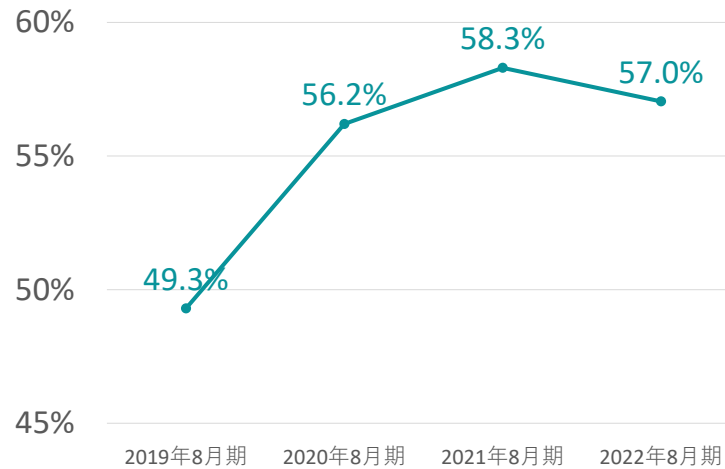
# 売上総利益

ボイスボットの利用拡大に伴い売上原価がかかる従量課金売上の増加、および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の伸長により、売上総利益率が低下。

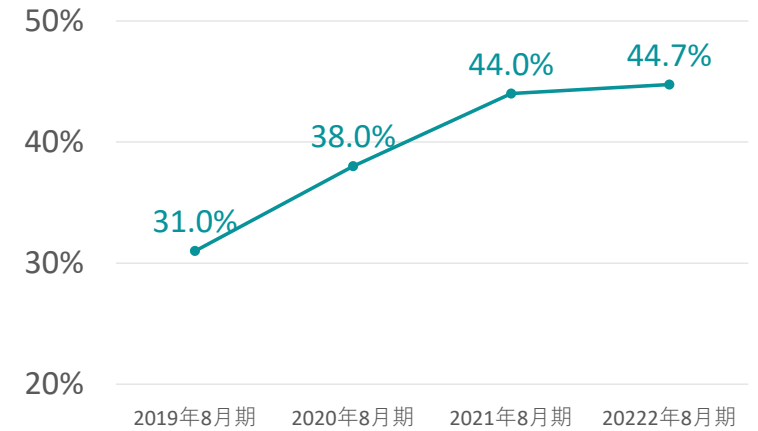
売上総利益



売上総利益率

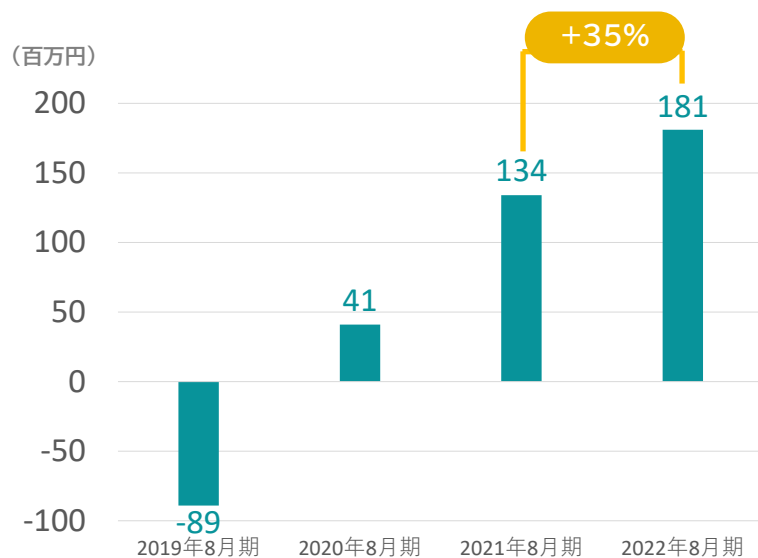


サブスクリプション売上高比率(注1)

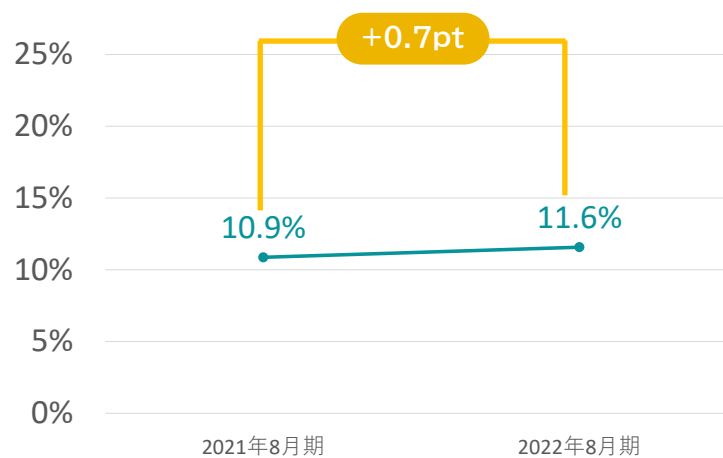


(注1)サブスクリプション売上高比率 経常的に得られる当社製品の利用料の合計額を全売上高で除した比率

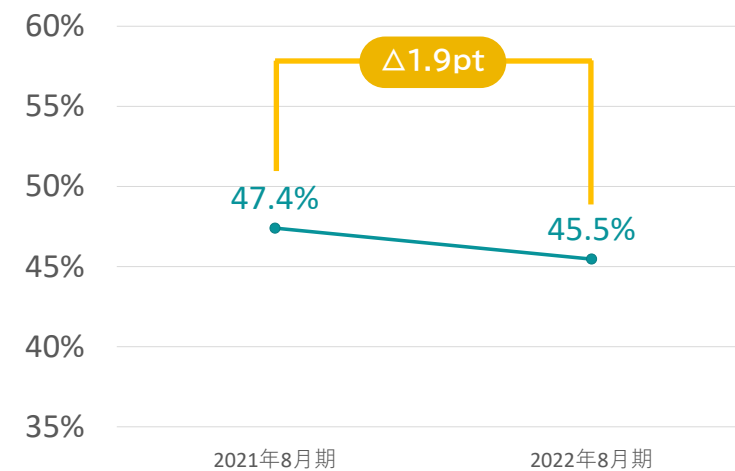
## 営業利益



## 営業利益率

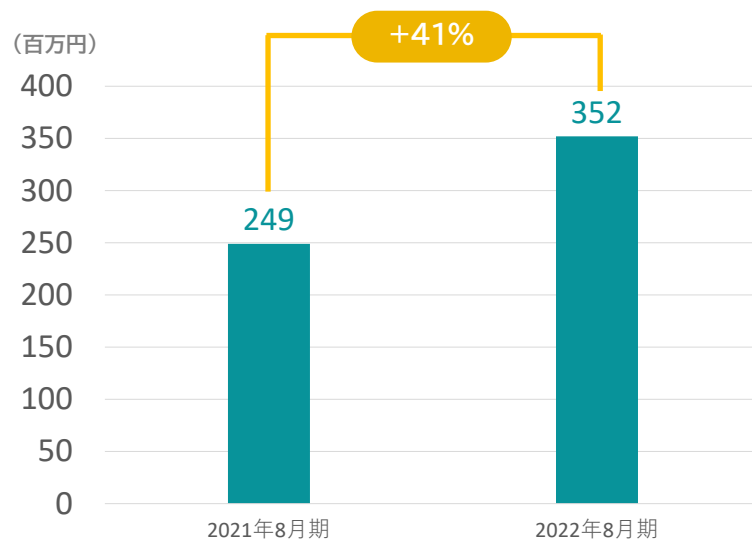


## 売上高販管費率

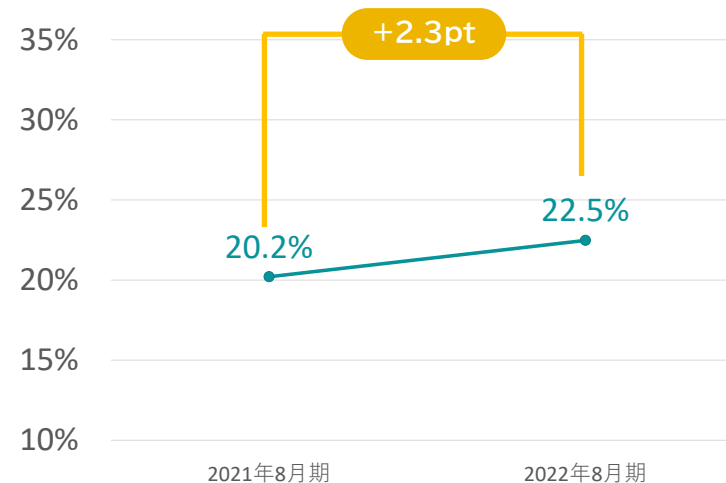




## EBITDA



## EBITDAマージン



※ EBITDA(営業利益+ソフトウェア償却費+減価償却費+株式報酬費用)

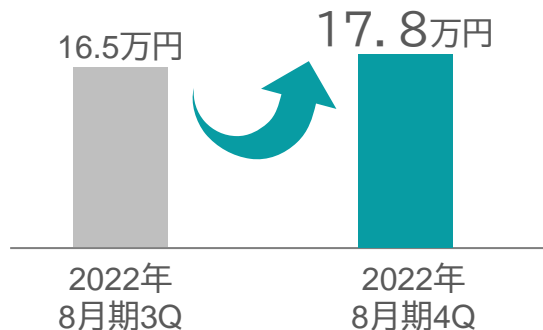
第4四半期ではこれまで推進してきた戦略・施策が実を結び、複数の大型案件の獲得に成功。

前期の  
取り組み

## 大企業の深堀、大型案件でのシンボリックな先行事例の創出

- ✓ 直販商流・代理店商流ともに複数の大型の新規案件獲得に成功。シンボリックな先行事例となり得る案件のサービスがスタート
- ✓ 横ばいの推移となっていた一契約あたり平均MRRは第4四半期で上昇

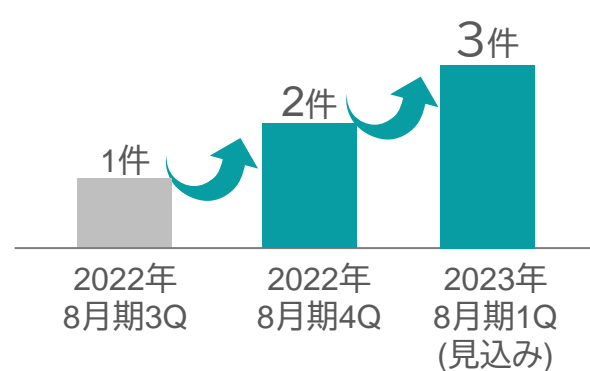
一契約あたり平均MRR



## SecurePathによるチャットオペレーションの対応領域の拡大

- ✓ 大手インフラ会社にてSecurePathの利用開始(ベネッセ様に続いて2例目)
- ✓ 他にも複数の大手企業でSecurePathの導入について成約済み(今期から利用開始予定)

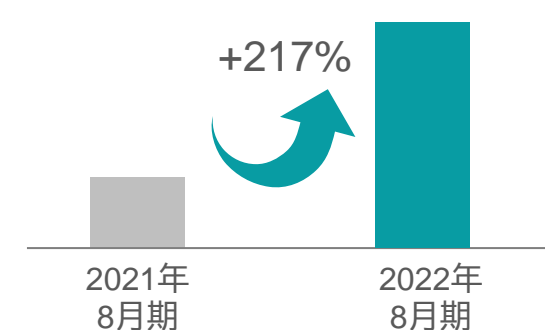
SecurePath導入企業数累計



## カスタマーサクセスメニューの拡充

- ✓ エレコム様、キヤノンマーケティングジャパン様にて当社コンサルティングサービスを利用したコンタクトセンター改革に着手
- ✓ 大手損害保険会社様にて大規模なカスタマイズ開発を伴うチャットオペレーションシステムを導入

コンサルティングサービス売上



第4四半期の  
トピックス

# 大型案件事例：キヤノンマーケティングジャパン様

「攻めのコンタクトセンター」を目指し、グループ全体での顧客利便性向上・運営効率改善に着手開始。

ノンボイス比率50%の実現に向けた第一弾として、年間61万件を対応する製品窓口に有人チャットオペレーションを導入。

**Canon** キヤノンマーケティングジャパン株式会社


**Before**

メール窓口があるが、即時対応ができない…


電話以外の窓口の即時対応で顧客利便性を向上させたい  
自動化で業務効率化を進めたい

電話は繋がりにくし、電話以外で聞きたいけど、メールは返事が遅くて不便…

メールはやりとりにかかる時間がかかる…



お客さま




オペレーター

**After**


カメラ/インクジェット複合機/ESET製品の  
サポート業務をノンボイス化  
お問い合わせ時に有人チャットで対応

- 電話以外でも即時対応が可能となり、**利便性が向上**
- 有人チャットで対応するため、**問い合わせ選択肢に迷うことなくスムーズな問い合わせが可能に**
- メール問い合わせ(または電話)が○%減

- 有人チャット対応後にチャットボットで対応アンケートを行うことで効率的な業務改善が可能に
- 電話対応と比較して同時対応件数が増加し、**機会損失・対応コストを削減しコンタクトセンター運営の効率化に貢献**



お客さま



オペレーター

## モビルス提供サービス

**MOBI AGENT**

+

コンサルティングを含む  
CSチームによる伴走

## 将来展望

第一弾として導入した有人チャットを通じて、市場ではチャットが受け入れられることを確認

ノンボイス比率50%に向けてデジタルシフトを進め、自動化も推進予定

※本事例の詳しいインタビュー内容はこちら → <https://mobilus.co.jp/lab/client-case/canonmj/>



# 中期経営計画

ミッション  
ビジョン

## The Support Tech Company

テクノロジーでサポートを新しく。  
つなぐ、こたえる、を超えていけ。

ビジョン実現への  
当社提供価値

コンタクトセンターの抱える課題やニーズを理解し、ホールプロダクトの提供を通じて課題を解決し、顧客の目指すROIを実現

中期経営計画の  
位置付け・ゴール

- コンタクトセンターのデジタル化・ノンボイスサポートの普及を牽引し、ノンボイスソリューションの分野でトップシェアの地位を確立
- 売上高成長年率30%超、5年後売上高60億円超の実現
- さらなる成長加速を目指したCXをテーマとする事業領域への拡大

既存事業の成長加速に加えて、GovTech事業を新たな柱として拡大。

新規事業を通じてサポート領域を超えてさらなる成長機会を追求。

## 3 新規事業

- 顧客接点の知見を元にCX領域での新規事業立ち上げ
- 周辺領域でのM&Aも積極的に検討
- 事業の具体化に合わせて計数計画を毎年アップデート予定

## 2 GovTech事業

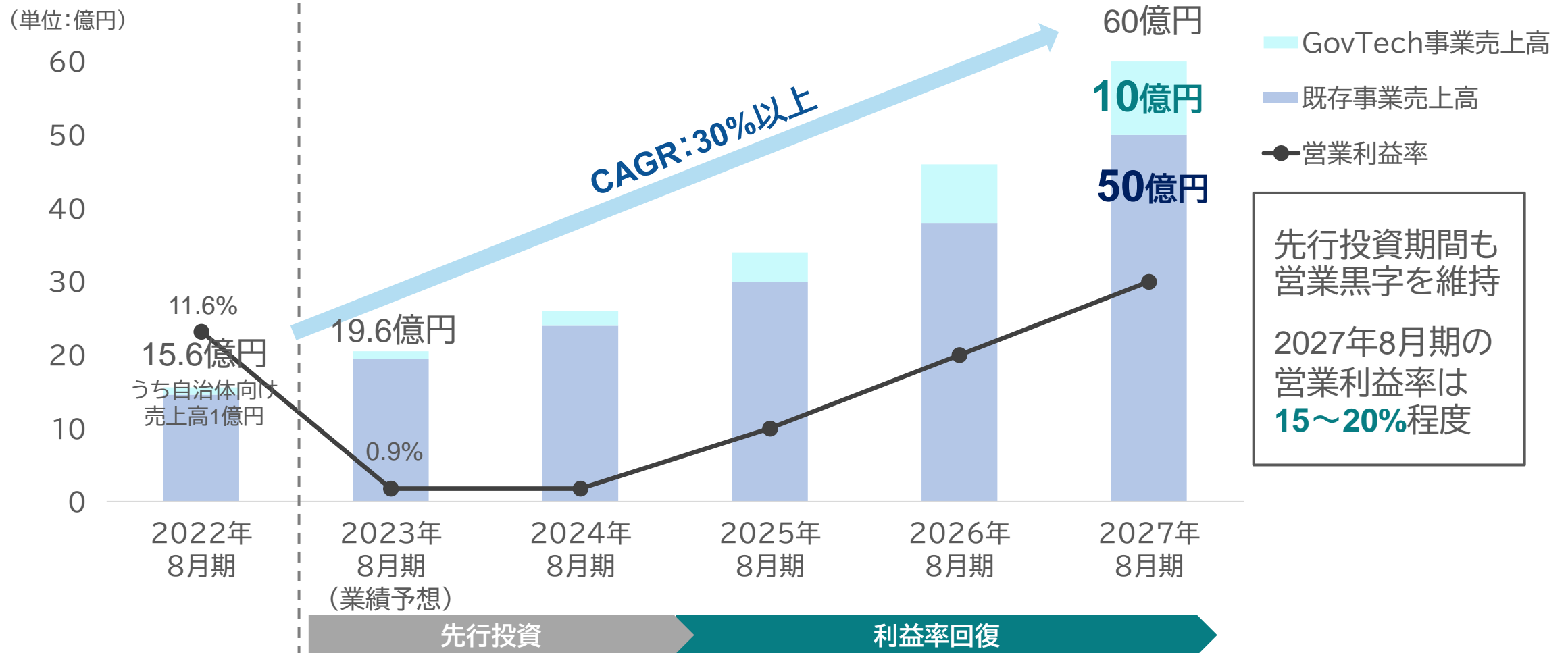
- 自治体向けビジネスを行うメンバーをセールスチームから独立して事業化
- 従来のSaaS製品群に、自治体向けに特化した新製品を加えてサービス提供

## 1 既存事業

- これまで推進してきた営業戦略の有効性を確認。成長加速に向けて最大限の投資を実行
- 金融機関・各業界を代表する大企業でのシンボリック案件の創出を梃に、大企業顧客への拡販により成長を加速

## ■ 計数計画(既存事業+GovTech事業)

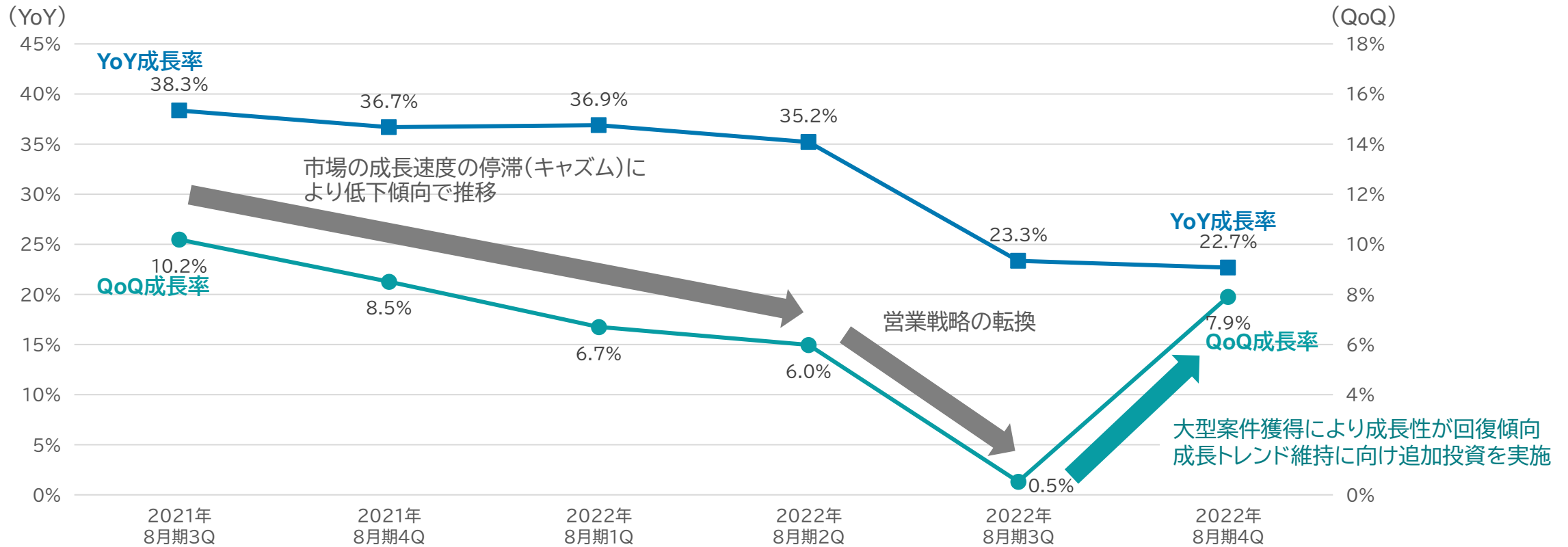
既存事業(SaaS、PS、ILS)に、2023年8月期より開始するGovTech事業を合わせて60億円以上の売上高を実現。  
 両事業を合わせた営業利益率は、中期経営計画最終年度に平準化。



## ■ 先行投資の目的

市場成長の本格化を前にした成長速度の減速の中で、ARR成長率30%以上への引き上げを目指す。  
 大型案件では成約までのリードタイムは長くなるものの、適切なリソース投下により開拓できることを4Qで確認。  
 セールス・サービス・製品機能を充実させることで大型案件を中心とした成長加速を実現。

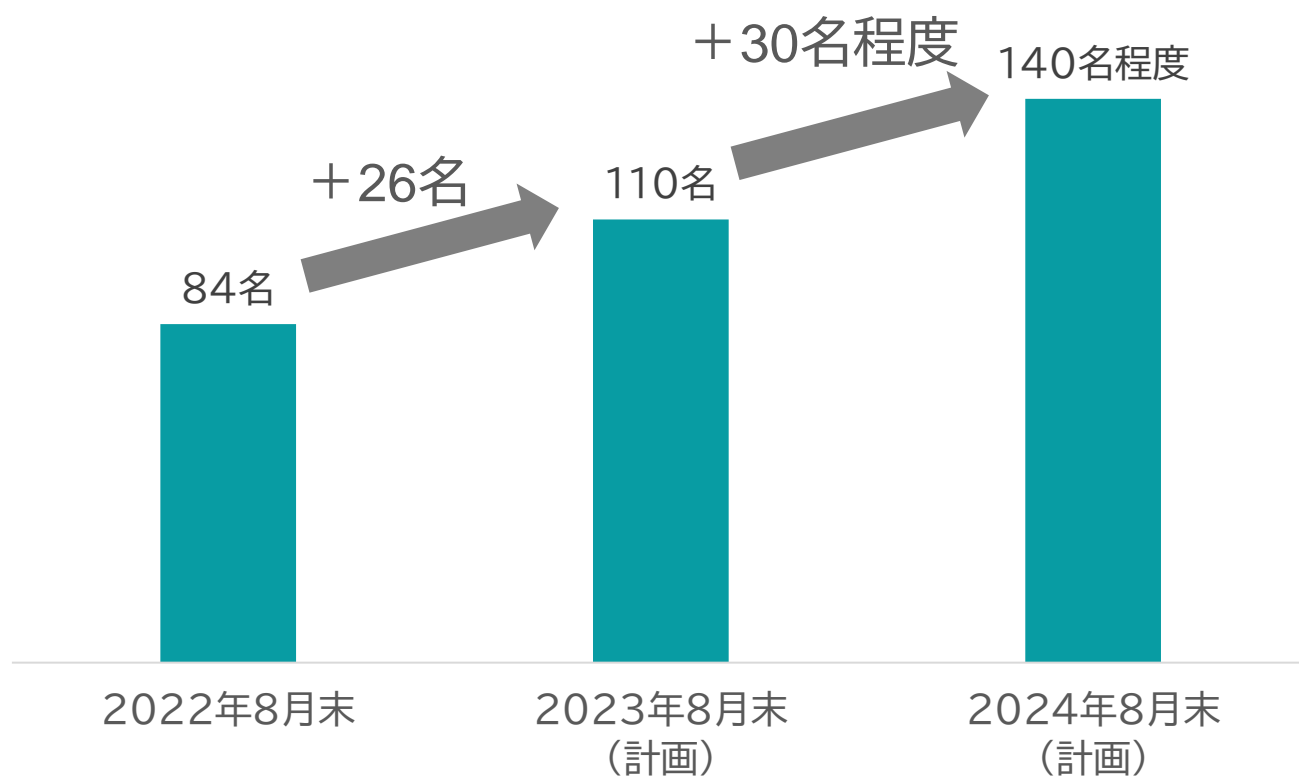
### ARR成長率の推移





既存事業のセールスおよび各種製品・サービスの強化とGovTech事業拡大に向けて人材採用を実施予定。

## 先行投資期間における人材採用計画



## 各事業分野での人材採用強化

- ✓ 既存事業・GovTech事業のセールス採用
- ✓ カスタマーサクセス・カスタマイズのサービス提供体制の強化
- ✓ 製品開発体制の強化

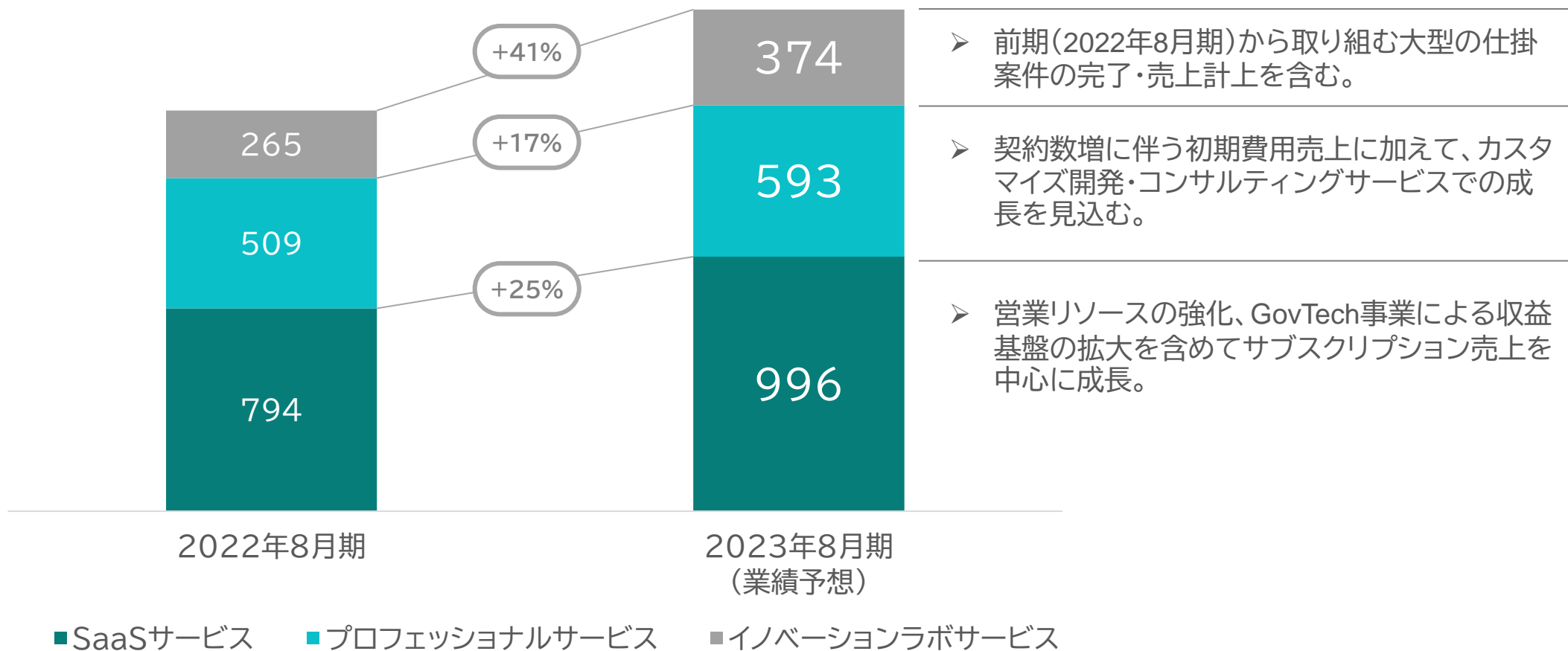
## ■ 今期(2023年8月期)業績予想

中期経営計画1年目となる今期は成長加速に向けて最大限の投資を実施予定。

(百万円)	2023年8月期 通期業績予想	前年同期比 成長率	
売上高	1,965	+25.2%	※サービスごとの内訳は次ページ
営業利益	18	▲89.8%	全社での人材獲得やGovTech事業の拡大に向けた新製品開発・広告宣伝投資により大幅減益を見込む なお、第1四半期・第2四半期までは売上・利益の季節要因(下期偏重)に加えて、投資およびオフィス移転関連費用の計上により、営業赤字となる見込み
経常利益	21	▲87.6%	
当期純利益	1	▲99.4%	

SaaSサービスの成長に加えて、大型案件の完了に伴う売上計上によりイノベーションラボサービスで高い成長率となる見込み。

## 売上高業績予想値のサービス別の内訳



GovTech事業の新規案件獲得の進捗に応じて事業別の開示を予定。

### 既存事業

- サブスクリプション売上で前年比30%以上の売上成長を継続。
- 2027年8月期に売上高50億円超。
- 事業単体での営業利益率は2023年8月期をボトムに改善し、2027年8月期に平準化。

### GovTech事業

- セールスユニットの一部から事業ユニットとして独立化し、事業計画に基づくマネジメントを開始。
- サブスクリプション売上を中心に2027年8月期に売上高10億円超。
- 2023年8月期・2024年8月期は人材獲得・GovTech向け商材開発へ投資先行。
- 2025年8月期より事業単体で黒字化、2026年8月期より利益貢献。

## ■【既存事業】事業環境の変化が顕在化

企業・消費者・BPO事業者のそれぞれにおいてサポート領域のデジタル化へのニーズが強まる環境。

### Point.1：企業

#### DX推進による生産性向上・自動化・デジタル化

業務効率化・生産性向上にAI・ボットを積極的に活用  
データドリブンの事業活動に向けて顧客接点のデジタル化によるデータ収集を積極化

### Point.2：消費者

#### コロナ禍以降の非対面コミュニケーションの浸透

あらゆる年代においてビジネス・生活の中で、モバイル端末によるチャットやオンライン通話での非対面コミュニケーションが普及

### Point.3：BPO

#### 経済活動の正常化に伴う人手不足・ BPO事業者のデジタルシフトへの意識の高まり

サービス業の経済活動再開に伴う人材採用難が顕在化  
効率的なサービス提供に向けてBPO事業者のデジタルシフトの必要性が高まる

## 【既存事業】ポテンシャルの大きな市場

コンタクトセンターにおけるデジタル活用の広がりを背景に当社の対象市場は引き続き堅調に拡大。

コンタクトセンター向け  
BPOサービス市場\*3  
1兆992億円

- ✓ コンタクトセンターに於いて、人依存オペレーションが自動  
対応システムに置き換わることでCRM総市場の拡大に寄与

CRM総市場\*2  
8,967億円  
CAGR:8.5%

デジタル化・クラウド化により  
当社ターゲット市場に遷移

- ✓ SI稼働の大きなハードウェアやオンプレミス型システムから、  
クラウド型ソリューションへのシフトにより市場が拡大

クラウド型CRM市場  
アプリケーション層\*1  
861億円  
CAGR:24.5%

- ✓ 現在の当社のメインターゲット市場
- ✓ 当社ARR(7.7億円)でのシェアは1.1%
- ✓ チャットシステム、チャットボット、音声認識・音声合成システムを含む市場
- ✓ コンタクトセンターにおけるデジタル・AI活用の有用性の広  
まりに伴って市場が拡大

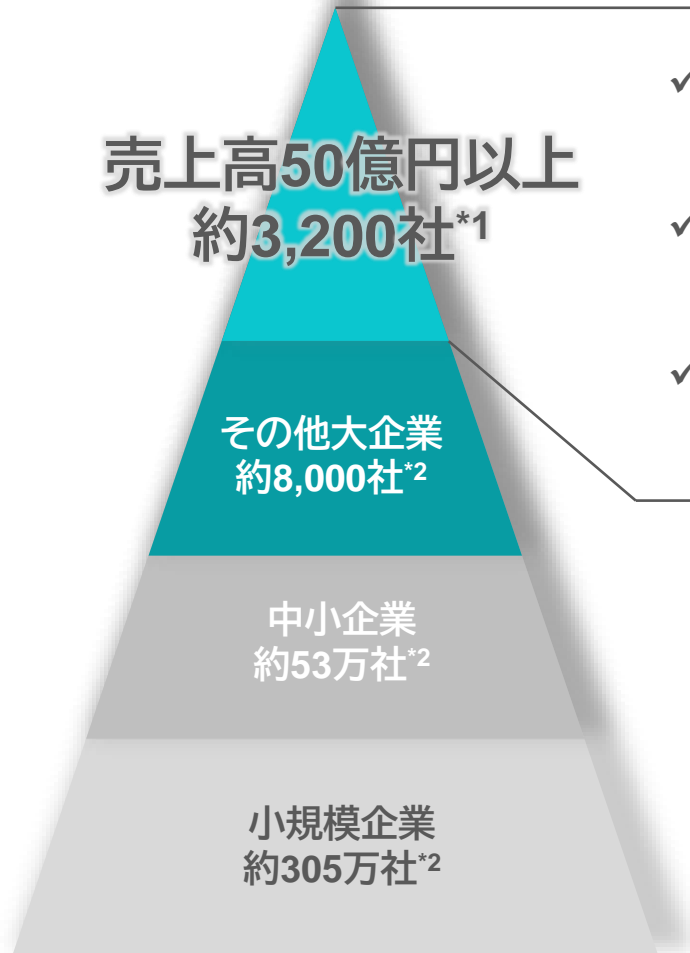
\*1 「マーテック市場の現状と展望2022年度版 クラウド型CRM市場編(URL: <https://mic-r.co.jp/mr/02490/>) (デロイトトーマツ ミック経済研究所株式会社)」より2022年度の予測値。CAGRは2022年度から2026年度までの年平均成長率

\*2 「マーテック市場の現状と展望2022年度版 クラウド型CRM市場編(URL: <https://mic-r.co.jp/mr/02490/>) (デロイトトーマツ ミック経済研究所株式会社)」よりクラウド型CRM総市場とオンプレミス市場における2022年度の予測値の合計。CAGRは2022年度から2026年度までの年平均成長率

\*3 「コールセンター市場総覧2021(株式会社矢野経済研究所)」より広義のテレマーケティング売上高の2022年度予測値

## 【既存事業】すそ野が広いターゲット企業群

大企業における開拓余地は大きく、契約件数および単価の両面での向上によるシェア拡大を目指す。



- ✓ 当社顧客が所在する企業規模で、一定の規模のコンタクトセンターシステムを必要とする企業群
- ✓ 当社契約件数(272件)対比の浸透率は8.5%であり、市場規模のシェアと比較して1社当りのARR単価に向上余地
- ✓ 中期経営計画期間を通じてターゲット企業群の中で20~30%のシェア獲得を目指す

\*1 上場企業が直近の決算にて開示している通期売上高より集計。2022年10月時点。

\*2 中小企業庁公表資料より2016年の値。その他大企業は本資料の「大企業」より\*1を除いた値。中小企業は本資料における「中小企業・小規模事業者」から「小規模事業者」数を除いた値。

金融機関・各業界を代表する大企業の様々なユースケースでのシンボリックな案件を梃に、大企業顧客への拡販を通じて成長加速を実現。

今期注力するフェーズ

### 金融機関および各業界を代表する大企業でのシンボリックな案件の創出

- ✓ セキュリティ面・オペレーション面で高度な対応を求められる金融機関における事例の創出  
ex. 大手損害保険会社様、大手インターネット銀行様
- ✓ 各業界のベストプラクティスとなる事例の創出  
ex. ベネッセ様、キャノンマーケティングジャパン様
- ✓ サービス開始した各大型プロジェクトの効果検証および投資対効果の最大化に向けた継続支援。PDCAの伴走を通じて成功に繋がるノウハウ・知見を蓄積

成功事例を元に順次移行

### シンボリックな案件に追随する他大企業への拡販

- ✓ マジヨリティ市場への完全な移行期
- ✓ 多様なケースに対応可能な機能・ノウハウを元に、より幅広い層の大企業に対する営業を強化
- ✓ 直販・代理店の双方の営業チャンネルを通じて拡販



# 【既存事業】商品戦略：オペレーション網羅性と製品間連携の深化

下記①～④の分野を皮切りに大企業のニーズに合わせた製品・機能強化を予定。



## モビルスのGovTech事業を通じて実現を目指す「モバイルでつながる市民サービス」



「Mobilus 自治体ソリューション」は、自治体ごとの異なるニーズに応じて、必要なオプションを選び、最適な住民向けサービスを構築可能

市民広報の強化にはLINEによる情報配信、住民コミュニケーションの強化にはチャット対応など柔軟にサービス設計



多彩な住民向けサービスを、自由に組み合わせ可能

# 【GovTech事業】自治体向けソリューション市場と当社のターゲット

人口10万人以上の中規模自治体をメインターゲットとして住民サービスのデジタル化・モバイル化を支援。

当社がターゲットとする自治体

## 営業方針

人口100万人以上  
58自治体  
(47都道府県を含む)

先駆的な自治体とともに先進事例を創出

当社サービス  
利用自治体



人口10~100万人  
272自治体

直販セールスのメインターゲット

自治体向け製品パッケージおよびカスタマイズ・  
コンサルティングでのフルサポート

当社サービス  
利用自治体



人口10万人以下  
1,453自治体

全国のSIer・地場企業等との協業により開拓  
費用対効果に合わせ、機能を絞ったパッケージを導入

自治体向けソリューション  
市場規模\*1  
6,910億円

デジタル田園都市国家構想  
推進交付金等予算  
5.7兆円

先駆的な自治体とともに住民に向けてサービスを構築する中で磨かれた製品と経験・ノウハウを幅広い自治体に展開。  
既存事業における顧客接点を住民接点に置き換えて、相互にノウハウを共有。

LINEのGovtech Partner制度にて「Govtech Partner」に認定

※自治体に対するLINE公式アカウント活用の技術支援に長けたパートナー企業として、当社は新設時の9社中の1社に選定

**福岡市 FUKUOKA CITY 防災新機能「避難行動支援」機能でできること**

平常時モード (9月4日 - 利用可能)      災害時 (11月予定 - 利用可能)

ハザードマップや気象警報をすぐに確認できる      普段から避難所を確認して家族や親しい人と共有しておく      防災情報を受け取る設定をしておく災害時にメッセージが届く      チャットボットで避難行動と開設済み避難所を確認し、避難開始を共有する

埼玉県 川口市 Kawaguchi City Official Site

新型コロナウイルスワクチン接種コールセンターでのAI電話自動応答システム「MOBI VOICE」運用イメージ

24時間自動対応 MOBI VOICE

接種の対象や受ける...  
接種が可能な...  
接種が受けられ...  
接種を受けるた...  
接種が可能な...  
予約の方...  
オペレーター...

市民：コールセンター (050-3160-9567)へ電話

横浜市LINE公式アカウント 「セグメント情報配信」スタート 5/14～「道路損傷通報システム」

友だち登録ありがとうございます

本アカウントのサービスの利用には、利用規約への同意が必要です。サービスの利用開始をもって利用規約に同意いただいたものとみなします。また、個人情報の取扱い等について定めた運用ポリシーについても、必ずご確認ください。

利用規約

ワクチン接種予約      ワクチン接種よくある質問      船大ごみの申込      道路の損傷通報

新型コロナウイルス特設ページ      横浜市の発生状況      横浜市ウェブサイト      受信設定

▲こちらのQRコードから友だち登録ができます

一横浜市LINE公式アカウントの画面イメージ(画面レイアウトは変更となる場合があります)

MOBIシリーズに加えて、自治体および住民の利便性向上に寄与する新製品を導入予定。

 **MOBI AGENT**

 **MOBI BOT**

**Security Suite**

Visual IVR

 **MOBI CAST**

 **MOBI VOICE**



## クラウドデータ保存&LG-WAN対応

- ✓ LG-WAN対応にすることでいつもの環境からそのままデータが取れる。
- ✓ 不具合情報もサーバーにあることでモバイルで確認することで効率アップ。
- ✓ 市民の声を定量的に分析し市民サービス拡充に役立てることができる。



## 本人確認&セキュリティ対応

- ✓ 適応業務範囲の広い、個人情報のやりとりを伴う本人確認業務への対応を可能にする。
- ✓ ユーザーに安心感をあたれるセキュリティ機能を適応

..... その他にも自治体のニーズに合わせた製品を開発準備中

## ■ 決算説明会のお知らせ

<2022年8月期決算説明会 開催概要>

日時: 2022年10月17日(月) 16:00 - 17:00

形式: LIVE配信

スピーカー: 代表取締役社長 石井智宏

下記のリンクより決算説明会への参加お申込みいただけます。

[https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN\\_uepXFFzsRdKJYC2EDPsZyg](https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN_uepXFFzsRdKJYC2EDPsZyg)

決算説明会はお申込みいただければどなたでもご参加いただけます。  
また後日、当日の動画アーカイブを当社ウェブサイトにて公開いたします。

当社の開示情報をメールでご案内

IRメール配信サービスを開始しました。

下記のQRコード・リンクから是非ご登録ください。



<https://mobilus.co.jp/ir/irmail/>



# Appendix

## 損益計算書(四半期推移)

(百万円)

	2021年8月期				2022年8月期			
	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q
売上高	260	285	353	335	317	388	425	437
(SaaS)	130	137	153	165	177	197	202	216
(PS)	80	93	127	110	97	134	111	166
(ILS)	49	54	72	59	41	56	111	54
売上総利益	163	159	211	184	182	230	253	229
EBITDA	48	37	101	61	64	94	112	81
営業利益	24	10	71	28	28	53	67	31
経常利益	22	23	72	27	27	52	64	29
当期純利益	22	29	88	△6	19	34	43	28

### SaaSサービスの売上高内訳

サブスクリプション売上	121	129	140	152	164	174	178	184
その他売上	8	8	13	12	13	22	24	31



## ■ ソフトウェア投資額及びソフトウェア償却費の推移

(百万円)

	2021年8月期				2022年8月期			
	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q
ソフトウェア投資額(注1)	51	56	58	53	56	59	62	65
ソフトウェア償却費(注2)	22	25	28	31	33	36	39	42

(注1)貸借対照表の無形固定資産(ソフトウェア)に計上されます。

(注2)損益計算書の売上原価に計上されます。

# 貸借対照表

(百万円)

	2021年8月末	2022年8月末	増減	主な増減要因
資産合計	1,777	2,649	+871	
流動資産	1,285	2,031	+746	
うち現金及び預金	1,083	1,632	+549	営業キャッシュフローによる増加と株式公開時の公募増資
うち仕掛品	2	31	+28	イノベーションラボサービスにかかる仕掛品の増加
固定資産	488	613	+124	
有形固定資産	16	18	+1	
無形固定資産	454	545	+91	
うちソフトウェア	453	544	+91	新機能開発に伴うソフトウェア資産の増加
投資その他の資産	17	49	+31	オフィス拡張のための敷金払い込み
負債合計	392	459	+67	
流動負債	282	459	+178	未払金および未払法人税等の増加
固定負債	110	0	△110	資産除去債務および繰延税金負債、長期借入金の減少
純資産合計	1,385	2,189	+804	内部留保の増加および株式公開時の公募増資

**MOBILUS**

The Support Tech Company

