



つなぐ、こたえる、を超えていけ。

事業計画及び 成長可能性に関する 事項について記載した書面

モビルス株式会社
(グロース市場:4370)

2022年11月



目次

table of contents

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他



1 モビルスの概要

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

MOBILUS

The Support Tech Company

社名

モビルス株式会社

代表

石井智宏

設立

2011年9月

事業

コンタクトセンター向けSaaSプロダクト(モビシリーズ)
などのCXソリューションの提供

従業員

84名 (2022年8月31日現在)

上場市場

東京証券取引所 グロース(証券コード:4370)

上場日

2021年9月2日

外部
認証



IS717017 / ISO27001



22000306



Security Standards Council®

当社のコアメンバー(注)は、エンタープライズ企業での経験豊富なメンバーが中心となっています。



代表取締役社長 **石井智宏**

1998年 早稲田大学卒、2009年 ペンシルバニア大学ウォートンMBA取得。ソニー株式会社にて11年間ラテンアメリカ市場におけるセールスマーケティングに従事。2014年モビルス株式会社に参画。



取締役CFO **加藤建嗣**

2002年国際基督教大学卒、2009年ペンシルバニア大学ウォートンMBA取得。大和証券株式会社及びDaiwa Capital Markets Hong Kongにて、14年間、投資銀行業務に従事。2018年モビルス株式会社に参画。



執行役員 **柏原 学**

1999年 早稲田大学卒、ソニーグループにてセールスマーケティング、商品企画を担当。米国・中南米勤務を経て、2016年モビルス株式会社に参画。製品開発、企画、CX、UI/UX統括を経て、現在はセールス/マーケティング/カスタマーサクセスを統括。



執行役員 **李 英一**

2012年立教大学大学院ビジネスデザイン研究科博士課程前期修了、MBA取得。NHN Japan株式会社で15年間のサーバーサイド開発業務に従事。2019年モビルスに参画。製品開発、企画、CX、UI/UXを統括。



社外取締役 **安達俊久**

2002年より、伊藤忠テクノロジーベンチャーズ株式会社代表取締役社長。その後、一般社団法人日本ベンチャーキャピタル協会会長などを歴任。2015年モビルス株式会社の社外取締役に就任。

(注)取締役および執行役員

ハイライト

- コンタクトセンター向けDXソリューションを提供するサポートテックカンパニー
- 金融機関・業界を代表する大企業との大規模案件を中心とした成長
- 幅広い製品・サービスを提供可能な直接の競合の少ない独自のポジショニング

強み

- 大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー
- システム×コンサルティングで顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス
- 業種・地域の垣根を越えた顧客企業へのアクセスを実現する商流網

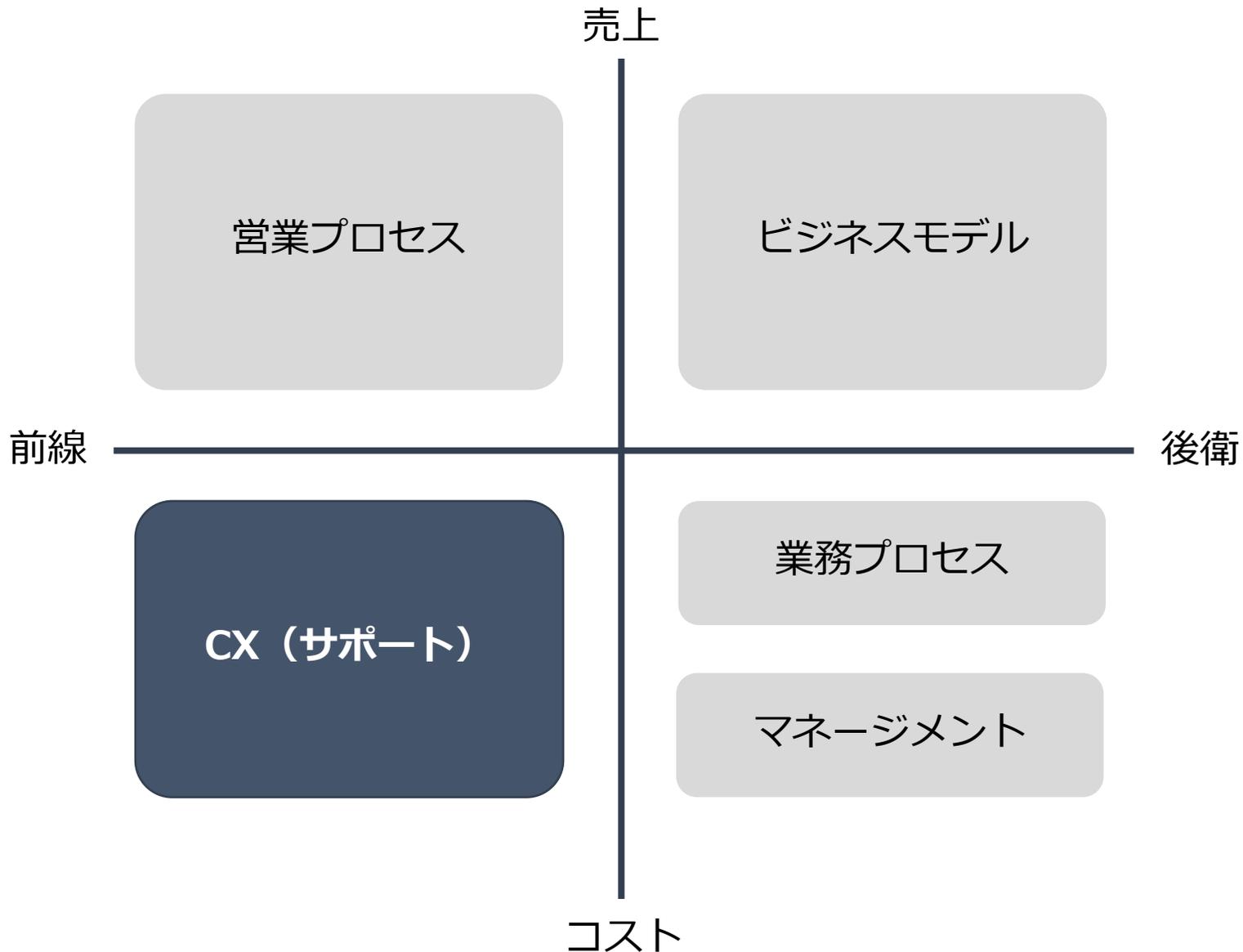
マーケット (オポチュニティ)

- 課題の多い顧客サポート現場において、高まるDX化のニーズ
- 2兆円^(注1)規模のBPOサービスおよびCRMソリューション市場
- 世界的に遅れている日本のチャットサポート導入

(注1) 矢野経済研究所「コールセンター資料総覧2021」2022年予測およびデロイト 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2022年度版 クラウド型CRM市場編(URL:<https://mic-r.co.jp/mr/02490/>)」

DX

企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること（経産省）



消費者の不満・悩み



いつも電話で待たされてイライラ



夜間・休日是对応してもらえない



FAQや説明書を見てもよくわからない

コンタクトセンターの課題



スタッフがすぐに辞めてしまう



ITで効率化し、コストを下げたい



全国レベルのBCPを実現できるか

The Support Tech Company

テクノロジーで
サポートを
新しく。

MOBILUS



つなぐ、 こたえる、 を超えていけ。

CORPORATE MESSAGE

私たちの想い

子どもが、いじめの悩みを気軽に相談できるようになった。
海外のお客さまが、商品のファンになってくれた。
ビジネスマンが、真夜中でもデバイスの不具合を解決できた。

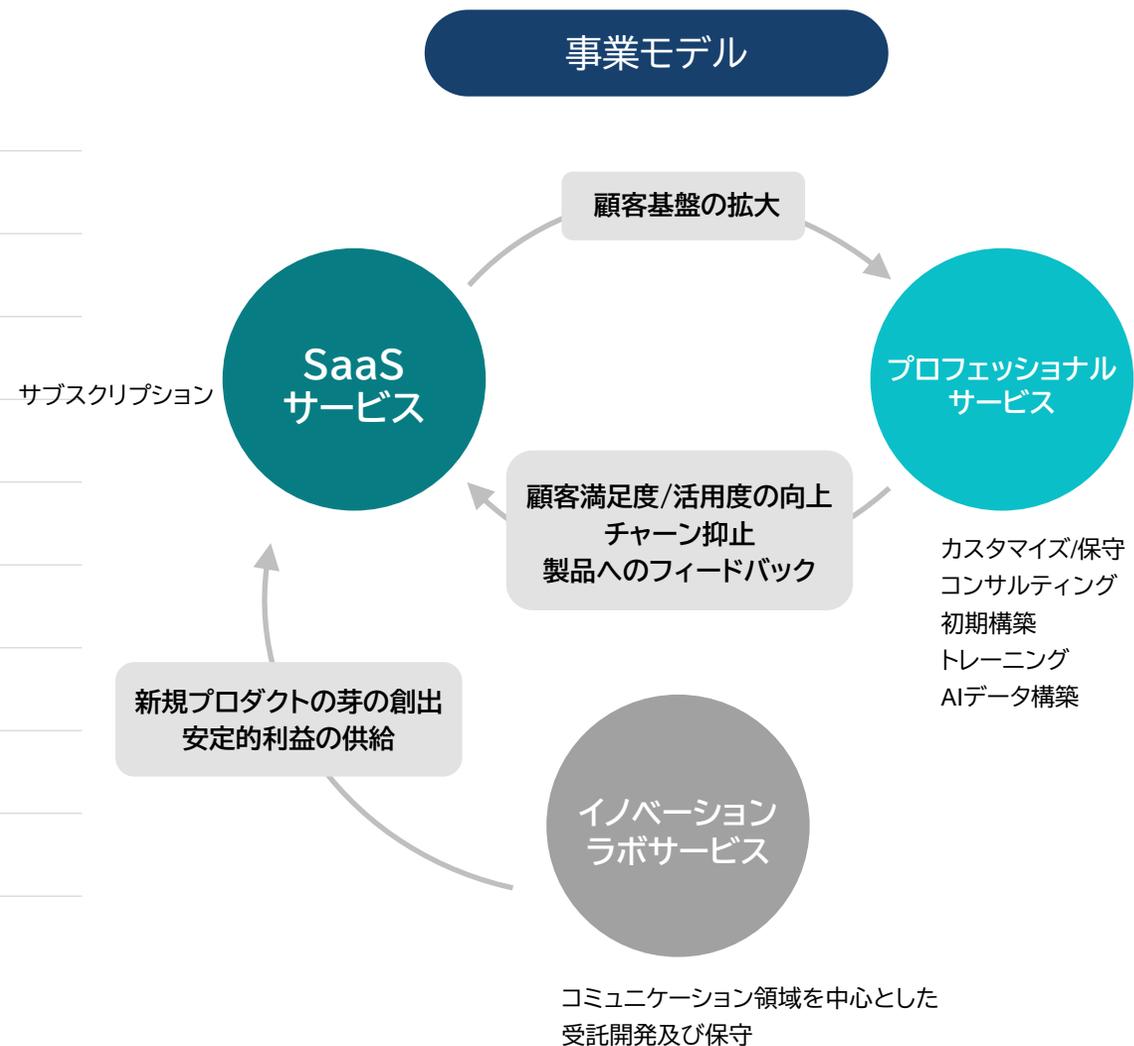
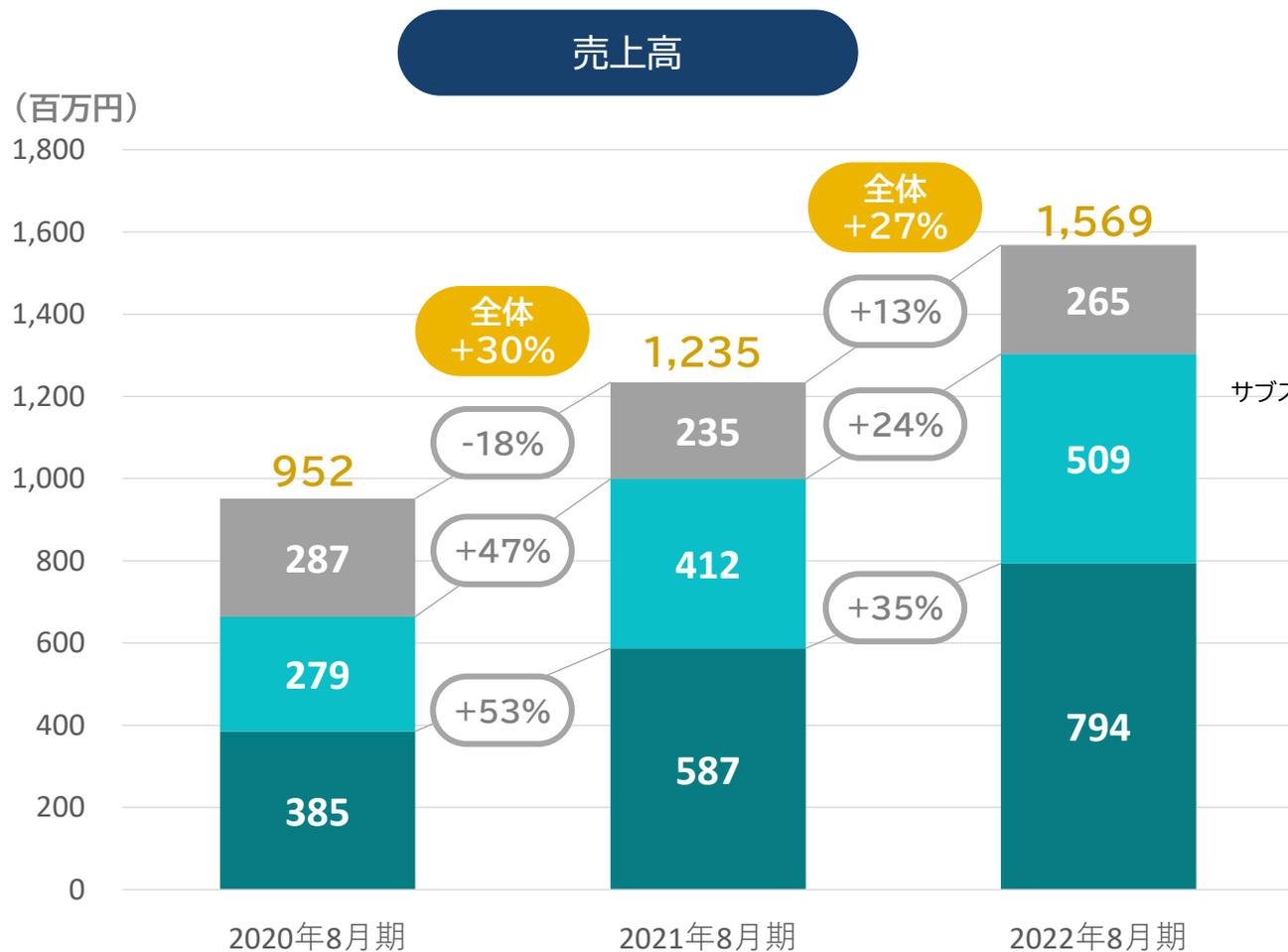
音声、チャット、SNSなど、顧客サポートのチャネルが進化していくにつれ、
スピードや正確さはもちろんのこと
喜びや感動にまでつながる対話のクオリティが求められている今。

AIにできること、人間にできること。
モビルスはその2つの大きな可能性をシームレスにつなぎ、
対話のカタチを最大限に広げる技術とサービスを提供していきたい。

つなぐ、こたえる、を超えていけ。
モビルスは対話の未来を見つめています。

■ コンタクトセンター向けDXソリューションを提供するサポートテックカンパニー

大企業のコンタクトセンターをメインターゲットとし、一気通貫での顧客サポートソリューションを提供しています。



自由な組み合わせ、サービス追加が可能なSaaSサービス

幅広い製品群で、従来の電話を中心とした顧客サポートの課題解決を支援します。サブスクリプションモデルのSaaSサービスとして、顧客状況に応じたサービス利用・追加のニーズにも柔軟に対応することができます。



■ コンタクトセンター向けソリューション市場における、モビルスのポジショニング

顧客サポートの課題を解決するITサービスを網羅的に、幅広くカバーし、他のベンダーとは一線を画しています。



(注1) 顧客管理システム(CRM)の一機能としてチャット(ボット)を実装しているベンダー (注2) 対話分野のAI開発会社のうち、チャット(ボット)製品まで提供しているベンダー (注3) 各社HPや製品紹介資料等に基づいた弊社認識をもとに作成

月額利用料(MRR)

従量課金

<p>MOBI AGENT 有人チャット</p>	<p>基本利用料 12,000円×オペレーター数</p>	+	<p>オプション 機能</p>	
<p>MOBI BOT チャットボット (MOBI AGENTと組み合わせて利用)</p>	<p>基本利用料 150,000円</p>	+	<p>オプション 機能</p>	
<p>MOBI CAST LINEセグメント配信 (MOBI AGENTと組み合わせて利用)</p>	<p>基本利用料 50,000円 / 100,000円</p>	+	<p>オプション 機能</p>	
<p>MOBI VOICE 電話自動応答</p>	<p>基本利用料 150,000円</p>	+	<p>オプション 機能</p>	+
<p>Visual IVR 問い合わせ誘導</p>	<p>基本利用料 100,000円</p>	+	<p>オプション 機能</p>	<p>通話料</p>

(注)上記月額利用料に加え、初期設定費用が必要になります。

プロフェッショナルサービス 検討段階から運用後のすべての期間において、カスタマーサクセス実現のため、幅広いサービスを提供します。

グランドデザイン 支援

- 問い合わせ内容の分析結果から現状を可視化
- 経営戦略を踏まえて問い合わせ受付に最適なチャネルを再設計
- ソリューション導入の必要性和その価値を試算

プロジェクト設計

- 課題・ニーズに基づいたKPI目標値の設定
- 使用ツールおよび対応内容領域の設定
- コミュニケーション導線明確化
- 必要なカスタマイズ開発要素の特定

カスタマイズ開発

- 外部システム(CRM、ERP、その他の基幹システム等)連携
- オリジナル多機能シナリオボットの開発
- オリジナルアプリの開発
- AIアルゴリズムの設計

オペレーション構築

- オペレーター/スーパーバイザー採用支援、トレーニング(マニュアル化対応含む)
- トークスクリプト、定型文、文章ルール設定
- ヒヤリングルール設定
- 管理者向け日報設計

PDCA支援

- KPI分析とアクションプラン設定
- アクション検討会議
- コミュニケーション導線の見直し

チャット品質診断

- チャットボット品質診断
- チャット対応品質診断

データ構築

- 対話/シナリオ/文書検索型AIデータ設計、構築支援
- リリース前社内テスト
- リリース前教師データ修正
- リリース後PDCA方法のトレーニング
- リリース後の運用支援

データPDCA支援

- 該当なし質問の教師データ追加
- 不正解のデータ追加
- ノイズ除去・シナリオ化対応(見積もり)

イノベーションラボサービス お客さまと共に新たな技術や機能開発を実現します。

- 新たなビジネスの機会を創出する目的のもと、コミュニケーション領域を中心とした受託開発を実施
- 企業の持っているまだ具体化できていない要望を、最新のAPIやフレームワークを用いて実現

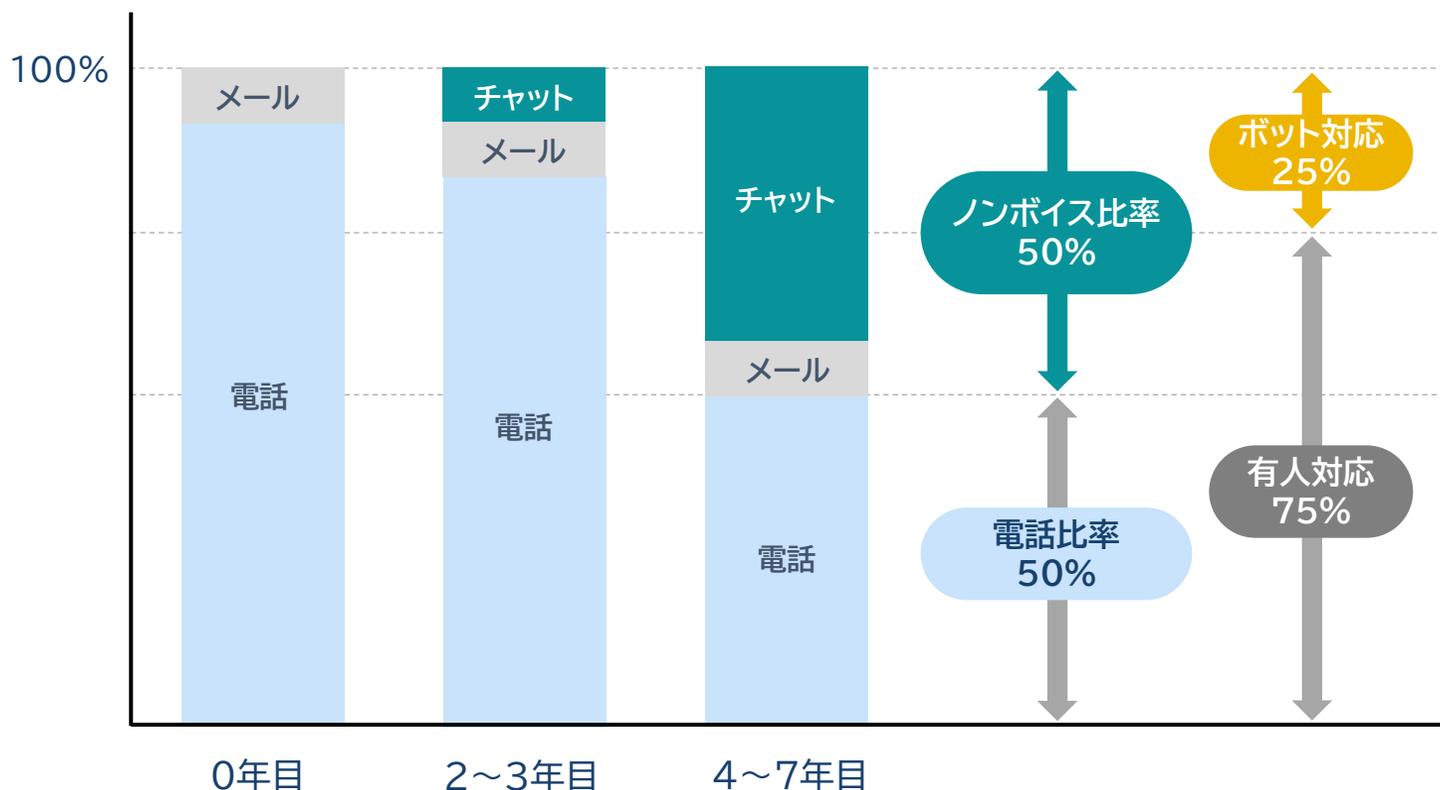
<事例>

- 1 AIアルゴリズムを利用したドキュメント検索システム開発
- 2 統合型顧客コミュニケーションアプリ開発
- 3 ユーザー間プラットフォームにおけるコミュニケーションツール開発
- 4 Fintechアプリの自動サポート

チャット導入によって、従来電話(ボイスチャネル)に集中していた問い合わせのノンボイスシフトが可能になります。顧客の多様化するニーズに応えると同時に、様々なチャット導入効果が期待できます。

チャット導入によるノンボイス対応比率の上昇(イメージ)

チャネル別対応比率



主なチャットの導入効果

有人チャット導入による
オペレーター対応の効率化

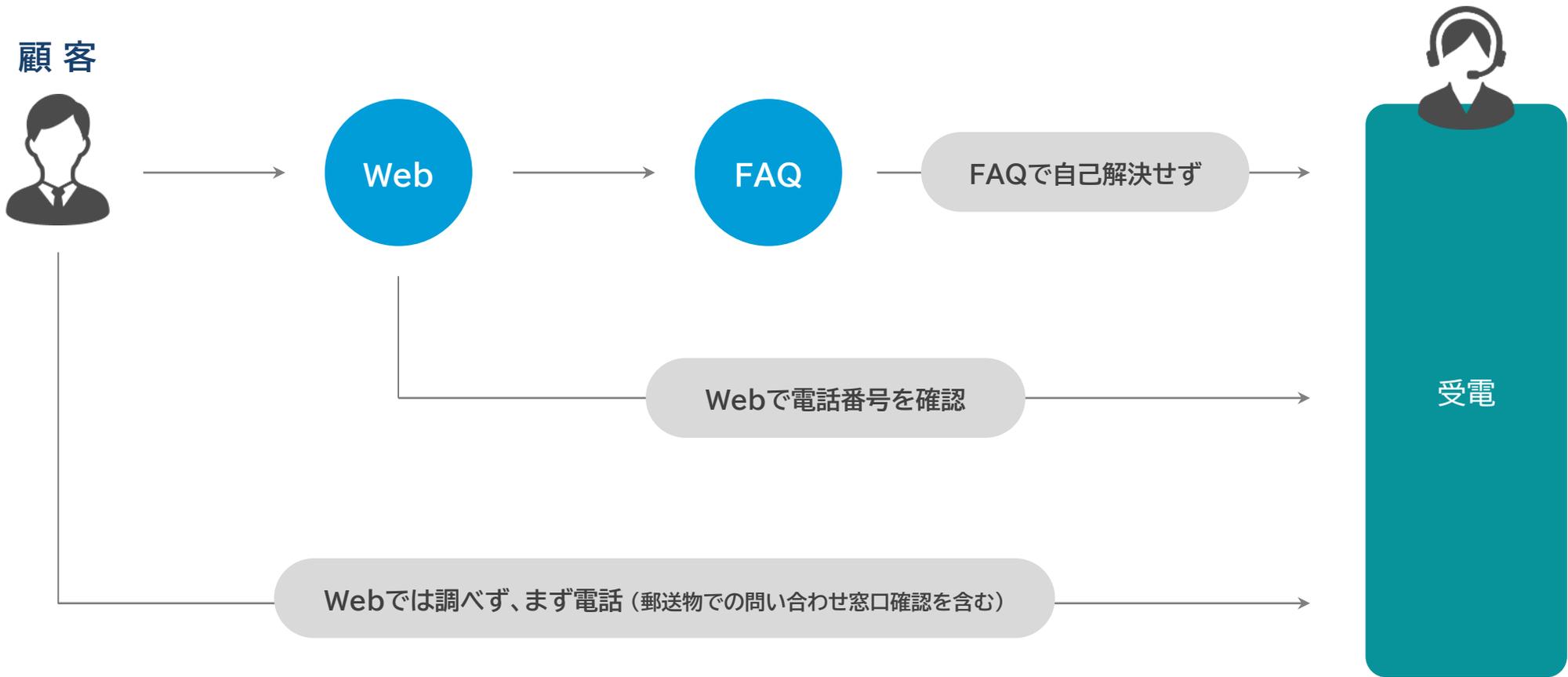
チャットボットの自動応答による
オペレーター対応数の減少

電話からのチャットシフトによる
通話料金の削減

顧客対応ストレスの低減※による
オペレーター離職率の低下

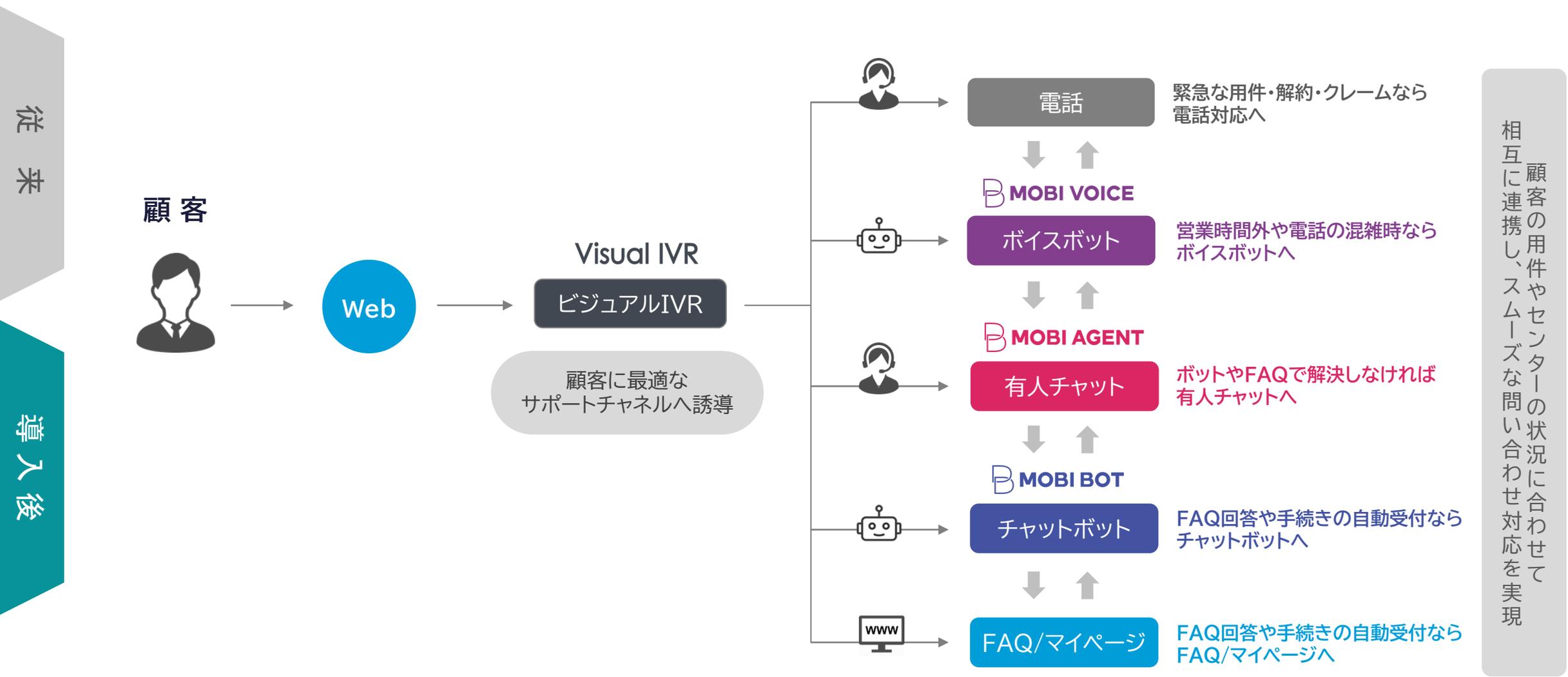
■ 従来の問い合わせフローと「MOBIシリーズ」導入後の問い合わせフロー

現在の問い合わせは電話に集中しています。郵送物に記載のお客さま窓口で電話したり、WebのFAQで自己解決できない多くの顧客もオペレーターに電話をかけています。



従来の問い合わせフローと「MOBIシリーズ」導入後の問い合わせフロー

ビジュアルIVRによって柔軟な問い合わせのコントロールが可能、各サポートチャネルの特性を最大限に生かします。チャットボット、有人チャット、ボイスボットの導入、適切な誘導によって、受電・折返し対応を減らすことができます。



金融をはじめとして様々な業種、業態でMOBIシリーズが採用されています。





潜在的な市場規模

2

1. モビルの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

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

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

若い世代では既に電話以外の問い合わせを積極的に活用。

Q.お客さま窓口へ問い合わせを行う際に、最もよく使う手段を一つ選んでください。(n=643)

- 電話
- メール
- チャット(WebサイトやLINEなどでテキストを用いた会話)
- FacebookやTwitterなどSNS
- Zoomなどビデオ通話
- 問い合わせフォーム
- その他

20代は
80%以上が、
電話以外

60歳以上も
半数以上が
電話以外



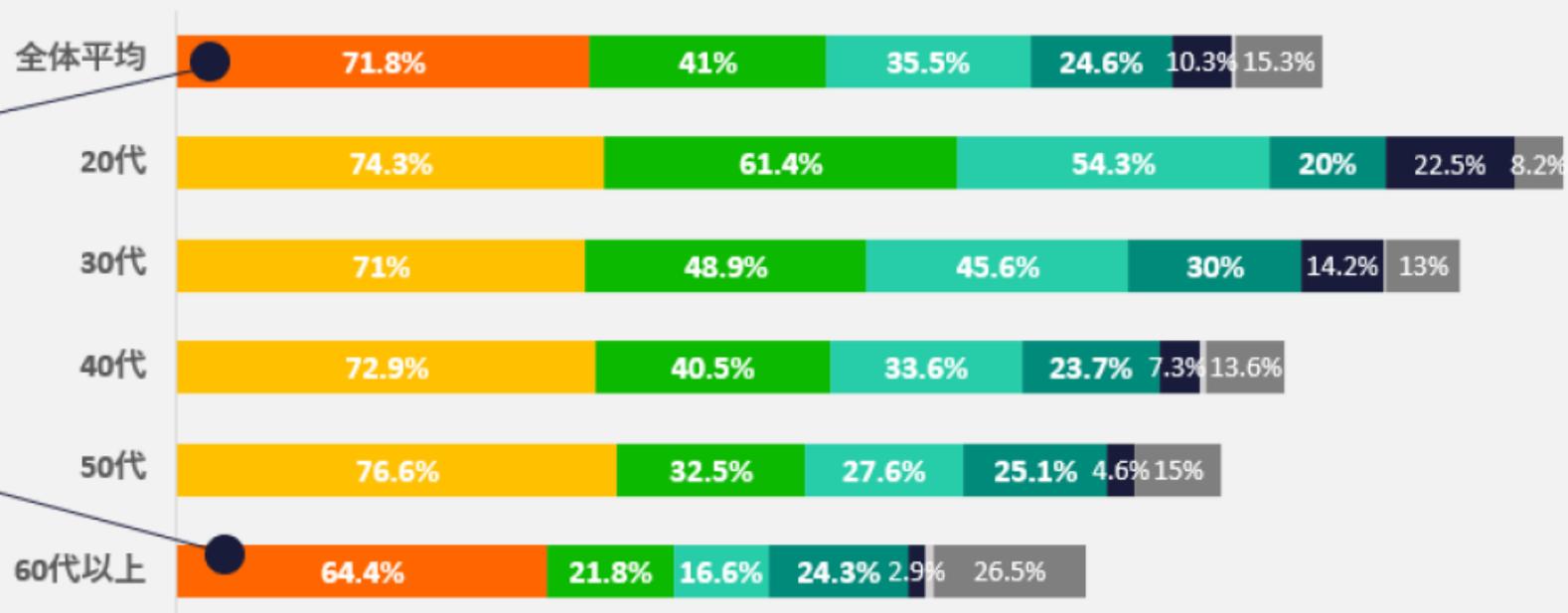
モビルス株式会社「お客さま窓口の利用動向調査2022」

どの年代でも普段のコミュニケーションにはLINEを中心とするSNSを活用。

【事前調査】普段利用しているSNSを教えてください。当てはまるものを全て回答してください。(n=4,415)

■ LINE ■ Twitter ■ Instagram ■ Facebook ■ TikTok ■ その他 ■ 特にない

LINEが最も多く、
7割以上の人
が利用。
60代以上も、
6割以上
がLINEを普
段から利
用している。



モビルス株式会社「消費者のLINE公式アカウントの利用動向調査2022」

サポートのチャネル別満足度では有人チャットはコールセンター(電話)と並び最も高い評価。

カスタマーセンターサポート満足度(サポート機能別)

サポート機能	満足度スコア (1,000点満点)
有人チャット	730点
コールセンター	729点
メール・問い合わせフォーム	703点
自動応答チャット	683点
FAQページ	663点

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターに関するユーザーの評価を基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「利用のしやすさ*1」(28%)、「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」(25%)、「説明の丁寧さ／応対の丁寧さ」(24%)、「問題の解決や対応に要した時間」(22%)となっている(カッコ内は影響度)。

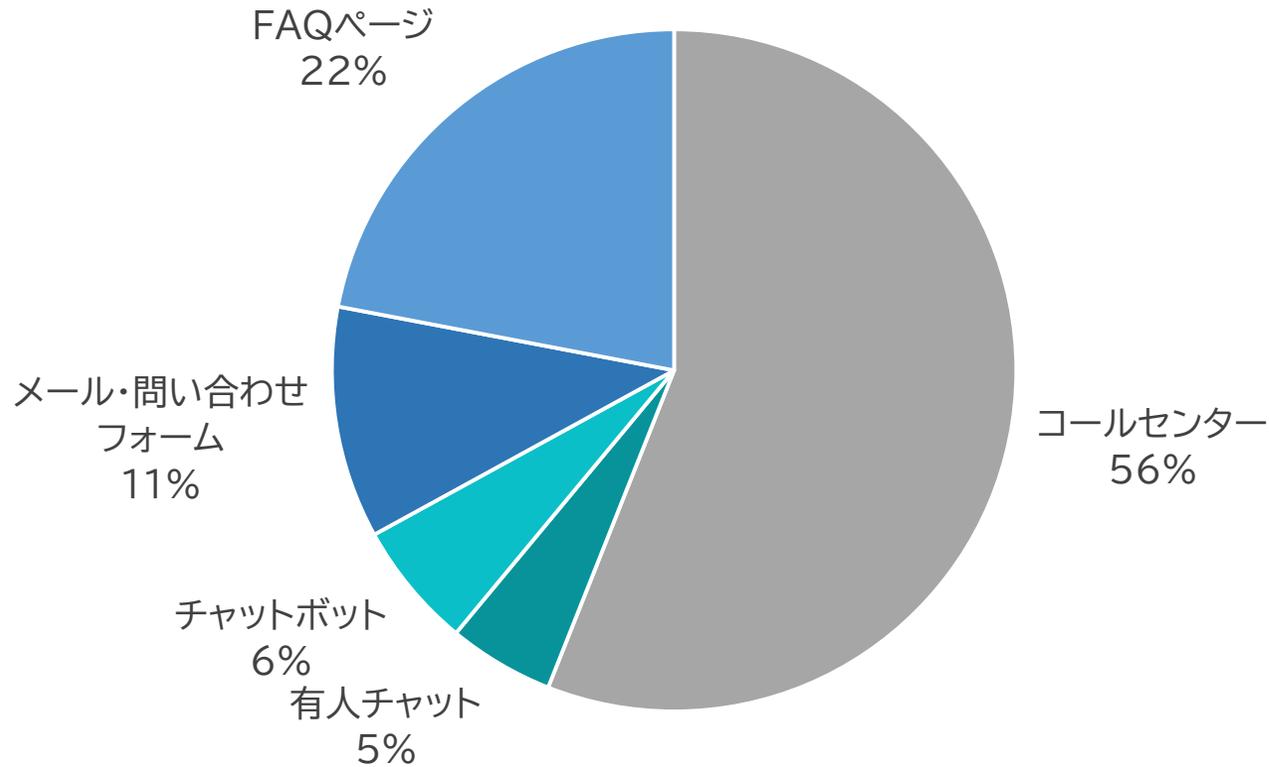
*1「利用のしやすさ」:問い合わせ先の見つけやすさ、利用できる時間帯、待ち時間、使いやすさなど

(出所) J.D. パワー2022年カスタマーセンターサポート満足度調査SM<金融業界編>

■ 消費者の視点

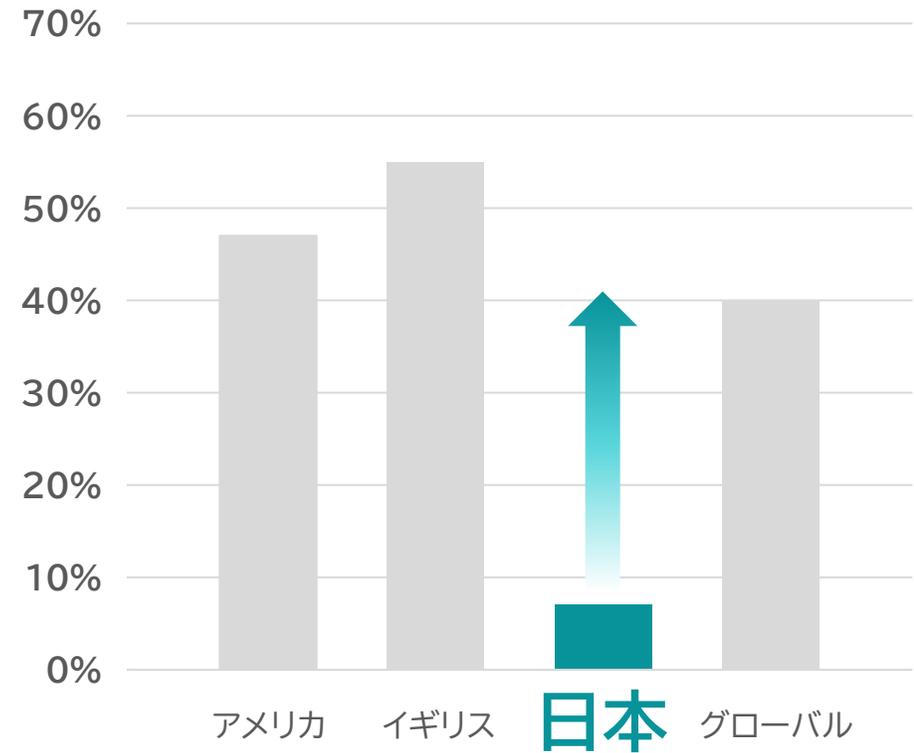
全体で見るとチャットサポートの利用割合は低く、海外に比べても伸びしろはまだ大きい。

直近で利用したコンタクトセンターサポート機能



(出所) J.D. パワー2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM<金融業界編>

有人チャットでサポートを受けたことのある消費者の割合



(出所) Microsoft「2017 STATE OF GLOBAL CUSTOMER SERVICE REPORT」 WHICH OF THE FOLLOWING CUSTOMER SERVICE CHANNELS HAVE YOU USED?



3 モビルスの強み

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. **モビルスの強み**
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

1 テクノロジー

大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー

2 カスタマーサクセス

システム×コンサルティングで、顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス

3 セールスチャネル

業種・地域の垣根を越えた、顧客企業へのアクセスを実現する商流網

SaaSプロダクトのリリース前の段階から、エンタープライズのオピニオンパートナーが機能性や仕様の検討に参画し、エンタープライズのコンタクトセンターに最適なソリューションを開発。

開発オピニオンパートナー

メーカー

日系大手エレキメーカー
日系大手PCメーカー

金融

アニコム損害保険株式会社

BPO

トランス・コスモス株式会社
その他大手BPO

Sier

富士通株式会社

大規模コールセンター向け仕様

- モニタリング/統計/レポート機能
- 管理者、スーパーバイザー支援機能
- オペレーション、業務効率化機能
- 在宅オペレーション機能
- AI/CRMなどシステム連携による拡張性
- スケーラブルな大容量チャットサーバー

セキュリティ及び個人情報保護

- 情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)取得
- プライバシーマーク(Pマーク)取得
- PCI DSS準拠認定

サポート現場のノウハウやオペレーションデータから独自開発する「MooA」

モビルスの開発するMooAは、「オペレーション支援AI」です。顧客サポートでは、チャットボットに代表される「対話型AI」の活用が一般的ですが、モビルスでは、サポート現場を支援するテクノロジーの開発にフォーカスします。

対話型AIとオペレーション支援AIの違い

	対話型AI Conversational AI	オペレーション支援AI Operation-Assist AI
支援する対象	消費者、生活者などの最終顧客 (エンドユーザー)	コンタクトセンターの管理者、スーパーバイザー、オペレーター
代表的な製品	顧客からの問い合わせ・質問に自動回答するチャットボットなど	オペレーター向けに顧客からの質問の回答候補を提示するAIシステムなど
マーケットの状態	チャットボット市場へは、GAFAを含め、国内外のITベンダーが参入、製品数も極めて多く、価格競争も激しい	開発には、顧客サポートの業務知識や豊富なオペレーションデータが必要で難しく、これまでの参入は少ない

業界に多いAI

「MooA」はこちら

共感
Empathy

分析
Analytics

セキュリティ
Security

効率
Efficiency

オペレーション支援AIの開発では、オペレータや管理者の負荷を軽減する「効率化」、対応の寄り添いを深めるサジェストによる「付加価値」、サジェストの精度が継続的に成長する「精度成長」を主眼として、機能アップデートを進めていきます。

「自動個人情報抽出」機能

GuestUser
山田太郎
7345612A-056
2000年1月10日

山田太郎
7345612A-056
2000年1月10日

テスト管理者 [あなた]
ありがとうございます。
それでは、お問い合わせ内容を教えてください。

GuestUser
会員登録している住所を変更したいのですが、どうしたら良いですか？

テスト管理者 [あなた]
それでは、このまま変更を承りますので、

GuestUser
新しい住所は、
〒100-0001
東京都品川区西五反田3丁目11-6
です。

新しい住所は、
〒100-0001
東京都品川区西五反田3丁目11-6
です。

「感情分析」機能

オペレーター：チャット画面

GuestUser
パソコンがインターネットに繋がらなくなりました。

オペレーター [あなた]
インターネットに接続できない状態ということですね。

GuestUser
はい。急ぎの用事があるので、すぐになんとかしたいのですが。

オペレーター [あなた]
設定方法を確認致しますので、お使いのパソコンの機種をお伺いできますか。

GuestUser
急いでいるんです！
そちらに登録されていないんですか！？

ゲストのメッセージ毎に感情分析結果をアイコンで表示
※オペレーターによる編集も可能
(管理者/SVの承認後に確定)

感情分析結果アイコン
喜び Positive
普通 Neutral
困り Problem
怒り Angry

メッセージ単位の感情分析結果を基にルーム全体の平均スコアを算出
クリックで推移グラフを表示

8.6
怒り

感情の推移グラフ

1 テクノロジー

大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー

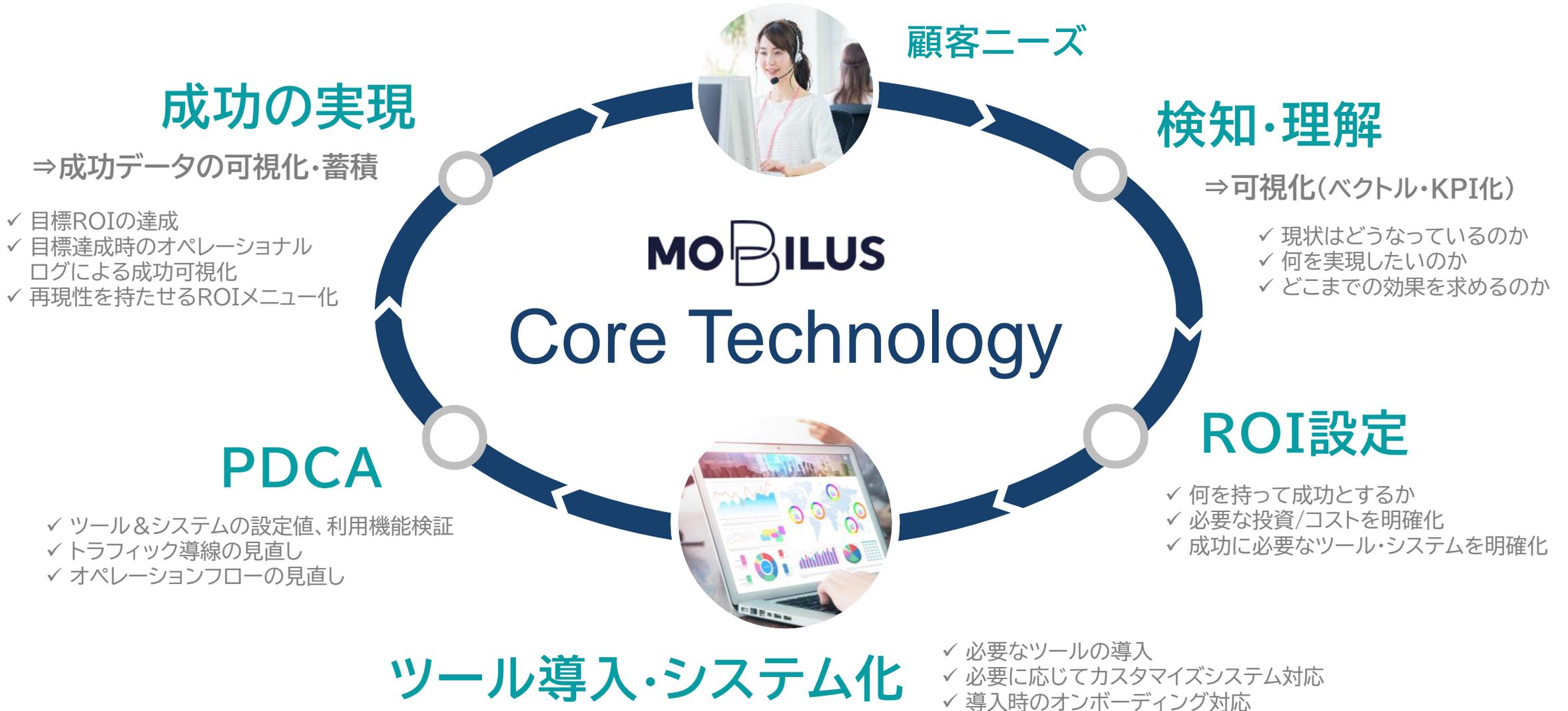
2 カスタマーサクセス

システム×コンサルティングで、顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス

3 セールスチャネル

業種・地域の垣根を越えた、顧客企業へのアクセスを実現する商流網

エンタープライズのニーズに合わせたシステムの提供にとどまらず、ROIの達成を実現するトータルソリューションの提供



1 テクノロジー

大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー

2 カスタマーサクセス

システム×コンサルティングで、顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス

3 セールスチャネル

業種・地域の垣根を越えた、顧客企業へのアクセスを実現する商流網

金融、メーカー、官公庁・自治体など、様々業界、また様々な地域のお客様にサービスが提供できるよう、3つの商流を構築。



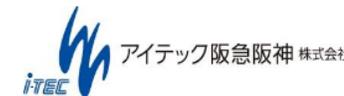
幅広く顧客企業のステークホルダーにアプローチできる多層パートナー網を実現

大規模コールセンターと関係性を構築している業界トップ企業とのセールスパートナー網を構築し、顧客企業の各意思決定部門への確にアプローチ。BPO企業シェアトップ10社(注)中、9社のパートナー化は、保守的なコンタクトセンター業界での信頼を生む。

BPO (サポートオペレーション)



SIer (システムインテグレーション)



Solution (AI・ツール提供)



(注) 矢野経済研究所 コールセンター市場総覧2021「広義のテレマーケティング市場 主要企業売上高推移・予測 2020年度」



4 財務ハイライト

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

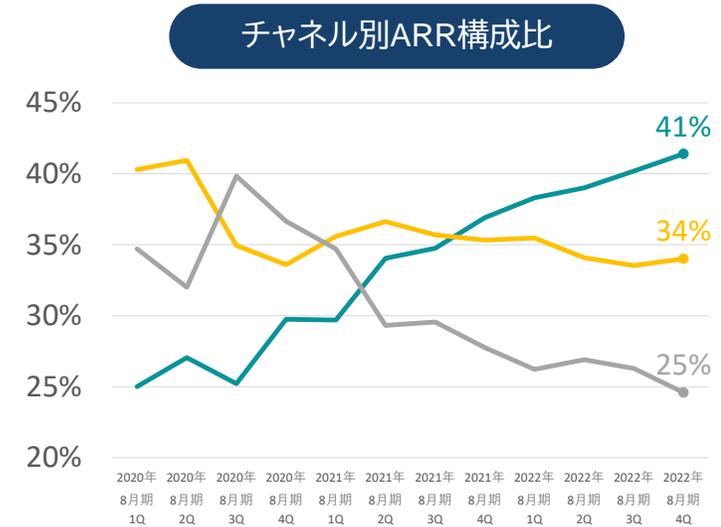
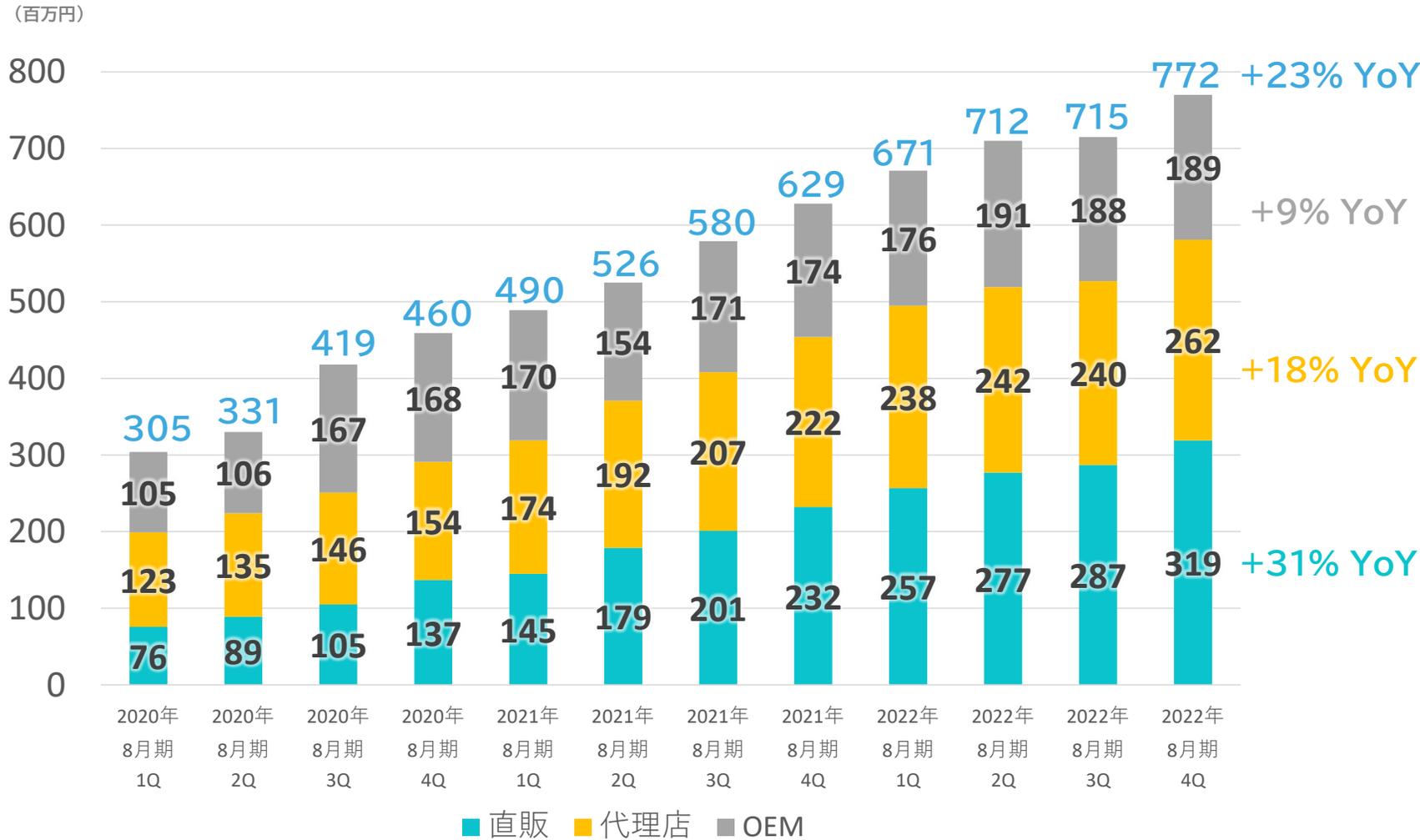
2022年8月期 損益計算書

(百万円)

	2020年 8月期	2021年 8月期	2022年 8月期	前年比	2022年8月期 業績予想	業績予想と実績の差異の要因
売上高	952	1,235	1,569	+27.1%	1,586	SaaSサービスの従量課金売上が想定を上回る一方、イノベーションラボサービスで想定を下回り、業績予想対比で99%となりました。
売上原価	417	515	674	+30.8%	-	
売上総利益	535	719	895	+24.5%	-	
売上総利益率	56.2%	58.3%	57.0%	-1.3pt	-	
販管費及び一般管理費	493	585	713	+21.9%	-	
営業利益	41	134	181	+35.3%	200	売上高の構成比に占める従量課金売上の割合が想定以上に高まったことを要因とする売上原価の増加により、業績予想対比で91%となりました。
営業利益率	4.4%	10.9%	11.6%	+0.7pt	-	
経常利益	54	146	173	+18.6%	193	営業利益と同様の要因により、業績予想対比で90%となりました。
経常利益率	5.7%	11.9%	11.1%	-0.8pt	-	
当期純利益	74	133	126	-5.3%	129	営業利益と同様の要因により、業績予想対比で98%となりました。
当期純利益率	7.8%	10.8%	8.0%	-2.8pt	-	
サブスクリプション売上高比率	38%	44%	45%	+1pt	-	

年間リカーリングレベニュー(ARR^(注1))の推移

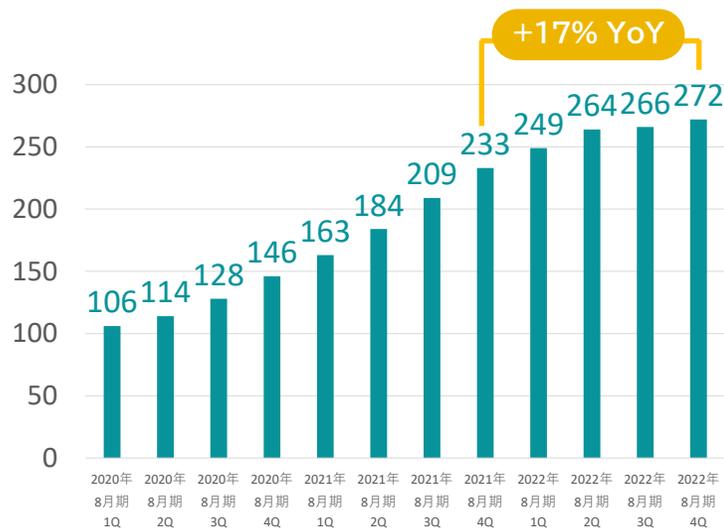
直販・代理店ともに大型案件の受注により第4四半期で順調にARRが拡大。



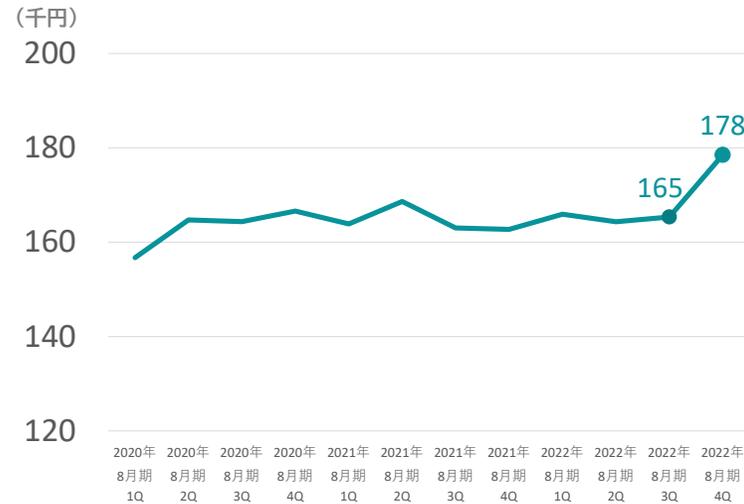
主要KPIの推移

複数の大型案件(SecurePathを含む)の寄与により直近第4四半期で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。

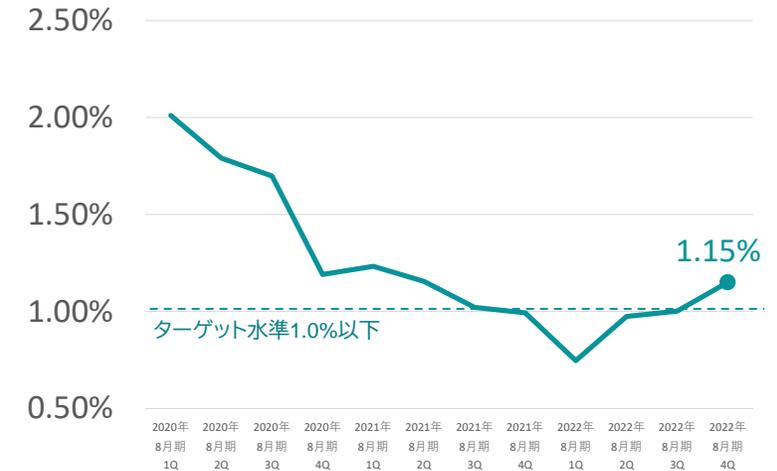
契約数(注1)



一契約あたりの平均MRR(注1、2)



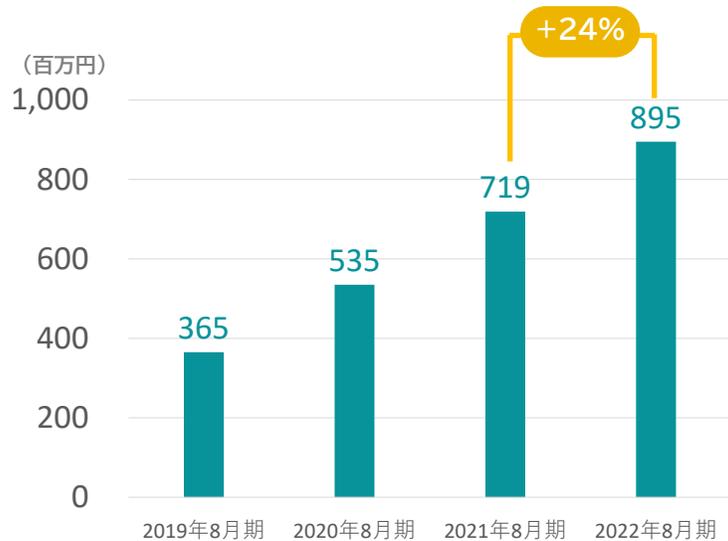
解約率(注1、3)



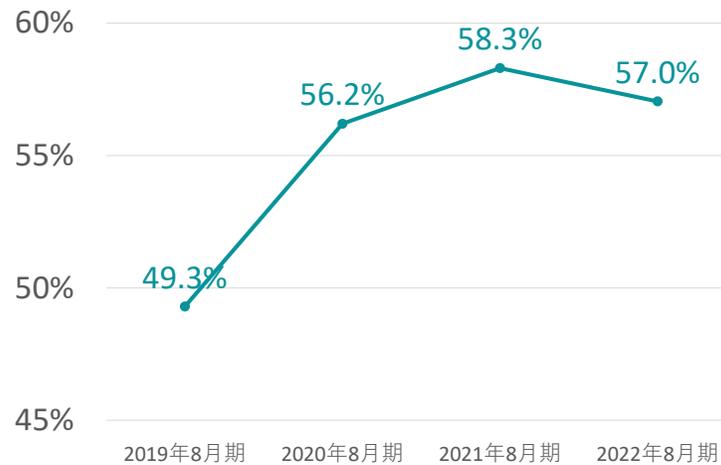
売上総利益

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。

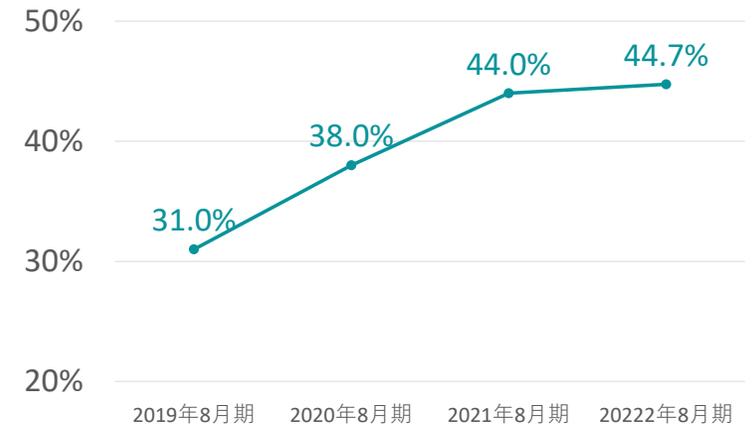
売上総利益



売上総利益率

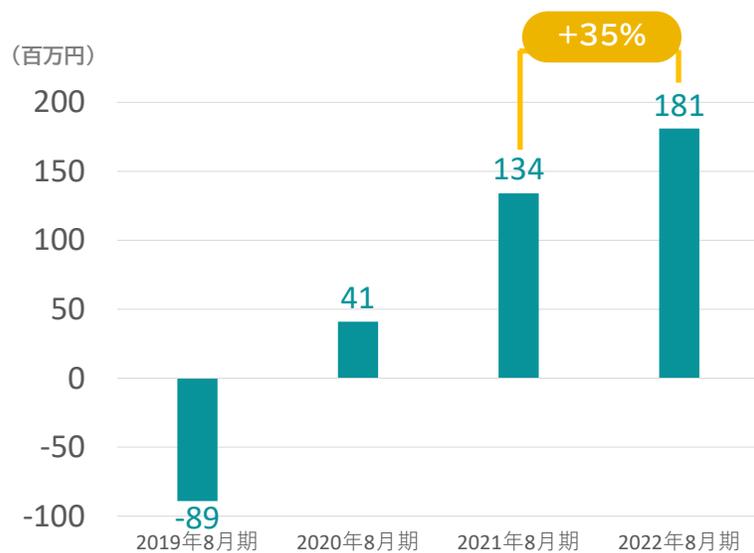


サブスクリプション売上高比率(注1)

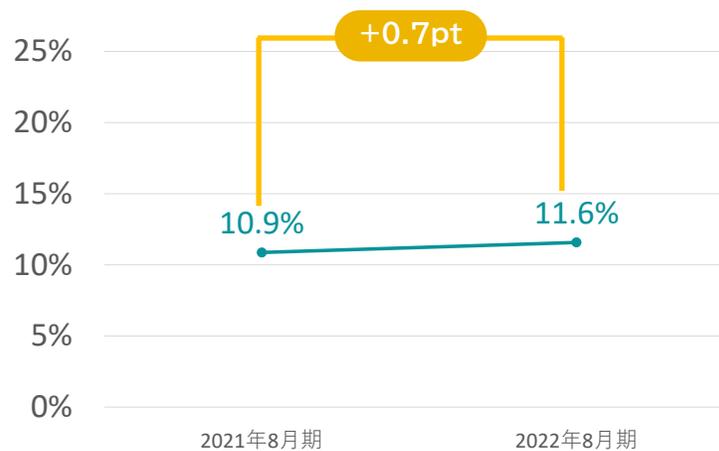


(注1)サブスクリプション売上高比率 経常的に得られる当社製品の利用料の合計額を全売上高で除した比率

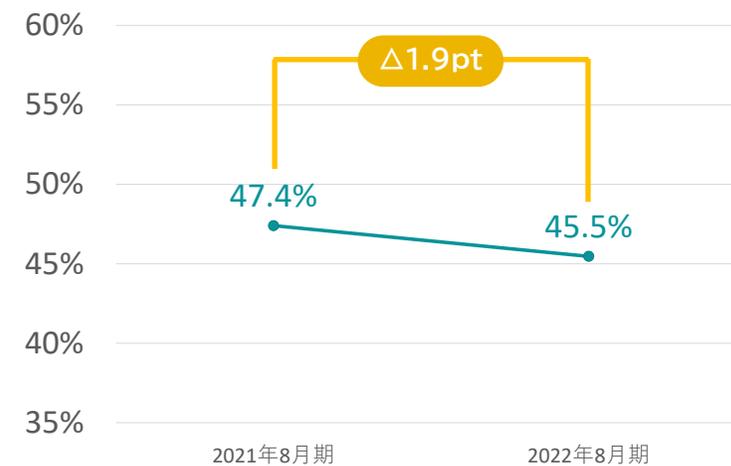
営業利益



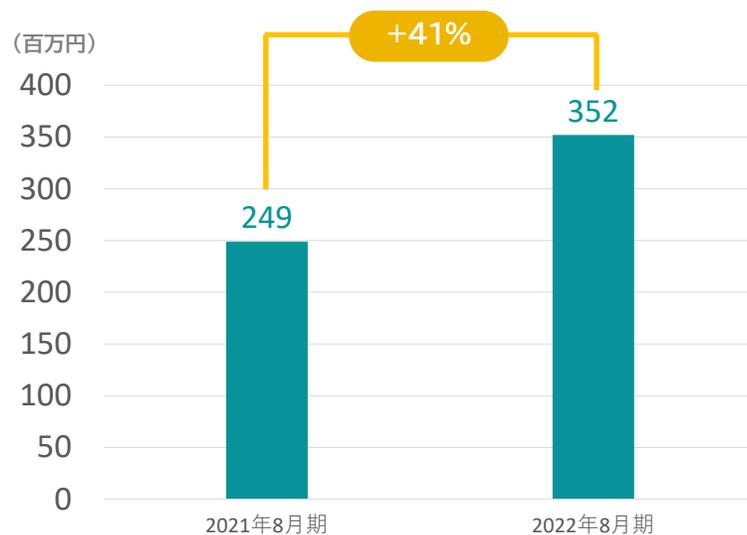
営業利益率



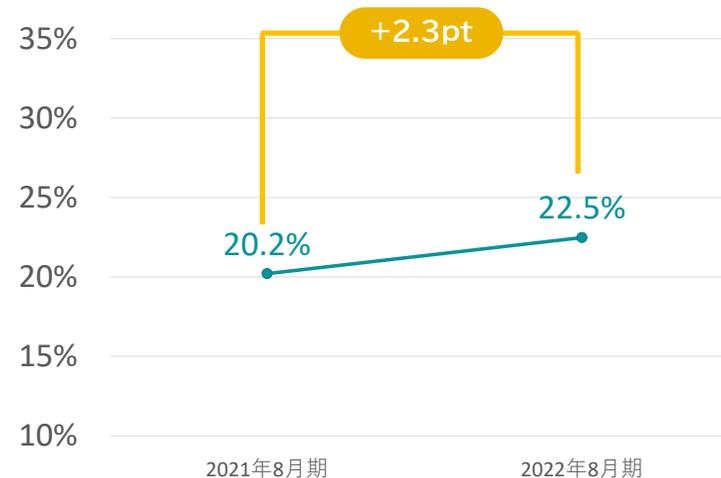
売上高販管費率



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)



5 成長戦略

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

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

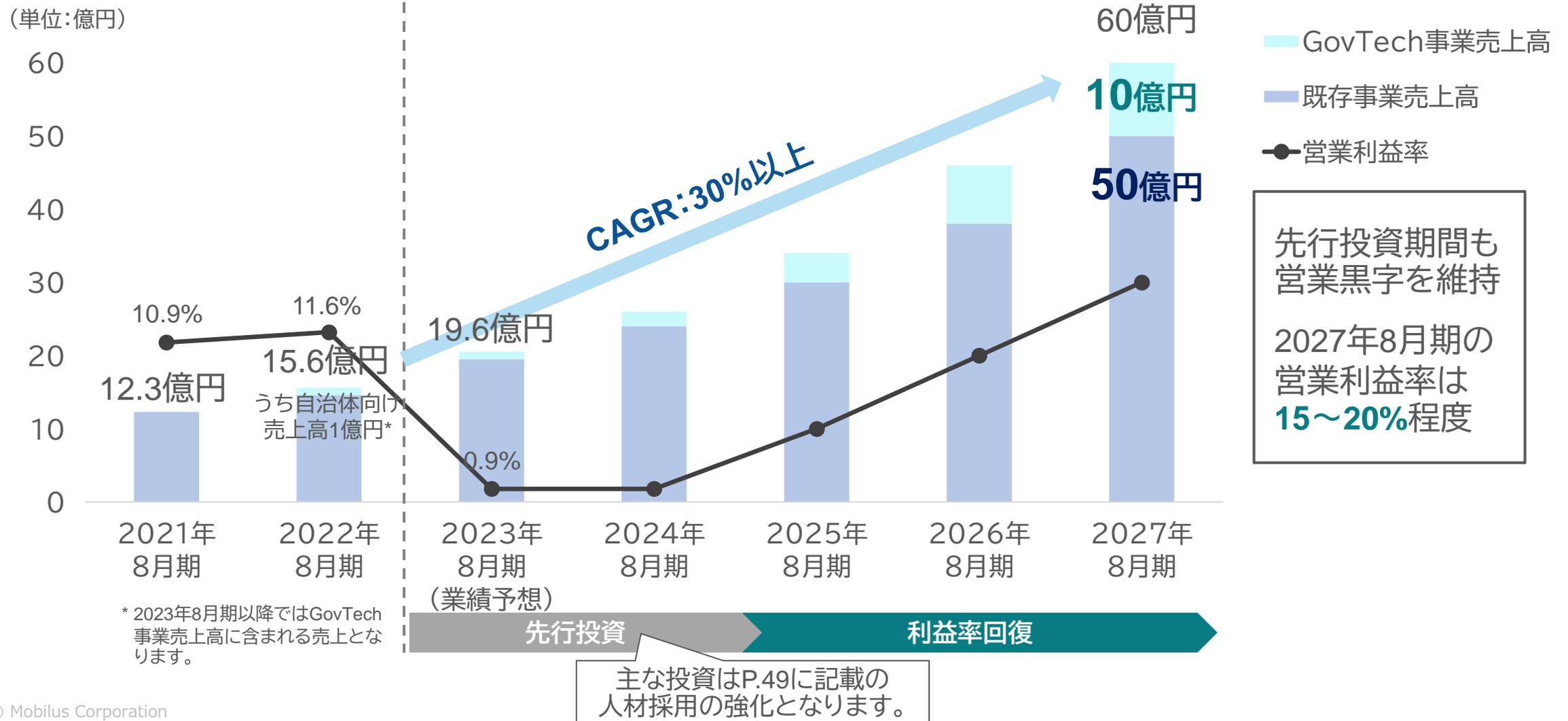
- 自治体向けビジネスを行うメンバーをセールスチームから独立して事業化
- 従来のSaaS製品群に、自治体向けに特化した新製品を加えてサービス提供

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。



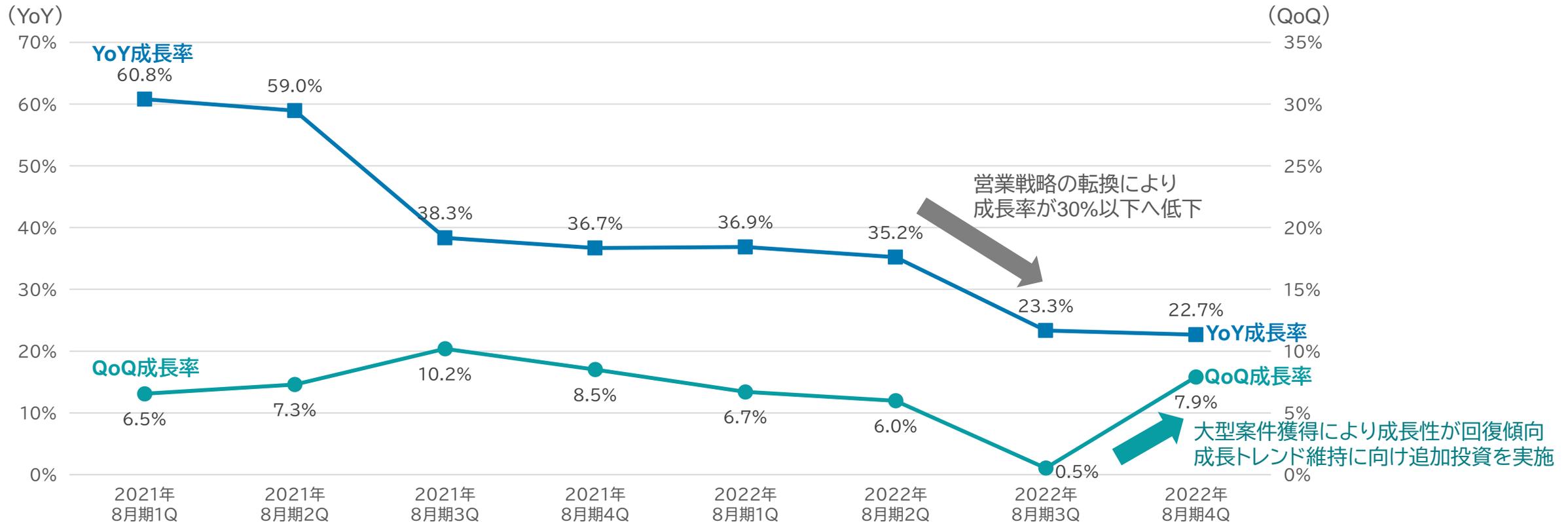
■ 先行投資の目的

営業戦略の転換により減速したARR成長率の年率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。

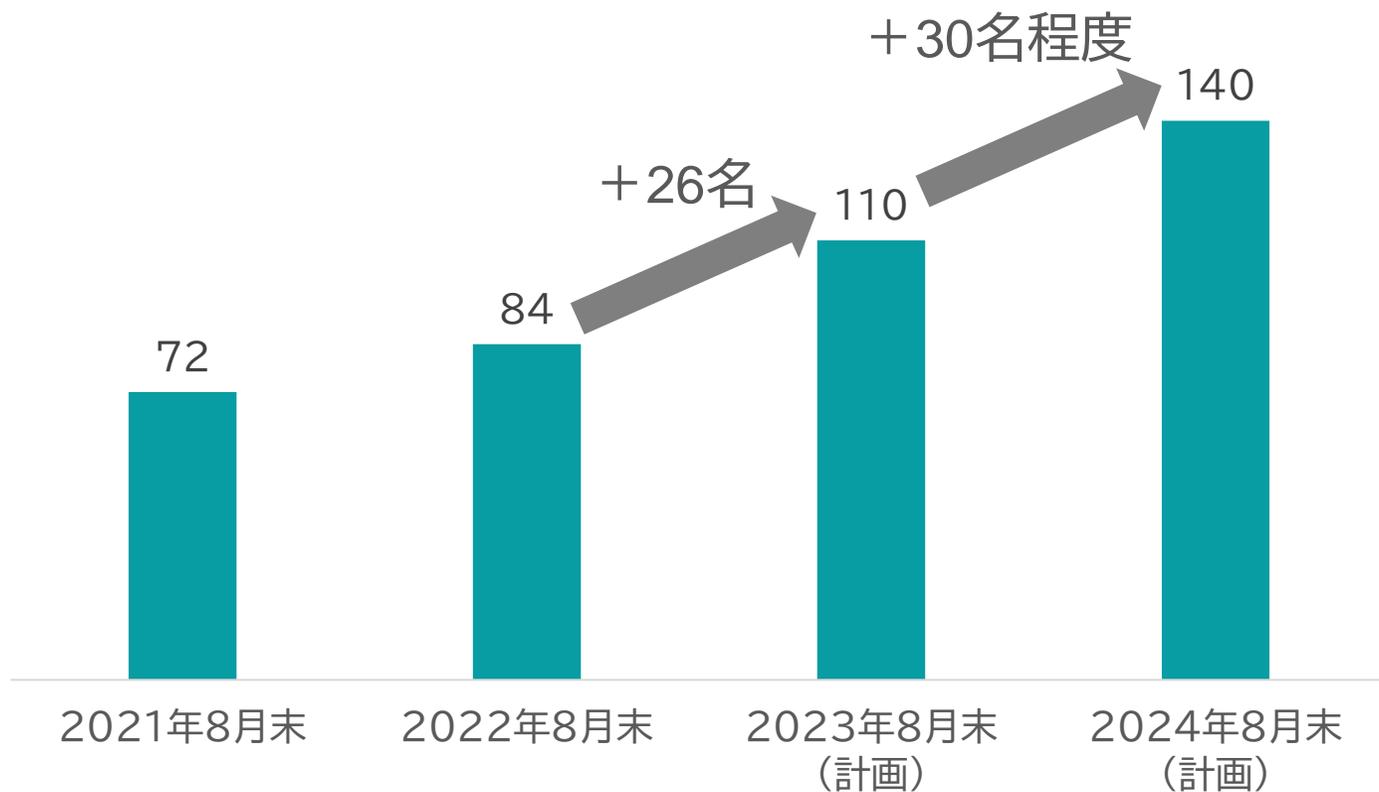
セールス・サービス・製品機能を充実させることで大型案件を中心とした成長加速を実現。

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

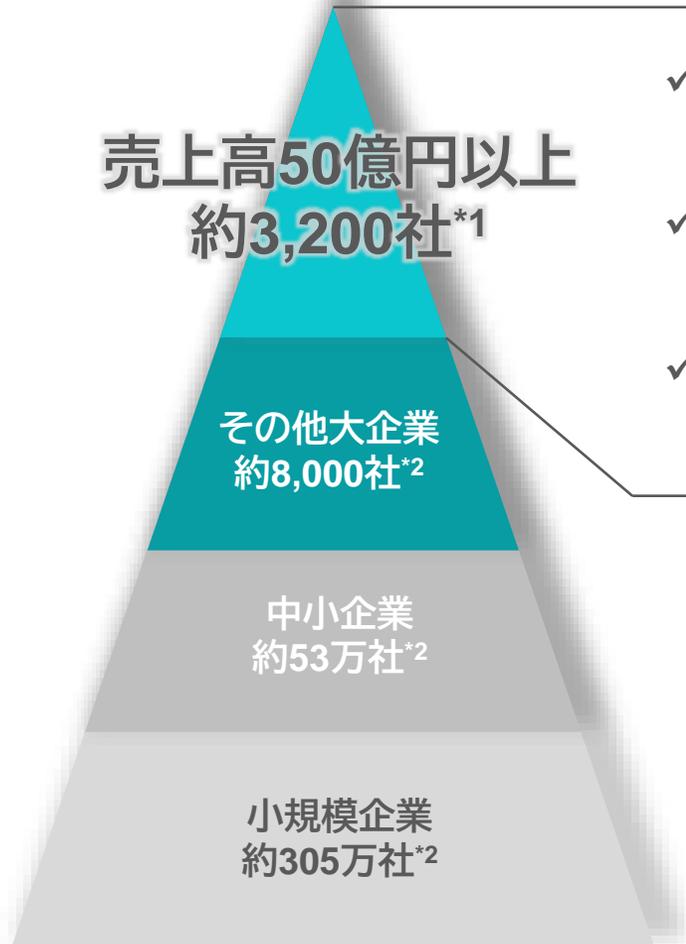


各事業分野での人材採用強化

- ✓ 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

【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. 損害保険ジャパン様
- ✓ 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、キヤ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。

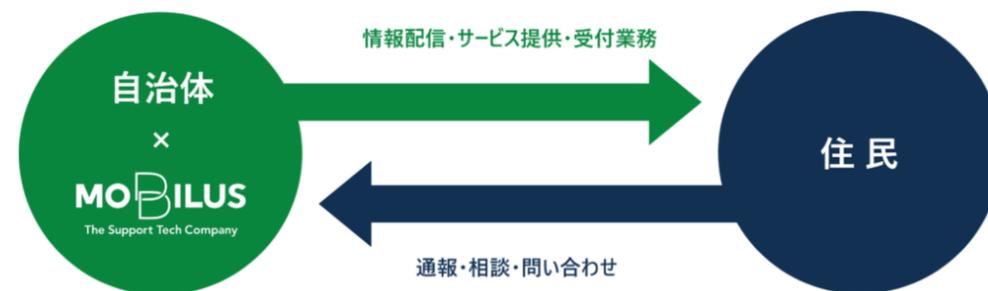


モビルスのGovTech事業を通じて実現を目指す「モバイルでつながる市民サービス」



「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

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



市民：コールセンター
 (050-3160-9567)へ
 電話



▲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



6 その他

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

■ 今期(2023年8月期)業績予想

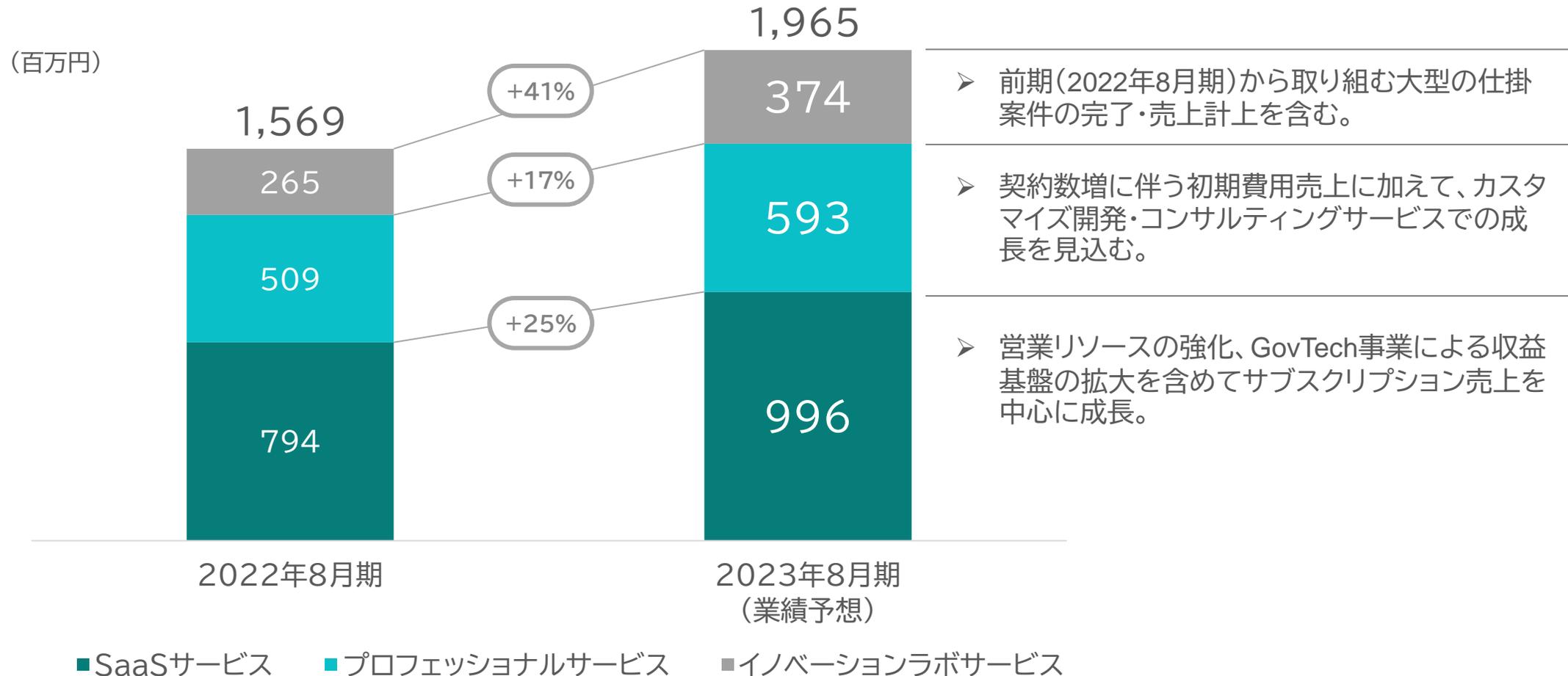
中期経営計画1年目となる今期は成長加速に向けて最大限の投資を実施予定。

(百万円)	2022年8月期 実績	2023年8月期 通期業績予想	前年同期比 成長率	
売上高	1,569	1,965	+25.2%	※サービスごとの内訳は次ページ
営業利益	181	18	▲89.8%	<p>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</p> <p>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</p>
経常利益	173	21	▲87.6%	
当期純利益	126	1	▲99.4%	

■ 今期(2023年8月期)業績予想:サービス別の内訳

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



主なリスク		顕在化の可能性・時期	影響度	対応策
競合他社による影響	競合他社が新規サービスを開発した場合や、価格競争等がさらに激化した場合には、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。	中／中期	大	当社の属するサポートテックを含むコンタクトセンター向けBPO市場におけるサービス開発のスピードは速く、当社としては、顧客ニーズ等を把握しつつ、ニーズに合った開発を進めております
情報管理体制	当社より情報の漏洩が発生した場合は、顧客からの損害賠償請求や当社の信用失墜等により、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。	小／不明	大	プライバシーポリシー及び個人情報保護方針を制定し、またプライバシーマーク及びISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)の認証を取得し、社内で運用する他、役員及び従業員に対して情報セキュリティに関する教育研修を実施する等、委託先を含めた情報管理体制の強化に努めております。
システムのトラブル	地震や火災等の発生、人的ミス、外部からの不正アクセス、通信事業者に起因するサービスの長期にわたる中断や停止等のシステムトラブルが発生した場合、当社の事業及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	小／不明	中	事業の安定的な運用のために災害対策、システム強化、セキュリティ対策等を講じ、トラブル等が発生しないように厳格な運用に努めております。
SaaS商品に係るライセンスの売上	当社サービスの市場競争力の低下等によって新規顧客の獲得が想定より進まない場合や、解約が増加し、経常的に得られる収益が減少した場合には、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。	小／中期	中	営業活動の強化による新規顧客の拡大及び機能の追加開発やサポートの充実による既存顧客の継続率の維持・向上を図っております。
販売代理店及びOEM供給先	セールスパートナーの営業活動については当社のコントロールが及ばないことから、新規顧客の獲得が想定より進まない場合、解約が増加してリカーリングによる売上が減少した場合、または当該セールスパートナーと当社の関係が悪化した場合には、当社の事業及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	中／中期	中	セールスパートナー向けの営業チームを整備し、日々の営業活動を通じて顧客企業に対する共同提案及び共同のカスタマーサクセス活動、またセールスパートナーからのニーズを反映した新機能開発などを行っております。
法的規制等	当社事業は比較的新しい領域であるため、今後新たな法令等が成立することで追加の規制を受ける可能性があります。現在特段認識しているものではありませんが、今後の法律改正又は規制の動向によっては、当社の事業活動に支障をきたすとともに、経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	中／中期	大	法的規制の遵守を徹底したサービス運営を行うため、顧問弁護士等とも連携のうえ、最新の法規則に関する情報の取得や社内でのコンプライアンス研修等を通じて、法令遵守体制の強化に努めております。

詳細については、新規上場申請のための有価証券報告書(Ⅰの部)「第一部 企業情報 第2事業の状況 2 事業等のリスク」に記載しております。



Appendix

独自開発のサポートAI搭載のチャットシステム

MOBI AGENT

対話ログや対応ログデータから学習する、独自開発のオペレーショナルAIを搭載し、オペレーターやSVを強力に支援。有人チャットと自動応答のハイブリッド対応をシームレスに実現。業務の効率化やKPI改善をサポートします。

オペレーション
徹底効率化

Support AI
Engine

サポートAI 搭載

大規模センター
仕様

500/sec
1500/dmn

システムキャパシティ

在宅
オペレーション
機能

Collabo Space
Capture control

在宅対応に必須機能

*ITR社レポート 2020年 2019年 2018年



画像などの
送受信でわ
かりやすい

B MOBI AGENT

コンタクトセンターのオペレーションに最適化した、
自動応答対応チャットサポートツール

- 1 チャットボットと有人対応のハイブリッド運用
- 2 充実したモニタリング/レポート機能
- 3 Web/LINE等、自由な顧客インターフェース
- 4 人工知能(AI)やFAQ/CRMシステム連携による拡張性
- 5 バージョンアップリリースによる機能充実



B MOBI BOT

多彩なAI・システム連携が可能なチャットボット



企業のニーズに応じて国内外有数のAIエンジンを選択可能。一問一答型からシナリオ型対応まで幅広い範囲をカバーし、外部システムとの連携を可能にするオールマイティボット



優れたAIエンジンの
選択が可能

GUIベースの
シナリオボットを装備

外部システム連携
RPA/CRM/IoT

B MOBI BOT CONSOLE

AIチャットボットのPDCA学習プラットフォーム



高い世界シェアと性能を誇るクラウド対話型AIエンジン Microsoft LUIS(自然言語理解AIサービス)に接続。教師データ管理、PDCA学習を容易に実現します。チャットサポートの応対履歴をもとにしたチューニング支援機能も搭載予定です。



高シェア・高性能
対話型AIエンジン接続

AIが回答精度向上の
施策サジェスト

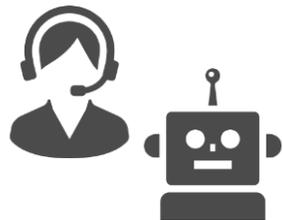
有人対話履歴を
活用したPDCA

MOBI VOICE

スマートな電話自動応答を実現するボイスボット



電話・音声による自動応答シナリオを簡単に作成でき、手続きの申し込み、問い合わせ受付、予約など、幅広い分野で活用可能。通話音声は即時テキスト化、SMSでWebやチャットへ誘導することも可能です。AI連携による高度な自動応答も実現できます。



優れたAIエンジンの
選択が可能

最大同時着信数

GUIベースの
シナリオボットを装備

公開まで最短5分

外部システム連携
RPA/CRM/IoT

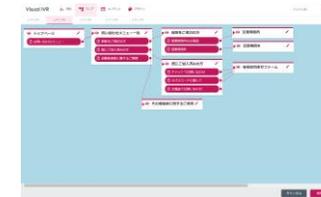
AI連携による高度化

Visual IVR

顧客の自己解決率を高める自由なチャネル設計



対応現場のメンバーが、その日の呼量変動に応じて臨機応変にメニューを変更可能。突発的な急増問い合わせにはFAQ誘導や、チャットボットを含めたノンボイス対応導線の構築など幅広い対応オプションを実装可能。呼量分散とピーク分散に最適です。



かんたん
コンテンツ編集

統計:アクセス集計

導線マッピング

MOBI CAST

通知メッセージ対応 LINEセグメント配信システム



LINE友だちへ顧客属性やアンケート結果に基づいてセグメント配信、LINE搭載のリッチメッセージ(スタンプや画像、カラーセル等)に対応、通知メッセージ配信機能も搭載し、マルチなアウトバウンド配信からチャットサポートへの連携まで可能です。



独自アンケート
作成&配信機能



外部ツールとの
API連動



通知メッセージ
配信機能

Security Suite

チャット上のセキュリティ課題を解決する機能群



企業のお客さま窓口やコンタクトセンターなどで顧客からの問い合わせ対応時、チャット対応シーンでの「セキュリティ課題」を解決するサポート支援ツール機能群。



専用フォームで
個人情報やりとり



AIによる個人情報の
自動ハイライト



自動本人確認
(※予定)

Secure Path

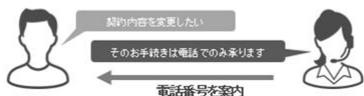
クレジットカード情報まで扱える、セキュアコミュニケーション機能

WebやLINEでのチャットサポートにおいて、オペレーターが顧客の個人情報を安全に受け取り、本人確認や個人情報に基づいた個別対応を行うことができます。取得した個人情報は、クレジットカード決済で求められるPCI DSS準拠相当レベルで暗号化・保護され、そのデータ閲覧や管理についても厳しく制限されます。個人情報の取得・管理において最高レベルのセキュリティ水準を実現することで、チャットサポートの可能性を大きく広げます。

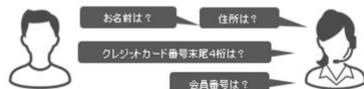
Before

導入前

チャットで受けられない問い合わせは電話窓口を案内



オペレーターがヒアリングしないと手続きが進められない



After

導入後

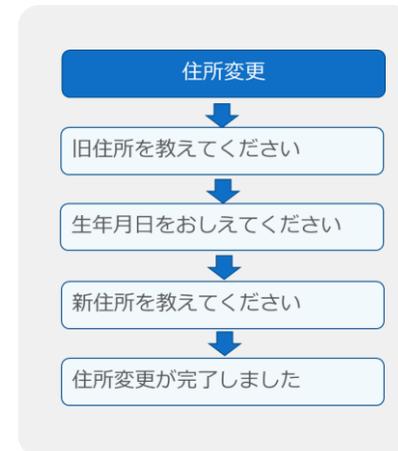
チャットで安心安全に個人情報を取り扱い



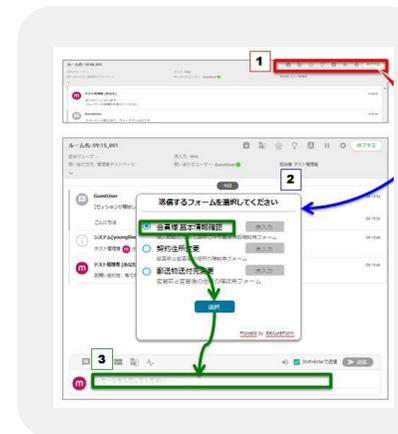
ヒアリング情報を一括確認し、チャットボットが対応



(例) 手続きボットのフローに入れ込む



(例) 有人対応中に呼び出す



Visual IVR

顧客導線



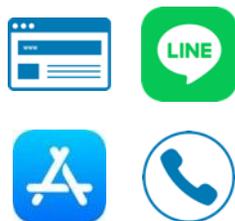
コールリーズンに基づき的確なチャンネルへ顧客を誘導する。

呼量変動にも柔軟に対応できる仕組みの導入が必要。

全てをノンボイスへ誘導する事が正解ではない点が重要である。飽くまで顧客労力を低減する事が目標となる。



マルチチャネル



Web、LINE、アプリ、電話からの誘導と顧客の利用シーンに応じたチャンネルの整備を行う。

ワンタイム、非同期継続などチャンネルの特性を生かした対応を可能にする。

特にLINEは高齢の顧客に対しても有効であり、双方向のコミュニケーションを構築可能。



ハイブリッド対応



有人対応とボット対応のシームレスな構築により、有人対応AHTが削減できる。

オペレーター対応前のプリヒヤリング、対応中の定型業務の自動対応と臨機応変に行き来する。

本人確認プロセスなど、シナリオ分岐に応じてプリ対応を行う。



手続きの自動化



負荷の重い定型手続き業務を自動化する事で、コンタクトセンター負荷の軽減につながる。

季節や時節により繁閑差の大きな定型業務の自動化は応対品質の安定化に貢献する。

オペレーター対応中からも定型手続きの呼び出しが出来る。

Secure Path

個人情報取り扱い



特に金融機関に於いて個人情報の取り扱い可否はノンボイス業務の範囲に大きな影響を及ぼす。

情報セキュリティポリシーに適応した形で、自動対応、有人対応をシームレスに行う必要。

Web、LINEなど複数チャンネル対応でもセキュリティ適応可能。

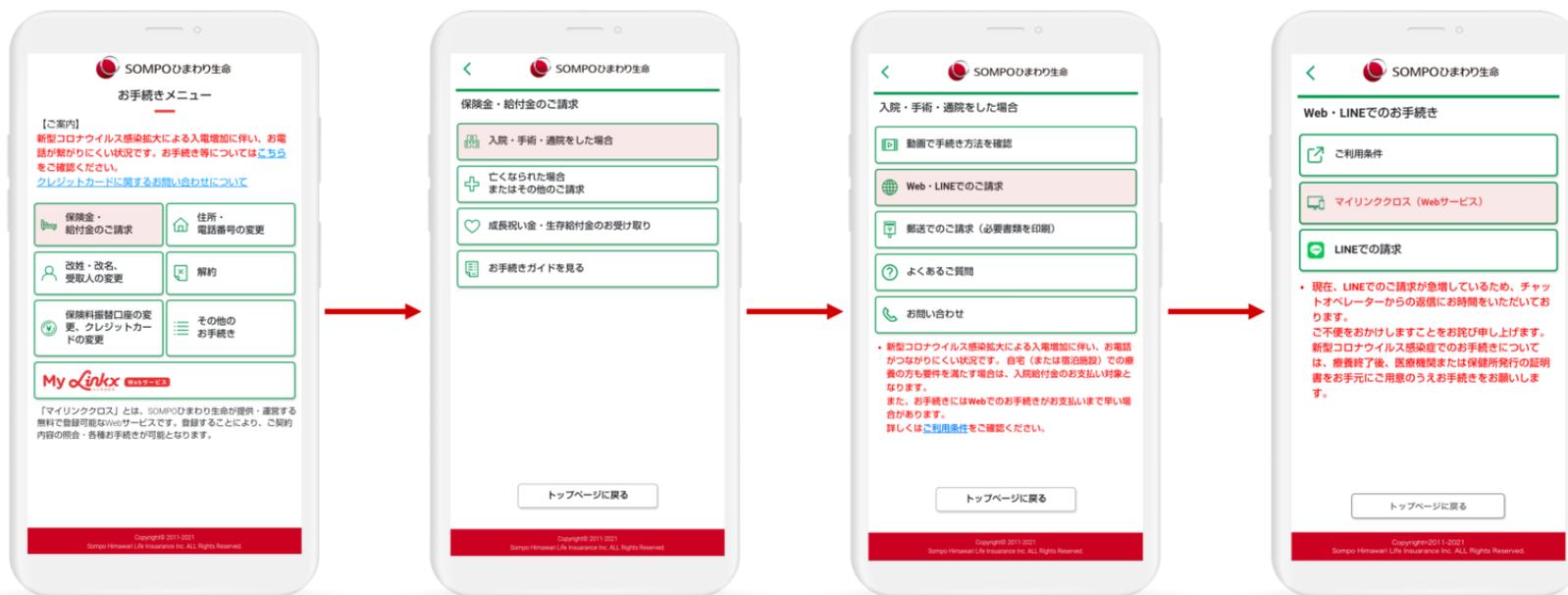
SOMPOひまわり生命保険株式会社様

給付金請求・名義変更・口座変更等の手続きをマイページから行えるものの、書類を請求される方が多数だった中で、Visual IVRを導入し導線を整理したことで「インターネットでの手続き」が活発化。

導入サービス
Visual IVR

Visual IVR メニュー画面

Visual-IVRを経由した方の項目別選択率



お客さま自身で、Visual IVRで作成されたご希望のメニューを選択
(例:保険金・給付金のご請求)

メニューを選択すると、お手続き方法が表示される

マイリンククロス(マイページ)でのお手続きをご案内

項目	選択率
電話	18%
マイページ	45%
その他(FAQ等)	32%

※導入後サポート期間中の中央値を元に作成

株式会社バッファロー様

写真や動画を用いてチャットならではのわかりやすいサポートを提供。過去の対応履歴も確認でき、スムーズなサポートが可能。

導入サービス



LINE公式アカウント

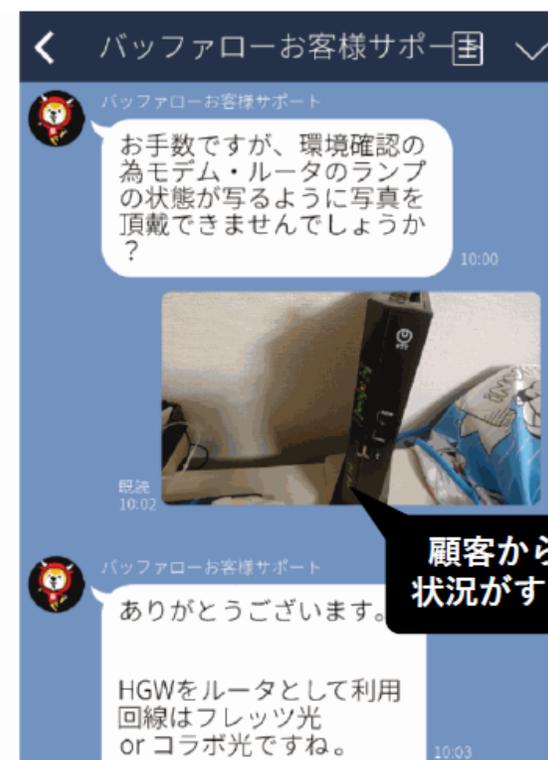


サポート専用で、友だち数26万人超

LINEサポートの例



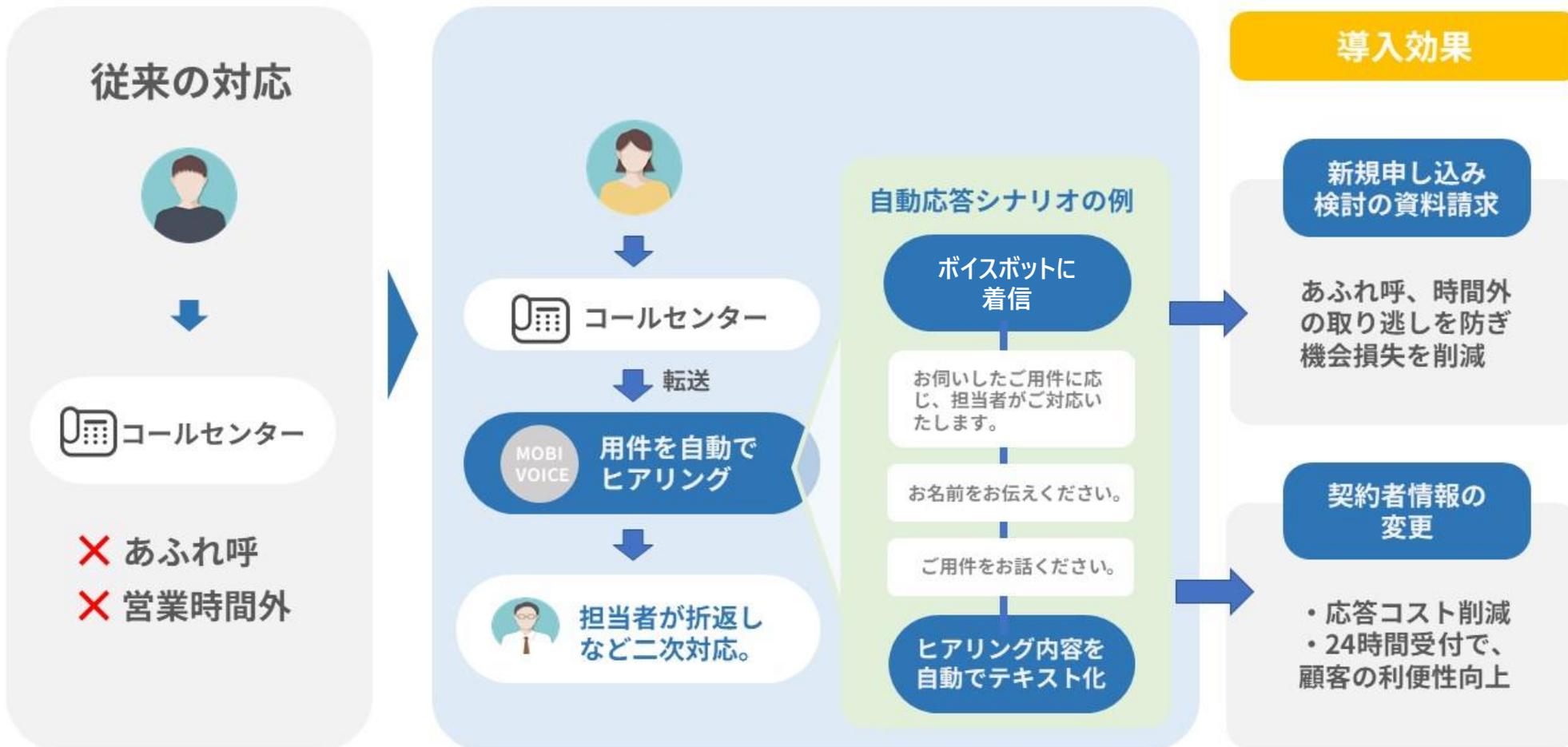
短い動画を案内、スムーズに解決



顧客からの写真で状況がすぐにわかる



オペレーターが取り切れない電話や営業時間外にはモビボイスが自動応答で用件をヒアリングして、担当者が折り返し。



【手続きの自動化事例】株式会社マイアクア様



くらし提案カンパニー

株式会社マイアクア

宅配水の注文受付、配達本数の変更・休止受付等の一時受付をモビボイスにより自動化。
モビボイスでヒアリングした内容は、注文であればRPAを通じて自動入力。対応が必要な問い合わせのみ担当者から折り返し。モビボイスの導入により入電数の90%を削減、電話対応の50%を自動化。

導入サービス

MOBI VOICE



こどもちゃれんじ・進研ゼミ問い合わせ窓口

通信教材の契約内容の確認・変更などに必要な個人情報をチャット上で安全にやり取り。

導入サービス
Secure Path



Secure Path



■ 本資料の取り扱いについて

- 本資料は、情報提供のみを目的として作成しています。本資料は、日本、米国、その他の地域における有価証券の販売の勧誘や購入の勧誘を目的としたものではありません
- 本資料には、将来の見通しに関する記述が含まれています。これらの将来の見通しに関する記述は、本資料の日付時点の情報に基づいて作成されています。これらの記述は、将来の結果や業績を保証するものではありません。このような将来予想に関する記述には、必ずしも既知および未知のリスクや不確実性が含まれており、その結果、将来の実際の業績や財務状況は、将来予想に関する記述によって明示的または黙示的に示された将来の業績や結果の予測とは大きく異なる可能性があります
- これらの記述に記載された結果と大きく異なる可能性のある要因には、国内および国際的な経済状況の変化や、当社が事業を展開する業界の動向などが含まれますが、これらに限定されるものではありません
- また、当社以外の事項・組織に関する情報は、一般に公開されている情報に基づいており、当社はそのような一般に公開されている情報の正確性や適切性を検証しておらず、保証していません。

次回の「事業計画及び成長可能性に関する事項」の開示時期2023年11月を予定しております。

MOBILUS

The Support Tech Company

