



Collabos

声をきき、未来をつくる。

2023年3月期 第2四半期 決算補足説明資料

2022年12月1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 第2四半期決算概況 P.12
- 3 通期業績予想 P.22
- 4 中期経営計画の進捗状況 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	東京都千代田区三番町8番地1 三番町東急ビル8階
----	--------------------------

設立年月日	2001年10月26日
-------	-------------

代表者	代表取締役社長 茂木 貴雄
-----	---------------

資本金	324百万円（2022年9月30日現在）
-----	----------------------

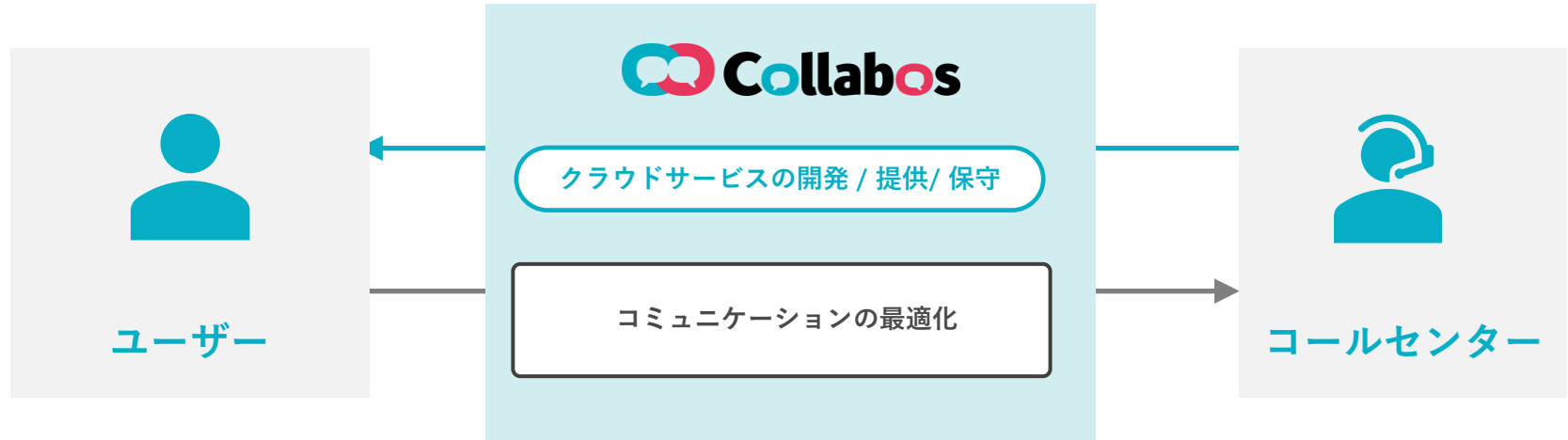
従業員数	93名（2022年3月31日現在）
------	-------------------

事業内容	コールセンター向けクラウドサービス事業
------	---------------------

存在意義

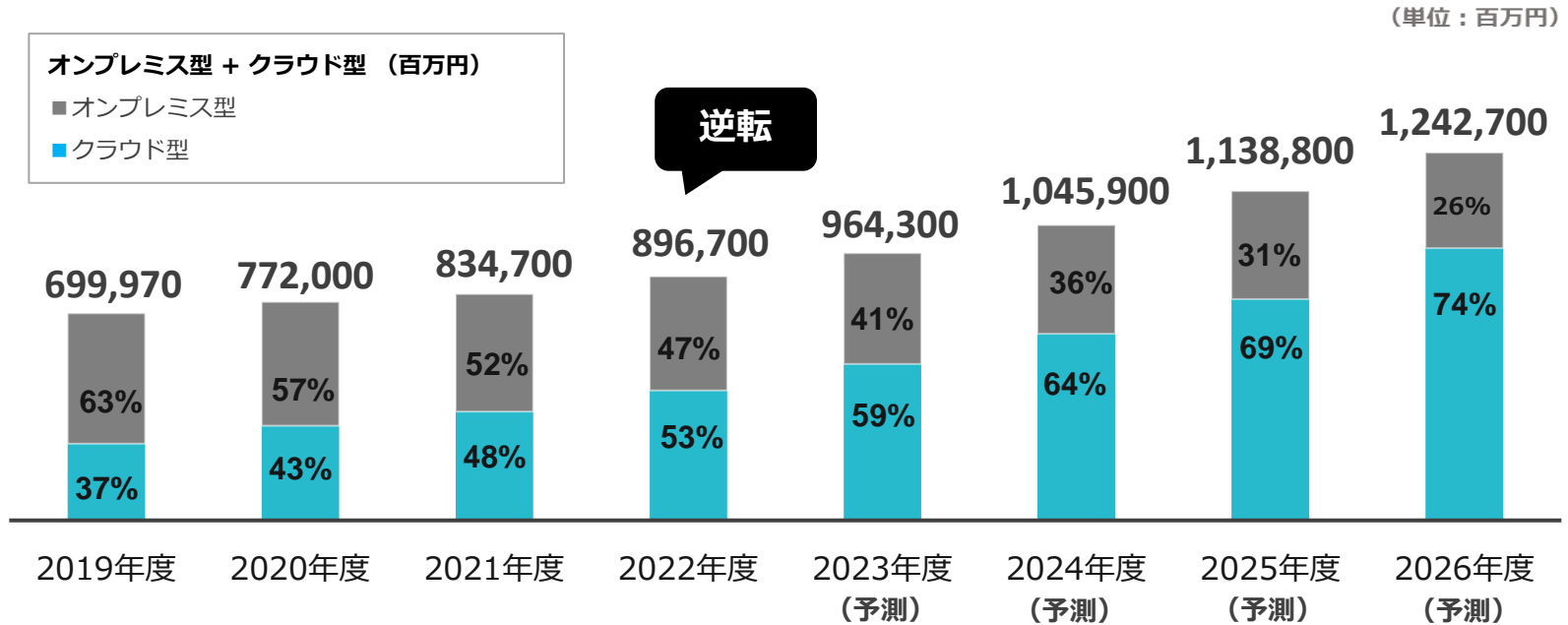
新型コロナウイルス感染症の影響により、コールセンターは、非対面接客としての重要性や存在意義が高まっています。

コラボスは、「コールセンター」を軸につながる企業とユーザーの接点を、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ます。



市場規模（クラウド型CRM市場規模推移）

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。



■ 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2022 <クラウド型CRM市場編> 第6版」（発刊：2022年9月）
<https://mic-r.co.jp/mr/02490/>

今後のコールセンターシステムの市場動向

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。

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げる策として、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。

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）等の観点から在宅コールセンターのニーズが高まっており、今後更に導入が進む傾向。

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。

サービス構成 (クラウドサービス事業)

IP電話交換機

(PBX / CTI)

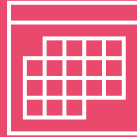


エニプレイス
@nyplace

 **COLLABOS
PHONE**

顧客情報管理

(CRM)



 **COLLABOS
CRM**

 **COLLABOS
CRM** OUTBOUND EDITION

 **GROWCE**

業務効率化サービス

(音声認識 / AI分析 / FAQ /
チャットボット)



AmiVoice®
Communication Suite provided by コラボス

GoldenList

 **TechSee**
Intelligent Visual Assistance

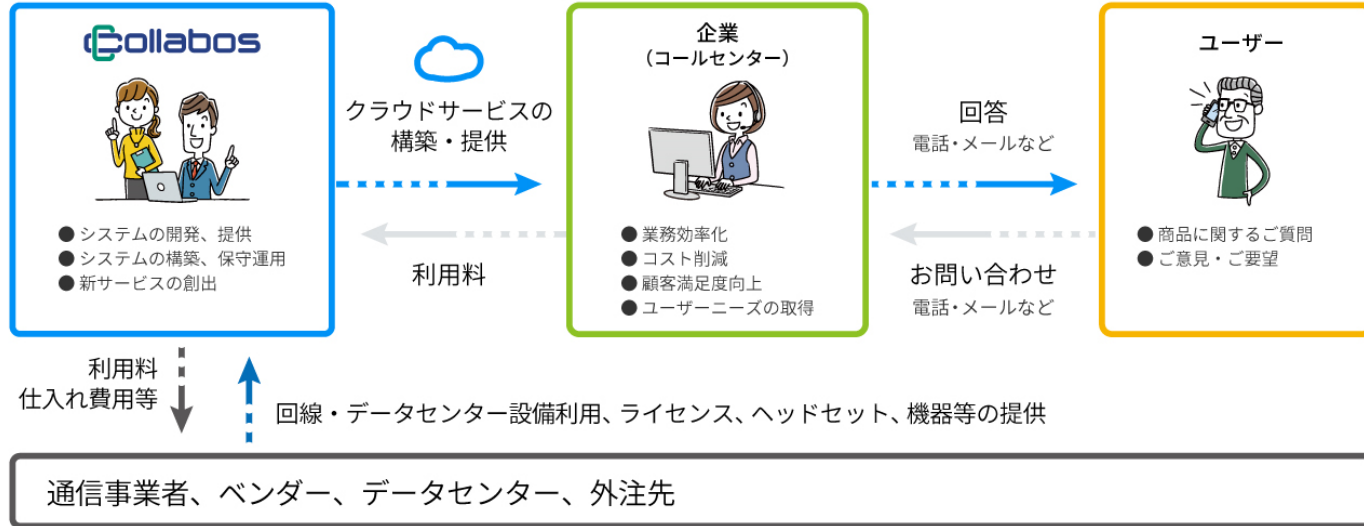
 **CollasQ**

 **Chalibo**

Packet Folder 

ビジネスモデル

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。

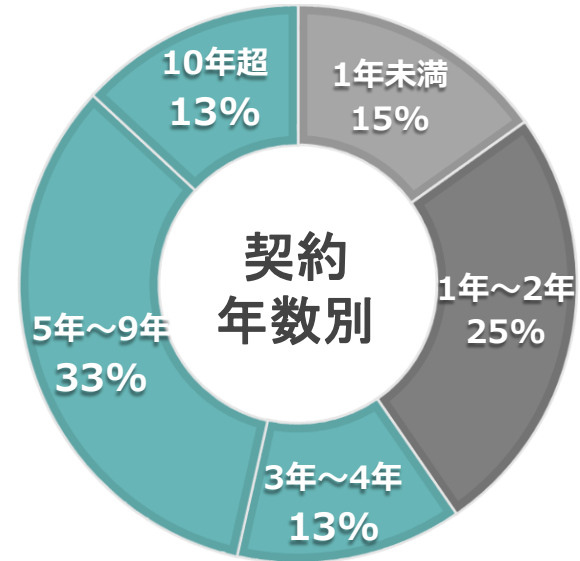
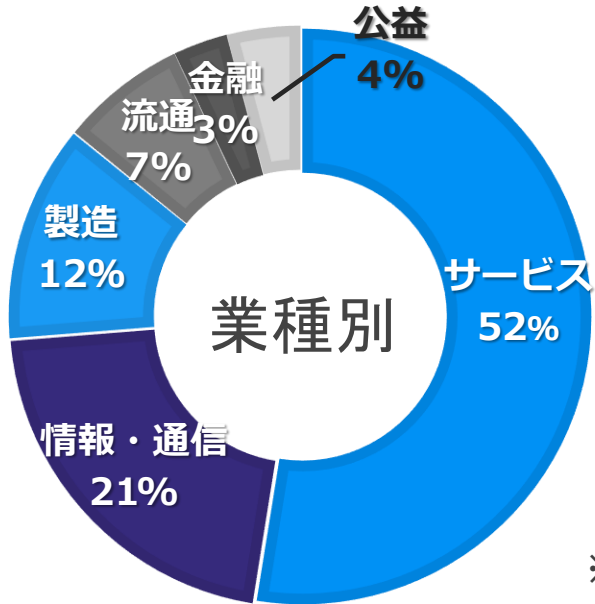


企業のコールセンターは、利用料を毎月コラボスへ支払うことで、コラボスが開発するコールセンターシステムをクラウドで利用し、エンドユーザーからの問い合わせに対応します。

導入企業の業種・契約年数

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）を中心に様々な業種で導入

継続利用年数は、3年以上の継続利用が59%。



※2022年9月末現在

導入企業（例）

5席前後の小規模コールセンターから300席超の大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。



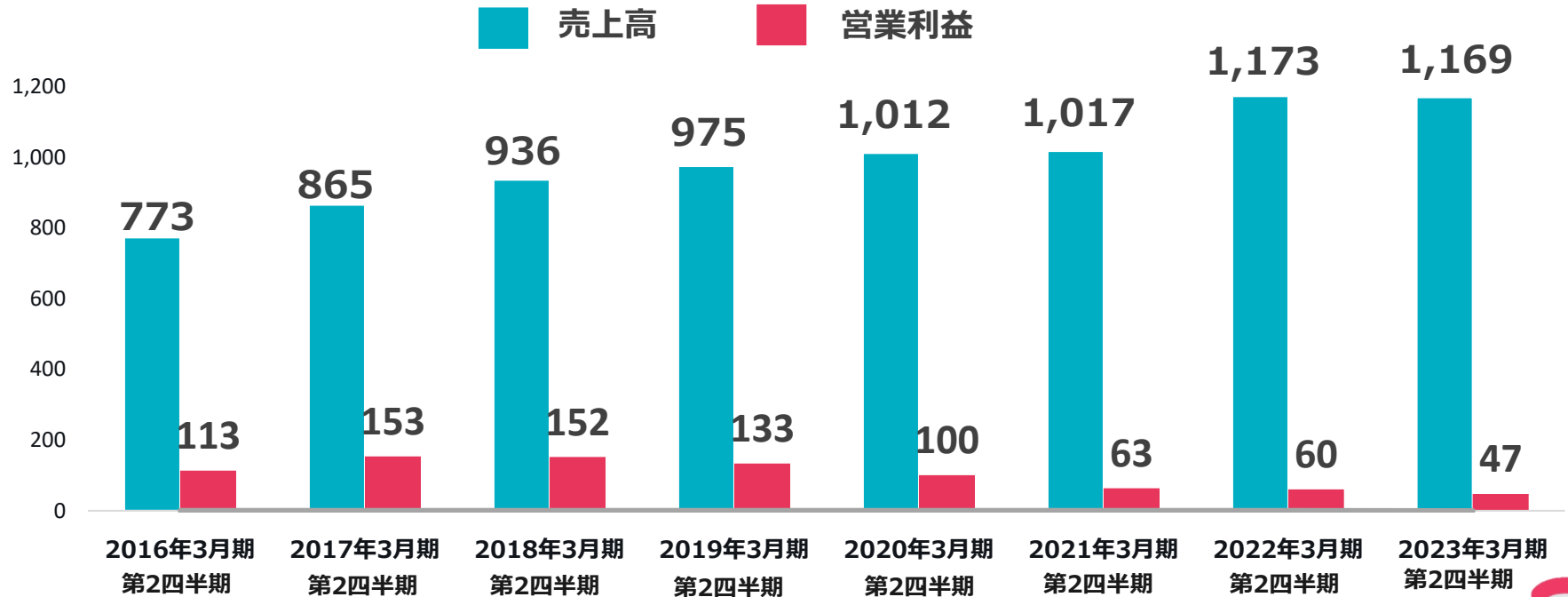
2. 第 2 四半期決算概況

第2四半期決算概況_売上高・営業利益推移

売上高は、コロナ案件の終了の影響等により、▲0.4%の減収。

営業利益は、今後のシェア及び収益拡大のための先行投資を継続的に行っているため減少。

(百万円)



第2四半期決算概況_損益計算書 (サマリー)

売上高は、新型コロナウイルス関連案件の終了等の影響により、前年同期比でマイナス。

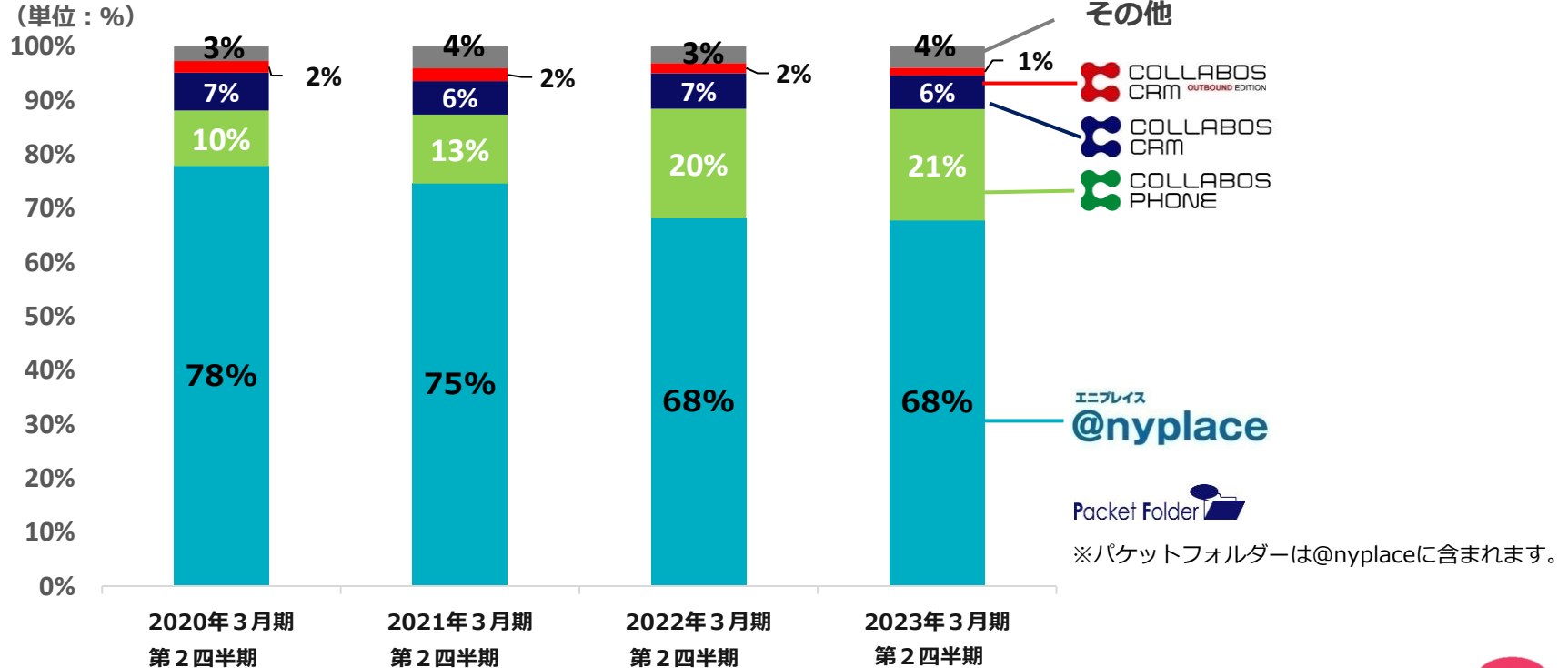
営業利益も、本社移転費用、中期経営計画に基づく先行投資等により、前年同期比でマイナス。

(単位：百万円)

	2022年3月期 第2四半期	2023年3月期 第2四半期	前年同期比	主な増減理由
売上高	1,173	1,169	▲0.4%	新型コロナウイルス関連案件の終了等
売上原価	698	706	+1.0%	新規リリースした「GROWCE」のソフトウェア償却費等増加
売上総利益	474	463	▲2.5%	—
販売費及び一般管理費	414	415	+0.2%	人件費、本社移転に伴う減価償却費等の増加
営業利益	60	47	▲21.2%	—
経常利益	65	47	▲26.5%	営業外収益（助成金収入、違約金収入）の縮小
四半期純利益	43	27	▲36.8%	本社移転に伴う重複家賃等の特別損失の計上

第2四半期決算概況_サービス別売上高構成比



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



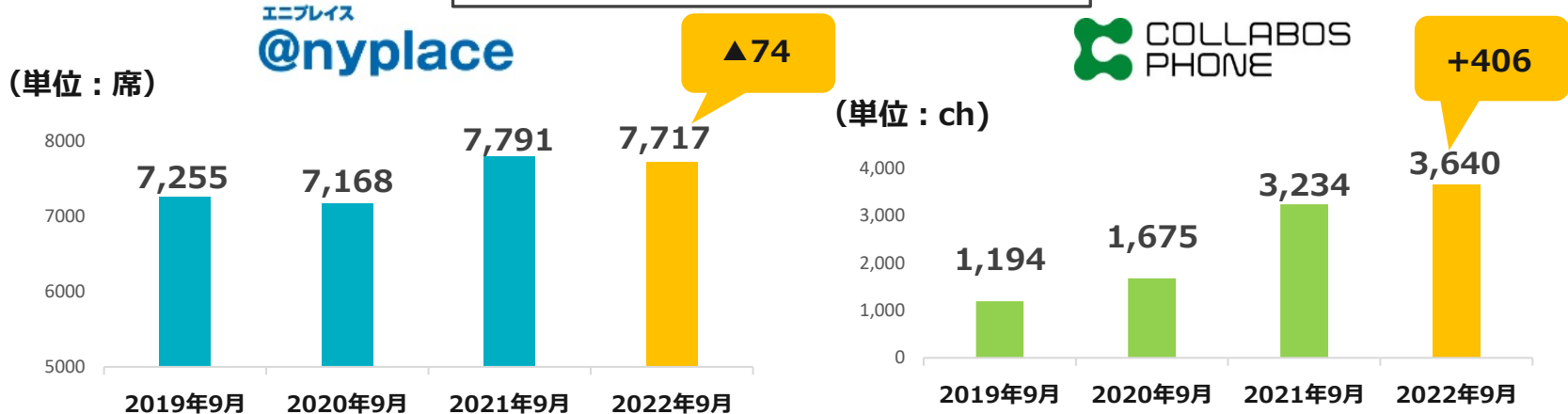
第2四半期決算概況_サービス別KPI分析 IP電話交換機 (PBX/CTI) 関連

新型コロナウイルス関連案件の終了があったものの、COLLABOS PHONEは順調に契約チャンネル数を拡大。

(単位：百万円)

売上高	2020年3月期 第2四半期	2021年3月期 第2四半期	2022年3月期 第2四半期	2023年3月期 第2四半期	前年同期比
	786	757	798	790	▲1.0%
	104	130	238	241	+1.3%



期間平均契約数



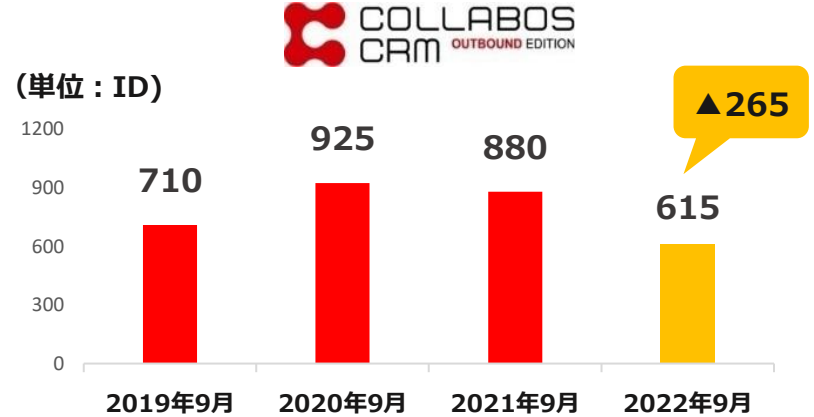
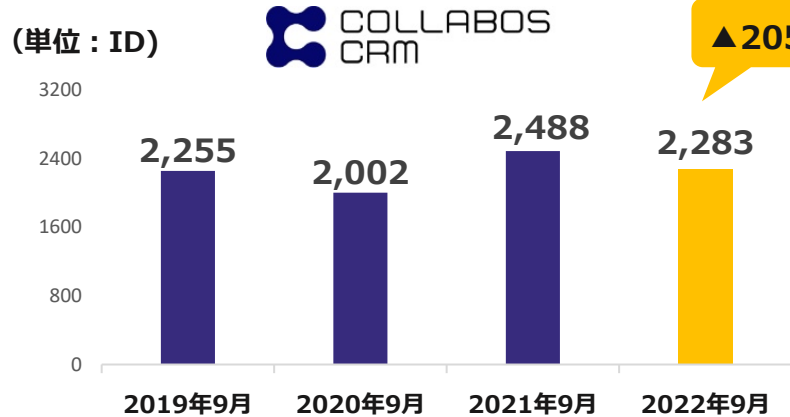
第2四半期決算概況_サービス別KPI分析 顧客情報管理（CRM）関連

新型コロナウイルス関連案件の終了があったため、契約ID数が縮小。

(単位：百万円)

売上高	2020年3月期 第2四半期	2021年3月期 第2四半期	2022年3月期 第2四半期	2023年3月期 第2四半期	前年同期比
 COLLABOS CRM	71	63	77	72	▲6.2%
 COLLABOS CRM OUTBOUND EDITION	22	24	22	17	▲18.4%

期間平均契約数

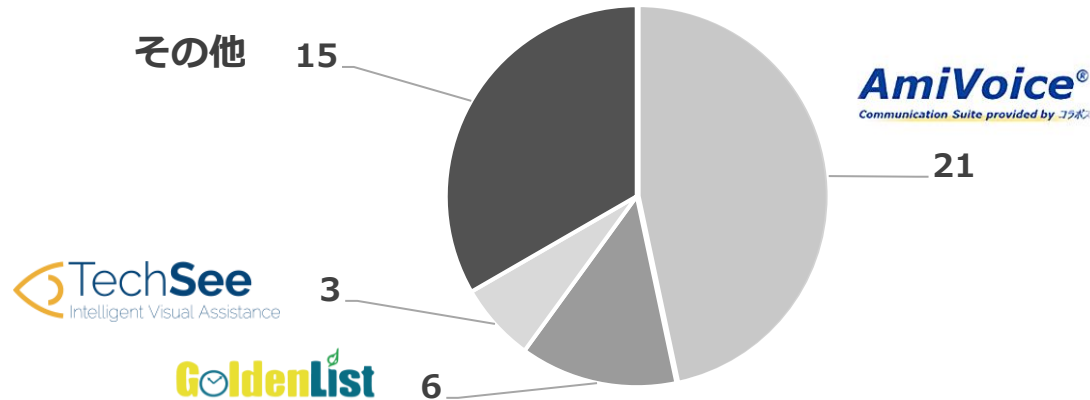


第2四半期決算概況_サービス別分析 業務効率化サービス

AI音声認識システム「AmiVoice」やAIデータ解析サービス「GOLDEN LIST」、
「TechSee」等の新規案件獲得により前年同期比24.9%増。

(単位：百万円)

売上高	2022年3月期 第2四半期	2023年3月期 第2四半期	前年同期比
業務効率化サービス	36	46	+24.9%



第2四半期決算概況_営業利益の増減要因

売上高の減少、新サービス「GROWCE」のソフトウェア償却に伴う売上原価の増加により、営業利益は縮小。



2022年3月期 第2四半期

営業利益

2023年3月期 第2四半期

営業利益

第2四半期決算概況_貸借対照表 (サマリー)

中期経営計画における戦略②の開発費等の増加及び本社移転に伴う旧オフィスの原状回復費の支払いにより現金及び預金が減少 (▲209)

(単位：百万円)

		2022年 3月末	2022年 9月末	前期末 との差異			2022年 3月末	2022年 9月末	前期末 との差異
資産の部					負債の部				
流動資産		1,832	1,623	▲209	流動負債	417	332	▲84	
					固定負債	78	97	+19	
					負債合計	495	430	▲65	
固定資産	有形	197	222	+25	純資産の部				
	無形	197	343	+146	資本金	324	324	—	
					資本剰余金	304	304	—	
					利益剰余金	1,339	1,366	+27	
	投資その他	146	146	▲0	自己株式	▲122	▲122	—	
				純資産合計	1,878	1,905	+27		
資産合計		2,374	2,335	▲38	負債及び 純資産合計	2,374	2,335	▲38	

第2四半期決算概況_キャッシュ・フロー計算書 (サマリー)

将来の収益拡大に向けた積極的な先行投資により、フリー・キャッシュ・フローは▲240百万円

(単位：百万円)

	2022年3月期 第2四半期	2023年3月期 第2四半期	前期末との差異
営業活動キャッシュ・フロー	147	40	▲106
投資活動キャッシュ・フロー	▲79	▲213	▲134
財務活動キャッシュ・フロー	▲44	▲42	+1
現金・現金同等物 期首残高	1,539	1,558	+19
現金・現金同等物 期末残高	1,563	1,343	▲219

3. 通期業績予想

通期業績予想 (2023年3月期)

売上高は、予想通りになる見込み。利益については、設備投資計画の見直しや今後の事業推進・事業拡大を見据えた人材採用等のコストの先行投資を見込んでいるため、据え置き。

(単位：百万円)

	2023年3月期 (予想)	2023年3月期 (実績)	差異	2023年3月期 (予想)	進捗率
	第2四半期	第2四半期		通期	
売上高	1,185	1,169	▲15	2,440	47.9%
営業利益	23	47	+24	61	78.2%
経常利益	22	47	+25	59	81.2%
当期(四半期) 純利益	12	27	+15	38	71.5%

(注) 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。

通期業績予想 (2023年3月期) __ 他社サービスとの連携を強化

株式会社サポートスと販売パートナー契約を締結

「Apple社」の100%出資子会社である「Claris社」が開発したデータベース管理システム「Claris FileMaker」によるシステム開発を得意とする「株式会社サポートス」と、2022年9月1日付で販売協力に関する契約を締結し、当社のクラウド型CTIコールセンターシステム「COLLABOS PHONE」の販売体制を強化いたしました。



「FileMaker」 (CRM機能)



「COLLABOS PHONE」 (CTI機能)

×

提供内容

「FileMaker」
ライセンス

クラウドサーバ

コールシステム

CTI

今後の予定

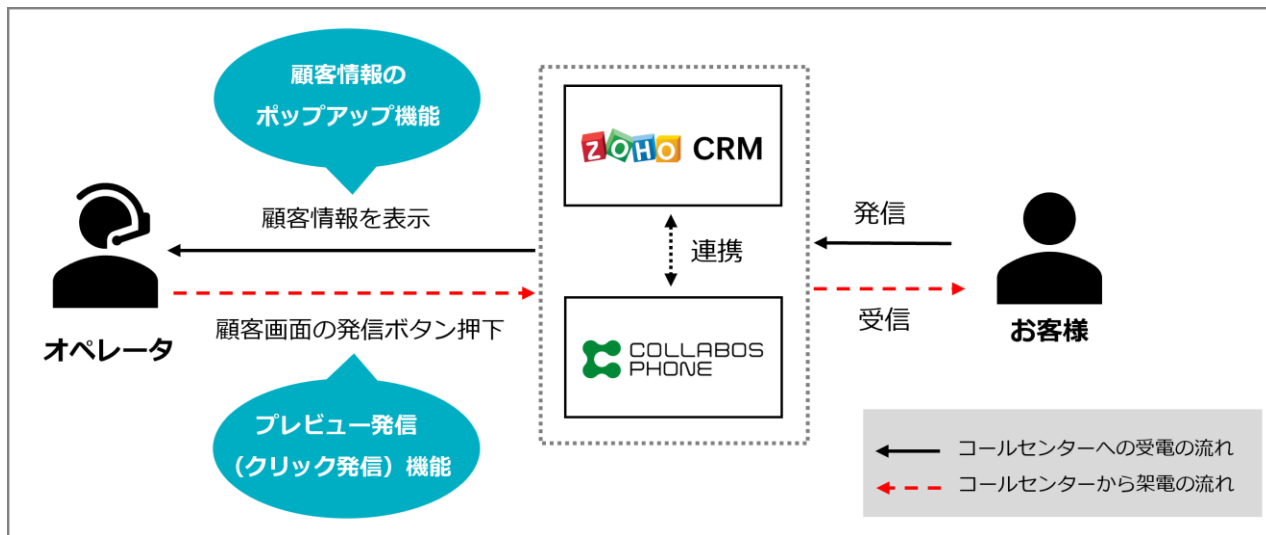
両サービスをシステム連携。ポップアップ機能や、レビュー発信機能等を実装していく予定。

※ 「Claris FileMaker」は、企業、政府、教育機関で数百万人以上が利用しており、日本においては、日経225の大手の上場企業のうち約85%が導入しております。

通期業績予想 (2023年3月期) __ 他社サービスとの連携を強化

顧客管理・営業支援システム「ZOHO CRM」とのシステム連携開始

ゾーホージャパン株式会社様の認定パートナーである株式会社Zoops Japan様が販売する顧客管理・営業支援システム「ZOHO CRM」と当社「COLLABOS PHONE」のシステム連携を開始いたしました。



効果

顧客情報の
自動表示

応対時間の短縮

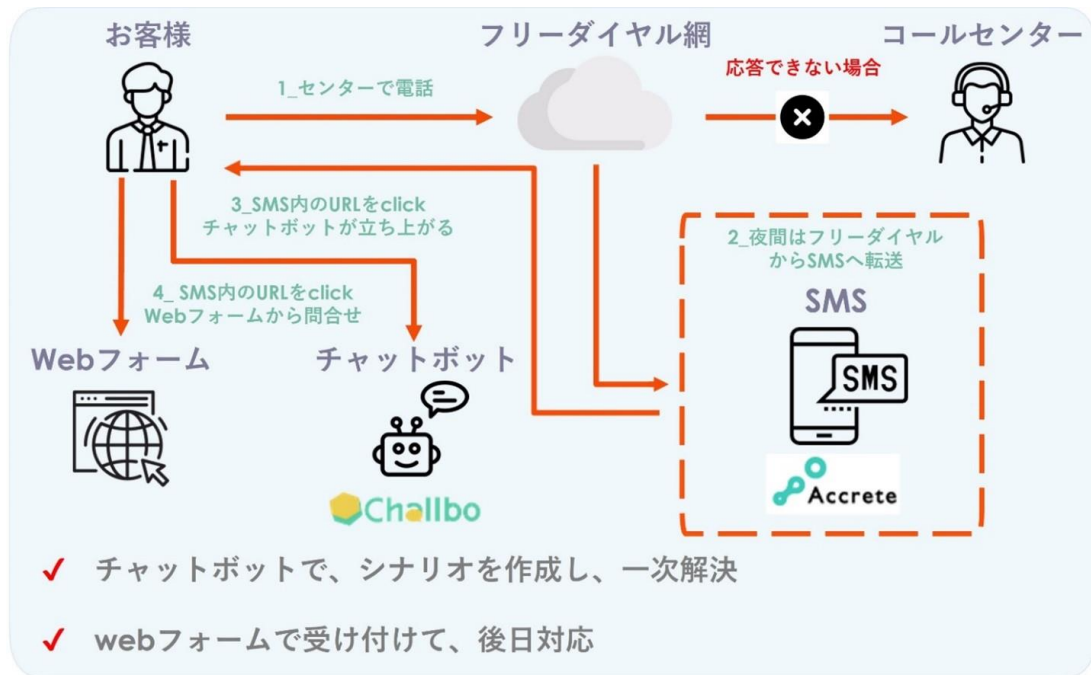
電話番号入力
ミスの軽減

※ZOHO CRMは、世界中で25万社以上の企業が導入しているクラウド型顧客管理 (CRM) ・営業支援 (SFA) システムです。

通期業績予想 (2023年3月期) __ 他社サービスとの連携を強化

SMS配信サービス「SMSコネクト」とのシステム連携を開始

株式会社アクリートが提供するSMS（ショートメッセージサービス）配信サービス「SMSコネクト」と当社のクラウド型CTIコールセンターシステム「COLLABOS PHONE」のシステム連携による、付加機能をサービスリリース。



効果

電話が混み合う時に、SMSを送信。チャットボットによる自動応答やFAQ参照による自己解決を促す。

人手不足の解消

機会ロスの削減

待ち時間の削減

4. 中期経営計画の進捗状況

中期経営計画の進捗状況_3つの成長戦略

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。

中期経営計画の進捗状況_3つの成長戦略の進捗状況

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。

戦略①



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



当初の目標	完了目途	実績
2021年3月末まで	完了	2020年10月29日 販売開始
2022年3月末まで	2023年夏頃まで	—
2022年3月末まで	完了	2021年12月24日 販売開始

サービス名



センターを効率化するFAQシステム 2023年夏 新バージョンリリース予定

■ 特長

- UIデザイン刷新
- 外部公開機能の強化
(社外向けのFAQサイトのデザインカスタマイズ機能を強化。ドメイン (URL等) を自由に設定可能。)
- 検索のしやすさを高める検索エンジンの強化
- システム設計の強化 (ユーザー数が多い顧客にも対応可能。)
- セキュリティ強化 (IPアドレス制限機能、公開範囲の設定)

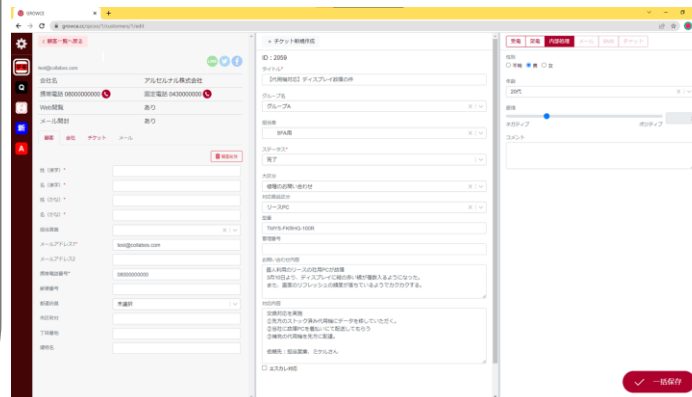
サービス名



統合型CRMマーケティングシステム 2022年12月 新バージョンリリース予定

■ 特長

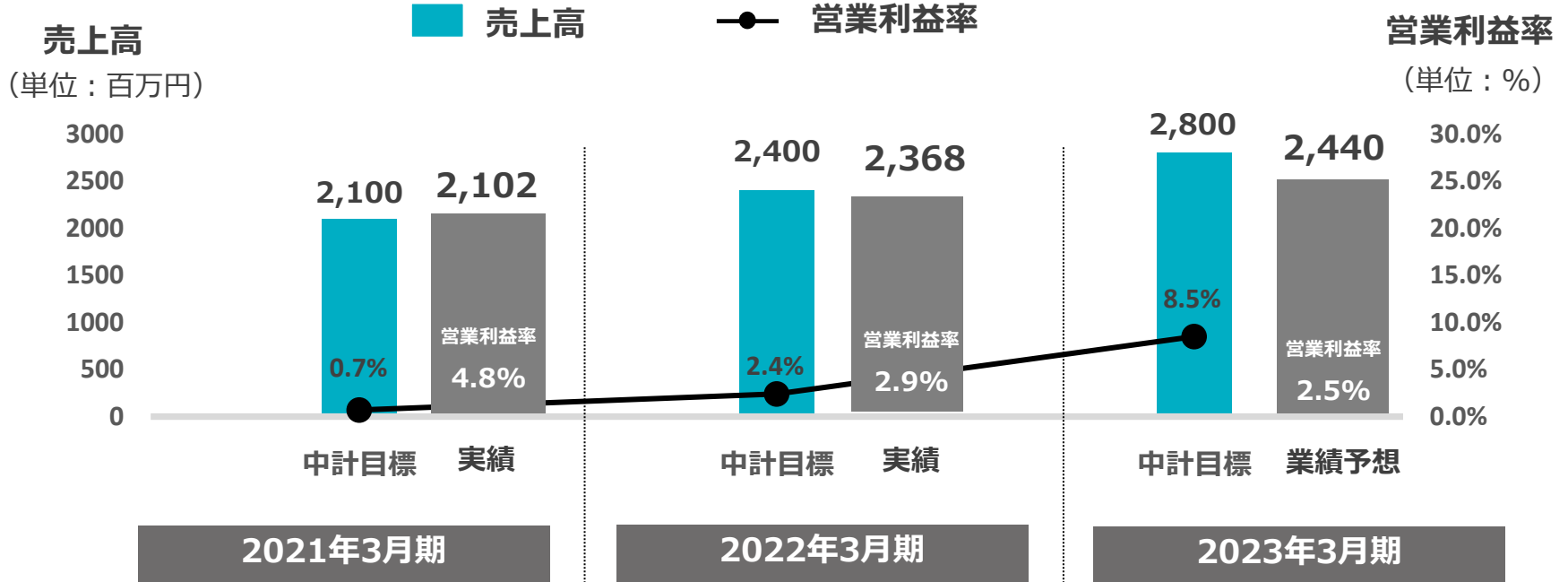
- 画面設定の自由度向上
- カスタムテーブル機能追加 (項目を自由に設定可能)
- 通知メール機能追加
- セキュリティ強化に伴うパスワードポリシー強化。
(パスワード条件と更新頻度の選択肢を拡張)
- その他お客様からご要望頂いたデザインや機能等の修正



中期経営計画の進捗状況_サービスラインナップ



中期経営計画の進捗状況_目標数値



開発費等の
投資額

中計計画 2億円
通期実績 0.8億円

2022年3月期

中計計画 3億円
通期実績 2.3億円

2023年3月期

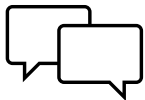
中計計画 4億円
通期見通し 2.9億円

Appendix

< Appendix > サービスの4つの強み

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



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

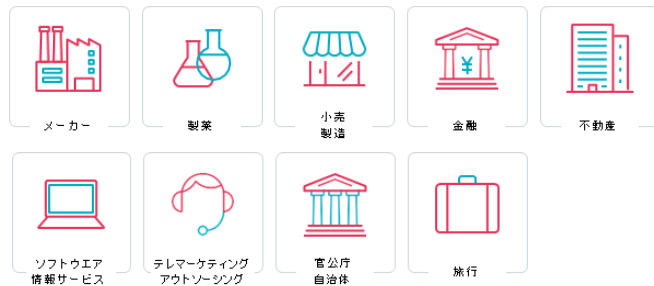
短納期で
導入

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

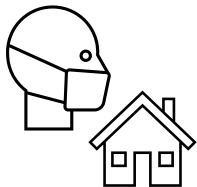
「顧客理解が早い」 「提案内容が適切」

< Appendix > コラボスの強み

コロナで新たに目撃したコールセンターが抱える課題

コラボスなら
ワンストップで対応

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



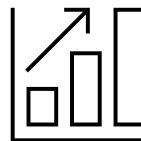
メールやホームページは勿論、チャットやLINE等の多様な問い合わせのニーズが増えている。

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。

本資料の取り扱いについて

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