

Collabos

2023年3月期 通期 決算補足説明資料

2023年6月1日 株式会社コラボス

(東証グロース : 3908)



Agenda

1. 決算概況.....	P3
2. 業績予想.....	P12
3. 前中期経営計画（2021年3月期～2023年3月期）の振り返り.....	P14
4. 新中期経営計画（2024年3月期～2026年3月期）.....	P18
5. 販売拡大への取り組み.....	P24
6. 外部環境.....	P28
7. 当社が提供する価値.....	P32
8. Appendix	P37

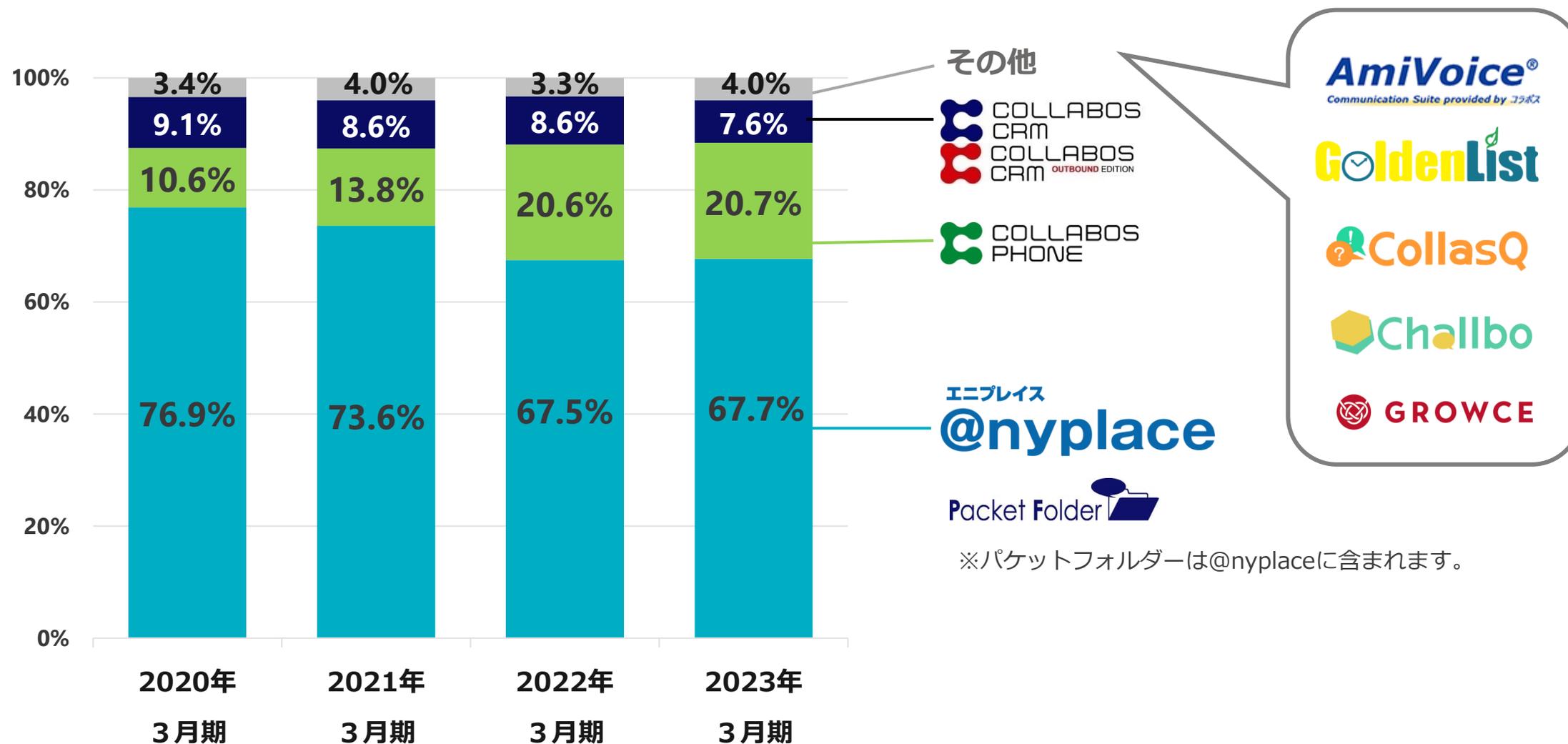
1. 決算概況

売上高は、コロナ案件縮小で微減。利益は、販売費及び一般管理費の圧縮で大幅増加。

（単位：百万円）

	2022年3月期	2023年3月期	前期比	主な増減理由
売上高	2,368	2,349	▲0.8%	新規導入や既存顧客の業務拡大に伴う増加の一方、コロナ関連のスポット公共案件等の終了により微減
売上原価	1,432	1,463	+2.2%	新規リリースした「GROWCE」のソフトウェア償却費や「@nyplace」のバージョンアップに伴う外注費やホスティング費用等が増加
販売費及び一般管理費	867	783	▲9.6%	賞与、前中期経営計画の新サービス開発に関する要件定義費用、本社移転に伴う家賃等の減少によりコストは大幅減少
営業利益	69	101	+46.5%	—
経常利益	76	100	+31.4%	営業外収益（助成金収入、違約金収入）の縮小
当期純利益	54	67	+25.1%	—

売上高の約68%は「@nyplace」によるものだが、年々「COLLABOS PHONE」の割合が高まっている。

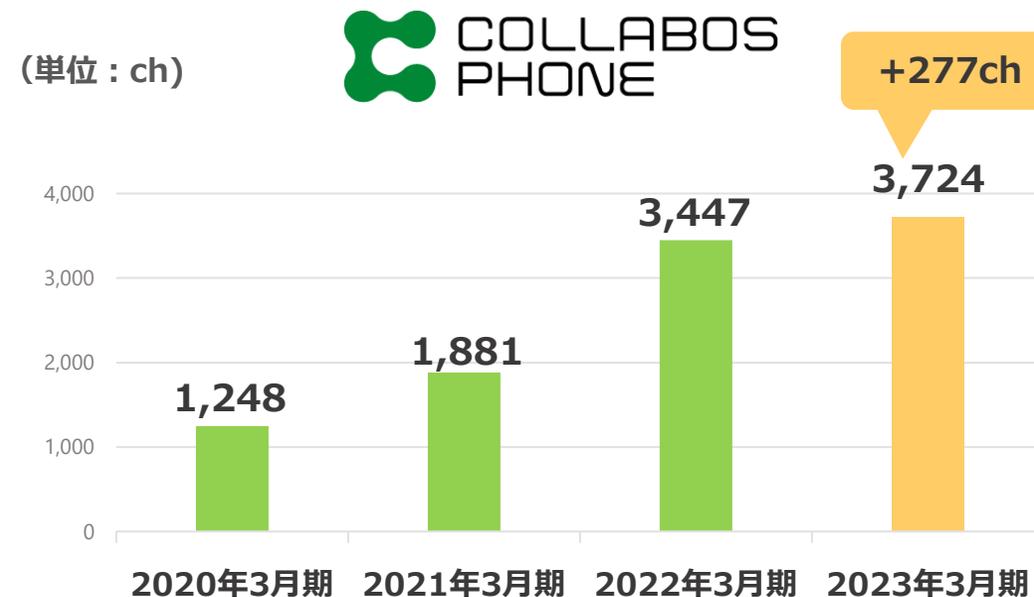


売上高は、共に微減。COLLABOS PHONEはch数は増加したものの、コロナ関連の通信売上減により売上が微減。

(単位：百万円)

売上高	2020年 3月期	2021年 3月期	2022年 3月期	2023年 3月期	前期比
	1,552	1,548	1,598	1,590	▲0.5%
	214	290	486	486	▲0.1%

期間平均契約数



CRM関連全体としては、インバウンド、アウトバウンド共にコロナスポット案件終了によりID数、売上高共に減少。

(単位：百万円)

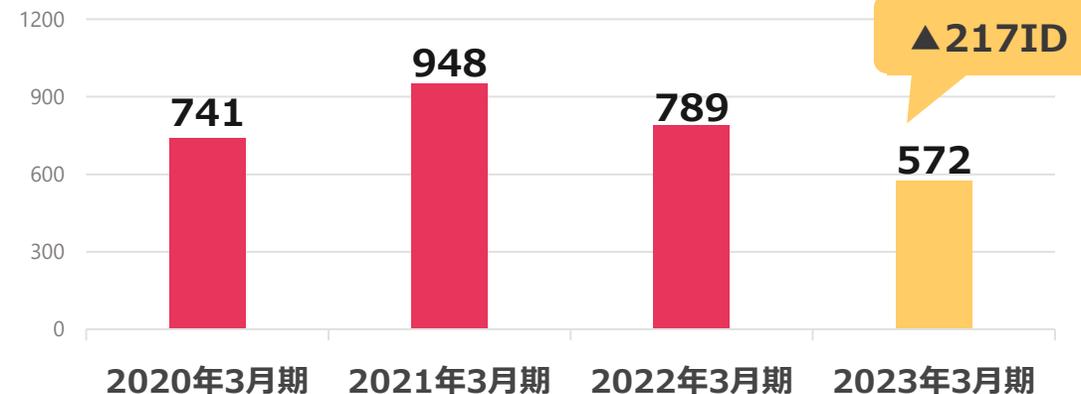
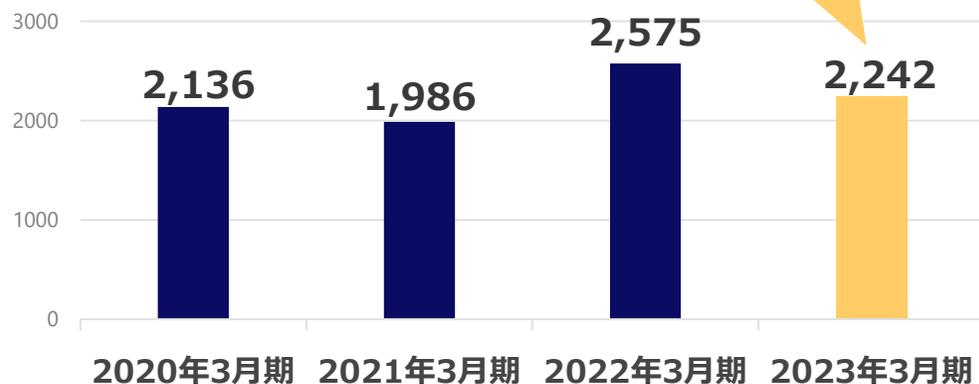
売上高	2020年 3月期	2021年 3月期	2022年 3月期	2023年 3月期	前期比
COLLABOS CRM	140	131	162	143	▲12.0%
COLLABOS CRM OUTBOUND EDITION	43	48	41	34	▲17.8%

期間平均契約数



(単位：ID)

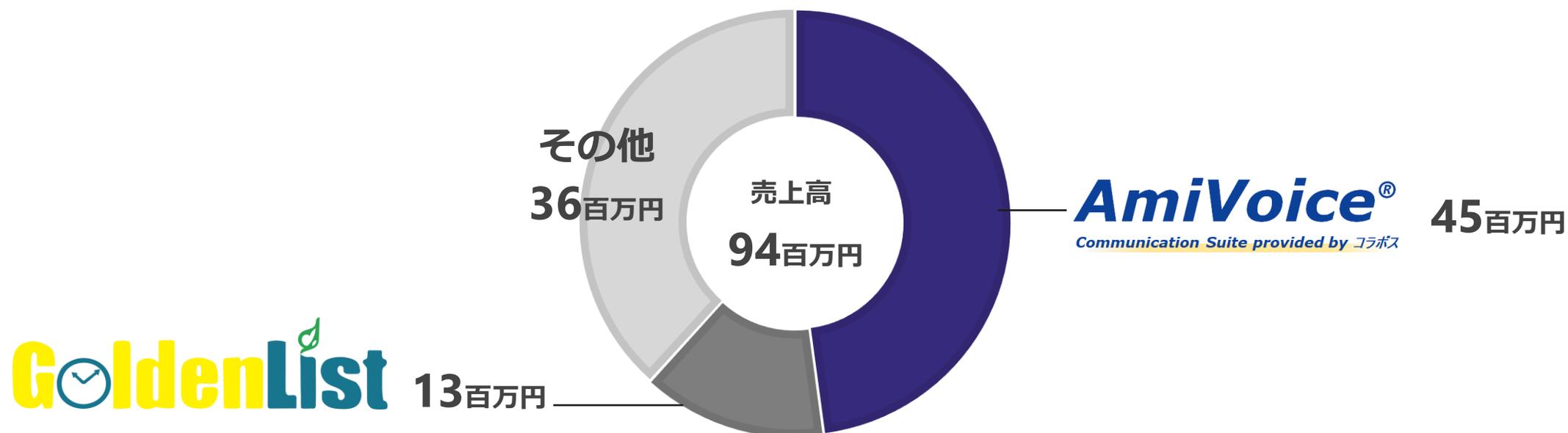
(単位：ID)



業務効率化等を実現する付加的サービスについては、音声認識システム「AmiVoice」、AIデータ解析サービス「GOLDEN LIST」、FAQサービスの「CollasQ」等の新規案件の獲得により、売上高は20.5%増。

(単位：百万円)

売上高	2022年 3月期	2023年 3月期	前期比
業務効率化サービス	78	94	+20.5%



将来の業績向上のための先行投資は進めつつ、様々な管理コストのスリム化を推進し、大幅な増益を達成。

(単位：百万円)



2022年3月期
営業利益

2023年3月期
営業利益

前中期経営計画に基づく新サービス（戦略②や③）の開発費等の支払いが増加し、現金及び預金が大幅減少。

（単位：百万円）

		2022年 3月期末	2023年 3月期末	前期末 との差異			2022年 3月期末	2023年 3月期末	前期末 との差異
資産の部					負債の部				
流動資産		1,832	1,549	▲283	流動負債		417	244	▲172
					固定負債		78	81	+3
					負債合計		495	326	▲169
固定資産	有形	197	196	▲0	純資産の部				
	無形	197	398	+201	資本金		324	324	—
					資本剰余金		304	304	—
					利益剰余金		1,339	1,407	+67
	投資その他	146	84	▲62	自己株式		▲122	▲165	▲43
	純資産合計		1,878	1,902	+24				
資産合計		2,374	2,229	▲144	負債及び純資産合計		2,374	2,229	▲144

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▲302百万円。

(単位：百万円)

	2023年3月期
営業活動キャッシュ・フロー	165
投資活動キャッシュ・フロー	▲344
財務活動キャッシュ・フロー	▲125
現金・現金同等物 期首残高	1,558
現金・現金同等物 期末残高	1,253

2. 業績予想

売上高は、新中期経営計画に基づく販売拡大施策により、前期比4.3%増を見込む。

利益は、新サービスの償却開始及びリリース遅延による売上貢献の遅れ、コロナ案件の終息により減益予想。

(単位：百万円)

	2023年3月期 (実績)		2024年3月期 (予想)		前年同期比	
	第2四半期	通期	第2四半期	通期	第2四半期	通期
売上高	1,169	2,349	1,137	2,450	▲2.8%	+4.3%
営業利益	47	101	▲115	▲183	—	—
経常利益	47	100	▲117	▲187	—	—
当期純利益	27	67	▲81	▲188	—	—

(注) 今後、上記の業績予想数値に重大な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。

3. 前中期経営計画（2021年3月期～2023年3月期）の振り返り

3つの成長戦略

戦略①

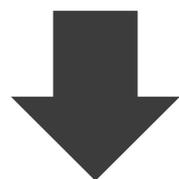
現有サービスへの新ITソリューション（チャット/チャットボット・FAQ・SMS）追加開発

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

戦略①と③は、当初の目標期限の前にサービスリリースを完了。

戦略②は、当初の目標期限から約1年延期となったが、2023年夏にサービスリリース予定。

戦略①

新ITソリューション追加開発

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

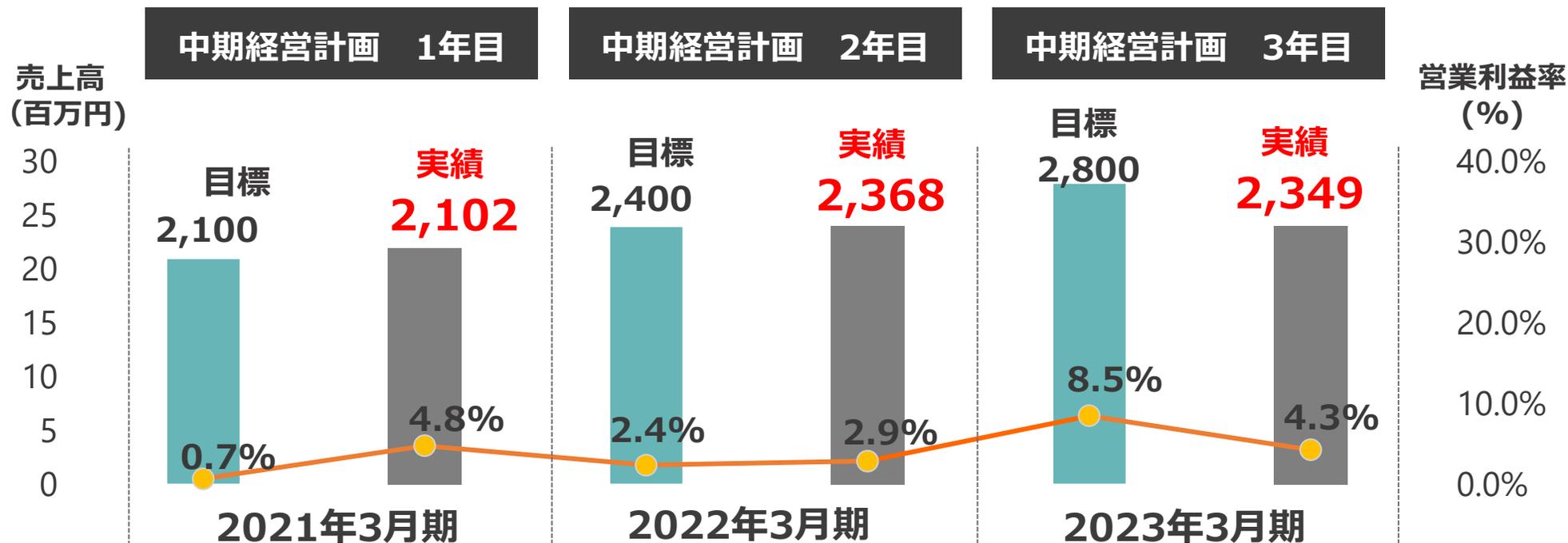
戦略③

マーケティング事業領域への参入

当初の目標	実績
2021年3月末までにサービスリリース	2020年10月29日に「チャット/チャットボット、FAQ、SMS」の全てリリース完了。以降、機能追加などを順次実装予定。
2022年3月末までにサービスリリース	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。かつ、品質強化を目的として、テストレベルを引き上げことで、リリースを約1年延期。2023年夏までにサービスリリース予定。
2022年3月末までにサービスリリース	2021年12月24日にデジタルマーケティングツール「GROWCE」リリース完了。以降、機能追加などを順次実装予定。

大型案件の解約及び成長戦略②のリリース遅延により、売上高目標は未達成。

開発費等の先行投資については、当初の開発計画どおり概ね完了。



開発費等の投資額 (損益計算書計上額)	中計 1 年目	中計 2 年目	中計 3 年目	合計
計画	2.0億円	3.0億円	4.0億円	9.0億円
実績	0.8億円	2.3億円	6.2億円 ※一部、発注分も含む	9.3億円

4. 新中期経営計画（2024年3月期～2026年3月期）

成長投資から収益へつなげる販売拡大フェーズへ

前中期経営計画で成長投資し、創った新サービスを、
確実に収益へつなげ、企業価値向上を実現する。

企業価値向上



2つの戦略による成長イメージ

戦略①

当社の売上高の主軸である@nyplaceにおいて、交換機のバージョンアップと体制の最適化により、収益基盤である当社サービスの着実な成長を保つ。

エニフレイス
@nyplace

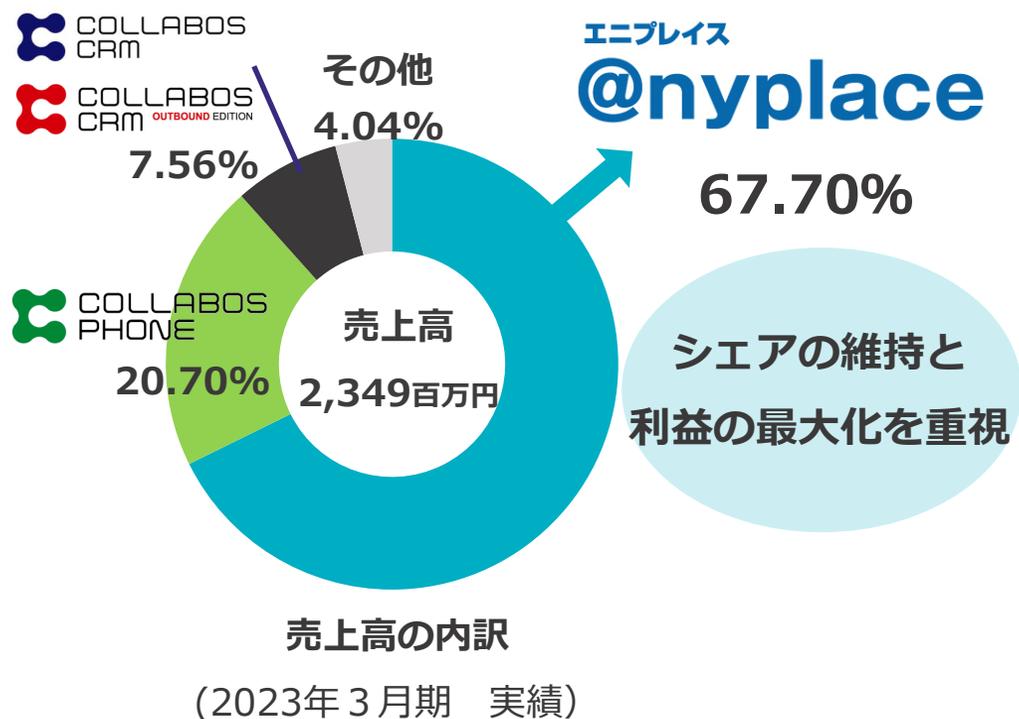
戦略②

前中期経営計画で開発した新サービス（コールセンターシステムのAI化+マーケティング活用）を含めた当社独自サービスで、新市場を開拓。多様性、拡張性を低価格で求めるマーケットニーズに対応できる、成長期のサービスで収益の最大化を目指す。



戦略① @nyplaceの安定成長

従前から根強いニーズのある電話系サービス「@nyplace」は、当社売上高の約7割を占める根幹サービス。今後も交換機のバージョンアップと体制の最適化により、収益基盤であるサービスの着実な安定成長を保つ。



付加価値の高いサービスへ転換させ差別化

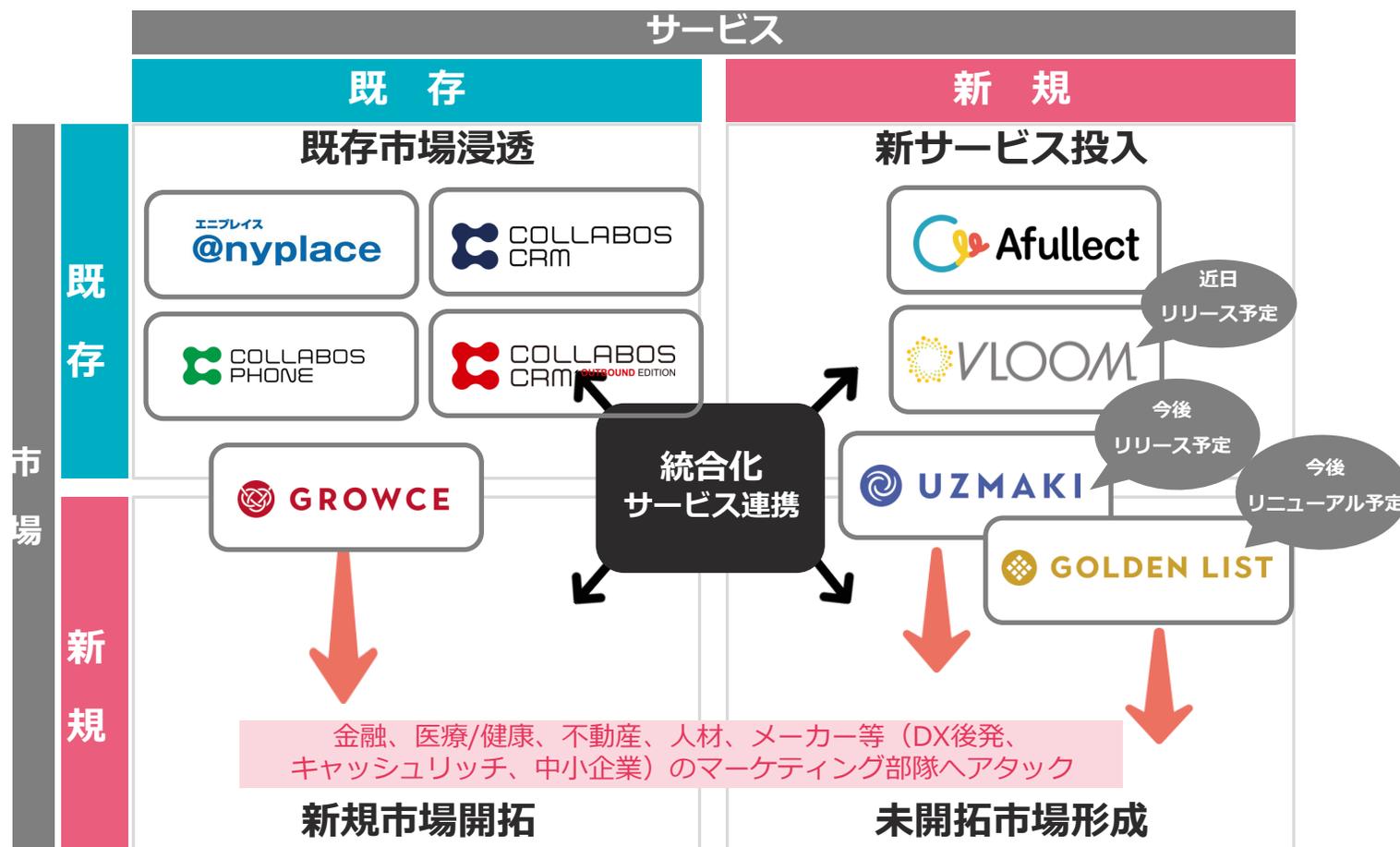
新機能及びサービス対応範囲の拡張、基盤強化、SIP対応や他システムとの連携機能強化のために、交換機（PBX）のシステムバージョンアップを実施。新交換機を構築し、顧客を新交換機へ移行。既存顧客への高付加価値化及び安定供給を実現し、サービスの差別化を図る。

自動化/効率化の追求により体制を最適化し、利益最大化へ

当社サービスの独自性を高めるために、新サービス創出部隊へ経営資源（人材等）を再配置するために、根幹サービスにおける作業の自動化や効率化を行う。（例、顧客ポータルサイトやFAQの充実等）

戦略② 独自サービスの飛躍成長

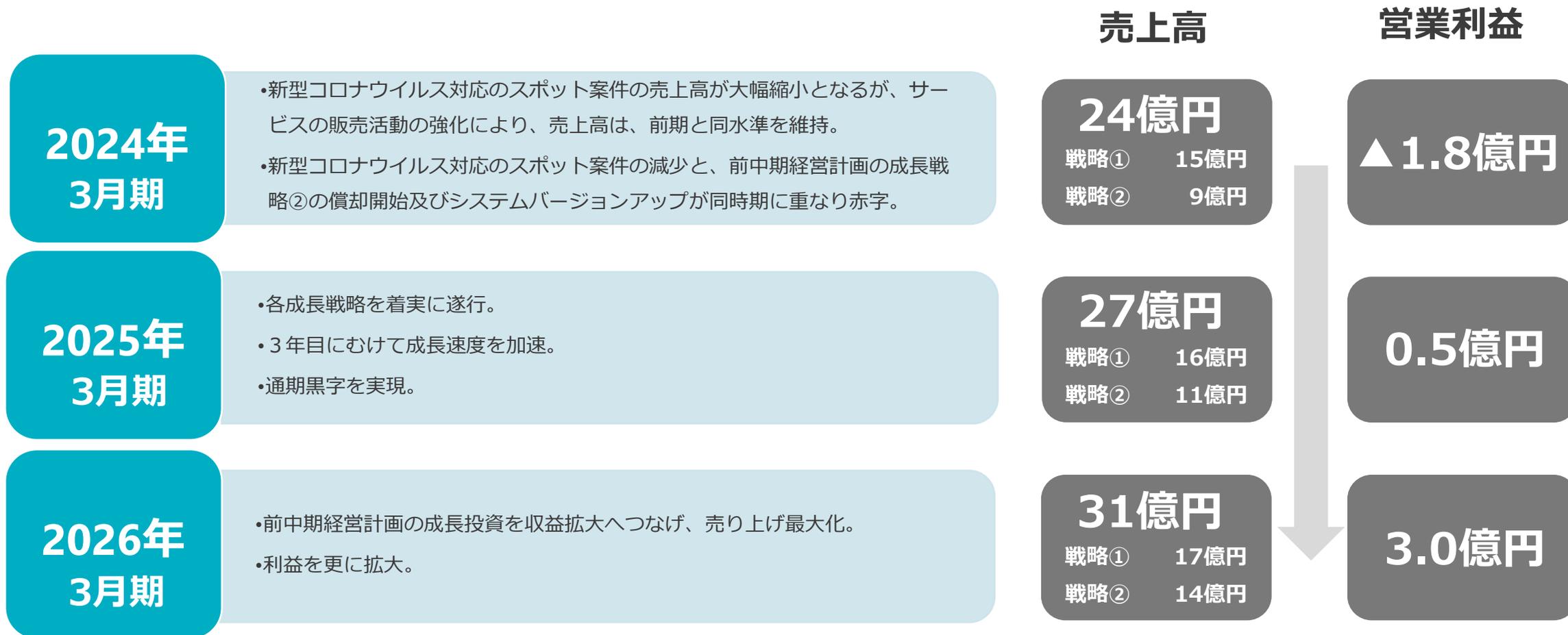
成長期のサービスでマーケットを深耕、開拓、売上最大化



- 新サービス投下、既存市場を更に深耕
今年4月にリリースした「Afullect」と、近日リリース予定の「VLOOM」で既存市場を更に開拓
- マーケティングサービスで新規市場を開拓
マーケティング活用型サービスである「GROWCE」、「GOLDEN LIST」、「UZMAKI」で新規市場を開拓
- 全サービスの連携と統合
全サービスの連携と統合により、当社独自のサービスを確立

3年間の定量指標

成長投資の結果、2026年3月期 通期は、売上高31億円、利益率9.7%以上へ成長させる。



※上記の2024年3月期の売上高と営業利益は、2023年5月10日公表の業績予想と同じ金額となります。

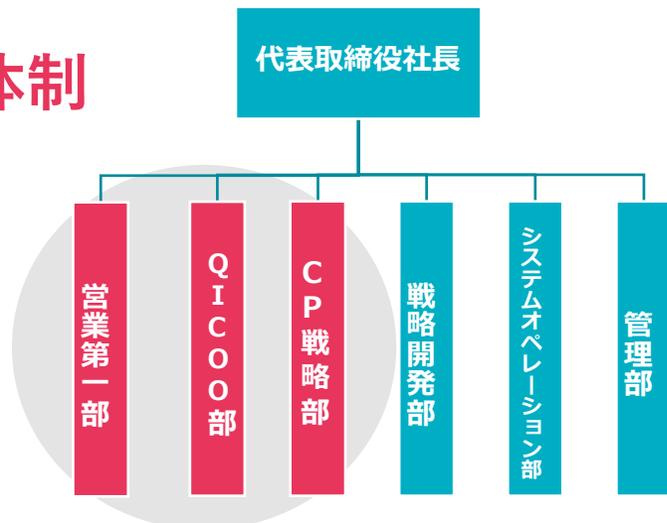
5. 販売拡大への取り組み

新マーケット・既存マーケットの拡大

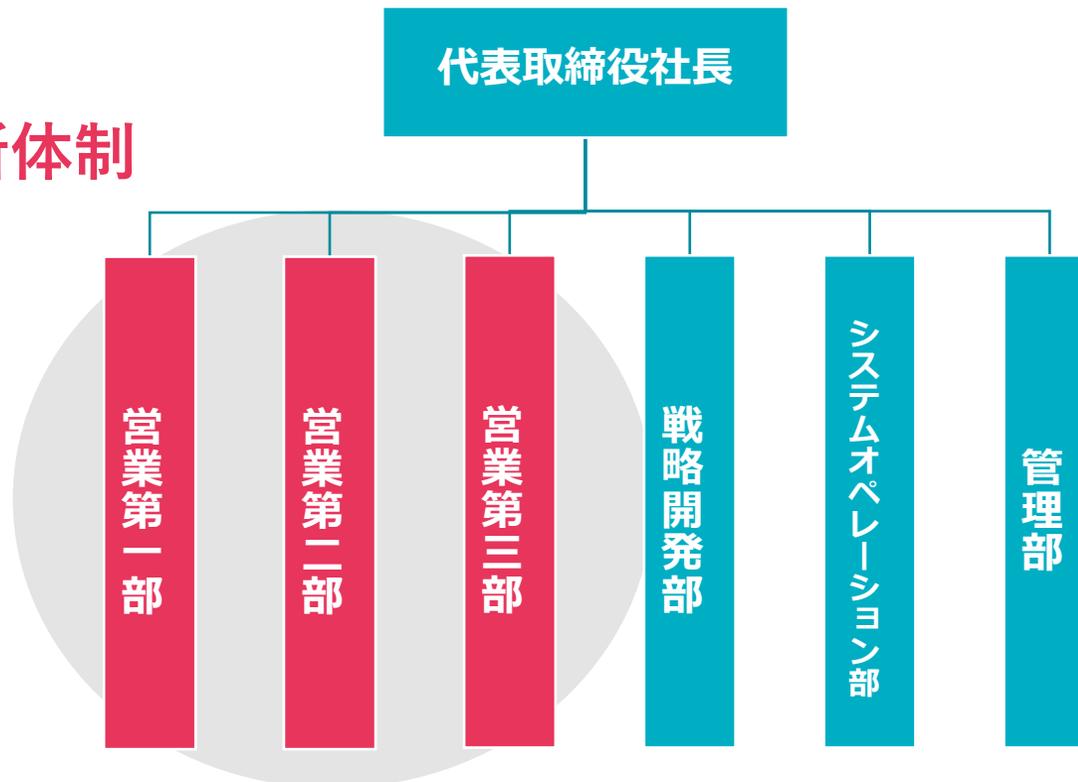
営業第一部・営業第二部 → 既存マーケット拡大部隊

営業第三部 → 新規マーケット開拓部隊 (例、マーケティング市場、広告市場、金融市場、ヘルスケア市場等)

旧体制



新体制



- ➔各サービス専任型営業からソリューション提案型営業へ
- ➔各サービス専任の集中販売から全サービスを営業全体で販売
- ➔1商談で最大12サービスの販売機会の創出
- ➔セット販売推奨で売り上げ単価UP
- ➔クロスセル、アップセル (既存顧客毎の活動計画策定)

Webリード数増加、サービスサイト強化



コラボスブログ
定期的に投稿中



- ➡SEO施策により、セッション数、CV数の増加を図る
- ➡SEOコンサルティングの活用
- ➡オンライン担当者の専任化
- ➡リターゲティング広告、リ스팅広告
- ➡オンラインイベントやセミナー開催

株式会社コラボス > コラボスブログ



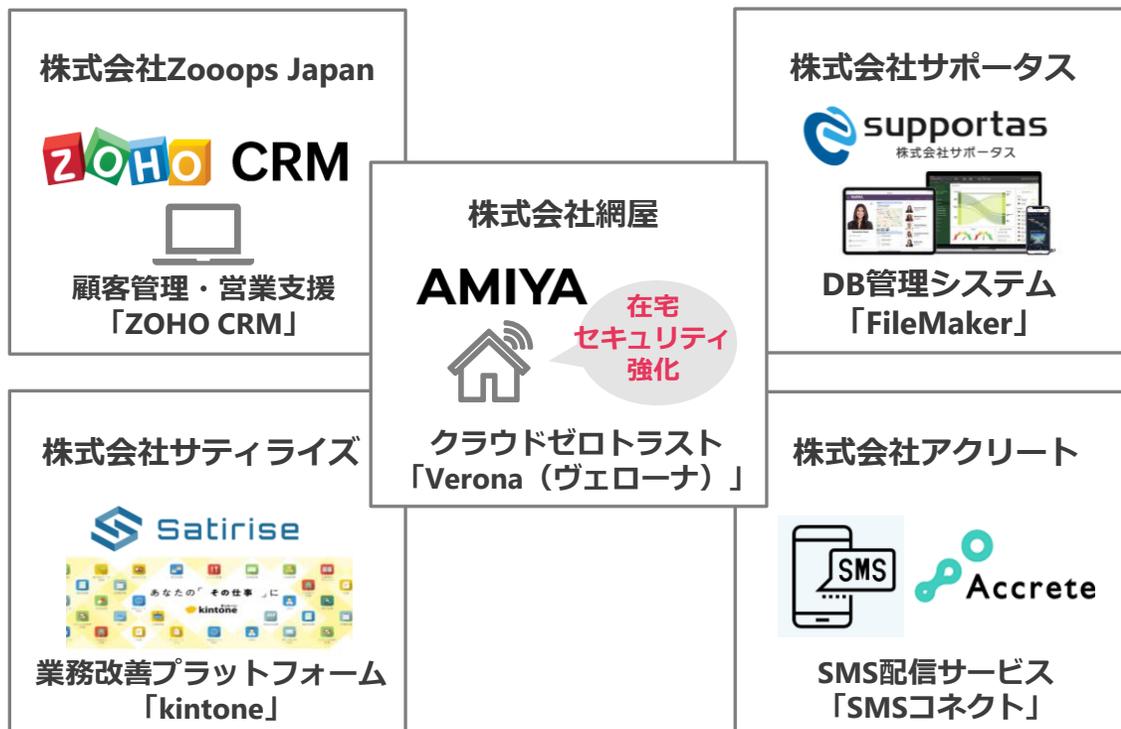
コラボスサービス

- PBX/CTIの導入
- 顧客情報管理 (CRM) の導入
- データ分析・活用の導入

サービス力強化と販路拡大を実現

昨年より、他社サービスとの連携や販売パートナー契約締結を積極的に開始。今後は、顧客や仕入れ業者等との協業も積極的に進め、サービス力の強化と販路拡大をさらに推進させる。

既に協業・連携企業及びサービス



今後の協業・連携予定 (例)

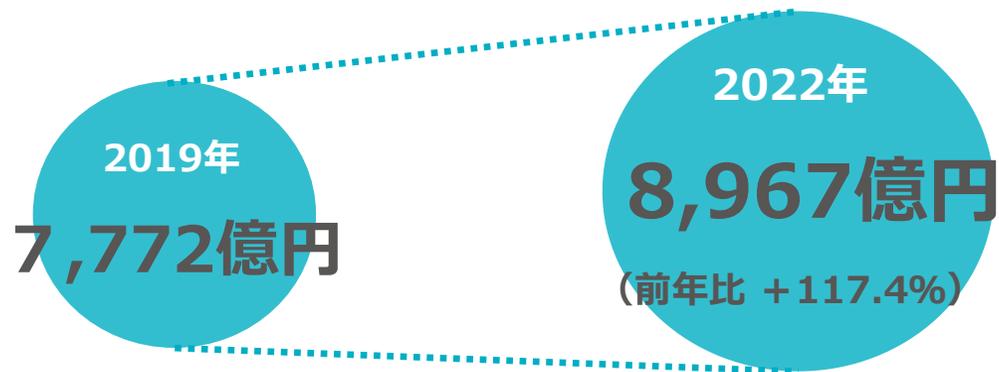


6. 外部環境

市場のマーケット規模は拡大

コールセンターCRMソリューション市場、インターネット広告費の市場共に、市場規模は拡大傾向。

コールセンターCRMソリューション市場規模



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/>)

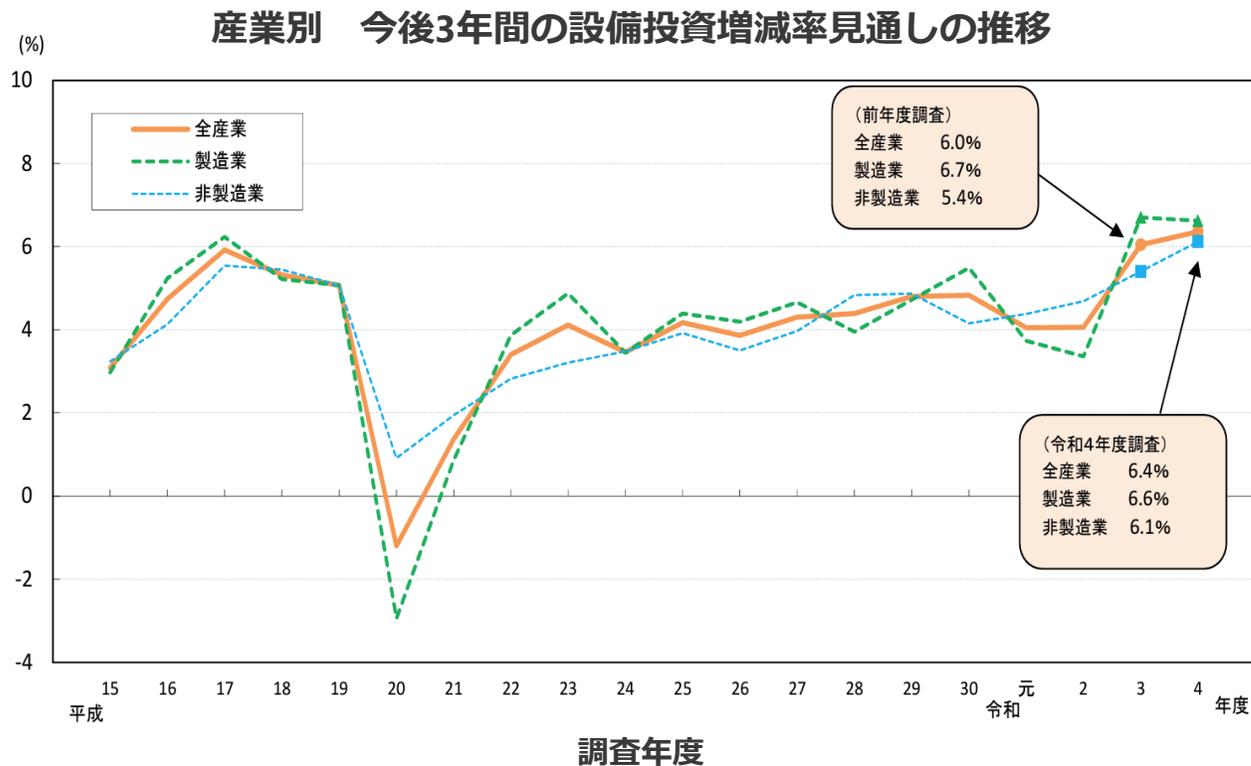
インターネット広告費の市場規模



出所：2019年日本の広告費 電通
(<https://www.dentsu.co.jp/news/release/2021/0225-010340.html>)
2022年日本の広告費 電通
(<https://www.dentsu.co.jp/news/release/2023/0224-010586.html>)

設備投資を増やす企業が増加

内閣府発表の2022年度「企業行動に関するアンケート調査」によると、2023年度～2025年度に設備投資を増やすと答えた企業の割合は**75.4%**で、バブル期の1990年度に**84.3%**を記録して以来の高水準に。



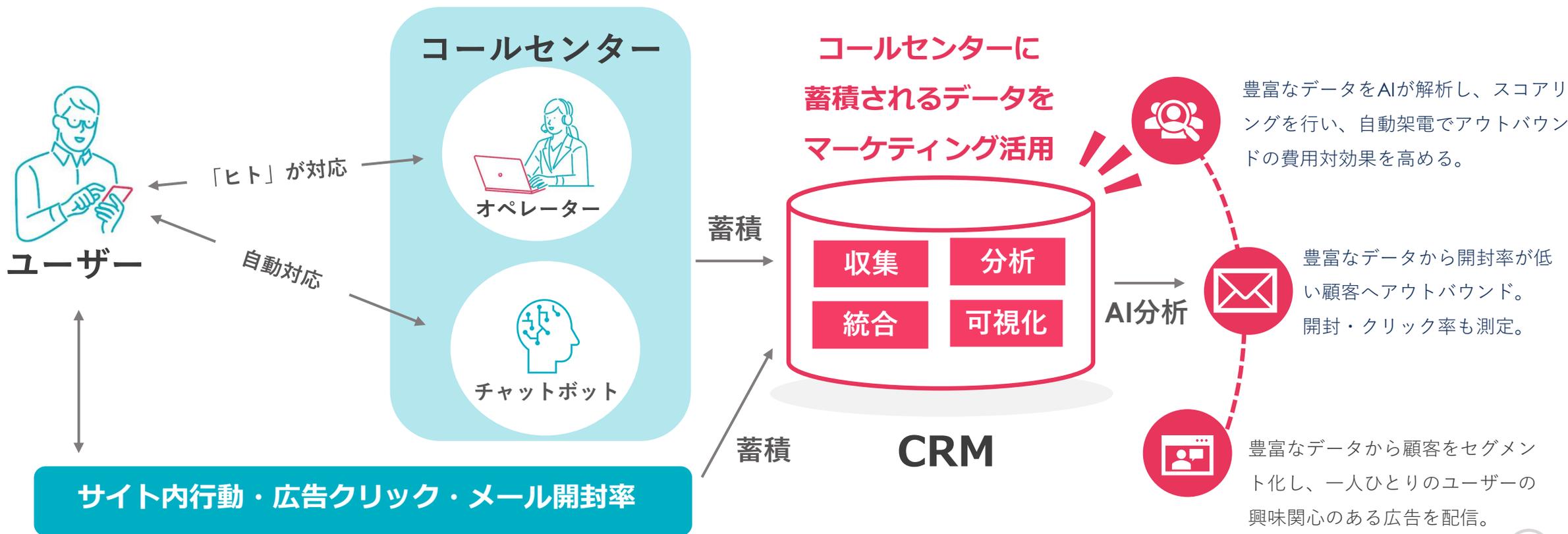
コロナ禍の影響により先送りされた設備投資の再開が2023年より加速

昨今のデジタルシフトの流れにおいて、特にDX等の分野での投資が進む

引用：内閣府 企業行動に関するアンケート調査 https://www.esri.cao.go.jp/jp/stat/ank/menu_ank.html

AI化とマーケティング活用が加速

少子高齢化や人手不足により、労働集約的な「ヒト」による対応から、顧客との接点を自動化、AI化する動きが加速。また、コールセンターシステムは、蓄積したデータをAIで分析し、効果的な広告配信やDM等により、販売拡大に結び付ける等、企業の売上・利益に直接貢献するためのマーケティング機能搭載型へ変化。



7. 当社が提供する価値

コラボスなら全てワンストップで提供

AI活用で生産性向上を実現
するサービス



売上・利益に直接貢献する
サービス

VLOOM AmiVoice®
Communication Suite provided by コラボス CollasQ Challbo

GROWCE UZMAKI GOLDEN LIST

- 通話品質の自動評価
- 架電後のSMS自動送信
- FAQの自動ポップアップ
- 回答候補の自動表示
- 通話内容の自動テキスト化
- 通話内容の自動要約

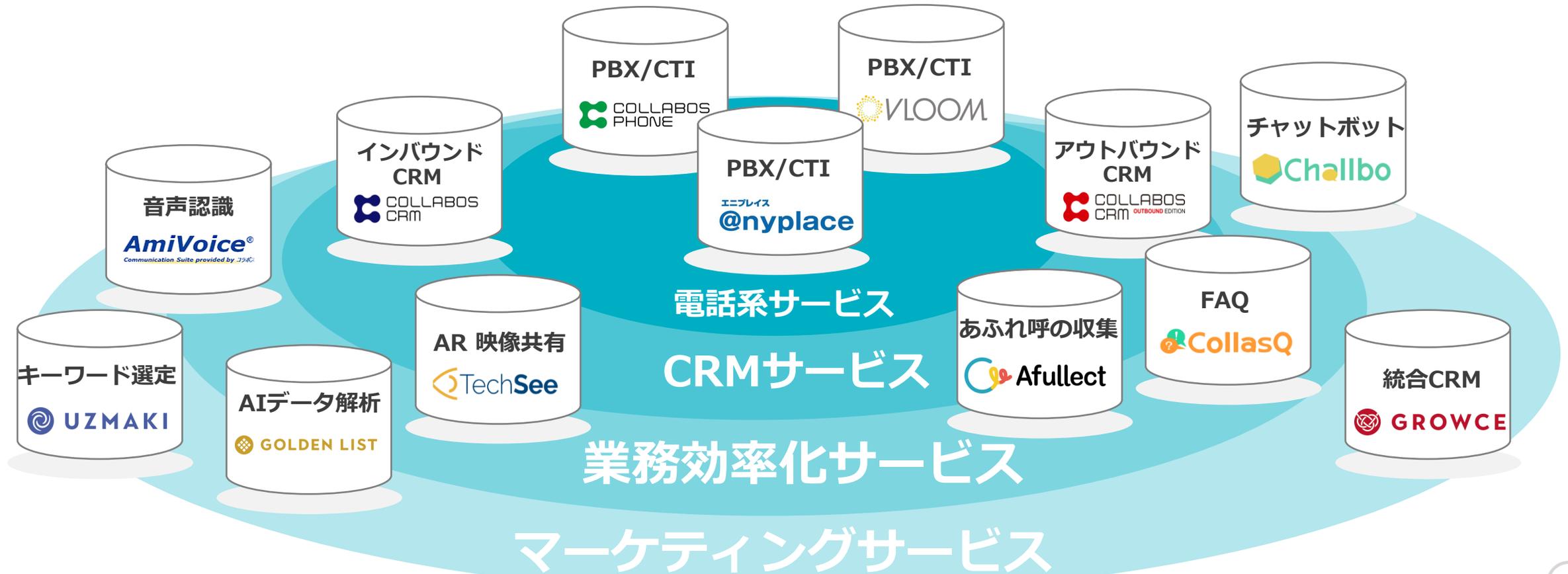
- 興味関心単語を用いた広告配信
- スコアリング結果後の自動架電対応
- 開封率が低い顧客へアウトバウンド
開封・クリック率も測定

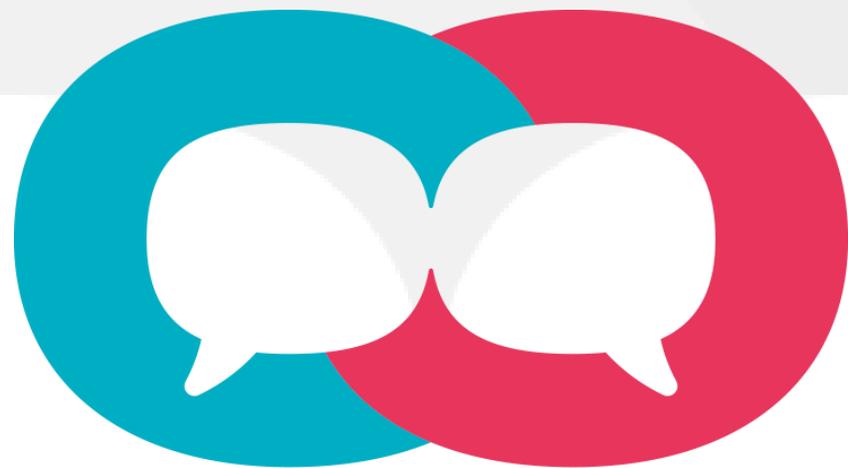


コラボスの差別化戦略
両方を提供できるのはコラボスだけ

DXを実現するコラボス独自のサービス連携

電話系サービスを中心に
顧客とのコミュニケーションデータがシームレスにつながる





Collabos

声をきき、未来をつくる。

Appendix



会社名

株式会社コラボス
(英語表記: Collabos Corporation)



所在地

東京都千代田区三番町8-1
三番町東急ビル8F



代表取締役社長

茂木 貴雄



取得資格・認証

プライバシーマーク付与認定
ISMS認証 (ISO27001)



資本金

324,854千円
(2023年3月31日現在)



設立年月日

2001年10月26日



製品

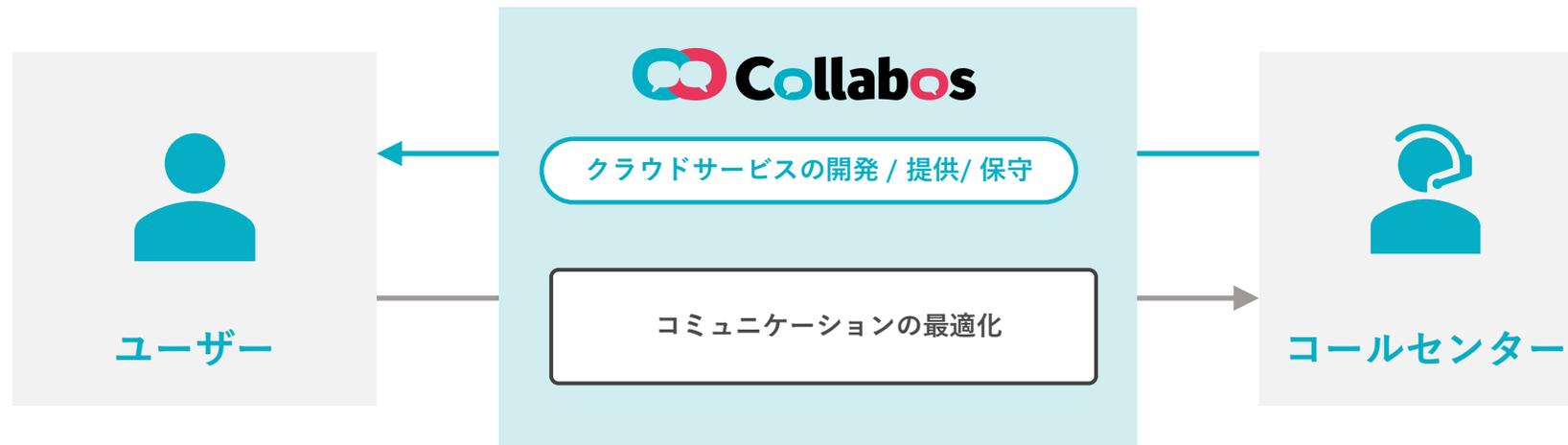
コールセンター向け
クラウドサービス事業



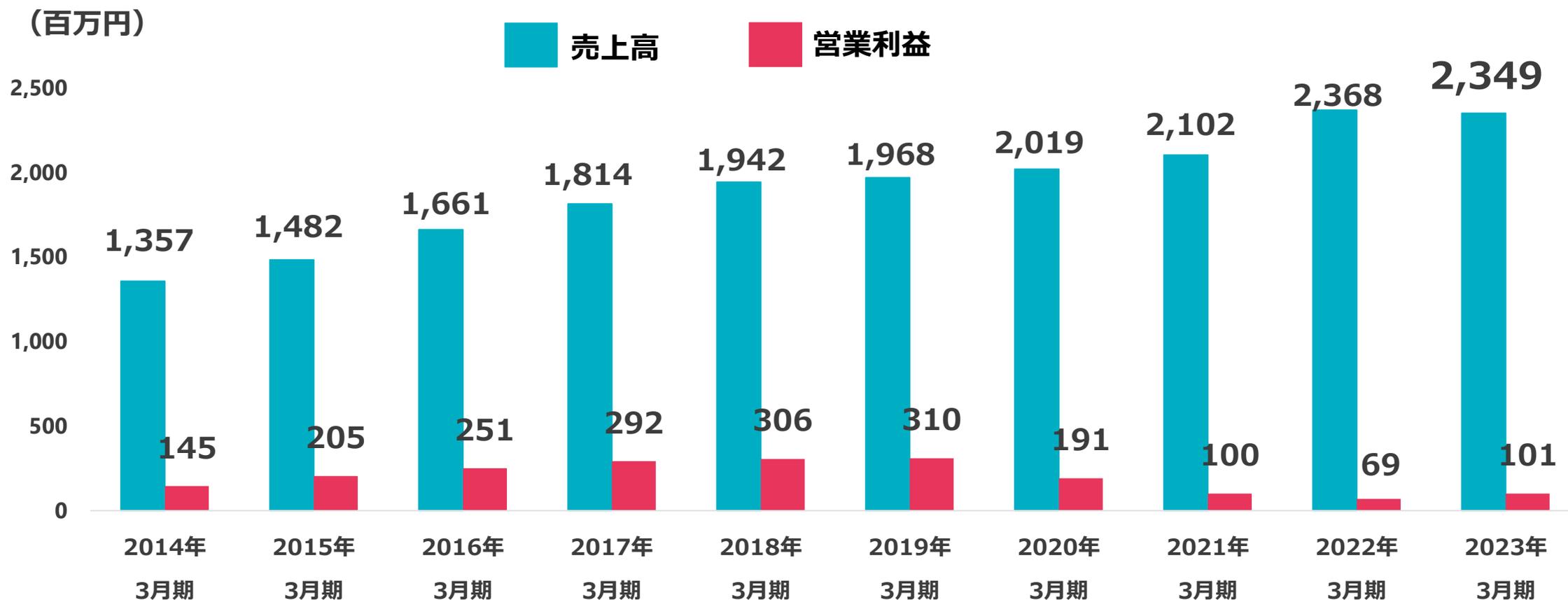
私たちは、企業や自治体等で利用されるコールセンターシステムを開発し、月額料金制のクラウド型で提供している会社です。コラボスは、「コールセンター」を軸につながる企業とユーザーの接点を、最新技術を用いたクラウドサービスで「より快適に・より便利に」を実現し、「コールセンターで人々の生活をより豊かに」することで社会に貢献します。



ユーザーとのコミュニケーションチャネルをコラボスで一括管理し、コミュニケーションの最適化を実現。ユーザーからの質問や要望、メール開封やWEBの行動履歴等を統合・蓄積し、One to One のカスタマーサポート・販促活動を実現。

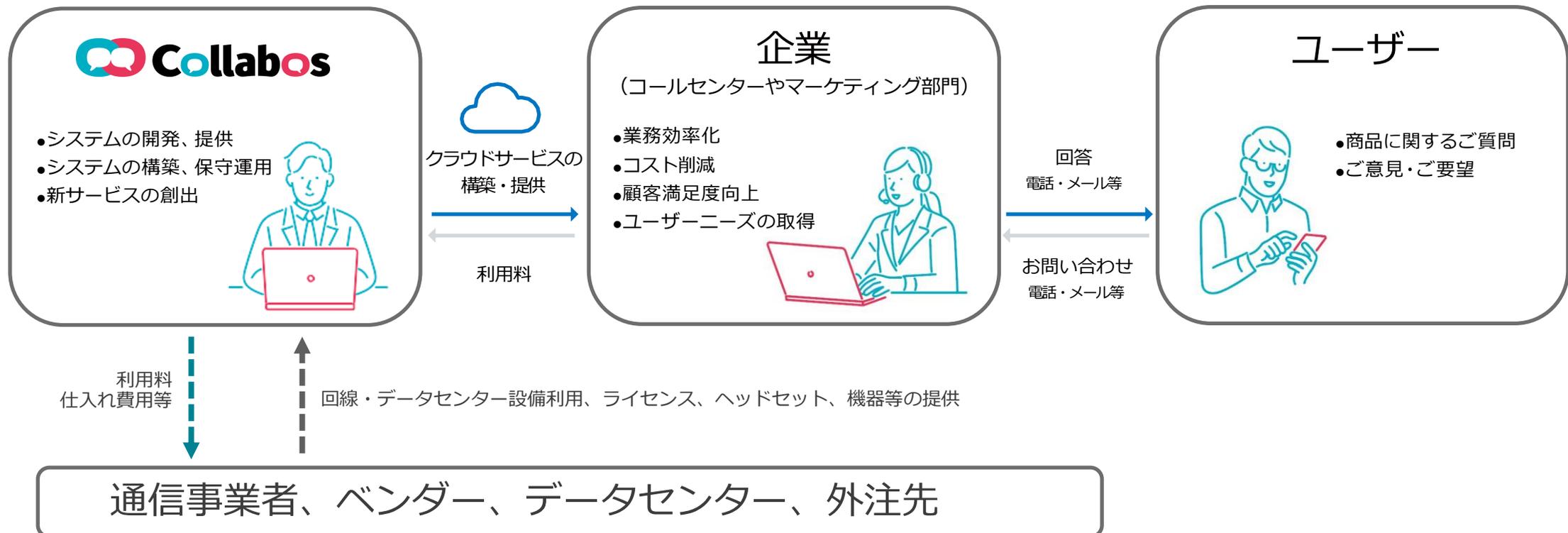


売上高は、連続増収であったが、コロナ案件の終了により2023年3月期は減収。営業利益は、中期経営計画に基づく先行投資等により減少傾向だが、2023年3月期は要件定義費用や家賃等のコストが減少し増加。



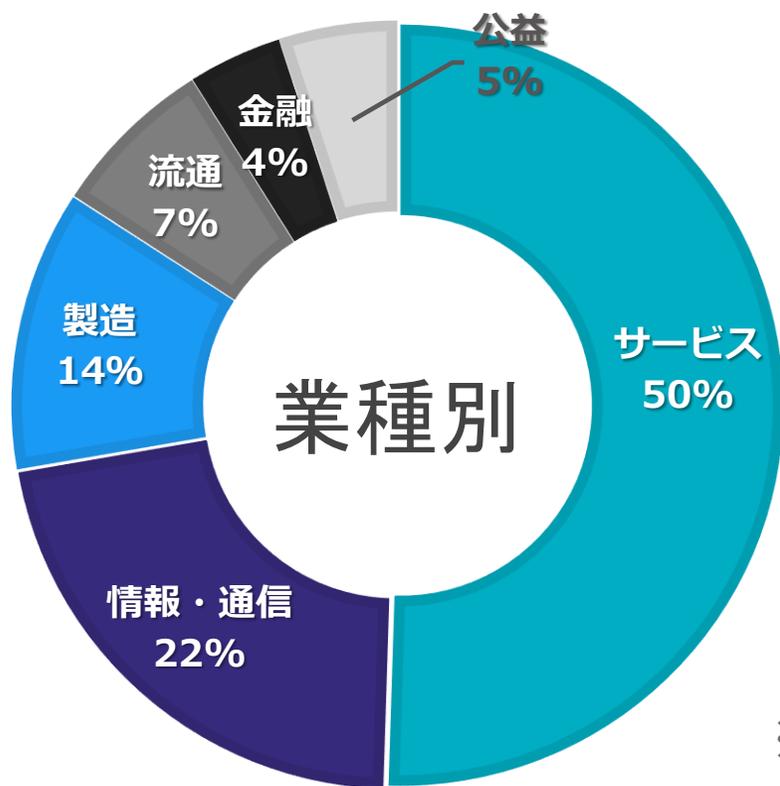
当社の売上高は、約9割が月額利用料のストック型ビジネスモデル

企業や自治体のコールセンターやマーケティング部門は、サービス利用料を毎月当社へ支払うことで、当社が開発するサービスを利用し、消費者（ユーザー）からの問い合わせやマーケティング活動に利用します。システムはコラボス側で開発・構築・管理するため、高額な初期投資や管理費等は一切不要で、契約数に応じてリーズナブルにシステムを利用できます。

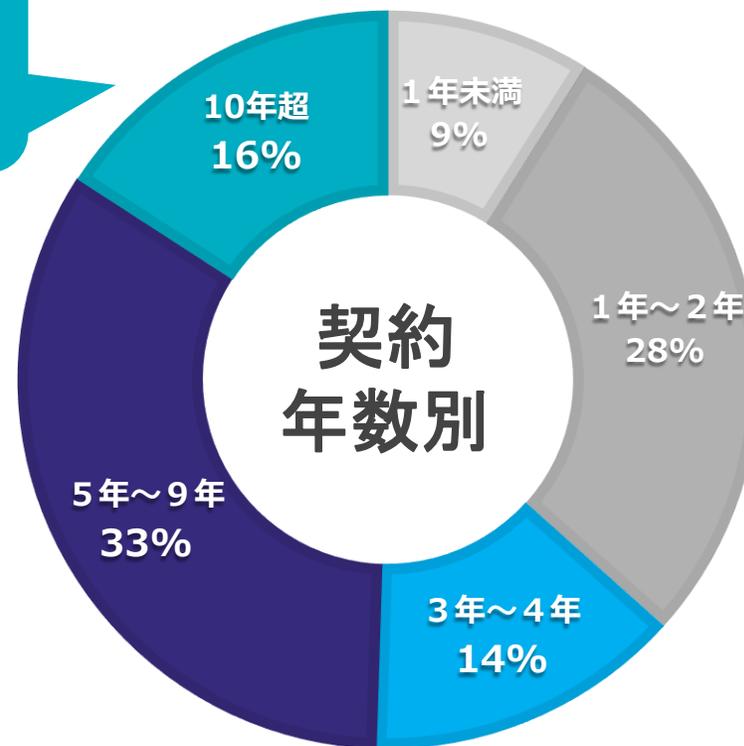


サービス業（主にテレマーケティング、アウトソーシング等）を中心に幅広い業種で導入

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。



10年以上利用率
16 % (+1%)



※2023年3月末現在

300席超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1000拠点の導入実績。常時11,000席以上が稼働。



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。



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。

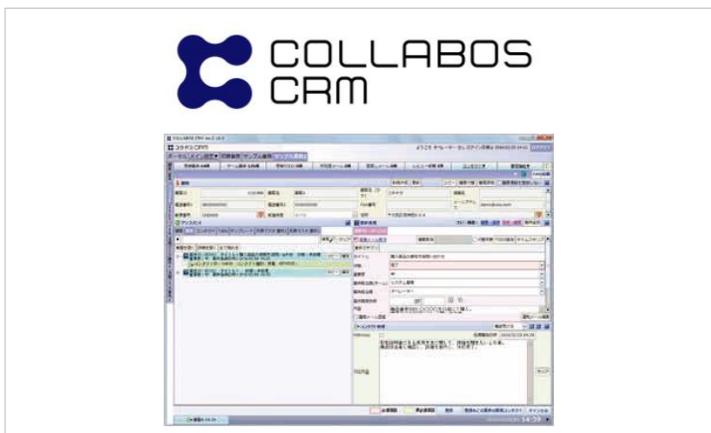


低価格で手軽に始められる
自社開発のソフトフォン

@nyplaceと同等の基本機能を搭載し、携帯へのSMS送信等の付加機能も搭載した電話機本体不要のソフトフォン。PCとインターネット環境があれば手軽に始められる低コストで本格的なコールセンターシステム。

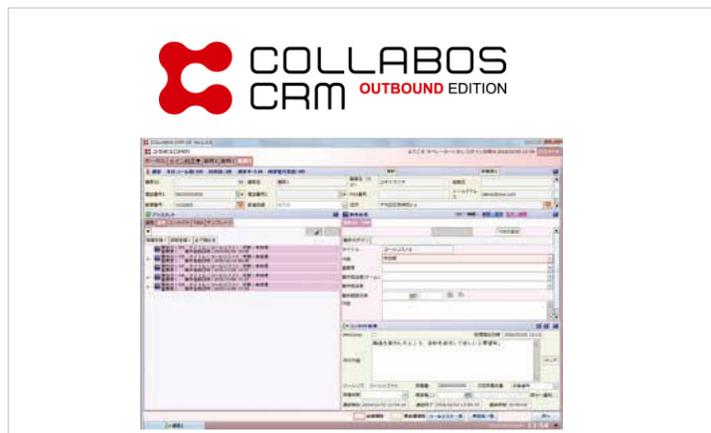
顧客情報管理サービス（CRM）

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。



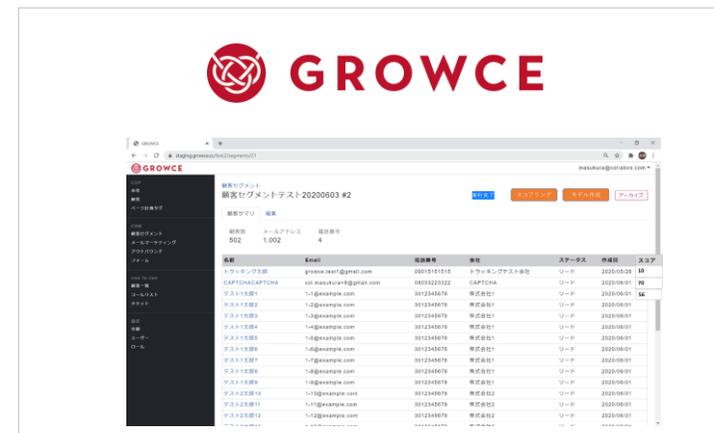
インバウンド型 CRMシステム

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、コールセンターに蓄積され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。

業務効率化サービス



AmiVoice®
Communication Suite provided by コラボス

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。



Afulect

あふれ呼の収集 (アフレクト)

電話が繋がらない「あふれ呼」による売上の機会損失や満足度低下を防止するコールバック支援ソリューション。あふれ呼の実数把握や分析の他、留守録やSMS送信、レポート機能も搭載。



TechSee
Intelligent Visual Assistance

AR映像共有 (テックシー)

スマホカメラ/ARを活用したビジュアルサポートツール。現場映像をリアルタイムで共有でき、コミュニケーションの円滑化を実現。アプリインストールも不要。



GoldenList

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。



Packet Folder

通話録音 (パケットフォルダー)



Challbo

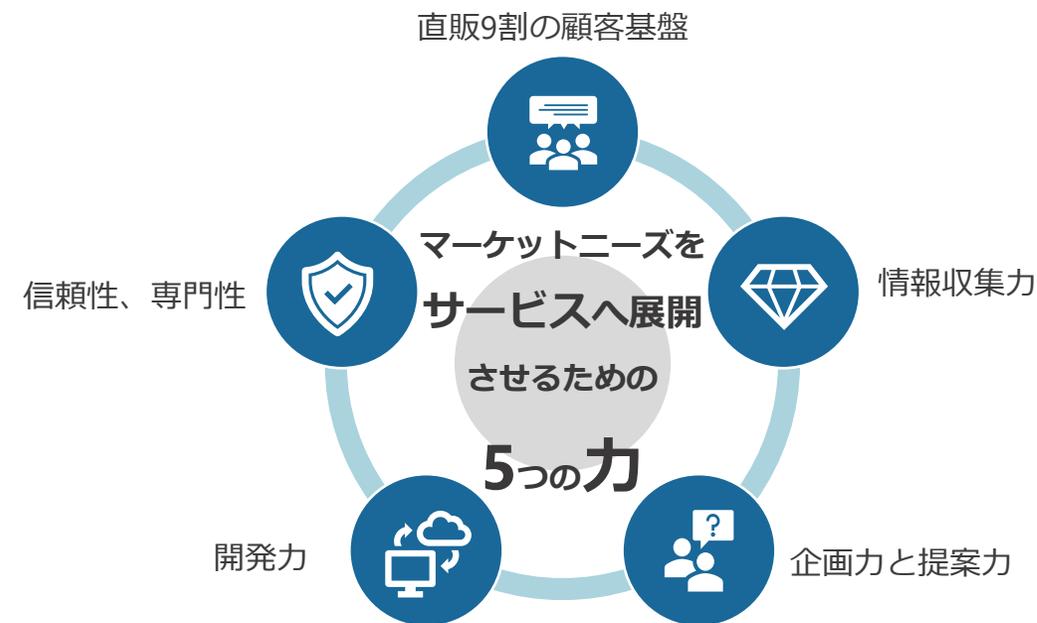
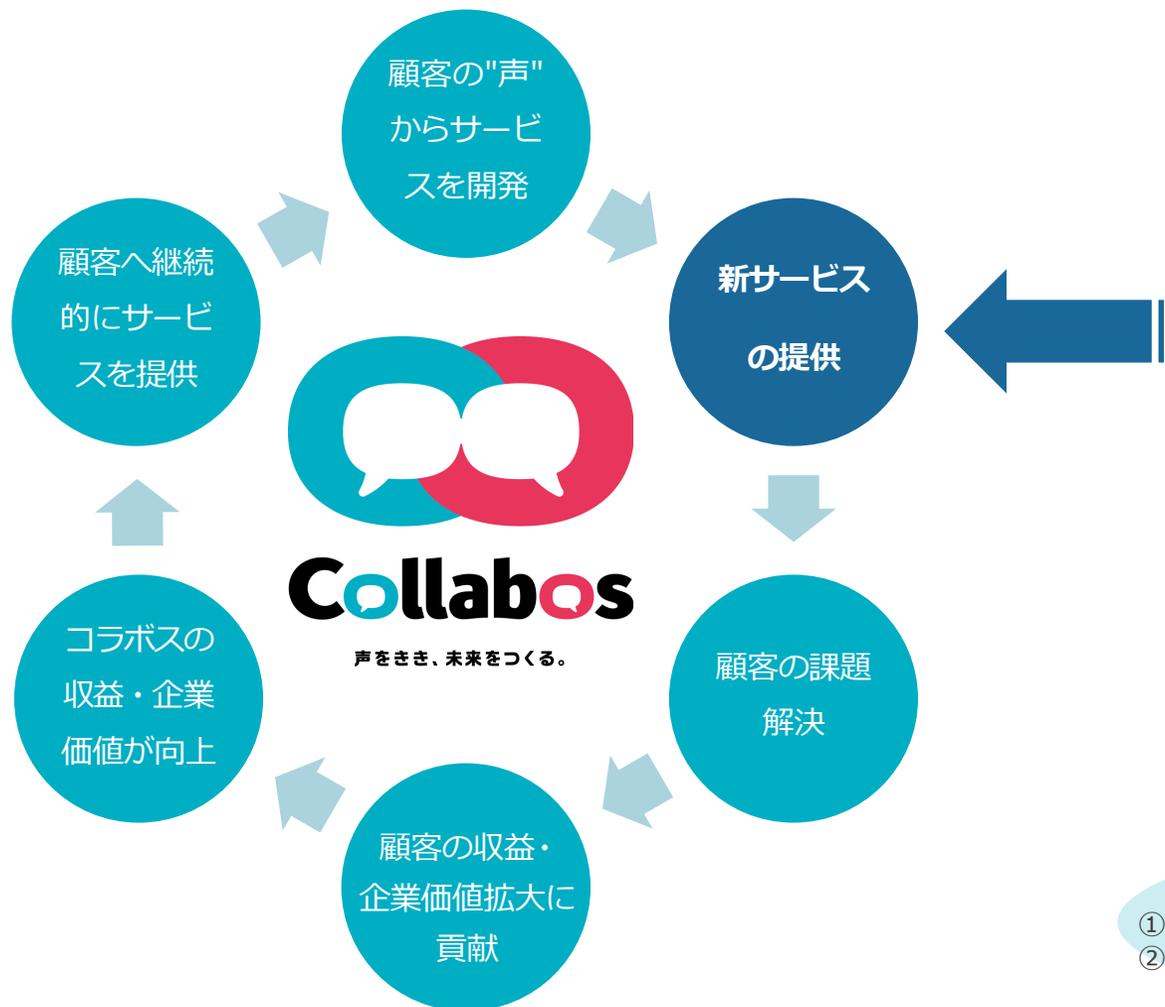
チャット&チャットボット (チャルボ)



CollasQ

FAQ (コラスク)

当社は、顧客が抱えている課題を解決するサービスを提供し続けることで、顧客の企業価値向上に貢献し、それが当社の企業価値向上につながり、顧客へ継続的なサービスを提供できるというライフサイクルを重視しています。また、業務提携先とのパートナーシップやコラボレーションを推進し、多様化・複合化する顧客ニーズに対応することを重視しています。



- 5つの力を下支えする人的資本投資
- ① 市場環境に合わせた新人事制度の導入
 - ② エンジニアの技術育成支援制度、研修制度
 - ③ 労働環境に沿ったハイブリッド勤務制度
 - ④ 女性が活躍する職場環境の整備



男女平等に活躍できる職場環境

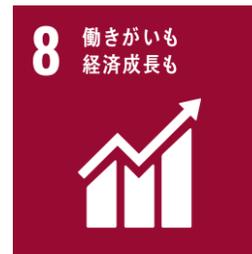
正社員・正職員に占める女性の割合は41%、**全国平均27.4%※**と比べ**10%以上高い割合**で従事しています。

女性管理職は20%

「女性活躍推進法」に基づき、女性管理職を増やすことを目標としており、現在、管理職全体のうち、**約20%**が女性となっています。（課長相当職以上（役員を含む。）管理職に占める女性の割合：全国平均12.3%※、情報通信業10.6%※）



※厚生労働省／令和3年度雇用均等基本調査：https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/71-r03/02.pdf



育児休業からの復職率

短時間勤務制度や育児・介護休暇等、出産・育児休業後も「利用しやすく働きやすい」職場環境を重視しています（**男性の育児休業取得実績**もあり）。

独自の表彰制度の運用・表彰を継続的に実施

ワークモチベーションアップとして、年に1度、業務内容やプロジェクトの大小にかかわらず、会社の業績に直結しない功績を表彰する独自の表彰制度を運用しています。



高価なシステムを手軽に安価で多くの人へ提供

従来のコールセンターシステムは、自社で構築するのが主流で、高額で膨大な初期投資と膨大な時間が必要でした。当社は、安価でより手軽に多くの企業が利用できるよう、クラウド型で提供しており、顧客の持続可能なインフラ構築に貢献しています。

開発従事者の増加、技術能力の向上

顧客が利用する当社システムの高度化に対応するため、エンジニアの技術育成支援及び研修制度を導入し、技術力向上のための資格取得奨励及び人材育成に努めています。また、人材開発支援助成金制度なども活用しています。



消費電力・CO2排出量が少ないシステムを採用

当社がクラウド型で提供するシステムは、世界トップレベルのエネルギー効率を実現する環境対応型大規模データセンターに設置しており、最新鋭の外気空調システム『GreenMall®』を採用することで、空調消費電力やCO2排出量の大幅削減を実現しています。

ペーパーレス化・クールビズの取り組み

オフィスでの環境対策、在宅ワークの推奨に伴い、オフィスのスリム化を目指しております。また、ペーパーレス化、クールビズ等の取り仕組みも実施しております。

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