

2023年12月期 第3四半期 決算説明資料

Chatwork株式会社（証券コード：4448）

2023年11月10日



業績予想を修正、Chatworkセグメント売上高は前年比+43.3%

..... P.3

子会社売上高や7月に実施した価格改定後の動向を踏まえ、業績予想を修正。営業利益は12月単月黒字を想定

7月の価格改定を受け、ARPUは前年同期比+16.3%と大幅上昇

..... P.34

ARPUの上昇を背景にChatworkセグメント売上高は前年同期比+48.0%、前四半期比で14.0%と大幅伸長

価格改定後の課金ユーザー解約率は引き続き想定を下回って推移

..... P.24

価格改定後の課金ユーザー解約率は、従来の水準とほぼ変わらずに推移

役員体制をアップデート、BPaaSの展開の加速を目指す

..... P.27

組織規模の拡大を踏まえ、役員体制を一新。新CHROを迎え、BPaaS事業の展開加速を目指す

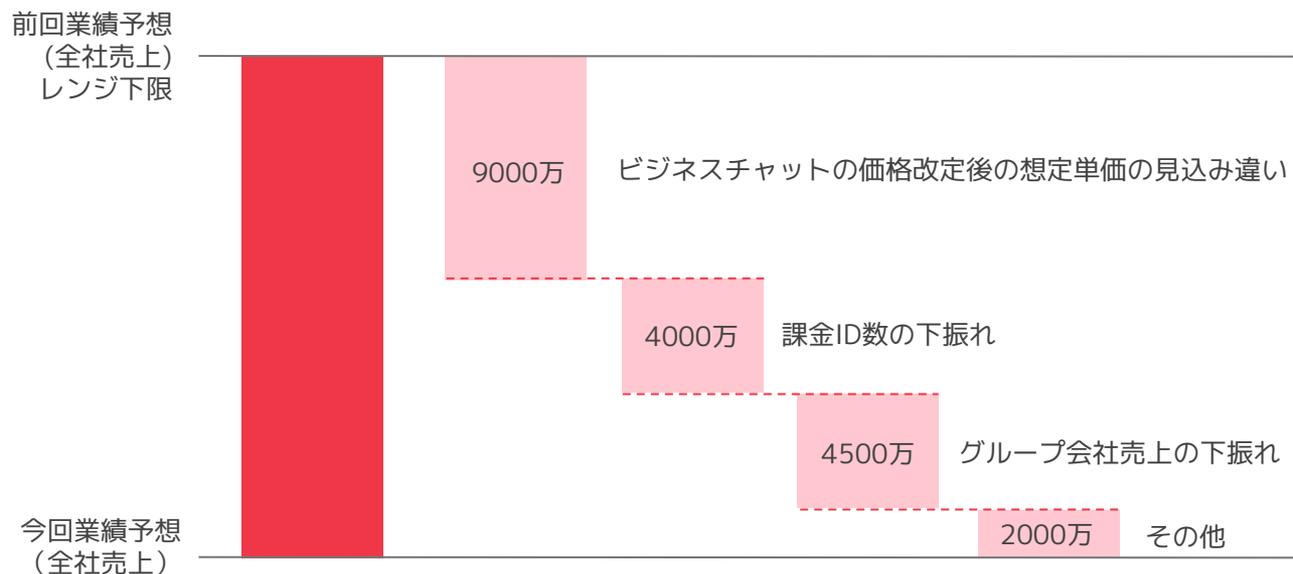
2023年12月期 業績予想（修正）

- 当期が進行するのに伴い、業績予想をレンジでの開示から以下のように修正
- 全社売上高、Chatworkセグメント売上高は前回開示した業績予想のレンジを下回る見通しだが、前期比で40%以上の高成長を達成する見込み。要因については次ページを参照
- 売上高見込みの減少によりEBITDAは通期赤字、営業利益は第4四半期赤字となる見通しだが、12月には単月黒字に転換する見込み

単位：百万円	2022年12月期 実績	2023年12月期 前回業績予想	2023年12月期 業績予想	前期比
売上高	4,593	6,646 ~ 6,744	6,451	+40.4%
Chatworkセグメント売上高	4,368	6,460 ~ 6,558	6,262	+43.3%
売上総利益	3,187	4,186 ~ 4,291	4,125	+29.4%
売上総利益率	69.3%	62.9% ~ 63.6%	63.9%	-5.4pt
EBITDA	-468	0 ~ 77	-116	-
営業利益	-719	-606 ~ -528	-716	-
経常利益	-724	-612 ~ -535	-725	-
親会社株主に帰属する 当期純利益	-687	-575 ~ -498	-711	-

2023年12月期 業績予想修正の要因

- 業績予想修正の要因としては、①ビジネスチャットの価格改定後の想定単価の見込み違い、②価格改定後の課金ID数の下振れ、③グループ会社の売上下振れ
- 単価（①）はユーザー毎に契約日に違いがある影響で一部の価格改定日が想定より後ろにずれため、見込みとの差異が発生。ただし来年7月の価格改定終了時のARPUは当初の想定通りの見込み。課金ID数（②）は、昨年のフリープラン制限変更及び今回の価格改定による需要の先食いの影響もあり、見込みとの差異が発生したが、足元は回復傾向
- グループ会社売上の下振れ（③）に関しては、売上拡大に向けた体制構築を優先させたためであり、今後の事業進捗は順調と想定
- いずれの要因も来期に向けて解消する見込みであり、中期経営計画の達成に向けて順調に進捗している状況に変化はない



KPIハイライト

登録ID数

Q3末時点

644.0万

前年比+15.6%

課金ID数

Q3末時点

72.4万

前年比+19.4%

導入社数

Q3末時点

42.1万

前年比+12.1%

ARR^{*1}

Q3末時点

64.6億円

前年比+48.4%

NRR^{*2}

2022年末時点

123%

解約率^{*3}

Q3末時点

0.34%

(課金IDのみ：1.07%)

ARPU^{*4}

Q3末時点

627.4円

前年比+16.3%

DAU^{*5}

Q3中央値

109.6万

前年比+7.7%

*1 Chatworkアカウント事業、クラウドストレージ事業ならびにミナジンの就業管理、WEB明細、人事評価のSaaSによるAnnual Recurring Revenue（年間経常収益）。2023年9月末時点のMRRの12ヶ月分。

*2 Net Revenue Retention Rate。2021年12月末における課金顧客から生じる2022年のストック収入 ÷ 2021年のストック収入

*3 登録ID数に対しての解約率。2022年10月から2023年9月末までの12か月平均値

*4 Chatworkアカウント事業における、Chatwork利用料の課金IDあたりの平均単価（Average Revenue Per User）

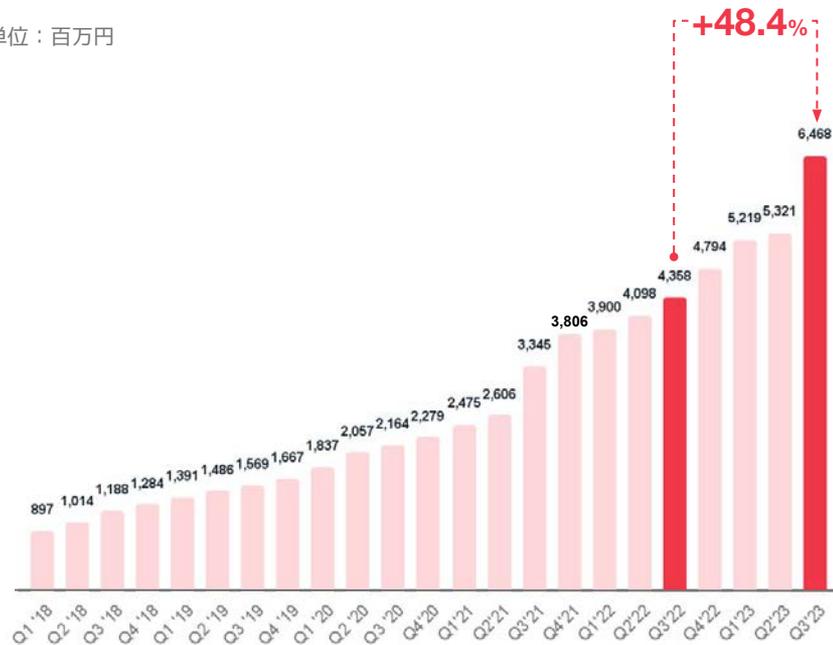
*5 1日あたりのサービス利用者数（Daily Active User）の土日祝日を除く平日の中央値

ARR推移

- 7月に実施した価格改定によるARPUの上昇を受け、全社のARR*1は前年同期比で**+48.4%**と大幅に増加
- M&Aの影響を除いた当社主力サービスであるビジネスチャットのアカウント事業ARRも前年同期比で**+47.2%**と増加

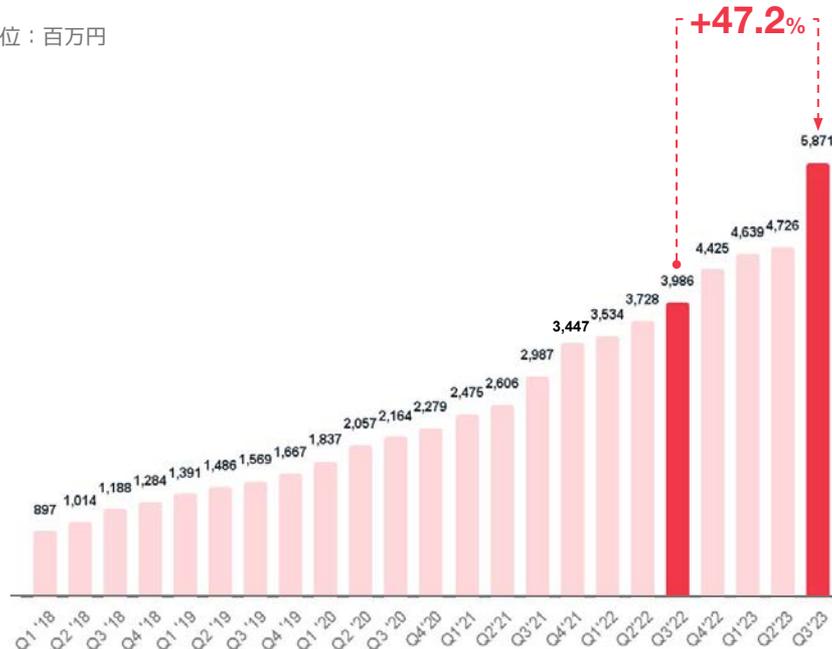
ARR（全社）

単位：百万円



ARR（アカウント事業）

単位：百万円



*1 Chatworkアカウント事業、クラウドストレージ事業ならびにミナジンの就業管理、WEB明細、人事評価のSaaSによるAnnual Recurring Revenue（年間経常収益）。詳細はAppendixの「資料内の用語」を参照

INDEX

目次

- 1 会社概要
- 2 主要トピック
- 3 2023年12月期 第3四半期 業績
- 4 2023年12月期 業績予想（修正）
- 5 事業概要
- 6 中期経営計画
- 7 サステナビリティ
- 8 Appendix

Third Quarter of
FY2023
Results

1

会社概要



会社名
Chatwork株式会社

代表取締役CEO
山本 正喜

グループ従業員数
442名 (2023年9月末日時点)

所在地
東京、大阪

設立
2004年11月11日

COMPANY



事業概要

- 国内最大級のビジネスチャット「Chatwork」を中心に、複数の周辺サービスを展開*1
- ビジネスチャットのパイオニアであり国内利用者数No.1*2、導入社数は42.1万社*3を突破
- 電話やメールから効率的なチャットへ、ビジネスコミュニケーションの変化を加速させプラットフォーム化を目指す



*1 Chatworkセグメント以外の事業として、ESET社提供のセキュリティ対策ソフトウェア「ESET」の代理販売事業を展開。安定的な収益貢献となっている

*2 Nielsen NetView 及びNielsen Mobile NetView Customized Report 2023年5月度調べ月次利用者 (MAU:Monthly Active User) 調査。

調査対象はChatwork、Microsoft Teams、Slack、LINE WORKS、Skypeを含む44サービスをChatwork株式会社にて選定。

*3 2023年9月末時点

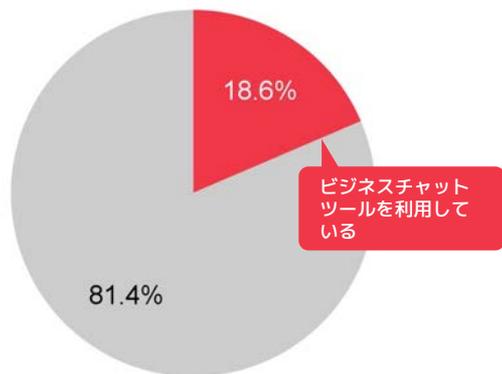
ビジネスチャットの市場環境

- 潜在市場規模が大きく普及率がまだまだ低い、**成長余地が極めて大きな**高成長マーケット
- 個人の携帯メールがチャットへと切り替わったように、ビジネスメールがビジネスチャットへと**不可逆**に変化が進む
- 近年の社会情勢を受けたテレワーク急増に伴い普及が加速。中小企業市場における普及は今が**まさに本格化のフェーズ**

全業種に展開可能な
潜在市場規模(TAM^{*1})



未だ低水準に止まる
ビジネスチャット国内普及率^{*2}



DX推進の流れを受け
テレワークが急激に普及^{*3}

テレワーク率の変化

単位：%



^{*1} 実現可能な最大の市場規模 (Total Addressable Market)。外部統計資料や公表資料、当社保有のデータを元に当社が想定する市場を推察した市場規模であり、客観的な市場規模を示すものではありません。

^{*2} 当社依頼による第三者機関調べ、2023年3月調査、n=30,000

^{*3} 内閣府「第5回 新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」より

ビジネスチャット「Chatwork」の強み

- 社外と接続しやすいオープンプラットフォーム型の特徴により、紹介経由でユーザー数が**複利の構造**で増加
- 継続的な機能追加によるプロダクト価値の向上により、**長期にわたりARPU*1**が**上昇**し続けている
- 過去履歴やビジネス上の関係性が構築されるため、他ツールへの**乗り換えコスト**が高く、**解約率*2**が非常に低い

複利で増加するユーザー数

サービス開始からの
登録ID数推移

644.0万

2012年1月

2023年9月

継続的なプロダクト価値の向上による ARPUの上昇

ARPU推移

627.4円

2015年1月

2023年9月

高い定着率

解約率推移

0.34%

2019年1月

2023年9月

*1 Chatwork利用料の課金IDあたりの平均単価 (Average Revenue Per User)

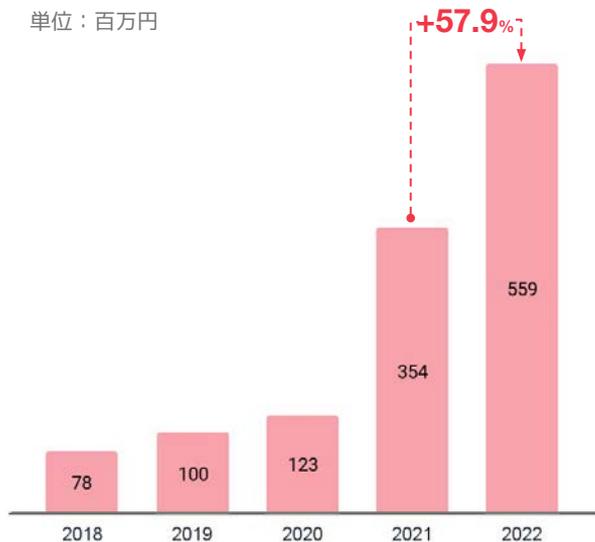
*2 登録ID数に対する解約率、過去12ヶ月平均

ビジネスチャットに留まらない高いプラットフォーム価値

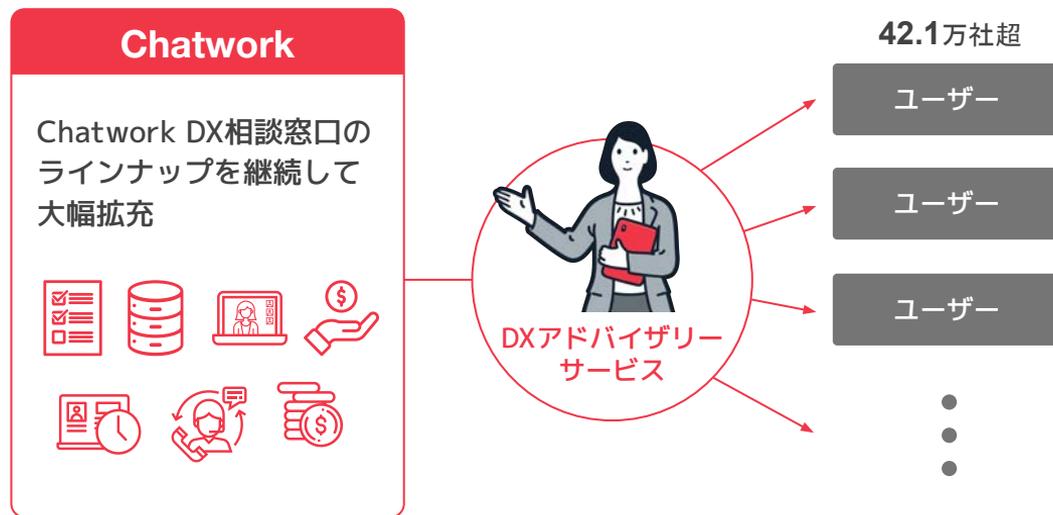
- 全業種・全職種の従業員が業務時間中ずっと使い続けるため、他SaaSと比較して**圧倒的なユーザー接点**を持つ
- この高いプラットフォーム性を活かし、周辺サービス^{*1}の販売を展開。2022年度は**前年比+57.9%**と**大幅成長**
- チャットという**強力なタッチポイント**を有しているため、顧客課題に対して効果的なアプローチ、サービス提供が可能

プラットフォーム事業^{*1}の売上

単位：百万円



ユーザーへの直接的なタッチポイント



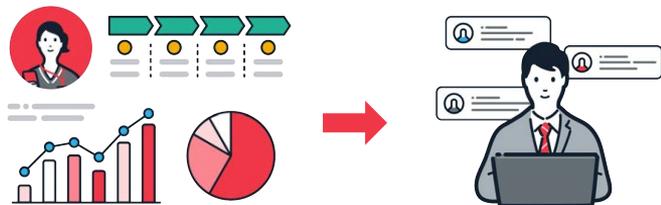
*1 事業セグメントに関する詳細はAppendixを参照

中期経営計画における2つの戦略

- 中期経営計画の達成にむけ2つの戦略を実行
- ビジネスチャットをコミュニケーションプラットフォーム戦略の推進により価値向上させ、そのプラットフォーム上で様々なビジネス展開を可能とするインキュベーション戦略を推進する

コミュニケーションプラットフォーム戦略

PLG



PLGモデルによる
高効率なグロースを推進

チャットでの接点を持つ
高価値なプラットフォームへ

PLG^{*1}モデルを推進し、ユーザー数の極大化とアクティブ率を向上させることで、中小企業領域において他に類を見ない高価値なプラットフォームの確立を目指す

×

インキュベーション戦略

BPaaS



BPaaSにより
業務ごと巻き取り

マジョリティ市場に
本質的なDXを

BPaaS^{*2}を軸に、Techと人をハイブリッドした高い生産性のオペレーションを確立させ、経営における幅広い領域での本質的なDXを実現する

*1 Product-Led Growth の略。米国で注目されているSaaSの成長戦略で、プロダクトを通して顧客獲得をおこなう。旧来型のセールスが牽引する成長戦略をSLG (Sales-Led Growth) と呼び区別している

*2 Business Process as a Service の略。ソフトウェアの提供ではなく、業務プロセスそのものを提供するクラウドサービスであり、クラウド経由で業務アウトソーシング(BPO)が可能

PLGモデルとは

- PLGとは Product-Led Growth の略。米国で注目されているSaaSの成長戦略で、**プロダクトを通して顧客獲得**をおこなう。旧来型のセールスが牽引する成長戦略をSLG (Sales-Led Growth) と呼び区別している
- PLGの代表例にZoom、Shopify等があり、非PLG企業と比べ顕著に**高い成長率**を実現。シンプルな使い勝手で無料から使え、口コミで広がるサービスであることが必要で、当社サービスではPLGによる成長戦略にフィット

PLG (Product-Led Growth)

戦略

- プロダクトを通じて価値を伝えることでユーザー数と売上を拡大
- プロダクト/カスタマーサクセスの改善が重要



特徴

- 口コミにより広がり、高レバレッジで成長
- ユーザーのプロダクト活用度が上がると、ARPUがあがっていく構造

SLG (Sales-Led Growth)

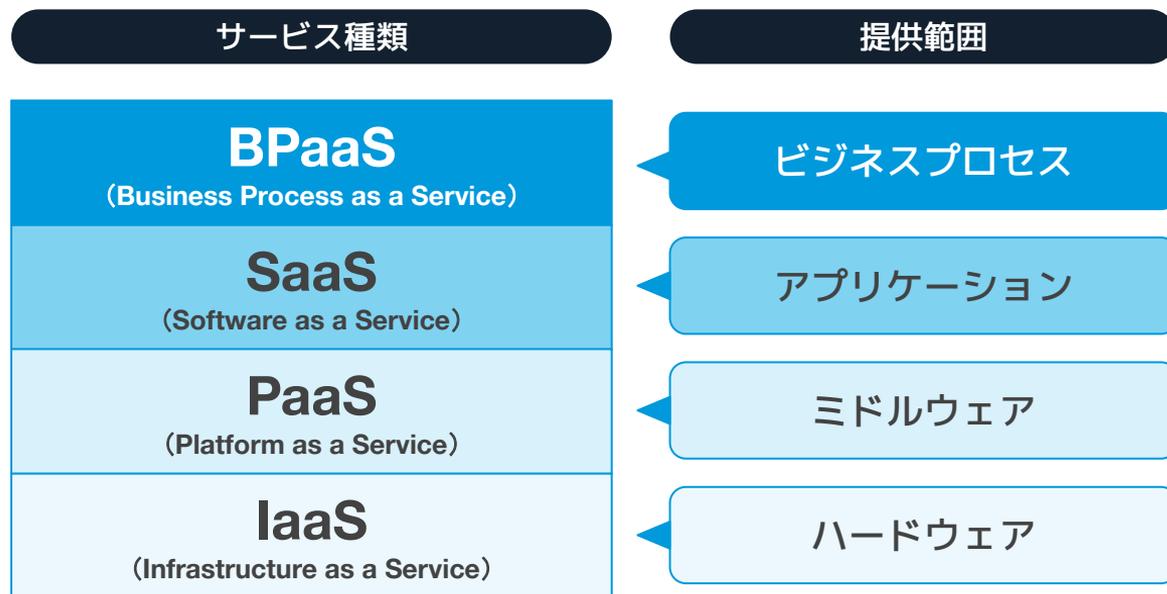
- セールスやマーケティング活動を通して売上を拡大
- セールス/マーケティングの改善が重要



- セールスの人員数に依存し、労働集約的
- セールスにより、都度アップセル、クロスセルをおこなっていく必要がある

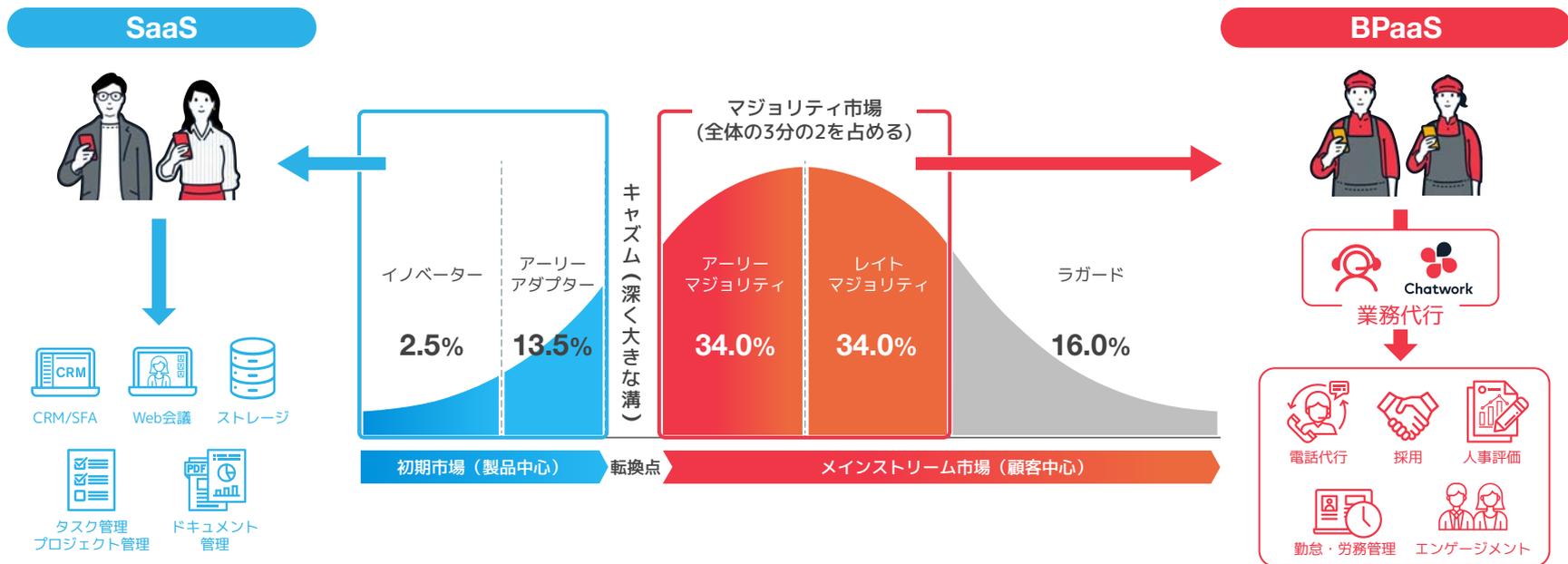
BPaaSとは

- BPaaSとは Business Process as a Service の略。ソフトウェアの提供ではなく、業務プロセスそのものを提供するクラウドサービスであり、**クラウド経由で業務アウトソーシング(BPO)が可能**
- SaaSよりさらに上流のレイヤーをクラウド化する、**次の潮流**に



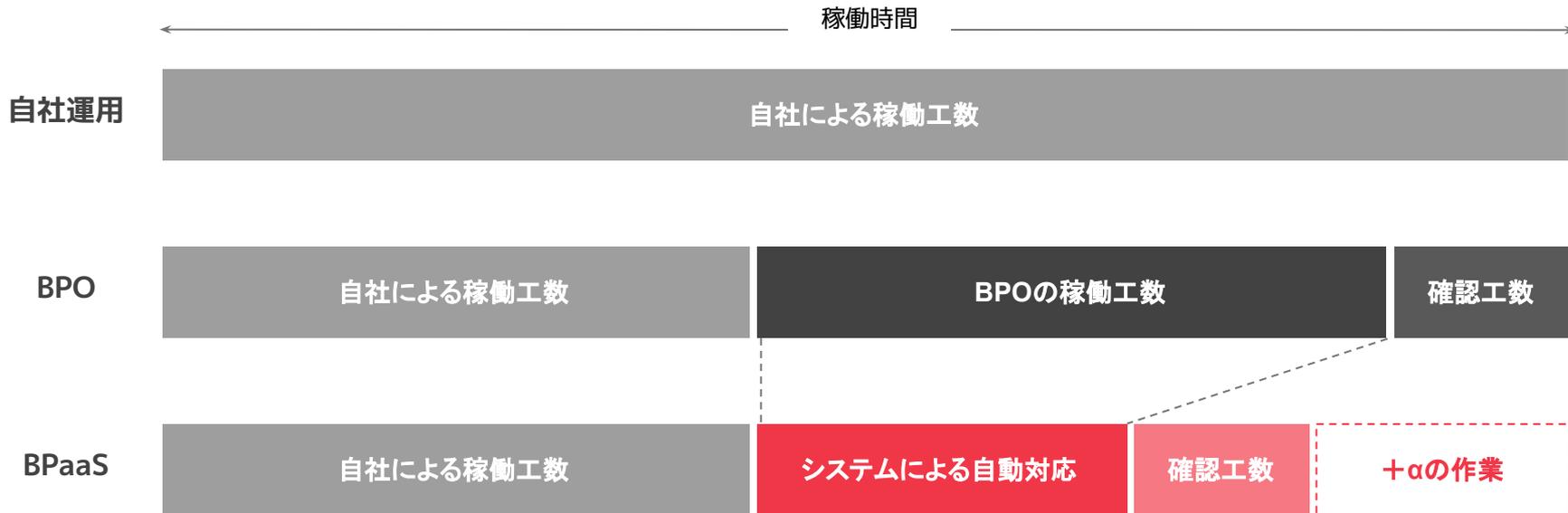
BPaaSは、マジョリティ市場DXの本命

- ビジネスチャットは普及率18%超となりキャズムを越え、主戦場はマジョリティ市場へ
- 数年に亘りDXソリューションビジネスを推進した結果、マジョリティ市場に位置するユーザーは現場仕事で忙しくITに詳しい社員も少ないため、使い勝手が異なる**多数のSaaSプロダクトを使い分けることは困難**と認識
- SaaSをただ提案するのではなく、**業務プロセスごと巻き取り**顧客に代わりSaaSを使いDXを推進する(=BPaaS)



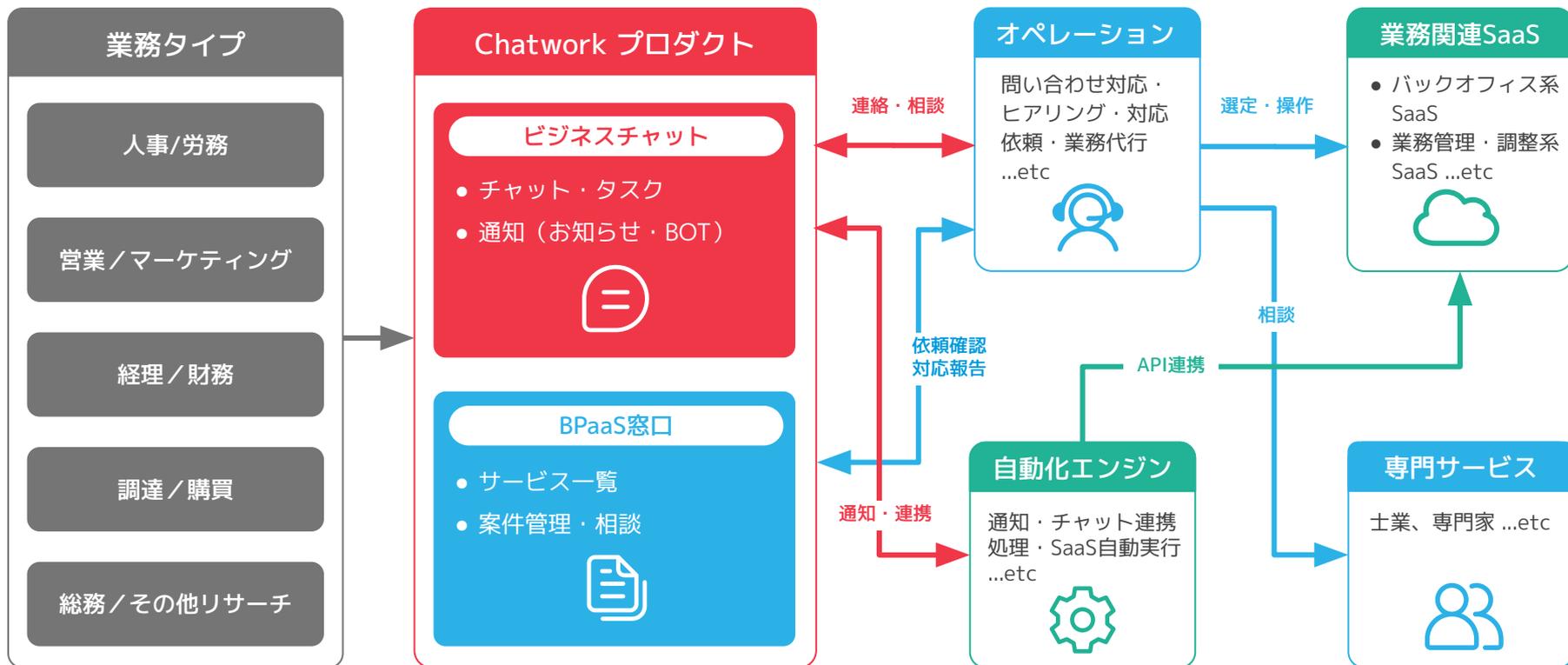
BPOとBPaaSの違い

- BPOが**労働作業を単純に代替する**サービスであることに対し、BPaaSは「**SaaSによるDXされた業務プロセス**」を提供する
- 各種SaaSをAPI連携させた高度な運用により、**システムによる自動対応**で工数の大幅圧縮が可能
- ユーザー自身でSaaSの選定および設定、運用をする必要なく、業務のDXを推進することができる
- BPOと同等のサービスを、**低価格・小ロットで柔軟性高く**サービス提供可能にすることで、**中小企業でも利用しやすい**



Chatworkが展開するBPaaSのイメージ

- ビジネスチャットを最大限活用したBPaaSを展開。プラットフォームとして**圧倒的優位な展開**が可能



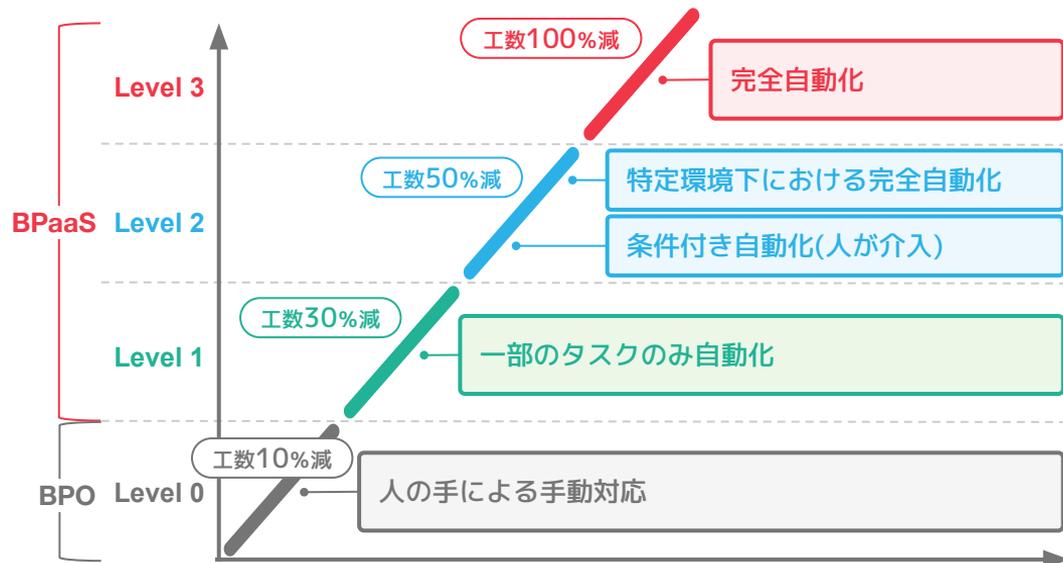
AIの急激な進化とChatworkの可能性

- ChatGPT*1に代表されるLLM*2ベースの革新的な技術進化により、AIを使った高度な文書理解および多様なタスク実行が可能に
- チャットの価値が大幅に向上し、過去のメッセージデータを学習させた文面生成や要約、AIとの対話機能などの提供を検討
- さらにはBPaaSの展開において、ユーザーとの対話や依頼実行をAI化することにより、劇的な生産性の向上を目指す

ChatworkへのAI組み込みイメージ



BPaaSの自動化レベル



*1 米Open AIが2022年11月に公開した対話型人工知能 (AI) サービス。膨大な文書データを学習し、チャット形式で質問に回答したり多様なタスクに1つのモデルで対応できることが特徴

*2 Large Language Model (大規模言語モデル) の略で、大量のテキストデータを使ってトレーニングされた自然言語処理のモデルのこと

長期ビジョン：ビジネス版スーパーアプリ

Chatworkはビジネス版スーパーアプリへ

- ビジネス版スーパーアプリ = プラットフォーム化し、あらゆるビジネスの起点になるアプリ
- 他SaaSと比較して圧倒的に滞在時間が長く、顧客との強力なタッチポイントになりプラットフォーム価値が高い
- チャットを通してSaaSおよびBPaaS、各種経営支援を提供することで、顧客がコアビジネスに注力できる環境を実現する

SaaSで業務効率化



エンゲージメント



タスク管理
プロジェクト管理



ストレージ



ドキュメント
管理



Web会議



CRM/SFA

BPaaSで業務提供



人事評価



採用



電話代行



勤怠管理
労務管理



会計



請求管理
契約管理

経営支援



資金調達



助成金



決済



受発注管理

コアビジネスに注力できる環境



Third Quarter of
FY2023
Results

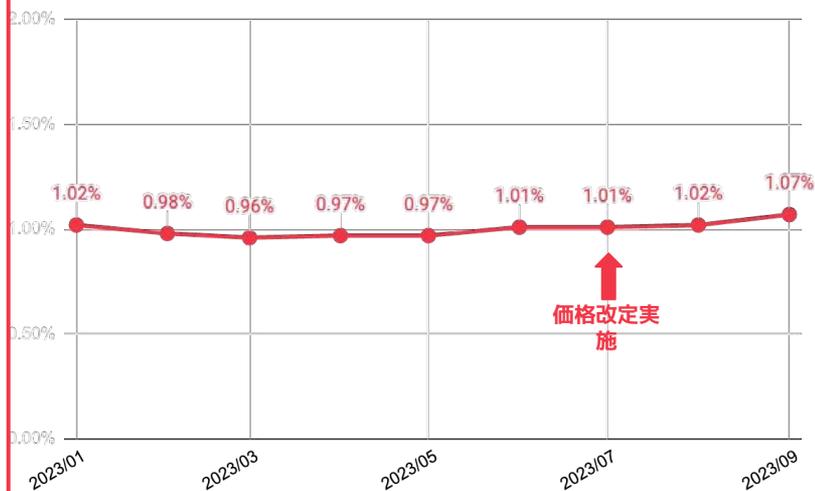
2

主要トピック

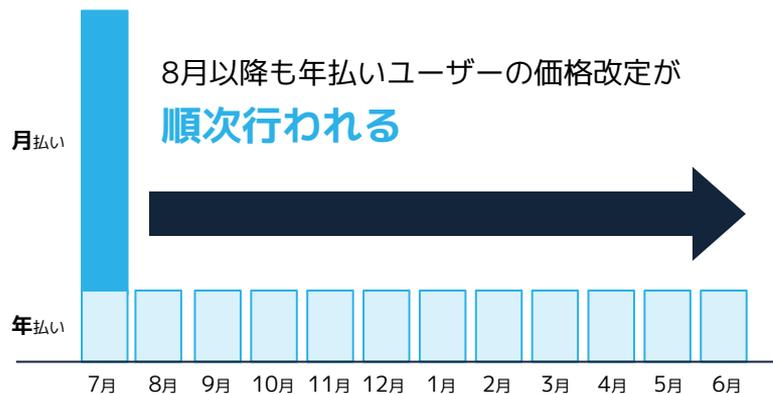
トピック① 価格改定後の解約率は想定よりも順調に推移

- 価格改定後の解約率推移は当初想定を大きく下回って推移しており順調
- 7月の価格改定以降伸び悩んでいる課金ID純増数は、足元は回復傾向
- 8月以降も年払いユーザーの価格改定が順次行われるため、ARPUは今後約1年かけて徐々に上昇していく想定

課金IDの月次解約率推移



価格改定のタイミング



(参考) ビジネスプラン並びにエンタープライズプランの価格改定

- ビジネスプラン、エンタープライズプランの価格改定*1を2023年7月3日に実施
- 変化の激しい社会情勢においても安定的なサービスを提供するべく、運営基盤強化・機能開発のための体制拡充を目的とする
- 既存ユーザーを含む全ユーザーに対し、次回契約更新日より新料金を適用。価格改定日以降、約1年にわたるARPU上昇要因

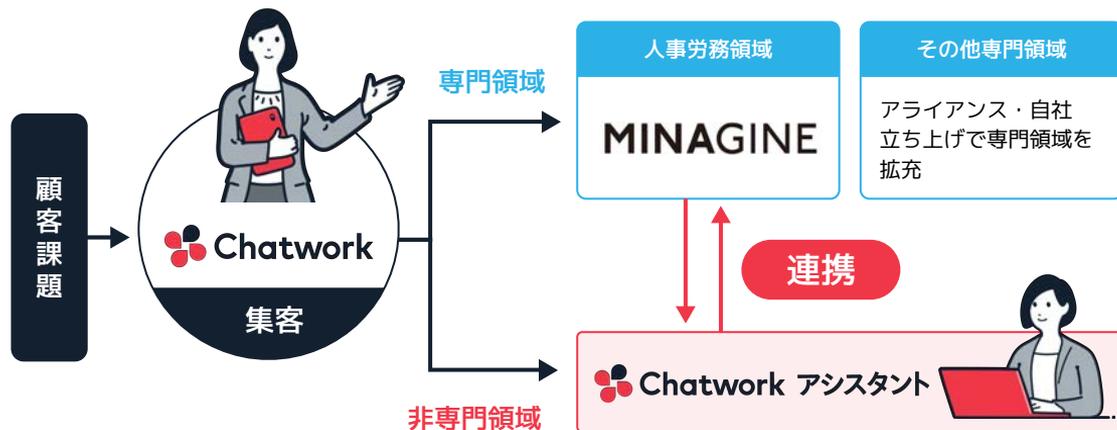
プラン		価格改定日以前の料金 (1ユーザー / 月)	→	改定日以降の料金 (1ユーザー / 月)
ビジネスプラン	年間契約	¥500		¥700
	月間契約	¥600		¥840
エンタープライズプラン	年間契約	¥800		¥1,200
	月間契約	¥960		¥1,440

*1 表示価格は全て税抜価格。KDDI Chatworkは対象外

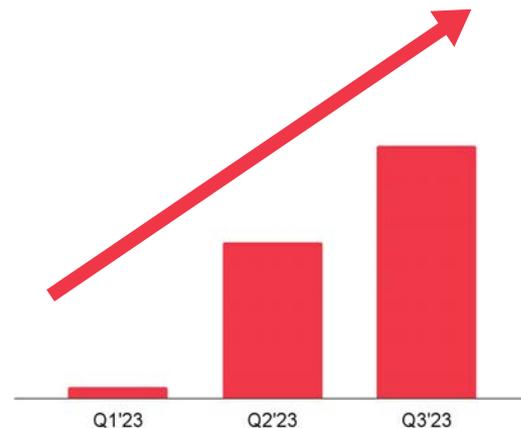
トピック② Chatwork アシスタントは順調に伸長

- BPaaSの新サービスとして「Chatwork アシスタント」を6月に正式リリース、売上は順調に伸長
- 人事労務領域に強いミナジ社と協業しながらChatworkとしても自社サービスとして提供することで、中小企業のあらゆるニーズ・案件へ対応。今後もアライアンスや自社立ち上げで今後も専門領域を拡充

「Chatwork アシスタント」サービス



売上推移



トピック③ BPaaSの展開加速を目指し役員体制を更新

- 組織規模が400名超へ急拡大し、経営陣に求められるケイパビリティを議論・再定義役員体制を更新し、複数の企業で組織・人事戦略の指揮をとった経験を持つCHROを新しく招聘
- 人事部門をはじめとした経営体制を強化することで、Chatwork事業に加えBPaaSの展開の加速を目指す

新CHROのご紹介



上級執行役員CHRO 兼 ピープル本部長

鷹本 真章

大手自動車メーカーにてマーケティング領域に従事した後、京都大学大学院でのMBA取得を経て、大手外資系コンサルティングファームへ。その後、複数のベンチャー企業での経営支援を経て、2018年に株式会社トリドールホールディングスに入社し、同グループ全体の組織・人事戦略をリード。2019年より、同グループ執行役員CHRO兼経営戦略本部長に就任。2023年10月、Chatwork株式会社上級執行役員CHROに就任。

新・執行員体制

	役職	
山本 正喜	代表取締役 兼 社長 上級執行役員CEO	
井上 直樹	取締役 兼 上級執行役員CFO	
福田 升二	取締役 兼 上級執行役員COO	
鷹本 真章	上級執行役員CHRO 兼 ピープル本部長	NEW
齊藤 慎也	執行役員 兼 コミュニケーションプラットフォーム本部長	NEW
岡田 亮一	執行役員 兼 インキュベーション本部長	NEW
田中 佑樹	執行役員 兼 プロダクト本部長	NEW
長谷 晋介	執行役員 兼 コーポレート本部長	NEW

新執行役員



執行役員コミュニケーションプラットフォーム本部長 齊藤 慎也

コンサルティング会社、株式会社ディー・エヌ・エーを経て、2014年に起業。中堅・中小企業向けの事業開発支援を中心に事業展開を行う。その後、2018年に株式会社ZUUに入社し、同社執行役員として法人向け事業を管掌する。2020年にChatwork株式会社に入社し、2023年1月よりコミュニケーションプラットフォーム本部長を経て、2023年10月に執行役員に就任。



執行役員インキュベーション本部長 岡田 亮一

昭和リース株式会社を経て楽天グループ株式会社に入社。BtoB領域におけるEC事業の立ち上げと事業マネジメント等を経験。その後、株式会社エス・エム・エスに入社し、事業開発業務に従事。2017年4月より介護事業者向け経営支援サービス「カイポケ」の責任者として事業成長を牽引。2022年5月、Chatwork株式会社に入社し、2023年1月よりインキュベーション本部長、2023年10月に執行役員に就任。



執行役員プロダクト本部長 田中 佑樹

SI企業にてWeb系システムの開発に従事したのち、2013年にChatwork株式会社に入社。UI刷新プロジェクトのWebフロントエンド開発や外部向けREST API開発、メッセージ検索サーバー刷新など数多くのプロジェクトを担当。その後エンジニアリングマネージャとして、プロダクト領域の幅広い領域のマネジメントを経験したのち、2023年3月にプロダクト本部長、2023年10月に執行役員に就任。



執行役員コーポレート本部長 長谷 晋介

不動産会社、コンサルティングファームを経て、2013年にオイシックス株式会社（現：オイシックス・ラ・大地株式会社）に入社、財務経理部門の責任者としてM&A、PMIなどを推進。その後、2019年に日本郵政キャピタル株式会社に入社、投資部門にて複数企業への投資を実行。2022年12月、Chatwork株式会社にてコーポレート本部長として入社、2023年10月執行役員に就任。

Third Quarter of
FY2023
Results

3

2023年12月期 第3四半期 業績

業績ハイライト

- 最重要指標であるChatworkセグメント売上高は、7月に実施した価格改定が奏功し+48.0%と大きく伸長
- 売上拡大を背景にEBITDA赤字・営業赤字は前四半期比で縮小。営業利益は12月単月黒字の想定で、売上増と利益の改善が同時に進むフェーズにあることに変化はない

連結売上高

1,689百万円

(前年同期比 +45.3%)

Chatworkセグメント売上高

1,651百万円

(前年同期比 +48.0%)

売上総利益

1,069百万円

(前年同期比 +36.3%)

EBITDA

-91百万円

営業利益

-247百万円

親会社株主に帰属する当期純利益

-258百万円

業績サマリー

- Chatworkセグメント売上高は前年同期比+48.0%、前四半期比で14.0%と大幅に伸長
- 売上拡大を背景にEBITDA赤字・営業赤字は前四半期比で縮小。営業利益は12月単月黒字の想定
- なお、当社が保有する投資有価証券について、財政状態や今後の見通しについて検討をおこなった結果、投資有価証券評価損として24百万円を特別損失に計上

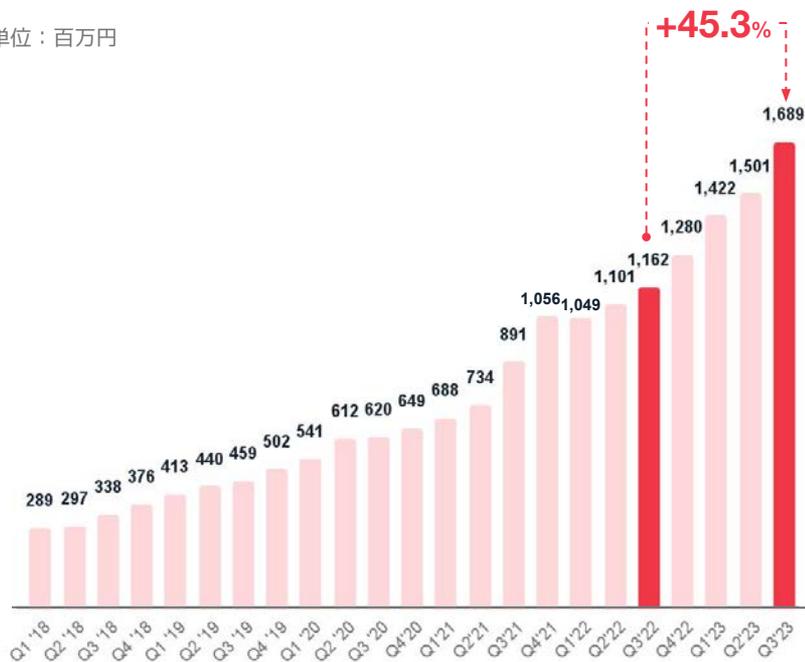
単位:百万円	Q3 '22 (前年同期)	Q2 '23 (前四半期)	Q3 '23 (当四半期)	前年同期比	前四半期比
売上高	1,162	1,501	1,689	+45.3%	+12.4%
Chatworkセグメント売上高	1,115	1,447	1,651	+48.0%	+14.0%
売上総利益	784	915	1,069	+36.3%	+16.8%
売上総利益率	67.4%	60.9%	63.3%	-4.1pt	+2.4pt
EBITDA	-167	-134.8	-91	-	-
営業利益	-226	-279	-247	-	-
営業利益率	-	-	-	-	-
経常利益	-223	-280	-249	-	-
親会社株主に帰属する当期純利益	-216	-274	-258	-	-

売上高推移

- 全社売上高は前年同期比で+45.3%、最重要の経営目標であるChatworkセグメントの売上高も同+48.0%と大幅に成長
- 7月に実施した価格改定によるARPUの上昇を受け、売上が大幅に伸長

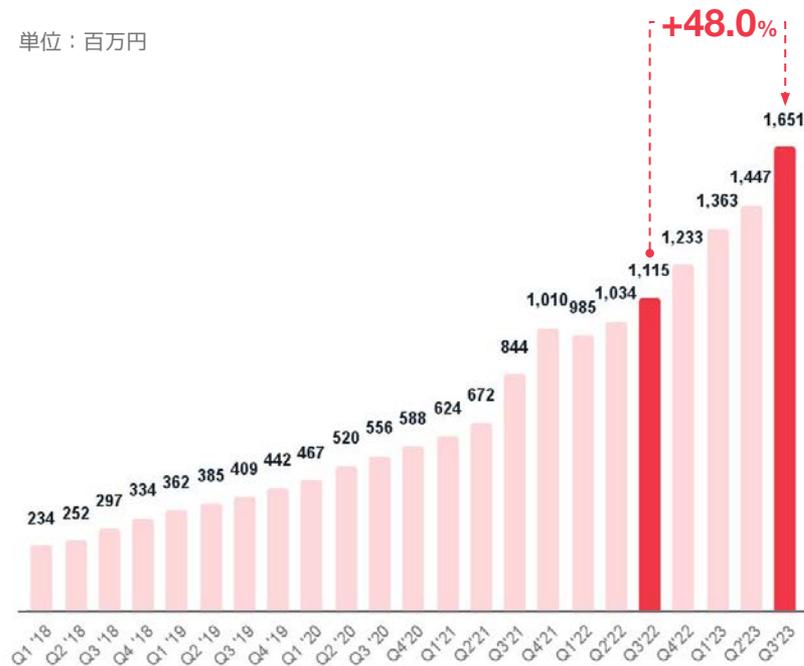
売上高（全社）

単位：百万円



売上高（Chatworkセグメント）

単位：百万円

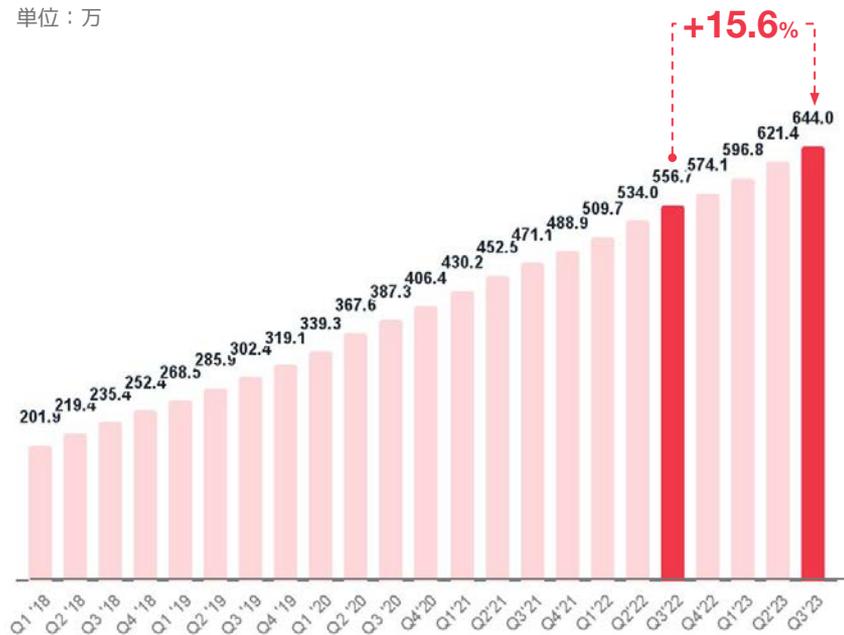


登録ID数・DAU数推移

- 登録ID数は644.0万IDで前年同期比+15.6%と増加を継続。四半期での新規獲得数が継続的に伸長
- DAUは前年同期比+7.7%と、順調に伸長

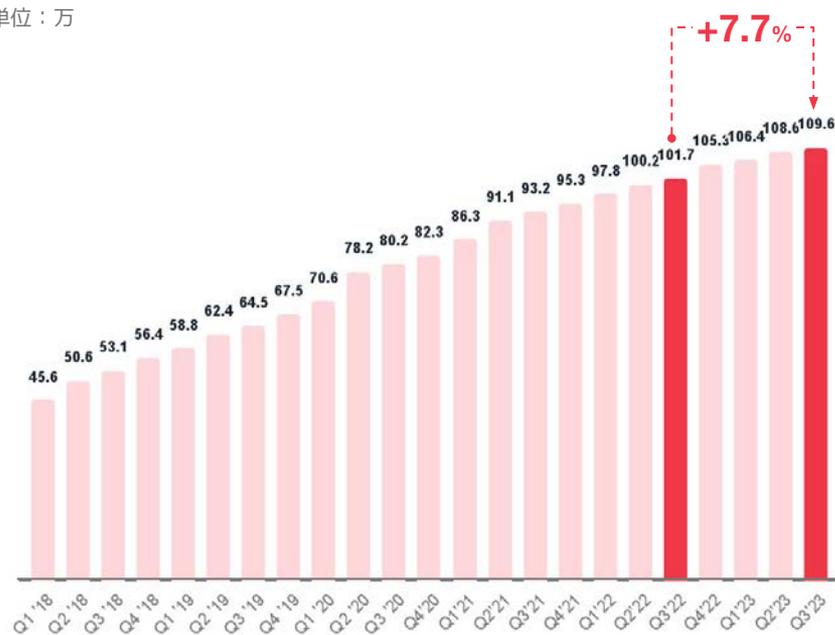
登録ID数

単位：万



DAU数^{*1}

単位：万



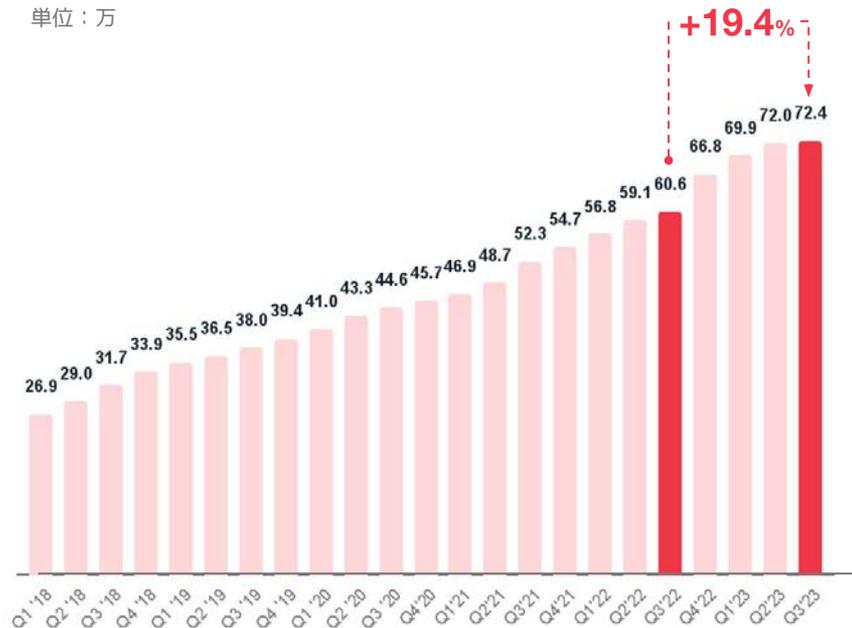
*1 1日あたりのサービス利用者数（Daily Active User）の土日祝日を除く平日の中央値

課金ID数・ARPU推移

- 課金ID数は72.4万、前年同期比+19.4%。7月の価格改定以降伸び悩んでいる課金ID純増数は、足元は回復傾向
- ARPUは627.4円、前年同期比+16.3%と、7月に実施した価格改定を受けて大幅上昇

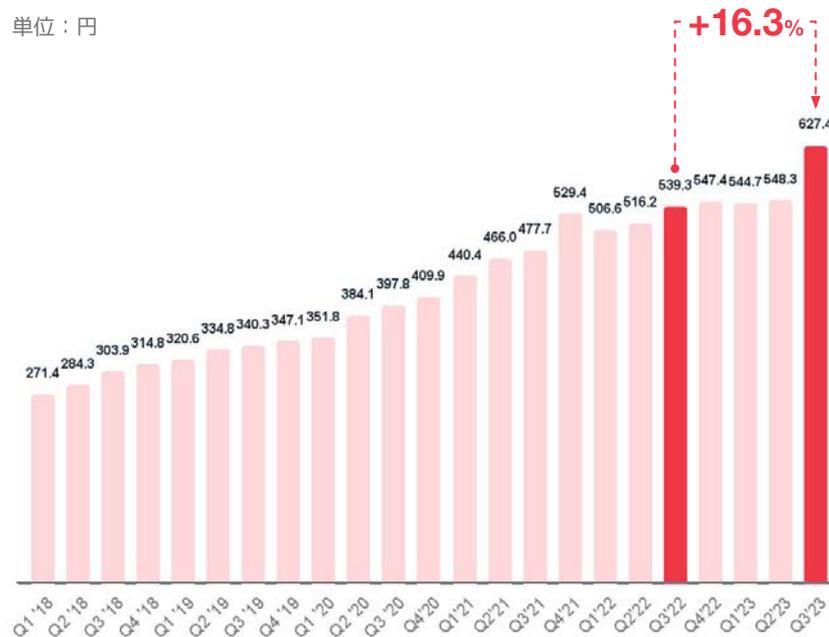
Chatworkの課金ID数

単位：万



ChatworkのARPU*1

単位：円

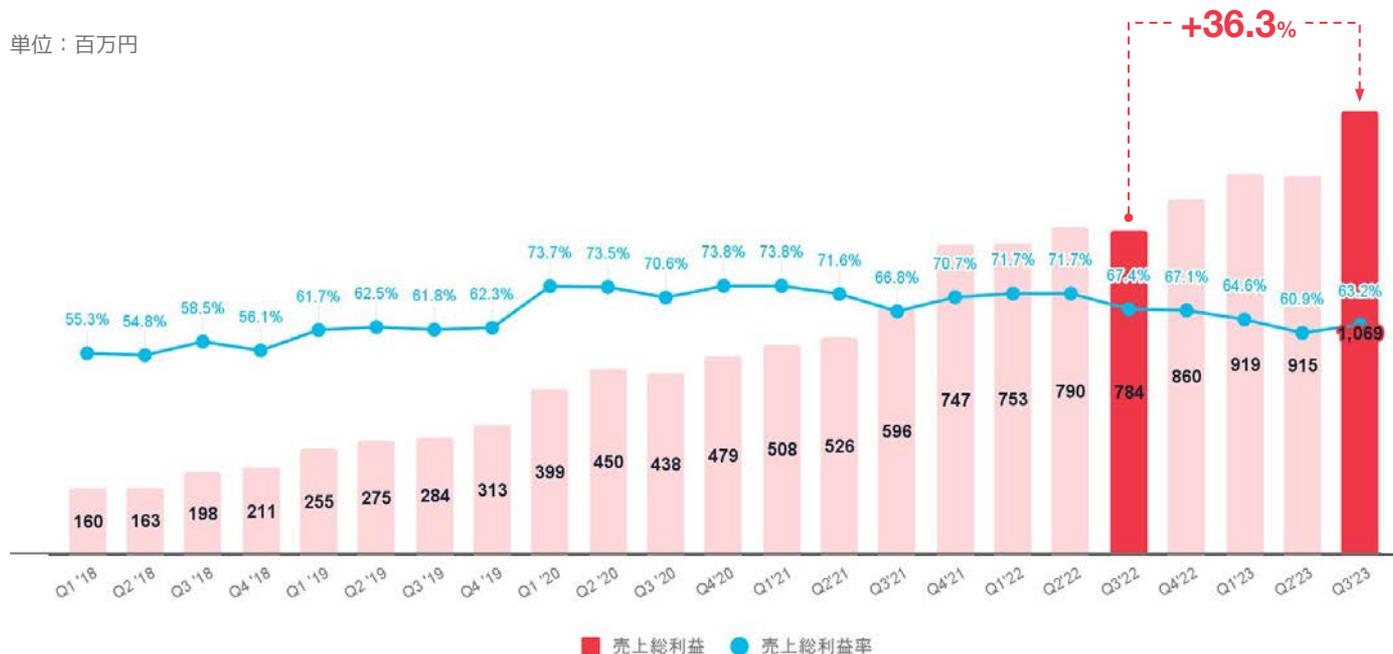


*1 Chatwork利用料の課金IDあたりの平均単価 (Average Revenue Per User)

売上総利益・売上総利益率推移

- 売上総利益*1は前年同期比+36.3%増加、売上総利益率は63.2%と前年同期比4.2pt低下
- 7月に実施した価格改定による大幅な売上増加を背景に、売上総利益率は前四半期比で大幅に改善

単位：百万円

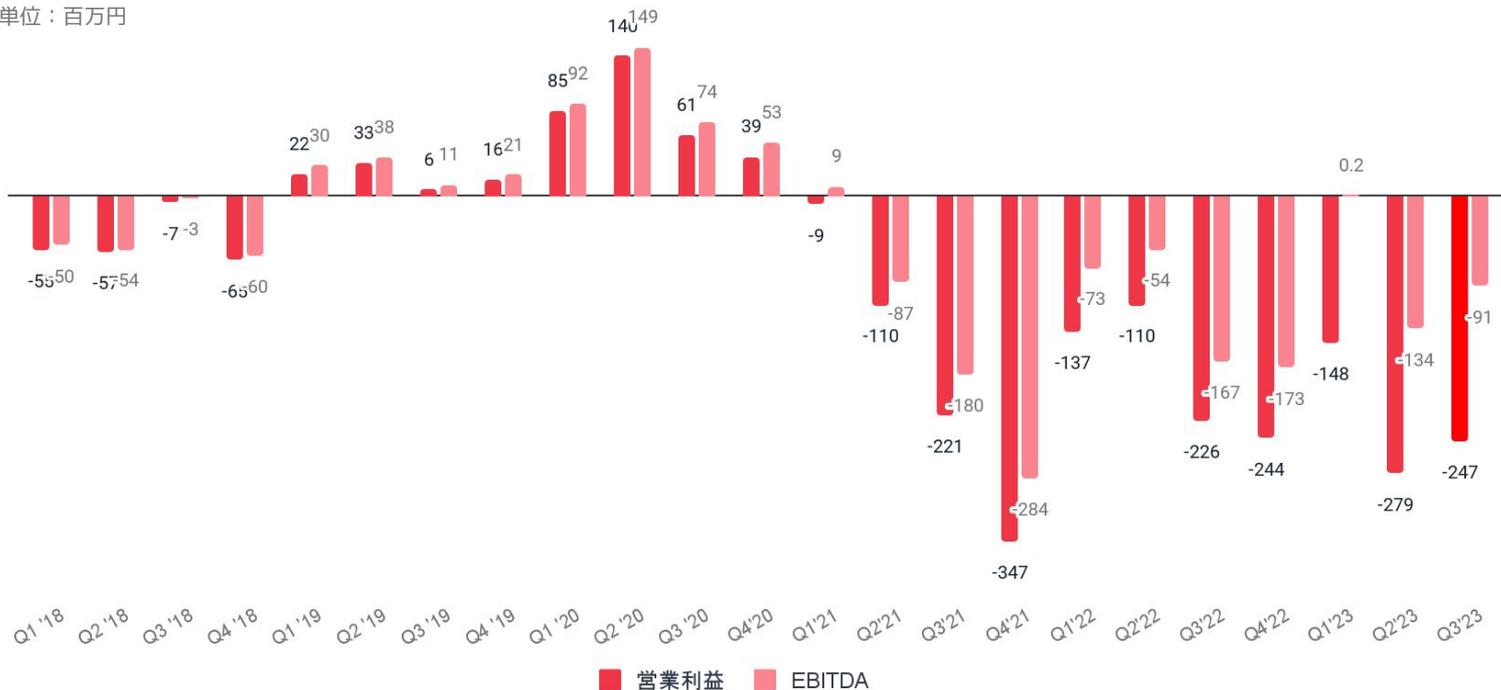


*1 2020年第1四半期よりシステム原価（開発人件費とサーバー費の一部）の資産計上を開始

営業利益・EBITDA推移

- 7月に実施した価格改定による大幅な売上増加を背景に営業赤字は前四半期比で縮小
- 営業利益、EBITDAいずれも引き続き当四半期は赤字となったが、営業利益は12月単月黒字の想定。売上増と利益の改善が同時に進むフェーズにあることに変化はない

単位：百万円

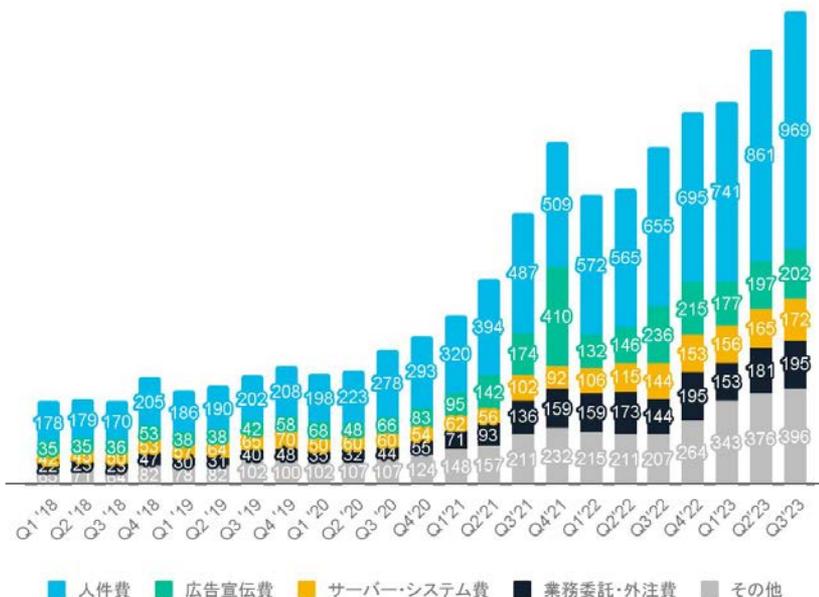


費用構成推移

- 引き続き人件費増、開発人件費及びサーバー・システム費の増加や円安の影響により費用は前四半期比で増加

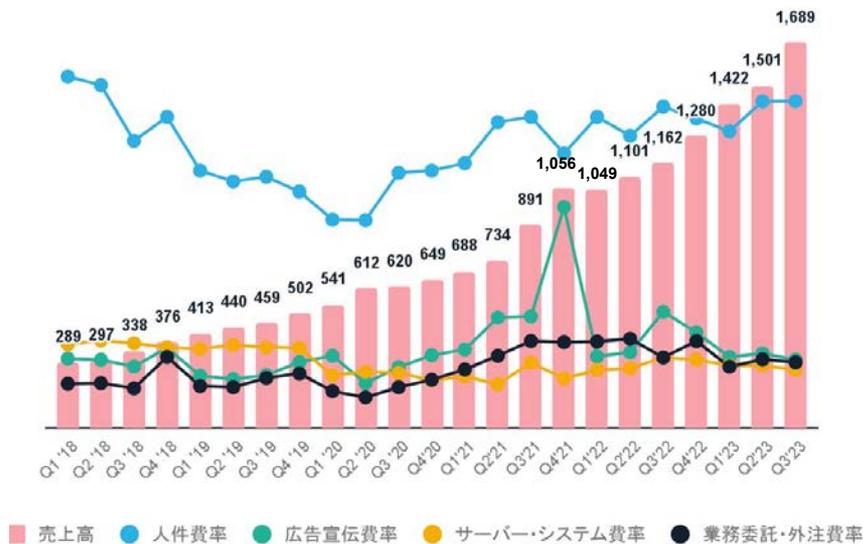
費用構成

単位：百万円



売上に対する費用構成比

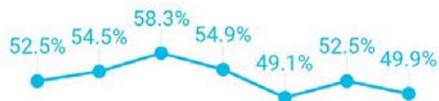
単位：百万円



費用の対売上高比率

- 7月に実施した価格改定による大幅な売上増加を背景にS&M比率、R&D比率は前四半期比で改善
- BPaaS展開本格化のための体制構築による人件費増を受け、G&A比率は小幅に上昇
- 第三四半期以降は今後の黒字化に向けて売上成長に伴う継続的な改善を目指す

S&M比率*1



Q1'22 Q2'22 Q3'22 Q4'22 Q1'23 Q2'23 Q3'23

R&D比率*2



Q1'22 Q2'22 Q3'22 Q4'22 Q1'23 Q2'23 Q3'23

G&A比率*3



Q1'22 Q2'22 Q3'22 Q4'22 Q1'23 Q2'23 Q3'23

*1 Sales and Marketing比率の略称。販売促進に係る広告宣伝費やセールス人員の人件費や関連する売上原価、販管費及び共通費等の合計

*2 Research and Development比率の略称。サービス開発に係るエンジニアの人件費や関連する売上原価、販管費及び共通費等の合計

*3 General and Administrative比率の略称。コーポレート部門の人件費や関連する販管費及び共通費等の合計

従業員数推移

- グループ全体で当四半期は31名、Chatwork単体では27名の純増
- 今後BPaaSを本格展開していく上で社員構成が変化していくことを鑑み、当四半期より離職率を正社員のみの数値へ変更。また離職率の算出定義を変更。詳細は注釈^{*1}を参照
- 組織フェーズの変化や採用人数の増加に伴い、引き続き離職は発生しているものの、事業拡大・強化に十分な採用数を確保。離職率の上昇については新CHROの下で対応を実施

グループ従業員数推移

単位：名



*1 定義変更は以下2点

①算出範囲をこれまでの「正社員・契約社員・アルバイト」から「正社員」へ変更。今後のBPaaS推進に伴う社員構成の変化を想定し、より適切な指標にて組織状況を報告するため

②離職率算出式を、2023年第3四半期離職率 = 2022年10月から2023年9月までの退職者数 ÷ (2022年9月時点の従業員数 + 2022年10月から2023年9月までの入社者数) へ変更。近年組織が大きく拡大しており、過去1年間で従業員数が大きく増加。従来の算出式(分母を「2022年9月時点の従業員数」のみとしていた)では離職率が不当に高く算出されてしまうことを踏まえ、過去1年の入社者数を分母に加えることでより実態に近い離職率を開示

*2 2023年第3四半期離職率 = 2022年10月から2023年9月までの退職者数 ÷ (2022年9月時点の従業員数 + 2022年10月から2023年9月までの入社者数)

新規採用数・離職率^{*2} (単体)

単位：名



Third Quarter of
FY2023
Results

4

2023年12月期 業績予想（修正）

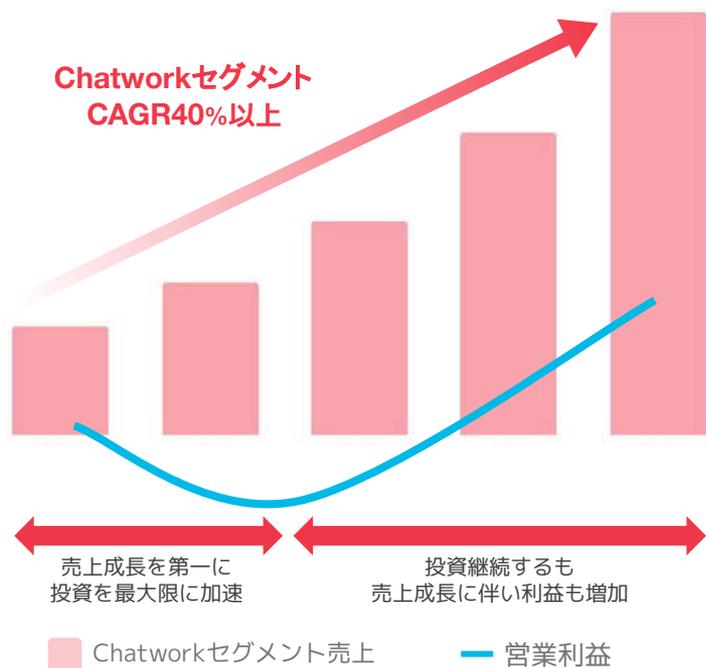
2023年12月期 業績予想（修正）

- 当期が進行するのに伴い、業績予想をレンジでの開示から以下のように修正
- 全社売上高、Chatwork売上高は前回開示した業績予想のレンジを下回る見通しだが、前期比で40%以上の高成長を達成する見込み
- 売上高見込みの減少によりEBITDAは通期赤字、営業利益は第4四半期赤字となる見通しだが、12月単月黒字となる見込み

単位：百万円	2022年12月期 実績	2023年12月期 前回業績予想	2023年12月期 業績予想	前期比
売上高	4,593	6,646 ~ 6,744	6,451	+40.4%
Chatworkセグメント売上高	4,368	6,460 ~ 6,558	6,262	+43.3%
売上総利益	3,187	4,186 ~ 4,291	4,125	+29.4%
売上総利益率	69.3%	62.9% ~ 63.6%	63.9%	-5.4pt
EBITDA	-468	0 ~ 77	-116	-
営業利益	-719	-606 ~ -528	-716	-
経常利益	-724	-612 ~ -535	-725	-
親会社株主に帰属する 当期純利益	-687	-575 ~ -498	-711	-

利益及び投資に関する考え方

事業成長と利益イメージ



- SaaSにおける新規顧客獲得コスト（セールス・マーケティング費用）は、次年度以降にも続く月額課金の売上を獲得するためのコストであり、**将来への投資**と考えられる
- 認知広告を含めたマーケティング費用については、各種KPIやLTV/CACにて適切に投資対効果を管理していく
- 投資の最重要フェーズを経て、組織強化並びに拡大が一定の成果を得たため、今後は売上増と利益の改善が同時に進むフェーズへ移行

Third Quarter of
FY2023
Results

5

事業概要

事業概要

- 国内最大級のビジネスチャット「Chatwork」を中心に、複数の周辺サービスを展開*1
- ビジネスチャットのパイオニアであり国内利用者数No.1*2、導入社数は42.1万社*3を突破
- 電話やメールから効率的なチャットへ、ビジネスコミュニケーションの変化を加速させプラットフォーム化を目指す



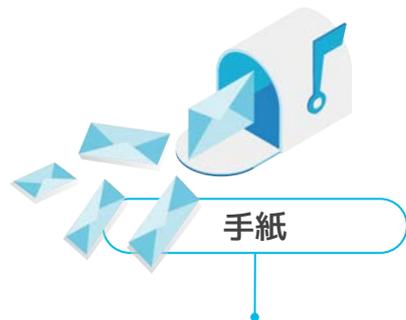
*1 Chatworkセグメント以外の事業として、ESET社提供のセキュリティ対策ソフトウェア「ESET」の代理販売事業を展開。安定的な収益貢献となっている

*2 Nielsen NetView 及びNielsen Mobile NetView Customized Report 2023年5月度調べ月次利用者 (MAU:Monthly Active User) 調査。

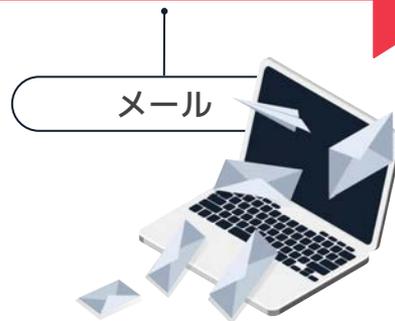
調査対象はChatwork、Microsoft Teams、Slack、LINE WORKS、Skypeを含む44サービスをChatwork株式会社にて選定。

*3 2023年9月末時点

コミュニケーションツールの変化



より効率的に、シンプルなものへ



冗長なメールによる生産性低下

【ご挨拶】先日はどうも有り難うございました。今後ともどうぞよろしく
お願いいたします。



石井 太郎 / Chatwork株式会社

10:57 (0分前)

To 中村 浩一

中村様

いつもお世話になっております。
Chatwork株式会社の石井でございます。

先日のカンファレンスではお声がけいただき、
大変有り難うございました。

弊社の田中からも以前より中村さんのお話を伺ってございましたため、
突然ではありましたが、お会いでき大変ありがたかったです。

今後私からも担当業務に関連してご連絡させていただくことがあるかと思います。
その際はどうぞよろしくおねがいします。

さて、田中にご質問いただいておりました件、担当は私となりますので、
石井より回答させていただきます。

◆納期について

- ・弊社内で調整のち、ご要望通り今週中、ということで対応可能です。
- ・納品はチャット経由でよろしかったでしょうか？御社ご指定のルールがあればご教示ください。

それでは、どうぞよろしくお願いいたします。

--

- Chatwork株式会社 <https://corp.chatwork.com/ja/>
- 石井 太郎
- Chatwork ID: <http://chatwork.com/xxxxxx>

宛先

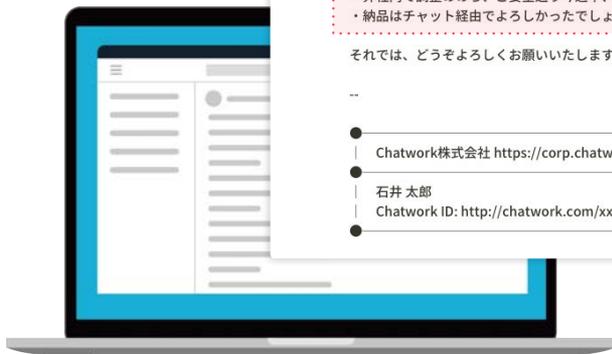
お決まりの挨拶&自己紹介

先日のお礼と何の件かについて

伝えたい部分

お決まりの締め

署名



ビジネスチャットによる効率性の向上



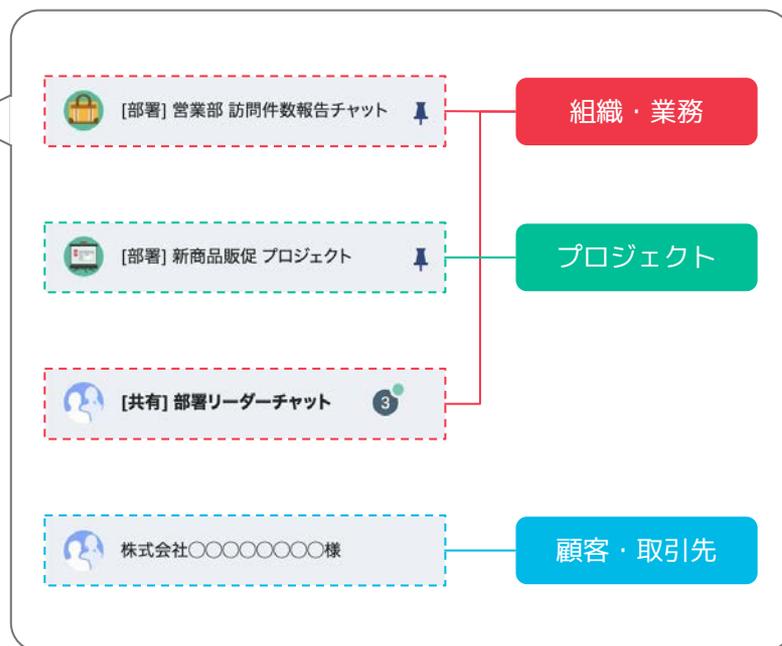
過去のやりとり
& 参加メンバー情報

伝えたい部分

ビジネスが加速するクラウド会議室



目的に応じて グループチャット(会議室)を作成



- グループチャット内で必要なメンバーと複数人と同時にやり取りができ、情報共有がスムーズにできる
- 複数のプロジェクトなど、同時に相談でき会議の効率化につながる
- 顧客や取引先とも密なコミュニケーションが取れるので、心理的な距離が近づく

プラン・料金

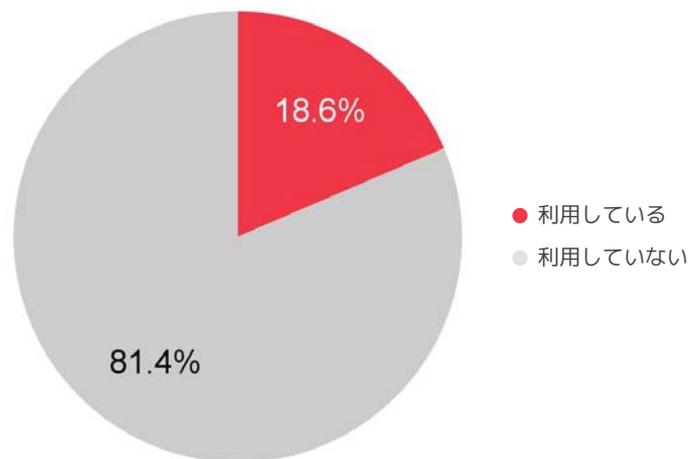
フリー 無料で試したい企業・個人向け	ビジネス 業務で利用したい企業・個人向け	エンタープライズ 管理機能を強化したい企業向け
1ユーザー/月	1ユーザー/月（年間契約）	1ユーザー/月（年間契約）
¥0	¥700	¥1,200
	月額契約の場合は¥840/月	月額契約の場合は¥1,440/月
CONTACT 無制限	CONTACT 無制限	CONTACT 無制限
グループチャット 無制限	グループチャット 無制限	グループチャット 無制限
1対1での ビデオ通話 / 音声通話	14人までの ビデオ通話 / 音声通話	14人までの ビデオ通話 / 音声通話
直近40日以内・最新5,000件までの メッセージ閲覧可能	メッセージ閲覧 制限なし	メッセージ閲覧 制限なし
5GBストレージ	10GBストレージ / 1ユーザー	10GBストレージ / 1ユーザー
ユーザー管理機能 制限あり	ユーザー管理機能 制限なし	ユーザー管理機能 制限なし
—	—	セキュリティ管理機能

*従来提供していたパーソナルプランの新規お申し込みは2021年1月末日に終了。ビジネスプランの最低利用人数を5人以上から1人に変更し、個人でもビジネスプランの利用を可能とした上で、既存ユーザーをビジネスプランへ統合。ただし、株主優待でのみ有償パーソナルプランを提供

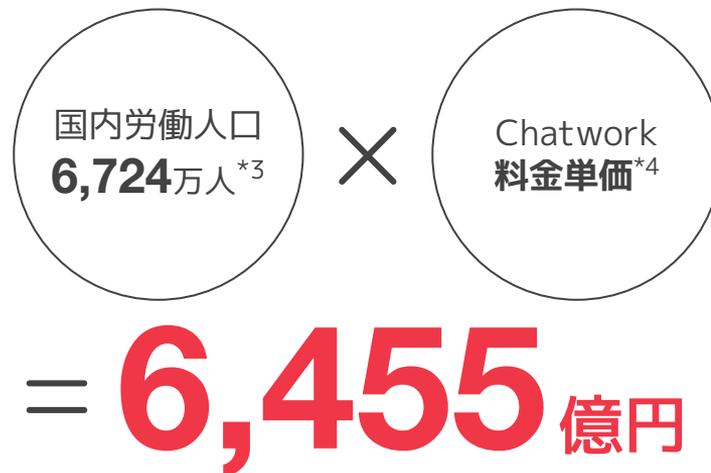
ビジネスチャットをとりまく環境

- DX化の流れを受け、テレワーク需要は大きく拡大しビジネスチャットの普及は急速に進みつつある
- ビジネスチャットの国内普及率は18.6%^{*1}、普及率が順調に伸長
- 中小企業における普及率は大企業と比較して低く、当社のターゲットである中小企業マーケットは今後本格的に普及が拡大するフェーズとなる見込み

ビジネスチャットツールの利用状況



ビジネスチャットの潜在市場規模 (TAM)^{*2}



^{*1} 当社依頼による第三者機関調べ、2023年3月調査、n=30,000

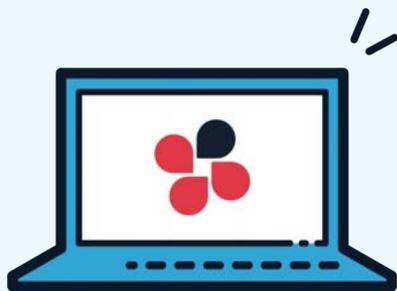
^{*2} 実現可能な最大の市場規模 (Total Addressable Market)。外部統計資料や公表資料、当社保有のデータを元に当社が想定する市場を推察した市場規模であり、客観的な市場規模を示すものではありません

^{*3} 総務省統計局「労働力調査」より。2019年平均の就業者数

^{*4} エンタープライズプラン単価800円/ユーザーの12ヶ月分

当社サービスの特徴

誰もが簡単に使える



- ITを専門としないビジネス職をメインターゲットとして、機能やインターフェイスを設計
- 複雑なカスタマイズが不要で誰もが簡単に利用可能

オープンプラットフォーム



- 社内外をひとつのアカウントでシームレスにやりとり可能なオープンプラットフォーム型を採用
- 取引先やお客様との間で利用する事例が多数

フリーミアム



- 無料で期限がなく使い続けられ、活用が進むことで有料となる"フリーミアム"モデルでサービス提供
- 無料のプランがあることで、取引先やお客様にも気軽に勧められる

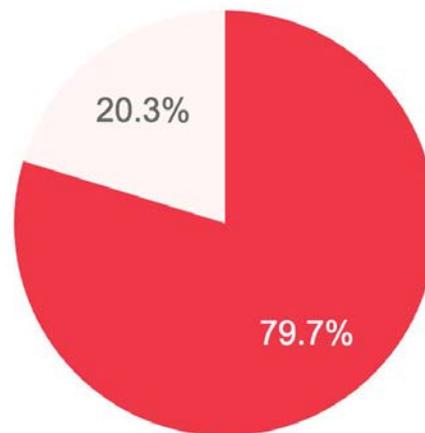
中小企業マーケットにフィット



中小企業マーケット

- ITに詳しい人が社内に少ない
- ITにかけられる予算がない
- 取引先や顧問先と同じツールを使いたい

Chatworkの企業規模別 有料ユーザー割合



● 300人まで ○ 301人以上

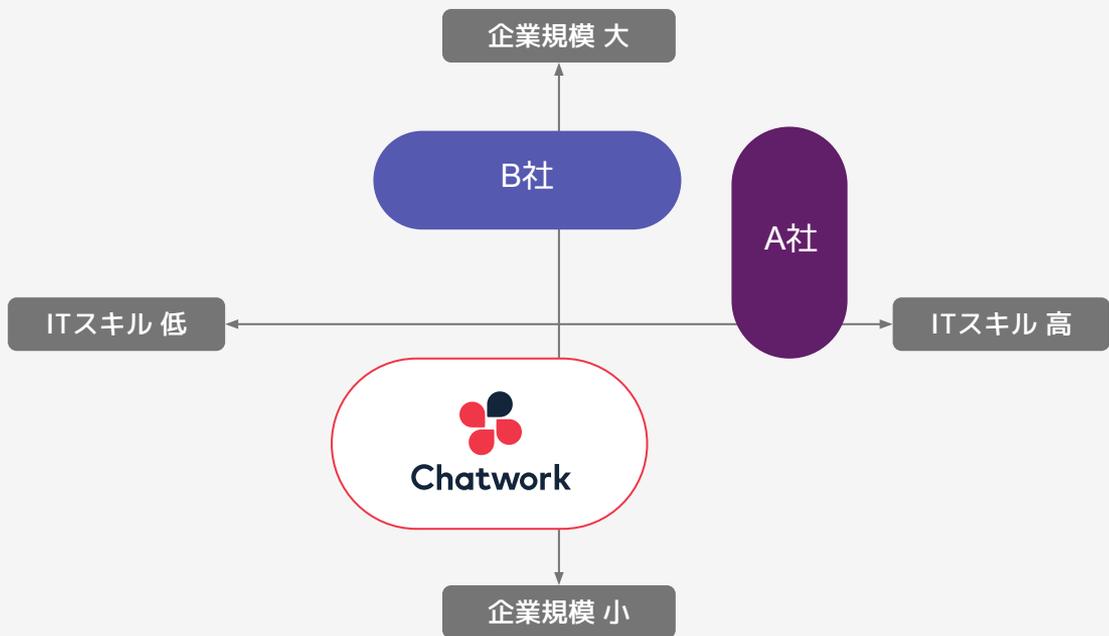
有料ユーザーのうち、ユーザー数ベースで

300人以下の契約が79.7%を占める^{*1}

※中小企業が大半であり、個社依存が少なく安定

業界におけるポジショニング

ターゲット層



- 主要な競合は2社あるが、各社の中心となるターゲット層は異なっている
- ビジネスチャットの市場浸透率が低いいため、各社がそれぞれの領域で新規に市場開拓を進めている状況

当社サービスの強み

複利でユーザー数が伸び続けるサービス構造

- 社内外がシームレスにつながるオープンプラットフォームと、無料からはじめられるフリーミアムの特性により、お客様・取引先と使いやすいため、紹介によりユーザーが複利の構造で広がり続けている
- 競合他社の参入も、ユーザー数の伸びには影響していない

サービス開始からの登録ID数推移



競合他社の参入時期

- 1 2013年8月
A社 リリース
- 2 2017年3月
B社 リリース
- 3 2017年11月
A社 日本語版リリース

「Product-Led Growth」によるサービス成長を実践

- **Product-Led Growth** (以降PLG) とは米国で注目されているSaaSの成長戦略で、プロダクトを通して顧客獲得をおこなう。旧来型のセールスが牽引する成長戦略を Sales-Led Growth と呼び区別している
- PLGの代表例にZoom、Shopify等があり、非PLG企業と比べ顕著に**高い成長率**を実現。総利用ユーザー数が多く、口コミで広がるサービスであることが必要で、当社サービスではPLGによる成長戦略を実践

PLG (Product-Led Growth)

戦略

- プロダクトを通じて価値を伝えることでユーザー数と売上を拡大
- プロダクト/カスタマーサクセスの改善が重要

特徴

- 口コミにより広がり、高レバレッジで成長
- ユーザーのプロダクト活用度が上がると、ARPUがあがっていく構造

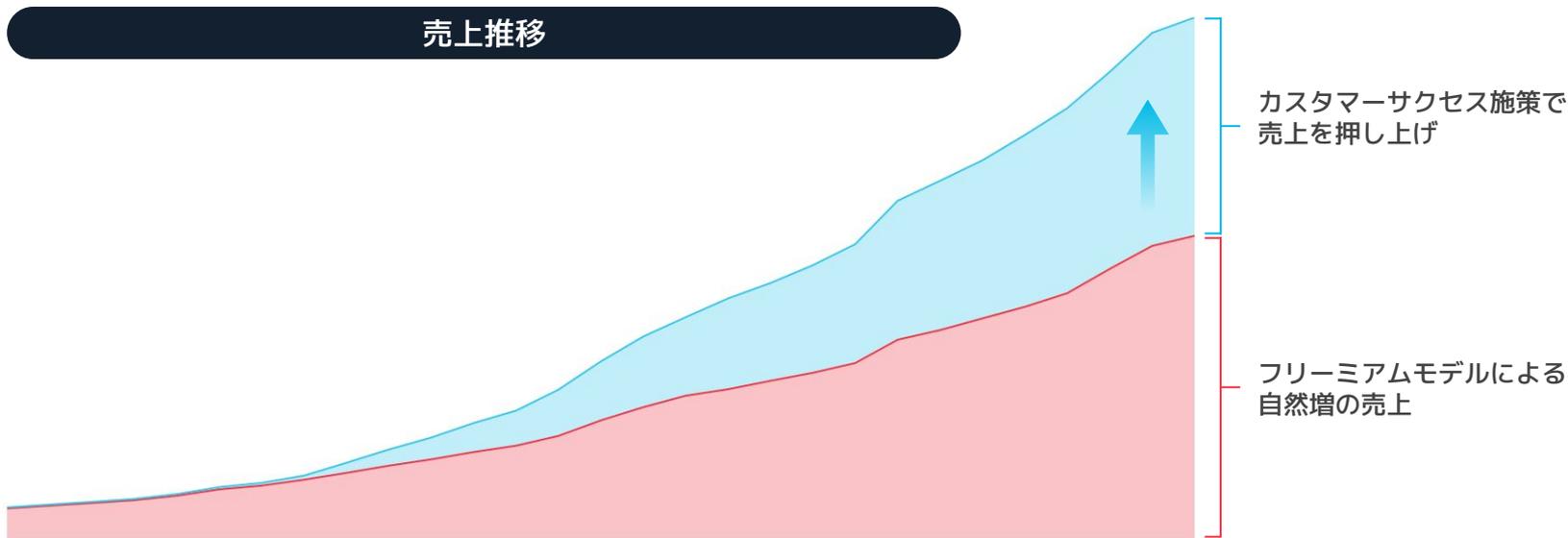
SLG (Sales-Led Growth)

- セールスやマーケティング活動を通して売上を拡大
- セールス/マーケティングの改善が重要

- セールスの人員数に依存し、労働集約的
- セールスにより、都度アップセル、クロスセルをおこなっていく必要がある

プロダクトによる自然成長を、カスタマーサクセス施策により加速

- サービス開始当初より、無料で使えるプランを広く利用してもらい、活用が進むと機能制限があり有料化する
フリーミアムモデルを採用
- 2015年以降、初期利用のサポート(オンボーディング)や、活用促進(カスタマーサクセス)を実施することにより、自然に増え続けるフリーミアムの売上成長を押し上げることに成功 (=Product-Led Growth戦略)



利用開始年度ごとのユーザー収益推移

- 解約に伴う減少収益を、社内の利用ユーザー増などの増加収益が上回っている（ネガティブチャーンを実現）
- NRR^{*1}は123%^{*2}と高水準を維持
- 月次継続率は99.66%^{*3}と非常に高い水準



*1 Net Revenue Retention Rate. 「N-1期末時点における課金顧客から生じるN期末時点におけるストック収入」÷「N-1期末時点におけるストック収入」

*2 2021年12月末における課金顧客から生じる2022年12月末時点におけるストック収入 ÷ 2020年12月末時点から2021年12月末時のストック収入

*3 「1-解約率」。解約率は登録ID数に対する解約率。2022年10月から2023年9月末までの12か月平均値

Third Quarter of
FY2023
Results

6

中期経営計画

中小企業No.1からビジネス版スーパーアプリへ

- 2024年までにシェアを拡大し、**中小企業No.1ビジネスチャット**のポジションを確立する
- 2025年以降で、中小企業市場における圧倒的なシェアを背景に、あらゆるビジネスの起点となる**ビジネス版スーパーアプリ**としてプラットフォーム化していく
- 2021～2024年の中期をシェア獲得における**最重要フェーズ**と捉え、投資スピードを最大限に加速

長期：2025年～

ビジネス版スーパーアプリ

中小企業のあらゆるビジネスの起点となるプラットフォーム

中期：2024年

中小企業No.1 ビジネスチャット

2024年シェア40% / 全社売上高100億円

初年度：2021年

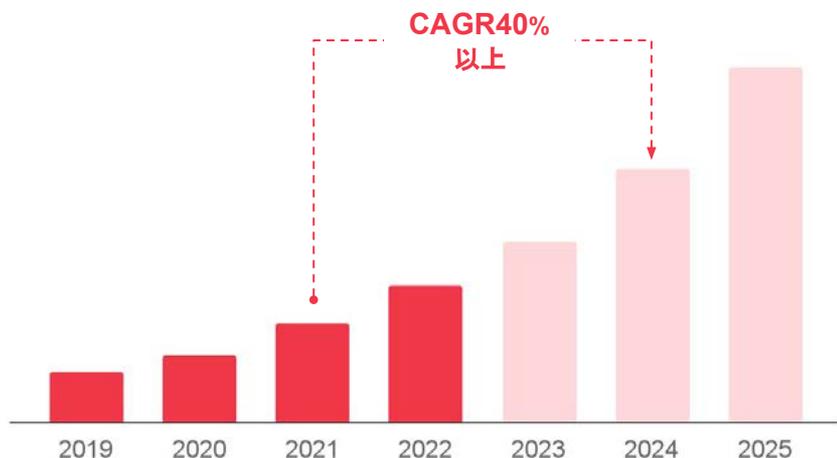
全社売上高33.7億円（FY2021）

投資スピードを最大限に加速し
Chatworkセグメント
2021-2024年 CAGR40%

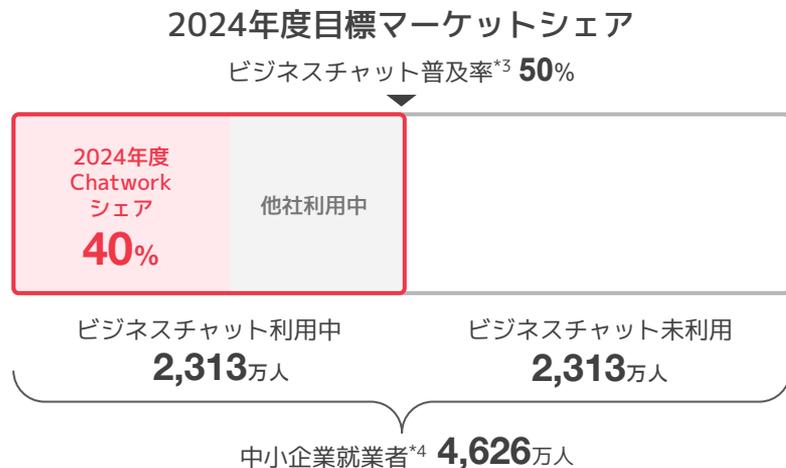
中期経営計画

- 主力のChatworkセグメント*¹において、2021-2024年で**CAGR40%以上**の売上成長を実現する
- 2024年度に全社売上100億円、中小企業向けビジネスチャット市場で**40%のシェア*²**を獲得し**No.1**となる
- 2024年度の全社売上目標100億円のうち、4分の1程度を自社サービスの立ち上げやM&Aによる事業買収を含む新規事業によるものと想定

Chatworkセグメント 売上計画



中小企業向けビジネスチャット市場 (SAM*²)



*1 Chatworkセグメントとは、本業であるアカウント事業並びにプラットフォーム事業を指し、セキュリティ事業は除外する。セグメントに関する詳細はAppendixを参照

*2 TAMのうち注力顧客セグメントの需要を示している指標 (Serviceable Available Market)

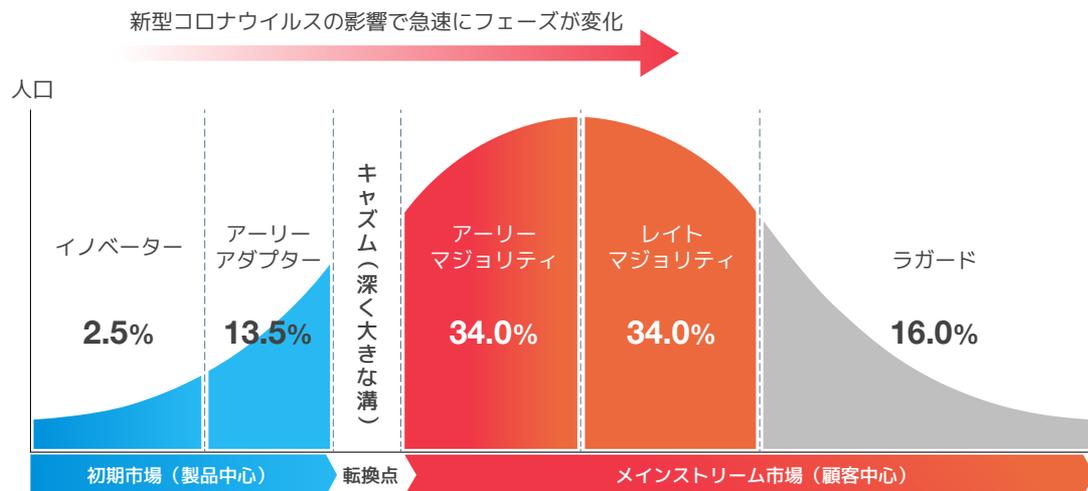
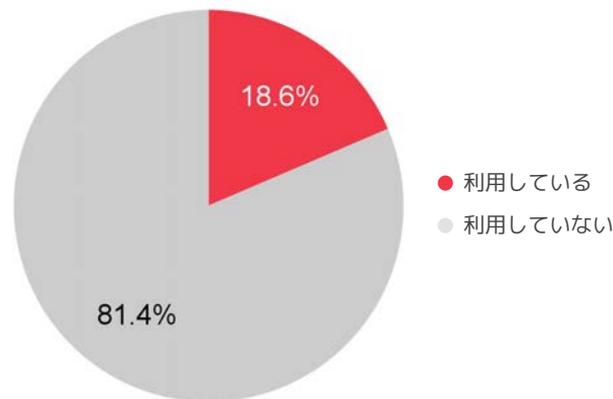
*3 総務省「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」における米英の利用率から推定

*4 総務省「労働力調査」、中小企業庁「中小企業白書」から当社推計

2021～24年を最重要フェーズとする背景

- DXの大きなトレンドがあるなか、2020年からの新型コロナウイルスの影響でテレワークが一気に普及。ニューノーマルとも呼ばれる**働き方の根本的な変化**が発生
- 現在ビジネスチャットの普及率は18.6%^{*1}ほどで、普及の壁であるキャズム^{*2}を超え、マジョリティ市場に広がり始めている。一方、中小企業における普及率は大企業と比較して低く、今後本格的に普及が拡大するフェーズとなる見込み
- ビジネスチャットは他ツールへの乗り換えコストが高く、顧客の**最初のビジネスチャット**として選ばれることが今後のシェア獲得に非常に重要

ビジネスチャットツールの利用状況



*1 当社依頼による第三者機関調べ、2023年3月調査、n=30,000

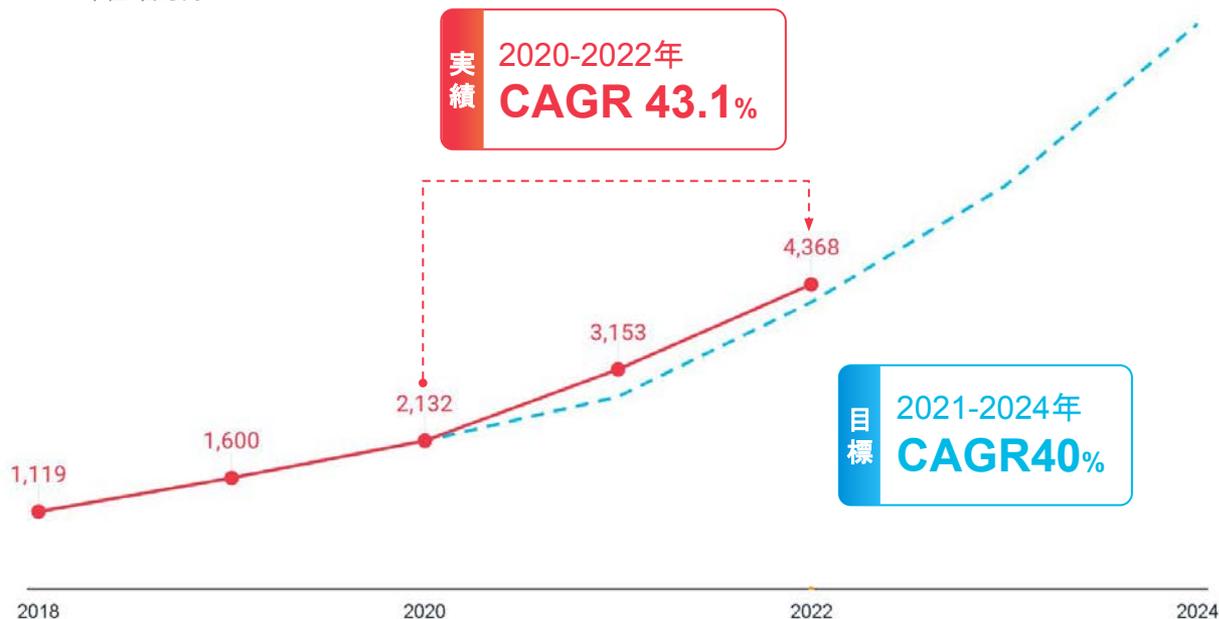
*2 ジェフリー・ムーアが提唱する「キャズム理論」において、ハイテク業界の新品・新技術が市場に浸透していく際に、初期市場からメインストリーム市場への移行を阻害する深い溝のこと

目標値を大幅に上回る売上成長を実現

- 主力のChatworkセグメント^{*1}において、2021-2024年で**CAGR40%以上**の売上成長の実現が目標
- 2020-2022年のCAGRは**+43.1%**と、達成に向けて順調に進捗

Chatworkセグメント売上推移

単位: 百万円



^{*1} Chatworkセグメントとは、本業であるアカウント事業並びにプラットフォーム事業を指し、セキュリティ事業は除外する。セグメントに関してはAppendixの事業セグメントの詳細を参照



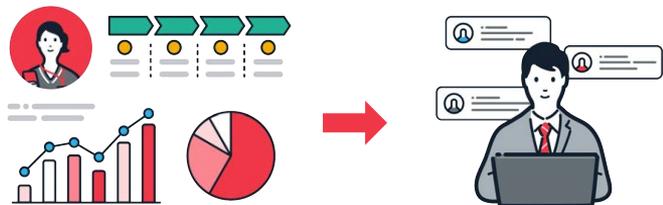
中期経営計画 戦略

中期経営計画における2つの戦略

- 中期経営計画の達成にむけ**2つの戦略**を実行
- ビジネスチャットを**コミュニケーションプラットフォーム戦略**の推進により価値向上させ、そのプラットフォーム上で様々なビジネス展開を可能とする**インキュベーション戦略**を推進する

コミュニケーションプラットフォーム戦略

PLG



PLGモデルによる
高効率なグロースを推進

チャットでの接点を持つ
高価値なプラットフォームへ

PLG^{*1}モデルを推進し、ユーザー数の極大化とアクティブ率を向上させることで、中小企業領域において**他に類を見ない高価値なプラットフォーム**の確立を目指す

インキュベーション戦略

BPaaS



BPaaSにより
業務ごと巻き取り

マジョリティ市場に
本質的なDXを

BPaaS^{*2}を**主軸**に、Techと人をハイブリッドした高い生産性のオペレーションを確立させ、経営における幅広い領域での**本質的なDX**を実現する

*1 Product-Led Growth の略。米国で注目されているSaaSの成長戦略で、プロダクトを通して顧客獲得をおこなう。旧来型のセールスが牽引する成長戦略をSLG (Sales-Led Growth) と呼び区別している

*2 Business Process as a Service の略。ソフトウェアの提供ではなく、業務プロセスそのものを提供するクラウドサービスであり、クラウド経由で業務アウトソーシング(BPO)が可能

中期戦略 1

コミュニケーション プラットフォーム戦略

STRATEGY

コンセプト

PLGモデルを推進し、ユーザー数の極大化とアクティブ率を向上させることで、中小企業領域において他に類を見ない高価値なプラットフォームの確立を目指す

- プロダクトの継続的な改善と進化を進め、ネットワーク効果を強みに中小企業向けのビジネスチャットという特定領域で勝ち切り、規模と質を両立させたプラットフォームへ
- 圧倒的に洗練された高効率なユーザーコミュニケーションを確立し、高い顧客解像度を元にした質の高い提案を行いながらも、生産性が意識された事業運営を推進

PLGモデルとは

- PLGとは Product-Led Growth の略。米国で注目されているSaaSの成長戦略で、**プロダクトを通して顧客獲得**をおこなう。旧来型のセールスが牽引する成長戦略をSLG (Sales-Led Growth) と呼び区別している
- PLGの代表例にZoom、Shopify等があり、非PLG企業と比べ顕著に**高い成長率**を実現。シンプルな使い勝手で無料から使え、口コミで広がるサービスであることが必要で、当社サービスではPLGによる成長戦略にフィット

PLG (Product-Led Growth)

戦略

- プロダクトを通じて価値を伝えることでユーザー数と売上を拡大
- プロダクト/カスタマーサクセスの改善が重要



特徴

- 口コミにより広がり、高レバレッジで成長
- ユーザーのプロダクト活用度が上がると、ARPUがあがっていく構造

SLG (Sales-Led Growth)

- セールスやマーケティング活動を通して売上を拡大
- セールス/マーケティングの改善が重要



- セールスの人員数に依存し、労働集約的
- セールスにより、都度アップセル、クロスセルをおこなっていく必要がある

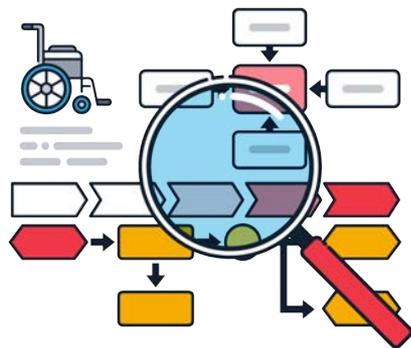
PLGモデルの推進プロセス

- マーケティングが見込み客のリストを集め、セールスにより商談・受注のプロセスを進めていくのが従来型のSLGモデル
- PLGモデルでは、**マーケティングがフリーユーザーを獲得**し、その利用データを分析することで有料化につながりやすいユーザーを**システムが自動でリスト化**。セールスはそのリストを元に活用提案し、商談化・有料化を推進していく
- PLGではマーケティングによる広告宣伝費を投じた**大規模なユーザー拡大が可能**であり、またAIなど高度なデータ分析を活用した**高効率なセールスおよびカスタマーサクセス**が可能



高い顧客解像度×PLGモデル×チャットで圧倒的高効率なプロセスを実現

- 海外競争に対し国内に地盤を持つベンダーである強みを活かし、専門チームにより業界理解を深化。業界ごとの業務プロセスや課題を研究し、ビジネスチャットの活用方法を型化することでマーケティングやセールスの質を向上
- 業界理解に加え、PLGモデルによる顧客利用データと高度なデータ分析をかけた高効率なコミュニケーションプロセスを実現。また、コミュニケーションサービスである利点を最大限活かしチャットを通じたアプローチも実践



業界構造・業務プロセス
の深い理解



ユーザーデータを
利用した高度な分析



チャットを通じた
効率的なアプローチ

中期戦略 2

インキュベーション戦略

STRATEGY

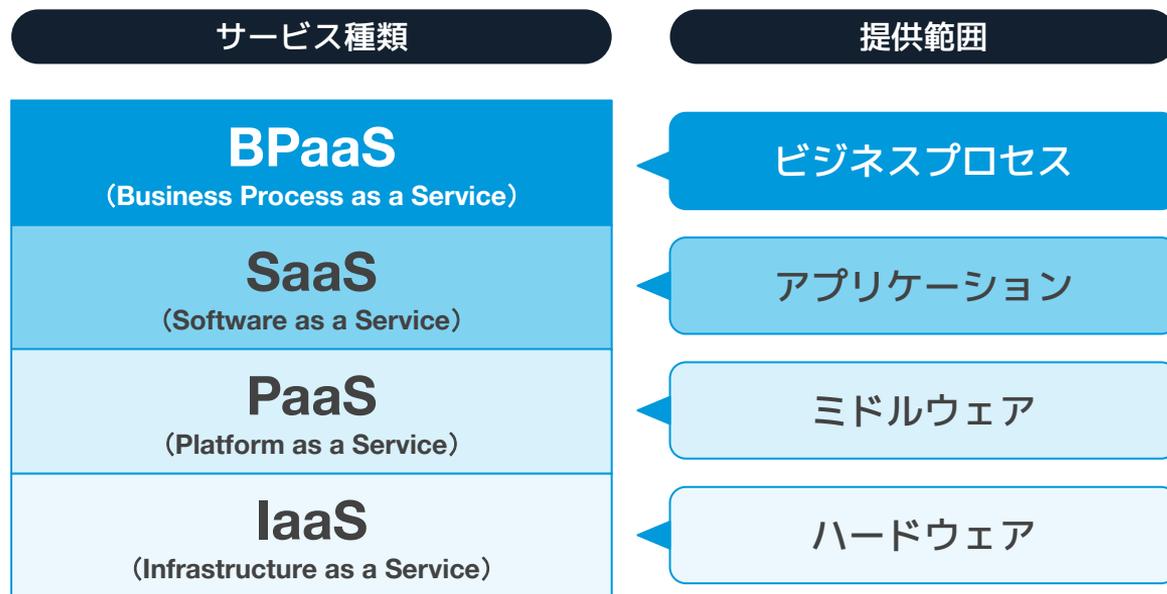
コンセプト

BPaaSを主軸に、Techと人をハイブリッドした高い生産性のオペレーションを確立させ、経営における幅広い領域での本質的なDXを実現する

- ビジネスチャットをインターフェイスとし、Techと人をハイブリッドした生産性の高いオペレーションによって、顧客のあらゆる業務を巻き取りDXを推進する事業を展開
- 自社開発だけでなくアライアンスやM&Aを活用し、経営支援に資するあらゆるソリューションを取り揃え、データを元に顧客ニーズを理解し高効率でマッチングする仕組みを確立

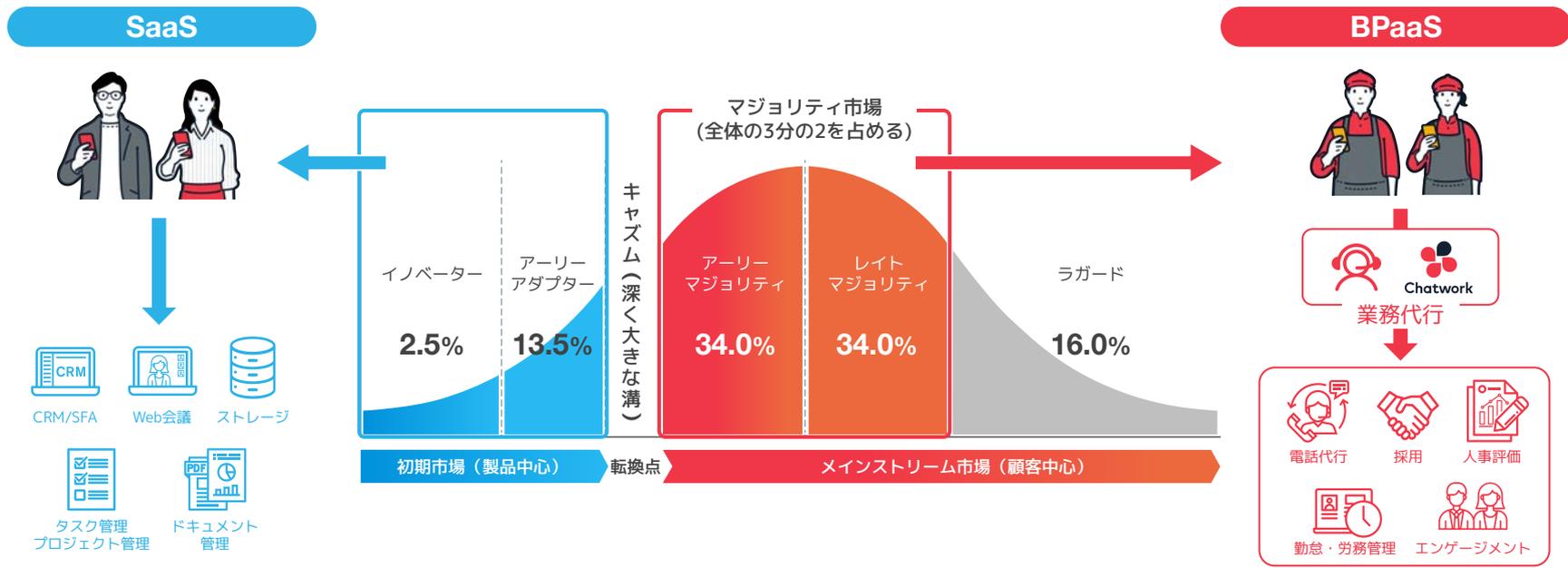
BPaaSとは

- BPaaSとは Business Process as a Service の略。ソフトウェアの提供ではなく、業務プロセスそのものを提供するクラウドサービスであり、**クラウド経由で業務アウトソーシング(BPO)が可能**
- SaaSよりさらに上流のレイヤをクラウド化する、**次の潮流**に



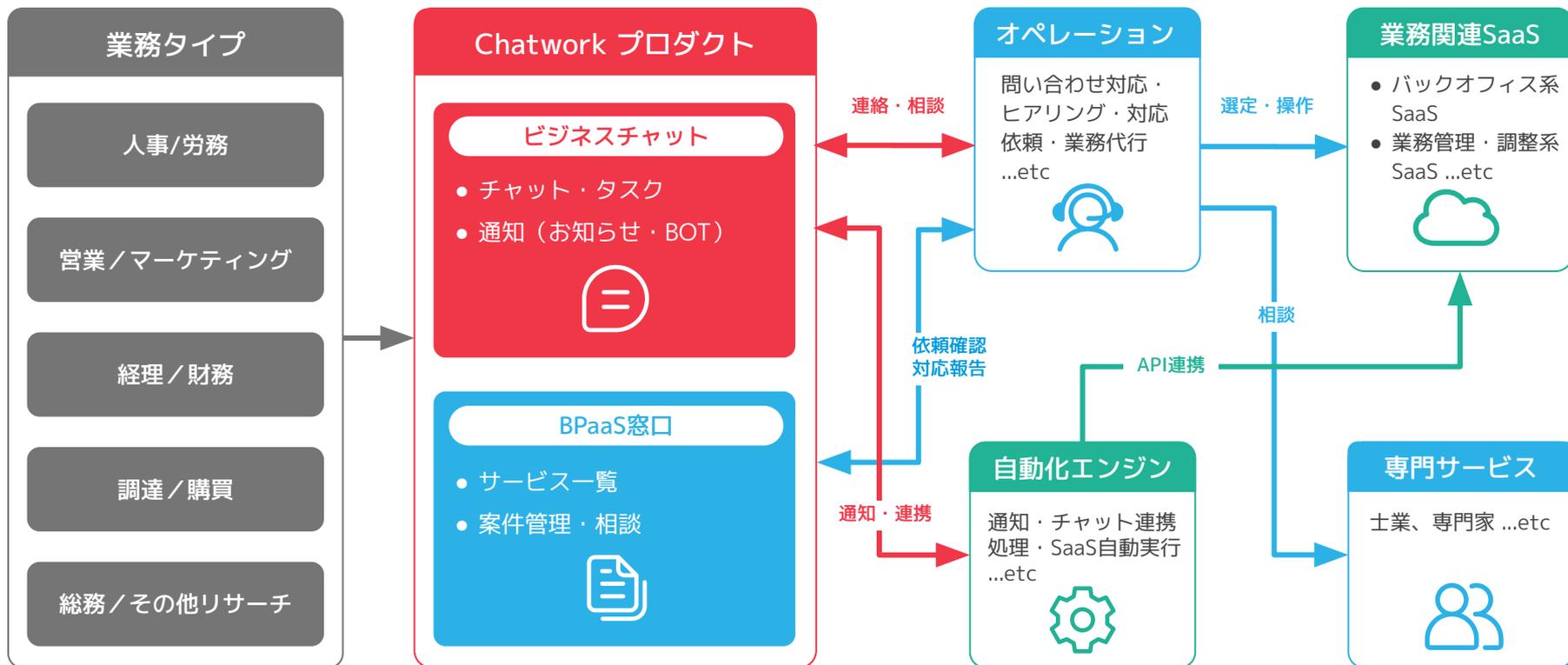
BPaaSは、マジョリティ市場DXの本命

- ビジネスチャットは普及率18%超となりキャズムを越え、主戦場はマジョリティ市場へ
- 数年に渡りDXソリューションビジネスを推進した結果、マジョリティ市場に位置するユーザーは現場仕事で忙しくITに詳しい社員も少ないため、使い勝手が異なる**多数のSaaSプロダクトを使い分けることは困難**と認識
- SaaSをただ提案するのではなく、**業務プロセスごと巻き取り**顧客に代わりSaaSを使いDXを推進する(=BPaaS)



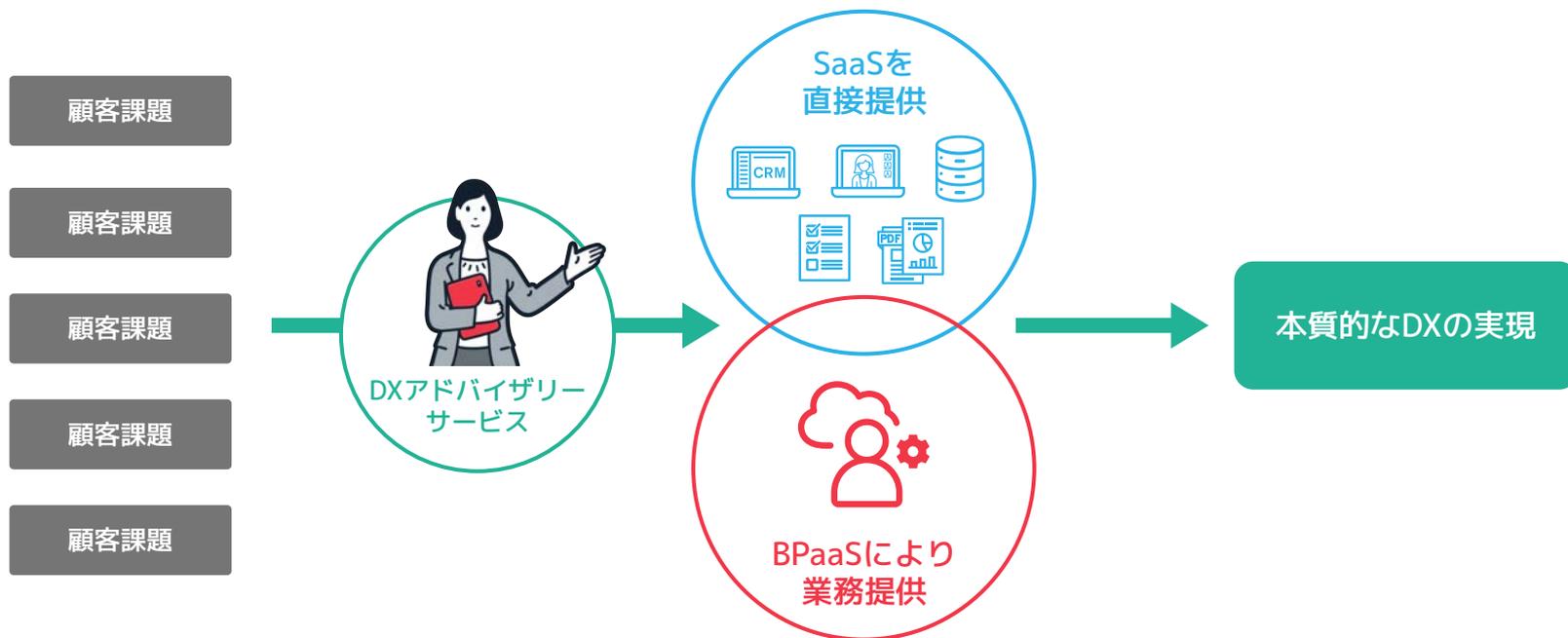
Chatworkが展開するBPaaSのイメージ

- ビジネスチャットを最大限活用したBPaaSを展開。プラットフォームとして**圧倒的優位な展開**が可能



顧客課題に対し、最適なソリューションを高效率でマッチング

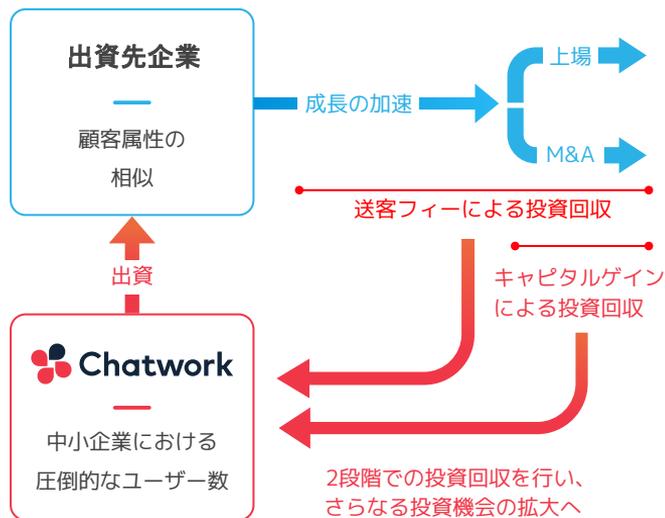
- 幅広い顧客課題に対応できるよう、自社開発だけでなくアライアンス・M&Aを通してラインナップを拡充
顧客のニーズにあわせ、SaaSもしくはBPaaSを柔軟に組み合わせた提案を行い、大幅な生産性向上をもたらす**本質的なDX**を実現
- PLGモデルにより蓄積されたデータをDXアドバイザリーサービスなどと組み合わせ、**Techと人をハイブリッド**した質の高いマッチングを可能とするオペレーションを構築する



Chatworkスーパーアプリファンドの投資戦略

- プラットフォーム戦略を強化するため、2021年度よりCVCとなる「Chatworkスーパーアプリファンド」を開始
- 顧客属性が重なる会社へ投資し提携関係を強化するとともに、Chatworkからの送客を実施。
送客フィーにより投資回収を行いながらも、出資先の成長を将来的にキャピタルゲインとしても取り込むことが可能
- 2023年1月に株式会社ミナジンを完全子会社化。実現したシナジー効果をさらなる投資機会の拡大へ繋げる

シナジーを最大化する投資戦略



投資実績

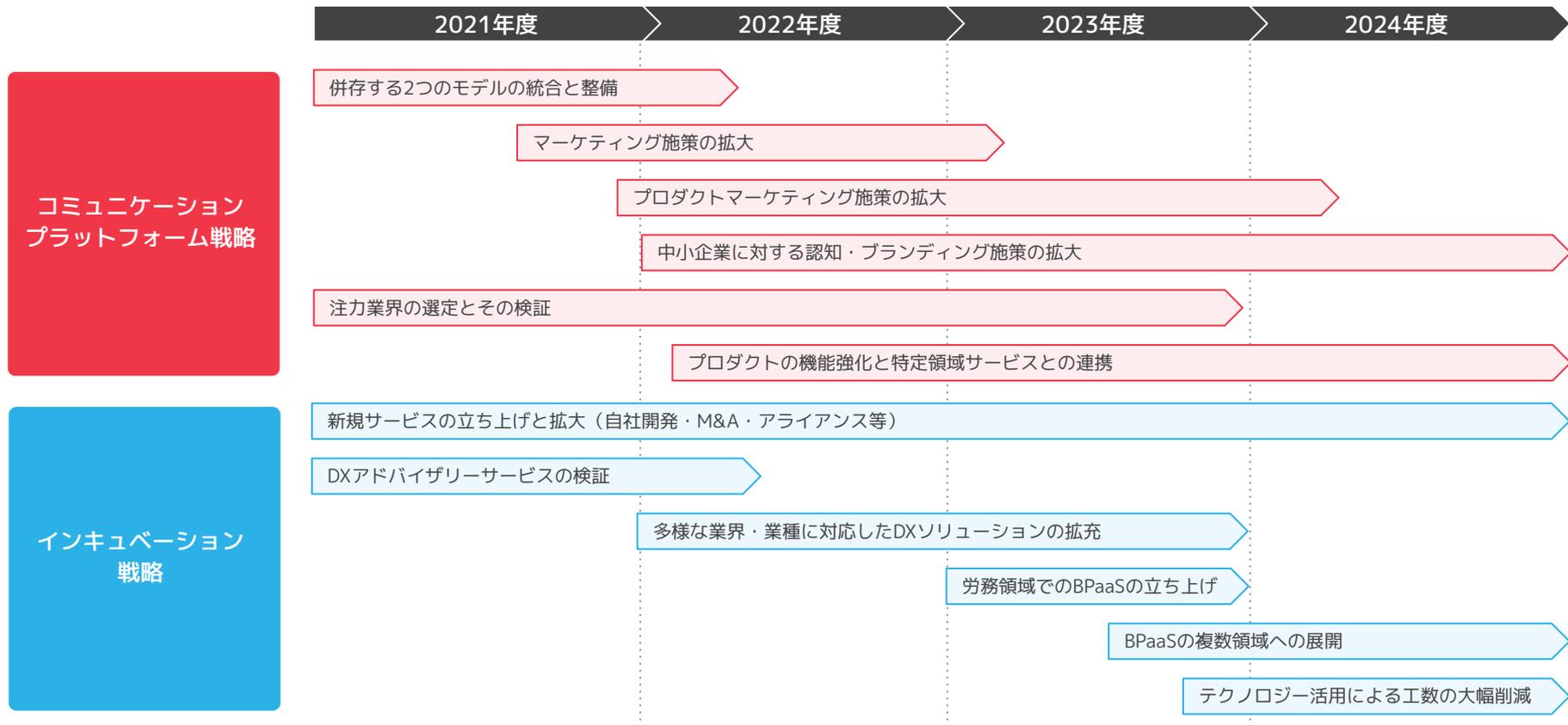


Chatworkスーパーアプリファンド 公式サイト

<https://cvc.chatwork.com/ja/>



中期戦略ロードマップ



長期ビジョン、ロードマップ

長期ビジョン：ビジネス版スーパーアプリ

Chatworkはビジネス版スーパーアプリへ

- スーパーアプリ = プラットフォーム化し、あらゆるビジネスの起点になるアプリ
- 他SaaSと比較して圧倒的に滞在時間が長く、顧客との強力なタッチポイントになりプラットフォーム価値が高い
- チャットを通してSaaSおよびBPaaS、各種経営支援を提供することで、顧客がコアビジネスに注力できる環境を実現する

SaaSで業務効率化



エンゲージメント



タスク管理
プロジェクト管理



ストレージ



ドキュメント
管理



Web会議



CRM/SFA

BPaaSで業務提供



人事評価



採用



電話代行



勤怠管理
労務管理



会計



請求管理
契約管理

経営支援



資金調達



助成金



決済



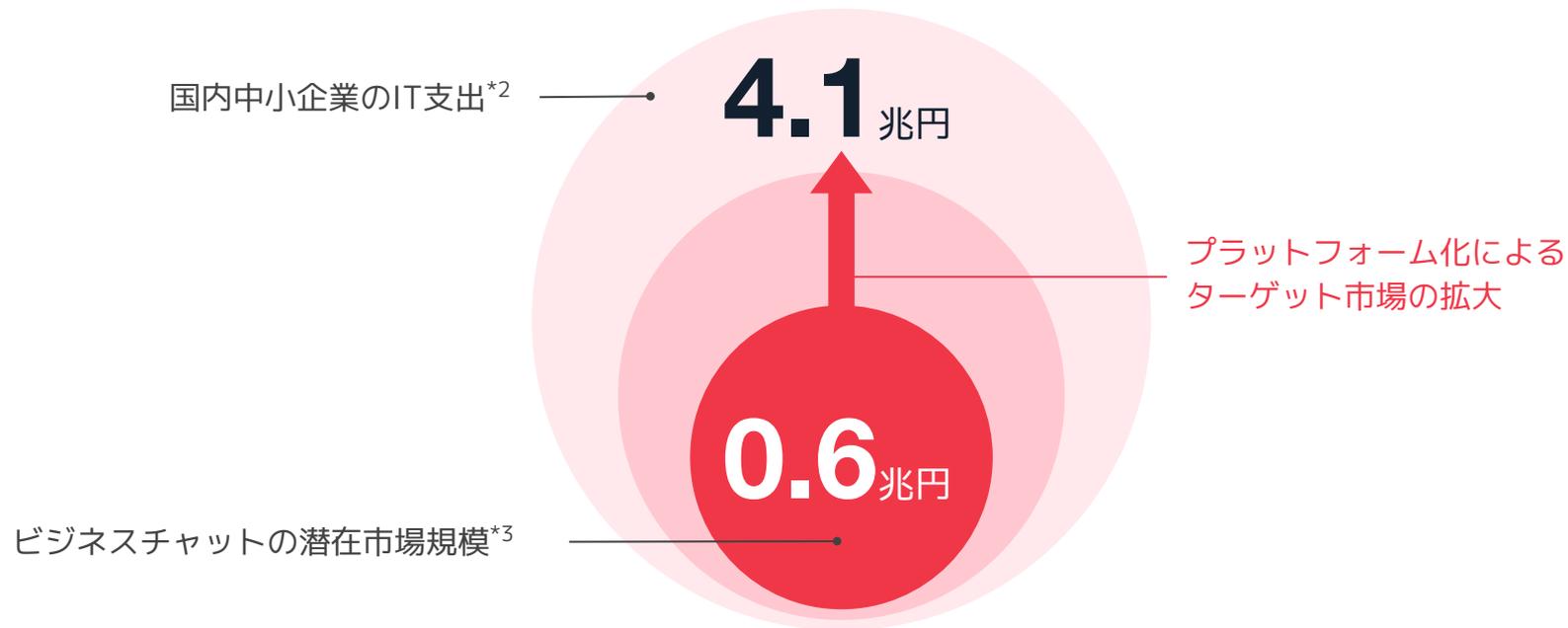
受発注管理

コアビジネスに注力できる環境



ビジネス版スーパーアプリを含めた潜在市場規模（TAM^{*1}）

- スーパーアプリへと成長することで、対象となる市場がビジネスチャットのための市場から、国内の中小企業のIT支出全体へと拡大し、その規模は**4.1兆円**に上る



*1 実現可能な最大の市場規模（Total Addressable Market）。外部統計資料や公表資料、当社保有のデータを元に当社が想定する市場を推察した市場規模であり、客観的な市場規模を示すものではありません

*2 IDC Japan「国内SMB IT市場予測」より。2018年度国内SMB IT市場

*3 国内労働人口〔総務省統計局「労働力調査」より。2019年平均の就業者数〕×エンタープライズプラン単価800円×ユーザーの12ヶ月分

Third Quarter of
FY2023
Results

7

サステナビリティ

誰もが働くことを楽しみ、創造性あふれる豊かな社会を



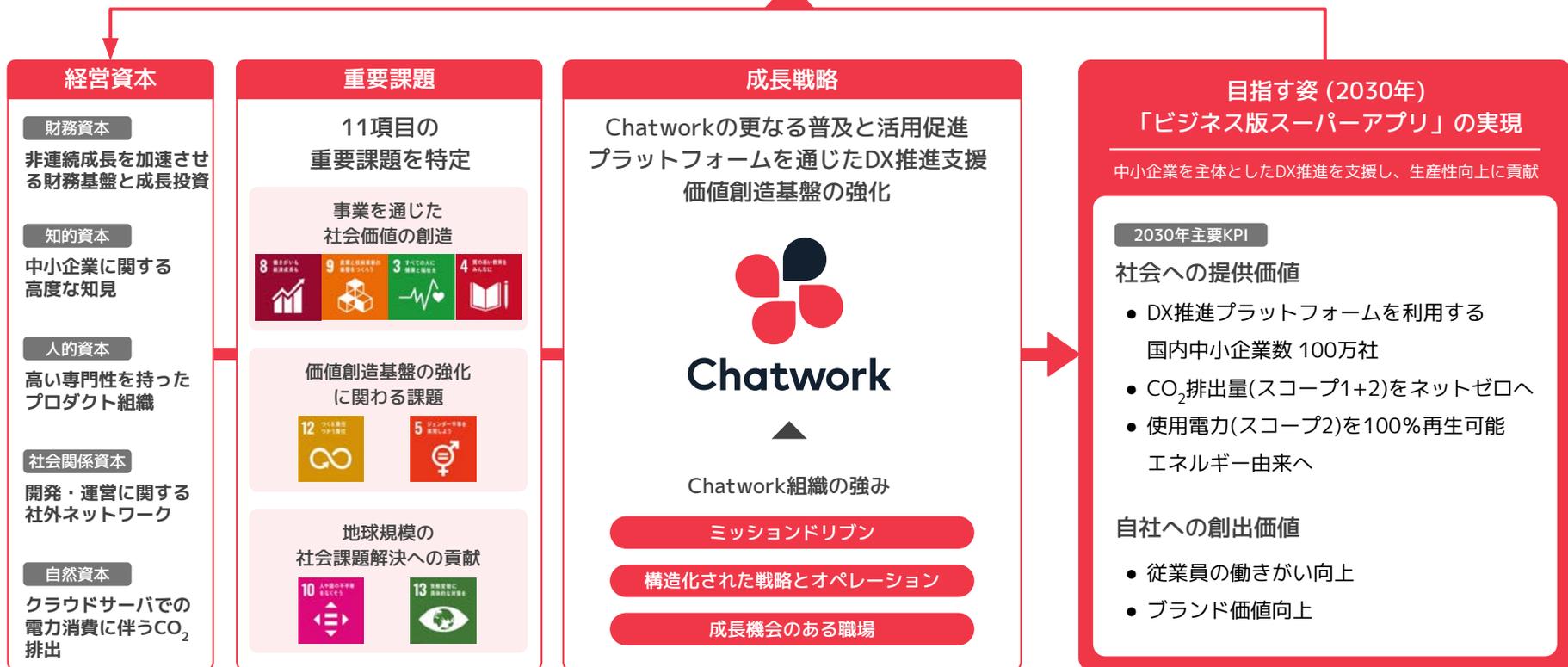
当社は、「働くをもっと楽しく、創造的に」というミッションのもと、人生の多くを費やす「働く」という時間を、生活の糧を得るという基本的な目的に留まらず、一人でも多くの方が夢や志の実現にむけて創造性を発揮し楽しみながら働ける、そんな時間を少しでも多く持てる社会の実現に貢献したいと考えています。

そうすることで、夢や志の実現にむけていきいきと働く人が増え、働く人々の人生を豊かにし、そこで生み出された価値が私たちの社会をより豊かで持続可能なものに変えてくれると信じているからです。

このサステナビリティビジョンは、私たちだけで実現することはできません。

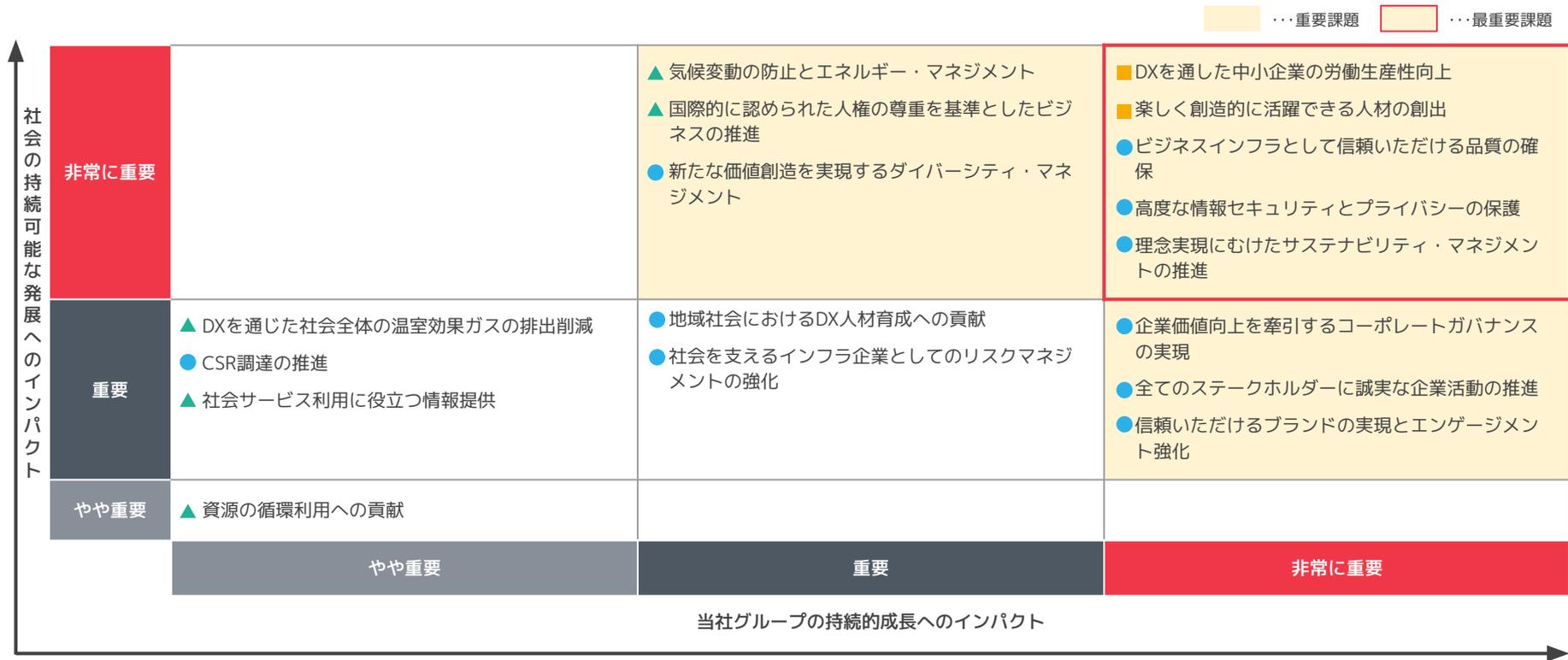
ステークホルダーの皆さまとともに、持続可能な社会の実現にむけて共創していきたいと考えています。

誰もが働くことを楽しみ、創造性あふれる豊かな社会を



ミッションの実現に向けたマテリアリティ（重要課題）

- ミッションの実現に向け、当社グループが中長期的に取り組むべき財務・非財務両面から見た重要課題を検討し、「ミッション・ビジョンの実現にむけた11の重要課題」を特定



■ …事業を通じた価値創造に関わる重要事項

● …価値創造基盤の強化に関わる重要事項

▲ …地球規模の社会課題解決への貢献に関わる重要事項

2030年ゴールに向けたアクション・KPI

- 社会・当社いずれにとっても「非常に重要」とした重要課題の、2030年ゴールに向けたアクション・KPIは以下の通り

カテゴリ	重要課題	2030年ゴールにむけたアクション・KPI
事業を通じた 社会価値の創造	DXを通じた中小企業の労働生産性向上	当社ビジネスプラットフォームを利用する日本の中小企業数：100万社以上
	楽しく創造的に活躍できる人材の創出	クレドアンバサダーによるバリューの啓蒙活動 エンゲージメントサーベイの実施
価値創造基盤の 強化に関わる課題	ビジネスインフラとして信頼いただける品質の確保	提供するITサービスのシステム稼働率：99.5%以上を継続達成
	高度な情報セキュリティとプライバシーの保護	全社横断的なセキュリティマネジメント体制の構築と強化 重大セキュリティインシデント：0件
	理念実現にむけたESGマネジメントの推進	サステナビリティ・ESG基礎研修の実施 入社時研修「Chatworkのサステナビリティへの取組み」の実施

サステナビリティサイトを開設



Chatwork サステナビリティサイト

持続可能な社会の実現に向けた ESG（環境・社会・ガバナンス）の取組みについて、ステークホルダーの皆さまに広く知っていただくため、サステナビリティサイトを開設したことをお知らせします。

私たちは、サステナビリティ・ビジョン「誰もが働くことを楽しみ、創造性あふれる豊かな社会を」を掲げ、社会課題と真摯に向き合い、特定した重要課題に誠実に取り組み、ステークホルダーの皆さまと共に持続可能な社会の実現に向けて貢献してまいります。ぜひご覧ください。

サイトURL

<https://corp.chatwork.com/ja/sustainability/>



Third Quarter of
FY2023
Results

8

Appendix

バランスシートの状況

- 中期経営計画におけるシェア拡大の最重要フェーズとして機動的な投資を実施していることから現在は営業赤字となっているが、健全な財務基盤を維持

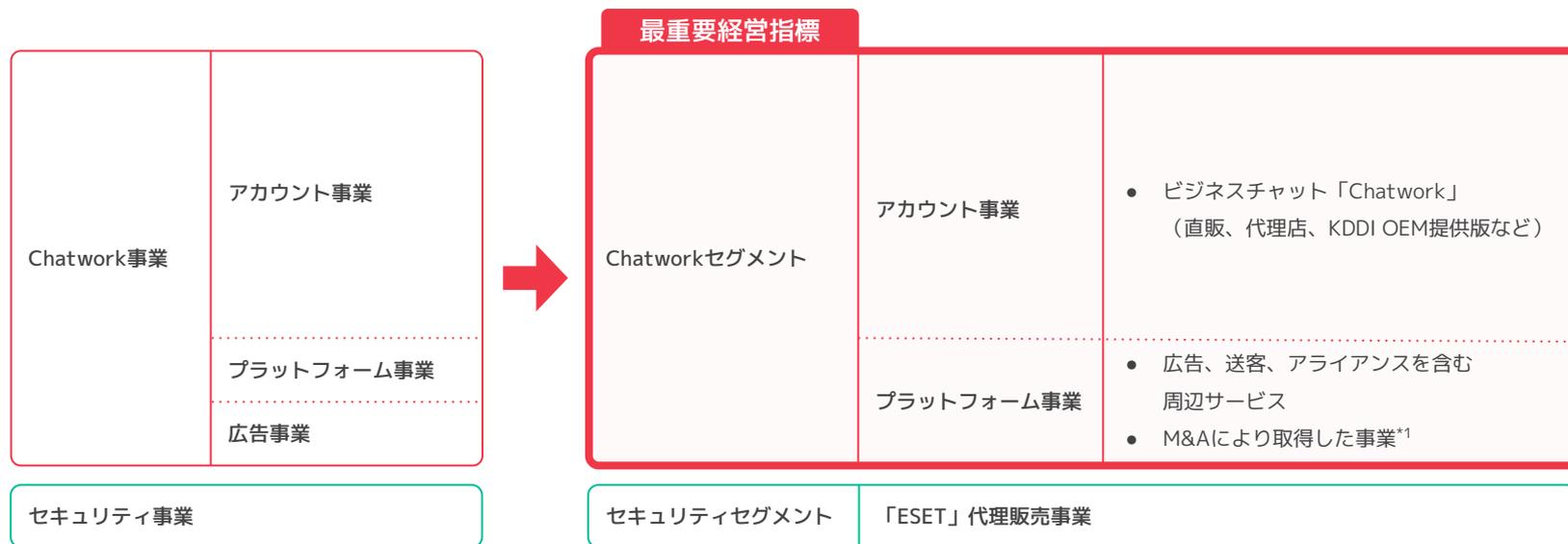
単位：百万円



* 2023年9月末時点
* 百万円未満は切り捨て

事業セグメントの詳細

- 2021年第3四半期より、7月に取得したクラウドストレージ事業が連結対象となり、事業セグメントを下記のように整理
- M&Aにより取得したクラウドストレージ事業、ミナジン社の事業はChatworkセグメント内のプラットフォーム事業に算入
- 最重要の経営指標はChatworkセグメントの売上成長であり、2021-2024年でCAGR40%以上の売上成長を実現する



*1 現時点ではクラウドストレージ事業、ミナジン社の事業を指す

資料内の用語

ARPU Average Revenue Per User

利用料の課金 IDあたりの平均単価

ARR Annual Recurring Revenue

毎年継続して発生する収益

MRR (Monthly Recurring Revenue、毎月繰り返し得ることのできる売り上げ) の 12倍

DAU Daily Active User

1日あたりのサービス利用者数

サブスクリプション

定額料金を支払い利用するコンテンツやサービスの料金形態

NRR Net Revenue Retention Rate

既存顧客の売上を前年比で維持できているかを計る指標。売り上げ維持率

TAM Total Addressable Market

実現可能な最大の市場規模

スーパーアプリ

プラットフォームとなる一つのアプリの中に、さまざまな機能を統合して、あらゆる場面で活用できる統合的なアプリ

LTV/CAC

1ユーザーを獲得するための採算を示す指標

LTV (顧客が生涯にわたって製品に費やす金額) と CAC (1人の新しい顧客を獲得するためのコスト) の比率

SaaS Software as a Service

クラウドで提供されるソフトウェアサービス

Horizontal SaaS

業界に関係なく利用できる SaaS

Vertical SaaS

特定の業界に特化した SaaS

PLG Product-Led Growth

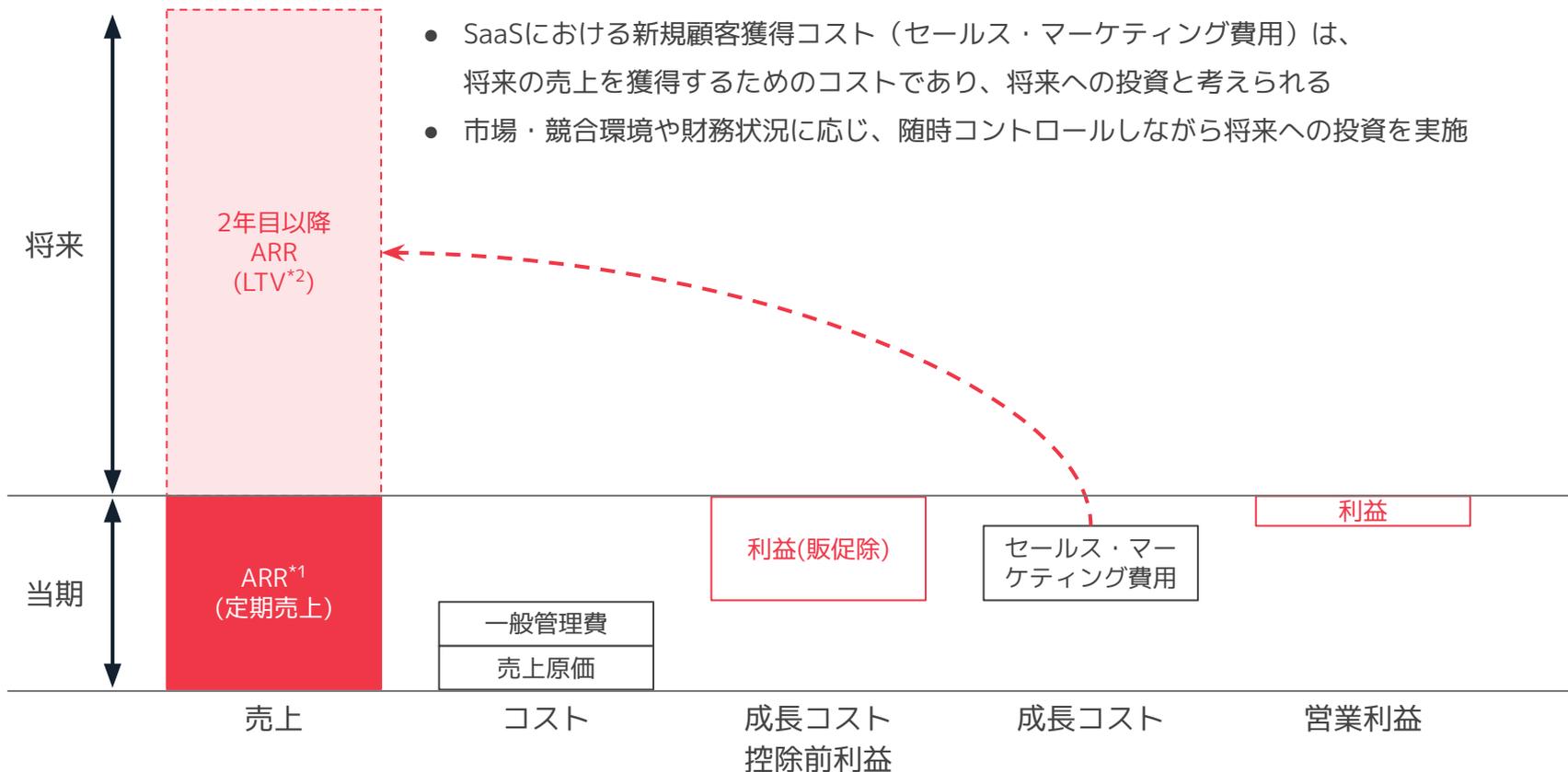
プロダクトを通して顧客獲得をおこなう高効率な SaaS成長戦略

価格・プラン改定の変遷

- 2011年4月のサービス開始以降、利便性並びにサービス品質の向上を目的とした価格・プラン改定を継続的に実施
- 今後もユーザーへの提供価値にあわせた、適切な施策を検討する

2023年7月	ビジネスプラン並びにエンタープライズプランの価格改定 ・既存ユーザーを含む全ユーザーに対して新料金を適用
2022年10月	フリープランのサービス変更 ・グループチャット数制限を撤廃 ・閲覧制限を新設
2022年8月	パーソナルプランをビジネスプランへ統合 ・個人向け有料プランを停止 ・課金が出来ないユーザー及びアカウント停止ユーザーをフリープランへ
2021年10月	KDDI版旧プラン廃止
2021年7月	旧プラン廃止／グループチャット制限変更
2021年2月	プラン統合
2020年4月	旧プラン廃止
2020年2月	価格改定
2016年4月	価格改定
2011年4月	サービス開始

コスト構造 – 投資の考え方



*1 年間経常収益。毎年決まって発生する1年間の収益、売上（Annual Recurring Revenue）

*2 顧客生涯価値。顧客がサービスを使ううえで、生涯合計でどのくらいの金額を使うかの指標（Life Time Value）

「Chatwork」が実現したい世界

シゴトがはずむ

コミュニケーションが活性化すると会話がはずむように、
ビジネスの現場を活性化させていくことで、
仕事をもっとワクワク、
心がはずむものに変えていきたい。

ユーザーの働き方を誰よりも深く理解し、
いつでも、どんな場所でも、
やりたいことに集中できる働き方の提供を通して、
ビジネスを活性化させる存在へ。



ブランドムービー「かわる、はじまる Chatwork」

1人ひとりの成功をテクノロジーの力で導き、ビジネスを活性化させる存在になりたいという想いをブランドムービーで表現しています。ぜひ、ご覧ください。



<https://youtu.be/3NHp8caltK0>

株主優待制度のご案内

より多くの皆様に当社のサービスをご利用頂くことにより、当社への理解を更に深めるとともに末長く会社の成長を応援していただけますと幸いです。



対象となる株主さま

- 毎年6月30日現在、および12月31日現在の当社株主名簿に2回（6ヶ月）以上連続して当社株式の1単元（100株）以上の保有が記載されている株主さまが対象となります

ご優待の内容

- 当社有償提供のパーソナルプラン^{*1}を、1株主番号に対して1ID贈呈いたします
- 当社株式を保有いただいている期間において、月額料金を無償とさせていただきます

^{*1} パーソナルプランのビジネスプランへの統合によって、有料パーソナルプランの提供は終了しておりますが、株主の皆様へは引き続き提供しております



代表取締役兼社長兼上級執行役員CEO 山本 正喜

大学在学中にEC studio(現Chatwork株式会社)を2000年に創業。以来、技術を統括するCTOとして多数のサービス開発に携わり、2011年3月にクラウド型ビジネスチャット「Chatwork」を企画しリリース。エンジニアとして開発を主導しながら、事業責任者として会社の主力事業へと育て上げる。2018年6月、同社の代表取締役CEOに就任。第45回「経済界大賞」にて「ベンチャー経営者賞」を受賞。2023年10月、代表取締役兼社長兼上級執行役員CEO。

CEOとしての強み

- コアプロダクト「Chatwork」初期における企画・開発・事業責任者を担当
- 創業期からの取締役として、技術開発・事業運営・コーポレート業務を幅広く管掌
- **技術に強いCEO**として、技術トレンドを深く読み込んだ意思決定が可能



取締役兼上級執行役員CFO 井上 直樹

早稲田大学卒。戦略系コンサルのローランドベルガーやデル等を経て、2008年リクルートに入社、新規事業開発やM&Aに従事。2012年にIndeed買収を担当、その後PMIのためアメリカに駐在、2015年からはTreatwell買収後のPMI担当としてイギリスに駐在。帰国後2017年11月よりCFOとしてChatworkに入社。2019年3月取締役CFO、2023年10月取締役兼上級執行役員CFOに就任



取締役兼上級執行役員COO 福田 升二

2004年伊藤忠商事に入社。インターネット関連の新規事業開発・投資業務に携わる。2013年に株式会社エス・エム・エスに入社。介護事業者向け経営支援サービス「カイポケ」や介護職向け求人・転職情報サービス「カイゴジョブ」などを中心とする介護領域全体を統括する。2018年に同社執行役員に就任。2020年4月より、Chatworkに入社し、2020年7月に執行役員CSO兼ビジネス本部長に就いた後、2022年4月に取締役COO、2023年10月に取締役兼上級執行役員COOに就任

経営メンバー 執行役員



上級執行役員CHRO兼ピープル本部長 蔦本 真章

大手自動車メーカーにてマーケティング領域に従事した後、京都大学大学院でのMBA取得を経て、大手外資系コンサルティングファームへ。その後、複数のベンチャー企業での経営支援を経て、2018年に株式会社トリドールホールディングスに入社し、同グループ全体の組織・人事戦略をリード。2019年より、同グループ執行役員CHRO兼経営戦略本部長に就任。2023年10月、2023年10月よりChatwork株式会社上級執行役員CHROに就任



執行役員コミュニケーションプラットフォーム本部長 齊藤 慎也

コンサルティング会社、株式会社ディー・エヌ・エーを経て、2014年に起業。中堅・中小企業向けの事業開発支援を中心に事業展開を行う。その後、2018年に株式会社ZUUに入社し、同社執行役員として法人向け事業を管掌する。2020年にChatwork株式会社に入社し、2023年1月よりコミュニケーションプラットフォーム本部長を経て、2023年10月に執行役員に就任。



執行役員インキュベーション本部長 岡田 亮一

昭和リース株式会社を経て楽天グループ株式会社に入社。BtoB領域におけるEC事業の立ち上げと事業マネジメント等を経験。その後、株式会社エス・エム・エスに入社し、事業開発業務に従事。2017年4月より介護事業者向け経営支援サービス「カイポケ」の責任者として事業成長を牽引。2022年5月、Chatwork株式会社に入社し、2023年1月よりインキュベーション本部長、2023年10月に執行役員に就任。



執行役員プロダクト本部長 田中 佑樹

SI企業にてWeb系システムの開発に従事したのち、2013年にChatwork株式会社に入社。UI刷新プロジェクトのWebフロントエンド開発や外部向けREST API開発、メッセージ検索サーバー刷新など数多くのプロジェクトを担当。その後エンジニアリングマネージャとして、プロダクト領域の幅広い領域のマネジメントを経験したのち、2023年3月にプロダクト本部長、2023年10月に執行役員に就任。



執行役員コーポレート本部長 長谷 晋介

不動産会社、コンサルティングファームを経て、2013年にオイシックス株式会社（現：オイシックス・ラ・大地株式会社）に入社、財務経理部門の責任者としてM&A、PMIなどを推進。その後、2019年に日本郵政キャピタル株式会社に入社、投資部門にて複数企業への投資を実行。2022年12月、Chatwork株式会社にてコーポレート本部長として入社、2023年10月執行役員に就任。

社外取締役・監査役



社外取締役 **宮坂 友大**

ネット総合金融グループの金融持株会社SBIホールディングスを経て、2006年に住友信託銀行とSBIグループの出資による（現）住信SBIネット銀行の立ち上げに参画。2008年よりGMO VenturePartnersに参画し、2012年に取締役及びパートナー就任。2021年3月よりChatwork社外取締役に就任。



社外取締役（監査等委員） **村田 雅幸**

1991年大阪証券取引所に入社。2003年同所執行役員に就任し、大証ヘラクレス市場の立ち上げ責任者となる。東証・大証の統合後、2013年6月東京証券取引所執行役員に就任、上場推進部門などを担当する。2018年4月よりPUBLIC GATE LLCを設立し、上場を目指す経営者のメンタリングをおこなう。2019年3月にChatworkの社外非常勤監査役に就任。



社外取締役（監査等委員） **早川 明伸**

2005年から中島経営法律事務所に所属。2010年、同事務所のパートナーに就任。2015年、早川経営法律事務所設立。2018年にHENNGE株式会社、2020年に株式会社モンスターラボホールディングスのそれぞれ社外監査役に就任、上場企業におけるコーポレートガバナンス・リスクマネジメントのコンサルティング及びベンチャー企業の成長戦略のサポートを中心とする業務活動を行っている。



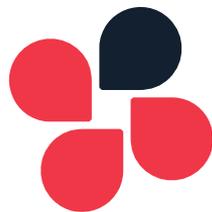
社外取締役（監査等委員） **福島 史之**

2005年、港陽監査法人に入所。2006年に有限責任あずさ監査法人に入所し、IPO支援や内部統制監査、財務デューデリジェンス等に従事。2014年に設立2年目の株式会社メルカリ常勤監査役に就任、管理体制・内部統制の構築を行い、同社の成長を支える。2020年1月、ファインディ株式会社監査役、2022年5月、株式会社鹿島アントラーズFC監査役に就任。

本資料の取り扱いについて

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・外部要因等により変動する可能性があります。当社は、本資料の情報の正確性あるいは完全性について、何ら表明及び保証するものではありません。

働くをもっと楽しく、創造的に



Chatwork