

Collabos

2024年3月期 第2四半期 決算補足説明資料

2023年12月1日 株式会社コラボス

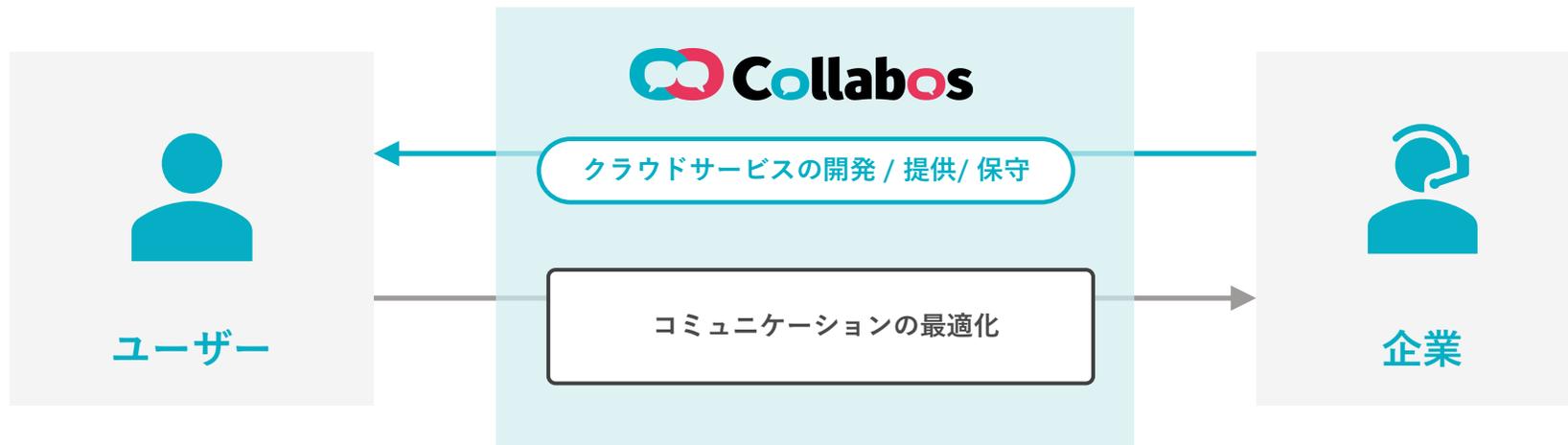
(東証グロース：3908)



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やマーケティングシステムを開発し、月額料金制のクラウドサービスとして提供している会社です。

企業とエンドユーザー間のコミュニケーションデータをシームレスにつなげ、

ストレスフリーで、無駄のないコミュニケーションを可能にすることで社会に貢献します。



Agenda

1. 第2四半期決算概況.....	P.4
2. 通期業績予想.....	P.13
3. 中期経営計画の進捗状況.....	P.15
4. Topics.....	P.20
5. Appendix.....	P.25

※本資料における第2四半期の数値は、期初からの累計期間を表記しております。

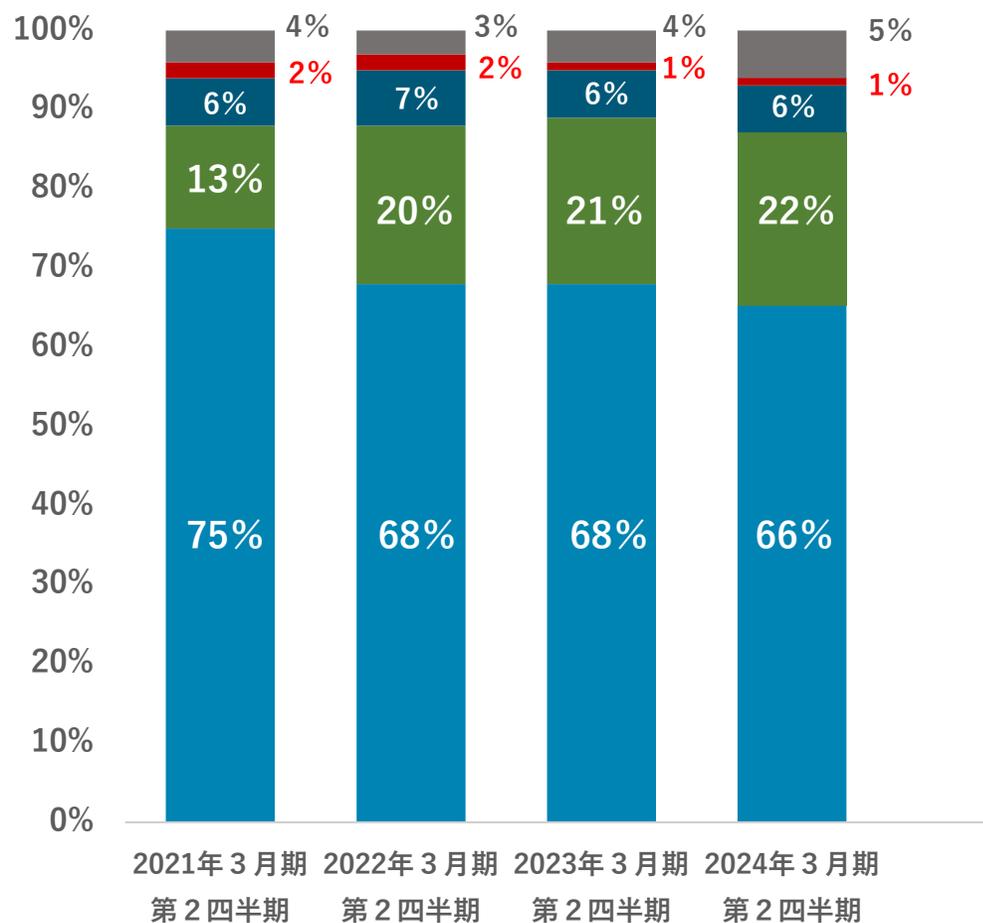
1. 第 2 四半期決算概況

売上高は、新規獲得はあるもののコロナ関連のスポット公共案件等の終了により微減。新サービスと「COLLABOS PHONE」の売上高は増加。利益は、販管費等のコスト抑制等があったものの、コロナ案件の終了、新サービスの売上貢献遅延、新サービスのソフトウェア償却費等の償却開始により赤字。

（単位：百万円）

	2023年3月期 第2四半期	2024年3月期 第2四半期	前年同期比		主な差異要因
			差異	増減率	
売上高	1,169	1,105	▲ 63	94.6%	コロナスポット公共案件の終了や「@nyplace」の減少等によるもの
売上原価	706	776	+ 70	110.0%	新サービス「VLOOM」や「GROWCE」におけるソフトウェア償却費等の先行コストの増加によるもの
売上総利益	463	329	▲ 133	71.1%	—
販管費	415	406	▲ 8	97.9%	賞与の減少、本社移転に伴う家賃やオフィス資産の減価償却費の減少によるもの
営業利益	47	▲77	▲ 125	—	—
経常利益	47	▲58	▲ 106	—	営業外収益として、当社システム開発における外部委託の開発遅延に伴う一部負担金17,091千円によるもの
四半期純利益	27	▲41	▲ 68	—	—

売上高の約66%は「@nyplace」によるものだが、年々「COLLABOS PHONE」の割合が増加。
 その他の新サービスの割合も増加。



- その他
- COLLABOS CRM Outbound Edition
- COLLABOS CRM
- COLLABOS PHONE
- @nyplace

※Packet Folderは@nyplaceに含まれます

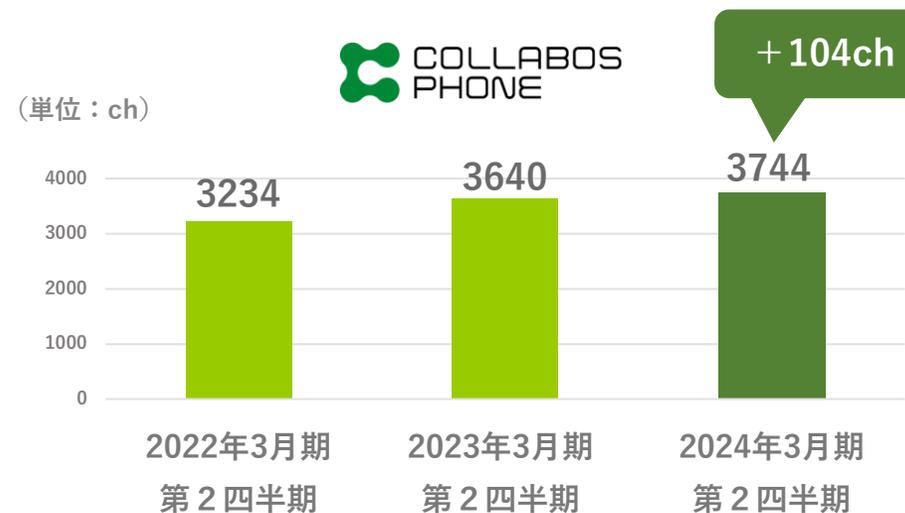
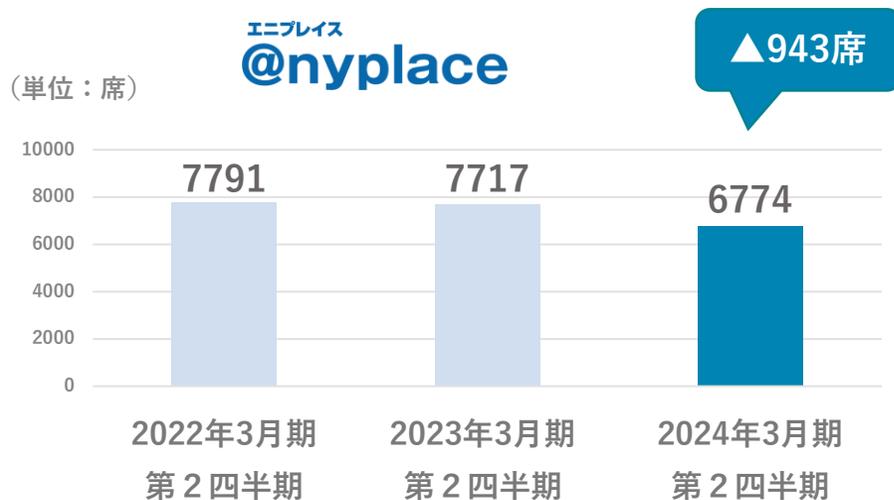
「@nyplace」は、コロナ対応案件の縮小、ノンボイスチャネル増加に伴う席数の減少により売上及び席数は大幅減少。
 「COLLABOS PHONE」は、協業施策や価格優位性により売上及び席数は増加。

(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	2024年3月期 第2四半期	前年同期比
エニプレイス @nyplace	798	790	724	▲8.4%
COLLABOS PHONE	238	241	246	+1.8%

※Packet Folderの売上高は@nyplaceの売上に含まれます。

期間平均契約数

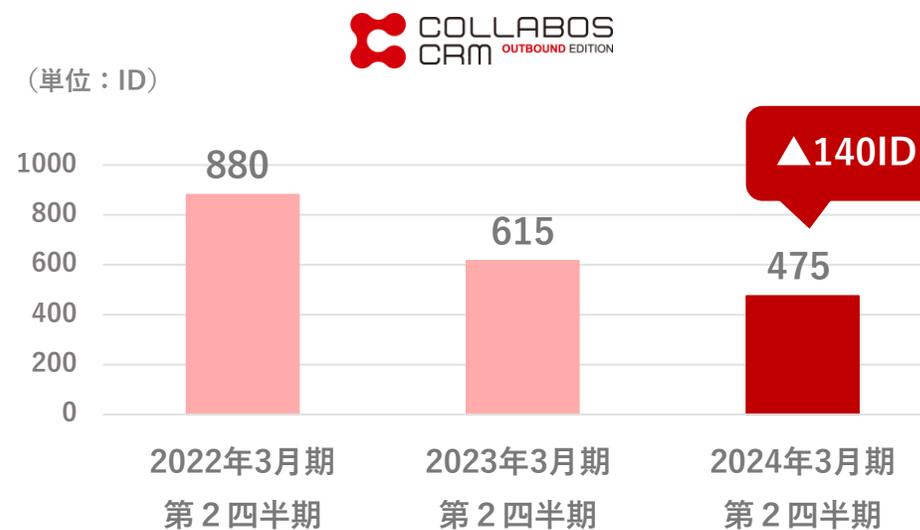
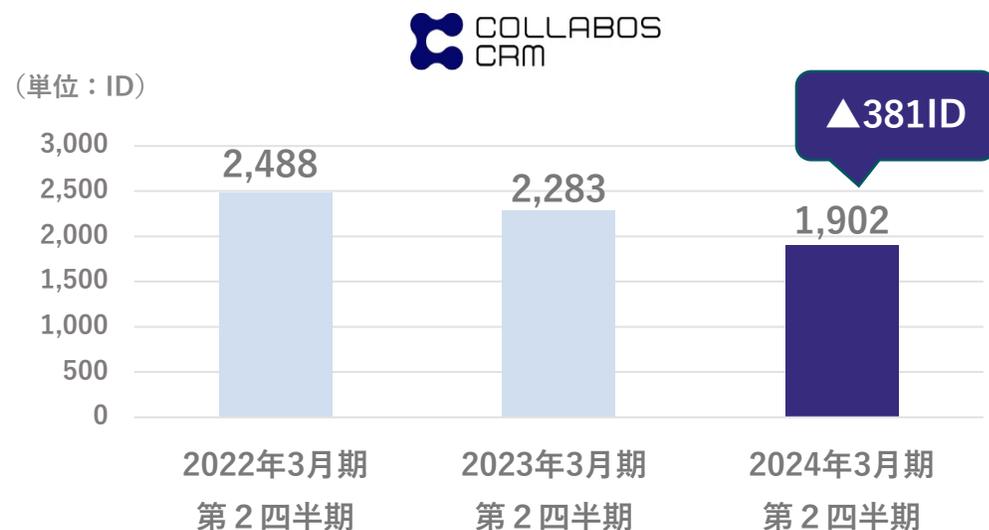


インバウンド向け、アウトバウンド向けサービス共にコロナウイルス関連や行政関連のスポット公共案件の業務終了等により売上高及びID数が減少。

(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	2024年3月期 第2四半期	前年同期比
COLLABOS CRM	77	72	64	▲11.5%
COLLABOS CRM OUTBOUND EDITION	22	17	14	▲18.0%

期間平均契約数

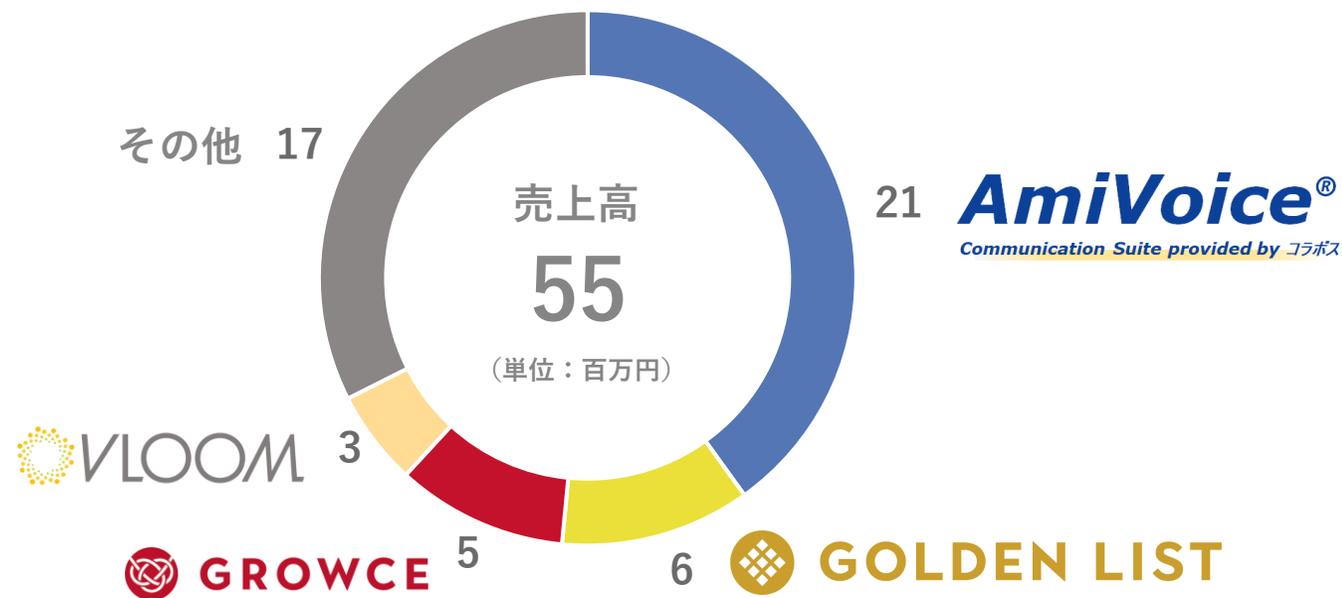


新サービス「VLOOM」は、リリースが遅延し、2023年8月に提供開始。

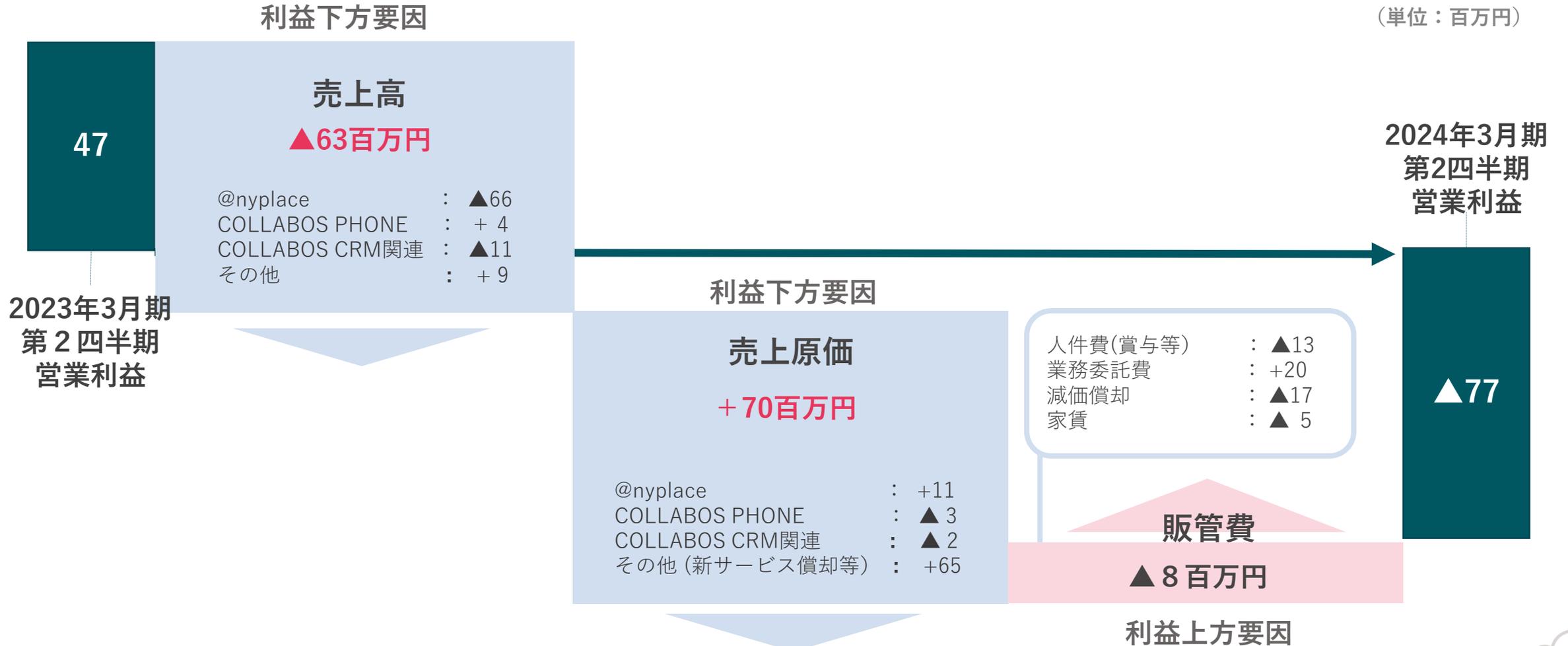
「GROWCE」、「VLOOM」、「AmiVoice」等の新規案件の獲得により、売上高は21.1%増。

（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	2024年3月期 第2四半期	前年同期比
その他	36	46	55	+21.1%



営業利益は、販管費等のコスト抑制等はあったものの、コロナ案件の終了、新サービスの売上貢献遅延、新サービスのソフトウェア償却費等の償却開始により赤字。



第2四半期決算概況_貸借対照表 (サマリー)

現有サービスのバージョンアップや新サービスの開発等により無形固定資産（ソフトウェア）が大幅増加。
長期借入金及びリース債務も大幅増加。

(単位：百万円)

		2023年 3月末	2023年 9月末	前期末 との差異			2023年 3月末	2023年 9月末	前期末 との差異
資産の部				負債の部					
流動資産		1,549	1,619	+69	流動負債		244	391	+147
					固定負債		81	347	+265
					負債合計		326	739	+412
固定資産	有形	196	267	+71	純資産の部				
					資本金		324	324	+0
	無形	398	607	+208	資本剰余金		304	304	+0
					利益剰余金		1,407	1,366	▲41
					自己株式		▲165	▲165	—
投資その他	84	106	+22	純資産合計		1,902	1,861	▲41	
資産合計		2,229	2,601	+371	負債及び純資産合計		2,229	2,601	+371

将来の収益拡大に向けた積極的な先行投資により、投資活動キャッシュ・フローは▲279百万円。
 長期借入金増加により、財務活動キャッシュ・フローは、268百万円。

(単位：百万円)

	2023年3月期 第2四半期	2024年3月期 第2四半期
営業活動キャッシュ・フロー	40	110
投資活動キャッシュ・フロー	▲213	▲279
財務活動キャッシュ・フロー	▲42	268
現金・現金同等物 期首残高	1,558	1,253
現金・現金同等物 期末残高	1,343	1,352

2. 通期業績予想

通期業績予想については、新サービスのリリース遅延による影響、また、既存サービスのバージョンアップや新サービスの拡販に向けた施策コスト等を見込んでいることから、売上高および利益について前回発表予想を据え置き。

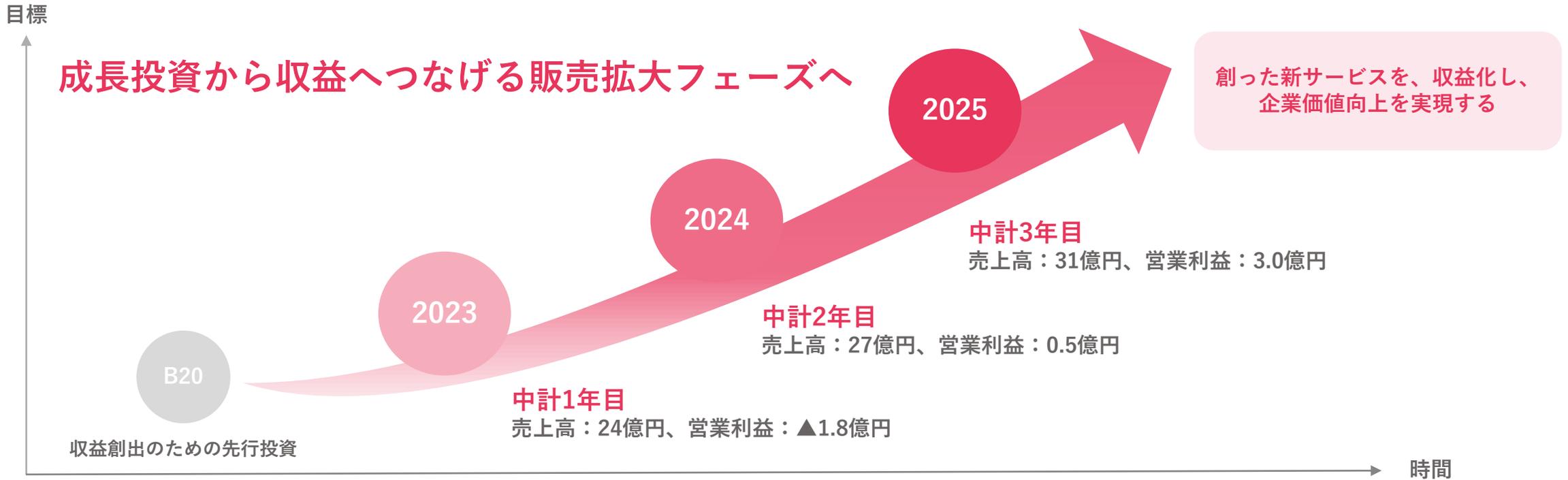
(単位：百万円)

	2023年3月期 通期 (実績)	2024年3月期 通期 (予想)	差異
売上高	2,349	2,450	4.3%
営業利益	101	▲183	—
経常利益	100	▲187	—
当期純利益	67	▲188	—

(注) 今後、業績予想の修正が必要と判断した場合には、速やかに開示いたします。

3. 中期経営計画の進捗状況

※本中期経営計画は、2024年3月期～2026年3月期の3カ年の計画です。



2つの成長戦略

1 「@nyplace」の安定成長

3年間の売上高目標 15億円→16億円→17億円

- ・システムバージョンアップにより、高付加価値サービスへ転換
- ・自動化/効率化の追求により体制を最適化し、利益最大化に努める

2

「@nyplace」以外の独自サービスの飛躍成長

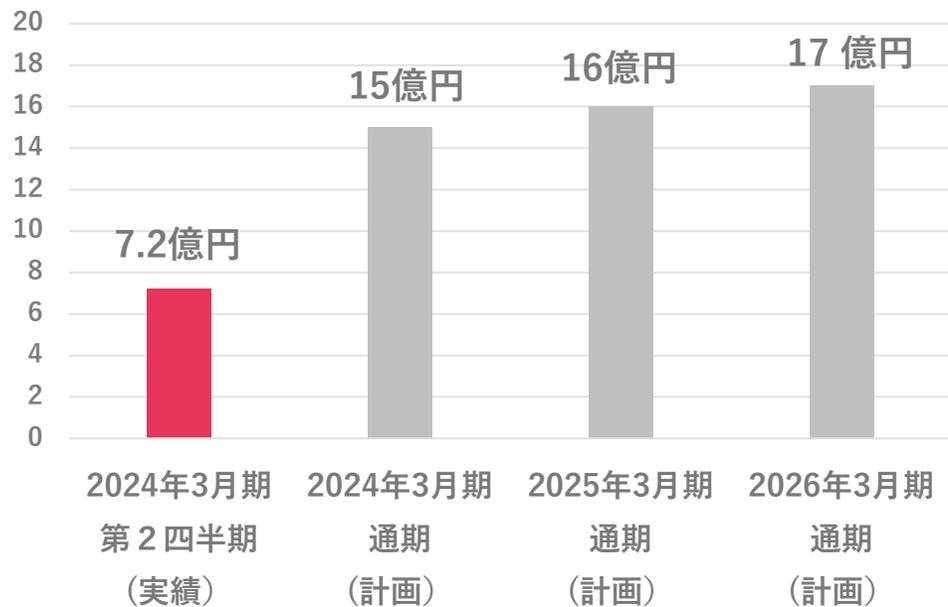
3年間の売上高目標 9億円→11億円→14億円

- ・新サービス（VLOOM等）で、徹底してシェア獲得
- ・新マーケティングサービスで、新規市場へ進出
- ・全サービスの連携と統合による競合凌駕

戦略① 「@nyplace」の安定成長

着実な成長を目指しており、「@nyplace」の売上高を、2023年3月期実績の15億円から、3年後には17億円を目指す。従前から根強いニーズのある「@nyplace」は、当社売上高の約7割を占める根幹サービス。今後もバージョンアップと体制の最適化により、高付加価値サービスへ転換させ、収益基盤であるサービスの着実な安定成長を保つ。

進捗状況



施策① システムバージョンアップにより、高付加価値サービスへ転換

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強化を実現させるために、交換機（PBX）のシステムバージョンアップを実施。今後に向け、大型の既存顧客の移行を調整中。

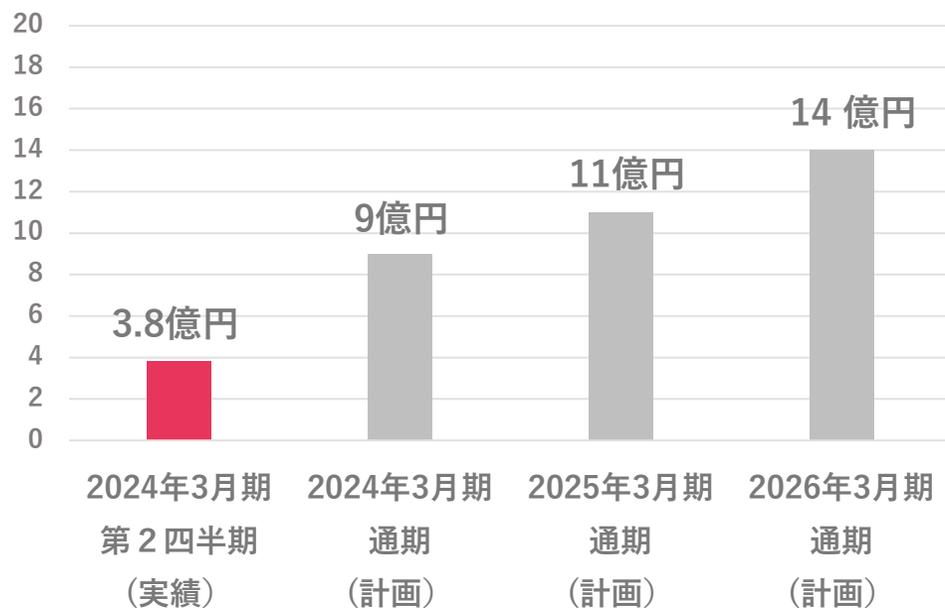
施策② 自動化/効率化の追求により体制を最適化、利益最大化に努める

作業の自動化/効率化も進め、当社エンジニアの工数削減のため、クライアント企業が自ら設定変更を完了させることができるツールのバージョンアップ、顧客ポータルサイトやFAQの充実、仕様書WEB化、設定変更ツールマニュアルのユーザビリティ向上等を進めている。

戦略②独自サービスの飛躍成長

飛躍成長を目指し、「@nyplace」以外の売上高を、2023年3月期実績の7億円から、3年後には2倍の14億円を目指す。成長期の新サービス「AI+マーケティング」でマーケットを深耕、開拓、売上最大化を実現。

進捗状況



施策① 新サービス（VLOOM等）で、徹底してシェア獲得

「VLOOM」の売上高は、前年同期で300万円増加。リリース後、わずか2か月で、導入社数は6社。9月末の契約数は275chと好調なスタート。

施策② 新マーケティングサービスで、新規市場へ進出

「GROWCE」の売上高は、前年同期で500万円増加。「GOLDEN LIST」はバージョンアップ完了。「UZ（ウズ）」も近日リリース予定。

施策③ 全サービスの連携と統合による競合凌駕

11月にユーザーの満足度や利用率向上に寄与する「CollasQ」の大型バージョンアップを完了し、「VLOOM」の連携もスタート。

進捗状況

施策① 営業の組織体制強化

1商談で最大12サービスの販売機会の創出のため、営業のスキル向上と営業資料のリニューアル等を実施し、各サービス専任の集中販売型の専任営業から全サービスを営業全体で販売するソリューション提案型営業へシフトしている。

施策② オンライン集客の強化

他社と共催したオンラインセミナー等により、WEBからのお問い合わせを多く獲得。今後も、Webリード数の増加のため、ブログの定期投稿、他社と共催したオンラインイベントやセミナー開催等を引き続き実施。

施策③ 販売パートナーとの協業・共創及び他社サービスとの連携

協業会社は、現状の5社に加えて、2社追加。AI CROSS(株)は、販売代理店契約を2023年7月に締結し、同時に「COLLABOS PHONE」とSMSサービス「絶対リーチ!SMS」とのAPI連携も開始。また、(株)WOW WORLDは、販売協力契約を締結し、コミュニケーションシステム「WEBCAS」と、「GOLDEN LIST」のセット提供により、サービス力の強化と販路拡大をさらに推進。



「kintone」

株式会社
Zooops Japan



AMIYA

「Verona」



「FileMaker」



「SMSコネクト」



絶対リーチ!SMS



WEBCAS

4. Topics

2023年8月1日にリリースした 最新クラウド型AIコールセンターPBX/CTIシステム

音声認識、自動要約、スマホ対応、完全冗長構成等の機能を搭載しており、AI技術を活用し、コールセンターの受発信業務の効率化や品質向上を実現するAIコールセンターPBX/CTIシステムです。



導入社数は6社。
9月末の契約数は、
275chと好調なスタート。



コールセンター企業のニーズをおさえた多種多様な特徴

1. 通話のリアルタイムテキスト化や自動要約機能を搭載
2. マルチデバイスに対応し、スマホの発着信も可能
3. テキストチャット機能を搭載
4. UI/UXにこだわり、デザインや使いやすさを重視
5. システムの安定性を重視 サーバーは完全冗長構成を実現
6. ロケーションフリー



2023年11月1日にバージョンアップ

GOLDEN LIST

AIによる顧客分析・予測ツール

バージョンアップ内容

1. 自動データ加工で最速の分析を実現
2. UIを見やすくシンプルに改良
3. 簡単に誰でも分析・解析が可能
4. マーケティング施策のPDCAの高速回転に貢献

2023年11月6日にバージョンアップ

CollasQ

FAQ 情報蓄積システム

バージョンアップ内容

1. UI世界標準であるニールセンのユーザビリティ10原則をベースにUI/UXを改善
2. サーバーの強化
3. サジェスチョン表示やタグ検索等、検索機能の強化
4. 外部公開用デザイン変更機能や顧客ドメインでの構築機能を追加



SEO対策・リスティング広告・トークスクリプト・チラシ（DM）等に活用

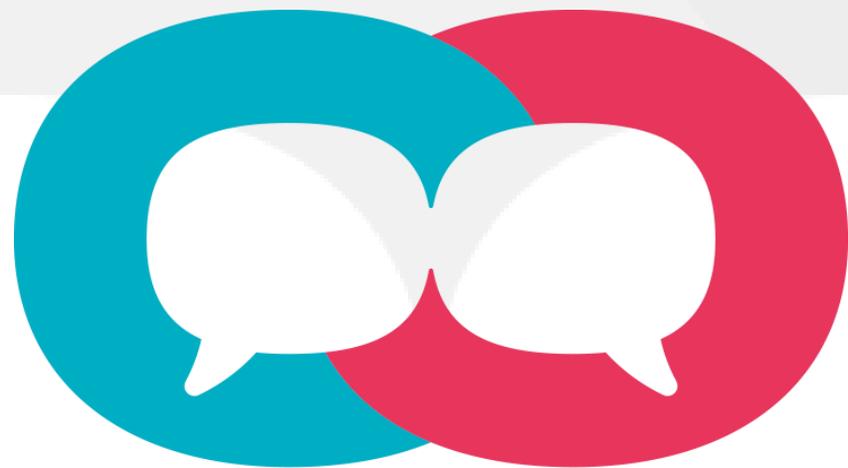
ChatGPTと連携可能で、コールセンターに集まる顧客の声（通話録音）を分析し、ササル言葉をリコメンドするマーケティングサービス。

「UZ」の特徴

- ChatGPTと連携し、広告タイトル、キャッチコピー、メルマガ、トークスクリプトの作成が可能
- コールセンターに集まる（通話録音）を分析し、広告キーワードを発掘するサービスは**当社初**
- ターゲット市場は、紙媒体広告、バナー広告・リスティング広告等
- ターゲット業種として、通販、人材会社、広告代理店等におけるニーズを見込む
- Cookie情報が活用できなくなった今、コールセンターに集まる通話録音情報の活用は、**市場価値が高まると想定**

得られる効果

- 工数削減：コールセンターの管理者が人力で実施している音声の確認、スクリプト作成、FAQ作成等の時間を1/3に圧縮
- 売上向上：アポ数の獲得増加が期待できる広告タイトルやトークスクリプトの作成が可能となり、売上向上へ貢献



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)



本社

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



設立

2001年10月26日



資本金

324,935千円

(2023年9月30日現在)



事業

コールセンターシステム及び

マーケティングシステム等のクラウドサービス事業



取得資格・認証

プライバシーマーク付与認定

ISMS認証 (ISO27001)



IP 電話交換機システム (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タイプの電話システム。在宅勤務にも対応。



堅牢性・高機能を求める顧客向け
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。



低価格で手軽さを求める顧客向け
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。

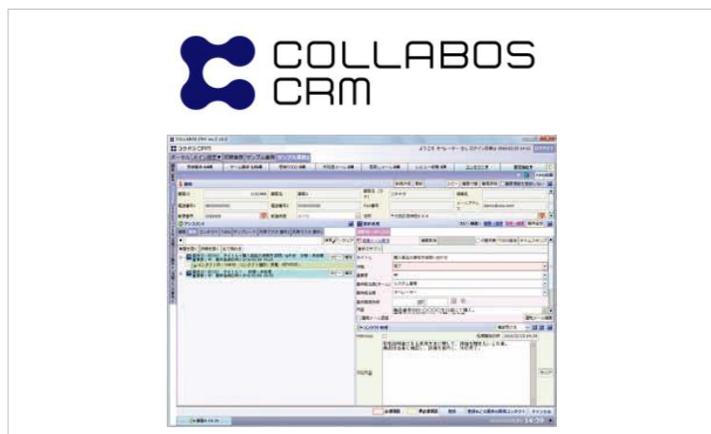


AIコールセンターを求める顧客向け
自社開発のソフトフォン

音声認識、自動要約、スマホ対応、テキストチャット等の機能を搭載。プラットフォームは、AWSを採用し、完全冗長化構成。UI/UXにもこだわったロケーションフリーで利用可能なAIコールセンターPBX/CTIシステム。

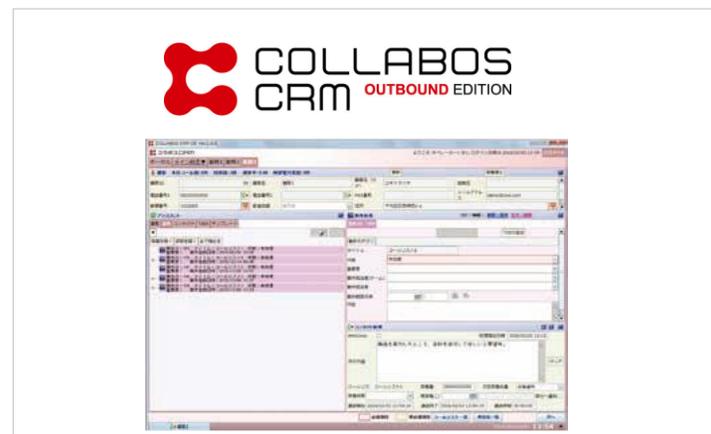
顧客情報管理システム（CRM）

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情報管理システム。



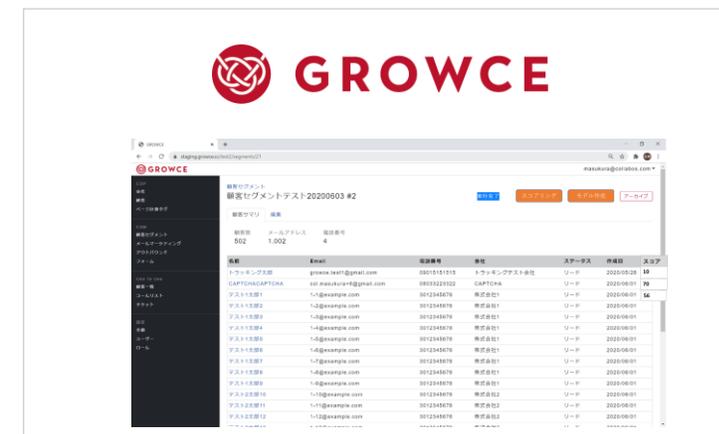
インバウンド型 CRMシステム

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システム。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。オプションとして、発信者の顧客情報を画面上に自動表示させるポップアップ機能も搭載。



アウトバウンド型 CRMシステム

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システム。テレセールスやインサイドセールス等の効率化に最適。オプションとして、架電先へ自動発信し、不応答の場合は自動的に次の架電を行うプログレッシブ機能等も搭載。



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・マーケティングサービス



AI音声認識

AI技術により、リアルタイムに音声をテキスト化。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。



あふれ呼の収集

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。



AR映像共有

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。



AIデータ解析

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。



通話録音

「@nyplace」ご利用者向けの高精度な音声通話録音システム。パケットキャプチャ方式を採用しているため、通話単位で正確な録音が可能。音声ファイルの検索も可能。



チャット&チャットボット

複数のチャットボットを導入しなければ実現できなかった機能を1つに集約。1人のオペレーターが複数の業務を請け負う場合を想定し、使いやすさを実現。

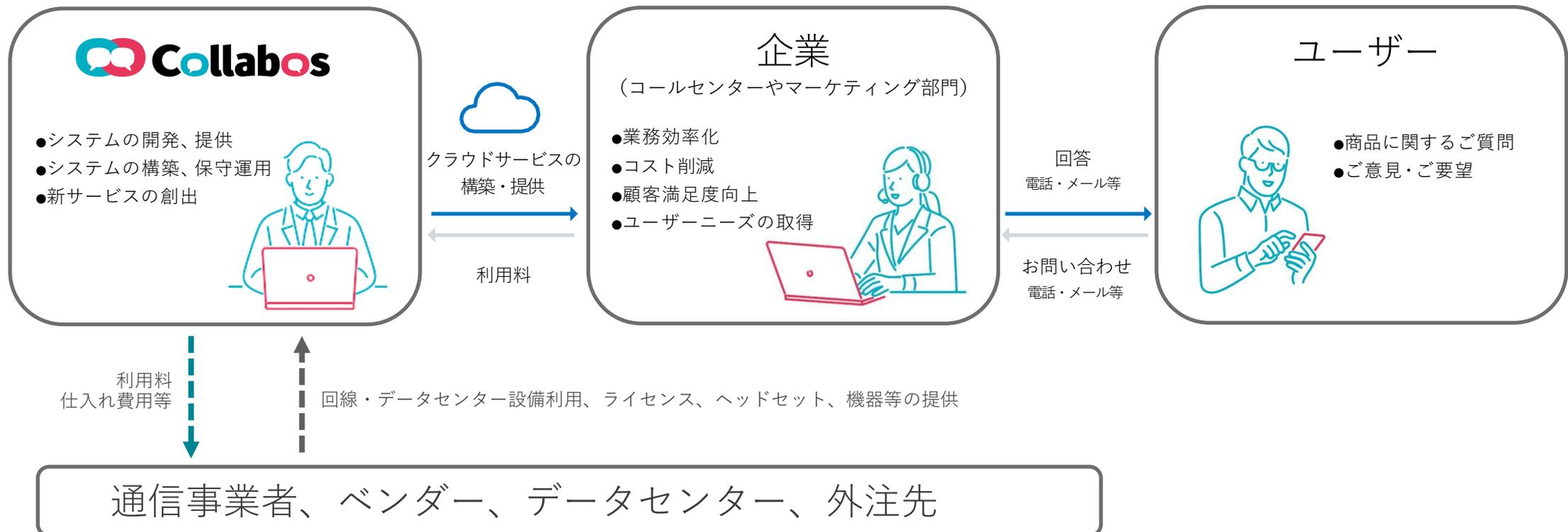


FAQ

よくある質問を蓄積し活用するためのシステム。企業ホームページのよくある質問として公開したり、オペレーターが回答する際の検索システムとしても利用可能。

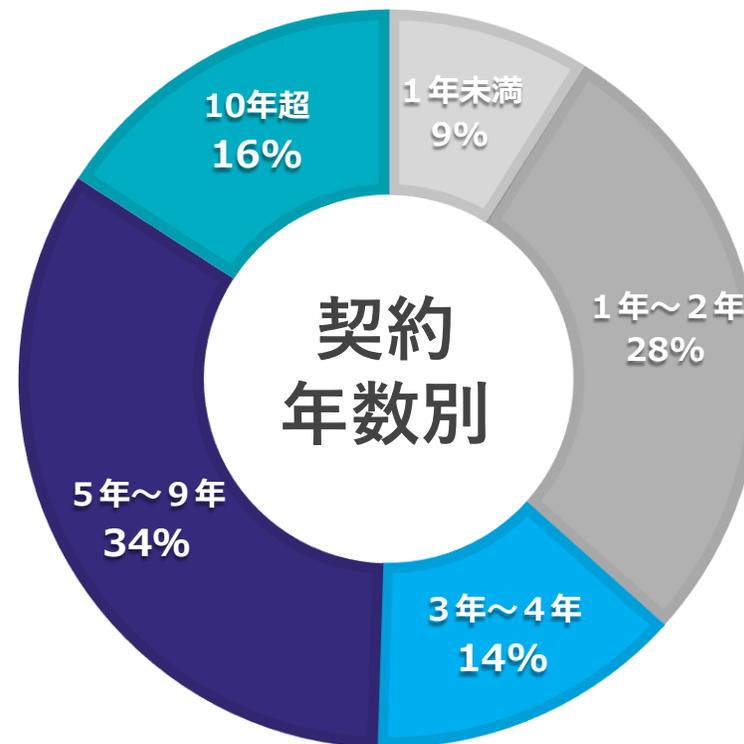
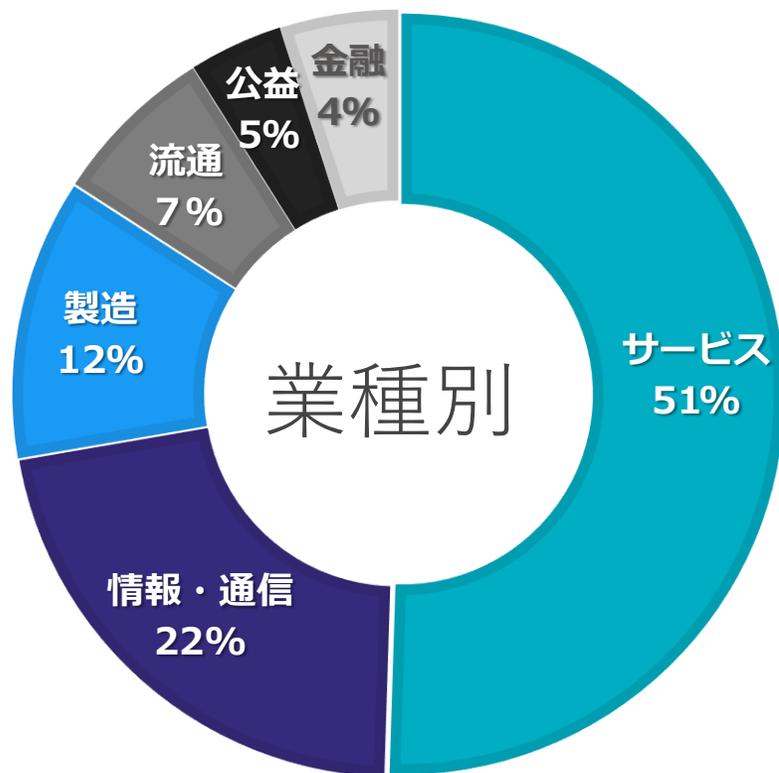
当社の売上高は、約9割が月額利用料のストック型ビジネスモデル

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。



※2023年9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1,000拠点の導入実績。常時11,000席以上が稼働。



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
マーケティングサービス



- 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

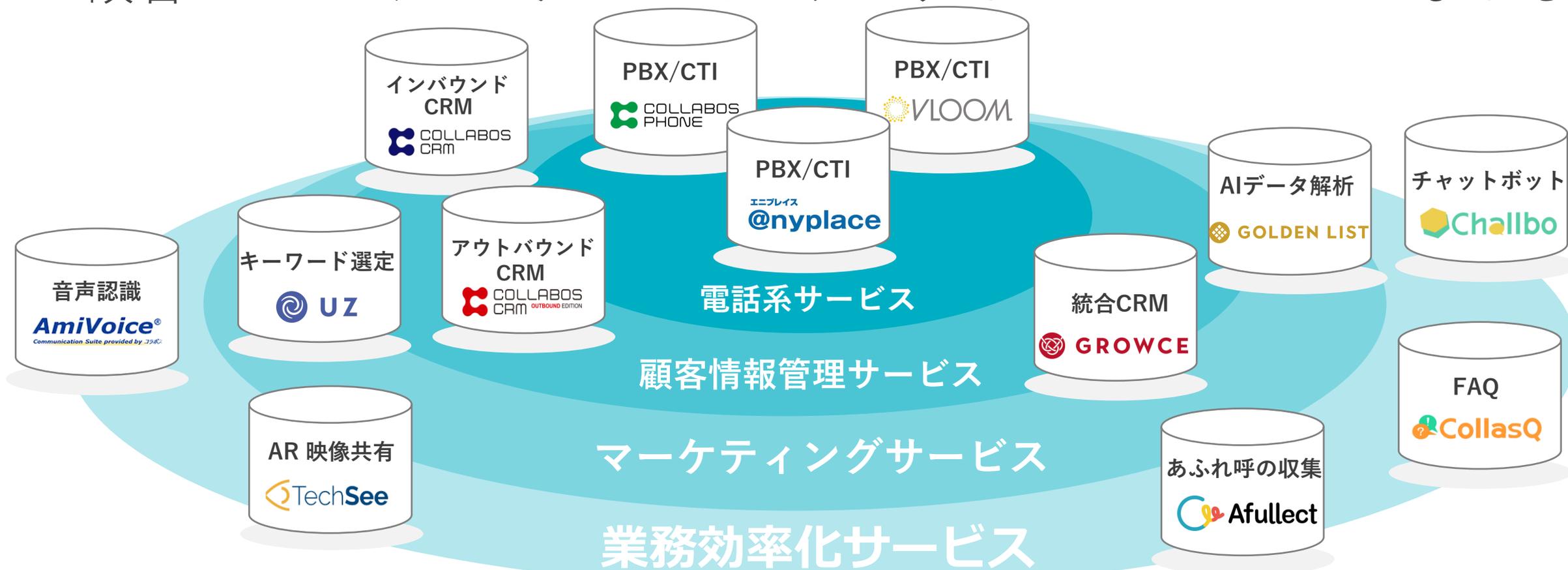
- 興味関心単語を用いた広告配信
- スコアリング結果後の自動架電対応
- 開封率が低い顧客へアウトバウンド
開封・クリック率も測定



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を実現する当社独自のサービス連携

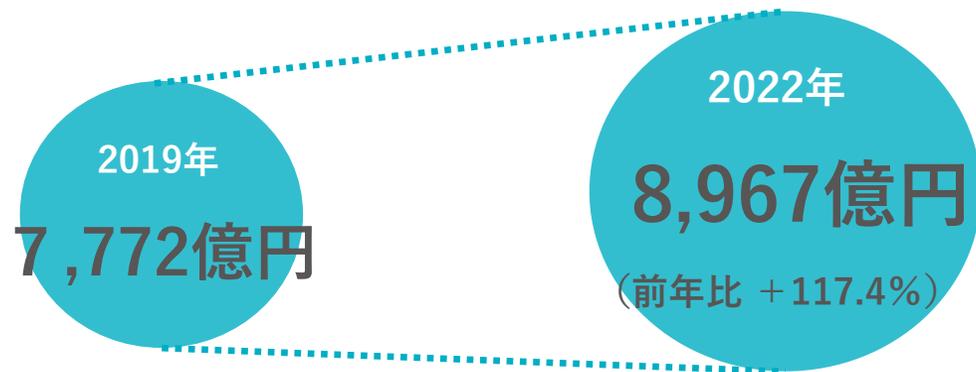
電話系サービスを中心に
顧客とのコミュニケーションデータがシームレスにつながる



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

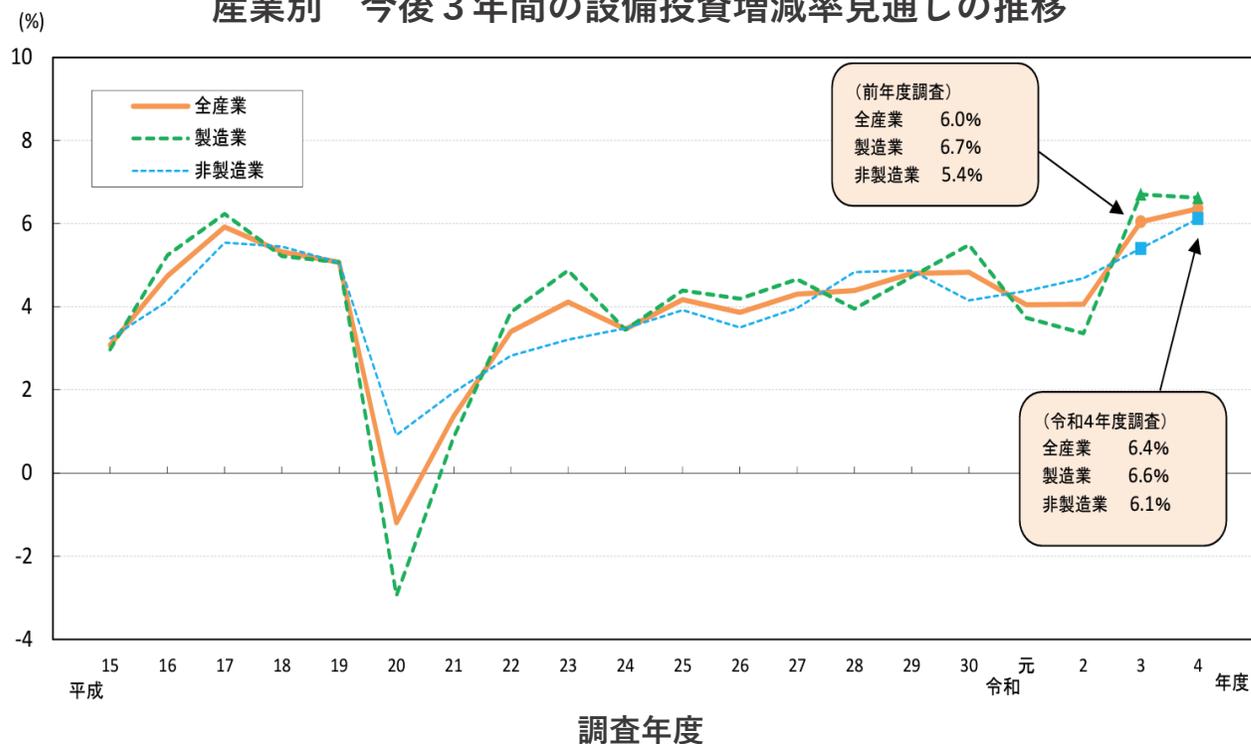


出所：2019年日本の広告費 電通
(<https://www.dentsu.co.jp/news/release/2021/0225-010340.html>)
2022年日本の広告費 電通
(<https://www.dentsu.co.jp/news/release/2023/0224-010586.html>)

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回答した企業の割合は**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。

産業別 今後3年間の設備投資増減率見通しの推移



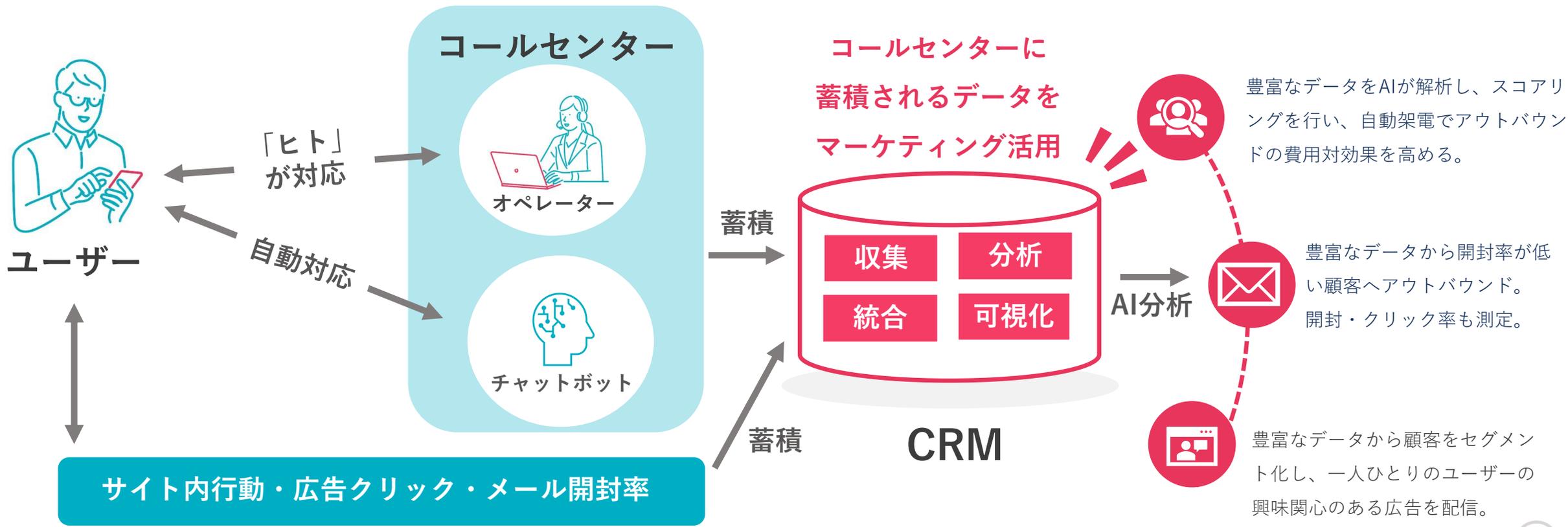
コロナ禍の影響により先送りされた設備投資の再開が2023年度より加速

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

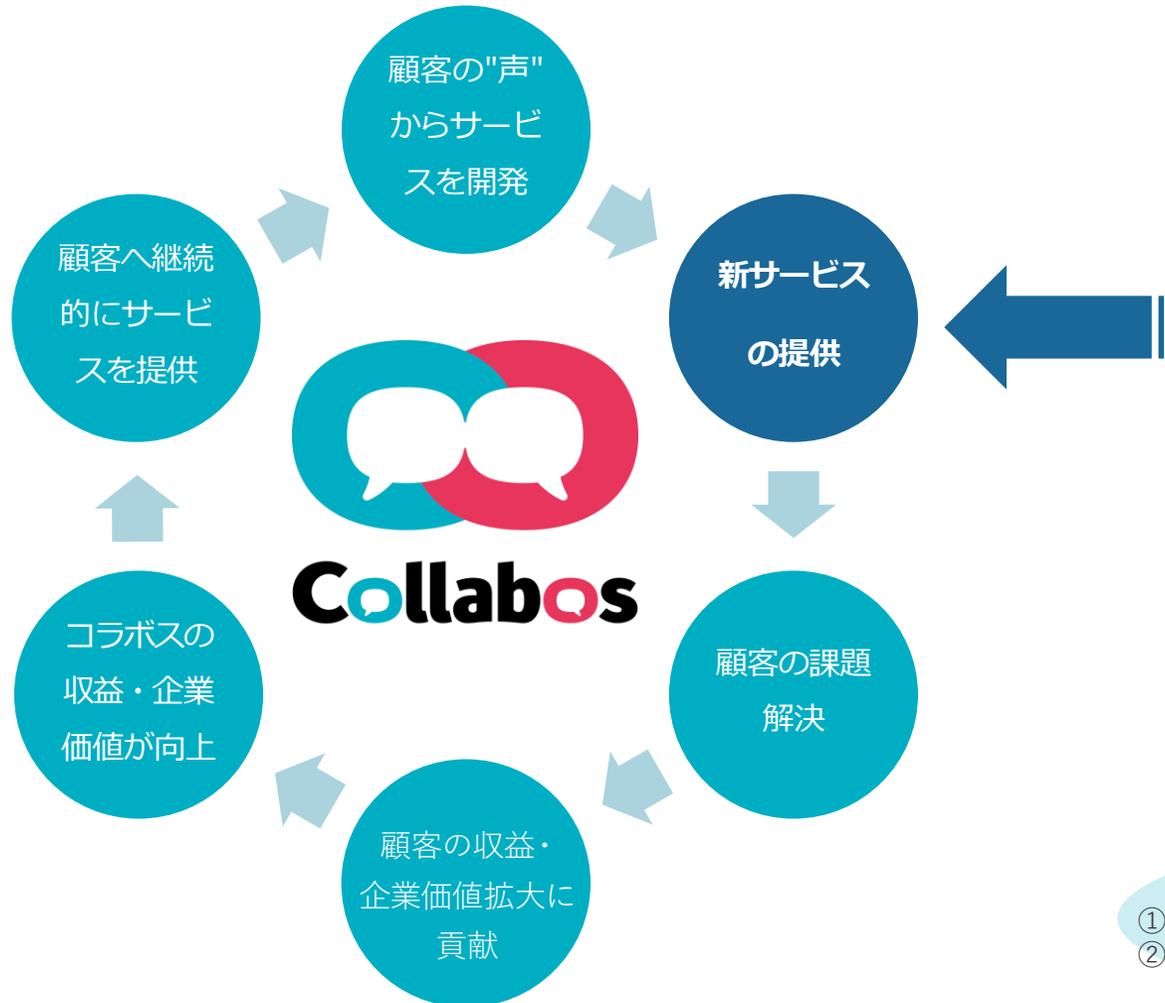
AI化とマーケティング活用が加速

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。



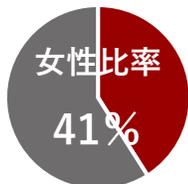
当社のSDGsについて_持続可能なビジネスサイクル

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

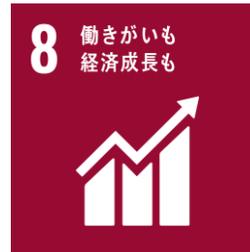
正社員・正職員に占める女性の割合は41%、**全国平均27.4%※**と比べ**10%以上高い割合**で従事しています。



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て表記しております。

<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