

2023年12月期 本決算説明資料

Chatwork株式会社（証券コード：4448）

2024年2月9日



2023年度 連結売上高・営業利益ともに業績予想を達成

..... P.3

ARPUの上昇を背景にChatworkセグメント売上高は前年同期比+44.1%、EBITDA赤字は大幅縮小

新中期経営計画を発表、2026年度の連結売上高目標は150億円

..... P.8

オーガニックグロースで2024~2026売上高CAGR30%以上、2026年のEBITDAマージン10~15%を目指す

2024年度業績予想は売上高前期比+30%以上、EBITDA3億円以上

..... P.10

新中期経営計画の初年度として高成長と利益創出の実現を目指す

2024年7月に社名変更を実施予定。新しい社名は「kubell」

..... P.27

Chatwork事業の成長から、グループとして成長する企業群への展開を目指す意志をこめ、社名変更を実施予定

2023年12月期 業績サマリー

- 最重要経営指標であるChatworkセグメント売上高は前期比+44.1%と伸長し、**業績予想を達成**
- 売上の拡大に伴い、EBITDAの赤字並びに営業損失は期を追うごとに大幅に縮小

単位:百万円	2022年12月期 (実績)	2023年12月期 (業績予想)	2023年12月期 (実績)	前期比	業績予想比
売上高	4,593	6,451	6,485	+41.2%	+0.5%
Chatworkセグメント売上高	4,368	6,262	6,297	+44.1%	+0.5%
売上総利益	3,187	4,125	4,143	+30.0%	+0.4%
売上総利益率	69.4%	63.9%	63.9%	-5.5pt	-0.1pt
EBITDA	-468	-116	-83	-	-
営業利益	-719	-716	-684	-	-
営業利益率	-	-	-	-	-
経常利益	-724	-725	-693	-	-
親会社株主に帰属する当期純利益	-687	-711	-600	-	-

KPIハイライト

登録ID数

Q4末時点

664.0万

前年比+15.6%

課金ID数

Q4末時点

73.1万

前年比+9.4%

導入社数

Q4末時点

43.1万

前年比+11.7%

ARR^{*1}

Q4末時点

68.1億円

前年比+42.0%

NRR^{*2}

2023年末時点

123%

解約率^{*3}

Q4末時点

0.31%

(課金IDのみ：1.11%)

ARPU^{*4}

Q4末時点

672.4円

前年比+22.8%

DAU^{*5}

Q4中央値

110.8万

前年比+5.2%

*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12月末時点のMRRの12ヶ月分

*2 Net Revenue Retention Rate。2022年12月末における課金顧客から生じる2023年のストック収入 ÷ 2022年のストック収入

*3 登録ID数に対しての解約率。2023年1月から2023年12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）

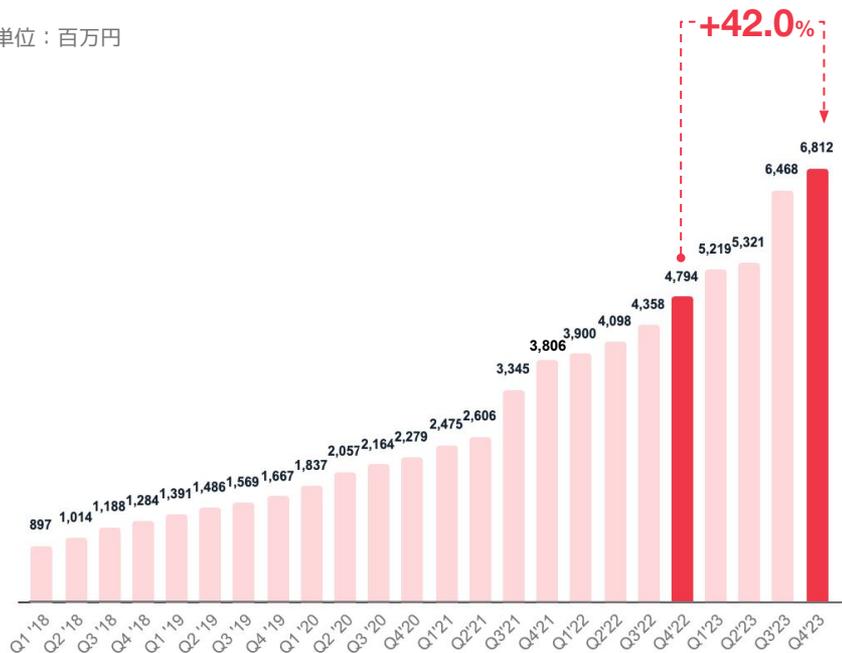
*5 1日あたりのサービス利用者数（Daily Active User）の土日祝日を除く平日の中央値

ARR推移

- 7月に実施した価格改定によるARPUの上昇を受け、ARR*1は前年同期比で+42.0%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+39.6%と大幅伸長

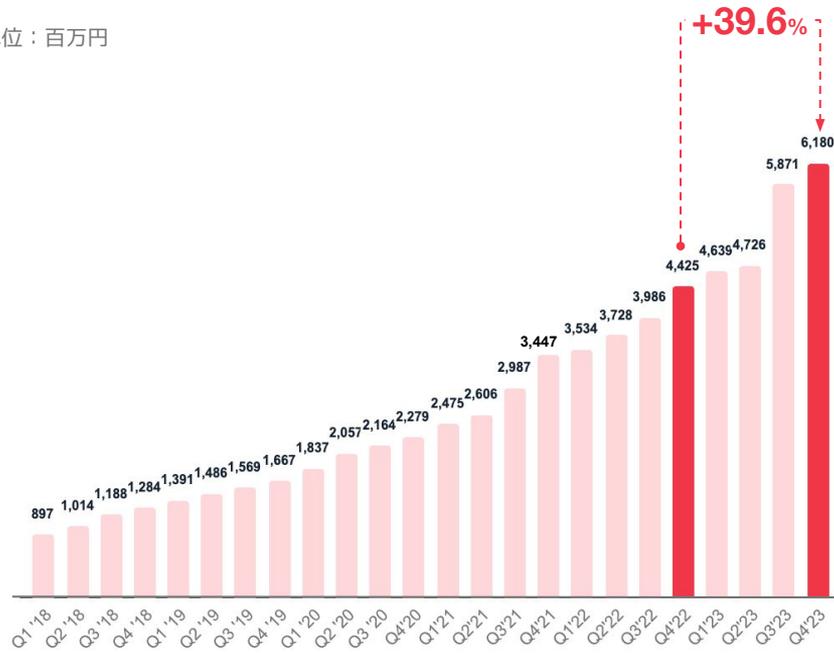
ARR

単位：百万円



ARR (アカウント事業)

単位：百万円



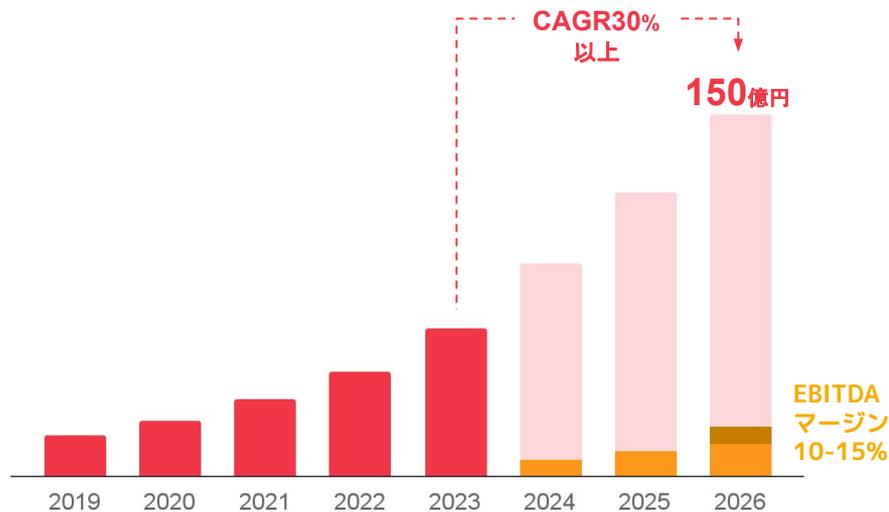
*1 Chatworkアカウント事業、クラウドストレージ事業ならびにミナジンの就業管理、WEB明細、人事評価のSaaSによるAnnual Recurring Revenue (年間経常収益)。詳細はAppendixの「資料内の用語」を参照

新中期経営計画

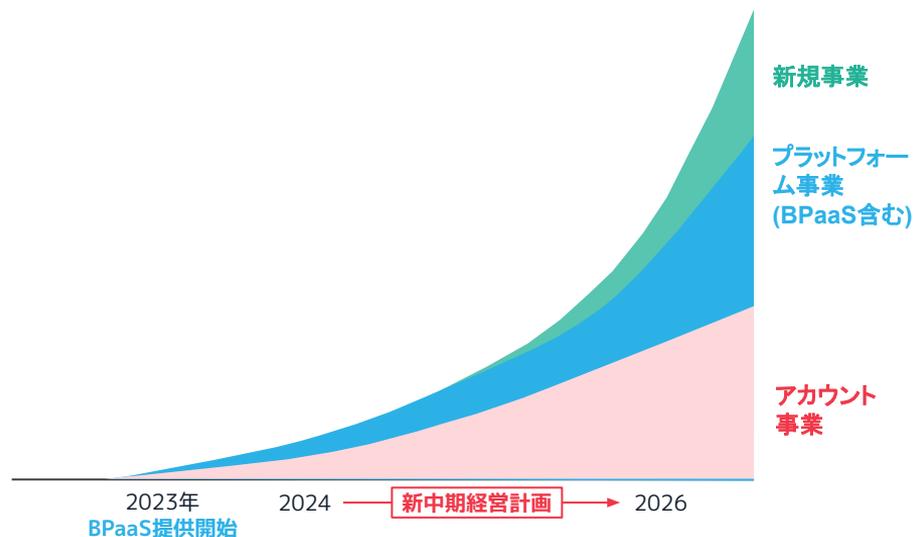
新中期経営計画

- 新中期経営計画の財務目標は、**2024～2026年連結売上CAGR30%以上の成長**、**2026年EBITDAマージン10～15%**
- 最終年度である**2026年度の連結売上高150億円**、EBITDA15～22.5億円を目標とする
- ビジネスチャットの売上成長を継続しつつ、次の成長の柱であるBPaaSの売上急拡大、新規事業の売上寄与を目指す
- 本計画は将来のM&Aは含まないオーガニックグロースの数値であり、実施した場合には見直しを行うこととする

連結売上高・EBITDA計画



BPaaSと新規事業で更なる売上成長を目指す



*上記右図表は、新中期経営計画についての説明を目的に作成したものであり、実績や予測を開示するものではありません

新中期経営計画における3つの戦略

- 2024年度までの中期経営計画の2つの戦略を3つへ展開
- インキュベーション戦略からBPaaS戦略を独立させ、**中小企業No.1 BPaaSカンパニー**へ向けて事業を本格展開させる



2024年12月期 業績予想

- 中期経営計画として2024～2026年でCAGR30%以上の売上成長、2026年でEBITDAマージン10～15%を目指す
- 初年度である2024年12月期の業績予想は、**連結売上高を前期比+30%以上**、**EBITDA3億円以上**とする
- 2023年度第4四半期はEBITDA黒字となり、利益を出せる体制であることを確認。長期的成長の土台構築を継続すべく、2024年度第1四半期からは適切な成長投資をしつつも、通期では高成長と利益創出の両立を実現する

2024年12月期 業績予想

連結売上高 前期比

+ **30%**以上

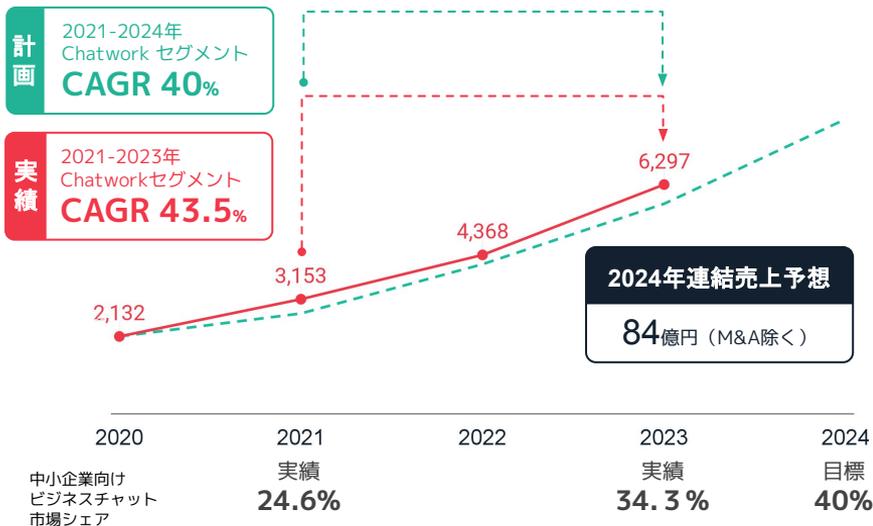
EBITDA

3億円以上

中期経営計画 2021-2024年 振り返り

- 2024年を最終年度とする中期経営計画の定量目標に対しては順調に進捗。2021～2023年のChatworkセグメント売上高CAGRは+43.5%と、2021～2024年CAGR40%以上の達成目標に対して上振れて推移。連結売上高2024年目標100億に対しては、現計画では未達となるが、M&Aなどを含めた可能性を模索し達成を目指す
- 二つの戦略については、いずれも次の大きな成長につながる施策や実績を実現

定量目標 振り返り



戦略 振り返り

コミュニケーションプラットフォーム戦略

- ARRは2021～2023年に2.7倍となり、プラットフォームとして大きく成長
- プラン改定・価格改定を推進し、より洗練されたプラン体系としてアップデート

インキュベーション戦略

- プラットフォーム事業の売上は2021～2023年に9.4倍と大幅に成長
- 送客の仕組み構築、売上寄与できる規模までの拡大を達成

2023年のシェアの計算方法は、以下a, bを前提にa/bにて算出

(a)現在のChatworkライセンス数(無料含む)に、当社にて算出した「Chatwork利用者における中小企業ユーザー割合(79.7%)」を乗じ、2023年におけるChatworkユーザーの中小企業就業者数(ライセンス数)を算出する

(b)2023年のSAMの推計方法は、①総務省「労働力調査」より就業者数を参照、②就業者のうち、中小企業従事者数を算出するため、中小企業が発表している「中小企業就業者割合」を参照し、68.8%を①に乗ずる、③②のうちビジネスチャットの市場浸透率(非アクティブユーザー含むビジネスチャットの認知率)を30.4%としてマーケット規模を算出(2023年の市場浸透率はP18の「ビジネスチャットツールの利用状況」の調査結果を元に算出)以上を元に2023年の当社シェアを34.3%と算出

INDEX

目次

- 1 会社概要
- 2 主要トピック
- 3 2023年12月期 業績
- 4 中期経営計画
- 5 2024年12月期 業績予想
- 6 事業概要
- 7 サステナビリティ
- 8 Appendix

Full year of
FY2023
Results

1

会社概要



会社名
Chatwork株式会社

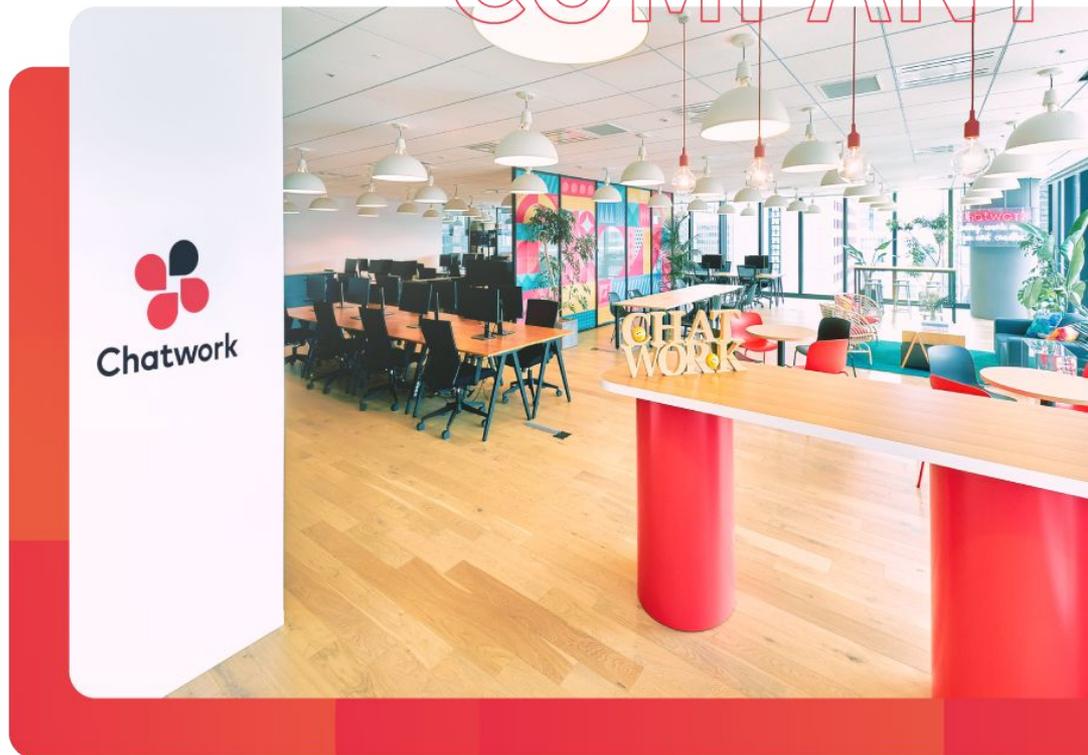
代表取締役CEO
山本 正喜

グループ従業員数
463名 (2023年12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」を展開。業界のパイオニアであり**国内利用者数No.1***1、導入社数は43.1万社*2を突破
- 圧倒的な顧客基盤とプラットフォームを背景に、**DXされた業務プロセスそのものを提供するクラウドサービス**、BPaaSを展開

ビジネスチャット「Chatwork」



BPaaS (Business Process as a Service)



お客様



オペレーター

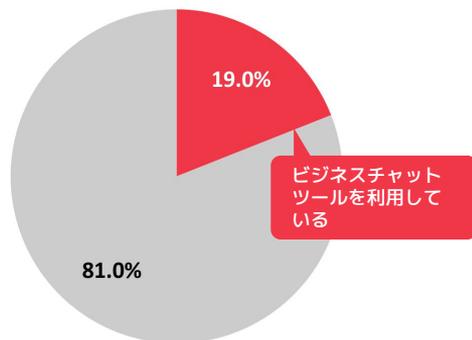
*1 Nielsen NetView 及びNielsen Mobile NetView Customized Report 2023年5月度調べ月次利用者（MAU:Monthly Active User）調査。
調査対象はChatwork、Microsoft Teams、Slack、LINE WORKS、Skypeを含む44サービスをChatwork株式会社に選定。

*2 2023年12月末時点

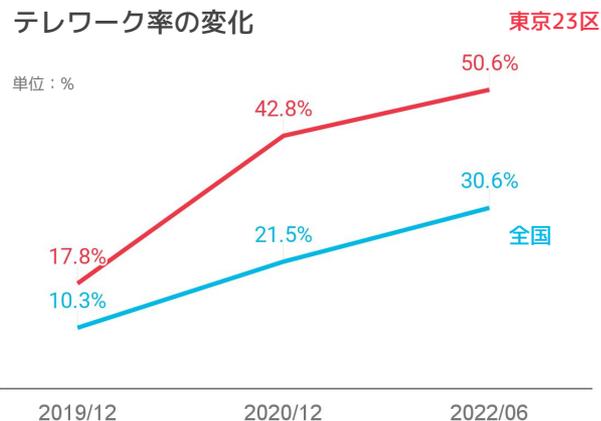
ビジネスチャットの市場環境

- 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**

未だ低水準に止まる ビジネスチャット国内普及率*1



DX推進の流れを受け テレワークが急激に普及*2



*1 当社依頼による第三者機関調べ、2023年12月調査、n=30,000

*2 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

664.0万

2012年1月

2023年12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

672.4円

2015年1月

2023年12月

高い定着率

解約率推移

0.31%

2019年1月

2023年12月

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

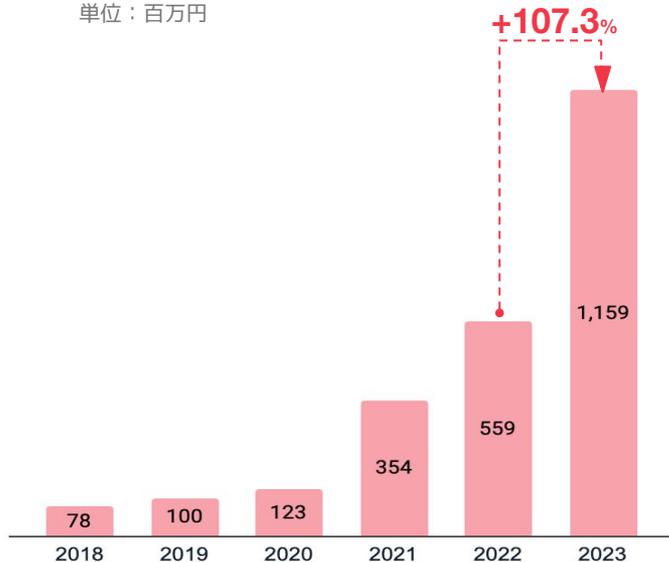
*2 登録ID数に対する解約率、過去12ヶ月平均

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。2023年度は**前年比+107.3%**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

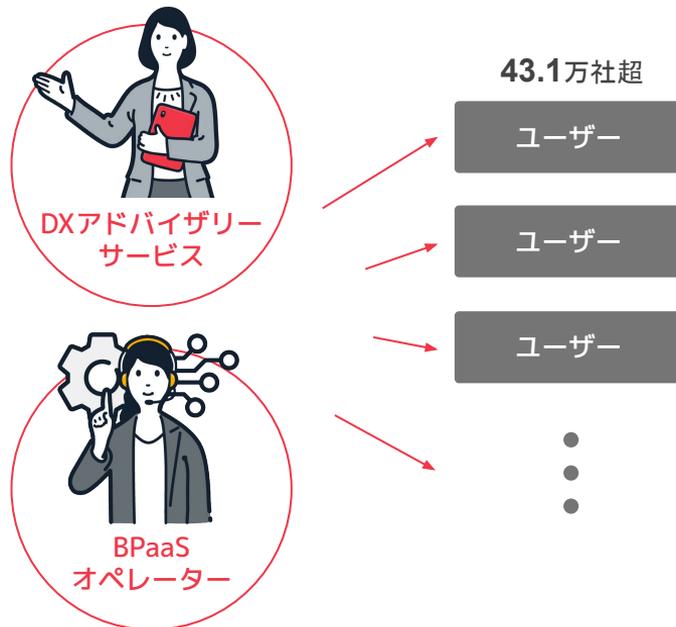
プラットフォーム事業*1の売上

単位：百万円



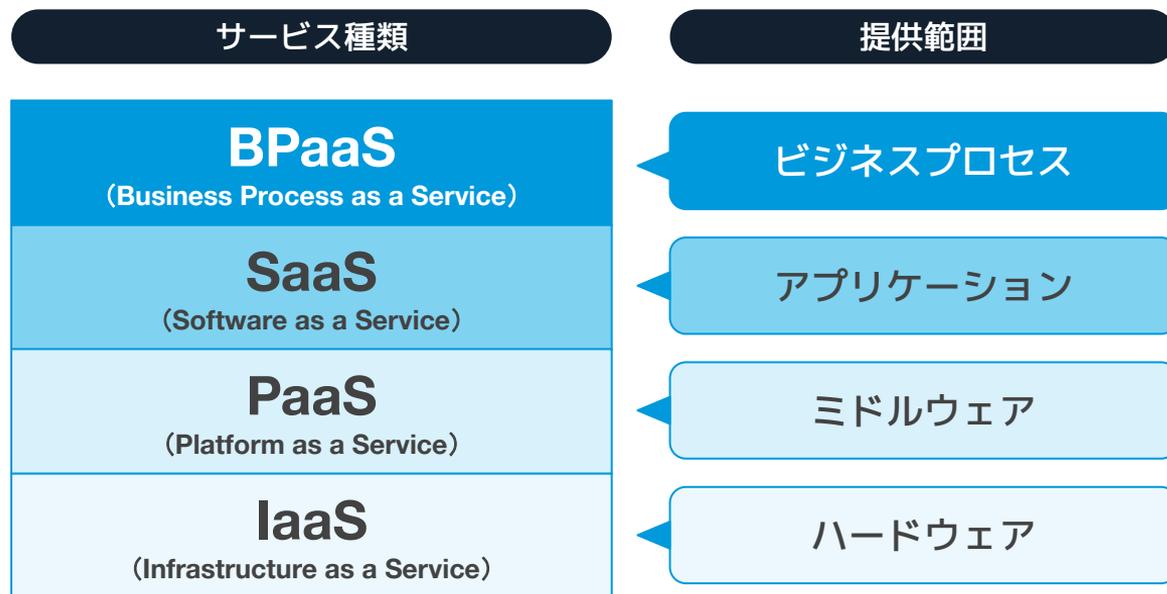
*1 事業セグメントに関する詳細はAppendixを参照

ユーザーへの直接的なタッチポイント



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

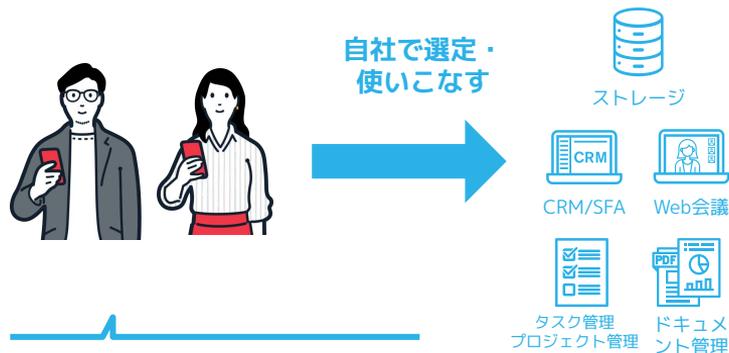


BPaaSは、マジョリティ市場DXの本命

- SaaSを選定し使いこなせるのは、ITに詳しい**先進層のユーザー**が中心。
- **人口の3分の2以上を占めるマジョリティ市場**のユーザーは、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
- マジョリティ市場のDX実現には、**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が有効

SaaS

DXによる業務課題解決を自力で



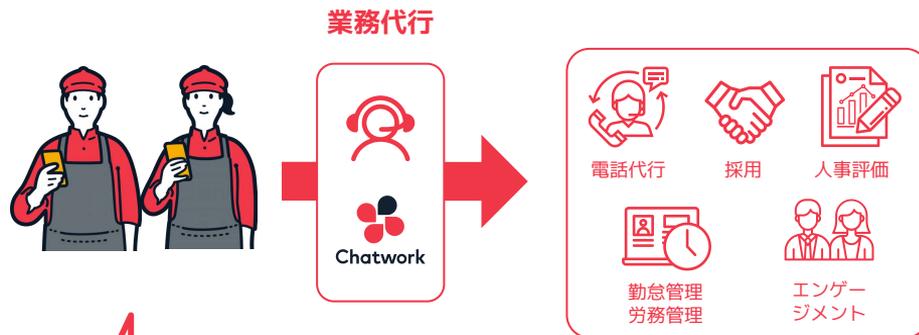
SaaS向きユーザー

ITに詳しい先進層

- ・自力でツールを選定できる
- ・経営陣も従業員も使いこなせる

BPaaS

業務プロセスごと依頼・DXも外に依頼



BPaaS向きユーザー

マジョリティ市場

- ・SaaS導入の意思決定が困難
- ・使いこなしが困難

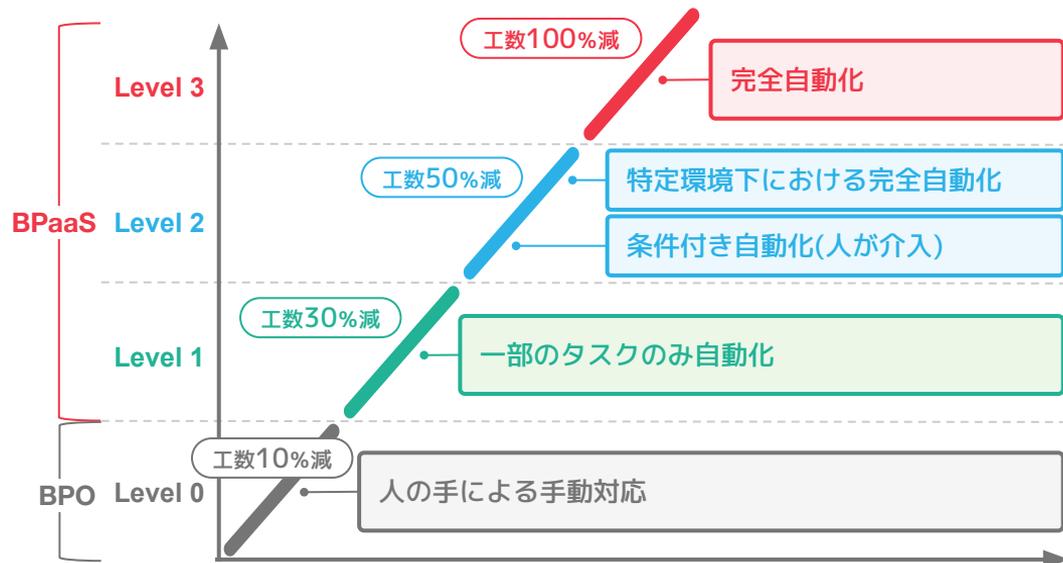
AIの急激な進化とChatworkの可能性

- 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



Full year of
FY2023
Results

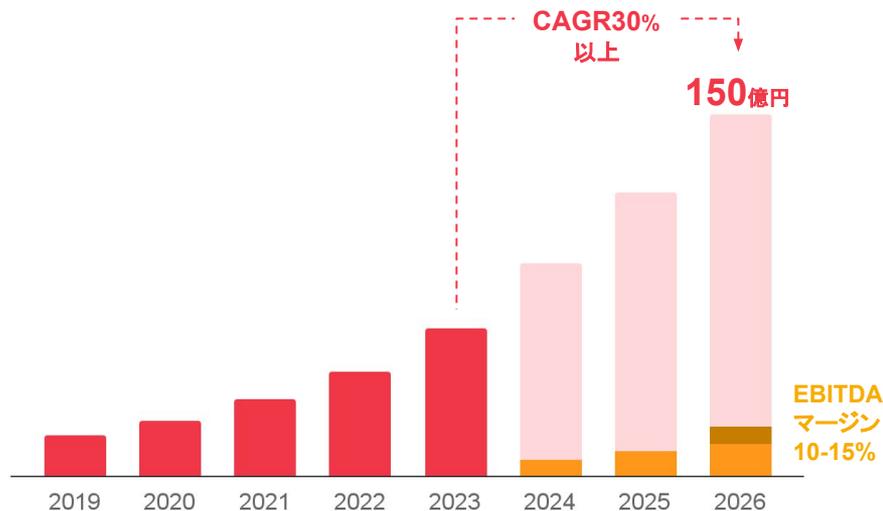
2

主要トピック

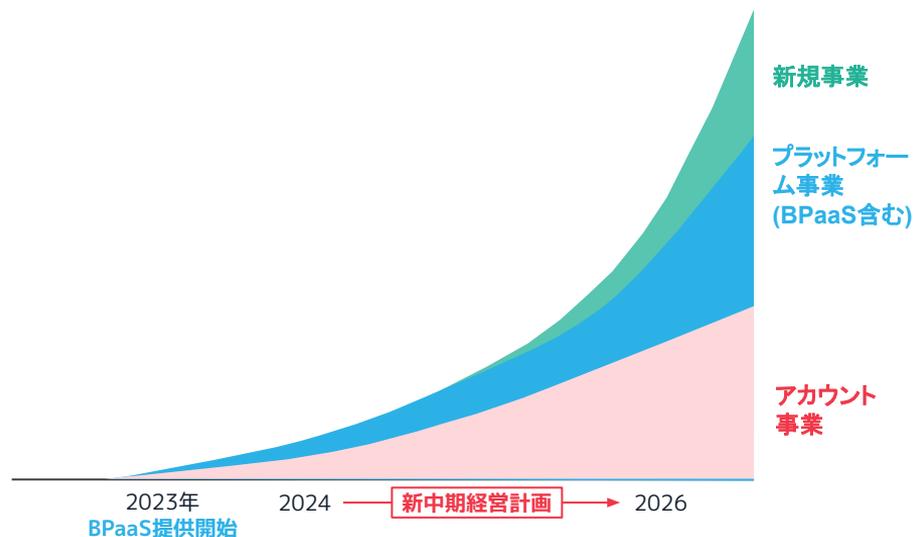
トピック①-1：新中期経営計画

- 新中期経営計画の財務目標は、2024～2026年連結売上CAGR30%以上の成長、2026年EBITDAマージン10～15%
- 最終年度である2026年度の連結売上高150億円、EBITDA15～22.5億円を目標とする
- ビジネスチャットの売上成長を継続しつつ、次の成長の柱であるBPaaSの売上急拡大、新規事業の売上寄与を目指す
- 本計画は将来のM&Aは含まないオーガニックグロースの数値であり、実施した場合には見直しを行うこととする

連結売上高・EBITDA計画



BPaaSと新規事業で更なる売上成長を目指す



*上記右図表は、新中期経営計画についての説明を目的に作成したものであり、実績や予測を開示するものではありません

トピック①-2：新中期経営計画における3つの戦略

- 2024年度までの中期経営計画の2つの戦略を3つへ展開
- インキュベーション戦略からBPaaS戦略を独立させ、**中小企業No.1 BPaaSカンパニー**へ向けて事業を本格展開させる



トピック② 社名を「kubell」へ変更

- 新社名は株式会社kubell (読み：クベル)。3月27日に実施される株主総会の承認を経て、2024年7月に社名変更を実施予定。
- 当社の事業はビジネスチャット単体から、ビジネスチャットを包含するBPaaS事業へと大きく拡大
- Chatwork事業単体での成長から、グループとして成長する企業群への展開を目指す意志をこめ、社名変更を実施予定



すべての働く人の心に、薪を「くべる」存在へ。
そのような企業でありたいという想いと決意を、新しい社名に込めています。

株式会社kubell kubell Co., Ltd.

特設サイトを公開中

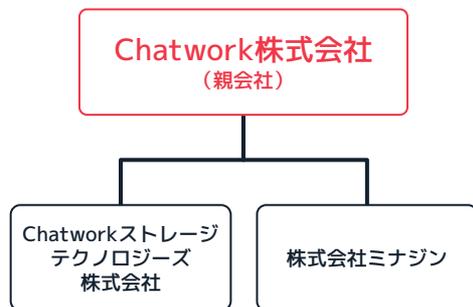


<https://corp.chatwork.com/ja/kubell/>

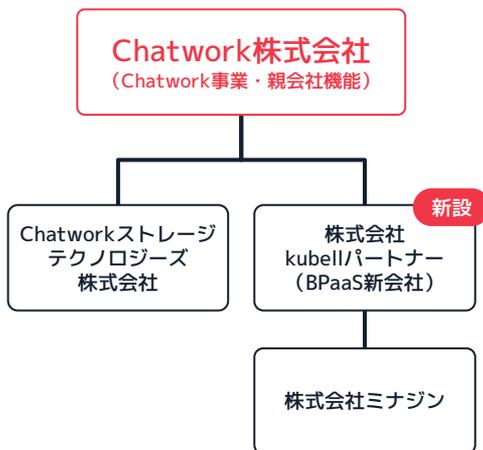
トピック③ BPaaS事業の新会社「kubellパートナー」を設立

- 2024年4月、BPaaS事業を目的とする「株式会社kubellパートナー」を設立、株式会社kubell（旧Chatwork株式会社）の100%子会社
- BPaaS事業はビジネスチャットとは**事業特性が異なる**ため、親会社でありビジネスチャットを運営するChatworkから切り出すことで、よりスピーディーな事業運営の実現、勤務形態や評価制度などの人事制度の最適化をはかる

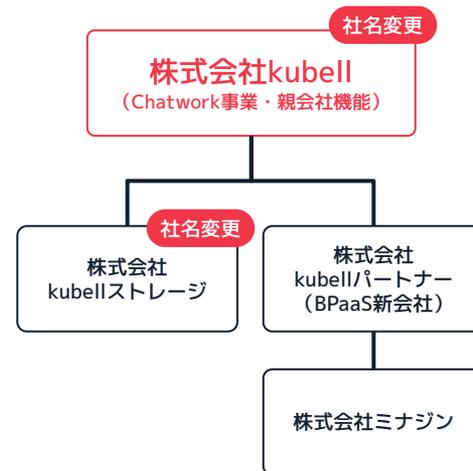
<現在>



<2024/4/1>



<2024/7/1>



トピック④ 新規事業担当として最年少執行役員が就任

- 1月より、新中期経営計画の達成に向け新規事業を中心としたインキュベーション戦略を推進するため、これまで当社で新規事業を推進してきた桐谷が執行役員に就任。桐谷は30歳と当社では**最年少の執行役員**となる
- 当社では新卒採用も積極的に行っており、**若手人材の活躍・抜擢**が進む

新執行役員のご紹介



執行役員 兼 インキュベーション本部長

桐谷 豪

大学在学中より創業フェーズの電力系スタートアップにジョインし、ジョイントベンチャー設立や複数事業立ち上げに従事。その後、AI系ベンチャー ABEJAへ転職し、データ関連サービスの事業責任者を担う。2020年10月に Chatworkに入社し、DXソリューション推進部のマネジメントを担当したのち、ユニット長として新規事業（BPaaS）の推進。2024年1月、Chatwork株式会社執行役員 兼 インキュベーション本部長に就任。

新・執行役員体制

	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
鷲本 真章	上級執行役員CHRO 兼 ピープル本部長
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
田中 佑樹	執行役員 兼 コミュニケーションプラットフォーム副本部長
岡田 亮一	執行役員 兼 BPaaS本部長
桐谷 豪	執行役員 兼 インキュベーション本部長 NEW
長谷 晋介	執行役員 兼 コーポレート本部長

トピック⑤ Chatwork Mobileの事業撤退

- 2022年4月にサービス提供を開始したChatwork Mobileを2024年2月末をもって終了することを決定
- 拡大のための時間及びコストがかかりすぎるとの判断及び、BPaaSを本格推進するにあたりコストアロケーションの最適化、人的リソースの集中の観点などから判断
- 中小企業No.1 BPaaSカンパニーへ向けて事業を本格展開する上で、新規事業の展開においては今後とも、適切かつ機動的な判断を実施

Chatwork Mobileの事業撤退	
2022年4月	サービス開始
2023年11月	既存ユーザーへのサービス終了案内通知
2024年2月	Chatwork Mobile サービス終了

Full year of
FY2023
Results

3

2023年12月期 業績

業績サマリー（通期）

- 最重要経営指標であるChatworkセグメント売上高は前期比+44.1%と伸長し、**業績予想を達成**
- 売上の拡大に伴い、EBITDAの赤字並びに営業損失は期を追うごとに大幅に縮小

単位:百万円	2022年12月期 (実績)	2023年12月期 (業績予想)	2023年12月期 (実績)	前期比	業績予想比
売上高	4,593	6,451	6,485	+41.2%	+0.5%
Chatworkセグメント売上高	4,368	6,262	6,297	+44.1%	+0.5%
売上総利益	3,187	4,125	4,143	+30.0%	+0.4%
売上総利益率	69.4%	63.9%	63.9%	-5.5pt	-0.1pt
EBITDA	-468	-116	-83	-	-
営業利益	-719	-716	-684	-	-
営業利益率	-	-	-	-	-
経常利益	-724	-725	-693	-	-
親会社株主に帰属する当期純利益	-687	-711	-600	-	-

*1 EBITDA=営業損益 + 減価償却費及び無形資産償却費 + 株式報酬費用

業績サマリー（四半期）

- Chatworkセグメント売上高は前年同期比+48.7%、前四半期比で+11.1%と大幅に伸長
- 売上拡大を背景に当四半期はEBITDAにおいて黒字化を達成、営業損益も大幅に縮小
- 当期の業績及び今後の業績見通しを踏まえ、繰延税金資産176百万円を計上。またグループ会社の固定資産（ソフトウェア）について減損損失109百万円を計上

単位: 百万円	Q4 '22 (前年同期)	Q3 '23 (前四半期)	Q4 '23 (当四半期)	前年同期比	前四半期比
売上高	1,280	1,689	1,871	+46.1%	+10.8%
Chatworkセグメント売上高	1,233	1,651	1,835	+48.7%	+11.1%
売上総利益	860	1,069	1,238	+44.0%	+15.8%
売上総利益率	67.2%	63.3%	66.1%	-1.0pt	+2.9pt
EBITDA	-173	-91	142	-	-
営業利益	-244	-247	-8	-	-
営業利益率	-	-	-	-	-
経常利益	-253	-249	-12	-	-
親会社株主に帰属する当期純利益	-241	-258	80	-	-

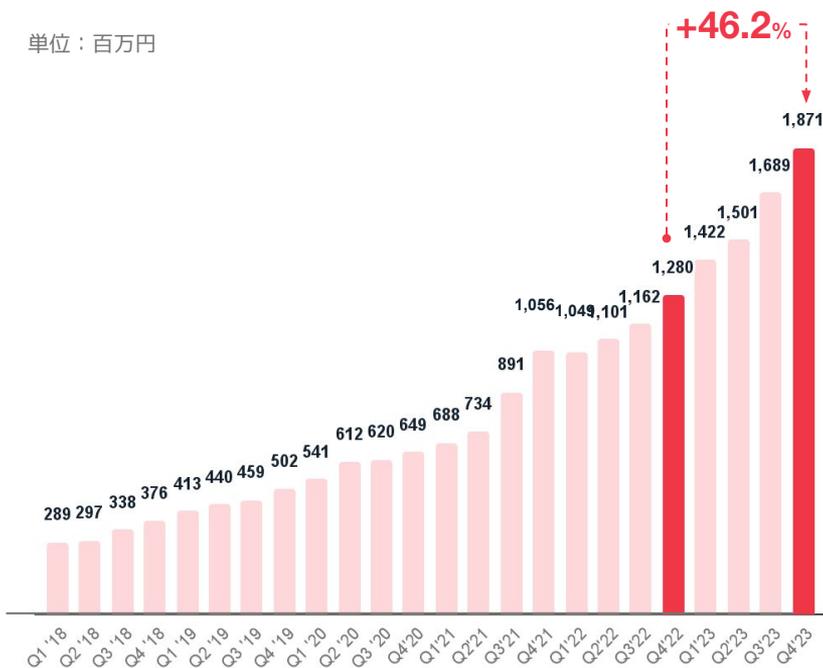
*1 EBITDA=営業損益 + 減価償却費及び無形資産償却費 + 株式報酬費用

売上高推移

- 連結売上高は前年同期比で+46.2%、最重要の経営目標であるChatworkセグメントの売上高も同+48.8%と大幅に成長
- 昨年7月に実施した価格改定によるARPUの上昇を受け、売上が引き続き大幅伸長

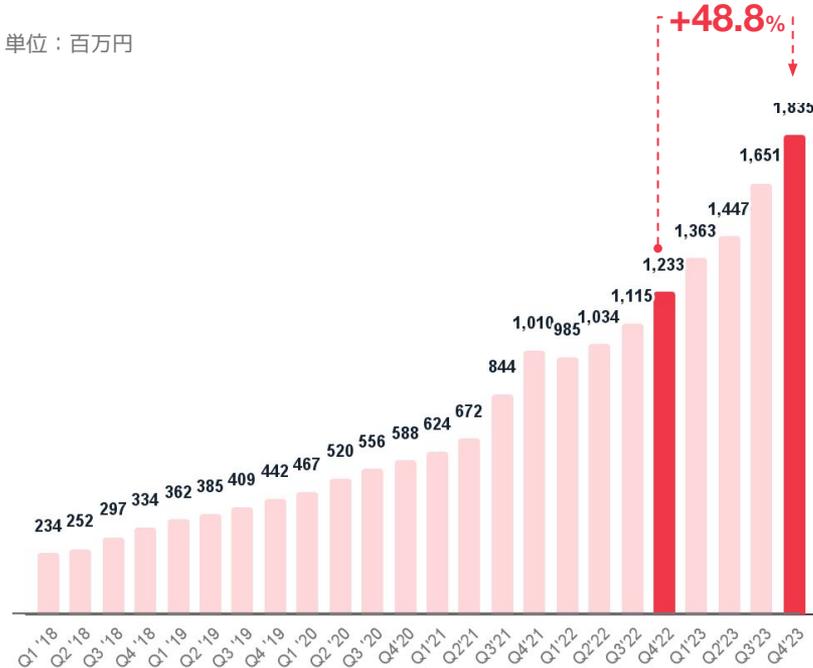
売上高（連結）

単位：百万円



売上高（Chatworkセグメント）

単位：百万円

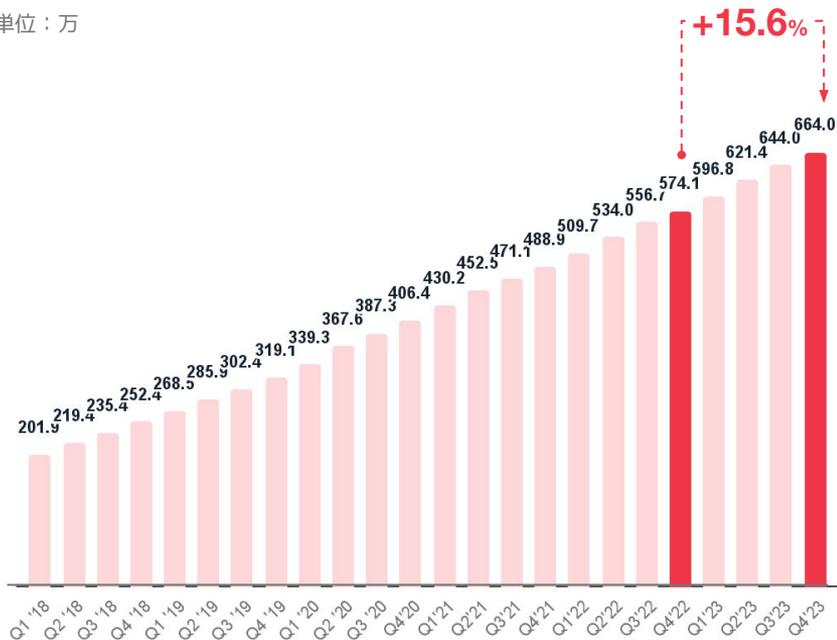


登録ID数・DAU数推移

- 登録ID数は664.0万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+5.2%。機能改善やコミュニケーション強化によるアクティブ率向上を推進

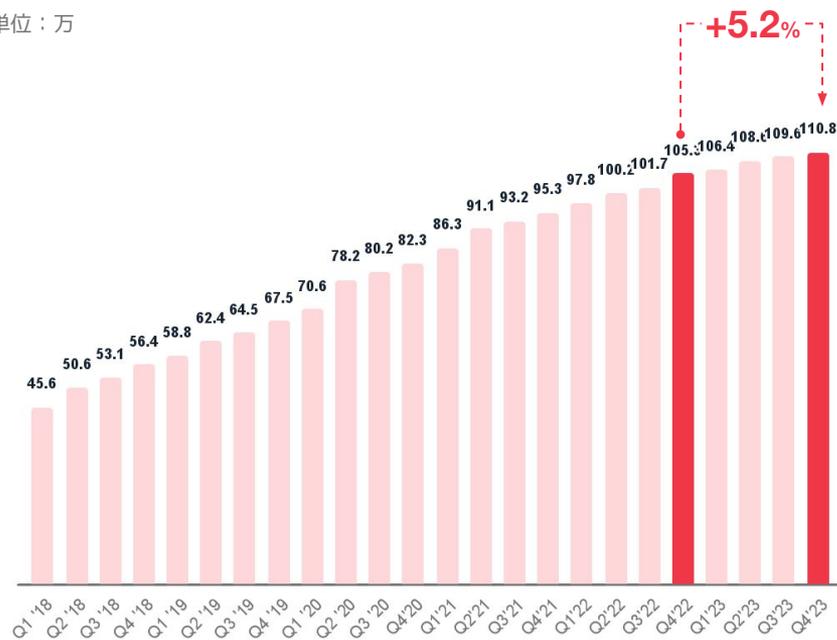
登録ID数

単位：万



DAU数^{*1}

単位：万

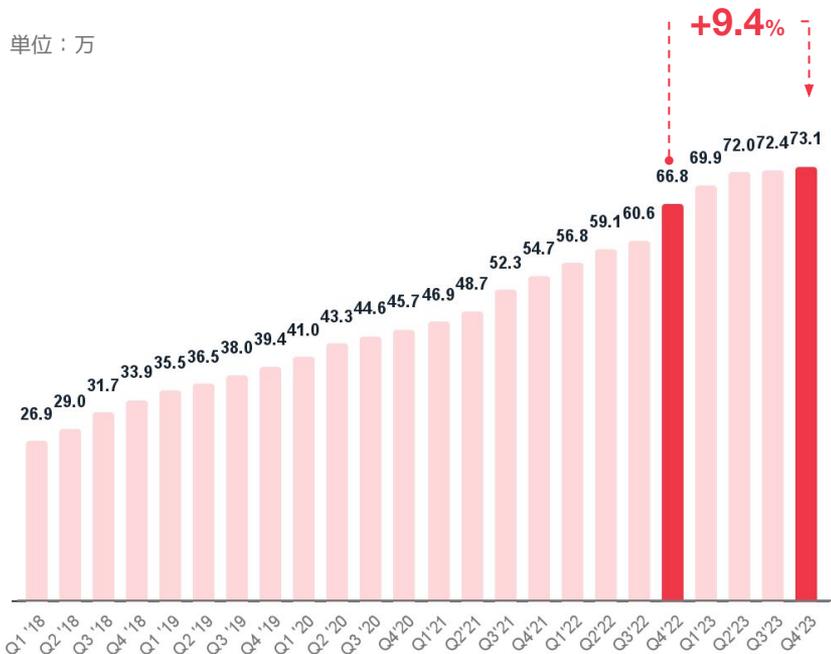


*1 1日あたりのサービス利用者数（Daily Active User）の土日祝日を除く平日の中央値

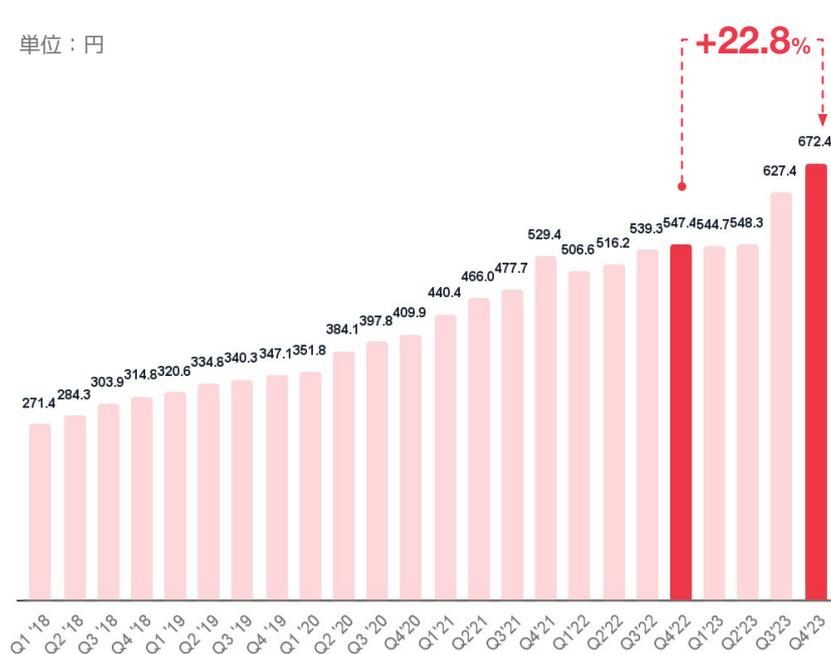
課金ID数・ARPU推移

- 課金ID数は73.1万、前年同期比+9.4%。当四半期の課金ID純増数は、引き続き大きな解約の影響はあったものの、7,000IDと前四半期の4,000IDと比較して伸長しており、7月に実施した価格改定後伸び悩んでいた**純増数は回復しつつある**
- ARPUは672.4円、前年同期比+22.8%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



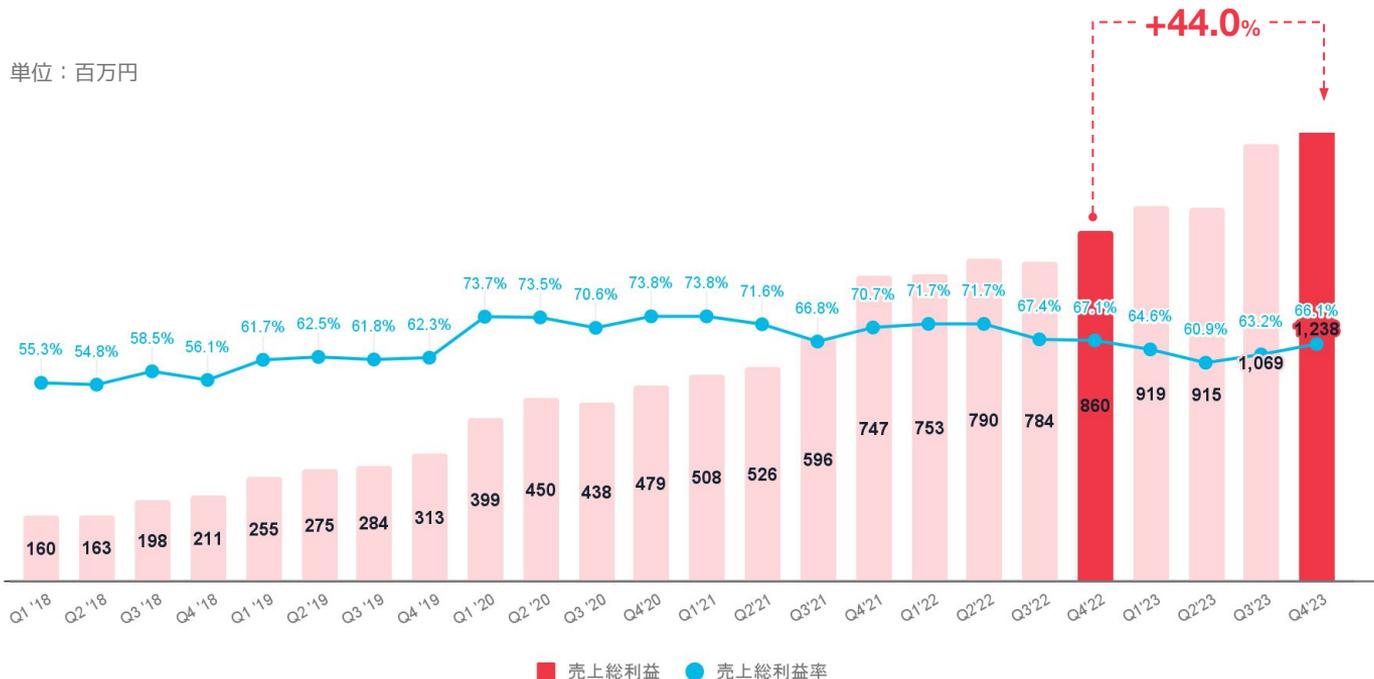
ChatworkのARPU*1



*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+44.0%増加、売上総利益率は66.1%と前年同期比1.0pt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改善

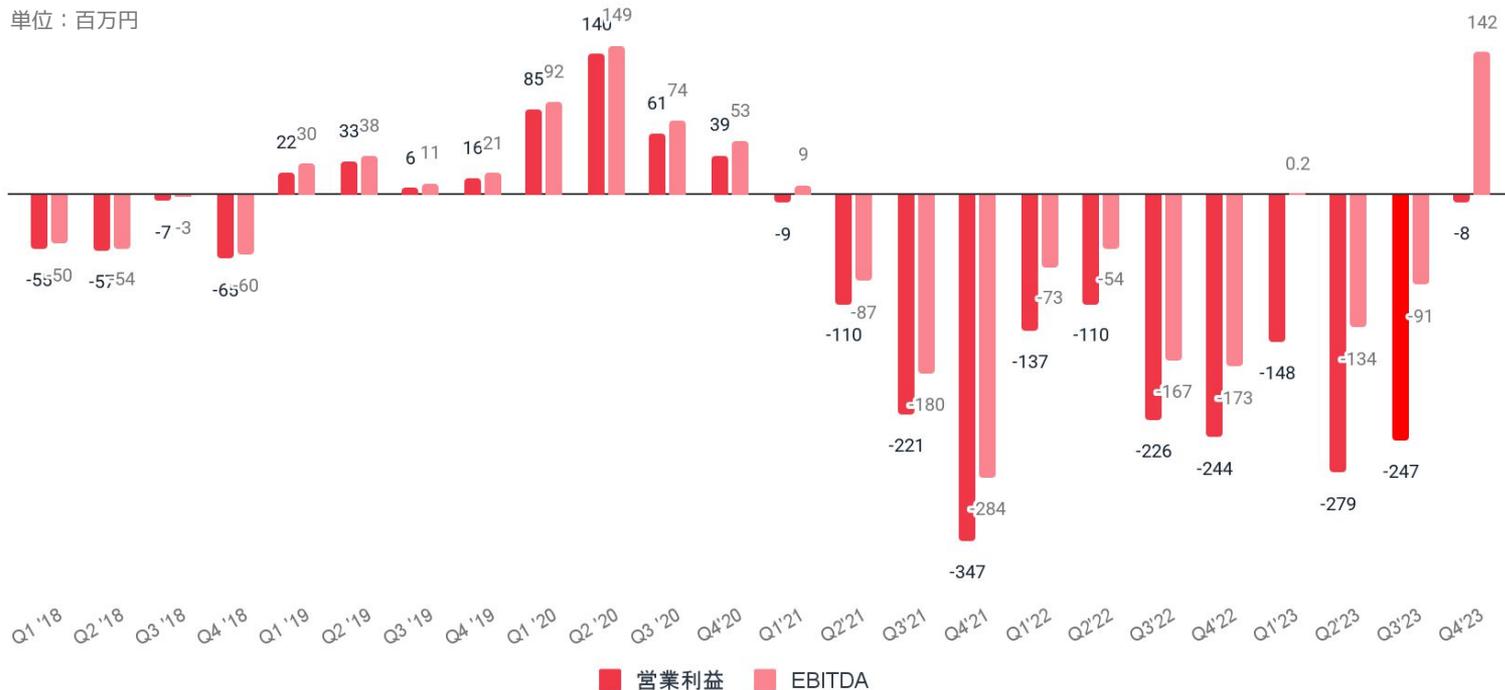


*1 2020年第1四半期よりシステム原価（開発人件費とサーバー費の一部）の資産計上を開始

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**当四半期はEBITDAは黒字を達成**、営業損失は大幅に改善
- 当四半期に利益を出せる体制であることを確認。長期的成長の土台構築を継続すべく、2024年度第1四半期からは適切な成長投資をしつつも、通期では高成長と利益創出の両立を実現する

単位：百万円

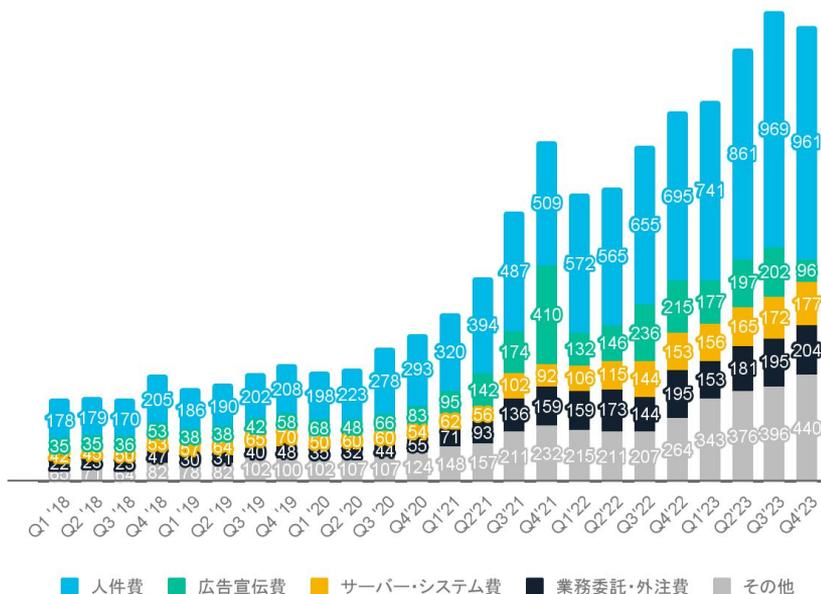


費用構成推移

- 適切な投資を見極めた結果、人件費、広告宣伝費の減少により前四半期比で減少

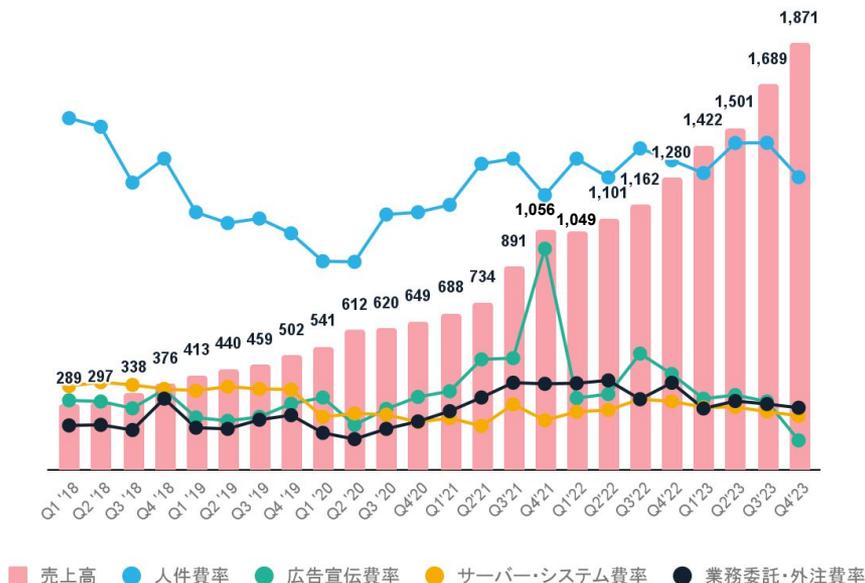
費用構成

単位：百万円



売上に対する費用構成比

単位：百万円



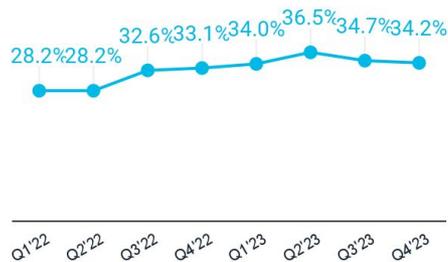
費用の対売上高比率

- 売上拡大並びに適切な投資見極めを行った結果、**全ての比率が前四半期比で改善**
- 長期的成長の土台構築を継続すべく、翌第1四半期からは適切な成長投資を再開するものの、長期的には継続的な改善を目指す

S&M比率*1



R&D比率*2



G&A比率*3



*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

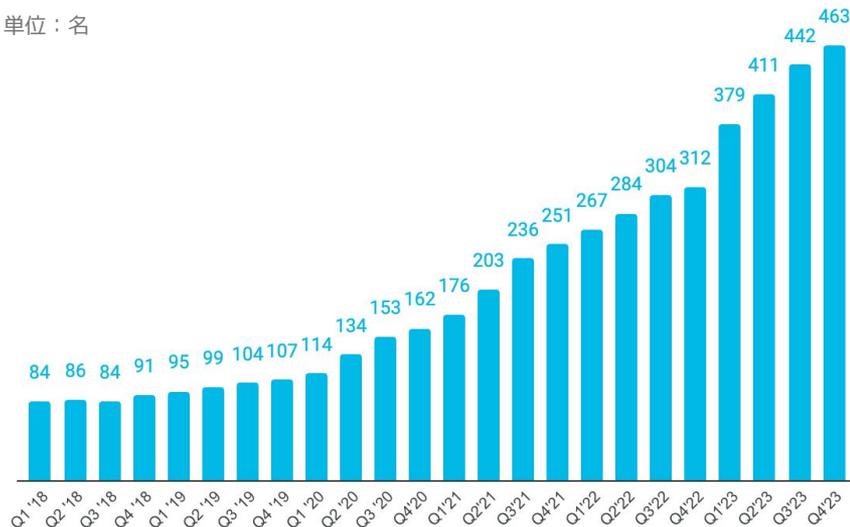
*3 General and Administrative比率の略称。コーポレート部門の人件費や関連する販管費及び共通費等の合計

従業員数推移

- グループ全体で当四半期は21名の純増
- 組織フェーズの変化や採用人数の増加に伴い、一定数の離職は発生しているものの、当四半期の離職率は前四半期比で低下。組織状態は健全であり、引き続き組織コンディションを保ちながら事業拡大・強化を進めていく

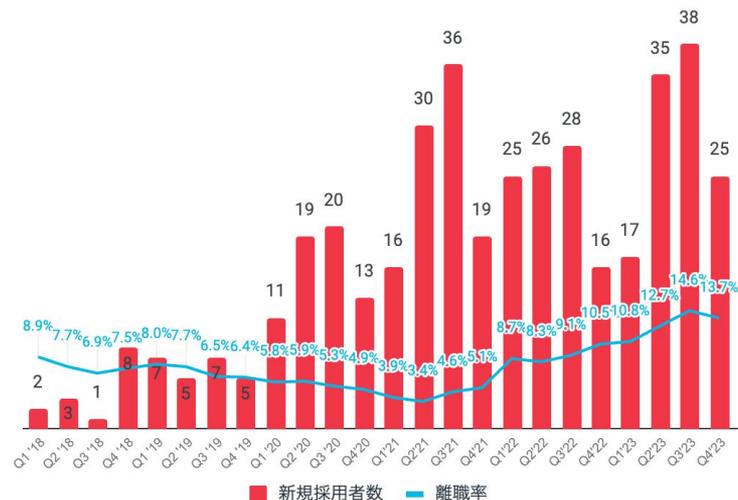
グループ従業員数推移

単位：名



新規採用数・離職率^{*1} (単体)

単位：名



*1 2023年第4四半期離職率 = 2023年1月から2023年12月までの退職者数 ÷ (2023年12月時点の従業員数 + 2023年1月から2023年12月までの入社者数)

Full year of
FY2023
Results

4

中期経営計画

中期経営計画 2021-2024年
振り返り

中期経営計画 2021-2024年

- 2021年に発表した中期経営計画では新型コロナウイルスの影響によるリモートワークの急拡大を背景に、2024年までに**中小企業No.1ビジネスチャット**のポジションを確立し、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ことを目標とおいた
- 2021～2024年をシェア獲得における**最重要フェーズ**と捉え、事業・売上規模拡大を目的に投資スピードを最大限に加速してきた

2021-2024年中期経営計画

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% / 売上高100億円

初年度：2021年

売上高33.7億円 (FY2021)

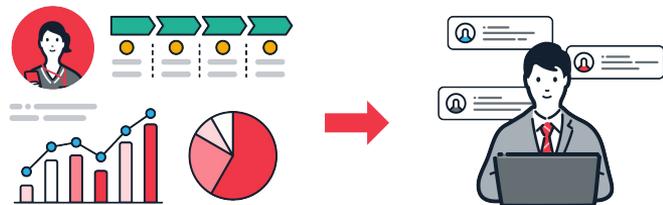
投資スピードを最大限に加速し
Chatworkセグメント
2021-2024年 CAGR40%

中期経営計画 2021-2024年における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

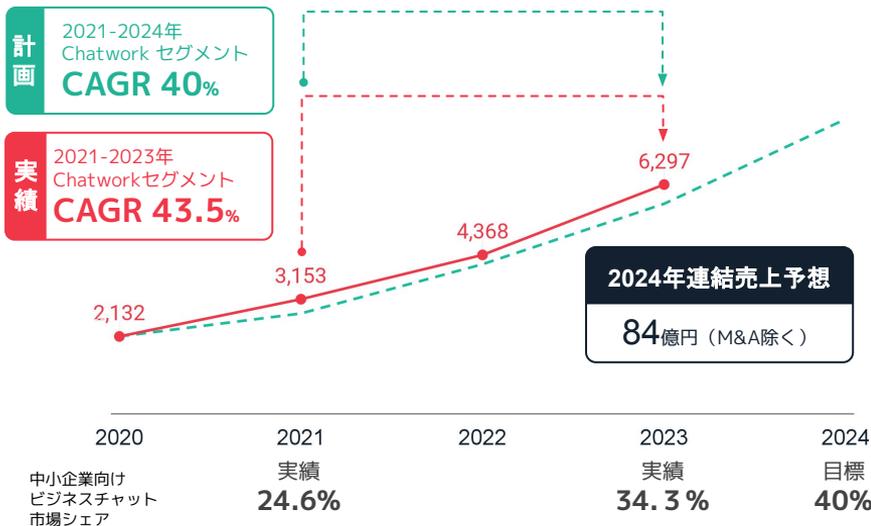
^{*1} Product-Led Growth の略。米国で注目されているSaaSの成長戦略で、プロダクトを通して顧客獲得をおこなう。旧来型のセールスが牽引する成長戦略をSLG (Sales-Led Growth) と呼び区別している

^{*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

中期経営計画 2021-2024年 振り返り

- 2024年を最終年度とする中期経営計画の定量目標に対しては順調に進捗。2021～2023年のChatworkセグメント売上高CAGRは+43.5%と、2021～2024年CAGR40%以上の達成目標に対して上振れて推移。連結売上高2024年目標100億に対しては、現計画では未達となるが、M&Aなどを含めた可能性を模索し達成を目指す
- 二つの戦略については、いずれも次の大きな成長につながる施策や実績を実現

定量目標 振り返り



戦略 振り返り

コミュニケーションプラットフォーム戦略

- ARRは2021～2023年に2.7倍となり、プラットフォームとして大きく成長
- プラン改定・価格改定を推進し、より洗練されたプラン体系としてアップデート

インキュベーション戦略

- プラットフォーム事業の売上は2021～2023年に9.4倍と大幅に成長
- 送客の仕組み構築、売上寄与できる規模までの拡大を達成

2023年のシェアの計算方法は、以下a, bを前提にa/bにて算出

(a)現在のChatworkライセンス数(無料含む)に、当社にて算出した「Chatwork利用者における中小企業ユーザー割合(79.7%)」を乗じ、2023年におけるChatworkユーザーの中小企業就業者数(ライセンス数)を算出する

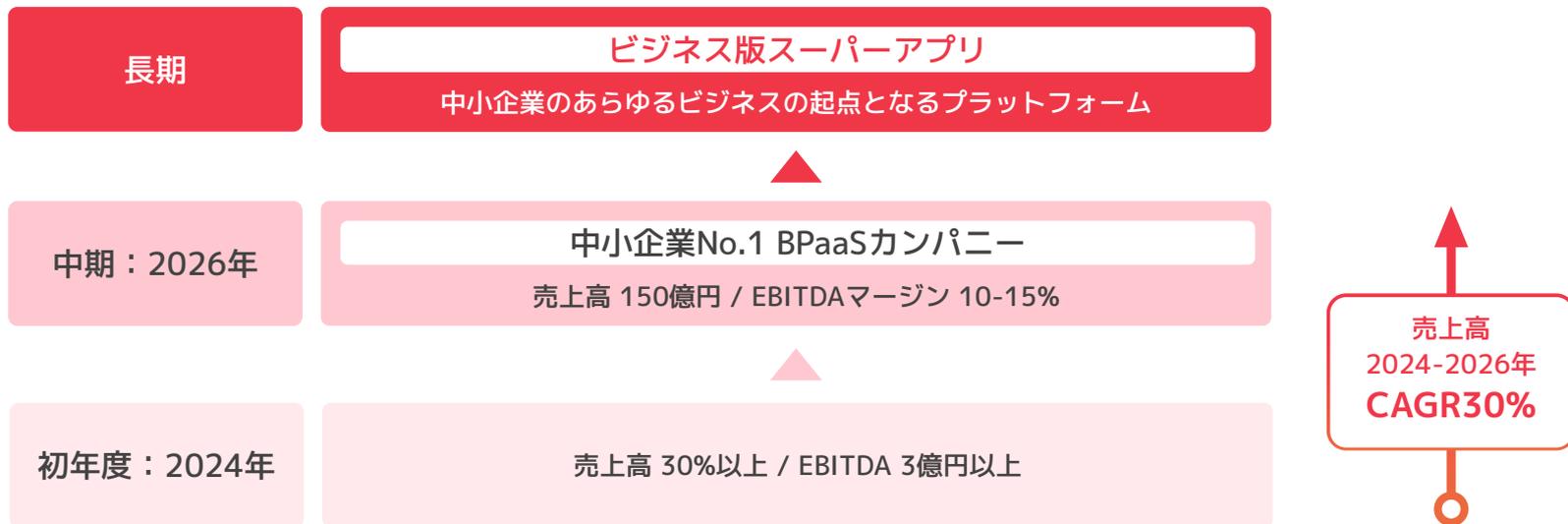
(b)2023年のSAMの推計方法は、①総務省「労働力調査」より就業者数を参照、②就業者のうち、中小企業従事者数を算出するため、中小企業庁が発表している「中小企業就業者割合」を参照し、68.8%を①に乗ずる、③②のうちビジネスチャットの市場浸透率(非アクティブユーザー含むビジネスチャットの認知率)を30.4%としてマーケット規模を算出(2023年の市場浸透率はP18の「ビジネスチャットツールの利用状況」の調査結果を元に算出)以上を元に2023年の当社シェアを34.3%と算出



新中期経営計画
2024-2026年

新中期経営方針

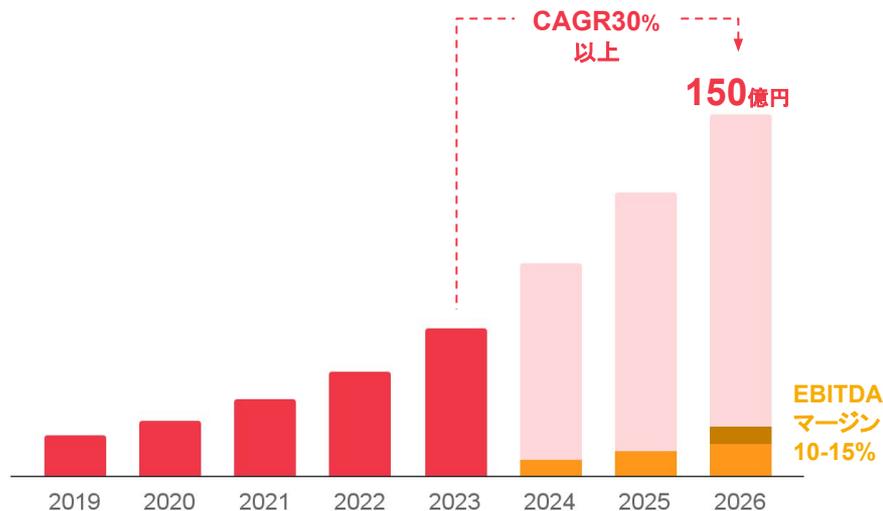
- 2026年を最終年度とする新中期経営計画では、2026年までに**中小企業No.1 BPaaSカンパニー**のポジションを確立し、長期的には中小企業市場における圧倒的なシェアを背景に、あらゆるビジネスの起点となる**ビジネス版スーパーアプリ**としてプラットフォーム化していくことを目標とする
- 2024～2026年では、中小企業No.1 BPaaSカンパニーの目標に向けてグループ全体の成長を加速させると共に、**利益を生み出せる体制の構築**を進める



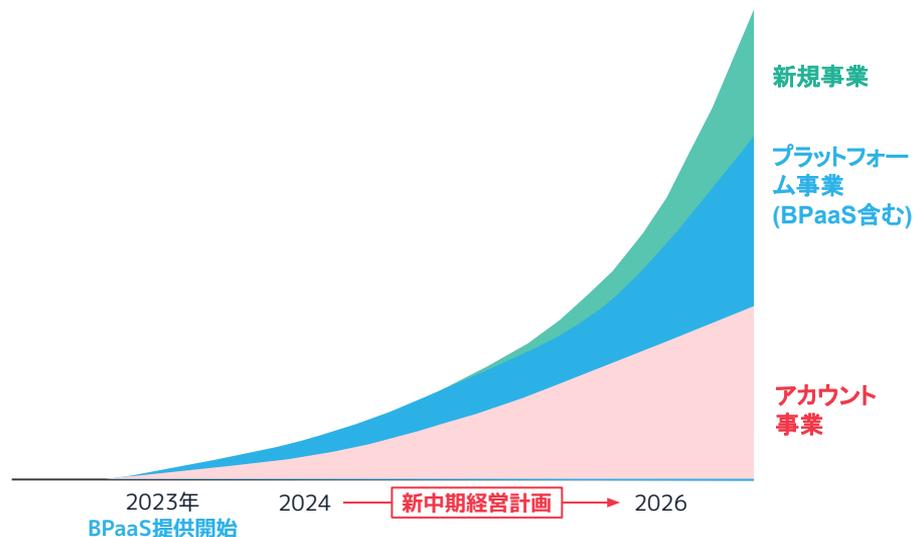
新中期経営計画

- 新中期経営計画の財務目標は、**2024～2026年連結売上CAGR30%以上の成長**、**2026年EBITDAマージン10～15%**
- 最終年度である**2026年度では連結売上高150億円**、EBITDA15～22.5億円を目標とする
- ビジネスチャットの売上成長を継続しつつ、次の成長の柱であるBPaaSの売上急拡大、新規事業の売上寄与を目指す
- 本計画は将来のM&Aは含まないオーガニックグロースの数値であり、実施した場合には見直しを行うこととする

連結売上高・EBITDA計画



BPaaSと新規事業で更なる売上成長を目指す



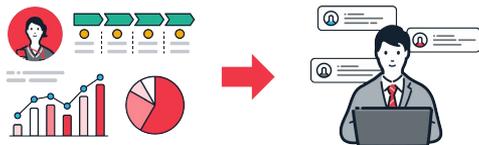
*上記右図表は、新中期経営計画についての説明を目的に作成したものであり、実績や予測を開示するものではありません

新中期経営計画における3つの戦略

- 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**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**BPaaS戦略**を推進
- グループの資産を活かした新規事業や、AIを活用した研究開発などを行っていく**インキュベーション戦略**により、さらなるコア事業の創出や非連続成長を狙う

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

BPaaS戦略

BPaaS



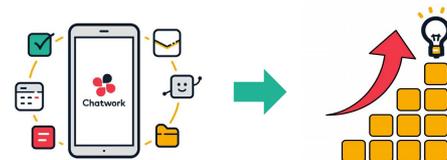
BPaaSにより
業務ごと巻き取り

マジョリティ市場に
本質的なDXを

BPaaSを展開し、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

インキュベーション戦略

R&D



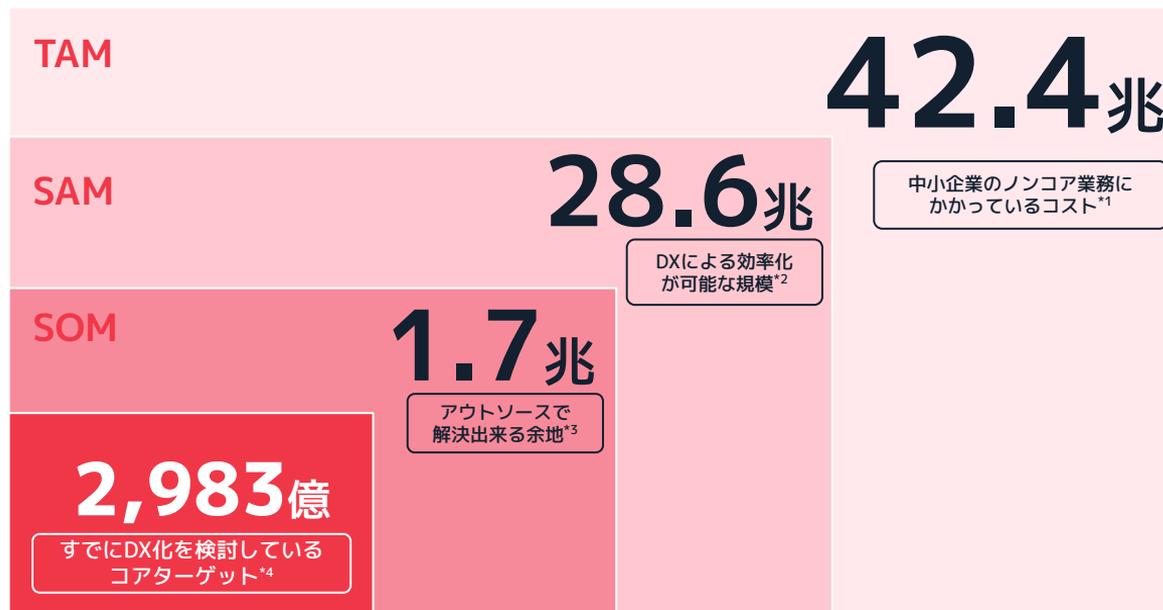
独自の資産や
ポジショニングを
更に強化

非連続な成長の
柱となる
付加価値の創造

R&Dを進め、グループの資産やポジショニングを活かし、ターゲットの拡張も意識した事業展開を推進することで、**非連続成長の柱**となる付加価値を創造する

ビジネスチャットを含むBPaaSの潜在市場規模（TAM）

- BPaaS市場は圧倒的に巨大で、コミュニケーション領域を含む中小企業の**ノンコア業務の規模は42.4兆円**に上る
- すでに顕在化している**コアターゲットだけでも2,983億**規模となり、事業成長可能性が極めて高いマーケット



*1 給与と所得者数：4,494万人(国税庁令和4年民間給与実態統計調査結果) × 中小企業で働く従業者数割合：68.8%(総務省平成28年経済センサス) × 中小企業平均給与：392万円(厚生労働省) × ノンコア業務割合平均：31.9% (当社調べ等)

*2 TAM × DXによる業務時間削減の割合：67.6% (当社調べ等)

*3 SAM × DXの課題認識があるがまだ取り組めていない中小企業の割合：48.2% (独立行政法人中小企業基盤整備機構) × 中小企業の費用における外注費の割合：13.0% (平成18年経済産業省企業活動基本調査)

*4 SOMを「DXの取り組みを検討している中小企業」に絞った割合：16.6%(独立行政法人中小企業基盤整備機構)

社名を「kubell」へ変更

- 新社名は株式会社kubell (読み：クベル)。3月27日に実施される株主総会の承認を経て、2024年7月に社名変更を実施予定。
- 当社の事業はビジネスチャット単体から、ビジネスチャットを包含するBPaaS事業へと大きく拡大
- Chatwork事業単体での成長から、グループとして成長する企業群への展開を目指す意志をこめ、社名変更を実施予定



すべての働く人の心に、薪を「くべる」存在へ。
そのような企業でありたいという想いと決意を、新しい社名に込めています。

株式会社kubell kubell Co., Ltd.

特設サイトを公開中



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

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

「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

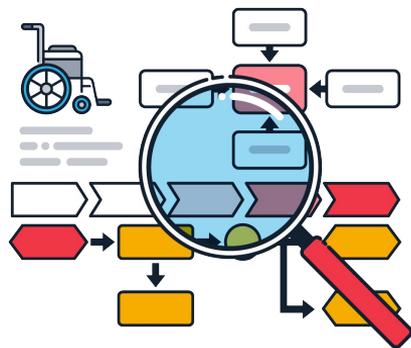
PLGモデルの推進プロセス

- 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



PLGモデルによる
顧客データの高度な分析



チャットを通じた
効率的なアプローチ

最もBPaaSしやすいビジネスチャットへ進化

- Chatworkを中小企業領域におけるデファクトスタンダードのビジネスチャットとするためシェアを拡大していくとともに、プロダクトとしても次の柱となるBPaaSにあわせた「最もBPaaSしやすいビジネスチャット」へと戦略的に進化させていく
- BPaaS業務において多数発生するタスク管理や日程調整、情報回収などを効率的に行う機能を強化。また、BPaaSの案件を発注管理できるシステムの開発や顧客のニーズを的確に把握することで、ビジネスチャット上でシームレスにBPaaSを利用できるような体験を実現する



BPaaSしやすい機能の追加・強化

- チャットベースのワークフローを実現するための機能拡張
- ユーザー企業内の担当者の取りまとめ業務まで代行できる機能、等

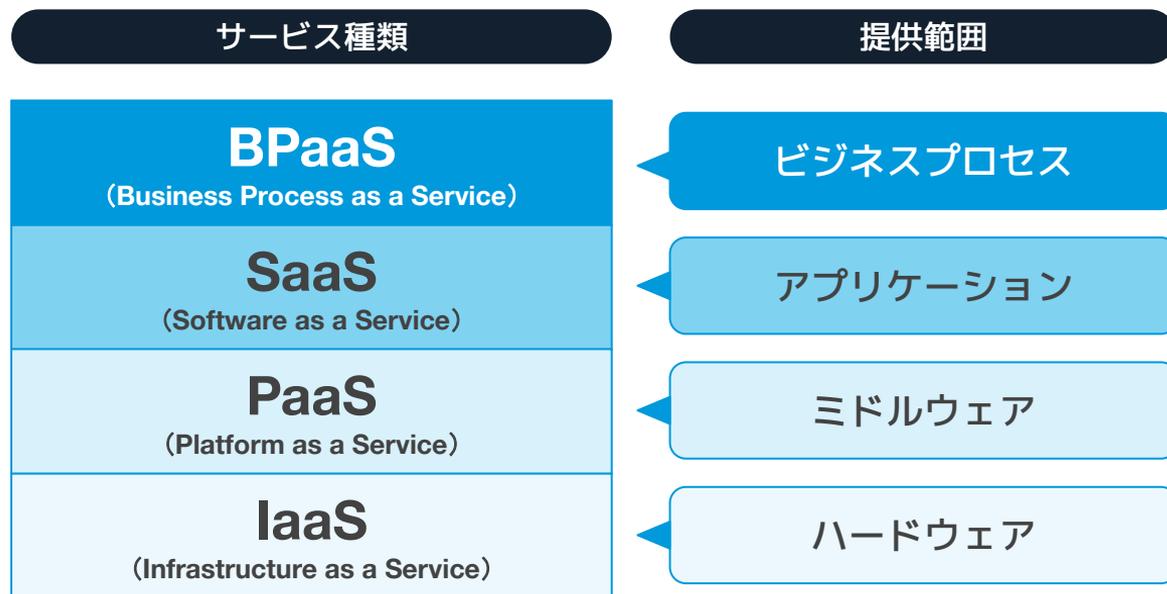
中期戦略 2

BPaaS戦略

STRATEGY

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

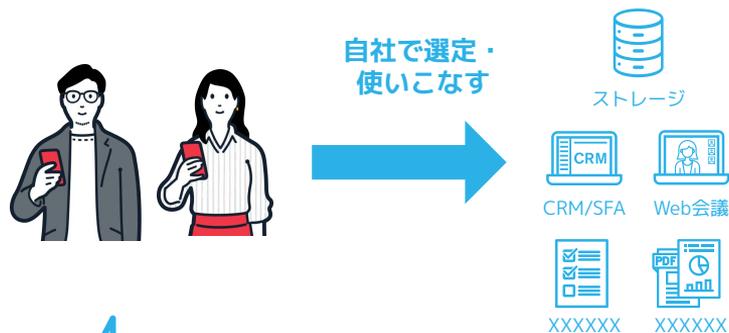


BPaaSは、マジョリティ市場DXの本命

- SaaSを選定し使いこなせるのは、ITに詳しい**先進層のユーザー**が中心
- 人口の3分の2以上を占める**マジョリティ市場**のユーザーは、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
- マジョリティ市場のDX実現には、**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が有効

SaaS

DXによる業務課題解決を自力で



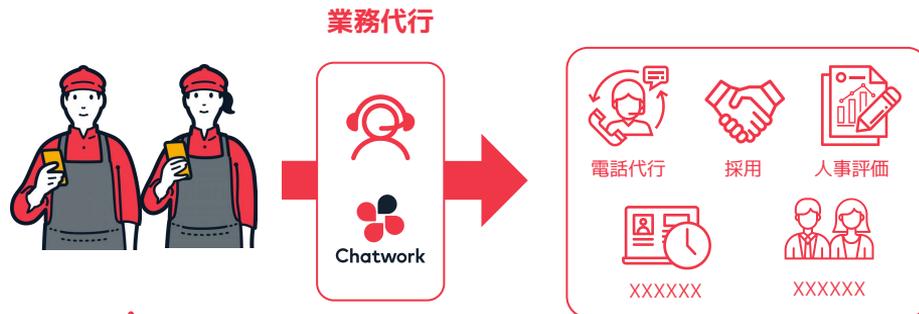
SaaS向きユーザー

ITに詳しい先進層

- ・自力でツールを選定できる
- ・経営陣も従業員も使いこなせる

BPaaS

業務プロセスごと依頼・DXも外に依頼



BPaaS向きユーザー

マジョリティ市場

- ・SaaS導入の意思決定が困難
- ・使いこなしが困難

BPaaSが提供する範囲

- クラウド上でDX人材と業務オペレーションまで提供するため、ユーザーの管理コストが大幅に低減
- システムの導入・運用が進まない、社内にDX人材が不足している企業もDXが可能になる

オンプレミス	IaaS Infrastructure as a Service	PaaS Platform as a Service	SaaS Software as a Service	BPaaS Business Process as a Service	BPO Business Process Outsourcing
DX人材	DX人材	DX人材	DX人材	DX人材	DX人材
業務オペレーション	業務オペレーション	業務オペレーション	業務オペレーション	業務オペレーション	業務オペレーション
アプリケーション	アプリケーション	アプリケーション	アプリケーション	アプリケーション	アプリケーション
データ	データ	データ	データ	データ	データ
ミドルウェア	ミドルウェア	ミドルウェア	ミドルウェア	ミドルウェア	ミドルウェア
OS	OS	OS	OS	OS	OS
サーバー	サーバー	サーバー	サーバー	サーバー	サーバー
ストレージ	ストレージ	ストレージ	ストレージ	ストレージ	ストレージ
ネットワーク	ネットワーク	ネットワーク	ネットワーク	ネットワーク	ネットワーク

 =ユーザーが管理

 =サービス提供者が管理

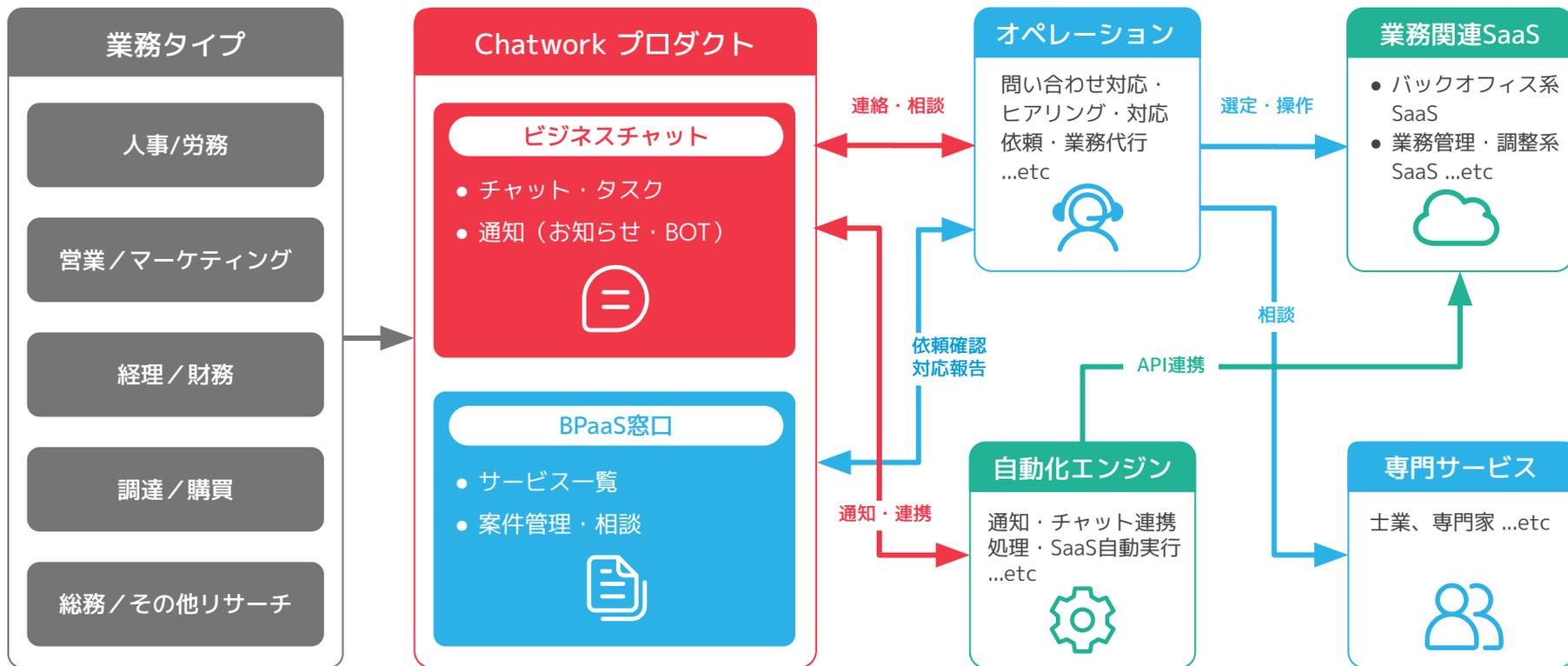
BPOとBPaaSの違い

- 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
- BPOと同等のサービスを型化し、中小企業でも利用しやすい低価格・小ロットで提供することで、当社にとって高効率・高収益なビジネスとすることが可能



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

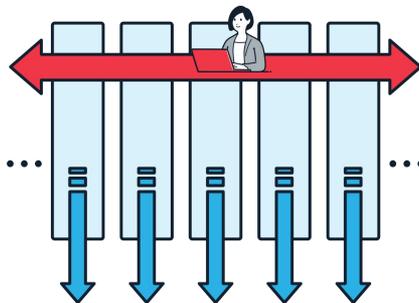


圧倒的な競争優位性の獲得へ

- Chatworkが持つ圧倒的な顧客アセットを活かし、**高効率なマーケティングとオペレーション**を実現
- DX化が進んでいない中小企業において、業務の広さと専門性の深さを組み合わせ、**ワンストップでのサービス提供**を目指す
- チャットとSaaSをAPIで接続した、**高効率な業務プロセスを型化して提供**することで、効率的な拡販を実現



×



×



Chatworkの顧客アセットを生かした網羅的なアプローチ

請け負う業務の「広さ」とサービス提供の「深さ」を兼備

業務の型化・テクノロジー活用による効率的な拡販

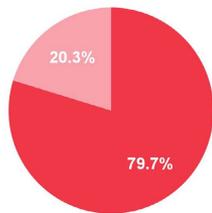
顧客アセットを生かした網羅的なアプローチ

- Chatworkは**43万社**、**約664万超**のユーザーという、圧倒的規模の顧客アセットを保有。簡単なUIと社外と接続しやすい特徴により、DXに消極的な中小企業層に対し紹介経由でユーザー数が今後も**複利の構造**で増加
- 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を持っているため、中小企業に対してBPaaSの効率的なアプローチが可能

中小企業への圧倒的な導入実績

導入社数
43万社を突破

有料契約の**79.7%**が
300名以下



● 300人まで ● 301人以上

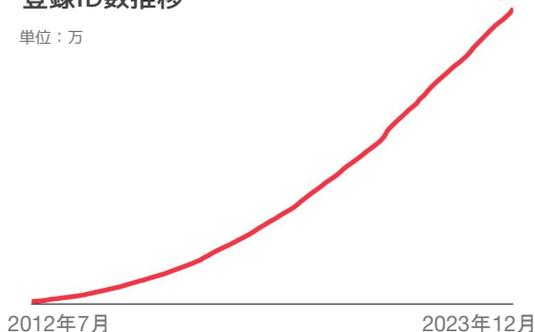
ビジネスチャットユーザーに対して
BPaaSのアプローチが可能

オープンプラットフォーム型*により 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

664万

単位：万

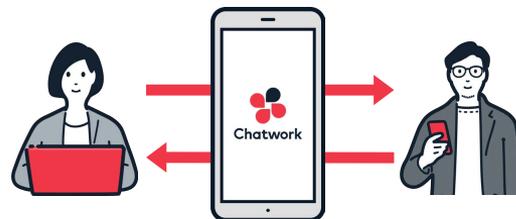


顧客との強力なタッチポイント

長い
滞在時間

高効率な
やりとり

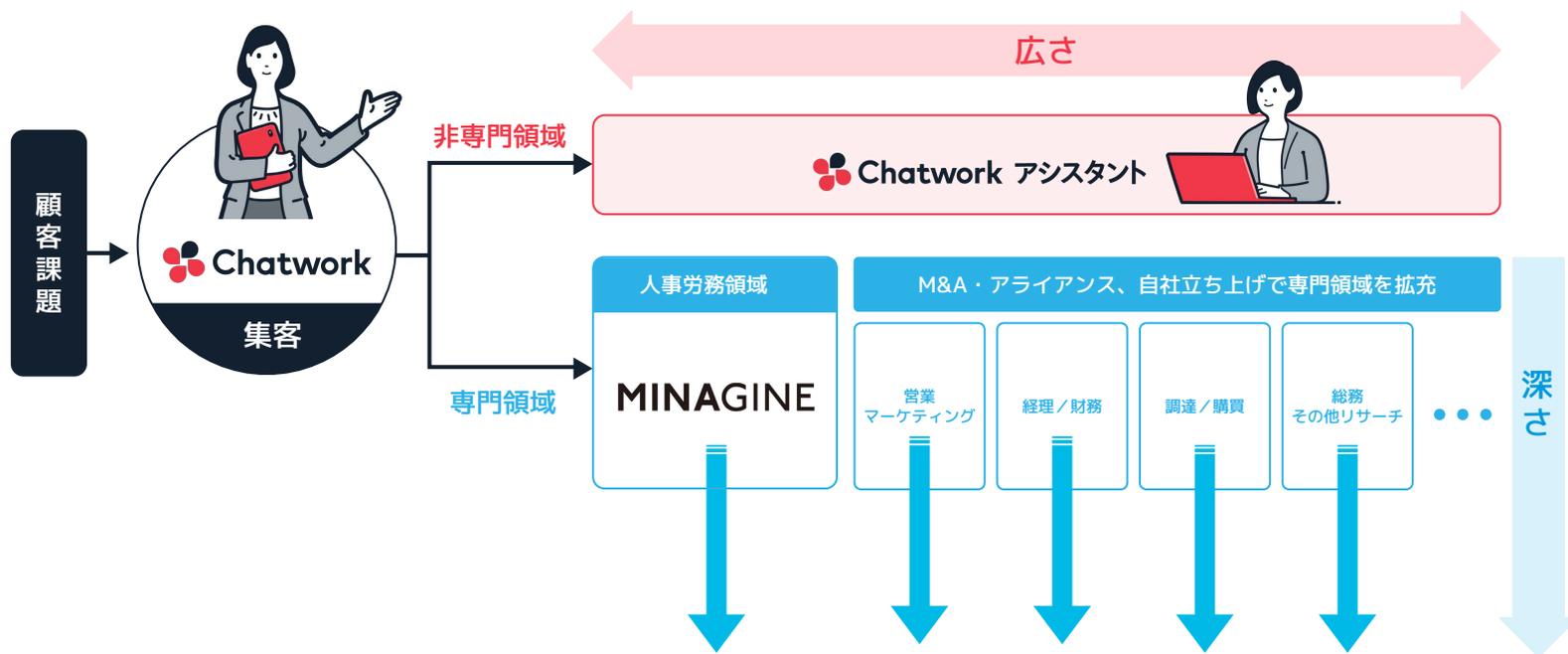
高い開封率



顧客へダイレクトにアプローチし
BPaaS急拡大を目指す

「広さ」と「深さ」を兼ね備えたサービスの構築

- 秘書業務・事務業務など非専門領域をChatwork アシスタントによって幅広くサポートする「広さ」を、土業やプロフェッショナルの知見が必要な専門領域の「深さ」をM&Aやアライアンスによって提供
- 「広さ」と「深さ」を組み合わせることで、顧客のノンコア業務をワンストップで提供することを目指す
- 専門領域に関しては、ミナジン社の子会社化により人事労務領域におけるBPaaSをすでに提供



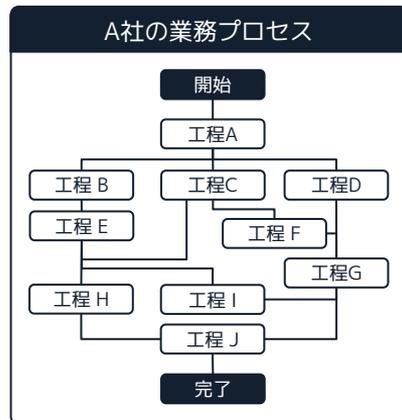
業務の型化・テクノロジー活用による効率的な拡販

- 中小企業の幅広い課題に対して個別にコンサルティングをおこない業務フローを設計、運用するのではなく、**業務を型化してサービス提供することで高効率・高収益なサービスを展開**
- 業務関連SaaSをビジネスチャットとAPI連携させる**自動化エンジン**を構築し、オペレーターの工数を極限まで低減、あるいはオペレーター不要の効率的なサービス提供を目指す

顧客からの課題ヒアリング



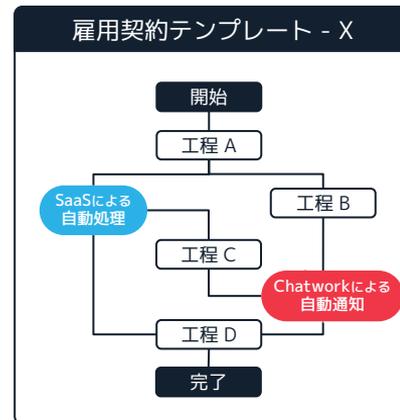
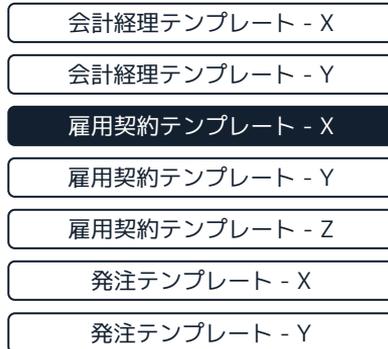
雇用契約をDX化したい



型化されたテンプレートから提案



御社の課題には「雇用契約テンプレート-X」が最適です



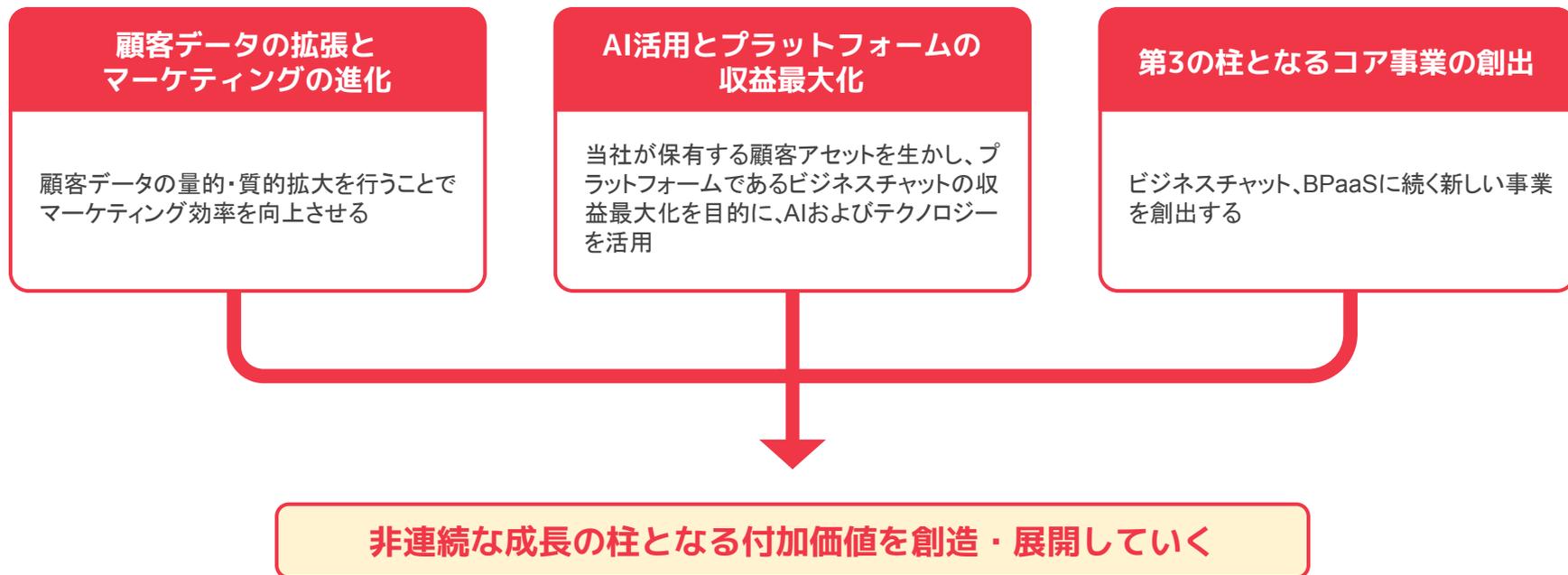
中期戦略 3

インキュベーション戦略

STRATEGY

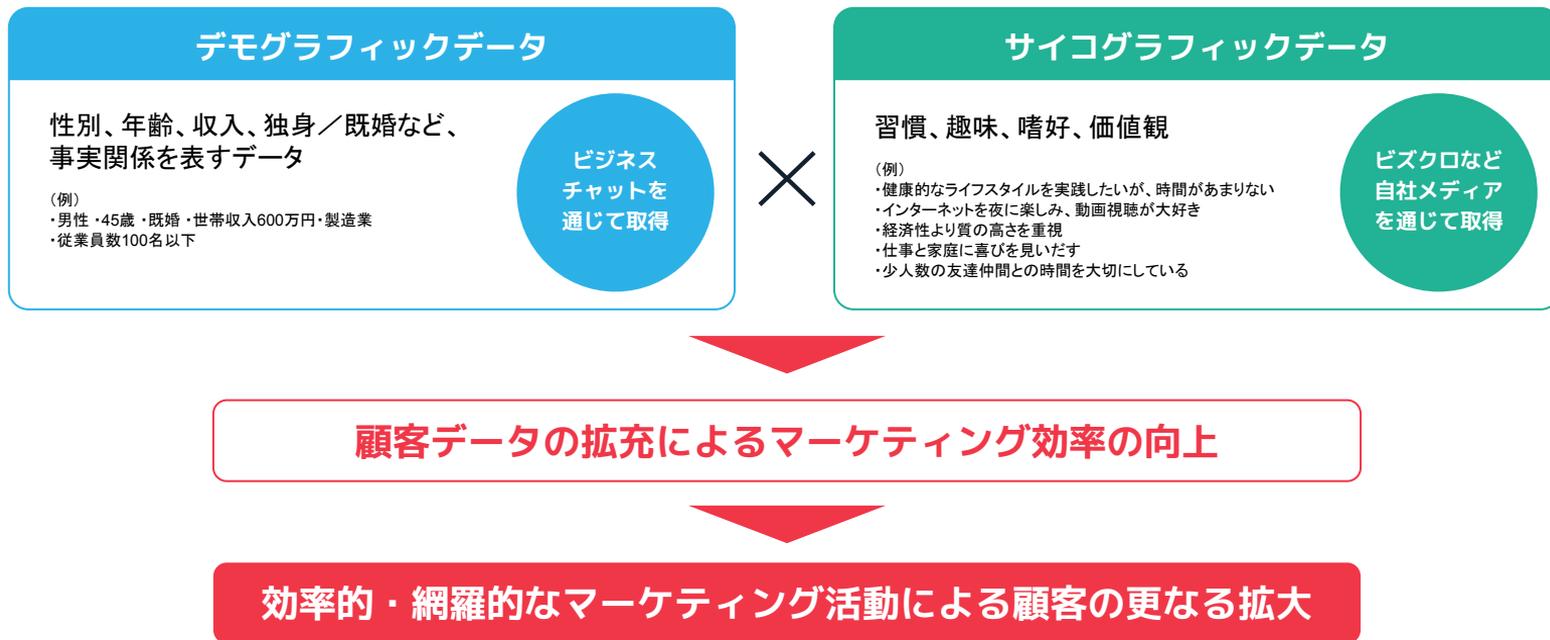
インキュベーション戦略におけるR&Dの考え方

- 当社グループが保持している独自の資産やポジショニングを更に強化するための戦略を実行
- ビジネスチャット、BPaaSにつぐ、**第三の非連続な成長の柱となる付加価値を創造する**



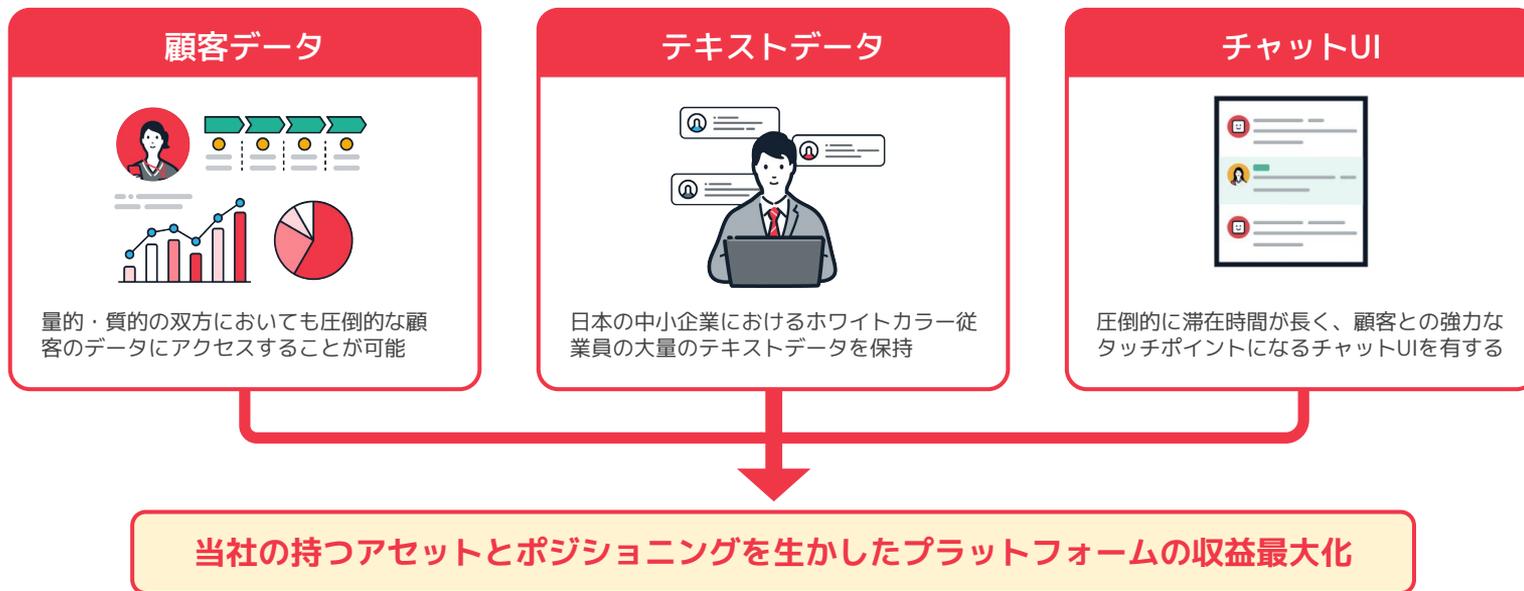
顧客データの拡張とマーケティングの進化

- ビジネスチャットの顧客基盤拡大による顧客のデモグラフィックデータ（客観的データ）の拡大と、自社メディアのグロースやその他の顧客コミュニケーションによる顧客のサイコグラフィックデータ（主観的データ）の取得を行う
- 顧客データの量的・質的拡大を行うことで**マーケティング効率が向上**。さらに効果的・網羅的なマーケティング活動を行うことにより**顧客の更なる拡大**が期待できる



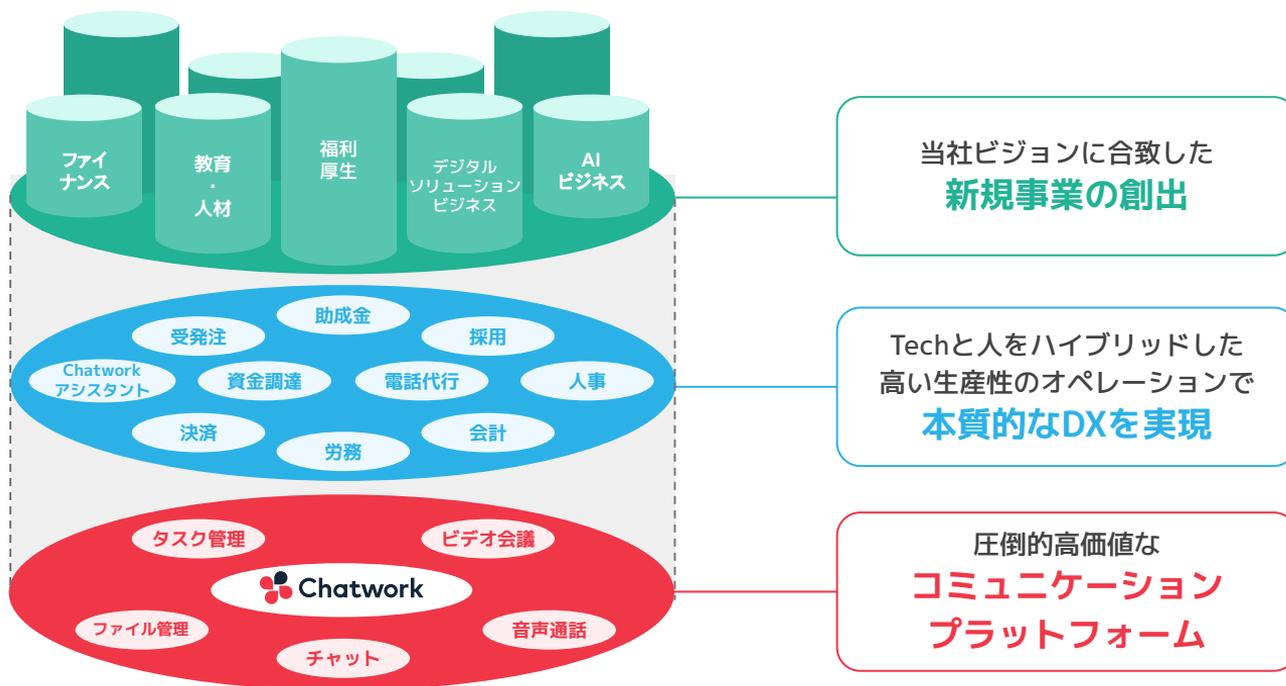
AI活用とプラットフォームの収益最大化

- ビジネスチャットで蓄積されている顧客データおよびテキストデータをAI開発に活用することで、ユーザー一人一人に合わせたAI技術の開発が可能
- ビジネスコミュニケーションを行う滞在時間の長いプラットフォームとしてのビジネスチャットを有しているため、AIと人とが会話できる接点をすでに有している
- AI技術を活用し展開することで、プラットフォームであるビジネスチャットの収益を最大化する



第3の柱となるコア事業の創出

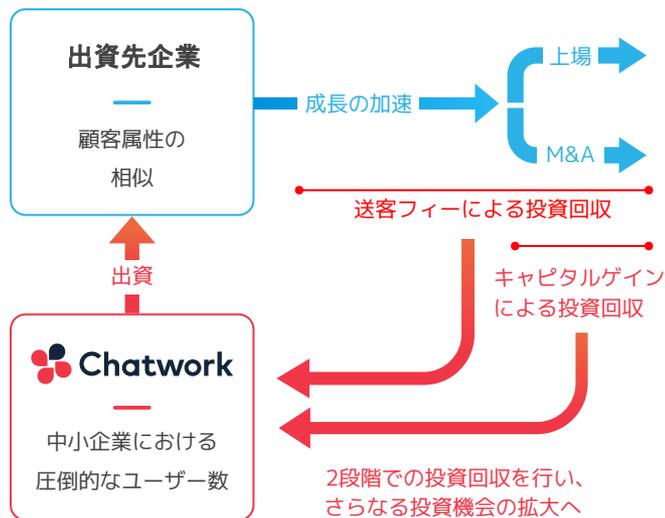
- ビジネスチャット、BPaaSに次ぐ、第3の柱となるコア事業の創出を行う
- 当社の強みである「**圧倒的に高価値なプラットフォーム**」並びに「**Techと人をハイブリッドした高い生産性のオペレーション**」を活用し、当社のビジョン・ミッションに合致した新規事業を創出する



Chatworkスーパーアプリファンドの投資戦略

- 2021年度よりCVCとなる「Chatworkスーパーアプリファンド」を開始。当社BPaaSのケイパビリティ獲得ならびに新たな事業創出を目的とする
- 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/>



STRATEGY

長期ビジョン

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



Full year of
FY2023
Results

5

2024年12月期 業績予想

2024年12月期 業績予想

- 中期経営計画として2024～2026年でCAGR30%以上の売上成長、2026年でEBITDAマージン10～15%を目指す
- 初年度である2024年12月期の業績予想は、**連結売上高を前期比+30%以上**、**EBITDA3億円以上**とする
- 2023年度第4四半期はEBITDA黒字となり、利益を出せる体制であることを確認。長期的成長の土台構築を継続すべく、2024年度第1四半期からは適切な成長投資をしつつも、通期では高成長と利益創出の両立を実現する

2024年12月期 業績予想

連結売上高 前期比

+ **30%**以上

EBITDA

3億円以上

Full year of
FY2023
Results

6

事業概要

事業概要

- 国内最大級のビジネスチャット「Chatwork」を展開。業界のパイオニアであり**国内利用者数No.1***1、導入社数は43.1万社*2を突破
- 圧倒的な顧客基盤とプラットフォームを背景に、**DXされた業務プロセスそのものを提供するクラウドサービス**、BPaaSを展開

ビジネスチャット「Chatwork」



BPaaS (Business Process as a Service)



お客様

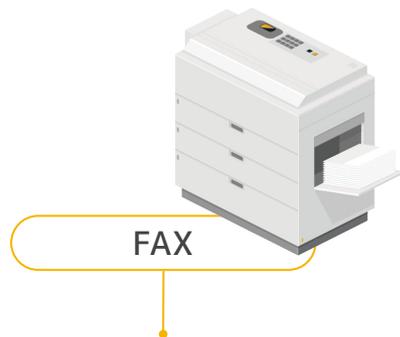
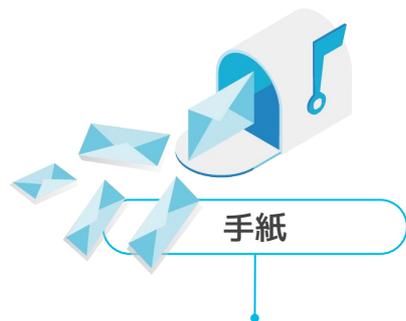


オペレーター

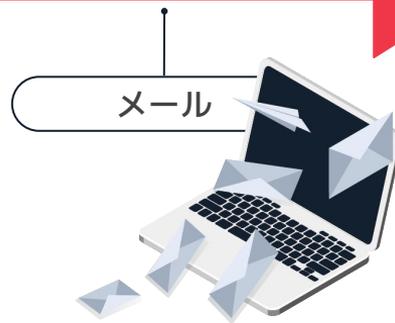
*1 Nielsen NetView 及びNielsen Mobile NetView Customized Report 2023年5月度調べ月次利用者 (MAU:Monthly Active User) 調査。
調査対象はChatwork、Microsoft Teams、Slack、LINE WORKS、Skypeを含む44サービスをChatwork株式会社に選定。

*2 2023年12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

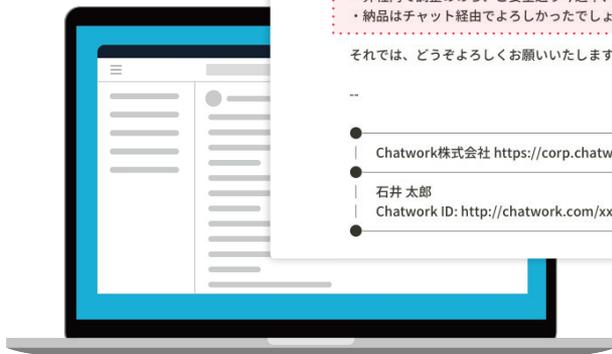
お決まりの挨拶&自己紹介

先日のお礼と何の件かについて

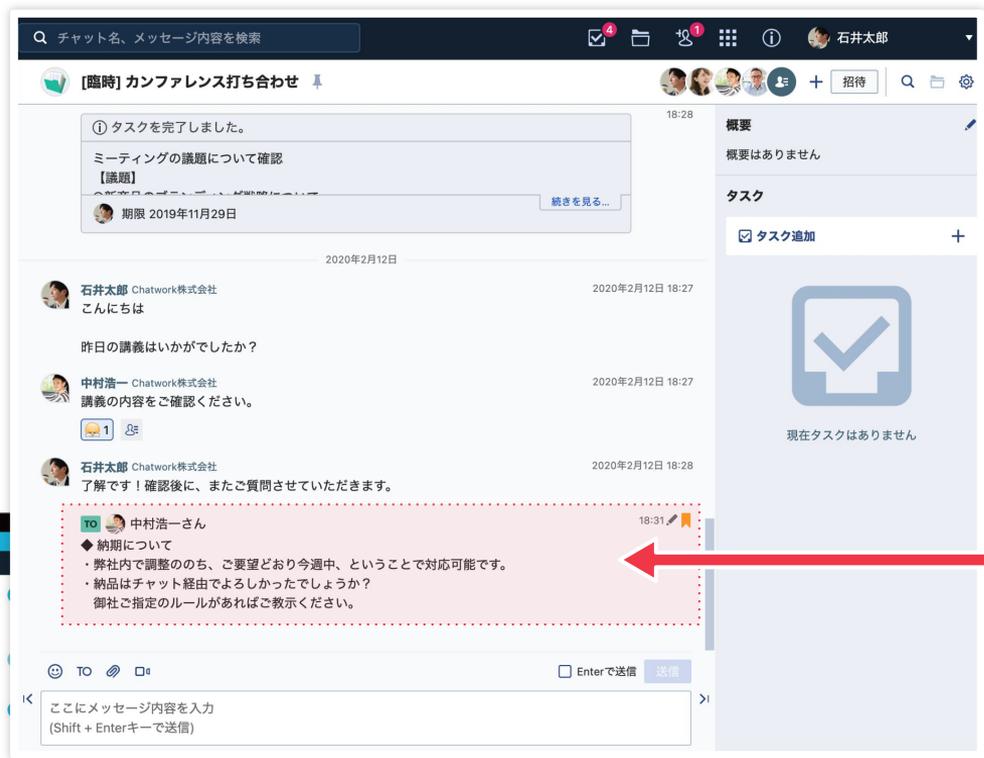
伝えたい部分

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



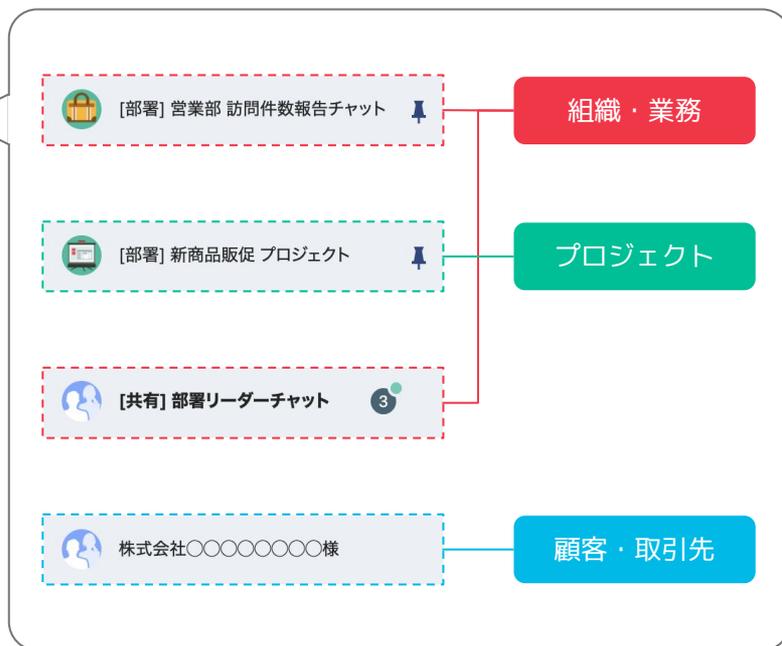
過去のやりとり
& 参加メンバー情報

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

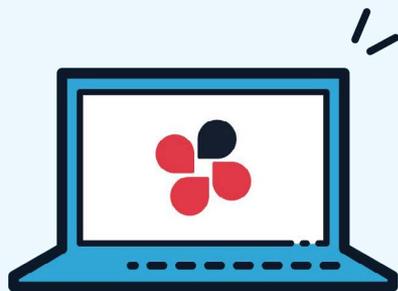
プラン・料金

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

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

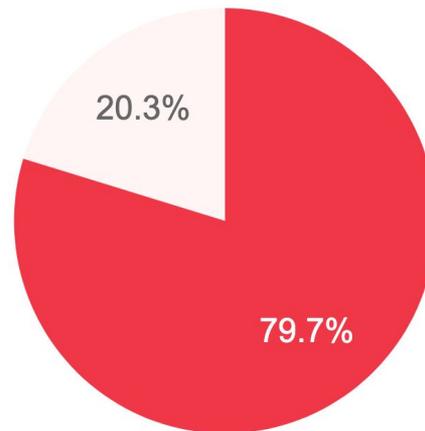
中小企業マーケットにフィット



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

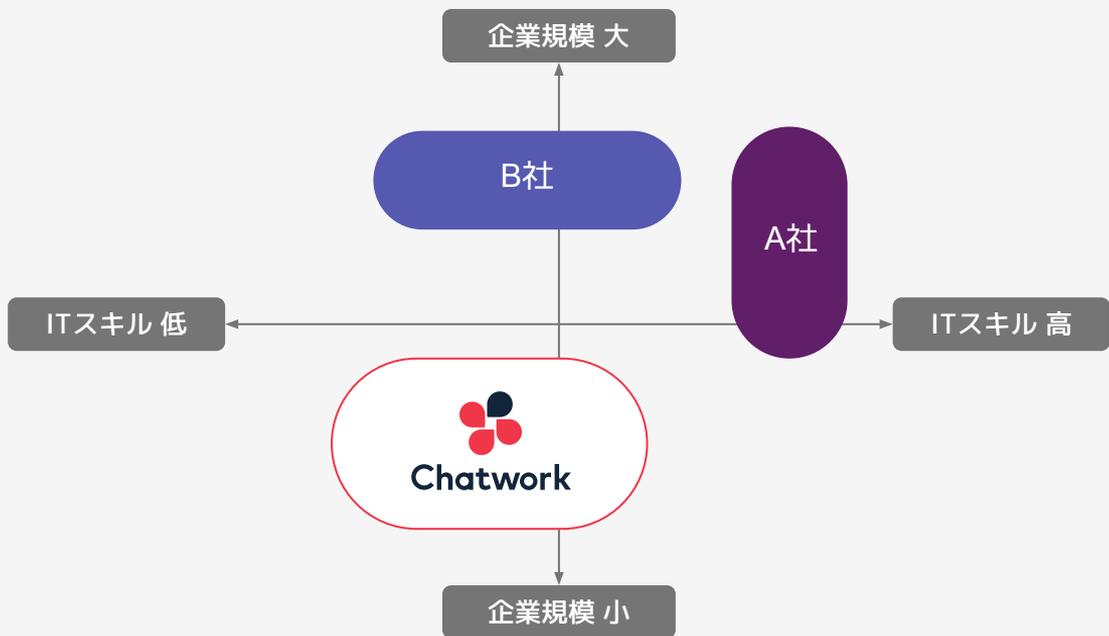
有料ユーザーのうち、ユーザー数ベースで

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

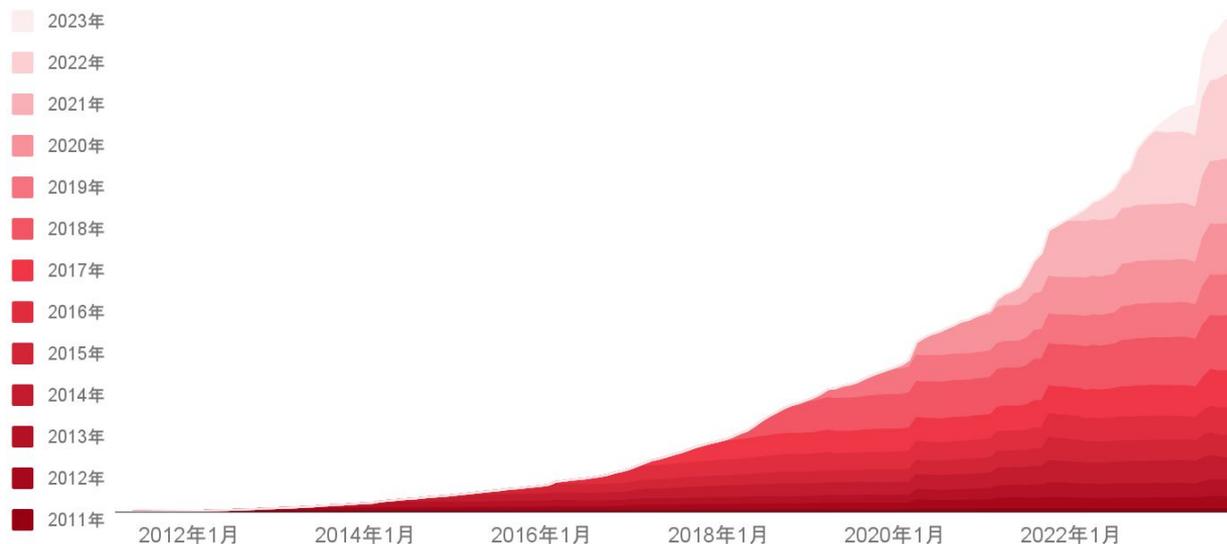


競合他社の参入時期

- 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

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99.69%^{*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 2022年12月末における課金顧客から生じる2023年12月末時点におけるストック収入 ÷ 2021年12月末時点から2022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。2023年1月から2023年12月末までの12か月平均値

Chatwork アシスタント サービス概要

月に10時間から
必要なタイミングで必要な分だけ
面倒な作業を Chatwork で依頼できる！



- ・ 月額3.5万円～依頼可能
- ・ 最短5営業日～稼働可能
- ・ マニュアル不要
- ・ 採用・育成不要

依頼できる業務内容

- 経理** 仕訳・記帳作業・請求書発行
- 労務** 勤怠管理・給与計算
- 事務** データ入力/整理・文字起こし・SNS運用・記事作成
- その他
総務・営業事務・秘書・採用・翻訳・システム導入 etc

契約イメージ

異なる業務を自由に組み合わせ



業務の組み合わせ
イメージ

ボリュームのあるご依頼も対応可能

例：40時間/月 契約の場合

仕訳+振込対応	15時間
勤怠管理	10時間
記事作成+SNS更新	15時間

法令遵守と業務効率化を実現する メーカー初期設定型のクラウドシステム

勤怠管理システム（打刻、申請承認、休暇管理、勤怠データ出力他）
初期設定代行費用：0円～ / 月額：30,000円（税抜）～

継続率
99.5%

※2020年時点での
ユーザ基準



様々な打刻方法を 自由に選択可能

PC・スマホ・タブレット・ICカード・
専用アプリから打刻可能。Win/Macで
PCログも取得可能

労務リスク対策機能で しっかり法令遵守

各従業員の有休消化率や36協定の
レポート機能あり。年次有給休暇5日
取得の自動メールアラートも可能。

初期設定なしで利用可能

多様な働き方やルールに対応。ご担当
者に負担をかけることなく、安全かつ
スケジュール通りの導入を実現！

給与計算アウトソーシング サービス概要

労務の専門家として30年以上の実績
業務の属人化、法改正対応等のお悩みを解決

給与計算、賞与計算、Web給与明細、年末調整他
初期費用：0円／月額：30,000円（税抜）～



※2022年度当社お客様
満足度調査



万全のフォロー体制

4～5名のチーム体制で確実な対応をお約束！複数バックアップメンバーがいるため、万が一の時にも安心です。

総合的に労務面をサポート

社労士法人ミナジンを併設しており各種手続代行も可能。就業規則や各種規程類の見直しもご依頼頂けます。

各種オプションも充実

年末調整では従業員様からの問合せ対応も実施。マイナンバー対応や住民税更新等のメニューもご用意。

労務管理パッケージ サービス概要

労務管理業務をまるっとお任せ 100名以下限定のパッケージサービス

勤怠管理システム、Web給与明細、給与計算、保険手続の全て
初期費用：0円 / 月額：60,000円（税抜）～

ミナジングループ*で 幅広く対応

勤怠管理システム・Web給与明細・
給与計算・保険手続の全てをカバー。
窓口が一本化されるので安心です。

一気通貫のサービスで 貴社の工数削減

勤怠データの取得から給与明細アップ
まで弊社にて対応。同一システム内で
Web給与明細も閲覧できます。

簡単に始められる 安心の料金体系

初期費用無料&シンプルな月額制。
初めてアウトソーシングされる企業様
の申込み多数



人事評価システム サービス概要

人事評価機能に特化したクラウドシステム 紙・Excel運用から評価プロセスの一元管理へ

人事評価システム（評価進捗管理、データ蓄積、シート出力他）
初期費用：人数により異なります／月額：10,000円（税抜）～

システム化による 工数削減

目標設定から評価までシステムで完結
できます。評価シートの配布・集計
作業の工数削減が可能となります。

評価進捗・過去データが 一目瞭然

リアルタイムで評価の進捗確認が可能。
過去のデータがシステム内に蓄積され
評価結果を人材育成に活かせます。

使い勝手・コスト面を 追求したシステム

シンプルでリーズナブルなシステムを
提供いたします。サポートデスクによる
サポートも充実しています。



**シンプルな人事評価制度を短期間で構築！
伴走型の運用サポートもあるから安心！**

人事評価制度構築・運用サポート・人事評価システムの全て
価格：ご希望のサービスや人数により異なります

みんなの人事評価

人事評価制度構築

等級・報酬・評価制度の3つのコアシステムを構築。約3ヶ月でのスピード構築とオーダーメイドの柔軟さを両立。

運用サポート

構築のみで完結せず、運用サポートもご提供。月1ペースでの研修・サポートを実施する事で、定着支援します。

人事評価システム

目標設定から評価まで完結。制度を効率的に運用します。PC/スマホで利用可能なクラウドシステムです。

Full year 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



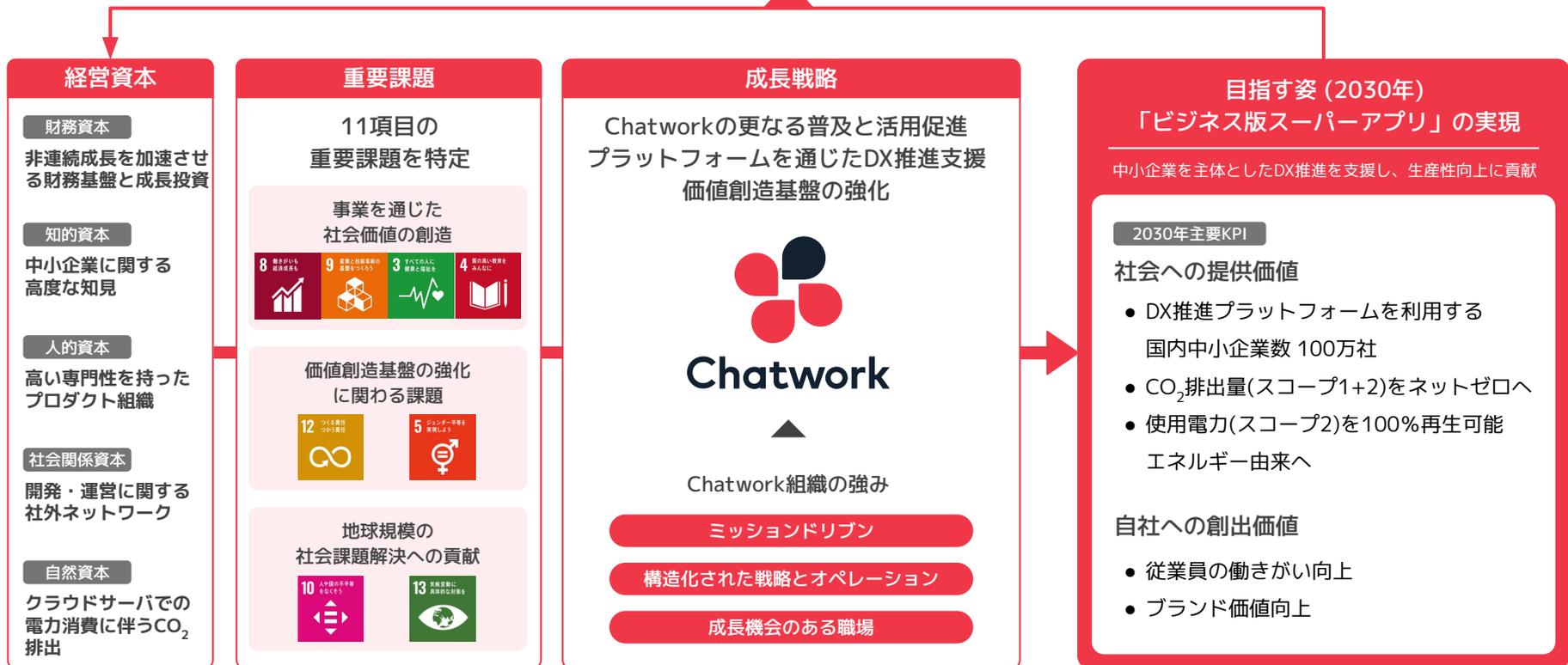
当社は、「働くをもっと楽しく、創造的に」というミッションのもと、人生の多くを費やす「働く」という時間を、生活の糧を得るという基本的な目的に留まらず、一人でも多くの方が夢や志の実現にむけて創造性を発揮し楽しみながら働ける、そんな時間を少しでも多く持てる社会の実現に貢献したいと考えています。

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。

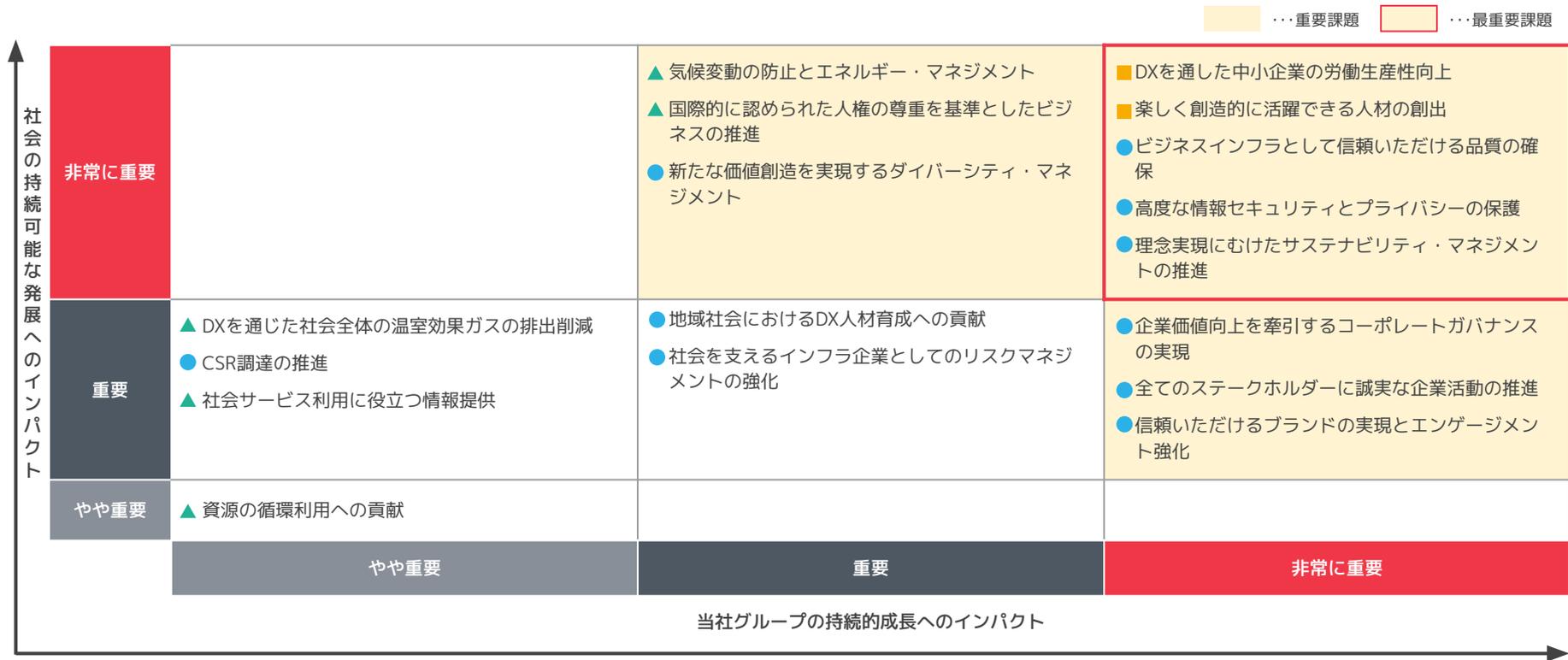
ステークホルダーの皆さまとともに、持続可能な社会の実現にむけて共創していきたいと考えています。

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/>



Full year of
FY2023
Results

8

Appendix

バランスシートの状況

- EBITDAの黒字化およびアカウント事業の前受金により現金及び預金が増加し、財務基盤が改善

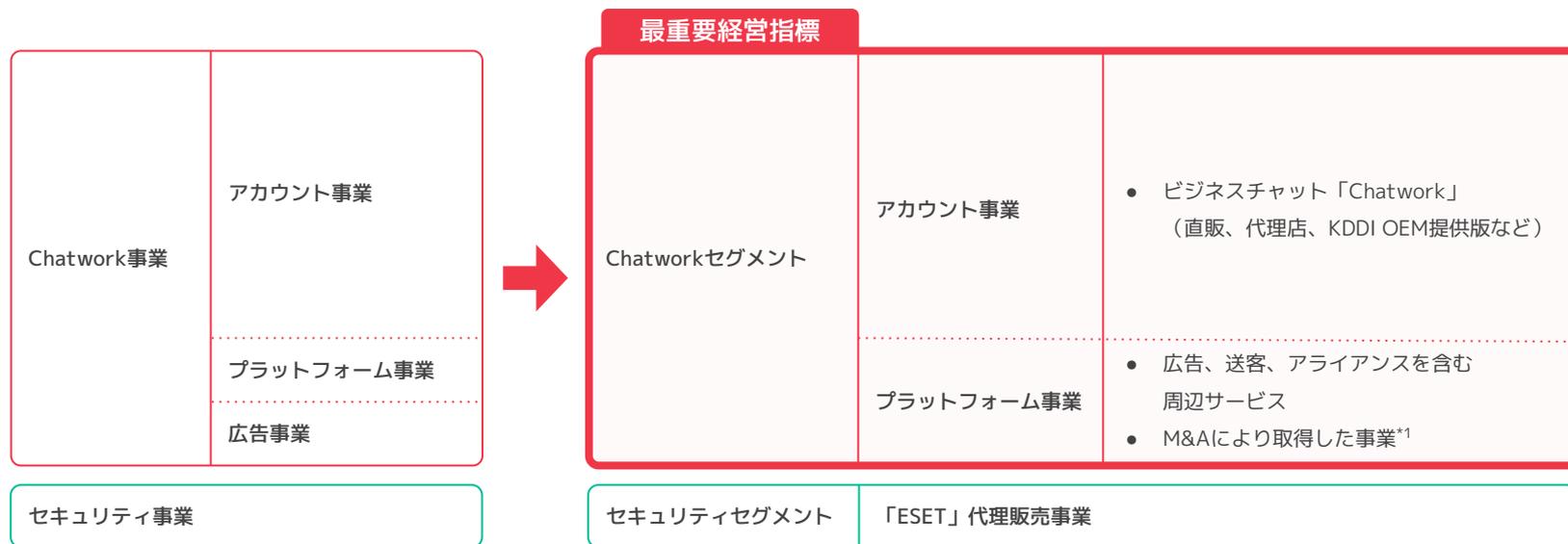
単位：百万円



* 2023年12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

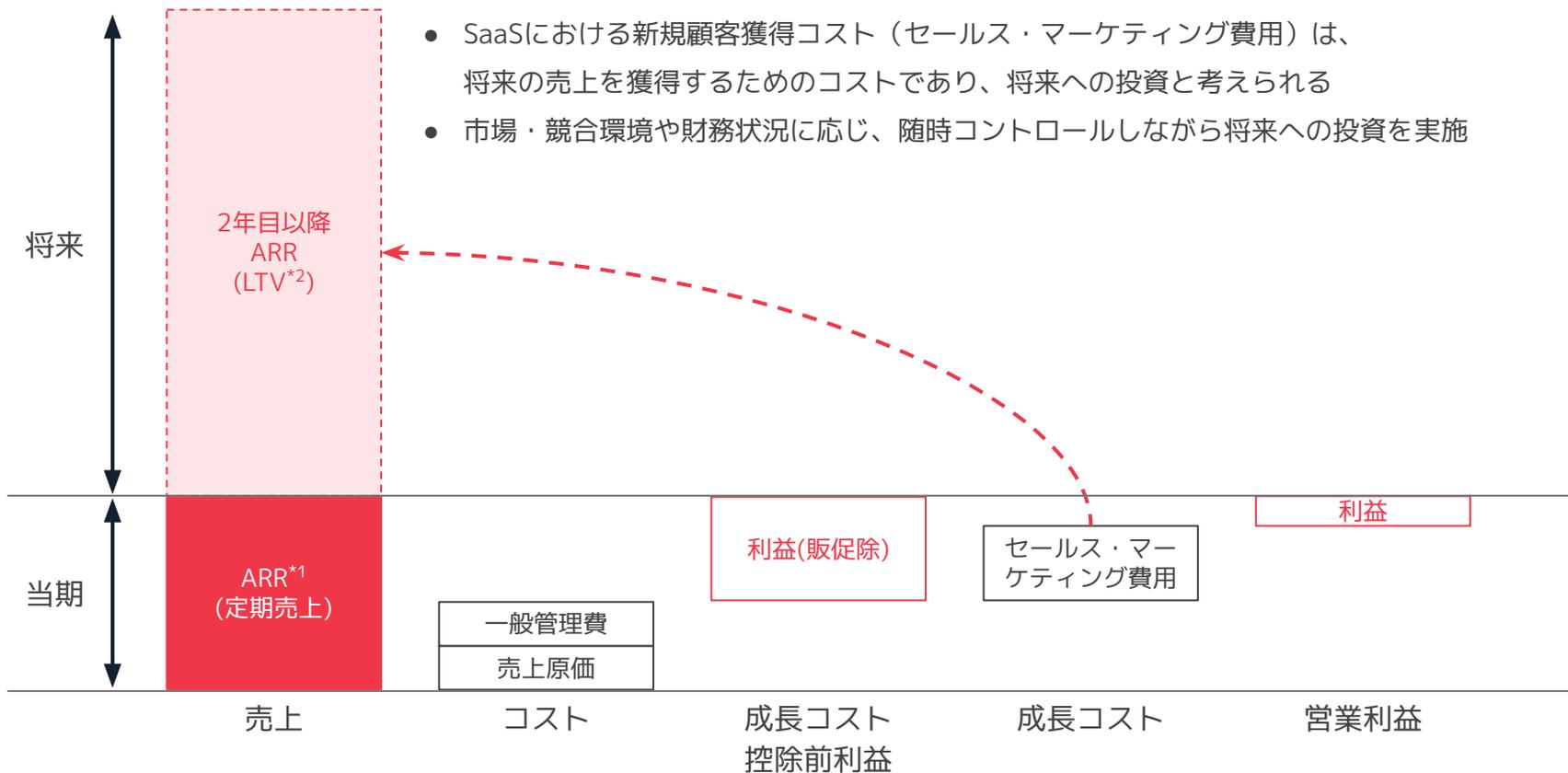
プロダクトを通して顧客獲得をおこなう高効率な SaaS成長戦略

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「カイボケ」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 鷲本 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月よりChatwork株式会社上級執行役員CHROに就任



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 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 兼 コミュニケーションプラットフォーム副本部長 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。2024年1月、コミュニケーションプラットフォーム副本部長。

経営メンバー 執行役員



執行役員 兼 BPaaS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 兼 インキュベーション本部長 **桐谷 豪**

大学在学中より創業フェーズの電力系スタートアップにジョインし、ジョイントベンチャー設立や複数事業立ち上げに従事。その後、AI系ベンチャーABEJAへ転職し、データ関連サービスの事業責任者を担う。2020年10月にChatworkに入社し、DXソリューション推進部のマネジメントを担当したのち、ユニット長として新規事業（BPaaS）の推進。2024年1月、Chatwork株式会社執行役員 兼 インキュベーション本部長に就任。



執行役員 兼 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・監査等委員



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。



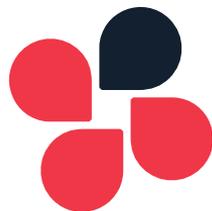
社外取締役（監査等委員） **福島 史之**

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