

すべてのビジネスに、
一歩先行くCXを。

MOBILUS

CX-Branding Tech. _____

事業計画及び
成長可能性に関する
事項について記載した書面

モビルス株式会社(4370)

2024年11月



目次

table of contents

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他



1 モビルスの概要

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

MOBILUS

CX-Branding Tech. _____

社名 モビルス株式会社

代表 石井智宏

設立 2011年9月

事業 コンタクトセンター向けSaaSプロダクト(モビシリーズ)などのCXソリューションの提供

従業員 102名 (2024年8月31日現在)

上場市場 東京証券取引所 グロース(証券コード:4370)

上場日 2021年9月2日

**外部
認証**



IS717017 / ISO27001



22000306



マネジメントチームは、エンタープライズ企業での経験豊富なメンバーが中心となっています。



代表取締役社長 **石井 智宏**

1998年 早稲田大学卒、2009年 ペンシルバニア大学ウォートンMBA取得。ソニー株式会社にて11年間ラテンアメリカ市場におけるセールスマーケティングに従事。2014年モビルス株式会社に参画。



取締役CFO **加藤 建嗣**

2002年国際基督教大学卒、2009年ペンシルバニア大学ウォートンMBA取得。大和証券株式会社及びDaiwa Capital Markets Hong Kongにて、14年間、投資銀行業務に従事。2018年モビルス株式会社に参画。



執行役員 **柏原 学**

ソニーグループにてセールスマーケティング、商品企画を担当。米国・中南米勤務を経て、2016年モビルスに参画。製品開発、企画、CX、UI/UX統括を経て、現在はマーケティングを統括。



執行役員 **遠藤 亮紘**

2001年に国際基督教大学卒。2010年にセールスフォース・ドットコム社(現セールスフォース・ジャパン社)に入社。インサイドセールス・フィールドセールス両部門のマネジメントに従事した後、2022年に米Pendo.io社の日本法人立ち上げに参画した後、2023年モビルスに参画。ソリューションセールス部門を統括。



執行役員 **新谷 宜彦**

1989年に新卒で日本電信電話株式会社(NTT)に入社。通信システムの営業および開発業務、マーケティング戦略策定業務に携わる。その後、NTTマーケティングアクトProCXにおいて、BPO業務に関する西日本エリアの事業統括責任者を歴任。2024年8月にモビルスに参画。パートナーセールス部門を統括。



執行役員 **河田 大介**

株式会社カレンおよび株式会社アイレップ等を経て、パイブドビッツ社にてプリセールス部門の立ち上げ、総合研究所所長、本部長執行役員を歴任。2022年モビルスに参画。カスタマーサクセス部門を統括。



執行役員 **吉野 宗壺**

2003年に新卒でNECグループに入社。ITアーキテクト、リードエンジニア等を務めた後、BIGLOBE社を経て、2018年に楽天グループ、楽天モバイルに入社し、携帯電話事業の立ち上げに参画。事業企画、マーケティング、アプリの事業運営やプロダクトマネジメント組織の本部長、CDO等を歴任。2024年にモビルスに参画。カスタマイズ開発・生成AI関連機能開発を推進するCX部門を統括。



執行役員 **三谷 智信**

NHN Japan社にて大型ECモール向けの一元管理ツールの新規開発・運用・機能改善などを担当し、開発部門のメンバーマネジメントに従事。2020年モビルスに参画。現在は、自社製品の開発部門を統括。

ハイライト

- コンタクトセンターを中心にCX変革を支援するCX-Branding-Tech. Company
- 金融機関・業界を代表する大企業との大規模案件を中心とした成長
- 幅広い製品・サービスを提供可能な直接の競合の少ない独自のポジショニング

強み

- 大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー
- システム×コンサルティングで顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス
- 業種・地域の垣根を越えた顧客企業へのアクセスを実現する商流網

マーケット (オポチュニティ)

- 課題の多い顧客サポート現場において、高まるDX化のニーズ
- 2兆円^(注1)規模のBPOサービスおよびCRMソリューション市場
- チャットサポートの導入、生成AI活用による業務効率化・自動化

(注1) 矢野経済研究所「コールセンター資料総覧2023」2023年予測およびデロイト 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2023年度版 クラウド型CRM市場編(URL: <https://mic-r.co.jp/mr/02970/>)」

すべてのビジネスに、 一歩先行くCXを。

商品やサービスへの小さな不満の数々が
企業の信頼や評価を大きく傷つける
リスクの高い世の中だから。

企業はいま、顧客との関係性を見直すべき時を迎えています。
必要とされるのは、潜在的なニーズの発見と起こり得る問題の予測。
そして、様々な問題へ先回りして答える解決力。

日々、カスタマーと向き合い続けたモバイルスだからこそ
テクノロジーを駆使した、「本当に使える」サービスで
企業と顧客の新しいコミュニケーションを生み出します。

これからは、顧客体験の向上が企業のブランド価値を高めるカギになる。
一歩先のビジネスへ、モバイルスからリードします。

広告



メリット

- ・短期的に売上を上げる効果が見込める

デメリット

- ・一過性の投資に近い（短期型）

CX



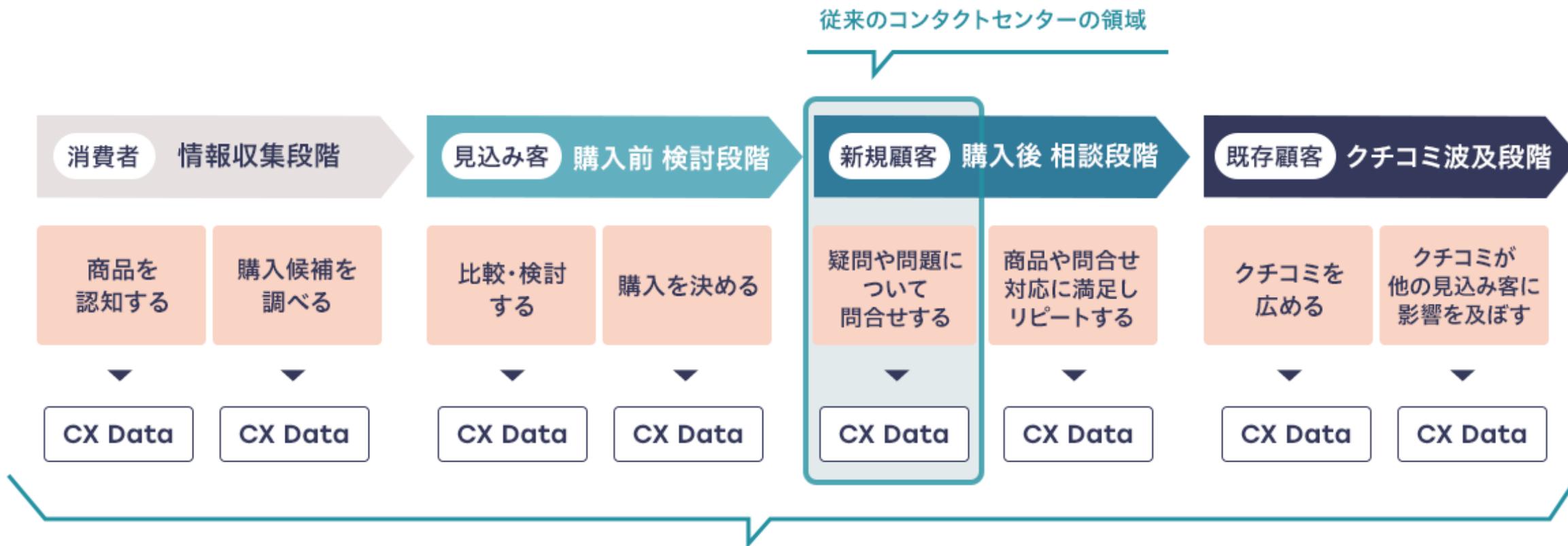
メリット

- ・長期的な顧客ロイヤリティと生涯価値を生み、企業収益に直結する

デメリット

- ・ステークホルダーの理解を得るために時間がかかる
- ・投資判断が難しい

<
費用対
効果



テクノロジーの進化
生成AI / 統計処理 / データ連携

これまでのCX:

Reactive CX (リアクティブCX)

問い合わせやクレームに対してきちんと対応
おもてなし対応



これからのCX:

Proactive CX (プロアクティブ CX) Predictive CX (プリディクティブ CX)

顧客行動の”予測値に基づいて“、
”こちらから“痛点解除を行う

■ コンタクトセンターの役割は単なる受電センターからVOC収集センターへ



これまで

今までのコンタクトセンター

①	ミッション	顧客からの問合せや不満への対応
②	課題	効率的運用、費用削減、サービスレベルの維持
③	KPI	AHT、ATT、ACW、CPC、サービスレベル
④	応対目的	問合せや不満の解決、解消



これから

これからのコンタクトセンター
(VOCセンター)

①	ミッション	顧客VOCの理解分析 痛点回避のための施策実施
②	課題	VOC流量の増加、分析能力向上、打ち手の効果
③	KPI	顧客満足度、痛点回避率、総コンタクト数
④	応対目的	問合せや不満の背景、解決手順における不備 VOCの収集

■ 当社事業の中期的な方向性

これまでのメッセージ

The Support Tech Company

The Support Tech Company

**テクノロジーで
サポートを
新しく。**

MOBILUS



コンタクトセンターの役割の変化に合わせて
当社事業領域も拡大

CX-Branding Tech.

CX 上流コンサルティング

開発業務

SaaSサービス提供

導入支援(役務提供)

一貫通貫で提供

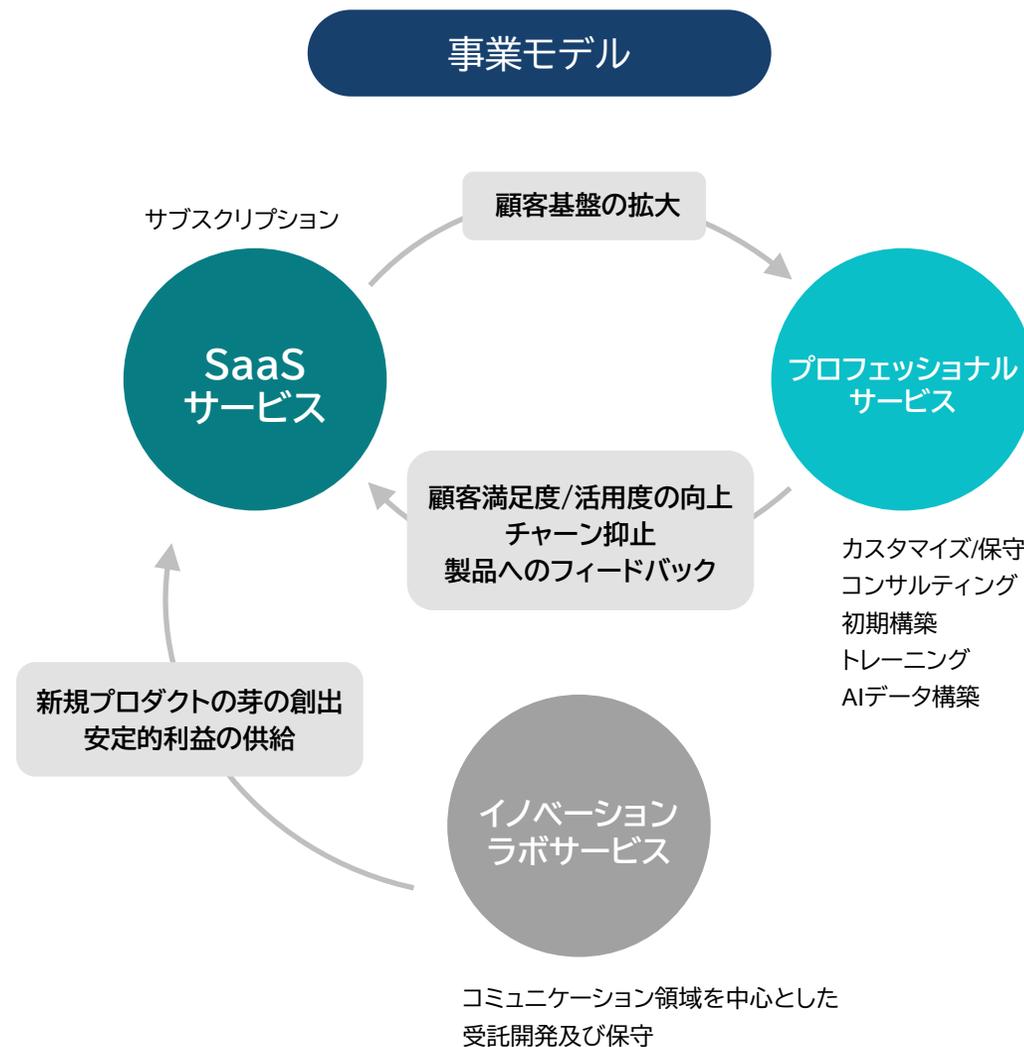
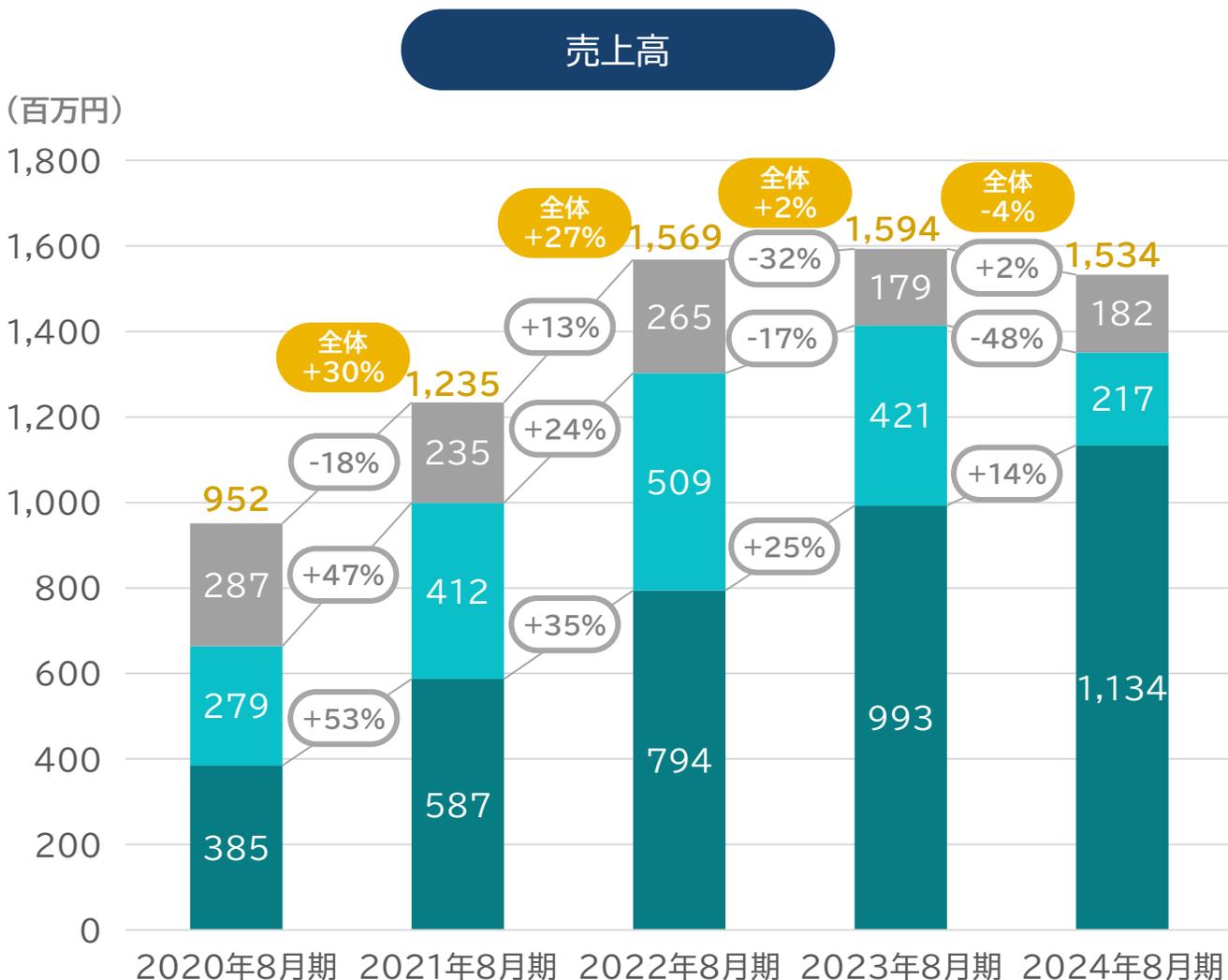
自由な組み合わせ、サービス追加が可能なSaaSサービス

幅広い製品群で、従来の電話を中心とした顧客サポートの課題解決を支援します。サブスクリプションモデルのSaaSサービスとして、顧客状況に応じたサービス利用・追加のニーズにも柔軟に対応することができます。



■ コンタクトセンターを中心にCX変革を支援するCX-Branding-Tech. Company

大企業のコンタクトセンターをメインターゲットとし、一気通貫でのCXソリューションを提供しています。



■ コンタクトセンター向けソリューション市場における、モビルスのポジショニング

顧客サポートの課題を解決するITサービスを網羅的に、幅広くカバーし、他のベンダーとは一線を画しています。



(注1) 顧客管理システム(CRM)の一機能としてチャット(ボット)を実装しているベンダー (注2) 対話分野のAI開発会社のうち、チャット(ボット)製品まで提供しているベンダー (注3) 各社HPや製品紹介資料等に基づいた弊社認識をもとに作成

月額利用料(MRR)

従量課金

<p>MOBI AGENT 有人チャット</p>	<p>基本利用料 12,000円×オペレーター数</p>	+	<p>オプション 機能</p>	
<p>MOBI BOT チャットボット (MOBI AGENTと組み合わせて利用)</p>	<p>基本利用料 150,000円</p>	+	<p>オプション 機能</p>	
<p>MOBI CAST LINEセグメント配信 (MOBI AGENTと組み合わせて利用)</p>	<p>基本利用料 50,000円 / 100,000円</p>	+	<p>オプション 機能</p>	
<p>MOBI VOICE 電話自動応答</p>	<p>ビジネスプラン基本利用料 300,000円</p>			+
<p>Visual IVR 問い合わせ誘導</p>	<p>基本利用料 150,000円</p>	+	<p>オプション 機能</p>	<p>通話料</p>

(注)上記月額利用料に加え、初期設定費用が必要になります。

プロフェッショナルサービス 検討段階から運用後のすべての期間において、カスタマーサクセス実現のため、幅広いサービスを提供します。

グランドデザイン 支援

- 問い合わせ内容の分析結果から現状を可視化
- 経営戦略を踏まえて問い合わせ受付に最適なチャネルを再設計
- ソリューション導入の必要性とその価値を試算

プロジェクト設計

- 課題・ニーズに基づいたKPI目標値の設定
- 使用ツールおよび対応内容領域の設定
- コミュニケーション導線明確化
- 必要なカスタマイズ開発要素の特定

カスタマイズ開発

- 外部システム(CRM、ERP、その他の基幹システム等)連携
- オリジナル多機能シナリオボットの開発
- AIアルゴリズムの設計
- 生成AIモジュールの導入開発

オペレーション構築

- オペレーター/スーパーバイザー採用支援、トレーニング(マニュアル化対応含む)
- トークスクリプト、定型文、文章ルール設定
- ヒヤリングルール設定
- 管理者向け日報設計

PDCA支援

- KPI分析とアクションプラン設定
- アクション検討会議
- コミュニケーション導線の見直し

チャット品質診断

- チャットボット品質診断
- チャット対応品質診断

データ構築

- 対話/シナリオ/文書検索型AIデータ設計、構築支援
- リリース前社内テスト
- リリース前教師データ修正
- リリース後PDCA方法のトレーニング
- リリース後の運用支援

データPDCA支援

- 該当なし質問の教師データ追加
- 不正解のデータ追加
- ノイズ除去・シナリオ化対応(見積もり)

イノベーションラボサービス お客さまと共に新たな技術や機能開発を実現します。

- 新たなビジネスの機会を創出する目的のもと、コミュニケーション領域において自社開発の生成AIモジュールを中核商材とした受託開発を実施

<事例>

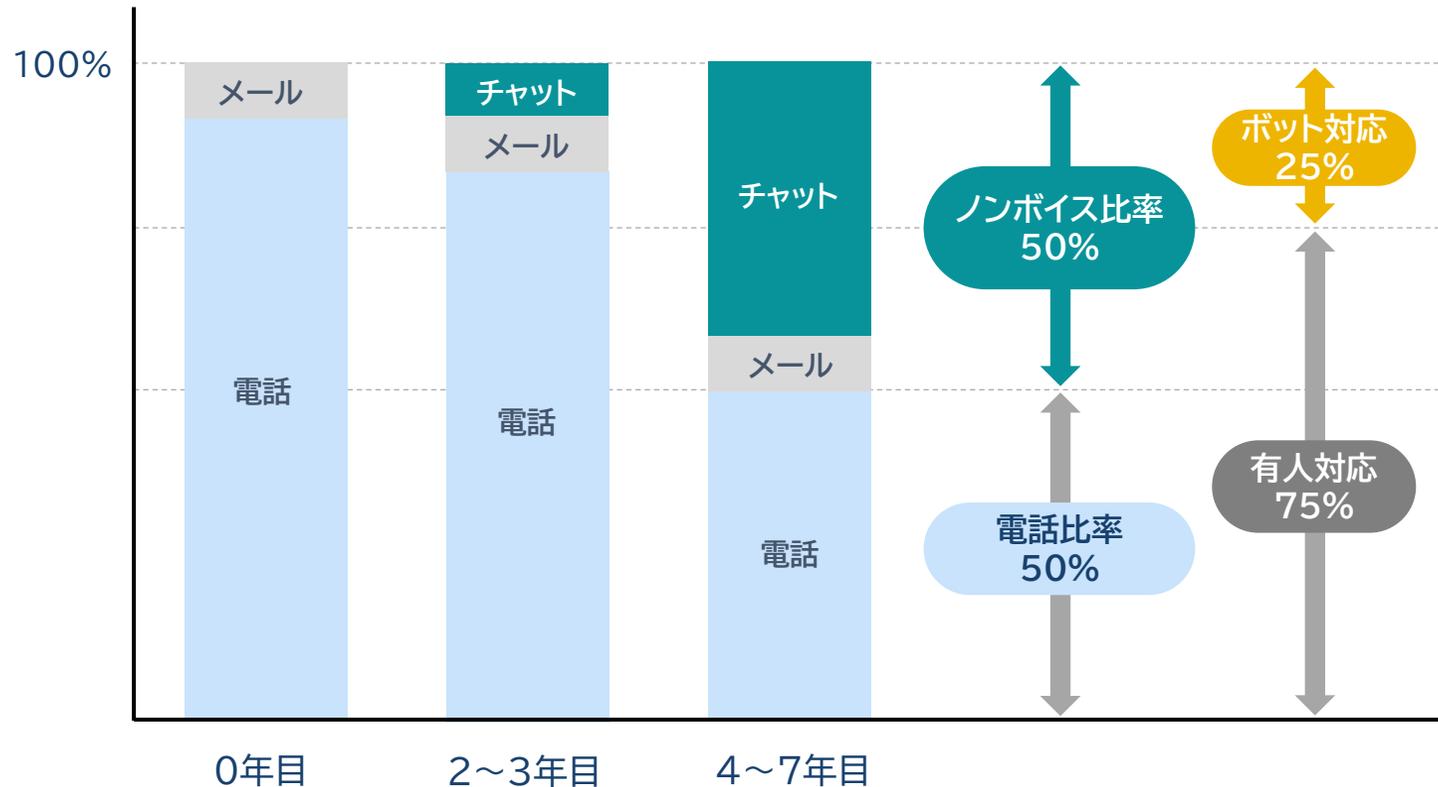
- 1 AIアルゴリズムを利用したドキュメント検索システム開発
- 2 統合型顧客コミュニケーションアプリ開発
- 3 ユーザー間プラットフォームにおけるコミュニケーションツール開発
- 4 生成AI関連機能の実装

■ モビルの目指す利用シーン

チャット導入によって、従来電話(ボイスチャネル)に集中していた問い合わせのノンボイスシフトが可能になります。顧客の多様化するニーズに応えると同時に、様々なチャット導入効果が期待できます。

チャット導入によるノンボイス対応比率の上昇(イメージ)

チャネル別対応比率



主なチャットの導入効果

有人チャット導入による
オペレーター対応の効率化

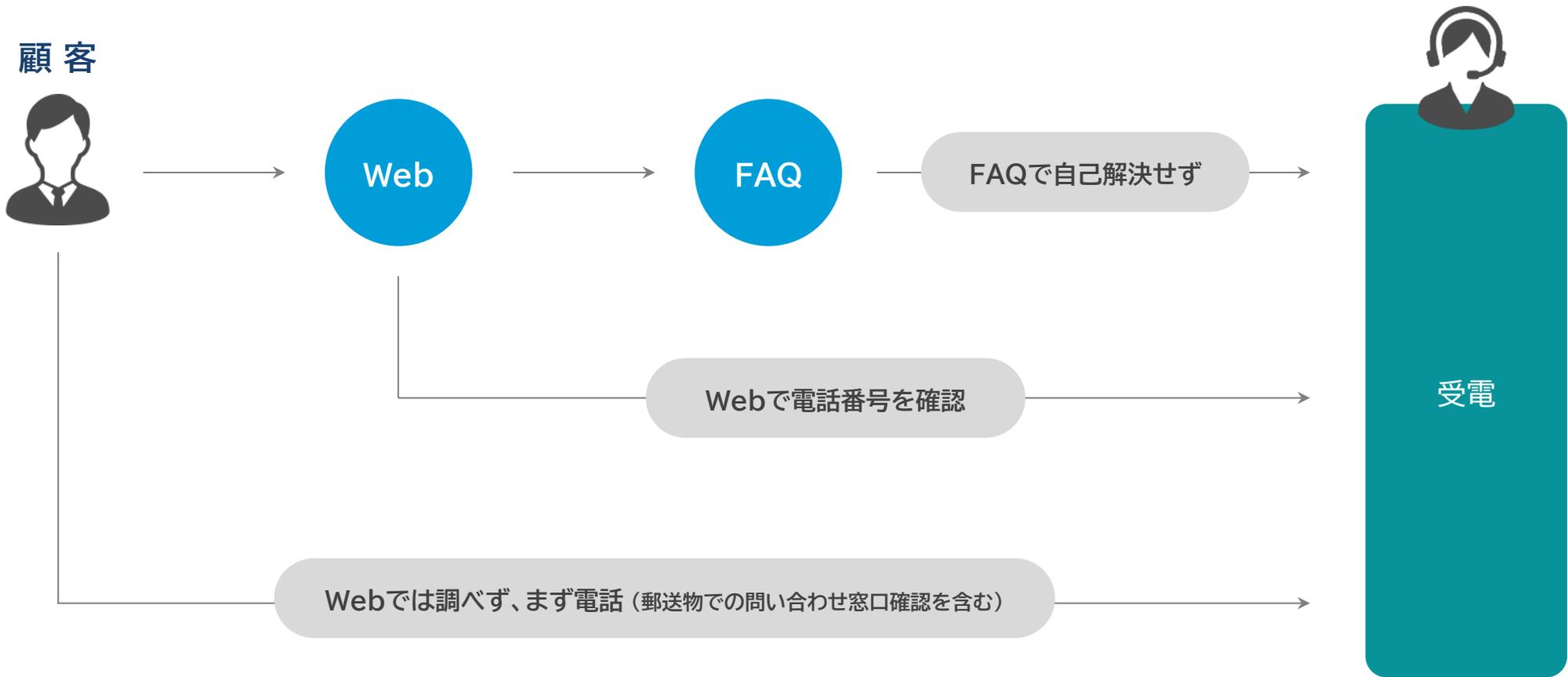
チャットボットの自動応答による
オペレーター対応数の減少

電話からのチャットシフトによる
通話料金の削減

顧客対応ストレスの低減※による
オペレーター離職率の低下

■ 従来の問い合わせフローと「MOBIシリーズ」導入後の問い合わせフロー

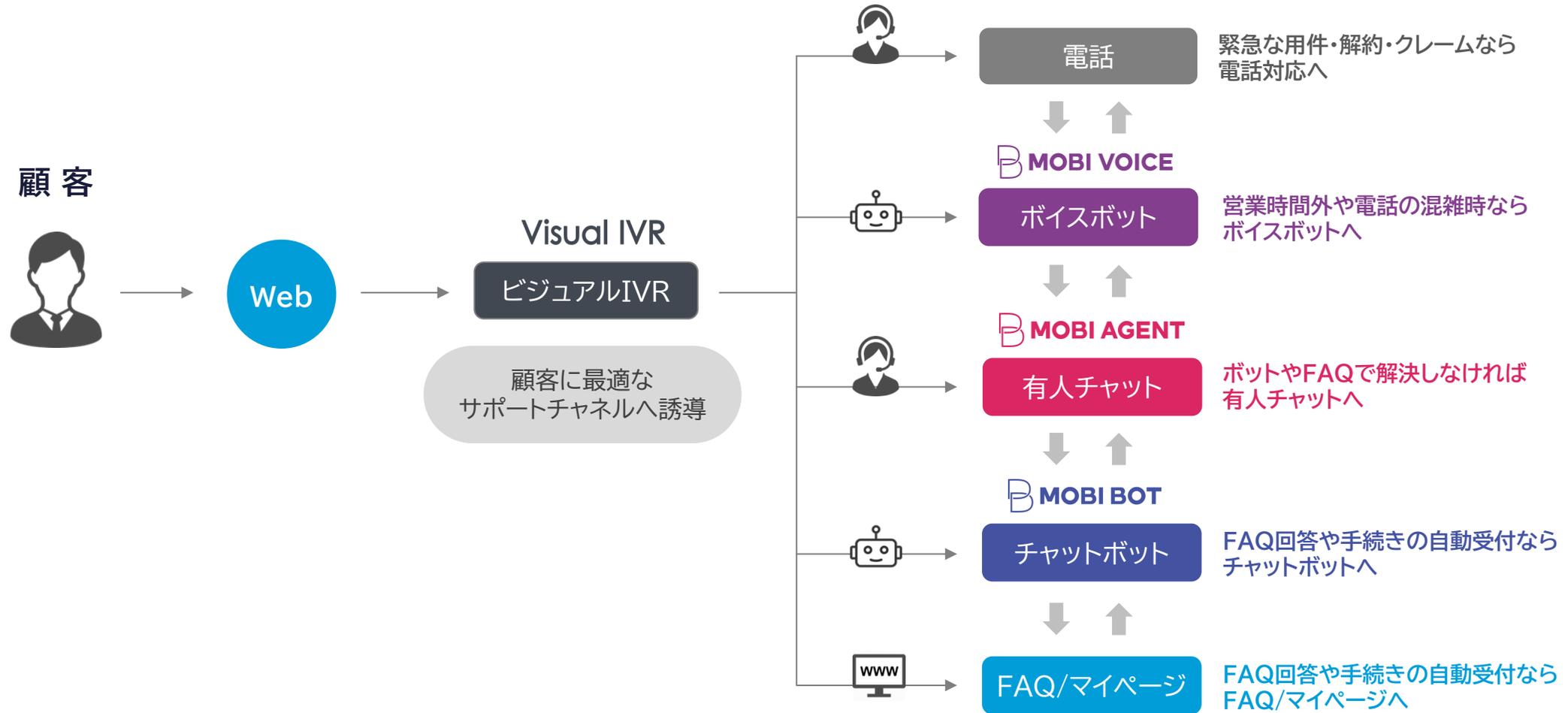
現在の問い合わせは電話に集中しています。郵送物に記載のお客さま窓口で電話したり、WebのFAQで自己解決できない多くの顧客もオペレーターに電話をかけています。



従来の問い合わせフローと「MOBIシリーズ」導入後の問い合わせフロー

ビジュアルIVRによって柔軟な問い合わせのコントロールが可能、各サポートチャネルの特性を最大限に生かします。チャットボット、有人チャット、ボイスボットの導入、適切な誘導によって、受電・折返し対応を減らすことができます。

従来
導入後

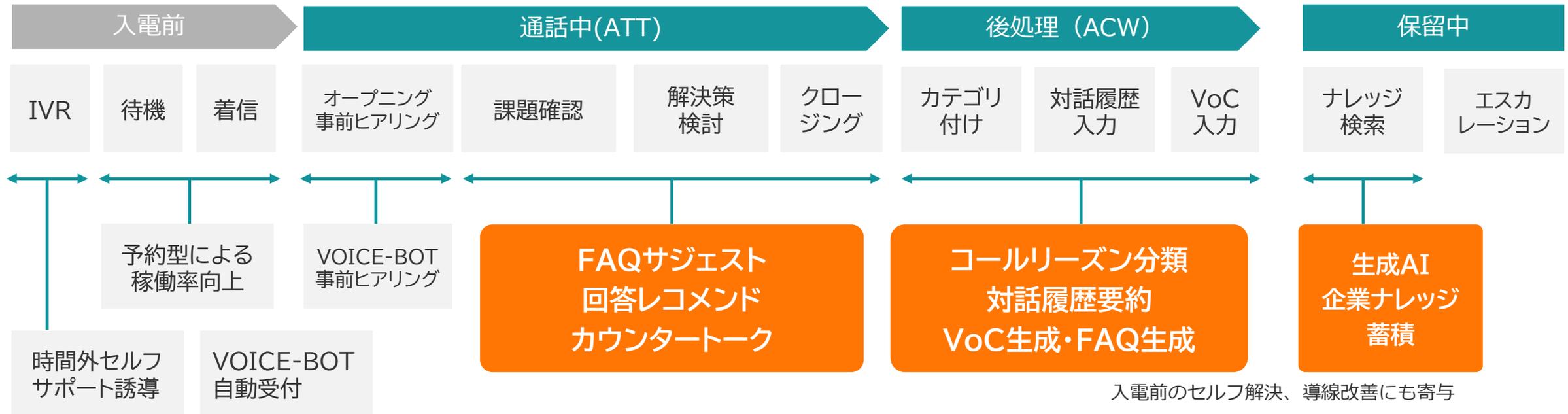


顧客の用件やセンターの状況に合わせて相互に連携し、スムーズな問い合わせ対応を実現

MooAによるオペレーター支援可能な領域

生成AIを活用したAI機能群MooAでは、ボイス・ノンボイスのそれぞれにおいて、オペレーターの対応中・対応後の業務負荷軽減と高付加価値化を実現します。

問い合わせ対応における負荷軽減・高付加価値化できる業務範囲



MooAによるオペレータ支援可能な範囲

金融をはじめとして様々な業種、業態で採用されています。





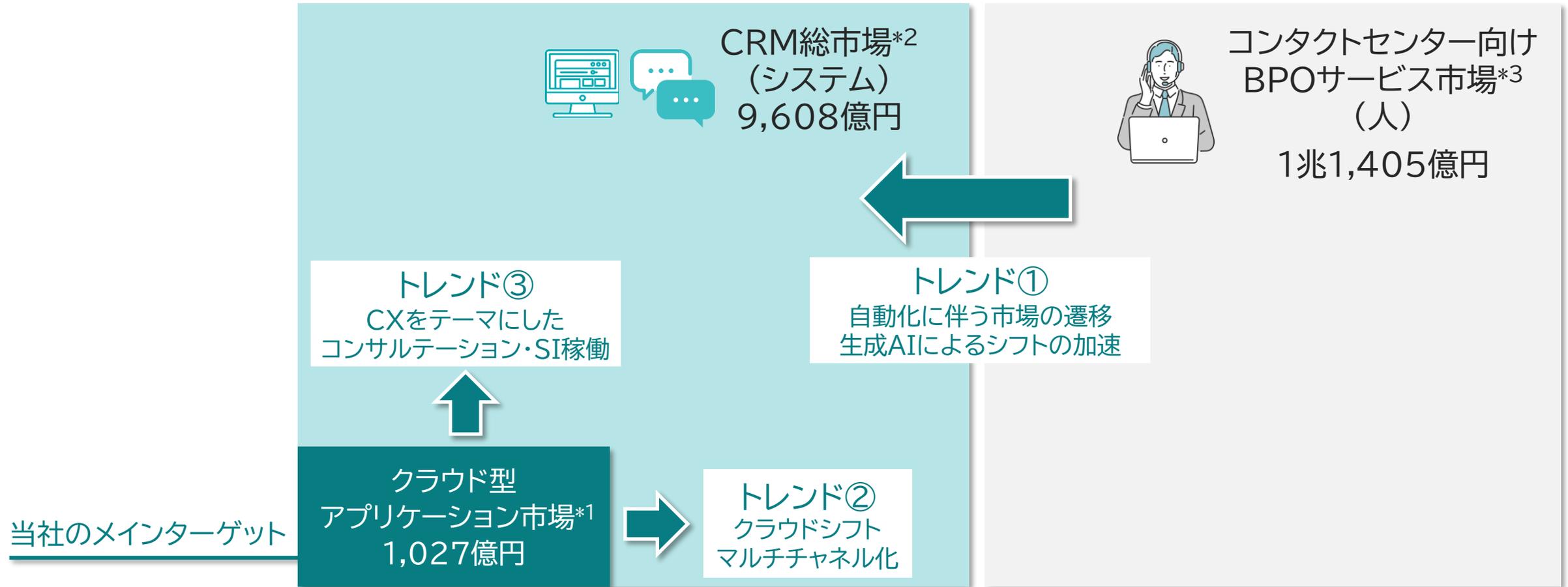
潜在的な市場規模



1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

ポテンシャルの大きな市場

3つのトレンドからTAM(Total Addressable Market)の拡大が予測され、総額2兆円の市場となる。
 モビルスは事業領域の拡張により、取得可能領域の拡大を狙う。



*1 「マーテック市場の現状と展望2023年度版 クラウド型CRM市場編(URL: <https://mic-r.co.jp/mr/02970/>) (デロイトトーマツ ミック経済研究所株式会社)より2023年度の予測値。
 *2 「マーテック市場の現状と展望2023年度版 クラウド型CRM市場編(URL: <https://mic-r.co.jp/mr/02970/>) (デロイトトーマツ ミック経済研究所株式会社)よりクラウド型CRM総市場とオンプレミス市場における2023年度の予測値の合計。
 *3 「コールセンター市場総覧2023(株式会社矢野経済研究所)」より広義のテレマーケティング売上高の2023年度予測値。

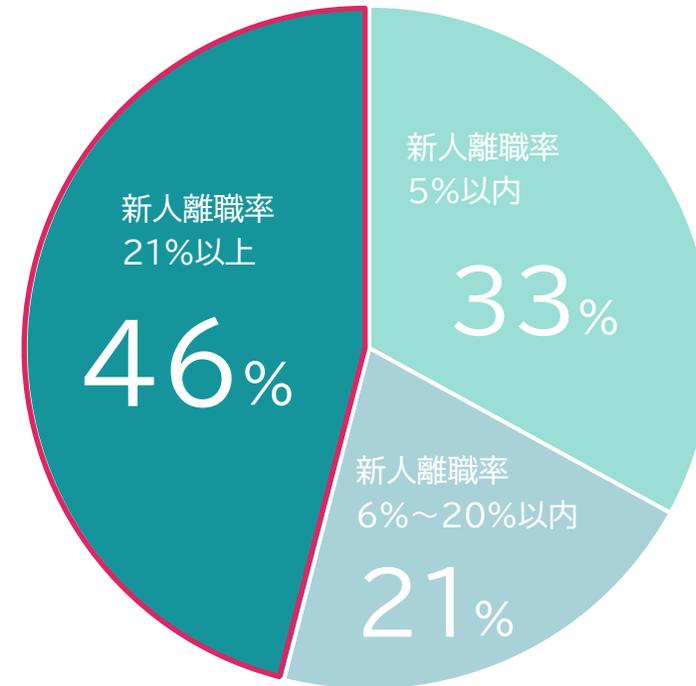
■ コンタクトセンター業界の代表的な課題と動向 ①



オペレーターの人材不足

- 採用してもすぐに辞めてしまう。
- クレームなど精神的な負荷が高い対応がある。
- 覚えることが多く、対応が難しい。
- 自動化が進み対応の難易度が高い

企業における新入オペレーター離職率
40%以上の企業が、新人離職率21%以上と高い状態



出典:コールセンタージャパン編集部編「コールセンター白書2022」

■ コンタクトセンター業界の代表的な課題と動向 ②

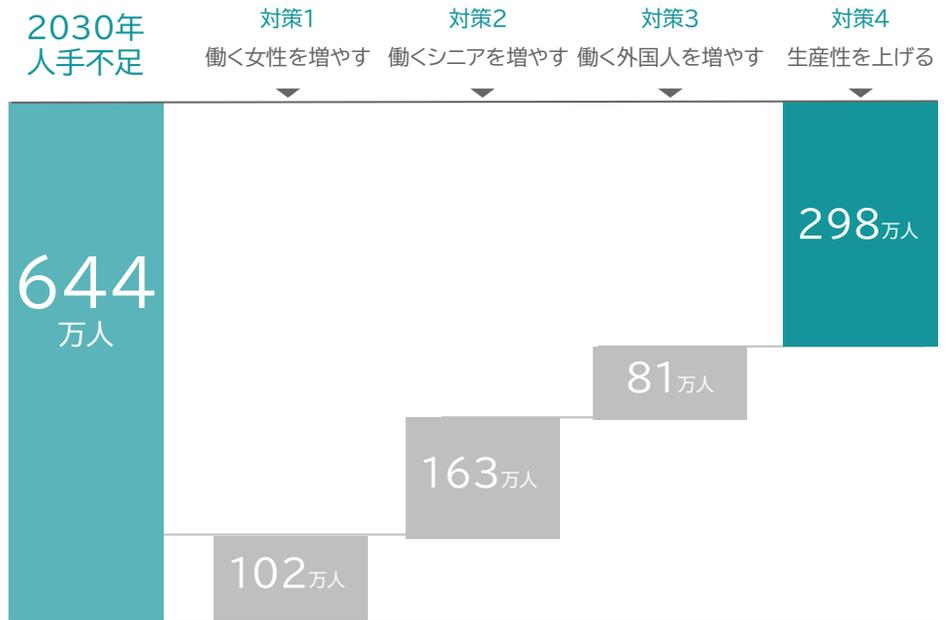


生産性の向上

- オペレーター不足であふれ呼が発生してしまう。
- 電話では顧客と1対1の対応になるため対応件数に限度がある。
- 対応の見える化がされずナレッジ共有や業務配分が難しい。

2030年には644万人の人手不足

人手不足を埋めるためには生産性の向上が不可欠



■ コントラクトセンター業界の代表的な課題と動向 ③



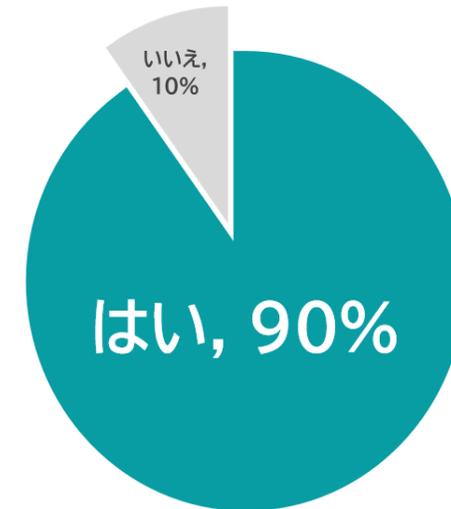
顧客満足度の維持・向上

- 対応目標数を目指すと一件一件の対応品質の向上が難しい。
- 電話での対応なのでナレッジ共有がしづらく対応品質の平準化が難しい。

お客さま窓口の対応の影響

9割の人がお客さま窓口の対応は影響力があると回答

Q. お客さま窓口の対応は、その企業のイメージや商品・サービスの購入に影響すると思いますか？(n=643)



出典:モビルス株式会社「お客さま窓口の利用動向調査2022」

生成AIの進化がもたらすコンタクトセンターの変化(当社想定)

現在

1~3年後

3~5年後

5~7年後



有人



自動



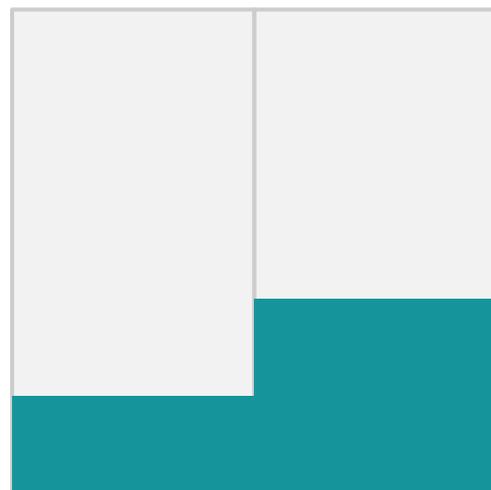
平均自動化率10%



チャンネル
比率

VOICE	TEXT
80%	20%

オペレーションの一部を
置き換えられる



平均自動化率33%



VOICE	TEXT
50%	50%

ユーザー向け自動回答に
活用できる (ノンボイス領域)

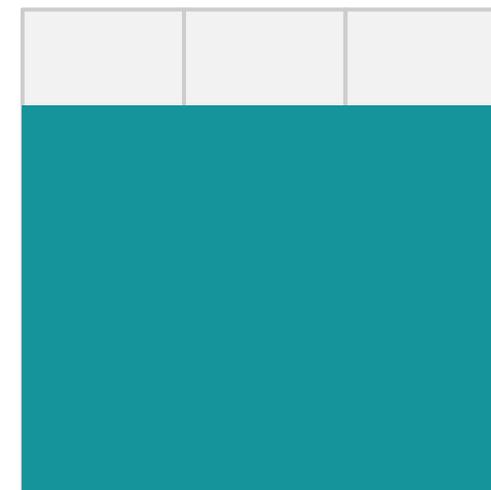


平均自動化率68%



VOICE	TEXT	NEW
40%	50%	10%

ユーザー向け自動回答に
活用できる (全てのチャンネル)



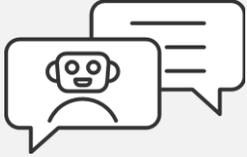
平均自動化率80%



VOICE	TEXT	New
33%	33%	33%

※モビルスによるコンタクトセンター市場の変化予測

■ コントラクトセンター業務に起きる大きな変化



80%の問い合わせは 自動回答へシフト

- 答えを文書で規定されている問い合わせ、プロセスが定められている手続きのほとんどが自動回答となり、平均値で人の能力を上回る



人が担う役割の 難易度が大幅に上がる

- 資格が必要、正解がいくつもある、解答よりも寄り添いが重視など、これまでの人材での対応が難しくなる
- 人による対応が有償化していく可能性



チャンネルの概念が変わる

- これまでのボイス、ノンボイスの議論がなくなる
- 新たなユーザーインターフェースの登場(パネル+アバター、VR /AR /MR)
- 自動化による人の役割低減の為、チャンネル起因の運営負荷が減る



ナレッジマネジメントが サービス品質の骨格に

- 顧客対応の中心がAIへシフトするため、回答根拠となるナレッジ管理が重要になる
- ナレッジの整理、新規作成、変更履歴、品質保証などがオペレーションの中核に
- アウトソーシングが難しく、今からの対応が将来のサポート品質を左右する



3 モビルスの強み

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. **モビルスの強み**
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

1 テクノロジー

大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー

2 カスタマーサクセス

システム×コンサルティングで、顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス

3 セールスチャネル

業種・地域の垣根を越えた、顧客企業へのアクセスを実現する商流網

SaaSプロダクトのリリース前の段階から、エンタープライズのオピニオンパートナーが機能性や仕様の検討に参画し、エンタープライズのコンタクトセンターに最適なソリューションを開発。

開発オピニオンパートナー

メーカー

日系大手エレキメーカー
日系大手PCメーカー

金融・サービス

アニコム損害保険株式会社
ベネッセコーポレーション

BPO

トランス・コスモス株式会社
その他大手BPO

Sier

富士通株式会社

大規模コールセンター向け仕様

- モニタリング/統計/レポート機能
- 管理者、スーパーバイザー支援機能
- オペレーション、業務効率化機能
- オペレーター支援AIによるサポート機能
- AI/CRMなどシステム連携による拡張性
- スケーラブルな大容量チャットサーバー

セキュリティ及び個人情報保護

- 情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)取得
- プライバシーマーク(Pマーク)取得
- PCI DSS準拠認定

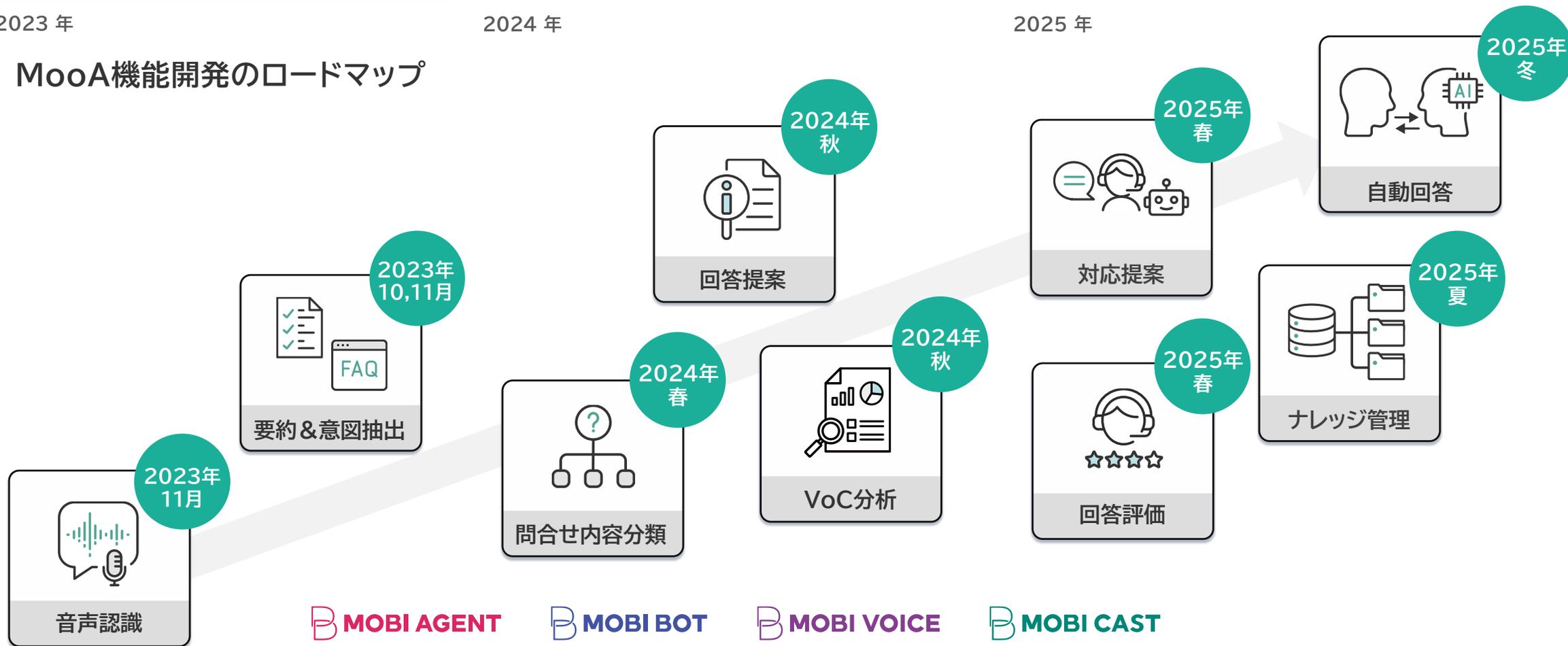
生成AI機能の開発および自社製品との連携開発は予定通り進捗。順次、ユーザー企業の実運用の中で稼働を開始。

2023年

2024年

2025年

MooA機能開発のロードマップ



既存モビシリーズとの連携

1 テクノロジー

大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー

2 カスタマーサクセス

システム×コンサルティングで、顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス

3 セールスチャネル

業種・地域の垣根を越えた、顧客企業へのアクセスを実現する商流網

エンタープライズのニーズに合わせたシステムの提供にとどまらず、ROIの達成を実現するトータルソリューションの提供



1 テクノロジー

大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー

2 カスタマーサクセス

システム×コンサルティングで、顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス

3 セールスチャネル

業種・地域の垣根を越えた、顧客企業へのアクセスを実現する商流網

金融、メーカー、官公庁・自治体など、様々業界、また様々な地域のお客様にサービスが提供できるように、3つの商流を構築。



幅広く顧客企業のステークホルダーにアプローチできる多層パートナー網を実現

大規模コールセンターと関係性を構築している業界トップ企業とのセールスパートナー網を構築し、顧客企業の各意思決定部門への確にアプローチ。BPO企業シェアトップ10社(注)中、9社のパートナー化は、保守的なコンタクトセンター業界での信頼を生む。

BPO (サポートオペレーション)



SIer (システムインテグレーション)



Solution (AI・ツール提供)



(注)矢野経済研究所 コールセンター市場総覧2023「広義のテレマーケティング市場 主要企業売上高推移・予測 2022年度」



4 財務ハイライト

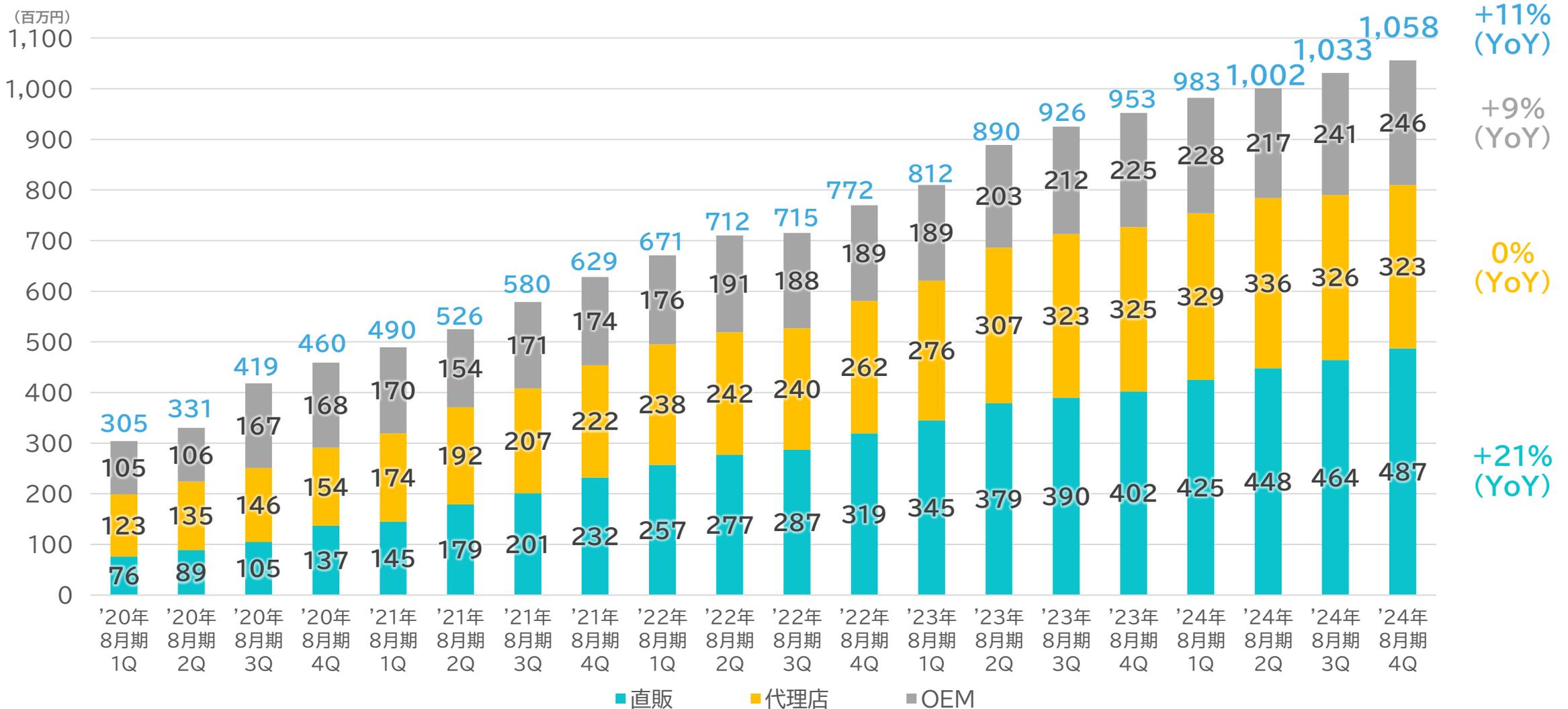
1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

2024年8月期 損益計算書

単位:百万円	2022年 8月期	2023年 8月期	2024年 8月期	前年比	2024年8月期 業績予想 (7月12日公表)	業績予想と実績の差異の要因
売上高	1,569	1,594	1,534	▲4%	1,526	第3四半期決算発表時点で修正を行った左記業績予想に対して想定通りの実績となりました。なお、期初業績予想1,913百万円に対しては、プロフェッショナルサービス中のカスタマイズ事業のビジネスモデルシフトの遅れを主因に期初業績予想対比で80%の達成率となりました。
売上原価	674	812	744	▲8%	-	
売上総利益	895	781	789	+1%	-	
売上総利益率	57.0%	49.0%	51.4%	+2.4pt	-	
販管費及び一般管理費	713	938	1,141	+22%	-	
営業利益	181	▲156	▲352	-	▲389	売上高が期初想定を下回る見込みとなったことを踏まえ、人材採用投資の対象を精査し、コストコントロールを行ったことで、業績予想を上回る実績となりました。
営業利益率	11.6%	▲9.8%	▲22.9%	▲13.1pt	-	
経常利益	173	▲152	▲361	-	▲398	営業利益と同様の要因によるものです。
経常利益率	11.1%	▲9.5%	▲23.6%	▲14.1pt	-	
当期純利益	126	▲182	▲731	-	▲394	営業利益と同様の要因の他、第4四半期末において、固定資産の減損損失373百万円を特別損失として計上したことにより業績予想を下回る実績となりました。(詳細については2024年10月8日公表の「減損損失の計上および通期業績予想の修正に関するお知らせ」をご参照ください。)
当期純利益率	8.0%	▲11.4%	▲47.7%	▲36.3pt	-	
サブスクリプション売上高比率	45%	55%	66%	+10pt	-	

年間リカーリングレベニュー(ARR^(注1))の推移

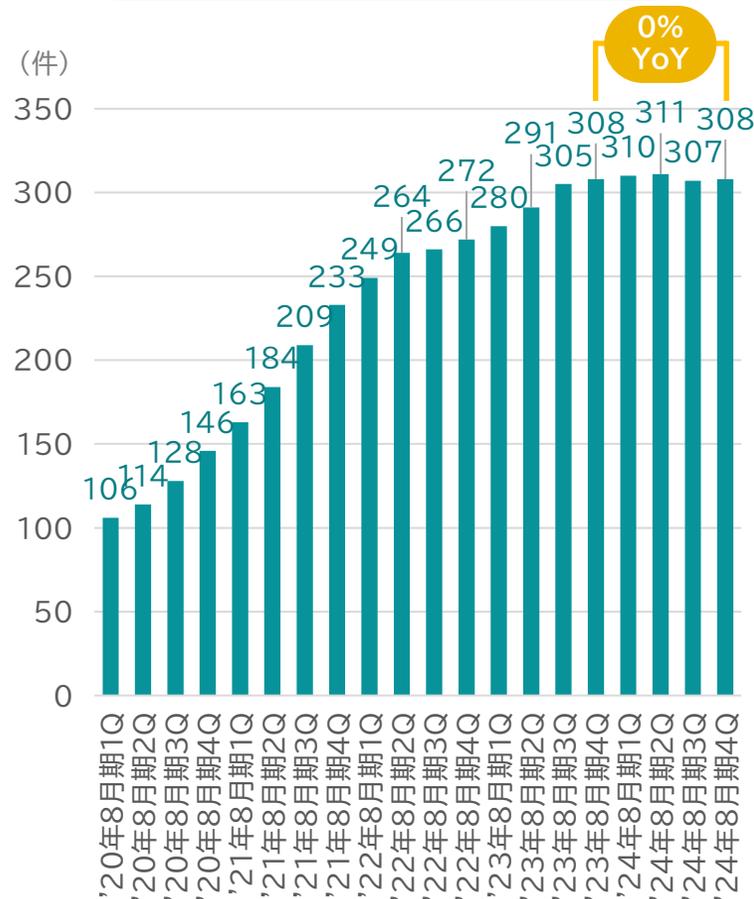
直販の前年比成長率は20%超となり復調基調。代理店商流では新規の獲得は進んだものの、チャーンもあり前年比で横ばいの推移。



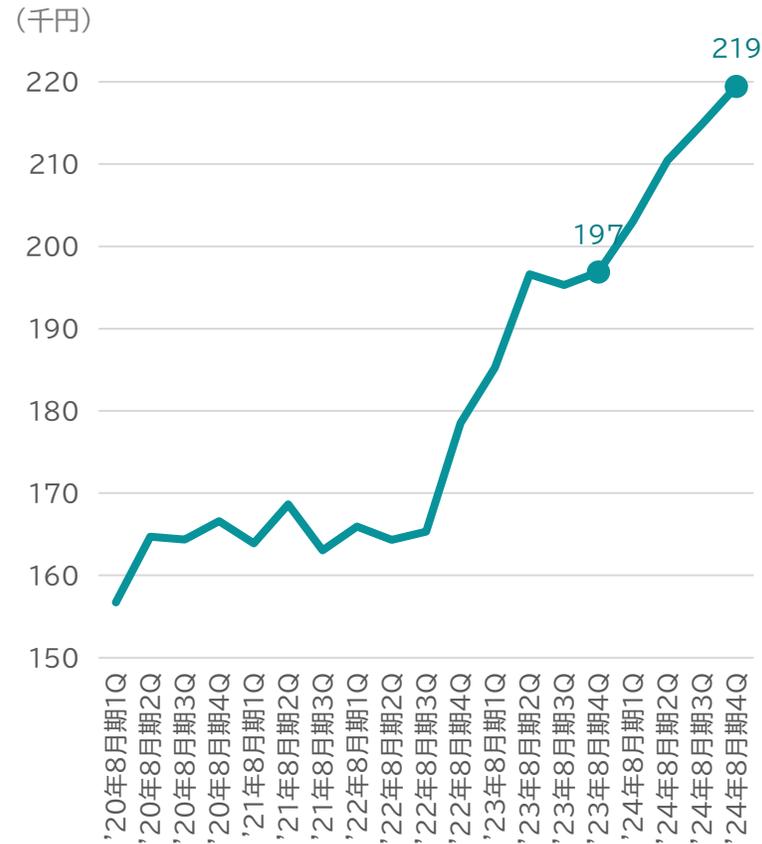
主要KPIの推移

単価の低い契約先の解約により契約件数は前年比横ばいも、結果として平均単価の上昇に寄与。
 チャンレートはターゲットとする1%をわずかに上回ったものの引き続き健全な水準を維持。

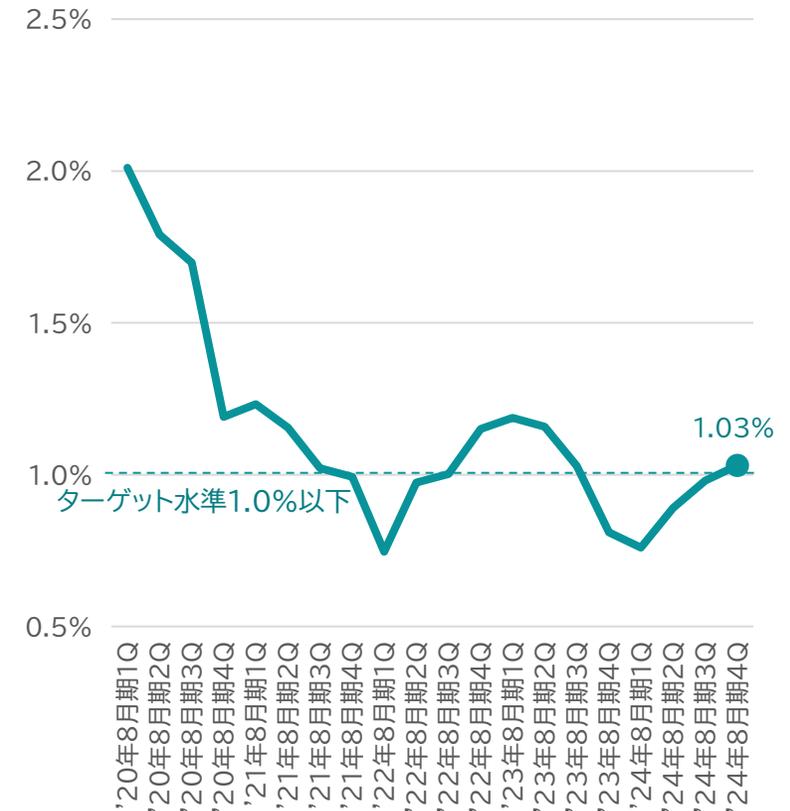
契約数(注1)



一契約あたりの平均MRR(注1、2)

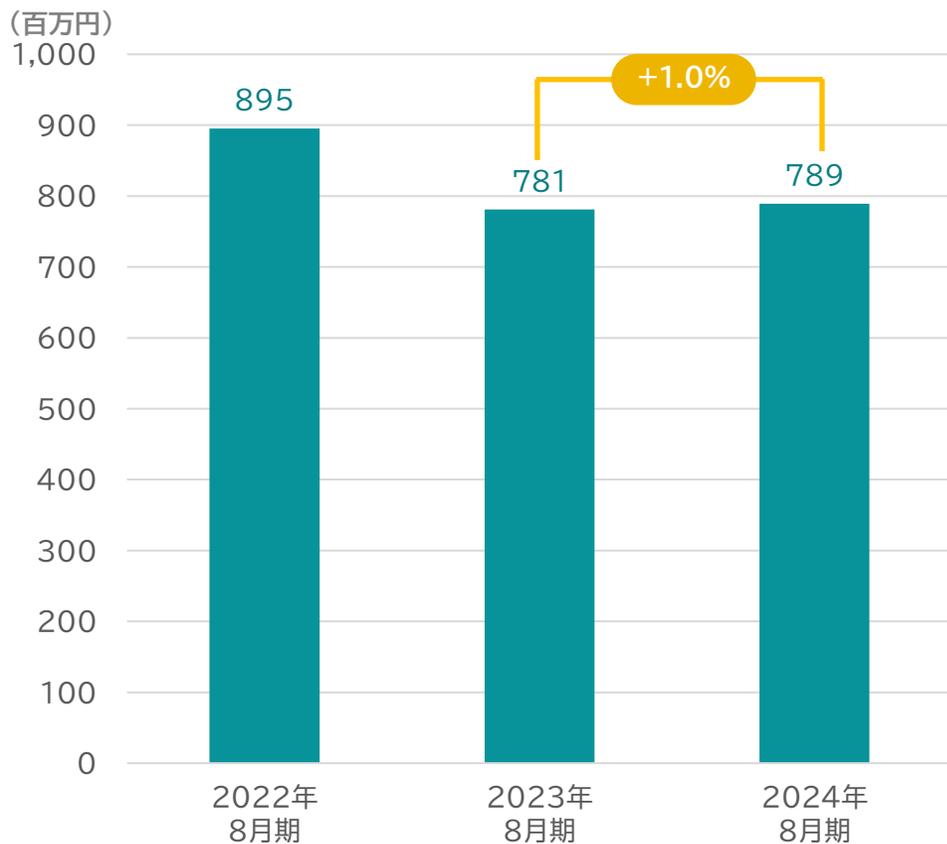


解約率(注1、3)

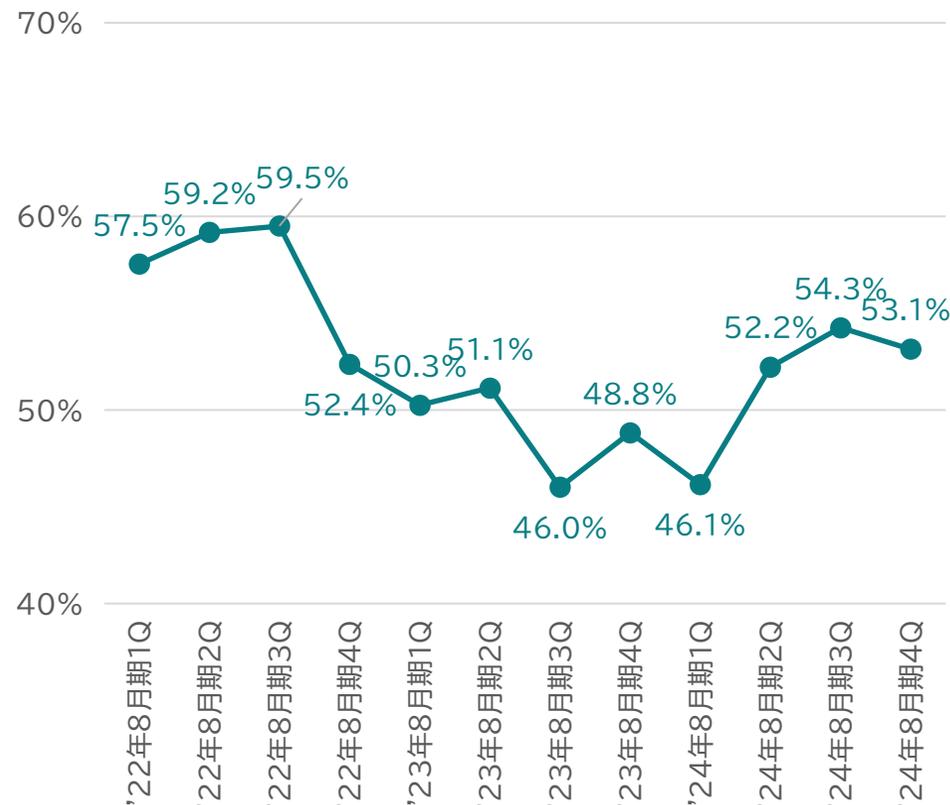


売上高では前年実績を下回ったものの、年間を通じて売上総利益率が改善しており、売上総利益では前年を上回る。

売上総利益



売上総利益率



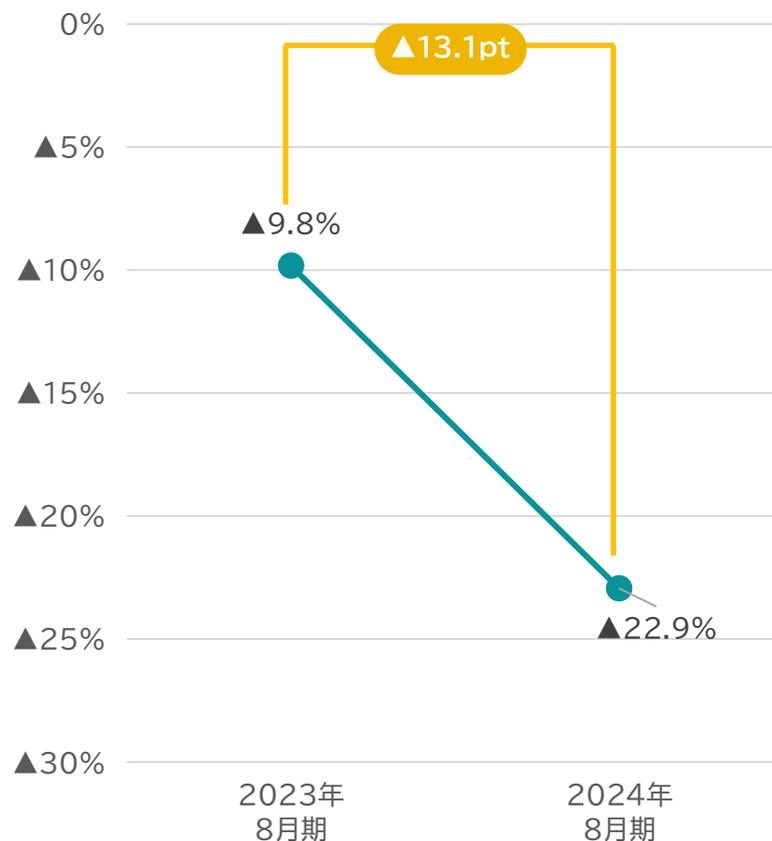
※ 従前より公表しておりました「サブスクリプション売上高比率」の推移につきまして、当社がSaaS事業の拡大を進めていく中で目標としていたサブスクリプション売上高比率50%以上の水準が既に達成され、現在も安定的に50%を上回って推移していることから掲載を割愛しております。なお、2024年8月期のサブスクリプション売上高比率は66%となっています。

開発部門を中心に必要な人材採用の進捗により、人件費・採用費が増加(人件費・採用費の合計で前年比150百万円増)。

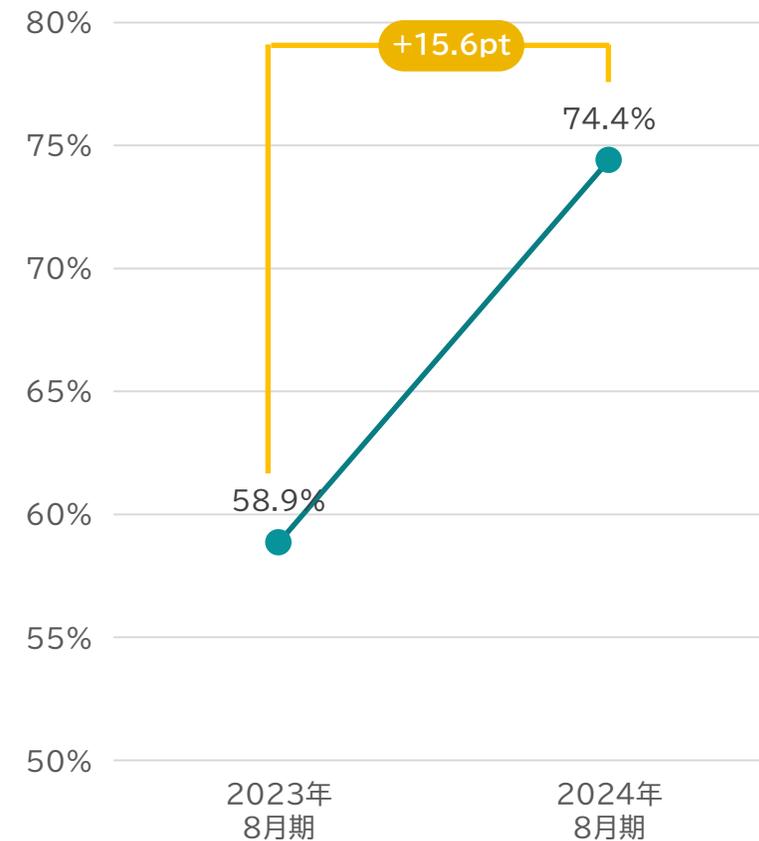
営業利益



営業利益率

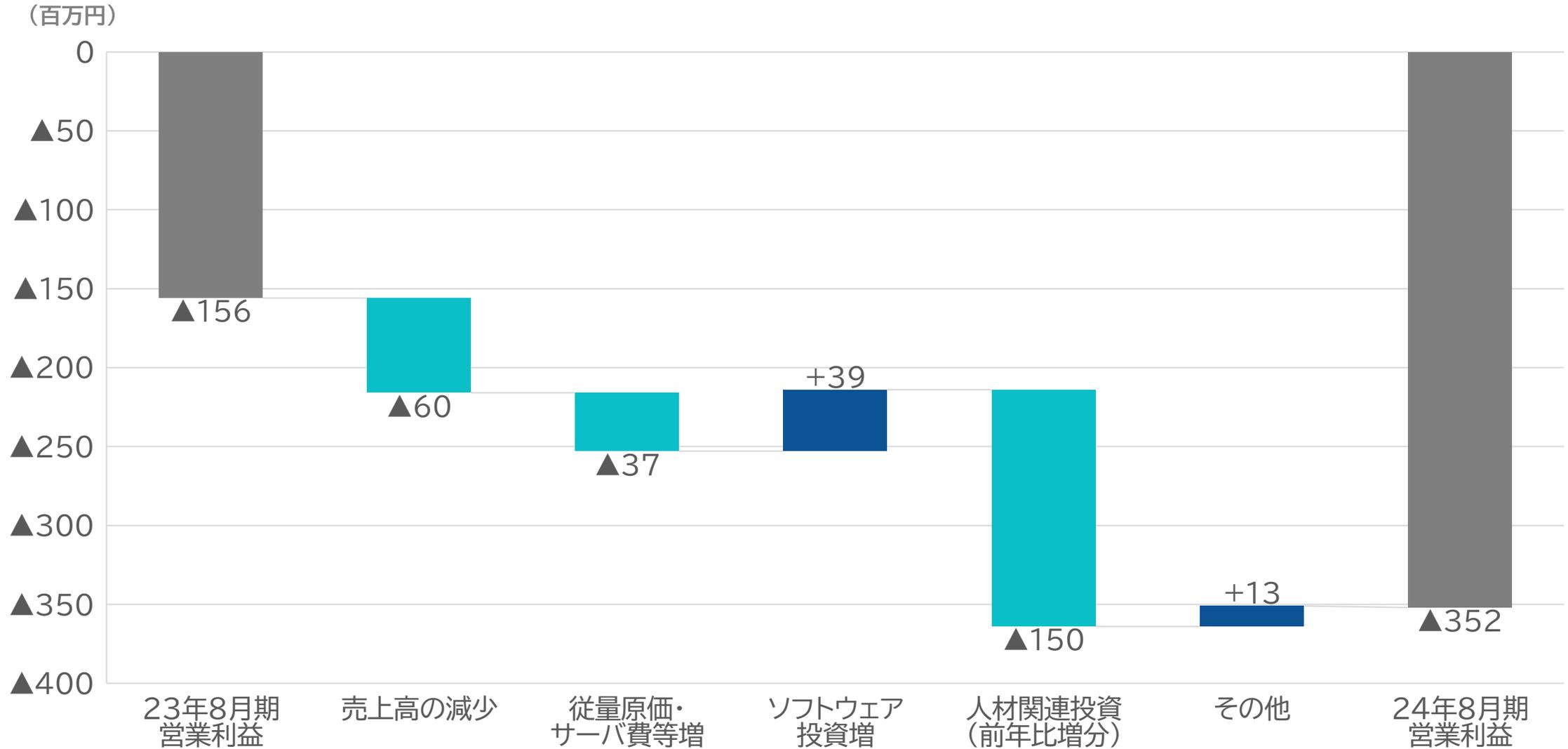


売上高販管費率



前年度対比での営業利益の増減要因

人材関連投資は継続しつつも一部コスト削減などにより業績予想と比較して赤字幅を抑制。





5 成長戦略

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

中期経営計画のゴール

コンタクトセンターのデジタル化・ノンボイスサポートの普及を牽引し、
ノンボイスソリューションの分野でトップシェアの地位を確立

売上高成長年率30%超、2028年8月期売上高60億円超の実現
当初2期間は投資期間とするものの3期目より黒字化を実現

さらなる成長加速を目指したCXをテーマとする事業領域への拡大

2024年8月期時点での進捗状況と方針

想定通り生成AIの実装・活用が競争のテーマとなっており、
当該領域にて高い競争力を有する製品・機能の開発に成功
営業力と製品力の更なる強化によりシェア確立を目指す

ビジネスモデルシフトの遅れにより成長率の改善に遅れが発生
当初想定した投資期間における投資は完了しており、
2025年8月期からは計画通り営業黒字転換を目指す

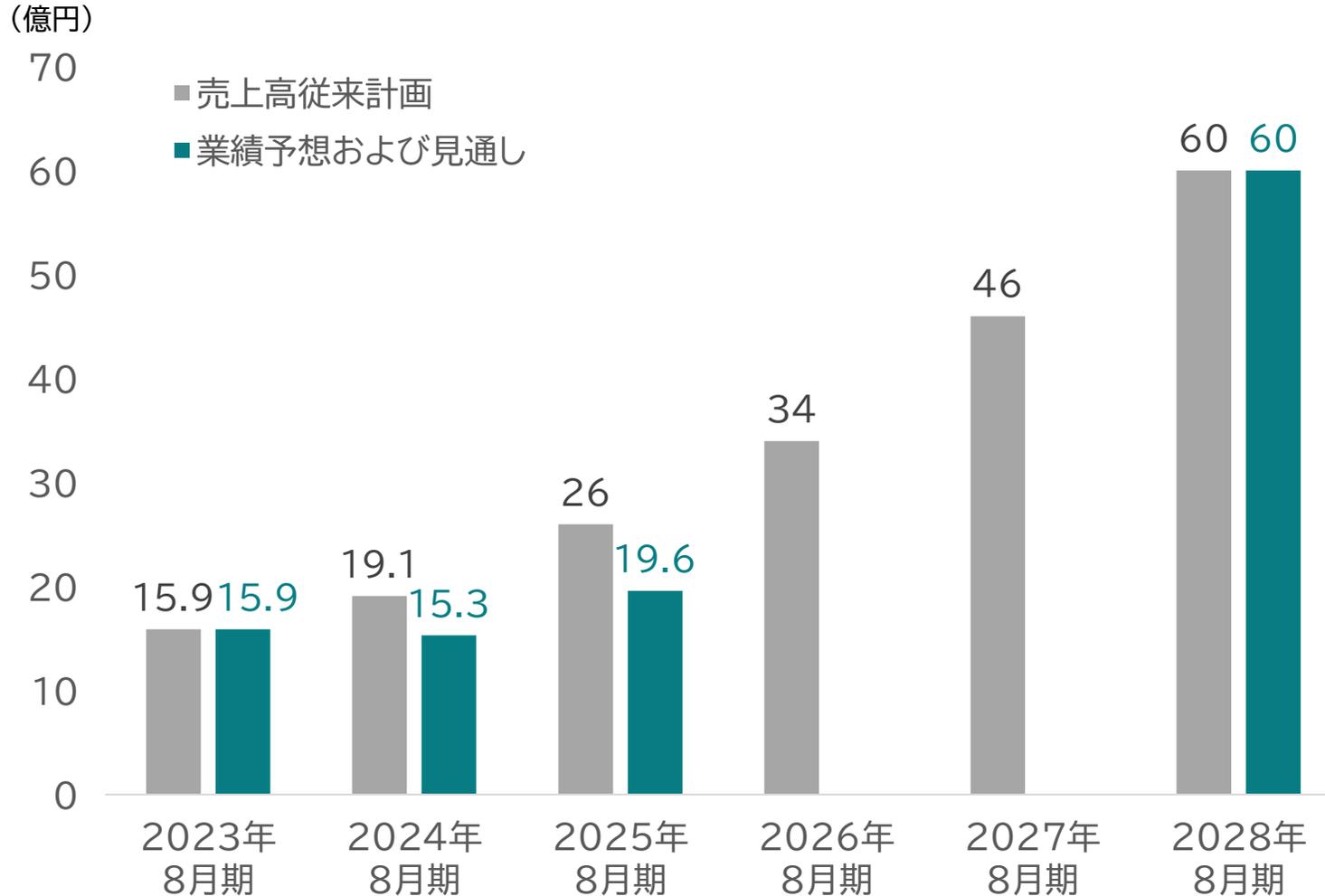
「サポート」から「CX」へ当社のリブランディングを実施
CXコンサルティングなどへの事業領域拡大を推進中

※2022年10月発表、2023年10月更新の中期経営計画

■ 計数計画：売上高

2024年8月期に生じた遅延については今後キャッチアップし、2028年8月期時点で60億円の売上高を目指す。

足許の生成AI関連市場の急速な環境変化および当社生成AI関連事業の進捗を踏まえ事業計画の見直しを進めており、2025年2月頃を目途に事業計画を更新予定。



【従来計画における売上の構成要素および方針】

① 既存事業

- ・金融機関・各業界を代表する大企業でのシンボリック案件の創出を梃に、大企業顧客への拡販により成長を加速
- ・マーケティングの強化、代理店商流の深堀により案件創出力の向上を目指す

② 生成AIの実装・活用を通じた既存事業・周辺事業

- ・MooA (Mobilus Operational AI) に生成AIを活用した機能を順次追加
- ・新機能を活かしたカスタマイズ・受託開発案件およびSaaS製品との連携により収益基盤を拡充

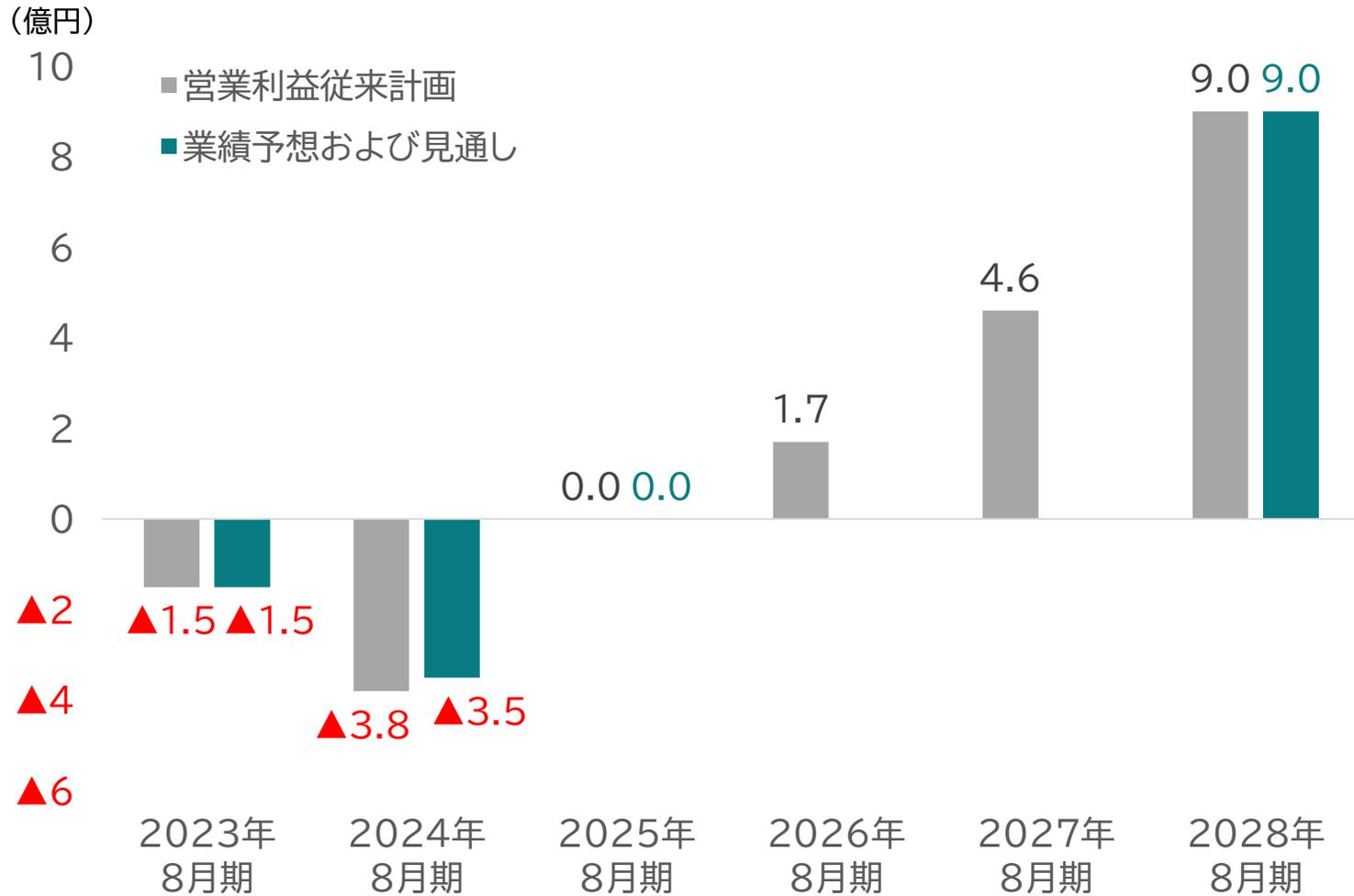
③ 新規事業

- ・顧客接点の知見を元にCX領域での新規事業立ち上げ
- ・周辺領域でのM&Aも積極的に検討

今後生成AI関連事業が成長を牽引する計画を見込むものの、詳細については2025年2月頃を目途に更新予定

■ 計数計画：営業利益

2025年8月期は従来計画通りブレークイーブンを目指す。その後は売上高の成長に合わせて増益を目指す計画であり、詳細については売上高の計画と合わせて更新予定。





6 その他

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

2025年8月期 通期業績予想

前年度までの投資に対する投資回収期として営業黒字化を目指す。

単位:百万円	2024年8月期 実績	2025年8月期 業績予想	増減率
売上高	1,534	1,969	+28%
営業利益	▲352	0	—
経常利益	▲361	▲6	—
当期純利益	▲731	▲5	—

2025年8月期のカテゴリごとの売上目標と方針

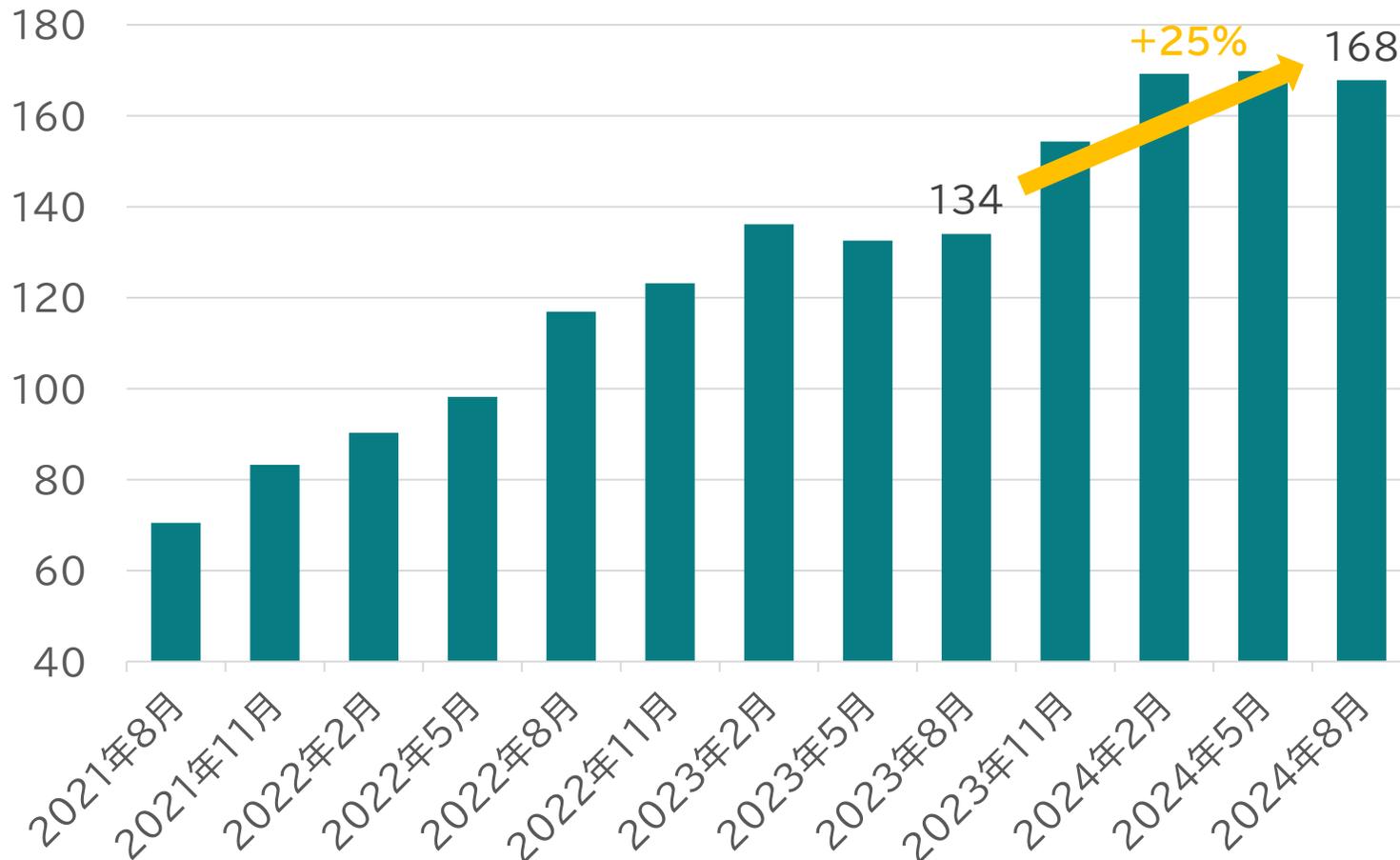
単位:百万円	2024年8月期 実績	2025年8月期 業績予想	成長率	今後の方針
SaaS サービス	1,134	1,384	+22%	【直販商流】 ・高単価化を実現するソリューション提案力の強化 ・金融機関/大企業を中心とする大型シンボリック事例の創出
				【代理店・OEM商流】 ・中核代理店における案件創出強化 ・代理店ごとに差別化要素となる製品提供パターンの確立
プロフェッショナル サービス	217	481	+46%	【カスタマーサクセス】 ・導入時伴走支援を通じた製品導入効果の向上 ・コンサルティング等高単価案件の獲得推進
				【カスタマイズ・イノベーションラボサービス】 ・MooA(生成AI機能)の導入時開発を中心とした売上拡大 - MooAの製販一体体制の下での営業推進強化 - SIer代理店の開拓による案件流入量の拡大 - MooAの機能拡充による収益機会の拡大 ・SaaS製品導入時のカスタマイズ付帯率の向上
イノベーションラボ サービス	182	104		

■ 当社注力領域における事業の進捗

これまで注力してきた金融機関向けのライセンス売上はARR全体の成長率(11%)を大きく上回って推移。
導入効果の高いユースケースや業界特性に合わせた活用ノウハウの蓄積とともに更なる成長加速を目指す。

金融機関向けARRの推移

(百万円)



金融機関に向けた当社取り組み

- ✓ ニーズに合わせたセキュリティ系商材 (Security Suite)の拡充
- ✓ 金融機関向けセミナー・展示会等を通じた新規案件創出
- ✓ 各サブセクター(銀行、証券、損害保険等)の成功事例に基づいた営業推進

■ パートナーとの取り組みについて

当社製品の代理店となる様々なパートナーとの協業深化を推進。

パートナーごとの戦略や施策に合わせて当社製品を提供することで提供価値の最大化を目指す。

2024年8月期の主な取り組み



(1月19日公表)
資本業務提携
製品連携・相互送客による
シナジーの追求



(6月7日公表)
案内代行サービス「ハロータップ」
への当社製品組み込み



(7月23日公表)
コンタクトセンター向けソリューション群
「TMJ Generative Solution」
への当社製品提供

他の主なセールスパートナー







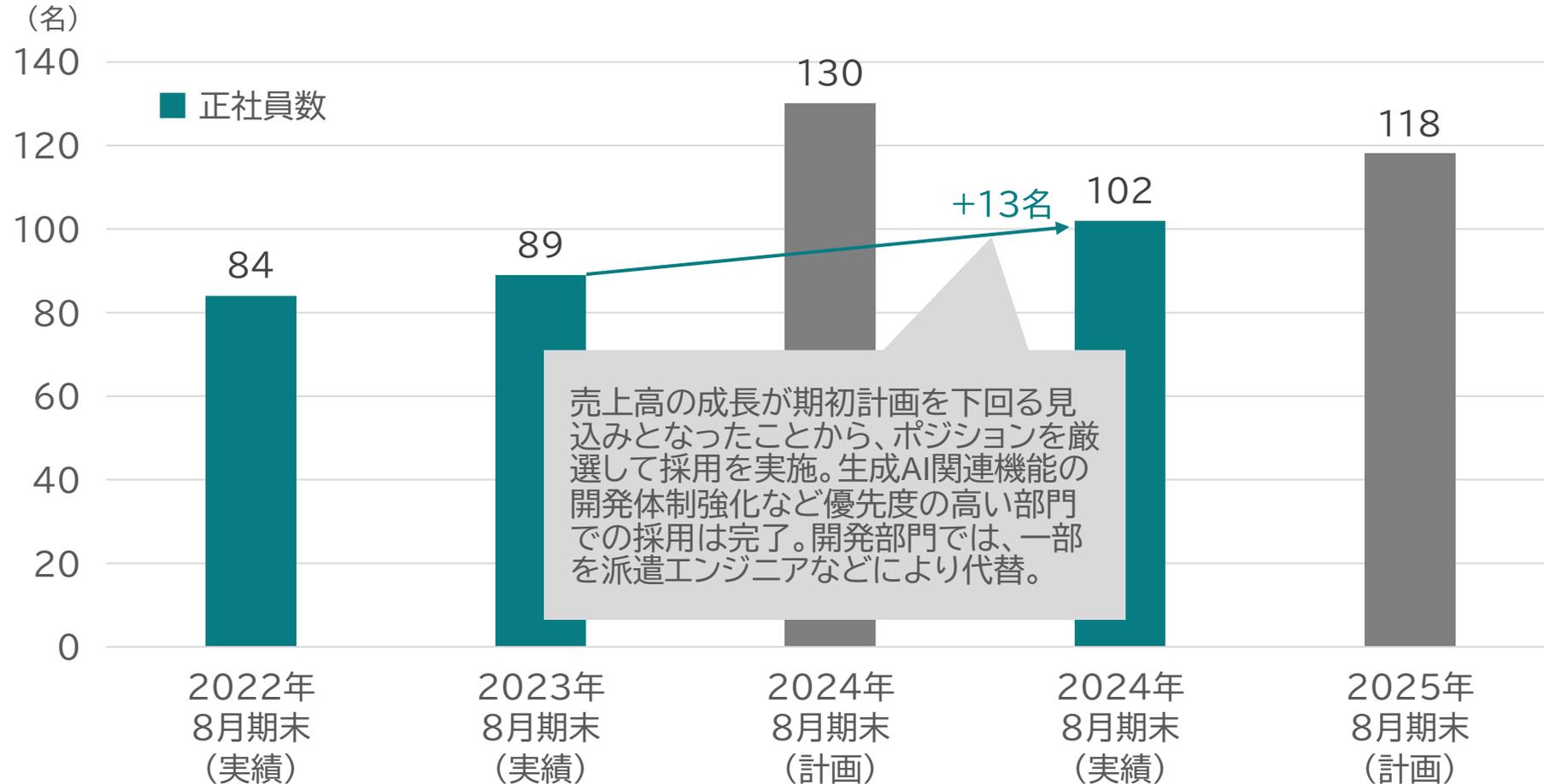






2025年8月期の採用計画について

2024年8月期は先行投資の結果、正社員数で13名の増加。2025年8月期は営業部門・開発部門を中心に、営業黒字となる範囲での人材採用を計画。



主なリスク		顕在化の可能性・時期	影響度	対応策
競合他社による影響	競合他社が新規サービスを開発した場合や、価格競争等がさらに激化した場合には、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	中／中期	大	当社の属するコンタクトセンター向けBPO市場におけるサービス開発のスピードは速く、当社としては、顧客ニーズ等を把握しつつ、ニーズに合った開発を進めております
情報管理体制	当社より情報の漏洩が発生した場合は、顧客からの損害賠償請求や当社の信用失墜等により、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	小／不明	大	プライバシーポリシー及び個人情報保護方針を制定し、またプライバシーマーク及びISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)の認証を取得し、社内で運用する他、役員及び従業員に対して情報セキュリティに関する教育研修を実施する等、委託先を含めた情報管理体制の強化に努めております。
システムのトラブル	地震や火災等の発生、人的ミス、外部からの不正アクセス、通信事業者に起因するサービスの長期にわたる中断や停止等のシステムトラブルが発生した場合、当社の事業及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	小／不明	中	事業の安定的な運用のために災害対策、システム強化、セキュリティ対策等を講じ、トラブル等が発生しないように厳格な運用に努めております。
SaaS商品に係るライセンスの売上	当社サービスの市場競争力の低下等によって新規顧客の獲得が想定より進まない場合や、解約が増加し、経常的に得られる収益が減少した場合には、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	小／中期	中	営業活動の強化による新規顧客の拡大及び機能の追加開発やサポートの充実による既存顧客の継続率の維持・向上を図っております。
販売代理店及びOEM供給先	セールスパートナーの営業活動については当社のコントロールが及ばないことから、新規顧客の獲得が想定より進まない場合、解約が増加してリカーリングによる売上が減少した場合、または当該セールスパートナーと当社の関係が悪化した場合には、当社の事業及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	中／中期	中	セールスパートナー向けの営業チームを整備し、日々の営業活動を通じて顧客企業に対する共同提案及び共同のカスタマーサクセス活動、またセールスパートナーからのニーズを反映した新機能開発などを行っております。
法的規制等	当社事業は比較的新しい領域であるため、今後新たな法令等が成立することで追加の規制を受ける可能性があります。現在特段認識しているものではありませんが、今後の法律改正又は規制の動向によっては、当社の事業活動に支障をきたすとともに、経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	中／中期	大	法的規制の遵守を徹底したサービス運営を行うため、顧問弁護士等とも連携のうえ、最新の法規則に関する情報の取得や社内でのコンプライアンス研修等を通じて、法令遵守体制の強化に努めております。

詳細については、有価証券報告書の「事業等のリスク」に記載しております。



Appendix

独自開発のサポートAI搭載のチャットシステム

MOBI AGENT

対話ログや対応ログデータから学習する、独自開発のオペレーショナルAIを搭載し、オペレータやSVを強力に支援。有人チャットと自動応答のハイブリッド対応をシームレスに実現。業務の効率化やKPI改善をサポートします。

サポートAI搭載

オペレーション
徹底効率化

大規模センター
仕様のシステム
キャパシティ

500/sec
1500/dmn

在宅
オペレーション
機能

在宅対応に
必須機能



画像などの
送受信でわ
かりやすい

多彩なAI・システム連携が可能なチャットボット

MOBI BOT

企業のニーズに応じて国内外有数のAIエンジンを選択可能。一問一答型からシナリオ型対応まで幅広い範囲をカバーし、外部システムとの連携を可能にするオールマイティボット。編集もシステムに詳しくない方でも分かりやすいUIで行えます。

一問一答型から
シナリオ型まで

幅広いカバー範囲

GUIで
かんたん編集

誰でもボット
編集が可能

リッチメニュー
の出し分けや
メール送信機能

運用を
スムーズにする
細やかな機能

MOBI BOT trial

シナリオ

かんたん編集 高度な編集 フローグラフβ

シナリオフロー

開始アクション

最初のアクション

最後のアクション

次のアクション

ルールベース (シナリオ型)

AI エンジンの学習内容と連携

AIチャットボットPDCA学習プラットフォーム

MOBI BOT CONSOLE

チャットボット向けのAI教師データ管理、継続的な学習(チューニング)を支援するMOBI BOTのオプション機能です。MOBI BOTコンソールのご利用によって 一般的なチャットボットの学習フローに比べて最大50%程度の効率化を可能にします。

AIデータ
管理機能

最大50%の
学習効率化

AI搭載
PDCA機能

継続的な
学習を支援

精度向上
支援機能

正答率の高い
チャットボット構築を
サポート



「つながらない」を解消 電話応答を自動化するAIボイスボット

B MOBI VOICE

電話・音声による自動応答シナリオを簡単に作成でき、手続きの申し込み、問合せの一次受付後から音声を即時テキスト化、SMS※でWebやチャットへ誘導することもできます。またアウトバウンドコールの自動化、AI連携による高度な自動応答、PBX連携※など拡張性に富んだ運用を実現できます。

同時着信数

通常100
(最大1,000)

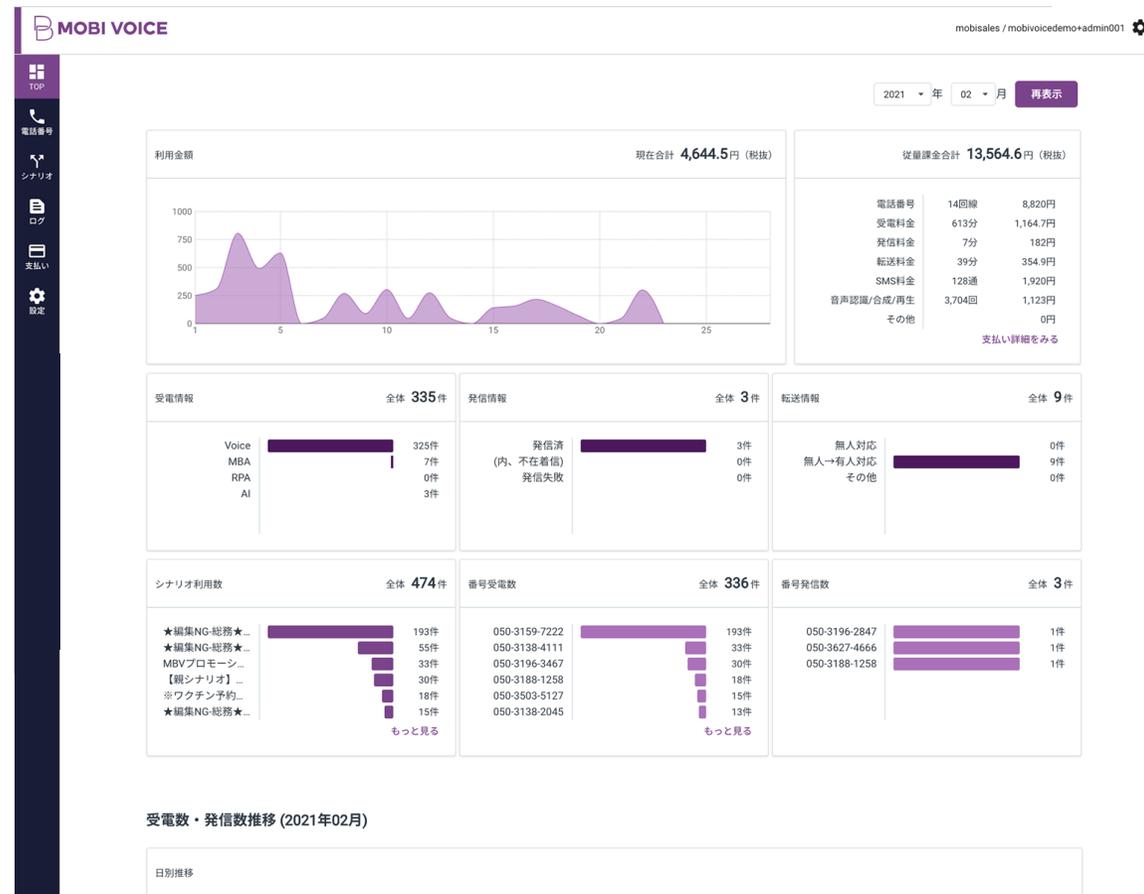
/sec ※

AI連携による
高度化



クイックに
スタートできる

緊急時も現場で
シナリオ作成/変更
が簡単に



※スタンダードプランで10件、ビジネスプランで100件のご提供となります。専用環境によって最大1,000件への変更も可能です。PBX連携は別途エンタープライズプランでの提供となります

LINEお友だちユーザーへのセグメント配信システム

MOBI CAST

企業さまが保有している顧客データベースと連携し、LINE UIDあるいは電話番号にてセグメント配信の加えて、お友だちユーザーからアンケートを取得すれば、ユーザーが必要なお役立ち情報だけ配信することも可能です。

セグメント配信

必要なユーザーに
必要な情報を

システム連携
API配信

配信を自動化

通知メッセージ
配信

リマインドに便利



Simple & Easy自己解決と顧客満足度を上げる導線設計

Visual IVR

ウェブブラウザにデザインされたIVRメニューを表示、チャットボットやFAQに誘導し、適切な問い合わせチャンネルに接続することで、時間・場所に関係なく、お客様の状況に合わせた自己解決率の向上と顧客満足度向上を実現できます。

わかりやすい
GUI画面

直観的な
シナリオ編集

独自に
カスタム可能

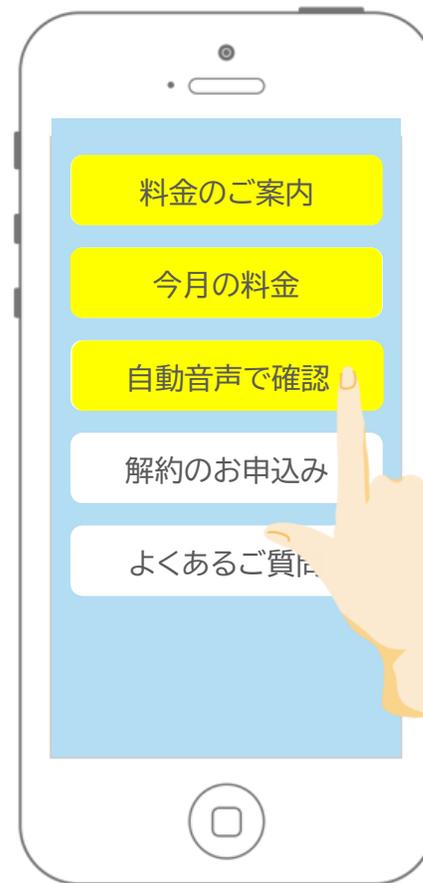
自由度の高い
ページデザイン

プレビューで
確認可能

すぐに切替
公開できる
コンテンツ

アクセス状況
ユーザー導線

すべてを
分析できる
統計機能



ビジュアルIVRで誘導

適切なチャンネル誘導で、自己解決率を向上

コールバック予約など、電話対応も一部自動化

誘導

会員ページ
顧客情報の確認、変更、手続きなど

FAQ・Webページ
よくある質問、製品サービスの案内など

ボイスボット
電話の自動応答による申込み受付など

チャットボット
FAQの自動回答、手続きの自動受付など

チャットオペレータ
Web・LINEによる有人チャットサポート

電話オペレータ
製品サービスのグループなどに直接着信

最高レベルのセキュアコミュニケーション機能群

Security Suite

モビルス独自開発のセキュアコミュニケーション機能群です。
チャットサポートにおいてオペレータが顧客の個人情報を安全に受け取り、本人確認や個人情報に基づいた個別対応を行えたり、チャット上で検出された個人情報を自動で検出し削除予約を行ったりできます。

より厳密なセキュリティ基準に 準拠した個人情報保護



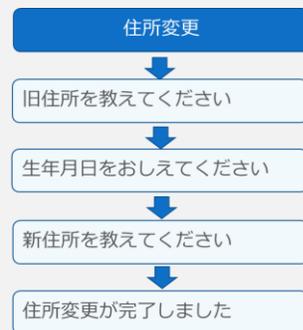
PCI DSS準拠
※準拠範囲 Mobilus Security Suite(Secure Path)



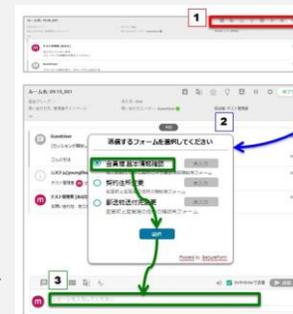
個人情報保護法、
プライバシーマーク
PCI DSS
準拠認定対象



Secure Path



手続きボットの
フローに
入れ込む



有人対応中に
呼び出す

Secure Alert

山田太郎と申します。
発送予定日を教えてください。

承知しました。
ご注文番号とお届けのご住所
をお伺いできますか。

100-0001
東京都品川区西五反田1-2-3

***と申します。
発送予定日を教えてください。

承知しました。
ご注文番号とお届けのご住所
をお伺いできますか。

-*
東京都*****-*

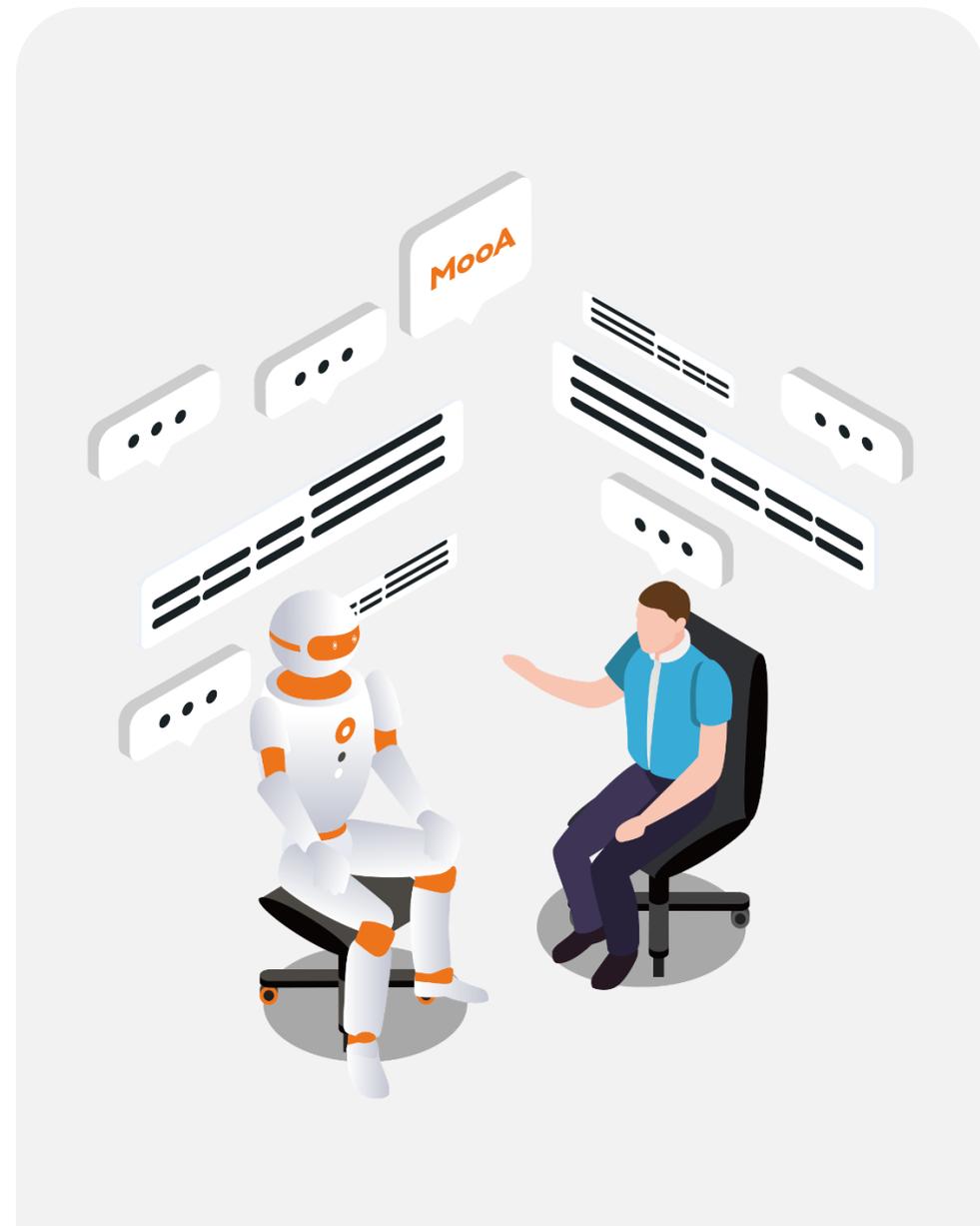
個人情報の自動削除予約

応対品質向上と業務効率を改善できるオペレーション支援AI

MooA

MooA(Mobilus Operational AI:ムーア)とは Mobilus が独自開発するオペレーション支援AIで、コンタクトセンターのオペレーターやスーパーバイザーの業務をサポートするAIシステムです。

MooA では、OpenAI社のGPTの他、MooAの様々な機能を組み合わせ、コンタクトセンターの業務の効率化を実現します。



■ 本資料の取り扱いについて

- 本資料は、情報提供のみを目的として作成しています。本資料は、日本、米国、その他の地域における有価証券の販売の勧誘や購入の勧誘を目的としたものではありません
- 本資料には、将来の見通しに関する記述が含まれています。これらの将来の見通しに関する記述は、本資料の日付時点の情報に基づいて作成されています。これらの記述は、将来の結果や業績を保証するものではありません。このような将来予想に関する記述には、必ずしも既知および未知のリスクや不確実性が含まれており、その結果、将来の実際の業績や財務状況は、将来予想に関する記述によって明示的または黙示的に示された将来の業績や結果の予測とは大きく異なる可能性があります
- これらの記述に記載された結果と大きく異なる可能性のある要因には、国内および国際的な経済状況の変化や、当社が事業を展開する業界の動向などが含まれますが、これらに限定されるものではありません
- また、当社以外の事項・組織に関する情報は、一般に公開されている情報に基づいており、当社はそのような一般に公開されている情報の正確性や適切性を検証しておらず、保証していません。

次回の「事業計画及び成長可能性に関する事項」の開示時期は2025年11月を予定しております。

MOBILUS

