



# 事業計画及び成長可能性に関する事項

株式会社インバウンドテック

2025年6月

# 目次

## Section

- 1. 会社概要 2

---

- 2. 事業の特長と競争優位性 18

---

- 3. 事業環境 27

---

- 4. 成長戦略 31

---

- 5. リスク情報 41

---

# 1

## 会社概要

## 「Inbound」+「Technology」

||

## Inbound Tech

「インバウンド」のニーズを  
「テクノロジー」を使って支える会社になりたい  
そんな願いを込めた社名です

社名	株式会社インバウンドテック (Inbound Tech Inc.)	
資本金および 資本準備金	548,024千円 (2025年3月末日現在)	
役員	取締役会長 下大園 豊 代表取締役 社長執行役員 東間 大 取締役CFO 金子 将之 取締役 (社外) 藤咲 雄司 取締役 (社外) 張 佑騎 取締役 (社外) 砂川 伸幸 取締役 (社外) 箱守 豪	常勤監査役 石渡 恵梨香 監査役 (社外) 田口 幸男 監査役 (社外) 小尾 一介 監査役 (社外) 笠原 幹夫
設立	2015年4月1日 (3月決算)	
本社所在地	〒160-0022 東京都新宿区新宿1-8-1 大橋御苑駅ビル	
従業員数	193名 (契約社員、パート・アルバイト含む/2025年3月末日現在)	
事業内容	マルチリンガルCRM事業 セールスアウトソーシング事業	
資格	労働者派遣事業 (派13-312831) プライバシーマーク認定事業者 (第10862511 (04) 号) 情報セキュリティマネジメントシステム認証 (JIS Q 27001:2014 (ISO/IEC 27001:2013) )	

**2024年1月**

医師会及び健康保険組合の帳票作成代行事業を事業譲受により取得

**2022年9月**

テレビ電話型通訳サービス「スマイルコール」を事業譲受により取得

**2021年11月**

株式会社OmniGridを子会社化

**2021年4月**

大阪府中央区に大型コンタクトセンターを開設

**2021年4月**

株式会社シー・ワイ・サポートを株式取得により子会社化

**2020年12月**

東京証券取引所マザーズ市場へ上場

**2018年8月**

東京電力グループにおける電力切替勧奨業務を開始

**2018年8月**

鹿児島県南さつま市にコンタクトセンターを開設

**2018年2月**

クラウド人工知能を利用したAI通訳サービス開始

**2017年9月**

株式会社インバウンドテックへ社名変更

**2015年4月**

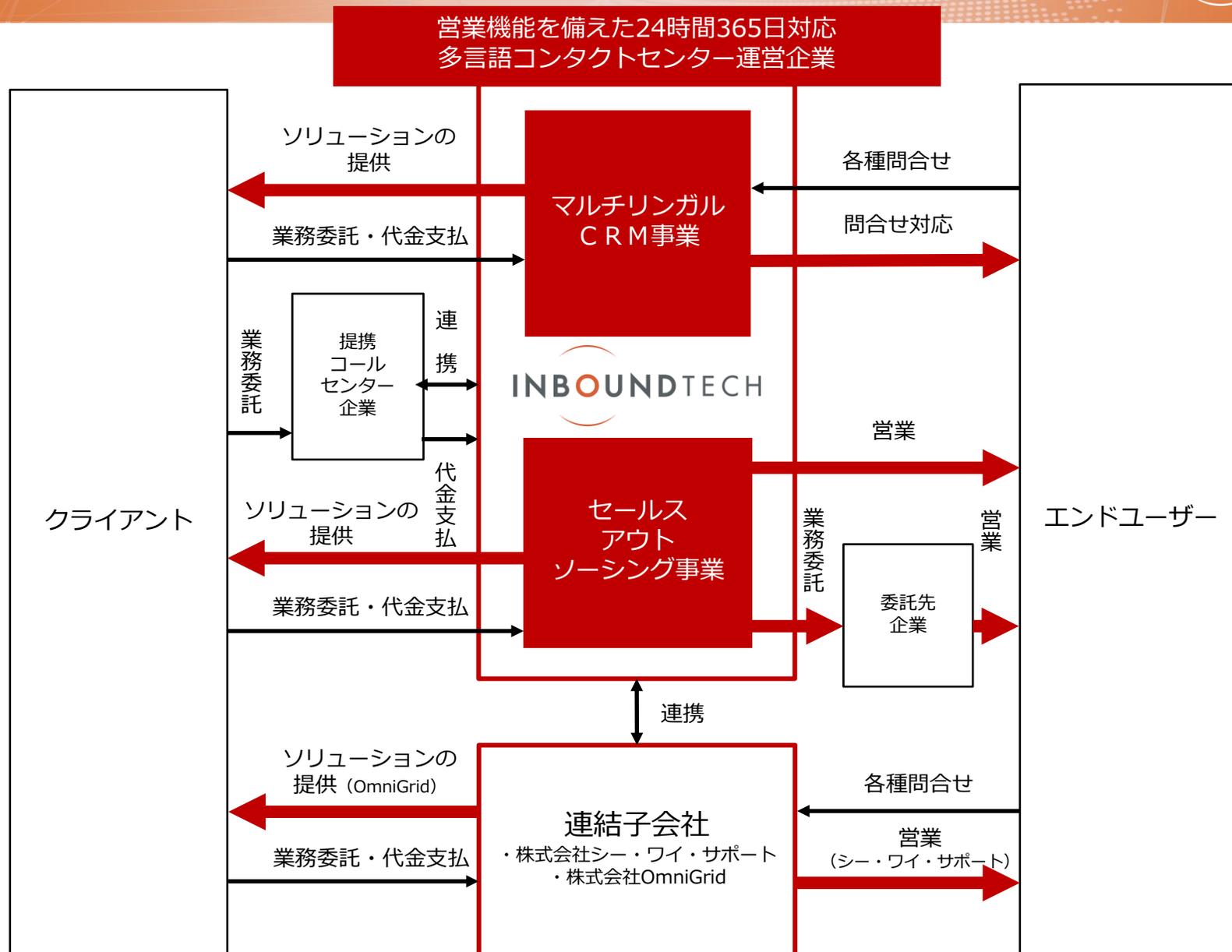
当社（旧ブレインプレス株式会社）設立 多言語対応のコンタクトセンター事業を開始

## 私たちが関わる全ての人に最上級の感動を提供し続けます

スタッフ全員で感動を創造する集団こそがインバウンドテックです



- インバウンドテックは、人が **作った場所** である
- インバウンドテックは、人が **働く場所** である
- インバウンドテックは、人が **成長する場所** である
- インバウンドテックは、人が **活躍する場所** である
- インバウンドテックは、人が **挑戦する場所** である
- インバウンドテックは、人が **楽しむ場所** である
- インバウンドテックは、人が **惜しむ場所** である
- インバウンドテックは、人が **トキメク場所** である
- インバウンドテックは、人が **喜ぶ場所** である



## インバウンド・アウトバウンドの両軸対応し、24時間365日つながる 多言語コンタクトセンター

コールセンター機能（インバウンド）、セールス機能（アウトバウンド）を備えているので、エンドユーザーに営業を行いつつ、営業成約後のサポートまでを一括で行うことなどが可能です。

### カスタマー サポート

• 24時間365日

一人のオペレータが複数業務を担当するシェアードを基本とし、幅広い業務対応と柔軟な価格体系を提供。最短設置期間で業務開始

### 一体的提案

### セールスアウト ソーシング

• インフラマーケティング

コンプライアンス遵守による営業体制を基礎とし、通信、電気、ガスなどの生活インフラにおける獲得営業に強み

### 多言語対応

• 24時間365日  
13言語

言語の垣根を超え、通訳に留まる事のない、コンシエルジュ対応可能な24時間365日13言語体制のエンドユーザーサポート

## ■ マルチリンガルCRM事業

期間契約によるサブスクリプション収入が中心のビジネスモデルによる、長期安定収益の創出



## ■ セールスアウトソーシング事業

成功報酬型のビジネスモデルによる、フロー収益の創出



フロー収益によって足元の利益を確保しつつ、ストック収益を積み上げることで環境に左右されない安定した持続的な成長を目指します

セグメント別売上高の成長イメージ

現在の姿

マルチリンガルCRM事業

セールスアウトソーシング事業

## 事業概要

24時間365日対応の多言語コンタクトセンターを運営し、主に外国人と日本人のコミュニケーション問題を解決する多言語・通訳ソリューションサービスを提供

契約形態

### 年間契約（固定料金＋従量課金）

長期契約によるストック収入が中心のビジネスモデル

#### 音声通訳



#### AI通訳



#### 映像通訳



#### 多言語カスタマーサポート



## クライアント

多様なニーズに対応する柔軟な体制で、幅広い業種をターゲットにビジネスを展開

### ◆ 公共インフラ



### ◆ 在留外国人向け



### ◆ 訪日外国人向け



## 事業概要

クライアントに代わって、クライアントの見込み顧客に対して電話（アウトバウンド）や訪問による営業サービスを提供  
インフラ系商材（電力、インターネット、電話回線等）を主要商材とし、ビジネスの初動である企画・提案段階からプロジェクトの実行までを一括して請け負い、クライアントの課題をヒアリングし、それぞれの課題にあったソリューションを提案

契約形態

### 基本契約 + 成功報酬

人員×日数での売上がベースにあり、成功報酬を加えるビジネスモデル

#### クライアントの課題



**ex.1**  
新商品の立ち上げを計画しているが、ユーザーのサポート体制を作ることができない

**ex.2**  
既存顧客の解約防止リテンションを行いたいだが、スタッフ採用と組織編制ができない

#### 当社のサービス

##### 拠点展開

全国対応の拠点設置

##### 組織組成

プロパー・外注を組み合わせた柔軟な人員編制

##### 人材投入

教育された高スキル人材

##### 業務構築

クローニングまでのビジネススキーム構築

#### ソリューション開発の提案

新規営業拠点開設と人員のアサイン

アウトバウンド営業チームの立ち上げ

新規商材販売の戦略立案・販路開拓

クライアントの課題に合わせ、自社のサービスを組み合わせ

#### パッケージ化

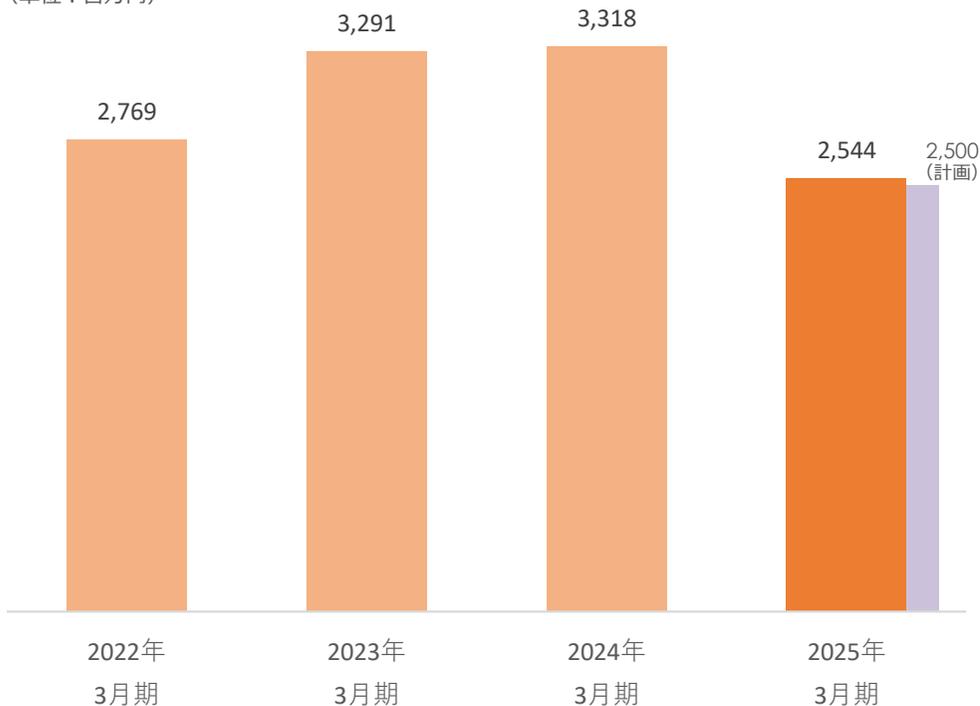
ソリューション提案を営業が企画

顧客が気づいていない課題を発掘

## 全社

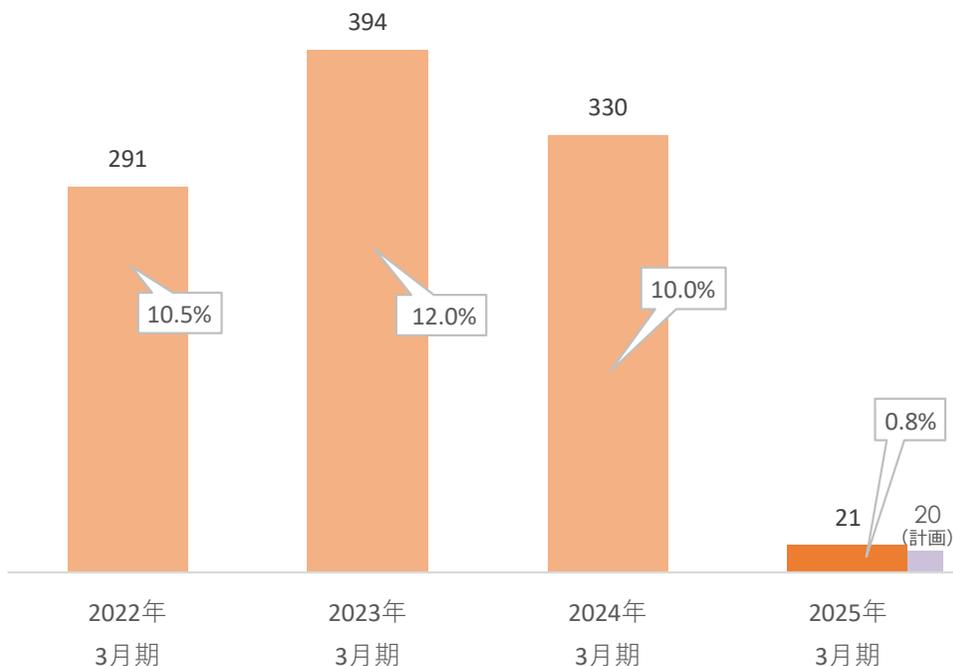
### 売上高推移

(単位：百万円)



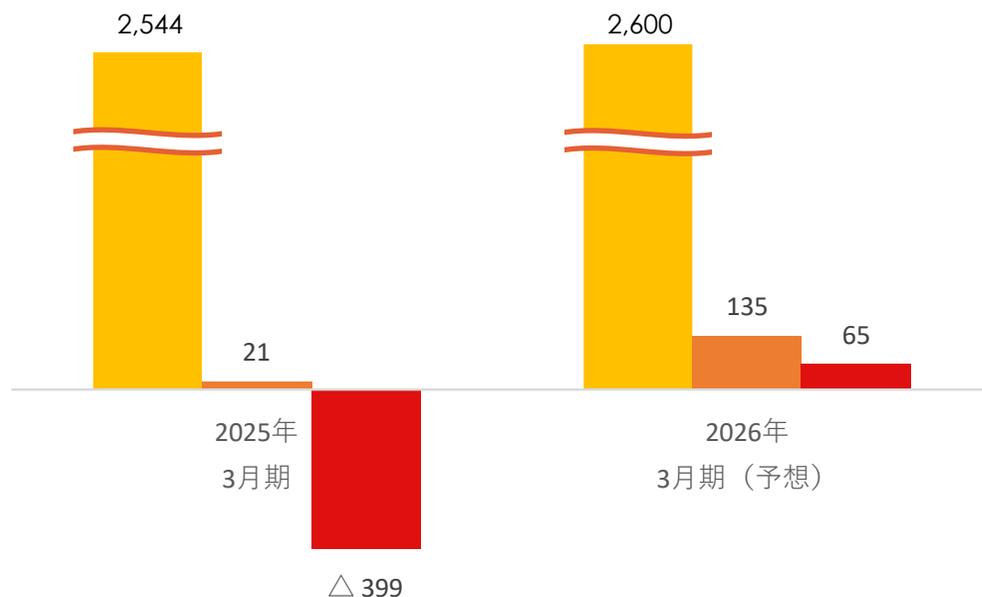
### 営業利益・営業利益率推移

(単位：百万円)



※計画は2025年2月14日公表の修正計画

当社は、持続的な成長と企業価値の向上のため、収益力を高めるとともに、経営の効率化を図る観点から、**営業利益率**を重要な経営指標として定めており、15%を目標としております



単位: 百万円	2025年3月期 (実績)	2026年3月期 (予想)	増減率
売上高	2,544	2,600	2.2%
営業利益	21	135	542.9%
営業利益率	0.8%	5.2%	
親会社株主に帰属する当期純利益	△ 414	60	-

## ・事業の組替により売上高は前期水準である一方、利益については大きく改善の見込み

・マルチリンガルCRM事業においては、増加傾向が続くインバウンド需要に伴い多言語関連も伸長して行くものと予測。また、ヘルスケア事業について前期までは立ち上げに伴う支出が先行していたが、今期より黒字化に転じ、収益貢献する見通し。収益の一部はサービス普及に関する販促・開発投資に充てるが、子会社のOmniGridについては前期にて不採算部門の売却によってのれん償却が改善し、好調のOmniGrid AIとストックビジネスのデスクウイング事業によって、セグメント全体において収益貢献及びキャッシュポジションの良化が期待される。

・セールスアウトソーシング事業においては、事業の中心である東京電力グループ案件については年間を通し前期と比較して若干の減益となる予測。一方、もう一つの柱となっているソフトバンクモバイルの商材獲得業務については、売上については前期並の見通しであるためセグメント売上は横ばいであるが、業務の効率化によって利益の積み増しとなる見通し。

# P/Lサマリー（計画比・前期比）

単位：百万円	2025年3月期	2024年3月期	前年 差異	前年比	2025年3月期 (計画)	計画 差異	達成率
売上高	2,544	3,318	△ 774	-23.3%	2,500	44	101.8%
売上原価	1,972	2,427	△ 455	-18.7%	-	-	-
販管費	550	560	△ 10	-1.8%	-	-	-
営業利益	21	330	△ 309	-93.6%	20	1	106.9%
営業外損益	△6	△5	△1	-	-	-	-
経常利益	15	324	△ 309	-95.4%	15	0	105.7%
特別損益	△571	△4	△567	-	-	-	-
税引前利益	△556	320	△876	-	-	-	-
親会社株主に帰属する 当期純利益	△399	208	△607	-	0	△400	-

※計画は2025年2月14日公表の修正計画

## ・ 前年同期（2024年3月期）比、23.3%減収、607百万円減益での着地

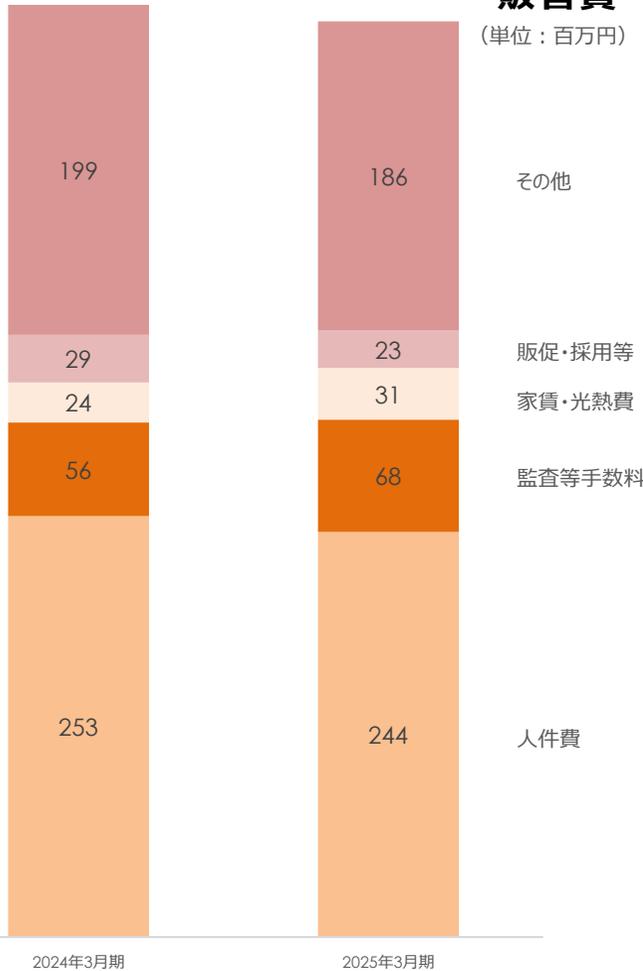
・ 民間企業から受託する案件は安定的な増加が続いているものの、案件単位での売上・利益の額が大きい官公庁等の入札業務については、競合の参入増による競争激化に加えて昨今の人件費高騰など厳しい環境が続き、当初計画を下回る推移となった。また、ヘルスケアBPO事業の立ち上げに伴う支出増の他、子会社の事業についても計画を下回る推移となったことから売上減となり、維持コストである販管費をまかないきれず、利益についても大きく減少する見通しとなり、最終的に下方修正を行った上での着地となった。

## ・ 2025年3月期 修正通期計画に対する売上高達成率は1.8%増、営業利益は6.9%増の着地

・ 修正計画に対して売上・営業利益・経常利益はほぼ計画通りの着地となったが、連結子会社OmniGridの不採算事業について売却によって損失の拡大を食い止める決断をしたことから、のれんと事業に伴う固定資産の減損損失が一時的に発生し、特別損失571百万円を計上した結果、当期純利益は大幅なマイナスとなった。

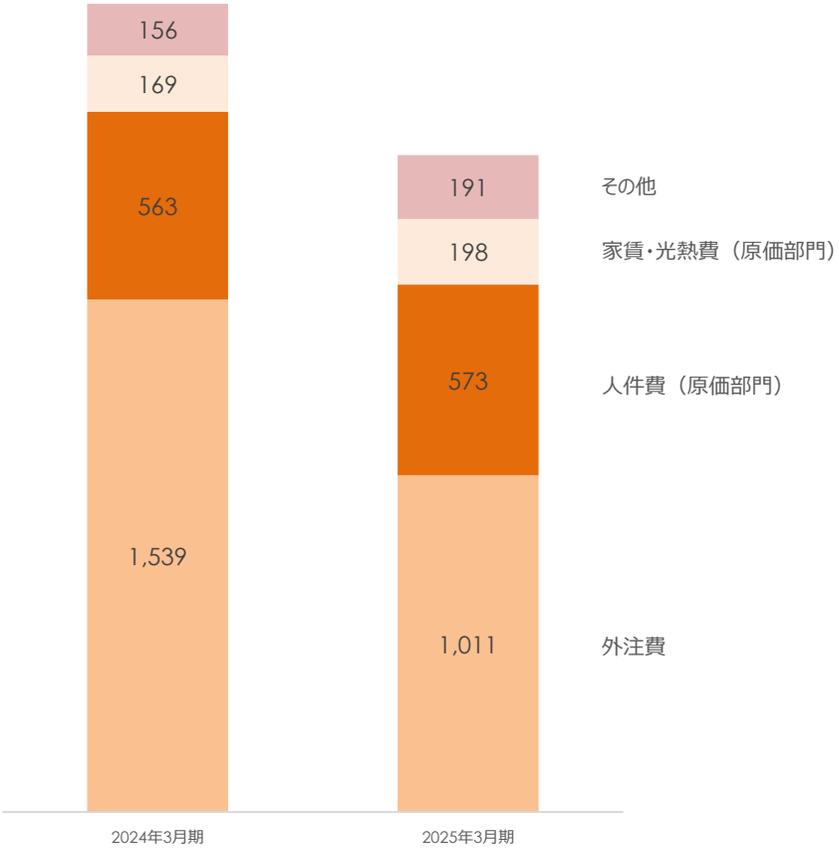
## 販管費

(単位：百万円)



## 売上原価

(単位：百万円)



・販管費は販促・採用等、人件費及びその他が減少した一方、家賃・光熱費及び手数料が増加により、全体として1.8%の減少となった

・原価は主に売上減に伴う外注費が大きく減少し、その他全体的に微増となり、全体として18.7%の減少となった

## セグメント別

単位：百万円	2025年3月期	2024年3月期	前期 差異	前期比
売上高	2,544	3,318	△ 774	-23.3%
マルチリンガルCRM事業	1,788	2,224	△ 436	-19.6%
セールスアウトソーシング事業	764	1,099	△ 335	-30.5%
セグメント利益				
マルチリンガルCRM事業	302	524	△ 222	-42.4%
セールスアウトソーシング事業	122	239	△ 117	-49.0%
売上総利益	425	763	△ 338	-44.3%
売上総利益率	16.7%	23.0%	-	-
セグメント利益調整額	△ 403	△ 433	-	-
営業利益	21	330	△ 309	-93.6%
営業利益率	0.8%	10.0%	-	-

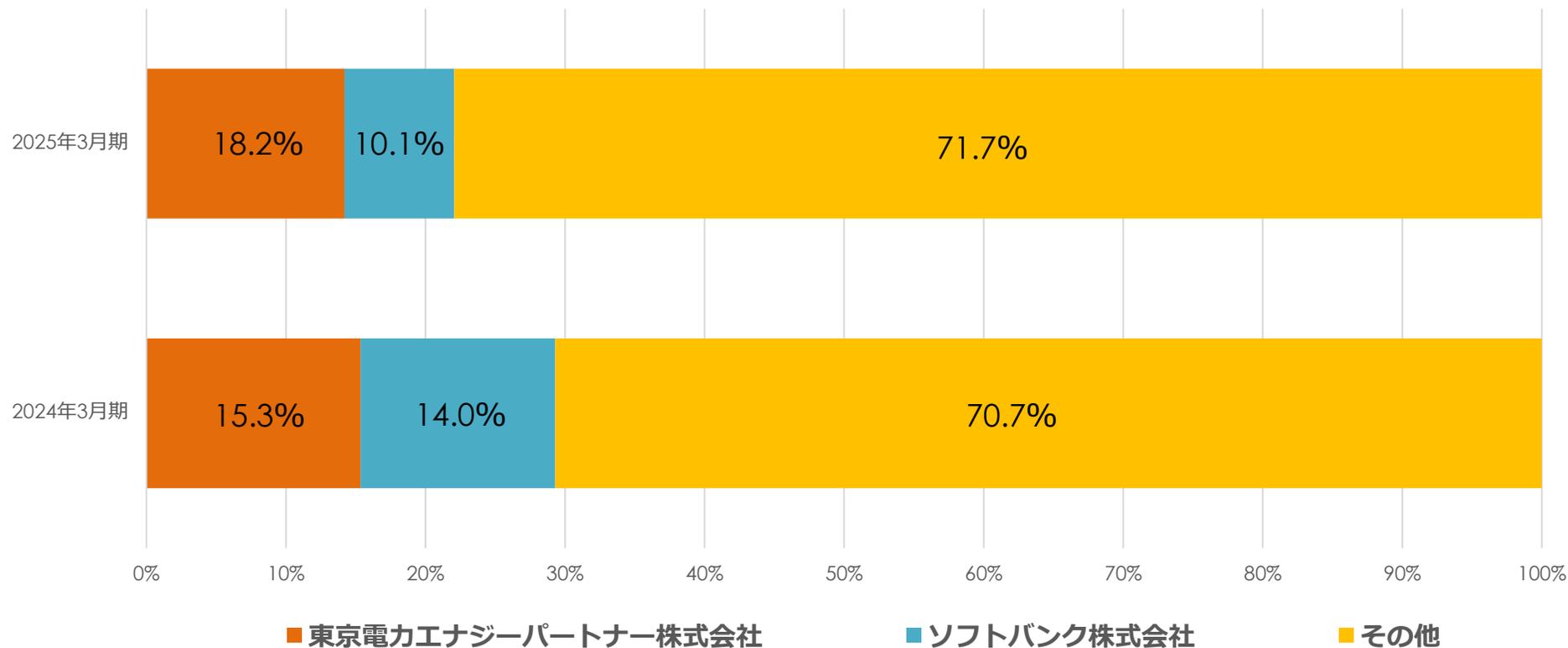
### ・マルチリンガルCRM事業の売上高は前期比19.6%減、営業利益は前期比42.4%減

・前期末より取り組んでいる医師会及び健康保険組合の帳票作成代行等のヘルスケアBPO事業の支出先行、競合の参入増や係る人件費の高騰による官公庁等の入札業務などが見込みを下回ったことから全体的な売上減となり、拠点や人材の維持に係る固定コストをカバーしきれずセグメント利益においても42.4%の減益となった。

### ・セールスアウトソーシング事業の売上高は前期比30.5%減、営業利益は49.0%減

・東京電力グループの顧客向け営業業務及び携帯キャリアの切替勧奨業務は予定に近い形で進捗したが、ソフトバンクモバイルにおける契約勧奨業務が計画から乖離し、新規案件の立ち上がりについても大きく遅れたことからセグメント売上高・利益共に計画を下回る推移となった。

## 総販売実績に対する割合が100分の10以上を占める取引先推移



・東京電力エナジーパートナー株式会社との取引が2024年3月期の15.3%から18.2%へ増加。また、ソフトバンク株式会社との取引は2023年3月期の14.0%から10.1%へ減少となった。

# 事業の特長と競争優位性

## 24時間365日、12カ国語対応のインバウンドサポート体制

“営業機能を備えた24時間365日、多言語に対応したコンタクトセンター運営企業”については国内において企業規模の大小に関わらず少なく、大きな差別化要因となっている

また、多言語サービスを事業ドメインに定めて積極的に展開する上場会社は現時点において存在しておらず、在留外国人や訪日外国人（インバウンド）の言語コミュニケーションにフォーカスした不可欠なビジネスである



## 競争優位性

### ◆ 参入障壁が高いビジネス

多言語コンタクトセンターの運営は、一定の呼量（電話本数・通話時間）がないと収益化しないため参入障壁が高く、同業他社は多言語対応について外注する傾向にある

### ◆ 高い品質と採算性

“語学レベルの高い多言語オペレーターの雇用と育成 × 採算性が見合う案件の獲得 × コールセンター運営ノウハウ”により高い品質と採算性を確保している

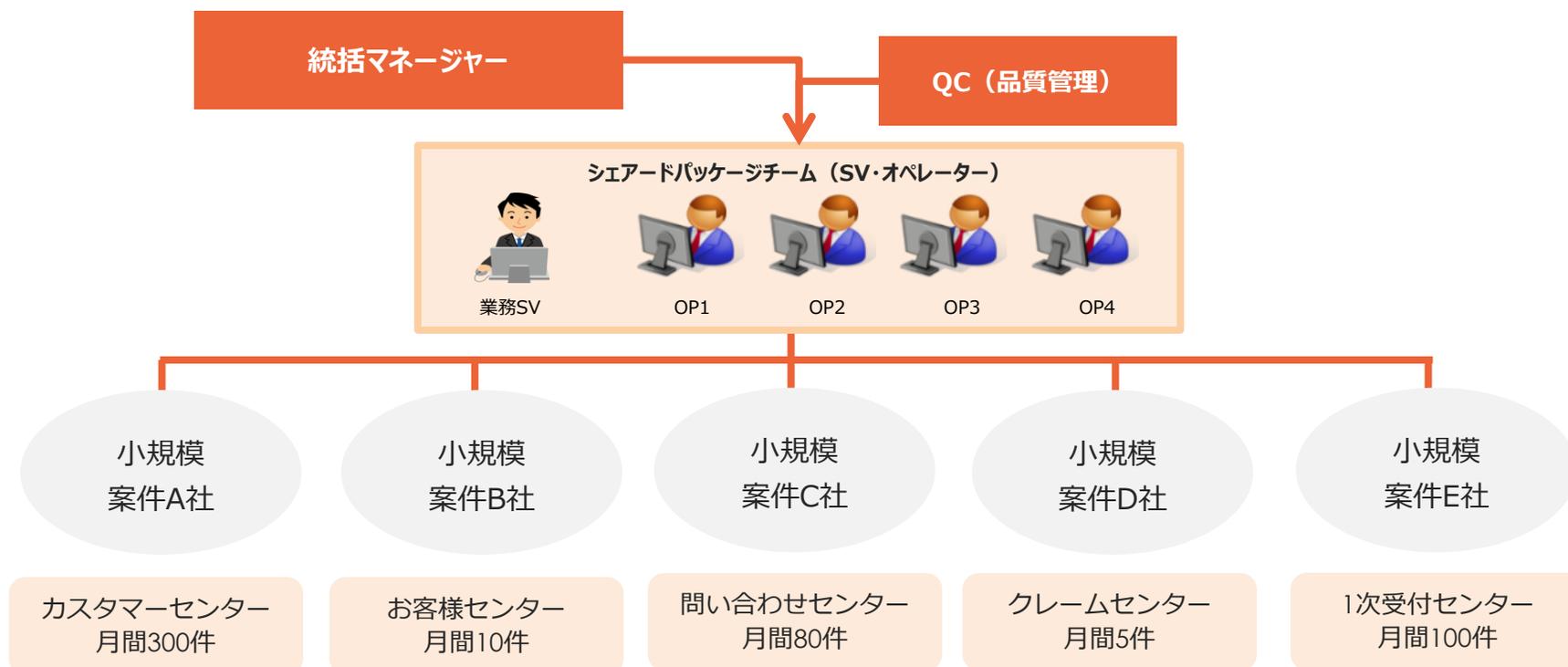
### ◆ 在留外国人向けを主力とした収益基盤

在留外国人向けのインフラサポート業務が多く、訪日外国人向けと比べて、新型コロナウイルス等の外部要因に左右されにくい安定した収益基盤を構築している

## 1人のオペレーターが複数案件を担当する独自のシェアード体制

- 1人のオペレーターが複数案件に対応するため、問い合わせ対応特有の機動的な運用体制が可能
- 小規模で通常営業時間外の遠隔サポートにも対応できることからECや通販などのビジネスにも適応可能

### マルチリンガルコールセンターにおけるシェアード体制（シェアードパッケージチーム）



## 競争優位性

### ◆ 案件開始までの迅速なオペレーション

社内決裁を簡潔化し、社内での意思決定を早期にできる体制を構築。クライアントに緊急の案件が発生した場合でも、社内で蓄積しているノウハウを活かし、早期にコンタクトセンターを立ち上げることが可能

### ◆ シェアード体制を活かしたコストパフォーマンスの高い対応

通常、業務に応じて専用席を設ける対応が多いが、当社では1人のオペレーターが複数の案件に対応。よって、新規案件時のオペレーター確保を短期間で行うことが可能

#### オペレーション開始までの事例

通常他社が1ヶ月程度かかるところを、当社は社内決裁の簡素化やシェアード体制のメリットを活かし、2週間程度（最短5営業日）で業務を開始することが可能。大手自動車メーカーのリコール専用窓口開設時は、立上げ業務の経験豊富な人材を管理者に選定し、社内リソースをフル活用する事で通常では難しい納期に対応

2週間（最短5営業日）で立ち上げ可能



## さまざまなインフラ系商材に対応可能な営業ノウハウ

### ◆ インフラ系商材特有の営業ナレッジ

商品理解、販売シーンの想定コンサルティング、KPI（※）管理などインフラ系商材の販売に関する汎用的なナレッジを蓄積

### ◆ アウトバウンドに特化した協力会社網

業務委託、代理店、派遣などサービスとエンドユーザーにマッチした販売リソースの提供が可能

### ◆ 大手クライアント基準に準拠したコンプライアンス体制

大手クライアント基準に準拠した営業管理体制（法令順守、教育体制）を構築

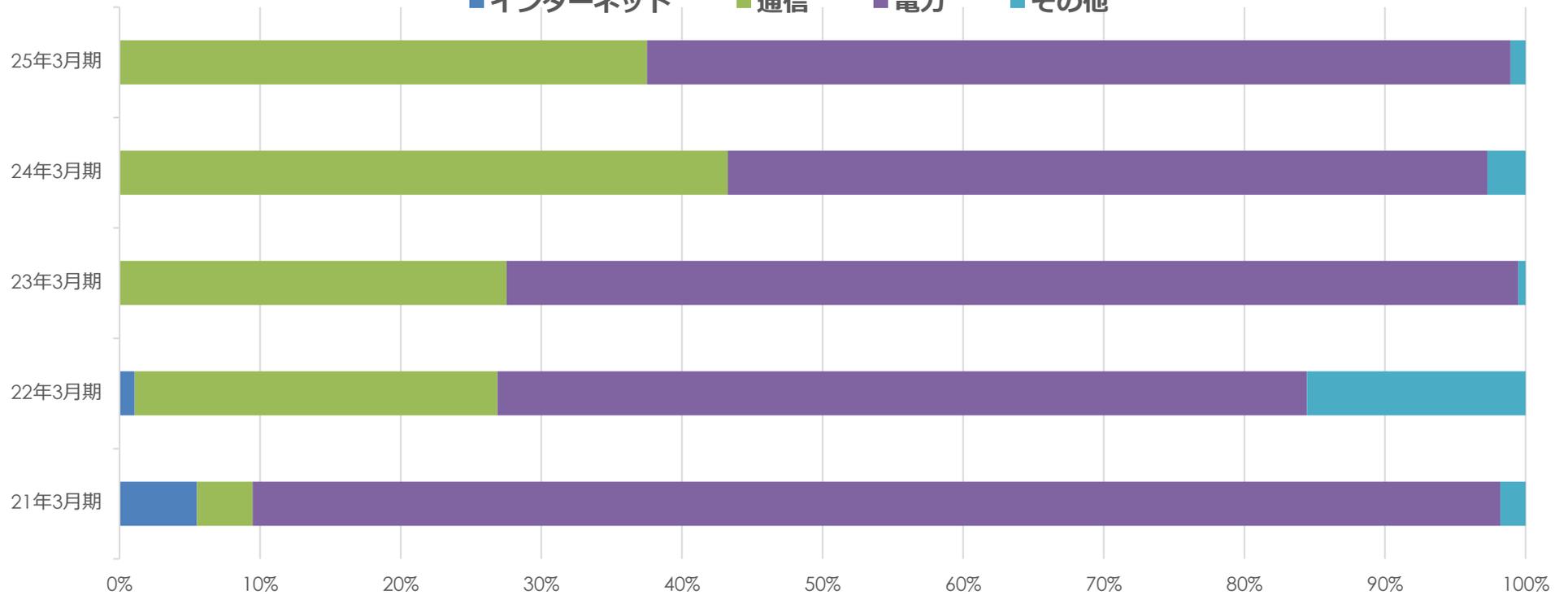
※ KPI : Key Performance Indicatorsの略。当社では、「一人当たり獲得数/日」や「後確認了承確率（申込受領後、内容に相違がないか別のオペレータが確認し了承を受ける確率）」など複数の指標を常時管理しております。

## 競争優位性

### 営業ナレッジの蓄積による販売力を武器に、市場ニーズの変化に応じた商材入替

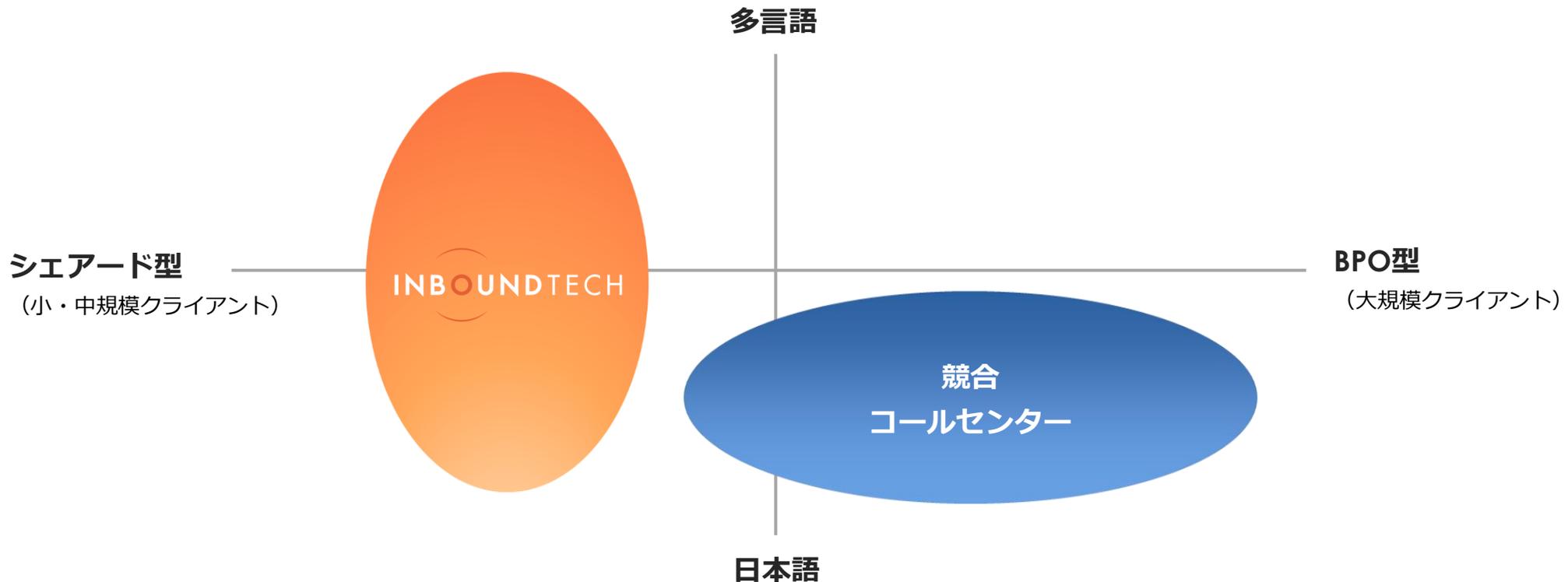
過去5年間の販売商材別構成比

■インターネット ■通信 ■電力 ■その他



## マルチリンガルCRM事業

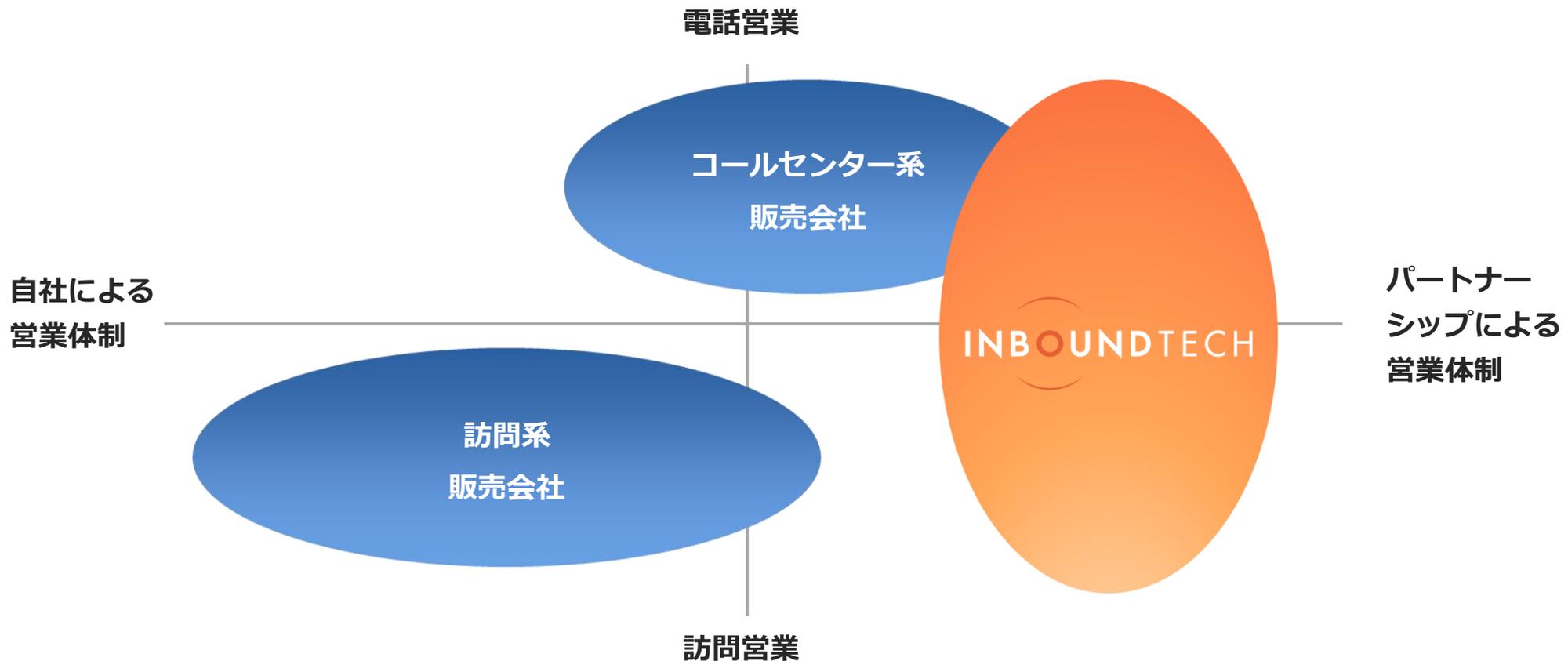
コールセンター競合他社は日本語を主力言語とし、かつ複数業務を受注するBPO（※）型。一方、当社はマルチリンガルCRM業務に特化し複数案件に対応するシェアード型と運営面で差別化



※ BPO : Business Process Outsourcingの略。自社の業務プロセスを外部企業に委託すること。

## セールスアウトソーシング事業

競合は電話で営業を行うコールセンター運営会社や訪問販売会社。競合他社は自社体制のため人的リソースの制約を受けるが、当社は協力会社網（パートナーシップ）を活用することで柔軟な営業体制を構築





# 事業環境

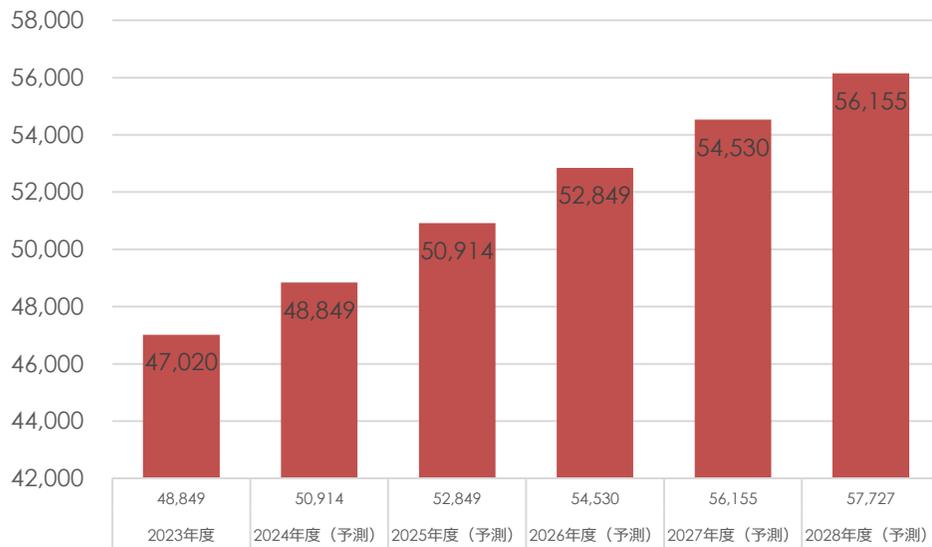
## 2026年にBPO市場は5兆4千億円、コールセンター市場では1兆900億円市場となる見通し

➡ マクロ市場規模は拡大が継続するも、コールセンター関連は横ばい

国内コールセンターサービス市場については、コロナ禍で続いてきた大型スポット案件（公共分野や官公庁案件）の規模縮小に伴い、市場は減少。国内経済を取り巻く厳しい外部環境（生産年齢人口の減少、労働力不足、人件費高騰など）や、チャットやソーシャルメディア対応などの非コール業務が増加していることを背景に、コールセンターのアウトソーシング需要は引き続き拡大している。

国内BPO市場規模推移・予測

(単位：億円)

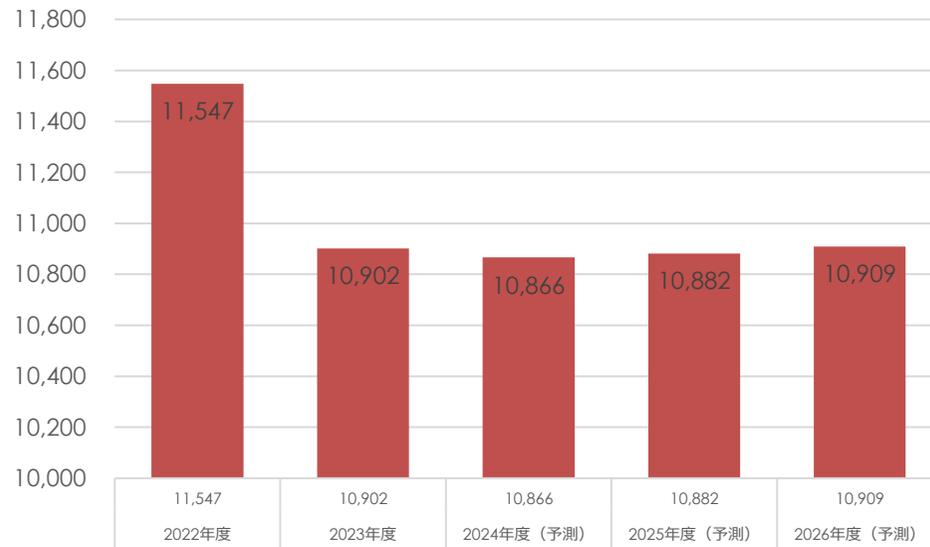


注1. 事業者売上高ベース  
注2. 2024年度以降は予測値

国内BPO市場全体の年平均成長率3.5%  
2023年度～2028年度 (予測)

コールセンターサービス市場規模推移・予測

(単位：億円)



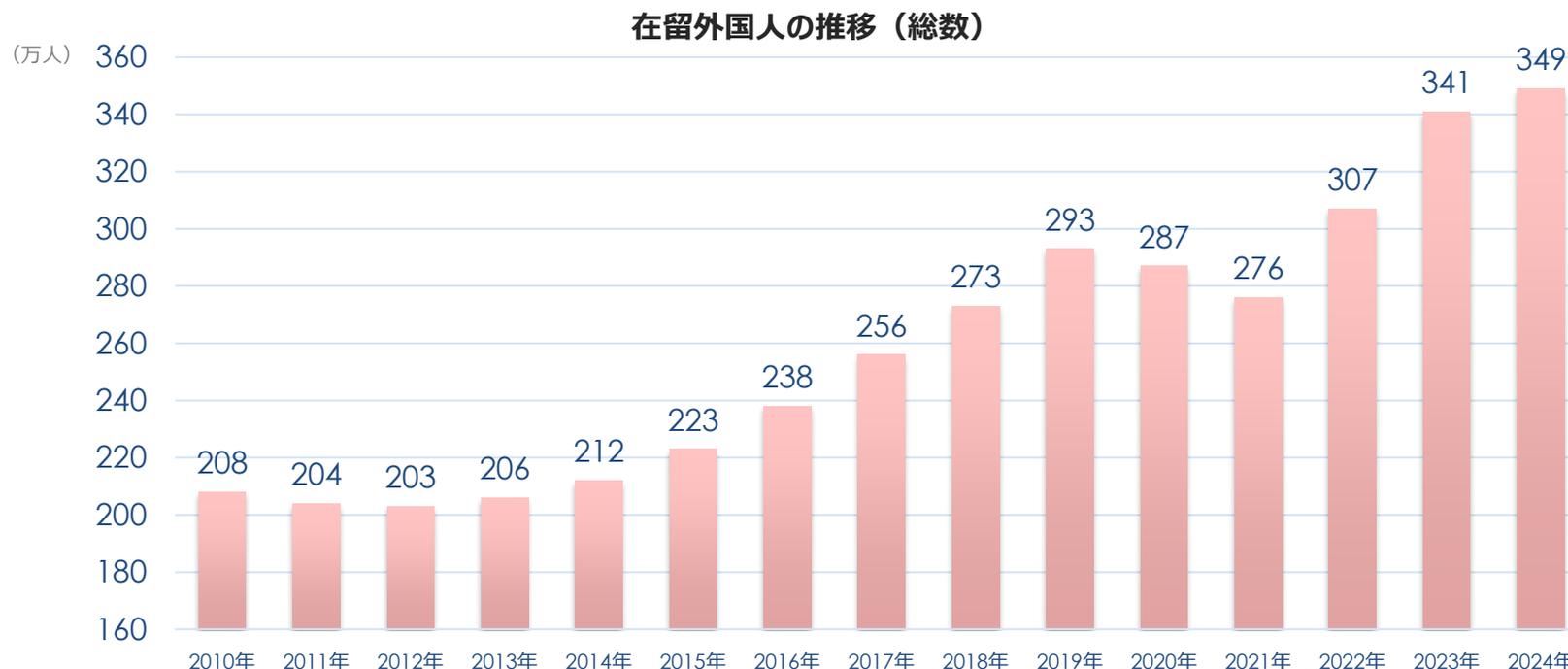
注1. インバウンド・アウトバウンドの電話対応やWEB・FAX等の顧客対応業務を請け負うアウトソーシング事業者（コールセンターサービス提供事業者）の売上高ベースで算出  
注2. 2024年度以降は予測値

国内コールセンター市場の年平均成長率△0.6%  
2022年度～2026年度 (予測)

## 在留外国人の推移

**在留外国人の人口はコロナ禍により一時減少するも、2024年には過去最高を更新**

➡ **2019年をピークにコロナ禍による減少が起きたものの、  
2022年には増加に転じ、2024年は過去最高を更新する349万人に到達した**

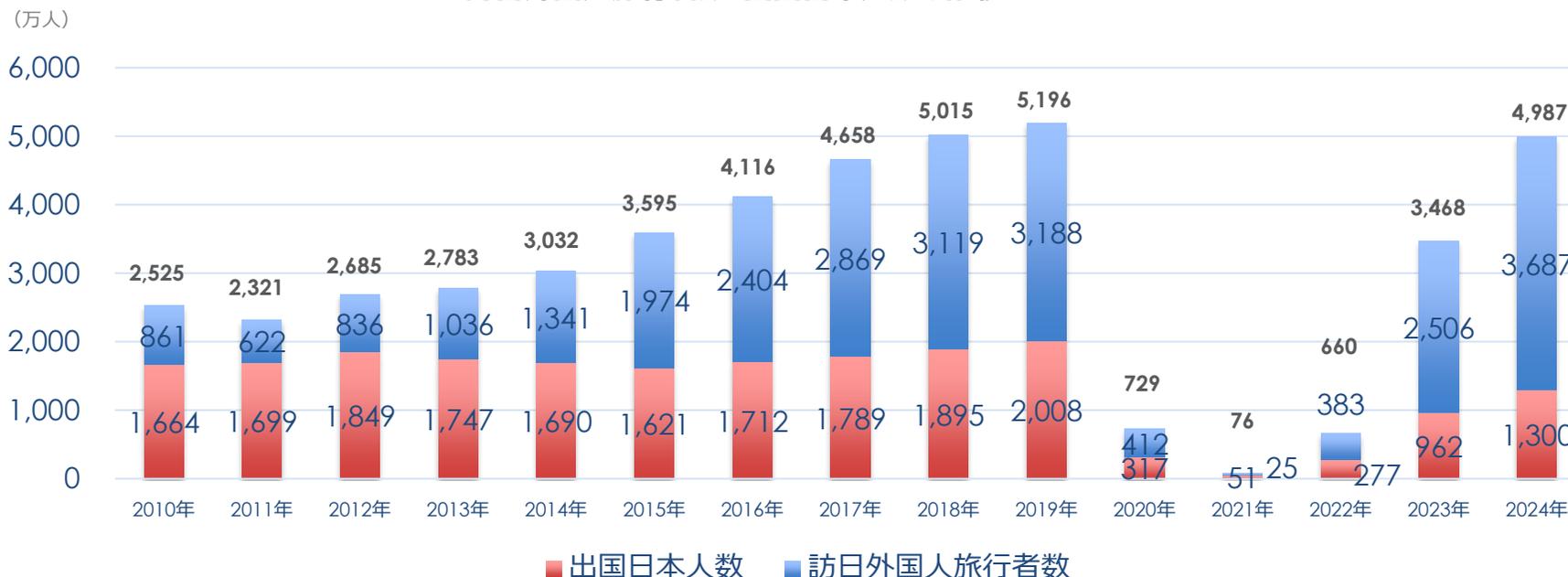


## 訪日外国人数と出国日本人数

### 訪日外国人数（インバウンド）と出国日本人数共に回復の兆し

インバウンドはコロナ禍で急減するも、2021年を底に急激に復調となり、2024年訪日外国人旅行者数は過去最高を記録。2025年の大阪万博、IR等今後の国際的な展開により続伸が見込まれる

訪日外国人旅行者数・出国日本人数の推移



出所：観光庁「訪日外国人旅行者統計（日本政府観光局（JNTO）ホームページ）」より当社作成

# 成長戦略

## 1 コンサルティング営業の強化・サービス品質の向上

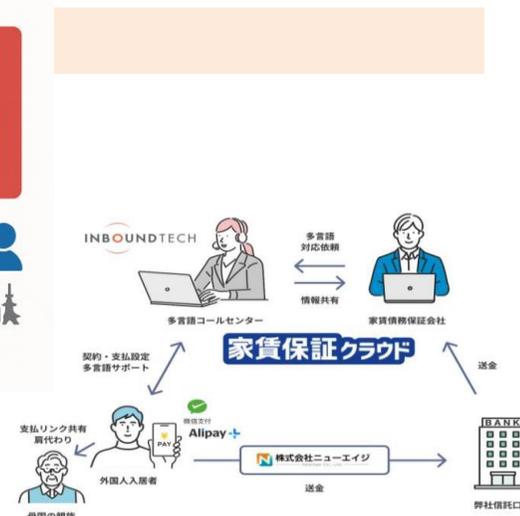
### 在留外国人増加による多言語サービス需要の取り込み

#### ◆インバウンド復活による多言語ニーズの深耕、大阪IR等のグローバルイベントを見据えた営業の強化を推進

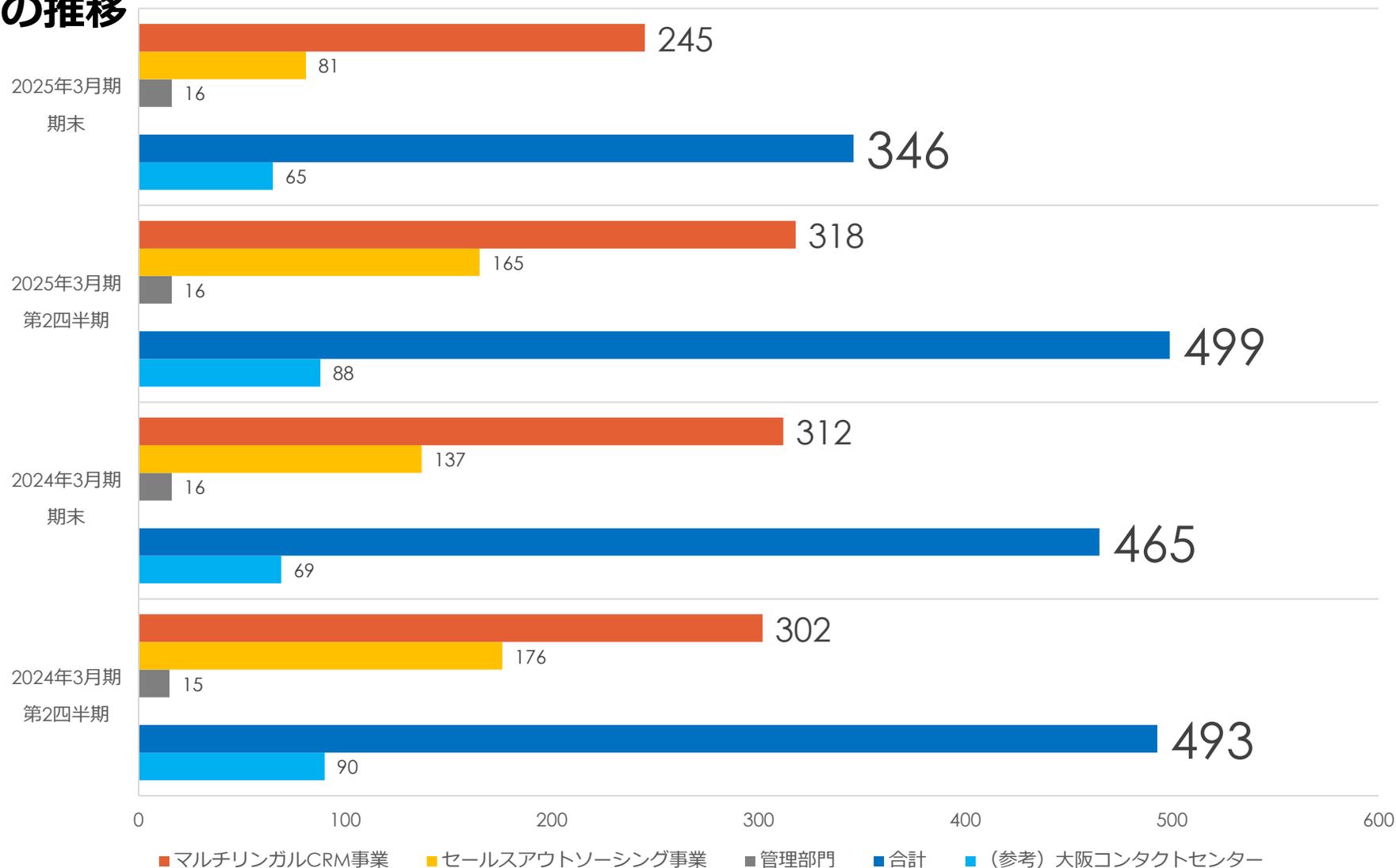
日本政府観光局(JNTO)の発表による、2025年5月度における単月の訪日外客数はおよそ369万人となり、2025年1-5月の累計ではおよそ1,814万人が日本を訪れました。これは昨年の同期間における訪日外客数1,464万人に対しておよそ24%の増加となっており、インバウンドがコロナ禍以前を凌ぐ活況となっております。また、今後大阪IR開業など、国際的に注目されるイベントが控えており、これらのニーズに対応するべく積極的な人員の獲得及び拠点拡大を今後も推し進めてまいります。

#### ◆多言語関連サービスの開発推進

訪日外国人の増加だけでなく、在留外国人も過去最高を更新する勢いで増加が続いております。これに伴い、外国籍の労働者も増加しており、国内の様々な分野において多言語対応のニーズが高まっております。当社では様々な業界でサービス提供を行う企業とのパートナーシップを推進し、多言語関連サービスの拡充に努めると共に、より高品質で専門性の高いサポートの実現を目指します。



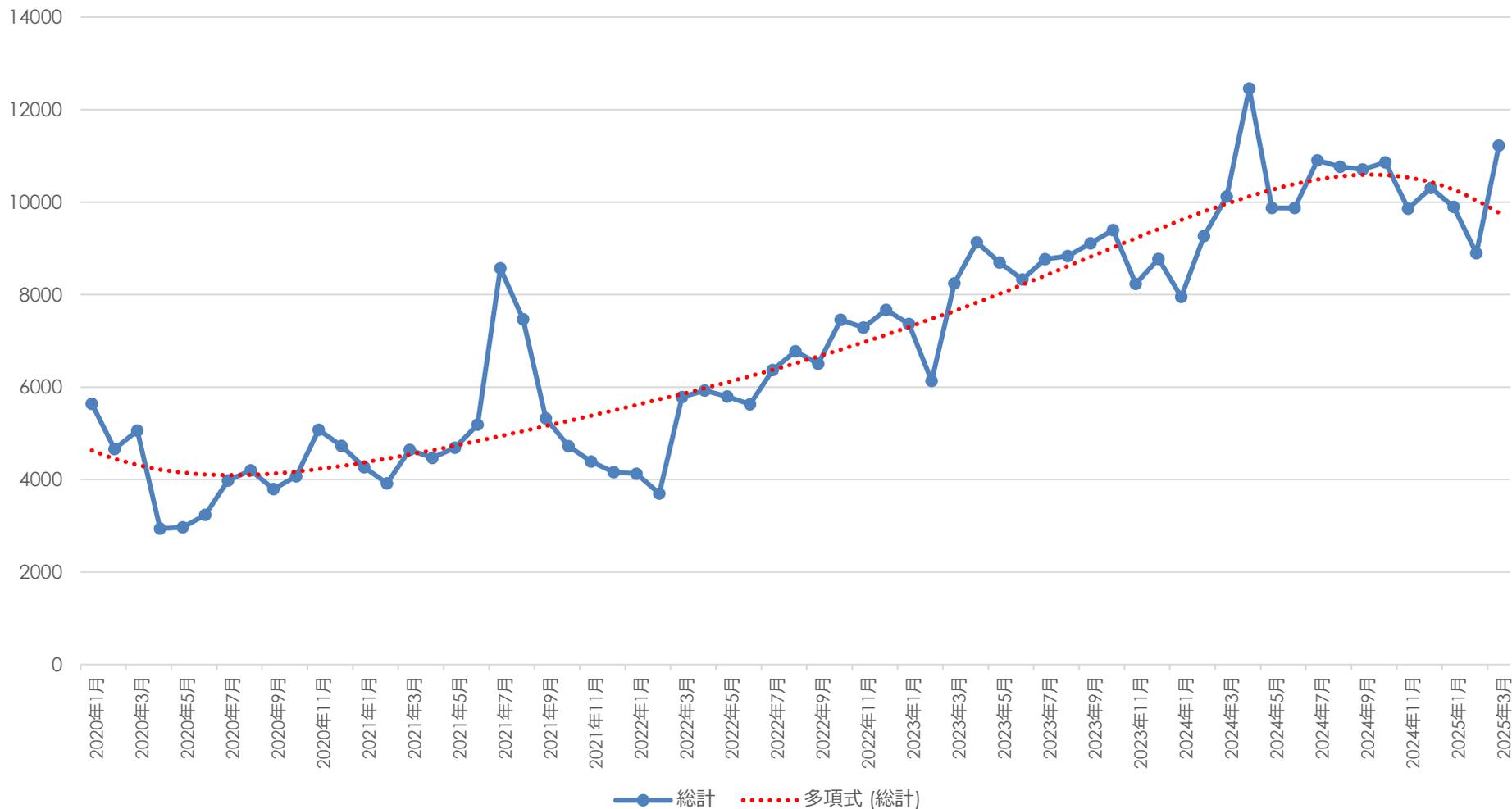
## 人員の推移



※人員数は正社員・契約社員・パート・業務委託・受入派遣の合計

# 成長戦略

・本集計はマルチリンガルCRM事業における多言語プロジェクトでの電話対応の入電を集計。テレビ通訳等の集計は含まれない。



・多言語のプロジェクトにおいては入電推移は上昇トレンドを続けており、直近についても継続的に上昇。



## 2 スtock商材の販売による継続的な収益基盤の確立

### ◆ AIサービスの販売強化におけるStockの拡大

子会社OmniGridの開発による、多数の言語モデルに対応した生成AIサービスである「IBT BizTAP AI」の提供を2023年11月より開始し、すでに1,000アカウントを超えるご利用をいただいております。また、コールセンターや特定業界向けにChatGPTを活用した「プロンプトエンジニアリングサービス」を行っており、クライアント社内のCRMシステムへのAPI提供、LINEやSlack等のSNSへの組込み、共有ドライブ内の自社ファイルの検索要約対応、予約電話のテキスト化と自動登録のご提案など、多くの導入ケースに対応しています。その他にも、ChatGPTリアルタイムAPI連携による多言語音声AIチャットボットの開発など、当社の事業領域である多言語事業のソリューション拡大を進めております。

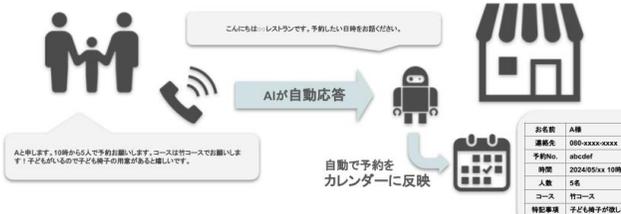
これらサービスについては、今後グループ直販だけでなく、代理店網の構築や販売パートナーの開拓などにより、より多くのユーザー利用を目指し、Stock収益の積み上げを推進してまいります。

### IBT BizTAP AI

**BizTAP AI が持つ4つの機能**  
議事録作成やPDF検索は独自の高性能技術

	<b>テキスト変換</b> 保存されたプロンプト(命令文)はチーム間で共有することができるのでチームでAIを稼働できます		<b>AI画像生成</b> AIを用いた画像生成を行うことができます。日本語で条件を入れるだけで、簡単に画像生成ができます
	<b>議事録作成</b> 動画や音声ファイルから話を特定した、文字起こしができます。さらにその文章を要約や翻訳ができます		<b>PDF検索</b> PDFをAIが読み取り、質問をするとPDFの中から必要な情報を組み合わせて高精度で回答します

**BizTAP AI のAI自動予約電話サービスで**  
作業中に手を止めることがなくなります



こんにちは…レストランです。予約したい日時をお聞かせください。

AIが自動応答

自動で予約をカレンダーに反映

お名前	A様
電話番号	090-xxxx-xxxx
予約No.	abcd567
時間	2024/05/xx 10時から
人数	5名
コース	特コース
特記事項	子ども椅子が欲しい

Aと申します。10時から1人で予約のお願いいたします。コースは特コースでお願いします。1人でもOKなので子ども椅子の用意があると思います。

### 多言語音声AIチャットボット



# 3 マルチリンガルCRM事業における専門的分野の取り扱い拡大

## ◆ 事業拡張計画

医療費削減の重要性が高まる昨今、ヘルスケア分野におけるアウトソーシングのニーズはさらに増加してゆくことが予想されており、当社では2024年1月から健康診断結果のデータ化などヘルスケア関連の事業に着手しております。多言語ソリューションと医療分野の専門性の高いノウハウを組み合わせ、付加価値が高く代替しにくいサービス提供を進めております。



# 4 セールスアウトソーシング事業における インフラ関連商材の取り扱い拡大

## ◆ 新たなパイプラインの開拓

2025年3月期においては、セールスアウトソーシング事業におけるメインクライアントである東京電力エナジーパートナー及び携帯キャリア大手のソフトバンクとの取引がそれぞれ連結売上高の10%を超える規模となっております。セールスアウトソーシング事業セグメントにおいては、この2つのパイプラインに加えて新たなクライアント開拓による事業の拡大を目指しております。また、連結子会社であるシー・ワイ・サポートについては、引き続き新電力の獲得案件を中心に取り組む体制となっており、今期は契約獲得のみならず、利用者のサポート業務にも取り組み、セグメント収益の拡大を計画しております。

INBOUNDTECH

## マルチリンガルCRM事業

シナジーに伴う収益拡大

サポート

サポート

主要商材の深堀

周辺商材の発掘

## セールスアウトソーシング事業

セールスアウトソーシングで扱う商材は生活に密着したインフラサービスであり、マルチリンガルCRMのエンドユーザーサポート業務との

**収益拡大シナジー**が見込まれる

また、今後在留外国人の増加に伴い、サポートも多言語化が要求される為、**独自の強みのあるサービス展開が可能**

インバウンドテックの目指す姿	
<b>ビジョン</b>	私たちが関わる全ての人に 最上級の感動を提供し続けます ・あるべき姿 ・将来ありたい姿
<b>経営指標</b>	<p>売上高 2024年3月期 3,318百万円 (実績) 2025年3月期 2,544百万円 (実績) 2026年3月期 2,600百万円 (予想)</p> <p>売上高営業利益率 (営業利益) 2024年3月期 10.0% (330百万円) (実績) 2025年3月期 0.8% (21百万円) (実績) 2026年3月期 5.2% (135百万円) (予想)</p>
<b>アクションプラン</b>	<p>① コンサルティング営業の強化 ② サービス品質の向上 ③ コンシューマー向けサービス展開の推進 ④ インフラ関連商材の取り扱い拡大 ⑤ ビッグデータの収集・分析・活用による新たな付加価値の創造 ⑥ 小規模オフィス・店舗向けの営業活動の推進 ⑦ グローバル展開の推進</p>
<b>対処すべき課題</b>	① 優秀な人材の確保 ② 内部管理体制の強化

**あるべき姿 (2026年3月期)**  
アクションプラン①～⑤推進により  
国内の成長基盤の確立

**現在の姿**

**将来ありたい姿**

**IPO**

アクションプラン⑥⑦が加わり  
多言語コンタクトセンターを中心に  
あらゆるカスタマーサービスに溶け込むグローバル企業へ

**プラン⑤について**  
これまで当社に集積された通話・通訳の録音データは、新たな価値の創造につながる重要な資産であると認識しております。今後、「IBT BizTAP AI」における生成AIのプロンプトエンジニアリングを活用し、コンタクトセンター向けソリューションの開発、マーケティングやコンサルティングへの応用、企業へのデータ提供等、資産を活用したビジネス展開を検討しております。

**プラン⑥について**  
子会社のOmniGrid社にて開発を行う生成AIサービスである「IBT BizTAP AI」を、代理店網の構築や販売パートナーの開拓によって中小企業、小規模店舗などに向けて販売を推進します。生成AIと多言語対応による複合サービスの利便性、優位性を訴求すると共に、ストックによる安定的な収益源拡大を目指してまいります。

**プラン⑦について**  
マルチリンガルCRM事業については、成長著しいアジア市場をはじめとする海外市場への展開を視野に入れております。これまで中国のコールセンター企業との提携による業務対応の実績がありますが、今後も多国籍企業や日本で事業展開を行う外資系企業、総合商社など海外展開に向けたパートナーの開拓を進め、当社事業のグローバル化を推進してまいります。

**課題①について**  
通年採用に積極的に取り組むだけでなく、臨時雇用の社員登用制度の整備、福利厚生等の拡充などによりプロパー人員の増加を目指します。

**課題②について**  
事業の複雑化に対応するべく、管理部門の人材採用を進めております。2026年3月期中に1名の管理職級社員が新たに入职予定です。



# リスク情報

## ◆ インバウンド需要について

法律または規制の変更、社会・政治及び経済情勢の変化等により訪日外国人旅行者（インバウンド）数やインバウンド需要が伸びない場合には、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。

顕在化の可能性・時期	中／不明
顕在化した場合の影響	中

### 対策

新たなマルチリンガルCRM事業に関する企画提案に注力するとともに、対応言語の拡大や業務対応キャパシティの向上を行っております。

## ◆ クライアントの業況及び特定取引先への依存状況について

B to B to Cの事業形態であることから、クライアントの業況や外注方針等によって業務受託量や受託価格が左右される結果、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。なかでも、東京電力グループは、2024年3月期の当社売上高比率は15.4%であり、2025年3月期でも18.2%と、取引割合はトップであり、取扱商材・サービスの入替が計画通りに進まなかった場合や、他の受託会社における不祥事等の発生により、行政処分またはクライアントの自主的判断によって営業活動が停止となった場合には、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。

顕在化の可能性・時期	低／不明
顕在化した場合の影響	中

### 対策

新規開拓及びサービスを提供するクライアントの業種を拡大し、特定の業界や景況に左右されない事業展開を図っております。東京電力グループについては取引関係を重視の上、新たな商材・サービスの取り扱いを推進してゆく方針です。

## ◆ 競合会社について

当社グループは、広義のBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）サービスを提供しております。マルチリンガルCRMサービスにおいては大手の寡占化が進んでおり、各社付加価値を高めてサービスの質の向上を目指すと共に、派生する事業への参入を進めるなど競合が進んでおります。BPOは大きな市場規模ではありますが、参入障壁が低い点から大手からベンチャーまで多数の企業が参入しており、群雄割拠の状態が続いております。今後同領域に新規参入が続き、当社グループが明確な競争優位を維持できなかった場合には、当社グループ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。

顕在化の可能性・時期	中／不明
顕在化した場合の影響	中

### 対策

当社の得意分野である多言語サービスと日本語サポートに加え、ヘルスケアBPO、AIサービスなどを組み合わせることで、代替しにくく付加価値の高いサービスを今後も推進してゆく方針です。

## ◆ 人材の確保及び雇用形態について

経済環境や雇用情勢の変化等により計画どおりの人員を確保することができなかった場合には、増加する業務量に対応できずサービス品質の低下を招くなどクライアントの信用を喪失し、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。なお、コンタクトセンターにおけるオペレーションスタッフについては、契約社員、受入派遣社員、パートタイムなど多様な雇用形態が存在しております。近年、これら非正規雇用に関する労働法令が頻繁に改正されており、人材を安定的に確保していくうえで雇用形態や処遇を見直す必要が生じた場合には、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。

顕在化の可能性・時期	中／中長期
顕在化した場合の影響	中

### 対策

事業の中核となる専門知識やスキルを持った優秀な人材や、コンタクトセンターにおけるオペレーションスタッフ及びスーパーバイザーの育成に加え、通年採用による求人及び、人事制度の改定、各種研修の実施、福利厚生充実等により、人材の確保及び定着率上昇に努めております。

※その他のリスク情報につきましては「有価証券報告書」をご覧ください。

- 本資料につきましては、投資家の皆様への情報提供のみを目的とし、あくまでも当社のご理解を促進して頂くために作成したものであり、当社が発行する有価証券の投資を勧誘することを目的としたものではありません。
- 本資料に記載した内容等は、資料作成時における当社の判断および仮定並びに当社が現在知り得る情報に基づくものです。将来予想に関する記述には、当社の事業計画、市場規模、競合状況、業界に関する情報及び成長余力等が含まれます。そのため、これらの将来予想に関する記述は、様々なリスクや不確定要素に左右され、実際の業績は将来に関する記述に明示または黙示された予想とは大幅に異なる場合があります。
- 実際の業績がこれらの見通しとは異なる結果となるような影響を与えうる要素は、有価証券報告書の「事業等のリスク」に掲載されています。ただし、業績に影響を与える要素はこれらに限定されるものではありません。
- 当資料のアップデートは今後、2026年6月を目途として開示を行う予定です。