

2023 年 5 月 10 日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 コ ラ ボ ス
代 表 者 名 代表取締役社長 茂木 貴雄
(コード：3908 東証グロース)
問い合わせ先 代表取締役副社長 青本 真人
(TEL. 03-5623-3473)

中期経営計画策定のお知らせ

当社は、2024 年 3 月期から 2026 年 3 月期までの 3 ヶ年を対象とし「中期経営計画」を策定いたしましたので、その概要についてお知らせいたします。

記

1. 中期経営計画策定の背景

当社は、コールセンターシステムを開発し、月額料金制のクラウド型で提供しております。外部環境としては、コールセンター関連サービス市場及びインターネット広告市場ともに堅調な成長率が見込まれており、コロナ禍の影響により先送りした設備投資を再開する企業が増加し、特に DX 分野での投資が進むと予測されております。また、コールセンター市場は、人材不足が深刻化しており、顧客との接点は労働集約的な人による対応から AI 化が加速し、今後のコールセンターシステムは、コールセンターにおいて蓄積したデータを AI に分析させ、広告配信や効果的な販売に結び付ける等、企業の売上・利益に直接貢献するためのマーケティング機能搭載型に変化していくものと考えられます。

当社は、このような将来の自動化・AI 化のニーズを先読みすべく、次世代のコールセンターシステムに関する知的システムの開発を進めており、前中期経営計画（2021 年 3 月期から 2023 年 3 月期）において、3 つの成長戦略による新サービス等の開発投資を実施してまいりました。この成長投資により創出した新たなサービスを確実に収益へつなげることで、更なる企業価値の向上に取り組んでまいります。

2. 中期経営計画の概要

当社は、今後 3 事業年度においては、前中期経営計画の成長投資を収益へとつなげる販売拡大フェーズとしており、後述の 2 点を成長戦略としていく方針であります。

(1) 「@nyplace」の安定成長

当社の売上高の大半を占める「@nyplace」において、交換機のバージョンアップと体制の最適化によって、収益基盤であるサービスの着実な成長を保持します。具体的には、以下の施策を予定しております。

- ・交換機（PBX）のシステムバージョンアップにより、新機能及びサービス対応範囲の拡張、基盤強化、SIP 対応や他システムとの連携機能強化を行い、付加価値の高いサービスへ転換させ差別化を図ります。
- ・自動化/効率化の追求により体制を最適化し、利益最大化に努めます。

(2) 独自サービスの飛躍成長

前中期経営計画で開発した新サービス（コールセンターシステムの AI 化＋マーケティング活用）を含めた当社独自サービスで、多様化、低価格化、拡張性を求める既存のマーケットニーズへ対応し、新たなマーケティング市場の開拓を推進します。

- ・近日リリース予定の「VLOOM」及び「Afullect」によって既存のコールセンター市場を開拓
- ・マーケティング活用型サービスである「GROWCE」、「GOLDEN LIST」、「UZMAKI」によって新市場を開拓
- ・全サービスの連携及び統合化を進め、当社独自のサービスを確立

上記 2 つの成長戦略の下、以下の販売拡大の取り組みを実施します。

- 1) 営業の組織体制強化により、新規マーケット開拓及び既存マーケットの拡大に努めます。
- 2) オンライン集客の強化により、Web リード数の増加及びサービスサイト強化に努めます。
- 3) 販売パートナーとの協業・共創により、サービス力の強化及び販売チャネル拡大に努めます。

3. 主要定量目標

	2024 年 3 月期（目標）	2025 年 3 月期（目標）	2026 年 3 月期（目標）
売上高	24 億円	27 億円	31 億円

※ 今後の目標数値は、いずれも現時点で目標値として社内的に定めたものであり、今後、適時開示等で公表される業績予想値と異なる場合があります。

今後の上記の取り組みに対する進捗につきましては、決算説明会で進捗をご報告差し上げます。

以上



Collabos

中期経営計画

2024年3月期～2026年3月期

2023年 5月 10日 株式会社コラボス

(東証グロース : 3908)



企業理念

熱心な素人は玄人に勝る ～新しいことを自分で創めよう～

新しい事を始める時はだれでも素人。
しかし素人だとしても「初めにやった者が勝ち」ということはビジネスの基本的視点です。
私たちは、コールセンターの通信インフラにクラウドというサービス形態を導入した先駆者。
誰もやっていないことをやるというチャレンジ精神は、当社のDNAとして全社員に受け継がれています。

MISSION

声をきき、未来をつくる

“絶対”のない、いまのこの社会で大切なのは、
お客さまの声、社会の声に耳を傾けること。
声を大切にし、声に応える技術力を磨き続けることで
コールセンターの、その先を切り開いていくことができると考えています。

中期経営計画

成長投資を収益へつなげる販売拡大フェーズへ

前中期経営計画で成長投資し、創った新サービスを、
確実に収益へつなげ、企業価値向上を実現する3年間とする。

2つの収益基盤

=

根幹事業の安定成長

+

新サービスの飛躍成長

Agenda

1. 前中期経営計画（2021年3月期～2023年3月期）の振り返り..... P4
2. 新中期経営計画（2024年3月期～2026年3月期）..... P8
3. 販売拡大への取り組み..... P14
4. 外部環境..... P18
5. 当社が提供する価値..... P22
6. 当社のSDGsについて..... P25
7. Appendix P29

1.前中期経営計画（2021年3月期～2023年3月期）の振り返り

3つの成長戦略

戦略①

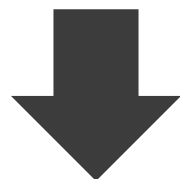
現有サービスへの新ITソリューション（チャット・ボット・FAQ・SMS）追加開発

戦略②

AI技術を活用した新コールセンターソリューションのリリース

戦略③

コールセンターに集まるデータを活用したマーケティング事業領域への参入



これらのアクションにより

2023年3月期の売上高目標 28億円の達成を目指す

戦略①と③は、当初の目標期限の前にサービスリリースを完了。

戦略②は、当初の目標期限から約1年延期となったが、2023年夏にサービスリリース予定。

戦略①

チャット/チャットボット
FAQ、SMS

戦略②

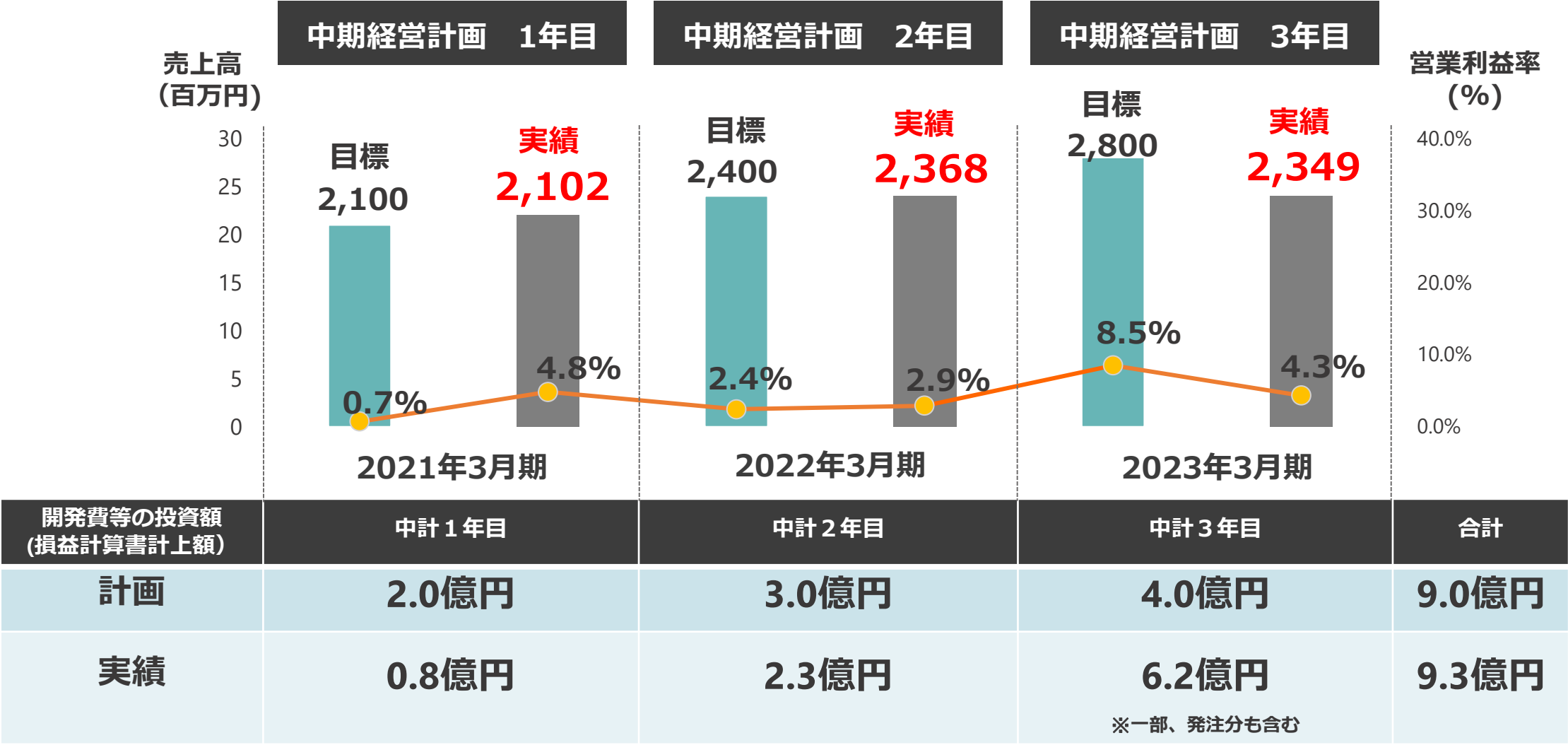
AI技術を活用した
新コールセンターソリューション

戦略③

デジタルマーケティングツール
「GROWCE」

当初の目標	実績
2021年3月末までに サービスリリース	2020年10月29日に全てリリース完了。 以降、機能追加などを順次実装予定。
2022年3月末までに サービスリリース	市場のニーズを捉えたサービス機能や内容の拡充 等に伴い、開発内容を変更。かつ、品質強化を目的 として、テストレベルを引き上げことで、リ リースを約1年延期。2023年夏までにサービス リリース予定。
2022年3月末までに サービスリリース	2021年12月24日にリリース完了。 以降、機能追加などを順次実装予定。

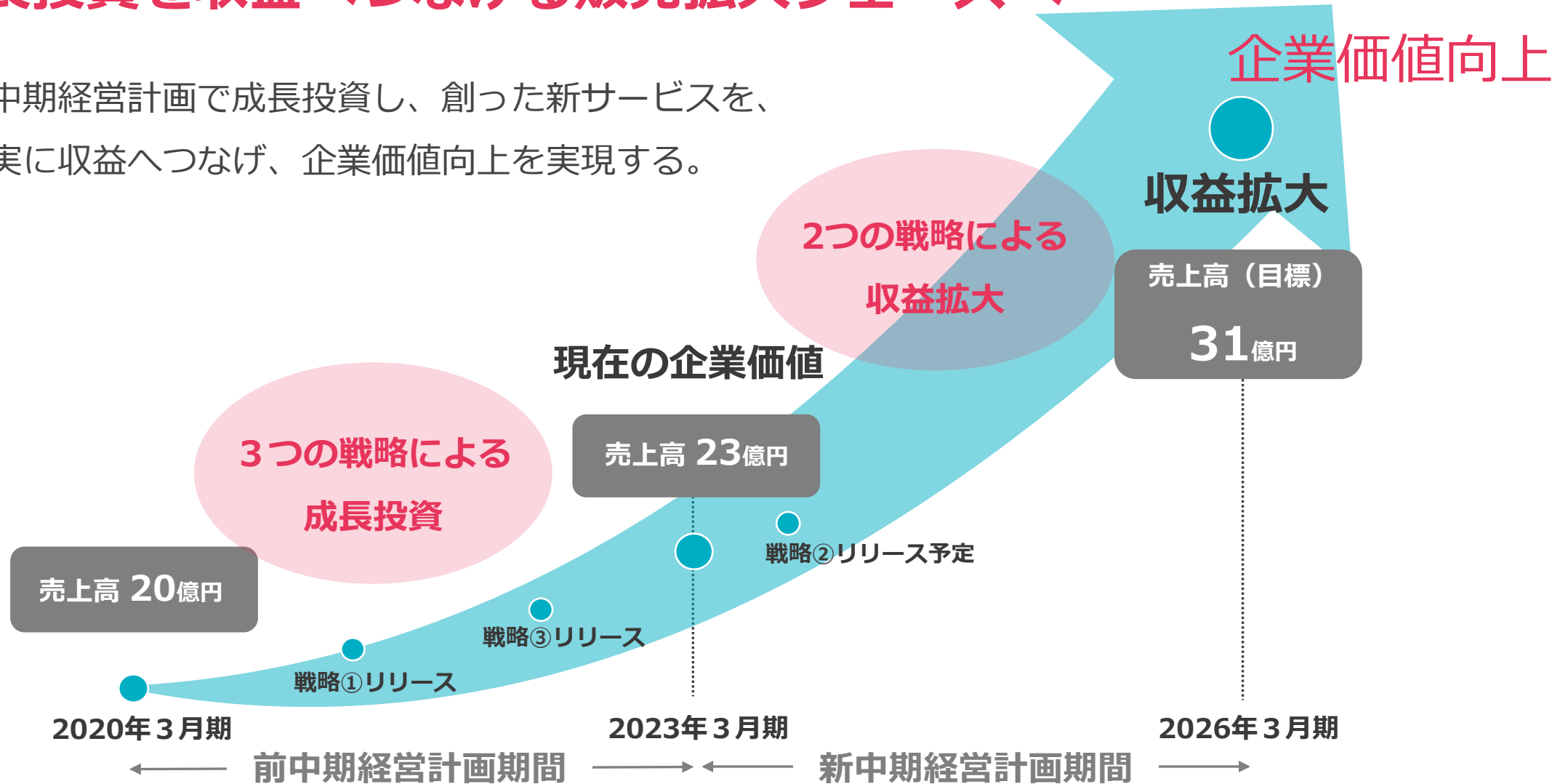
大型案件の解約及び成長戦略②のリリース遅延により、売上高目標は未達成。
開発費等の先行投資は、成長戦略②のリリース延期はあるものの、当初の開発計画自体は概ね完了。



2.新中期経営計画（2024年3月期～2026年3月期）

成長投資を収益へつなげる販売拡大フェーズへ

前中期経営計画で成長投資し、創った新サービスを、
確実に収益へつなげ、企業価値向上を実現する。



2つの戦略による成長イメージ

戦略①：当社の売上高の主軸である@nyplaceにおいて、交換機のバージョンアップと体制の最適化により、収益基盤である当社サービスの着実な成長を保つ。

エニプレイス
@nyplace

戦略②：前中期経営計画で開発した新サービス（コールセンターシステムのAI化＋マーケティング活用）を含めた当社独自サービスで、新市場を開拓。多様性、拡張性を低価格で求めるマーケットニーズに対応できる、成長期のサービスで収益の最大化を目指す。

AmiVoice®
Communication Suite provided by コラボス

CollasQ

VLOOM

Challbo

AI化

近日リリース
予定

GROWCE

GOLDEN LIST

UZMAKI

マーケティング活用

今後
リニューアル予定

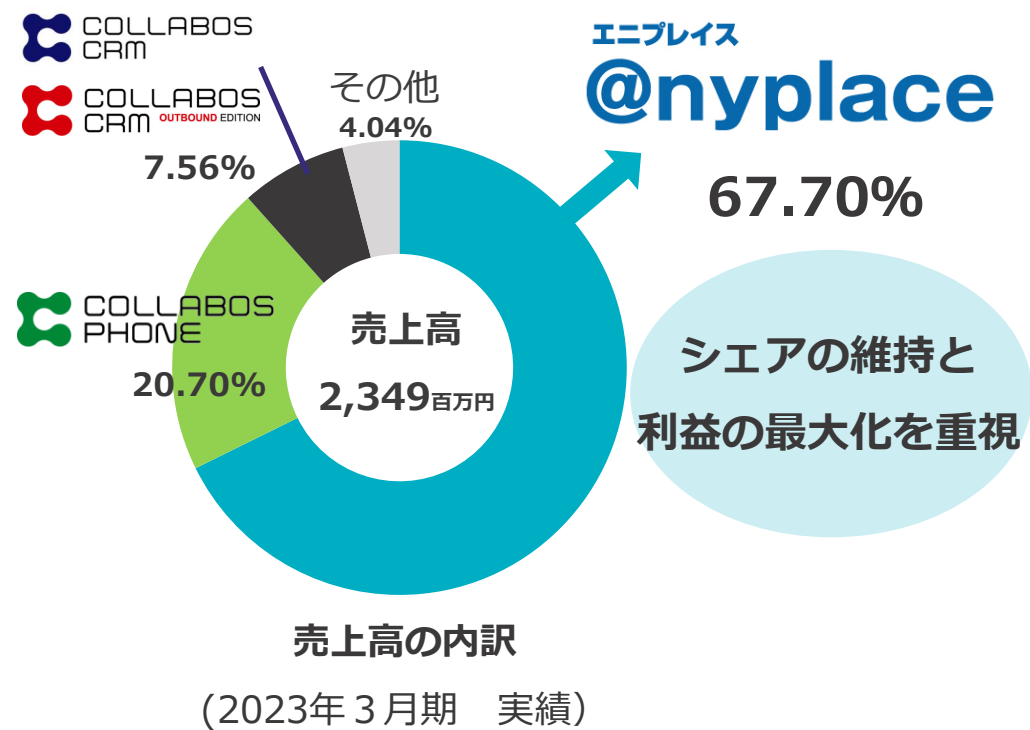
今後
リリース予定

戦略② 独自サービスの飛躍成長

戦略① @nyplaceの安定成長

戦略① @nyplaceの安定成長

従前から根強いニーズのある電話系サービス「@nyplace」は、当社売上高の約7割を占める根幹サービス。
今後も交換機のバージョンアップと体制の最適化により、収益基盤であるサービスの着実な安定成長を保つ。



付加価値の高いサービスへ転換させ差別化

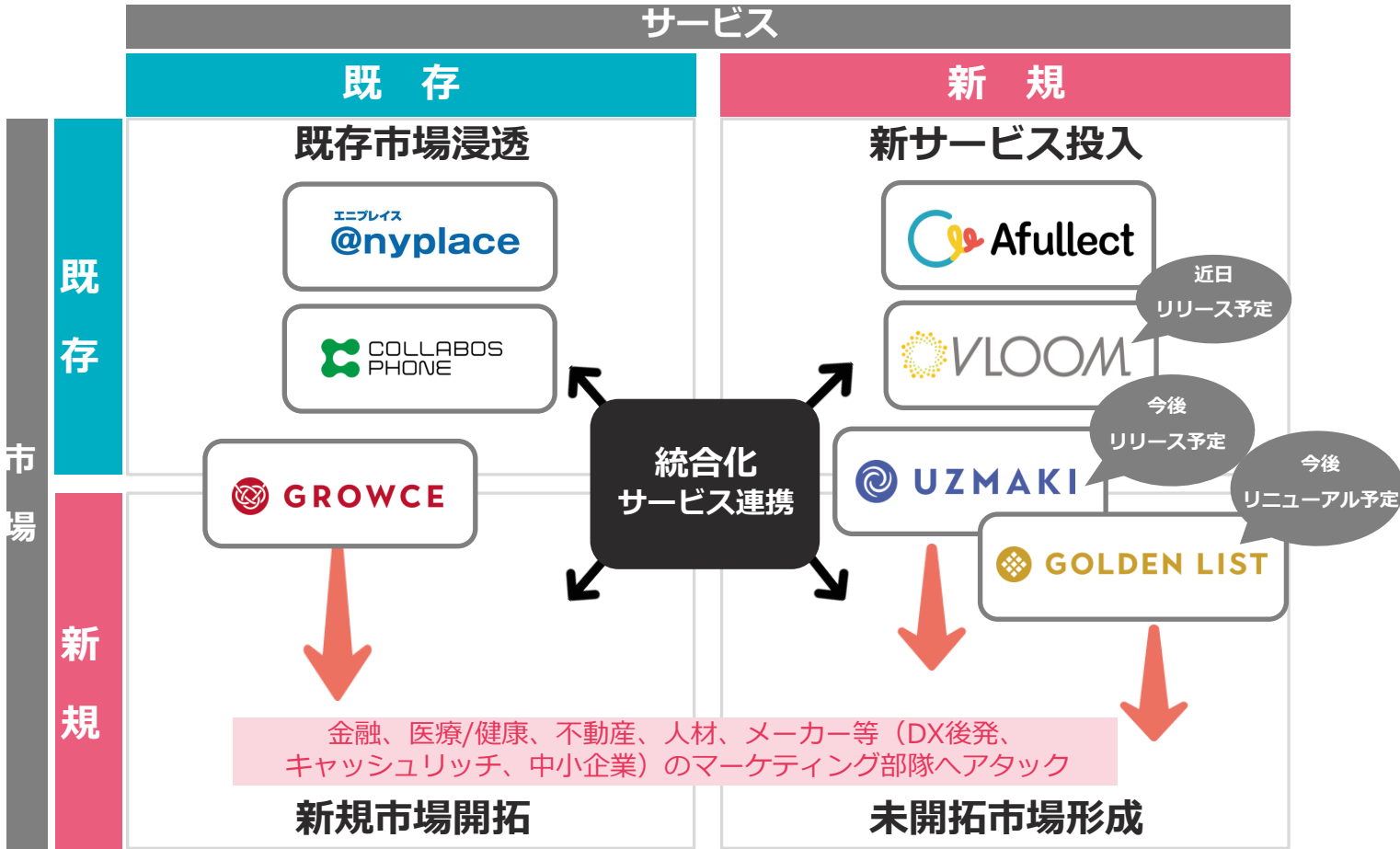
新機能及びサービス対応範囲の拡張、基盤強化、SIP対応や他システムとの連携機能強化のために、交換機（PBX）のシステムバージョンアップを実施。新交換機を構築し、顧客を新交換機へ移行。既存顧客への高付加価値化及び安定供給を実現し、サービスの差別化を図る。

自動化/効率化の追求により体制を最適化し、利益最大化へ

当社サービスの独自性を高めるために、新サービス創出部隊へ経営資源（人材等）を再配置するために、根幹サービスにおける作業の自動化や効率化を行う。（例、顧客ポータルサイトやFAQの充実等）

戦略②独自サービスの飛躍成長

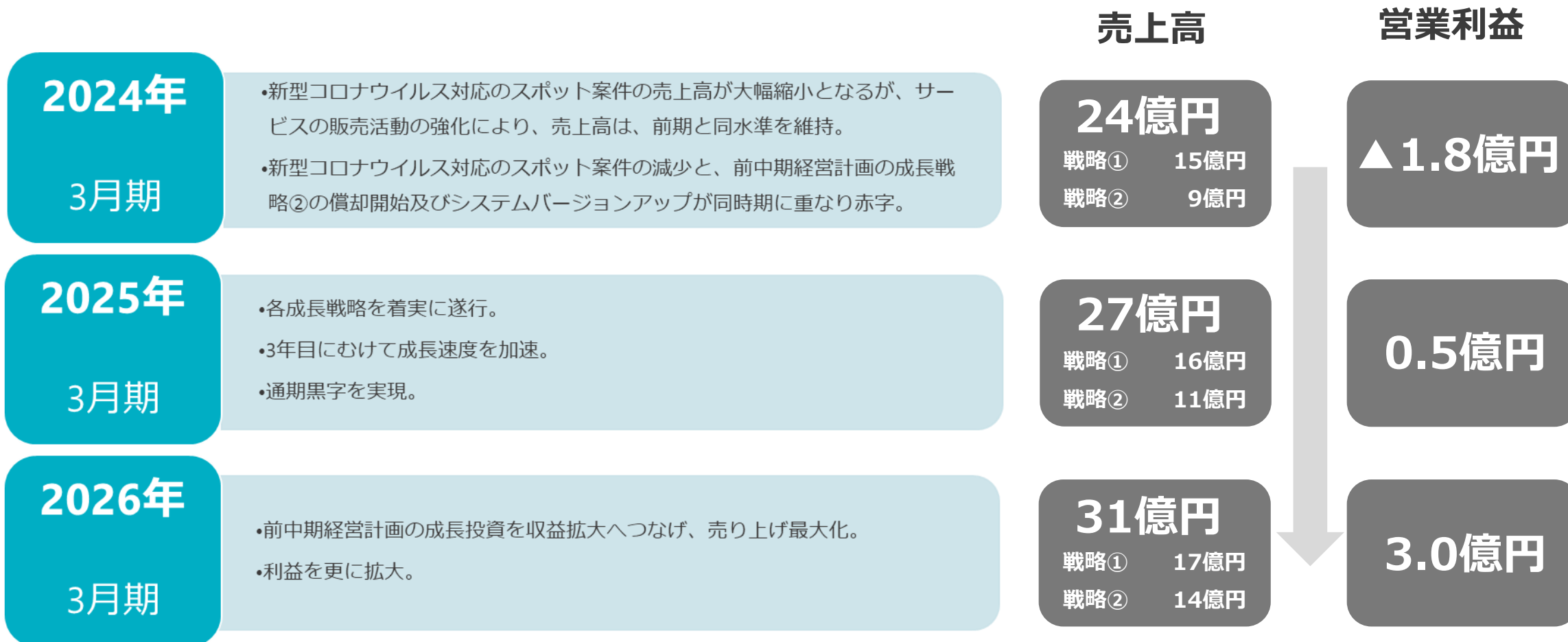
成長期のサービスでマーケットを深耕、開拓、売上最大化 



- 新サービス投下、既存市場を更に深耕
今年4月にリリースした「Afullect」と、近日リリース予定の「VLOOM」で既存市場を更に開拓する
- マーケティングサービスで新規市場を開拓
マーケティング活用型サービスである「GROWCE」、「GOLDEN LIST」、「UZMAKI」で新規市場を開拓
- 全サービスの連携と統合
全サービスの連携と統合により、当社独自のサービスを確立

3年後の定量指標

成長投資の結果、2026年3月期 通期は、売上高31億円、利益率9.7%以上へ成長させる。



※上記の2024年3月期の売上高と営業利益は、2023年5月10日公表の業績予想と同じ金額となります。

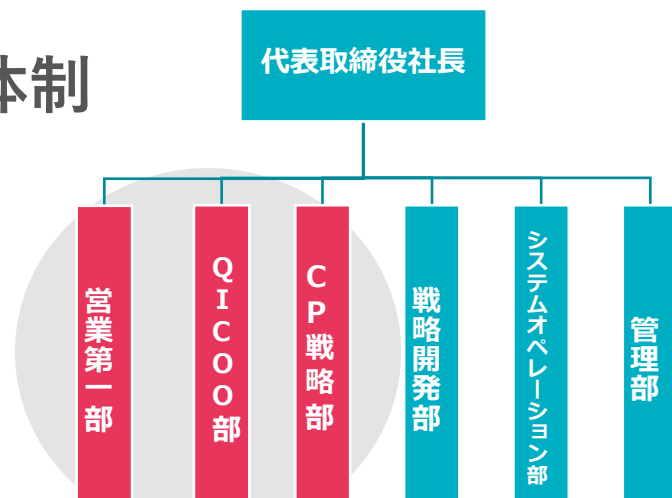
3.販売拡大への取り組み

新マーケット・既存マーケットの拡大

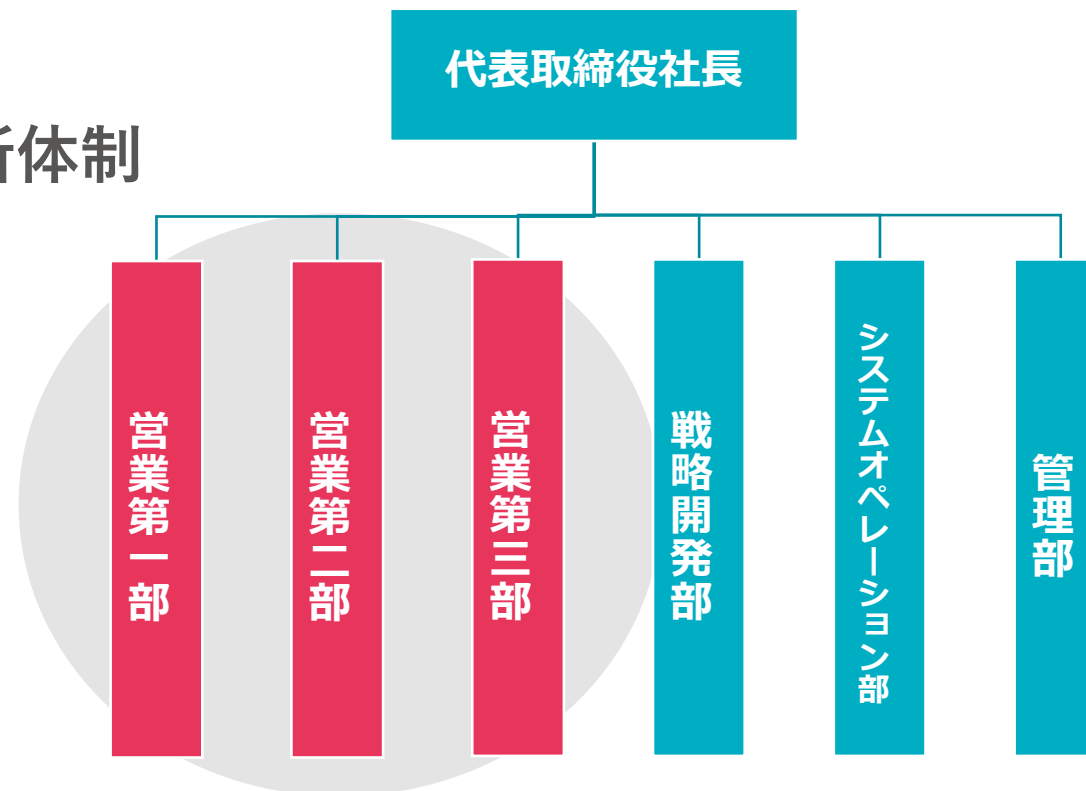
営業第一部・営業第二部 ➡ 既存マーケット拡大部隊

営業第三部 ➡ 新規マーケット開拓部隊（例、マーケティング市場、広告市場、金融市場、ヘルスケア市場等）

旧体制



新体制



- ➡各サービス専任型営業からソリューション提案型営業へ
- ➡各サービス専任の集中販売から全サービスを営業全体で販売
- ➡1商談で最大12サービスの販売機会の創出
- ➡セット販売推奨で売り上げ単価UP
- ➡クロスセル、アップセル（既存顧客毎の活動計画策定）

Webリード数増加、サービスサイト強化



コラボスブログ
定期的に投稿中

- ➡SEO施策により、セッション数、CV数の増加を図る
- ➡SEOコンサルティングの活用
- ➡オンライン担当者の専任化
- ➡リターゲティング広告、リスティング広告
- ➡オンラインイベントやセミナー開催



株式会社コラボス > コラボスブログ



コールセンター業務はどんなことを
する？仕事内容から育成方法までご紹
介



コールセンターシステムの基本機能10
選



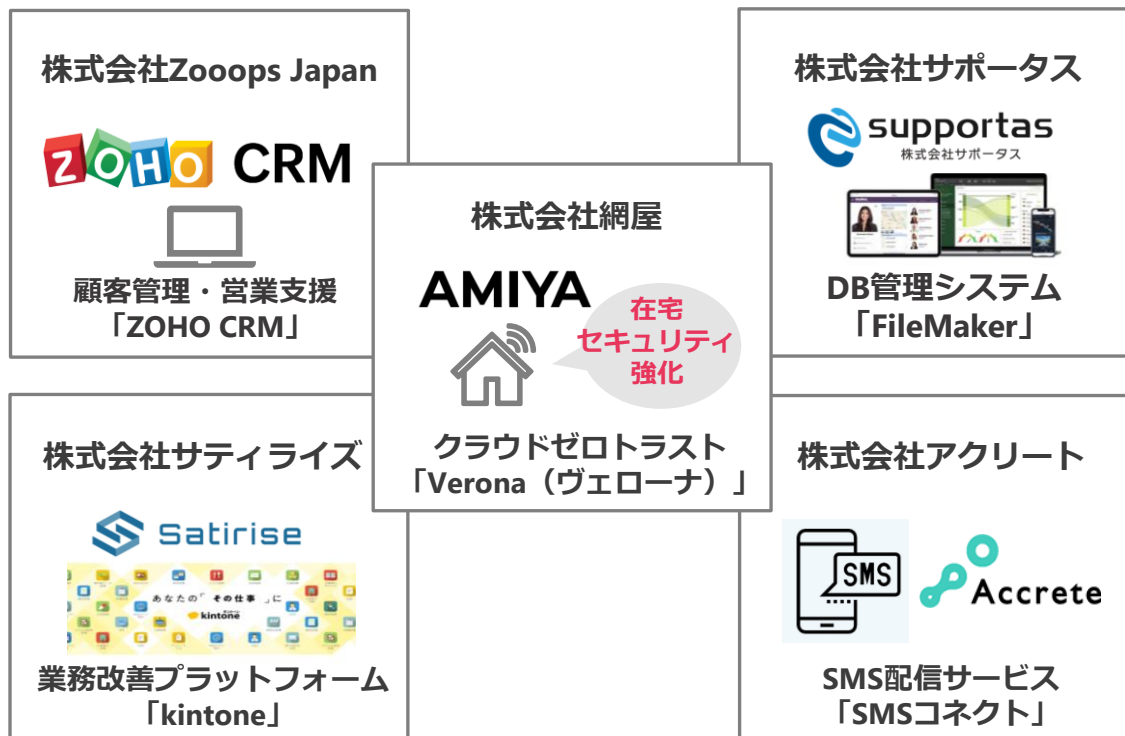
コールセンターの基本的な用語12選



サービス力強化と販路拡大を実現

昨年より、他社サービスとの連携や販売パートナー契約締結を積極的に開始。今後は、顧客や仕入れ業者等との協業も積極的に進め、サービス力の強化と販路拡大をさらに推進させる。

既に協業・連携企業及びサービス



今後の協業・連携予定（例）

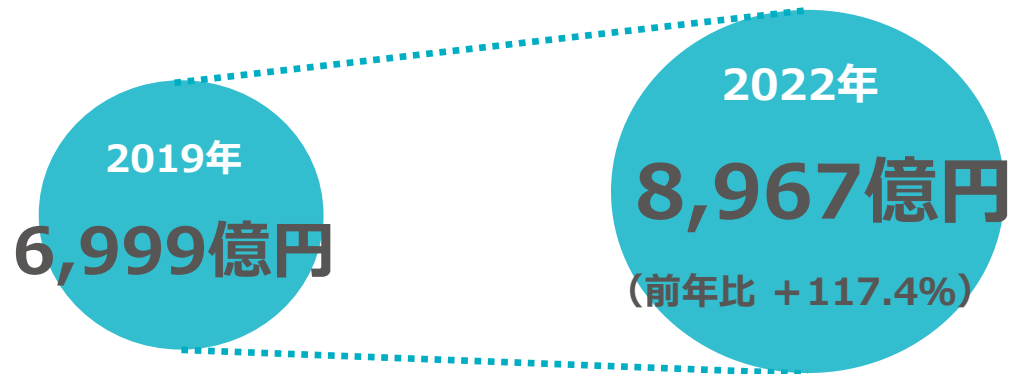


4.外部環境

市場のマーケット規模は拡大

コールセンターCRMソリューション市場、インターネット広告費の市場共に、市場規模は拡大傾向。

コールセンターCRM ソリューション市場規模



出所：デロイト トーマツ ミック経済研究所株式会社

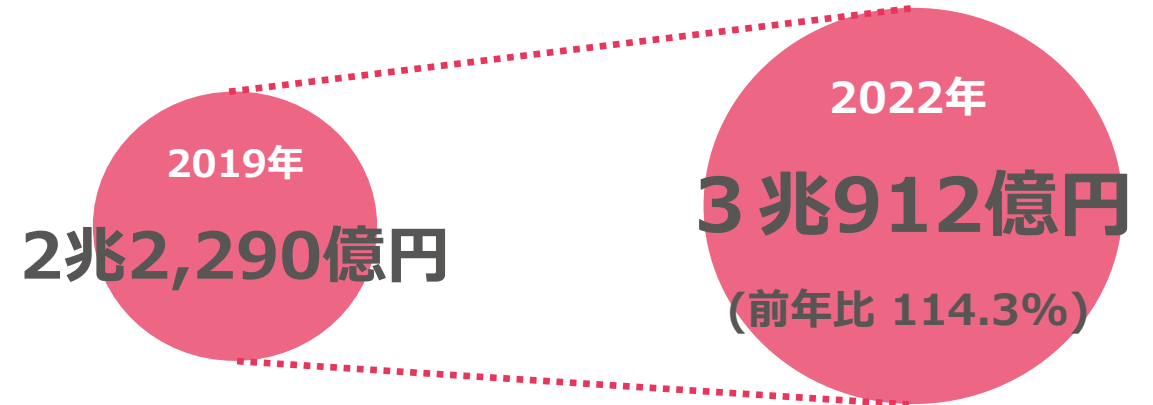
「マーケティング市場の現状と展望2021 <クラウド型CRM市場編> 第5版」

(発刊：2021年5月) (<https://mic-r.co.jp/mr/02050/>)

「マーケティング市場の現状と展望2022 <クラウド型CRM市場編> 第6版」

(発刊：2022年9月) (<https://mic-r.co.jp/mr/02490/>)

インターネット広告費の 市場規模



出所：2019年日本の広告費 電通

(<https://www.dentsu.co.jp/news/release/2021/0225-010340.html>)

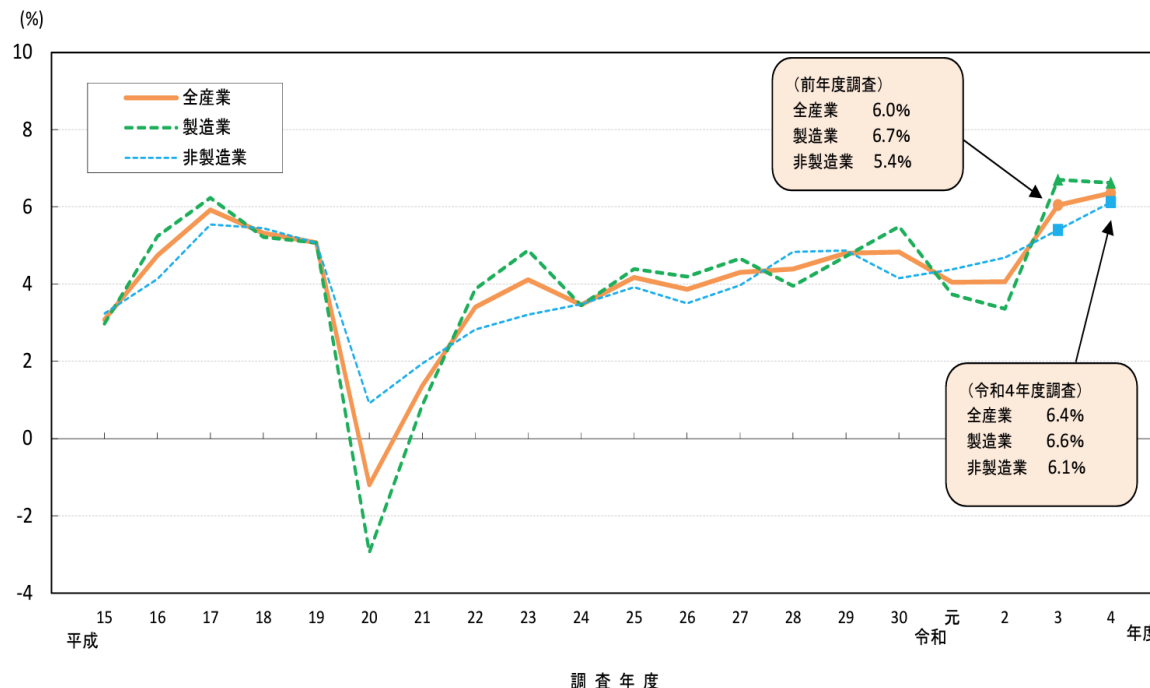
2022年日本の広告費 電通

(<https://www.dentsu.co.jp/news/release/2023/0224-010586.html>)

設備投資を増やす企業が増加

内閣府発表の2022年度「企業行動に関するアンケート調査」によると、2023年度～2025年度に設備投資を増やすと答えた企業の割合は**75.4%**で、バブル期の1990年度に**84.3%**を記録して以来の高水準に。

〔第 3-2 図〕 産業別 今後 3 年間の設備投資増減率見通しの推移（階級値平均）

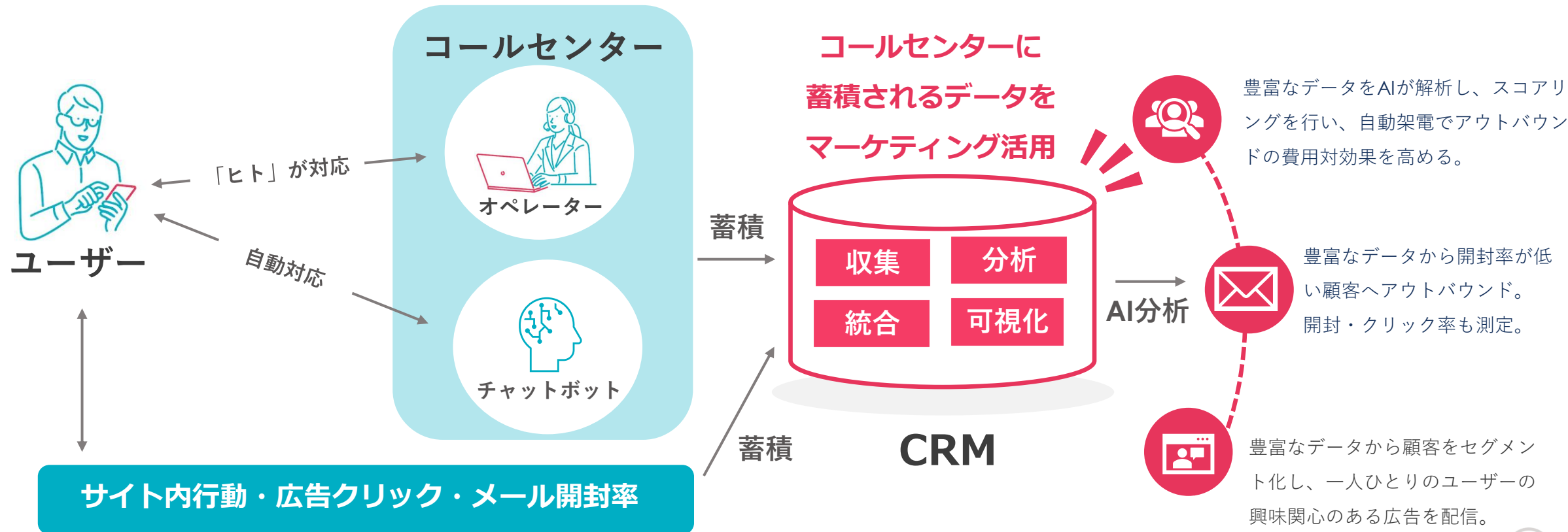


コロナ禍の影響により先送りされた
設備投資の再開が2023年より加速

昨今のデジタルシフトの流れにおいて、
特にDX等の分野での投資が進む

AI化とマーケティング活用が加速

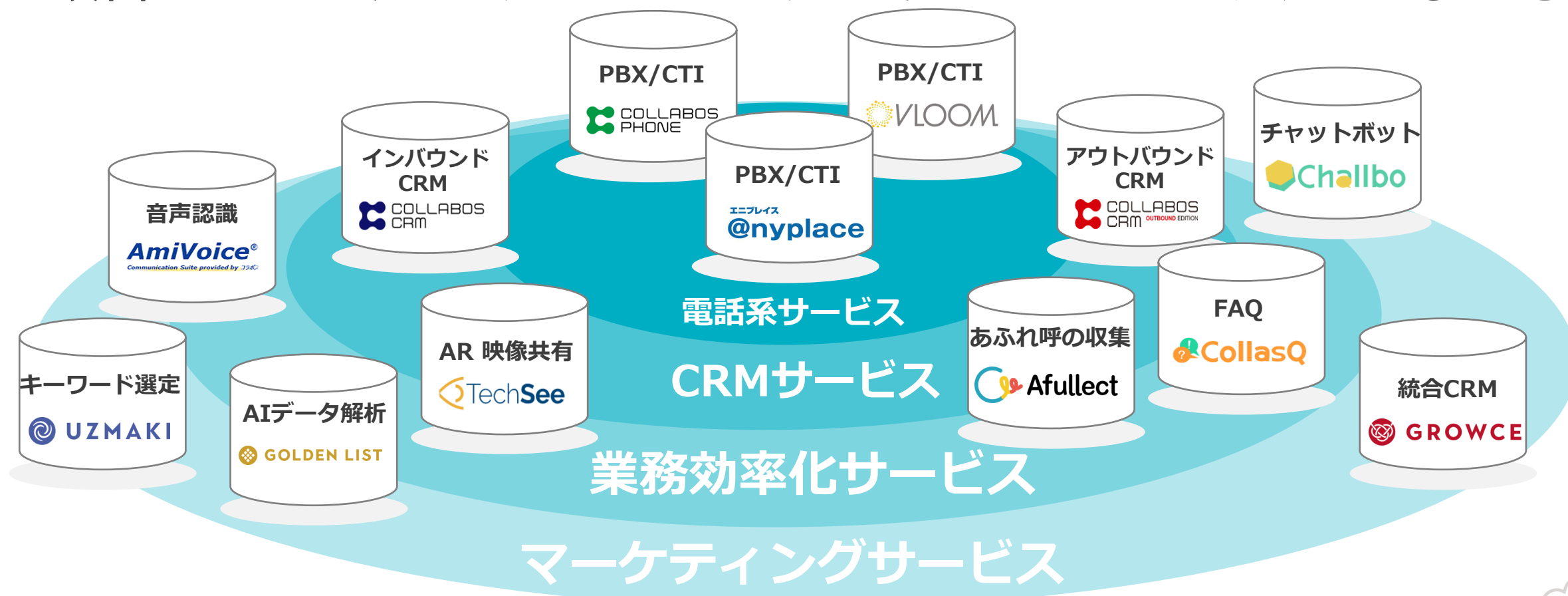
少子高齢化や人手不足により、労働集約的な「ヒト」による対応から、顧客との接点を自動化、AI化する動きが加速。
また、コールセンターシステムは、蓄積したデータをAIで分析し、効果的な広告配信やDM等により、販売拡大に結び付ける等、企業の売上・利益に直接貢献するためのマーケティング機能搭載型へ変化。



5.当社が提供する価値

DXを実現するコラボス独自のサービス連携

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



コラボスなら全てワンストップで提供

AI活用で生産性向上を実現
するサービス

×

売上・利益に直接貢献する
サービス

 VLOOM

 AmiVoice®
Communication Suite provided by コラボス

 CollasQ

 Challbo

通話品質の
自動評価

架電後のSMS
自動送信

FAQの自動
ポップアップ

回答候補の
自動表示

通話内容の
自動テキスト化

通話内容の
自動要約



GROWCE



UZMAKI



GOLDEN LIST

興味関心単語を
用いた広告配信

スコアリング結果後
の自動架電対応

開封率が低い顧客へアウトバウンド
開封・クリック率も測定

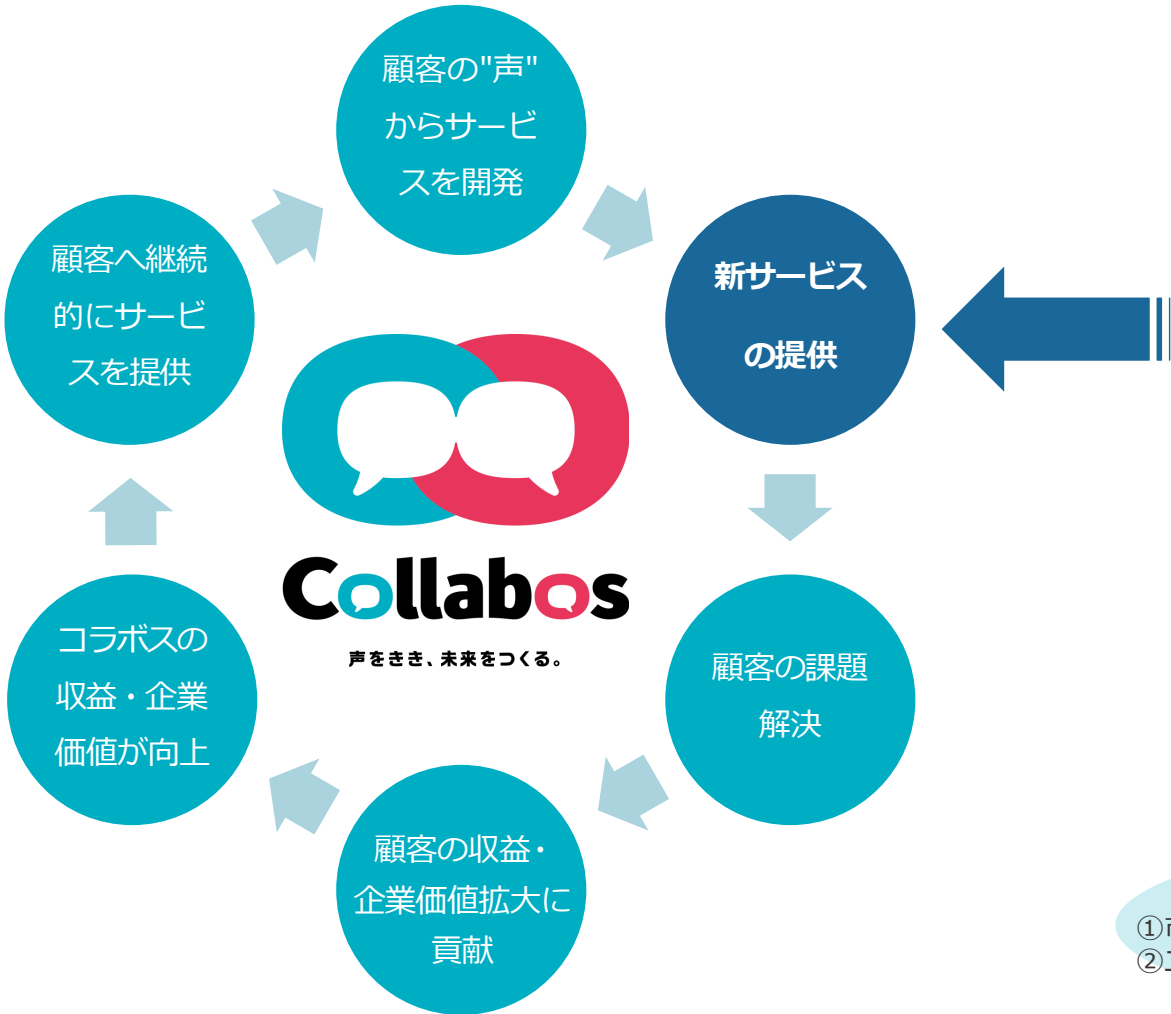


コラボスの差別化戦略

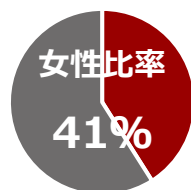
両方を提供できるのはコラボスだけ

6.当社のSDGsについて

当社は、顧客が抱えている課題を解決するサービスを提供し続けることで、顧客の企業価値向上に貢献し、それが当社の企業価値向上につながり、顧客へ継続的なサービスを提供できるというライフサイクルを重視しています。また、業務提携先とのパートナーシップやコラボレーションを推進し、多様化・複合化する顧客ニーズに対応することを重視しています。



- ① 市場環境に合わせた新人事制度の導入
- ② エンジニアの技術育成支援制度、研修制度
- ③ 労働環境に沿ったハイブリッド勤務制度
- ④ 女性が活躍する職場環境の整備



男女平等に活躍できる職場環境

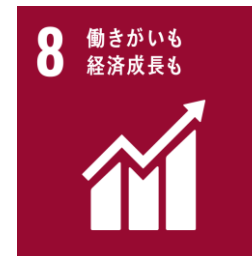
正社員・正職員に占める女性の割合は41%、**全国平均27.4%※**と比べ**10%以上高い割合**で従事しています。

女性管理職は20%

「女性活躍推進法」に基づき、女性管理職を増やすことを目標としており、現在、管理職全体のうち、**約20%**が女性となっています。（課長相当職以上（役員を含む。）管理職に占める女性の割合：全国平均12.3%※、情報通信業10.6%※）



※厚生労働省／令和3年度雇用均等基本調査：<https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/71-r03/02.pdf>



育児休業からの復職率

短時間勤務制度や育児・介護休暇等、出産・育児休業後も「利用しやすく働きやすい」職場環境を重視しています（**男性の育児休業取得実績**もあり）。



独自の表彰制度の運用・表彰を継続的に実施

ワークモチベーションアップとして、年に1度、業務内容やプロジェクトの大小にかかわらず、会社の業績に直結しない功績を表彰する独自の表彰制度を運用しています。



高価なシステムを手軽に安価で多くの人へ提供

従来のコールセンターシステムは、自社で構築するのが主流で、高額で膨大な初期投資と膨大な時間が必要でした。当社は、安価でより手軽に多くの企業が利用できるよう、クラウド型で提供しており、顧客の持続可能なインフラ構築に貢献しています。

開発従事者の増加、技術能力の向上

顧客が利用する当社システムの高度化に対応するため、エンジニアの技術育成支援及び研修制度を導入し、技術力向上のための資格取得奨励及び人材育成に努めています。また、人材開発支援助成金制度なども活用しています。



消費電力・CO2排出量が少ないシステムを採用

当社がクラウド型で提供するシステムは、世界トップレベルのエネルギー効率を実現する環境対応型大規模データセンターに設置しており、最新鋭の外気空調システム『GreenMall®』を採用することで、空調消費電力やCO2排出量の大幅削減を実現しています。

ペーパーレス化・クールビズの取り組み

オフィスでの環境対策、在宅ワークの推奨に伴い、オフィスのスリム化を目指しております。また、ペーパーレス化、クールビズ等の取り組みも実施しております。



Collabos

声をきき、未来をつくる。

Appendix



会社名

株式会社コラボス
(英語表記 : Collabos Corporation)



所在地

東京都千代田区三番町8-1
三番町東急ビル8F



代表取締役社長

茂木 貴雄



取得資格・認証

プライバシーマーク付与認定
ISMS認証 (ISO27001)



資本金

324,854千円
(2023年3月31日現在)



設立年月日

2001年10月26日



製品

コールセンター向け
クラウドサービス事業

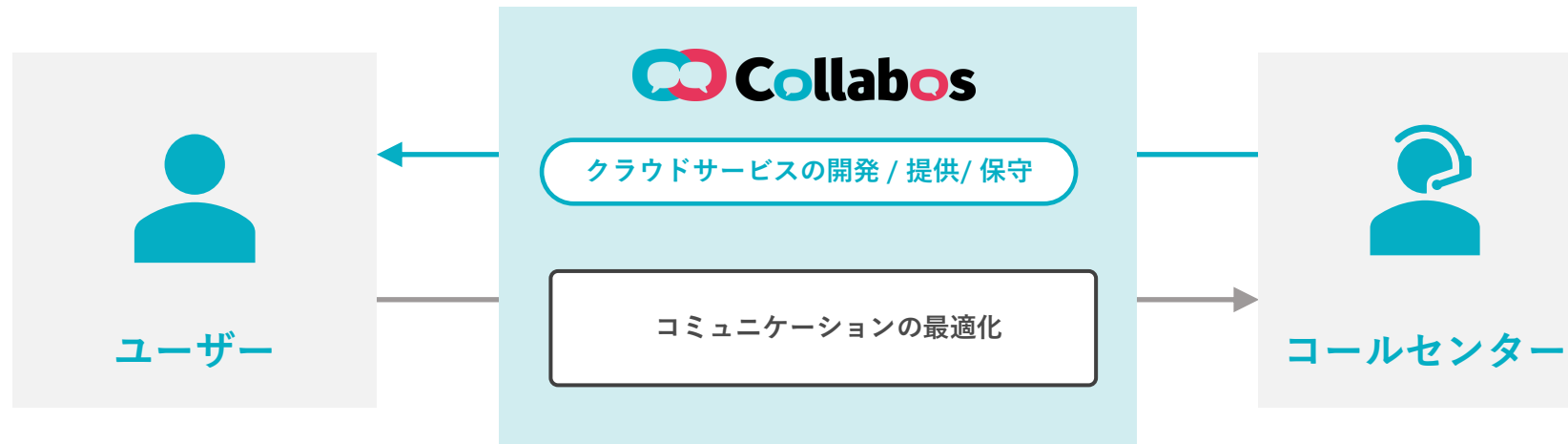


ISO/IEC 27001:2013 / JIS Q 27001:2014

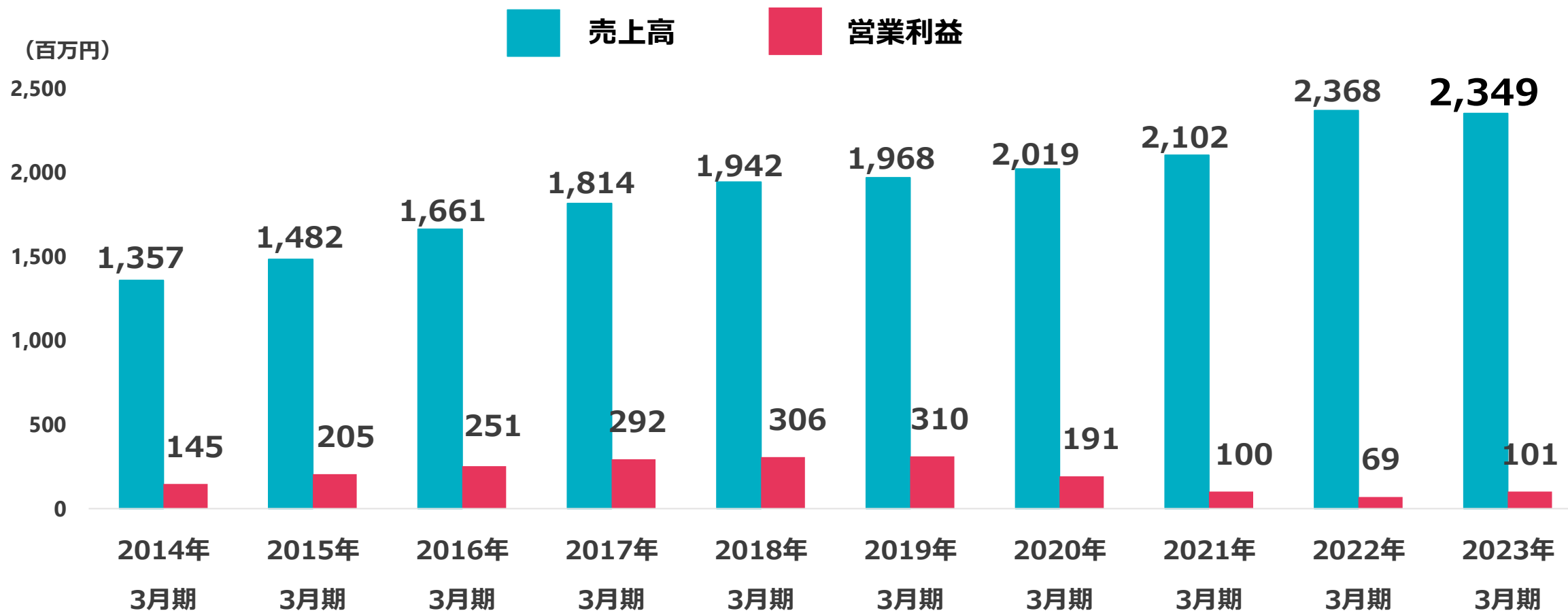
私たちは、企業や自治体等で利用されるコールセンターシステムを開発し、月額料金制のクラウド型で提供している会社です。コラボスは、「コールセンター」を軸につながる企業とユーザーの接点を、最新技術を用いたクラウドサービスで「より快適に・より便利に」を実現し、「コールセンターで人々の生活をより豊かに」することで社会に貢献します。



ユーザーとのコミュニケーションチャネルをコラボスで一括管理し、コミュニケーションの最適化を実現。ユーザーからの質問や要望、メール開封やWEBの行動履歴等を統合・蓄積し、One to One のカスタマーサポート・販促活動を実現。



売上高は、連続増収であったが、コロナ案件の終了により2023年3月期は減収。営業利益は、中期経営計画に基づく先行投資等により減少傾向だが、2023年3月期はオフィス移転、監査法人変更、採用人数見直しにより、間接コストの削減に成功。



IP 電話交換機サービス（PBX/CTI）

電話を受ける・架ける・転送する・自動で振り分ける・稼働率をレポートで把握する等、コールセンター運営に必須な2タイプの電話サービス。在宅勤務にも対応。



堅牢性・安定性が特徴
AVAYA社製ハードフォン

世界・国内コンタクトセンター市場でトップクラスのシェアを誇るAVAYA社の交換機を採用。堅牢性・安定性が特徴。

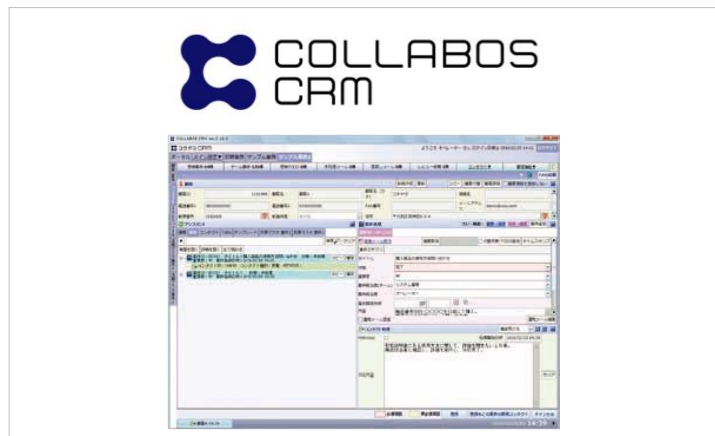


低価格で手軽に始められる
自社開発のソフトフォン

@nyplaceと同等の基本機能を搭載し、携帯へのSMS送信等の付加機能も搭載した電話機本体不要のソフトフォン。PCとインターネット環境があれば手軽に始められる低コストで本格的なコールセンターシステム。

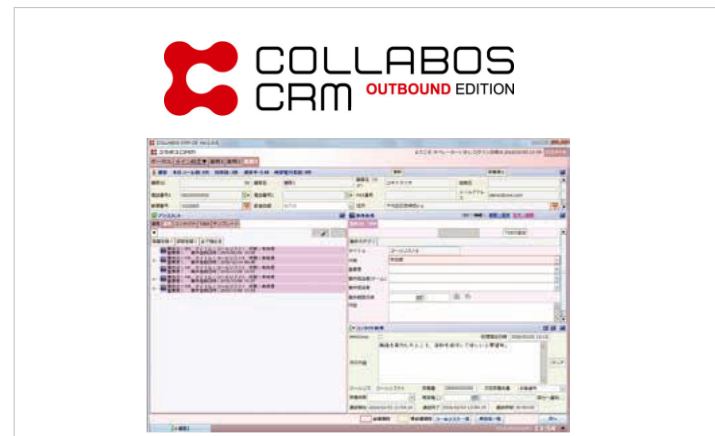
顧客情報管理サービス（CRM）

顧客情報や対応履歴を管理。着信時の顧客情報の自動ポップアップ表示等、顧客の購買目的や志向・ニーズ等を属性別に管理可能なコールセンターに特化した顧客管理（CRM）サービス。



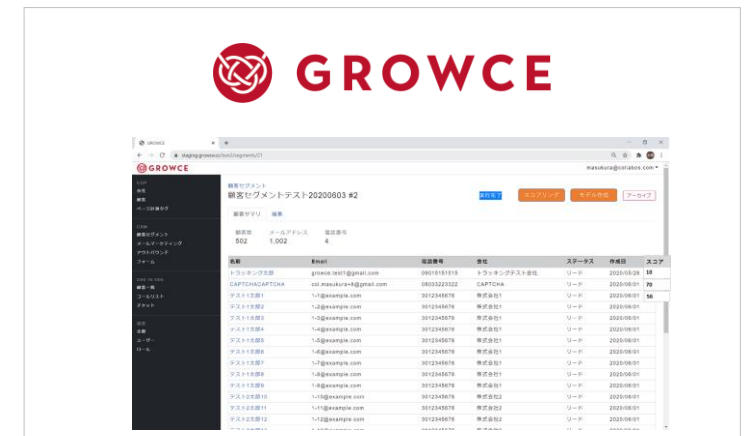
インバウンド型 CRMシステム

顧客から電話を受ける受電型のインバウンド業務に特化した管理サービス。顧客情報を一画面で表示し、タブ切り替えにより業務を変更できるため、コールセンターならではの複数業務に最適。LINE連携も可能。



アウトバウンド型 CRMシステム

テレアポ等の電話をかける発信型のアウトバウンド業務に特化した管理サービス。テレセールスやインサイドセールス等の効率化に最適。



統合 CRM マーケティングシステム

CRMシステムにマーケティングの機能を搭載し、コールセンターに蓄積される対応内容等のオフライン情報と、クリック数やサイト内行動等のオンライン情報を一元管理し、コールセンターで蓄積した情報をマーケティング活動につなげるシステム。

業務効率化サービス



AI音声認識 （アミボイス）

AI技術により、リアルタイムに音声テキスト化。回答候補の表示等、応答スピードの向上も実現。通話品質自動評価により、オペレーター評価の透明性を実現。



あふれ呼の収集 （アフレクト）

電話がつながらない「あふれ呼」による売上の機会損失や満足度低下を防止するコールバック支援ソリューション。あふれ呼の実数把握や分析の他、留守録やSMS送信、レポート機能も搭載。



AR映像共有 （テックシー）

スマホカメラ/ARを活用したビジュアルサポートツール。現場映像をリアルタイムで共有でき、コミュニケーションの円滑化を実現。アプリインストールも不要。



AIデータ解析 （ゴールデンリスト）

企業の持つ顧客データから、どの商品が売れるのかを独自解析し、成約見込みの高いリストを作成。テレセールス等のアウトバウンドの費用対効果を高め、収益向上に貢献。



通話録音 （パケットフォルダー）



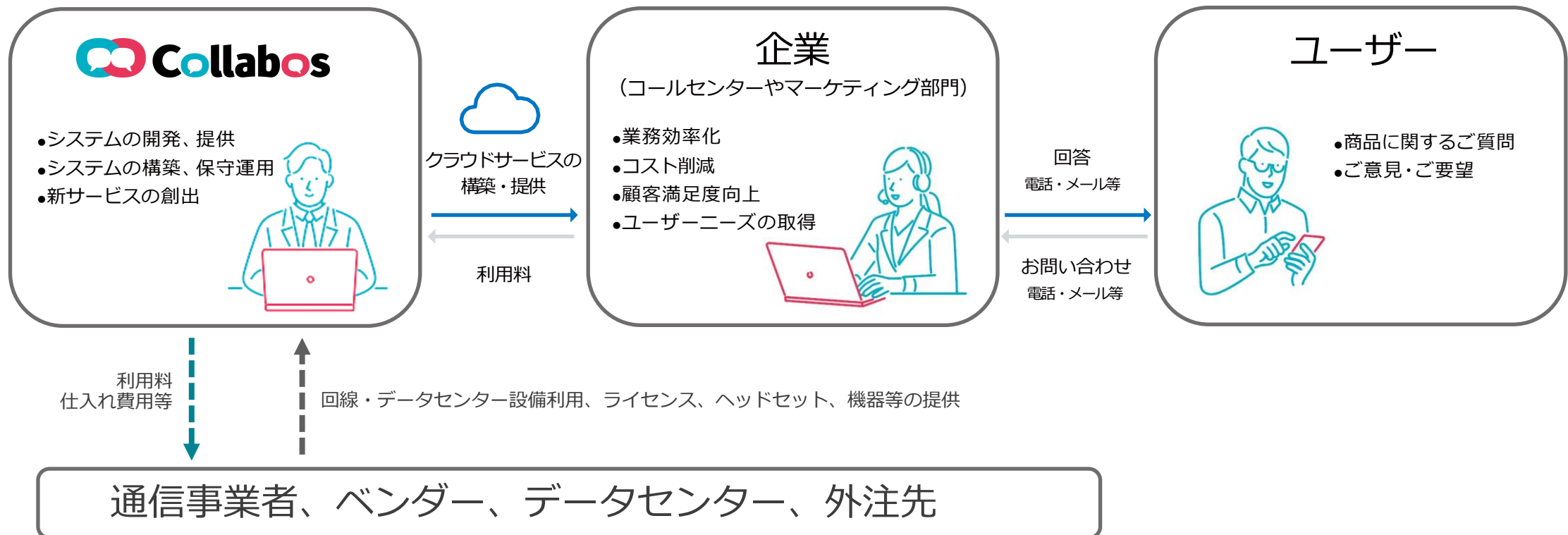
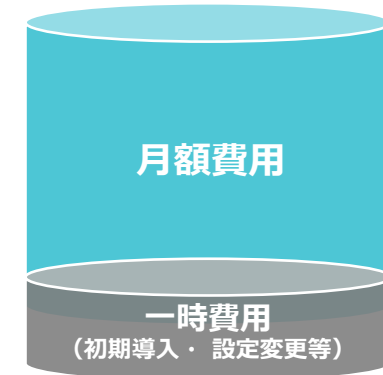
チャット&チャットボット （チャルボ）



FAQ （コラスク）

当社の売上高は、約 9 割が月額利用料のストック型ビジネスモデル

企業や自治体のコールセンターやマーケティング部門は、サービス利用料を毎月当社へ支払うことで、当社が開発するサービスを利用し、消費者（ユーザー）からの問い合わせやマーケティング活動に利用します。システムはコラボス側で開発・構築・管理するため、高額な初期投資や管理費等は一切不要で、契約数に応じてリーズナブルにシステムを利用できます。



本資料に含まれる将来の見通しに関する記述等は、現時点における情報に基づき判断したものであり、マクロ経済動向及び市場環境や当社の関連する業界動向、その他内部・外部要因等により今後変動すること可能性があります。

従いまして、実際の業績が本資料に記載されている将来の見通しに関する記述等と異なるリスクや不確実性が存在しますことを、予めご了承ください。

＜お問合せ先＞

株式会社コラボス

管理部 総合企画課 IR担当

TEL:03-5623-3473 ir@collabos.com