

Collabos REPORT



Collabos Corporation

東京都墨田区押上一丁目1番2号 東京スカイツリーイーストタワー17F Tel 03-5623-3391

声をきき、未来をつくる

代表取締役社長
茂木 貴雄



2022年3月期決算概要について

株主の皆様におかれましては、日頃より多大なるご支援を賜り、厚く御礼申し上げます。当社は今年で20周年を迎えることができ、これもひとえに皆様の暖かいご支援、ご愛顧の賜物と心から感謝いたします。

本決算における売上高については、「@nyplace」において、前事業年度における大型案件の契約終了等があったものの、主にテレマーケティング事業者等において、新型コロナウイルスのワクチン接種コールセンター案件や通販需要の拡大に伴う物流関連の業務拡大、「COLLABOS PHONE」でも同様にコロナ案件の獲得及びコストメリットや在宅利用のニーズによる新規獲得等により、2,368百万円(前期比12.7%増)となりました。

利益については、売上増加に伴う利益の増加が

あった一方、当社既存顧客の業務拡大に伴う通信利用料の増加、また、中期経営計画における開発推進及びサービス提供における運用体制強化に伴う人件費及び外注費の増加、並びに中期経営計画成長戦略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」に関する業務委託費の増加により、営業利益は69百万円(同31.0%減)、経常利益は76百万円(同33.5%減)、当期純利益は54百万円(同45.4%減)となりました。

今後の見通しについて

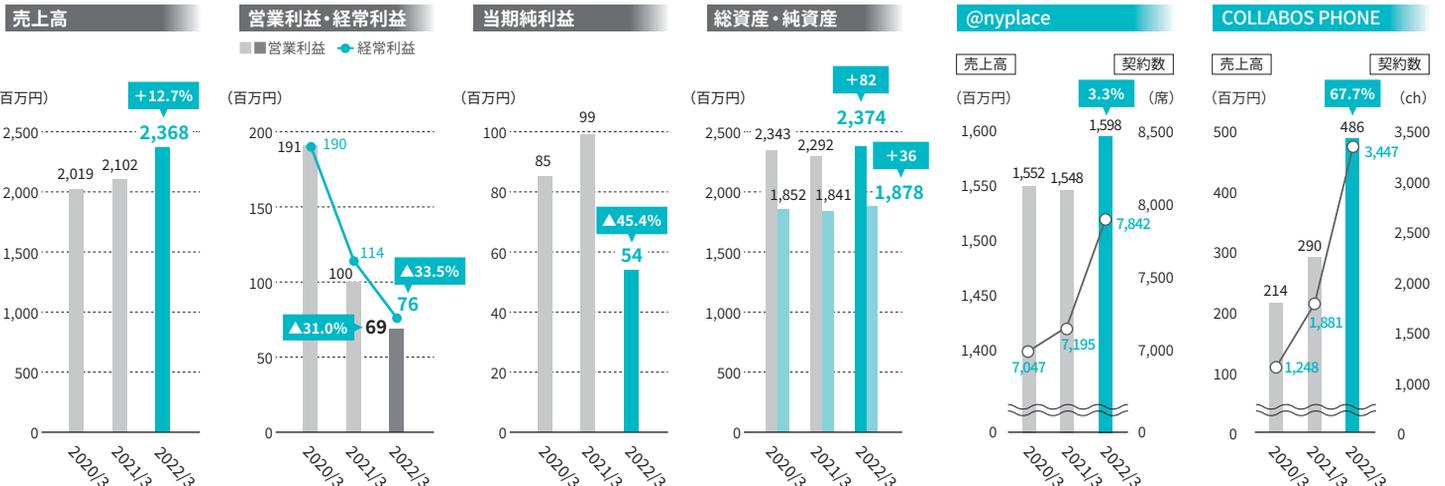
2022年3月期は引き続き新型コロナウイルスの影響が大きく、ワクチン接種コールセンター案件や在宅整備に伴い、「@nyplace」や「COLLABOS PHONE」などの既存サービスが伸長しました。

2023年3月期以降は、新型コロナウイルスの感染

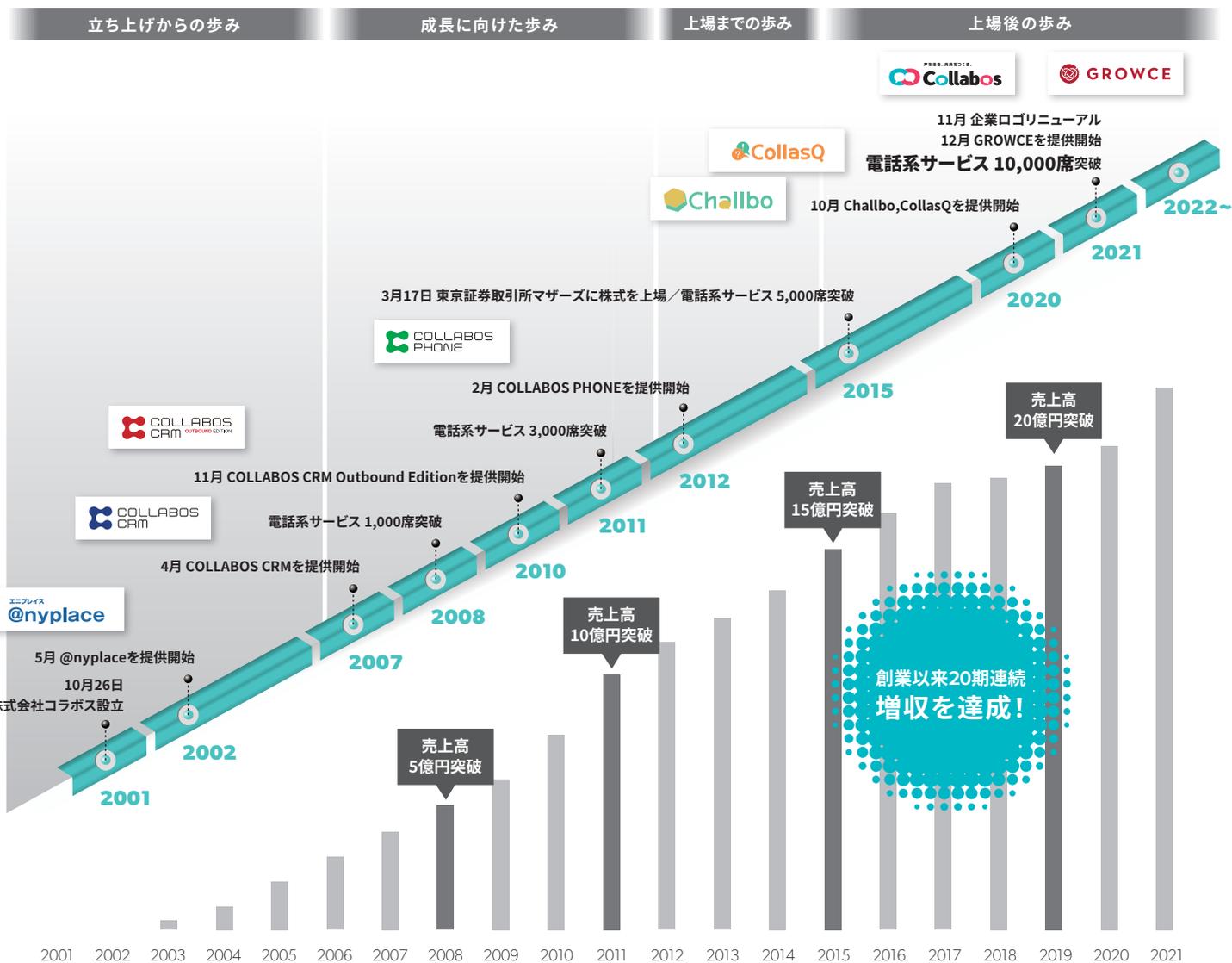
拡大による影響も徐々に落ち着きを見せはじめるものと考えています。今後は、これまでのインフラ投資優先の状況に代わり、コールセンターにおける従前の課題である人手不足やマルチチャネルへの対応の他、アフターコロナの課題といわれる情報統合によるデータの活用や1 to 1マーケティングへの展開などの課題解決に向けたITソリューションへの投資に優先が向くものと考えています。

企業におけるコールセンターの役割がコストセンターからプロフィットセンターへ本格的に移行する過渡期ともいわれる中、引き続き中期経営計画における新サービスや追加機能の開発並びに新サービスの拡販を推進するとともに、今後もこのような顧客企業や社会の“声”を反映したサービスを提供し続けることで、着実に事業の拡大並びに企業価値の向上に取り組んでまいります。

2022年3月期決算ハイライト



コラボス20年のあゆみ



創業20周年記念

コーポレートロゴをリニューアルしました



声をきき、未来をつくる。

技術を軸にビジネスをするのは楽しい。

それは、目まぐるしい変化に対応する必要があるから。
それは、新しいマーケットがどこにでも生まれるから。
それは、つくる楽しみ、提供するやりがいを感じやすいから。
そして、そのビジネスの楽しみを最大化するために私たちが大切にするのが“声”です。

“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。そう考えます。

そして、柔軟な姿勢で未来へ向かうために
社員ひとりひとりが「新しいことを自分ではじめる」
その声も漏らさずに大切にしています。

声をあげる、声をとらえる、声をあやつる。
そのために、まずは声をきき、私たちの技術で未来をつくる。

無限の可能性を信じて、次のステージへ。

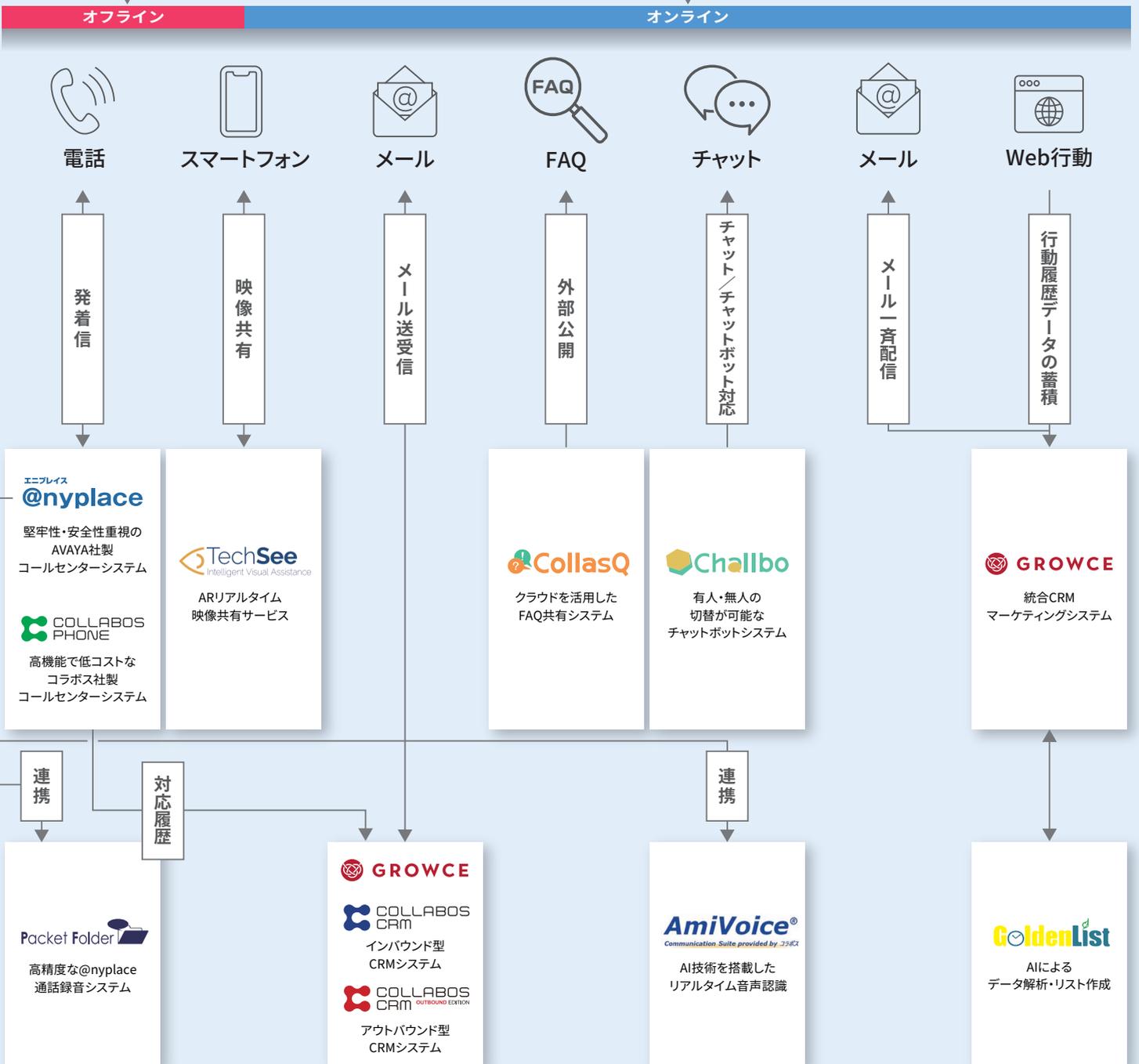


“つながりやすい”から“解決できる”へ

コラボスなら、コールセンターに必要な機能は、すべてワンストップで提供できます。応答率や対応品質向上はもちろん、マルチチャネル対応や通話のテキスト化も可能です。さらにAR（映像共有）やAIによりデータを解析し、マーケティングに役立てることもできます。



顧客



コールセンターの状況



中期経営計画

2021年3月期～2023年3月期までの方針と進捗

コールセンターのコミュニケーションを最適化し、顧客の企業価値向上に貢献する

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

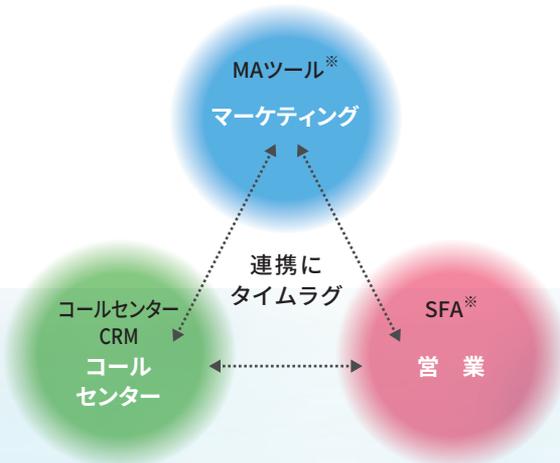
統合CRMマーケティングシステム「GROWCE（グロウス）」をリリース！

従来コストセンターとして捉えられていたコールセンターを、売上を生み出すプロフィットセンターへ変革させることを可能にする統合CRMマーケティングシステム「GROWCE」を2021年12月21日にリリースしました。「GROWCE」は、コールセンターで利用される顧客情報管理（CRM）システムにマーケティングの機能を搭載しており、コールセンターに集まる対応内容等のオフライン情報と、主に企業のマーケティング分野で収集される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、企業の売上向上に貢献するシステムです。

オンライン・オフライン統合型コールセンターCRM・CDP[※]



GROWCEとは、Webブラウザで利用できるコールセンターCRMを軸とした統合型コミュニケーションプラットフォーム。ワンパッケージ・低価格にて各種機能を提供し、サイロ化[※]・データの分断を解決します。



新規事業責任者

取締役 兼 QICOO部長
鈴木 裕幸



DX（デジタルトランスフォーメーション）市場は、この数年拡大傾向が続いており、ある市場調査会社の発表によると2030年度には2019年度と比べて約4倍の3兆円規模に拡大すると予想されています。

当社はこの拡大が著しいDX市場とそこに関連するビッグデータ、マーケティングの市場に注目しており、成長戦略の一環として2021年12月にDX推進及びデータ活用によるマーケティング活動支援を想定した新しいCRM「GROWCE」をリリースしました。

「GROWCE」は、オンライン情報（Web上の行動履歴やメルマガ開封率等）とオフライン情報（顧客属性、お問い合わせ情報、音声データ）のデータ統合によって一貫した顧客対応が可能となる点を大変ご評価いただいており、引き続きお客様からの要望を実現するための追加機能の開発を進めてまいります。また、今後は通販企業様を中心にご利用いただいているAIデータ解析ツール「GOLDEN LIST」においても

追加機能の開発を予定している他、AI技術により音声録音データから顧客の興味・関心があるキーワードを抽出してマーケティング活動に利用するサービスの開発なども企画しています。

一方で、2022年4月の個人情報保護法の改正や諸外国の法規制などを含め、変化の激しい個人情報の取扱いについては有識者を交えて慎重に対応するとともに、複雑かつ多岐にわたるお客様の要望に対してスピーディーに対応するため、外部の専門家とも連携していきます。

これらの新しいサービスと既存の各サービスを連携することで、従来コストセンターといわれるコールセンターのプロフィット化に貢献出来るような、当社にしか実現できない価値をご提供できると考えています。企業とエンドユーザー様の関係構築に役立ち、企業の売上向上に貢献できるよう邁進していく所存です。

当初の目標 実績

戦略① 現有サービスへの新ITソリューション追加開発

2021年3月未まで 2020年10月29日販売開始

達成

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

2022年3月未まで 2023年夏頃まで

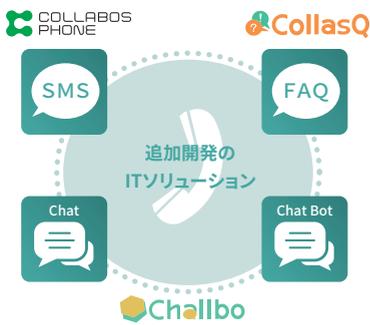
戦略③ コールセンターに集まるデータを活用したマーケティング事業領域への参入

2022年3月未まで 2021年12月21日販売開始

達成

戦略①

現有サービスへの新ITソリューション追加開発



当初の計画を前倒し、2020年10月29日に「Challbo」、「CollasQ」、「COLLABOS PHONE」のSMS（ショートメッセージ）機能をリリースしました。コールセンターでは従来の電話やメールだけでなく、チャットやLINE等SNS（ソーシャルネットワークサービス）の普及に伴って様々なチャネルでの問い合わせ対応が求められており、「Challbo」、「CollasQ」については様々な業種から反響をいただいております。

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



リリース時期を約1年程度後ろ倒しし、2023年夏頃のリリースへ変更しております。より市場のニーズを捉えた機能の拡充による開発内容の変更と品質強化によるものとなりますが、本サービスは将来的には「GROWCE」、「Challbo」、「CollasQ」等との連携も想定しており、「@nyplace」に次ぐ第二の柱として当社の成長を担うサービスと位置付けており、引き続き開発の推進に努めてまいります。

創って

作って

売る

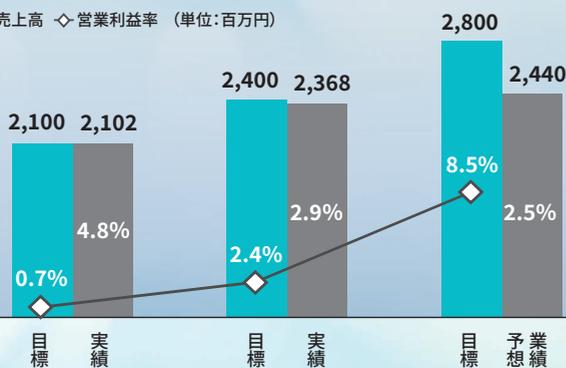
次世代のニーズを捉えた新たなサービスの開発

- コロナ禍においてインフラ整備の需要による既存サービスの伸長
- 新たなコーポレートロゴのタグライン「声をきき、未来をつくる」の策定
- お客様のニーズを実現する新たなソリューションの開発・リリース

開発費等の投資額

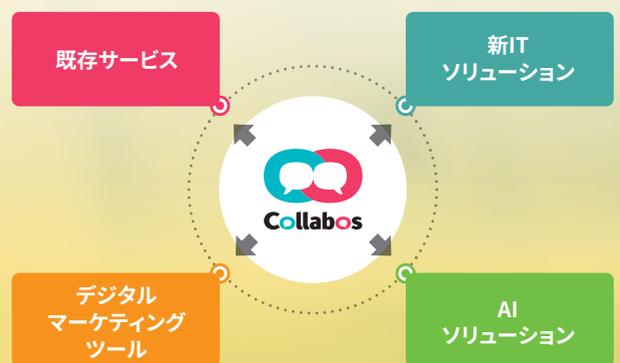
2021年3月期		2022年3月期		2023年3月期	
計画	2億円	計画	3億円	計画	4億円
実績	0.8億円	実績	2.3億円	見通し	2.4億円

■売上高 ◇営業利益率 (単位:百万円)



あらゆる「コミュニケーション」の課題を解決

- サービスラインナップ拡充による販売力の強化
- コールセンターのプロフィット化に向けたコラボスにしか実現できない価値の提供
- 人々が抱える「コミュニケーション」の課題を解決して社会の発展に貢献



用語集

C D P マーケティングに活用する顧客データを管理する基盤のこと。

サイロ化 システムや業務プロセスなどが、他のアプリケーションや他部門との連携を持たずに自己完結して孤立してしまう状態のこと。

MAツール 顧客開拓におけるマーケティング活動の自動化・効率化等を実現するためのツール。

S F A 営業活動を可視化し、効率的に売上へと結び付けるための営業支援システム。

D X IT技術の浸透によって人々の生活をあらゆる面で向上させること。

Collabos
NEWS!
01

オフィスを移転します

2022年7月19日に本社オフィスを押上から半蔵門へ移転いたします。

コロナ禍を経て、テレワークをはじめ働き方に変化が求められる中、時代に合ったオフィスの規模と機能を検討した結果、リモートワークの更なる推進とオフィス環境の整備による業務効率及び生産性の向上を図るため、移転を決定いたしました。

これにより経営資源の効率化を実現いたします。

Collabos
NEWS!
02

コロナ禍のニーズを満たす新サービスを提供しました

ソフトフォン
型による
提供

エニプレイス
@nyplace

密を避けた
リモート
サポート

TechSee
Intelligent Visual Assistance

「@nyplace」の在宅機能を追加

パソコンとVPN等のインフラ環境があれば、働く場所にとらわれず、信頼性の高いAVAYA社製PBXによるコールセンターの開設が可能です。稼働状況を一目で確認できる座席表、リアルタイムレポート、音声認識など、管理者がサポートしやすい充実した機能が備わっており、在宅勤務においても高いパフォーマンスを実現します。

「TechSee」の提供を開始

AR(拡張現実)とAI(人工知能)の活用により、スマートフォンを通じてお客様や作業現場担当者とコールセンターとのコミュニケーションギャップを解消します。製品セットアップやトラブルシューティングなど、お客様対応におけるサポートを効率化し、コストを削減しつつ、顧客満足度の向上を実現します。

会社概要 (2022年3月31日現在)

会社名	株式会社コラボス
本社	東京都墨田区押上一丁目1番2号 東京スカイツリーイーストタワー17F
設立	2001年10月26日
資本金	324,854千円
従業員数	93名

役員

代表取締役社長	茂木 貴雄
代表取締役副社長	青本 真人
取締役	小川 勇樹
取締役	鈴木 裕幸
取締役	齋藤 一紀
取締役	鈴木 達 (社外取締役)
取締役	志賀 文昭 (社外取締役)
常勤監査役	秦 齊雄 (社外監査役)
監査役	三井 良克 (社外監査役)
監査役	畑下 裕雄 (社外監査役)

株式情報 (2022年3月31日現在)

発行可能株式総数	11,990,400株
発行済株式総数	4,791,600株 (自己株式190,095株を含む)
株主数	3,479名 (自己株式を含む)

大株主 (2022年3月31日現在)

氏名または名称	所有株式数	持株比率
茂木 貴雄	1,741,300	37.84%
コムテック株式会社	578,600	12.57%
株式会社アドバンス・メディア	112,200	2.44%
中村 崇則	100,000	2.17%
吉川 直樹	90,100	1.96%
鈴木 智博	73,000	1.59%
小川 勇樹	54,000	1.17%
株式会社アイカム	49,800	1.08%
小久保 雄史	41,000	0.89%
原 トミエ	37,200	0.81%

※持株比率は、小数点第3位以下を四捨五入し、表示しております。

※当社は自己株式として、190,095株を保有しておりますが、上記大株主からは除外しております。

※持株比率は自己株式を控除して計算しております。

株主メモ

証券コード	3908	株主名簿管理人	東京都千代田区丸の内一丁目4番5号 三菱UFJ信託銀行株式会社	公告方法	電子公告により行います。ただし、電子公告によることができない事由が生じたときは、日本経済新聞に掲載する方法により行います。公告掲載URL https://www.collabos.com/
上場証券取引所	東京証券取引所グロース市場	株主名簿管理人事務取扱場所	東京都千代田区丸の内一丁目4番5号 三菱UFJ信託銀行株式会社 証券代行部		
事業年度	毎年4月1日から翌年3月31日まで	郵便物送付先及び電話照会先	〒137-8081 新東京郵便局私書箱第29号 三菱UFJ信託銀行株式会社 証券代行部 電話照会先 東京都府中市日鋼町一丁目1番 0120-232-711 (フリーダイヤル) 三菱UFJ信託銀行株式会社 証券代行部		
定時株主総会	毎年6月開催				
基準日	定時株主総会 3月31日 期末配当 3月31日 中間配当 9月30日				

