

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

コールセンターを通して
「より豊かな」「より便利な」
世の中を実現したい

代表取締役社長
茂木 貴雄

2021年3月期決算概要について

株主の皆さまにおかれましては、日頃より多大なるご支援を賜り、厚く御礼申し上げます。

2020年4月に始動した「中期経営計画」では、コールセンターシステムの形態がオンプレミス型からクラウド型へ移行していく中で、3つの成長戦略を実施することで、「新たな成長基盤の構築」を図ることとしております。2023年3月までに、新サービスの開発やマーケティング事業領域への参入などを実現し、最終年度である2023年3月期には売上高28億円、営業利益8.5%を目標としています。

その初年度となった2021年3月期は、当社主力電話サービス「@nyplace」、 「COLLABOS PHONE」ともに新規大型案件の獲得及び新型コロナウイルス感染症に伴う公共分野の需要が増加し、また、AI音声認識サービス「AmiVoice Communication Suite provided by コラボス」の新規獲得なども好調で、売上高は前期比4.1%増の21億円、営業利益は前期比47.6%減の1億円になりました。売上高はおおむね中期経営計画初年度の見通し通りとなり、コラボスとしての過去最高売上高となりました。一方、営業利益につきましては期初予定していた開発投資計画を見直したことなどにより、中期経営計画初年度の見通しより上振れる結果となりました。

今後の見通しについて

2021年3月期の特筆すべき案件は新型コロナ給付金の案件でしたが、2022年3月期も新型コロナワクチンの案件を予定しており、世界的な未曾有の危機において、コールセンターが果たす社会的役割は大きいものと実感しております。

また、今後企業における職場環境も大きく変化していくと認識しております。2022年3月期は、新型コロナウイルスにより在宅コールセンターなどインフラの見直しのため、新サービスへの投資が控えられることを見込み、業績予想と中期経営計画との間に差異が生じております。

しかし、長期的には、AI技術の進展や少子高齢化による人手不足の課題を解決できる新サービスの導入が右肩上がりに増加していくものと考えております。

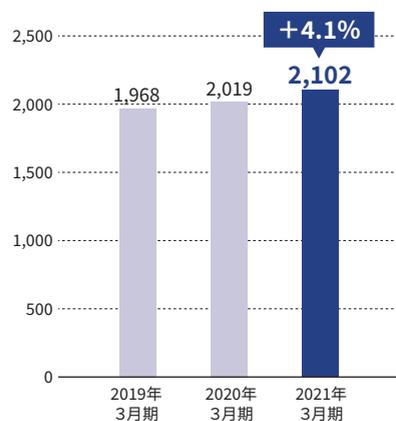
今後も3つの成長戦略に基づく先行投資を行って、コールセンターを通して、より豊かな、より便利な世の中の実現に貢献していく所存です。

	中期経営計画での 2021年3月期定量目標	2021年3月期実績
売上高	2,100 百万円	2,102 百万円
営業利益	14.7 百万円	100 百万円
営業利益率	0.7%	4.8%
開発費等の投資	200 百万円	80 百万円

2021年3月期決算ハイライト

| 売上高

(単位: 百万円)



| 営業利益

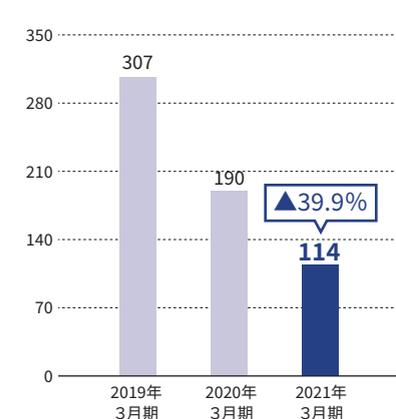
(単位: 百万円)



●売上高については、「@nyplace」における大型案件の契約終了の影響はあったものの、「@nyplace」、「COLLABOS PHONE」ともに新規大型案件の獲得及び既存顧客における新型コロナウイルス感染症に伴う公共分野の需要増による月額利用料の増加のほか、AI音声認識サービス「AmiVoice Communication Suite provided by コラボス」の新規獲得等により、2,102百万円(前期比4.1%増)となりました。

| 経常利益

(単位: 百万円)



| 当期純利益

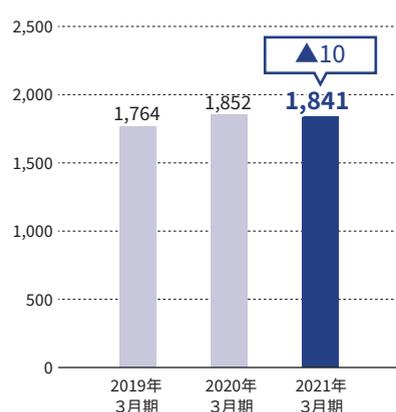
(単位: 百万円)



●利益については、「COLLABOS PHONE」の新規導入及び既存顧客の業務拡大等に伴う通信利用料並びにエンジニアの人件費増加や、AI音声認識サービス「AmiVoice Communication Suite provided by コラボス」等のITソリューション販売増加に伴う仕入等の増加、人的リソースの確保・拡充に伴う給与・賞与制度の改定等の労務環境改善による人件費関連の増加、サービスの拡販に関わる広告費及び中期経営計画における開発に伴う業務委託費の増加等により、営業利益は100百万円(同47.6%減)、経常利益は114百万円(同39.9%減)となりました。

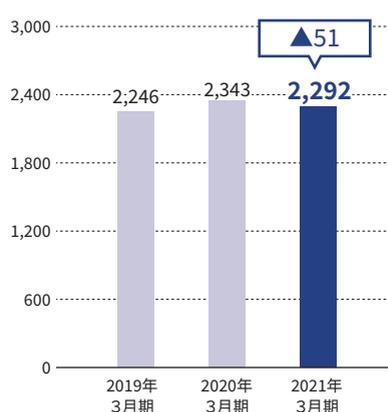
| 純資産

(単位: 百万円)



| 総資産

(単位: 百万円)



●当期純利益については、非連結子会社の株式会社シーズファクトリーに関する関係会社株式評価損の減少による特別損失の減少、並びに同社吸収合併により引き継いだ繰越欠損金の控除による法人税の減少等により、99百万円(同17.0%増)となりました。なお、当社は、2020年7月1日付で同社を吸収合併しております。

コラボスが提供するサービス（クラウドサービス事業）

当社は、顧客となる法人企業に、お客様相談室や製品お問い合わせセンター等のコールセンターで利用される専用システムを、クラウド型でリーズナブルに利用いただけるサービスをご提供しています。

電話システム

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電話システムです。

堅牢性・安定性が特徴 AVAYA社製ハードフォン

エニプレイス
@nyplace



@nyplace

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。写真のような電話機を利用するハードフォン。

在宅コールセンターとしても利用可能な自社開発のソフトフォン

COLLABOS
PHONE



COLLABOS PHONE

パソコンとインターネット環境があれば手軽に始められる自社開発電話システム。@nyplaceと同等の基本機能を搭載。低コストで、本格的なコールセンターシステムを導入可能。電話機本体は不要なソフトフォン。

顧客情報管理システム（CRM）

顧客情報や対応履歴を管理・検索する、着信時に自動で顧客情報のポップアップを表示する等、顧客の購買目的や志向・ニーズなどを属性別に管理することができる、コールセンターに特化した顧客情報管理システム（CRM）です。

インバウンド向けCRM コールセンターのお問い合わせを管理

COLLABOS
CRM



COLLABOS CRM

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システム。顧客情報を一画面で表示し、タブ切り替えによりコールセンターならではの複数業務に最適。

アウトバウンド業務の生産性を上げる高機能ツール

COLLABOS
CRM
OUTBOUND EDITION



COLLABOS CRM
Outbound Edition

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システム。テレセールスの効率化に最適。

組み合わせ

データを有効活用するツール (音声認識・データ解析・通話録音)

AmiVoice®
Communication Suite provided by 7763

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をテキスト化。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。

GoldenList

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。アウトバウンドの費用対効果を高め、収益向上に貢献。

Packet Folder

通話録音
パケットフォルダー

@nyplaceご利用者向けの通話録音。一通話ごとの録音で検索を容易にし、パケットキャプチャ方式で録音漏れを防止。

CollasQ

FAQ
コラスク

よくある質問を蓄積し、企業ホームページのよくある質問として公開したり、オペレーターが回答する際の検索にも利用可能。

Chalibo

チャット・チャットボット
チャルボ

複数のチャットボットを導入しなければ実現できなかった機能を1つに集約したチャット&チャットボット。1人のオペレーターが複数の業務を請け負う場合を想定し、使いやすさを実現。

業務を効率化するツール (マルチチャネル対応)

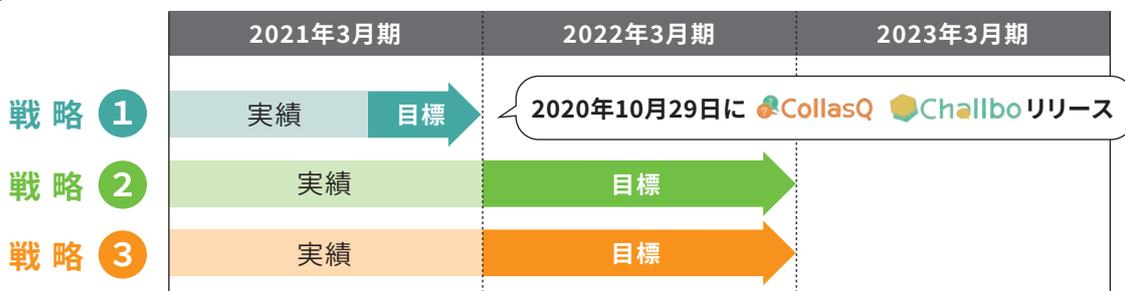
New
10月29日
リリース

中期経営計画 ▶ コラボスが目指すこと

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

中期経営計画の
定性的
目標と進捗

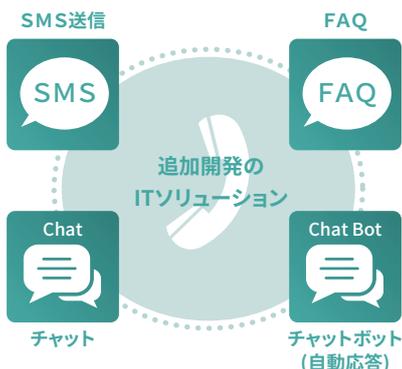
戦略①は開発を完了し、サービス提供を開始。戦略②と戦略③については、人的リソースの補強及び機能や内容の拡充等に伴って、投資タイミングを変更。最終納期に変更はなし。



戦略①

現有サービスへの 新ITソリューション追加開発

社会的な変化(携帯電話からスマートフォン、テレビからYouTubeやInstagram等)や技術的な革新により、世の中のコミュニケーションの方法は多様化しています。当社は、これらに対応するため、2021年3月期までに、「@nyplace」及び「COLLABOS PHONE」と連携する新たなITソリューションを追加開発します。



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

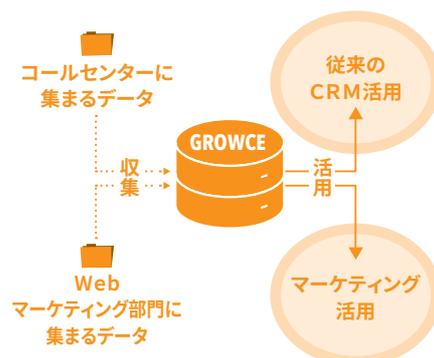
これからのコールセンターは、顧客の声をサービスや製品に反映し、企業の利益に貢献するプロフィットセンターになることが求められています。当社では今後、様々なニーズに対応できるよう、2022年3月期までに、「COLLABOS PHONE」を全面リニューアルし、AI技術を活用した新コールセンターソリューションをリリースします。



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

コールセンターに集まる様々な情報(性別、年代、対応履歴、興味関心、感情等)は企業における貴重な情報資産です。当社は、2022年3月期までに、これらの情報とマーケティング部門に集まる情報(自社サイト内行動、広告クリック等)を統合・活用し、企業の最適かつ効果的なマーケティングを実現する新たなサービス「GROWCE(グロウス)」を開発・提供します。

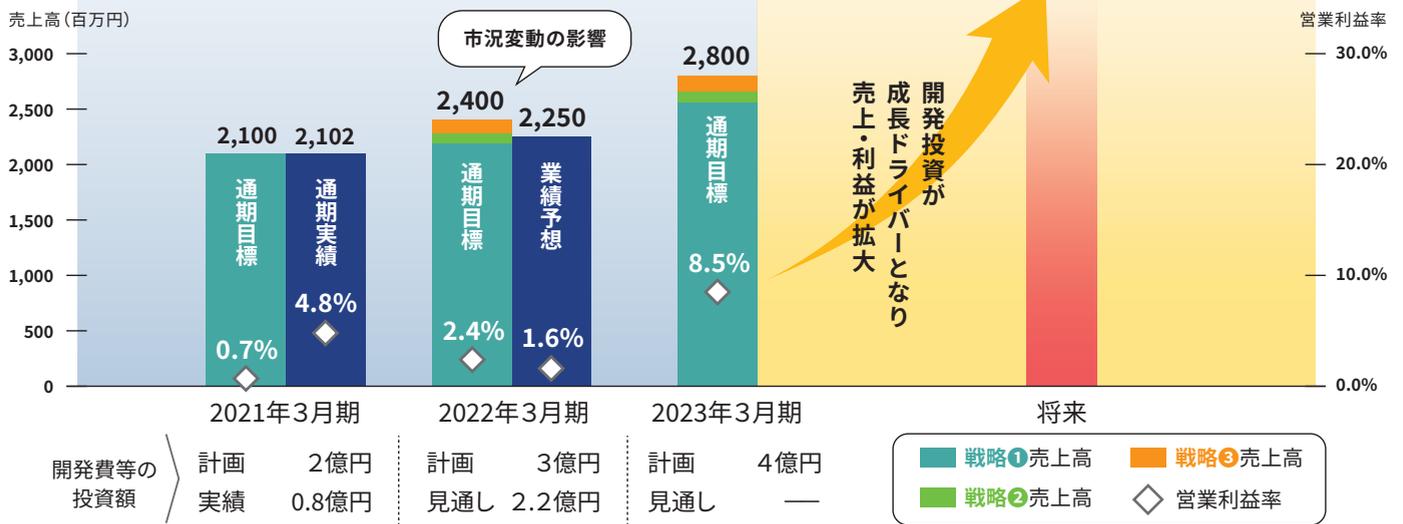




中期経営計画の
定量的
目標と進捗

[開発投資期間]
既存サービスの拡大と新規サービス展開により
シェア拡大を実現する

[次の成長ステージ]
企業における蓄積された顧客データの
マーケティング活用等によるニーズ拡大により
利益拡大フェーズに



2023年3月期の売上高目標 **28億円の達成**を目指す

中期経営計画との差異の根拠

2022年3月期における中期経営計画と業績予想の差異の理由は2点あります。1点目は、中期経営計画の**戦略②**と**戦略③**の新サービスの開発計画について、2022年3月期までにサービスをリリースするスケジュールに変更はないものの、投資タイミングを一部見直したこと。2点目は、「AmiVoice Communication Suite provided by コラボス」、「Challbo」、「CollasQ」等の新たなソリューションについてはニーズがあるものの、コロナ影響により当社の見込顧客においては投資の優先が業務効率化等の新たなソリューションへの投資ではなく、在宅等インフラ整備の方に優先される傾向がみられること。上記2点の理由により、2022年3月期の業績予想については、当初想定していた売上貢献からは後ろ倒しとなり、売上高、利益ともに下振れを見込んでおります。

中期経営計画の
初年度を終えて

取締役
齋藤一紀



3つの成長戦略のサービス開発について、2021年3月期は**戦略①**のサービスをリリースしました。それぞれの戦略について販売開始することは勿論ですが、社会情勢の変化に伴うお客様の新たなニーズに対応したサービス開発も実施しております。また、全て自社内でサービス開発を実施しており、日々お客様の近くでニーズを収集していることは当社の強みだと考えております。これら資産を活用し、コールセンターを通してお客様の事業の成長、重要な社会インフラとして当社サービスが貢献出来るよう、3つの成長戦略のサービス開発を進めて参ります。
新たにリリースした「Challbo」や今後開発する予定の

サービスについては、必要に応じて他社サービスや人工知能との連携を取り入れながら、より多くのお客様にご利用いただけるようなサービス開発を心掛けております。「Challbo」では「GoogleDialogFlow」との連携を実装することで、チャットボット機能をより簡単な画面操作からご利用いただける製品として開発しました。比較的シンプルかつ用途に絞った機能を実装しておりますが、今後開発するサービスについては、幅広い機能と管理業務での必要機能も充実させることで、より一元的にご利用いただけるようなサービスとしてリリースできるよう開発を進めております。

スマートフォンからアクセス！

当社では、各種Webサイトにて
即時情報開示に努めております。
ぜひご活用ください。



ホームページ



サービスサイト



New

会社概要 (2021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	84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	山本 泉二 (社外取締役)
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 (2021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150,095株を含む)
株主数	3,993名 (自己株式を含む)

大株主 (2021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株	37.52%
コムテック株式会社	578,600株	12.47%
中村 崇則	170,000株	3.66%
株式会社アドバンスト・メディア	112,200株	2.42%
SMBC日興証券株式会社	61,600株	1.33%
小川 勇樹	54,000株	1.16%
株式会社アイカム	49,800株	1.07%
鈴木 智博	42,000株	0.90%
小久保 雄史	41,000株	0.88%
原 トミエ	37,200株	0.80%

※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、150,095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	東京証券取引所マザーズ市場	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		
定時株主総会	毎年6月開催	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)		
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		三菱UFJ信託銀行株式会社 証券代行部		