

Collabos REPORT

Collabos Corporation

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

**この3年間において、中長期的な成長に向けての
新たな事業基盤の種まきを終えました。
今後3年間、さらにその先を見据え、
「中期経営計画」を軸に、さらなる飛躍を目指してまいります。**

株主の皆様には、平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

ここに株式会社コラボスの第19期(2020年3月期)株主通信をお届けするにあたり、謹んでご挨拶申し上げます。

株主の皆様におかれましては、今後とも、より一層のご指導ご鞭撻を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。



代表取締役社長
茂木 貴雄

Top Interview

Q1 2020年3月期の業績を振り返っていかがでしたか？

当社は、お客様相談室等のコールセンター向けに専用のシステムをクラウドで提供しています。

2020年3月期では、おかげさまで売上高は18期連続で過去最高を達成できました。ここ数年で特に伸びているのが「COLLABOS PHONE」というサービスで、固定電話ではなく、パソコン上で動作するソフトフォンと呼ばれるシステムです。基本的には、インターネット環境とパソコンがあればすぐにでもコールセンターのシステムが利用できるため、手軽に導入でき、本格的な機能も十分備えています。

また、直近(2019年)6月にリリースした音声認識サービスや、顧客の属性・購買履歴・問い合わせ履歴等を自動解析して購買予測を立てる「GOLDEN LIST」といったサービスも伸びています。これらは自動学習(ディープラーニング)を持ったサービスで、新しい時代のニーズも実感しています。

Q2 利益は前期を下回った要因についてはどうでしょうか？

利益につきましては、前期比で4割ほど減益となり、皆様にはご心配をお掛けしていますが、大きな要因としては、今後も見据えた上での、当社システム環境への設備投資や、採用を含めた人材投資に係る費用など、多くは先行投資となるコストが増えたためとご理解いただきたいと思います。

Q3 最近「中期経営計画」を公表しましたが、そのきっかけは？

今回、初めて対外的に計画を発表いたしました。当社が今後どこに向かって、どのように成長していこうとしているのかを皆様にご理解いただき

たいということで、「中期経営計画」という形で公表することにしました。また、対外的な公表という点では「こういうことに取り組みます」という宣言でもありますので、当社の役員・社員が一丸となって目標に向かうという意味表示でもあります。

Q4 「中期経営計画」を簡単に教えてください。

世の中の環境変化や技術革新のサイクルは日々スピードを増しています。

クラウド型コールセンターシステムのパイオニアとして積み重ねてきた実績や技術・ノウハウなどを、この3年間ですべて集結し、その先5年後10年後につながる大きな転換期として、新たな事業領域へ踏み出していく。その具体的な取り組みをまとめたものが、今回の「中期経営計画」です。

Q5 もう少しだけ詳しく教えてください。

今後3年間の戦略を3つ掲げています。

まず、戦略①としては、「@nyplace」をはじめ現在提供している電話・顧客管理システムに連動するソリューションを追加開発していきます。例えば、携帯電話へのメッセージ送信やホームページ上でのチャット対応などができるようになります。

次に、戦略②として、現在のソフトフォン「COLLABOS PHONE」を柔軟性や拡張性を持たせた新たな自社開発製品として全面的にリニューアルします。これによって、様々な顧客ニーズに柔軟に対応できるようになります。

最後に、戦略③としては、マーケティング分野への進出です。コールセンターに集まる様々な情報、例えば、問い合わせ内容やホームページへのアクセス状況などのデータを分析・活用する仕組みを作り、「GROWCE」という新たなサービスとともにデータを活用したマーケティング領域に参入していきます。

Q6 コールセンターも次世代型に進化するということですね。

世の中のコミュニケーションの仕組みも大きく変化してきています。スマートフォンが普及し、電話による通話からメールやチャット、SNSなども若い世代を中心に日常化されています。また、インターネットで誰もが欲しい情報をすぐに入れることができます。また近年では、あふれる情報の中から本当に必要な情報を得るために、AIの技術も様々な場面で導入されています。こういった流れの中で、コールセンターも進化していくのが必然であり、当社もそういった世の中の流れをキャッチし、さらにその先をリードするような会社になりたいと考えています。

Q7 この3年間の業績はどうなりますか？

「中期経営計画」では、「@nyplace」や「COLLABOS PHONE」といった電話系のサービスを主軸として着実に売上高を伸ばし、2023年3月期は28億円を目標としています。

一方、この3年間は、先ほどの3つの戦略による積極的な先行投資も実施していきます。これにより、利益は一時的に減少しますが、これは将来への建設的な投資によるものであることをご理解いただきたいと思います。

Q8 最後に株主・投資家の皆様に対するメッセージをお願いします。

これから3年間は、「新しいコラボス」に生まれ変わるための転換期と考えています。

役員・社員が一致団結して、確実に計画を実行することによって、企業価値向上と株主の皆様への更なる信頼が得られるものと考えております。

株主の皆様には、今後とも、なお一層のご支援を賜りますよう、よろしく御礼申し上げます。

2020年3月期 決算ハイライト

当期は、継続して電話系サービスを主軸に拡販を進める中、主力サービスである「@nyplace」及び「COLLABOS PHONE」が売上高をけん引いたしました。特に「COLLABOS PHONE」においては、新規案件獲得等により契約数を大きく伸長しております。

また、2019年6月にリリースいたしました音声認識サービス「Amivoice Communication

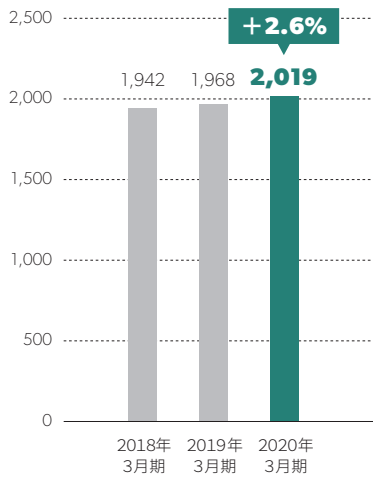
Suite provided by コラボス」やデータ解析サービス「GOLDEN LIST」もコールセンターの課題解決をサポートするツールとして導入が進み、売上高の伸長に寄与したことから、前期比2.6%増の2,019百万円となりました。

利益については、サービスの提供に係る仕入や設備の保守費等による費用の増加の他、株主数の増加に伴う関連費用や人的リソースの拡充・労

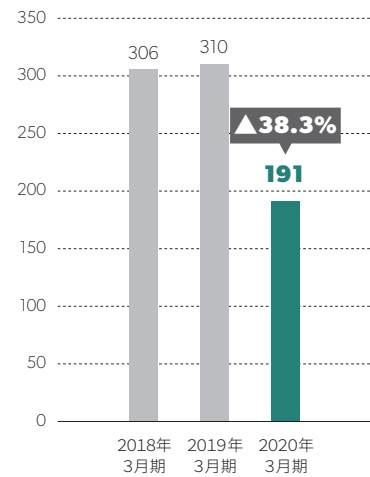
働環境整備に伴う人件費の増加等により、営業利益は前期比38.3%減の191百万円、経常利益は同38.0%減の190百万円となりました。

また、当期純利益は、関係会社株式評価損を特別損失として計上したことにより、同59.6%減の85百万円となりました。

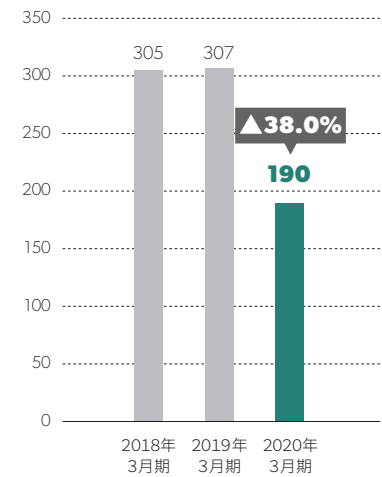
売上高 (単位: 百万円)



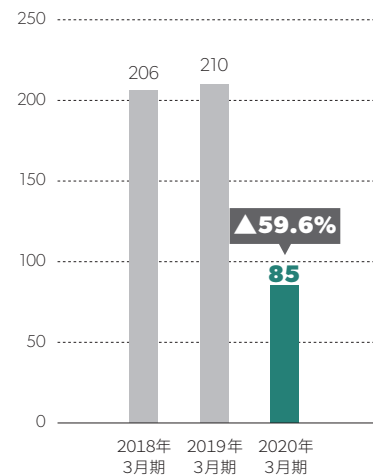
営業利益 (単位: 百万円)



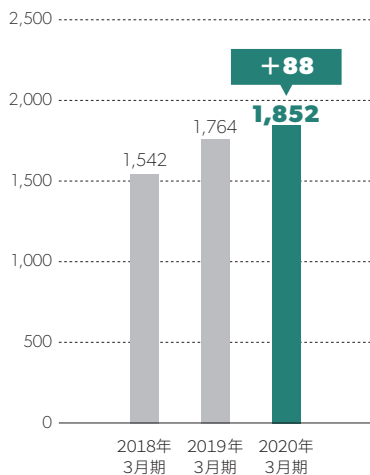
経常利益 (単位: 百万円)



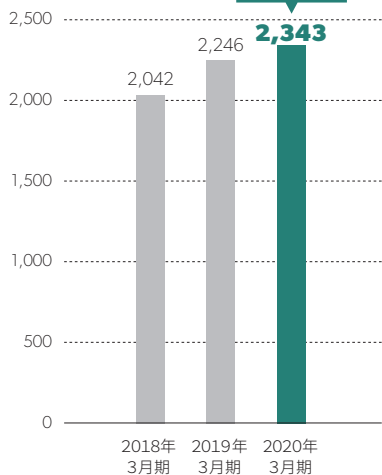
当期純利益 (単位: 百万円)



純資産 (単位: 百万円)

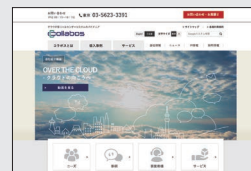


総資産 (単位: 百万円)



当社では、ホームページにて
即時情報開示に努めております。
ぜひご活用ください。

スマートフォンからアクセス!



現在の4つのサービス・5つのITソリューション

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、リーズナブルにご利用いただける月額料金制のクラウドサービスとしてご提供しています。

当社が提供するコールセンターシステム

- **電話システム**: お問い合わせ内容やオペレーターの習熟度に応じた着信先の振り分け、録音された音声による自動応答、コールセンターの稼働レポート等の機能により効率化やサービスレベルの向上を支援します。
- **顧客情報管理システム**: お問い合わせ時の対応内容や顧客情報を記録・収集し、情報共有やお問い合わせ内容からの課題発見、顧客情報の検索、過去履歴の参照による対応速度の向上を支援します。
- **その他のシステム**: オペレーターの教育や聞き漏らし等のトラブル防止のため、通話を録音し音声データとして保存する通話録音システムや、コールセンターに蓄積されたコール履歴や顧客情報を活用してセンター運営を支援する業務分析ツール等があります。



4つのサービス

- 電話をかける+受ける
- 自動応答
- 着信の自動振り分け
- 稼働率把握等のレポート機能

電話システム

エニブレイス
@nyplace



@nyplace

可用性、信頼性の高いAvaya社製IP電話交換機システムを、クラウド型で提供するサービスです。IP電話交換機を自社構築する場合に比べ、場所を選ばず、スピーディーかつリーズナブルなシステム導入を実現します。

COLLABOS PHONE



COLLABOS PHONE

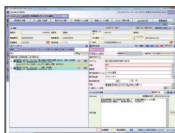
5席前後から80席程度の小・中規模コールセンター向けに、ソフトフォンを利用したコールセンターシステムをクラウドで提供するサービスです。インターネット環境があれば利用が可能で「@nyplace」に比べて短納期、低価格での導入が可能です。

連携

顧客情報管理システム

- 対応履歴やお客様情報を記録
- 検索や履歴の参照
- 着信時に自動で顧客情報のポップアップ

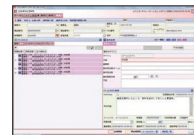
COLLABOS CRM



COLLABOS CRM

コールセンターでの受電業務に特化した顧客情報管理システムを、クラウドで提供するサービスです。画面や操作性を特徴としており、電話対応、Eメール対応、Web問い合わせの一括管理が可能です。

COLLABOS CRM OUTBOUND EDITION



COLLABOS CRM Outbound Edition

コールセンターでの架電（電話をかける）業務に特化した顧客情報管理システムを、クラウドで提供するサービスです。架電先リストの作成や架電結果レポート、その他アウトバウンド業務に特化した各種機能があります。

5つのITソリューション

AmiVoice
アミボイス

通話内容をリアルタイムでテキスト化し見える化する音声認識システム。自動でFAQを表示し、応答スピード向上。

1

Golden List
ゴールデンリスト

企業の持つ顧客データから、いつ、誰に、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。

2

LINE
チャットボット

当社「COLLABOS CRM」と「LINE」の連携で、チャット機能とAI自動応答が可能。作業効率や顧客満足度を向上。

3

XCALLY
エックスコーリー

電話/メール/チャット/SNS等の複数のチャネルに対応するソリューション。企業と顧客のコミュニケーションを最適化し顧客満足度を向上。

4

BI Motion Board
ビーアイモーションボード

コールセンター運営において必要不可欠なデータの集計から分析・改善に至る一連の管理業務の効率化を実現。

5

今後3年間の中期経営計画

中期経営計画の方針

当社が属するコールセンター市場では、通信販売やインターネットによる問い合わせ機会の増加等により、これらに対応するシステムの需要は今後も増大するものと考えられます。また、一方で、チャットやLINE等SNSの普及に伴い、例えば、多様なチャネルからの問い合わせ内容をAIで分析させることで、効果的な販売に結び付ける等、より高度なシステムに進化していくものと考えられます。

当社は近年、このような将来のシステム高度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います。今後3年間は、先行的な開発投資を含め、3つの戦略を軸に事業拡大を推進します。

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。

追加開発のITソリューション

- SMS送信
- チャット
- チャットボット（自動応答）
- FAQ

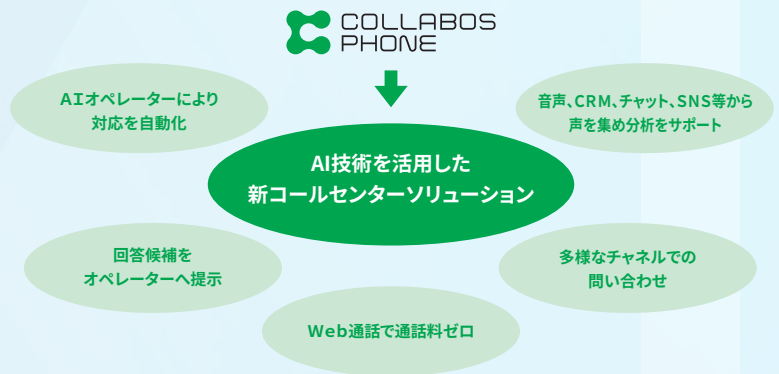
エニプレイス

@nyplace

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

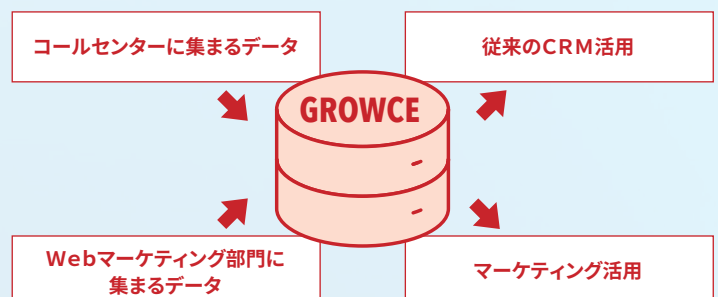
これからのコールセンターは、業務効率や応対品質の向上だけでなく、顧客の声をサービスや製品に反映し、企業の売上・利益に貢献するプロフィットセンターになることが求められています。当社は今後、様々な顧客ニーズに迅速かつ柔軟に対応できるよう、2022年3月期までに、「COLLABOS PHONE」を全面リニューアルし、AI技術を活用した新コールセンターソリューションをリリースします。



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

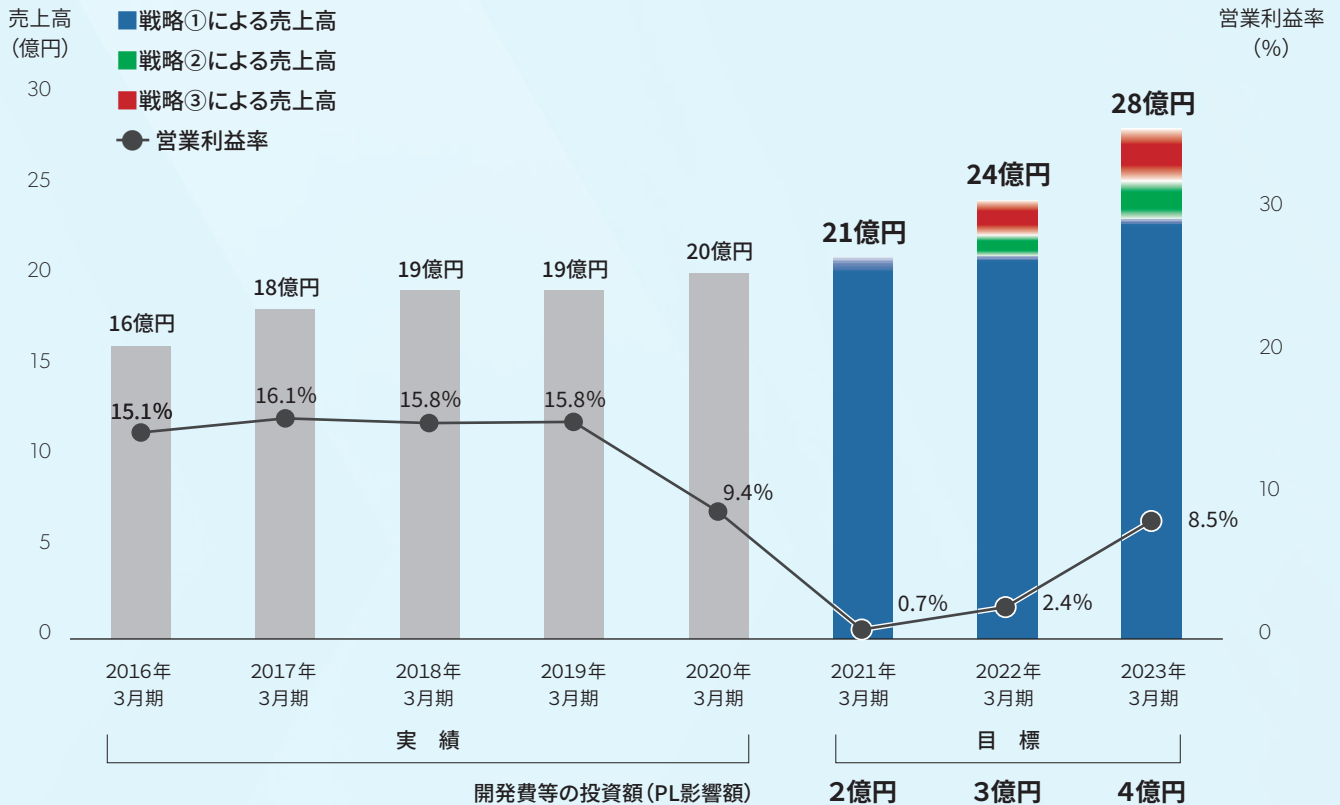
コールセンターに集まる様々な情報（性別、年代、対応履歴、興味関心、感情等）は企業における貴重な情報資産です。当社は、2022年3月期までに、これらの情報とマーケティング部門に集まる情報（自社サイト内行動、広告クリック等）を統合・活用し、企業の最適かつ効果的なマーケティングを実現する新たなサービス「GROWCE（グロウス）」を開発・提供します。



3ヶ年業績目標

今後3年間は、「中期経営計画」に基づき、新たに3つの戦略による取り組みを推進し、これまでの増収トレンドを維持・継続していきます。一方、利益については、3つの戦略のための先行投資が必要となるため、利益率は一時的に低下することを見込んでいます。

しかしながら、一時的な利益率低下の底打ち後は、新たなサービスによる売上貢献とともに増益トレンドに転換し、将来的には、この3年間の投資コストを回収した上で、さらなる飛躍的な成長につながるものと考えております。



戦略①～③のポイント

今回公表した「中期経営計画」は3つの戦略から成り立っていますが、そのすべてにおいて“開発”がキーワードになっています。

今後さらに技術の革新や顧客ニーズの拡大が進むにつれて、それらに対する対応力や柔軟性がこれまで以上に必要になります。当社はここ数年において開発力の強化・技術力の強化を重要課題の一つと捉え、外部開発パートナーとの提携や社内の育成制度の整備など、取り組みを進めてきました。

この3年間は、これらの取り組みを礎に、着実に、正確に、製品・サービスを開発し、リリースしていくことが最重要ミッションと考えています。

代表取締役社長 茂木 貴雄



用語説明 ※50音順

C R M : 顧客に関する様々な情報を管理し、より良好な関係を築くための取り組みのこと。また、そのための情報システムのこと。
F A Q : 頻出する質問・問い合わせと、それに対する回答をまとめた問答集のこと。
I P : インターネット上で通信相手特定するIPアドレスに基づいて、通信を行うための通信規約のこと。
ITソリューション : ITを活用して、顧客の課題解決、業務の効率化等を行うサービスのこと。
S N S : インターネットを介して、複数の相手と交流・情報交換できるサービスのこと。

クラウド : インターネットを介してシステムやアプリケーションなどを提供する形態のこと。
チャット : インターネットを介して、リアルタイムに相手とテキスト等で対話する仕組みのこと。
チャットボット : チャットとロボットを組み合わせた言葉で、テキストや音声を通じて自動的に会話するプログラムのこと。
チャネル : 電話、メール、SNS、webサイト等の顧客との様々なコミュニケーション手段のこと。

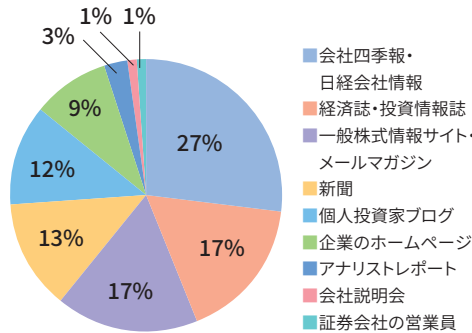
※上記の目標数値は、公表する業績予想数値と異なる場合があり、また予告なく変更される場合があります。

株主アンケート

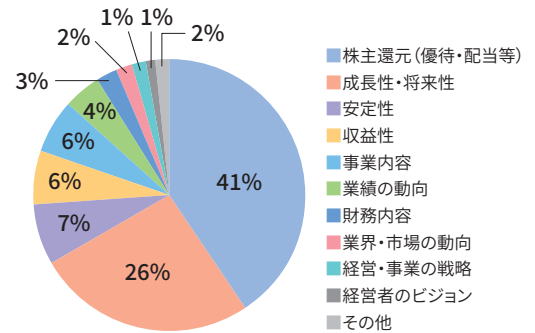
2020年3月期に実施いたしました株主様アンケートにおきまして、7,114名と多くの株主の皆様よりご回答をお寄せいただきました。アンケートのご協力につきまして御礼を申し上げますとともに、集計結果の一部をご報告させていただきます。

お寄せいただきました貴重なご意見等は今後の参考にさせていただき、株主の皆様にご満足いただけるよう努めてまいります。

Q 主に情報源にされているものはなんですか？



Q 当社株式の保有方針を決定する理由は何ですか？



会社概要 (2020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1-1-2 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	324,774千円
従業員数	62名

株式情報 (2020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	4,791,000株
(自己株式32株を含む)	
株主数	5,435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)

大株主 (2020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	36.35%
コムテック株式会社	648,600株	13.54%
中村 崇則	170,000株	3.55%
株式会社アドバンスト・メディア	112,200株	2.34%
藪 太一	71,000株	1.48%
小川 勇樹	54,000株	1.13%
株式会社アイカム	49,800株	1.04%
楽天証券株式会社	43,000株	0.90%
小久保 雄史	37,400株	0.78%
原 トミエ	37,200株	0.78%

※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。

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。
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		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。
事業年度	毎年4月1日から翌年3月31日まで	郵便物送付先および電話照会先	郵便物送付先 〒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1-1 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				公告掲載URL https://www.collabos.com/
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				