

# Collabos Report



2019年3月期（2018年4月～2019年3月）

## コラボスの成長戦略、事業内容

### ■ 当期純利益

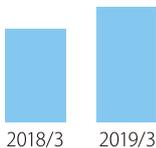
2019年3月期

**210**百万円



2018年3月期

**206**百万円



### ■ 「日本初」を実現した信頼と実績

導入実績

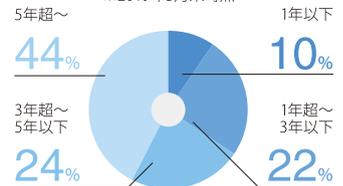
約**700**拠点

継続利用年数

**3**年以上 **68%**

### 利用期間別顧客分布状況

※2019年3月末時点



### ■ 7期連続となる増収増益を達成！



2019年3月期

**1,968**百万円

### ■ 株主の皆様へ



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。

当社は、お客様相談室や製品の問い合わせセンターなど、コールセンターで必要となる構内交換機や顧客管理ツール、電話などの専用システムをクラウドサービスとして提供する事業を展開しております。

コールセンターは企業と顧客との貴重な接点であり、近年では顧客とのコミュニケーションも多様化する中で、顧客の声のみでなく多種多様な情報が集まるコールセンターは、単なる顧客対応窓口としての役割だけでなく、それらを通じて企業価値の向上につなげる重要な役割を担っています。

当社は、コールセンター向けクラウドサービスのパイオニアとして、コールセンターが「つながり」としての接点、クライアントの声、クライアント先の顧客の声を反映した新たなソリューションの提案と、クライアントのニーズに応える新たな付加価値の提供を通して、コールセンターを運営する全ての企業を支援し社会に貢献してまいります。

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

## TOPICS

### コラボスDMP

#### ビッグデータを活用した新事業の創出に向け「コラボスDMP※(仮)」実証実験を推進

##### 実証実験結果から企業のマーケティング活動への活用へ期待

「コールセンターに集まる“顧客の声”をはじめとしたアナログ、デジタルの各種情報資産の価値を高め、企業活動に貢献する」ことをコンセプトに、当社は実証実験を通じて、コールセンターに蓄積される“お客様との日々の対話”などの膨大な情報資産の価値を立証し、ビッグデータの事業化を目指して検討を進めております。

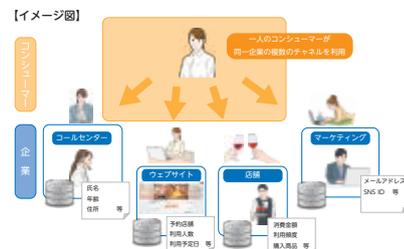
実証実験では、株式会社グローバルウェイが運営する転職・求人サイト「キャリアコネ転職」の企業向け採用サービスにおいて、電話やメール、Webサイトといった各種コンタクトチャネルによってコールセンターへ集積される情報を統合し、広告効果の向上を図るための実証実験を行いました。

結果として、広告配信やリスティング広告での顧客反応において、従来の2倍以上の効果が見られたことから、コールセンターに集積される各種

情報資産が企業にとっての新たな資産価値として認識され、企業活動へ貢献できる可能性を立証することができたと考えております。

一方、ワタミ株式会社が展開する飲食チェーンの予約受付管理業務においては、電話やWebサイト、店頭などの各チャネルから集積される予約内容等の情報を統合し、マーケティング施策へ活用するための実証実験を進めております。

当社はこれらの実証実験による結果と効果の検証により、コールセンターの情報資産価値の検証だけでなく、企業の各種情報資産の統合と活用により、企業活動を推進させる新たな価値の創造を実現してまいります。



※DMP（Data Management Platform）  
Web サイトやコールセンターなどで収集される各種データを統合・分析するための基盤

## LINE

#### 「COLLABOS CRM」にLINE連携機能が追加予定（※2019年6月現在）

コールセンター×お客様間の新たなコミュニケーションチャネルを提供します。当社が提供するコールセンター向けクラウド型顧客情報管理システム「COLLABOS CRM」と、LINE株式会社が提供する「CSオプションサービス」が連携し、LINEを利用したお客様対応が可能になります。自動応答の機能も備えており、コールセンターの業務を効率化できるだけでなく、お客様からの問い合わせに対してお待たせすることなく、24時間365日お客様対応が可能になるため、コールセンターの顧客満足度向上にも効果が期待できる新たな機能です。



## AmiVoice

#### 「AmiVoice Communication Suite provided by コラボス」をリリース

当社サービスラインナップに新たに音声認識ソリューションが加わりました。株式会社アドバンスト・メディアが提供する音声認識システム「AmiVoice Communication Suite3」を基盤に、クラウド型音声認識サービス「AmiVoice Communication Suite provided by コラボス」を新たにリリースしました。本サービスは、お客様との通話をリアルタイムで認識し、テキスト化することによって、コールセンターで働くオペレーターのひとつの応対にかかる時間を短縮するだけでなく、新人オペレーターの教育や顧客の声を基にしたマーケティング活動の分析、改善等にも活用できる新たなサービスとなります。

エニプレイス  
@nyplace

AmiVoice®  
Communication Suite3

## 社長インタビュー

“コールセンターの付加価値を創造する”ために、  
当社は挑戦し続けます。

### コールセンターにクラウドを導入した パイオニアとしての責務

当社は2001年に設立し、コールセンターのシステムにクラウドを導入した日本で初めての企業です。

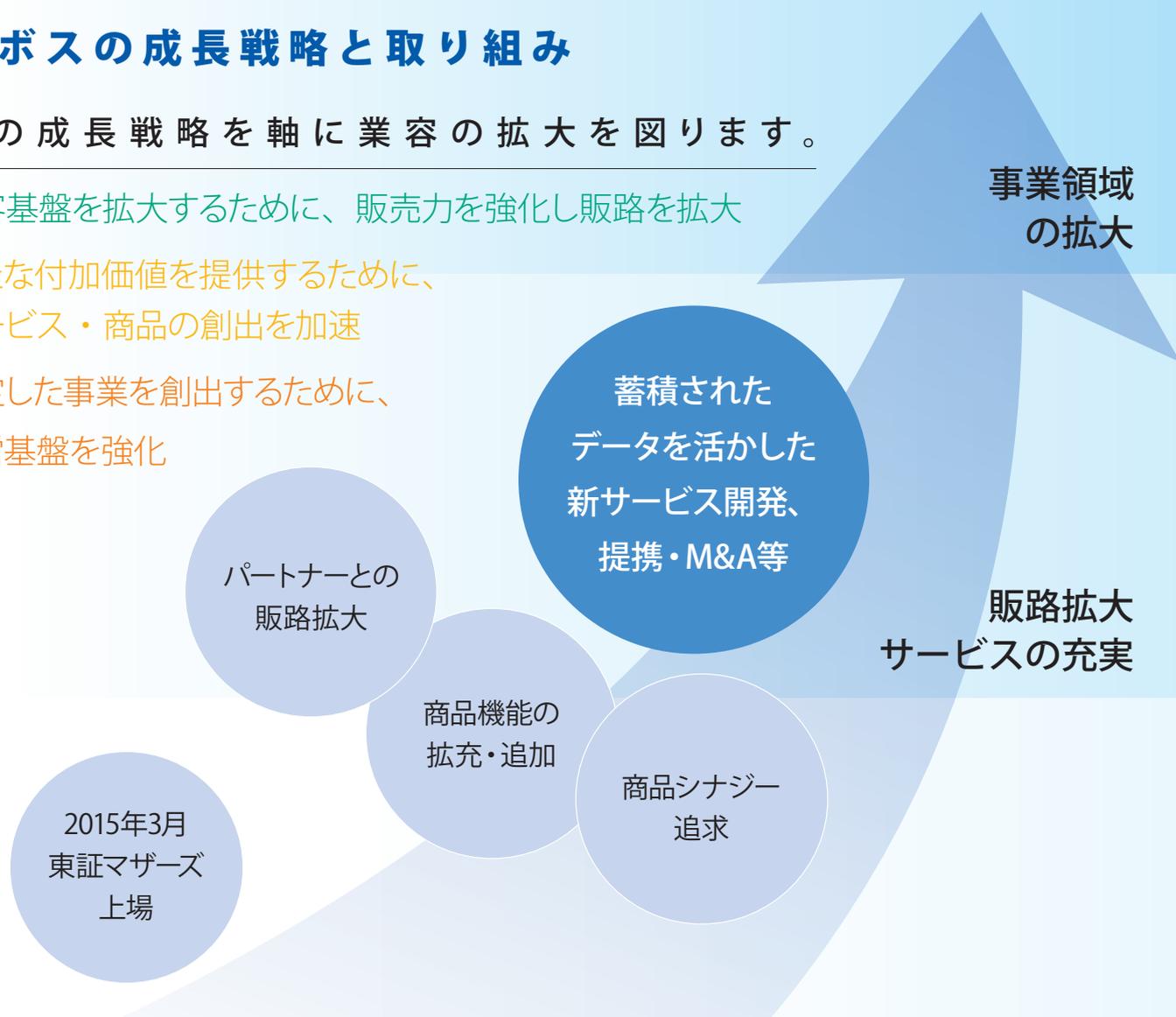
設立当初は、コールセンターシステムのクラウドサービスは他に例がなく、営業先でも「クラウドって何ですか?」とお客様にご理解いただくことにとっても苦労しましたが、一方で「コールセンターにもクラウドの時代がくる」という自信もありました。また、自身のビジネスにおいての基本的視点でもある「初めにやった者が勝ち」という考えのもと、お客様からのご要望に一つ一つお応えし、活動を続けた結果、今では多くのお客様に当社のサービスをご利用いただくまで成長させることができました。このときの自分自身の経験から培った精神は「熱心な素人は玄人に勝る—新しい事を自分で創めよう—」という企業理念にも通じており、今では当社のDNAとして全社員に受け継がれているものと思っています。



## コラボスの成長戦略と取り組み

3つの成長戦略を軸に業容の拡大を図ります。

- 顧客基盤を拡大するために、販売力を強化し販路を拡大
- 新たな付加価値を提供するために、サービス・商品の創出を加速
- 安定した事業を創出するために、経営基盤を強化



その例として、当社の社内ベンチャーからAI データ解析サービスの『GOLDEN LIST』が生まれ、『コラボス DMP(仮)』のようなまだ誰もやっていない新たな事業創出への取り組みも進んでいます。

コールセンター業界にもクラウドへ移行する波が来ているのと同時に、以前に比べ競合他社が増えている状況から他社の動向にも気を配る必要はありますが、あくまでお客様第一という軸をぶらすことなく、お客様のニーズに応える新たなサービスの提供を通じて企業活動を支援していきます。

そして、コールセンターにクラウドを導入したパイオニアの当社だからこそ、常識にとらわれず、社会の発展に貢献していきたいと考えています。

### 「顧客の生の声」＝「貴重な情報資産」という認識を広めていく

多くのコールセンターは、日々集まってくる顧客の声を有効に活用しきれていないという課題を持っています。

Webやネットなどから集まるデジタルのデータは積極的に活用され始めているのに対し、コールセンターや店舗などに集まるアナログのデータはまだそのような動きが見られていません。

「顧客の生の声」＝「貴重な情報資産」であることを実証し、認識を広めていくことによってコールセンターの付加価値を創造していきたいと考えています。

### コストセンターからプロフィットセンターへの転換を目指す

一般的な企業の考えとして、コールセンターは利益を生み出さない部門という認識が今でも根強く残っています。

たしかにそのような面もありますが、コールセンターに集まる情報が企業にとって貴重な情報資産であり、顧客とのその他の多数のコンタクトチャネルから蓄積される情報も含め、企業におけるあらゆる情報資産の統合を当社が実現することによって、コールセンターは企業のコストセンターから、売上、利益を生み出すプロフィットセンターへ転換することができると思っています。

新規顧客獲得のマーケティングや解約防止のための施策、新商品・サービスの開発など活用の幅は大きく広がります。

当社は今後も、コールセンターに眠る貴重な情報資産の価値を広げ、コールセンターをコストセンターからプロフィットセンターに変えることにより、企業の利益向上と価値向上への貢献を目指してまいります。

# ▶ 事業内容

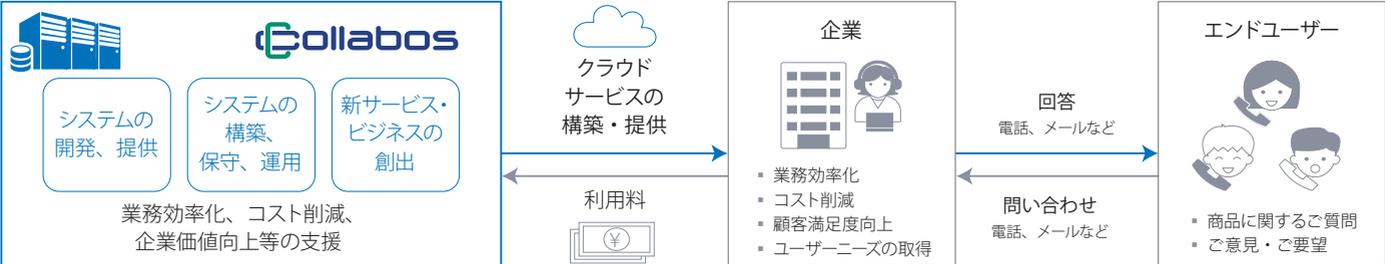
当社は顧客となる法人企業に、お客様相談室や製品お問い合わせセンター等のコールセンターで利用される専用システムを、リーズナブルにご利用いただける月額料金制のクラウドサービスとしてご提供しています。



## コールセンターのシステム

- **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。

## ビジネスモデル



## 豊富なサービスラインナップ

当社では、通話や顧客情報管理のためのシステムだけでなく、通話録音や業務データ解析のためのシステムもクラウドサービスとして提供しています。これらのサービスを、法人企業のニーズに合わせた最適な組み合わせで提案し、コールセンターの立ち上げ提案から構築、運用まで、ワンストップでトータルサポートしています。

### 電話システム

エニプレイス **@nyplace**

AVAYA社のIP電話交換機システムをクラウド型で提供

COLLABOS PHONE

当社オリジナルのソフトフォン型クラウドPBXサービス

### 顧客情報管理システム

COLLABOS CRM

クラウド型の顧客情報管理アプリケーション

COLLABOS CRM OUBOUND EDITION

クラウド型のアウトバウンド業務用アプリケーション

**データ連携**

顧客情報の検索登録、発信等

### その他のサービス

・クラウド型通話録音システム

**Packet Folder**

・コールセンター向けデータ解析サービス

**GoldenList**

## コラム

### 会社紹介動画「OVER THE CLOUDークラウドの向こうへー」を配信

当社にご興味をお持ちいただいた方々に、当社の事業内容や企業理念に関する情報をわかりやすくお届けしています。



### 「部活動制度」により社内のコミュニケーションを促進しています

新たに3つの部活動が新設されました。

当社は、2015年から社内活動制度を導入し、縦割り組織のコミュニケーション不足の解消と社内連携の強化を図っています。

「フットサル部」や「バスケットボール部」に加え、当期は初の文化部となる「写経部」や人気の高い「ヨガ部」、「卓球部」といった部活動が新たに新設され、社内の活性化の一端を担っています。

制度の導入によって、部活動による他部署との交流の促進や、日頃接点のない幹部と社員とが知り合う機会も生まれ、社内のコミュニケーションの活性化につながっています。

当社は社内活動活動を福利厚生役割だけでなく、職場環境の改善にもつなげていきたいと考えています。



## 株主優待のご案内

### ●株主優待の目的

株主の皆様の日頃のご支援に感謝するとともに当社株式への投資の魅力を高め、より多くの方々に中長期的に当社株式を保有いただくため

### ●対象となる株主様

毎年3月31日現在の株主名簿に記録された当社株式1単元（100株）以上保有の株主様

### ●ご優待内容

一律3,000円相当の株式会社高島屋 法人事業部セレクトのグルメカタログギフトを贈呈（掲載点数14点の中から1点を選択）

### ●実施回数

3月31日を基準日として年1回実施

### ●贈呈時期

毎年6月下旬頃を予定



※写真はサンプル画像です。変更となる場合がございますので、ご了承ください。

### ●応募方法

本紙同封のお申込みハガキに必要事項をご記入のうえご投函下さい。  
※お申込みについてのご注意事項については、同封のカタログをご確認ください。



1 必要事項をご記入



2 ポストへご投函



3 指定先へお届け

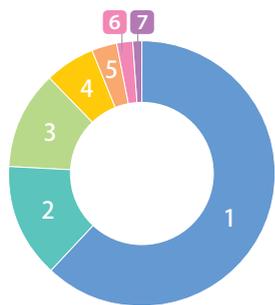
## 2018年3月期実施アンケート結果のご報告

2018年3月期のご優待カタログに同封しました「株主優待お申込みハガキ」の株主様アンケートにおきまして、3,717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。

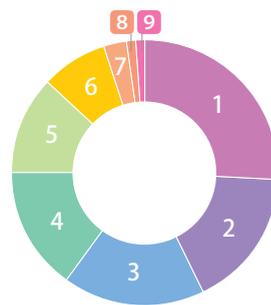
お寄せいただきました貴重なご意見等は今後の参考にさせていただきます。株主の皆様にご満足いただけるよう努めてまいります。

当社株式を購入したきっかけは何でしょうか？



- 1 インターネット情報(一般株式情報サイト、ニュース等)を見て 62%
- 2 新聞・雑誌を見て 14%
- 3 個人投資家ブログを見て 12%
- 4 知人の勧めで 6%
- 5 当社のホームページを見て 3%
- 6 証券会社の勧めで 2%
- 7 当社の会社説明会に参加して 1%

当社株式を知った主な情報源は何でしょうか？



- 1 会社四季報・日経会社情報 26%
- 2 経済紙・投資情報誌 17%
- 3 一般株式情報サイト・メールマガジン 17%
- 4 個人投資家ブログ 15%
- 5 新聞 12%
- 6 企業のホームページ 8%
- 7 アナリストレポート 3%
- 8 証券会社の営業員 1%
- 9 会社説明会 1%

### 株主アンケートご協力をお願い

今期につきましても、当社IR活動の一層の充実のためにアンケートを実施しております。

株主の皆様におかれましては、同封の株主優待お申込みハガキ裏面記載のアンケートへのご回答にご協力いただきますようお願いいたします。

### ホームページのご案内

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。

<https://www.collabos.com/ir/>



スマートフォンで  
IRサイトへ



IRサイト

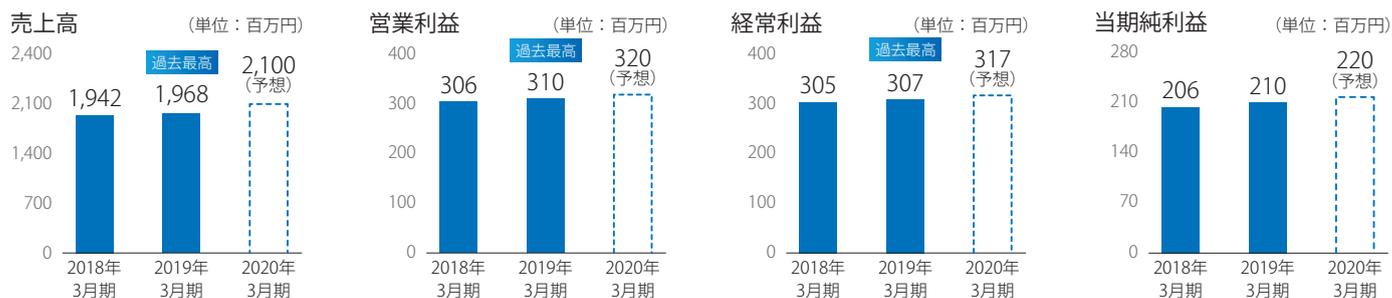
## 業績ハイライトと2020年3月期通期業績見通し

### 2019年3月期 業績のポイント

主に電話系サービス「@nyplace」と「COLLABOS PHONE」を中心に、新規顧客の獲得と継続利用顧客の業務拡大等により利用契約数を拡大した結果、売上高は1,968百万円（前年比1.4%増）となりました。各段階利益については、経営基盤の強化と職場環境整備のための本社事務所移転に伴う増床コスト等が発生したものの、営業利益310百万円（同1.2%増）、経常利益307百万円（同0.8%増）、当期純利益210百万円（同2.3%増）となり、7期連続で増収増益を達成しました。

### 2020年3月期 通期業績の見通し

コールセンターCRM市場においては、企業がシステムを自社構築するオンプレミス型からインターネットなどのネットワーク経由でシステムを利用できるクラウドサービス型へのシェアの移行が着実に進んでいる状況にあり、今後も市場拡大が見込まれております。当社はこの拡大するクラウドサービス型の市場シェアを最大限に獲得すべく、オンプレミス型コールセンター市場を主要ターゲットと位置づけ、顧客ニーズに応える新たなサービスや機能の提供、広告戦略や価格戦略による販売力の強化と販路拡大を目指してまいります。



## 会社情報・株式情報・株主メモ

(2019年3月31日現在)

### 会社概要

会社名	株式会社コラボス
本社所在地	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
資本金	324百万円
従業員数	61名

### 株式情報

発行可能株式総数	11,990,400株
発行済株式総数	4,789,800株
株主数	7,387名

### 役員 (2019年6月21日現在)

代表取締役社長	茂木 貴雄 (モテギタカオ)
代表取締役副社長	青本 真人 (アオモトマサト)
取締役	小川 勇樹 (オガワユウキ)
取締役	鈴木 裕幸 (スズキヒロユキ)
取締役	齋藤 一紀 (サイトウカズキ)
取締役(社外)	山本 泉二 (ヤマモトセンジ)
取締役(社外)	鈴木 達 (スズキトオル)
取締役(社外)	志賀 文昭 (シガフミアキ)
常勤監査役	秦 齊雄 (ハダナリオ)
監査役(非常勤)	三井 良克 (ミツイヨシカツ)
監査役(非常勤)	畑下 裕雄 (ハタシタヒロオ)

### 大株主

氏名または名称	所有株式数	持株比率
茂木 貴雄	1,718,500株	35.88%
コムテック株式会社	648,600株	13.54%
中村 崇則	127,000株	2.65%
株式会社アドバンスト・メディア	112,200株	2.34%
小川 勇樹	54,000株	1.13%
株式会社アイカム	49,800株	1.04%
原 トミエ	37,200株	0.78%
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社	31,500株	0.66%
青本 真人	30,000株	0.63%
茂木 一男	30,000株	0.63%
藪 太一	30,000株	0.63%

※持株比率は、小数点第3位以下を切り捨てし表示しております。

### 株主メモ

証券コード	3908	郵便物送付先	郵便物送付先
上場証券取引所	東京証券取引所マザーズ市場	および	〒137-8081 新東京郵便局私書箱29号
事業年度	毎年4月1日から翌年3月31日まで	電話照会先	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1-1
基準日	定時株主総会 3月31日		0120-232-711(フリーダイヤル)
	期末配当 3月31日	公告方法	三菱UFJ信託銀行株式会社 証券代行部
	中間配当 9月30日		電子公告により行います。
株主名簿管理人	東京都千代田区丸の内一丁目4番5号		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。
	三菱UFJ信託銀行株式会社		公告掲載URL
株主名簿管理人	東京都千代田区丸の内一丁目4番5号		https://www.collabos.com/
事務取扱場所	三菱UFJ信託銀行株式会社 証券代行部		