

Collabos Report

2017年3月期（2016年4月～2017年3月）

社長に聞く！ コラボスの事業と強み

TOPICS

「COLLABOS CRM」と
「LINE Customer Connect」との連携に向け機能開発を開始

「@nyplace」とBIツール「MotionBoard Cloud」が連携

高まるコールセンターの重要性
～お客様の「声」～ リネットジャパングループ株式会社様事例紹介

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、コールセンターで必要とされる通信インフラや顧客情報管理システム等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、企業とエンドユーザーとの接点としてコミュニケーションを円滑にするだけでなく、顧客満足度を得ること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おり、また、様々な顧客情報を収集することから、近年注目を集めるビッグデータの活用という点においても大きな可能性を秘めています。

スマートフォン等の利用端末の普及やSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の台頭により、エンドユーザーとのコミュニケーションが多様化する中で、コールセンターへ求められるものは、商品開発やマーケティングへの貢献、売上や利益に直結するプロフィットセンター化等、刻々と変化しています。

当社は、コールセンター向けクラウドサービスのリーディングカンパニーとして、コールセンターの課題に対する新たなソリューションの提案を通して、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。

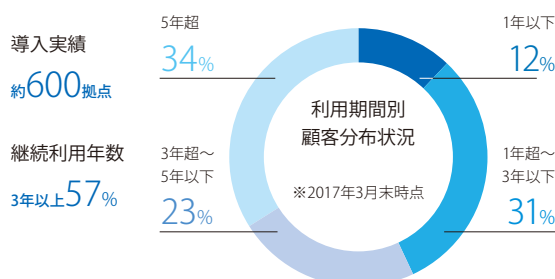
株主の皆様におかれましては、今後とも、より一層のご指導ご鞭撻を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

代表取締役社長 茂本 貴雄

トップインタビュー 「社長に聞く！ コラボスの事業と強み」



導入実績



Q1 | 事業内容とその特長について教えてください。

株主の皆様も、テレビ通販やチケット購入、商品のお問い合わせ等でコールセンターをご利用になるのではないのでしょうか？

当社は、そういった窓口で対応するオペレーターの方々が使う電話や顧客情報のシステムを、クラウドサービスでご提供しております。

コールセンターのシステムは、お客様の待ち時間にアナウンスを流せたり、プッシュボタンで問い合わせ内容を指示できたり、様々な機能を有していて高額です。コールセンターの規模によっては数千万円の費用がかかります。

そのような専用性の高いシステムを、月額料金制でご利用いただけるという仕組みです。

当社サービスをご利用いただいている企業では、システムを導入するための費用が低減できますし、準備時間も大幅に短縮できます。

さらに、導入後も、専門のエンジニアが必要となるシステムの保守やバージョンアップなどの運用・管理は、月額費用の範囲内で当社が対応します。このような点をメリットに感じていただき、多くの企業にご利用いただいております。

Q2 | コラボスの強みや他社との違いは何ですか。

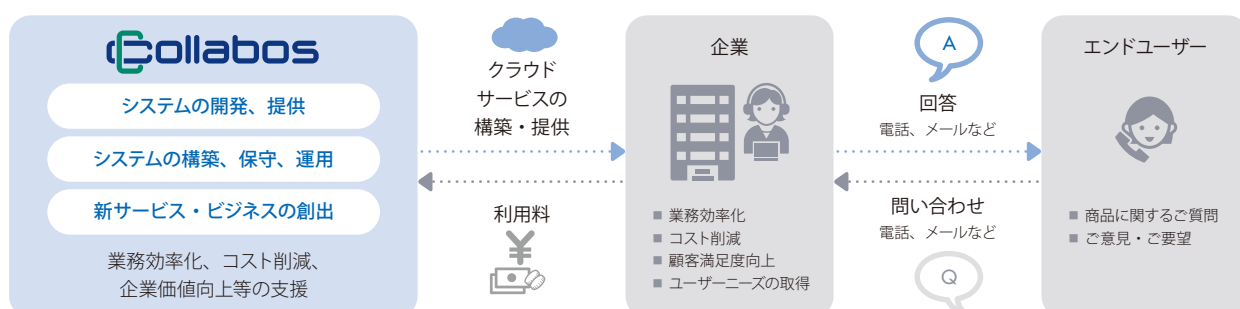
当社は、コールセンターのシステムをクラウドサービスで提供した日本で初めての会社ですので、これまで築き上げた豊富な実績と蓄積されたノウハウから生み出す課題解決力やご利用企業への提案力が、当社の強みです。

また、クラウドサービスは、システムを「買う」のではなく「利用したい分だけ利用する」形ですから、システムを購入・構築する場合と比べて、継続利用を前提とした取引形態になります。

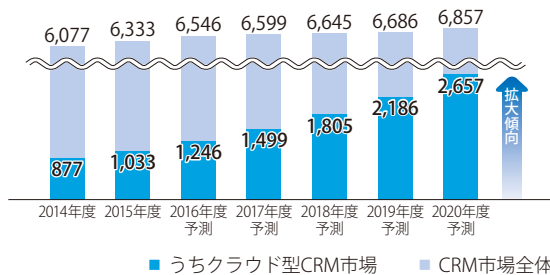
短期的に「必要な時だけ利用」というクラウドサービスが多い中、お客様に比較的長期間でご利用いただくサービスというのも大きな特長の一つです。

従いまして、ご利用企業のご要望にお応えする形で、サービスラインナップを拡充したり、コールセンターの規模やニーズに合わせて必要なシステムをワンストップでご提供するなど、お客様のニーズをとらえてサービスを提供していくことが、非常に重要なことと考えております。

ビジネスモデル



CRM市場全体およびクラウド型CRM市場規模予測推移
(単位：億円)



出所：株式会社ミック経済研究所「クラウド型CRM市場の現状と展望 2016年度版」
(発行：2016年6月) 資料数値を元に当社作成

Q3 事業環境と2017年3月期の業績について教えてください。

当社が属するクラウドサービス市場においては、総務省の2016年度版「情報通信白書」によりますと、日本国内でクラウドサービスを利用する企業の割合は前年末より5.9%増加し、44.6%に及んでおり、企業におけるクラウドサービスの導入が急速に進んでいることが見受けられます。

また、株式会社ミック経済研究所の「クラウド型CRM市場の現状と展望 2016年度版」では、日本のコールセンター設備全体に含めるCRM市場は数%の伸長率ですが、そのうちのクラウド型CRMの市場規模は2015年度は1,033億円で、前年度の877億円から117.8%増となるとレポートされています。

このような環境の下、2017年3月期における当社の業績は売上高1,814,504千円（前期比9.2%増）、営業利益292,911千円（前期比16.6%増）、経常利益289,356千円（前期比14.1%増）、当期純利益194,722千円（前期比18.0%増）となり、売上高・営業利益ともに過去最高となりました。

市場が成長傾向にある中で、当社も大きく躍進したいと考えています。

2018年3月期におきましても、株主の皆様のご期待に添えるよう、邁進してまいります。



Q4 経営戦略についてはどのようにお考えですか。

当社は、「コールセンター向けクラウドサービスプロバイダーのフロントランナーとして、お客様に新たな付加価値を提供することを通し社会へ貢献すること」を経営目標とし、以下3点の経営戦略を進めてまいりました。

- ① 顧客基盤を拡大するための販売力の強化と販路拡大
- ② 顧客へ新たな付加価値を提供するために、新たなサービス・商品の創出を加速
- ③ 安定した事業を創出するための経営基盤の確立

結果として、国内外パートナー開拓の強化や、フィリピン共和国に向けた海外事業展開の開始などを実現することができました。

特に2017年3月期においては、当社の主力サービス@nyplaceとウイングアーク1st株式会社が提供するクラウド型BI^{※1}ツール「MotionBoard Cloud」との連携や、通信販売事業者等のニーズを基にしたCOLLABOS CRM Outbound Editionのフルバージョンアップを実施いたしました。

新事業への取り組みとしては、データマイニング領域において豊富な経験と技術を有する株式会社アイズファクトリーとの共同出資により「株式会社シーズファクトリー」を設立し、コールセンター向けクラウド型データ解析サービスの提供を開始しました。

また、エンドユーザーとの通話から付加情報の取得を可能にするiOS/Android向け通話アプリケーション開発キット「COLLABOS SDK^{※2}（仮称）」の開発、LINE株式会社が提供する法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」とCOLLABOS CRMの連携に向けた機能開発等の取り組みを始めました。

エンドユーザーと企業との重要な接点であるコールセンターの課題を見つけ解決することは、企業にとっての収益や価値の向上と更なる付加価値の提供につながります。当社は今後もコールセンターを運営する全ての企業のパートナーとして、挑戦し続けてまいります。

※1：BI
ビジネスインテリジェンス（Business Intelligence）の略語で、業務システム等により蓄積された企業内の膨大なデータを分析・加工し、経営計画や企業戦略等の企業の意思決定に活用しようとする手法や技術を指します。

※2：SDK
ソフトウェアを開発するために必要なプログラム等のツールをひとまとめたもの。ソフトウェア開発キット。

コールセンターを運営する
全ての企業のパートナーとして、
挑戦を続けてまいります。

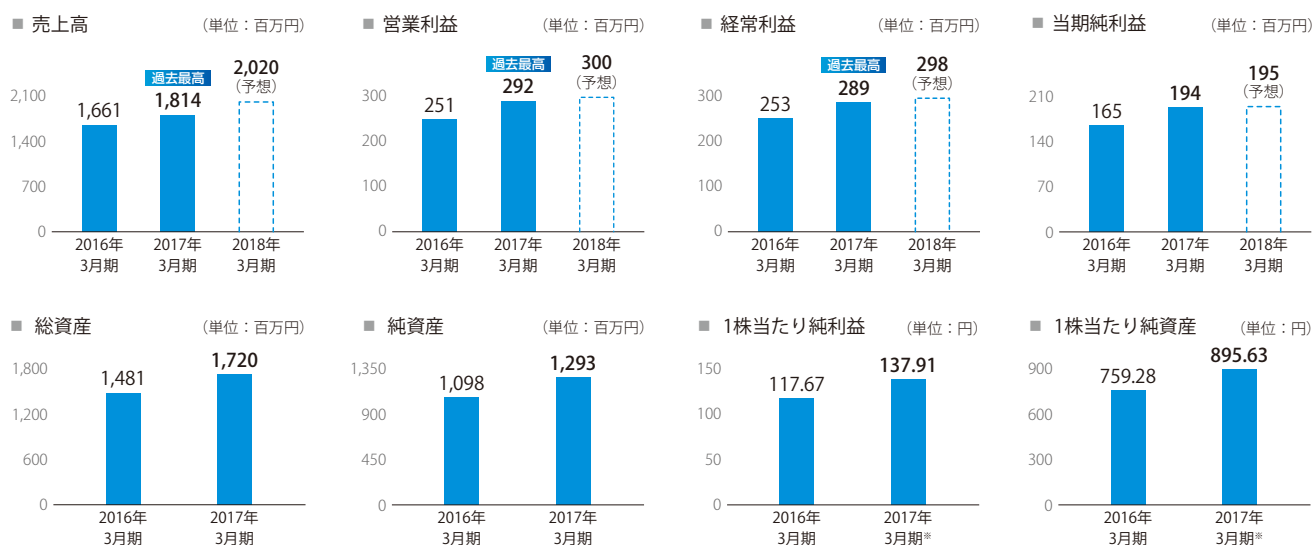
業績ハイライトと2018年3月期通期業績見通し

2017年3月期業績のポイント

主力サービスの「@nyplace」の業績が順調に推移。「COLLABOS PHONE」や「COLLABOS CRM」も堅調に業績を伸ばした結果、売上高1,814百万円（前期比9.2%増）、営業利益292百万円（前期比16.6%増）、経常利益289百万円（前期比14.1%増）、当期純利益194百万円（前期比18.0%増）となりました。

2018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クラウドサービス型へとシェアの移行が進むと予測されており、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、ユーザーニーズの具現化をもとにしたサービス強化や機能拡充、価格戦略をもって販売力を強化し、販路拡大を図ってまいります。



※当社は、2016年12月1日付で普通株式1株につき2株の株式分割を行っております。そのために前期期首に当該株式分割が行われたと仮定して1株当たり当期純利益及び1株当たり純資産を算定しております。

財務諸表

区分	期別	前期	当期
		2016年3月31日現在	2017年3月31日現在
資産の部			
流動資産		1,083	1,328
固定資産		397	391
資産合計		1,481	1,720
負債の部			
流動負債		221	281
固定負債		161	144
負債合計		383	426
純資産の部			
純資産合計		1,098	1,293
負債・純資産合計		1,481	1,720

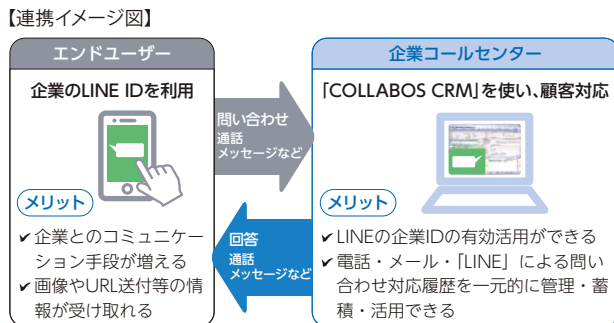
区分	期別	前期	当期
		2015年4月1日から2016年3月31日まで	2016年4月1日から2017年3月31日まで
売上高		1,661	1,814
売上総利益		706	815
販売費及び一般管理費		455	522
営業利益		251	292
経常利益		253	289
税引前当期純利益		253	289
当期純利益		165	194

区分	期別	前期	当期
		2015年4月1日から2016年3月31日まで	2016年4月1日から2017年3月31日まで
営業活動によるキャッシュ・フロー		291	330
投資活動によるキャッシュ・フロー		△149	11
財務活動によるキャッシュ・フロー		△35	△51
現金及び現金同等物の期末残高		751	1,042



TOPICS 1 「COLLABOS CRM」と「LINE Customer Connect」との連携に向け機能開発を開始

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法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」との連携に向けた機能開発が開始されました。この連携の実現により、企業はWebサイトに設置したLINEアカウントへの誘導ボタンや自社のLINEアカウントへのエンドユーザーからの問い合わせに、「COLLABOS CRM」の操作画面上で「LINE」を使って問い合わせ対応を行うことができます。また、そのエンドユーザーに紐づく電話・メール・「LINE」による問い合わせ対応履歴を一元的に管理・蓄積・活用することが可能となります。



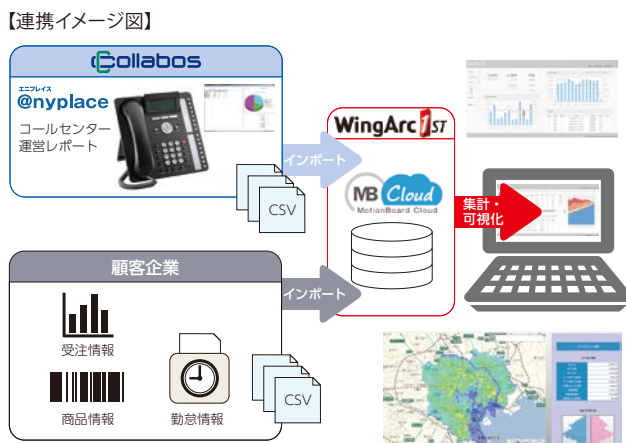
顧客と企業間のコミュニケーション品質を高め、顧客満足度の向上を実現

TOPICS 2 「@nyplace」とBIツール「MotionBoard Cloud」が連携
統計データを活用したコールセンター業務の生産性、品質、収益性の視覚化を実現

「@nyplace」は、コールセンター用のIP電話交換機システムをクラウドで提供する当社サービスです。一方、「MotionBoard Cloud」は、企業の様々なデータを分析・可視化できるクラウド型のBIツールで、ウイングアーク1st株式会社が提供しています。

「@nyplace」の基本機能「Call Management System」を使い、コールセンターの業務別の電話本数やオペレーターの対応時間といった統計データを抽出し、顧客企業の商品情報や受注情報、オペレーターの勤怠情報などのデータとあわせて「MotionBoard Cloud」へインポートし集計や分析を行うことで、工数を削減します。

また、複数データの掛け合わせやグラフ化を容易にするため、各統計データの相関関係や推移などの多様な観点から、より詳細に把握や分析を行うことができ、コールセンターの管理業務の効率化を実現します。



お客様の「声」

VOICE OF CUSTOMER

@nyplace 顧客事例

リネットジャパングループ株式会社

ReNet.jp Group お客様センター ご担当者様コメント

“改善したかったこと、やりたかったことをシステムにうまく組み込めたなと感じています。”

- 採用ポイント!**
- ① 高額なシステム投資のリスク回避
 - ② システムによるサービス品質の向上と業務の効率化が可能
 - ③ 短期構築でき導入が容易
 - ④ 事業状況に合わせた規模の変更や拠点の増減・統合、移転が容易



(上) 同社 第1商品センター 内観

before	<ul style="list-style-type: none"> ・ 増加する電話業務に対応できるコールセンター用システムの導入 ・ 業務の平準化とサービスレベルの向上が必要 	→	after	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務量の平準化を推進できた ・ エンドユーザーに対する均一的なサービス提供につながった
利用前の課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ システム導入後にコールセンターの規模が変わる可能性がある 		利用の効果	

会社概要 (2017年3月31日現在)

会社名	株式会社コラボス
本社所在地	東京都千代田区西神田3-2-1 住友不動産千代田ファーストビル南館4F
資本金	301百万円
従業員数	63名

役員 (2017年6月23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	富沢 健 (トミザワ タケシ)
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)
常勤監査役	秦 齊雄 (ハダナリオ)
監査役(非常勤)	志賀 文昭 (シガ フミアキ)
監査役(非常勤)	三井 良克 (ミツイ ヨシカツ)

株主メモ

証券コード	3908
上場証券取引所	東京証券取引所マザーズ市場
事業年度	毎年4月1日から翌年3月31日まで
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
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

株式情報 (2017年3月31日現在)

発行可能株式総数	3,996,800株
発行済株式総数	1,414,800株
株主数	962名

(株式分割について)
2016年12月1日付で、当社普通株式を1株につき2株の割合をもって分割いたしました。

大株主 (2017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	494,600株	34.96%
コムテック株式会社	216,200株	15.28%
蔭山 恭一	54,000株	3.82%
茂木 一男	40,000株	2.83%
株式会社アドバンスト・メディア	37,400株	2.64%
株式会社SBI証券	25,800株	1.82%
日本証券金融株式会社	16,800株	1.19%
株式会社アイカム	16,600株	1.17%
楽天証券株式会社	16,400株	1.16%
岩崎 泰次	15,400株	1.09%

※持株比率は、小数点以下第3位を四捨五入し表示しております。

株主名簿管理人 東京都千代田区丸の内一丁目4番5号
事務取扱場所 三菱UFJ信託銀行株式会社 証券代行部
郵便物送付先 〒137-8081
および 東京都江東区東砂七丁目10番11号
電話照会先 三菱UFJ信託銀行株式会社 証券代行部
0120-232-711(フリーダイヤル)

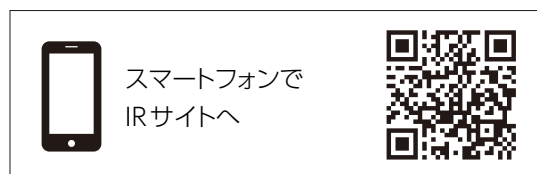
公告方法 電子公告により行います。
ただし、電子公告によることができない事由が生じたときは、日本経済新聞に掲載する方法により行います。

公告掲載URL
<https://www.collabos.com/>

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。ぜひご利用ください。

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



コーポレートサイト



IRサイト