



2020 年 6 月 5 日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 コ ラ ボ ス
代 表 者 名 代表取締役社長 茂木 貴雄
(コード：3908 東証マザーズ)
問い合わせ先 代表取締役副社長 青本 真人
(TEL. 03-5623-3473)

<マザーズ>投資に関する説明会開催状況について

以下のとおり、投資に関する説明会を開催いたしましたので、お知らせいたします。

○開催状況

開催日時	2020 年 6 月 5 日 17:15～18:15
開催方法	対面による実開催
開催場所	日本証券アナリスト協会 兜町平和ビル 2 階 第 2 セミナールーム (東京都中央区日本橋兜町 3 - 3)
説明会資料	2020 年 3 月期通期決算説明資料

【添付資料】

1. 投資説明会において使用した資料

以上



2020年3月期 決算説明資料

2020年6月5日
株式会社コラボス
(東証マザーズ：3908)

1	会社概要	3
2	決算概要 (2020年3月期)	12
3	中期経営計画	別紙 参照
4	業績予想 (2021年3月期)	24

※中期経営計画については別紙をご参照ください。

(注) 金額については、百万円未満の数字は切り捨てて表記しております。

- 1 会社概要
- 2 決算概要 (2020年3月期)
- 3 中期経営計画
- 4 業績予想 (2021年3月期)

会社名	株式会社コラボス（英語表記：Collabos Corporation）
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
設立年月日	2001年10月26日
資本金	324百万円（2020年3月31日現在）
代表者	代表取締役社長 茂木 貴雄
事業内容	お客様相談室や製品問い合わせ等のコールセンターで利用されるシステムを、企業が手軽に利用できるクラウド型サービスとして提供しています。国内における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、約 750 拠点の導入実績を有しています。

コールセンターに必要な不可欠な4つのサービスが主軸。

電話システム

- ・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



① AVAYA社のハードフォン



② 自社製品のソフトフォン

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



③ インバウンド（着信）用



④ アウトバウンド（発信）用

4つの主軸サービスに、業務サポート・効率化のための 5つのITソリューションを品揃え

①AmiVoice 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表示で応答スピード向上。

②Golden List ゴールデンリスト

企業の持つ顧客データを基に、いつ、誰に、どの商品が売れるかを独自解析し、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。

4つの主軸サービス

エニプレイス
@nyplace

 COLLABOS
PHONE

 COLLABOS
CRM

 COLLABOS
CRM OUTBOUND EDITION

③LINE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自動応答機能が可能。作業効率や顧客満足度を向上。

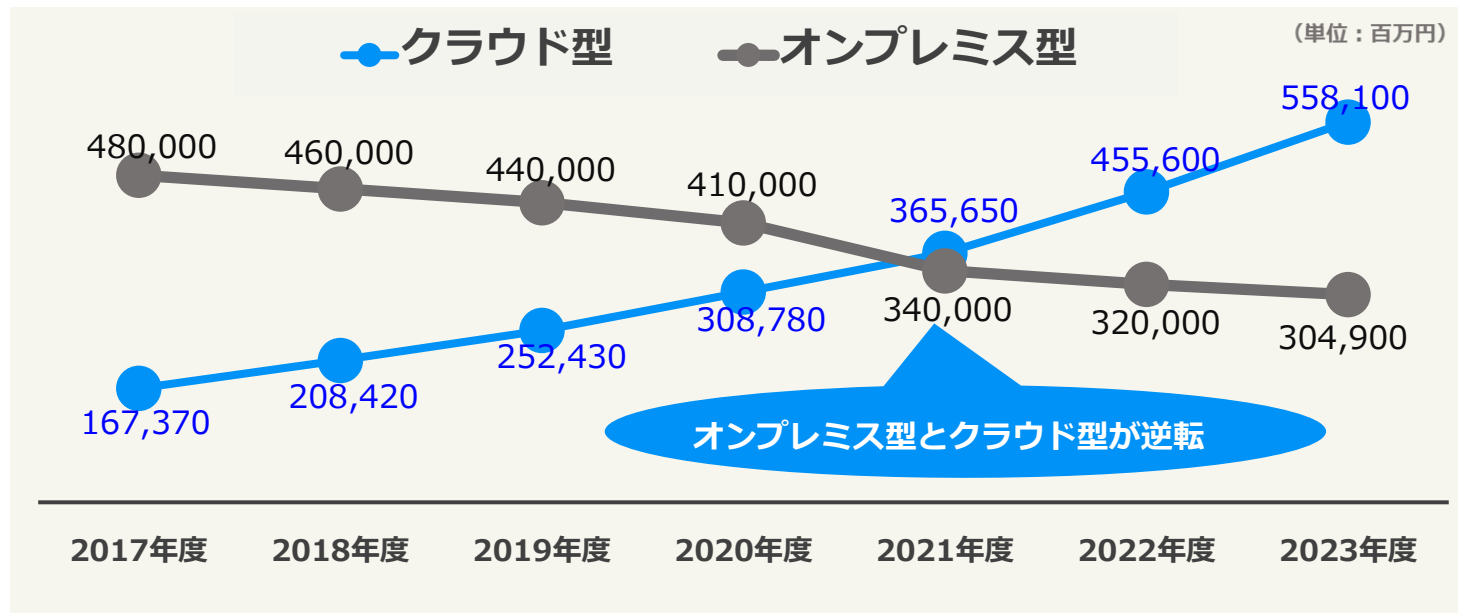
④XCALLY エクスクォーリー

電話/メール/チャット/ SNS等の多様な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。

⑤BI 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。

コールセンター等で使用するシステムは、従来は自社にてシステムを構築・保持するオンプレミス型が主流であったが、クラウド型への流れが主流になってきている。



出所: 株式会社 ミック経済研究所「マーテック市場の現状と展望2020 <クラウド型CRM編>」(発刊: 2020年2月)

クラウド型導入の4つのメリット

初期費用が安い

自社でシステムを保持する必要がないため、オンプレミス型と比べて初期費用が安価に抑えられる。

短納期

オンプレミス型と比べて短期間でコールセンターを構築することができる。

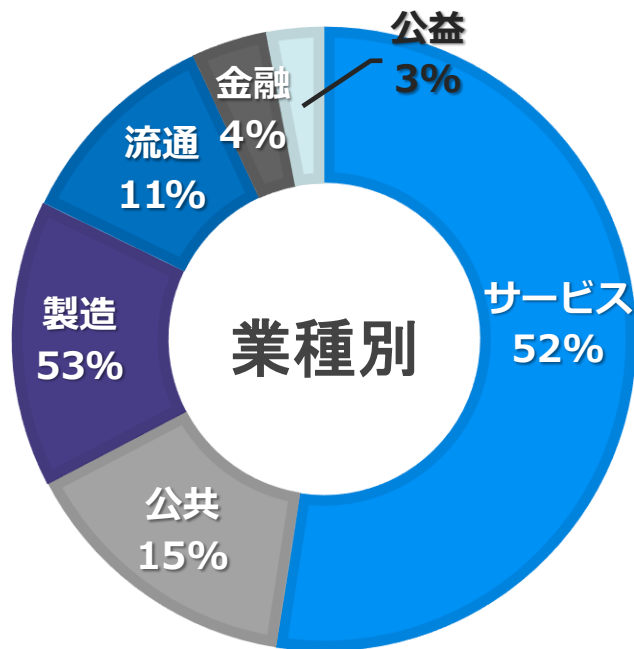
毎月の席数増減に対応

席数の増減に応じて、フレキシブルに対応できる。席数に応じた月額課金制でコストも抑えられる。

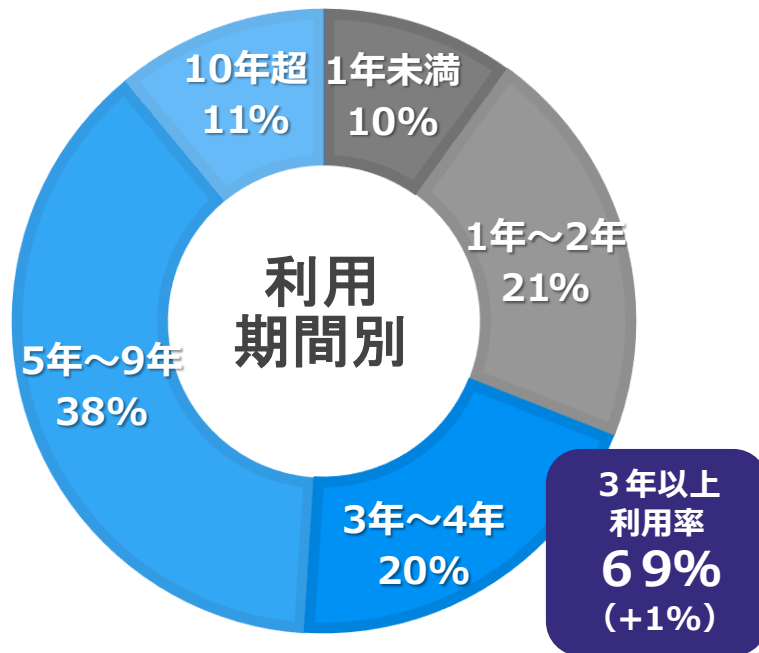
保守はお任せ

保守やバージョンアップのための作業員不要。常に最新のサービスが利用可能。

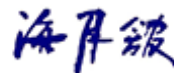
サービス業（主にテレマーケティング、アウトソーシング等）を中心に**幅広い業種で導入**



インフラシステムの為、**年々長期契約**のウェイトが高まっている。



会社概要__導入先クライアント (一部)



会社概要__導入事例（富士山の銘水株式会社様）



■事業内容

ウォーターサーバーをレンタルで提供し、ご自宅まで水を宅配(定期配送)するサービスを提供。

■当社が提供するサービス

水の追加・注文・配送状況・故障対応などを受け付けるサポートセンターや、契約関連やクレーム対応を受け付けるお客様相談室などのコールセンターで、当社「@nyplace」（電話交換機システム）と、「Packet Folder」（通話録音システム）、「IVR」（自動音声応答）のサービスを導入いただいております。



導入前の課題

- よくある質問、似たような質問が多い。
- オペレーター間での転送ミス、電話の掛け間違いが発生する。



導入後の効果

- よくある問い合わせはIVRで自動化。80%~90%をオペレーターを介さず完結できるようになり、オペレーターの負荷の軽減、人材不足解消に成功した。
- @nyplaceの導入で、転送時、架電時の利便性が向上。オペレーターの状況を管理者が画面で把握できるようになり、素早いフォローが可能になった。



- ① 会社概要
- ② 決算概要 (2020年3月期)
- ③ 中期経営計画
- ④ 業績予想 (2021年3月期)

決算概要（2020年3月期）_損益計算書（サマリー）



売上高は過去最高を達成。利益は@nyplaceの設備の先行投資等により減少。

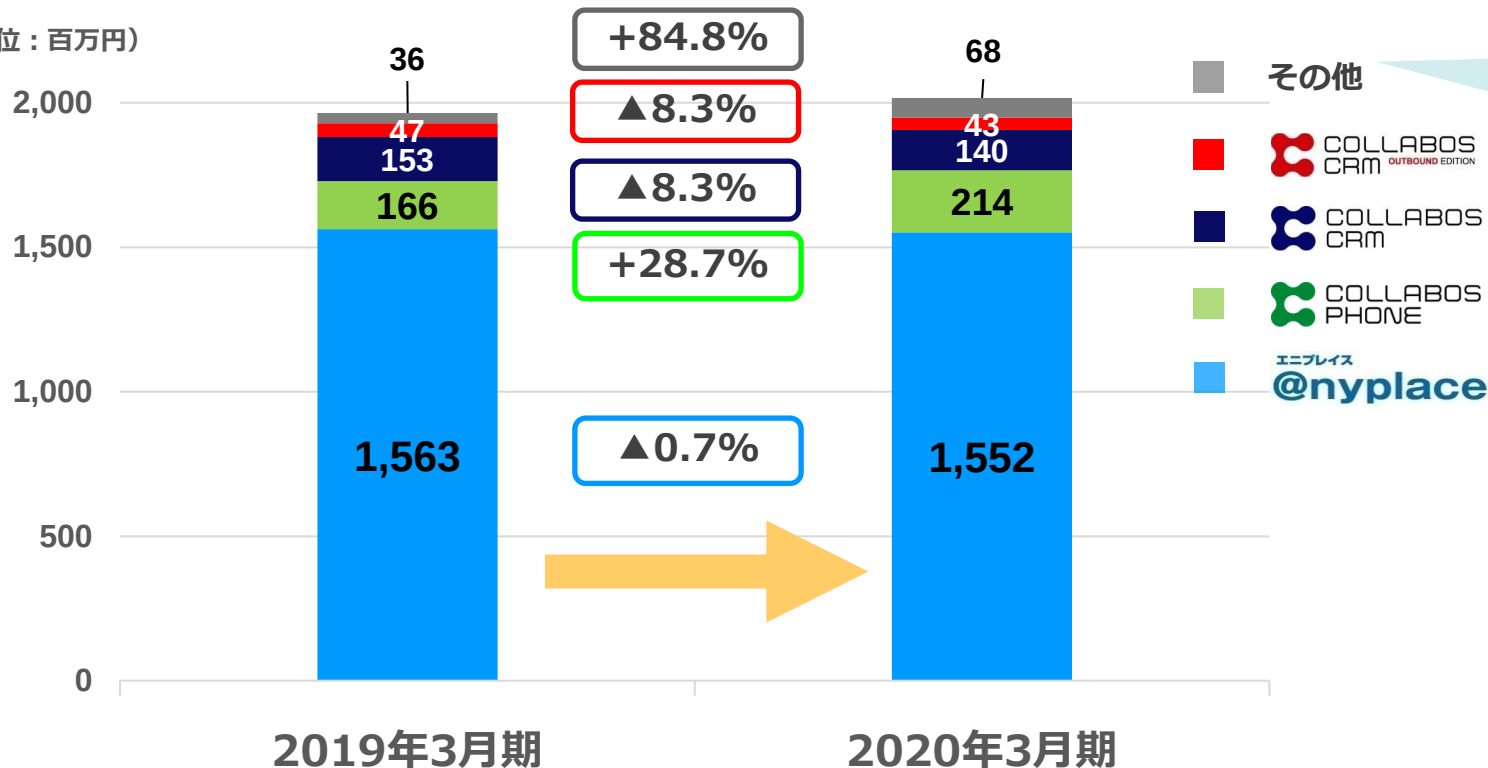
（単位：百万円）

	2019年3月期	2020年3月期	前年同期比	主な差異理由
売上高	1,968	2,019	2.6%	P14～16参照
売上原価	1,039	1,178	13.4%	P17～18参照
売上総利益	929	841	▲9.5%	—
販売費一般管理費	619	649	4.9%	P17参照
営業利益	310	191	▲38.3%	—
経常利益	307	190	▲37.9%	—
税引前当期純利益	306	152	▲50.7%	関係会社株式評価損を特別損失計上
当期純利益	210	85	▲59.6%	—

決算概要（2020年3月期）_サービス別売上高比較

「COLLABOS PHONE」及び、「その他」の売上高が前年同期比プラス成長。

(単位：百万円)



AmiVoice®
Communication Suite provided by コラボ

GoldenList

決算概要（2020年3月期）_サービス別分析

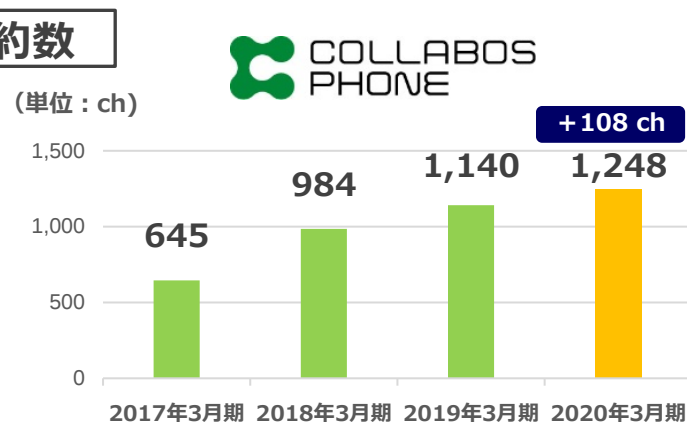
電話システム関連



売上高	2017年 3月期	2018年 3月期	2019年 3月期	2020年 3月期	前年同期比
@nyplace	1,399	1,523	1,563	1,552	▲0.7%
COLLABOS PHONE	107	131	166	214	+28.7%



新規導入及び、既存の業務拡大によるセンターの拡張や増席等があるものの、既存顧客の大型案件の終了に伴い、売上高および期間平均契約数が減少。



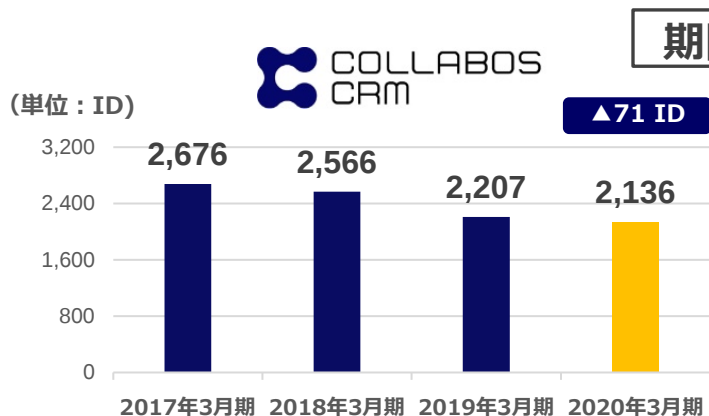
大型の新規案件獲得により過去最高のch数を実現。新規獲得及び既存の月額・通信売上増加により売上高+28.7%伸長。

決算概要（2020年3月期）_サービス別分析

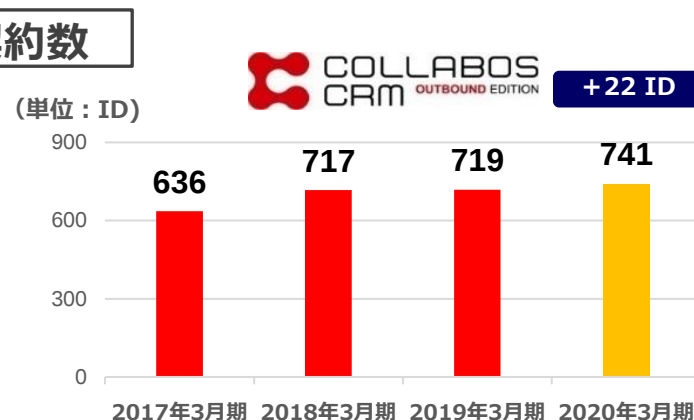
顧客管理システム関連



売上高	2017年 3月期	2018年 3月期	2019年 3月期	2020年 3月期	前年同期比
COLLABOS CRM	207	199	153	140	▲8.3%
COLLABOS CRM OUTBOUND EDITION	45	46	47	43	▲8.3%



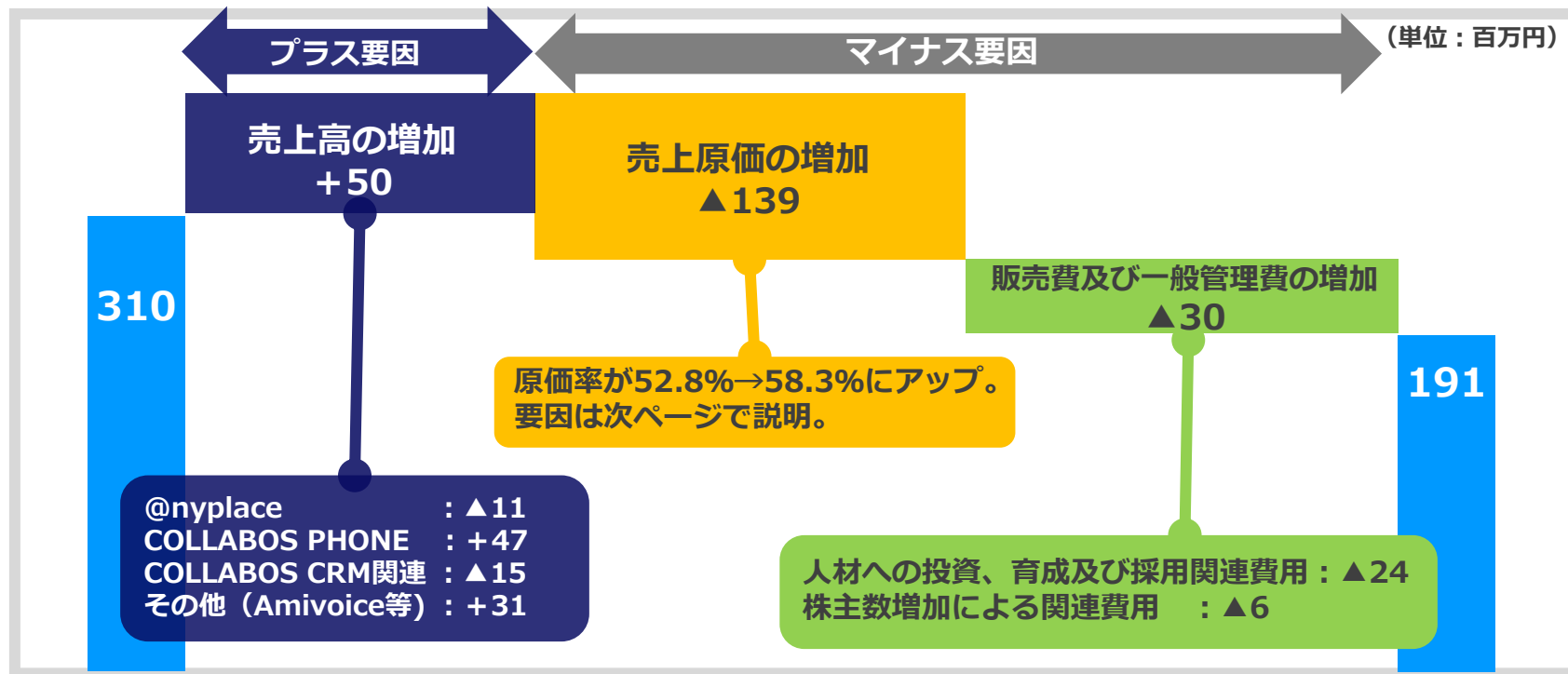
新規導入及び、既存の業務拡大による増ID等があるものの、既存顧客の契約満了に伴う終了案件等により、月額単価の減少及び売上高が減少。



新規導入及び、既存の業務拡大による増ID等があるものの、既存顧客の契約満了に伴う終了案件等により、売上高は前年比▲8.3%に。全体の契約ID数はやや増加傾向となる。

決算概要（2020年3月期）_営業利益の増減要因

売上の増加以上に、設備投資等に伴う売上原価増加のため減益



2019年3月期
営業利益

2020年3月期
営業利益

売上原価は、@nyplaceの設備投資等により、原価率増加。

<売上原価増加要因>

@nyplace（+81百万円）

- 新規及び既存の増席時の周辺機器の仕入れや、通信回線利用料が増加。
- 大型案件の終了及び、交換機等の設備投資により先行投資費用が増加。

COLLABOS PHONE（+45百万円）

- 新規案件獲得に伴う通信回線利用料および、機能強化に伴う開発費が増加。

COLLABOS CRM関連（▲18百万円）

- サービスの導入や、保守、運用等に係る人件費及び、外注費用が減少。

その他（+29百万円）

- 音声認識サービス「AmiVoice」、データ解析サービス「GOLDEN LIST」等のITソリューションの販売増加に伴う仕入が増加。

決算概要（2020年3月期）_貸借対照表（サマリー）



ROE（自己資本当期純利益率）… **13.0%→4.8%**

自己資本比率 … **77.0%→77.5%**

（単位：百万円）

	2019年 3月期末	2020年 3月期末	前期末との差異		2019年 3月期末	2020年 3月期末	前期末との差異
資産の部				負債の部			
流動資産	1,752	1,833	+81	流動負債	300	269	▲30
				固定負債	181	221	+39
				負債合計	481	491	+9
				純資産の部			
				資本金	324	324	+0
				剰余金 その他	1,439	1,527	+88
固定資産	493	509	+16	純資産合計	1,764	1,852	+88
資産合計	2,246	2,343	+97	負債及び 純資産合計	2,246	2,343	+97

<前期との差異要因>

資産増加 （+97百万円）

- 売掛金の回収に伴う預金の増加
- @nyplaceへの設備投資、COLLABOS PHONEへの開発投資等により有形及び無形固定資産が増加。
- 関係会社株式の減損処理に伴う減少

負債増加 （+9百万円）

- @nyplace用設備への投資に伴いリース債務が増加。

純資産増加 （+88百万円）

- 利益剰余金が増加。

決算概要（2020年3月期） キャッシュ・フロー計算書（サマリー）

営業キャッシュ・フロー減少に伴う、フリー・キャッシュ・フロー減少 **▲133百万円**

（単位：百万円）

	2019年3月期	2020年3月期	前期との差異
営業活動キャッシュ・フロー	399	273	▲126
投資活動キャッシュ・フロー	▲68	▲76	▲7
フリー・キャッシュ・フロー	330	197	▲133
財務活動キャッシュ・フロー	▲90	▲111	▲21
現金・現金同等物 期首残高	1,250	1,490	+240
現金・現金同等物 期末残高	1,490	1,576	+85

＜前期との差異要因＞

営業活動キャッシュ・フロー（▲126百万円）

- 法人税等の支払額の増加
- 減価償却費の増加
- 税引前当期純利益の減少
- 子会社（非連結）シーズファクトリーの株式評価損35百万円を特別損失として計上したことによる支出の減少により支出が増加。

投資活動キャッシュ・フロー（▲7百万円）

- @nyplace用設備への投資による有形及び無形固定資産の取得による支出が増加。
- COLLABOS PHONE用ソフトウェアへの開発投資等による支出が増加。

財務活動キャッシュ・フロー（▲21百万円）

- @nyplace用設備への投資へのリース債務の返済による支出が増加。

- 1 会社概要
- 2 決算概要 (2020年3月期)
- 3 中期経営計画**
- 4 業績予想 (2021年3月期)

- 1 会社概要
- 2 決算概要 (2020年3月期)
- 3 中期経営計画
- 4 業績予想 (2021年3月期)

業績予想 (2021年3月期)



売上高は現有サービスを主軸に着実に伸長していく一方、将来に向けた次世代型システム開発への先行投資等により、営業利益は減少。

(単位：百万円)

	2020年3月期 (実績)		2021年3月期 (予想)		前年同期比	
	第2四半期	通期	第2四半期	通期	第2四半期	通期
売上高	1,012	2,019	1,015	2,140	0.2%	6.0%
営業利益	100	191	10	15	▲90.1%	▲92.2%
経常利益	99	190	7	12	▲93.0%	▲93.7%
当期(四半期)純利益	44	85	2	5	▲95.5%	▲94.1%

(注) 業績予想については、現時点において入手可能な情報に基づき作成しており、新型コロナウイルス感染症の拡大による業績への影響は現時点では織り込んでおりません。

増収予想の根拠

- @nyplaceは、前期における大型案件の終了による月額売上の減少がある一方、堅調な引合いを背景に、新規案件及び、既存案件の増席契約の確実な獲得を進める。
- COLLABOS PHONEは、コストメリット重視といった好調な顧客動向や、新型コロナウイルス影響による在宅ニーズ等に対して着実にアプローチすることで拡販に努める。
- AIを活用した音声認識サービス「AmiVoice」、データ解析サービス「GOLDEN LIST」等のITソリューションの販売力を強化。

減益予想の根拠

- 中期経営計画の3つの戦略への先行投資費用（約2億円）を見込む。（各サービスの償却費用、人件費、外注費用等）
- 育成、採用等の人材投資費用等、人員増強に伴う費用の発生等を見込む。

本資料に含まれる将来の見通しに関する記述等は、現時点における情報に基づき判断したものであり、マクロ経済動向及び市場環境や当社の関連する業界動向、その他内部・外部要因等により今後変動すること可能性があります。

従いまして、実際の業績が本資料に記載されている将来の見通しに関する記述等と異なるリスクや不確実性が存在しますことを、予めご了承ください。

＜お問合せ先＞

株式会社コラボス

管理部 総合企画課 IR担当

TEL:03-5623-3473 ir@collabos.com

中期経営計画

2021年3月期～2023年3月期

2020年5月12日
株式会社コラボス
(東証マザーズ：3908)



目次

1	会社概要	3
2	3つの成長戦略	9
3	戦略①現有サービスへの新ITソリューション追加開発	13
4	戦略②AI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	19
5	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	23

※今後の目標数値は、いずれも現時点の目標値として社内に定的に定めたものであり、今後の適時開示等で公表される業績予想数値と異なる場合があります。



会社概要

1 会社概要

当社は、コールセンターを構築したい会社様に向けて、コールセンターに必要なシステムを月額料金制のクラウド型で提供している会社です。

会社名	株式会社コラボス（英語表記：Collabos Corporation）
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
設立年月日	2001年10月26日
資本金	324百万円（2020年3月31日現在）
代表者	代表取締役社長 茂木貴雄
事業内容	お客様相談室や製品問い合わせ等のコールセンターで利用されるシステムを、企業が手軽に利用できるクラウド型サービスとして提供しています。国内における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、約 750 拠点の導入実績を有しています。

サービスラインナップ

コールセンターに必要な不可欠な4つのサービスが主軸。

電話システム

- ・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



① AVAYA社のハードフォン



② 自社製品のソフトフォン

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



③ インバウンド（着信）用



④ アウトバウンド（発信）用

クラウド型の導入4つのメリット

初期費用が安い

オンプレミス型と比べて初期費用が安価に抑えられる。

短納期

オンプレミス型と比べて短期間でコールセンターを構築することができる。

毎月の席数増減に対応

席数の増減に応じて、フレキシブルに対応できる。席数に応じた月額課金制でコストも抑えられる。

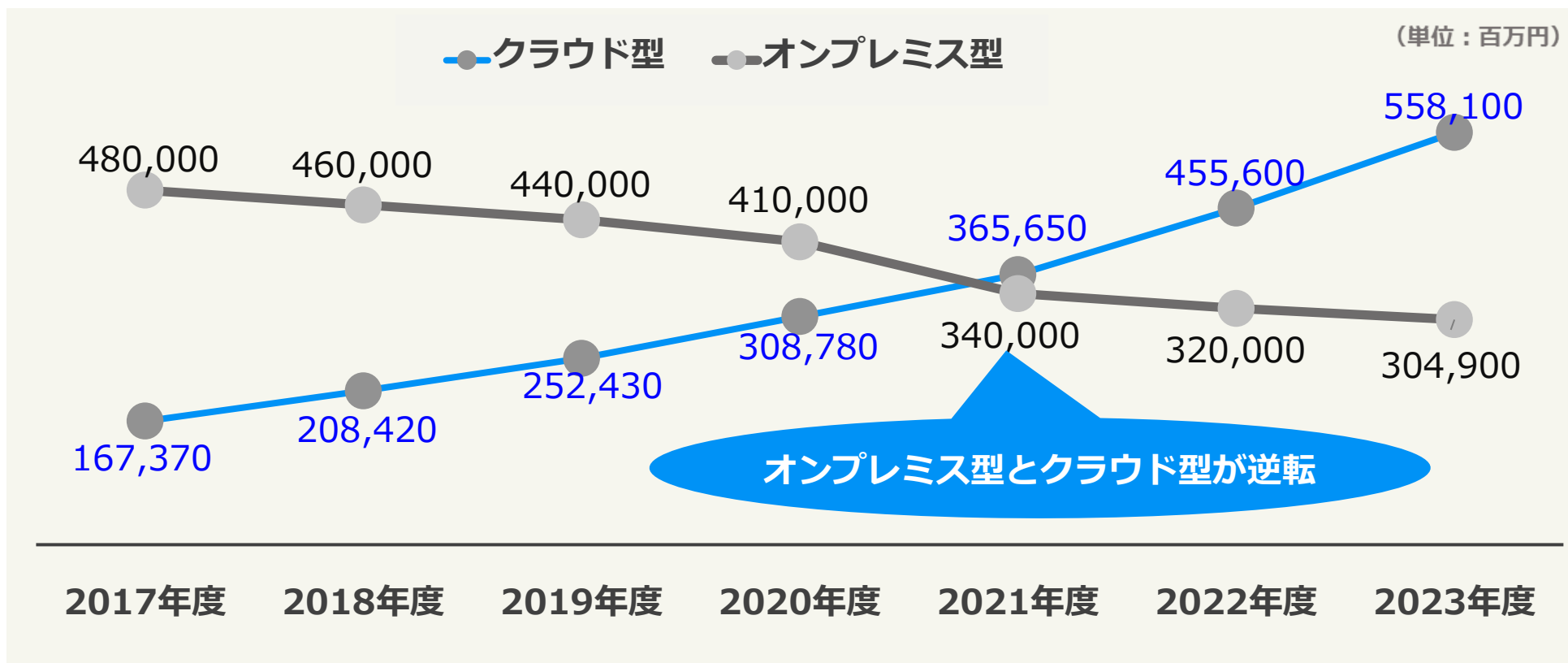
保守はお任せ

保守やバージョンアップのための作業員不要。常に最新のサービスが利用可能。

コールセンターのシステムは、従来は自社にてシステムを構築・保持するオンプレミス型が主流でしたが、上記メリットによりオンプレミス型からクラウド型への流れが主流になってきました。

クラウド型とオンプレミス型の市場推移

クラウド型のメリット・認知度向上により、オンプレミス型がダウントレンドなのに対し、クラウド型はアップトレンド



出所：株式会社 ミック経済研究所「マーテック市場の現状と展望2020＜クラウド型CRM編＞」（発刊：2020年2月）

今後のコールセンター市場動向

①コンタクトチャネルの多様化

チャットやLINE等のSNSの普及により、従来の電話やメールだけではなく、多様なチャネルからの問い合わせが増えており、その対応が急務。

②労働人口不足

少子高齢化に伴う労働力人口不足に加え、働き方改革や新型コロナウイルスの影響による労働時間の短縮により、コールセンター業務を効率化するサービスが主流に。

③AI技術の進展、マーケティングの進化

IoT、ロボット(RPA含む)、人工知能(AI)、データビジネスといった社会のあり方に影響を及ぼす新たな技術の進展が著しく、これらの技術を取り入れたコールセンター自動化のニーズが高まっている。また大勢に向けたマスマーケティングから、一人ひとりの消費者のニーズや購買履歴に合わせたOne to Oneマーケティングに時代が変化してきている。



3つの成長戦略

2 3つの成長戦略

戦略①

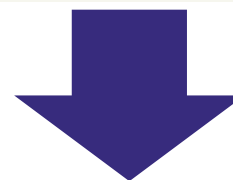
現有サービスへの新ITソリューション追加開発 (2021年3月期まで)

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月期まで)

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月期まで)



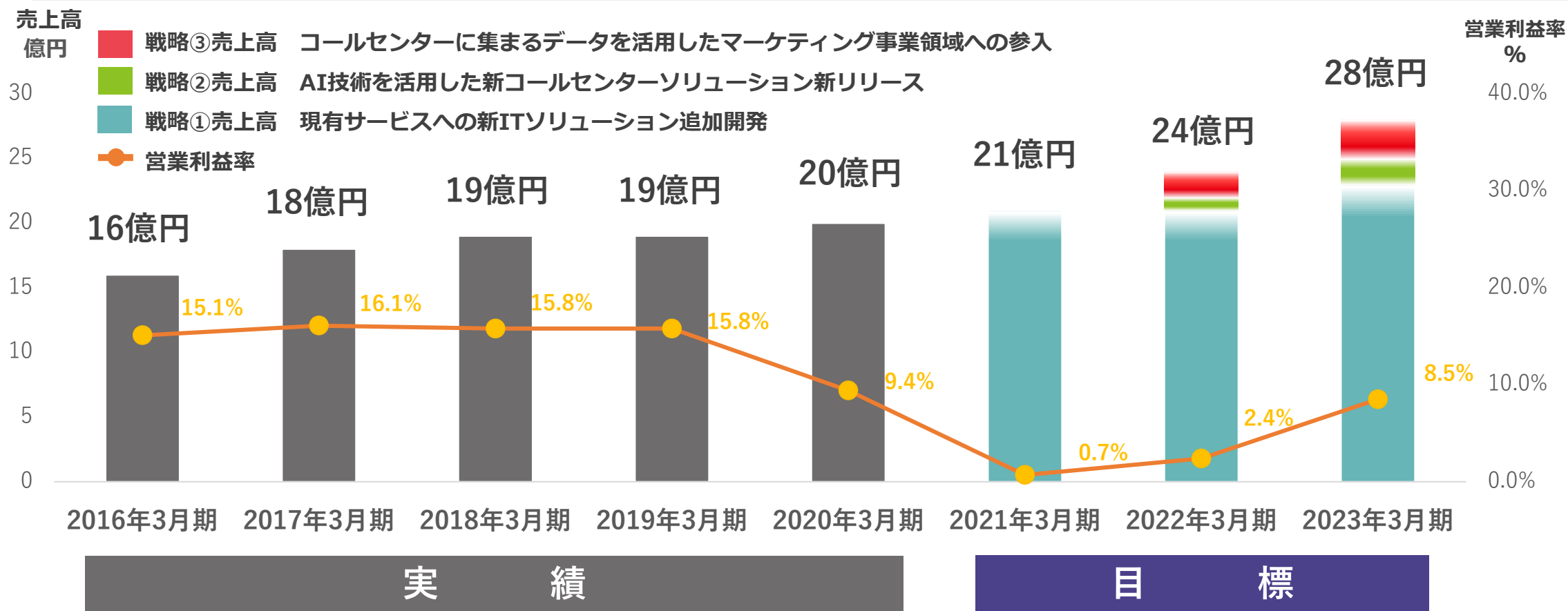
これらのアクションにより

2023年3月期の売上高目標 28億円の達成を目指す

2 3つの成長戦略

今後の業績目標

株式上場以来、毎年売上高を更新
今後は、先行投資で一時的な利益率低下もあるが、右肩上がりの売上トレンドは維持



開発費等の投資額 (PL影響額)

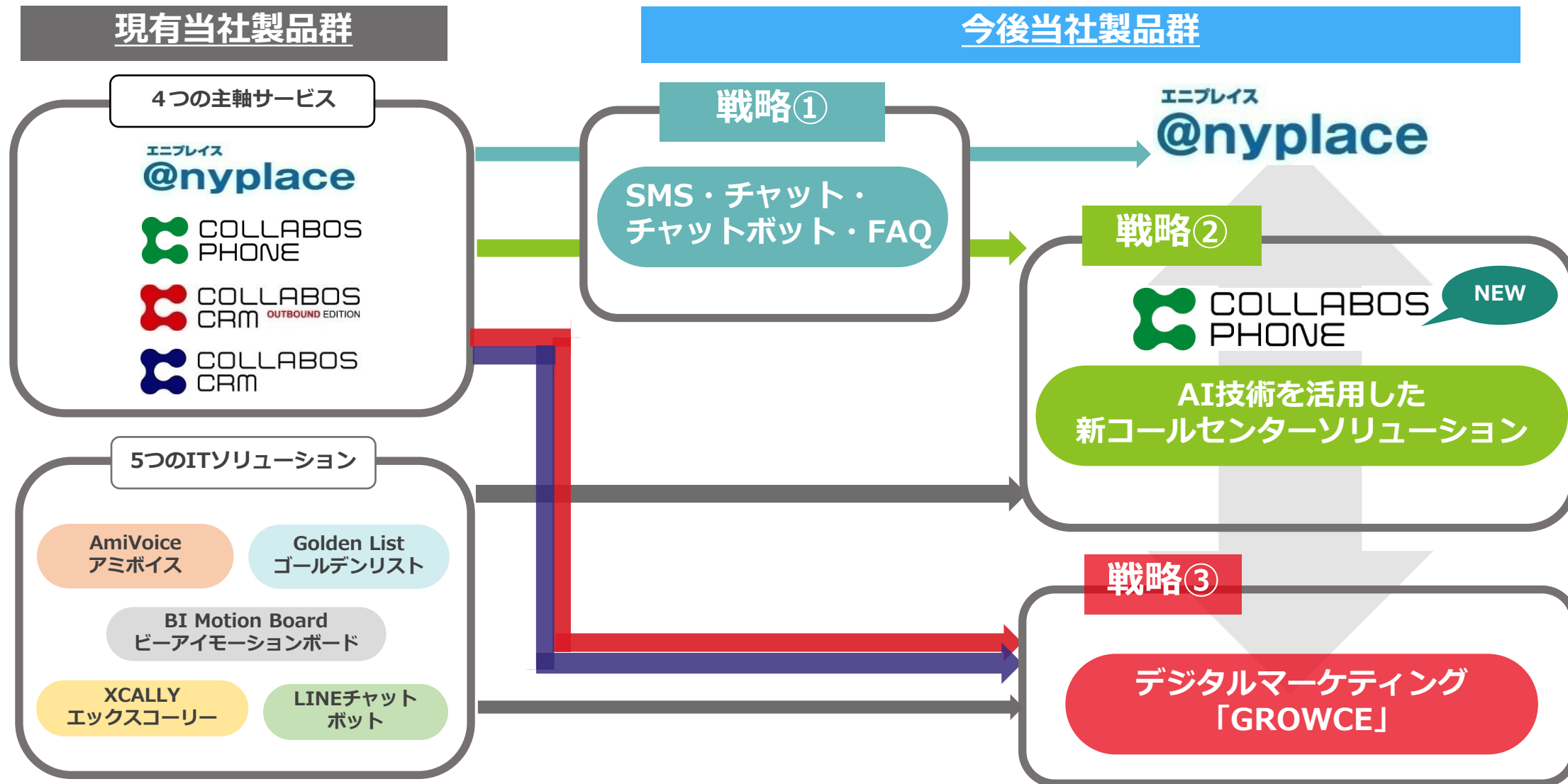
2 億円

3 億円

4 億円

2 3つの成長戦略

今後の当社のサービス展開イメージ



3

**戦略①
現有サービスへの
新ITソリューション追加開発**

現有サービスラインナップ

4つの主軸サービスに、業務サポート・効率化のための5つのITソリューションを品揃え

①AmiVoice
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表示で応答スピード向上。

②Golden 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。

4つの主軸サービス

 COLLABOS
PHONE COLLABOS
CRM COLLABOS
CRM OUTBOUND EDITION

③LINE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自動応答機能が可能。作業効率や顧客満足度を向上。

④XCALLY
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。

⑤BI Motion Board
ビーアイモーションボード

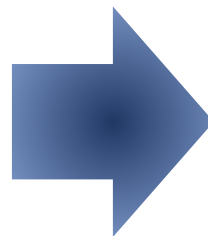
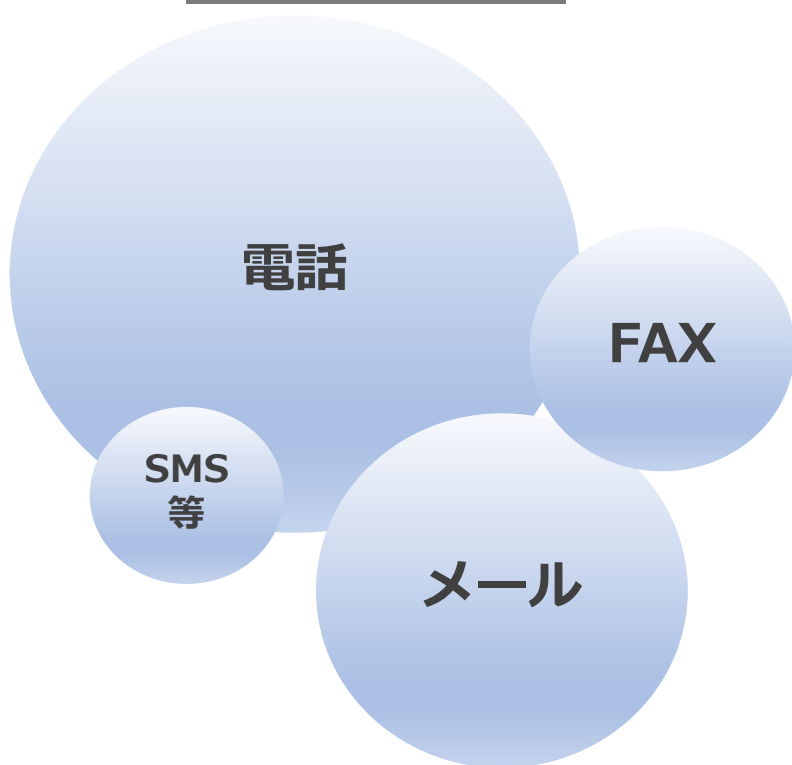
コールセンター運営において必要不可欠なデータの集計から分析・改善に至る一連の管理業務の効率化を実現。

3 戦略① 現有サービスへの新ITソリューション追加開発

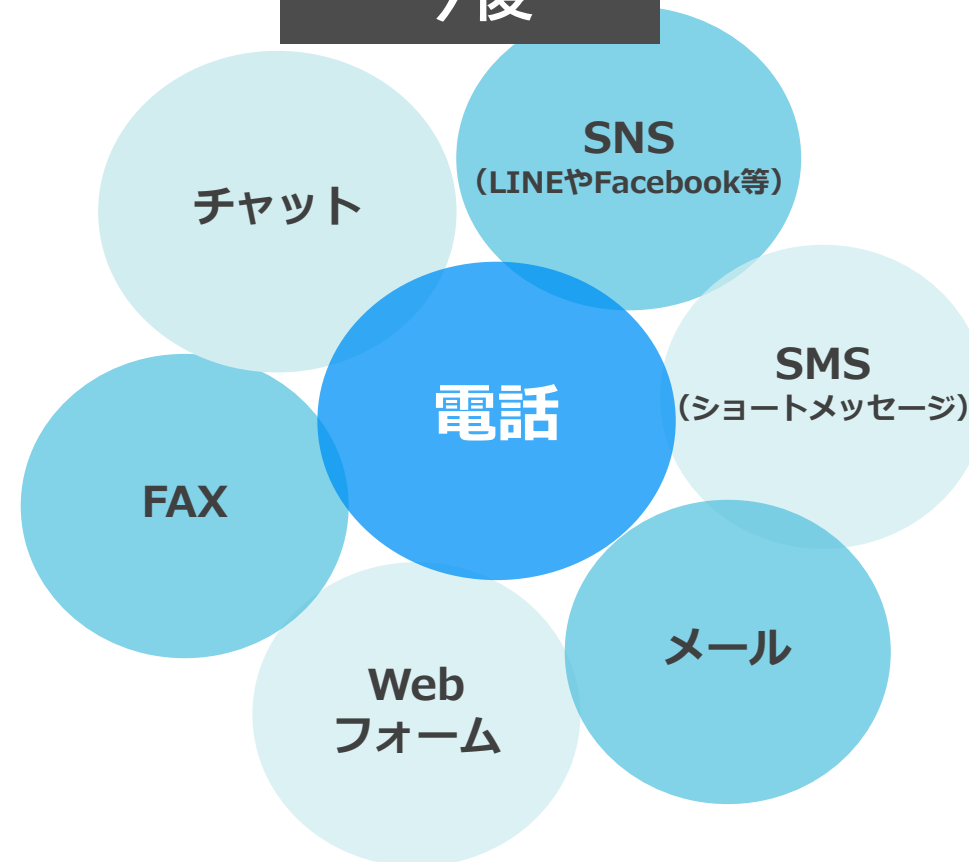
コンタクトチャネルの多様化

社会的変化（世帯から個人、ガラケーからスマホ、テレビ からYouTubeやInstagram等）より、消費者と企業のコミュニケーションチャネルが変化。従来の電話やメールだけではなく、多様なチャネルからの問い合わせが増えています。

現在



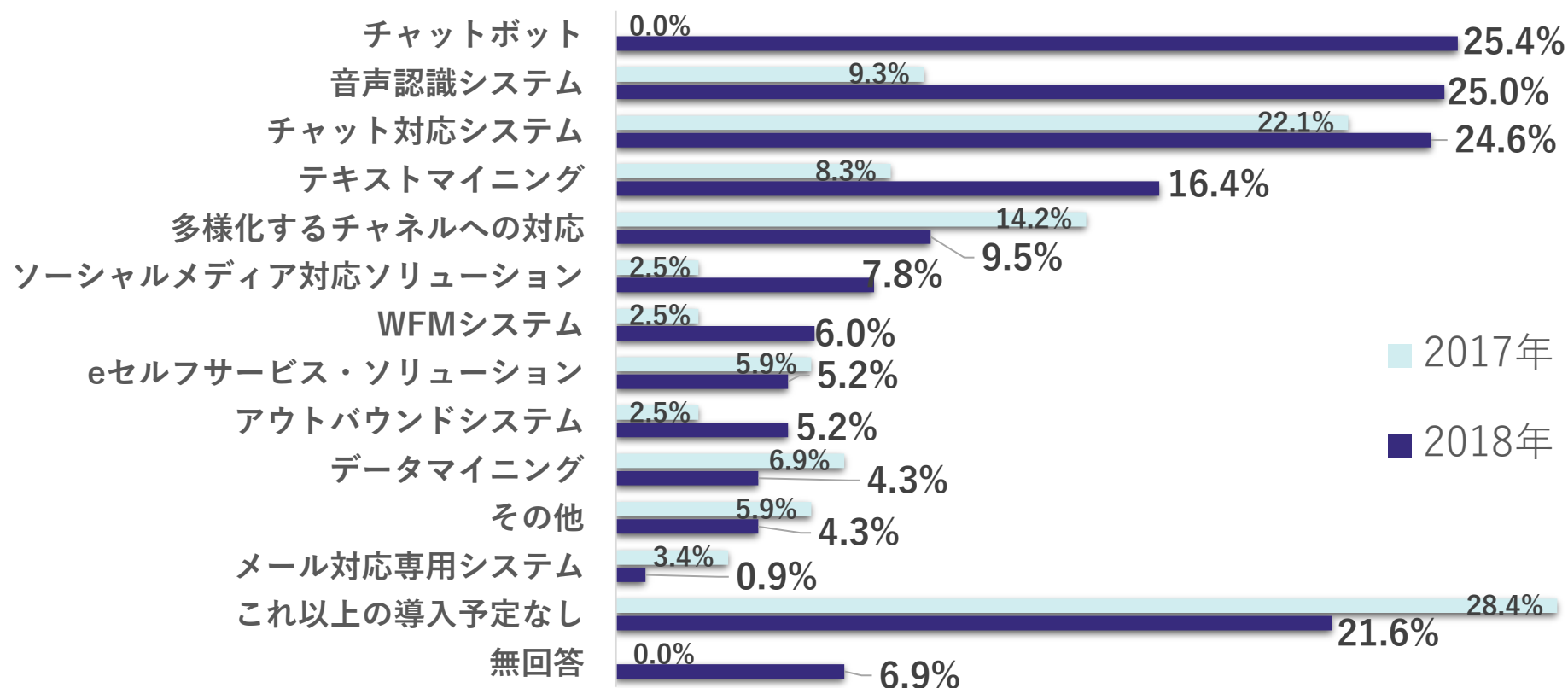
今後



事業環境分析

今後はチャットボット、音声認識システムを導入予定とする企業が増加

導入予定のITソリューション（複数回答あり）



引用：株式会社リックテレコム「コールセンター白書 2018」

2021年3月期までに 現有サービスラインナップに SMS/チャット/チャットボット/FAQの4つのITソリューションを開発

追加① SMS（Short Message Service）送信の開発

この機能の追加により、コールセンターへ携帯電話で問い合わせがあった際に、よくある質問の場合やオペレーターが既に埋まっていて電話がつかない場合、携帯電話番号へショートメッセージを送信し、企業のホームページのFAQやチャット等への誘導を行うことができます。電話がつかなくなるまで何度もかけなおしたり、長時間待つことなく、解決可能な内容はこの時点で解決できます。また、オペレーターの対応時間の削減も実現できます。

追加② チャットの開発

この機能の追加により、よくある質問等のウェブ画面からチャットにて問い合わせを受け付けることができます。問い合わせる側は、電話に比べて時間や場所の制約、心的負担が少なく、オペレーター側は、複数の対応を同時に行えるため業務効率が向上できると共に顧客満足度の向上も期待でき双方に利点があります。更に、追加③の自動応答にも適しており、今後更にニーズが高まる傾向にあります。

2021年3月期までに 現有サービスラインナップに SMS/チャット/チャットボット/FAQの4つのITソリューションを開発

追加③ チャットボット（自動応答）の開発

この機能の追加により、コールセンターへの問い合わせに対して、あらかじめ蓄積したFAQ情報を基に、ロボットにて自動的にチャット返答することが可能です。オペレーターが対応せずともロボットで対応可能なやりとりは自動で対応し、対応できない内容の場合はオペレーターにエスカレーションし、オペレーターの対応時間の削減を実現します。更にあらかじめFAQ情報を蓄積することが難しい、問い合わせ内容が多岐にわたるコールセンターへ向けて、自動学習でFAQ情報を蓄積するボットの開発も同時に行います。

追加④ FAQの開発

この機能の追加により、よくある質問を蓄積することができ、企業のホームページのよくある質問として利用したり、オペレーターが回答を検索する際に利用することができます。追加①のSMSによるFAQの誘導や、追加③のチャットボットにおいても、FAQ蓄積が必要となるため同時に開発を行います。

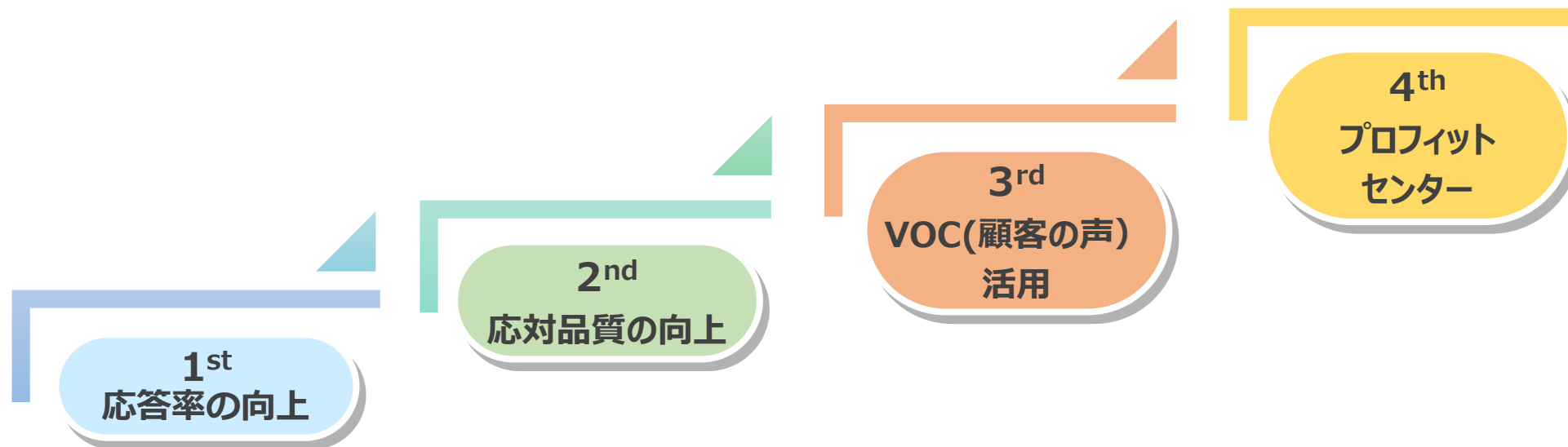
4

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**

コールセンターの目指す先

コストセンターからプロフィットセンターへ

多くのコールセンターの現場は以下1stと2ndの段階に留まっているのが現状で、企業によってはコストセンターと捉えられるケースがあります。しかし、今後のコールセンターの目指す姿は、以下3rdや4thのように、顧客の声を全社で共有し、サービスの改善や製品の開発への活用など直接売り上げに貢献するプロフィットセンターを目指していくと予測されています。



定義	応答率を高める。入電数に対して適切な応答率を確保。	一次回答率を高める。顧客満足度を高める。	顧客の声を、サービス改善や製品の開発などに活用。	付加価値を提供し収益を拡大し経営に貢献。解約防止、リピート率向上等で売上に貢献。
----	---------------------------	----------------------	--------------------------	--

4 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月期までに 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

開発コンセプト

エンドユーザーの期待

- ・多様なチャネルで問い合わせたい！
- ・早く回答が欲しい！
- ・通話料をかけたくない！
- ・問い合わせること自体が手間なので、
そもそも問い合わせせずに解決したい！



多様化する顧客ニーズへの
対応の迅速性、柔軟性があること

企業の売上・利益に貢献すること

企業とエンドユーザーの
コミュニケーションを最適化すること

当社独自のオリジナル製品であること



コールセンターの課題

- ・人材不足、人材定着させたい！
- ・オペレータースキルの標準化をしたい！
- ・コストセンターからの脱却をしたい！
- ・顧客満足度を向上したい！
- ・VOC（顧客の声）を活用したい！
- ・もっと自動化したい！

4 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

COLLABOS PHONEを全面リニューアル @nyplaceと並ぶ第二の柱へ



AI技術を活用した 新コールセンターソリューション

AIオペレーターにより
対応を自動化

回答候補を
オペレーターへ提示

Web通話で
通話料ゼロ

多様なチャネルでの
問い合わせ

音声、CRM、チャット、
SNS等から声を集め分析をサポート

※上記開発内容は予告なく変更される場合があります。

- ・ 多様化する顧客ニーズ、市場の変化への迅速性・柔軟性を高めるため、プラットフォームから全面リニューアル。
- ・ 顧客ニーズを開発に生かし、他社にはないユニークなオリジナルサービスを提供。

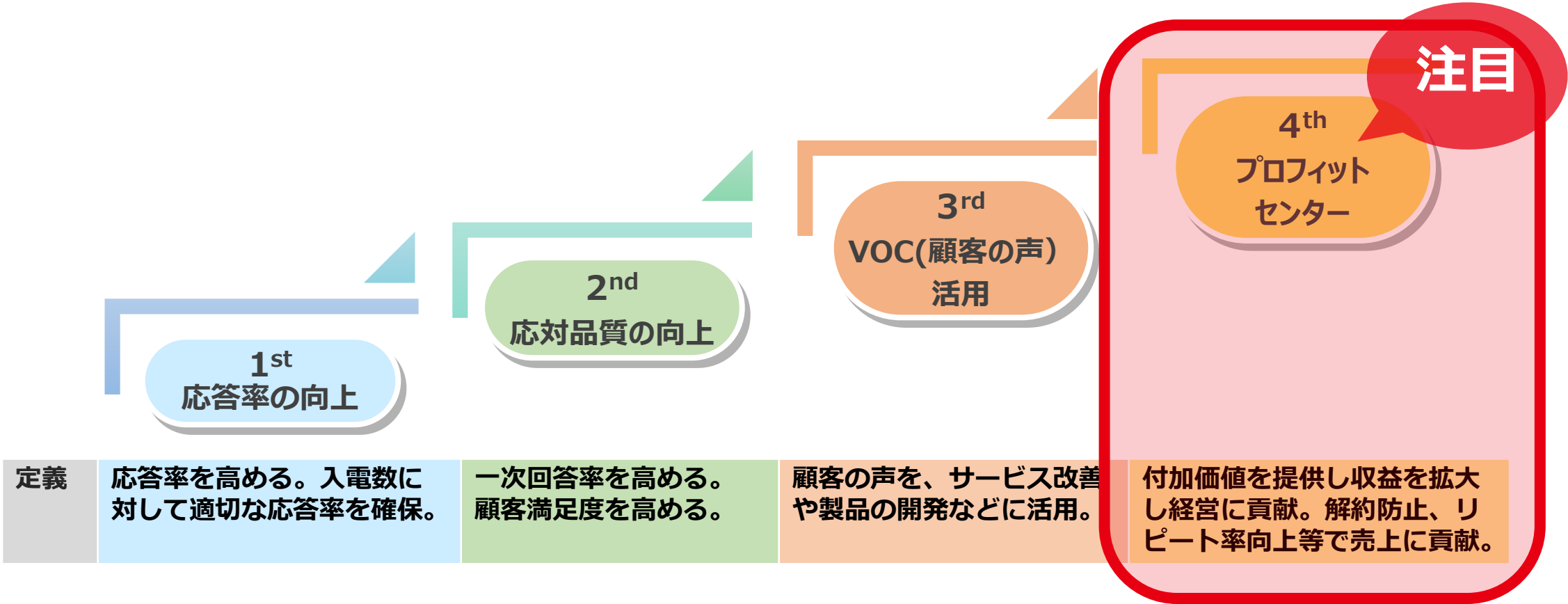
5

戦略③

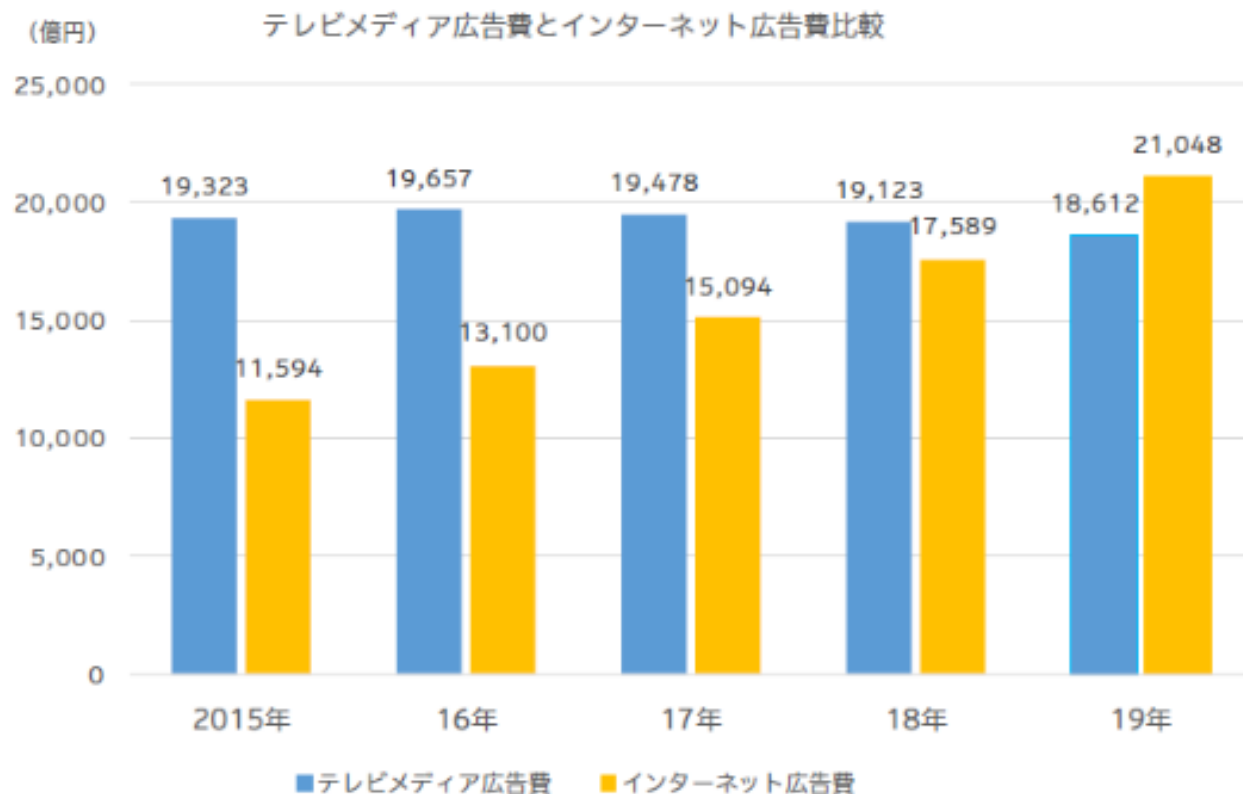
コールセンターに集まる
データを活用した
マーケティング事業領域への参入

コールセンターの目指す先

プロフィットセンターを実現するために、マーケティング活動に貢献できないか？



市場環境分析 インターネット広告が主流に



引用：株式会社電通「2019年 日本の広告費」

テレビ広告市場と
インターネット広告市場
が逆転

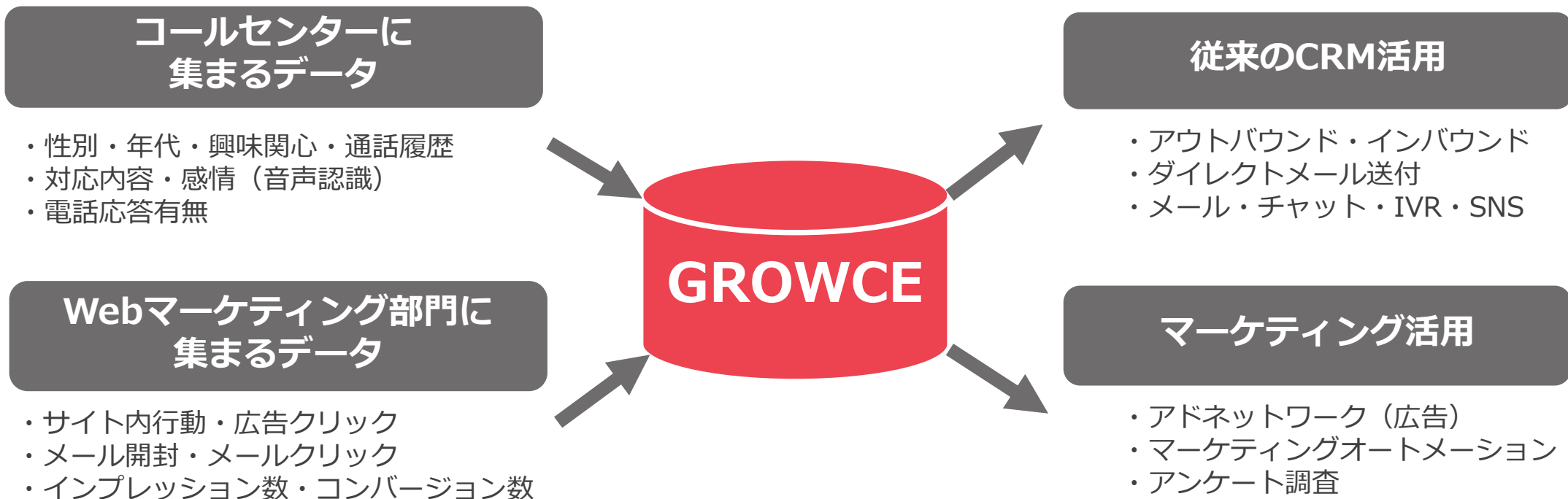
さらにインターネット広告は
「量」から「質」への転換期

量ではなく、個々の好みに合わせた質の高い広告が求められている。また、広告は広告主が伝えたいことを一方的に伝える時代から、ユーザーが見たいもの、知りたいことを個別に伝える時代へ変化。

新サービス GROWCE（グロウス）を新たに開発

GROWCEとは？

コールセンターに集まるデータをマーケティング活用できるツールである



5 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

オフライン（コールセンターに集まるデータ）× オンライン（Webマーケティング部門に集まるデータ）の データ統合によるメリット

対企業（B to B）、対消費者（B to C）それぞれのコールセンターを対象に実証実験を実施

結果① 統合データを活用した拡張配信が、通常のオーディエンス配信と比較してクリック率が 2 倍以上に増え、
クリック単価も 30%抑えられた。

結果② コールセンターで受注につながった会話を分析し、顧客の反応がいいキーワードをリスティングのキーワード
とすることで、検索した際のリスティング広告の表示回数が従来の4倍以上になった。

結果③ 散在する顧客データを統合し、総合的なアクションに結び付けたいという声が多かった。

結論

オフライン×オンラインデータを統合することこそが、これからのマーケティングやセールスを成功させるカギとなる！

GROWCEの特徴

1

社内でバラバラに管理されている顧客データやコミュニケーションデータを統合

通話録音のテキスト・感情等（音声認識）、自社サイト内の行動、アンケート結果（性別、年代、年収、興味関心等）、購買データも統合されます。

2

一人ひとりに最適なアプローチすることで、顧客満足度を向上

従来のCRMではできない、CRMデータとWebデータを統合することで、顧客一人ひとりの姿を可視化し、最適なアプローチができます。

3

コールセンターとマーケティングの垣根を取り除き、売上向上

コールセンターに集まる、質の高い・貴重なデータをマーケティングに届けることが可能です。

GROWCE事業の3つのキーファクター

学習機能による利便性の向上

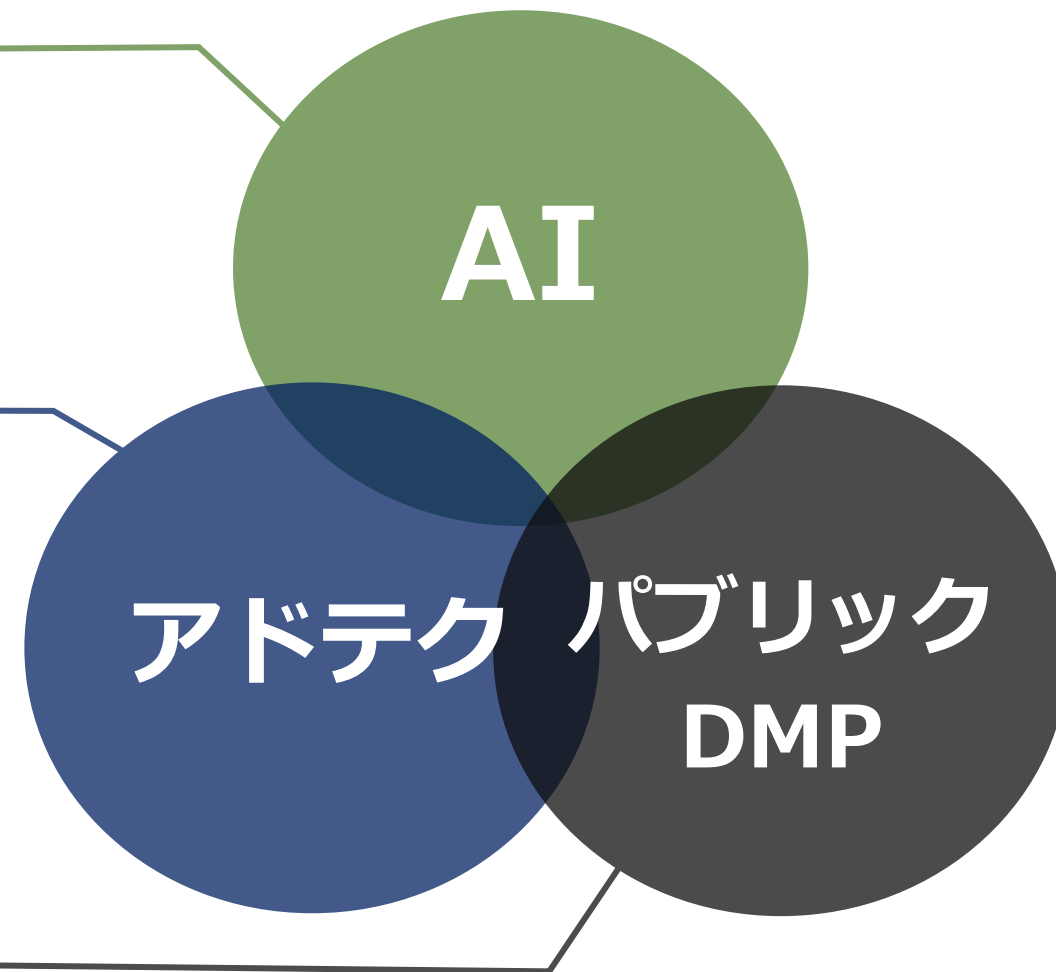
AIの学習精度を向上させることで、データサイエンティストがいない、マーケティング知識がないという会社でも、誰でも、簡単に、効率的なマーケティング活動を実現します。

アドテクまでワンストップで提供

顧客との対応履歴の入力・顧客分析・セグメント作成・広告配信まで、GROWCEの画面上からワンストップでの操作を可能にします。利用者の多いSNSとの連携も実現します。

すぐ始められるを提供

GROWCEに蓄積されているデータをパブリック化することで、顧客データの蓄積が少ない会社でも、データ蓄積期間を設けず、すぐにご利用できる環境を提供します。



＜本資料の取り扱いについて＞

本資料に含まれる将来の見通しに関する記述等は、現時点における情報に基づき判断したものであり、マクロ経済動向及び市場環境や当社の関連する業界動向、その他内部・外部要因等により変動することがあり得ます。

従いまして、実際の業績が本資料に記載されている将来の見通しに関する記述等と異なるリスクや不確実性が存在しますことを、予めご了承ください。

＜お問合せ先＞

株式会社コラボス 管理部 総合企画課 IR担当

[TEL:03-5623-3473](tel:03-5623-3473) ir@collabos.com