



2021年6月3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 2021年6月3日 15:00～16:00

開催場所 双方向によるオンライン・ライブ配信 (Zoom ウェビナー)

説明会資料 2021年3月期 決算補足説明資料

【添付資料】

1. 投資説明会において使用した資料

以上

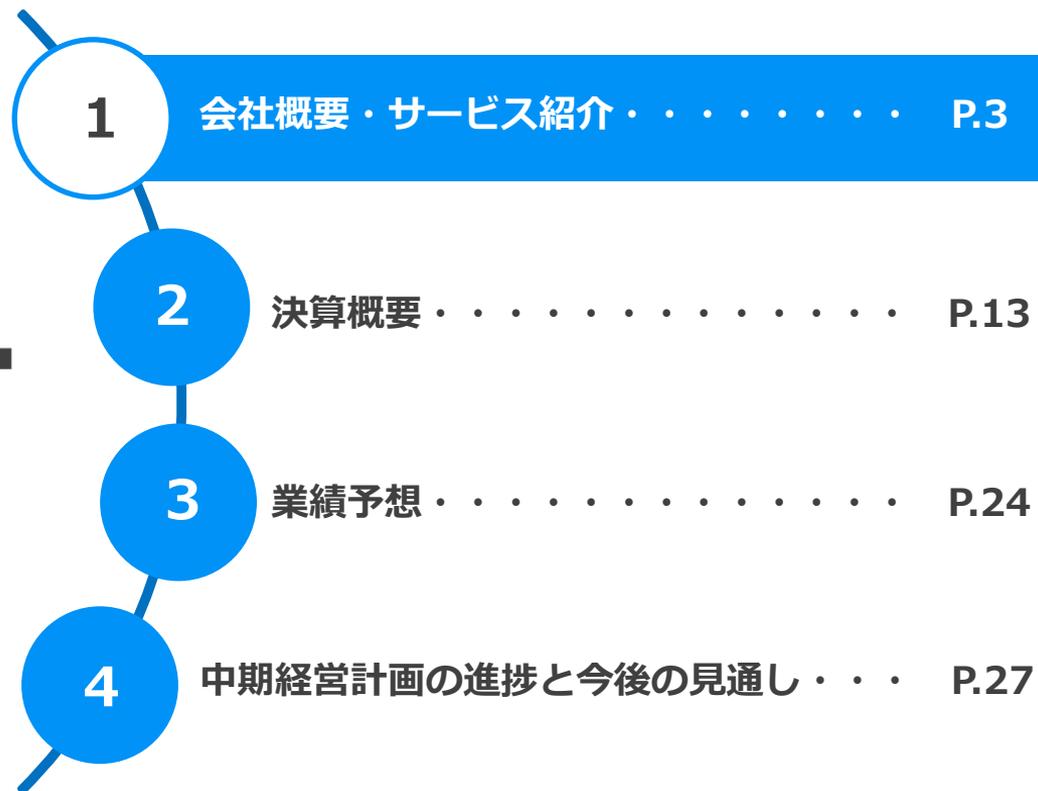


2021年3月期 決算補足説明資料

2021年6月3日 株式会社コラボス

(東証マザーズ：3908)

Agenda.

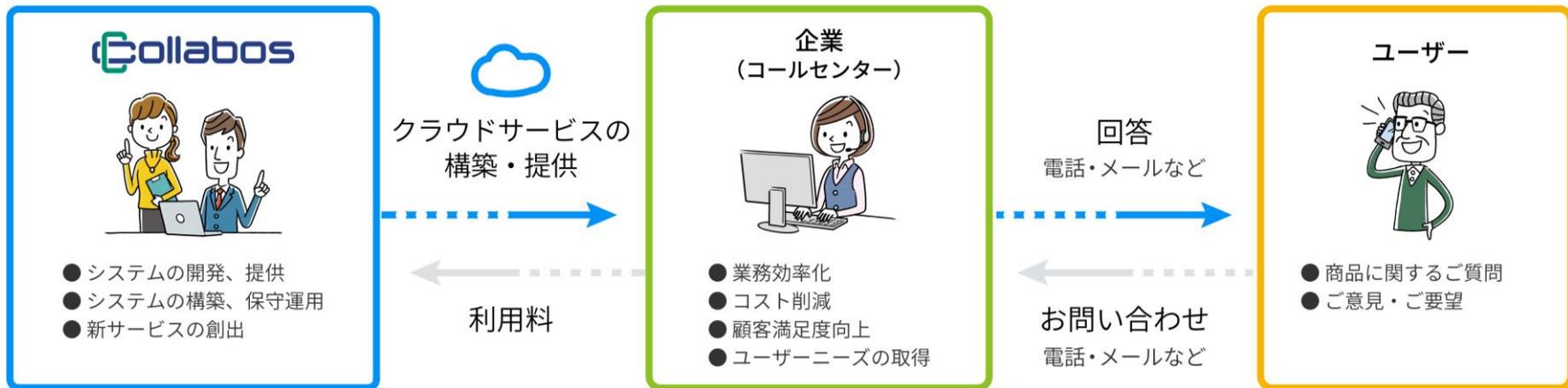


会社概要

私たちは、企業や自治体等へ**コールセンター機能**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（2021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 | クラウドサービス事業。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機能を、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サービスのパイオニアとして、 約 880 拠点 の導入実績を有しています。 |

<ストック型ビジネスモデル>



企業や自治体等のコールセンターは、利用料を毎月コラボスへ**支払う**ことで、
コラボスが提供するサービスを**利用**し、エンドユーザーの問い合わせに対応します。

電話サービス

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2タイプの電話サービスです。

エニプレイス

@nyplace



堅牢性・安定性が特徴
AVAYA社製ハードフォン

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。

COLLABOS
PHONE



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

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サービス。@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サービスを導入可能。電話機本体は不要なソフトフォン。

顧客管理サービス（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・ニーズ等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管理サービス（CRM）です。



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サービス。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。



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サービス。テレセールスの効率化に最適。

データを有効活用する

（音声認識・データ解析・通話録音）



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。

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。

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。

業務を効率化する

（マルチチャネル対応）



FAQ
コラスク

よくある質問を蓄積し、検索できるようにすることで自己解決を促すFAQ。社内向け・顧客向けどちらでも利用が可能。外部公開向けページデザインの変更機能も装備。

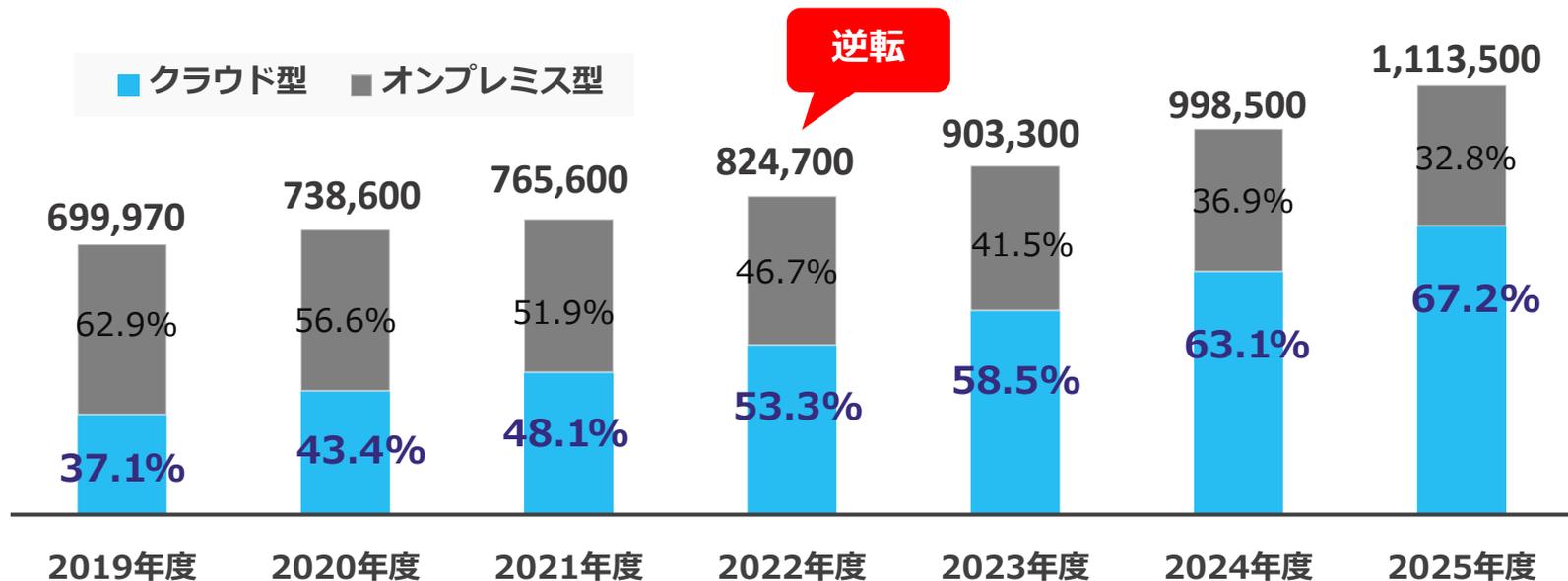
チャット&チャットボット
チャルボ

複数のチャットボットを統合したチャット&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。

会社概要_クラウド型CRM市場推移

当社が提供するクラウド型CRM市場の市場規模については、自社でシステムを保持・構築するオンプレミス型が**ダウントレンド**なのに対し、当社が提供するクラウド型は**アップトレンド**で推移。

(単位：百万円)

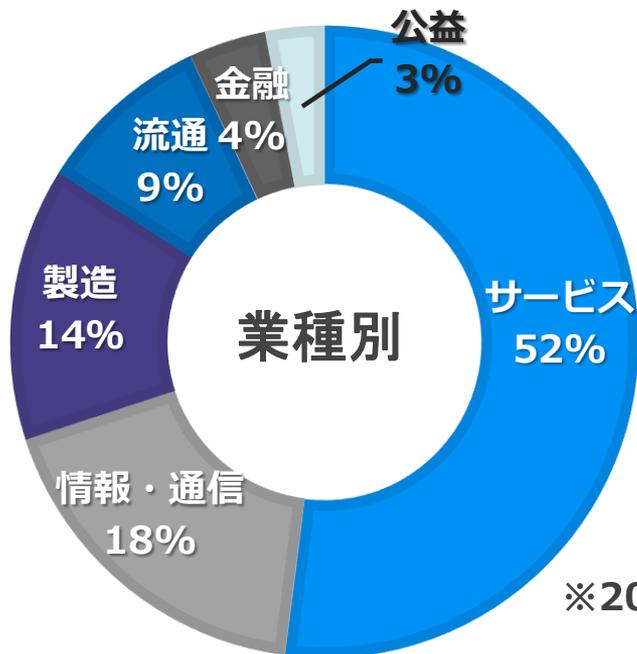


※出所：デロイト トーマツ ミック経済研究所株式会社「マーテック市場の現状と展望2021 <クラウド型CRM市場編>」
(発行：2021年5月) <https://mic-r.co.jp/mr/02050/>

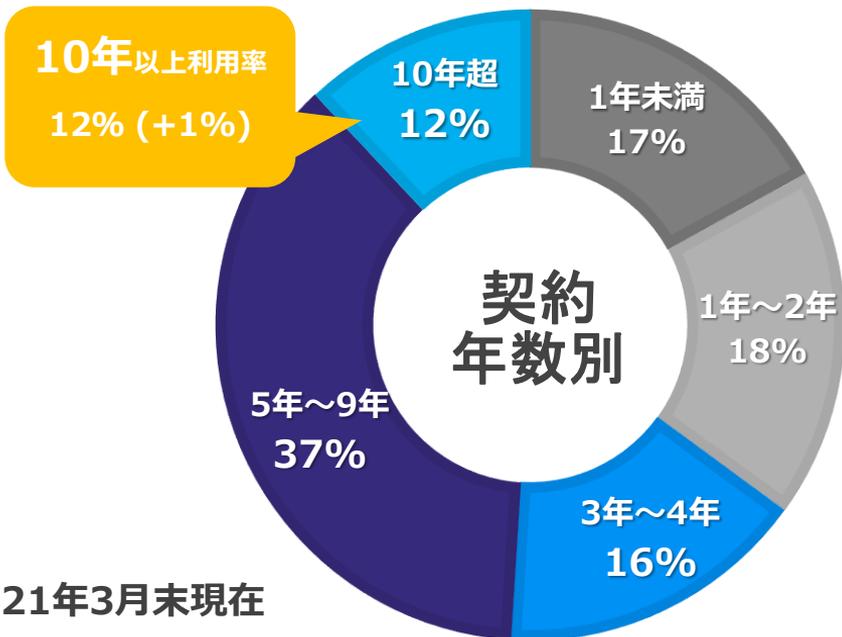
会社概要_導入企業の業種・契約年数

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

インフラサービスのため、年々長期契約のウェイトが高まっている。



※2021年3月末現在



会社概要__導入企業（一例）

300席超えの大規模コールセンターから5席前後の小規模コールセンターまで、約**880**拠点の導入実績、常時**10,000**席以上が稼働。



会社概要__サービスの3つの強み

①現場の声を蓄積、ノウハウに基づく機能開発

コールセンター機能を国内で初めてクラウドで提供した会社として、設立以降、様々な現場の声を蓄積し、ノウハウに基づいた機能開発や課題可決力が当社のサービスに活かされています。

②大手から自治体まで圧倒的な利用実績

常時10,000席以上が稼働しており、大手メーカーから自治体まで、様々な業種でご利用頂いております。10年以上の長期にわたってご利用いただいている企業も年々増えており、その中で培われた実績と信頼性が導入企業からの高い評価にもつながっています。

③低コスト、スピーディー、メンテナンスフリー

自社で膨大なシステム構築費用をかけることなく、席数（ID）に応じた月額料金制で低コスト・短納期でご利用頂けます。また、システムバージョンアップやサーバーメンテナンスも不要です。

機能
開発

実績

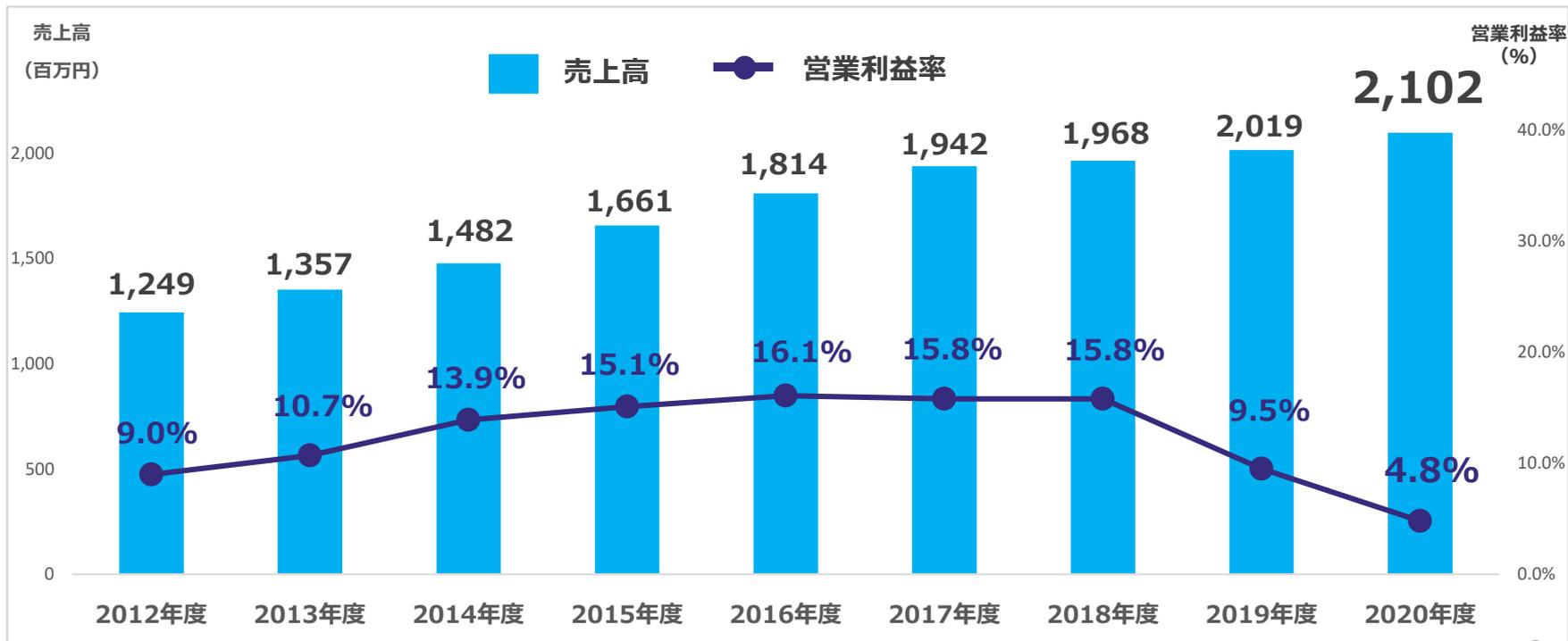
スピード
低コスト

Agenda.

- 1 会社概要・サービス紹介・・・・・・・・ P.3
- 2 決算概要・・・・・・・・ P.13
- 3 業績予想・・・・・・・・ P.24
- 4 中期経営計画の進捗と今後の見通し・・・ P.27

9期連続増収を達成。

営業利益率は@nyplaceの交換機等の設備の先行投資や中期経営計画の開発費用等の増加により減少。



決算概要（2021年3月期）_損益計算書（サマリー）

売上高は前年比4.1%の伸び。当期純利益は、非連結子会社「シーズファクトリー」を2020年7月1日付で吸収合併したことに伴う繰越欠損金による所得控除により前年比プラス。

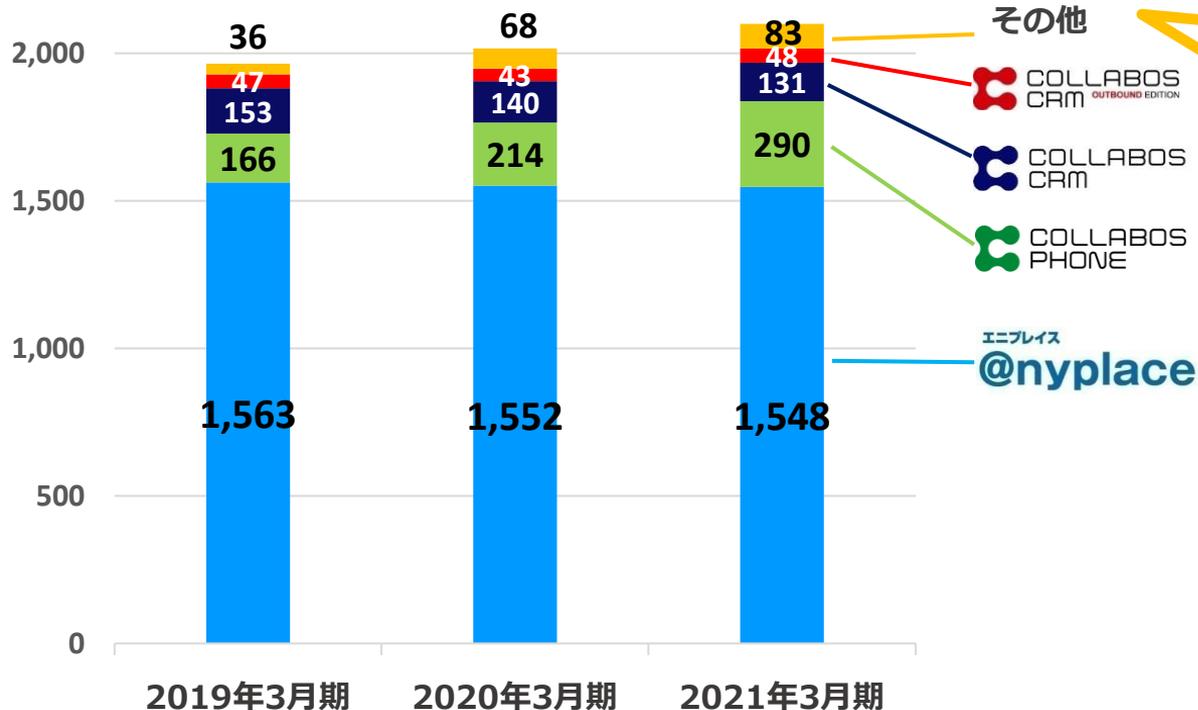
（単位：百万円）

| | 2020年3月期 | 2021年3月期 | 前年同期比 | 主な増減理由 |
|----------|----------|----------|--------|---|
| 売上高 | 2,019 | 2,102 | +4.1% | @nyplace、COLLABOSPHONEの新規導入や既存顧客の業務拡大に伴う拡張・増席 |
| 売上原価 | 1,178 | 1,257 | +6.7% | @nyplace、COLLABOSPHONE、その他のサービスの売りに伴う仕入等の増加 |
| 売上総利益 | 841 | 844 | +0.4% | — |
| 販売費一般管理費 | 649 | 744 | +14.6% | ・@nyplaceの交換機等の先行投資の償却費用の増加 ・中計開発費用、人員増強費用等の増加 |
| 営業利益 | 191 | 100 | ▲47.6% | P18にて詳細説明。 |
| 経常利益 | 190 | 114 | ▲39.9% | ・営業外収益（違約金収入）による増加 ・（株）シーズファクトリーの関係会社株式評価損及び関係会社債権放棄損を特別損失へ計上したことによる減少 |
| 当期純利益 | 85 | 99 | +17.0% | （株）シーズファクトリー吸収合併に伴う繰越欠損金による所得控除により増加。 |

決算概要（2021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 コラボス

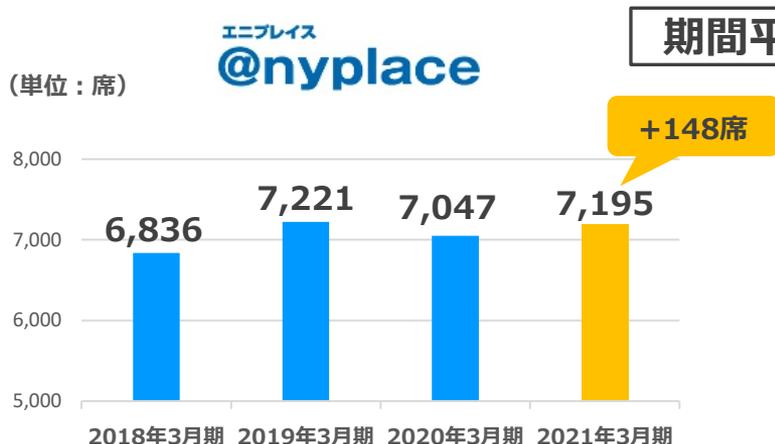
GoldenList

Chalibo

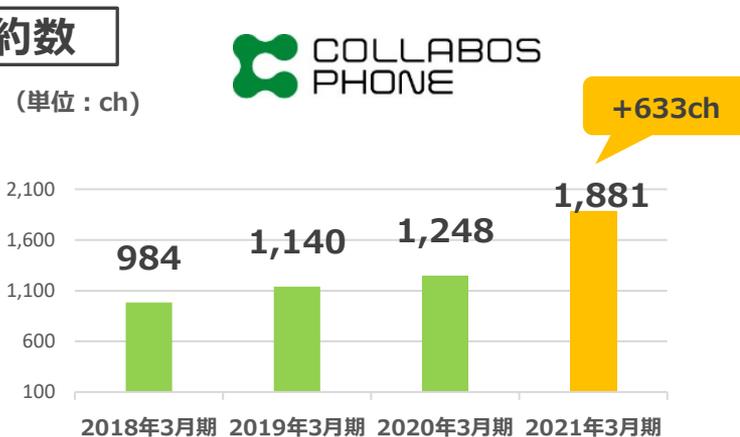
CollasQ

@nyplace

| 売上高 | 2018年 3月期 | 2019年 3月期 | 2020年 3月期 | 2021年 3月期 | 前期比 |
|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|
| @nyplace | 1,523 | 1,563 | 1,552 | 1,548 | ▲0.3% |
| COLLABOS PHONE | 131 | 166 | 214 | 290 | +35.4% |

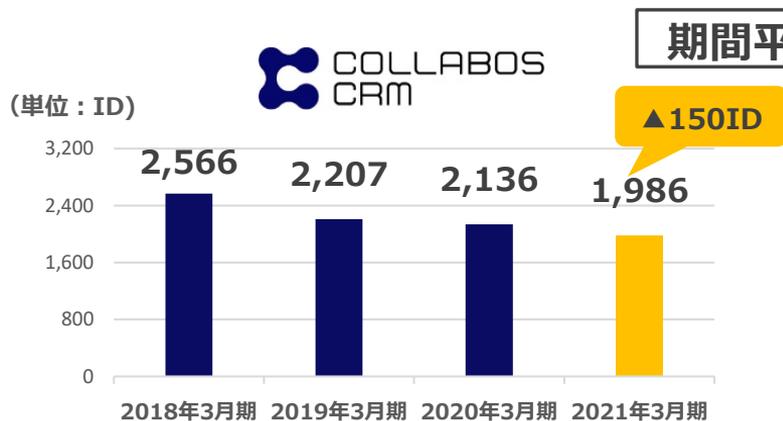


前期及び当期の既存顧客の大型案件の終了に伴い、売上高は減少。一方で、期間平均契約数は、既存のコロナ影響に伴う官公庁の案件等の数百席規模の増席により増加。

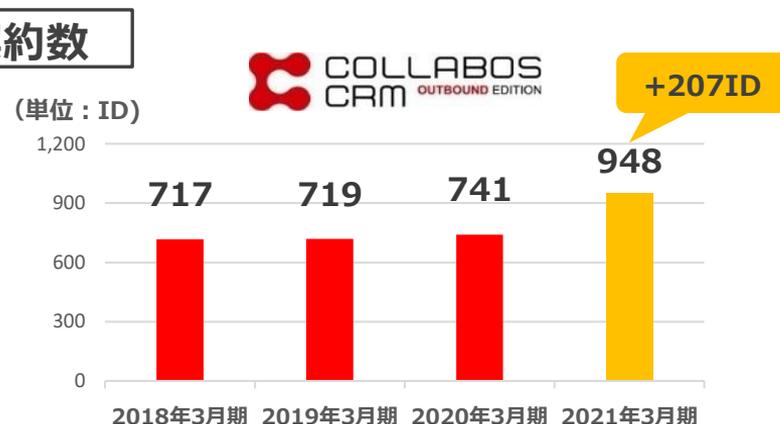


大型案件を含む新規獲得及び、既存のコロナ影響に伴う業務拡大により過去最高の1,881ch数を更新。売上高も順調に増加し前年同期比+35.4%増。

| 売上高 | 2018年 3月期 | 2019年 3月期 | 2020年 3月期 | 2021年 3月期 | 前期比 |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|
| COLLABOS CRM | 199 | 153 | 140 | 131 | ▲6.5% |
| COLLABOS CRM OUTBOUND EDITION | 46 | 47 | 43 | 48 | +11.2% |



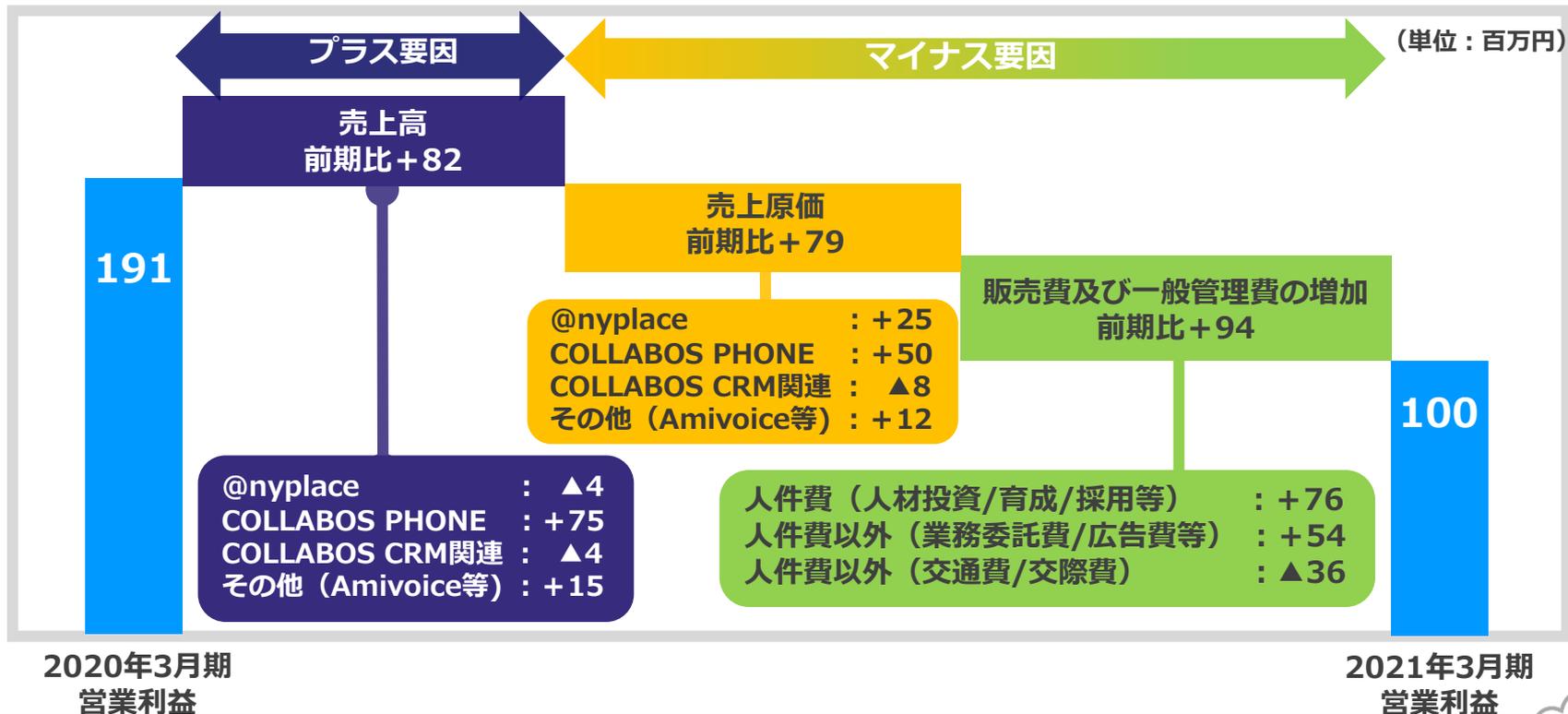
スポット案件の終了に伴う契約ID数の減少等により、期間平均利用ID数は1,986IDとなり、前期比150ID減少。



「COLLABOS PHONE」と同時契約でのBPO事業及び公共分野の入札案件等の新規案件の獲得等により、期間平均利用ID数は948IDとなり、前期比207ID増加。

決算概要（2021年3月期）_営業利益の増減要因

@nyplaceにおいて、大型案件の終了及び交換機等の先行投資費用の増加により減益。
給与・賞与制度の改定等の環境改善による人件費の増加及び、中期経営計画の開発等に伴う業務委託費が増加。



決算概要（2021年3月期）_貸借対照表（サマリー）

ROE（自己資本当期純利益率）… 4.8% → 5.5%（期末比）

自己資本比率 … 77.5% → 79.0%（期末比）

（単位：百万円）

| | | 2020年 3月期末 | 2021年 3月期末 | 前期末 との差異 | | | | |
|------|-------|---------------|---------------|-------------|---------------|-------|-------|------|
| | | 2020年 3月期末 | 2021年 3月期末 | 前期末 との差異 | | | | |
| 資産の部 | | | | 負債の部 | | | | |
| 流動資産 | | 1,833 | 1,829 | ▲4 | 流動負債 | 269 | 304 | +34 |
| | | | | | 固定負債 | 221 | 146 | ▲75 |
| | | | | | 負債合計 | 491 | 450 | ▲40 |
| 固定資産 | 有形 | 353 | 261 | ▲91 | 純資産の部 | | | |
| | 無形 | 93 | 135 | +42 | 資本金 | 324 | 324 | +0 |
| | | | | | 剰余金その他 | 1,527 | 1,621 | +94 |
| | 投資その他 | 63 | 65 | +2 | 自己株式 | ▲0 | ▲104 | ▲104 |
| | | | | 純資産合計 | 1,852 | 1,841 | ▲10 | |
| 資産合計 | | 2,343 | 2,292 | ▲51 | 負債及び 純資産合計 | 2,343 | 2,292 | ▲51 |

決算概要（2021年3月期）_貸借対照表

<前期末との差異要因>

資産減少（▲51百万円）

- 流動資産 : 売掛金の回収に伴う預金の増加及び自己株式の取得に伴う現金及び預金の減少。（▲4）
- 有形固定資産 : @nyplaceのリース資産、償却に伴う減少。（▲91）
- 無形固定資産 : 中期経営計画の開発投資等によるソフトウェア資産等の増加。（+42）

負債減少（▲40百万円）

- 流動負債 : 未払消費税等の増加、賞与引当金、買掛金の増加。（+34）
- 固定負債 : @nyplace用設備等のリース料返済に伴う減少。（▲75）

純資産増加（▲10百万円）

利益剰余金の増加（+99）があったものの、自己株式の取得（▲104）により減少。

財務活動キャッシュ・フローは、自己株式取得による支出が増加 **▲100百万円**

（単位：百万円）

| | 2020年3月期 | 2021年3月期 | 前期末との差異 |
|---------------|----------|----------|---------|
| 営業活動キャッシュ・フロー | 273 | 290 | +16 |
| 投資活動キャッシュ・フロー | ▲76 | ▲116 | ▲40 |
| フリー・キャッシュ・フロー | 197 | 174 | ▲23 |
| 財務活動キャッシュ・フロー | ▲111 | ▲212 | ▲100 |
| 現金・現金同等物 期首残高 | 1,490 | 1,576 | +85 |
| 現金・現金同等物 期末残高 | 1,576 | 1,539 | ▲36 |

<前期末との差異要因>

営業活動キャッシュ・フロー（+16百万円）

- 非連結子会社(株)シーズファクトリーの関係会社株式評価損を計上したことによる減少（▲38）
- 法人税の支払額の減少。（+44）

投資活動キャッシュ・フロー（▲40百万円）

中期経営計画におけるソフトウェア開発や、@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。（▲37）

財務活動キャッシュ・フロー（▲100百万円）

自己株取得による支出が増加。（▲104）

Agenda.

- 1 会社概要・サービス紹介 P.3
- 2 決算概要 P.13
- 3 業績予想 P.24
- 4 中期経営計画の進捗と今後の見通し P.27

業績予想 (2022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、中期経営計画による将来に向けた次世代型サービス開発への先行投資等により利益は**減少**。

(単位：百万円)

| | 2021年3月期 (実績) | | 2022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 | 1,017 | 2,102 | 1,070 | 2,250 | +5.1% | +7.0% |
| 営業利益 | 63 | 100 | 20 | 35 | ▲68.6% | ▲65.1% |
| 経常利益 | 65 | 114 | 20 | 30 | ▲69.5% | ▲73.9% |
| 当期(四半期)純利益 | 42 | 99 | 15 | 20 | ▲64.8% | ▲79.9% |

(注) 緊急事態宣言の再発令や新型コロナウイルス感染症の影響が一定程度残ることを視野にいれておりますが、大規模な営業活動の制限は発生しないことを前提としております。今後、業績予想の数字に影響を及ぼす事態が生じた場合には、速やかにお知らせいたします。

業績予想 (2022年3月期)_ 予想の根拠

増収予想の根拠

- @nyplaceにおいては、前期の既存顧客の大型の終了案件等の影響による売り上げ減少を見込む一方で、コロナ影響に伴う既存顧客のワクチン業務等による数百席規模のスポット増席案件及び拠点追加及び新規案件獲得による売上増加を見込み、前期比で増収を見込む。
- COLLABOS PHONEにおいては、コロナ影響に伴う在宅需要拡大等に伴い、着実に新規案件を獲得するとともに、既存顧客においても業務拡大等の増席を見込み、前期比で増収を見込む。
- 営業戦略としては、WEBからの流入等を強化するとともに、当社仕入先である通信事業者やサーバ等販売業者等との連携及び協業での販売戦略の展開、顧客ニーズの高い他社サービスとの連携等も積極的に推進。

減益予想の根拠

- 中期経営計画の新サービスの開発・提供に付随する機器仕入や開発ソフトウェア償却費用等の先行コストを見込む。
- サービス拡販のための販促等のコストを見込む。
- 今後の事業推進・事業拡大を見据えた人材の育成、採用等の人員増強に伴う費用の発生等を見込む。

Agenda.

- 1 会社概要・サービス紹介 P.3
- 2 決算概要 P.13
- 3 業績予想 P.24
- 4 中期経営計画の進捗と今後の見通し . . . P.27

中期経営計画の進捗状況

当社は2020年5月12日付で中期経営計画を開示いたしました。

<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（チャット・ボット・FAQ・SMS）追加開発

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

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

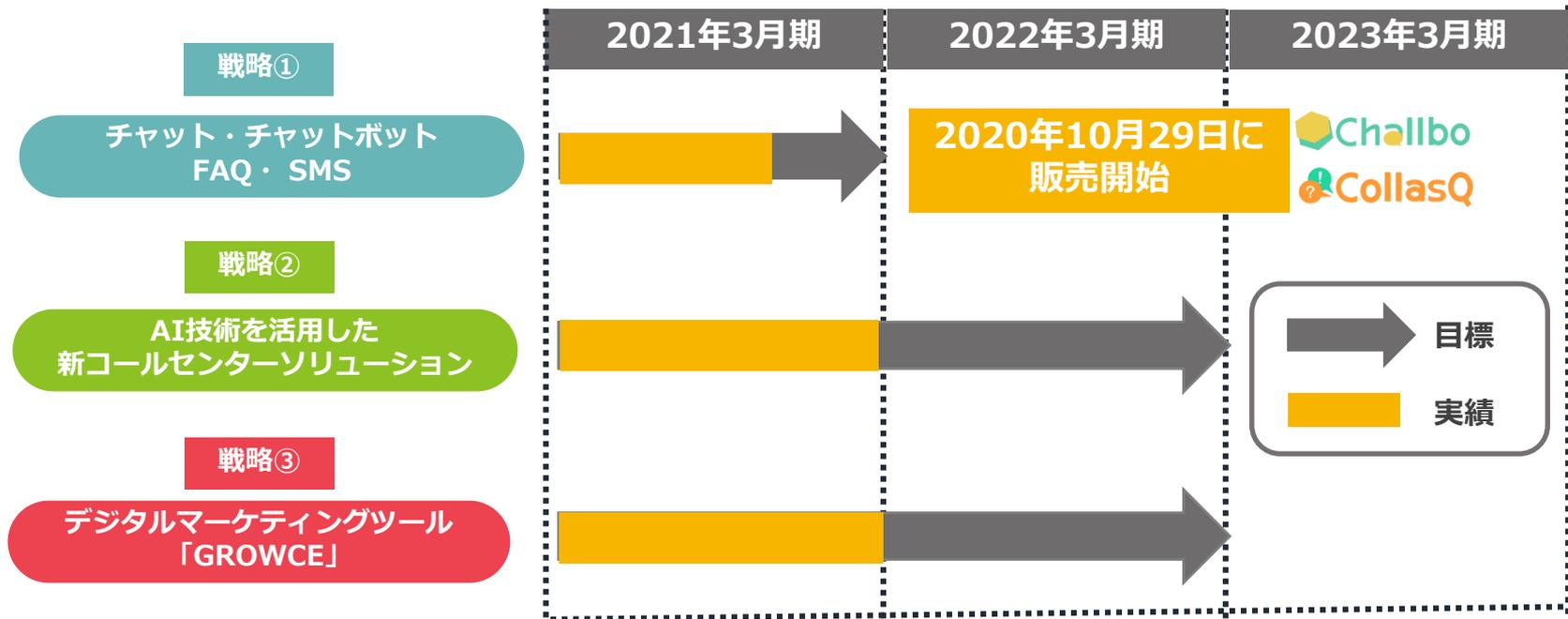


これらのアクションにより

2023年3月期の売上高目標 28億円の達成を目指す

中期経営計画の進捗状況_3つの成長戦略

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。



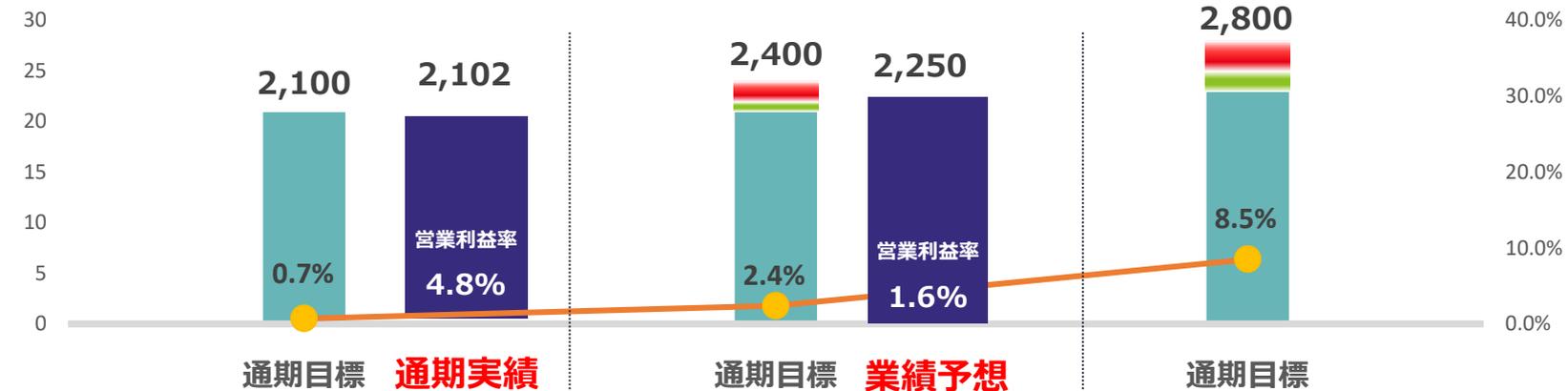
中期経営計画の進捗状況_目標数値

(単位：百万円)

売上高

営業利益率

- 売上高 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
- 売上高 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新リリース
- 売上高 戦略① 現有サービスへの新ITソリューション追加開発
- 営業利益率



2021年3月期

2022年3月期

2023年3月期

開発費等の
投資額
(PL影響額)

策定時計画 2億円

通期実績 0.8億円

策定時計画 3億円

通期見通し 2.2億円

策定時計画 4億円

【補足】業績及び事業運営におけるコロナ影響について

業績への影響（プラス要因）

- 既存顧客における官公庁の給付金業務受注や国勢調査案件等のブース拡張による数百席規模の増席
- 既存顧客におけるEC・通販需要の高まりによる増席、コロナの3密対応で人と人の間をあけるための拠点追加
- 既存顧客における小売業を対象とした採用関連業務の拡大による拠点追加
- 在宅コールセンターニーズに伴う新規獲得

業績への影響（マイナス要因）

- 緊急事態宣言下の一時的なコールセンター閉鎖による月額利用料の一時的な減少
- 業種によっては受電量の減少やコスト削減等があり、売上高減少。
- 新規導入においても導入先送り等の影響による売上高の減少。
- 業務効率化サービス「AmiVoice」「Challbo」「CollasQ」等について、コールセンターの必須サービスではない+aの価値であるため、投資控えや導入時期先送り等による減少。

事業運営（オペレーション）への影響

- 打ち合わせや出張、セミナー、会社説明会等はオンラインの利用を推進。
- 緊急事態宣言下においては、在宅勤務とし、解除後も在宅勤務と出社を併用しソーシャルディスタンスを維持。

【補足】自己株式の取得について

2020年11月6日及び2021年2月1日開催の取締役会におきまして、自己株式を取得することを決議しております。

1. 自己株式の取得を行った理由

経営環境の変化に対応した機動的な資本政策の遂行を可能にするため、自己株式の取得を実施いたしました。

2. 取得に係る事項の内容

- | | |
|----------------|--|
| (1) 取得する株式の種類 | 当社普通株式 |
| (2) 取得する株式の総数 | 150,000 株（第1回：75,000株、第2回：75,000株） ※発行済株式総数（自己株式を除く）に対する割合 3% |
| (3) 株式の取得価額の総額 | 104,605,700円（第1回：51,683,900円、第2回：52,921,800円） |
| (4) 取得期間 | 第1回：2020年11月9日～2020年12月16日 第2回：2021年3月1日～2021年3月19日 |
| (5) 取得方法 | 東京証券取引所における市場買付け |

（ご参考）2021年3月31日時点の自己株式の保有状況

(1) 発行済株式総数（自己株式を除く） 4,641,505 株

(2) 自己株式数 150,095 株

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。

(注) 本資料の金額については、百万円未満の数字は切り捨てで表記しております。

〈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