

2020年5月12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)

## 中期経営計画策定のお知らせ

当社は、2021年3月期から2023年3月期までの3ヶ年を対象とし「中期経営計画」を策定いたしましたので、その概要についてお知らせいたします。

### 記

#### 1. 基本方針

当社は、コールセンター向けシステムをクラウド型で提供しております。外部環境としては、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おります。今後3年間においては、先行的な開発投資を含め、後述の3点を成長戦略としていく方針であります。

#### 2. 3つの成長戦略

##### (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月期までに、当社の電話系サービスである「@nyplace」及び

「COLLABOS PHONE」と連携できる新たなITソリューション(※1)を開発し、現有サービスの売上を着実に伸ばいたします。具体的には、以下のITソリューションの開発を予定しております。

- ・携帯電話番号を宛先にしてメッセージを送信するSMS (Short Message Service) 送信の開発
- ・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るチャットの開発

- ・ロボットにて自動返答するチャットボットの開発
- ・よくある質問を蓄積し、企業のホームページのよくある質問への利用及び、オペレーターが検索で利用できるFAQの開発

なお、引き続き2019年にリリースした以下3つのサービスの拡販も推進し、顧客の利便性や多様化のニーズに対応する新サービスや新機能の拡充、価格戦略に基づいた販売力の強化等を積極的に推進し、更なるシェア拡大を実現してまいります。

- ・AI音声認識「AmiVoice Communication Suite provided by コラボス（※2）」
- ・「LINE」と当社「COLLABOS CRM」の連携による有人チャット機能及びAI自動応答機能
- ・オムニチャネルソリューション「XCALLY（エックスコーリー）（※3）」

### （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し、「@nyplace」と並ぶ第二の柱へ育成します。多様化する顧客ニーズへの対応の迅速性、柔軟性へ対応するため「COLLABOS PHONE」を全面リニューアルいたします。開発コンセプトは、企業とエンドユーザーのコミュニケーションを最適化、企業の売上・利益に貢献する、オリジナルサービスの開発となります。

### （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月期までに、コールセンターに集まる様々な情報（性別、年代、通話履歴、対応内容、興味関心、メール、感情（音声認識等））を貴重な情報資産として有効活用したデータビジネス事業（※4）として、マーケティング事業領域への参入を開始いたします。具体的には、コールセンターに集まる様々な情報をマーケティングへ活用できる「GROWCE（グロウス）（※5）」を新たに開発し、企業の売上・利益に貢献する広告・マーケティング領域に進出してまいります。

## 3. 主要定量目標

	2021年3月期（目標）	2022年3月期（目標）	2023年3月期（目標）
売上高	21億円	24億円	28億円

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

今後の上記の取り組みに対する進捗につきましては、決算説明会で進捗をご報告差し上げます。

以上

## 《補足》

### ・用語説明

#### ※1 IT ソリューション

IT によって顧客が抱えている課題を解決したり、IT を活用して業務をサポート・効率化するためのサービス。

#### ※2 AmiVoice Communication Suite provided by コラボス

(アミボイス コミュニケーション スイート プロバイデッド バイ コラボス)

AI 技術によるリアルタイム音声認識ソリューションを活用し、通話のリアルタイムな可視化、コール内容の見える化により、1 コール当たりの対応時間の短縮、センター全体の業務の効率化を実現するサービス。

#### ※3 XCALLY (エックスコーリー)

電話やメールに加え、チャットや SNS 等の多様化するチャネルに対応するオムニチャネルソリューション。

#### ※4 データビジネス事業

インターネットを通じて日々大量に生み出されるビッグデータを使い、生活の利便性向上や価値創出につなげる事業。

#### ※5 GROWCE (グロウス)

コールセンターに集まる様々な情報と、Web マーケティング部門に集まるサイト内行動や広告クリック数等のデータを統合し、コールセンターに集まる情報をマーケティングへ活用できる統合型次世代 CRM マーケティングシステム。

# 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。

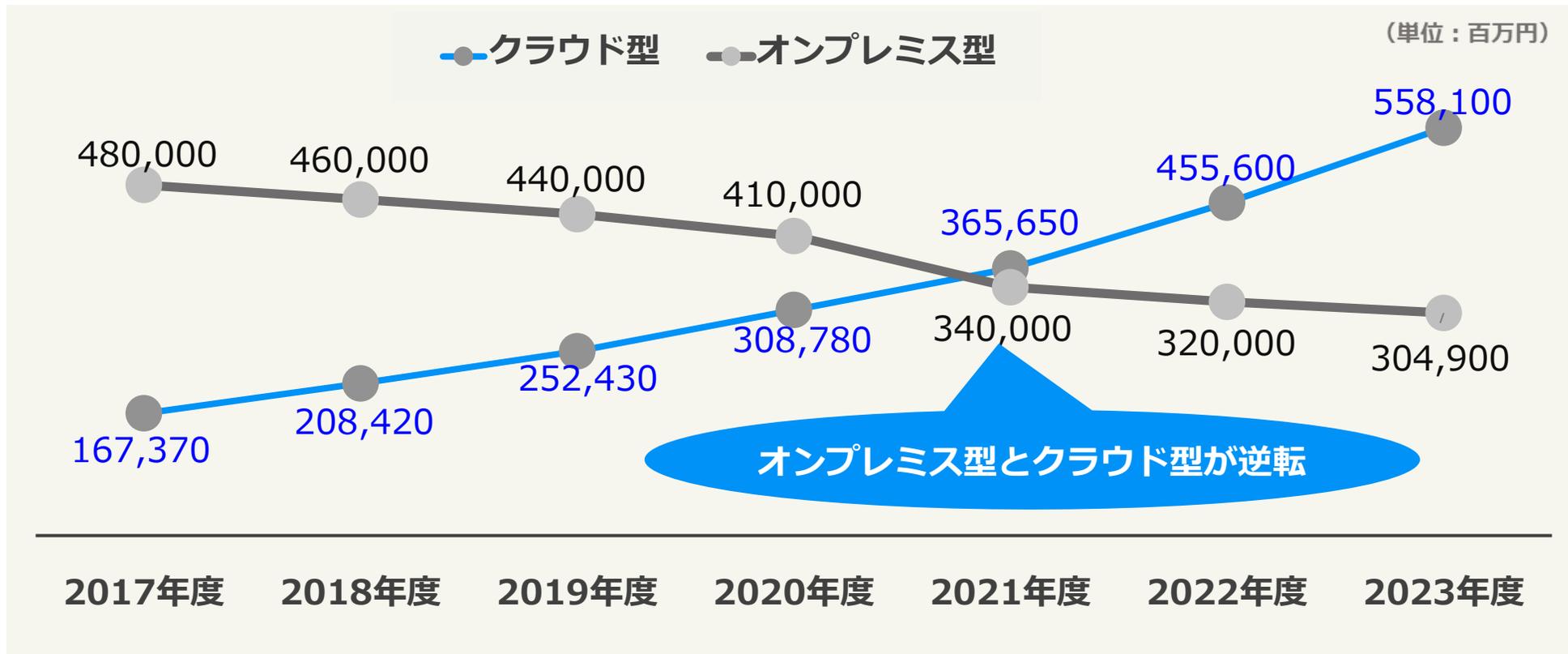
### 保守はお任せ

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。

### ③ AI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)



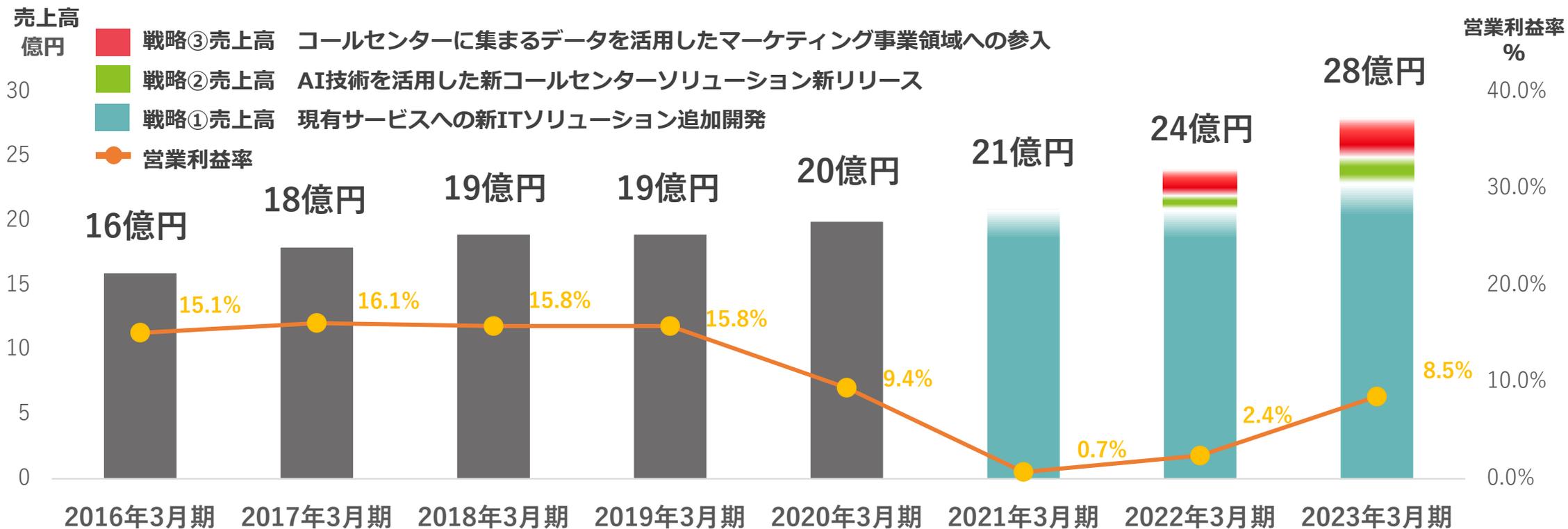
これらのアクションにより

**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



実績

目標

開発費等の投資額 (PL影響額)

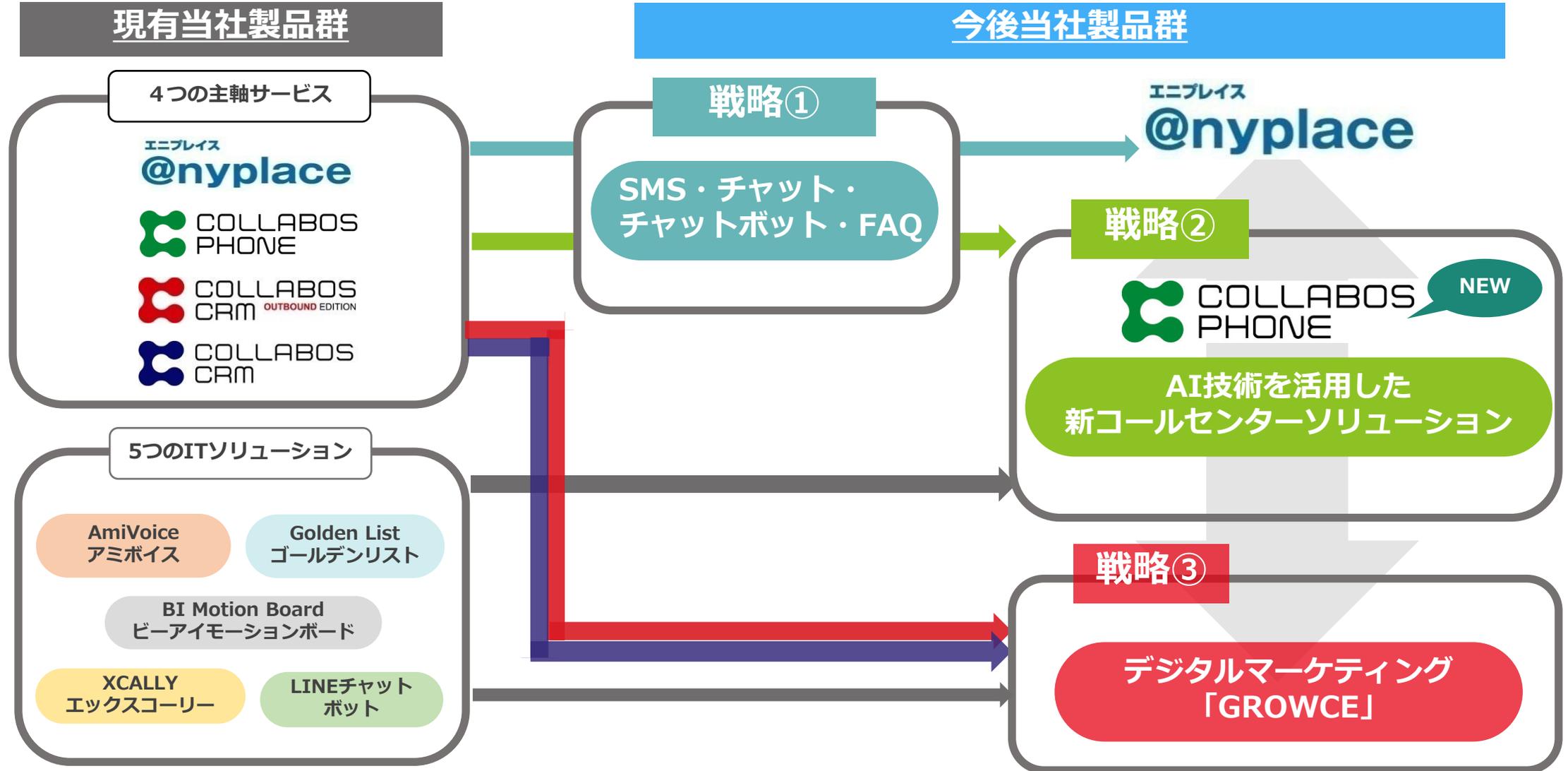
2億円

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**

### 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

#### ① 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表示で応答スピード向上。

#### ② 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。

#### 4つの主軸サービス

エニプレイス  
@nyplace

COLLABOS  
PHONE

COLLABOS  
CRM

COLLABOS  
CRM OUTBOUND EDITION

#### ③ 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自動応答機能が可能。作業効率や顧客満足度を向上。

#### ④ 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。

#### ⑤ BI Motion Board ビーアイモーションボード

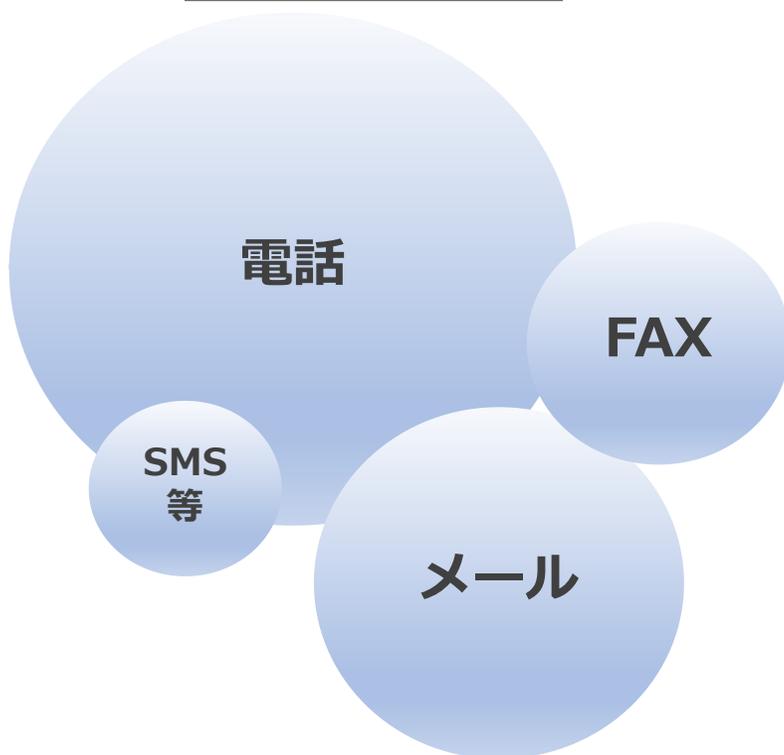
コールセンター運営において必要不可欠なデータの集計から分析・改善に至る一連の管理業務の効率化を実現。

### 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

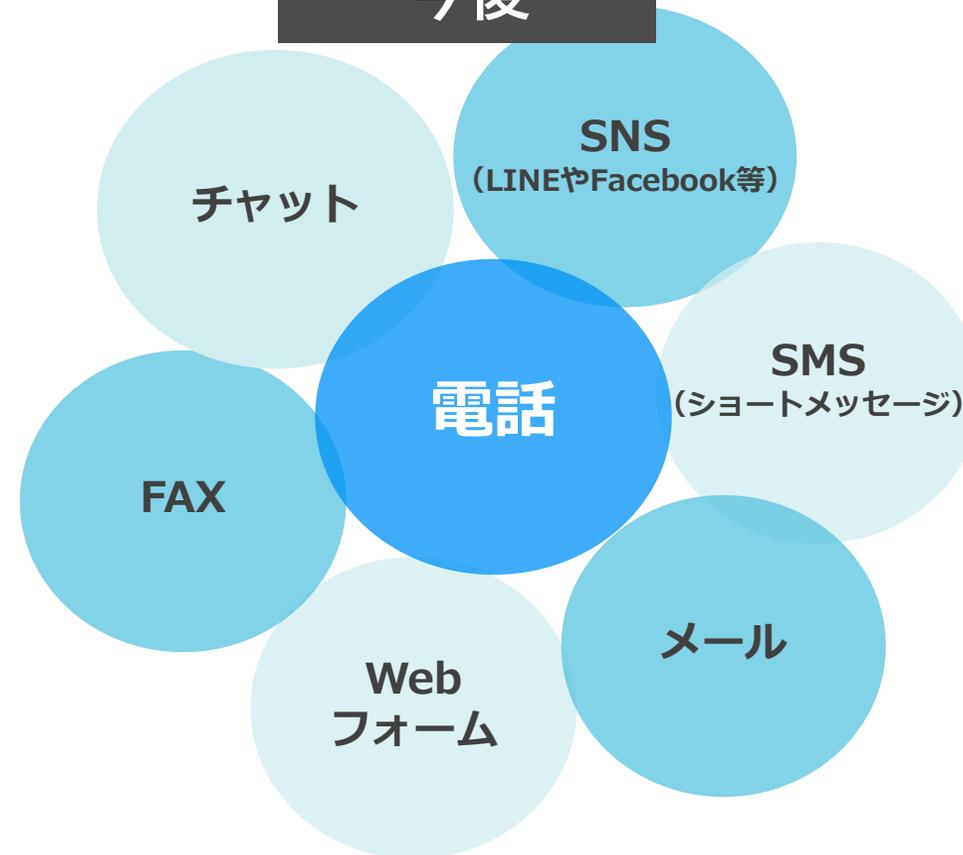
## コンタクトチャネルの多様化

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

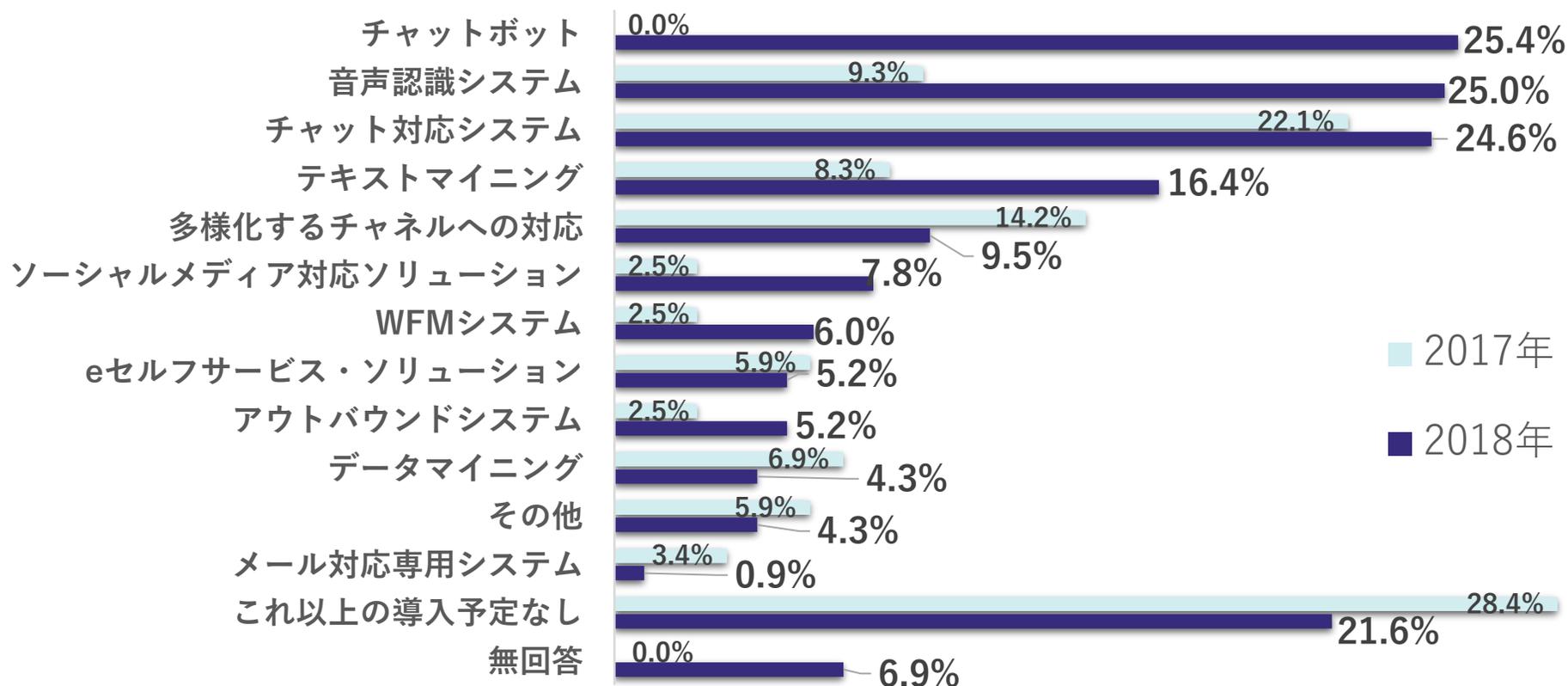


### 3 戦略① 現有サービスへの新ITソリューション追加開発

## 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」

### 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

## 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。電話がつかない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。

### 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

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。



**戦略②**

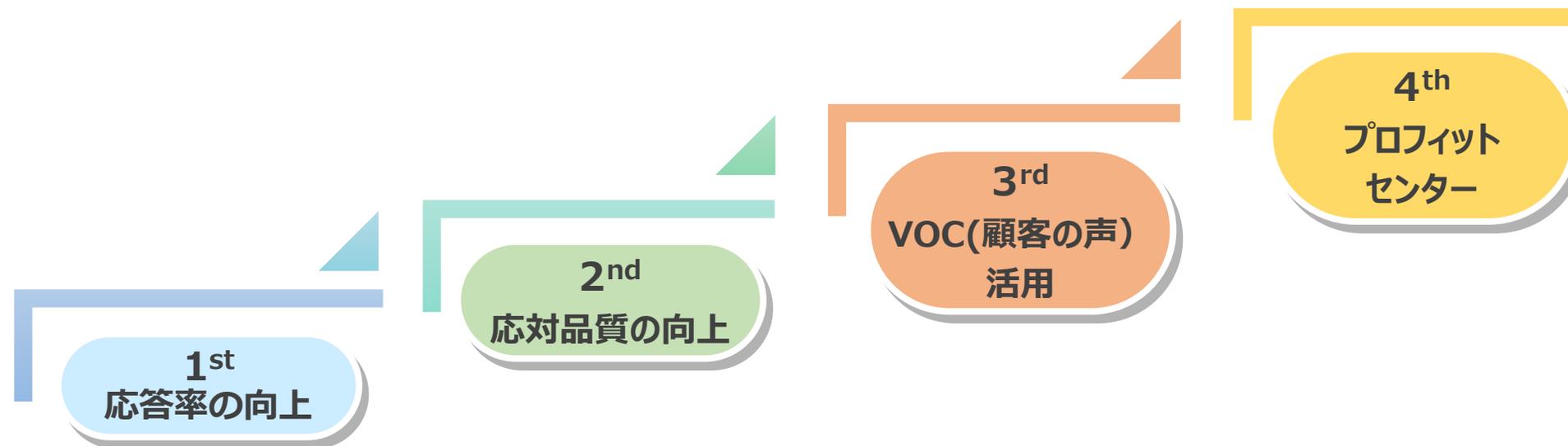
**AI技術を活用した  
新コールセンターソリューションの  
リリース**

## 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

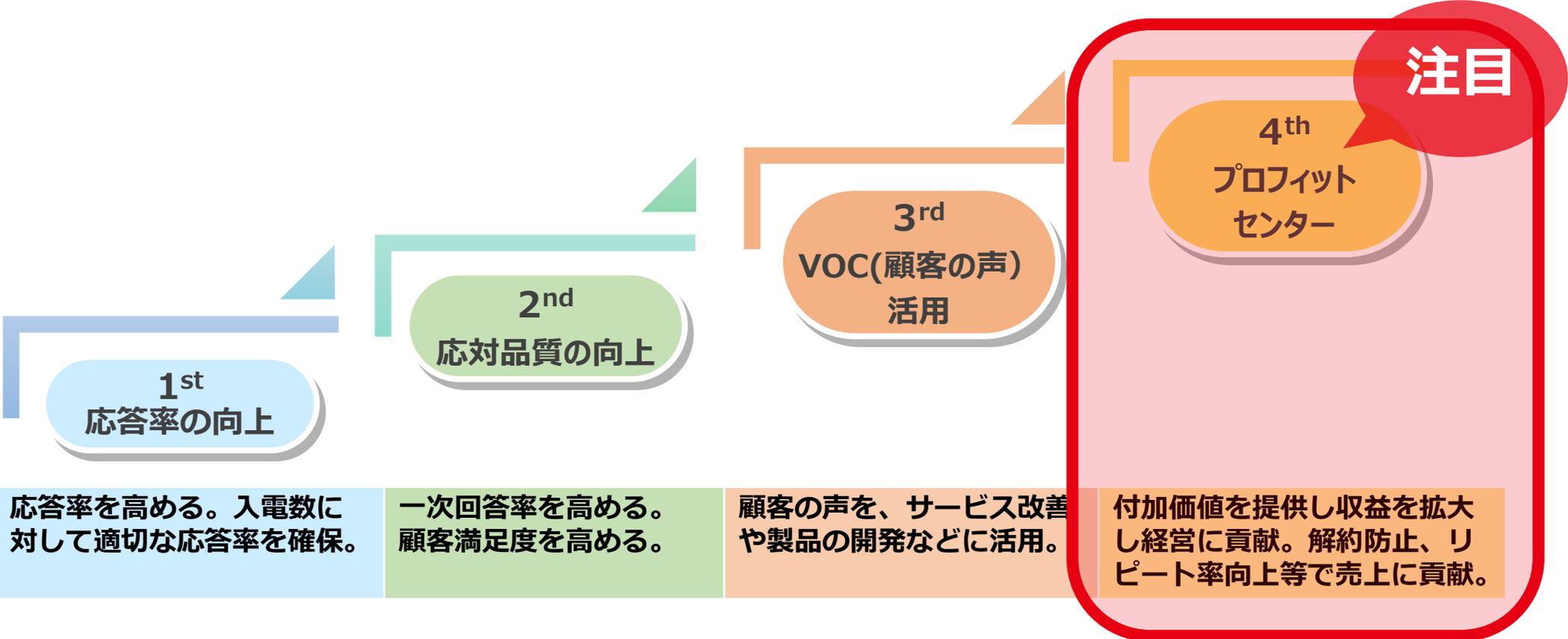
戦略③

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

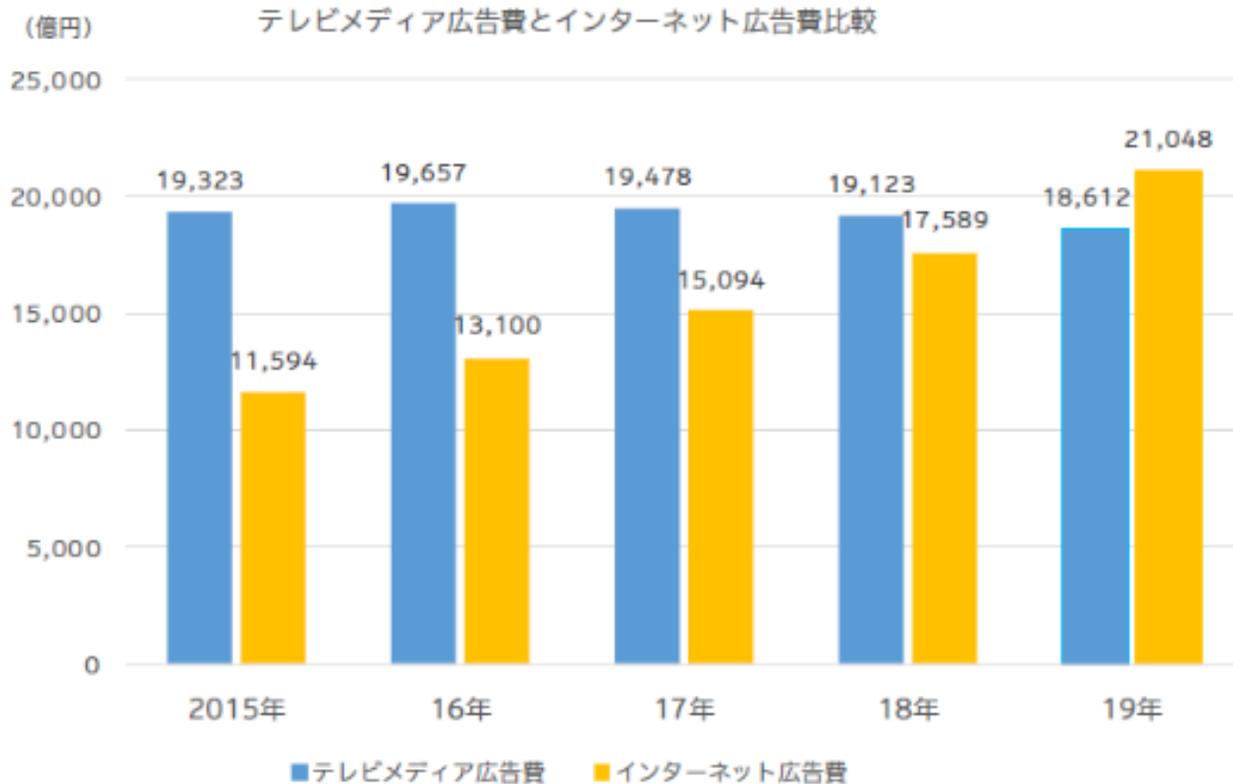
5 戦略③ コールセンターに集まるデータを活用したマーケティング事業領域への参入

## 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。

## 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

### 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

##### コールセンターに 集まるデータ

- ・性別・年代・興味関心・通話履歴
- ・対応内容・感情（音声認識）
- ・電話応答有無

##### Webマーケティング部門に 集まるデータ

- ・サイト内行動・広告クリック
- ・メール開封・メールクリック
- ・インプレッション数・コンバージョン数

GROWCE

##### 従来のCRM活用

- ・アウトバウンド・インバウンド
- ・ダイレクトメール送付
- ・メール・チャット・IVR・SNS

##### マーケティング活用

- ・アドネットワーク（広告）
- ・マーケティングオートメーション
- ・アンケート調査

## 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！

## 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

### 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。

## 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

### 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

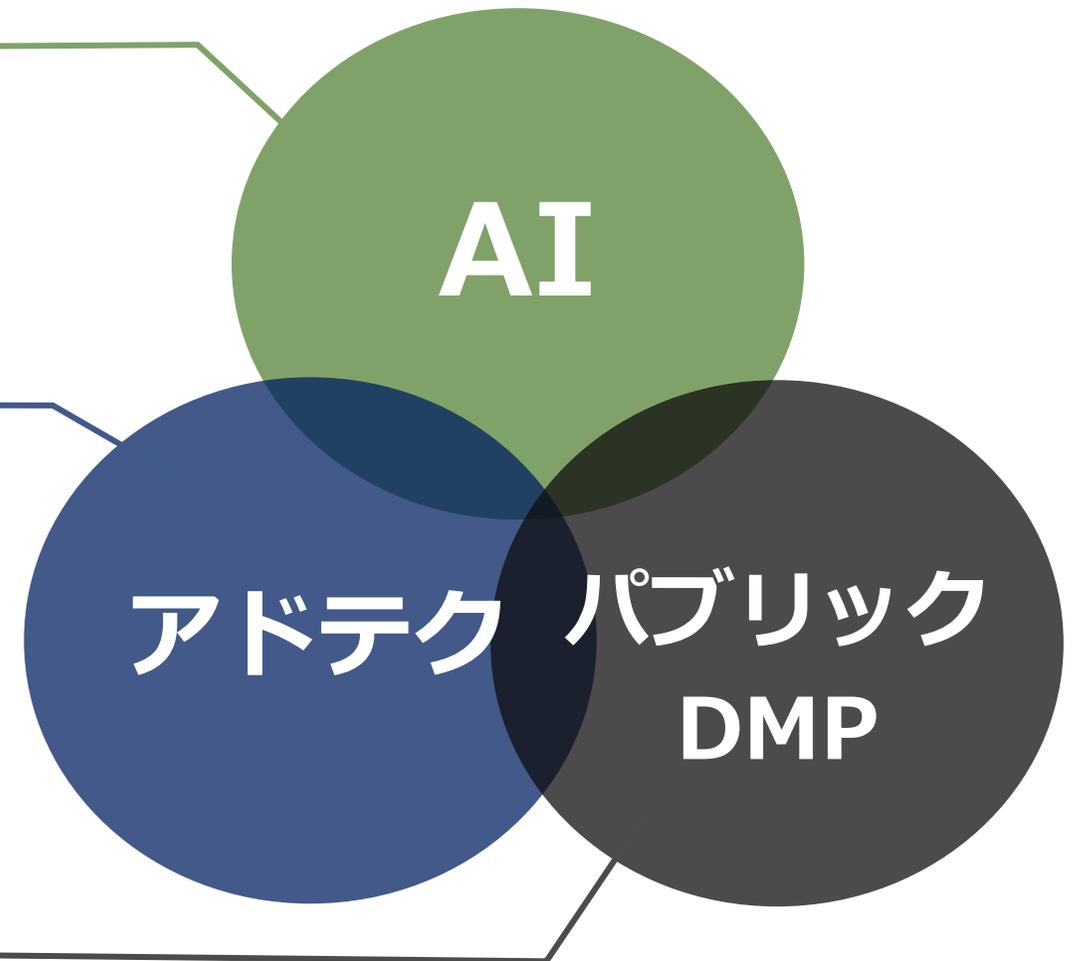
AIの学習精度を向上させることで、データサイエンティストがいない、マーケティング知識がないという会社でも、誰でも、簡単に、効率的なマーケティング活動を実現します。

#### 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](mailto:ir@collabos.com)