



# 事業計画及び成長可能性に関する事項

株式会社インバウンドテック

2024年6月

# 目次

## Section

### 1. 会社概要

2

### 2. 事業の特長と競争優位性

18

### 3. 事業環境

27

### 4. 成長戦略

31

### 5. リスク情報

41

# 1

## 会社概要

## 「Inbound」+「Technology」

||

## Inbound Tech

「インバウンド」のニーズを  
「テクノロジー」を使って支える会社になりたい  
そんな願いを込めた社名です

社名	株式会社インバウンドテック (Inbound Tech Inc.)
資本金および 資本準備金	547,696千円 (2024年3月末日現在)
役員	取締役会長 下大園 豊 代表取締役 社長執行役員 東間 大 取締役CFO 金子 将之 取締役 (社外) 藤咲 雄司 取締役 (社外) 張 佑騎 取締役 (社外) 砂川 伸幸 常勤監査役 (社外) 田口 幸男 監査役 (社外) 小尾 一介 監査役 (社外) 笠原 幹夫
設立	2015年4月1日 (3月決算)
本社所在地	〒160-0022 東京都新宿区新宿1-8-1 大橋御苑駅ビル
従業員数	250名 (契約社員、パート・アルバイト含む/2024年3月末日現在)
事業内容	マルチリンガルCRM事業 セールスアウトソーシング事業 労働者派遣事業 (派13-312831) プライバシーマーク認定事業者 (第10862511 (04) 号) 情報セキュリティマネジメントシステム認証 (JIS Q 27001:2014 (ISO/IEC 27001:2013) )
資格	

**2024年1月**

医師会及び健康保険組合の帳票作成代行事業を事業譲受により取得

**2022年9月**

テレビ電話型通訳サービス「スマイルコール」を事業譲受により取得

**2021年11月**

株式会社OmniGridを子会社化

**2021年4月**

大阪府中央区に大型コンタクトセンターを開設

**2021年4月**

株式会社シー・ワイ・サポートを株式取得により子会社化

**2020年12月**

東京証券取引所マザーズ市場へ上場

**2018年8月**

東京電力グループにおける電力切替勧奨業務を開始

**2018年8月**

鹿児島県南さつま市にコンタクトセンターを開設

**2018年2月**

クラウド人工知能を利用したAI通訳サービス開始

**2017年9月**

株式会社インバウンドテックへ社名変更

**2015年4月**

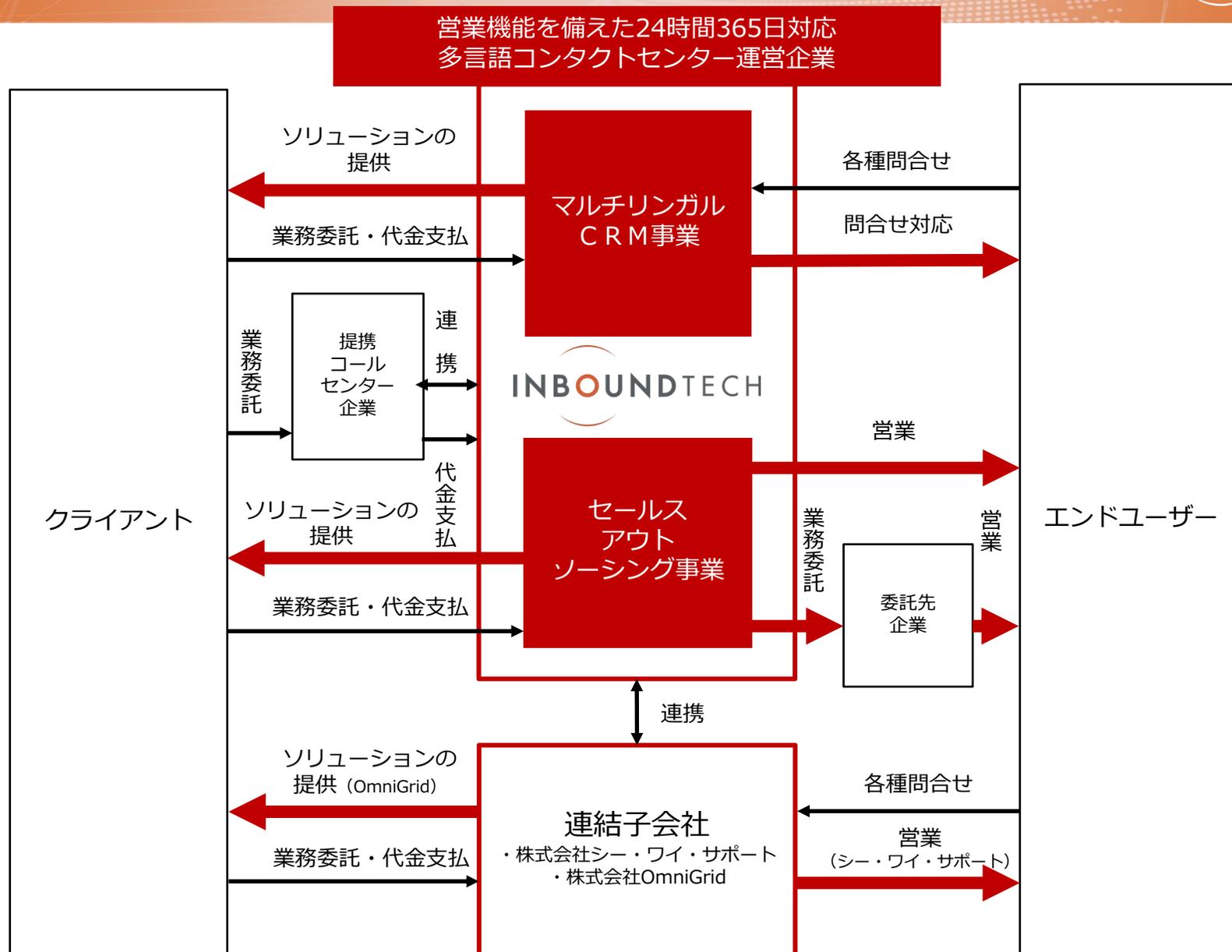
当社（旧ブレインプレス株式会社）設立 多言語対応のコンタクトセンター事業を開始

## 私たちが関わる全ての人に最上級の感動を提供し続けます

スタッフ全員で感動を創造する集団こそがインバウンドテックです



- インバウンドテックは、人が **作った場所** である
- インバウンドテックは、人が **働く場所** である
- インバウンドテックは、人が **成長する場所** である
- インバウンドテックは、人が **活躍する場所** である
- インバウンドテックは、人が **挑戦する場所** である
- インバウンドテックは、人が **楽しむ場所** である
- インバウンドテックは、人が **惜しむ場所** である
- インバウンドテックは、人が **トキメク場所** である
- インバウンドテックは、人が **喜ぶ場所** である



## インバウンド・アウトバウンドの両軸対応し、24時間365日つながる 多言語コンタクトセンター

コールセンター機能（インバウンド）、セールス機能（アウトバウンド）を備えているので、エンドユーザーに営業を行いつつ、営業成約後のサポートまでを一括で行うことなどが可能です。

### カスタマー サポート

• 24時間365日

一人のオペレータが複数業務を担当するシェアードを基本とし、幅広い業務対応と柔軟な価格体系を提供。最短設置期間で業務開始

### 一体的提案

### セールスアウト ソーシング

• インフラマーケティング

コンプライアンス遵守による営業体制を基礎とし、通信、電気、ガスなどの生活インフラにおける獲得営業に強み

### 多言語対応

• 24時間365日  
13言語

言語の垣根を超え、通訳に留まる事のない、コンシエルジュ対応可能な24時間365日13言語体制のエンドユーザーサポート

## ■ マルチリンガルCRM事業

期間契約による**サブスクリプション収入が中心**のビジネスモデルによる、  
長期安定収益の創出



## ■ セールスアウトソーシング事業

**成功報酬型**のビジネスモデルによる、フロー収益の創出



フロー収益によって足元の利益を確保しつつ、ストック収益を積み上げることで環境に左右されない安定した持続的な成長を目指します

セグメント別売上高の成長イメージ

現在の姿

マルチリンガルCRM事業

セールスアウトソーシング事業

## 事業概要

24時間365日対応の多言語コンタクトセンターを運営し、主に外国人と日本人のコミュニケーション問題を解決する多言語・通訳ソリューションサービスを提供

契約形態

### 年間契約（固定料金＋従量課金）

長期契約によるストック収入が中心のビジネスモデル

#### 音声通訳



#### AI通訳



#### 映像通訳



#### 多言語カスタマーサポート



## クライアント

多様なニーズに対応する柔軟な体制で、幅広い業種をターゲットにビジネスを展開

### ◆ 公共インフラ



### ◆ 在留外国人向け



### ◆ 訪日外国人向け



## 事業概要

クライアントに代わって、クライアントの見込み顧客に対して電話（アウトバウンド）や訪問による営業サービスを提供  
インフラ系商材（電力、インターネット、電話回線等）を主要商材とし、ビジネスの初動である企画・提案段階からプロジェクトの実行までを一括して請け負い、クライアントの課題をヒアリングし、それぞれの課題にあったソリューションを提案

契約形態

### 基本契約 + 成功報酬

人員×日数での売上がベースにあり、成功報酬を加えるビジネスモデル

#### クライアントの課題



**ex.1**  
新商品の立ち上げを計画しているが、ユーザーのサポート体制を作ることができない

**ex.2**  
既存顧客の解約防止リテンションを行いたいだが、スタッフ採用と組織編制ができない

#### 当社のサービス

##### 拠点展開

全国対応の拠点設置

##### 組織組成

プロパー・外注を組み合わせた柔軟な人員編制

##### 人材投入

教育された高スキル人材

##### 業務構築

クローニングまでのビジネススキーム構築

#### ソリューション開発の提案

新規営業拠点開設と人員のアサイン

アウトバウンド営業チームの立ち上げ

新規商材販売の戦略立案・販路開拓

クライアントの課題に合わせ、自社のサービスを組み合わせ

#### パッケージ化

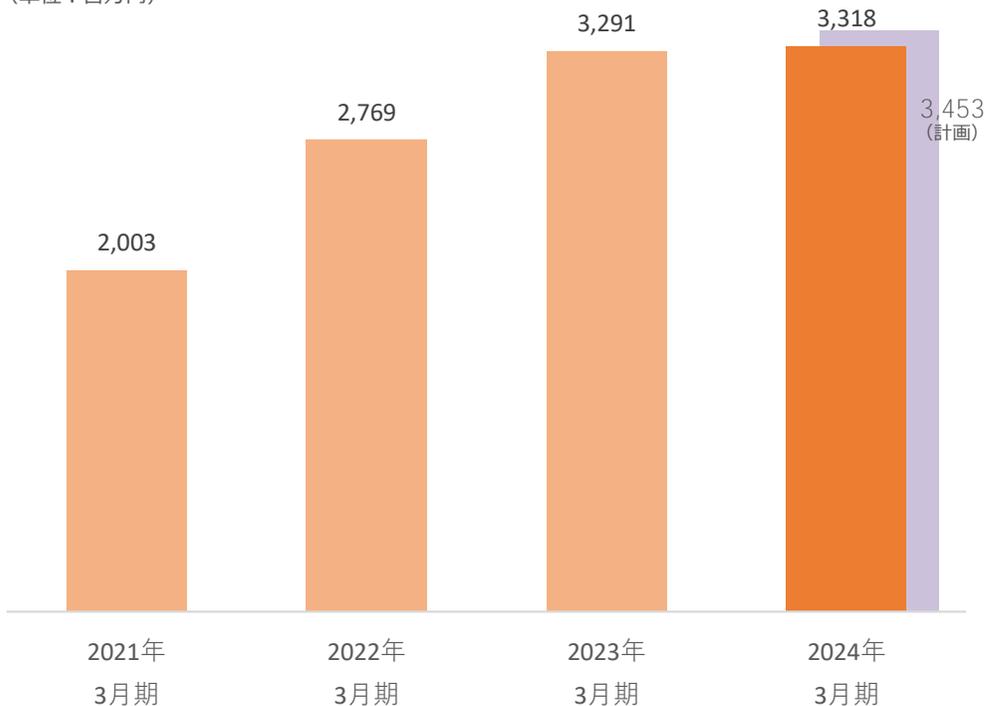
ソリューション提案を営業が企画

顧客が気づいていない課題を発掘

## 全社

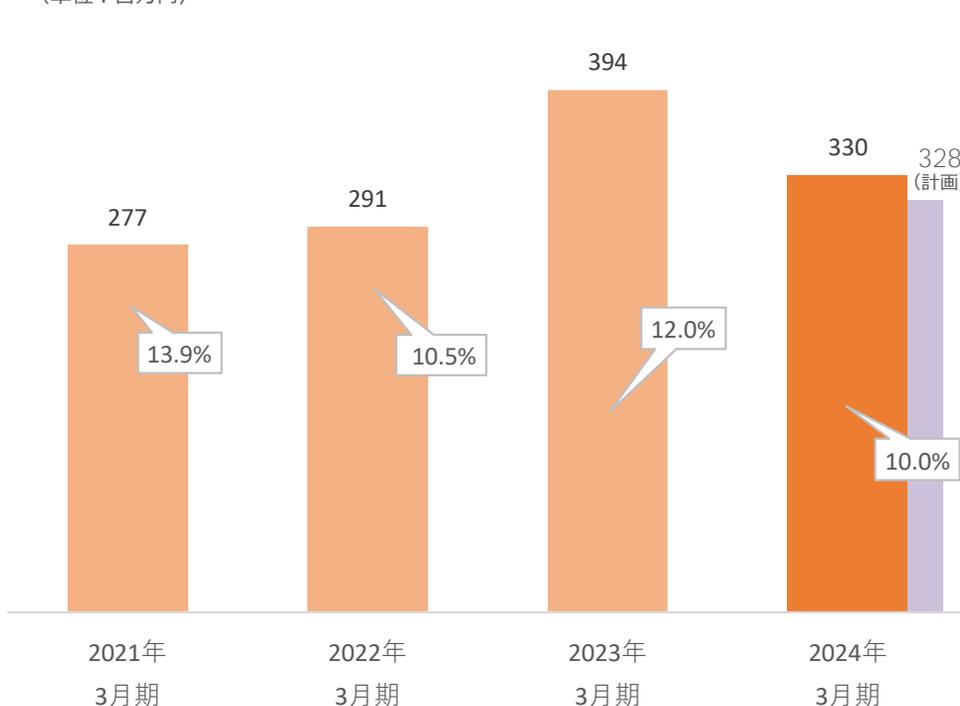
### 売上高推移

(単位：百万円)

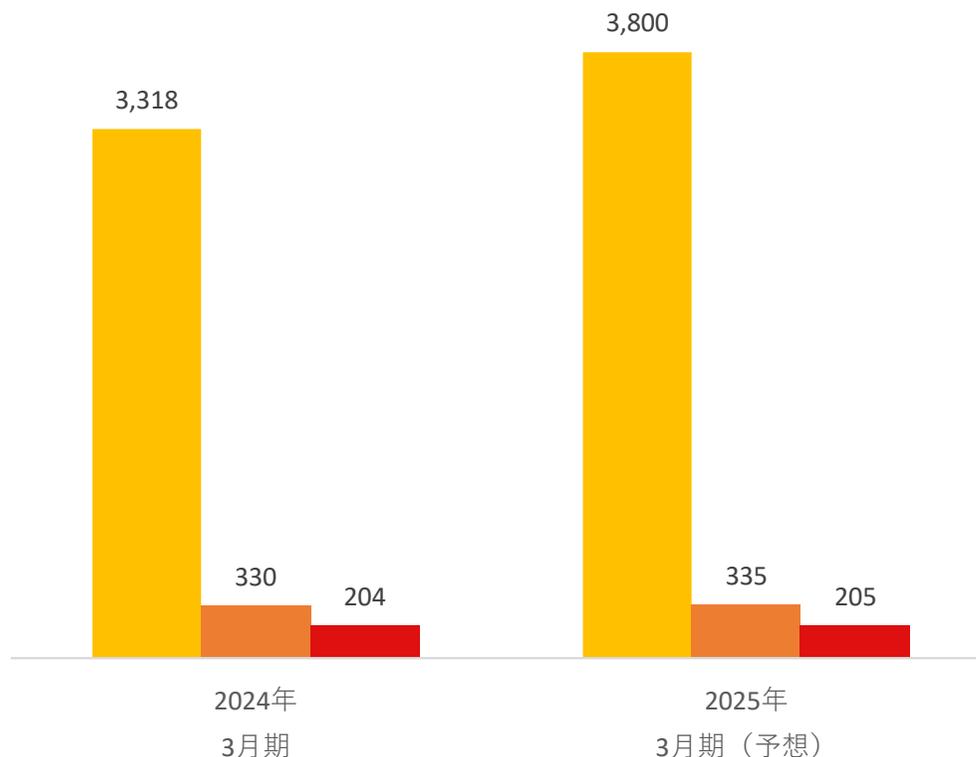


### 営業利益・営業利益率推移

(単位：百万円)



当社は、持続的な成長と企業価値の向上のため、収益力を高めるとともに、経営の効率化を図る観点から、営業利益率を重要な経営指標として定めており、15%を目標としております



単位: 百万円	2024年3月期 (実績)	2025年3月期 (予想)	増減率
売上高	3,318	<b>3,800</b>	14.5%
営業利益	330	<b>335</b>	1.4%
営業利益率	10.0%	<b>8.8%</b>	
親会社株主に帰属する 当期純利益	208	<b>205</b>	-1.6%

## ・事業拡大により売上高は続伸、利益については保守的な見通しによる予想

- ・マルチリンガルCRM事業においては、インバウンド需要は緩やかな増加傾向が続くものの、業績への影響は控えめであると予測。一方、多言語事業以外の業務において、前期に取得した医師会及び健康保険組合の帳票作成代行事業などの日本語案件の新たなニーズの発生は引き続き発生するものと見込むが、スポット業務を除いた形で試算している。全体として増収増益となる見通し
- ・セールスアウトソーシング事業においては、事業の中心である東京電力グループ案件については年間を通し前期と比較して減益となる予測。一方、もう一つの柱となっている通信キャリアの商材獲得業務について更なる拡大傾向が見込まれるため、売上については増収となるものの、利益は横ばい程度になる見通し
- ・その他、子会社OmniGridはAI商材を中心とした拡販を目指すのが、プロモーションコストを投下することによって増収減益の見通し。また、グループ全体で更なる人員増に伴う採用コスト増によって販管費が上昇する見通し

# P/Lサマリー（計画比・前期比）

単位：百万円	2024年3月期	2023年3月期	前年 差異	前年比	2024年3月期 (計画)	計画 差異	達成率
売上高	3,318	3,291	27	0.8%	3,453	△ 135	96.1%
売上原価	2,427	2,330	97	4.2%	-	-	-
販管費	560	566	△ 6	-1.1%	-	-	-
営業利益	330	394	△ 64	-16.2%	328	2	100.6%
営業外損益	△5	△4	△1	-	-	-	-
経常利益	324	390	△ 66	-16.9%	323	1	100.3%
特別損益	△4	-	△4	-	-	-	-
税引前利益	320	389	△ 69	-17.7%	-	-	-
親会社株主に帰属する 当期純利益	208	254	△ 46	-18.1%	210	△ 2	99.0%

## ・ 前年同期（2023年3月期）比、0.8%増収、18.1%減益での着地

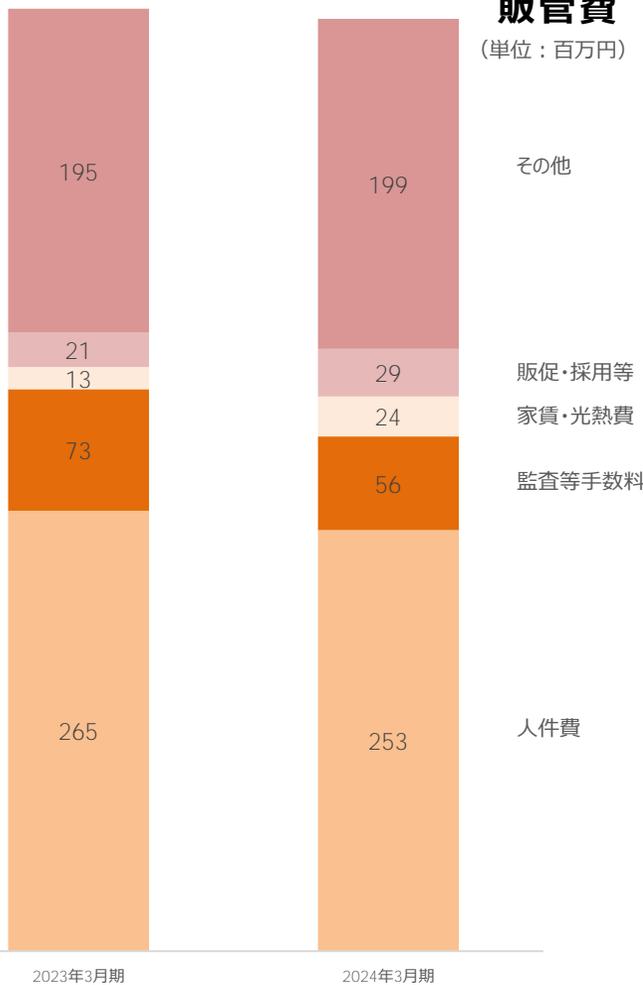
・ 今期については新型コロナ関連業務などの利益率の高いスポット業務がシュリンクする中、マルチリンガルCRM事業における新規案件開拓に注力することで売上・利益をカバーする形となった。営業アウトソーシング事業では大手携帯キャリアの委託業務が予想を上回る形で推移したことによる設備投資及び人材確保に加え、新規案件の撤退などから原価が大きく膨らむ形となり、売上高においては子会社のセグメント変更などもあり前期比で増収となったが、利益は減益での着地となった。

## ・ 2024年3月期 通期計画に対する売上高達成率は96.1%、営業利益は100.6%の着地

・ 第1四半期では利益率の高い案件により売上・利益を確保する形となり、第2四半期においては高利益率の案件が緩やかにシュリンクする中、官公庁等の入札案件の受注拡大などでカバー。下期においては本社移転、人材投資などにより費用は増加したが、年度末の駆け込み需要を取り込むことができたため、ほぼ予想通りの着地となった。

## 販管費

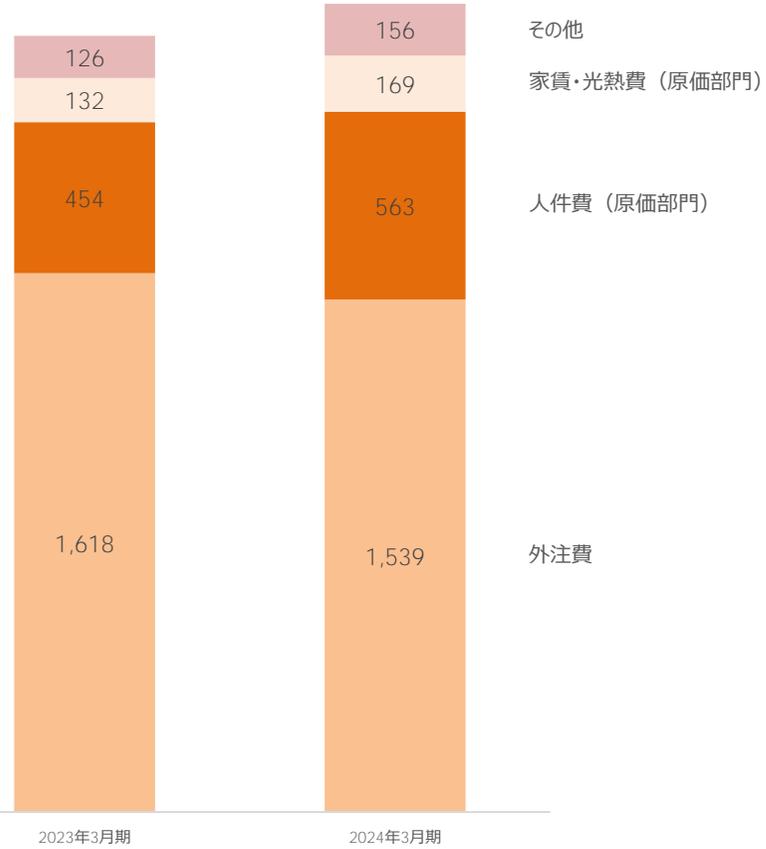
(単位：百万円)



・販管費は販促・採用等及び家賃・光熱費が増加した一方、人件費及び手数料等の減少により、全体として1.1%の減少となった

## 売上原価

(単位：百万円)



・原価は主に業務拡大に伴うプロパー人件費、家賃・光熱費（原価部門）の増加により、4.1%の増加となった

## セグメント別

単位：百万円	2024年3月期	2023年3月期	前期 差異	前期比
売上高	3,318	3,291	27	0.8%
マルチリンガルCRM事業	2,218	2,351	△ 133	-5.7%
セールスアウトソーシング事業	1,099	940	159	16.9%
セグメント利益				
マルチリンガルCRM事業	524	536	△ 12	-2.2%
セールスアウトソーシング事業	239	290	△ 51	-17.6%
売上総利益	763	826	△ 63	-7.6%
売上総利益率	23.0%	25.1%	-	-
セグメント利益調整額	△ 433	△ 431	-	-
営業利益	330	394	△ 64	-16.1%
営業利益率	10.0%	12.0%	-	-

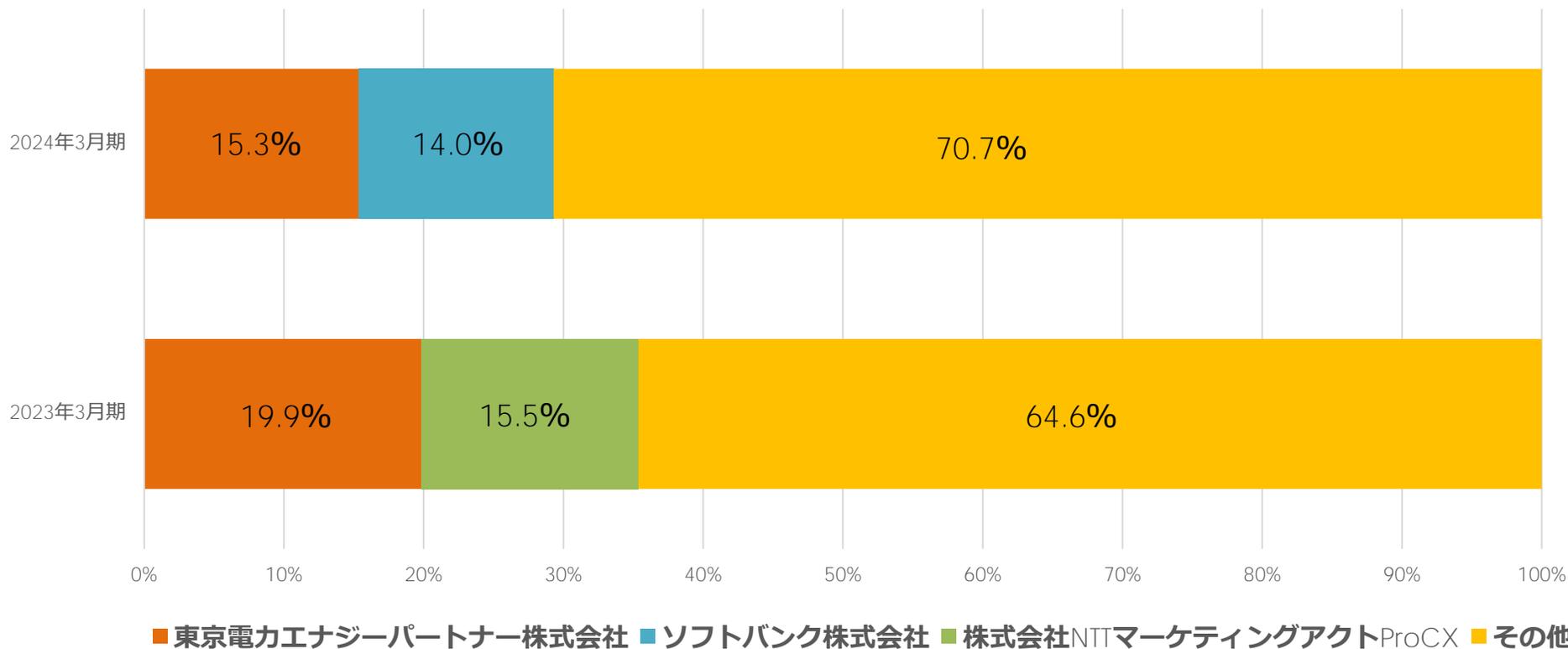
### ・マルチリンガルCRM事業の売上高は前期比5.7%減

・インバウンド関連は少しずつ回復基調にあるものの、BtoB市場における需要増は今後の段階である一方、日本語を中心とした国内におけるサポート業務の受託が安定して増加を続けており、また、営業強化による官公庁等の入札案件の受注拡大などにより、新型コロナウイルスの収束に伴うスポット業務のシュリンク分をカバーする形での着地となった。

### ・セールスアウトソーシング事業の売上高は前期比16.9%増

・東京電力グループの顧客向け営業業務及び携帯キャリアの切替勧奨業務は予定に近い形で進捗したが、新たな営業案件の立ち上げ及び拠点拡大に係る費用などが先行して発生したことから利益は減少。子会社のセグメント変更によって売上高は増収となった。

## 総販売実績に対する割合が100分の10以上を占める取引先推移



・東京電力エナジーパートナー株式会社との取引が2023年3月期の19.9%から15.3%へ減少。また、株式会社NTTマーケティングアクトProCXとの取引は10%以下となった。一方、ソフトバンク株式会社との取引が拡大し、2023年3月期では10%以下であったものが14.0%へ拡大となった。

# 事業の特長と競争優位性

## 24時間365日、12カ国語対応のインバウンドサポート体制

“営業機能を備えた24時間365日、多言語に対応したコンタクトセンター運営企業”については国内において企業規模の大小に関わらず少なく、大きな差別化要因となっている

また、多言語サービスを事業ドメインに定めて積極的に展開する上場会社は現時点において存在しておらず、在留外国人や訪日外国人（インバウンド）の言語コミュニケーションにフォーカスした不可欠なビジネスである



## 競争優位性

### ◆ 参入障壁が高いビジネス

多言語コンタクトセンターの運営は、一定の呼量（電話本数・通話時間）がないと収益化しないため参入障壁が高く、同業他社は多言語対応について外注する傾向にある

### ◆ 高い品質と採算性

“語学レベルの高い多言語オペレーターの雇用と育成 × 採算性が見合う案件の獲得 × コールセンター運営ノウハウ”により高い品質と採算性を確保している

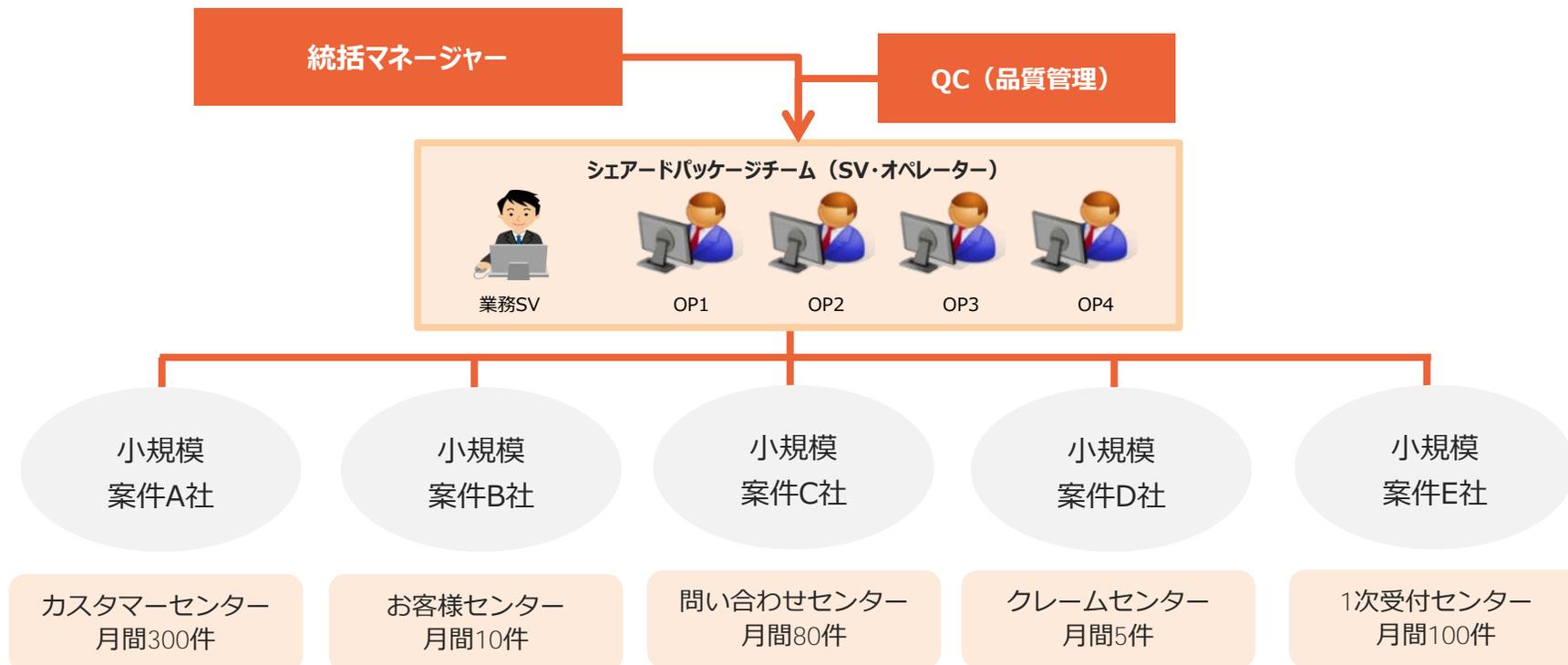
### ◆ 在留外国人向けを主力とした収益基盤

在留外国人向けのインフラサポート業務が多く、訪日外国人向けと比べて、新型コロナウイルス等の外部要因に左右されにくい安定した収益基盤を構築している

## 1人のオペレーターが複数案件を担当する独自のシェアード体制

- 1人のオペレーターが複数案件に対応するため、問い合わせ対応特有の機動的な運用体制が可能
- 小規模で通常営業時間外の遠隔サポートにも対応できることからECや通販などのビジネスにも適応可能

### マルチリンガルコールセンターにおけるシェアード体制（シェアードパッケージチーム）



## 競争優位性

### ◆ 案件開始までの迅速なオペレーション

社内決裁を簡潔化し、社内での意思決定を早期にできる体制を構築。クライアントに緊急の案件が発生した場合でも、社内で蓄積しているノウハウを活かし、早期にコンタクトセンターを立ち上げることが可能

### ◆ シェアード体制を活かしたコストパフォーマンスの高い対応

通常、業務に応じて専用席を設ける対応が多いが、当社では1人のオペレーターが複数の案件に対応。よって、新規案件時のオペレーター確保を短期間で行うことが可能

#### オペレーション開始までの事例

通常他社が1ヶ月程度かかるところを、当社は社内決裁の簡素化やシェアード体制のメリットを活かし、2週間程度（最短5営業日）で業務を開始することが可能。大手自動車メーカーのリコール専用窓口開設時は、立上げ業務の経験豊富な人材を管理者に選定し、社内リソースをフル活用する事で通常では難しい納期に対応

2週間（最短5営業日）で立ち上げ可能



## さまざまなインフラ系商材に対応可能な営業ノウハウ

### ◆ インフラ系商材特有の営業ナレッジ

商品理解、販売シーンの想定コンサルティング、KPI（※）管理などインフラ系商材の販売に関する汎用的なナレッジを蓄積

### ◆ アウトバウンドに特化した協力会社網

業務委託、代理店、派遣などサービスとエンドユーザーにマッチした販売リソースの提供が可能

### ◆ 大手クライアント基準に準拠したコンプライアンス体制

大手クライアント基準に準拠した営業管理体制（法令順守、教育体制）を構築

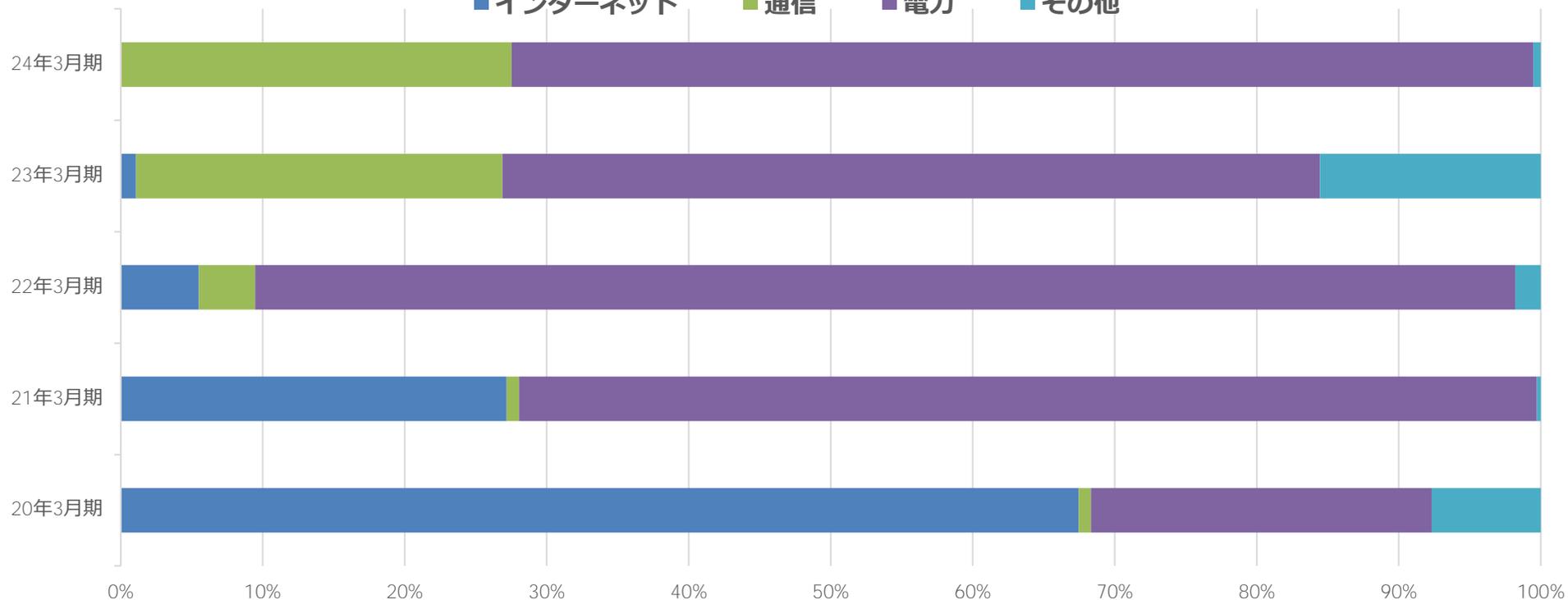
※ KPI : Key Performance Indicatorsの略。当社では、「一人当たり獲得数/日」や「後確認了承確率（申込受領後、内容に相違がないか別のオペレータが確認し了承を受ける確率）」など複数の指標を常時管理しております。

## 競争優位性

### 営業ナレッジの蓄積による販売力を武器に、市場ニーズの変化に応じた商材入替

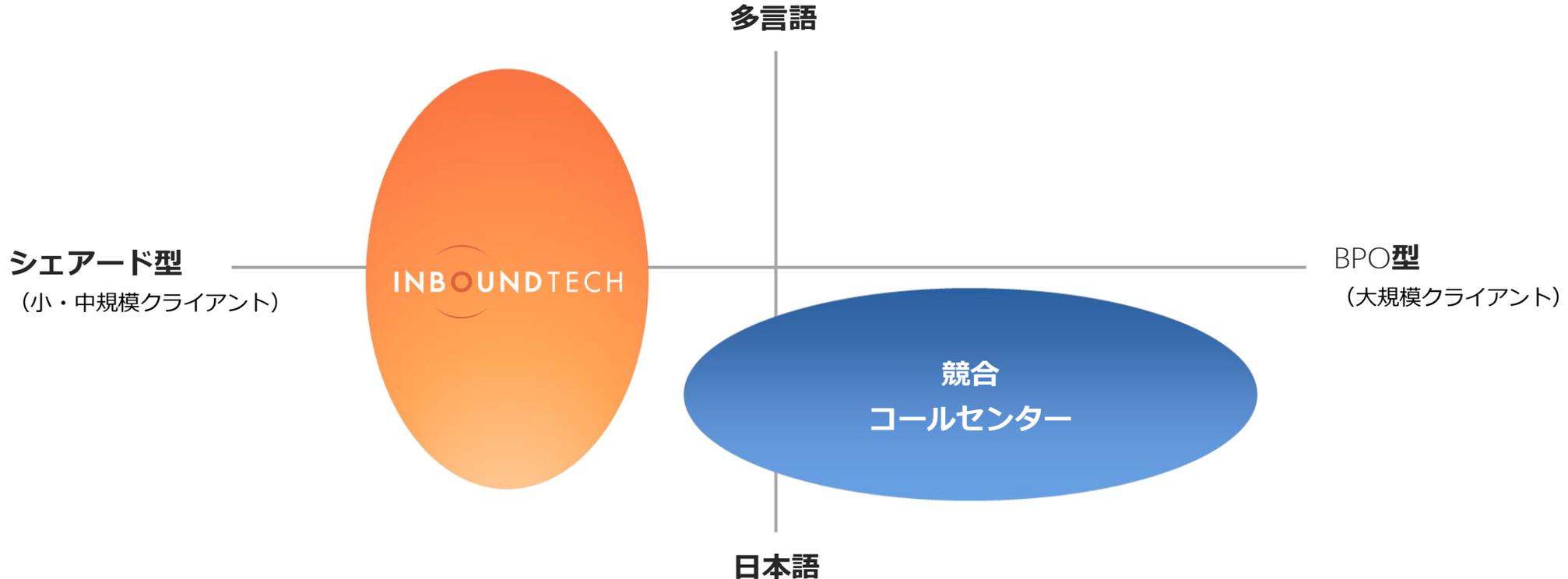
過去5年間の販売商材別構成比

■インターネット ■通信 ■電力 ■その他



## マルチリンガルCRM事業

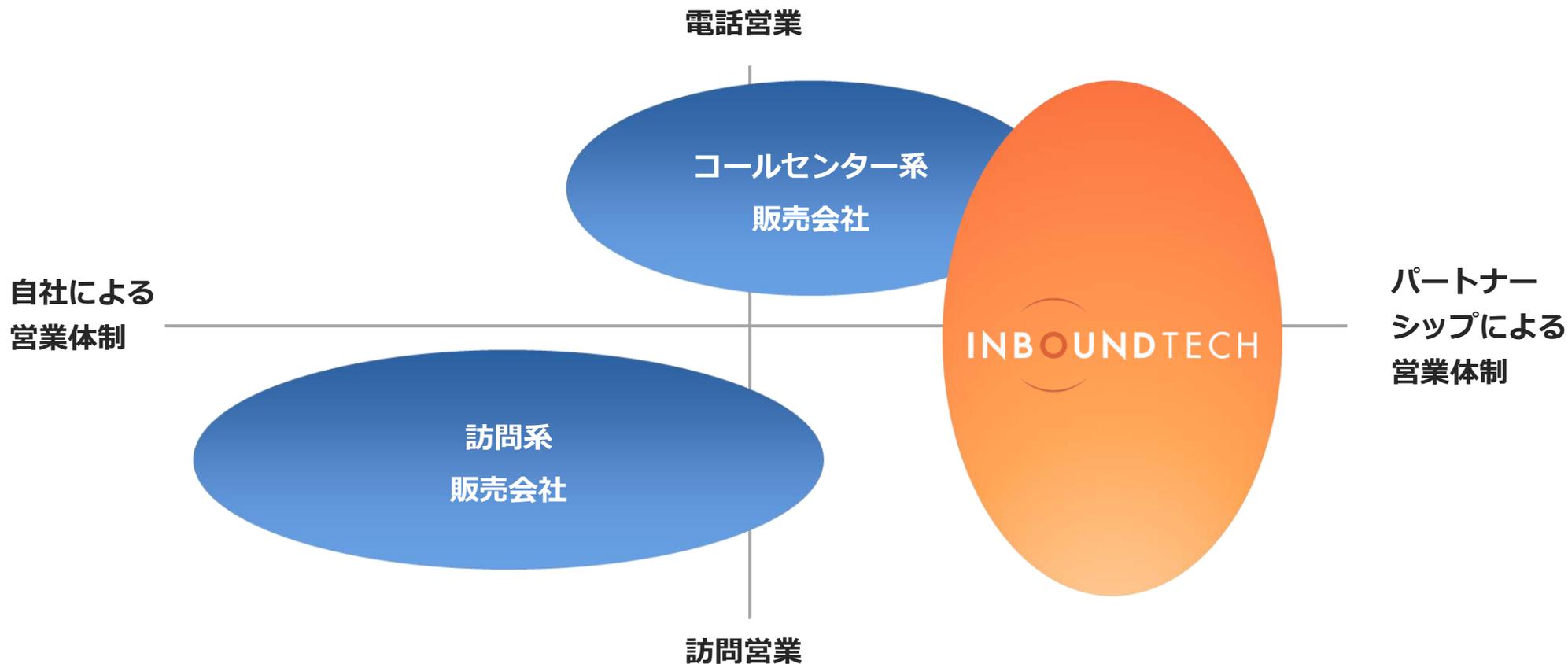
コールセンター競合他社は日本語を主力言語とし、かつ複数業務を受注するBPO（※）型。一方、当社はマルチリンガルCRM業務に特化し複数案件に対応するシェアード型と運営面で差別化



※ BPO : Business Process Outsourcingの略。自社の業務プロセスを外部企業に委託すること。

## セールスアウトソーシング事業

競合は電話で営業を行うコールセンター運営会社や訪問販売会社。競合他社は自社体制のため人的リソースの制約を受けるが、当社は協力会社網（パートナーシップ）を活用することで柔軟な営業体制を構築





# 事業環境

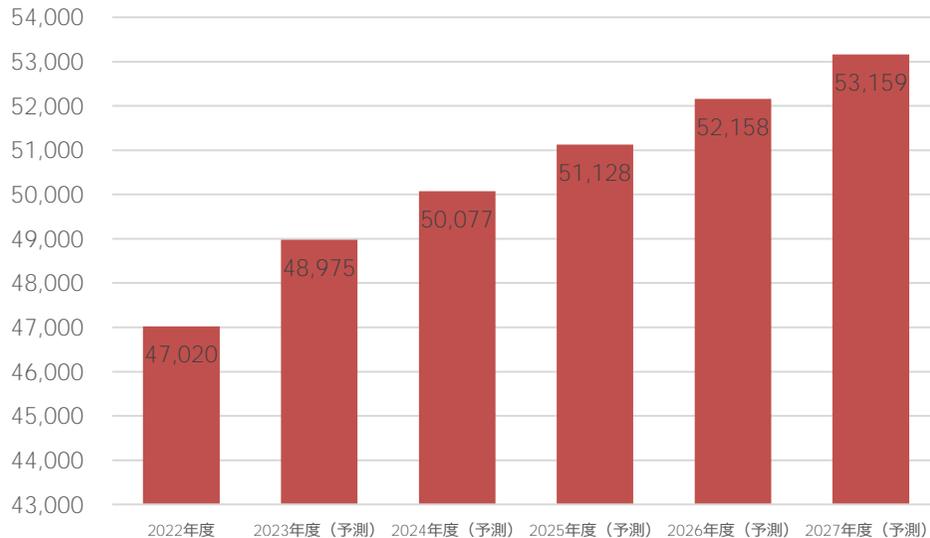
## 2025年にBPO市場は5兆1千億円、コールセンター市場では1兆1200億円市場となる見通し

### マクロ市場規模は拡大が継続するも、コールセンター関連は微減

国内コールセンターサービス市場については、コロナ禍で続いてきた大型スポット案件（公共分野や官公庁案件）の規模が縮小することに伴い微減が予測される。

(単位：億円)

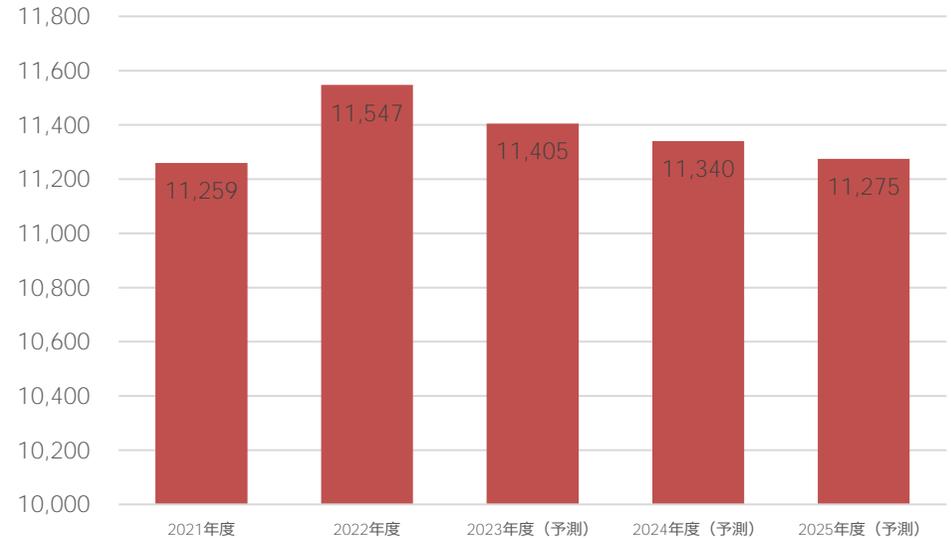
#### 国内BPO市場規模推移・予測



注1. 事業者売上高ベース  
注2. 2023年度以降は予測値

国内BPO市場全体の年平均成長率2.6%  
2022年度～2027年度 (予測)

(単位：億円) コールセンターサービス市場規模推移・予測



注1. インバウンド・アウトバウンドの電話対応やWEB・FAX等の顧客対応業務を請け負うアウトソーシング事業者（コールセンターサービス提供事業者）の売上高ベースで算出  
注2. 2023年度以降は予測値

国内コールセンター市場の年平均成長率1.6%  
2021年度～2025年度 (予測)

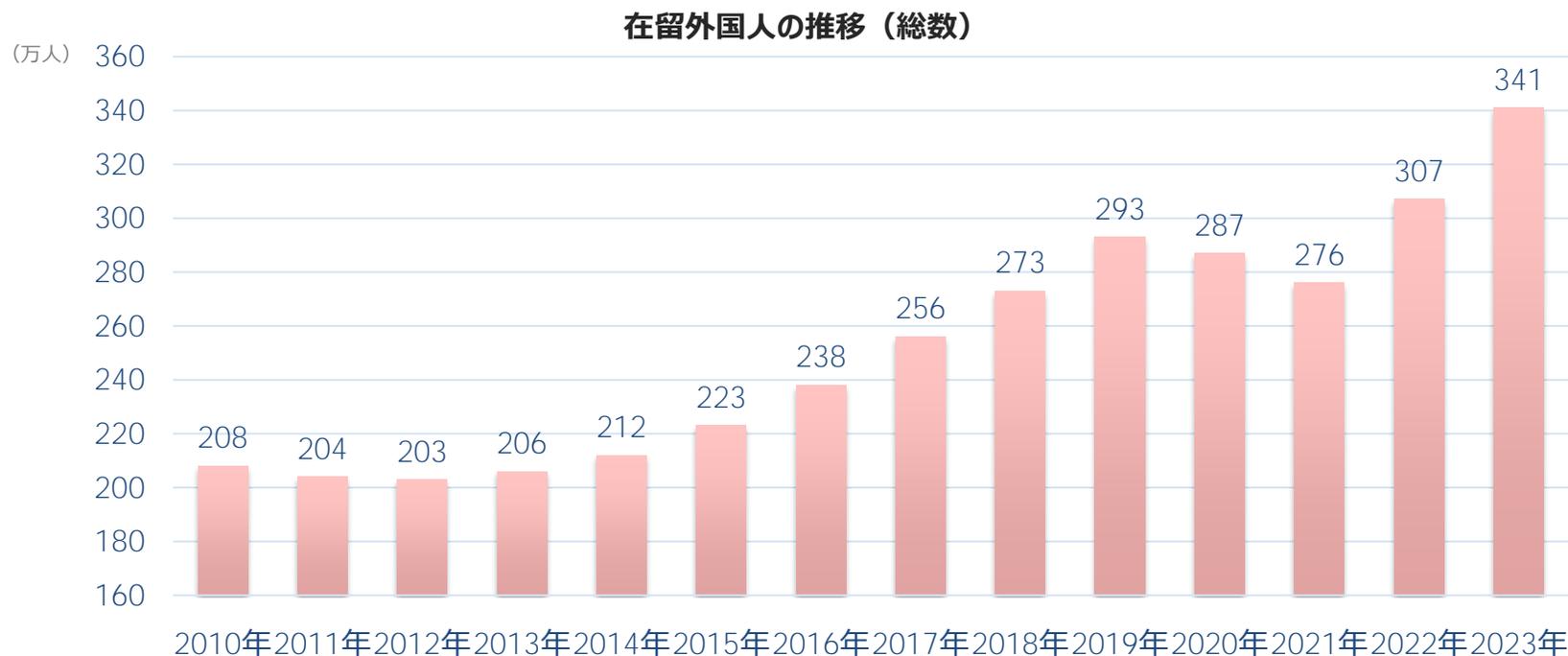
## 在留外国人の推移

**在留外国人の人口はコロナ禍により一時減少するも、2023年には過去最高を更新**



**2019年をピークにコロナ禍による減少が起きたものの、**

**2022年には増加に転じ、2023年は過去最高となる341万人に到達した**



## 訪日外国人数と出国日本人数

### 訪日外国人数（インバウンド）と出国日本人数共に回復の兆し

インバウンドはコロナ禍で急減するも、2021年を底に急激に復調傾向となる  
2025年の大阪万博、IR等今後の国際的な展開を見据えた伸び代も大きい

訪日外国人旅行者数・出国日本人数の推移



出所：観光庁「訪日外国人旅行者統計（日本政府観光局（JNTO）ホームページ）」より当社作成

# 成長戦略

# 1 コンサルティング営業の強化・サービス品質の向上

在留外国人増加による多言語サービスを必要とする自治体および企業ニーズの取り込み

## ◆ 足元のインバウンド復活、大阪IR、2025年大阪万博等国内におけるグローバルイベントを見据えた営業強化

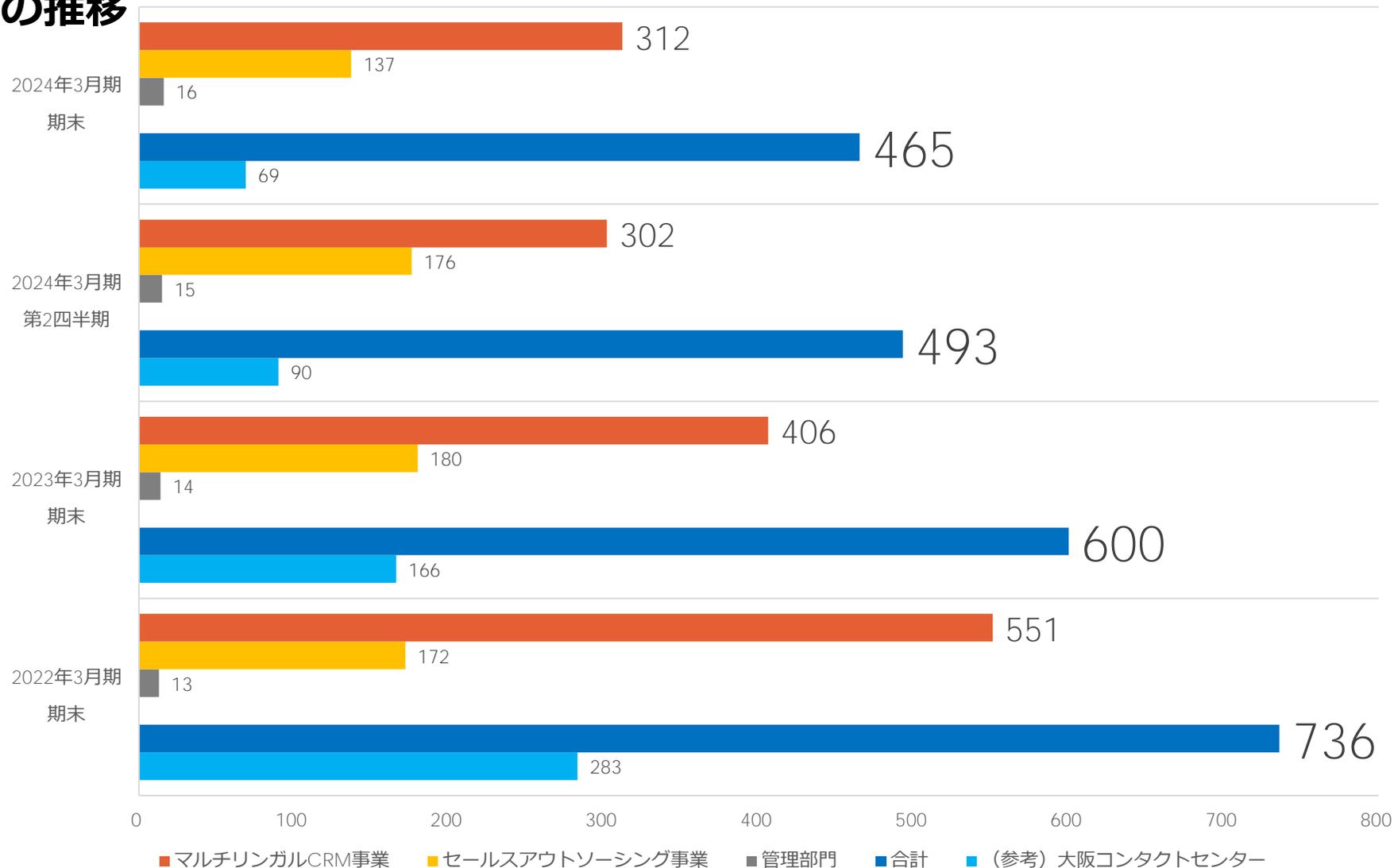
日本政府観光局(JNTO)の発表によると、2024年4月度における訪日外客数はおよそ304万人となり、2024年1-4月の累計ではおよそ1,160万人が日本を訪れ、インバウンドが再び活況となっております。また、2025年の大阪万博、大阪IR開業など国際的なイベントが今後控えており、これらのニーズに対応するべく積極的な人員の獲得及び拠点拡大を今後も推し進めてまいります。

## ◆ 全国規模への拠点展開

既存の東京、大阪、鹿児島、盛岡・花巻（株式会社シー・ワイ・サポート）5拠点に加え、2023年6月には新たに沖縄ツーリストグループである株式会社OTSサービス経営研究所との合併会社「OTSインバウンドテック」を沖縄県那覇市に設立しました。今後も地方拠点の拡大により、自治体及び地場産業などとのアライアンスを強化し、事業の全国的な拡大を図ります。



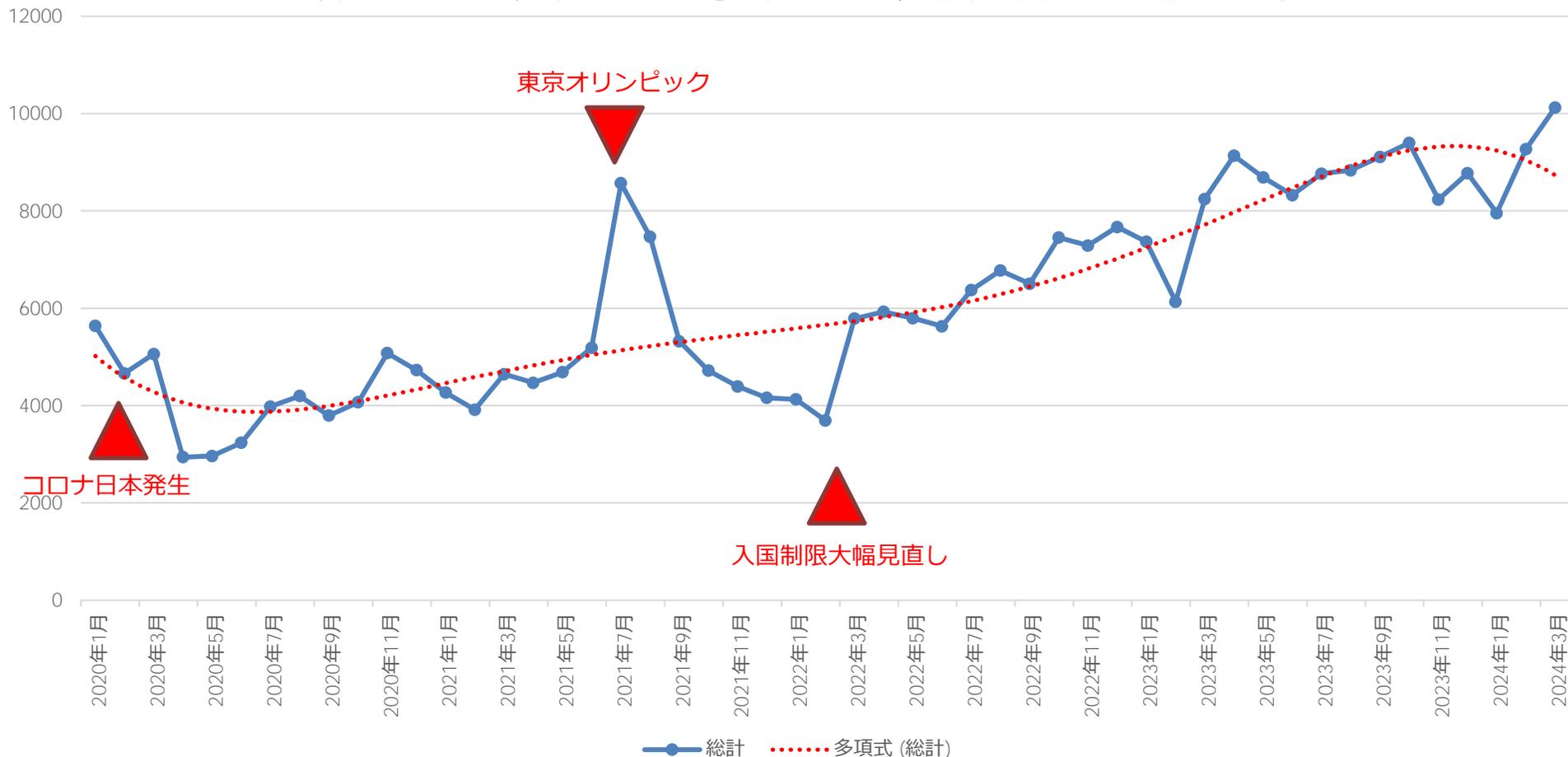
## 人員の推移



※人員数は正社員・契約社員・パート・業務委託・受入派遣の合計。

・本集計はマルチリンガルCRM事業における多言語プロジェクトでの電話対応の入電を集計。テレビ通訳等の集計は含まれない。

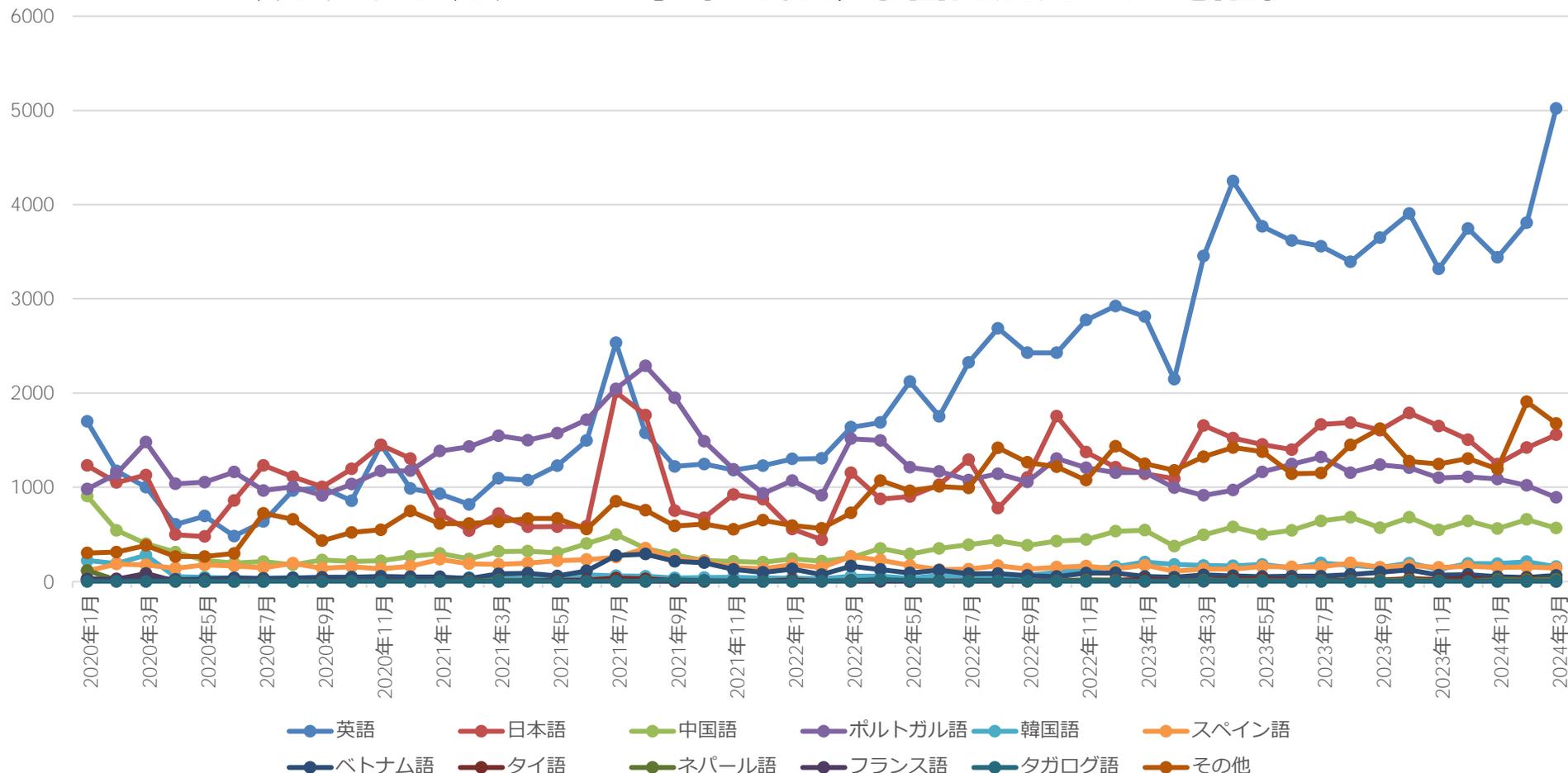
## マルチリンガルCRM事業における多言語入電数推移



・多言語のプロジェクトにおいては緊急事態宣言以降は入電が減少していたが、2021年7月のオリンピックの時期と2022年3月の入国制限の大幅見直し以降徐々に入電推移は上がっている。直近についても継続的に上昇。

・本集計はマルチリンガルCRM事業における多言語プロジェクトでの電話対応の入電を集計。テレビ通訳等の集計は含まれない。

## マルチリンガルCRM事業における言語別月次入電推移



・言語別では、直近英語の入電が顕著。中国語も徐々に増加の傾向がみられる。ポルトガル、スペイン語などについては在日外国人の電話が多いことから大きな変化はみられていない。

## 2 スtockビジネスによる収益基盤の確立

### M&A・合併戦略による事業領域の拡大と、安定した収益

#### ◆子会社OmniGridにおけるStockの拡大

子会社のOmniGridでは、これまで主に株式会社EPARKのサービス提供店舗向けにIVR（※）システムの提供を行うOmniGrid IVR事業、クラウド型音声通話サービスであるOmniGrid BizTAP事業、会員向けレンタルサーバー提供を行うデスクウイング事業を柱としたStockモデルによるビジネス展開を積極的に行っております。

これに加え、2023年11月よりChatGPTを用いた生成AIサービスである「OmniGrid AI」の提供を開始し、すでに1,000を超えるご利用をいただいております。また、コールセンターや特定業界向けにChatGPTを活用した「プロンプトエンジニアリングサービス」を行っており、クライアント社内のCRMシステムへのAPI提供、LINEやSlack等のSNSへの組み込み、共有ドライブ内の自社ファイルの検索要約対応、予約電話のテキスト化と自動登録のご提案など、多くの導入ケースに対応しています。これらのソリューションについては、今後グループ直販だけでなく、代理店網の構築や販売パートナーの開拓などにより、より多くのユーザー利用を目指し、Stock収益の積み上げを推進してまいります。

※IVRとは「Interactive Voice Response」の略称で、自動音声応答システムの意味

#### OmniGrid AI

**BizTAP AI が持つ4つの機能**  
**議事録作成やPDF検索は独自の高性能技術**

	<b>テキスト変換</b> 保存されたプロンプト(会話文)はチーム間で共有することができるのでチームでAIを導入できます		<b>AI画像生成</b> AIを用いた画像生成を行うことができます。日本語で条件を入力するだけで、簡単に画像生成ができます
	<b>議事録作成</b> 録音や音声ファイルから話数を特定した、文字起こしができます。さらにその文章を要約や翻訳ができます		<b>PDF検索</b> PDFをAIが読み取り、質問をするとPDFの中から必要な情報を組み合わせて高精度で回答します

**BizTAP AI のAI自動予約電話サービスで**  
**作業中に手を止めることがなくなります**



AIが自動応答

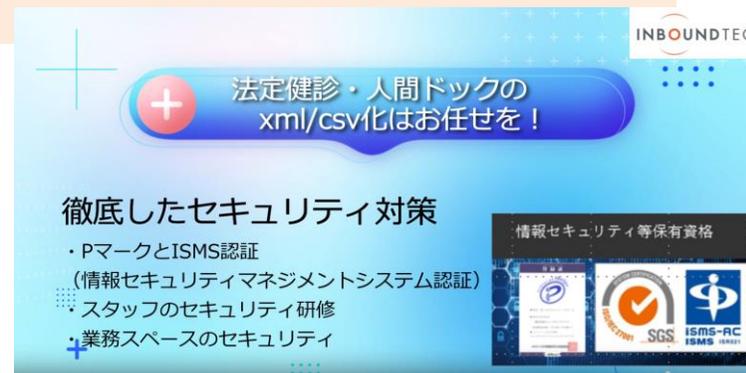
自動で予約をカレンダーに反映

お客様名	A様
電話番号	000-xxxx-xxxx
予約No.	abcd001
日時	2024/05/xx 18時から
人数	5名
コース	特等コース
特記事項	子ども椅子が欲しい

## 3 マルチリンガルCRM事業におけるヘルスケアを中心とした専門的分野の取り扱い拡大

### ◆ 事業拡張計画

医療費削減の重要性が高まる昨今、ヘルスケア分野におけるアウトソーシングのニーズはさらに増加してゆくことが予想されることから、2024年1月に医師会及び健康保険組合を顧客とする健康診断結果のデータ化事業を取得しました。当社の多言語ソリューションと医療分野の専門性の高いノウハウを組み合わせ、付加価値が高く代替しにくいビジネスポジションを築きます。



## 4 セールスアウトソーシング事業におけるインフラ関連商材の取り扱い拡大

### ◆ 事業拡張計画

2024年3月期においては、セールスアウトソーシング事業におけるメインクライアントであった東京電力エナジーパートナーに加え、携帯キャリア大手のソフトバンクとの取引が拡大し、連結売上高の10%を超える規模となりました。今期においても取引の拡大を目指しております。また、連結子会社であるシー・ワイ・サポートについて、期中より業務内容の見直しによって新電力の獲得案件を中心に取り組む組織へのリニューアルを行いました。これにより、セグメントにおける新たなパイプラインとなっており、更なる拡大を計画しております。

INBOUNDTECH

## マルチリンガルCRM事業

シナジーに伴う収益拡大

サポート

サポート

主要商材の深堀

周辺商材の発掘

## セールスアウトソーシング事業

セールスアウトソーシングで扱う商材は生活に密着したインフラサービスであり、マルチリンガルCRMのエンドユーザーサポート業務との

**収益拡大シナジー**が見込まれる

また、今後在留外国人の増加に伴い、サポートも多言語化が要求される為、

**独自の強みのあるサービス展開が可能**

インバウンドテックの目指す姿	
<b>ビジョン</b>	私たちが関わる全ての人に 最上級の感動を提供し続けます ・あるべき姿 ・将来ありたい姿
<b>経営指標</b>	<p>売上高 2023年3月期 3,291百万円 (実績) 2024年3月期 3,318百万円 (実績) 2025年3月期 3,800百万円 (予想)</p> <p>売上高営業利益率 (営業利益) 2023年3月期 12.0% (394百万円) (実績) 2024年3月期 10.0% (330百万円) (実績) 2025年3月期 8.8% (335百万円) (予想)</p>
<b>アクションプラン</b>	<p>① コンサルティング営業の強化 ② サービス品質の向上 ③ コンシューマー向けサービス展開の推進 ④ インフラ関連商材の取り扱い拡大 ⑤ ビッグデータの収集・分析・活用による新たな付加価値の創造 ⑥ 小規模オフィス・店舗向けの営業活動の推進 ⑦ グローバル展開の推進</p>
<b>対処すべき課題</b>	<p>① 優秀な人材の確保 ② 内部管理体制の強化</p>

**あるべき姿 (2024年3月期)**  
アクションプラン①～⑤推進により  
国内の成長基盤の確立

**将来ありたい姿**  
アクションプラン⑥⑦が加わり  
多言語コンタクトセンターを中心に  
あらゆるカスタマーサービスに溶け込むグローバル企業へ

**プラン⑤について**  
これまで当社に集積された通話・通訳の録音データは、新たな価値の創造につながる重要な資産であると認識しております。今後、子会社プロダクトであるOmniGrid AIにおけるChatGPTのプロンプトエンジニアリングを活用し、マーケティングやコンサルティング分野への応用、企業へのデータ提供等、資産を活用したビジネス展開を検討しております。

**プラン⑥について**  
子会社OmniGrid社は、小規模店舗向けの音声予約サービスを手掛けており、すでに4万以上のアカウントを取り扱っております。当社はこのアカウントに対してOmniGrid BizTAP、OmniGrid AI、通訳サービス等の新サービスの開発・販売だけでなく、代理店を通じた新たな販路への委託販売や提携企業への卸売などを進めております。

**プラン⑦について**  
マルチリンガルCRM事業については、成長著しいアジア市場をはじめとする海外市場への展開を視野に入れております。これまで中国のコールセンター企業との提携による業務対応の実績がありますが、今後も多国籍企業や日本で事業展開を行う外資系企業など海外パートナーの開拓を進め、当社事業のグローバル展開を推進してまいります。

**課題①について**  
人材育成体制の整備を推進し、通年採用に積極的に取り組むだけでなく、臨時雇用者の社員登用などによりプロパー人員の増加を目指します。

**課題②について**  
事業規模の拡大に対応するべく、管理部門の人材採用を進めております。2024年3月期中に3名の社員が新たに入职いたしました。

2020年12月18日の新規上場にて調達した資金のうち190,000千円を、本社移転費用及び保証金として2023年3月期中までに充当することを予定しておりましたが、新型コロナウイルスの流行によるリモートワーク体制の浸透及び働き方改革などによる労働環境の急激な変化に伴い、本社の移転については企業価値の向上を慎重に見定めたくうえで実行するべきであると判断し、2023年6月15日に下記の内容にて変更を決定いたしました。

その後、2023年11月14日開示「本社移転に関するお知らせ」にてお知らせの通り、2024年1月4日付にて本社移転が完了し、調達資金を充当いたしました。

(変更前)

具体的な使途	金額 (千円)	充当予定時期
本社移転費用及び保証金	190,000	2023年3月期

(変更後)

具体的な使途	金額 (千円)	充当予定時期
本社移転費用及び保証金	190,000	2025年3月期

(ご参考) 2024年3月末時点の連結財務状況

現預金	1,701百万円	自己資本	2,108百万円
有利子負債	696百万円	自己資本比率	55.8%

A large, stylized white number '5' is positioned on the left side of the slide, set against a solid orange background that forms a diagonal shape. The number has a thick, rounded font style.

# リスク情報

## ◆ インバウンド需要について

法律または規制の変更、社会・政治及び経済情勢の変化等により訪日外国人旅行者（インバウンド）数やインバウンド需要が伸びない場合には、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

顕在化の可能性・時期	中／不明
顕在化した場合の影響	中

### 対策

新たなCRMの企画提案に注力するとともに、対応言語の拡大や業務対応キャパシティの向上を行っております。

## ◆ クライアントの業況及び特定取引先への依存状況について

B to B to Cの事業形態であることから、クライアントの業況や外注方針等によって業務受託量や受託価格が左右される結果、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。なかでも、東京電力グループは、2023年3月期の当社売上高比率は19.9%であり、2024年3月期でも15.4%と、取引割合はトップであり、取扱商材・サービスの入替が計画通りに進まなかった場合や、他の受託会社における不祥事等の発生により、行政処分またはクライアントの自主的判断によって営業活動が停止となった場合には、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

顕在化の可能性・時期	低／不明
顕在化した場合の影響	中

### 対策

新規開拓及びサービスを提供するクライアントの業種を拡大し、特定の業界や景況に左右されない事業展開を図っております。東京電力グループについては取引関係を重視の上、新たな商材・サービスの取り扱いを推進してゆく方針です。

## ◆ 競合会社について

当社グループは、広義のBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）サービスを提供しております。マルチリンガルCRMサービスにおいては大手の寡占化が進んでおり、各社付加価値を高めてサービスの質の向上を目指すと共に、派生する事業への参入を進めるなど競合が進んでおります。BPOは大きな市場規模ではありますが、参入障壁が低い点から大手からベンチャーまで多数の企業が参入しており、群雄割拠の状態が続いております。今後同領域に新規参入が続き、当社グループが明確な競争優位を維持できなかった場合には、当社グループの財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

顕在化の可能性・時期	中／不明
顕在化した場合の影響	中

### 対策

当社の得意分野である多言語サービスと日本語サポートに加え、新たに取り組むヘルスケアBPOを組み合わせることで、代替しにくく付加価値の高いサービスを今後も推進してゆく方針です。

## ◆ 人材の確保及び雇用形態について

経済環境や雇用情勢の変化等により計画どおりの人員を確保することができなかった場合には、増加する業務量に対応できずサービス品質の低下を招くなどクライアントの信用を喪失し、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。なお、コンタクトセンターにおけるオペレーションスタッフについては、契約社員、受入派遣社員、パートタイムなど多様な雇用形態が存在しております。近年、これら非正規雇用に関する労働法令が頻繁に改正されており、人材を安定的に確保していくうえで雇用形態や処遇を見直す必要が生じた場合には、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

顕在化の可能性・時期	中／中長期
顕在化した場合の影響	中

### 対策

事業の中核となる専門知識やスキルを持った優秀な人材や、コンタクトセンターにおけるオペレーションスタッフ及びスーパーバイザーの育成に加え、通年採用による求人及び、人事制度の改定、各種研修の実施、福利厚生充実等により、人材の確保及び定着率上昇に努めております。

※その他のリスク情報につきましては「有価証券報告書」をご覧ください。なお、前回リスク情報として掲出した「新型コロナウイルス感染症による業績等への影響について」については、現状の当社における重要性を鑑み記載を省略しております。

- 本資料につきましては、投資家の皆様への情報提供のみを目的とし、あくまでも当社のご理解を促進して頂くために作成したものであり、当社が発行する有価証券の投資を勧誘することを目的としたものではありません。
- 本資料に記載した内容等は、資料作成時における当社の判断および仮定並びに当社が現在知り得る情報に基づくものです。将来予想に関する記述には、当社の事業計画、市場規模、競合状況、業界に関する情報及び成長余力等が含まれます。そのため、これらの将来予想に関する記述は、様々なリスクや不確定要素に左右され、実際の業績は将来に関する記述に明示または黙示された予想とは大幅に異なる場合があります。
- 実際の業績がこれらの見通しとは異なる結果となるような影響を与えうる要素は、有価証券報告書の「事業等のリスク」に掲載されています。ただし、業績に影響を与える要素はこれらに限定されるものではありません。
- 当資料のアップデートは今後、2025年6月を目途として開示を行う予定です。