ホリスティック企業レポート

モビルス

4370 東証マザーズ

新規上場会社紹介レポート

2021年9月3日発行

一般社団法人　証券リサーチセンター

証券リサーチセンター
審査委員会審査済 20210902

Copyright© 2012 Stock Research Center. All Rights Reserved.　本レポートの権利は一般社団法人 証券リサーチセンターに属します。いかなる形でも無断での複写・転載・利用を禁じます

コンタクトセンターの業務を効率化する各種サービスを SaaS 形態で提供
チャット等、音声以外の顧客サポートサービス拡大で成長を目指す

アナリスト：鎌田 良彦 +81(0)3-6812-2521
レポートについてのお問い合わせはこちら info@stock-r.org

【 4370 モビルス 業種：情報・通信業 】

決算期		売上高（百万円）	前期比（%）	営業利益（百万円）	前期比（%）	経常利益（百万円）	前期比（%）	純利益（百万円）	前期比（%）	EPS（円）	BPS（円）	配当金（円）
2019/8		741	-	-89	-	-88	-	-103	-	-22.2	154.3	0.0
2020/8		952	28.5	41	-	54	-	74	-	15.5	240.2	0.0
2021/8	予	1,218	27.9	113	2.8x	125	2.3x	150	2.0x	28.8	-	0.0
2022/8	予	1,506	23.6	280	2.5x	282	2.3x	212	41.3	38.2	-	0.0

（注） 1. 単体ベース、2021/8期、2022/8期は会社予想
2. 2021年6月1日付で1：12の株式分割を実施、1株当たり指標は遡って修正
3. 2022/8期予想EPSは公募株式数（383,100株）を含めた予定期中平均株式数により算出

【 株式情報 】		【 会社基本情報 】		【 その他 】
株価	1,780円（2021年9月2日）	本店所在地	東京都品川区	【主幹事証券会社】
発行済株式総数	5,570,844株	設立年月日	2011年9月16日	大和証券
時価総額	9,916百万円	代表者	石井 智宏	【監査人】
上場初値	1,830円（2021年9月2日）	従業員数	71人（2021年6月）	ＰｗＣ京都監査法人
公募・売出価格	1,280円	事業年度	9月1日～翌年8月31日	
1単元の株式数	100株	定時株主総会	事業年度終了後3カ月以内	

＞ 事業内容

（注 1）電話に加え、チャット、メール、SNS 等複数のチャネルで顧客サポートを行う部門

（注 2）Software as a Service の略。クラウド環境下でソフトウェアをサービスとして提供・利用する形態

◆ コンタクトセンター業務を効率化するサービスを SaaS 形態で提供

モビルス（以下、同社）は、主にコンタクトセンター[注1]向けに、業務を効率化する各種サービスを SaaS[注2]として提供している。

従来の電話を中心としたコールセンターによる顧客サポートでは、電話が集中した場合に顧客を待たせてしまう、対応時間が限られる、オペレータの人手不足や離職率の高さ等の課題がある。これらの課題に対して、同社はオペレータによる有人チャットサポートや、チャットでの問い合わせに自動で応答するチャットボット等のサービスを提供し、オペレータの負荷軽減、業務効率化、コスト削減、顧客満足度の向上をサポートしている。

同社の事業は SaaS ソリューション事業の単一セグメントであるが、サービス内容を SaaS サービス、プロフェッショナルサービス、イノベーションラボサービスの 3 つに分けて開示している（図表 1）。

【 図表 1 】売上内訳

	20/8期		21/8期3Q累計	
	売上高（百万円）	構成比（%）	売上高（百万円）	構成比（%）
SaaSサービス	385	40.4	421	46.8
プロフェッショナルサービス	279	29.3	301	33.5
イノベーションラボサービス	287	30.1	175	19.5
合計	952	100.0	899	100.0

（注）端数処理のため合計と一致しない
（出所）届出目論見書を基に証券リサーチセンター作成

本レポートに掲載された内容は作成日における情報に基づくものであり、予告なしに変更される場合があります。本レポートに掲載された情報の正確性・信頼性・完全性・妥当性・適合性について、いかなる表明・保証をするものではなく、一切の責任又は義務を負わないものとします。
一般社団法人 証券リサーチセンターは、本レポートの配信に関して閲覧し投資家が本レポートを利用したこと又は本レポートに依拠したことによる直接・間接の損失や逸失利益及び損害を含むいかなる結果についても責任を負いません。最終投資判断は投資家個人においてなされなければならず、投資に対する一切の責任は閲覧した投資家にあります。また、本件に関する知的所有権は一般社団法人 証券リサーチセンターに帰属し、許可なく複製、転写、引用等を行うことを禁じます。

◆ SaaS サービス

同社は以下の 5 つの SaaS プロダクトを利用期間に応じて月額利用料または年額利用料で提供するサブスクリプション形態のサービスとして提供している。

1) モビエージェント（MOBI AGENT）

MOBI AGENT は、Web や LINE 等、様々なチャネルからのチャット問い合わせに対応するコンタクトセンター向け有人チャットサポートシステムである。よくある質問（FAQ）や手続き対応は AI チャットボットに任せ、オペレータは人ならではのサポートに集中できるハイブリッドサポートを強みとし、管理者による KPI [注3] や統計の管理機能、CRM（顧客関係管理）等の他のシステムとの連携等も可能になっている。

（注 3)Key Performance Indicator の略。組織の目標を達成するための重要な業績評価指標

また、独自開発のオペレーション支援 AI「ムーア（MooA）」により、問い合わせ内容を分析して、オペレータに回答を提案する接客サジェスト機能や、外国語での問い合わせに対応できる自動翻訳機能等を搭載している。利用料金はサポートするオペレータ 1 人当たり月額 12,000 円と LINE 連携等のオプション利用料となっている。

2) モビボット（MOBI BOT）

MOBI BOT は、決済、CRM 等の外部システムとの連携が可能なチャットボットシステムで、基本的には MOBI AGENT と組み合わせて利用する。国内外の主要な対話 AI エンジンに対応しており、CRM や基幹システムとの連携により、顧客認証等にも対応でき、顧客のニーズに応じたカスタマイズも可能である。自動応答、シナリオ型フロー応答、オペレータによる有人チャットへの切り替え等の機能を標準で備え、様々な顧客ニーズに対応できる点が強みとなっている。これらの結果、IT 業界の調査・コンサルティング会社である ITR の「ITR Market View：ビジネスチャット市場 2020」によれば、19 年度まで 3 年連続でチャットボット市場でのシェア 1 位を獲得している。利用料金は 15 万円/月とオプション利用料となっている。

3) モビキャスト（MOBI CAST）

MOBI CAST は LINE を利用したセグメント配信システムで、年代や性別等の顧客情報や顧客が選択した項目について、LINE ユーザーにテキストやスタンプ、画像や動画等を送ることができる。また、MOBI AGENT との連携によって、送信されたメッセージに対するユーザーからの反応に対してチャットボットやオペレータによるチャットサポートにつなげることで双方向のコミュニケーションが可能になる。自治体の住民向け情報配信サービス等に利用されている。利用料金は配信分量に応じた 5 万円/月、10 万円/月の基本料金とオプション利用料となっている。

本レポートに掲載された内容は作成日における情報に基づくものであり、予告なしに変更される場合があります。本レポートに掲載された情報の正確性・信頼性・完全性・妥当性・適合性について、いかなる表明・保証をするものではなく、一切の責任又は義務を負わないものとします。
一般社団法人 証券リサーチセンターは、本レポートの配信に関して閲覧し投資家が本レポートを利用したこと又は本レポートに依拠したことによる直接・間接の損失や逸失利益及び損害を含むいかなる結果についても責任を負いません。最終投資判断は投資家個人においてなされなければならず、投資に対する一切の責任は閲覧した投資家にあります。また、本件に関する知的所有権は一般社団法人 証券リサーチセンターに帰属し、許可なく複製、転写、引用等を行うことを禁じます。

4) モビボイス（MOBI VOICE）

MOBI VOICE は、電話での受注・問い合わせを自動受付し、通話内容のテキスト化や担当者へのメール通知等を行うボイスボットシステムである。複数の同時着信への対応が可能なことから、テレビショッピングによる注文や、災害・障害時における問い合わせ等への対応が可能となる。また、夜間の電話受付対応としても利用できる。利用料金は 15 万円/月とオプション利用料、通話料となっている。

5) ビジュアル IVR（Visual IVR）

Visual IVR [注4] は、ホームページやスマートフォンのブラウザ上で、電話、Web チャット、LINE、チャットボット等、複数の問い合わせチャネルをイメージ図等で視覚化し、顧客の目的や受電状況に応じて最適な窓口へ誘導するシステムである。

（注 4）Interactive Voice Response の略。顧客からの入電をあらかじめ用意された音声による案内や番号入力で対応の振り分けを行うシステム

電話による音声 IVR の場合、問い合わせ内容による選択が何度も必要で時間がかかるのに対し、Visual IVR では FAQ やチャットボットの利用により顧客の自己解決を促すことで顧客の満足度を高めると同時に、コンタクトセンターへの電話の呼量を減らすことができる。利用料金は 10 万円/月とオプション利用料である。

◆ プロフェッショナルサービス

プロフェッショナルサービスでは、同社の SaaS サービスの初期導入サポート（初期診断支援、目標設定、プロジェクト設計等）、カスタマイズ開発、AI 教師データ作成等のサービスを提供し、顧客のシステム導入による効果を最大化するためのサポートを行っている。

◆ イノベーションラボサービス

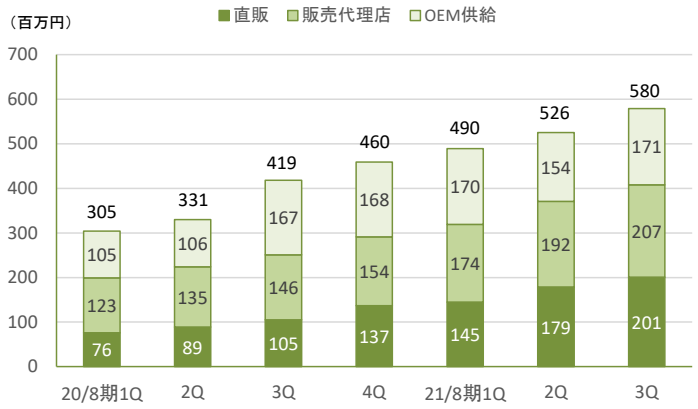
イノベーションラボサービスでは、将来的な商品化や新たなビジネスに繋がる可能性のあるシステムについて、コミュニケーション領域を中心に受託開発を行っている。

◆ 販売チャネルと顧客基盤

同社はサービスを直販、販売代理店、OEM 供給の 3 つの販売チャネルで提供している。この結果、金融、メーカー、官公庁・自治体等の様々な業界、地域への販売が可能となっている。SaaS サービスの販売チャネル別の内訳は、21/8 期第 3 四半期累計期間でみると直販 33%、代理店販売 36%、OEM 供給 31%となっているが、足元では直販の伸び率が高くなっている（図表 2）。

本レポートに掲載された内容は作成日における情報に基づくものであり、予告なしに変更される場合があります。本レポートに掲載された情報の正確性・信頼性・完全性・妥当性・適合性について、いかなる表明・保証をするものではなく、一切の責任又は義務を負わないものとします。
一般社団法人 証券リサーチセンターは、本レポートの配信に関して閲覧し投資家が本レポートを利用したこと又は本レポートに依拠したことによる直接・間接の損失や逸失利益及び損害を含むいかなる結果についても責任を負いません。最終投資判断は投資家個人においてなされなければならず、投資に対する一切の責任は閲覧した投資家にあります。また、本件に関する知的所有権は一般社団法人 証券リサーチセンターに帰属し、許可なく複製、転写、引用等を行うことを禁じます。

【 図表 2 】販売チャネル別の ARR 推移



（注）ARR は Annual Recurring Revenue の略で、毎年恒常的に得られる月額利用料の合計額。四半期末月の MRR（Monthly Recurring Revenue）を 12 倍して算出
（出所）届出目論見書を基に証券リサーチセンター作成

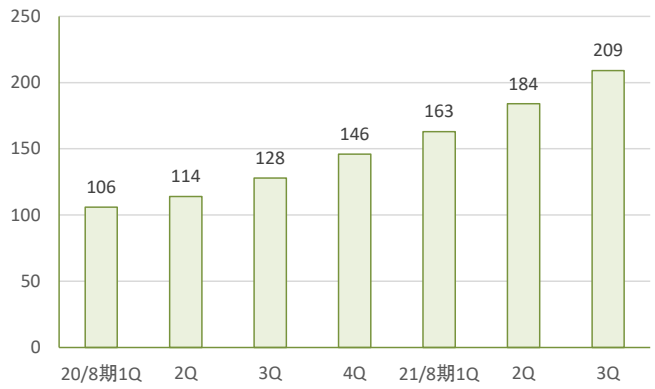
販売代理店は、ベルシステム 24（東京都港区）、りらいあコミュニケーションズ（4708 東証一部）等のコンタクトセンターのオペレーションを担う BPO [注5] 企業、アイテック阪急阪神（大阪市福島区）、NECネッツエスアイ（1973 東証一部）等のコンタクトセンターのシステム構築を行うシステムインテグレーター、PRAZNA（東京都港区）、エーアイスクエア（東京都千代田区）等の AI・ツール提供企業等、40 社を超える。

(注 5) Business Process Outsourcing の略。業務の一部を外部の専門業者に委託すること

エヌ・ティ・ティ・コムウェア（東京都港区）、富士通（6702 東証一部）、トランス・コスモス（9715 東証一部）へは、同社製品を OEM 供給している。OEM 供給については、年間の包括契約となっている。

同社の OEM 供給を除く直販と代理店販売によるサービスの契約数は、21 年 5 月末で 209 と前年同期比 63.3%の増加となっている（図表 3）。

【 図表 3 】契約数推移



（注）各四半期末の契約数
（出所）届出目論見書を基に証券リサーチセンター作成

本レポートに掲載された内容は作成日における情報に基づくものであり、予告なしに変更される場合があります。本レポートに掲載された情報の正確性・信頼性・完全性・妥当性・適合性について、いかなる表明・保証をするものではなく、一切の責任又は義務を負わないものとします。
一般社団法人 証券リサーチセンターは、本レポートの配信に関して閲覧し投資家が本レポートを利用したこと又は本レポートに依拠したことによる直接・間接の損失や逸失利益及び損害を含むいかなる結果についても責任を負いません。最終投資判断は投資家個人においてなされなければならず、投資に対する一切の責任は閲覧した投資家にあります。また、本件に関する知的所有権は一般社団法人 証券リサーチセンターに帰属し、許可なく複製、転写、引用等を行うことを禁じます。

＞ 特色・強み

◆ 顧客の要望に対応した機能の開発と独自技術によるサービス

同社のサービスは、リリース前からユーザー企業が機能や仕様の検討に参画しており、その結果として、オペレータのモニタリング、統計・レポーティング機能等、大規模コンタクトセンターに最適な仕様を開発している。

また、オペレーション支援 AI の MooA は、オペレータの業務負荷軽減を目指して独自に開発された機能で、データの蓄積によって使う程に業務の効率化が進む効果をもたらす。

◆ システムとコンサルティングの両輪によるカスタマーサクセスの実現

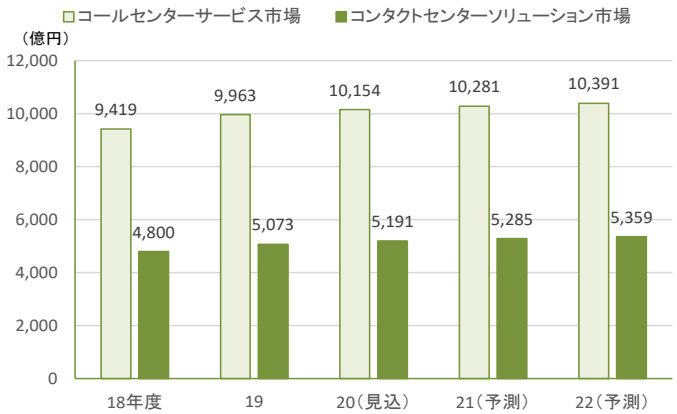
同社の顧客は既存のコールセンターをチャットサービスの導入等によって業務の効率化を目指すケースが多い。当初は一部のオペレータを有人チャットサービスやチャットボットに置き換え、効率化の成果を確認しながら徐々にノンボイスサービスを拡大していくことが多い。そのため、導入初期のサポートや、社内の他のシステムとの連携のためのカスタマイズ、導入効果の計測等が不可欠となる。同社ではカスタマーサクセスチームが顧客サポートに当たっており、これが新規顧客拡大と低い解約率に結びついている。

＞ 事業環境

◆クラウド型サービスが拡大するコンタクトセンターソリューション市場

矢野経済研究所の「2020 コールセンター市場総覧」によれば、コールセンターやコンタクトセンター向けにハードウェアやソフトウェアのソリューションを提供する事業者の売上高に基づくコンタクトセンターソリューション市場は、19 年度に 5,073 億円（前年度比 5.7%増）となった（図表 4）。19 年度はシステムの更改時期に当たる企業が多かったことや、AI を活用したソリューションへの投資が増えたこと、クラウド型のソリューションが増えたことで比較的高い伸びとなった。同市場のうち同社の事業領域であるクラウド型の SaaS は 10～15%程度を占めると見られる。

【 図表 4 】コンタクトセンターソリューション市場とコールセンターサービス市場



（出所）矢野経済研究所「2020 コールセンター市場総覧」より証券リサーチセンター作成

本レポートに掲載された内容は作成日における情報に基づくものであり、予告なしに変更される場合があります。本レポートに掲載された情報の正確性・信頼性・完全性・妥当性・適合性について、いかなる表明・保証をするものではなく、一切の責任又は義務を負わないものとします。
一般社団法人 証券リサーチセンターは、本レポートの配信に関して閲覧し投資家が本レポートを利用したこと又は本レポートに依拠したことによる直接・間接の損失や逸失利益及び損害を含むいかなる結果についても責任を負いません。最終投資判断は投資家個人においてなされなければならず、投資に対する一切の責任は閲覧した投資家にあります。また、本件に関する知的所有権は一般社団法人 証券リサーチセンターに帰属し、許可なく複製、転写、引用等を行うことを禁じます。

同調査によれば、20 年度はコロナ禍で在宅オペレーション等に適したクラウド型ソリューションを中心に企業の投資が進み、単価が低下傾向にあるため前年度比 2.3%増の 5,191 億円が見込まれている。21 年度以降もコンタクトセンター向けの投資は堅調に推移する見通しだが、クラウド型ソリューションを中心に投資が進むため、単価が低下し市場の成長率は年率 1～2%の伸びが見込まれるとしている。

また同調査では、電話応対や Web 等による顧客対応業務を請け負うアウトソーシング事業者の売上高に基づくコールセンターサービス市場は、19 年度に 9,963 億円（前年度比 5.8%増）になったとしている。コンタクトセンター向けのソリューション提供はアウトソーシング事業者も顧客としているため、同社事業は広義にはコールセンターサービス市場を対象にしている。同社では今後、チャットボットやチャットサービスの導入等でコンタクトセンターのデジタル化が進展するのに伴い、コールセンターサービス市場の一部は、コンタクトセンターソリューション市場に取り込まれていくと見ている。

◆ 競合

MOBI AGENT の競合サービスとしては、アルファコム（東京都千代田区）の M-Talk、NTT テクノクロス（東京都港区）の RemoteAttend 等がある。MOBI BOT の競合企業としてはチャットプラス（東京都千代田区）、hachidori（東京都千代田区）、BEDORE（東京都文京区）等がある。

＞ 業績

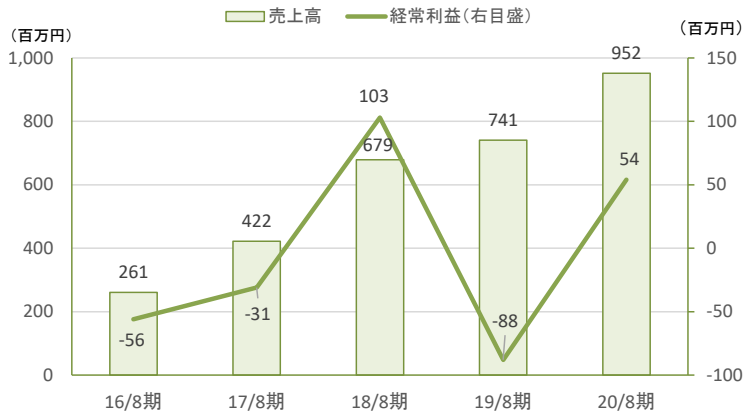
◆ 過去の経緯と業績推移

同社は 11 年 9 月に、同社の大株主であるラン・ホアン氏、阮明徳氏らによりモバイルアプリケーションの受託開発を目的に設立された。14 年 12 月には石井智宏氏が社長に就任した。石井社長はソニー在籍時にラテンアメリカで電話セールスセンターを構築したり、さわかみ投信でコールセンターシステムの導入・運用をしたりとコールセンター業務に精通していたことから、コンタクトセンターのオペレータの業務を効率化する SaaS 型サービスの開発に舵を切った。16 年 4 月に MOBI AGENT のサービスを開始した。

過去 5 期の業績を見ると、19/8 期に赤字決算となっているが、これは、受託開発の売上を抑える一方で、将来の事業拡大のために営業やマーケティング、カスタマーサクセス対応等の人員を増強したためである（図表 5）。

本レポートに掲載された内容は作成日における情報に基づくものであり、予告なしに変更される場合があります。本レポートに掲載された情報の正確性・信頼性・完全性・妥当性・適合性について、いかなる表明・保証をするものではなく、一切の責任又は義務を負わないものとします。
一般社団法人 証券リサーチセンターは、本レポートの配信に関して閲覧し投資家が本レポートを利用したこと又は本レポートに依拠したことによる直接・間接の損失や逸失利益及び損害を含むいかなる結果についても責任を負いません。最終投資判断は投資家個人においてなされなければならず、投資に対する一切の責任は閲覧した投資家にあります。また、本件に関する知的所有権は一般社団法人 証券リサーチセンターに帰属し、許可なく複製、転写、引用等を行うことを禁じます。

【 図表 5 】業績推移



（出所）届出目論見書より証券リサーチセンター作成

◆ 21 年 8 月期の会社計画

同社の 21/8 期計画は、売上高 1,218 百万円（前期比 27.9%増）、営業利益 113 百万円（同 2.8 倍）、経常利益 125 百万円（同 2.3 倍）、当期純利益 150 百万円（同 2.0 倍）である（図表 6）。21 年 5 月までの実績値と 21 年 6 月以降の予想値を合算した計画となっている。

【 図表 6 】21 年 8 月期及び 22 年 8 月期の会社計画

	21/8期会社計画			22/8期会社計画		
	（百万円）	構成比（%）	前期比（%）	（百万円）	構成比（%）	前期比（%）
売上高	1,218	100.0	27.9	1,506	100.0	23.6
Saasサービス	577	47.4	49.9	797	52.9	38.1
プロフェッショナルサービス	394	32.3	41.2	465	30.9	18.0
イノベーションラボサービス	246	20.2	-14.3	244	16.2	-0.8
売上原価	522	42.9	25.2	576	38.2	10.3
売上総利益	695	57.1	29.9	930	61.8	33.8
販売費及び一般管理費	582	47.8	18.1	650	43.2	11.7
営業利益	113	9.3	2.8x	280	18.6	2.5x
営業外収支	12	-		2	-	-
経常利益	125	10.3	2.3x	282	18.7	2.3x
当期純利益	150	12.3	2.0x	212	14.1	41.3

（注）端数処理の関係で合計と一致しない
（出所）「東京証券取引所マザーズへの上場に伴う当社決算情報等のお知らせ」を基に証券リサーチセンター作成

売上高のうち、SaaS サービスは 577 百万円（前期比 49.9%増）、プロフェッショナルサービスは 394 百万円（同 41.2%増）、イノベーションラボサービスは 246 百万円（同 14.3%減）を見込んでいる。イノベーションラボサービスについては、将来の同社サービスの開発につながる受託開発案件に絞っている。

本レポートに掲載された内容は作成日における情報に基づくものであり、予告なしに変更される場合があります。本レポートに掲載された情報の正確性・信頼性・完全性・妥当性・適合性について、いかなる表明・保証をするものではなく、一切の責任又は義務を負わないものとします。
一般社団法人 証券リサーチセンターは、本レポートの配信に関して閲覧し投資家が本レポートを利用したこと又は本レポートに依拠したことによる直接・間接の損失や逸失利益及び損害を含むいかなる結果についても責任を負いません。最終投資判断は投資家個人においてなされなければならず、投資に対する一切の責任は閲覧した投資家にあります。また、本件に関する知的所有権は一般社団法人 証券リサーチセンターに帰属し、許可なく複製、転写、引用等を行うことを禁じます。

売上原価の主要項目は、労務費、クラウドサーバ利用料、ソフトウェア減価償却費である。労務費は開発人員の開発稼働時間に基づき203百万円（前期比 15.0%減）、クラウドサーバ利用料は 50 百万円（同 38.5%増）、ソフトウェア減価償却費は 107 百万円（同 63.9%増）を見込んでいる。加えてセキュリティ強化のための外注費増加があるため、売上原価は 522 百万円（同 25.2%増）、売上総利益は 695 百万円（同 29.9%増）の計画である。

販売費及び一般管理費（以下、販管費）の主要項目は、人件費、広告宣伝費、採用費である。人件費及び採用費は、事業規模拡大に向けた積極的な人員採用により、403 百万円（前期比 22.0%増）、広告宣伝費はコロナ禍の影響によるイベントの減少等により34百万円（同 8.3%減）を見込んでいる。上場関連費用の計上もあり、販管費は582百万円（同 18.1%増）、営業利益は 113 百万円（同 2.8 倍）の計画である。

営業外収益では同社主催のイベントに係る協賛企業からの協賛金収入を見込み、営業外費用では支払利息及び上場関連費用を見込んでいる。その結果、経常利益は125百万円（前期比2.3倍）の計画である。特別損益は見込んでおらず、税金費用では税務上の繰越欠損金の影響を反映し、当期純利益は 150 百万円（同 2.0 倍）の計画となっている。

◆ 22 年 8 月期の会社計画

22/8 期の会社計画は、売上高 1,506 百万円（前期比 23.6%増）、営業利益 280 百万円（同 2.5 倍）、経常利益 282 百万円（同 2.3 倍）、当期純利益 212 百万円（同 41.3%増）である。全体として、新規顧客の増加と既存顧客の単価上昇による SaaS サービス売上の増加による業績伸長を見込んでいる。

売上高のうち、SaaS サービスは 797 百万円（前期比 38.1%増）、プロフェッショナルサービスは 465 百万円（同 18.0%増）、イノベーションラボサービスは 244 百万円（同 0.8%減）を見込んでおり、イノベーションラボサービスについては引き続き案件を絞り込む方針である。

売上原価は労務費 238 百万円（前期比 17.4%増）、ソフトウェア減価償却費 158 百万円（同 47.6%増）等により576百万円（同 10.3%増）、売上総利益は 930 百万円（同 33.8%増）の計画である。

販管費は人件費 435 百万円（前期比 18.8%増）、広告宣伝費 40 百万円（同 15.8%増）等により 650 百万円（同 11.7%増）を見込み、営業利益は 280 百万円（同 2.5 倍）の計画である。

営業外収益で協賛金収入、営業外費用で支払利息と上場関連費用を見込み、経常利益は282百万円（前期比2.3倍）の計画である。特別損益は見込

本レポートに掲載された内容は作成日における情報に基づくものであり、予告なしに変更される場合があります。本レポートに掲載された情報の正確性・信頼性・完全性・妥当性・適合性について、いかなる表明・保証をするものではなく、一切の責任又は義務を負わないものとします。
一般社団法人 証券リサーチセンターは、本レポートの配信に関して閲覧し投資家が本レポートを利用したこと又は本レポートに依拠したことによる直接・間接の損失や逸失利益及び損害を含むいかなる結果についても責任を負いません。最終投資判断は投資家個人においてなされなければならず、投資に対する一切の責任は閲覧した投資家にあります。また、本件に関する知的所有権は一般社団法人 証券リサーチセンターに帰属し、許可なく複製、転写、引用等を行うことを禁じます。

まず、税金費用では税務上の繰越欠損金解消による税金負担を見込み、当期純利益は 212 百万円（同 41.3%増）の計画である。

◆ 成長戦略

今後の成長戦略としては、既存の事業領域において、新規顧客拡大、既存顧客の平均単価上昇による成長を目指している。具体的にはコンサルティング活動強化や販売代理店の拡充による新規顧客の開拓、カスタマーサクセス活動強化によるコンタクトセンターにおけるチャット等、ノンボイスでの顧客サポート比率の上昇、新機能の追加、新規オプションの開発等による顧客単価の上昇を見込んでいる。

また、従来は、顧客からの問い合わせに対応するインバウンド対応のサービスが中心だったが、セールスやマーケティング等、顧客に働きかけるアウトバウンド対応のサービスや機能の開発を進める考えである。

新製品としては、アバター[注 6]を使って、リモートでの接客サービスを可能とするソリューションの開発を行っている。

(注 6)ユーザーの分身となるキャラクター

＞ 経営課題/リスク

◆ 急速な市場拡大期への対応

現状では、コンタクトセンターにおけるノンボイスによる顧客対応は、徐々にチャット対応のオペレータを増やす等、時間をかけて段階的に進んでいるが、どこかの段階で市場が急速に拡大した場合、同社が対応できずにシェアを落とす可能性が考えられる。同社では急激な市場拡大にも対応できるように、販売代理店や提携企業の拡充を図る計画である。

◆ 競合の激化と他社サービスへの乗り換え

同社が事業を行っているクラウド型の SaaS 形態のコンタクトセンター向けソリューションサービスは、市場が拡大していることから競合企業の参入も多く競争が激しい。また、SaaS 型サービスでは初期投資がかからないことから、他社が優れたサービスを投入した場合、乗り換えが起こる可能性がある。同社ではこうした顧客の解約や乗り換えを防ぐために、カスタマーサクセス活動の強化や、使うほどにデータが蓄積されてオペレータの業務効率が向上する AI 支援システム MooA の活用等で顧客の繋ぎ止めを図る考えである。

◆ 配当政策

同社は株主に対する利益還元を重要な経営課題として認識し、将来の事業展開や経営基盤強化のための内部留保を確保しつつ、財政状態、経営成績や経営全般を総合的に判断し配当を行う考えであるが、現時点では配当実施の可能性及び実施時期については未定としている。

本レポートに掲載された内容は作成日における情報に基づくものであり、予告なしに変更される場合があります。本レポートに掲載された情報の正確性・信頼性・完全性・妥当性・適合性について、いかなる表明・保証をするものではなく、一切の責任又は義務を負わないものとします。
一般社団法人 証券リサーチセンターは、本レポートの配信に関して閲覧し投資家が本レポートを利用したこと又は本レポートに依拠したことによる直接・間接の損失や逸失利益及び損害を含むいかなる結果についても責任を負いません。最終投資判断は投資家個人においてなされなければならず、投資に対する一切の責任は閲覧した投資家にあります。また、本件に関する知的所有権は一般社団法人 証券リサーチセンターに帰属し、許可なく複製、転写、引用等を行うことを禁じます。

【 図表７ 】財務諸表

損益計算書	2019/8		2020/8		2021/8 3Q累計	
	（百万円）	（%）	（百万円）	（%）	（百万円）	（%）
売上高	741	100.0	952	100.0	899	100.0
売上原価	375	50.6	417	43.8	364	40.5
売上総利益	365	49.3	535	56.2	534	59.4
販売費及び一般管理費	454	61.3	493	51.8	429	47.7
営業利益	-89	-	41	4.3	105	11.7
営業外収益	1	-	15	-	17	-
営業外費用	1	-	2	-	3	-
経常利益	-88	-	54	5.7	119	13.2
税引前当期（四半期）純利益	-87	-	54	5.7	119	13.2
当期（四半期）純利益	-103	-	74	7.8	139	15.5

貸借対照表	2019/8		2020/8		2021/8 3Q	
	（百万円）	（%）	（百万円）	（%）	（百万円）	（%）
流動資産	736	75.6	1,265	76.9	1,259	71.7
現金及び預金	552	56.7	1,078	65.6	1,087	61.9
売上債権	150	15.4	167	10.2	147	8.4
棚卸資産	1	0.1	0	0.0	7	0.4
固定資産	236	24.3	377	22.9	495	28.2
有形固定資産	17	1.7	15	0.9	18	1.0
無形固定資産	203	20.9	341	20.7	432	24.6
投資その他の資産	15	1.5	20	1.2	44	2.5
総資産	973	100.0	1,644	100.0	1,755	100.0
流動負債	162	16.6	277	16.8	256	14.6
買入債務	15	1.5	25	1.5	14	0.8
短期借入金	-	-	-	-	40	2.3
1年内返済予定の長期借入金	14	1.4	53	3.2	11	0.6
固定負債	86	8.8	115	7.0	107	6.1
長期借入金	61	6.3	107	6.5	100	5.7
純資産	723	74.3	1,251	76.1	1,391	79.3
自己資本	723	74.3	1,251	76.1	1,391	79.3

キャッシュ・フロー計算書	2019/8	2020/8
	（百万円）	（百万円）
営業キャッシュ・フロー	-70	197
減価償却費	32	72
投資キャッシュ・フロー	-147	-210
財務キャッシュ・フロー	35	539
配当金の支払額	-	-
現金及び現金同等物の増減額	-182	526
現金及び現金同等物の期末残高	552	1,078

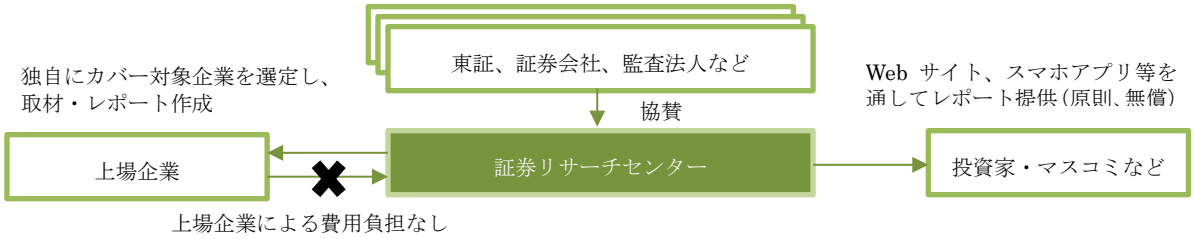
（出所）届出目論見書を基に証券リサーチセンター作成

本レポートに掲載された内容は作成日における情報に基づくものであり、予告なしに変更される場合があります。本レポートに掲載された情報の正確性・信頼性・完全性・妥当性・適合性について、いかなる表明・保証をするものではなく、一切の責任又は義務を負わないものとします。
一般社団法人 証券リサーチセンターは、本レポートの配信に関して閲覧し投資家が本レポートを利用したこと又は本レポートに依拠したことによる直接・間接の損失や逸失利益及び損害を含むいかなる結果についても責任を負いません。最終投資判断は投資家個人においてなされなければならず、投資に対する一切の責任は閲覧した投資家にあります。また、本件に関する知的所有権は一般社団法人 証券リサーチセンターに帰属し、許可なく複製、転写、引用等を行うことを禁じます。

証券リサーチセンターについて

証券リサーチセンターは、株式市場の活性化に向けて、中立的な立場から、アナリスト・カバーが不十分な企業を中心にアナリスト・レポートを作成し、広く一般にレポートを公開する活動を展開しております。

※当センターのレポートは経済産業省の「価値協創のための統合的開示・対話ガイダンス」を参照しています。



■協賛会員

株式会社東京証券取引所	SMBC 日興証券株式会社	大和証券株式会社	野村證券株式会社
みずほ証券株式会社	有限責任あずさ監査法人	EY 新日本有限責任監査法人	株式会社 ICMG
有限責任監査法人トーマツ	三優監査法人	太陽有限責任監査法人	株式会社 SBI 証券
日本証券業協会	日本証券アナリスト協会	監査法人 A&A パートナーズ	いちよし証券株式会社
宝印刷株式会社	株式会社プロネクサス		

アナリストによる証明

本レポートに記載されたアナリストは、本レポートに記載された内容が、ここで議論された全ての証券や発行企業に対するアナリスト個人の見解を正確に反映していることを表明します。また本レポートの執筆にあたり、アナリストの報酬が、直接的あるいは間接的にこのレポートで示した見解によって、現在、過去、未来にわたって一切の影響を受けないことを保証いたします。

免責事項

- 本レポートは、一般社団法人 証券リサーチセンターに所属する証券アナリストが、広く投資家に株式投資の参考情報として閲覧されることを目的として作成したものであり、特定の証券又は金融商品の売買の推奨、勧誘を目的としたものではありません。
- 本レポートの内容・記述は、一般に入手可能な公開情報に基づき、アナリストの取材により必要な補充を加え作成されたものです。本レポートの作成者は、インサイダー情報の使用はもとより、当該情報を入手することも禁じられています。本レポートに含まれる情報は、正確かつ信頼できると考えられていますが、その正確性が客観的に検証されているものではありません。また、本レポートは投資家が必要とする全ての情報を含むことを意図したものではありません。
- 本レポートに含まれる情報は、金融市場や経済環境の変化等のために、最新のものではなくなる可能性があります。本レポート内で直接又は間接的に取り上げられている株式は、株価の変動や発行体の経営・財務状況の変化、金利・為替の変動等の要因により、投資元本を割り込むリスクがあります。過去のパフォーマンスは将来のパフォーマンスを示唆し、または保証するものではありません。
- 本レポート内で示す見解は予告なしに変更されることがあり、一般社団法人 証券リサーチセンターは、本レポート内に含まれる情報及び見解を更新する義務を負うものではありません。
- 一般社団法人 証券リサーチセンターは、投資家が本レポートを利用したこと又は本レポートに依拠したことによる直接・間接の損失や逸失利益及び損害を含むいかなる結果についても一切責任を負いません。最終投資判断は投資家個人においてなされなければならず、投資に対する一切の責任は閲覧した投資家にあります。
- 本レポートの著作権は一般社団法人 証券リサーチセンターに帰属し、許可なく複製、転写、引用等を行うことを禁じます。