

つなぐ、
こたえる、
を超えていけ。

MOBILUS

The Support Tech Company

事業計画及び
成長可能性に関する
事項について記載した書面

モビルス株式会社(4370)

2023年11月



目次

table of contents

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他



1 モビルスの概要

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

MOBILUS

The Support Tech Company

社名

モビルス株式会社

代表

石井智宏

設立

2011年9月

事業

コンタクトセンター向けSaaSプロダクト(モビシリーズ)
などのCXソリューションの提供

従業員

89名 (2023年8月31日現在)

上場市場

東京証券取引所 グロース(証券コード:4370)

上場日

2021年9月2日

外部
認証



IS717017 / ISO27001



22000306



マネジメントチームは、エンタープライズ企業での経験豊富なメンバーが中心となっています。



代表取締役社長 **石井智宏**

1998年 早稲田大学卒、2009年 ペンシルバニア大学ウォートンMBA取得。ソニー株式会社にて11年間ラテンアメリカ市場におけるセールスマーケティングに従事。2014年モビルス株式会社に参画。



取締役CFO **加藤建嗣**

2002年国際基督教大学卒、2009年ペンシルバニア大学ウォートンMBA取得。大和証券株式会社及びDaiwa Capital Markets Hong Kongにて、14年間、投資銀行業務に従事。2018年モビルス株式会社に参画。



社外取締役 **安達俊久**

2002年より、伊藤忠テクノロジーベンチャーズ株式会社代表取締役社長。その後、一般社団法人日本ベンチャーキャピタル協会会長などを歴任。2015年モビルス株式会社の社外取締役に就任。



執行役員 **柏原 学**

ソニーグループにてセールスマーケティング、商品企画を担当。米国・中南米勤務を経て、2016年モビルスに参画。製品開発、企画、CX、UI/UX統括を経て、現在はマーケティングを統括。



執行役員 **黒田康仁**

エス・エム・エス社、LINE社を経て、前職Chatwork社においては、BtoB 向けSaaS ビジネスチャット「Chatwork」のセールスモデルを確立。2023年モビルスに参画し、現在はセールス部門を統括。



執行役員 **河田大介**

株式会社カレンおよび株式会社アイレップ等を経て、パイブドビッツ社にてプリセールス部門の立上げ、総合研究所所長、本部長執行役員を歴任。2022年モビルスに参画。カスタマーサクセス部門を統括。



執行役員 **李 英一**

NHN Japan株式会社で15年間のサーバーサイド開発業務に従事。2019年モビルスに参画。製品開発、企画、CX、UI/UXを統括。



執行役員 **今井直人**

大手デジタルコンテンツ企業等において、一貫して大型開発のプロジェクトマネージャーを歴任。過去には複数社の起業、代表取締役の歴任経験を持つ。2023年モビルスに参画し、現在は、Messaging-Tech Product部門を統括。



執行役員 **三谷智信**

NHN Japan社にて大型ECモール向けの一元管理ツールの新規開発・運用・機能改善などを担当し、開発部門のメンバーマネジメントに従事。2020年モビルスに参画。現在は、Voice-Tech Product部門を統括

ハイライト

- コンタクトセンター向けDXソリューションを提供するサポートテックカンパニー
- 金融機関・業界を代表する大企業との大規模案件を中心とした成長
- 幅広い製品・サービスを提供可能な直接の競合の少ない独自のポジショニング

強み

- 大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー
- システム×コンサルティングで顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス
- 業種・地域の垣根を越えた顧客企業へのアクセスを実現する商流網

マーケット
(オポチュニティ)

- 課題の多い顧客サポート現場において、高まるDX化のニーズ
- 2兆円^(注1)規模のBPOサービスおよびCRMソリューション市場
- 世界的に遅れている日本のチャットサポート導入

(注1) 矢野経済研究所「コールセンター資料総覧2023」2023年予測およびデロイト 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2022年度版 クラウド型CRM市場編(URL:<https://mic-r.co.jp/mr/02490/>)」

消費者の不満・悩み



いつも電話で待たされてイライラ



夜間・休日に対応してもらえない



FAQや説明書を見てもよくわからない

コンタクトセンターの課題



スタッフがすぐに辞めてしまう



ITで効率化し、コストを下げたい



全国レベルのBCPを実現できるか

The Support Tech Company

テクノロジーで
サポートを
新しく。

MOBILUS



つなぐ、 こたえる、 を超えていけ。

CORPORATE MESSAGE

私たちの想い

子どもが、いじめの悩みを気軽に相談できるようになった。
海外のお客さまが、商品のファンになってくれた。
ビジネスマンが、真夜中でもデバイスの不具合を解決できた。

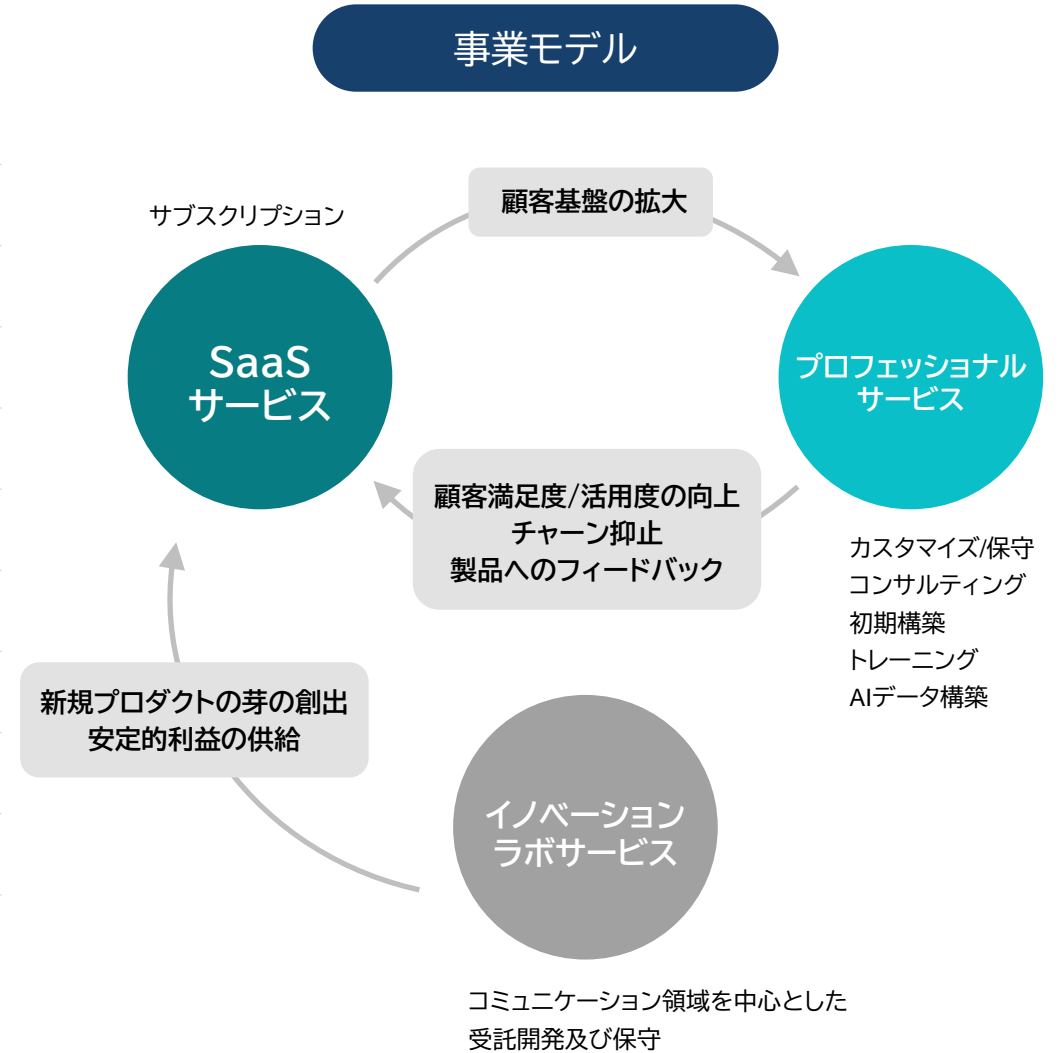
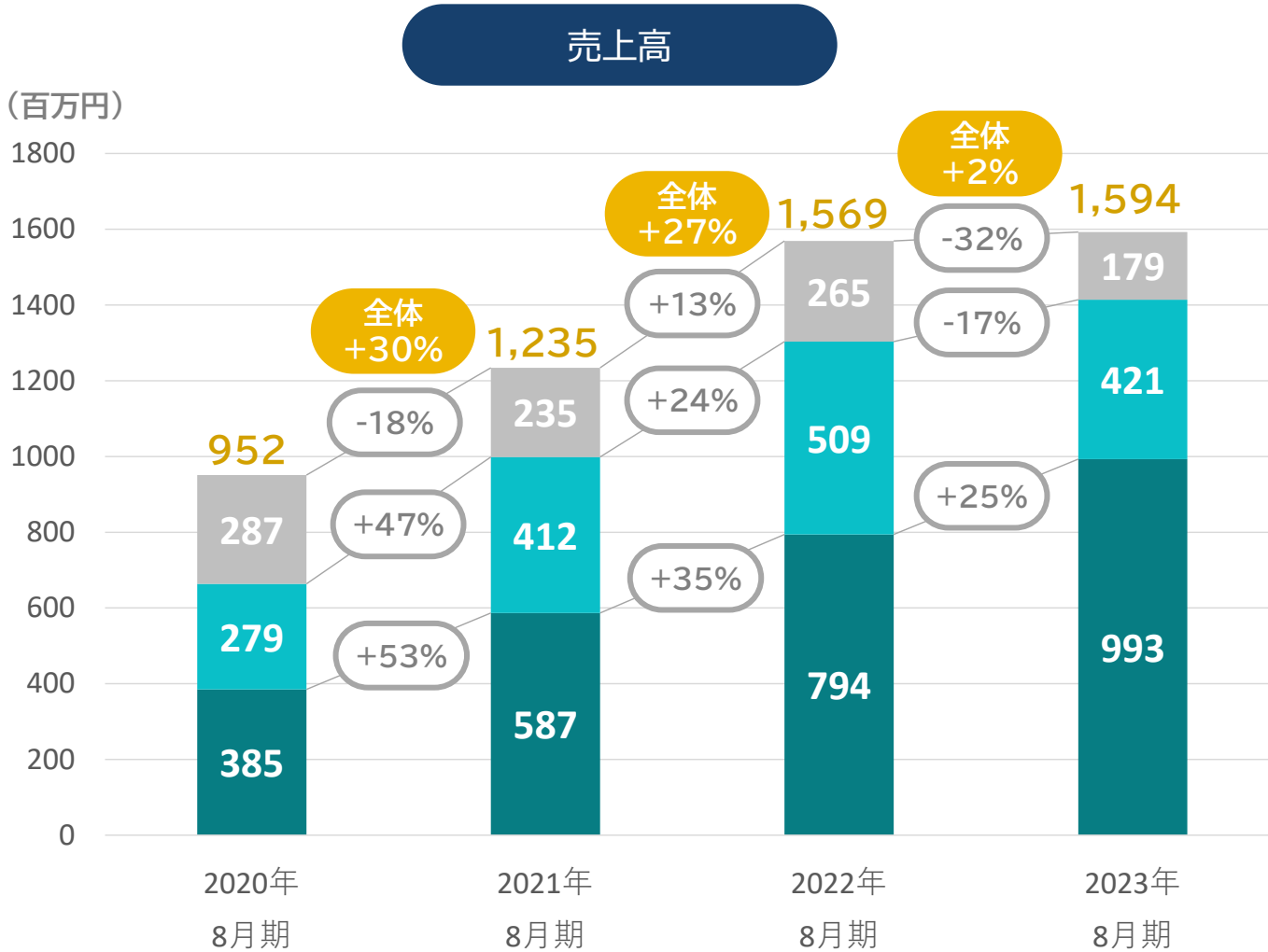
音声、チャット、SNSなど、顧客サポートのチャネルが進化していくにつれ、
スピードや正確さはもちろんのこと
喜びや感動にまでつながる対話のクオリティが求められている今。

AIにできること、人間にできること。
モビルスはその2つの大きな可能性をシームレスにつなぎ、
対話のカタチを最大限に広げる技術とサービスを提供していきたい。

つなぐ、こたえる、を超えていけ。
モビルスは対話の未来を見つめています。

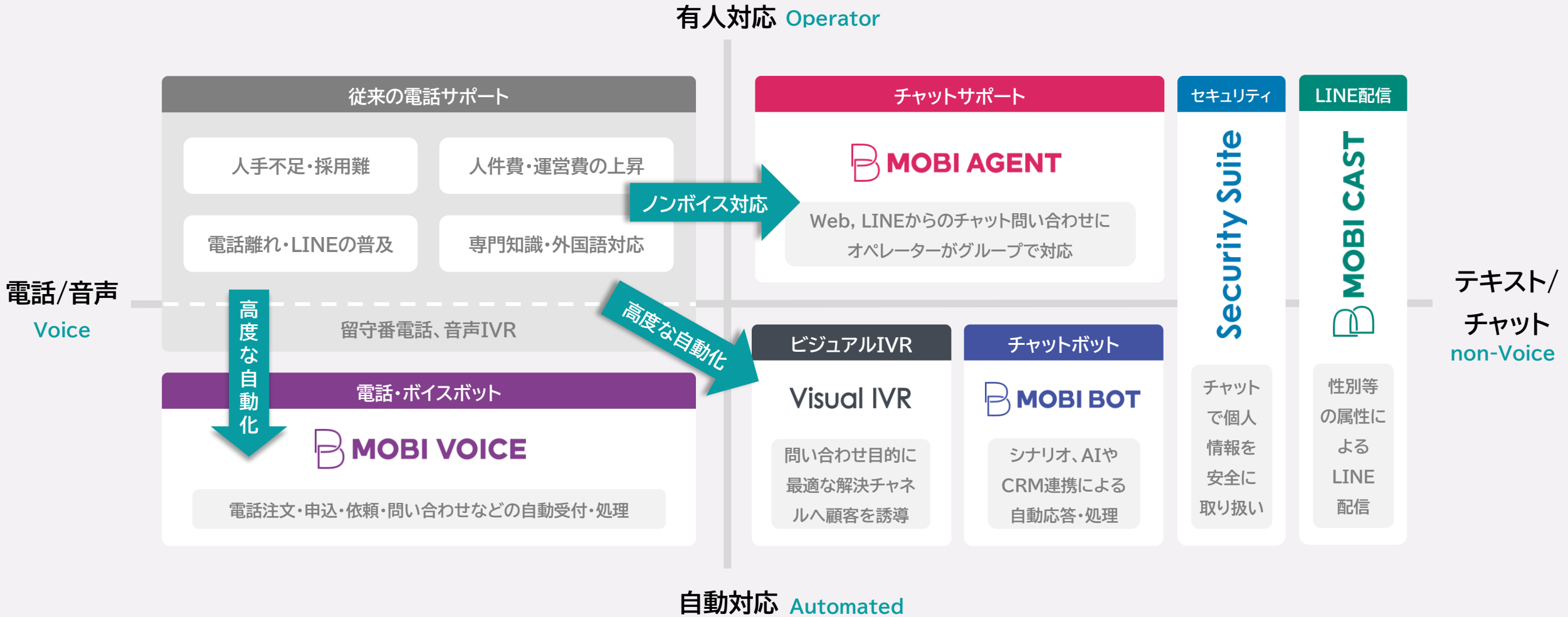
■ コンタクトセンター向けDXソリューションを提供するサポートテックカンパニー

大企業のコンタクトセンターをメインターゲットとし、一気通貫での顧客サポートソリューションを提供しています。



自由な組み合わせ、サービス追加が可能なSaaSサービス

幅広い製品群で、従来の電話を中心とした顧客サポートの課題解決を支援します。サブスクリプションモデルのSaaSサービスとして、顧客状況に応じたサービス利用・追加のニーズにも柔軟に対応することができます。



■ コンタクトセンター向けソリューション市場における、モビルスのポジショニング

顧客サポートの課題を解決するITサービスを網羅的に、幅広くカバーし、他のベンダーとは一線を画しています。



(注1) 顧客管理システム(CRM)の一機能としてチャット(ボット)を実装しているベンダー (注2) 対話分野のAI開発会社のうち、チャット(ボット)製品まで提供しているベンダー (注3) 各社HPや製品紹介資料等に基づいた弊社認識をもとに作成

月額利用料(MRR)

従量課金

<p>MOBI AGENT 有人チャット</p>	<p>基本利用料 12,000円×オペレーター数</p>	+	<p>オプション 機能</p>	
<p>MOBI BOT チャットボット (MOBI AGENTと組み合わせて利用)</p>	<p>基本利用料 150,000円</p>	+	<p>オプション 機能</p>	
<p>MOBI CAST LINEセグメント配信 (MOBI AGENTと組み合わせて利用)</p>	<p>基本利用料 50,000円 / 100,000円</p>	+	<p>オプション 機能</p>	
<p>MOBI VOICE 電話自動応答</p>	<p>ビジネスプラン基本利用料 300,000円</p>			+
<p>Visual IVR 問い合わせ誘導</p>	<p>基本利用料 100,000円</p>	+	<p>オプション 機能</p>	<p>通話料</p>

(注)上記月額利用料に加え、初期設定費用が必要になります。

プロフェッショナルサービス 検討段階から運用後のすべての期間において、カスタマーサクセス実現のため、幅広いサービスを提供します。

グランドデザイン支援

- 問い合わせ内容の分析結果から現状を可視化
- 経営戦略を踏まえて問い合わせ受付に最適なチャネルを再設計
- ソリューション導入の必要性とその価値を試算

プロジェクト設計

- 課題・ニーズに基づいたKPI目標値の設定
- 使用ツールおよび対応内容領域の設定
- コミュニケーション導線明確化
- 必要なカスタマイズ開発要素の特定

カスタマイズ開発

- 外部システム(CRM、ERP、その他の基幹システム等)連携
- オリジナル多機能シナリオボットの開発
- AIアルゴリズムの設計
- 生成AIモジュールの導入開発

オペレーション構築

- オペレーター/スーパーバイザー採用支援、トレーニング(マニュアル化対応含む)
- トークスクリプト、定型文、文章ルール設定
- ヒヤリングルール設定
- 管理者向け日報設計

PDCA支援

- KPI分析とアクションプラン設定
- アクション検討会議
- コミュニケーション導線の見直し

チャット品質診断

- チャットボット品質診断
- チャット対応品質診断

データ構築

- 対話/シナリオ/文書検索型AIデータ設計、構築支援
- リリース前社内テスト
- リリース前教師データ修正
- リリース後PDCA方法のトレーニング
- リリース後の運用支援

データPDCA支援

- 該当なし質問の教師データ追加
- 不正解のデータ追加
- ノイズ除去・シナリオ化対応(見積もり)

イノベーションラボサービス お客さまと共に新たな技術や機能開発を実現します。

- 新たなビジネスの機会を創出する目的のもと、コミュニケーション領域において自社開発の生成AIモジュールを中核商材とした受託開発を実施

<事例>

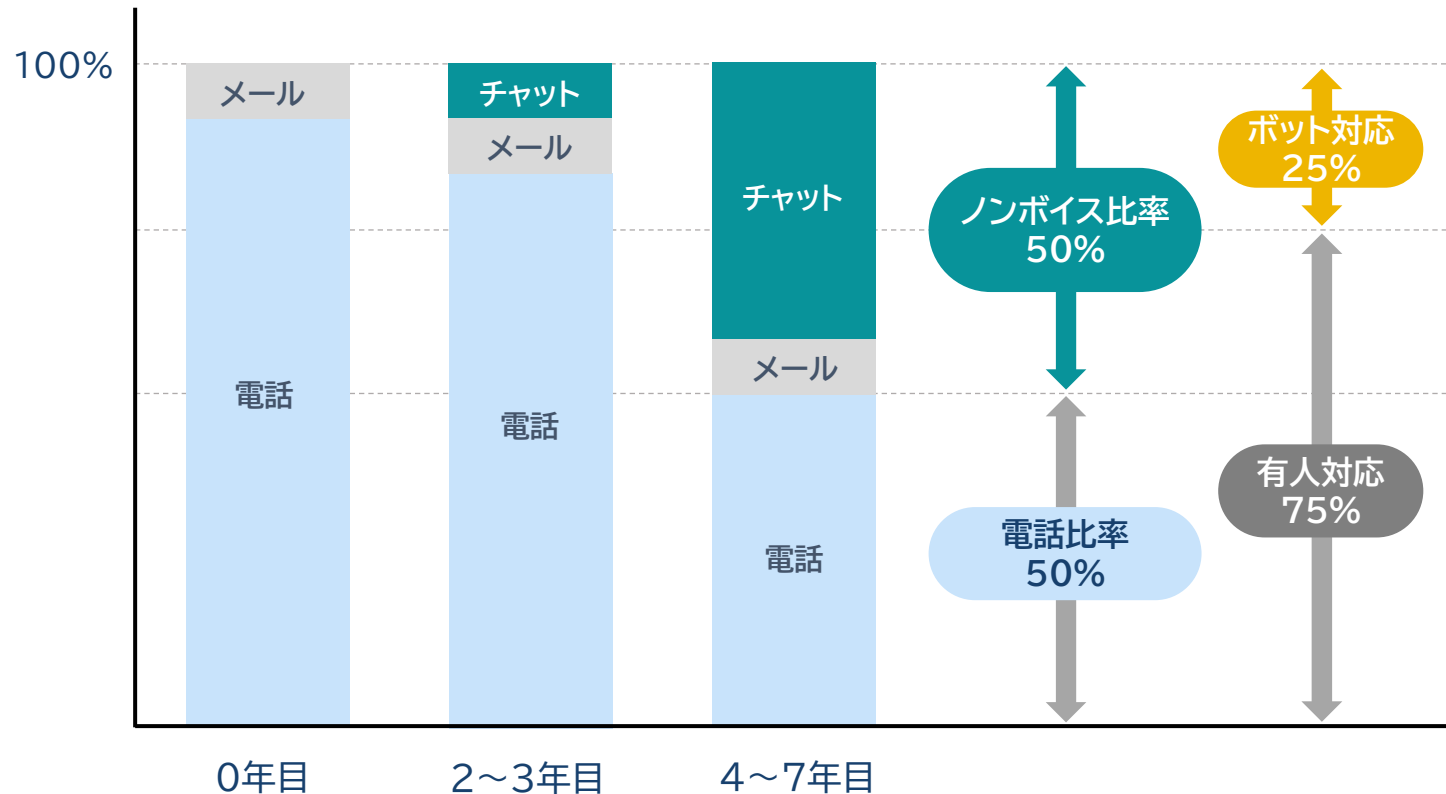
- 1 AIアルゴリズムを利用したドキュメント検索システム開発
- 2 統合型顧客コミュニケーションアプリ開発
- 3 ユーザー間プラットフォームにおけるコミュニケーションツール開発
- 4 生成AI関連機能の実装

■ モビルの目指す利用シーン

チャット導入によって、従来電話(ボイスチャネル)に集中していた問い合わせのノンボイスシフトが可能になります。顧客の多様化するニーズに応えると同時に、様々なチャット導入効果が期待できます。

チャット導入によるノンボイス対応比率の上昇(イメージ)

チャネル別対応比率



主なチャットの導入効果

有人チャット導入による
オペレーター対応の効率化

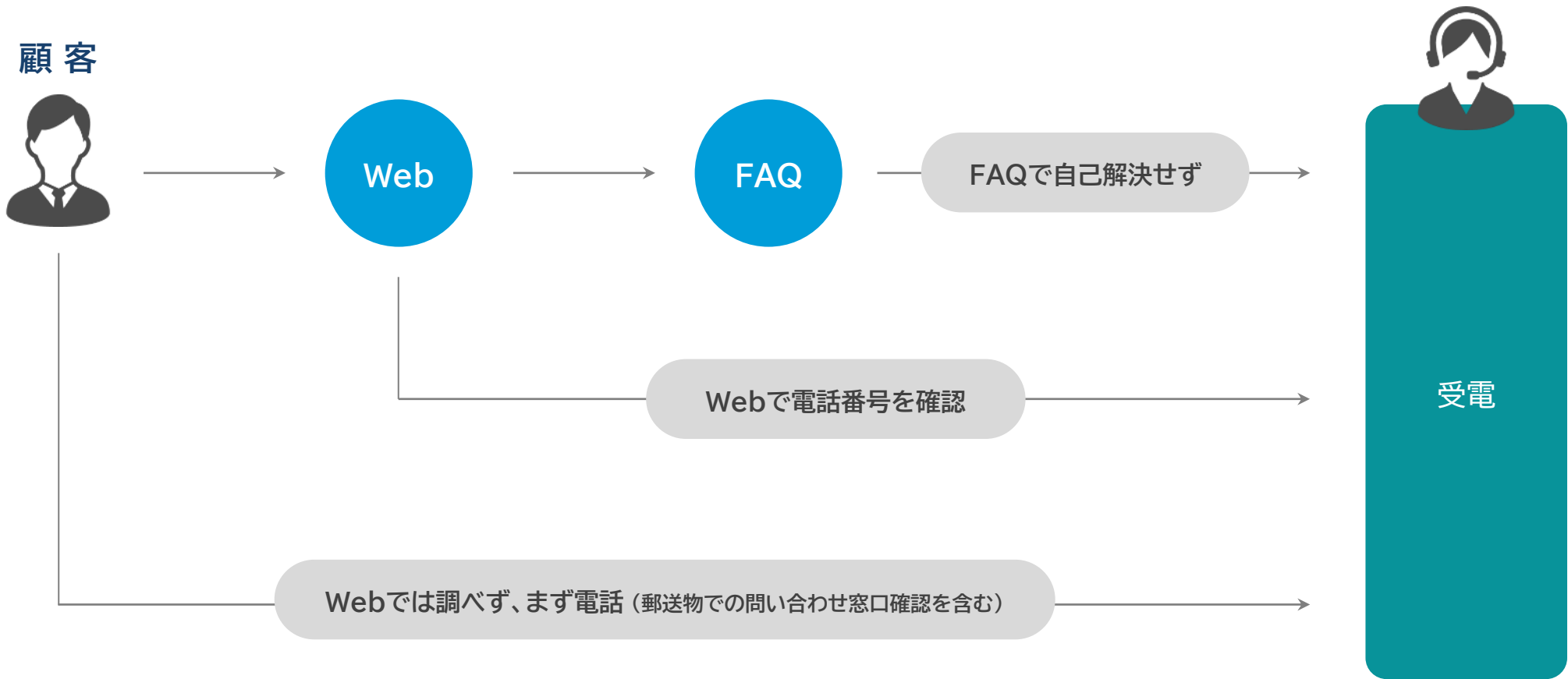
チャットボットの自動応答による
オペレーター対応数の減少

電話からのチャットシフトによる
通話料金の削減

顧客対応ストレスの低減※による
オペレーター離職率の低下

■ 従来の問い合わせフローと「MOBIシリーズ」導入後の問い合わせフロー

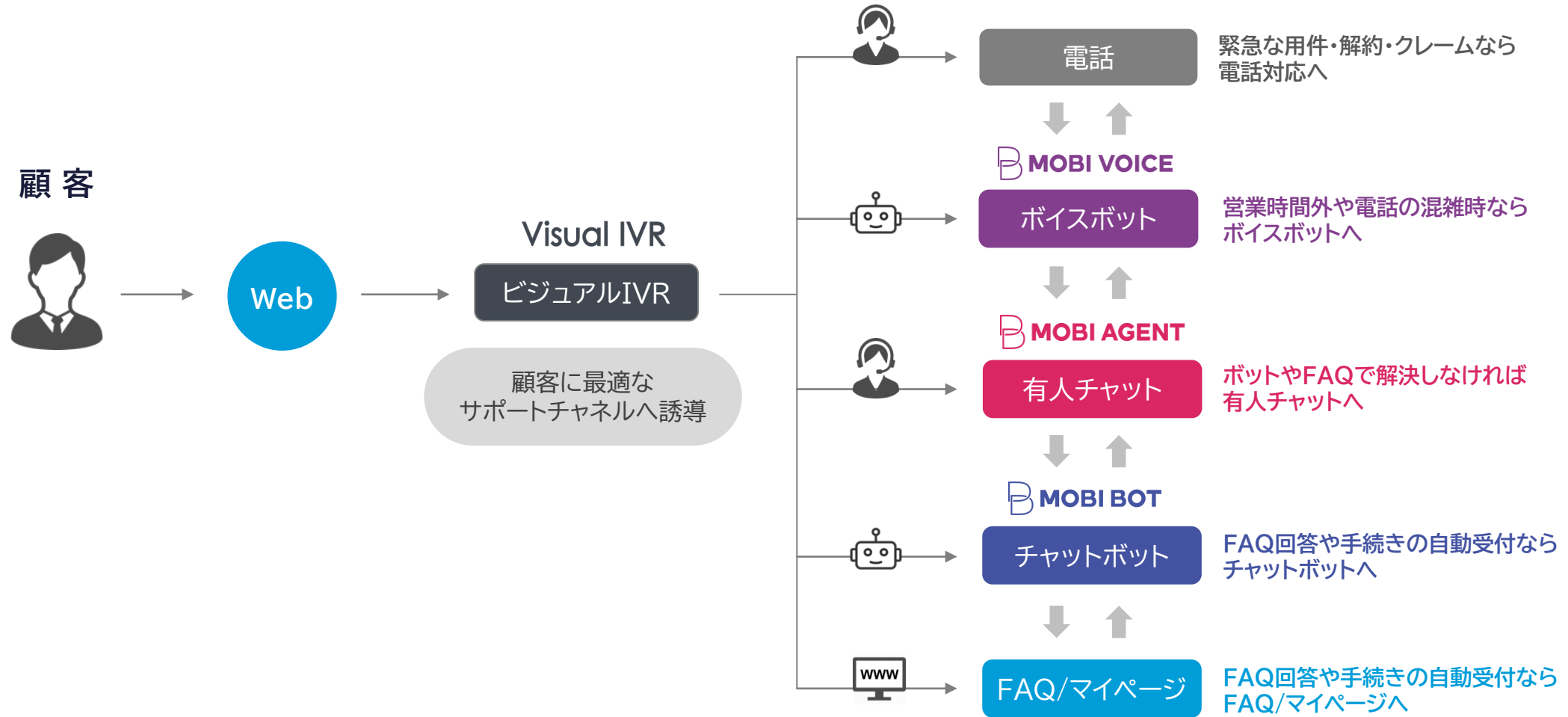
現在の問い合わせは電話に集中しています。郵送物に記載のお客さま窓口で電話したり、WebのFAQで自己解決できない多くの顧客もオペレーターに電話をかけています。



従来の問い合わせフローと「MOBIシリーズ」導入後の問い合わせフロー

ビジュアルIVRによって柔軟な問い合わせのコントロールが可能、各サポートチャネルの特性を最大限に生かします。チャットボット、有人チャット、ボイスボットの導入、適切な誘導によって、受電・折返し対応を減らすことができます。

従来
導入後



顧客の用件やセンターの状況に合わせて相互に連携し、スムーズな問い合わせ対応を実現

金融をはじめとして様々な業種、業態でMOBIシリーズが採用されています。





潜在的な市場規模



1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

企業・消費者・BPO事業者のそれぞれにおいて顧客接点・サポート領域のデジタル化へのニーズが強まる環境。

Point.1：企業

DX推進による生産性向上・自動化・デジタル化

業務効率化・生産性向上にAI・ボットを積極的に活用
データドリブンの事業活動に向けて顧客接点のデジタル化によるデータ収集を積極化

Point.2：消費者

コロナ禍以降の非対面コミュニケーションの浸透

あらゆる年代においてビジネス・生活の中で、モバイル端末によるチャットやオンライン通話での非対面コミュニケーションが普及

Point.3：BPO

経済活動の正常化に伴う人手不足・ BPO事業者のデジタルシフトへの意識の高まり

サービス業の経済活動再開に伴う人材採用難が顕在化
効率的なサービス提供に向けてBPO事業者のデジタルシフトの必要性が高まる

ポテンシャルの大きな市場

コンタクトセンターにおけるデジタル活用の広がりを背景に当社の対象市場は引き続き堅調に拡大。

コンタクトセンター向け
BPOサービス市場*3
1兆1,405億円

- ✓ コンタクトセンターに於いて、人依存オペレーションが自動対応システムに置き換わることでCRM総市場の拡大に寄与
- ✓ 生成AIによる対応可能な業務範囲の拡大を受けて、このシフトが加速

CRM総市場*2
8,967億円
CAGR:8.5%

デジタル化・クラウド化により
当社ターゲット市場に遷移

- ✓ SI稼働の大きなハードウェアやオンプレミス型システムから、クラウド型ソリューションへのシフトにより市場が拡大

クラウド型CRM市場
アプリケーション層*1
861億円
CAGR:24.5%

- ✓ 現在の当社のメインターゲット市場
- ✓ 当社ARR(9.5億円)でのシェアは1.1%
- ✓ チャットシステム、チャットボット、音声認識・音声合成システムを含む市場
- ✓ コンタクトセンターにおけるデジタル・AI活用の有用性の広まりに伴って市場が拡大

*1 「マーテック市場の現状と展望2022年度版 クラウド型CRM市場編(URL:<https://mic-r.co.jp/mr/02490/>) (デロイトトーマツ ミック経済研究所株式会社)」より2022年度の予測値。CAGRは2022年度から2026年度までの年平均成長率

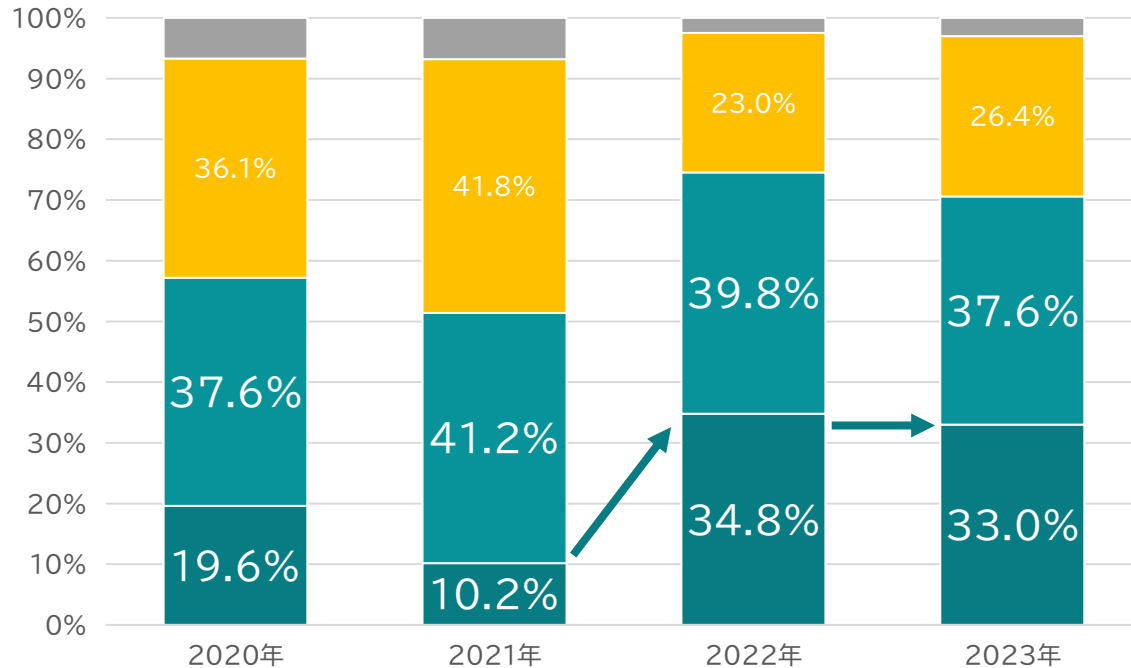
*2 「マーテック市場の現状と展望2022年度版 クラウド型CRM市場編(URL:<https://mic-r.co.jp/mr/02490/>) (デロイトトーマツ ミック経済研究所株式会社)」よりクラウド型CRM総市場とオンプレミス市場における2022年度の予測値の合計。CAGRは2022年度から2026年度までの年平均成長率

*3 「コールセンター市場総覧2023(株式会社矢野経済研究所)」より広義のテレマーケティング売上高の2023年度予測値

■ コンタクトセンター業界を取り巻く環境の変化

コロナ後の経済活動再開に伴って全国的に人手不足が深刻化。採用難・人件費高騰を受け、早期に変革を求められる事業環境。人手不足を補うソリューションとなり得る生成AIの活用に向けて、既に半数近いコールセンターで検討が進む。

オペレーターの採用状況*1

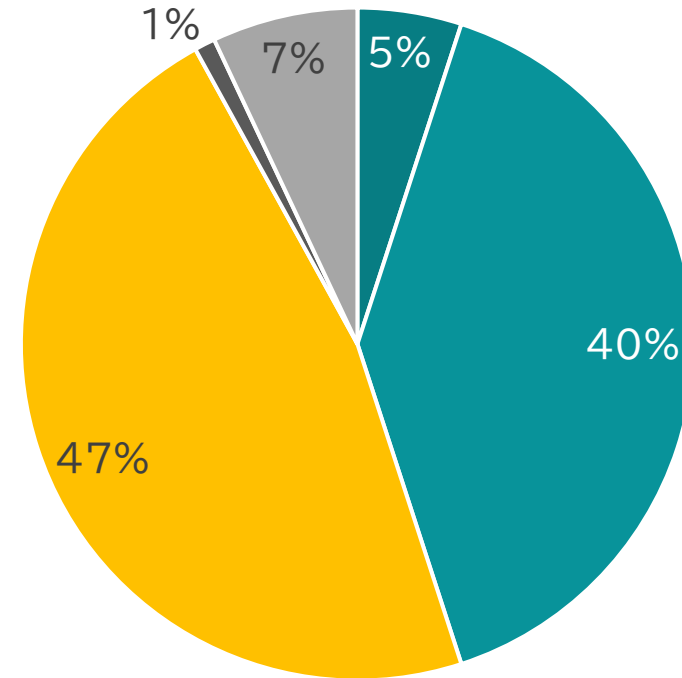


- その他
- 全拠点で十分な応募数を確保できている
- 拠点によってはかなり厳しい
- 全拠点でかなり厳しい

*1 出所:株式会社リックテレコム「コールセンター白書2023」

*2 出所:株式会社リックテレコム「月刊コールセンタージャパン2023年11月号」

生成AIのコールセンターでの活用について*2



- すでに活用している
- 活用を検討中
- 現段階では活用予定はない
- その他
- 無回答

現在地

1~2年

3~5年

5~7年

AIが対応



FAQの回答



オペレーター補佐



解答あり問い合わせ



個別条件問い合わせ

人が対応



問い合わせ全般



問い合わせ全般

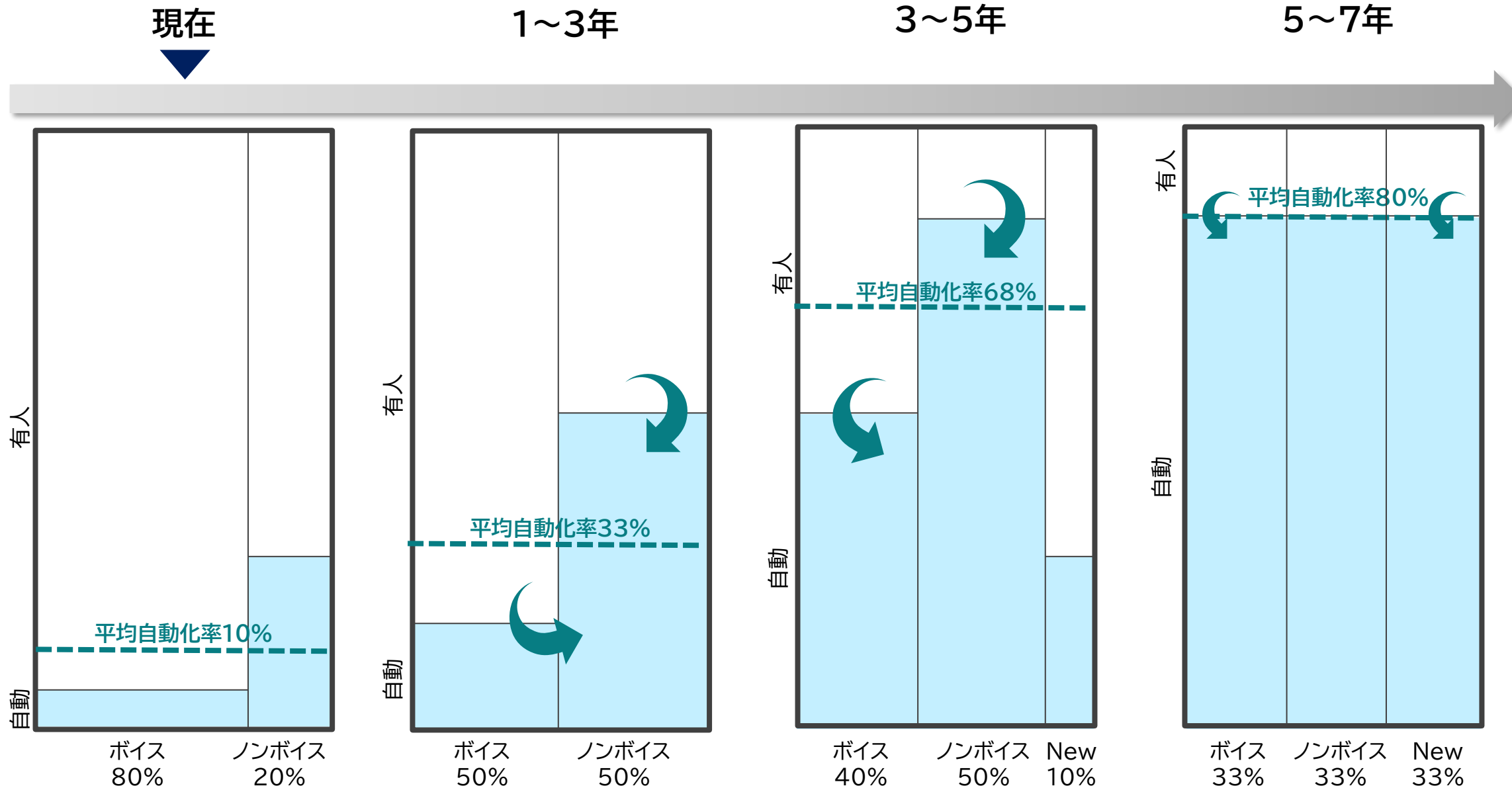


個別条件あり
クレームなど答えなし
質問意図不明瞭



答えがなく
人であること自体が
価値となる対応

■ 今後の市場予測(当社想定): サポート業界の再編 ~7年でサポートはほぼ自動化される~



■ 事業環境の変化が当社事業に与える影響

1

サポート領域におけるDX市場の成長が加速

- BPO市場(人の市場)からシステム市場への遷移の加速
- システム市場におけるSaaS比率、ノンボイス比率の上昇
- 生成AIブームによりトップマネジメントイシューとして利用シーンの検討が拡大

Positive

2

当社が積み上げてきた資産の価値が上昇

- 全方的に進むサポートDXに対して支援可能なソリューション・コンサルテーション・カスタマイズ開発のサービス群
- 生成AIの価値を最大化するMooA機能群およびAI処理ノウハウ

Positive

3

AIエンジンのプラットフォーム化により差別化が困難に

- 最善のエンジンを組みわせるホールプロダクトコンセプトが功を奏する環境
- 当社が強みを有するオペレーションレイヤでのすり合わせが競争差別化の源泉になる

Positive

4

有人対応比率比率が長期的に低減

- 当社の現在の差別化領域であるオペレーターチャット市場の成長限界
⇒ただし、その過程においては残存者利益が見込まれる

Challenge



3 モビルスの強み

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. **モビルスの強み**
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

1 テクノロジー

大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー

2 カスタマーサクセス

システム×コンサルティングで、顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス

3 セールスチャネル

業種・地域の垣根を越えた、顧客企業へのアクセスを実現する商流網

SaaSプロダクトのリリース前の段階から、エンタープライズのオピニオンパートナーが機能性や仕様の検討に参画し、エンタープライズのコンタクトセンターに最適なソリューションを開発。

開発オピニオンパートナー

メーカー

日系大手エレキメーカー
日系大手PCメーカー

金融・サービス

アニコム損害保険株式会社
ベネッセコーポレーション

BPO

トランス・コスモス株式会社
その他大手BPO

Sier

富士通株式会社

大規模コールセンター向け仕様

- モニタリング/統計/レポート機能
- 管理者、スーパーバイザー支援機能
- オペレーション、業務効率化機能
- オペレーター支援AIによるサポート機能
- AI/CRMなどシステム連携による拡張性
- スケーラブルな大容量チャットサーバー

セキュリティ及び個人情報保護

- 情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)取得
- プライバシーマーク(Pマーク)取得
- PCI DSS準拠認定

サポート現場のノウハウやオペレーションデータから独自開発する「MooA」

モビルスの開発するMooAは、「オペレーション支援AI」です。顧客サポートでは、チャットボットに代表される「対話型AI」の活用が一般的ですが、モビルスでは、サポート現場を支援するテクノロジーの開発にフォーカスします。

現在は、自社開発のアルゴリズムに加え、外部のLLMと自社オリジナルのプロンプト・アルゴリズムを組み合わせた生成AI関連機能の拡充に取り組んでいます。

対話型AIとオペレーション支援AIの違い

	対話型AI Conversational AI	オペレーション支援AI Operation-Assist AI
支援する対象	消費者、生活者などの最終顧客 (エンドユーザー)	コンタクトセンターの管理者、スーパーバイザー、オペレーター
代表的な製品	顧客からの問い合わせ・質問に自動回答するチャットボットなど	オペレーター向けに顧客からの質問の回答候補を提示するAIシステムなど
マーケットの状態	チャットボット市場へは、GAFaを含め、国内外のITベンダーが参入、製品数も極めて多く、価格競争も激しい	開発には、顧客サポートの業務知識や豊富なオペレーションデータが必要で難しく、これまでの参入は少ない

業界に多いAI

「MooA」はこちら

共感
Empathy

分析
Analytics

セキュリティ
Security

効率
Efficiency

チャット・電話でお客さま対応を行った後のアフターコールワークにて要約精度を均一化し、業務負担を削減。



MooA - 音声認識

▼
対応内容を自然な日本語文章で
スピード出力

- 容易に対応履歴の詳細を確認
- 要約やFAQ生成も、高精度で生成可能に
- 対応内容のテキスト保管でストレージ費用を削減

MooA - 対話要約生成 (テキスト・音声)

▼
テキスト・音声の対応履歴要約を
自動生成

- 後処理業務を効率化
- 対応履歴要約の均一化
- 総対応時間を短縮し、総対応件数の増加へ

MooA - FAQ生成(音声)

▼
音声での対応履歴から意図抽出を行い、
FAQを自動生成

- 対応履歴のチャットボットやFAQ反映を効率化
- お客さまの自己解決率向上に貢献

1 テクノロジー

大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー

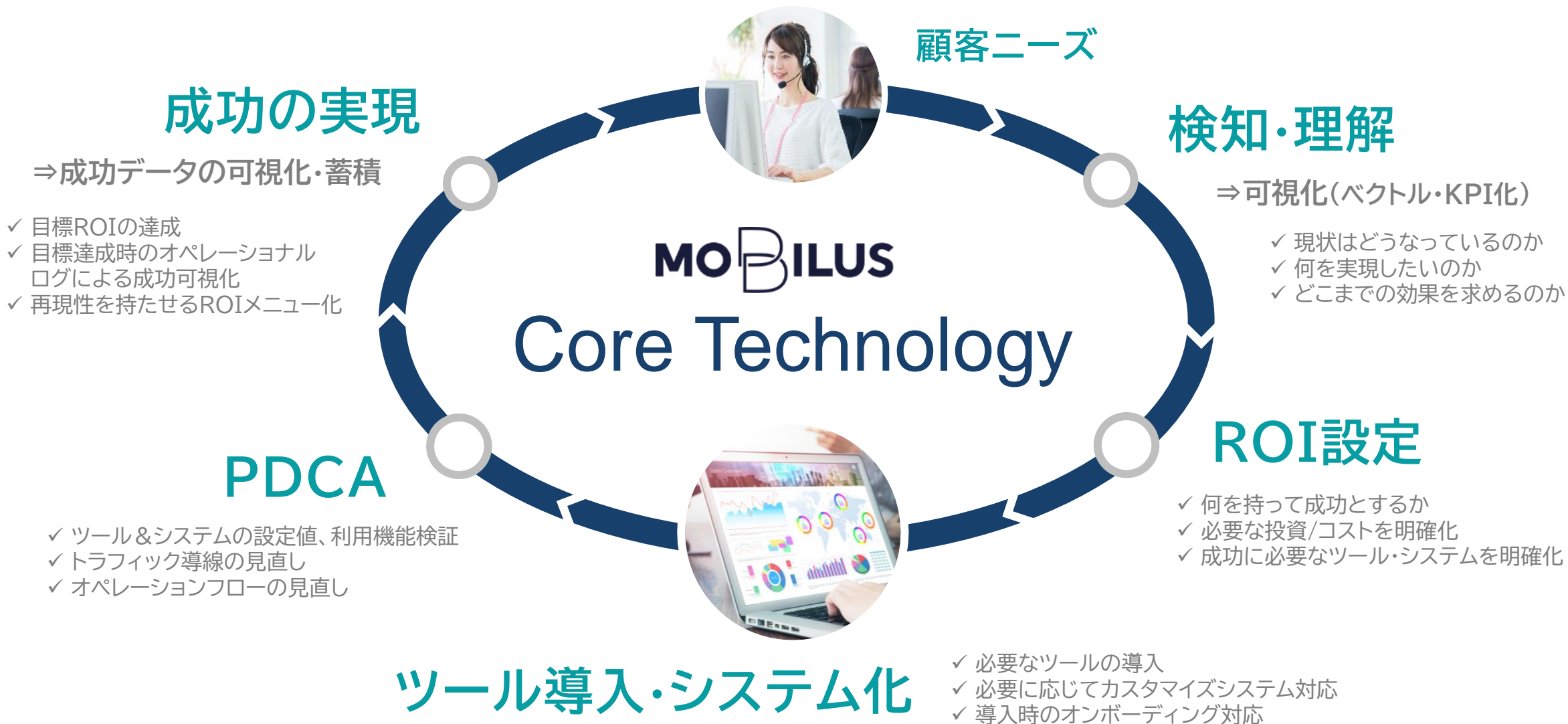
2 カスタマーサクセス

システム×コンサルティングで、顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス

3 セールスチャネル

業種・地域の垣根を越えた、顧客企業へのアクセスを実現する商流網

エンタープライズのニーズに合わせたシステムの提供にとどまらず、ROIの達成を実現するトータルソリューションの提供



1 テクノロジー

大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー

2 カスタマーサクセス

システム×コンサルティングで、顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス

3 セールスチャネル

業種・地域の垣根を越えた、顧客企業へのアクセスを実現する商流網

金融、メーカー、官公庁・自治体など、様々業界、また様々な地域のお客様にサービスが提供できるよう、3つの商流を構築。



幅広く顧客企業のステークホルダーにアプローチできる多層パートナー網を実現

大規模コールセンターと関係性を構築している業界トップ企業とのセールスパートナー網を構築し、顧客企業の各意思決定部門への確にアプローチ。BPO企業シェアトップ10社(注)中、9社のパートナー化は、保守的なコンタクトセンター業界での信頼を生む。

BPO (サポートオペレーション)



SIer (システムインテグレーション)



Solution (AI・ツール提供)



(注)矢野経済研究所 コールセンター市場総覧2023「広義のテレマーケティング市場 主要企業売上高推移・予測 2022年度」



4 財務ハイライト

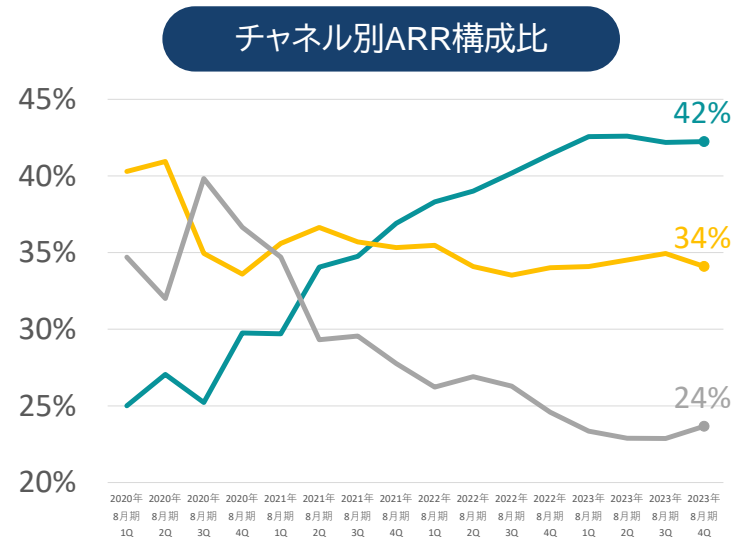
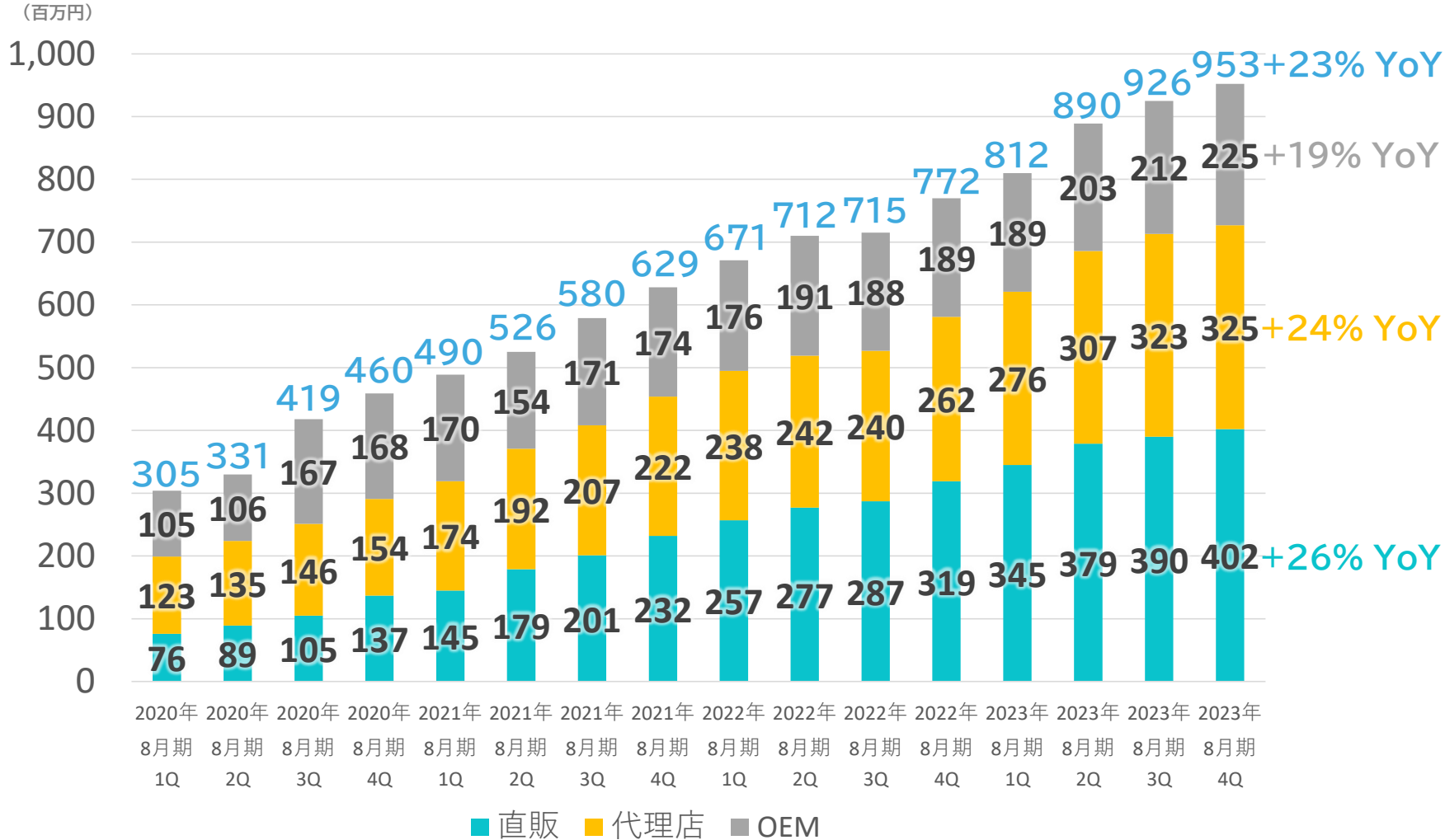
1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

2023年8月期 損益計算書

単位:百万円	2021年 8月期	2022年 8月期	2023年 8月期	前年比	2023年8月期 業績予想	業績予想と実績の差異の要因
売上高	1,235	1,569	1,594	+2%	1,752	プロフェッショナルサービスにて、カスタマイズの大型案件縮小をカバーする案件創出を見込んだものの、営業推進の遅れからパイプラインの案件獲得が想定を下回り、業績予想対比で91%となりました。
売上原価	515	674	812	+21%	-	
売上総利益	719	895	781	-13%	-	
売上総利益率	58.3%	57.0%	49.0%	▲8.0pt	-	
販管費及び一般管理費	585	713	938	+32%	-	
営業利益	134	181	▲156	-	▲190	オフィス移転に伴う費用を抑制でき、また採用する人材を厳選したことに加え採用競争の激化から採用数が計画に至らなかったため、販管費が想定を下回り、業績予想を上回る実績となりました。
営業利益率	10.9%	11.6%	▲9.8%	▲21.4pt	-	
経常利益	146	173	▲152	-	▲184	営業利益と同様の要因によるものです。
経常利益率	11.9%	11.1%	▲9.5%	▲20.6pt	-	
当期純利益	133	126	▲182	-	▲226	営業利益と同様の要因によるものです。
当期純利益率	10.8%	8.0%	▲11.4%	▲19.5pt	-	
サブスクリプション売上高比率	44%	45%	55%	+11pt	-	

年間リカーリングレベニュー(ARR^(注1))の推移

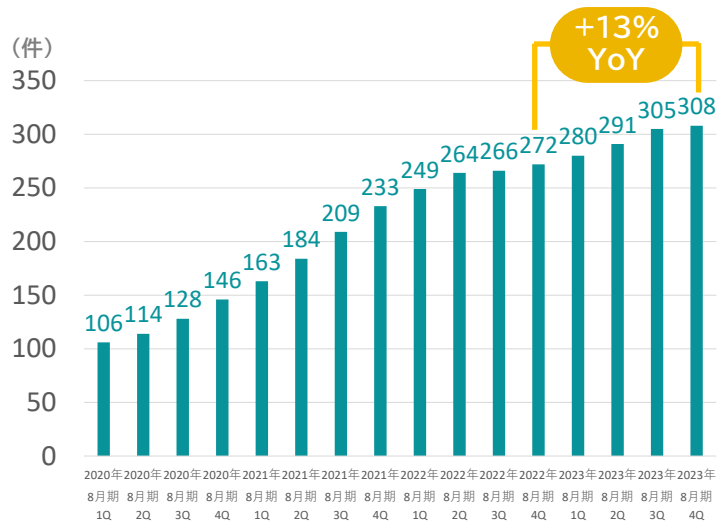
直販・代理店・OEMの各商流で伸長し、前年比23%の増加。



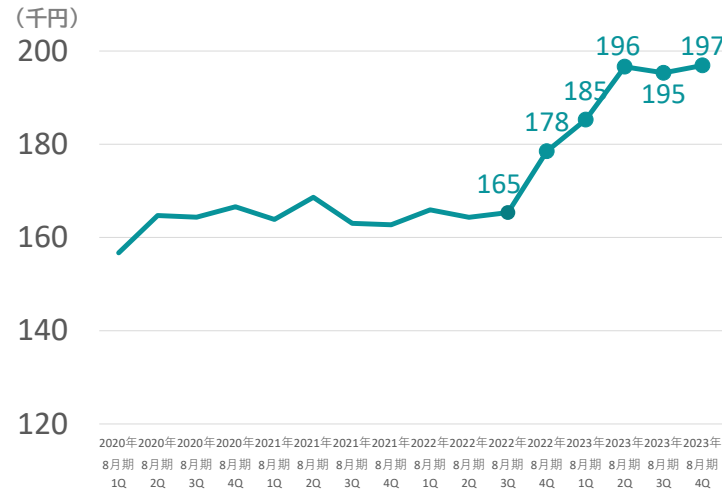
主要KPIの推移

第1四半期・第2四半期で平均MRRが増加したことでARR成長が加速。
 チャンレートは目標とする1%を下回る水準まで低下。

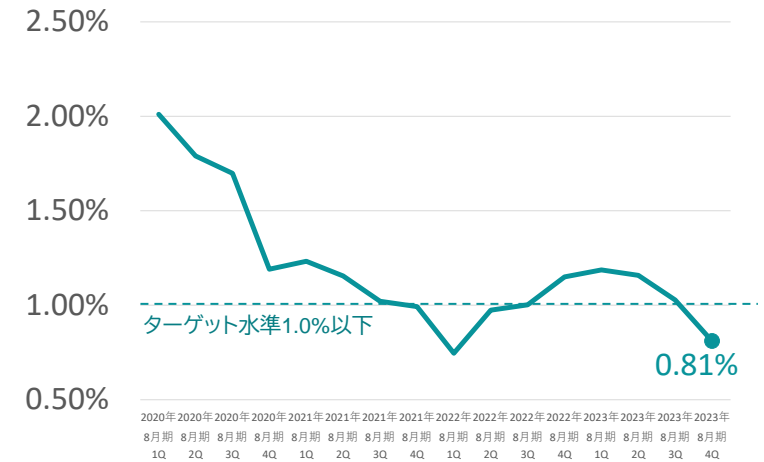
契約数(注1)



一契約あたりの平均MRR(注1、2)



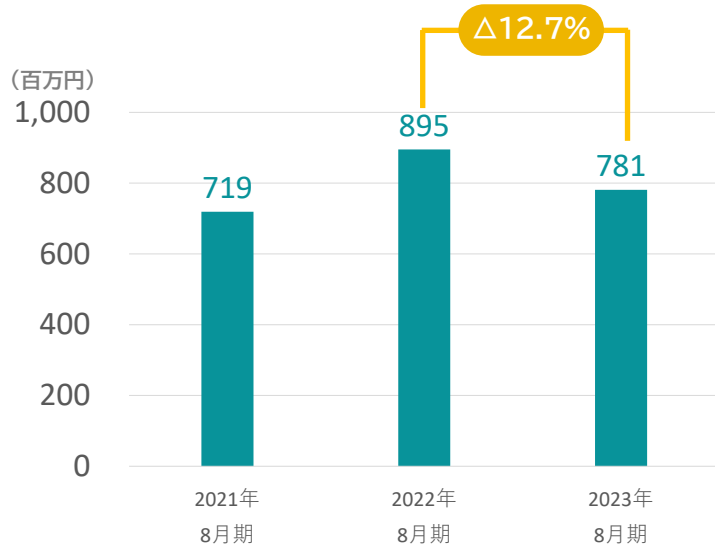
解約率(注1、3)



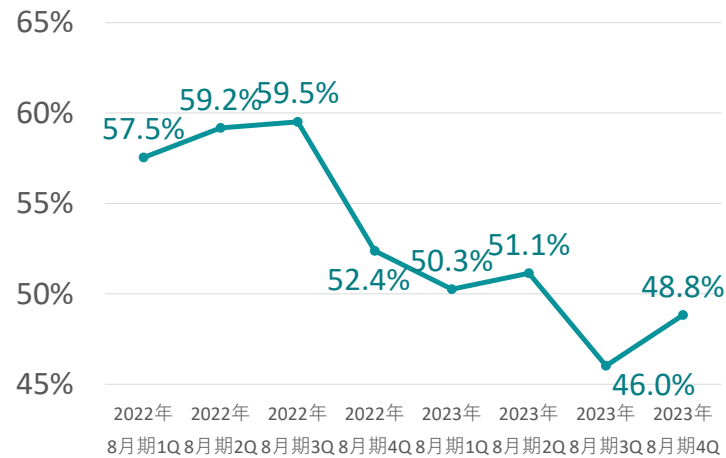
売上総利益

プロフェッショナルサービスでの一時的な粗利率の低下により第3四半期に売上総利益率は低下したものの、第4四半期はSaaSサービスの売上比率の上昇およびプロフェッショナルサービスの粗利率の改善を受け改善基調。

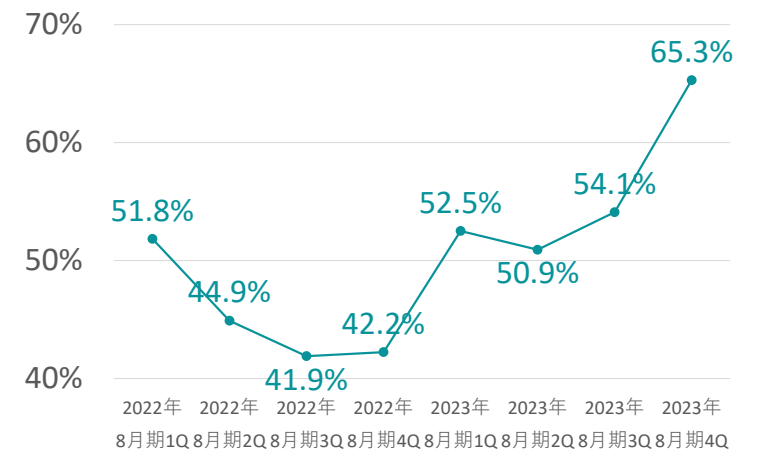
売上総利益



売上総利益率

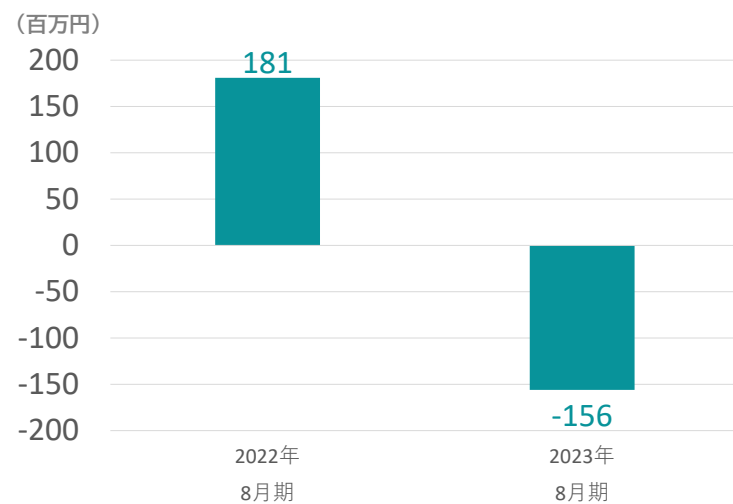


サブスクリプション売上高比率(注1)

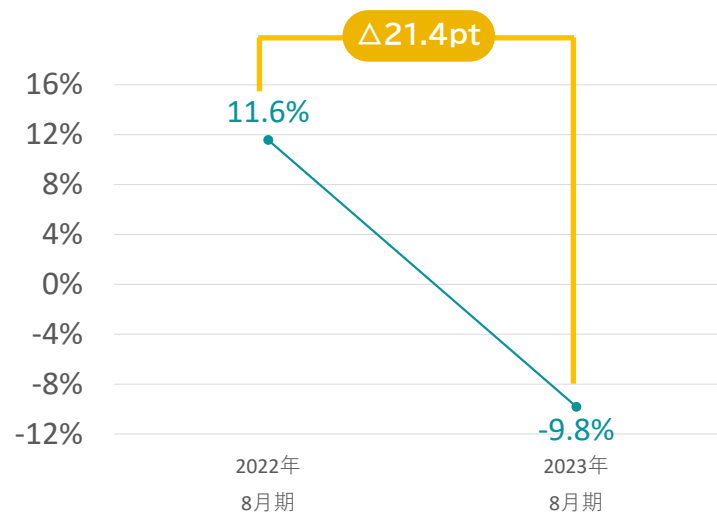


(注1)サブスクリプション売上高比率 経常的に得られる当社製品の利用料の合計額を全売上高で除した比率

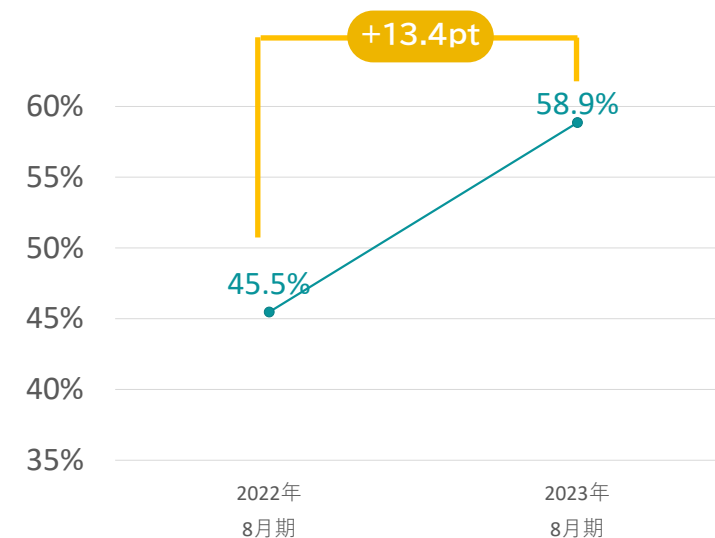
営業利益



営業利益率

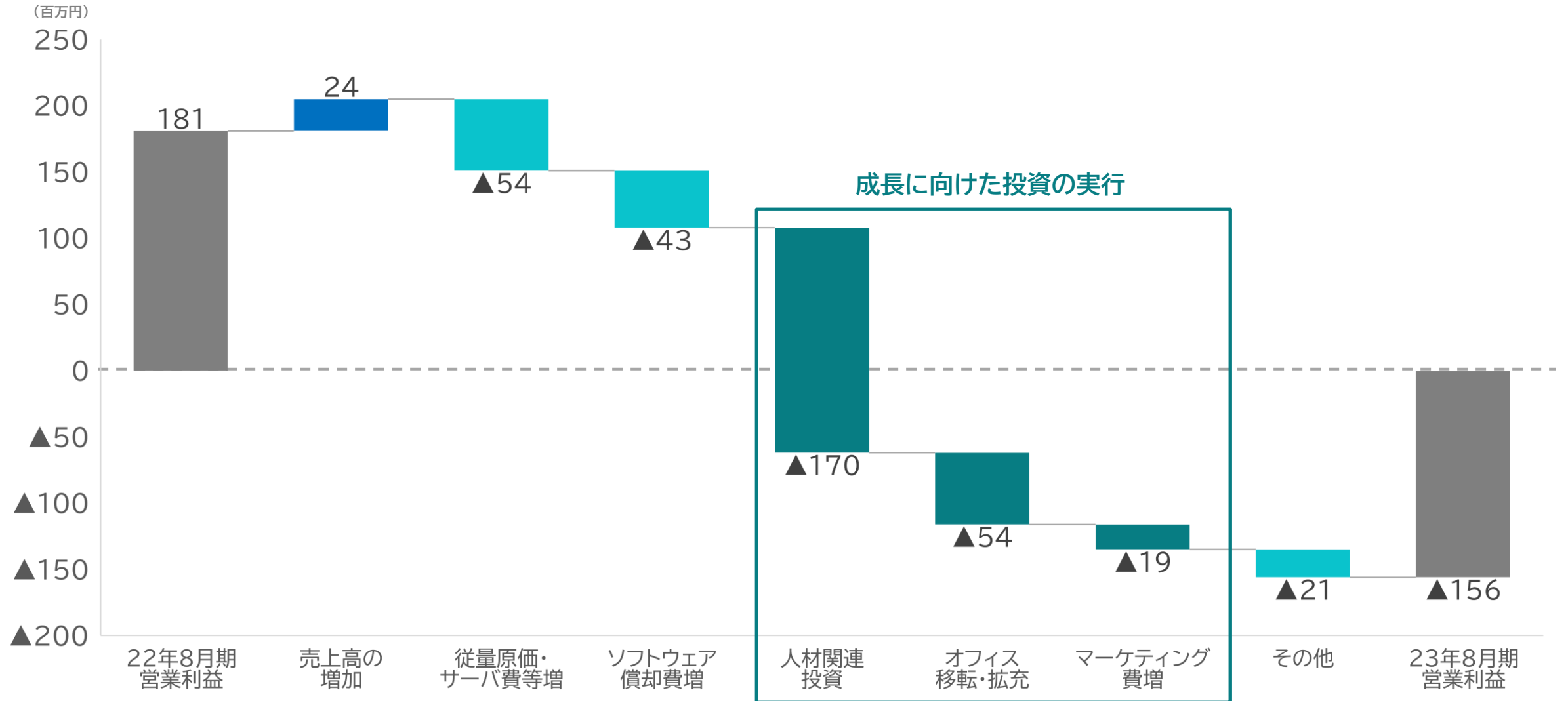


売上高販管費率

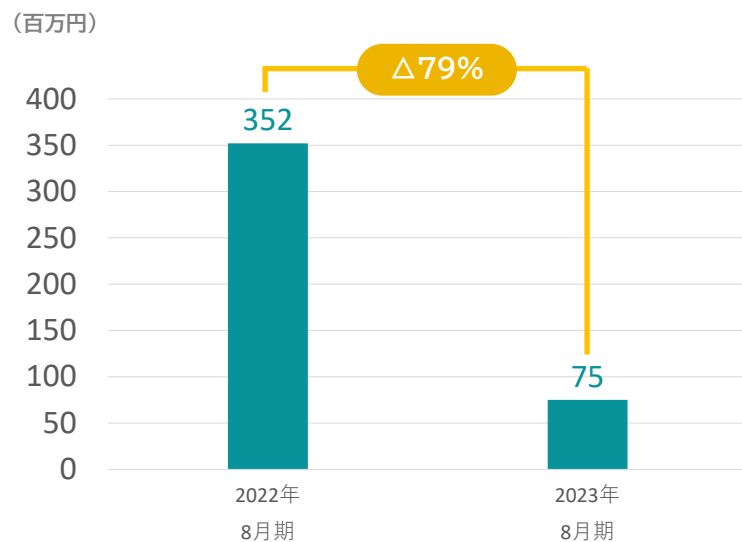


前年度対比での営業利益の増減要因

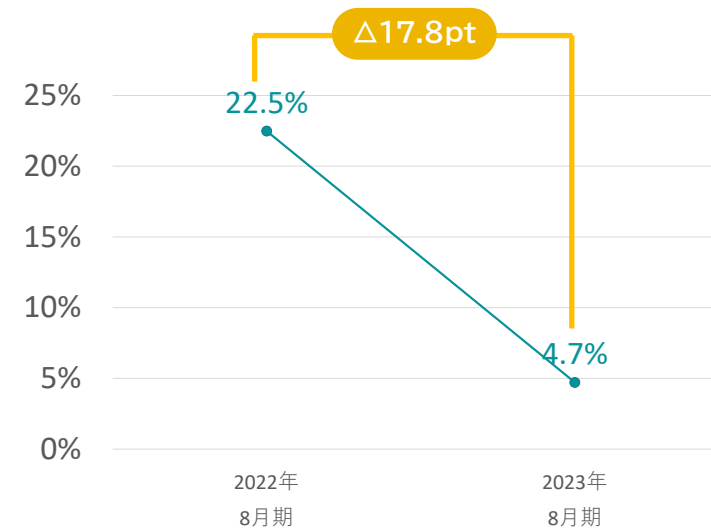
人材関連投資およびオフィスの移転・拡充に伴う費用等の投資により営業利益が減少。



EBITDA



EBITDAマージン



※ EBITDA(営業利益+ソフトウェア償却費+減価償却費+株式報酬費用)



5 成長戦略

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

■ 中期経営計画の見直し

2022年10月公表内容

中期経営計画の位置付け・ゴール

- コンタクトセンターのデジタル化・ノンボイスサポートの普及を牽引し、ノンボイスソリューションの分野でトップシェアの地位を確立



目標とする立ち位置は左記から変更せず。
但し、生成AIの実装・活用が今後の競争の中心になるものと考え、踏み込んだ投資により、市場での競争優位性を早期に確立する。

- 売上高成長年率30%超、5年後売上高60億円超の実現



ゴールとなる売上高60億円超は変更せず。
2023年8月期の進捗の遅れ、2024年8月期の投資を踏まえ、計数計画の最終年度を2027年8月期から2028年8月期へ1年後ろ倒し。

- さらなる成長加速を目指したCXをテーマとする事業領域への拡大



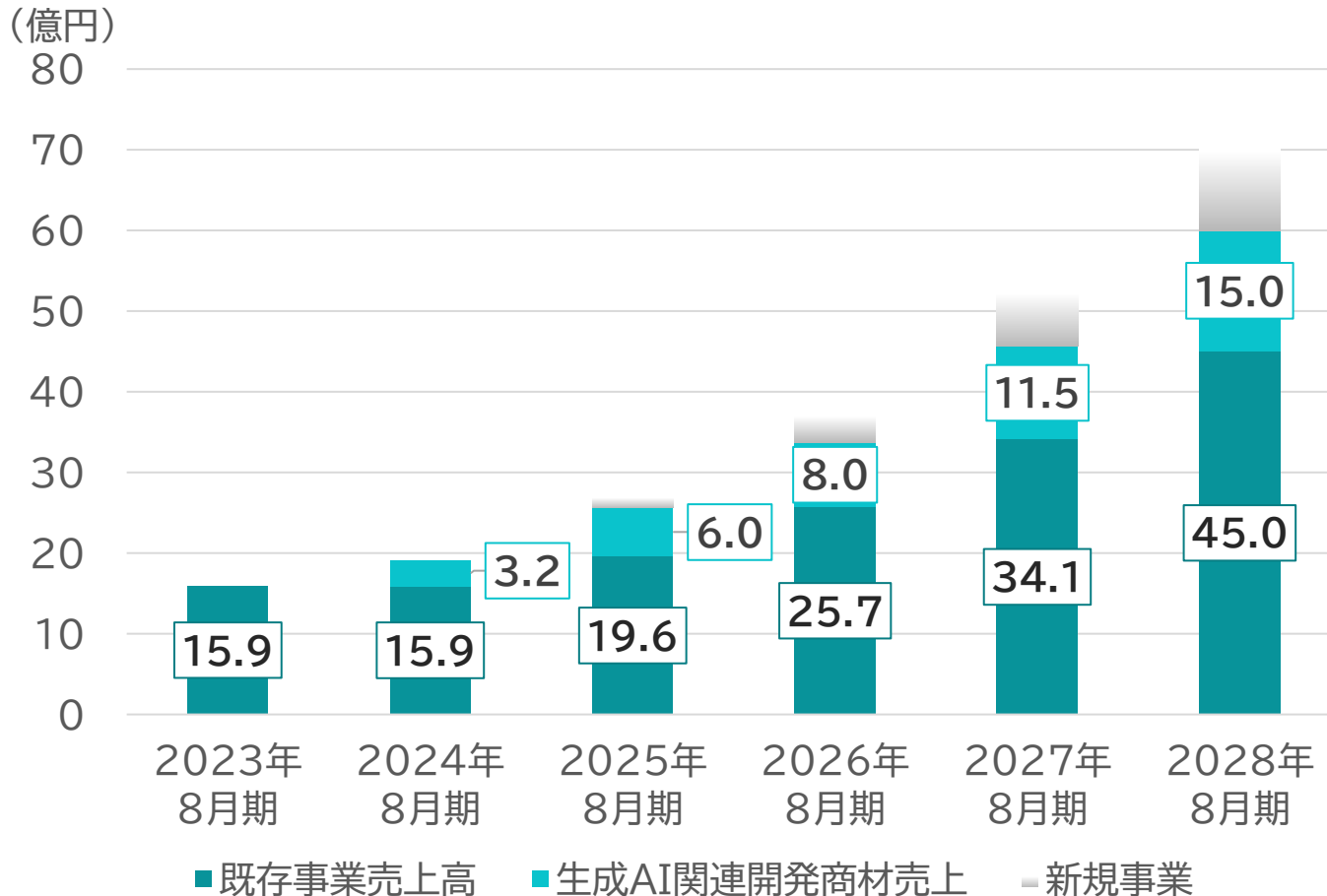
生成AIの登場により、CXにおけるコンタクトセンターの役割・重要性は更に高まる。
引き続き、CXをテーマとする分野への事業領域拡大は中期的に検討。

事業計画

SaaSサービスを中心に大企業顧客をターゲットとする戦略は維持し、生成AI関連事業を通じてその成長加速を目指す。

※ GovTech事業は初年度計画を上回る実績(売上予算1.4億円に対し、実績1.7億円)となったものの、投資の優先順位の観点から既存事業の中で安定収益の源泉とする戦略にシフト

修正後売上計画

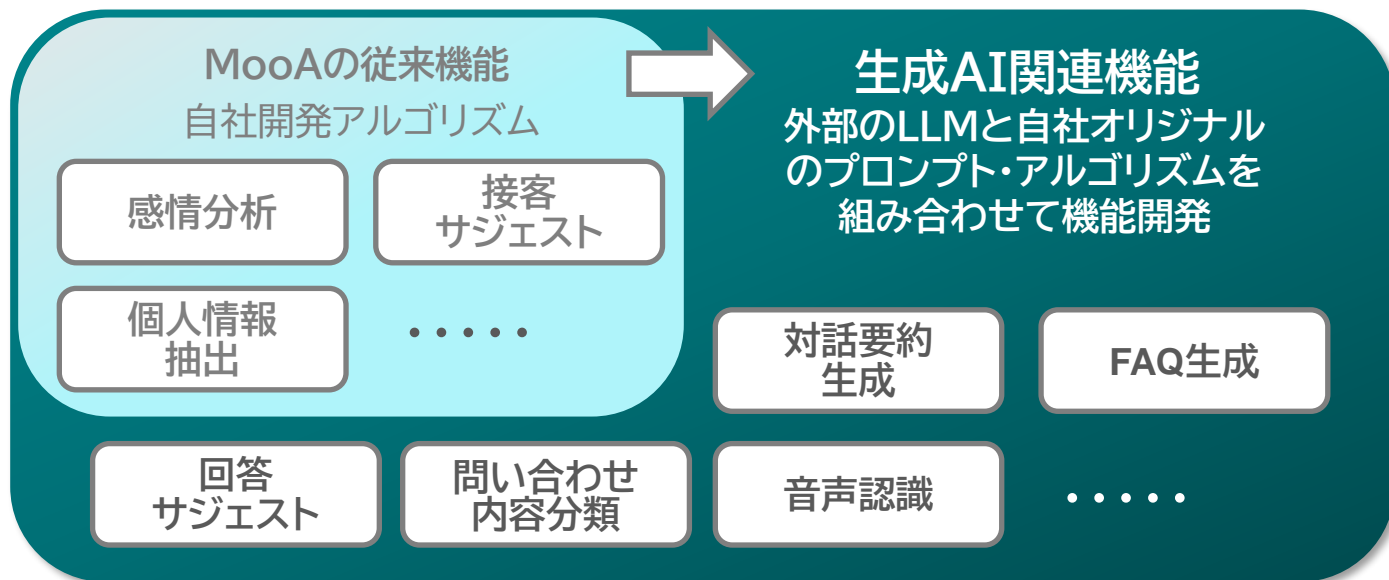


- 3
新規事業 (変更なし)
 - 顧客接点の知見を元にCX領域での新規事業立ち上げ
 - 周辺領域でのM&Aも積極的に検討
 - 事業の具体化に合わせて計数計画を毎年アップデート予定

- 2
生成AIの実装・活用を通じた既存事業・周辺事業の成長加速 (新規)
 - MooA(Mobilus Operational AI)に生成AIを活用した機能を順次追加
 - 新機能を活かしたカスタマイズ・受託開発案件およびSaaS製品との連携により収益基盤を拡充

- 1
既存事業 (変更なし)
 - 金融機関・各業界を代表する大企業でのシンボリック案件の創出を梃に、大企業顧客への拡販により成長を加速
 - マーケティングの強化、代理店商流の深堀により案件創出力の向上を目指す

MooA(Mobilus Operational AI)



開発案件(カスタマイズ・イノベーションラボサービス)での活用

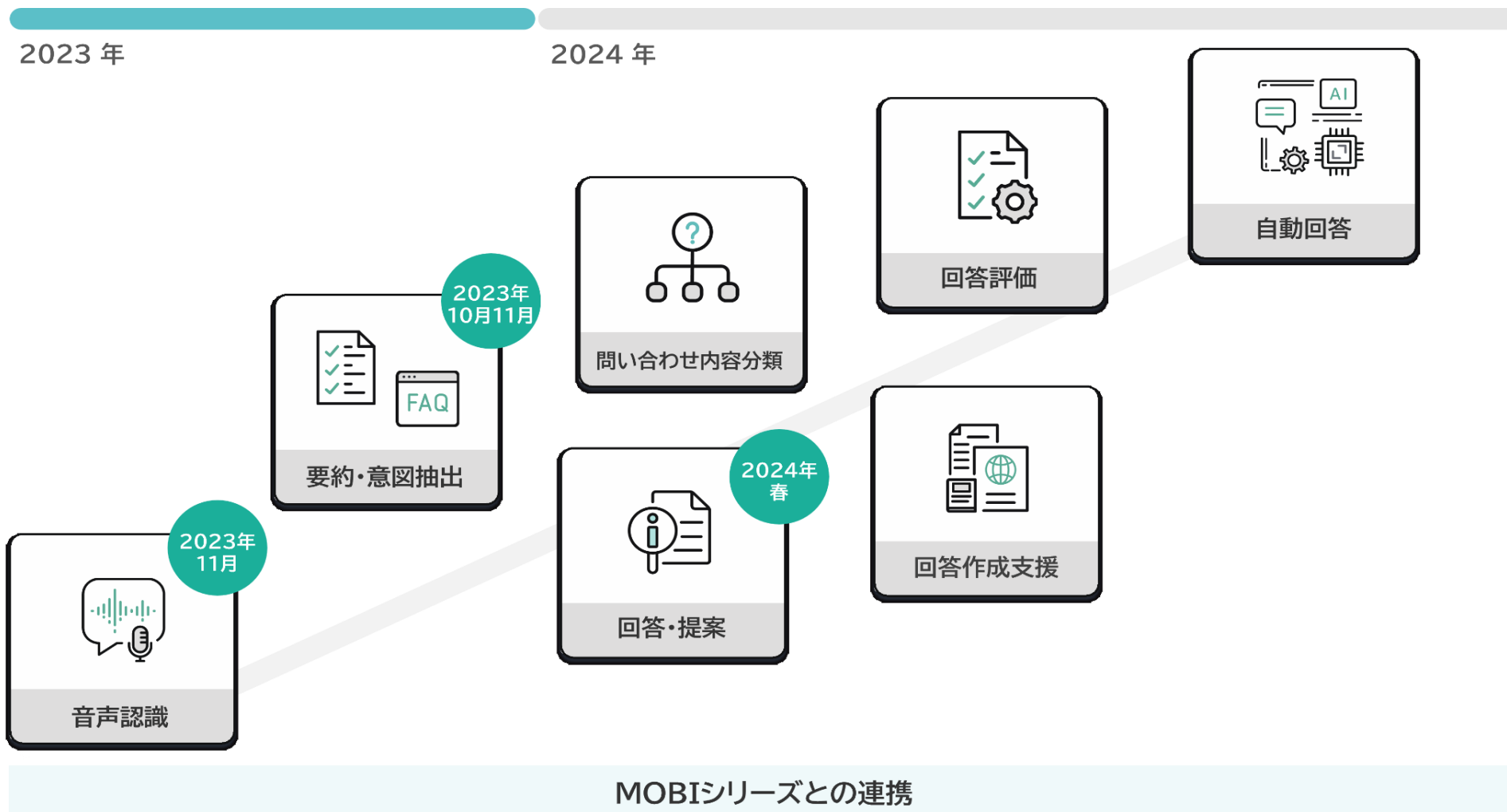
- 専門の営業チームを組成し、新規顧客も含めて市場を開拓
- 顧客企業の要件・UIに合わせて機能ごとにモジュールとして提供
- 導入時の環境に応じたカスタマイズ開発およびチューニング等豊富な収益機会
- モジュールの継続利用からはリカーリングなライセンス収益も見込む

自社製品(SaaSサービス)への機能搭載

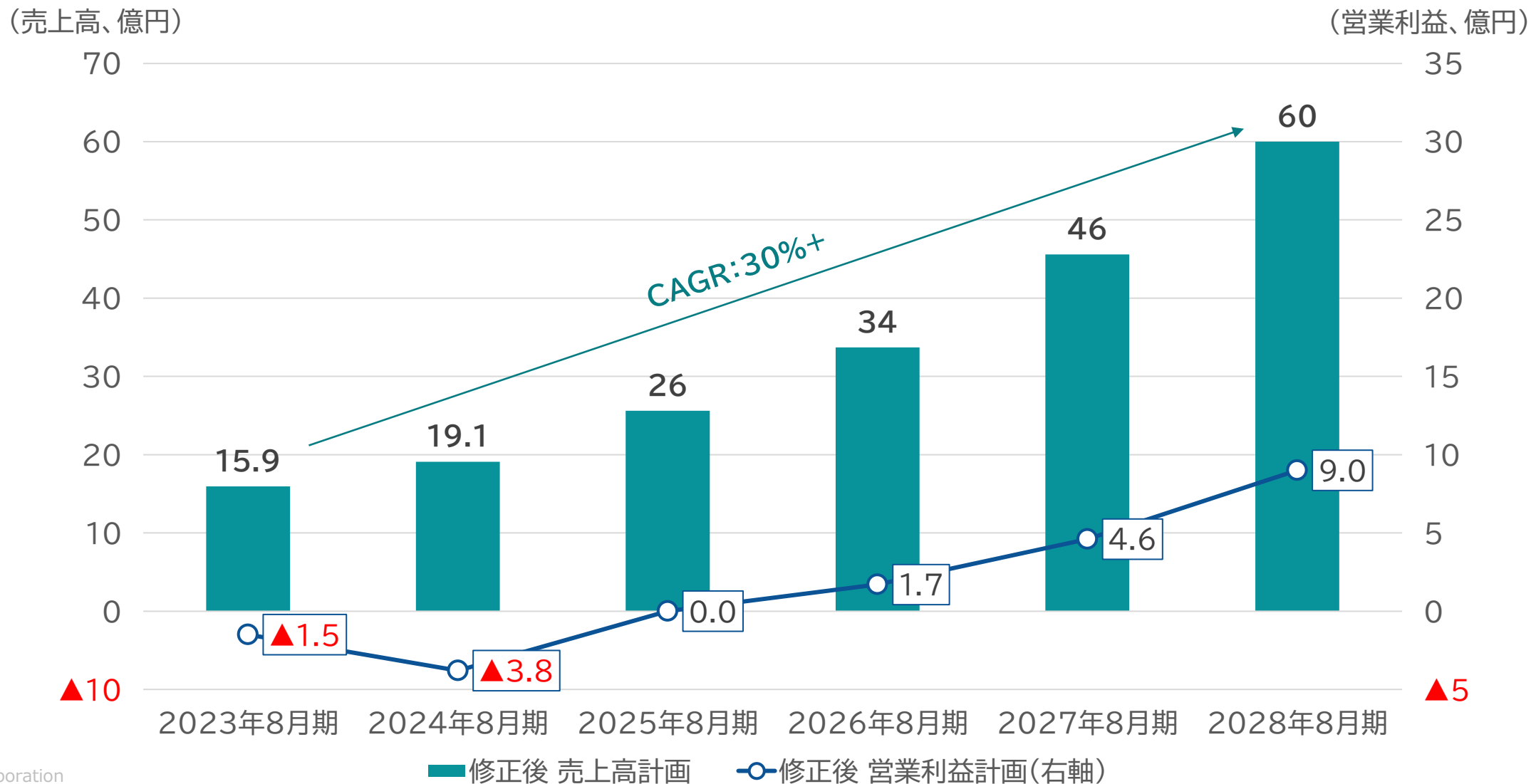
- 自社製品をインターフェースとして、オペレーションに合わせた汎用性の高い機能を実装
- 差別化要因となる機能からはオプション利用料によりサブスクリプション単価向上に寄与

モビルスの目指す生成AIを活用したオペレーター支援機能

オペレーター支援機能としてMooAに生成AIを活用した「音声認識」「対話要約生成」「FAQ生成」「回答サジェスト」等を順次リリース予定。その第一弾として、「MooA-音声認識」「MooA-対話要約生成」「MooA-FAQ生成」をリリースし、まもなくサービス提供を開始。



売上計画は2023年8月期での成長の遅れから、1年間の後ろ倒し2028年8月期での60億円到達を目指す。
 2024年8月期は従来計画以上の踏み込んだ投資を実行し、2025年8月期からの黒字転換を目指す。





6 その他

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

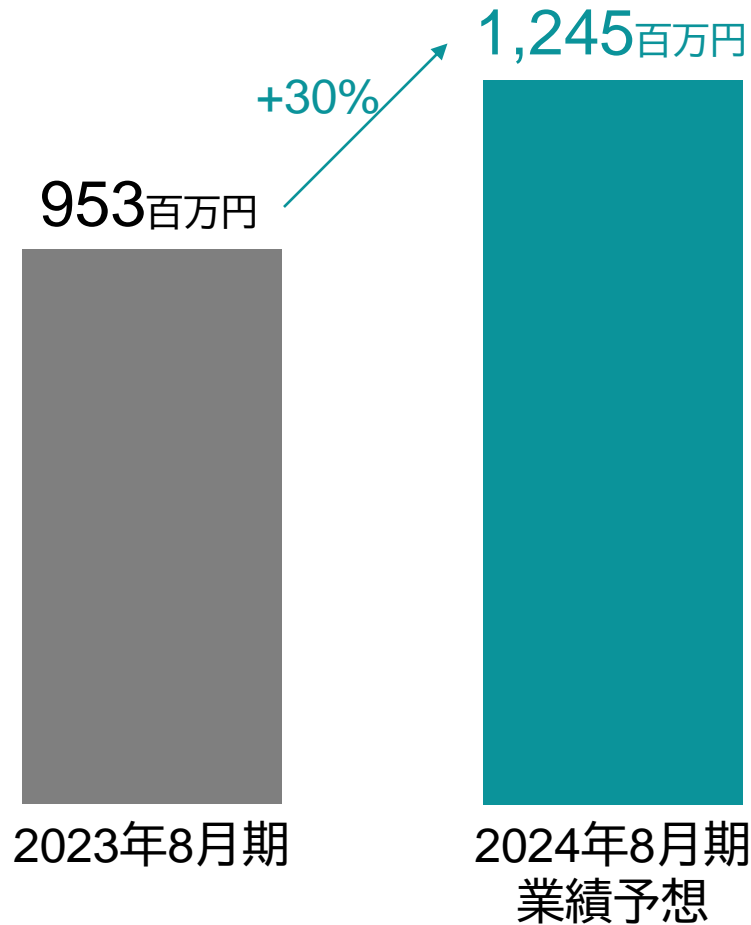
2024年8月期 業績予想

(百万円)	2023年8月期 通期実績	2024年8月期 業績予想	成長率
売上高	1,594	1,913	+20.0%
SaaSサービス	993	1,201	+21.0%
プロフェッショナルサービス	421	583	+38.4%
イノベーションラボサービス	179	128	▲28.7%
※ 開発関連事業(カスタマイズおよび イノベーションラボサービス合計)	459	540	+17.4%
営業利益	▲156	▲389	
経常利益	▲152	▲398	
当期純利益	▲182	▲394	

■ SaaSサービスの成長見通し

ARR成長率30%に回帰。

ARRの成長見通し

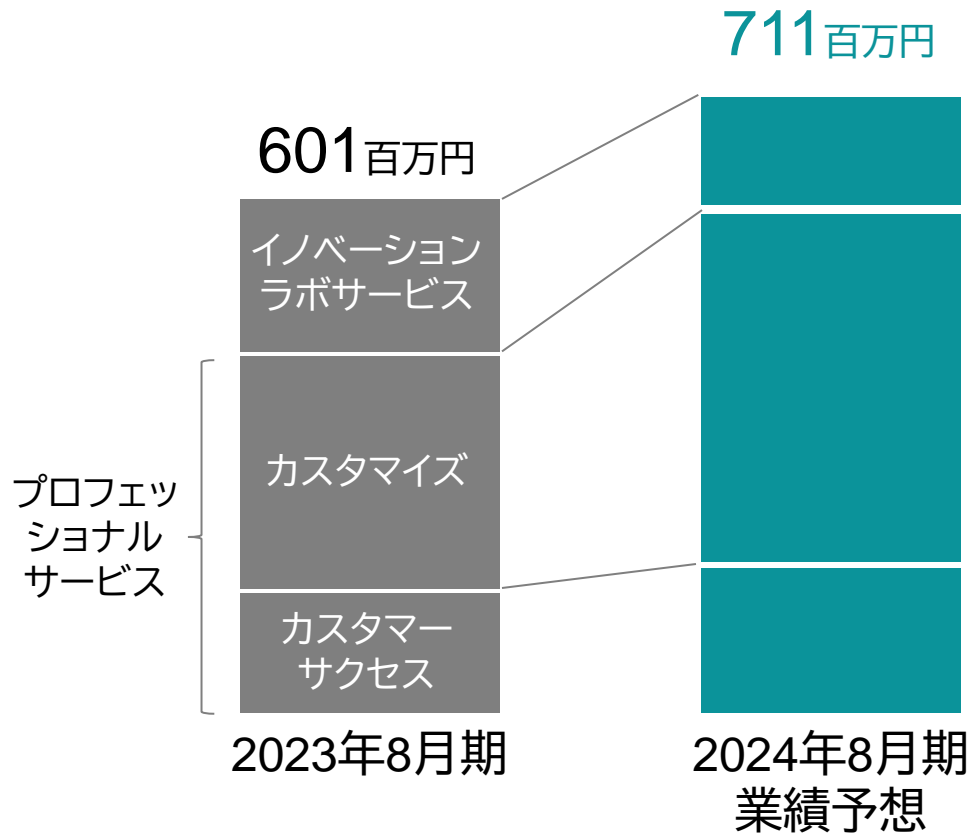


SaaSサービス成長に向けた取り組み

- ・ 当社製品への生成AI関連機能追加による差別化
(10月19日よりモビエージェントに対話要約生成機能を追加)
- ・ 代理店商流の活性化による案件パイプラインの拡大
- ・ Secure Path・モビボイス内線連携などの高単価商材の推進
- ・ マーケティング施策の見直しによる効果的なリード獲得増

■ プロフェッショナルサービスおよびイノベーションラボサービスの成長見通し

生成AIを活用した開発商材を武器にカスタマイズ開発売上の業績回復を目指す。



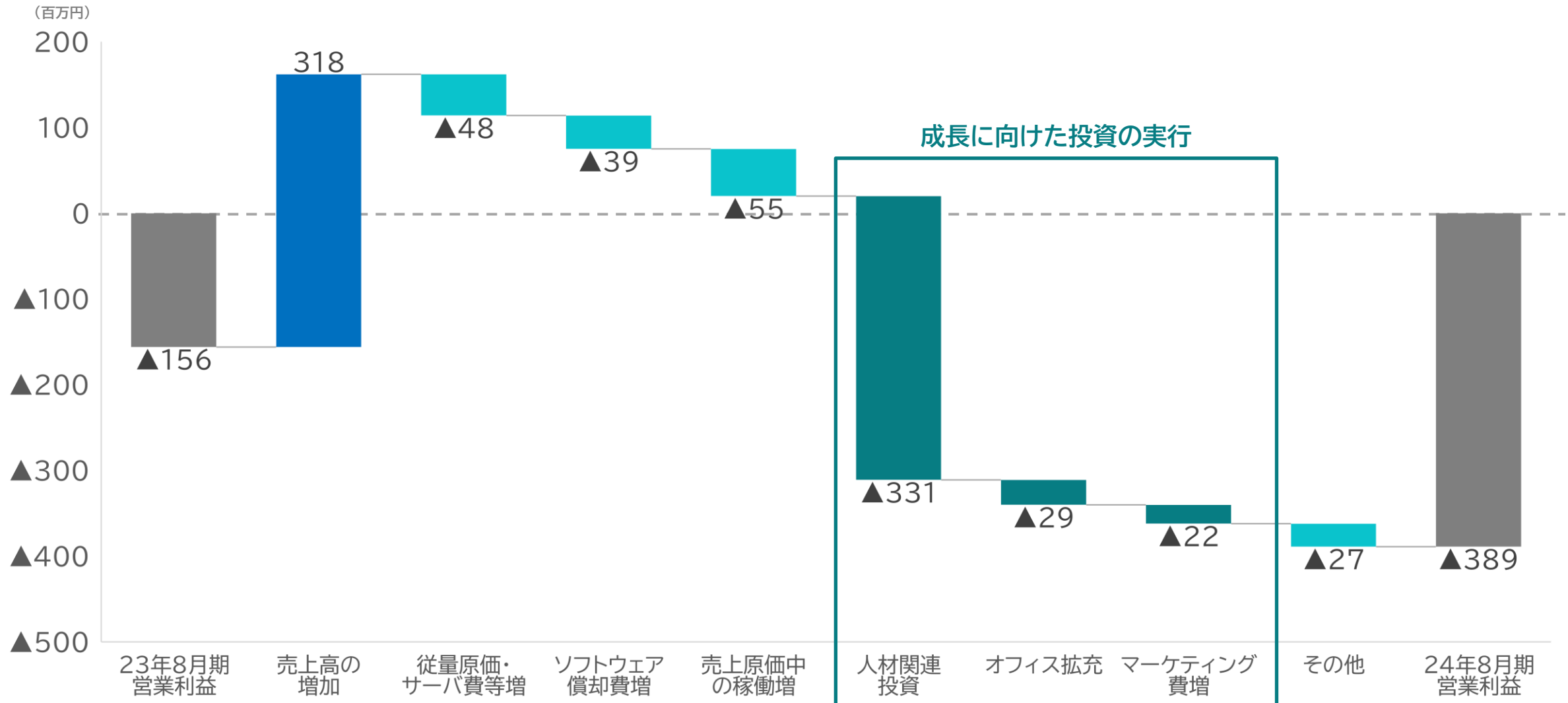
開発案件での売上規模拡大

- ・ 生成AI機能モジュールを活用した開発案件の積み上げによりカスタマイズ売上の拡大を図る
- ・ 既に一つの商材(要約機能)から、複数案件の受注に成功しており、案件パイプラインも潤沢な状況
- ・ 商材数の拡大につれて、加速度的な成長を見込む

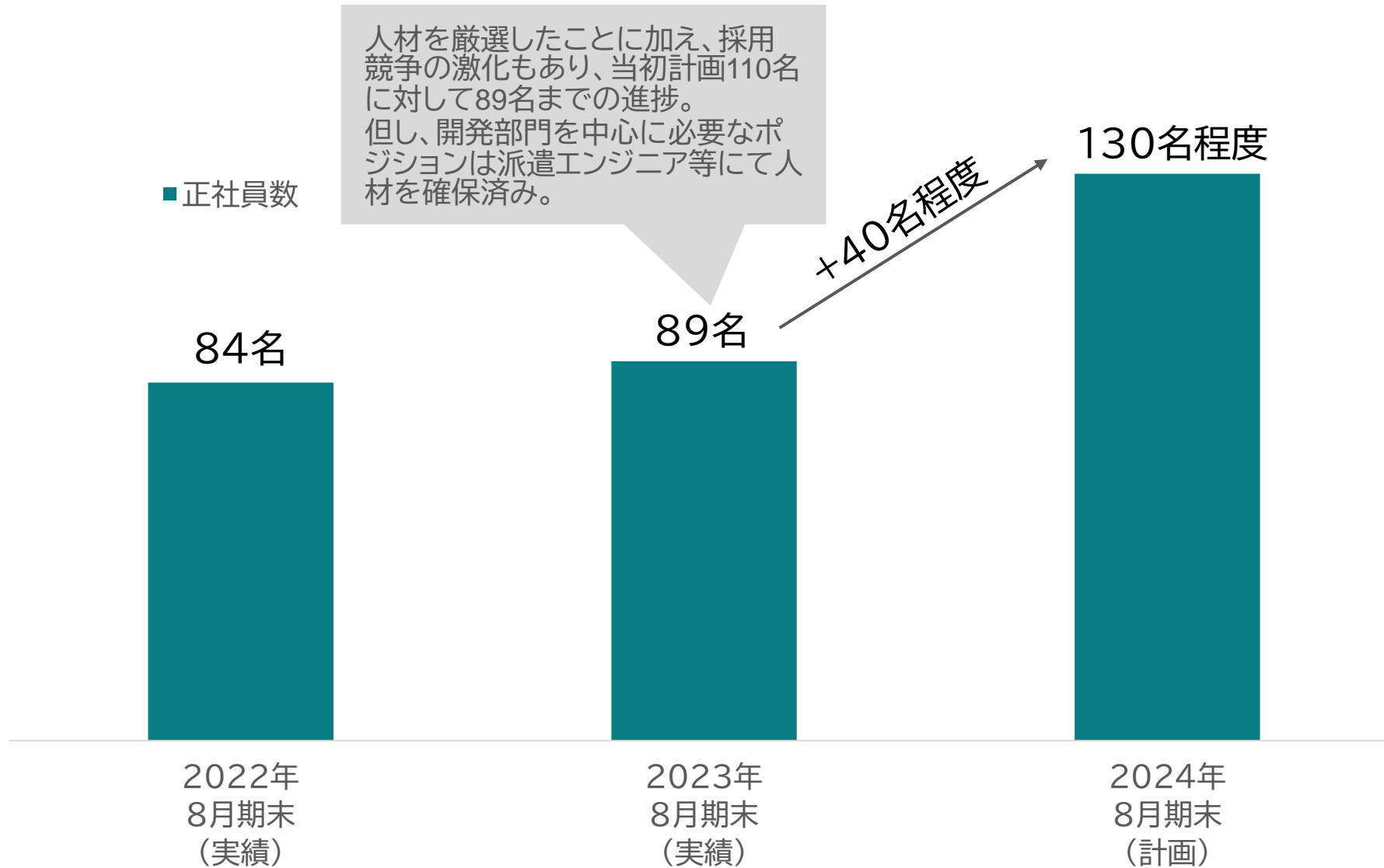
※なお、生成AI機能モジュールに係る継続的な利用料が発生する案件では開発に係る売上をカスタマイズ(プロフェッショナルサービス)に計上、継続的な利用料が発生しない案件ではイノベーションラボサービスに計上予定

2024年8月期の投資計画について

2023年8月期での採用の遅れを取り戻し、2025年8月期以降の成長に必要な人材を確保する計画。中でも生成AI関連事業での開発・実装・営業に従事するメンバーを大幅に拡充する予定。



■ 2024年8月期の採用計画について



主なリスク		顕在化の可能性・時期	影響度	対応策
競合他社による影響	競合他社が新規サービスを開発した場合や、価格競争等がさらに激化した場合には、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。	中／中期	大	当社の属するサポートテックを含むコンタクトセンター向けBPO市場におけるサービス開発のスピードは速く、当社としては、顧客ニーズ等を把握しつつ、ニーズに合った開発を進めております
情報管理体制	当社より情報の漏洩が発生した場合は、顧客からの損害賠償請求や当社の信用失墜等により、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。	小／不明	大	プライバシーポリシー及び個人情報保護方針を制定し、またプライバシーマーク及びISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)の認証を取得し、社内で運用する他、役員及び従業員に対して情報セキュリティに関する教育研修を実施する等、委託先を含めた情報管理体制の強化に努めております。
システムのトラブル	地震や火災等の発生、人的ミス、外部からの不正アクセス、通信事業者に起因するサービスの長期にわたる中断や停止等のシステムトラブルが発生した場合、当社の事業及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	小／不明	中	事業の安定的な運用のために災害対策、システム強化、セキュリティ対策等を講じ、トラブル等が発生しないように厳格な運用に努めております。
SaaS商品に係るライセンスの売上	当社サービスの市場競争力の低下等によって新規顧客の獲得が想定より進まない場合や、解約が増加し、経常的に得られる収益が減少した場合には、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。	小／中期	中	営業活動の強化による新規顧客の拡大及び機能の追加開発やサポートの充実による既存顧客の継続率の維持・向上を図っております。
販売代理店及びOEM供給先	セールスパートナーの営業活動については当社のコントロールが及ばないことから、新規顧客の獲得が想定より進まない場合、解約が増加してリカーリングによる売上が減少した場合、または当該セールスパートナーと当社の関係が悪化した場合には、当社の事業及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	中／中期	中	セールスパートナー向けの営業チームを整備し、日々の営業活動を通じて顧客企業に対する共同提案及び共同のカスタマーサクセス活動、またセールスパートナーからのニーズを反映した新機能開発などを行っております。
法的規制等	当社事業は比較的新しい領域であるため、今後新たな法令等が成立することで追加の規制を受ける可能性があります。現在特段認識しているものではありませんが、今後の法律改正又は規制の動向によっては、当社の事業活動に支障をきたすとともに、経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	中／中期	大	法的規制の遵守を徹底したサービス運営を行うため、顧問弁護士等とも連携のうえ、最新の法規則に関する情報の取得や社内でのコンプライアンス研修等を通じて、法令遵守体制の強化に努めております。

詳細については、有価証券報告書の「事業等のリスク」に記載しております。



Appendix

独自開発のサポートAI搭載のチャットシステム

MOBI AGENT

対話ログや対応ログデータから学習する、独自開発のオペレーショナルAIを搭載し、オペレータやSVを強力に支援。有人チャットと自動応答のハイブリッド対応をシームレスに実現。業務の効率化やKPI改善をサポートします。

サポートAI搭載

オペレーション
徹底効率化

大規模センター
仕様のシステム
キャパシティ

500/sec
1500/dmn

在宅
オペレーション
機能

在宅対応に
必須機能



画像などの
送受信でわ
かりやすい

多彩なAI・システム連携が可能なチャットボット

MOBI BOT

企業のニーズに応じて国内外有数のAIエンジンを選択可能。一問一答型からシナリオ型対応まで幅広い範囲をカバーし、外部システムとの連携を可能にするオールマイティボット。編集もシステムに詳しくない方でも分かりやすいUIで行えます。

一問一答型から
シナリオ型まで

幅広いカバー範囲

GUIで
かんたん編集

誰でもボット
編集が可能

リッチメニュー
の出し分けや
メール送信機能

運用を
スムーズにする
細やかな機能

AIチャットボットPDCA学習プラットフォーム

MOBI BOT CONSOLE

チャットボット向けのAI教師データ管理、継続的な学習(チューニング)を支援するMOBI BOTのオプション機能です。MOBI BOTコンソールのご利用によって 一般的なチャットボットの学習フローに比べて最大50%程度の効率化を可能にします。

AIデータ
管理機能

最大50%の
学習効率化

AI搭載
PDCA機能

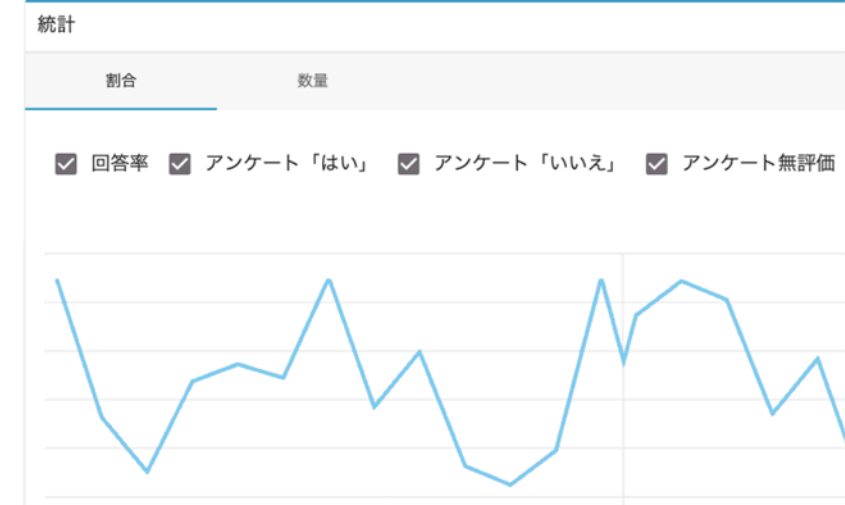
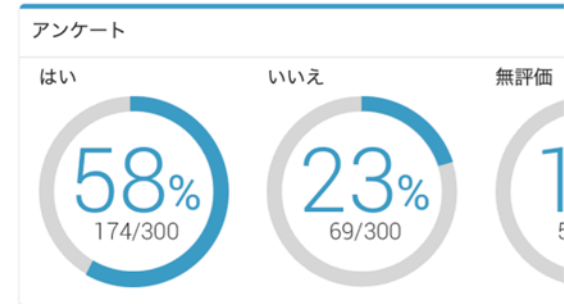
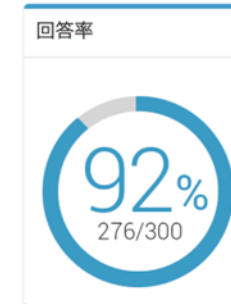
継続的な
学習を支援

精度向上
支援機能

正答率の高い
チャットボット構築を
サポート



表示開始日: 1月 26日 | 表示開始時刻: 00:00 | 表示終了日: 1月 26日 | 表示終了時刻: 23:59



「つながらない」を解消 電話応答を自動化するAIボイスボット

MOBI VOICE

電話・音声による自動応答シナリオを簡単に作成でき、手続きの申し込み、問合せの一次受付後から音声を即時テキスト化、SMS※でWebやチャットへ誘導することもできます。またアウトバウンドコールの自動化、AI連携による高度な自動応答、PBX連携※など拡張性に富んだ運用を実現できます。

同時着信数

通常100
(最大1,000)

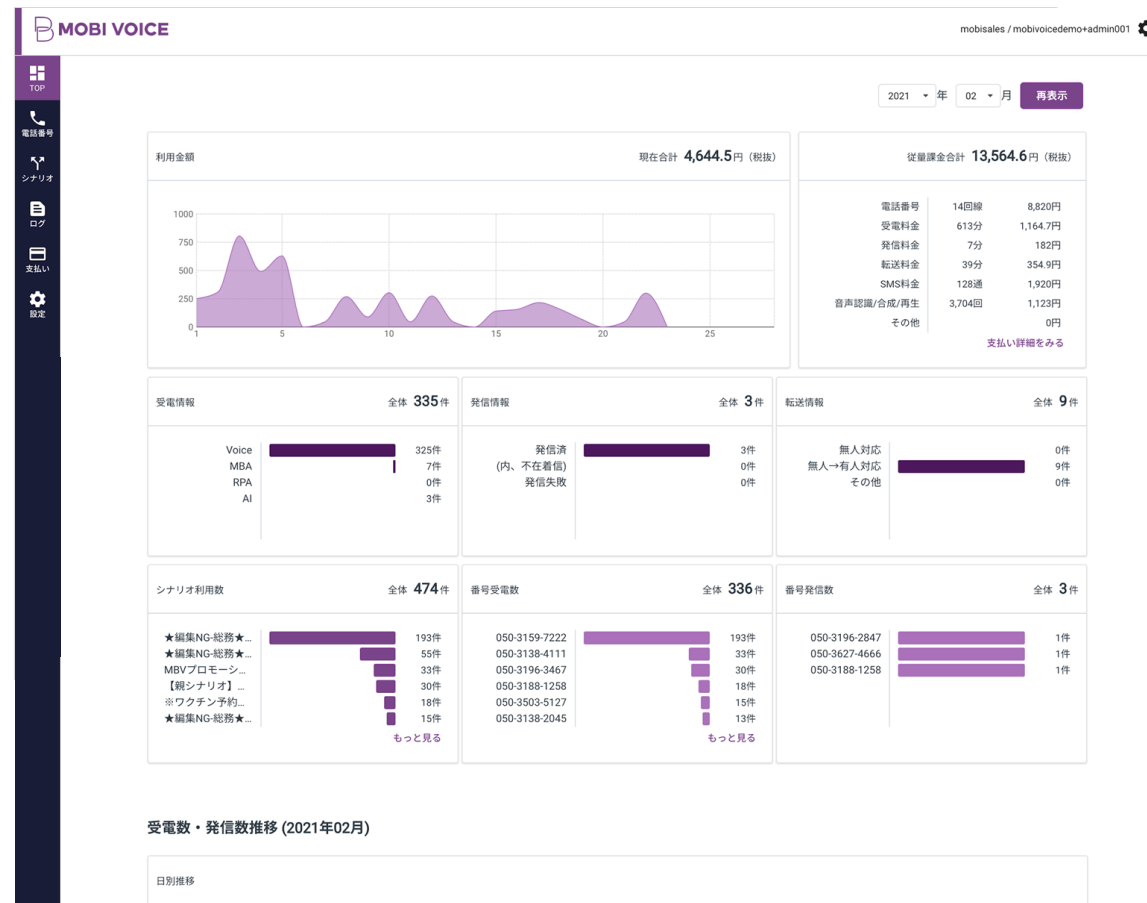
/sec ※

AI連携による
高度化



クイックに
スタートできる

緊急時も現場で
シナリオ作成/変更
が簡単に



※スタンダードプランで10件、ビジネスプランで100件のご提供となります。専用環境によって最大1,000件への変更も可能です。PBX連携は別途エンタープライズプランでの提供となります

LINEお友だちユーザーへのセグメント配信システム

MOBI CAST

企業さまが保有している顧客データベースと連携し、LINE UIDあるいは電話番号にてセグメント配信の加えて、お友だちユーザーからアンケートを取得すれば、ユーザーが必要なお役立ち情報だけ配信することも可能です。

セグメント配信

必要なユーザーに
必要な情報を

システム連携
API配信

配信を自動化

通知メッセージ
配信

リマインドに便利



Simple & Easy自己解決と顧客満足度を上げる導線設計

Visual IVR

ウェブブラウザにデザインされたIVRメニューを表示、チャットボットやFAQに誘導し、適切な問い合わせチャンネルに接続することで、時間・場所に関係なく、お客様の状況に合わせた自己解決率の向上と顧客満足度向上を実現できます。

わかりやすい
GUI画面

直観的な
シナリオ編集

独自に
カスタム可能

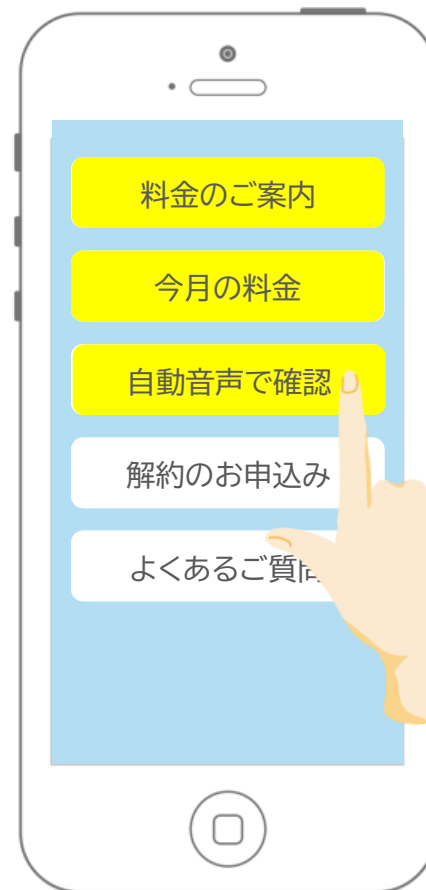
自由度の高い
ページデザイン

プレビューで
確認可能

すぐに切替
公開できる
コンテンツ

アクセス状況
ユーザー導線

すべてを
分析できる
統計機能



ビジュアルIVRで誘導

適切なチャンネル誘導で、自己解決率を向上

コールバック予約など、電話対応も一部自動化

誘導

- 会員ページ
顧客情報の確認、変更、手続きなど
- FAQ・Webページ
よくある質問、製品サービスの案内など
- ボイスボット
電話の自動応答による申込み受付など
- チャットボット
FAQの自動回答、手続きの自動受付など
- チャットオペレータ
Web・LINEによる有人チャットサポート
- 電話オペレータ
製品サービスのグループなどに直接着信

最高レベルのセキュアコミュニケーション機能群

Security Suite

モビルス独自開発のセキュアコミュニケーション機能群です。
チャットサポートにおいてオペレータが顧客の個人情報を安全に受け取り、
本人確認や個人情報に基づいた個別対応を行えたり、チャット上で検出された個人情報を自動で検出し削除予約を行ったりできます。

より厳密なセキュリティ基準に 準拠した個人情報保護



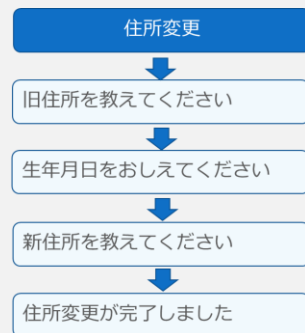
PCI DSS準拠
※準拠範囲 Mobilus Security Suite(Secure Path)



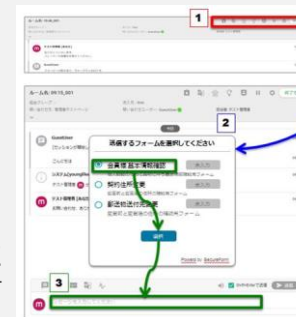
個人情報保護法、
プライバシーマーク
PCI DSS
準拠認定対象



Secure Path



手続きボットの
フローに
入れ込む



有人対応中に
呼び出す

Secure Alert

山田太郎と申します。
発送予定日を教えてください。

承知しました。
ご注文番号とお届けのご住所
をお伺いできますか。

100-0001
東京都品川区西五反田1-2-3

***と申します。
発送予定日を教えてください。

承知しました。
ご注文番号とお届けのご住所
をお伺いできますか。

-
東京都*****

個人情報の自動削除予約

■ 本資料の取り扱いについて

- 本資料は、情報提供のみを目的として作成しています。本資料は、日本、米国、その他の地域における有価証券の販売の勧誘や購入の勧誘を目的としたものではありません
- 本資料には、将来の見通しに関する記述が含まれています。これらの将来の見通しに関する記述は、本資料の日付時点の情報に基づいて作成されています。これらの記述は、将来の結果や業績を保証するものではありません。このような将来予想に関する記述には、必ずしも既知および未知のリスクや不確実性が含まれており、その結果、将来の実際の業績や財務状況は、将来予想に関する記述によって明示的または黙示的に示された将来の業績や結果の予測とは大きく異なる可能性があります
- これらの記述に記載された結果と大きく異なる可能性のある要因には、国内および国際的な経済状況の変化や、当社が事業を展開する業界の動向などが含まれますが、これらに限定されるものではありません
- また、当社以外の事項・組織に関する情報は、一般に公開されている情報に基づいており、当社はそのような一般に公開されている情報の正確性や適切性を検証しておらず、保証していません。

次回の「事業計画及び成長可能性に関する事項」の開示時期2024年11月を予定しております。

MOBILUS

The Support Tech Company

