



つなぐ、こたえる、を超えていけ。

個人投資家向け会社説明会

モビルス株式会社(4370)

2022年1月18日



The Support Tech Company

テクノロジーで
サポートを
新しく。

MOBILUS

課題の多いコンタクトセンター領域

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・休日は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



研究

**Mobilus
Support
Innovation Lab**

企業の未来ニーズを
技術支援



設計

**Project
Consultation
Service**

プロジェクトの
設計から運用まで支援



構築

**AI Data Creation
& Maintenance
Service**

AIデータ作成や
メンテナンス支援



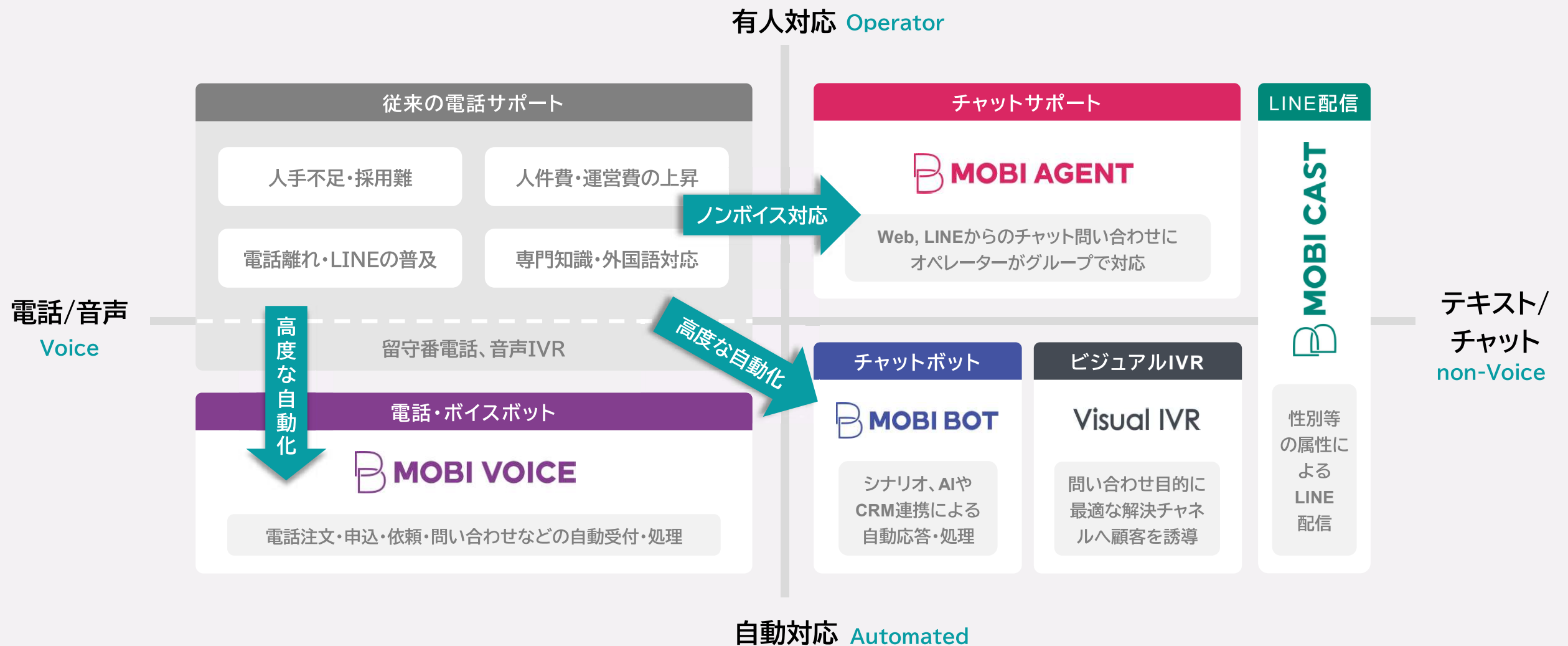
製品

**AI Support tool
“mobi-Series” &
Customize Service**

マーケットシェア
No.1ツール提供

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。



■ 対象マーケットの規模および拡大余地

当社が属するマーケット(2021年予測)

チャット導入によるコンタクトセンターのDX化により、オペレーションの効率化が図られていくことで

「②コンタクトセンター向けBPOサービス市場」の一部が

「①コンタクトセンター向けCRMソリューション市場」に取り込まれていくものと考えています。

5235億円

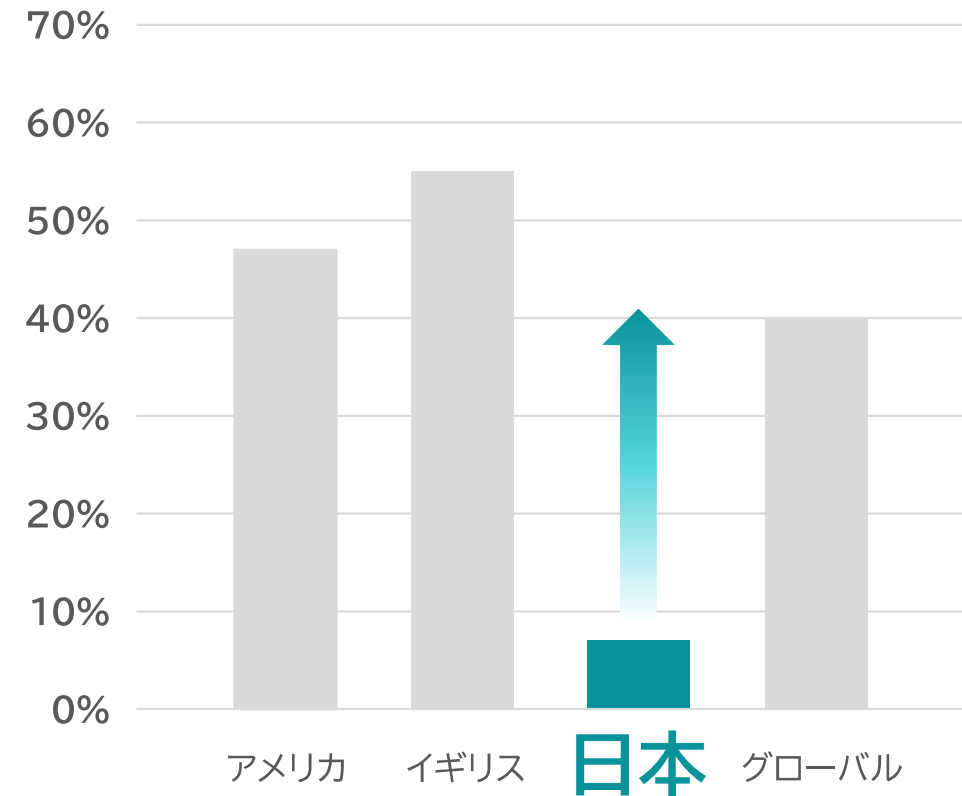
① コンタクトセンター向けCRMソリューション市場
(現在の当社のメインターゲット市場)

SaaS型コンタクトセンターソリューション 657億円

1兆813億円

② コンタクトセンター向けBPOサービス市場

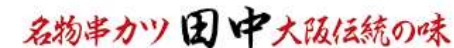
伸びしろの多いチャットサポート市場



有人チャットでサポートを受けたことのある消費者の割合

(出典)Microsoft「2017 STATE OF GLOBAL CUSTOMER SERVICE REPORT」 WHICH OF THE FOLLOWING CUSTOMER SERVICE CHANNELS HAVE YOU USED?

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。





2022年8月期第1四半期 決算説明

売上高 / 成長率(前年同期比)

317百万円 / +22%

契約数 / 成長率(前年同期比)

249 / +53%

解約率(注1、2)

1.0% 未満
(2022年8月期1Q実績 0.75%)

営業利益 / 成長率(前年同期比)

28百万円 / +19%

EBITDA / 成長率(前年同期比)(注3)

64百万円 / +33%

ARR / 成長率(注4)

672百万円 / +37%

サブスクリプション売上高比率(注5)

47% ⇒ 52%
(2021年8月期1Q) (2022年8月期1Q)

(注1)OEMを除く。

(注2)「当月の解約による減少したMRR÷前月末のMRR」の12ヵ月平均

(注3) EBITDA(営業利益+ソフトウェア償却費+減価償却費)

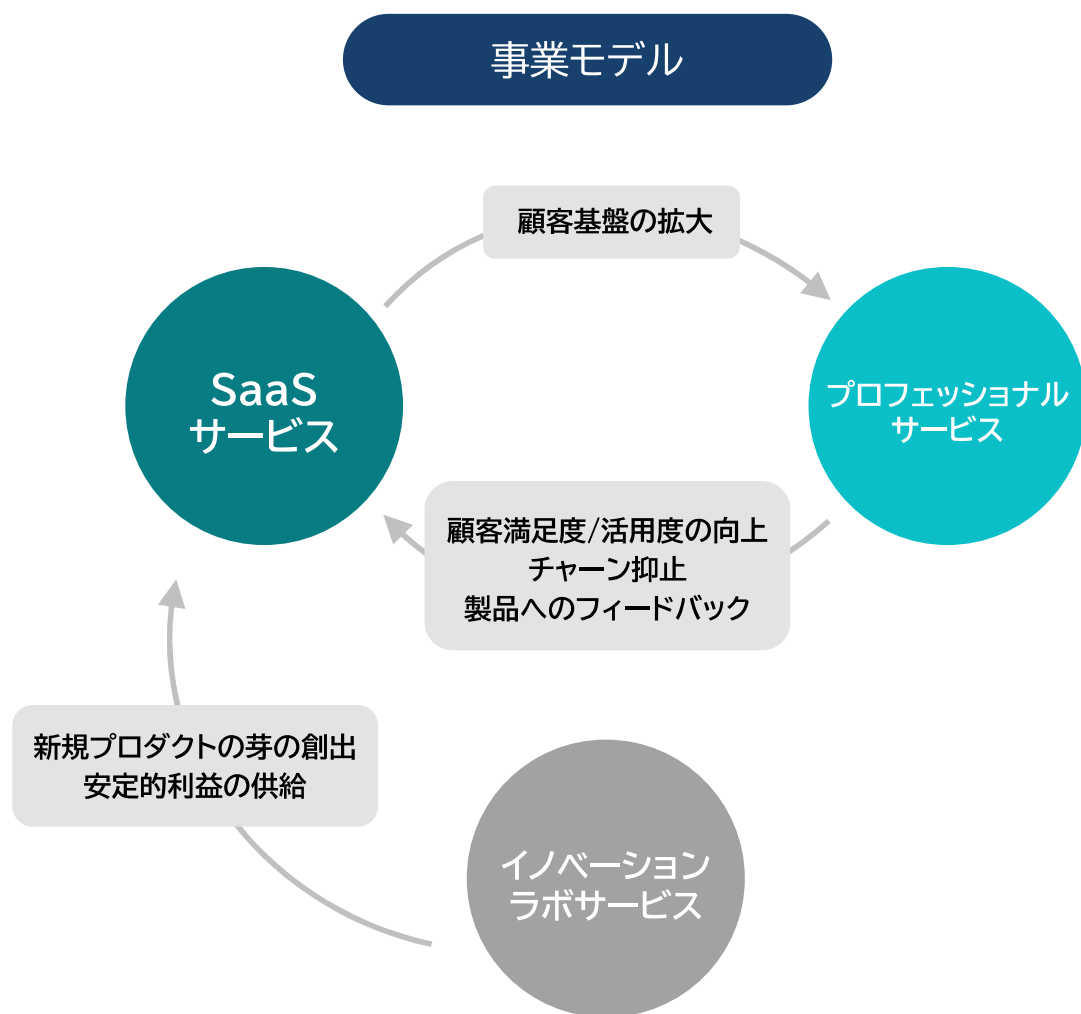
(注4)ARR: Annual Recurring Revenueの略語。四半期末日の月次サブスクリプション売上高を12倍することにより算出。

(注5)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

(百万円)

	2022年8月期1Q	前年同期比
売上高	317	+22%
EBITDA	64	+33%
営業利益	28	+19%
経常利益	27	+21%
四半期純利益	19	△10%

※前期末(2021年8月期末)において繰越欠損金が全額解消されたことから、今期以降の法人税等の税負担額は、通常の水準を見込んでおります。



SaaSサービス

当社システム利用料(サブスクリプション)
その他(製品のスポット利用、MBV従量課金、他社
製品のリセール)

プロフェッショナル サービス

カスタマイズ/保守、コンサルティング、
初期構築、トレーニング、AIデータ構築

イノベーションラボ サービス

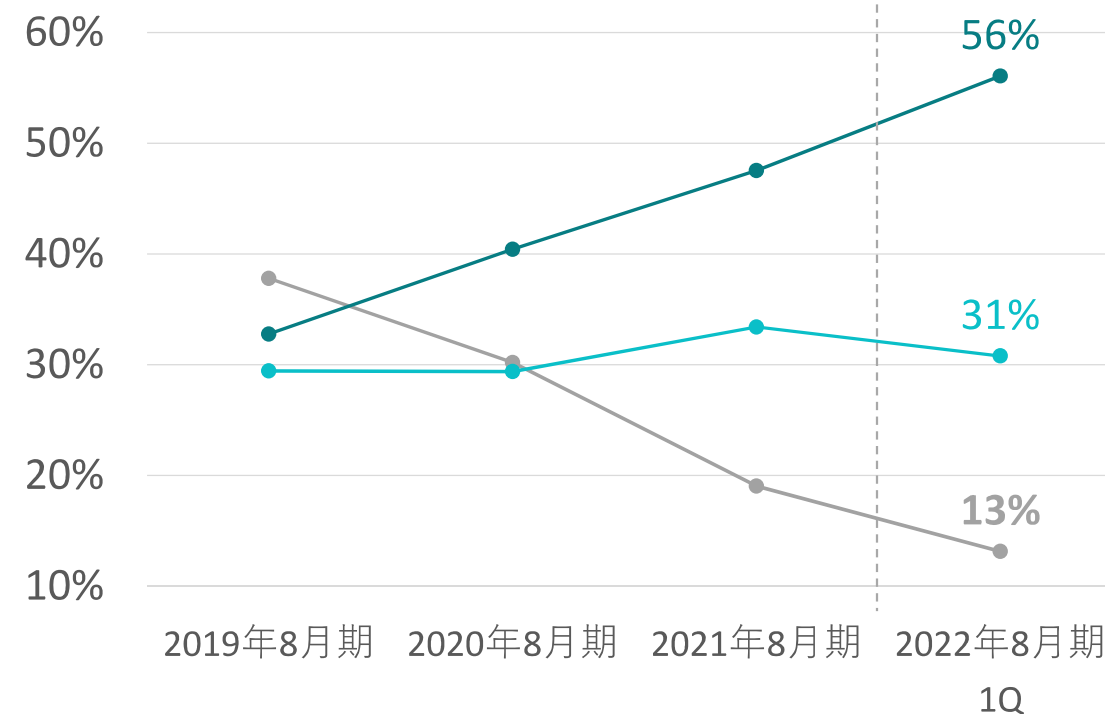
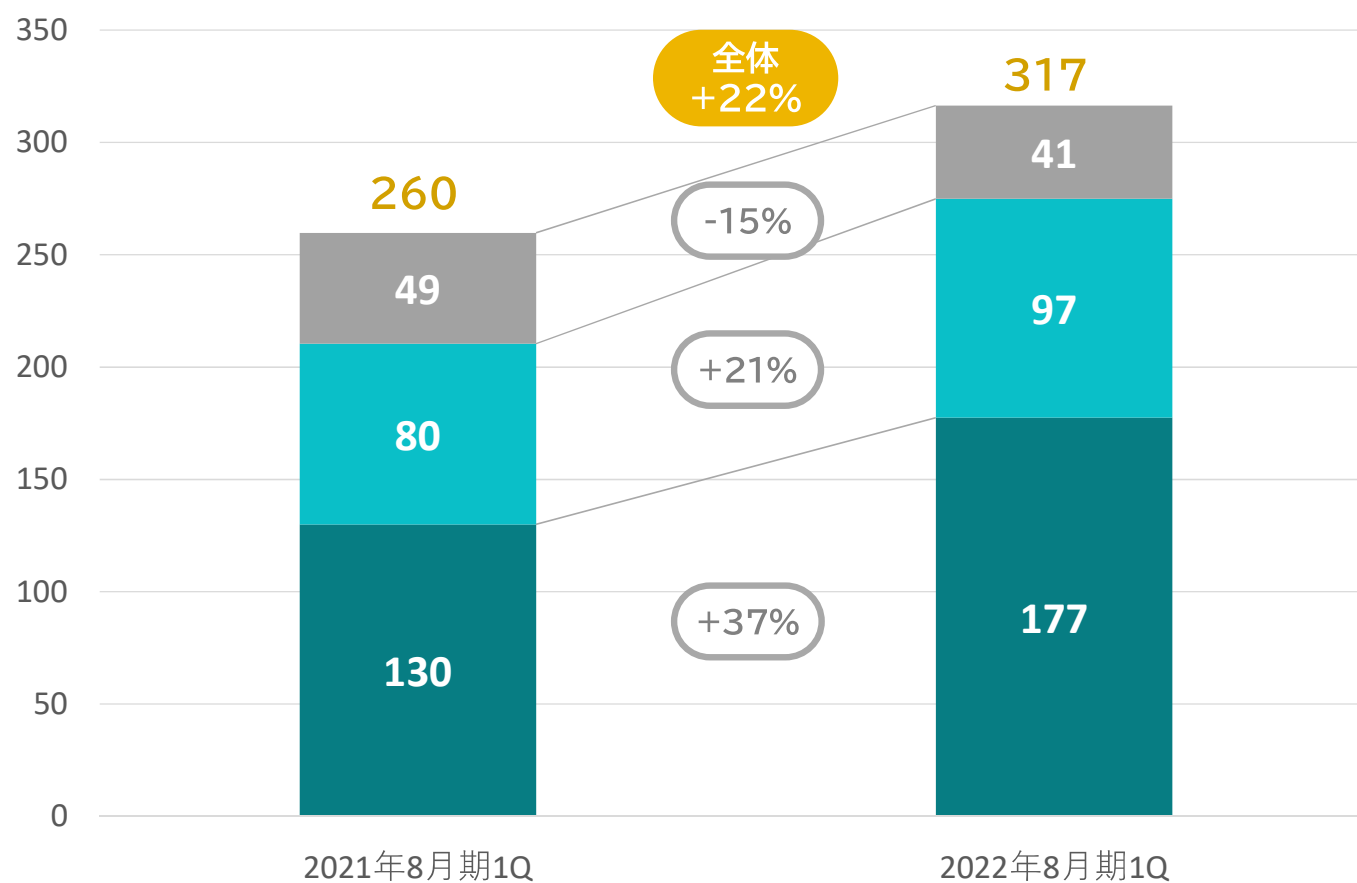
コミュニケーション領域を中心とした
受託開発及び保守

引き続きSaaSサービスが成長をけん引。それに伴いプロフェッショナルサービスも堅調に推移。

売上高

売上高構成比

(百万円)



■ 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

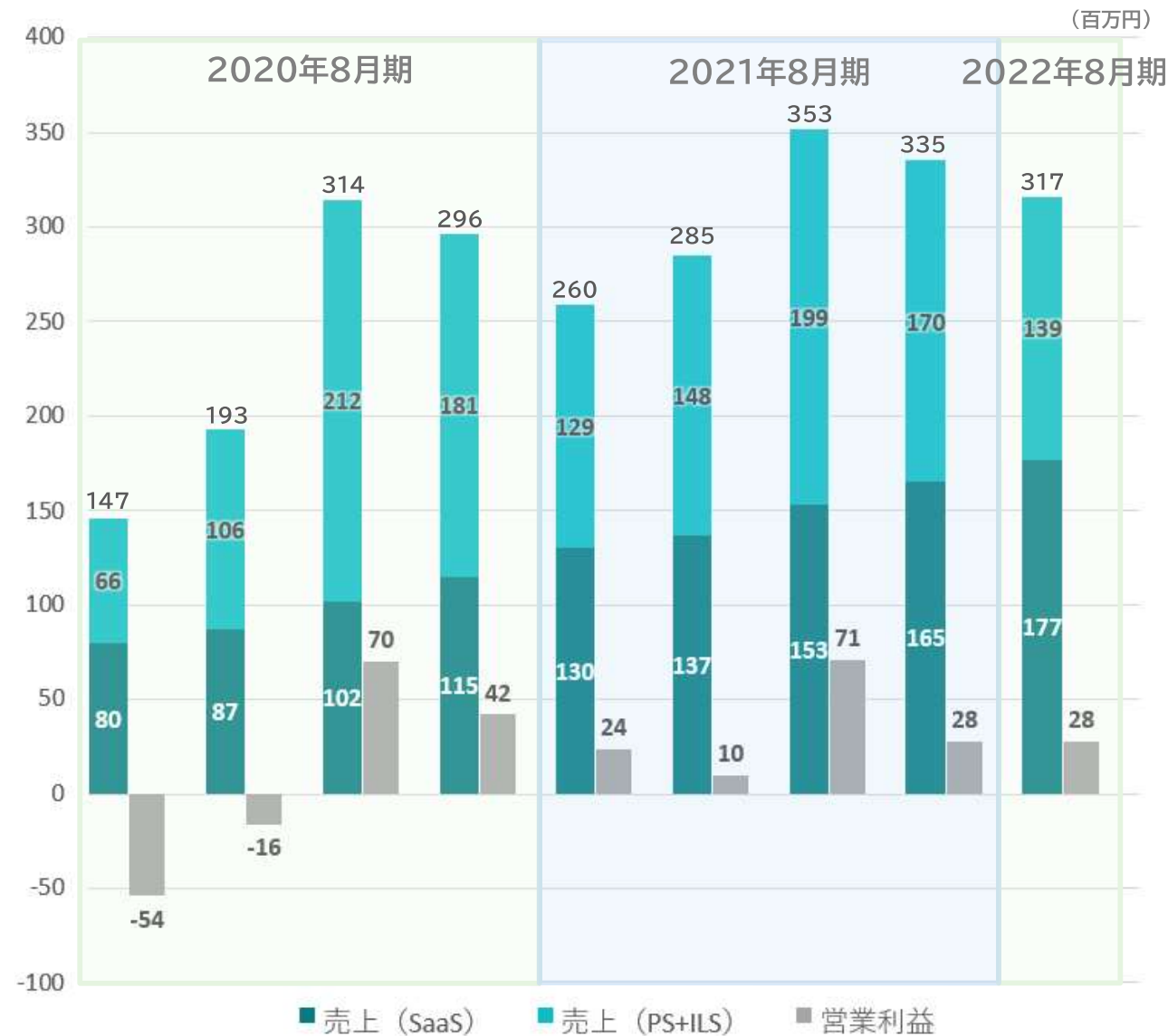
■ 通期業績予想に対する進捗率

売上高は、通期業績予想に対して昨年度と同等の進捗度合。

	2022年8月期1Q		昨年度
	実績	通期予想 進捗率	通期実績に対する 前年同期進捗率
売上高	317	21%	21%
SaaSサービス	177	22%	22%
プロフェッショナルサービス	97	21%	20%
イノベーションラボサービス	41	17%	21%

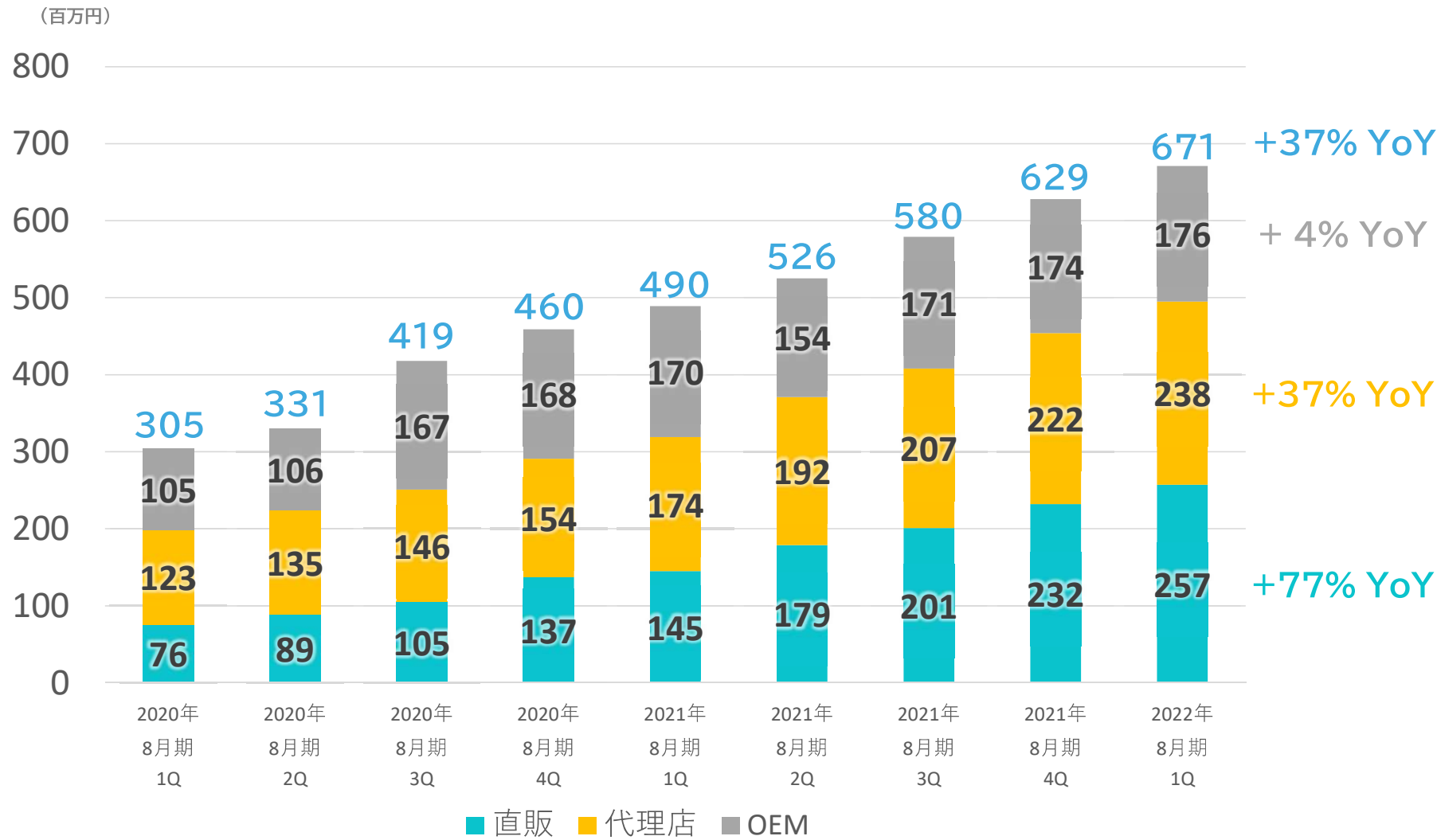
■ 四半期業績(売上及び営業利益)の変動

プロフェッショナルサービス(PS)及びイノベーションラボサービス(ILS)については、下期(特に3Q)に偏重する傾向があります。

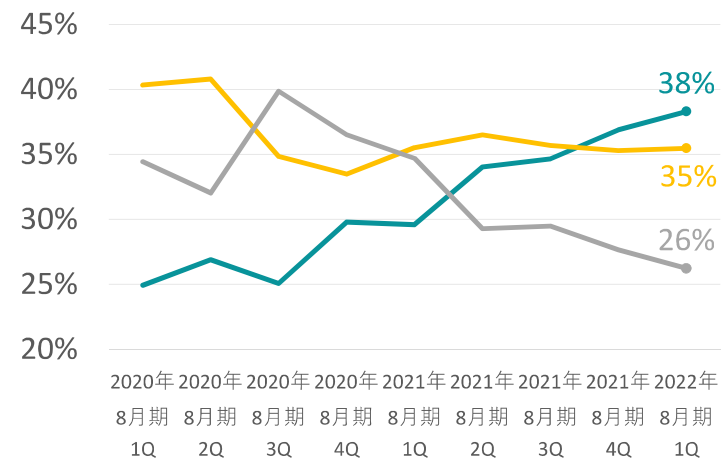


年間リカーリングレベニュー(ARR^(注1))の推移

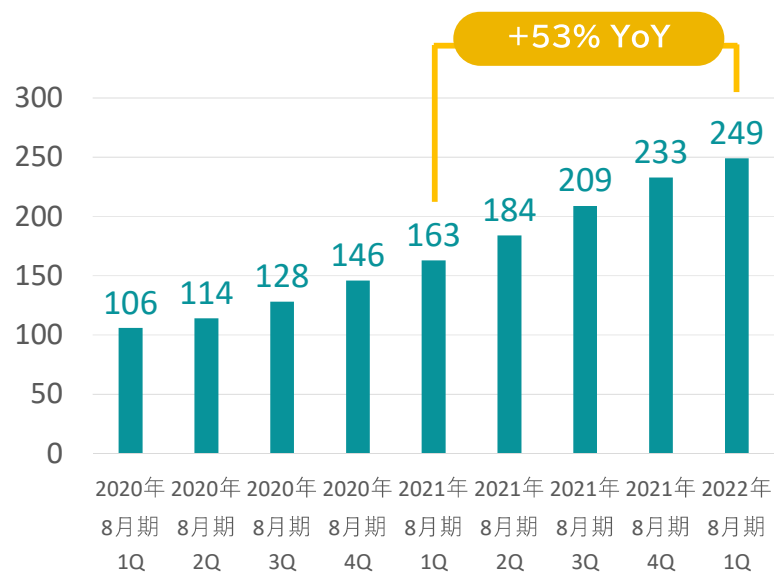
引き続き、直販の高成長が全体の成長をけん引。



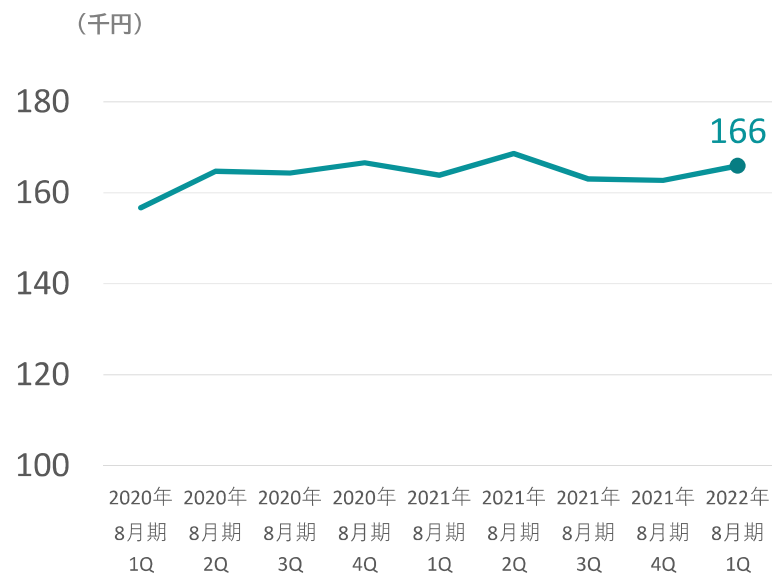
チャンネル別ARR構成比



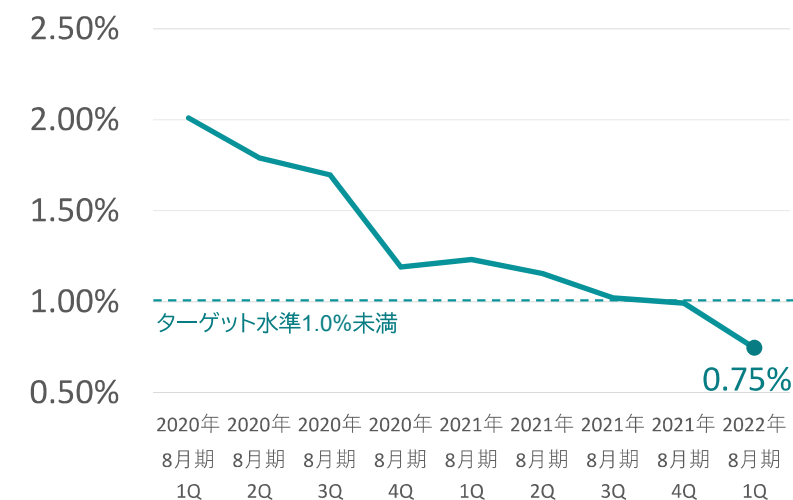
契約数(注1)



一契約あたりの平均MRR(注1、2)



解約率(注1、3)

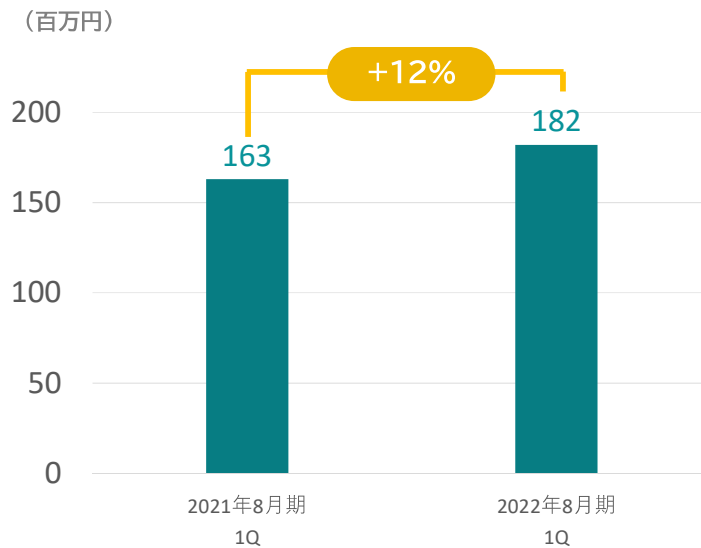


売上総利益

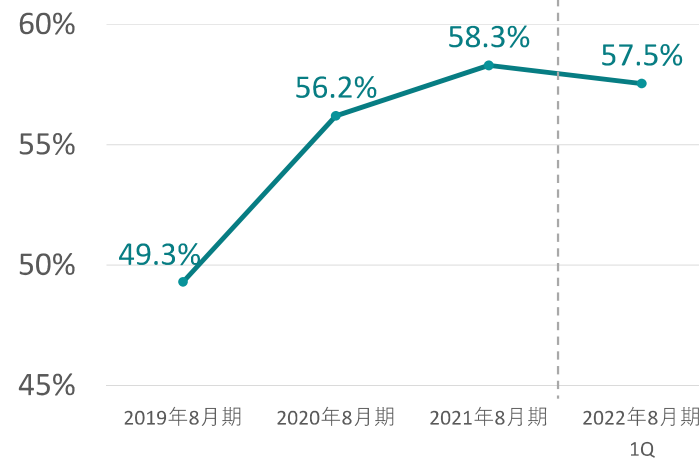
2022年8月期1Qにおける売上総利益率の低下要因

- ① イノベーションラボサービスの利益率が一時的に低下
- ② 商品開発においてシステム安定性を企図したリファクタリング稼働の上昇

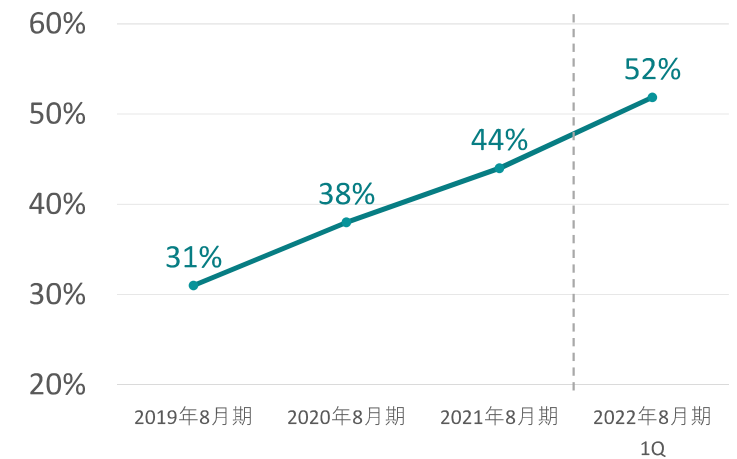
売上総利益



売上総利益率



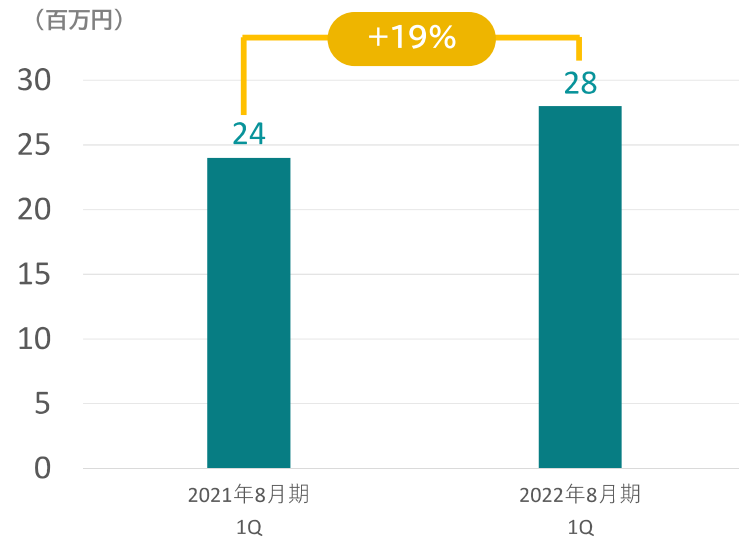
サブスクリプション売上高比率(注1)



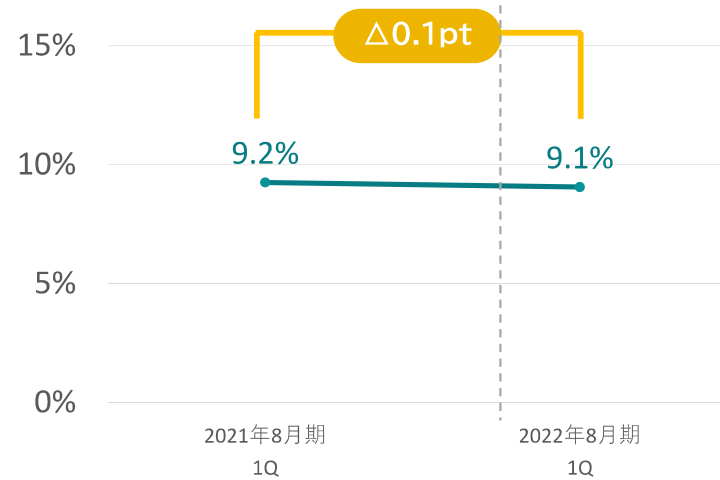
(注1)サブスクリプション売上高比率 経常的に得られる当社製品の利用料の合計額を全売上高で除した比率

効率的な組織運営により販管費の上昇を抑制

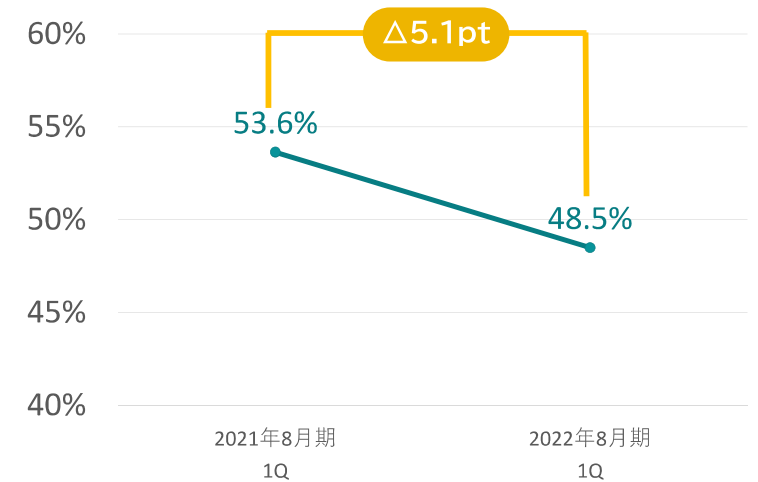
営業利益



営業利益率

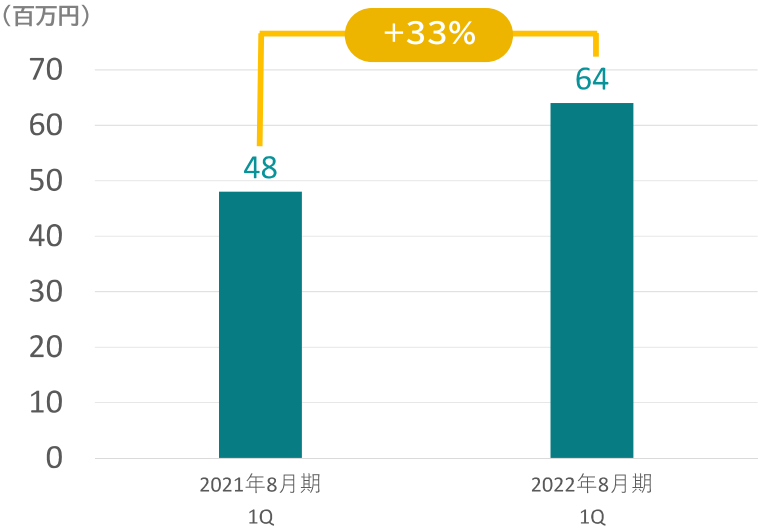


売上高販管費率

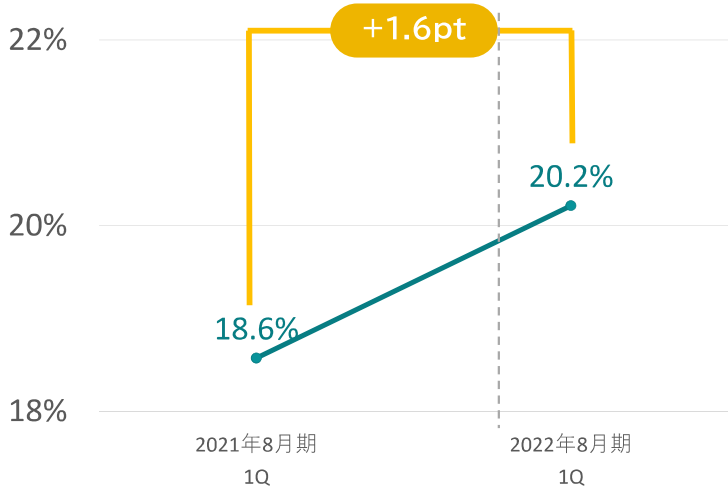


EBITDAは、マージンも向上し33%増

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)



ビジネス アップデート

加速するサポート領域に於けるDX



運用システムのクラウド化

SaaSシステム利用の拡大



- ・在宅オペレーションBCP対応
- ・スピーディーなシステム運用



ノンボイスチャネルの導入

ノンボイス業務範囲の拡大



- ・対応効率の向上
- ・在宅オペレーションや自動化



顧客対応業務の自動化

システム連携を伴う対応



- ・呼量分散によるBCP対応強化
- ・24/365自己完結で顧客満足



在宅オペレーションの導入

在宅業務範囲の拡大



- ・オペレーション分散でBCP
- ・雇用機会拡大で優秀な人員

サポートDXの黄金比率

1



チャットボット

- ・FAQ回答
- ・オペレーターGP分岐
- ・プリヒヤリング

2



オペレーターチャット

- ・効率支援機能
- ・リッチコンテンツ
- ・オフショア対応

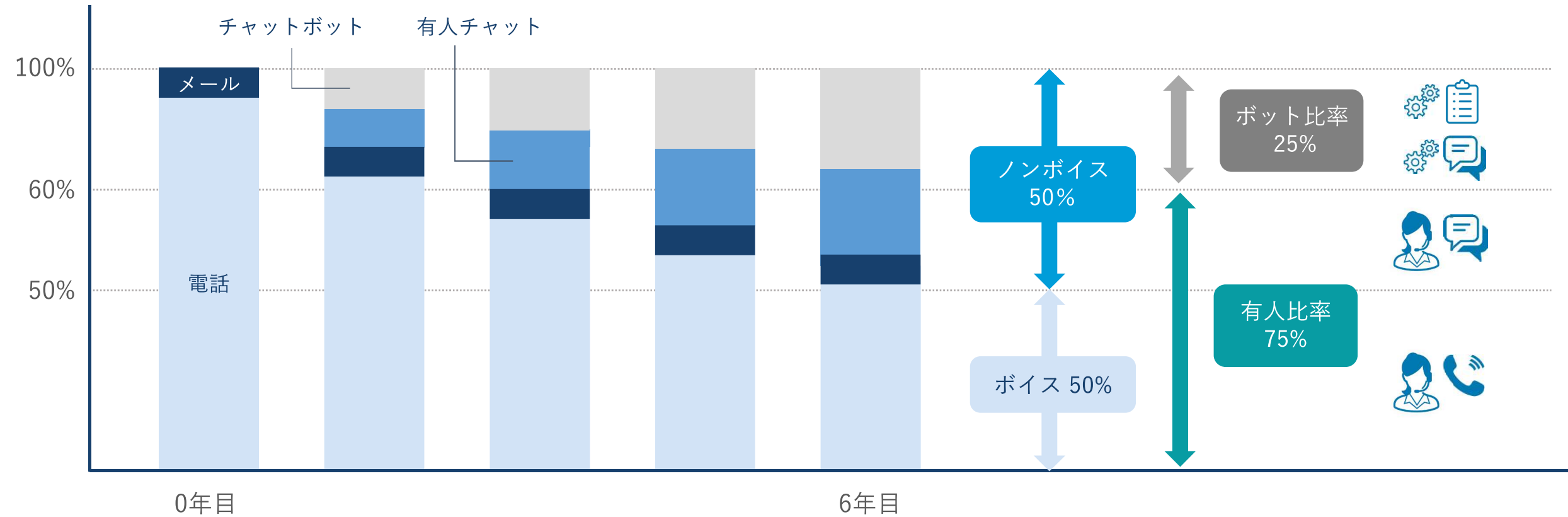
3



手続き自動化シナリオ

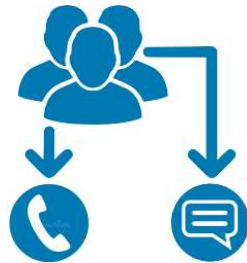
- ・全体負荷の軽減
- ・有人ハイブリッド対応
- ・基幹システム連携

チャネル別対応比率 (%)



ノンボイス比率50%達成に向けて

顧客導線



コールリーズンに基づき、確かなチャネルへ顧客を誘導する。

呼量変動にも柔軟に対応できる仕組みの導入が必要。

全てをノンボイスへ誘導する事が正解では無い点が重要である。飽くまで顧客労力を低減する事が目標となる。

マルチチャネル



Web、LINE、アプリ、電話からの誘導と顧客の利用シーンに応じたチャネルの整備を行う。

ワントタイム、非同期継続などチャネルの特性を生かした対応を可能にする。

特にLINEは高齢の顧客に対しても有効であり、双方向のコミュニケーションを構築可能。

ハイブリッド対応



有人対応とボット対応をシームレスに構築する事で、有人対応AHTの削減を行う事が可能となる。

オペレーター対応前のプリヒヤリング、対応中の定型業務の自動対応と臨機応変に行き来する。

本人確認プロセスなど、シナリオ分岐に応じてプリ対応を行う事も可能。

個人情報取り扱い



特に金融機関に於いて個人情報の取り扱い可否はノンボイス業務の範囲に大きな影響を及ぼす。

情報セキュリティポリシーに適応した形で、自動対応、有人対応をシームレスに行う必要。

Web、LINEなど複数チャネルでの対応にもセキュリティ適応が可能。

手続きの自動化



負荷の重い定型手続き業務を自動化する事で、コンタクトセンター負荷の軽減につながる。

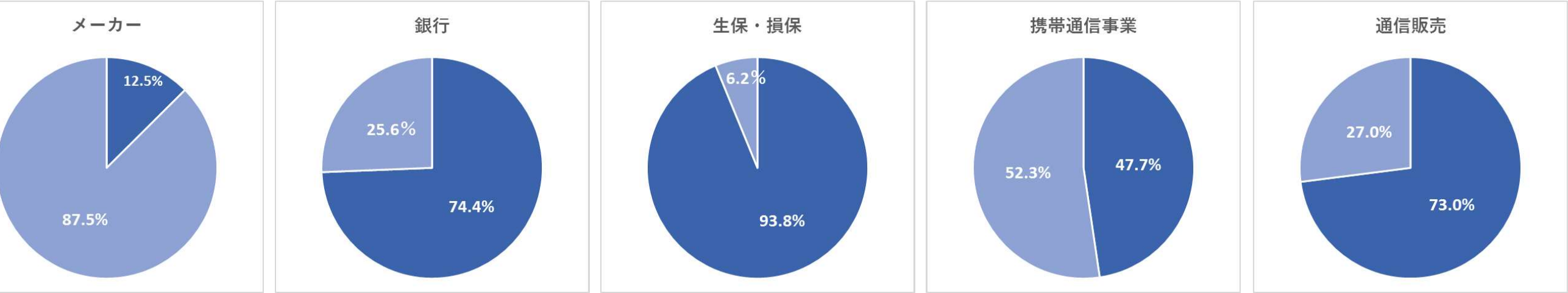
季節や時節により繁閑差の大きな定型業務の自動化は応対品質の安定化に貢献する。

オペレーター対応中から定型手続きの呼び出しができる。

定型業務の自動化のポテンシャルも非常に大きい

本人確認を必要とする問い合わせ業務比率

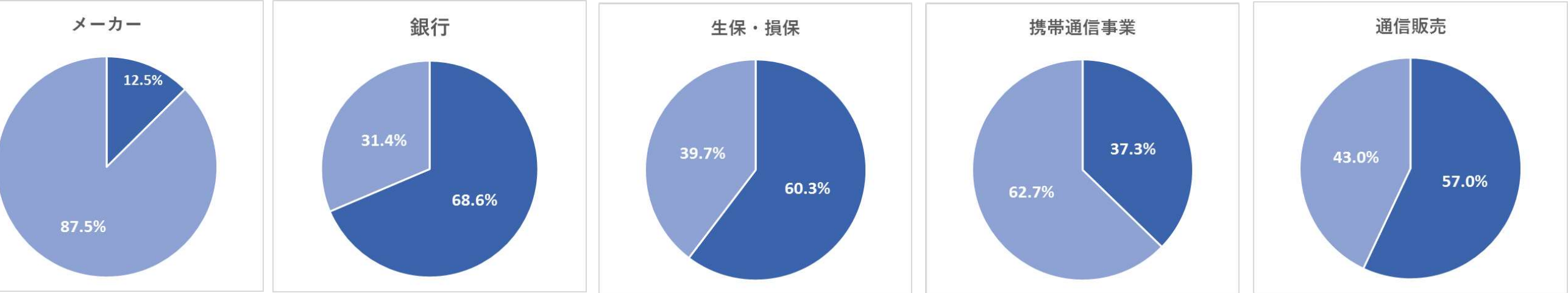
■ 本人確認必要 ■ 不必要



* コールセンター白書2020出典データを基に集計 複数回答合算での比率

定型化しやすい業務比率（手続き系業務）

■ 定型化しやすい ■ しにくい



* コールセンター白書2020出典データを基に集計 複数回答合算での比率

2021年10月 ついにリリース

Secure Path™

チャットサポートに、最高レベルのセキュリティを。



PCI-DSS基準に準拠しました

クレジットカード情報まで扱える、最高レベルのセキュリティ

pci
DSS
Compliant

PCI-DSSとは加盟店やサービスプロバイダにおいて、クレジットカード会員データを安全に取り扱う事を目的として制定されたクレジットカード業界のセキュリティ基準です。

PCI-DSS基準に準拠することで、Secure Pathで取得した個人情報、クレジットカード決済で求められるレベルで暗号化・保護され、そのデータ閲覧や管理についても厳しく制限されます。

モビルスのSecure Pathは、個人情報の取得・管理において最高レベルのセキュリティ水準を実現することで、チャットサポートの可能性を大きく広げます。

培われた経験値に再現性を持たせる

Customer Success

顧客企業のニーズを理解し、目指す効果を実現する。



顧客企業の課題 & ニーズに合わせたCSメニュー

導入前フェーズ

- ・チャットボット診断／デザイン
- ・最適チャネル診断

導入時(目安:1~3か月)

オンボーディング
(運用立ち上げ支援)

運用改善フェーズ

- ・運用支援サポート
- ・運用代行サポート

目的・ゴール

センターの現状やお客さまニーズを把握し、効果的なチャットボット設計や最適なチャネル構成を明らかにします。

主な内容

- ・ 問合せ状況、課題・ニーズ分析
- ・ ユーザー導線分析
- ・ シナリオ分析
- ・ 適用ソリューション分析
- ・ モニタリング用KPI設定

目的・ゴール

お客さまがモビルスのソリューションを使いこなし、基本的なログ分析や運用改善が行えるように支援します。

主な内容

- ・ 初期設定トレーニング
- ・ 製品の使い方レクチャー
- ・ 利用状況・ログ分析レクチャー
- ・ KPIのモニタリングレクチャー
- ・ 自社運用移行のための支援

目的・ゴール

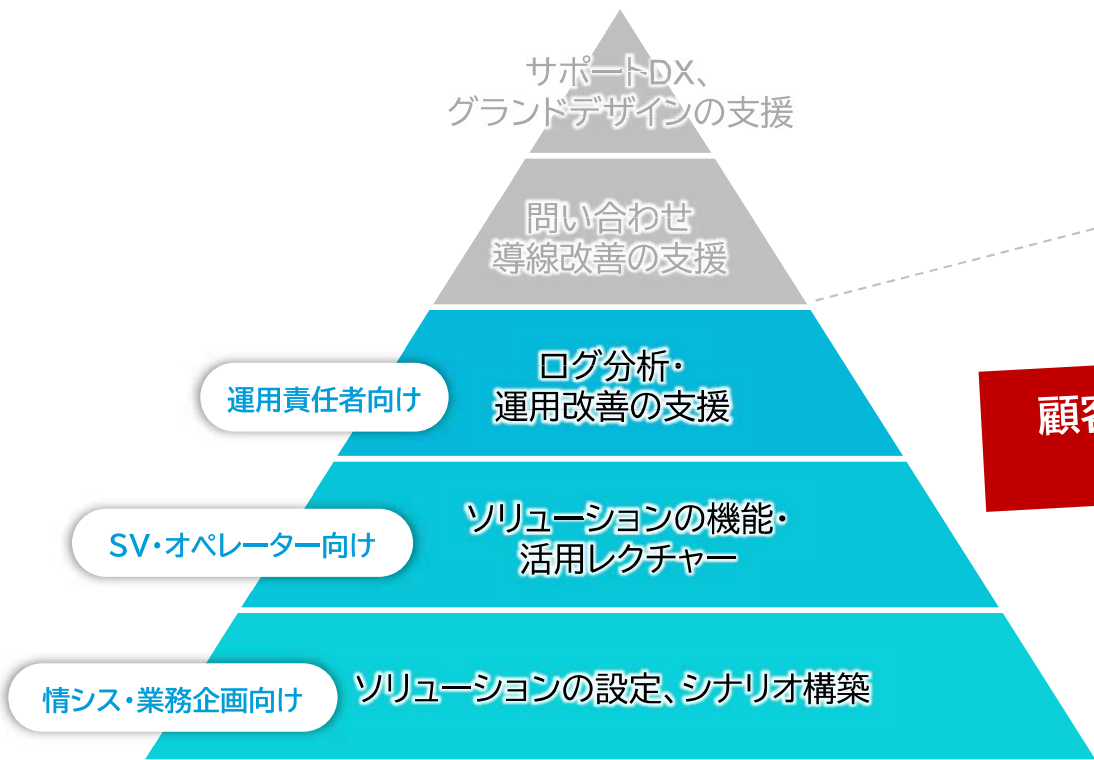
事前に設定したKPI、期待ROIに沿って、実際の導入効果を検証、運用改善のPDCAをまわします。

主な内容

- ・ 月1回の定例会の実施
- ・ 利用状況、ログ分析レポート
- ・ KPIの設定支援
- ・ KPIのモニタリング支援
- ・ 運用改善のアドバイス

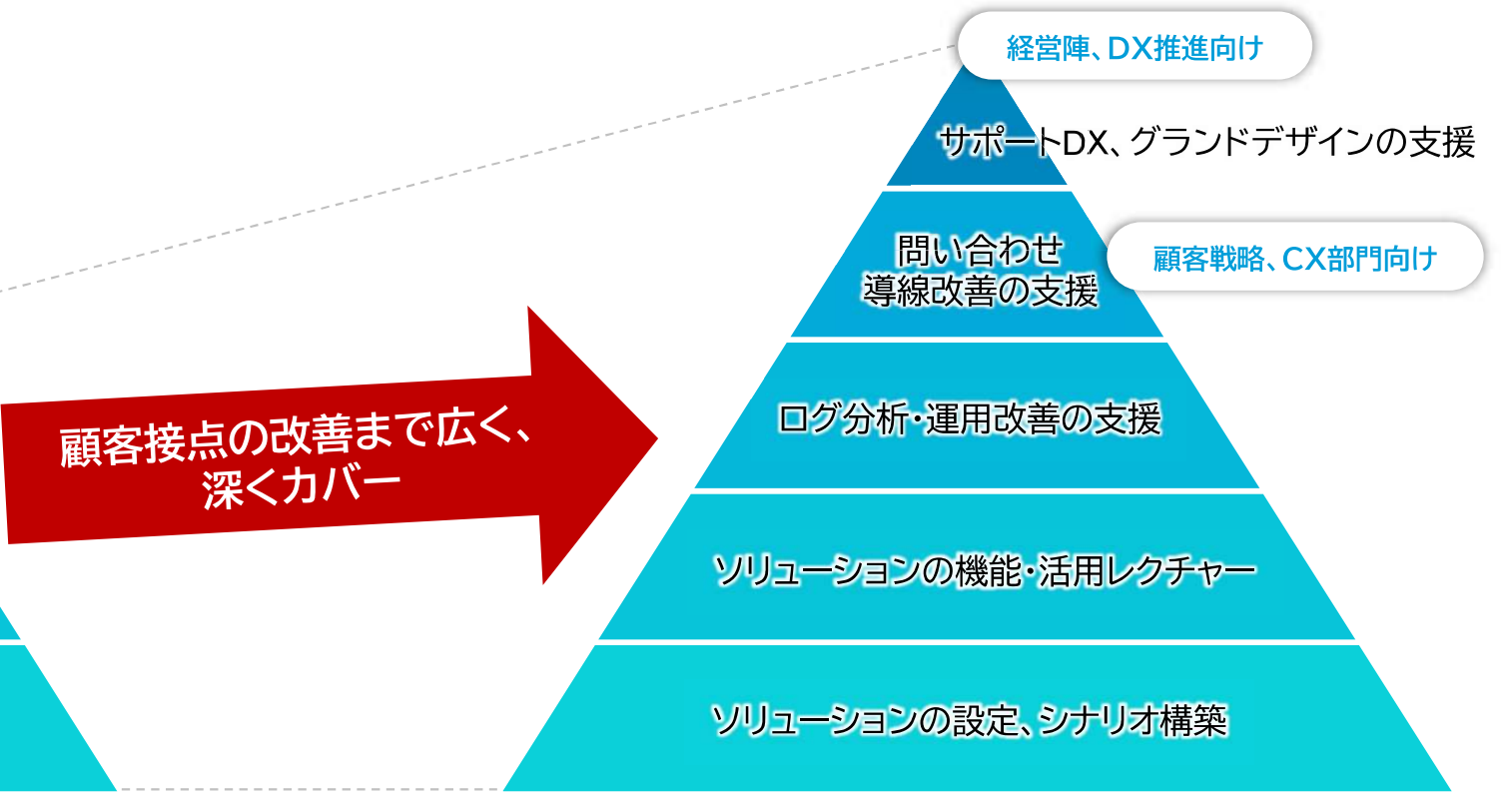
カスタマーサクセスメニューの拡大

以前のサービス範囲



主にツールの提供から活用支援までカバー

現在のサービス範囲



経営レベルのサポートDX、グランドデザイン支援までカバー

The Support Tech Company

テクノロジーで
サポートを
新しく。

MOBILUS