MOBILUS

つなぐ、こたえる、を超えていけ。

個人投資家向けIR説明会

モビルス株式会社(4370)

2022年8月4日

MOBILUS

The Support Tech Company

社　名	モビルス株式会社
所在地	東京都品川区西五反田3-11-6 サンウエスト山手ビル5F
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	80名（2022年5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

© Mobilus Corporation

Core Member

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。

執行役員 **柏原 学**

1999年 早稲田大学卒、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年モビルス株式会社に参画。製品開発、企画、CX、UI/UX統括を経て、現在はセールス／マーケティング／カスタマーサクセスを統括。

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。

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。

執行役員 **李 英一**

2012年立教大学大学院ビジネスデザイン研究科博士課程前期修了、MBA取得。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。

（注）取締役および執行役員

The Support Tech Company

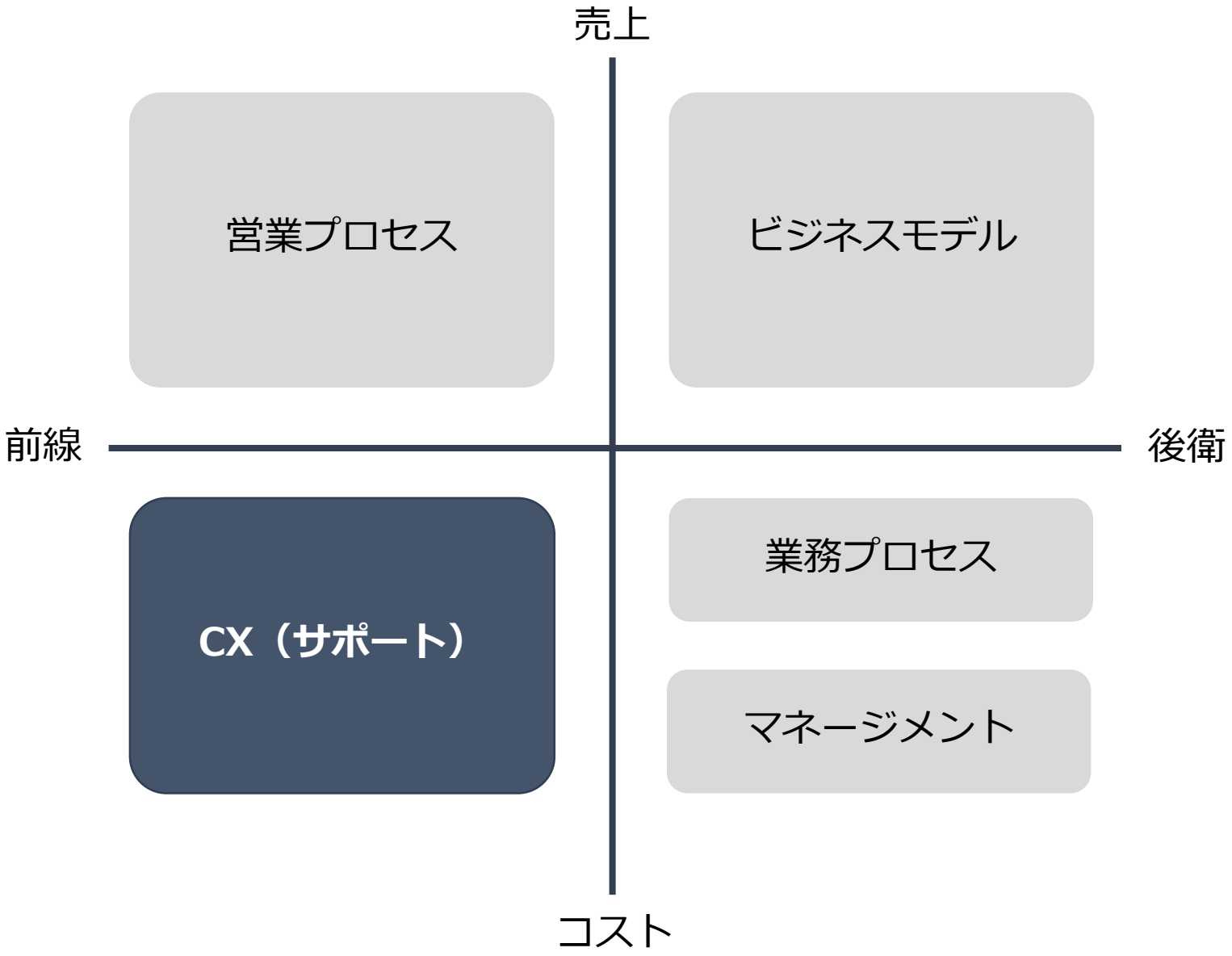
テクノロジーで
サポートを
新しく。

MOBILUS

顧客接点の維持に重要なサポート業務の重要性

DX

企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること（経産省）



-Confidential- Copyright © 2021 Mobilus Corporation. All Rights Reserved.

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

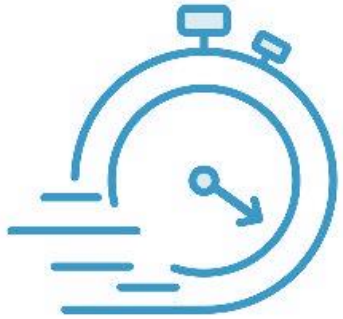
全国レベルのBCPを
実現できるか

何を優先課題とするべきなのか

顧客労力の削減
（顧客満足度の向上）

業務の効率化
（現場の満足度向上）

一番大事なことは、顧客が何を求めているかを理解する事



直ぐに

いつでも

簡単に

お客様が求めていることは常にシンプルです

非常に大きいコンタクトセンター市場規模

電話中心のサポート市場の中で、チャットサポートを普及させていくことで1.5兆円の市場を開拓。

5285億円

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　644億円

＋

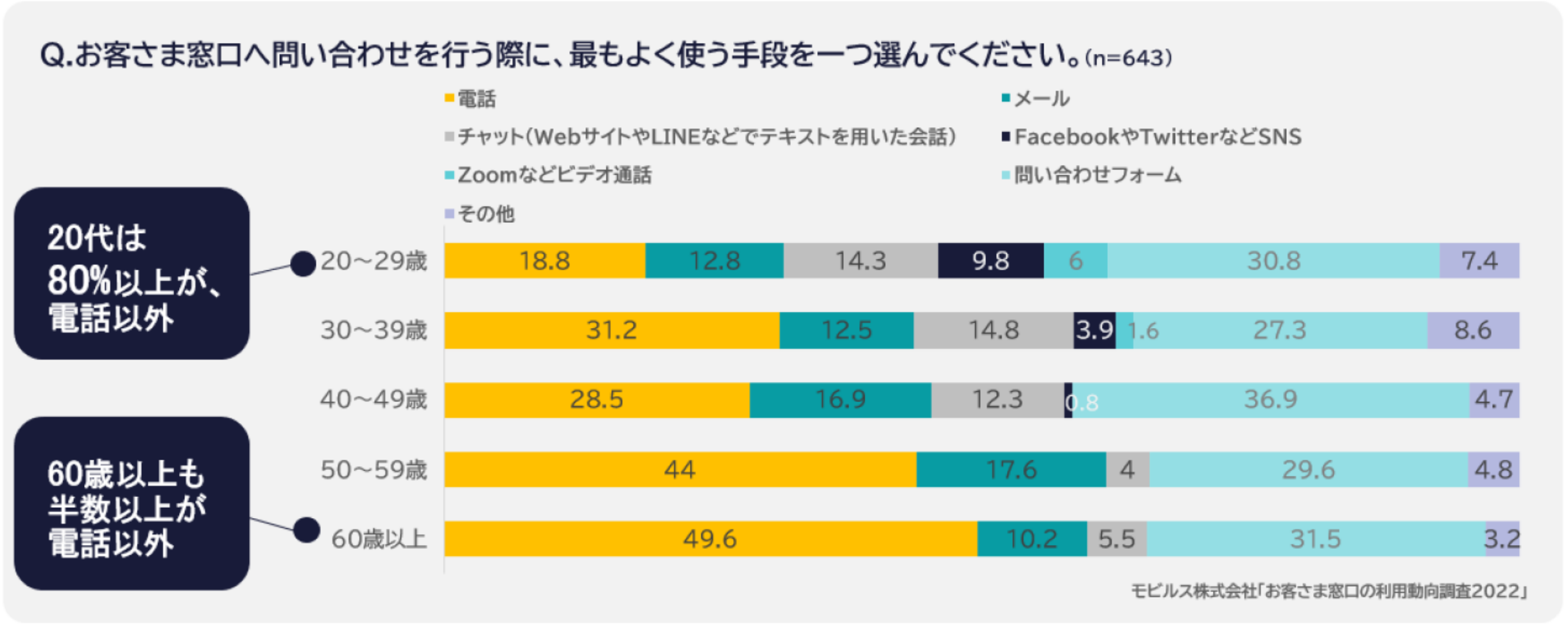
1兆281億円

2 コンタクトセンター向けBPOサービス市場
（現在は電話中心の市場）

（出所）矢野経済研究所　コールセンター資料総覧2020

消費者の視点

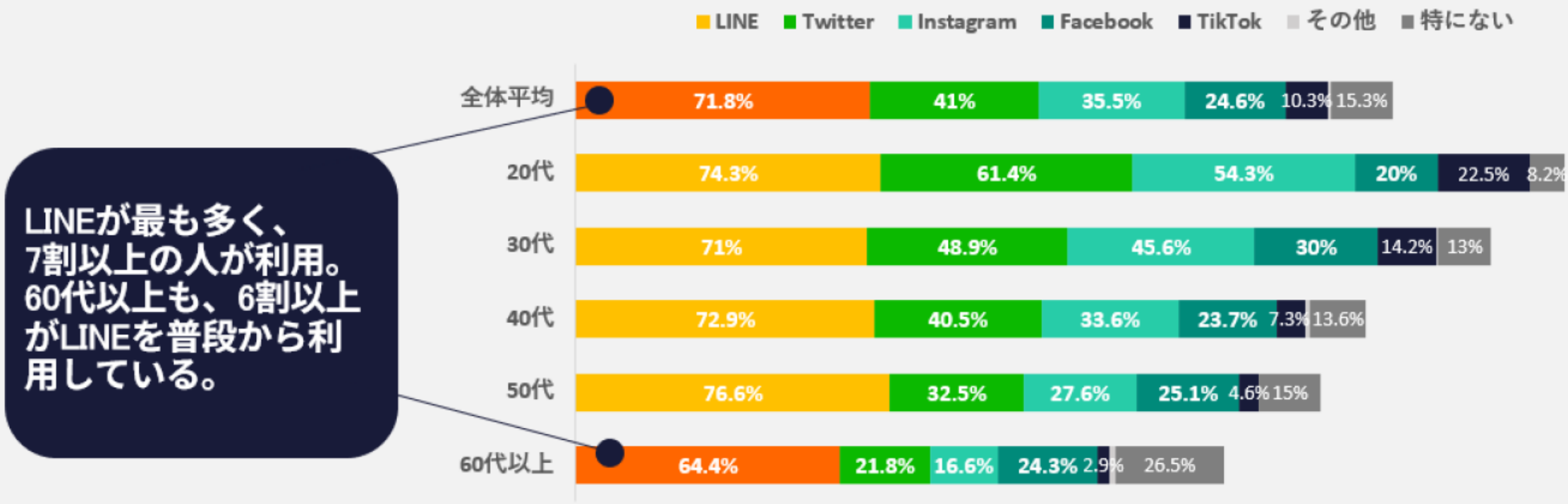
若い世代では既に電話以外の問い合わせを積極的に活用。



消費者の視点

どの年代でも普段のコミュニケーションにはLINEを中心とするSNSを活用。

【事前調査】普段利用しているSNSを教えてください。当てはまるものを全て回答してください。(n=4,415)

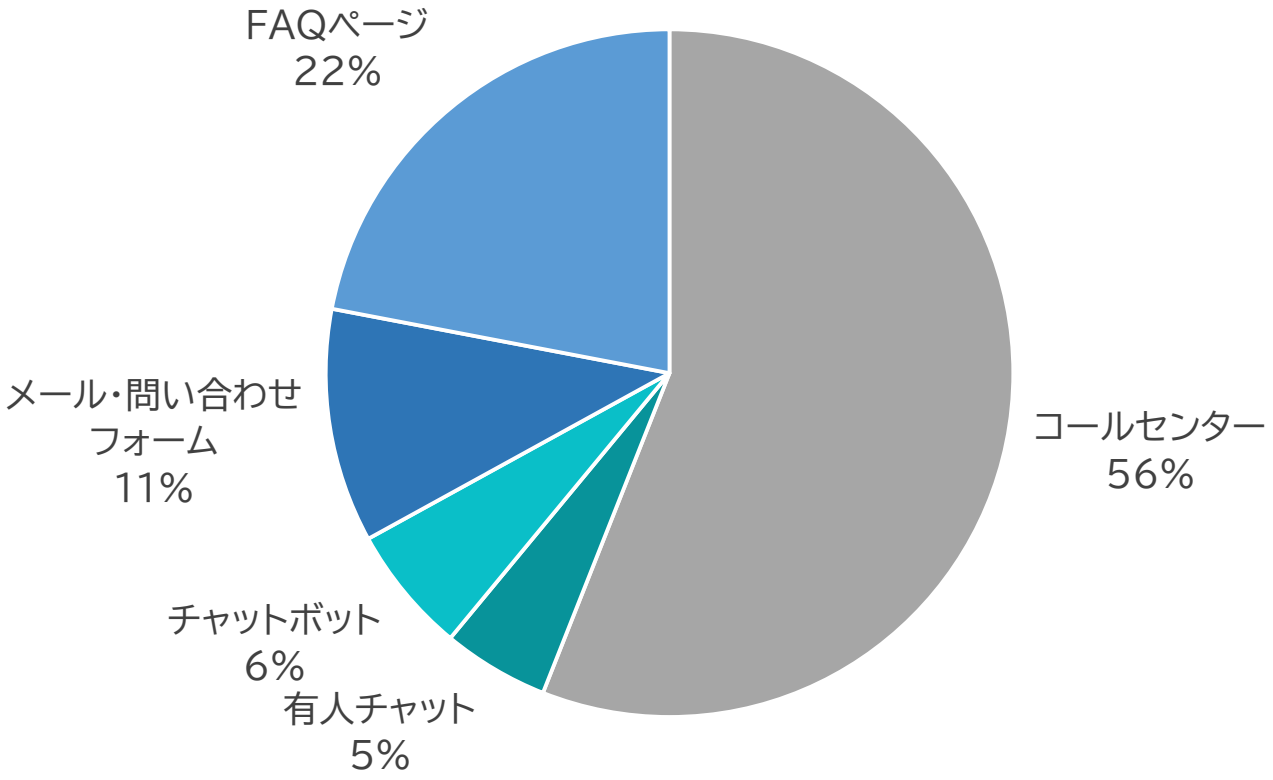


モビルス株式会社「消費者のLINE公式アカウントの利用動向調査2022」

消費者の視点

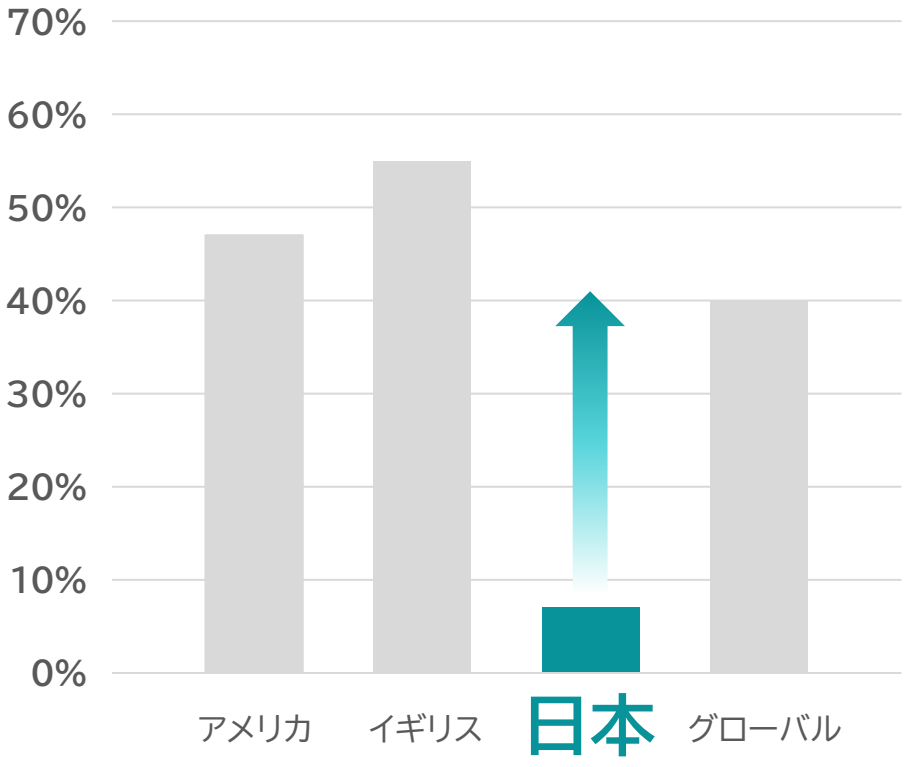
全体で見るとチャットサポートの利用割合は低く、海外に比べても伸びしろはまだまだ大きい。

直近で利用したコンタクトセンターサポート機能



（出所）J.D. パワー2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM＜金融業界編＞

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



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

消費者の視点

有人チャットによるサポートは電話と同等に満足度は高く、「利用のしやすさ」「問題の解決までの時間」で優位。
消費者が重視するポイントや問い合わせの目的に応じて、チャットと電話のマルチチャネルでのサポートが重要。

コンタクトセンターサポート満足度（サポート機能別）

サポート機能	満足度スコア（1,000点満点）
有人チャット	750点
コールセンター	746点
メール・問い合わせフォーム	697点
自動応答チャット	689点
FAQページ	664点

“満足度評価の詳細を見ると、**「有人チャット」は「利用のしやすさ*1」、「問題の解決や対応に要した時間」**が、「コールセンター」は「用件に対し提供された情報や回答内容の適切さ」、「説明の丁寧さ／応対の丁寧さ」がそれぞれ高い評価となった。”

*1「利用のしやすさ」：問い合わせ先の見つけやすさ、利用できる時間帯、待ち時間、使いやすさなど

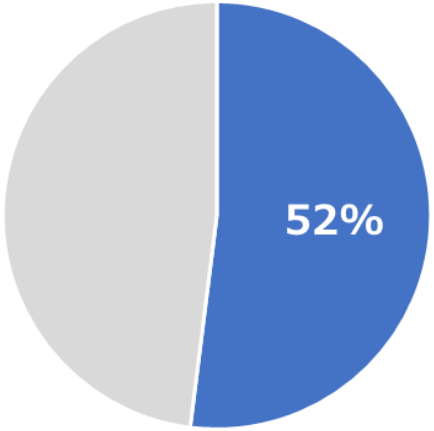
（出所）J.D. パワー2021年コンタクトセンターサポート満足度調査SM＜金融業界編＞

CXは企業の最優先課題となりつつある

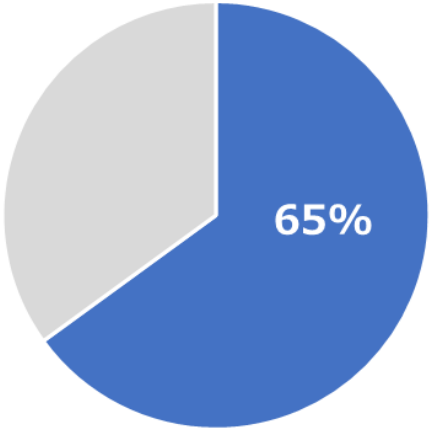
米国に於いて顧客体験(CX)は、トップマネージメントの課題として認識されている。

CXに対する顧客の見方

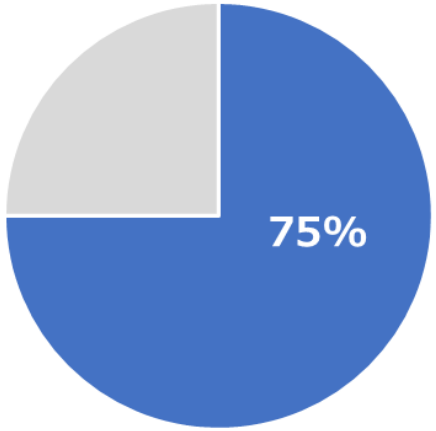
顧客は企業CXの取り組をますます重視するようになった。



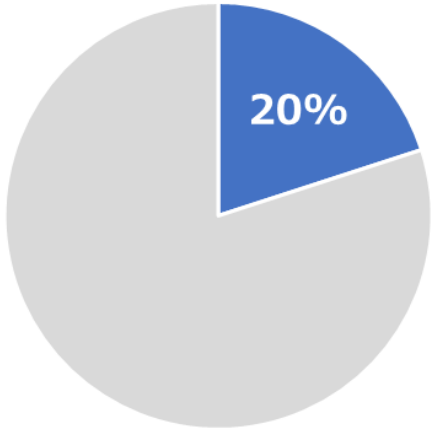
52%の顧客は
CXの悪さで解約する(Emplifi)



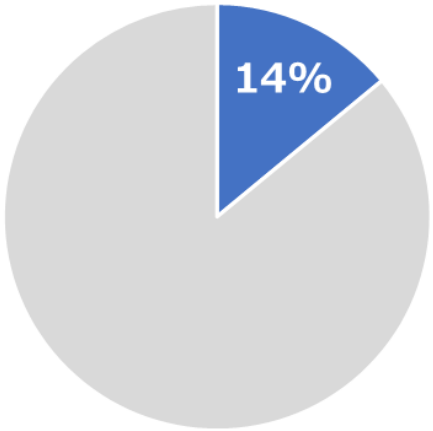
65%の顧客は
広告よりCXを重視する(PWC)



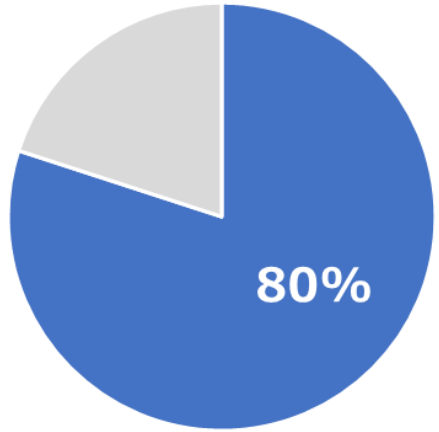
75%の顧客は
不快な思いを企業に伝えない(J.Goodman)



20%の顧客は悪経験を
レビューサイドに書く (REVE chat)



14%の顧客は悪経験を
SNSで拡散する (REVE chat)



80%の顧客は (REVE chat)
良いCXへより高い金額を払う

CX＝ブランディングという考え方

広告宣伝への投資効果は一過性。CXへの投資は長期での顧客満足とロイヤリティを産む。

積み上げ型CXブランディング

非常に遅れている日本企業のCXへの取り組み

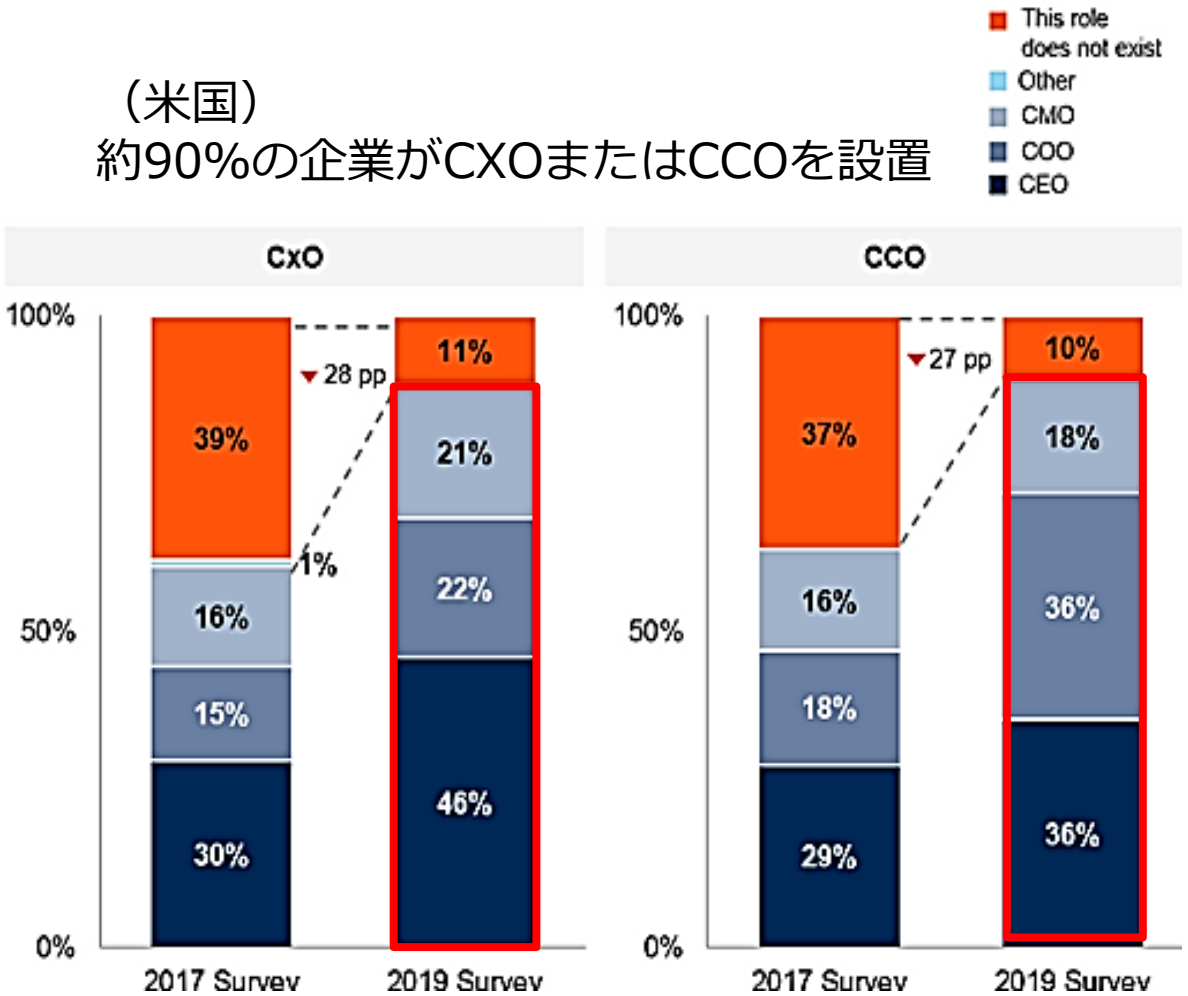
日本企業におけるCX専任役員の設置は海外に比べて非常に遅れている。

（日本）
CX担当役員の設置率は1%程度

CXの取り組みを主体的に進めている役職は？（N=166）

出典:Gartner 2020年11月

（米国）
約90%の企業がCXOまたはCCOを設置



CXO CCOがレポートする先は？（N=396、386）

出典:Gartner 2019年

顧客のニーズを叶えるホールプロダクト

モビルスの価値提供は顧客ニーズの検知と、ニーズを叶える為の総合手段の提供です。

開発チーム体制

事前の要件定義と設計

カスタマイズでのシステム連携支援

新規での機能開発

自社ソリューション

有人チャット：MOBI AGENT

チャットボット：MOBI BOT

チャットセキュリティ：Security Suite / Secure Path

電話自動応答：MOBI VOICE

LINE配信：MOBI CAST

問い合わせ誘導：Visual IVR

カスタマーサクセス

現状分析からKPI設定や

導線設計、運用トレーニングまで

「顧客の成果」に伴走するCSメニュー

多様な外部連携

Web接客
- SPROCKET

FAQ
- sAIl Search
- sAIl Chat
- OKBIZ.

AIチャットボット
- Microsoft Azure
- BEDORE
- Dialogflow
- IBM Watson
- LINE CLOVA
- kuzen
- ekubot
- スグレス
- QuickQA

CRM
- salesforce service cloud
- Discoveriez
- コールセンターCRMシステム コールCC CRM3
- inspirX

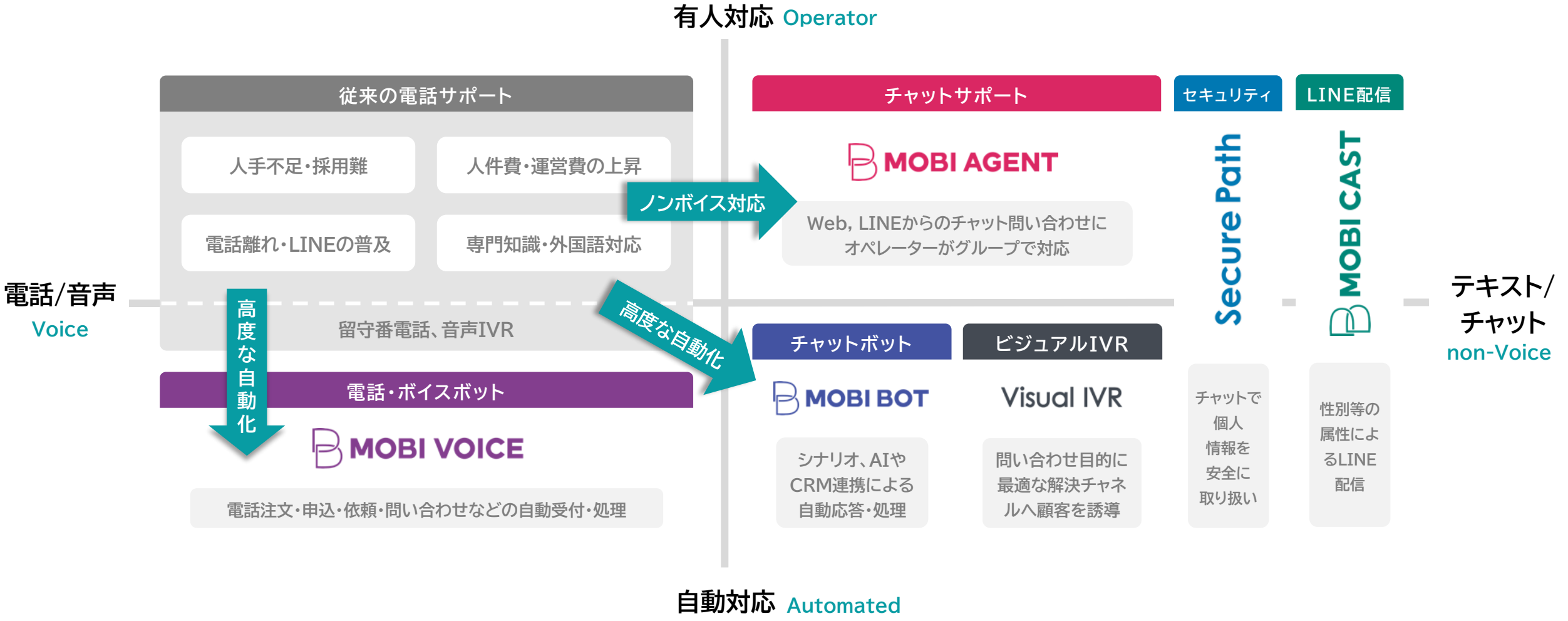
コンサルティングパートナー
- Primeforce（設計）
- Me-Rise（運用）

R&D POC → 設計 → 構築 → 導入 → 運用

上流から下流までお客様の「サポート変革」をご支援させて頂く

モビルスの SupportTech ソリューションマップ

Our Solution Mapping



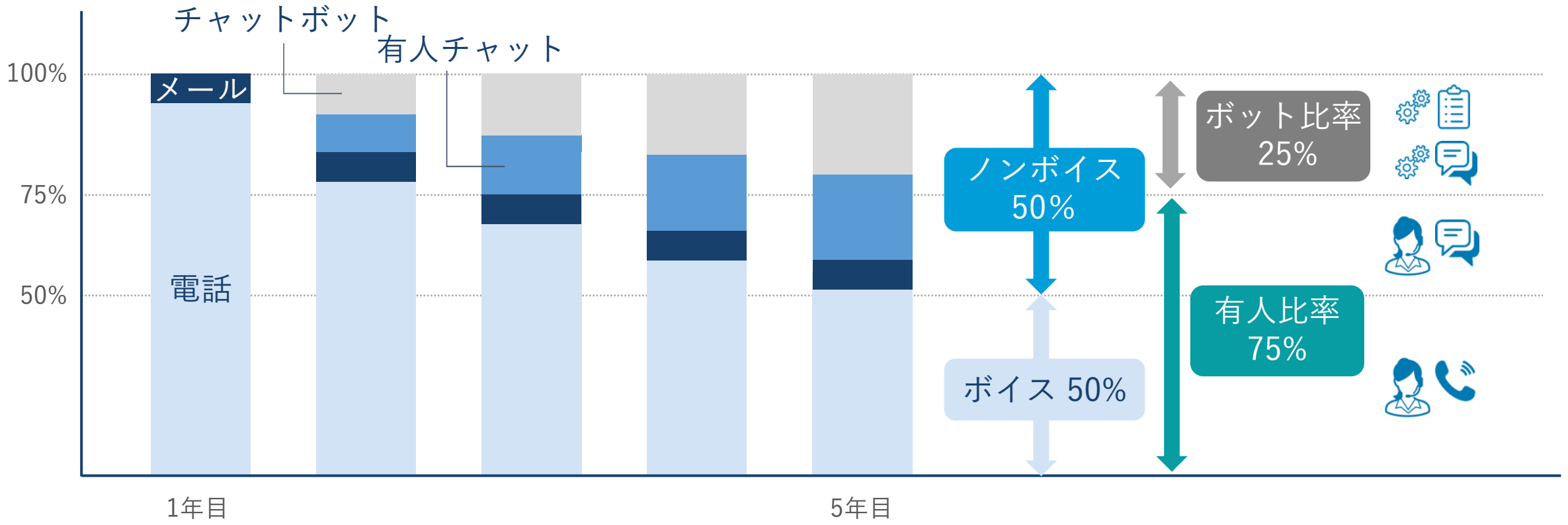
顧客接点のノンボイス対応を進めた企業で成果が出始めている

1 チャットボット
・FAQ回答
・オペレーターGP分岐
・プリヒアリング

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 (%)



カスタマーサポートにおける５つの顧客対応デジタル化ポイント

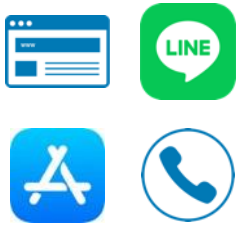
顧客導線

コールリーズンに基づき的確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のシームレスな構築により、有人対応AHTが削減できる。

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。

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も定型手続きの呼び出しが出来る。

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など複数チャネル対応でもセキュリティ適応可能。

カスタマーサポートにおける５つの顧客対応デジタル化ポイント

Visual IVR

顧客導線

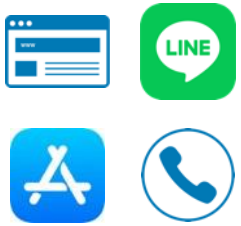
コールリーズンに基づき的確なチャネルへ顧客を誘導する。

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。

MOBI AGENT
MOBI BOT
MOBI VOICE

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。

MOBI AGENT
MOBI BOT
MOBI VOICE

ハイブリッド対応

有人対応とボット対応のシームレスな構築により、有人対応AHTが削減できる。

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。

MOBI BOT
MOBI VOICE

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も定型手続きの呼び出しが出来る。

Secure Path

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など複数チャネル対応でもセキュリティ適応可能。

【導線改善】SOMPOひまわり生命保険株式会社様

SOMPOひまわり
生命保険株式会社様

給付金請求・名義変更・口座変更等の手続きをマイページから行えるものの、書類を請求される方が多数だった中で、Visual IVRを導入し導線を整理したことで「インターネットでの手続き」が活発化。

導入サービス
Visual IVR

Visual IVR メニュー画面

お客さま自身で、Visual IVRで作成されたご希望のメニューを選択
（例：保険金・給付金のご請求）

メニューを選択すると、お手続き方法が表示される

マイリンククロス（マイページ）でのお手続きをご案内

Visual-IVRを経由した方の項目別選択率

項目	選択率
電話	18%
マイページ	45%
その他(FAQ等)	32%

※導入後サポート期間中の中央値を元に作成

【マルチチャネル】株式会社バッファロー様

株式会社バッファロー様

写真や動画を用いてチャットならではのわかりやすいサポートを提供。過去の対応履歴も確認でき、スムーズなサポートが可能。

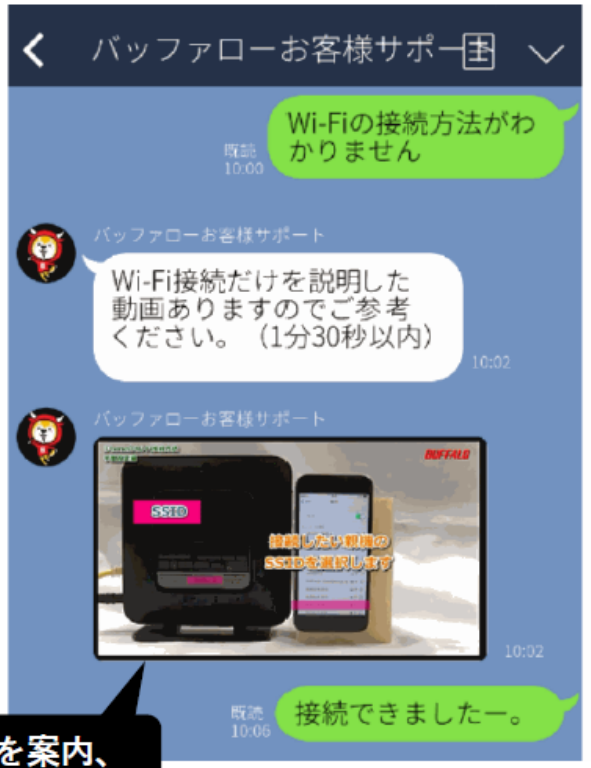
導入サービス

MOBI AGENT

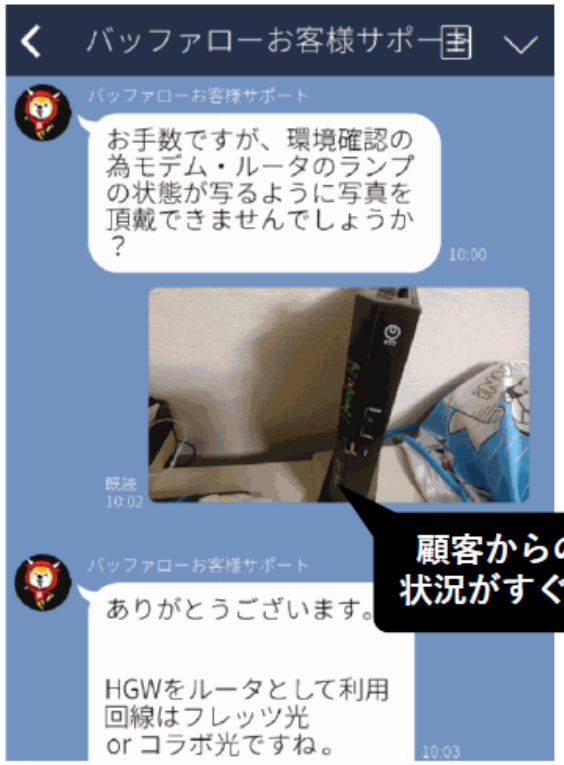
LINE公式アカウント

サポート専用で、
友だち数26万人超

ＬＩＮＥサポートの例



短い動画を案内、
スムーズに解決



顧客からの写真で
状況がすぐにわかる

【ハイブリッド対応】SBIいきいき少額短期保険株式会社様

SBI いきいき少額短期保険

オペレーターが取り切れない電話や営業時間外にはモビボイスが自動応答で用件をヒアリングして、担当者が折り返し。

導入サービス
MOBI VOICE

従来の対応

コールセンター

✕ あふれ呼
✕ 営業時間外

コールセンター

転送

MOBI VOICE 用件を自動でヒアリング

担当者が折返しなど二次対応。

自動応答シナリオの例

ボイスボットに着信

お伺いしたご用件に応じ、担当者がご対応いたします。

お名前をお伝えください。

ご用件をお話ください。

ヒアリング内容を自動でテキスト化

導入効果

新規申し込み検討の資料請求

あふれ呼、時間外の取り逃しを防ぎ機会損失を削減

契約者情報の変更

・応答コスト削減
・24時間受付で、顧客の利便性向上

【手続きの自動化】株式会社マイアクア様

くらし提案カンパニー
株式会社マイアクア

宅配水の注文受付、配達本数の変更・休止受付等の一時受付をモビボイスにより自動化。
モビボイスでヒアリングした内容は、注文であればRPAを通じて自動入力。対応が必要な問い合わせのみ担当者から折り返し。モビボイスの導入により入電数の90%を削減、電話対応の50%を自動化。

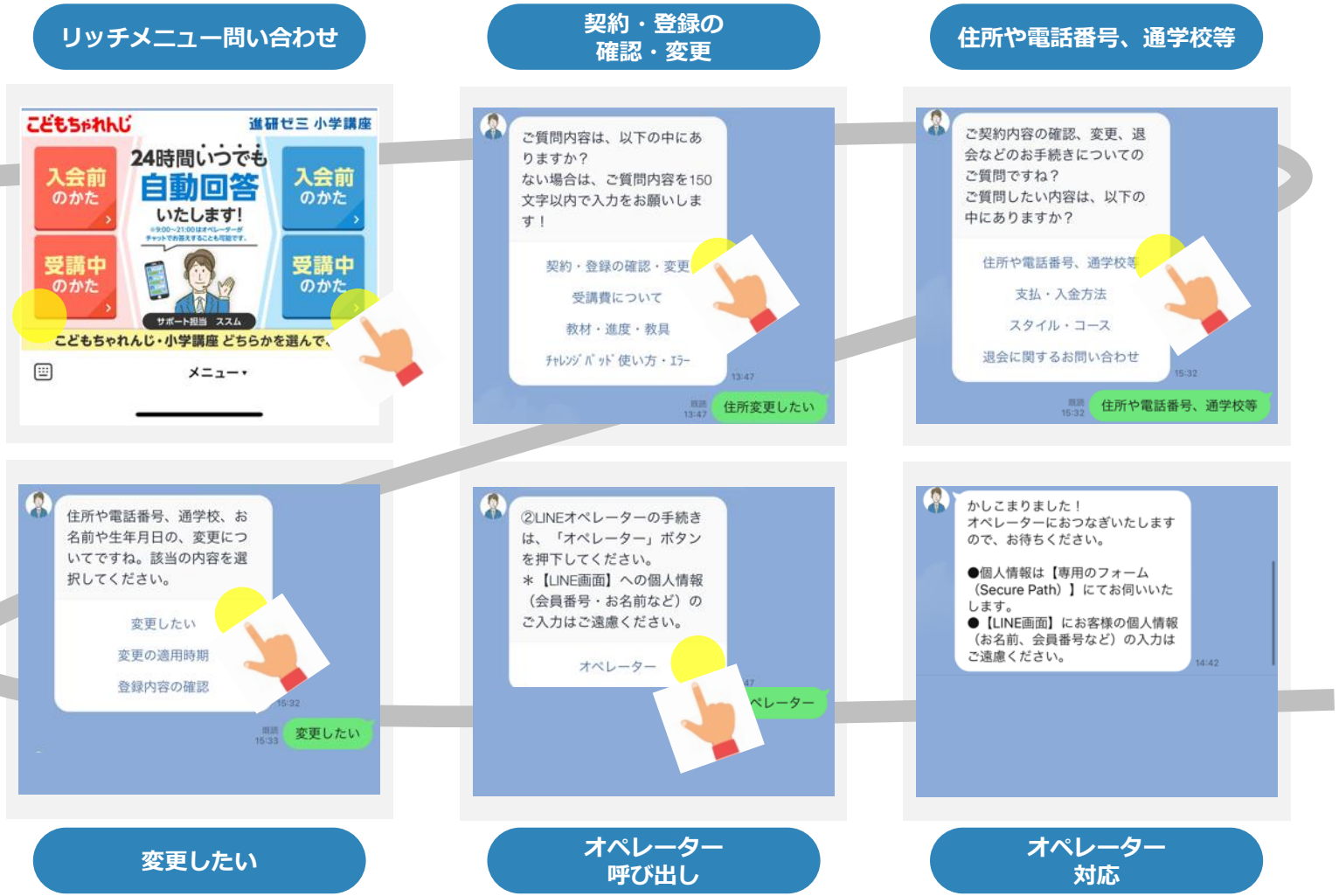
導入サービス
MOBI VOICE

【個人情報取り扱い】株式会社ベネッセコーポレーション様

こどもちゃれんじ・
進研ゼミ問い合わせ窓口

通信教材の契約内容の確認・変更などに必要な個人情報をチャット上で安全にやり取り。

導入サービス
Secure Path



当社の収益モデル

SaaSサービス：各種商品の月額課金を中心とするサブスクリプションモデル。

	月額利用料（MRR）			従量課金
MOBI AGENT 有人チャット	基本利用料 12,000円×オペレーター数	＋	オプション機能	
MOBI BOT チャットボット （MOBI AGENTと組み合わせて利用）	基本利用料 150,000円	＋	オプション機能	
MOBI CAST LINEセグメント配信 （MOBI AGENTと組み合わせて利用）	基本利用料 50,000円 / 100,000円	＋	オプション機能	
MOBI VOICE 電話自動応答	基本利用料 150,000円	＋	オプション機能	＋ 通話料
Visual IVR 問い合わせ誘導	基本利用料 100,000円	＋	オプション機能	

（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。

モビルスの新しいサービス＝CSメニュー

SaaSソリューションに匹敵するほどの付加価値を生む、カスタマーサクセスメニュー。

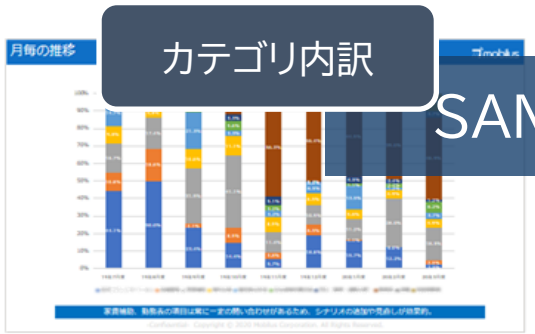
1

2

3

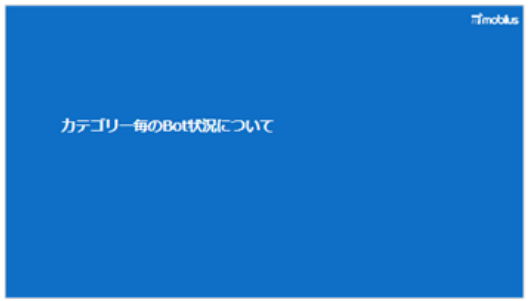
4

5



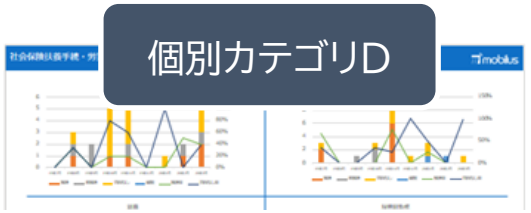
6

7



8

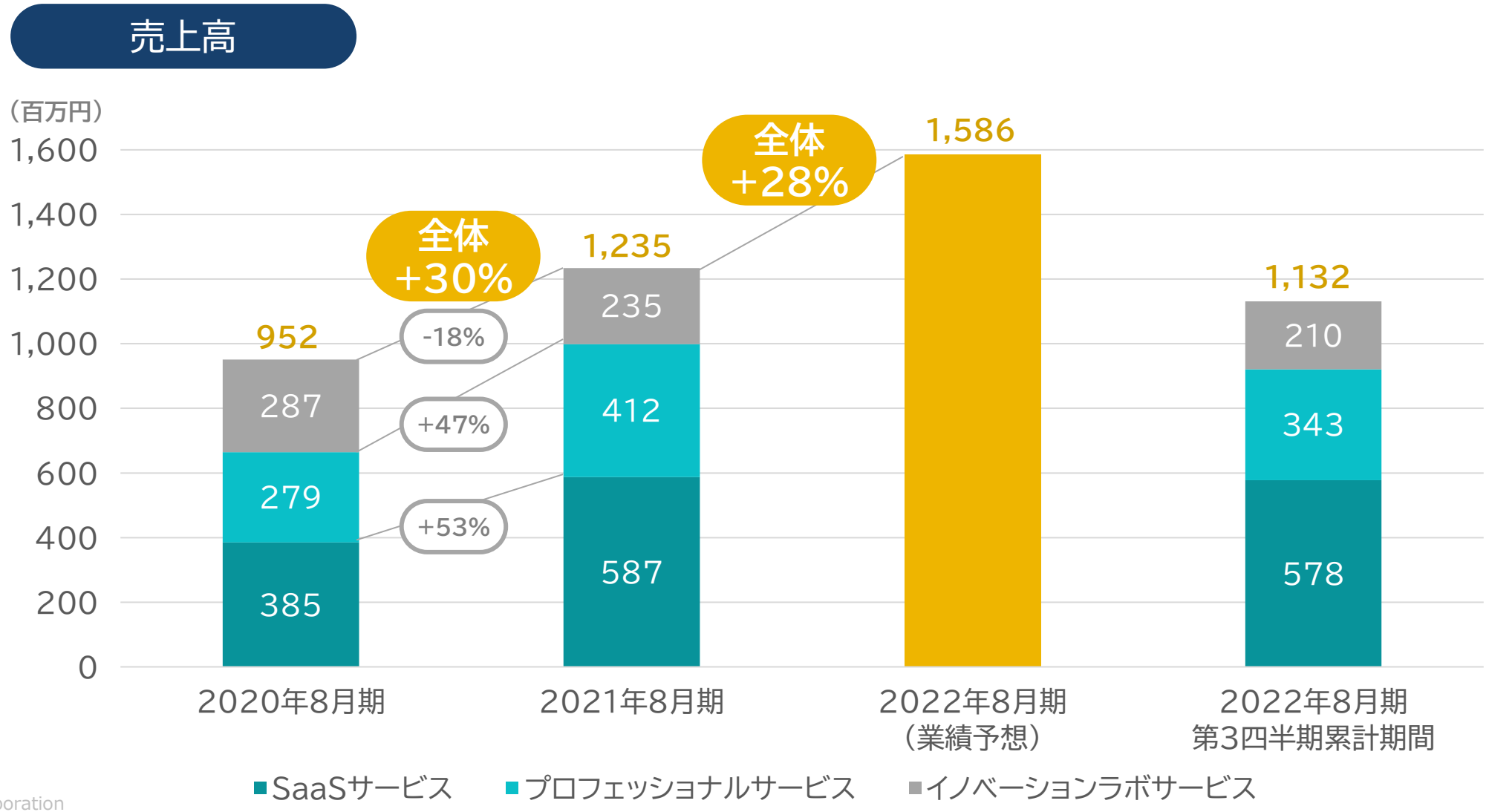
SAMPLE



確かな結果を生み出すお手伝いを心掛けます

業績推移：売上高

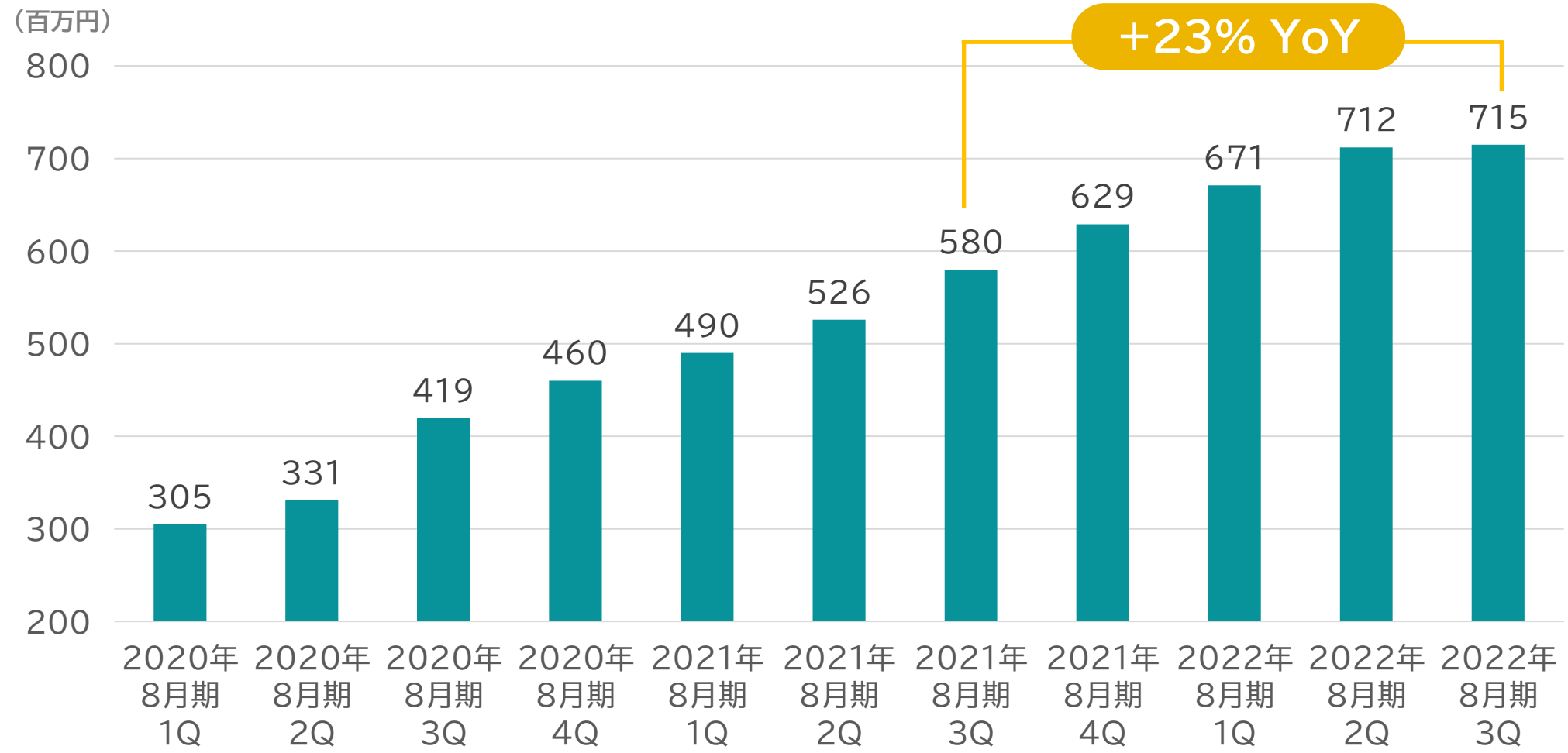
SaaSサービスを中心に年率30%程度の高成長を持続。



© Mobilus Corporation

業績推移：年間リカーリングレベニュー（ARR(注1)）

当社収益の柱として安定的に成長。2022年8月期第3四半期は営業戦略を転換（後述）。



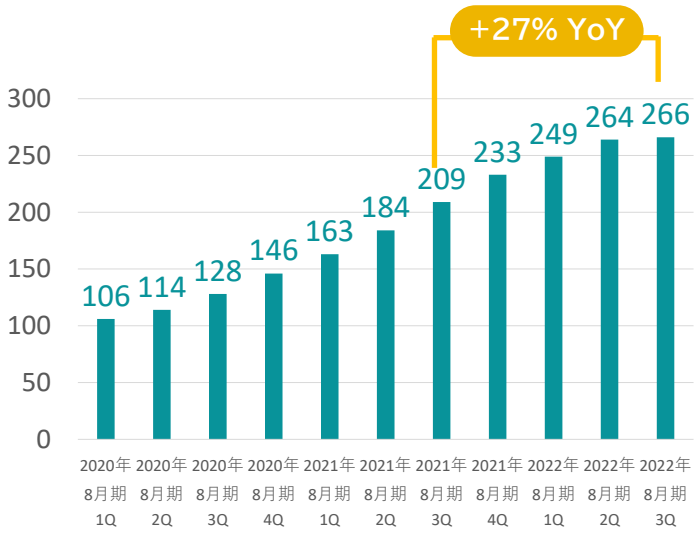
（注1）ARR: Annual Recurring Revenueの略語。四半期末日の月次サブスクリプション売上高を12倍することにより算出。

© Mobilus Corporation

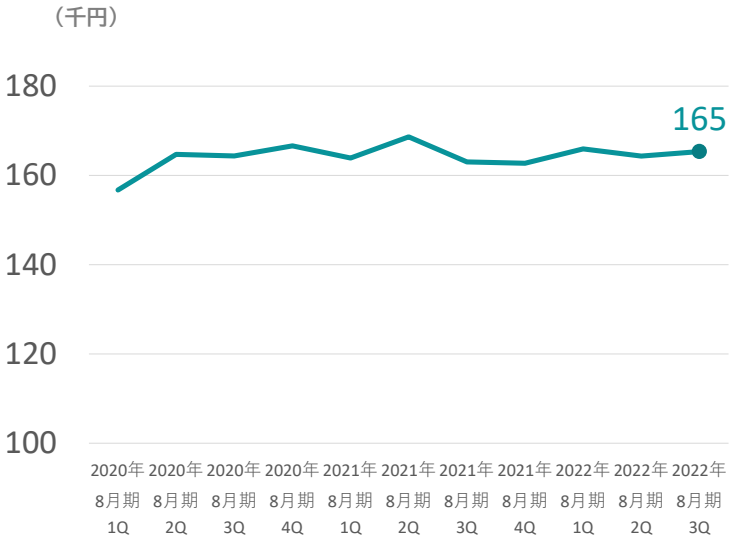
業績推移：SaaSサービスの主要KPI

一契約あたりの平均MRRは安定しており、ARRの増加と同様に契約数も順調に拡大。
解約率は過去から大幅に低下しており、現在は目標とする1%程度の水準で推移。

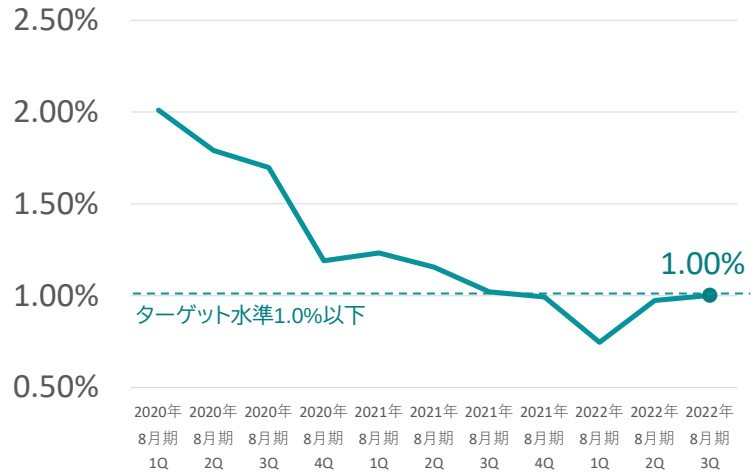
契約数(注1)



一契約あたりの平均MRR(注1、2)



解約率(注1、3)

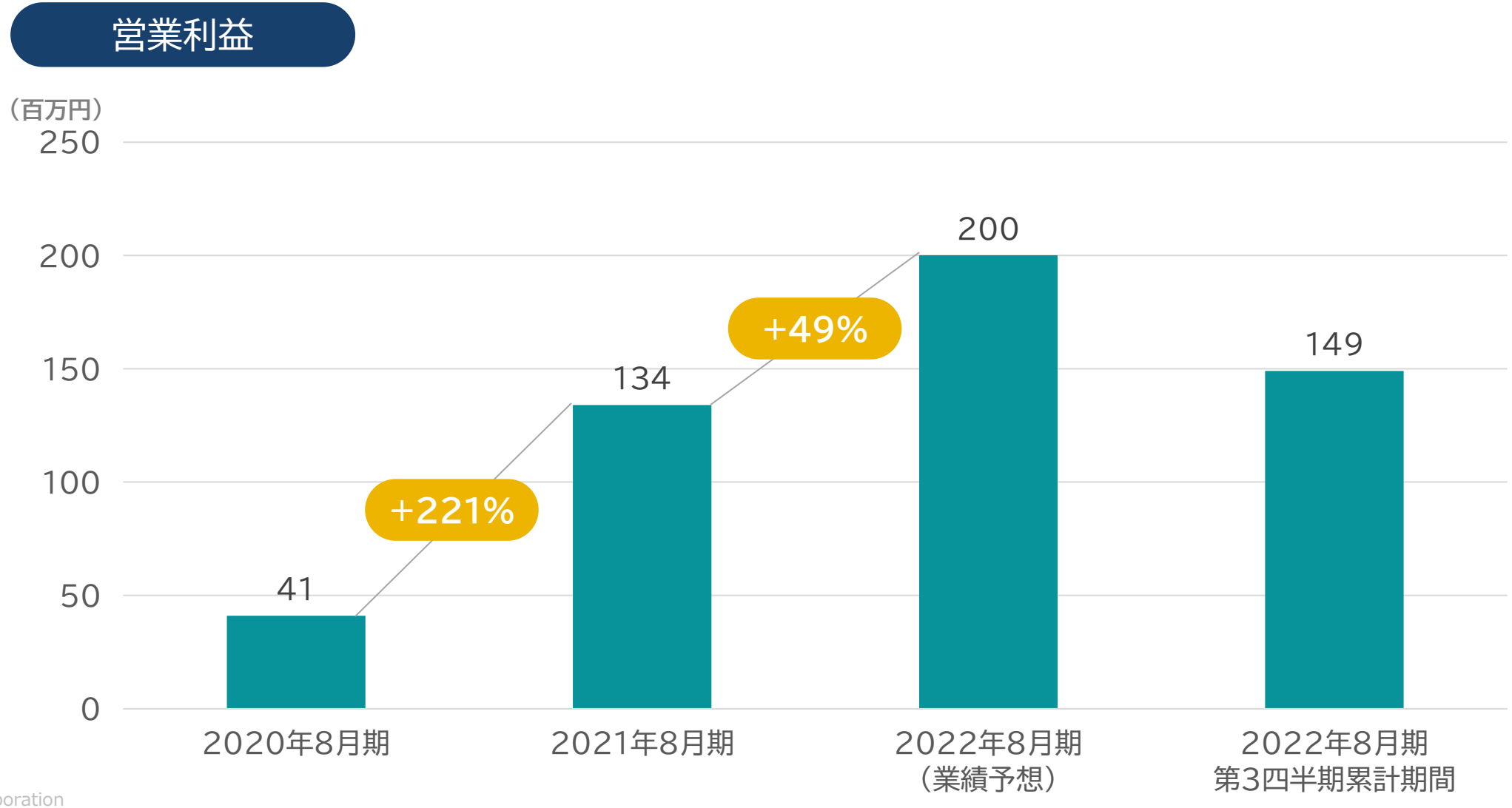


(注1)OEMを除く。(注2)四半期末日のMRRを契約数で除することにより算出。(注3)「当月の解約による減少したMRR÷前月末のMRR」の12ヵ月平均

© Mobilus Corporation

業績推移： 営業利益

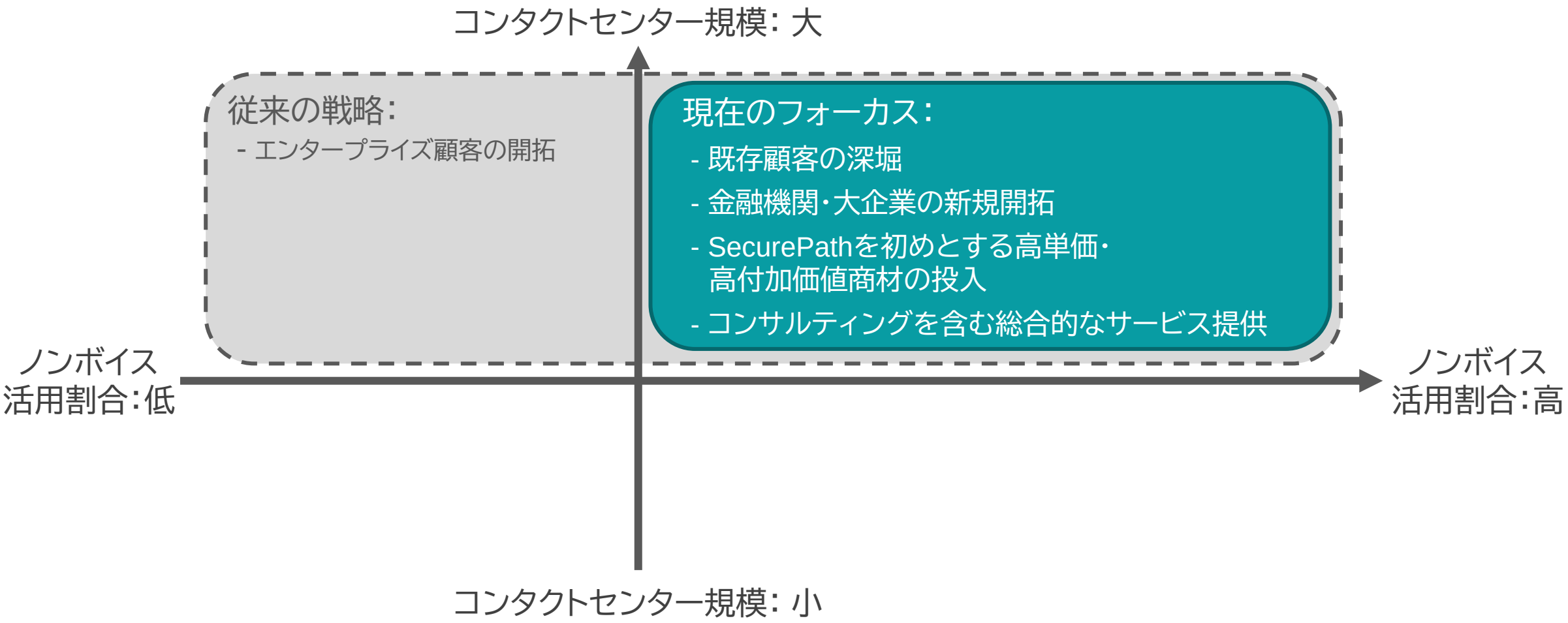
売上高の成長に伴い、利益を拡大させながら推移。



© Mobilus Corporation

営業戦略の転換

2022年2月より「既存顧客の深堀」「金融機関・大企業の開拓」に営業リソースを集中。

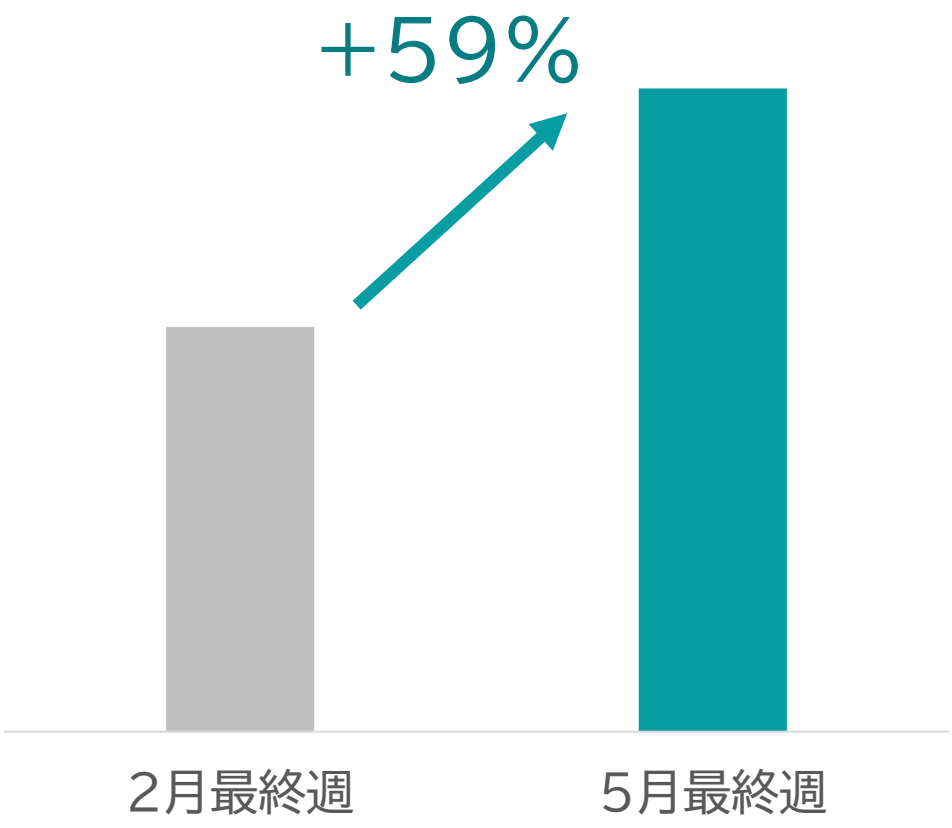


© Mobilus Corporation

「既存顧客の深堀」「金融機関・大企業の開拓」にフォーカスした営業戦略

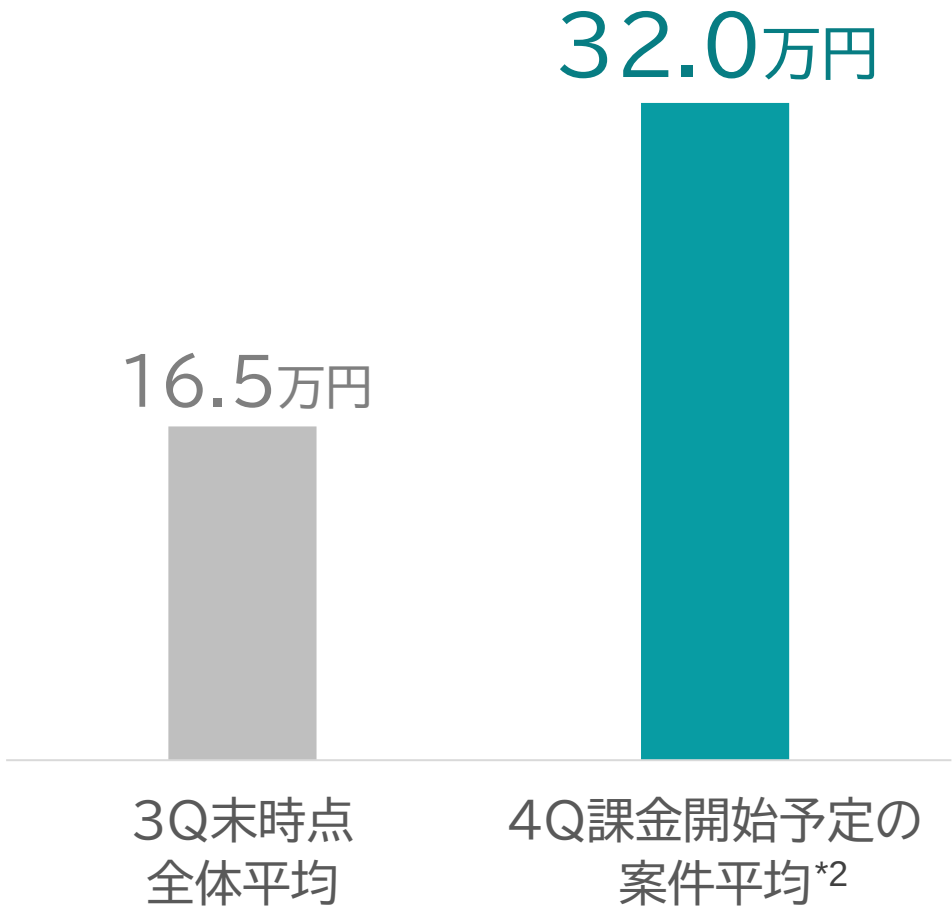
SaaS直販の案件パイプライン数

- 個人情報の取扱いを含めた商談件数の増加
- 案件の大型化に伴う商談期間の延伸



一契約あたりの見込み平均MRR*1

- 大規模なノンボイスオペレーションの導入
- Secure Pathの導入による単価向上を見込む



*1：直販および代理店経由のMRRを含む（ OEMを除く）

*2：成約済みおよび当社にて成約の確度が高いと考える新規MRR契約の平均。アップセル案件を除く

© Mobilus Corporation

今後の投資戦略

2022年8月期通期決算発表時に中期経営計画を開示予定。

成長を加速し、中期経営計画終了時点での利益率向上を実現すべく、今期第4四半期より先行投資を実施。

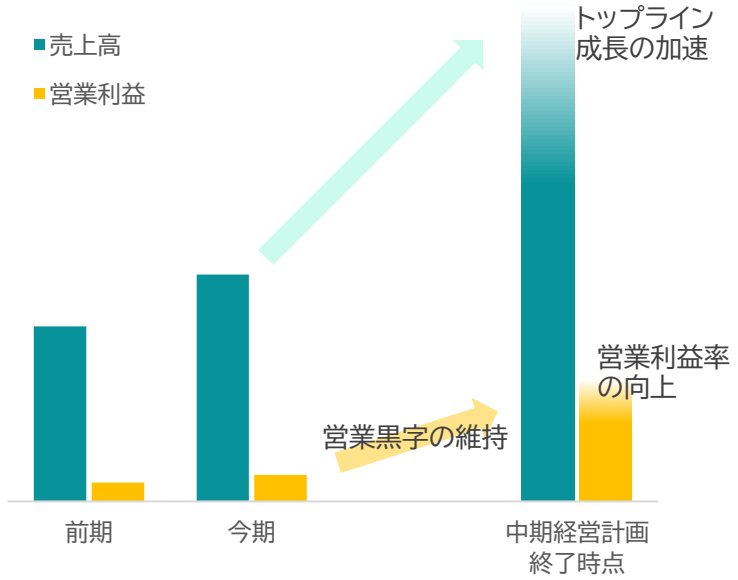
現行戦略の推進・強化に向けた投資

セールス&マーケティング

- 大型パイプラインの拡充とその刈り取りのために営業体制拡充（第4四半期までに従来予算対比で増員）
- 大企業・金融機関のリード拡充のための広告宣伝強化
- 自治体向けビジネス構築に向けた準備
- 商流強化に向けた代理店網の拡充
- カスタマーサクセスメニューの拡充および体制強化

プロダクト&エンジニアリング

- セキュリティ機能を含めた開発体制拡充（第4四半期までに従来予算対比で増員）
- ボイスボットの自動化機能拡充
- 当社独自のオペレーター支援AI「ムーア（MooA）」の追加開発



© Mobilus Corporation

MOBILUS
The Support Tech Company

当社の開示情報をメールでご案内

IRメール配信サービスを開始しました。

下記のリンクから是非ご登録ください。

https://mobilus.co.jp/ir/irmail/

ご清聴ありがとうございました

© Mobilus Corporation

MOBILUS

The Support Tech Company

© Mobilus Corporation