

2020年12月18日

経済調査室 市場情報課 田頭浩二

エイチ・エス 銘柄レポート

株式会社インバウンドテック

「24時間365日・多言語対応コンタクトセンター運営事業、セールスアウトソーシング事業」

コード番号： 7031 主要上場市場：東証マザーズ

- マルチリンガル CRM 事業
- セールスアウトソーシング事業

事業の内容 24時間365日・多言語対応コンタクトセンター運営事業、セールスアウトソーシング事業

市場区分 東京証券取引所 マザーズ市場

代表者の役職氏名 代表取締役社長 東間 大

1単元の株式数 100株

当社は「マルチリンガル CRM 事業」と「セールスアウトソーシング事業」を軸とし、クライアントの多様なニーズや課題に対応するビジネスモデルをプログラムし、画一的なサービス提供にとらわれない柔軟なビジネスソリューションをおこなっている。クライアントに対して要件分析から課題抽出、企画提案、開始準備、業務実行、アフターフォローまで一貫対応できる体制が強みとなっている。

◎最近の業績動向

決算年月	売上高 (百万円)	経常利益 (百万円)	当期純利益 (百万円)	1株当り 純利益(円)	1株当り 純資産(円)
2016年3月期	1,335	6	4	8.80	158.15
2017年3月期	1,969	105	74	125.06	284.46
2018年3月期	2,280	148	104	157.56	442.03
2019年3月期	2,953	50	19	29.77	471.80
2020年3月期	2,983	210	140	212.56	684.36

(*) 上場時発行済株式数849,200株(予定) (会社資料より)

(*) 2018年3月期までは「会社計算規則」の規定により算出。2019年3月期より三優監査法人の監査を受けている。

(*) 2017年6月29日付で1株を300株に分割を実施。

(*) 1株当たりの数値は分割修正後の数値。

■事業の内容



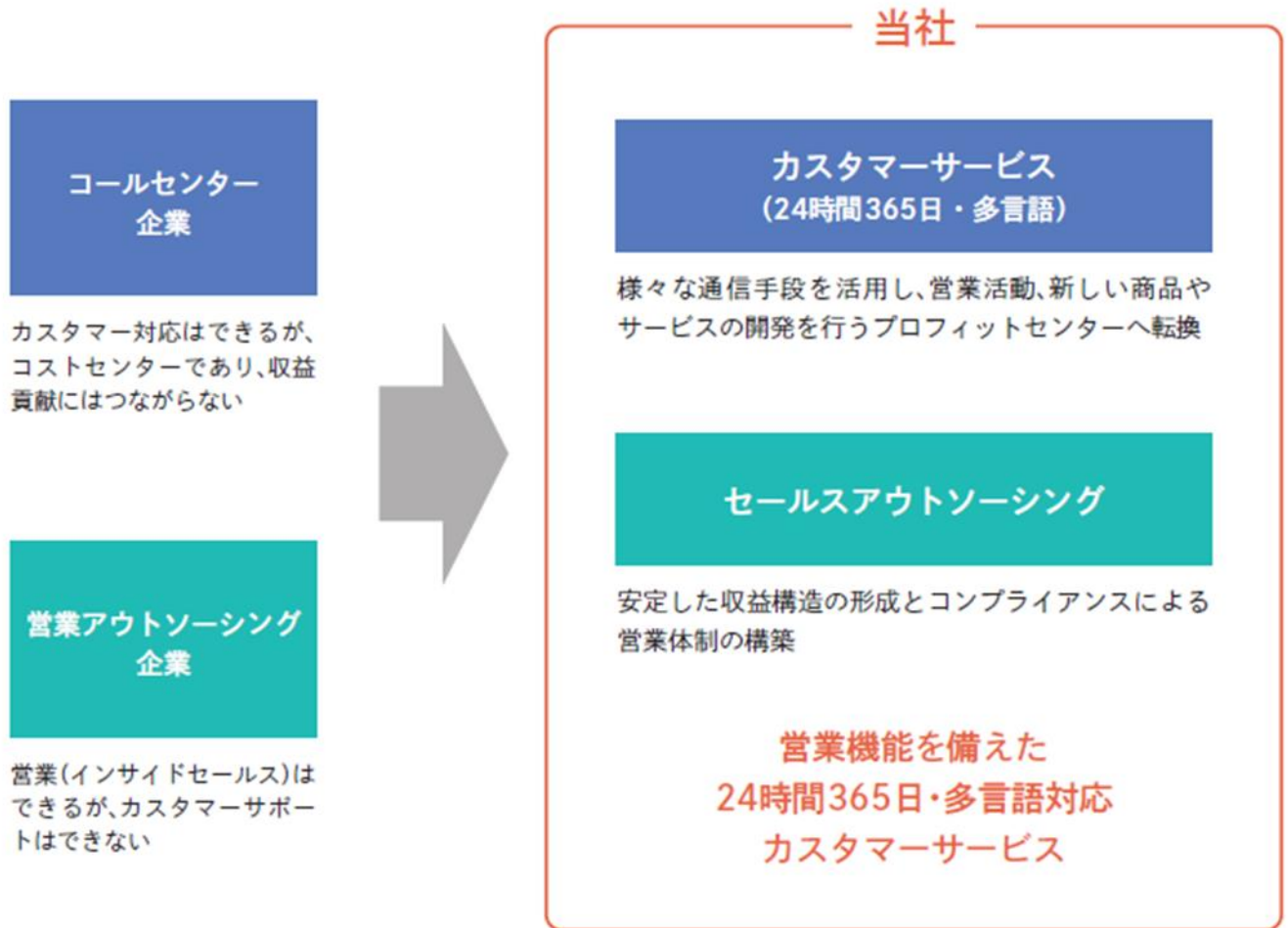
かつて電話やFAXだけであった通信手段は、情報技術の発達に伴いウェブサイト、電子メール、SNS(*1)など選択肢が広がっている。

CRM(*2)においては、電話による「コール」だけではなく、様々な通信手段を利用することによりクライアントの顧客（エンドユーザー）との接点を包括的に示す「コンタクト」という言葉が浸透してきている。

当社では、単なるコールセンターに留まらず、エンドユーザーとの様々な接点を有するコンタクトセンターを標榜している。

当社では、クライアントとエンドユーザーの接点であるコンタクトセンターを起点としつつ、2つの事業セグメントのサービスメニューを組み合わせることにより、当社の対応領域を拡大させる一方、クライアントに対してCRMをコストセンターからプロフィットセンターへ転換を図るビジネスソリューションを提供し、それを実行する体制を備えている。

●サービス提供イメージ



なお、これら2つの事業については「第5 経理の状況 1 財務諸表等 (1) 財務諸表 注意事項」に掲げるセグメントと同一となっている

(*1) SNS (Social Networking Service) : インターネット上で人と人とのつながりを促進するサービス

(*2) CRM (Customer Relationship Management) : 顧客満足度の向上を通じて売上・利益拡大を目指す経営手法

■マルチリンガルCRM事業

マルチリンガル CRM 事業は、主にクライアントのエンドユーザー向けに展開するサポート業務を当社が受託し、当社のコンタクトセンターにて、エンドユーザーからの問い合わせをクライアントに代わって、当社が対応するサービスを提供している。

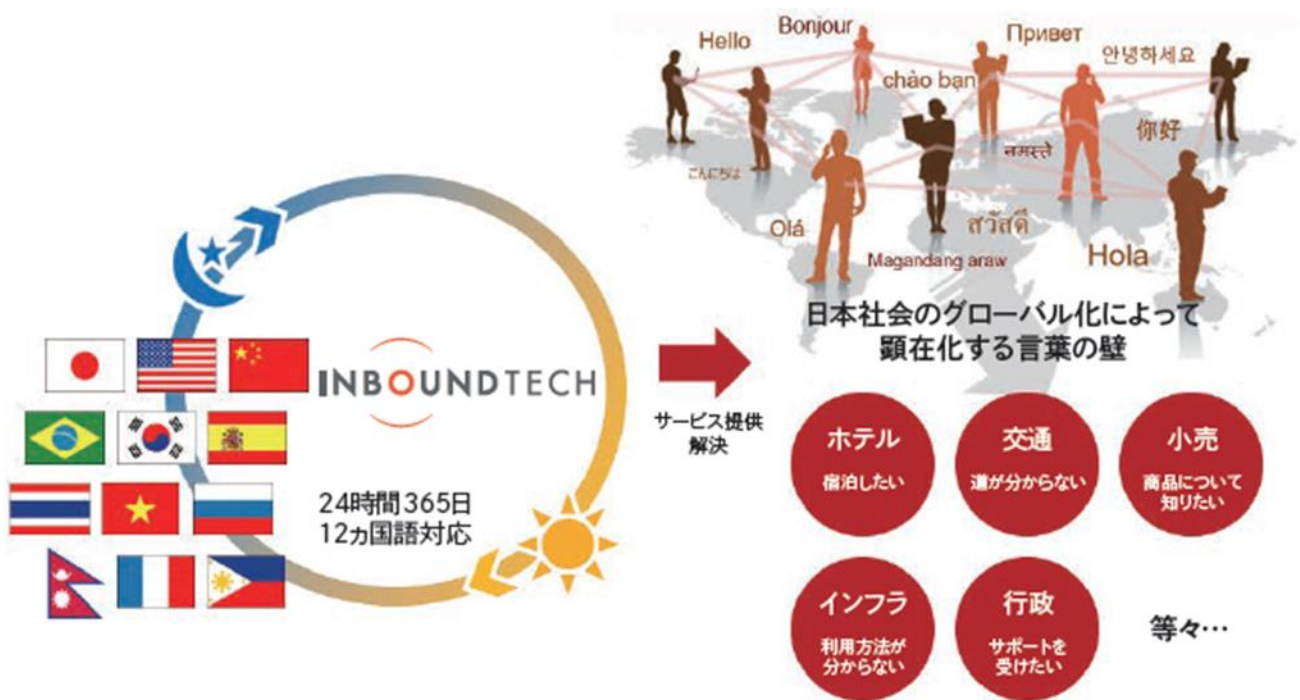
特徴としては 24 時間 365 日体制で稼働しているため、夜間や休日などでもエンドユーザーからの問い合わせを逃すことなく対応が可能である点、また、日本語を含めた 12 カ国語（日本語、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ベトナム語、ロシア語、フランス語、タガログ語、ネパール語）に常時対応している。

エンドユーザーとのコミュニケーションについては電話などによる音声形式に加え、タブレット型デバイスを使った映像通信、ウェブサイト、電子メール、SNS など様々な通信手段に対応しており、国内における日本語を対象としたサポートだけでなく、外国語でのサポートや海外マーケティング等が必要な業種など、時間帯・通信手段・言語を問わず幅広い活用が可能となる。また、1 人のオペレーターが複数案件対応できるシェアード体制を採っているため、専用の人員を用意する規模にない小型案件にも柔軟に対応でき、かつ、新規案件開始時のオペレーター確保を短期間で行うことができる。

小規模オフィス・店舗向けにクラウド型ビデオ通信システムを利用した 1 分 150 円（最低利用限度額 3,000 円/月）から利用可能な通訳サービス「エコノミー通訳」を開発し、当社からの直接販売に加えて、代理店への委託による販売や提携企業へのサービス卸売りなども行っている。

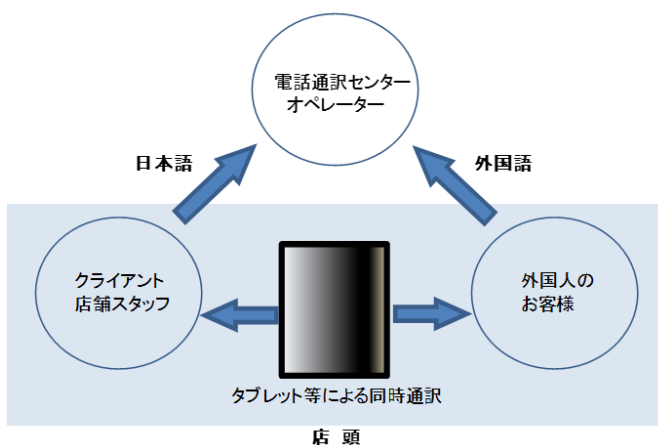
クライアントでは、当社の多言語カスタマーサービスを利用することで、事業領域を拡大し、その結果、これまで逃していた利益獲得につながる事業展開が可能となる。

●マルチリンガル CRM 事業概略図

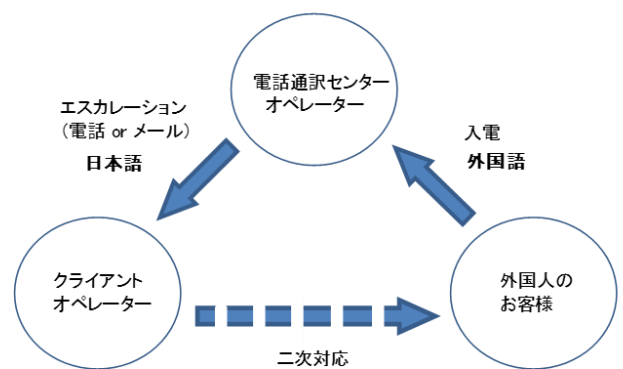


●サービスの例

映像による対面型通訳サービスの例



多言語マスターサポートの例



出所：会社資料より HS 証券作成

日本を取り巻くグローバル化の勢いは近年加速を続けており、在留外国人は2019年に293万人（出典：法務省出入国在留管理庁「在留外国人統計」2019年12月末時点）まで増加している。

日本政府は技能実習生に対する現行制度の改善や専門的な技術力や知識を有する高度外国人材の就業促進に向けて取り組んでおり、更なる在留外国人の増加が見込まれている。

これまで一部の分野でのみ課題とされてきた海外社会との共生についても、今や国内社会全体に波及するほど身近なテーマとなり、サポートする生活インフラ回りの多言語対応は国を挙げての課題となっている。

また、足元では新型コロナウイルスの感染症の影響が認められるものの、訪日外国人旅行者（インバウンド）は2019年に3,188万人を超え（出典：日本政府観光局（JNTO）「訪日外客数」）、さらに今後2021年開催予定の東京オリンピック・パラリンピックや2025年日本国際博覧会（大阪・関西万博）といった全世界が注目する国際イベントの開催を控えることから、インバウンド対策にも官民間問わず需要が高まっている。

こうした中、日本がグローバル化を進める上で大きな壁となる「言語」の部分において、当事業は言語の壁を越えた共生社会を実現するコミュニケーション・インフラの形成に大きく貢献する事業であると考えられる。

さらに、当事業では、当社のコンタクトセンターにてクライアントのエンドユーザー向けサービスを提供する他に、コンタクトセンター自体の設計、運用検討、オペレーターの採用及び研修、マニュアルやトークスクリプト作成等の構築サービスも提供している。

「マルチリンガルCRM事業」自体が成長途上の市場であり、当社のように専門で行っている競合他社は小規模の非上場の企業が中心で、当社は同業他社のアウトソーシングを含めて当事業を運営している。

■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事業では、主に当社が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営業を行うサービスを提供している。

一般的な「セールスアウトソーシング事業」では、成果報酬型とも呼ばれる契約形態が多く、見込み顧客との契約が成立した段階でクライアントへの売上が発生するため、業務に従事する営業スタッフがどれだけ契約を獲得できるかという点がポイントになるビジネスモデルだが、当社では営業スタッフの契約獲得量のみでなく、稼働人数当たりの固定売上が併せて支払われる契約を前提とする方針の下で活動している。

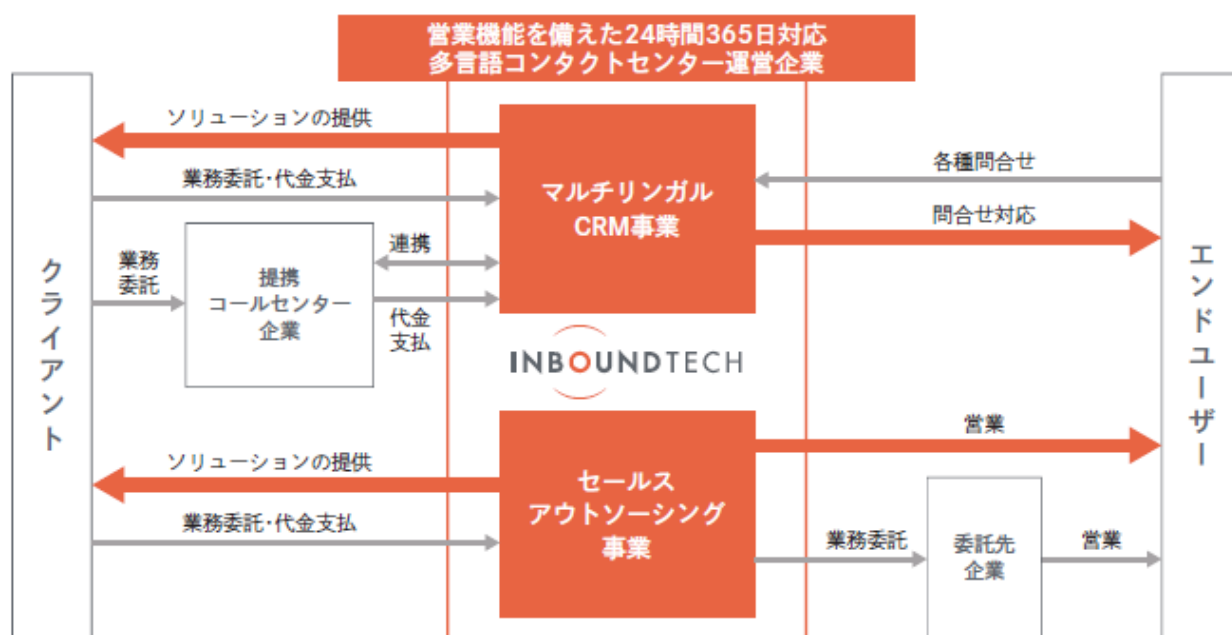
このため、より安定した収益構造が形成されている点、及び、クレームになるような過剰な販売勧誘を抑止するコンプライアンス体制である点が特徴となっている。

当事業は、当社がクライアントに代わって、当社のコンタクトセンターや業務委託先から、クライアントの見込み顧客に対して、商品等の紹介、販売勧誘、アンケート調査等の営業活動を電話（アウトバウンド）及び、訪問により行うことに加え、クライアントの営業スタッフに対する研修の展開など、営業に関連する様々な業務を請け負っている。

さらに、クライアントの事務所内において、オペレーターの採用・育成・業務設計・並びにオペレーターを指導・監督するスーパーバイザー（SV）業務など、営業に関する業務を一括して受託する場合もある。

こうした柔軟な運用体制が当社の「セールスアウトソーシング事業」における最大の特徴となっている。

■事業系統図



出所：会社資料より HS 証券作成

【ご投資にあたって】

本レポートの記載の内容を参考にして国内金融商品取引所に上場する株式（売買単位未満を除く）を営業店でお取引をされる場合、約定代金に対して最大 1.0476%（税抜）（ただし約定代金の 1.0476%に相当する額が 3,000 円に満たない場合は 3,000 円（税抜）。手数料率等は取引チャネルにより異なります。）の委託手数料をご負担いただきます。

また、株式相場、金利水準、不動産相場、商品相場等の価格の変動等及び有価証券の発行者の信用状況（財務・経営状況含む）の悪化等、それらに関する外部評価の変化等により損失が生じるおそれ（元本欠損リスク）があります。信用取引などを行う場合には、対象となる株式等または指標等の価格変動により損失の額がおお客様の差し入れた委託保証金などの額を上回るおそれ（元本超過損リスク）があります。なお、商品毎に手数料及びリスク等は異なりますので、当該商品の目論見書及び契約締結前交付書面をよくお読みください。

【免責事項】

■本レポートは、信頼できると考えられる情報に基づいて作成されたものですが、エイチ・エス証券はその正確性、完全性、適時性を保証するものではありません。

■本資料に基づき投資を行った結果、お客様に何らかの損害が発生した場合でも、エイチ・エス証券は、理由の如何を問わず責任を負いません。

■本資料は、お客様への情報提供のみを目的としたものであり、特定の銘柄等の勧誘、売買の推奨または相場動向の保証等を行なうものではありません。投資に関する最終決定は、お客様ご自身の判断でなされるようお願い申し上げます。また、本資料をお客様ご自身のためにのみ、お客様の限りでご利用ください。なお、当社の事前の承諾なく、本資料の全部もしくは一部を引用または複製、転送等により使用することを禁じます。

【利益相反情報について】

■当社および関係会社又はその役職員は、本資料に記載された証券についてポジションを保有している場合があります。また、本資料に記載された会社に対して、引受等の投資銀行業務、その他のサービス提供の勧誘を行なう場合があります。

■当社の役員（会社法に規定する取締役、監査役又はこれに準ずる者をいう。）が、以下の会社の役員を兼務しております。

：澤田ホールディングス、エイチ・アイ・エス、クリーク・アンド・リバー社

(商号等) エイチ・エス証券株式会社 金融商品取引業者 関東財務局長(金商)第 35 号

(加入協会) 日本証券業協会