



# 2023年3月期 第3四半期決算説明資料

株式会社インバウンドテック

証券コード：7031

# 1

## ビジネスモデル

## マルチリンガルCRM事業

Multilingual CRM



24時間365日対応の多言語コンタクトセンターを中心に、電話通訳・映像通訳・カスタマーサポート・データ入力・翻訳作業など、多様なニーズに対応します。様々なオプションの選択から、専用ブース・シェアードなどの運用オプションにもお客様のご要望に合わせて柔軟に対応します。

■ 長期間契約による  
ストック収入が中心のビジネスモデル

【主な契約・報酬体系】・期間契約・固定料金 + 従量課金

## セールスアウトソーシング事業

Sales Outsourcing



ビジネスの初動である企画・提案段階からプロジェクトの実行までを一括して請け負います。クライアントの課題をヒアリングし、それぞれの課題にあったソリューションをご提案。単純なアウトソーシングだけでなく、通信・金融など専門的な知識やスキルを必要とする営業にも対応します。

■ 人員・日数での売り上げに加え、  
成功報酬型のビジネスモデル

【主な契約・報酬体系】・基本契約 + 成功報酬

## インバウンド・アウトバウンドの両軸対応し、24時間365日つながる多言語コンタクトセンター

コールセンター機能（インバウンド）、セールス機能（アウトバウンド）を備えているので、エンドユーザーに営業を行いつつ、営業成約後のサポートまでを一括で行うことなどが可能です。

**カスタマーサポート**

・24時間365日

一人のオペレータが複数業務を担当するシェアードを基本とし、幅広い業務対応と柔軟な価格体系を提供。最短設置期間で業務開始。

**一体的提案**

**セールスアウトソーシング**

・インフラマーケティング

コンプライアンス遵守による営業体制を基礎とし、通信、電気、ガスなどの生活インフラにおける獲得営業に強み

**多言語対応**

・24時間365日  
13言語

言語の垣根を超え、通訳に留まる事のない、コンシェルジュ対応可能な24時間365日13言語体制のエンドユーザーサポート

## ■ マルチリンガルCRM事業

期間契約による **サブスクリプション収入が中心** のビジネスモデルによる、  
長期安定収益の創出



## ■ セールスアウトソーシング事業

**成功報酬型** のビジネスモデルによる、フロー収益の創出

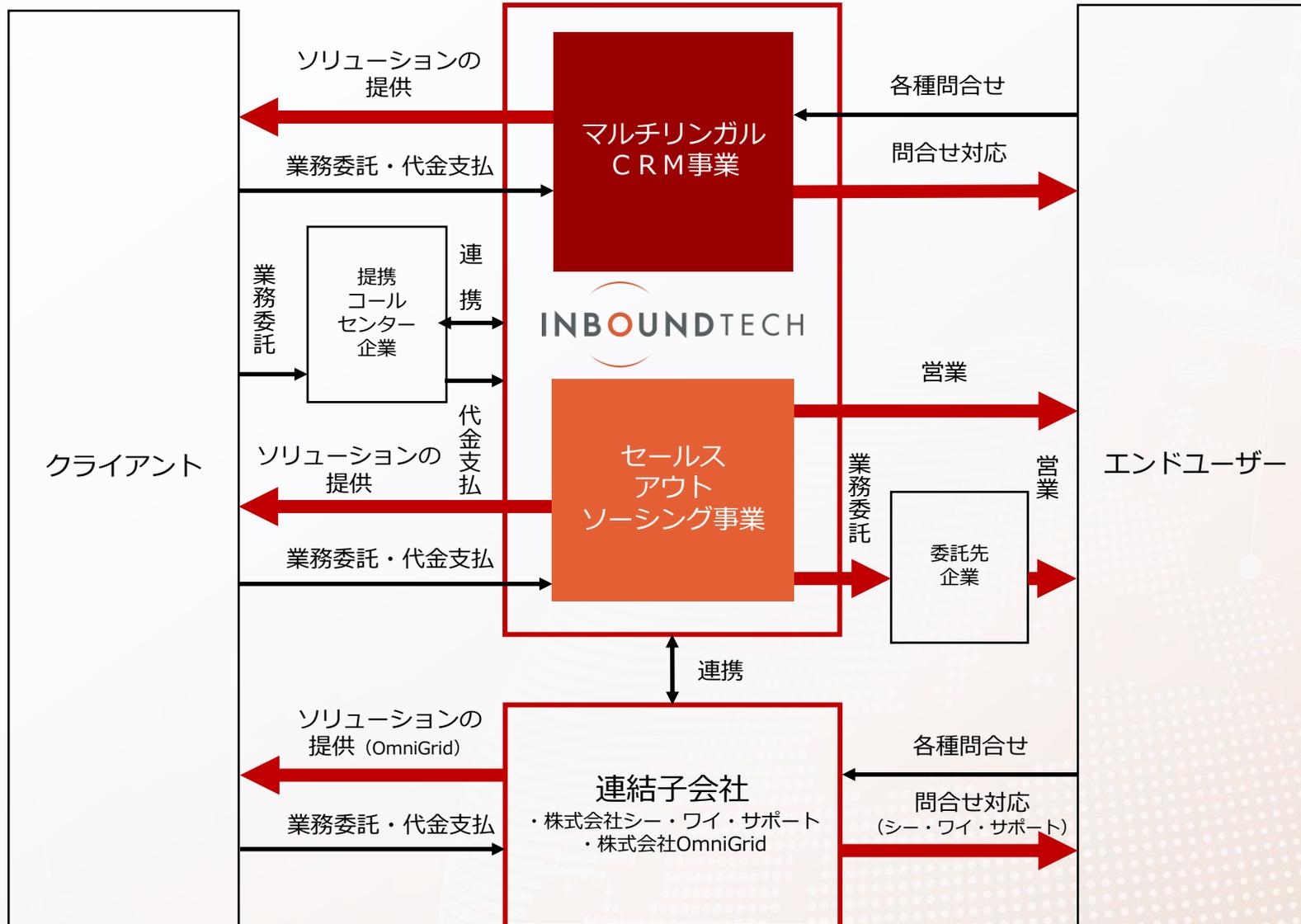


フロー収益によって足元の利益を確保しつつ、ストック収益を積み上げることで環境に左右されない安定した持続的な成長を目指します

セグメントの成長イメージ

マルチリンガルCRM事業

セールスアウトソーシング事業





# 2023年3月期 第3四半期業績サマリー

## ■売上高は10.5%の上方修正

マルチリンガルCRM事業における既存案件の拡大及び新規案件の受注があったことに加え、期首に発表した業績予想時点では短期で終了すると見込んでいた新型コロナウイルス関連サポート業務が緩やかに継続する見通しとなりました。一方、セールスアウトソーシング事業については下期における営業人材の育成及び活動が予定を下回ったこと、また、クライアント都合による新電力獲得案件の終了などから当初予想との乖離が生じ未達となる予想ですが、マルチリンガルCRM事業の拡大の寄与が大きく、全体の連結売上高においては10.5%の上方修正の見通しとなりました。

## ■経常利益は38.3%の上方修正

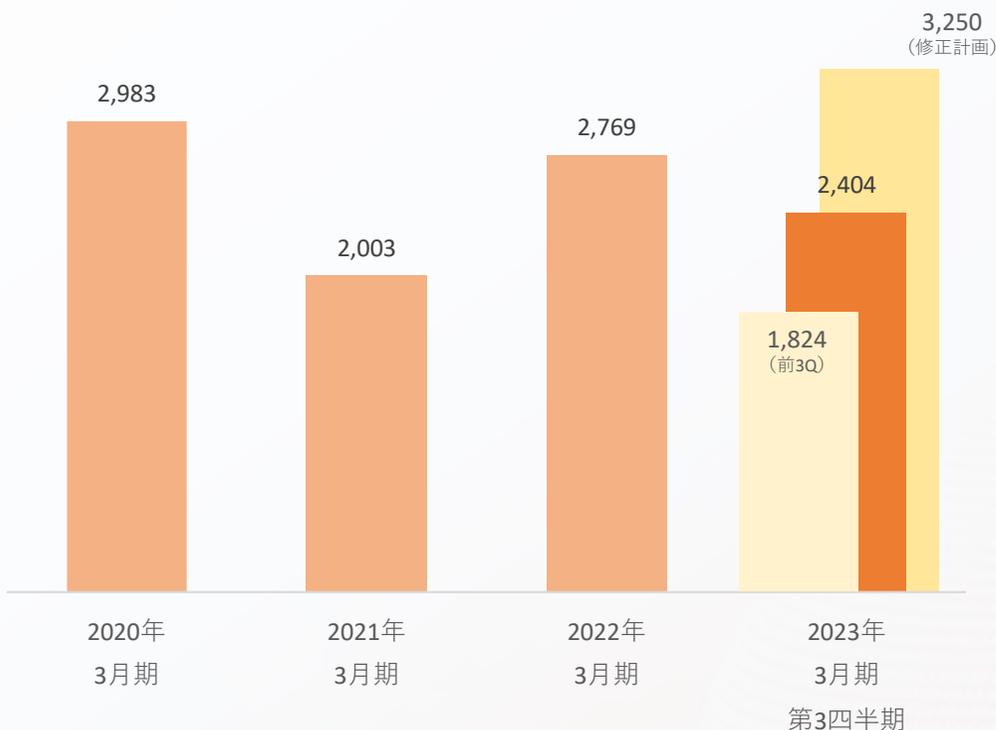
マルチリンガルCRM事業の推移が全体を牽引し、セールスアウトソーシング事業も外注費の圧縮を始めとした徹底的なコストコントロールにより当初予想と遜色無い利益を確保し、経常利益ベースでは38.3%の上方修正の見通しとなりました。これらの結果、売上高、営業利益、経常利益、親会社株主に帰属する当期純利益、1株当たり当期純利益のいずれも過去最高業績となる見通しです。

なお、第4四半期については来期の成長を見据えて大阪コンタクトセンターの大規模拡張、人員の積極的な採用などの投資に加え、期末の従業員への業績手当の支給などを織り込んだ上で今回の業績予想を修正しております。

	売上高	営業利益	経常利益	親会社株主に 帰属する 当期純利益	1株当たり 当期純利益
前回発表予想 (A)	百万円 2,940	百万円 278	百万円 264	百万円 171	円 銭 65.40
今回修正予想 (B)	<b>3,250</b>	<b>370</b>	<b>365</b>	<b>234</b>	<b>89.49</b>
増減額 (B - A)	310	92	101	63	—
増減率 (%)	10.5	33.1	38.3	36.8	—

## 売上高推移

(単位：百万円)

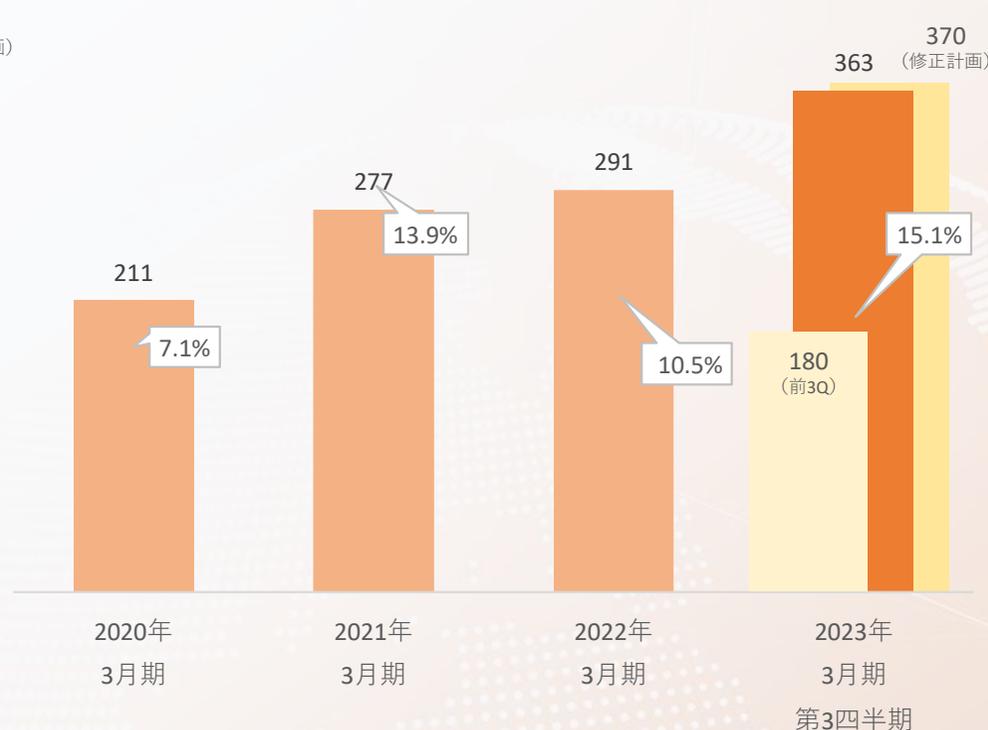


・修正計画比74.0%  
前期比131.8%の進捗

※2021年3月期以前は単体決算の数値

## 営業利益・営業利益率推移

(単位：百万円)



・修正計画比98.3%  
前期比201.4%の進捗

※2021年3月期以前は単体決算の数値

・マルチリンガルCRM事業が期間を通して堅調に推移したことで、売上・利益を牽引する形に



# P/Lサマリー（計画比、前期比）

単位：百万円	2023年3月期 第3四半期	2022年3月期 第3四半期	前年 差異	前年比	2023年3月期 (修正計画)	計画 差異	進捗率
売上高	2,404	1,824	580	31.8%	3,250	△ 846	74.0%
売上原価	1,641	1,420	221	15.6%	-	-	-
販管費	399	223	176	78.9%	-	-	-
営業利益	363	180	183	101.7%	370	△ 7	98.1%
営業外損益	△3	△1	△ 2	-	-	-	-
経常利益	360	179	181	101.1%	365	△ 5	98.6%
特別損益	-	-	-	-	-	-	-
税引前利益	360	179	181	101.1%	-	-	-
親会社株主に帰属する 四半期純利益	241	110	131	119.1%	234	7	103.0%

## ・ 前期（2022年3月期第3四半期）比、31.8%増収、119.1%増益での着地

・ 前期は第1四半期は大規模投資で出遅れたことにより前半低調であったが、今期は前期下期から受注が増えた新型コロナ関連業務などのスポット業務が緩やかに継続したことなどにより、売上・利益が積み上がり3Qでも顕著に推移した結果、全体では前期比31.8%増収、119.1%増益となった。

## ・ 2023年3月期 通期計画（修正）に対する売上高達成率は74.0%、営業利益は98.1%の進捗

・ 第2四半期まで利益率の高いスポット案件が継続したことで大きく売上・利益を確保する形となったが、第3四半期においても同様のトレンドが緩やかに継続したことや新規受注が積み上がったことなどにより、結果として業績予想を上方修正する進捗となった。

単位：百万円	2023年3月期 第3四半期	2022年3月期 第3四半期	前期 差異	前期比
売上高	2,404	1,824	580	31.8%
マルチリンガルCRM事業	1,712	1,203	509	42.3%
セールスアウトソーシング事業	692	620	72	11.6%
セグメント利益				
マルチリンガルCRM事業	531	285	246	86.3%
セールスアウトソーシング事業	222	110	112	101.8%
売上総利益	754	395	359	90.9%
売上総利益率	31.4%	21.7%	-	-
セグメント利益調整額	△ 390	△ 214	-	-
営業利益	363	180	183	101.7%
営業利益率	15.1%	9.9%	-	-

## ・マルチリンガルCRM事業の売上高は前期比42.3%増、営業利益86.3%増

・インバウンド需要は底打ち感が見られるものの、本格的な需要増はこれからである一方、前期からのスポット案件が緩やかに継続したことに加え、日本語を中心とした国内におけるサポート業務の受託が予想を上回る進捗となった。また、子会社のシー・ワイ・サポート及びOmniGridがいずれも計画通りに進捗し、結果として前期を上回る着地となった。

## ・セールスアウトソーシング事業の売上高は前期比11.6%増、営業利益101.8%増

・営業人材の育成及び活動が予定を下回ったこと、また、クライアント都合による既存の新電力獲得案件の終了などから当初計画との乖離が生じたものの、外注費の圧縮を始めとしたコストコントロールによって、売上・利益共に前期を上回る着地となった。

## 資産の部

単位：百万円	2023年3月期	2022年3月期	前期
	第3四半期	第3四半期	差異
現金及び預金	1,961	1,499	462
売掛金その他債権等	446	558	△ 112
流動資産合計	2,407	2,058	349
有形固定資産	68	55	13
無形固定資産	1,271	1,369	△ 98
投資その他の資産	132	94	38
固定資産合計	1,472	1,519	△ 47
資産合計	3,880	3,578	302

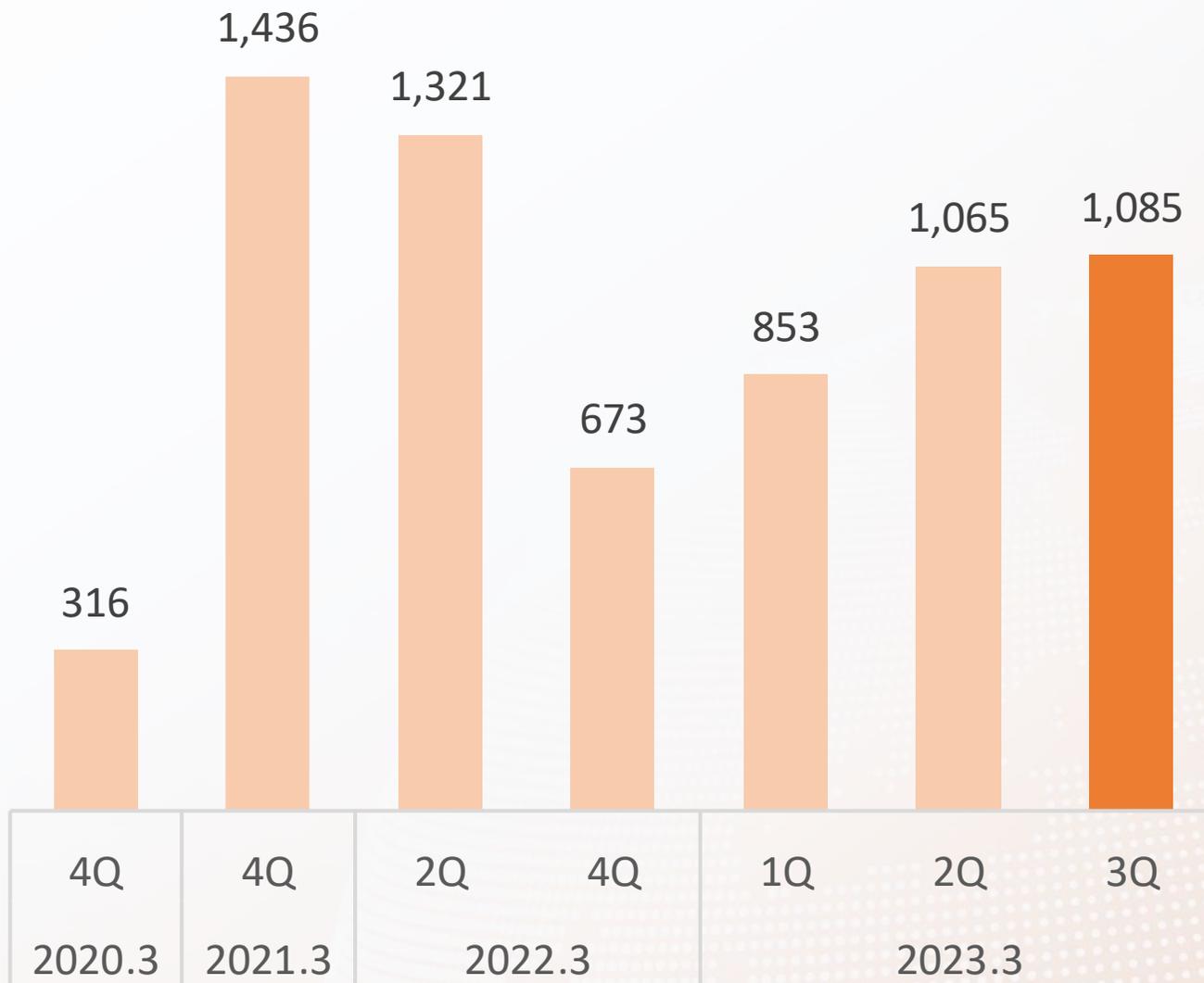
## 負債・純資産の部

単位：百万円	2023年3月期	2022年3月期	前期
	第3四半期	第3四半期	差異
買掛金その他債務等	389	287	102
借入金	444	444	0
流動負債合計	833	731	102
借入金その他	433	577	△ 144
固定負債合計	433	577	△ 144
負債合計	1,266	1,308	△ 42
資本金	547	545	2
資本準備金	537	535	2
繰越利益剰余金	946	632	314
その他	582	555	27
純資産合計	2,613	2,269	344
負債・純資産合計	3,880	3,578	302

## ・業績伸長と共に流動資産・純資産が増加し、借入金の返済により負債は減少

・資産の部では売掛金その他債権が回収により減少した一方、業績の伸長による現金及び預金増に伴い流動資産は増加。固定資産ではOmniGridののれん償却が進み固定資産は減少。負債・純資産の部ではOmniGrid取得に係る資金の一部について金融機関からの借入分に係る返済が進み、業績の伸長によって繰越利益剰余金が増加したため、負債は減少し、純資産は増加となった。

# 現金資産推移 (現預金－有利子負債)



10.85億  
の現金資産

※2021年3月期第1四半期以前については四半期決算を行っておりません。



# 2023年3月期 第3四半期のKPI推移

# マルチリンガルCRM事業における多言語入電数推移

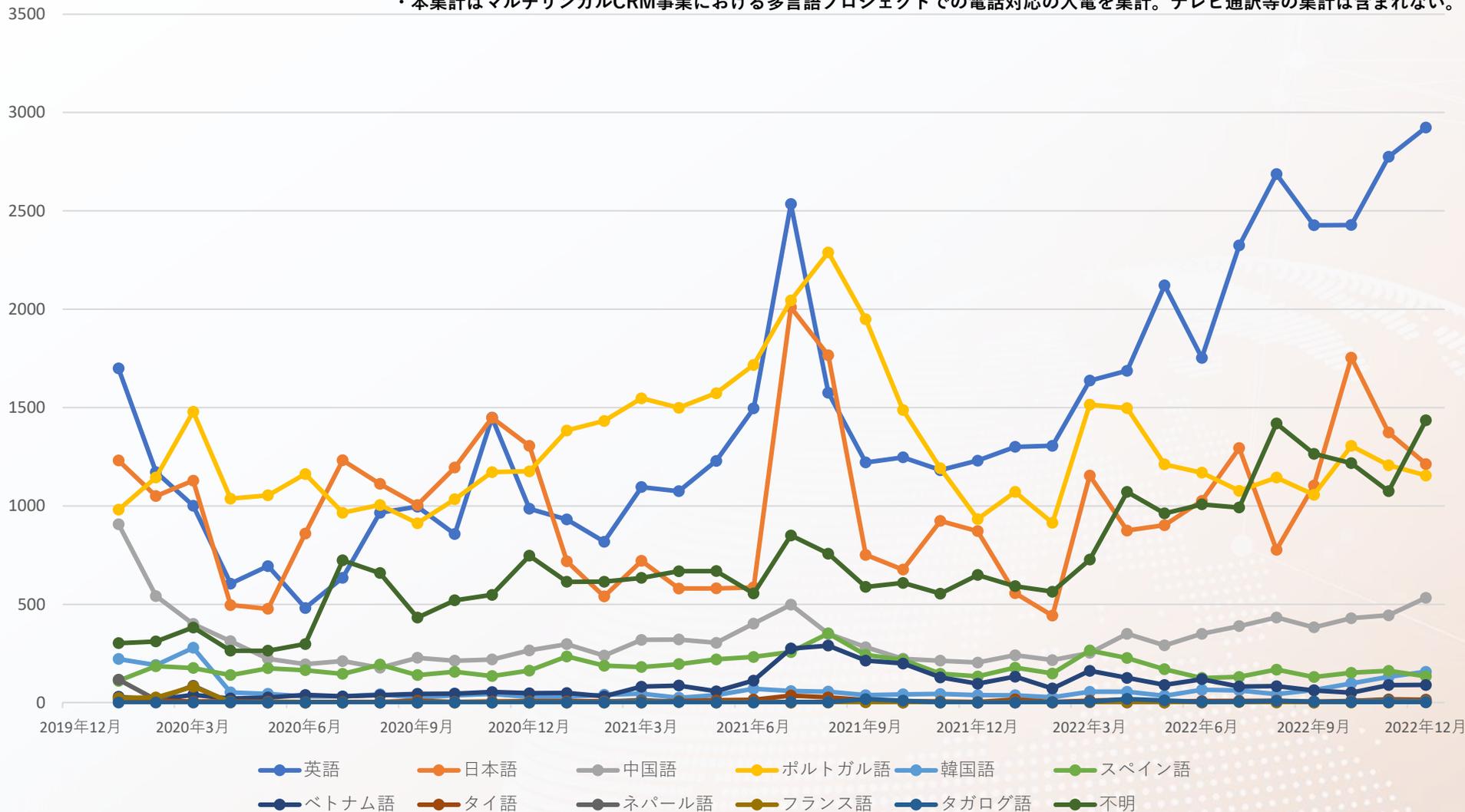
・本集計はマルチリンガルCRM事業における多言語プロジェクトでの電話対応の入電を集計。テレビ通訳等の集計は含まれない。



・多言語のプロジェクトにおいては緊急事態宣言以降は入電が減少していたが、2021年7月のオリンピックの時期と2022年3月の入国制限の大幅見直し以降徐々に入電推移は上がっている。

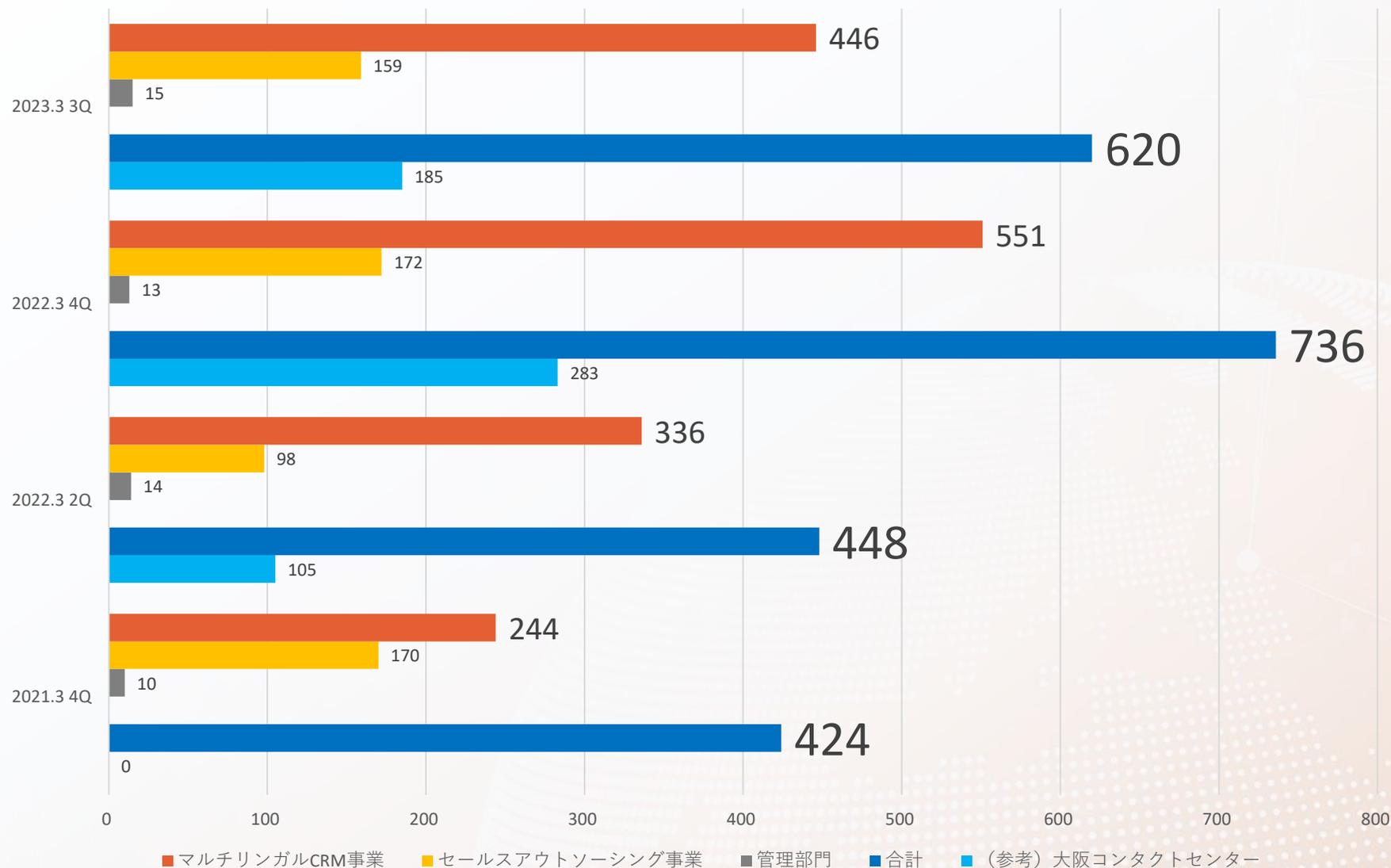
# マルチリンガルCRM事業における言語別月次入電推移

・本集計はマルチリンガルCRM事業における多言語プロジェクトでの電話対応の入電を集計。テレビ通訳等の集計は含まれない。



・言語別では22年3月以降、英語の入電の復活が顕著。中国語も徐々には増加の傾向がみられる。ポルトガルスペイン語などについては在日外国人の電話が多いことから大きな変化はみられていない。

# 人員の推移



※人員数は正社員・契約社員・パート・業務委託・受入派遣の合計

## 現状の評価

## 収束後見通し

### マルチリンガルCRM事業

多言語関連業務については底打ち感が見られ始めたが、業績への影響は未だ限定的。日本語案件増やコロナ関連業務のスポット受注にてカバーすることで成長傾向が持続

インバウンド需要の復活を鑑み、現状進めている営業活動やビジネス展開の加速と共に、営業開拓によって新たにストックとなった案件と合わせて事業全体が成長する見通し

### セールスアウトソーシング事業

クライアントの意向により営業活動内容に変更が生じ、都度人材の募集・育成を要するため、プロパー営業人員の確保を検討中。電力関連事業についてはエネルギー情勢により不透明な状況が続く

プロパー営業人員の確保・育成を進め、訪問・テレマーケティングいずれも柔軟に対応できる人員体制の整備により獲得の効率化を目指す。主力の電力商材についてはエネルギー情勢の影響が懸念事項

**Thank You**

