



# 2025年3月期 第2四半期決算説明資料

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

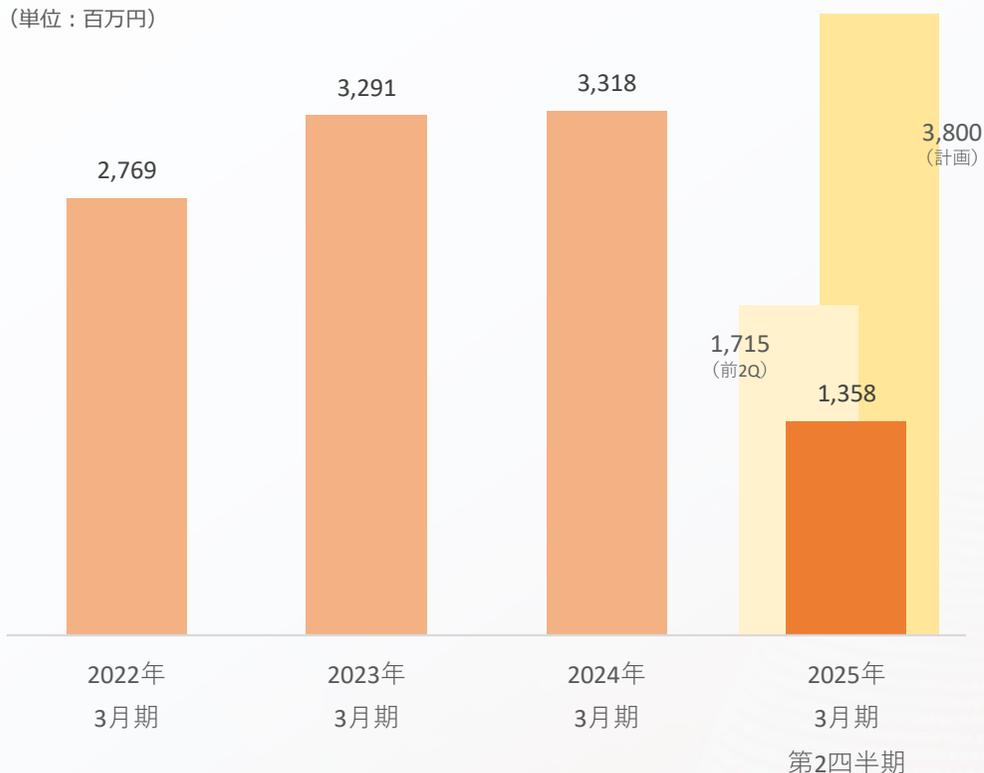
セールスアウトソーシング事業



# 2025年3月期 第2四半期業績サマリー

## 売上高推移

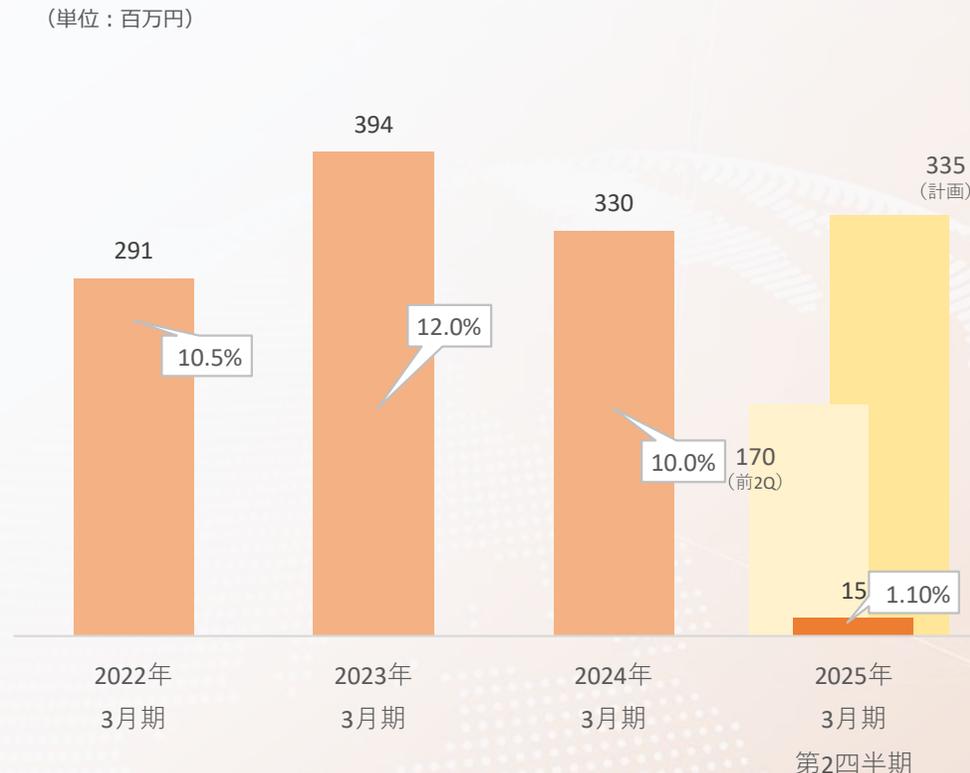
(単位：百万円)



・ 計画比35.7%、前期比20.8%減の進捗

## 営業利益・営業利益率推移

(単位：百万円)



・ 計画比3.9%、前期比90.9%減の進捗

・マルチリンガルCRMのスポット案件が緩やかに継続、公共関連業務の拡大もあり売上・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	2025年3月期 第2四半期	2024年3月期 第2四半期	前年 差異	前年比	2025年3月期 (計画)	計画 差異	達成率
売上高	1,358	1,715	△ 357	-20.8%	3,800	△ 2,442	35.7%
売上原価	1,056	1,272	△ 216	-17.0%	-	-	-
販管費	285	272	13	4.8%	-	-	-
営業利益	15	170	△ 155	-90.9%	335	△ 320	4.5%
営業外損益	△ 2	△ 3	△ 2	-	-	-	-
経常利益	13	167	△ 154	-92.1%	330	△ 317	3.9%
特別損益	0	△ 0	△ 0	-	-	-	-
税引前利益	14	167	△ 153	-91.6%	-	-	-
親会社株主に帰属する 中間純利益	0	107	△ 107	-99.9%	205	△ 205	0.0%

## ・ 前年同期（2024年3月期第2四半期）比、20.8%減収、90.9%減益での着地

・ 当中間期についてはマルチリンガルCRM事業における日本語の入札業務について、競合の参入増によるや係る人件費の高騰などの厳しい環境に対し、成長が続く多言語案件でこれをカバーする形となった。営業アウトソーシング事業では主力業務が計画に近い形で進捗したもの、新たに計画していた案件の立ち上がり時間に時間を要したため、売上高においては前年比20.8%の減収、営業利益は90.9%減益での着地となった。

## ・ 2025年3月期 通期計画に対する売上高達成率は35.7%、営業利益は4.5%の進捗

・ 営業利益については第1四半期に採用活動及び事業拠点の整備に係る費用が先行したために出遅れた影響から、第2四半期会計期間では黒字着地となったが、累計期間においては第1四半期の赤字を埋めるに留まる形となった。

単位：百万円	2025年3月期 第2四半期	2024年3月期 第2四半期	前期 差異	前期比
売上高	1,358	1,716	△ 358	-20.9%
マルチリンガルCRM事業	923	1,238	△ 315	-25.4%
セールスアウトソーシング事業	438	477	△ 39	-8.2%
セグメント利益				
マルチリンガルCRM事業	155	295	△ 140	-47.5%
セールスアウトソーシング事業	70	81	△ 11	-13.6%
売上総利益	226	376	△ 150	-39.9%
売上総利益率	16.6%	21.9%	-	-
セグメント利益調整額	△ 210	△ 205	-	-
営業利益	15	170	△ 155	-91.2%
営業利益率	1.1%	9.9%	-	-

## ・マルチリンガルCRM事業の売上高は前年同期比25.4%減

・インバウンド関連の回復基調に伴い、多言語案件に係る入電数及び売上は伸長しているものの、新型コロナウイルス関連のスポット案件がシュリンクし、これに代わる柱として前期より帳票作成代行等のヘルスケアBPO事業に取り組んでいるが、人材確保に伴う採用コスト増、人件費や事業拠点の整備に係る費用が先行して発生したことから支出が続いており、前年同期を下回る着地となった。

## ・セールスアウトソーシング事業の売上高は前年同期比8.2%減

・主力業務の東京電力グループ及びソフトバンクモバイルの顧客向け営業業務は予定通り推移したが、新規案件の立ち上がりに時間を要し、セグメント売上高については計画を下回ったものの、コストコントロールによって利益は計画に近い形で推移したことで、売上・利益共に前年同期より微減する着地となった。

## 資産の部

単位：百万円	2025年3月期	2024年3月期	前期
	第2四半期	第2四半期	差異
現金及び預金	1,547	1,841	△ 294
売掛金その他債権等	660	485	175
流動資産合計	2,208	2,327	△ 119
有形固定資産	135	81	54
無形固定資産	1,154	1,194	△ 40
投資その他の資産	208	197	11
固定資産合計	1,498	1,473	25
資産合計	3,707	3,800	△ 93

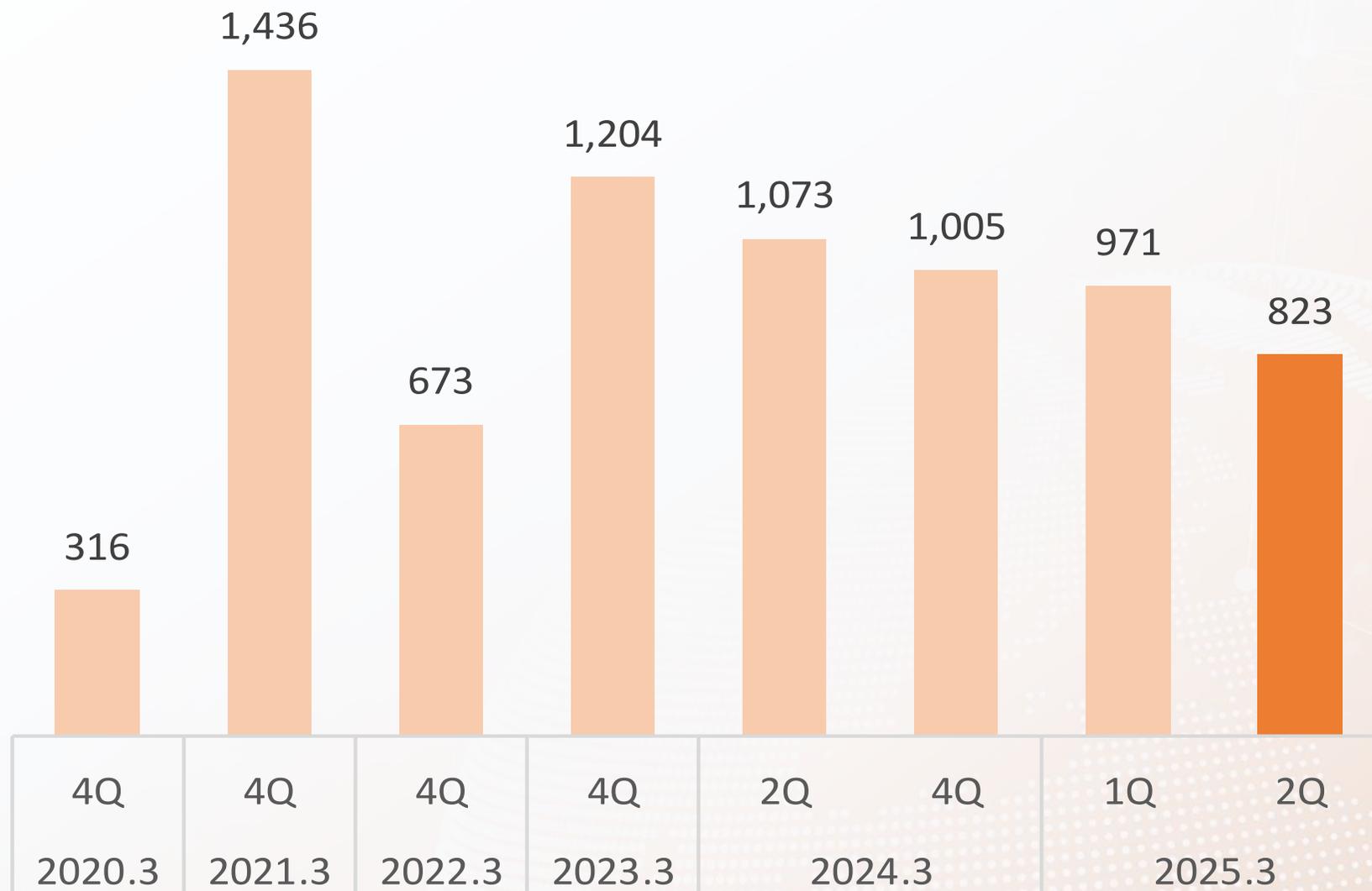
## 負債・純資産の部

単位：百万円	2025年3月期	2024年3月期	前期
	第2四半期	第2四半期	差異
買掛金その他債務等	280	417	△ 137
借入金	544	444	100
流動負債合計	824	861	△ 37
借入金その他	188	325	△ 137
固定負債合計	188	325	△ 137
負債合計	1,013	1,186	△ 173
資本金	548	547	1
資本準備金	538	537	1
繰越利益剰余金	1,050	1,067	△ 17
その他	557	461	96
純資産合計	2,693	2,614	79
負債・純資産合計	3,707	3,800	△ 93

### ・流動資産は微減、利益の積み上げ等により純資産は増加、借入金の返済等が進み負債は減少

・資産の部では自己株式取得に係る支出の一方売掛金等の増加などにより、流動資産は微減。また、設備投資に係る有形固定資産の取得などによって固定資産は微増している。負債・純資産の部では借入金の返済が進んだことで負債は減少、自己株式の消却と利益積み上げにより繰越利益剰余金が微減したものの、純資産としては増加する形となった。

# 現金資産推移 (現預金－有利子負債)



※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。

# キャッシュフローサマリー

単位：百万円	2025年3月期 第2四半期	2024年3月期 第2四半期	前期 差異	前期比
営業活動によるキャッシュ・フロー	18	77	△ 58	-76.6%
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 100	△ 78	△ 22	-
フリーキャッシュ・フロー	△ 82	△ 1	△ 81	-
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 71	△ 201	130	-
現金及び現金同等物の増減額	△ 153	△ 202	49	-
現金及び現金同等物の四半期末残高	1,547	1,841	△ 294	-16.0%

## ・営業活動によるキャッシュ・フロー

・営業活動によるキャッシュ・フローは、18百万円の収入で、税金等調整前中間純利益の減少及び運転資本の増減などにより前年同期に比べ58百万円の収入減少となった。

## ・投資活動によるキャッシュ・フロー

・投資活動によるキャッシュ・フローは、100百万円の支出で、固定資産の取得及び敷金及び保証金の差入などによるもの。前年同期に比べ22百万円の支出増加となった。

## ・財務活動によるキャッシュ・フロー

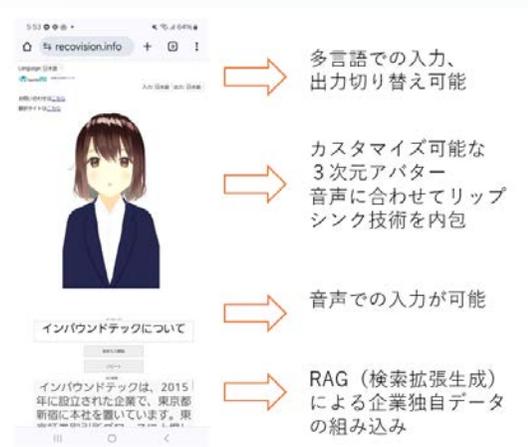
・財務活動によるキャッシュ・フローは、71百万円の支出で、短期借入による収入及び長期借入金の返済並びに自己株式の取得及び自己株式取得のための預託金増加などによるもの。前年同期に比べ130百万円の支出減少となった。



# 2025年3月期 第2四半期のトピックス KPI推移と今後の見通し

## ・AIビジネス強化

昨年11月にサービスインしたBiztapAIシステムの新機能として、2024年8月にアバターAIサービスをリリース。AIと3次元アバターを連携させ、バーチャルカスタマーサポートなどに対応しました。さらに9月には最新の推論型生成AIであるChatGPT OpenAI o1シリーズ及びDeepL翻訳機能を実装。今後も更なる機能強化と新たなAIシステムの開発に取り組み、ユーザーの満足度向上と事業拡大を目指してまいります。



 **BizTAP AI** は最先端の推論型生成AI  
ChatGPT OpenAI o1 を実装します

**深い思考力**  
応答する前により多くの時間をかけて思考

**高度な推論能力**  
市場予測・高度な問題解決等複雑なタスクを推論

**安全性の向上**  
モデルの推論能力を活用

## ・自己株式の取得及び消却

資本効率の向上及び株主還元を目的として、取得株式総数11万株（発行済株式総数（自己株式を除く）に対する割合 4.41%）、取得価額の総額1億円を上限として、自己株式の取得を取締役会にて決議しました。また、昨年行った自己株式の取得による自己株式126,125株（消却前の発行済株式総数（自己株式を除く）に対する割合 5.06%）の消却を行いました。

※当社プレスリリースより

# 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。

## IBT言語別電話数総計

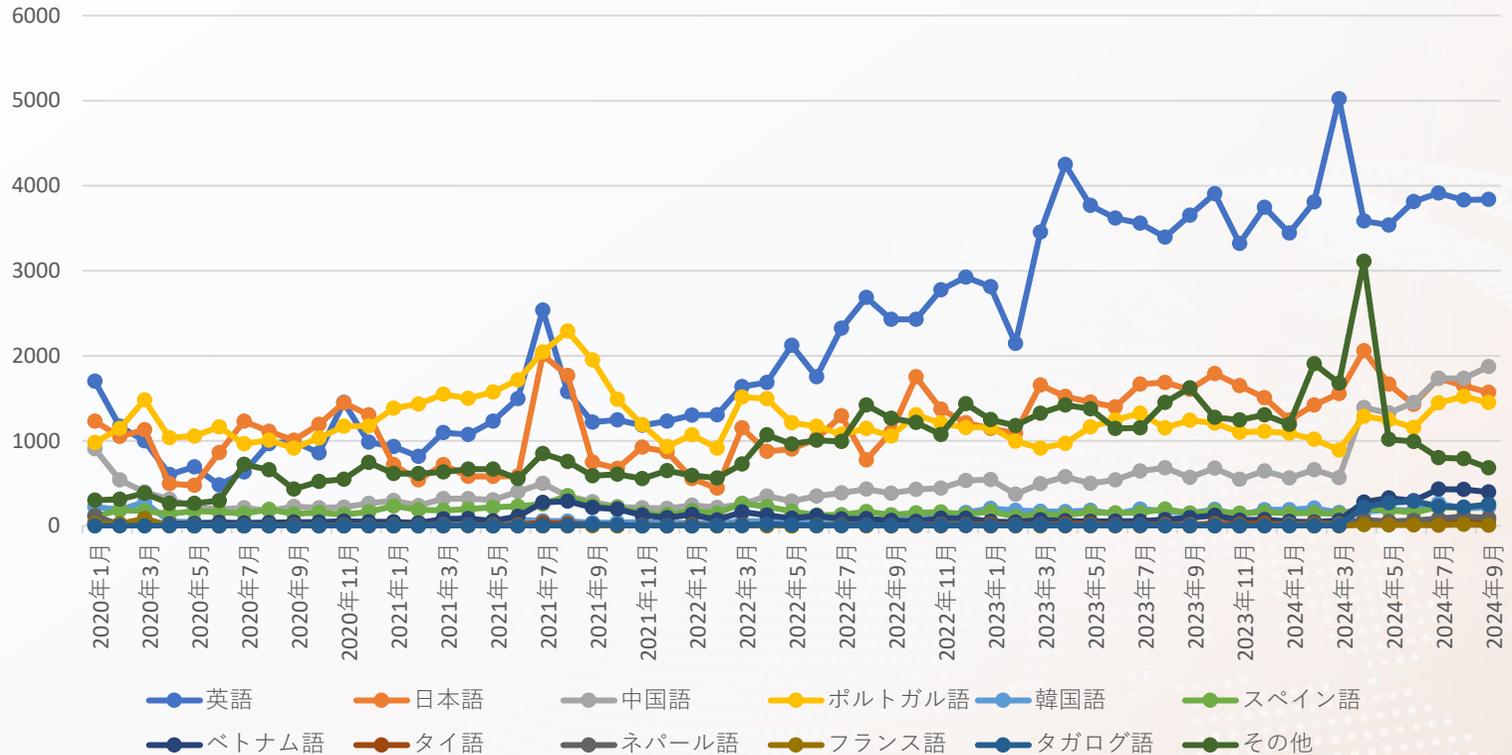


・多言語のプロジェクトにおいては緊急事態宣言以降は入電が減少していたが、2021年7月のオリンピックの時期と2022年3月の入国制限の大幅見直し以降徐々に入電推移は上がっている。直近についても継続的に上昇。

# マルチリンガルCRM事業における言語別月次入電推移

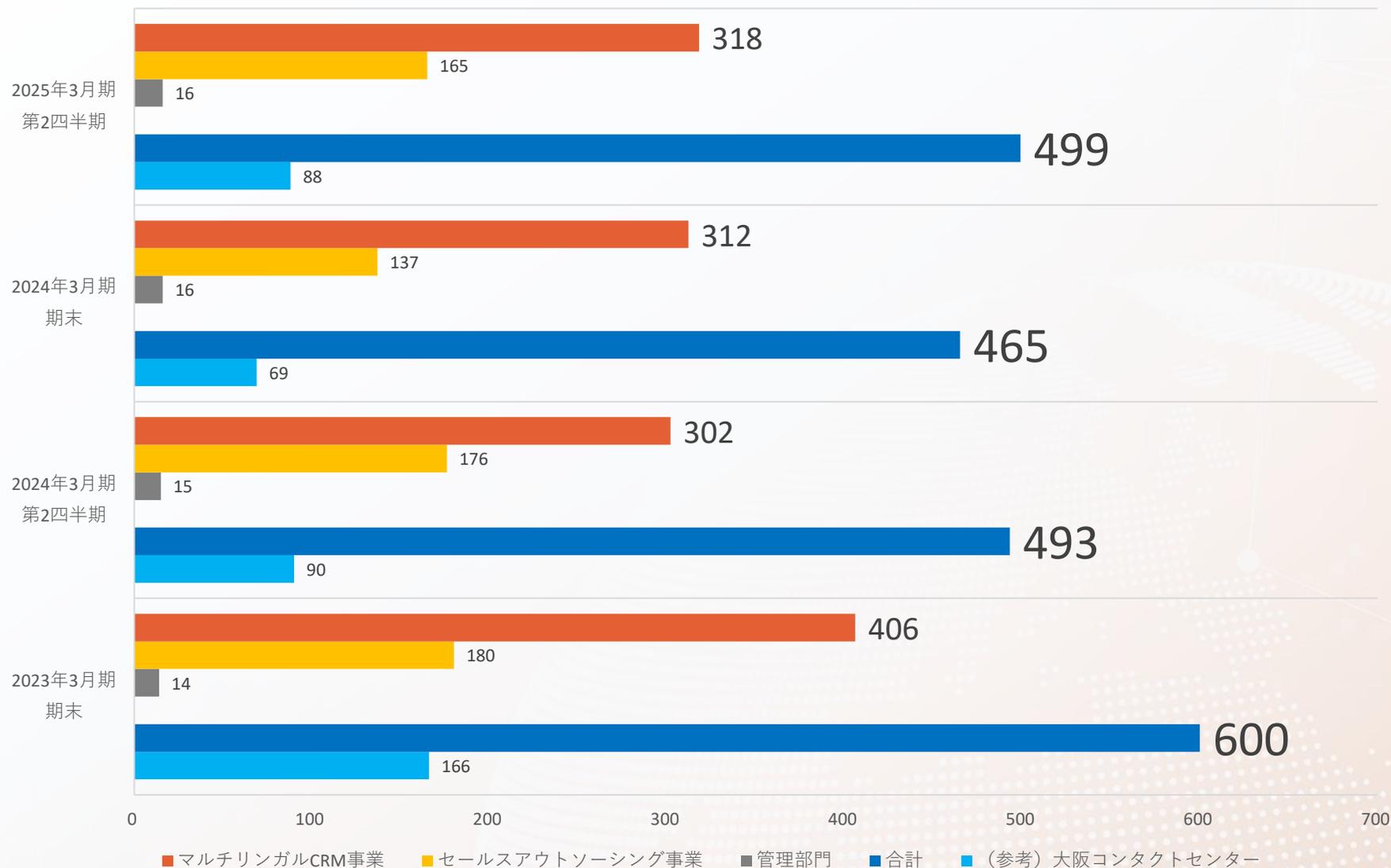
・本集計はマルチリンガルCRM事業における多言語プロジェクトでの電話対応の入電を集計。テレビ通訳等の集計は含まれない。

IBT言語別電話数



・言語別では22年3月以降、英語の入電が顕著。直近では中国語も増加の傾向がみられる。タガログ語、ネパール語などが徐々に増加の傾向がみられる。

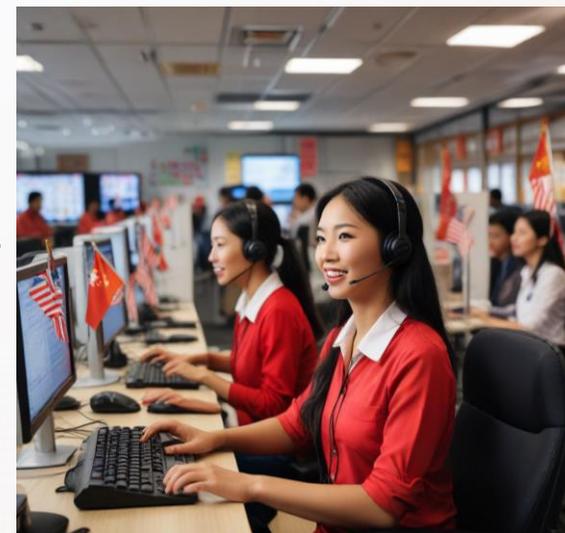
# 人員の推移



※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

### ・在留外国人事業強化

近年、日本における在留外国人数は300万人を超え、特にアジア圏（中国、ベトナム、インドネシア、ネパールなど）からの人々が急増しています。しかし、言語や文化の違いにより、多くの外国人が日常生活で様々な困難に直面しています。当社は、これらの課題に着目し、増加し続ける在留外国人の方々が、安心して日本での生活を送れるよう、包括的な生活インフラサポートを提供してまいります。また今後も、デジタル技術を活用したサービスの拡充や、対応言語の増加など、支援体制の強化を進めていく予定です。



### ・足元のインバウンド復活、大阪IR、2025年大阪万博等国内におけるグローバルイベントを見据えた拡大

日本政府観光局(JNTO)の発表によると、2023年3月度における訪日外客数はおよそ181万人となり、2022年10月の個人旅行再開以降最高を記録し、インバウンド復活に向けて本格的な推移を見せ始めています。また、2025年の大阪万博、大阪IR開業など国際的なイベントが今後控えており、これらのニーズに対応するべく積極的な人員の獲得及び拠点拡大を今後も推し進めてまいります。

### ・AI技術の利用によるサービス拡充

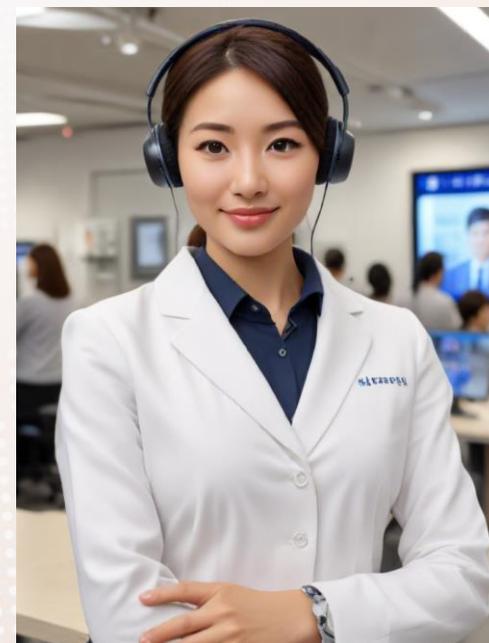
最新の生成AI技術を活用した革新的な多言語カスタマーサポートを提供していきます。サービスの中核となるのは、学習アルゴリズムを搭載したAIコンシェルジュです。また多言語対応機能により、言語の壁を越えたグローバルなカスタマーサポートを可能にしています。さらに、継続的なデータ収集と分析により、最適化された多言語サービスを提供し、高度な自動応答サービスの開発に取り組んでまいります。

### ・ヘルスケア事業拡大

医療と健康管理に関する包括的なサポートサービスを拡充していきます。現在健康診断データの管理および糖尿病リスクを持つ方々への受診勧奨支援を行っております。また遠隔医療サポートでの夜間における医師・看護師による診療支援なども提供しています。

最新技術を活用し、医療機器メーカー向けのAIソリューションの開発・提供や、医療機関向けの多言語通訳サービスを今後展開して参ります。

私たちは、これらのサービスを通じて、より効率的で質の高い医療サービスの実現に貢献してまいります。



**Thank You**

