

すべてのビジネスに、
一歩先行くCXを。

MOBILUS

CX-Branding Tech. —————

事業計画及び 成長可能性に関する 事項について記載した書面

モビルス株式会社(4370)

2025年4月



目次

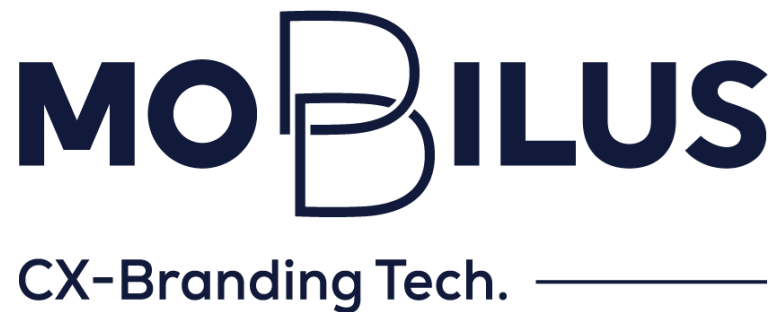
table of contents

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他



1 モビルスの概要

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他



社 名 モビルス株式会社

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プロダクトなどの
CXソリューションの提供

従業員 102名（2024年8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



マネジメントチームは、エンタープライズ企業での経験豊富なメンバーが中心となっています。

代表取締役社長

石井 智宏

ソニー株式会社にて11年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。MBA取得後、国内投資ファンドにて執行役員。その後クオンタムリープ株式会社のエグゼクティブパートナーとして多数の日本企業の海外進出を実行支援。2014年モビルスに参画。



取締役 & CFO
コーポレートディビジョン長

加藤 建嗣

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。資金調達/M&A等の提案業務、PEファンドのカバレッジ業務を担当。その後、帝エンタープライズジャパンに取締役副社長として入社し、経営全般を掌管。2018年モビルスに参画。



執行役員
ソリューションセールス
ディビジョン長

遠藤 亮紘

コンサルティング会社のエル・ティール・エス社において、シニアコンサルタントとしてクライアントの課題解決に従事。セールスフォース・ジャパン社でインサイドセールス・フィールドセールス両部門のマネジメントに5年間従事。2022年に米Pendo.io社の日本法人立ち上げに参画後、2023年モビルスに参画。



執行役員
パートナー & テクニカルセールス
ディビジョン長

新谷 宜彦

日本電信電話株式会社(NTT)にて通信システムの営業および開発業務やマーケティング戦略策定業務に従事。その後、NTTマーケティングアクトProCXにおいて、BPO業務に関する西日本エリアの事業統括責任者を歴任。また、デジタルプラットフォーム開発プロジェクト責任者として、全社におけるAI・DX化を推進。2024年8月にモビルスに参画。



執行役員
カスタマーサクセスディビジョン長

河田 大介

株式会社カレンおよび株式会社アイレップ等を経て、パイブドピッツ社にてプリセールス部門の立ち上げや総合研究所の所長を歴任。また本部長執行役員として組織全体最適化を実行。2022年モビルスに参画。



執行役員
CXビジネスディビジョン長

吉野 宗壺

NECグループでITアーキテクト、受託開発事業リードエンジニア等を経て、BIGLOBE社にてモバイル事業運営、開発組織改革、DX推進に従事。その後、楽天グループで携帯電話事業の立ち上げに参画後、プロダクトマネジメント組織の本部長、CDO等を歴任。2024年にモビルスに参画。



執行役員
SaaSプロダクトディビジョン長・
プラットフォームディベロップメント
ディビジョン長

三谷 智信

NHN Japan社にて大型ECモール向けの一元管理ツールの新規開発・運用・機能改善などを担当。また、自治体向けシステム開発、検索サイトの改修など幅広く開発に従事。2020年モビルスに参画。



ハイライト

- 大企業のCX変革を支援するCX-Branding-Tech. Company
- 金融機関・業界を代表する大企業との大規模案件を中心とした成長
- 幅広い製品・サービスを提供可能な直接の競合の少ない独自のポジショニング

強 み

- 大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー
- システム×コンサルティングで顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス
- 業種・地域の垣根を越えた顧客企業へのアクセスを実現する商流網

マーケット (オポチュニティ)

- 課題の多い顧客サポート現場において、高まるDX化のニーズ
- 2兆円^(注1)規模のBPOサービスおよびCRMソリューション市場
- チャットサポートの導入、生成AI活用による業務効率化・自動化

(注1) 矢野経済研究所「コールセンター資料総覧2023」2023年予測およびデロイト トーマツ ミック経済研究所株式会社
「マーテック市場の現状と展望2023年度版 クラウド型CRM市場編(URL:<https://mic-r.co.jp/mr/02970/>)」

MISSION

すべてのビジネスに、
一歩先行くCXを。

STATEMENT

商品やサービスへの小さな不満の数々が
企業の信頼や評価を大きく傷つける
リスクの高い世の中だから。

企業はいま、顧客との関係性を見直すべき時を迎えています。
必要とされるのは、潜在的なニーズの発見と起こり得る問題の予測。
そして、様々な問題へ先回りして答える解決力。

日々、カスタマーと向き合い続けたモビルスだからこそ
テクノロジーを駆使した、「本当に使える」サービスで
企業と顧客の新しいコミュニケーションを生み出します。

広告



メリット

- ・短期的に売上を上げる効果が見込める

デメリット

- ・一過性の投資に近い（短期型）

CX



メリット

- ・長期的な顧客ロイヤリティと生涯価値を生み、企業収益に直結する

デメリット

- ・ステークホルダーの理解を得るために時間がかかる
- ・投資判断が難しい

<
費用対
効果

これまでのCX:

Reactive CX (リアクティブCX)

問い合わせやクレームに対してきちんと対応
おもてなし対応



これからのCX:

Proactive CX (プロアクティブ CX) Predictive CX (プリディクティブ CX)

顧客行動の”予測値に基づいて“、
”こちらから“痛点解除を行う

■ コンタクトセンターの役割は単なる受電センターからVOC収集センターへ



これまで

今までのコンタクトセンター

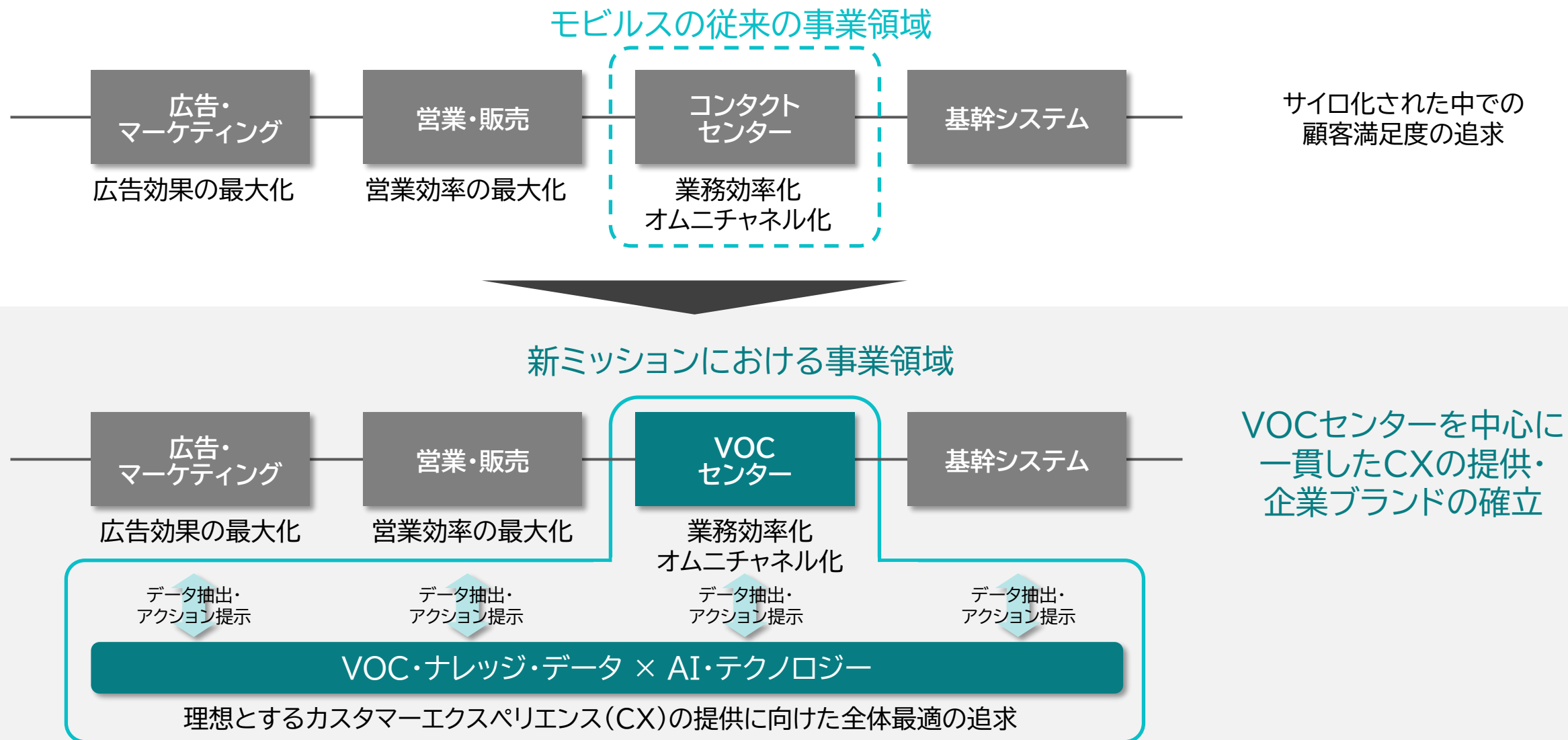
①	ミッション	顧客からの問合せや不満への対応
②	課題	効率的運用、費用削減、サービスレベルの維持
③	KPI	AHT、ATT、ACW、CPC、サービスレベル
④	応対目的	問合せや不満の解決、解消



これから

これからのコンタクトセンター
(VOCセンター)

①	ミッション	顧客VOCの理解分析 痛点回避のための施策実施
②	課題	VOC流量の増加、分析能力向上、打ち手の効果
③	KPI	顧客満足度、痛点回避率、総コンタクト数
④	応対目的	問合せや不満の背景、解決手順における不備 VOCの収集



顧客満足度最大化のための投資領域

CS
カスタマーサポート



CX
カスタマーエクスペリエンス

CX向上に向けて企業が抱える課題

従来からの課題

コンタクトセンター運用現場の
人手不足



今後の課題

AI活用に向けた
必須要素の準備不足

AIを活用したCX構築に向けた
推進人材の不足

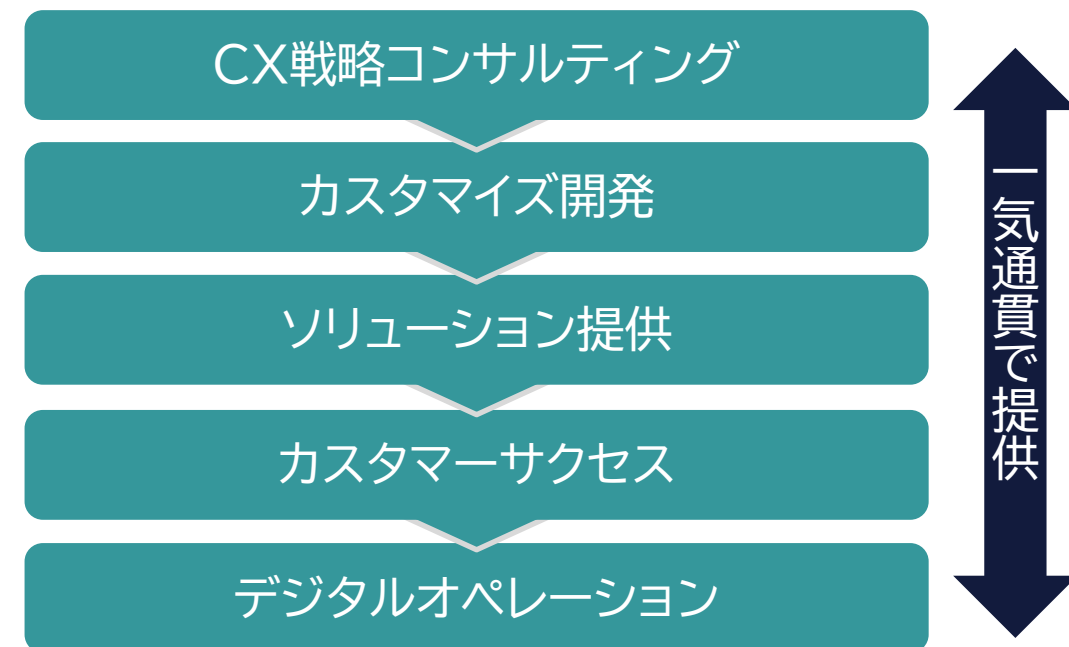
これまでのメッセージ

The Support Tech Company



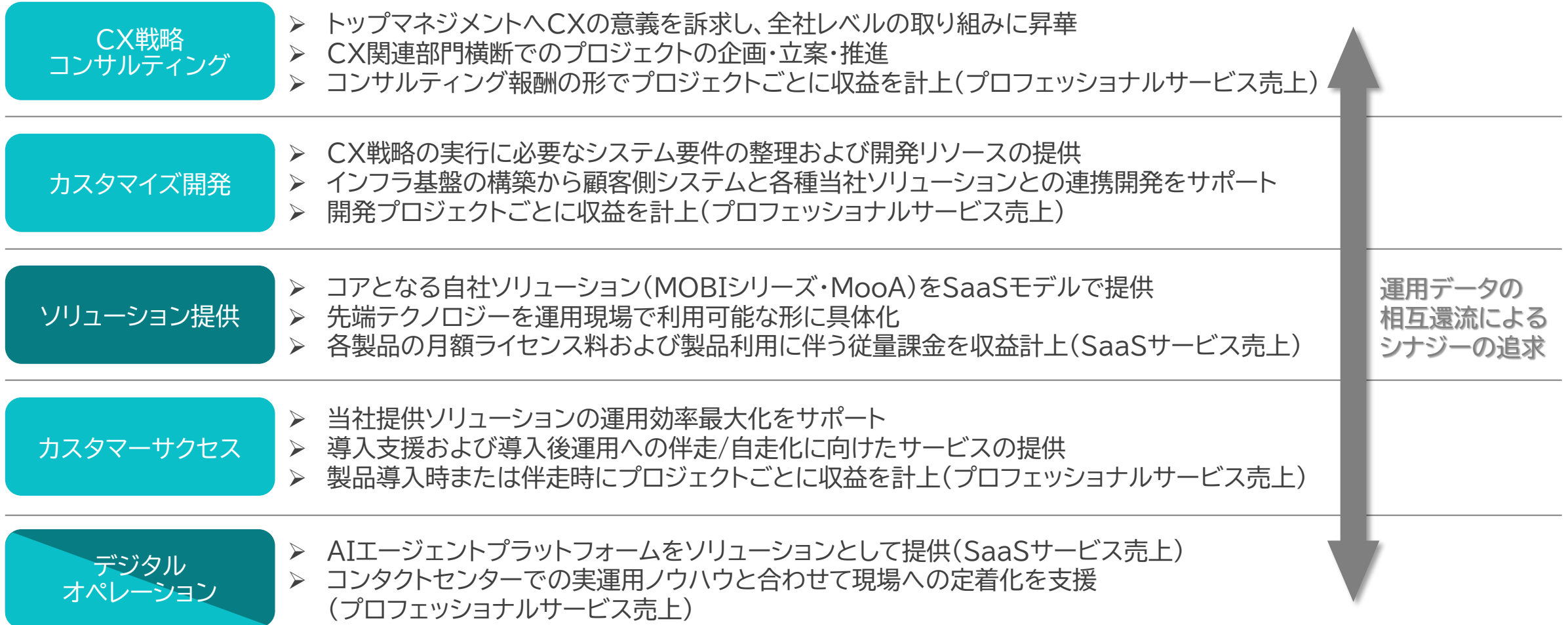
コンタクトセンターの役割の変化に合わせて
当社事業ポートフォリオも拡大

CX-Branding Tech.

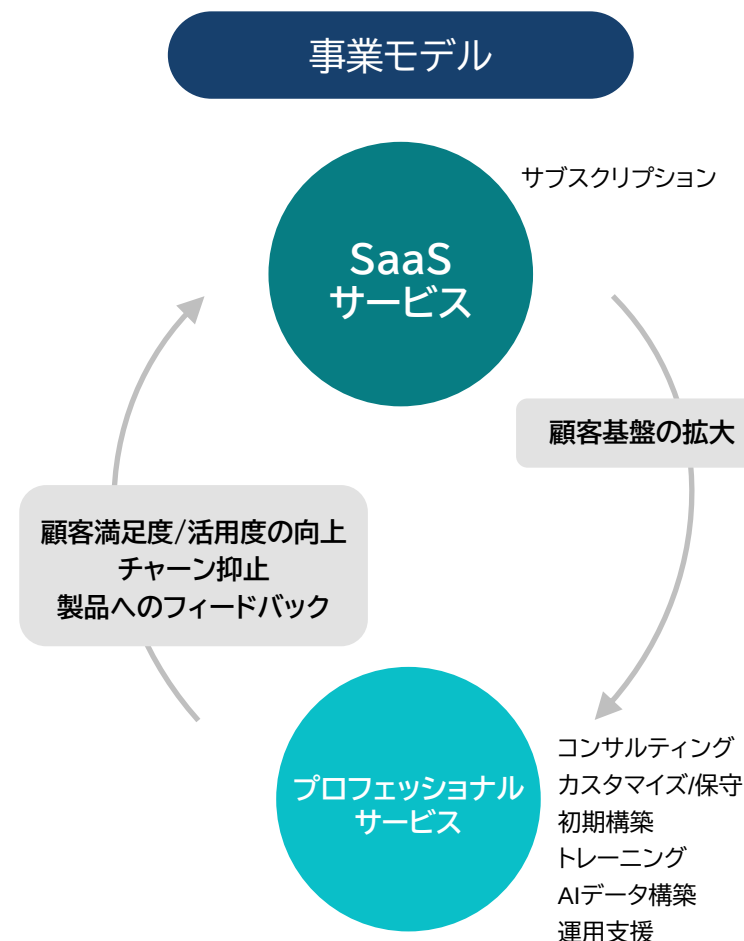
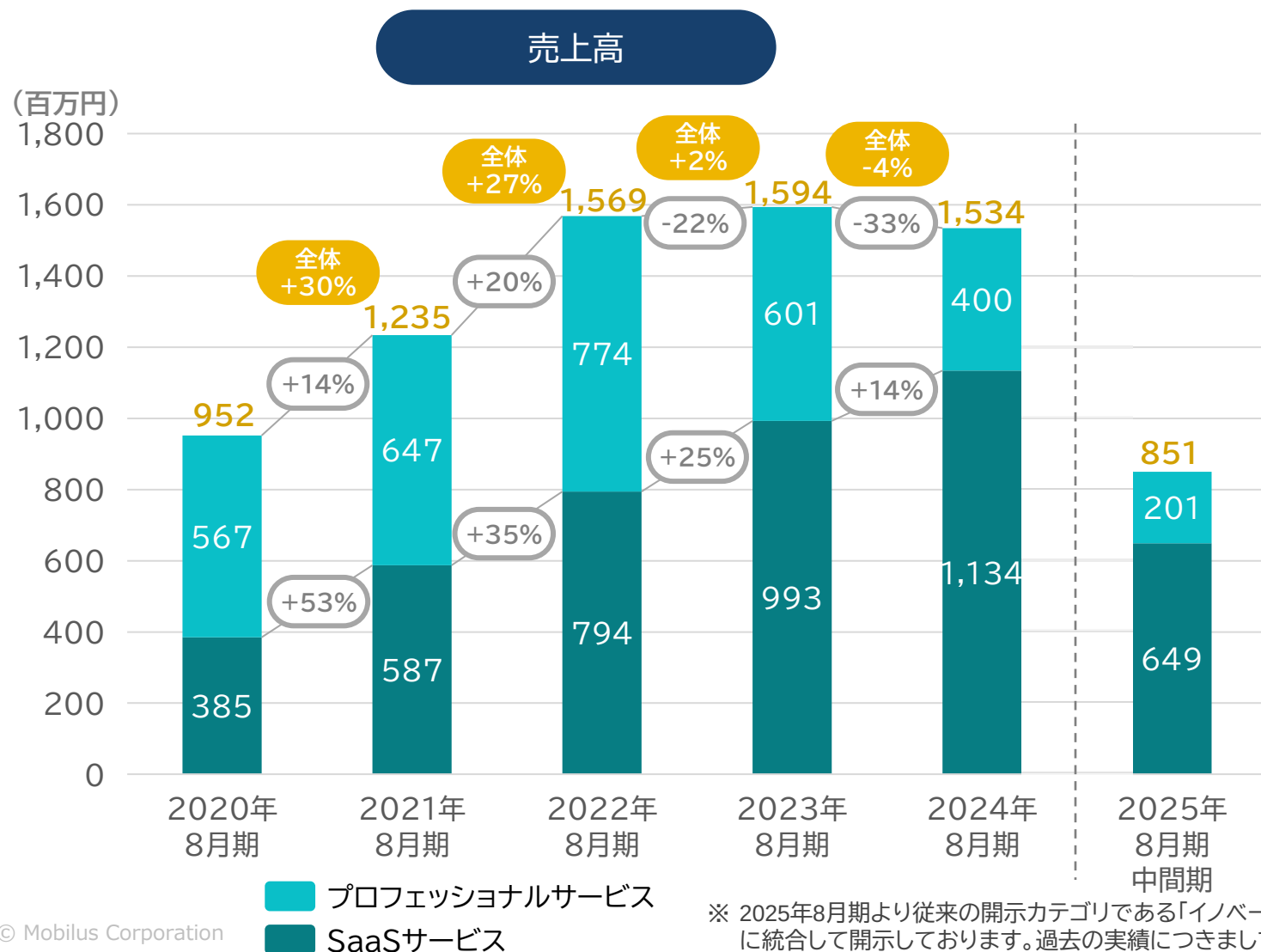


事業構成要素ごとの収益モデル

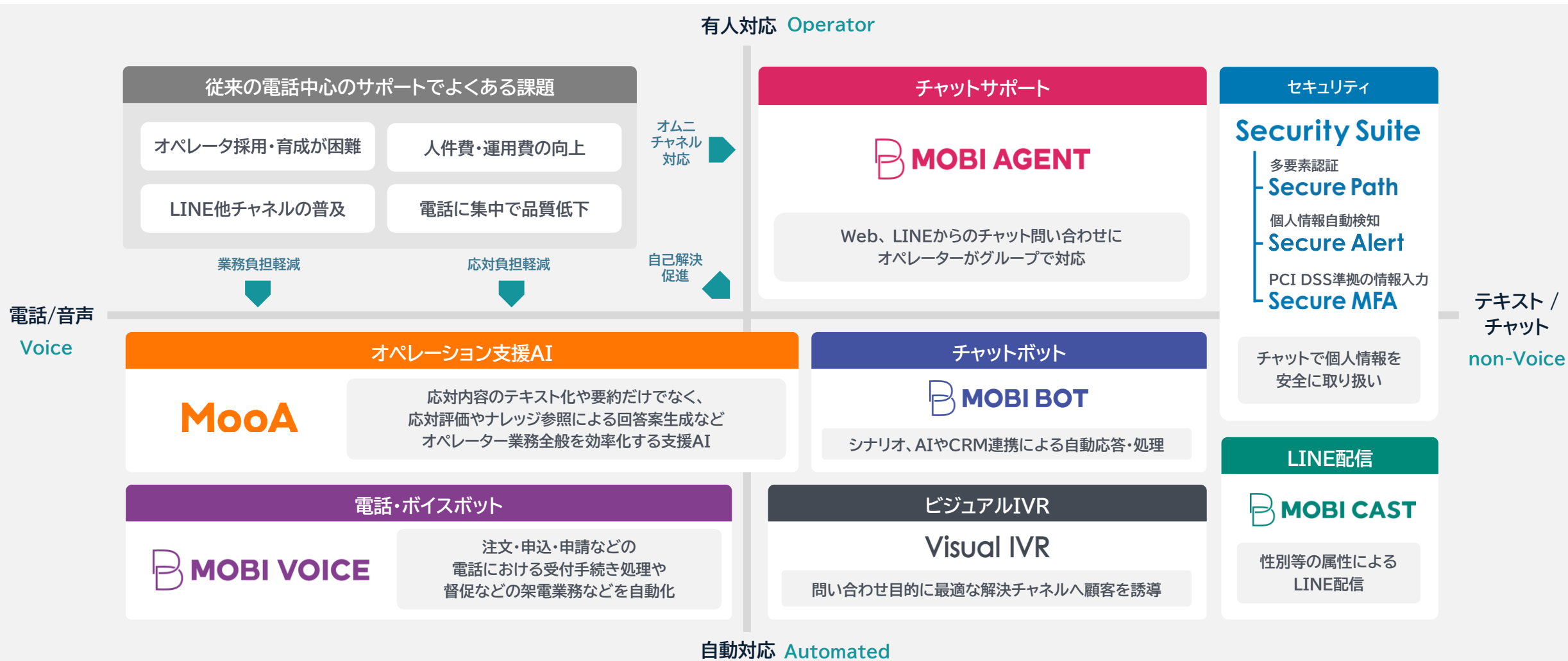
- SaaSサービス : ソフトウェアのライセンス収益(月額利用料)およびソフトウェア利用に伴う従量課金売上
- プロフェッショナルサービス : 当社専門人材の稼働を伴うサービス提供による売上



大企業をメインターゲットとし、一気通貫でのCXソリューションを提供しています。



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。



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

ビジネスプラン基本利用料
300,000円

+

通話料

Visual IVR
問い合わせ誘導

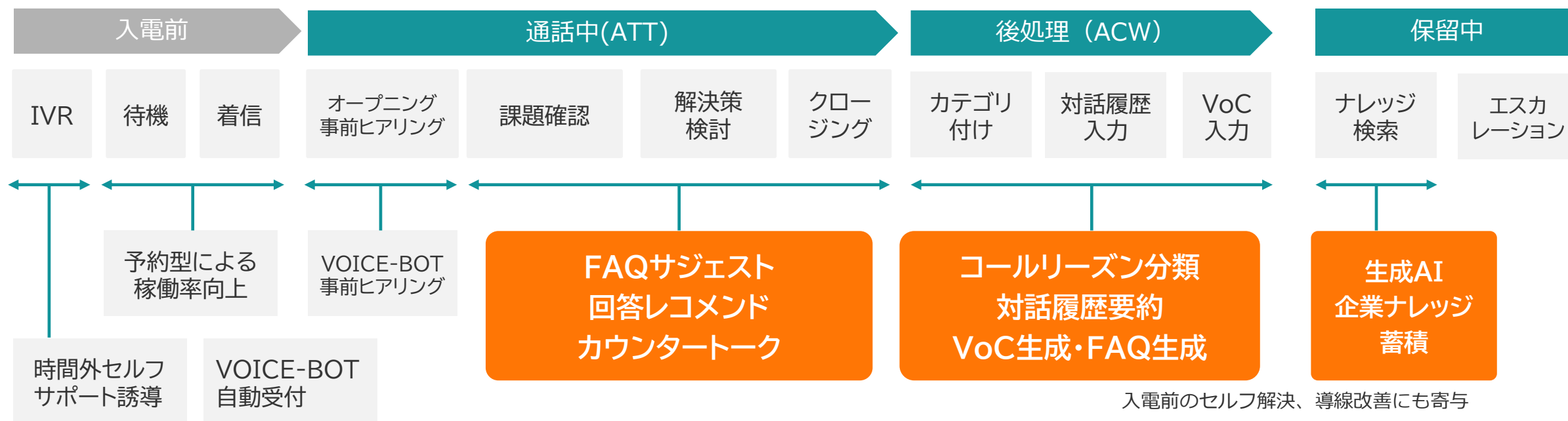
基本利用料
150,000円

+

オプション
機能

生成AIを活用したAI機能群MooAでは、ボイス・ノンボイスのそれぞれにおいて、オペレーターの対応中・対応後の業務負荷軽減と高付加価値化を実現します。

問い合わせ対応における負荷軽減・高付加価値化できる業務範囲



MooAによるオペレータ支援可能な範囲

金融をはじめとして様々な業種、業態で採用されています。



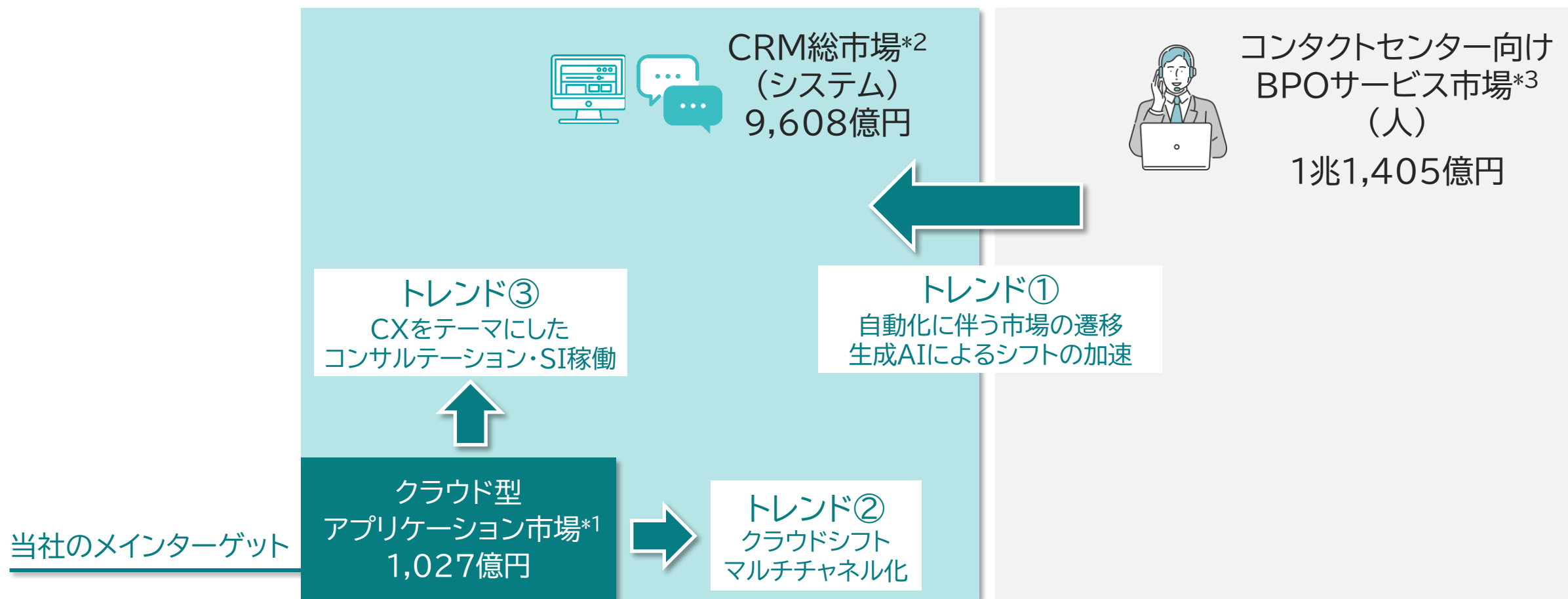


潜在的な市場規模

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

3つのトレンドからTAM(Total Addressable Market)の拡大が予測され、総額2兆円の市場となる。

モビルスは事業領域の拡張により、取得可能領域の拡大を狙う。



*1「マーテック市場の現状と展望2023年度版 クラウド型CRM市場編(URL: <https://mic-r.co.jp/mr/02970/>)」(デロイトトーマツ ミック経済研究所株式会社)より2023年度の予測値。

*2「マーテック市場の現状と展望2023年度版 クラウド型CRM市場編(URL: <https://mic-r.co.jp/mr/02970/>)」(デロイトトーマツ ミック経済研究所株式会社)よりクラウド型CRM総市場とオンプレミス市場における2023年度の予測値の合計。

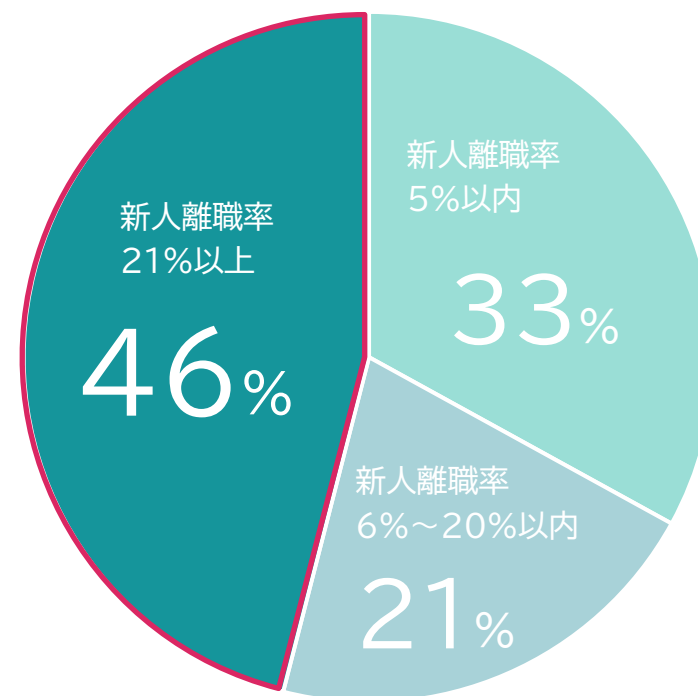
*3「コールセンター市場総覧2023(株式会社矢野経済研究所)」より広義のテレマーケティング売上高の2023年度予測値。



オペレーターの人材不足

- 採用してもすぐに辞めてしまう。
- クレームなど精神的な負荷が高い対応がある。
- 覚えることが多く、対応が難しい。
- 自動化が進み対応の難易度が高い

企業における新人才オペレーター離職率
40%以上の企業が、新人離職率21%以上と高い状態



出典:コールセンタージャパン編集部編「コールセンター白書2022」

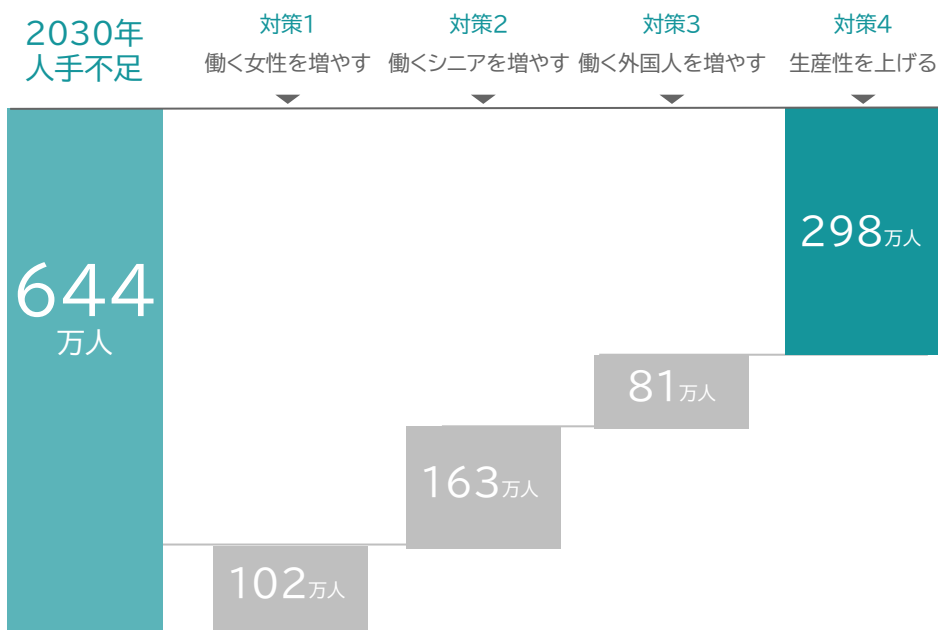


生産性の向上

- オペレーター不足で
あふれ呼が発生してしまう。
- 電話では顧客と1対1の対応になるため
対応件数に限度がある。
- 対応の見える化がされず
ナレッジ共有や業務配分が難しい。

2030年には644万人の人手不足

人手不足を埋めるためには生産性の向上が不可欠





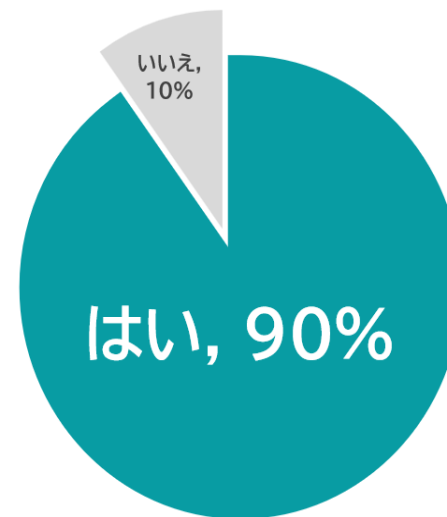
顧客満足度の維持・向上

- 対応目標数を目指すと
一件一件の対応品質の向上が難しい。
- 電話での対応なのでナレッジ共有が
しづらく対応品質の平準化が難しい。

お客さま窓口の対応の影響

9割の人がお客さま窓口の対応は**影響力があると回答**

Q. お客さま窓口の対応は、その企業のイメージや商品・サービスの購入に影響すると思いますか？(n=643)



出典:モビルス株式会社「お客さま窓口の利用動向調査2022」

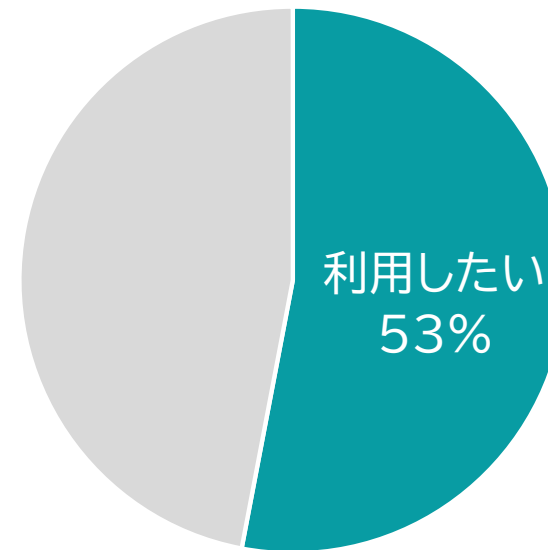


消費者に向けた生成AIによる直接サポート

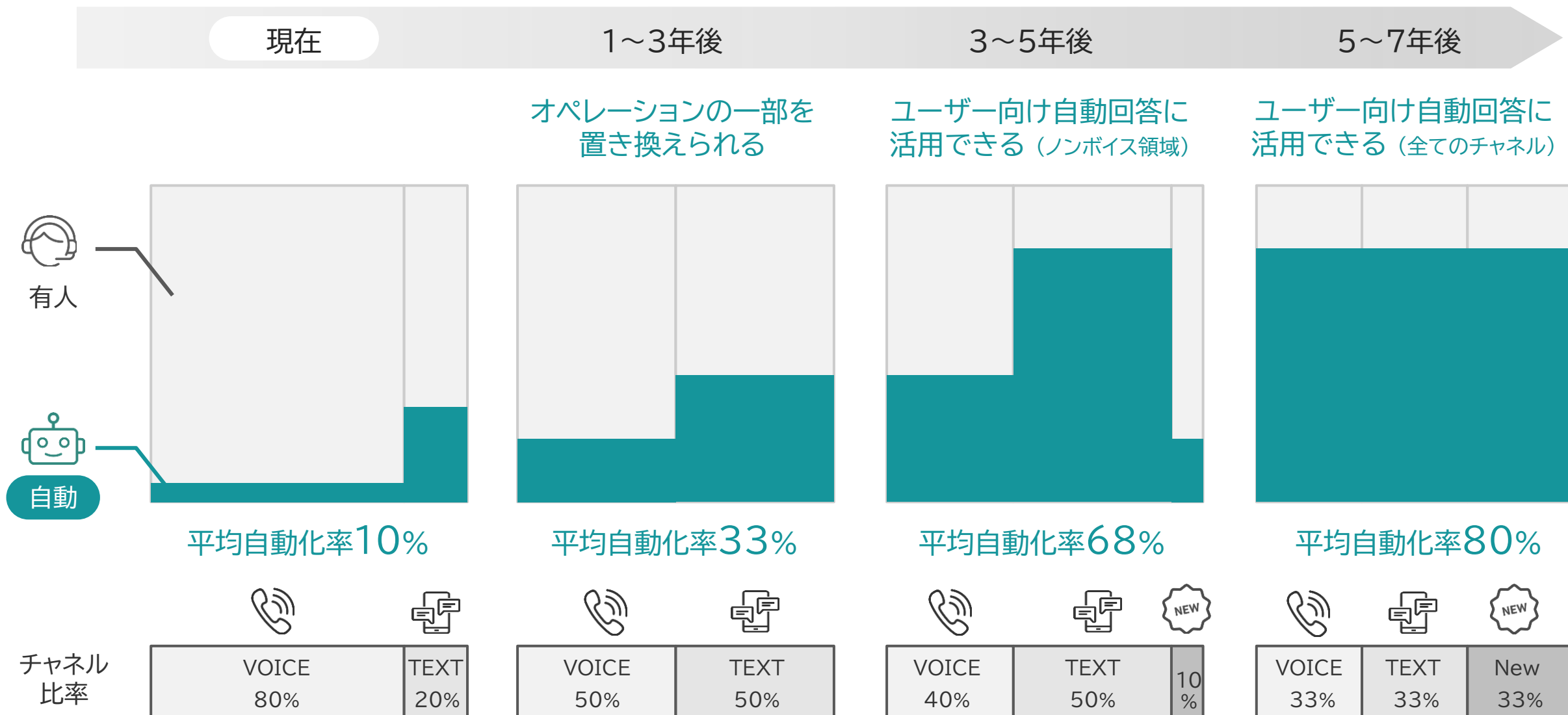
- 24時間365日都合の良いタイミングで回答を得られるAIサポートの利用意向への対応。
- ハルシネーションの抑制に加え、エスカレーション先としての有人サポートとの連携や個人情報情報の取扱いなどの運用構築も課題。

AI自動応答の利用意向(リスク込み)

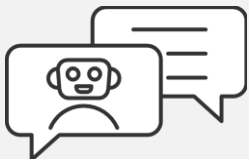
ハルシネーション(誤回答等のリスク)を考慮しても
AI自動応答を利用したい消費者は53%



出典:トランスコスモス株式会社「消費者と企業のコミュニケーション実態調査2024-2025」



※モビルスによるコンタクトセンター市場の変化予測



80%の問い合わせは 自動回答へシフト

- 答えを文書で規定されている問い合わせ、プロセスが定められている手続きのほとんどが自動回答となり、平均値で人の能力を上回る



人が担う役割の 難易度が大幅に上がる

- 資格が必要、正解がいくつもある、解答よりも寄り添いが重視など、これまでの人材での対応が難しくなる
- 人による対応が有償化していく可能性



チャネルの概念が変わる

- これまでのボイス、ノンボイスの議論がなくなる
- 新たなユーザーインターフェースの登場(パネル+アバター、VR /AR /MR)
- 自動化による人の役割低減の為、チャネル起因の運営負荷が減る



ナレッジマネジメントが サービス品質の骨格に

- 顧客対応の中心がAIへシフトするため、回答根拠となるナレッジ管理が重要になる
- ナレッジの整理、新規作成、変更履歴、品質保証などがオペレーションの中核に
- アウトソーシングが難しく、今からの対応が将来のサポート品質を左右する



3 モビルスの強み

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

1 テクノロジー

大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー

2 カスタマーサクセス

システム×コンサルティングで、顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス

3 セールスチャネル

業種・地域の垣根を越えた、顧客企業へのアクセスを実現する商流網

SaaSプロダクトのリリース前の段階から、エンタープライズのオピニオンパートナーが機能性や仕様の検討に参画し、エンタープライズのコンタクトセンターに最適なソリューションを開発。

開発オピニオンパートナー

メーカー

日系大手エレキメーカー
日系大手PCメーカー

金融・サービス

アニコム損害保険株式会社
ベネッセコーポレーション

BPO

トランス・コスモス株式会社
その他大手BPO

Sier

富士通株式会社

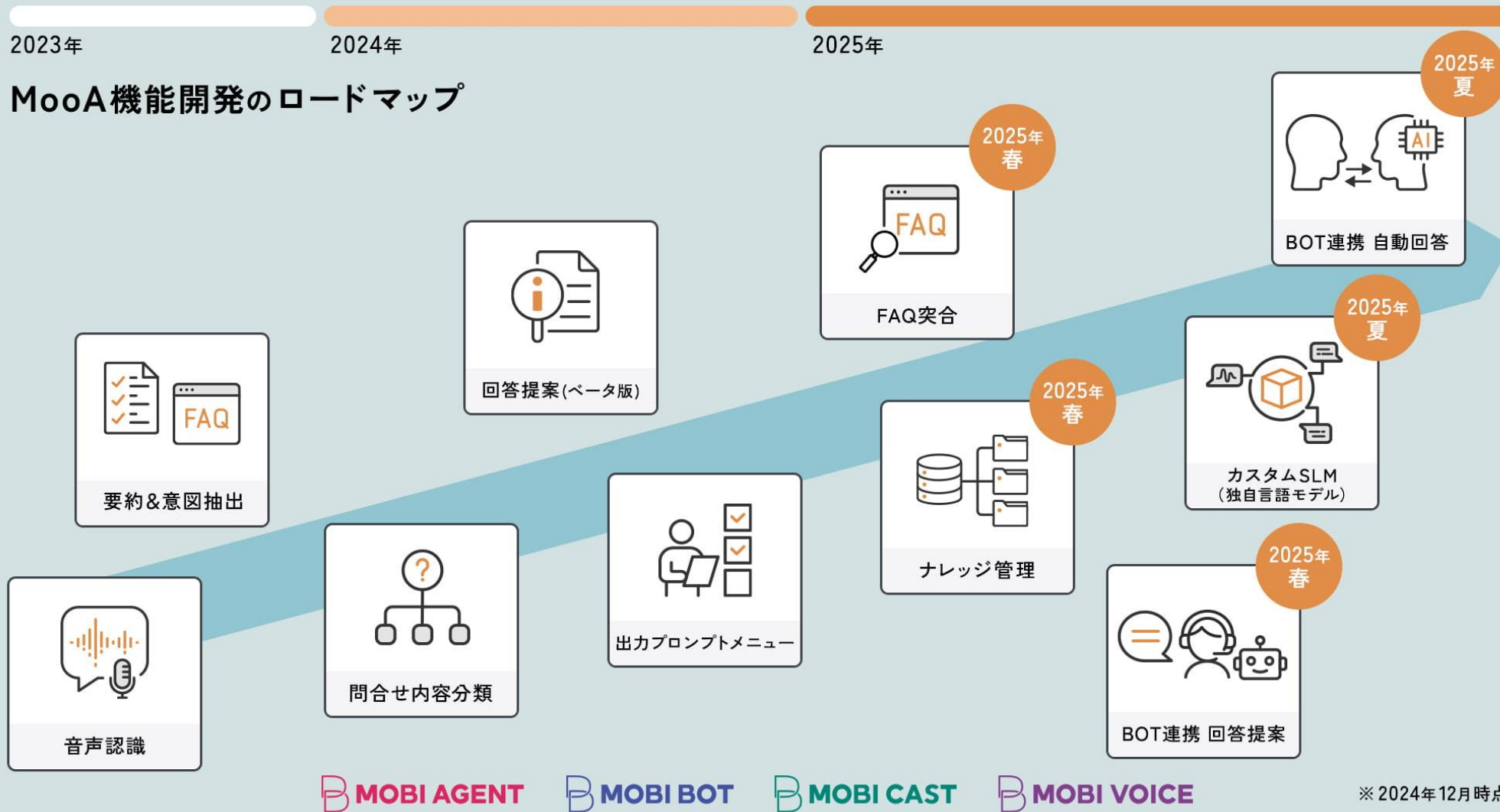
大規模コールセンター向け仕様

- ・ モニタリング/統計/レポート機能
- ・ 管理者、スーパーバイザー支援機能
- ・ オペレーション、業務効率化機能
- ・ オペレーター支援AIによるサポート機能
- ・ AI/CRMなどシステム連携による拡張性
- ・ スケーラブルな大容量チャットサーバー

セキュリティ及び個人情報保護

- ・ 情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)取得
- ・ プライバシーマーク(Pマーク)取得
- ・ PCI DSS準拠認定

生成AI機能の開発および自社製品との連携開発は予定通り進捗。順次、ユーザー企業の実運用の中で稼働を開始。



1 テクノロジー

大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー

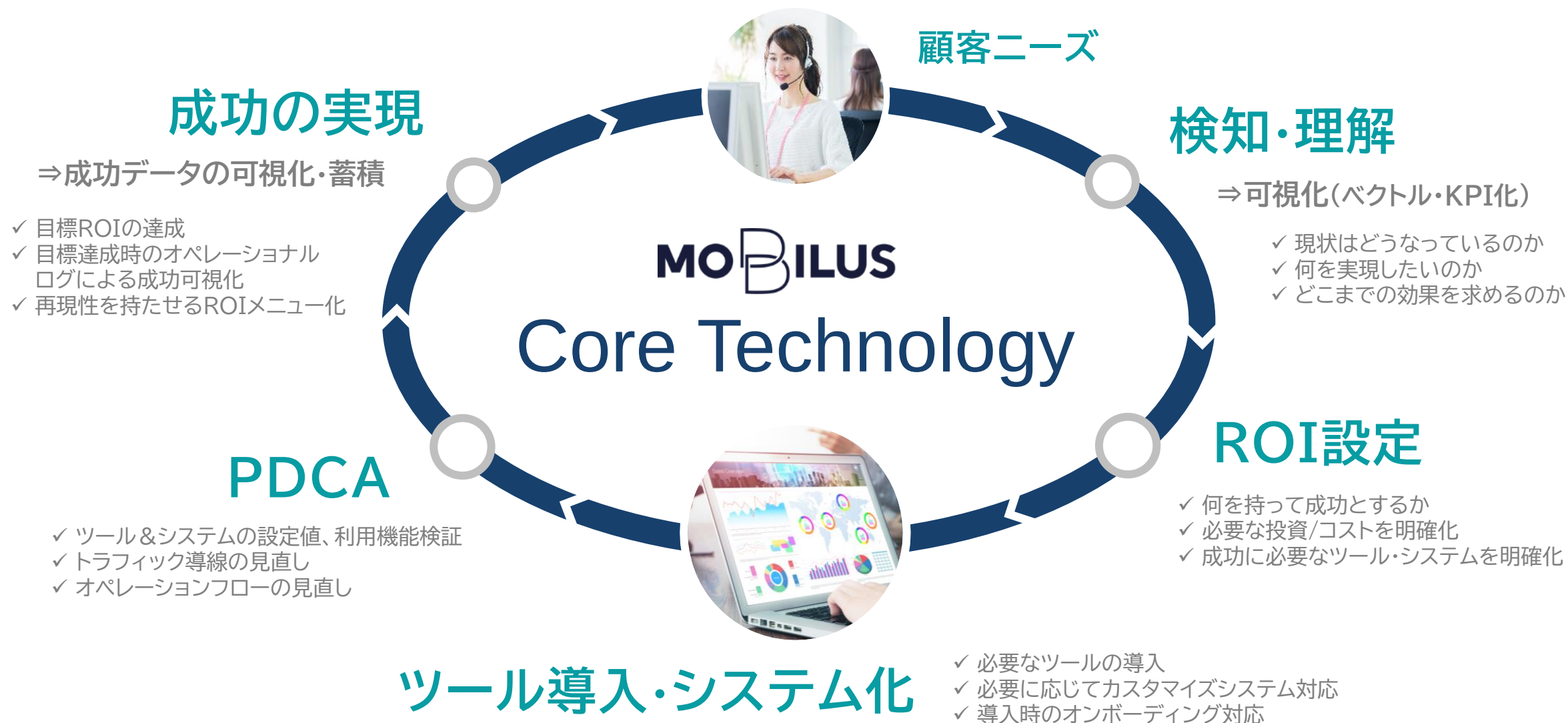
2 カスタマーサクセス

システム×コンサルティングで、顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス

3 セールスチャネル

業種・地域の垣根を越えた、顧客企業へのアクセスを実現する商流網

エンタープライズのニーズに合わせたシステムの提供にとどまらず、ROIの達成を実現するトータルソリューションの提供



1 テクノロジー

大規模コンタクトセンターのオペレーションを効率化するテクノロジー

2 カスタマーサクセス

システム×コンサルティングで、顧客の成功まで支援するカスタマーサクセス

3 セールスチャネル

業種・地域の垣根を越えた、顧客企業へのアクセスを実現する商流網

金融、メーカー、官公庁・自治体など、様々業界、また様々な地域のお客様にサービスが提供できるよう、3つの商流を構築。



幅広く顧客企業のステークホルダーにアプローチできる多層パートナー網を実現

大規模コールセンターと関係性を構築している業界トップ企業とのセールスパートナー網を構築し、顧客企業の各意思決定部門への確にアプローチ。BPO企業シェアトップ10社(注)中、9社のパートナー化は、保守的なコンタクトセンター業界での信頼を生む。

BPO（サポートオペレーション）



SIer（システムインテグレーション）



Solution（AI・ツール提供）



(注)矢野経済研究所 コールセンター市場総覧2023「広義のテレマーケティング市場 主要企業売上高推移・予測 2022年度」



4 財務ハイライト

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

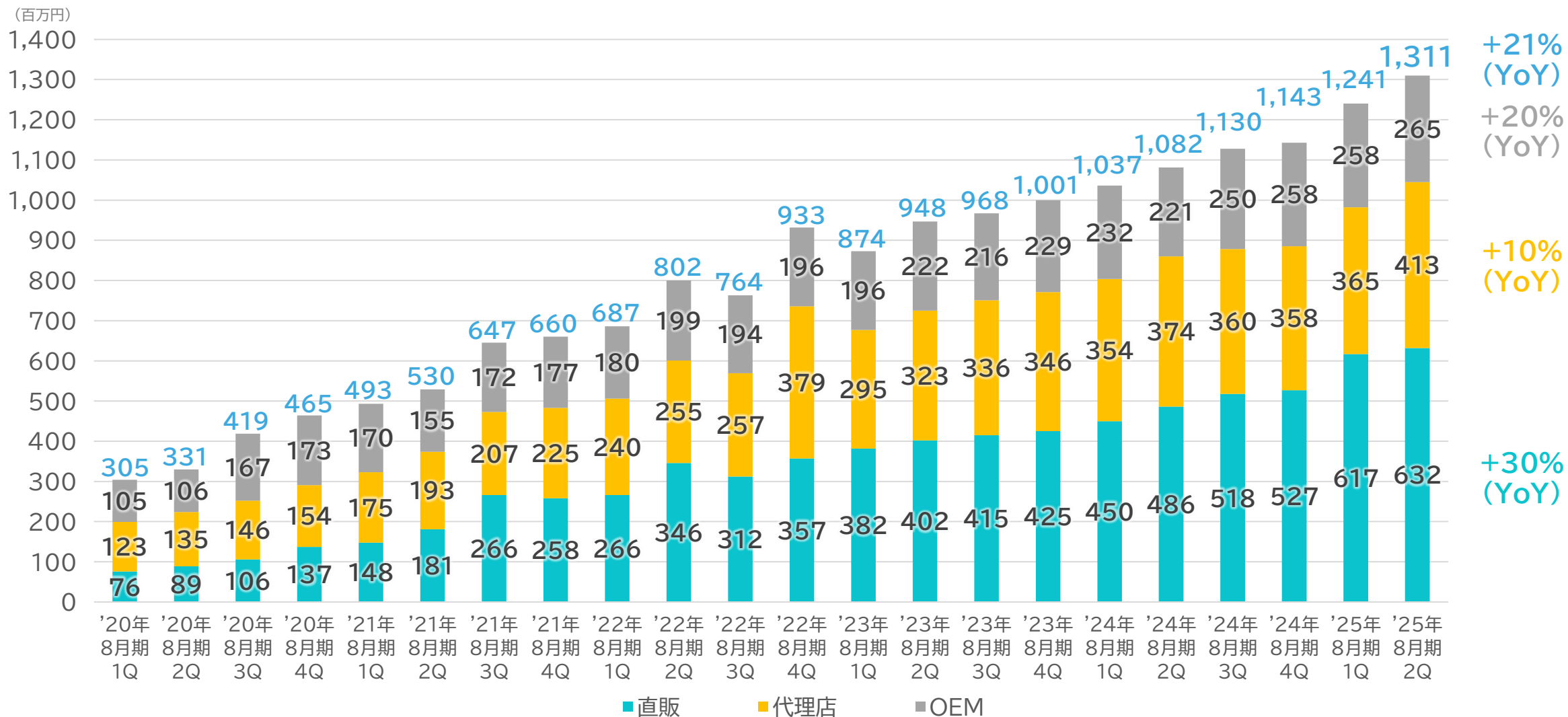
2025年8月期中間期 損益計算書

単位:百万円	2022年 8月期	2023年 8月期	2024年 8月期	2025年 8月期 中間期	2025年8月期 業績予想 (4月11日公表)	業績予想に対する 2025年8月期中間期時点での 進捗状況について
売上高	1,569	1,594	1,534	851	1,969	SaaSサービス・プロフェッショナルサービスともに業績予想において中間期時点で想定した水準並みで進捗。
売上原価	674	812	744	279	-	
売上総利益	895	781	789	572	-	
売上総利益率	57.0%	49.0%	51.4%	67.2%	-	
販管費及び一般管理費	713	938	1,141	558	-	
営業利益	181	▲156	▲352	13	0	プロフェッショナルサービスの案件採算性の向上等により売上総利益が想定を上回ったことに加え、人件費等の販管費の増加を抑制できているため、中間期時点で業績予想を上回る水準で推移。
営業利益率	11.6%	▲9.8%	▲22.9%	1.6%	-	
経常利益	173	▲152	▲361	8	▲6	営業利益の増加を要因に業績予想を上回って推移。
経常利益率	11.1%	▲9.5%	▲23.6%	1.0%	-	
当期純利益	126	▲182	▲731	5	▲5	営業利益の増加を要因に業績予想を上回って推移。
当期純利益率	8.0%	▲11.4%	▲47.7%	0.7%	-	
サブスクリプション売上高比率	48%	60%	71%	73%	-	

※ 2025年8月期より「サブスクリプション売上高」について、従来のSaaS製品利用に係る月額ライセンス売上高に、SaaS製品利用に伴って生じる従量課金売上高を合算した値での開示に変更しております。
上記サブスクリプション売上高比率については変更後の定義にて再計算した値になります。

年間リカーリングレベニュー（ARR^(注1)）の推移

代理店商流の成長率も改善傾向にあり、ARR全体で前年比+21%の成長を実現。



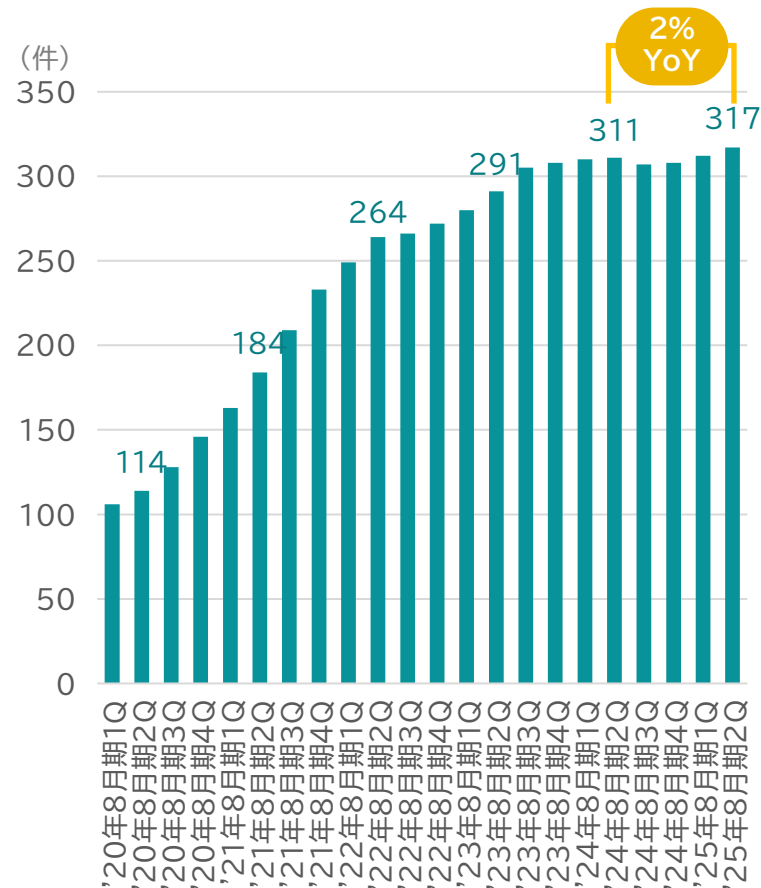
(注1) ARR: Annual Recurring Revenueの略語。四半期末日の月次サブスクリプション売上高(注2)を12倍することにより算出。

(注2) 月次サブスクリプション売上高について、前事業年度まではSaaS製品利用に係るライセンス売上のみを集計していたものの、従量課金を伴うSaaS製品が増加したことを踏まえ、本事業年度よりライセンス売上と従量課金売上の合計にて算出。

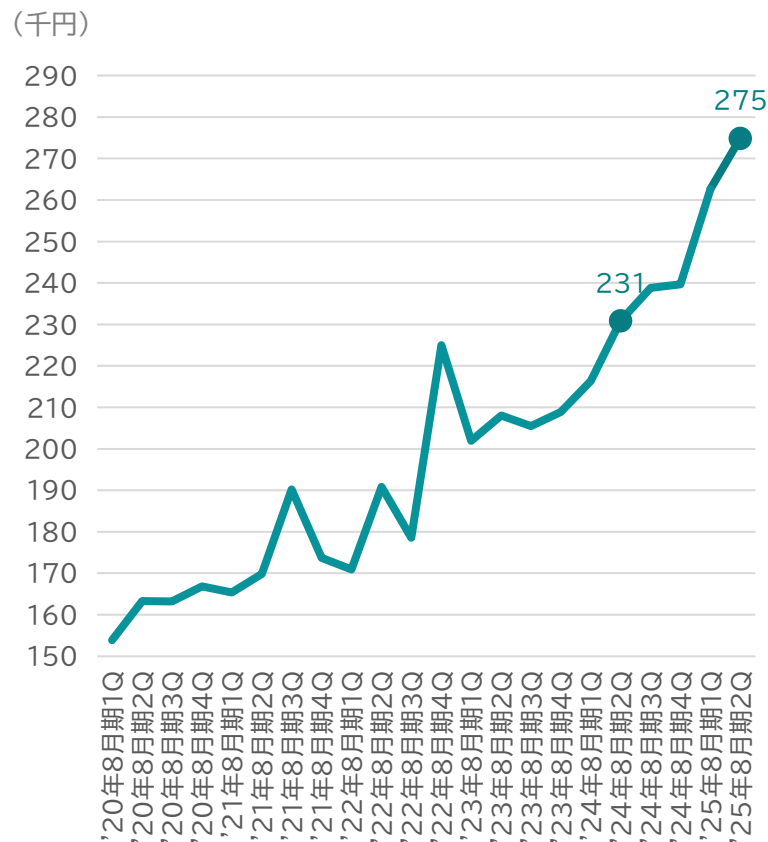
主要KPIの推移

契約数は前年同期・前四半期を上回ったものの微増に留まり、単価の上昇が成長を牽引。
チャーンレートはターゲットとする1%を下回り、健全な水準で推移。

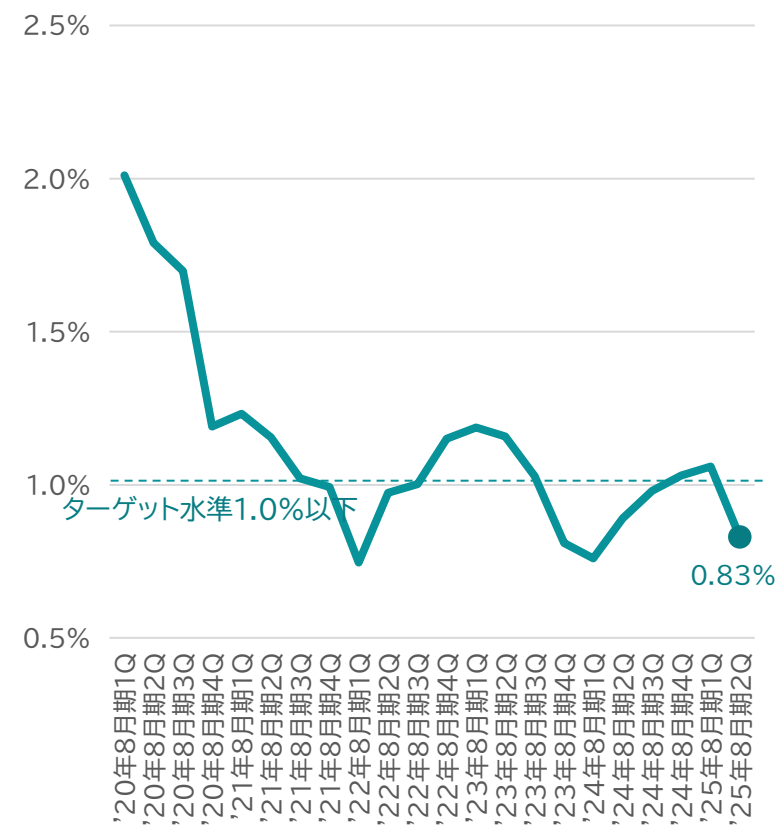
契約数(注1)



一契約あたりの月額平均単価(注1、2)



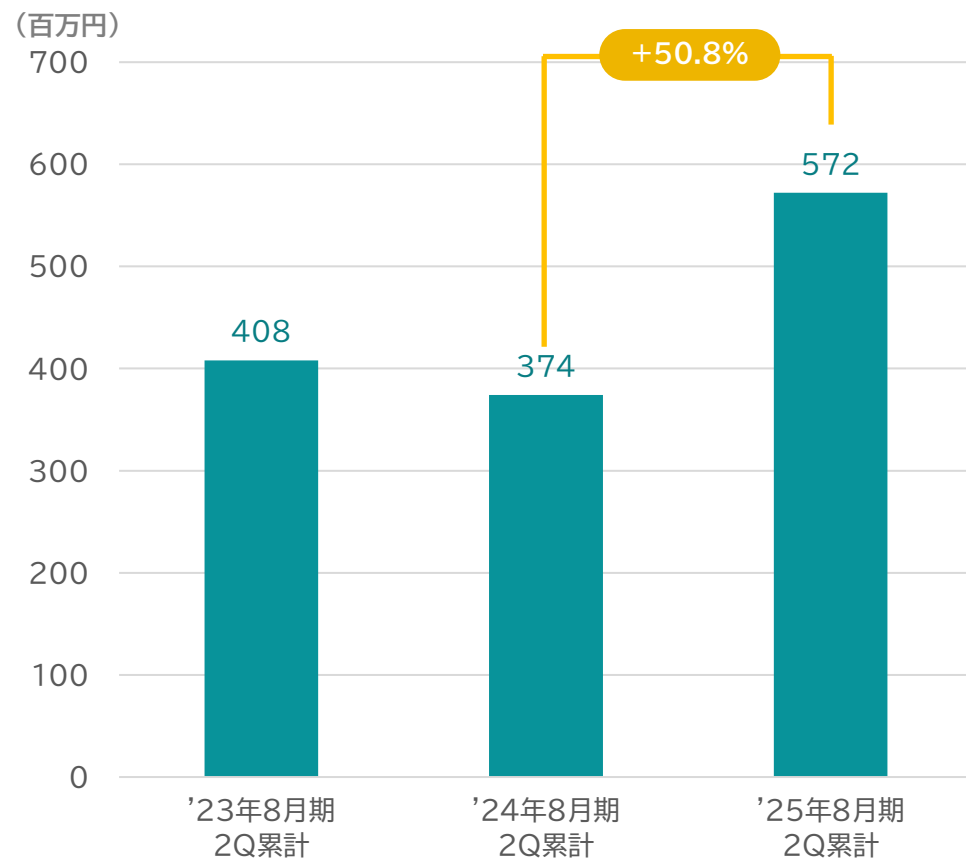
解約率(注1、3)



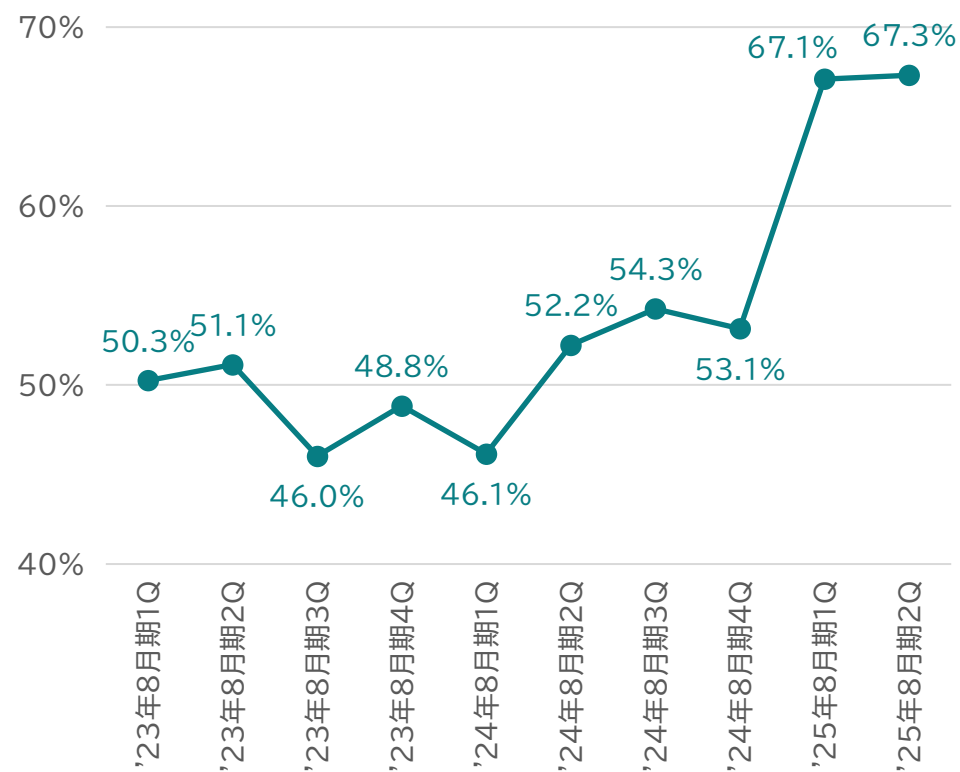
(注1)OEMを除く。(注2)四半期最終月の月次サブスクリプション売上高を契約数で除することにより算出。(注3)「当月の解約による減少したライセンス売上÷前月末のライセンス売上」の12カ月平均。

第1四半期と比較して売上高に占めるプロフェッショナルサービスの比率が向上したものの、高い採算性を確保できており、売上総利益率は高水準を維持。

売上総利益

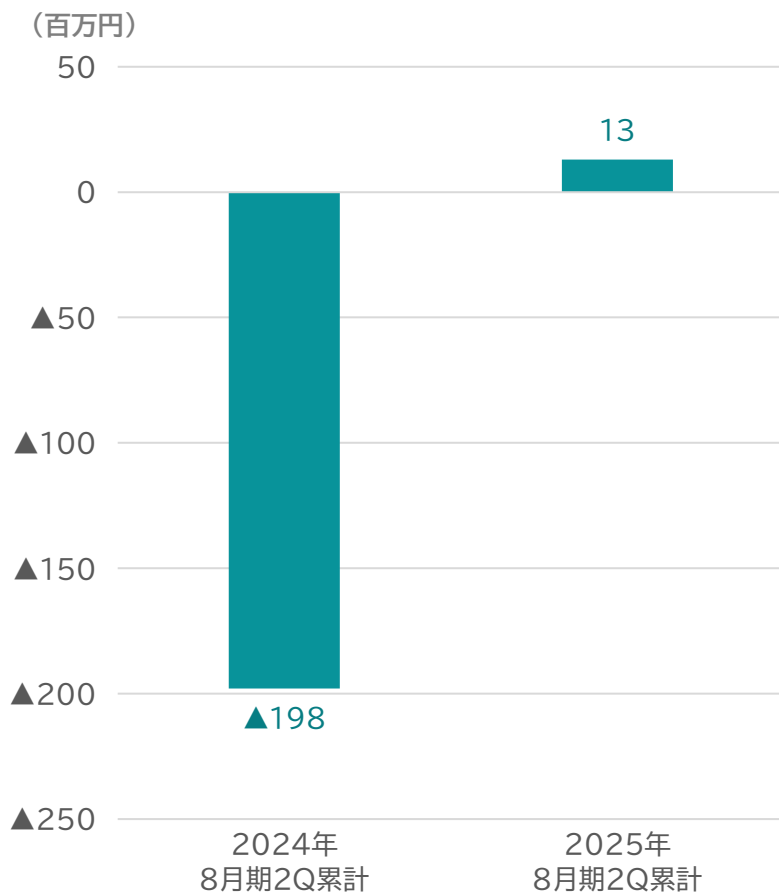


売上総利益率

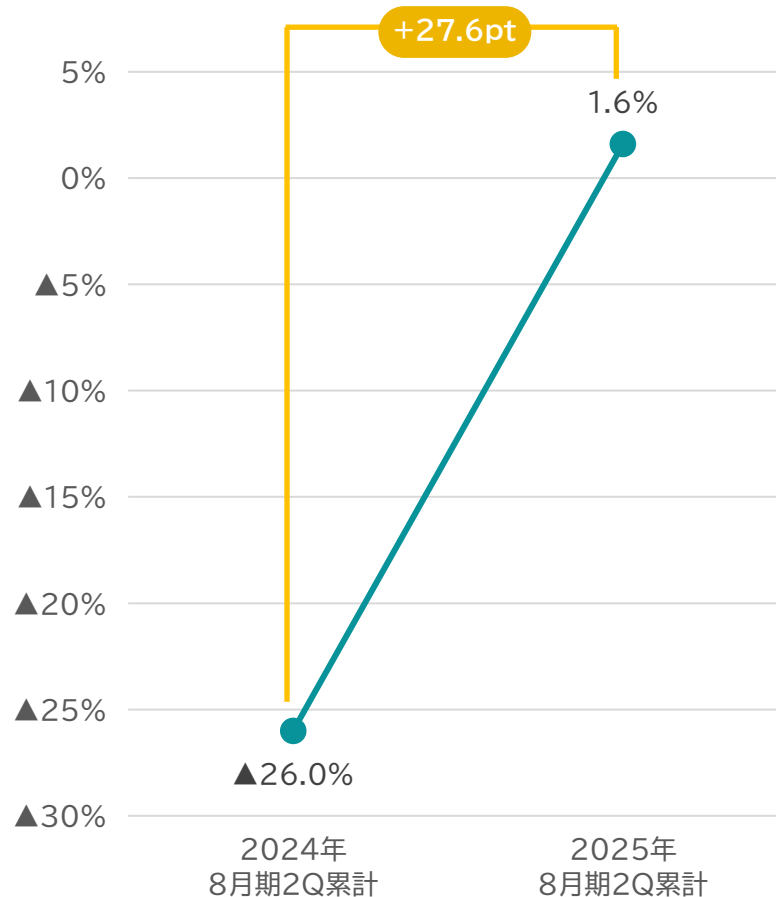


第2四半期単独での営業黒字化に加え、累計期間でも黒字化を達成。売上増の中でも販管費の増加を抑制できており、利益率が改善。

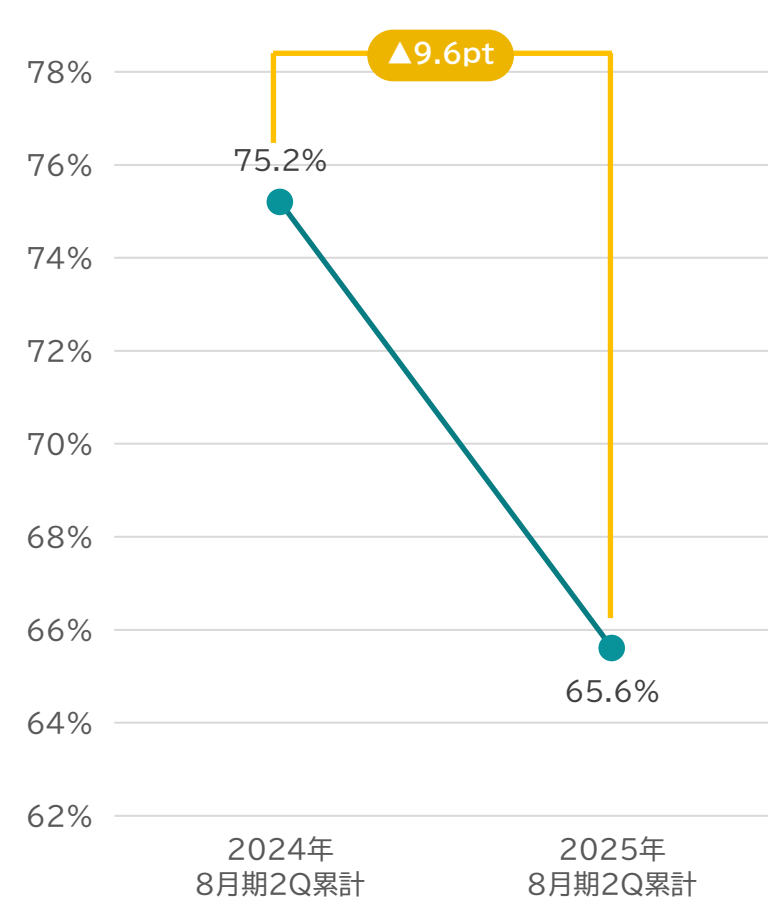
営業利益



営業利益率



売上高販管費率





5 成長戦略

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

すべてのビジネスに、
一歩先行くCXを。

— CX-Branding Tech. —

MOBILUS

新規事業の早期立ち上げにより強固な事業ポートフォリオを構築し、CX向上を目指すエンタープライズ顧客に対して総合サービスを提供することで事業規模拡大を目指す。

2025

事業ポートフォリオの獲得

CX戦略コンサルティング

カスタマイズ開発

ソリューション提供

カスタマーサクセス

デジタルオペレーション

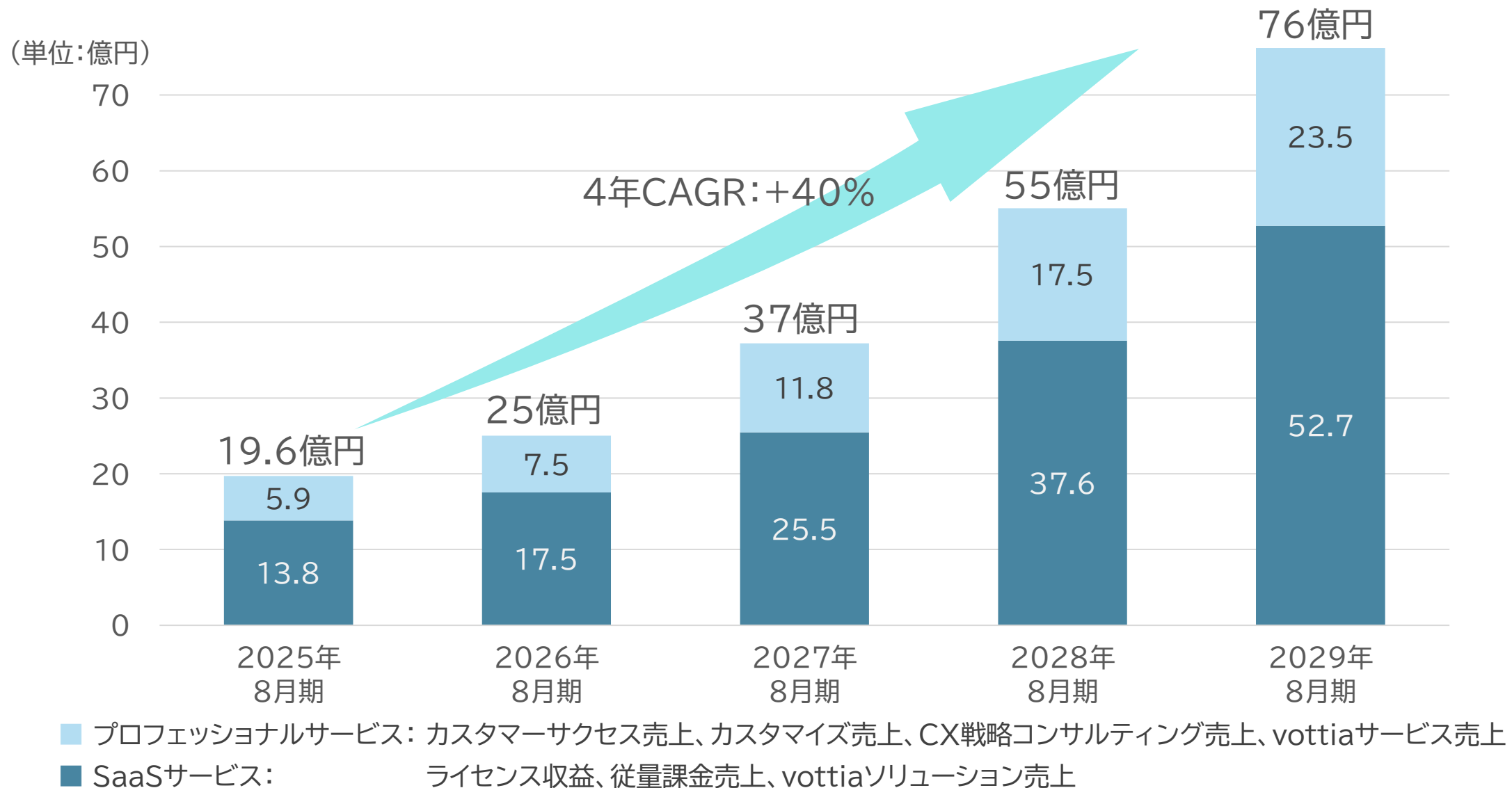
2029

中期計画において成し遂げる事

- ① CX領域における一気通貫したビジネスポートフォリオの確立
- ② コア技術とデータ連携による各ビジネスの連携強化
- ③ CX領域における業界No.1のブランドイメージ構築
- ④ 売上高76億円/営業利益9億円

■ 中期経営計画期間における計数目標(連結売上高)

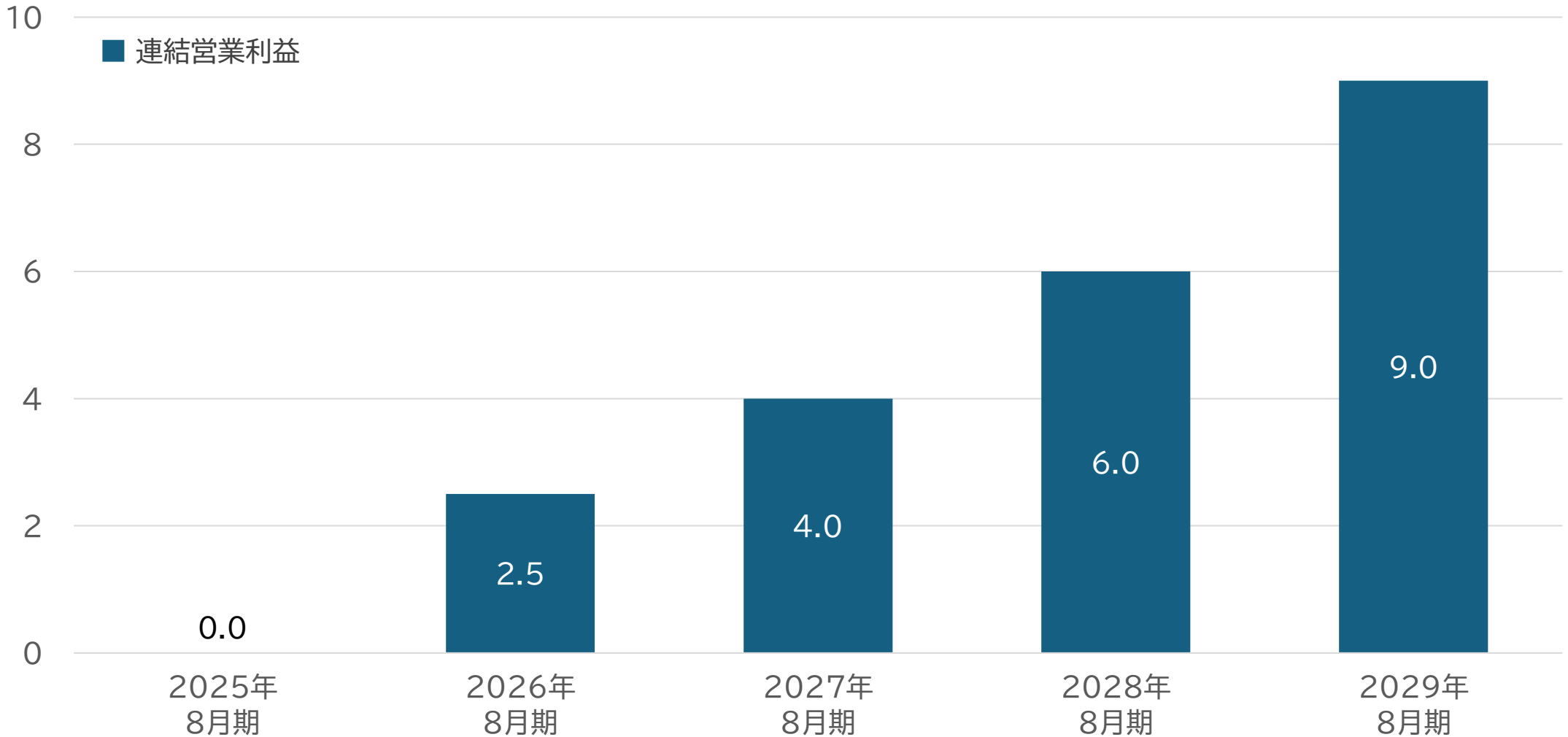
事業ポートフォリオの構築を進め、当期を含めた5か年で76億円の売上高を目指す。



■ 中期経営計画期間における計数目標(連結営業利益)

営業利益率10%以上を確保し、売上成長に応じた利益成長の実現を目指す。

(単位:億円)



2023年10月13日公表の計数計画からの変更点について

	2023年10月13日公表内容	2025年4月11日公表内容	変更の背景・要因
事業構成要素	- MOBIシリーズを中心とするSaaSソリューションおよびカスタマーサクセス・カスタマイズ事業 - 生成AIの実装・活用に係る事業 - 新規事業(CX領域での新規事業の立ち上げ)	- MOBIシリーズおよび生成AIを活用したMooAを含めたSaaSソリューションおよびカスタマーサクセス・カスタマイズ事業 - CX戦略コンサルティング事業 - デジタルオペレーション事業	MooAの機能開発および商用展開の進捗により、生成AI関連事業が具体化。既存のMOBIシリーズとの機能連携も進んでおり、MOBIシリーズおよびMooAを合わせて当社の中核ソリューションに位置付け。 市場環境の変化および技術の進歩に合わせて事業ポートフォリオを拡大する形で「CX戦略コンサルティング」「デジタルオペレーション」を事業化。
売上高	2024年8月期: 19.1億円 2025年8月期: 26億円 2026年8月期: 34億円 2027年8月期: 46億円 2028年8月期: 60億円	2024年8月期: 15.3億円(実績) 2025年8月期: 19.6億円 2026年8月期: 25億円 2027年8月期: 37億円 2028年8月期: 55億円 2029年8月期: 76億円	2024年8月期での進捗の遅れを生成AI関連商材を中心に2025年8月期から取り戻す計画であったものの、MooA製品の売上寄与の本格化が2026年8月期となる見込みとなったため、売上計画を1年後ろ倒す形で修正。 新規事業の売上計画を上乗せしたことで、2027年8月期以降の成長加速を見込む。
営業利益	2024年8月期: ▲3.8億円 2025年8月期: 0億円 2026年8月期: 1.7億円 2027年8月期: 4.6億円 2028年8月期: 9.0億円	2024年8月期: ▲3.5億円(実績) 2025年8月期: 0億円 2026年8月期: 2.5億円 2027年8月期: 4.0億円 2028年8月期: 6.0億円 2029年8月期: 9.0億円	2024年8月期までを投資期間とし、2025年8月期をブレイクイーブンとする計画に変更なし。 2025年8月期において採算性の改善が図られたことから営業利益率10%の早期達成を目指す。 新規事業の営業利益率を考慮し、最終年度の営業利益額は維持するものの営業利益率の目標値は引き下げ。



6 その他

1. モビルスの概要
2. 潜在的な市場規模
3. モビルスの強み
4. 財務ハイライト
5. 成長戦略
6. その他

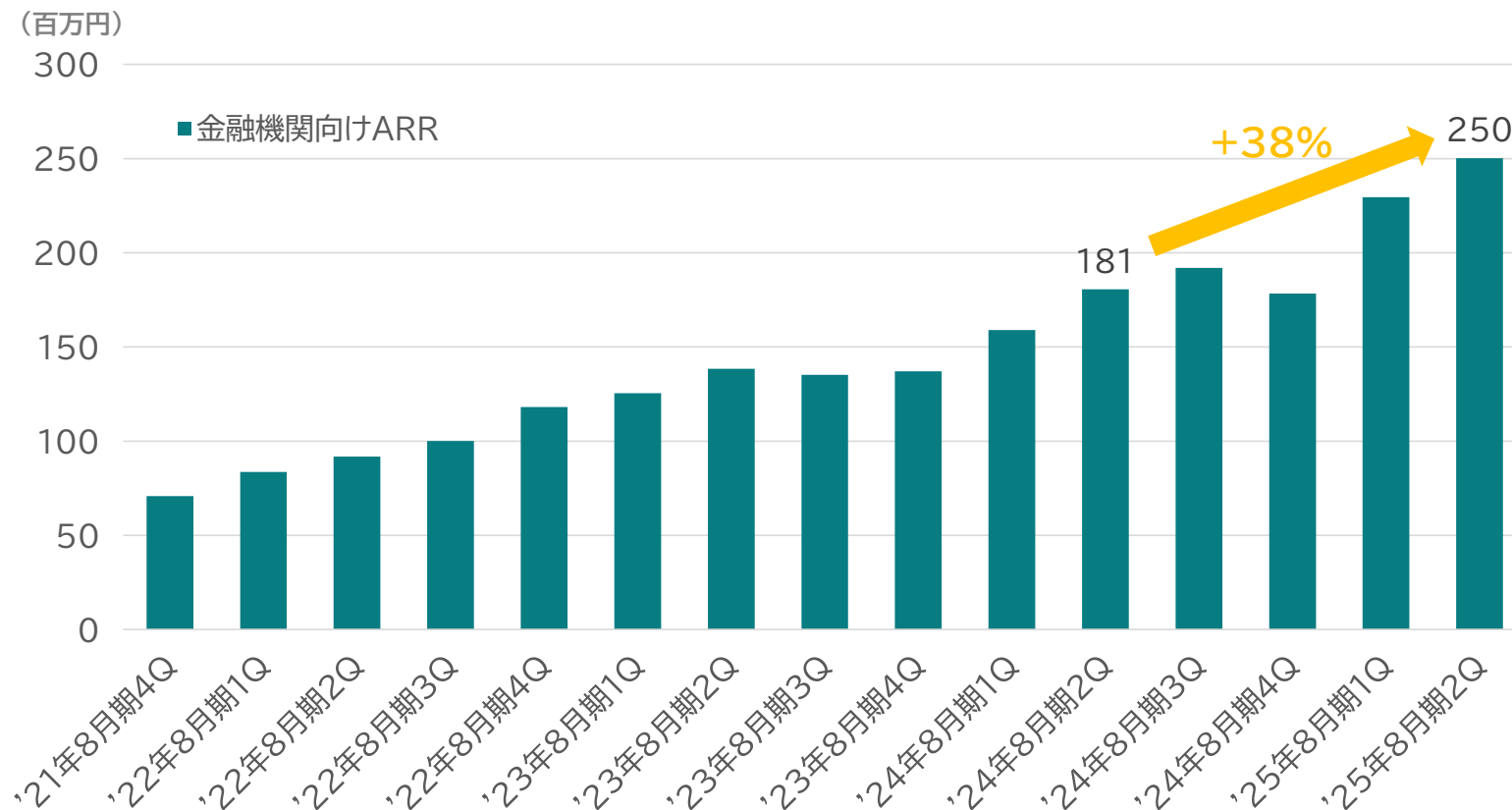
前年度までの投資に対する投資回収期として営業黒字化を目指す。

単位:百万円	2024年8月期 実績	2025年8月期 連結業績予想	増減率
売上高	1,534	1,969	+28%
営業利益	▲352	0	—
経常利益	▲361	▲6	—
当期純利益	▲731	▲5	—

単位:百万円	2024年8月期 実績	2025年8月期 業績予想	成長率	今後の方針
SaaS サービス	1,134	1,384	+22%	【直販商流】 ・高単価化を実現するソリューション提案力の強化 ・金融機関/大企業を中心とする大型シンボリック事例の創出
				【代理店・OEM商流】 ・中核代理店における案件創出強化 ・代理店ごとに差別化要素となる製品提供パターンの確立
プロフェッショナル サービス	400	585	+46%	【カスタマーサクセス】 ・導入時伴走支援を通じた製品導入効果の向上 ・コンサルティング等高単価案件の獲得推進
				【カスタマイズ】 ・MooA(生成AI機能)の導入時開発を中心とした売上拡大 - MooAの製販一体体制の下での営業推進強化 - SIer代理店の開拓による案件流入量の拡大 - MooAの機能拡充による収益機会の拡大 ・SaaS製品導入時のカスタマイズ付帯率の向上

これまで注力してきた金融機関向けのライセンス売上はARR全体の成長率を大きく上回って推移。
導入効果の高いユースケースや業界特性に合わせた活用ノウハウの蓄積とともに更なる成長加速を目指す。

金融機関向けARRの推移



金融機関に向けた当社取り組み

- ✓ ニーズに合わせたセキュリティ系商材 (Security Suite) の拡充
- ✓ 金融機関向けセミナー・展示会等を通じた新規案件創出
- ✓ 各サブセクター(銀行、証券、損害保険等)の成功事例に基づいた営業推進



業務特化型AIエージェントプラットフォーム提供
&
AIエージェント運用業務

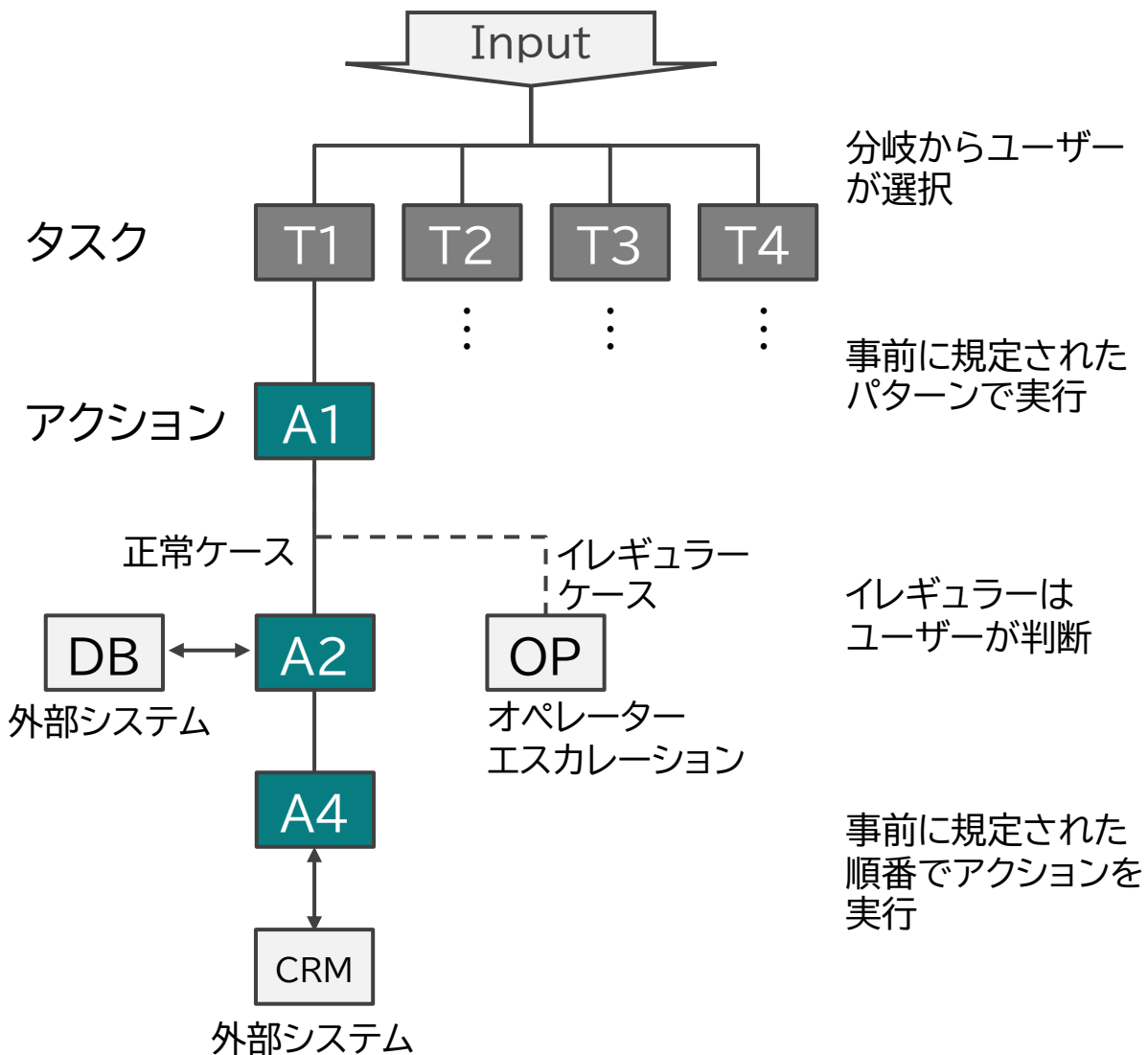
AI発展の5段階スケール

レベル	名称	概要
1	チャットボット	現在のチャットGPTのように自然な会話言語能力を持つAI
2	リーゾナー	博士号レベルの教育を受けた人のように高度な問題解決が可能なAI
3	エージェント	独立して、または指示に基づいて行動をとることができるAI
4	イノベーター	新しいアイデアを発明し、人類の知識に貢献することができるAI
5	オーガナイゼーション	組織全体の業務を独立して行うことができるAI

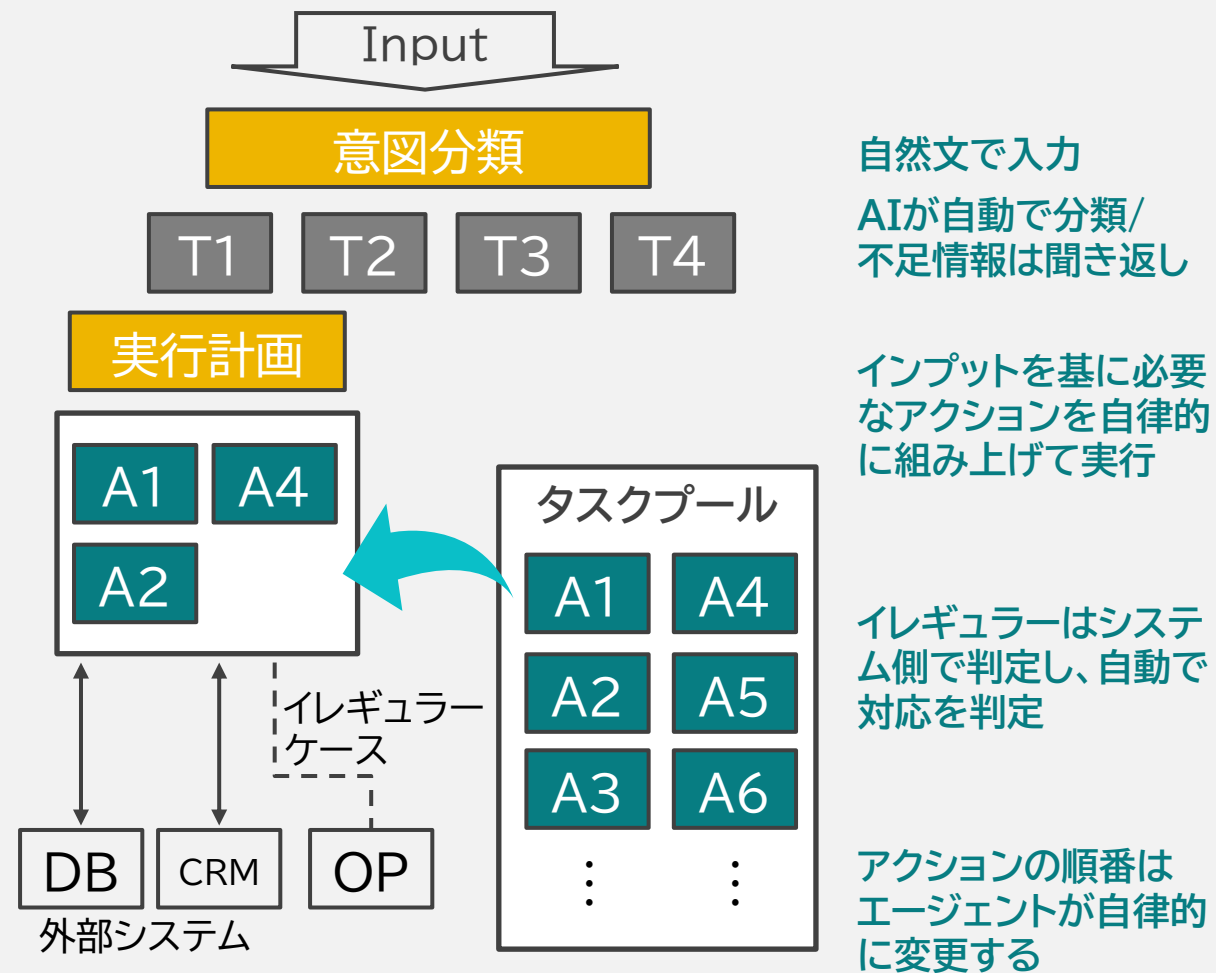
◀ 今回取り組むAIエージェント

AIエージェントの概要

これまでのフロー型ボット



AIエージェント

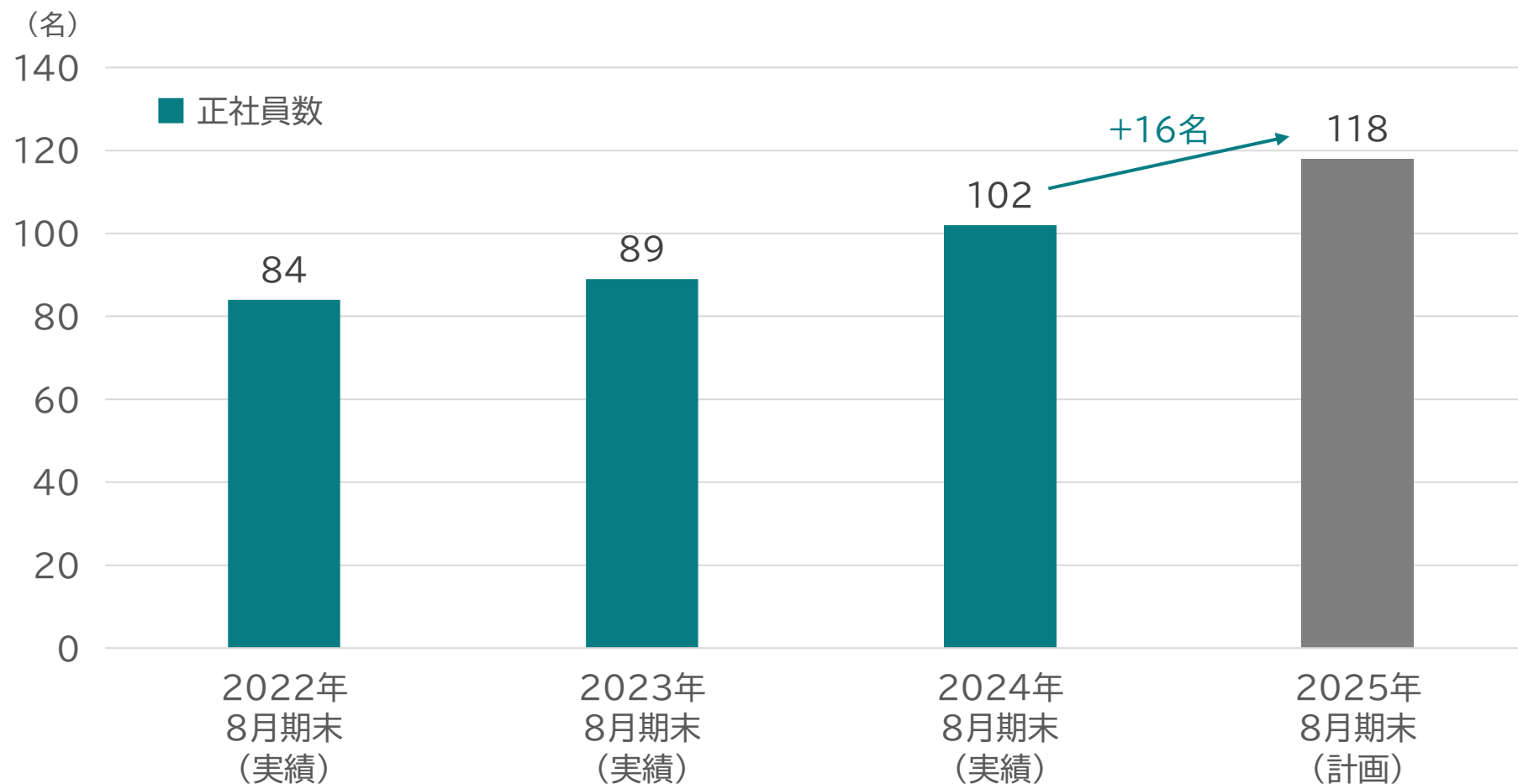


双方企業の強みを最大限に生かした事業展開を実践します。



■ 2025年8月期の採用計画について

2025年8月期は営業部門・開発部門を中心に、営業黒字となる範囲での人材採用を計画。



主なリスク		顕在化の可能性・時期	影響度	対応策
競合他社による影響	競合他社が新規サービスを開発した場合や、価格競争等がさらに激化した場合には、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	中／中期	大	当社の属するコンタクトセンター向けBPO市場におけるサービス開発のスピードは速く、当社としては、顧客ニーズ等を把握しつつ、ニーズに合った開発を進めております
情報管理体制	当社より情報の漏洩が発生した場合は、顧客からの損害賠償請求や当社の信用失墜等により、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	小／不明	大	プライバシーポリシー及び個人情報保護方針を制定し、またプライバシーマーク及びISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)の認証を取得し、社内でも運用する他、役員及び従業員に対して情報セキュリティに関する教育研修を実施する等、委託先を含めた情報管理体制の強化に努めております。
システムのトラブル	地震や火災等の発生、人的ミス、外部からの不正アクセス、通信事業者に起因するサービスの長期にわたる中断や停止等のシステムトラブルが発生した場合、当社の事業及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	小／不明	中	事業の安定的な運用のために災害対策、システム強化、セキュリティ対策等を講じ、トラブル等が発生しないように厳格な運用に努めております。
SaaS商品に係るライセンスの売上	当社サービスの市場競争力の低下等によって新規顧客の獲得が想定より進まない場合や、解約が増加し、経常的に得られる収益が減少した場合には、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	小／中期	中	営業活動の強化による新規顧客の拡大及び機能の追加開発やサポートの充実による既存顧客の継続率の維持・向上を図っております。
販売代理店及びOEM供給先	セールスパートナーの営業活動については当社のコントロールが及ばないことから、新規顧客の獲得が想定より進まない場合、解約が増加してリカーリングによる売上が減少した場合、または当該セールスパートナーと当社の関係が悪化した場合には、当社の事業及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	中／中期	中	セールスパートナー向けの営業チームを整備し、日々の営業活動を通じて顧客企業に対する共同提案及び共同のカスタマーサクセス活動、またセールスパートナーからのニーズを反映した新機能開発などを行っております。
法的規制等	当社事業は比較的新しい領域であるため、今後新たな法令等が成立することで追加の規制を受ける可能性があります。現在特段認識しているものではありませんが、今後の法律改正又は規制の動向によっては、当社の事業活動に支障をきたすとともに、経営成績に影響を及ぼす可能性があります。	中／中期	大	法的規制の遵守を徹底したサービス運営を行うため、顧問弁護士等とも連携のうえ、最新の法規則に関する情報の取得や社内でのコンプライアンス研修等を通じて、法令遵守体制の強化に努めております。

詳細については、有価証券報告書の「事業等のリスク」に記載しております。



Appendix

つながらないを解消する、電話自動応答

MOBI VOICE

電話・音声による自動応答シナリオを簡単に作成でき、手続きの申し込み、問い合わせ受付、予約など、幅広い分野で活用可能。通話音声は即時テキスト化、SMSでWebやチャットへ誘導することも可能です。AI連携による高度な自動応答も実現できます。

離脱箇所や
シナリオが
確認しやすい

使いやすい
GUI

CRMやPBX
などとの
システム連携

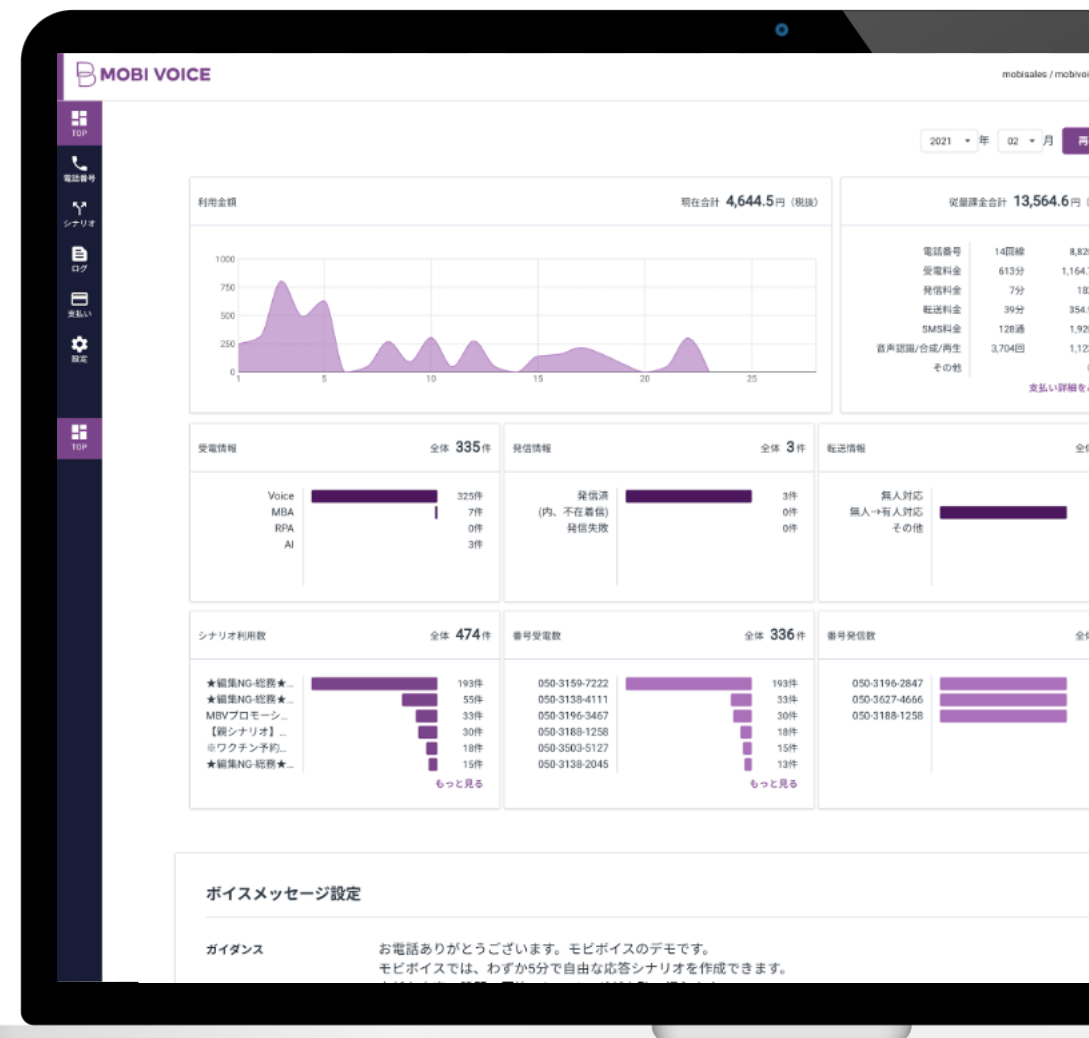
手続き処理
自動化など高度な
システム連携

督促などの
架電業務も
自動化できる

アウトバウンド
機能

電話対応時間を削減

生成AIとの
連携で
総対応時間の削減



多彩なAI・システム連携が可能なチャットボット



シンプルなシナリオ型による問い合わせの振り分け、AIエンジンによる一問一答、
 有人チャットとのシームレスな連携、CRMやRPAなど外部システムとの柔軟な連
 携による処理自動化まで、カバー範囲の広さが特徴のチャットボットです。
 企業のニーズに応じて、柔軟な運用を構築できます。

シナリオ型も
一問一答もできる

柔軟なシナリオ編集と
AIによる自動応答

カスタマイズで
対応業務の効率化

手続き処理自動化など
高度なシステム連携

目指したい運用
を実現できる

定着化まで支援する
伴走型サポート

解決できる
チャットサポート
の実現

有人チャットとの
シームレスな切替



※1 出典: ITR「ITR Market View: 対話型AI・機械学習プラットフォーム市場2024」 ※2 2024年10月時点

運用しやすい支援機能が充実したチャットサポートシステム

MOBI AGENT

回答支援機能や生成AIによる後処理業務の短縮、個人情報への配慮、ダッシュボード機能など、オペレーターに優しい支援機能が充実したチャットサポートシステムです。チャットボットや他のシステムとの機能連携など高い拡張性と伴走型のサポートメニューによってCX向上や業務効率化を実現できます。

業務効率化
運用改善

負担を軽減する
オペレーター
支援機能

解決率向上
顧客体験の向上

オペレーションを
拡張するシステム連携

目指したい運用
を実現できる

定着化まで支援する
伴走型サポート

後処理業務
も削減

生成AIとの連携で
後処理業務の削減



LINEでセグメント配信と通知メッセージができる



年代、性別、購買/取引履歴などの顧客情報やアンケート情報に基づいて、LINEユーザーにテキストやスタンプ、画像・動画などのリッチコンテンツをセグメント配信※できるLINE配信運用システムです。
友だちになっていないお客さまにも携帯電話の番号をもとにLINEメッセージを送信できる「LINE通知メッセージ」にも対応しています。

ブロックされにくい
LINE配信が可能に

必要な人にだけ送れる
セグメント配信機能

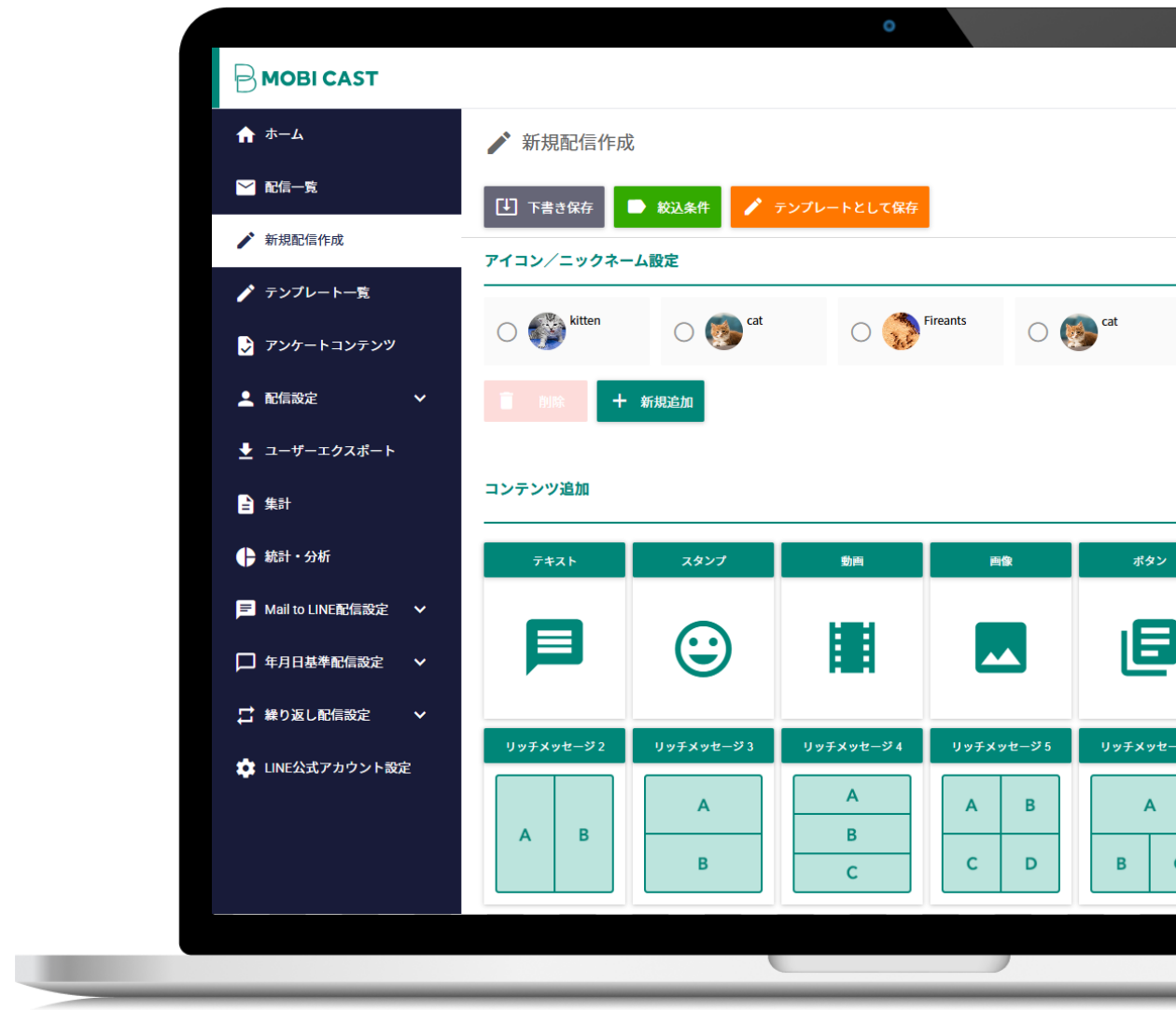
友だち登録のない
お客さまへ届ける

手続き処理自動化など
高度なシステム連携

双方向の対応や
対応自動化も促進

有人チャット連携で
問い合わせ対応など
柔軟なシステム連携

※顧客を特定の条件に応じて分類し、それぞれのニーズに合った情報をメールで配信すること



変化に対応できる柔軟な問い合わせ導線の運用を実現

Visual IVR

WebブラウザにデザインされたIVRメニューを表示、チャットボットやFAQに誘導し、適切な問い合わせチャンネルに接続することで、時間・場所に関係なく、お客さまの状況に合わせた自己解決率の向上と顧客満足度向上を実現できます。

わかりやすい
GUI画面

直感的な
シナリオ編集

独自に
カスタム可能

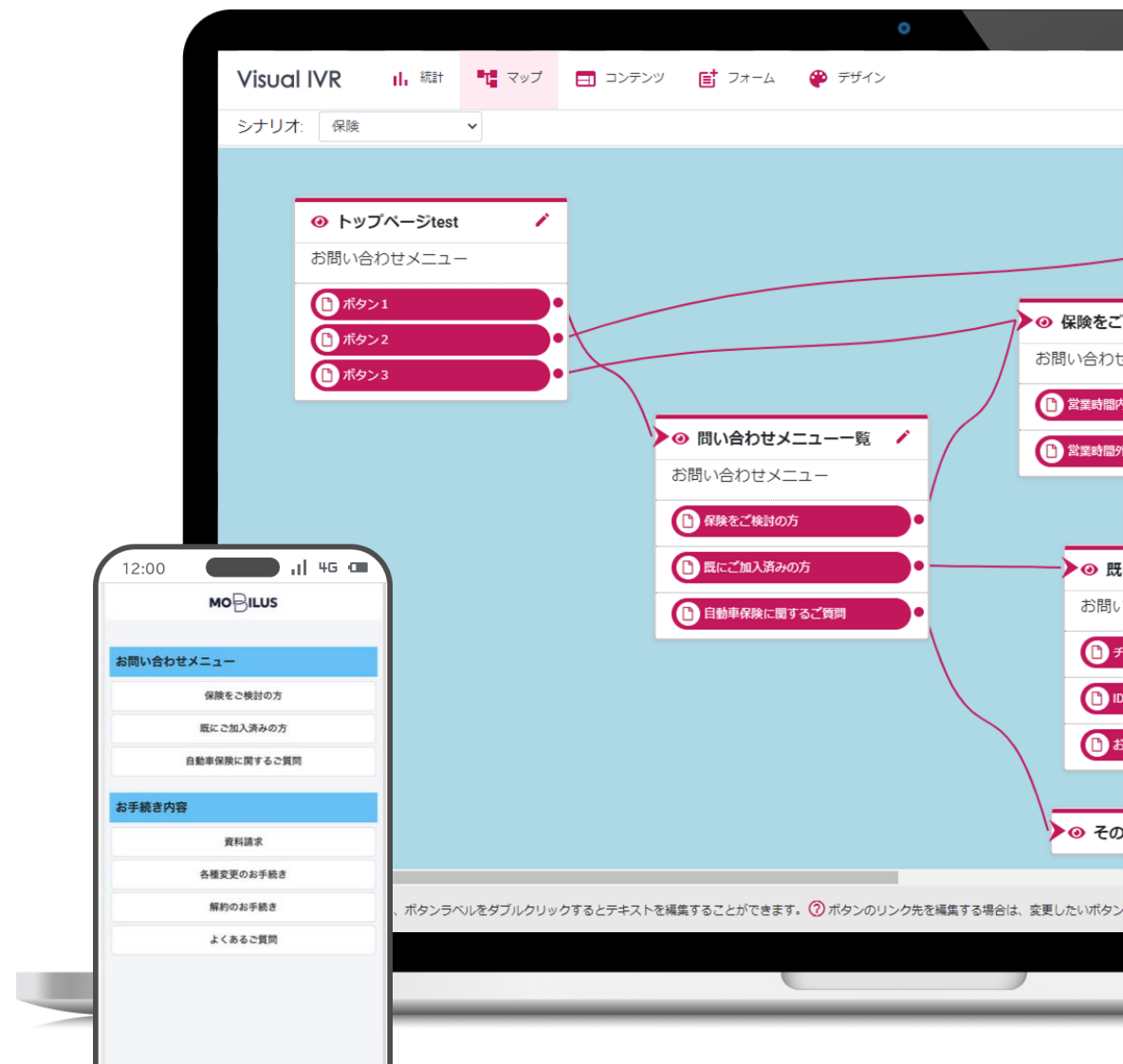
自由度の高い
ページデザイン

すぐに切替公開
できる

プレビューで
確認可能

すべてを分析
できる統計機能

アクセス状況
ユーザー導線

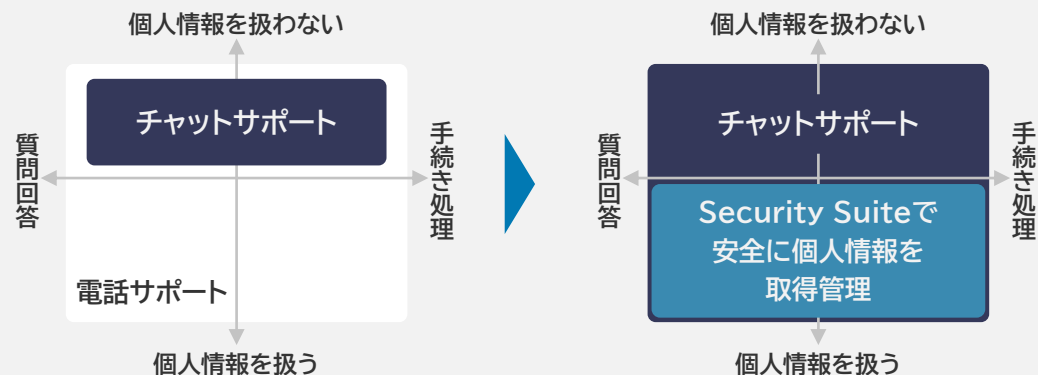


最高レベルのセキュアコミュニケーション機能群

Security Suite

独自開発のセキュアコミュニケーション機能群です。チャットサポートにおいてオペレータが顧客の個人情報を安全に受け取り、本人確認や個人情報に基づいた個別対応を行えたり、チャット上で検出された個人情報を自動で検出し削除予約を行ったりできます。

電話と同じレベルでチャットでも個人情報の取り扱いや本人確認が可能に



個人情報を安心安全に扱える

Secure Path

The Secure Path mobile app interface displays a registration form. At the top, it shows the time 12:00, signal strength, and 4G connectivity. Below the status bar, there are three checkmarks indicating successful steps. The main text asks the user to enter the following information: '以下の情報を入力してください。' (Please enter the following information). The form includes fields for 'お名前' (Name) and '会員番号' (Member Number).

個人情報保護を扱うため
厳密なセキュリティ基準
PCI DSSに準拠



PCI DSS準拠
※準拠範囲 Mobilus Security Suite(Secure Path)

個人情報の自動検知・自動制御

Secure Alert

The Secure Alert mobile app interface shows a chat conversation. The time is 12:00, and the status bar shows 4G connectivity. The chat history includes a message from the support team: 'こちら、お客さまサポートの〇〇です。なにかお困りでしょうか？' (Hello, I'm from customer support. Is there anything I can help you with?). The user's response is: '住所変更の手続きをしたいです。私の名前は*****です。住所は、*****です。' (I want to change my address. My name is *****. My address is *****).

不正やなりすましを防ぐ

Secure MFA

The Secure MFA mobile app interface shows a login screen. The time is 12:00, and the status bar shows 4G connectivity. The screen is titled '認証コード入力' (Enter authentication code). It instructs the user: 'メールまたはSMS本文に記載されている認証コードを入力し送信してください。' (Enter the authentication code from the email or SMS and send it). There is a text input field for the authentication code.

応対品質向上と業務効率を改善できるオペレーション支援AI

MooA

MooA(Mobilus Operational AI:ムーア)とはモビルスが独自開発するオペレーション支援AIで、コンタクトセンターのオペレーターやスーパーバイザーの業務をサポートするAIシステムです。生成AIと独自技術のシナジーによって応対業務や後処理業務を中心に運用負担軽減とVOC活用を促し、コンタクトセンターにおける課題の解決を実現します。

後処理業務を
大幅に削減

日本語に特化した
高精度な要約

応対中の
回答負担を軽減

ナレッジを限定した
回答案作成

VOC活用の
促進

業務用途別
要約メニュー



- 本資料は、情報提供のみを目的として作成しています。本資料は、日本、米国、その他の地域における有価証券の販売の勧誘や購入の勧誘を目的としたものではありません
- 本資料には、将来の見通しに関する記述が含まれています。これらの将来の見通しに関する記述は、本資料の日付時点の情報に基づいて作成されています。これらの記述は、将来の結果や業績を保証するものではありません。このような将来予想に関する記述には、必ずしも既知および未知のリスクや不確実性が含まれており、その結果、将来の実際の業績や財務状況は、将来予想に関する記述によって明示的または黙示的に示された将来の業績や結果の予測とは大きく異なる可能性があります
- これらの記述に記載された結果と大きく異なる可能性のある要因には、国内および国際的な経済状況の変化や、当社が事業を展開する業界の動向などが含まれますが、これらに限定されるものではありません
- また、当社以外の事項・組織に関する情報は、一般に公開されている情報に基づいており、当社はそのような一般に公開されている情報の正確性や適切性を検証しておらず、保証していません。

次回の「事業計画及び成長可能性に関する事項」の開示時期は2025年11月を予定しております。

MOBILUS

