



2025年3月期 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

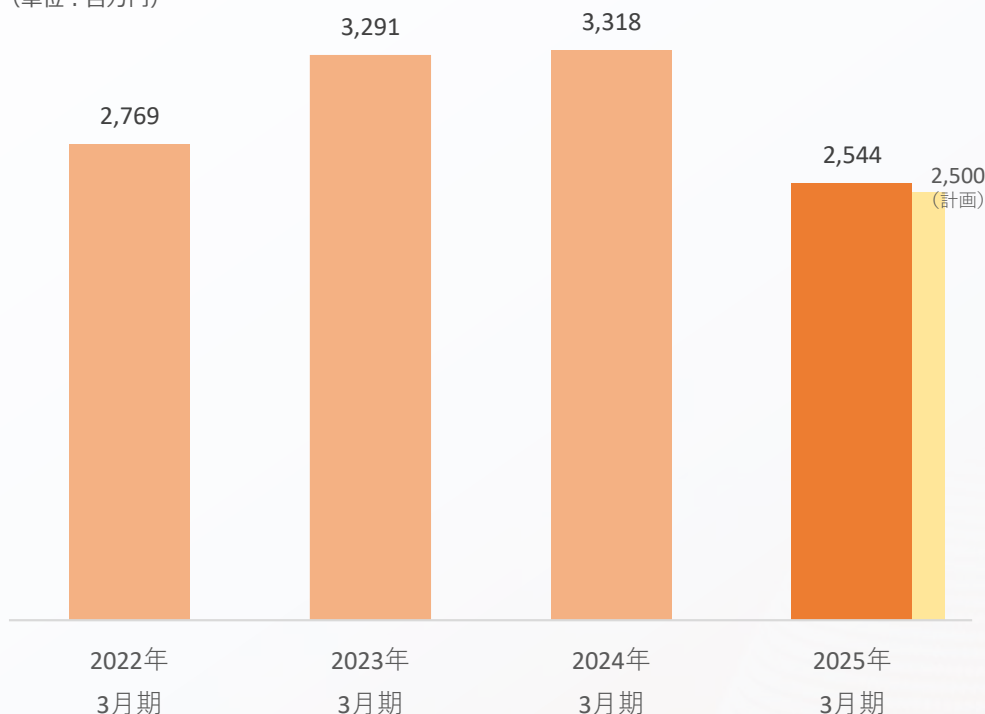


2

2025年3月期 業績サマリー

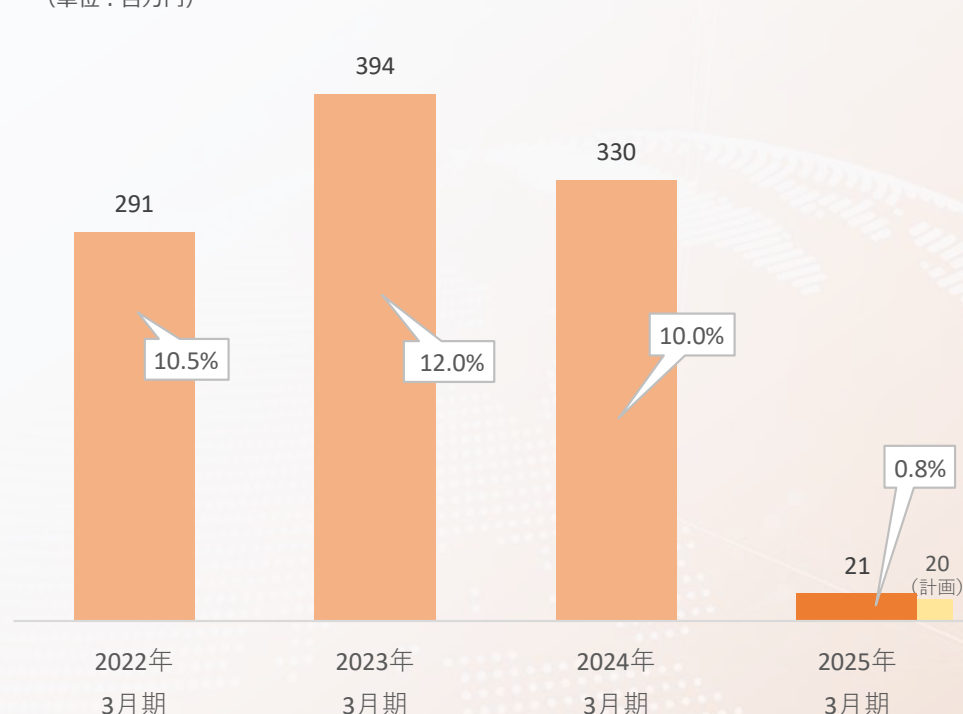
売上高推移

(単位：百万円)



営業利益・営業利益率推移

(単位：百万円)



・ 計画比1.8%増、前期比23.3%減の着地

※計画は2025年2月14日公表の修正計画

・ 計画比6.9%増、前期比309百万円減の着地

※計画は2025年2月14日公表の修正計画

P/Lサマリー（計画比、前期比）

単位：百万円	2025年3月期	2024年3月期	前年 差異	前年比	2025年3月期 (計画)	計画 差異	達成率
売上高	2,544	3,318	△ 774	-23.3%	2,500	44	101.8%
売上原価	1,972	2,427	△ 455	-18.7%	—	—	—
販管費	550	560	△ 10	-1.8%	—	—	—
営業利益	21	330	△ 309	-93.6%	20	1	106.9%
営業外損益	△6	△5	△1	—	—	—	—
経常利益	15	324	△ 309	-95.4%	15	0	105.7%
特別損益	△571	△4	△567	—	—	—	—
税引前利益	△556	320	△876	—	—	—	—
親会社株主に帰属する 当期純利益	△399	208	△607	—	0	△400	—

※計画は2025年2月14日公表の修正計画

・ 前年同期（2024年3月期）比、23.3%減収、607百万円減益での着地

・ 今期については民間企業から受託する案件数は安定的な増加が続いているものの、案件単位での売上・利益の額が大きい官公庁等の入札業務については、競合の参入増による競争激化に加えて昨今の経済状況から係る人件費の高騰など厳しい環境が続き、当初計画を下回る推移となった。また、ヘルスケアBPO事業の立ち上げに伴う支出増に加え、子会社の事業についても計画を下回る推移となったことから売上減となり、維持コストである販管費をまかないきれず利益についても大きく減少する着地となった。

・ 2025年3月期 修正通期計画に対する売上高達成率は1.8%増、営業利益は6.9%増の着地

・ 修正計画に対して売上・営業利益・経常利益はほぼ計画通りの着地となったが、連結子会社OmniGridの不採算事業について売却によって損失の拡大を食い止める決断をしたことから、のれんと事業に伴う固定資産の減損損失が一時的に発生し、特別損失571百万円を計上したことから当期純利益は大幅なマイナスとなった。

セグメント収支

単位：百万円	2025年3月期	2024年3月期	前期 差異	前期比
売上高	2,544	3,318	△ 774	-23.3%
マルチリンガルCRM事業	1,788	2,224	△ 436	-19.6%
セールスアウトソーシング事業	764	1,099	△ 335	-30.5%
セグメント利益				
マルチリンガルCRM事業	302	524	△ 222	-42.4%
セールスアウトソーシング事業	122	239	△ 117	-49.0%
売上総利益	425	763	△ 338	-44.3%
売上総利益率	16.7%	23.0%	－	－
セグメント利益調整額	△ 403	△ 433	－	－
営業利益	21	330	△ 309	-93.6%
営業利益率	0.8%	10.0%	－	－

・マルチリンガルCRM事業の売上高は前期比19.6%減、営業利益は前期比42.4%減

・前期末より取り組んでいる医師会及び健康保険組合の帳票作成代行等のヘルスケアBPO事業の支出先行、競合の参入増や係る人件費の高騰による官公庁等の入札業務などが見込みを下回ったことから全体的な売上減となり、拠点や人材の維持に係る固定コストをカバーしきれずセグメント利益においても42.4%の減益となった。

・セールスアウトソーシング事業の売上高は前期比30.5%減、営業利益は49.0%減

・東京電力グループの顧客向け営業業務及び携帯キャリアの切替勧奨業務は予定に近い形で進捗したが、ソフトバンクモバイルにおける契約勧奨業務が計画から乖離し、新規案件の立ち上がりについても大きく遅れたことからセグメント売上高・利益共に計画を下回る推移となった。

資産の部

単位：百万円	2025年3月期	2024年3月期	前期 差異
現金及び預金	1,407	1,701	△ 294
売掛金その他債権等	480	580	△ 100
流動資産合計	2,071	2,282	△ 211
有形固定資産	116	143	△ 27
無形固定資産	527	1,151	△ 624
投資その他の資産	164	192	△ 28
固定資産合計	809	1,487	△ 678
資産合計	2,880	3,769	△ 889

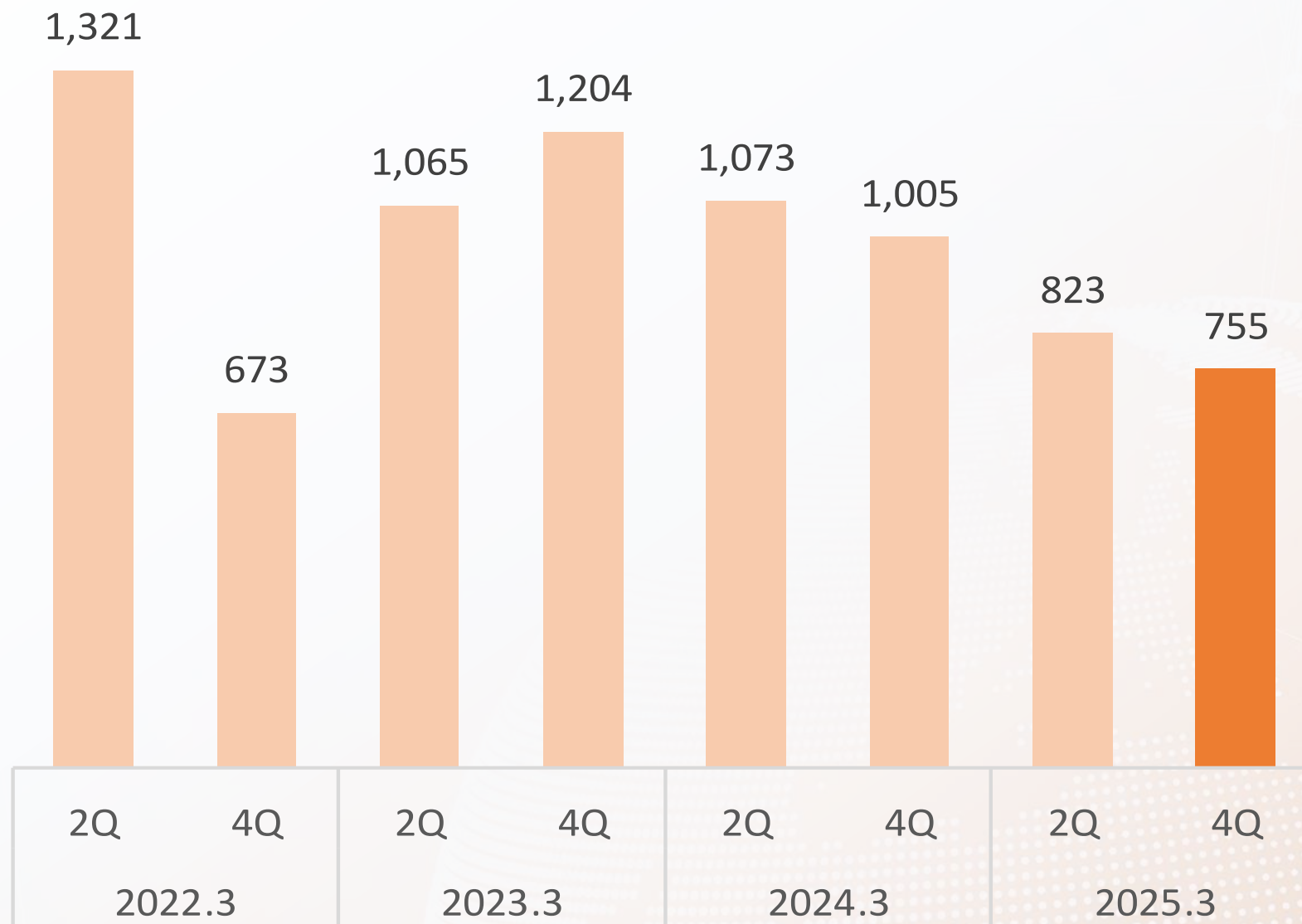
負債・純資産の部

単位：百万円	2025年3月期	2024年3月期	前期 差異
買掛金その他債務等	209	398	△ 189
借入金	544	444	100
流動負債合計	753	842	△ 89
借入金その他	117	253	△ 136
固定負債合計	117	253	△ 136
負債合計	870	1,095	△ 225
資本金	548	547	1
資本準備金	536	537	△ 1
繰越利益剰余金	650	1,162	△ 512
その他	272	426	△ 154
純資産合計	2,009	2,674	△ 665
負債・純資産合計	2,880	3,769	△ 889

・ のれんの減損により固定資産及び純資産が減少、借入金の返済が進み負債も減少となった

・ 資産の部では自己株式の取得などにより流動資産は減少。また、のれんの減損によって固定資産も減少している。負債・純資産の部では借入金の返済が進んだことで負債が減少し、のれんの減損によって純資産も減少する形となった。

現金資産推移 (現預金－有利子負債)



キャッシュフローサマリー

単位：百万円	2025年3月期	2024年3月期	前期 差異	前期比
営業活動によるキャッシュ・フロー	74	186	△ 112	－
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 143	△ 207	64	－
フリーキャッシュ・フロー	△ 69	△ 21	△ 48	－
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 225	△ 321	96	－
現金及び現金同等物の増減額	△ 294	△ 343	49	－
現金及び現金同等物の四半期末残高	1,407	1,701	△ 294	-17.3%

・営業活動によるキャッシュ・フロー

・税金等調整前当期純利益の減少、減損損失の発生、減価償却費、のれん償却額などの発生により前年同期に比べ111百万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

・固定資産の取得及び保証金の差入などによる支出が発生したものの、前年同期と比較して64百万円の支出減少となった。

・財務活動によるキャッシュ・フロー

・短期借入による収入増及び既存の借入金の返済並びに自己株式の取得を行ったことなどにより、前年同期と比較して96百万円の支出減少となった。



2025年3月期のトピックス KPI推移と今後の見通し

・AIビジネス分野の強化

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。

また、直近ではChatgptリアルタイムAPIを実装したリアルタイムコンシェルジェサービスをリリース。AIエージェントの構築を進めています。

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

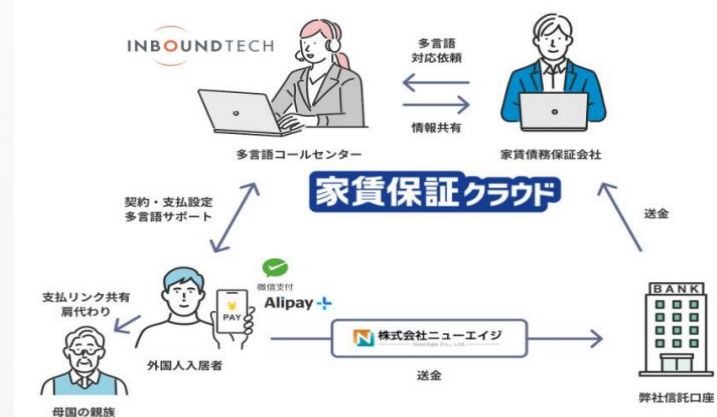
※当社プレスリリースより

・家賃保証会社向け多言語サービス開始

在留外国籍の労働者は過去最高を記録しており、賃貸市場においてもその存在感が高まっています。こうした背景を受け、弊社では賃料保証会社向けの新たなサービスをリリースしました。審査業務から在住中のクレーム対応、さらには家賃回収サポートまでを多言語で対応することが特徴です。これにより、外国籍労働者の入居を支援し、賃貸経営者や保証会社の業務負担を大幅に軽減いたします。



出典：出入国在留管理庁「令和5年末現在における在留外国人数について」よりリリースにて作成（2024年11月）



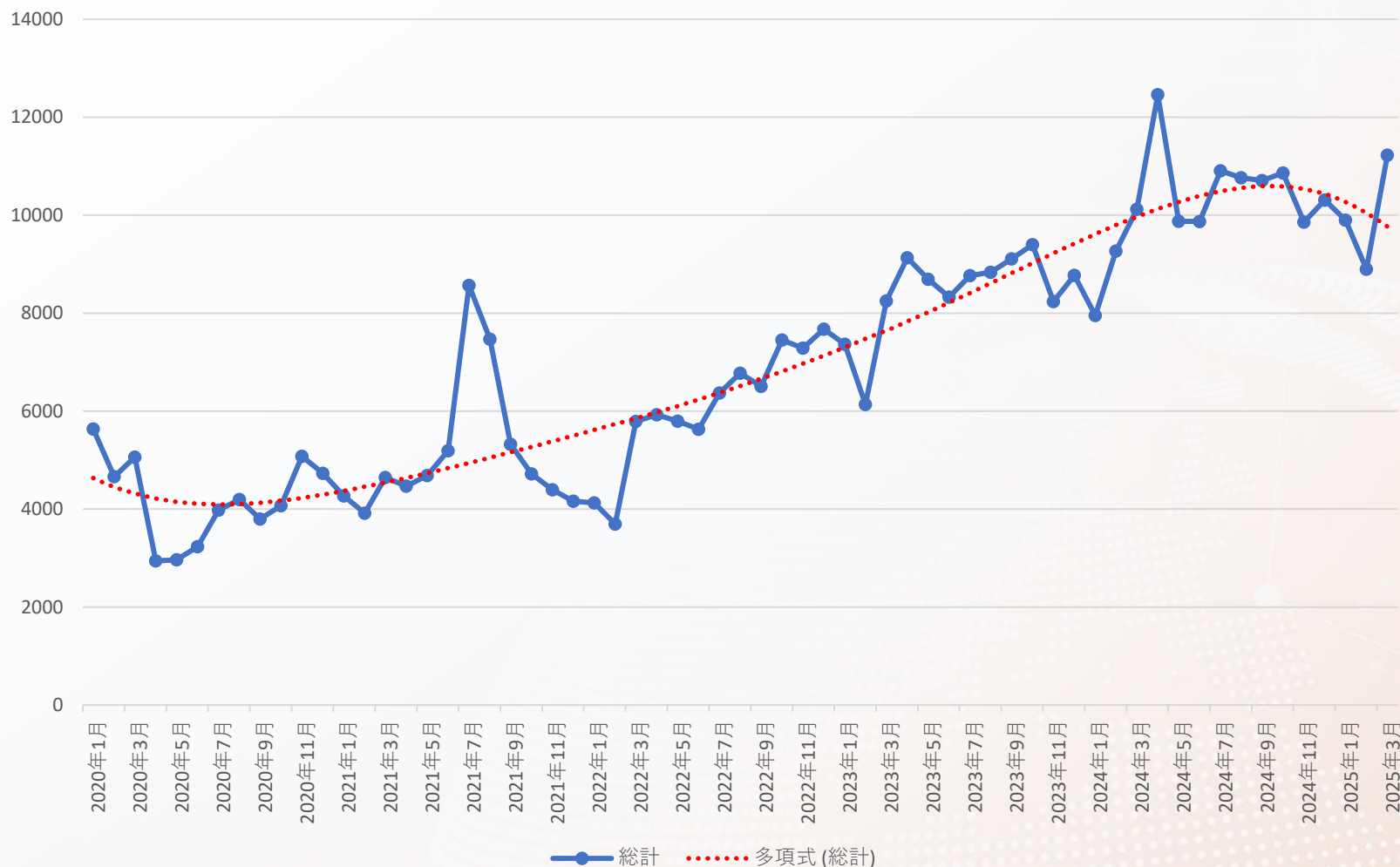
・自己株式の取得及び消却

資本効率の向上及び株主還元を目的として、2024年8月29日～2024年12月31日にかけて85,500株、2025年2月28日～2025年6月30日（予定）にかけて17,700株の自己株式の取得を行いました。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

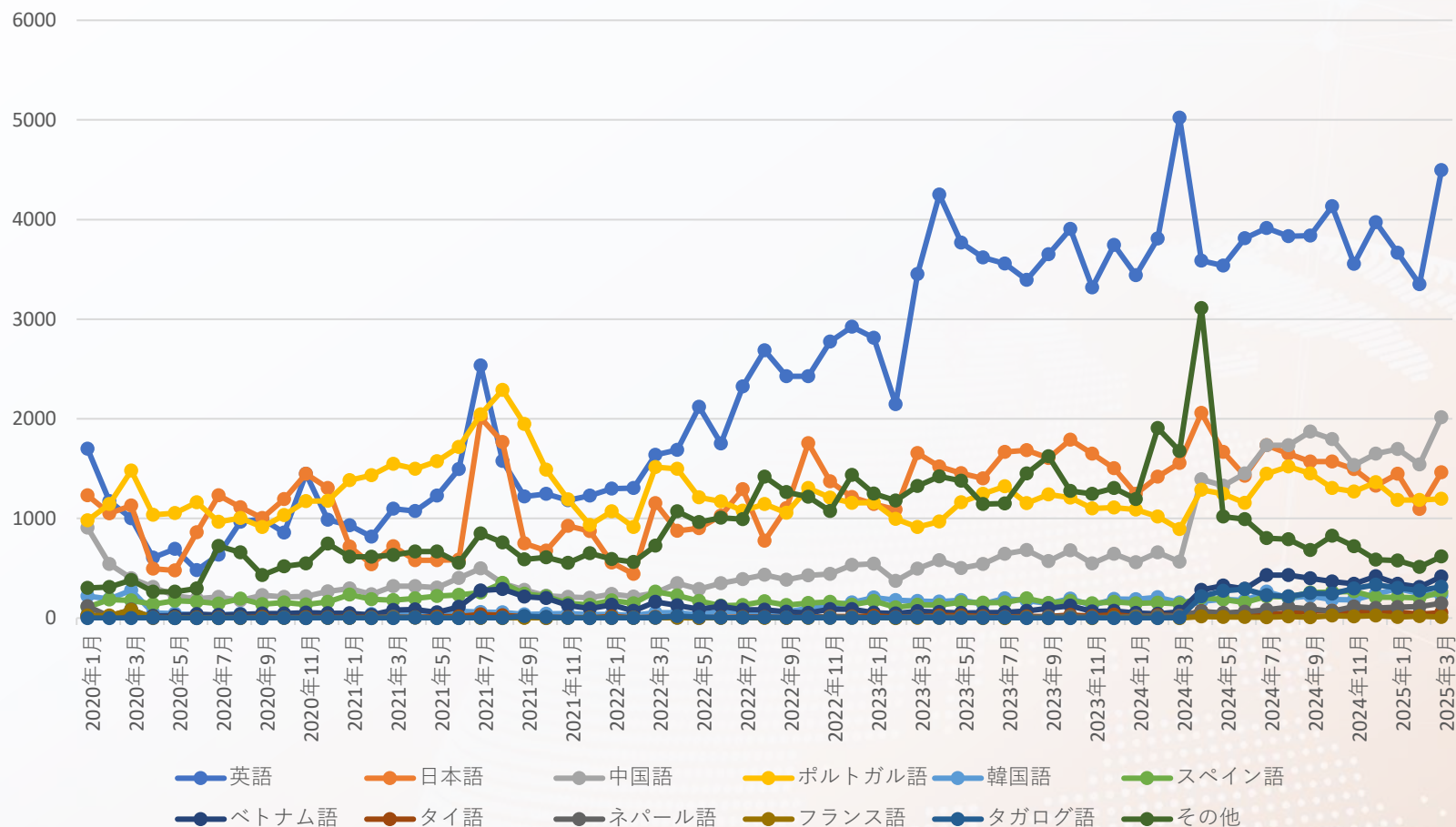
・本集計はマルチリンガルCRM事業における多言語プロジェクトでの電話対応の入電を集計。テレビ通訳等の集計は含まれない。



・多言語のプロジェクトにおいては入電推移は上昇トレンドを続けており、直近についても継続的に上昇。

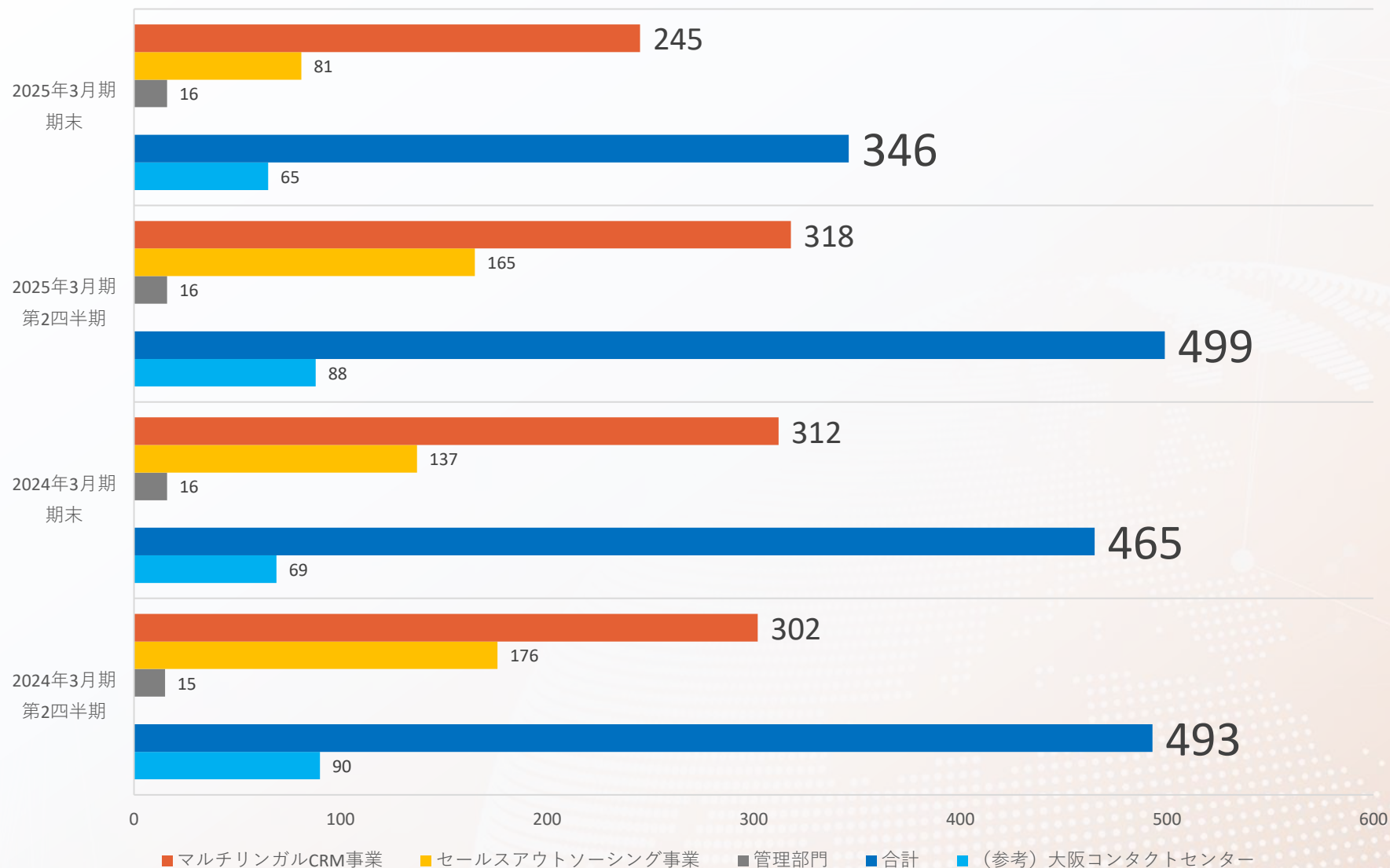
マルチリンガルCRM事業における言語別月次入電推移

・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。



・言語別では2022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、ネパール語などの言語においても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

・株式会社日本旅行との協業検討開始

2025年3月28日に株式会社日本旅行（東京都中央区：代表取締役社長 小谷野悦光）が当社普通株式 52,000 株（2.4%）を取得いたしました。

これを契機に多言語コンタクトセンター運営と AI 活用型カスタマーサポートを強みとする当社と、創業 120 年超の大手総合旅行会社で国内外に広範なネットワークを持つ日本旅行にて、以下の協業の検討を開始いたしました。

- ①訪日外国人向け旅行商品の問い合わせ窓口の多言語対応強化
- ②在日外国人の生活・観光支援サービス拡充
- ③AI・デジタル技術による観光体験とカスタマーサービスの高度化



具体的な施策や時期は未定ですが、建設的な協議を重ね、訪日市場の拡大とサービス DX を加速し、両社の企業価値向上および地域観光振興に寄与してまいります。

・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。

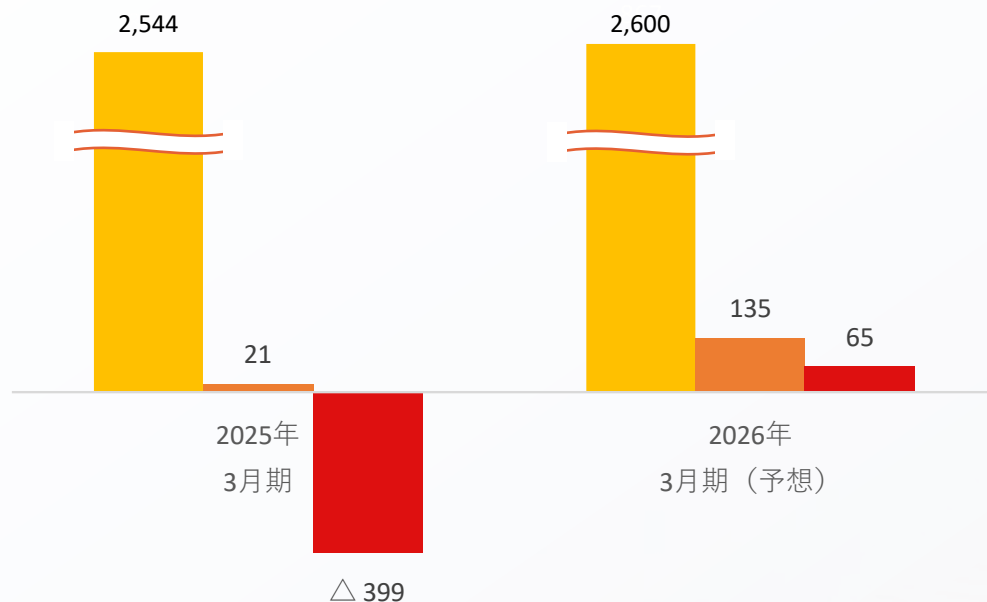


・足元のインバウンド復活、大阪IRなどの国内におけるグローバルイベントを見据えた拡大

日本政府観光局(JNTO)の発表によると、2024年における訪日外客数はおよそ3,680万人となり、コロナ禍以前の最高であった2019年のおよそ3,180万人を超えてインバウンド復活といえる推移を見せています。また、今年における大阪万博に加えて今後大阪IR開業など国際的なイベントが控えており、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。



2025年3月期 業績予想



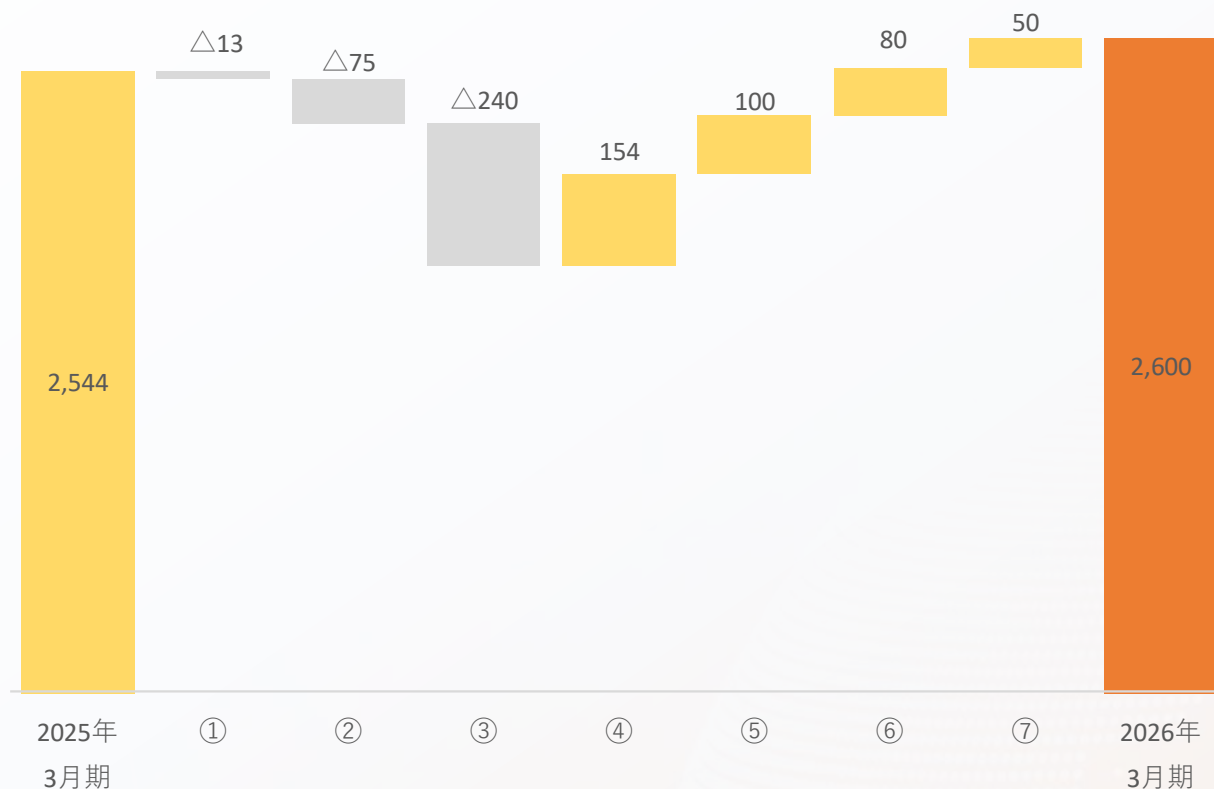
単位：百万円	2025年3月期 (実績)	2026年3月期 (予想)	増減率
売上高	2,544	2,600	2.2%
営業利益	21	135	542.9%
営業利益率	0.8%	5.2%	
親会社株主に帰属する 当期純利益	△ 399	60	—

・事業の組替により売上高は前期水準である一方、利益については大きく改善の見込み

・マルチリンガルCRM事業においては、増加傾向が続くインバウンド需要に伴い多言語関連も伸長して行くものと予測。また、ヘルスケア事業について前期までは立ち上げに伴う支出が先行していたが、今期より黒字化に転じ、収益貢献する見通し。収益の一部はサービス普及に関する販促・開発投資に充てるが、子会社のOmniGridについては前期にて不採算部門の売却によってのれん償却が改善し、好調のOmniGrid AIとストックビジネスのデスクウイング事業によって、セグメント全体において収益貢献及びキャッシュポジションの良化が期待される。

・セールスアウトソーシング事業においては、事業の中心である東京電力グループ案件については年間を通し前期と比較して若干の減益となる予測。一方、もう一つの柱となっているソフトバンクモバイルの商材獲得業務については、売上については前期並の見通しであるためセグメント売上は横ばいであるが、業務の効率化によって利益の積み増しとなる見通し。

2026年3月期 売上予想の前期比較



① **セールスアウトソーシング**
営業トレンドに伴う減少見込
△13百万円

② **セールスアウトソーシング**
子会社の営業形態変更に伴う減少
△75百万円

③ **マルチリンガルCRM**
OmniGridの事業売却に伴う減少見込
△240百万円

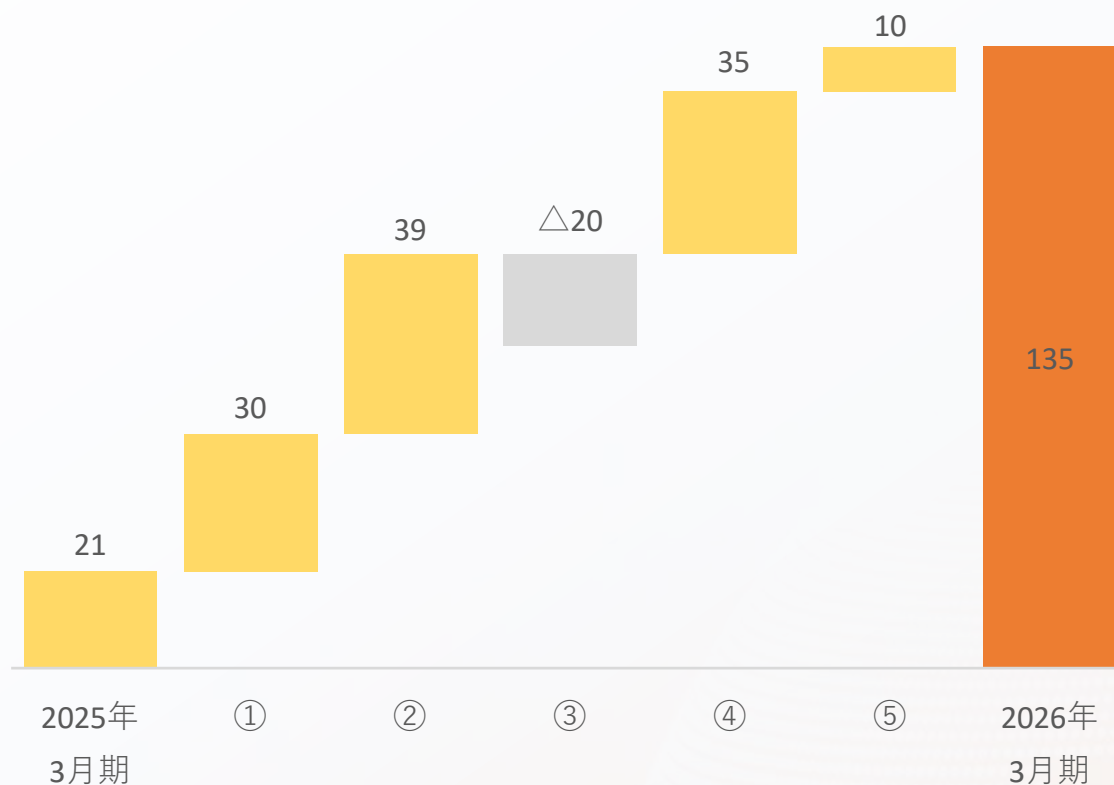
④ **マルチリンガルCRM**
日本語案件の売上増
+154百万円

⑤ **マルチリンガルCRM**
多言語案件の売上増
+100百万円

⑥ **マルチリンガルCRM**
ヘルスケア事業の成長展開
+80百万円

⑦ **マルチリンガルCRM**
OmniGrid AI関連事業の成長展開
+50百万円

2024年3月期 営業利益予想の前期比較



①マルチリンガルCRM事業関連

ヘルスケア関連事業の収益化による利益貢献 + 30百万円

②子会社関連

事業効率化による収益貢献 + 39百万円

③マルチリンガルCRM事業関連

サービス普及に関する販促・開発投資 △20百万円

④マルチリンガルCRM事業関連

多言語・日本語・OmniGridAIなどの成長による営業利益増 + 35百万円

⑤セールスアウトソーシング事業関連

業務効率化による営業利益増 + 10百万円

Thank You

