2026年6月30日

各　位

会　社　名　株式会社コラボス
代表者名　代表取締役社長　茂木　貴雄
（コード：3908　東証スタンダード）
問い合わせ先　代表取締役副社長　青本　真人
（TEL．03-5623-3473）

中期経営計画策定のお知らせ

当社は、2027年3月期から2029年3月期までの3ヶ年を対象とする「中期経営計画」を策定いたしましたので、その概要についてお知らせいたします。

記

1.　中期経営計画策定の背景

当社は、コールセンターの通信インフラとして、日本で初めてクラウド型のコールセンターシステムの提供を開始し、「声をきき、未来をつくる。」をブランドコンセプトに、マーケットや顧客のニーズに沿った独自性の高いサービスの開発と提供を行っております。

当社が事業を展開するコールセンター市場は、深刻な人材不足や人件費の高騰等を背景に、メールやチャット、SNS等をはじめとしたノンボイス系システムの需要が増加しており、業務の生産性向上や顧客対応の自動化、効率化等、コールセンターのデジタルトランスフォーメーションは一層加速するものと予想されます。加えて、AI技術の活用も飛躍的に進展しており、音声認識や自動要約のほか、AIが自律的な判断と対応を行うことで人間に近い応対を可能にする「AIエージェント」の導入も拡大が見込まれます。また、VoC（顧客の声）の活用が活性化されることで、コールセンターをプロフィットセンターへと転換する動きが高まる等、市場のニーズやコールセンターシステムに対する考え方は、今後も刻々と変化していくものと考えられます。

当社は、このような事業環境のもと、前中期経営計画（2024年3月期から2026年3月期）において、「@nyplaceの安定成長」と「独自サービスの飛躍成長」という2つの成長戦略により、早期に安定した収益基盤を確立できるよう事業を推進してまいりました。この結果、「VLOOM」をはじめとする独自サービスが新たな収益の柱へと成長するとともに、当社は、収益基盤の転換期という重要な時期を迎えております。

これらの状況から、当社は、後述の3点を事業戦略として位置づけ、「声をきき、未来を

つくる。」を体現し、今後も顧客ニーズに沿った独自性のあるサービスの開発と提供による安定的な利益創出により、持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を目指してまいります。

2.　計画の概要

1）事業戦略

①　独自性の高い製品で市場を開拓

②　顧客課題を解決する継続的な機能開発の実施

③　現有サービスの顧客基盤の維持

2）定量目標

	売上高	営業利益
2029 年 3 月期	20 億円	1 億円

※今後の目標数値は、いずれも現時点で目標値として定めたものであり、今後、適時開示等で公表される業績予想値と異なる場合があります。

3.　その他

今後の上記の取り組みに対する進捗につきましては、決算説明会で進捗をご報告差し上げます。

詳細につきましては、添付資料をご参照ください。

以上

Collabos

声をきき、未来をつくる。

中期経営計画

2027年3月期-2029年3月期

株式会社コラボス | 東証スタンダード：3908

2026年6月30日

会社概要

企業や自治体等で利用されるコールセンターシステムやマーケティングシステムを開発し、
月額料金制のクラウドサービスとして提供。

会社名
株式会社コラボス

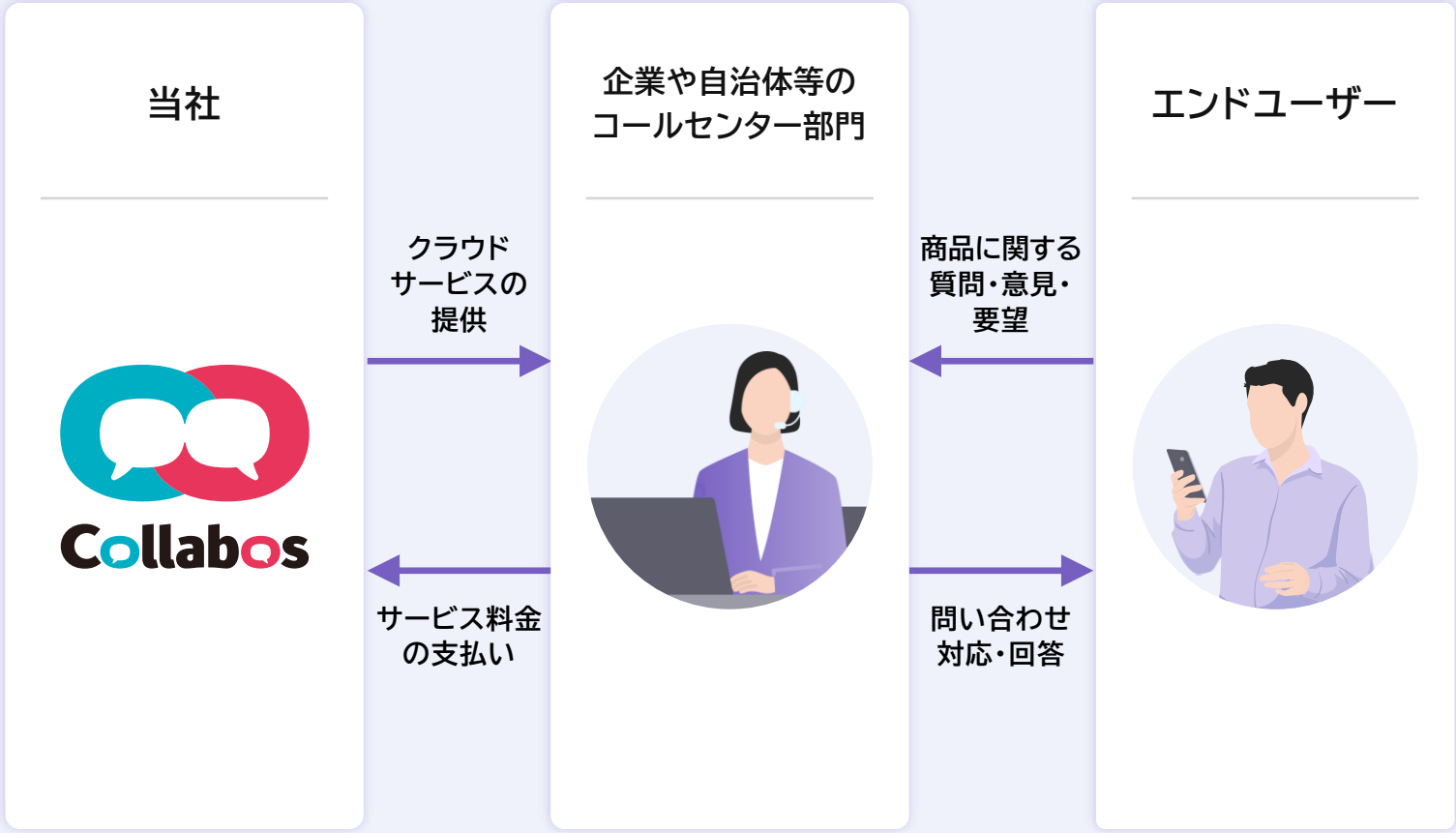
設立
2001年10月26日

代表取締役社長
茂木 貴雄

資本金
349百万円
（2026年3月31日現在）

所在地（本社）
東京都千代田区三番町8-1
三番町東急ビル8F

事業内容



© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

創業の想い

日本初の挑戦から、BtoCコミュニケーションの未来へ

当社を設立した頃、コールセンターのシステムは高額な初期投資を伴う自社構築（オンプレミス）が常識でした。
「高品質なシステムを、安価で手軽に多くの企業へ提供したい」。
その強い使命感から、私たちはたった4人で創業し、ゼロからネットワークを構築して日本初となる「月額制クラウド型システム」を生み出しました。
当初は、「コールセンターにクラウドは馴染まない」という懐疑的な声の逆風にも晒されました。
しかし、目の前のお客様の課題に泥臭く真摯に向き合い、ニーズに合わせた付加価値を一つ一つ形にしていくことで逆境を覆し、現在の強固なクラウドサービスへと発展させることができました。
幾多の困難を乗り越えた今も、「最先端の技術で日本企業の価値向上に貢献する」という創業時からの熱い思いは揺るぎません。
現在、スマートフォンやSNSの普及により、コミュニケーションが多様化する中で、コールセンターは単なる窓口から、利益を生み出す「プロフィットセンター」へと進化し、重要性を増しています。
私たちが大切にしているのは、現場のリアルな要望を発掘し、新たなクラウドソリューションとして創出するサイクルです。
お客様の新たなニーズを発見し、それをサービスとして具現化させることで、コラボスは堅調に成長を続けています。
デジタル化により顔の見えない購買活動が日常となった今だからこそ、企業とエンドユーザーを繋ぐコミュニケーションの質が企業価値を左右します。私たちコラボスは、このコミュニケーションをより便利に、正確に、そしてその先へと進化させるべく、これからも邁進してまいります。

代表取締役社長

茂木貴雄

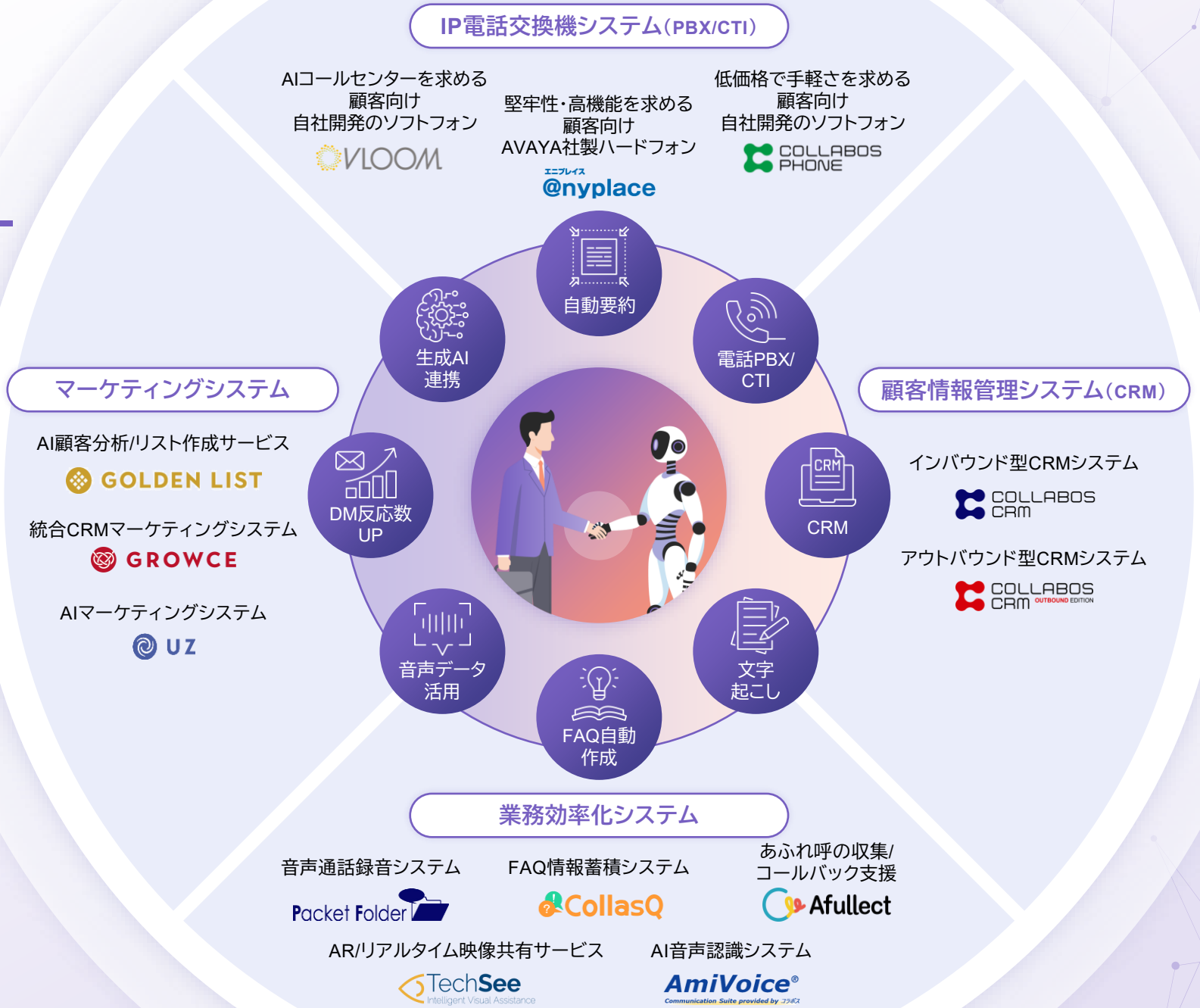
© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

サービス紹介

AI×自動化で進化する
次世代型コールセンター

人とAIが協働する、
新しい“つながる仕組み”

人手不足でも
“つながる・まわせる・
成果が出る”
コールセンターへ



© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

CONTENTS

01 中期経営計画の基本方針

02 事業戦略

03 事業戦略を実現するための成長投資と株主還元

© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

01

中期経営計画の基本方針

MEDIUM-TERM MANAGEMENT PLAN

© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

中期経営計画の位置付け

当社は前中期経営計画に基づき、「@nyplaceの安定成長」と「独自サービスの飛躍成長」の2つの戦略による販売拡大、
並びにコスト改善施策により、早期に安定した収益基盤を確立できるよう事業を推進してまいりました。

前中期経営計画において、@nyplaceやCOLLABOS PHONE等の現有サービスが、
コロナ特需の反動減による減少や一部特定の大口顧客の業務縮小等による当初から想定できない大幅な減収があった一方で、
新たにリリースいたしましたVLOOMやGROWCE、GOLDEN LIST、UZといった独自サービスにおいては、
売上高全体の約20%を占める新たな収益基盤の柱へと成長を果たしており、当社にとって非常に重要な転換期を迎えております。

Mission「声をきき、未来をつくる。」を踏まえ、当社は新たに2027年3月期～2029年3月期を対象とした中期経営計画を策定いたしました。
その戦略の実行に注力するとともに、経営資源の最適化やコスト構造の見直しを継続し、
安定した収益基盤の確立に向けて事業を推進してまいります。

MISSION

「声をきき、未来をつくる。」

顧客の声をきき、自分たちでサービスを創って造って提供する。コールセンター特化型の「オンリーワン」企業になる。

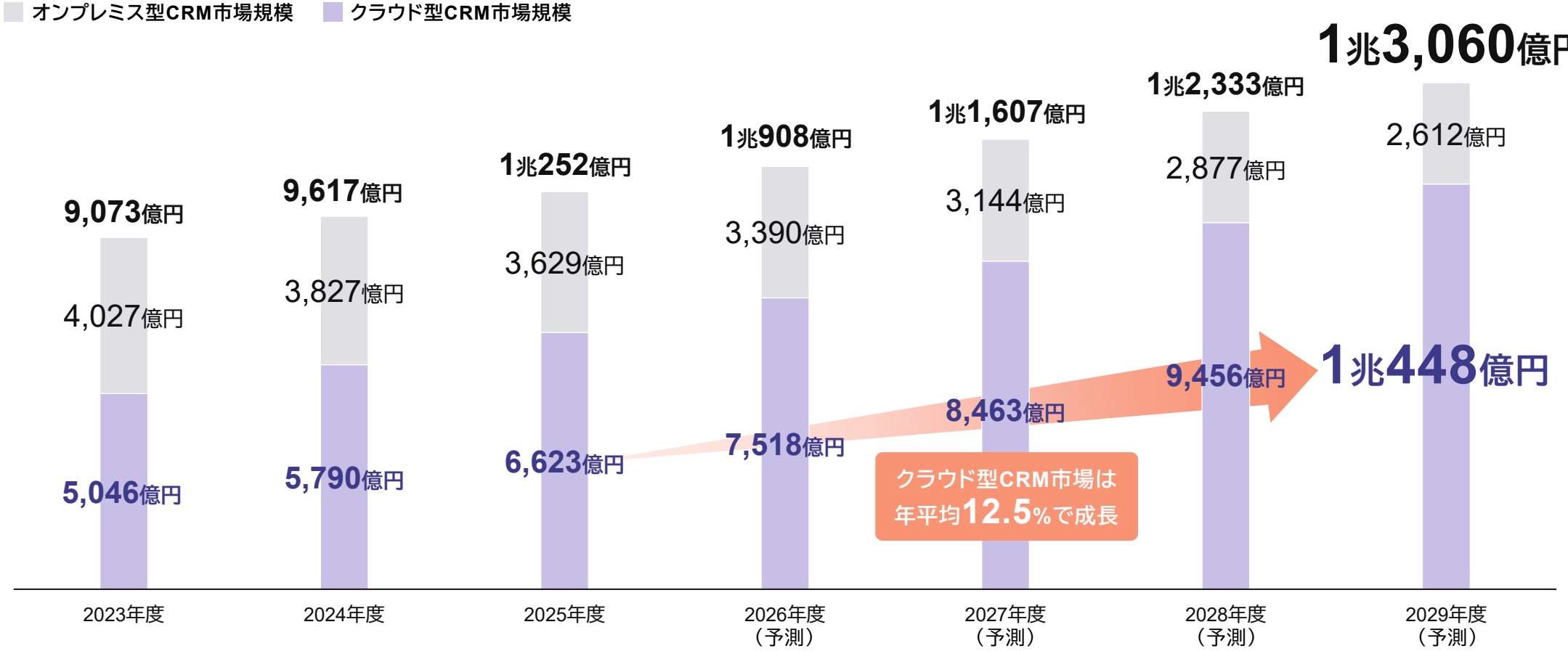
前中期経営計画	中期経営計画
（2024年3月期～2026年3月期）	（2027年3月期～2029年3月期）

© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

ターゲット市場の成長性

当社が提供するクラウド型CRMの市場規模はアップトレンドで推移しており、2029年度に**1兆448億円**まで成長する予測。
BPO事業者へのアウトソース需要も増加しており、コールセンターシステムのニーズは堅調に推移していく見通し。

オンプレミス型+クラウド型CRM市場規模



出所：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2025年度版クラウドCRM市場編（第9版）」（発刊：2025年11月13日）（https://mic-r.co.jp/mr/03620/）

© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

コールセンターの課題

3つの構造的課題に直面しているため、コストを抑制しながら顧客満足度の向上を図ることが年々難しくなっており、
AIによる課題解決が期待されている。

01 | 人材面における課題

労働人口の減少：
慢性的なオペレーター不足

高い離職率：
クレーム対応等による心理的ストレス、画一的な評価制度によるモチベーション低下

採用・教育コストの高騰：
辞めては採用を繰り返す「負のループ」によるコスト増大

02 | 顧客対応における課題

チャネルの分散：
電話やメールだけではなく、チャットやLINE、SNS等の顧客の問い合わせ手段が多様化

対応の複雑化：
簡単な質問はFAQで解決。オペレーターはより専門的で複雑な問題解決が求められる

応対品質のばらつき：
オペレーターのスキル差やたらい回しによって、顧客の不満は増大傾向

03 | 技術面における課題

システムのサイロ化：
PBX（電話システム）やCRM、チャットツール等社内のシステムが分断されており、情報連携が困難

業務の属人化：
応対履歴やナレッジが共有されずオペレーター個人のスキルに依存しているため、組織の硬直化が進む

データ活用（DX）の遅れ：
蓄積されたVoC（顧客の声）データが経営や商品開発にフィードバックされていない

企業や自治体等のコールセンター部門

© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

生成AI技術の活用がコールセンターの課題解決に期待されること

コールセンター業務におけるAI技術の活用の飛躍的進展を背景に、生成AIとの連携や音声認識、通話の自動要約、FAQ自動生成等の需要が高まっている。また、VoC（顧客の声）の収集・分析・活用が促進されることにより、企業のデジタルトランスフォーメーション（DX）が加速する見通し。

AI活用と「人間・AI」の役割分担の明確化

AIによる定型業務の自動化が進む

簡単な問い合わせや予約の受付等はAIによる24時間365日対応が当たり前に。

オペレーターの高度な支援が進む

AIが通話内容の文字起こしや最適な回答候補の提示を行い、オペレーターの対応品質向上と教育期間短縮に貢献していく。

人間にしかできないことへの集中が進む

クレーム対応や共感を要する複雑な相談、創造性が必要な業務等、より付加価値の高い業務へ“人間”が注力していく。

© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

当社の競争優位性

3つの競争優位性を基軸として得意な領域をさらに深化させることで、コールセンター市場のニーズに沿ったコラボスならではの顧客本位なサービスを展開。

1

直販が9割の強固な顧客基盤

- 顧客の声をダイレクトに製品開発に反映
- 直販による深い顧客理解。スピーディーに追加機能を開発・提供できる体制を重視
- セキュリティ要件が極めて厳しい金融（銀行・保険）、大手通販等のエンタープライズ層を顧客基盤に持つ

2

ストック型収益モデル

- 売上の約90%以上を月額利用料が占めるストック型ビジネスモデル。安定した収益基盤を保有
- 単なるソフト提供に留まらず、回線や保守までをパッケージ化した一気通貫提供
- 顧客の利便性を高めつつ、複数の収益ポイントを確保。規模の経済が働くため、契約数増加に伴い利益率が向上する構造

3

専門性と知見

- 20年以上の運用実績に基づく、現場に即したプロダクト開発力
- 電話機能（PBX/CTI）やCRM機能（顧客情報一元管理）のほか、リアルタイム音声認識（文字起こし）、自動要約、回答候補の自動表示、通話品質の自動評価等といったAI機能を活用し、現場オペレーションにおける生産性と応対品質の向上をワンストップで提供可能
- 20年分の導入実績とAIを掛け合わせた「通信インフラ×AIデータ解析」による付加価値の高いサービスを提供
- 長年の運用で蓄積された業界特有のワークフローへの深い理解等のノウハウを保持

© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

中期経営計画の全体像

中期経営ビジョン

「声をきき、未来をつくる。」を体現する。

当社の顧客である企業、当社のサービスの実際の利用者であるコールセンター、その先にいらっしゃるエンドユーザー、
この間のコミュニケーションを、よりよいものにして、3者それぞれの満足度をあげ、顧客である企業の価値向上に貢献する。
プロダクトアウトではなく、顧客本位（マーケットイン）で、実際のユーザーであるコールセンターの声や要望をきいてサービスを
創って造って提供する。

業績目標

新たな収益基盤の確立により、2029年3月期に売上高20.0億円を実現

	2026年3月期（実績）	2027年3月期（計画）	2029年3月期（計画）
売上高	17.0億円	**17.8億円**	**20.0億円**
営業利益	0.7億円	**0.7億円**	**1.0億円**

事業戦略

1. 独自性の高い製品で市場を開拓
2. 顧客課題を解決する継続的な機能開発の実施
3. 現有サービスの顧客基盤の維持

事業戦略を実現するための成長投資と株主還元

- 人的資本投資
- 事業への開発投資
- 株主還元・IRの強化

© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

02

事業戦略

MEDIUM-TERM MANAGEMENT PLAN

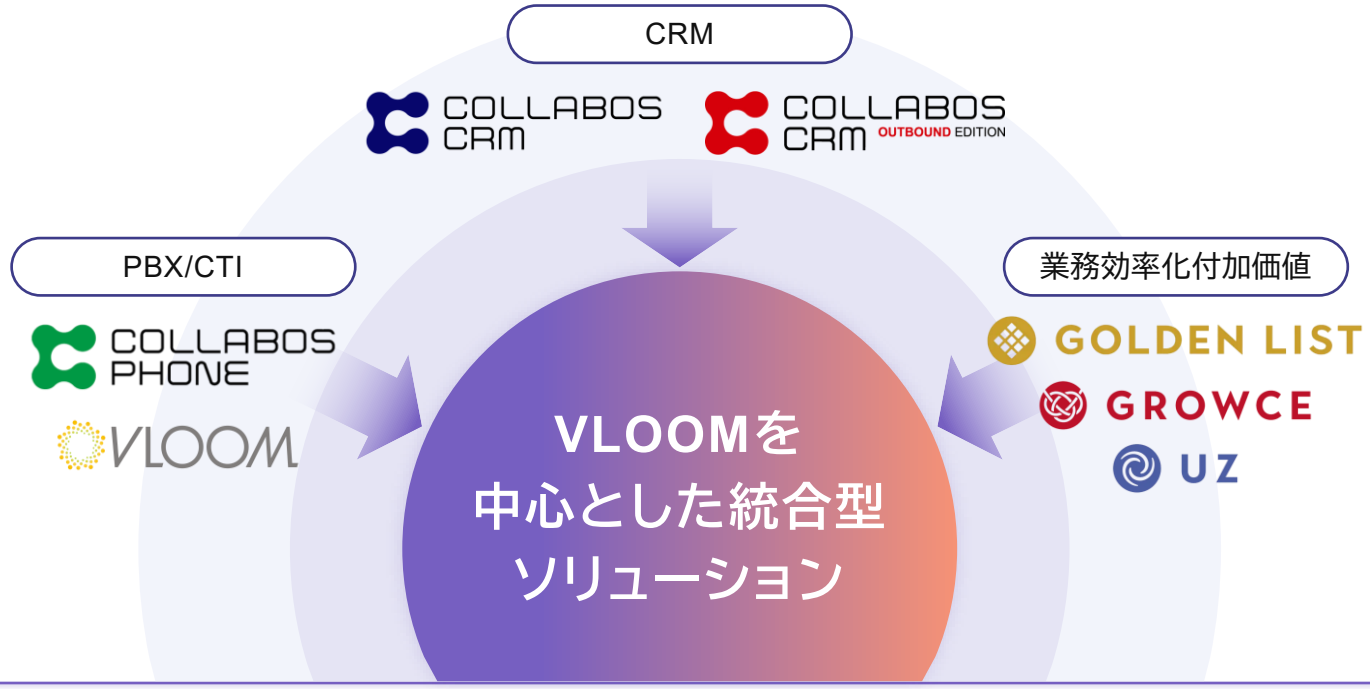
© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

1 独自性の高い製品で市場を開拓

当社の専門性と知見を背景とした製品差別化により、コールセンターを中心に「オンリーワン」の企業になる。

- 約20年に渡って蓄積したノウハウに基づいて開発したAIコールセンターPBX/CTIシステム「VLOOM」は、DX・業務効率化・AI化等のマーケットニーズとの親和性が高い。
- ほかにもコールセンター運営に特化した多領域のサービスを展開。

顧客ニーズからVLOOMを中心に
UI/UXを統合したサービスの
ワンストップ化を進めることで、
コールセンターの利便性や
効率化に特化したオリジナル製品
として進化させていく。



© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

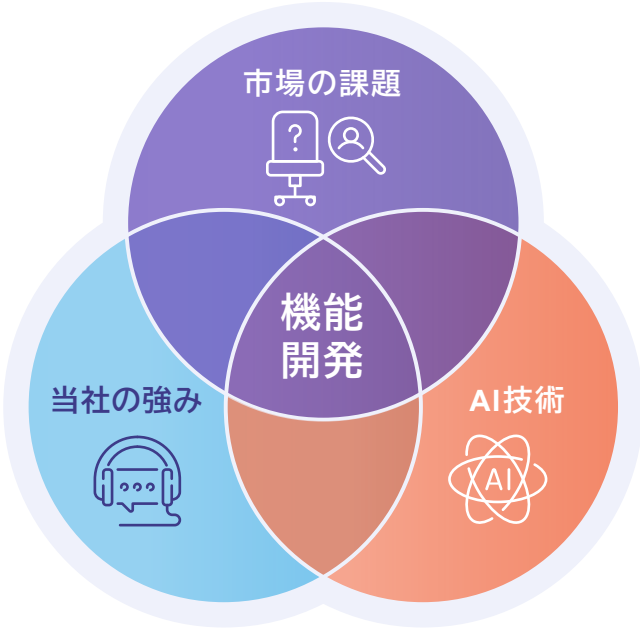
2 顧客課題を解決する継続的な機能開発の実施

顧客が本当に求めている個別機能の開発を実施していくことで、
顧客の売上・利益アップや企業価値最大化に貢献し、社会全体を豊かにしていく。

- 直販が9割の強固な顧客基盤があり、開発の内製化体制を整えてきたため、顧客企業の「声」をダイレクトに製品へ反映できる環境がある。
- 昨今のコールセンター業界には、慢性的な人手不足や人件費高騰、問い合わせ内容の多様化・高度化等、様々な課題が眠っている。

顧客企業が抱える課題に寄り添い、AIを活用したデータ解析や音声対話等のソリューションでコールセンターの課題を解決。
DX推進を支援していくことで、
コールセンターの付加価値を高めていく。

- 「VLOOM」へのボイスボット機能の実装。
  電話対応そのものをAIが代替する、いわば“デジタル労働力”の提供。24時間365日の受付体制を構築し、人間にしかできない高度な対話やホスピタリティの提供にリソースを集中させる、次世代のコールセンター運営の実現
- 各機能の継続的なアップデート



© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

3 現有サービスの顧客基盤の維持

「@nyplace」はアップセルやクロスセルでの収益機会の拡大等、収益の柱として維持することを重視。

- 堅牢性や安定性を重視した「@nyplace」は、AVAYAブランドを好む顧客から根強い需要がある。
- PBXのバージョンアップにより、サービスの安定提供と統計管理ツールによる顧客の利便性向上を実現。
- 「COLLABOS PHONE」や「COLLABOS CRM」もコールセンターの運営ニーズに沿って柔軟に提供。

「@nyplace」のエンタープライズ顧客への 専任体制によるDX提案と新交換機への移行により、 リテンションを強化。

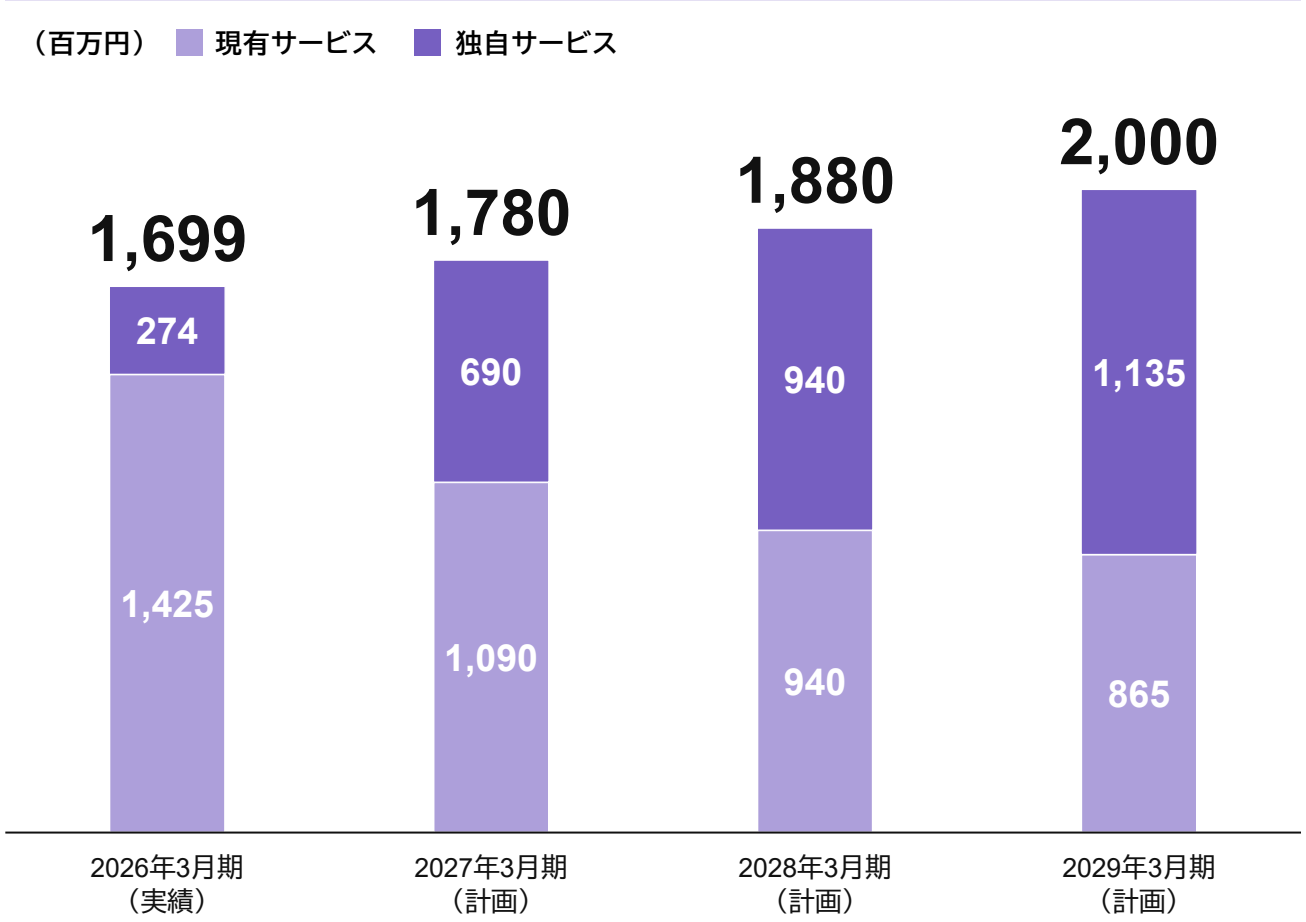
- 定期的なヒアリング訪問を通して人手不足解消や業務効率化のためのAI活用、DX提案を行い、AmiVoice等の周辺サービスと組み合わせたアップセル・クロスセルを実施
- 新機能及びサービス拡張、基盤強化となる新交換機（PBX）への移行や新たな統計管理ツールの提供等により、リテンション活動を推進

© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

選択と集中による収益構造の転換

コールセンター業務におけるAI活用の需要の高まりを背景に、
「@nyplace」はじめとする現有サービスから「VLOOM」を中心とした独自サービスへ収益基盤を転換していく。

サービス別売上高の推移



独自サービス

- AI、DX化、VoCなど顧客、マーケットニーズに沿ったオリジナル製品へ
- 自社開発比率の上昇によって仕入原価比率が低下し、営業利益率が改善

現有サービス

- 堅牢性や安定性を重視する顧客向けに、1社ごとの設定やカスタマイズを提供

© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

03

事業戦略を実現するための成長投資と株主還元

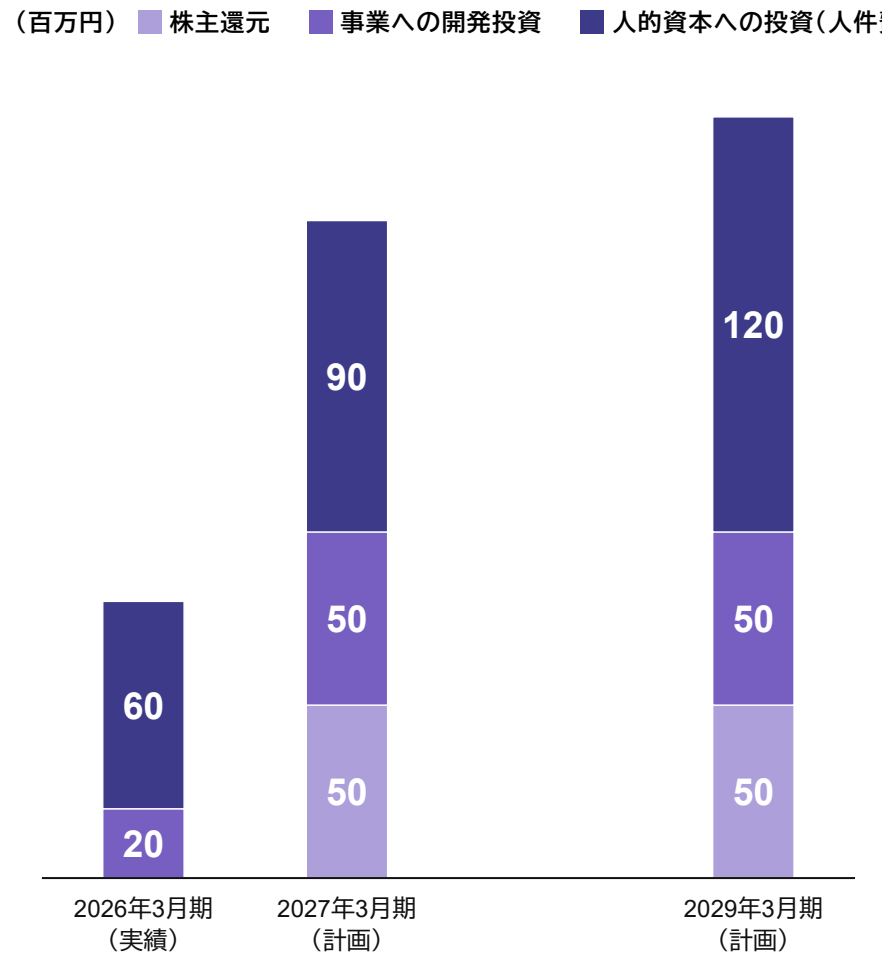
MEDIUM-TERM MANAGEMENT PLAN

© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

事業戦略を実現するための成長投資と株主還元

成長投資である人的資本への投資と事業への開発投資を拡大し、株主還元・IRを強化

成長投資と株主還元の計画



人的資本への投資	■ 継続的な価値創造の源泉となる人材の待遇条件の見直しを実施。社員がやりがいを持って働ける環境を整備 ■ 全社利用システムの見直しを中心とした、環境整備とオペレーションコストの削減を推進
事業への開発投資	■ 当社が事業を展開するコールセンター市場の慢性的な人材不足や、AI技術の活用の飛躍的進展を背景に、上述の事業戦略を実施 ■ 生成AIや自動化、VB、サービス統合等、サービスの提供と開発へリソースを投下
株主還元・IRの強化	■ 優秀な人材の確保や社会的信頼度の向上等により経営基盤の一層の強化を図るため、株主様をはじめとして、顧客企業や取引先、従業員等に対する社会的責任を果たすことを念頭に、より高いガバナンス水準を備えたスタンダード市場へのステップアップによる市場区分の変更を実施 ■ 取締役会の監督機能を強化し、業務執行における意思決定の機動性と柔軟性を向上させることで、より一層のコーポレート・ガバナンスの充実を図り、さらなる企業価値向上を目的として、監査等委員会設置会社へ移行。加えて執行役員制度を導入 ■ スタンダード市場上場企業としてのコーポレートガバナンスコードへの対応を強化 ■ 安定的かつ継続的な株主還元を実施し、IR活動強化によって認知度を向上 **配当方針**：■ 安定的かつ継続的な配当の維持を基本としつつ、経営成績及び財政状態、並びに配当性向等を総合的に勘案し、株主への利益還元を行う ■ 2027年3月期の配当予想は6円を予定 **株主優待制度を導入**：■ 当社株式1,000株（10単元）以上を継続して1年以上保有されている株主様に対して、15,000円分の選べる「デジタルギフト」を贈呈

※（5月19日現在）1,000株保有の場合の総合利回りは約7%

© Collabos Corporation. All Rights Reserved.

本資料の取り扱いについて

本資料に含まれる将来の見通しに関する記述等は、
現時点における情報に基づき判断したものであり、マクロ経済動向及び
市場環境や当社の関連する業界動向、その他内部・外部要因等により
今後変動することがあります。

従いまして、実際の業績が本資料に記載されている将来の見通しに関する
記述等と異なるリスクや不確実性が存在しますことを、
予めご了承ください。

お問い合わせ先

株式会社コラボス 管理部　IR担当

TEL：03-5623-3473　E-mail：ir@collabos.com

© Collabos Corporation. All Rights Reserved.