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)

2026年11月

TOPICS

01　モビルスの概要

02　モビルスの強み

03　潜在的な市場規模

04　成長戦略

05　財務ハイライト

© Mobilus Corporation

TOPICS

01 モビルスの概要

02 モビルスの強み

03 潜在的な市場規模

04 成長戦略

05 財務ハイライト

© Mobilus Corporation

MOBILUS

CX-Branding Tech.

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	119名（2026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

© Mobilus Corporation

コアメンバー

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、経営全般を管掌。2018年モビルスに参画。

執行役員
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)にてマーケティング戦略策定業務に従事。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、AI・DX化を推進。2024年8月モビルスに参画。

執行役員
プロダクトストラテジー
ディビジョン長
吉野 宗壱



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、プロダクトマネジメント組織の本部長、CDO等を歴任。2024年モビルスに参画。

執行役員
エンジニアリング
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し、開発部門のマネジメントに従事。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。VPoEとして開発部門全体を統括。

執行役員
カスタマーサクセス
ディビジョン長
駒澤 吉晃



株式会社KDDIエボルバにて約15年間従事し、顧客の課題解決に合わせて、複合的に組み合わせたソリューション提案を推進。その後、セールスフォース・ジャパンのCRM製品担当セールスとして従事し、エンタープライズへの販路拡大に貢献。2023年にモビルスに参画。

執行役員
マーケティング
ディビジョン長
向井 啓太



BPO業界にて26年にわたり、カスタマーサポートの自動化や業務改革に従事。りらいあデジタル(現・アルティウスリンクアップス)元代表取締役社長。モビルス参画後は、子会社vottiaにて次世代AIエージェントの開発をリードするとともに、モビルスのマーケティング部門を統括。

CTO
プロダクトイノベーションラボ長
ウズン メジト ケレム



東京大学大学院数理科学研究科博士課程修了。
2019年モビルスに参画。R&D部門の責任者に就任。新技術の調査・選定から、PoC(概念実証)のプロトタイプ製作から実用化までを牽引し、当社の技術的成長に大きく貢献した。CTOとして経営視点での技術戦略の推進。

© Mobilus Corporation

モビルス　エグゼクティブサマリー

ポジショニング

- 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2024」2024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/)」

© Mobilus Corporation

AI活用で顧客体験を設計し
企業価値向上に貢献

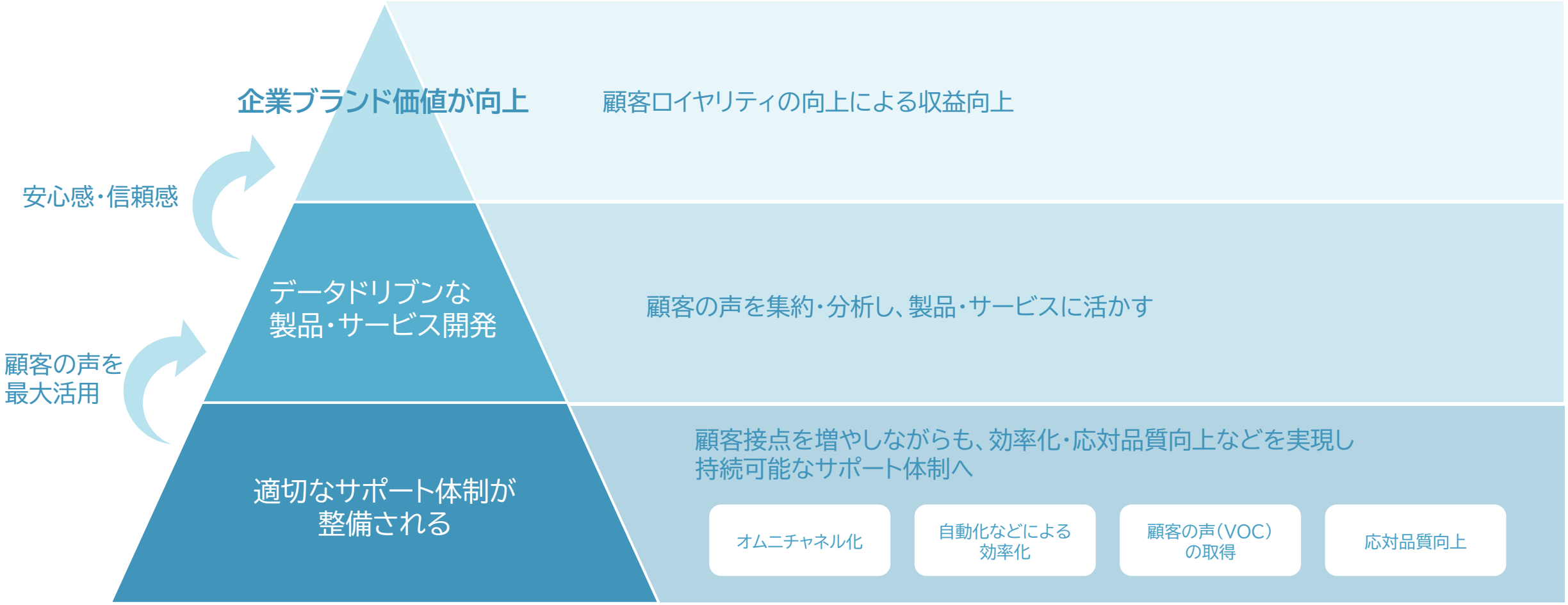


企業はいま、顧客との関係性を見直すべき時を迎えています。
必要とされるのは、潜在的なニーズの発見と起こり得る問題の予測。
そして、様々な問題へ先回りして答える解決力。
これからは、顧客体験の向上が企業のブランド価値を高めるカギになる。
一歩先のビジネスへ、モビルスからリードします。

© Mobilus Corporation

モビルスが目指すもの

顧客体験(CX)向上や対応業務負荷の軽減を起点に、経営・製品やサービス改善にVOC活用を促し、
「企業ブランド向上」など経営貢献できる組織へつなげていく



© Mobilus Corporation

モビルスのミッション・ステートメント

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。

© Mobilus Corporation

モビルスのCXソリューション全体像

データ収集および分析と、ソリューション活用したCX施策の策定まで対応可能

CXコンサルティング

お客さまの課題を明確化し、
解決策を提案します



カスタマーサービスの 開発・運用

課題解決に最適なサービスで
運用をサポート

自社サービス

モビルス独自のソリューション

SI・カスタマイズ

カスタマイズ・新機能など要件に
合わせた開発

カスタマーサクセス

導線設計・運用改善提案など

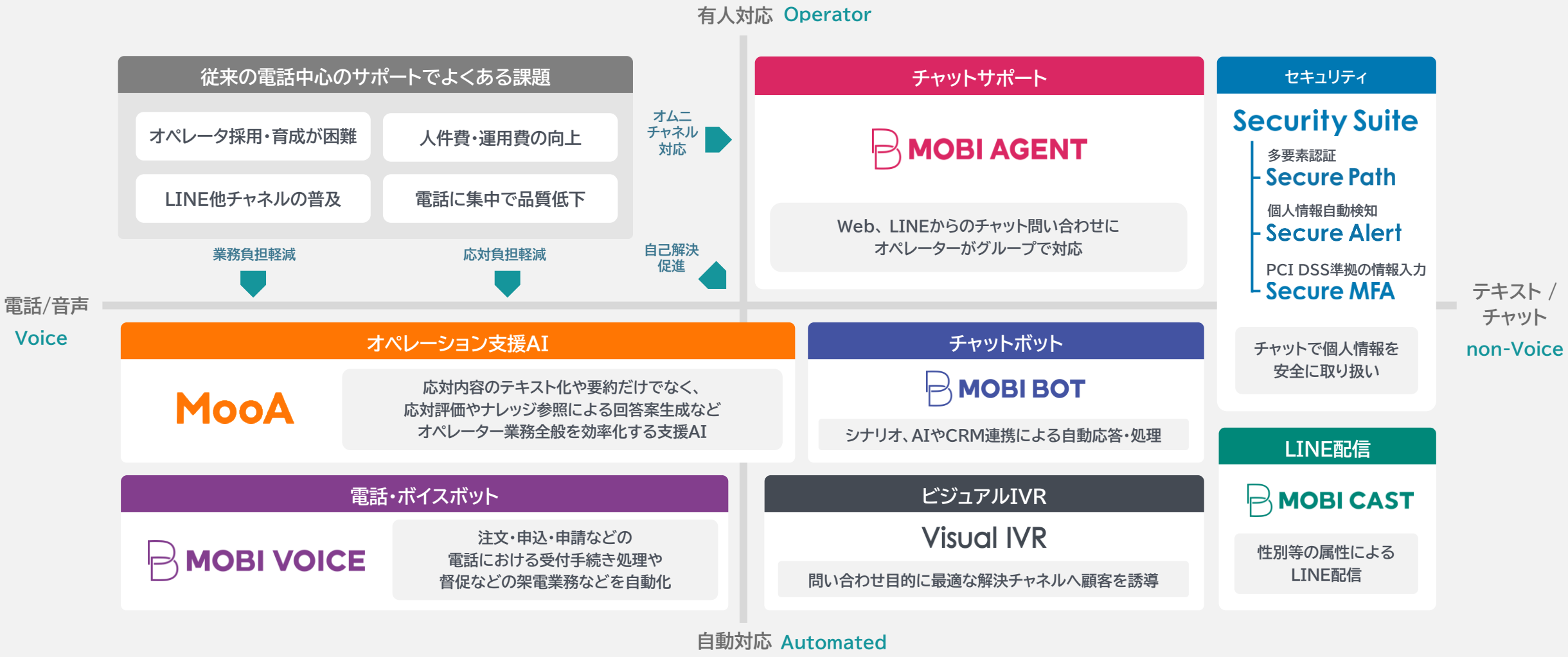
自社サービス一覧

オペレーション支援AI	MooA
有人チャット	MOBI AGENT
チャットボット	MOBI BOT
ボイスボット	MOBI VOICE
LINEセグメント配信	MOBI CAST
問い合わせ導線の最適化	Visual IVR
高性能セキュリティ	Security Suite

© Mobilus Corporation

モビルスのSaaSサービスの対応範囲

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応えることができます。



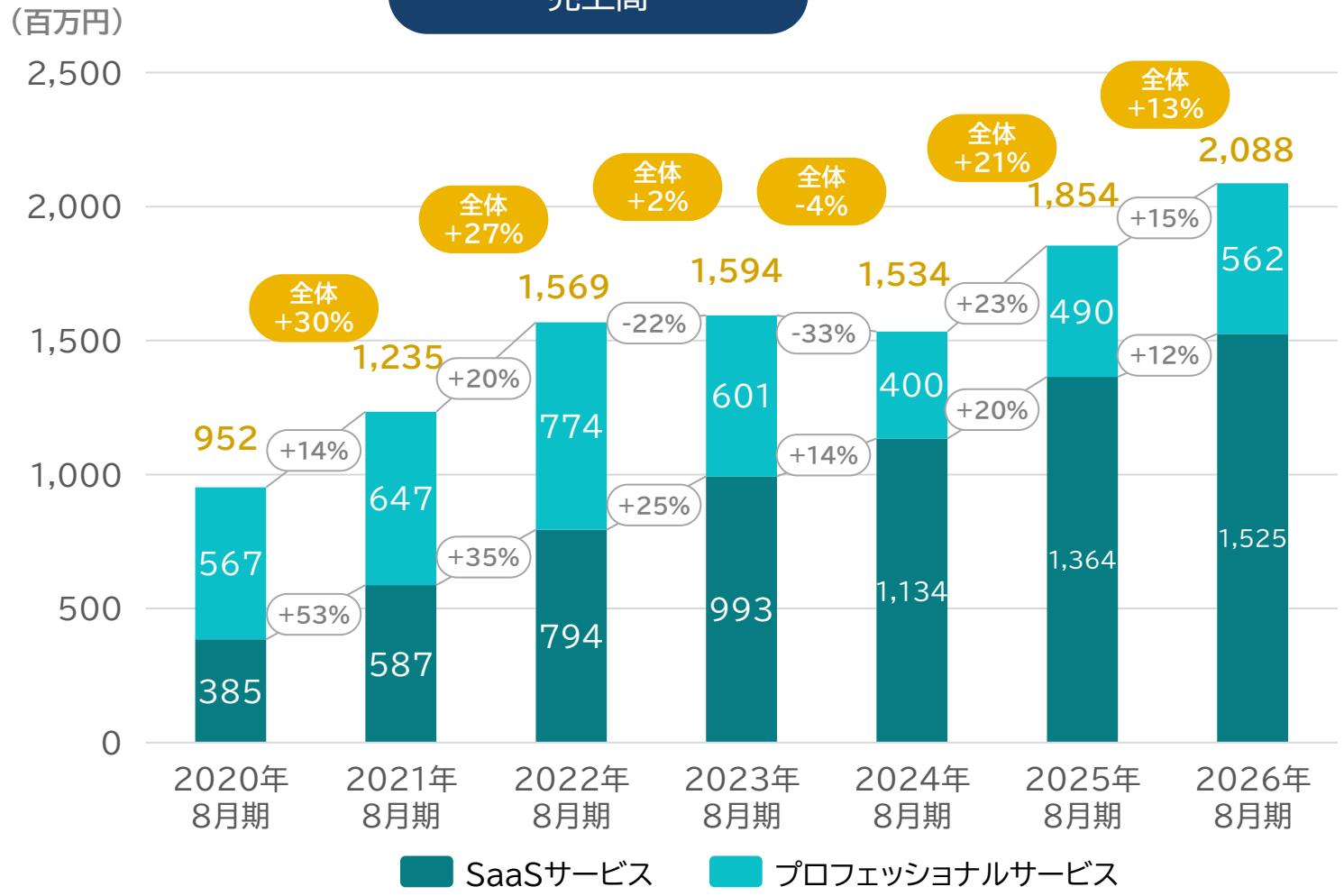
© Mobilus Corporation

企業のCX変革を支援するCX-Branding-Tech. Company

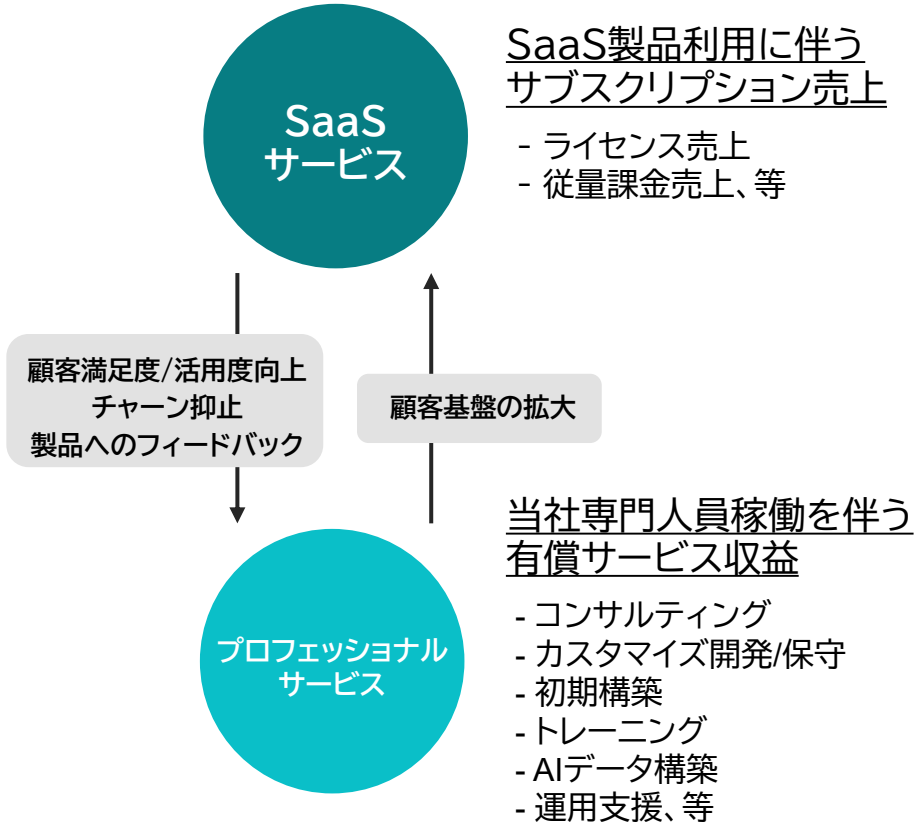
単体

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。

売上高



事業モデル



SaaS製品利用に伴うサブスクリプション売上

- ライセンス売上
- 従量課金売上、等

当社専門人員稼働を伴う有償サービス収益

- コンサルティング
- カスタマイズ開発/保守
- 初期構築
- トレーニング
- AIデータ構築
- 運用支援、等

© Mobilus Corporation

大手企業を中心に
あらゆる業種で採用

導入実績 ※1
500 社以上

ご利用継続率 ※2
99 %以上

※1 2026年 8月末 時点(OEMによる提供含む)
※2 2026年 8月末 時点

NOMURA
大和コネクト証券
SBI証券
anicom アニコム損害保険株式会社
SBIいきいき少額短期保険
明治安田
SOMPO 損害保険ジャパン株式会社
SOMPOひまわり生命
SBI生命
Canon キヤノンマーケティングジャパン株式会社
NTTネクシア
横浜銀行
ドコモの銀行 ドコモSMTBネット銀行
FANCL
So-net
LIFULL senior

© Mobilus Corporation

TOPICS

01 モビルスの概要

02 モビルスの強み

03 潜在的な市場規模

04 成長戦略

05 財務ハイライト

© Mobilus Corporation

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

© Mobilus Corporation

先進的ユーザー企業に鍛え上げられたソリューション

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しています。

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

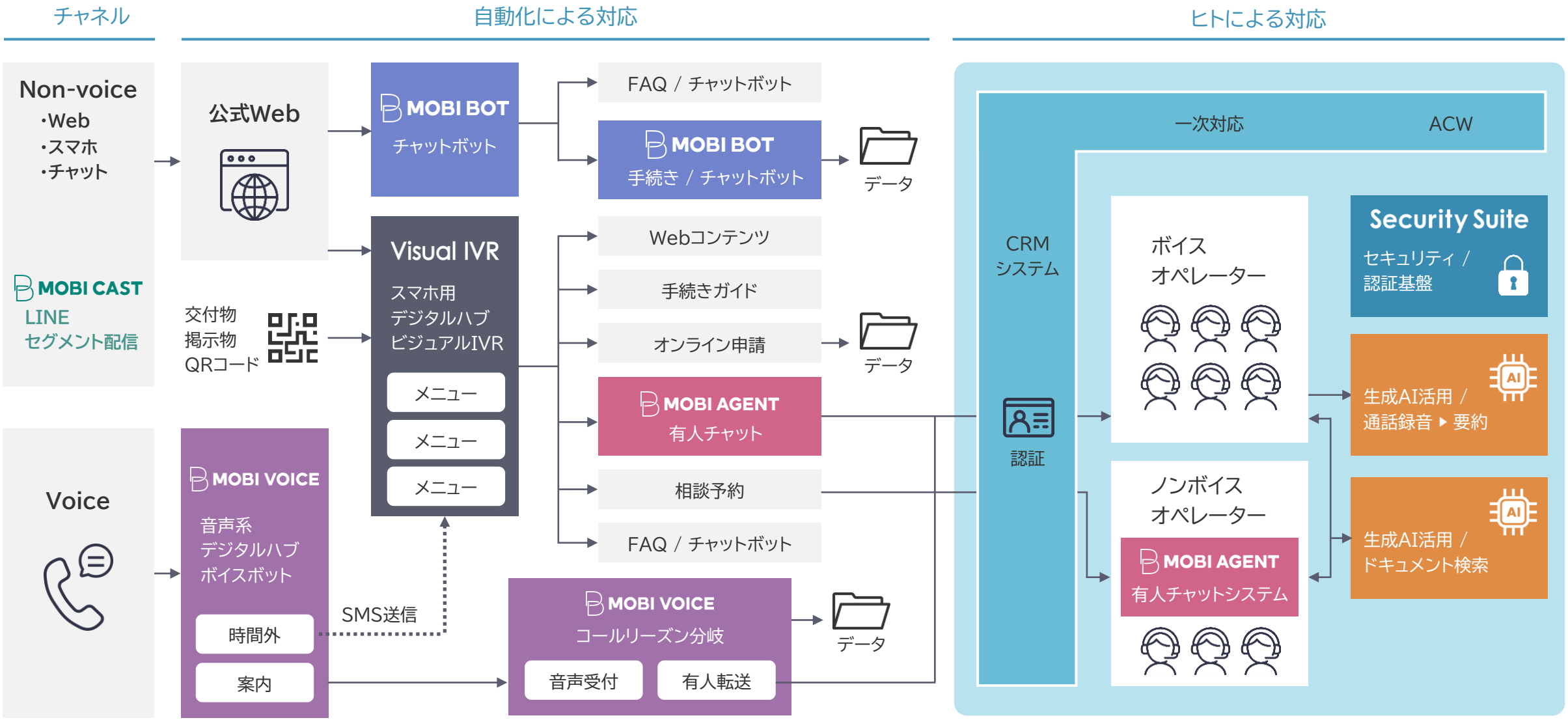
- モニタリング/統計/レポーティング機能
- 管理者、スーパーバイザー支援機能
- オペレーション、業務効率化機能
- オペレーター支援AIによるサポート機能
- AI/CRMなどシステム連携による拡張性
- スケーラブルな大容量チャットサーバー

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

© Mobilus Corporation

あらゆる顧客チャネルとサービスをつなぐ、モビルスのCXソリューション



© Mobilus Corporation

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

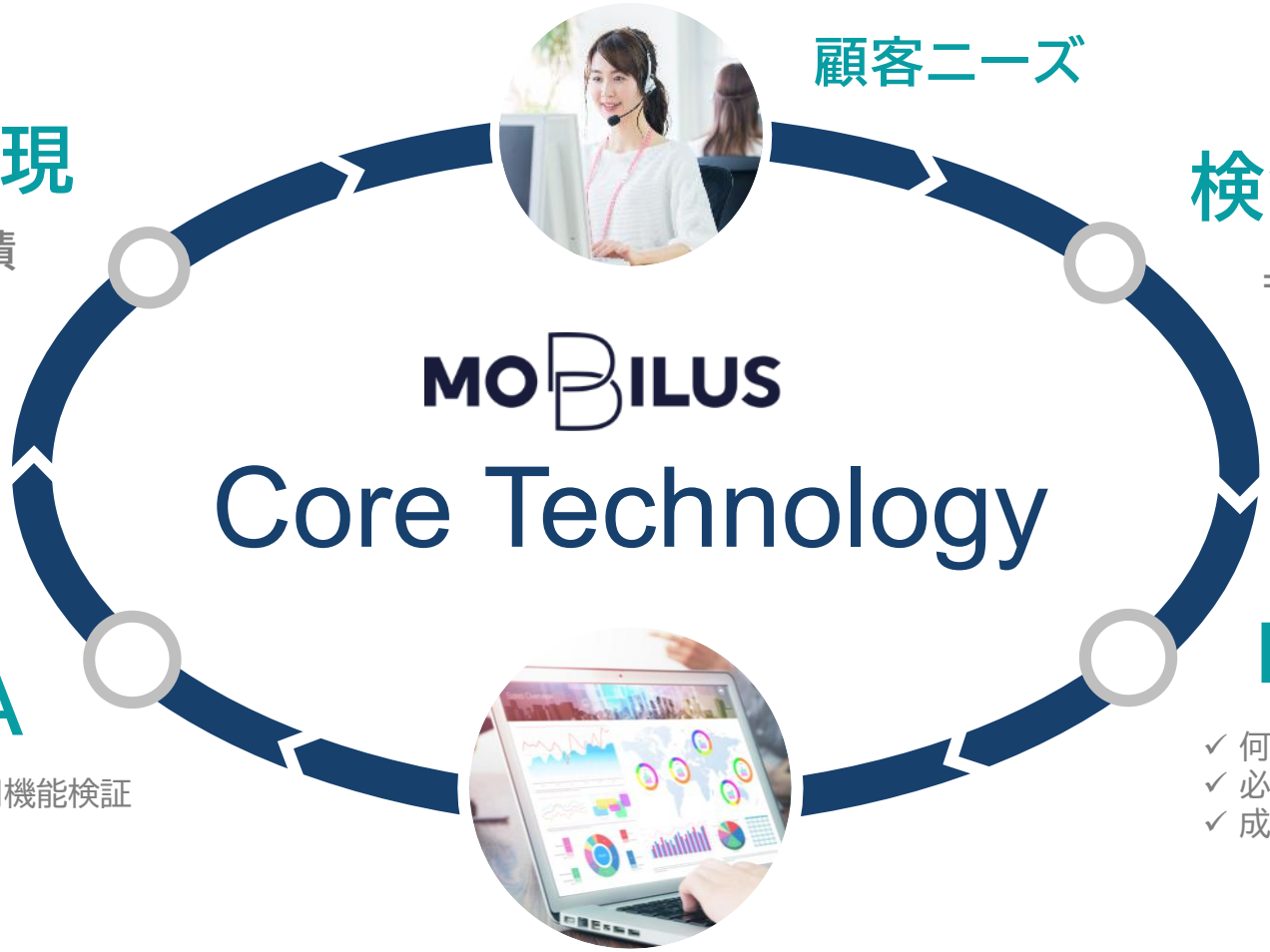
3 セールスチャネル

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

© Mobilus Corporation

顧客の成功の実現を支援する事業コンセプト

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を提供しています。



顧客ニーズ

検知・理解

⇒可視化（ベクトル・KPI化）

- ✓ 現状はどうなっているのか
- ✓ 何を実現したいのか
- ✓ どこまでの効果を求めるのか

ROI設定

- ✓ 何を持って成功とするか
- ✓ 必要な投資/コストを明確化
- ✓ 成功に必要なツール・システムを明確化

ツール導入・システム化

- ✓ 必要なツールの導入
- ✓ 必要に応じてカスタマイズシステム対応
- ✓ 導入時のオンボーディング対応

PDCA

- ✓ ツール＆システムの設定値、利用機能検証
- ✓ トラフィック導線の見直し
- ✓ オペレーションフローの見直し

成功の実現

⇒成功データの可視化・蓄積

- ✓ 目標ROIの達成
- ✓ 目標達成時のオペレーショナルログによる成功可視化
- ✓ 再現性を持たせるROIメニュー化

© Mobilus Corporation

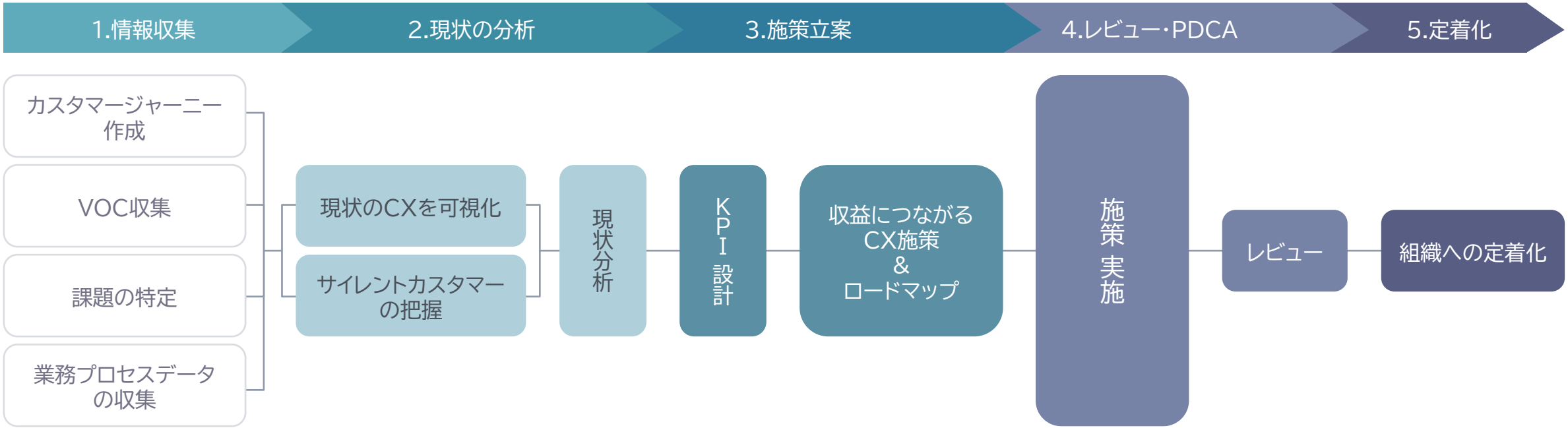
CXコンサルティングサービス

当社の専門家チームが、お客さまの課題を明確化し、顧客満足度を向上させるための戦略的な施策立案と伴走をします。
顧客のニーズや期待を的確に把握し顧客中心のアプローチを実現することで、ブランド価値を高め、収益拡大へ貢献します。


課題抽出とCX戦略策定


最適なソリューションをご提案


定着するまでしっかり伴走



© Mobilus Corporation

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

© Mobilus Corporation

直接営業からOEMまで顧客志向に基づいた販売体制を構築

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つの商流を構築しています。



© Mobilus Corporation

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的確にアプローチ。BPO企業シェアトップ9社(注)中、7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んでいます。

BPO（サポートオペレーション）

transcosmos people & technology
Altius Link アルティウスリンク株式会社
Bell System24
TMJ
NTTネクシア
NTT DATA
株式会社NTTデータ・マーケティングアクト
Virtualex Consulting

SIer（システムインテグレーション）

FUJITSU
HITACHI Inspire the Next 日立システムズ
TSUZUKI 都築電気株式会社
TIS TIS INTEC Group
IWATSU

Solution（AI・ツール提供）

TechMatrix
PKSHA COMMUNICATION
AI SQUARED

© Mobilus Corporation

(注)矢野経済研究所　コールセンター市場総覧2026「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」

TOPICS

01 モビルスの概要

02 モビルスの強み

03 潜在的な市場規模

04 成長戦略

05 財務ハイライト

© Mobilus Corporation

現在コンタクトセンターが直面している2つの大きな課題

運営維持における課題



高い離職率と
採用難



ITで効率化し
コストを下げたい



緊急時のBCP対応を
実現できるか

消費者の顧客体験向上



長い待ち時間や
たらい回しが頻発



受付時間が限定的
夜間・休日が非対応

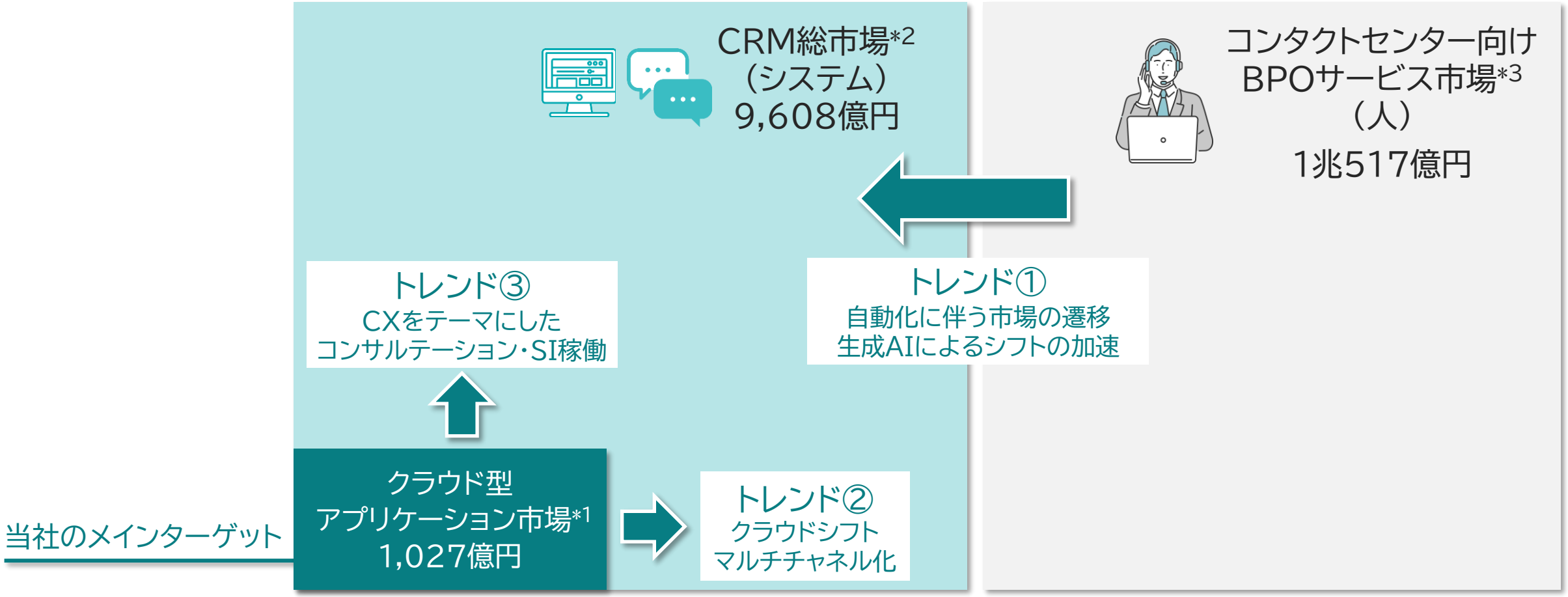


FAQや説明書が難解
情報が見つからない

© Mobilus Corporation

ポテンシャルの大きな市場

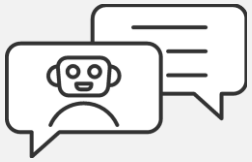
3つのトレンドからTAM(Total Addressable Market)の拡大が予測され、総額2兆円の市場となります。
モビルスは、事業領域を拡張することで、取得可能領域の拡大を目指します。



*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2025(株式会社矢野経済研究所)」より2024年度のコールセンターサービス市場市場規模。

© Mobilus Corporation

コンタクトセンター業務の役割も大きく変化していく



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

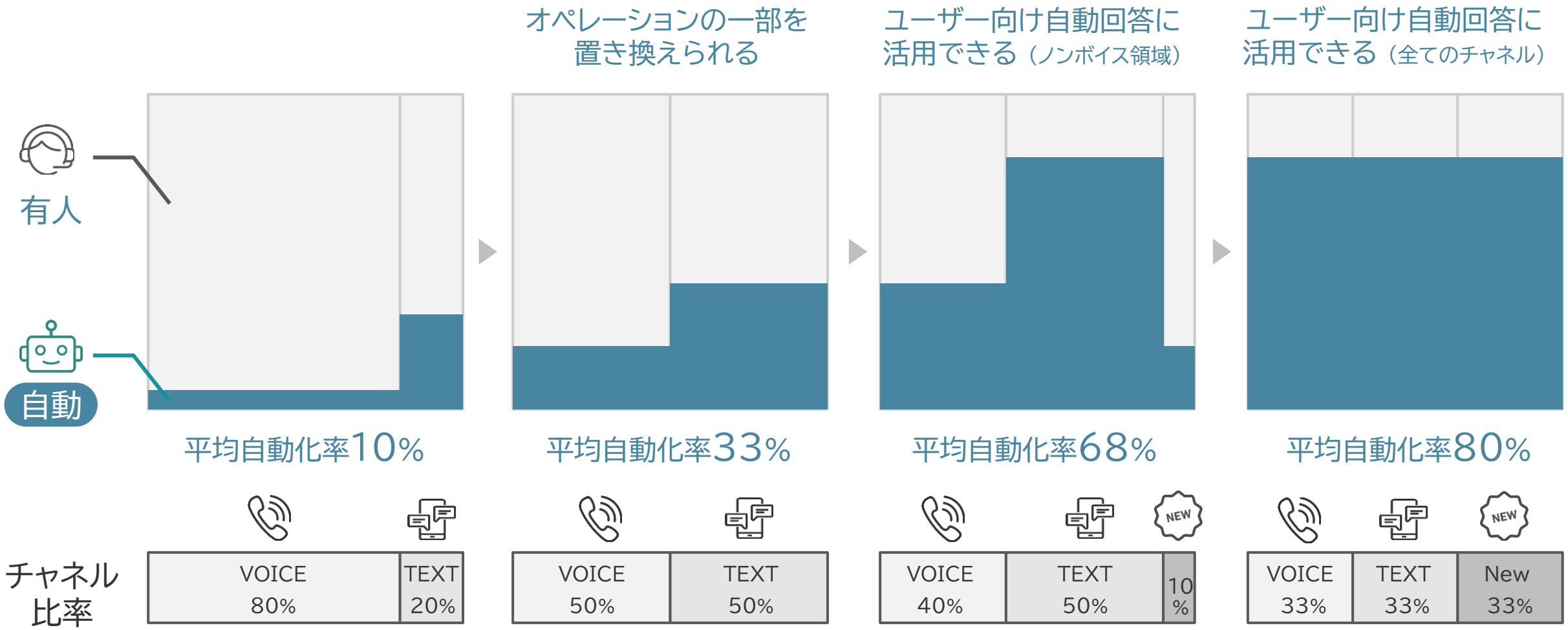


ナレッジマネージメントがサービス品質の骨格に

- 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

© Mobilus Corporation

生成系AIの登場でコンタクトセンター業務の自動化は拡大していく



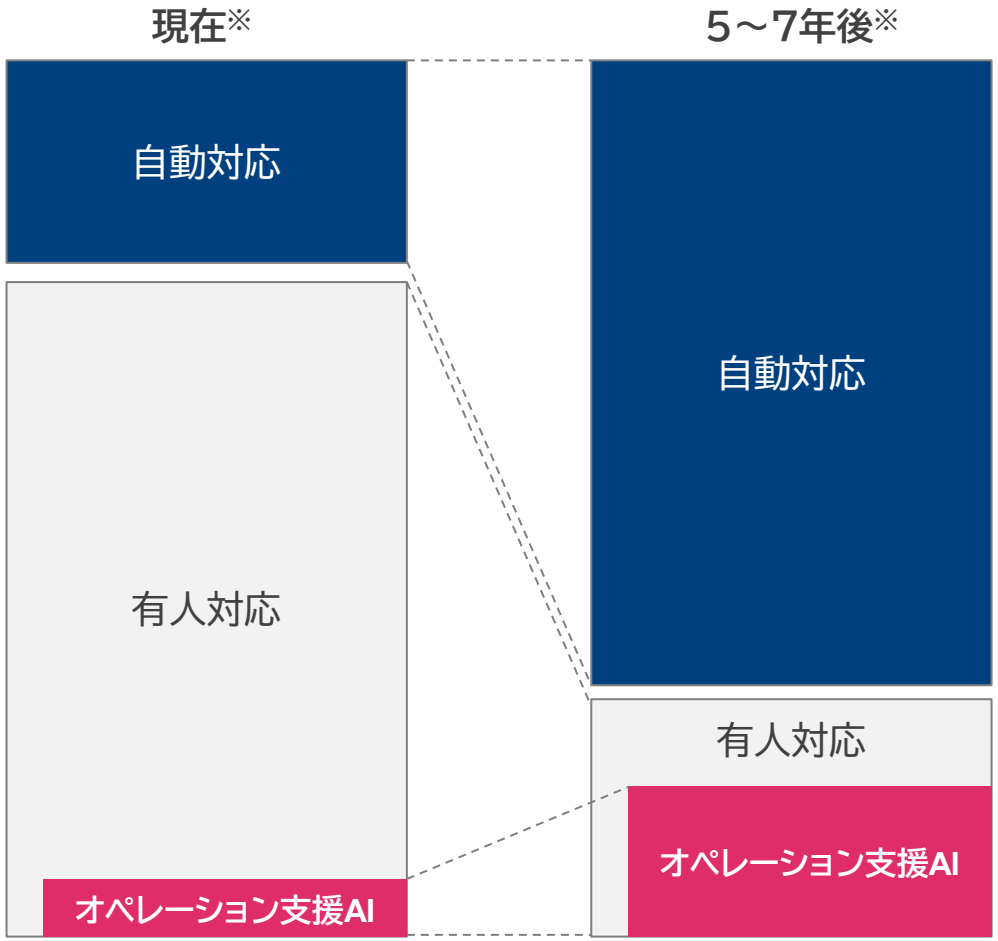
※モビルスによるコンタクトセンター市場の変化予測

© Mobilus Corporation

中長期でのコンタクトセンター向けソフトウェア市場の見通し

コンタクトセンター向けソフトウェアはAIによる自動化ソリューションが中心に。

有人領域でもAIの支援機能を搭載したSaaS製品の市場投入が始まった段階であり、大いに拡大余地が残る状況。



- 回答のある問い合わせに対してはAIによる自動応答で対応
- 後続業務も含めて自動処理するAIエージェントが中心に
- チャットボット・ボイスボットなどの製品単品で販売される市場から、製品・SI開発・運用支援を組み合わせた市場に変化
- BPO市場（1兆円）からシステム市場への遷移が大きく進捗

maestra

MOBI VOICE　MOBI BOT

- AIによる解決が難しい業務（感情への寄り添いなど）のみを有人で対応
- ソフトウェアはオペレーターをサポートするAIツールが中心に

MooA CommNavi　MOBI AGENT

※業界関係者へのヒアリングなどに基づく弊社認識および弊社予測

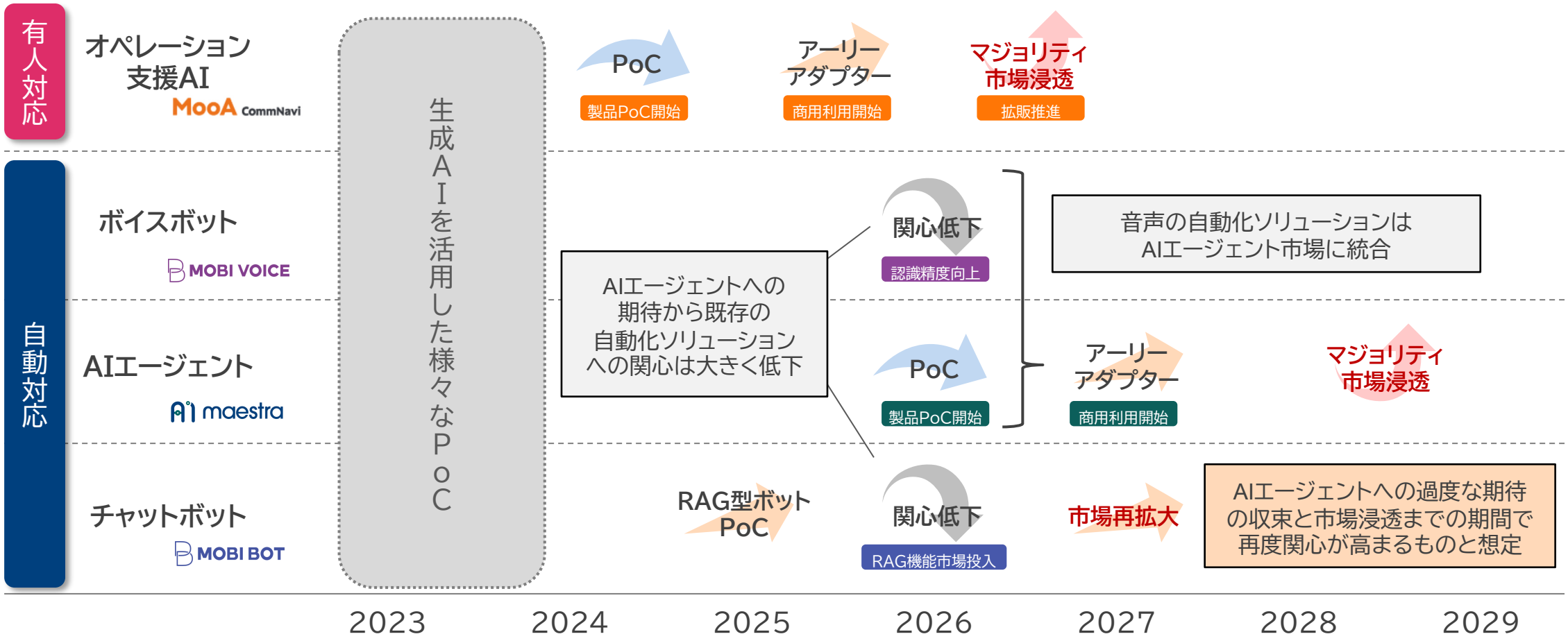
© Mobilus Corporation

コンタクトセンター向けソフトウェア市場の現状

AIエージェントに対する大きな期待感から既存ソリューションへの関心が低下。

市場全体で一時的に成長の踊り場を迎えている段階。今後の各市場の成長に合わせた当社商材の準備は順調に進捗。

各ソリューションに対する期待の変遷※と当社の取り組み



※業界関係者へのヒアリングなどに基づく弊社認識および弊社予測

© Mobilus Corporation

TOPICS

01 モビルスの概要

02 モビルスの強み

03 潜在的な市場規模

04 成長戦略

05 財務ハイライト

© Mobilus Corporation

当社ミッション

すべてのビジネスに、
一歩先行くCXを。

中期経営計画の期間を通じて実現を目指す戦略的ポジショニング

生成AI時代の「顧客体験（CX）の真のパートナー」となり、競合が踏み込めない領域で強固な城壁（Moat）を築く

顧客企業のCXを支援する事業を上流から下流まで一気通貫でカバーし、テクノロジーと現場運用の両輪を回すことで他社には模倣できない高い顧客粘着度を獲得する

© Mobilus Corporation

中期経営計画期間を通じて構築を目指す事業ポートフォリオ

CXに関連する上流から下流までの事業を一気通貫でカバーする事業ポートフォリオを構築し、業界内で唯一無二の事業基盤を確立する。



- ✓ クライアント企業のCX向上に向けた課題整理やトップ向けコンサルテーション。
- ✓ カスタムシステム開発（コンポーネントインテグレーション）。

- ✓ コアとなる自社ソリューション（MOBIシリーズ・MooA）およびそのAPIの提供。先端テクノロジーを運用現場で利用可能なコンポーネントに具体化して提供。
- ✓ インフラ基盤の構築から顧客側システムと各種当社ソリューションとの連携開発をサポート。
- ✓ 当社提供ソリューションの運用効率最大化をサポート。導入支援および導入後運用への伴走/自走化に向けたサービスの提供。

- ✓ システムやAIエージェントの運用業務の請負（BPO）。
- ✓ AIデジタル運用人材の派遣やトレーニング実施サービス。

© Mobilus Corporation

中核となる中流領域の主要ソリューション群

ボイスエージェント・テキストエージェントを中心に、それぞれの接続先となる有人支援システムおよびナレッジシステムを中核製品と定め、
各領域における市場拡大の中でトップシェアの獲得を目指す。

		音声		テキスト	
顧客接点 主要ソリューション	AI自動応答	ボイスエージェント maestra MOBI VOICE	✓ 電話応対および後続処理の自動化ソリューション。 ✓ 電話オペレーターからの置き換えによる市場拡大。	テキストエージェント MOBI BOT	✓ チャットをインターフェースとするAI自動応対と後続処理の自動化。 ✓ 既存市場の刷新が進む。
	オペレーター支援	MooA CommNavi	✓ 生成AIにより電話オペレーターの業務の負荷軽減・品質向上・効率改善を支援。 ✓ 市場拡大の本格化が進む領域。	MOBI AGENT	✓ テキストエージェントの応対における有人エスカレーションの受け皿となるシステム。 ✓ テキストエージェントの普及に合わせて市場拡大。
インフラ領域	VoC活用・顧客理解	MooA ContextBase	✓ 生成AIを活用したコンテキストマネジメント機能・BI機能により、コンタクトセンターのデータを経営資源に変換。 ✓ 音声・テキストのオペレーター支援機能の広がりと合わせた市場拡大が進む。		

© Mobilus Corporation

製品ポートフォリオと各領域における成長戦略

各製品の機能面・商流面での強みを最大限に活かし、中期経営計画期間を通じて、それぞれの領域でトップシェアを目指す。

	当社製品	中期計画期間における成長戦略	市場の成長性※	現在の当社ポジショニング※
AI自動応対領域	音声 maestra MOBI VOICE	✓ モビルス・vottiaおよび合弁パートナーであるトランスコスモスを通じて販売推進。製品機能での競争力だけでなく、深い業務理解に基づく構築支援・AI運用支援を強みに、新たに広がる市場の中でトップシェアを目指す。	高	ボイスボットにて一定のシェアを確保。音声AIエージェント市場に参入
	テキスト MOBI BOT	✓ RAG・手続き自動化を含むフルパッケージのチャットボットを提供。チャットボット構築・運用支援と合わせて拡販。 ✓ 他社にない差別化要素である有人連携機能やセキュリティ系機能の強みを訴求することでポジショニングを確立。	中	従来型製品で一定のシェア。生成AI型製品への転換が進捗
オペレーター支援領域	音声 MooA CommNavi	✓ PBX市場のクラウド化が進む中で、PBX更改に合わせた拡充機能としての販売を推進。 ✓ これまでに関係構築を進めた各SIerとともに主要なPBXとの連携による市場シェアの奪取を目指す。	高	AI内臓型製品で市場参入後、現在シェア拡大中
	テキスト MOBI AGENT	✓ 大規模運用に向けた機能面では十分に差別化がなされており、緩やかな市場拡大の中でトップシェアを維持。 ✓ 様々なAIエージェント・テキストエージェントから有人対応へのエスカレーション先としての利用拡大を目指す。	低	トップシェア事業者として競争優位性を確保

© Mobilus Corporation

※外部の市場調査レポート、各製品の弊社販売状況、業界関係者へのヒアリングなどに基づく弊社認識

AIエージェント市場のフェーズ予測※

2025年から2029年までの5年間で、市場は「コンセプト」から「マジョリティ」へ。
2027年8月期はその折り返し地点にあたる。

2025	2026	2027	2028	2029
コンセプト発現	**PoC祭り／幻滅期へ**	**幻滅期・市場形成**	**効果が証明され拡大期へ**	**マジョリティ市場へ**
各社が初期プロダクトを投入。可能性提示が中心、実装は限定的	PoCが乱立し価格競争が発生。期待先行で実効性が問われ始める	地に足のついた実績が求められる。ROIを示せる企業だけが残り、市場の輪郭ができる 今期はここ！	導入効果が数字で証明され、投資判断が通りやすくなる	一気に自動化の波。BPO市場からの転換が本格化する

2027年8月期をどう位置づけるか

幻滅期は「淘汰」ではなく「選別」

期待が剥がれ落ちる局面では、実績を示せる企業に案件が集まる。競合が投資を絞る時期こそ差をつけられる。

求められるのは実証されたROI

「AIでできます」は通用しなくなる。完了率・削減工数・稼働率といった数字で語れるかが受注条件になる。

2028年に備える最後の準備期間

マジョリティが動き出してから体制をつくっても間に合わない。差別化要素は2027年8月期中に実装しきる。

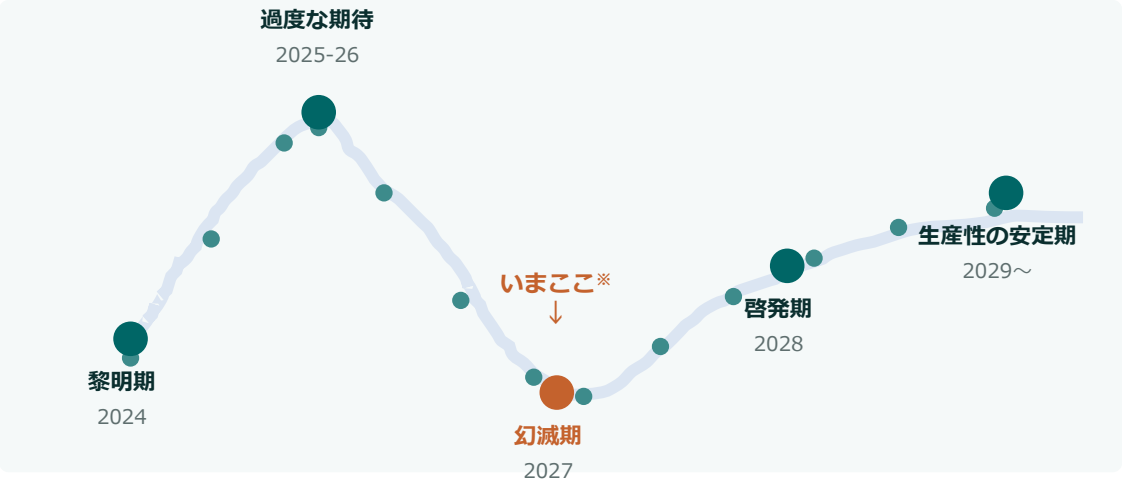
※業界関係者へのヒアリングなどに基づく弊社認識および弊社予測

© Mobilus Corporation

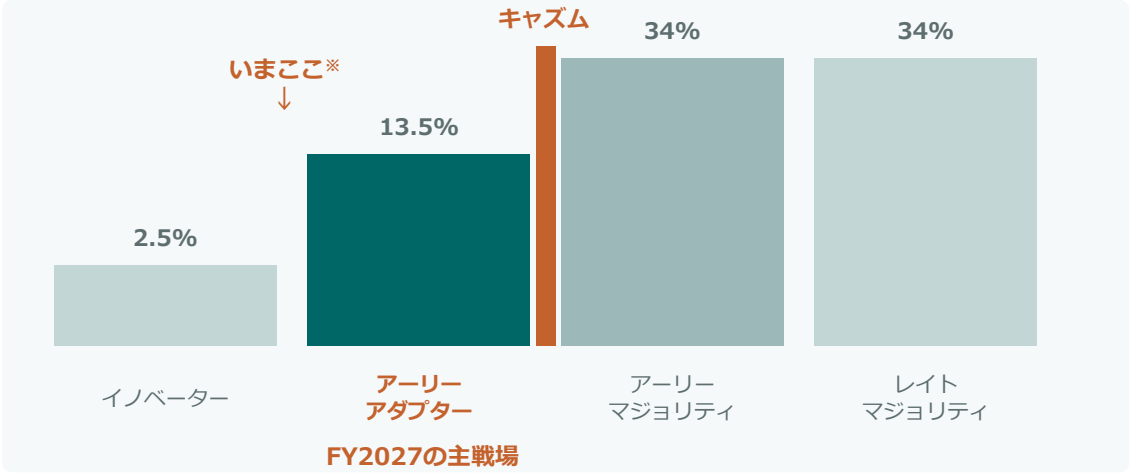
ハイプサイクルとキャズム ― 誰に、何をすべきか

2つの理論が示す答えは同じ。この時期に接触すべきは「課題を持ち、投資判断ができる」層に絞られる。

テクノロジー・ハイプサイクル



キャズム理論



この時期に、誰に、何をすべきか

接触すべき顧客

AIへの期待ではなく、具体的な業務課題とコスト構造を持つ企業。かつ投資判断のできる規模。金融・インフラ・大手BPO利用企業が該当する。

提示すべき価値

「AIでできます」ではなく、マルチモジュールを組み合わせて、完了率・削減工数・ROIを数字で示す。PoCを目的化せず、商用移行の条件を最初に握る。

避けるべき動き

PoC祭りへの安易な参戦。価格競争に巻き込まれると、幻滅期を越えても利益の出ない構造が残る。

© Mobilus Corporation

※業界関係者へのヒアリングなどに基づく弊社認識および弊社予測

市場構造の変化 ― 2つの市場が融合した

旧来のボイスボット市場(シナリオ型・IVRの代替)と、音声系AIエージェント市場が1つに統合された。この融合が競争のルールを変えた。

～2025年　2つの別市場

ボイスボット市場※

シナリオ型・IVRの代替。決められた分岐を音声で処理する。要件が明確で、価格勝負になりやすい

音声系AIエージェント市場※

LLMによる自由対話。柔軟だが業務適合が難しく、PoC止まりが多い

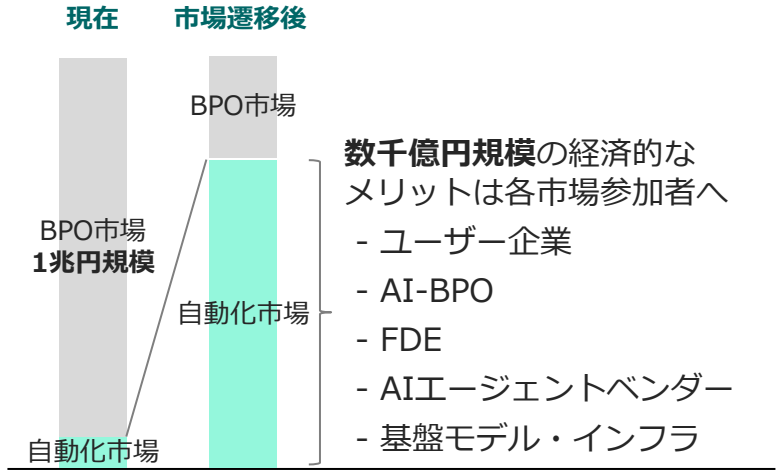
融合

2026年～　統合された1つの市場

ボイスエージェント市場※

①各技術のハイブリッドによる原価最適化と、②業務完結率の劇的な向上による、損益分岐点突破

1兆円規模の従来型BPO市場から自動化市場への大幅な遷移が進む



この変化がvottiaにとって意味すること

追い風

シナリオとAIを両方持つ構成は、まさにマルチ機構の発想そのもの。市場の要求が自社の技術方針と一致した

向かい風

旧ボイスボット勢とAIエージェント勢の両方が競合になった単一機構の製品と比較され、価格で殴られる場面が増える

結論

「両方できます」では足りない。業務フェーズごとに最適な機構を割り当てられることを、実装と実績で示す必要がある

© Mobilus Corporation

※業界関係者へのヒアリングなどに基づく弊社認識および弊社予測

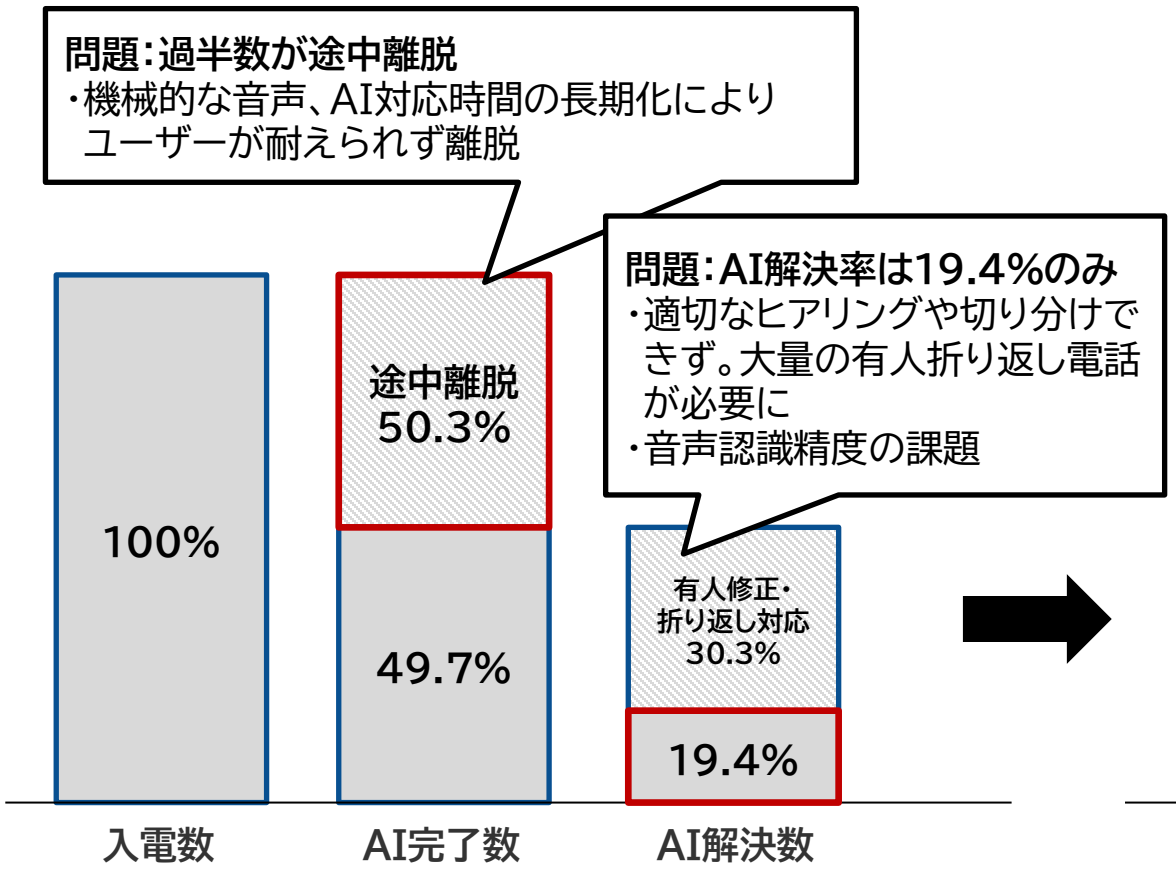
AIエージェント導入効果の現状 ※maestra導入事例における実績

事例：修理受付における、ボイスボット→音声AIエージェント切替え事例

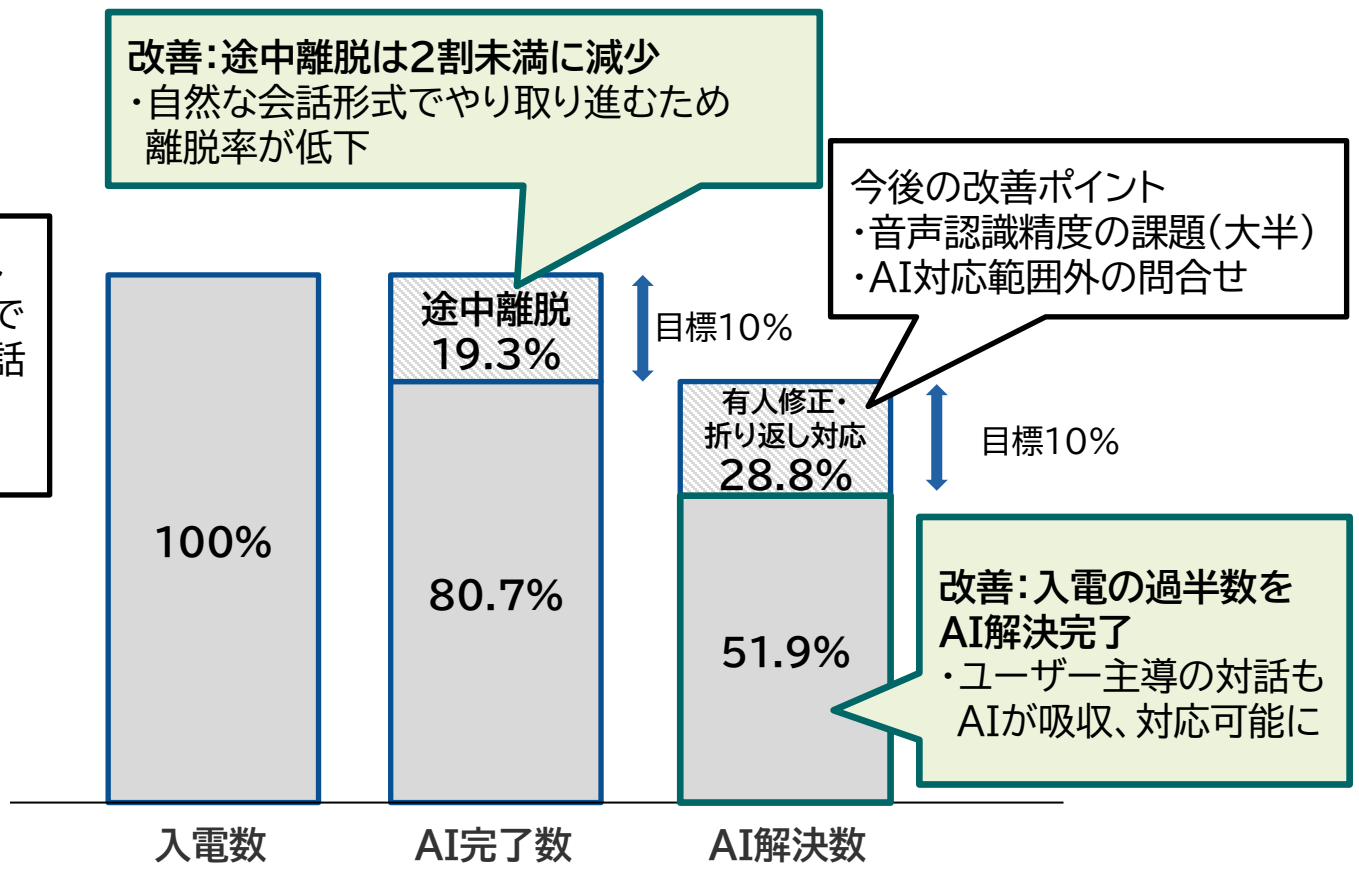
ボイスボット運用時：AI解決率 19.4%。機械的音声や柔軟性のない対応により、離脱率が高いことが大きな課題

音声AIエージェント時：AI解決率 51.9%に大幅アップ。柔軟で自然な双方向対話により従来課題を解消

BEFORE：ボイスボット運用時の実績



AFTER：vottia音声自動応答ソリューション導入後の実績（導入1か月時）



© Mobilus Corporation

市場環境が導く結論

市場は幻滅期へ	実績とROIを示せる企業だけが残る	➡	**アーリーアダプターに集中し、数字で語る**
2つの市場が融合	BPO市場からの置き換えの 本格化により市場成長が急加速	➡	**セキュリティの強みを活かして エンタープライズ市場を開拓**
国内新興・外資競合の市場参入	資本力・認知を活用した攻勢	➡	**業務理解・人材・国内要件で差をつける**
2029年にマジョリティ市場へ	その時に体制をつくっても遅い	➡	**差別化要素を2027年8月期中に実装しきる**

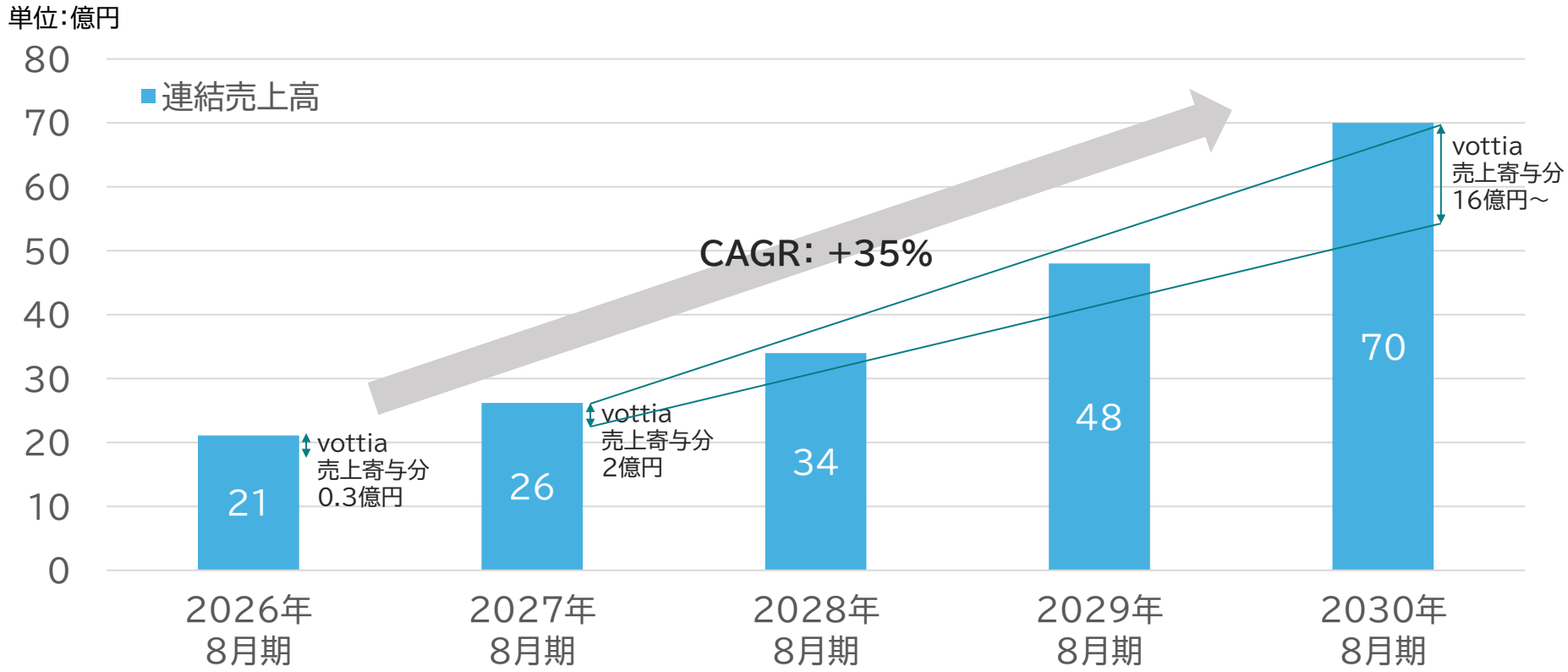
2027年8月期は「maestraソリューション『圧倒的』差別化の創造」を目指す

© Mobilus Corporation

中期経営計画期間における計数目標（連結売上高・営業利益）

連結・グループ会社

2030年8月期において連結売上高70億円・営業利益率10%の実現を目指す。



各年度の営業利益見通し

モビルス	45百万円	124百万円	前年比黒字幅拡大	前年比黒字幅拡大	前年比黒字幅拡大
vottia	▲135百万円	▲92百万円	**通年での黒字化**	前年比黒字幅拡大	前年比黒字幅拡大
連結	▲88百万円	32百万円	前年比黒字幅拡大	前年比黒字幅拡大	**営業利益率10% 700百万円程度**

© Mobilus Corporation

計数計画の変更点について

	2025年4月公表内容	2026年11月公表内容	修正の背景および内容
事業構成要素	– 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	– MOBIシリーズ、MooA、maestraのソリューション提供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 – vottiaを中心に提供するデジタルオペレーション事業	– 大きな構成要素に変更はないものの、vottiaの事業内容の具体化を踏まえて、提供するソリューション・サービスの内容を詳細化 – 中核ソリューション5つを定め、各製品市場においてトップシェアを目指す戦略を具体化することで実行力を向上
売上高	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	2025年8月期：18.5億円（実績） 2026年8月期：21億円（実績） 2027年8月期：26億円（うちvottia2億円） 2028年8月期：34億円 2029年8月期：48億円 2030年8月期：70億円（うちvottia16億円～）	– 2026年8月期から成長を見込んだMooA CommNaviの販売の遅れを考慮し、計画を1年後倒しする形で売上計画を修正 – 新たに定めた中核ソリューションの市場規模および当社獲得シェアの見積りを踏まえて各年度に見込む売上規模を修正 – 2030年8月期において子会社vottiaによる16億円超の売上寄与を見込む
営業利益	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	2025年8月期：0.9億円（実績） 2026年8月期：▲0.8億円（実績） 2027年8月期：0.3億円 2028年8月期：黒字幅拡大（子会社黒字化） 2029年8月期：黒字幅拡大 2030年8月期：7.0億円	– 売上計画の修正および子会社vottiaでの投資ペースを踏まえて利益計画を修正 – 2027年8月期での連結黒字化以降、2028年8月期での子会社黒字化を含めて連結での増益基調を見込む

© Mobilus Corporation

2027年8月期 通期業績予想について

モビルス単体ではMooAが回収期に入ることで売上高・利益ともに成長を見込む。
vottiaでの先行投資は2027年8月期も継続するものの、vottia単体での赤字幅は縮小し、連結での黒字化を見込む。

【単体業績予想】

単位:百万円	2026年8月期 実績	2027年8月期 業績予想	前年比 成長率
売上高	2,088	2,426	+16%
営業利益	45	124	+170%
経常利益	34	103	+201%
当期純利益	33	88	+163%

【連結業績予想】

単位:百万円	2026年8月期 実績	2027年8月期 業績予想	前年比 成長率
売上高	2,118	2,635	+24%
営業利益	▲88	32	-
経常利益	▲104	9	-
親会社株主に帰属する当期純利益	▲36	41	-

© Mobilus Corporation

TOPICS

01 モビルスの概要

02 モビルスの強み

03 潜在的な市場規模

04 成長戦略

05 財務ハイライト

© Mobilus Corporation

2026年8月期（2025年9月～2026年8月）モビルス単体 通期業績

単体

MOBILUS

単位：百万円

	2025年8月期 通期業績	2026年8月期 通期業績	前年同期比 成長率
売上高	1,854	**2,088**	+12.6%
ー SaaSサービス	1,364	**1,525**	+11.8%
ー プロフェッショナルサービス	490	**562**	+14.8%
EBITDA注1	295	**325**	+10.1%
営業利益	116	**45**	▲60.5%
経常利益	112	**34**	▲69.3%
当期純利益	106	**33**	▲68.6%

（注1）EBITDA（営業利益＋ソフトウエア償却費＋減価償却費＋株式報酬費用）

© Mobilus Corporation

2026年8月期（2025年9月～2026年8月）モビルス連結業績

連結・グループ会社

MOBILUS

連結・単体での比較

単位：百万円	2026年8月期 モビルス単体業績	2026年8月期 モビルス連結業績
売上高	2,088	2,118
EBITDA[注1]	325	192
営業利益	45	▲88
経常利益	34	▲104
当期純利益	33	▲105
親会社株主に帰属する 当期純利益	-	▲36

（注1）EBITDA　（営業利益＋ソフトウエア償却費＋減価償却費＋株式報酬費用）

© Mobilus Corporation

2026年8月期 連結損益計算書

連結・グループ会社

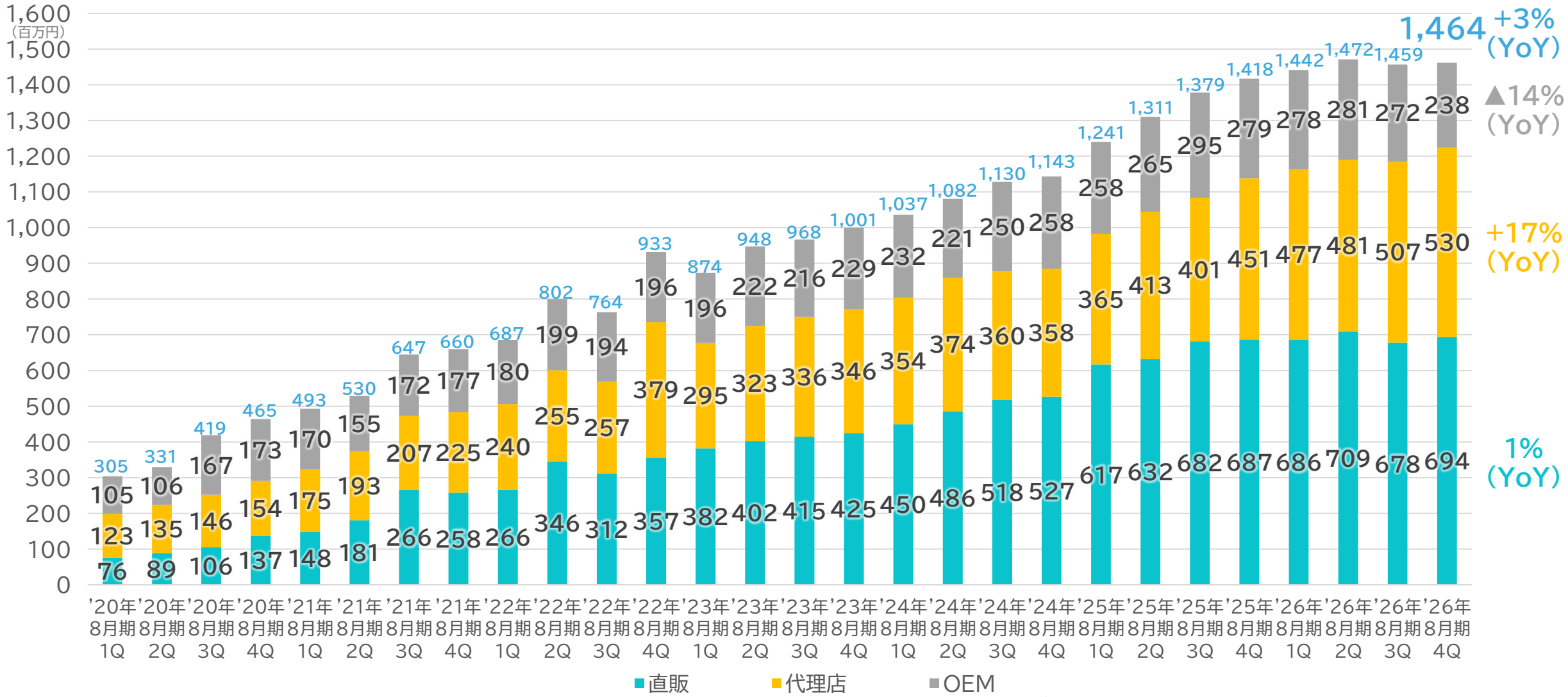
単位:百万円	連結 2025年 8月期	連結 2026年 8月期		2026年8月期 業績予想	業績予想と実績の差異の要因
売上高	**1,854**	**2,118**		2,298	MooA関連案件を中心に案件の大型化・複雑化が進む中で、見込み案件が売上となるまでの期間が長期化したことで、ARRおよび付随するプロフェッショナルサービスの売上成長に遅れが生じ業績予想を下回る結果となりました。
売上原価	601	815		-	人員稼働を伴う売上高の増加による人件費原価増加の他、ソフトウェア償却費の増加およびインフラ費用の増加により前年を上回る結果となりました。
売上総利益	**1,253**	**1,302**		-	
売上総利益率	*67.6%*	*61.5%*		-	
販管費及び一般管理費	1,162	1,390		-	オフィス移転に伴うオフィス賃料の増加や移転にかかる一過性の費用などにより前年を上回る結果となりました。
営業利益	**90**	**▲88**		▲110	上記オフィス移転によるコスト増がある中で、モビルス単体での営業黒字維持に向けたコストコントロールとして、外部システムの利用コスト削減、非開発部門の生産性改善による人件費増の抑制等、コスト削減に取り組んだことで業績予想を上回る結果となりました。
営業利益率	*4.9%*	*▲4.2%*		-	
経常利益	**81**	**▲104**		▲120	業績予想との差異は主に営業利益と同様の要因によるものです。
経常利益率	*4.4%*	*▲5.1%*		-	
親会社株主に帰属する当期純利益	**90**	**▲36**		▲45	業績予想との差異は主に営業利益と同様の要因によるものです。
当期純利益率	*4.9%*	*▲1.7%*		-	
サブスクリプション売上高比率	74%	72%		-	

© Mobilus Corporation

年間リカーリングレベニュー（ARR(注1)）の推移

単体

第4四半期ではOEM提供先での業務終了に伴う解約が生じたものの、直販・代理店それぞれでの積み上げにより前四半期比ではプラスの結果。
市場変化の中で案件の大型化・営業商談の長期化が進みARRの成長速度は一時的に低下。



(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: SaaS製品利用に係るライセンス売上および従量課金売上の合計。

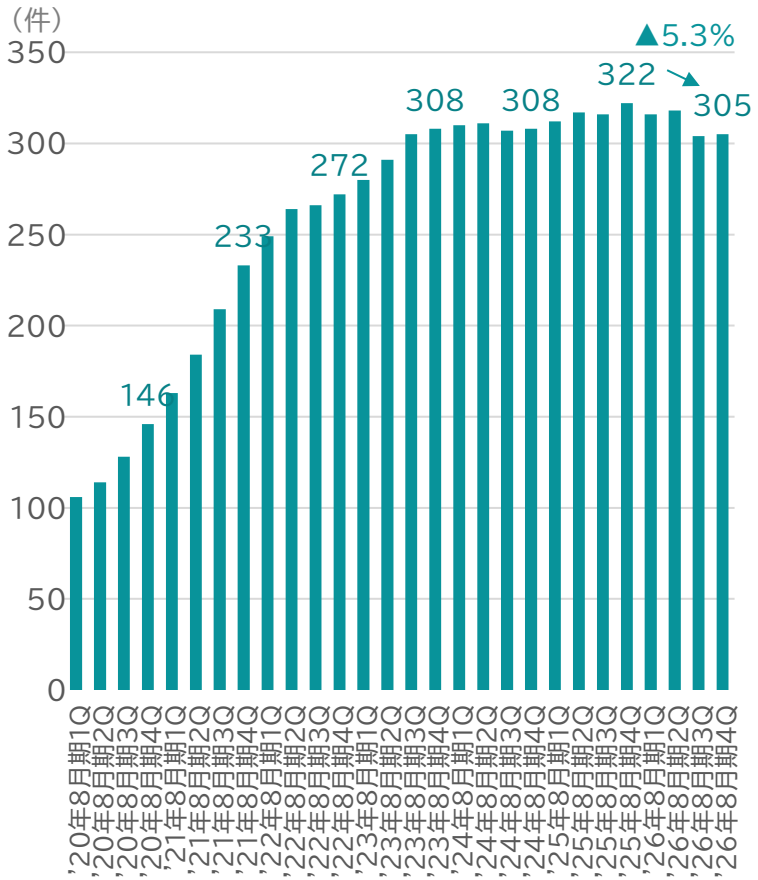
© Mobilus Corporation

主要KPIの推移

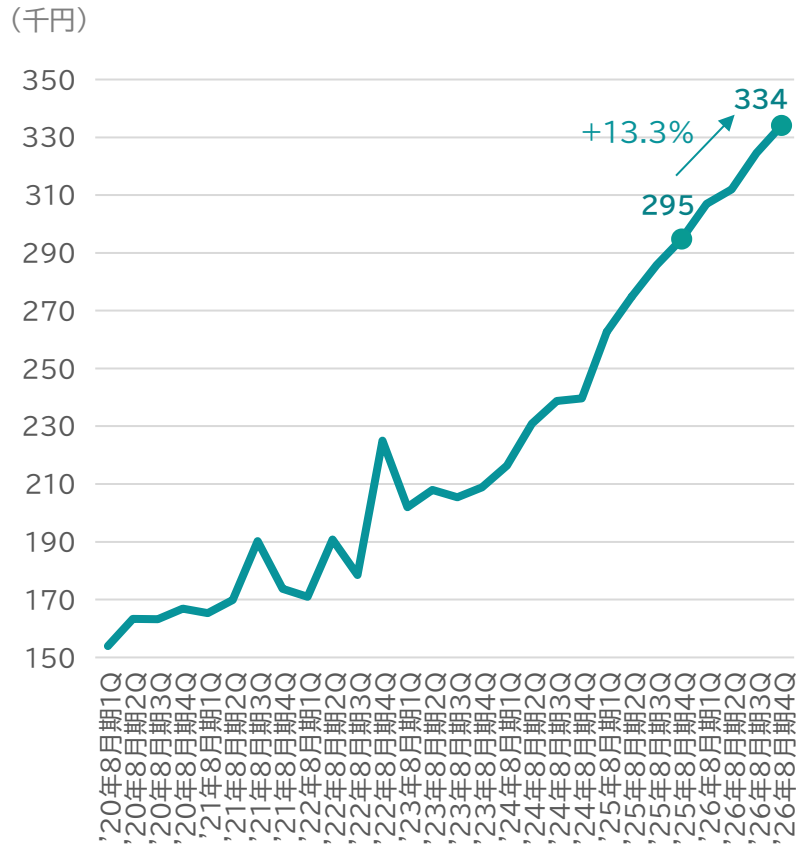
単体

契約数は前年対比ではマイナスも、第4四半期での解約は限定的であり、前四半期対比では横ばいの推移。3月末での解約が複数件発生したことで契約件数は前年比でマイナスも、平均単価は引き続き上昇基調で推移。

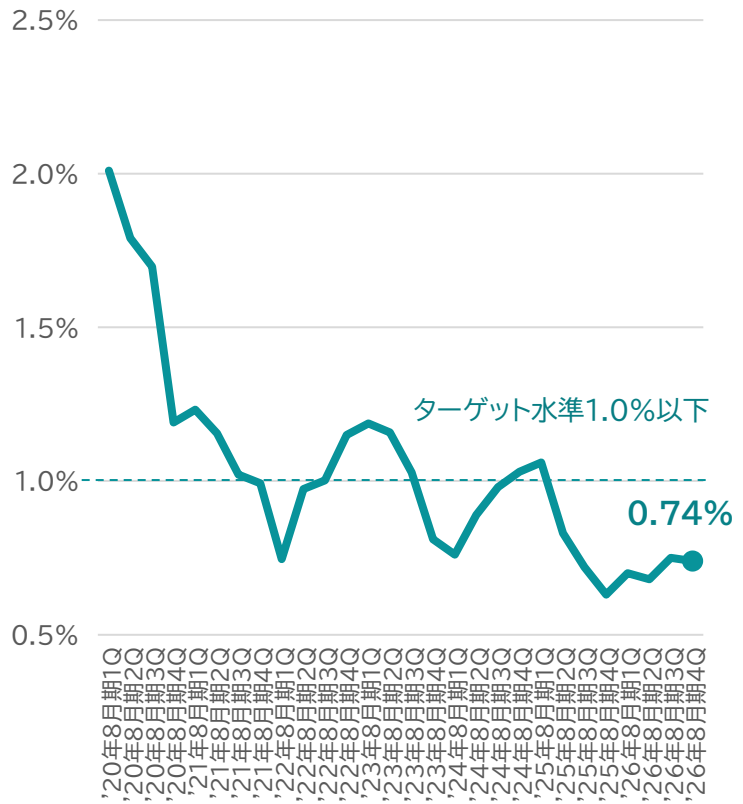
契約数(注1)



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ヵ月平均。

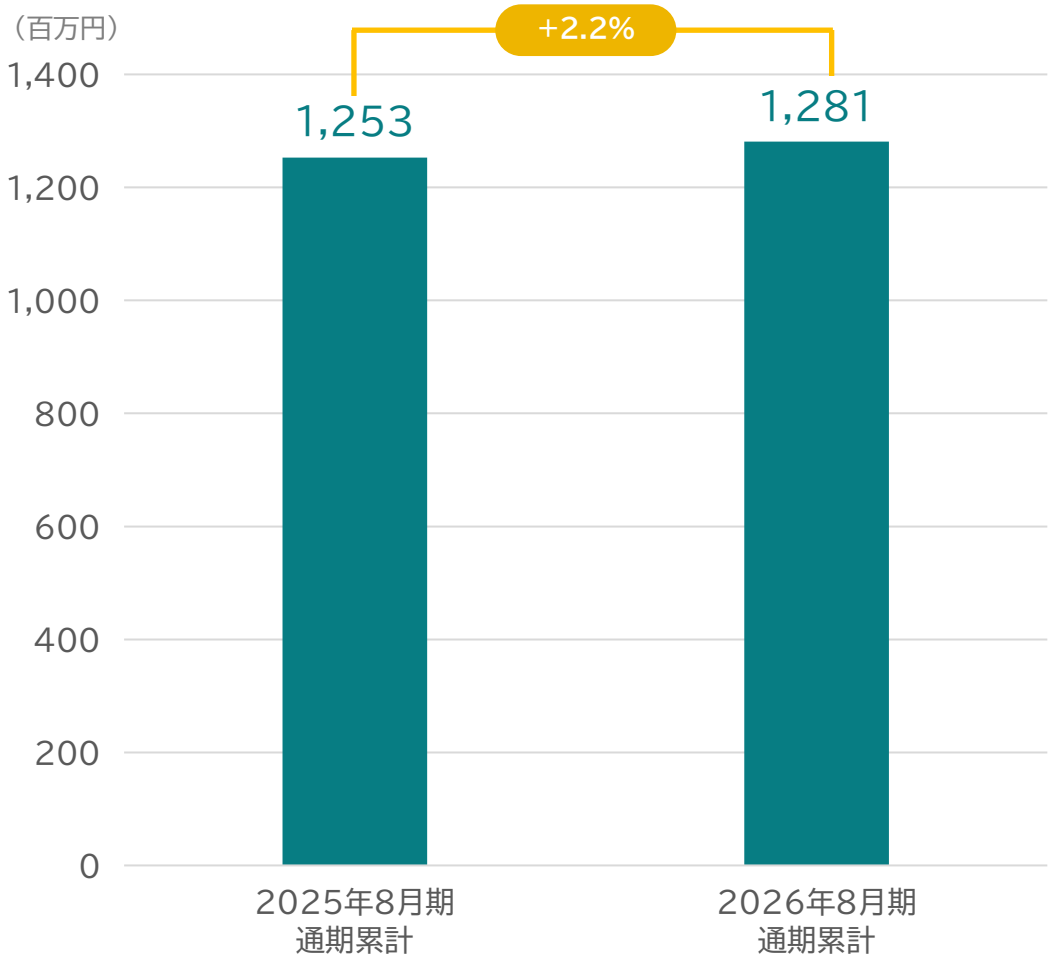
© Mobilus Corporation

売上総利益

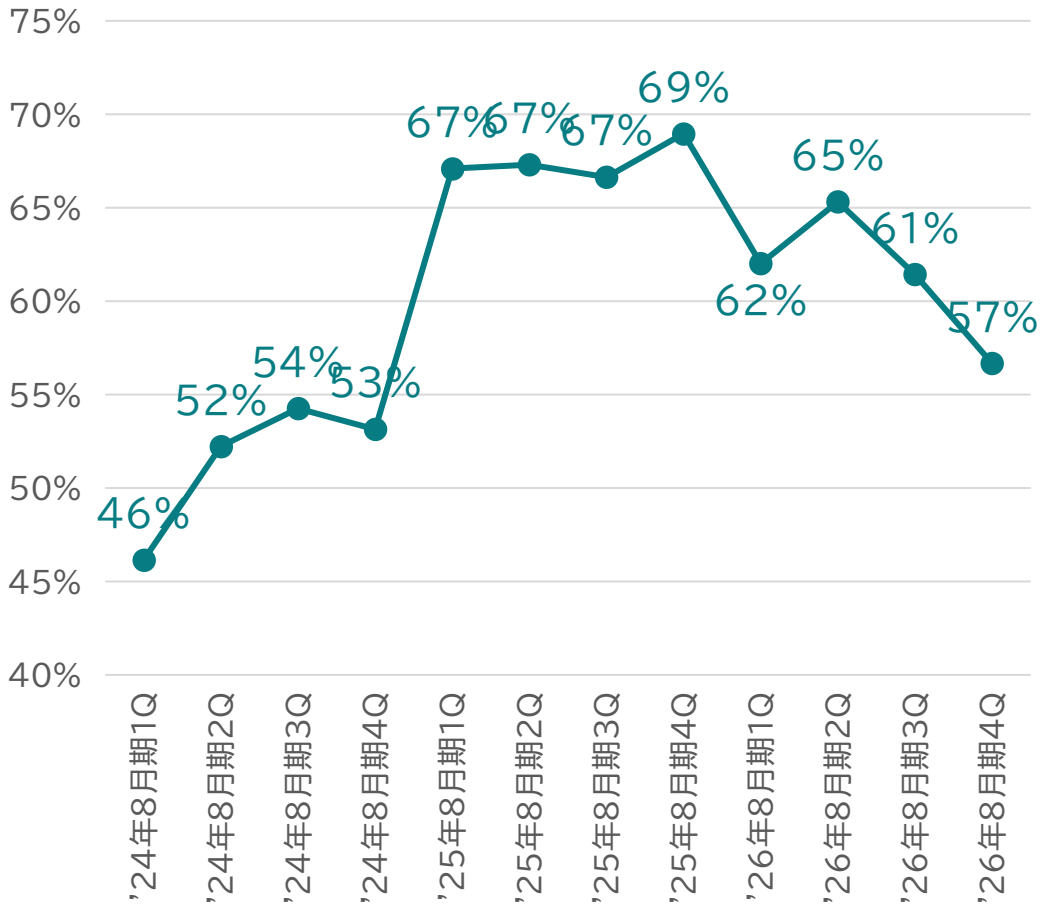
単体

売上高の増加に伴い売上総利益は前年比+2.2%の増加。ソフトウェア償却費用の増加した一方で、SaaSサービスの売上が伸び悩んだことから売上総利益率が低下。

売上総利益



売上総利益率



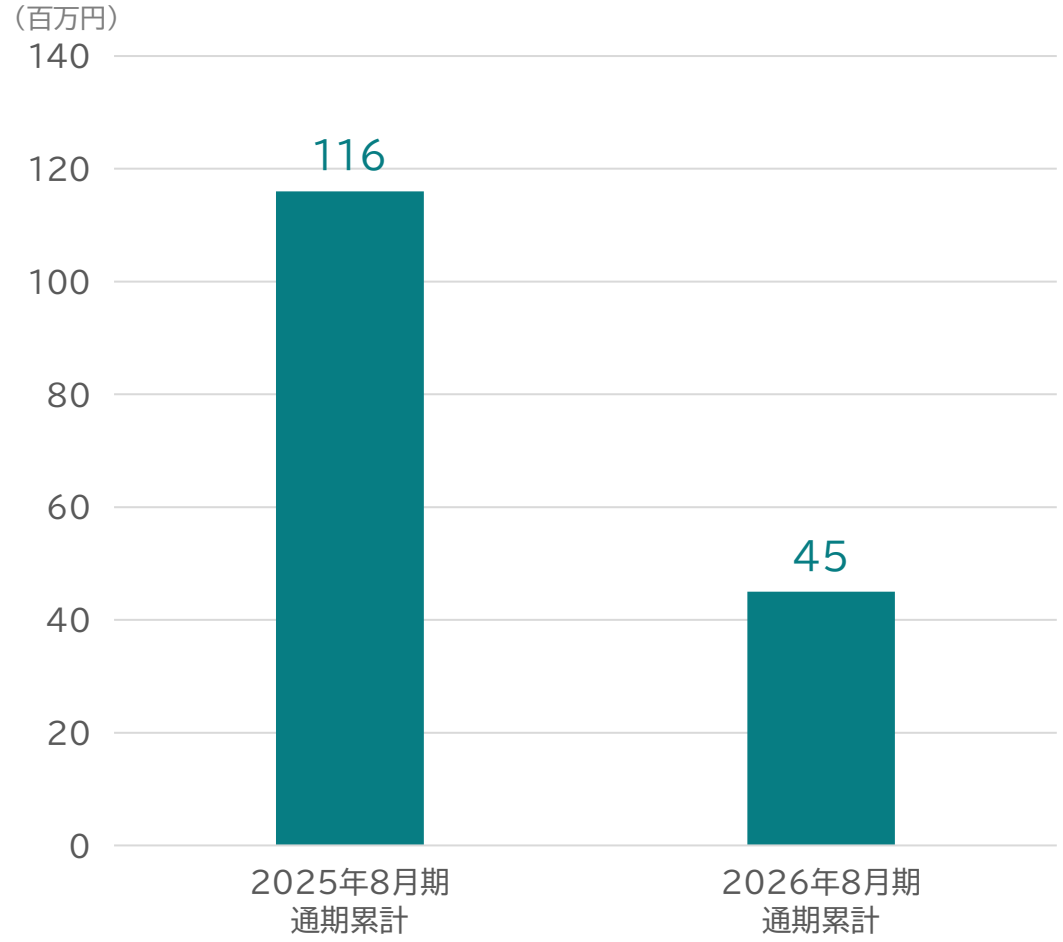
© Mobilus Corporation

営業利益

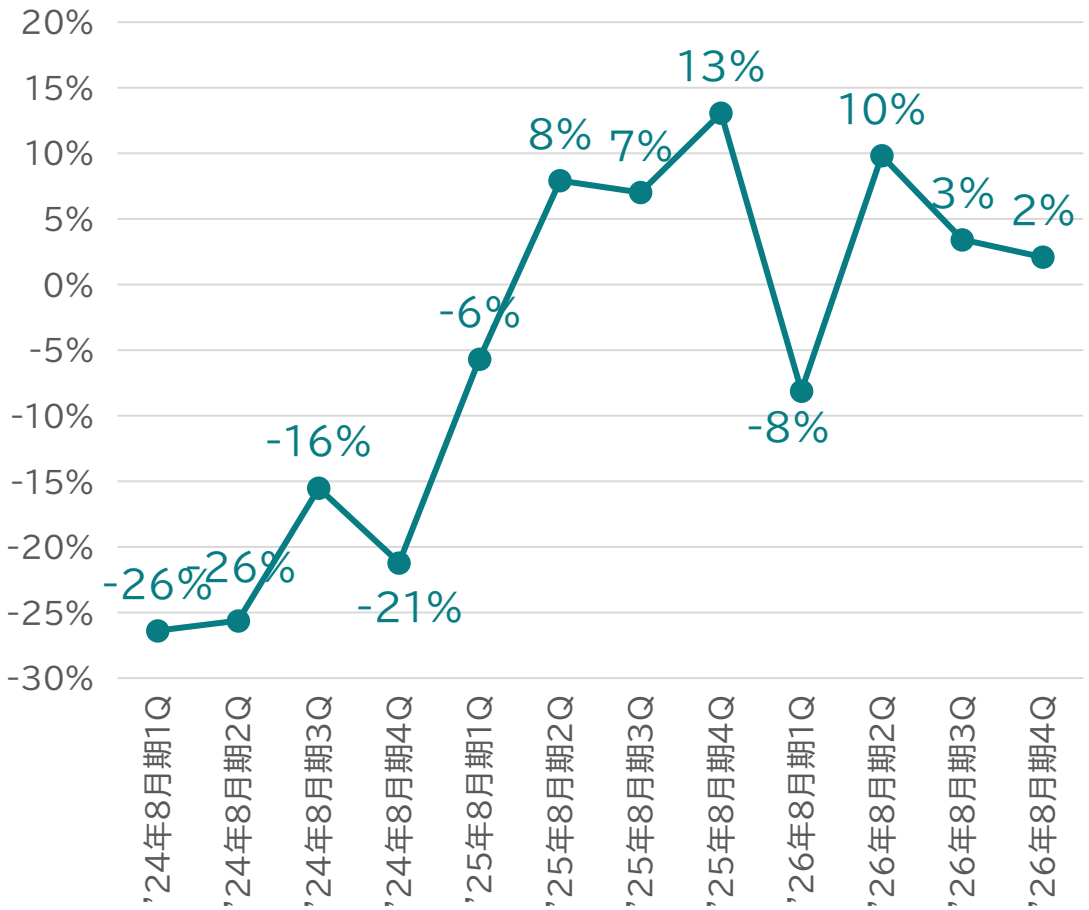
単体

売上総利益率の低下により営業利益率も低下したものの、第4四半期も営業黒字を継続。

営業利益



営業利益率

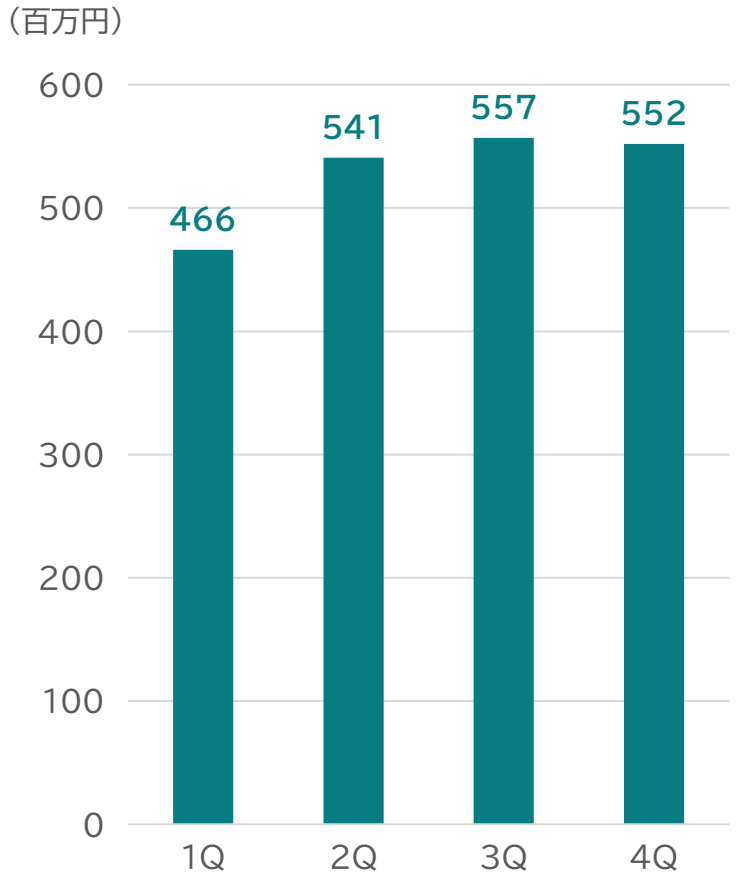


© Mobilus Corporation

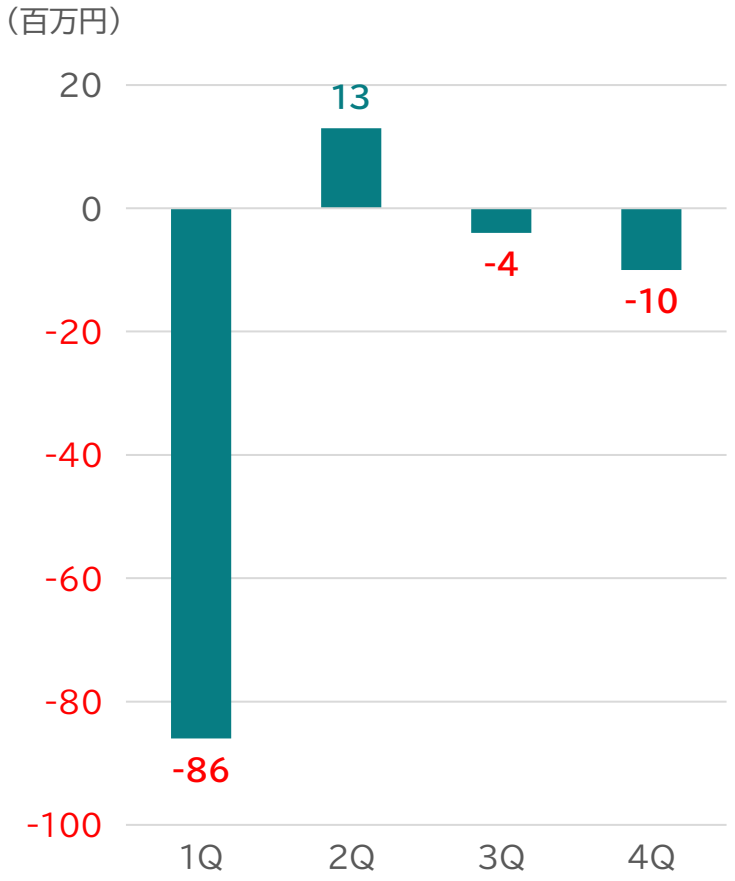
連結業績指標の四半期推移

第1四半期はオフィス移転等モビルス単体での赤字の影響もあったものの、第2四半期以降はvottiaでの赤字をモビルス単体での黒字が相殺し、各四半期で損益分岐水準で推移。

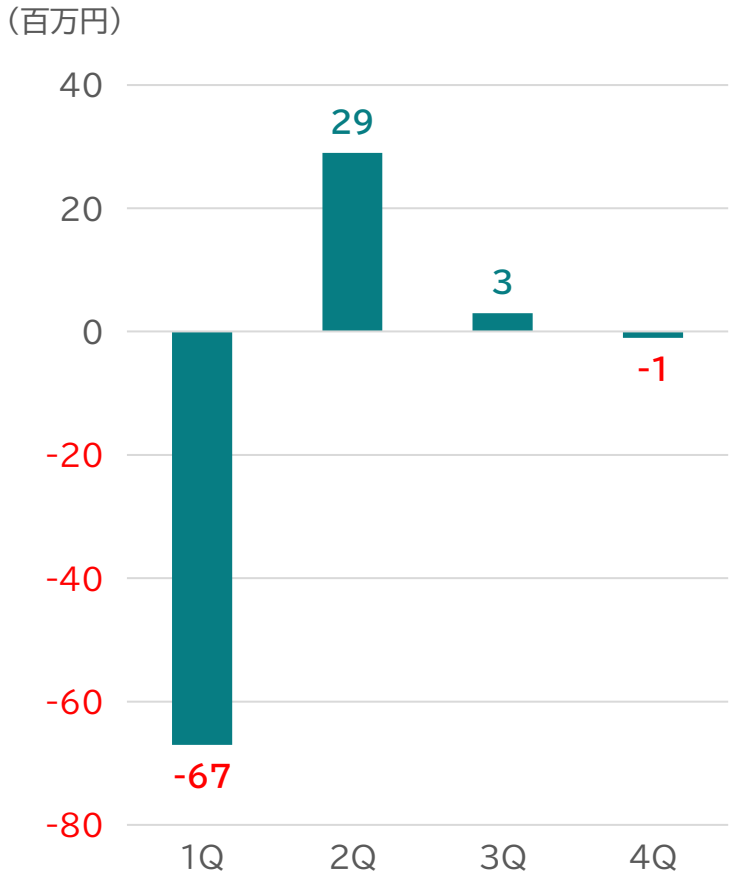
連結売上高



連結営業利益



親会社株主に帰属する当期純利益



© Mobilus Corporation

APPENDIX

主なリスク及び対応策

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。
サイバー攻撃・不正アクセス	外部からの不正アクセスやサイバー攻撃、未知の脆弱性に対する攻撃等により、サービス停止や情報漏えいが発生した場合、当社グループ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／不明	大	外部認証の取得、外部専門機関による定期的な脆弱性診断、不正検知システムを活用した監視体制の構築等、多層的なセキュリティ対策を講じています。
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に向き合う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。

© Mobilus Corporation

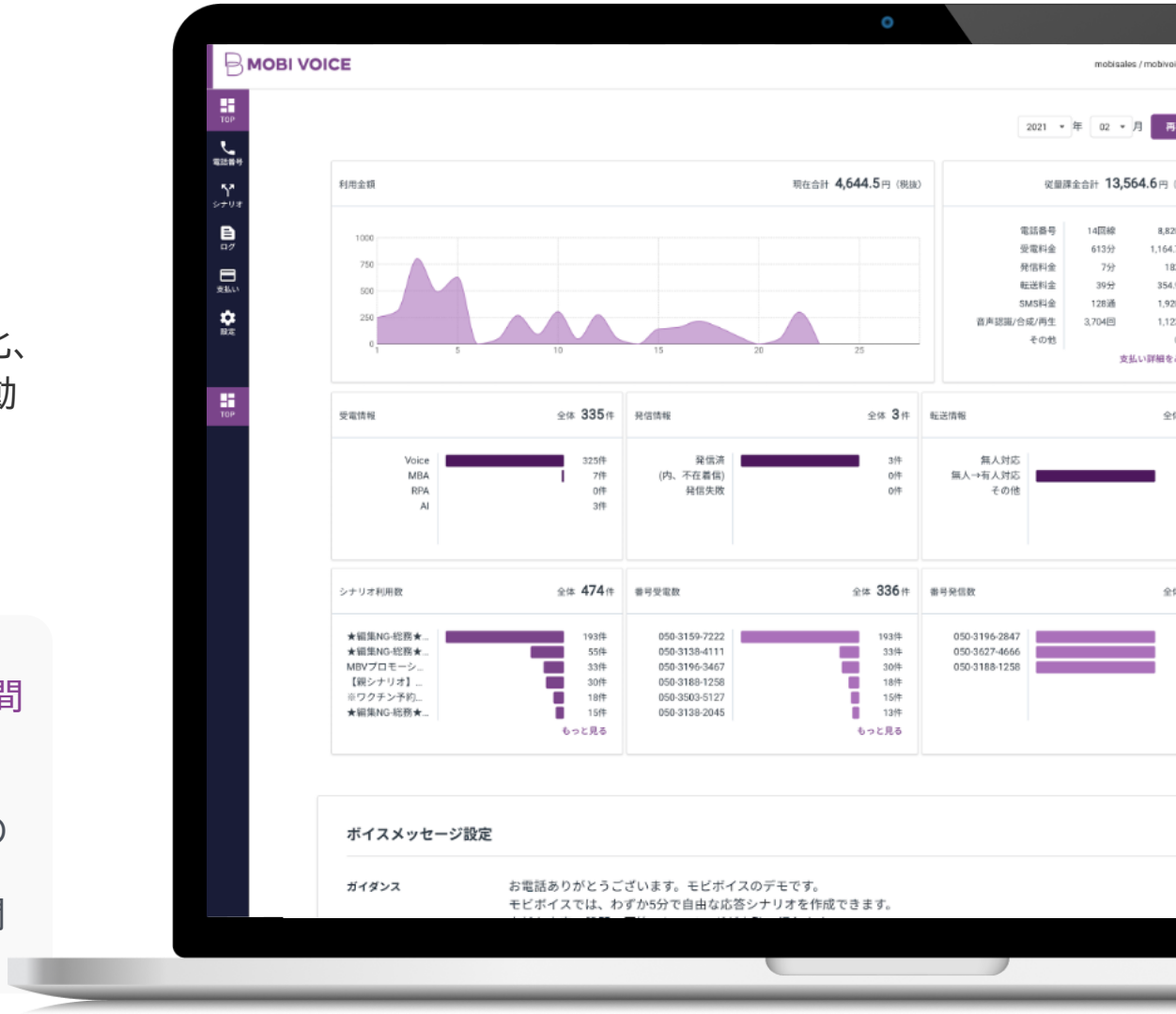
主要製品紹介

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	CRMやPBXなどとのシステム連携	督促などの架電業務も自動化できる	電話対応時間を削減
使いやすいGUI	手続き処理自動化など高度なシステム連携	アウトバウンド機能	生成AIとの連携で総対応時間の削減



© Mobilus Corporation

主要製品紹介

多彩なAI・システム連携が可能なチャットボット

MOBI BOT

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

© Mobilus Corporation

主要製品紹介

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

© Mobilus Corporation

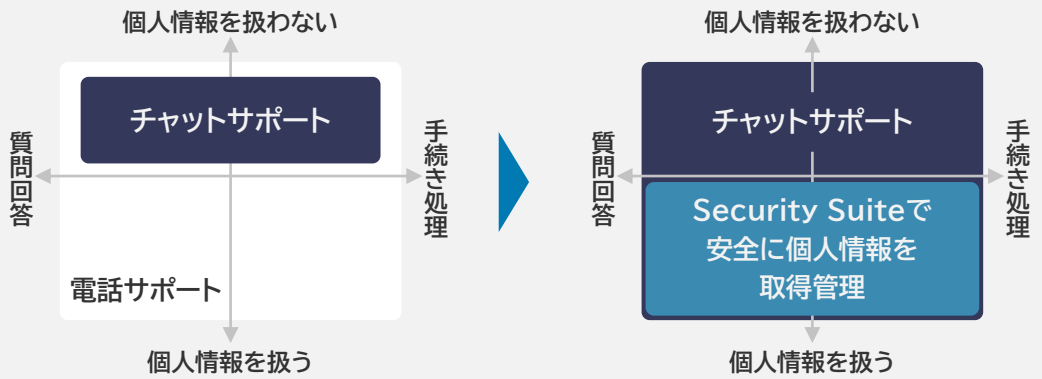
MOBILUS

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



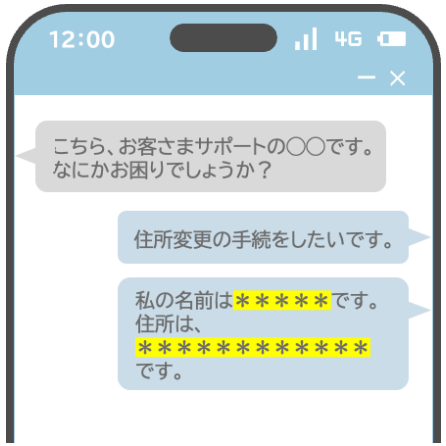
個人情報保護を扱うため
厳密なセキュリティ基準
PCI DSSに準拠

PCI Security Standards Council

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

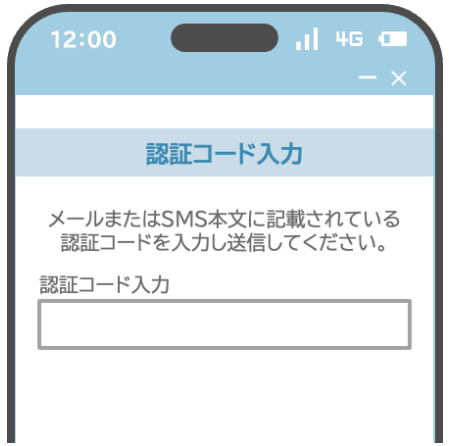
個人情報の自動検知・自動制御

Secure Alert



不正やなりすましを防ぐ

Secure MFA



© Mobilus Corporation

主要製品紹介

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



© Mobilus Corporation

本資料の取り扱いについて

- 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、保証しておりません。

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2027年11月を予定しております。

© Mobilus Corporation


MOBILUS