



2026年6月期

# 決算説明資料

2026年8月 チャットプラス株式会社

|    |            |      |
|----|------------|------|
| 01 | 会社概要       | P. 3 |
| 02 | 決算概況       | P.13 |
| 03 | 業績予想と重要施策  | P.22 |
| 04 | 株主還元       | P.27 |
| 05 | 市場環境と競争優位性 | P.29 |
| 06 | 成長戦略       | P.37 |
| 06 | Appendix   | P.41 |

# 01 会社概要

---

会社名 チャットプラス株式会社

所在地 東京都千代田区丸の内2-7-2 JPタワー14階

設立 2016年8月

|     |             |        |
|-----|-------------|--------|
| 経営陣 | 代表取締役社長     | 大江 繭子  |
|     | 取締役COO兼開発部長 | 赤松 哲典  |
|     | 取締役CFO兼管理部長 | 森下 俊光  |
|     | 社外取締役       | 吉富 純一  |
|     | 社外監査役（常勤）   | 成田 勝範  |
|     | 社外監査役       | 高橋 智   |
|     | 社外監査役       | 久礼 美紀子 |

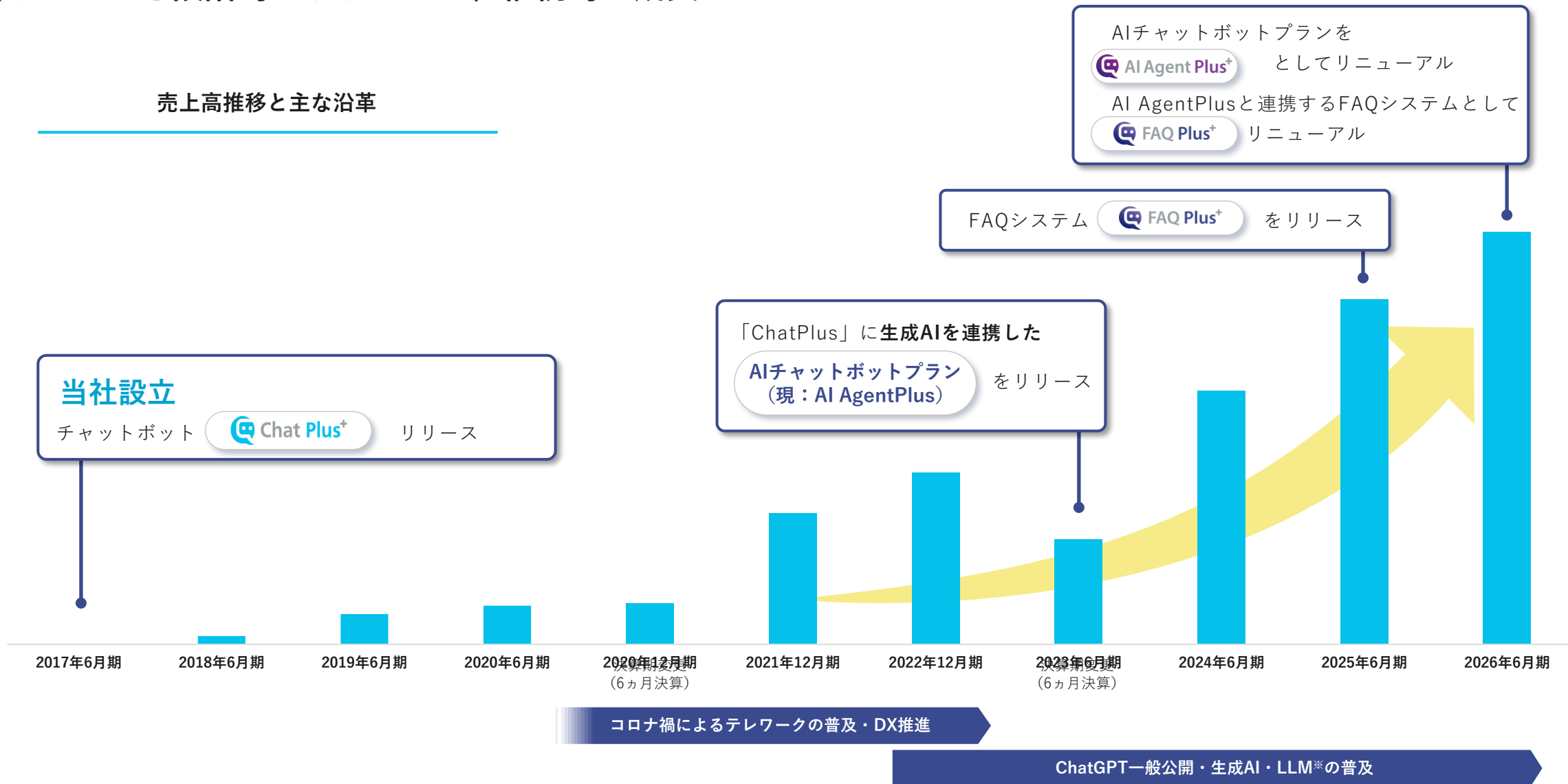
従業員数 22名（2026年6月末時点）

事業内容 チャットボットシステム※の開発・提供等



業界黎明期に当社を設立し、チャットボットシステムを提供  
新サービスを段階的にリリースし、継続的に成長

売上高推移と主な沿革



## ChatPlusを安定的な収益基盤とし、その顧客基盤及びキャッシュ創出力を活かして成長サービスであるAI AgentPlusを積極展開

### 安定収益源

チャットボット



#### 問い合わせ対応の自動化と顧客満足度向上を実現

豊富な条件分岐により、複雑な問い合わせでも自動応答できる、シナリオ設計に強いチャットボットシステム



### 成長サービス

生成AI型チャットボット



#### 問い合わせ内容をAIが理解し回答運用管理の負担もAIにより削減

生成AIが文脈を理解し、その場で最適な回答を生成設定・応対・改善業務の負担をAIにより削減したチャットボットシステム

### 顧客基盤の拡大を支えるサービス

FAQの記事作成、品質管理、解決率改善をAIで自動化したFAQシステム※1



## ChatPlusとは、企業の問い合わせ対応やコミュニケーションの自動化・効率化を実現するソリューション

ChatPlus 主な機能※1

## チャットボット（自動対応）

## ● シナリオ型

- あらかじめ用意された質問・回答の流れ（シナリオ）に沿って進むチャットボット
- 訪問者は選択肢をクリックして会話を進める

## ● フリーワード型

- AIを利用して、フリーワードで入力された質問を解析し、あらかじめ用意した回答から最適なものが表示される

## チケット

- チャットで受けた問い合わせを「案件（タスク）」としてメールで記録・管理・対応する仕組み

## 具体例

問い合わせ内容：「注文した商品が届いていない」



案件（タスク）としてチケット化

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| 件名：配送遅延の問い合わせ | 優先度：中             |
| ステータス：対応中     | 内容：配送状況の顧客への対応が必要 |



## 外部連携

- LINEやWhatsAppのアプリ画面にチャットを表示し、ChatPlusで対応を一元管理

## AI分析レポート

- シナリオ、フリーワード、有人チャットの応答分析をAIが実行
- 総評やアドバイスを分かりやすく表示

## 効果測定

- 解決フィードバック（解決した/しない）機能
- コンバージョンや離脱ポイントを確認できる仕組み

## 有人チャットサポート機能※2

- 1人から数百人規模のコールセンター利用に対応
- オペレーター向けのナレッジ管理機能で人員の教育課題を解消
- 定型文やショートカットキー入力などで業務負荷を軽減
- 複数同時対応が可能になり、1対1の電話より業務効率が向上

※2：有人チャットとは、訪問者からの問い合わせに対してAIではなく人間のオペレーターが対応するチャットサービス  
丁寧で柔軟な対応が可能というメリットがあり、複雑な質問や個別対応も可能  
AIが対応できない内容について途中から人間が引き継ぐハイブリッド型の運用を行う企業もある

基盤であるChatPlusに生成AIを連携することで、高度な文脈理解と柔軟な応対を実現  
いままで人が作業をしていたチャット問い合わせ運用（設定・応対・改善）の負担をAIにより削減



### 生成AI非搭載

#### （設定）

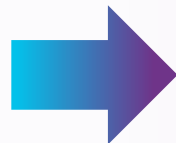
- ・事前に決めた条件分岐や会話フローを導入企業が設定

#### （応対）

- ・事前に設定した選択肢の中から回答
- ・決まった回答を行うため、誤情報のリスクは低い
- ・役割設定不可

#### （改善）

- ・未回答の質問の抽出など定量的な数値をレポートニング
- ・人間がレポートを基に改善を実行



ChatGPT等の  
生成AIを活用  
ChatPlusのすべての  
機能を包含



## 生成AIと連携し、登録データ※をもとに回答を 生成するチャットボットシステム

#### 設定

### 簡単初期設定

事前のシナリオ設定不要  
回答の素材となるデータ（パンフレットや説明書等の既存ファイル）をアップロードするだけで、AIが適切な回答を生成

#### 応対

### 自然な会話

あいまいな質問も質疑の流れを理解し、回答を生成して自然な応対を実現

#### 応対

### パーソナライズ対応

CRMの会員情報や購入履歴など、訪問者の特性に合わせた案内が可能

#### 応対

### 誤回答の抑制

自社開発AIが登録データから質問に関連する情報を抽出し、その情報をもとに生成AIが文脈に沿った回答を生成することで、誤回答を抑制

#### 応対

### 口調・役割設定

導入企業の目的に応じて、共感型やセールス型などAIの「口調・役割」を設定することが可能

#### 改善

### 継続的な業務改善

自動分析機能により、対話履歴などから有用なデータをレポートニングし、AIが具体的な改善案を提示



カゴメ株式会社

## 導入3ヶ月で ECサイトのチャット利用数3倍増！

### 課題

- 営業時間内に限定された有人チャット対応
- 有人対応への切り替え時のボットからの情報引き継ぎ不足

### 効果

- ボットから有人対応への切り替え時も、チャット履歴をスムーズに引き継ぎ
- 時間や場所にとらわれない顧客対応
- 複雑な開発が不要、手頃なコストで機能が充実



株式会社ドーム

## 生成AIチャットボットの接客で チャット利用者の売上増

### 課題

- 3年前にChatPlusを導入し24時間365日の顧客対応と顧客満足度向上の導入効果実績あり
- 問い合わせ対応だけでなく、管理運用の手間軽減と接客機能の改善

### 効果

- 生成AIチャットボットによる回答率90%超（※）を実現
- チャットを利用するユーザーの訪問あたり売上が利用しないユーザーと比較して約7倍に

※訪問者の問合せ件数に対して、生成AIが回答できた件数の割合

## FAQ運用の効率化と負荷軽減を実現し、業務効率の向上と安定的な顧客対応に貢献



## の特徴（機能）

- AIがマニュアルなどからヘルプサイトに掲載するFAQ（よくある質問回答の記事）を自動作成し、その後の記事の管理等まで代替するヘルプサイト運用サービス
- ヘルプサイト運用後も、情報が更新される度に記事の修正を加えるなどの管理業務をAIが代替してくれるため、管理担当者の労力を割かず利用者が迷わず答えにたどり着けるヘルプサイトの運用を支援する

## FAQPlus主な機能

## FAQの記事作成



Word・PDF・URLから自動生成。手作業での転記・整形が不要に。初期構築も追加更新も、わずか数分で完了。

## 改善施策立案工数



「何を直すべきか」がレポートで一目瞭然。アクセス分析の時間を削減し、即座に改善アクションへ。



## キーワード設定



AIが検索キーワードと類義語を自動学習。「探せない」クレームを防ぎ、メンテナンス作業から解放。

## 公開前チェック工数



重複・矛盾・リンク切れを公開前にブロック。全件目視チェックから解放され、炎上リスクもゼロに。

## 品質チェック工数



複数人作成でも品質が統一。誤字脱字、表記ルール違反をAIが一括チェック。ダブルチェック体制が不要。

## 導入企業にもたらす効果

## コスト

問い合わせ削減と対応コストの削減

訪問者の自己解決を促進し、問い合わせ件数及び対応コストを削減

## ナレッジ

ナレッジの蓄積・対応品質の均一化

属人化していた対応内容をFAQとして蓄積し、対応品質を均一化

## 顧客

顧客満足度(CS)と顧客体験(CX)の向上

検索キーワードや閲覧データの分析による顧客ニーズの把握及びサービス改善

## 従業員

従業員満足度(ES)向上

自動化による問い合わせ対応の削減により、従業員の負荷を軽減し、より付加価値の高い業務へシフト

業種・業態・規模を問わないサービスラインナップによる豊富な導入実績

2026年6月末時点アカウント数※ **2,220**件

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| メーカー    |    <br>      | 食品・製薬  |  <br>  |
| サービス    |   <br>                                                                                                                                                                         | 教育     |  <br>                                                                                     |
| IT・情報通信 |   <br>    | 不動産・建設 |                                                                                                                                                                              |
| 小売      |                                                                                                                                                                     | 保険     |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 運輸     |                                                                                                                                                                          |

※：アカウント数はサービス別に集計

例えば、ChatPlusユーザーがFAQPlusを利用する場合は、FAQPlusも1アカウントとして集計

## チャットツールSaaSプロダクトとして高評価を受賞

### The Best Software TOP100

#### TOP50 受賞



ITreview（※1）ユーザーが支持した日本のSaaS・ソフトウェアを選出するITreview The Best Software in Japan 2026。  
2025年4月～2026年3月の1年間、ITreviewでリアルユーザーのレビューを20件以上獲得した製品を対象に、製品への満足度や使いやすさ、サポート品質といった各種評価のスコア、レビュー件数や市場での検索数、今年の注目度といった指標を掛け合わせてITreview Scoreを算出し、上位100製品が選出されます。



### The Best Software for AI-Powered Features

#### TOP12 受賞



2025年4月～2026年3月の1年間に、ITreviewで10件以上のレビューを獲得した製品を対象としています。  
生成AI機能への満足度・レビュー件数、市場での検索数、注目度、AIサービスからの引用数などを総合して「ITreview Score」を算出し、上位20製品が選出されます。

### GRID AWARD



#### LEADER

「ITreview Grid Award 2026 Summer」では、ITreviewに集まった約16万件のレビューをもとに、四半期に一度、顧客満足度と認知度の双方が優れた製品を「Leader」として表彰、バッジが発行されています。  
ITreviewのLeaderは、多くの利用者から支持を得ている証です。

#### 28期連続受賞（※2）

- Web接客ツール部門
- ヘルプデスクツール部門
- チャットボットツール部門
- Webチャットツール部門

※1：ITreviewは、アイティクラウド株式会社が運営する、法人向けソフトウェアやクラウドサービスの口コミ・比較サイト

※2：ITreview Grid Award 2026 Summer 時点で28期連続受賞

## 02 決算概況

---

重要視する財務指標、成長指標ともに堅調に拡大

財務指標

売上高

12.2億円

YoY +19.5%

営業利益

5.2億円

YoY +43.4%

成長指標

ARR

12.1億円

YoY +12.7%

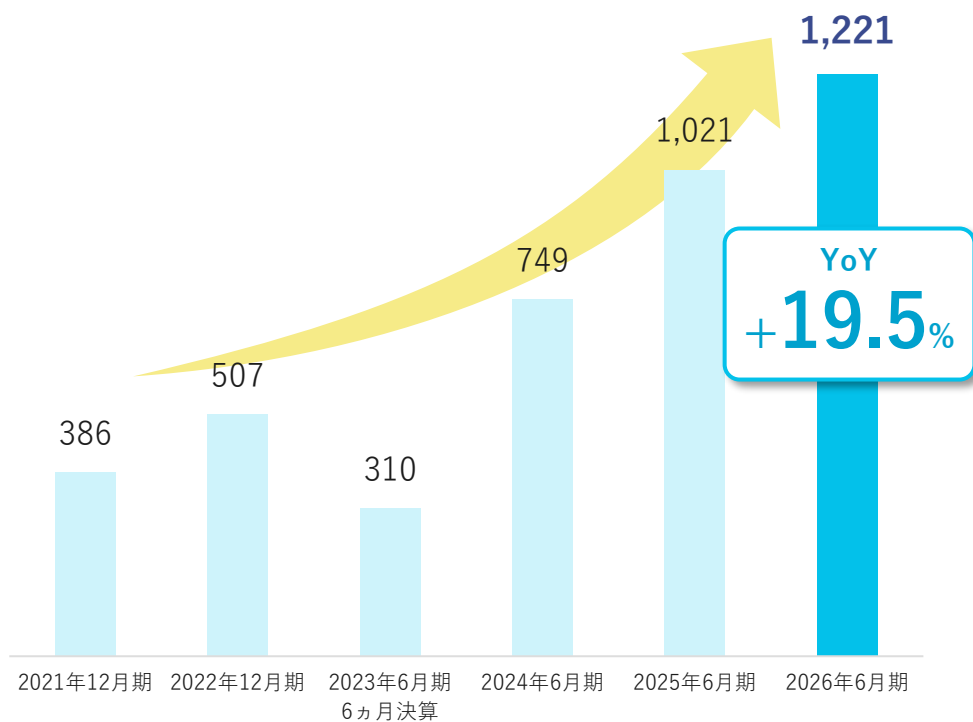
営業利益率は前期比+7.2ptの43.4%に上昇

| (百万円) | 2025年6月期 |        | 2026年6月期 |        | 増減   |        |
|-------|----------|--------|----------|--------|------|--------|
|       | 実績       | 売上高構成比 | 実績       | 売上高構成比 | 金額   | 増減率    |
| 売上高   | 1,021    | -      | 1,221    | -      | +199 | +19.5% |
| 売上総利益 | 758      | 74.2%  | 917      | 75.1%  | +159 | +21.0% |
| 営業利益  | 369      | 36.2%  | 529      | 43.4%  | +160 | +43.4% |
| 経常利益  | 369      | 36.1%  | 524      | 43.0%  | +155 | +42.2% |
| 当期純利益 | 246      | 24.1%  | 346      | 28.4%  | +100 | +40.9% |

## 決算期の変更を除き、每期順調な拡大を実現

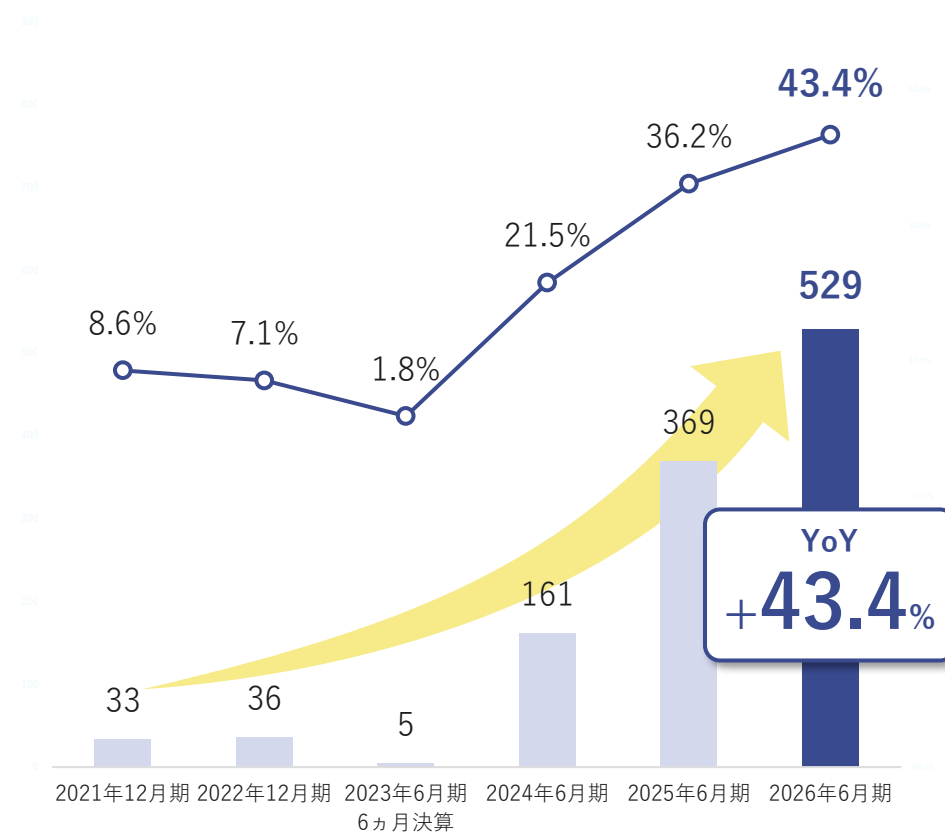
売上高

(百万円)



営業利益・営業利益率

(百万円)

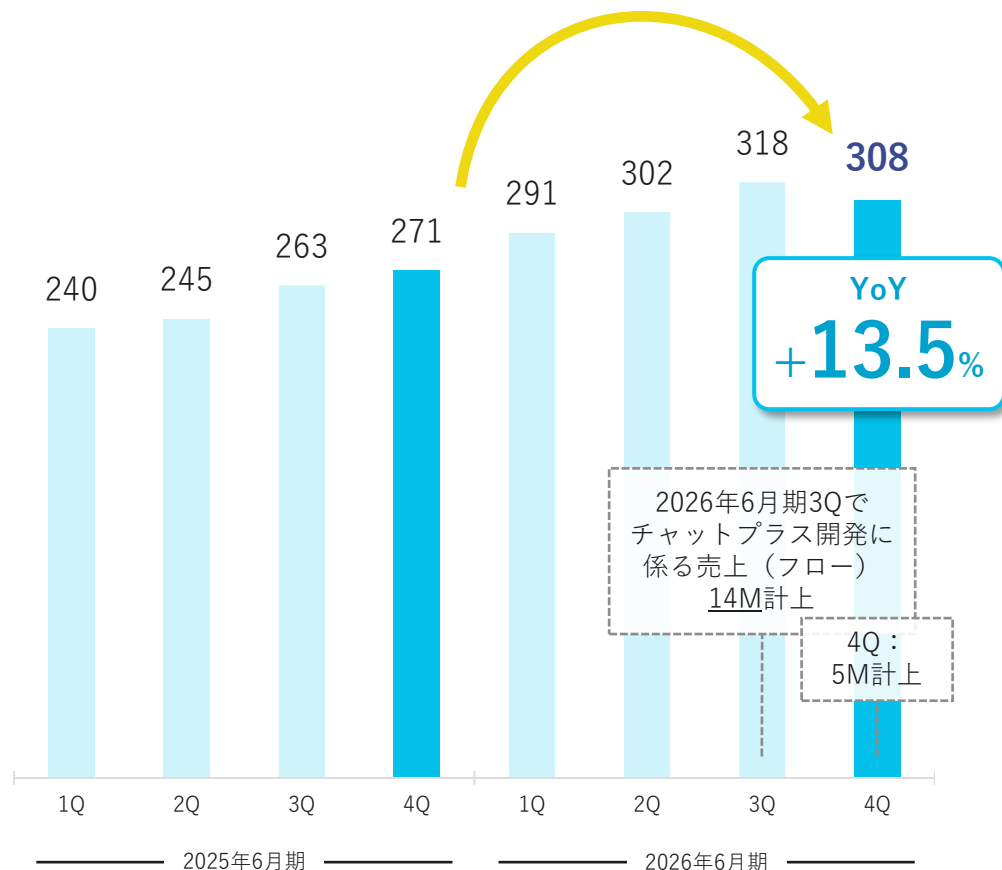


## 売上高推移および売上高構成

売上高は各四半期で順調に拡大（2026年6月期3Qはフロー型収入に該当する開発売上が14M計上され売上高を通常より押し上げ）  
ストック収入の割合が90%を超える

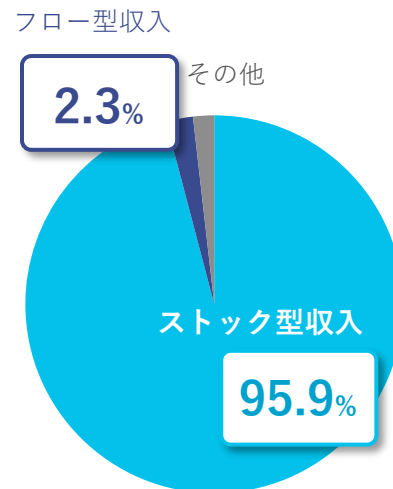
売上高四半期推移

（百万円）



売上高構成

（百万円）



### ストック型収入

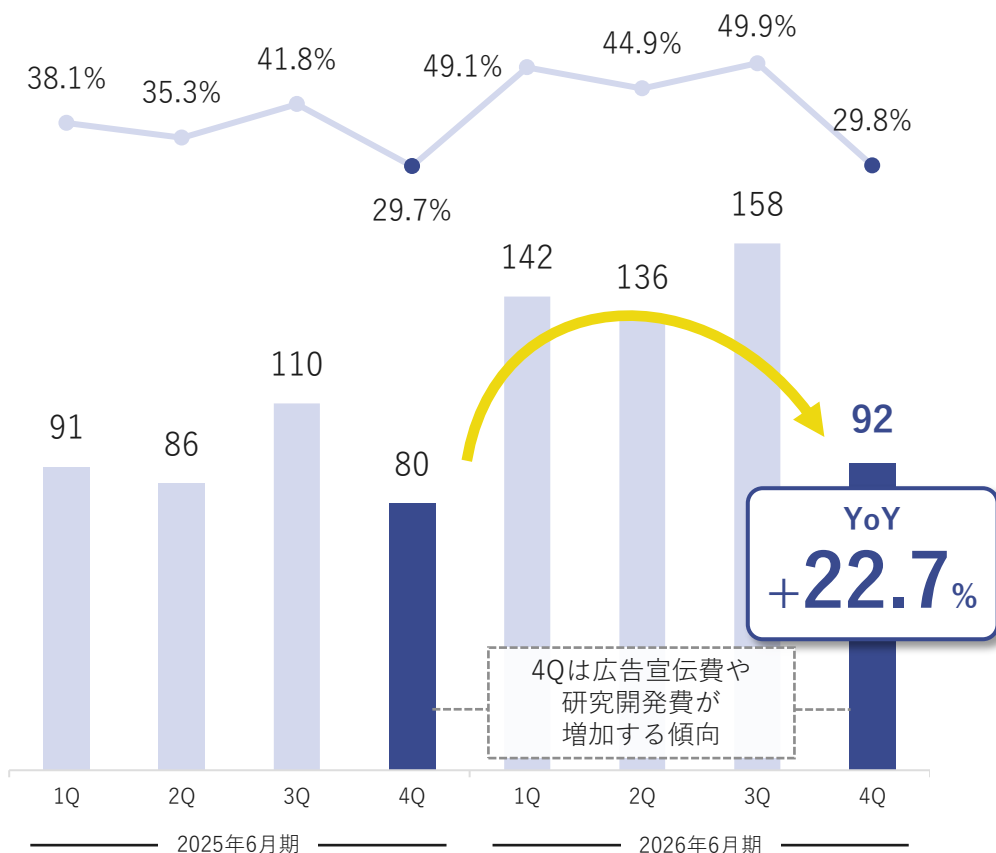
ChatPlus、AI AgentPlus、FAQPlusに係る月額、年額収入

### フロー型収入

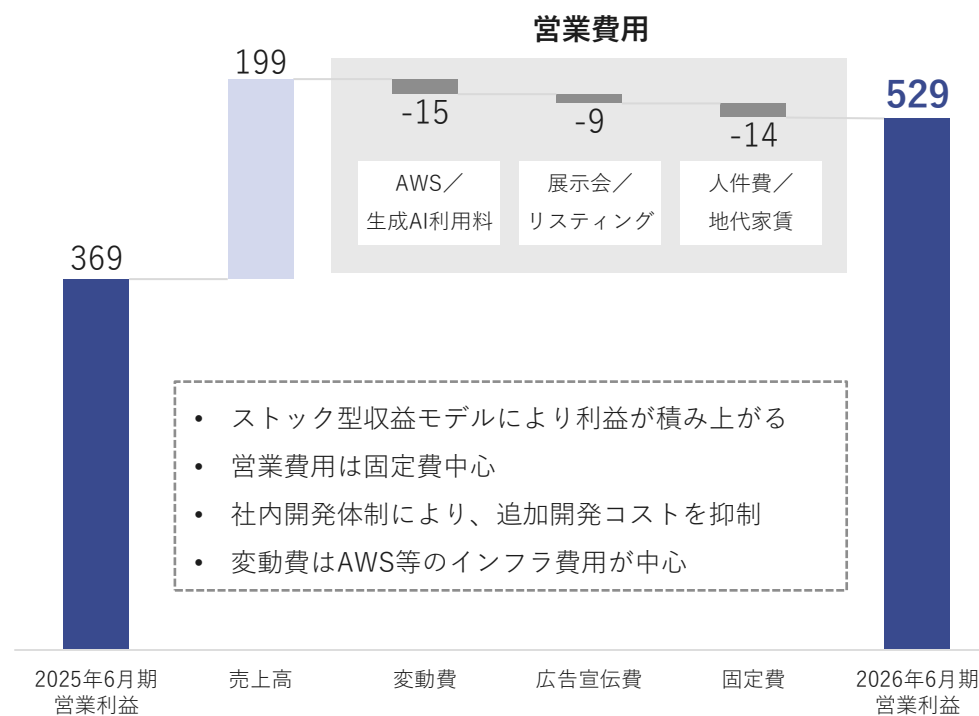
各サービスに係る追加機能開発、スポット収入

売上成長に伴う営業費用の増加は限定的。高い営業レバレッジを背景に営業利益が大幅に拡大

営業利益・営業利益率 四半期推移 (百万円)

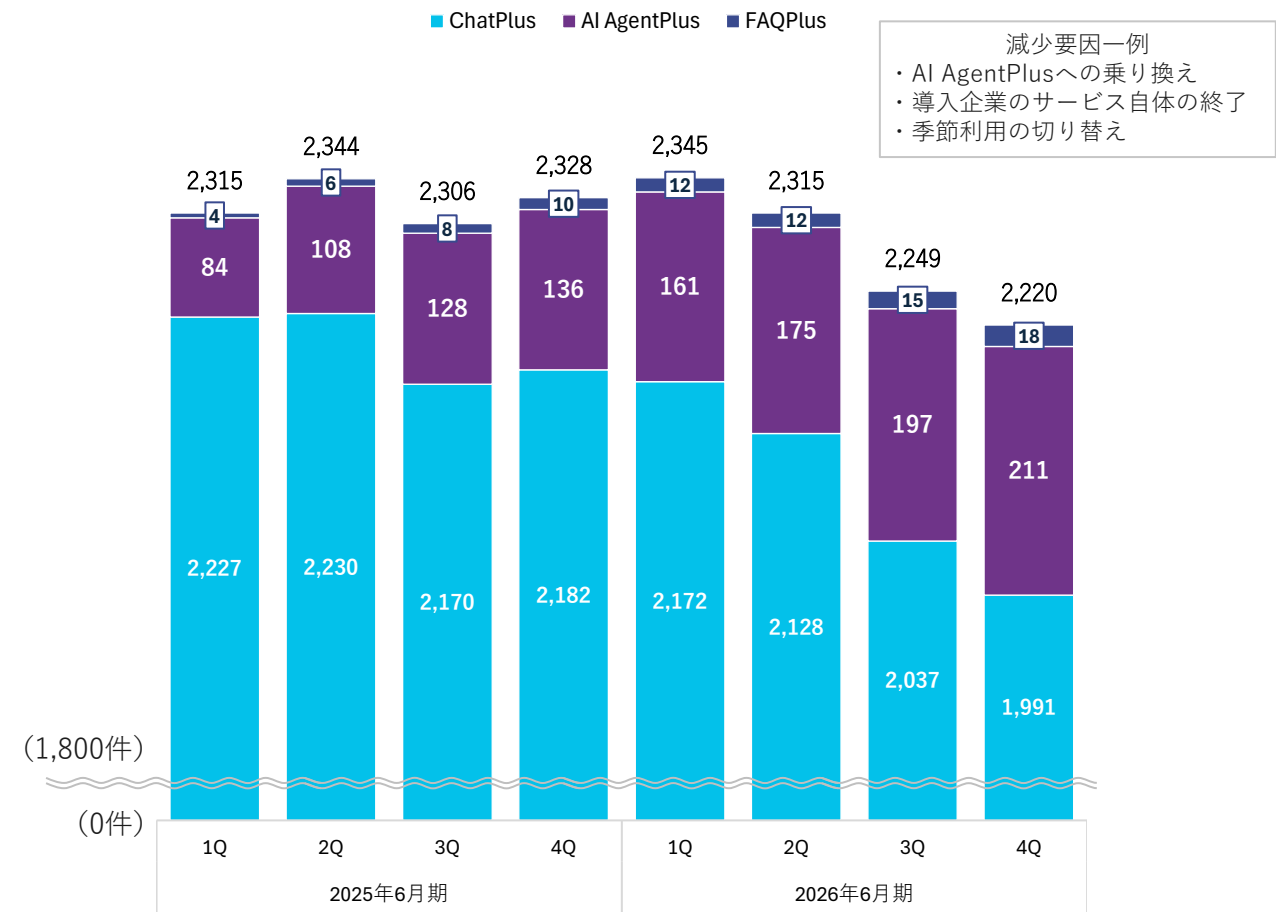


営業利益増減分析 (百万円)

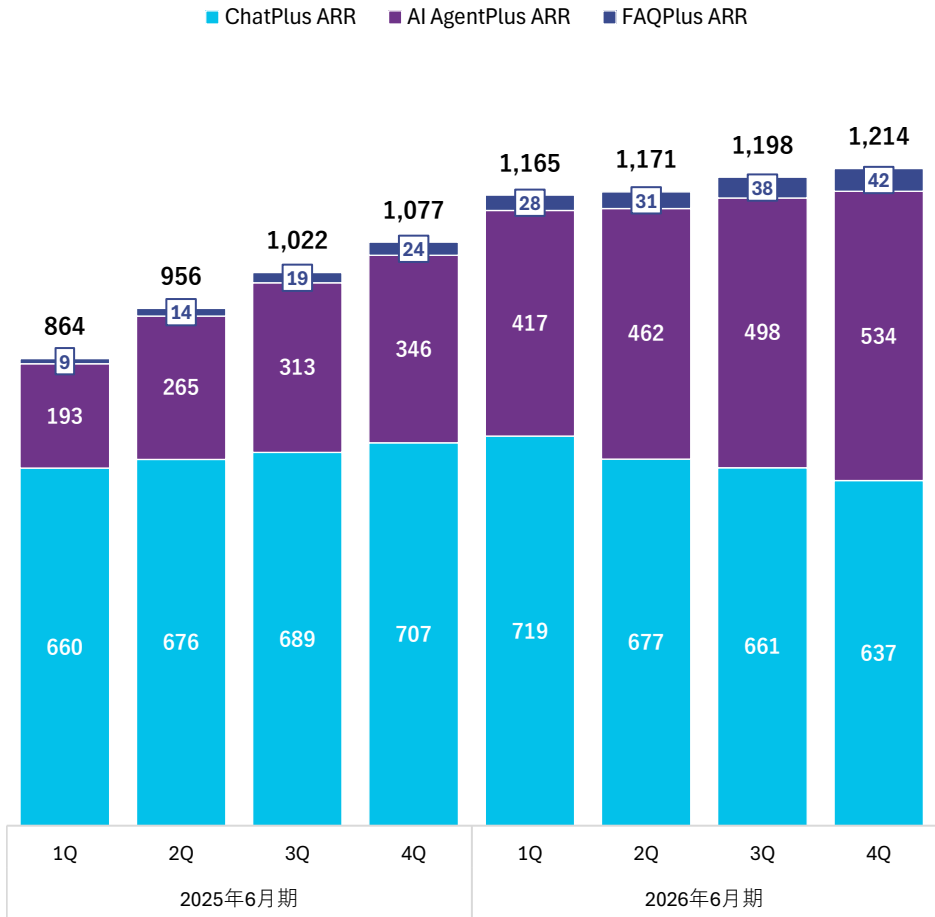


ChatPlusのうち比較的低価格なプランのアカウント数が減少※1し、高価格なプランやAI AgentPlus、FAQPlusのアカウント数が増加したため、アカウント数合計は減少するもののARR全体は増加

サービス別アカウント数※2の推移 (件)



サービス別ARRの推移 (百万円)

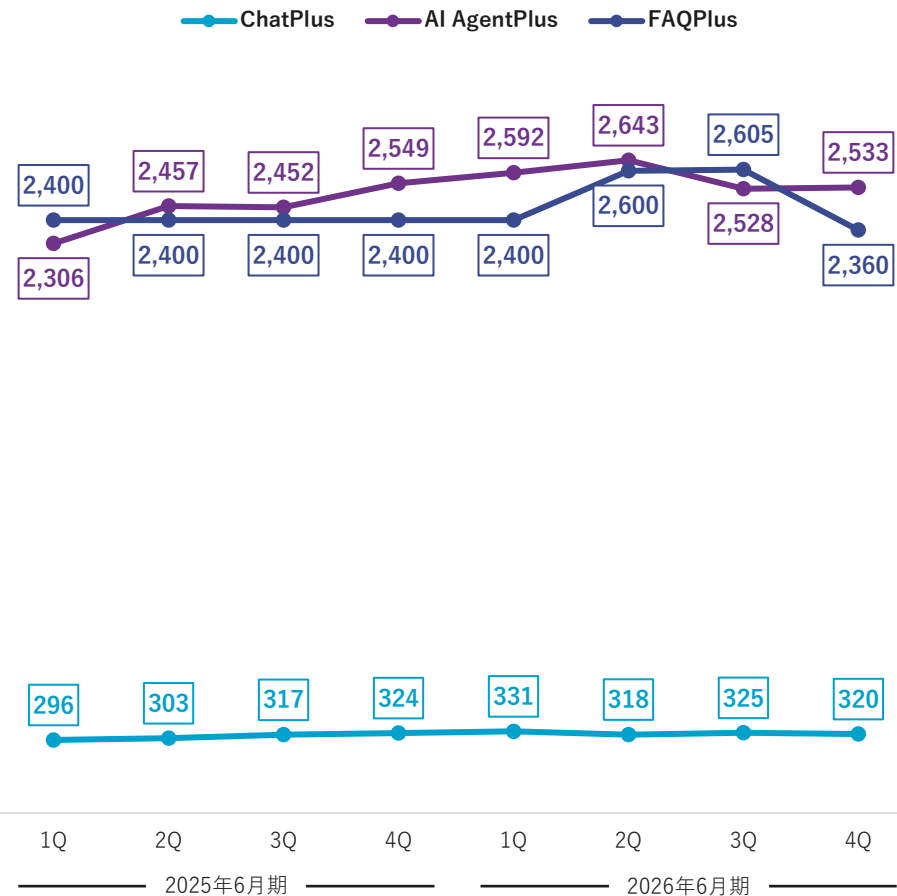


※1：ChatPlusの各プランのアカウント数推移はAppendix参照  
※2：アカウント数はサービス別に集計。例えば、ChatPlusユーザーがFAQPlusを利用する場合は、FAQPlusも1アカウントとして集計

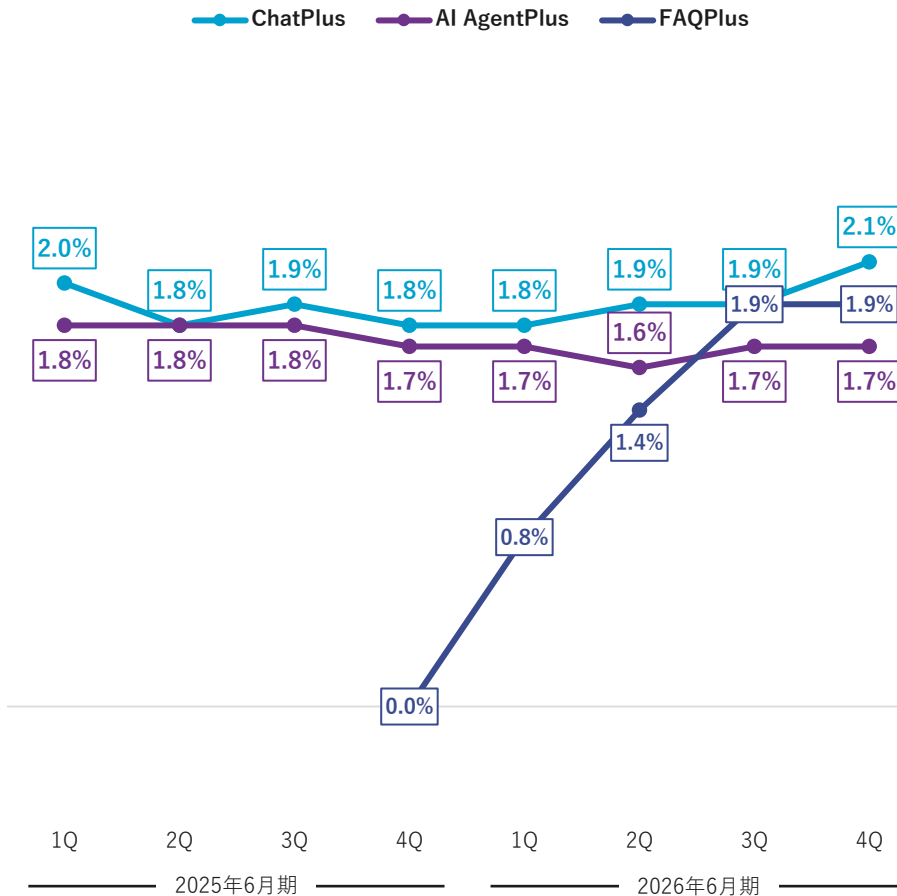
重要経営指標 ～サービス別ARPA・Churnレート推移～

高単価のAI AgentPlus、FAQPlusにおけるARPAは時期により多少の増減があるものの堅調に拡大  
各サービスのChurnレートも低位を維持

サービス別ARPA※1推移 (千円)



サービス別Churnレート※2の推移 (%)



※ 1 :  $ARR \div \text{アカウント数}$   
※ 2 : 対象月の直近12カ月平均の月次Churnレート 月次Churnレート =  $\text{当月解約件数} \div (\text{前月アカウント数合計} + \text{当月新規契約件数})$

| BS      |          | (百万円)    |         |
|---------|----------|----------|---------|
| (百万円)   | 2025年6月期 | 2026年6月期 | 増減      |
| 流動資産    | 762      | 1,116    | +354    |
| 現金及び預金  | 689      | 1,030    | +341    |
| 固定資産    | 191      | 201      | +9      |
| 資産合計    | 953      | 1,318    | +364    |
| 流動負債    | 462      | 507      | +44     |
| 契約負債    | 198      | 255      | 56      |
| 固定負債    | 72       | 57       | △15     |
| (有利子負債) | 66       | 40       | △26     |
| 負債合計    | 535      | 564      | +29     |
| 純資産     | 418      | 753      | +334    |
| 負債純資産合計 | 953      | 1,318    | +364    |
| 自己資本比率  | 43.9%    | 57.2%    | +13.3pt |

| CF                   |          | (百万円)    |      |
|----------------------|----------|----------|------|
| (百万円)                | 2025年6月期 | 2026年6月期 | 増減   |
| 営業活動による<br>キャッシュ・フロー | 409      | 415      | +5   |
| 投資活動による<br>キャッシュ・フロー | △10      | △35      | △25  |
| 財務活動による<br>キャッシュ・フロー | △85      | △38      | +46  |
| 現金及び現金<br>同等物の増加額    | 314      | 341      | +26  |
| 現金及び現金<br>同等物の期首残高   | 374      | 689      | +314 |
| 現金及び現金<br>同等物の期末残高   | 689      | 1,030    | +341 |

## 03 業績予想と重要施策

---

2027年6月期は、「AI AgentPlus」の機能拡充及び営業強化による新規顧客の獲得と、  
カスタマーサクセス活動の強化によるアップセルにより、前期比12.1%の増収を見込む

|       | 2026年6月期 | 2027年6月期 | 増減      |
|-------|----------|----------|---------|
| 売上高   | 1,221    | 1,369    | + 12.1% |
| 売上総利益 | 917      | 1,016    | + 10.7% |
| 営業利益  | 529      | 556      | + 5.0%  |
| 経常利益  | 524      | 556      | + 5.9%  |
| 当期純利益 | 346      | 359      | + 3.6%  |

## AI AgentPlus Pro ローンチ

# AIエージェントによる応答にとどまらず、CRM更新・通知・メール送信等の業務処理実行まで自動化 ChatPlus及びAI AgentPlusからのアップセルによるARR向上につなげる

### AI AgentPlus Pro

#### サービス概要

外部システム(Salesforce・kintone・Slack 等)との連携により、業務プロセスを自動化するノーコード型ワークフロー基盤。AIエージェントによる応答にとどまらず、CRM更新・通知・メール送信等の業務処理の実行までを自動化。

#### 処理フロー例



#### 戦略的位置付け

- ChatPlus及びAI AgentPlusからのアップセルによるARR向上
- CRM連携を通じたChurnレートの低減とLTVの向上



#### 業務全体の最適化を叶える

### AI AgentPlus Pro

#### 1 自律型ワークフロー

AIエージェントが意図を理解・判断し、外部連携・後処理までワンストップで自動実行

#### 2 データ自動要約・入力

AIエージェントが内容を即座に要約。CRMへの登録までを完全自動化し、事務作業をゼロへ

#### 3 ノーコードシステム連携

既存システム（Salesforce、kintone等）とノーコード連携。シームレスにつながり、「常に最新」のデータを共有

#### チャットボット導入後の企業の課題

チャットボットを導入したが  
対応が楽にならない…

チャット対応後の  
データ入力・転記に  
時間を取られる…

社内システムとチャットボットが連携できず、  
二重入力が発生している…



## AIエージェントの導入・定着を支援する伴走型プロフェッショナルサービス

従来の開発業務を強化し、フロー型収益の拡大と保守料収入の積み上げによるストック型収入の拡大を図る

## AX ソリューションサービス

## サービス概要

AIエージェントの企画・構築から運用定着までを一貫支援(コンサルティング×構築×開発)。  
提供基盤は自社サービス(ChatPlus / AI AgentPlus (AI AgentPlus Pro含む))に統一

## 提供プロセス



## 企業側の課題とAIソリューションの効果

## 課題

- ・ AI導入×業務効率化の知見がない
- ・ 独自のフローで生成AIを活用したい
- ・ 多額のAI開発費用や成果に不安
- ・ 既存SaaSや社内システムと連携したい
- ・ 導入後、もし運用ルールが変更されたら…



## 效果

- ・ 豊富な実績によるDXコンサルから構築までワンストップ伴走
- ・ AI AgentPlus + カスタム開発によるフローの最適化
- ・ ChatPlus基盤利用によるフルスクラッチ不要の低コスト化
- ・ 現在の環境を変えず、AI連携による業務効率化
- ・ 自走する運用を徹底支援

## 戦略的位置付け

- ・開発を伴う伴走によるChurnレートの低減とLTVの向上
- ・保守料の増加によるARRの向上



ARPA 2,533千円/年



ARPA 320千円/年

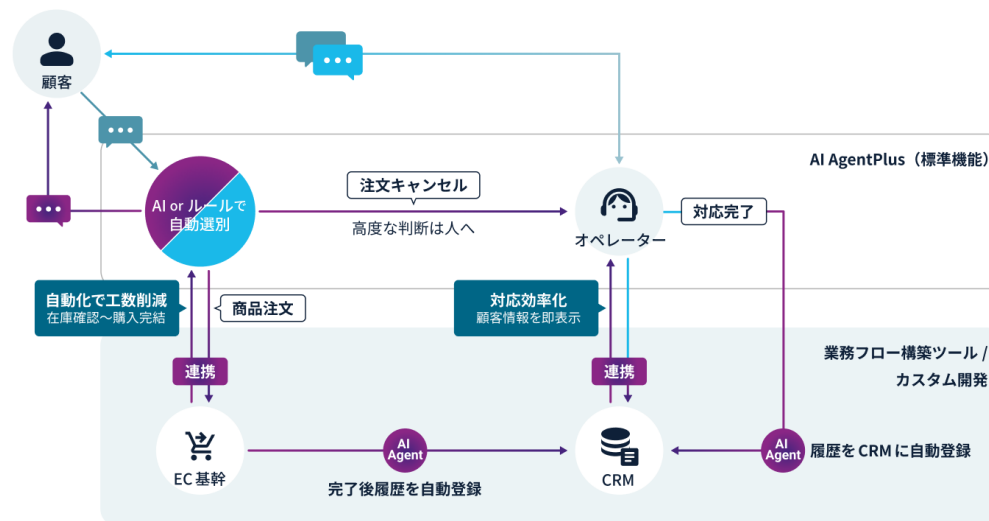


AX ソリューション  
サービス

- ・開発費（フロー）
- ・保守料（ストック）

※都度見積

【導入事例】 チャットでキャンセル受付と同時に、EC基盤システムの在庫自動更新、対応履歴をCRMに反映



新規獲得・解約率低減・単価向上により、ARRを持続的に成長させる

新規顧客獲得



顧客価値の向上  
(解約率の低減)



顧客単価 (ARPA) 向上

持続的な  
ARR成長のための  
具体的な施策

1



### AI Agent Plus+ の機能拡充

機能の強化により導入企業の業務効率化を推進  
AI AgentPlus Proローンチによるアップセル推進、ARPA向上

2



### FAQ Plus+ の推進

FAQ運用の効率化と負荷軽減を実現  
クロスセル推進によるARPA向上、Churnレート低減

3

### AXソリューションの強化

伴走型プロフェッショナルサービスの推進  
フロー型収益及びストック型収益の拡大

4

### 営業施策強化

営業施策の強化を通じて、受注の拡大を推進

5

### カスタマーサクセス推進・継続的な機能開発

顧客ニーズ把握⇒サービス競争力の維持・強化推進

持続的なARR成長



LTV<sup>※</sup>  
向上

# 04 株主還元

---

# 配当方針

当社は、経営成績、財務状況及び事業環境等を総合的に勘案し、  
企業価値向上につながる積極的な成長投資を優先したうえで、継続的かつ安定的な配当を実施

現在は中長期的な企業価値向上に向け、サービス及び機能拡充に係る開発投資並びに人材投資等を積極的に推進すべき成長フェーズにあると認識する一方で、当社は継続的に利益及びキャッシュ・フローを創出できる事業基盤を有しており、成長投資を阻害しない範囲かつ余剰キャッシュ・フローの範囲内において、その成果を株主の皆様へ適切に還元していくことが、資本市場からの信頼醸成及び中長期的な企業価値向上につながるものと考えております。

次期の配当金につきましては、2026年7月15日の上場を契機として、株主還元のさらなる充実を図ることといたしました。今後の成長に必要な内部留保を確保しつつ、期末配当金を1株当たり9円とすることを予定しております。

|       | 2026年6月期 |      | 2027年6月期（予想） |       | 増減      |
|-------|----------|------|--------------|-------|---------|
|       | 中間       | 期末   | 中間           | 期末    |         |
| (百万円) |          |      |              |       |         |
| 年間配当金 | -        | 3.0円 | -            | 9.0円  | + 6.0円  |
| 配当性向  | -        | 3.5% | -            | 12.2% | + 8.7pt |

# 05 市場環境と競争優位性

---

市場全体における生成AI活用の拡大を背景に、企業のチャットボットへの投資意欲も高まっている

### 2023年度 新規導入可能性

|     |                  |
|-----|------------------|
| 1位  | 電子契約／契約管理        |
| 2位  | AI／機械学習プラットフォーム  |
| 3位  | 5G（パブリック）        |
| 4位  | IoT              |
| 5位  | ITサービス管理         |
| 6位  | チャットボット／チャットサポート |
| 7位  | ハイブリッドクラウド       |
| 8位  | SFA／営業支援強化       |
| 9位  | ローカル 5G          |
| 10位 | エッジコンピューティング     |

出典：アイ・ティ・アール「IT投資動向調査2023」

### 2026年度 新規導入可能性

|     |                  |
|-----|------------------|
| 1位  | AI／機械学習プラットフォーム  |
| 2位  | AI支援開発           |
| 3位  | 生成AI             |
| 4位  | チャットボット／チャットサポート |
| 5位  | VR／AR／MR         |
| 6位  | RPA              |
| 7位  | エッジコンピューティング     |
| 8位  | 予算／プロジェクト管理      |
| 9位  | iPaaS            |
| 10位 | PaaS             |

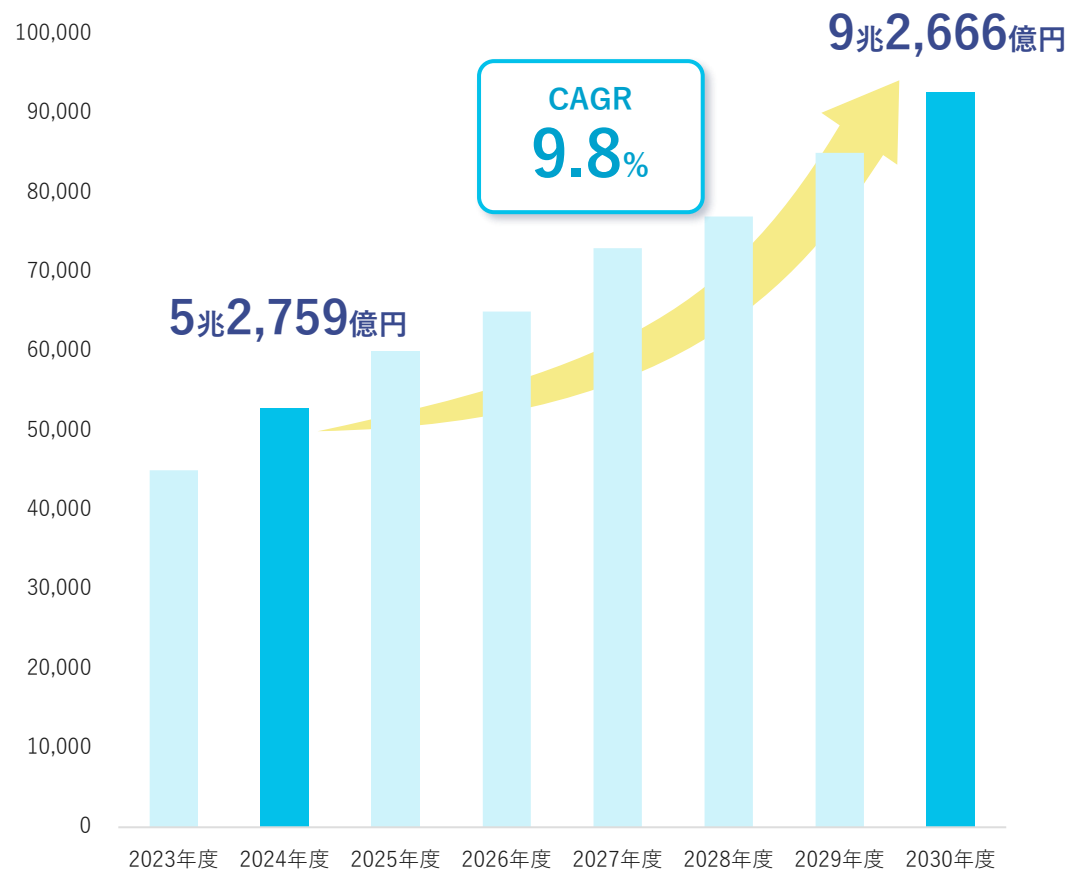
出典：アイ・ティ・アール「IT投資動向調査2026」

当社  
関連領域

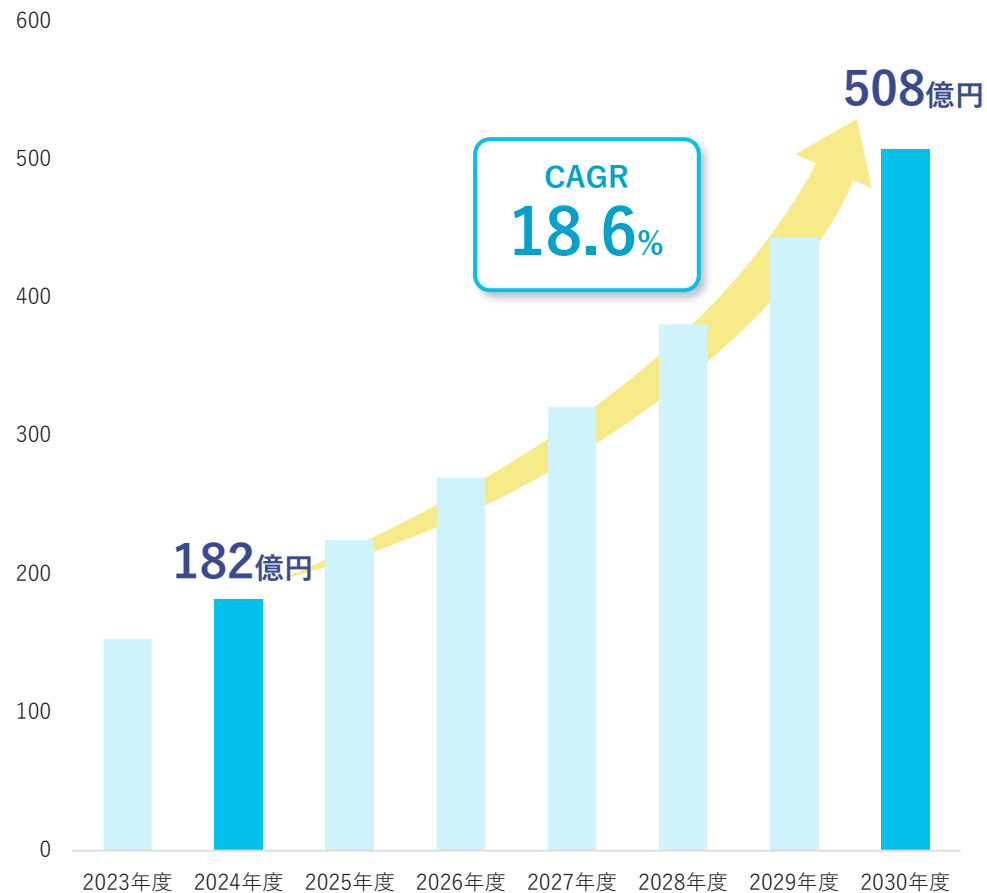
## 市場規模

企業の業務効率化ニーズが高まり、DX市場は拡大。  
当社が属する自動対話システム市場も拡大

デジタルトランスフォーメーション（DX）市場推移※1



自動対話システム市場（テキスト型）推移※2



※1：富士キメラ総研「2025 デジタルトランスフォーメーション市場の将来展望 市場編」

※2：デロイト トーマツ ミック経済研究所「自動対話システム市場の現状と展望 2026年版」2026年3月発行 <https://mic-r.co.jp/mr/03720/>

## ポジショニング

当社サービスは、業務効率化への貢献、生成AIとの連携、豊富な機能による柔軟な運用性等においてユーザーから評価され、認知度及び満足度の双方において高いポジショニングを確立



### 高いポジショニングの要因（※2）

**高機能×運用しやすさが  
高く評価されている**

- 使いやすく、導入・運用のハードルが低い
- 問い合わせ対応の自動化・工数削減効果大きい
- 機能・カスタマイズ性が高く、幅広い業務に展開できる
- 価格・機能・サポートを含めたコストパフォーマンスが高い

※2：アイティクラウド「ITreview Grid Award 2026 Summer チャットボットツール部門」のレビューより集約

## 安定した開発体制を基盤とした顧客価値創出 あらゆる業種・業態・企業規模に対応する全方位戦略

### 1 顧客ニーズを迅速に反映する開発体制

企画から改善までを一体で回す体制により、迅速に顧客価値を高め続ける仕組みを構築

- 導入支援から導入後のフォローまで一貫したサポート体制を整え、顧客ニーズを的確に把握できる体制を構築
- 細かな顧客ニーズを的確に把握し、適時に開発チームと連携することで、機能改善サイクルを確立

### 2 長年の実績に基づく豊富な機能

長年の運営で構築した豊富な機能により、顧客の多様な用途に対応可能

- 導入企業に寄り添う伴走体制のもと、継続的な機能改善を重ねることで拡充してきた豊富な機能
- 長年にわたり顧客ニーズに応え続けてきた開発体制が、今後の機能拡充・新サービス開発の源泉

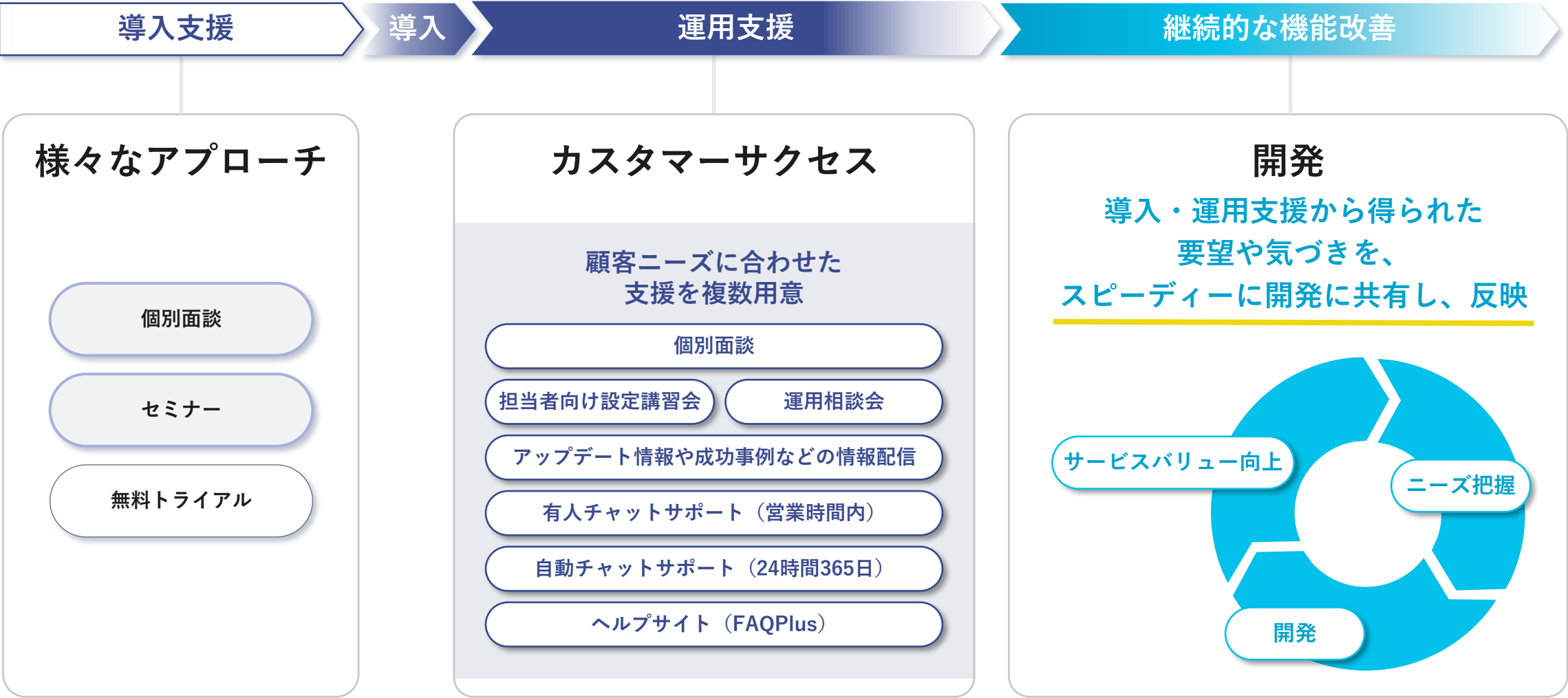
### 3 幅広い価格帯と用途展開

多様なニーズに対応し、中小企業から大手企業まで導入可能なサービス体制

- 複数の料金プランを用意し、用途や企業規模、予算に合わせて無理なく導入可能
- 問い合わせ対応の効率化やWeb接客の強化、コンタクトセンター利用など、幅広い用途で活用可能

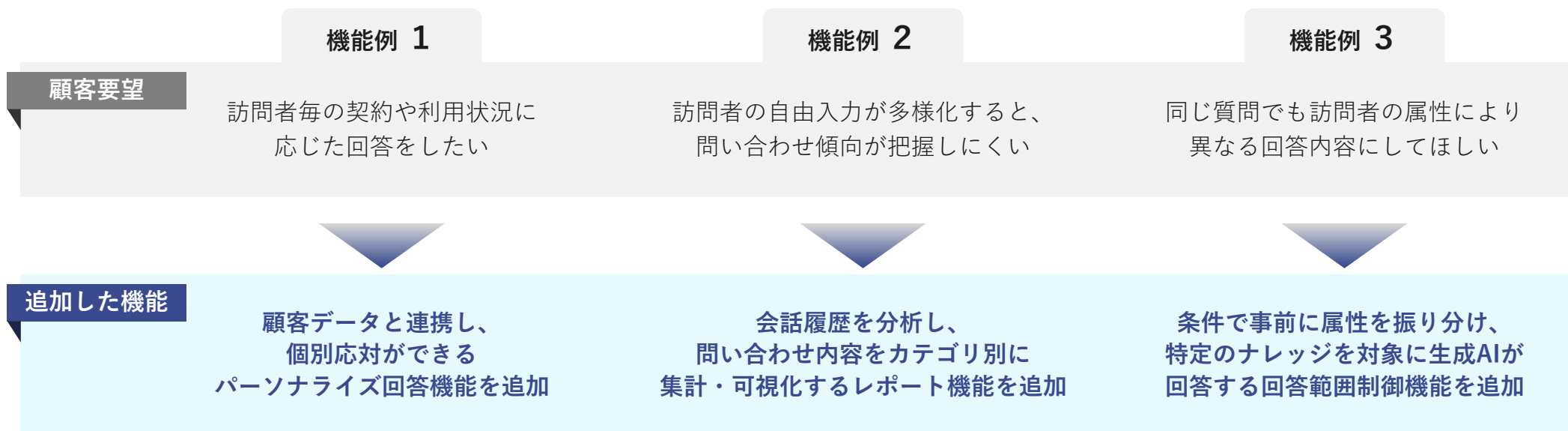
競争力の源泉① 顧客ニーズを迅速に反映する開発体制

導入支援から運用支援まで支援体制を整備し、顧客の細かな要望を迅速に開発へ反映することで、継続的なサービス改善を推進



顧客ニーズを起点に継続的な機能改善を重ねてきた開発力を基盤として、豊富な機能拡充と新サービス創出

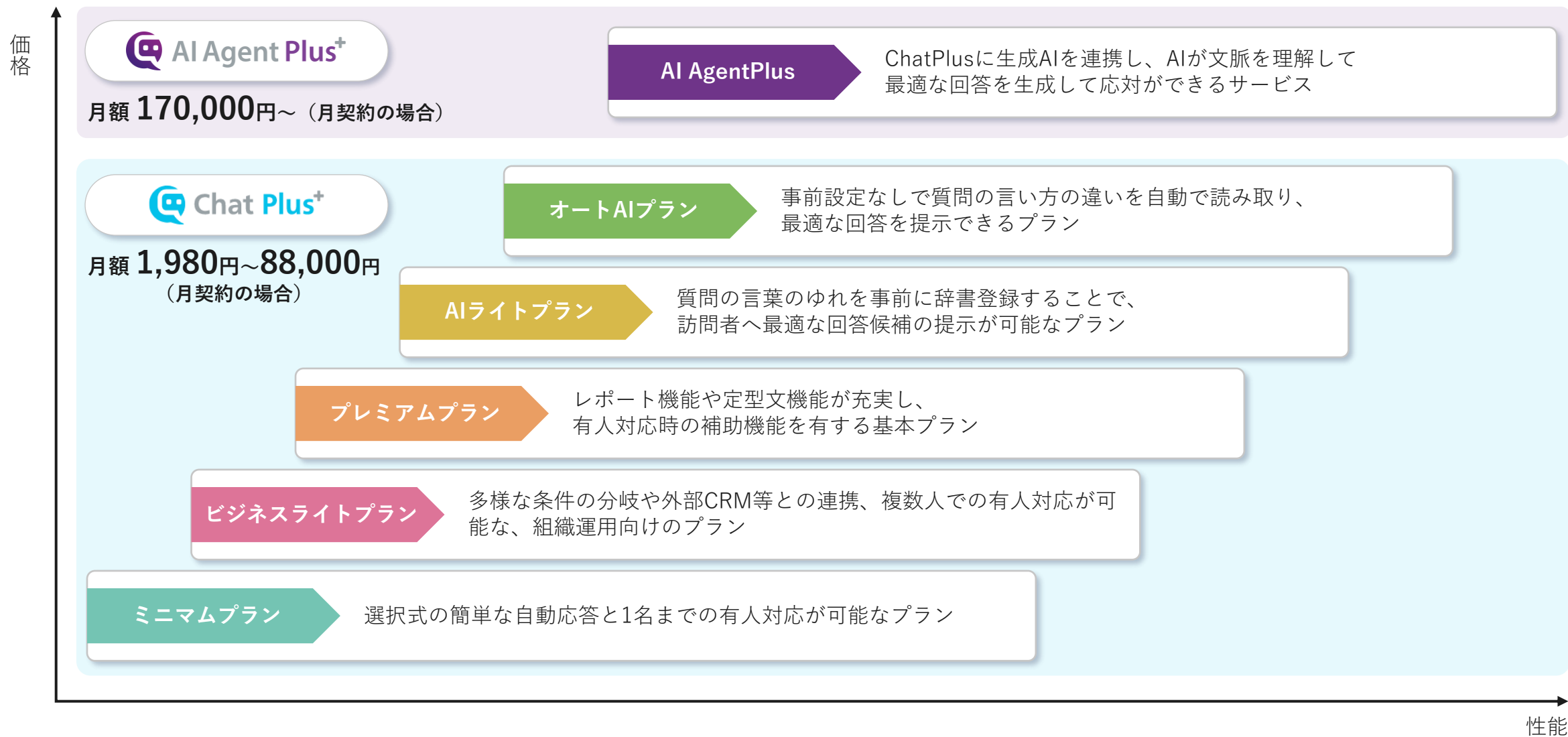
## 顧客企業のニーズに対応したアップデートによる豊富な機能



### その他顧客要望を踏まえ、追加した機能の例

Q&A生成機能 / 自動キーワード生成機能 / 追加Q&A推奨判定 / 追加プロンプト / 辞書登録 / シナリオ設定 / ツリーエディタ / ウィンドウデザイン / 履歴CSVエクスポート / チャットボットデータCSVエクスポート / 詳細レポート / チャットボット分析 / 頻出単語レポート / 各種ファイル添付 / 画像送信 / 動画送信 / 担当者ルーティング / カテゴリ設定 / タグ設定 / 企業情報付与 / 通知アプリ / ナレッジベース (模範解答集) / 定型文 / NGワード / タイマー機能 / お知らせポップアップ (リード) / 吹き出し機能 / Cookie許諾バナー表示 / ユーザ情報連携 / 各種API連携 / IPアドレス制限 / 各種セキュリティ設定 / SSO / 操作ログ / 多言語対応 / チケット(メール)機能 / FAQPlus連携 / その他多数 etc...

用途・企業規模・予算に応じた最適なプランを提供し、生成AIに依存しない定型対応ニーズにも対応



## 06 成長戦略

---

新規獲得・解約率低減・単価向上により、ARRを持続的に成長させる

新規顧客獲得



顧客価値の向上  
(解約率の低減)



顧客単価 (ARPA) 向上

= ARR成長

持続的な  
ARR成長のための  
具体的な施策

1



AI Agent Plus+ の機能拡充

機能の強化により導入企業の業務効率化を推進  
AI AgentPlus Proローンチによるアップセル推進、ARPA向上

2



FAQ Plus+ の推進

FAQ運用の効率化と負荷軽減を実現  
クロスセル推進によるARPA向上、Churnレート低減

3

AXソリューションの強化

伴走型プロフェッショナルサービスの推進  
フロー型収益及びストック型収益の拡大

4

営業施策強化

営業施策の強化を通じて、受注の拡大を推進

5

カスタマーサクセス推進・継続的な機能開発

顧客ニーズ把握⇒サービス競争力の維持・強化推進

持続的なARR成長



LTV  
向上

## チャットボットシステム周辺領域での新規事業開発

- 既存サービスで培った営業・開発の経験・ノウハウを活用できる、チャットボットシステム周辺領域での新規事業開発
- 営業・マーケティング及びカスタマーサクセス領域における顧客対応に加え、“ネクストアクション”まで自動で導出するソリューションへ展開

### 営業支援・マーケティング に関する新規事業

商談議事録やメール・チャット履歴をもとに、営業・マーケティング成果につながる行動を提案する営業支援システム

### カスタマーサクセス に関する新規事業

チャット履歴・行動データをもとにした顧客状況の可視化により、解約を防ぎながらエンゲージメントを高めるカスタマーサクセス支援システム

## 1 既存サービスARRの持続的な成長

- ① AI Agent Plus<sup>+</sup> の機能拡充
- ② FAQ Plus<sup>+</sup> の推進
- ③ AXソリューションの強化
- ④ 営業支援強化
- ⑤ カスタマーサクセス推進・継続的な機能開発

## 2 チャットボットシステム周辺領域での新規事業開発

- 営業支援・マーケティングに関する新規事業
- カスタマーサクセスに関する新規事業

東証グロース市場  
上場

FY2027

FY2028

FY2029

# 07 Appendix

---

## Our Mission

# コミュニケーションによる感動を最大限に追求し、 AIを駆使した全自動社会を最速で実現する

現代社会は、労働力人口の減少や少子化といった構造的な課題に直面しています。日本をはじめとする先進国では、こうした影響により、さまざまな産業で人手不足が深刻化しています。

また、従来の電話や対面によるコミュニケーションは減少し、人と人とのつながり方も大きく変化しています。

私たちは、こうした社会課題に真摯に向き合い、AI（人工知能）技術を通じて新たな価値を創出していきます。AIは業務の効率化にとどまらず、人と人との円滑なコミュニケーションを支援し、心の通い合う社会の実現にも寄与できると私たちは信じています。

これからも、テクノロジーと人との調和を大切にしながら、誰もが安心して暮らせる持続可能な未来の創造に貢献してまいります。

## Our Values

### 1 安心安全で高品質なサービスを提供し続ける。

お客様の期待を超える価値を提供し、社会に貢献します。

### 2 失敗を恐れず挑戦し、最後までやり抜く。

失敗から学び、困難な状況においても粘り強く挑戦し、責任をもって成果を追求します。

### 3 協調性を大切にし、信頼を築く。

仲間やパートナーとのつながりを大切にし、共に価値を創造します。

### 4 従業員の成長を会社の進化につなげ、共創の関係を築く。

従業員一人ひとりの成長を支え、その力を会社の進化に結びつけながら、互いに高め合う共創の関係を育みます。

代表取締役社長

**大江 繭子**

西松建設株式会社、株式会社ネットシーズを経て、2016年に前代表取締役・西田省人とともに当社を設立し、現行のチャットボットサービスのビジネスモデルを確立。営業部長を経て、2019年取締役COO兼営業部長、2022年取締役CFOを歴任。2023年より代表取締役社長（現任）。



取締役COO兼開発部長

**赤松 哲典**

株式会社ブイキューブを経て、2011年株式会社ネクストステップ（現 株式会社イング）に入社し、2015年同社取締役就任。2021年当社入社、開発部長を経て同年取締役開発部長に就任。2022年より取締役COO兼開発部長（現任）。



取締役CFO兼管理部長

**森下 俊光**

朝日監査法人（現 有限責任あずさ監査法人）、新日本監査法人（現 EY新日本有限責任監査法人）、株式会社スタジオアタオ社外取締役を経て、2023年10月当社取締役に就任。2024年7月より取締役CFO兼管理部長（現任）。公認会計士。株式会社ハウテレビジョン取締役監査等委員（現任）。



## 社外取締役・監査役

社外取締役

**吉富 純一**

みずほ証券株式会社を経て、2012年株式会社JYソリューションを設立。2024年当社社外取締役に就任。株式会社インタースペース取締役監査等委員（現任）。

社外監査役（常勤）

**成田 勝範**

山一證券株式会社、ジャパン・アセット・マネジメント株式会社（現 アルゴジャパン・アセットマネジメント株式会社）、グローバル債権回収株式会社（現 株式会社レーサム）、株式会社ユビニティー（現 株式会社ムダカラ）を経て、2016年当社常勤監査役に就任。

社外監査役

**高橋 智**

株式会社スタートトゥデイ（現 株式会社ZOZO）を経て、2010年株式会社アクロサザシー設立。2024年当社社外監査役に就任。室町ケミカル株式会社取締役監査等委員（現任）。

社外監査役

**久礼 美紀子**

日本アイ・ビー・エム株式会社を経て、2007年弁護士登録。2024年当社社外監査役に就任。弁護士法人内田・鯨島法律事務所パートナー（現任）。

# 社会的背景・企業課題が変化する中で、問い合わせ対応の効率化と顧客体験向上をもたらすチャットコミュニケーションのニーズが拡大

### 社会的背景

- 労働人口の減少による生産性向上の課題
- DX推進により、企業の顧客接点のデジタル化が加速
- 電話よりも手軽なデジタル問い合わせを好む行動変化

### 企業の課題

- 問い合わせ対応コストの増加
- 電話対応の待ち時間による顧客満足度の低下
- 人員確保と教育の難しさ

問い合わせ対応の効率化と顧客体験向上を両立する手段として、  
チャットコミュニケーションの導入が進む

## ChatPlus・AI AgentPlusがもたらす効果

### コスト

#### コスト削減と 生産性向上

- ・ 定型対応を自動化し、オペレーター負担や新人研修コストを削減
- ・ 深夜・休日対応も可能で働き方改革に寄与

### 顧客

#### 顧客満足度(CS)と 顧客体験(CX)の向上

- ・ 24時間365日即応で待ち時間を解消し、均一で高品質な対応により顧客ロイヤルティを向上

### データ活用

#### 顧客インサイト獲得 と機会創出

- ・ 対話履歴の分析で潜在ニーズや課題を把握し、Web改善やマーケティング施策の精度向上に活用

### 営業

#### 商談化促進と 成約率向上

- ・ 訪問者の疑問や不安を即時解消し購買意欲を維持
- ・ 関連商品提案で販路拡大と営業負担軽減を両立

### 従業員

#### 従業員満足度 (ES)向上

- ・ 社内定型問い合わせをAIが一次対応し、社内担当者は専門業務に集中可能
- ・ 迅速な情報取得と業務負荷軽減で働きがい向上

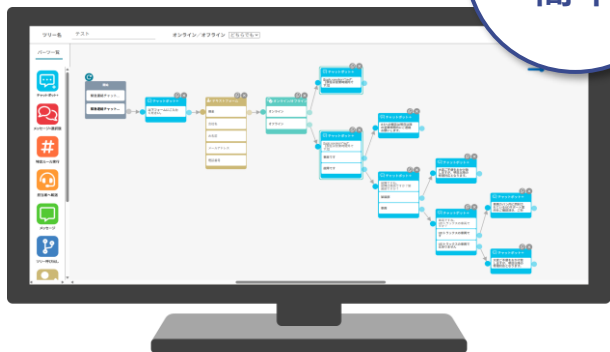
問い合わせ対応にとどまらず利用目的は多様化し、あらゆる業種・規模での利用が拡大

| サービス名                                                                               | 顧客                    | 利用形態 | 主な利用目的                                                                                                                                                                             | 質問者 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|    | 法人（大手企業・中小企業）<br>自治体等 | 社内利用 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 規程やマニュアル案内</li><li>● ナレッジ共有</li></ul>                                                                                                      | 従業員 |
|    |                       | 社外利用 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 自治体住民サービス各種手続案内</li><li>● サービス・利用案内</li><li>● 製品案内</li><li>● 予約受付</li><li>● ITサポートサービス</li><li>● 施設案内</li><li>● 新規・リード申込獲得EC購入支援</li></ul> | 訪問者 |
|  | 法人（大手企業・中小企業）<br>自治体等 | 社内利用 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 社内イントラネット</li></ul>                                                                                                                        | 従業員 |
|                                                                                     |                       | 社外利用 | <ul style="list-style-type: none"><li>● よくある問い合わせ</li><li>● サポートページ</li></ul>                                                                                                      | 訪問者 |

### 機能の一例

#### ツリーエディター

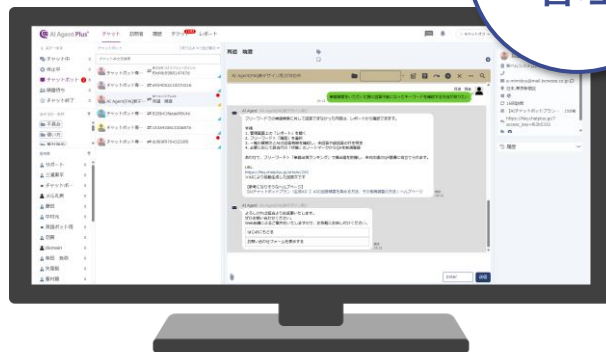
設定  
簡単



- ・ ツリーエディターのツリーとは、質疑応答の分岐（シナリオ）を、樹形図（ツリー構造）で視覚化したもの
- ・ ChatPlusでは、ツリーの編集がドラッグ＆ドロップで視覚的に操作できるので、不慣れでも簡単に構築が可能

#### 有人チャット管理画面

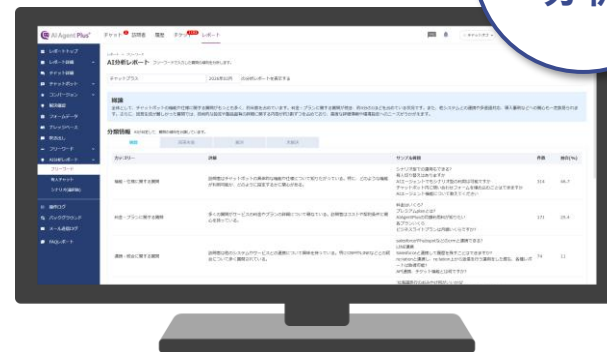
大人数  
管理



- ・ 訪問者が記入中の言葉を、リアルタイムでオペレーターが確認できるため、スピーディーな回答が可能
- ・ 担当者間転送（エスカレーション）や問い合わせ内容によりアサインされる担当者を自動ルーティングできる仕組み
- ・ 定型文やショートカット設定による入力負荷軽減

#### AI分析レポート

自動  
分析



- ・ 自動・有人ともに対応履歴を分析評価
- ・ 改善アドバイスにより、担当者はすぐ改善を実行できる
- ・ 質問の傾向分析で、トレンドを察知し経営判断や応対品質向上を支援

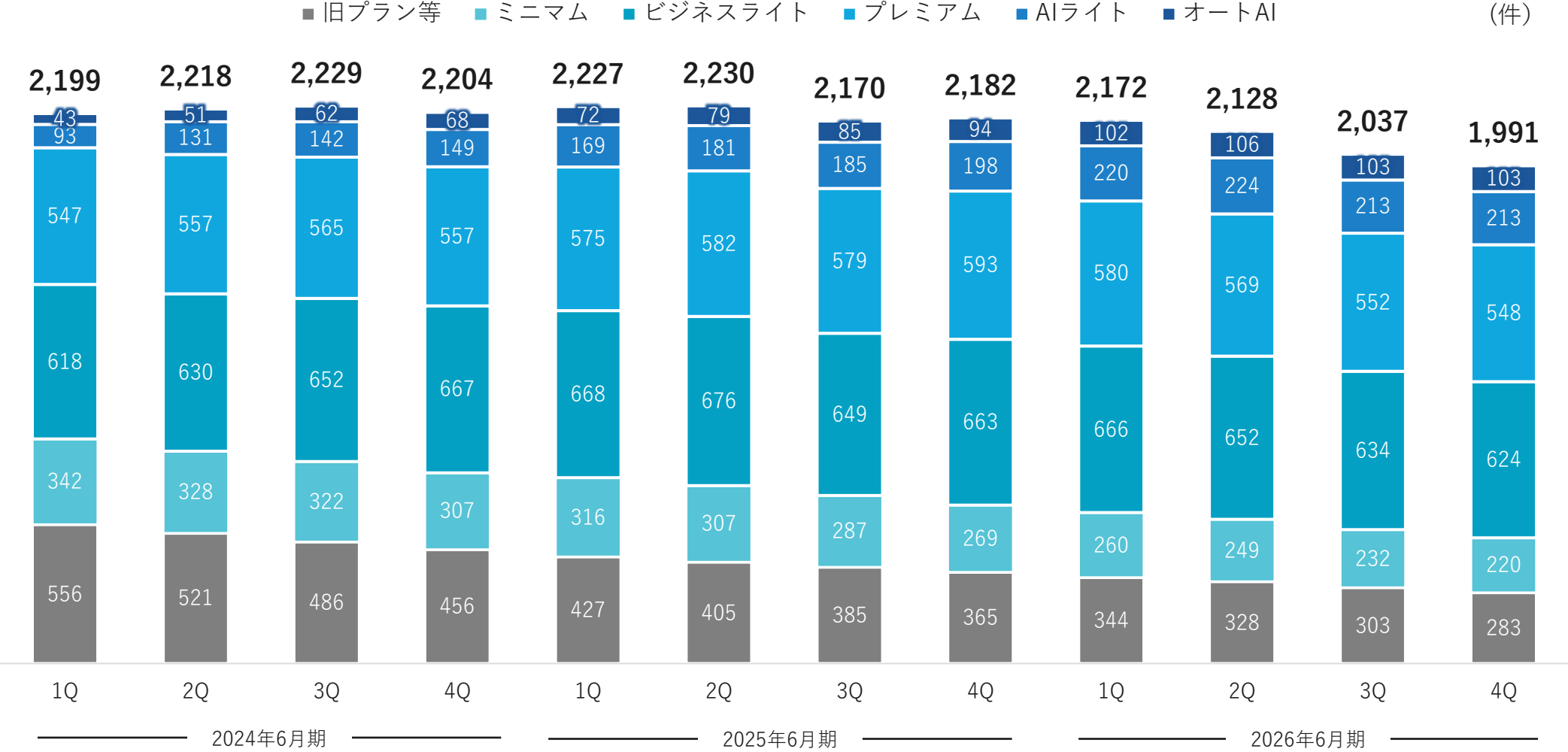
#### 例 問い合わせ内容のカテゴリ分析

|        |     |
|--------|-----|
| 配送関連   | 42% |
| 料金・プラン | 21% |
| 操作方法   | 18% |
| クレーム   | 9%  |
| その他    | 10% |

#### 使い方

「配送関連」の問い合わせが多いことがわかるため、導入企業はFAQの充実やHPのUI改善などを実行

プレミアムプラン以下は減少傾向にあるものの単価の高いAI AgentPlus及びFAQPlus増加によりARR合計は増加傾向



本資料には、将来の見通しに関する記述が含まれます。これらは当該記述を作成した時点における情報に基づいて作成されています。

当該記述は、将来の結果を保証するものではなく、リスクや不確実性を内包しています。その結果、将来の実際の業績や財務状況は、当該記述によって明示的または暗黙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。

当該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、国内及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、本資料に含まれる当社以外に関する情報は、公開情報等から引用したものであり、かかる情報の正確性、適切性等について保証するものではありません。