

# 2017年2月期 第1四半期 決算短信補足説明資料

(2016年7月13日)

株式会社ベルシステム24ホールディングス



Creating Value through Dialogue  
**BELSYSTEM24**<sup>®</sup>

売上収益は、旧BBコール業務の減少・スポットの低調の一方、コア業務が拡大し、前年比3.8%増。利益面では、収益性の改善途上にある新規業務の拡大により、営業利益が前年同期比1.6%減。当期利益は、金融費用および税金の減少により、前年同期比8.1%の増。

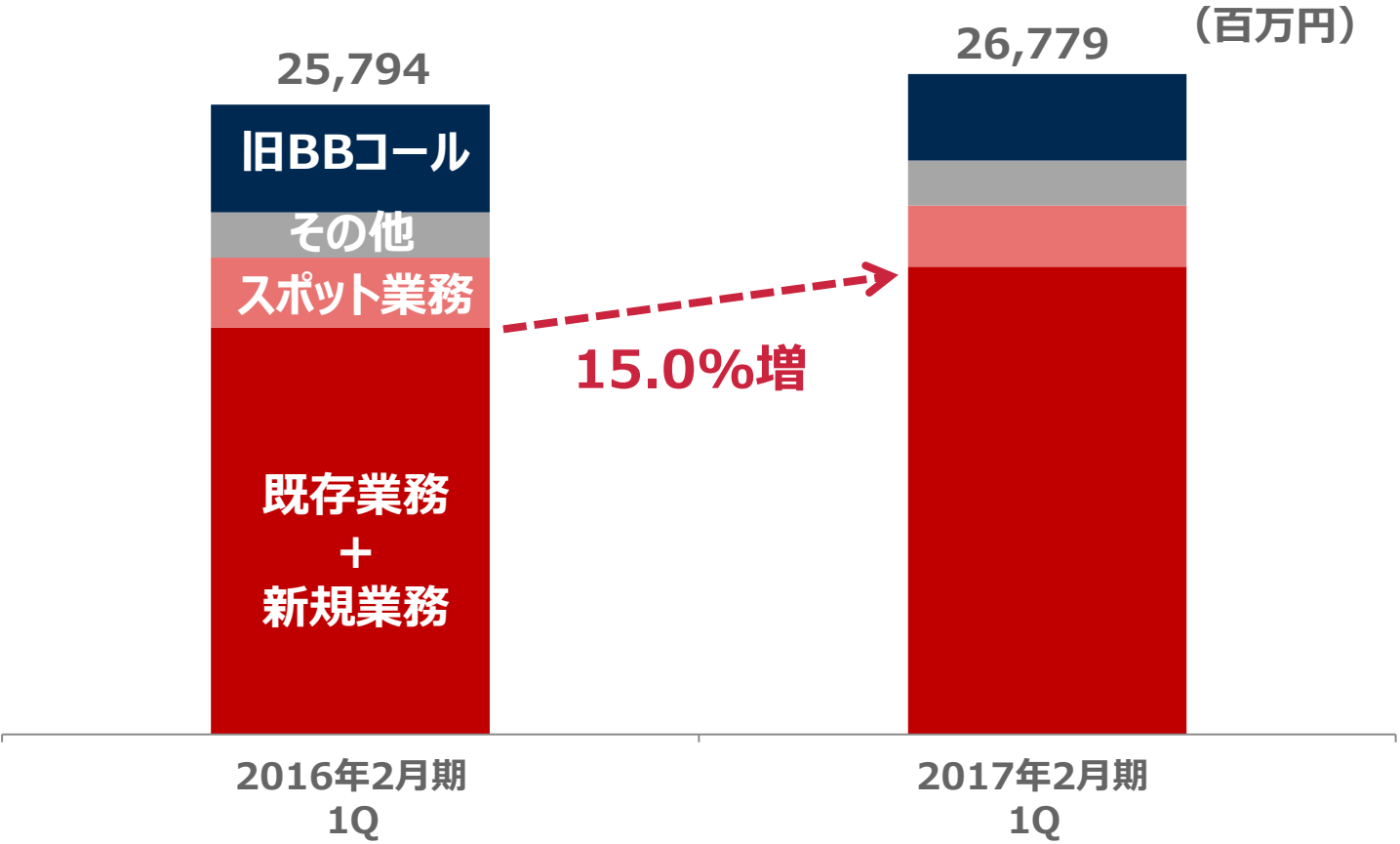
(百万円)

	2016年2月期 1Q	2017年2月期 1Q	対前年同期 増減額	同左増減率	通期見通し	進捗率
売上収益	25,794	26,779	985	3.8%	104,680	25.6%
CRM事業	23,936	24,932	996	4.2%	—	—
継続業務						
«既存業務»+«新規業務等»	16,666	19,166	2,500	15.0%	—	—
«既存(旧BBコール)»	4,404	3,535	▲ 869	-19.7%	—	—
スポット業務	2,867	2,231	▲ 636	-22.1%	—	—
その他	1,858	1,847	▲ 11	-0.6%	—	—
営業利益	2,329	2,293	▲ 36	-1.6%	9,170	25.0%
CRM事業	2,236	2,207	▲ 29	-1.3%	—	—
その他	94	86	▲ 8	-8.5%	—	—
当期利益	1,234	1,334	100	8.1%	5,320	25.1%
調整後営業利益(※)	2,643	2,336	▲ 307	-11.6%	9,390	24.9%
調整後当期(四半期)利益(※)	1,436	1,363	▲ 73	-5.1%	5,470	24.9%

※調整後営業利益及び調整後当期(四半期)利益については、17ページをご確認ください。

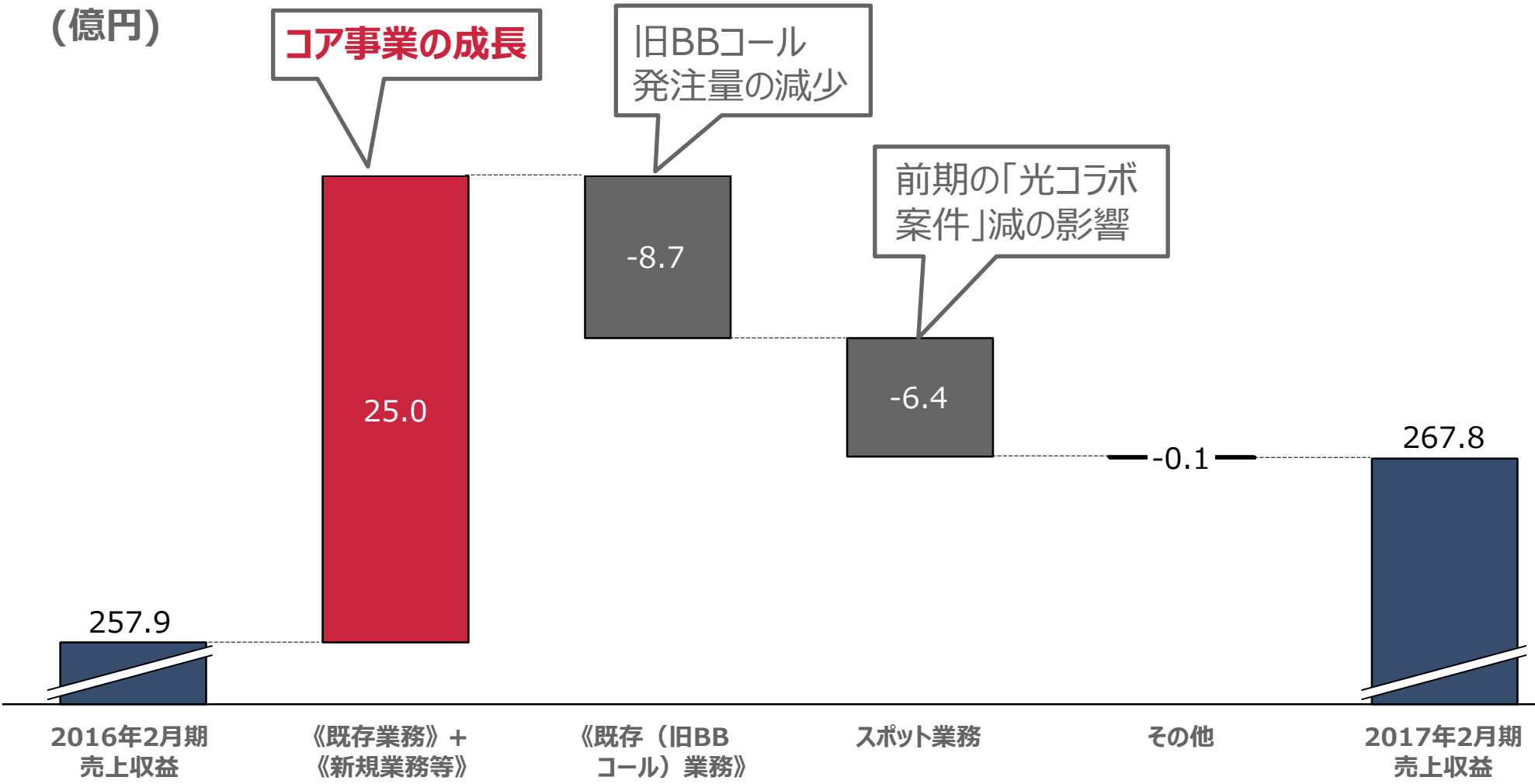
既存業務と新規業務を合わせたコア事業の売上収益は、前年同期比15.0%増。  
一方、旧BBコールは、対前年比19.7%減となったが、減少幅は想定よりも縮小。

事業別売上収益の推移  
(2016年2月期 1Q vs 2017年2月期 1Q)

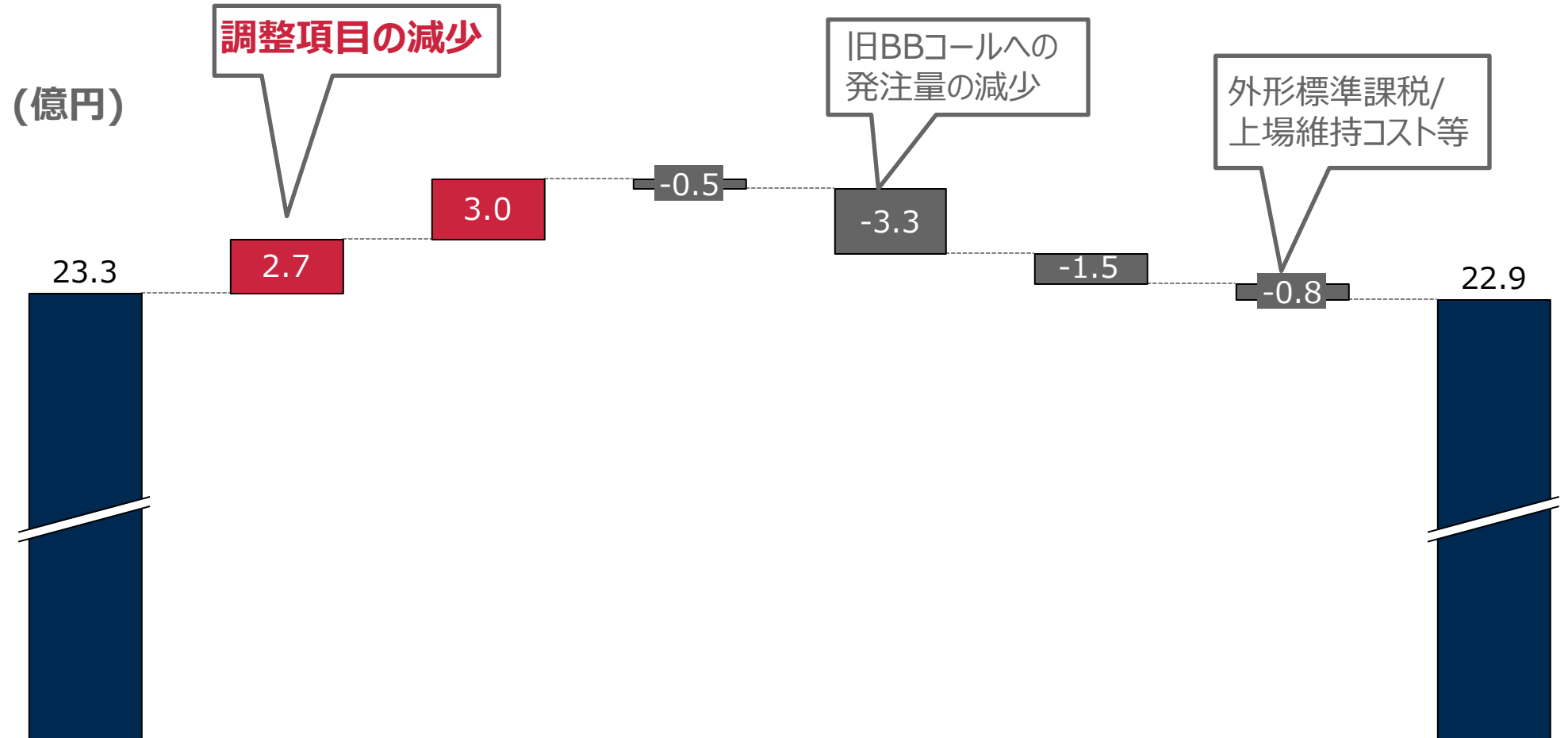


コア事業の力強い成長により、増収を確保。

(億円)

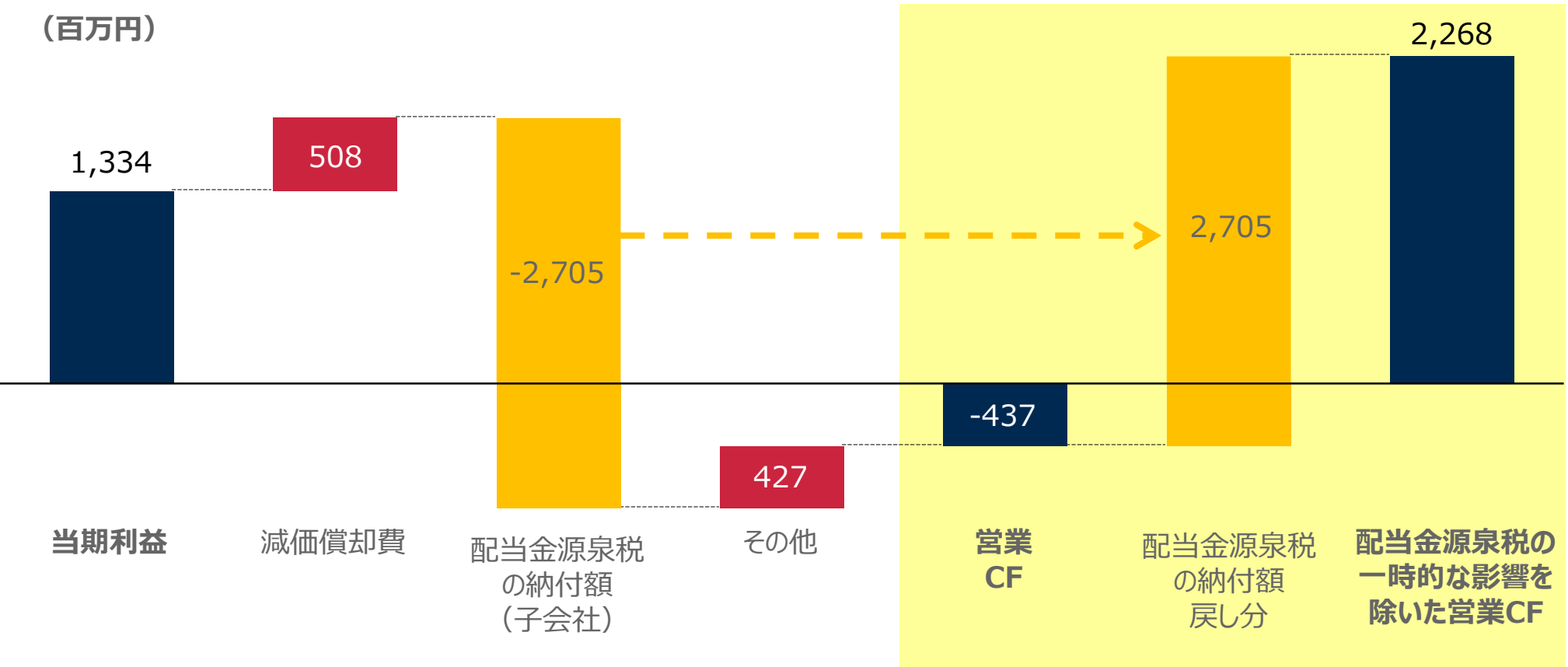


コア事業が伸長する一方、旧BBコール業務、スポット業務等の影響により、ほぼ前年並み。



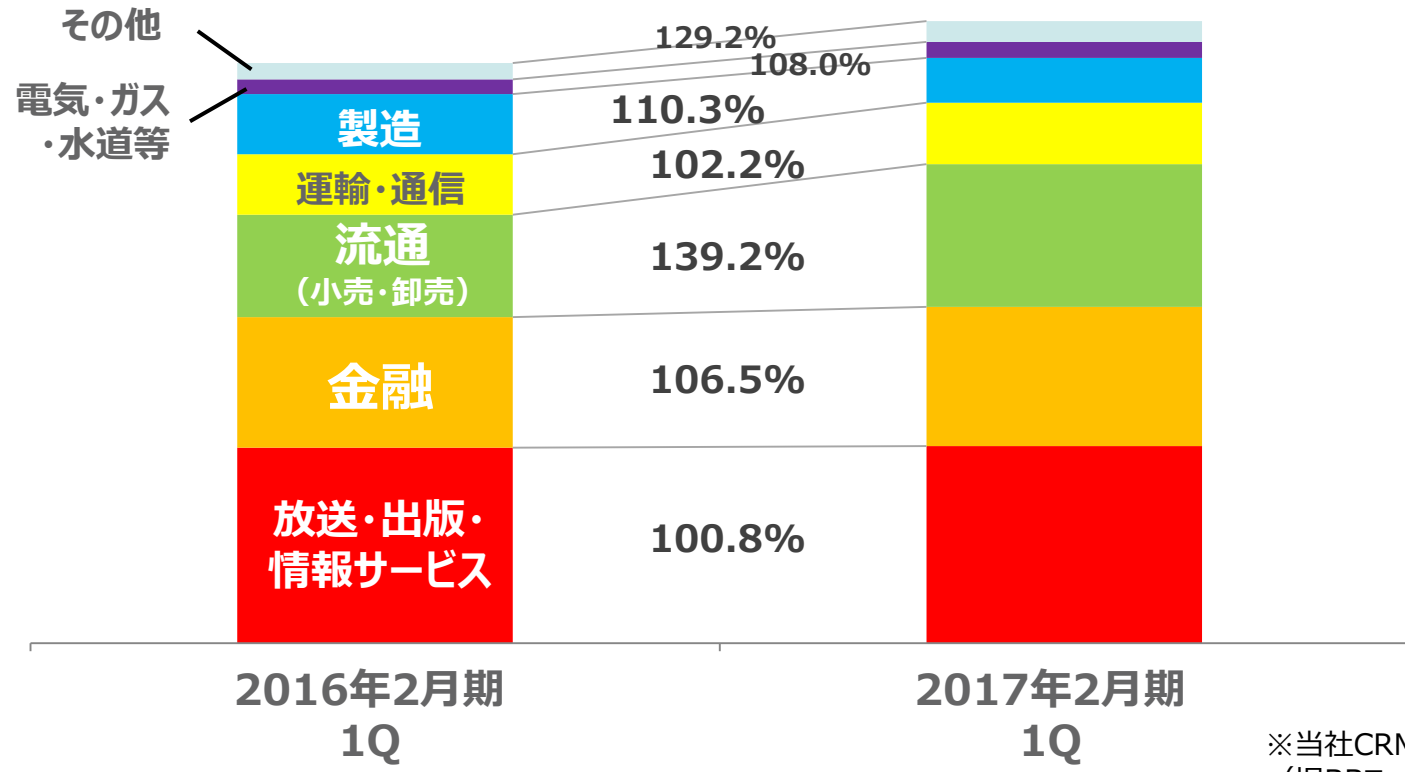
2016年2月期 営業利益    調整項目等 一時費用の 減少    《既存業務》+ 《新規業務等》    CRM事業への 先行投資    《既存 (旧BB コール) 業務》    スポット業務    その他の影響    2017年2月期 営業利益

1Qの営業キャッシュフローは、-437百万円となっているが、  
 「子会社からの配当金に係る源泉所得税の納付」による一時的なもので、  
 配当金源泉税の一時的な影響を除いた営業キャッシュフローは、2,268百万円。  
 なお、源泉所得税納付額については、確定申告で還付済み。



クライアント企業との強固な関係が基盤となり、全ての業種において、売上収益が増加。

業種別売上収益※の推移 (旧BBコール分を除く)  
 (2016年2月期 1Q vs 2017年2月期 1Q)



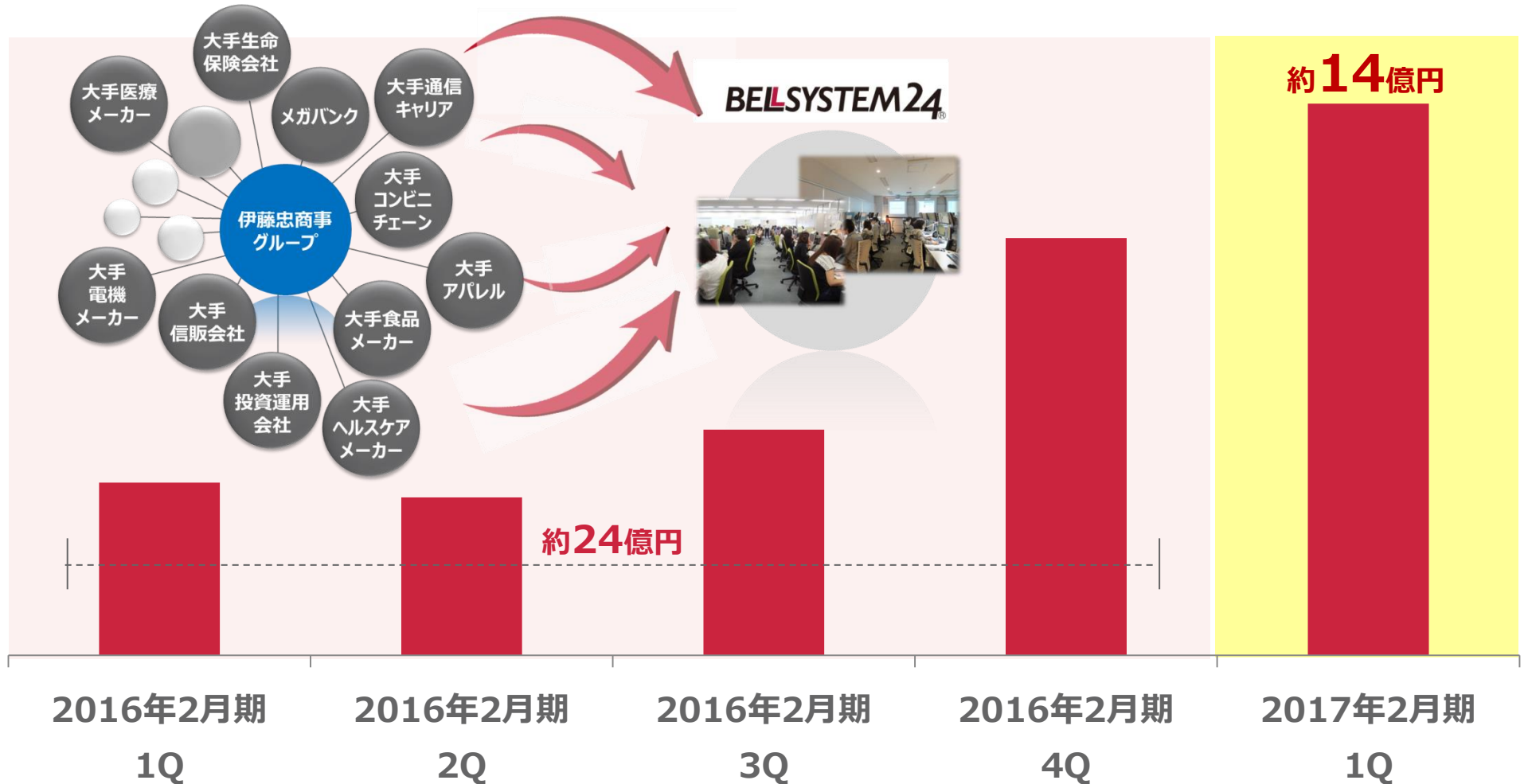
※当社CRM事業の売上収益上位300社 (旧BBコールを除く) を対象としております

CRM事業の拡大	具体的施策	組織・体制の強化
<p><b>優先取り組み事項</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 既存顧客からの新規案件の獲得</li> <li>✓ スポット案件の確実な取り込み (マイナンバー、選挙等)</li> <li>✓ 伊藤忠シナジーズの継続的拡大 (海外・CTC連携・新規顧客の獲得)</li> <li>✓ テクノロジーソリューションの外販 (BellCloud®、VOCの拡販等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ クライアントとの戦略的なパートナー関係を強化するため営業とオペレーション組織を一元化</li> <li>✓ 新規業務における問題の予見、早期解決を担う組織の強化</li> <li>✓ コミュニケーターのリテンション及び採用効率の向上を担う組織の強化</li> </ul>
<p><b>将来への布石</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 海外展開 「小さく生んで大きく育てる」</li> <li>✓ 新たな技術を活用した次世代サービスの開発・提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 事業成長に備えたセンター管理者の増員・育成に注力 (正社員登用数を増加/地域限定社員制度の導入)</li> <li>✓ 事業拡大を見据えた大型拠点の確保</li> <li>✓ 新拠点戦略の展開 (在宅・スモールオフィス)</li> </ul>



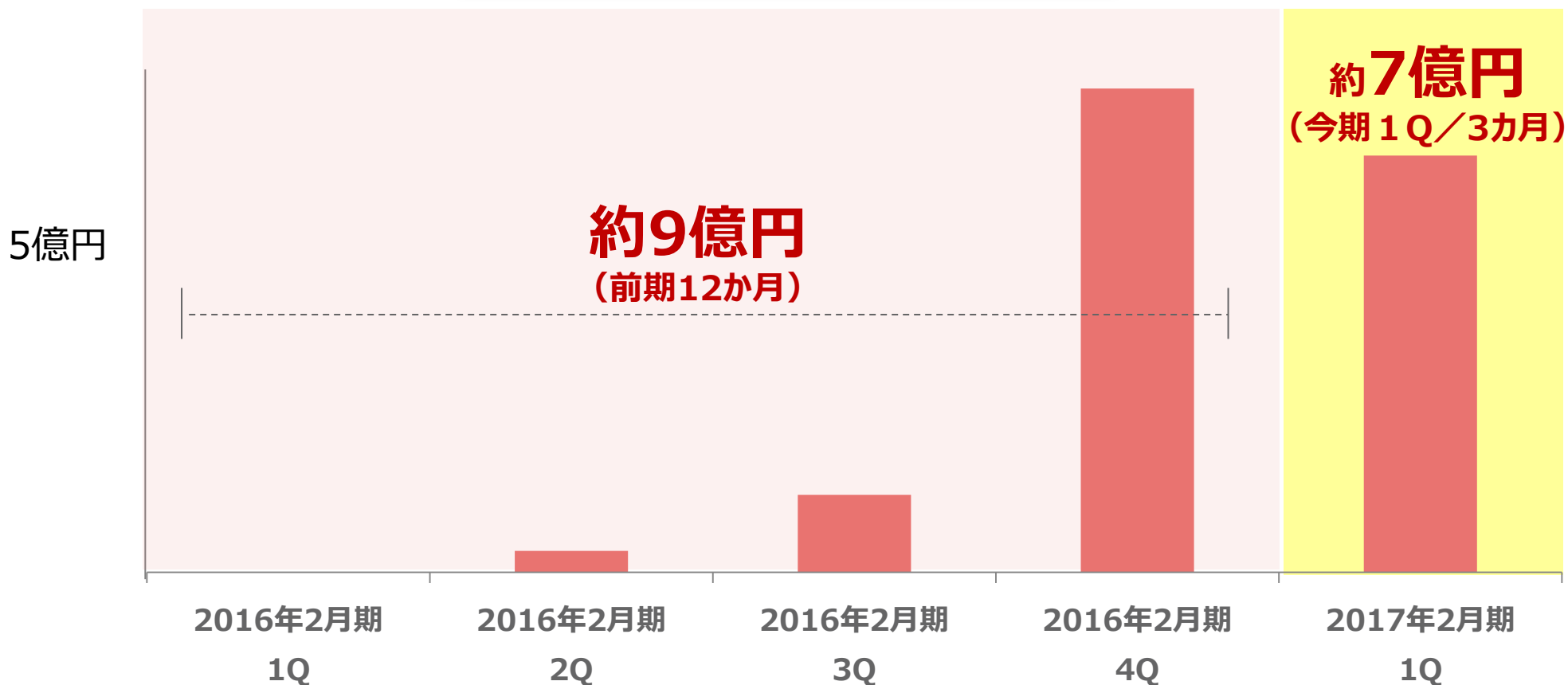
伊藤忠グループとの協業により、そのグループ会社、関連会社、ならびに取引先より、  
**第1四半期（3カ月）**において、継続案件の拡大に、新規3案件が加わり、  
**約14億円**の売上収益を達成。（2016年2月期累計約24億円）

※スポット業務を含む



前期に引き続き、「マイナンバー関連案件」を、総務省、金融機関等から継続受託、第1四半期において、約7億円の売上収益を達成。

マイナンバー関連業務の売上収益推移



コールセンタースタッフなど有期雇用社員の人事制度を見直し、一定の職位に従事する有期雇用社員150名を、3月1日付けで正社員登用。（9月にはさらに約50名登用見込）

## 背景

- 業務の拡大
- 採用市場の競争激化
- さらなる品質・生産性の向上

## 戦略

- 新たな人事制度を導入し、長期雇用にシフト
- 核となる人材・優秀な管理者の確保と育成

## 施策

- 現場管理者を中心に、**有期雇用社員150名を正社員登用**
- 登用タイミングは年2回、9月にはさらに約50名を登用予定（2016年4月8日プレスリリースより）
- 同時に「**地域限定社員**」制度も導入、働き方の多様化を実現

- 今後の事業成長に備え、2017年2月期中に開設予定のセンター拠点3箇所をすでに確保。

センター数：**26→29箇所へ**

席数：**13,544→15,500席超へ**

## 東北地区

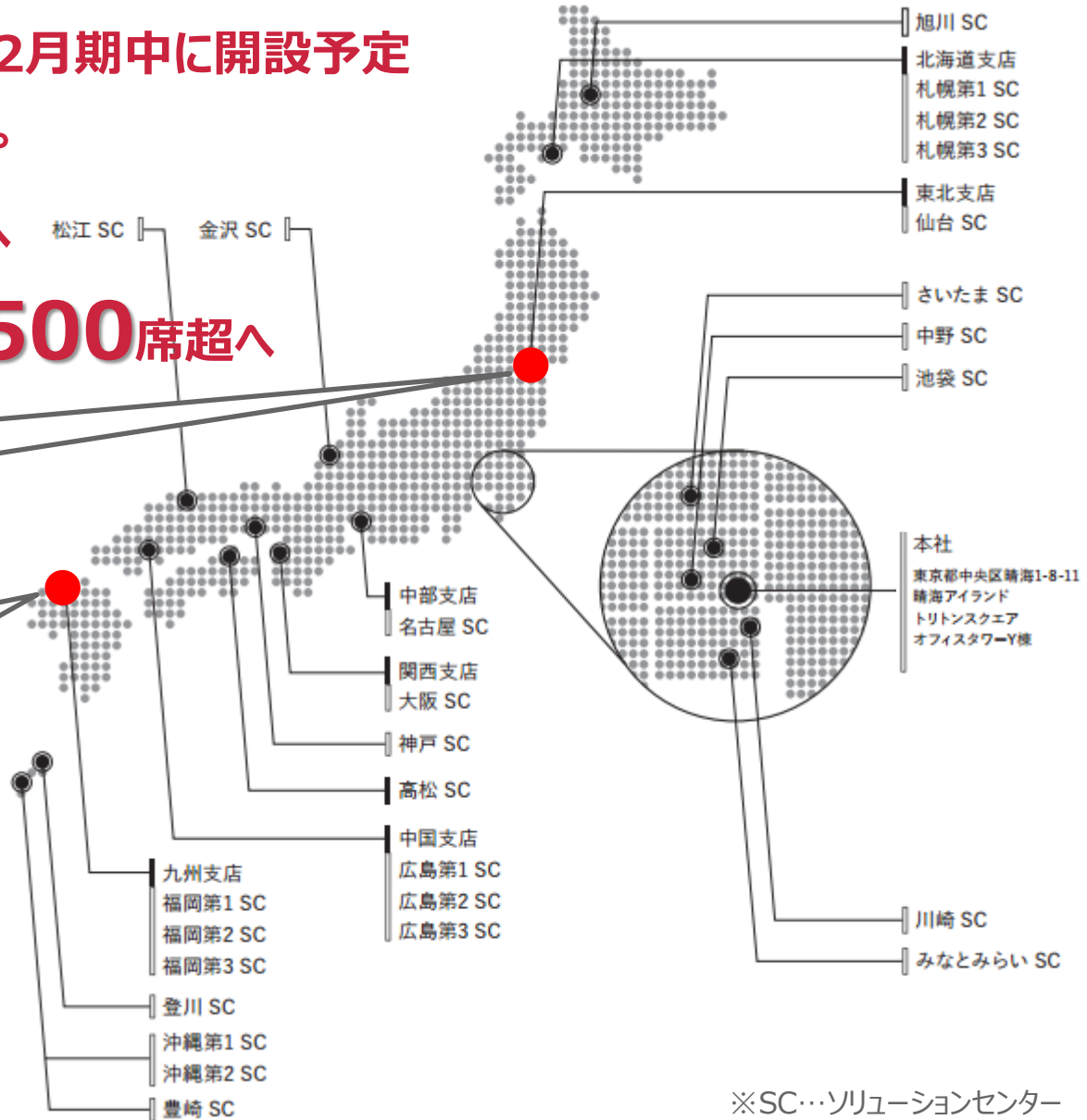
仙台第2SC (仮称) 開設…8月

## 福岡地区

福岡第4SC (仮称) 開設…8月  
 福岡第5SC (仮称) 開設…8月



JRJP博多ビル



※SC…ソリューションセンター

## 中野ソリューションセンターにおいて、 コンタクトセンター業務の国際品質規格 「COPC®」認証を取得

### COPC®規格認証とは…?

- 高い顧客満足と、そのための運営体制を持つ組織のみが提供される
- グローバル基準の品質保証規格
- 同規格の取得企業は全世界で48団体のみ（2016年5月現在）

**BELLSYSTEM24®**

2016年5月26日

各位

株式会社ベルシステム24

#### ベルシステム 24、コンタクトセンター業務の国際品質規格「COPC®」認証を取得

株式会社ベルシステム24(代表取締役 社長執行役員 柘植 一郎、以下「ベルシステム24」)は、今般、中野ソリューションセンターにおいて、コンタクトセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC®OSP 規格 Release5.2(以下、COPC 規格) (※1)」の認証を取得しました。

COPC 規格の認証は、コンタクトセンターにおいて、お客様の非常に高い満足と、それを実現するための運営が実現できている組織のみに提供される、グローバル基準の品質保証規格です。2016年5月現在、同規格を取得している企業数は、厳格な認証審査のもと、全世界において48団体のみです。

日本における唯一の COPC 規格監査実施機関である株式会社プロシード(※2)は、ベルシステム24の COPC 規格の認証取得について、以下のようにコメントしています。

「ベルシステム 24 は人材、プロセス、テクノロジーが三位一体となって優れたパフォーマンス成果をあげ、科学的なコンタクトセンター運営を実現しています。目標達成に対する徹底した管理・分析力と個々の高いスキルを生かす組織力は、世界基準で優良組織と証するにふさわしい。」

ベルシステム24は、引き続きお客様の期待にお応えできるよう、高品質な運用を提供してまいります。

※1 1996年に米国において、コールセンター業務を実施・発注する企業(マイクロソフト、デル、アメリカンエキスプレス等)が集まり、オペレーションの品質を上げ、顧客満足度を向上させるマネジメントモデルの作成が開始されました。米国国家経営品質賞(マルコム・ボルドリッジ賞=MB賞)の概念に基づき、世界的に需要が拡大し始めたコールセンター業務に対応できる「パフォーマンス改善モデル」としてCOPC®規格が誕生し、また規格の運用、維持のための組織として、米国COPC社(COPC Inc.)が設立されました。COPC®は、COPC 社(本社:米国フロリダ州)の登録商標です。詳しくは、<http://www.copc.com/> をご覧ください。

※2 株式会社プロシード(代表取締役社長 西野 弘)は、日本で唯一のCOPC規格監査実施機関であり、コールセンターマネジメント、ITサービスマネジメント、IT調達マネジメントの分野における、マネジメントフレームワークを用いた教育研修、導入コンサルティング、および業務改善コンサルティングを行っています。詳しくは、<http://www.proseed.co.jp> をご覧ください。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

#### 【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ベルシステム24 ホールディングス 広報 IR 室  
E-mail:pr@bell24.co.jp / TEL:03-6893-9828(広報 IR 室)

# 第2四半期以降における成長戦略への取り組み

**当社およびCRM市場を取り巻く環境の変化を先取りし、様々な施策を完遂することで、「顧客接点最前線ビジネス」における事業基盤の拡大を推進。**

CRM事業の拡大	具体的施策	組織・体制の強化
優先取組み事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 既存顧客からの新規案件の獲得</li> <li>✓ <b>スポット案件の確実な取り込み (マイナンバー、選挙等)</b></li> <li>✓ <b>伊藤忠シナジーの継続的拡大 (海外・CTC連携・新規顧客の獲得)</b></li> <li>✓ <b>テクノロジーソリューションの外販 (BellCloud<sup>®</sup>、VOCの拡販等)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ クライアントとの戦略的なパートナー関係を強化するため営業とオペレーション組織を一元化</li> <li>✓ 新規業務における問題の予見、早期解決を担う組織の強化</li> <li>✓ <b>コミュニケーターのリテンション及び採用効率の向上を担う組織の強化</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>海外展開 「小さく生んで大きく育てる」</b></li> <li>✓ <b>新たな技術を活用した次世代サービスの開発・提供</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 事業成長に備えたセンター管理者の増員・育成に注力 (正社員登用数を増加/地域限定社員制度の導入)</li> <li>✓ <b>事業拡大を見据えた大型拠点の確保</b></li> <li>✓ <b>新拠点戦略の展開 (在宅・スモールオフィス)</b></li> </ul>

マイナンバー業務において、  
**金融業界を重点ターゲットにアプローチ**

● **託児所の開設 (今冬予定)**

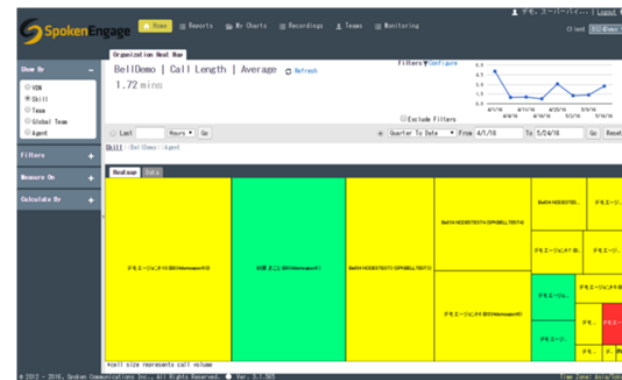
● **ベトナム新拠点**

● **福岡JRJPビル開設 (8月予定)**

● 「BellCloud Performance Manager」  
 ● 「BellCloud for Telework」  
**提供開始、在宅の推進 (2016年7月13日 発表)**



## グローバルで月間500万超のコールを支援する先進プロバイダ 米国「Spoken Communications社」と独占契約締結、新サービスを開始



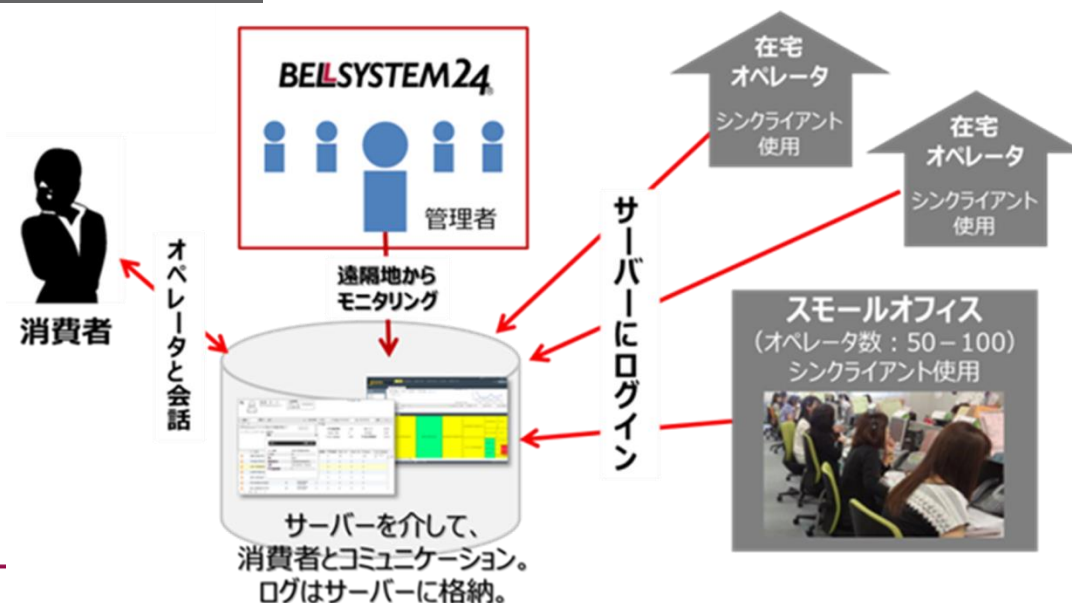
パフォーマンスをヒートマップで  
ビジュアル化

様々な機能をクラウドで提供する  
「BellCloud Performance Manager」  
「BellCloud for Telework」を開始

「BellCloud Performance Manager」  
在宅から大規模までオペレーションをビジュアル管理できる  
モニタリングツールをはじめ、様々な業務管理ツールをクラウドで提供

「BellCloud for Telework」  
ワンタイムパスワードによるログインやシンクライアントを採用し、  
強固なセキュリティ環境を実現する、在宅コールセンター等の管理ツール

### 導入イメージ







# ご注意

本説明および参考資料の内容には、将来の当社業績に関する見通しが含まれていますが、これらは現在入手可能な情報から得られた当社の判断にもとづくものであり、その実現には潜在的リスクや不確実性を含んでいます。実際の業績は、これら業績に関する見通しとは大きく異なる結果となる可能性があることをご承知おきください。

## 調整後営業利益及び調整後当期利益について

調整後営業利益、調整後当期利益は、国際会計基準により規定された指標ではなく、投資家が当社グループの業績を評価する上で、当社が有用と考える財務指標であります。調整後営業利益及び調整後当期利益は、上場後には発生しないと見込まれるマネジメントフィー、上場関連費用及び設立費用や、非経常的損益項目（通常の営業活動の結果を示していると考えられない項目、あるいは競合他社に対する当社グループの業績を適切に示さない項目）の影響を除外しております。

調整後営業利益及び調整後当期利益は、以下の算式により、算出しております。

- 調整後営業利益 = 営業利益 + マネジメントフィー（※1） + 上場関連費用 + 上場を前提とした株式報酬費用 + 設立費用 + 固定資産除売却損 + その他の費用（※2） - その他の収益（※3）
- 調整後当期利益 = 四半期利益 + マネジメントフィー（※1） + 上場関連費用 + 上場を前提とした株式報酬費用 + 設立費用 + 固定資産除売却損 + その他の費用（※2） - その他の収益（※3） - 調整項目の税金調整額

（※1）当社とベインキャピタル・パートナーズ・L L C及び伊藤忠商事株式会社との間のマネジメント契約に基づく報酬を意味します。

（※2）国際会計基準におけるその他の費用のうち、日本基準において特別損失に該当するもの（固定資産除売却損を除く）であります。

（※3）国際会計基準におけるその他の収益のうち、日本基準において特別利益に該当するものであります。

なお、調整後営業利益、調整後当期利益は、金融商品取引法第193条の2第1項の規定に基づく監査又は四半期レビューの対象とはなっておりません。

調整後営業利益及び調整後当期利益は、営業利益及び当期利益に影響を及ぼす項目の一部を除外しており、分析手段としては重要な制限があることから、国際会計基準に準拠して表示された他の指標の代替的指標として考慮されるべきではありません。当社グループにおける調整後営業利益及び調整後当期利益は、同業他社の同指標あるいは類似の指標とは算定方法が異なるために、他社における指標とは比較可能でない場合があり、その結果、有用性が減少する可能性があります。