



**2018年2月期
決算短信補足説明資料**
(2018年4月11日)

イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える

株式会社ベルシステム24ホールディングス

- 1. 2018年2月期 通期決算**
 - 連結業績ハイライト
 - 事業ハイライト
- 2. 2019年2月期 通期業績予想**
- 3. 今後の取組みについて**

- 1. 2018年2月期 通期決算**
 - 連結業績ハイライト
 - 事業ハイライト
2. 2019年2月期 通期業績予想
3. 今後の取組みについて

既存業務の順調な増加、旧BBコールの堅調な推移により、前年度比増収。
人件費は引き続き増加したが、収益性改善の進捗によって前年度大幅増益に。

連結業績

売上収益	1,156億円	前年度比	+ 6.2%
営業利益	93億円	前年度比	+14.0%
親会社の所有者に 帰属する当期利益	56億円	前年度比	+30.2%



既存拡大、旧BBコール業務は堅調



収益性改善が進捗



人件費は引き続き増加



スポット売上は弱含み

(百万円)

	2017年2月期	2018年2月期			通期見通し	通期見通し比
			前年度比 増減額	同左増減率		
売上収益	108,916	115,618	6,702	6.2%	116,100	99.6%
CRM事業	101,526	108,868	7,342	7.2%	—	—
継続業務						
«既存業務»+«新規業務等»	77,781	85,421	7,640	9.8%	—	—
«既存 (旧BBコール) »	15,034	15,264	230	1.5%	—	—
スポット業務	8,711	8,183	▲ 528	▲6.1%	—	—
その他	7,390	6,750	▲ 640	▲8.7%	—	—
営業利益	8,172	9,319	1,147	14.0%	9,300	100.2%
CRM事業	7,878	8,962	1,084	13.7%	—	—
その他	294	357	63	21.6%	—	—
親会社所有者に帰属する当期利益	4,304	5,604	1,300	30.2%	5,310	105.5%

キャッシュ・フロー

単位：百万円

	2017年2月期 (累計)	2018年2月期 (累計)
営業活動によるキャッシュ・フロー	6,791	8,948
投資活動によるキャッシュ・フロー	▲3,114	▲4,508
(フリー・キャッシュ・フロー)	(3,677)	(4,440)
財務活動によるキャッシュ・フロー	▲5,396	▲4,734

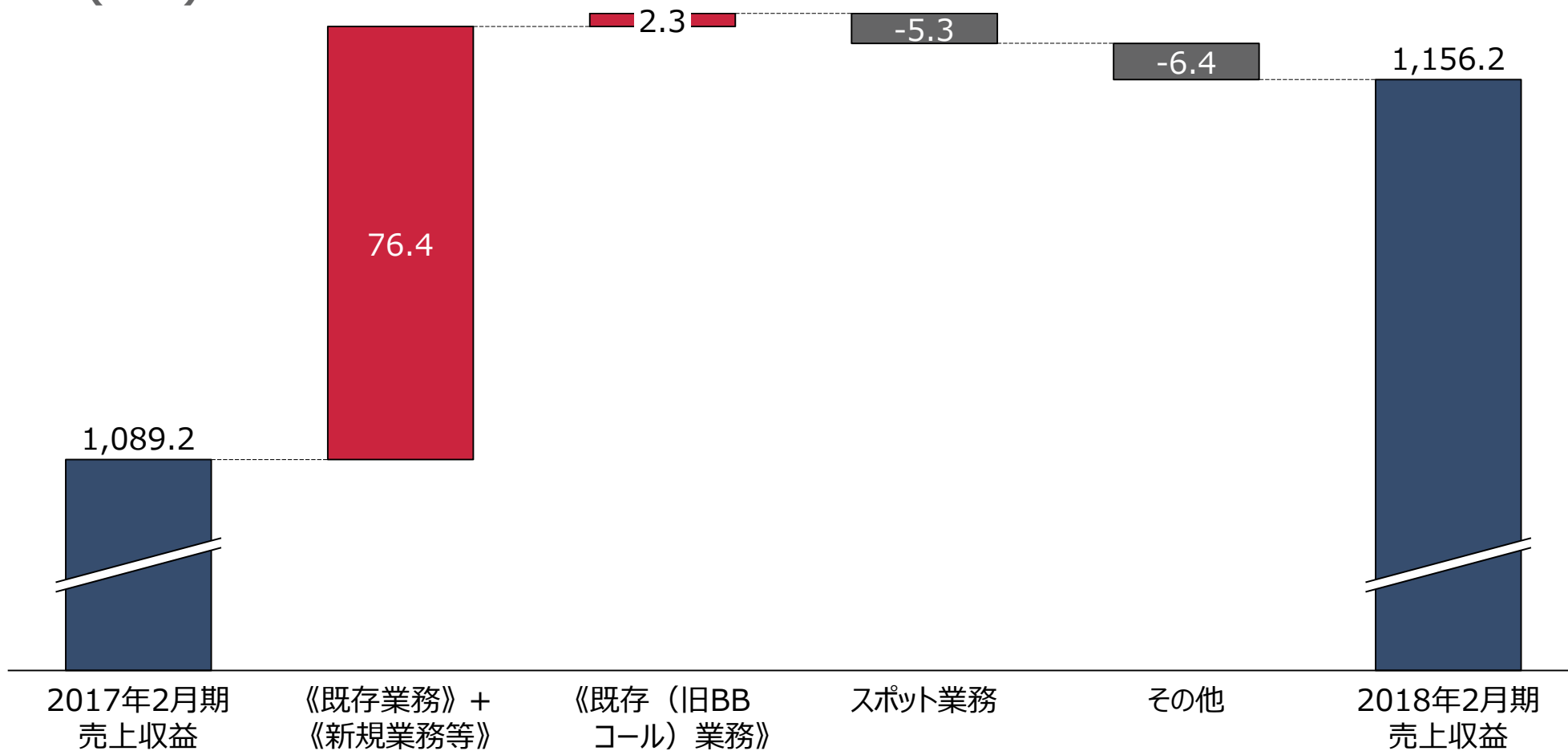
財政状態

単位：百万円

	2017年2月末	2018年2月末	増減
総資産	139,471	142,437	+ 2,966
のれん	96,947	97,642	+ 695
ネット有利子負債	72,596	71,088	▲1,508
親会社の所有者に帰属する持分	40,238	43,479	+ 3,241
資本比率	28.9%	30.5%	1.6pt 上昇
NET DER	1.80倍	1.63倍	0.17 改善
ROE	11.0%	13.4%	2.4pt 上昇

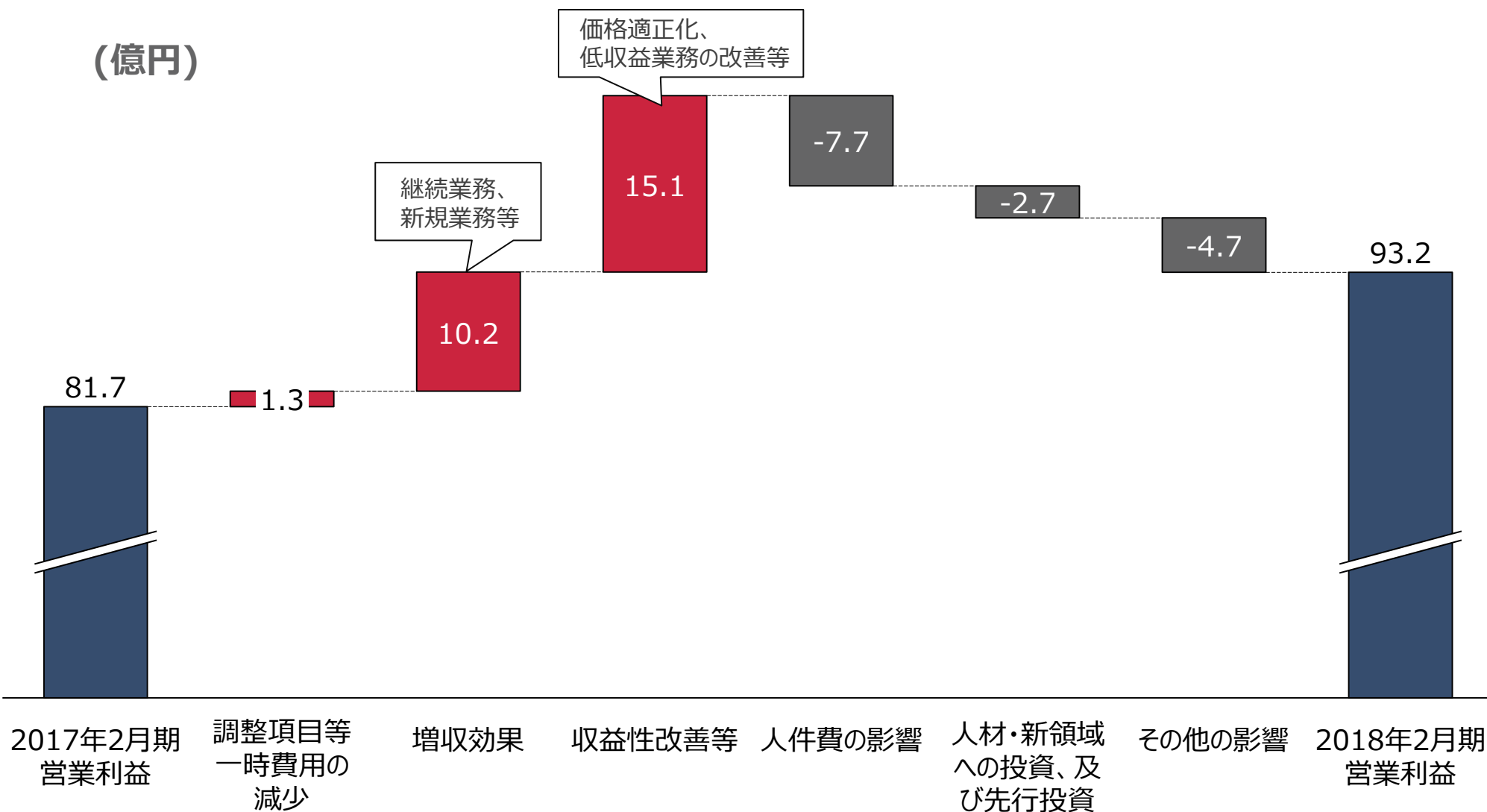
既存業務＋新規業務は順調に拡大、また旧BBコール業務は堅調に推移。
一方でスポット業務は大型案件減少の影響で前年度比減少、また一部子会社も苦戦。

(億円)



増収効果、価格適正化・低収益業務改善の進捗等により前年度比増益。人件費の増加は期初の想定を下回った。

(億円)



事業ハイライト

1. 従来ビジネスの拡大

- 既存クライアントにおける売上増
- 伊藤忠シナジーズの継続的拡大
- 札幌新センター開設
- CTCFC『HDIメンバーシップアワード ブロンズ賞』を受賞

■ 凸版印刷とBPO事業で資本業務提携

- BellCloud AI for SNS/IVR発表・開始
- CTCファーストコンタクトを合併会社化
- ベトナム「Hoa Sao社」へ出資完了、事業開始
- セールスフォース・ドットコムとの協業
- 韓国Hankook社との提携
- 採用サイト「スタボ」に空色のWeb接客導入
- AI-Chat for 就業者サポート（仮称）導入

2. 新領域での拡大

3. 人材マネジメントの高度化

- **無期雇用化の開始**
- 福利厚生制度の拡充
- 沖縄で保育所を開設
- 島根大学のキャリア教育授業にて講座を実施

成長戦略 - 3つの取り組み -

2. 新領域での拡大

- Advanced CRM Platform
- Advanced BPO
- 海外事業展開
- 凸版シナジーズ

1. 従来ビジネスの拡大

- 顧客との関係性強化
- 伊藤忠シナジーズ拡大
- 品質優位性の更なる追求

- 退職抑止
- 採用力強化
- 現場人材管理の精緻化

目標

今後5年間
各取り組み合計で
100億円以上
追加投資

BELSYSTEM24

2020年2月期
(FY2019)

売上高 **1,310** 億円
営業利益 **115** 億円
(8.8%)
株主資本利益率 **14.3** %
ネットD/Eレシオ **1.2** 倍

実績

2017年2月期
(FY2016)
売上高 **1,089** 億円
営業利益 **82** 億円
(7.5%)
株主資本利益率 **11.0** %
ネットD/Eレシオ **1.8** 倍

2017年5月23日発表 中期経営計画より

既存業務における年間売上収益5億円超のクライアント数および売上収益は引き続き増加。(旧BBコールを含む)

年間売上収益5億円超のクライアント数/売上収益推移



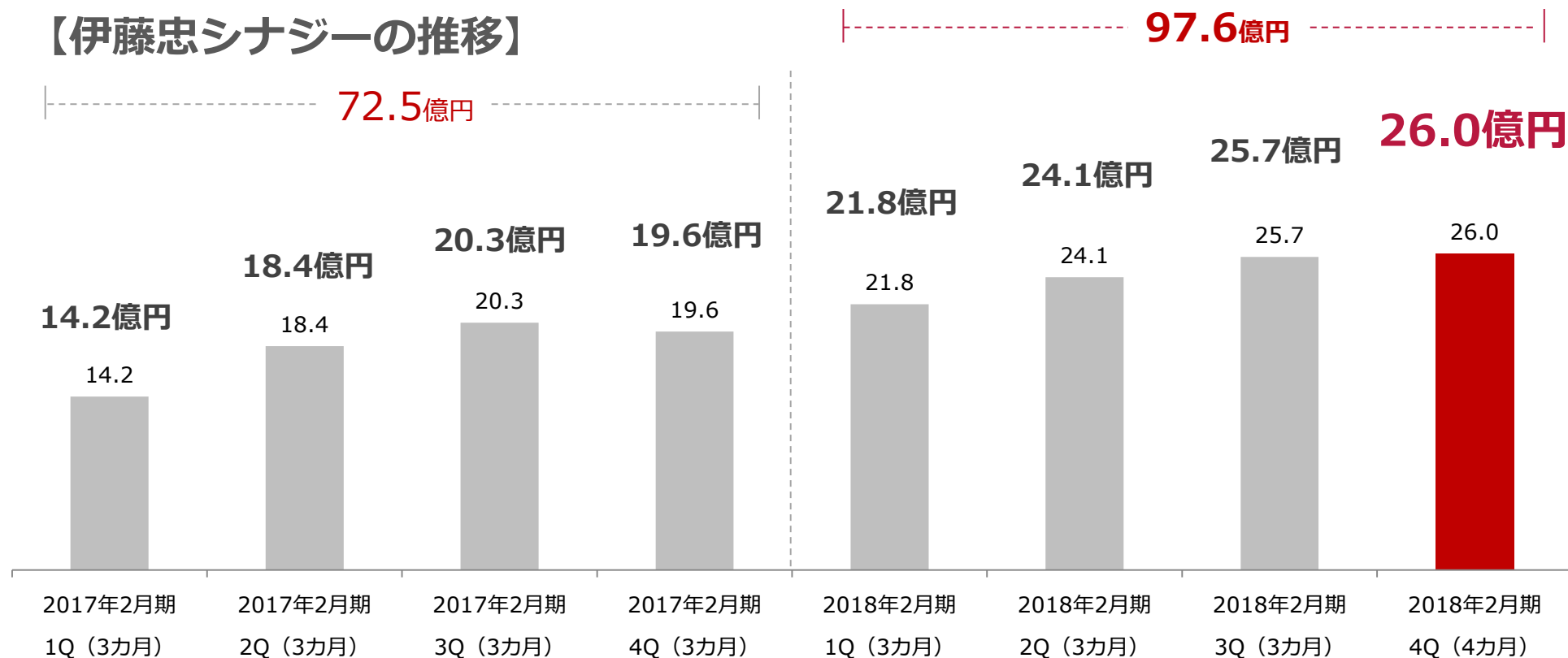
スポット業務を除く

■ 伊藤忠シナジーは前年度比で35%増加し、100億円に迫る規模に。

(スポット業務を含む)



【伊藤忠シナジーの推移】



1. 2018年2月期 通期決算
 - 連結業績ハイライト
 - 事業展開ハイライト
2. 2019年2月期 通期業績予想
3. 今後の取組みについて

良好な需要環境を背景として増収基調継続。
 価格適正化・業務効率化の取り組みによって利益面では2桁の成長を見込む。

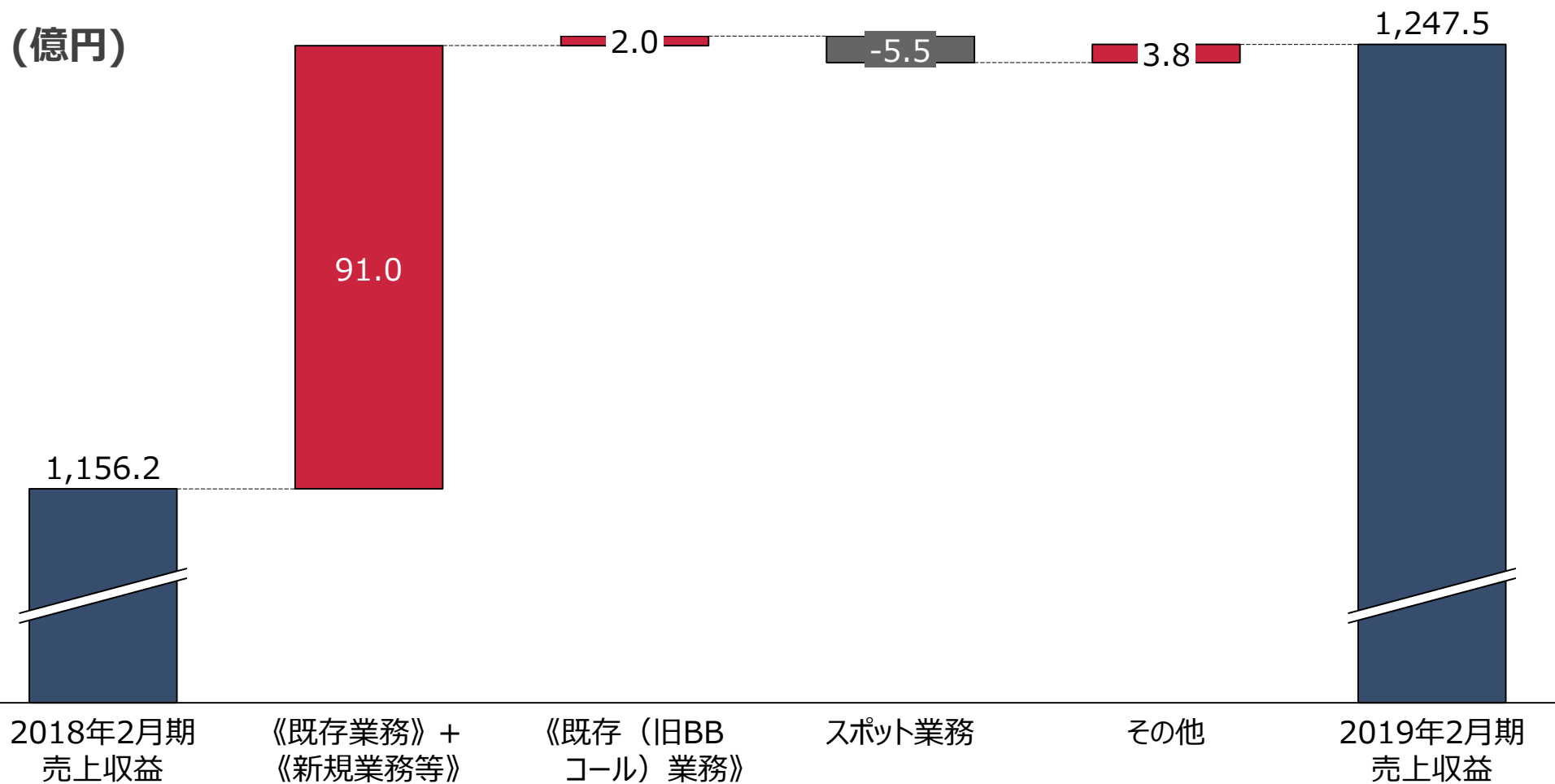
2019年2月期 業績予想

(百万円)

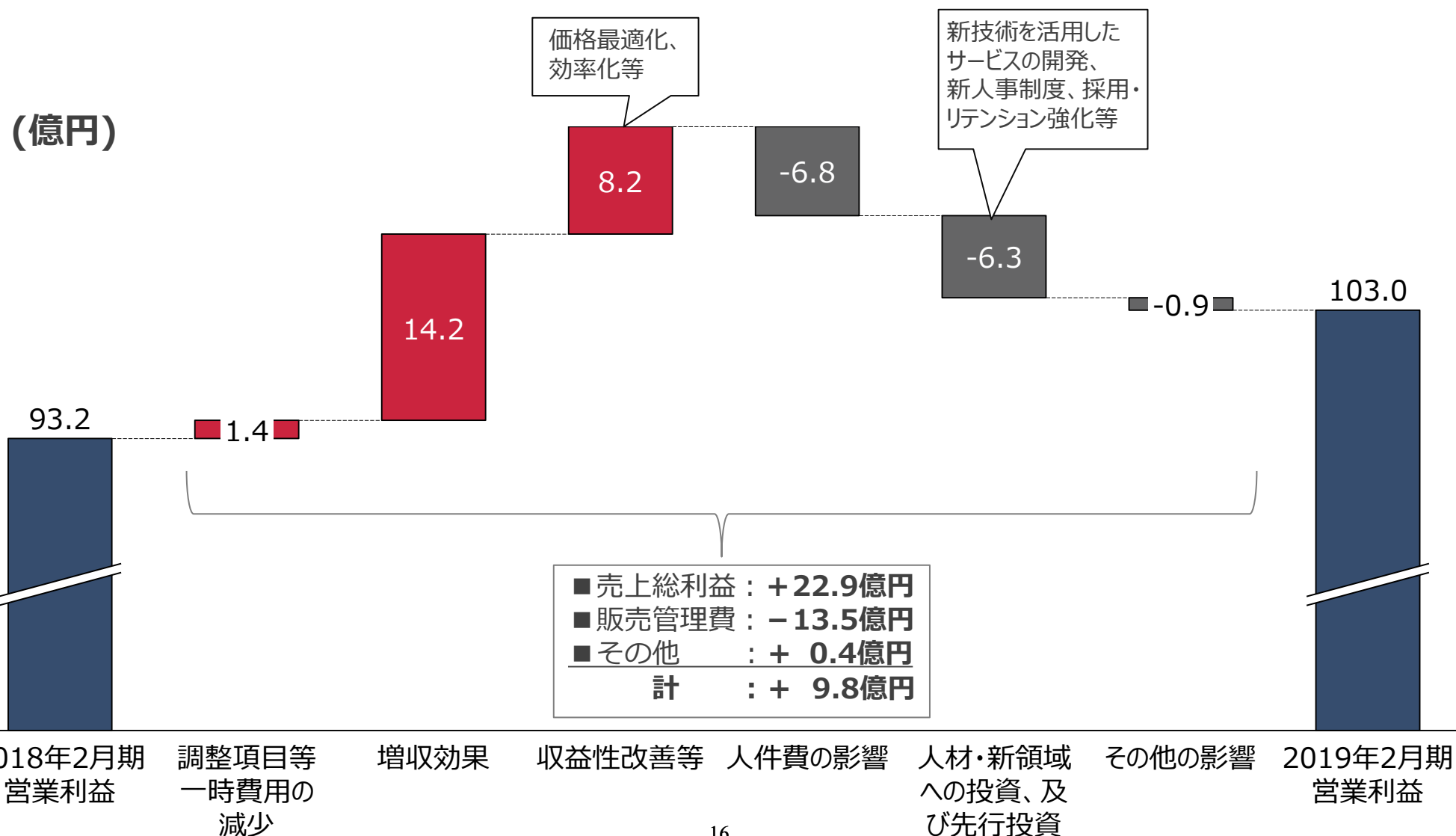
	2018年2月期	2019年2月期 (予想)	前年度比	同左増減率
			増減額	
売上収益	115,618	124,700	9,082	7.9%
営業利益	9,319	10,300	981	10.5%
親会社の所有者に 帰属する当期利益	5,604	6,190	586	10.5%

2019年2月期 配当 (予想) : 年間配当金 36円 (第2四半期末 18円、期末 18円)

旺盛なアウトソーシング需要を背景に、既存＋新規業務は引き続き拡大。伊藤忠及び凸版印刷とのシナジーも活用し、増収が継続する見通し。



増収効果、継続的な価格適正化の取り組み及び退職抑止等を通じた業務効率化により増益を見込む。新たな人事施策、新技術活用等に対し一定の投資を行っていく方針。

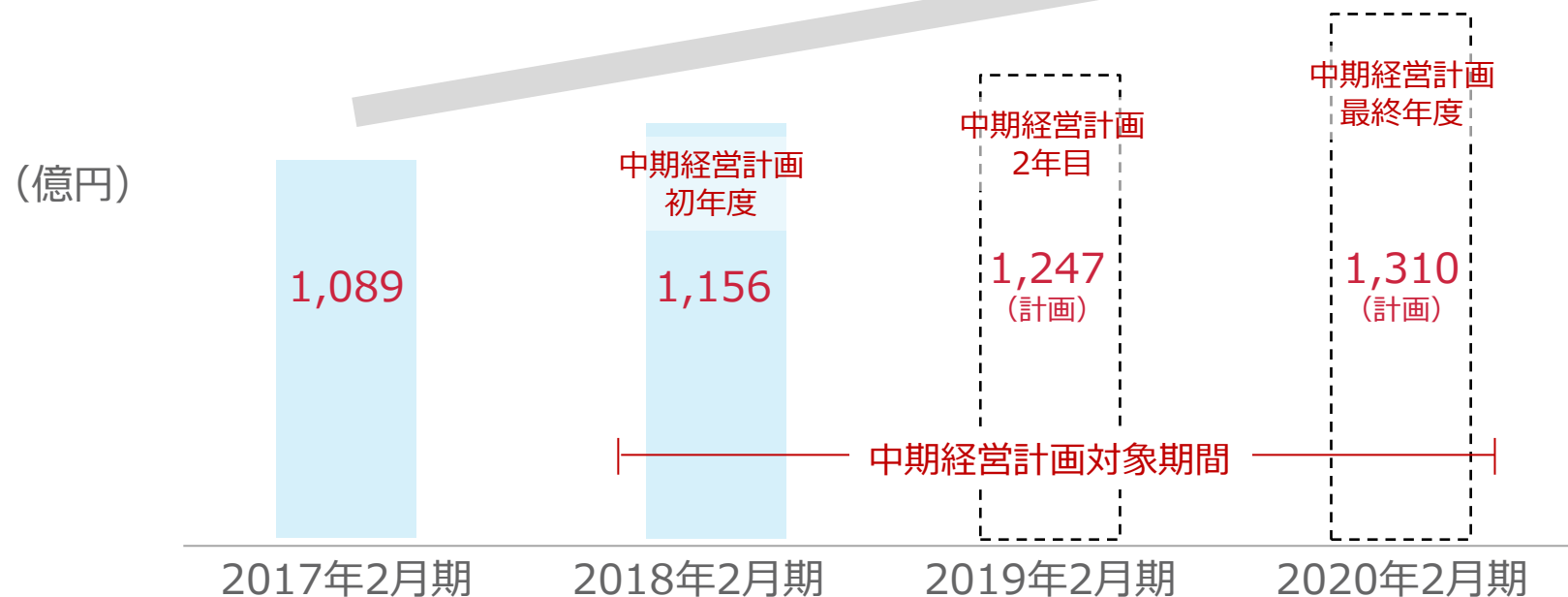


1. 2018年2月期 通期決算
 - 連結業績ハイライト
 - 事業展開ハイライト
2. 2019年2月期 通期業績予想
3. 今後の取組みについて

■ 中期経営計画の進捗

2017年2月期-2020年2月期

売上高
年平均成長率 約6.4%



	2017年2月期	2018年2月期	2019年2月期	2020年2月期
売上収益	1,089	1,156	1,247 (計画)	1,310 (計画)
営業利益	82	93	103 (計画)	115 (計画)
営業利益率	7.5%	8.1%	8.3% (計画)	8.8% (計画)
ROE	11.0%	13.4 %	13.7% (計画)	14.3% (計画)
NET DER	1.80倍	1.63倍	1.46倍 (計画)	1.2倍 (計画)

1. 従来ビジネスの拡大

- ・ サービス品質の向上によるクライアント企業とのさらなる関係性の強化
- ・ 伊藤忠シナジーの深化・拡大
- ・ 新規大型案件の円滑な立ち上げおよび安定稼働

2. 新領域での拡大

- ・ 凸版とのアライアンスによる多様なシナジーの早期実現
- ・ 新技術を活用した生産性向上・効率化を実現する新たなサービスの開発
- ・ 海外との連携による多言語対応サービスの拡大

3. 人材マネジメントの高度化

- ・ 退職抑止のための新たな施策の実施
- ・ 新たな人事制度の導入および実施

我々の使命

イノベーションとコミュニケーションで
社会の豊かさを支える

我々の行動理念

我々は一人ひとりが常に新たな挑戦を続け、
楽しく、安心して働ける、人に優しい職場（コミュニティー）を作ります。

我々は企業としての社会的責任を果たし、
持続的で健全な成長を目指します。

我々が作り出した価値を社会に還元し、
美しい未来づくりに貢献します。

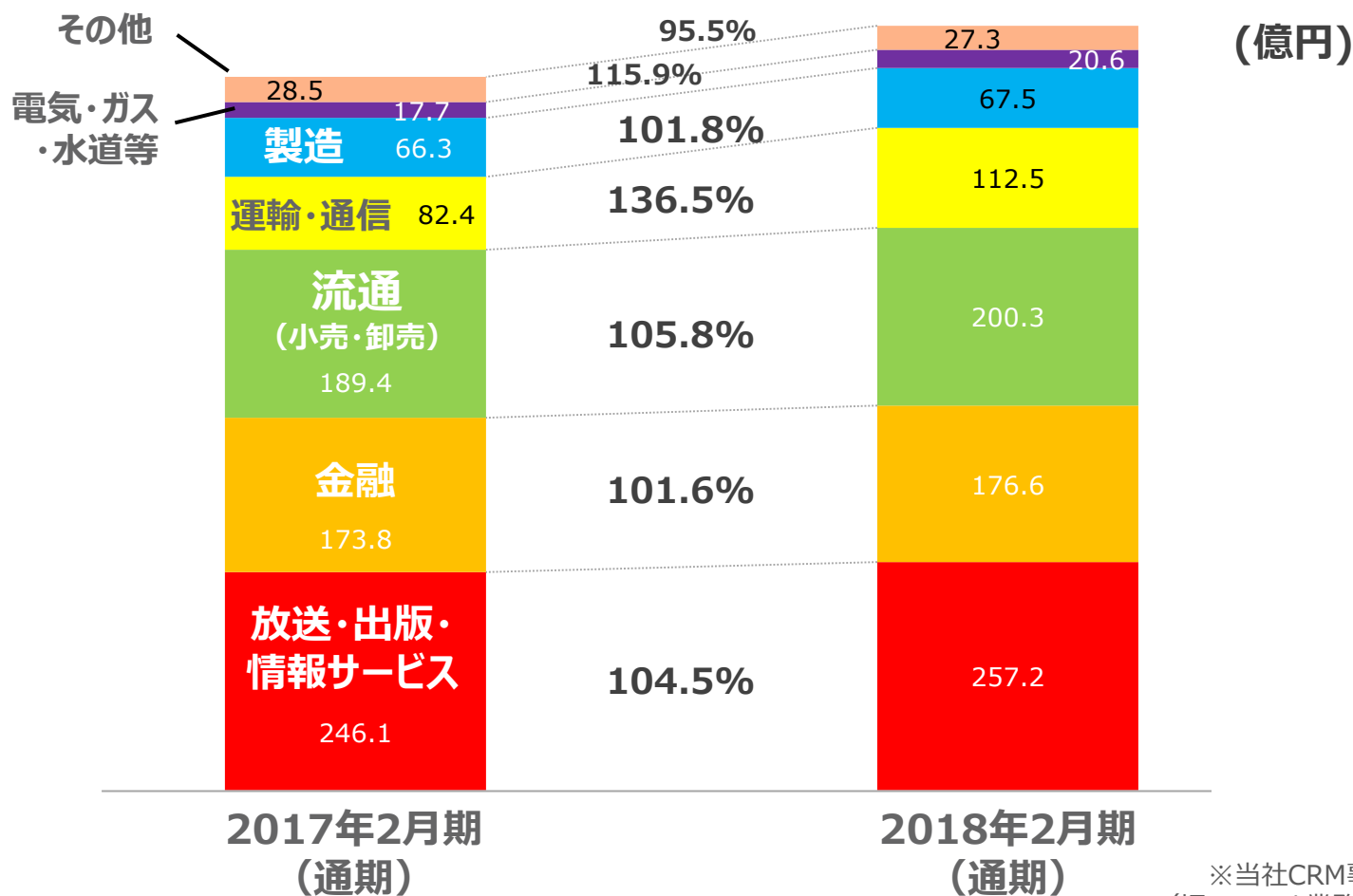
ご注意

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。

Appendix

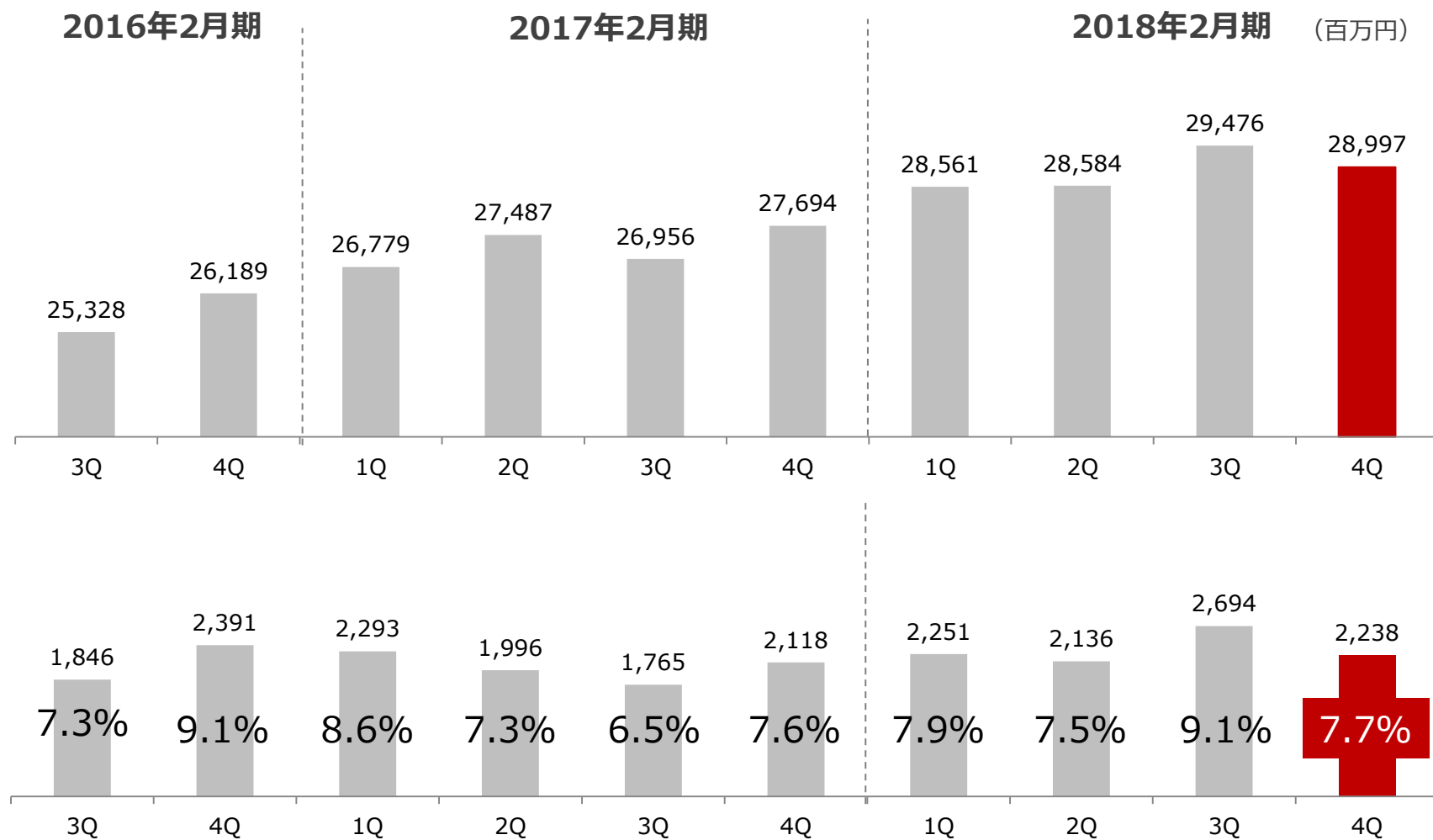
通信における売上収益が大きく伸長。

業種別売上収益※の推移（旧BBコール業務分を除く）
（2017年2月期 vs 2018年2月期）



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

売上収益



営業利益
営業利益率

■凸版印刷とBPO事業で資本業務提携

1. 従来ビジネスの拡大

2. 新領域での拡大

当社株式の約14%取得に加え、BPO事業における資本業務提携契約を締結。自治体や金融機関をはじめ、幅広い業種の企業向けに新たなサービスを開発・提供し、BPO事業の拡大を図るとともに、AIやRPA（ロボットによる業務自動化）等を用いた高度なBPO事業を推進し、国内市場はもちろんアジア地域での事業展開を強化。

TOPPAN

×

BELSYSTEM24®

■北海道内5拠点目となる新センターを札幌に開設

1. 従来ビジネスの拡大

600ブース規模のセンターを開設し、北海道内最大規模の約5,600席が稼働。

■自動音声対応ソリューション「BellCloud AI for IVR」開始

2. 新領域での拡大

CTCと共同開発した「BellCloud AI for IVR」により、消費者の問い合わせに対し、従来の電話機のプッシュ操作ではなく、音声認識とAIを活用することで、音声による双方向の会話を実現。

■「LINE」を活用した『BellCloud AI for SNS』提供開始

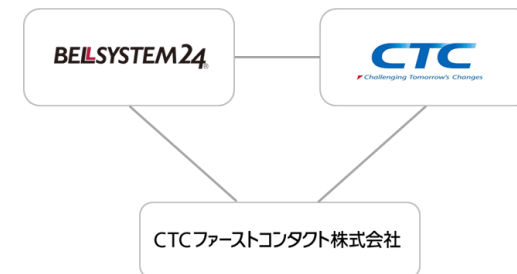
2. 新領域での拡大

「LINE カスタマーコネク」上で、消費者からのチャットでの問い合わせに対し、「BellCloud AI」にIBM Watson日本語版を搭載した新たなソリューション「BellCloud AI for SNS」の提供を開始。

■CTCファーストCONTACT合併会社化

CTCの100%子会社でCONTACTセンターなど運営するCTCファーストCONTACT株式会社の株式51%を取得し、合併会社化。BPO事業、CTCファーストCONTACTの高品質なサービスデスク・ナレッジの運用メソッドを、AI等の新技術を活用した「Advanced CRM」「Advanced BPO」に活用。

2.新領域での拡大



■ベトナム「Hoa Sao社」への出資を完了、事業を開始

ベトナムのCONTACTセンター最大手「Hoa Sao」へ49%の出資を完了し、「Bellsystem24-Hoa Sao」に社名を変更し、ベトナム人コミュニケーターによるAIを活用した日本国内向けの日本語eメールの問い合わせ対応等、ベトナムにおける事業を開始。

2.新領域での拡大

■セールスフォース・ドットコムとの協業

「Salesforce Service Cloud」を活用し、業務設計から、機能設定、BPO業務等をワンパッケージにし、AI導入・定着化に向けたサービスを開始。さらに、Salesforce認定資格の取得者を今後300人まで増員し、サービスを強化。

2.新領域での拡大

■韓国CONTACTセンター大手「HANKOOK Corporation」と業務提携

各国における業務運営ノウハウの連携、拠点ネットワークの連携、新規クライアント企業の相互送客等、海外での事業を強化。ベトナムの関連会社であるベルシステム24-ホアサオ社との連携も推進。

2.新領域での拡大

■ 当社採用サイト「スタボ」に、チャットを活用したWEB接客を導入

空色が提供するチャットを活用したWeb接客ソリューション「OK SKY for HR」を当社の採用サイトに導入。今後、大規模小売業や飲食チェーン等、人材確保に課題を持った業界に対し、本サービスを提供。

2.新領域での拡大

3.人材マネジメントの高度化

■ AI-Chatを活用した就業者サポートのテスト運用を開始

LINEを介して、AI-SV（スーパーバイザー）が、就業者の会社生活における疑問や悩みの相談、シフト管理等を行う新たな取り組み「AI-Chat for 就業者サポート（仮称）」のテスト運用を開始。

2.新領域での拡大

3.人材マネジメントの高度化

■ 継続雇用期間6カ月を超える有期雇用社員 約2.2万人を順次無期雇用化

人事制度改定 第一弾として、改正労働契約法で定められた無期雇用化までの期間である5年を待たず、継続雇用期間6カ月を経過したコールセンターの現場管理者やスタッフ等の有期雇用社員約22,000人を、2017年10月より、順次無期雇用化。

3.人材マネジメントの高度化

■ 沖縄豊崎センター内に企業内保育所『ベルキッズ』とよさき保育園』開設

勤務先に保育所を併設し、従業員の復職を後押しするとともに、多様な働き方の実現を推進。月額保育料を市場の約3分の1に抑え、経済面でも従業員を支援。

3.人材マネジメントの高度化