

# BELLSYSTEM24<sup>®</sup>

2019年2月期 第2四半期

## 決算短信補足説明資料

(2018年10月10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

継続業務の増加によって、前年同期比増収。  
収益性改善による利益率の上昇加わり、各段階利益は大幅な増益に。

## 連結業績

売上収益	<b>601億円</b>	前年同期比	<b>+5.1%</b>
営業利益	<b>53億円</b>	前年同期比	<b>+21.8%</b>
親会社の所有者に 帰属する四半期利益	<b>33億円</b>	前年同期比	<b>+28.7%</b>



継続業務が着実に伸長



収益性改善により人件費上昇をカバーし、利益率改善

営業利益、親会社の所有者に帰属する四半期利益は前年同期を大きく上回り、通期見通しに対しても順調に進捗。

(百万円)

	2018年2月期 2Q	2019年2月期 2Q			通期見通し	進捗率
			対前年同期 増減額	同左増減率		
売上収益	57,145	60,068	+2,923	+5.1%	124,700	48.2%
CRM事業	53,695	56,725	+3,030	+5.6%	-	-
継続業務						
<<既存業務>>+<<新規業務等>>	42,152	45,644	+3,492	+8.3%	-	-
<<既存（旧BBコール）>>	7,733	7,221	△512	△6.6%	-	-
スポット業務	3,810	3,859	+49	+1.3%	-	-
その他	3,450	3,343	△107	△3.1%	-	-
営業利益	4,387	5,345	+958	+21.8%	10,300	51.9%
CRM事業	4,156	5,239	+1,083	+26.1%	-	-
その他	231	106	△125	△54.1%	-	-
親会社の所有者に帰属する四半期利益	2,533	3,261	+728	+28.7%	6,190	52.7%

前年度第2四半期との単四半期比較においても、売上収益は着実に増加、営業利益・営業利益率の伸長継続。

2017年2月期

2018年2月期

2019年2月期

売上収益

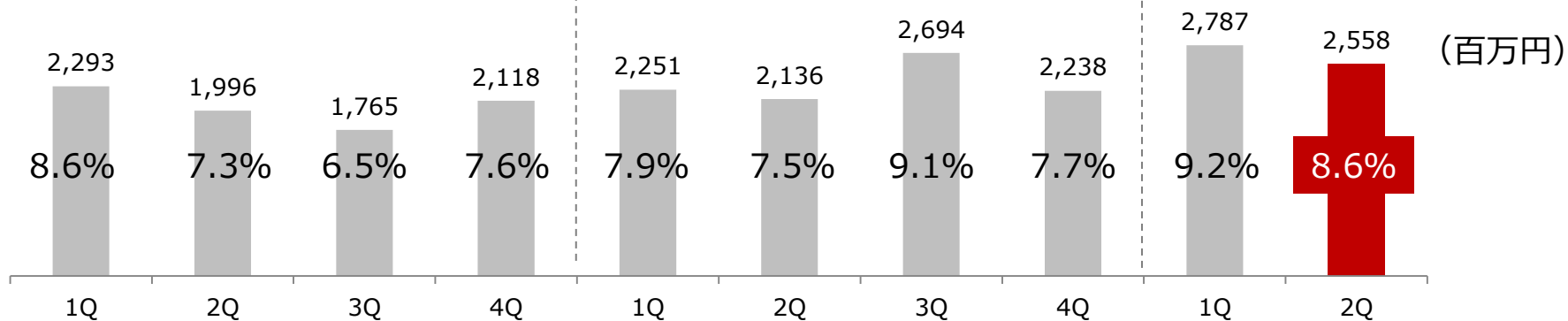


2017年2月期

2018年2月期

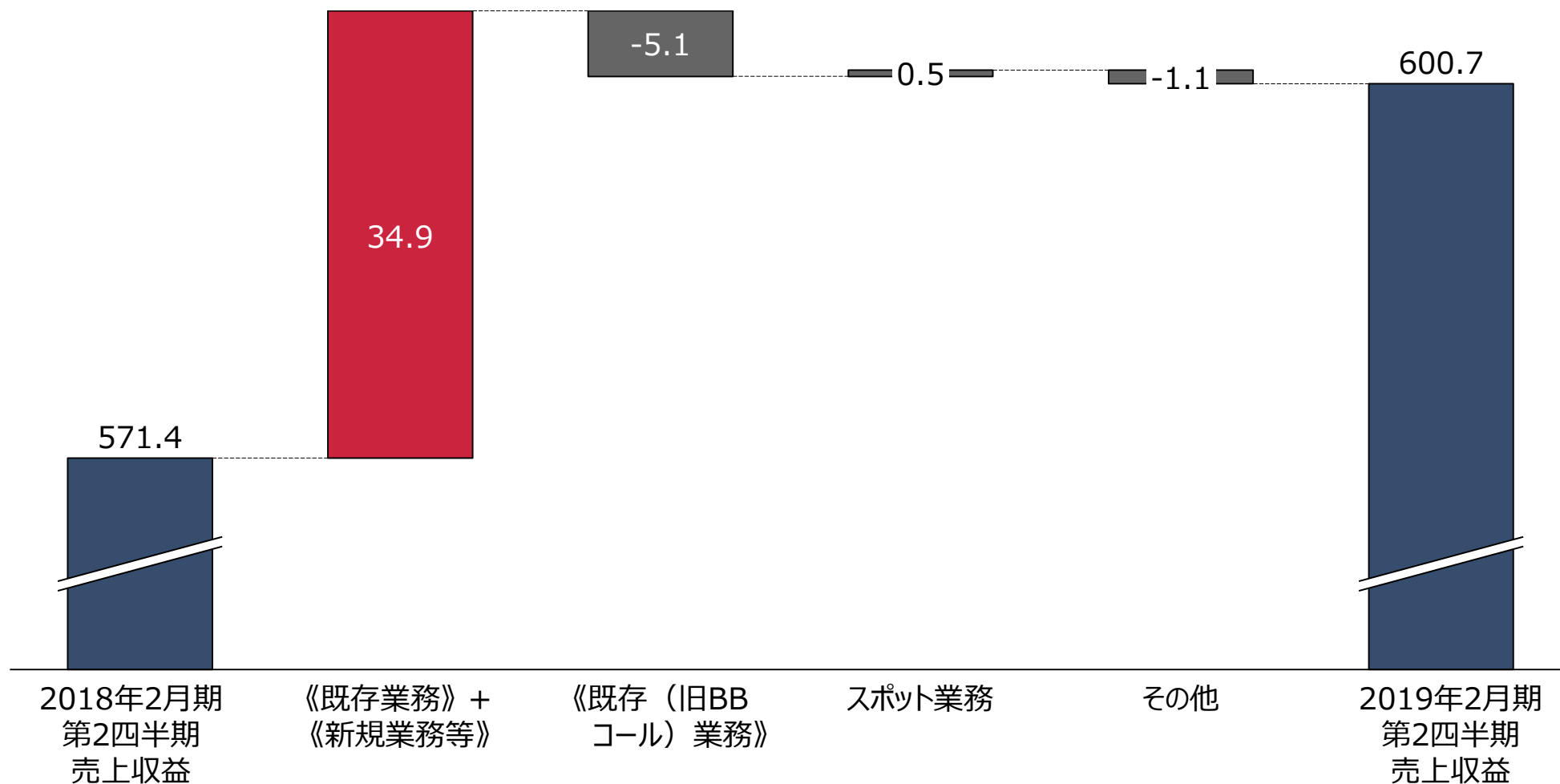
2019年2月期

営業利益  
営業利益率

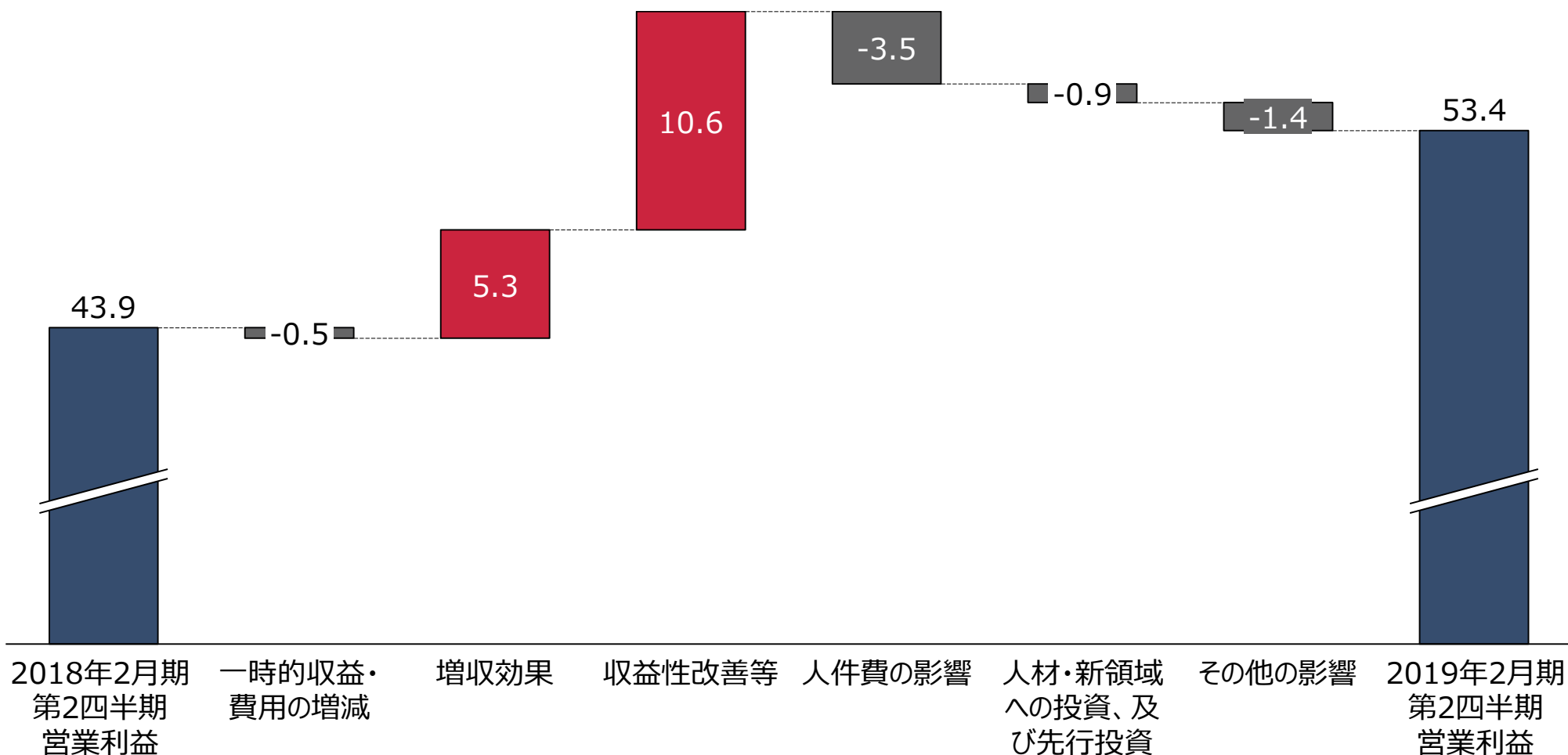


(億円)

「既存業務 + 新規業務等」が着実に伸長し、前年同期比増収。



増収効果と収益性改善等によって前年同期比増益。人件費は期初見通し並みの上昇。



## キャッシュ・フロー

単位：百万円

	2018年2月期 2Q実績（累計）	2019年2月期 2Q実績（累計）
営業活動によるキャッシュ・フロー	4,433	6,723
投資活動によるキャッシュ・フロー	▲2,819	▲1,464
(フリー・キャッシュ・フロー)	(1,614)	(5,259)
財務活動によるキャッシュ・フロー	▲1,635	▲4,818

## 財政状態

単位：百万円

	2018年2月末	2018年8月末	増減
総資産	142,437	140,863	△ 1,574
のれん	97,642	97,642	± 0
ネット有利子負債	71,088	67,627	△ 3,461
親会社の所有者に帰属する持分	43,479	45,253	+ 1,774
資本比率	30.5%	32.1%	1.6pt 上昇
NET DER	1.63倍	1.49倍	0.14 改善
ROE	13.4%	—	—

2017年5月23日発表 中期経営計画より

## 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**



### 1. 従来ビジネスの拡大

- 顧客との関係性強化
- 伊藤忠シナジー拡大
- 品質優位性の更なる追求



今後5年間  
各取り組み合計で  
100億円以上  
追加投資



### 3. 人材マネジメントの高度化

- 退職抑止
- 採用力強化
- 現場人材管理の精微化

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

目標

## 1. 従来ビジネスの拡大

伊藤忠シナジーの拡大継続

「凸版アライアンス推進局」を新設

凸版との連携による  
「デジタルカスタマーサービス」提供開始

## 2. 新領域での拡大

## 3. 人材マネジメントの高度化

『新人事制度』  
のフィージビリティスタディ完了

下川町等と「SDGsの推進と持続可能な  
地域づくりに関する連携協定」の締結

日本政策投資銀行の「DBJ健康経営格付」  
による借入れを実行

正答率98% 「AI-Chat for Staff」利用拡大

スキル不足の人材を確保、就業支援により  
即戦力化する「SUDACHI」を開設

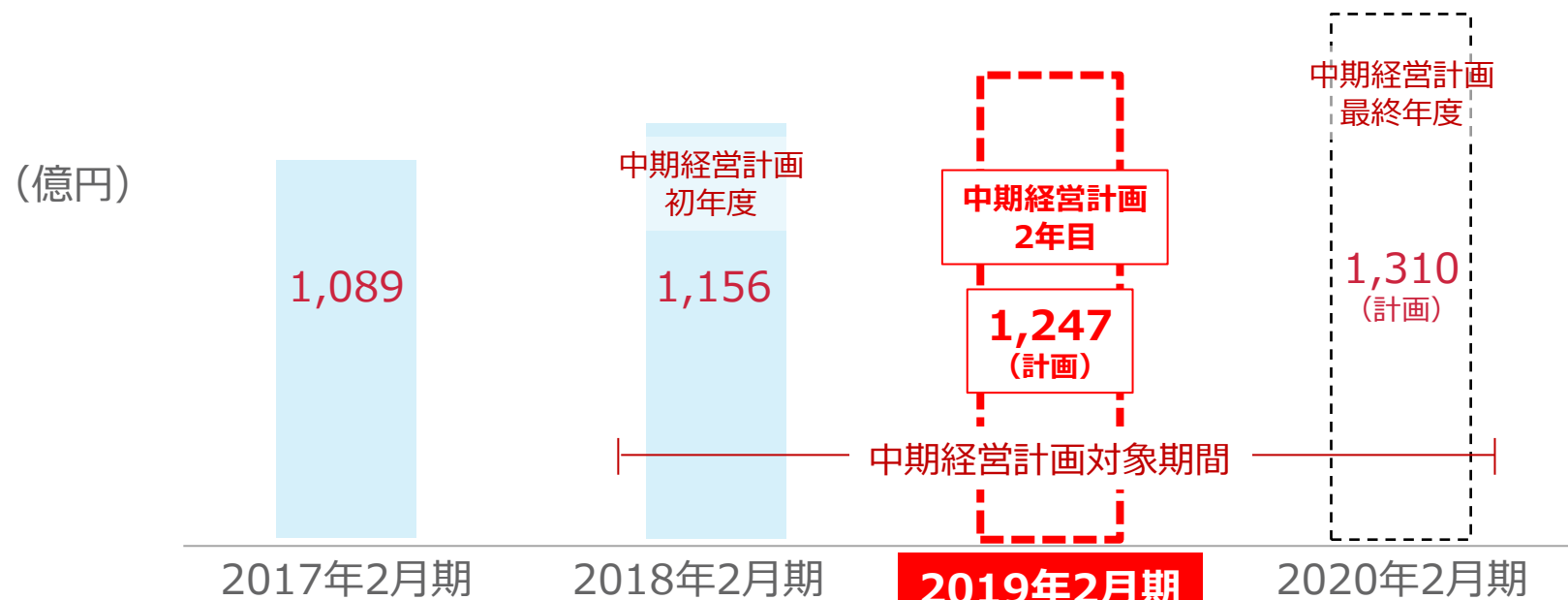
## 実績

2017年2月期  
(FY2016)

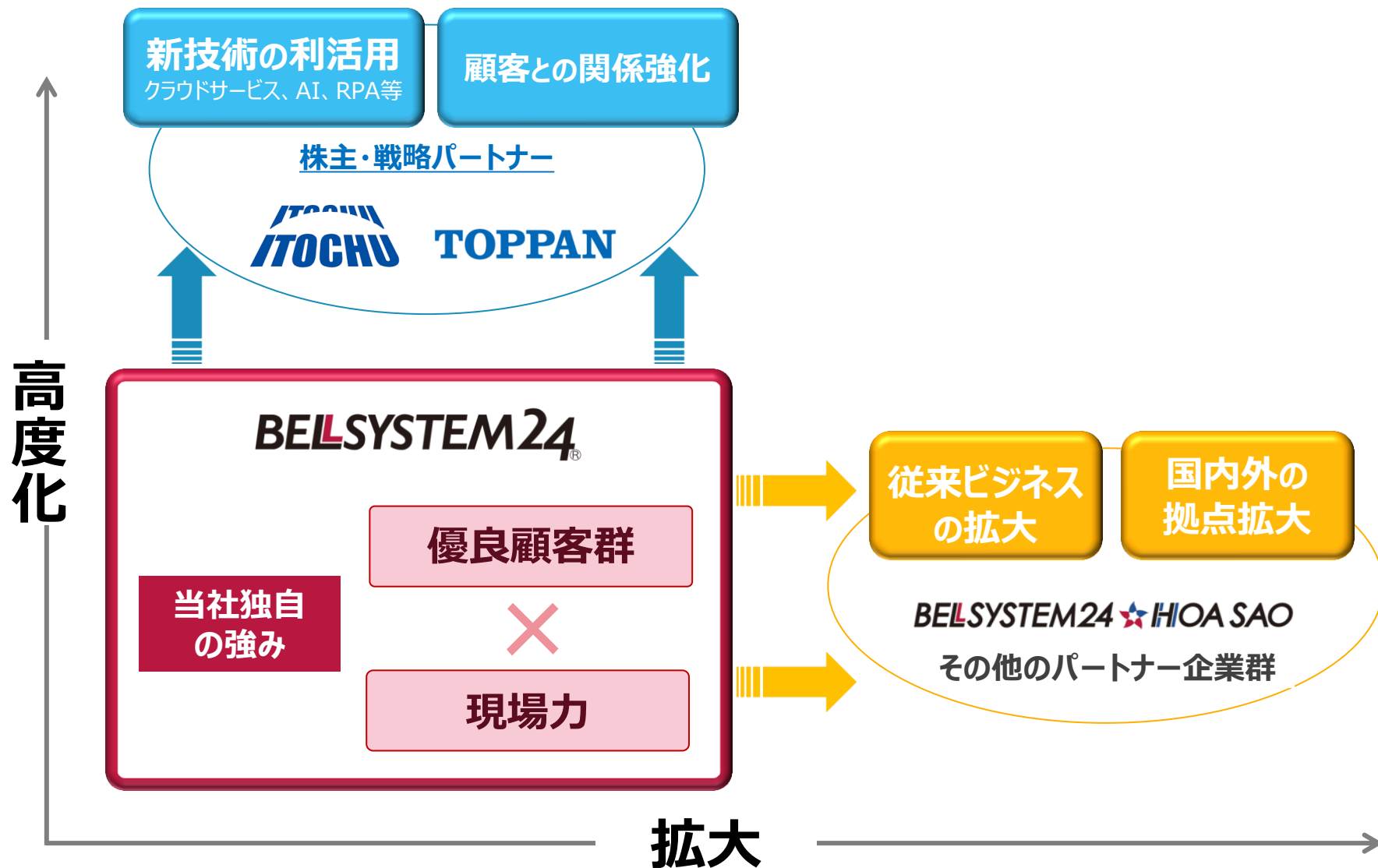
売上高 **1,089** 億円  
営業利益 **82** 億円  
(7.5%)  
株主資本利益率 **11.0** %  
ネットD/Eレシオ **1.8**倍



## ■ 中期経営計画の進捗



期	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)



CSV

CSR

ESG

# 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。

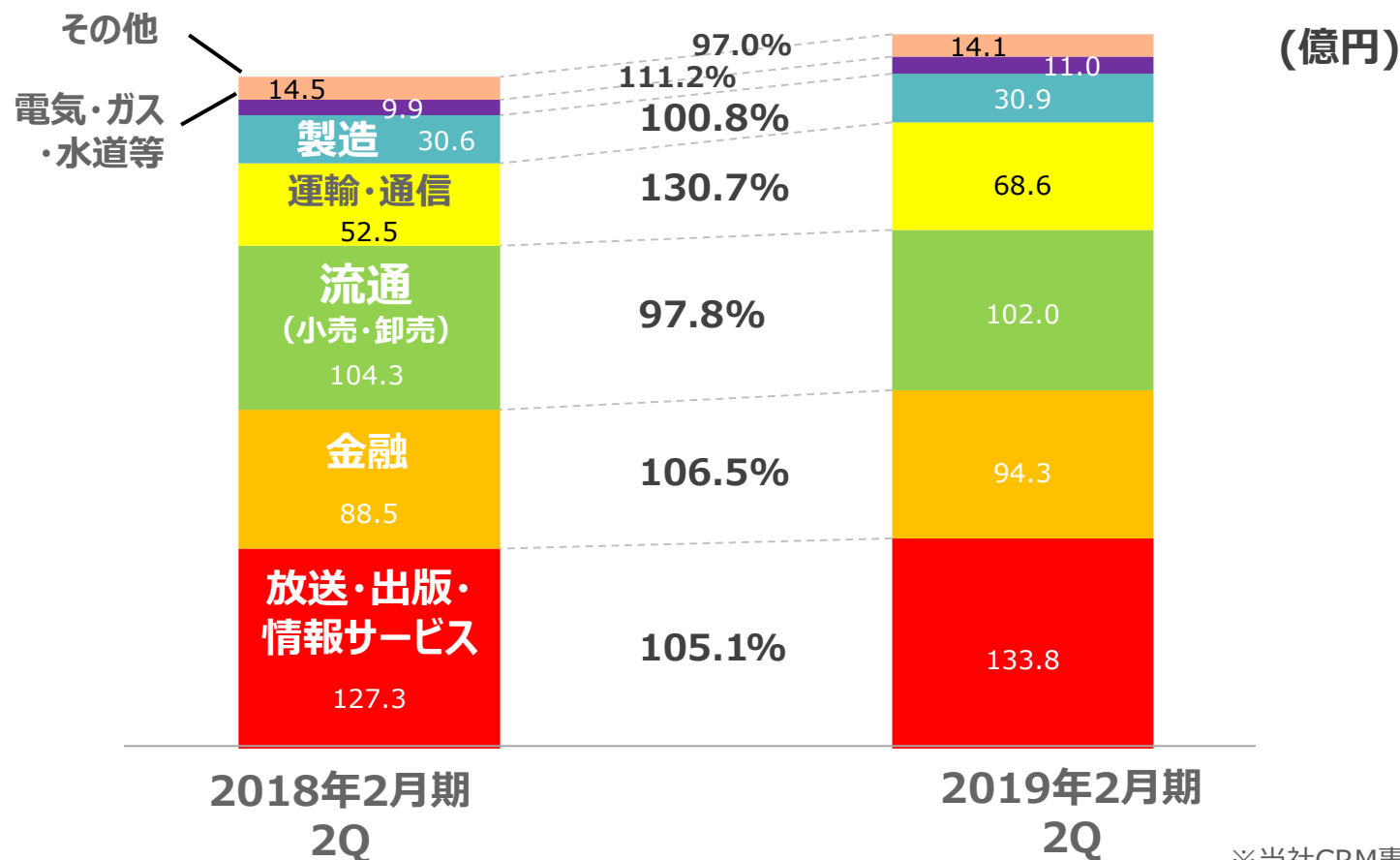
## ご注意

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

運輸・通信業において、売上収益が大きく伸長。

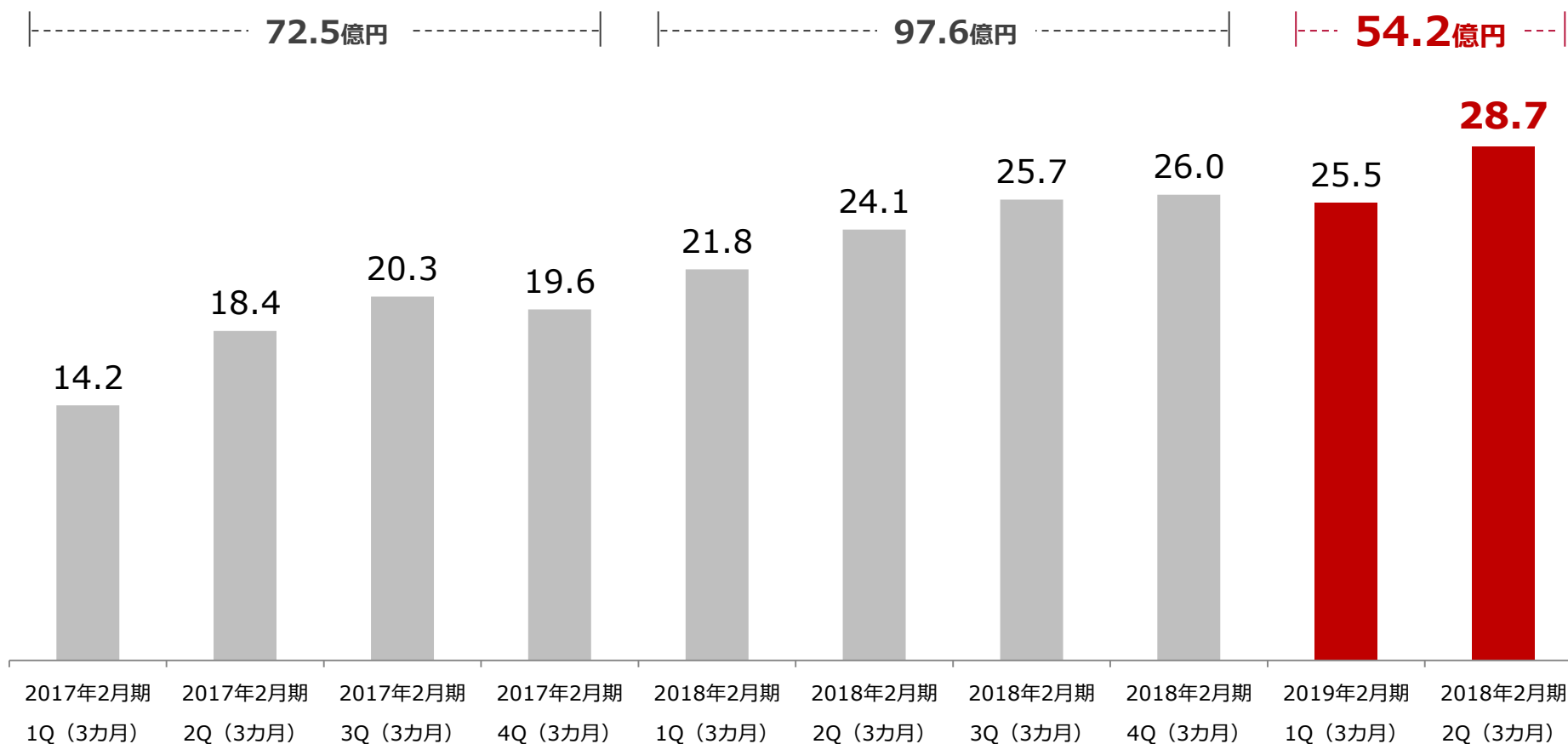
業種別売上収益※の推移（旧BBコール業務分を除く）  
（2018年2月期 2Q vs 2019年2月期 2Q）



※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

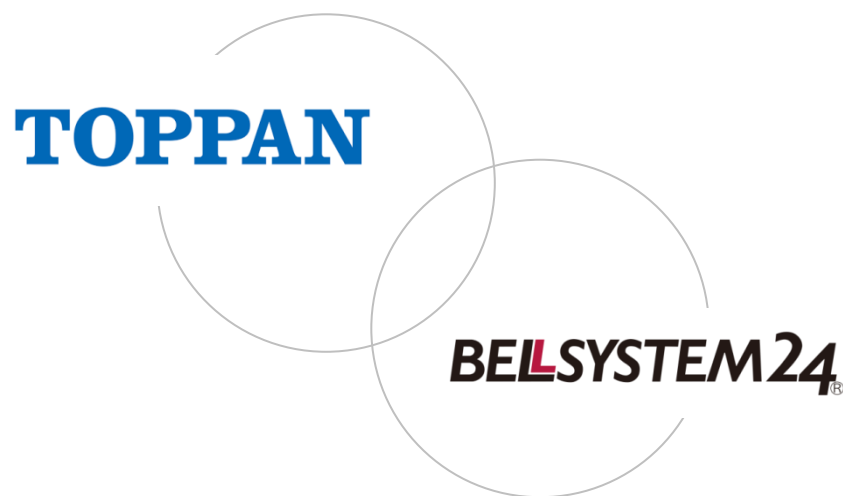
## 伊藤忠シナジーは、売上収益の拡大が継続。

### 【伊藤忠シナジーの推移】



## ■ CRM事業本部内に「凸版アライアンス推進局」を新設

凸版印刷株式会社とのアライアンスにおいて、当社社内の組織構築、ビジネススキームの構築および凸版印刷との営業連携体制等の事業基盤の構築が完了し、更なる事業シナジーを追求すべく「凸版アライアンス推進局」を新設。凸版印刷との連携に特化し、AI等の新技術を活用したデジタルカスタマーサービスの強化を加速。



## ■ 正答率98%、AI-Chatを活用した就業者サポートの利用拡大

昨年度導入した就業者支援AI-Chat「AI-Chat for Staff」の利用が拡大。シフト、休暇、勤務時間の照会に加え、挨拶や雑談、意見や要望の収集等、機能を拡充。





## ■ 日本政策投資銀行より、コールセンター業界初「DBJ健康経営格付」を取得

「DBJ健康格付」融資は、従業員への健康配慮の取り組みが優れた企業を評価・選定し、融資条件を設定する「健康経営格付」の専門手法を導入した世界で初めての融資メニュー。中期経営計画における「人材マネジメントの高度化」に係る各施策等を評価され取得。



## ■ 北海道 下川町、久遠チョコレートによる「SDGsの推進と持続可能な地域づくりに関する連携協定」を締結

下川町、久遠チョコレートと連携し、下川町の廃校を利用して障害者によるチョコレート製造事業に取り組み、官民パートナーシップによるSDGsの推進と持続可能な地域づくりのモデル事例を創出。



## ■ 島根大学のキャリア教育授業 「大学生の就職とキャリアA」に参画

国立 島根大学のキャリア教育授業「大学生の就職とキャリアA」において、実社会で必要となるビジネスマナーや、コミュニケーションスキル、プレゼンテーションスキルに関する講演を実施。



## ■ スキル不足の人材を確保し、就業支援を行うことで即戦力化する施設「SUDAchi（すだち）」を開設

パソコン等のスキル不足の求職者や多言語コールセンターでの勤務を希望する外国人求職者等を、採用・教育し、即戦力化。教育担当のトレーナーとの密なコミュニケーションにより、就労前に業務内容や企業文化の理解を促進。既に、約60名が実業務を開始しており、通常の採用者よりも高い定着率を示す。就労準備者は、準備期間中も給与の支払い対象。

「コールセンター、スキル不足も即戦力に ベル24」

2018年10月2日 日経産業新聞朝刊

