



2021年5月14日

各 位

東京都渋谷区代々木二丁目6番5号
りらいあコミュニケーションズ株式会社
(コード番号: 4708 東証第一部)
代表取締役社長 網野 孝
問合せ先 コーポレート・コミュニケーション部長 岩本 健一郎
電話 03(5351)7200(代表)

「中期経営計画 2023」の策定に関するお知らせ

当社は、2021年5月14日開催の取締役会において、2024年3月期までの「中期経営計画 2023」を策定しましたので、お知らせいたします。

記

1. 計画策定の背景

当社は、2021年3月期までの中期経営計画「事業戦略 2020」において、収益構造の変革やポートフォリオの見直し等の推進により、定量目標を概ね達成した一方で、当社に内在する課題が顕在化し、今後の成長を見据え強固な経営基盤を早急に整備する必要性を認識いたしました。今般、「事業戦略 2020」で得られた成果と課題を踏まえ、新型コロナウイルス感染症の拡大を契機とした社会変容など激変する経営環境に対処すべく、2024年3月期までの新たな中期経営計画を策定したものです。

2. 計画の概要

(1) 計画期間

2022年3月期から2024年3月期

(2) 概要

『あらゆるステークホルダーにとっての「信頼 No.1 企業」へ生まれ変わる』をビジョンとし、「CX(顧客体験)の創造」「EX(従業員体験)の創造」「経営基盤の強化」の3つの重点テーマに取り組んでまいります。これら3つの重点テーマを推進し、国内コンタクトセンター事業の質的な成長と海外及びバックオフィス事業の量的な成長を通じ、当社グループ全体の収益性の更なる向上とサービス・事業ポートフォリオの多様化を実現し、お客様企業との強固なパートナーシップの確立を目指してまいります。

(3) 定量目標(2024年3月期)

売上高:1,350億円、営業利益:120億円、営業利益率:8.9%、ROE:15.0%

※詳細は別紙をご参照ください。

以上

(注)本資料にて開示されているデータや将来予測は、それぞれの発表日現在の判断や入手可能な情報に基づくもので、種々の要因により変化することがあり、これらの目標や予想の達成、及び将来の業績を保証するものではありません。

中期経営計画 (2021年度～2023年度)

りらいあコミュニケーションズ株式会社

2021/5/14

© 2021 Relia, Inc. All rights reserved.

目次

事業戦略2020振り返り

- 事業戦略2020 定性 振り返り
- 事業戦略2020 定量 振り返り
- 信頼回復に向けた取組（大綱）進捗状況

当社の目指す姿～サステナビリティ方針～

- 当社の社会的使命
- 価値創造ストーリー
- 実現したい社会
- グループビジョン（Reliable Ring）
- マテリアリティ（事業活動における重要課題）

中期経営計画2023

- 環境認識
- 中期経営計画2023 ビジョン
- ビジョン実現に向けた成長の方向性
- 中期経営計画2023 重点テーマ
- 重点テーマ
- 具体施策
- 定量目標
- 株主還元方針
- サステナビリティに関する取り組み

事業戦略2020振り返り

事業戦略2020 定性 振り返り

『4つのイノベーションによる収益構造の変革』は着実に進捗

デジタルシフト

- デジタルサービスの企画・開発体制の整備がされ、デジタルメニューが増加し、オムニチャネルや、ハイブリッドサービスの導入が拡大
- デジタルサービスの拡充や、推進体制の更なる強化が必要

企画提案力の強化

- アセスメントサービスメニューの拡充や、社内連携を通じた高付加価値サービス提供に向けた推進体制が確立
- 実績の更なる積み上げと提案力の向上への継続的な取り組みが必要

海外事業推進

- 海外拠点の経営体制を強化し、各社の事業運営が安定化
- 新型コロナ対応によるコスト増もあったが、事業規模を維持すると共に、大規模な在宅オペレーションを実現

人材強化・総合力の発揮

- 働きがいを支援する人事制度改革や感染防止対策により雇用を維持、また採用強化により直雇用率を向上
- 組織間連携・情報発信の活性化への継続的な取り組みが必要

事業戦略2020 定量 振り返り

ポートフォリオの見直し等各種施策の推進を通じ、
定量目標は概ね達成、稼ぐ力は着実に拡充している

ポートフォリオ 見直しも含めた 採算管理の徹底

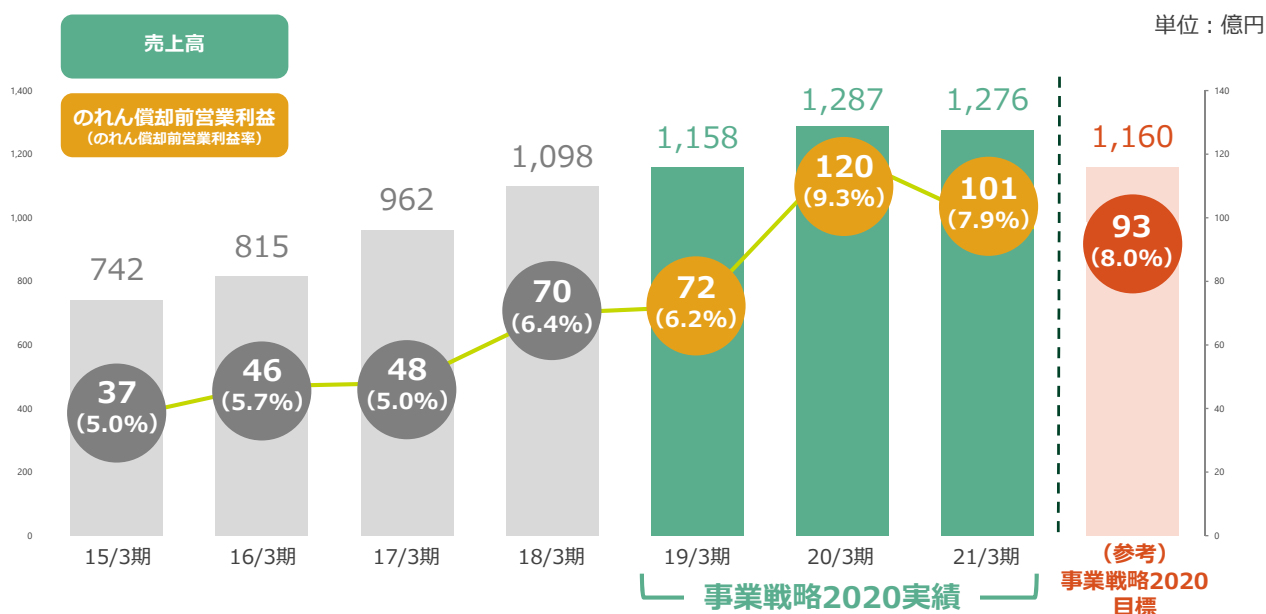
- 各本部が選択と集中に向けた方針を策定し、着実に推進。収益性の改善が大きく進捗した
- スポット業務の着実な取込が定量目標の達成に寄与した一方で、引き続き基礎業務の更なる改善が必要

採用・育成強化、 離職率抑制による 生産性の向上

- 採用強化、研修の拡充、従業員に対するケア施策等の推進を通じ、直雇率、離職率が大幅に改善
- 採用・育成の各種施策と併せて、従業員の「がいきいきと働くことができる就業環境の整備、風土の醸成を推進していく

事業戦略2020 定量 振り返り (連結)

20/3期は過去最高益を達成、21/3期も利益額は目標達成
事業戦略2020を通じ着実に収益力の拡大・成長を実現



事業戦略2020 定量 振り返り (国内・海外)

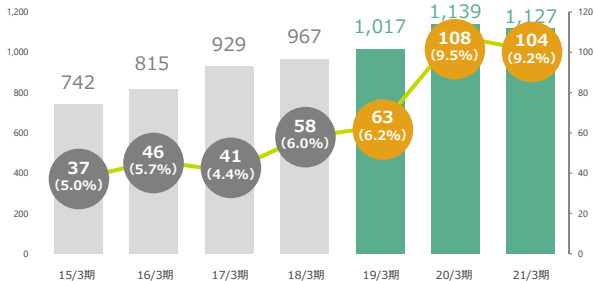
国内事業は、スポット業務の取込みに加えて、基礎業務の収益力が向上
 海外事業は、新型コロナ対応の影響を受けながらも、売上は着実に伸長

売上高

のれん償却前営業利益
(のれん償却前営業利益率)

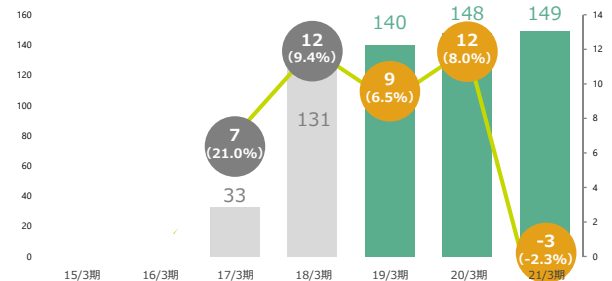
単位：億円

国内



- 20/3期はスポット需要を着実に取込、過去最高益を達成
- 21/3期についても、採算管理の徹底、低採算業務の見直し、スポット業務により収益性は着実に改善

海外



- 21/3期は事業運営に必要な新型コロナ対策費用が増大し、収益性は大きく影響を受けた
- 一方、北米事業を中心に需要を確りと取り込み、事業戦略2020期間において売上は伸長

信頼回復に向けた取り組み (大綱) 進捗状況

<過去の反省から抽出した当社に内在する問題>



企業理念に立ち返り、人や課題と向き合うマネジメントスタイルの変革と強固な経営基盤の整備が必要

根本的な問題に対する改善策を策定し、経営会議メンバーを責任者とする8つのコミッティにて推進

率先垂範	行動指針	拠点強化	情報セキュリティ
人事制度	コーポレート強化	品質管理	業務運営の総点検

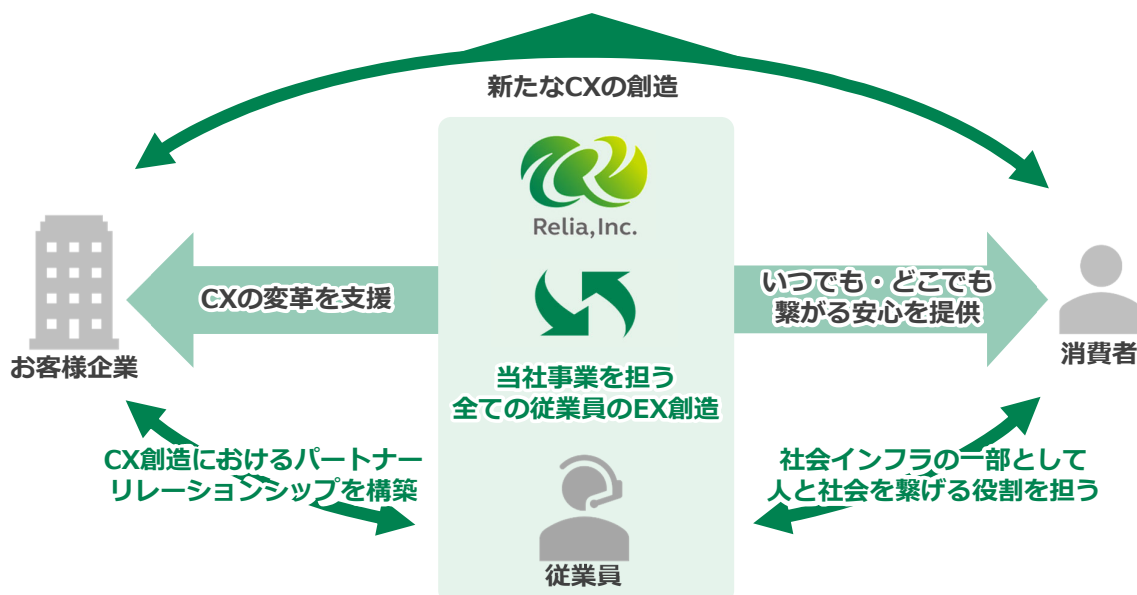
進捗状況

各課題への施策が順調に進捗中。引き続き、全社を挙げての意識改革と企業文化の変革、品質改善による業務の良質化に取り組んでいく。

当社の目指す姿～サステナビリティ方針～

当社の社会的使命

「消費者の安心・安全な生活を支え、お客様企業のCX変革を支援する」
～ 人と社会を繋げる社会インフラの一部を担う重要な役割 ～



価値創造ストーリー



りらいあの実現したい社会

Sustainable & Reliable Society

実現したい社会

Sustainable & Reliable Society

持続可能で“**信頼**”し合える社会

あらゆる人々が互いに“信頼”し合い、それが将来にわたって持続される社会、
そうした社会の実現に、当社は事業活動を通じて貢献して参ります

グループビジョン (Reliable Ring)

多くの人や企業のさまざまな「想い」と真摯に向き合い、信頼 (Reliance) に基づく「つなげる力」でお客様と未来を共有し、心躍る価値を創造します。

Reliable Ring

“つなげる力”で新しい価値をともに創る
 リライアブル・リレーション 企業グループを目指します

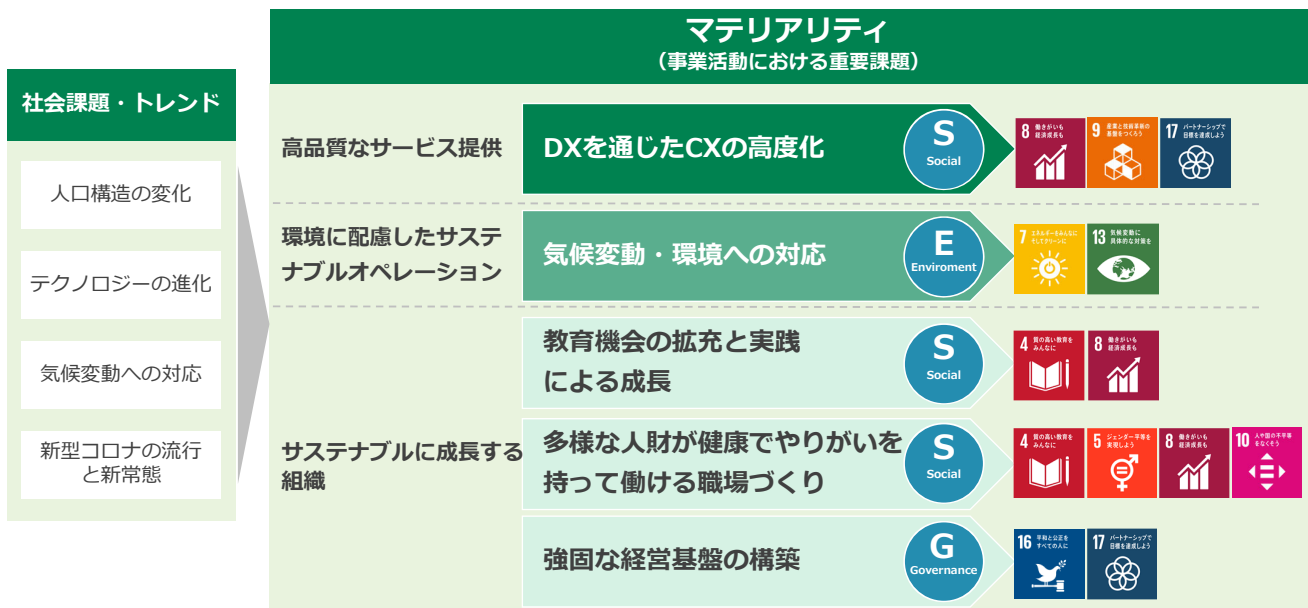


私たちは「顧客ニーズの高度化に応える」「社会とともに成長する」「新たな可能性に挑戦する」をKeyとして、人・社会と企業・組織をつなげる Reliable Ringを、より強固なものとしていきます。

マテリアリティ (事業活動における重要課題)



以下に特定したマテリアリティに対し、事業活動を通じて解決していくことで、Sustainable & Reliable Societyを実現する



環境認識

ニューノーマル時代の社会変容や環境問題などの社会課題の 解決に向けた対応の重要性が強まる

注目する 社会変化の メガトレンド

①人口構造の変化

- 国内の少子高齢化・生産年齢人口の減少、世界人口の増大
- グローバル化・ダイバーシティ対応

②テクノロジーの進化

- AIやRPA、5G等のテクノロジーが普及、新技術の発生サイクルの短縮化
- 企業・産業のDX意識が加速

③気候変動への対応

- ゼロカーボンに対する意識の高まり、CO2排出規制の強化
- 極端気象による自然災害の増加

④新型コロナの流行と新常態

- ニューノーマルにおける非対面・非接触の消費生活スタイル
- ワークプレイスの多様化

当社に与える 影響

- アウトソーシングや顧客対応ニーズは引き続き増加するが労働市場は逼迫
- 従来業務のテクノロジーへの代替が進み、人によるオペレーションの高付加価値化が求められとともに、今後は更に消費者ニーズの複雑化・高度化が進み、CX向上への戦略的重要性が高まる
- 事業活動を通じて如何に社会課題を解決できるかが企業価値とみなされる

当社が 置かれている状況

コンプライアンス事案の発生を受け、マネジメントスタイルへの変革と強固な経営基盤の整備を通じた信頼の回復への取り組みが引き続き必要

中期経営計画2023 ビジョン

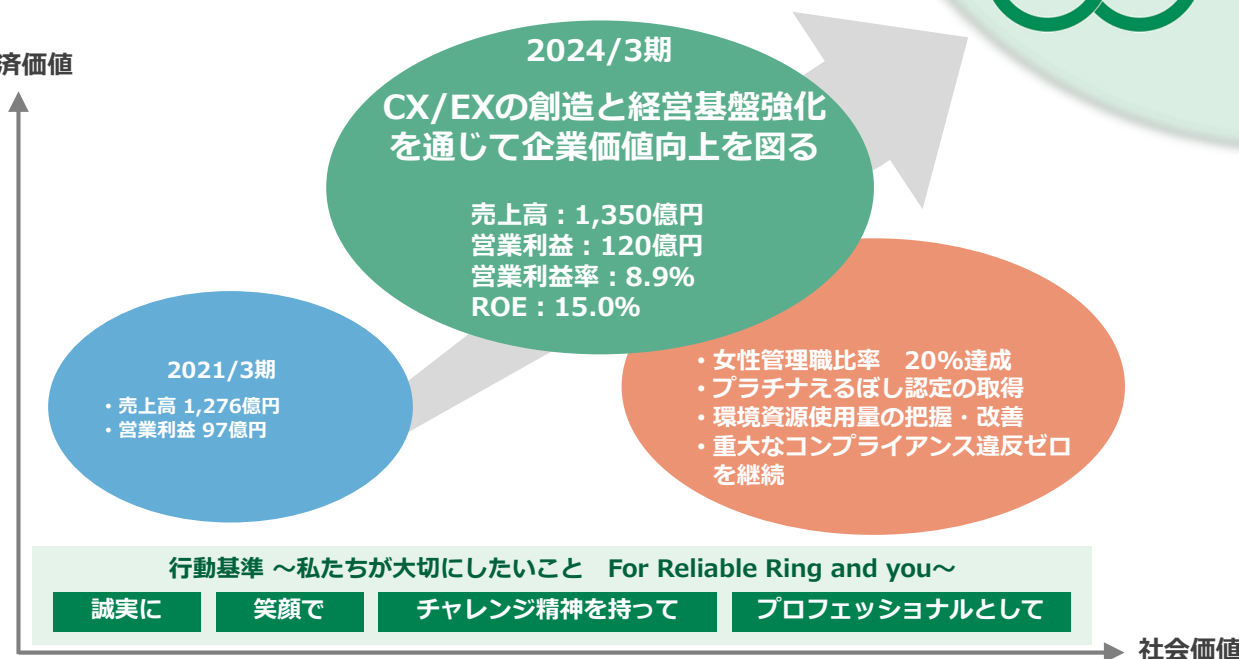
あらゆるステークホルダーにとっての
“信頼No.1企業”へ生まれ変わる

Sustainable & Reliable Society

持続可能で“信頼”し合える社会



経済価値



ビジョン実現に向けた成長の方向性

国内コンタクトセンターをコアに、海外事業とバックオフィス事業の強化により
成長市場の取り込みと事業間シナジーの創出を目指す

北米事業の拡大による量的成長

重点テーマの推進による質的成長

戦略領域の強化による量的成長

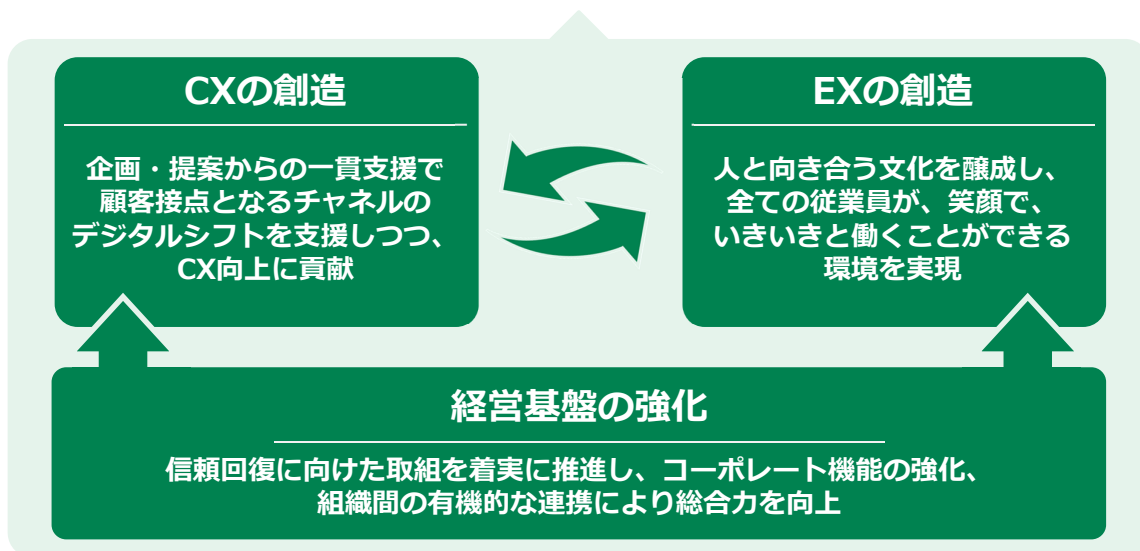


多様なサービス提供を通じた、お客様企業との強固なパートナーシップを確立

中期経営計画2023 重点テーマ

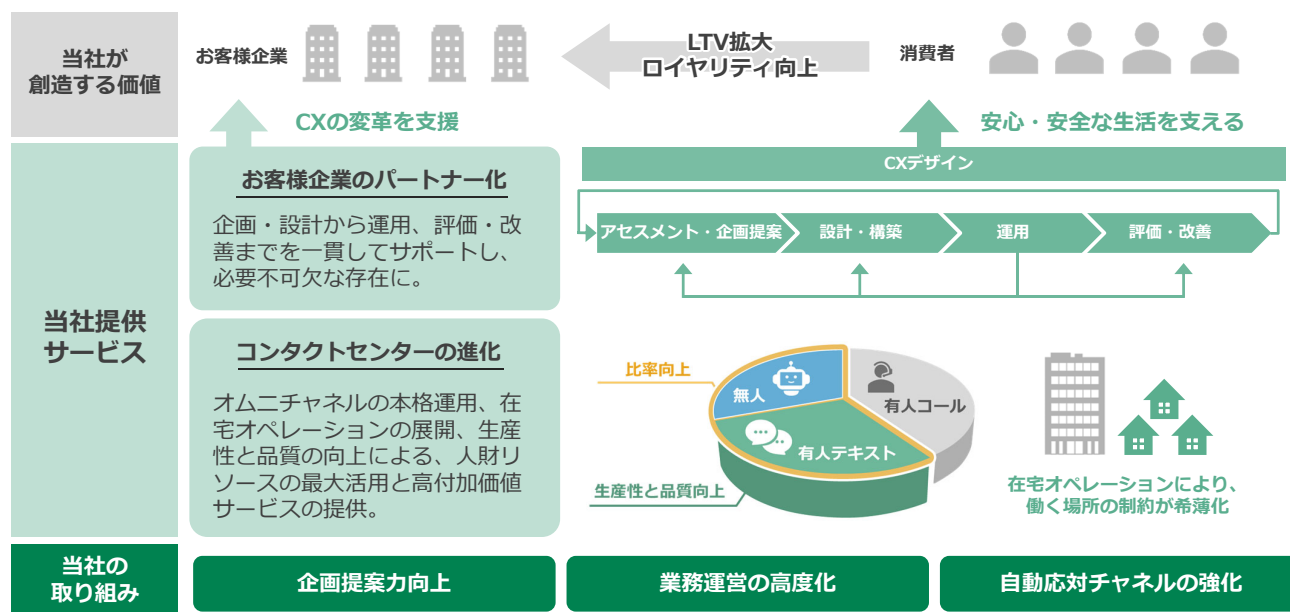
当社が取り組む3つの重点テーマ

信頼No.1企業



重点テーマ ～CXの創造～

企画から改善までを一貫して担い、自動化ソリューション・ノンボイスチャネルを活用し、オペレーターの高品質サービスと組み合わせ、継続的な価値を創造する



重点テーマ ～EXの創造～

多様な価値観を持つ従業員が、能力を存分に発揮できるように
就業環境の質を高め、当社で働く意義や価値を創造する

働く環境

ワークスタイル変革

いきいきと働くことができる
環境整備

- ・ 働く場所や働く時間の多様化を推進
- ・ デジタルを積極的に活用した業務環境整備、業務プロセスの見直し

組織

人と向き合う文化の醸成

コミュニケーションの
活性化

- ・ 1on1の習慣化、コミュニケーションツールの拡充
- ・ プロセスや従業員の倫理観・人間力を評価する制度改変、定点観測

個人

成長を促す機会の提供

自己研鑽の意識

- ・ 教育研修メニューの拡充、受講環境の整備
- ・ 主体的なキャリアプランの形成やチャレンジを支援する制度の導入

重点テーマ ～経営基盤の強化～

信頼回復に向けた取組を通じて、経営基盤を更に強固なものとすると共に、
組織間連携を強化し、全社が一丸となって総合力を発揮する

信頼回復に向けた 取組の推進

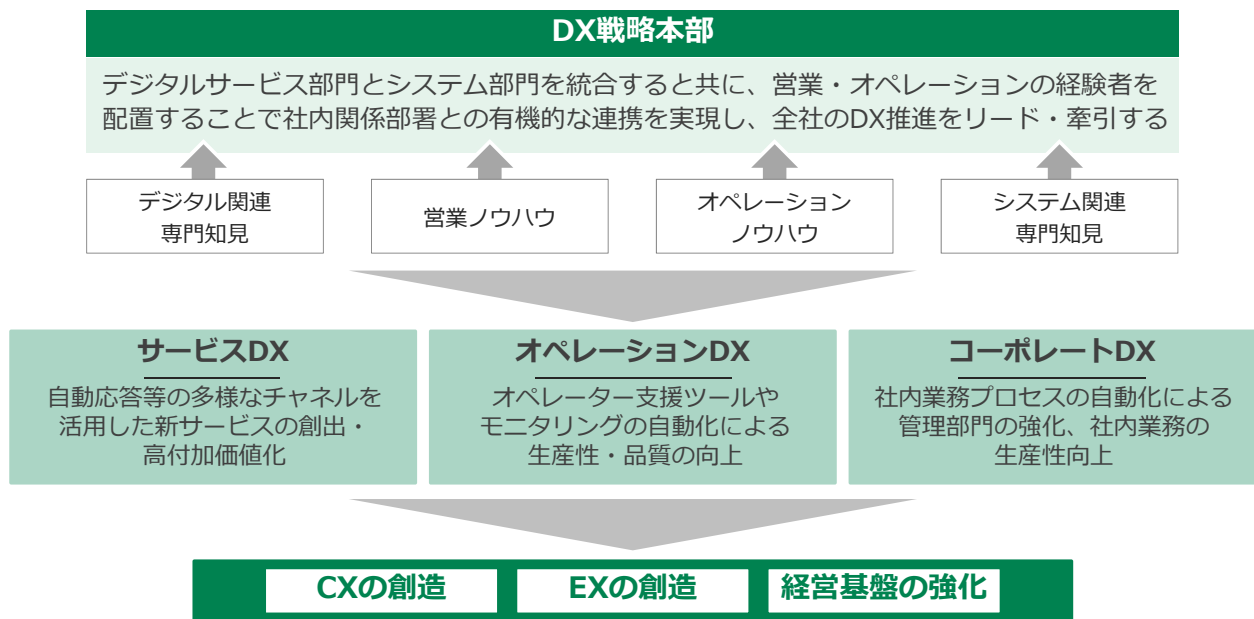
- ・ 発生させてしまったコンプライアンス事案を風化させることなく、良い文化を残しながら見直すべき文化を変革する。また各種取り組みを着実に推進し、更なる成長へつなげていく
- ・ 企業理念を従業員ひとりひとりが体現できるよう、新たに策定した行動基準の認知・実践・評価のサイクルを構築

組織連携の 強化による 総合力の発揮

- ・ 新設したDX戦略本部と各組織が有機的に連携し、攻めと守りの両面で全社のDXを加速
- ・ コーポレート部署の機能の強化、組織間の有機的な連携により、生産性向上と統制環境の強化を通じ、全社一丸となり総合力を発揮

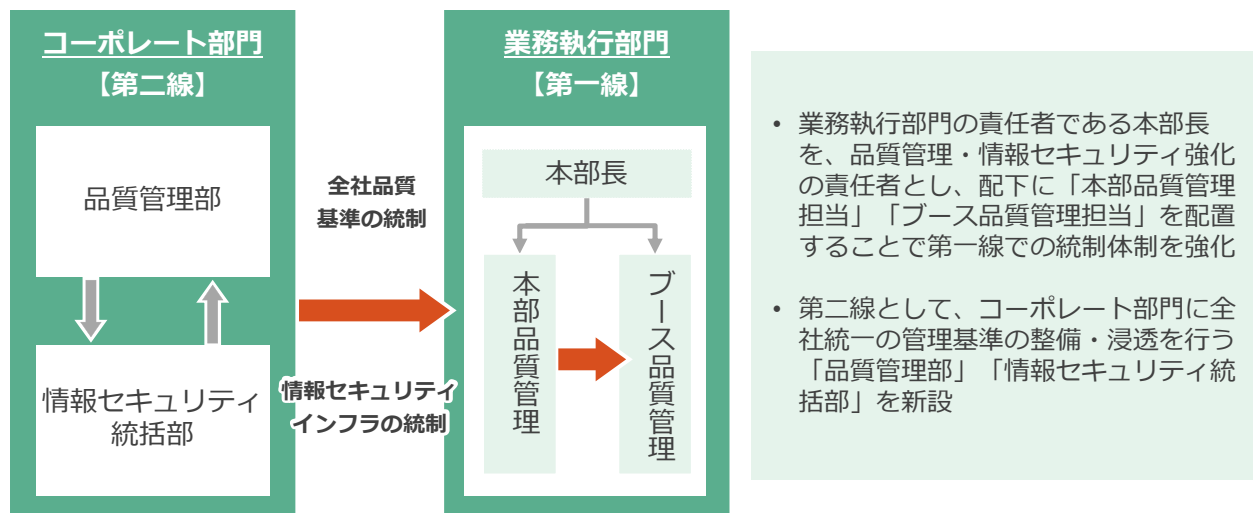
具体施策 ～DX推進～

攻めと守りの両面から全社のDXを加速し、3つの重点テーマを実現する



具体施策 ～業務運営基盤の強化～

品質管理と情報セキュリティ管理の体制を整備し、統制強化と部分最適の是正を進めることで、業務運営基盤を強固なものとする



具体施策 ～海外事業・バックオフィス事業の強化～

海外事業とバックオフィス事業の強化により
成長市場の取り込みと事業間シナジーの創出を

海外事業

北米事業の拡大

- 成長産業への事業展開やDX推進を通じた、北米・APACでの事業拡大
- グローバルなCX先進事例のグループ内活用、価値の拡大再生産
- 経営体制・連結内部統制の強化、新型コロナ対策等を着実に推進

オフショア活用による国内競争力強化

- 国内と同等の品質管理基準、ITインフラの導入によるサービス品質向上
- 業務ロケーションの最適化による、バックオフィス事業収益性の向上

バックオフィス事業

公共領域の拡大

- 社会情勢の変化や制度改革を機敏に捉えた、公共領域での更なる事業拡大
- 人×デジタル×オフショアのハイブリッドオペレーションによる競争力強化

新たなビジネス領域への挑戦

- 公共領域で培った業務構築力・運営力の活用、コンタクトセンター事業との更なる連携
- コンサルティング力強化やアライアンスによるサービス提案力強化

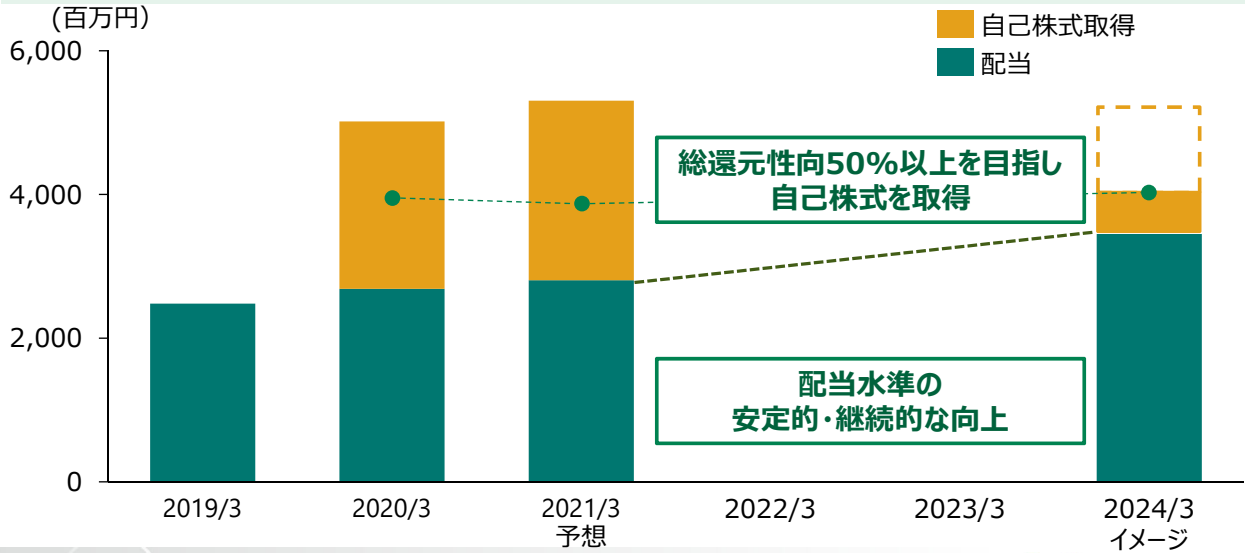
定量目標

継続的な成長に向け、22年3期は経営基盤を強化する投資を実行し
中計期間を通じて収益力を次のステージへ引き上げる

	2021年3月期実績	2022年3月期目標	2024年3月期目標
売上高	1,276億円	1,200億円	1,350億円
営業利益	97億円	84億円	120億円
営業利益率	7.6%	7.0%	8.9%
ROE	17.6%	12.4%	15.0%

株主還元方針

- 成長機会をとらえた投資と資本効率のバランスを意識し、親会社株主に帰属する当期純利益に対し、総還元性向50%以上を目指し、機動的な株主還元を実施する。
- 配当は、基礎業務から得られる利益成長に応じた安定的かつ継続的な配当水準の向上に努める。
- 自己株式の取得については、成長投資、資本効率、当期業績などの状況を踏まえ、機動的に実施する。これにより取得した自己株式は原則として消却する。



サステナビリティに関連する取り組み

マテリアリティ

目標

DXを通じたCXの高度化

- DXの推進
- 新たなCXの創造

- DX認定企業の取得
- デジタル技術を活用したオペレーションを実施している業務が顧客数換算で30%以上

気候変動・環境への対応

- CO2排出量、エネルギー使用量
- 紙・プラスチックの消費量

- CO2排出量の削減
- 紙使用量の削減

教育機会の拡充と実践による成長

- 能力発揮を促す教育制度の拡充
- 自己実現をサポートする生涯教育・学習機会

- りらいあオペレーションスクール（仮称）での教育を通じたサービス高度化への貢献

多様な人財が健康でやりがいを持って働ける職場づくり

- 健康経営、ダイバーシティ&インクルージョンの推進
- やりがい、働きがいのある職場づくり

- 女性管理職比率20%達成
- プラチナえるぼし認定の取得
- 全従業員ES調査と改善活動の継続実施

強固な経営基盤の構築

- 法令遵守
- ステークホルダーエンゲージメント

- 重大なコンプライアンス違反ゼロを継続



Relia, Inc.

りらいあコミュニケーションズ株式会社

© 2021 Relia, Inc. All rights reserved.

