

# 2016年2月期 決算説明会資料

(2016年4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>

- 1. 2016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. 2017年2月期 通期業績予想**
- 3. 今後の取り組み**

## 1. 2016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. 2017年2月期 通期業績予想

## 3. 今後の取り組み

旧BBコールでの契約改定が大きく影響し、前期比減収減益。  
一方で、旧BBコールを除くCRM事業については、伊藤忠とのシナジー拡大等も寄与し、  
堅調に推移しました。

<b>連結業績</b>	売上収益	<b>1,025億円</b>	前期比	<b>- 8.5%</b>
	営業利益	<b>89億円</b>	前期比	<b>- 52.8%</b>
	当期利益	<b>50億円</b>	前期比	<b>- 49.0%</b>

 CRM事業は堅調に拡大

 BBC案件の価格改定・発注量減

 伊藤忠シナジーが順調に拡大

 スポット案件の微減

**上場時に発表した業績予想に対して、売上収益は未達だったものの、当期利益は達成した。**

## ■ 2016年2月期 連結業績

(百万円)

	2016年2月期 予想 2016/11/20発表	2015年2月期	2016年2月期		
			2016年2月期	対前年同期 増減額	同左増減率
<b>売上収益</b>	103,369	112,071	102,540	▲ 9,531	-8.5%
CRM事業	95,585	104,142	95,028	▲ 9,114	-8.8%
継続業務 «既存業務»+«新規業務等»	-	62,013	69,732	7,719	12.4%
«既存 (旧BBコール) »	-	30,678	15,628	▲ 15,050	-49.1%
スポット業務	-	11,451	9,668	▲ 1,783	-15.6%
その他	7,784	7,929	7,512	▲ 417	-5.3%
<b>営業利益</b>	9,232	18,833	8,884	▲ 9,949	-52.8%
CRM事業	-	18,250	8,409	▲ 9,841	-53.9%
その他	-	583	475	▲ 108	-18.5%
<b>当期利益</b>	5,024	9,875	5,031	▲ 4,844	49.0%
<b>調整後営業利益</b>	11,075	19,843	10,282	▲ 9,561	-48.2%
<b>調整後当期利益</b>	6,211	10,501	5,931	▲ 4,570	-43.5%

旧BBコールとの  
契約変更

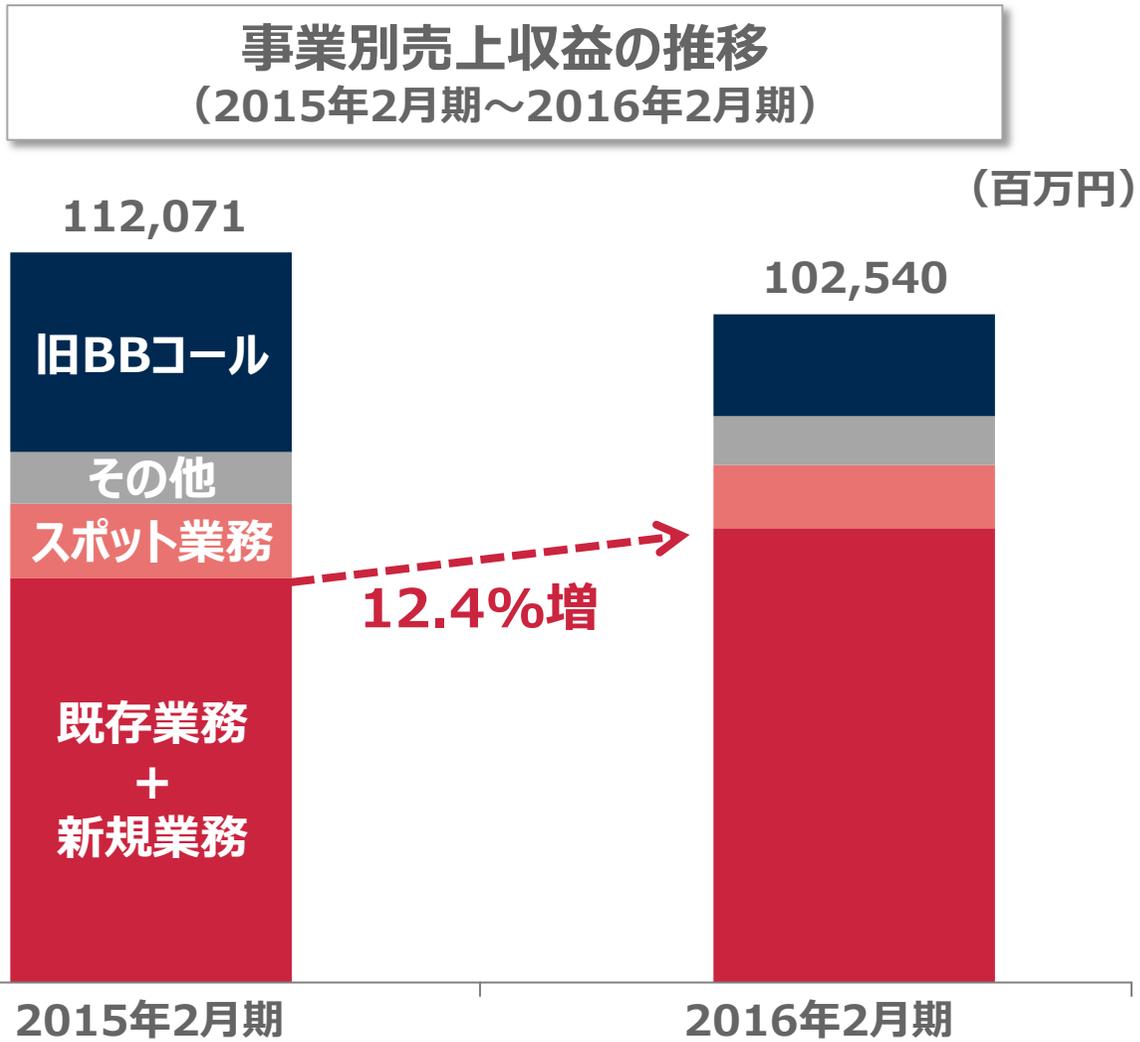
選挙等の  
特殊要因減少

旧BBコール  
の影響

上場時発表の  
業績予想は達成

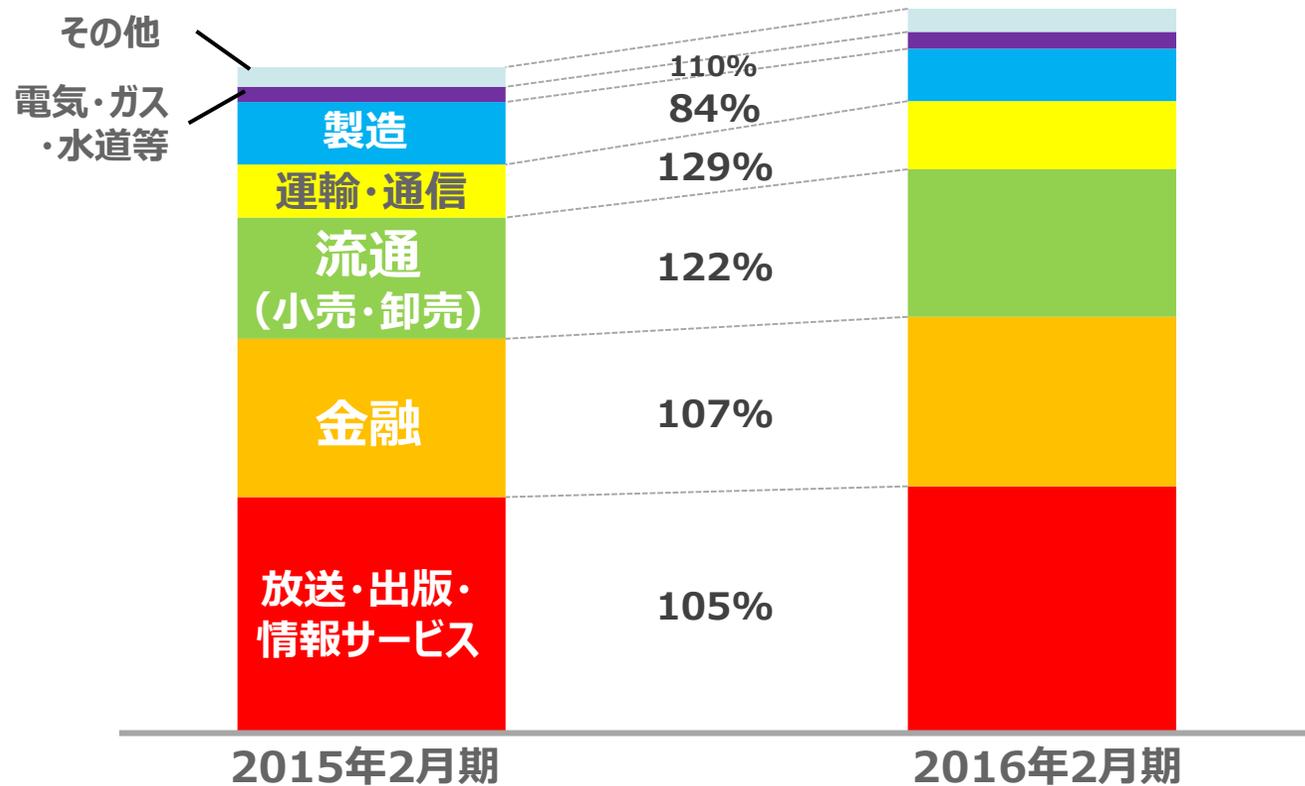
※調整後営業利益、調整後当期利益の内訳および考え方につきましては、参考資料をご参照ください。

既存業務と新規業務を合わせたコア事業の売上収益は、前年比12.4%増となりました。



クライアント企業との強固な関係が基盤となり、ほぼ全業種において売上収益が増加しました。

業種別売上収益※の推移（旧BBコール分を除く）  
（2015年2月期～2016年2月期）



※当社CRM事業の売上収益上位300社を対象としております

## 1. 2016年2月期 通期決算

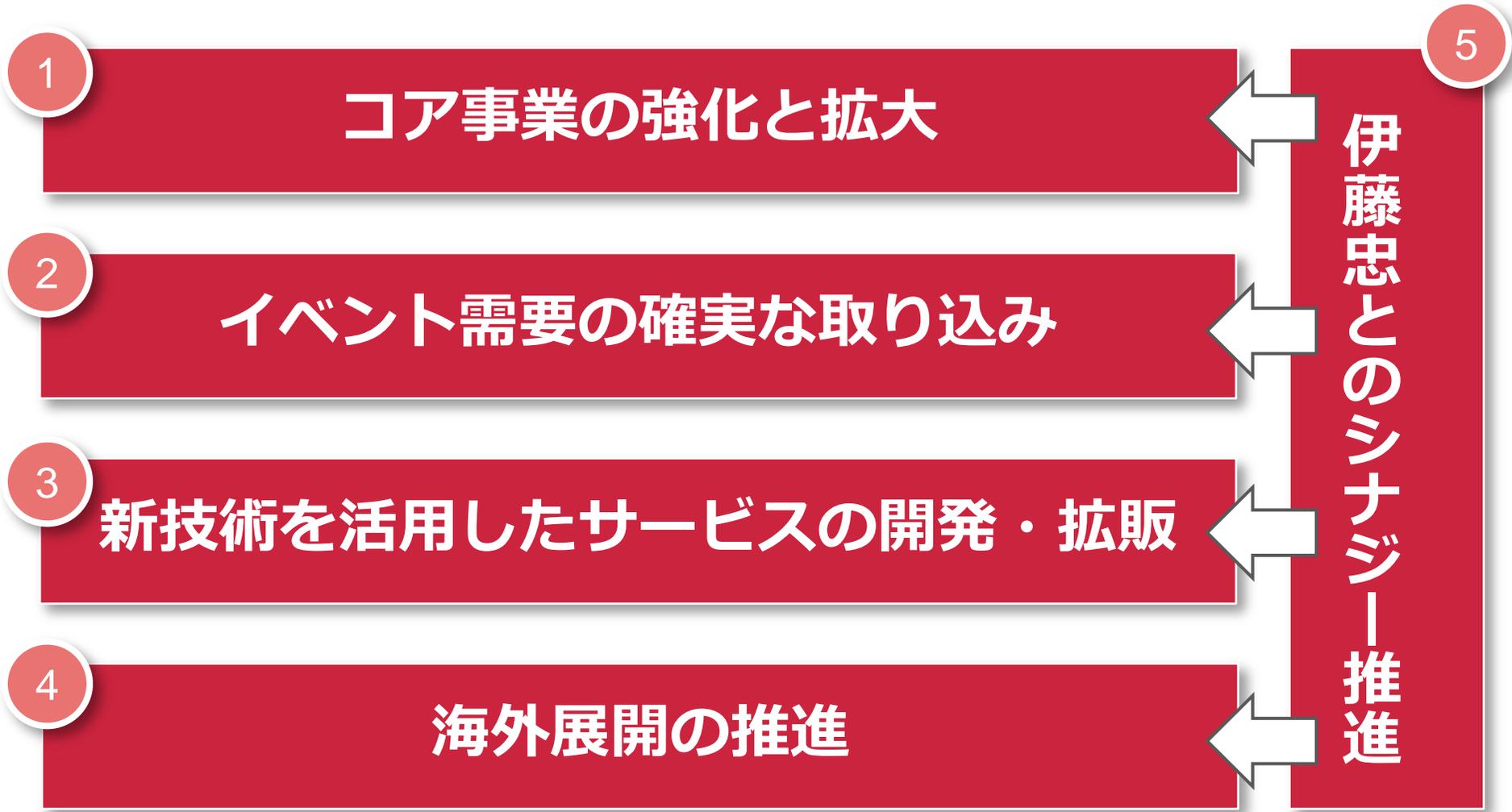
-連結業績ハイライト

-事業展開ハイライト

## 2. 2017年2月期 通期業績予想

## 3. 今後の取り組み

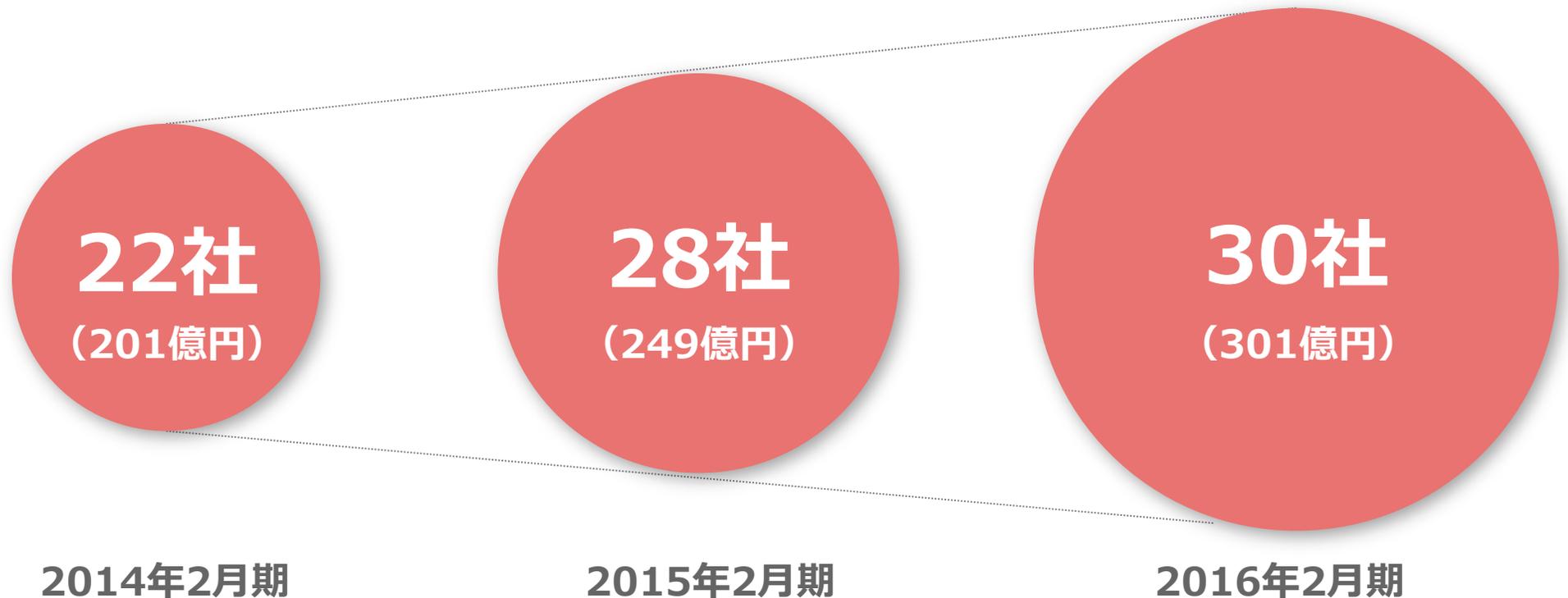
2016年2月期は、下記の取り組みに注力してまいりました。





案件毎のアカウントマネジメント強化が奏功し、年間売上収益5億円超のクライアント数（大型顧客）が着実に増加しました。

年間売上収益5億円超のクライアント数/売上収益推移

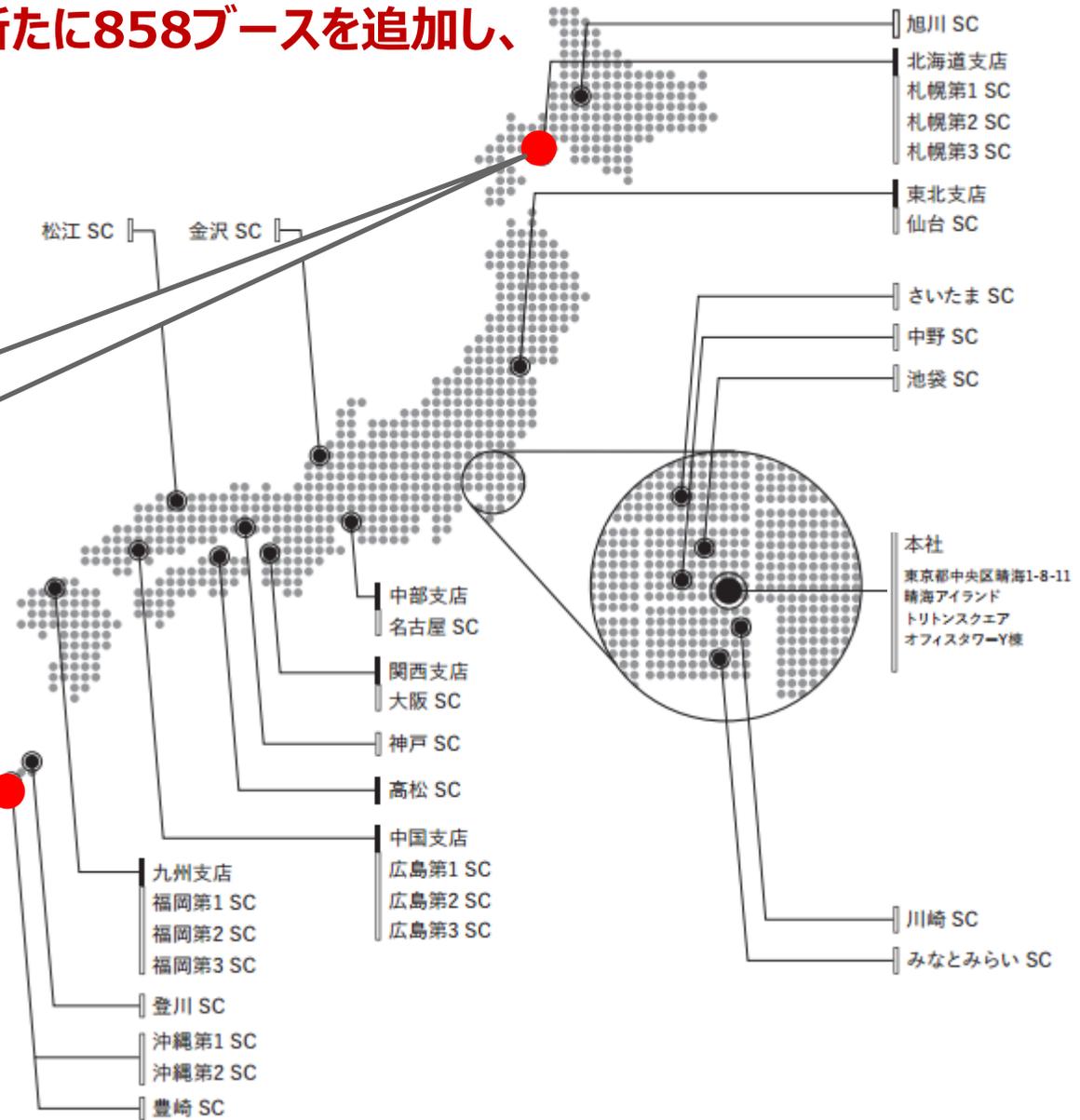




事業拡大に伴い、2016年2月期に新たに858ブースを追加し、計13,544ブースへ増強しました。

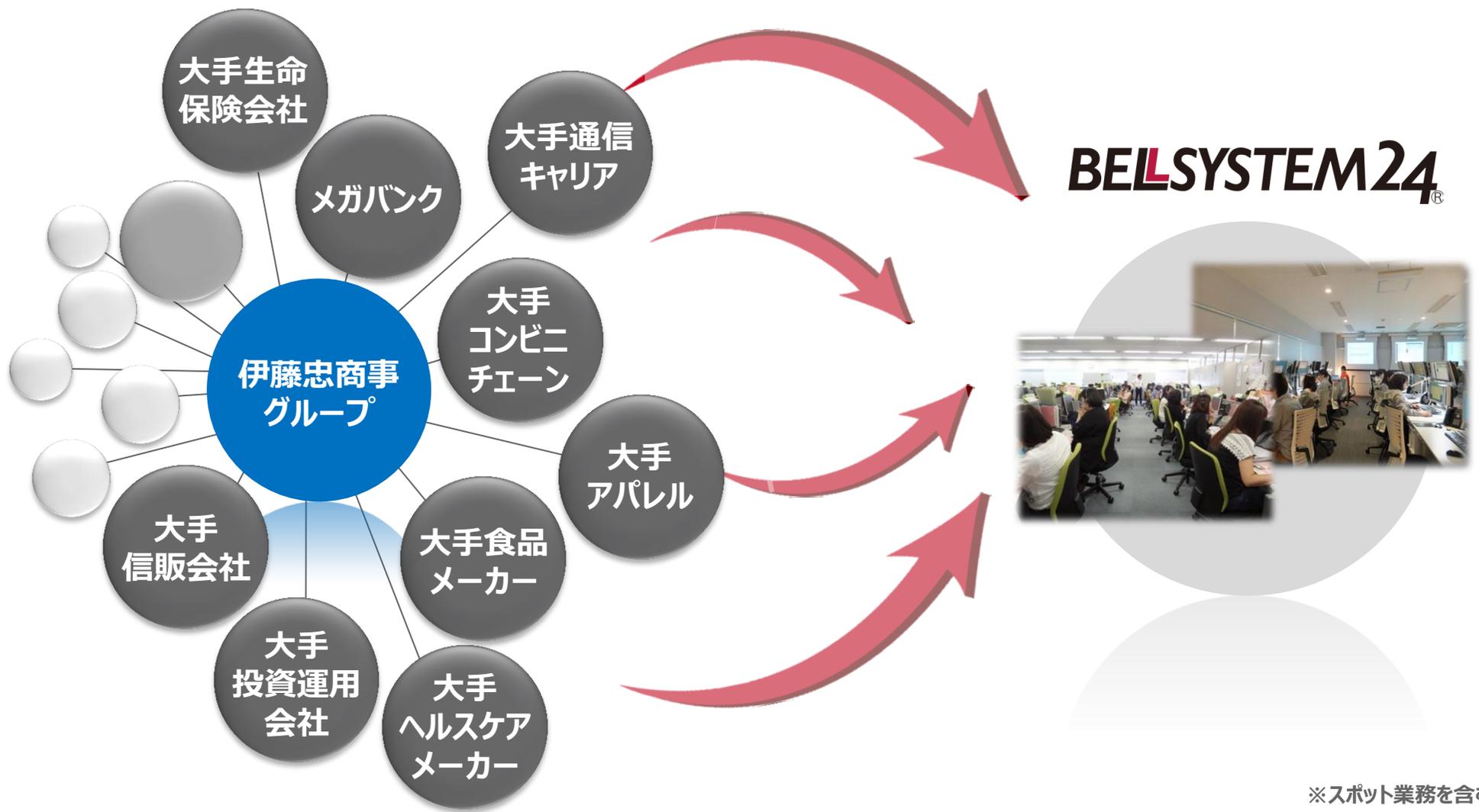
**北海道地区**  
札幌第3ソリューションセンター開設

**沖縄地区**  
沖縄 第2ソリューションセンター開設  
沖縄 豊崎ソリューションセンター開設

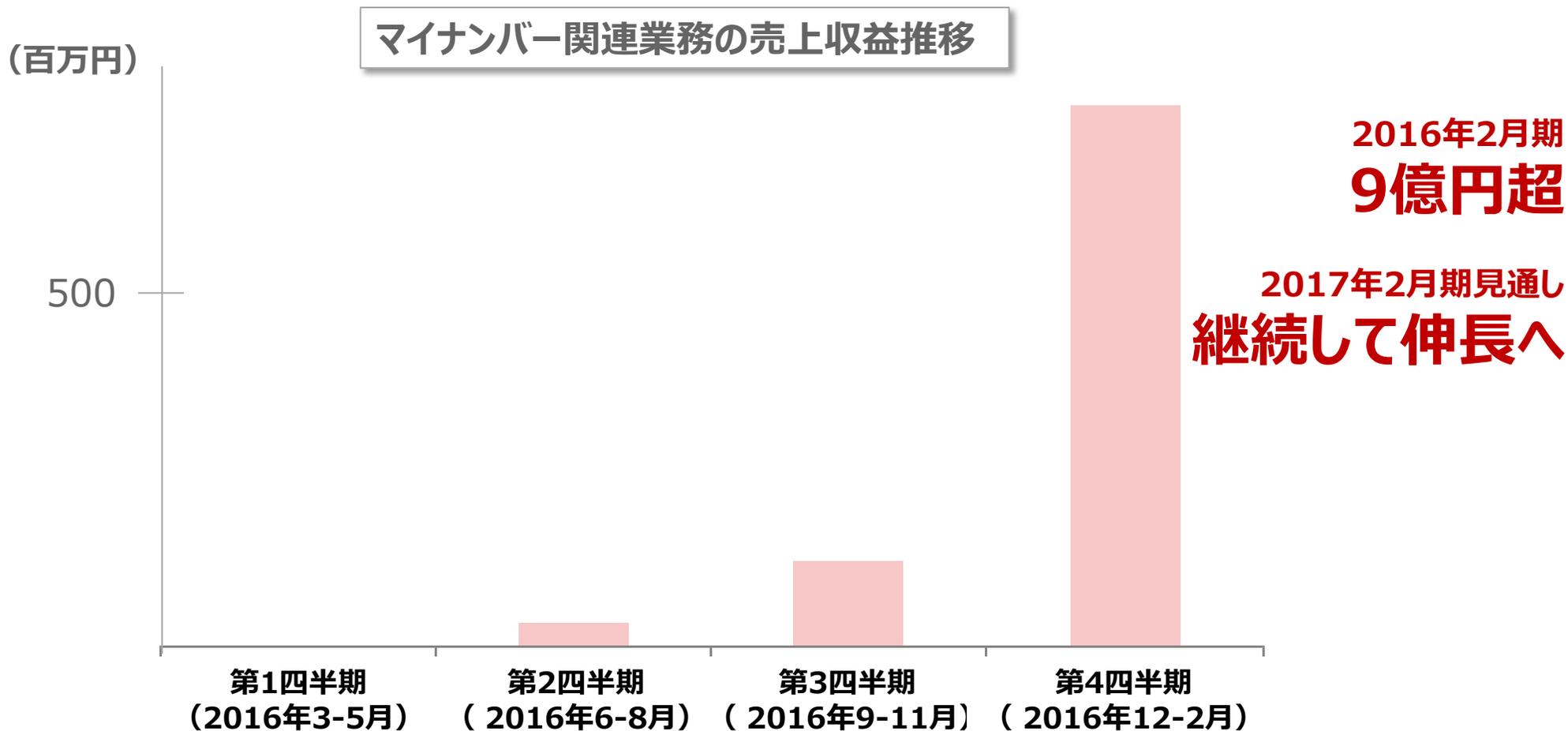




伊藤忠グループとの協業により、そのグループ会社、関連会社、ならびに取引先より、新たに93件の業務、約24億円※の売上収益を獲得しました。



第2四半期以降、「マイナンバー関連案件」について、総務省、金融機関等から、12案件の業務を受託しました。





伊藤忠、CTCとの連携により、  
クラウド型のコールセンターシステム「BellCloud®」※の提供が、

提供開始から、2016年2月期末時点で **13社 / 1,500席を突破**



※クラウド技術を活用し、複数の拠点をあたかも一つのセンターのように運用でき、尚且つ様々なITソリューションを追加搭載することで、最先端のコールセンターシステムを迅速に構築することができる。従来のシステムに比べて運用の柔軟性と投資効率が高い。

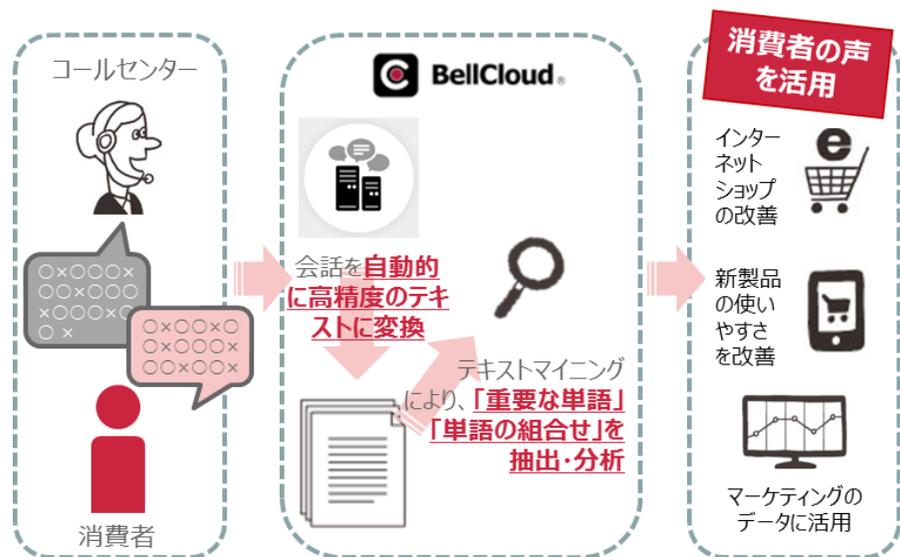


## 新テクノロジーを活用した新サービスの提供を開始しました。

### ■ BellCloud VOC

CTC連携

コンタクトセンターでの「消費者の声」を自動テキストによるテキストマイニングを実施し、マーケティングデータ等として活用する



### ■ 緊急コールセンターパッケージ

(株)オウケイウェイヴのFAQシステムを活用することにより、コンタクトセンター + FAQ + 物流。リコール等のクライシス対応



### ■ 顧客ロイヤルティ計測サーベイ

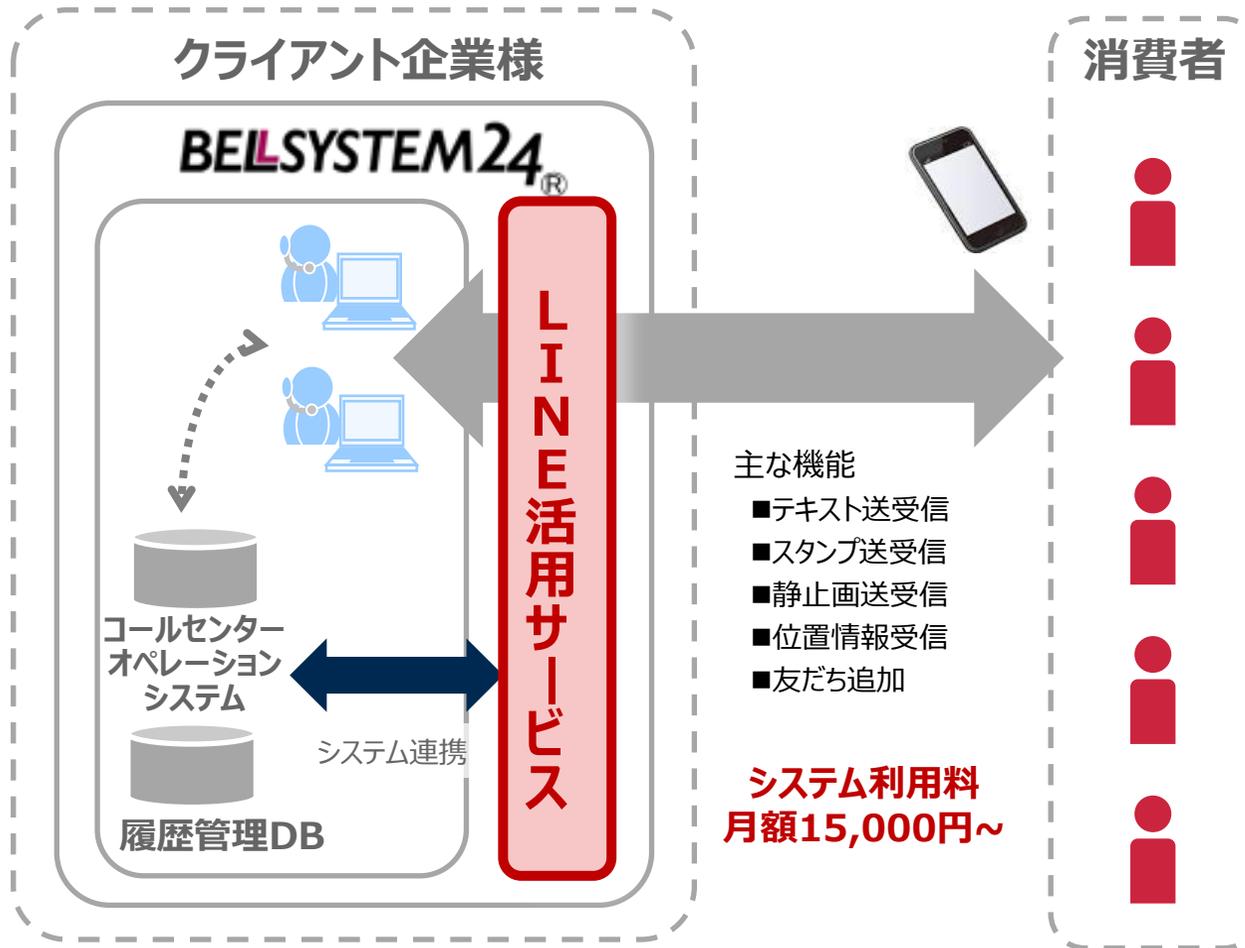
(株)Wizpraとの提携を通じて、顧客タッチポイントの分析機能強化



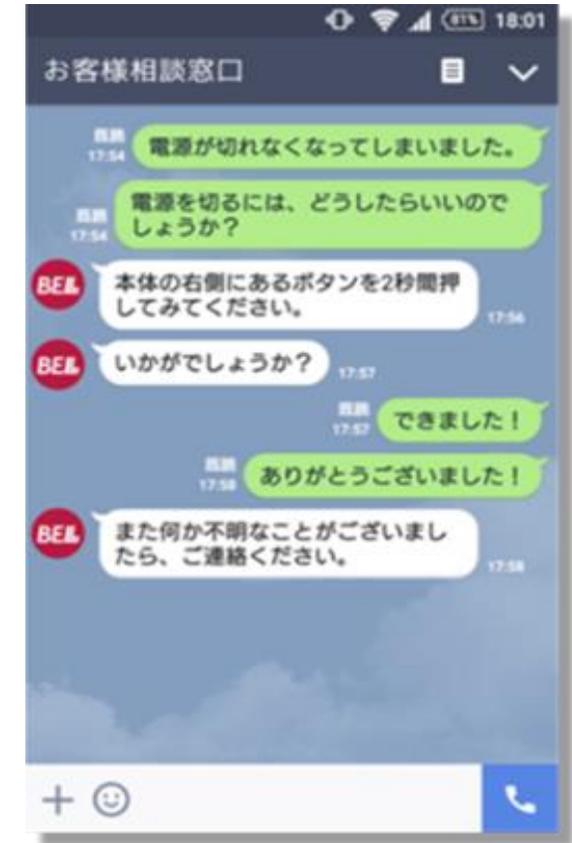


カスタマーサポートに特化した、「LINE活用サービス」の提供を開始しました。

サービス構成



お客様との対話イメージ



既に当社で利用しているCRMシステムを活用するため、安価かつ短期間での構築・運用が可能です。

東南アジア各国（中国、タイ、ベトナム、インドネシア）を中心として、海外展開に向けたパートナーシップ構築を検討しています。



伊藤忠の海外  
ネットワークを活用



## 1. 2016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. 2017年2月期 通期業績予想

## 3. 今後の取り組み

CRM事業の拡大	具体的施策	組織・体制の強化
<b>優先取り組み事項</b>	<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<sup>®</sup>、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>
<b>将来への布石</b>	<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>

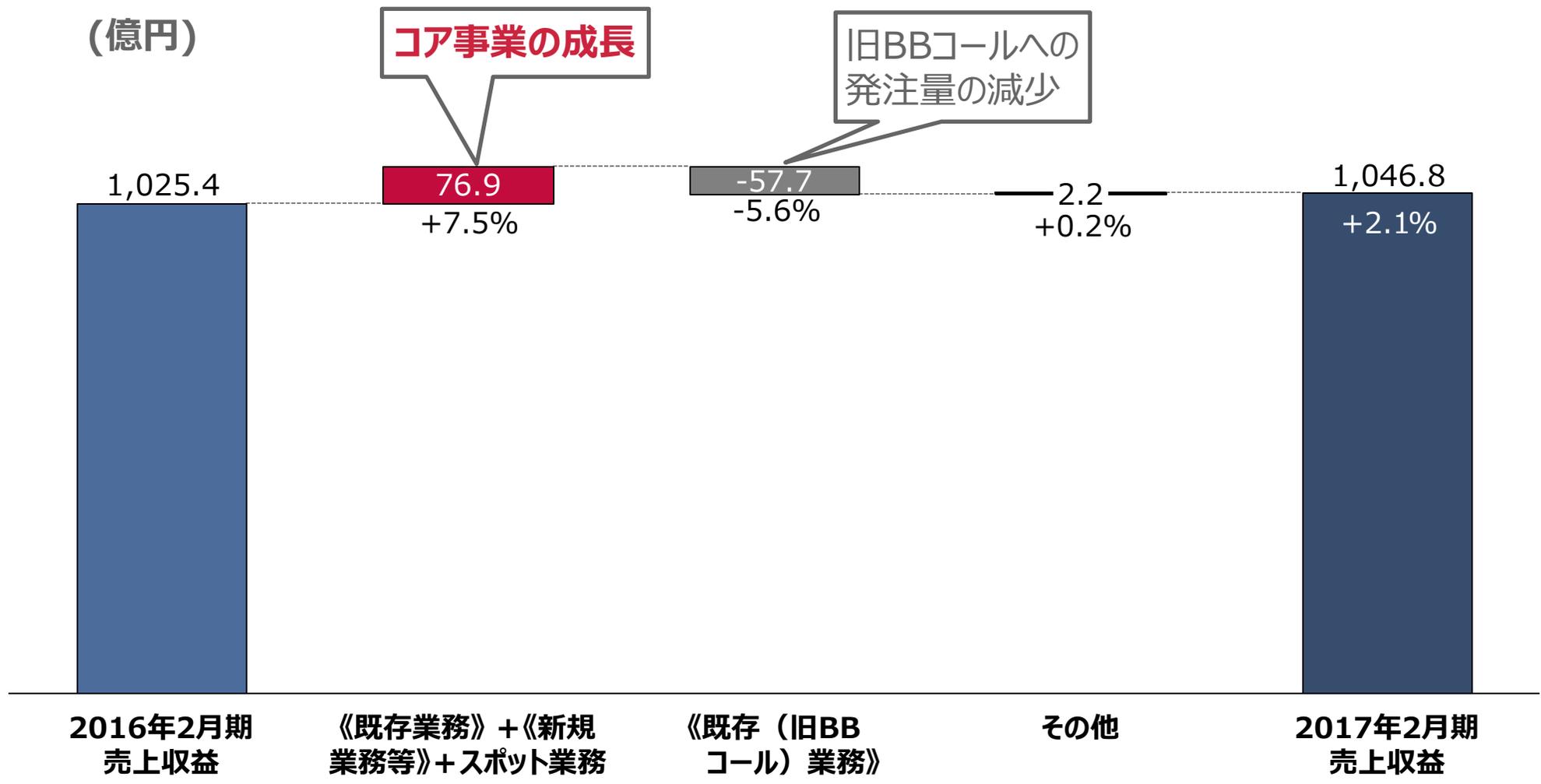
旧BBコールにおける受託量の減少を見込むものの、コア事業の拡大および伊藤忠シナジー案件獲得等により、CRM事業は堅調に拡大の見込み。  
 一方、今後の持続的成長を見据え、積極的に将来への布石を打つ。

## ■ 2017年2月期 業績予想

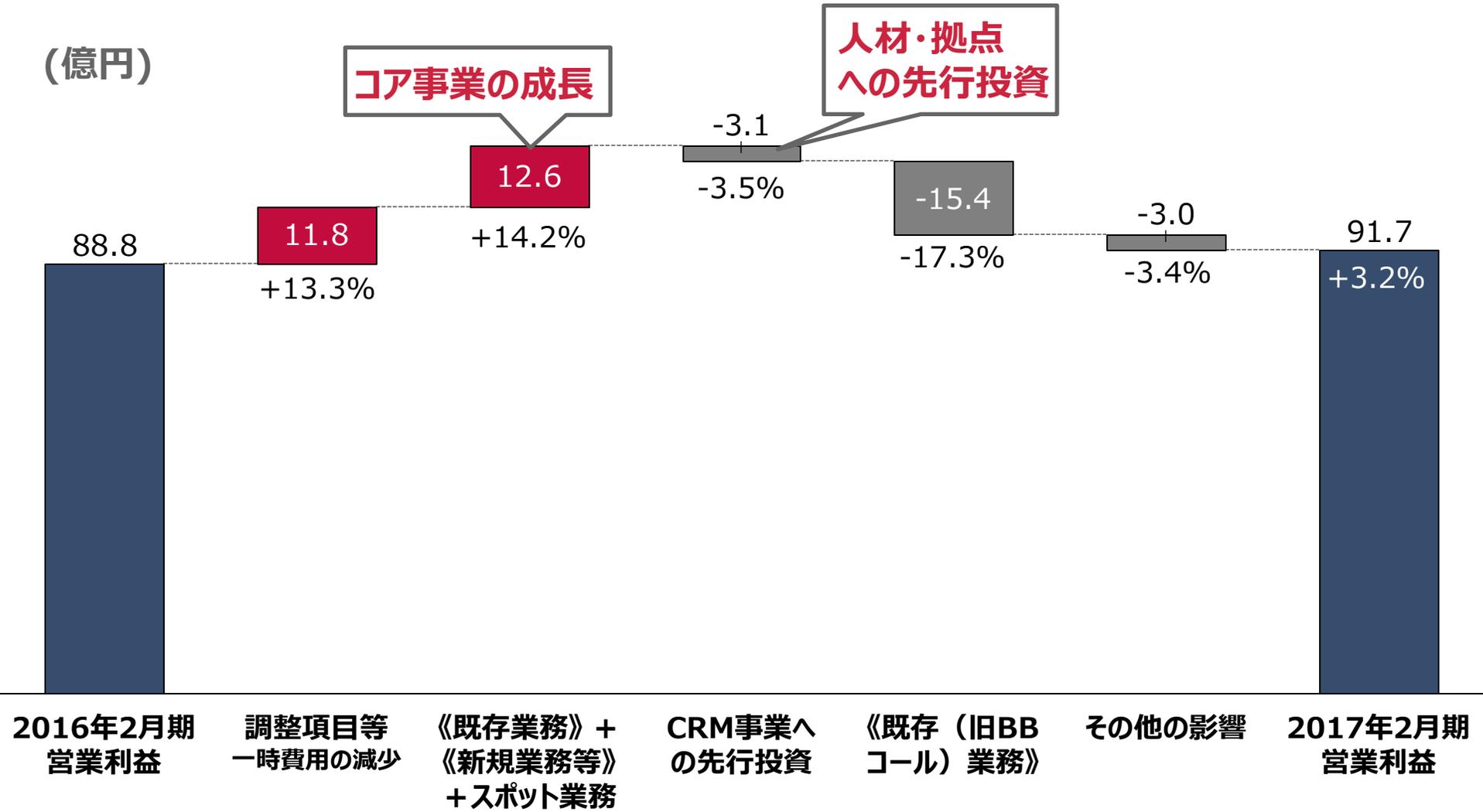
(百万円)

	2016年2月期	2017年2月期 (予想)	対前年同期	
			増減額	同左増減率
売上収益	102,540	104,680	2,140	2.1%
営業利益	8,884	9,170	286	3.2%
当期利益	5,031	5,320	289	5.7%
調整後営業利益	10,282	9,390	▲ 892	-8.7%
調整後当期利益	5,931	5,470	▲ 461	-7.8%

**コア事業の力強い成長により、増収を確保。**



将来のための先行投資や旧BBコールの影響が予想されるものの、コア事業の成長により増益を確保。



1. 2016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. 2017年2月期 通期業績予想
3. 今後の取り組み

下記の数値目標を達成すべく、各施策を実行してまいります。

	3か年（2017年2月期～2019年2月期）の業績目標水準※1
売上収益	年平均成長率5%以上を目指す
調整後営業利益	年平均成長率(%)一桁台後半以上を目指す

※1：2017年2月期を起点とした業績目標水準

# 顧客接点最前線ビジネスにおいて 「さすが!」と言われる会社

## 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。

# 参考資料

## 【調整後営業利益および調整後当期利益の調整表】

	2016年2月期
営業利益	8,884
(調整額)	
+ マネジメントフィー	576
+ 上場関連費用	299
+ 上場を前提とした株式報酬	325
+ 固定資産除売却損	69
+ その他の費用	129
- その他の収益	-
調整額小計 (税金調整前)	1,398
調整後営業利益	10,282
対売上収益比率	10.0%
当期利益	5,031
適用税率	35.6%
調整項目の税金調整額	498
調整額小計 (税金調整後)	900
調整後当期利益	5,931
対売上収益比率	5.8%

### 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いません。

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ます、その結果、有用性が減少する可能性があります。

	2015年2月期	2016年2月期	対前年増減額	増対前年減率
<b>売上収益</b>	112,071	102,540	△ 9,531	△8.5%
売上原価	△ 81,603	△ 82,344	741	0.9%
<b>売上総利益</b>	30,468	20,196	△ 10,272	△33.7%
販管費及び一般管理費	△ 11,314	△ 10,539	△ 775	△6.9%
その他収益	80	72	△ 8	△11.3%
その他費用	△ 401	△ 845	444	110.7%
<b>営業利益</b>	18,833	8,884	△ 9,949	△52.8%
金融収益	2	1	△ 1	△32.6%
金融費用	△ 2,448	△ 1,010	△ 1,438	△58.7%
<b>税引前利益</b>	16,387	7,875	△ 8,512	△51.9%
法人所得税費用	△ 6,512	△ 2,844	△ 3,668	△56.3%
<b>当期利益</b>	9,875	5,031	△ 4,844	△49.0%



## ■ 連結財政状態計算書

(単位：百万円)

	前連結会計年度 2015年2月28日	当連結会計年度 2016年2月29日	対前年増減額
<b>■ 資産</b>			
<b>流動資産</b>			
現金及び現金同等物	10,291	7,334	-2,957
営業債権	12,993	16,305	3,312
未収還付法人所得税	18	2,863	2,845
その他の短期金融資産	77	95	18
その他の流動資産	796	755	-41
<b>流動資産合計</b>	<b>24,175</b>	<b>27,352</b>	<b>3,177</b>
<b>非流動資産</b>			
有形固定資産	5,239	5,497	258
のれん	97,083	97,083	-
無形資産	2,565	2,334	-231
繰延税金資産	3,104	2,458	-646
その他の長期金融資産	2,667	3,076	409
その他の非流動資産	69	47	-22
<b>非流動資産合計</b>	<b>110,727</b>	<b>110,495</b>	<b>-232</b>
<b>資産合計</b>	<b>134,902</b>	<b>137,847</b>	<b>2,945</b>
<b>■ 負債及び資本</b>			
<b>負債</b>			
<b>流動負債</b>			
営業債務	3,880	3,629	-251
借入金	6,313	9,144	2,831
未払法人所得税	5,209	791	-4,418
引当金	—	95	95
未払従業員給付	8,951	8,226	-725
その他の短期金融負債	264	358	94
その他の流動負債	6,101	4,380	-1,721
<b>流動負債合計</b>	<b>30,718</b>	<b>26,623</b>	<b>-4,095</b>
<b>非流動負債</b>			
長期借入金	74,438	71,314	-3,124
引当金	1,192	1,352	160
長期未払従業員給付	1,107	252	-855
その他の長期金融負債	517	627	110
その他の非流動負債	6	2	-4
<b>非流動負債合計</b>	<b>77,260</b>	<b>73,547</b>	<b>-3,713</b>
<b>負債合計</b>	<b>107,978</b>	<b>100,170</b>	<b>-7,808</b>
<b>資本</b>			
資本金	24,500	26,797	2,297
資本剰余金	—	3,107	3,107
その他の資本の構成要素	—	318	318
利益剰余金	2,424	7,455	5,031
親会社の所有者に帰属する持分合計	26,924	37,677	10,753
資本合計	26,924	37,677	10,753
<b>負債及び資本合計</b>	<b>134,902</b>	<b>137,847</b>	<b>2,945</b>

## ■ 連結キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

	前連結会計年度 自 2014年 3月 1日 至 2015年 2月 28日	当連結会計年度 自 2015年 3月 1日 至 2016年 2月 29日	対前年増減額
営業活動によるキャッシュ・フロー	16,387	7,875	-8,512
税引前利益			
営業活動によるキャッシュ・フローへの調整			
有形固定資産の減価償却費	971	1,073	102
無形資産の償却費	753	833	80
固定資産の除売却損益 (△は益)	25	69	44
金融収益	-2	-1	1
金融費用	2,448	1,010	-1,438
営業債権の増減額 (△は増加)	-704	-3,312	-2,608
営業債務の増減額 (△は減少)	314	546	232
未払消費税の増減額 (△は減少)	4,766	-3,895	-8,661
その他	359	-797	-1,156
<b>小計</b>	<b>25,317</b>	<b>3,401</b>	<b>-21,916</b>
利息及び配当金の受取額	2	1	-1
利息の支払額	-1,276	-901	375
法人所得税の支払額	-4,313	-6,761	-2,448
<b>営業活動からの正味キャッシュ・フロー</b>	<b>19,730</b>	<b>-4,260</b>	<b>-23,990</b>
投資活動によるキャッシュ・フロー			
有形固定資産の売却による収入	2	—	-2
有形固定資産の取得による支出	-1,166	-1,657	-491
無形資産の取得による支出	-599	-539	60
敷金及び保証金の差入による支出	-319	-523	-204
敷金及び保証金の回収による収入	208	105	-103
資産除去債務の履行による支出	-8	-28	-20
その他	24	9	-15
<b>投資活動からの正味キャッシュ・フロー</b>	<b>-1,858</b>	<b>-2,633</b>	<b>-775</b>
財務活動によるキャッシュ・フロー			
短期借入金の増減額 (△は減少)	—	4,000	4,000
長期借入れによる収入	80,000	—	-80,000
長期借入金の返済による支出	-60,250	-3,813	56,437
債務の消滅による支出	-1,150	—	1,150
リース債務の返済による支出	-250	-268	-18
資金調達による支出	—	-544	-544
新株発行による収入	49,000	4,561	-44,439
支配株主への分配による支出	-82,574	—	82,574
その他	-41	—	41
<b>財務活動からの正味キャッシュ・フロー</b>	<b>-15,265</b>	<b>3,936</b>	<b>19,201</b>
<b>現金及び現金同等物の正味増減額 (△は減少)</b>	<b>2,607</b>	<b>-2,957</b>	<b>-5,564</b>
現金及び現金同等物の期首残高	7,684	10,291	2,607
現金及び現金同等物の期末残高	10,291	7,334	-2,957