



**2018年2月期 第2四半期
決算短信補足説明資料**
(2017年10月11日)

コミュニケーションで社会の豊かさを支える
Creating Better Communities through Communication

株式会社ベルシステム24ホールディングス

前年同期比で増収増益。

売上収益は堅調に拡大。人件費の増加はあったものの、収益性改善によって増益を確保。

連結業績

| | | | |
|-----------------------|--------------|-------|-------------|
| 売上収益 | 571億円 | 前年同期比 | 5.3% |
| 営業利益 | 44億円 | 前年同期比 | 2.3% |
| 親会社の所有者に 帰属する四半期利益 | 25億円 | 前年同期比 | 5.2% |

 既存、旧BBコール業務は堅調に拡大

 収益性改善の進捗

 人件費の増加

 スポット業務の減少

売上収益、営業利益、親会社の所有者に帰属する四半期利益ともに、前年同期を上回る。
通期見通しに対しても、ほぼ想定通りに推移。

(百万円)

| | 2017年2月期 2Q | 2018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 | 54,266 | 57,145 | + 2,879 | + 5.3% | 116,100 | 49.2% |
| CRM事業 | 50,542 | 53,695 | + 3,153 | + 6.2% | — | — |
| 継続業務 | | | | | | |
| «既存業務»+«新規業務等» | 38,585 | 42,152 | + 3,567 | + 9.2% | — | — |
| «既存（旧BBコール）» | 7,052 | 7,733 | + 681 | + 9.7% | — | — |
| スポット業務 | 4,905 | 3,810 | △ 1,095 | △ 22.3% | — | — |
| その他 | 3,724 | 3,450 | △ 274 | △ 7.4% | — | — |
| 営業利益 | 4,289 | 4,387 | + 98 | + 2.3% | 9,300 | 47.2% |
| CRM事業 | 4,198 | 4,156 | △ 42 | △ 1.0% | — | — |
| その他 | 91 | 231 | + 140 | + 153.2% | — | — |
| 親会社所有者に帰属する当期利益 | 2,408 | 2,533 | + 125 | + 5.2% | 5,310 | 47.7% |

単四半期毎の売上収益、営業利益の推移

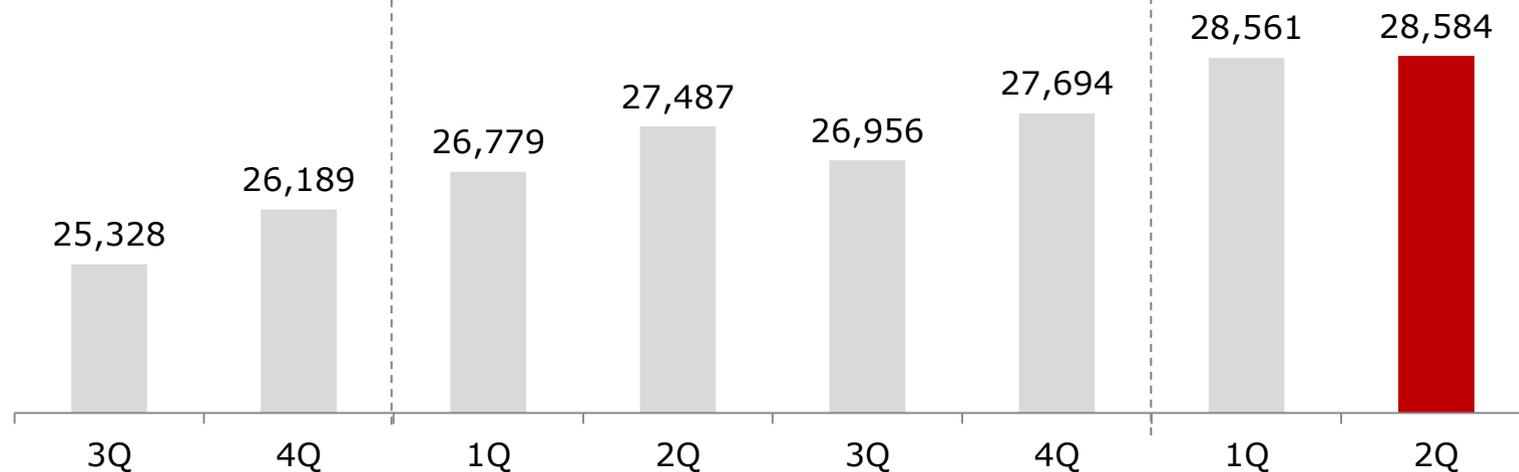
2016年2月期

2017年2月期

2018年2月期

(百万円)

売上収益



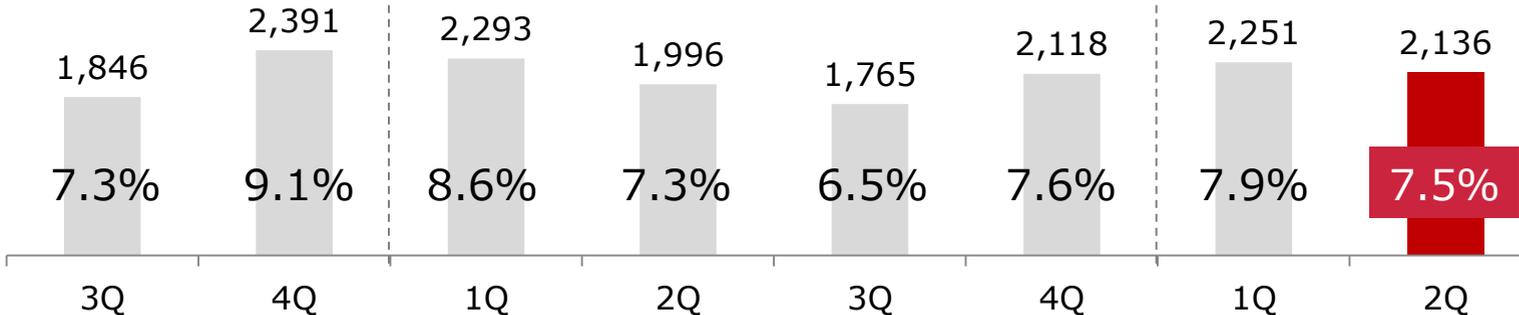
2016年2月期

2017年2月期

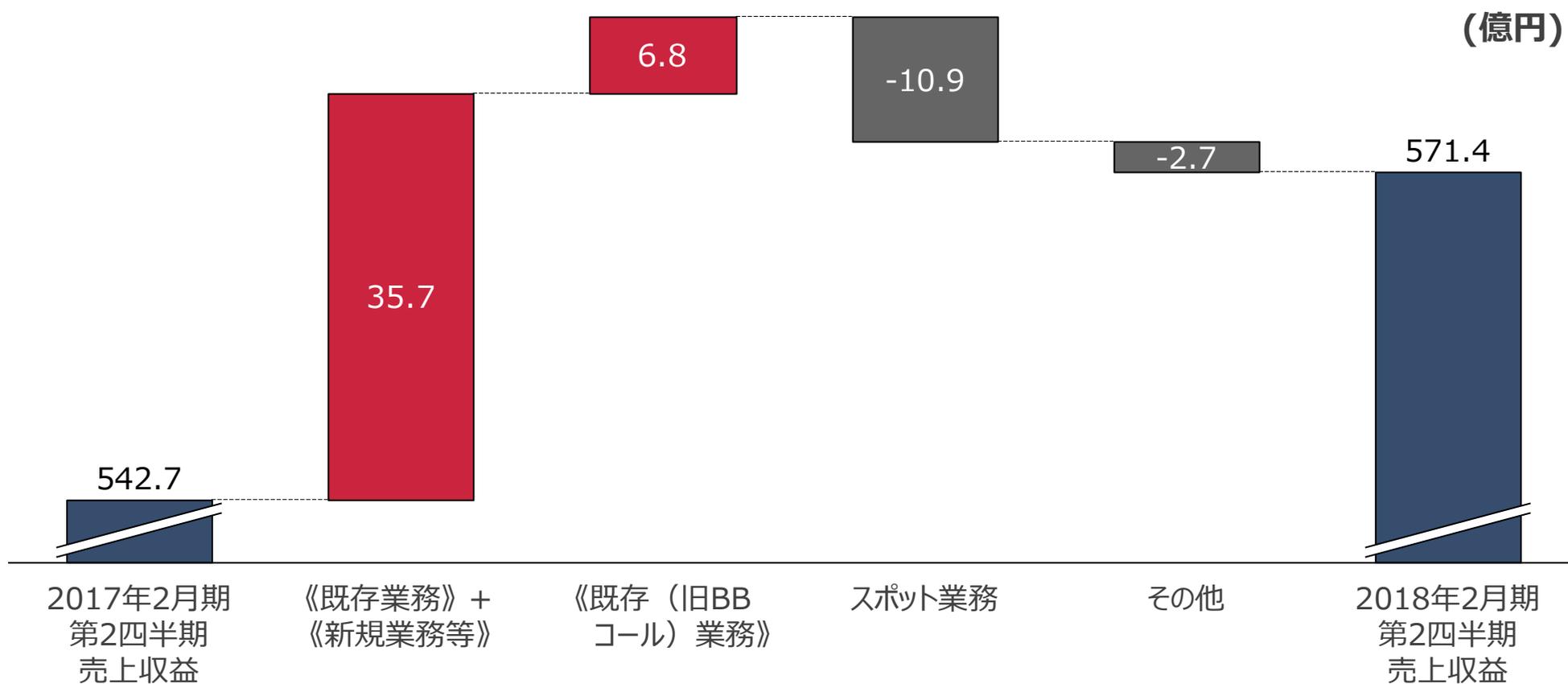
2018年2月期

(百万円)

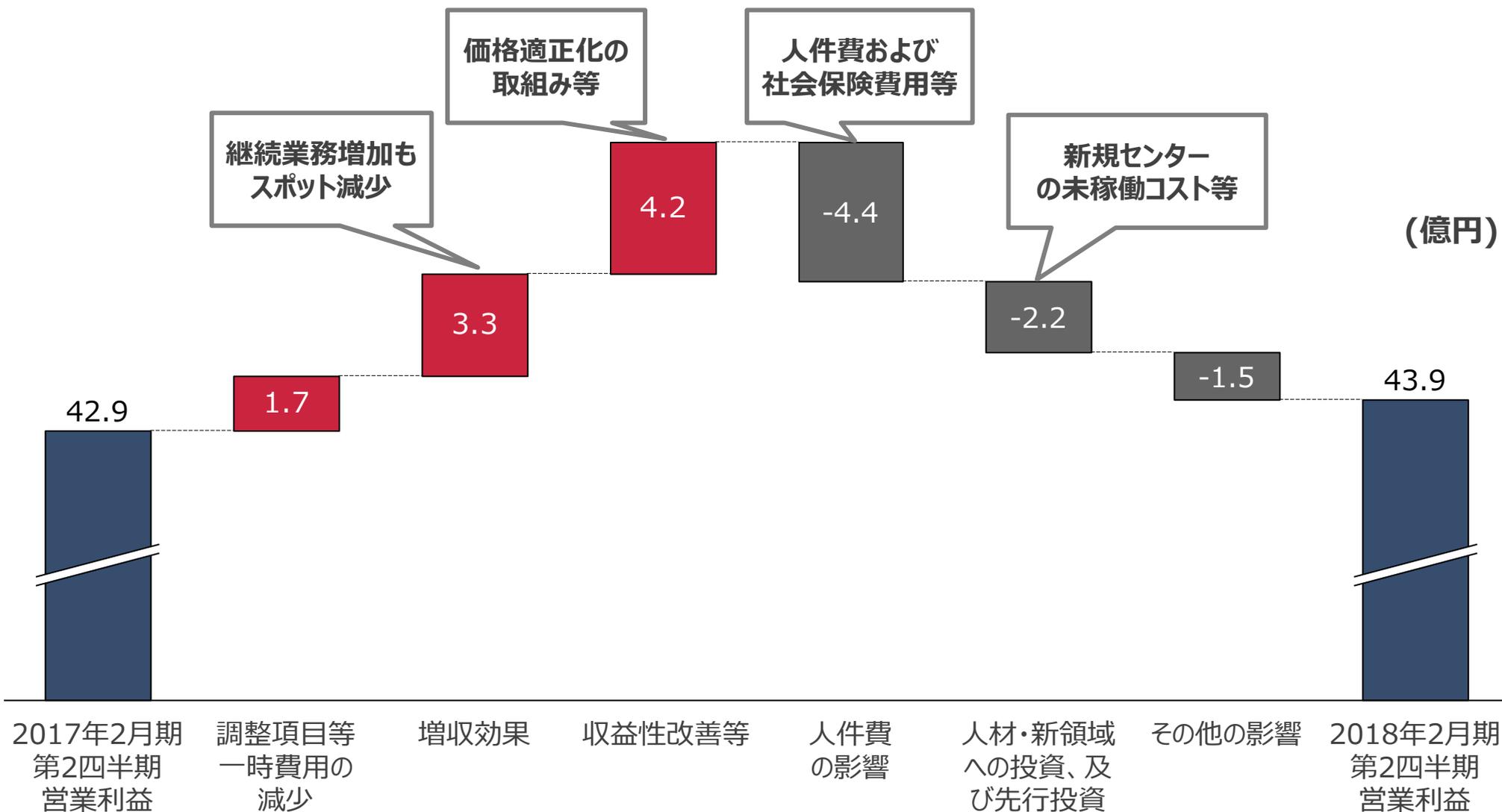
営業利益
営業利益率



既存 + 新規業務が着実に伸長し、旧BBコール業務も増加。一方でスポット業務は減少。



増収効果と収益性改善により前年同期を上回る。人件費の上昇は計画を下回る。



キャッシュ・フロー

単位：百万円

| | 2017年2月期 2Q実績（累計） | 2018年2月期 2Q実績（累計） |
|------------------|----------------------|----------------------|
| 営業活動によるキャッシュ・フロー | 3,831 | 4,433 |
| 投資活動によるキャッシュ・フロー | ▲1,405 | ▲2,819 |
| (フリー・キャッシュ・フロー) | (2,426) | (1,614) |
| 財務活動によるキャッシュ・フロー | ▲3,372 | ▲1,635 |

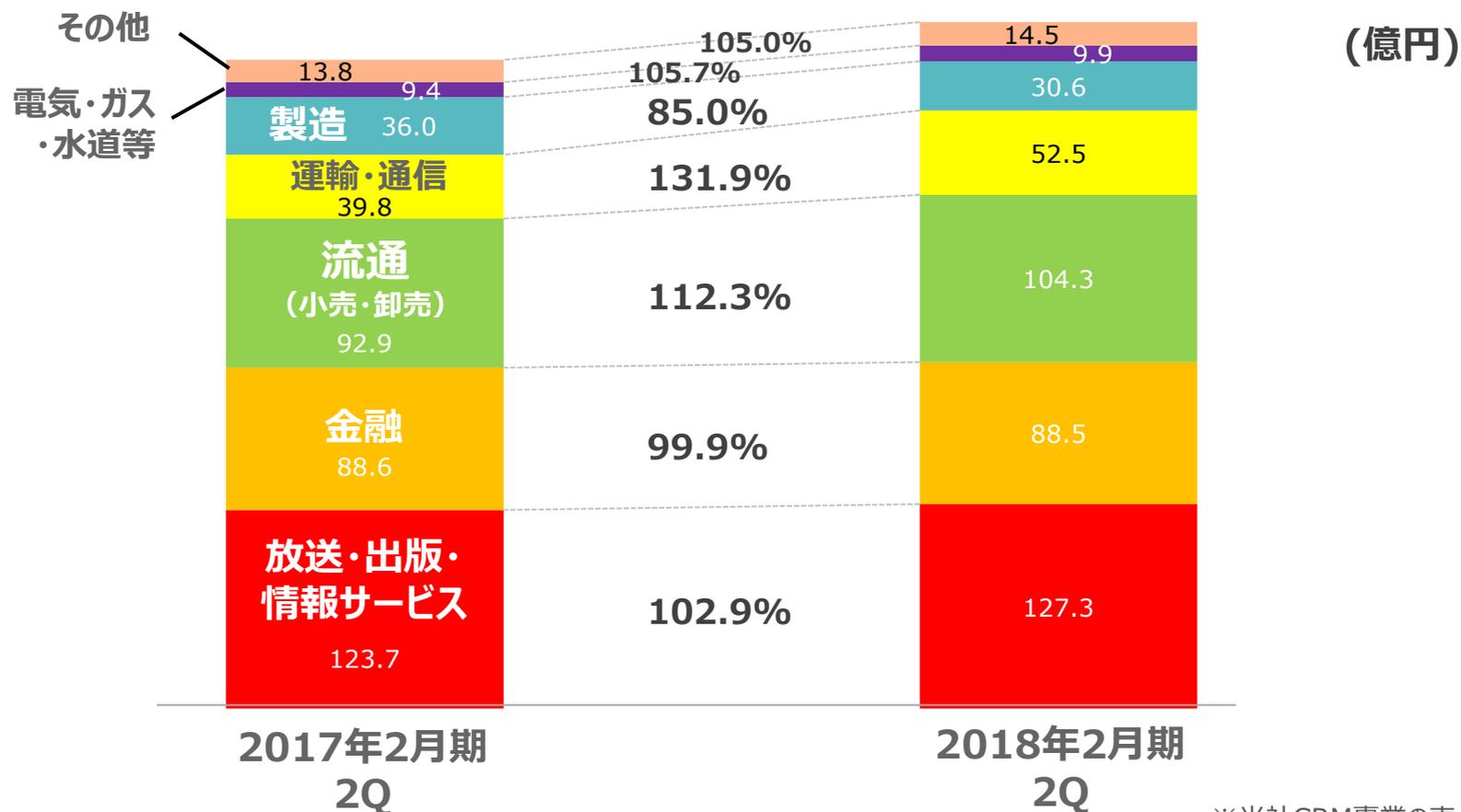
財政状態

単位：百万円

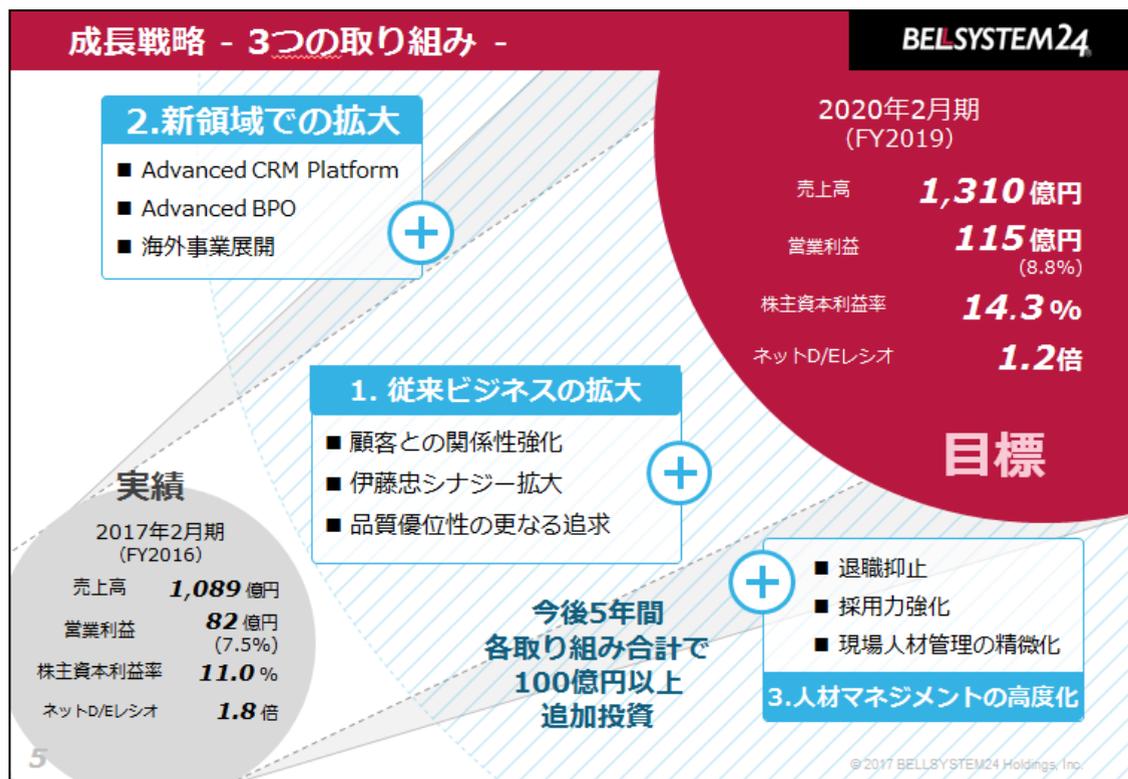
| | 2017年2月末 | 2017年8月末 | 増減 |
|----------------|----------|----------|----------|
| 総資産 | 139,471 | 140,804 | + 1,333 |
| のれん | 96,947 | 97,642 | + 695 |
| ネット有利子負債 | 72,596 | 72,632 | + 36 |
| 親会社の所有者に帰属する持分 | 40,238 | 41,461 | + 1,223 |
| 資本比率 | 28.9% | 29.4% | 0.5pt 上昇 |
| NET DER | 1.80倍 | 1.75倍 | 0.05 改善 |
| ROE | 11.0% | — | — |

運輸・通信、流通業において、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）
（2017年2月期 2Q vs 2018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



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
- 伊藤忠シナジーの継続的成長
- 札幌新センター開設

2. 新領域での拡大

- BellCloud AI for SNS発表
- SanSanとの新たなBPO開始
- CTCファーストコンタクトとの連携
- BellCloud AI for IVR開始
- セールスフォース・ドットコムとの協業

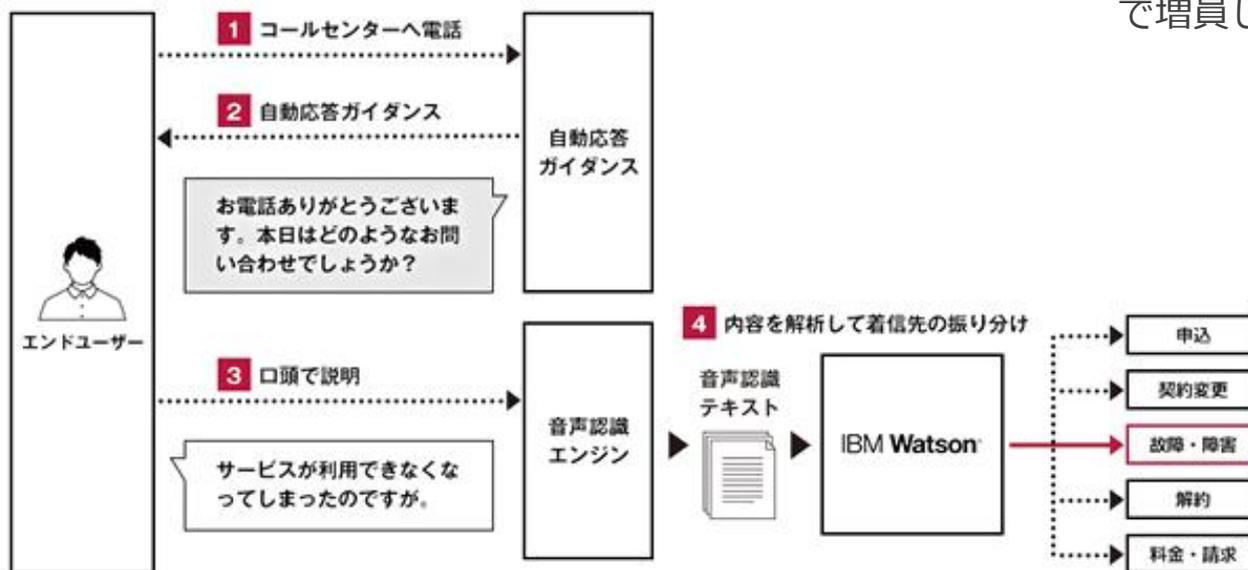
3. 人材マネジメントの高度化

- 人事制度改定に着手
- 沖縄で保育所を開設
- ダイバーシティ活動の推進
- 無期雇用化
- 福利厚生制度の拡大
- テレワークデイへの参加

■ BellCloud AI for IVRを開始

CTCと共同開発し、IBM Watsonを活用した自動音声対応ソリューション「BellCloud AI for IVR」の提供を開始

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。



■ セールスフォース・ドットコムとの協業 業務設計・機能設定・BPOまでワンストップで、 AI導入・定着化に向けた「ナレッジマネジメントソリューション」開始

「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・定着化に向けた新たなサービスを開始。

Salesforce認定資格の取得者を、今後3年間で300人まで増員し、当該サービスの強化。

■ 「ナレッジマネジメントソリューション」の提供イメージ



■ ソニーマーケティングと連携し、新たなリコール対応サービスを開始

ソニーマーケティングと連携し、クライシス発生時に備えた事前準備を支援する「リスクマネジメントパッケージ」を開始。当社の「緊急リコール対応パッケージ」に組み合わせることで、事前にクライシス発生時の対応スキームを構築可能。

■ 継続雇用期間が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。

■ 福利厚生制度の拡大

試用期間3カ月を超える約2.5万人の契約社員を対象に、新たな福利厚生として「ベネフィット・ステーション」の利用を本年10月より開始。

■ テレワークデイへの参加

総務省「テレワーク先駆者百選」認定企業として、総務省主催の働き方改革推進プロジェクト『テレワーク・デイ』（7月24日実施）に参加。介護や育児など、従業員のワークライフバランスの多様化に対応し、時間と場所に制約されない働き方改革を推進。

働く、The day we change our workstyle. を変える日
TELEWORKDAY <テレワーク・デイ> 2017.7.24.開催

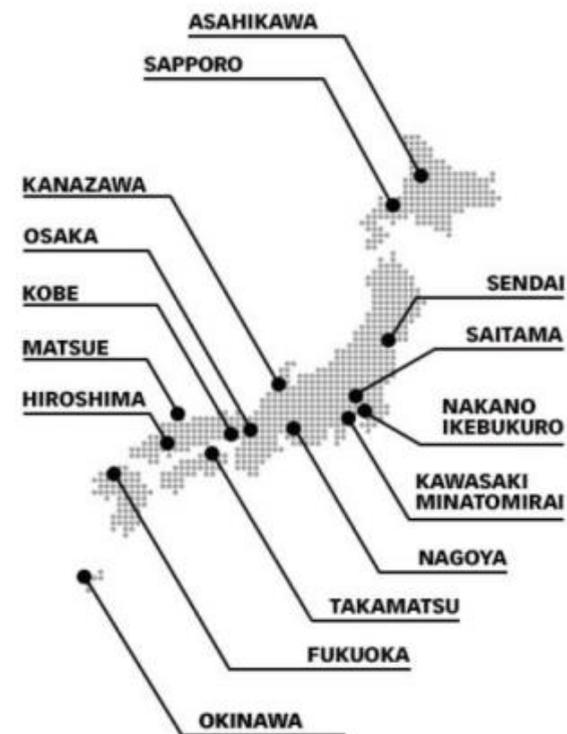
■ 札幌新センター開設

国内最大31拠点、道内として5拠点目のセンターを札幌に開設

北海道内でのブース数は約5,600席（札幌4、旭川1）となり、道内に拠点を置く国内のコールセンター事業者では最大。従業員が、より快適に、より長く務めることができる環境を実現。



国内31拠点、16,200席超のコンタクトセンター拠点



我々の使命

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

我々は一人一人が
常に新たな挑戦を続け、
楽しく、安心して働ける職場（コミュニティ）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。

社員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。