

2017年2月期 第2四半期 決算短信補足説明資料

(2016年10月12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[®]

CRM事業が堅調に推移、旧BBコールについても想定を上回り、売上収益については前年同期比で増加。一方で、コストの増加と事業再編等の先行投資により、利益面については前年同期比で減少。

連結業績

売上収益	543億円	前年同期比	6.4%
営業利益	43億円	前年同期比	- 7.7%
当期利益	24億円	前年同期比	- 0.5%



売上収益は堅調に拡大



旧BBコール案件の下げ止まり



先行投資、人件費等の増



事業再編による一時費用の発生

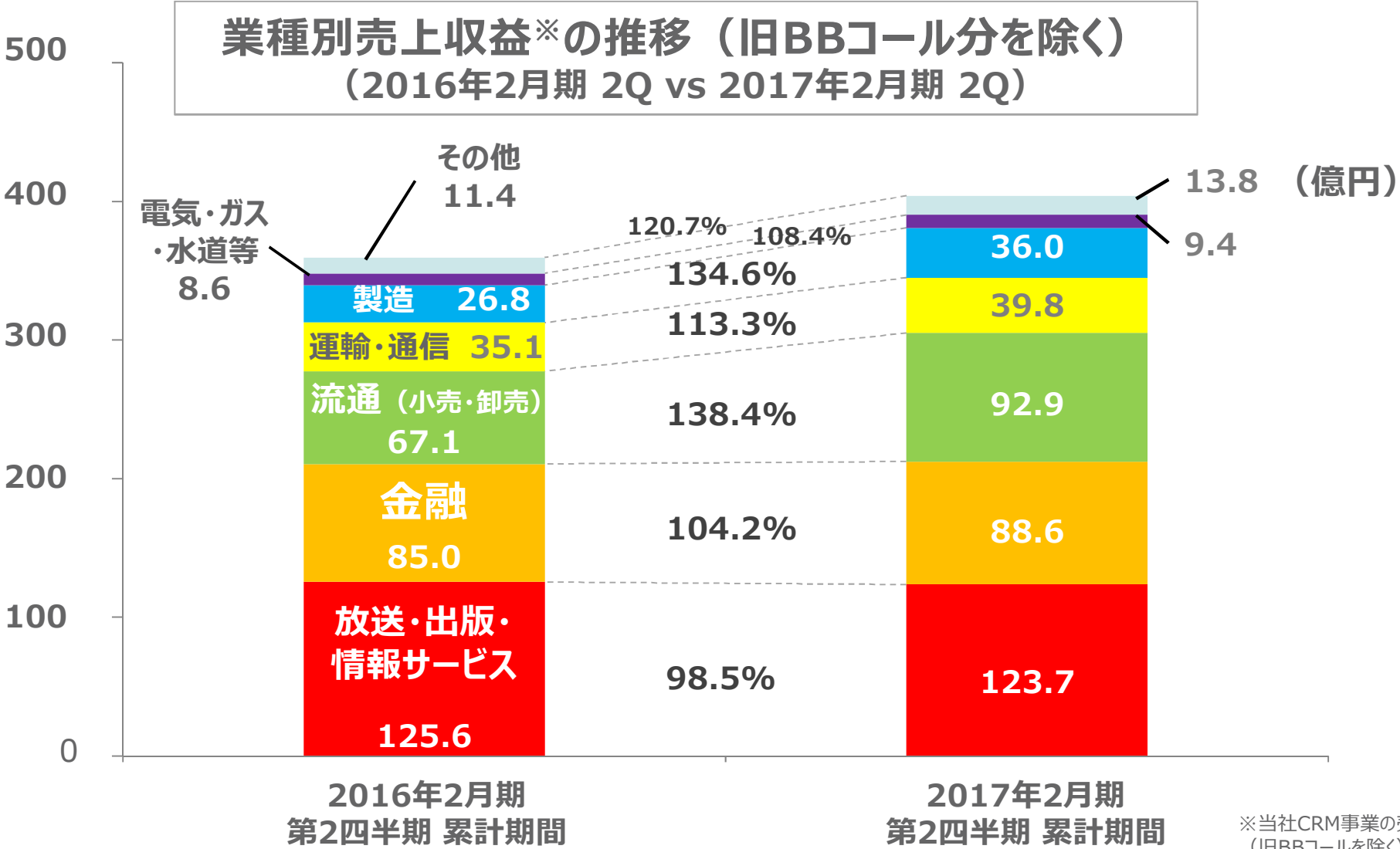
BBCは底打ちの兆し、既存・新規は、下期に向けて達成見込み。

(百万円)

		2016年2月期 第2四半期 累計期間	2017年2月期 第2四半期 累計期間	対前年同期 増減額	同左増減率	通期見通し	進捗率
売上収益		51,023	54,266	3,243	6.4%	104,680	51.8%
CRM事業		47,299	50,542	3,243	6.9%	96,948	52.1%
継続業務	«既存業務»+«新規業務等»	33,852	38,585	4,733	14.0%	77,094	50.0%
	«既存（旧BBコール）»	8,490	7,052	▲ 1,438	-16.9%	9,854	71.6%
スポット業務		4,957	4,905	▲ 52	-1.0%	10,000	49.1%
その他		3,724	3,724	0	▲0.0%	7,732	48.2%
営業利益		4,647	4,289	▲ 358	-7.7%	9,170	46.8%
CRM事業		4,423	4,197	▲ 226	-5.1%	-	-
その他		225	91	▲ 134	-59.6%	-	-
当期利益		2,419	2,408	▲ 11	-0.5%	5,320	45.3%
調整後営業利益		5,213	4,485	▲ 728	-14.0%	9,390	47.8%
調整後当期（四半期）利益		2,783	2,581	▲ 202	-7.3%	5,470	47.2%

※調整後営業利益及び調整後当期（四半期）利益については、15ページをご確認ください。

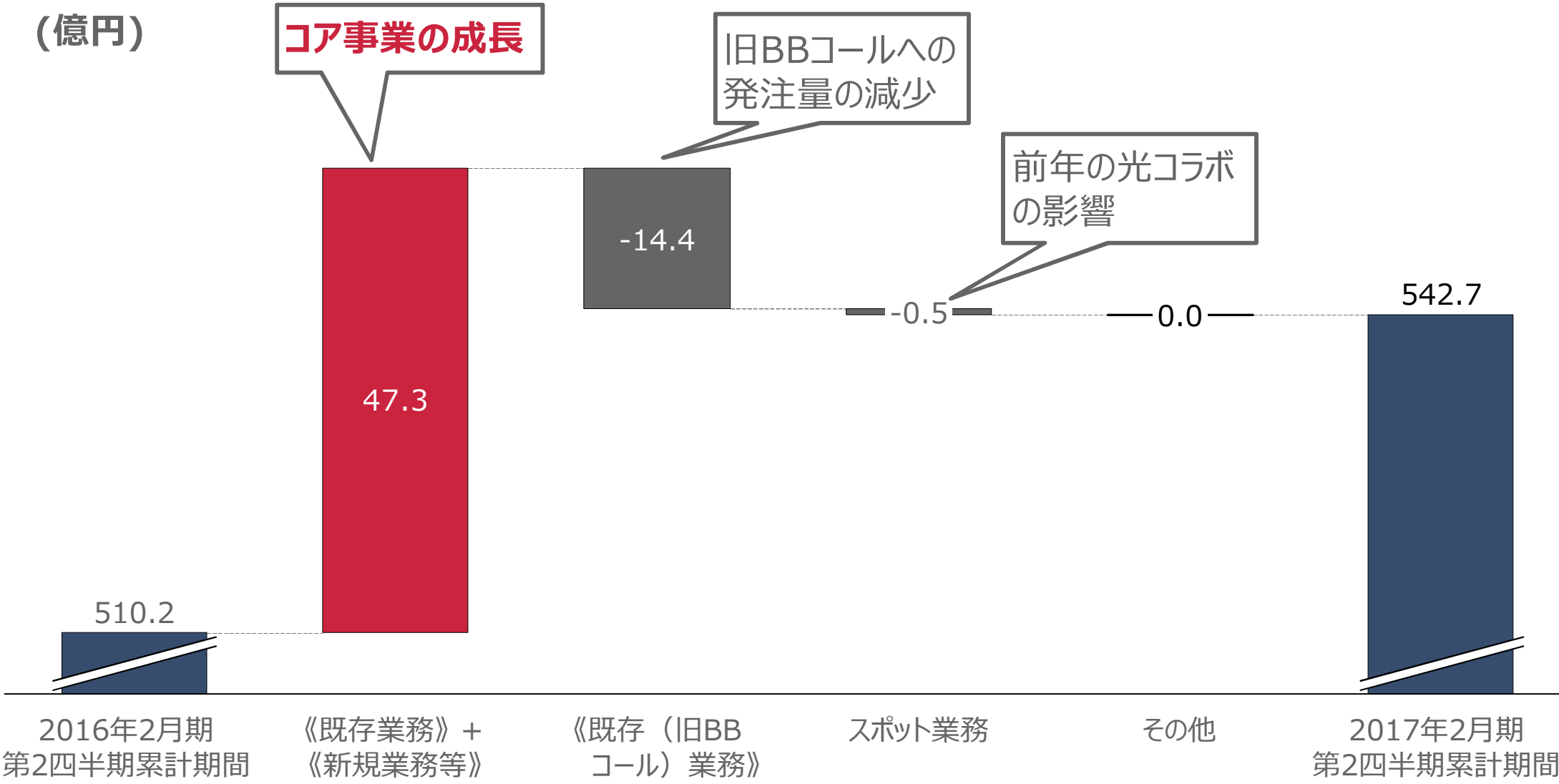
ほぼ全ての業種において、売上収益が増加。金融においては「既存クライアント企業」、流通においては「EC事業者」での売上収益が拡大。



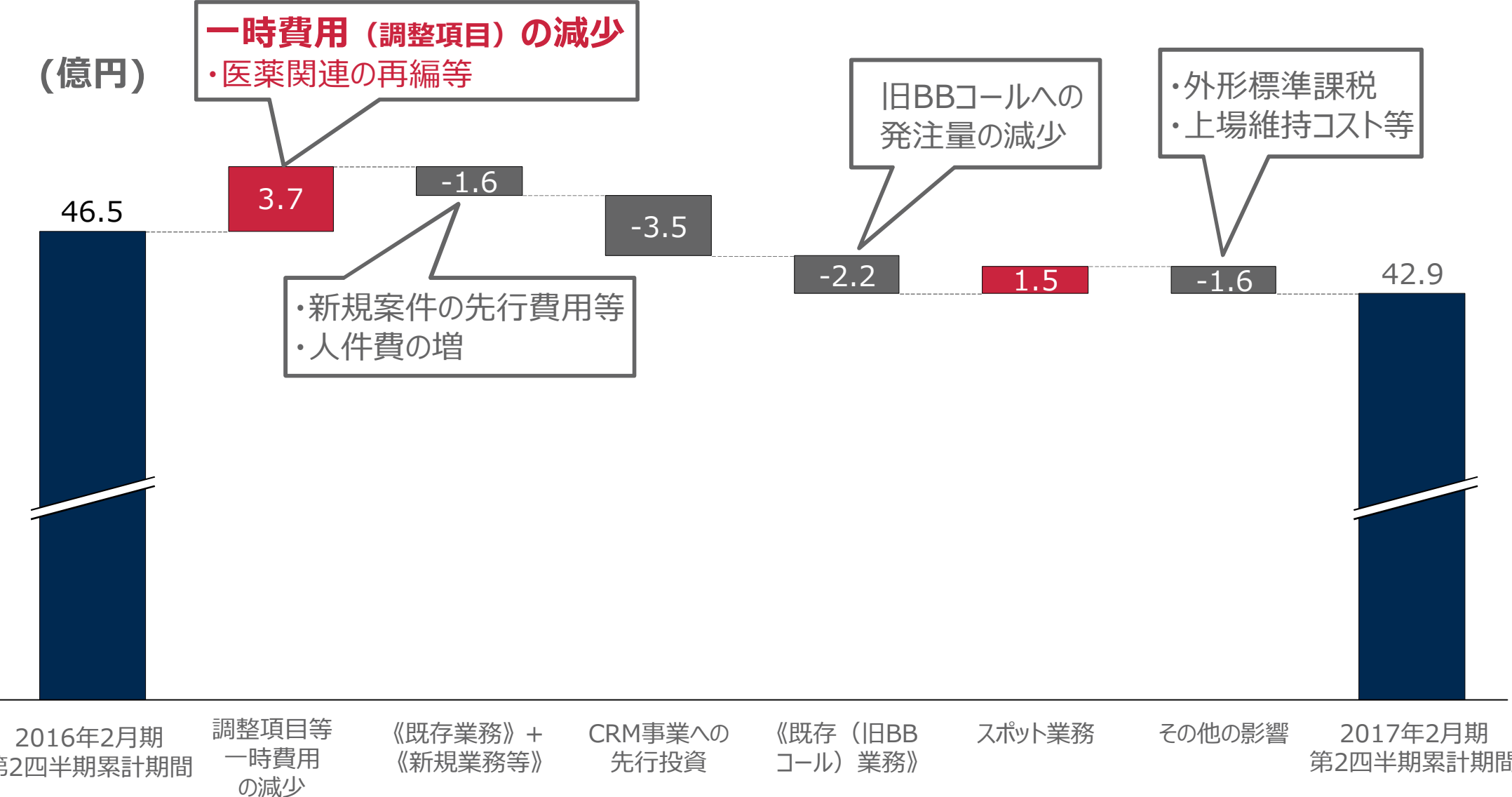
※当社CRM事業の売上収益上位300社（旧BBコールを除く）を対象としております

コア事業の力強い成長により、増収を確保。

(億円)



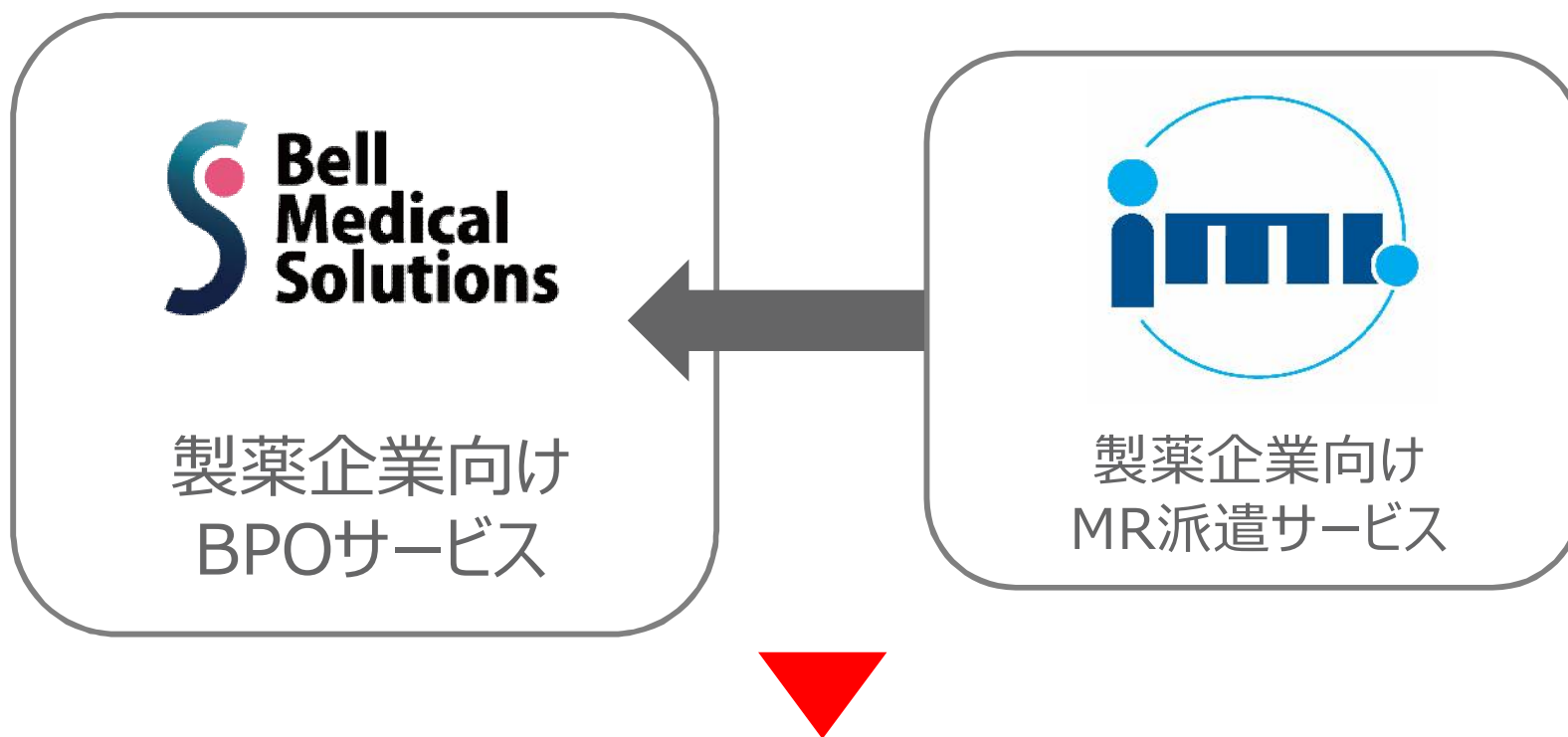
コア事業が伸長する一方、CRM事業の先行投資、旧BBコール等の影響により、3.6億円の減。



(2016年2月期 通期決算説明会資料より)

CRM事業の拡大	具体的施策	組織・体制の強化
<p>優先取り組み事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❗ 既存顧客からの新規案件の獲得 ✓ スポット案件の確実な取り込み (マイナンバー、選挙等) ❗ 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) ❗ テクノロジーソリューションの外販 (BellCloud[®]、VOCの拡販等) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 ✓ 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 ❗ 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
<p>将来への布石</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 海外展開 「小さく生んで大きく育てる」 ❗ 新たな技術を活用した次世代サービスの開発・提供 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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） ❗ 事業拡大を見据えた大型拠点の確保 ✓ 新拠点戦略の展開 (在宅・スモールオフィス)

ベル・メディカルソリューションズにおいて、製薬企業向けBPOアウトソーシングサービスの事業領域に経営資源を集約し、収益基盤の再構築を目的に事業再編を決定。CRO事業（※）を伊藤忠商事子会社のA2ヘルスケアに譲渡し、得意とするBPOサービスと、IML社のMR派遣サービスを融合し、事業機会を拡大。

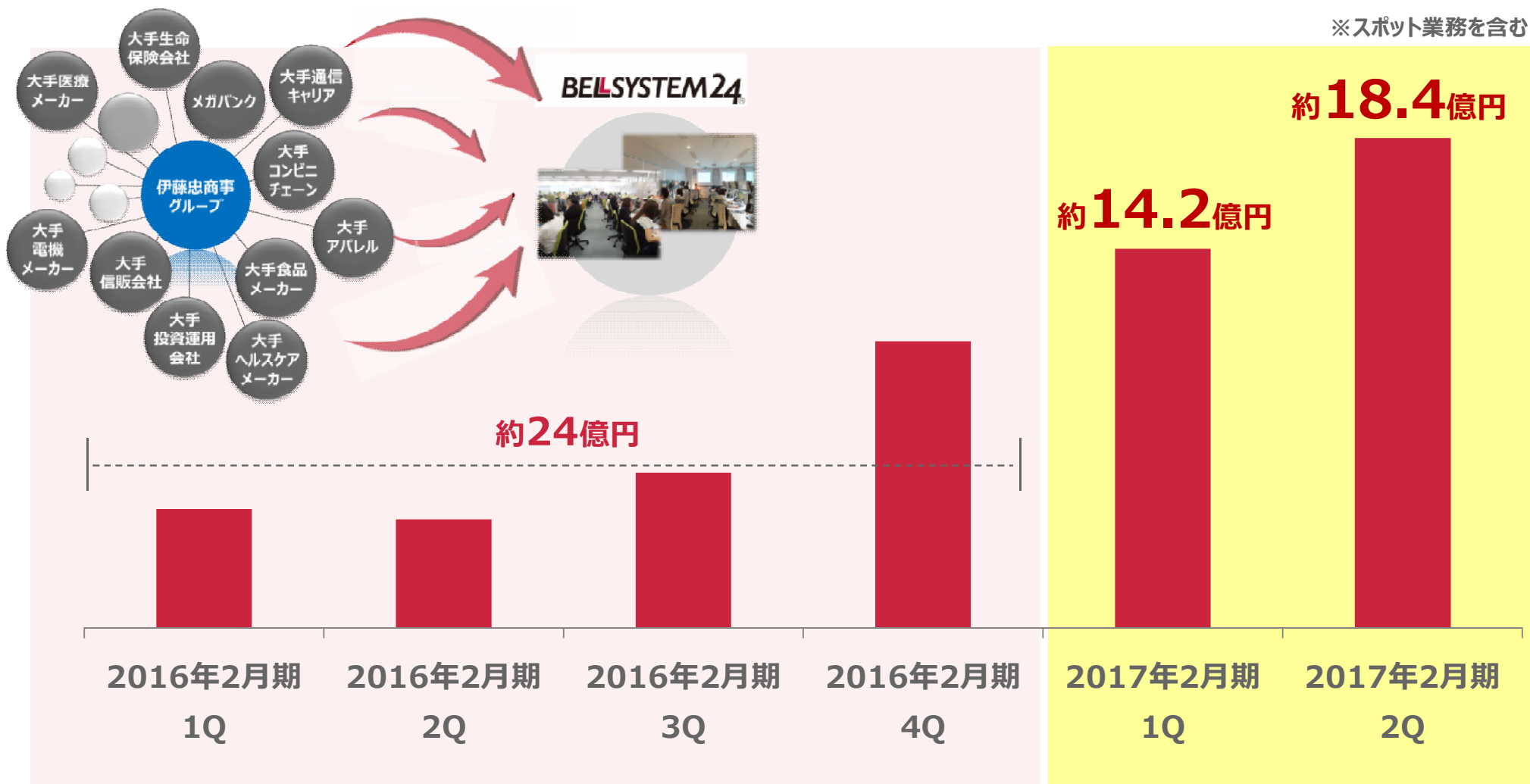


サービスラインナップを拡張

CRO事業：Contract Research Organization（医薬品開発業務受託機関）の略。医薬品などの開発段階において必要となる様々な業務（モニタリング、データマネジメント、統計解析業務等）のアウトソーシングビジネス。

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、第2四半期（3カ月）において、継続案件が拡大。

第2四半期累計 約33億円の売上収益を達成。（2016年2月期累計約24億円）





米国のコールセンターシステム先進プロバイダ「Spoken Communications社」と独占契約締結。CTCと連携し、遠隔でのコールセンターモニタリングツール「BellCloud Performance Manager」、強固なセキュリティ環境を実現する、在宅コールセンター等の管理ツール「BellCloud for Telework」の提供を開始。

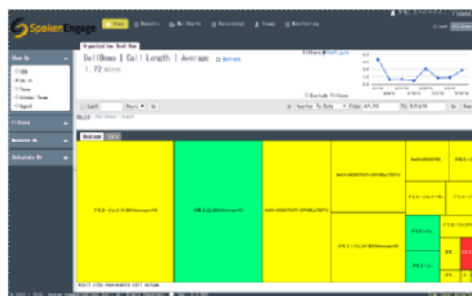
クラウド型コールセンターシステム
「BellCloud®」



×

在宅等の遠隔コールセンター
のモニタリング・クラウドツール

「BellCloud
Performance
Manager」



×

遠隔オペレーターを管理する
クラウドツール

「BellCloud
for Telework」

在宅
オペレータ
シンクライアント
使用

スモールオフィス
(オペレータ数：50 - 100)
シンクライアント使用



「BellCloud Performance Manager」

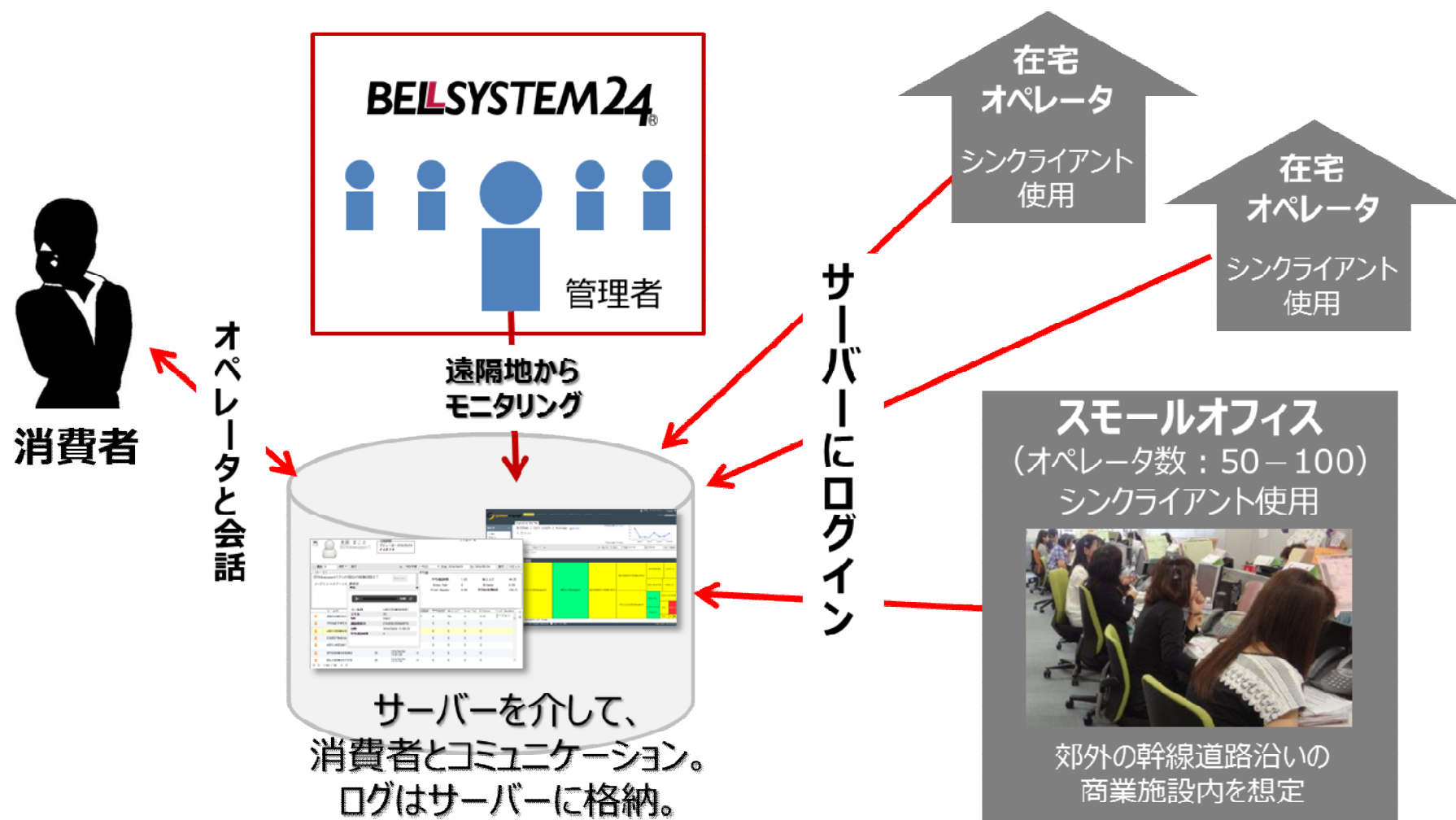
在宅から大規模までオペレーションをビジュアル管理できるモニタリングツールをはじめ、様々な業務管理ツールをクラウドで提供

「BellCloud for Telework」

ワンタイムパスワードによるログインやシンクライアントを採用し、強固なセキュリティ環境を実現する、在宅コールセンター等の管理ツール



「BellCloud Performance Manager」、「BellCloud for Telework」を活用し、50 – 100名の小規模なコールセンターを国内にネットワーク展開する「スモールオフィス戦略」や「在宅コールセンター」といった新たな人材戦略の基盤構築を推進。





クラウド型コールセンタープラットフォーム「BellCloud®」をCTCにOEM提供。CTCとコールセンター構築・運用サービスとして「eBellCloud」のサービスを開始。金融や小売、流通業界向けに展開。

BELSYSTEM24®

「BellCloud®」

+

コールセンターオペレーション



×

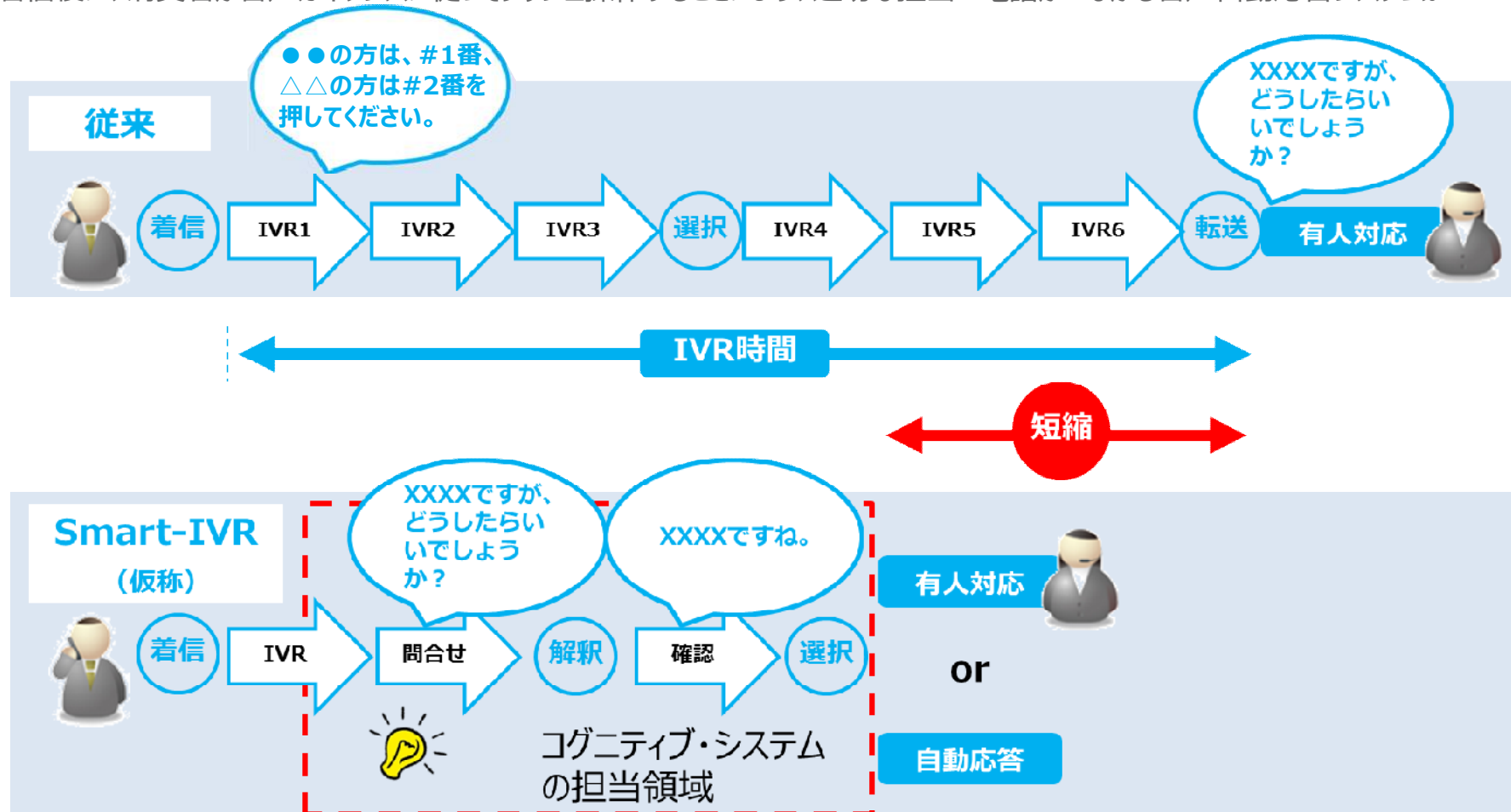
CTC
Challenging Tomorrow's Changes

各種ソリューションと連携させた高品質なコールセンターの構築、販売。

コグニティブ・システム（AI）を活用したコールセンターソリューション「Smart-IVR（仮称）」の取り組みを開始（※12月サービス開始予定）

「自然な会話による問い合わせ内容のヒアリング」、「質問を解釈」、「自動回答」、難しい質問は「適切な担当者へ転送」を行い、「消費者の待機時間低減」や「自動化による効率化」等を実現。

※IVRとは、着信後に、消費者が音声ガイダンスに従ってプッシュ操作することにより、適切な担当へ電話がつながる音声自動応答システム。



九州エリア最大規模のオペレーション拠点を福岡に開設

女性の積極雇用を進めるため女性が働きやすい環境を整備

センター数：**26→29**箇所へ

席数：**13,544→15,500**席超へ



JRJP博多ビル

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。

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おりません。

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、その結果、有用性が減少する可能性があります。