

2017年2月期 第2四半期 決算説明会資料

(2016年10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[®]

1. 2017年2月期 第2四半期決算

- 連結業績ハイライト
- 事業展開ハイライト

2. 今後の取り組み

1. 2017年2月期 第2四半期決算

-連結業績ハイライト

-事業展開ハイライト

2. 今後の取り組み



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。

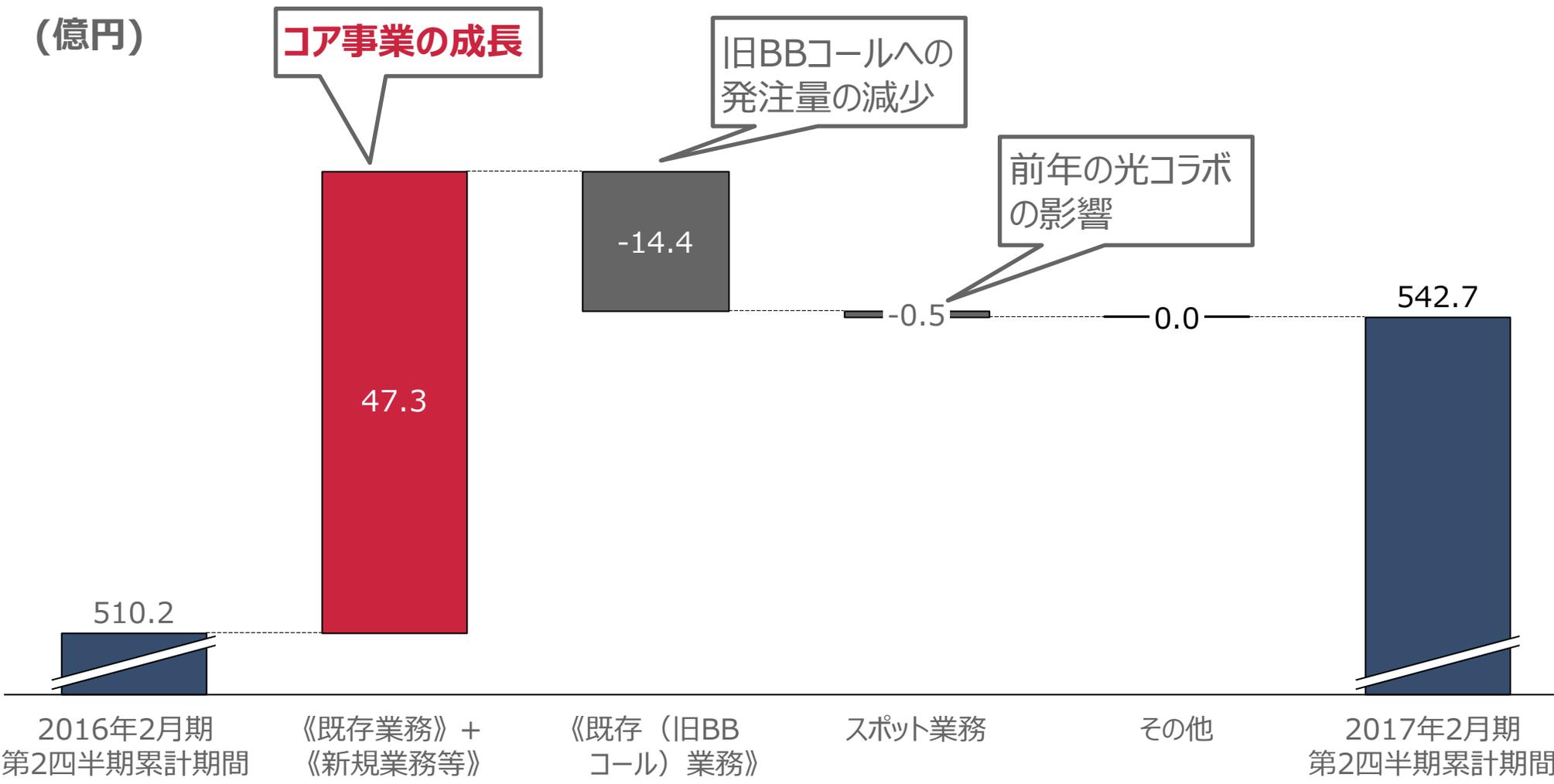
(百万円)

	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BBC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 (※)	2,784	2,581	▲ 203	-7.3%	5,470	47.2%	

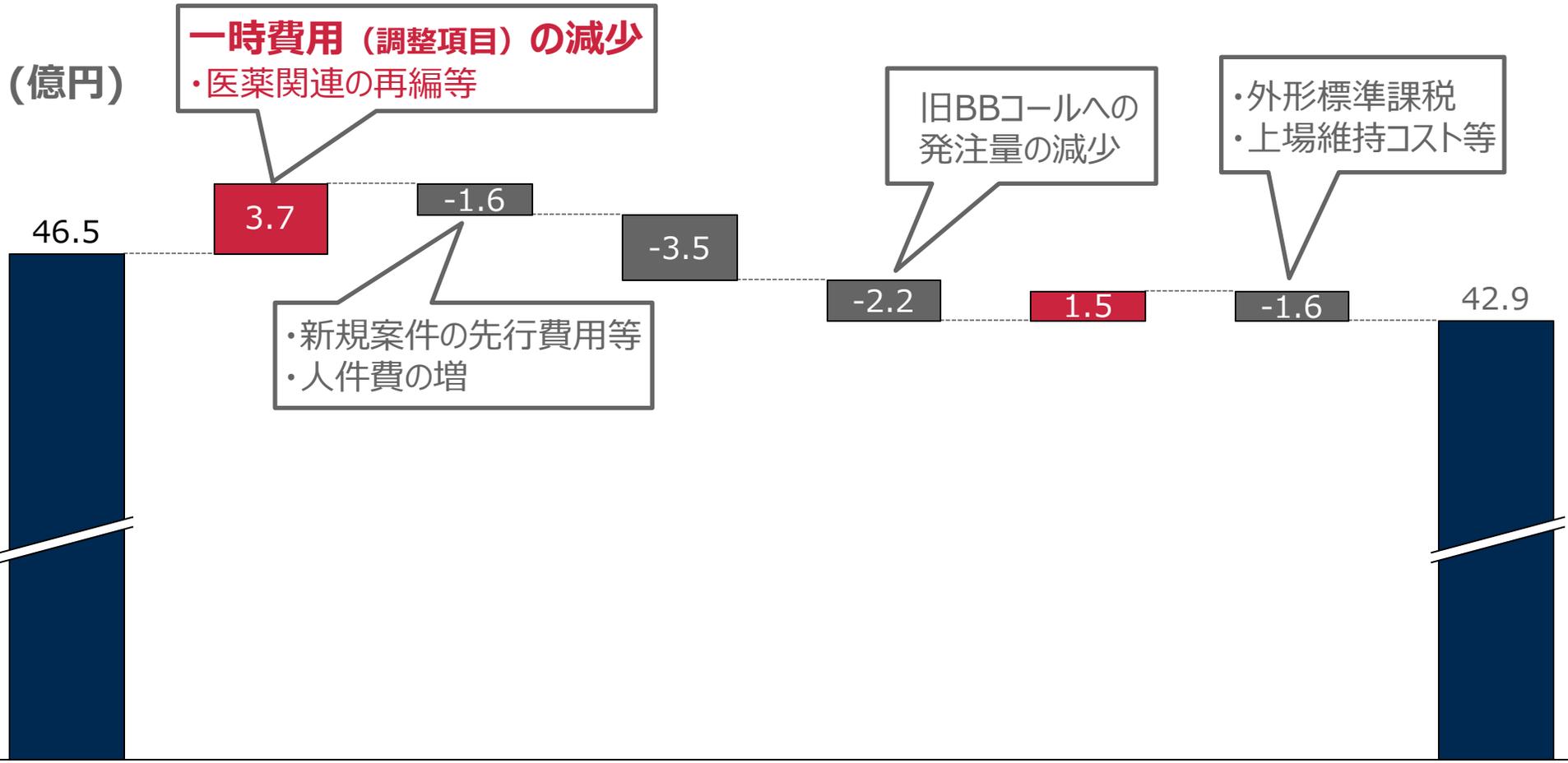
※調整後営業利益及び調整後当期（四半期）利益については、20ページをご確認ください。

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 第2四半期累計期間 調整項目等 一時費用の減少 《既存業務》+ 《新規業務等》 CRM事業への 先行投資 《既存 (旧BB コール) 業務》 スポット業務 その他の影響 2017年2月期 第2四半期累計期間

1. 2017年2月期 第2四半期決算

-連結業績ハイライト

-事業展開ハイライト

2. 今後の取り組み



■ 医薬業界向けサービスの事業再編

ベル・メディカルソリューションズ、事業再編を決定。CRO事業を伊藤忠商事子会社のA2ヘルスケアへ合併。一方、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。

■ 伊藤忠シナジー

伊藤忠グループとの協業により、グループ会社、関連会社、その取引先より、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）

■ 在宅コールセンターシステムの強化

遠隔コールセンターモニタリングツール「BellCloud Performance Manager」、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。

■ CTCとの連携

CTCと連携、クラウド型コールセンタープラットフォーム「BellCloud[®]」を活用し、コールセンター構築 + 運用のパッケージサービスとして、CTCより、金融・小売・流通業界向けに販売を開始。

■ AIへの取組み

AIを活用したコールセンターソリューション「Smart-IVR（仮称）」の取組みを開始
（※12月サービス開始予定）

■ 拠点の強化

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。
センター数：26→29箇所、席数：13,544→15,500席超へ

1. 2017年2月期 第2四半期決算
 - 連結業績ハイライト
 - 事業展開ハイライト
2. 今後の取り組み

今後の成長戦略への取り組み

「継続業務の拡大」、「伊藤忠連携」、「海外展開」、「採用×拠点」戦略の4つの観点から施策を実施し、「顧客接点最前線ビジネス」における事業基盤の拡大を推進。

CRM事業の拡大	具体的施策	組織・体制の強化
優先取組み事項	<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
	将来への布石	<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

①伊藤忠シナジー案件を中心とした継続業務の拡大により、売上収益を継続的に伸長

②「拠点×人材」戦略の推進による採用・リテンションの強化

③新テクノロジーを活用した、新たなサービスの展開

④海外展開（ベトナム等）の具現化

新たな拠点戦略として、都市部郊外に50-100席規模のクラウド型コールセンター『スモールオフィス』を、11月に開設

- ・住宅地に隣接した「コーナン港北センター南店」に開設し、採用を強化
- ・「BellCloud®」を活用し、短工期、低コストでの拠点構築を可能



大手ホームセンター

女性従業員の採用およびリテンションの強化の為、来春、託児所を開設予定。



こどもが主役の街「キッズニア東京」に初の『コールセンター』パビリオンを出展

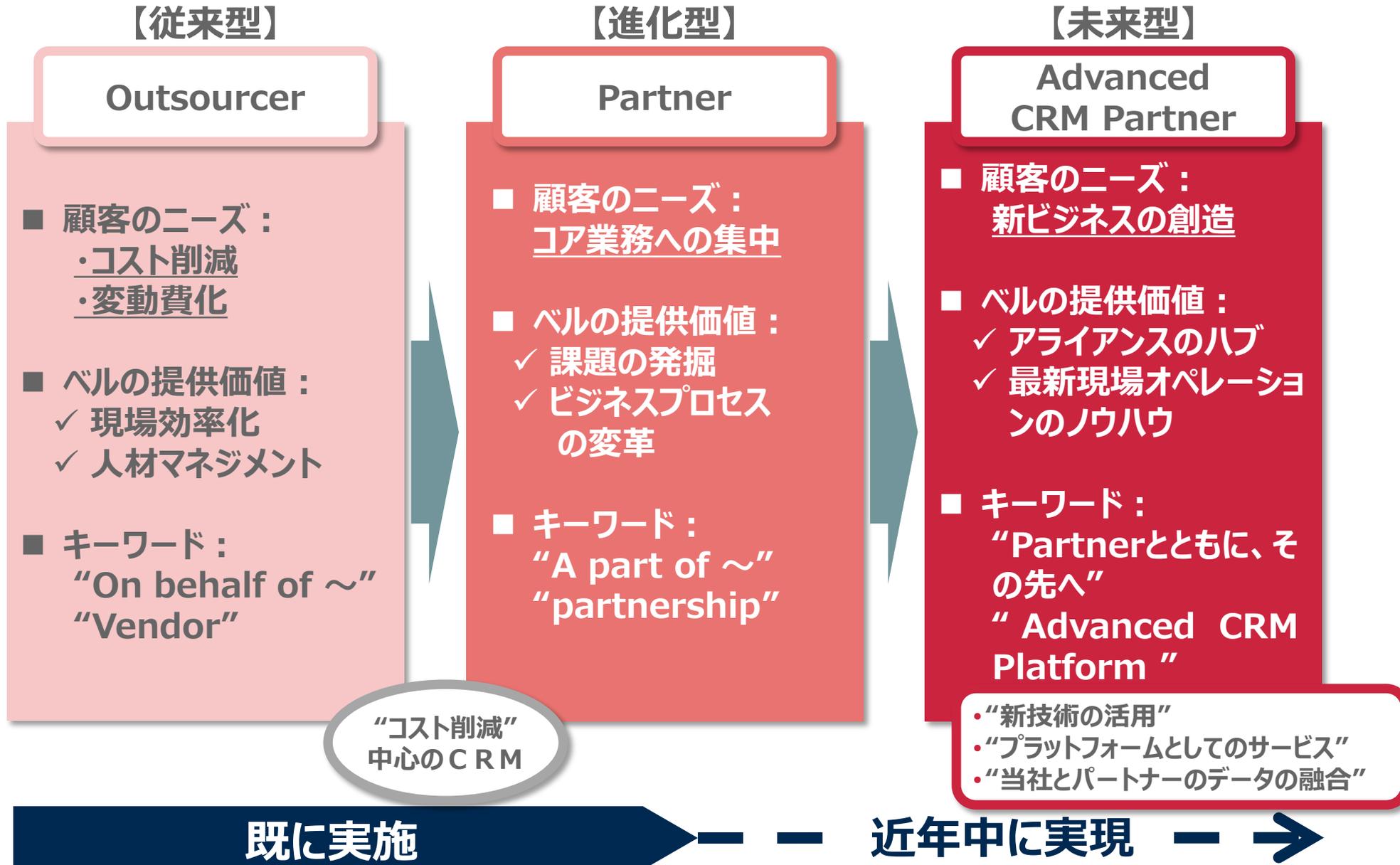


■ 従業員のモチベーション向上

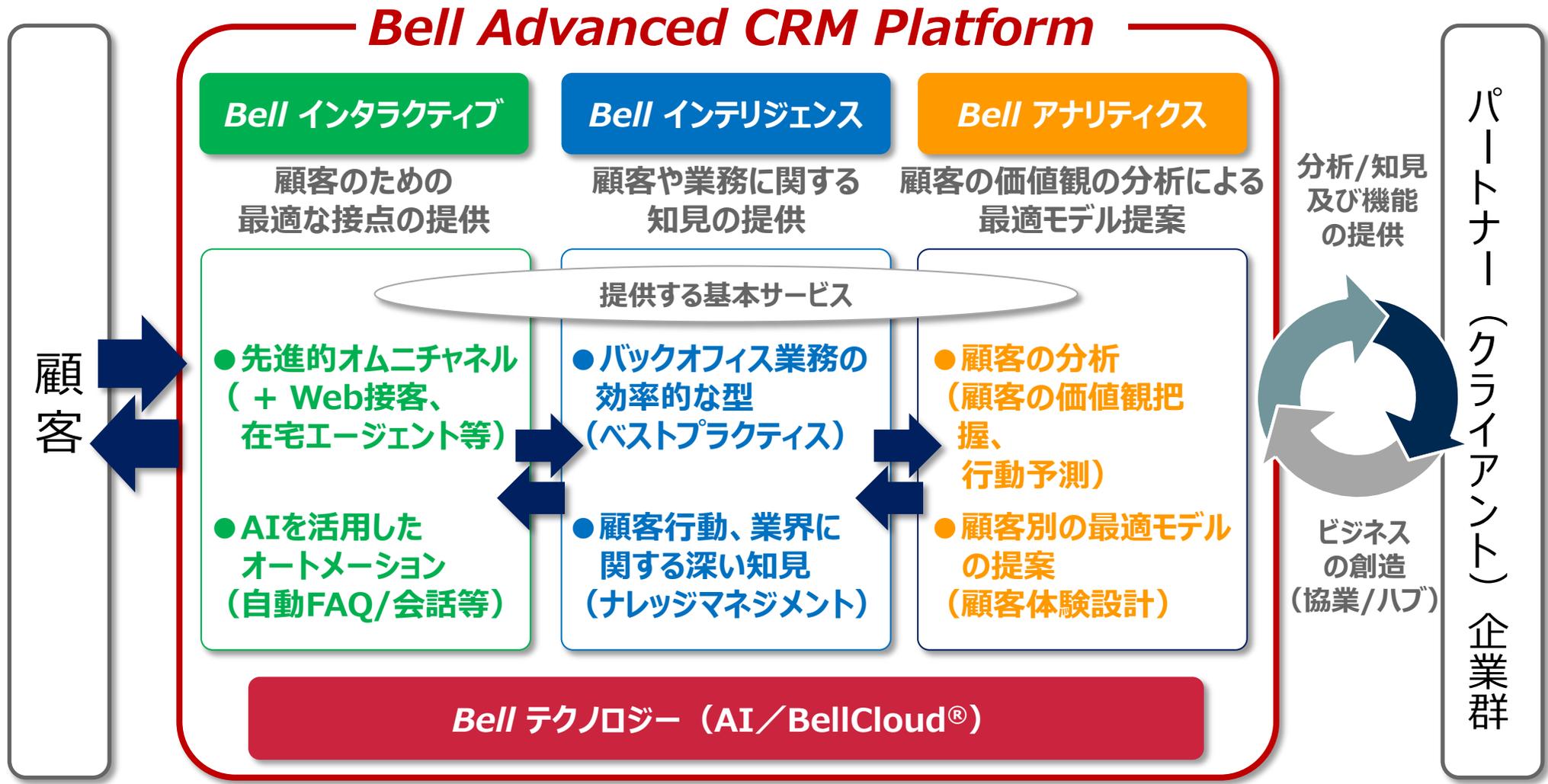
- 自身の仕事を子供と共有する機会を創出
- 従業員優待制度による福利厚生の拡充
 - スポンサー貸切デー
 - 優秀な社員へのインセンティブ 等

■ ブランド価値向上

顧客への最適なコミュニケーションを提供すると同時に、
パートナー企業の新しいビジネス価値を創造する
「新たなプラットフォームの創出」

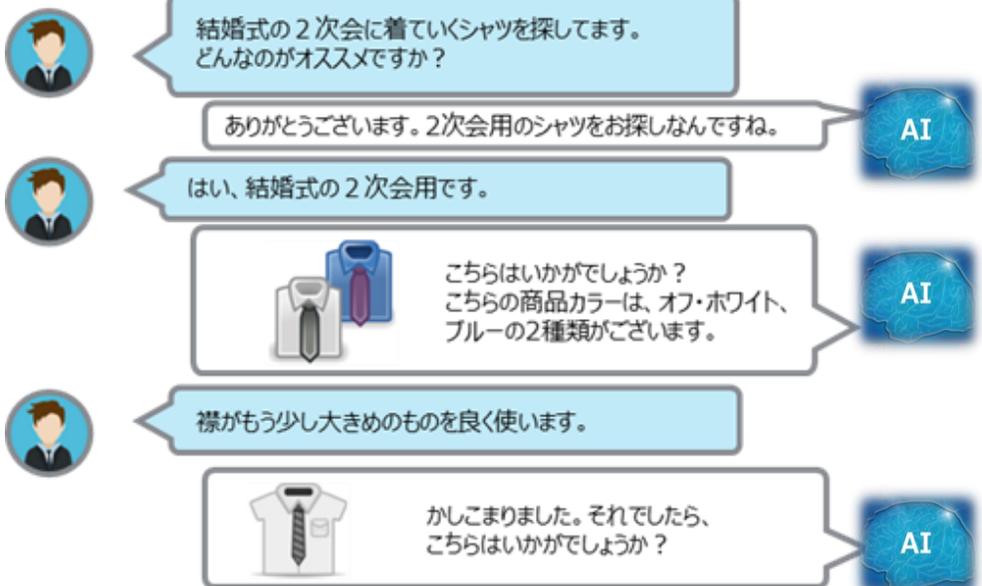


顧客への最適なコミュニケーションを提供すると同時に、パートナー企業の新しいビジネス価値を創造する。これまでのコスト削減中心の視点を超えた先進的なプラットフォームを実現。



AI（人工知能）技術を活用したWeb接客サービスを提供する「株式会社空色」へ出資。
AI活用の対話型チャットシステムによるWeb接客サービスに、当社コンタクトセンターを連携。

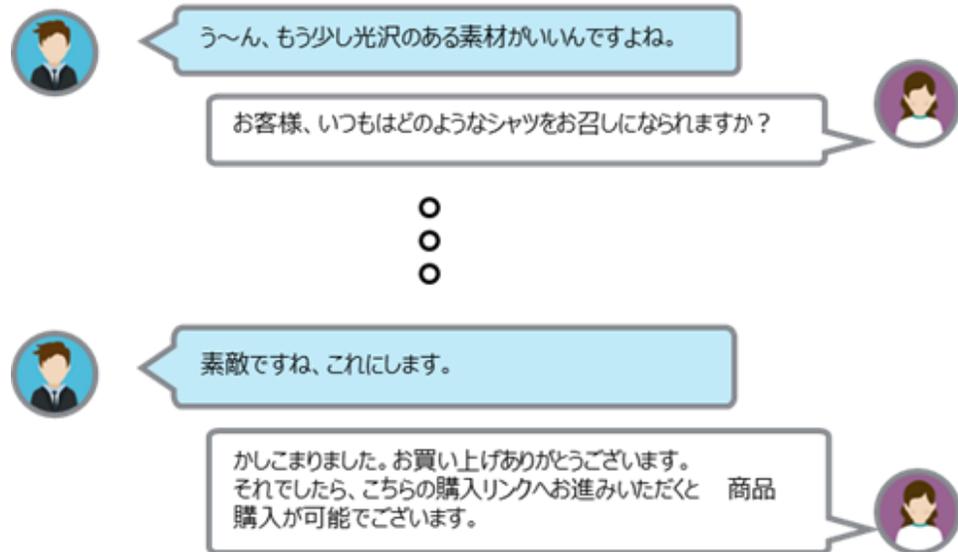
接客対応前半



接客のやり取り前半は、**AIが担当**

そらいろ

接客対応後半



購買意思決定時には商品に
精通した**オペレーター**に引き継ぎ

BELLSYSTEM24[®]



CX TECHNOLOGY FORUM 2016
「人工知能と共存する」コンタクトセンターテクノロジーの展望

11/9 水

会場 日本橋三井ホール
参加費 無料(事前登録制)
定員 300名

BELLSYSTEM24

■ 人工知能の未来

「ディープラーニングはコンタクトセンタービジネスをどう変えるのか」

・東京大学大学院 工学系研究科 技術経営戦略学専攻 特任准教授 松尾 豊 氏

■ ベルシステム24のテクノロジー戦略とロードマップ

・株式会社ベルシステム24ホールディングス 執行役員 CIO 松田 裕弘

■ 人工知能で実現するセールスサイエンス「Web接客の新しいカタチ」

・株式会社 空色 代表取締役社長 中嶋 洋巳氏

<パネルディスカッション>

■ 「人工知能との共存」が成功への鍵

・ソニーマーケティング株式会社 カスタマーインフォメーション部 統括部長 伊原 諭 氏

・株式会社PKSHA Technology 代表取締役 上野山 勝也氏

・株式会社ベルシステム24ホールディングス 執行役員 CIO 松田 裕弘



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。

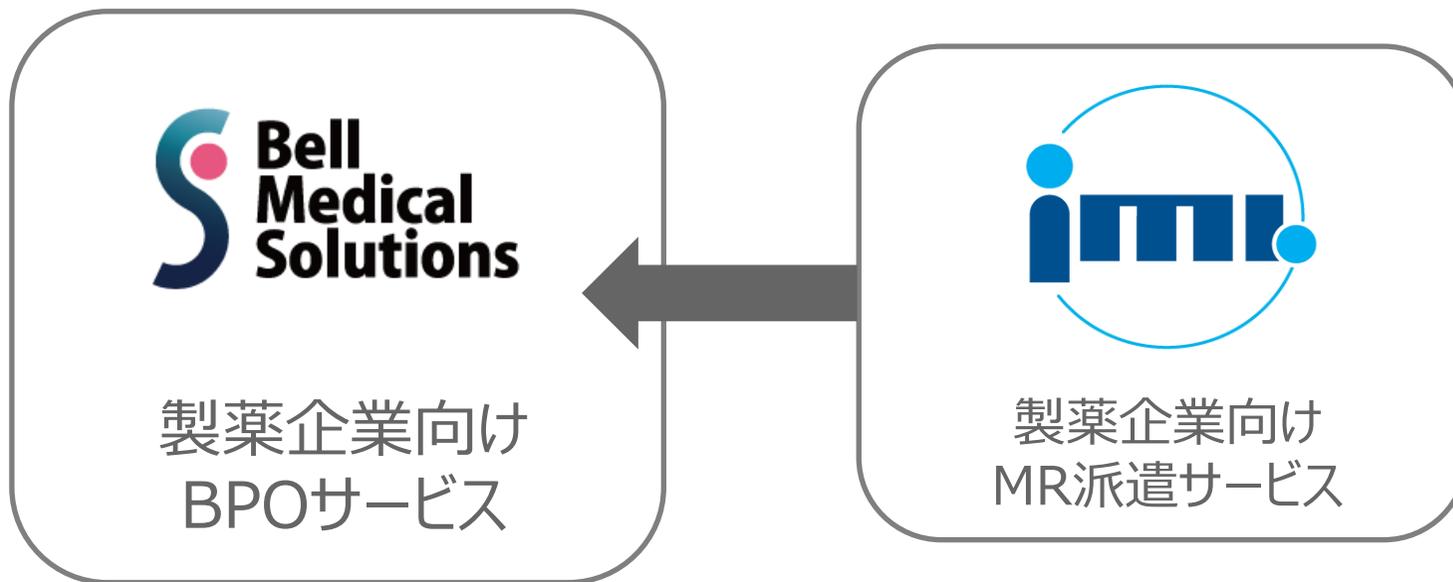
調整後営業利益及び調整後当期利益は、営業利益及び当期利益に影響を及ぼす項目の一部を除外しており、分析手段としては重要な制限があることから、国際会計基準に準拠して表示された他の指標の代替的指標として考慮されるべきではありません。当社グループにおける調整後営業利益及び調整後当期利益は、同業他社の同指標あるいは類似の指標とは算定方法が異なるために、他社における指標とは比較可能でない場合があり、その結果、有用性が減少する可能性があります。



Appendix



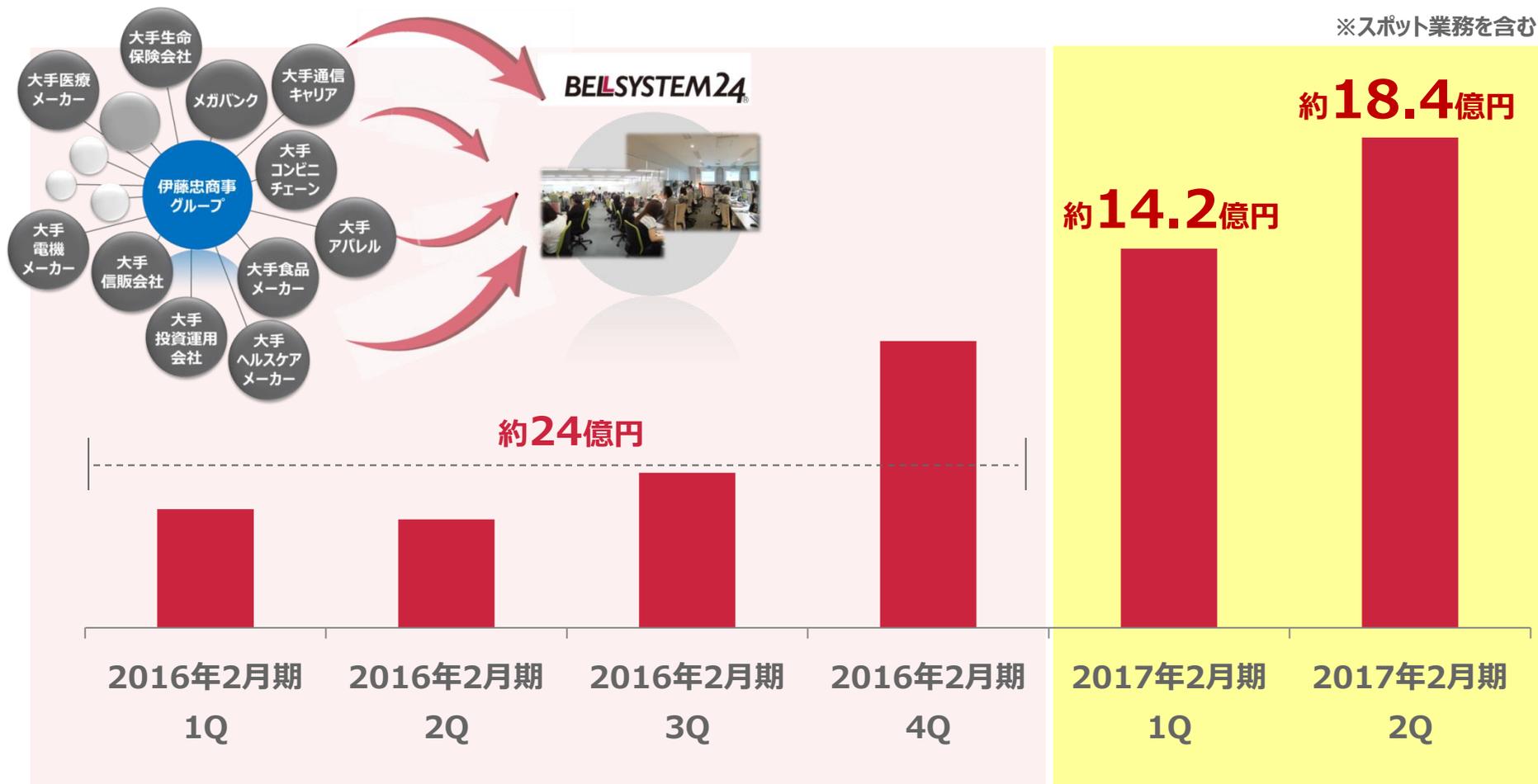
ベル・メディカルソリューションズにおいて、製薬企業向けBPOアウトソーシングサービスの事業領域に経営資源を集約し、収益基盤の再構築を目的に事業再編を決定。CRO事業（※）を伊藤忠商事子会社のA2ヘルスケアに譲渡し、得意とするBPOサービスと、IML社のMR派遣サービスを融合し、事業機会を拡大。



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。

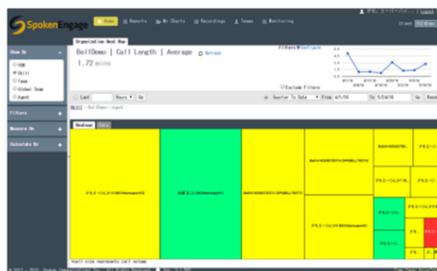
クラウド型コールセンターシステム
「BellCloud®」



×

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」

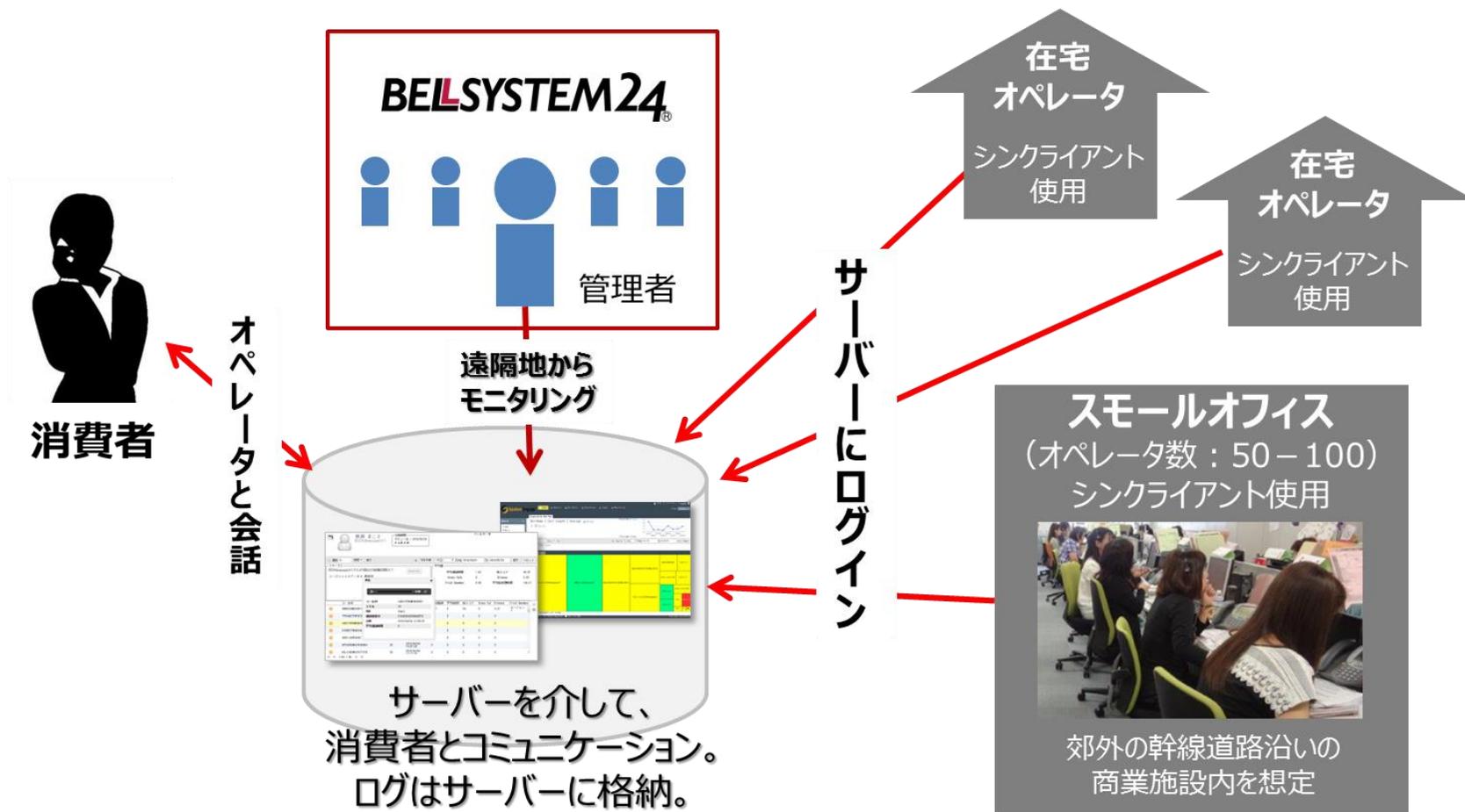
在宅から大規模までオペレーションをビジュアル管理できるモニタリングツールをはじめ、様々な業務管理ツールをクラウドで提供

「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。

BELLSYSTEM24®

「BellCloud®」

+

コールセンターオペレーション



×

CTC

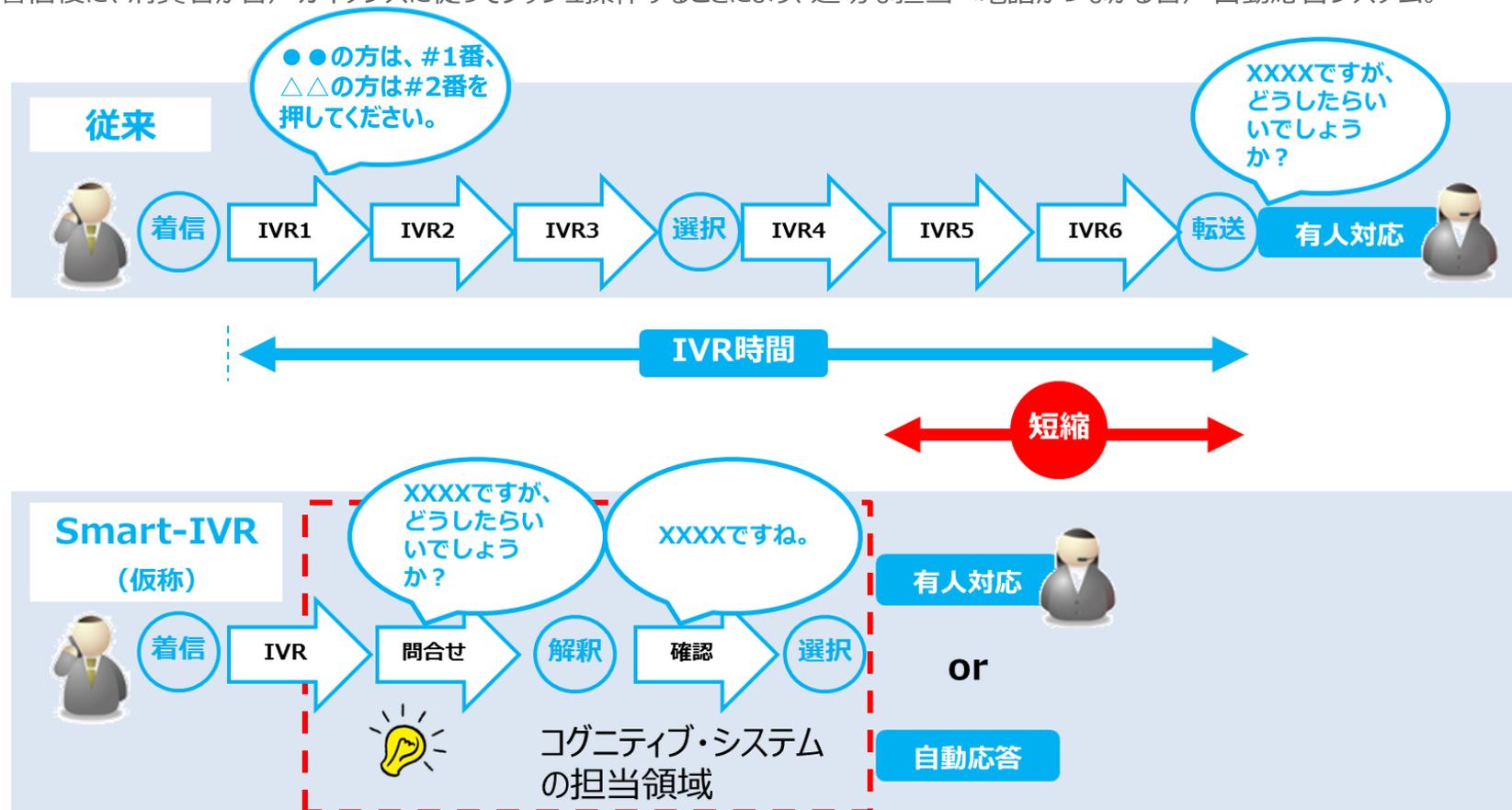
Challenging Tomorrow's Changes

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