



平成29年2月期 決算短信〔IFRS〕(連結)

平成29年4月13日
東

上場会社名 株式会社ベルシステム24ホールディングス 上場取引所
コード番号 6183 URL <https://www.bell24hd.co.jp/>
代表者 (役職名) 代表取締役 社長執行役員CEO (氏名) 柘植 一郎
問合せ先責任者 (役職名) 取締役 専務執行役員 (氏名) 早田 憲之 (TEL) 03-6893-9827
定時株主総会開催予定日 平成29年5月26日 配当支払開始予定日 平成29年5月29日
有価証券報告書提出予定日 平成29年5月26日
決算補足説明資料作成の有無 : 有
決算説明会開催の有無 : 有 (機関投資家・アナリスト向け)

(百万円未満四捨五入)

1. 平成29年2月期の連結業績 (平成28年3月1日～平成29年2月28日)

(1) 連結経営成績

(%表示は対前期増減率)

	売上収益		営業利益		税引前利益		当期利益		親会社の所有者に 帰属する当期利益		当期包括利益 合計額	
	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%
29年2月期	108,916	6.2	8,172	△8.0	7,196	△8.6	4,313	△14.3	4,304	△14.5	4,317	△14.1
28年2月期	102,540	△8.5	8,884	△52.8	7,875	△51.9	5,031	△49.0	5,031	△49.0	5,026	△49.1

	基本的1株当たり 当期利益	希薄化後 1株当たり当期利益	親会社所有者帰属持分 当期利益率	資産合計 税引前利益率	売上収益 営業利益率
	円 銭	円 銭	%	%	%
29年2月期	58.86	58.55	11.0	5.2	7.5
28年2月期	71.00	70.76	15.6	5.8	8.7

(参考) 持分法による投資損益 29年2月期 一百万円 28年2月期 一百万円

(注) 当社は平成27年9月10日付で普通株式7株を1株にする株式併合を実施しております。

(2) 連結財政状態

	資産合計	資本合計	親会社の所有者に 帰属する持分	親会社所有者 帰属持分比率	1株当たり親会社 所有者帰属持分
	百万円	百万円	百万円	%	円 銭
29年2月期	139,471	41,333	40,238	28.9	549.62
28年2月期	137,847	37,677	37,677	27.3	515.34

(注) 当社は平成27年9月10日付で普通株式7株を1株にする株式併合を実施しております。

(3) 連結キャッシュ・フローの状況

	営業活動による キャッシュ・フロー	投資活動による キャッシュ・フロー	財務活動による キャッシュ・フロー	現金及び現金同等物 期末残高
	百万円	百万円	百万円	百万円
29年2月期	6,791	△3,114	△5,396	5,618
28年2月期	△4,260	△2,633	3,936	7,334

2. 配当の状況

	年間配当金					配当金総額 (合計)	配当性向 (連結)	親会社所有者 帰属持分配当率 (連結)
	第1四半期末	第2四半期末	第3四半期末	期末	合計			
	円 銭	円 銭	円 銭	円 銭	円 銭	百万円	%	%
28年2月期	—	0.00	—	18.00	18.00	1,316	25.4	4.0
29年2月期	—	18.00	—	18.00	36.00	2,634	61.2	6.8
30年2月期(予想)	—	18.00	—	18.00	36.00		49.6	

3. 平成30年2月期の連結業績予想 (平成29年3月1日～平成30年2月28日)

(%表示は対前期増減率)

	売上収益		営業利益		税引前利益		当期利益		親会社の所有者に 帰属する当期利益		基本的1株当たり 当期利益
	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%	円 銭
通 期	116,100	6.6	9,300	13.8	8,310	15.5	5,350	24.0	5,310	23.4	72.53

※ 注記事項

- (1) 期中における重要な子会社の異動（連結範囲の変更を伴う特定子会社の異動） : 無
- (2) 会計方針の変更・会計上の見積りの変更
- ① IFRSにより要求される会計方針の変更 : 無
- ② ①以外の会計方針の変更 : 無
- ③ 会計上の見積りの変更 : 無

(3) 発行済株式数（普通株式）

① 期末発行済株式数（自己株式を含む）	29年2月期	73,211,846株	28年2月期	73,111,846株
② 期末自己株式数	29年2月期	一株	28年2月期	一株
③ 期中平均株式数	29年2月期	73,124,997株	28年2月期	70,864,767株

(注) 当社は平成27年9月10日付で普通株式7株を1株にする株式併合を実施しております。「(3)発行済株式数（普通株式）」は、前連結会計年度の期首に当該株式併合が行なわれたと仮定して算定しております。

(参考) 個別業績の概要

1. 平成29年2月期の個別業績（平成28年3月1日～平成29年2月28日）

(1) 個別経営成績 (%表示は対前期増減率)

	営業収益		営業利益		経常利益		当期純利益	
	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%
29年2月期	17,603	1.7	5,060	△54.6	3,940	△60.6	1,930	△63.2
28年2月期	17,300	—	11,156	—	10,004	—	5,251	—
	1株当たり 当期純利益		潜在株式調整後 1株当たり当期純利益					
	円 銭		円 銭					
29年2月期	26.39		26.25					
28年2月期	74.10		73.83					

(2) 個別財政状態

	総資産		純資産		自己資本比率		1株当たり純資産	
	百万円	百万円	百万円	百万円	%	円 銭	円 銭	
29年2月期	158,364	58,109	58,109	58,733	36.7	792.93	792.93	
28年2月期	163,793	58,733	58,733	58,733	35.8	803.34	803.34	

(参考) 自己資本 29年2月期 58,051百万円 28年2月期 58,675百万円

(注) 個別業績における財務数値については、日本基準に基づいております。

※監査手続の実施状況に関する表示

この決算短信は、金融商品取引法に基づく監査手続の対象外であり、この決算短信の開示時点において、金融商品取引法に基づく連結財務諸表の監査手続は終了していません。

※業績予想の適切な利用に関する説明、その他特記事項

(将来に関する記述等についてのご注意)

本資料に記載されている業績見通し等の将来に関する記述は、当社が現在入手している情報及び合理的であると判断する一定の前提に基づいており、その実現を当社として約束する趣旨のものではありません。また、実際の業績等は様々な要因により大きく異なる可能性があります。なお、業績予想に関する事項については、添付資料3ページをご参照ください。

○添付資料の目次

1. 経営成績・財政状態に関する分析	2
(1) 経営成績に関する分析	2
(2) 財政状態に関する分析	4
(3) 利益配分に関する基本方針及び当期・次期の配当	5
(4) 事業等のリスク	6
2. 企業集団の状況	12
3. 経営方針	14
(1) 会社の経営の基本方針	14
(2) 目標とする経営指標	15
(3) 中長期的な会社の経営戦略及び対処すべき課題	15
4. 会計基準の選択に関する基本的な考え方	18
5. 連結財務諸表	19
(1) 連結財政状態計算書	19
(2) 連結損益計算書及び連結包括利益計算書	21
(3) 連結持分変動計算書	23
(4) 連結キャッシュ・フロー計算書	24
(5) 連結財務諸表に関する注記事項	25

1. 経営成績・財政状態に関する分析

(1) 経営成績に関する分析

当連結会計年度における国内景気は、良好な企業収益や雇用環境の改善等を背景に緩やかな回復傾向が続いております。また、内閣府が2月末に発表した月例経済報告にありますように、個人消費も総じて底堅い動きとなっており、所得環境の持ち直しへの期待感も見られます。一方で、中国や資源国をはじめとする海外経済の先行きの不透明感等、今後の国内景気を下押しするリスクも懸念されます。

当社グループが属する情報サービス業界は、大企業を中心に間接業務のアウトソーシングの高まりを受け、市場規模は堅調に拡大している一方、失業率の低下、有効求人倍率の上昇に伴い、当社グループの主力事業であるCRM (Customer Relationship Management) 事業の人員採用においても、直接雇用、派遣社員ともに賃金の上昇傾向が続いております。

当社グループは主力事業であるCRM事業において、サービスの品質改善、業務効率化の積み重ねによる既存顧客からの受託業務の増加等を通じ、売上収益の拡大に注力いたしました。

当社グループが、注力している人材施策面に関しては、景気回復や労働人口減少を背景に、人材確保が困難になる中で、社会保障制度の変更等も影響し、人件費の上昇傾向が続いております。こうした環境変化に対し、当社グループでは、「拠点×人材」戦略による採用・リテンションの強化を、事業基盤拡大のための重要な課題の一つであると考えております。サービス提供価格への適切な転嫁に取り組む一方で、優秀な人材を長期的に確保する施策として、新たな人事制度を導入し、CRM事業の現場責任者を有期雇用から無期雇用に転換したことに加え、全国転勤を伴わない地域限定型社員制度も導入いたしました。また、より多様な人材を活かす基盤構築として、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」や「在宅コールセンター」を実現すべく、クラウド型コールセンタープラットフォームや運営システムの強化に注力いたしました。在宅コールセンター業務の支援ソリューション「BellCloud Performance Manager」や「BellCloud for Telework」を開始することに加え、スモールオフィスの具体的成果として、コーナン商事株式会社が全国に展開するホームセンターの「コーナン港北センター南店」においてスモールオフィス第一号センターを開設いたしました。

当社の筆頭株主である伊藤忠商事株式会社（以下、「伊藤忠商事株」）グループの多様な企業ネットワークや取引パートナーを活用した事業機会創出にも引き続き注力し、日本国内での業容拡大に加え、同社の海外ネットワーク、情報収集力を活用した海外展開の動きを加速させました。具体的には、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社（以下、「CTC」）とともに当社の「BellCloud®」をベースとしたコールセンター構築・運用サービス「eBellCloud」のサービスの販売を、主に金融や小売、流通業界向けに開始いたしました。また、ベトナムのコンタクトセンター大手のHoa Sao Group Joint Stock Companyの株式49%を取得することで、同社の既存株主と基本合意いたしました。今回の出資を足掛かりに、多国籍企業のベトナムマーケット進出支援やオフショアニーズへの対応を進めております。

更に、AI（人工知能）技術等を活用して、当社グループのオペレーションと顧客のデータを融合し、マーケティング施策の展開や自動対応への活用も視野に入れたソリューションを提供する「Advanced CRM (a-CRM) 構想」の実現に向けた取り組みを強化いたしました。BPO (Business Process Outsourcing) 分野関連において、伊藤忠商事株、CTC等と協同で「音声認識」、「テキストマイニング」の技術を活用し、会話の相手の感情を画面上でモニタリングすることができる感情解析技術や、AI技術の導入といった、新たな「コンタクトセンター向けテクノロジーソリューションサービス」の検証に着手いたしました。また、伊藤忠商事株及び株式会社エヌ・ティ・ティ・データと、AI技術を活用したウェブ接客サービスを提供する株式会社空色の株式を第三者割当により取得し、AI技術を活用したBPO事業の拡大に向けた資本業務提携を行うことに合意いたしました。

その他事業においては、伊藤忠商事株、及び同社傘下の事業会社とともに、製薬会社向けアウトソーシング事業の更なる強化を目指し、株式会社ベル・メディカルソリューションズの事業を再編いたしました。具体的には、2017年1月1日付で株式会社ベル・メディカルソリューションズの事業を医薬品開発支援業務に係る事業と製薬会社向けBPO業務を中心とした事業に会社分割した上で、前者を伊藤忠商事株の100%子会社であった同様の業務を営むエイターヘルスケア株式会社に統合し（吸収分割承継会社はエイターヘルスケア株式会社）、後者を伊藤忠商事株の100%子会社であった製薬企業向けMR (Medical Representative 医療情報提供者) 派遣業務等を行うIML株式会社と統合いたしました（吸収合併存続会社は株式会社ベル・メディカルソリューションズ）。

各セグメントの業績は以下の通りであります。

(CRM事業)

前連結会計年度より継続的に取り組んでいる品質改善活動の浸透や、伊藤忠商事㈱との協業強化によるシナジー等による既存継続案件の売上拡大、及び旧BBコール業務が堅調に推移したこと等により、売上収益は前連結会計年度比で増収となりました。一方利益面では、厳しい採用環境、人件費や社会保険料の増加を反映した適正な価格設定が遅れたこと、新規大型案件の立ち上げに伴う先行経費や、拠点拡大に伴う先行経費の支出等によりコストが増加し、税引前利益は前連結会計年度比で減益となりました。この結果、CRM事業の売上収益は1,015億26百万円(前連結会計年度比6.8%増)、税引前利益は69億3百万円(同6.7%減)となりました。

(その他)

CRO(Contract Research Organization:医薬品開発受託機関)事業及びSMO(Site Management Organization:治験施設支援機関)事業、及びその他事業において、営業体制の見直しや社内プロセス改善活動の全社展開継続等を通じ業務の生産性向上に注力してまいりましたが、医薬品業界の厳しい経営環境の影響もあり、売上収益は前連結会計年度比で減収となりました。また、税引前利益は、CRO事業において、株式会社ベル・メディカルソリューションズの再編に伴い発生する一過性の損失の影響により、前連結会計年度比で減益となりました。この結果、その他のセグメントの売上収益は73億90百万円(前連結会計年度比1.6%減)、税引前利益は2億93百万円(同38.4%減)となりました。

以上の結果、当連結会計年度の業績は、売上収益は1,089億16百万円(前連結会計年度比6.2%増)、税引前利益は71億96百万円(同8.6%減)、親会社の所有者に帰属する当期利益は43億4百万円(同14.5%減)となりました。

・次期の見通し

2018年2月期見通しについての市場環境全般は、良好な企業収益に裏付けられたIT投資意欲や大企業を中心とする間接業務最適化及び拡大等を背景に安定的な成長が期待されます。

一方で、当社グループの主力事業であるCRM事業の人員採用においては、雇用環境の変化により、人材不足による採用難に加え、直接雇用、派遣社員における賃金の上昇の影響によるオペレーションコストの増加等の減収減益要因が懸念されます。

かかる状況に対応すべく、当社グループは、主要ビジネスであるCRM事業を中心に、既存クライアントとの取引拡大及び伊藤忠商事グループの多様な企業ネットワークを活用した新規クライアント獲得強化による売上規模拡大、及び人件費増に対応する適切な価格設定の実施、業務の効率化及びコストコントロールの徹底による収益性向上との相乗効果により、収益基盤の拡充策を強力に展開してまいります。

また、より多様な働き方を受容する基盤として、「スモールオフィス」や「在宅コールセンター」を推進する他、クラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「BellCloud®」等の技術ソリューションの拡販強化、マーケティング施策の展開、AI等の新技術を活用し自動対応への取組みを実現するソリューションの提供等、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してまいります。これまでのコスト削減中心の視点を越えた先進的なプラットフォーム「Advanced CRM(a-CRM)構想」の実現に向けた取組みを推進し、前連結会計年度以来、重点的に取り組んでいる施策の収益貢献化に向け、事業基盤を強化してまいります。加えて、当社グループのオペレーション力と伊藤忠商事㈱の事業ノウハウを融合した新規事業として、ベトナムをはじめとする東南アジア地域等、海外での展開についても、積極的に進めてまいります。

一方で、上記の成長施策実現に最も強く寄与するのが「当社グループの人材力」であり、かかる人材力強化に向けた取組みも、積極的に強化してまいります。

上記の取組みを踏まえ、2018年2月期の連結売上収益は、1,161億円、営業利益は93億円、税引前利益は83億10百万円、親会社の所有者に帰属する当期利益は53億10百万円を見込んでおります。

(2) 財政状態に関する分析

① 資産、負債及び資本の状況

流動資産は、主に現金及び現金同等物が17億16百万円、未収還付法人所得税が13億79百万円それぞれ減少し、営業債権が11億96百万円増加したため前連結会計年度末より15億43百万円減少し、258億9百万円となりました。

非流動資産は、有形固定資産が7億83百万円、無形資産が10億30百万円及びその他の長期金融資産が22億1百万円それぞれ増加し、繰延税金資産が7億38百万円減少したため前連結会計年度末より31億67百万円増加し、1,136億62百万円となりました。

これらにより、総資産は前連結会計年度末より16億24百万円増加し、1,394億71百万円となりました。

流動負債は、営業債務が5億39百万円、借入金が4億6百万円、未払法人所得税が2億15百万円それぞれ増加し、その他の流動負債が7億30百万円減少したため前連結会計年度末より4億53百万円増加し、270億76百万円となりました。

非流動負債は、引当金が2億59百万円増加し、長期借入金が26億50百万円減少したため前連結会計年度末より24億85百万円減少し、710億62百万円となりました。

これらにより、負債合計は前連結会計年度末より20億32百万円減少し、981億38百万円となりました。

資本は、前連結会計年度末より36億56百万円増加し、413億33百万円となりました。これは主に連結子会社である株式会社バル・メディカルソリューションズ(現株式会社ビーアイメディカル)の事業再編による子会社に対する所有者持分の変動により、資本剰余金が7億94百万円、非支配持分が10億86百万円それぞれ増加したこと、及び親会社の所有者に帰属する当期利益により利益剰余金が43億4百万円増加し、剰余金の配当により26億32百万円減少したことによるものであります。

② キャッシュ・フローの状況の分析

(営業活動によるキャッシュ・フロー)

営業活動の結果得られた資金は、67億91百万円となりました(前連結会計年度は42億60百万円の支出)。これは主に、税引前利益71億96百万円、減価償却費及び償却費21億26百万円、法人所得税の還付額28億63百万円を計上したことに対して、営業債権の増加による支出15億33百万円及び法人所得税の支払額が46億89百万円、それぞれ生じたことによるものであります。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

投資活動の結果使用した資金は31億14百万円となりました(前連結会計年度は26億33百万円の支出)。これは主に、有形固定資産の取得による支出16億13百万円、無形資産の取得による支出8億77百万円、敷金及び保証金の差入による支出7億円等によるものであります。

(財務活動によるキャッシュ・フロー)

財務活動の結果使用した資金は53億96百万円となりました(前連結会計年度は39億36百万円の収入)。これは、長期借入金の返済による支出27億50百万円、配当金の支払による支出26億13百万円がそれぞれ生じたこと等によるものであります。

これらの結果、現金及び現金同等物の当連結会計年度末残高は、56億18百万円(前連結会計年度末比17億16百万円減少)となりました。

(参考) キャッシュ・フロー関連指標の推移

	2013年2月期	2014年2月期	2015年2月期	2016年2月期	2017年2月期
親会社所有者帰属持分比率 (%)	32.7	38.9	20.0	27.3	28.9
時価ベースの親会社所有者帰属持分比率 (%)	—	—	—	52.9	48.9
キャッシュ・フロー対有利子負債比率 (年)	5.8	4.9	4.1	—	11.6
インタレスト・カバレッジ・レシオ (倍)	4.0	5.0	15.5	—	8.1

(注) 親会社所有者帰属持分比率：親会社所有者帰属持分／総資産

時価ベースの親会社所有者帰属持分比率：株式時価総額／総資産

キャッシュ・フロー対有利子負債比率：有利子負債／営業キャッシュ・フロー

インタレスト・カバレッジ・レシオ：営業キャッシュ・フロー／利払い

※1. 各指標は、いずれも連結ベースの財務数値により算出しております。

※2. 株式時価総額は、期末株価終値×期末発行済株式総数（自己株式控除後）により算出しております。

※3. 営業キャッシュ・フローは連結キャッシュ・フロー計算書の営業活動によるキャッシュ・フローを使用しております。有利子負債は、連結財政状態計算書に計上されている負債のうち利子を支払っている全ての負債を対象としております。

※4. 2016年2月期の営業キャッシュ・フローがマイナスのため、キャッシュ・フロー対有利子負債比率及びインタレスト・カバレッジ・レシオは「—」としております。

(3) 利益配分に関する基本方針及び当期・次期の配当

当社グループ事業活動により創出された利益については、内部留保とのバランスを考慮しつつ、成長加速のための設備、拠点、人材等への投資に充当するとともに、株主の皆様へも利益に応じ積極的に配当を行ってまいります。

配当については、安定的に現状規模の配当を継続実施する事を最優先にしつつ、今後は業容の拡大に応じ、着実に増配を目指す所存です。

当社の剰余金の配当は、中間配当と期末配当の年2回を基本としております。当期の配当は、第2四半期末の18円に加え、期末に予定している18円で通期36円とさせていただきます。

次期の配当については、1株あたり通期36円（中間18円、期末18円）とすることを計画しております。

(4) 事業等のリスク

当社グループの財政状態及び経営成績等に影響を及ぼす可能性のあるリスクのうち、投資家の投資判断に重要な影響を及ぼす可能性のあるリスクは以下のようなものがあります。また、必ずしも、そのようなリスク要因に該当しない事項についても、投資家の投資判断上、重要であると考えられる事項については、投資家に対する積極的な情報開示の観点から以下に開示しております。

なお、文中における将来に関する事項は、当連結会計年度末現在において当社グループが判断したものであり、将来において発生する可能性があるすべてのリスクを網羅するものではありません。

① 事業環境等について

当社グループが属する情報サービス業界のうち、コンタクトセンターサービスの国内市場規模は2009年の5,783億円から2016年の7,800億円台へと堅調に拡大しておりますが（出典：コールセンタージャパン編集部・編「コールセンター白書2016」）、この背景としては昨今の経済状況によるクライアント企業のコスト削減を目的としたアウトソーシング化の流れがあります。一方で、景気の後退期等においては、クライアント企業での費用削減の傾向が強まり、これまで以上にクライアント企業からのコスト圧縮の要求が高まった場合や、クライアント社内の余剰人材の活用による内製化への転換等が行われた場合には、当社グループの事業活動に影響を及ぼす可能性があります。

② 取引先の業況

当社グループのCRM事業においては、多様な業界・クライアントと取引することで、特定の業界や特定のクライアントの業況に大きく影響を受けない、リスクを分散した安定的な運営を行っております。また、当社グループのクライアントは上場企業等大企業が多く、かつ1年毎の更新となる長期契約が多いことから、短期的に売上高の大きな変動はないものと考えております。しかしながら、取引先企業の業績が悪化した場合には、アウトソーシング費用低減を目的として、急激な業務量の変更が行われる懸念があります。当社グループは、派遣者及び有期雇用者の業務シフトの見直しや契約解除等に対応いたしますが、当社グループの業績及び財務状況に影響を及ぼす可能性があります。

③ 競合について

当社グループの中核をなすCRM事業が属する「コンタクトセンターアウトソース分野」の市場環境は、当社グループを含む売上高上位6社の大手による寡占化が続いております（出典：コールセンタージャパン編集部・編「コールセンター白書2016」）。当社グループは、寡占化が進む同事業領域において、以下のようなさらなる差別化戦略の遂行を通じ、価格競争とは一線を画す形で他社との競争優位性を確立の上、業界トップクラスのポジションを確固たるものとしてまいります。

- 1) 業界での高い経験値と実績に裏付けられた、クライアント企業の要望に応じて迅速かつ的確な対処を可能とする「現場対応力」及びその能力を向上させ続けるための現場実務を担うオペレーター向け育成研修プログラム
- 2) クライアント企業との間で取り決められた「成果」をコミットし、高い生産性によってクライアント企業の満足度向上を実現する先進的なグローバルオペレーションプロセスの実行力と、その実行を担保する人材・ITインフラ等の経営資源
- 3) 伊藤忠商事㈱の資本参加に伴う、同社グループ企業や同社取引先のコンタクトセンター需要の獲得、及び同社グループにある先進のテクノロジーを持つIT系企業とのコラボレーションによる、コンタクトセンター向けインフラ提供+コンタクトセンター運営の総合型CRMビジネスの積極展開

しかしながら、今後景気の悪化や、業界のコスト構造の変化、業界内の合従連衡等により、当社グループが属する市場の規模が想定したほど拡大しない場合、あるいは、当社グループの差別化戦略が奏功せず、競合優位性の確立につながらなかった場合には、当社グループの経営成績に重大な影響を及ぼす可能性があります。

④ 顧客との契約について

多くのクライアント企業との契約は1年毎の更新となっておりますが、クライアント企業の事情による内製化あるいは他企業への委託等により途中解約となる、又は契約が更新されない可能性があり、その場合には当社グループの経営成績に重大な影響を及ぼす可能性があります。

加えて、業務受注量や、受注単価等の取引条件の再変更等によって、当社グループの業績が影響を受ける可能性があります。

⑤ 法規制について

現在のところ当社グループの事業に直接的に著しく重要な影響を及ぼす法的規制はありませんが、コンタクトセンター業務においては、一部の業務について労働者を派遣することにより実施しております。当社グループでは、「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律」（以下「労働者派遣法」と言う。）その他の関係法令を遵守しつつ労働者派遣を行っておりますが、労働者派遣法に定める派遣元事業主としての欠格事由（労働者派遣法第6条）に該当し、又は労働者派遣法その他の関係法令に違反した場合には、派遣事業の許可の取消（労働者派遣法第14条）もしくは事業の全部又は一部の停止等を命ぜられ、当社グループの事業及び業績に影響を及ぼす可能性があります。

また、当社の連結子会社である株式会社ビーアイメディカルや株式会社BELL24・Cell Productにて取り組むCSO/MI S/SMO等の医薬品開発支援業務においては、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律施行規則及びそれに関連する厚生労働省令を遵守の上実施しておりますが、これらの法律や省令が改正された場合、事業活動への制限や事業運営に係るコスト増加につながる可能性があります。加えて、今後社会情勢の変化等に応じて当社グループの事業において新たな法令等の制定や既存法令等の改正、解釈の変更等がなされた場合には、当社グループの事業及び業績に影響を及ぼす可能性があります。

⑥ 知的財産権の侵害について

当社グループは、新たなサービスの開発や事業の開始にあたっては、可能な範囲で調査を行い、第三者の知的財産権を侵害することのないよう努めております。しかしながら、予期せず第三者の知的財産権を侵害する等の事態が発生した場合には、当該第三者から損害賠償又は使用差止等の請求を受けることにより、当社グループの事業活動、財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

当社グループの受託業務の成果物に関する著作権は当社グループ単独又は当社グループとクライアントの共同保有となっているものがほとんどであり、知的財産権として保護されております。

当社グループのオペレーション上の運用手順・ノウハウ、あるいは当社グループのIT基盤上における当社が開発したソフトウェアは、その多くが特許等知的財産権としての性質を有するものではございません。オペレーション上の運用手順・ノウハウについては、当社グループ社員との間の雇用契約における守秘義務及び当社グループとクライアントとの間の業務委託契約等にて機密保持義務が課される対象となっており、当社グループ社員との雇用契約においては、退職後においても守秘義務及び機密保持義務は継続されることとなっておりますが、何らかの理由により他社に漏えい又は模倣される等して、当社グループが損失を受ける可能性は否定できず、結果として当社グループの事業活動、財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

⑦ 情報システムに障害が発生した場合の影響について

昨今の高度に発達した情報化社会においては、情報システムに障害等が生じた場合には、多大な損害が発生することとなります。当社グループの事業においても、営業／オペレーションの運用管理から人事労務管理及び経理全般に至る業務遂行において情報システムに大きく依存しております。万一の場合に備えて可能な限りの事前防止策に努めておりますが、自然災害や想定を超えた技術による不正アクセスや予測不能なコンピュータウィルスの感染等により情報システムに障害等が生じた場合には、クライアントの事業に影響を与え、それにより損害の賠償を求められる可能性がある他、当社グループの事業への信頼喪失を招き、結果として、当社グループの事業活動、業績及び財政状態に影響を及ぼす可能性があります。

⑧ 業務量に対するコスト適正化の遅行性について

当社グループが属する情報サービス業界のうち、コンタクトセンターサービスにおける主なコストは人件費により占められており、有期契約の契約社員を積極的に活用することで、効率的なコンタクトセンター運営を実現しております。コンタクトセンター運営においては業務量の増減に合わせて人員の調整を行っておりますが、その調整において業務量の減少に対して人員の調整が追いつかず、コストの適正化が遅行するといった事象が発生した場合、収益悪化につながる可能性があります。

⑨ 人材の確保について

当社グループは、高度な専門的知識及び経験を有する優秀な基幹人材の確保、ならびにコンタクトセンターにおいてはサービスを直接提供するコミュニケーターの確保が大きな課題であります。今後の外部環境等の変化により人員計画等に基づいた採用が行えなかった場合や離職率が上昇した場合には、顧客の要望に対応できない可能性がある他、代替人員の確保のための採用・研修等に関するコストが増加することによって、当社グループの事業活動に影響を及ぼす可能性があります。

⑩ 労務関連について

当社グループでは、多くのパートタイム・アルバイト等の有期契約社員が、コンタクトセンター業務に従事しております。2013年の改正労働契約法の施行により、施行日以降において有期雇用契約が反復更新され通算契約期間が5年を超えた場合に労働者が申込みをしたときは、期間の定めのない雇用契約に転換されることが法定された他、2016年10月からは短期労働者に対する厚生年金及び健康保険の適用が拡大されました。今後もこうした労働関連法規制への対応や労働環境の変化により、当社グループが優秀な人材を雇用できなくなる可能性や当社グループの人件費が高騰する可能性があります。

⑪ 不動産の賃借について

当社グループの本社及びコンタクトセンターは、建物を第三者から賃借しており、敷金や保証金を賃貸人に対して差し入れている物件が大半を占めております。予期せぬ賃貸人の破産等が発生した場合は、当該敷金や保証金が回収不能となり、当社グループの業績に影響を及ぼす可能性があります。

また、当社グループが新規コンタクトセンターを新設したり、賃借する建物の老朽化等に伴いコンタクトセンターを移転せざるを得なくなった場合、既存コンタクトセンターの賃貸借の更新を行う場合において、景気の変動等により賃料相場が上昇する可能性があります。この他、当社グループが当初策定した通りのコンタクトセンターの新設や増床そのものが困難となる可能性があるとともに、賃貸借契約の内容によっては費用が増加する可能性があります。これらの場合においては、当社グループの事業、業績及び財政状態に影響を及ぼす可能性があります。

⑫ 多額の借入金、金利の変動及び財務制限条項への抵触について

当社グループは、金融機関を貸付人とする借入契約を締結し多額の借入れを行っており、2017年2月期の有利子負債依存度は56.6%（注1）となっております。当社グループは、かかる借入契約の約定に基づき、新たな借入れが制約される可能性があります。また、借入金にかかる金利のうち、変動金利部分については、市場金利が上昇した場合、当社グループの業績に影響を及ぼす可能性があります。さらに、当社グループの借入金のうち、株式会社みずほ銀行、株式会社三菱東京UFJ銀行、及び三井住友銀行を幹事とするシニアファシリティ契約に基づく借入金については、財務制限条項が付されております。これに抵触した場合、貸付人の請求があれば本契約上の期限の利益を失うため、ただちに債務の弁済をするための資金の確保が必要となり、当社グループの財政状態及び資金繰りに影響を及ぼす可能性があるとともに、かかる資金の確保ができない場合は、当社グループの他の借入についても期限の利益を喪失することが予測され、当社グループの存続に悪影響を及ぼす可能性があります。

（注1）有利子負債依存度は、連結財政状態計算書に計上されている負債のうち利子を支払っている全ての負債の総資産に占める割合となります。

⑬ 自然災害等について

当社グループは、全国にコンタクトセンターを分散配置することで、大規模な地震・風水害・津波・大雪・新型インフルエンザ等の感染症の大流行等が発生した場合においても、被災していないコンタクトセンターが被災したコンタクトセンターを補うことが可能となっております。しかしながら当社グループの本社機能が被災した場合や、被災していないコンタクトセンターにおいて被災したコンタクトセンターを補うだけの人員を遅滞なく確保することができない場合には、当社グループの事業、業績及び財政状態に影響を及ぼす可能性があります。

⑭ 情報漏洩リスクについて

コンタクトセンターは、クライアント企業から預託を受けた各種情報が集積する場所であるため、当社グループにおいては、従来より、個人情報保護及び機密保持に最大の関心を払った施策を行っており、「テレマーケティング・サービス倫理綱領」（1988年制定）、「情報倫理綱領」（1998年制定）を制定し、企業倫理の指針を明文化するとともに、「個人情報保護方針」、「情報セキュリティ方針」（いずれも2005年制定）をはじめ情報保護に関する規程類を整備し、従業員への周知徹底を図ってまいりました。これらの経緯をふまえ、当社グループが社会やクライアント企業からさらなる信頼を獲得するとともに、企業の社会的責任を果たすべく、2006年8月に「テレマーケティング・サービス倫理綱領」を発展的に吸収した「バルシステム24グループ企業行動憲章」を制定し、さらに2012年8月には当社グループが取り組むべきコンプライアンスに対する基本姿勢をより具体的に示すために「バルシステム24グループ企業行動憲章」を発展的に改定した「バルシステム24グループ行動規範」を制定いたしました。また、当社の連結子会社である株式会社バルシステム24においては、2003年5月に情報セキュリティに関する英国規格「BS7799-2:2002」及び国内規格「ISMS認証基準(Ver.2.0)」に基づく認証を現在の松江ソリューションセンター（当社グループにおけるコンタクトセンターの呼称）で同時取得し、2006年7月以降、これらの規格の国際化に対応した「ISO/IEC27001:2005/JISQ27001:2006」認証の登録範囲を、当社のCRMソリューションサービスの提供全体に関連するシステム全般に広げております。本規格は、2014年に「ISO/IEC27001:2013/JISQ27001:2014」に改訂され、新たな規格での認証を付与されております。

さらに、2007年2月には、個人情報を適切に取り扱う体制を整えた事業者が付与される「プライバシーマーク（JISQ15001:2006）」の認定を取得しております。しかしながら、情報漏洩リスクを完全に排除することは困難であることから、万が一、クライアント企業から預託を受けた情報について漏洩事故が発生した場合、当該クライアント企業からの業務委託の打ち切りや損害賠償請求、その他クライアント企業の離反や社会的信用の失墜等、当社グループの事業、業績及び財政状態に影響を及ぼす可能性があります。

⑮ ベインキャピタルグループとの関係

当社は、グローバルなプライベート・エクイティファームである、ベインキャピタルグループが投資助言を行うファンドからの出資を受け入れており、当連結会計年度末日現在において、同ファンドは当社発行済株式総数の14.43%を保有しております。また、当社の取締役である杉本勇次は、ベインキャピタルグループに属しております。

ベインキャピタルグループは、当社の上場時において、所有する当社株式の一部を売却致しましたが、当社株式上場後においても、同社の株式の保有・処分方針によっては、当社株式の流動性及び株価形成等に影響を及ぼす可能性があります。また、ベインキャピタルグループが相当数の当社株式を保有することにより、当社の役員を選任、他社との合併等の組織再編、減資、定款の変更等の当社の株主総会決議の結果に重要な影響を及ぼす可能性があります。また、当社は、ベインキャピタル・パートナーズ・LLCとの間で締結していたマネジメント契約に従い、当社が上場時点で有効な契約期間満了までのマネジメントフィーの残額を現在価値に引き直した額（ただし、2015年11月4日付の変更契約（AMENDMENT TO MANAGEMENT AGREEMENT）により、当社が2015年12月31日以前に東京証券取引所に上場した場合には、その金額を3億60百万円とすることを合意しておりました。）をベインキャピタル・パートナーズ・LLCに対して支払い、上場とともに確定した当該金額を2016年2月期に税務上損金として処理しておりますが、当該処理について、税務当局が当社と異なる見解を採用する場合、当社の申告する損金の全部又は一部が、税務当局から損金として認定されず課税所得が増加する結果、法人所得税費用が増加し、さらに加算税・延滞税の支払を命じられる可能性があります、その場合当社グループの財政状態及び業績に悪影響を及ぼす可能性があります。

このように、ベインキャピタルグループは、当社について他の一般株主と異なる利害関係を有しており、一般株主が期待する議決権の行使その他の行為を行わない可能性があります。さらに、当社の上場時にベインキャピタル・パートナーズ・LLCとの間のマネジメント契約が終了したため、当社はベインキャピタルグループから経営や事業に関する助言が受けられなくなりました。当社は、当社の上場後はかかる助言がなくても当社の事業運営に支障のない経営体制を整備していると認識しておりますが、かかる経営体制が当社の期待通りに機能しない場合には、当社グループの事業、業績及び財政状態に悪影響を及ぼす可能性があります。

⑩ 伊藤忠商事㈱との関係

当社は、伊藤忠商事㈱から出資を受け入れており、当連結会計年度末日現在において、伊藤忠商事㈱は当社発行済株式総数の41.01%を保有しております。当社は伊藤忠商事㈱の持分法適用関連会社となっており、出向者を8名受け入れております。また、当連結会計年度末日現在において、当社の取締役である野田俊介及び社外監査役である土橋晃の2名は、伊藤忠商事㈱に属しております。2014年10月の伊藤忠商事㈱の当社への出資後に新たに開拓された伊藤忠商事グループと当社グループの取引は、徐々に増加しております。当社グループとしては今後も伊藤忠商事グループとの取引拡大に向けて伊藤忠商事㈱と協業を継続していく方針であります（なお、伊藤忠商事グループとの取引は、他のクライアント企業と同様の取引条件で行っており、今後も同様の方針であります。）。

なお、伊藤忠商事㈱は、上場後も当社株式を安定保有する意向を有しており、当社と伊藤忠商事㈱の関係について重大な変化は生じないものと認識しております。しかしながら、将来において、何らかの要因により伊藤忠商事㈱が経営方針や営業戦略（当社株式の保有方針も含む）を変更した場合、当社株式の流動性及び株価形成等に影響を及ぼす可能性があります。また、伊藤忠商事㈱が相当数の当社株式を保有することにより、当社の役員の選解任、他社との合併等の組織再編、減資、定款の変更等の当社の株主総会決議の結果に重要な影響を及ぼす可能性があります。このように、伊藤忠商事㈱は、当社について他の一般株主と異なる利害関係を有しており、一般株主が期待する議決権の行使その他の行為を行わない可能性があります。さらに、当社の上場時に伊藤忠商事㈱との間のマネジメント契約が終了したため、当社が伊藤忠商事㈱から経営や事業に関する助言が受けられなくなりました。当社は、当社の上場後はかかる助言がなくても当社の事業運営に支障のない経営体制を整備していると認識しておりますが、かかる経営体制が当社の期待通りに機能しない場合には、当社グループの事業、業績及び財政状態に悪影響を及ぼす可能性があります。

⑪ 減損会計の適用

当社グループは、2017年2月末現在、連結財政状態計算書にのれんを969億47百万円計上しており、総資産の69.5%を占めています。内訳は、株式会社ベルシステム24（907億57百万円）、株式会社ビーアイメディカル（32億200百万円）、株式会社ポッケ（28億1百万円）、株式会社BELL24・Cell Product（1億69百万円）であり、事業収益性が低下した場合等にはのれんの減損損失が発生し、当社グループの業績及び財政状態に悪影響を与える可能性があります。なお、これらののれんは非償却性資産であります。

⑫ 大型スポット案件受注による収益の変動

当社グループが受託している多くのサービスは、クライアント側でも継続性のある業務であります。しかしながら、リコール対応や選挙対応のように、一定の期間に限定された業務（スポット業務）も受託しております。当社グループが大型スポット業務を受託した場合、売上収益のみならず、コンタクトセンターの稼働率上昇により、収益性が向上することがあります。その結果、翌連結会計年度に、売上収益の減少や収益性の低下が起こる可能性があります。

⑬ 人件費の高騰による収益性の低下

当社グループのサービスを提供するには、コンタクトセンターにおいて多数のコミュニケーターの確保が必要になります。厚生労働省発表の有効求人倍率を見ると、2009年以降上昇を続け、2012年以降は1倍を超えており、また、株式会社リクルートジョブズの調査研究機関ジョブズリサーチセンターが月例で発表する「アルバイト・パート募集時平均時給調査」によれば、求人情報をもとにした「コールセンタースタッフ」採用の平均時給が、首都圏を中心とする大都市圏で上昇傾向にあり、人材争奪戦が激化しつつあります。当社グループでのコンタクトセンターのオペレーター1時間当たりの人件費は、過去3年で上昇傾向を示しており、その傾向が緩和することは想定しづらい環境にあります。これに対応するべく、当社グループはサービス提供価格への適切な価格転嫁に取り組むとともに、業務の効率化やコストコントロールの徹底を進めてまいりますが、今後景気の拡大、労働力人口の減少による労働者獲得競争が一段と激しくなり、採用コストや人件費上昇の影響を完全に排除できない場合には、当社グループの収益に影響を及ぼす可能性があります。

⑳ 中期経営計画について

当社グループは2016年2月期を初年度とする中期経営計画を策定しています。本中期経営計画では既存案件の成長、既存クライアントからの新規案件の獲得、伊藤忠商事グループとの協業の更なる強化、及びAI(人工知能)等の活用による付加価値サービスの創出等により、安定的かつ継続的な売上成長の実現を目指すとともに、的確な設備増設を継続することにより事業運営を最適化し、利益の拡大を目指すこととしています。

本中期経営計画は過去、策定時の現状に基づいて作成されていますが、今後の経済・市場環境の変化、クライアント企業の方針変更、テクノロジーの革新等により、かかる想定通りとならない、あるいは想定していない事象の発生等により、本中期経営計画における目標を達成できない可能性があります。

㉑ 係争・訴訟に関するリスク

当社グループは、企業価値向上のためにはコンプライアンスの徹底が必要不可欠であるとの認識の下、「バルシステム24グループ行動規範」を制定し、これに従い全役職員が法令等を遵守した行動、高い倫理観をもった行動をとることを周知しております。また、コンプライアンス規程を制定の上、原則3ヶ月に1回、チーフ・コンプライアンス・オフィサー(CCO(コンプライアンス担当役員))を委員長とするコンプライアンス委員会を開催し、当社グループの法令遵守状況の把握にはじまり、法令遵守の体制、方針、施策の決定や、コンプライアンス課題の共有と対策の検討を行っております。なお、本書提出日現在、当社グループの財政状態、事業運営に大きな影響が及ぶ当社グループに対する訴訟はございません。一方で、当社グループの事業活動に際し、当社グループ各社の従業員の法令等に対する違反の有無に関わらず、何らかの理由により労務問題・知的財産権・税務等の問題で訴訟を提起される、又は罰金等を科される可能性があります。また、CRMやCSO/MI S/SMO各事業の受託において、業務に必要な社内外の経営資源を確保できないこと等により、これらの受託契約に基づく当社グループとしての責務を果せず、クライアントに生じる損害の一部又は全部につき請求を受ける可能性があります。これらの訴訟の結果、当社グループの責に帰すものと認められた場合、あるいは訴訟を起こされることにより当社グループの事業に対する信頼感が損なわれた場合には、当社グループの財政状態及び経営成績に影響が及ぶ可能性があります。

㉒ 風評等について

当社グループは全社員との間で締結する雇用契約において、業務に関する事項のSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)等への書き込みを全面的に禁止する内容を定めております。また、社内規程上もソーシャルメディア利用基準を定め、業務としてのSNS利用における手順を明らかにしております。さらに規定化するだけでなく、SNSやインターネット上の掲示板への悪質な書き込みに対しては当社監査部が定期的に監視を行っており、監視活動を通じてSNSや掲示板の運営者に対し削除依頼等の対応を行っております。中でも特に悪質と認められるものについては、書き込み者のIPアドレスを運営者に対して開示請求し、書き込み者への法的措置も辞さない方針です。このような書き込み事例やそれに対する当社グループの対応については、全社員に定期的に通知することで、業務に関する事項をSNS等へ書き込んでほならないことの周知を改めて図っております。しかしながら、こうした措置をとったとしても、悪質な書き込みを完全に予防することは困難であり、そのような悪質な書き込みにより、当社グループの採用活動や、取引先との関係に影響が生じる等、ひいては損害賠償問題等、当社グループの事業活動に影響を与える経済的被害が生じる可能性があります。

2. 企業集団の状況

当社グループは、持株会社である当社及び子会社5社（株式会社ベルシステム24、株式会社ビーアイメディカル、株式会社ポッケ、株式会社BELL24・Cell Product、株式会社ベル・ソレイユ）で構成されており、コールセンター業務を中心とするCRM事業を主たる事業として、全国で事業を展開しております。

当社グループの中核である株式会社ベルシステム24は、1982年の創業以来30余年にわたり、コンタクトセンターアウトソーシングというマーケットを創造し、数々のサービスを創出してきました。コンタクトセンターアウトソーシングという事業価値の本質は、「クライアント企業のバリューチェーンの一部をお預かりして活性化する」ことにあります。この事業価値の向上を目指し、電話を主なサービスチャネルとする従来型のサービス提供方法に加え、新たなサービスの開発に積極的に取り組む等、グループとしての成長を実現してきました。

当社グループの事業における当社及び関係会社の位置づけ及びセグメントとの関連は、以下の通りであります。

当社グループの連結財務諸表における報告セグメントは「CRM事業」のみであります。また、「その他」として、株式会社ビーアイメディカルが営むCSO（医薬品販売業務受託機関）事業及びMIS（メディカルインフォメーションサービス）事業、株式会社BELL24・Cell Productが営むSMO（治験施設支援機関）事業、株式会社ポッケ、株式会社ベル・ソレイユの営む事業を記載しております。

① CRM事業

CRM事業では、電話を主なコミュニケーションチャネルとする従来型のインバウンド・アウトバウンドコールの業務に加え、WEBや急速に拡大するソーシャルメディア等のIT技術を駆使した様々なサービスを、クライアント企業へ提供しており、具体的には、以下の通りであります。

- ・クライアント企業のカスタマーサポート業務（主に、クライアント企業の商品・サービスに関する質問に対応する業務）
- ・クライアント企業のセールスサポート業務（主に、クライアント企業の商品・サービスの販促をサポートする業務）
- ・クライアント企業のテクニカルサポート業務（主に、クライアント企業のIT製品の操作方法等に関する質問に対応する業務）
- ・BPO業務（主に、クライアント企業のWEB制作、データ入力作業等を請け負う業務）
（主な関係会社）株式会社ベルシステム24

② その他

1) CSO事業

医薬品等の営業・マーケティング段階において必要となる様々な業務（医薬品のプロモーション活動等）
（主な関係会社）株式会社ビーアイメディカル

2) MIS事業

資格者を配した人員体制で24時間365日医療・健康にかかわるコンタクトセンターサービスを提供するBPO業務
（主な関係会社）株式会社ビーアイメディカル

3) SMO事業

治験実施施設である医療機関と契約し、GCP（Good Clinical Practice：国際的に合意された臨床試験の実施基準をもとに、日本の環境をふまえて日本で正しく治験を実施できるように厚生労働省が省令等で定める基準）に基づき適正で円滑な治験を支援する医療サービス支援業務

（主な関係会社）株式会社BELL24・Cell Product

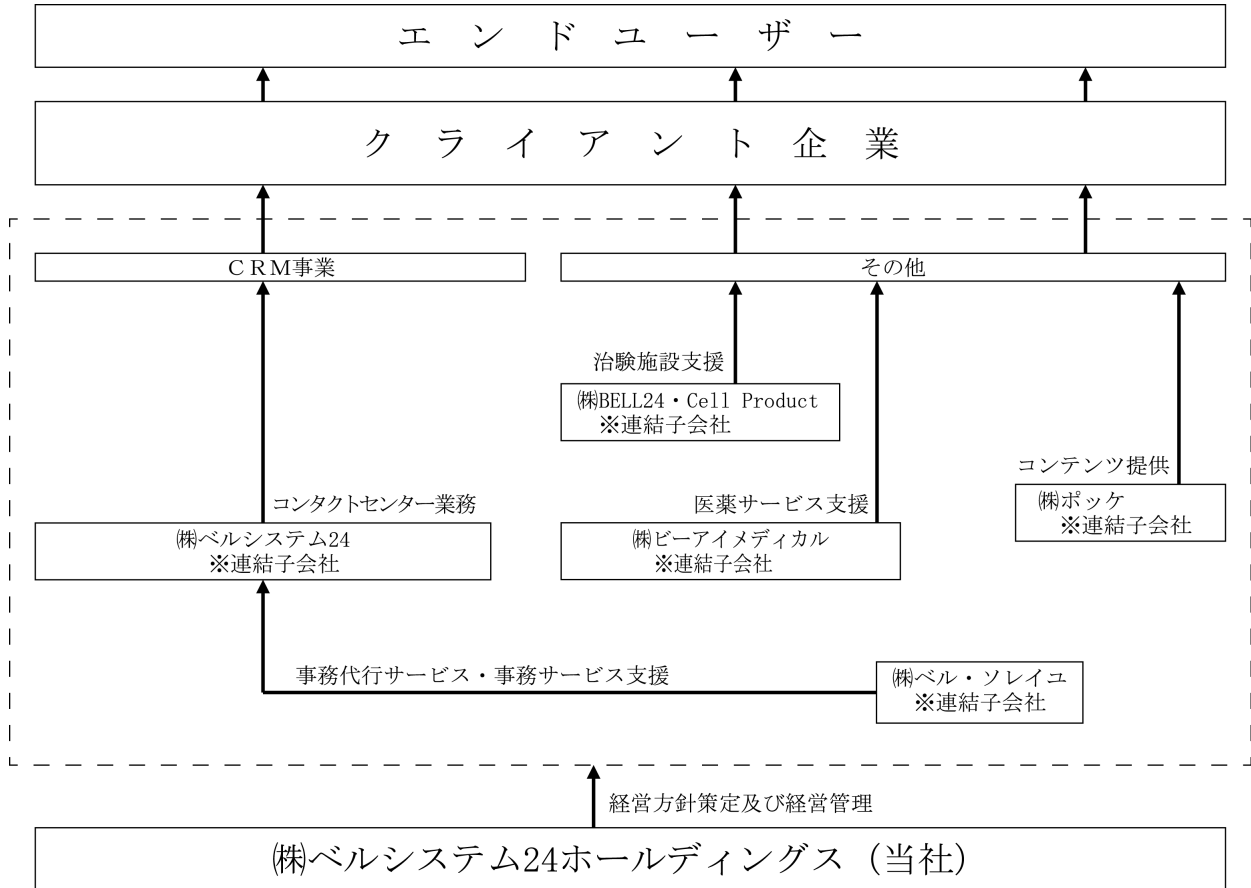
4) その他事業

株式会社ポッケは、モバイル・PC等を通じ、一般消費者向けの月額課金によるコンテンツ販売や、事業者向けに気象予報コンテンツの販売も行っております。

また、株式会社ベル・ソレイユは、障がい者の雇用促進を目的とする特例子会社として、当社グループの総務業務及び事務代行の受託を主な業務としております。

(主な関係会社) 株式会社ポッケ、株式会社ベル・ソレイユ

事業の系統図は、以下の通りであります。



(注) →は、営業取引の流れを示しております。

3. 経営方針

(1) 会社の経営の基本方針

①経営の基本理念と基本方針

当社グループは、「対話の力で世界を変える」を経営理念として掲げております。

「対話」は当社グループの原点であり、「対話の力」を進化/深化/新化させ、身近な世界から遠い世界、見えている世界から未だ見ぬ世界まで、より良い姿へと変えていくことが当社グループの存在意義であり、責任であると認識しております。

また、上記の経営理念を踏まえ、下記の5つの基本指針（Bell Way）を定め、日々の業務において実践しております。

1) 人の力と最先端の技術を融合し、新しいサービスの世界を切り拓きます

サービス創造における指針で、「人の力」とは当社グループが培い受け継いできた「人にしかできない高い次元のイノベーションやホスピタリティ」です。また、「最先端の技術」とは、コミュニケーションにおける時間と距離、量と質の限界を超越しサービスを革新的に進化させるテクノロジーです。「新しいサービス」そして「新しい価値」を創造するためには、その相剋が必要不可欠であり、その実現を目指します。

2) 常に品質改善を続け、お客様に感動するサービスを提供します

サービス品質における指針を示しています。顧客企業に代わってそのカスタマーのロイヤルティを獲得する当社のサービスが目指すべきは、カスタマーの期待を驚きをもって超えるサービス、すなわち「感動するサービス」です。それを実現する近道は無く、一つひとつの品質改善を地道に粘り強く継続することでしかなし得ない、という基本姿勢が重要と考えます。

3) 多様な価値観を互いに活かし合い、新しい価値を創造します

ダイバーシティ・マネジメントの考え方を示しています。性別、経歴、年齢、国籍等を問わず、異なる価値観を積極的に活用して競争力を高めたいと考えています。単に多様な価値観を認めるだけでなく、「新しい価値」を創造するために「互いに活かし合う」ことを目指します。

4) 自由と自律をもって、自ら積極果敢に挑戦します

個人や組織の成長のための基本となる指針を示しています。当社グループの各組織はその業務形態の特質から、上位者が示す方針・指示を迅速かつ徹底して遂行する行動力に強みを有していますが、それに加えて個々の社員が、より積極的、創造的な思考や行動を身に付けることにより、さらに強固な組織に変革できると考えるものです。

5) コンプライアンスを全てに優先させます

当社グループは、業務上、顧客企業の営業情報やカスタマーの個人情報をお預かりするため、情報セキュリティにおいては厳格な基準を設けております。そしてその情報セキュリティも含め、各種法令はもとより、社内規則、一般常識、さらには道徳観念まで含めて、全てを最優先して守ることを宣言し、社内体制構築と社員教育を徹底しています。

(2) 目標とする経営指標

当社の主たる事業であるCRM事業において経営管理上特に重視している収益指標は、当期利益はもとより、売上収益と売上総利益、売上高総利益率、及び営業利益です。合わせて、収益指標への影響が大きいオペレーション管理指標として、以下の項目を各エリアの現場マネジメントと、当社全体の品質効率管理を行う事業管理部、及び経営陣の間で定期的にレビューを行い、問題点の早期把握と改善策の検討、実施に至るPDCAサイクルを回しております。

1) 顧客別成約見込みに基づく将来見込売上（パイプライン）の管理

2) コンタクトセンターのブース総数、稼働状況

コンタクトセンターのオペレーター数増減、採用状況（計画対比、採用コストを含む）、人件費推移（残業時間管理を含む）

(3) 中長期的な会社の経営戦略及び対処すべき課題

当社グループは、主要事業であるCRM事業安定化、収益拡大に向けての取り組みとして、継続的なサービス品質改善や業務効率化、及び、顧客の課題発見、解決策提案型の営業力強化に加え、伊藤忠商事グループとのシナジー拡大、大手企業保有のコンタクトセンターの当社へのアウトソース化推進（カーブアウト）、世界基準のサービスレベルによるMNC（Multi National Client）向けサービスの拡大に注力してまいります。

また、新規事業開発の観点では、国内市場で培ったオペレーション品質を活用した海外展開の推進や、システムインテグレーターやコンサルティング企業との協業を通じ、IT技術を活用したサービス付加価値の向上や多様化への取り組み強化等も積極的に推進してまいります。

加えて、上記施策を実現するための人材マネジメント施策やコンプライアンス管理体制を強化してまいります。

以上の施策を通じ、中長期的に健全で持続可能な成長の実現を目指します。

① CRM市場における安定成長

1) 既存受託案件の継続的品質向上

CRM事業において当社グループが考える品質とは、コンタクトセンターにおける対応品質を指すだけではなく、カスタマーの満足度向上等、クライアント企業にとっての品質管理指標（顧客満足度等のサービス提供指標）の達成、及び当社グループにとっての生産性指標（時間あたりの受注金額とコストのバランス等）の達成を高いレベルで両立することができた状態であると認識しております。そのために当社グループは、センター単位ではなく受託業務単位での品質をきめ細かく徹底的に向上させる体制を構築しており、今後も引き続き品質改善体制の強化を進めてまいります。クライアント企業に対し、高品質なサービスを継続的に提供することを通じ、そこから派生する新たな案件を獲得することができ、それが安定成長のための基盤になるものと考えております。

2) 新規クライアント企業の積極的獲得

新規のクライアント企業を獲得し、当社グループの営業基盤を強化していくことは、当社グループの成長のために必要不可欠な、最重要課題の一つであります。当社グループは、これまでの新規クライアント企業獲得営業体制に加え、伊藤忠商事グループの国内外の広範な企業ネットワークを活用することにより、従来、アプローチをすることができなかった企業層へのアプローチが可能となることで、新たな売上機会を創出してまいります。また、カスタマーに最高の顧客体験を提供することを意図した高付加価値型CRMオペレーション手法の導入や、カスタマー接点を起点に、クライアント企業のバリューチェーンを活性化するBPOサービスの展開等、CRM事業を革新、発展させて提供することを通じ、新規クライアント企業の開拓に拍車をかける戦略も推進してまいります。

3) スポット需要への対応

コンタクトセンターに対する需要の一つとして、大規模なカスタマー対応窓口を緊急且つ時的に設置するといったクライアント企業からの要望があります。これに対して当社グループは、日本国内におけるセンター数30箇所、席数15,500席という規模と、30余年にわたるコンタクトセンター運営の経験を活かし、緊急対応窓口等のコンタクトセンターを、スピーディーに構築することが可能です。こうしたスポット需要に対し継続的且つ安定的に対応できるよう、更なる体制強化を進めてまいります。同時にスポット需要については、時的な業務であるため、売上全体に占める継続業務とのバランス等を考慮しながら、事業計画に基づいた質的・量的に最適な運用を進めてまいります。

4) 安定的な人材の確保

当社グループでは、人材不足や、人件費等の上昇によるオペレーションコストの増加をもたらす雇用環境の変化に対応していくことが、事業基盤を拡大し、成長を続けるために必要不可欠な重要課題の一つと考えております。これに対応すべく、当社グループでは、人件費等の上昇を反映したサービス提供価格の適正化に取り組むとともに、業務の効率化やコストコントロールの徹底により収益基盤の拡充を進めてまいります。

また、多様な働き方を受容する基盤として、各種の人事制度改革を実施するとともに、採用活動の強化や科学的な分析に基づく人材管理等を通じ、優秀な人材の長期的な確保を目指してまいります。

② CRM市場におけるさらなる成長

1) 伊藤忠商事グループとの連携

伊藤忠商事㈱のグループ企業及びその取引先企業等に対し、同社のネットワークを活用してアプローチを行い、事業の拡張を図ってまいります。加えて、単に面的に事業領域の拡張を図るだけでなく、当社グループと伊藤忠商事グループとの協業によって、クライアント企業とカスタマーの接点であるコンタクトセンター事業の新たな価値を創出してまいります。例えば、伊藤忠商事㈱、CTC及び当社の3社間において締結したコンタクトセンタービジネスにおける新規サービスの企画・開発に関する包括的業務提携契約に基づき、3社の協業で最新のITテクノロジーを駆使した最先端のコンタクトセンターサービス提供を目指しております。こうした取り組みをはじめ、伊藤忠商事グループとの広範な連携により、コンタクトセンターを中心としたBPOビジネス等、新たなCRM事業モデルを開発し、提供してまいります。

2) CRMインフラの提供

当社グループは、従来より積極的なIT投資を行ってまいりました。国内のソリューションセンターをクラウドで連携した音声系プラットフォームであるBellCloud[®]や、同プラットフォームを応用し在宅コンタクトセンターサービスを可能にするBell@Home、また、人員配置とコストの最適化を実現するWFM(ワークフォースマネジメント)等の先進的且つ科学的なCRMサービスを提供しております。このような実績豊富なCRMインフラを、今後は、当社グループが受託した案件に活用する以外に、クライアント企業にCRMインフラとして提供する取組を強化してまいります。CRMインフラとオペレーションのノウハウを、当社グループから一括で提供することにより、クライアント企業は、初期コストを抑えた上で高品質なコンタクトセンターを開設することが可能となります。

3) 新技術・新ビジネスモデルの取組

当社グループでは、将来の事業成長のために、課金型やレベニューシェアなどの新しいビジネスモデルを導入していくことを検討しております。また、将来の高効率なオペレーションを実現するためのAIやオートメーションを中心とした先端テクノロジー領域での取り組みにも注力してまいります。

③ 新たなCRMマーケットの開拓

1) 高品質なグローバル基準のオペレーションを提供

グローバルに事業を展開する企業においては、世界各国において高いレベルでの均質的なサービスを展開するため、コンタクトセンター運営においても世界共通の様々な厳格な指標が設定されており、高水準のオペレーションが要求されております。

当社グループでは、こうしたグローバル企業の要求する高水準のオペレーションを実行するため、MNCを専門とする部署を設置しており、欧米の最先端コンタクトセンター事業会社が提供する世界基準のカスタマーサポート業務を、日本でも同様に提供できる体制を構築し、既に国内のグローバル企業において多数の実績を上げております。今後も、日本で事業展開をする外資系企業のみならず、日本企業に対してもこの高品質なコンタクトセンターサービスの提供を加速してまいります。

2) ASEAN諸国をはじめとする海外での事業展開

伊藤忠商事グループの海外ネットワークを活用し、ASEAN諸国をターゲットに見据えコンタクトセンターの海外事業展開を目指します。当社グループが30余年で培ったコンタクトセンターの運営ノウハウを、各国の事情に合わせてカスタマイズし、高品質の現地サービスを提供してまいります。加えて、更なる事業拡張やカントリートリスクの分散、BCP対策等の観点から、複数拠点でのオフショア化を実現しているMNCとの新たな事業機会創出を目指してまいります。

④ 人材マネジメント強化

前記の施策をより迅速かつ確実に実現していくためには、優れた人材の採用と全社的な人材育成の強化が喫緊の課題であると認識しております。

事業戦略を実現するための人材ポリシーと制度設計も含め、中長期的な事業展開を見据えた人材マネジメントを強化してまいります。

⑤ コンプライアンス管理体制の強化

株主をはじめ、クライアント企業、取引先、社員等、当社グループを取り巻く各ステークホルダーや、社会から信頼される企業であり続けるため、コーポレート・ガバナンスの充実とコンプライアンス体制の整備及び向上は重要事項であると認識しております。特に、コンプライアンスは当社グループの事業活動のすべてにおいて最優先の事項であると認識しております。

当社グループでは、「コンプライアンス規程」に基づき、CCO（チーフ・コンプライアンス・オフィサー：コンプライアンス担当役員）を委員長とするコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス体制面での運用状況管理、整備を行っております。また、情報セキュリティについてもCPO（チーフ・プライバシー・オフィサー：最高個人情報保護責任者）及びCISO（チーフ・インフォメーション・セキュリティ・オフィサー：最高情報セキュリティ責任者）を置き、プライバシーマークの認証基準に基づいた個人情報保護体制、ならびに、ISMS認証基準に基づいた情報セキュリティ保護体制を構築しております。その他、全社員を対象としてコンプライアンス研修を実施し、また「バルシステム24グループ行動規範」を制定し、これらに従い全役職員が法令等を遵守し、高い倫理観をもった行動をとるよう啓蒙に努めております。

以上のようにコンプライアンス管理体制の強化に向けて継続的に制度・体制及び企業風土の改善を行ってまいります。

4. 会計基準の選択に関する基本的な考え方

当社グループは、資本市場における財務情報の国際的な比較可能性を向上させるとともに、国際的な市場における資金調達手段の多様化等を目指し、2014年2月期より国際会計基準（I F R S）を適用しております。

5. 連結財務諸表

(1) 連結財政状態計算書

(単位：百万円)

	前連結会計年度 2016年2月29日	当連結会計年度 2017年2月28日
資産		
流動資産		
現金及び現金同等物	7,334	5,618
営業債権	16,305	17,501
未収還付法人所得税	2,863	1,484
その他の短期金融資産	95	304
その他の流動資産	755	902
流動資産合計	27,352	25,809
非流動資産		
有形固定資産	5,497	6,280
のれん	97,083	96,947
無形資産	2,334	3,364
繰延税金資産	2,458	1,720
その他の長期金融資産	3,076	5,277
その他の非流動資産	47	74
非流動資産合計	110,495	113,662
資産合計	137,847	139,471

(単位：百万円)

	前連結会計年度 2016年2月29日	当連結会計年度 2017年2月28日
負債及び資本		
負債		
流動負債		
営業債務	3,629	4,168
借入金	9,144	9,550
未払法人所得税	791	1,006
引当金	95	1
未払従業員給付	8,226	8,328
その他の短期金融負債	358	373
その他の流動負債	4,380	3,650
流動負債合計	26,623	27,076
非流動負債		
長期借入金	71,314	68,664
引当金	1,352	1,611
長期未払従業員給付	252	232
繰延税金負債	—	115
その他の長期金融負債	627	437
その他の非流動負債	2	3
非流動負債合計	73,547	71,062
負債合計	100,170	98,138
資本		
資本金	26,797	26,844
資本剰余金	3,107	3,948
その他の資本の構成要素	318	319
利益剰余金	7,455	9,127
親会社の所有者に帰属する持分合計	37,677	40,238
非支配持分	—	1,095
資本合計	37,677	41,333
負債及び資本合計	137,847	139,471

(2) 連結損益計算書及び連結包括利益計算書

連結損益計算書

(単位：百万円)

	前連結会計年度		当連結会計年度	
	自 2015年3月1日 至 2016年2月29日		自 2016年3月1日 至 2017年2月28日	
売上収益	102,540		108,916	
売上原価	△82,344		△89,193	
売上総利益	20,196		19,723	
販売費及び一般管理費	△10,539		△11,346	
その他の収益	72		228	
その他の費用	△845		△433	
営業利益	8,884		8,172	
金融収益	1		1	
金融費用	△1,010		△977	
税引前利益	7,875		7,196	
法人所得税費用	△2,844		△2,883	
当期利益	5,031		4,313	
帰属：				
親会社の所有者	5,031		4,304	
非支配持分	—		9	
当期利益	5,031		4,313	
1株当たり利益 (単位：円)				
基本的1株当たり当期利益	71.00		58.86	
希薄化後1株当たり当期利益	70.76		58.55	

連結包括利益計算書

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 自 2015年3月1日 至 2016年2月29日	当連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日
当期利益	5,031	4,313
その他の包括利益		
純損益に振り替えられないその他の 包括利益の内訳項目(税引後)		
その他の包括利益を通じて公正価値 で測定する金融資産で生じた利得 (損失) (税引後)	△5	4
純損益に振り替えられないその他の 包括利益の内訳項目(税引後)合計	△5	4
当期その他の包括利益合計(税引後)	△5	4
当期包括利益合計(税引後)	5,026	4,317
帰属：		
親会社の所有者	5,026	4,308
非支配持分	—	9
当期包括利益	5,026	4,317

(3) 連結持分変動計算書

(単位：百万円)

	資本金	資本剰余金	その他の資本の 構成要素	利益剰余金
2015年3月1日現在	24,500	—	—	2,424
当期利益	—	—	—	5,031
その他の包括利益	—	—	△5	—
当期包括利益合計	—	—	△5	5,031
新株の発行	2,297	2,278	△2	—
株式報酬取引	—	—	325	—
所有者による拠出	—	829	—	—
所有者との取引等合計	2,297	3,107	323	—
2016年2月29日現在	26,797	3,107	318	7,455
当期利益	—	—	—	4,304
その他の包括利益	—	—	4	—
当期包括利益合計	—	—	4	4,304
新株の発行	47	47	△24	—
株式報酬取引	—	—	21	—
剰余金の配当	—	—	—	△2,632
子会社に対する所有者持分の変動	—	794	—	—
所有者との取引等合計	47	841	△3	△2,632
2017年2月28日現在	26,844	3,948	319	9,127

(単位：百万円)

	親会社の所有者に 帰属する持分合計	非支配持分	資本合計
2015年3月1日現在	26,924	—	26,924
当期利益	5,031	—	5,031
その他の包括利益	△5	—	△5
当期包括利益合計	5,026	—	5,026
新株の発行	4,573	—	4,573
株式報酬取引	325	—	325
所有者による拠出	829	—	829
所有者との取引等合計	5,727	—	5,727
2016年2月29日現在	37,677	—	37,677
当期利益	4,304	9	4,313
その他の包括利益	4	—	4
当期包括利益合計	4,308	9	4,317
新株の発行	70	—	70
株式報酬取引	21	—	21
剰余金の配当	△2,632	—	△2,632
子会社に対する所有者持分の変動	794	1,086	1,880
所有者との取引等合計	△1,747	1,086	△661
2017年2月28日現在	40,238	1,095	41,333

(4) 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 2015年3月1日 至 2016年2月29日	当連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日
営業活動によるキャッシュ・フロー		
税引前利益	7,875	7,196
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	1,073	1,216
無形資産の償却費	833	910
減損損失	—	292
固定資産の除売却損益(△は益)	69	74
金融収益	△1	△1
金融費用	1,010	977
営業債権の増減額(△は増加)	△3,312	△1,533
営業債務の増減額(△は減少)	546	278
未払消費税の増減額(△は減少)	△3,895	△49
その他	△797	94
小計	3,401	9,454
利息及び配当金の受取額	1	1
利息の支払額	△901	△838
法人所得税の支払額	△6,761	△4,689
法人所得税の還付額	—	2,863
営業活動からの正味キャッシュ・フロー	△4,260	6,791
投資活動によるキャッシュ・フロー		
有形固定資産の取得による支出	△1,657	△1,613
無形資産の取得による支出	△539	△877
有価証券の取得による支出	—	△101
有価証券の売却による収入	—	5
貸付金の回収による収入	—	95
敷金及び保証金の差入による支出	△523	△700
敷金及び保証金の回収による収入	105	88
資産除去債務の履行による支出	△28	△11
その他	9	0
投資活動からの正味キャッシュ・フロー	△2,633	△3,114
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	283
長期借入金の返済による支出	△3,813	△2,750
リース債務の返済による支出	△268	△386
資金調達による支出	△544	—
新株発行による収入	4,561	70
配当金の支払額	—	△2,613
財務活動からの正味キャッシュ・フロー	3,936	△5,396
現金及び現金同等物の正味増減額(△は減少)	△2,957	△1,719
現金及び現金同等物の期首残高	10,291	7,334
連結子会社の合併に伴う現金及び現金同等物の増加額	—	123
連結子会社の会社分割に伴う現金及び現金同等物の減少額	—	△120
現金及び現金同等物の期末残高	7,334	5,618

(5) 連結財務諸表に関する注記事項

(継続企業の前提に関する注記)

該当事項はありません。

(セグメント情報等)

当社グループの報告セグメントは、当社グループの構成単位のうち、分離された財務情報が入手可能であり、取締役会が、経営資源の配分の決定及び業績を評価するために、定期的に検討を行う事業セグメントを基礎に決定されております。なお、当社グループの事業セグメントは、CRM事業、CSO事業/MIS事業/SMO事業及びその他事業から構成されており、サービスの種類、性質、販売市場等から総合的に区分しております。

当社グループは、主にコンタクトセンター運営及びその付帯業務を取り扱うCRM事業で構成されております。当社グループの収益、純損益の絶対額及び資産の金額のいずれにおいても、大部分が当該事業から構成されております。そのため、報告セグメントはCRM事業のみとしております。

事業セグメント間の振替価格は、第三者との取引に準じた独立当事者間取引条件に基づいて行っております。

報告セグメントの情報は、以下の通りであります。

前連結会計年度(自 2015年3月1日 至 2016年2月29日)

	(単位:百万円)			
	CRM事業	その他	調整及び消去	連結
売上収益				
外部収益	95,028	7,512	—	102,540
セグメント間収益(※)	1,517	102	△1,619	—
売上収益合計	<u>96,545</u>	<u>7,614</u>	<u>△1,619</u>	<u>102,540</u>
その他の損益				
減価償却費及び償却費	△1,819	△87	—	△1,906
金融収益	1	0	—	1
金融費用	△1,010	△0	—	△1,010
報告セグメントの税引前利益	<u>7,400</u>	<u>475</u>	<u>—</u>	<u>7,875</u>
その他の開示項目				
資本的支出	<u>1,357</u>	<u>42</u>	<u>—</u>	<u>1,399</u>

(※)セグメント間収益は連結時に消去され、「調整及び消去」の欄に含まれております。

当連結会計年度(自 2016年3月1日 至 2017年2月28日)

	(単位:百万円)			
	CRM事業	その他	調整及び消去	連結
売上収益				
外部収益	101,526	7,390	—	108,916
セグメント間収益(※)	313	112	△425	—
売上収益合計	<u>101,839</u>	<u>7,502</u>	<u>△425</u>	<u>108,916</u>
その他の損益				
減価償却費及び償却費	△2,022	△104	—	△2,126
減損損失	—	△292	—	△292
金融収益	1	0	—	1
金融費用	△976	△1	—	△977
報告セグメントの税引前利益	<u>6,903</u>	<u>293</u>	<u>—</u>	<u>7,196</u>
その他の開示項目				
資本的支出	<u>2,672</u>	<u>221</u>	<u>—</u>	<u>2,893</u>

(※)セグメント間収益は連結時に消去され、「調整及び消去」の欄に含まれております。

(のれんの減損)

1 資金生成単位

当社グループの資金生成単位は、当連結会計年度において以下の4つより構成されており、各資金生成単位に配分されたのれんの帳簿価額は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	のれん	
	前連結会計年度 2016年2月29日	当連結会計年度 2017年2月28日
㈱バルシステム24	90,757	90,757
㈱ビーアイメディカル(※)	3,256	3,220
㈱ポック	2,801	2,801
㈱BELL24・Cell Product	269	169
合計	97,083	96,947

(※) 医薬品開発支援業務に係る事業を会社分割(吸収分割)により伊藤忠商事株式会社の完全子会社で同様の業務を営むエイツーヘルスケア株式会社へ承継させると同時に、伊藤忠商事株式会社の完全子会社で製薬企業向けMR(Medical Representative 医薬情報担当者)派遣業務を行うIML株式会社を吸収合併いたしました。会社分割によりのれんが1,259百万円減少し、受領する対価と分割する資産・負債の帳簿価額との差額は、のれんの減損損失として「その他の費用」に192百万円計上しております。また、合併により新たに発生したのれんの金額は1,223百万円であります。

当社グループでは、のれんの減損テストにおいて、原則として各社を資金生成単位とし、企業結合のシナジーから便益を得ることが期待されるものに対して、のれんを配分しております。なお、資金生成単位とは、他の資産又は資産グループからのキャッシュ・イン・フローとは概ね独立したキャッシュ・イン・フローを生成させるものとして識別される、資産グループの最小単位となっております。

のれんは、減損の兆候の有無に関わらず、年に1度減損テストを実施しております。のれんの減損テスト実施時期は、関連する事業計画の策定時期を勘案して個別に決定しております。また、四半期毎に減損の兆候の有無を確認し、減損の兆候がある場合は減損テストを実施しております。

前連結会計年度において実施した減損テストの結果、経営者は各資金生成単位について減損は生じていないと判断しております。

当連結会計年度において実施した減損テストの結果、㈱BELL24・Cell Productにおいて回収可能価額が帳簿価額を下回ったことから100百万円の減損損失を認識しております。当該減損損失は連結損益計算書の「その他の費用」に含めております。

のれんの減損テストにおける回収可能価額は、使用価値に基づいて独立鑑定人の支援を受けて算定しております。使用価値は、取締役会が承認した事業計画を基礎とした将来キャッシュ・フローの見積額を割引くことにより計算しております。事業計画は原則として5年を限度としており、過去の経緯を反映させ、外部機関により公表されている業界成長率(2.0~3.0%)等も勘案し、策定しております。CRM事業のおかれているCRMアウトソーシング市場をはじめとする各事業の市場は、堅調に拡大しております。こうした市場環境において、当社グループでは①過年度に獲得した新規顧客が継続業務のベースに加わること、②CRM事業においては外資企業との取引を拡大させることを計画しております。事業計画が対象としている期間を超える期間については、継続価値の算定をしております。継続価値の算定には、各資金生成単位の予測成長率として0~2.0%を使用しております。また、使用価値の算出に用いた税引前の割引率は、以下の通りであります。

	割引率	
	前連結会計年度 2016年2月29日	当連結会計年度 2017年2月28日
(株)ベルシステム24	8.5%	8.9%
(株)ビーアイメディカル	10.6%	10.9%
(株)ポッケ	12.0%	12.8%
(株)BELL24・Cell Product	10.6%	10.9%

2 使用価値の計算に用いられた主要な仮定

各資金生成単位の使用価値の計算に大きく影響を与える仮定は、以下の通りであります。

- ・ 割引率
- ・ 継続価値を算定するのに使用した成長率

継続価値の算定に使用した割引率は、税引前の数値であり、関連する各資金生成単位事業の特有のリスクを反映しております。割引率は各資金生成単位の類似企業を基に、市場利子率、資金生成単位となる各社の規模等を勘案して決定しております。

また、各資金生成単位における事業計画が対象としている期間を超える期間のキャッシュ・フローを予測するために用いられた成長率は、資金生成単位の属する国、産業の状況を勘案して決定した成長率を用いており、資金生成単位が活動する産業の長期平均成長率を超えておりません。

3 感応度分析

当連結会計年度において、減損テストに用いた割引率が1.0%上昇した場合、(株)BELL24・Cell Productにおいて、さらに16百万円の減損が追加で発生いたします。他ののれんを配分した資金生成単位においては、回収可能価額が帳簿価額を上回っており、減損テストに用いた主要な仮定が合理的に予測可能な範囲で変化したとしても、減損が発生する可能性は低いと判断しております。

(借入金)

各連結会計年度における借入金の内訳は、以下の通りであります。なお、長期借入金は償却原価で測定しております。

	利率	返済期限	(単位：百万円) 前連結会計年度 2016年2月29日
借入金(流動)			
短期借入金	TIBOR+ α (※)	—	6,500
1年内返済予定の長期借入金	TIBOR+ α (※)	1年以内	2,644
小計			9,144
借入金(非流動)			
長期借入金	TIBOR+ α (※)	2021年4月7日	71,314
合計			80,458

(※) スプレッド(α)は0.65%~0.90%となります。年間の平均利子率は、1.21%であります。

	利率	返済期限	(単位：百万円) 当連結会計年度 2017年2月28日
借入金(流動)			
短期借入金	TIBOR+ α (※)	—	6,900
1年内返済予定の長期借入金	TIBOR+ α (※)	1年以内	2,650
小計			9,550
借入金(非流動)			
長期借入金	TIBOR+ α (※)	2021年4月7日	68,664
合計			78,214

(※) スプレッド(α)は0.35%~1.15%となります。年間の平均利子率は、1.19%であります。

リボルビング・ファシリティ及びコミットメントライン契約に係る借入金未実行残高等は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	前連結会計年度 2016年2月29日	当連結会計年度 2017年2月28日
融資限度額	13,000	6,500
借入実行残高	6,500	4,450
未実行残高	6,500	2,050

当座借越契約に係る借入金未実行残高等は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	前連結会計年度 2016年2月29日	当連結会計年度 2017年2月28日
融資限度額	—	3,500
借入実行残高	—	2,450
未実行残高	—	1,050

配当ブリッジローン契約に係る借入金未実行残高等は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	前連結会計年度 2016年2月29日	当連結会計年度 2017年2月28日
融資限度額	2,700	—
借入実行残高	—	—
未実行残高	2,700	—

(1株当たり情報)

基本的1株当たり利益の金額は、親会社の普通株主に帰属する当期利益を、当期中の基本的加重平均発行済普通株式数で除して計算しております。

希薄化後1株当たり利益の金額は、親会社の普通株主に帰属する当期利益を、当期中の基本的加重平均発行済普通株式数に、全ての希薄化効果を有する潜在的普通株式が普通株式へ転換された場合に発行されるであろう普通株式の加重平均値を加えたもので除して計算しております。

基本的1株当たり当期利益及び希薄化後1株当たり当期利益の算定上の基礎は、以下の通りであります。

	前連結会計年度 自 2015年3月1日 至 2016年2月29日	当連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日
		(百万円)
親会社の所有者に帰属する当期利益	5,031	4,304
親会社の普通株主に帰属しない金額	—	—
基本的1株当たり当期利益の計算に用いられた当期利益	5,031	4,304
希薄化後1株当たり当期利益の計算に用いられた当期利益	5,031	4,304
		(千株)
基本的加重平均普通株式数	70,865	73,125
希薄化性潜在的普通株式の影響		
ストック・オプションによる増加	238	379
希薄化効果調整後の加重平均普通株式数	71,103	73,504
		(円)
親会社の普通株主に帰属する1株当たり当期利益		
基本的1株当たり当期利益	71.00	58.86
希薄化後1株当たり当期利益	70.76	58.55

(※) 当社は、2015年9月10日付で普通株式7株を1株にする株式併合を実施しております。前連結会計年度の期首に当該株式併合が行われたと仮定して基本的1株当たり当期利益及び希薄化後1株当たり当期利益を算定しております。

(重要な後発事象)

当社はリファイナンス（借換）を目的として、2017年3月31日に既存シニアファシリティ契約に基づくタームローンの一部（21,000百万円）を期限前弁済するとともに、国内金融機関7社との間でそれぞれ新たな融資契約を締結いたしました。

① 契約の相手先

三井住友信託銀行株式会社、三菱UFJ信託銀行株式会社、株式会社横浜銀行、株式会社北海道銀行、株式会社西日本シティ銀行、株式会社福岡銀行、株式会社りそな銀行

② 借入金総額

21,000百万円

③ 借入実行日

2017年3月31日

④ 返済期限

2021年3月31日

⑤ 金利

T I B O R（東京銀行間取引金利）プラススプレッド

⑥ 主な借入人の義務

財務制限条項を遵守すること。主な財務制限条項の内容は以下の通りであります。

- a) 連結純資産を2016年2月期末又は直前期末のいずれか高い金額の75%超とすること。
- b) 2期連続で連結営業損失、連結税引前損失、連結当期純損失とならないようにすること。