

# 2017年2月期 決算短信補足説明資料

(2017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>

売上収益は、既存業務および伊藤忠とのシナジーの拡大等により、堅調に推移。特に旧BBコールについては、下げ止まりにより前年並みの水準となる。一方、利益面では、人件費の増加等により、対前年比減。

<b>連結業績</b>	売上収益	<b>1,089億円</b>	前期比	<b>6.2%</b>
	営業利益	<b>82億円</b>	前期比	<b>- 8.0%</b>
	親会社の所有者に 帰属する当期利益	<b>43億円</b>	前期比	<b>- 14.5%</b>

 CRM事業は堅調に拡大

 既存業務、伊藤忠シナジーの拡大

 旧BBコール業務の下げ止まり

 人件費増への対応のタイムラグ

## ■ 2017年2月期 連結業績

(百万円)

	2016年2月期	2017年2月期			通期見通し	達成率	通期修正見通し (2017年3月 24日開示)	達成率
			対前年同期 増減額	同左増減率				
売上収益	102,540	108,916	6,376	6.2%	104,680	104.0%	108,900	100.0%
CRM事業	95,028	101,526	6,498	6.8%	-	-	-	-
継続業務								
<<既存業務>>+<<新規業務等>>	69,732	77,781	8,049	11.5%	-	-	-	-
<<既存 (旧BBコール) >>	15,628	15,034	▲ 594	-3.8%	-	-	-	-
スポット業務	9,668	8,711	▲ 957	-9.9%	-	-	-	-
その他	7,512	7,390	▲ 122	-1.6%	-	-	-	-
営業利益	8,884	8,172	▲ 712	-8.0%	9,170	89.1%	8,160	100.2%
CRM事業	8,409	7,878	▲ 531	-6.3%	-	-	-	-
その他	475	294	▲ 181	-38.3%	-	-	-	-
親会社の所有者に帰属する当期利益	5,031	4,304	▲ 727	-14.5%	5,320	80.9%	4,290	100.3%
調整後営業利益	10,282	8,513	▲ 1,769	-17.2%	9,390	90.7%	-	-
調整後当期利益	5,931	4,637	▲ 1,294	-21.8%	5,470	84.8%	-	-

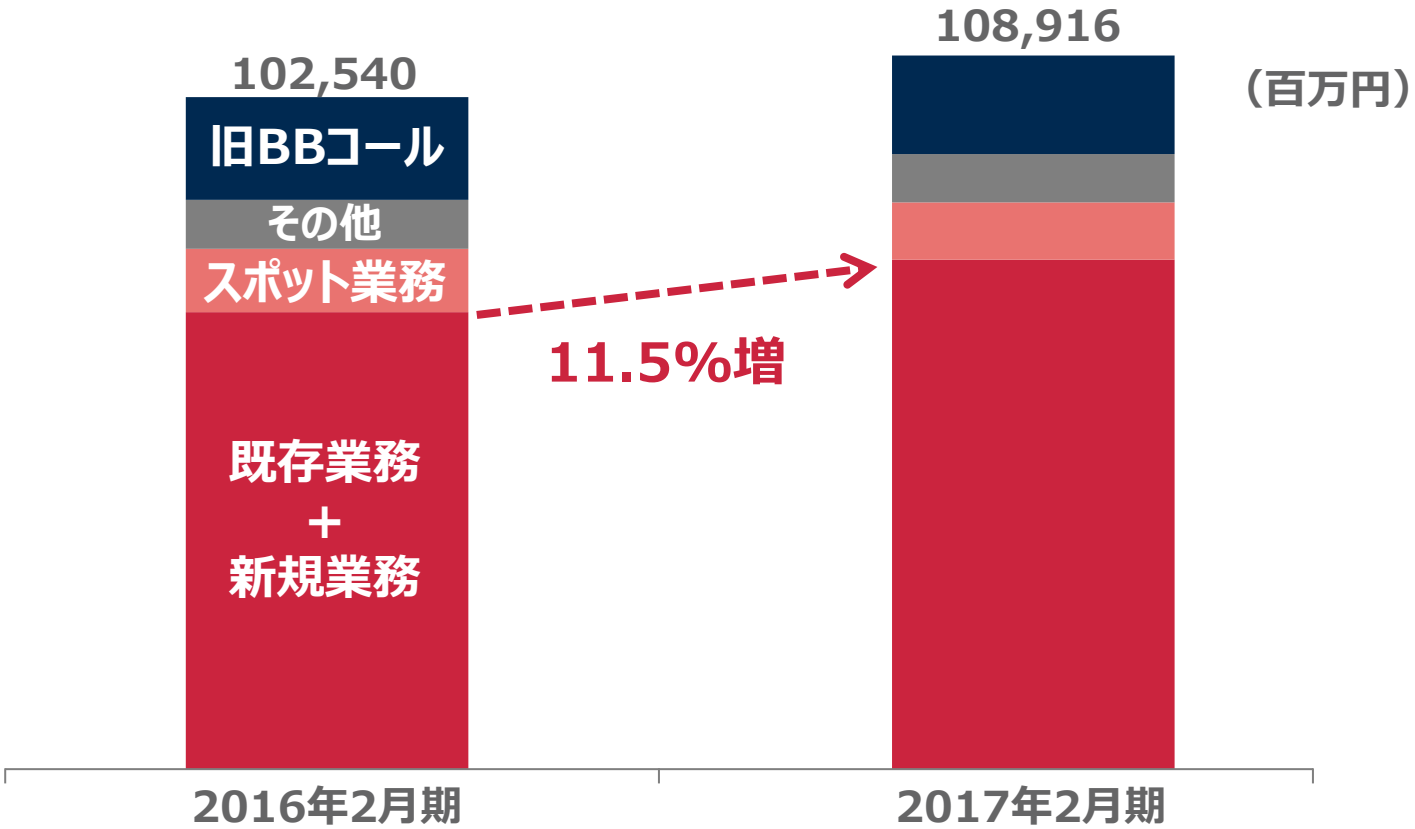
堅調に拡大

旧BBコールの  
下げ止まり

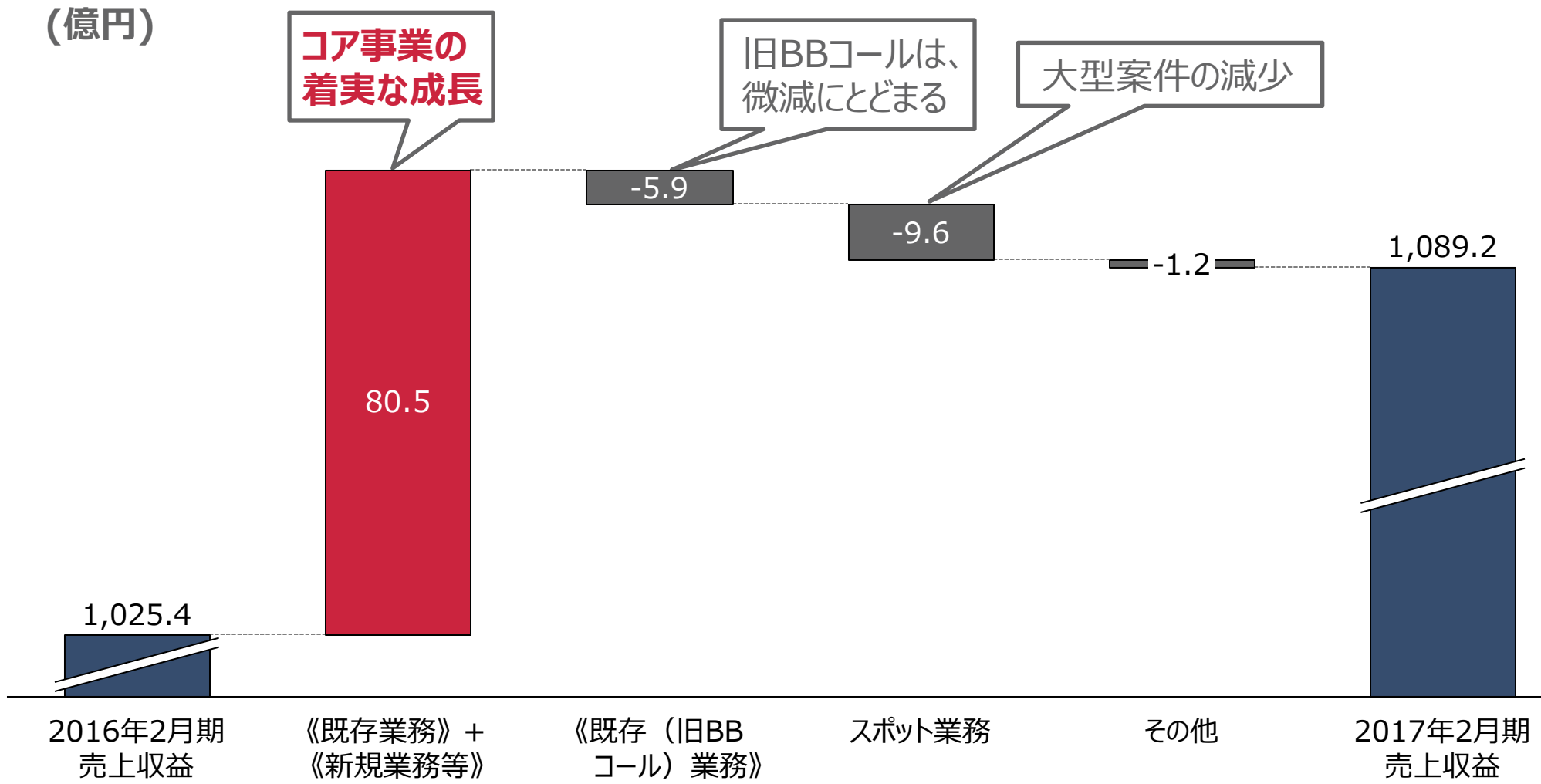
※調整後営業利益、調整後当期利益の内訳および考え方につきましては、ご注意のページをご参照ください。

当社のコア事業である「既存業務＋新規業務」の売上収益は、前年比11.5%増と2桁成長。

事業別売上収益の推移  
(2016年2月期～2017年2月期)

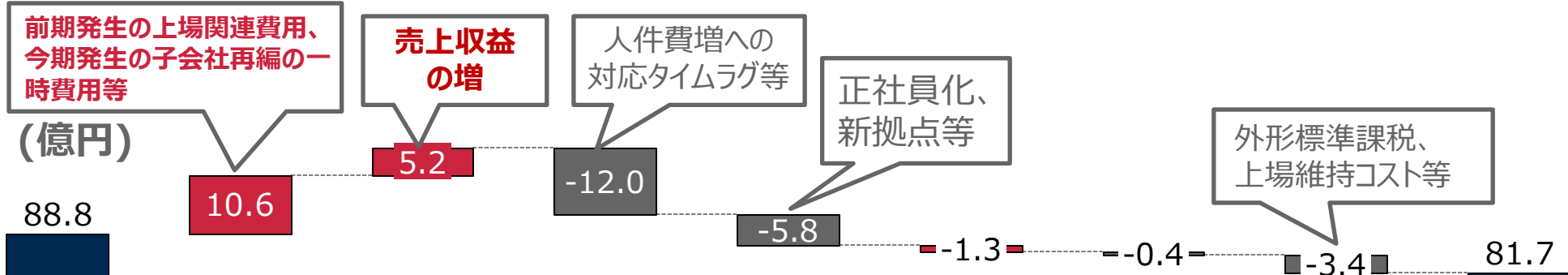


既存業務の着実な成長と伊藤忠シナジーの拡大等により、増収。



# 2017年2月期 営業利益 (vs対前年同期)

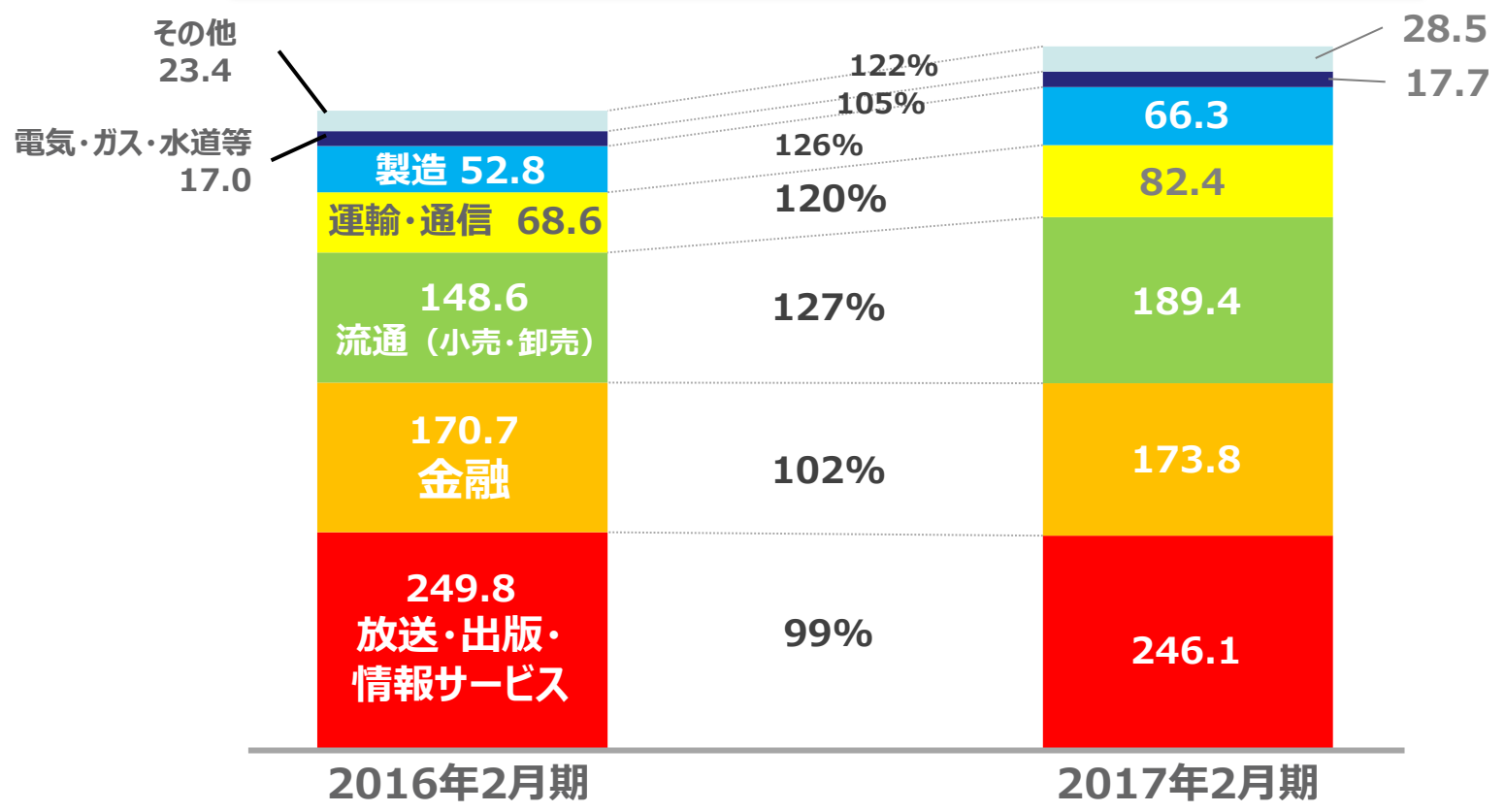
人件費増への対応のタイムラグ発生や社会保険料の増、先行投資等の影響により減益。「一定職位の従業員の無期雇用化」「新拠点を開設」「スモールオフィス」等、2018年2月期以降を見据え、事業基盤の強化を推進。



2016年2月期営業利益      調整項目等一時費用の減少      《既存業務》+《新規業務等》      人件費増      CRM事業への先行投資      《既存(旧BBスポット業務)》+《新規(旧BBコール)業務》      その他の影響      2017年2月期営業利益

ほぼ全業種において売上収益が増加、特に運輸通信においては、新たなクライアント企業からの業務受託により大きく伸長。

業種別売上収益※の推移（旧BBコール分を除く）  
 （2016年2月期vs2017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

**「継続業務の拡大」「人材×拠点」「新テクノロジーの活用」「伊藤忠連携」「海外展開」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。**

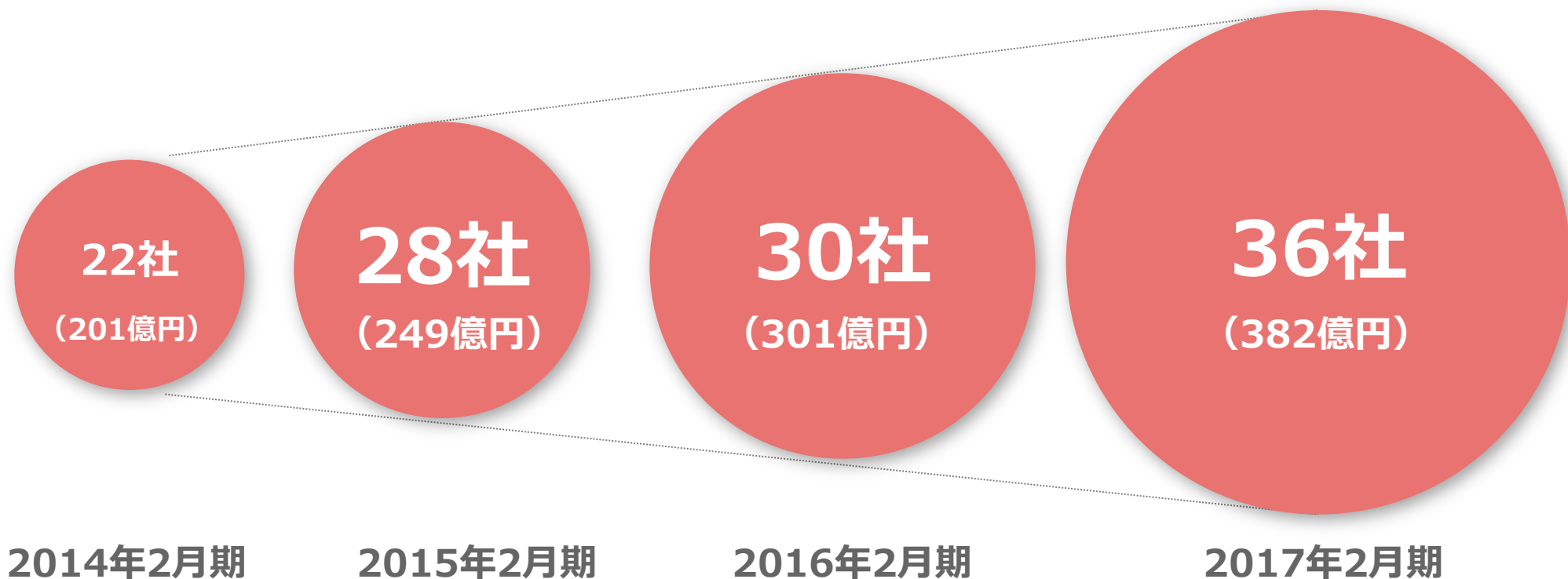
CRM事業の拡大	具体的施策	組織・体制の強化
<p><b>優先取組み事項</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 既存顧客からの新規案件の獲得</li> <li>✓ スポット案件の確実な取り込み (マイナンバー、選挙等)</li> <li>✓ 伊藤忠シナジーの継続的拡大 (海外・CTC連携・新規顧客の獲得)</li> <li>✓ テクノロジーソリューションの外販 (BellCloud®、VOCの拡販等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ クライアントとの戦略的なパー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>
<p><b>将来への布石</b></p>	<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>

※2016年2月期 通期決算説明会資料より



既存クライアント企業のバリューチェーンにおいて、戦略的なパートナー関係を構築することにより、既存業務の年間売上収益5億円超のクライアント数（大型顧客）が着実に増加。

## 年間売上収益5億円超のクライアント数/売上収益推移



旧BBコール事業は除く

## 育児と仕事の両立支援を目的に、 沖縄豊崎センター内に企業内保育所 『ベルキッズ とよさき保育園』開設

勤務先に併設された保育所を利用することで、「子どもと一緒に通勤」「子どもの近くでの勤務」といった安心感により、従業員の復職を後押しするだけでなく、生産性の向上にも寄与。月額保育料を市場の約3分の1に抑え、経済面でも従業員を支援。



## こどもが主役の街 「キッザニア東京」に 初の『コールセンター』パビリオンを出展

自身の仕事を子どもと共有する機会を創出し、従業員のモチベーションを向上。従業員優待制度として、1月にスポンサー貸切デーを開催。ブランド価値向上の為、キッザニアを題材にした動画を制作。

-新橋SL広場やFaceBook広告、各拠点の受付にて放映。



## 新拠点戦略、 郊外・50-100席規模・クラウド型コールセンター 『スモールオフィス』を開設

主婦層やシニア層の「自宅近く」「短時間のみ」等の求職ニーズに対し、通勤しやすい自宅近辺に、短時間勤務が可能な『スモールオフィス』を新たに開設し、採用を強化。クラウド型コールセンタープラットフォーム「BellCloud<sup>®</sup>」を活用し、短工期、低コストでの拠点構築を実現。



## 九州エリア最大 新オペレーション拠点を 福岡JRJP博多ビルに開設

福岡JRJP博多ビルに加え、福岡第4ソリューションセンター、仙台第2ソリューションセンターを開設

センター数：26→30箇所へ（スモールオフィスを含む）

席数：13,544→15,500席超へ





# 「人材×拠点」への取り組み

## 有期雇用社員の人事制度を見直し 有期雇用社員200名超、正社員登用

現場管理者を中心に、有期雇用社員200名超を正社員登用。同時に「地域限定社員」制度も導入、働き方の多様化を支援。

### ベルシステム24

## 正社員登用を強化

コールセンター大手のベルシステム24（本社東京都）は今期から、オペレーターの正社員化を進めている。契約社員などを積極的に正社員登用して、業務品質の向上を図る。人材派遣業界などでは近年、人材確保の競争が激化しており、賃金も上昇傾向にある。コールセンター企業が長期雇用を促進する目立った動きはこれまでなかったが、大手の本格的な取り組みは業界他社にも広がる可能性がある。

### 人材確保で業務品質向上へ

16年3月から新たな人事制度を導入し、契約社員の正社員化や地域限定社員制度の導入を進めており、第1弾として150人が正社員になった。今年9月にもさらに80人程度を追加する予定。今後半年間に50人程度のペースで正社員登用していく計画だ。

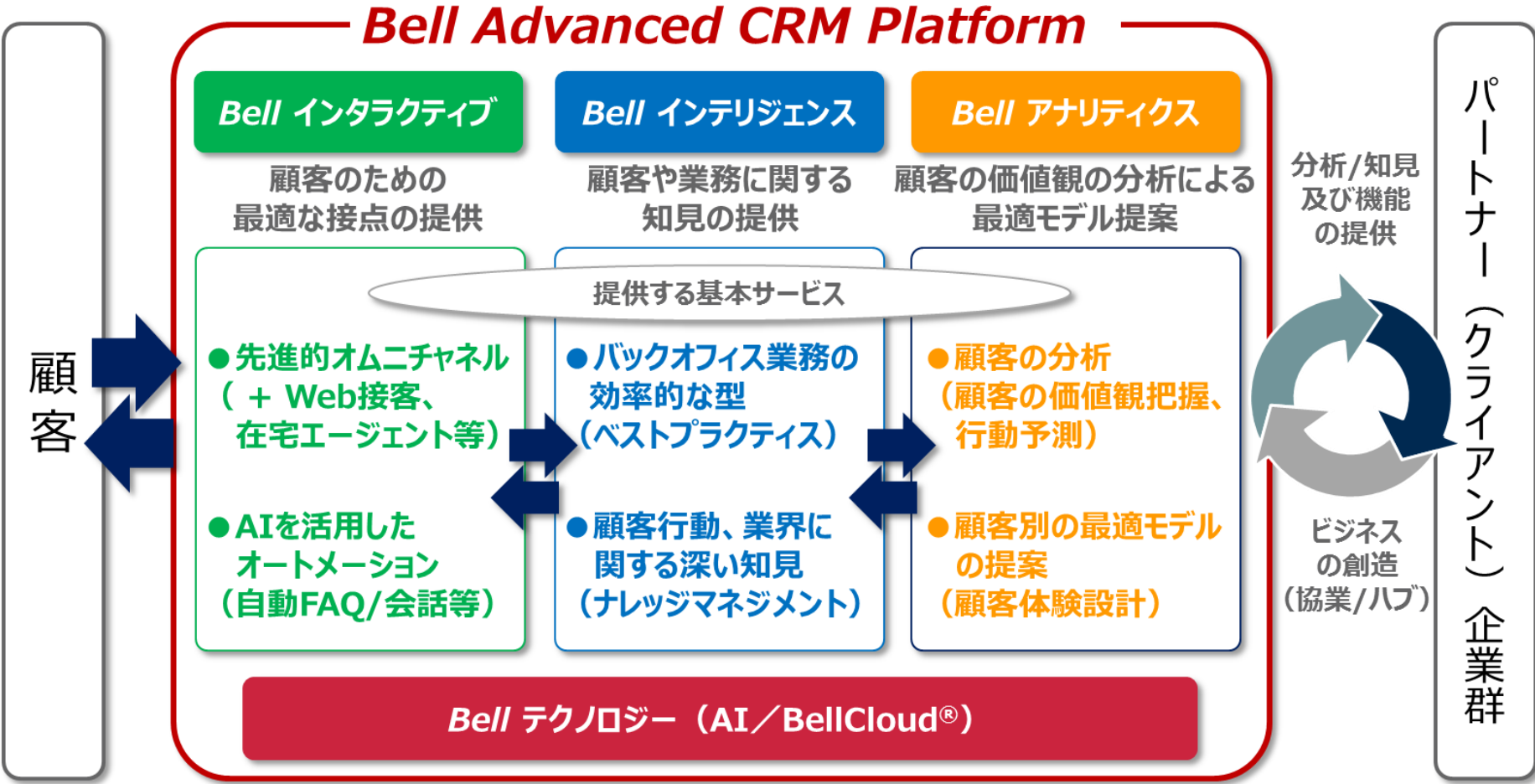
ほか、託児所の開設も検討し人材確保につなげていく。こうした雇用施策はすでにオペレーターの対応品質の向上や安定化につながっており、「同業他社から当社に業務委託を切り替える事業者もある」（柘植一郎社長）と話す。

収めたいとしているが、一部のクライアントについては、これらの背景を説明した上で、受託料金の見直しの協議を始めている。対応業務の品質を重視する通販やECの業界でも、同社の取り組みに理解を示す企業が増えているという。

持ち株会社のベルシステム24ホールディングスは昨年、東証一部に上場。2016年2月期の連結売上高は1025億円だった。前期末における登録オペレーター数は約2万6000人で業界最大規模となっている。

2016/7/7  
日本流通産業新聞

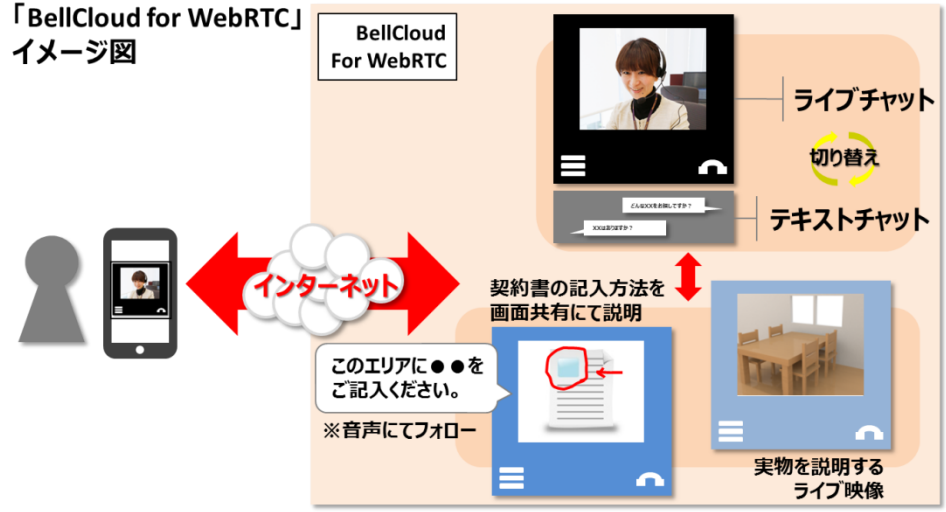
顧客への最適なコミュニケーションを提供すると同時に、パートナー企業の新しいビジネス価値を創造する。これまでのコスト削減中心の視点を越えた先進的なプラットフォームを実現。



## クラウド型WebRTC **「BellCloud for WebRTC」**

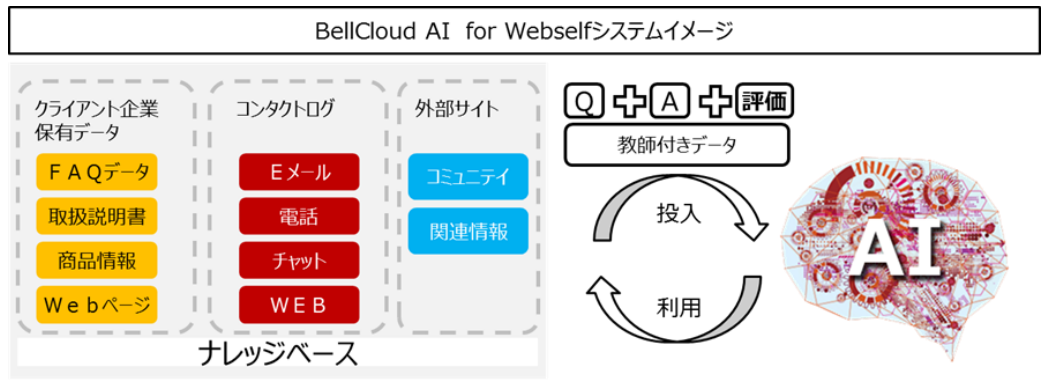
ビデオチャットや画面共有機能等により、「自動車」「住宅」などの高額商品、複雑なやり取りを要す「通信機器等」のサポート等において、遠隔でのリアルタイム接客を可能にし、対面同等の接客コミュニケーションを実現。

「BellCloud for WebRTC」イメージ図



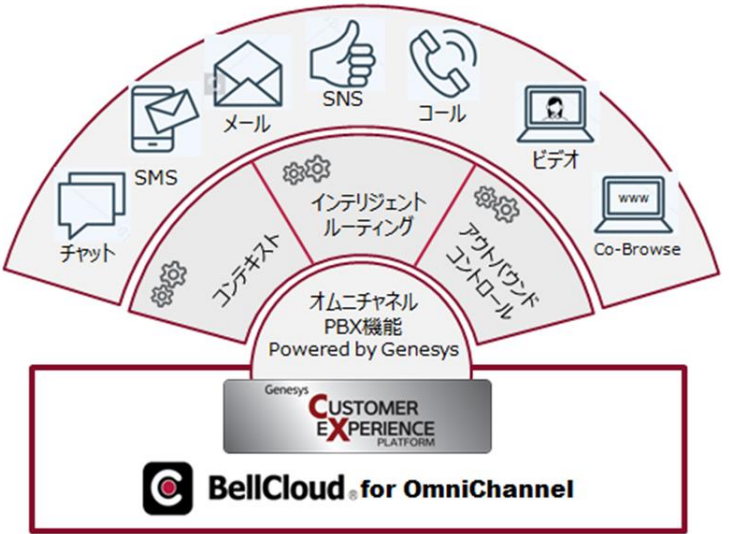
## AIを活用した消費者とのコミュニケーションを実現する 新ソリューションブランド「BellCloud AI」 **「BellCloud AI for Webself」**

クライアント企業のWebサイト上での問合せ対応において、「AIと人によるハイブリッド対応」を実現した「BellCloud AI for Webself」。消費者の自己解決を向上し、Webサイトにおける満足度の向上や、コスト削減に寄与。電話、eメール、チャット、FAQ、説明書、ナレッジコミュニティ等の様々なナレッジを、AIを育成するための学習データとして整備・投入。



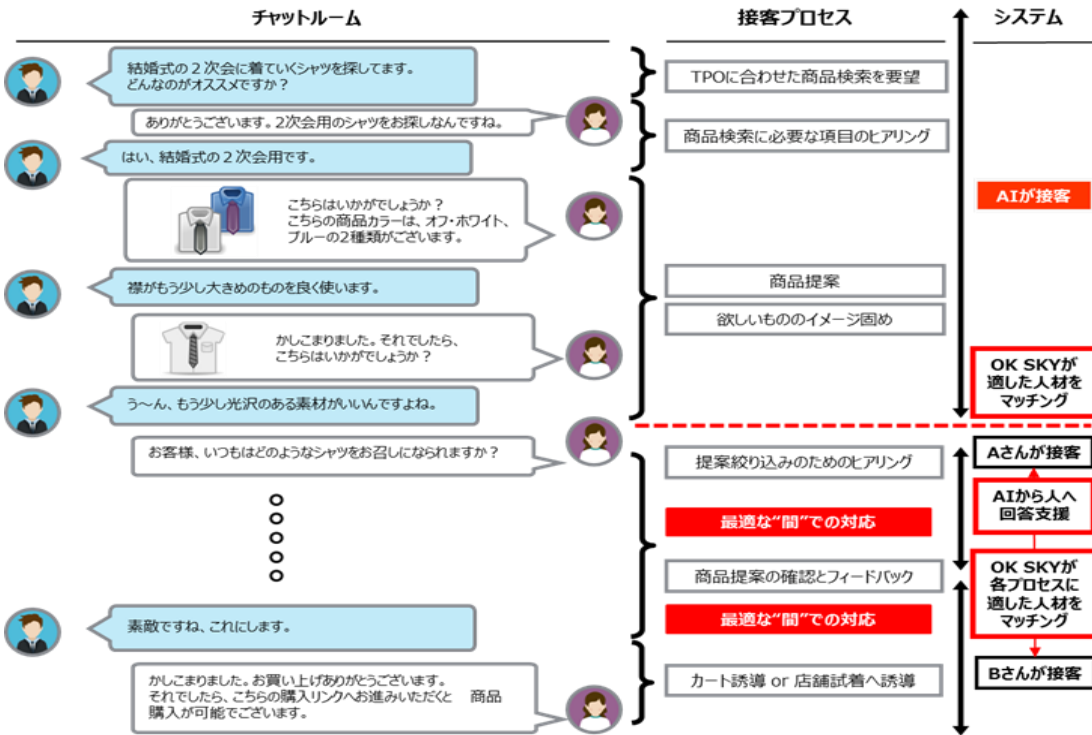
## 「BellCloud for OmniChannel」

ジェネシス・ジャパン株式会社と連携し、WEBサイトでの行動やEメール、電話、チャット、SMS等、チャンネル間のスムーズな連携を実現。各チャンネルでの消費者のアクティビティを一元的に管理し、その時々々に消費者が選んだチャンネルでのコンタクトに対しシームレスで良質な体験を提供。



## 「株式会社空色」へ出資 AIを活用した「チャットによるWeb接客サービス」を開始

ECサイト等に設置したチャット問合せ窓口において、一次対応はAI、購買意思決定時にはオペレーターに対応が引き継がれることで、きめ細かい対応を行う事が可能。Web上での商品購入率を向上させるだけでなく、実店舗への送客を実現。



## AIを活用したコールセンターソリューション 「Smart-IVR」を開始

「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。

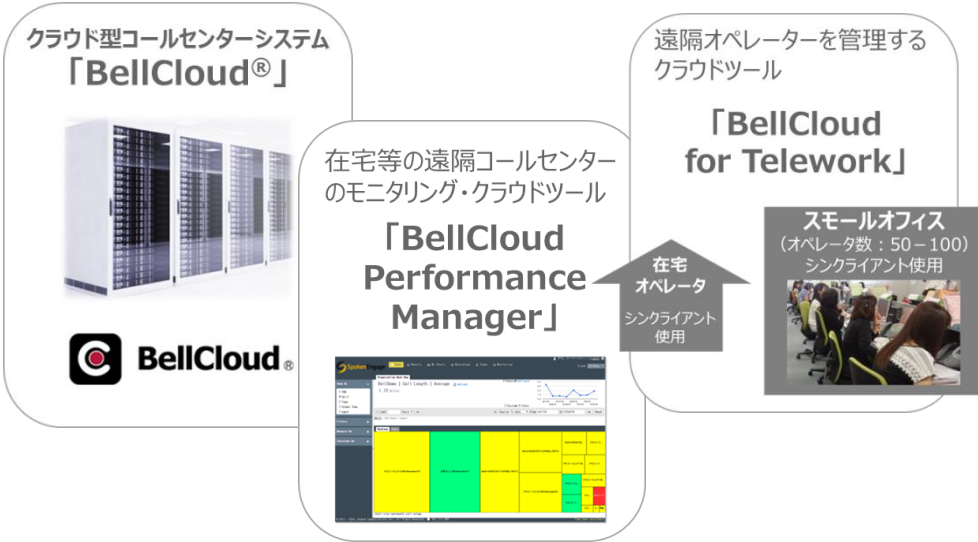
### ■活用イメージ



## CTCと連携し、遠隔コールセンターソリューション 「BellCloud Performance Manager」、 「BellCloud for Telework」を提供開始

「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

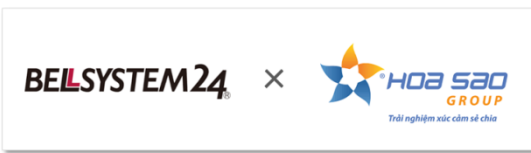
「BellCloud for Telework」  
ワンタイムパスワードによるログインやシンクライアントを採用し、強固なセキュリティ環境を実現する、在宅コールセンター等の管理ツール





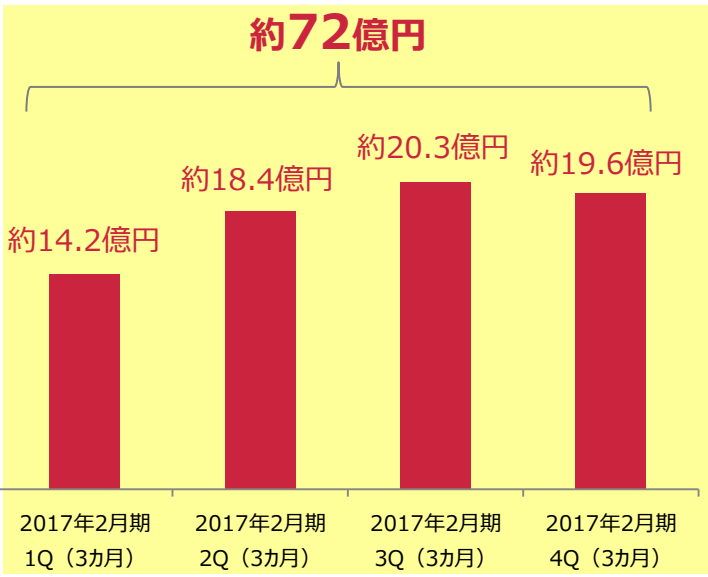
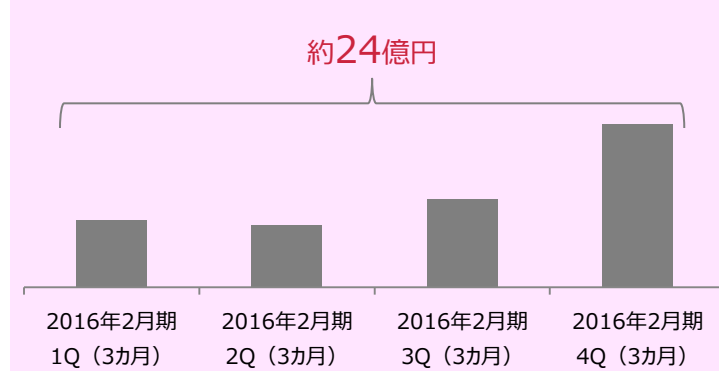
## 「海外展開」

■ベトナムのコンタクトセンター大手「Hoa Sao Group」に対し、49%の出資合意。ベトナムにおいてコンタクトセンター事業を開始。



## 「伊藤忠シナジー」

■2017年2月期の伊藤忠シナジーでの売上収益は、前年の約3倍。2017年2月期の4Qは、3Qに発生したスポットが案件が終了したため、単四半期で微減となったが、引き続き拡大の見込み。



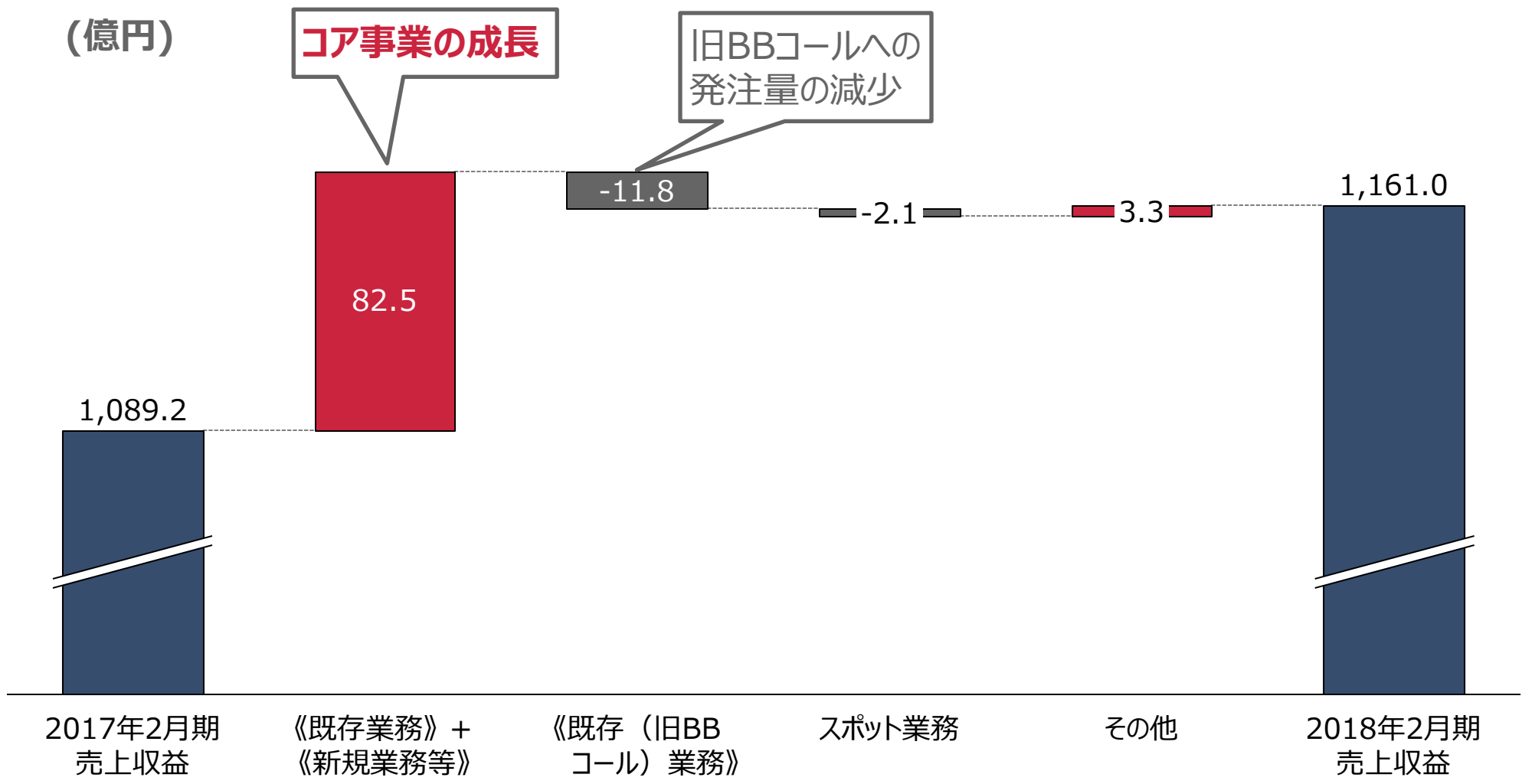
増収増益の見通し。利益面では2桁の成長を見込む。

■ 2018年2月期 業績予想

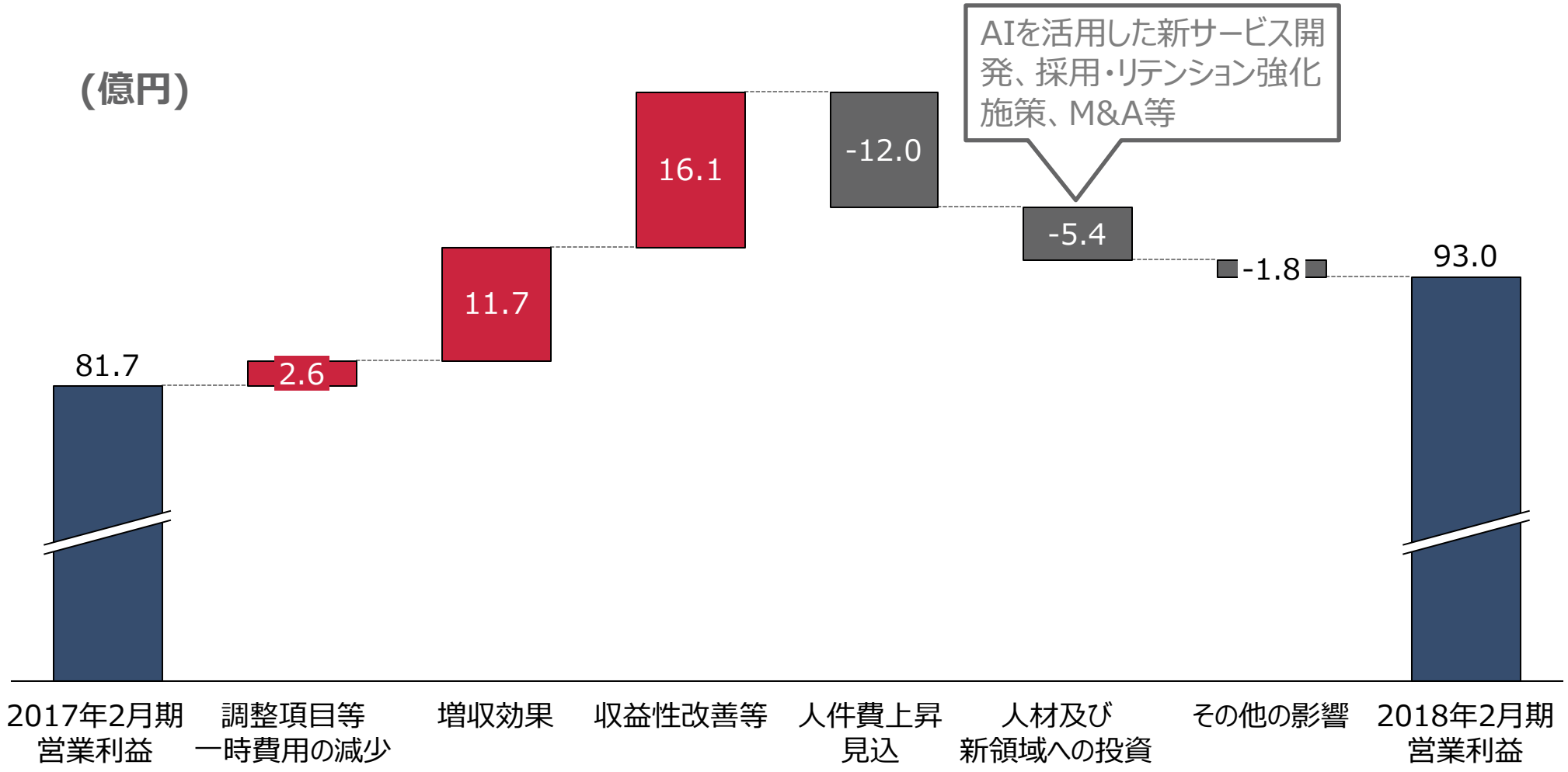
(百万円)

	2017年2月期	2018年2月期 (予想)	対前年同期 増減額	同左増減率
売上収益	108,916	116,100	7,184	6.6%
営業利益	8,172	9,300	1,128	13.8%
親会社の所有者に 帰属する当期利益	4,304	5,310	1,006	23.4%

## 既存業務および伊藤忠シナジー等による新規業務の拡大。



売上収益増および価格適正化により利益を確保する一方、「Advanced CRM Platform」を迅速に推進すべく、AI等を活用した新たなサービスの開発、新技術導入のためのM&A等、積極的に投資。





# 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 + 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 + 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。