

# BELLSYSTEM24<sup>®</sup>

## 2018年2月期 第1四半期 決算短信補足説明資料 (2017年7月12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


売上収益は、既存業務の着実な成長に加え、旧BBコールも増加し、堅調に拡大。一方、利益については、人件費の増加、新センター稼働に伴うコスト増加等により、前年同期比減少。

## 連結業績

売上収益	<b>286億円</b>	前年同期比	<b>6.7%</b>
営業利益	<b>23億円</b>	前年同期比	<b>▲1.8%</b>
親会社の所有者に 帰属する四半期利益	<b>12億円</b>	前年同期比	<b>▲8.6%</b>

 売上収益は堅調に拡大

 旧BBコール業務の増加

 人件費増加の影響

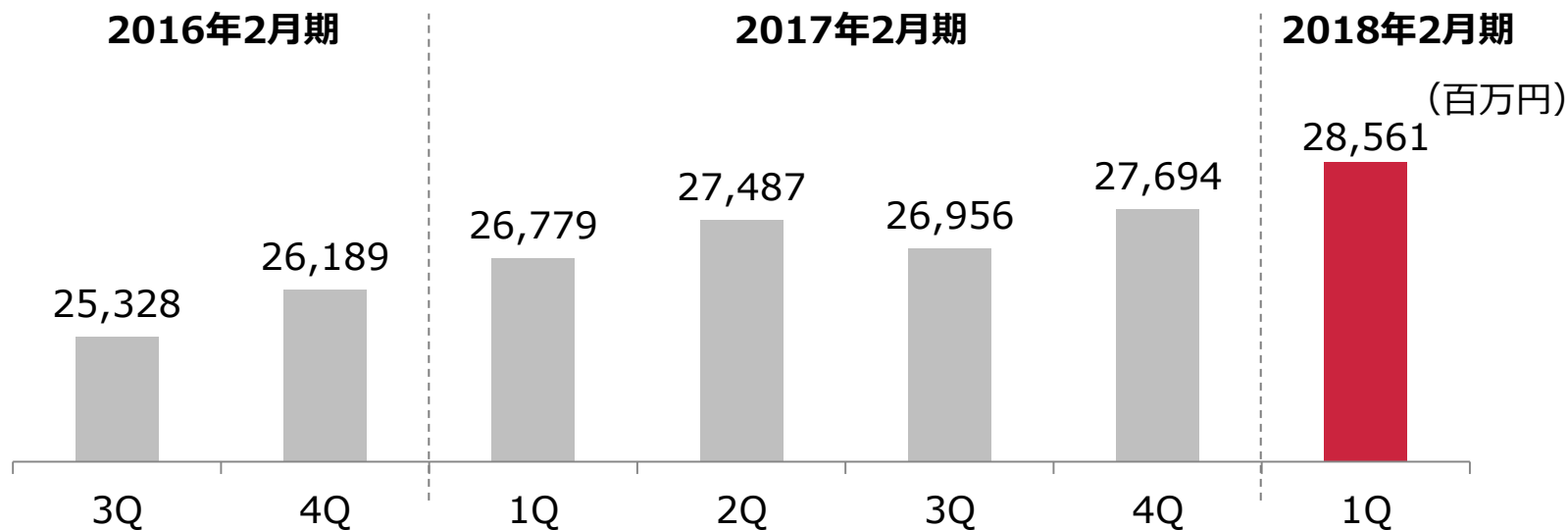
 新センター稼働に伴うコスト増加

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、通期見通しに対してはほぼ想定通りに推移。

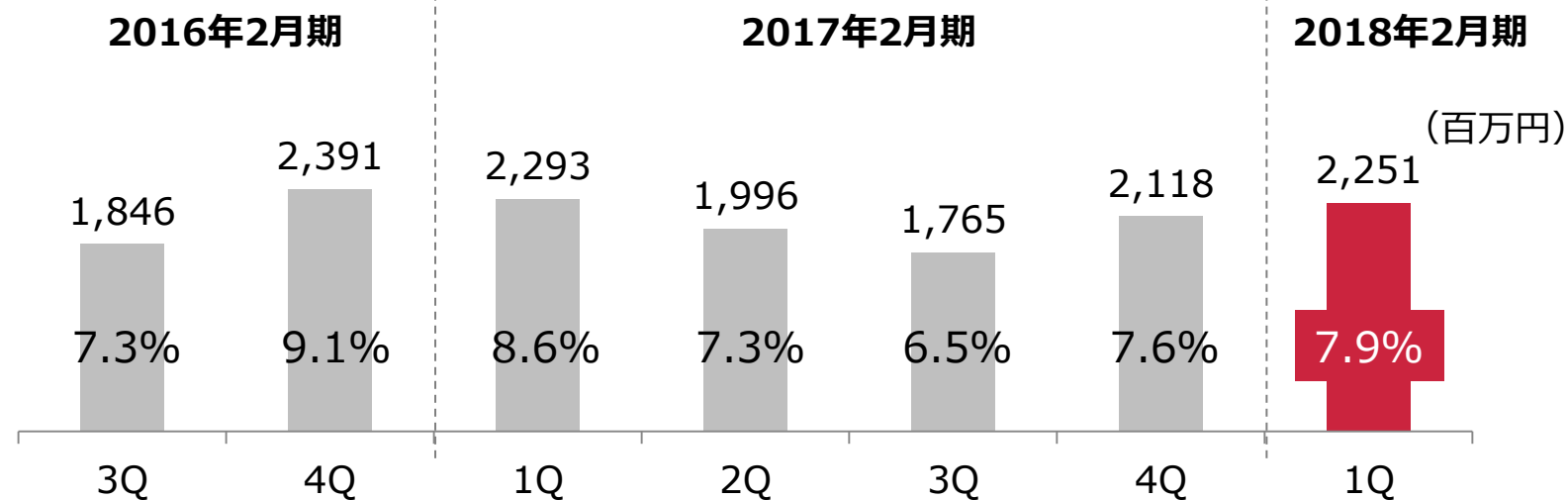
(百万円)

	2017年2月期 1Q	2018年2月期 1Q	対前年同期 増減額	同左増減率	通期見通し	進捗率
<b>売上収益</b>	26,779	<b>28,561</b>	1,782	6.7%	116,100	<b>24.6%</b>
CRM事業	24,932	<b>26,820</b>	1,888	7.6%	—	—
継続業務						
«既存業務»+«新規業務等»	19,166	<b>20,732</b>	1,566	8.2%	—	—
«既存（旧BBコール）»	3,535	<b>3,912</b>	377	<b>10.7%</b>	—	—
スポット業務	2,231	<b>2,176</b>	▲ 55	▲ 2.5%	—	—
その他	1,847	<b>1,741</b>	▲ 106	▲ 5.7%	—	—
<b>営業利益</b>	2,293	<b>2,251</b>	▲ 42	▲ 1.8%	9,300	<b>24.2%</b>
CRM事業	2,207	<b>2,082</b>	▲ 125	▲ 5.6%	—	—
その他	86	<b>169</b>	83	95.8%	—	—
<b>親会社の所有者に帰属する四半期利益</b>	1,334	<b>1,220</b>	▲ 114	▲ 8.6%	5,310	<b>23.0%</b>

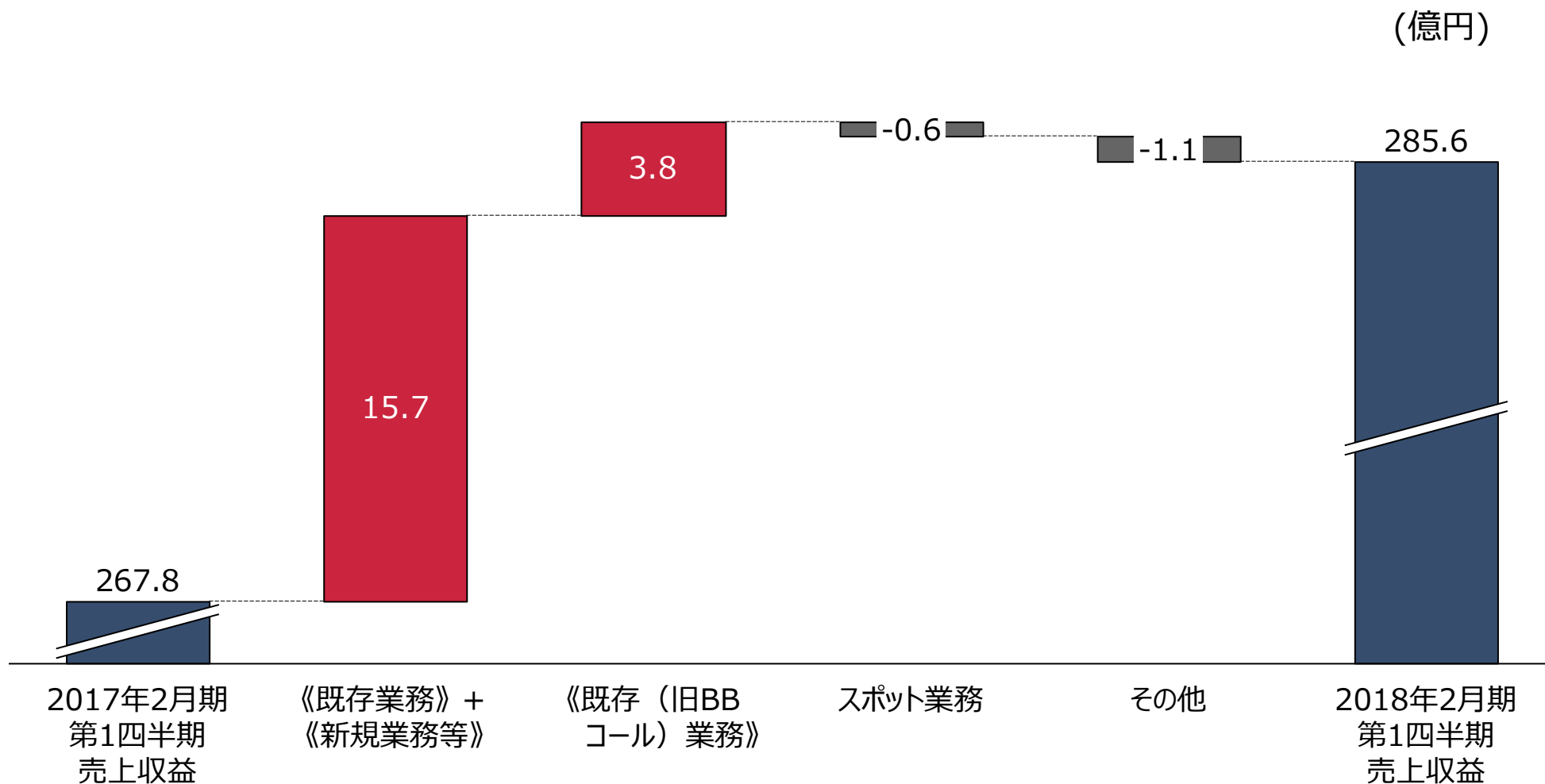
売上収益



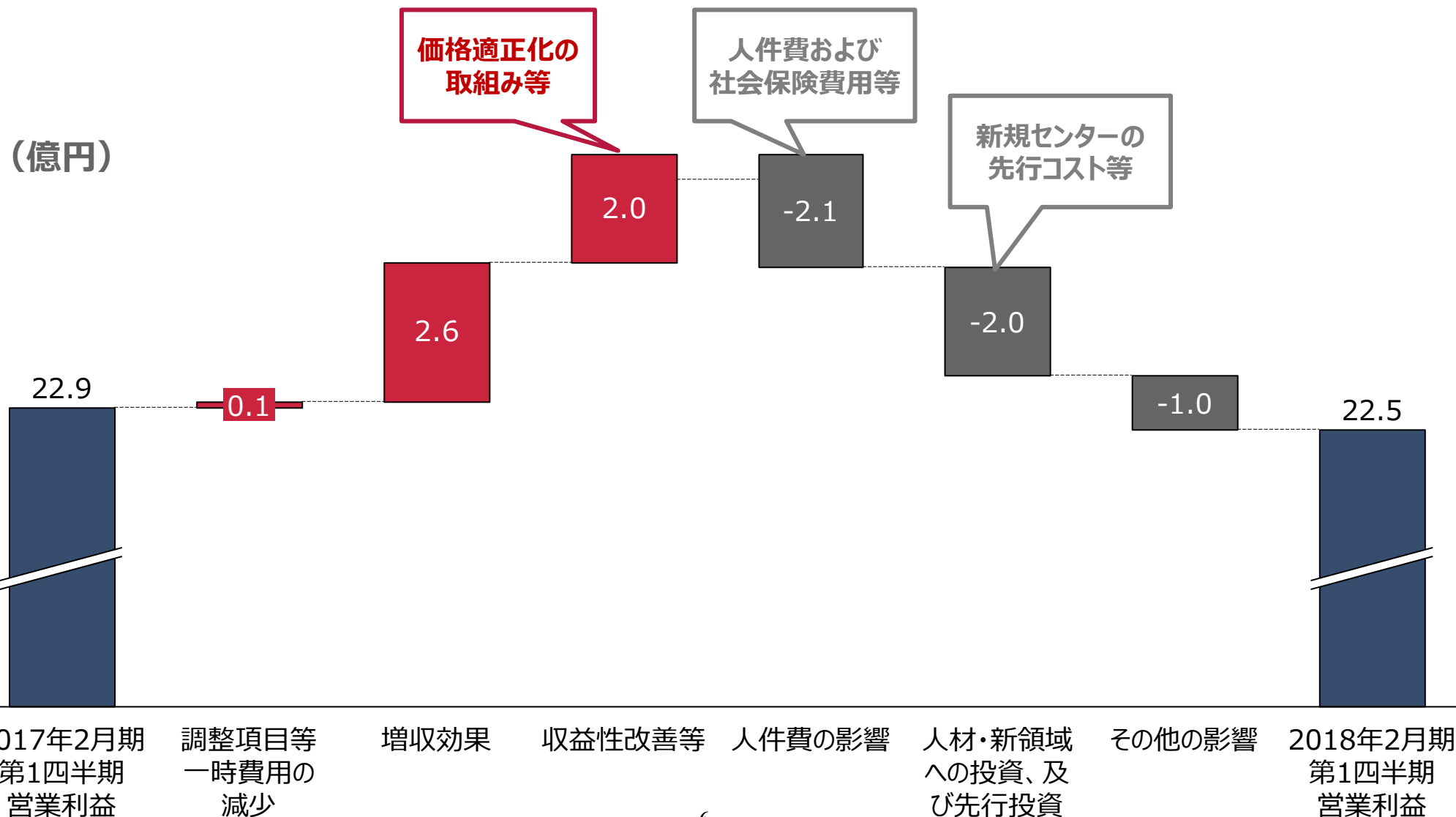
営業利益  
営業利益率



既存業務の着実な成長に加え、旧BBコール業務も増加。

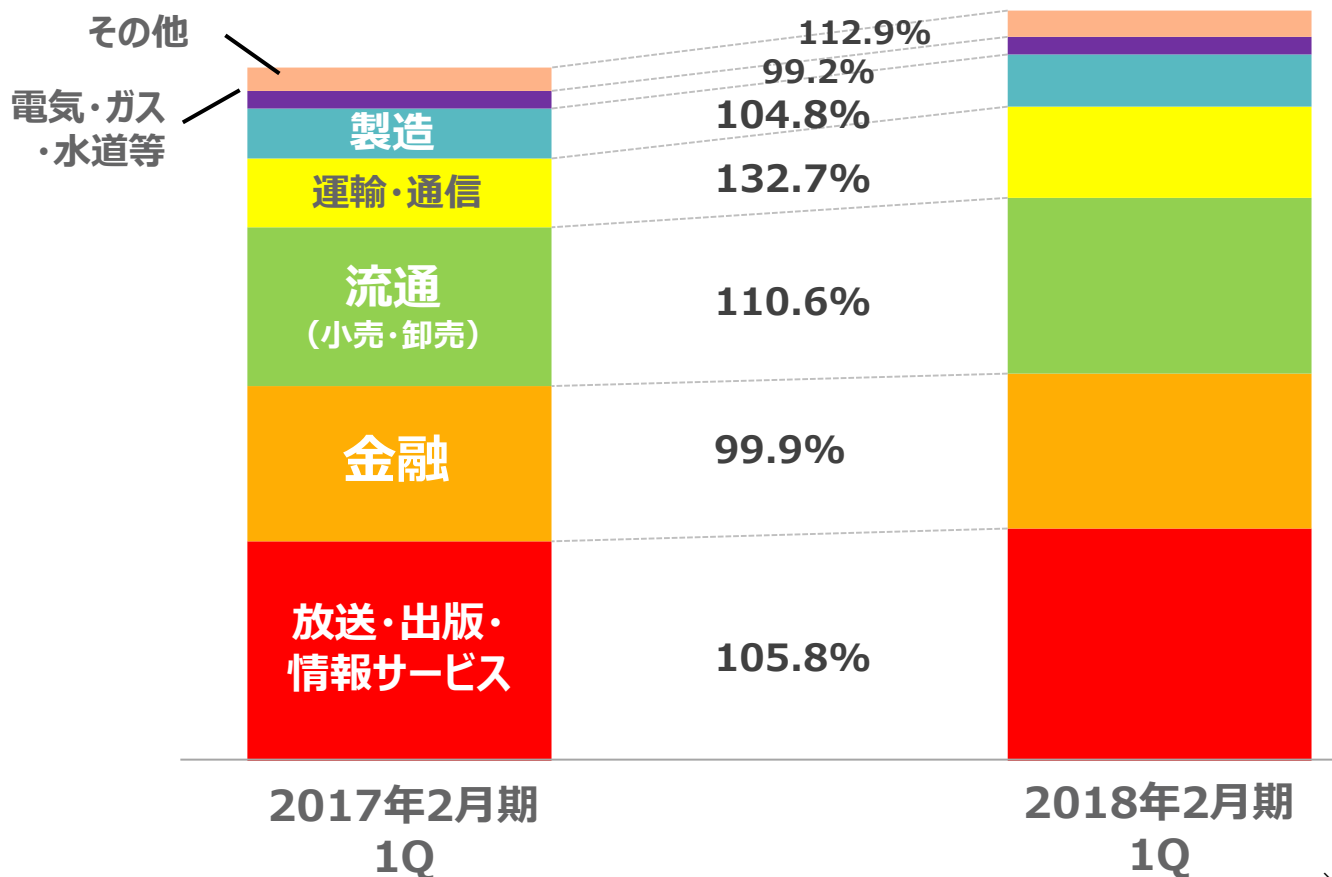


増収効果・収益性改善が増益要因。一方、人件費は引き続き増加するも計画を下回る。新規センターの先行コスト等は計画通り。

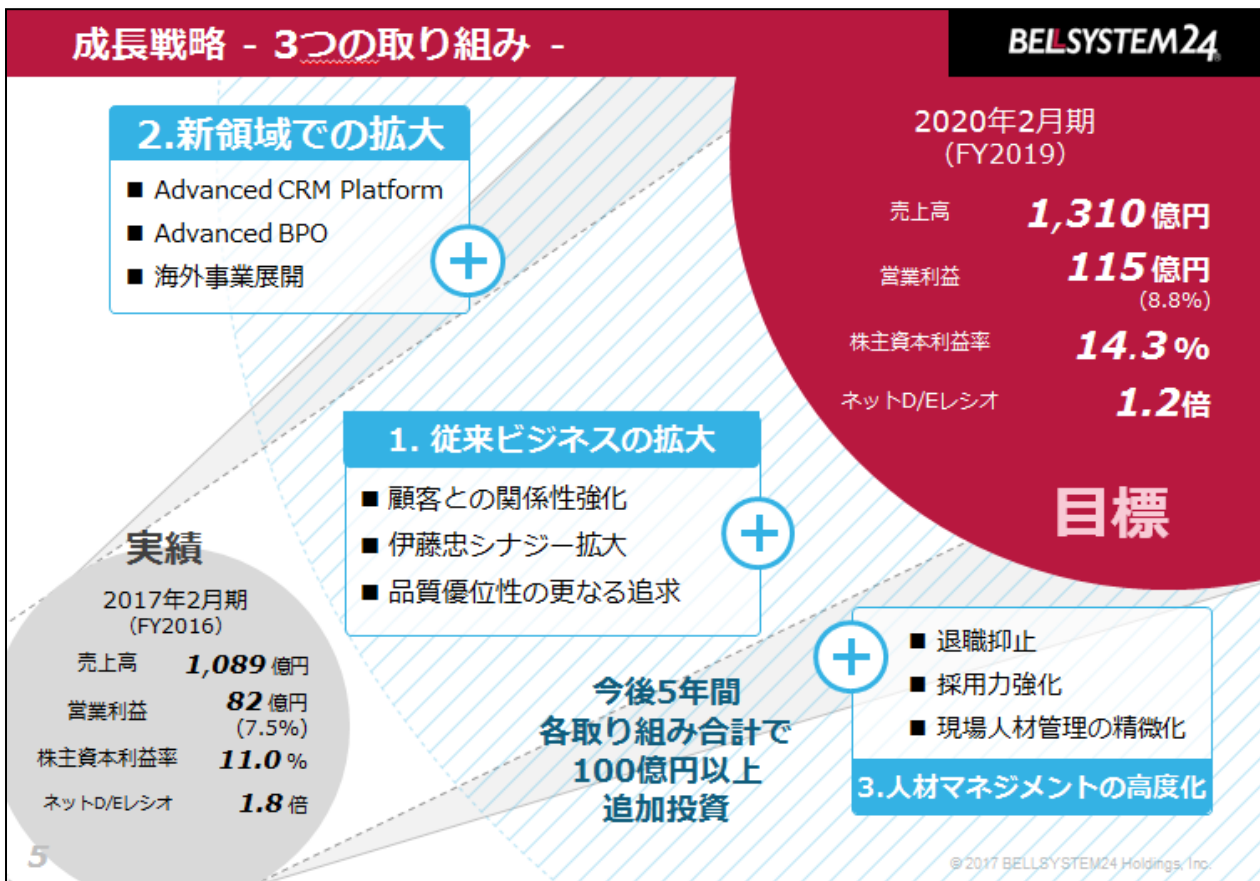


運輸・通信、流通業において、売上収益が増加。

業種別売上収益※の推移 (旧BBコール分を除く)  
(2017年2月期 1Q vs 2018年2月期 1Q)



※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



## 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

## 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

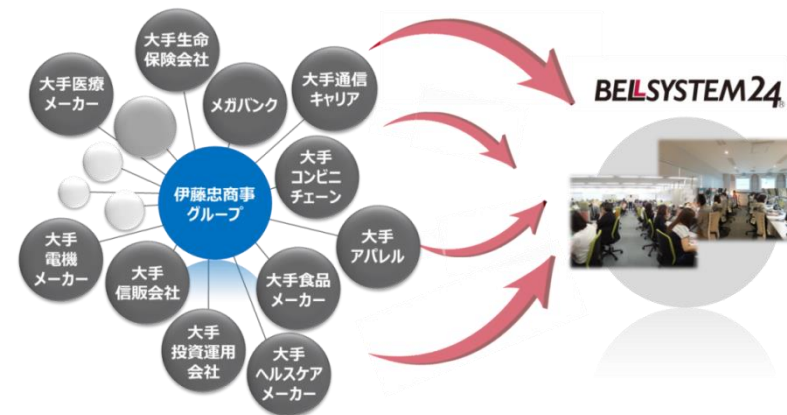
## 3. 人材マネジメントの高度化

- 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

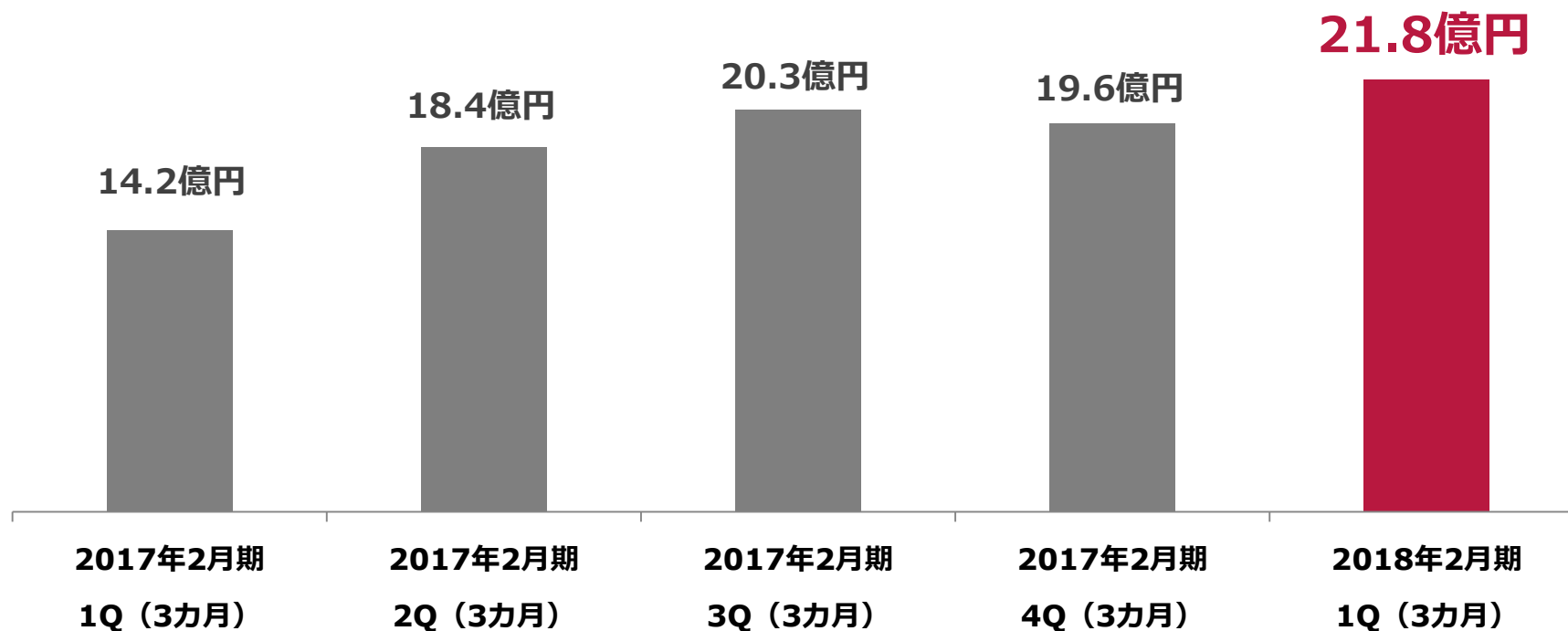


既存クライアントとの取引は、ほぼすべての業種において拡大(P7ご参照)。

また伊藤忠シナジーは、新規クライアントからの業務も含め、着実に売上収益増加。(スポット業務を含む)



## 【伊藤忠シナジーの推移】



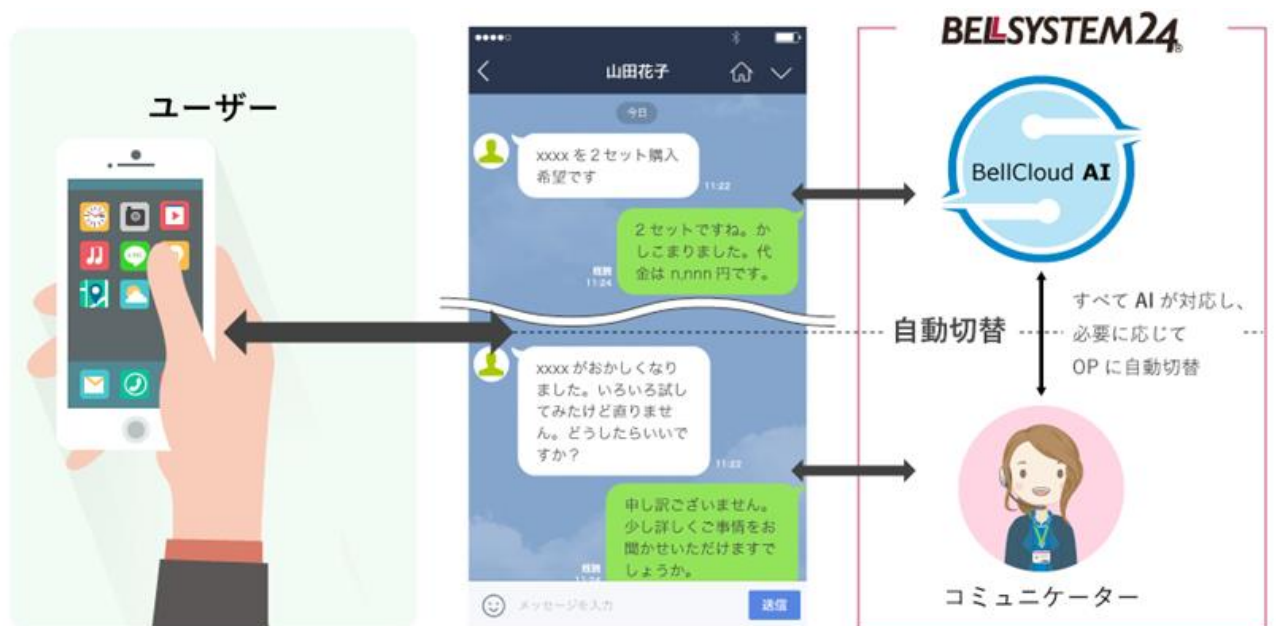
## 「LINE」向けに、AIを活用したソリューション 『BellCloud AI for SNS』提供開始

「LINE カスタマーコネクト」上で、消費者からのチャットでの問い合わせに対し、「BellCloud AI」にIBM Watson日本語版を搭載した新たなソリューション「BellCloud AI for SNS」の提供を開始。

## CTCと連携し、Sansan活用支援のBPOサービス 『Sansan uFollow』を提供開始

CTCと連携し、Sansanが提供する法人向けクラウド名刺管理サービス「Sansan」に対応したBPOサービス「Sansan uFollow」の提供を開始。Sansanのライセンス提供や関連システムの構築と併せて、利用組織に対して必要な運用業務をサポート。

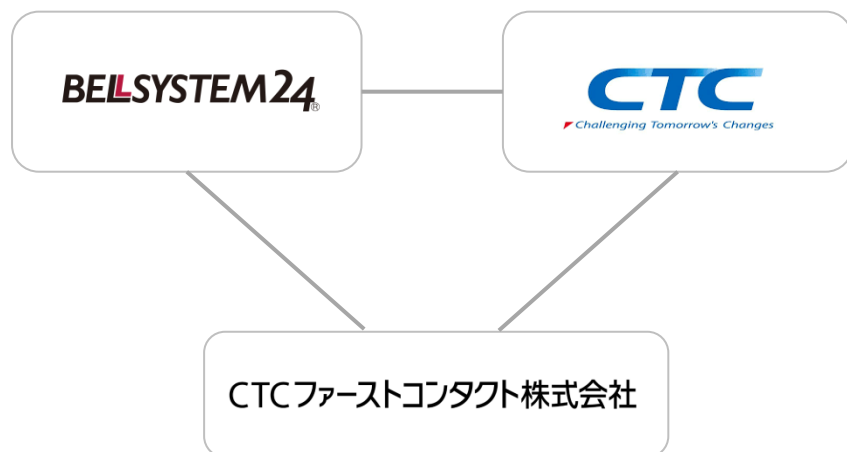
### ■『BellCloud AI for SNS』サービスイメージ



## CTCファーストコンタクト合併会社化

CTCとの提携強化によりBPOビジネスを拡大

CTCの100%子会社でコンタクトセンターなど運営するCTCファーストコンタクト株式会社の株式51%を取得し、合併会社化、BPO分野での連携強化により、ビジネス拡大を推進。CTCのIT技術を組み入れたBPO事業、CTCファーストコンタクトの持つ高品質なサービスデスク・ナレッジの運用メソッドを、AI等の新技術を活用した「Advanced CRM」「Advanced BPO」に活用。



## ベトナムの「Hoa Sao社」へ出資し、 同国での事業を開始

現地向けおよび日本国内向け、AI等も活用

ベトナム国内、コンタクトセンター専門として最大手のHoa Saoへ49%の出資を完了。ベトナム人コミュニケーターによるAIを活用した日本国内向けの日本語eメール対応を開始。新技術を活用したチャットや電話対応などのオムニチャネル化を推進。



## 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

勤務先に保育所を併設し、従業員の復職を後押しするとともに、多様な働き方の実現を推進。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。現在、9名の従業員が利用中。また、新たな保育所の開設も検討。



## 「働き方改革」「AI等の新技術」を探求する 社内コミュニティ活動を開始

中期経営計画における「新領域での拡大」「人材マネジメントの高度化」実現の為、部門の枠を超えて「AI」「働き方改革」「キャリア形成」等、それぞれの領域を探求する新たなコミュニティ活動「スリー エム シー」を開始。



スリー エム シー

みんなで未来をMakeするCommunity

## 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。