

BELLSYSTEM24[®]

2019年2月期

決算短信補足説明資料

(2019年4月10日)

イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える

株式会社ベルシステム24ホールディングス

既存業務の順調な拡大により前年度比増収。
収益性改善進んだが、医薬関連事業の再編に伴う一時的な損失あり前年度比減益に。

連結業績

売上収益	1,211億円	前年度比	+ 4.8%
営業利益	86億円	前年度比	△ 7.9%
親会社の所有者に 帰属する当期利益	54億円	前年度比	△ 3.7%



「<既存業務> + <新規業務>」は順調に拡大



引き続き人件費上昇も収益性改善でカバー



「旧BBコール」・「スポット」・「その他」は低調



医薬関連事業再編に伴う一時的損失発生

2019年2月期 決算概要

BELSYSTEM24

(百万円)

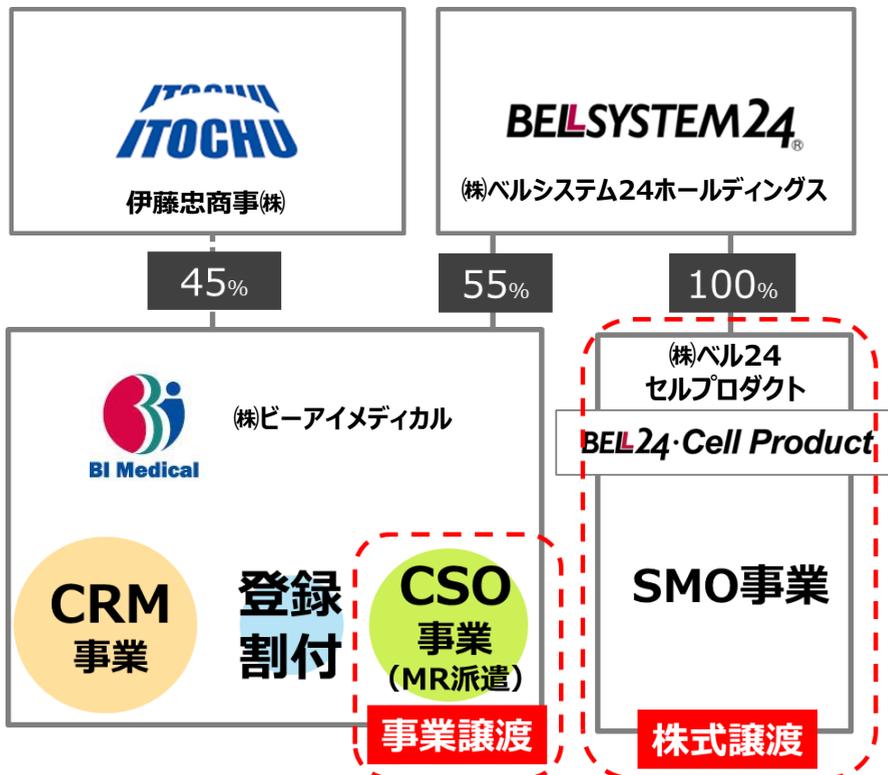
	2018年2月期	2019年2月期	前年度比 増減額	前年度比 増減率	連結業績予想	業績予想比
売上収益	115,618	121,113	+5,495	+4.8%	124,700	97.1%
CRM事業	108,868	114,824	+5,956	+5.5%		
継続業務						
<<既存業務>>+<<新規業務等>>	85,421	92,944	+7,523	+8.8%		
<<既存（旧BBコール）>>	15,264	14,429	△835	△5.5%		
スポット業務	8,183	7,450	△733	△9.0%		
その他	6,750	6,289	△461	△6.8%		
営業利益	9,319	8,580	△739	△7.9%	10,300	83.3%
CRM事業	8,962	10,038	+1,076	+12.0%		
その他	357	▲1,458	△1,815	-		
親会社の所有者に帰属する当期利益	5,604	5,397	△207	△3.7%	6,190	87.2%

※上表に含まれる医薬関連事業再編に伴う損失は、営業利益▲1,644百万円／親会社所有者帰属当期利益▲877百万円。
当該損失を除く業績は以下の通り。

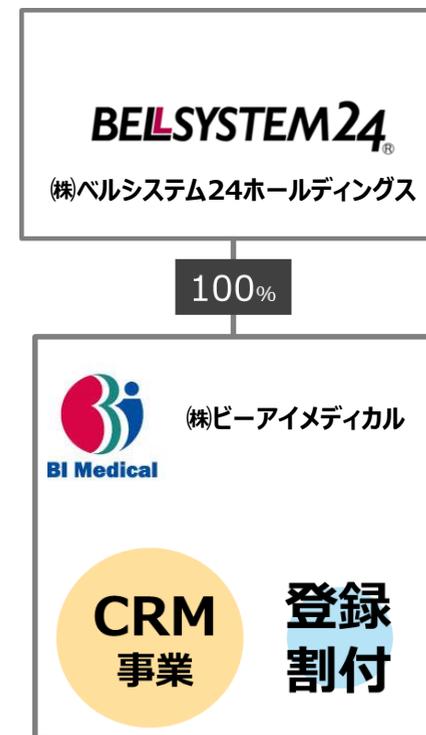
医薬関連事業再編に伴う損失を除く業績	2018年2月期	2019年2月期	前年度比 増減額	前年度比 増減率	連結業績予想	業績予想比
営業利益	9,319	10,224	+905	+9.7%	10,300	99.3%
CRM事業	8,962	10,038	+1,075	+12.0%		
その他	357	186	△171	△47.9%		
親会社の所有者に帰属する当期利益	5,604	6,273	+669	+11.9%	6,190	101.3%

ビーアイメディカル社のCSO事業を譲渡後、同社を100%子会社化。Bell24・Cell Product社を売却。これらにより、当社グループのコア事業であるCRM事業に経営資源を集中。

<再編前>



<再編後>



CSO事業 (Contract Sales Organization) : 製薬企業におけるMR業務の支援
SMO事業 (Site Management Organization) : 治験を実施する医療機関の支援

登録割付 : 治験薬への割付および被験者の臨床試験組入れ

業績への影響

■ ビーアイメディカル

営業利益 : ▲15.6億円

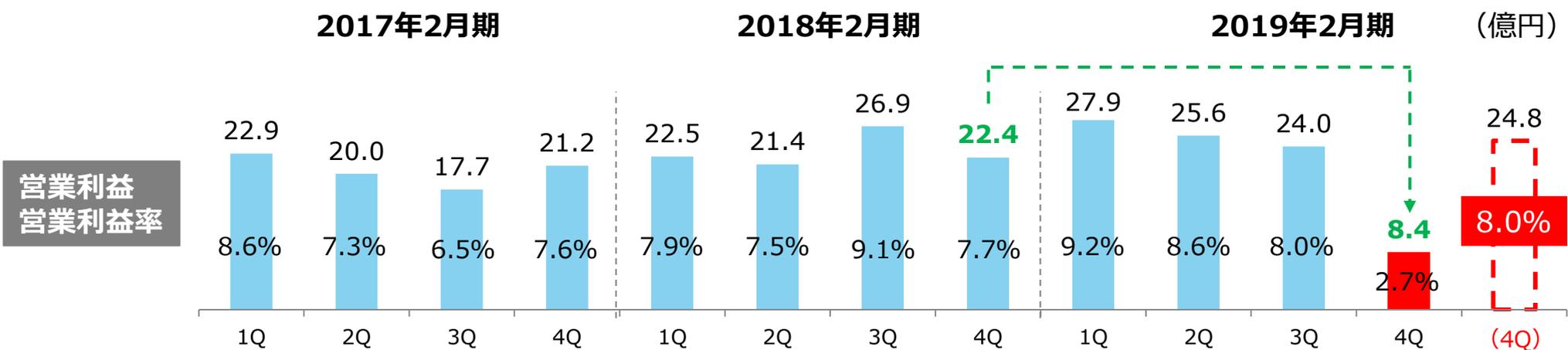
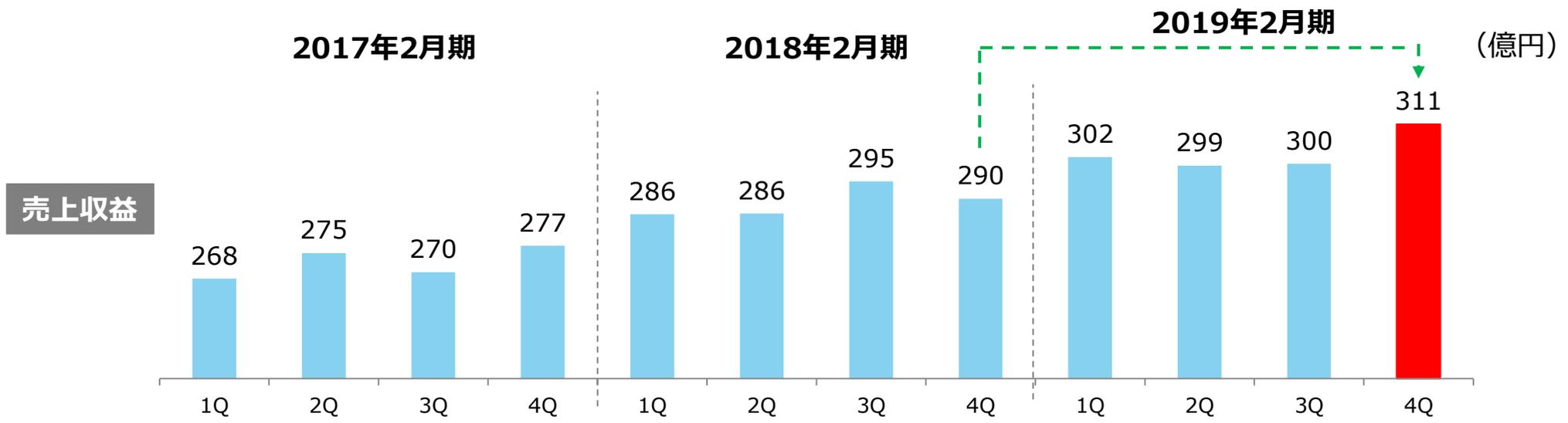
親会社の所有者に帰属する当期利益 : ▲8.0億円

■ BELL24・Cell Product

営業利益 : ▲0.8億円

親会社の所有者に帰属する当期利益 : ▲0.8億円

前年同期比での増収継続も、医薬関連事業再編に伴う損失により
営業利益は大幅減益に。当該損失除くと増益を確保。



医薬関連事業
再編の影響除く

キャッシュ・フロー

(百万円)

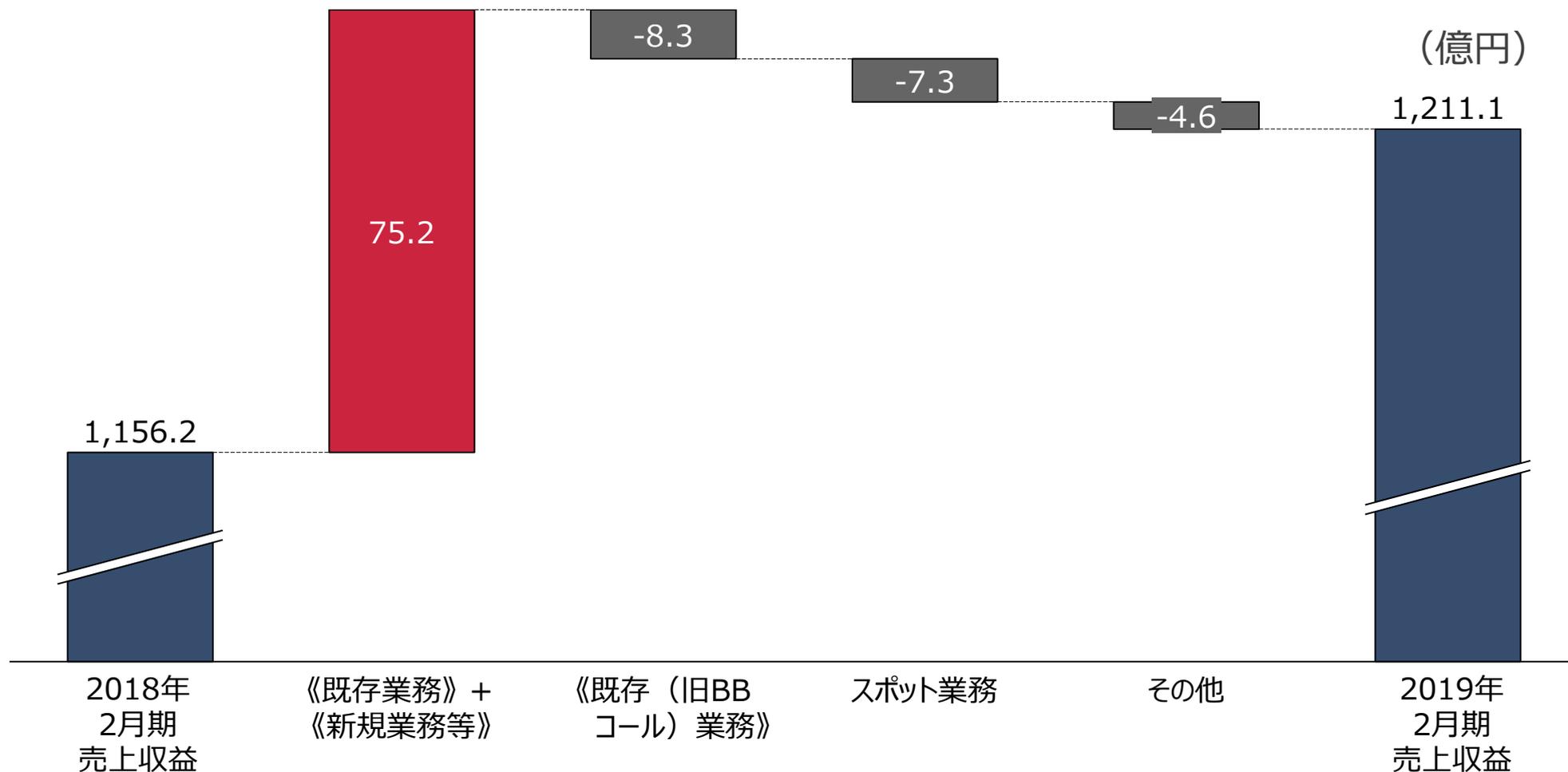
	2018年2月期 (累計)	2019年2月期 (累計)
営業活動によるキャッシュ・フロー	8,948	11,981
投資活動によるキャッシュ・フロー	▲4,508	▲2,483
(フリー・キャッシュ・フロー)	(4,440)	(9,498)
財務活動によるキャッシュ・フロー	▲4,734	▲8,759

財政状態

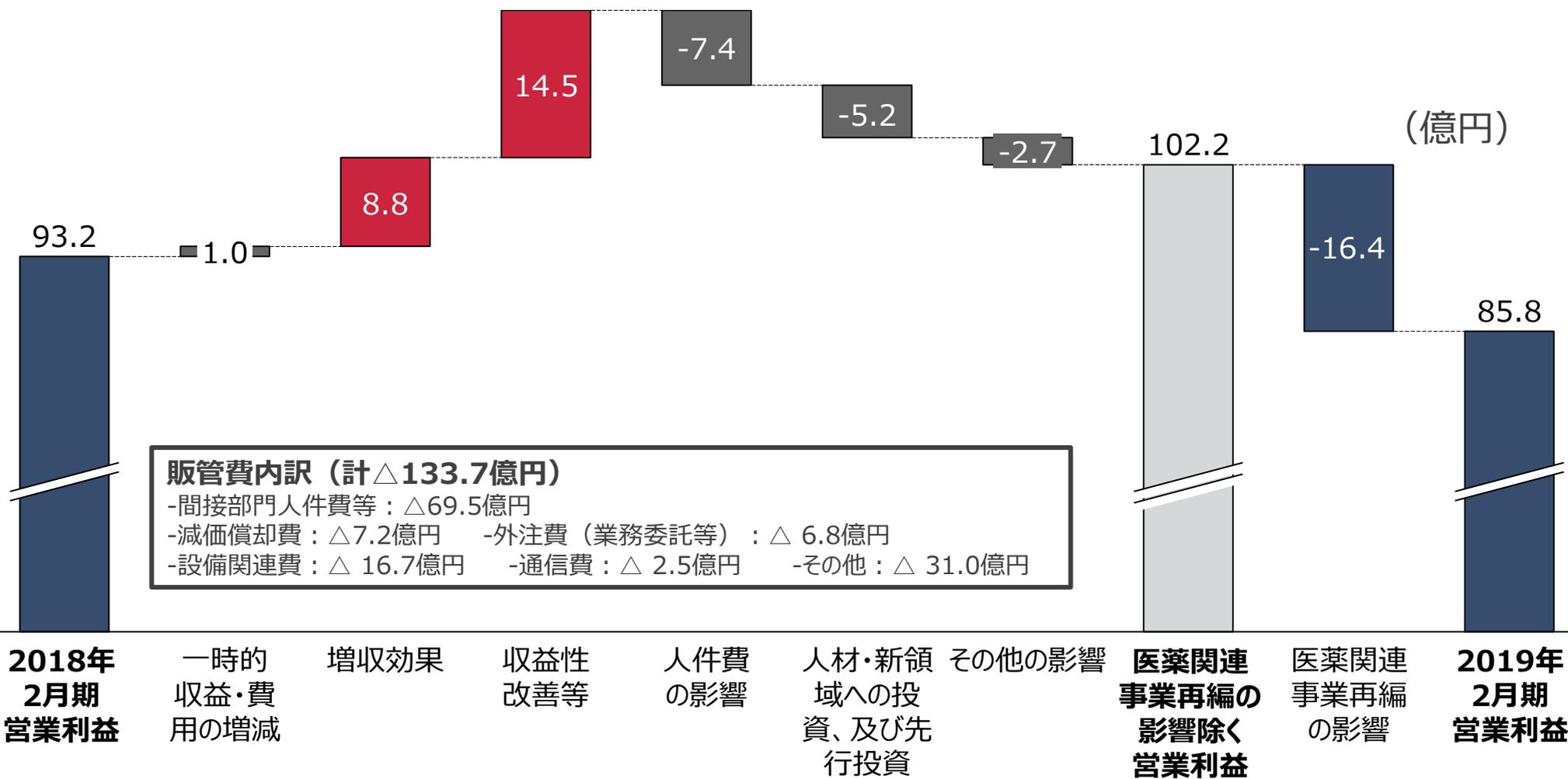
(百万円)

	2018年2月末	2019年2月末	増減
総資産	142,437	139,739	▲ 2,698
のれん	97,642	96,250	▲ 1,392
ネット有利子負債	71,088	65,015	▲ 6,073
親会社の所有者に帰属する持分	43,479	45,737	+ 2,258
資本比率	30.5%	32.7%	2.2pt 上昇
NET DER	1.63倍	1.42倍	0.21 改善
ROE	13.4%	12.1%	1.3pt 下落

「旧BBコール」・「スポット」・「その他」は前年度比減少も、「既存業務＋新規業務等」が補い、前年度比55.0億円(4.8%)の増収に。



「医薬関連事業再編」による損失により前年度比減益。当該損失を除くベースでは、「収益性改善等」が牽引して概ね期初想定通りの利益レベルに。



事業ハイライト

2017年5月23日発表 中期経営計画より

成長戦略 - 3つの取り組み -

2.新領域での拡大

- Advanced CRM Platform
- Advanced BPO
- 海外事業展開
- 凸版シナジー

1. 従来ビジネスの拡大

- 顧客との関係性強化
- 伊藤忠シナジー拡大
- 品質優位性の更なる追求

実績

2017年2月期
(FY2016)

売上高 **1,089** 億円
 営業利益 **82** 億円
 (7.5%)
 株主資本利益率 **11.0** %
 ネットD/Eレシオ **1.8** 倍

今後5年間
各取り組み合計で
100億円以上
追加投資

- 退職抑止
- 採用力強化
- 現場人材管理の精微化

3.人材マネジメントの高度化

BELSYSTEM24

2020年2月期
(FY2019)

売上高 **1,310** 億円
 営業利益 **115** 億円
 (8.8%)
 株主資本利益率 **14.3** %
 ネットD/Eレシオ **1.2** 倍

目標

1.従来ビジネスの拡大

伊藤忠シナジーの拡大継続
 多言語対応に特化したセンターを池袋に開設
 西東京 南大沢に新センターを開設

RPAの導入を推進

凸版との連携による
 「デジタルカスタマーサービス」提供開始
 マーケティングオートメーションツールを
 提供するスプリームシステムと業務提携

2.新領域での拡大

3.人材マネジメントの高度化

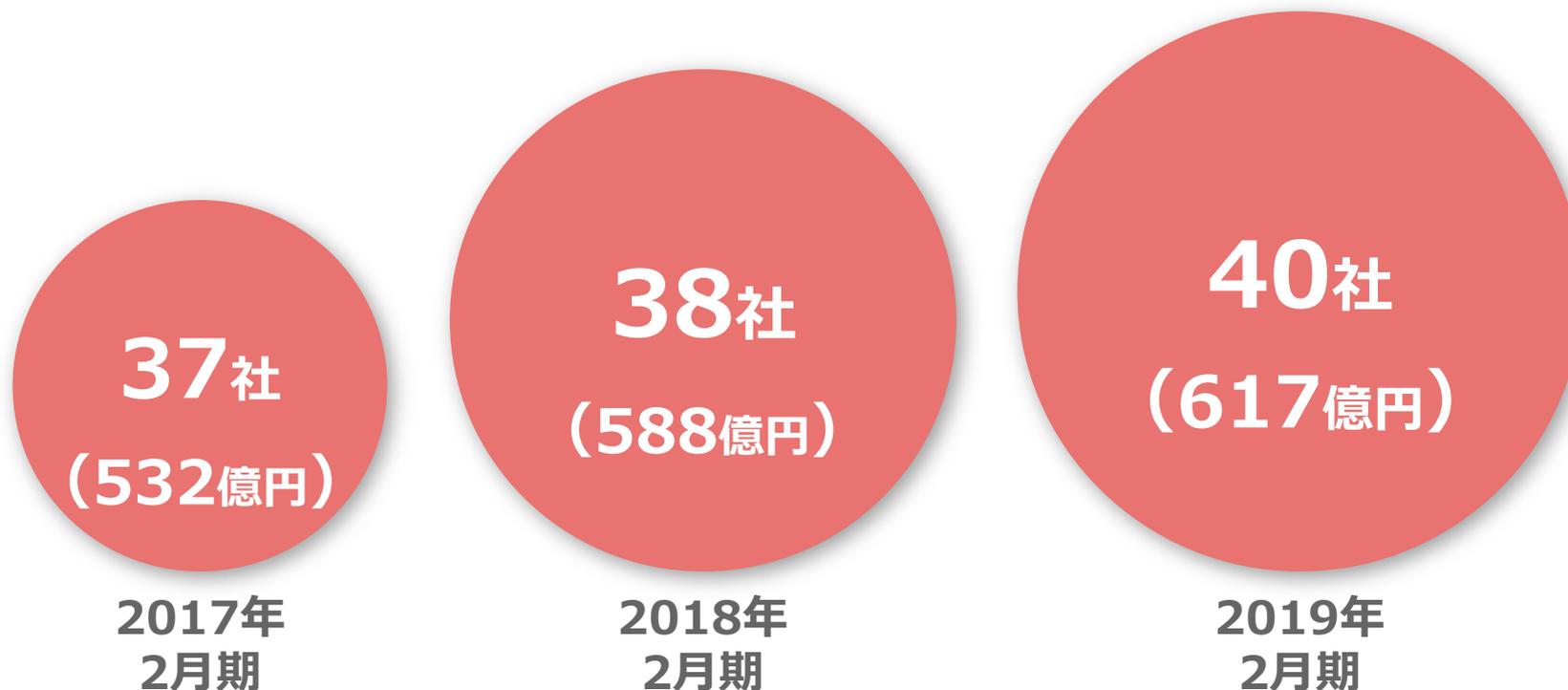
『新人事制度』運用開始
 スキル不足の人材を確保、就業支援により
 即戦力化する「SUDAchi」を開設
 福岡拠点内に企業内保育園を開設
 AIを活用した社員向けツール
 「AI-Chat for Staff」の提供開始

CSRへの取り組み

「CSR推進室」を新設
 障がい者によるカフェ、チョコレート工場の開設

近年獲得した業務の伸長により、既存業務における年間売上収益5億円超のクライアント数および売上収益は引き続き増加。(旧BBコールを含む)

年間売上収益5億円超のクライアント数/売上収益推移

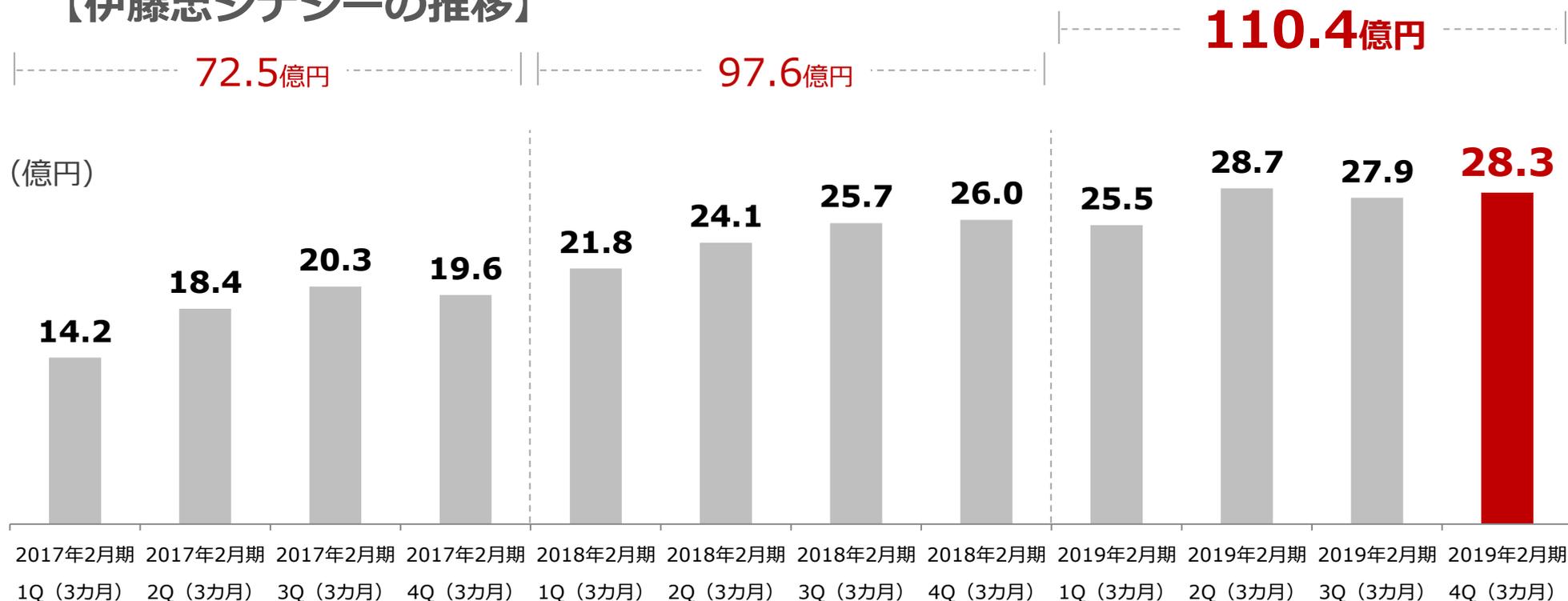


■ 伊藤忠シナジーは前年度比で13%増、100億円を突破。

(スポット業務を含む)



【伊藤忠シナジーの推移】



2020年2月期 通期業績予想

堅調なアウトソーシング需要を背景とした増収が継続。
 営業利益は、増収効果・収益性改善に加え、前年度に発生した医薬関連事業再編に伴う損失の反動もあり、前年度比34%増の115億円を計画(医薬関連事業再編の反動を除いても同12%の増益)。

2020年2月期 業績予想

(百万円)

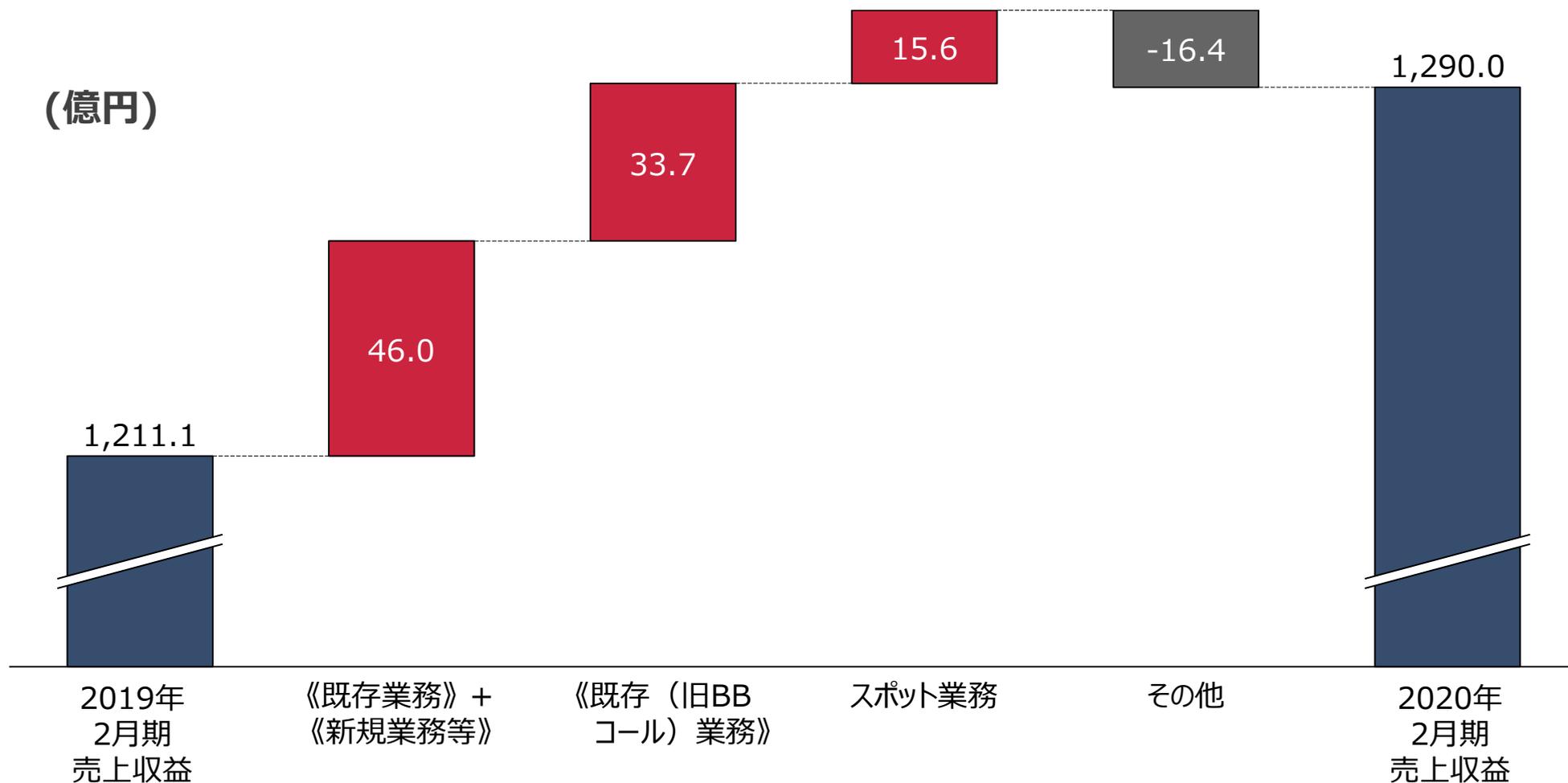
	2019年2月期	2020年2月期 (予想)	対前年同期	
			増減額	同左増減率
売上収益	121,113	129,000	+7,887	+6.5%
営業利益	8,580	11,500	+2,920	+34.0%
親会社の所有者に 帰属する当期利益	5,397	6,900	+1,503	+27.8%

【配当政策の基本方針】

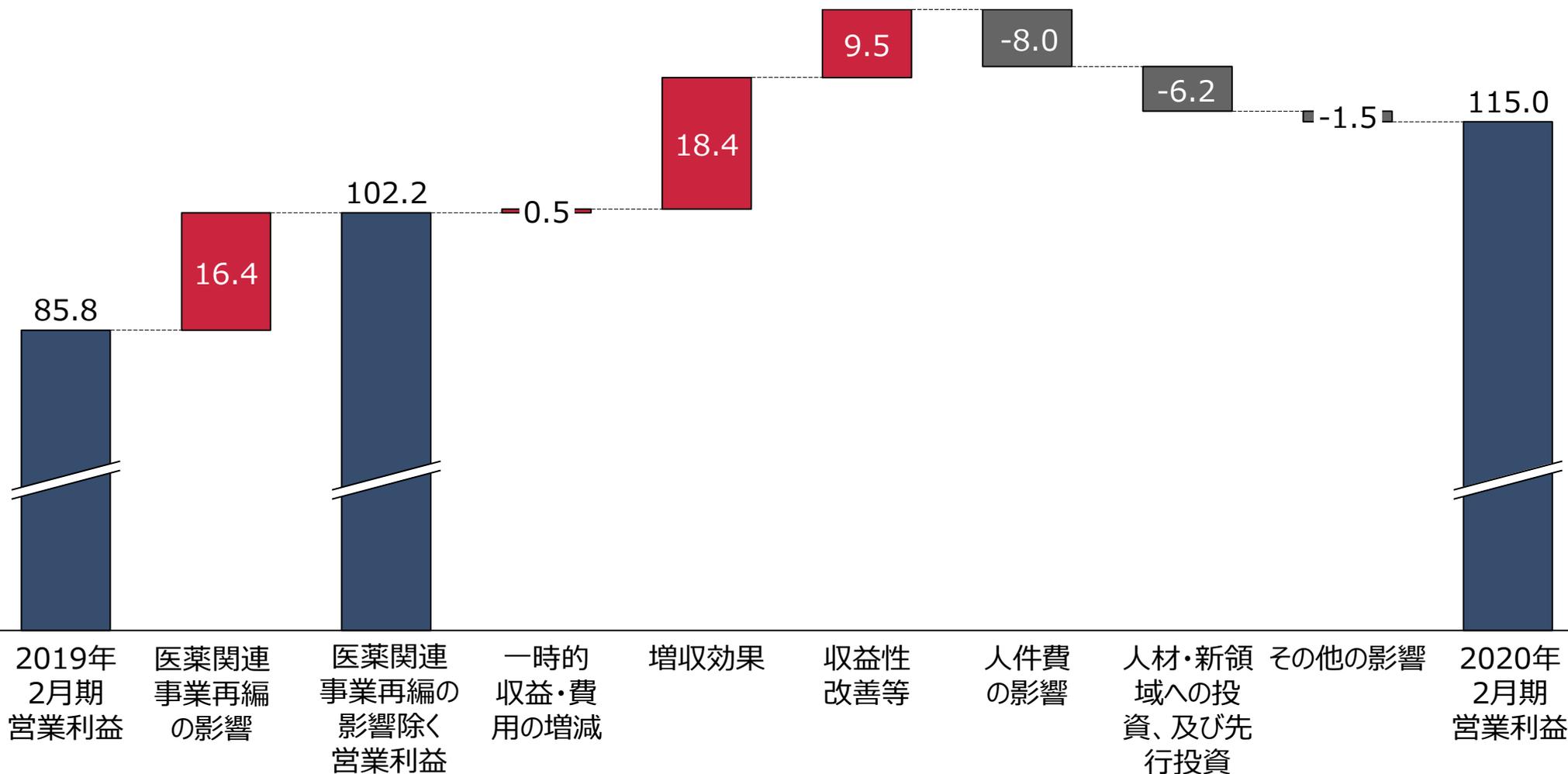
当社は、株主に対する利益還元を最重要課題の一つとして認識しており、剰余金の配当を安定かつ継続的に実施し、業績の進捗状況に応じて配当性向及び必要な内部留保の充実等を総合的に勘案した上で、中期的には親会社の所有者に帰属する当期利益をベースに、連結配当性向50%を目標として、中間配当と期末配当の年2回の剰余金の配当を行うことを基本的な方針としております。

	1株当たり配当金（円）			配当性向（%）
	中間	期末	合計	
2020年2月期（予想）	21.00	21.00	42.00	44.7%
2019年2月期	18.00	18.00	36.00	49.1%
2018年2月期	18.00	18.00	36.00	47.1%

堅調なアウトソーシング需要を背景に、CRM事業の各項目において増収を見込む。その他事業は、医薬関連事業の再編により減収に。



増収効果、継続的な業務効率化・退職抑止による収益性改善に加え、前年度生じた医薬事業再編による損失の反動もあり、前年度比大幅増益に。



ビジネスの拡大・強化

拠点の拡充

札幌大型拠点（600席）開設、福岡大型拠点（750席）開設
スモールオフィス（100席）開設、南大沢拠点（200席）開設

体制の強化

事業部制の導入、事業企画部の新設

提携、出資、再編等

伊藤忠・CTCとの業務提携開始、スプリーム社との業務提携締結
凸版印刷との資本業務提携開始、Hoa Sao社（ベトナム）へ出資
医薬関連事業の再編

人材、就労環境整備への取組み

人材への取組み

新人事制度、無期雇用化の開始

採用手法の見直し

新たな研修手法の導入（SUDAchi）

就労環境の整備

沖縄・福岡に企業内保育所を開設

契約社員向け福利厚生を拡充

CSRの強化

CSR推進室の新設

京都大学iPS細胞研究所への寄付

障がい者採用の強化

「ASEANにおける人材育成事業（経済産業省）」参画

～金沢工業大学、越日工業大学（ベトナム）学生インターンシップ～

キッザニアへの出展

大学での「コミュニケーション講座」の実施

ガバナンス強化

監査役会の実効性評価の実施

事業管理部の強化／拡充

「内部通報カード」の配布、「企業倫理ホット
ラインポスター」掲出による教育・啓蒙活動

外部認定

女性活躍推進法に基づく「えるぼし」の最高位に認定
(厚生労働大臣)



コールセンター業界初
「PRIDE指標2018」ブロンズに認定 (LGBTへの取組)



コールセンター業界初「DBJ健康経営格付」取得
(株式会社日本政策投資銀行)

コールセンター業界初「プラチナくるみん」に認定
(厚生労働省)



コールセンター業界初「なでしこ銘柄」に認定 (2019年3月)
(経済産業省、株式会社東京証券取引所)



我々の使命

イノベーションとコミュニケーションで
社会の豊かさを支える

我々の行動理念

我々は一人ひとりが常に新たな挑戦を続け、
楽しく、安心して働ける、人に優しい職場（コミュニティー）を作ります。

我々は企業としての社会的責任を果たし、
持続的で健全な成長を目指します。

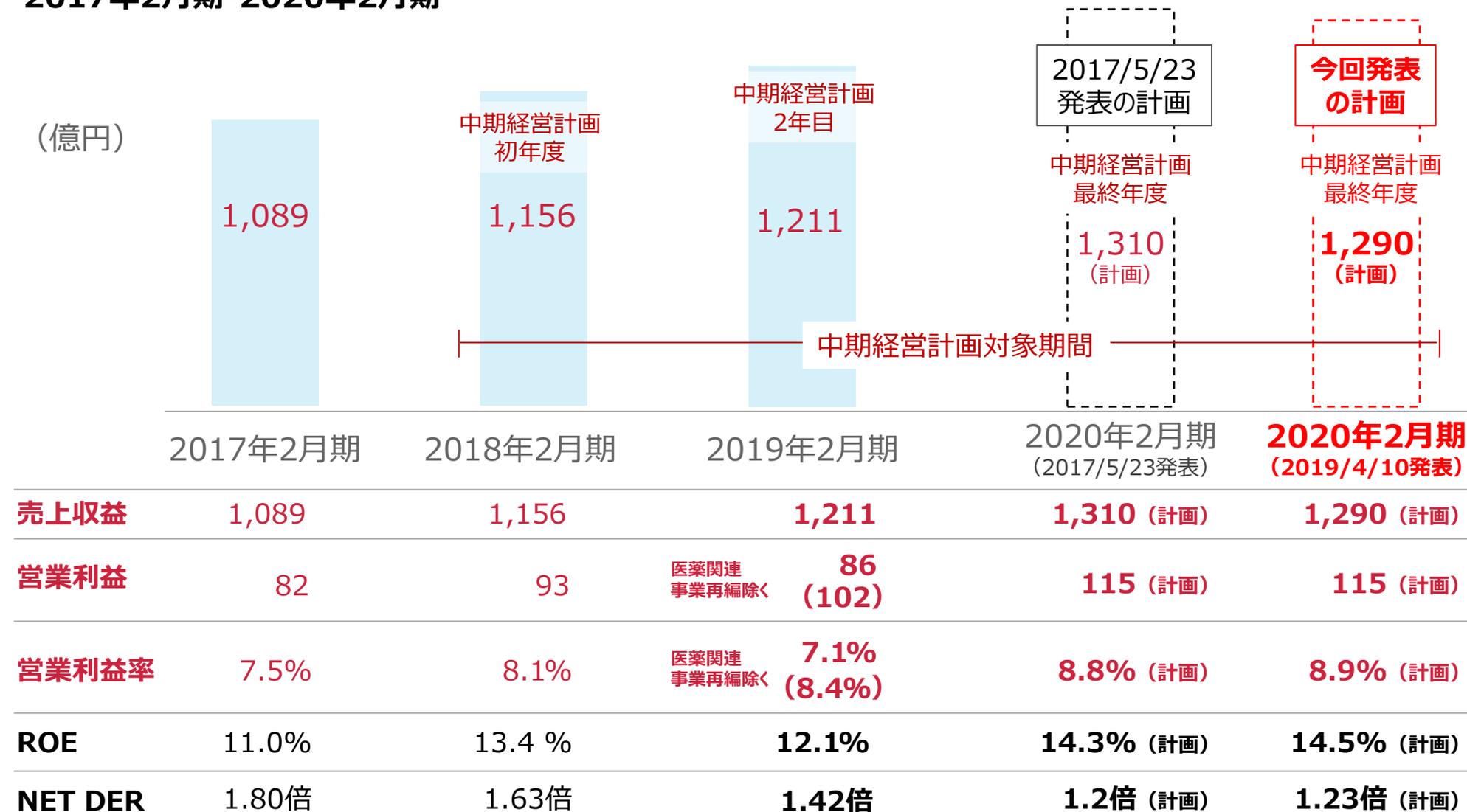
我々が作り出した価値を社会に還元し、
美しい未来づくりに貢献します。

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。

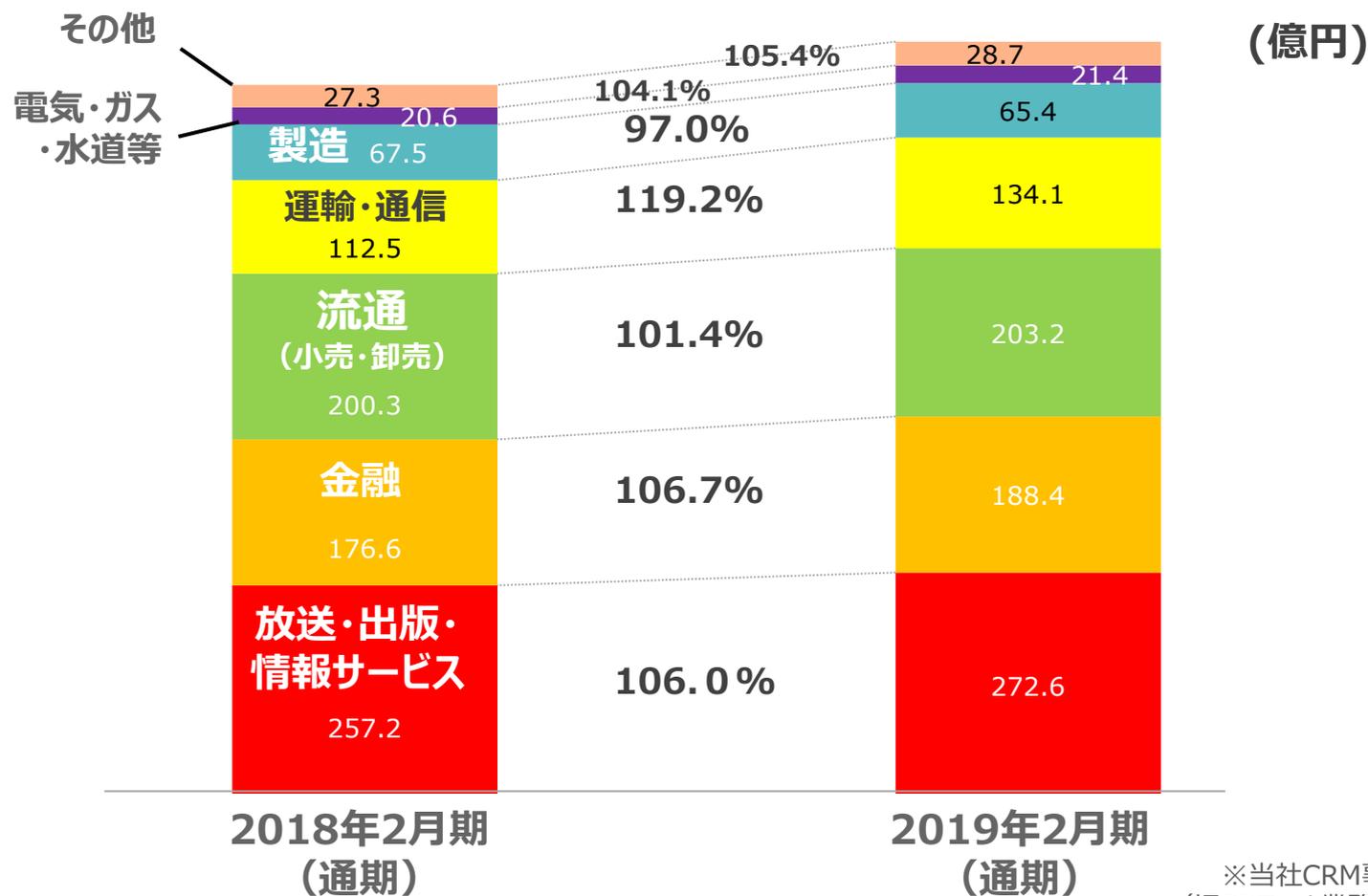
Appendix

■ 中期経営計画の進捗 2017年2月期-2020年2月期



通信および情報サービスの大型クライアントにおいて売上収益が大きく伸長。

業種別売上収益※の推移（旧BBコール業務分を除く）
（2018年2月期 vs 2019年2月期）



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

■ミカフェートがプロデュースする「障がい者の運営によるカフェ」をオフィス内に開設

多様な人材による多様な働き方の実現を目的としたSDGsへの新たな取組として、コーヒーを通じたSDGsの実現を進める株式会社ミカフェートのプロデュースのもと、本社オフィスラウンジにて障がい者がコーヒーを抽出し、提供するカフェの開設および来客者への提供、社員へのコーヒーサービスを開始。



■スプリームシステムと、コンタクトセンターとマーケティングオートメーションを融合する新たなCRM事業を目指し業務提携

ベルシステム24のマルチチャネルのコンタクトセンター業務と、スプリームシステムのAIを活用したマーケティングオートメーションツールを融合し、消費者対応から分析、マーケティング支援、顧客戦略の高度化までを一貫して支援する新たなCRM事業の確立を目指し、業務提携を締結。



■ 契約社員の待遇向上を実現する新人事制度を導入

多様な働き方を実現し、社員が安心して長期にわたり働くことができる職場環境の創出、活躍機会の提供、また、長期に亘り当社にて業務を行うことで業務習熟度の向上が実現され、業務効率が最大化されることも視野に入れた、契約社員向けの新たな人事制度を導入。

現行の正社員登用制度に加え、契約社員と正社員の間に新しい職位「Grade11+」を設置。育児や介護などの諸事情により短時間勤務となる社員も、フルタイム勤務に復帰する将来を見据えたキャリアアップの機会を拡大するとともに、処遇面においては、賞与支給を開始する等、多様な働き方の実現を目指す。

■ スキル不足により採用を見送っていた人材に対し、就業支援を行うことで即戦力化する施設「SUDAchi（すだち）」を開設

従来の採用基準においてスキル不足により採用を見送っていた人材を確保し、コンタクトセンター業務に必要な、コミュニケーションやタイピングといったスキル等を就労前に教育をすることで即戦力化する就業支援施設「SUDAchi（すだち）」を池袋センター内に開設。

■ 事業戦略部内に「CSR推進室」を新設

CSRおよびCSVによる共通価値の創造の実現を目的に、事業戦略部内に「CSR推進室」を新設。事業戦略の策定、M&A、AI等の新技術導入等を担う「事業戦略部」内に設置することで事業戦略とCSR活動を統合し更なる企業価値の向上を目指す。

■ 久遠チョコレートと共同で、障がい者によるチョコレート製造を開始

障がい者が働く事業モデルを創出し多様な就労支援事業を展開する久遠チョコレートと共同で、多様な人材による多様な働き方の実現を目的に、障がい者10名によるチョコレート製造を愛知県豊橋市において開始。

■ 福岡拠点内に企業内保育所『ベルキッズ てんじん保育園』を開設

産休・育休明けの従業員の復職や育児と仕事の両立の支援を目的とし、雇用形態や性別を問わず、全ての従業員が利用できる企業内保育所『ベルキッズ てんじん保育園』を、福岡のソリューションセンター内に開設。