

# BELLSYSTEM24<sup>®</sup>

## 2020年2月期 第2四半期 決算短信補足説明資料

(2019年10月9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

既存業務の着実な成長に加え、旧BBコール、スポット業務が好調。  
コスト削減施策等により、各段階利益も2桁増益。

## 連結業績

売上収益	<b>630億円</b>	前年同期比	<b>+4.9%</b>
営業利益	<b>59億円</b>	前年同期比	<b>+10.0%</b>
親会社の所有者に 帰属する四半期利益	<b>37億円</b>	前年同期比	<b>+13.7%</b>



堅調な需要に支えられCRM事業は着実に伸長



継続的な収益性改善により営業利益率改善

営業利益、親会社の所有者に帰属する四半期利益は前年同期比2ケタの伸び、通期見通しに対しても順調に進捗。

(百万円)

	2019年2月期 2Q	2020年2月期 2Q			通期見通し	進捗率
			対前年同期 増減額	同左増減率		
売上収益	60,068	63,036	+2,968	+4.9%	129,000	48.9%
CRM事業	56,725	60,620	+3,895	+6.9%	-	-
継続業務						
«既存業務»+«新規業務等»	45,644	47,269	+1,625	+3.6%	-	-
«既存（旧BBコール）»	7,221	8,690	+1,469	+20.3%	-	-
スポット業務	3,859	4,661	+802	+20.8%	-	-
その他	3,343	2,416	△927	△27.7%	-	-
営業利益	5,345	5,880	+535	+10.0%	11,500	51.1%
CRM事業	5,239	5,908	+669	+12.8%	-	-
その他	106	△28	△134	△126.4%	-	-
親会社の所有者に帰属する四半期利益	3,261	3,707	+446	+13.7%	6,900	53.7%

単四半期として、売上収益および営業利益額は上場来最高の数値。

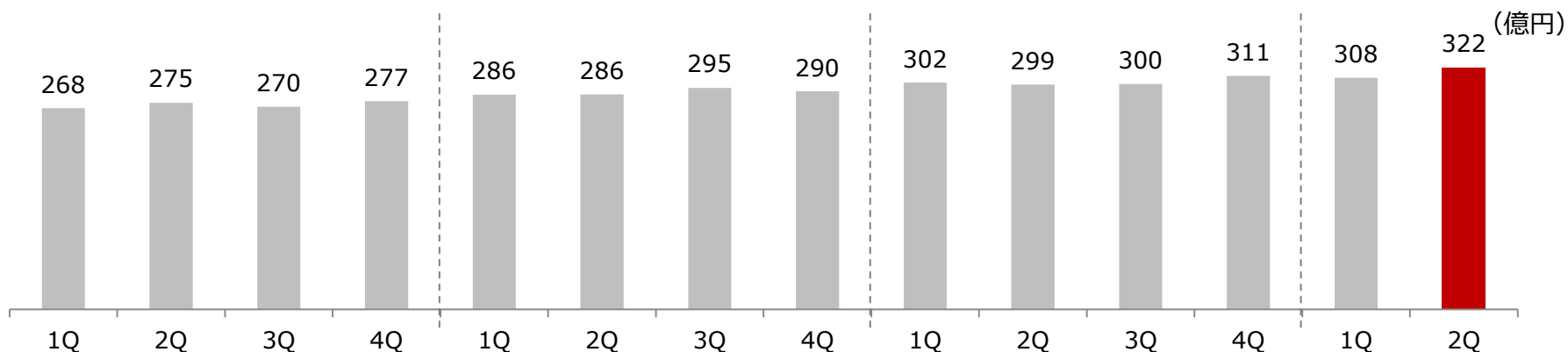
2017年2月期

2018年2月期

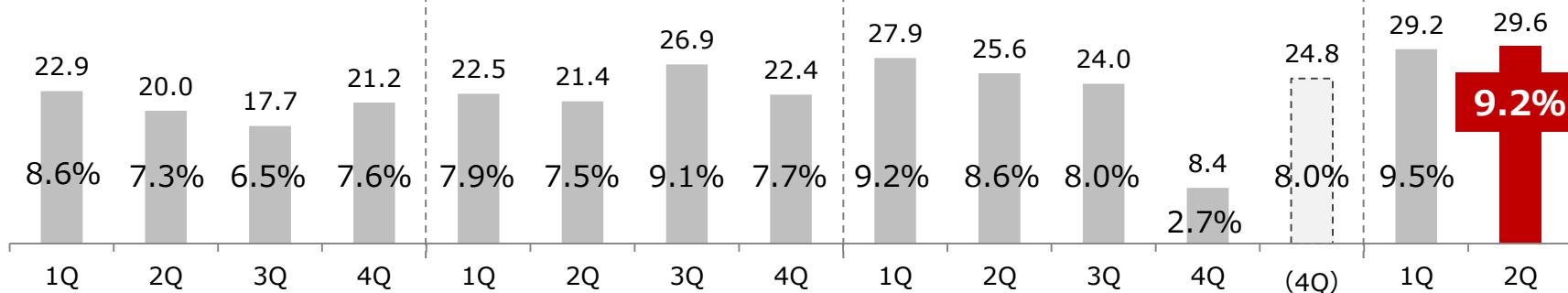
2019年2月期

2020年2月期

売上収益



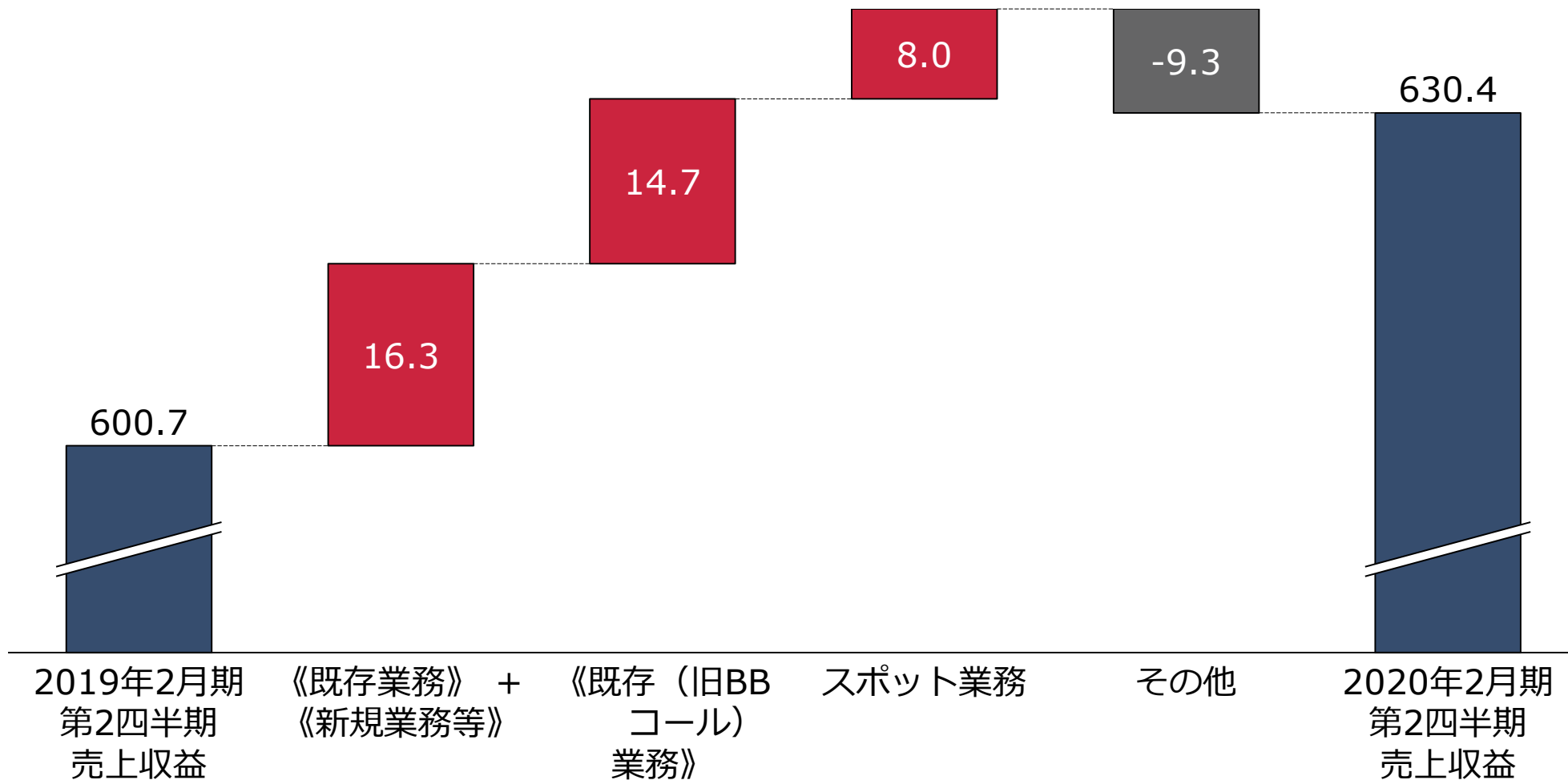
営業利益  
営業利益率



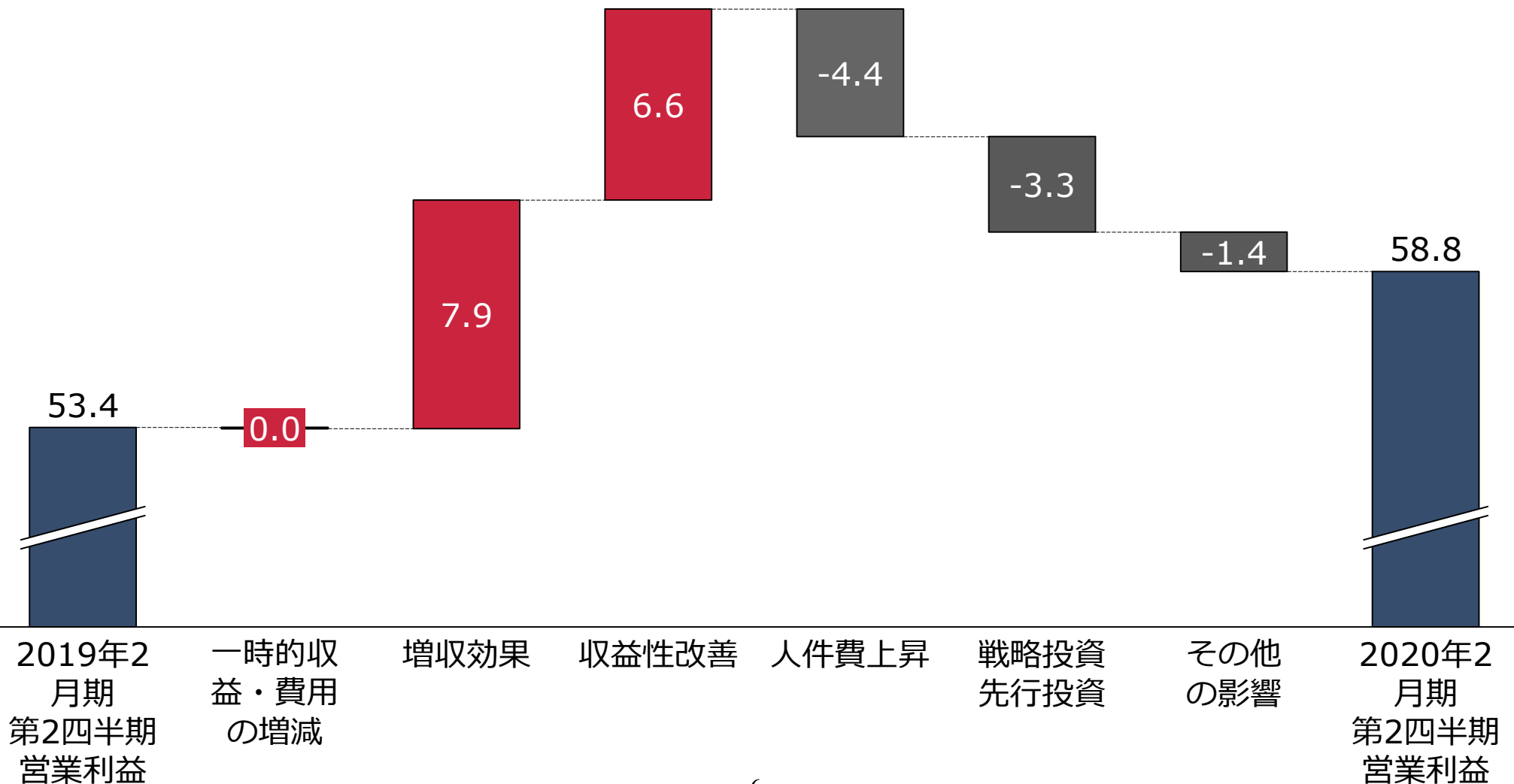
医薬関連事業  
再編の影響除く

「旧BBコール」「スポット」が着実に伸長し、前年同期比増収。

(億円)



堅調な需要による増収効果と継続的な収益性改善により、前期同期比増益。  
(億円)



## キャッシュ・フロー

単位：百万円

	2019年2月期 2Q実績（累計）	2020年2月期 2Q実績（累計）
営業活動によるキャッシュ・フロー	6,723	8,053
投資活動によるキャッシュ・フロー	▲1,464	▲1,015
(フリー・キャッシュ・フロー)	(5,259)	(7,038)
財務活動によるキャッシュ・フロー	▲4,818	▲5,023

## 財政状態

単位：百万円

	2019年2月末	2019年8月末	増減
総資産	139,739	168,371(※)	+ 28,632
のれん	96,250	96,250	± 0
ネット有利子負債	65,015	62,816	△ 2,199
親会社の所有者に帰属する持分	45,737	47,422	+ 1,685
資本比率	32.7%	28.2%	△4.5pt
NET DER	1.42倍	1.32倍	0.10改善

※総資産+286億（2019年2月末比）のうち、約265億円はIFRS16号の適用によるものです。また、営業C/Fが約22億円増加し、財務C/Fが同額減少しております。

## 成長戦略 - 3つの取り組み -

BELSYSTEM24

### 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



### 3. 人材マネジメントの高度化

- 退職抑止
- 採用力強化
- 現場人材管理の精微化

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
- ・ 池袋サンシャイン60に新センターを開設
- ・ 「ベル・フラッグシップセンター」を開始
- ・ 凸版印刷との連携拡大

### 2. 新領域での拡大

- ・ AI・RPA関連サービスの提供拡大
- ・ MRソリューション (Merged Reality) の提供を開始
- ・ 在宅コンタクトセンターのテスト活用

### 3. 人材マネジメントの高度化

- ・ 「SUDAchi (すだち)」を札幌に開設
- ・ 同性パートナー、事実婚パートナーを持つ社員を対象に人事労務規程を改定
- ・ 企業内保育園「ベルキッズさつぽろ」を開設

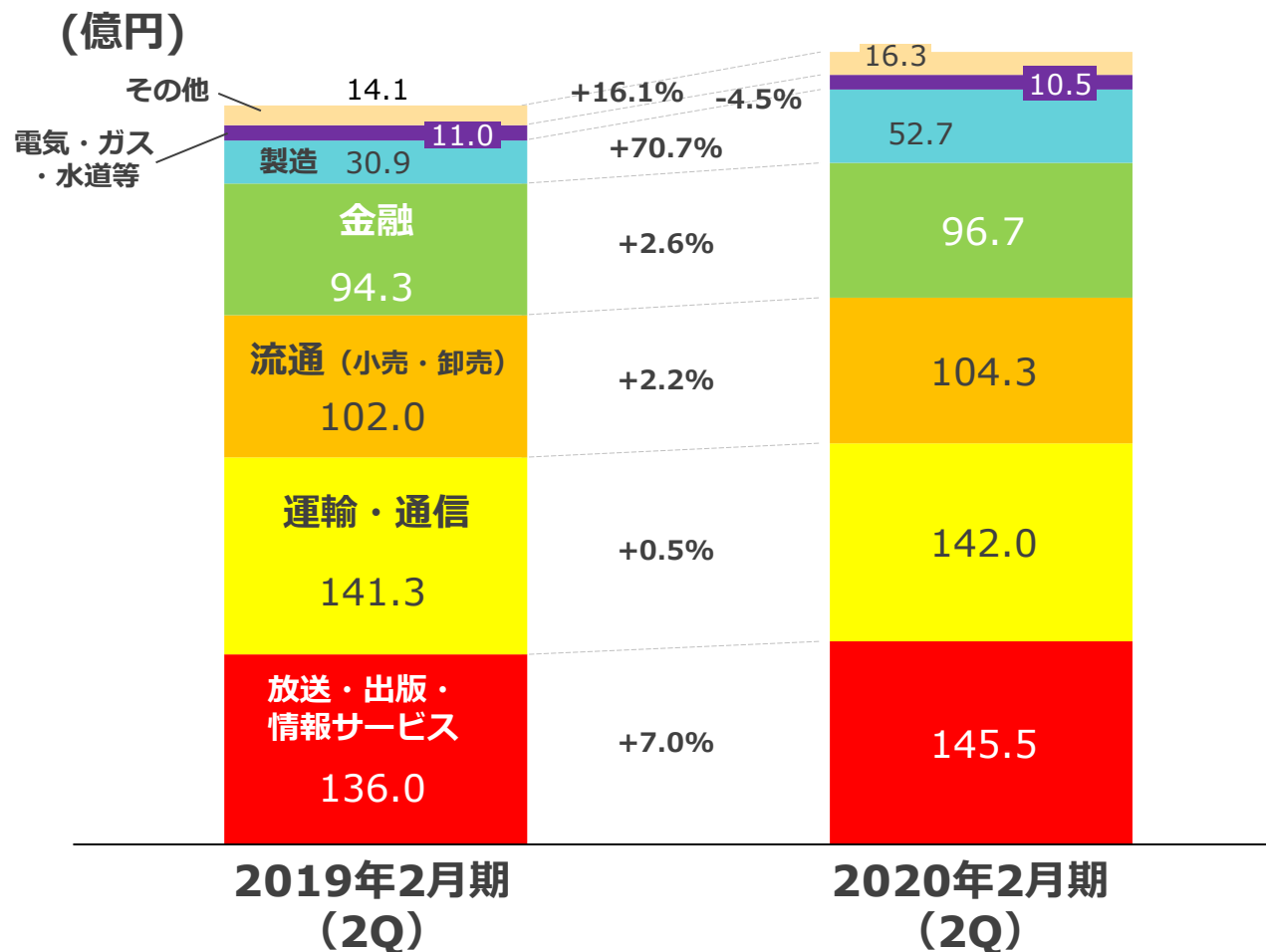
### CSRへの取り組み

- ・ サステナブル・コーヒー・チャレンジへの参画を開始
- ・ 札幌拠点にて、障がい者社員によるカフェ第2弾を開始



情報サービスおよび流通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  
(2019年2月期 2Q vs 2020年2月期 2Q)



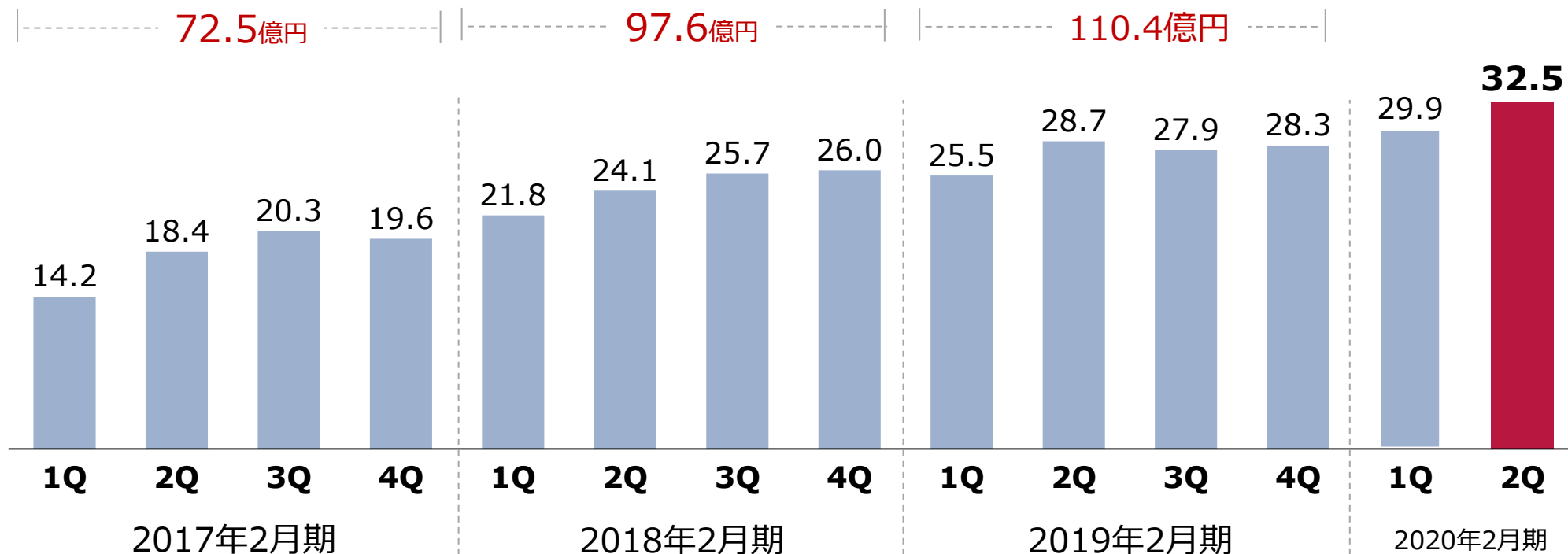
**伊藤忠シナジーは前年同期比累計で+8.2億円、+15%増と堅調な推移。**  
 (スポット業務を含む)



BELSYSTEM24®

【伊藤忠シナジーの推移】

(億円)



## 「SUDAchi」を併設した400席規模の新センターを池袋サンシャイン60に開設

国内最大級の全国34拠点、首都圏9拠点目となる約400席規模のセンターを池袋サンシャイン60に開設。施設内には、全国展開を進める就業支援施設「SUDAchi（すだち）」を併設。



Copyright © 2019 KOKUYO Co., Ltd. All rights reserved.

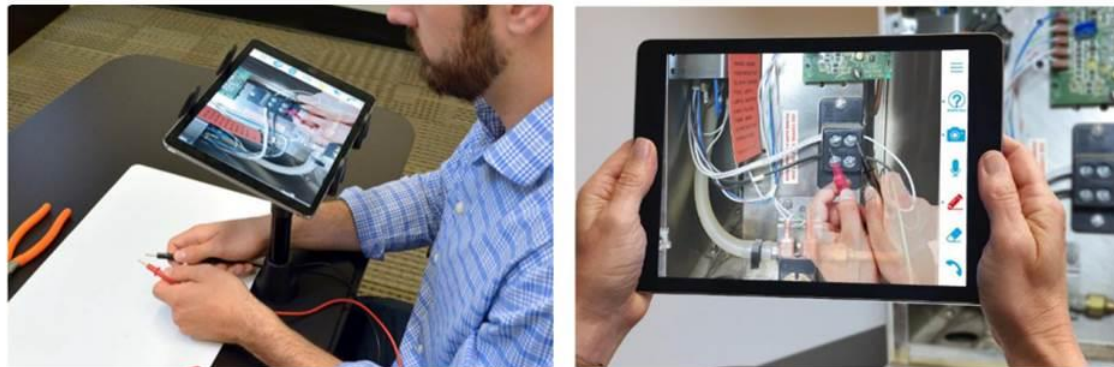
## 通販業界の共通課題の解決に向け、パートナー企業様と共同で「ベル・フラッグシップセンター」を開始

化粧品、健康食品、飲料・食料、日用品といった商品を扱う通販企業様のコンタクトセンターを相互に連携させることで、通販業界に共通の課題および解決手法を集約し、共同で解決する「ベル・フラッグシップセンター」の取組みを開始。



## 遠隔地のカスタマーサポート等をリモートで支援する、MRソリューションを開始

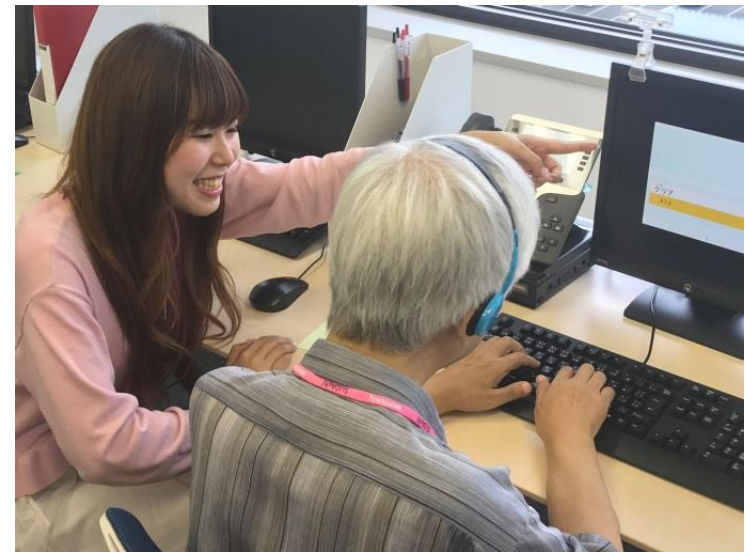
MR（複合現実）による遠隔サポートツール「ヘルプライトニング」を活用し、音声だけでは難しい遠隔地のカスタマーサポートや社内サポート等の複雑な作業を、統合されたビデオストリーミング動画等によりリモートで支援する新たなソリューションの提供を開始。



左の写真の男性の持つ赤と黒のコードが、右の現場の動画に統合され、接続場所を具体的に指示

## 従来採用を見送っていた人材を確保し、即戦力化する就業支援施設「SUDAchi（すだち）」を札幌に開設

従来採用を見送っていた人材を確保し、就業支援を行うことで即戦力化する就業支援施設「SUDAchi（すだち）」を、札幌に新規開設しました。



## 同性パートナー、事実婚パートナーを持つ社員を対象に人事労務規程を改定

就業規程に記載されている“配偶者”の定義に「同性パートナー」及び「事実上婚姻関係と同様の事情にある者」を追加する人事労務規程の改定。多様なパートナー関係をもつ社員の処遇を改善。



## 企業内保育園「ベルキッズさっぽろ」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、近隣エリアの育児中の求職者の受入等を目的に、当社として3か所目企業内保育園『ベルキッズさっぽろ保育園』を開設。



## ミカフェートのプロデュースにより、北海道エリア初「障がい者の運営によるカフェ」を札幌コールセンター内に開設

コーヒーを通じたSDGsの実現を進めるミカフェートのプロデュースのもと、障がい者が高品質な豆からコーヒーを抽出し提供するプレミアムカフェを札幌コールセンター内に開設。



## SDGs並びにCSRへの取組の一環として、「サステナブル・コーヒー・チャレンジ」へ参画

SDG1並びにCSRへの取組の一環として、国際NGOコンサベーション・インターナショナルによる、コーヒーを真に持続可能な農産物とするための呼びかけである、「サステナブル・コーヒー・チャレンジ」へ参画。



**SUSTAINABLE  
COFFEE  
CHALLENGE**

# 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。