

BELLSYSTEM24[®]

2020年2月期

決算短信補足説明資料

(2020年4月8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

国内外において、新型コロナウイルスの感染拡大が続いております。

当社コールセンターの一部拠点においても罹患者が発生し、従業員の安全と感染拡大防止を考慮した結果、クライアント企業との協議のもと、約3週間の業務停止を行いました。本件については当社の全拠点に関することとして、また、昨日政府より出されました非常事態宣言の内容を踏まえ、企業の社会的な責務として、全従業員への引き続きの注意喚起と健康状態の確認を進めることにより社内外への感染拡大防止に努めるとともに、必要に応じて事業を縮小するなどの措置を講じ、政府要請および管轄の自治体や保健所等との連携のもと適切な事業運営および情報開示に取り組んでいきます。

- 1. 2020年2月期 通期決算**
 - 連結業績ハイライト
 - 事業ハイライト
- 2. 2021年2月期 通期業績予想**

※公表は延期。
- 3. 今後の取組みについて**

1. 2020年2月期 通期決算

- 連結業績ハイライト
- 事業ハイライト

2. 2021年2月期 通期業績予想

※公表は延期。

3. 今後の取組みについて

CRM事業の着実な成長により、前年同期比増収増益。4期連続で売上収益の過去最高を更新。営業利益率は2017年2月期の7.5%から1.3pt改善し、8.8%に。

連結業績

売上収益 **1,266億円** 前年同期比 **+4.6%**

営業利益 **111億円** 前年同期比 **+29.4%**

親会社の所有者に
帰属する四半期利益 **70億円** 前年同期比 **+29.8%**



キャッシュレス関連案件の好調



凸版印刷とのシナジーによるスポット業務の継続的な受注



(各利益) 前年の医薬関連事業の一時的損失の反動

「売上収益」および「営業利益」は通期見通しを下回るも、「親会社の所有者に対する当期利益」は通期見通しを達成。

(百万円)

	2019年2月期	2020年2月期	前年度比 増減額	同左増減率	連結業績予想	業績予想比
売上収益	121,113	126,663	+5,550	+4.6%	129,000	98.2%
CRM事業	117,469	125,142	+7,673	+6.5%	-	-
継続業務	95,144	98,057	+2,913	+3.1%	-	-
<<既存業務>>+<<新規業務等>>(※)						
<<既存(旧BBコール)>>	14,429	16,540	+2,111	+14.6%	-	-
スポット業務	7,896	10,545	+2,649	+33.5%	-	-
その他	3,644	1,521	△2,123	△58.3%	-	-
営業利益	8,580	11,105	+2,525	+29.4%	11,500	96.6%
CRM事業	10,011	10,978	+967	+9.7%	-	-
その他(※)	△1,431	127	+1,558	-	-	-
親会社の所有者に帰属する当期利益	5,397	7,006	+1,609	+29.8%	6,900	101.5%

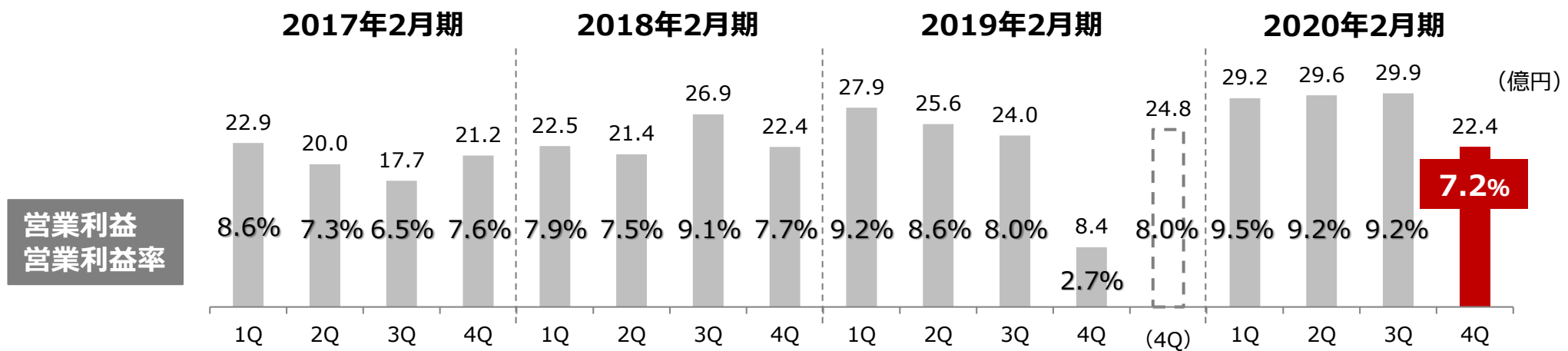
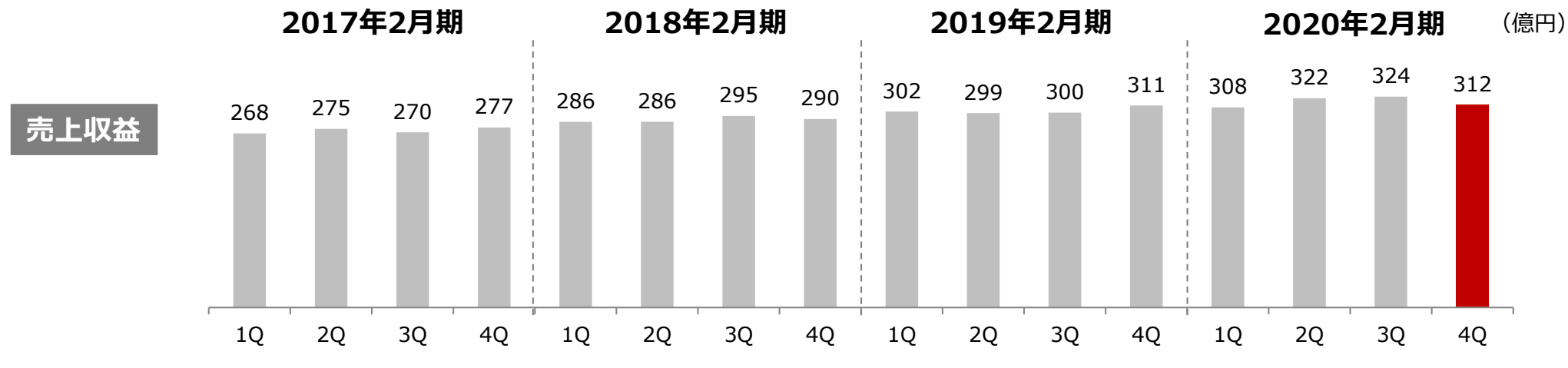
低収益業務からの撤退による

- ①消費税関連
- ②キャッシュレス
- ③凸版印刷からのキャンペーン案件等。
- ③は以降も継続受注。

2019年2月期「医薬関連事業再編に伴う損失を除く業績」との比較	2019年2月期 (医薬関連事業再編の影響除く)	2020年2月期	対前年同期 増減額	同左増減率
営業利益	10,224	11,105	+881	+8.6%
CRM事業	10,011	10,978	+967	+9.7%
その他(※)	213	127	△86	△40.4%
親会社の所有者に帰属する当期利益	6,273	7,006	+733	+11.7%

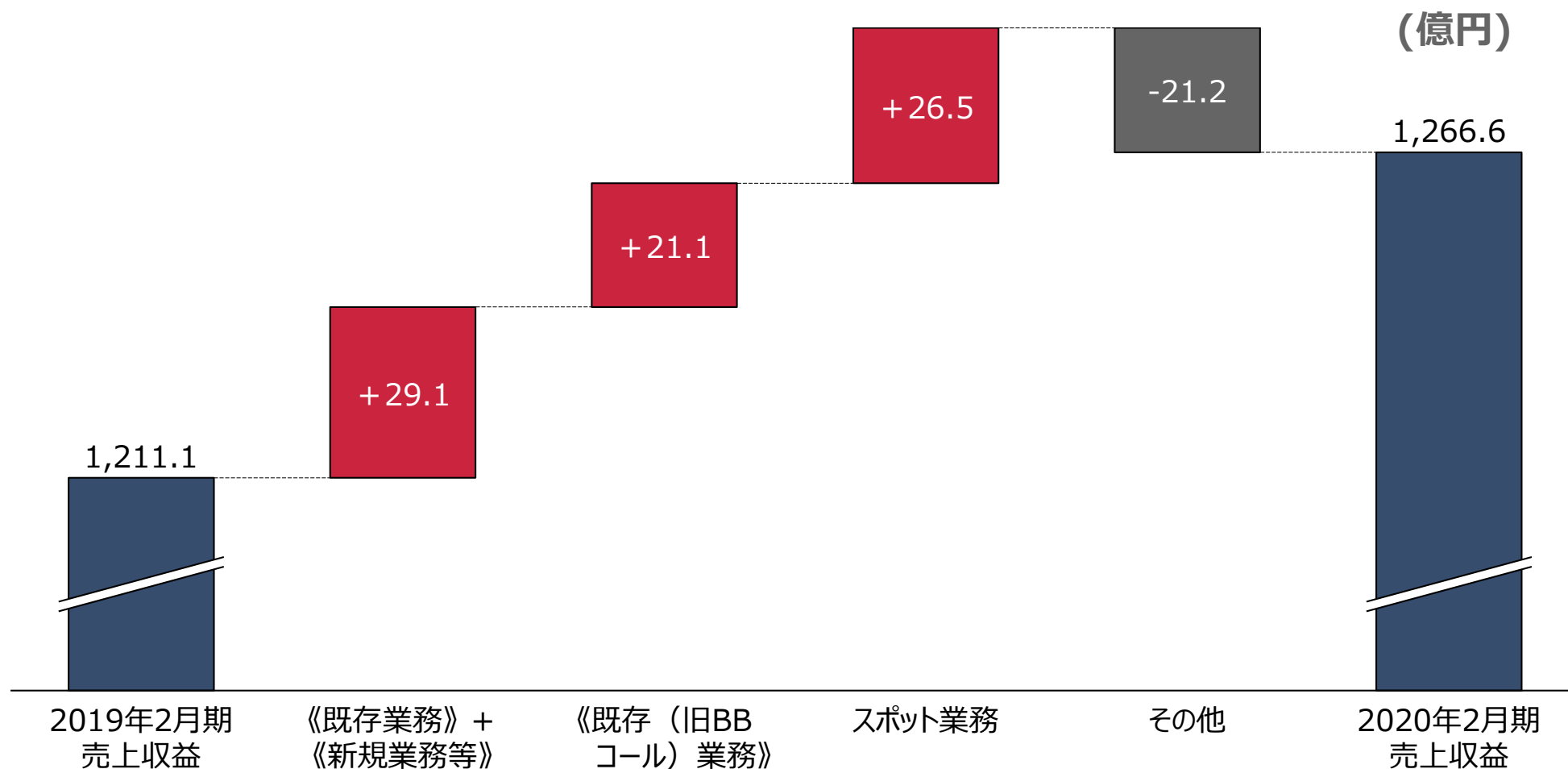
※従来「その他」に分類されていた医薬関連のCRM事業を行う株式会社ビーアイメディカルは、2019年11月1日付で、株式会社ベルシステム24に吸収合併されました。その為、医薬関連CRM事業は、上記表中の「2019年2月期」および「2020年2月期」の各数値において、「<<既存業務>>+<<新規業務等>>」「スポット業務」に分類されております。現在、その他に含まれる子会社は、株式会社ポック、株式会社ベル・ソレイユです。

スポットの減少、拠点リニューアル費用、機器の全社入替え等の一時費用が営業利益に影響。

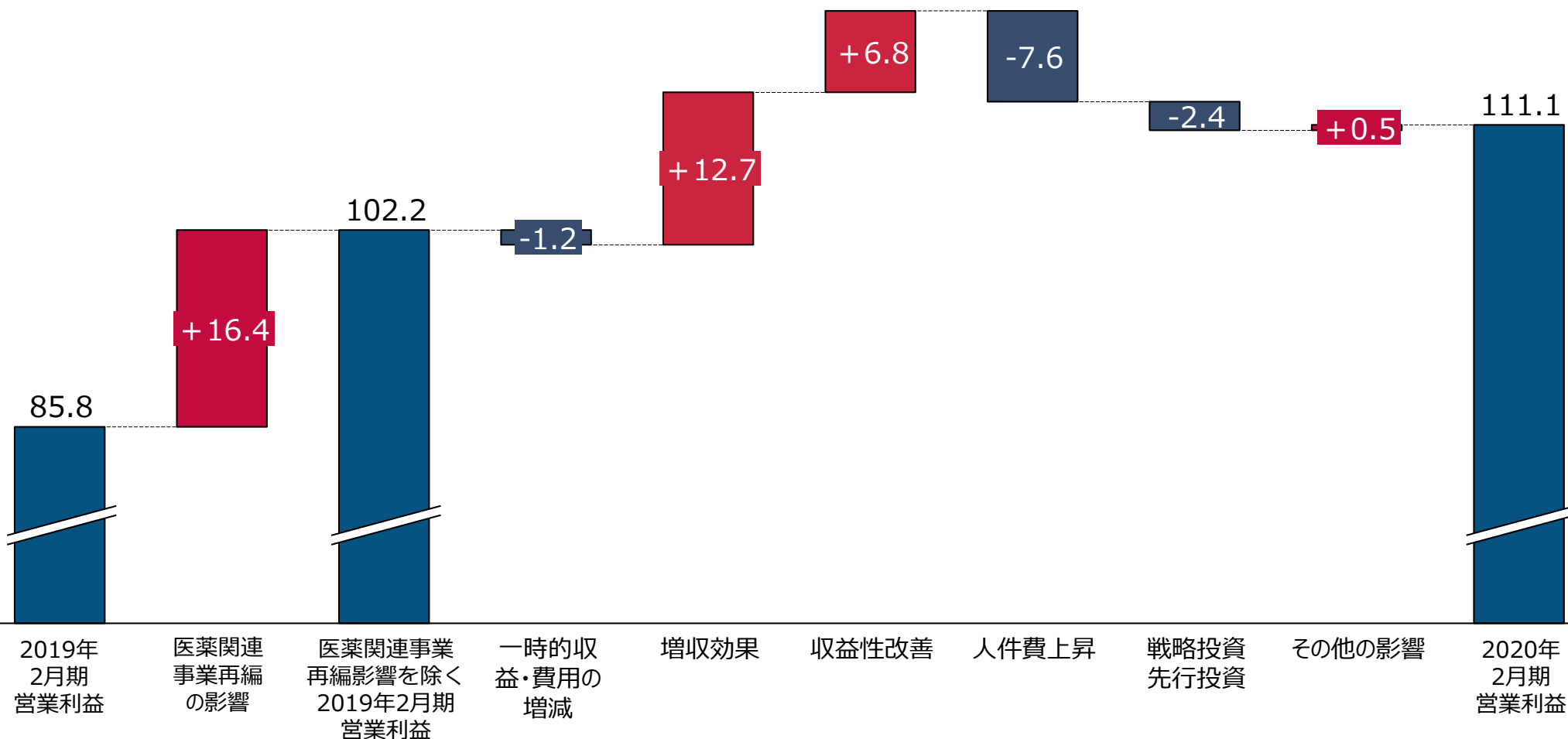


医薬関連事業
再編の影響除く

「凸版印刷からのスポット業務の継続的な受注」「キャッシュレス・消費税関連業務」等により伸長。



増収効果および前期の減損の反動等により、前年同期比増益。
コスト面は適切にコントロール。



キャッシュ・フロー

(百万円)

	2019年2月期 (累計)	2020年2月期 (累計)
営業活動によるキャッシュ・フロー	11,981	16,717
投資活動によるキャッシュ・フロー	▲2,483	▲3,213
(フリー・キャッシュ・フロー)	(9,498)	(13,504)
財務活動によるキャッシュ・フロー	▲8,759	▲11,799

財政状態

(百万円)

	2019年2月末	2020年2月末	増減
総資産	139,739	168,508 (※)	+28,769
のれん	96,250	96,250	±0
ネット有利子負債	65,015	60,411	△4,604
親会社の所有者に帰属する持分	45,737	49,168	+3,431
資本比率	32.7%	29.2%	△3.5pt
NET DER	1.42倍	1.23倍	△0.19倍
ROE	12.1%	14.8%	+2.7%

※総資産の増加288億円（2019年2月比）のうち、260億円はIFRS16号の適用によるものです。また、営業C/Fが約47億円増加し、財務C/Fが同額減少しております。

(億円)



2017年2月期

2018年2月期

2019年2月期

2020年2月期

2020年2月期
(2019/4/10発表)

売上収益	1,089	1,156	1,211	1,266	1,290 (計画)
営業利益	82	93	86 ※(102) ※医薬関連 事業再編除く	111	115 (計画)
営業利益率	7.5%	8.1%	7.1% ※(8.4%) ※医薬関連 事業再編除く	8.8%	8.9% (計画)
ROE	11.0%	13.4 %	12.1%	14.8 %	14.5% (計画)
NET DER	1.80倍	1.63倍	1.42倍	1.23倍	1.23倍 (計画)

1. 従来ビジネスの拡大

- 年間5億円以上お取引先企業の拡大：アウトソーサーからパートナーへ
- 伊藤忠シナジーズの拡大：
 - ・ 年間130億円超の売上収益へ成長
 - ・ 新技術活用における連携(出資、提携等含)
 - ・ 海外事業展開における連携

2. 新領域での拡大

- 凸版との資本業務提携：コールセンター業務の統合・効率化、デジタルマーケティングサービスの開始

- ベトナム・タイ・台湾、海外展開の足掛かりを構築
- MA (マーケティングオートメーション) の導入

3. 人材マネジメントの高度化

- AI、RPAソリューションの提供および社内での活用を開始
- 新人事制度等による離職率の低減
- 採用後に教育を行う「SUDAchi」等、新たな採用手法による採用コストの低減と定着率向上
- 「ワークスタイル・イノベーション」実現に向けた先進的在宅コールセンターへの取組み開始 (MRソリューションの活用等)

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
- 凸版シナジーズ

1. 従来ビジネスの拡大

- 顧客との関係性強化
- 伊藤忠シナジーズ拡大
- 品質優位性の更なる追求

- 退職抑止
- 採用力強化
- 現場人材管理の精緻化

3. 人材マネジメントの高度化

今後5年間
各取組み合計で
100億円以上
追加投資

目標

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

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

2017年5月23日発表
中期経営計画より

CSRへの取組み

- 「CSR推進室」を新設
- 障がい者社員の活躍の機会創出

1. 2020年2月期 通期決算

- 連結業績ハイライト
- 事業ハイライト

2. 2021年2月期 通期業績予想

※公表は延期。

3. 今後の取組みについて

当社は、全国36カ所にコールセンター拠点を保有しており、クライアント企業様で勤務するオペレーターのブースを含めると約32,000席（自社保有約17,000席）を運営しております。複数の地域に拠点が配置されていることから、BCPの観点においても、一定のリスク分散が図られてはいるものの、今後の新型コロナウイルスの拡大による様々な業績への影響といった不確定要因が想定される中での『2021年2月期 当社グループの連結業績予想』の算定は難しいと判断し、当該予想については、今後確定し次第速やかに公表させていただく予定です。

また、中期経営計画については、5月就任予定の新社長のもと、2020年10月の第2四半期決算公表時に併せて発表させていただく予定です。

【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。

※2021年2月期の配当予想については、『2021年2月期 当社グループの連結業績予想』と併せて、公表させていただきます。

	1株当たり配当金（円）			配当性向（%）
	中間	期末	合計	
2021年2月期（予想）	—	—	—	—
2020年2月期	21.00	21.00	42.00	44.1%
2019年2月期	18.00	18.00	36.00	49.1%

1. 2020年2月期 通期決算
 - 連結業績ハイライト
 - 事業ハイライト
2. 2021年2月期 通期業績予想
※公表は延期。
3. 今後の取組みについて

コインの表裏



Boost with Digitalization

デジタル化による進化

✓ 消費者接点

✓ 人材確保

✓ 顧客企業の価値

✓ 品質向上

✓ データ活用

✓ エンゲージメント

✓ 効率向上

我々のミッションは突き詰めると「クライアント企業」と「消費者」の接点を、最適なものとし、より価値のあるものにすること、すなわちクライアント企業にとっての「ベストCXパートナー」となることです。電話、eメール、チャット・・・コミュニケーションチャンネルは多様化を続け、5Gの商用化やAI、MA（マーケティングオートメーション）の活用等によりコミュニケーションの質も大きな変化を迎えています。

こういった新しい技術を積極的にビジネスに活用していく一方で、コミュニケーションにおけるヒトの感情、それを受け止める対話の技術の重要性は、今後も変わらないはずです。当社において、ヒトをいかに育て、AIにはできない複雑で、感情のこもった豊かな対話を実現するか、それを継続していくかということは、新技術を導入し効率化を進めることと同様に重要なことだと考えています。昨年より進めている「ワークスタイル・イノベーション」は、単にビデオ会議システムを導入してテレワーク等を進めるといったことではなく、ヒトの働き方を根本的に変えていくこと。例えば、すでに着手している在宅コールセンターの推進もその一つと言えます。育児や介護等の隙間時間に仕事をしたいが、通勤時間に制約があるために働けない方、転居に伴い退職を余儀なくされる方等に、最新のテクノロジーを活用した「時間と場所の制約を超えた働き方」を実現し、長く、安心して働くことのできる環境を提供していく。これらを実現するために、顔認証技術によるセキュリティの確保やMR（Mixed Reality）*技術の活用による在宅コールセンターの取組み等をすでに開始しております。こういった取組みによって、業務の品質が上がり、結果としてクライアント企業様と消費者との接点を「より価値のあるもの」にできると考えています。

今後、あらゆるものがデジタルに繋がっていく中、コインの表裏である「ベストCXパートナー」と「ワークスタイル・イノベーション」の実現に向けてデータ活用の加速・増大を進めるべく、伊藤忠やCTCとのより強い連携や、データ活用人材の育成等も進めていきます。当社に集まる膨大な数の「消費者の声」をデータ化し、分析することで、例えば経験と勘に頼らない効果的なマーケティング施策をクライアント企業に提案する、あるいは新製品の開発に役立てるといったことや、FAQの自動生成によりコミュニケーターの業務を支援する等、幅広い領域でのデータ活用を強力に進めていきます。

これから、5年、10年先、新しい技術が我々のコミュニケーションをさらに大きく変えていくと思いますが、我々のミッションは「クライアント企業」と「消費者」の接点を最適なものとし、より価値のあるものにすることに変わりはなく、企業理念の「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」の実現に向けて、成長を続けていきます。

*本資料P25『デロンギ、マイクロソフト等と連携し、Mixed Realityを活用した「ワークスタイル・イノベーション・プロジェクト」開始』をご参照ください。

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。

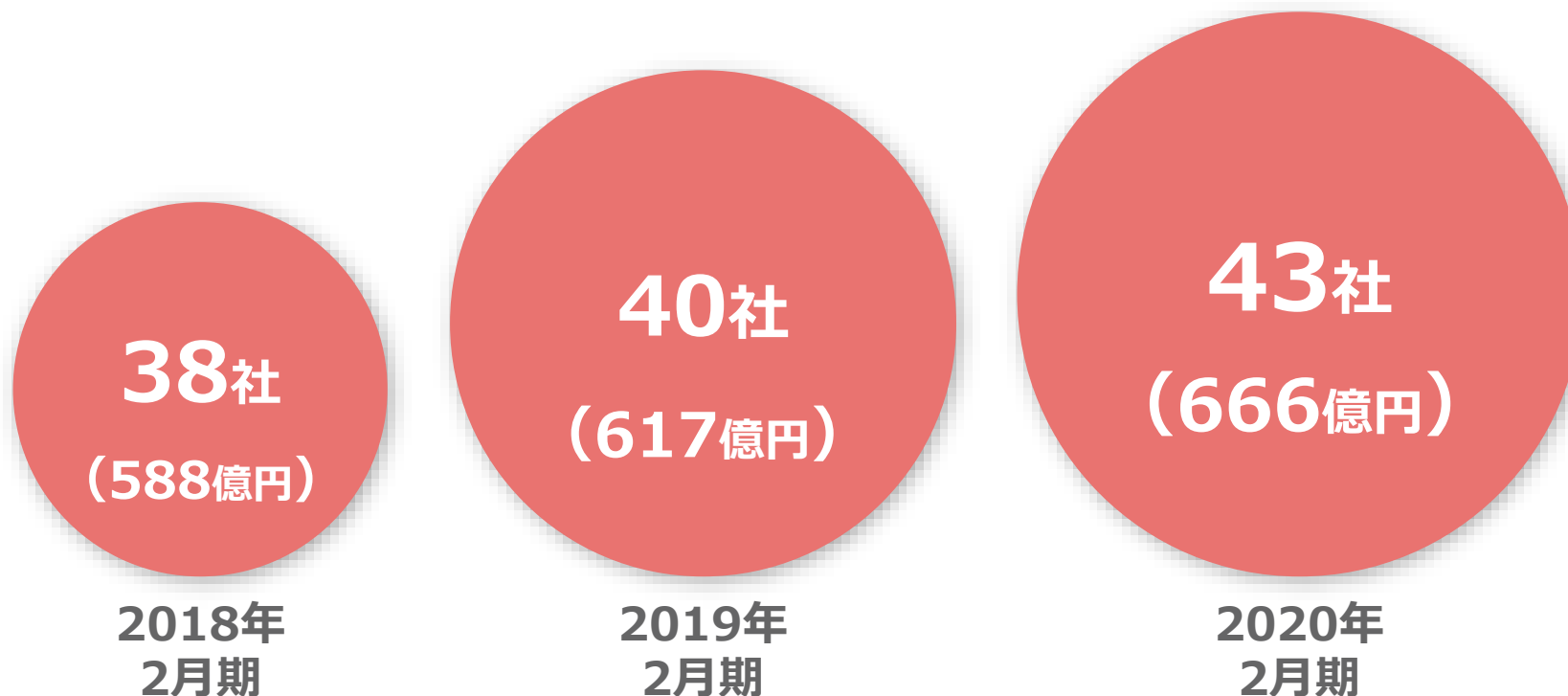
我々は企業としての社会的責任を果たし、
持続的で健全な成長を目指します。

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。

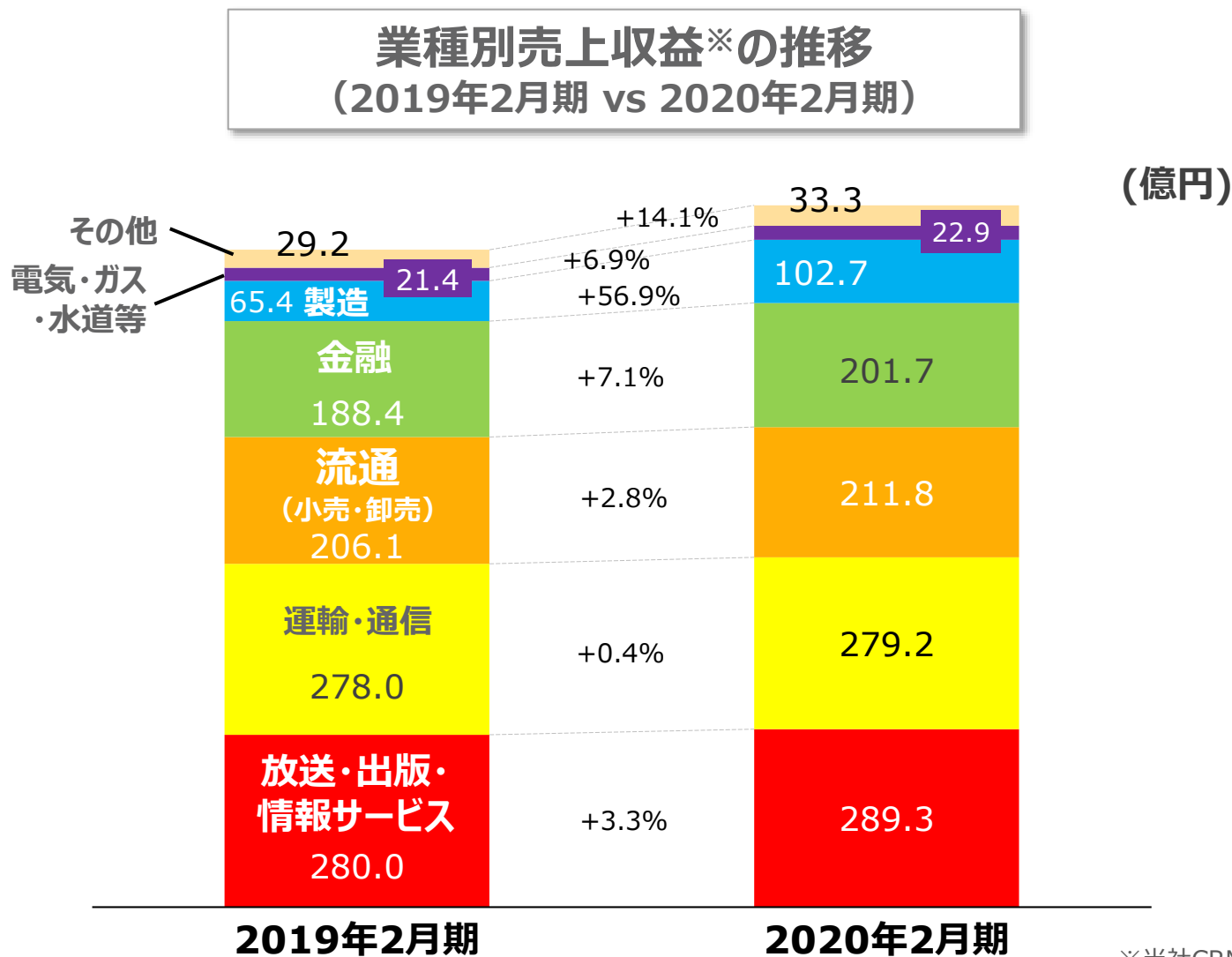
Appendix

キャッシュレス関連等、新たなビジネス業態からの受注拡大により、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。

年間売上収益5億円超のクライアント数/売上収益推移



すべての業種において売上収益が伸長。凸版印刷との連携も寄与。

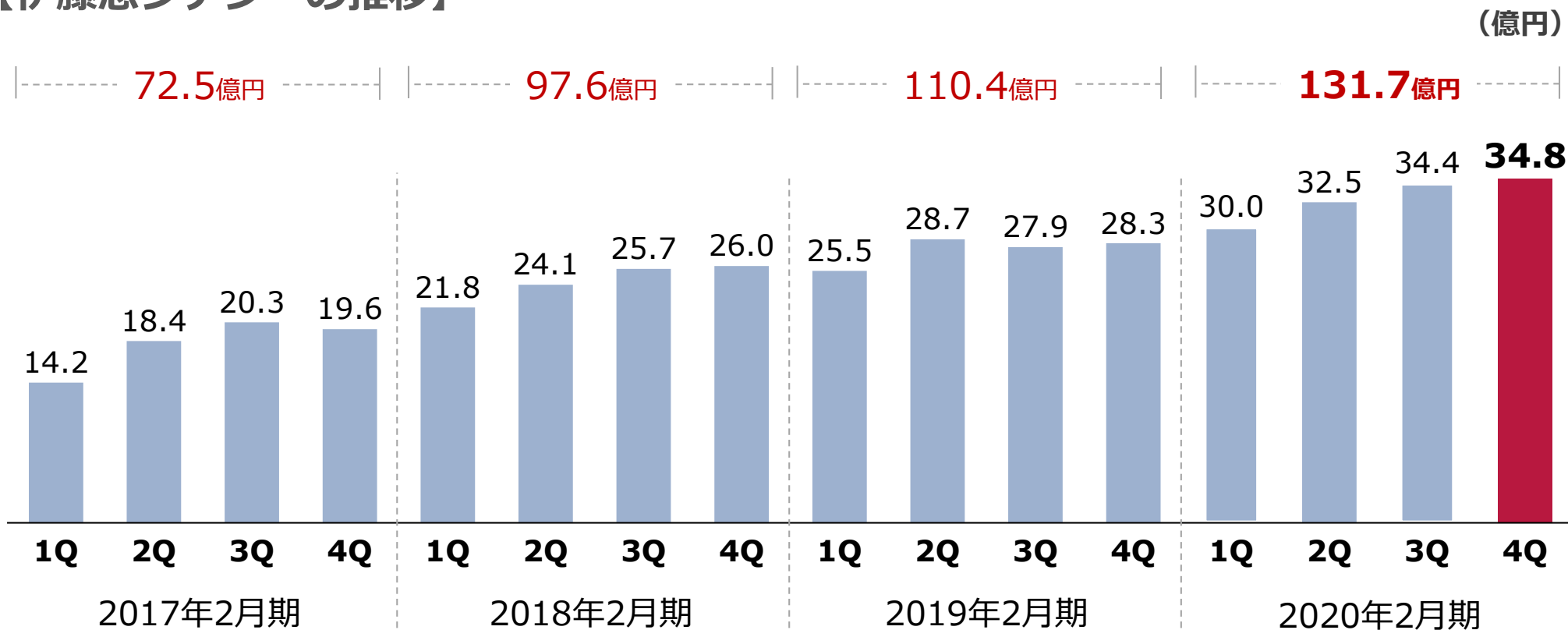


※当社CRM事業の売上収益上位300社を対象としております

■伊藤忠シナジーは前年比で+21.3億円、+19%増と堅調な推移。 (スポット業務を含む)



【伊藤忠シナジーの推移】



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2019」ゴールドに認定 (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)



デロンギ、マイクロソフト等と連携し、Mixed Realityを活用した「ワークスタイル・イノベーション・プロジェクト」開始。

当社クライアント企業であるデロンギ・ジャパン、および日本マイクロソフト、DataMeshと連携、最先端のデジタル新技術を活用し、コールセンター業務において“時間や場所の制約を超えた新しい働き方”の実現を目指した「Mixed Reality（複合現実）」の活用による次世代ワークスタイルソリューション「コールセンター・ワークスタイル・イノベーション・プロジェクト」を開始。Mixed Realityを実現するヘッドマウントディスプレイ「Microsoft HoloLens 2」とDataMeshの3Dホログラム技術を活用したMRアプリを組み合わせることで、デロンギ製品のお客様サポート業務を、コールセンター拠点以外で実施する試験運用を開始。



台湾最大手の総合通信会社・中華電信子会社と業務提携契約締結

台湾最大手の総合通信会社である中華電信の100%子会社で、コンタクトセンター事業を行う宏華國際股份有限公司と台湾市場におけるコンタクトセンター業務の展開を目的に業務提携契約を締結。当社100%子会社ベルシステム24の台湾支店を設立し、コンタクトセンター運営ノウハウと現地ニーズを融合させた台湾におけるコンタクトセンターアウトソーシング市場の開拓・拡大を目指します。



タイのコンタクトセンター事業者大手の「True Touch社」に出資

タイ王国の通信サービス会社大手True Corporation Public Co., Ltd. と資本・業務提携契約を締結、True Corporationの子会社で、コンタクトセンター業界大手のTrue Touch Co., Ltd. の発行済み株式の49.99%を取得し、タイにおけるコンタクトセンター事業を開始。当社とTrueグループの連携によるシナジーを通じてタイ、日本、及び多国籍企業等のニーズに応える事業を推進し、タイにおけるコンタクトセンター業界の売上トップシェアを目指します。



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。



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

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。



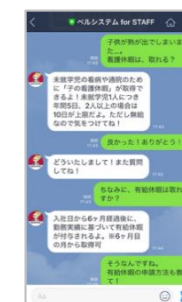
企業内保育園「ベルキッズさっぽろ」を開設

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か所目の企業内保育園『ベルキッズさっぽろ保育園』を開設。



■AI-Chatを活用した就業者サポートのテスト運用を開始

就業ルールや制度、労務相談、勤務シフト照会、業務上の悩み相談や要望、雑談まで、従業員からの様々な問合せに対して、チャットボットが回答します。現在、利用率50%程度、利用促進中。



LGBTへの取り組みに関する評価指標「PRIDE指標2019」最高位を受賞

LGBTなどの性的少数者に関するダイバーシティ・マネジメントの促進と定着を支援する任意団体work with Prideが策定した、企業・団体等におけるLGBTに関する取り組みの評価指標「PRIDE指標2019」の最高位である"ゴールド"を、コールセンター業界で初めて受賞。

work with Pride



業界初、日本HRチャレンジ大賞「採用部門優秀賞」受賞

(厚生労働省、東洋経済新報社等)

契約社員に対し、業務や企業文化等の教育を配属前に実施する就業支援「SUDAchi（すだち）」の取り組みが、長期に亘って安定的に働くことができる環境の創出等を実現する先進的な取り組みであると評価され受賞。



パワハラ防止法施行に先駆け、「ハラスメント防止規則」を策定

就労環境整備の一環および2020年4月に施行される「改正労働施策総合推進法」のパワーハラスメント対策の法制化に先駆けて、職場における“あらゆるハラスメントの撲滅”に向けた取り組みを強化を目的に、「ベルシステム24グループハラスメントの防止及び排除並びにハラスメント事実への適切な対処等に関する規則」を策定。

同性、事実婚の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。



千葉県船橋市にて、障がい者による農園運用を開始

SDGs並びに多様な人材による多様な働き方の実現を目的とした活躍機会を提供する新たな取り組みとして、障がい者社員による農園の運用を開始。



ミカフェートのプロデュースにより、2カ所目の「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、東京に続き、札幌コールセンター内に開設。社内でのワゴン販売を実施し、新たなコミュニケーションを創出。



CSRを学ぶ社員研修の一環として、親子で参加する「Kids & Family Chocolate Academy」を開催

一般社団法人ラ・バルカグループと連携し、障がい者社員がチョコレート製造を行う久遠チョコレート豊橋工場において、社員親子がCSRを学ぶコラボレーションイベント「Kids & Family Chocolate Academy」を開催。



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。