

BELLSYSTEM24[®]

2021年2月期 第3四半期

決算短信補足説明資料

(2021年1月6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

前年同期に対し、営業利益・四半期利益が増加。利益については2桁の伸び。

連結業績

売上収益	1,021億円	前年同期比	+7.0%
営業利益	101億円	前年同期比	+14.4%
親会社の所有者に 帰属する四半期利益	64億円	前年同期比	+15.5%



新型コロナ関連のスポット業務が大きく貢献



継続業務の上期での新規獲得の遅れが徐々に回復

通期見通しに対する進捗は、売上収益・利益ともに順調。

(百万円)

	2020年2月期 3Q	2021年2月期 3Q			通期見通し	進捗率
			対前年同期 増減額	対前年同期 増減率		
売上収益	95,431	102,144	+6,713	+7.0%	132,000	77.4%
CRM事業	94,240	101,257	+7,017	+7.4%	-	-
継続業務	85,938	88,717	+2,779	+3.2%	-	-
スポット業務	8,302	12,540	+4,238	+51.0%	-	-
その他事業	1,191	887	△304	△25.5%	-	-
営業利益	8,869	10,147	+1,278	+14.4%	11,500	88.2%
CRM事業	8,783	9,946	+1,163	+13.2%	-	-
その他事業	86	201	+115	+133.7%	-	-
親会社の所有者に帰属する当期利益	5,564	6,425	+861	+15.5%	7,200	89.2%

単四半期毎の売上収益、営業利益の推移

2018年2月期

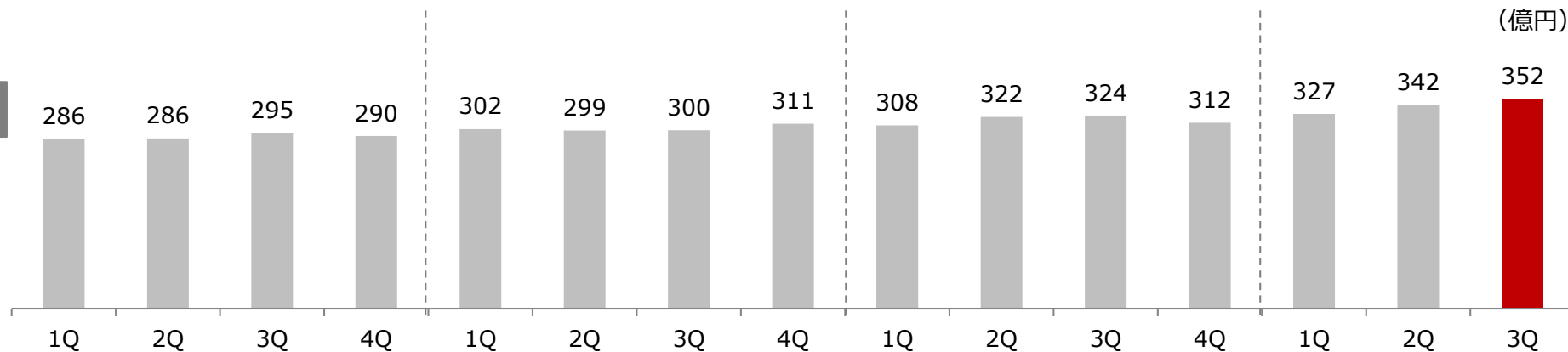
2019年2月期

2020年2月期

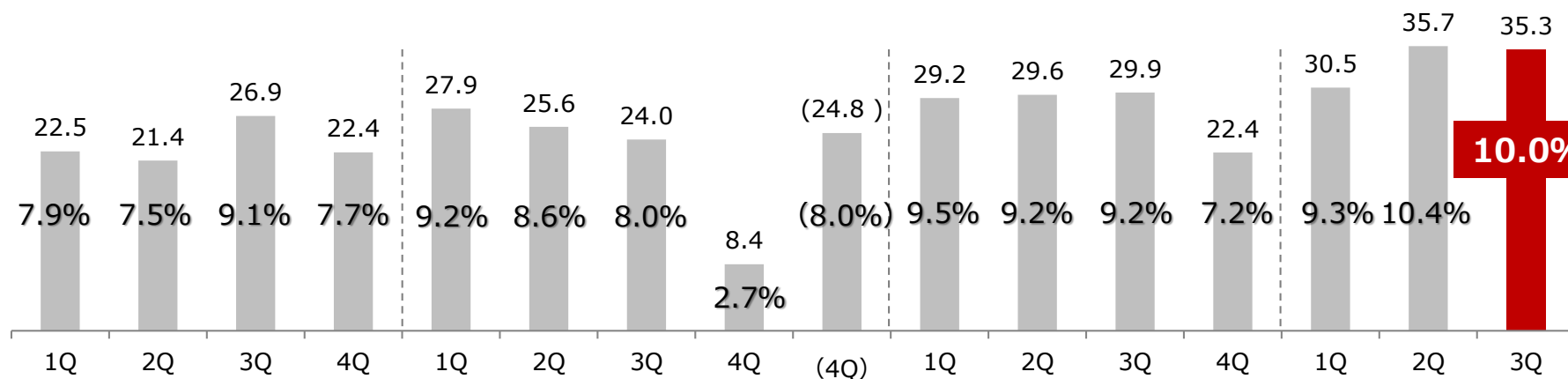
2021年2月期

(億円)

売上収益

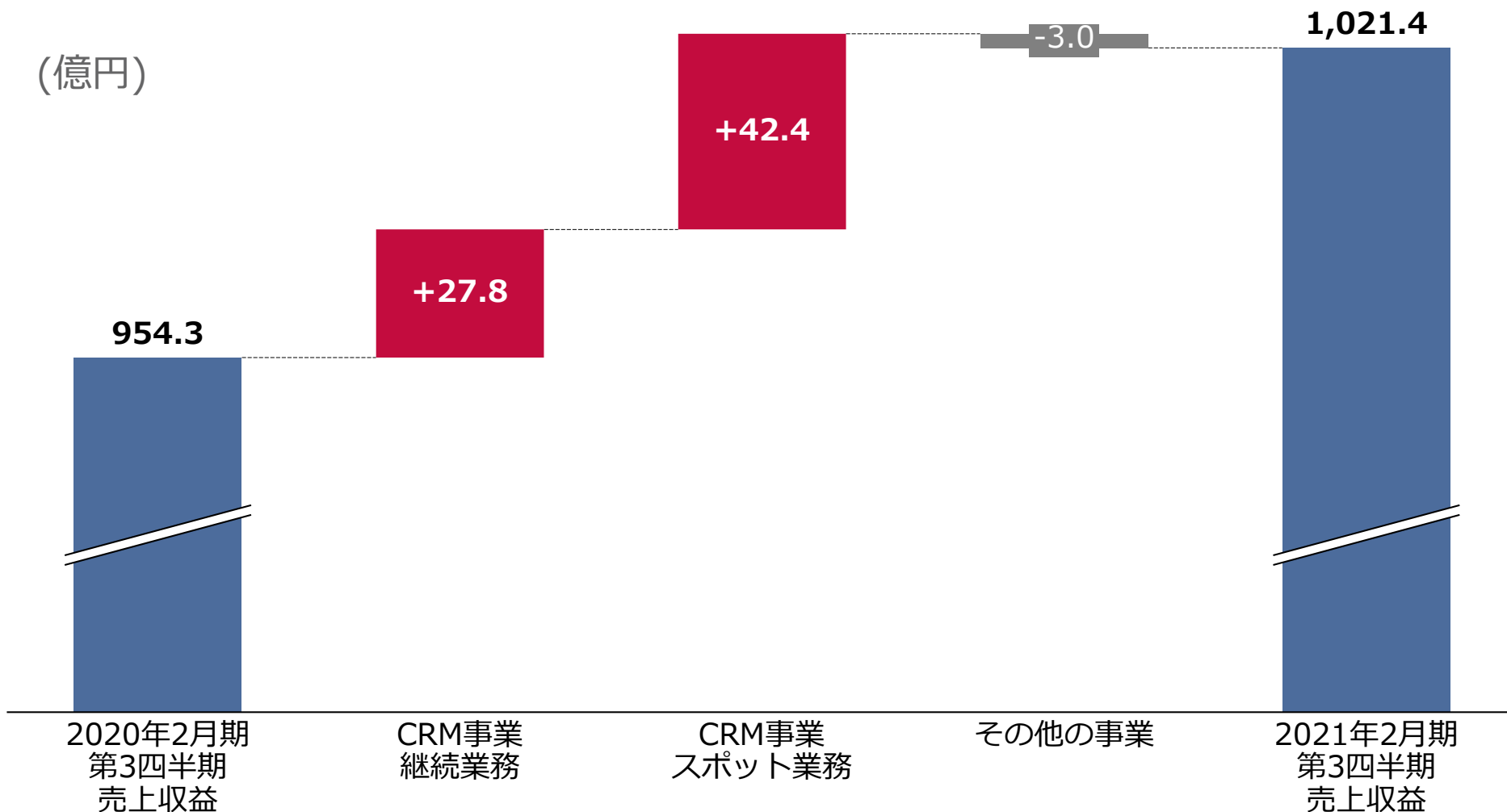


営業利益
営業利益率



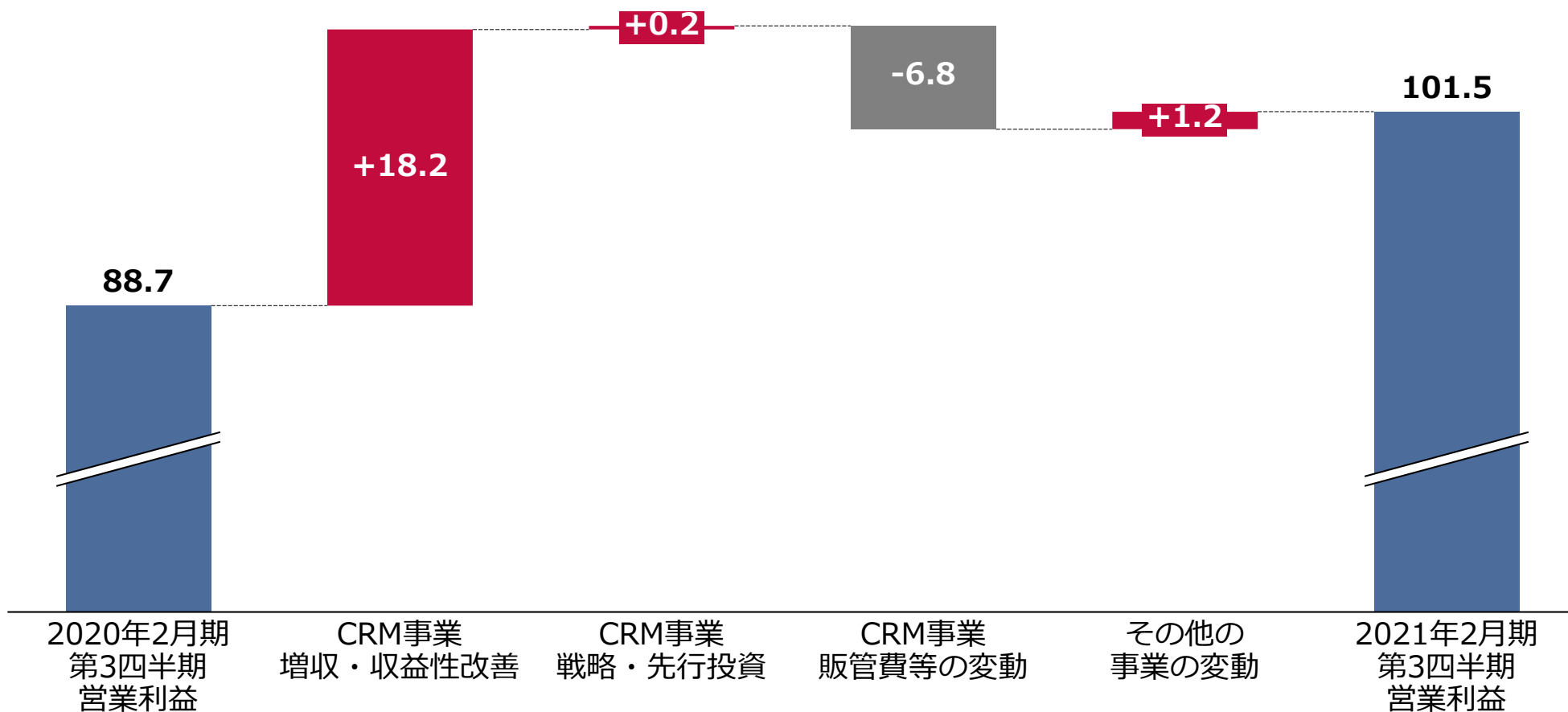
医薬関連事業
再編の影響除く

スポット業務の伸長、継続業務の新規受注の回復により 大幅増収。



CRM事業の増収・収益性改善により利益は伸長。

(億円)



キャッシュ・フロー

(百万円)

	2020年2月期 3Q実績（累計）	2021年2月期 3Q実績（累計）
営業活動によるキャッシュ・フロー	12,311	12,343
投資活動によるキャッシュ・フロー	▲1,603	▲1,915
(フリー・キャッシュ・フロー)	(10,708)	(10,428)
財務活動によるキャッシュ・フロー	▲8,809	▲9,925

財政状態

(百万円)

	2020年2月末	2020年11月末	増減
総資産	168,508	172,348	+3,840
のれん	96,250	96,250	±0
ネット有利子負債	60,411	57,386	△3,025
親会社の所有者に帰属する持分	49,168	52,266	+3,098
資本比率	29.2%	30.3%	+1.1pt
NET DER	1.23倍	1.10倍	0.13減少
ROE	14.8%	—	—

【配当政策の基本方針】

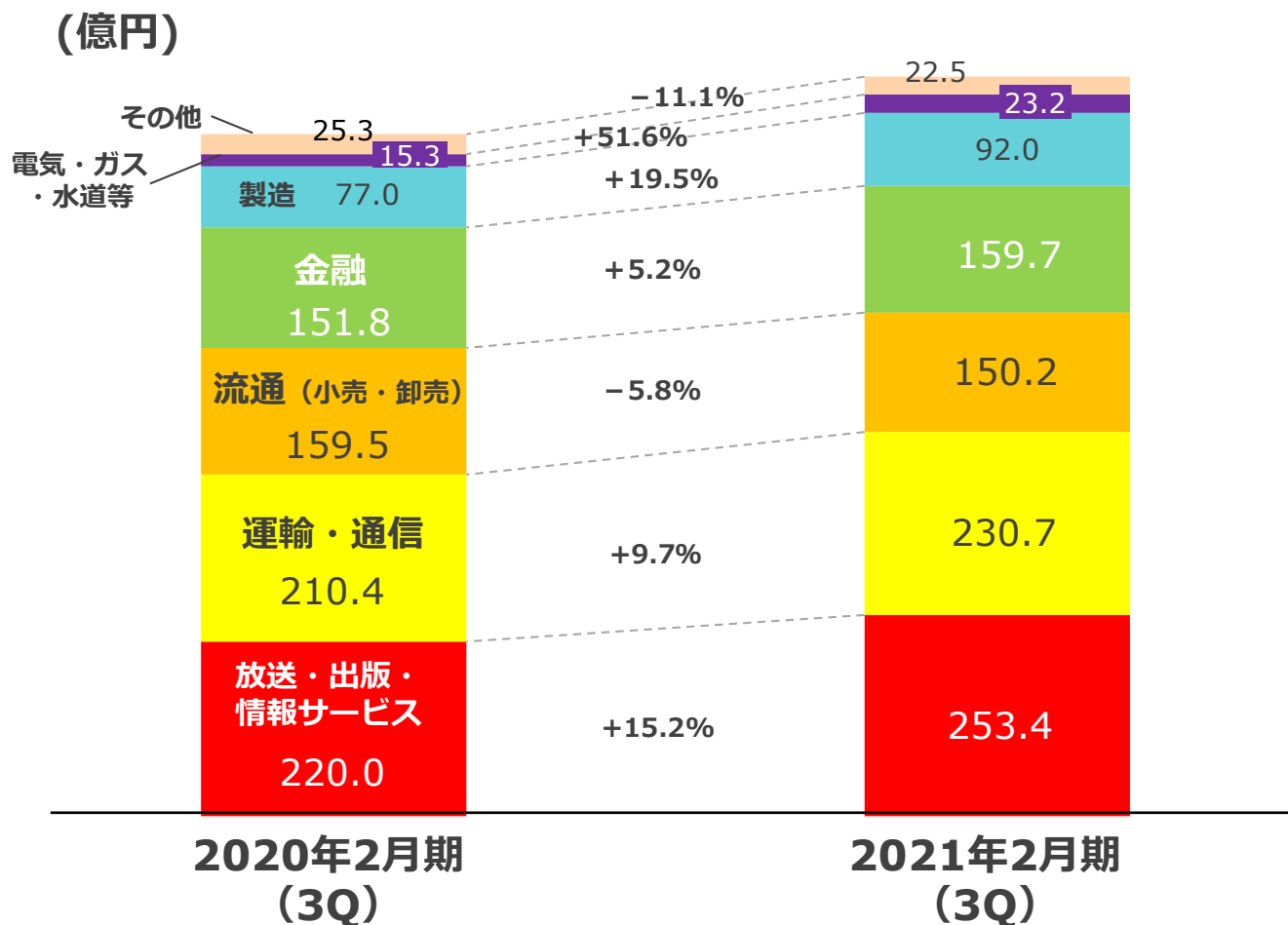
当社は、株主に対する利益還元を最重要課題の一つとして認識しており、剰余金の配当を安定かつ継続的に実施し、業績の進捗状況に応じて配当性向及び必要な内部留保の充実等を総合的に勘案した上で、中期的には親会社の所有者に帰属する当期利益をベースに、連結配当性向50%を目標として、中間配当と期末配当の年2回の剰余金の配当を行うことを基本的な方針としております。

	1株当たり配当金（円）			配当性向（%）
	中間	期末	合計	
2021年2月期（予想）	21.00	21.00	42.00	42.9%
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%

Appendix

「情報サービス」および「製造」において売上収益が大きく伸長。

業種別売上収益※の推移
(2020年2月期 3Q vs 2021年2月期 3Q)

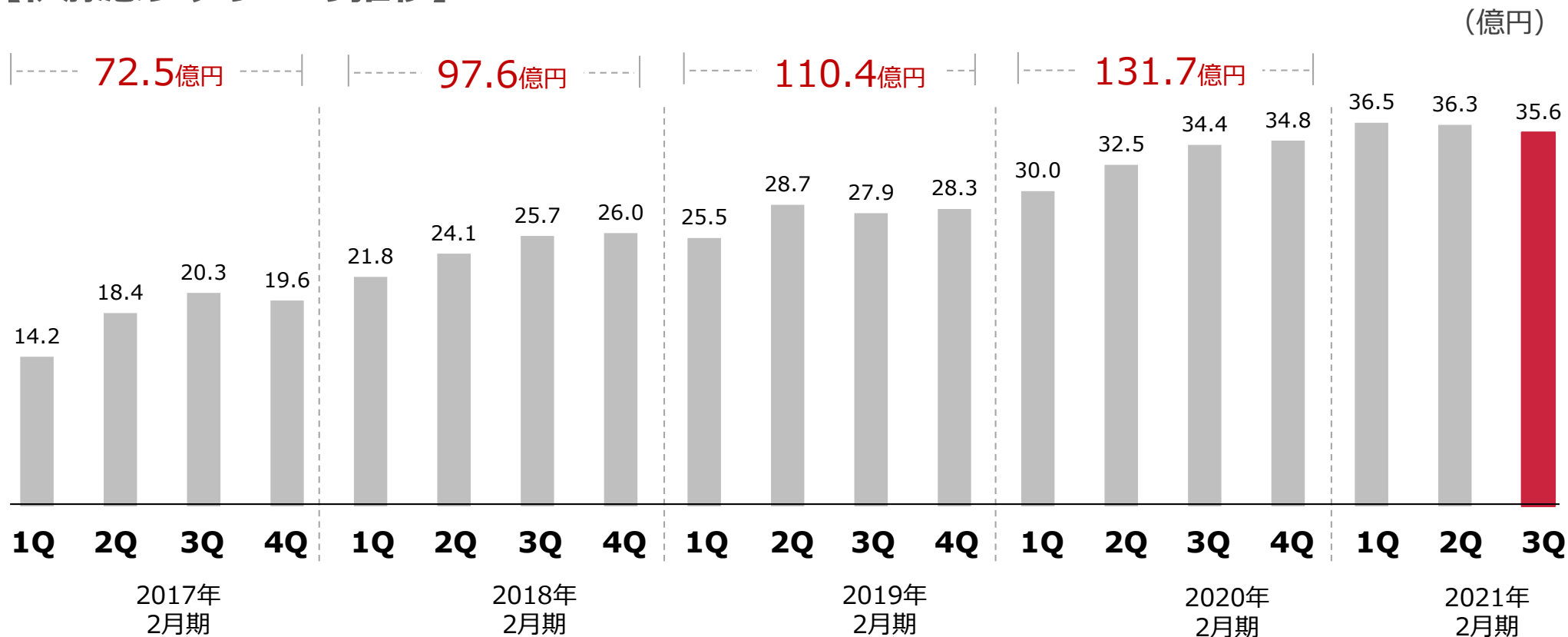


伊藤忠シナジーは、コロナ禍での新規の遅れ、キャンペーン未実施等により横ばい。
前年同期比累計では+11.5億円、+11.8%と増加。（スポット業務を含む）



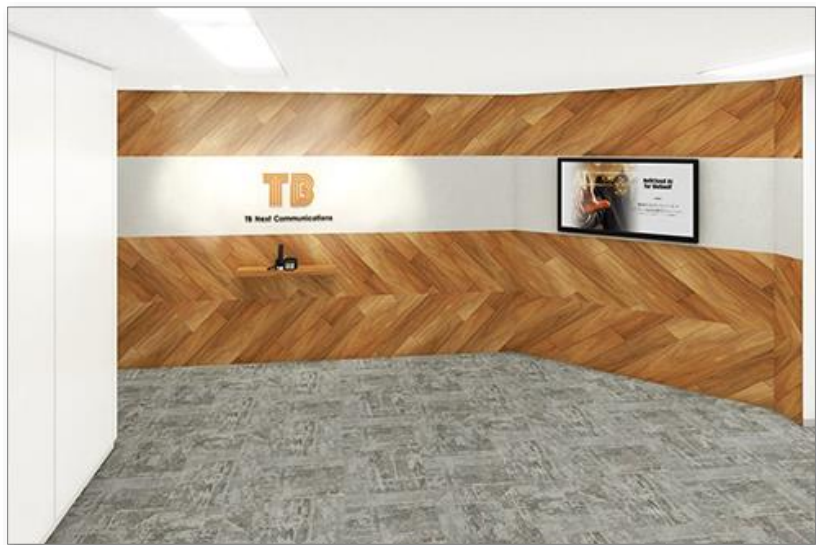
BELSYSTEM24[®]

【伊藤忠シナジーの推移】



TBネクストコミュニケーションズの本社事業所を池袋サンシャイン60に開設、操業を開始

凸版印刷とベルシステム24のリソースを融合することで、「人と技術」の組み合わせによる「オペレーションプラットフォーム」を構築し、効率化、DX推進を支援するTBネクストコミュニケーションズが、10月1日より操業開始。



クライアント企業向けショールームを備えた約600席規模のコールセンター拠点を大同生命札幌ビルに開設

国内最大級の全国37拠点目となる「札幌第5ソリューションセンター」は、3フロア、約600席規模のセンターとして、新たに約1,000名の雇用創出を目指す。



森永製菓様の通販事業において、MAツール「Aimstar(エイムスター)」の導入及び運用支援業務を開始

森永製菓様が展開する通販事業において、マーケティングオートメーション(MA)ツール「Aimstar(エイムスター)」を提供し、データ抽出やレポート作成などの運用支援業務を開始。複合的なデータ分析による顧客のターゲティング、レポート作成の自動化などを支援し、購買行動データ分析や様々な対応履歴を組み合わせた施策を実施。

「スカパー！」カスタマーセンターで在宅運用を開始

スカパー・カスタマーリレーションズ様の運営する、日本最大の有料多チャンネル放送サービス「スカパー！」のカスタマーサポート業務において、ニューノーマル時代における「新しい働き方」の実現等を目的に、クラウド型コールセンターシステム「BellCloud」を活用し、在宅オペレーターによるコールセンターの運用を開始。

森永製菓様

×

ベルシステム24

拠点型センターにおけるオペレーター管理の様子



在宅オペレーター

社内問合せ業務において、CTCファーストコンタクトのヘルプデスクサービスの導入と、独自AI検索エンジン「Mopas™ (モーパス)」の活用を開始

当社子会社で、ヘルプデスク業界の国際機関であるHDI認定「HDIサポートセンター国際認定プログラム」企業であるCTCファーストコンタクトのヘルプデスクサービスを導入。情報システム部門、人事部門や法務部門など本社間接部門ごとに設置している電話・メールでの社内問合せ窓口の一元化、および、ソニーコンピューターサイエンス研究所と共同開発の独自AIエンジン「Mopas」を導入し、社内問い合わせ業務の効率化、省力化を目指す。

VoiceBot（ボイスボット）活用によるコールセンターの運用改善をテーマに、CTCと共同でウェビナーを開催

伊藤忠テクノソリューションズ（CTC）と共同で、VoiceBotの活用によるコールセンターの運用改善をテーマとして、『<ベルシステム24×CTC>コールセンターのATT*を15%削減！ボイスボット最新状況セミナー』と題したウェビナーを実施。



**コールセンターの
ATTを15%削減！
ボイスボット最新状況**

対象 カスタマー部門、コンタクトセンター部門、マーケティング部門、経営企画部門、情報システム部門の責任者以上の方など

共催 BELSYSTEM24 × CTC

日時 2020年
11月27日(金) 15:00 - 16:00
12月4日(金) 16:00 - 17:00

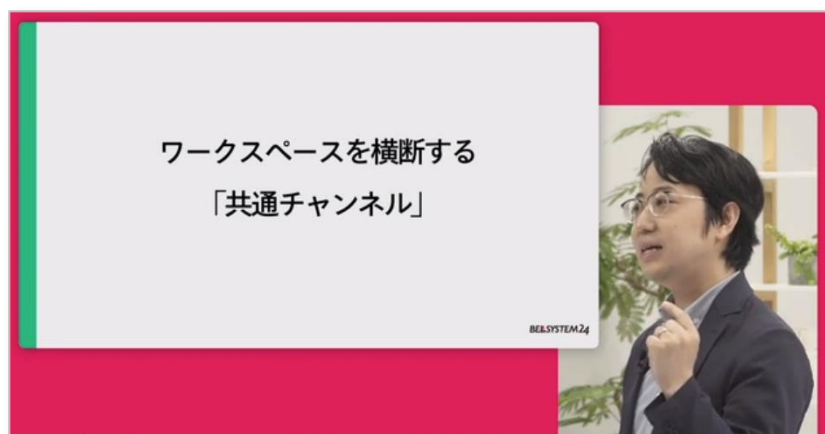
会場 ZOOMウェビナー (予定)

参加費 無料 (事前登録制)

ATT：平均通話時間（Average Talk Time）

Slack Japan株式会社が主催するオンラインイベント、「Slack Tour Japan Online」に登壇

Slack Japanが主催するオンラインイベント「新しい働き方とデジタル変革について学ぶ」ことを目的としたオンラインカンファレンス「Slack Tour Japan Online」にて、当社DX推進チームメンバーがスピーカーとして登壇。



職場におけるLGBTQへの取組の評価指標「PRIDE指標」の最高位"ゴールド"を2年連続で受賞

LGBTQ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・団体等職場におけるLGBTQへの取組みの評価指標「PRIDE指標2020」にて、昨年につき2年連続、最高位"ゴールド"を受賞。



「PRIDE指標2020」ゴールド ロゴマーク



当社作成の「LGBTQ ALLY」ロゴマーク

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。