



2021年2月期 決算短信〔IFRS〕(連結)

2021年4月7日
東

上場会社名 株式会社ベルシステム24ホールディングス 上場取引所
 コード番号 6183 URL <https://www.bell24hd.co.jp/>
 代表者 (役職名) 代表取締役 社長執行役員CEO (氏名) 野田 俊介
 問合せ先責任者 (役職名) 取締役 常務執行役員 (氏名) 辻 豊久 (TEL) 03-6893-9827
 定時株主総会開催予定日 2021年5月28日 配当支払開始予定日 2021年5月31日
 有価証券報告書提出予定日 2021年5月28日
 決算補足説明資料作成の有無 : 有
 決算説明会開催の有無 : 有

(百万円未満四捨五入)

1. 2021年2月期の連結業績 (2020年3月1日~2021年2月28日)

(1) 連結経営成績

(%表示は対前期増減率)

	売上収益		営業利益		税引前利益		当期利益		親会社の所有者に帰属する当期利益		当期包括利益合計額	
	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%
2021年2月期	135,735	7.2	11,799	6.3	11,305	7.3	7,348	3.7	7,252	3.5	7,193	1.8
2020年2月期	126,663	4.6	11,105	29.4	10,534	32.6	7,089	48.3	7,006	29.8	7,067	57.7

	基本的1株当たり 当期利益	希薄化後 1株当たり当期利益	親会社所有者帰属持分 当期利益率	資産合計 税引前利益率	売上収益 営業利益率
	円 銭	円 銭	%	%	%
2021年2月期	98.64	97.92	14.2	6.6	8.7
2020年2月期	95.29	94.57	14.8	6.3	8.8

(参考) 持分法による投資損益 2021年2月期 109百万円 2020年2月期 66百万円

(2) 連結財政状態

	資産合計	資本合計	親会社の所有者に 帰属する持分	親会社所有者 帰属持分比率	1株当たり親会社 所有者帰属持分
	百万円	百万円	百万円	%	円 銭
2021年2月期	172,888	53,510	53,113	30.7	722.69
2020年2月期	168,508	49,537	49,168	29.2	668.77

(3) 連結キャッシュ・フローの状況

	営業活動による キャッシュ・フロー	投資活動による キャッシュ・フロー	財務活動による キャッシュ・フロー	現金及び現金同等物 期末残高
	百万円	百万円	百万円	百万円
2021年2月期	14,886	△3,177	△13,955	5,518
2020年2月期	16,717	△3,213	△11,799	7,767

2. 配当の状況

	年間配当金					配当金総額 (合計)	配当性向 (連結)	親会社所有者 帰属持分配当率 (連結)
	第1四半期末	第2四半期末	第3四半期末	期末	合計			
	円 銭	円 銭	円 銭	円 銭	円 銭	百万円	%	%
2020年2月期	—	21.00	—	21.00	42.00	3,092	44.1	6.5
2021年2月期	—	21.00	—	21.00	42.00	3,093	42.6	6.0
2022年2月期(予想)	—	24.00	—	24.00	48.00		45.3	

3. 2022年2月期の連結業績予想 (2021年3月1日~2022年2月28日)

(%表示は、対前期増減率)

	売上収益		営業利益		税引前利益		当期利益		親会社の所有者に帰属する当期利益		基本的1株当たり 当期利益
	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%	円 銭
通期	139,000	2.4	12,200	3.4	11,869	5.0	7,907	7.6	7,800	7.6	105.90

※ 注記事項

(1) 期中における重要な子会社の異動（連結範囲の変更を伴う特定子会社の異動） : 無

(2) 会計方針の変更・会計上の見積りの変更

- ① IFRSにより要求される会計方針の変更 : 無
 ② ①以外の会計方針の変更 : 無
 ③ 会計上の見積りの変更 : 有

(3) 発行済株式数（普通株式）

① 期末発行済株式数（自己株式を含む）	2021年2月期	73,653,107株	2020年2月期	73,617,320株
② 期末自己株式数	2021年2月期	160,522株	2020年2月期	100,438株
③ 期中平均株式数	2021年2月期	73,514,500株	2020年2月期	73,516,752株

(注) 役員報酬BIP信託に係る信託口が所有する当社株式160,284株を自己株式として処理しております。

(参考) 個別業績の概要

1. 2021年2月期の個別業績（2020年3月1日～2021年2月28日）

(1) 個別経営成績 (%表示は対前期増減率)

	営業収益		営業利益		経常利益		当期純利益	
	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%
2021年2月期	20,729	7.4	6,804	5.9	6,605	6.3	884	△78.7
2020年2月期	19,296	9.1	6,424	22.1	6,212	25.4	4,147	11.3

	1株当たり 当期純利益	潜在株式調整後 1株当たり当期純利益
	円 銭	円 銭
2021年2月期	12.04	11.95
2020年2月期	56.42	55.99

(2) 個別財政状態

	総資産	純資産	自己資本比率	1株当たり純資産
	百万円	百万円	%	円 銭
2021年2月期	131,184	58,691	44.7	798.02
2020年2月期	142,362	60,964	42.8	828.71

(参考) 自己資本 2021年2月期 58,645百万円 2020年2月期 60,916百万円

(注) 個別業績における財務数値については、日本基準に基づいております。

※ 決算短信は公認会計士又は監査法人の監査の対象外です

※ 業績予想の適切な利用に関する説明、その他特記事項

(将来に関する記述等についてのご注意)

本資料に記載されている業績見通し等の将来に関する記述は、当社が現在入手している情報及び合理的であると判断する一定の前提に基づいており、その実現を当社として約束する趣旨のものではありません。また、実際の業績等は様々な要因により大きく異なる可能性があります。なお、業績予想に関する事項については、添付資料5ページをご参照ください。

○添付資料の目次

1. 経営成績等の概況	2
(1) 当期の経営成績の概況	2
(2) 当期の財政状態の概況	3
(3) 当期のキャッシュ・フローの概況	4
(4) 今後の見通し	5
(5) 利益配分に関する基本方針及び当期・次期の配当	5
2. 会計基準の選択に関する基本的な考え方	5
3. 連結財務諸表及び主な注記	6
(1) 連結財政状態計算書	6
(2) 連結損益計算書及び連結包括利益計算書	8
(3) 連結持分変動計算書	10
(4) 連結キャッシュ・フロー計算書	11
(5) 連結財務諸表に関する注記事項	13

1. 経営成績等の概況

(1) 当期の経営成績の概況

当連結会計年度における日本経済は、新型コロナウイルス感染症の影響により厳しい状況が続いております。特に、観光業、飲食業への影響は甚大なものとなりました。一方で在宅勤務や巣ごもり需要により、今までとは異なる生活様式から新たなコンタクトセンター需要が出てきております。また、雇用・所得環境においては、事業環境の厳しさから完全失業率は緩やかに悪化が続いており、上昇を続けてきた賃金水準も横ばい圏内での推移となっております。

当社グループが属する情報サービス業界は、アウトソーシング需要の高まりを受け、堅調に推移しております。また、コミュニケーション手段の急速な技術革新に伴い、消費者との対話においてもA I（人工知能）等の導入による自動化が始まる等、カスタマーサービス分野において、なお一層のサービスの高度化が求められております。一方で、当社グループの主力事業であるCRM（Customer Relationship Management）事業においては、同一労働同一賃金への対応により賃金が上昇しております。

当連結会計年度においては、新中期経営計画として「社員3万人の戦力最大化」「音声データ活用によるDX推進」「信頼と共創のパートナー成長」の実現に取り組んでまいりました。デジタルトランスフォーメーション（以下、「DX」）の推進においては、長年蓄積したコンタクトセンター現場での運用ノウハウと、A I・自然言語処理・アナリティクス・ビッグデータ等新たな技術領域を組み合わせた「機械知能（Machine Intelligence）」の独自開発による、「ヒト」と「新技術」を融合させた「次世代コンタクトセンター」の創出を目的に「イノベーション&コミュニケーションサイエンス研究所」を当社内に設立いたしました。

それに伴い、コンタクトセンター業務での利用に特化した高精度なA I検索エンジン「Mopas™（モーパス）」と、A Iナレッジメンテナンス機能「Knowledge Creator™（ナレッジクリエイター）」で構成され、顧客からのメールでの問い合わせ対応業務の効率化につなげる、独自開発のA I技術サービスの提供を開始しております。

また、従来はコミュニケーターによる電話対応が必要であったコンタクトセンターの一次受付や、資料請求・予約受付等定型的な受付業務を、人の手を介さず自動音声で応答できるボイスボットプロダクトのエントリーモデル「ekubot™」を提供開始しております。

パートナーとの共創においては、2017年11月に業務資本提携契約を締結した凸版印刷株式会社（以下、「凸版印刷㈱」）とのシナジー効果をさらに加速させ、最大化するために合弁契約を締結し、様々な企業のDXの推進を支援するBPO（Business Process Outsourcing）領域に特化した新会社「株式会社TBネクストコミュニケーションズ」（以下、「㈱TBネクストコミュニケーションズ」）を2020年5月に設立いたしました。

また、クライアント企業が展開するダイレクトマーケティング事業（通販事業）において、当社が2019年2月より業務提携しているスプリームシステム株式会社が提供する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）」を導入し、データ抽出やレポート作成等の運用支援事業を開始しております。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、社会の要請に応えるべく、当社では在宅勤務やオンライン会議を積極的に活用する等して、様々な取り組みを行っております。今回、DXの推進と、従業員のエンゲージメント向上を目的に、次世代コンタクトセンターサービスのデモ体験が可能なショールームや、オンライン会議に適した個人向けブース、社内コミュニティスペース等を配置した「ニューノーマル」時代に対応したオフィスとするため、本社を移転することにいたしました。このショールームでは、当社が提供するクラウド型コンタクトセンターシステムBellCloud+®や、Mixed Reality（MR：複合現実）を活用した次世代ワークスタイルソリューションである「コールセンター・バーチャライゼーション」等のデモ体験を可能としており、次世代コンタクトセンターの在り方について、クライアント企業をはじめとした様々なステークホルダーへ示してまいります。

当社グループは、「社員3万人の戦力最大化」のための施策を着実に実行しております。多様な人材の活躍や新たな雇用の創出を目的に働き方改革について積極的に取り組んでおり、在宅勤務は約8割の社員が活用、在宅コンタクトセンターは千数百席への拡大を行ってまいりました。また、従業員向けの教育・研修及び新卒新入社員・中途社員の採用面接は、全てオンラインに切り替え、働く場所を選ばない、ニューノーマル時代に対応した仕組みと環境の整備を推進しております。

さらにダイバーシティ推進においては、ダイバーシティ・マネジメントの促進と定着を支援する特定非営利活動法人『J-Win』が主催し、内閣府や厚生労働省等が後援する「2020 J-Winダイバーシティ・アワード」において、ベーシック部門の最高賞である「ベーシックアチーブメント大賞」を、コールセンター業界で初めて受賞いたしました。

また、LGBTQ等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』による「PRIDE指標2020」では、昨年に続き最高位“ゴールド”を受賞し、D&I（ダイバーシティ&インクルージョン）推進企業として外部からも評価を得ております。

各セグメントの業績は以下の通りであります。

(CRM事業)

新型コロナウイルス感染症の感染拡大による影響があったものの、社会インフラとしてのスポット需要及び前連結会計年度から業務開始した既存継続案件の売上が拡大した他、伊藤忠商事株式会社（以下、「伊藤忠商事(株)」）及び、凸版印刷(株)との協業強化によるシナジー案件も堅調に推移したこと等により、売上収益は前年同期比で増収となりました。利益面では、同一労働同一賃金により人件費が上昇するなか、増収による利益の伸長に加え、収益改善活動による効果等もあり、税引前利益は前年同期比で増益となりました。

この結果、CRM事業の売上収益は1,345億59百万円（前年同期比7.5%増）、税引前利益は119億33百万円（同14.2%増）となりました。

(その他)

前連結会計年度にその他事業に含まれていたCSO事業を事業譲渡した影響、及びコンテンツ販売収入が減少となりました。また、連結子会社の株式会社ポッケに帰属するのれんについて、減損テストを実施した結果、8億54百万円の減損損失を計上しております。

この結果、その他のセグメントの売上収益は11億76百万円（前年同期比22.7%減）、税引前損失は5億68百万円（前連結会計年度は、1億27百万円の利益）となりました。

以上の結果、当連結会計年度の業績は、売上収益は1,357億35百万円（前年同期比7.2%増）、税引前利益は113億5百万円（同7.3%増）、親会社の所有者に帰属する当期利益は72億52百万円（同3.5%増）となりました。

(2) 当期の財政状態の概況

	2020年2月期 (百万円)	2021年2月期 (百万円)	増減額 (百万円)
資産合計	168,508	172,888	4,380
負債合計	118,971	119,378	407
親会社所有者帰属持分比率 (%)	29.2	30.7	—

流動資産は、主に営業債権が16億77百万円及びその他の短期金融資産が1億94百万円それぞれ増加しましたが、現金及び現金同等物が22億49百万円及び未収還付法人所得税が2億74百万円それぞれ減少したため、前連結会計年度末より5億76百万円減少し、263億81百万円となりました。

非流動資産は、主にのれんが8億54百万円及び無形資産が6億13百万円それぞれ減少しましたが、有形固定資産が46億10百万円、その他の長期金融資産が8億42百万円、繰延税金資産が6億64百万円及び持分法で会計処理されている投資が2億55百万円それぞれ増加したため、前連結会計年度末より49億56百万円増加し、1,465億7百万円となりました。

これらにより、資産合計は前連結会計年度末より43億80百万円増加し、1,728億88百万円となりました。

流動負債は、主にその他の流動負債が11億28百万円減少しましたが、借入金が97億99百万円、未払法人所得税が12億41百万円、未払従業員給付が4億83百万円、その他の短期金融負債が4億37百万円及び引当金が1億65百万円それぞれ増加したため、前連結会計年度末より109億94百万円増加し、489億52百万円となりました。

非流動負債は、その他の長期金融負債が39億57百万円及び長期未払従業員給付が2億11百万円それぞれ増加しましたが、長期借入金が148億35百万円減少したため、前連結会計年度末より105億87百万円減少し、704億26百万円となりました。

これらにより、負債合計は前連結会計年度末より4億7百万円増加し、1,193億78百万円となりました。

資本は、前連結会計年度末より39億73百万円増加し、535億10百万円となりました。これは主に親会社の所有者に帰属する当期利益の計上により配当支払い後の利益剰余金が41億64百万円増加したことによるものであります。

(3) 当期のキャッシュ・フローの概況

	2020年2月期 (百万円)	2021年2月期 (百万円)	増減額 (百万円)
営業活動によるキャッシュ・フロー	16,717	14,886	△1,831
投資活動によるキャッシュ・フロー	△3,213	△3,177	36
財務活動によるキャッシュ・フロー	△11,799	△13,955	△2,156
現金及び現金同等物の期末残高	7,767	5,518	△2,249

当連結会計年度末現在における現金及び現金同等物は、前連結会計年度末に比べ22億49百万円減少し、55億18百万円となりました。当連結会計年度における各キャッシュ・フローの状況とそれらの要因は以下のとおりであります。

(営業活動によるキャッシュ・フロー)

営業活動の結果得られた資金は、148億86百万円となりました（前年同期は167億17百万円の収入）。これは主に、税引前利益が113億5百万円、減価償却費及び償却費が77億86百万円、減損損失が8億54百万円、法人所得税の支払額が50億56百万円及び営業債権の増加が16億77百万円それぞれ生じたこと等によるものであります。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

投資活動の結果使用した資金は、31億77百万円となりました（前年同期は32億13百万円の支出）。これは主に、有形固定資産の取得による支出が16億95百万円、敷金及び保証金の差入による支出が7億89百万円、無形資産の取得による支出が4億40百万円及び持分法投資の取得による支出が2億94百万円それぞれ生じたこと等によるものであります。

(財務活動によるキャッシュ・フロー)

財務活動の結果使用した資金は、139億55百万円となりました（前年同期は117億99百万円の支出）。これは主に、リース負債の返済による支出が55億83百万円、配当金の支払額が30億88百万円、長期借入金の返済による支出が29億36百万円及び短期借入金の返済による支出が22億円それぞれ生じたこと等によるものであります。

(参考) キャッシュ・フロー関連指標の推移

	2017年2月期	2018年2月期	2019年2月期	2020年2月期	2021年2月期
親会社所有者帰属持分比率 (%)	28.9	30.5	32.7	29.2	30.7
時価ベースの親会社所有者帰属持分比率 (%)	48.9	78.2	77.4	56.3	73.1
キャッシュ・フロー対有利子負債比率 (年)	11.6	8.6	6.0	5.6	6.3
インタレスト・カバレッジ・レシオ (倍)	8.1	13.0	24.5	30.0	27.1

(注) 親会社所有者帰属持分比率：親会社所有者帰属持分／総資産

時価ベースの親会社所有者帰属持分比率：株式時価総額／総資産

キャッシュ・フロー対有利子負債比率：有利子負債／営業キャッシュ・フロー

インタレスト・カバレッジ・レシオ：営業キャッシュ・フロー／利払い

※1. 各指標は、いずれも連結ベースの財務数値により算出しております。

※2. 株式時価総額は、期末株価終値×期末発行済株式総数（自己株式控除後）により算出しております。

※3. 営業キャッシュ・フローは連結キャッシュ・フロー計算書の営業活動によるキャッシュ・フローを使用しております。有利子負債は、連結財政状態計算書に計上されている負債のうち利子を支払っている全ての負債を対象としております。

(4) 今後の見通し

当社グループは、主要ビジネスであるCRM事業を中心として、既存クライアントとの取引拡大及び伊藤忠商事グループや凸版印刷㈱といった多様な企業ネットワークを活用した新規クライアントの獲得強化に加え、人件費上昇に対応するサービス提供価格の適正化に取り組んでまいります。それと同時に、業務の効率化やコストコントロールの徹底により収益基盤の拡充を進めてまいります。

また、最先端の技術を活用したソリューションの提供等、新しい顧客体験の実現に向けた取り組みを進め、クライアント企業の期待水準を上回るビジネス価値を創造してまいります。

従業員に対しては、コンタクトセンター業務に必要なスキルを業務配属前に手厚く教育する就業支援施設の全国展開や、女性活躍を始めとするダイバーシティへの取り組み、障がい者の積極的な雇用等、より多様な働き方を実現する環境整備の取り組みを続けてまいります。

(5) 利益配分に関する基本方針及び当期・次期の配当

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方針としております。2022年2月期の配当は、中間配当の24円に加え、期末に予定している24円で通期48円とする予定であります。

2. 会計基準の選択に関する基本的な考え方

当社グループは、資本市場における財務情報の国際的な比較可能性を向上させるとともに、国際的な市場における資金調達手段の多様化等を目指し、2014年2月期より国際会計基準（IFRS）を適用しております。

3. 連結財務諸表及び主な注記

(1) 連結財政状態計算書

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2020年2月29日	当連結会計年度 2021年2月28日
資産		
流動資産		
現金及び現金同等物	7,767	5,518
営業債権	17,967	19,644
未収還付法人所得税	274	-
その他の短期金融資産	46	240
その他の流動資産	903	979
流動資産合計	26,957	26,381
非流動資産		
有形固定資産	32,674	37,284
のれん	96,250	95,396
無形資産	3,323	2,710
持分法で会計処理されている投資	1,584	1,839
繰延税金資産	1,941	2,605
その他の長期金融資産	5,735	6,577
その他の非流動資産	44	96
非流動資産合計	141,551	146,507
資産合計	168,508	172,888

(単位：百万円)

	前連結会計年度 2020年2月29日	当連結会計年度 2021年2月28日
負債及び資本		
負債		
流動負債		
営業債務	6,144	6,141
借入金	10,436	20,235
未払法人所得税	1,265	2,506
引当金	—	165
未払従業員給付	9,941	10,424
その他の短期金融負債	5,112	5,549
その他の流動負債	5,060	3,932
流動負債合計	37,958	48,952
非流動負債		
長期借入金	57,742	42,907
引当金	1,715	1,813
長期未払従業員給付	302	513
繰延税金負債	96	76
その他の長期金融負債	21,156	25,113
その他の非流動負債	2	4
非流動負債合計	81,013	70,426
負債合計	118,971	119,378
資本		
資本金	27,033	27,049
資本剰余金	3,436	3,448
その他の資本の構成要素	△82	△235
利益剰余金	18,984	23,148
自己株式	△203	△297
親会社の所有者に帰属する持分合計	49,168	53,113
非支配持分	369	397
資本合計	49,537	53,510
負債及び資本合計	168,508	172,888

(2) 連結損益計算書及び連結包括利益計算書

連結損益計算書

(単位：百万円)

	前連結会計年度 自 2019年3月1日 至 2020年2月29日	当連結会計年度 自 2020年3月1日 至 2021年2月28日
売上収益	126,663	135,735
売上原価	△101,667	△108,294
売上総利益	24,996	27,441
販売費及び一般管理費	△13,754	△14,930
その他の収益	150	223
その他の費用	△287	△935
営業利益	11,105	11,799
持分法による投資損益	66	109
金融収益	66	79
金融費用	△703	△682
税引前利益	10,534	11,305
法人所得税費用	△3,445	△3,957
当期利益	7,089	7,348
帰属：		
親会社の所有者	7,006	7,252
非支配持分	83	96
当期利益	7,089	7,348

(単位：円)

1株当たり利益

基本的1株当たり当期利益	95.29	98.64
希薄化後1株当たり当期利益	94.57	97.92

連結包括利益計算書

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 自 2019年3月1日 至 2020年2月29日	当連結会計年度 自 2020年3月1日 至 2021年2月28日
当期利益	7,089	7,348
その他の包括利益		
純損益に振り替えられない項目		
その他の包括利益を通じて公正価値で 測定する金融資産で生じた利得(損失)	△17	△69
合計	△17	△69
純損益に振り替えられる可能性のある項目		
在外営業活動体の換算差額	△5	4
持分法によるその他の包括利益	—	△90
合計	△5	△86
その他の包括利益合計(税引後)	△22	△155
当期包括利益	7,067	7,193
帰属：		
親会社の所有者	6,984	7,097
非支配持分	83	96
当期包括利益	7,067	7,193

(3) 連結持分変動計算書

(単位：百万円)

	資本金	資本剰余金	その他の資本の 構成要素	利益剰余金
2019年3月1日現在	27,033	4,137	△72	14,845
当期利益	—	—	—	7,006
その他の包括利益	—	—	△22	—
当期包括利益合計	—	—	△22	7,006
株式報酬取引	—	—	12	—
剰余金の配当	—	—	—	△2,867
非支配持分株主との取引	—	△700	—	—
自己株式の取得	—	—	—	—
自己株式の処分	—	△1	—	—
所有者との取引等合計	—	△701	12	△2,867
2020年2月29日現在	27,033	3,436	△82	18,984
当期利益	—	—	—	7,252
その他の包括利益	—	—	△155	—
当期包括利益合計	—	—	△155	7,252
株式報酬取引	—	—	10	—
新株予約権の行使	16	16	△8	—
剰余金の配当	—	—	—	△3,088
その他の資本の構成要素 から利益剰余金への振替	—	—	△0	0
自己株式の取得	—	△0	—	—
自己株式の処分	—	△4	—	—
所有者との取引等合計	16	12	2	△3,088
2021年2月28日現在	27,049	3,448	△235	23,148

(単位：百万円)

	自己株式	親会社の 所有者に 帰属する 持分合計	非支配持分	資本合計
2019年3月1日現在	△206	45,737	755	46,492
当期利益	—	7,006	83	7,089
その他の包括利益	—	△22	—	△22
当期包括利益合計	—	6,984	83	7,067
株式報酬取引	—	12	—	12
剰余金の配当	—	△2,867	—	△2,867
非支配持分株主との取引	—	△700	△469	△1,169
自己株式の取得	△0	△0	—	△0
自己株式の処分	3	2	—	2
所有者との取引等合計	3	△3,553	△469	△4,022
2020年2月29日現在	△203	49,168	369	49,537
当期利益	—	7,252	96	7,348
その他の包括利益	—	△155	—	△155
当期包括利益合計	—	7,097	96	7,193
株式報酬取引	—	10	—	10
新株予約権の行使	—	24	—	24
剰余金の配当	—	△3,088	△68	△3,156
その他の資本の構成要素 から利益剰余金への振替	—	—	—	—
自己株式の取得	△110	△110	—	△110
自己株式の処分	16	12	—	12
所有者との取引等合計	△94	△3,152	△68	△3,220
2021年2月28日現在	△297	53,113	397	53,510

(4) 連結キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

	前連結会計年度 自 2019年3月1日 至 2020年2月29日	当連結会計年度 自 2020年3月1日 至 2021年2月28日
営業活動によるキャッシュ・フロー		
税引前利益	10,534	11,305
営業活動によるキャッシュ・フローへの調整		
有形固定資産の減価償却費	5,925	6,749
無形資産の償却費	1,089	1,037
減損損失	—	854
固定資産の除売却損益(△は益)	210	70
子会社株式売却損益(△は益)	△27	—
事業譲渡損益(△は益)	49	—
持分法による投資損益(△は益)	△66	△109
金融収益	△66	△79
金融費用	703	682
営業債権の増減額(△は増加)	△568	△1,677
営業債務の増減額(△は減少)	646	214
未払消費税の増減額(△は減少)	1,253	△8
その他	1,153	1,041
小計	20,835	20,079
利息及び配当金の受取額	107	138
利息の支払額	△558	△549
法人所得税の支払額	△4,737	△5,056
法人所得税の還付額	1,070	274
営業活動からの正味キャッシュ・フロー	16,717	14,886
投資活動によるキャッシュ・フロー		
有形固定資産の取得による支出	△1,047	△1,695
無形資産の取得による支出	△764	△440
持分法投資の取得による支出	△983	△294
有価証券の取得による支出	△100	△50
有価証券の売却による収入	—	0
敷金及び保証金の差入による支出	△626	△789
敷金及び保証金の回収による収入	19	42
事業譲渡による収入	127	—
連結範囲の変更を伴う子会社株式の売却による収入	95	—
政府補助金による収入	66	1
その他	△0	48
投資活動からの正味キャッシュ・フロー	△3,213	△3,177
財務活動によるキャッシュ・フロー		
短期借入金の増減額(△は減少)	3,000	△2,200
長期借入れによる収入	6,000	—
長期借入金の返済による支出	△11,936	△2,936
配当金の支払額	△2,867	△3,088
非支配持分への配当金の支払額	—	△68
株式の発行による収入	—	24
自己株式の売却による収入	—	6
自己株式の取得による支出	△0	△110
リース負債の返済による支出	△4,829	△5,583
連結範囲の変更を伴わない子会社株式の取得による支出	△1,169	—
その他	2	—
財務活動からの正味キャッシュ・フロー	△11,799	△13,955

(単位：百万円)

	前連結会計年度 自 2019年3月1日 至 2020年2月29日	当連結会計年度 自 2020年3月1日 至 2021年2月28日
現金及び現金同等物に係る換算差額	△0	△3
現金及び現金同等物の正味増減額 (△は減少)	1,705	△2,249
現金及び現金同等物の期首残高	5,971	7,767
売却目的で保有する資産への振替額	91	—
現金及び現金同等物の期末残高	7,767	5,518

(5) 連結財務諸表に関する注記事項

(継続企業の前提に関する注記)

該当事項はありません。

(重要な会計方針)

当社グループが本連結財務諸表において適用する重要な会計方針は、2020年2月29日に終了した連結会計年度に係る連結財務諸表において適用した会計方針と同一であります。

(会計上の見積りの変更)

当連結会計年度において本社の移転を決定したことから、当初より利用期間が短くなった有形固定資産について耐用年数を変更し、将来にわたり変更しております。

この変更により、従来の方法と比べて、当連結会計年度の営業利益及び税引前利益は、それぞれ105百万円減少しております。

(セグメント情報等)

当社グループの報告セグメントは、当社グループの構成単位のうち、分離された財務情報が入手可能であり、取締役会が、経営資源の配分の決定及び業績を評価するために、定期的に検討を行う事業セグメントを基礎に決定されております。なお、当社グループの事業セグメントは、CRM事業及びその他事業から構成されており、サービスの種類、性質、販売市場等から総合的に区分しております。

当社グループは、主にコンタクトセンター運営及びその付帯業務を取り扱うCRM事業で構成されております。

当社グループの収益、純損益の絶対額及び資産の金額のいずれにおいても、大部分が当該事業から構成されております。そのため、報告セグメントはCRM事業のみとしております。

セグメント間の振替価格は、概ね市場実勢価格に基づいて行っております。

当社グループの報告セグメント情報は、以下の通りであります。

前連結会計年度(自 2019年3月1日 至 2020年2月29日)

(単位:百万円)

	CRM事業	その他	調整及び消去	連結
売上収益				
外部収益	125,142	1,521	—	126,663
セグメント間収益(※)	—	257	△257	—
売上収益合計	125,142	1,778	△257	126,663
その他の損益				
減価償却費及び償却費	△6,988	△26	—	△7,014
減損損失	—	—	—	—
持分法による投資損益	66	—	—	66
金融収益	66	0	—	66
金融費用	△703	△0	—	△703
報告セグメントの税引前利益	10,453	127	△46	10,534
その他の開示項目				
資本的支出	1,989	21	—	2,010

(※) セグメント間収益及び利益は連結時に消去され、「調整及び消去」の欄に含まれております。

当連結会計年度(自 2020年3月1日 至 2021年2月28日)

(単位:百万円)

	CRM事業	その他	調整及び消去	連 結
売上収益				
外部収益	134,559	1,176	—	135,735
セグメント間収益(※)	—	380	△380	—
売上収益合計	134,559	1,556	△380	135,735
その他の損益				
減価償却費及び償却費	△7,761	△25	—	△7,786
減損損失	—	△854	—	△854
持分法による投資損益	109	—	—	109
金融収益	79	0	—	79
金融費用	△682	—	—	△682
報告セグメントの税引前利益	11,933	△568	△60	11,305
その他の開示項目				
資本的支出	1,878	94	—	1,972

(※) セグメント間収益及び利益は連結時に消去され、「調整及び消去」の欄に含まれております。

(のれんの減損)

1 資金生成単位

当社グループの資金生成単位は、当連結会計年度において以下の3つより構成されており、各資金生成単位に配分されたのれんの帳簿価額は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	のれん	
	前連結会計年度 2020年2月29日	当連結会計年度 2021年2月28日
(株)ベルシステム24(※)	92,754	92,754
(株)ポッケ	2,801	1,947
CTCファーストコンタクト(株)	695	695
合計	96,250	95,396

当社グループでは、のれんの減損テストにおいて、原則として各社を資金生成単位とし、企業結合のシナジーから便益を得ることが期待されるものに対して、のれんを配分しております。なお、資金生成単位とは、他の資産又は資産グループからのキャッシュ・インフローとは概ね独立したキャッシュ・インフローを生成させるものとして識別される、資産グループの最小単位となっております。

のれんは、減損の兆候の有無に関わらず、年に1度減損テストを実施しております。のれんの減損テスト実施時期は、関連する事業計画の策定期間を勘案して個別に決定しております。また、四半期毎に減損の兆候の有無を確認し、減損の兆候がある場合は減損テストを実施しております。

前連結会計年度において、実施した減損テストの結果、経営者は各資金生成単位について、減損は生じていないと判断しております。

当連結会計年度において、その他事業セグメントに属する株式会社ポッケにおきまして、直近の業績が当初見込んでいた計画を下回っており、将来の事業計画を見直した結果、回収可能価額が帳簿価額を下回ったことから、854百万円の減損損失を計上しております。

当該減損損失は、連結損益計算書の「その他の費用」に含まれております。経営者はその他の各資金生成単位について、減損は生じていないと判断しております。

2 使用価値の計算に用いられた主要な仮定

各資金生成単位の使用価値の計算に大きく影響を与える仮定は、以下の通りであります。

- ・ 事業計画
- ・ 割引率
- ・ 継続価値を算定するのに使用した成長率

CRM事業（株ベルシステム24、CTCファーストコンタクト株）

のれんの減損テストにおける回収可能価額は、使用価値に基づいて算定しております。使用価値は、取締役会が承認した事業計画を基礎とした将来キャッシュ・フローの見積額を割り引くことにより計算しております。事業計画の対象期間は、原則として5年を限度としており、使用価値の算定に最も影響を及ぼす仮定は、過去の経緯を反映させ、外部機関により公表されている業界成長率等も勘案し策定しております。CRM事業のおかれているCRMアウトソーシング市場をはじめとする各事業の市場は、堅調に拡大しております。

こうした市場環境において、当社グループでは①過年度に獲得した新規顧客が継続業務のベースに加わること、②伊藤忠商事グループや凸版印刷株の多様な企業ネットワークを活用した新規顧客の獲得を計画しております。事業計画が対象としている期間を超える期間については、継続価値の算定をしております。継続価値の算定には、予測成長率として2.0%を使用しております。

その他事業（株ポケ）

のれんの減損テストにおける回収可能価額は、使用価値に基づいて算定しております。使用価値は、取締役会が承認した事業計画を基礎とした将来キャッシュ・フローの見積額を割り引くことにより計算しております。事業計画の対象期間は、原則として5年を限度としており、使用価値の算定に最も影響を及ぼす仮定は、主に占いコンテンツ及びウェザーコンテンツにおける会員数増加による営業収益の成長が前提であり、これらの仮定は、過去の経緯を反映させ、会員数増加の広告関連施策の取り組み等を反映しております。また、CRM事業において、顧客へのサービス提供に用いるシステムライセンスの利用者数増加が、営業収益成長の前提となっております。これらの仮定は、グループ全体の施策の取り組み等を反映しております。事業計画が対象としている期間を超える期間については、継続価値の算定をしております。継続価値の算定には、予測成長率として0%を使用しております。

なお、各資金生成単位における事業計画が対象としている期間を超える期間のキャッシュ・フローを予測するために用いられた成長率は、資金生成単位の属する国、産業の状況を勘案して決定した成長率を用いており、資金生成単位が活動する産業の長期平均成長率を超えておりません。

また、継続価値の算定に使用した割引率は、税引前の数値であり、関連する各資金生成単位事業の特有のリスクを反映しております。割引率は、独立鑑定人の支援を受けて算定しており、各資金生成単位の類似企業を基に、市場利子率、資金生成単位となる各社の規模等を勘案して決定しております。

使用価値の算出に用いた税引前の割引率は、以下の通りであります。

	割引率(税引前)	
	前連結会計年度 2020年2月29日	当連結会計年度 2021年2月28日
株ベルシステム24	11.1%	11.0%
株ポケ	11.7%	13.7%
CTCファーストコンタクト株	11.1%	11.0%

3 感応度分析

当連結会計年度において、減損テストに用いた割引率がその他事業にて1.7%上昇した場合、株ポケにおいて226百万円の減損が発生いたします。なお、CRM事業にて1.5%上昇した場合、他ののれんを配分した各資金生成単位においては、回収可能価額が帳簿価額を上回っており、減損テストに用いた主要な仮定が合理的に予測可能な範囲で変化したとしても、減損が発生する可能性は低いと判断しております。

(借入金)

各連結会計年度における借入金の内訳は、以下の通りであります。なお、長期借入金は償却原価で測定しております。

	利率	(単位：百万円) 前連結会計年度 2020年2月29日
借入金(流動)		
短期借入金	TIBORプラス α (※)	7,500
1年内返済予定の長期借入金	TIBORプラス α (※)	2,936
小計		10,436
借入金(非流動)		
長期借入金	TIBORプラス α (※)	57,742
合計		68,178

(※) スプレッド(α)は0.11%~0.90%であり、年間の平均利率は0.62%であります。

	利率	(単位：百万円) 当連結会計年度 2021年2月28日
借入金(流動)		
短期借入金	TIBORプラス α (※)	5,300
1年内返済予定の長期借入金	TIBORプラス α (※)	14,935
小計		20,235
借入金(非流動)		
長期借入金	TIBORプラス α (※)	42,907
合計		63,142

(※) スプレッド(α)は0.11%~0.90%であり、年間の平均利率は0.63%であります。

借入未実行残高等は以下のとおりであります。

① コミットメントライン契約の借入金未実行残高等

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2020年2月29日	当連結会計年度 2021年2月28日
融資限度額	10,000	20,000
借入実行残高	5,600	4,050
未実行残高	4,400	15,950

② 当座貸越契約の借入金未実行残高等

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2020年2月29日	当連結会計年度 2021年2月28日
融資限度額	3,500	3,500
借入実行残高	1,900	1,250
未実行残高	1,600	2,250

(1株当たり利益)

基本的1株当たり利益の金額は、親会社の普通株主に帰属する当期利益を、当期中の基本的加重平均発行済普通株式数で除して計算しております。

希薄化後1株当たり利益の金額は、親会社の普通株主に帰属する当期利益を、当期中の基本的加重平均発行済普通株式数に、全ての希薄化効果を有する潜在的普通株式が普通株式へ転換された場合に発行されるであろう普通株式の加重平均値を加えたもので除して計算しております。

なお、基本的1株当たり当期利益及び希薄化後1株当たり当期利益の算定において、役員報酬BIP信託が所有する当社株式を自己株式として処理していることから、基本的加重平均普通株式数から当該株式数を控除しております。

基本的1株当たり当期利益及び希薄化後1株当たり当期利益の算定上の基礎は、以下の通りであります。

	前連結会計年度 自 2019年3月1日 至 2020年2月29日	当連結会計年度 自 2020年3月1日 至 2021年2月28日
		(百万円)
親会社の所有者に帰属する当期利益	7,006	7,252
親会社の普通株主に帰属しない金額	—	—
基本的1株当たり当期利益の計算に用いられた当期利益	7,006	7,252
希薄化後1株当たり当期利益の計算に用いられた当期利益	7,006	7,252
		(千株)
基本的加重平均普通株式数	73,517	73,515
希薄化性潜在的普通株式の影響		
ストック・オプションによる増加	539	515
役員報酬BIP信託による増加	17	26
希薄化効果調整後の加重平均普通株式数	74,073	74,056
		(円)
親会社の普通株主に帰属する1株当たり当期利益		
基本的1株当たり当期利益	95.29	98.64
希薄化後1株当たり当期利益	94.57	97.92

(重要な後発事象)

当社は、長期借入金の借換（リファイナンス）を目的として、国内金融機関6社各社との金銭消費貸借契約に基づき2021年3月31日付で借入を実施し、同日付で既存の金銭消費貸借契約に基づく借入金の弁済を行いました。

① 契約の相手先

株式会社三菱UFJ銀行、株式会社横浜銀行、株式会社北海道銀行、株式会社西日本シティ銀行、株式会社福岡銀行、株式会社りそな銀行

② 借入金総額

12,000百万円

③ 借入実行日

2021年3月31日

④ 返済期限

2025年3月31日

⑤ 金利

TIBOR（東京銀行間取引金利）プラススプレッド

⑥ 主な借入人の義務（一部相手先）

財務制限条項を遵守すること。なお、主な財務制限条項の内容は以下の通りであります。

- 連結会計年度末及び第2四半期連結会計期間末における連結純資産を2020年2月期末及び2021年2月期末、又は直前連結会計年度末及び第2四半期連結会計期間末のいずれか高い金額の75%超とすること。
- 連結会計年度及び第2四半期連結累計期間において、2期連続で連結営業損失、連結税引前損失、連結当期損失とならないようにすること。