

# BELLSYSTEM24<sup>®</sup>

2021年2月期

## 決算短信補足説明資料

(2021年4月7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

前年度に対し、大幅増収を達成。利益面では、「その他事業」で発生した減損損失を吸収して増益を確保。

## 連結業績

売上収益	<b>1,357億円</b>	前年度比	<b>+7.2%</b>
営業利益	<b>118億円</b>	前年度比	<b>+6.3%</b>
親会社の所有者に 帰属する当期利益	<b>72億円</b>	前年度比	<b>+3.5%</b>



新型コロナ関連のスポット業務が大きく貢献



年間を通じて新規獲得が遅延するも、継続業務も着実に成長

## 売上収益・利益ともに業績予想を達成。

(百万円)

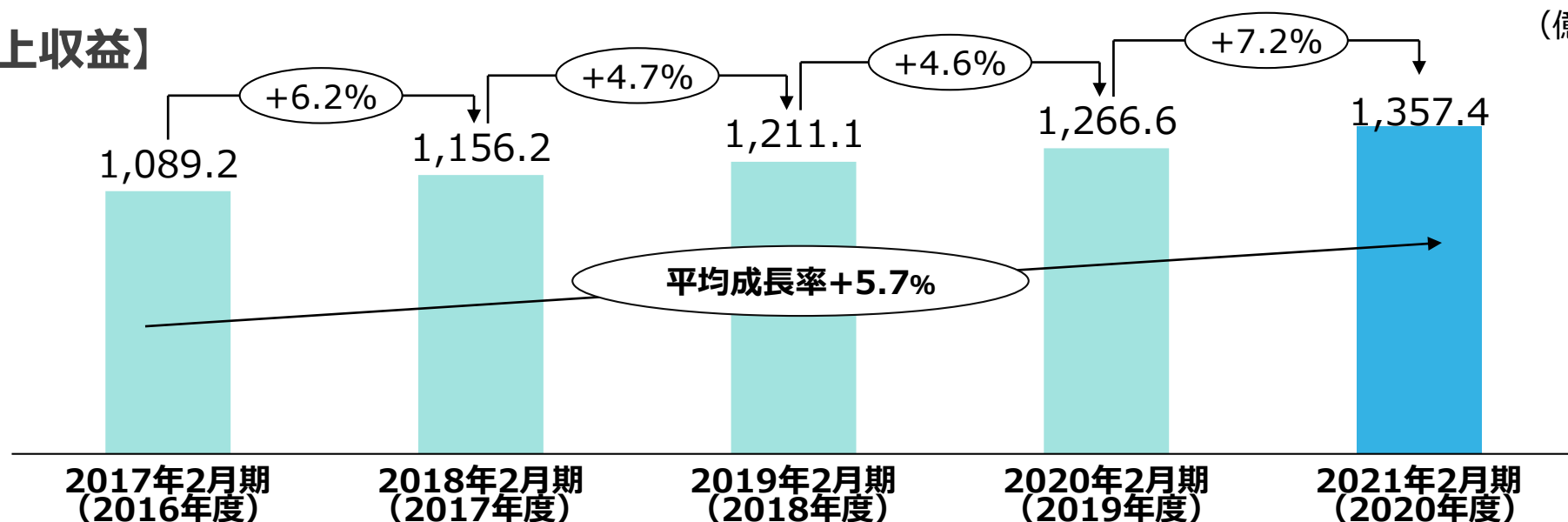
	2020年2月期	2021年2月期			連結業績予想	業績予想比
			前年度比増減額	前年度比増減率		
売上収益	126,663	<b>135,735</b>	+9,072	+7.2%	132,000	<b>102.8%</b>
CRM事業	125,142	<b>134,559</b>	+9,417	+7.5%	—	—
継続業務	114,597	<b>117,106</b>	+2,509	+2.2%	—	—
スポット業務	10,545	<b>17,453</b>	+6,908	+65.5%	—	—
その他事業	1,521	<b>1,176</b>	△345	△22.7%	—	—
営業利益	11,105	<b>11,799</b>	+694	+6.3%	11,500	<b>102.6%</b>
CRM事業	10,978	<b>12,367</b>	+1,389	+12.7%	—	—
その他事業	127	<b>▲568</b>	△695	△547.2%	—	—
親会社の所有者に帰属する当期利益	7,006	<b>7,252</b>	+246	+3.5%	7,200	<b>100.7%</b>

※ 2021年2月期の「その他事業」の営業利益には、(株)ポッケに係る減損損失854百万円を含む。

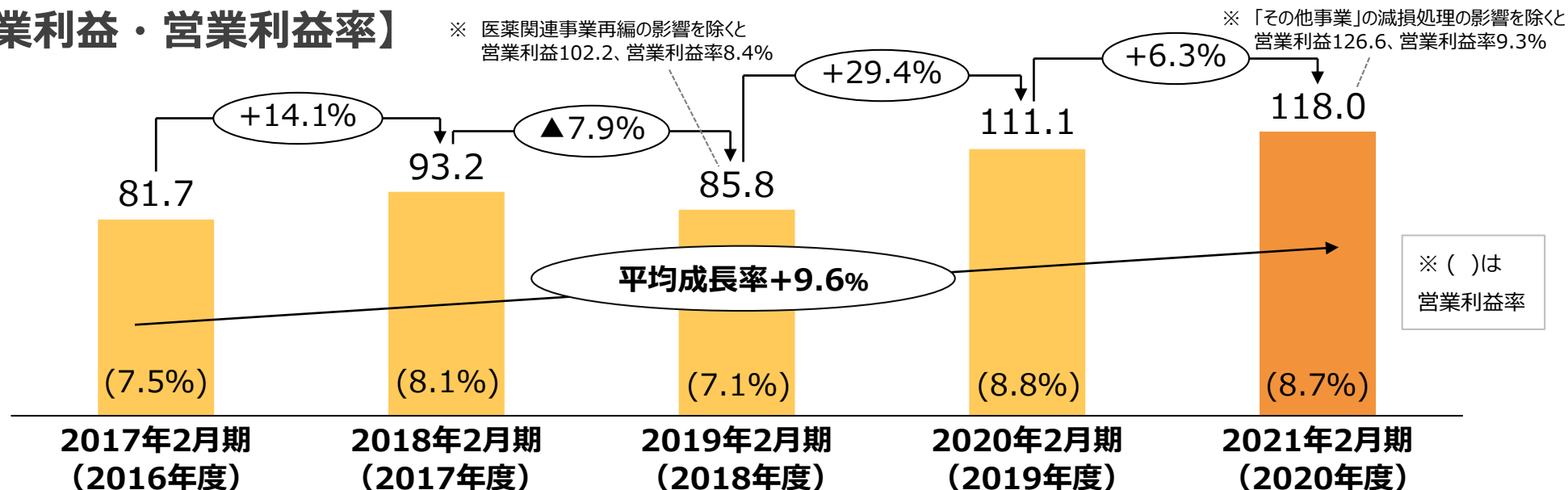
# 売上収益・営業利益の推移（過去5期間）

(億円)

## 【売上収益】

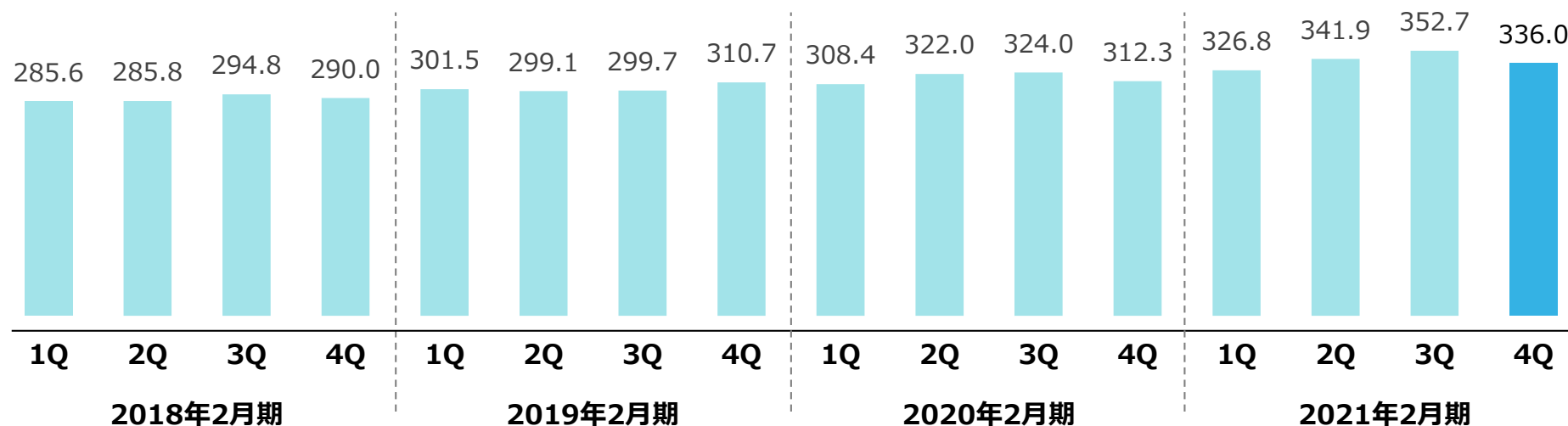


## 【営業利益・営業利益率】

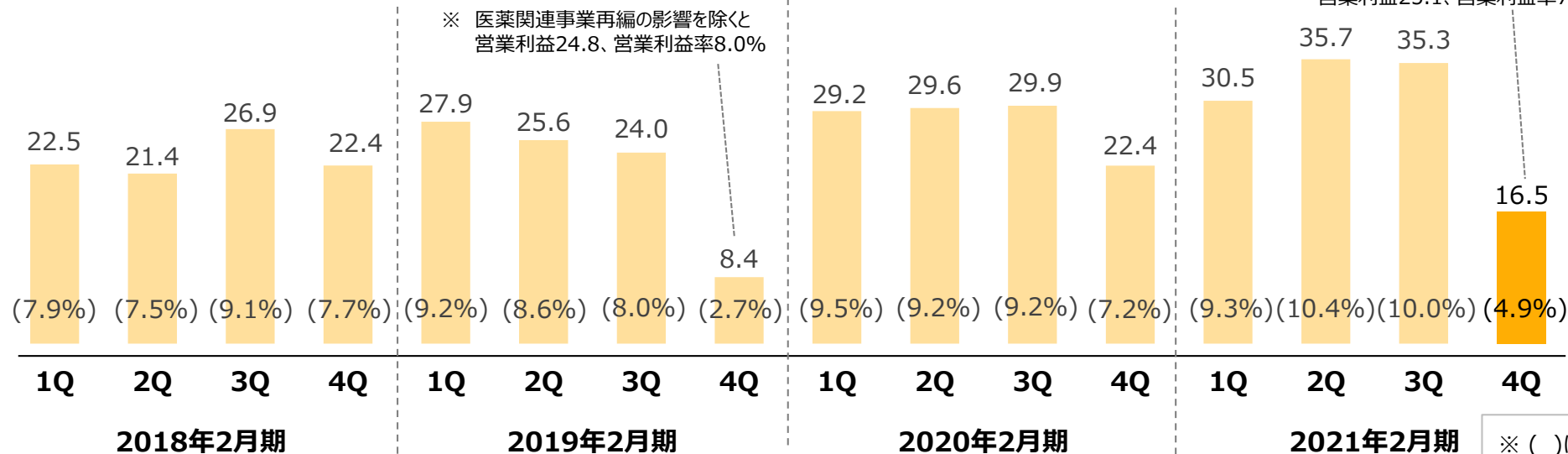


## 【売上収益】

(億円)

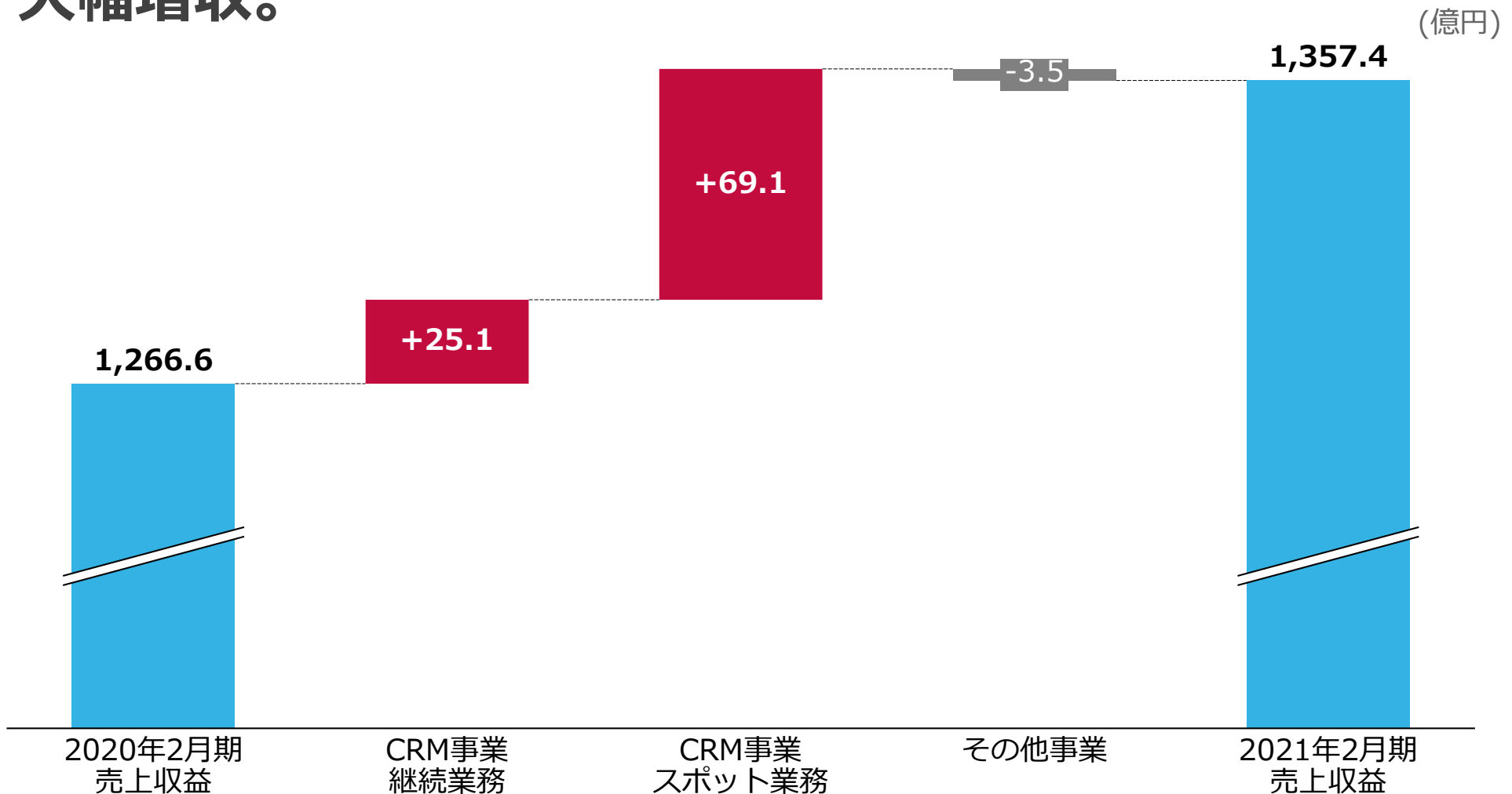


## 【営業利益・営業利益率】



※ ( )は  
営業利益率

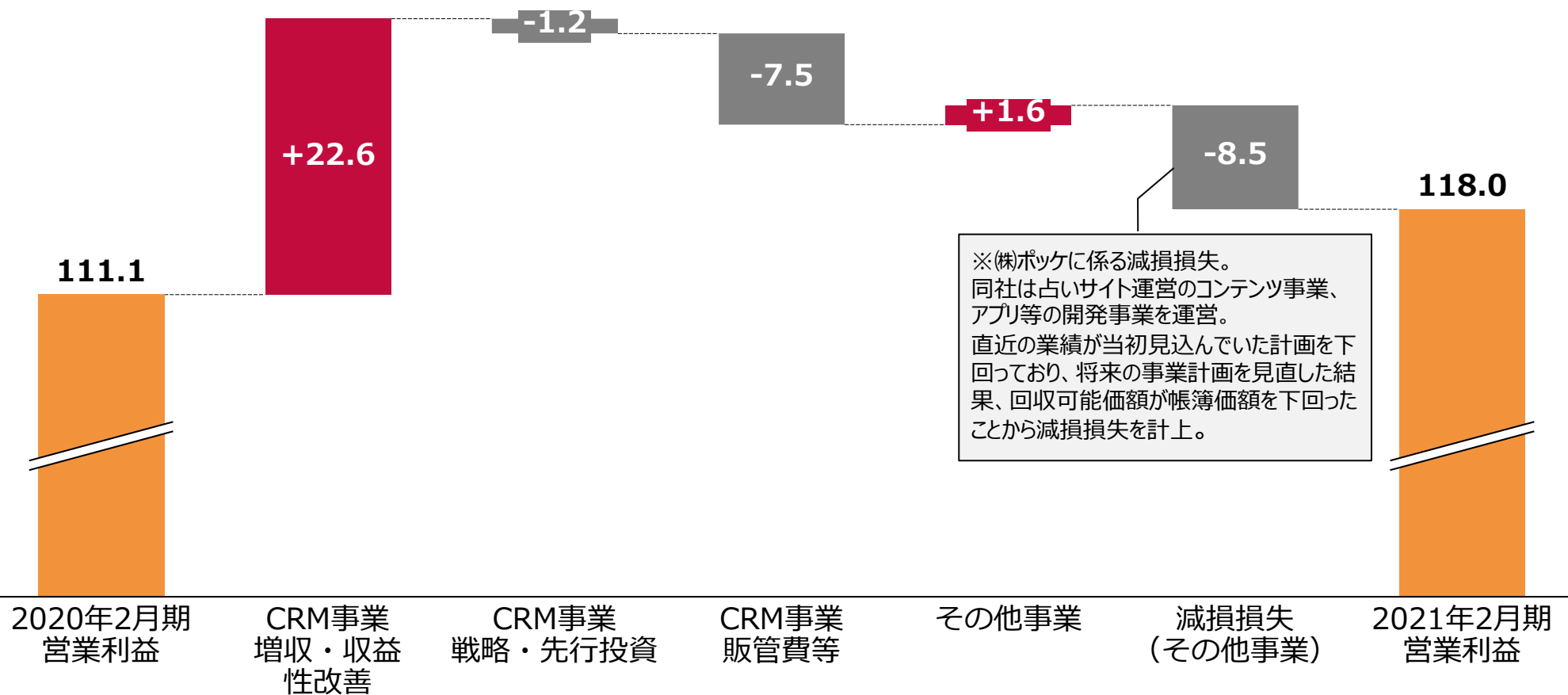
継続業務の着実な成長に加え、大型スポット業務伸張により大幅増収。



# CRM事業の増収・収益性改善により利益は伸長。

・退職率低下に伴う採用減によるコスト削減 ・不採算業務の継続的見直しによる収益性改善

(億円)



## 連結財政状態計算書の概要

(百万円)

	2020年2月末	2021年2月末	増減額		2020年2月末	2021年2月末	増減額
流動資産	26,957	<b>26,381</b>	△ 576	流動負債	37,958	<b>48,952</b>	+10,994
現金及び現金同等物	7,767	<b>5,518</b>	△ 2,249	うち借入金	10,436	<b>20,235</b>	+9,799
うち営業債権	17,967	<b>19,644</b>	+1,677	非流動負債	81,013	<b>70,426</b>	△ 10,587
非流動資産	141,551	<b>146,507</b>	+4,956	うち長期借入金	57,742	<b>42,907</b>	△ 14,835
うちのれん	96,250	<b>95,396</b>	△ 854	<b>負債合計</b>	<b>118,971</b>	<b>119,378</b>	+407
				資本金	27,033	<b>27,049</b>	+16
				利益剰余金	18,984	<b>23,148</b>	+4,164
				親会社の所有者に帰属する持分	49,168	<b>53,113</b>	+3,945
				<b>資本合計</b>	<b>49,537</b>	<b>53,510</b>	+3,973
<b>資産合計</b>	<b>168,508</b>	<b>172,888</b>	+4,380	<b>負債・資本合計</b>	<b>168,508</b>	<b>172,888</b>	+4,380

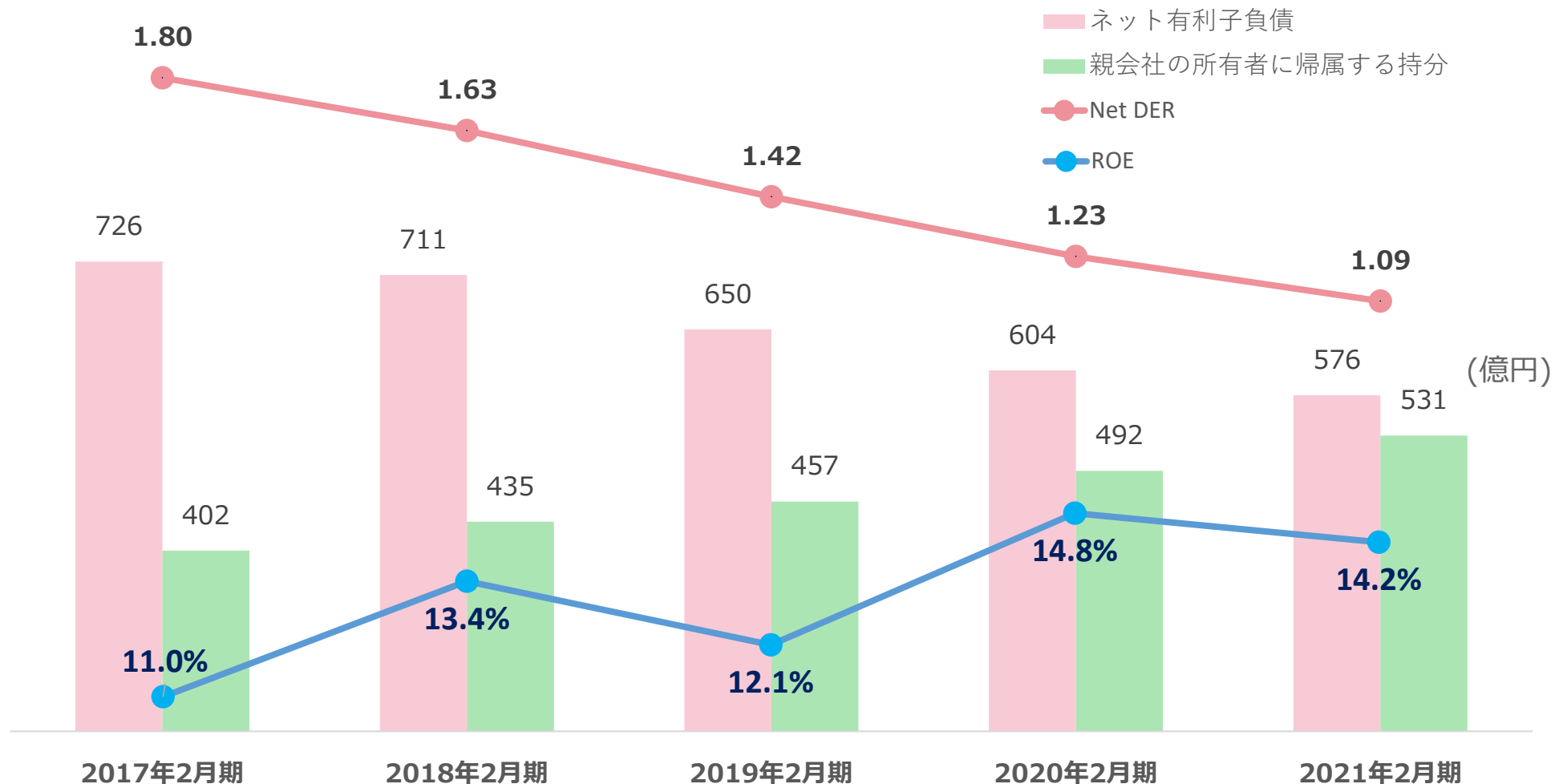
## 連結キャッシュ・フロー計算書の概要

(百万円)

	2020年2月期	2021年2月期
営業活動によるキャッシュ・フロー	16,717	14,886
投資活動によるキャッシュ・フロー	▲ 3,213	▲ 3,177
財務活動によるキャッシュ・フロー	▲ 11,799	▲ 13,955
(フリーキャッシュ・フロー)	13,504	11,709



## Net DERは安定的に低下。ROEは高水準を維持。



※ ネット有利子負債は、期末の借入金－現金及び現金同等物。

# 2022年2月期 業績予想

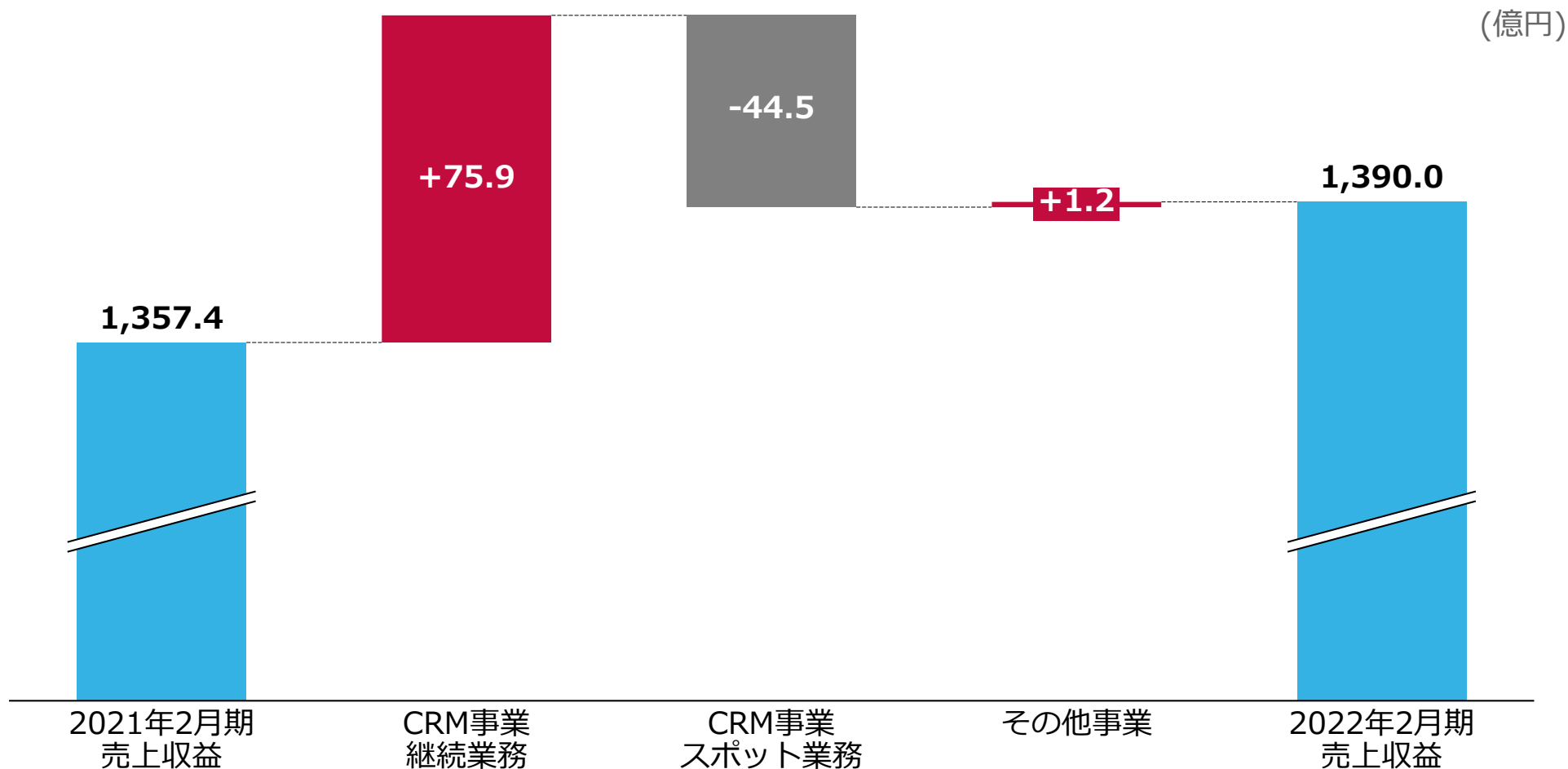
大型スポット業務終了の反動はあるものの、社会構造の変化等を受けた堅調なアウトソーシング需要を背景に増収を見込む。  
また、営業利益も前年度比+3.4%増の122億円を予想。

## 2022年2月期 業績予想

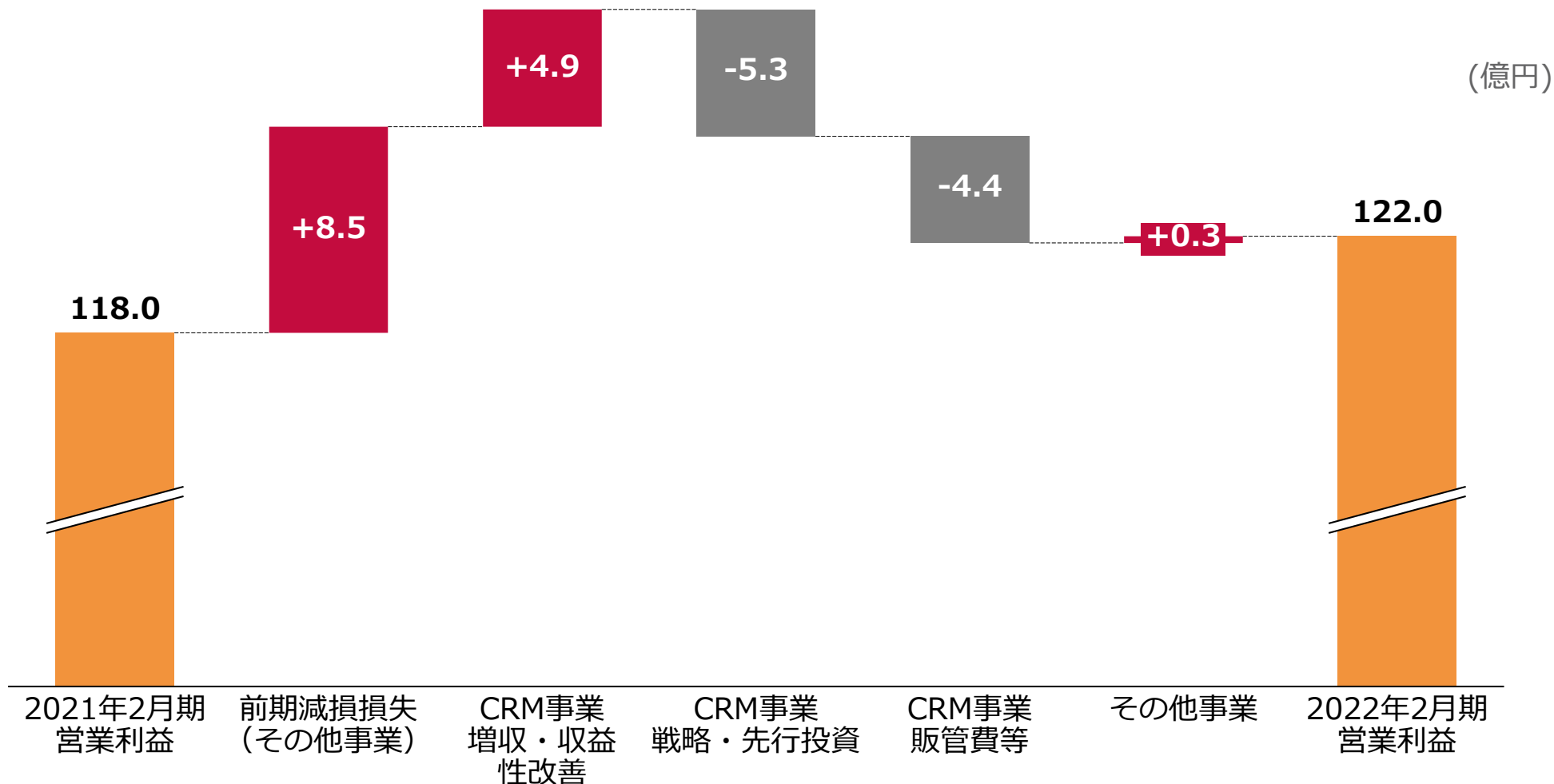
(百万円)

	2021年2月期	2022年2月期 (予想)	前年度比増減	
			前年度比増減額	前年度比増減率
売上収益	135,735	<b>139,000</b>	+3,265	+2.4%
営業利益	11,799	<b>12,200</b>	+401	+3.4%
親会社の所有者に 帰属する当期利益	7,252	<b>7,800</b>	+548	+7.6%

スポット業務は縮小するも継続業務の伸張により増収を予想。



新規取り組み強化等により継続業務は安定拡大。DX推進により戦略・先行投資が増加するも前期減損損失の反動により営業利益は増益を予想。



## 【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方針としております。

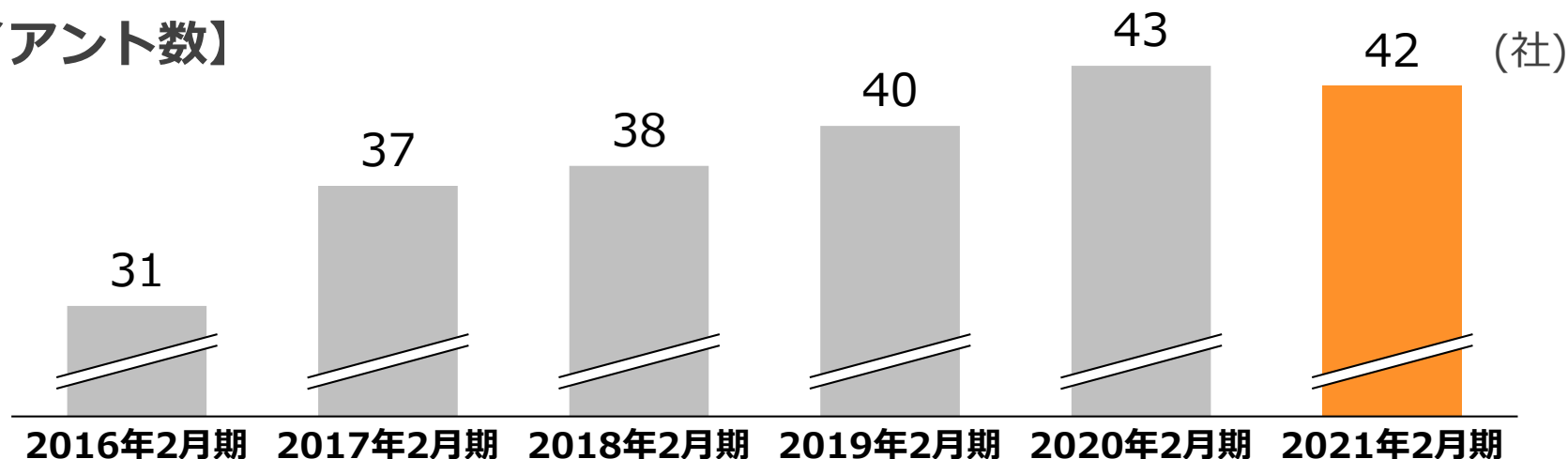
## 2022年2月期 配当予想

	1株当たり配当金（円）			配当性向（%）
	中間	期末	合計	
<b>2022年2月期（予想）</b>	<b>24.00</b>	<b>24.00</b>	<b>48.00</b>	<b>45.3%</b>
2021年2月期	21.00	21.00	42.00	42.6%
2020年2月期	21.00	21.00	42.00	44.1%

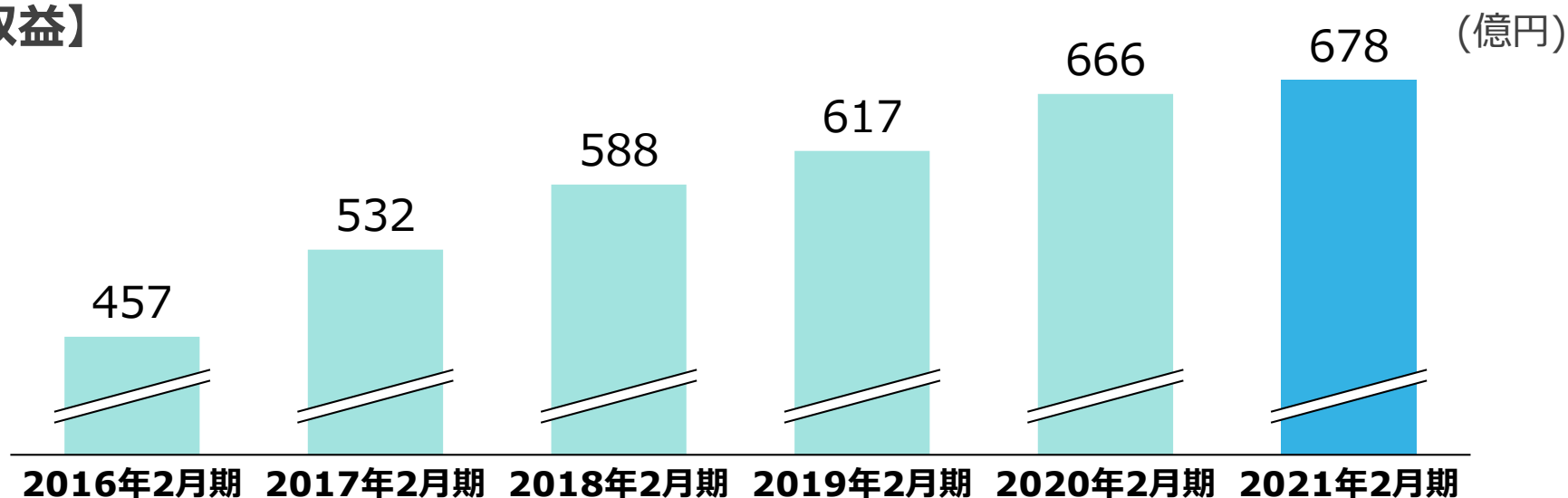
# Appendix

年間売上収益5億円超(継続業務)のクライアント数/売上収益推移

【クライアント数】



【売上収益】

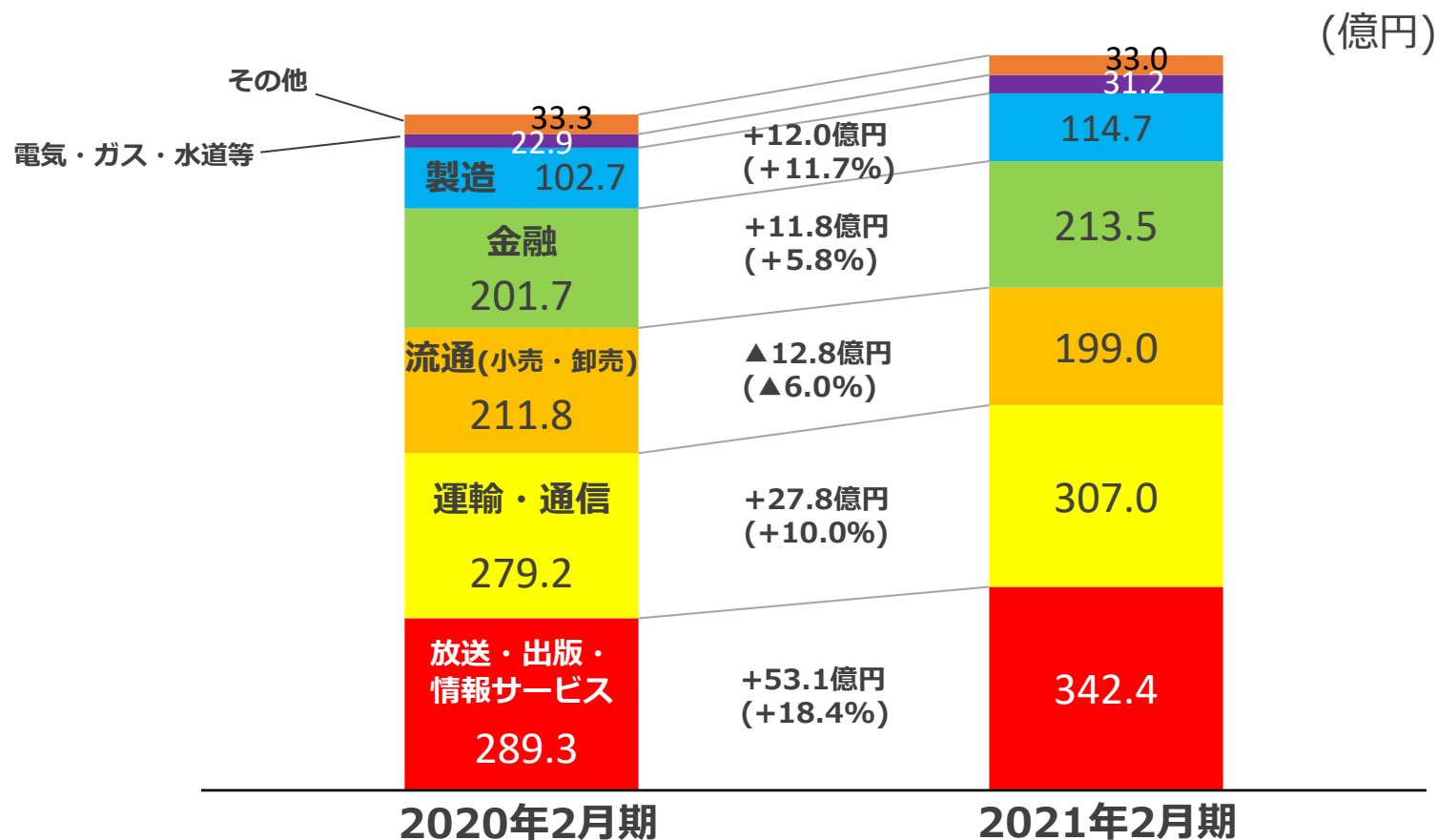


※スポット業務を除く



# 「情報サービス」および「通信」において売上収益が大きく伸長。

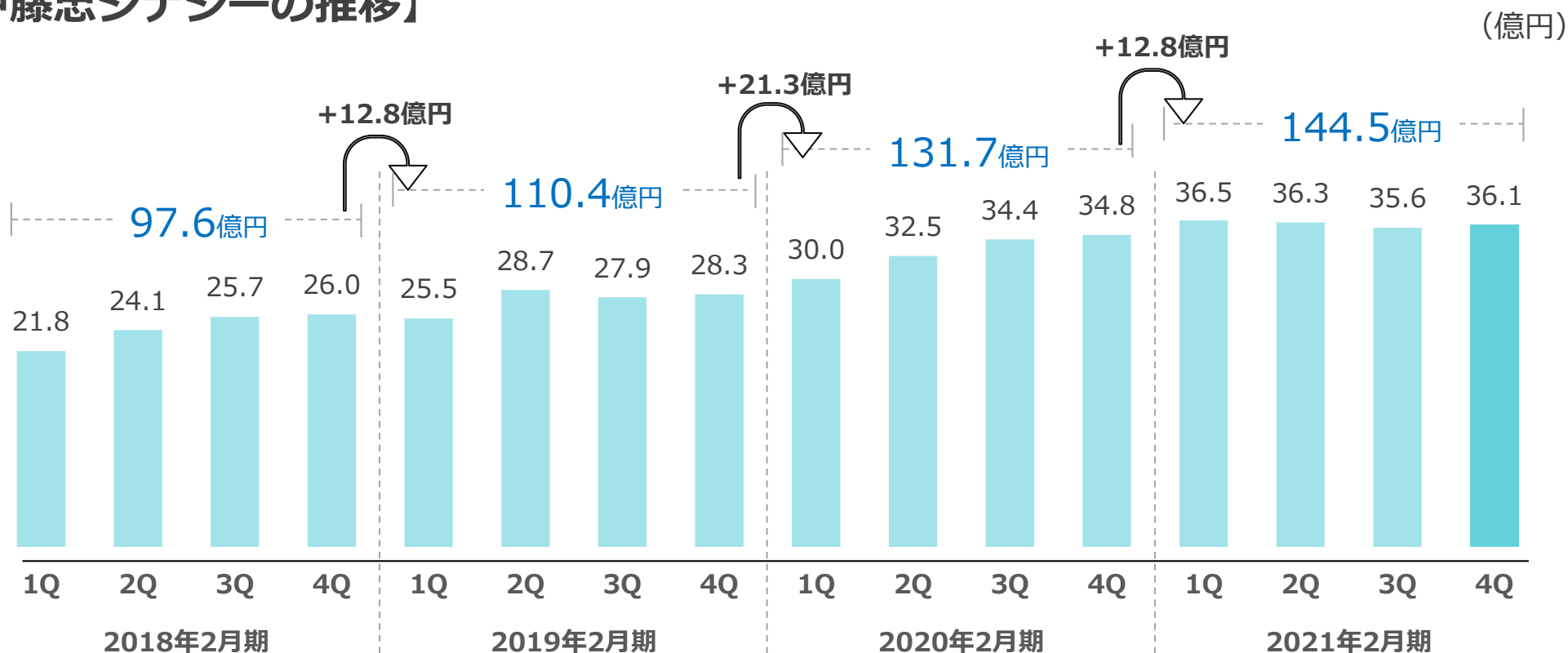
業種別売上収益※の推移  
(2020年2月期 vs 2021年2月期)



伊藤忠シナジーは、前年度比+12.8億円、+9.7%と増加。



## 【伊藤忠シナジーの推移】



## 凸版印刷との取組

TOPPAN



BELSYSTEM24

- 2017年 資本業務提携
- 2018年 コンタクトセンター分野での連携を開始  
デジタル関連サービス分野での連携を強化
- 2019年 コンタクトセンターサービスの連携強化による売上の急増
- 2020年 **DX支援BPO新会社**  
**「TBネクストコミュニケーションズ (TBNC) 」を設立**  
(出資比率：凸版印刷51%、当社49%)
- 2021年～ **TBNC 売上100億円規模へ**



TB Next Communications

## ソニーコンピュータサイエンス研究所と、「イノベーション&コミュニケーションサイエンス研究所」を設立し、独自開発のAI技術によるコンタクトセンター運用に特化したサービスの提供を開始

株式会社ソニーコンピュータサイエンス研究所様と連携し、「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」を設立。また、独自開発のAI検索エンジン「Mopas™(モーパス)」と、AIナレッジメンテナンス機能「Knowledge Creator™」により、eメールでの問い合わせ対応業務の効率化と削減につなげるコンタクトセンター業務に特化した新たなAIサービスの提供を開始。



## 台湾のコンタクトセンター企業「宏華國際股份有限公司（ホンファ国際）＊」と2020年4月より事業を開始

＊台湾最大手の総合通信会社「中華電信」子会社

台湾支店を拠点に、通販企業をはじめとする日系企業や現地企業向けに、宏華國際のもつ中華電信グループのカスタマーサポート、情報通信サービスの知見を最大限活用し、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、ベトナム、タイに続き、海外3か国目での事業を開始。



## 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。



## 「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！」の顧客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。



拠点型センターにおける  
オペレーター管理の様子

## ■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。



CTCファーストコンタクト株式会社

## コールセンター業界初「2020 J-Winダイバーシティ・アワード」 ベーシック部門の最高賞「ベーシックアチーブメント大賞」を受賞

内閣府や厚生労働省などが後援する「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。



## コールセンター業界初、「2021 J-Winダイバーシティ・アワード」における個人賞 「リーダー・アワード」を当社取締役 専務執行役員 早田が受賞

NPO法人J-Win（ジェイウィン）が主催し、内閣府や厚生労働省などが後援する「2021 J-Winダイバーシティ・アワード」における個人賞、「リーダー・アワード（以下：同賞）」を、コールセンター業界で初めて、当社の取締役専務執行役員である早田 憲之が受賞。



## 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、昨年に続き2年連続、最高位"ゴールド"を受賞。



## 沖縄エリア初、ミカフェートプロデュースの 「障がい者の運営によるカフェ」をコールセンター内に開設

コーヒーを通じたSDGsの実現を進める株式会社ミカフェート様のプロデュースにより、東京、札幌に続き3ヶ所目となる「障がい者の運営によるカフェ」を沖縄拠点のコールセンター内に開設。



## 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。