

## 2021年3月期 決算短信(日本基準)(連結)

2021年5月14日

上場会社名 りらいあコミュニケーションズ株式会社  
 コード番号 4708 URL <https://www.relia-group.com/>

上場取引所 東

代表者 (役職名) 代表取締役社長 (氏名) 網野 孝  
 問合せ先責任者 (役職名) コーポレート・コミュニケーション部長 (氏名) 岩本 健一郎

TEL 03-5351-7200

定時株主総会開催予定日 2021年6月23日 配当支払開始予定日 2021年6月24日  
 有価証券報告書提出予定日 2021年6月24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 (機関投資家・アナリスト向け)

(百万円未満切捨て)

## 1. 2021年3月期の連結業績(2020年4月1日～2021年3月31日)

## (1) 連結経営成績

(%表示は対前期増減率)

	売上高		営業利益		経常利益		親会社株主に帰属する当期純利益	
	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%
2021年3月期	127,603	0.9	9,672	16.7	9,811	16.7	7,759	3.2
2020年3月期	128,731	11.2	11,607	110.0	11,772	110.4	8,017	

(注) 包括利益 2021年3月期 7,397百万円 (4.9%) 2020年3月期 7,776百万円 (%)

	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	自己資本当期純利益率	総資産経常利益率	売上高営業利益率
	円 銭	円 銭	%	%	%
2021年3月期	115.49		17.6	14.7	7.6
2020年3月期	116.33		19.9	19.3	9.0

(参考) 持分法投資損益 2021年3月期 36百万円 2020年3月期 21百万円

(参考) のれん償却前当期純利益(親会社株主に帰属する当期純利益+のれん償却額)

2021年3月期 8,144百万円 (3.2%) 2020年3月期 8,410百万円 (79.4%)

調整後EPS 2021年3月期 121.88円 2020年3月期 122.03円

(注) 調整後EPS : のれん償却前当期純利益 / (期末発行済株式数 - 期末自己株式数)

## (2) 連結財政状態

	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3月期	67,127	45,275	67.4	677.52
2020年3月期	65,968	42,855	65.0	621.77

(参考) 自己資本 2021年3月期 45,272百万円 2020年3月期 42,852百万円

## (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3月期	7,914	372	5,423	25,658
2020年3月期	11,083	1,264	3,502	22,934

## 2. 配当の状況

	年間配当金					配当金総額 (合計)	配当性向 (連結)	純資産配当 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3月期		19.00		20.00	39.00	2,687	33.5	6.7
2021年3月期		19.00		23.00	42.00	2,806	36.4	6.5
2022年3月期(予想)		21.00		21.00	42.00		50.1	

## 3. 2022年3月期の連結業績予想(2021年4月1日～2022年3月31日)

(%表示は、対前期増減率)

	売上高		営業利益		経常利益		親会社株主に帰属する当期純利益		1株当たり当期純利益
	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%	円 銭
通期	120,000	6.0	8,400	13.2	8,400	14.4	5,600	27.8	83.81

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  
 新規 社 (社名) 、 除外 社 (社名)
- (2) 会計方針の変更・会計上の見積りの変更・修正再表示  
 会計基準等の改正に伴う会計方針の変更 : 無  
 以外の会計方針の変更 : 無  
 会計上の見積りの変更 : 無  
 修正再表示 : 無

(3) 発行済株式数(普通株式)

期末発行済株式数(自己株式を含む)	2021年3月期	66,820,721 株	2020年3月期	69,503,040 株
期末自己株式数	2021年3月期	88 株	2020年3月期	582,226 株
期中平均株式数	2021年3月期	67,185,889 株	2020年3月期	68,920,856 株

(参考)個別業績の概要

2021年3月期の個別業績(2020年4月1日～2021年3月31日)

(1) 個別経営成績

(%表示は対前期増減率)

	売上高		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3月期	96,751	0.2	8,755	6.3	9,607	1.6	8,768	35.3
2020年3月期	96,510	13.8	9,343	71.4	9,460	71.8	6,478	

	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3月期	130.51	
2020年3月期	94.00	

(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3月期	53,825		39,374		73.2		589.25	
2020年3月期	51,292		35,604		69.4		516.60	

(参考) 自己資本 2021年3月期 39,374百万円 2020年3月期 35,604百万円

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

(1) 業績予想について

業績予想につきましては、現時点で入手可能な情報に基づき作成したものであり、様々な不確定要素が内在しておりますので、実際の業績はこれらの予想数値と異なる場合があります。なお、上記予想に関する事項は、添付資料4ページ「1. 経営成績・財政状態に関する分析(3)今後の見通し」をご覧ください。

○添付資料の目次

1. 経営成績・財政状態に関する分析	2
(1) 経営成績に関する分析	2
(2) 財政状態に関する分析	3
(3) 今後の見通し	4
(4) 利益配分に関する基本方針及び当期・次期の配当	4
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	6
(1) 連結貸借対照表	6
(2) 連結損益計算書及び連結包括利益計算書	8
連結損益計算書	8
連結包括利益計算書	9
(3) 連結株主資本等変動計算書	10
(4) 連結キャッシュ・フロー計算書	12
(5) 連結財務諸表に関する注記事項	13
(継続企業の前提に関する注記)	13
(連結の範囲又は持分法適用の範囲の変更)	13
(連結貸借対照表関係)	13
(連結損益計算書関係)	13
(連結株主資本等変動計算書関係)	14
(セグメント情報等)	15
(1株当たり情報)	19
(重要な後発事象)	20
4. 個別財務諸表	21
(1) 貸借対照表	21
(2) 損益計算書	23
(3) 株主資本等変動計算書	24

## 1. 経営成績・財政状態に関する分析

### (1) 経営成績に関する分析

当連結会計年度における国内及び海外経済は、一部で持ち直しの動きが見られるものの、新型コロナウイルス感染症の収束の見通しは依然として立っておらず、先行きとしては不透明な状況が続いております。当社グループが属するBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）サービス業界においては、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた一方、急速なデジタル化の進展やテレワークの普及などを背景に、在宅オペレーション、電話以外のチャネルでの対応、チャットボットによる自動化対応など、企業が直面する課題を解決するためのアウトソーシング需要は堅調に推移しました。

このような経営環境の下、当社グループは、最終年度を迎えた中期経営計画「事業戦略2020」の達成に向け、各施策に取り組みました。「4つのイノベーションによる収益構造の変革」では、新型コロナウイルス感染症の拡大を契機とした消費者ニーズの複雑化、高度化を踏まえ、災害や緊急事態発生時にコンタクトセンターへの電話問合せを最適チャネルに分散するサービス「りらいあBCPデジタルパッケージ」、AIチャットボットの会話をオペレーターに引き継ぐなどのコンタクトセンター向けの高度な機能を備えたライブチャットサービス「Virtual Agent Live」など、デジタルツールを活用した顧客接点サービスを拡充しました。また、BPOサービス業界で長年培ったノウハウをもとに、お客様企業のコンタクトセンター及びバックオフィス業務における業務効率化を目的として、課題解決策を提案するサービス「りらいあMIERU（みえる）」の提供を開始しました。「ポートフォリオ見直しも含めた採算管理の徹底」では、事業本部ごとに選択と集中を進め、収益性の改善が進捗しました。さらに「採用・育成強化、離職率抑制による、生産性の向上」に取り組み、直接雇用率や離職率が改善しました。

セグメント別の業績は、以下のとおりです。

#### コンタクトセンター事業

当社および国内連結子会社において、前年度に引き続き、新規業務受注時の採算性確認プロセスの強化、既存業務の採算管理の徹底による低採算業務の見直しなどに取り組みました。一方、スポット業務が前年度比で減少したほか、海外連結子会社において感染症拡大によるコンタクトセンターの一時的な稼働率低下や対策に要する費用増の影響を受け、当事業の売上高は105,802百万円(前年同期比0.8%減)、セグメント利益は6,279百万円(同31.0%減)となりました。

#### バックオフィス事業

前年度受注した案件が業務開始されたことや既存業務の採算管理の徹底の取り組みに加え、スポット業務の受注などもあり、当事業の売上高は17,941百万円(同5.9%増)、セグメント利益は2,894百万円(同27.3%増)となりました。

#### フィールドオペレーション事業

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い業務の一時中止、延期等による売上高の減少を受け、原価抑制に努めました。また、当事業を主力事業とする株式会社アイヴィジットについて、2021年2月26日付で全株式を譲渡し、同社は当社連結子会社から除外されました。この結果、当事業の売上高は3,859百万円(同24.0%減)、セグメント利益は497百万円(同111.2%増)となりました。

以上の結果、当連結会計年度の経営成績は、連結売上高は127,603百万円(同0.9%減)、営業利益は9,672百万円(同16.7%減)、経常利益は9,811百万円(同16.7%減)、親会社株主に帰属する当期純利益は7,759百万円(同3.2%減)となりました。

また、当連結会計年度ののれん償却前営業利益(営業利益+のれん償却額)は、10,057百万円(同16.2%減)、のれん償却前当期純利益(親会社株主に帰属する当期純利益+のれん償却額)は、8,144百万円(同3.2%減)となりました。当社はInspiro Relia, Inc.等の買収に伴うのれん償却費用の影響等を鑑み、のれん償却前営業利益、のれん償却前純利益を経営指標として採用しております。自己資本当期純利益率は17.6%となりました。

なお、当社鹿児島センターにおいて発生したコンプライアンス事案を受け、2020年7月に外部専門家を中心とする諮問委員会を設置しました。諮問委員会での様々な指摘を踏まえ、2020年8月に「信頼回復に向けた取り組みの基本方針(大綱)」を策定の上、再発防止と信頼回復への取り組みを進めました。当社は引き続き、大綱のアクションプランを推進し、マネジメントスタイルの変革と強固な経営基盤の整備を通じた信頼回復に取り組んでまいります。最新の取り組み状況につきましては、当社ホームページで随時更新しております。

(<https://www.relia-group.com/trust/>)

## (2) 財政状態に関する分析

### ① 資産、負債および純資産の状況

当連結会計年度末における総資産は、67,127百万円となり、前連結会計年度末に比べ1,159百万円の増加となりました。主な増加は、現金及び預金2,723百万円、受取手形及び売掛金633百万円であり、主な減少は、リース資産(純額)378百万円、のれん519百万円、長期預金500百万円です。

負債は21,852百万円となり、前連結会計年度末に比べ1,260百万円の減少となりました。主な増加は、資産除去債務564百万円であり、主な減少は、未払法人税等2,095百万円です。

純資産は45,275百万円となり、前連結会計年度末に比べ2,419百万円の増加となりました。主な増加は、親会社株主に帰属する当期純利益7,759百万円、主な減少は、剰余金の配当金支払2,648百万円、自己株式の取得2,329百万円によるものです。

なお、自己資本比率は前連結会計年度末の65.0%から、67.4%となりました。

### ② キャッシュ・フローの状況

当連結会計年度末における現金及び現金同等物は、25,658百万円となり、前連結会計年度末に比べ2,723百万円の増加となりました。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次のとおりであります。

#### (営業活動によるキャッシュ・フロー)

営業活動によって獲得したキャッシュ・フローは7,914百万円(前連結会計年度は11,083百万円の獲得)となりました。主な増加は、税金等調整前当期純利益10,905百万円、減価償却費2,437百万円、未払金の増減額498百万円であり、主な減少は、関係会社株式売却益621百万円、仕入債務の増減額441百万円、法人税等の支払額5,047百万円です。

#### (投資活動によるキャッシュ・フロー)

投資活動によって獲得したキャッシュ・フローは372百万円(前連結会計年度は1,264百万円の使用)となりました。主な増加は、投資有価証券の売却による収入309百万円、定期預金の増減額500百万円、連結の範囲の変更を伴う子会社株式の売却による収入603百万円であり、主な減少は、有形固定資産の取得による支出1,063百万円です。

#### (財務活動によるキャッシュ・フロー)

財務活動によって使用したキャッシュ・フローは5,423百万円(前連結会計年度は3,502百万円の使用)となりました。主な減少は、自己株式取得による支出2,329百万円、配当金の支払額2,648百万円です。

③ キャッシュ・フロー指標のトレンド

	2017年 3月期	2018年 3月期	2019年 3月期	2020年 3月期	2021年 3月期
自己資本比率(%)	72.3	71.9	67.8	65.0	67.4
時価ベースの自己資本比率(%)	114.2	136.9	119.3	109.2	142.4
キャッシュ・フロー 対有利子負債比率(年)	0.8	0.3	0.1	0.1	0.1
インタレスト・ カバレッジ・レシオ(倍)	906.5	1,839.5	2,769.2	112.4	99.5

自己資本比率：自己資本／総資産

時価ベースの自己資本比率：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／キャッシュ・フロー

インタレスト・カバレッジ・レシオ：キャッシュ・フロー／利払い

(注1)いずれも連結ベースの財務数値により計算しております。

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

(注3)キャッシュ・フローは、営業キャッシュ・フローを利用しております。

(注4)有利子負債は連結貸借対照表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。

(3) 今後の見通し

当社グループは、中期経営計画「事業戦略2020」における成果と課題を踏まえ、新型コロナウイルス感染症の拡大を契機とした社会変容など激変する経営環境に対処すべく、2024年3月期までの新たな中期経営計画を策定しました。同計画では、『あらゆるステークホルダーにとっての「信頼No.1企業」へ生まれ変わる』をビジョンとし、「経営基盤の強化」「CX(顧客体験)の創造」「EX(従業員体験)の創造」の3つの重点テーマに取り組んでまいります。

次期(2022年3月期)は、国内においては、スポット業務の減少や一部継続業務の終了などが見込まれるほか、今後の成長に必要な強固なセキュリティ基盤や品質管理の構築等に取り組み販管費の増加を見込んでおります。海外においては、新型コロナウイルス感染症の拡大により厳しい状況が続いておりましたが、在宅オペレーションの拡大等により安定的なオペレーションが実施されることを見込んでおります。

以上を踏まえ、2022年3月期の連結業績を以下の通り予想するものです。

(単位：百万円)

	2021年3月期	2022年3月期(予想)	増減率
売上高	127,603	120,000	△6.0%
営業利益	9,672	8,400	△13.2%
経常利益	9,811	8,400	△14.4%
親会社株主に帰属する当期純利益	7,759	5,600	△27.8%

なお、当社はこれまでのれん償却費用の連結業績に与える影響等に鑑み、のれん償却前営業利益、のれん償却前純利益を経営指標として採用しておりましたが、その影響が小さくなったことから、2022年3月期より同指標の採用を取りやめます。

(4) 利益分配に関する基本方針及び当期・次期の配当

当期の配当につきましては、2020年11月6日に公表いたしました配当予想の修正に基づき通期42円(第2四半期末19円、期末23円)として、来る定時株主総会に付議することといたしました。

また、当社は2022年3月期から2024年3月期における中期経営計画を策定し、利益分配に関する基本方針を更新しました。「中期経営計画2023」期間中における、当社の利益分配に関する基本方針は以下の通りです。

- ・成長機会をとらえた投資と資本効率のバランスを意識し、親会社株主に帰属する当期純利益に対し総還元性向50%以上を目安に、機動的な株主還元を実施します。
- ・配当は、基礎業務から得られる利益成長に応じた安定的かつ継続的な配当水準の向上に努めます。
- ・自己株式の取得については、成長投資、資本効率、当期業績などの状況を踏まえ、機動的に実施します。

次期の配当は上記方針に基づき、通期42円(第2四半期末21円、期末21円)を予想するものです。

なお、2021年3月31日現在の自己株式数は88株となっております。

## 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、連結財務諸表の期間比較可能性を考慮し、日本基準を適用しておりますが、今後の国内外の諸情勢を考慮の上、必要に応じて国際財務報告基準(IFRS)の適用を検討してまいります。

## 3. 連結財務諸表

## (1) 連結貸借対照表

(単位：百万円)

	前連結会計年度 (2020年3月31日)	当連結会計年度 (2021年3月31日)
<b>資産の部</b>		
流動資産		
現金及び預金	22,934	25,658
受取手形及び売掛金	21,255	21,888
仕掛品	1,593	1,352
貯蔵品	31	65
その他	2,003	2,050
貸倒引当金	△28	△325
流動資産合計	47,791	50,690
固定資産		
有形固定資産		
建物	7,297	7,681
減価償却累計額	△4,233	△4,531
建物(純額)	3,063	3,149
工具、器具及び備品	5,312	5,828
減価償却累計額	△3,664	△3,916
工具、器具及び備品(純額)	1,647	1,911
機械装置及び運搬具	299	233
減価償却累計額	△181	△140
機械装置及び運搬具(純額)	117	93
土地	54	54
リース資産	2,259	2,362
減価償却累計額	△935	△1,416
リース資産(純額)	1,324	945
建設仮勘定	41	78
有形固定資産合計	6,248	6,233
無形固定資産		
のれん	2,651	2,132
ソフトウェア	833	822
その他	58	56
無形固定資産合計	3,544	3,011
投資その他の資産		
投資有価証券	※1 1,292	※1 1,064
繰延税金資産	1,536	1,491
敷金及び保証金	4,342	4,172
長期預金	500	—
退職給付に係る資産	63	266
その他	648	196
貸倒引当金	△0	△0
投資その他の資産合計	8,383	7,191
固定資産合計	18,176	16,437
資産合計	65,968	67,127



(単位：百万円)

	前連結会計年度 (2020年3月31日)	当連結会計年度 (2021年3月31日)
<b>負債の部</b>		
流動負債		
買掛金	3,414	2,923
未払金	8,093	8,519
リース債務	468	536
未払法人税等	3,517	1,421
賞与引当金	1,368	1,164
役員賞与引当金	70	29
その他	3,390	4,198
流動負債合計	20,324	18,793
固定負債		
リース債務	1,015	608
退職給付に係る負債	456	567
資産除去債務	1,314	1,879
その他	1	3
固定負債合計	2,788	3,058
負債合計	23,112	21,852
純資産の部		
株主資本		
資本金	998	998
資本剰余金	1,112	1,112
利益剰余金	39,779	41,968
自己株式	△592	△0
株主資本合計	41,298	44,079
その他の包括利益累計額		
その他有価証券評価差額金	22	1
繰延ヘッジ損益	37	—
為替換算調整勘定	1,719	1,272
退職給付に係る調整累計額	△224	△81
その他の包括利益累計額合計	1,554	1,192
非支配株主持分	3	2
純資産合計	42,855	45,275
負債純資産合計	65,968	67,127

(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4月1日 至 2020年3月31日)	当連結会計年度 (自 2020年4月1日 至 2021年3月31日)
売上高	128,731	127,603
売上原価	106,473	106,783
売上総利益	22,257	20,819
販売費及び一般管理費	※1 10,650	※1 11,147
営業利益	11,607	9,672
営業外収益		
受取利息	47	18
受取配当金	57	4
持分法による投資利益	21	36
受取手数料	21	18
為替差益	67	19
保険解約返戻金	—	104
その他	88	43
営業外収益合計	303	244
営業外費用		
支払利息	98	79
その他	40	26
営業外費用合計	139	105
経常利益	11,772	9,811
特別利益		
投資有価証券売却益	24	96
関係会社株式売却益	—	621
受取補償金	—	19
助成金収入	—	364
その他	0	—
特別利益合計	24	1,101
特別損失		
臨時休業等による損失	—	7
投資有価証券評価損	205	—
特別損失合計	205	7
税金等調整前当期純利益	11,591	10,905
法人税、住民税及び事業税	4,029	3,230
法人税等調整額	△455	△83
法人税等合計	3,573	3,146
当期純利益	8,017	7,758
非支配株主に帰属する当期純利益又は非支配株主に 帰属する当期純損失(△)	0	△0
親会社株主に帰属する当期純利益	8,017	7,759

## (連結包括利益計算書)

(単位：百万円)

	前連結会計年度 (自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)	当連結会計年度 (自 2020年4月1日 至 2021年3月31日)
当期純利益	8,017	7,758
その他の包括利益		
その他有価証券評価差額金	△6	△21
繰延ヘッジ損益	△41	△37
為替換算調整勘定	△80	△441
退職給付に係る調整額	△115	143
持分法適用会社に対する持分相当額	2	△4
その他の包括利益合計	△241	△361
包括利益	7,776	7,397
(内訳)		
親会社株主に係る包括利益	7,776	7,397
非支配株主に係る包括利益	0	△0

(3) 連結株主資本等変動計算書

前連結会計年度(自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)

(単位：百万円)

	株主資本				
	資本金	資本剰余金	利益剰余金	自己株式	株主資本合計
当期首残高	998	1,112	34,497	△592	36,015
会計方針の変更による累積的影響額			△185		△185
会計方針の変更を反映した当期首残高	998	1,112	34,312	△592	35,830
当期変動額					
剰余金の配当			△2,550		△2,550
親会社株主に帰属する当期純利益			8,017		8,017
自己株式の取得				△0	△0
自己株式の消却					—
非支配株主との取引に係る親会社の持分変動		△0			△0
株主資本以外の項目の当期変動額(純額)					
当期変動額合計	—	△0	5,467	△0	5,467
当期末残高	998	1,112	39,779	△592	41,298

	その他の包括利益累計額					非支配株主持分	純資産合計
	その他有価証券評価差額金	繰延ヘッジ損益	為替換算調整勘定	退職給付に係る調整累計額	その他の包括利益累計額合計		
当期首残高	28	79	1,796	△109	1,795	2	37,814
会計方針の変更による累積的影響額							△185
会計方針の変更を反映した当期首残高	28	79	1,796	△109	1,795	2	37,629
当期変動額							
剰余金の配当							△2,550
親会社株主に帰属する当期純利益							8,017
自己株式の取得							△0
自己株式の消却							—
非支配株主との取引に係る親会社の持分変動							△0
株主資本以外の項目の当期変動額(純額)	△6	△41	△77	△115	△241	0	△240
当期変動額合計	△6	△41	△77	△115	△241	0	5,226
当期末残高	22	37	1,719	△224	1,554	3	42,855

当連結会計年度(自 2020年4月1日 至 2021年3月31日)

(単位:百万円)

	株主資本				
	資本金	資本剰余金	利益剰余金	自己株式	株主資本合計
当期首残高	998	1,112	39,779	△592	41,298
会計方針の変更による累積的影響額					—
会計方針の変更を反映した当期首残高	998	1,112	39,779	△592	41,298
当期変動額					
剰余金の配当			△2,648		△2,648
親会社株主に帰属する当期純利益			7,759		7,759
自己株式の取得				△2,329	△2,329
自己株式の消却			△2,921	2,921	—
非支配株主との取引に係る親会社の持分変動					—
株主資本以外の項目の当期変動額(純額)					
当期変動額合計	—	—	2,189	592	2,781
当期末残高	998	1,112	41,968	△0	44,079

	その他の包括利益累計額					非支配株主持分	純資産合計
	その他有価証券評価差額金	繰延ヘッジ損益	為替換算調整勘定	退職給付に係る調整累計額	その他の包括利益累計額合計		
当期首残高	22	37	1,719	△224	1,554	3	42,855
会計方針の変更による累積的影響額							—
会計方針の変更を反映した当期首残高	22	37	1,719	△224	1,554	3	42,855
当期変動額							
剰余金の配当							△2,648
親会社株主に帰属する当期純利益							7,759
自己株式の取得							△2,329
自己株式の消却							—
非支配株主との取引に係る親会社の持分変動							—
株主資本以外の項目の当期変動額(純額)	△21	△37	△446	143	△361	△0	△361
当期変動額合計	△21	△37	△446	143	△361	△0	2,419
当期末残高	1	—	1,272	△81	1,192	2	45,275

## (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4月1日 至 2020年3月31日)	当連結会計年度 (自 2020年4月1日 至 2021年3月31日)
<b>営業活動によるキャッシュ・フロー</b>		
税金等調整前当期純利益	11,591	10,905
減価償却費	2,371	2,437
のれん償却額	393	385
引当金の増減額 (△は減少)	394	127
受取利息及び受取配当金	△105	△22
支払利息	98	79
持分法による投資損益 (△は益)	△21	△36
投資事業組合運用損益 (△は益)	3	8
関係会社株式売却損益 (△は益)	—	△621
投資有価証券売却損益 (△は益)	△24	△96
投資有価証券評価損益 (△は益)	201	—
売上債権の増減額 (△は増加)	△4,510	△242
たな卸資産の増減額 (△は増加)	△179	72
仕入債務の増減額 (△は減少)	305	△441
未払金の増減額 (△は減少)	396	498
未払消費税等の増減額 (△は減少)	1,167	△103
その他	553	60
小計	12,636	13,009
利息及び配当金の受取額	118	31
利息の支払額	△98	△79
法人税等の支払額	△1,572	△5,047
営業活動によるキャッシュ・フロー	11,083	7,914
<b>投資活動によるキャッシュ・フロー</b>		
有形固定資産の取得による支出	△1,550	△1,063
無形固定資産の取得による支出	△532	△465
資産除去債務の履行による支出	△12	△43
敷金及び保証金の差入による支出	△687	△131
敷金及び保証金の回収による収入	90	195
投資有価証券の売却による収入	32	109
投資有価証券の償還による収入	—	200
定期預金の増減額 (△は増加)	800	500
短期貸付金の増減額 (△は増加)	354	—
連結の範囲の変更を伴う子会社株式の売却による収入	—	603
その他	242	469
投資活動によるキャッシュ・フロー	△1,264	372
<b>財務活動によるキャッシュ・フロー</b>		
短期借入金の増減額 (△は減少)	△500	—
リース債務の返済による支出	△451	△446
自己株式の取得による支出	△0	△2,329
配当金の支払額	△2,550	△2,648
財務活動によるキャッシュ・フロー	△3,502	△5,423
現金及び現金同等物に係る換算差額	△41	△139
現金及び現金同等物の増減額 (△は減少)	6,275	2,723
現金及び現金同等物の期首残高	16,659	22,934
現金及び現金同等物の期末残高	22,934	25,658

(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。

(連結の範囲又は持分法適用の範囲の変更)

当連結会計年度において、連結子会社でありました株式会社アイヴィジットは、当社が保有する株式の全てを売却したことに伴い、連結の範囲から除外しております。なお、連結財務諸表作成にあたり、株式会社アイヴィジットの株式のみなし売却日を2021年2月28日として、みなし売却日までの損益計算書を連結しております。

この結果、2021年3月31日現在で、当社グループの連結子会社は9社、持分法適用関連会社は2社となりました。

(連結貸借対照表関係)

※1. 非連結子会社及び関連会社に対するものは次のとおりであります。

	前連結会計年度 (2020年3月31日)	当連結会計年度 (2021年3月31日)
投資有価証券(株式)	168百万円	193百万円

※2. 偶発債務

当社は、鹿児島センターにおいて発生したコンプライアンス事案に関連した損害賠償が発生する可能性があります。

(連結損益計算書関係)

※1. 販売費及び一般管理費のうち主要な費目及び金額は次のとおりであります。

	前連結会計年度 (自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)	当連結会計年度 (自 2020年4月1日 至 2021年3月31日)
従業員給与手当	3,159百万円	3,224百万円
臨時勤務者給与手当	486百万円	577百万円
のれん償却額	393百万円	385百万円
賞与引当金繰入額	874百万円	929百万円
退職給付費用	148百万円	242百万円

(連結株主資本等変動計算書関係)

前連結会計年度(自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)

1. 発行済株式の種類及び総数並びに自己株式の種類及び株式数に関する事項

	当連結会計 年度期首株式数(株)	当連結会計 年度増加株式数(株)	当連結会計 年度減少株式数(株)	当連結会計 年度末株式数(株)
発行済株式				
普通株式	69,503,040	—	—	69,503,040
自己株式				
普通株式	582,172	54	—	582,226

(注) 変動事由の概要

自己株式の増加数は、以下のとおりです。  
単元未満株式の買取による増加 54株

2. 配当に関する事項

(1) 配当金支払額

(決議)	株式の種類	配当金の総額 (百万円)	1株当たり 配当額(円)	基準日	効力発生日
2019年6月25日 定時株主総会	普通株式	1,240	18	2019年3月31日	2019年6月26日
2019年11月8日 取締役会	普通株式	1,309	19	2019年9月30日	2019年12月2日

(2) 基準日が当連結会計年度に属する配当のうち、配当の効力発生日が翌連結会計年度となるもの

(決議)	株式の種類	配当金の総額 (百万円)	配当の原資	1株当たり 配当額(円)	基準日	効力発生日
2020年6月23日 定時株主総会	普通株式	1,378	利益剰余金	20	2020年3月31日	2020年6月24日

当連結会計年度(自 2020年4月1日 至 2021年3月31日)

1. 発行済株式の種類及び総数並びに自己株式の種類及び株式数に関する事項

	当連結会計 年度期首株式数(株)	当連結会計 年度増加株式数(株)	当連結会計 年度減少株式数(株)	当連結会計 年度末株式数(株)
発行済株式				
普通株式	69,503,040	—	2,682,319	66,820,721
自己株式				
普通株式	582,226	2,100,181	2,682,319	88

(注) 変動事由の概要

発行済株式の減少数の内訳は、次のとおりです。

2020年8月7日の取締役会決議による自己株式の消却 2,682,319株

自己株式の増加数の内訳は、次のとおりです。

2020年3月27日の取締役会決議による自己株式の取得 2,100,000株

単元未満株式の買取による増加 181株

自己株式の減少数の内訳は、次のとおりです。

2020年8月7日の取締役会決議による自己株式の消却 2,682,319株

2. 配当に関する事項

(1) 配当金支払額

(決議)	株式の種類	配当金の総額 (百万円)	1株当たり 配当額(円)	基準日	効力発生日
2020年6月23日 定時株主総会	普通株式	1,378	20	2020年3月31日	2020年6月24日
2020年11月6日 取締役会	普通株式	1,269	19	2020年9月30日	2020年12月1日

(2) 基準日が当連結会計年度に属する配当のうち、配当の効力発生日が翌連結会計年度となるもの

(決議)	株式の種類	配当金の総額 (百万円)	配当の原資	1株当たり 配当額(円)	基準日	効力発生日
2021年6月23日 定時株主総会	普通株式	1,536	利益剰余金	23	2021年3月31日	2021年6月24日



(セグメント情報等)

【セグメント情報】

1. 報告セグメントの概要

(1) 報告セグメントの決定方法

当社の報告セグメントは、当社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対象となっているものであります。

当社は、BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)サービス事業者として、多様化する顧客ニーズに対し、主力事業のカスタマーサポートやテレマーケティングサービスに限らず、非音声系サービスを含めた様々なコミュニケーションチャネルの拡充を図っております。

したがって、当社は、BPOサービスの構成要素をお客様企業へのサービス・チャネルと定義し、「コンタクトセンター事業」、「バックオフィス事業」及び「フィールドオペレーション事業」を報告セグメントとしております。

(2) 各報告セグメントに属するサービスの種類

コンタクトセンター事業	電話、メール、Web等の非対面で顧客対応をはじめとしたお客様企業のカスタマーサポートやマーケティング活動を支援するサービスを提供しております。
バックオフィス事業	データ入力や加工をはじめ、総務・人事等お客様企業のバックオフィス部門を支援するサービスを提供しております。
フィールドオペレーション事業	訪問等の対面手法を用いて、お客様企業の顧客対応、マーケティングリサーチ、リサーチ活動を支援するサービスを提供しております。

2. 報告セグメントごとの売上高、利益又は損失、資産その他項目の金額の算定方法

報告されている事業セグメントの会計処理の方法は、連結財務諸表作成のために採用している会計方針に基づく金額により記載しております。

報告セグメントの利益又は損失は、営業利益ベースの数値であります。セグメント間の内部収益及び振替高は市場実勢価格に基づいております。

3. 報告セグメントごとの売上高、利益又は損失、資産その他の項目の金額に関する情報  
前連結会計年度(自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)

(単位：百万円)

	報告セグメント				調整額 (注) 1	連結 財務諸表 計上額 (注) 2
	コンタクトセ ンター事業	バックオフィ ス事業	フィールドオ ペレーション 事業	計		
売上高						
外部顧客への売上高	106,709	16,941	5,080	128,731	—	128,731
セグメント間の 内部売上高又は振替高	29	15	118	163	△163	—
計	106,738	16,956	5,198	128,894	△163	128,731
セグメント利益	9,099	2,273	235	11,608	△0	11,607
セグメント資産	30,635	4,651	971	36,258	29,710	65,968
その他の項目						
減価償却費	2,217	116	36	2,371	—	2,371
のれんの償却額	393	—	—	393	—	393
減損損失	—	—	—	—	—	—
持分法適用会社への 投資額	47	31	—	78	—	78
有形固定資産及び 無形固定資産の増加額	4,251	191	6	4,450	229	4,679

(注) 1. 調整額は以下のとおりであります。

- (1) セグメント調整額はセグメント間取引消去額であります。
  - (2) セグメント資産の調整額は、各報告セグメントに配分していない全社資産29,734百万円及びセグメント間取引消去が含まれております。
  - (3) 有形固定資産及び無形固定資産の増加額の調整額は、各報告セグメントに配分していない全社資産の設備投資額であります。
2. セグメント利益は、連結財務諸表の営業利益と調整を行っております。
3. 減価償却費には長期前払費用に係る償却額が含まれており、有形固定資産及び無形固定資産の増加額には長期前払費用が含まれております。

当連結会計年度(自 2020年4月1日 至 2021年3月31日)

(単位:百万円)

	報告セグメント				調整額 (注)1	連結 財務諸表 計上額 (注)2
	コンタクトセ ンター事業	バックオフィ ス事業	フィールドオ ペレーション 事業	計		
売上高						
外部顧客への売上高	105,802	17,941	3,859	127,603	—	127,603
セグメント間の 内部売上高又は振替高	21	11	82	115	△115	—
計	105,823	17,953	3,941	127,718	△115	127,603
セグメント利益	6,279	2,894	497	9,671	0	9,672
セグメント資産	30,645	5,172	3	35,821	31,306	67,127
その他の項目						
減価償却費	2,216	189	31	2,437	—	2,437
のれんの償却額	385	—	—	385	—	385
減損損失	—	—	—	—	—	—
持分法適用会社への 投資額	66	36	—	103	—	103
有形固定資産及び 無形固定資産の増加額	2,112	239	0	2,352	400	2,753

(注) 1. 調整額は以下のとおりであります。

- (1) セグメント調整額はセグメント間取引消去額であります。
  - (2) セグメント資産の調整額は、各報告セグメントに配分していない全社資産31,306百万円及びセグメント間取引消去が含まれております。
  - (3) 有形固定資産及び無形固定資産の増加額の調整額は、各報告セグメントに配分していない全社資産の設備投資額であります。
2. セグメント利益は、連結財務諸表の営業利益と調整を行っております。
3. 減価償却費には長期前払費用に係る償却額が含まれており、有形固定資産及び無形固定資産の増加額には長期前払費用が含まれております。

【関連情報】

前連結会計年度(自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)

1. 製品及びサービスごとの情報

(単位:百万円)

	コンタクトセンター	バックオフィス	フィールド オペレーション	合計
外部顧客への売上高	106,709	16,941	5,080	128,731

2. 地域ごとの情報

(1) 売上高

(単位:百万円)

日本	米国	フィリピン	その他	合計
114,130	8,296	5,570	733	128,731

(注) 売上高は販売拠点の所在地を基本とし、国又は地域に分類しております。

(2) 有形固定資産

(単位：百万円)

日 本	フィリピン	その他	合計
3,270	2,499	479	6,248

(注) 有形固定資産は所在地を基本とし、国又は地域に分類しております。

3. 主要な顧客ごとの情報

外部顧客への売上高のうち、連結損益計算書の売上高の10%以上を占める相手先がないため、記載を省略しております。

当連結会計年度(自 2020年4月1日 至 2021年3月31日)

1. 製品及びサービスごとの情報

(単位：百万円)

	コンタクトセンター	バックオフィス	フィールド オペレーション	合計
外部顧客への売上高	105,802	17,941	3,859	127,603

2. 地域ごとの情報

(1) 売上高

(単位：百万円)

日 本	米 国	フィリピン	その他	合計
113,087	8,262	5,539	713	127,603

(注) 売上高は販売拠点の所在地を基本とし、国又は地域に分類しております。

(2) 有形固定資産

(単位：百万円)

日 本	フィリピン	その他	合計
3,895	2,070	267	6,233

(注) 有形固定資産は所在地を基本とし、国又は地域に分類しております。

3. 主要な顧客ごとの情報

外部顧客への売上高のうち、連結損益計算書の売上高の10%以上を占める相手先がないため、記載を省略しております。

【報告セグメントごとの固定資産の減損損失に関する情報】

前連結会計年度(自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)

該当事項はありません。

当連結会計年度(自 2020年4月1日 至 2021年3月31日)

該当事項はありません。

【報告セグメントごとののれんの償却額及び未償却残高に関する情報】

前連結会計年度(自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)

(単位:百万円)

	コンタクトセンター	バックオフィス	フィールド オペレーション	全社・消去	合計
当期償却額	393	—	—	—	393
当期末残高	2,651	—	—	—	2,651

当連結会計年度(自 2020年4月1日 至 2021年3月31日)

(単位:百万円)

	コンタクトセンター	バックオフィス	フィールド オペレーション	全社・消去	合計
当期償却額	385	—	—	—	385
当期末残高	2,132	—	—	—	2,132

【報告セグメントごとの負ののれん発生益に関する情報】

前連結会計年度(自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)

該当事項はありません。

当連結会計年度(自 2020年4月1日 至 2021年3月31日)

該当事項はありません。

(1株当たり情報)

	前連結会計年度 (自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)	当連結会計年度 (自 2020年4月1日 至 2021年3月31日)
1株当たり純資産額	621.77円	677.52円
1株当たり当期純利益	116.33円	115.49円

(注) 1. 潜在株式調整後1株当たり当期純利益については、潜在株式が存在しないため記載しておりません。  
2. 1株当たり当期純利益の算定上の基礎は、以下のとおりであります。

	前連結会計年度 (自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)	当連結会計年度 (自 2020年4月1日 至 2021年3月31日)
親会社株主に帰属する当期純利益(百万円)	8,017	7,759
普通株主に帰属しない金額(百万円)	—	—
普通株式に係る親会社株主に帰属する 当期純利益(百万円)	8,017	7,759
普通株式の期中平均株式数(千株)	68,920	67,185

(重要な後発事象)

(自己株式の取得)

2021年5月14日開催の取締役会において、以下のとおり、会社法第165条第3項の規定により読み替えて適用される同法第156条の規定に基づき、自己株式取得に係る事項について決議いたしました。

自己株式の取得に関する取締役会の決議内容

- |                |                        |
|----------------|------------------------|
| (1) 取得する理由     | 株主還元の拡充及び資本効率の向上のため    |
| (2) 取得する株式の種類  | 普通株式                   |
| (3) 取得する株式の数   | 2,100,000株(上限)         |
| (4) 株式の取得価額の総額 | 2,500,000,000円(上限)     |
| (5) 株式の取得期間    | 2021年5月17日～2021年10月31日 |
| (6) 株式の取得方法    | 東京証券取引所における市場買付        |

## 4. 個別財務諸表

## (1) 貸借対照表

(単位：百万円)

	前事業年度 (2020年3月31日)	当事業年度 (2021年3月31日)
<b>資産の部</b>		
流動資産		
現金及び預金	14,233	16,560
受取手形	212	74
売掛金	13,316	14,269
仕掛品	1,349	1,309
貯蔵品	30	65
前払費用	648	678
未収入金	219	216
その他	126	129
貸倒引当金	△19	△21
流動資産合計	30,117	33,282
固定資産		
有形固定資産		
建物	3,827	4,406
減価償却累計額	△1,964	△2,048
建物(純額)	1,863	2,357
工具、器具及び備品	3,471	3,832
減価償却累計額	△2,420	△2,540
工具、器具及び備品(純額)	1,051	1,292
土地	54	54
その他	11	11
減価償却累計額	△6	△7
その他(純額)	5	4
有形固定資産合計	2,975	3,709
無形固定資産		
電話加入権	37	37
ソフトウェア	512	554
その他	10	8
無形固定資産合計	560	599
投資その他の資産		
投資有価証券	1,123	871
関係会社株式	10,131	10,021
関係会社長期貸付金	172	217
長期前払費用	42	29
繰延税金資産	1,086	967
長期預金	500	—
敷金及び保証金	3,754	3,757
保険積立金	504	62
前払年金費用	366	348
その他	4	3
貸倒引当金	△45	△45
投資その他の資産合計	17,639	16,234
固定資産合計	21,174	20,543
資産合計	51,292	53,825

(単位：百万円)

	前事業年度 (2020年3月31日)	当事業年度 (2021年3月31日)
<b>負債の部</b>		
流動負債		
買掛金	2,215	1,721
未払金	5,560	6,270
未払法人税等	2,997	1,180
前受金	129	47
預り金	169	181
賞与引当金	1,169	1,049
役員賞与引当金	70	29
その他	2,171	2,211
流動負債合計	14,482	12,692
固定負債		
資産除去債務	1,200	1,755
その他	4	3
固定負債合計	1,205	1,758
負債合計	15,688	14,451
<b>純資産の部</b>		
株主資本		
資本金	998	998
資本剰余金		
資本準備金	1,202	1,202
資本剰余金合計	1,202	1,202
利益剰余金		
利益準備金	127	127
その他利益剰余金		
別途積立金	27,298	28,698
繰越利益剰余金	6,548	8,346
利益剰余金合計	33,973	37,171
自己株式	△592	△0
株主資本合計	35,581	39,372
評価・換算差額等		
その他有価証券評価差額金	22	1
評価・換算差額等合計	22	1
純資産合計	35,604	39,374
負債純資産合計	51,292	53,825



## (2) 損益計算書

(単位：百万円)

	前事業年度 (自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)	当事業年度 (自 2020年4月1日 至 2021年3月31日)
売上高	96,510	96,751
売上原価	80,551	80,800
売上総利益	15,959	15,950
販売費及び一般管理費	6,615	7,194
営業利益	9,343	8,755
営業外収益		
受取利息	11	1
受取配当金	68	713
受取手数料	20	18
保険解約返戻金	18	104
その他	8	38
営業外収益合計	128	875
営業外費用		
支払手数料	—	4
投資事業組合運用損	3	8
為替差損	6	9
保険解約損	1	—
その他	0	0
営業外費用合計	11	23
経常利益	9,460	9,607
特別利益		
投資有価証券売却益	24	96
関係会社株式売却益	—	1,462
受取補償金	—	14
助成金収入	—	251
その他	0	—
特別利益合計	24	1,824
特別損失		
臨時休業等による損失	—	4
投資有価証券評価損	205	—
その他	0	—
特別損失合計	205	4
税引前当期純利益	9,278	11,427
法人税、住民税及び事業税	3,195	2,530
法人税等調整額	△395	128
法人税等合計	2,800	2,659
当期純利益	6,478	8,768

(3) 株主資本等変動計算書

前事業年度(自 2019年4月1日 至 2020年3月31日)

(単位：百万円)

	株主資本							
	資本金	資本剰余金		利益剰余金				利益剰余金 合計
		資本準備金	資本剰余金 合計	利益準備金	その他利益剰余金			
				固定資産 圧縮積立金	別途積立金	繰越利益 剰余金		
当期首残高	998	1,202	1,202	127	0	37,298	△7,380	30,044
当期変動額								
固定資産圧縮積立金の 取崩					△0		0	—
別途積立金の積立								
別途積立金の取崩						△10,000	10,000	—
剰余金の配当							△2,550	△2,550
当期純利益							6,478	6,478
自己株式の取得								
自己株式の消却								
株主資本以外の項目の 当期変動額(純額)								
当期変動額合計	—	—	—	—	△0	△10,000	13,928	3,928
当期末残高	998	1,202	1,202	127	—	27,298	6,548	33,973

	株主資本		評価・換算差額等		純資産合計
	自己株式	株主資本合計	その他 有価証券 評価差額金	評価・換算 差額等合計	
当期首残高	△592	31,653	28	28	31,681
当期変動額					
固定資産圧縮積立金の 取崩		—			—
別途積立金の積立		—			—
別途積立金の取崩		—			—
剰余金の配当		△2,550			△2,550
当期純利益		6,478			6,478
自己株式の取得	△0	△0			△0
自己株式の消却		—			—
株主資本以外の項目の 当期変動額(純額)			△6	△6	△6
当期変動額合計	△0	3,928	△6	△6	3,922
当期末残高	△592	35,581	22	22	35,604

当事業年度(自 2020年4月1日 至 2021年3月31日)

(単位：百万円)

	株主資本							
	資本金	資本剰余金		利益準備金	利益剰余金			利益剰余金 合計
		資本準備金	資本剰余金 合計		その他利益剰余金			
					固定資産 圧縮積立金	別途積立金	繰越利益 剰余金	
当期首残高	998	1,202	1,202	127	—	27,298	6,548	33,973
当期変動額								
固定資産圧縮積立金の 取崩								
別途積立金の積立						1,400	△1,400	—
別途積立金の取崩								
剰余金の配当							△2,648	△2,648
当期純利益							8,768	8,768
自己株式の取得								
自己株式の消却							△2,921	△2,921
株主資本以外の項目の 当期変動額(純額)								
当期変動額合計	—	—	—	—	—	1,400	1,798	3,198
当期末残高	998	1,202	1,202	127	—	28,698	8,346	37,171

	株主資本		評価・換算差額等		純資産合計
	自己株式	株主資本合計	その他 有価証券 評価差額金	評価・換算 差額等合計	
当期首残高	△592	35,581	22	22	35,604
当期変動額					
固定資産圧縮積立金の 取崩		—			—
別途積立金の積立		—			—
別途積立金の取崩		—			—
剰余金の配当		△2,648			△2,648
当期純利益		8,768			8,768
自己株式の取得	△2,329	△2,329			△2,329
自己株式の消却	2,921	—			—
株主資本以外の項目の 当期変動額(純額)			△21	△21	△21
当期変動額合計	592	3,791	△21	△21	3,769
当期末残高	△0	39,372	1	1	39,374