

2022年3月期 第3四半期決算短信(日本基準)(連結)

2022年2月4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

四半期報告書提出予定日 2022年2月10日

配当支払開始予定日

四半期決算補足説明資料作成の有無 : 無

四半期決算説明会開催の有無 : 無

(百万円未満切捨て)

1. 2022年3月期第3四半期の連結業績(2021年4月1日～2021年12月31日)

(1) 連結経営成績(累計)

(%表示は、対前年同四半期増減率)

	売上高		営業利益		経常利益		親会社株主に帰属する四半期純利益	
	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%
2022年3月期第3四半期	86,798	6.9	5,068	19.2	5,024	21.8	3,423	21.8
2021年3月期第3四半期	93,223	0.5	6,275	16.3	6,427	12.8	4,378	8.4

(注) 包括利益 2022年3月期第3四半期 3,992百万円 (2.3%) 2021年3月期第3四半期 4,084百万円 (8.1%)

	1株当たり四半期純利益	潜在株式調整後1株当たり四半期純利益
	円 銭	円 銭
2022年3月期第3四半期	52.04	
2021年3月期第3四半期	65.05	

(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
2022年3月期第3四半期	61,081	44,029	72.1	679.01
2021年3月期	67,127	45,275	67.4	677.52

(参考) 自己資本 2022年3月期第3四半期 44,025百万円 2021年3月期 45,272百万円

2. 配当の状況

	年間配当金				
	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
2021年3月期		19.00		23.00	42.00
2022年3月期		21.00			
2022年3月期(予想)				21.00	42.00

(注) 直近に公表されている配当予想からの修正の有無 : 無

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) 直近に公表されている業績予想からの修正の有無 : 無

注記事項

(1) 当四半期連結累計期間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) 四半期連結財務諸表の作成に特有の会計処理の適用 : 有

(注) 詳細につきましては、添付資料8ページ「2. 四半期連結財務諸表及び主な注記(3) 四半期連結財務諸表に関する注記事項(四半期連結財務諸表の作成に特有の会計処理の適用)」をご覧ください。

(3) 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 : 有
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

(4) 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)	2022年3月期3Q	64,838,033 株	2021年3月期	66,820,721 株
期末自己株式数	2022年3月期3Q	0 株	2021年3月期	88 株
期中平均株式数(四半期累計)	2022年3月期3Q	65,782,096 株	2021年3月期3Q	67,305,423 株

四半期決算短信は公認会計士又は監査法人の四半期レビューの対象外です

業績予想の適切な利用に関する説明、その他特記事項

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3ページ「1. 当四半期決算に関する定性的情報(3) 連結業績予想などの将来予測情報に関する説明」をご覧ください。

○添付資料の目次

1. 当四半期決算に関する定性的情報	2
(1) 経営成績に関する説明	2
(2) 財政状態に関する説明	3
(3) 連結業績予想などの将来予測情報に関する説明	3
2. 四半期連結財務諸表及び主な注記	4
(1) 四半期連結貸借対照表	4
(2) 四半期連結損益計算書及び四半期連結包括利益計算書	6
(3) 四半期連結財務諸表に関する注記事項	8
(継続企業の前提に関する注記)	8
(株主資本の金額に著しい変動があった場合の注記)	8
(会計方針の変更)	8
(四半期連結財務諸表の作成に特有の会計処理の適用)	8
(セグメント情報等)	9
(重要な後発事象)	9

1. 当四半期決算に関する定性的情報

(1) 経営成績に関する説明

当第3四半期連結累計期間における国内及び海外経済は、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい状況が続く中、一部で持ち直しの動きが見られるものの、変異株による感染再拡大など依然として先行きが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、ニューノーマル時代の社会変容を背景とした消費者ニーズの複雑化・高度化への対応やコミュニケーションのデジタル化など、お客様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底堅く推移しております。

このような経営環境の下、当社グループは2024年3月期までの「中期経営計画2023」を策定し推進しております。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、「CX（顧客体験）の創造」「EX（従業員体験）の創造」「経営基盤の強化」の3つの重点テーマに取り組んでおります。「CXの創造」では、コンタクトセンターの企画・設計から運用、評価・改善までを一貫して担い、自動化ソリューションやノンボイスチャネルを活用し、オペレーターの高品質サービスと組み合わせた継続的な価値創造を目指しております。「EXの創造」では、多様な価値観を持つ従業員が能力を存分に発揮できるように就業環境の質を高め、当社で働く意義や価値を創造することを目指しております。「経営基盤の強化」では、「信頼回復に向けた取り組みの基本方針（大綱）」に基づいた施策を通じ経営基盤を強固にするとともに、組織間の有機的な連携による総合力の向上を目指しております。また、同計画では当社が考える社会全体のあるべき姿「Sustainable & Reliable Society」の実現に向けた非財務目標を設定し、経済価値及び社会価値の両面での成長を目指しております。

当第3四半期連結累計期間においては、CXとEXの創造を支えるDX（デジタルトランスフォーメーション）の取り組みとして、2021年4月にDX戦略本部を新設し、コールリズン分析を通じた最適チャネル設計や当社サービスの高度化に資するデジタルサービスの開発に取り組むとともに、2021年10月に当社のDXを加速させる具体的な方針を「りらいあDX戦略」として公表しました。また、りらいあデジタル株式会社は、カスタマーサポート業界のデジタル化推進を目的として発足した「一般社団法人サポートデジタル協会」へ幹事企業として参画しました。「CXの創造」においては、オンラインセミナーの開催など、当社のサービスやソリューションの積極的なマーケティング活動を行いました。また、当社が運営支援する東日本高速道路株式会社のお客さまセンターが、HDI-Japanが実施する2021年「HDI格付けベンチマーク」の「問い合わせ窓口格付け」部門において、顧客視点で最高評価の三つ星を10年連続で獲得しました。海外子会社のInspiro Relia, Inc.においては、米国大手通信・衛星放送事業者向けのカスタマーライフサイクル（製品やサービスの認知から購入、購入後の定着および利用継続までの顧客の一連の消費行動）を一気通貫で支援する唯一のパートナーとして、長年にわたり同社のCX創造を通じた事業の成功に寄与したことが評価され、Globee®賞のSales and Customer Service Excellence Awards部門において金賞を受賞しました。「EXの創造」においては、従業員満足度調査の実施やダイバーシティに関する管理職向け研修などを実施し、多様な人材が健康でやりがいを持って働ける職場づくりを推進しました。また、当社サービスに従事する従業員向け研修をリニューアルし、「りらいあオペレーションスクール」の構築及び運用を進めました。このほか、子育て支援・仕事と家庭の両立支援の取り組み等が評価され、愛知県からは「あいち女性輝きカンパニー」、広島県からは「広島県仕事と家庭の両立支援企業」、鹿児島県からは「かごしま子育て応援企業」、佐賀県からは「さが子育て応援宣言事務所」に認定、登録されました。当社の特例子会社である株式会社ビジネスプラスは、障がい者雇用に関する優良事業主として厚生労働省の「もにす認定制度」の認定企業に登録されました。「経営基盤の強化」においては、新設した品質管理部と情報セキュリティ統括部による全社施策の推進や新たな行動基準の策定・浸透を進めたほか、リスクマネジメント機能の向上に向け案件審査機能を強化しました。

セグメント別の業績は、以下のとおりです。

なお、第1四半期連結会計期間より、従来報告セグメントとしておりました「フィールドオペレーション事業」については、前連結会計年度において同事業を主力事業とする株式会社アイヴィジットの全株式を譲渡したことにより、量的重要性が乏しくなったため、「その他」の区分に含めて記載する方法に変更しております。

コンタクトセンター事業

国内においては、品質管理や情報セキュリティ基盤の強化などによる販売費及び一般管理費の増加に加え、既存業務が一部業務の終了及び縮小の影響を受けた一方で、当第3四半期連結会計期間に入り、一部で拡大の動きも見られました。スポット業務は社会イベントに伴う受注が増加し、前年同四半期を上回りました。海外においては、前年同四半期において新型コロナウイルス感染症の影響により大きく低下した稼働率が、在宅オペレーションの定着等により感染症拡大前とほぼ水準まで回復したほか、北米向けの堅調な需要を取り込みました。この結果、当事業の売上高は75,048百万円（前年同四半期比2.9%減）、セグメント利益は3,906百万円（同1.6%減）となりました。

バックオフィス事業

スポット業務が前年同期比で減少したことに加え、官公庁向け一部業務の終了などにより、当事業の売上高は11,726百万円（同8.9%減）、セグメント利益は1,161百万円（同41.9%減）となりました。

その他

上記の通り、前連結会計年度において株式会社アイヴィジットの全株式を譲渡したため、売上高は23百万円（同99.2%減）、セグメント利益は0百万円（同99.9%減）となりました。

以上の結果、当第3四半期連結累計期間の経営成績は、連結売上高は86,798百万円（同6.9%減）、営業利益は5,068百万円（同19.2%減）、経常利益は5,024百万円（同21.8%減）、親会社株主に帰属する四半期純利益は3,423百万円（同21.8%減）となりました。

なお、「収益認識に関する会計基準」（企業会計基準第29号 2020年3月31日）及び「収益認識に関する会計基準の適用指針」（企業会計基準適用指針第30号 2021年3月26日）を第1四半期連結会計期間の期首より適用しております。詳細については、「2. 四半期連結財務諸表及び主な注記（3）四半期連結財務諸表に関する注記事項（会計方針の変更）」をご参照ください。

（2）財政状態に関する説明

当第3四半期連結会計期間末における総資産は、61,081百万円となり、前連結会計年度末比6,045百万円の減少となりました。主な増加は、契約資産2,338百万円です。主な減少は、受取手形及び売掛金4,446百万円、仕掛品1,352百万円、投資その他の資産1,029百万円です。

負債は、17,052百万円となり、前連結会計年度末比4,799百万円の減少となりました。主な減少は、買掛金551百万円、未払金674百万円、未払法人税等1,219百万円、賞与引当金568百万円です。

純資産は、44,029百万円となり、前連結会計年度末比1,246百万円の減少となりました。主な増加は、親会社株主に帰属する四半期純利益3,423百万円、為替換算調整勘定621百万円、会計方針の変更による期首利益剰余金の増加168百万円であり、主な減少は、剰余金の配当金支払2,907百万円、自己株式の取得2,499百万円によるものです。

以上の結果、自己資本比率は前連結会計年度末の67.4%から72.1%となりました。

（3）連結業績予想などの将来予測情報に関する説明

2021年5月14日に「2021年3月期 決算短信」で開示いたしました業績予想に変更はありません。

※業績予想については、現時点で入手可能な情報に基づき作成したものであり、実際の業績は様々な要因によって、予想数値と異なる可能性があります。

2. 四半期連結財務諸表及び主な注記

(1) 四半期連結貸借対照表

(単位：百万円)

	前連結会計年度 (2021年3月31日)	当第3四半期連結会計期間 (2021年12月31日)
資産の部		
流動資産		
現金及び預金	25,658	23,831
受取手形及び売掛金	21,888	17,441
契約資産	—	2,338
仕掛品	1,352	—
貯蔵品	65	64
その他	2,050	2,289
貸倒引当金	△325	△242
流動資産合計	50,690	45,724
固定資産		
有形固定資産	6,233	6,039
無形固定資産		
のれん	2,132	2,002
その他	879	1,154
無形固定資産合計	3,011	3,156
投資その他の資産	7,191	6,161
固定資産合計	16,437	15,357
資産合計	67,127	61,081
負債の部		
流動負債		
買掛金	2,923	2,372
未払金	8,519	7,845
リース債務	536	566
未払法人税等	1,421	202
賞与引当金	1,164	595
役員賞与引当金	29	28
その他	4,198	2,318
流動負債合計	18,793	13,928
固定負債		
リース債務	608	536
退職給付に係る負債	567	638
資産除去債務	1,879	1,892
その他	3	56
固定負債合計	3,058	3,124
負債合計	21,852	17,052

(単位：百万円)

	前連結会計年度 (2021年3月31日)	当第3四半期連結会計期間 (2021年12月31日)
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	41,968	40,153
自己株式	△0	—
株主資本合計	44,079	42,264
その他の包括利益累計額		
その他有価証券評価差額金	1	1
繰延ヘッジ損益	—	△55
為替換算調整勘定	1,272	1,894
退職給付に係る調整累計額	△81	△78
その他の包括利益累計額合計	1,192	1,761
非支配株主持分	2	3
純資産合計	45,275	44,029
負債純資産合計	67,127	61,081

(2) 四半期連結損益計算書及び四半期連結包括利益計算書

(四半期連結損益計算書)

(第3四半期連結累計期間)

(単位：百万円)

	前第3四半期連結累計期間 (自 2020年4月1日 至 2020年12月31日)	当第3四半期連結累計期間 (自 2021年4月1日 至 2021年12月31日)
売上高	93,223	86,798
売上原価	78,536	73,426
売上総利益	14,686	13,372
販売費及び一般管理費	8,411	8,303
営業利益	6,275	5,068
営業外収益		
受取利息	15	7
受取配当金	4	2
受取手数料	13	10
持分法による投資利益	27	32
投資事業組合運用益	—	17
保険解約返戻金	104	—
その他	75	14
営業外収益合計	241	85
営業外費用		
支払利息	59	51
為替差損	11	60
その他	17	18
営業外費用合計	88	130
経常利益	6,427	5,024
特別利益		
投資有価証券売却益	96	—
受取補償金	19	—
助成金収入	192	27
特別利益合計	308	27
特別損失		
臨時休業等による損失	7	—
特別損失合計	7	—
税金等調整前四半期純利益	6,729	5,051
法人税等	2,351	1,627
四半期純利益	4,377	3,423
非支配株主に帰属する四半期純利益又は非支配株主に帰属する四半期純損失(△)	△0	0
親会社株主に帰属する四半期純利益	4,378	3,423

(四半期連結包括利益計算書)

(第3四半期連結累計期間)

(単位：百万円)

	前第3四半期連結累計期間 (自 2020年4月1日 至 2020年12月31日)	当第3四半期連結累計期間 (自 2021年4月1日 至 2021年12月31日)
四半期純利益	4,377	3,423
その他の包括利益		
その他有価証券評価差額金	△22	0
繰延ヘッジ損益	△37	△55
為替換算調整勘定	△267	616
退職給付に係る調整額	32	2
持分法適用会社に対する持分相当額	1	5
その他の包括利益合計	△293	568
四半期包括利益	4,084	3,992
(内訳)		
親会社株主に係る四半期包括利益	4,085	3,992
非支配株主に係る四半期包括利益	△0	0

(3) 四半期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。

(株主資本の金額に著しい変動があった場合の注記)

①自己株式の取得

当社は、当第3四半期連結累計期間において、2021年5月14日開催の取締役会決議に基づき、自己株式1,982,600株、2,499百万円を取得いたしました。

②自己株式の消却

当社は、2021年11月26日付で、2021年11月5日開催の取締役会決議に基づき、自己株式のすべてである1,982,688株、2,500百万円を消却いたしました。

この結果、利益剰余金、自己株式がそれぞれ2,500百万円減少し、当第3四半期連結会計期間末における株主資本は42,264百万円(前連結会計年度末44,079百万円)となりました。

(会計方針の変更)

(収益認識に関する会計基準等の適用)

「収益認識に関する会計基準」(企業会計基準第29号 2020年3月31日)及び「収益認識に関する会計基準の適用指針」(企業会計基準適用指針第30号 2021年3月26日)(以下「収益認識会計基準等」という。)を第1四半期連結会計期間の期首から適用し、約束した財又はサービスの支配が顧客に移転した時点で、当該財又はサービスと交換に受け取ると見込まれる金額で収益を認識することとしております。

これにより、一定の期間にわたり充足される履行義務については、履行義務の充足に係る進捗度を見積り、当該進捗度に基づき収益を一定の期間にわたり認識することとしております。

収益認識会計基準等の適用については、収益認識会計基準第84項ただし書きに定める経過的な取扱いに従っており、第1四半期連結会計期間の期首より前に新たな会計方針を遡及適用した場合の累積的影響額を、第1四半期連結会計期間の期首の利益剰余金に加減し、当該期首残高から新たな会計方針を適用しております。ただし、収益認識会計基準第86項に定める方法を適用し、第1四半期連結会計期間の期首より前までに従前の取扱いに従ってほとんどすべての収益の額を認識した契約に、新たな会計方針を遡及適用しておりません。また、収益認識会計基準第86項また書き(1)に定める方法を適用し、第1四半期連結会計期間の期首より前までに行われた契約変更について、すべての契約変更を反映した後の契約条件に基づき、会計処理を行い、その累積的影響額を第1四半期連結会計期間の期首の利益剰余金に加減しております。

この結果、当第3四半期連結累計期間の売上高が895百万円増加、売上原価が877百万円増加し、営業利益、経常利益及び税金等調整前四半期純利益が17百万円それぞれ増加しております。また、利益剰余金の当期首残高が168百万円増加しております。

なお、収益認識会計基準第89-2項に定める経過的な取扱いに従って、前連結会計年度について新たな表示方法により組替えを行っておりません。

(時価の算定に関する会計基準等の適用)

「時価の算定に関する会計基準」(企業会計基準第30号 2019年7月4日。以下「時価算定会計基準」という。)等を第1四半期連結会計期間の期首から適用し、時価算定会計基準第19項及び「金融商品に関する会計基準」(企業会計基準第10号 2019年7月4日)第44-2項に定める経過的な取扱いに従って、時価算定会計基準等が定める新たな会計方針を、将来にわたって適用することとしております。なお、四半期連結財務諸表に与える影響はありません。

(四半期連結財務諸表の作成に特有の会計処理の適用)

当社及び連結子会社は、税金費用につきまして、当第3四半期連結会計期間を含む連結会計年度の税引前当期純利益に対する税効果会計適用後の実効税率を合理的に見積り、税引前四半期純利益に当該見積実効税率を乗じて計算しております。

ただし、当該見積実効税率を用いて税金費用を計算すると著しく合理性を欠く結果となる場合には、税引前四半期純利益に一時差異等に該当しない重要な差異を加減した上で法定実効税率を乗じて計算しております。

(セグメント情報等)

【セグメント情報】

I 前第3四半期連結累計期間(自 2020年4月1日 至 2020年12月31日)

1. 報告セグメントごとの売上高及び利益又は損失の金額に関する情報

(単位:百万円)

	報告セグメント			その他 (注)1	計	調整額 (注)2	四半期連結 損益計算書 計上額 (注)3
	コンタクトセ ンター事業	バックオフィ ス事業	計				
売上高							
外部顧客への売上高	77,290	12,878	90,168	3,054	93,223	—	93,223
セグメント間の 内部売上高又は振替高	16	9	25	68	94	△94	—
計	77,306	12,887	90,194	3,123	93,317	△94	93,223
セグメント利益	3,971	1,998	5,969	305	6,274	0	6,275

(注) 1. 「その他」の区分は報告セグメントに含まれない事業セグメントであり、その内容はフィールドオペレーション事業です。

2. セグメント利益の調整額は、セグメント間取引消去額です。

3. セグメント利益は、四半期連結損益計算書の営業利益と調整を行っております。

II 当第3四半期連結累計期間(自 2021年4月1日 至 2021年12月31日)

1. 報告セグメントごとの売上高及び利益又は損失の金額に関する情報

(単位:百万円)

	報告セグメント			その他 (注)1	計	調整額 (注)2	四半期連結 損益計算書 計上額 (注)3
	コンタクトセ ンター事業	バックオフィ ス事業	計				
売上高							
外部顧客への売上高	75,048	11,726	86,774	23	86,798	—	86,798
セグメント間の 内部売上高又は振替高	15	7	23	—	23	△23	—
計	75,064	11,734	86,798	23	86,821	△23	86,798
セグメント利益	3,906	1,161	5,067	0	5,068	0	5,068

(注) 1. 「その他」の区分は報告セグメントに含まれない事業セグメントであり、その内容はフィールドオペレーション事業です。

2. セグメント利益の調整額は、セグメント間取引消去額です。

3. セグメント利益は、四半期連結損益計算書の営業利益と調整を行っております。

2. 報告セグメントの変更等に関する事項

第1四半期連結会計期間より、従来報告セグメントとしておりました「フィールドオペレーション事業」については、前連結会計年度において同事業を主力事業とする株式会社アイヴィジットの全株式を2021年2月26日付で譲渡したことにより量的重要性が乏しくなったため、「その他」の区分に含めて記載する方法に変更しております。なお、前第3四半期連結累計期間のセグメント情報については変更後の区分方法により作成したものを記載しております。

また、会計方針の変更に記載のとおり、第1四半期連結会計期間の期首から収益認識会計基準等を適用し、収益認識に関する会計処理方法を変更したため、事業セグメントの利益又は損失の算定方法を同様に變更しております。当該変更により、従来の方法に比べて、当第3四半期連結累計期間の「コンタクトセンター事業」の売上高は894百万円増加、セグメント利益は118百万円増加し、「バックオフィス事業」の売上高は0百万円増加、セグメント利益は100百万円減少しております。

(重要な後発事象)

該当事項はありません。