

※本日、2030年を見据えた「中長期成長シナリオ」を開示しております。併せてご参照ください。

2025年2月期（2024年度） 決算補足資料 （2024/3－2025/02）

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

2025年4月9日

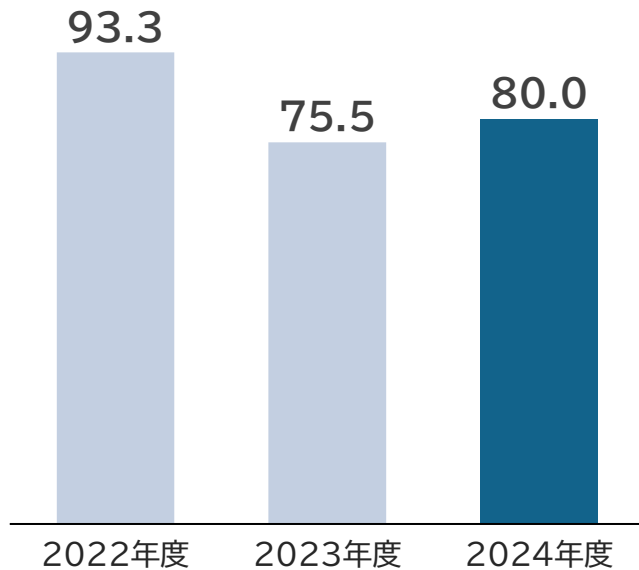
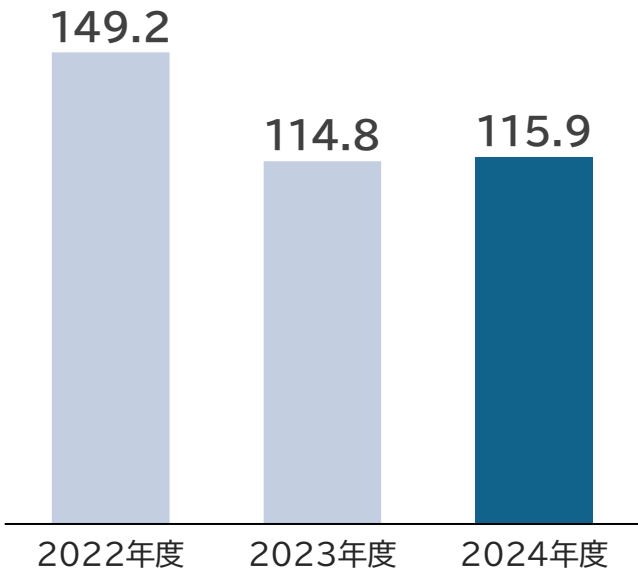
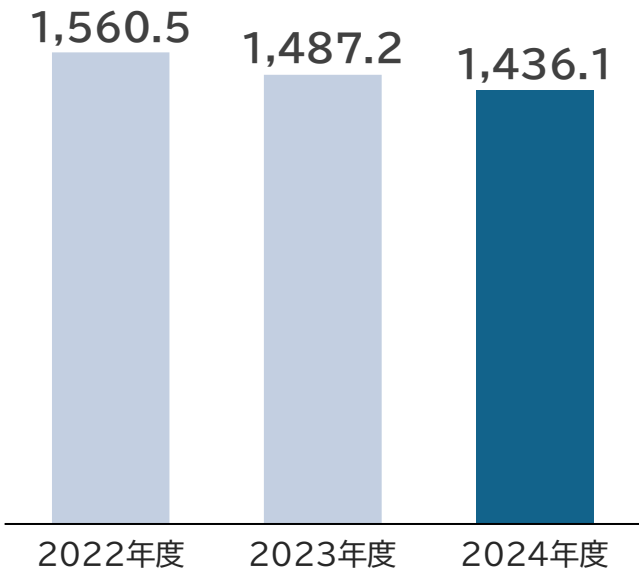
証券コード:6183



2024年度 決算業績

■ コロナ等国策関連業務の減少影響が継続し、前年度比で売上収益は減少、営業利益、当期利益は増加

売上収益	営業利益	親会社の所有者に 帰属する当期利益
1,436億円 前年度比 △ 51.1億円 (△ 3.4%)	116億円 前年度比 + 1.1億円 (+ 0.9%)	80億円 前年度比 + 4.5億円 (+ 6.1%)

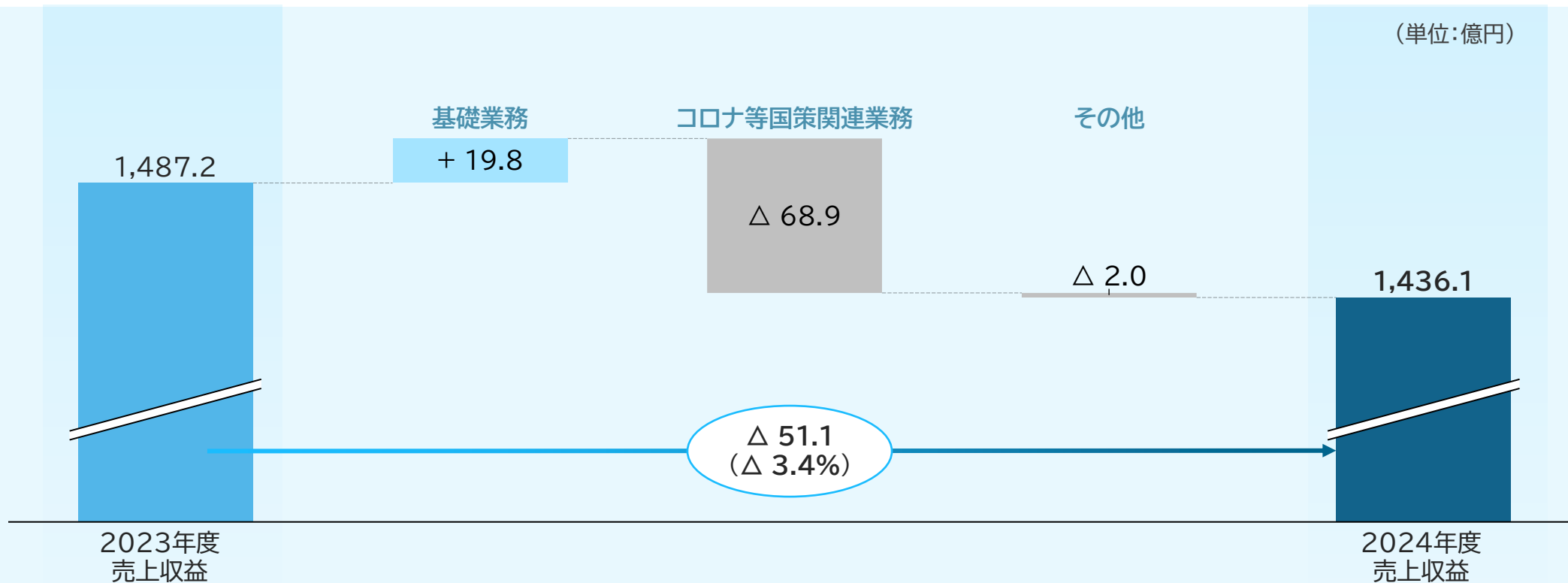


(単位:億円)

	2023年度	2024年度	前年度比 増減額	前年度比 増減率	連結業績予想 (計画)	進捗率
売上収益	1,487.2	1,436.1	△51.1	△3.4%	1,530.0	93.9%
内、基礎業務	1,391.9	1,411.7	+19.8	+1.4%	1,493.0	94.6%
内、コロナ等国策関連業務	89.2	20.3	△68.9	△77.2%	30.0	67.7%
内、その他	6.1	4.1	△2.0	△32.8%	7.0	58.6%
売上総利益	271.4	254.1	△17.3	△6.4%	298.0	85.3%
販売費及び一般管理費	▲ 166.0	▲ 161.8	+4.2	△2.5%	▲ 173.0	
その他の収益 / 費用	9.4	23.6	+14.2	+151.1%	0.0	
営業利益	114.8	115.9	+1.1	+0.9%	125.0	92.7%
営業利益率	7.7%	8.1%			8.2%	
持分法による投資損益	1.4	1.8	+0.4	+28.6%	1.4	
金融収益 / 費用	▲ 4.0	▲ 5.3	△1.3	+32.5%	▲ 4.4	
親会社の所有者に帰属する当期利益	75.5	80.0	+4.5	+6.1%	80.0	100.0%

2025年2月期（2024年度） 売上収益の増減分析

- 売上収益は1,436.1億円で、前年度の1,487.2億円から△51.1億円(△3.4%)の減少
- 基礎業務は、前年度比+19.8億円(+1.4%)の増加
 - 上期は前年度の大口案件の減少が影響し+1.9億円の増加に留まるも、下期は新規・既存案件、及び選挙業務等の増加により+17.9億円の増加
- コロナ等国策関連業務は、前年度比△68.9億円(△77.2%)の減少
 - コロナ関連業務の終了により前年度比で大きく売上収益減少

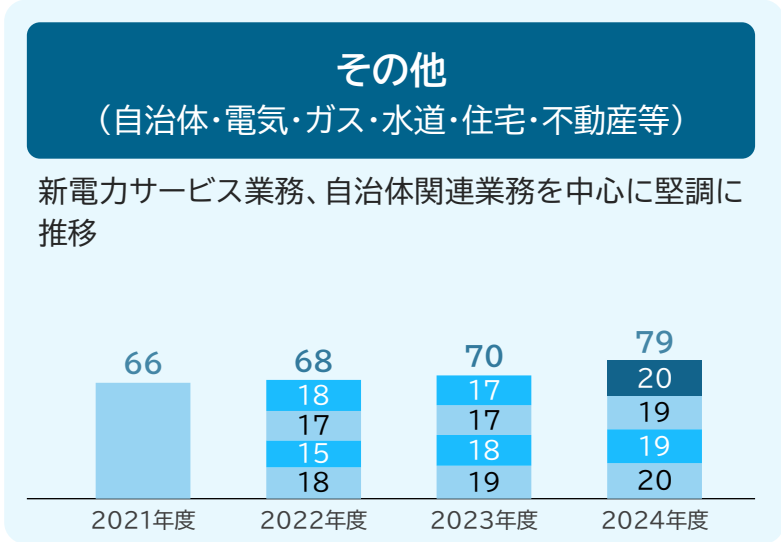
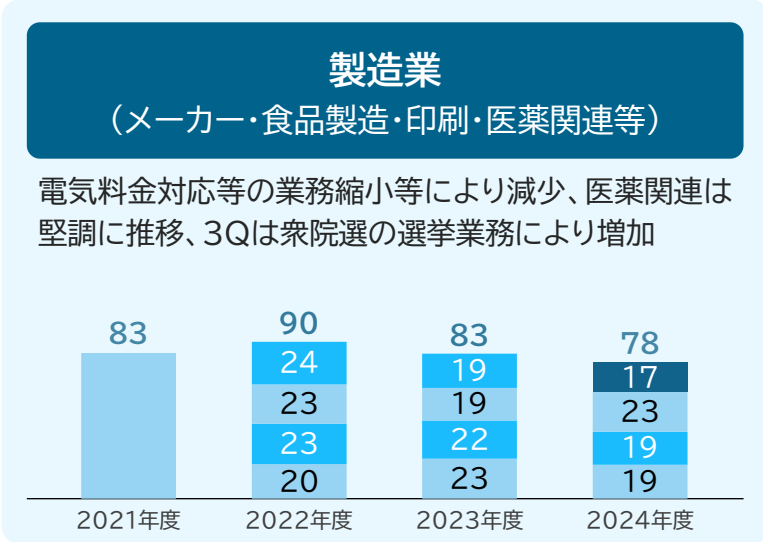
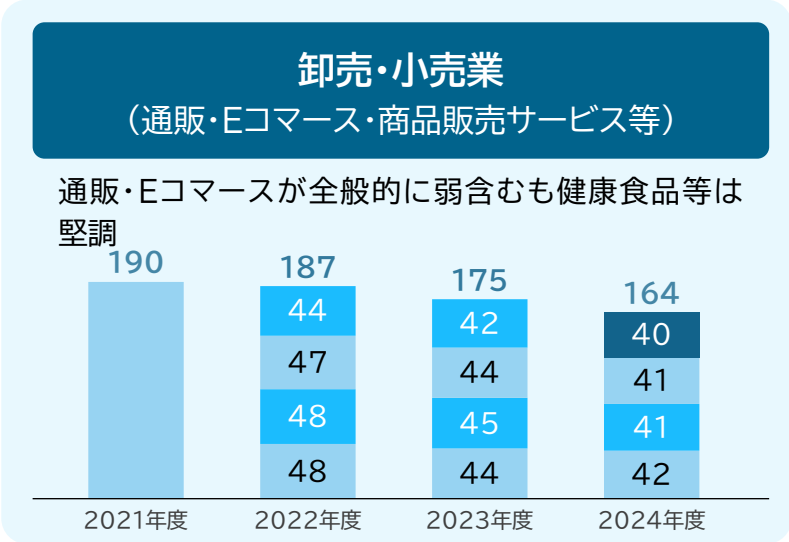
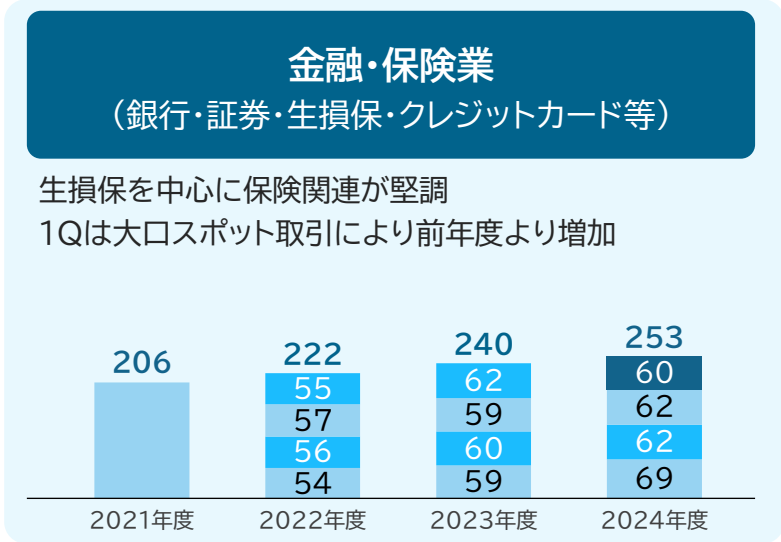
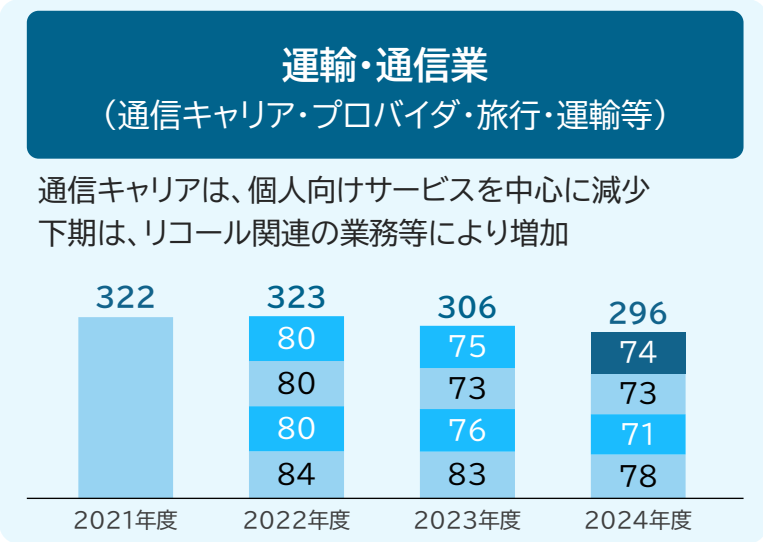
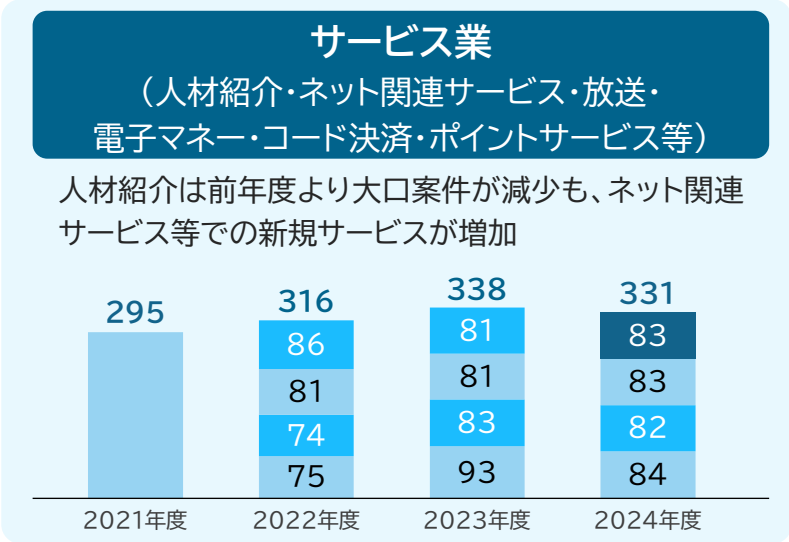


2025年2月期（2024年度） クライアント業種別の売上収益(基礎業務)推移



2024年度のクライアント業種別売上収益(基礎業務)は、「金融・保険業」、「その他(自治体等)」が前年度比増加
「卸売・小売業」、「製造業」は前年度比減少も「サービス業」、「運輸・通信業」は下期にかけて堅調

(単位:億円)

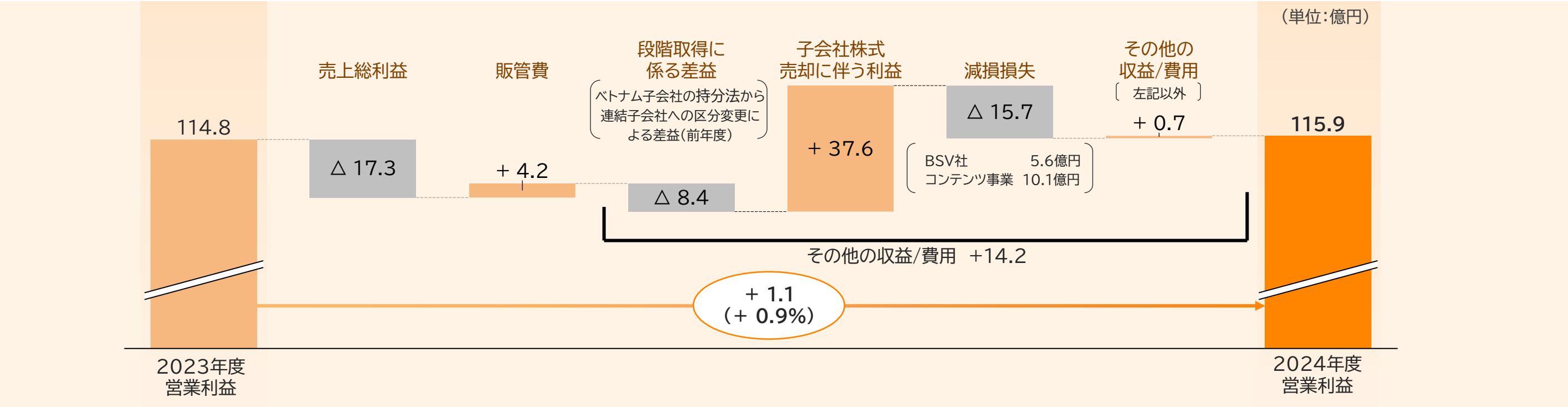


※ (株)ベルシステム24単体の売上収益上位300社の基礎業務が対象

2025年2月期（2024年度） 営業利益の増減分析



- 営業利益は115.9億円で、前年度比+1.1億円(+0.9%)の増加
- 売上総利益は、前年度比で△17.3億円の減少
 - 高収益のコロナ等国策関連業務の売上減収影響等により大きく減少
 - 基礎業務は、選挙業務を含む売上増収と収益性改善施策が利益に寄与
- 販管費は、前年度比で△4.2億円の費用減少(増益要因)
 - 新規連結子会社、拠点整理費用の増加はあるも、間接人件費、広告宣伝費、設備関係費等が全体的に減少
- その他の収益/費用は、+14.2億円の増加(増益要因)
 - CTCファーストコンタクト社株式の一部売却に伴う利益+37.6億円を計上
 - BSV社とコンテンツ関連事業の事業計画見直しに伴い、減損損失△15.7億円を計上



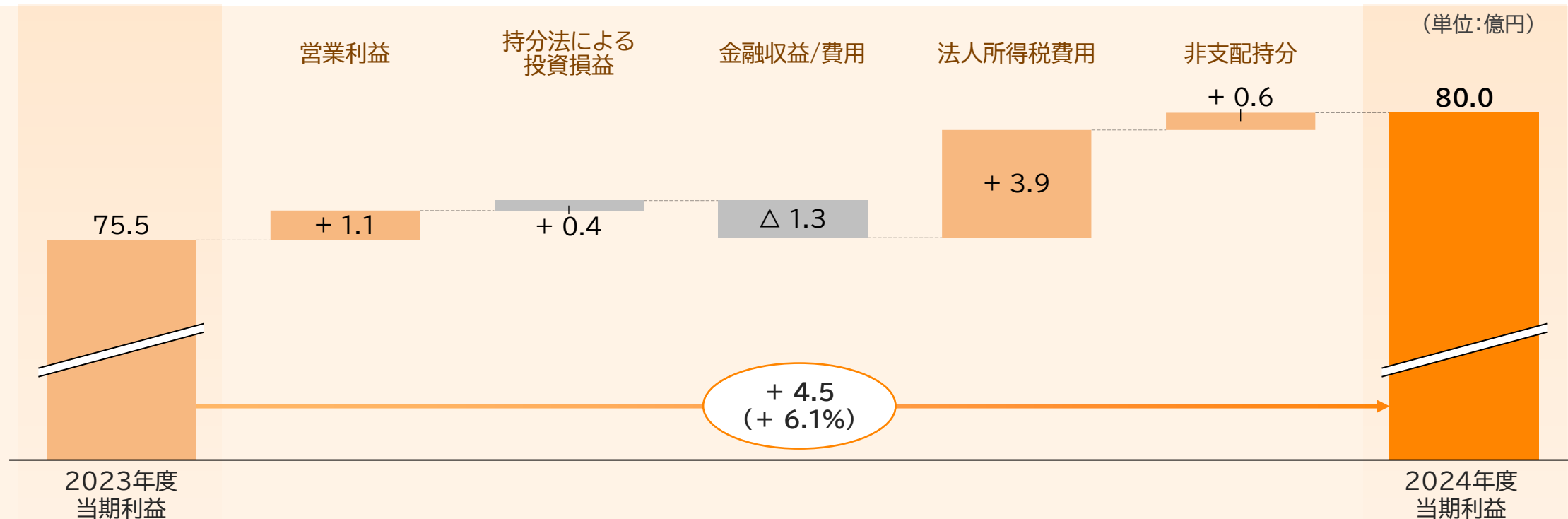
2025年2月期（2024年度） 当期利益の増減分析

- 当期利益は80.0億円で、前年度比+4.5億円(+6.1%)の増加
- 持分法による投資損益は、前年度と比べて横ばい

<持分法適用会社>

- ・(株)TBネクストコミュニケーションズ (TOPPANとの合併会社:持分49.0%)
- ・True Touch co., Ltd. (タイ:持分49.9%)
- ・CTCファーストコンタクト(株) (持分48.0%)

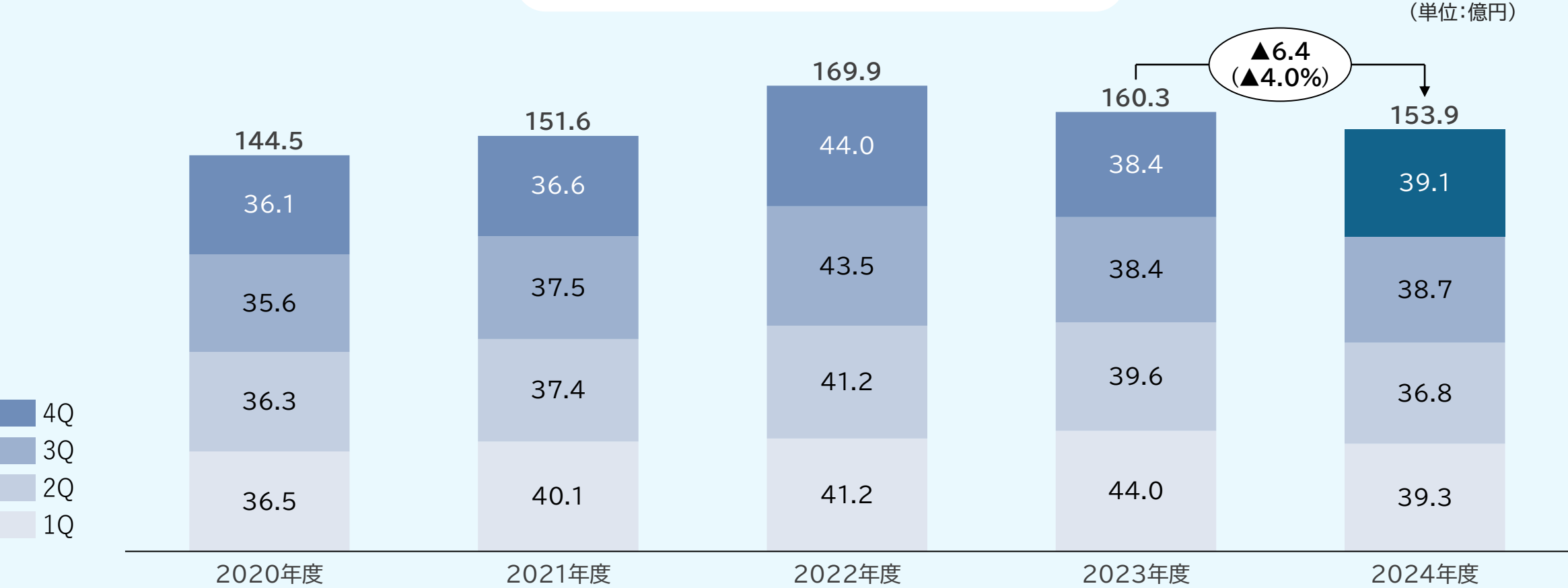
※ 2月度より連結子会社から持分法適用会社に区分変更



※ 当期利益＝親会社の所有者に帰属する当期利益

- 伊藤忠シナジーの売上収益は153.9億円と、前年度比△6.4億円(△4.0%)の減少
- 上期は前年度の一部大口案件の業務終了により前年度上期比で減少、下期は既存クライアントからの受注拡大等により前年度下期比で増加

伊藤忠シナジーによる売上収益



2025年2月期（2024年度） 連結財政状態計算書概要



(単位:億円)

	2024年2月末	2025年2月末	増減額	備考
流動資産	283.0	280.4	△2.6	
内、現金及び現金同等物	72.1	69.9	△2.2	
内、営業債権	192.0	190.1	△1.9	
非流動資産	1,471.7	1,463.7	△8.0	
内、有形固定資産（使用权資産を除く）	84.5	78.2	△6.3	
内、使用权資産	273.8	237.4	△36.4	主に拠点の整理による減少
内、のれん	967.7	946.5	△21.2	連結子会社の変動による増減、減損損失計上による減少等
資産合計	1,754.7	1,744.1	△10.6	
流動負債	486.0	574.1	+88.1	
内、借入金	230.0	308.0	+78.0	長期借入金からの振替による増加等
非流動負債	591.3	461.6	△129.7	
内、長期借入金	332.3	232.5	△99.8	1年以内への振替・約定返済による減少等
内、その他の長期金融負債	218.5	184.3	△34.2	
資本	677.4	708.4	+31.0	
内、株主資本	667.3	701.6	+34.3	利益による増加、配当金による減少
内、非支配持分	10.1	6.8	△3.3	連結子会社の変動による増減、子会社の配当による減少等
負債及び資本合計	1,754.7	1,744.1	△10.6	
株主資本比率	38.0%	40.2%	+2.2%	
ネット有利子負債残高	490.2	470.6	△19.6	
Net DER	0.73倍	0.67倍	△0.06倍	

※ 株主資本＝親会社の所有者に帰属する持分

2025年2月期（2024年度） 連結キャッシュ・フロー計算書概要



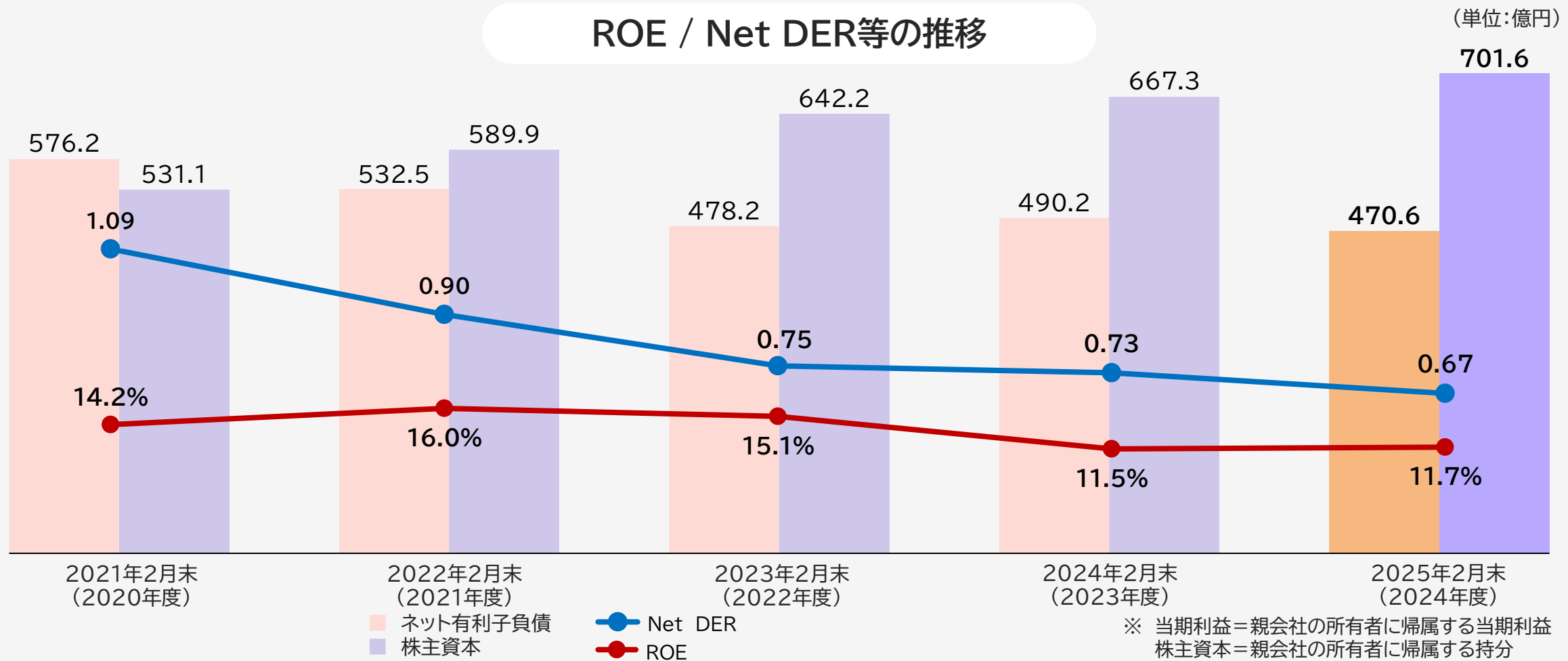
（単位：億円）

	2023年度	2024年度	増減額	備考
税引前利益	112.3	112.3	+0.0	
減価償却費・償却費	91.7	95.6	+3.9	
減損損失	—	15.7	+15.7	BSV社・コンテンツ事業関連
子会社株式売却に伴う利益	—	△ 37.6	△ 37.6	CTCファーストコンタクト社の株式売却に伴う利益
段階取得に係る差益	△ 8.4	—	+8.4	前年度はベトナム子会社の区分変更による差益
運転資金増減	△ 3.3	14.6	+17.9	
法人所得税の支払額	△ 49.4	△ 24.0	+25.4	利益減少により納税額減少
その他	△ 7.0	△ 2.7	+4.4	
営業活動によるキャッシュ・フロー	135.9	173.9	+38.0	
設備投資	△ 22.0	△ 16.8	+5.2	IT設備、拠点設備更新等
事業投資	△ 8.6	△ 11.2	△ 2.6	スカパー・カスタマーリレーションズ社の連結子会社化、IT企業、ベンチャー企業への投資
その他	△ 0.4	△ 8.9	△ 8.5	CTCファーストコンタクト社の持分法への区分変更に伴う支出等
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 31.0	△ 36.9	△ 5.9	
フリーキャッシュ・フロー	104.9	137.0	+32.1	
借入金増減	13.6	△ 23.7	△ 37.3	
配当金の支出	△ 44.1	△ 44.1	△ 0.0	
リース債務返済	△ 69.1	△ 69.1	△ 0.0	
その他	△ 3.2	△ 2.1	+1.2	
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 102.9	△ 139.0	△ 36.1	
現金及び現金同等物の期末残高	72.1	69.9	△ 2.2	

※ フリーキャッシュ・フロー＝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

2025年2月期（2024年度） ROE / Net DERの推移

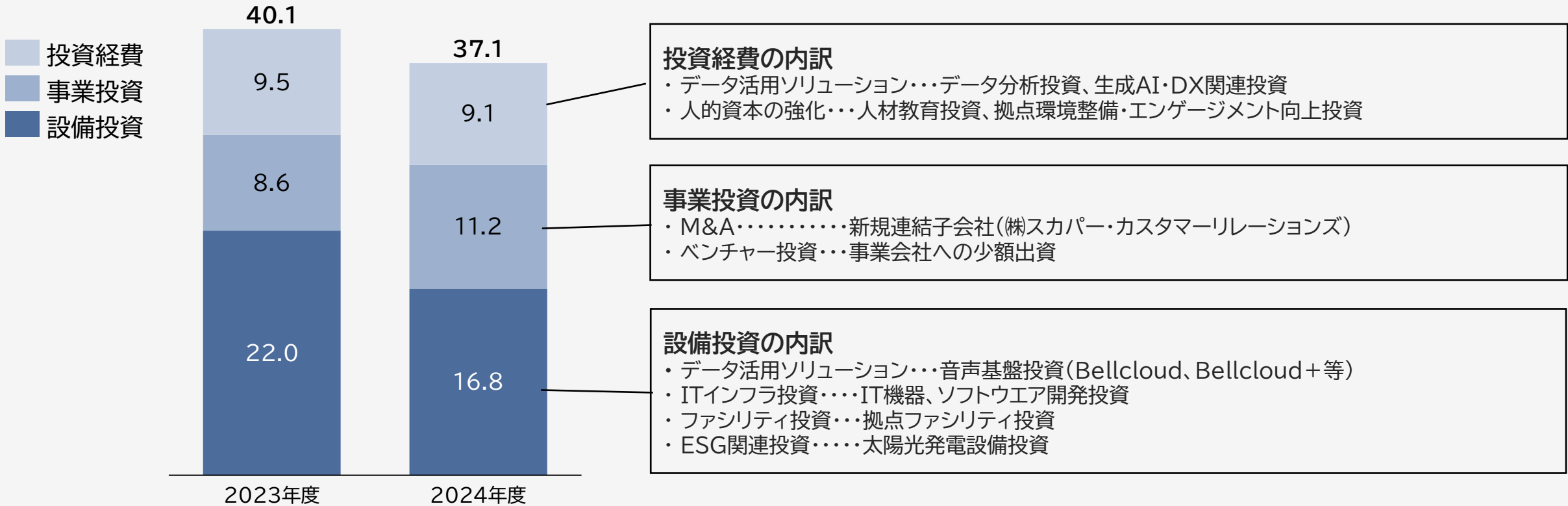
- 2024年度のROEは、11.7%と前年度から横ばい
- ネット有利子負債残高は470.6億円と、前年度末490.2億円から△19.6億円の減少、Net DERは0.67倍と前年度から低下



- 中期経営計画2025で発表した2025年度までの3年間の投資総額は150億円以上で、①拠点等設備投資、②事業投資、③データ活用ソリューション・人的資本強化関連投資を予定
- 2024年度の投資総額は、設備投資16.8億円、企業買収等の事業投資11.2億円、生成AI・DX関連、人材投資等の投資経費に9.1億円の合計37.1億円

投資進捗の状況

(単位:億円)



2025年度 業績予想

2025年度よりCRM事業の売上収益内訳区分を変更

(旧区分)	基礎業務 / コロナ等国策関連業務
↓	
(新区分)	スマートコンタクトセンター(SC)業務 / スマートビジネスサポート(SB)業務

【CRM事業の売上収益新内訳区分】

スマートコンタクトセンター(SC)業務	スマートビジネスサポート(SB)業務
クライアント企業とエンドユーザー間のコミュニケーション関連領域に係る業務	クライアント企業の社内業務の支援に係る業務
(具体的な業務事例)	(具体的な業務事例)
カスタマーセンター等のインバウンド業務 獲得/促進等のアウトバウンド業務 BellCloud+、音声認識等のコンタクトセンター環境構築業務 応対品質(QA)/FAQナレッジ作成等の周辺業務 データマーケティング/分析業務 コンタクトセンター関連のコンサルティング業務	人事/経理/総務業務 データエントリー業務(入力) 審査/監視/リスト精査業務 営業支援/Web原稿制作・校閲業務 社内業務関連のコンサルティング業務 社内ヘルプデスク業務

※ 2024年度まで記載していた「コロナ等国策関連業務」が大きく縮小したこと、2025年度より当社の注力分野である次世代コンタクトセンター業務、及びクライアント企業のバックヤード業務支援を、それぞれ独立した区分とすることで当社のビジネスの進捗をより正確に伝えることができること、以上2点を理由に上記区分に変更します。

2026年2月期（2025年度）業績予想(計画)概要



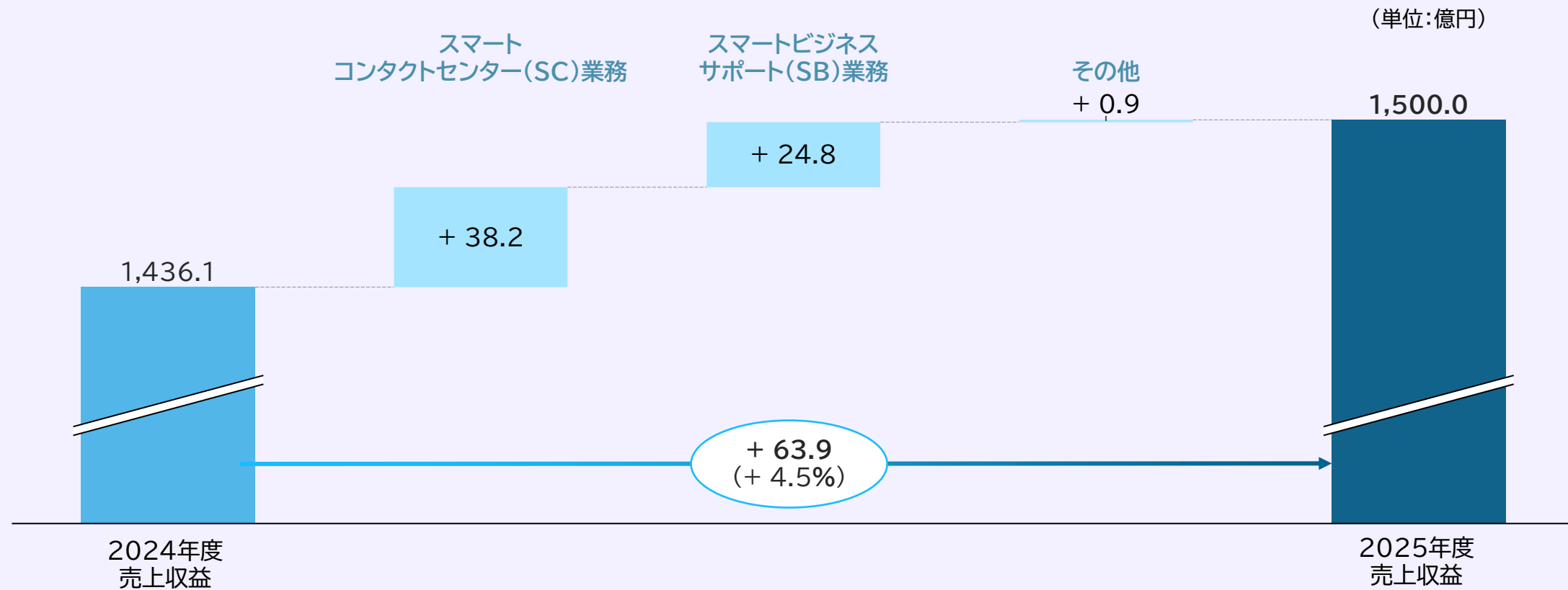
売上収益は前年度比+63.9億円増加の1,500億円、営業利益は前年度比+4.1億円増加の120億円、当期利益は前年度比+1.0億円増加の81億円を見込む

(単位:億円)				
	2025年2月期 (2024年度)	2026年2月期 (2025年度)	前年度比 増減額	前年度比 増減率
売上収益	1,436.1	1,500.0	63.9	+4.5%
CRM事業	1,432.0	1,495.0	+63.0	+4.4%
内、スマートコンタクトセンター(SC)業務	1,231.8	1,270.0	+38.2	+3.1%
内、スマートビジネスサポート(SB)業務	200.2	225.0	+24.8	+12.4%
その他の事業	4.1	5.0	+0.9	+21.7%
売上総利益	254.1	282.0	+ 27.9	+ 11.0%
販売費及び一般管理費	▲ 161.8	▲ 163.0	△ 1.2	
その他の収益／費用	23.6	1.0	△ 22.6	
営業利益	115.9	120.0	+ 4.1	+ 3.6%
営業利益率	8.1%	8.0%		
持分法による投資損益	1.8	5.9	+ 4.1	
金融収益／費用	▲ 5.3	▲ 8.3	△ 3.0	
親会社の所有者に帰属する当期利益	80.0	81.0	+ 1.0	+ 1.2%

※ 2024年度のコロナ等国策関連業務は、スマートコンタクトセンター(SC)業務に含めて表示

2026年2月期（2025年度） 売上収益予想(前年度比)

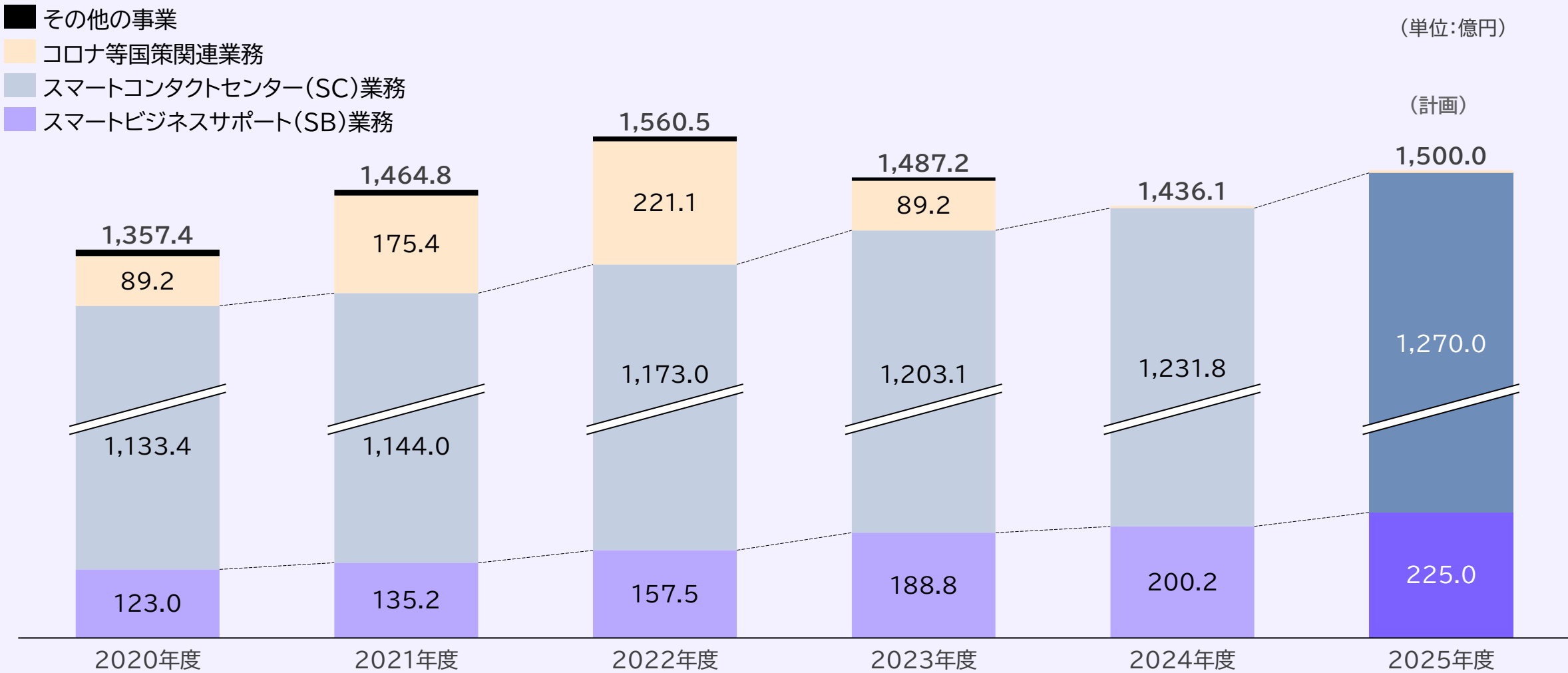
- 売上収益は、前年度比+63.9億円増加となり、1,500億円を見込む
- スマートコンタクトセンター(SC)業務は、人材不足等によるアウトソース需要の拡大とDXソリューション等の新サービスによる売上収益増加により前年度比+38.2億円増加を見込む
※ 連結子会社の異動影響(スカパー・カスタマーリレーションズの増加、CTCファーストコンタクトの減少)はほぼ相殺を見込む
- スマートビジネスサポート(SB)業務は、BPRコンサルティング案件の伸長に伴う新規の増加により、前年度比+24.8億円増加を見込む



2026年2月期（2025年度） 売上収益(新売上区分)過年度推移及び計画



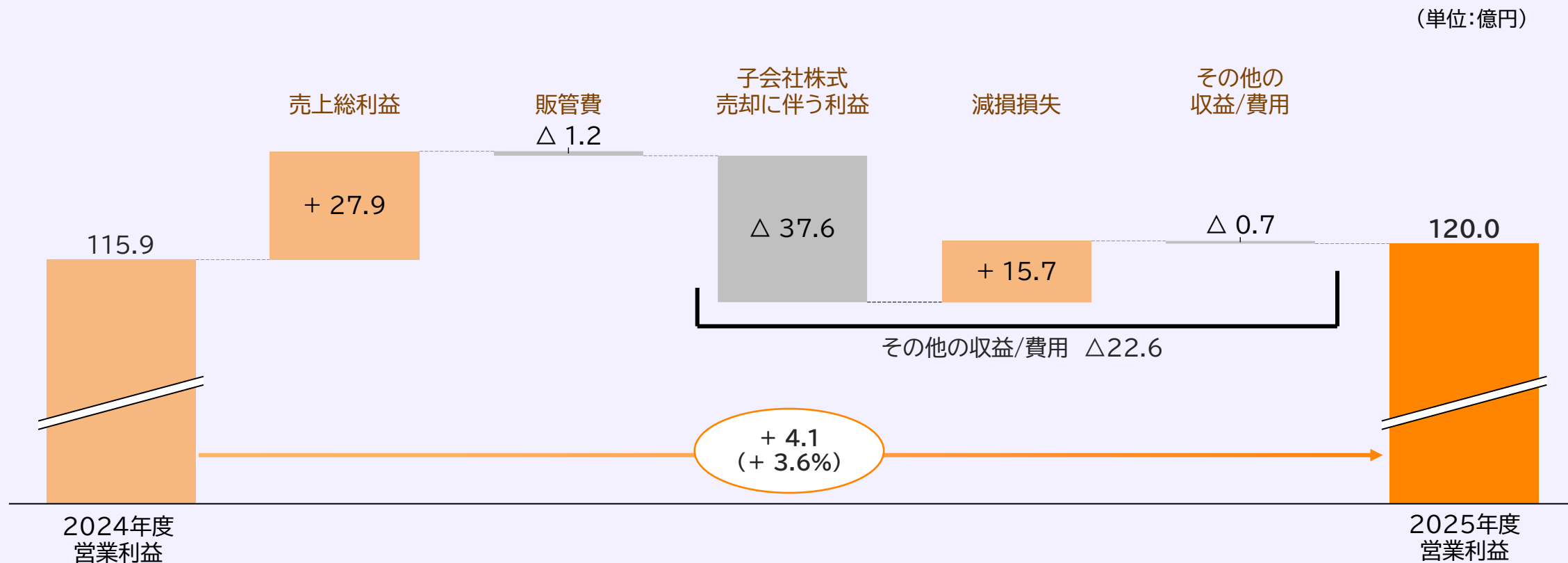
売上収益の新売上区分による過年度の推移及び計画は次のとおり



※ 2024年度のコロナ等国策関連業務は、スマートコンタクトセンター(SC)業務に含めて表示

2026年2月期（2025年度） 営業利益予想(前年度比)

- 営業利益は、前年度比+4.1億円増加の120.0億円を見込む
- 売上総利益は、売上収益の増収効果、及び連結子会社の業績伸長に加え、前年度の拠点整理による家賃・水光費等の減少により、前年度比+27.9億円の増加を見込む
- 販管費は、前年度の拠点整理費用の減少はあるものの、物価高等によるコスト増加等により、前年度比 $\Delta 1.2$ 億円の増加(利益の減少)を見込む
- その他収益/費用は、前年度の子会社株式売却に伴う利益 $\Delta 37.6$ 億円及び減損損失+15.7億円の反動等により $\Delta 22.6$ 億円の減少を見込む



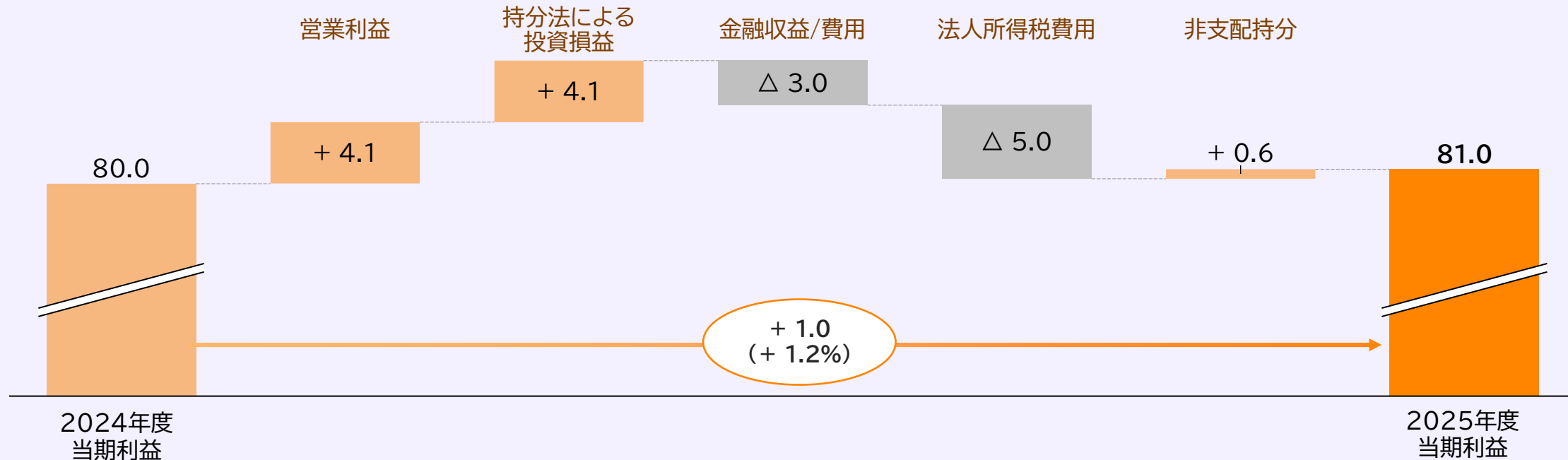
2026年2月期（2025年度） 当期利益予想(前年度比)

- 当期利益は、営業利益の増加を背景に前年度比+1.0億円増加の81.0億円を見込む
- 持分法による投資損益は、(株)CTCファーストコンタクトの連結子会社から持分法への区分変更による増加に加え、(株)TBネクストコミュニケーションズ、タイのTrue Touch社の2社の増益を見込む

<持分法適用会社>

- ・ CTCファーストコンタクト(株)(持分48.0%)
- ・ (株)TBネクストコミュニケーションズ (TOPPANとの合併会社:持分49.0%)
- ・ True Touch co., Ltd. (タイ:持分49.9%)

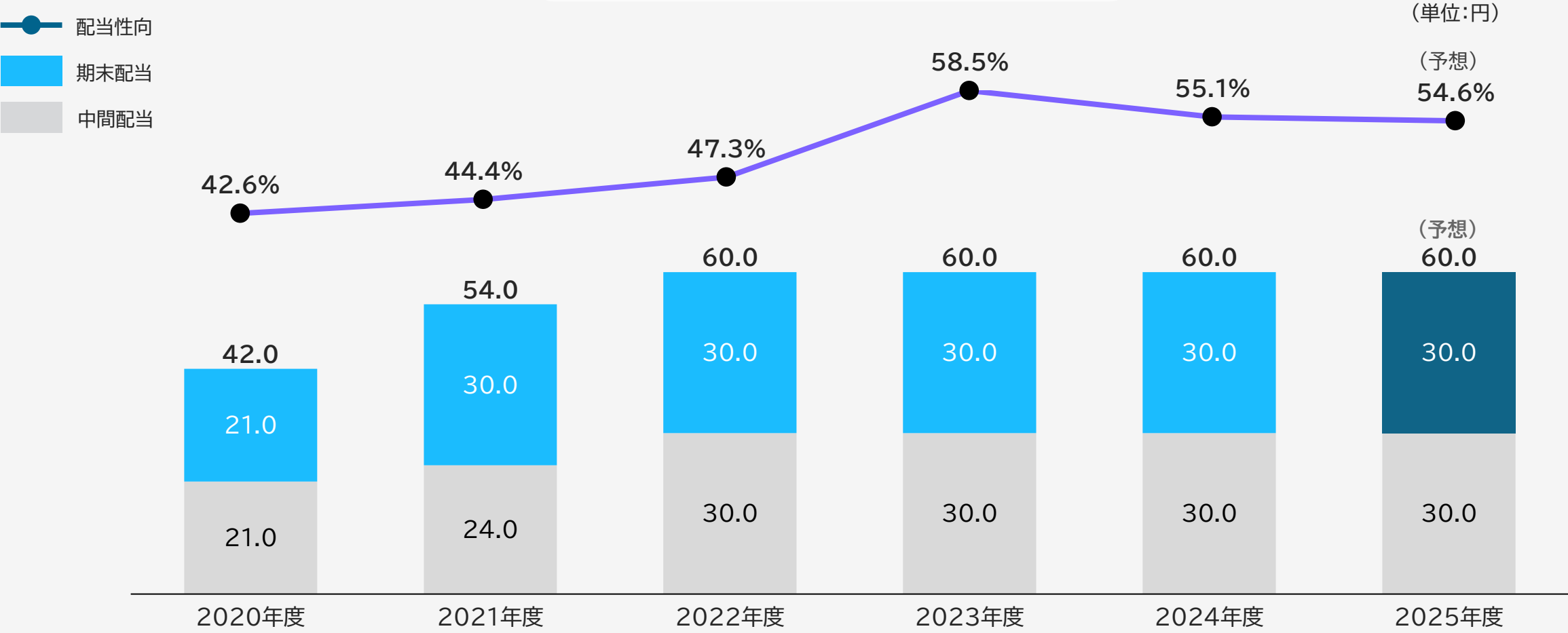
(単位:億円)



※ 当期利益＝親会社の所有者に帰属する当期利益

- 連結配当性向50%を基本方針として、今後も利益の拡大を通じて増配の実現を目指す
- 2025年度の配当金予想は、1株当たり60円で据え置き

1株当たり配当金・配当性向の推移



2024年度 トピックス

生成AI Co-Creation Lab.を始動

日本マイクロソフト、グーグル、AWS、CTC等と連携し、コンタクトセンター自動化の未来を共創する、生成AI Co-Creation Lab.を始動。

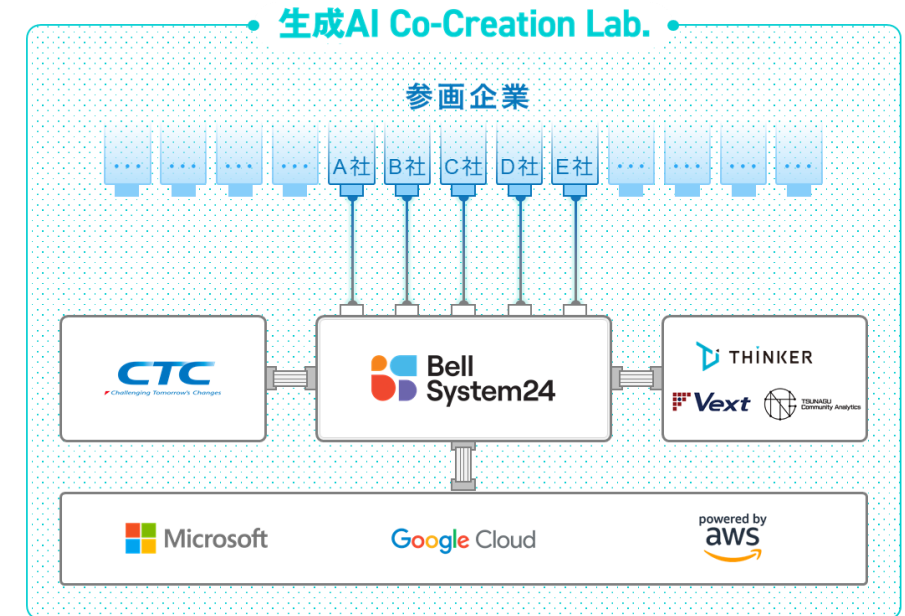
コンタクトセンター自動化「Hybrid Operation Loop」開発を開始し、今年度、コンタクトセンター向け生成AIナレッジデータベースの構築を実現

AIとヒトのハイブリッドによる独自の業務ループプロセスによりコンタクトセンターの自動化を目指し、高精度の回答(正答率95%)を実現するナレッジデータベースの開発開始。

生成AIは百科事典的知識は網羅する一方、コンタクトセンターに入る個別の企業の個別の製品に関する個別の質問の知識はないため、コンタクトセンターのやり取りのナレッジデータベース化が最重要事項。コンタクトセンターオートメーションを実現するためのナレッジデータベースの構築を実現。

日本マイクロソフト 西脇氏、生成AI活用ナレッジマネジメント実現のオムロン 森田氏を迎え、「コンタクトセンター自動化」に向けたウェビナーを実施

コンタクトセンター自動化の実現を目指し、共同で取り組む各業界のクライアントパートナーの獲得に向けたウェビナーを実施。コンタクトセンターの自動化を目指す様々な企業から、200名が参加。ウェビナーを受けて、15社のパートナークライアントと2025年度中に、コンタクトセンターオートメーションの実現を目指す。



日本マイクロソフト西脇氏と
AIの回答精度を
飛躍的にあげる手法に迫る!!

無料
オンラインセミナー
1/29 (wed)
16:00-17:30

AI活用の鍵を握る最新のナレッジ自動生成

西脇 資哲 氏
日本マイクロソフト株式会社
業務執行役員 エバンジェリスト

森田 尚起 氏
オムロン株式会社
ソリューション営業本部
カスタマーサポート部
部長

矢島 竜児 氏
株式会社リックテレコム
月刊コールセンタージャパン編集部
編集長

加藤 寛 氏
株式会社ベルシステム24
執行役員 兼 デジタルCX本部長

Microsoft OMRON CALLCENTER JAPAN Bell System24

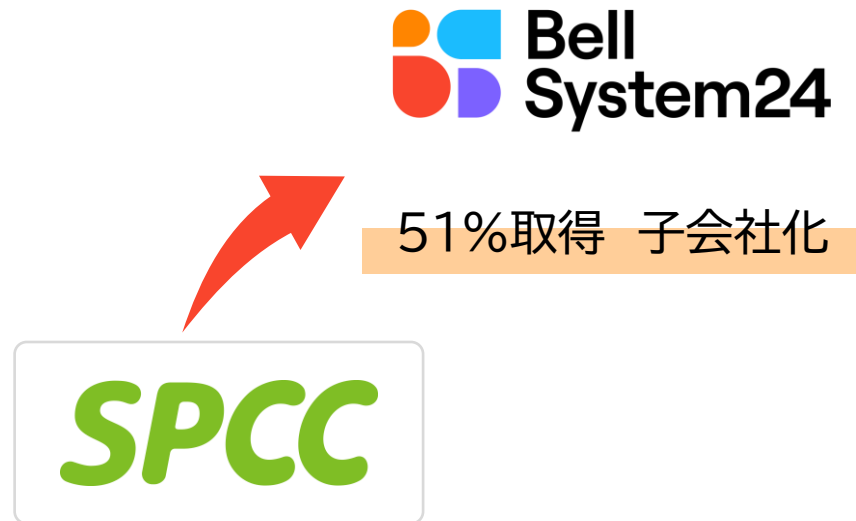
日本最大コスメ・美容総合情報サイト「@cosme」を運営のアイスタイルと生成AIを活用した次世代クチコミ活用を開始

生成AIを活用し、クチコミデータから自動的に顧客のペルソナを作成し、膨大なクチコミデータを顧客の興味関心やニーズなどの定量情報に変換することで、対象商品と他社商品における課題や競争優位性の比較が可能に。生成AIによるスピーディで簡潔な分析に留まらず、マーケティング部門の人の主観に依らないデータを網羅した新しい示唆を広告、マーケティング領域に提供。

スカパーJSATが提供する「スカパー！」の顧客センターを運営する「(株)スカパー・カスタマー・リレーションズ(SPCC)」の株式51%を取得し子会社化

労働人口の減少、生成AI等への対応の遅延(自社では対応困難)等による内製コンタクトセンターのカーブアウト化の加速を背景に、内製コンタクトセンターの合併会社化を戦略的に加速。

第1弾として、スカパーJSATと連携し、「スカパー！」の問い合わせ窓口業務を、生成AI×ヒトによる革新的なハイブリッド型コンタクトセンターでの対応に向けた取り組みに着手。



台湾支店をBELLSYSTEM24 TAIWAN, Inc.として現地法人化

台湾支店を新たに台湾での完全子会社として、「鈴華股份有限公司(BELLSYSTEM24 TAIWAN, Inc.)」を設立。当社のノウハウと現地ニーズを融合したコンタクトセンターサービスの展開、最先端のAIプラットフォームの開発・提供事業を展開する台湾のIntumit Inc.との業務提携により、AIを活用した顧客対応の高度化を加速。台湾・ベトナム・タイといったASEANを海外戦略の重要エリアと位置付け、市場のニーズに合わせた事業領域の拡大および海外のさらなる体制強化を推進。



鈴華 股份有限公司

厚生労働省のカスハラ対策義務化に備え、コンタクトセンター向け「カスタマーハラスメント対策サービス」提供開始

業界や業務ごとに事情が異なるカスハラ対策において、クライアント企業に最適かつ具体的なカスハラ対策をトータルで支援。カスハラ方針の策定、VOC(Voice of Customer)分析によるカスハラの可視化、業務ごとの顧客対応マニュアルの整備、カスハラに特化した研修メニューまで、カスハラ対策を短期間で実現。

自治体向けDX支援サービスの強化

- Blueshipと自治体DX支援のサービス開発に向けた業務提携契約を締結
- 東京都世田谷区の「住民税非課税世帯等への価格高騰重点支援給付金」業務を開始
- 神奈川県鎌倉市と共同で、環境センターの問い合わせ対応の実証実験を開始



NTTテクノクロスと共同で、国内初の牛の起立困難予防声かけAIサービス「BUJIDAS(ブジダス)」を開始

牛一頭当たりの損失が100万円ともいわれる、牛の就寝時の起立困難な体勢による死亡事故防止に向けた、AIを活用した牛の見回りサービス。起立困難による損失コストの削減をはじめ、牛舎見回りにかかる負荷軽減や見回り人員のコスト削減が可能。8,000億円超の肉用牛市場での一次産業BPOを展開し、今後も新たなパートナーと一次産業領域でのBPO拡大を目指す。

Horizon Oneが3拠点を整備、熊本市内4拠点の体制でリショアリングを加速

2000年代初頭に中国へオフショアリングされた業務の日本国内へのリショアリング(国内回帰)が加速する中、クライアント企業に内在する経理・人事等のBPOニーズに応えるべく、2022年4月の「九品寺BPOセンター」に続き、熊本市内に「上通BPOセンター」、「白川BPOセンター」、「熊本城BPOセンター」を開設。

GPIFが採用を発表したMSCI日本株ESGセレクト・リーダーズ指数の構成銘柄に初選定

年金積立金管理運用独立行政法人(GPIF)が2024年3月4日にESG投資の主要指標として採用した「MSCI日本株ESGセレクト・リーダーズ指数」の構成銘柄に初めて選定、今回の採用に伴い、GPIFがESG投資の判断基準として採用するESG指数のうち、5つの指数の構成銘柄に選定。

2024 CONSTITUENT MSCI日本株
ESGセレクト・リーダーズ指数

ISS ESGによる「ESG コーポレートレーティング」の「プライム」評価に初認定

米国の議決権行使助言会社であるインスティテューショナル・シェアホルダー・サービスズ(ISS)の責任投資部門で、代表的なESG評価機関の一つであるISS ESGによる「ESG コーポレートレーティング(2024年4月12日付)」において「プライム」評価に認定。



CDPの気候変動に関する調査においてマネジメントレベルである「B」スコアに初認定

グローバルな環境情報開示システムを運営する英国の非政府組織(NGO)のCDPが実施した2023年度の「気候変動」の調査において、「B」スコアに認定。



LGBTQ+への取組みの評価指標「PRIDE指標2024」にて6年連続、最高位”ゴールド”を受賞

一般社団法人work with Prideが策定した企業・団体等職場におけるLGBTQ+における取組みの評価指標「PRIDE指標2024」にて、認定基準のすべてを達成したことを示す最高位”ゴールド”を6年連続で受賞。



経済産業省と日本健康会議より「健康経営優良法人2024(大規模法人部門)」に2年連続で認定

経済産業省と日本健康会議が共同で実施する「健康経営優良法人2024」の大規模法人部門に2年連続で認定



「人的資本調査2023」にて「人的資本経営品質(シルバー)」に初認定

人的資本経営と開示に関する日本最大規模の「人的資本調査2023」において、「人的資本経営品質(シルバー)」に認定



2024年度のホワイト企業認定制度において「GOLD」ランクを獲得

一般財団法人日本次世代企業普及機構が展開する2024年度のホワイト企業認定制度において、「GOLD」ランクを獲得



D&I認定制度「D&Iアワード2024」で最高評価の「ベストワークプレイス」に4年連続で認定

株式会社JobRainbowが実施する、企業のダイバーシティ&インクルージョンの取り組みを評価する「D&Iアワード」において、最高評価である「BEST WORKPLACE」に4年連続で認定



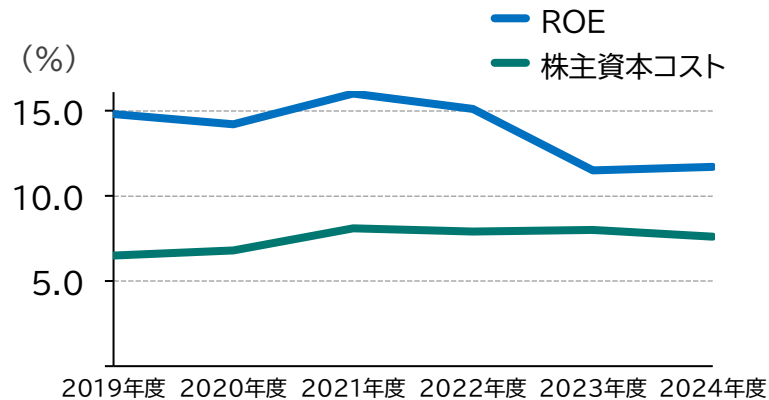
資本コストや株価を意識した 経営の実現に向けた対応



ROE(自己資本利益率)

現状認識

- 2024年度の株主資本コストは8%程度で、株主資本コストを上回るROEの水準を維持



※ 株主資本コスト=リスクフリーレート+β(感応度)×リスクプレミアム にて算出

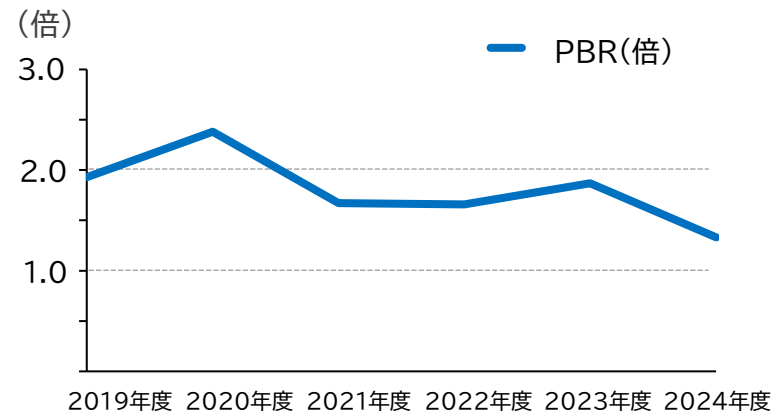
方針・取り組み

- ROEを経営指標の一つとして導入
- ROEが株主資本コストを上回る状態を維持することにより、資本収益性の向上を目指す

PBR(株価純資産倍率)

現状認識

- 2024年度のPBRは1.3倍程度で、過去5期においては恒常的に1.0倍を超えて推移



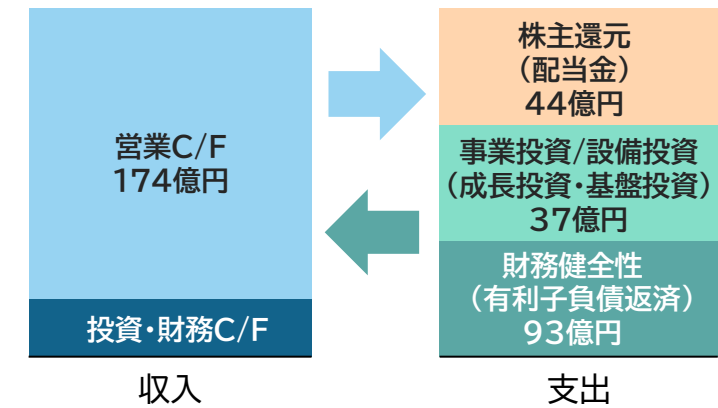
方針・取り組み

- 市場評価の改善を進め、PBRの更なる向上を図る

キャッシュ・アロケーション

現状認識

- 2024年度の実績
- 営業キャッシュ・フロー174億円は、株主還元(配当金)に44億円、事業投資/設備投資に37億円、有利子負債の返済に93億円を利用



方針・取り組み

- 事業を通じて確保したキャッシュフローを株主還元、成長投資、有利子負債の返済にバランス良く配分

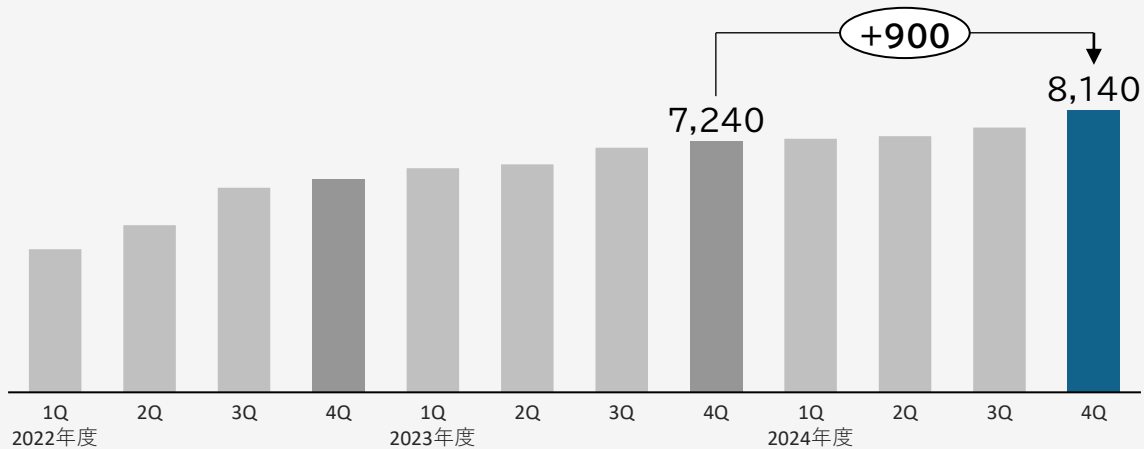
Appendix

BellCloud+(プラス)/拠点ブース数等四半期推移

- BellCloud+(プラス)の席数は、8,140席と順調に拡大
- 拠点整理に伴う業務効率化により、拠点ブース数は18,100席に減少

■ BellCloud+(プラス)

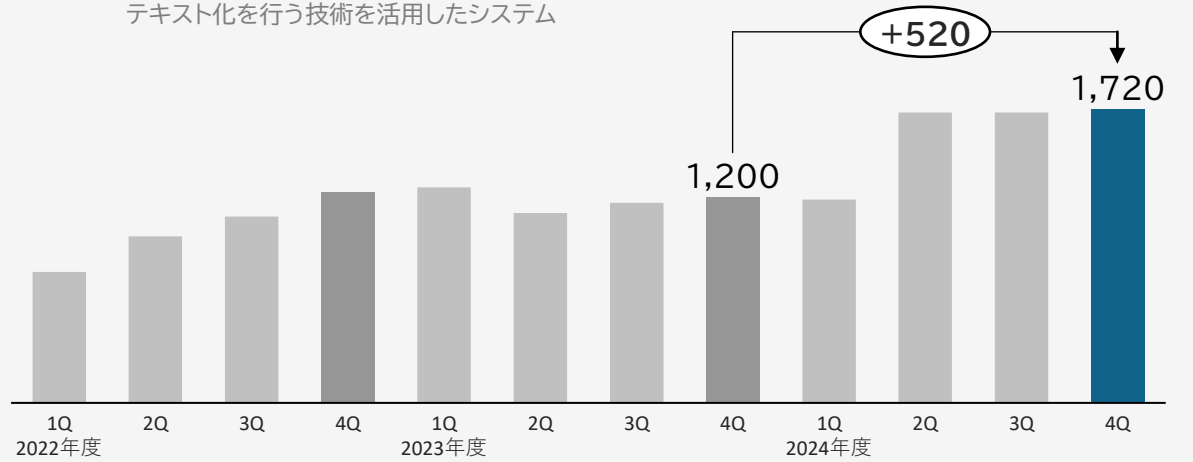
※ ベルシステム24が提供する クラウド型コンタクトセンターシステム



■ 音声認識システム

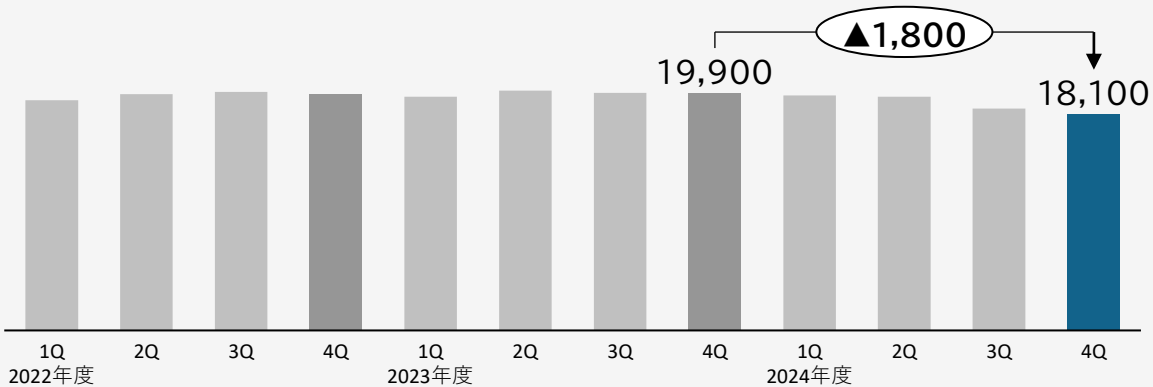
※ 人間の声の発話をデジタルデータに変換し
テキスト化を行う技術を活用したシステム

(単位:席数)



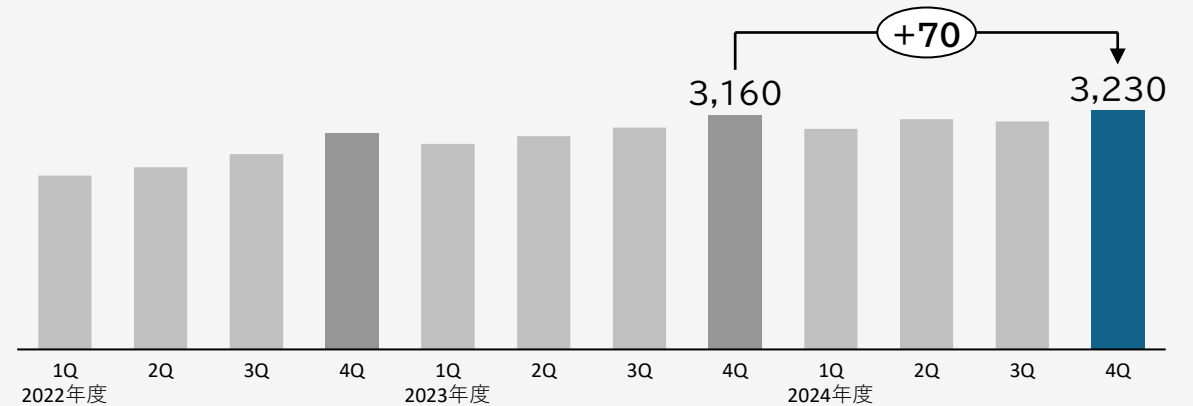
■ 拠点ブース数

※ ベルシステム24の国内拠点の席数
(クライアント拠点等での受託業務席数を含めず)



■ 在宅コンタクトセンター席数

※ ベルシステム24の業務が対象



拠点体制（2025年2月末時点）

国内拠点※

35 拠点

ブース数

18,100 席

※ 拠点は、(株)ベルシステム24のオフィスで受託業務を行う拠点

SC：ソリューションセンター

SO：スモールオフィス

札幌第2本社

北海道エリア 6拠点

- » 札幌第1SC
- » 札幌第2SC
- » 札幌第3SC
- » 札幌第4SC
- » 札幌第5SC
- » 旭川SC

中国エリア 3拠点

- » 広島第1SC
- » 広島第3SC
- » 松江SC

関西エリア 3拠点

- » 大阪第1SC
- » 大阪第2SC
- » 神戸SC

北陸エリア 1拠点

- » 金沢SC

東北エリア 2拠点

- » 仙台第1SC
- » 仙台第2SC

九州エリア 6拠点

- » 福岡第1SC
- » 福岡第2SC
- » 福岡第3SC
- » 福岡第4SC
- » 福岡第5SC
- » 福岡第6SC

首都圏エリア 8拠点

- » さいたまSC
- » 池袋第1SC
- » 池袋第3SC
- » 文京SC
- » 中野SC
- » 川崎SC
- » みなとみらいSC
- » 港北SO

沖縄エリア 4拠点

- » 沖縄第1SC
- » 沖縄第2SC
- » 豊崎SC
- » 登川SC

四国エリア 1拠点

- » 高松SC

中部エリア 1拠点

- » 名古屋SC

本社

東京都港区虎ノ門4丁目1番1号
神谷町トラストタワー6階



株式会社ベルシステム24ホールディングス
BELLSYSTEM24 HOLDINGS, INC.

株式会社 ベルシステム24 (連結子会社)

持分 100.0%



▶ CRM事業のグループ中核会社

株式会社 スカパー・カスタマーリレーションズ(連結子会社)

持分 51.0%



▶ 2025年に有料多チャンネル放送「スカパー！」のカスタマーセンター運営会社に出資して連結子会社化
▶ カスタマーセンターに関わるコンサルティング及び教育関連も展開

Horizon One 株式会社(連結子会社)

持分 51.0%



▶ 2022年にレイヤーズ・コンサルティングとの合併会社として設立
▶ 人事・経理の領域でBPOサービス、各種コンサルティング、人材活躍支援サービスを展開

株式会社シンカー(連結子会社)

持分 70.0%



▶ 2023年に投資して連結子会社化
▶ データマーケティング事業にてシナジー展開
▶ データアナリスト、エンジニアによるAIソリューション開発も実施

株式会社 ベル・ソレイユ(連結子会社)

持分 100.0%



▶ 障がい者の雇用推進を目的とした特例子会社
▶ 事務・清掃作業に加え、オフィスカフェ運営、チョコレート製造、さらにはLED菜園にも取り組む

海外

BELLSYSTEM24 TAIWAN, Inc. (海外・連結子会社)

持分 100.0%



BELLSYSTEM24 TAIWAN Inc.

▶ 2024年に台湾現地法人を設立
▶ 台湾でのCRMソリューションに関するアウトソーシングサービス/EC構築・運営代行/広告・プロモーション/SNSマーケティング/オフライン・ダイレクトプロモーションを展開

BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc. (海外・連結子会社)

持分 80.0%



BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc.

▶ 2023年にベトナムのコンタクトセンター大手Hoa Sao社に追加出資して連結子会社化
▶ ベトナム国内クライアント向けのカスタマーサポートのほか、日本との時差を活用した日本語マルチリンガルオフショアサービス、チャット対応などを展開

True Touch Co., Ltd. (海外・持分法適用会社)

持分 49.9%



▶ 2020年にタイの通信サービス大手True Corporation Public Co., Ltd.のコンタクトセンター事業に出資
▶ 通信以外にも、公共、航空、外食など、様々な分野で業務を受託

CTCファーストコンタクト 株式会社(持分法適用会社)

持分 48.0%



Challenging Tomorrow's Changes

▶ 2017年にCTCグループのBPOサービス子会社に出資、2025年に株式を一部売却
▶ ITサービスデスクや、IT関連のバックオフィスを中心とした事業を展開

株式会社 TBネスクストコミュニケーションズ(持分法適用会社)

持分 49.0%



TB Next Communications

▶ 2020年にTOPPANと合併会社として設立
▶ 両社のリソースを融合させ、バックオフィスとコンタクトセンターのアウトソーシングビジネスを展開
▶ 様々な企業のDX(デジタルトランスフォーメーション)推進を支援する次世代BPOサービスを提供

持分法適用会社

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。