

2017年2月期 第3四半期 決算短信補足説明資料

(2017年1月11日)

株式会社ベルシステム24ホールディングス



Creating Value through Dialogue
BELSYSTEM24[®]

連結業績

売上収益	812億円	前年同期比	6.4%
営業利益	61億円	前年同期比	- 6.8%
当期利益	34億円	前年同期比	- 1.8%



売上収益は堅調に拡大



旧BBコールは、微減にとどまる



人件費・社会保険料増、価格転嫁のタイムラグ

売上収益は、前年同期比6.5%の伸びと堅調。BBCは前年同期に対し微減。
 一方、営業利益は、人件費の上昇や拠点の拡大により、前年同期に対し減少。

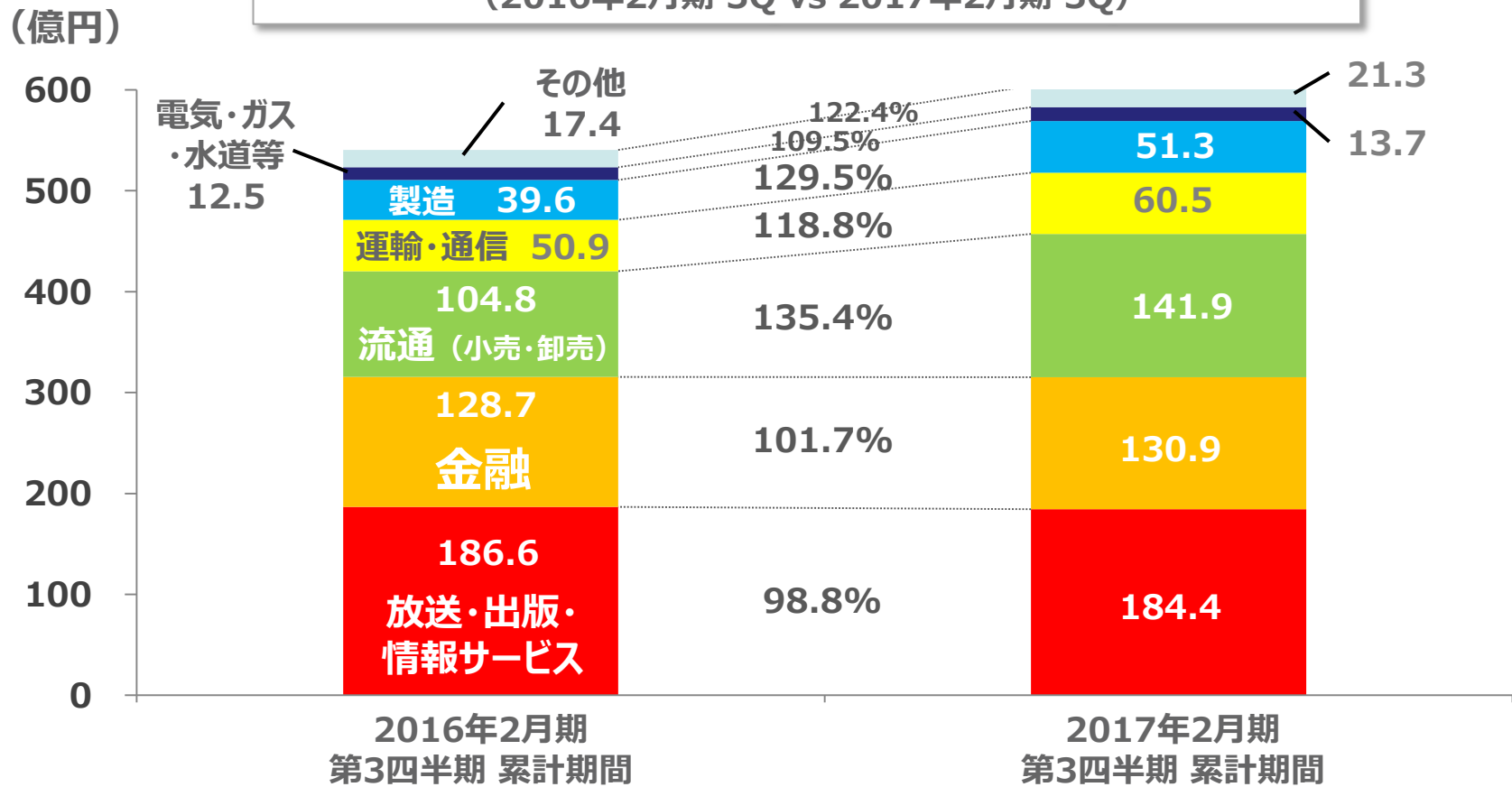
(百万円)

		2016年2月期 第3四半期 累計期間	2017年2月期 第3四半期 累計期間	対前年同期 増減額	同左増減率	通期見通し	進捗率
売上収益		76,351	81,222	4,871	6.4%	104,680	77.6%
CRM事業		70,659	75,696	5,037	7.1%	96,948	78.1%
継続業務		«既存業務» + «新規業務等»		6,746	13.1%	77,094	75.4%
		«既存 (旧BBコール) »		▲ 1,336	-11.0%	9,854	109.3%
スポット業務		7,169	6,796	▲ 373	-5.2%	10,000	68.0%
その他		5,692	5,526	▲ 166	-2.9%	7,732	71.5%
営業利益		6,493	6,054	▲ 439	-6.8%	9,170	66.0%
CRM事業		6,061	5,902	▲ 159	-2.6%	—	—
その他		432	152	▲ 280	-64.9%	—	—
当期利益		3,429	3,365	▲ 64	-1.8%	5,320	63.3%
調整後営業利益(※)		7,669	6,325	▲ 1,345	-17.5%	9,390	67.4%
調整後当期(四半期)利益(※)		4,186	3,604	▲ 582	-13.9%	5,470	65.9%

※調整後営業利益及び調整後当期(四半期)利益については、15ページをご確認ください。

ほぼ全ての業種において、売上収益が増加。各業種における上位企業および伊藤忠シナジー関連の売上が着実に拡大。

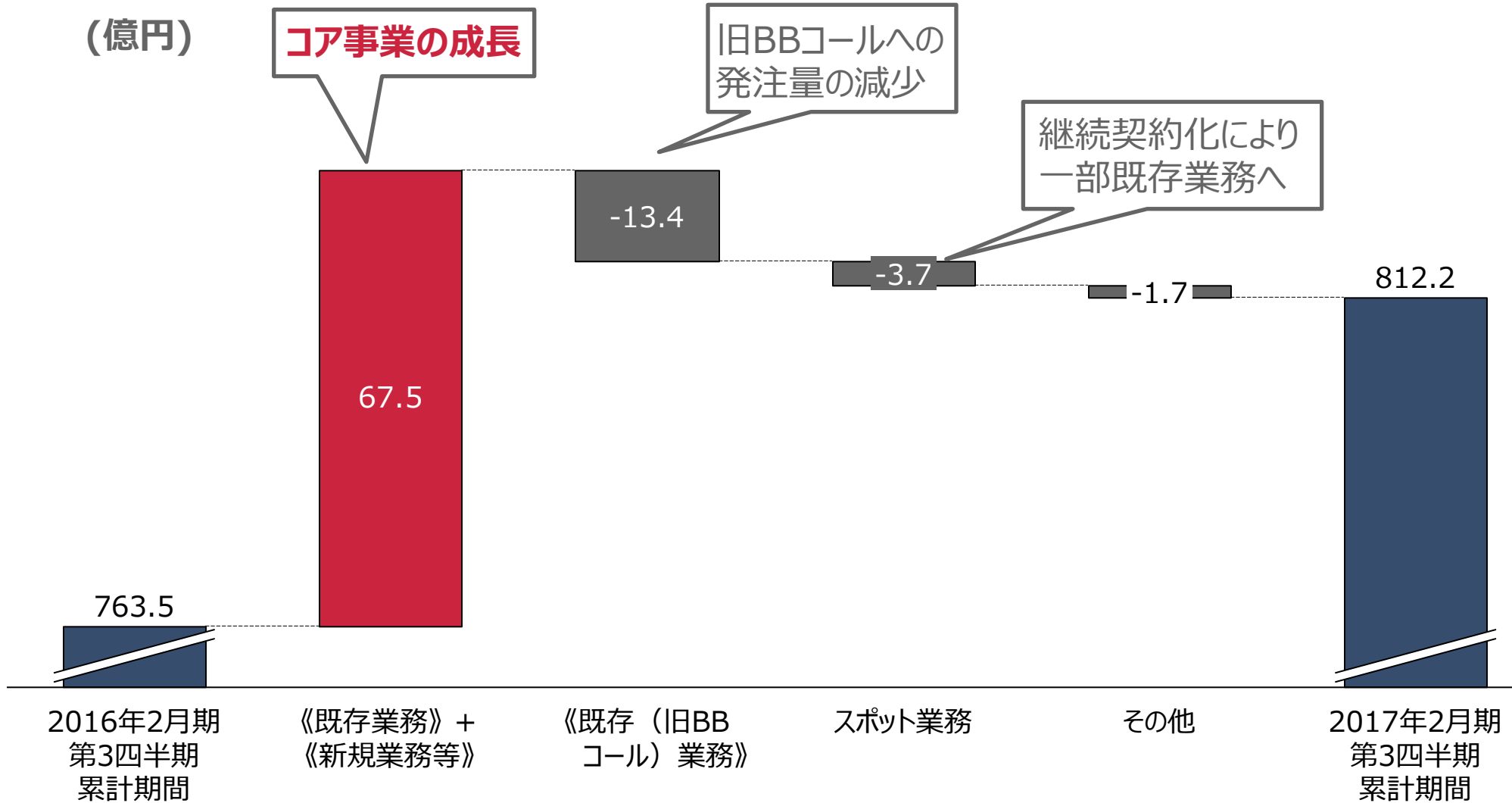
業種別売上収益※の推移（旧BBコール分を除く）
 （2016年2月期 3Q vs 2017年2月期 3Q）



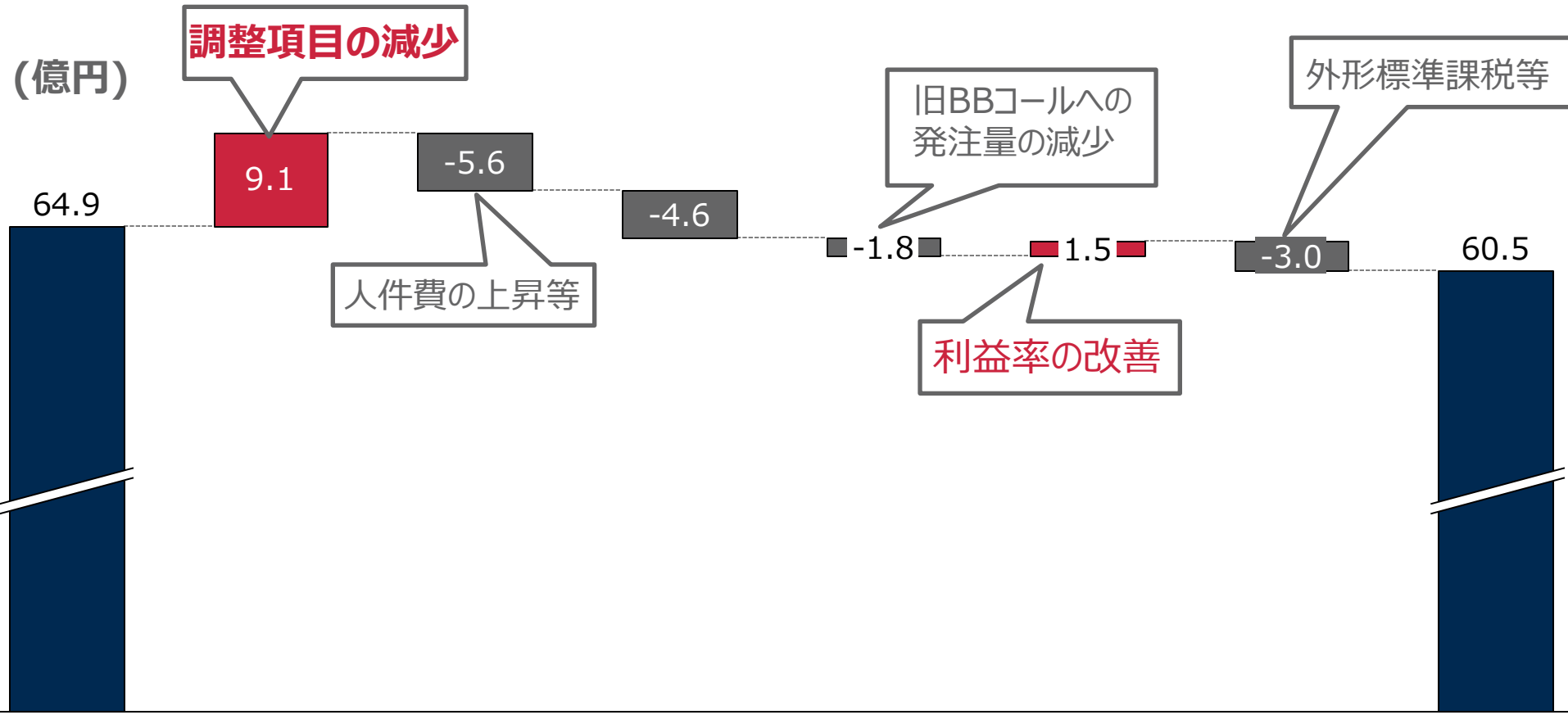
※当社CRM事業の売上収益上位300社（旧BBコールを除く）を対象としております



既存業務の着実な成長と伊藤忠シナジーの拡大により、増収を確保。



人件費・社会保険料の増、先行投資等の影響で減益。
人件費増への対応を進めるとともに、「AI活用による効率化」「新たに3拠点を開設」「スモールオフィス」等により、来期以降を見据えた経営基盤の強化を推進。



2016年2月期 第3四半期 累計期間	調整項目等 一時費用の 減少	《既存業務》+ 《新規業務等》	CRM事業へ の先行投資	《既存 (旧BB コール) 業務》	スポット業務	その他の影響	2017年2月期 第3四半期 累計期間
---------------------------	----------------------	--------------------	-----------------	----------------------	--------	--------	---------------------------

「継続業務の拡大」「伊藤忠連携」「人材×拠点」「新テクノロジーの活用」「海外展開」の観点から施策を実施し、「顧客接点最前線ビジネス」における事業基盤の拡大を推進。

CRM事業の拡大	具体的施策	組織・体制の強化
優先取組み事項	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 既存顧客からの新規案件の獲得 ✓ スポット案件の確実な取り込み (マイナンバー、選挙等) ✓ 伊藤忠シナジーの継続的拡大 (海外・CTC連携・新規顧客の獲得) ✓ テクノロジーソリューションの外販 (BellCloud[®]、VOCの拡販等) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ クライアントとの戦略的なパートナー関係を強化するため営業とオペレーション組織を一元化 ✓ 新規業務における問題の予見、早期解決を担う組織の強化 ✓ コミュニケーターのリテンション及び採用効率の向上を担う組織の強化
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 海外展開 「小さく生んで大きく育てる」 ✓ 新たな技術を活用した次世代サービスの開発・提供 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 事業成長に備えたセンター管理者の増員・育成に注力 (正社員登用数を増加/地域限定社員制度の導入) ✓ 事業拡大を見据えた大型拠点の確保 ✓ 新拠点戦略の展開 (在宅・スモールオフィス)

①伊藤忠シナジー案件を中心とした継続業務の拡大により、売上収益を継続的に伸長

②「拠点×人材」戦略の推進による採用・リテンションの強化

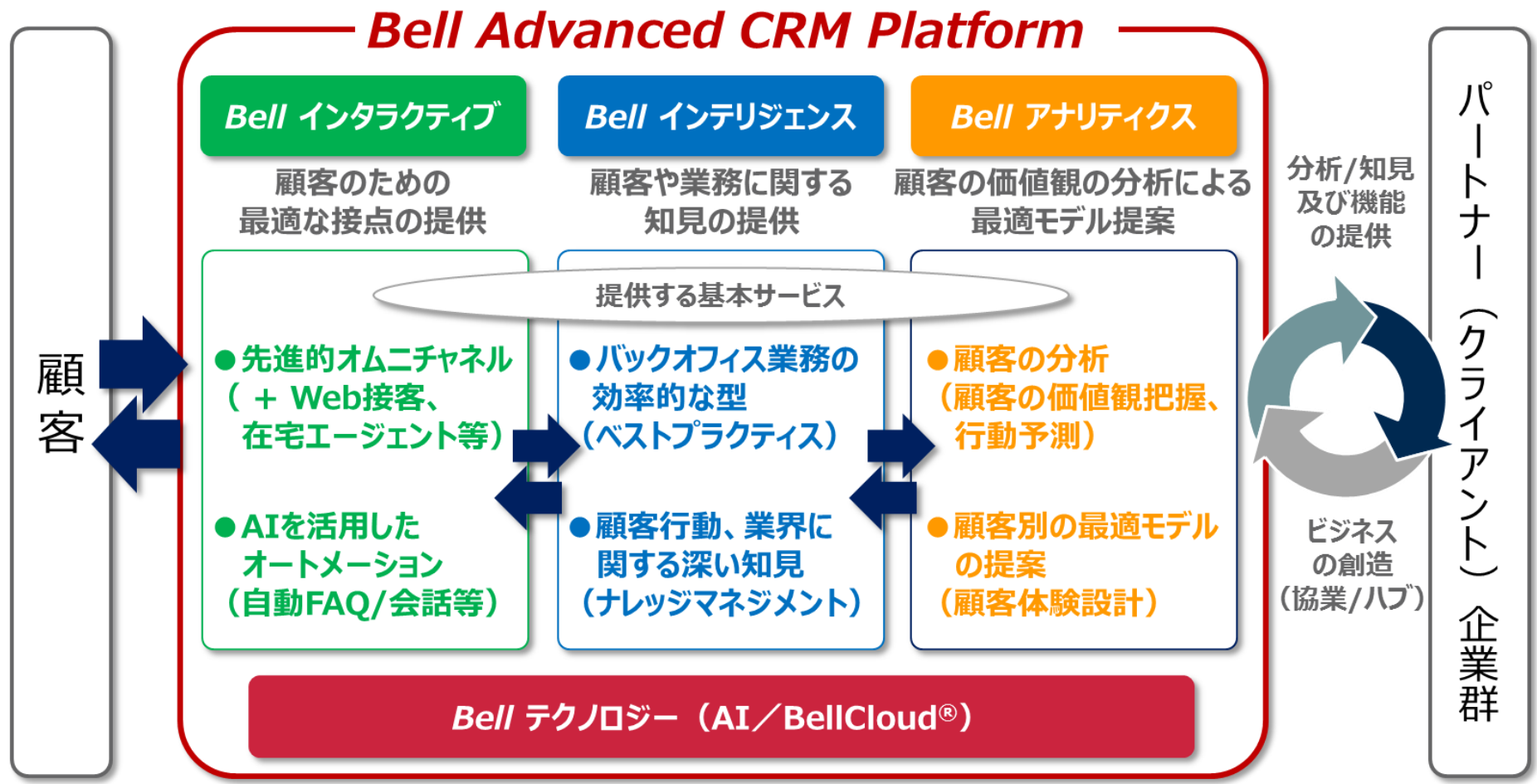
③新テクノロジーを活用し、新CRMプラットフォーム **Bell Advanced CRM Platform** を推進

④海外展開 (ベトナム等) の具現化

※2016年2月期 通期決算説明会資料より

③新テクノロジーを活用し、
Bell Advanced CRM Platform
を構築

顧客への最適なコミュニケーションを提供すると同時に、パートナー企業の
新しいビジネス価値を創造する。これまでのコスト削減中心の視点を超え
た先進的なプラットフォームを実現。

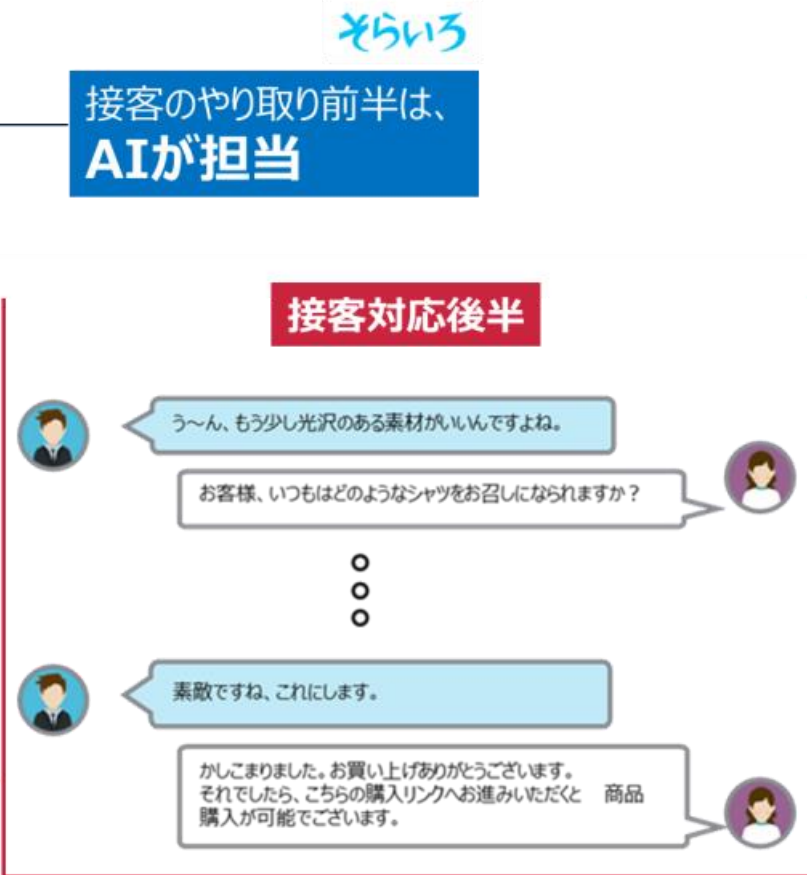
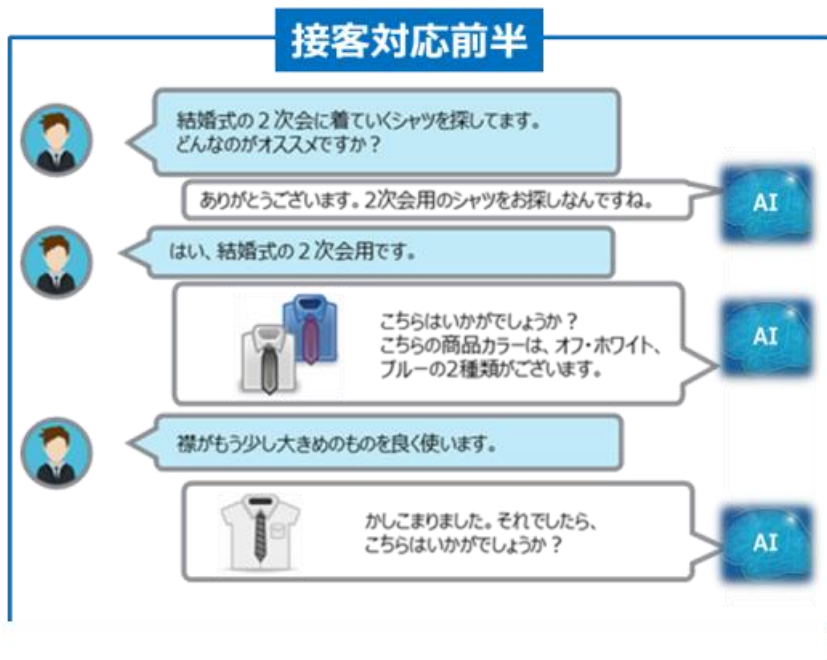




③新テクノロジーを活用し、
Bell Advanced CRM Platform
を構築

Bell インタラクティブ

AIを活用したWeb接客サービスを提供する「株式会社空色」へ出資。 AI活用の対話型チャットシステムによる Web接客サービスに、当社コンタクトセンターを連携。



購買意思決定時には商品に
精通した**オペレーター**に引き継ぎ





③新テクノロジーを活用し、
Bell Advanced CRM Platform
を構築

③新テクノロジーを活用し、
Bell Advanced CRM Platform
を構築

Bell インタラクティブ

Bell インテリジェンス

Bell アナリティクス

Bell インタラクティブ

CX TECHNOLOGY FORUM 2016 「人工知能と共存する」コンタクトセンターテクノロジーの展望を開催

11/9 水
日本橋三井ホール
無料 (事前登録制)
300名
BELL SYSTEM 24

「人工知能と共存する」コンタクトセンターテクノロジーの展望

- 人工知能の未来
「ディープラーニングはコンタクトセンタービジネスをどう変えるのか」
・東京大学大学院 工学系研究科 技術経営戦略学専攻 特任准教授 松尾 豊 氏
- ベルシステム24のテクノロジー戦略とロードマップ
・株式会社ベルシステム24ホールディングス 執行役員 CIO 松田 裕弘
- 人工知能で実現するセールスサイエンス「Web接客の新しいカタチ」
・株式会社 空色 代表取締役社長 中嶋 洋巳氏

<パネルディスカッション>
■「人工知能との共存」が成功への鍵
・ソニーマーケティング株式会社 カスタマーインフォメーション部 統括部長 伊原 諭 氏
・株式会社PKSHA Technology 代表取締役 上野山 勝也氏
・株式会社ベルシステム24ホールディングス 執行役員 CIO 松田 裕弘

ITmedia ニュース SPECIAL
速報 STUD/O パンチャー人 製品動向 ネットの話題 社会とIT セキュリティ

2016年11月29日 10時00分 更新

人工知能は生命と同じく「目」を手に入れ、爆発的に進化する——AI研究の第一人者・松尾教授が語る企業と消費者のコミュニケーション変革

[PR/ITmedia]

印刷 7 120 12C 4 4 2 通知

いたるところで耳にするようになった人工知能（AI）というワード。近年の進化は著しく、さまざまな産業でAIの活用が期待されている。

そんなAI研究の第一人者である東京大学大学院の松尾豊特任准教授が、コンタクトセンター業を中心としたCRM（顧客管理）事業を手掛けるベルシステム24が主催する「『人工知能と共存する』コンタクトセンターテクノロジーの展望」セミナーに登壇し、「ディープラーニング」（機械学習）で盛り上がりを見せるAIの進化と、企業と消費者のコミュニケーション変革について語った。

東京大学大学院の松尾豊特任准教授

2016年11月29日 ITmedia ニュース
「人工知能は生命と同じく「目」を手に入れ、爆発的に進化するAI研究の第一人者・松尾教授が語る企業と消費者のコミュニケーション変革」
(<http://www.itmedia.co.jp/news/articles/1611/29/news009.html>) より

イナゴが提供する「自然対話ソリューション」を活用し、オンラインでの文章によるお問い合わせに、自然な会話で自動回答する「バーチャルコミュニケーション」の提供を開始

ASKUL ○質問をやり直す

ソロエアリーナにお越しいただきありがとうございます。
だんだんお腹が空く時間になってきました・・・。
サービスに関するご質問にお答えいたします。お気軽にお尋ねください。
なお、よくある質問は下記の通りです。

配送について知りたいんだけど

配送について、何をお調べいたしましょうか？
以下よりご選択ください。

梱包してくれる？

梱包につきましては、お届けする商品の内容量に合わせて、ダンボールの高さを調節し、緩衝材の使用を最小限にするようにしています。
詳細は、「[省資源梱包](#)」をご参照ください。
一部のエリアでは折りたたみコンテナ（通い箱）を利用した配送形態「ECO-TURN配送」もご選択いただけます。

見つけた回答

- ① 注文ごとにECO-TURN配送用梱包と通常梱包を選びたい
- ② 部門管理者は、梱包形態をECO-TURN配送へ変更できないのでしょうか

もっと調べる

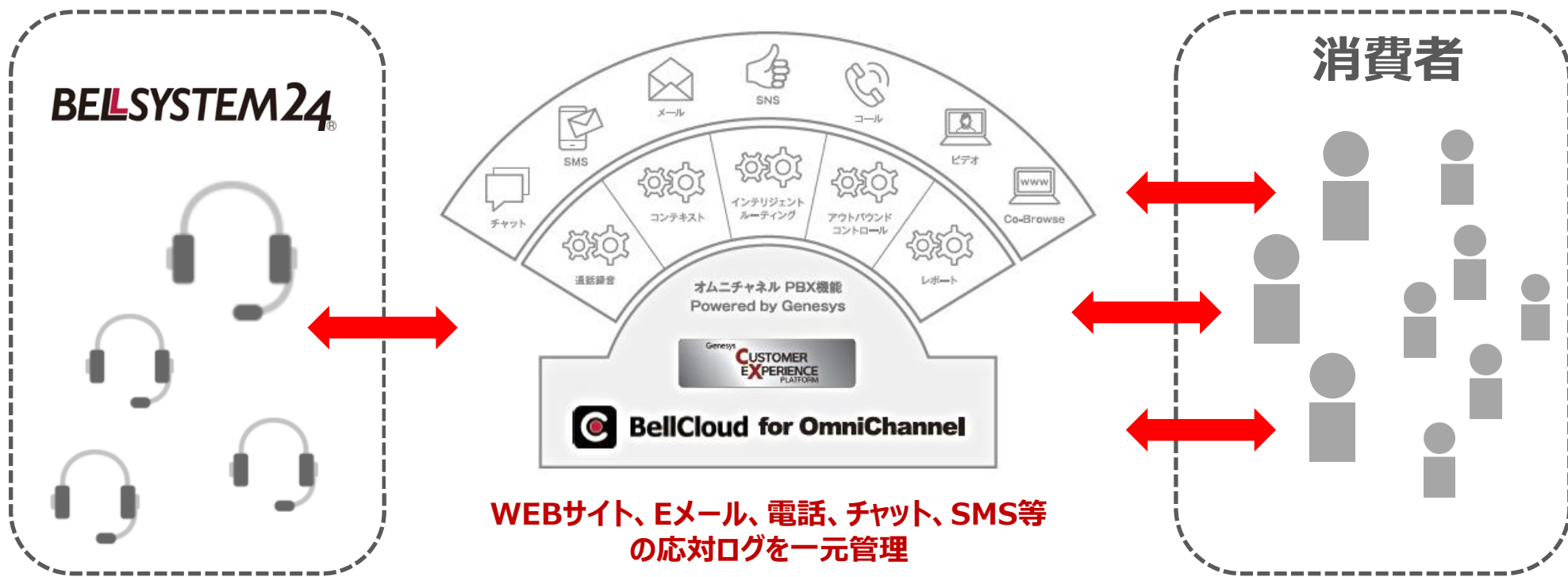
上から選んでください 質問をする

③新テクノロジーを活用した、
 新たなサービスの展開

Bell インタラクティブ

**様々なチャネルを一元管理する接触センターの新オムニチャネル基盤
 「BellCloud for OmniChannel (ベルクラウド・フォー・オムニチャネル)」を発表**

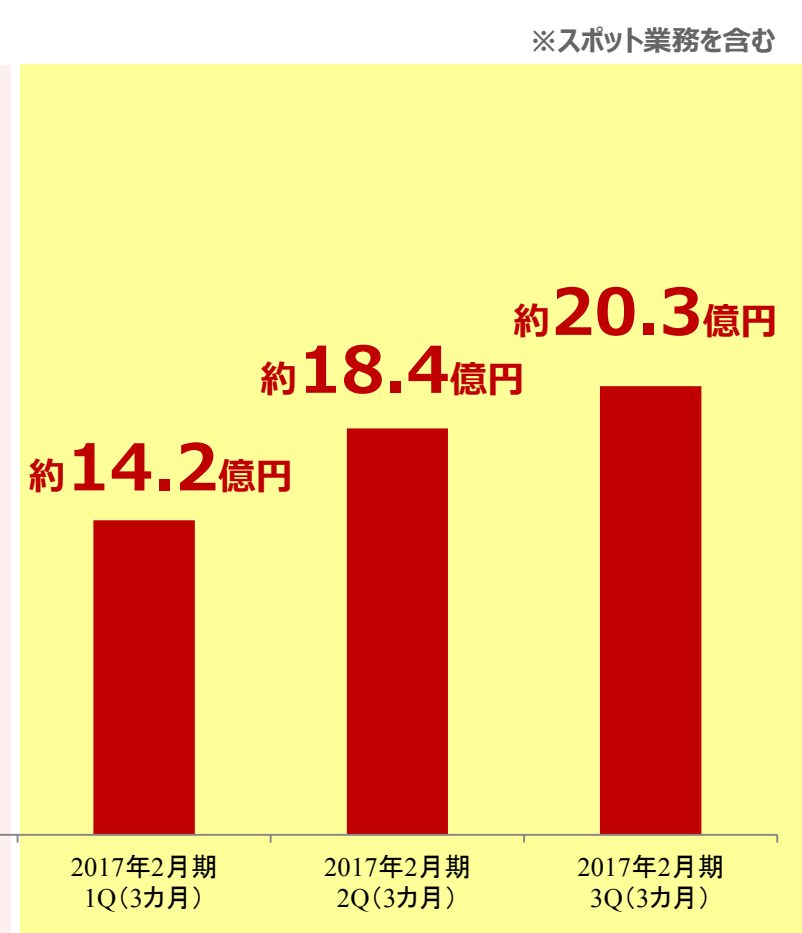
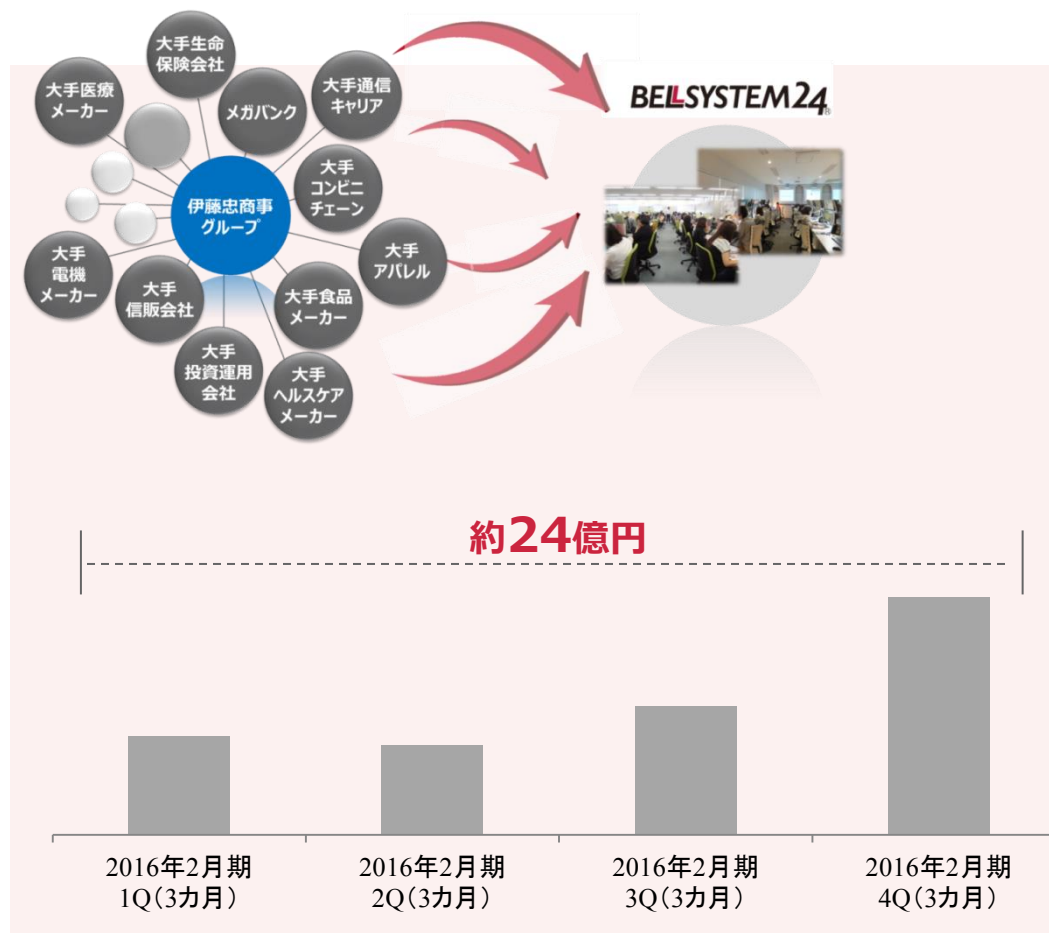
Web、Eメール、電話、チャット、SMS等での対応ログといった、各チャネルでの消費者のアクティビティを一元管理し、チャネル間のスムーズな連携を実現。消費者からの様々なチャネルでの接触に対し、シームレスで良質な体験を提供。



**WEBサイト、Eメール、電話、チャット、SMS等
 の対応ログを一元管理**

①伊藤忠シナジー案件を中心とした
 継続業務の拡大により、
 売上収益を継続的に伸長

伊藤忠グループとの協業により、そのグループ会社、関連会社、ならびに取引先より、引き続き
 売上収益が拡大し、第3四半期累計 約53億円の売上収益を達成。(2016年2月期累計約24億円)



④海外展開（ベトナム等）の具現化

ベトナムのコンタクトセンター大手「Hoa Sao Group」に対し、49%の出資合意。多国籍企業のベトナムマーケット進出支援やオフショアニーズへの対応を視野に、ベトナムにおいてコンタクトセンター事業を開始。

「Hoa Sao」について

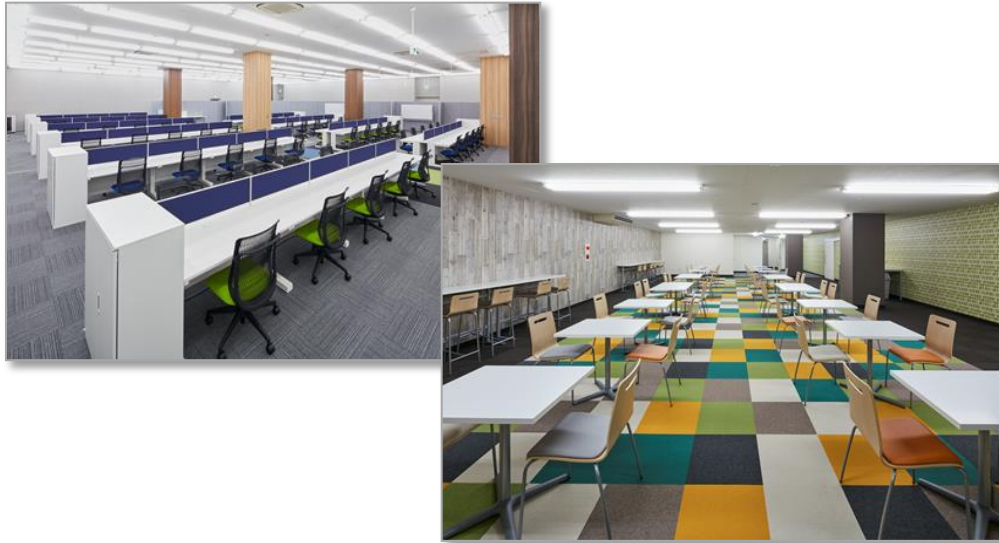
- 本社 : ハノイ、ベトナム
- 代表取締役 : Mr. Nguyen Anh Tuan
- 拠点展開 : 8拠点／ハノイ、ホーチミン、ダナン
- 社員数 : 160人
- エージェント数 : 約3,000人
- ブース数 : 1,500席
- 業務内容 : CRMソリューションに関する、
アウトソーシングサービス／コンサルティングサービス



②「拠点×人材」戦略の推進
による採用・リテンションの強化

新拠点戦略、都市部郊外に50-100席規模 のクラウド型コールセンター『スモールオフィス』 を11月に開設

主婦層やシニア層の「自宅近く」「短時間のみ」等の求職ニーズに対し、通勤しやすい自宅近辺に、短時間勤務が可能な『スモールオフィス』を新たに開設し、採用を強化。クラウド型コールセンタープラットフォーム「BellCloud[®]」を活用し、短工期、低コストでの拠点構築を実現。



②「拠点×人材」戦略の推進
による採用・リテンションの強化

育児と仕事の両立支援を目的に、 沖縄県豊崎ソリューションセンター内 に保育園「ベルキッズ とよさき」を今春 開設

勤務先に併設された保育所を利用することで、「子どもと一緒に通勤」「子どもの近くでの勤務」といった安心感により、従業員の復職を後押しするだけでなく、生産性の向上にも寄与。



②「拠点×人材」戦略の推進
 による採用・リテンションの強化

こどもが主役の街「キッサニア東京」に 初の『コールセンター』パビリオンを出展

■従業員のモチベーション向上

- 自身の仕事を子供と共有する機会を創出
- 従業員優待制度による福利厚生の拡充
 - スポンサー貸切デー
 - 優秀な社員へのインセンティブ 等

■ブランド価値向上



②「拠点×人材」戦略の推進
 による採用・リテンションの強化

総務省が認定する『テレワーク先駆者』に おいて、『テレワーク先駆者百選』に認定

「テレワーク先駆者」とは

テレワークの普及促進を目的として、テレワークの導入・活用を進めている企業・団体等を募集し「テレワーク先駆者」及び「テレワーク先駆者百選」として、総務省が認定するもの。





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。

調整後営業利益及び調整後当期利益について

調整後営業利益、調整後当期利益は、国際会計基準により規定された指標ではなく、投資家が当社グループの業績を評価する上で、当社が有用と考える財務指標であります。調整後営業利益及び調整後当期利益は、上場後には発生しないと見込まれるマネジメントフィー、上場関連費用及び設立費用や、非経常的損益項目（通常の営業活動の結果を示していると考えられない項目、あるいは競合他社に対する当社グループの業績を適切に示さない項目）の影響を除外しております。

調整後営業利益及び調整後当期利益は、以下の算式により、算出しております。

- 調整後営業利益 = 営業利益 + マネジメントフィー（※1） + 上場関連費用 + 上場を前提とした株式報酬費用 + 設立費用 + 固定資産除売却損 + その他の費用（※2） - その他の収益（※3）
- 調整後当期利益 = 四半期利益 + マネジメントフィー（※1） + 上場関連費用 + 上場を前提とした株式報酬費用 + 設立費用 + 固定資産除売却損 + その他の費用（※2） - その他の収益（※3） - 調整項目の税金調整額

（※1）当社とベインキャピタル・パートナーズ・L L C及び伊藤忠商事株式会社との間のマネジメント契約に基づく報酬を意味します。

（※2）国際会計基準におけるその他の費用のうち、日本基準において特別損失に該当するもの（固定資産除売却損を除く）であります。

（※3）国際会計基準におけるその他の収益のうち、日本基準において特別利益に該当するものであります。

なお、調整後営業利益、調整後当期利益は、金融商品取引法第193条の2第1項の規定に基づく監査又は四半期レビューの対象とはなっておりません。

調整後営業利益及び調整後当期利益は、営業利益及び当期利益に影響を及ぼす項目の一部を除外しており、分析手段としては重要な制限があることから、国際会計基準に準拠して表示された他の指標の代替的指標として考慮されるべきではありません。当社グループにおける調整後営業利益及び調整後当期利益は、同業他社の同指標あるいは類似の指標とは算定方法が異なるために、他社における指標とは比較可能でない場合があり、その結果、有用性が減少する可能性があります。