

BELSYSTEM24[®]

**2017-2019
中期経営計画**

コミュニケーションで社会の豊かさを支える
Creating Better Communities through Communication

株式会社ベルシステム24ホールディングス

2017年5月23日

我々社員の使命と行動理念	2
経営環境	3
本中期経営計画の基本方針	4
成長戦略 - 3つの取り組み -	5
取り組み1 - 従来ビジネスの拡大	6
取り組み2 - 新領域の拡大	7
取り組み3 - 人材マネジメントの高度化	8
Advanced CRM Platform	9
働き方改革への取り組み	10
コーポレート・ガバナンス	11
社会の豊かさを支える取り組み	12

我々の使命

コミュニケーションで社会の豊かさを支える

我々の行動理念

我々は一人一人が
常に新たな挑戦を続け、
楽しく、安心して働ける職場（コミュニティ）を作ります。

我々は企業としての社会的責任を果たし、
持続的で健全な成長を目指します。

社員が作り出した価値を社会に還元し、
美しい未来づくりに貢献します。

国内

- 国内のアウトソーシング市場規模は年5%程度での成長を継続
- 米国に比べると、日本のBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）比率（対GDP）は高くなく、今後拡大の余地が見込まれる

人材

- 働きたい人と、働く機会とのアンマッチが継続
- 働き手の時間と場所の制約が増加（介護、育児、ワークライフバランス等）

テクノロジー

- AI活用による、消費者との対話の自動化・ハイブリッド化が拡大（ボイス ➡ +メール・チャット）
- BPOにおける、先端技術を活用した先進化が進展（RPA、IoT等）

海外

- 近隣諸国ではASEAN諸国を中心にBPO市場の成長が継続
- 大手BPO企業は拡大と同時にテクノロジーを活用した効率化も実現

目標数値

目標指標	2020年2月期
売上	1,310 億円
営業利益	115 億円
ネットD/Eレシオ	1.2 倍
(参考) 営業利益率	8.8 %

次世代コンタクトセンターのあり方を見据えた長期的な成長を目指し、2020年2月期に向けた中期経営計画を策定いたしました。

1. 従来ビジネスの拡大

2. 新領域での拡大

3. 人材マネジメントの高度化

2. 新領域での拡大

- Advanced CRM Platform
- Advanced BPO
- 海外事業展開



1. 従来ビジネスの拡大

- 顧客との関係性強化
- 伊藤忠シナジー拡大
- 品質優位性の更なる追求



- 退職抑止
 - 採用力強化
 - 現場人材管理の精微化
- ### 3. 人材マネジメントの高度化

2020年2月期
(FY2019)

売上高 **1,310** 億円

営業利益 **115** 億円
(8.8%)

株主資本利益率 **14.3** %

ネットD/Eレシオ **1.2** 倍

目標

実績

2017年2月期
(FY2016)

売上高 **1,089** 億円

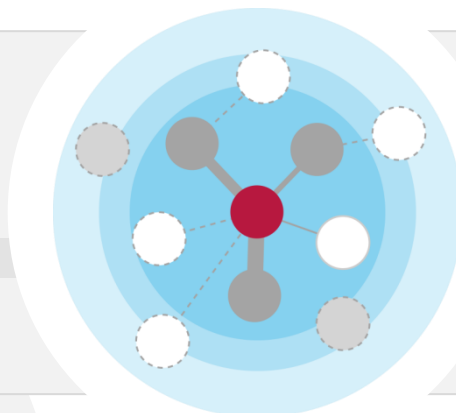
営業利益 **82** 億円
(7.5%)

株主資本利益率 **11.0** %

ネットD/Eレシオ **1.8** 倍

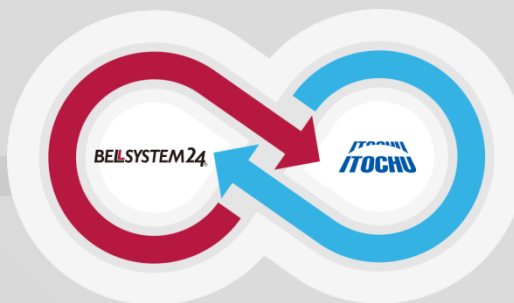
今後5年間
各取り組み合計で
100億円以上
追加投資

従来ビジネス の拡大



顧客との関係性強化

- 既存顧客との友好な関係を活かした顧客内シェアの拡大
(年間5億円超クライアント：2014年2月期 201億円
→2017年2月期 382億円)
- 満足度の向上と、新しい付加価値の提供



伊藤忠シナジー拡大

- グループ企業との取り組みの拡大
- 高効率BPOを実現するための
キーテクノロジー企業への積極的出資
- グループ企業とのBPOモデルの共同構築拡大



品質優位性の更なる追求

- 個別プロジェクト毎の品質・収益の管理体制の強化
- 退職抑止・採用強化等の人事施策の強化



新領域の拡大

事業成長のカギとなる領域

事業構造

新しい収益モデルの展開

- 課金型ビジネス
- レベニューシェア
- パートナーとのビジネスの創造

サービス

BPO事業の高度化

- 経理／人事／IT等の型の整備
- CTCとの協業
- 高効率型モデルの構築（技術活用）

マーケット

海外事業強化

- 伊藤忠ネットワークの活用
- ベトナムの拡大
- 新拠点の展開

人材 マネジメント の高度化

ターゲットマーケティング

ターゲットの明確な
セグメンテーション
(主婦、学生、潜在等)

各ターゲットへの
採用、ブランディング等の
具体的施策導入

科学的分析と実験的取組み

採用

人件費

リテンション

外注費

働き方改革

長時間労働の撲滅

管理者層の意識改革

多様な人材・多様な働き方

戦略投資

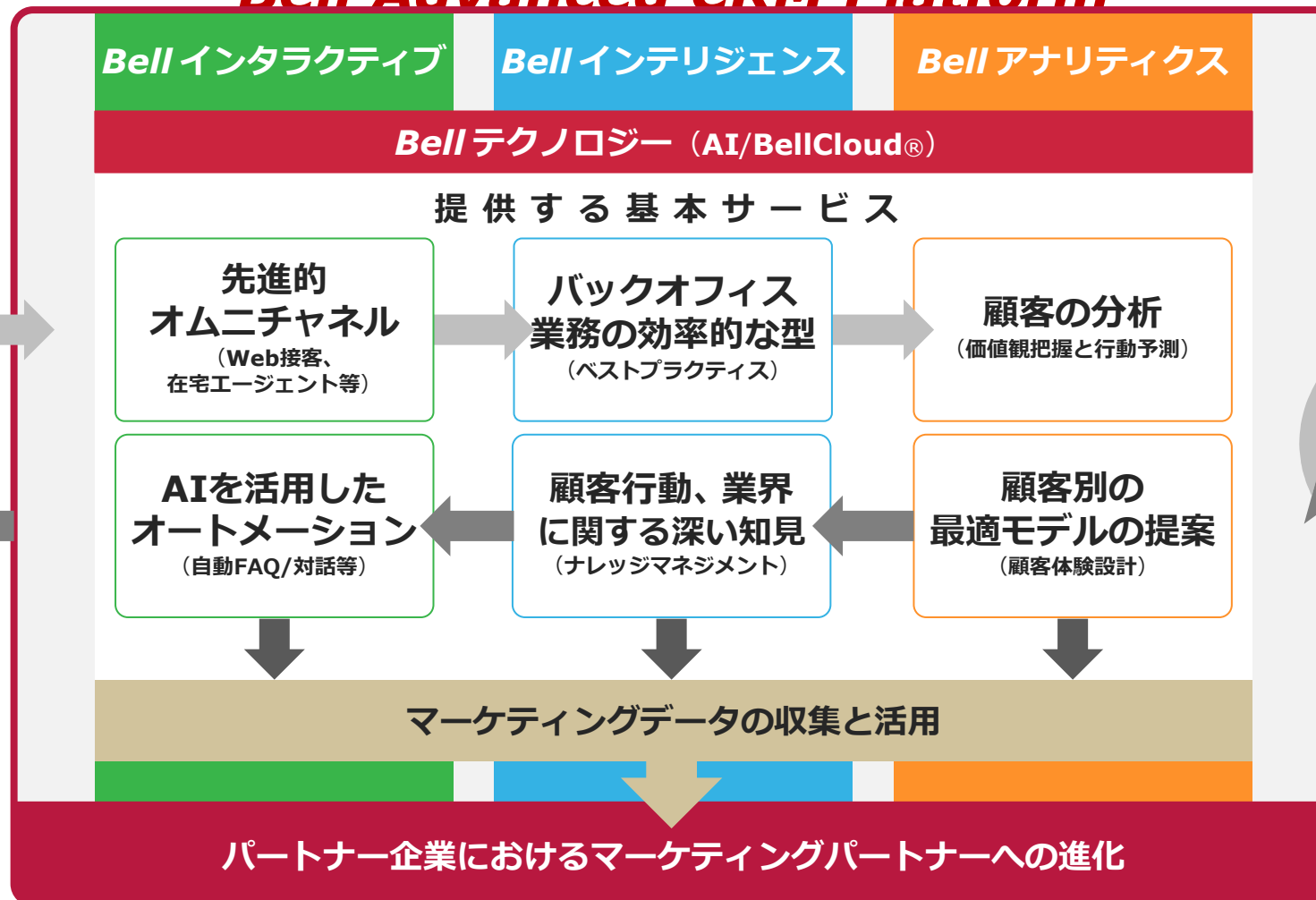
新しい報酬施策

新しいセンター (小型分散)

新しい技術活用 (AI等)

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。

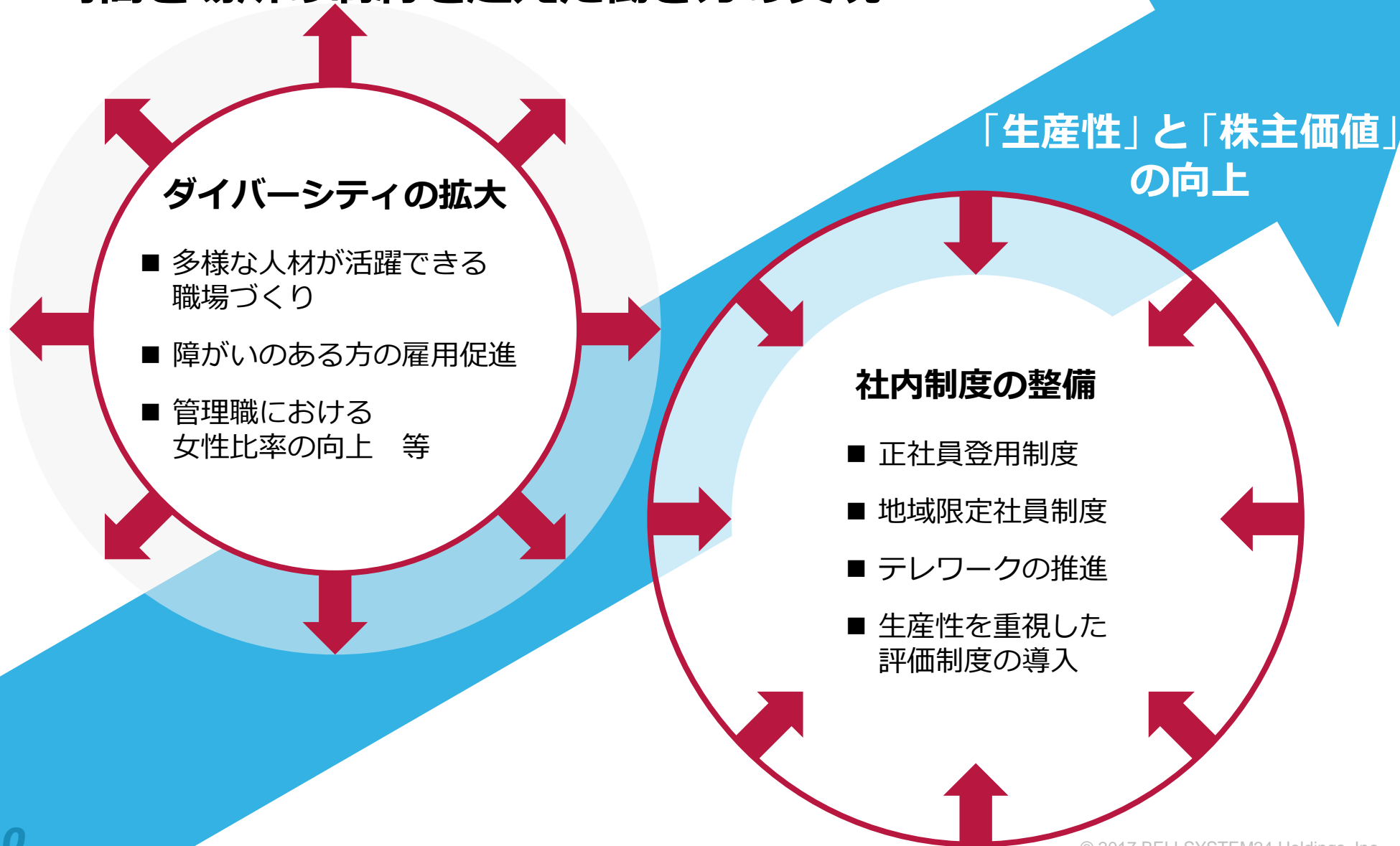
Bell Advanced CRM Platform



顧客 (消費者)

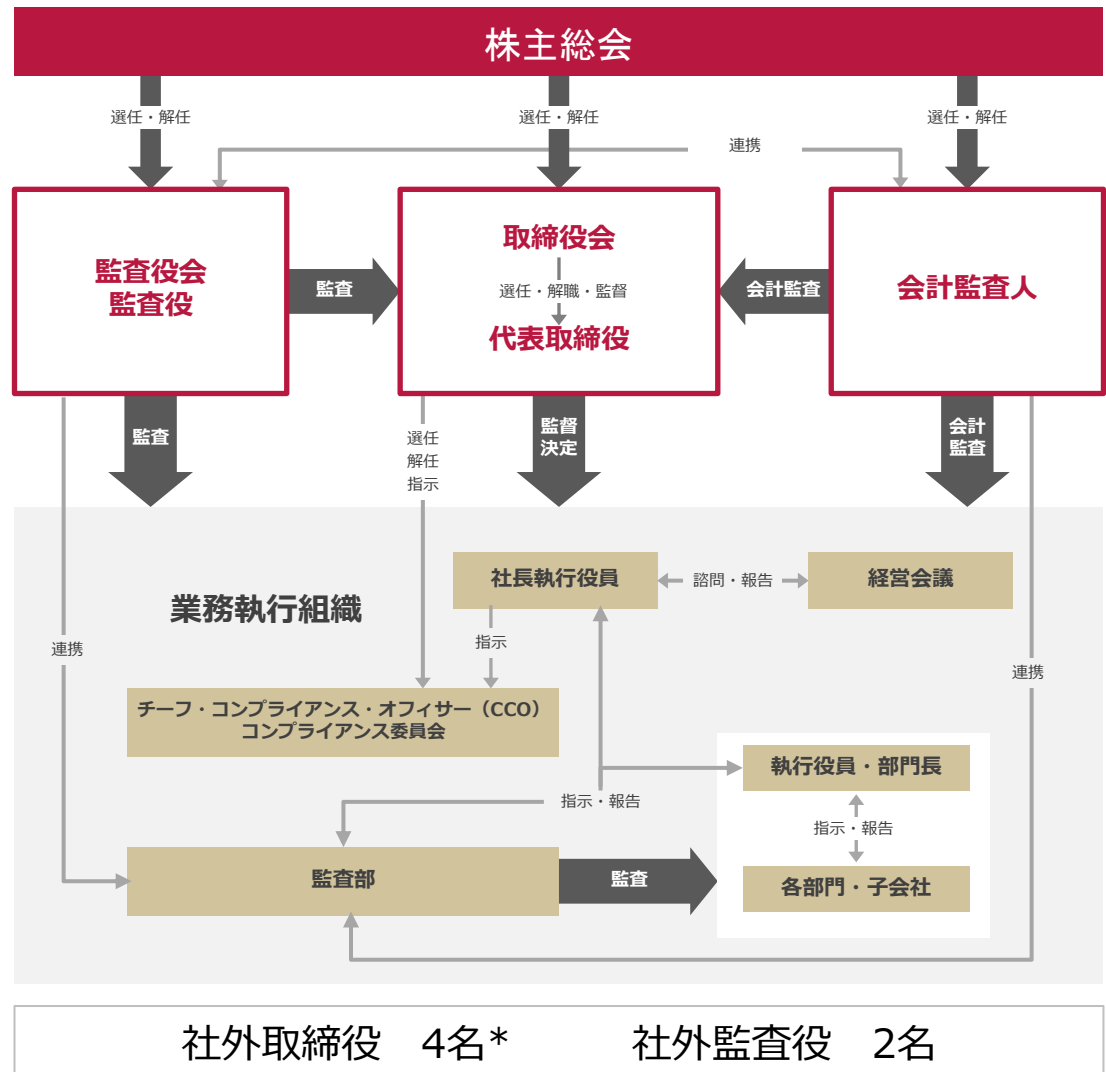
パートナー企業群

時間と場所の制約を超えた働き方の実現

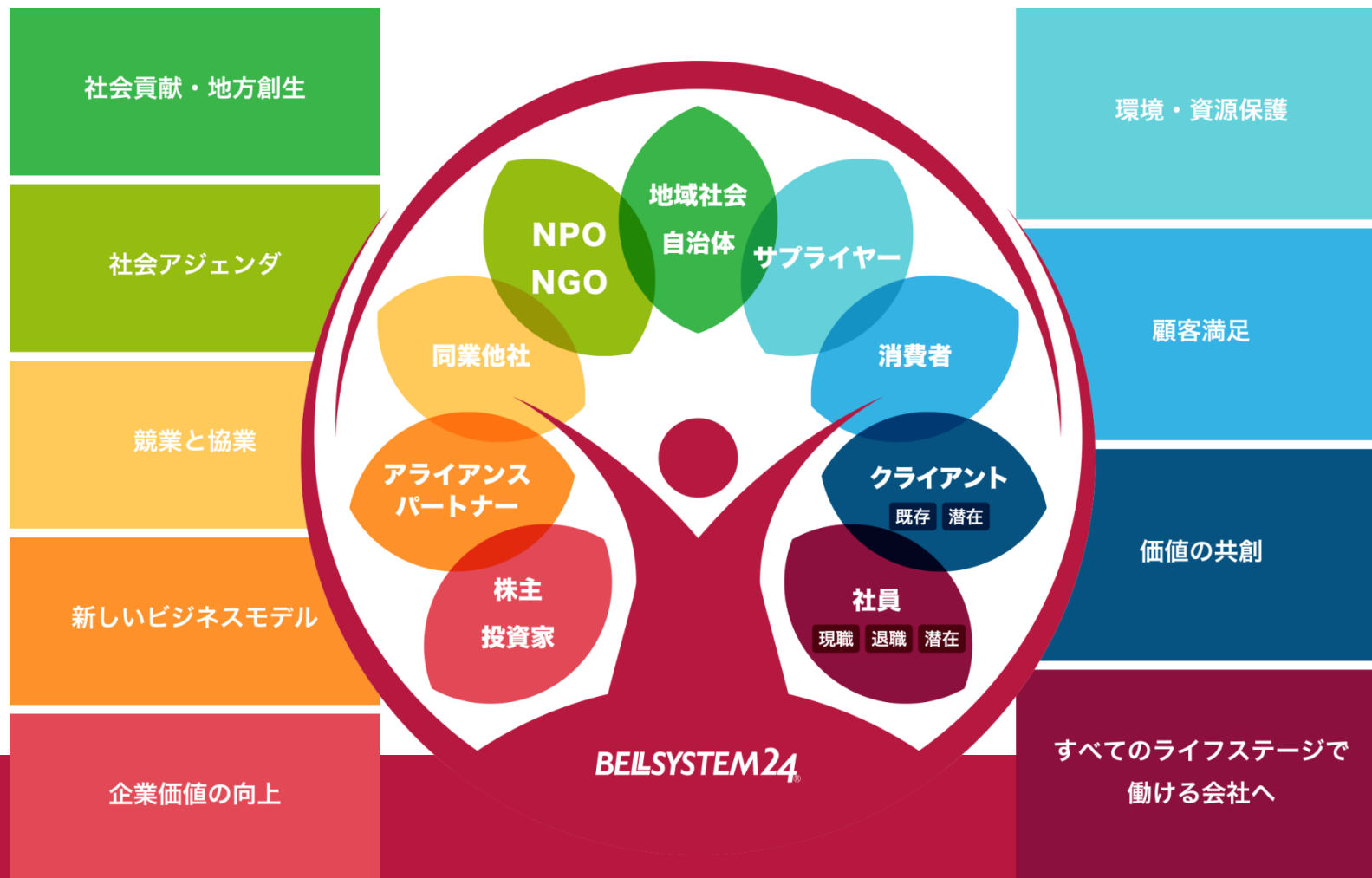


コーポレート・ガバナンス体制の概要

- 取締役会の実効性強化
- 内部統制システムの継続的改善
- 改正法令対応
(個人情報保護法・改正労働契約法・派遣法)
- 内部通報制度の強化



※ 2017年5月26日～ (予定)



これまでの常識や慣行を見直して、「時間」「場所」そして「才能」の無駄をなくし、自社の経営資源のみならず、業界や社会の資源の活用を最適化することにより、社会全体の多様な豊かさの実現を支えたいと考えています。

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。