

BELLSYSTEM24[®]

2018年2月期 第3四半期 決算短信補足説明資料 (2018年1月10日)

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

前年同期比で増収増益。

売上収益は堅調に拡大。人件費は引き続き増加も、収益性改善により増益を確保。

連結業績

売上収益	866億円	前年同期比	+ 6.6%
営業利益	71億円	前年同期比	+17.0%
親会社の所有者に 帰属する四半期利益	42億円	前年同期比	+25.5%



既存、旧BBコール業務は堅調に拡大



収益性改善が進捗



人件費の増加



スポット売上は弱含み

売上収益、営業利益、親会社の所有者に帰属する四半期利益ともに、前年同期を上回る。通期見通しに対しても、順調な進捗。

(百万円)

	2017年2月期 3Q	2018年2月期 3Q	対前年同期		通期見通し	進捗率
			増減額	同左増減率		
売上収益	81,222	86,621	+ 5,399	+ 6.6%	116,100	74.6%
CRM事業	75,696	81,534	+ 5,838	+ 7.7%	-	-
継続業務						
«既存業務»+«新規業務等»	58,129	63,911	+ 5,782	+ 9.9%	-	-
«既存 (旧BBコール) »	10,771	11,564	+ 794	+ 7.4%	-	-
スポット業務	6,796	6,059	△ 737	△ 10.8%	-	-
その他	5,526	5,087	△ 439	△ 7.9%	-	-
営業利益	6,054	7,081	+ 1,027	+ 17.0%	9,300	76.1%
CRM事業	5,902	6,767	+ 865	+ 14.7%	-	-
その他	152	314	+ 162	+ 106.7%	-	-
親会社の所有者に帰属する四半期利益	3,365	4,224	+ 859	+ 25.5%	5,310	79.5%

単四半期毎の売上収益、営業利益の推移

BELSYSTEM24®

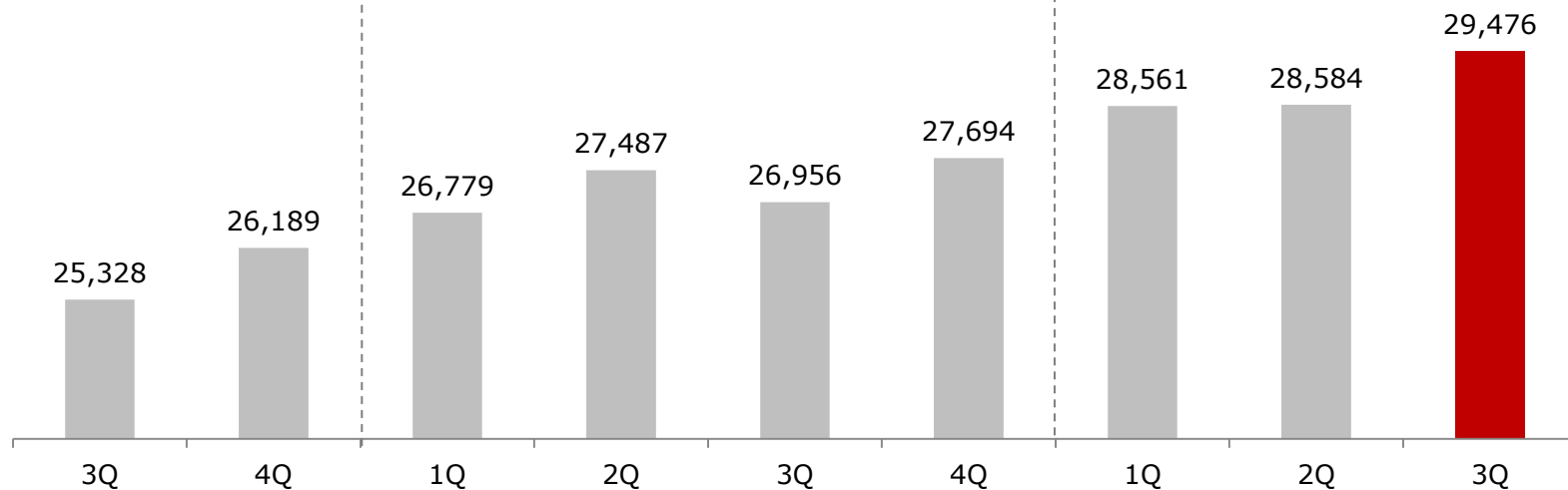
2016年2月期

2017年2月期

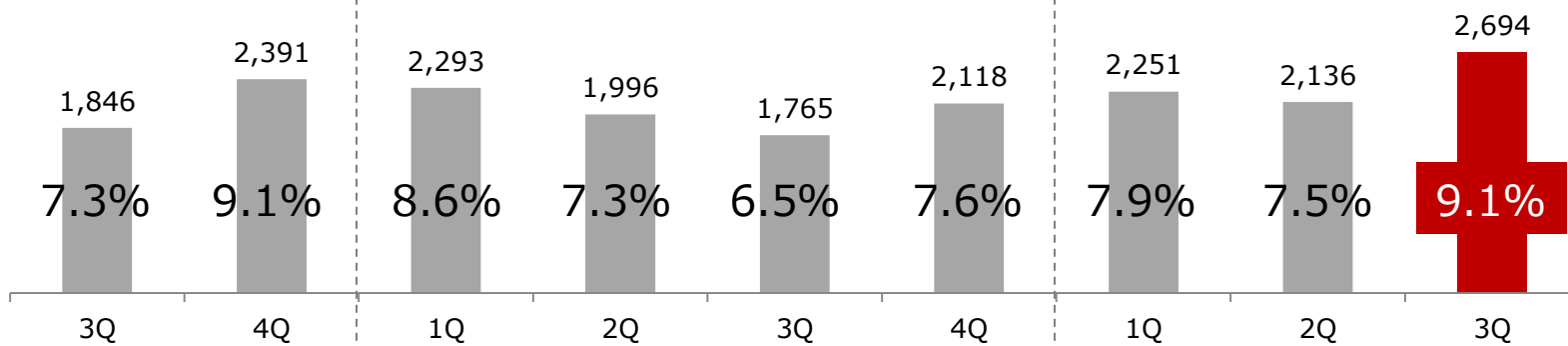
2018年2月期

(百万円)

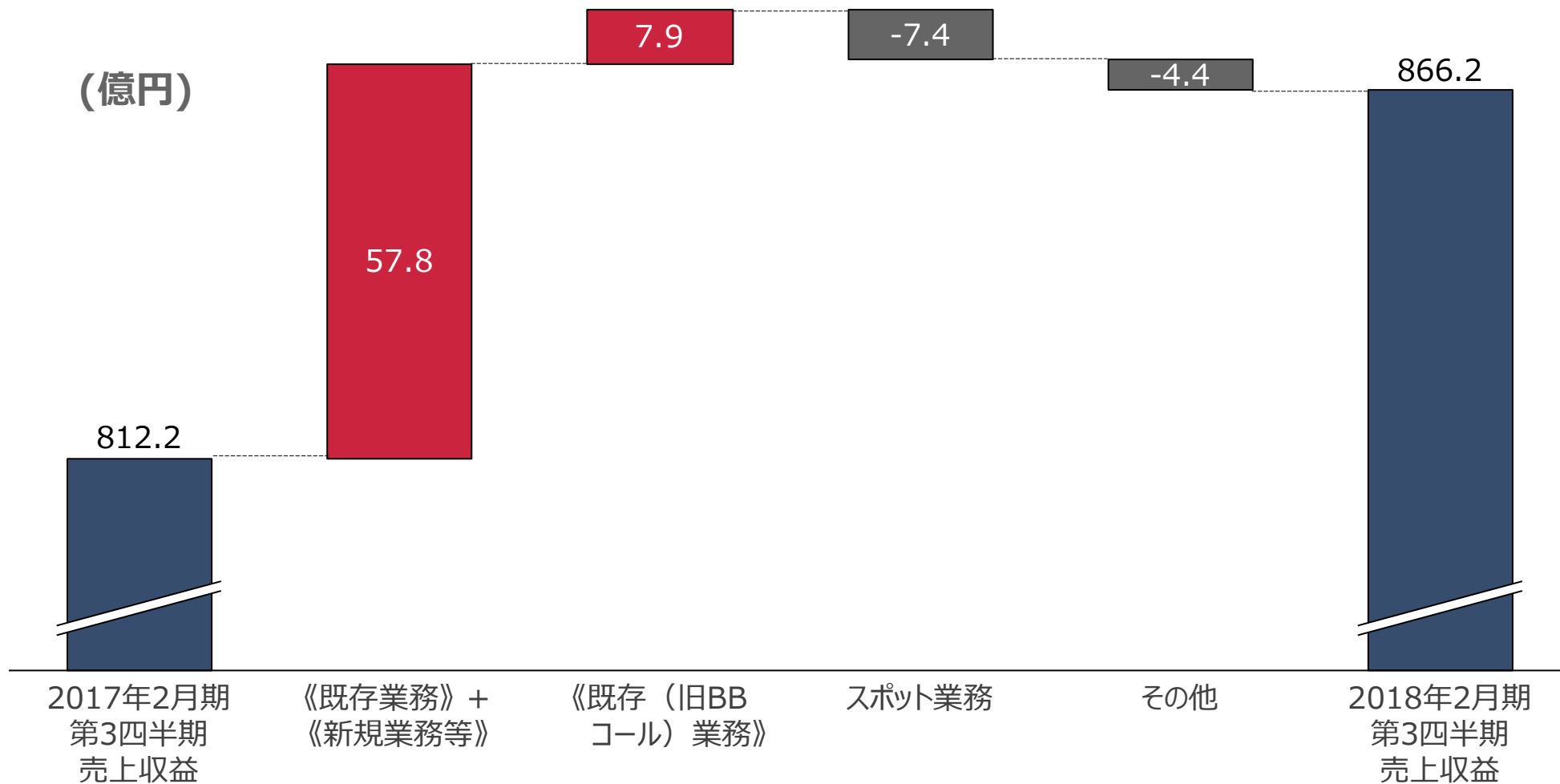
売上収益



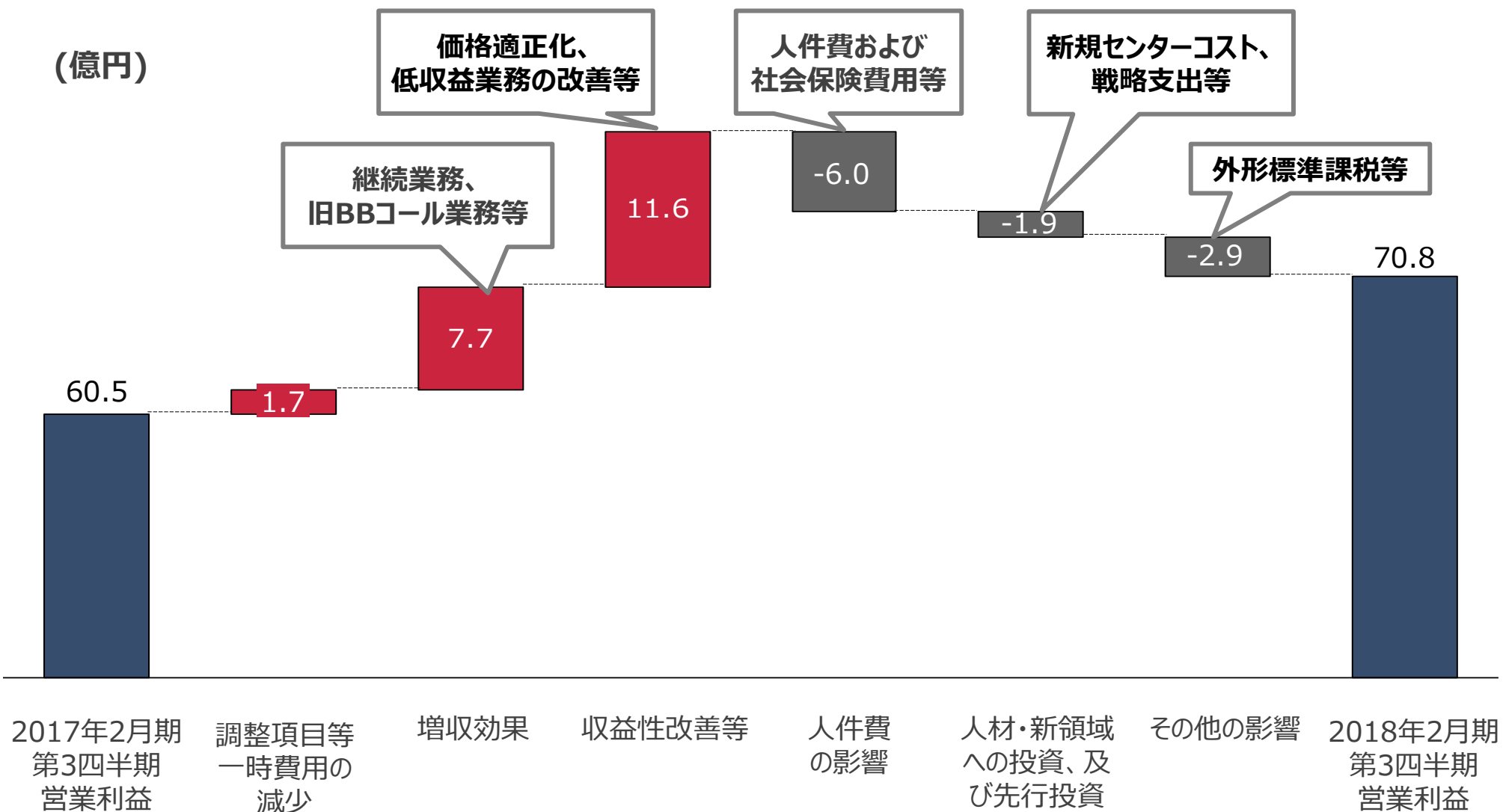
営業利益
営業利益率



既存業務＋新規業務に加え、旧BBコール業務も前年同期比増加。一方で、選挙業務があったものの、スポット業務は前年同期比減少。



増収効果、収益性改善によって前年同期比増益。人件費は引き続き増加も、増加幅は計画を下回る。



キャッシュ・フロー

単位：百万円

	2017年2月期 3Q実績（累計）	2018年2月期 3Q実績（累計）
営業活動によるキャッシュ・フロー	4,787	6,474
投資活動によるキャッシュ・フロー	▲2,360	▲3,857
(フリー・キャッシュ・フロー)	(2,427)	(2,617)
財務活動によるキャッシュ・フロー	▲3,876	▲2,725

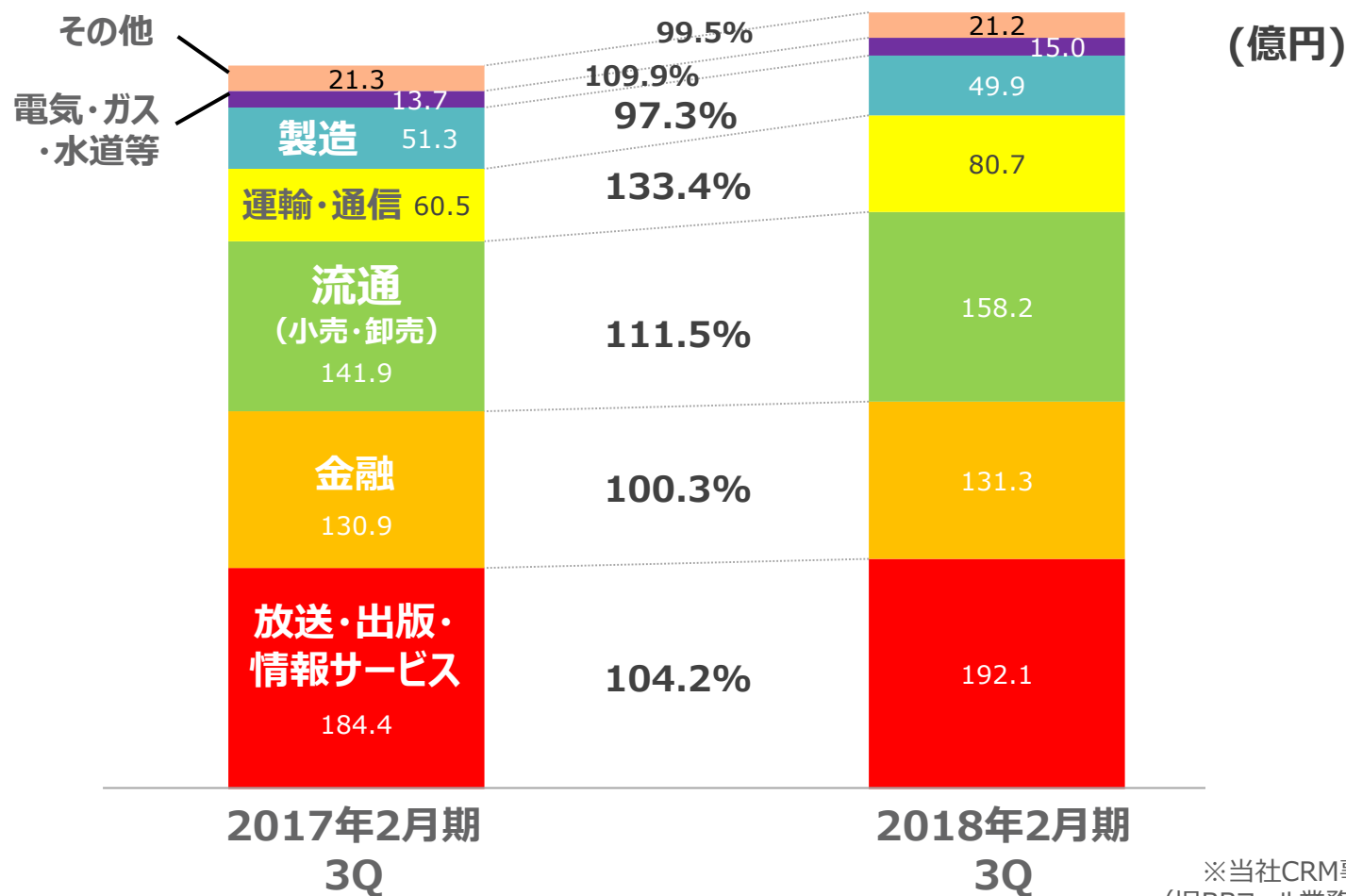
財政状態

単位：百万円

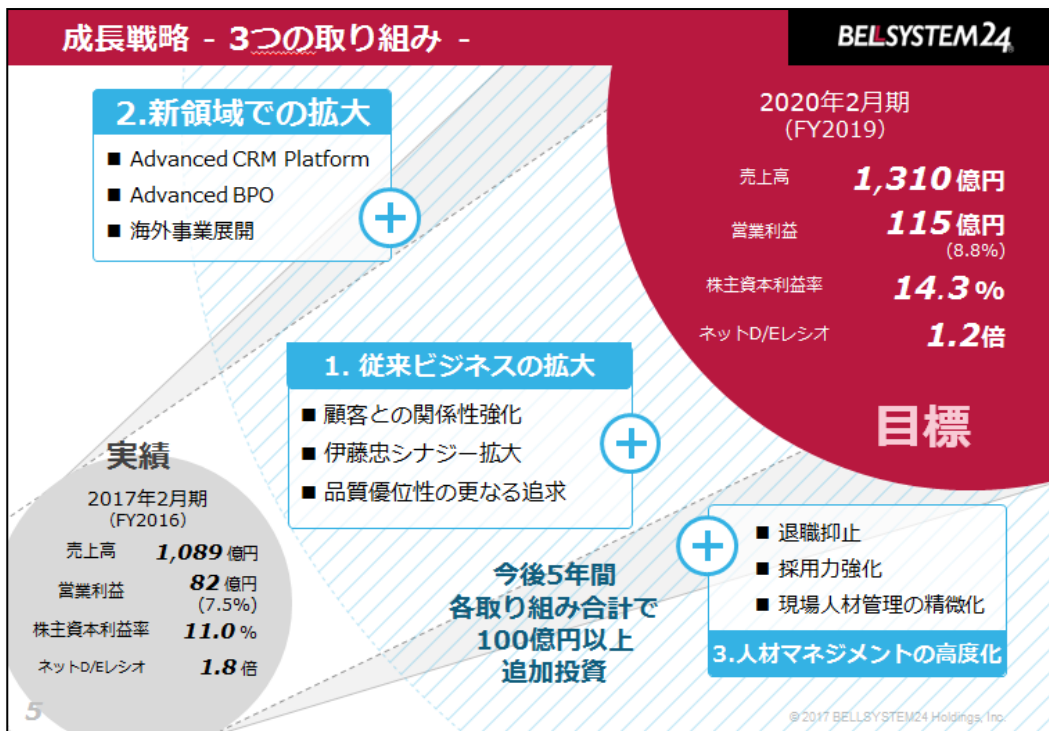
	2017年2月末	2017年11月末	増減
総資産	139,471	141,633	+ 2,162
のれん	96,947	97,642	+ 695
ネット有利子負債	72,596	72,713	+ 117
親会社の所有者に帰属する持分	40,238	42,078	+ 1,840
資本比率	28.9%	29.7%	0.9pt 上昇
NET DER	1.80倍	1.73倍	0.07 改善
ROE	11.0%	—	—

運輸・通信、流通業において、売上収益が大きく伸長。

業種別売上収益※の推移（旧BBコール業務分を除く）
（2017年2月期 3Q vs 2018年2月期 3Q）



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



1. 従来ビジネスの拡大

- 既存クライアントにおける売上増
- 札幌新センター開設
- **伊藤忠シナジーの継続的拡大**
- CTCファーストコンタクト『HDIメンバーシップアワード ブロンズ賞』を受賞

2. 新領域での拡大

■ 凸版印刷とBPO事業で資本業務提携

- BellCloud AI for SNS/IVR発表・開始
- CTCファーストコンタクトとの連携
- セールスフォース・ドットコムとの協業
- **韓国Hankook社との提携**

- **採用サイト「スタボ」に空色のWeb接客導入**
- **AI-Chat for 就業者サポート（仮称）**

- 人事制度改定に着手
- 沖縄で保育所を開設
- 福利厚生制度の拡充
- **無期雇用化の開始**
- **島根大学のキャリア教育授業にて講座を実施**

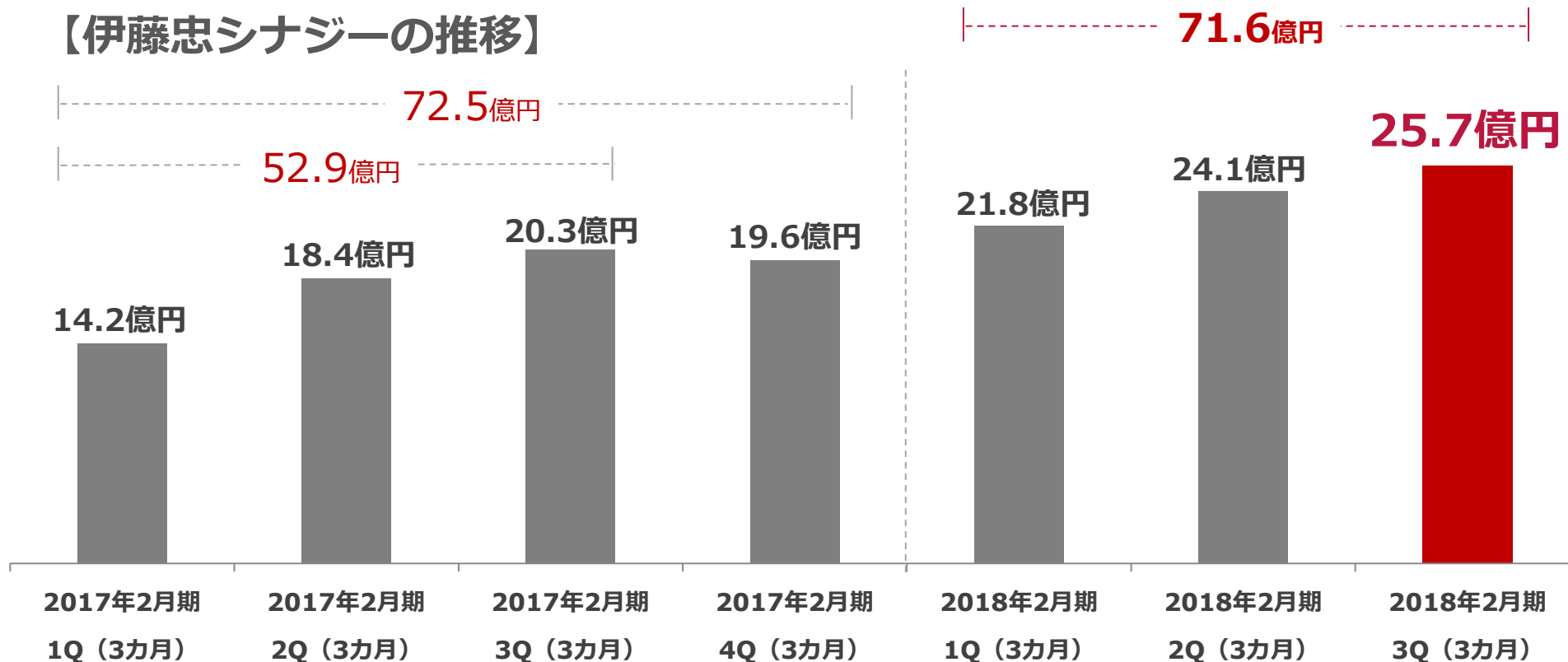
3. 人材マネジメントの高度化

■ 伊藤忠シナジーは引き続き伸長、前年同期比で35%増加 (スポット業務を含む)

1. 従来ビジネスの拡大



【伊藤忠シナジーの推移】



■ 凸版印刷とBPO事業で資本業務提携

当社株式の約14%取得に加え、BPO事業における資本業務提携契約を締結

自治体や金融機関をはじめ、幅広い業種の企業向けに新たなサービスを開発・提供し、BPO事業の拡大を図るとともに、AIやRPA（ロボットによる業務自動化）等を用いた高度なBPO事業を推進し、国内市場はもちろんアジア地域での事業展開を強化。

1. 従来ビジネスの拡大

2. 新領域での拡大

● 凸版印刷とのシナジー

■ 補完関係によるシナジー

1. 従来ビジネスの拡大

- 金融、公共を中心に、コールセンター業務、バックオフィス業務の補完 - Fintechによる新たな決済サービス、仮想通貨等におけるBPOビジネス
- 公共系では、国が主導する施策、法令対応等の大規模案件での連携 - バックオフィスやコールセンター企業が一括受注する傾向

■ 新技術活用によるシナジー

2. 新領域での拡大

- 「BellCloud AI」の提供先の拡大
- AI、RPA等の新技術の提供先の拡大
- コンタクトセンター基盤の共通化による業務連携

■ 海外展開(ASEAN)におけるシナジー

2. 新領域での拡大

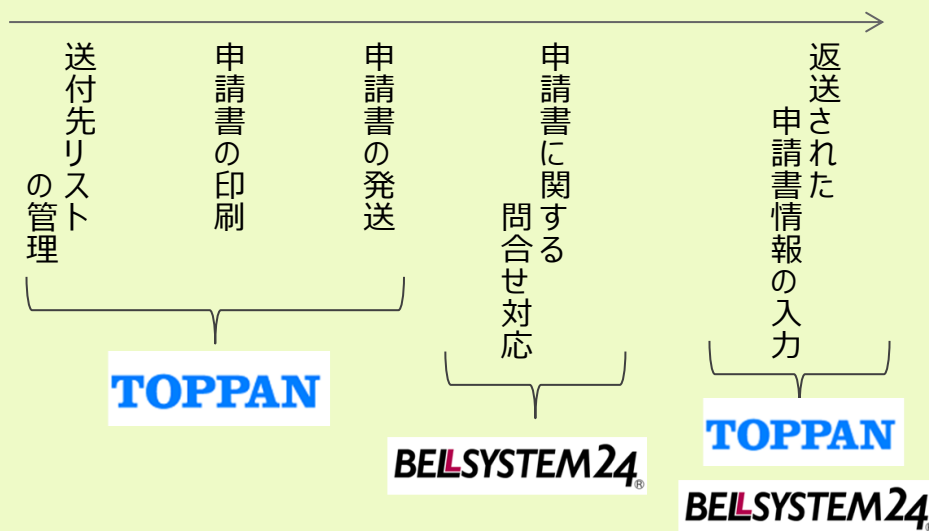
- ベトナムでの連携
- 既存運用業務の海外展開
- 越境EC関連での受注

● 凸版印刷のバックオフィス業務における強み

高度なセキュリティ環境でのワンストップでの業務受託

- ・ 事務局オペレーション ・ 大量処理業務の豊富な経験
- ・ 印刷業務で培ったシフト運用 ・ 決済系ソリューション
- ・ マーケティング支援 ・ POPやチラシと連携したキャンペーン事務局

● (事業連携例) 自治体における申請書対応業務



1. 従来ビジネスの拡大

2. 新領域での拡大

■ CTCファーストコンタクト、国内のアウトソーサーとして唯一『HDIメンバーシップアワード ブロンズ賞』を受賞

サポートサービス業界の国際機関であるHDIより、「HDIメンバーシップアワード ブロンズ賞」受賞、個人でも16名が「HDIマスターレベル」に認定
 アウトソーシングサービス事業者として国内唯一のHDI国際認定を保有するCTCFCと連携する事で、従来のコンタクトセンター領域を超え、より高品質なサービスデスク業務を提供。



1. 従来ビジネスの拡大

2. 新領域での拡大

■ 韓国コンタクトセンター大手「HANKOOK Corporation」と業務提携

拠点ネットワークの連携、新規クライアント企業の相互送客等、海外の展開を強化

国内外の韓国語対応ニーズへ対応、各国における業務運営ノウハウの連携、拠点ネットワークの連携、新規クライアント企業の相互送客、業務の早期立ち上げ等、海外での事業を強化。ベトナムの関連会社であるベルシステム24-ホアサオ社との連携も推進。

■ HANKOOK Corporation

1991年設立。2005年にKOSDAQへ上場。韓国コンタクトセンター業界のリーディングカンパニー。従業員約4,500名、3,000席を有し、金融、政府官公庁系を中心に120を超える顧客から業務を受託。



2.新領域での拡大

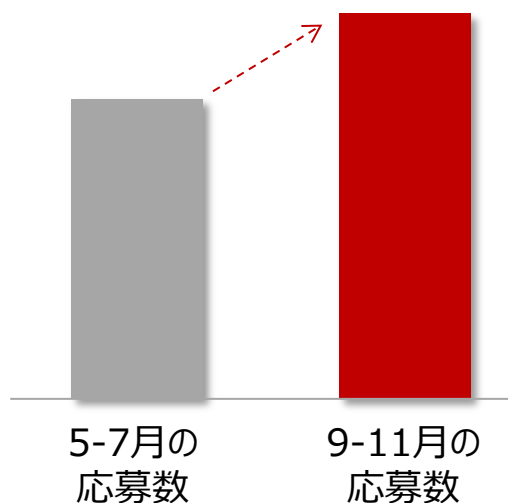
3.人材マネジメントの高度化

■ 当社採用サイト「スタボ」に、空色が提供するチャットを活用したWEB接客を導入

空色が提供するチャットを活用したWeb接客ソリューション「OK SKY for HR」を当社の採用サイトに導入。今後、大規模小売業や飲食チェーン等、人材確保に課題を持った業界に対し、本サービスを提供。

広告、SEO等の新たなWeb展開および、2017年8月の「OK SKY for HR」の実装等の結果、導入前後3カ月間の自社サイトでの応募数を比較

26%増加



2.新領域での拡大

3.人材マネジメントの高度化

■ AI-Chatを活用し、就業者の疑問や悩み相談に対応する新たな就業者サポートのテスト運用を開始

LINEを介して、AI-SV（スーパーバイザー）が、就業者の会社生活における疑問や悩みの相談、シフト管理等を行う新たな取り組み「AI-Chat for 就業者サポート（仮称）」のテスト運用を開始。

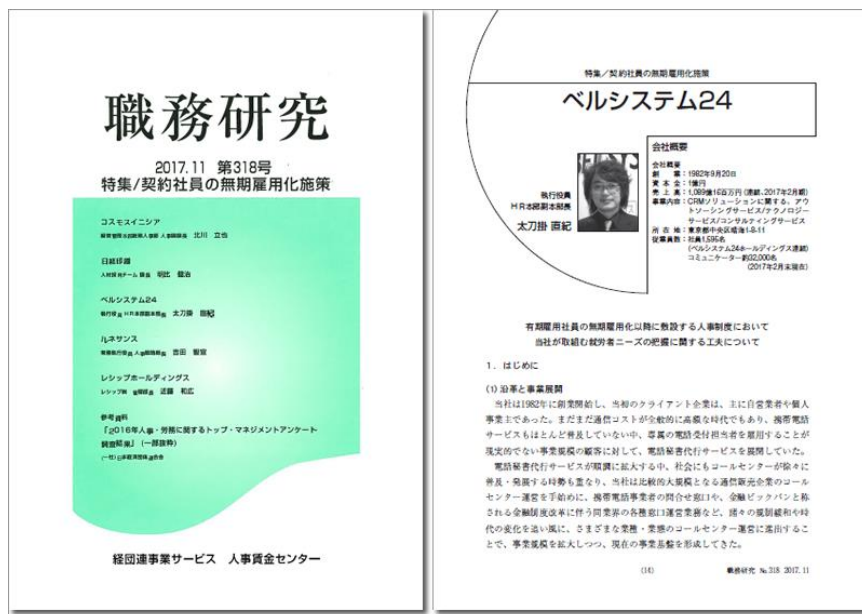
AI-SV（スーパーバイザー）の対応例



3.人材マネジメントの高度化

■ 継続雇用期間が6カ月を超える有期雇用社員 約2.2万人を対象に、無期雇用への転換を可能にする新たな制度を開始

改正労働契約法で定められた無期雇用化までの期間である5年を待たず、継続雇用期間6カ月を経過したコールセンター管理者やスタッフ等の有期雇用社員約2.2万人を対象に、本人の希望により無期雇用に転換できる新たな制度の運用を開始。



経団連事業サービス発行の「職務研究」が当社の取組みを紹介

3.人材マネジメントの高度化

■ 島根大学のキャリア教育授業「大学生の就職とキャリア」に参画

国立島根大学のキャリア教育授業「大学生の就職とキャリア」において、ビジネスマナーや、働く上で求められるコミュニケーションスキル、プレゼンテーションスキルを学ぶ講座を実施。



■ カゴメ株式会社と共同で、「コンタクトセンター・アワード2017」において「ストラテジー部門賞」を受賞

通信販売での取り組みが高い評価を受け「ストラテジー部門賞」を受賞



<取組内容>

一定以上の定期継続購入実績のある会員に、長期入会の周年のタイミングや喜ばしい出来事（お誕生日・お孫様の入学等）があった際に、感謝の気持ちとして、「オペレーター自身の裁量によって、カゴメ商品をプレゼントする」取り組み。

- ①オペレーターに自ら判断できる権限を付与し、ロイヤル顧客への臨機応変な対応を実現する仕組みを構築した点
- ②会話を通じ、顧客の「喜ばしい」を引き出すといった仕組みにより「コミュニケーション力を育成する」という点を、これまでにない取り組みであると評価され受賞。

■ 「コンタクトセンター・アワード」とは

コンタクトセンターの運営における課題に対する施策と、その成果を発表し、各賞を決定。「ストラテジー部門賞」は、経営貢献・顧客資産価値向上のための戦略的施策と成果に焦点を充てた取り組みを行うコンタクトセンターに対して贈られる。

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。

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。