

BELLSYSTEM24[®]

2019年2月期 第3四半期

決算短信補足説明資料

(2019年1月9日)

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

継続業務の増加によって、前年同期比増収。
収益性改善の効果もあり、各段階利益とも増益に。

連結業績

売上収益	900億円	前年同期比	+ 3.9%
営業利益	77億円	前年同期比	+ 9.4%
親会社の所有者に 帰属する四半期利益	47億円	前年同期比	+ 11.5%



継続業務(既存業務 + 新規業務)が着実に伸長



人件費上昇も収益性改善によりカバーし、利益率は向上

営業利益、親会社の所有者に帰属する四半期利益は、通期見通しに沿った進捗

(百万円)

	2018年2月期 3Q	2019年2月期 3Q	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	86,621	90,041	+3,420	+3.9%	124,700	72.2%
CRM事業	81,534	85,211	+3,677	+4.5%	-	-
継続業務	63,911	68,710	+4,799	+7.5%	-	-
<<既存業務>>+<<新規業務等>>	11,564	10,795	△769	△6.6%	-	-
<<既存 (旧BBコール) >>	6,059	5,706	△353	△5.8%	-	-
スポット業務	5,087	4,830	△257	△5.1%	-	-
その他	7,081	7,743	+662	+9.4%	10,300	75.2%
営業利益	6,767	7,649	+882	+13.0%	-	-
CRM事業	314	94	△220	△70.1%	-	-
その他	4,224	4,708	+484	+11.5%	6,190	76.1%
親会社の所有者に帰属する四半期利益						

前年度の総選挙業務の反動あり、売上収益の前年同期比増加は小幅に。
また人事制度改革によるコスト増等加わり、営業利益は前年同期比減少。

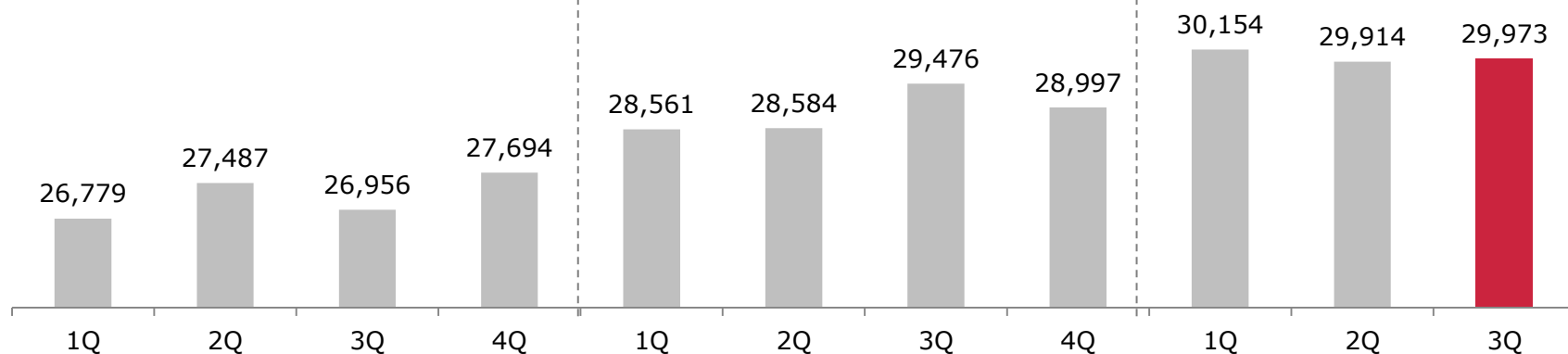
2017年2月期

2018年2月期

2019年2月期

(百万円)

売上収益



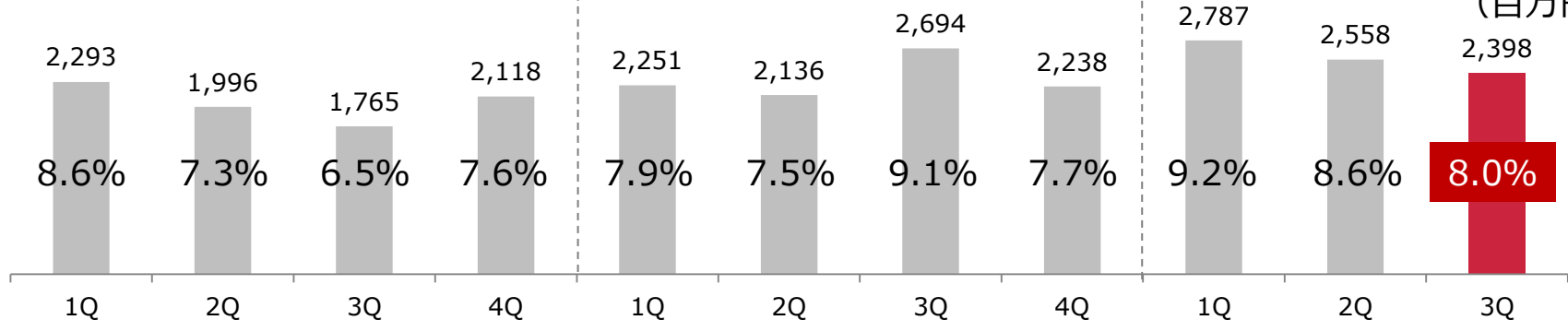
2017年2月期

2018年2月期

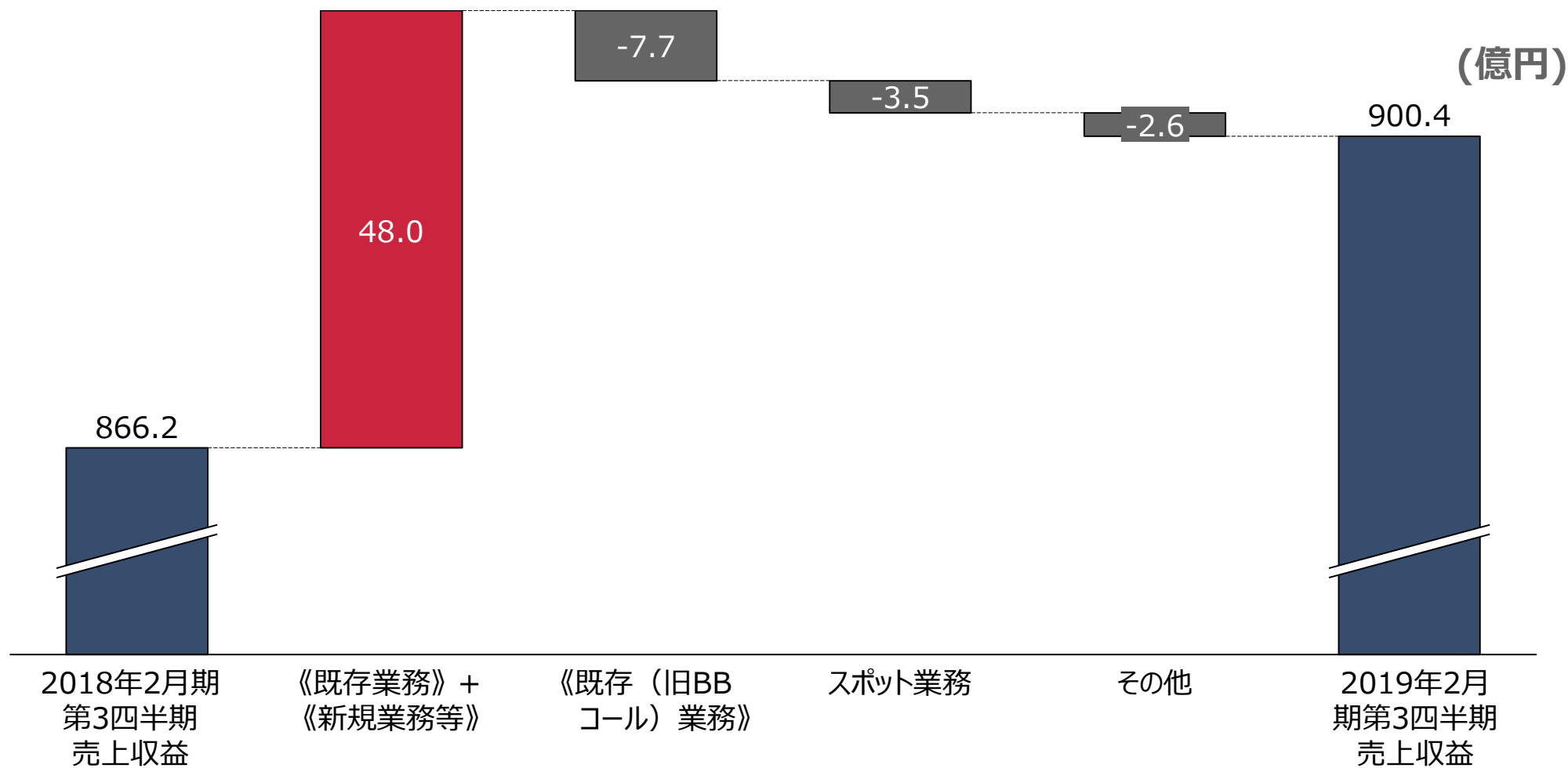
2019年2月期

(百万円)

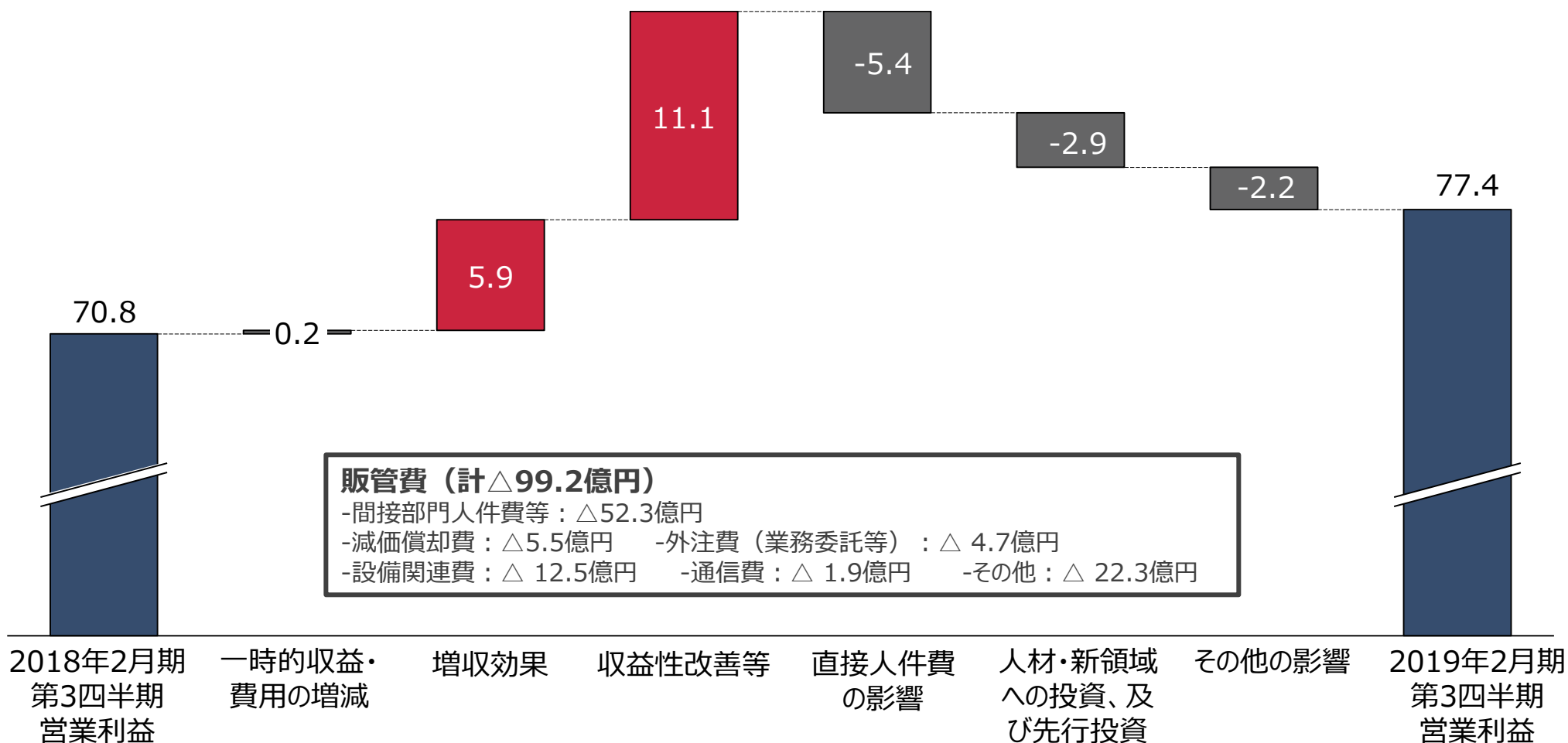
営業利益
営業利益率



既存業務+新規業務の伸長が、旧BBコール業務及びその他の低調を吸収し、前年同期比増収に。



増収効果と収益性改善等によって前年同期比増益。
人件費は期初見通し並みの上昇。



キャッシュ・フロー

単位：百万円

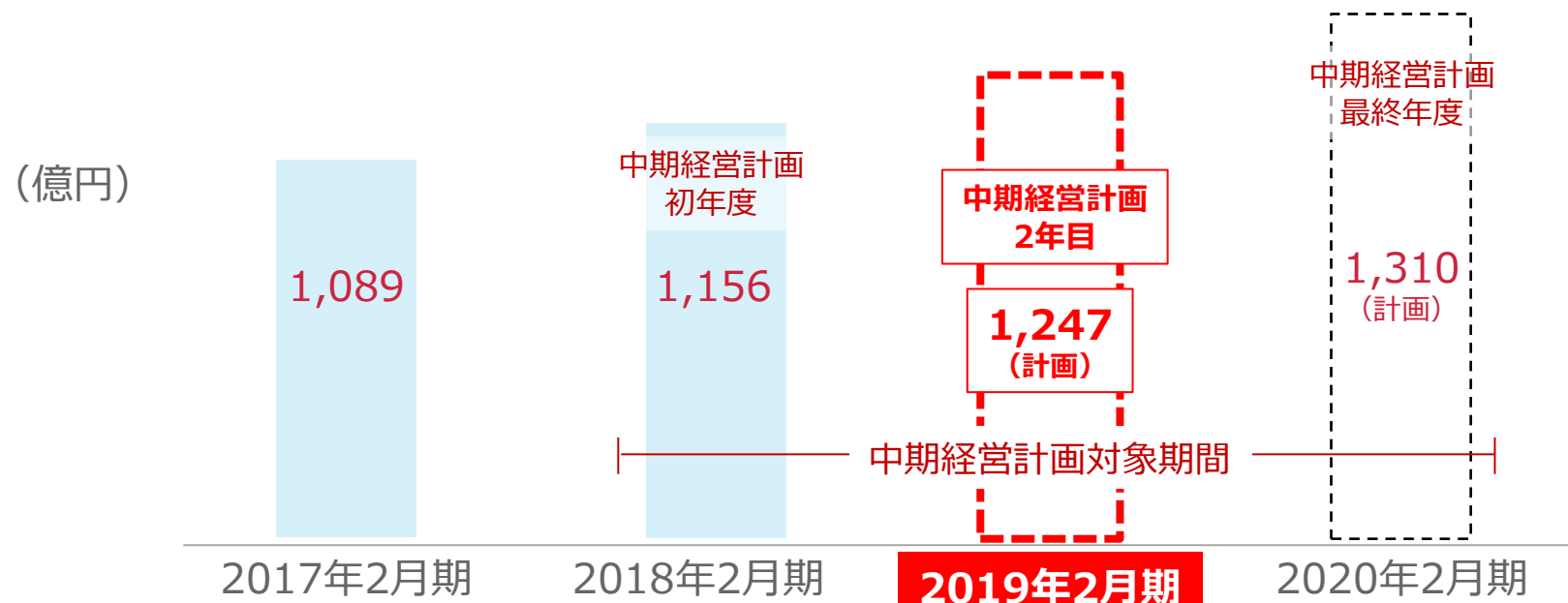
	2018年2月期 3Q実績（累計）	2019年2月期 3Q実績（累計）
営業活動によるキャッシュ・フロー	6,474	8,254
投資活動によるキャッシュ・フロー	▲3,857	▲1,982
(フリー・キャッシュ・フロー)	(2,617)	(6,272)
財務活動によるキャッシュ・フロー	▲2,725	▲6,125

財政状態

単位：百万円

	2018年2月末	2018年11月末	増減
総資産	142,437	140,990	△ 1,447
のれん	97,642	97,642	± 0
ネット有利子負債	71,088	68,019	△ 3,069
親会社の所有者に帰属する持分	43,479	45,378	+ 1,899
資本比率	30.5%	32.2%	1.7pt 上昇
NET DER	1.63倍	1.50倍	0.13 改善
ROE	13.4%	—	—

■ 中期経営計画の進捗



期	2017年2月期	2018年2月期	2019年2月期	2020年2月期
売上収益	1,089	1,156	1,247 (計画)	1,310 (計画)
営業利益	82	93	103 (計画)	115 (計画)
営業利益率	7.5%	8.1%	8.3% (計画)	8.8% (計画)
ROE	11.0%	13.4 %	13.7% (計画)	14.3% (計画)
NET DER	1.80倍	1.63倍	1.46倍 (計画)	1.2倍 (計画)

Appendix

2017年5月23日発表 中期経営計画より

成長戦略 - 3つの取り組み -

2. 新領域での拡大

- Advanced CRM Platform
- Advanced BPO
- 海外事業展開
- 凸版シナジー

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

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

BELSYSTEM24

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

- 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

1. 従来ビジネスの拡大

伊藤忠シナジーの拡大継続
 e秘書® 多言語サービスを開始

RPAの導入を推進

凸版との連携による
 「デジタルカスタマーサービス」提供開始

2. 新領域での拡大

3. 人材マネジメントの高度化

『新人事制度』運用開始

久遠チョコレートと愛知県豊橋市において
 障がい者によるチョコレート製造を開始

スキル不足の人材を確保、就業支援により
 即戦力化する「SUDAchi」を開設

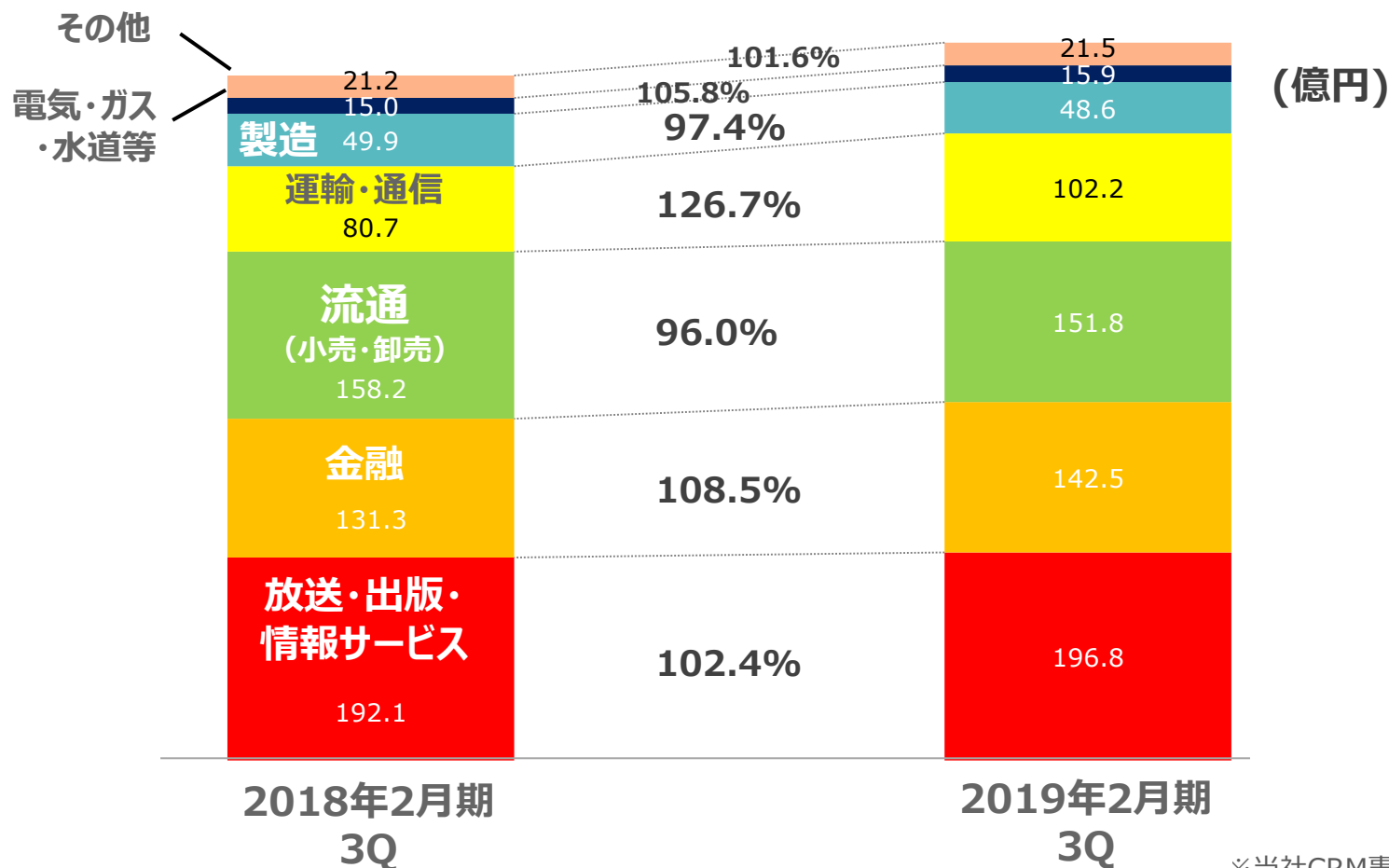
正答率98% 「AI-Chat for Staff」利用拡大

CSRへの取り組み

「CSR推進室」を新設

通信業において、売上収益が大きく伸長。

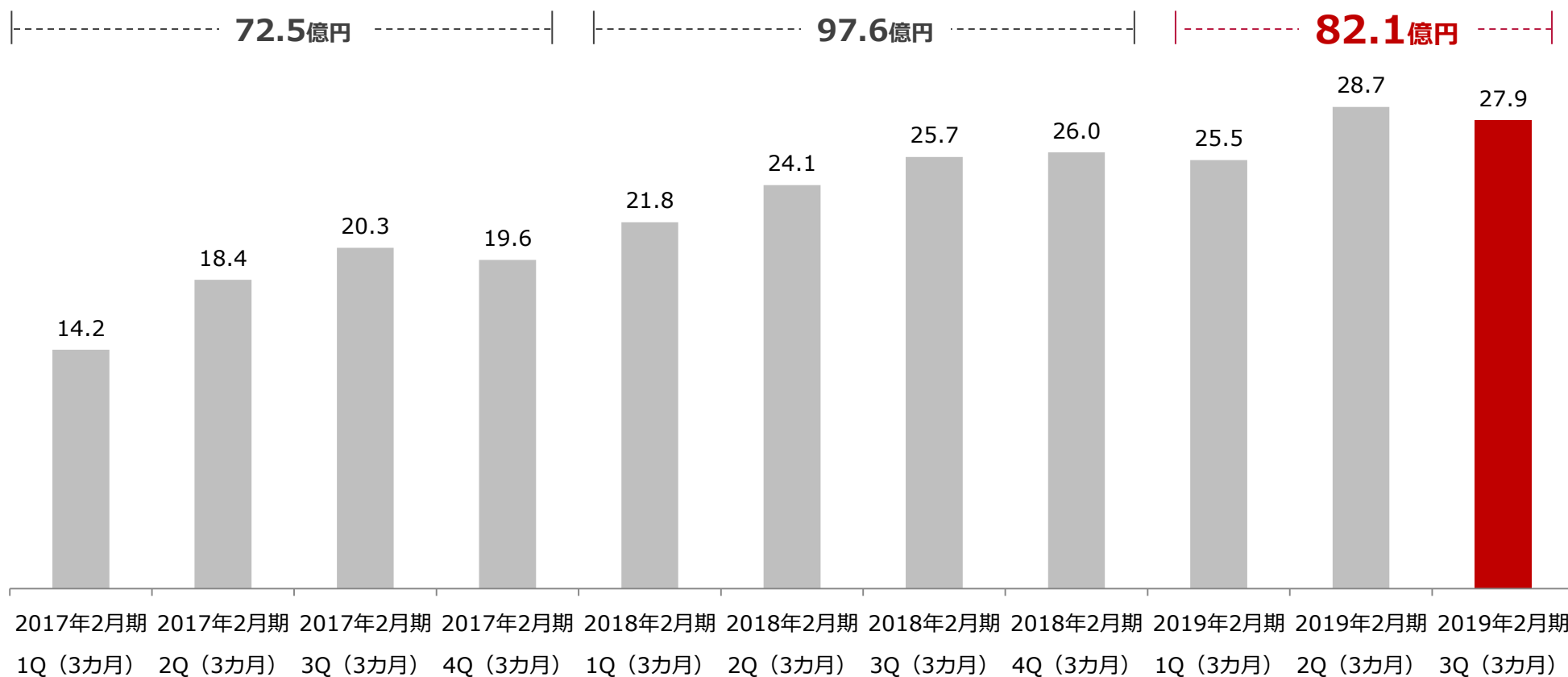
業種別売上収益※の推移（旧BBコール業務分を除く）
（2018年2月期 3Q vs 2019年2月期 3Q）



※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

伊藤忠シナジーは、引き続き拡大基調。スポット案件が一部減少。

【伊藤忠シナジーの推移】



■ 契約社員の待遇向上を実現する「新人事制度」を導入

多様な働き方を実現し、社員が安心して長期にわたり働くことができる職場環境の創出、活躍機会の提供を企図した、契約社員向けの新たな人事制度を導入。

1. 正社員登用前の職位として「Grade11+」を新設

従来の正社員登用候補職位（Grade11）の1段階上位となる「Grade11+」を新設。子育てなどの事情で短時間勤務を選択している方も対象となり、成果に応じ年2回の賞与を支給。

2. スペシャリストコースを新設し、キャリアパスを複線化

従来のマネジメントコースに加えスペシャリストコースを新設。WEB作成・研修講師、電話対応スペシャリストなど、多様なキャリアパスを用意。

3. コミュニケーター評価制度の導入

担当業務への貢献度、チームワーク形成の大切さを理解し実践するといった勤務姿勢や勤怠状況を評価し、年に2回の「評価一時金」を支給。

4. 管理者評価制度の導入

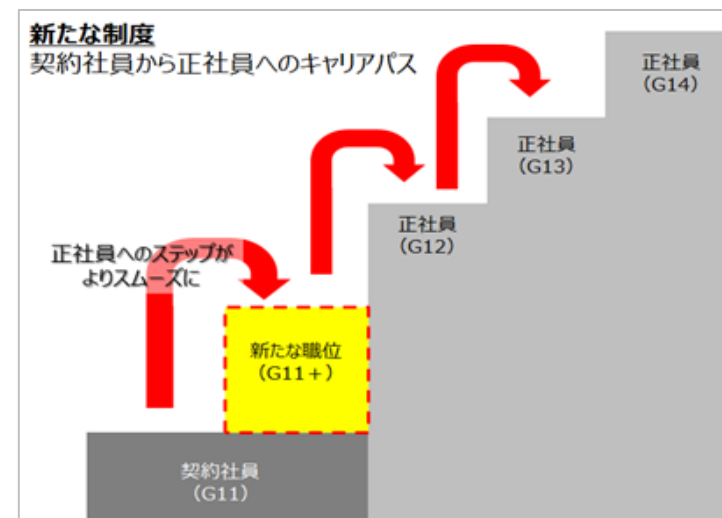
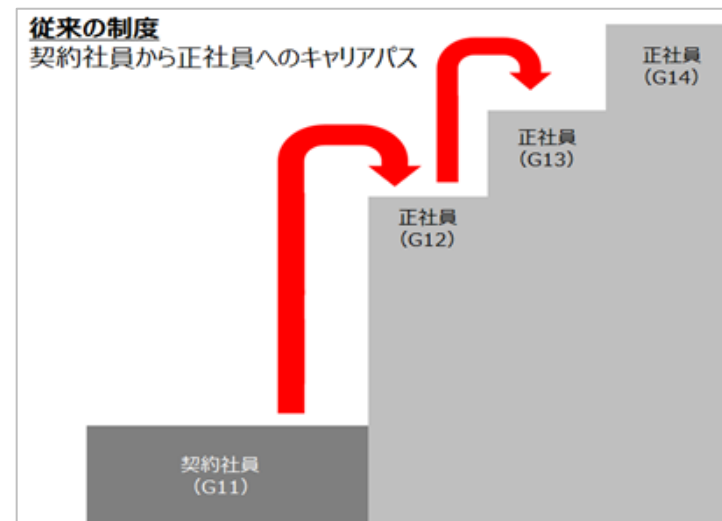
現場管理者を、担当のチーム内のメンバーに対する接し方や、業務遂行能力によって評価。

5. 業績手当の支給

現場の管理者を対象に、全社の年間業績目標が達成された場合に業績手当を支給。

6. 契約社員の永年勤続表彰制度の導入

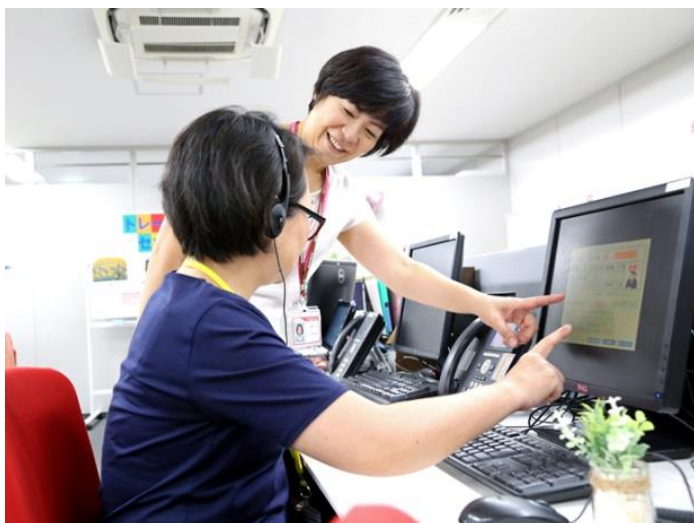
勤続20年、30年それぞれのタイミングで、報奨金を支給。



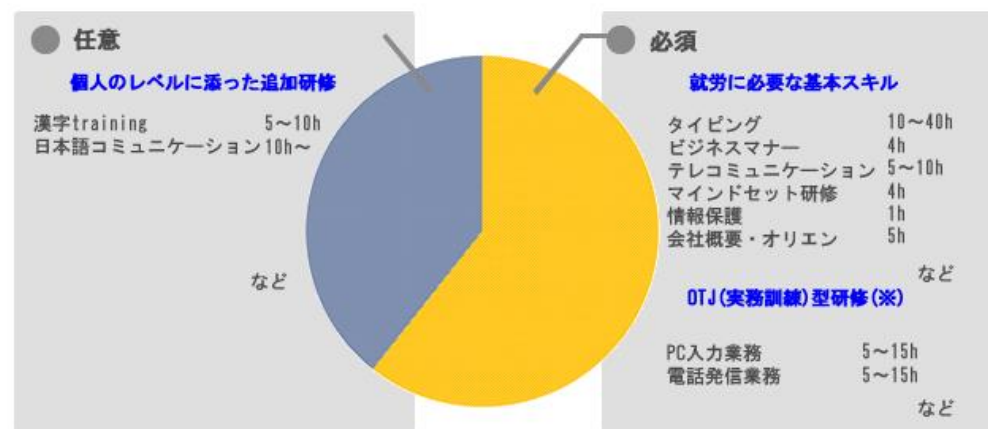
■ 従来はスキル不足により採用を見送っていた人材を確保し、就業支援を行うことで即戦力化する施設「SUDAchi（すだち）」を開設

従来の採用基準においてスキル不足により採用を見送っていた人材を確保し、コンタクトセンター業務に必要な、コミュニケーションやタイピングといったスキル等を就労前に教育をすることで即戦力化する就業支援施設「SUDAchi（すだち）」を、池袋第1ソリューションセンター内に開設。

- ・教育を担当する「SUDAchi」のトレーナーとの密なコミュニケーションにより、就労前に業務内容や企業文化を理解することができ、スムーズな就労開始が可能
- ・「SUDAchi」に通う就労準備者は、準備期間中においても給与の支払い対象
- ・就業環境とのミスマッチの抑止により、通常よりも高い定着率



一人ひとりのレベルに応じて、必須・任意のカリキュラムを組み合わせカスタマイズ。約80時間程度の研修を行う



■ 久遠チョコレートと連携し、多様な人材による多様な働き方の実現を目的にチョコレート工場を開設、障がい者によるチョコレート製造を開始

障がい者が働く事業モデルを創出し多様な就労支援事業を展開する久遠チョコレートと連携し、多様な人材による多様な働き方の実現を目的に、障がい者10名を含む、計13名を新たに採用し、愛知県豊橋市に工場を開設、チョコレート製造を開始。当社へ来訪いただくお客様へご提供する他、クライアント企業への贈答品として活用。

■ ベルシステム24の役割

採用、教育のノウハウを活用し、障がい者の採用・教育を実施し、久遠チョコレートからチョコレート製造のノウハウを受け、チョコレートの製造支援業務を実施。

■ 久遠チョコレートの役割

チョコレート製造のノウハウの提供およびチョコレートの最終製造者として商品の最終加工工程、品質管理及び販売を実施。



■ CSRのみならずCSVによる共通価値の創造の実現を目指し、事業戦略の策定、M&A、AI等の新技術導入等を担う事業戦略部内に「CSR推進室」を新設

多くの人材が活躍する当社において、「人」を中心としたCSRへの取り組みが当社の事業戦略と密接に結びついており、「CSR推進室」を管理部門ではなく、事業戦略の策定、M&A、AI等の新技術導入等を担う「事業戦略部」内に設置することで事業戦略とCSR活動とを統合し、企業価値の向上を目指す。

非財務的取組みを強化、事業戦略とCSR活動とを統合

財務的
取組み

非財務的
取組み

■ LGBTなどのセクシュアル・マイノリティへの取組みを評価するwork with Prideより「PRIDE指標2018」ブロンズを受賞

2018年度より、LGBTに関する基礎的な知識を理解するための全社員を対象にeラーニングを導入。人事業務に携わる社員には直接研修を実施し理解促進を図るなど、LGBTの方が安心して働き続けられる環境づくりを推進。

■ ステッカーを配布し啓蒙



【配当政策の基本方針】

当社は、株主に対する利益還元を最重要課題の一つとして認識しており、剰余金の配当を安定かつ継続的に実施し、業績の進捗状況に応じて配当性向及び必要な内部留保の充実等を総合的に勘案した上で、中期的には親会社の所有者に帰属する当期利益をベースに、連結配当性向50%を目標として、中間配当と期末配当の年2回の剰余金の配当を行うことを基本的な方針としております。

	1株あたり配当金（円）			配当性向（%）
	中間	期末	合計	
2019年2月期（予想）	18.00	18.00	36.00	42.8%
2018年2月期（実績）	18.00	18.00	36.00	47.1%
2017年2月期（実績）	18.00	18.00	36.00	61.2%

我々の使命

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

我々の行動理念

我々は一人ひとりが常に新たな挑戦を続け、
楽しく、安心して働ける、人に優しい職場（コミュニティー）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。

我々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。