

# **BELSYSTEM24<sup>®</sup>**

## **2020年2月期 第1四半期 決算短信補足説明資料**

(2019年7月10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

売上収益は、スポット業務の減少等あるも、前年同期比増加。  
各利益においても、収益性改善の効果等により増加。

## 連結業績

売上収益	<b>308億円</b>	前年同期比	<b>+ 2.3%</b>
営業利益	<b>29億円</b>	前年同期比	<b>+ 4.8%</b>
親会社の所有者に 帰属する四半期利益	<b>18億円</b>	前年同期比	<b>+ 7.3%</b>



継続業務、旧BBコールが伸長



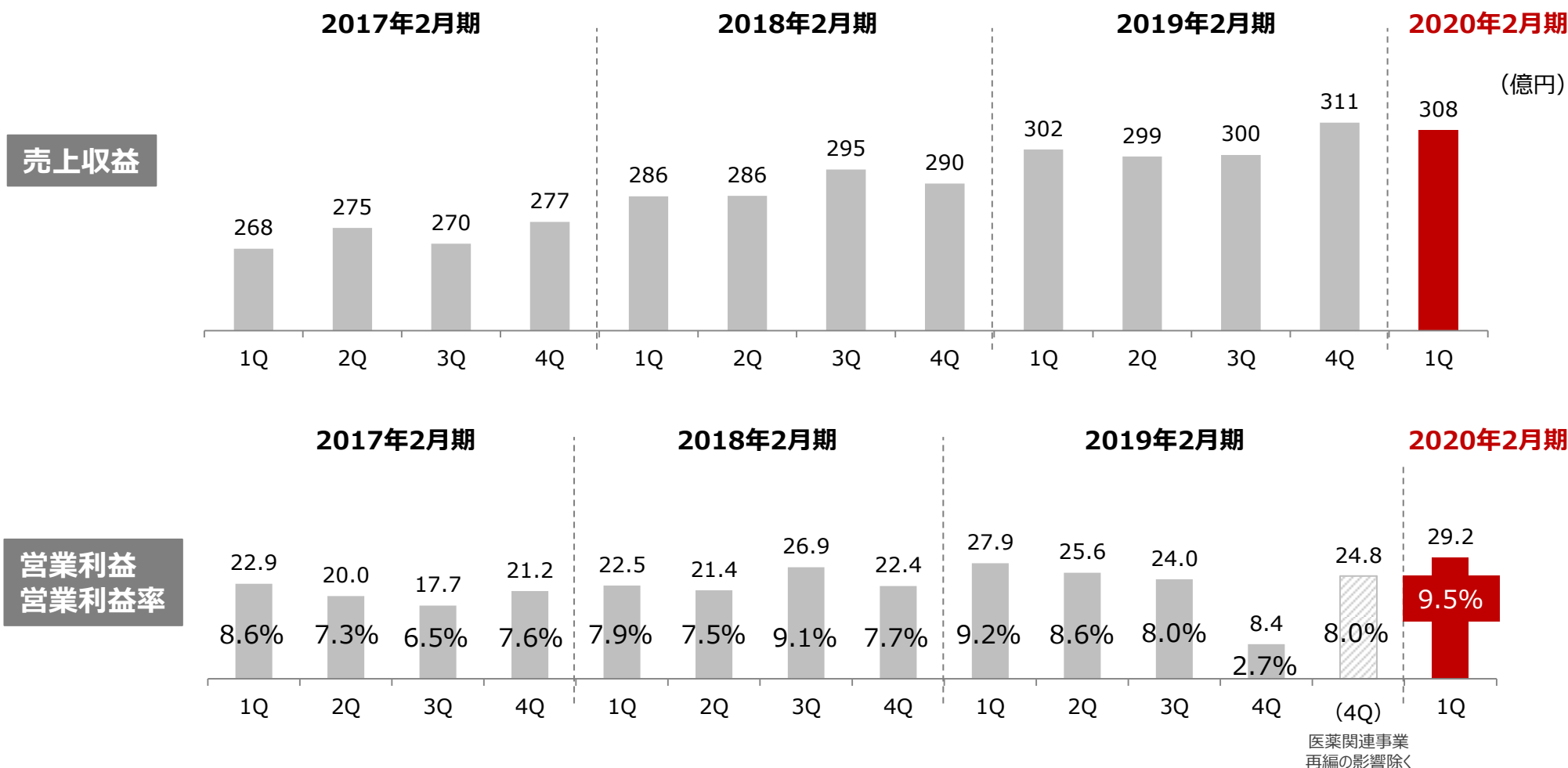
収益性改善が継続し、各利益も伸長

新規案件等により、旧BBコールの売上が伸長。各利益についても通期見通しに対して順調に推移。

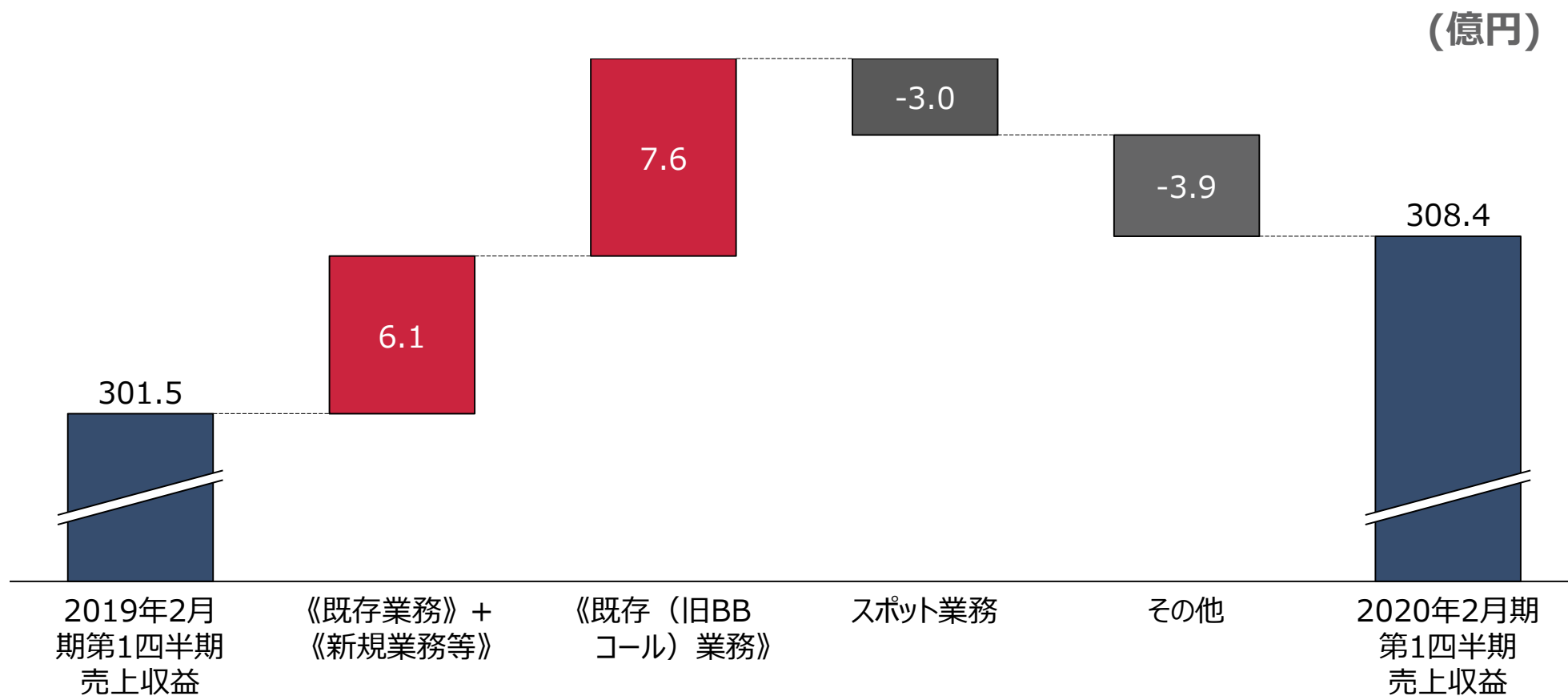
(百万円)

	2019年2月期 1Q	2020年2月期 1Q	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	30,154	30,840	+686	+2.3%	129,000	23.9%
CRM事業	28,464	29,542	+1,078	+3.8%	-	-
継続業務						
<<既存業務>>+<<新規業務等>>	22,882	23,492	+610	+2.7%	-	-
<<既存(旧BBコール)>>	3,649	4,412	+763	+20.9%	-	-
スポット業務	1,933	1,638	△295	△15.3%	-	-
その他	1,690	1,298	△392	△23.2%	-	-
営業利益	2,787	2,920	+133	+4.8%	11,500	25.4%
CRM事業	2,723	2,937	+214	+7.9%	-	-
その他	64	▲17	△81	△126.6%	-	-
親会社の所有者に帰属する四半期利益	1,694	1,817	+123	+7.3%	6,900	26.3%

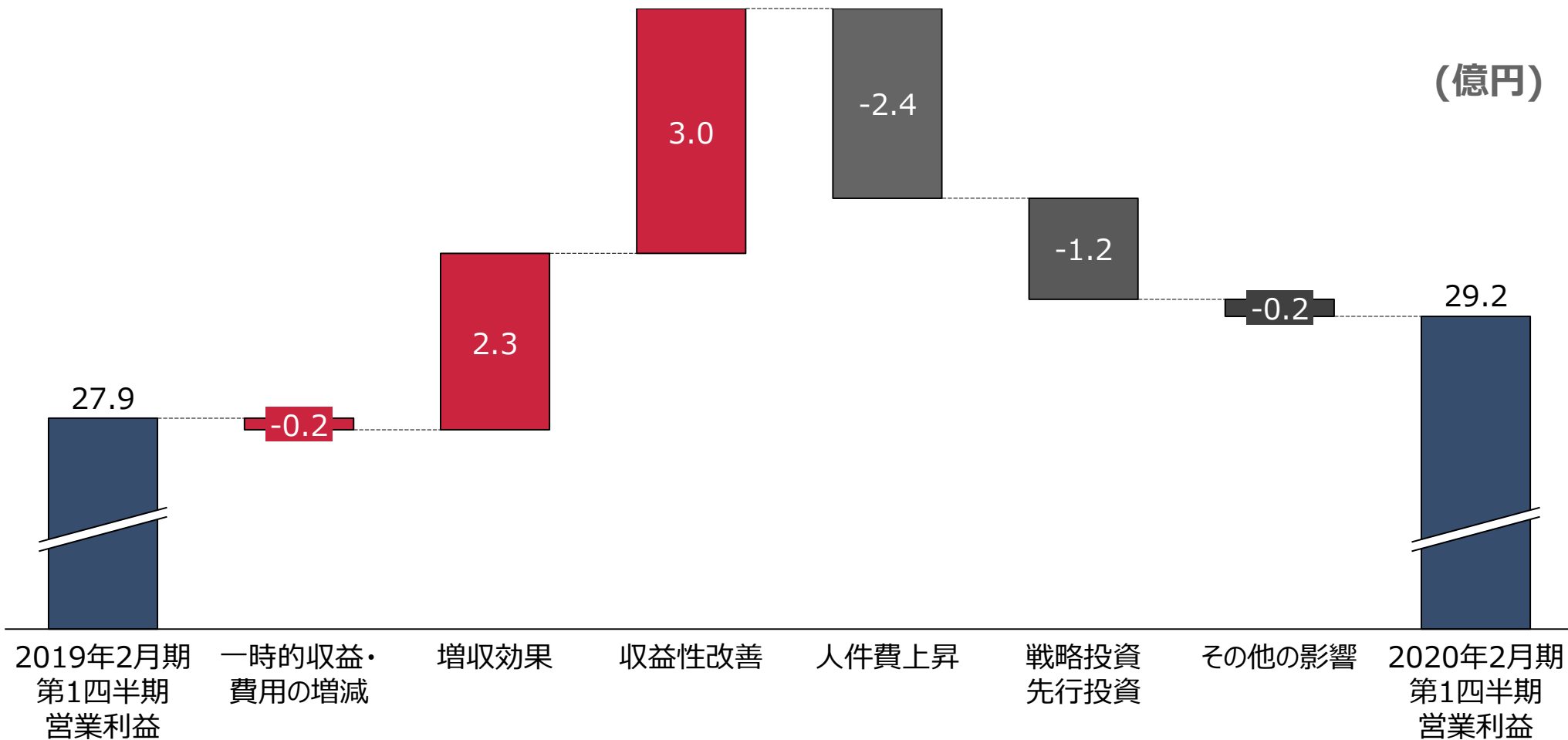
2020年2月期 第1四半期は、営業利益・営業利益率ともに、上場後最高水準（単四半期ベース）。



「既存＋業務」、「旧BBコール」の増加により売上収益は増加。昨年度獲得の新規案件等が牽引。



価格適正化、業務効率化による収益性改善を主因に前年同期比増益。  
 単四半期ベースでは上場後の最高益に。



## キャッシュ・フロー

(百万円)

	2019年2月期 1Q実績 (累計)	2020年2月期 1Q実績 (累計)
営業活動によるキャッシュ・フロー	3,570	2,055
投資活動によるキャッシュ・フロー	▲725	▲527
(フリー・キャッシュ・フロー)	(2,845)	(1,528)
財務活動によるキャッシュ・フロー	▲1,927	▲1,312

## 財政状態

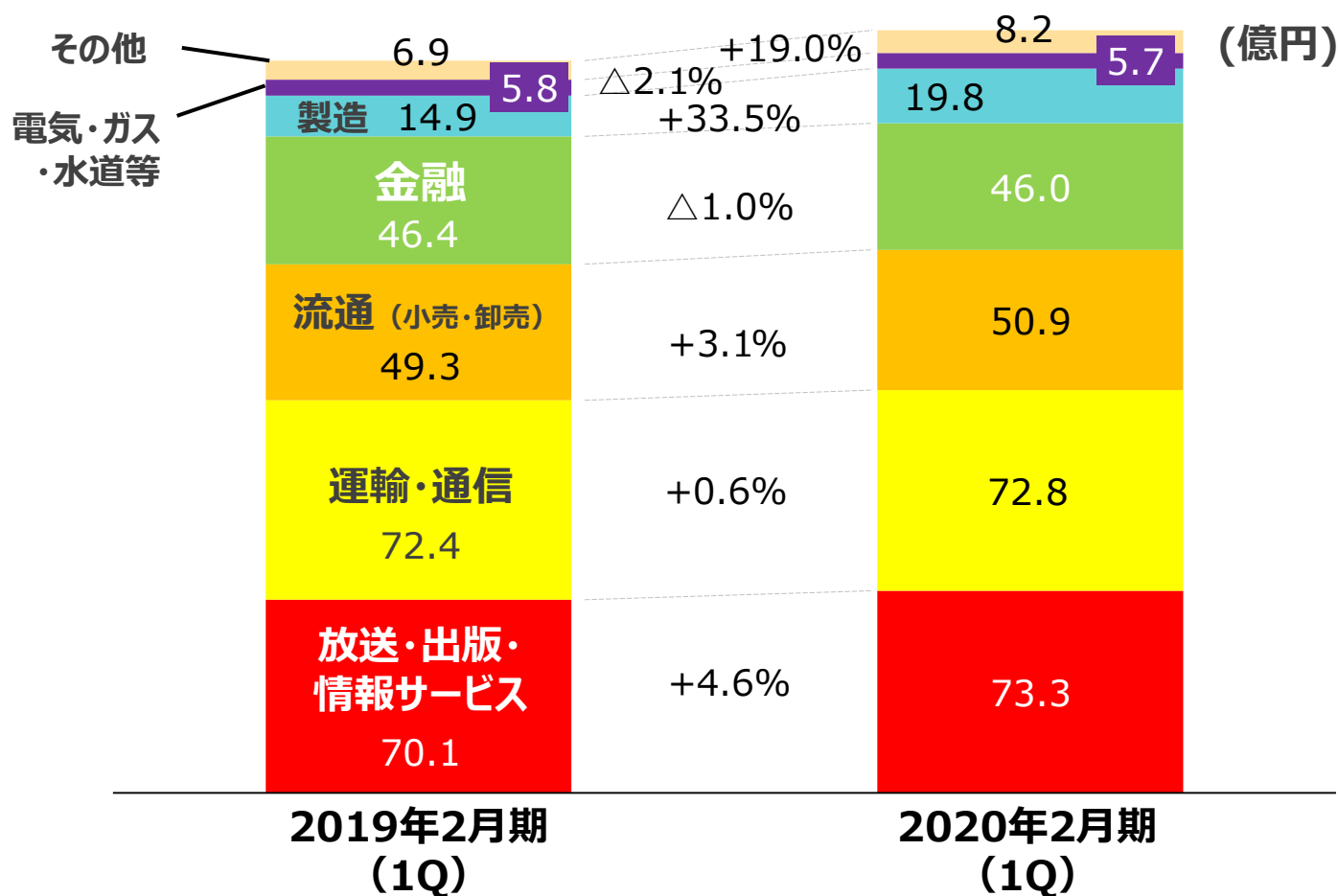
(百万円)

	2019年2月末	2019年5月末	増減
総資産	139,739	167,337 (※)	+27,598
のれん	96,250	96,250	±0
ネット有利子負債	65,015	67,105	+2,090
親会社の所有者に帰属する持分	45,737	45,545	△192
資本比率	32.7%	27.2%	5.5pt 減少
NET DER	1.42倍	1.47倍	0.05 増加
ROE	12.1%	—	—

※IFRS16号の適用により、使用权資産及びリース債務を約278億円計上しております。また、営業C/Fが約11億円増加し、財務C/Fが同額減少しております。

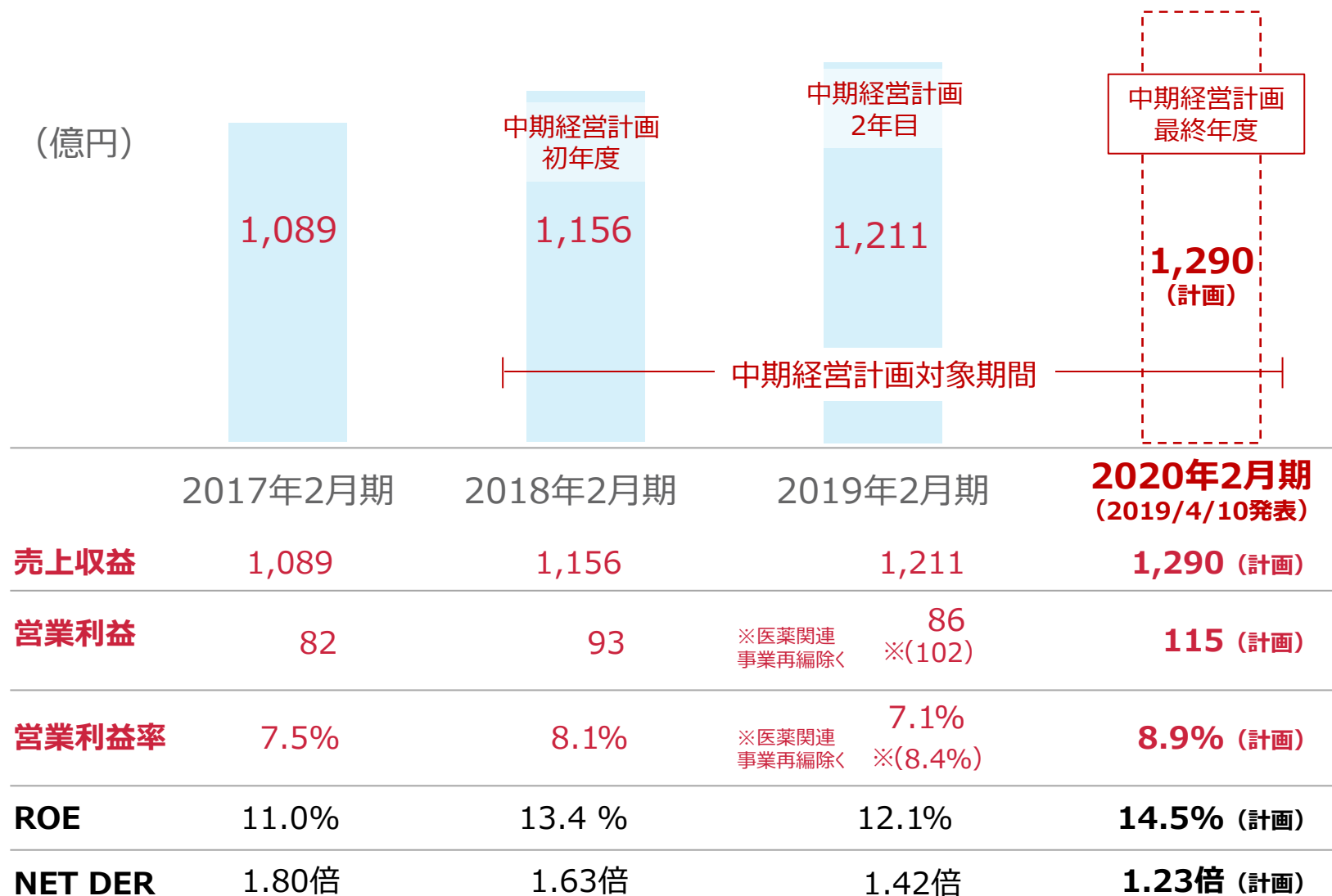
新規クライアント企業からの案件等により、情報サービスにおいて売上収益が伸長。

業種別売上収益※の推移 (旧BBコール含む)  
(2019年2月期 1Q vs 2020年2月期 1Q)





## ■ 中期経営計画の進捗



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 -

BELSYSTEM24

### 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



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

### 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



- 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
- ・ 医薬関連事業の再編完了
- ・ BIメディカル、製薬業界向けソリューション提供開始
- ・ 凸版印刷との新たな連携

## 2.新領域での拡大

- ・ AI・RPA関連サービスの提供拡大
- ・ MR (Merged Reality) サービスの提供開始
- ・ 独自開発AIチャットボットによる就業者を全社導入

- 業界初、『なでしこ銘柄』に選出
- 業界初、『プラチナくるみん』の認定を取得
- 業界初、日本HRチャレンジ大賞「採用部門優秀賞」受賞

## 3.人材マネジメントの高度化

## CSRへの取り組み

- 障がい者による農園運用を開始
- 京都大学iPS細胞研究所への寄付を実施

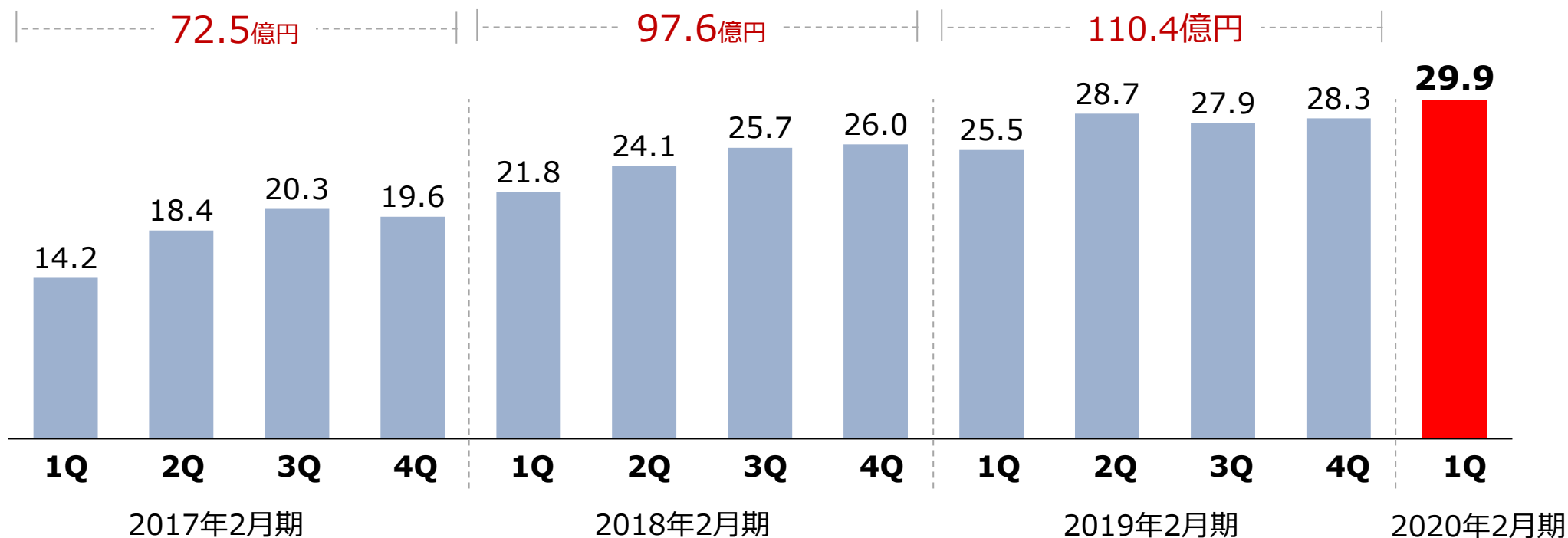
## 1. 従来ビジネスの拡大

- 伊藤忠シナジーは前年同期比で+4.4億円、+17%増と堅調な推移。  
(スポット業務を含む)



### 【伊藤忠シナジーの推移】

(億円)



## 2.新領域での拡大

### AI、RPA関連サービスの提供拡大

- 通信会社業務においてAI学習用のシナリオ構築
- 独自開発AIによるメール問合せ対応業務の開始
- 通信会社業務においてSNS監視をRPAにより自動化
- 食品メーカー業務において、電話対応後処理業務をRPAにより自動化

通信会社

× AI

食品メーカー

× RPA



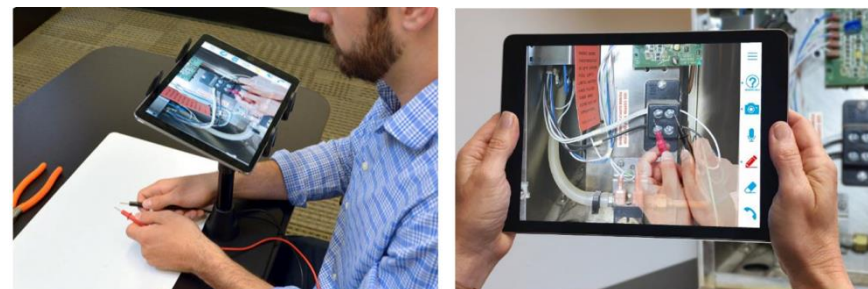
## 2.新領域での拡大

**遠隔地のカスタマーサポート等を、統合されたビデオストリーミング動画を用いリモートで支援するMRソリューションの提供を開始** (MR=マージドリアリティ：複合現実)

音声だけでは難しい遠隔地のカスタマーサポートや社内サポート等の複雑な作業を、統合されたビデオストリーミング動画等によりリモートで支援する新たなソリューションの提供を開始。

### ■活用イメージ

- ・ 電化製品等の消費者窓口において、使用方法が分からないといった問合せに対し、動画を通じた具体的な方法の説明
- ・ 現場で作業をするエンジニアに対し、動画を通じた具体的な方法の説明
- ・ 教育機関等において、実験等の複雑な授業での説明

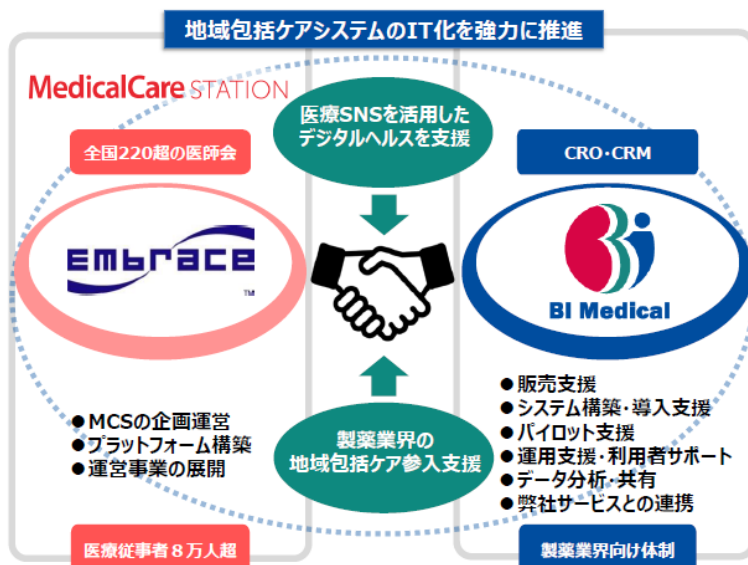


左の写真の男性の持つ赤と黒のコードが、右の現場の動画に統合され、接続場所を具体的に指示

## 2.新領域での拡大

### BIメディカル、製薬業界の地域包括ケア 参入支援に向け、エンブレースの製薬業 界向けソリューション「MCS Pharma Care Cloud」の独占販売契約を締結

本ソリューションにより、従来、患者への一方的な情報提供を、双方向でのやり取りを実現する等、デジタル・メディカルアプローチの推進を通じ、製品マーケティング強化や服薬指導などを実施。

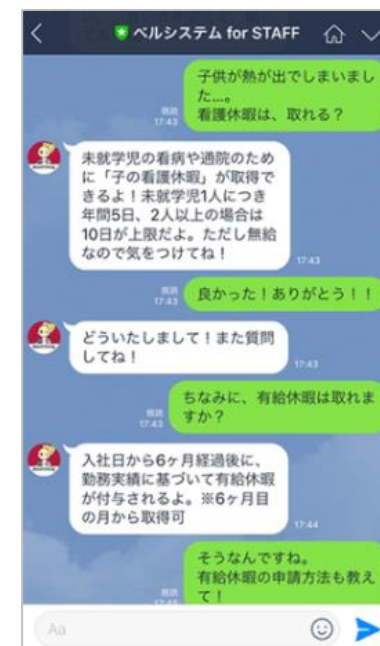


## 2.新領域での拡大

## 3.人材マネジメントの高度化

### 独自開発のAIチャットボットを活用した 就業者サポートツール「AI-SV 鈴 音ちゃん」を全コミュニケーターに導 入開始

就業ルールや制度、労務相談、勤務シフト照会、業務上の悩み相談や要望、雑談まで、従業員からの様々な問合せに対して、チャットボットが回答します。現在、利用率50%程度、利用促進中。



■実際の会話の様子

## 3.人材マネジメントの高度化

### 業界初、日本HRチャレンジ大賞「採用部門優秀賞」受賞

(後援：厚生労働省、東洋経済新報社等)

契約社員に対し、業務や企業文化等の教育を配属前に実施する就業支援「SUDACHI(すだち)」の取り組みが、長期に亘って安定的に働くことができる環境の創出および不足解消等を実現する先進的な取り組みであると評価され受賞。



## CSRへの取組み

### 千葉県船橋市にて、障がい者による農園運用を開始

SDGs並びに多様な人材による多様な働き方の実現を目的とした活躍機会を提供する新たな取り組みとして、障がい者社員による農園の運用を開始。



# 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。