

BELLSYSTEM24[®]

2020年2月期 第3四半期

決算短信補足説明資料

(2020年1月8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

CRM事業の各セグメントが増加し、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	954億円	前年同期比	+6.0%
営業利益	89億円	前年同期比	+14.5%
親会社の所有者に 帰属する四半期利益	56億円	前年同期比	+18.2%



キャッシュレス関連・スポット業務等が貢献



収益性改善の着実な進捗により、利益も大幅に増加

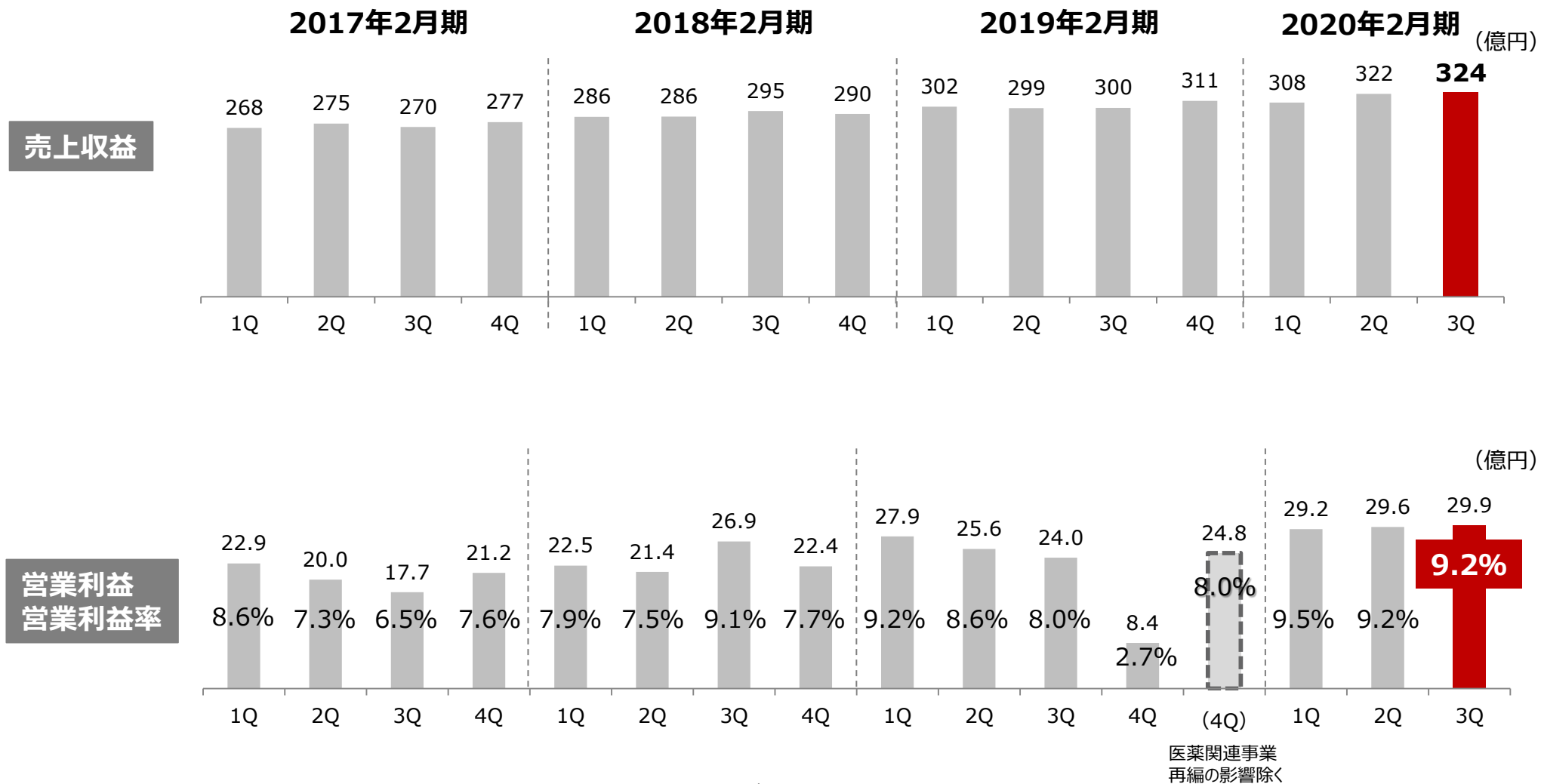
売上収益および各段階の利益は、通期見通しに沿った進捗。

(百万円)

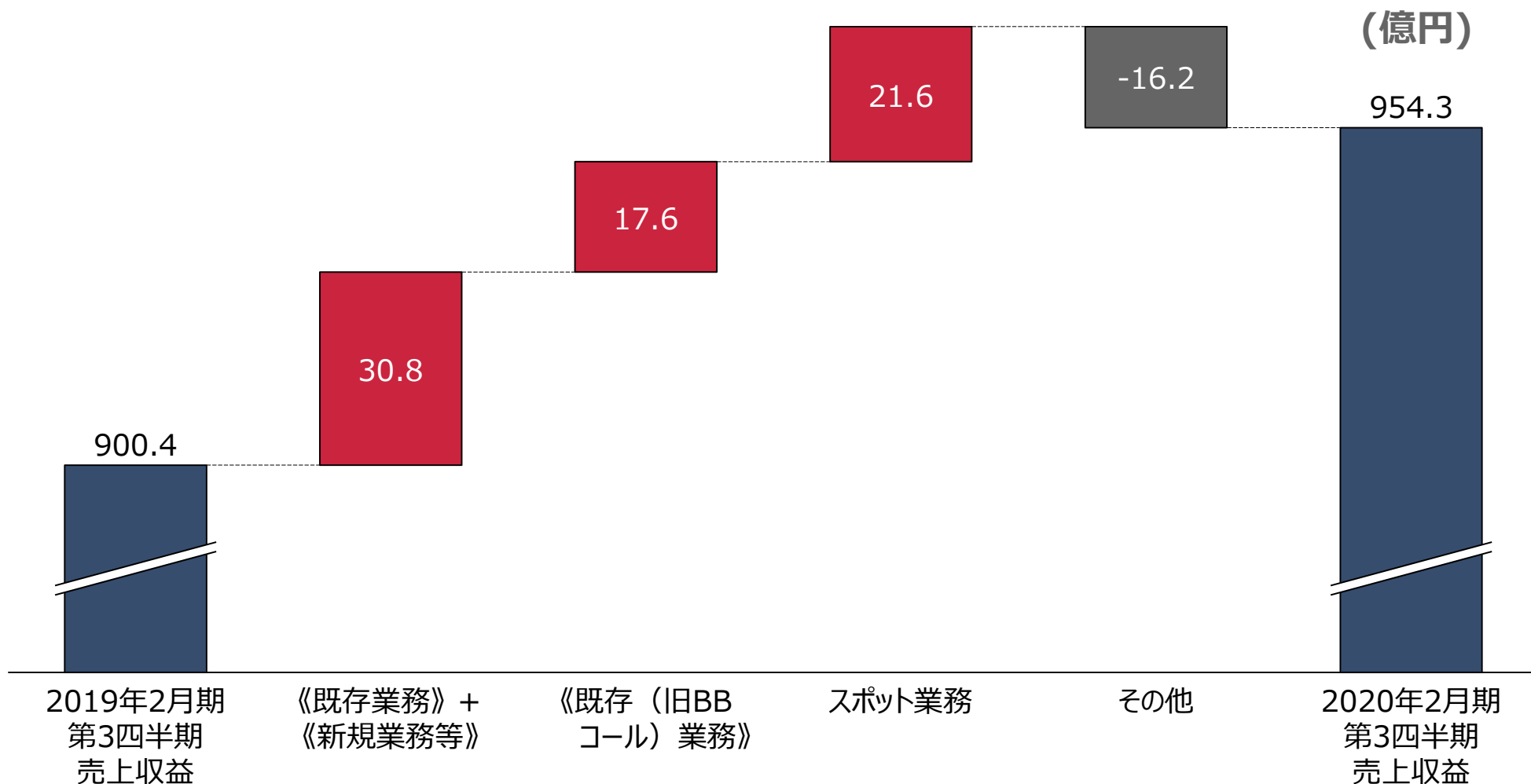
	2019年2月期 3Q	2020年2月期 3Q			通期見通し	進捗率
			対前年同期 増減額	同左増減率		
売上収益	90,041	95,431	+5,390	+6.0%	129,000	74.0%
CRM事業	87,234	94,240	+7,006	+8.0%	-	-
継続業務	70,297	73,380	+3,083	+4.4%	-	-
<<既存業務>>+<<新規業務等>>(※)	70,297	73,380	+3,083	+4.4%	-	-
<<既存(旧BBコール)>>	10,795	12,558	+1,763	+16.3%	-	-
スポット業務	6,142	8,302	+2,160	+35.2%	-	-
その他	2,807	1,191	△1,616	△57.6%	-	-
営業利益	7,743	8,869	+1,126	+14.5%	11,500	77.1%
CRM事業	7,662	8,783	+1,121	+14.6%	-	-
その他	81	86	+5	+6.2%	-	-
親会社の所有者に帰属する四半期利益	4,708	5,564	+856	+18.2%	6,900	80.6%

※従来「その他」に分類されていた医薬関連のCRM事業を行う株式会社ビーアイメディカルは、2019年11月1日付で、株式会社ヘルシステム24に吸収合併されました。その為、医薬関連CRM事業は、上記表中の「2019年2月期3Q」および「2020年2月期3Q」の各数値において、「<<既存業務>>+<<新規業務等>>」「スポット業務」に分類されております。

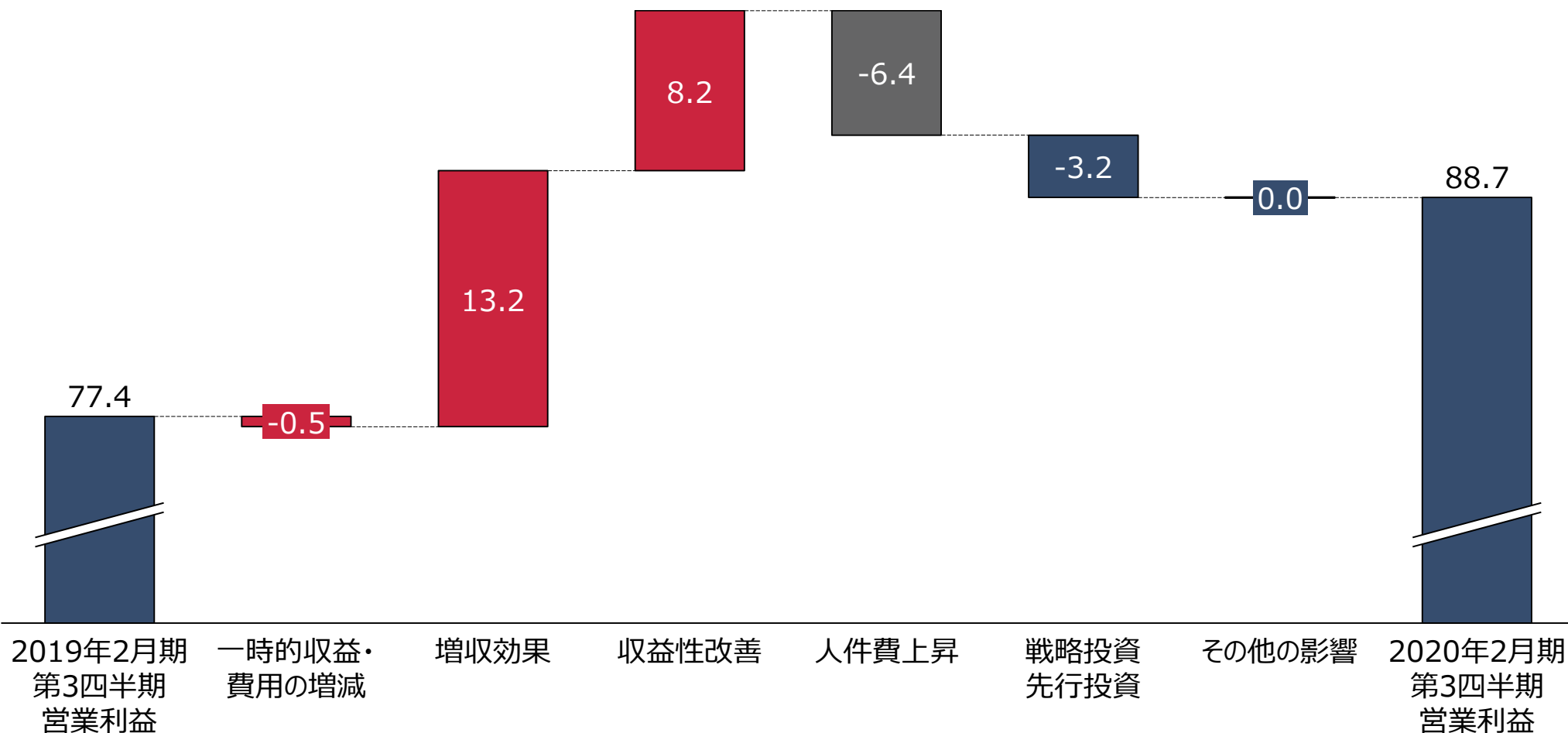
第2四半期から継続して、単四半期として、売上収益および営業利益額は上場来最高の数値。



「キャッシュレス関連業務」「スポット業務」等の貢献により、引き続き伸長。



増収効果および収益性の改善の継続的な伸長により、前年同期比増益。
コスト面も概ね想定ライン。



キャッシュ・フロー

(百万円)

	2019年2月期 3Q実績 (累計)	2020年2月期 3Q実績 (累計)
営業活動によるキャッシュ・フロー	8,254	12,311
投資活動によるキャッシュ・フロー	▲1,982	▲1,603
(フリー・キャッシュ・フロー)	(6,272)	(10,708)
財務活動によるキャッシュ・フロー	▲6,125	▲8,809

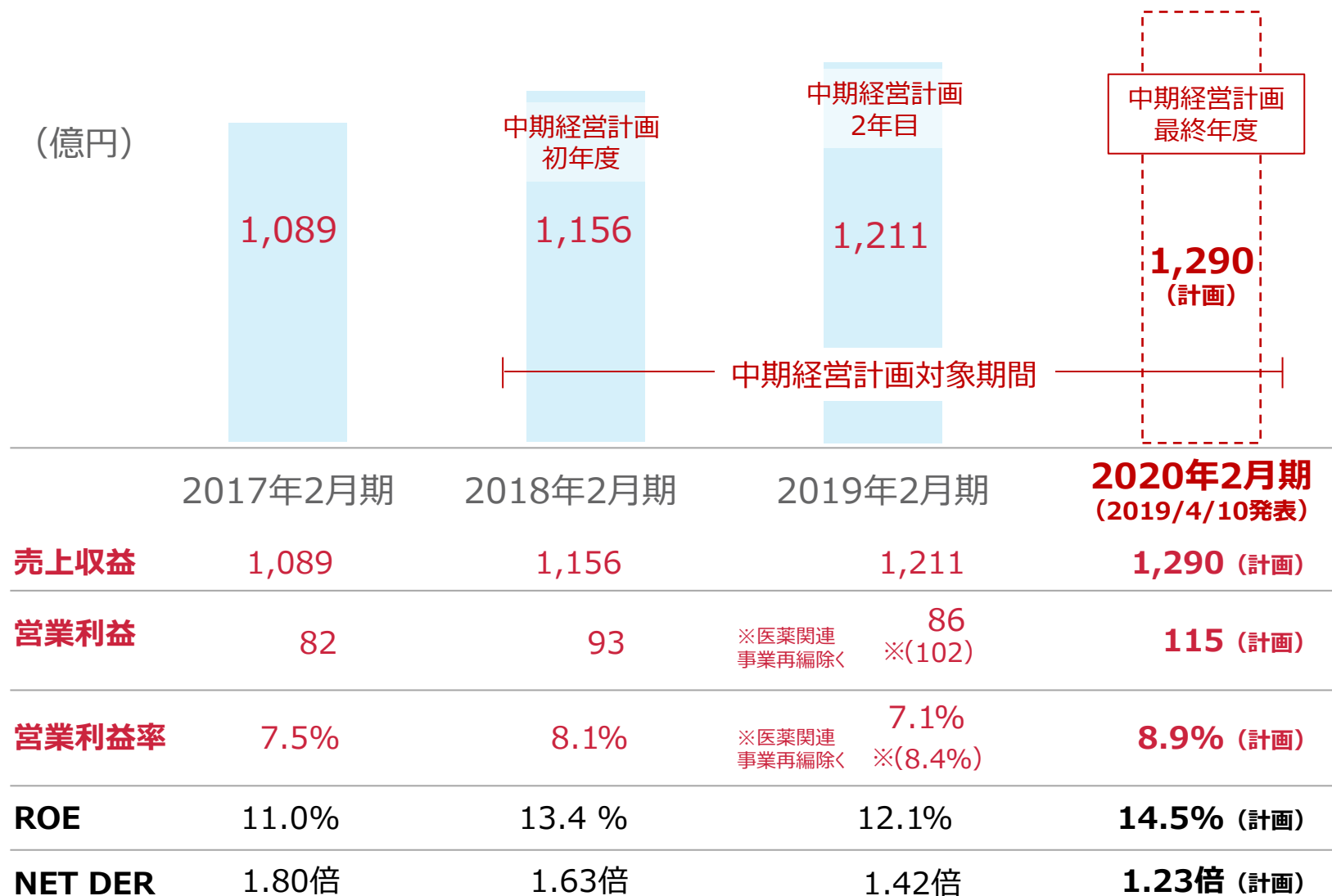
財政状態

(百万円)

	2019年2月末	2019年11月末	増減
総資産	139,739	167,845 (※)	+28,106
のれん	96,250	96,250	±0
ネット有利子負債	65,015	61,925	△3,090
親会社の所有者に帰属する持分	45,737	47,749	+2,012
資本比率	32.7%	28.4%	△4.3pt
NET DER	1.42倍	1.30倍	△0.12倍
ROE	12.1%	—	—

※総資産の増加286億円（2019年2月比）のうち、257億円はIFRS16号の適用によるものです。また、営業C/Fが約35億円増加し、財務C/Fが同額減少しております。

■ 中期経営計画の進捗



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 -

BELSYSTEM24

1. 従来ビジネスの拡大

- ・凸版印刷との連携拡大
- ・池袋サンシャイン60に新センターを開設
- ・北海道札幌エリアに第2本社を開設
- ・医薬関連CRM事業において、リモートディテリングの総合支援サービスを開始
- ・CTCファーストコンタクト『HDIメンバーシップアワード シルバー賞』受賞

- ・AWS上でアバイアPBXを稼働させるクラウド型コンタクトセンターシステム「新生BellCloud」を発表

- ・AI・RPA関連サービスの提供拡大
- ・在宅コンタクトセンターのテスト運用

- ・デロンギ、マイクロソフト等と連携「ワークスタイル・イノベーション・プロジェクト」開始
- ・MRを活用した在宅の実証実験を開始

- ・池袋サンシャイン60にショールームを兼ねた「SUDAchi」を開設
- ・パワハラ防止法施行に先駆け、「ハラスメント防止規則」を策定

3.人材マネジメントの高度化

2. 新領域での拡大

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

- 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

今後5年間
各取り組み合計で
100億円以上
追加投資

実績

2017年2月期
(FY2016)

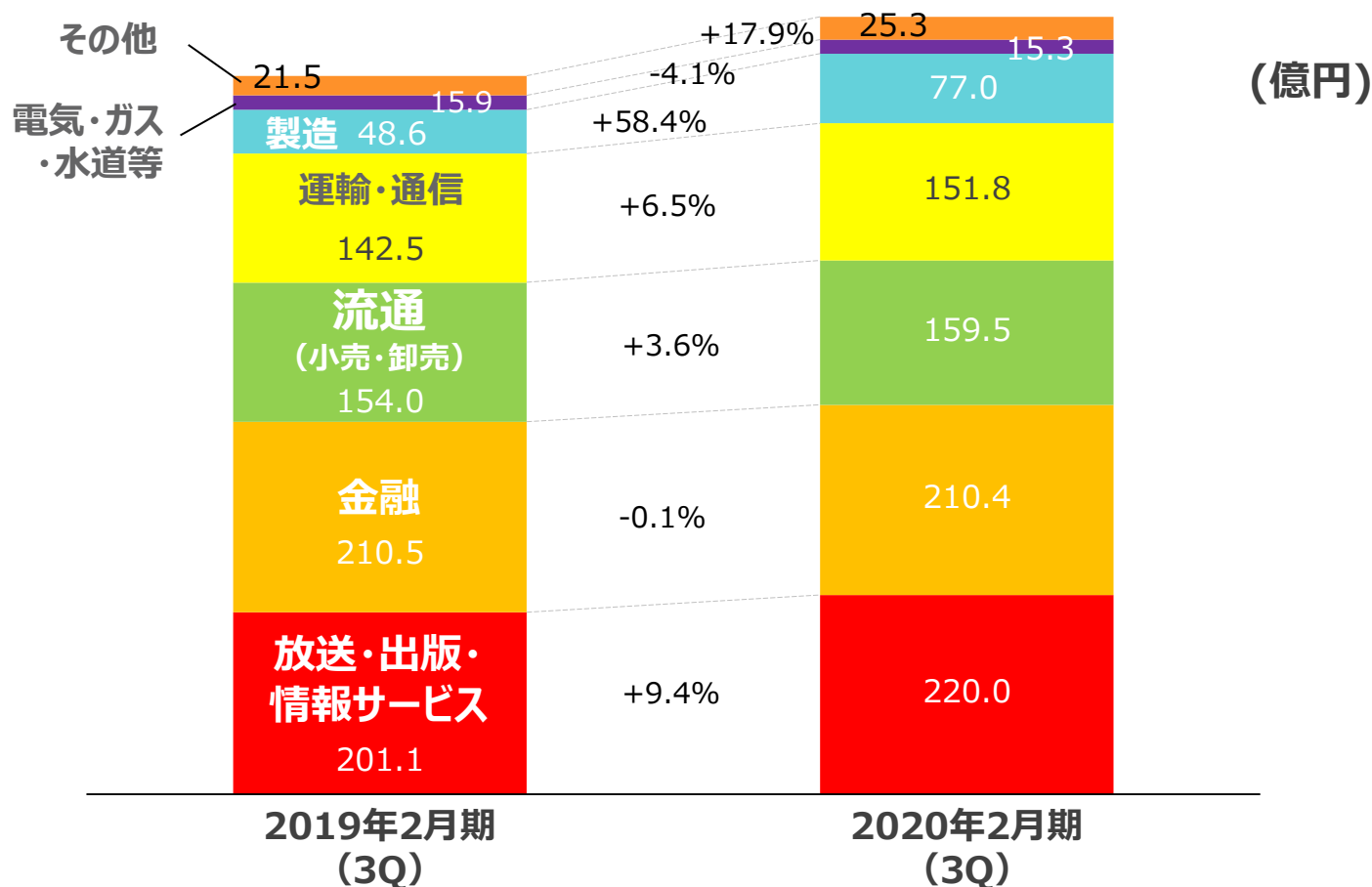
売上高 **1,089** 億円
営業利益 **82** 億円
(7.5%)
株主資本利益率 **11.0** %
ネットD/Eレシオ **1.8**倍

CSRへの取り組み

- ・札幌拠点にて、障がい者社員によるカフェ第2弾を開始
- ・LGBTへの取り組みに関する評価指標「PRIDE指標2019」最高位を受賞

伊藤忠シナジー・凸版シナジーの貢献等もあり、売上収益が大きく伸長。

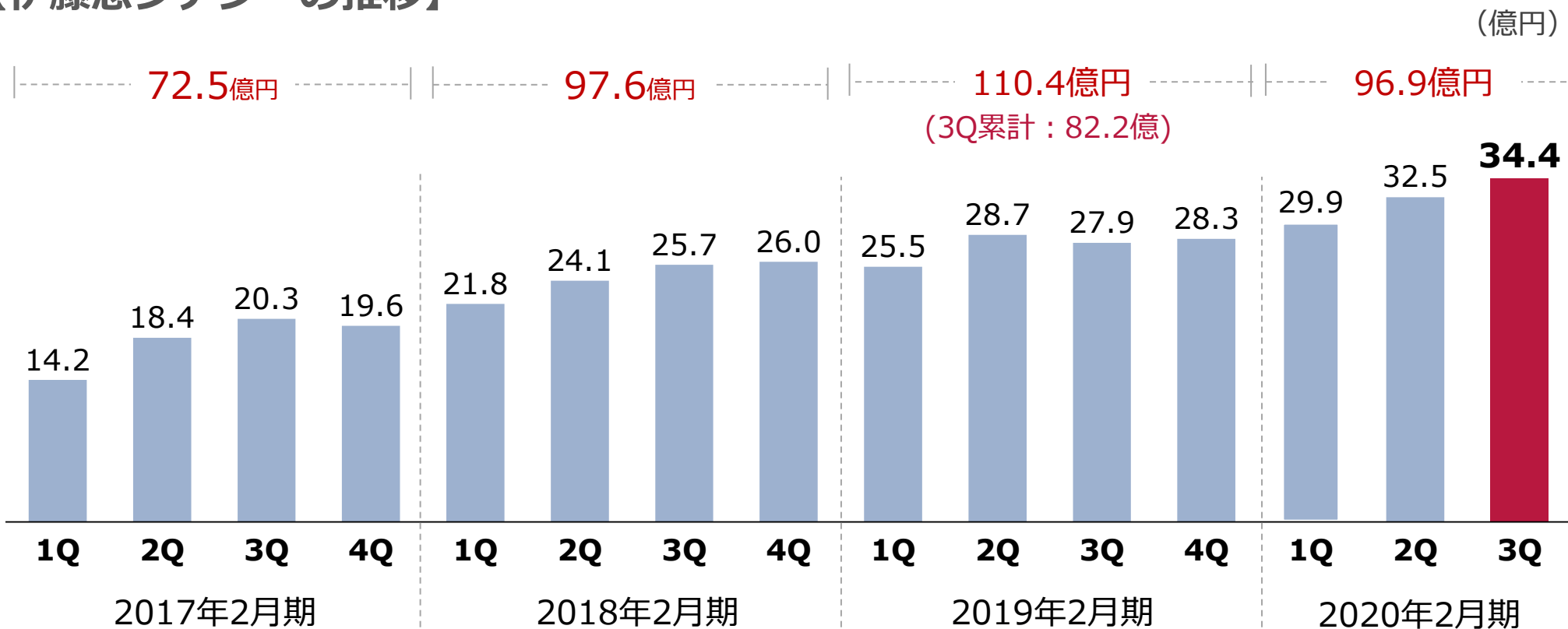
業種別売上収益※の推移
(2019年2月期 3Q vs 2020年2月期 3Q)



伊藤忠シナジーは前年同期比で+14.7億円、+18%増と堅調な推移。



【伊藤忠シナジーの推移】



AWS上でアバイアPBXを稼働させる クラウド型コンタクトセンターシステム 「新生BellCloud」を発表。インハウス 業務のアウトソース化を促進

拡張性に優れたAWS（アマゾン ウェブ サービス）上で堅牢性の高い日本アバイア株式会社のPBX（電話交換機）が稼働する、クラウド型コンタクトセンターシステム「新生BellCloud」を、来春より提供開始。

本システムにより、従来のようなセンター構築に大規模な投資を必要とせず、業務の繁閑に合わせ、柔軟にセンターを拡大・縮小できるほか、常に最新のシステムにアップデートされた環境を利用できる等、席数拡張時のスピードアップと、導入・運用コスト抑制を実現。

デロンギ、マイクロソフト等と連携し、MRを活用した 「ワークスタイル・イノベーション・プロジェクト」開始 Mixed Realityを活用し、コールセンターの"時間や場所を超え た新しい働き方"の実現へ～

当社クライアント企業であるデロンギ・ジャパン、および日本マイクロソフト、DataMeshと連携、最先端のデジタル新技術を活用し、コールセンター業務において“時間や場所の制約を超えた新しい働き方”の実現を目指した「Mixed Reality（複合現実）」の活用による次世代ワークスタイルソリューション「コールセンター・ワークスタイル・イノベーション・プロジェクト」を開始。Mixed Realityを実現するヘッドマウントディスプレイ「Microsoft HoloLens 2」とDataMeshの3Dホログラム技術を活用したMRアプリを組み合わせることで、デロンギ製品のお客サポート業務を、コールセンター拠点以外で実施する試験運用を開始。



現在のコールセンター



MRを活用したコールセンターのイメージ

池袋サンシャイン60にショールームを兼ねた「SUDAchi」を開設

「サンシャイン60」の「池袋サンシャインソリューションセンター」に、就業支援施設「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について、就労前に教育を実施。



LGBTへの取り組みに関する評価指標「PRIDE指標2019」最高位を受賞

LGBTなどの性的少数者に関するダイバーシティ・マネジメントの促進と定着を支援する任意団体work with Prideが策定した、企業・団体等におけるLGBTに関する取り組みの評価指標「PRIDE指標2019」の最高位である"ゴールド"を、コールセンター業界で初めて受賞。

work with Pride



パワハラ防止法施行に先駆け、「ハラスメント防止規則」を策定

就労環境整備の一環および2020年4月に施行される「改正労働施策総合推進法」のパワー・ハラスメント対策の法制化に先駆けて、職場における“あらゆるハラスメントの撲滅”に向けた取り組みを強化を目的に、「ベルシステム24グループ ハラスメントの防止及び排除並びにハラスメント事実への適切な対処等に関する規則」を策定。

医薬関連CRM事業において、リモートディテリングの総合支援サービスを開始

製薬企業へのデジタルマーケティング支援事業を手がけるエム・シー・アイと両社の協働により、リモートディテリングサービスの本格的な提供を開始。リモートディテリングの立上げ・運用・フォローアップなど、製薬業界におけるマルチチャンネルマーケティングの支援強化を目的に、一気通貫のソリューションを提供。

※株式会社ビーアイメディカルは、2019年11月1日より、株式会社ベルシステム24の医薬関連サービス部門として新たにスタートしています。

CTCファーストコンタクト『HDIメンバーシップアワード シルバー賞』受賞

CTCファーストコンタクトが、サポートサービス業界の国際機関であるHDIが主催する「HDIアカデミー2019/KCSアカデミー2019」に参加、「HDIメンバーシップアワード シルバー賞」を受賞した他、HDI国際認定資格を優秀な成績で取得した個人に与えられる「HDIマスターレベル」にCTCFC社員6名が新たに認定。



【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	
2020年2月期（予想）	21.00	21.00	42.00	44.7%
2019年2月期（実績）	18.00	18.00	36.00	49.1%
2018年2月期（実績）	18.00	18.00	36.00	47.1%

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。