

2026年2月期(2025年度)  
第1四半期 決算補足資料  
(2025年3月 - 2025年5月)

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

証券コード:6183

2025年7月9日

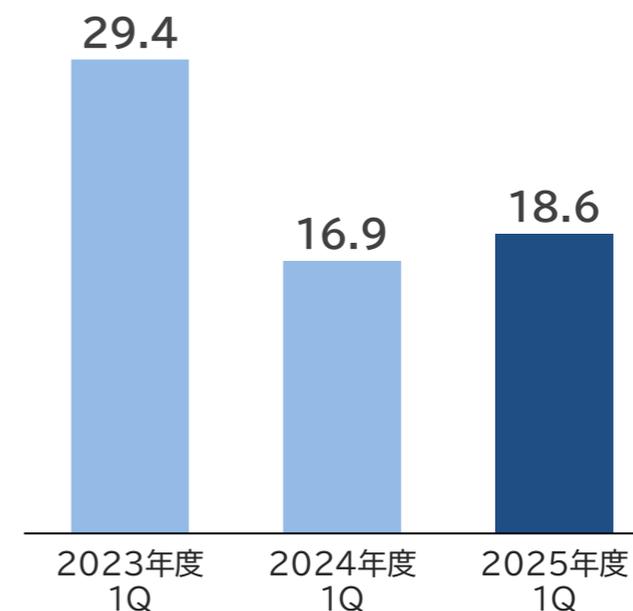
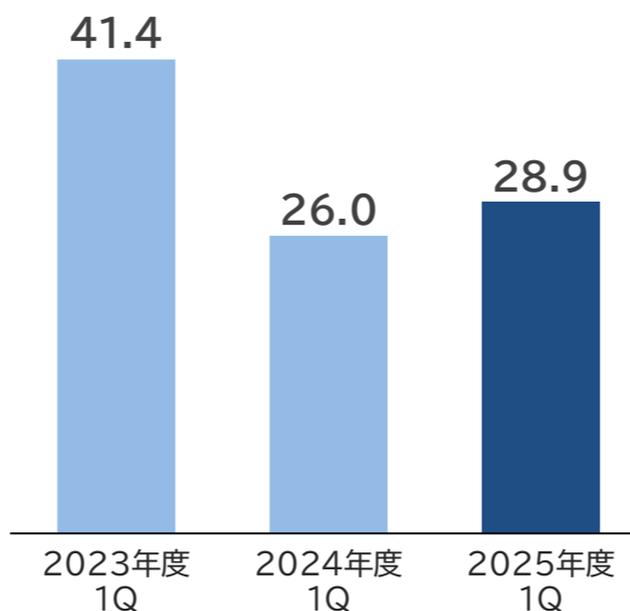
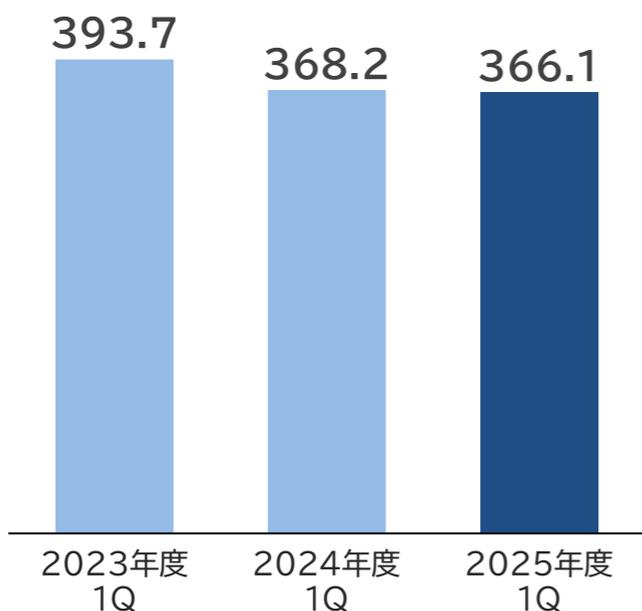
---

# 2025年度 第1四半期 決算業績

---

前年1Qに対し、売上収益は横ばいとなったものの、収益改善施策が奏功し、営業利益、親会社の所有者に帰属する四半期利益は10%超の増益

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
<p><b>366億円</b></p> <p>前年1Q比 △ 2.1億円 (△ 0.6%)</p>	<p><b>29億円</b></p> <p>前年1Q比 + 2.9億円 (+ 11.1%)</p>	<p><b>19億円</b></p> <p>前年1Q比 + 1.7億円 (+ 10.0%)</p>



(単位:億円)

	2024年度 1Q	2025年度 1Q	前年同期比 増減額	前年同期比 増減率	連結業績予想 (計画)	進捗率
売上収益	368.2	366.1	△2.1	△0.6%	1,500.0	24.4%
CRM事業	367.1	365.2	△1.9	△0.5%	1,495.0	24.4%
内、スマートコンタクトセンター(SC)業務	317.6	313.4	△4.2	△1.3%	1,270.0	24.7%
内、スマートビジネスサポート(SB)業務	49.5	51.8	+2.3	+4.7%	225.0	23.0%
その他の事業	1.1	0.9	△0.2	△21.1%	5.0	16.0%
売上総利益	65.6	67.0	+1.4	+2.2%	282.0	23.8%
販売費及び一般管理費	▲40.0	▲38.7	+1.3	△3.2%	▲163.0	
その他の収益 / 費用	0.4	0.5	+0.1		1.0	
営業利益	26.0	28.9	+2.9	+11.1%	120.0	24.1%
営業利益率	7.1%	7.9%			8.0%	
持分法による投資損益	0.2	0.9	+0.7		5.9	
金融収益 / 費用	▲0.6	▲1.9	△1.3		▲8.3	
親会社の所有者に帰属する四半期利益	16.9	18.6	+1.7	+10.0%	81.0	22.9%

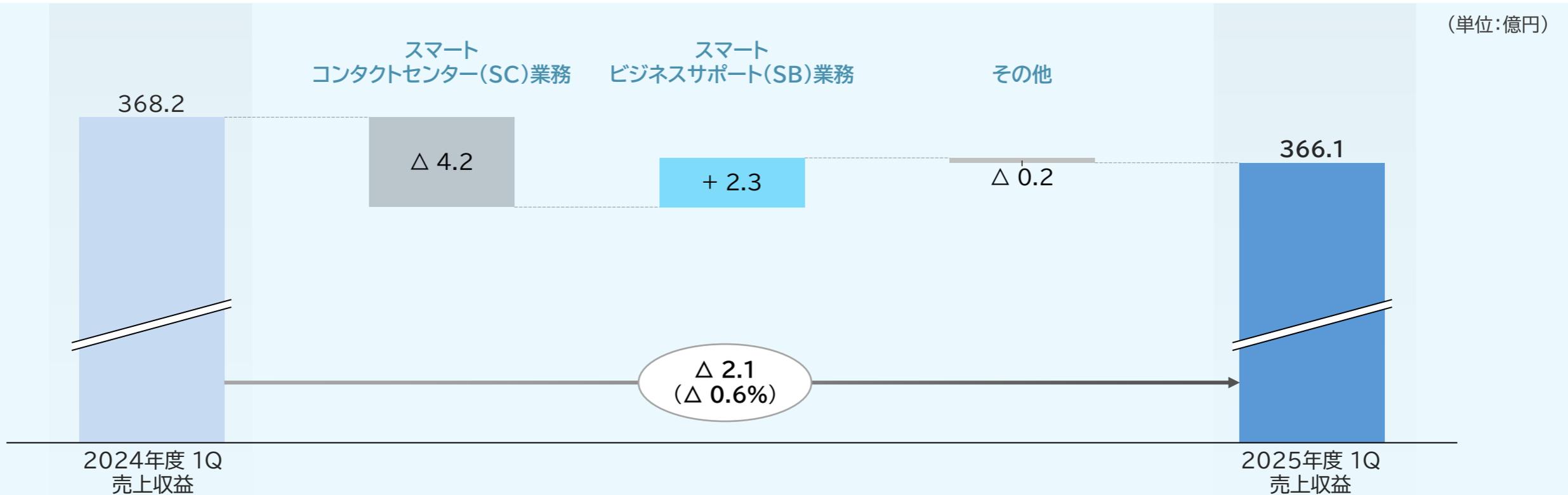
売上収益は366.1億円で、前年1Qの368.2億円から $\Delta 2.1$ 億円( $\Delta 0.6\%$ )の減少

スマートコンタクトセンター(SC)業務は、前年1Q比 $\Delta 4.2$ 億円( $\Delta 1.3\%$ )の減少

- 前年1Qに実施した保険関連の大口スポット取引が終了した一方で、公共関連案件や通信キャリア等は増加
- 前年度に大きく減少した複数の大口案件は下げ止まり、安定して推移

スマートビジネスサポート(SB)業務は、前年1Q比 $+ 2.3$ 億円( $+ 4.7\%$ )の増加

- 主に人事経理系業務や書類審査等のバックヤード業務獲得による増加が寄与



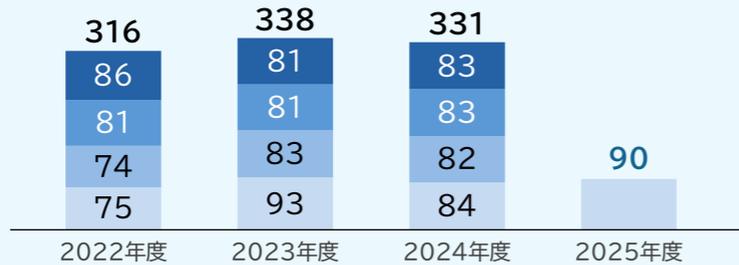
前年1Q比で「サービス業」等が増加、一方で、「金融・保険業」は大口スポット取引終了により減少

(単位:億円)

## サービス業

(人材紹介・ネット関連サービス・放送・電子マネー・コード決済・ポイントサービス等)

人材紹介は減少も、ネット関連、公共系サービスが増加



## 運輸・通信業

(通信キャリア・ISP・旅行・運輸等)

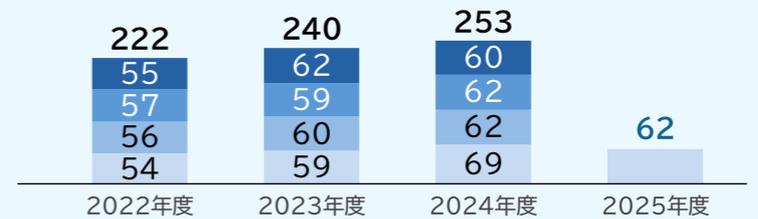
ISP、運輸関連が減少も、通信キャリアを中心に増加



## 金融・保険業

(銀行・証券・生損保・クレジットカード等)

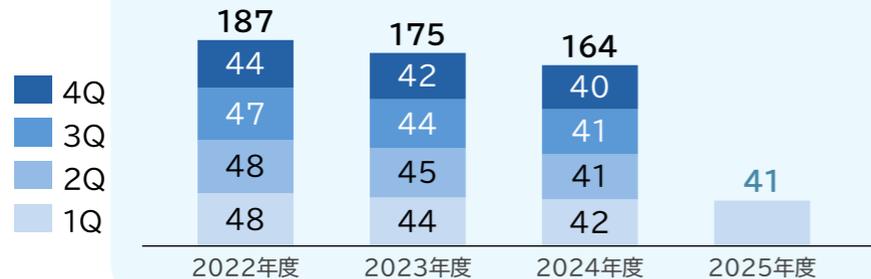
前年1Qからは大口スポット取引終了により減少も、生損保を中心とした保険関連が堅調



## 卸売・小売業

(通販・Eコマース・商品販売サービス等)

前年度以降、四半期単位での横ばいが継続



## 製造業

(メーカー・食品製造・印刷・医薬関連等)

設備機器メーカーや医薬関連が堅調に推移



## その他

(自治体・電気・ガス・水道・住宅・不動産等)

新電力サービス関連、不動産関連が増加、自治体関連業務も堅調に推移



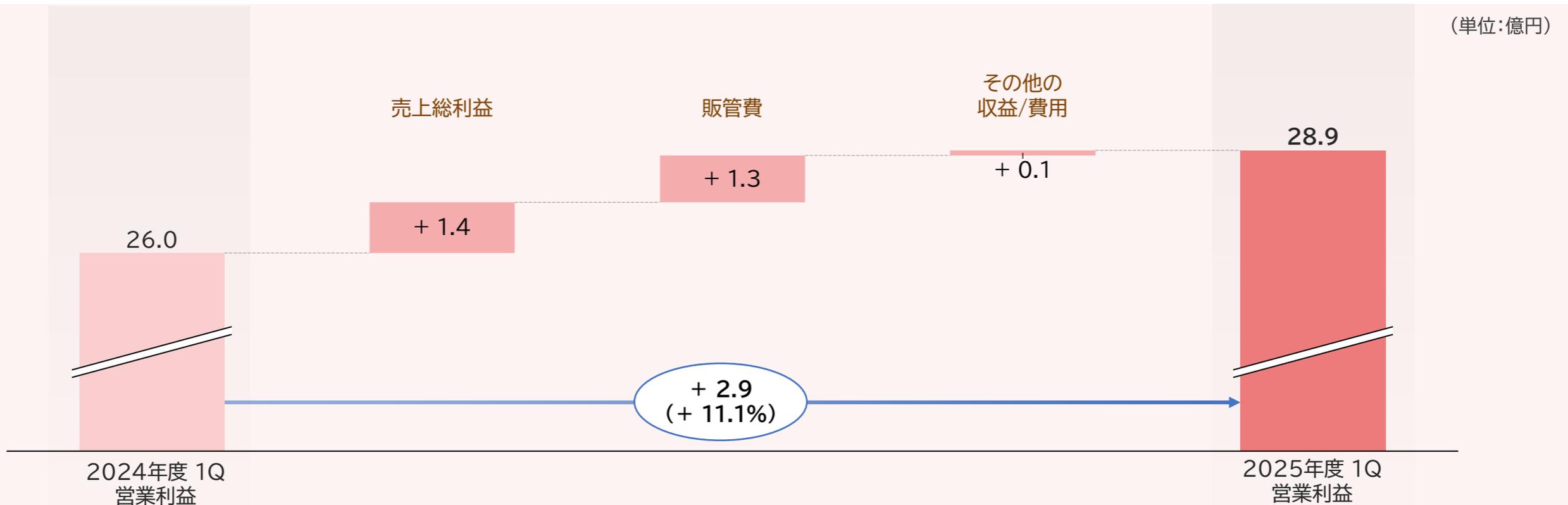
営業利益は28.9億円で、前年1Q比+2.9億円(+11.1%)の増加

売上総利益は、前年1Q比で+1.4億円の増加

- クライアント企業への価格転嫁の着実な実行等に加え、前年度の拠点整理によるオフィス賃料・水道光熱費の減少もあり、収益性が改善

販管費は、前年1Q比で△1.3億円の費用減少(増益要因)

- 設備関係費を中心に幅広くコストを削減（前年度の拠点整理に伴う一過性費用の反動減等）

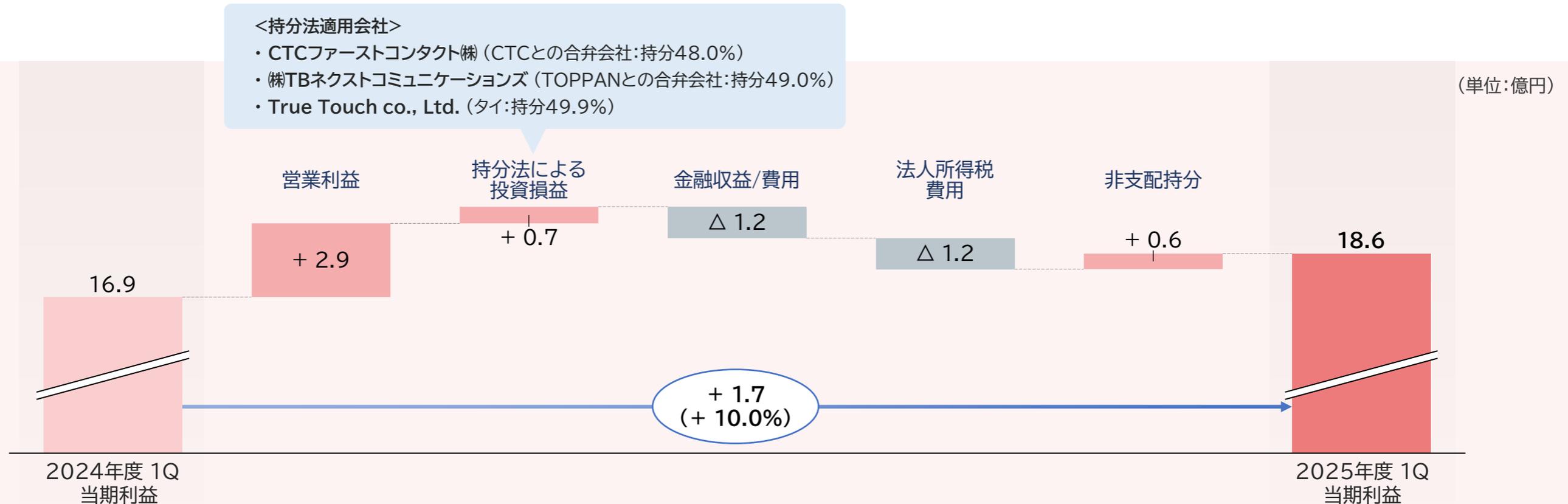


当期利益は18.6億円で、営業利益の増加に伴い前年1Q比+1.7億円(+10.0%)の増加

持分法による投資損益は、前年1Q比で+0.7億円の増加

- CTCファーストコンタクトの連結子会社から持分法適用会社への移行により増加
- TBネクストコミュニケーションズ、タイのTrue Touch社は前年1Q比で横ばい

金融収益/費用は、市場金利上昇に伴う借入金利息の増加等により、前年1Q比△1.2億円(減益要因)



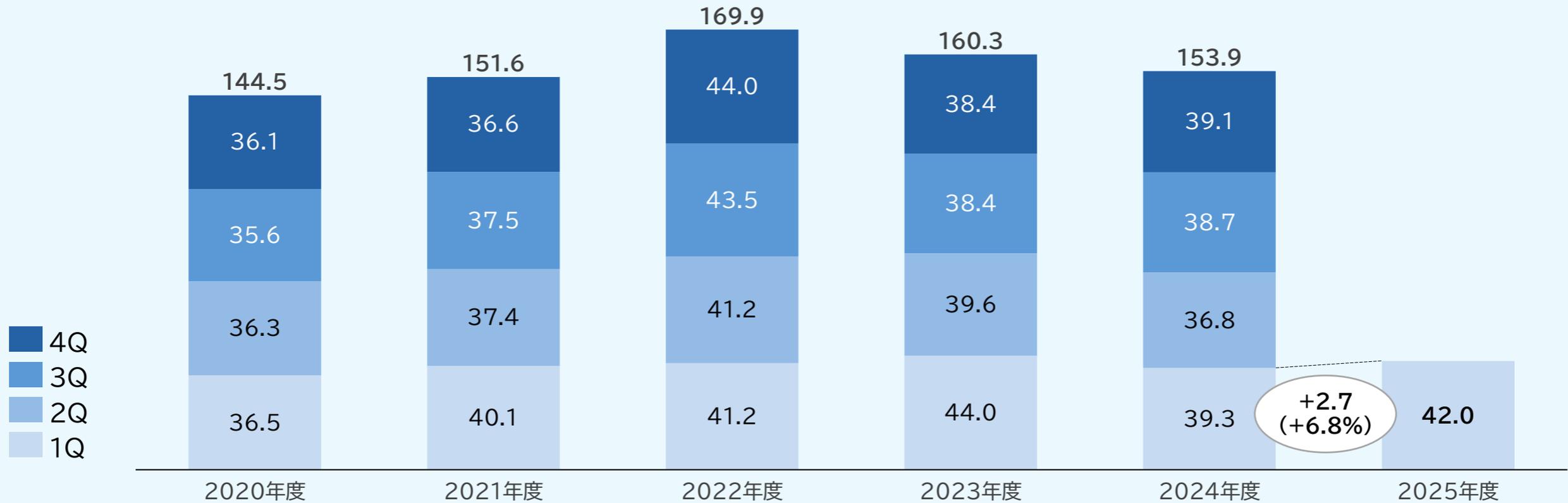
※ 当期利益=親会社の所有者に帰属する四半期利益

伊藤忠シナジーの売上収益は42.0億円と、前年1Q比+2.7億円(+6.8%)の増加

- 前年1Qより通信キャリアを中心に増加、その他案件も含め2Q以降も堅調な拡大を見込む

伊藤忠シナジーによる売上収益

(単位:億円)



(単位:億円)

	2025年2月末	2025年5月末	増減額	備考
<b>流動資産</b>	<b>280.4</b>	<b>300.6</b>	<b>+20.2</b>	
内、現金及び現金同等物	69.9	81.8	+11.9	
内、営業債権	190.1	197.0	+6.9	
<b>非流動資産</b>	<b>1,463.7</b>	<b>1,447.1</b>	<b>△16.6</b>	
内、有形固定資産（使用权資産を除く）	78.2	75.0	△3.2	
内、使用权資産	237.4	231.3	△6.1	主に拠点の整理による減少
内、のれん	946.5	946.0	△0.5	
<b>資産合計</b>	<b>1,744.1</b>	<b>1,747.7</b>	<b>+3.6</b>	
<b>流動負債</b>	<b>574.1</b>	<b>495.2</b>	<b>△78.9</b>	
内、借入金	308.0	203.0	△105.0	長期借入金の借換による減少等
<b>非流動負債</b>	<b>461.6</b>	<b>542.9</b>	<b>+81.3</b>	
内、長期借入金	232.5	322.9	+90.4	長期借入金の借換による増加、約定返済による減少等
内、その他の長期金融負債	184.3	175.4	△8.9	
<b>資本</b>	<b>708.4</b>	<b>709.7</b>	<b>+1.3</b>	
内、親会社の所有者に帰属する持分	701.6	703.1	+1.5	利益による増加、配当金による減少
内、非支配持分	6.8	6.6	△0.2	
<b>負債及び資本合計</b>	<b>1,744.1</b>	<b>1,747.7</b>	<b>+3.6</b>	
<b>株主資本比率</b>	<b>40.2%</b>	<b>40.2%</b>	<b>0.0%</b>	
<b>ネット有利子負債残高</b>	<b>470.6</b>	<b>444.1</b>	<b>△26.5</b>	
<b>Net DER</b>	<b>0.67倍</b>	<b>0.63倍</b>	<b>△0.04倍</b>	

(単位:億円)

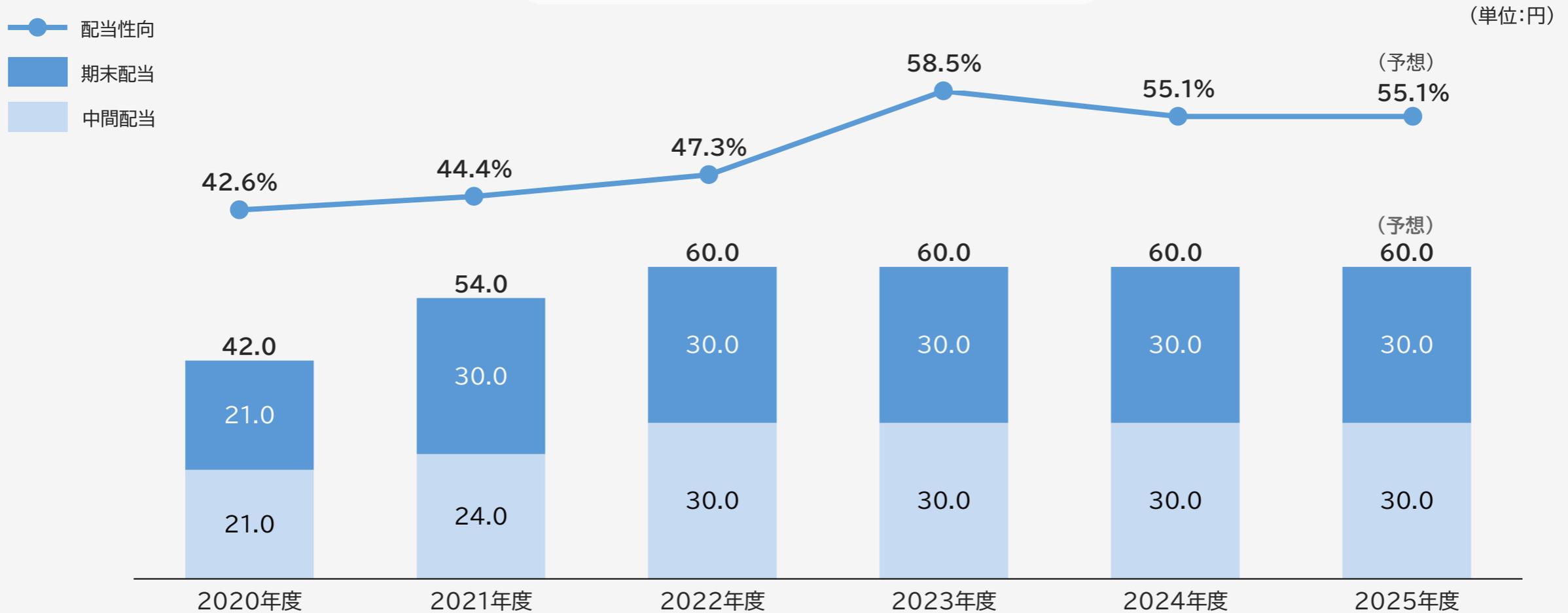
	2024年度 1Q	2025年度 1Q	増減額	備考
税引前利益	25.6	27.9	+2.3	
減価償却費・償却費	23.5	22.0	△1.5	
運転資金増減	18.6	2.1	△16.5	
法人所得税の支払額	△ 8.5	△ 17.0	△8.5	
その他	11.5	25.7	+14.2	
<b>営業活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>70.7</b>	<b>60.7</b>	<b>△10.0</b>	
設備投資	△ 6.2	△ 3.8	+2.4	IT設備、拠点設備更新等
事業投資	△ 7.0	△ 0.5	+6.5	2024年1Qは、主にIT企業、ベンチャー企業への投資による
その他	△ 0.5	3.3	+3.8	拠点閉鎖による敷金回収等
<b>投資活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>△ 13.7</b>	<b>△ 1.0</b>	<b>+12.7</b>	
<b>フリーキャッシュ・フロー</b>	<b>57.0</b>	<b>59.7</b>	<b>+2.7</b>	
借入金増減	△ 14.5	△ 14.5	±0.0	
配当金の支出	△ 22.1	△ 22.1	△0.0	
リース債務返済	△ 17.6	△ 16.7	+0.9	
その他	△ 2.1	5.4	+7.5	
<b>財務活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>△ 56.3</b>	<b>△ 47.9</b>	<b>+8.4</b>	
<b>現金及び現金同等物の期末残高</b>	<b>72.9</b>	<b>81.8</b>	<b>+8.9</b>	

※ フリーキャッシュ・フロー=営業活動によるキャッシュ・フロー+投資活動によるキャッシュ・フロー

連結配当性向50%を基本方針として、今後も利益の拡大を通じて増配の実現を目指す

2025年度の配当金予想は、1株当たり60円で据え置き

1株当たり配当金・配当性向の推移

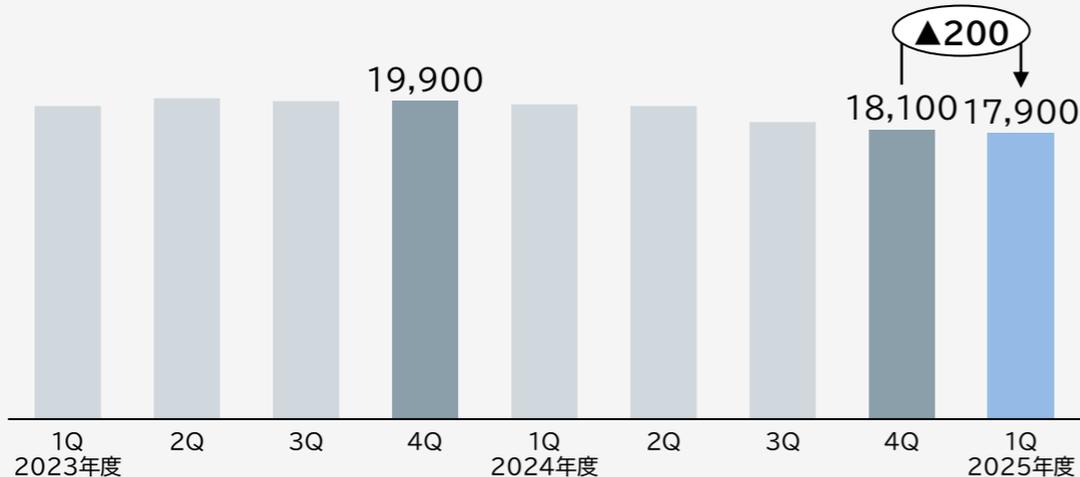


## 拠点ブース数

(単位:席数)

※ (株)ベルシステム24の国内拠点の席数 (クライアント拠点等での受託業務席数を含めず)

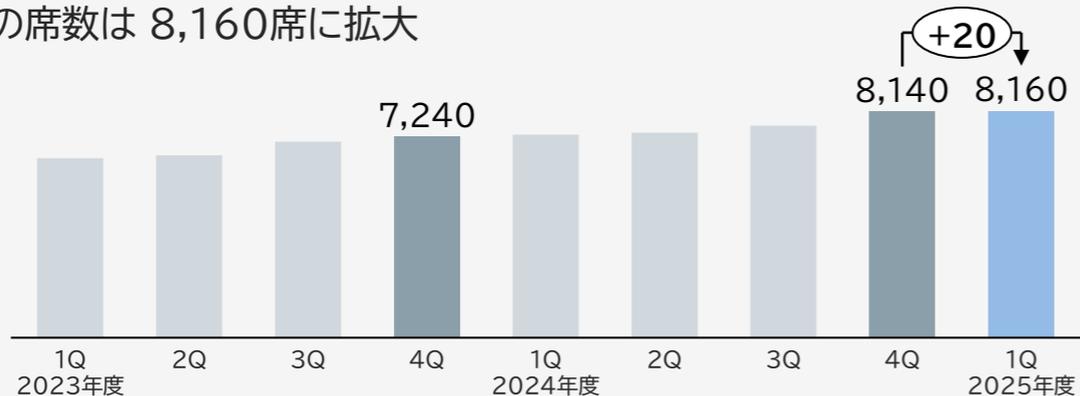
拠点整理による効率化を推進、拠点ブース数は17,900席に減少



## BellCloud+(プラス)

※ (株)ベルシステム24が提供するクラウド型コンタクトセンター音声基盤

クラウド型コンタクトセンター音声基盤であるBellCloud+(プラス)の席数は8,160席に拡大



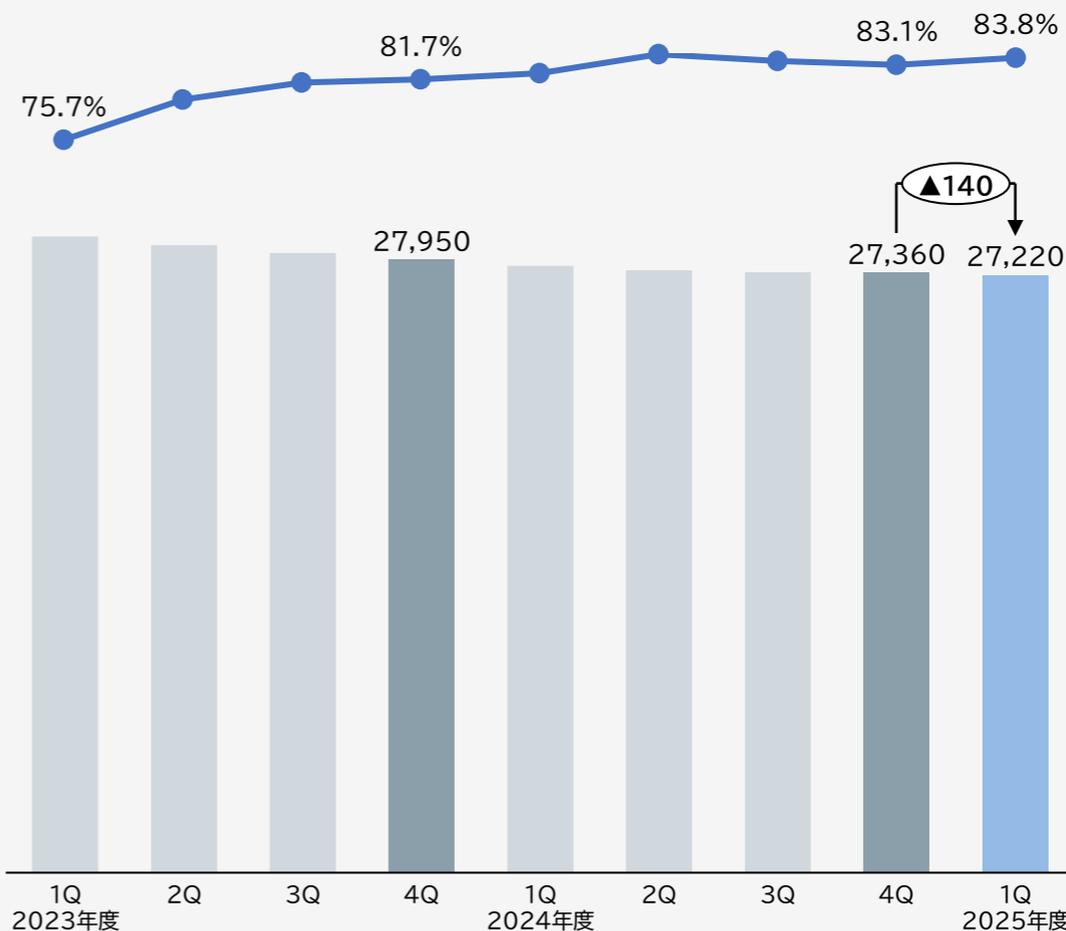
## 直雇用CM人数/直雇用比率

(単位:人)

※ 直雇用CM数は、(株)ベルシステム24が直接雇用するコミュニケーター数であり、派遣社員を除く

※ 直雇用CM比率 = 直雇用CM数 ÷ (直雇用CM数 + 派遣社員数)

直雇用CM採用に積極的に取り組み、1Q末では83.8%に上昇



---

# 2025年度 第1四半期の取り組み

---

NICEと協業し、次世代コンタクトセンター基盤 - 生成AI搭載型CXプラットフォーム「BellCloud+CX」を発表

150ヶ国25,000社を超える導入実績を持つ  
 グローバルCXソリューションプロバイダーのNICE社と協業し、  
 生成AI搭載のCXクラウド型コンタクトセンタープラットフォーム  
 「BellCloud+CX」を提供開始。

【特徴】

① 独自生成AI機能を搭載

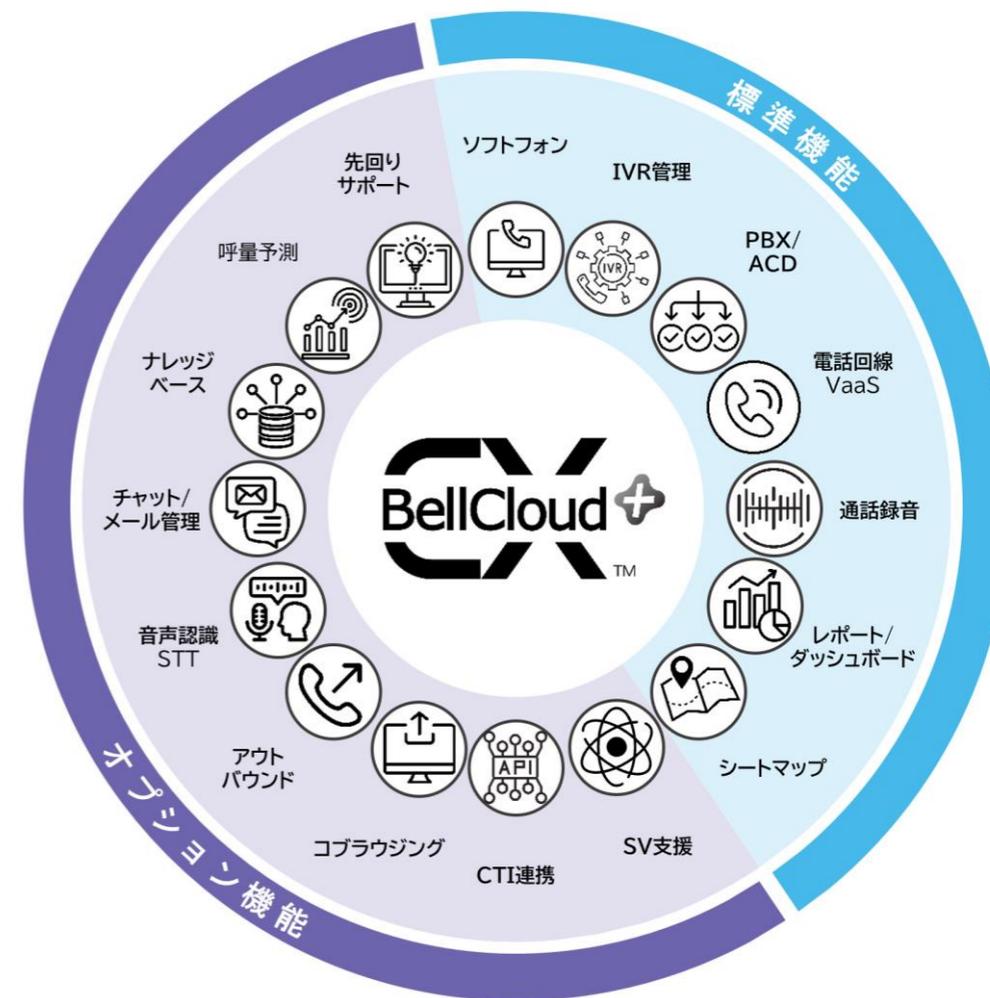
対話の自動テキスト化や要約、オペレーター・管理者支援を行うレポート作成等により業務全体の効率化とCX向上が可能。

② 運用に即した導入・活用を支援

個別の課題やニーズに寄り添った、業種や業務内容に合わせた機能のカスタマイズが可能。年間100件を超えるコンタクトセンター領域のコンサルティング実績を持つ当社コンサルタントによるセンターの運用設計、データ分析、生成AI活用サポートといった支援を実施。

③ 高い信頼性とスケーラビリティ

コンプライアンスに関する国際基準に準拠し、クラウド型コンタクトセンターシステムではトップレベルの可用性・信頼性・セキュリティレベルを担保。



サービス概念図

## クライアント企業9社と連携。コンタクトセンター自動化ソリューション「Hybrid Operation Loop」の開発およびテストを開始

通話データから生成AIの回答に必要な「ナレッジベース」を自動生成する独自開発のコンタクトセンター自動化ソリューション「Hybrid Operation Loop」を実装した次世代コンタクトセンターの構築に向け、クライアント企業9社と順次取り組みを開始、今年度中の実運用を予定。

生命保険会社	3社	SaaS事業者	1社
精密機器メーカー	1社	複合サービス事業者	1社
通信事業者	1社	放送メディア事業者	2社

## 今後の生成AI関連プロモーション予定



「VOC活用のコンサルティング × 生成AI」でマーケティングを成功へ導く「s.i.g.n.」を開始

SNSやレビューなど市場に散在する様々なVOCを効果的に活用する、独自のVOC活用支援ソリューションを提供開始。企業の様々な部門等に散在している膨大なVOCデータを集約し、コンサルティングから、データの成型、分析、得られた顧客理解を基に設計した施策を継続的に実行し、ロイヤル顧客の拡大を実現。また、ユーザーインサイトを簡単に把握できるダッシュボードの開発・提供まで、トータルで支援。新たな商品・サービス開発、マーケティング、お客様対応の改善等を支援。

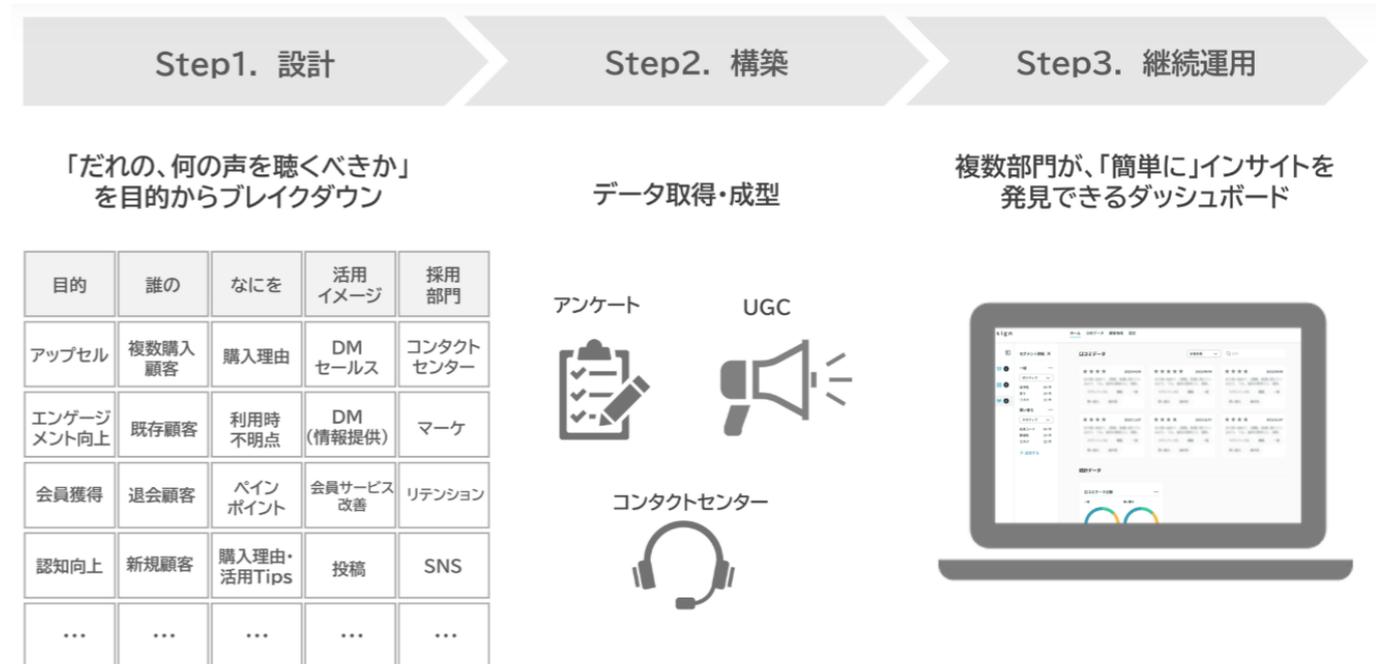
■ 活用実績

〈輸送用機器メーカー〉

- ✓ 全社的なVOC活用促進に向けたプロジェクト支援
- ✓ VOCデータの精査、活用出口戦略、VOCの統合データ基盤構築支援

〈ISP〉

- ✓ Webサイトでの新規獲得向上を目的に、VOCを活用し顧客のニーズを可視化
- ✓ 獲得サイトの導線やコンテンツを改善し、コンバージョン率の向上に活用



## Cookie規制以降に対応した、通話データから生成AIで顧客ニーズを推定する「ヒトナリAI」サービスの提供開始

通話データやチャットログなどのVOC(顧客の声)から生成AIにより顧客ニーズを推定する「ヒトナリAI」サービスを開始。

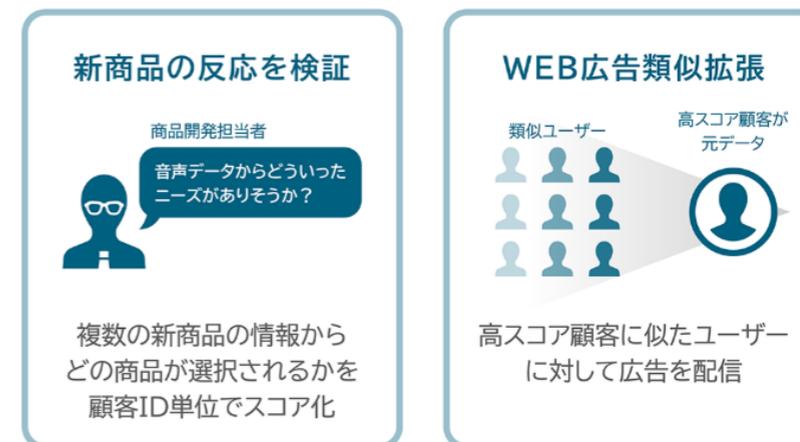
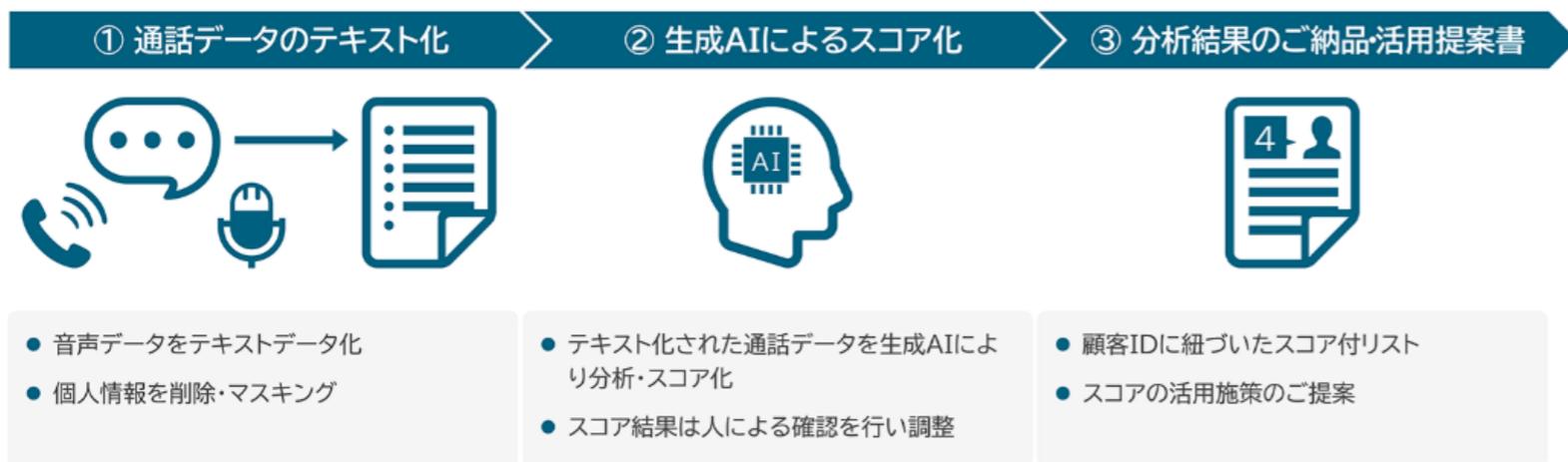
2023年施行の **Cookie規制** 以降、顧客ニーズの把握が困難となったことを背景にサービスを開発。自社で保有する通話データから顧客の興味関心をスコア化することで顧客ニーズを推定、最適な商品の提案や新規顧客獲得のための広告配信など、様々なマーケティングへの活用が可能。

### ■ 活用例

コンタクトセンターで収集された膨大な音声・チャットログデータを活用し、生成AIにより顧客ニーズのスコア化を実施。通話データのテキストから生成AIによる分析・スコア生成、分析結果レポート、スコアを活用した施策実行までワンストップで可能。

### ■ 活用例

顧客ニーズのスコアを活用して、新商品のニーズ推定、属性や興味関心が似ている新たな顧客層を特定し効果的なWEB広告の配信など様々な活用が可能。



## CTCと連携し、地方自治体向けの生成AI応答サービスで協業

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(CTC)と連携し、地方自治体の窓口対応におけるデジタル化の支援に向けた協業を開始。生成AIを活用したCTCの住民向け応答サービス「GenAI Admin Portal for Citizen」と、ベルシステム24のAIチャットボットとヒトのハイブリットコンタクトセンターサービス「SmartBPO」を連携し、生成AIチャットボットでの自動応答と有人対応による住民との個別応答を組み合わせたサービスとして提供。住民へのサービス向上と職員の業務効率化を実現するスマート自治体への転換を支援。

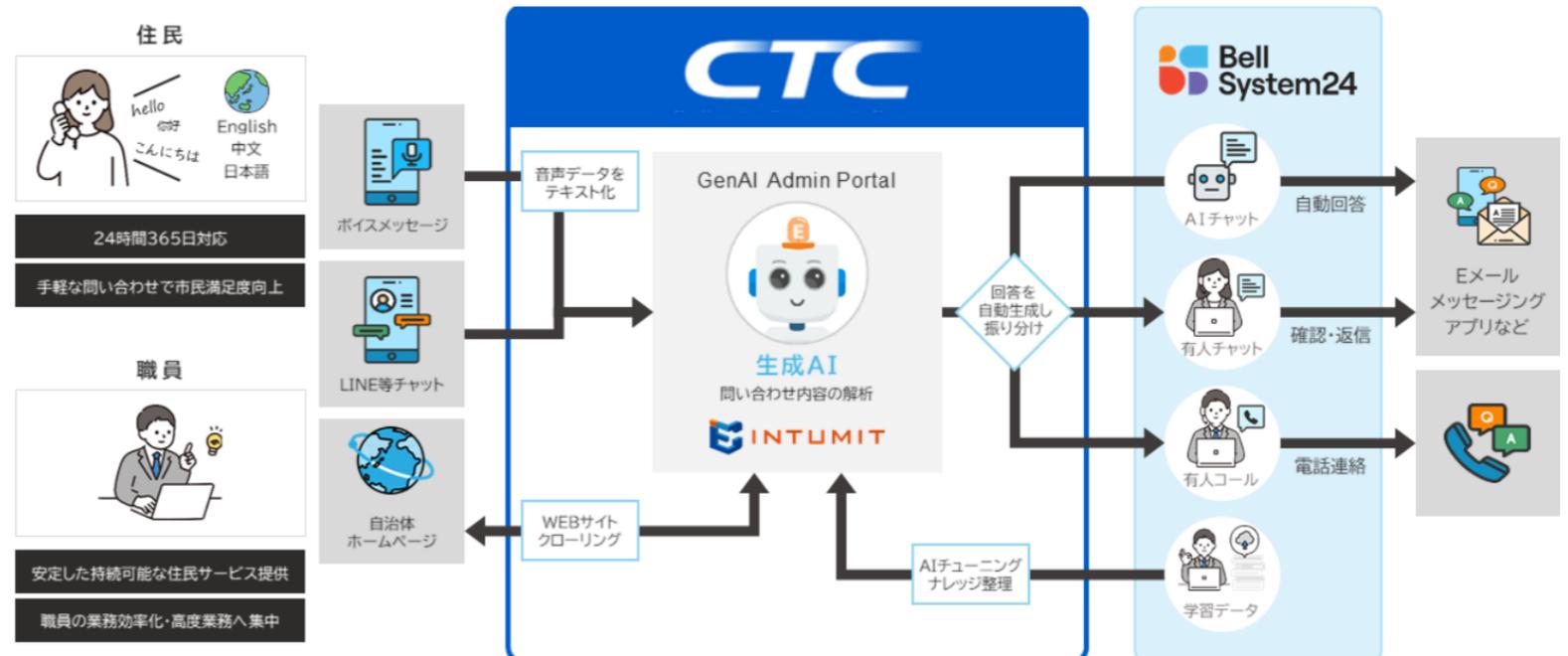
### ■ CTCの役割

生成AIチャットボット構築のノウハウを活かして、地方自治体の窓口対応でよくある質問や相談などを分析、回答のチューニングによるAI基盤の最適化を実施。

### ■ ベルシステム24の役割

ベルシステム24と台湾Intumit社によるAIと有人コンタクトセンターとを組み合わせた共同サービス「SmartBPO」によるAIチャットボット運用支援および有人対応を提供。

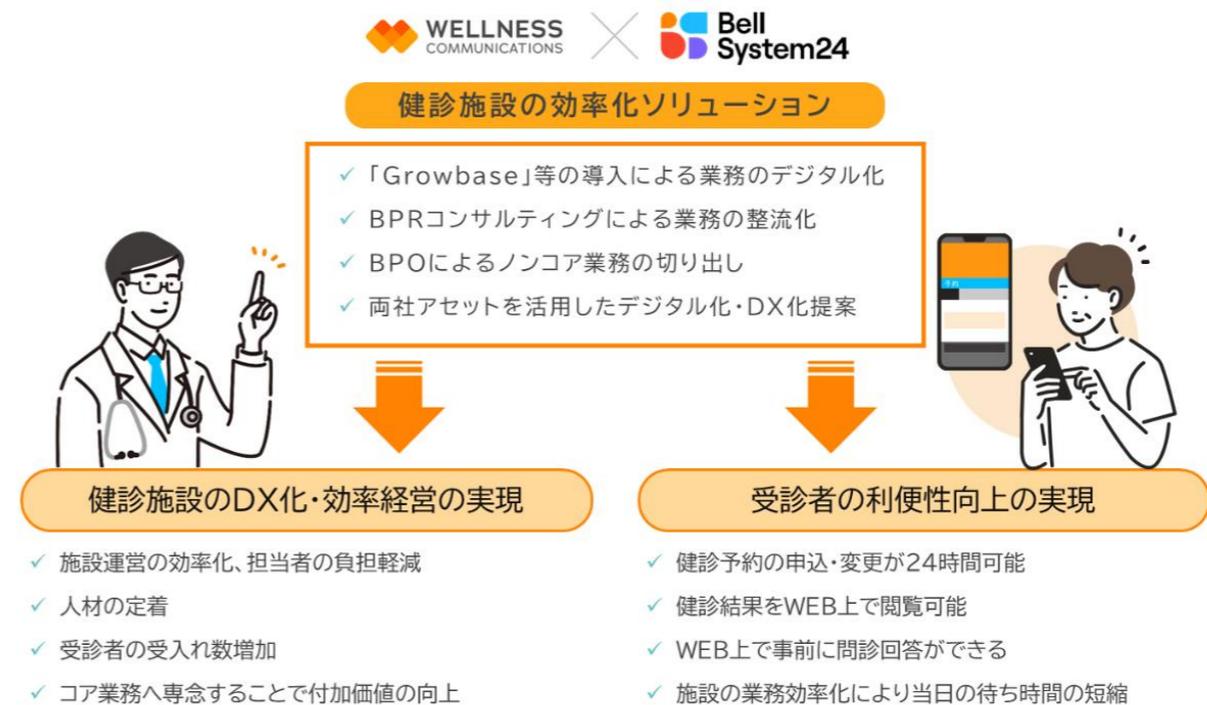
### ■ 住民向け応答サービスのイメージ



ウェルネス・コミュニケーションズと連携し、健診施設特化型のDX支援サービスを提供開始

DX化や人手不足等に課題を持つ健診施設において、BPRコンサルティングを実施し、電話や紙などのアナログ業務や手作業中心の煩雑で属人化したプロセス(※)を可視化、DXソリューションを活用した効率化を行う新たなサービスを開始。健診のWeb予約の導入や受診者の待ち時間短縮などを通じて、スタッフの負担の軽減や受診者の受け入れ枠の拡大を支援することで快適な受診体験を提供し、満足度向上、リピート率改善を実現。

※ 企業・健保組合などの各種団体の健診、個人の人間ドックや生活習慣病予防の検査などの多様な健診を受け入れており、それぞれの登録や管理、予約受付や検査キット類の郵送、当日の受付、問診回答の取得、検査、結果報告などの業務に加え、煩雑な電話・FAX予約の対応、受診者への結果報告等。



## スタートアップ企業に特化したバックオフィス支援サービスを提供開始

スタートアップ企業の支援を目的に、人事・経理・総務・営業など幅広い領域のノンコア業務をスタートアップ向けBPOを開始。「どのような業務を委託したらいいのかわからない」等の悩みを持つ企業に対し、BPOの専門コンサルタントが課題を整理しマニュアルの作成から業務設計を実施。ベルシステム24ホールディングスの資本業務提携先で、スタートアップ企業向けに経営支援や公認会計士やアナリストなど専門家による各種コンサルティングを提供するケップル社と連携し、スタートアップ企業をサポート。



など

## 厚生労働省「安全衛生優良企業(ホワイトマーク)」に初認定

厚生労働省が実施し、労働者の安全や健康を確保するための対策に積極的に取り組む、高い安全衛生水準を維持・改善している企業を認定する「安全衛生優良企業公表制度」において、「安全衛生優良企業」として初認定



2025年3月～2028年3月

## 経済産業省と日本健康会議より「健康経営優良法人2025(大規模法人部門)」に3年連続で認定

経済産業省と日本健康会議が共同で実施する「健康経営優良法人2025」の大規模法人部門に3年連続で認定



---

# 資本コストや株価を意識した 経営の実現に向けた対応

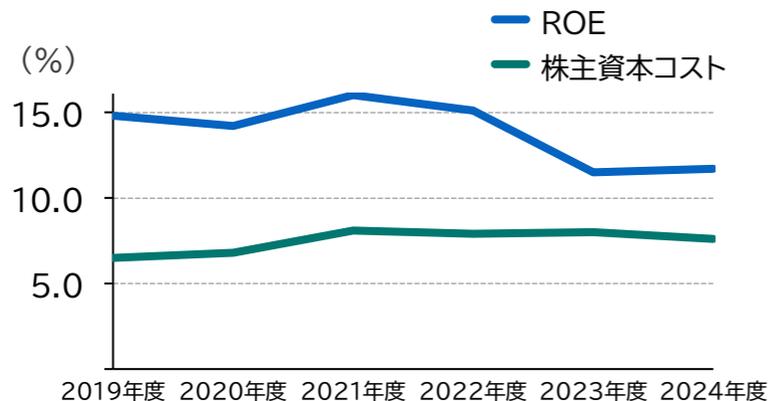
---



## ROE(自己資本利益率)

### 現状認識

- 2024年度の株主資本コストは8%程度で、株主資本コストを上回るROEの水準を維持



※ 株主資本コスト=リスクフリーレート+β(感応度)×リスクプレミアムにて算出

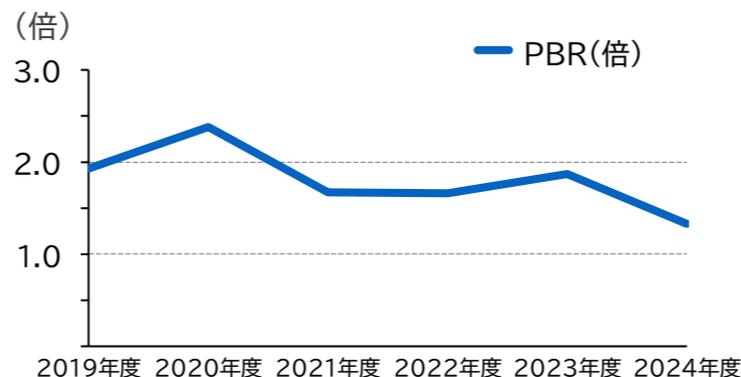
### 方針・取り組み

- ROEを経営指標の一つとして導入
- ROEが株主資本コストを上回る状態を維持することにより、資本収益性の向上を目指す

## PBR(株価純資産倍率)

### 現状認識

- 2024年度のPBRは1.3倍程度で、過去5期においては恒常的に1.0倍を超えて推移



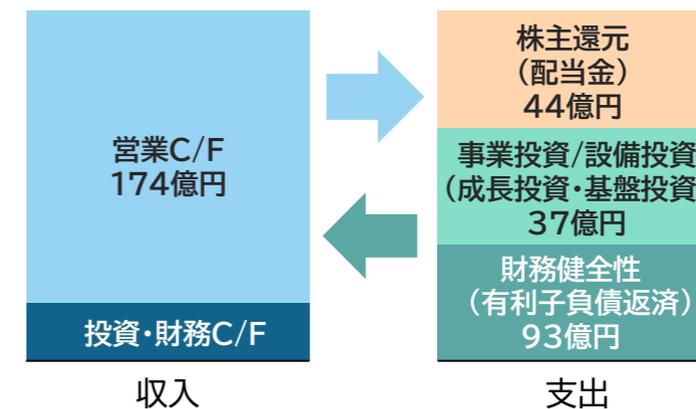
### 方針・取り組み

- 市場評価の改善を進め、PBRの更なる向上を図る

## キャッシュ・アロケーション

### 現状認識

- 2024年度の実績
- 営業キャッシュ・フロー174億円は、株主還元(配当金)に44億円、事業投資/設備投資に37億円、有利子負債の返済に93億円を利用



### 方針・取り組み

- 事業を通じて確保したキャッシュフローを株主還元、成長投資、有利子負債の返済にバランス良く配分

## 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风险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。