COMPANY RESEARCH AND ANALYSIS REPORT

企業調査レポート

ベルシステム 24 ホールディングス

6183 東証プライム市場

企業情報はこちら>>>

2023年5月30日(火)

執筆:客員アナリスト **国重 希**

FISCO Ltd. Analyst Nozomu Kunishige





2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

■目次

■要約	
1. 全国に事業展開するコンタクトセンター大手、伊藤忠商事、凸版印刷と資本業務提携 2. 2023 年 2 月期は、コロナ関連業務が大きく貢献、増収増益で計画を達成	
●会社概要	
■事業概要─────	
1. セグメント ····································	
業績動向——————	
1. 2023 年 2 月期連結業績····································	
中期経営計画————————————————————————————————————	
1. 新中期経営計画の目標 ····································	
■株主還元策	



2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

■要約

コンタクトセンター大手として、社会インフラの役割を果たす。 「中期経営計画 2025」の推進により、さらなる成長を目指す

1. 全国に事業展開するコンタクトセンター大手、伊藤忠商事、凸版印刷と資本業務提携

ベルシステム 24 ホールディングス <6183> は東京証券取引所(以下、東証)プライム市場に上場する国内コンタクトセンター大手で、傘下に子会社 5 社を持ち、CRM(Customer Relationship Management:顧客管理)を主たる事業として全国で事業展開している。2023 年 2 月末現在、全国 38 拠点、3 万人超の従業員、国内最大規模の CRM クラウド基盤(複数の拠点を 1 つの仮想コールセンターに統合。先端のクラウドテクノロジーを利用し、高信頼性とコストメリットを両立させた、クラウド型のコールセンターシステム)を擁する。伊藤忠商事 <8001>、凸版印刷 <7911> との資本業務提携を最大限に活用して、企業価値のさらなる向上を目指している。

2. 2023 年 2 月期は、コロナ関連業務が大きく貢献、増収増益で計画を達成

2023年2月期の連結業績は、売上収益156,054百万円(前期比6.5%増)、営業利益14,917百万円(同12.7%増)、 親会社の所有者に帰属する当期利益9,330百万円(同4.3%増)の増収増益決算となった。売上収益及び各段階の利益はいずれも期初の業績予想を達成し、2016年3月期の上場以降の最高値を更新する順調な決算であった。

売上収益のうち、基礎業務は1,330.5 億円(前期比4.0%増)と想定通り着実に増加した。また、新型コロナウイルス感染症関連業務(以下、コロナ関連業務)は221.1 億円(同26.0%増)と想定以上に大幅に増加した。営業利益段階では、ITシステム費用や広告費など販管費が増加したものの売上総利益の増加が上回り、また前期の減損損失がなくなったことで、2 桁の増益率となった。一方、親会社の所有者に帰属する当期利益は、持分法による投資損益の減少に伴い小幅の増益率に留まった。以上の好決算は、新型コロナウイルス感染症拡大(以下、コロナ禍)という非常事態でも、同社が社会インフラとしての役割を十分に果たしている証左と言えよう。

この結果、売上収益営業利益率は 9.6% に改善し、自己資本比率(親会社所有者帰属持分比率)も 36.4% に上昇した。2022 年 3 月期東証 1 部サービス業平均の売上高営業利益率 5.4%、自己資本比率 6.1% を大きく上回り、同社の収益性や安全性は極めて高いと評価できる。好業績を反映して、年間配当金は 60 円と、前期の 54 円から増配した。





2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

要約

3. 2024年2月期は、コロナ関連業務の減少に伴い減益を予想

2024年2月期の業績は、売上収益157,000百万円(前期比0.6%増)、営業利益13,800百万円(同7.5%減)、親会社の所有者に帰属する当期利益8,800百万円(同5.7%減)を予想する。売上収益は、BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc.の新規連結もあって基礎業務が大幅に増加する一方、コロナ関連業務の減少が見込まれることから、小幅の増収を予想する。営業利益では、高収益のコロナ関連業務の減少に伴う売上総利益の減少が響き、減益を予想する。また、親会社の所有者に帰属する当期利益も、営業利益減少の影響から、減益を見込んでいる。ただ、例年通り期初の業績予想は非常に保守的であると見られる。一方で年間配当金予想は60円に据え置くことで、配当性向は50.2%に上昇する見込みだ。今後も、連結配当性向50%を基本方針として、前期を下回らない配当の実現を目指す方針だ。

4. 人材・型化・共創の推進により、新中期経営計画の目標達成を目指す

前「中期経営計画 2022」(2021 年 2 月期~ 2023 年 2 月期)は、重点施策を着実に推進した結果、定量目標をすべて超過達成して終えた。新たな「中期経営計画 2025」(2024 年 2 月期~ 2026 年 2 月期)では、最終年度の売上収益 1,800 億円、営業利益 165 億円(売上収益営業利益率 9.2%)、税引後利益 110 億円、ROE14.4%、配当性向 50% を掲げ、売上収益は年平均 7.1% 増、税引後利益は同 11.8% 増を計画する意欲的な目標である。この定量目標を実現するための重点施策として、1)人材:総力 4 万人の最大活躍、2)型化:データ活用の高度化、3)共創:NEW BPO ※領域開拓、の 3 つを掲げる。同時に人的資本戦略やサステナビリティ(持続可能性)にも積極的に取り組む計画で、世界的な ESG 投資拡大の潮流もあり、今後の成果が期待される。

** BPO:Business Process Outsourcing。業務プロセスを外部委託すること。

Key Points

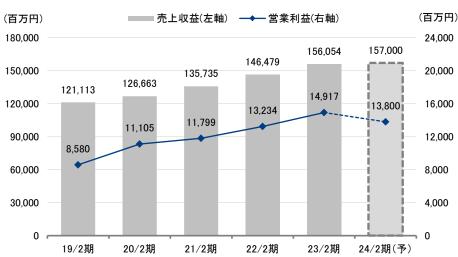
- ・全国に事業展開するコンタクトセンター大手で、伊藤忠商事、凸版印刷と資本業務提携
- ・2023 年 2 月期の連結業績は、売上収益 156,054 百万円(前期比 6.5% 増)、営業利益 14,917 百万円(同 12.7% 増)の増収増益。コロナ関連業務の大幅増収が寄与。好決算は、社会インフラとしての役割を果たしている証左。売上収益営業利益率、自己資本比率が高く、収益性・安全性は極めて高い。年間配当金を 60 円に増配
- ・2024年2月期は、売上収益157,000百万円(前期比0.6%増)、営業利益13,800百万円(同7.5%減)を予想。コロナ関連業務の反動減を想定するものの、例年通り保守的な業績予想。年間配当金は60円を据え置き、配当性向は50.2%に上昇見込み
- ・「中期経営計画 2025」は、最終年度の 2026 年 2 月期に、売上収益 1,800 億円、営業利益 165 億円など意欲的な目標。人材、型化、共創の重点施策により、目標達成に向けて成長を図る。同時に、人的資本戦略やサステナビリティにも前向き



2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

要約

業績推移



出所:決算短信よりフィスコ作成

■会社概要

全国で 39 拠点、3 万人以上の従業員を擁する、 コンタクトセンター大手

同社は、2023 年 2 月末現在、国内 39 拠点、臨時従業員を含めて従業員数 3 万 2 千人以上、ブース数(同社国内拠点でオペレーション業務を実施する席数)約 19,800 席、クライアントオフィスやレンタルオフィスの約 15,000 席と、国内最大規模の CRM クラウド基盤を擁する国内コンタクトセンター大手である。同業のトランスコスモス <9715>、(株)NTT マーケティングアクト ProCX などに比べて、国内の自社センターが多い、特に通信系企業との取引比率が大きい、利益率が高いなどの特色がある。

同社は、1982年の国内初の本格的なコールセンターのアウトソーシング受託事業の開始から、年々、事業を拡大してきた。2014年10月に伊藤忠商事の資本参加を経て、2015年11月に東証1部に再上場を果たした。2022年8月末現在では、伊藤忠商事が筆頭株主で40.74%を保有し、2017年12月に資本参加した凸版印刷が14.34%で続く。同社グループは伊藤忠商事、凸版印刷との資本業務提携を最大限に活用し、さらなる事業展開を図ることで、企業価値の一層の向上を目指している。また、コロナ禍に対応して在宅勤務とオフィス勤務の新しい働き方に対応するため、2021年6月には、本社オフィスを「神谷町トラストタワー」に移転した。2022年4月には、東証の市場区分見直しに伴い、プライム市場に移行している。

2020年5月より、伊藤忠商事でCDO(最高デジタル責任者)、CIO(最高情報責任者)を務めた野田俊介(のだしゅんすけ)氏が代表取締役に就任。伊藤忠商事での経験を生かして、中期経営計画に基づき同社の一層の発展を目指し指揮している。



► ◀ ► FISCO

https://www.fisco.co.jp

ベルシステム 24 ホールディングス

2023年5月30日(火)

6183 東証プライム市場

https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

会社概要

沿革

年月	沿車
1982年 9月	(株)ベルシステム 24 創業 (新宿区西新宿)
1982年 7月	「電話転送機による24時間電話業務代行サービス」を開始
1702 107]	「夜間・休日におけるクレジット申し込み電話受付業務」を開始
1983年 6月	「テレフォン・リサーチ業務」を開始
1983年 9月	「テレビショッピングの注文電話受付業務」を開始
1984年 8月	
1986年 5月	「通信販売会社のための電話受付代行サービス」を開始
1991年12月	「オートコールでのコレクション業務」を開始
1993年 7月	「選挙関係世論調査サービス」を開始
1993年10月	「移動通信事業者向けサービス」を開始
1993年12月	「コンピューター関連コールセンター運営業務」を開始
1997年 2月	東証2部に上場
1999年11月	東証1部に上場
2001年 8月	医療関連サービス事業本部で ISO9001 認証を取得
2004年 8月	BB コール(株)の株式取得(子会社化)
2005年 1月	東証上場廃止
2006年 5月	ISO/IEC27001 の認証取得
2007年 3月	プライバシーマークの認証取得
2009年 3月	コンテンツ事業を独立させ、新会社(株)ポッケを設立
2009年 8月	本社を東京都渋谷区に移転
2011年 3月	特例子会社(株)ベル・ソレイユ(現 連結子会社)を設立
2011年 6月	プライベートクラウドによる次世代プラットフォーム「BellCloud®」本格稼働開始
2011年10月	在宅コールセンターサービス「Bell@Home」を開始
2011年11月	ソーシャルメディアを使った CRM サービス「Bell Social CRM」を開始
2012年 3月	医薬・医療関連事業を分社化し、(株) ベル・メディカルソリューションズ(2017 年 1 月に(株) ビーアイメディカルに商号変更)を設立
2013年 8月	本社を東京都中央区に移転
2013年10月	成果報酬型セールス専門センター稼働開始
	コールと Web のチャネルミックスの最適化を提案するコンサルティングサービス開始
2014年 3月	持株会社制に移行
2014年10月	伊藤忠商事 < 8001 > の資本参加
2015年 9月	BBコールを吸収合併
2015年11月	東証1部に再上場
2016年 8月	伊藤忠テクノソリューションズ <4739>(CTC)と協業を強化、CTC より「eBellCloud」販売を開始
2017年 4月	同社初の企業内保育所「ベルキッズとよさき保育園」を開設
2017年 7月	CTC ファーストコンタクト(株)(現 連結子会社)へ出資し、CTC と BPO 事業の連携強化 ベトナム Hoa Sao Group Joint Stock Company への出資を完了、同国での事業を開始(出資比率 49.0%)
2017年12月	凸版印刷 <7911> の資本参加
2019年11月	ビーアイメディカルを吸収合併
2020年 1月	タイのコンタクトセンター事業者大手の True Touch Co., Ltd. に出資(出資比率 49.9%)
2020年 3月	台湾支店開設
2020年 5月	凸版印刷と合弁会社(株)TB ネクストコミュニケーションズを設立(出資比率 49.0%)
2021年 6月	本社を東京都港区に移転
2022年 3月	ポッケを吸収合併
2022年 3月	(株)レイヤーズ・コンサルティングと合弁会社 Horizon One (株)を設立
2022年 4月	東証プライム市場に移行
2023年 4月	ベトナム Hoa Sao Group Joint Stock Company に追加出資し、社名を BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc. に変更(現連結子会社)
	では、大田町米却件等 トゥコ・フコルド

出所:ホームページ、有価証券報告書よりフィスコ作成



2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

■事業概要

CRM 事業を中心に事業を展開、経営資源を集中する体制を整える

1. セグメント

同社グループは、持株会社である同社と、(株)ベルシステム 24、CTC ファーストコンタクト(株)(以下、CTCFC)、(株)ベル・ソレイユ、Horizon One(株)、BELLSYSTEM24 VIETNAM の子会社 5 社で構成されており、コンタクトセンター業務を中心とする CRM 事業を主たる事業として、日本全国及びベトナム・タイ・台湾で事業展開している。同社グループの報告セグメントは、CRM 事業とその他の 2 つである。

(1) 基礎業務等

ベルシステム 24 (同社 100% 子会社) による CRM 事業には、クライアント企業の商品やサービスに関する質問などに対応するカスタマーサポート業務、クライアント企業の商品・サービスなどの販売促進をサポートするセールスサポート業務、クライアント企業の IT 製品などの操作方法などに関する質問に対応するテクニカルサポート業務、クライアント企業のデータ入力や Web 制作などを請け負う BPO などがある。いずれも電話での対応を軸に、Web やメールのほか、近年は成長が著しいソーシャルメディアやチャットにも対応している。また、2020 年 10 月には、凸版印刷が 51%、同社が 49% 出資した(株)TB ネクストコミュニケーションズが、コンタクトセンター業務を中心とするアウトソーシングサービス、コンサルティングサービス業務を開始した。

海外にも事業展開をしており、2017 年 7 月にはベトナムのコンタクトセンター最大手である Hoa Sao Group Joint Stock Company へ出資した(持分比率 49.0%)が、2023 年 3 月には持分比率を 80.0% に引き上げて連結子会社化し、社名を BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc. に変更した。同社は、ベトナム国内 8 拠点でコンタクトセンター事業を展開している。 さらに、2020 年 1 月にはタイのコンタクトセンター事業者大手の True Touch Co., Ltd. に出資し(49.9% 保有)、同年 2 月には台湾最大手の総合通信会社である中華電信 股份有限公司の子会社と業務提携契約を締結するなど、CRM 事業の海外展開を活発化している。

(2) その他事業

a) CTC ファーストコンタクト

BPO 分野でのビジネス拡大を目的に、伊藤忠テクノソリューションズ <4739>(CTC)の 100% 子会社でサービスデスクやコンタクトセンターなどのアウトソーシングサービスを担う CTC ファーストコンタクトを2017 年 7 月より合弁会社化し、同社は CTCFC の 51.0% の株式を取得した。IT に関する専門的な知識を有する CTCFC は、これまで HDI 国際認定に準拠したサービスデスク / コンタクトセンターの運用サービス、教育・研修やマニュアル作成を含めたバックオフィスサービスなど、業務アウトソーシングサービスを展開している。



2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

事業概要

b) ベル・ソレイユ

2011 年 3 月に設立した同社の 100% 子会社。「障がい者の雇用の促進等に関する法律」による特例子会社の認定を受け、事務・清掃作業、オフィスカフェ運営、チョコレート製造、野菜・胡蝶蘭栽培を展開する。ベルシステム 24 にも多く人材を紹介している。

c) Horizon One

2022 年 3 月設立の子会社で、同社が 51%、経営コンサルティング事業の(株)レイヤーズ・コンサルティングが 49% 保有する。両社は、この合弁会社を通じ、コンサルティングとアウトソーシングを軸として、人事・経理分野における戦略立案・業務改革・テクノロジー活用・リスキル・業務運用等、川上から川下までの機能をワンストップでサービス提供することを目指す。

CRM 事業が売上及び利益の大部分を占める

2. 収益構造

(1) 売上収益の内訳

同社では、従来グループのセグメント情報について、本業である CRM 事業とその他事業に分けて開示し、CRM 事業の内訳として継続業務(1 年以上の案件)とスポット業務(1 年未満の契約のものから、数日で対応窓口を開設するものなど、比較的小さい案件)を開示してきた。ただ、従来のスポット業務には継続性が高い業務も多く混在していることから、2023 年 2 月期より継続業務と合わせて、新たに基礎業務として分類することにした。さらに従来はスポット業務に含まれていたコロナ関連業務を、急拡大に伴って独立した区分とした。以上から、現在のセグメント情報は、売上収益の内訳を基礎業務、コロナ関連業務、その他として開示しており、基礎業務とコロナ関連業務の合計が CRM 事業の売上収益である。こうした変更は、投資家に対して最も的確な情報を提供したいとする同社の経営姿勢を示すものと言えよう。

2023 年 2 月期の売上収益の内訳を見ると、基礎業務が 85.3%、コロナ関連業務が 14.2% を占めており、CRM 事業の比率は 99.4% を占める。事業再編による CRM 事業への経営資源集中の結果、2016 年 2 月期の 92.7% から年々拡大を続けてきた。また、2023 年 2 月期は政府によるコロナ禍対策の一環であるワクチン接種や給付金など、各種支援に関する案内対応業務の増加に伴ってコロナ関連業務が大幅増収となり、同社の好業績に貢献した。一方、その他のシェアは、2016 年 2 月期の 7.3% から 2023 年 2 月期には 0.6% に大きく縮小している。

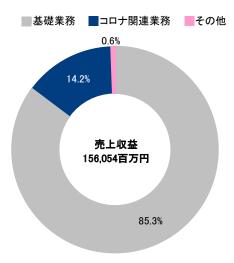
また、税引前利益では、同期間に CRM 事業が一貫して大幅利益を計上しているのに対し、その他は損失や小幅利益に留まっている。2022 年 3 月に占い事業を展開していた (株)ポッケがベルシステム 24 に吸収合併されたことで、2023 年 2 月期の CRM 事業のシェアは 98.2% に拡大し、その他は 1.8% に留まる。このように、同社では事業再編を進めることで、グループのコア事業である CRM 事業に集中する体制を整えている。



2023年5月30日(火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

事業概要



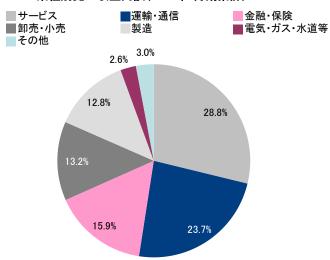


出所:決算説明会資料よりフィスコ作成

(2) CRM 事業の業種別売上収益

CRM 事業における 2023 年 2 月期の売上収益上位 300 社の業種別構成比を見ると、サービス業が 28.8%、運輸・ 通信業が 23.7%、金融・保険業が 15.9%、卸売・小売業が 13.2%、製造業が 12.8%、電気・ガス・水道等が 2.6%、 その他が 3.0% となっている。サービス業は、人材・教育関連業務、デリバリー関連業務の拡大に、コロナ関 連業務の寄与も加わり、前期比 11.1% 増であった。金融・保険業は、保険関連、キャッシュレス決済関連の 業務拡大等により同 9.0% 増となった。製造業は、主にコロナ関連業務の拡大により同 14.4% 増であった。

業種別売上収益内訳(2023年2月期累計)



注:ベルシステム 24 単体の売上収益上位 300 社が集計対象

出所:決算補足資料よりフィスコ作成



2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

■業績動向

2023 年 2 月期決算は、コロナ関連業務が大きく貢献。 増収増益決算で、期初の計画を達成

1. 2023 年 2 月期連結業績

2023年2月期における日本経済は、ウィズコロナ(コロナ禍との共存)の新たな段階への移行が進められるなか、各種政策の効果もあって、景気に持ち直しの動きが見られた。一方で、世界的な金融引締め等による海外景気の下振れが景気を下押しするリスクになるとともに、物価上昇、供給面での制約等、依然として先行きが不透明な状況が続いた。また、雇用環境においては、コロナ禍から正常な経済活動に戻りつつあるなか、急激な採用活動の活発化により、人手不足が顕著になるとともに、人件費の水準は上昇傾向となった。

同社グループの主力事業である CRM 事業においては、アウトソーシング需要の高まりを受け、堅調に推移した。また、コミュニケーション手段の多様化に加え、急速な技術革新に伴い、消費者との対話においても AI (人工知能)等の導入による自動化や、分散される顧客対応データの資産化・活用が求められるなど、カスタマーサービス分野において、なお一層のサービスの高度化が求められている。

こうした経営環境の中で、同社グループでは 2021 年 2 月期からスタートした中期経営計画の最終年度として、「社員 3 万人の戦力最大化」「音声データ活用による DX 推進」「信頼と共創のパートナー成長」の実現に取り組み、着実に成果をあげた。その結果、同社の 2023 年 2 月期の連結業績は、売上収益 156,054 百万円(前期比 6.5%増)、営業利益 14,917 百万円(同 12.7%増)、親会社の所有者に帰属する当期利益 9,330 百万円(同 4.3%増)の増収増益決算となった。売上高、営業利益、親会社の所有者に帰属する当期利益は、いずれも期初の業績予想を上回り、2016 年 3 月期の上場以降の最高値を達成する順調な決算であった。

売上収益は、基礎業務が堅調なうえ、特にコロナ関連業務の増加に伴い増収となった。営業利益段階では、会計システムの更改を含めた IT システム費用の増加やブランド戦略強化に伴う広告宣伝費の増加等により販管費が増加したものの、増収効果に伴う売上総利益の増加が上回り、また前期に計上したポッケの減損損失がなくなったことで、大幅な増益となった。親会社の所有者に帰属する当期利益は、持分法による投資損失を計上したことに伴い、営業利益に比べて小幅の増益率に留まった。持分法による投資損失は、主に TB ネクストコミュニケーションズのコロナ関連業務が縮小したことと、タイの True Touch においてコロナ禍により事業拡大ペースが遅れ、持分法投資に係る減損損失を計上したことによるものであった。

ただ、期初予想を上回り過去最高値となった好決算は、コロナ禍という非常事態でも、同社が社会インフラとしての役割を十分に果たしている証左と言えよう。この結果、売上収益営業利益率は9.6%に改善した。また、同社のROE(親会社所有者帰属持分当期利益率)は15.1%、ROA(資産合計税引前利益率)も8.0%と高水準を維持した。これらの指標は、2022年3月期の東証1部上場会社サービス業平均の売上高営業利益率5.4%、ROE 7.1%、ROA0.7%を、大きく上回っている。同社が属するサービス業には様々なビジネスモデルの会社を含むため、同社と業界平均の単純比較は難しい面があるものの、同社の収益性は極めて高いと評価できよう。



2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

業績動向

2023 年 2 月 連結業績

(単位:百万円)

	22/2 期	22/2 #8	前期比 増減率	前期比 増減額	23/2 期	
	22/2 别	23/2 期			予想	予想比
売上収益	146,479	156,054	6.5%	9,575	148,000	5.4%
営業利益	13,234	14,917	12.7%	1,683	14,000	6.5%
税引前利益	13,463	14,157	5.1%	694	13,900	1.8%
親会社の所有者に帰属する当期利益	8,943	9,330	4.3%	387	9,200	1.4%
< 収益性 >						
売上収益営業利益率	9.0%	9.6%	-	+0.6pt	-	-
売上収益税引前利益率	9.2%	9.1%	-	-0.1pt	-	-
売上収益当期利益率	6.1%	6.0%	-	-0.1pt	-	-
ROE(親会社所有者帰属持分当期利益率)	16.0%	15.1%	-	-0.9pt	-	-
ROA(資産合計税引前利益率)	7.7%	8.0%	-	+0.3pt	-	-

出所:決算短信よりフィスコ作成

(1) セグメント別の状況

2023年2月期の主力のCRM事業の売上収益は155,158百万円(前期比6.7%増)、税引前利益は13,900百万円(同2.0%増)となった。売上収益は、依然として先行き不透明な経済状況が続いているなかでも、社会インフラとしてのスポット需要や前期から業務開始した既存継続案件の売上が拡大したほか、伊藤忠商事及び凸版印刷との協業強化によるシナジー案件も堅調に推移したこと等により、増収となった。また、税引前利益は、増収による利益の伸長に加え、収益改善活動による効果等もあり、増益となった。

この結果、コア事業である CRM 事業の同社全体に占めるシェアは、売上収益の 99.4%、税引前利益の 98.2% を占め、税引前利益率は 9.0% で、同社全体の好業績を支えている。

CRM 事業のうち、基礎業務の売上収益 1,330.5 億円(同 4.0% 増)は、新規案件の獲得で回復して想定通り着実に増加した。人材・教育関連業務の売上収益が、コロナ禍が落ち着くなかでの採用活動が下期に一段と活発化し、中途斡旋関連の業務が増加した。非対面関連業務の売上収益も、E コマース関連業務において、前期に比べて一部で対面販売に戻る動きもあり伸び悩みが見られるものの、今期はデリバリー関連業務や保険金の問い合わせ業務が牽引し、着実な増加を示した。さらに、キャッシュレス決済関連業務の売上収益も、当上期まで減少していた QR コード決済関連業務が下期に増加に転じたことに加え、クレジットカード関連業務も着実に増加している。また、コロナ関連業務の売上収益は 221.1 億円(同 26.0% 増)と、ワクチン・給付金対応業務を中心に、想定以上に大幅に増加した。

一方、その他では、ポッケの吸収合併に伴いコンテンツ販売収入が減少したため、売上収益は 896 百万円(前期比 12.1% 減)になった。ただ、前期に計上したポッケに帰属する減損損失 496 百万円がなくなったことで、税引前利益は 257 百万円(前期は 163 百万円の損失)となった。以上から、同社全体に占めるシェアは売上収益が 0.6%、税引前利益も 1.8% に留まった。

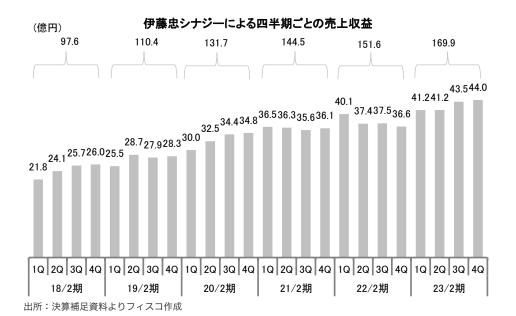


ベルシステム 24 ホールディングス | 2023 年 5 月 30 日 (火)

6183 東証プライム市場 https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

業績動向

売上収益における伊藤忠シナジーについては、同社の筆頭株主である伊藤忠商事のネットワークを活用して、 伊藤忠グループ関連の案件をはじめとする新規案件獲得の継続・拡大を図った。同社が定義する伊藤忠シナ ジーには伊藤忠商事の子会社や関連会社だけでなく、その取引先も含むため、対象とする開拓先は広大であ る。これら伊藤忠グループ案件による売上収益は、2018年2月期の97.6億円から、2023年2月期通期に は 169.9 億円へと、キャッシュレス決済関連業務、非対面関連業務を中心に増加を継続している。今後も新 技術活用における連携(出資、提携など)、海外事業展開における連携などによって、伊藤忠シナジーはさら に拡大し続ける見通しだ。



(2) 財務及びキャッシュ・フローの状況

2023年2月期末の資産合計は176,250百万円(前期末比2,062百万円減)であった。うち、流動資産は 30,673 百万円(同1,864 百万円増)となったが、これは主に現金及び現金同等物が802 百万円、その他の 短期金融資産が 655 百万円及びその他の流動資産が 356 百万円それぞれ増加したことによる。また、非流動 資産は 145.577 百万円(同 3.926 百万円減)で、これは主に有形固定資産が 3.060 百万円、持分法で会計処 理されている投資が 460 百万円、その他の長期金融資産が 431 百万円それぞれ減少したことによる。

一方、負債合計は 111,339 百万円(前期末比 7,484 百万円減)となった。うち、流動負債は 46,238 百万円 (同 21,165 百万円減) となったが、これは主に営業債務が 943 百万円及び未払法人所得税が 553 百万円増加 したが、借入金が 20,881 百万円、その他の短期金融負債が 720 百万円、未払従業員給付が 532 百万円それ ぞれ減少したことによる。また、非流動負債は、65,101百万円(同13,681百万円増)であったが、これは 主に長期借入金が 16,250 百万円、引当金が 309 百万円増加したことによる。資本合計は 64,911 百万円(同 5,422 百万円増)となったが、これは主に資本剰余金が 2,210 百万円減少したが、利益剰余金が 7,054 百万 円増加したことによる。



2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

業績動向

以上の結果、有利子負債は54,821百万円(前期末比4,631百万円減)となった。また、親会社の所有者に帰属する当期利益の積上げによって、自己資本比率(親会社所有者帰属持分比率)は前期末比3.3ポイント上昇の36.4%と、毎期確実な上昇を継続している。2020年2月期末に、リースの会計処理変更に伴い自己資本比率は一時的に低下したが、今後も利益の蓄積により上昇を続けると見られる。同社の自己資本比率は、2022年3月期の東証1部サービス業平均の6.1%を大きく上回る高水準であり、また同社のネットD/Eレシオは0.75倍と前期末比0.15改善しており、高い安全性を維持している。加えて、同社ではメガバンクとの間でコミットメントライン契約を結んでおり、不測の事態に十分に備えていると言える。

連結貸借対照表

(単位:百万円)

			(112 17313)
	22/2 期末	23/2 期末	増減額
流動資産	28,809	30,673	1,864
現金及び現金同等物	6,196	6,998	802
営業債権	21,181	21,232	51
非流動資産	149,503	145,577	-3,926
有形固定資産	40,067	37,007	-3,060
のれん	94,900	94,900	0
無形資産	2,064	2,181	117
資産合計	178,312	176,250	-2,062
流動負債	67,403	46,238	-21,165
営業債務	6,691	7,634	943
借入金	37,481	16,600	-20,881
非流動負債	51,420	65,101	13,681
長期借入金	21,971	38,221	16,250
負債合計	118,823	111,339	-7,484
(有利子負債)	59,452	54,821	-4,631
非支配持分	503	687	184
資本合計	59,489	64,911	5,422
<安全性>			
自己資本比率	33.1%	36.4%	+3.3pt
(親会社所有者帰属持分比率)			
ネット D/E レシオ(倍)	0.90	0.75	0.15 改善
			-

出所:決算短信よりフィスコ作成

キャッシュ・フローの状況としては、同社の 2023 年 2 月期末時点の現金及び現金同等物の残高は 6,998 百万円(前期末比 802 百万円増)、また同社が自由に使える現金を示すフリー・キャッシュ・フローは 16,369 百万円(前期比 2,522 百万円増)であった。営業活動の結果得られた資金は 18,172 百万円で、これは主に、税引前利益 14,157 百万円、減価償却費及び償却費 8,450 百万円、法人所得税の支払額 4,419 百万円などによる。投資活動の結果使用した資金は 1,803 百万円で、これは主に有価証券の売却による収入が 1,440 百万円、有形固定資産の取得による支出が 1,408 百万円、有価証券の取得による支出 531 百万円などによる。財務活動の結果使用した資金は 15,583 百万円となり、これは主に長期借入れによる収入が 24,000 百万円、短期借入金の増加が 5,100 百万円、長期借入金の返済による支出が 33,781 百万円、リース負債の返済による支出 6,421 百万円、配当金の支払額 4,584 百万円などによる。

https://www.fisco.co.jp

ベルシステム 24 ホールディングス 6183 東証プライム市場

2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

業績動向

連結キャッシュ・フロー計算書

(単位:百万円)

	22/2 期	23/2 期	増減額
営業活動によるキャッシュ・フロー (a)	16,278	18,172	1,894
投資活動によるキャッシュ・フロー (b)	-2,431	-1,803	628
財務活動によるキャッシュ・フロー	-13,181	-15,583	-2,402
フリー・キャッシュ・フロー (a) + (b)	13,847	16,369	2,522
現金及び現金同等物の期末残高	6,196	6,998	802

出所:決算短信よりフィスコ作成

2024 年 2 月期は、基礎業務のアウトソース需要が戻る一方、 高収益のコロナ関連業務の減少から、減益を予想

2. 2024 年 2 月期連結業績予想

同社グループでは、今後も主要ビジネスである CRM 事業を中心に、既存クライアントとの取引拡大及び伊藤忠 グループや凸版印刷などの多様な企業ネットワークを活用した新規クライアント獲得を強化する方針だ。さらに、人件費上昇に対応する適切なサービス提供価格の設定と、業務の効率化及びコストコントロールの徹底による収益性向上との相乗効果により、収益基盤の拡充を進める計画である。また、急速な技術革新に伴い、消費者との対話においても AI(人工知能)の導入による自動化や、分散される顧客対応データの資産化・活用が求められるなど、新しい顧客体験の実現に向けた取り組みを進め、クライアント企業の期待水準を上回るビジネス価値を創造する。従業員に対しては、在宅コンタクトセンターの積極的な推進を図るとともに、多様なキャリアパスと学習の仕組みを拡充し、自律的なキャリア形成の支援や、女性活躍をはじめとするダイバーシティへの取り組み、障がい者の積極的な雇用など、多様なバックグラウンドを持つ従業員が安心して、長期にわたって勤務できる環境の創出に向け、社内外の環境整備に取り組みを続ける考えだ。

こうした取り組みを踏まえ、同社では 2024 年 2 月期業績予想について、売上収益 157,000 百万円(前期比 0.6%増)、営業利益 13,800 百万円(同 7.5%減)、親会社の所有者に帰属する当期利益 8,800 百万円(同 5.7%減)を予想する。

売上収益の前期比 9.5 億円増の予想内訳は、基礎業務については、コロナ禍が落ち着くなか、企業からのアウトソース需要が以前の水準に戻ることが見込まれるとともに、新たに連結子会社となる BELLSYSTEM24 VIETNAM の売上も加わり、同 120.5 億円増の 1,451.0 億円を見込む。一方で、コロナ等国策関連業務(コロナ関連業務に加えて物価高対策等の経済対策に関連した業務が対象)については、物価高対策等の経済対策に関連した業務の取り込みを想定するものの、コロナ関連業務の大幅な減少に伴い、同 111.1 億円減の 110.0 億円を見込んでいる。



ベルシステム 24 ホールディングス

2023年5月30日(火) 6183 東証プライム市場 https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

業績動向

営業利益の前期比 11.2 億円減の予想内訳は、まず売上総利益は、基礎業務の増収を見込むものの、高収益のコ ロナ関連業務の減少が影響して、同14.6 億円の減少を予想する。また、販管費は、新会計システムの導入・運 用費用や新規連結子会社の販管費増加等により、同 2.7 億円の費用増加(減益要因)を見込む。一方で、その他 収益 / 費用として、BELLSYSTEM24 VIETNAM の持分法から連結子会社への区分変更に伴う評価差益(段階 取得に係る差益)を含め、6.1 億円の増益要因を想定している。

また、当期利益の前期比 5.3 億円減の予想内訳については、営業利益の同 11.2 億円減の影響が大きい。一方、 持分法による投資損益は、BELLSYSTEM24 VIETNAM の持分法から連結子会社への区分変更に伴う減少はあ るものの、True Touch の持分法投資に係る減損損失の反動増もあり、同 3.8 億円増を見込んでいる。

現在の採用環境はコロナ禍の時より厳しいようだが、同社では必要な採用を確保できていることから、今期の基 礎業務は計画通り伸びる見通しだ。弊社では、同社の業績予想は例年通り非常に保守的な前提に基づいており、 2024年2月期は新中期経営計画の初年度であることから、全社を挙げて計画達成に向けてまい進すると見る。

2024年2月期連結業績予想

(単位:百万円)

	23/2 期	24/2期(予)	前期比増減率	前期比增減額
売上収益	156,054	157,000	0.6%	946
営業利益	14,917	13,800	-7.5%	-1,117
税引前利益	14,157	13,400	-5.3%	-757
親会社の所有者に帰属する 当期利益	9,330	8,800	-5.7%	-530
<利益率>				
売上収益営業利益率	9.6%	8.8%	-	-0.8pt
売上収益税引前利益率	9.1%	8.5%	-	-0.6pt
売上収益当期利益率	6.0%	5.6%	-	-0.4pt

出所:決算短信よりフィスコ作成



2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

■中期経営計画

新中期経営計画では、人材・型化・共創の重点施策を推進し、 さらなる業績拡大によって定量目標の達成を目指す

1. 新中期経営計画の目標

同社では、前「中期経営計画 2022」(2021 年 2 月期~ 2023 年 2 月期)において、定性面では(1)社員 3 万人の戦力最大化、(2)音声データの多角的価値創出、(3)信頼と共創のパートナー成長、の 3 つを計画達成の重点施策として掲げ、着実に推進した。社員 3 万人の戦力最大化では、在宅コンタクトセンター席数 4,000 席の目標に対して 3,000 席の実績に留まったが、0 からのスタートであったことを考えると十分な成果をあげたと言えよう。また、音声データの多角的価値創出、信頼と共創のパートナー成長については、次期中期経営計画につながる成果を残した。その結果、定量面では、売上収益 1,561 億円(目標 1,480 億円)、営業利益 149 億円(同140 億円)、営業利益率 9.6%(同 9.5%)、ROE15.1%(同 14.8%)、ネット D/E レシオ 0.75 倍(同 0.91 倍)と、すべての目標を超過達成して終えた。

代わって、新たに取り組む「中期経営計画 2025」(2024 年 2 月期~ 2026 年 2 月期)の概要は、以下のとおりである。

同社では、計画の前提となる社会的環境について、アフターコロナ(コロナ禍収束後)での市場環境は変化する と見る。まず、社会の状況変化については、経済活動の正常化及びそれに伴う労働市場の逼迫、複合リスクから 生じる先行きが不透明な様々な経営課題、テクノロジーの進化や顧客接点の複雑化によるマーケティングニーズ の高まりなどを想定する。そして、同社の市場に関しては、人材不足による人件費上昇や顧客対応自動化の動き、 様々な経営課題の中で攻め・守り双方の領域で効果的な BPO 需要の増加、テクノロジー活用によるマーケティ ングと活躍できる高度人材の確保が重要になると予想する。 同社では、2023 年 4 月に新たに企業ブランドスロー ガン「その声に、どうこたえるか。」を制定した。これまでも、人々の"その声"から社会、企業、生活者のニー ズに耳を傾け、日々、細やかなコミュニケーションで課題解決を続けてきた。 しかし技術革新によって、"その声" から読み解ける問題も多面的かつ複雑に変化している。ただ、真摯に向き合う解決プロセス、業務整理による成果、 人の感情変化は、いつでも分析可能なデジタルの経験・アセットとして活用できる時代になった。CX 現場に集 まる多くの"その声"を、経営判断に関わる価値に変え、最適なアクションに導くプロセスの型化とデータ活用 の新境地こそが、同社グループがスローガンとして掲げて実現を目指す「NEW BPO」である。NEW は Next、 Engage、Widen の頭文字であり、すべての"その声"を、ふかめる(総力4万人の最大活躍、データ活用の高 度化)、つなげる(パートナーとの連携)、ひろげる(領域開拓の成長戦略)ことを目指している。すなわち、今 まで以上に幅広い企業との連携を、コンタクトセンターだけでなくマーケティングなどにも広く活用することを 目指しているようだ。



2023年5月30日(火)

6183 東証プライム市場 https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

中期経営計画

そこで、「中期経営計画 2025」では、(1) 人材:総力 4 万人の最大活躍、(2) 型化:データ活用の高度化、(3) 共創: NEW BPO 領域開拓、の 3 つを定性面での重点施策と定め、その実現のために今後 3 年間で合計 150 億円以上の追加投資を行う。その結果、計画最終年度の 2026 年 2 月期には、売上収益 1,800 億円(年平均 7.1%増)、営業利益 165 億円(売上収益営業利益率 9.2%)、税引後利益 110 億円(年平均 11.8%増)、ROE14.4%、配当性向 50% の達成を定量目標として掲げた。今後の社会・経済環境の変化を前提としたうえで、前計画での売上収益の年平均 5.3%増、税引後利益の同 8.7%増を上回る目標設定である。同じく意欲的な定量目標を掲げた前計画を超過達成したことを考えると、新計画も十分に達成可能な現実的な目標と考えられる。

実績 中計目標 2022年度 2023年度 (最終年度) 1,561 億円 売上高 1,570 億円 1,800 億円 **149** 億円 (9.6%) 165 億円 営業利益 営業利益 営業利益 税後利益 93 億円 税後利益 88 億円 税後利益 110 億円 15.1% 13.2% 14.4% 配当性向 47.3% 配当性向 配当性向 50% 重点施策 投資方針 今後3年間:各取組合計で150億円以上の投資 1. 総力4万人の最大活躍 ①データ活用ソリューション ②人的資本の強化 2. CX業務の深化 ③ベンチャー投資・M&A ④ブランディング 3. 新領域開拓の探求

「中期経営計画 2025」の定量目標

出所:「中期経営計画 2025」より掲載

総力 4 万人の最大活躍、データ活用の高度化、 NEW BPO 領域開拓の 3 つの重点施策を推進するとともに、 企業価値向上・社会的課題にも積極的に取り組む

2.3 つの重点施策と社会的課題への取り組み

同社は中期経営計画における具体的戦略として、(1)人材:総力 4 万人の最大活躍、(2)型化:データ活用の高度化、(3)共創:NEW BPO 領域開拓、の 3 つを、計画達成のための定性面での重点施策として掲げている。同時に、人的資本戦略やサステナビリティを踏まえ、社会課題解決にも前向きに取り組む姿勢である。

(1) 人材:総力4万人の最大活躍

第1の重点施策は、海外も含めて4万人に達するグループ従業員が最大限に活躍できるように、成長機会の仕組み化と働く環境の次世代化を図るものだ。そのために、完全在宅オペレーションへの進化と拡張、JOBマッチングによる個の能力最大化、全方位に多様で柔軟な働き方改革の促進などに取り組む。



2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

中期経営計画

具体的な取り組みの1つは、完全在宅オペレーションの推進だ。わが国では少子高齢化の進行により労働人口が減少傾向にあり、今後も労働者の確保が重要である。完全在宅オペレーションによって、子育て中の主婦であっても、外出不要でライフワークの充実が可能になる。同社にとっても、優秀な人材の確保や人手不足の解消につながる。場所や時間の制約を超えて「お互い」が多様性と効率化を最適にする職場にすることで、在宅席数の3,000 席から10,000 席への増席を目指す。

今後も業容拡大を目指す同社にとっては、オペレーターの確保は重要課題の1つである。最近の技術進歩により、顧客へのサポート業務をコールセンター拠点以外の場所でも提供できるようになった。地方に住む人や、育児・介護と仕事を両立させたい人など、時間や場所の制約がある人も、コールセンター拠点に勤めるオペレーターと同レベルの業務を行うことが可能になっている。またコロナ禍をきっかけに、在宅勤務を希望するオペレーターが増えている。在宅コンタクトセンターは、人材の確保と、どういう状況下でもセンターをクローズさせないという BCP 対応を両立させるものである。同社の計画は、どのような非常時においても、社会インフラとしての役割を果たしたいとの考えに基づくものと言えるだろう。

もう1つの取り組みは、適性と仕事のマッチング強化である。同社の採用活動では、年間約3,000件に上る個別業務に合わせた採用を行っていることから、高度化する業務内容と応募者とのマッチングの難度が上がることなどにより、採用数の頭打ちが課題となっていた。そこで、人材のパフォーマンスを最大化する AI 設計と運用の先駆的企業である(株)DUMSCOと共同開発した AI 予測モデルを活用し、最適なヒトと業務のマッチングを行う「業務マッチング型採用モデル」を構築した。このモデルによって、応募者と複数業務とのマッチングを見ることが可能となった。一部拠点での実証実験で、目標とする採用数増加、採用効率化(採用確度が増し、内定日数も短縮など)を達成できたため、全社規模での運用を開始するものだ。この取り組みによって、長く働き続ける人材の発見、成果が出る業務配置の発見、感情による離職予兆の発見につなげ、採用効率化に加え、最適な JOB マッチングや離職防止を強化する。同社では採用の効率化によるコスト削減や、退職率の5~10%の低下を期待している。

年間3,000業務の運用実績に基づく 採用効率&定着率UP Bell 統計学的な人材マッチング 毎年7,000人超の System24 センター採用人材データ 資本業務提携 属性/採用プロセス パフォーマンス/成果 データ蓄積 発見 業務記録/アンケート 長く働き続ける人材の発見 15 July 1 (((-4/4-))) 成果が出る業務配置の発見 感情による離職予兆の発見 リアルタイムな 技術改善運用 統計と分析に基づく 採用効率化に加え、 アルゴリズム開発 DUMSCO AI活用 最適なJOBマッチング /離職防止を強化 ※ 人材のパフォーマンスを最大化するAI設計と運用の先駆的企業

適正と仕事のマッチング強化

出所:「中期経営計画 2025」より掲載

本資料のご利用については、必ず巻末の重要事項(ディスクレーマー)をお読みください。 Important disclosures and disclaimers appear at the back of this document.



2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

中期経営計画

(2) 型化: データ活用の高度化

第2の重点施策は、CX業務の深化を目指すものだ。CX業務とは、Customer eXperience(すべての顧客体験に関わるデータ)を活用して新たな価値提供を実現するものであり、型化によって幅広い業務に展開することを目指すものだ。すなわち、顧客属性、Web行動、購入履歴、業務実績、対応手順、解決FAQなど、同社が業務を通じて蓄積した膨大なデータを活用することで、クライアントには事業成長への貢献や業務プロセスの最適化を、生活者には顧客体験の向上や多様なニーズに合う対応を、さらに社員には働く喜びや誰もが活躍する仕組み構築などを実現することが可能になる。

CX 領域での新たな深化では、既存のコンタクトセンター業務の高度化に加え、IT 利活用、経営支援につながる業務改善へと CX を深化させるものだ。現状では、コンタクトセンターの型化による生活者への価値提供や、人材マネジメントの型化によるクライアントの業務改善など、音声データ活用の高度化が実現している。そこから、今後は深化 1 では、顧客反応に最適化した IT 導入、すなわちデジタル CX コンサルとして、IT 利活用によって CX 領域でのシステム活用の型化を進めることで、運用を見据えて最適なシステム提案を行う。最新の IT ツールを適切にコーディネートすることで、生活者のリアクションと働く人の安定稼働を想定した Fit To Standard なシステム導入による実効性の高い運用によって、CX 視点のシステム最適化提案を目指すものだ。これは、同社が現場に精通しているからこそ推進できる戦略であると言えよう。また、深化 2 として、顧客業務の改善に貢献する DX ダイレクトセンターを実現し、CX 活用での業績改善を型化することでクライアントの経営支援に役立てる計画だ。具体的には、VOC(Voice of Customer:対応中に得られる顧客からの声)分析による生活者への価値提供とクライアントへの経営貢献を同時に実現するもので、ユーザー反応を科学的に分析し、デジタルと運用の高度な融合によって顧客獲得効率をアップさせるものだ。同社では、既に保険会社を対象に大きな成果を出しており、こうした対応事例を手本にスキルアップをして、他業界にも拡大する。CX データによって有人での成果を汎用ナレッジ化し、同社の強みである「人にしかできない寄り添う対応」と IT による「自動化」のハイブリッド運用によって、顧客が感動する CX を実現する計画だ。

CX 領域での新たな深化



出所:「中期経営計画 2025」より掲載



2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

中期経営計画

(3) 共創: NEW BPO 領域開拓

第3の重点施策は、新領域開拓の探求を目指すものだ。すなわち、新領域である CX 業務の圧倒的な深化を目指すとともに、提携するパートナーとともに新領域である NEW BPO を開拓する計画だ。今後は、伊藤忠商事や凸版印刷に新たなパートナーを加えて、事業分野の拡大を目指す。

現在までのパートナーとしては、2022 年 10 月には、次世代型クレジットカードサービスの提供などを展開するナッジ(株)と資本提携しており、今後は規模の成長に適応するベンチャー伴走 BPO を開拓する。2023年4月には、AI 活用による人材データ分析などを展開する DUMSCO の株式を取得し、今後は感情解析データ等の活用による退職検知モデルの構築をはじめ、HR・tech 領域における新たなサービスモデルの創出などを目指す。2022年3月には、レイヤーズ・コンサルティングと人事・経理分野のコンサルティング・アウトソーシング事業を行う Horizon One を設立しており、今後は業務量の効率処理を追求し、経理/人事BPOを目指す。2022年11月には、健康診断における法人向けソリューション事業などを展開するウェルネス・コミュニケーションズ(株)と業務提携契約を締結し、今後は個別状況に最適な応接をするヘルスケア BPOを計画する。また大株主の凸版印刷とは、CS及びマーケティング部門横断と共創によるマーケティング BPOを目指す。同社の CX 顧客チャネルと凸版印刷の販促マーケティング顧客チャネルを組み合わせることで、生活者との良好な関係性を維持する CX コミュニケーションを創出し、VOC が生きるマーケティング BPOを目指している。さらに、国内での実績に基づいて、海外でも現地パートナーとグローバル BPO を計画している。このように、新領域では"ふかめる(Next)"、パートナーとグローバル BPO を計画している。つよう信、 Migus では "ひろげる(Widen)"を実践することで、新領域の開拓を計画している。今後も計画期間中に、新たなパートナーとの提携が増えそうだ。

NEW BPO領域開拓 強み×パートナー提携 規模の急成長に適応 柔軟な体制補完と Nudge ベンチャー伴走BPO ナレッジ教育 新領域 人材の能率向上ノウハウ 能力最大活用の CX活用で経営支援 HRテックBPO 人材マネジメント 業務量の効率処理を追求 デジタルCXコンサル とIT運用力の LAYERS 経理/人事BPO 応用業務を開拓 個別状況に最適な応接 CX業務の VOC分析での WELLNESS ヘルスケアBPO 効果的1to1対応 圧倒的な深化 CS×マーケ部門横断と共創 VOC×CRMデータ 技術最適化/運用力/人材活用 大規模・スピード対応 TOPPAN 新チャネル拡張 マーケティングBPO Made in Japan Quality 日本のCX品質を 多言語でも"型化" 現地パートナー グローバルBPO and more... つなげる、 ひろげる。 ふかめる、

開拓する新領域 "NEW BPO"

出所:「中期経営計画 2025」より掲載





2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

中期経営計画

企業価値の向上や社会的課題にも積極的に取り組む

(4) 人的資本戦略とサステナビリティへの取り組み

同社では、中期経営計画を推進するとともに、人的資本戦略やサステナビリティにも積極的に取り組む方針だ。 人的資本戦略とは、人材を「資本」として捉え、その価値を最大限に引き出すことで、中長期的な企業価値向上につなげる経営の在り方である。また、サステナビリティとは、社会課題解決と企業成長を両立させて、持続可能な未来の実現を目指す取り組みである。

人的資本戦略としては、持続的に発展していくため、働く「人」と「環境」へ人的資本の積極投資を行い、"プロフェッショナル"が集う"働きがい"のある企業の実現を目指している。同社の事業は人のビジネスであることから、時間やお金をかけて社員を育成する方針だ。具体的な取り組みでは、キャリアマップによる成長促進として、20以上の職種設定、豊富なキャリアパス、戦略的な育成・配置などを実施する。また、最大活躍を支える人事制度の進化として、デジタル等人材確保に向けた報酬制度見直しや、契約社員の無期雇用化促進などに取り組む。さらに、ダイバーシティ&インクルージョン(多様性を認め、受け入れて、生かすこと)と健康経営のさらなる推進に取り組むが、2023年3月には、NPO法人J-Winが主催し、内閣府や厚生労働省などが後援する「2023 J-Win ダイバーシティ・アワード」における「アドバンス部門」において、1,000社を超える企業の中で大賞を受賞するなど、これまでも数々の成果を残している。

サステナビリティでは、ESG(Environment、Social、Governanceの頭文字)と事業成長を重要テーマとして、2025年の目標に向けて着実に取り組みを進める。具体的には、Environment(環境)分野では、気候変動への対応をテーマに、温室効果ガス排出量を2019年対比で30%削減を目指す。既に2023年4月には、自社センター2拠点及びデータセンターで再生可能エネルギーを導入した。Social(社会)分野では、人権の尊重をテーマに、子どもを中心とした格差解消支援の新たな取り組みをステークホルダーと立ち上げる。また、人材の確保と育成をテーマとして、研修投資を現状から10%増加させ売上対比0.33%に、役員の女性比率を10%以上、管理職の女性比率を20%以上にすることなどを目指す。Governance(管理体制)分野では、リスクマネジメントをテーマに、全社リスクマネジメントの推進による企業価値の向上、リスクマネジメント委員会及びCRO(最高リスク管理責任者)によるリスクの統括的管理などを目指す。さらに、事業成長では、ビジネスモデルの進化をテーマに、データ活用の高度化と、NEW BPO 領域開拓を目標とする。

こうした ESG に対する同社の取り組みが評価され、2022 年 10 月には「MSCI ESG レーティング」において、従来の「BBB」評価から「A」評価に格上げされた。同レーティングは、MSCI Inc. 社が全世界 8,500 社以上の企業を対象に、企業の環境、社会、ガバナンスに関する取り組みやリスク管理能力を分析し、最上位ランクの AAA から最下位ランクの CCC までの 7 段階で評価するものである。

同社では、今後も ESG への取り組みに注力する方針である。こうした数々の取り組みは、退職抑止や採用力強化につながり、人手不足時の対応になるだけでなく、同社の社会的な評価や企業ブランドを高め、結果として同社のさらなる利益拡大につながると考えられる。近年、欧州や米国を中心に、ESG の観点から企業を分析して投資をする ESG 投資が増えており、わが国でも 2020 年には残高 2.8 兆米ドル、世界シェア 8.1% に急拡大している。世界的な ESG 投資拡大の潮流のなか、日本でも成長余地が大きいと言えるであろう。その意味でも、積極的に社会的課題に取り組む同社が注目されよう。



2023 年 5 月 30 日 (火) https://www.bell24.co.jp/ja/ir/

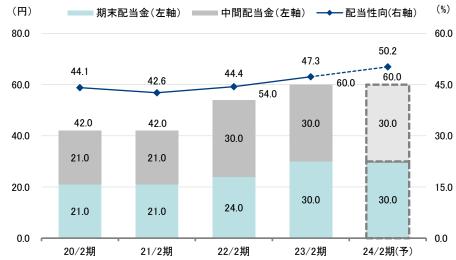
■株主還元策

50% の連結配当性向と安定配当を目指す

同社は、株主に対する利益還元を最重要課題の1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などを総合的に勘案したうえで、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回の配当を行うことを基本方針としている。

2023年2月期には好決算を反映して、中間配当30円、期末配当30円、合計60円への増配を実施した。配当性向は47.3%で、2022年3月期東証1部サービス産業の平均水準31.3%を上回っている。2023年2月期については、減益を予想するものの、中間配当30円、期末配当30円、合計60円と前期並みの配当を計画している。同社では株主還元の重要性を十分に認識しており、減益の場合でも前期と同水準の配当を維持する方針だ。その結果、配当性向は50.2%に上昇する見通しである。ただ、同社の業績予想は保守的な予想であり、中期経営計画の着実な推進によって計画を上回る業績を達成すれば、配当性向50%の目標に従って増配を検討することも考えられよう。

配当金と配当性向の推移



出所:決算短信よりフィスコ作成



重要事項 (ディスクレーマー)

株式会社フィスコ(以下「フィスコ」という)は株価情報および指数情報の利用について東京証券取引所・ 大阪取引所・日本経済新聞社の承諾のもと提供しています。

本レポートは、あくまで情報提供を目的としたものであり、投資その他の行為および行動を勧誘するものではありません。

本レポートはフィスコが信頼できると判断した情報をもとにフィスコが作成・表示したものですが、フィスコは本レポートの内容および当該情報の正確性、完全性、的確性、信頼性等について、いかなる保証をするものではありません。

本レポートに掲載されている発行体の有価証券、通貨、商品、有価証券その他の金融商品は、企業の活動 内容、経済政策や世界情勢などの影響により、その価値を増大または減少することもあり、価値を失う場 合があります。本レポートは将来のいかなる結果をお約束するものでもありません。お客様が本レポート および本レポートに記載の情報をいかなる目的で使用する場合においても、お客様の判断と責任において 使用するものであり、使用の結果として、お客様になんらかの損害が発生した場合でも、フィスコは、理 由のいかんを問わず、いかなる責任も負いません。

本レポートは、対象となる企業の依頼に基づき、企業への電話取材等を通じて当該企業より情報提供を受けて作成されていますが、本レポートに含まれる仮説や結論その他全ての内容はフィスコの分析によるものです。本レポートに記載された内容は、本レポート作成時点におけるものであり、予告なく変更される場合があります。フィスコは本レポートを更新する義務を負いません。

本文およびデータ等の著作権を含む知的所有権はフィスコに帰属し、フィスコに無断で本レポートおよびその複製物を修正・加工、複製、送信、配布等することは堅く禁じられています。

フィスコおよび関連会社ならびにそれらの取締役、役員、従業員は、本レポートに掲載されている金融商品または発行体の証券について、売買等の取引、保有を行っているまたは行う場合があります。

以上の点をご了承の上、ご利用ください。

■お問い合わせ■

〒 107-0062 東京都港区南青山 5-13-3 株式会社フィスコ

メールアドレス: support@fisco.co.jp

電話:03-5774-2443(IR コンサルティング事業本部)