

# 2022年2月期 第2四半期 決算短信補足説明資料

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

2021年10月13日



- 前年同期比で売上収益・営業利益ともに着実に増加
- 親会社の所有者に帰属する四半期利益は、持分法による投資損益の効果が加わり二桁の増加率を達成

## 連結業績

売上収益	731億円	前年同期比	+ 9.3%
営業利益	72億円	前年同期比	+ 8.7%
親会社の所有者に 帰属する四半期利益	49億円	前年同期比	+ 15.7%

- 売上収益・利益ともに年間見通しに対し順調な進捗
- コロナ関連スポット業務の拡大が大きく貢献

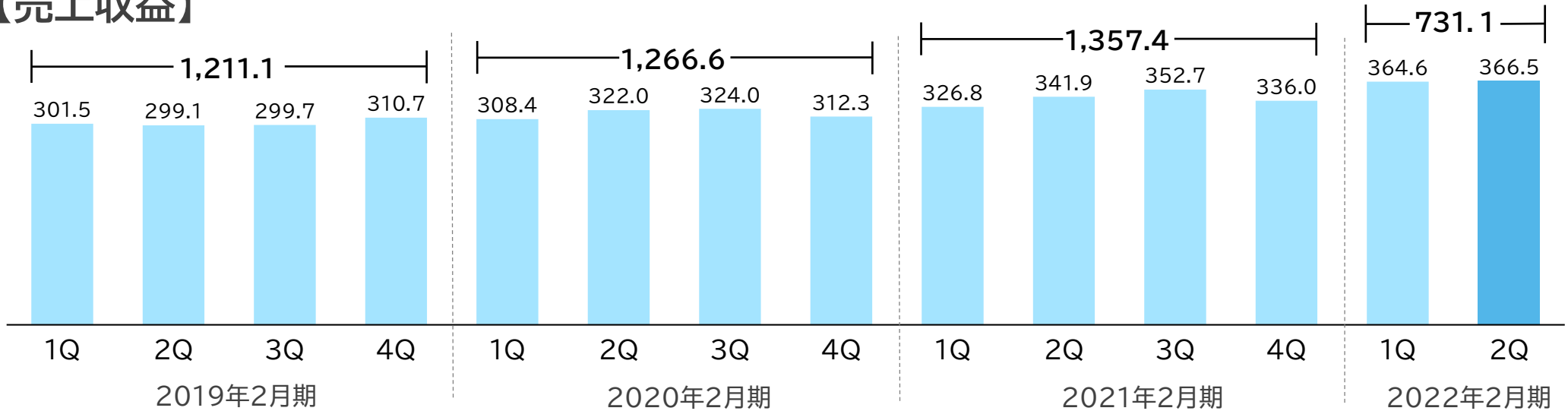
(単位:百万円)

	2021年2月期 第2四半期	2022年2月期 第2四半期	前年同期比 増減額	前年同期比 増減率	連結業績見通し	進捗率
売上収益	66,871	<b>73,110</b>	+ 6,239	+9.3%	139,000	52.6%
CRM事業	66,269	<b>72,599</b>	+ 6,330	+9.5%	—	—
継続業務	59,010	<b>59,508</b>	+ 498	+0.8%	—	—
スポット業務	7,259	<b>13,091</b>	+ 5,832	+80.3%	—	—
その他事業	602	<b>511</b>	△91	△15.0%	—	—
営業利益	6,623	<b>7,200</b>	+ 577	+8.7%	12,200	59.0%
CRM事業	6,493	<b>6,987</b>	+ 494	+7.6%	—	—
その他事業	130	<b>213</b>	+ 83	+63.8%	—	—
親会社の所有者に帰属する四半期利益	4,250	<b>4,918</b>	+ 668	+15.7%	7,800	63.1%

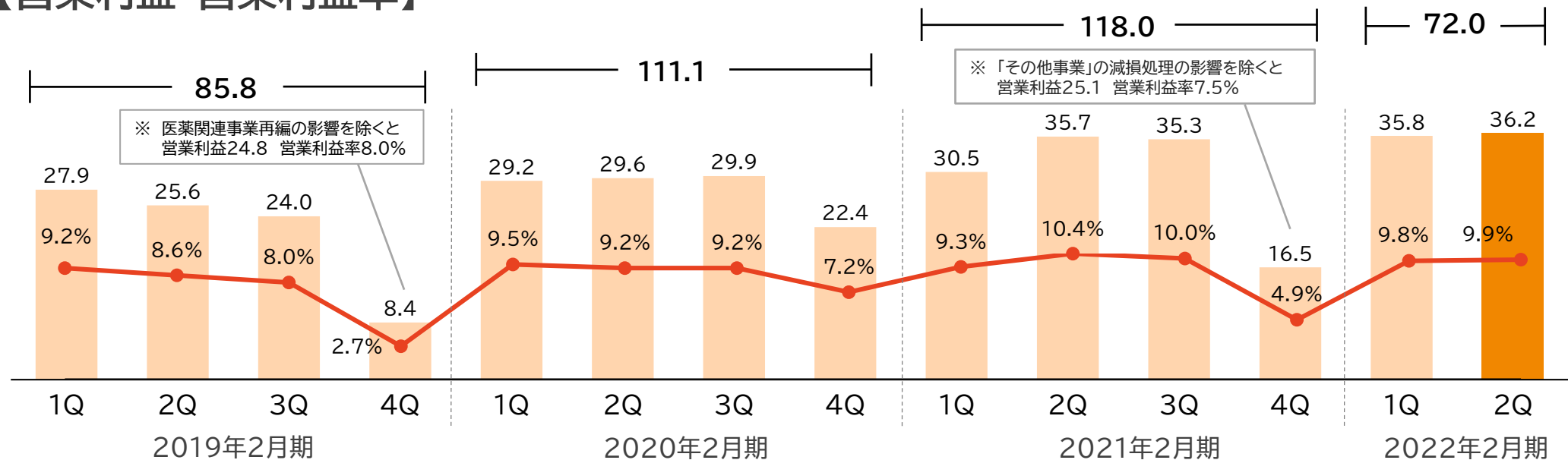
# 売上収益・営業利益の推移（四半期）

(単位:億円)

## 【売上収益】

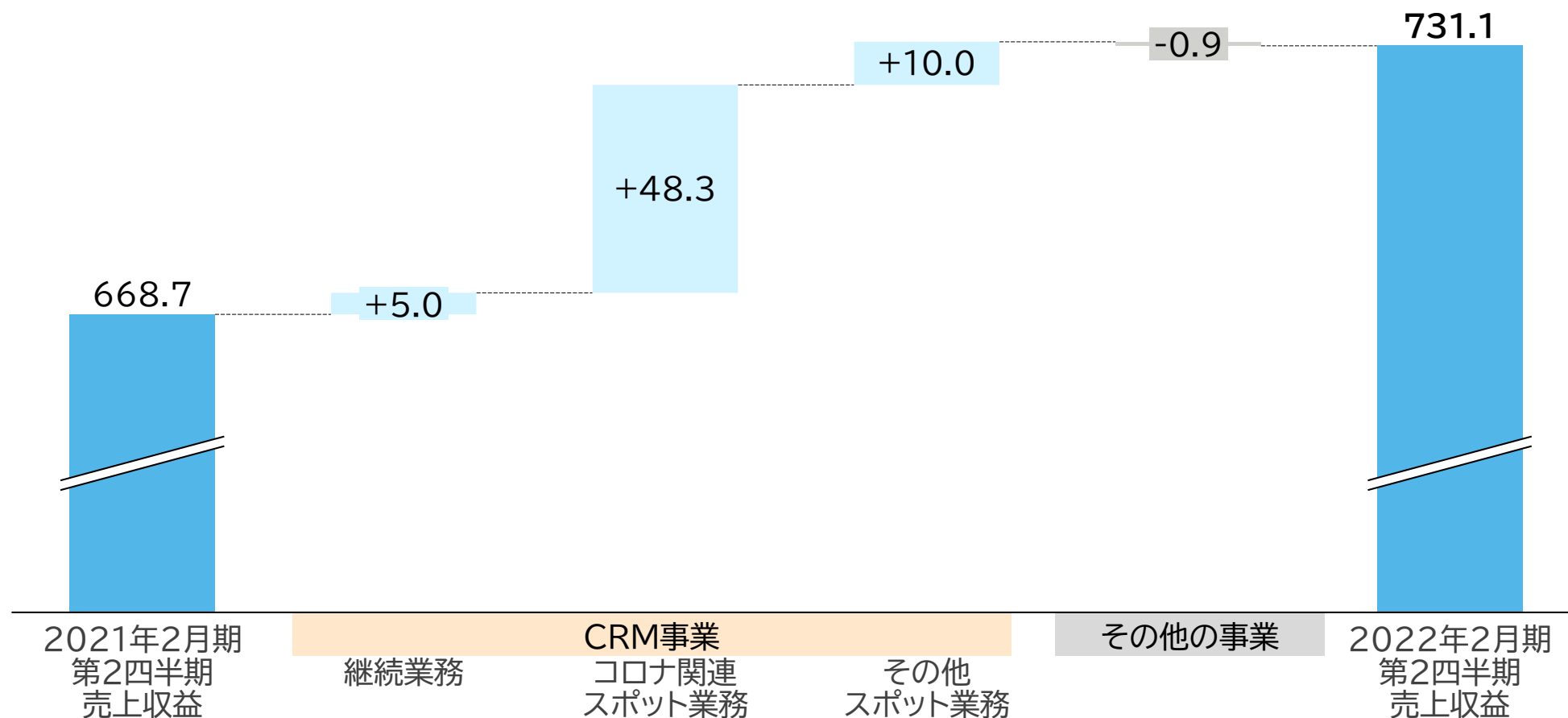


## 【営業利益・営業利益率】



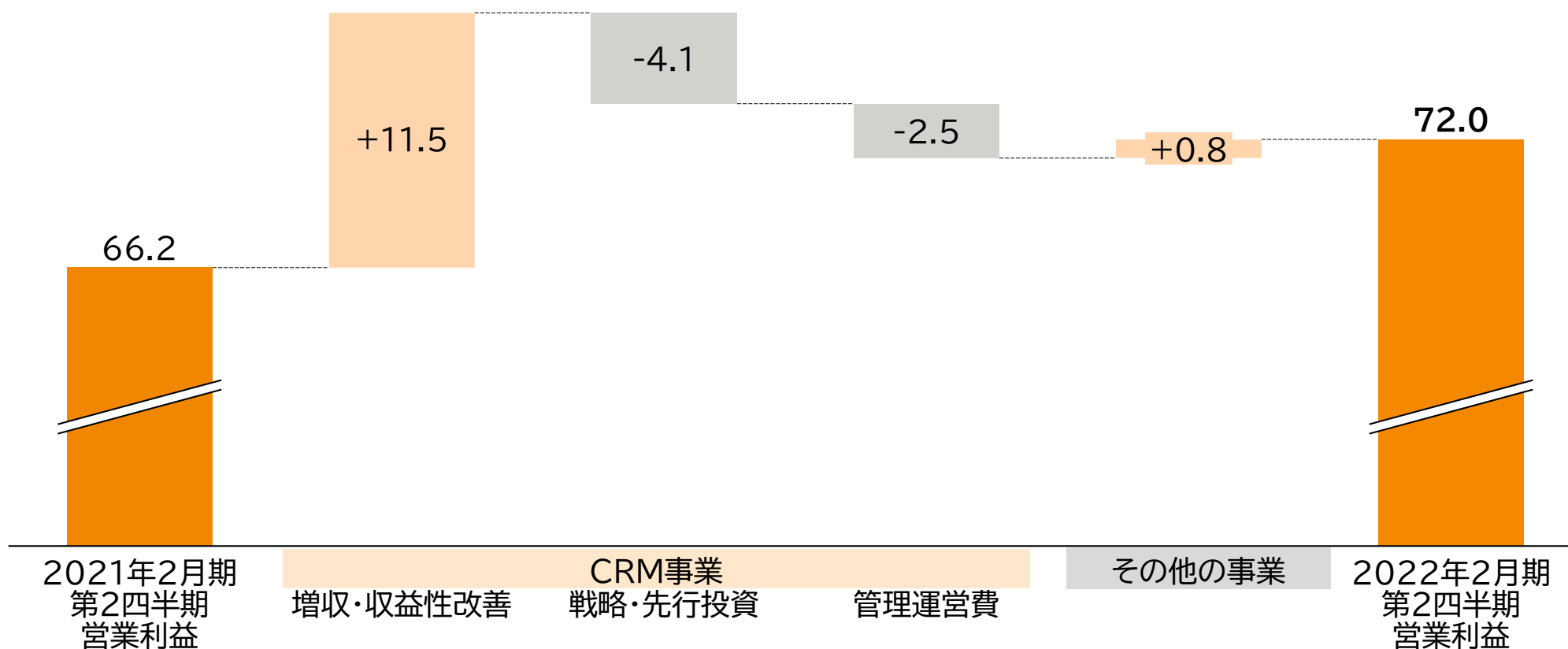
- コロナ関連スポット業務が大きく増加
- 下期の継続業務拡大に向けた新規案件等は着実に進行

(単位:億円)



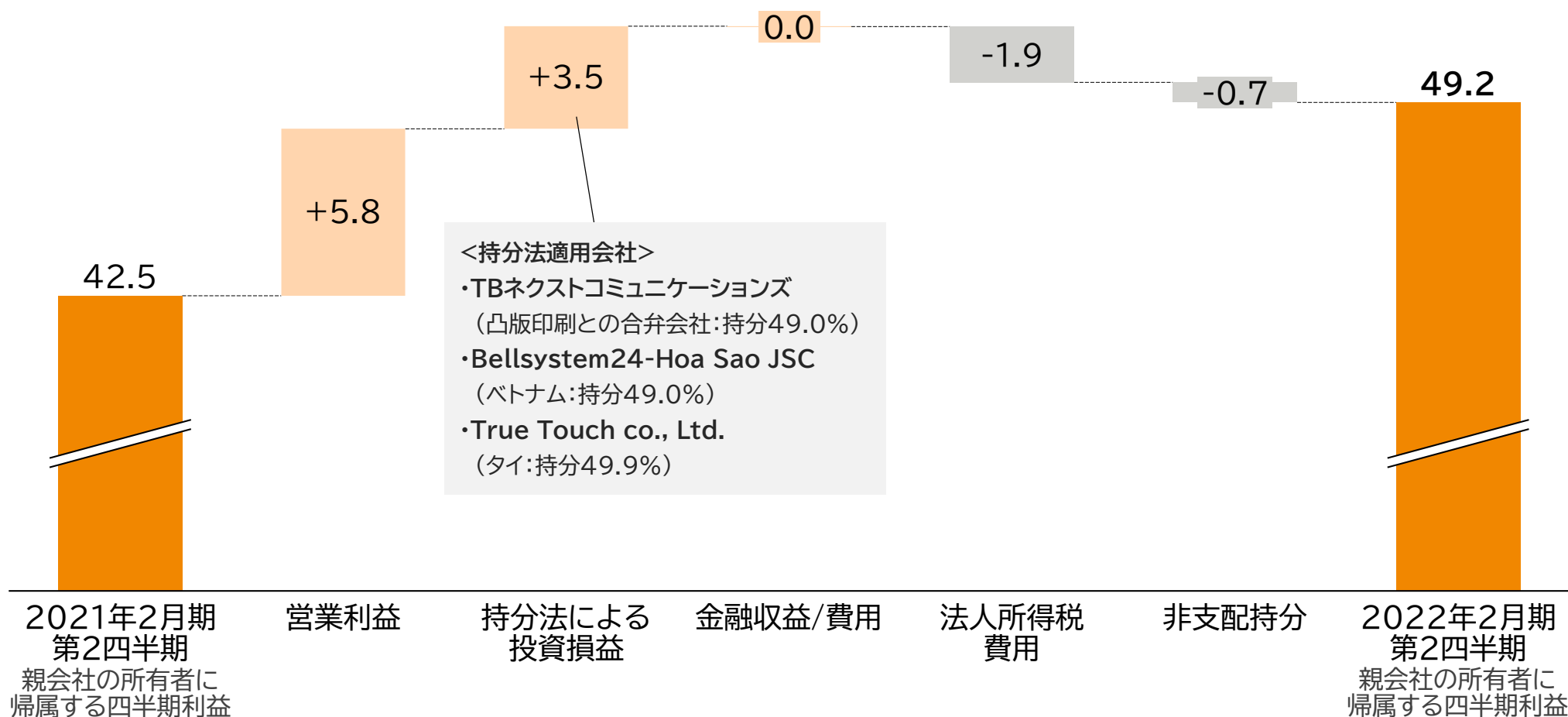
- CRM事業の増収に伴い、営業利益は増加
- 戦略・先行投資には、DX投資、本社移転費用が含まれる

(単位:億円)



親会社の所有者に帰属する四半期利益は、営業利益、及び持分法による投資損益により大きく増加

(単位:億円)

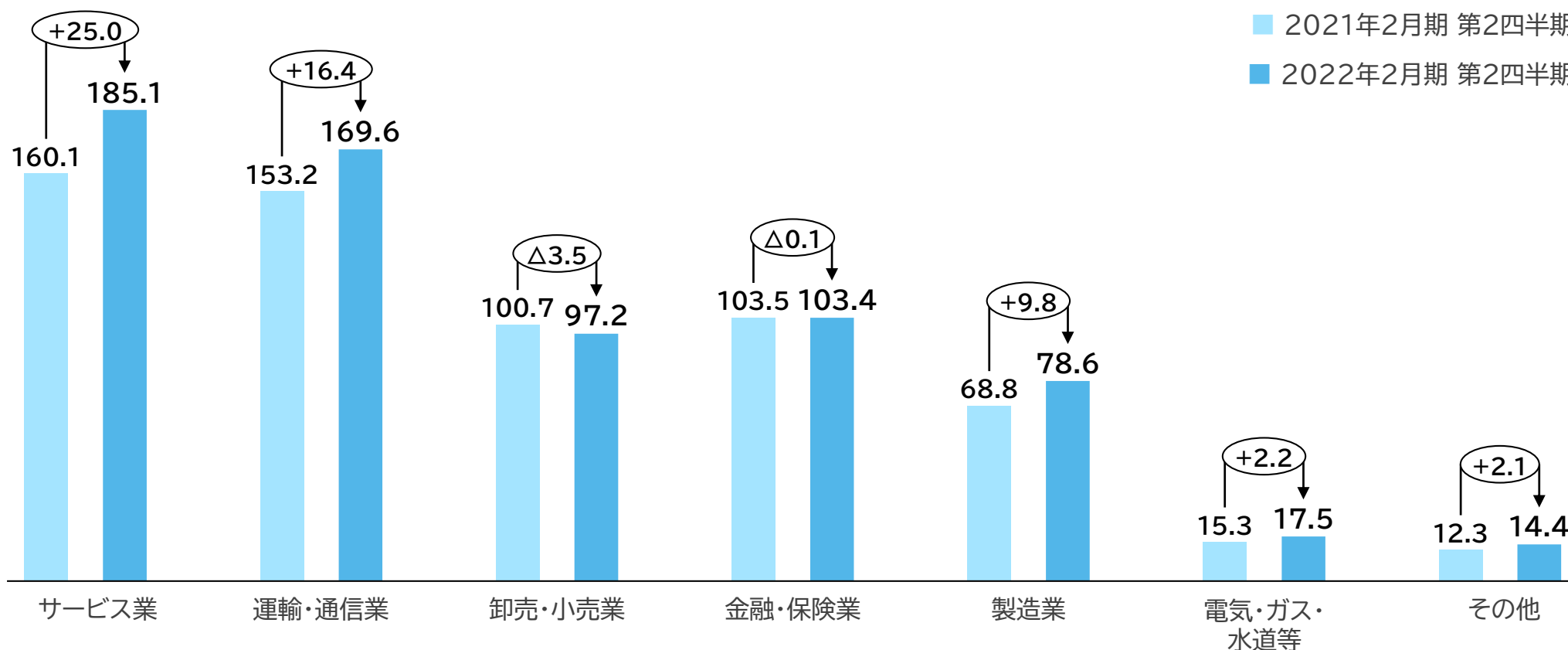


# Appendix



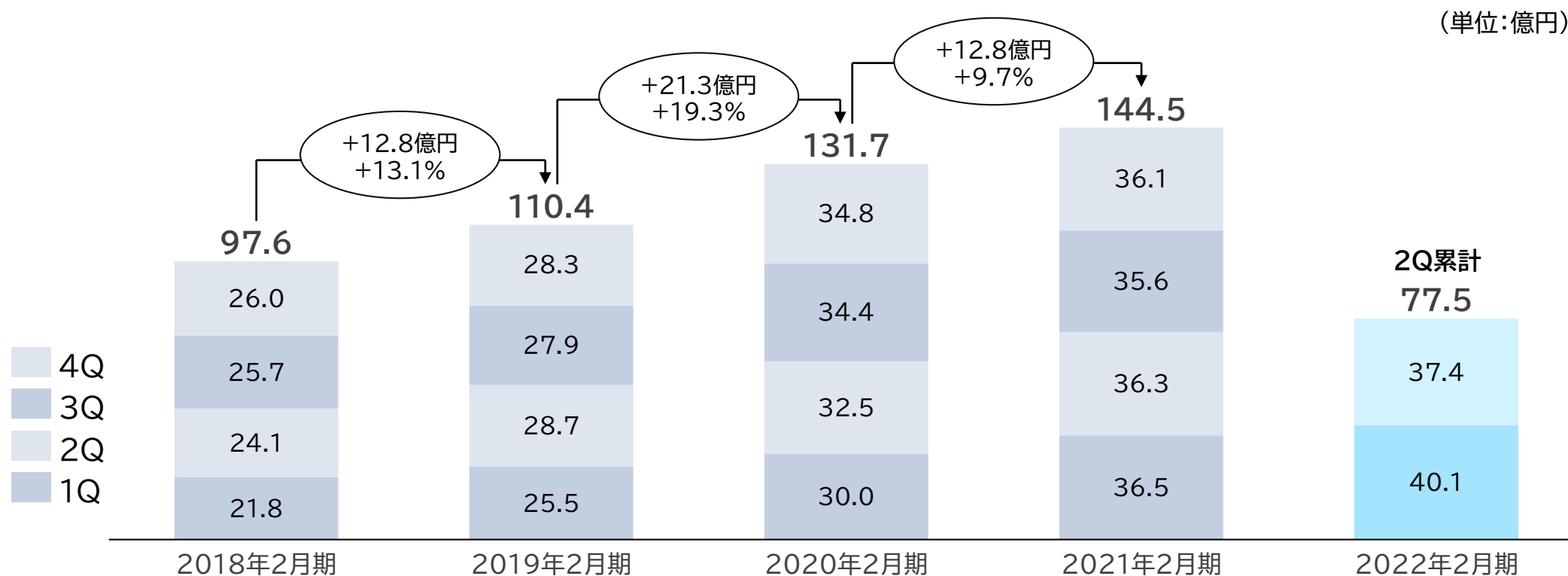
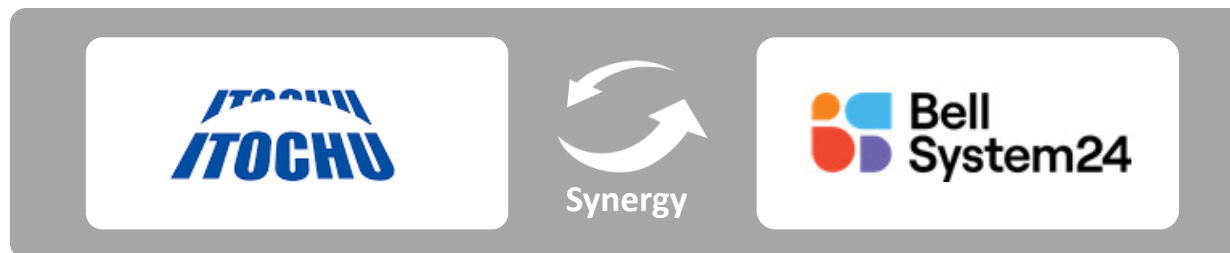
■ 「サービス業」「運輸・通信業」を中心に売上収益が伸長。

(単位:億円)



※ CRM事業の売上収益上位300社が対象

伊藤忠シナジーは前年同期比+6.5%と引き続き増加。



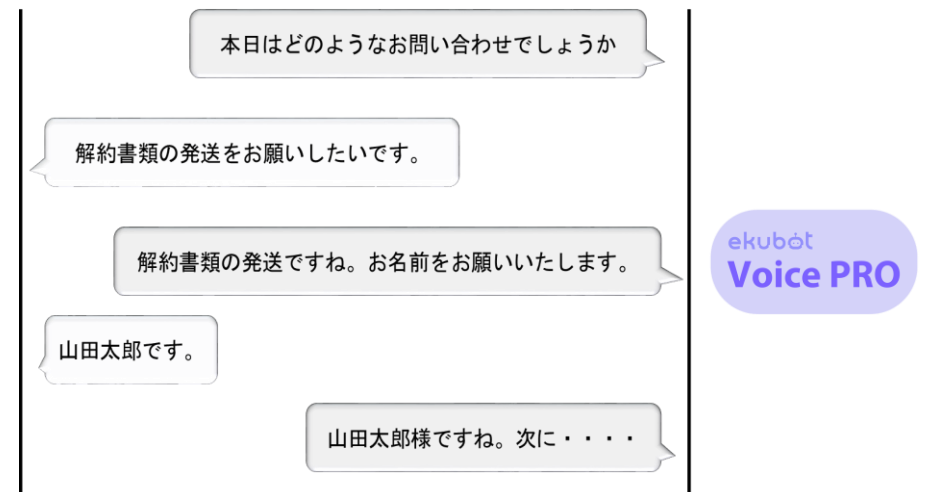
※ スポット業務を含む

## 企業のコンタクトセンターDX支援の強化を目的に、自動応答ソリューションのサービスメニュー体系を刷新

コンタクトセンターDX支援の強化を目的に、従来より提供しているボイスボットとチャットボットを活用した自動応答ソリューションのサービスメニュー体系を刷新。「ekubot™」シリーズの新たなラインナップとして、約五十席～数百席規模以上の中規模・大規模のコンタクトセンター業務を想定したボイスボット「ekubot Voice PRO」を提供開始。

## CTCと、コンタクトセンターでのボイスボット導入から運用までをワンストップで支援する「ekubot Voice PRO(エクボットボイスプロ)」を提供開始

伊藤忠テクノソリューションズと、「音声認識」「対話型AI」「音声合成技術」を活用し、電話による問合せに対し、音声での自動応答を行うボイスボットの導入から運用定着化までをワンストップで支援するトータルソリューション「ekubot Voice PRO(エクボットボイスプロ)」を提供開始。



## 当社が出資するタイのコンタクトセンター大手「True Touch」が、タイ通信サービス大手の「True Corporation」より、コンタクトセンター勤務者3,000名を受け入れ

ベルシステム24の運用改善メソッド活用によるオペレーション業務の改善・効率化を目的に、2021年9月1日、タイ通信サービス大手の「True Corporation」のコンタクトセンター勤務者3,000名を、ベルシステム24の出資先であるタイコンタクトセンター大手「True Touch」へ移管。コミュニケーター計5,000名とし、タイにおける事業拡大を加速。



## スーパーバイザー支援に特化したベトナムでのオフショア業務を開始

ベトナムのグループ会社「Bellsystem24-HoaSao Joint Stock Company」との連携により、コンタクトセンター運営におけるスーパーバイザー支援に特化したベトナムでのオフショア業務を開始。

国内リソースを、業務改善やオペレーターの育成といったコア業務へ注力できる体制を構築し、顧客ロイヤリティの高いコンタクトセンター運営に向け、オペレーターのスキルアップや、対応品質の向上を加速。



沖縄県にて障がい者就労支援を目的とした企業体験会「来て！見て！みらい発見！お仕事体験ウィーク」に参加

「医療法人 一灯の会 中部地区障害者就業・生活支援センター」が主催する、沖縄県中部圏域の障がい者を参加対象とした就労体験会「来て！見て！みらい発見！お仕事体験ウィーク」に参加。

コンタクトセンター  
業務体験会の様子



婚姻の平等に向けたキャンペーン「Business for Marriage Equality」への賛同を表明

婚姻の平等(同性婚の法制化)に賛同する企業を可視化するキャンペーン「Business for Marriage Equality」への賛同を表明。

「Business for Marriage Equality」は、日本で活動する3つの非営利団体である「一般社団法人 Marriage For All Japan (MFAJ)」、「NPO法人 LGBTとアライのための法律家ネットワーク(LLAN)」、「認定NPO法人 虹色ダイバーシティ」が共同で運営するキャンペーン。婚姻の平等を実現する法制度の実現へ向けて賛同企業を募集、在日米国商工会議所の提言に基づく同様の取り組みと合わせ、165の企業・団体が賛同。



Business for Marriage Equality

## 連結財政状態計算書の概要

(単位:百万円)

	2021年2月末	2021年8月末	増減額		2021年2月末	2021年8月末	増減額
流動資産	26,381	<b>29,328</b>	+ 2,947	流動負債	48,952	<b>38,170</b>	△10,782
現金及び現金同等物	5,518	<b>7,770</b>	+ 2,252	うち借入金	20,235	<b>9,736</b>	△10,499
うち営業債権	19,644	<b>20,348</b>	+ 704	非流動負債	70,426	<b>80,049</b>	+ 9,623
非流動資産	146,507	<b>145,994</b>	△513	うち長期借入金	42,907	<b>53,444</b>	+ 10,537
うちのれん	95,396	<b>95,396</b>	±0	負債合計	119,378	<b>118,219</b>	△1,159
				資本金	27,049	<b>27,062</b>	+ 13
				利益剰余金	23,148	<b>26,523</b>	+ 3,375
				親会社の所有者に帰属する持分	53,113	<b>56,690</b>	+ 3,577
				資本合計	53,510	<b>57,103</b>	+ 3,593
資産合計	172,888	<b>175,322</b>	+ 2,434	負債・資本合計	172,888	<b>175,322</b>	+ 2,434

## 連結キャッシュ・フロー計算書の概要

	2021年2月期	2022年2月期 第2四半期
営業活動によるキャッシュ・フロー	14,886	8,369
投資活動によるキャッシュ・フロー	▲ 3,177	▲ 1,502
財務活動によるキャッシュ・フロー	▲ 13,955	▲ 4,620
(フリーキャッシュ・フロー)	11,709	6,867

【参考】Net DER 1.09倍 0.98倍

## 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。