

2024年2月期（2023年度） 第3四半期 決算補足資料 (2023/3-2023/11)

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

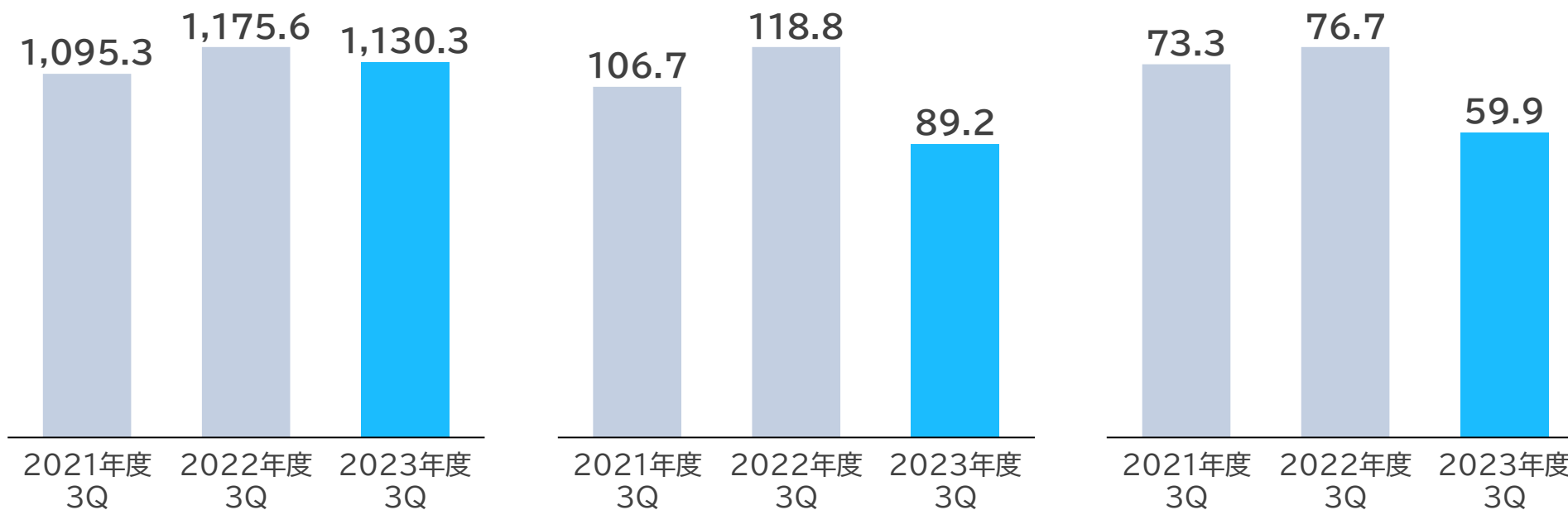
2024年1月10日

証券コード：6183



- 基礎業務は増加するもコロナ等国策関連業務の減少により、売上収益、営業利益共に前年3Q累計比で減少

	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
	1,130億円	89億円	60億円
	前年比増減 △ 45.3億円 (△ 3.8%)	前年比増減 △ 29.6億円 (△ 24.9%)	前年比増減 △ 16.8億円 (△ 21.8%)



2024年2月期（2023年度）第3四半期 連結損益計算書概要



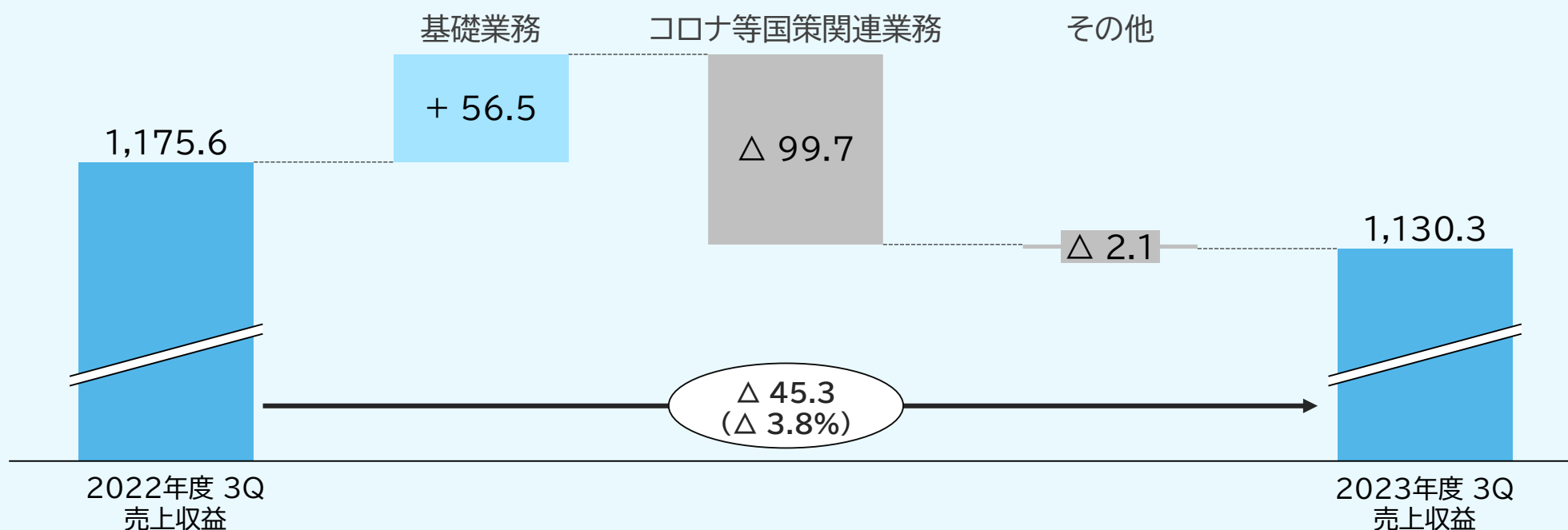
(単位:億円)

	2022年度 3Q	2023年度 3Q	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	1,175.6	1,130.3	△45.3	△3.8%	1,570.0	72.0%	
内、基礎業務	988.3	1,044.8	+56.5	+5.7%	1,451.0	72.0%	
内、コロナ等国策関連業務	180.3	80.6	△99.7	△55.3%	110.0	73.3%	
内、その他	7.0	4.9	△2.1	△30.0%	9.0	54.2%	
売上総利益	245.2	206.0	△39.2	△16.0%			
販売費及び一般管理費	▲ 128.0	▲ 126.1	+1.9	△1.5%			
その他の収益／費用	1.6	9.3	+7.7	+473.5%			
営業利益	118.8	89.2	△29.6	△24.9%	138.0	64.6%	
営業利益率	10.1%	7.9%			8.8%		
持分法による投資損益	▲ 0.4	1.1	+1.5	△375.0%			
金融収益／費用	▲ 3.6	▲ 2.9	+0.7	△19.4%			
親会社の所有者に帰属する四半期利益	76.7	59.9	△16.8	△21.8%	88.0	68.1%	

2024年2月期（2023年度）第3四半期 売上収益の増減分析

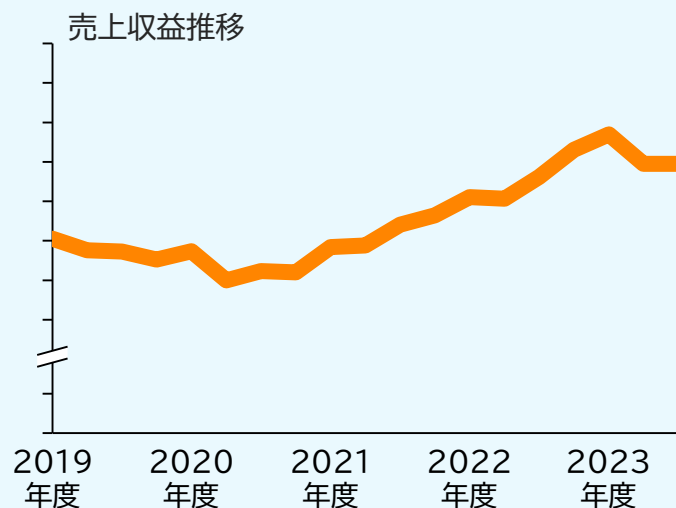
- 売上収益は1,130.3億円で、前年3Q累計の1,175.6億円から $\Delta 45.3$ 億円($\Delta 3.8\%$)の減少
- 基礎業務は、新規・既存業務が拡大する中、前年3Q累計比 $+56.5$ 億円($+5.7\%$)の着実な増加
- コロナ等国策関連業務は、年間計画の想定通りワクチン関連業務が大きく減少し、前年3Q累計比 $\Delta 99.7$ 億円($\Delta 55.3\%$)の減少

(単位:億円)

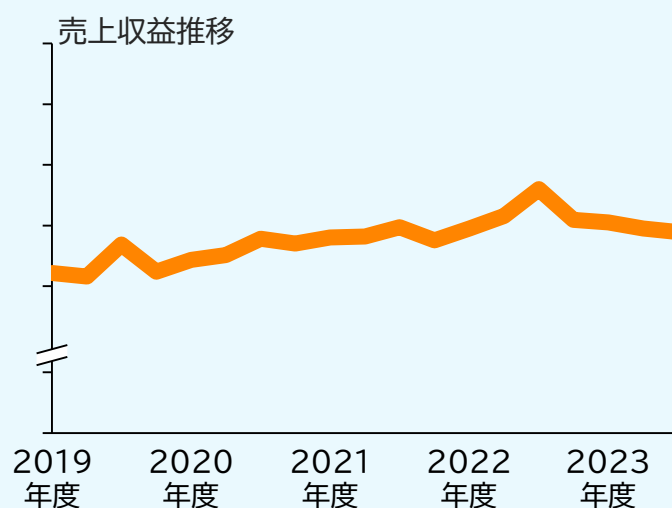


- 人材・教育関連業務では、雇用の流動化が続く中で中途斡旋関連の業務を中心に2Qでは減少したものの、堅調に推移
- 非対面関連業務では、デリバリー関連業務が行動制限の緩和による影響で減少したものの、保険関連業務及びEコマース関連業務は安定的に推移
- キャッシュレス決済関連業務では、クレジットカード関連業務の増加に加え、電子マネー・QRコード決済関連業務も堅調な推移

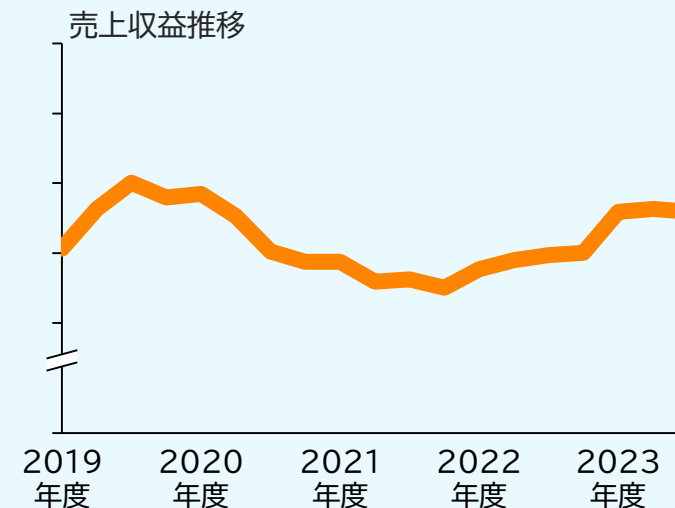
人材・教育関連業務



非対面関連業務



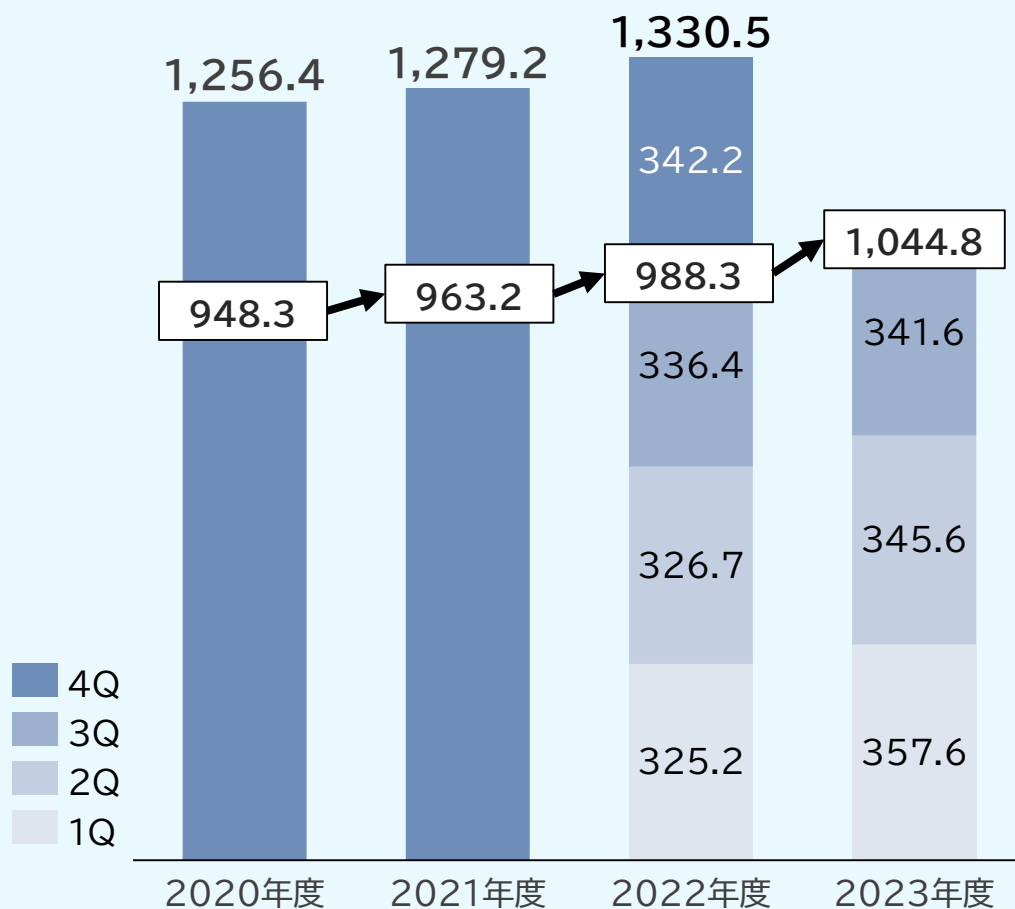
キャッシュレス決済関連業務



2024年2月期（2023年度）第3四半期 売上収益トレンド

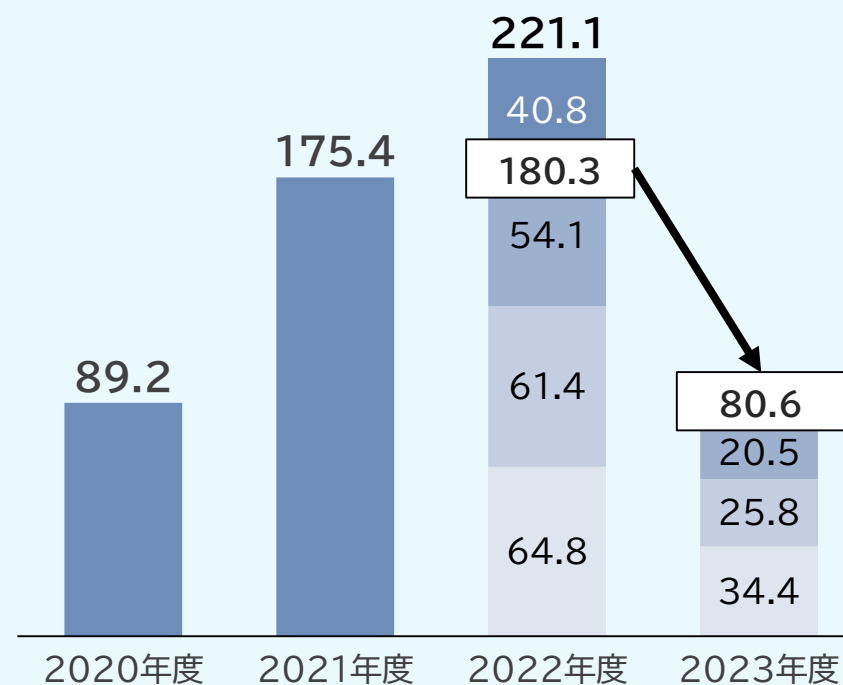
- 基礎業務は2020年度以降、増加基調にあり、3Q累計も前年度と比べ着実に増加
- コロナ等国策関連業務は前年度をピークに業務が大幅に縮小

基礎業務



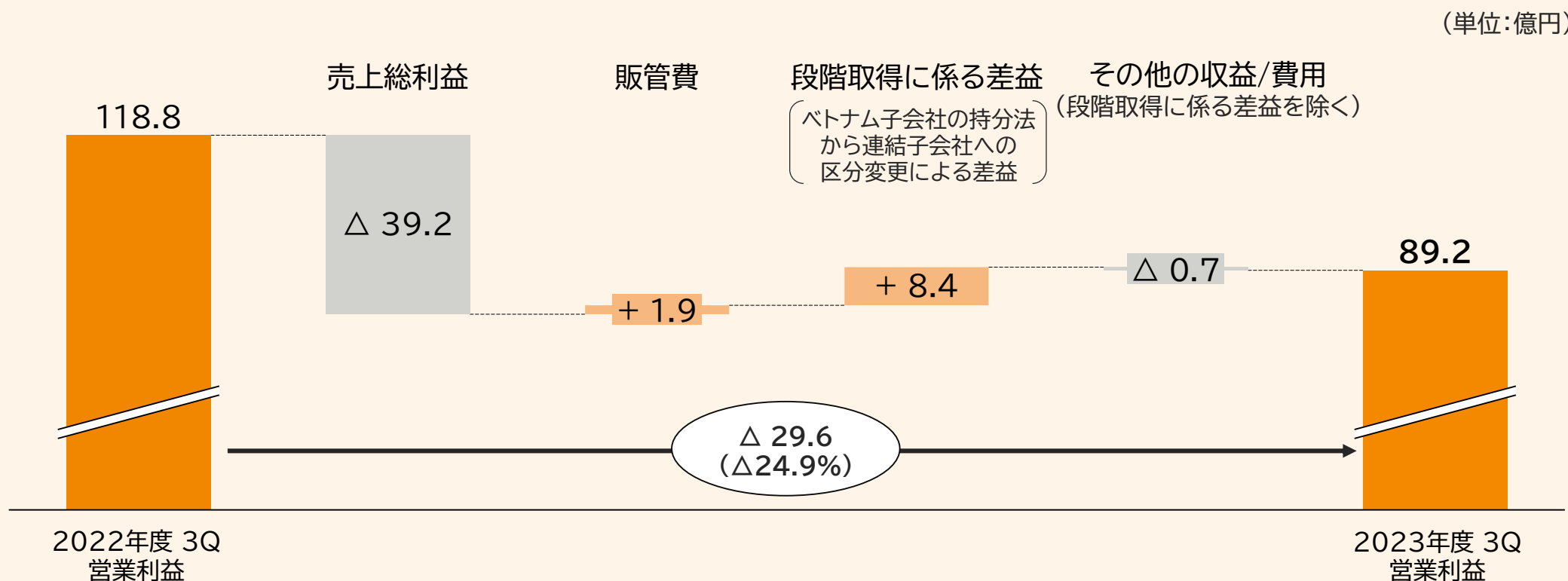
コロナ等国策関連業務

(単位:億円)



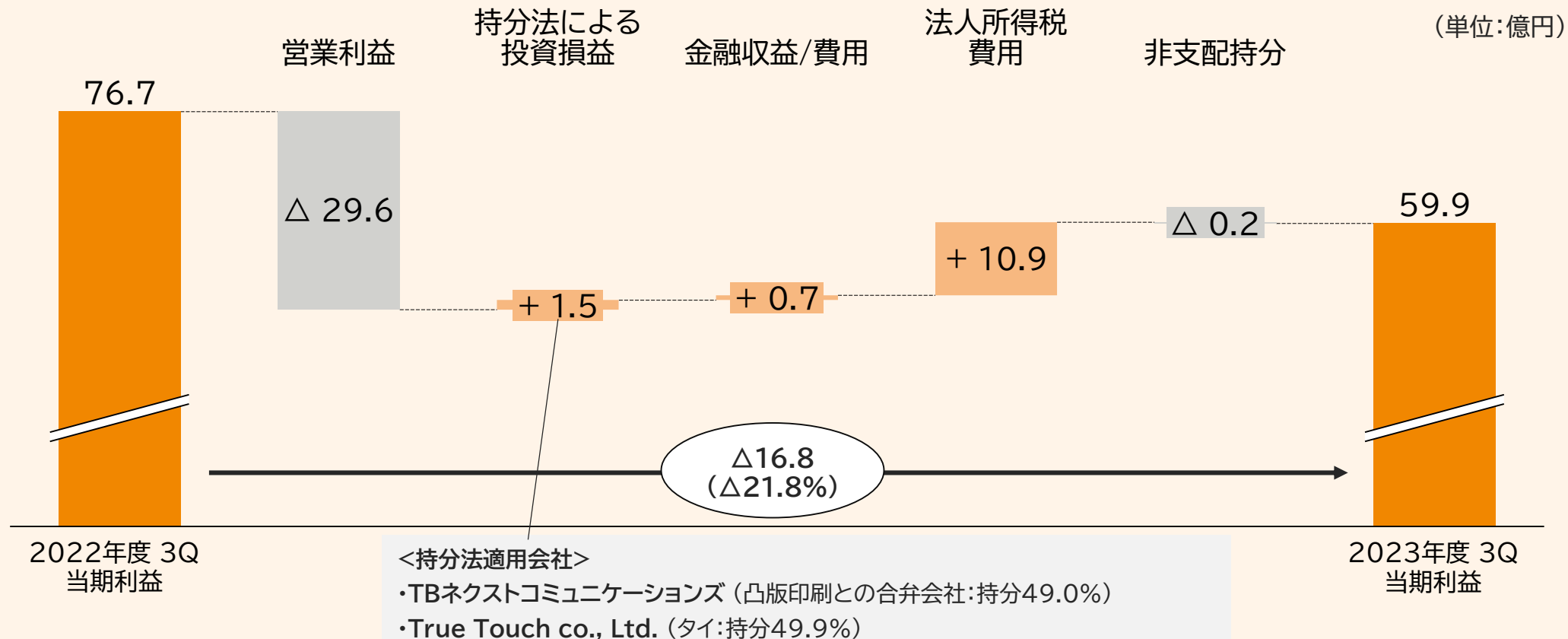
2024年2月期（2023年度）第3四半期 営業利益の増減分析

- 営業利益は89.2億円で、前年3Q累計比 $\Delta 29.6$ 億円($\Delta 24.9\%$)の減少
- 売上総利益は高収益のコロナ等国策関連業務が大きく縮小し、前年3Q累計比 $\Delta 39.2$ 億円の減少
基礎業務に関しては人件費、家賃・光熱費等のコスト上昇はあるものの、価格転嫁を確実に進め、増収効果と合わせて収益力の低下傾向は下げ止まり
- 販管費は、新会計システムの導入を含むITコストの増加はあったものの、広告宣伝費の減少等により前年3Q累計比1.9億円の減少(増益要因)



2024年2月期（2023年度）第3四半期 当期利益の増減分析

- 当期利益は59.9億円で、前年3Q累計比△16.8億円(△21.8%)の減少
 - 持分法による投資損益は、前年3Q累計の▲0.4億円から1.1億円と+1.5億円の増加
- ※ ベトナム子会社(BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc.)は、2023年4月以降、持分法から連結子会社へ区分を変更



※ 当期利益=親会社の所有者に帰属する当期(四半期)利益

2024年2月期（2023年度）第3四半期 連結財政状態計算書概要



(単位:億円)

	2023年2月末	2023年11月末	増減額	備考
流動資産	306.7	285.0	△21.7	
内、現金及び現金同等物	70.0	70.8	+0.8	
内、営業債権	212.3	193.3	△19.0	売上収益減少に伴う減少
非流動資産	1,455.8	1,484.9	+29.1	
内、有形固定資産（使用権資産を除く）	79.7	77.4	△2.3	
内、使用権資産	290.3	290.7	+0.4	
内、のれん	949.0	967.8	+18.8	ベトナム子会社の新規連結影響等
資産合計	1,762.5	1,769.9	+7.4	
流動負債	462.4	500.0	+37.6	
内、借入金	166.0	224.0	+58.0	長期借入金からの振替による増加等
非流動負債	651.0	607.7	△43.3	
内、長期借入金	382.2	340.2	△42.0	1年以内への振替・約定返済による減少
内、その他の長期金融負債	236.2	233.1	△3.1	
資本	649.1	662.1	+13.0	
内、株主資本	642.2	653.0	+10.8	利益による増加、配当金による減少
内、非支配持分	6.9	9.2	+2.3	
負債及び資本合計	1,762.5	1,769.9	+7.4	
株主資本比率	36.4%	36.9%	+0.5%	
ネット有利子負債残高	478.2	493.4	+15.2	
Net DER	0.75倍	0.76倍	+0.01倍	

※ 株主資本＝親会社の所有者に帰属する持分

2024年2月期（2023年度）第3四半期 連結キャッシュ・フロー計算書



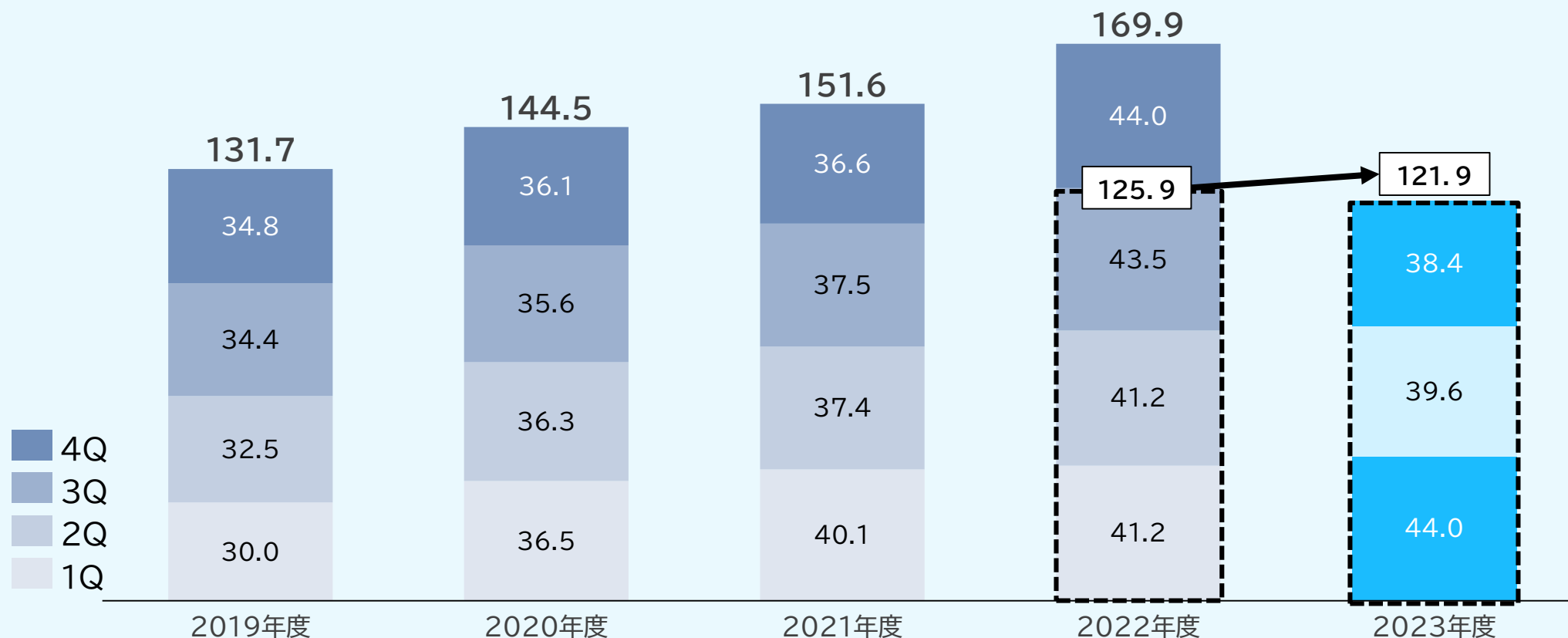
(単位:億円)

	2022年度 3Q	2023年度 3Q	増減額	備考
税引前利益	114.9	87.4	△27.5	
減価償却費・償却費	63.4	68.4	+5.0	
段階取得に係る差益	—	8.4	+8.4	
運転資金増減	2.6	11.5	+8.9	
法人所得税の支払額	△ 43.6	△ 48.9	△5.3	
その他	7.4	△ 15.0	△22.4	
営業活動によるキャッシュ・フロー	144.7	111.8	△32.9	
設備投資	△ 13.9	△ 18.5	△4.6	地方拠点の増床投資等
事業投資	△ 5.3	△ 8.6	△3.3	2023年度はデータマーケティング事業、ヘルスケア関連等へ投資
事業/有価証券売却等	14.4	—	△14.4	2022年度は医薬関連事業にて売却が発生
その他	0.8	0.3	△0.5	
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 4.0	△ 26.8	△22.8	
フリーキャッシュ・フロー	140.7	85.0	△55.7	
借入金増減	△ 38.3	15.5	+53.8	
配当金の支出	△ 44.1	△ 44.1	△0.0	
その他	△ 49.1	△ 55.7	△6.6	
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 131.5	△ 84.3	+47.2	
現金及び現金同等物の期末残高	71.3	70.8	△0.5	

- 伊藤忠シナジーの売上収益は、121.9億円、前年3Q累計比△4.0億円(△3.2%)の減少と、通信キャリア、金融関連業務は堅調に増加したものの、一部の大口案件の業務終了もあり前年3Q累計比で微減

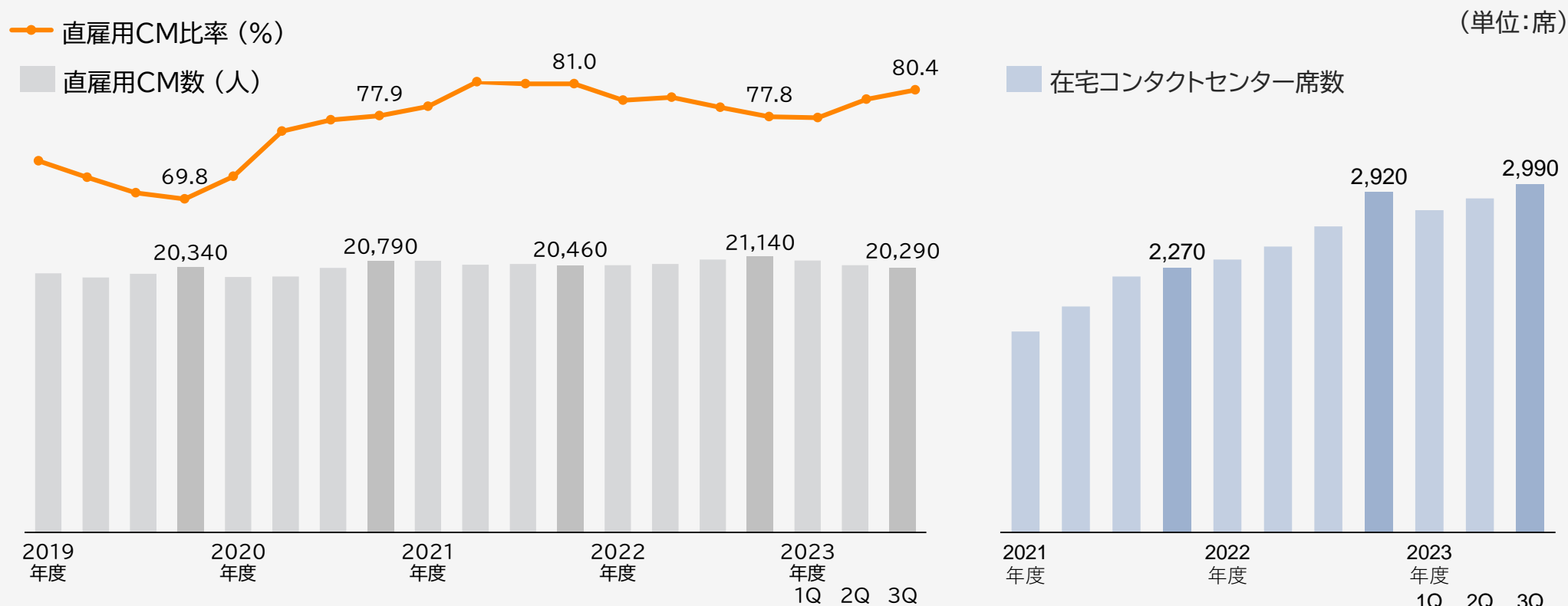
<伊藤忠シナジーによる売上収益>

(単位:億円)



直雇用CM比率・在宅コンタクトセンター席数の推移

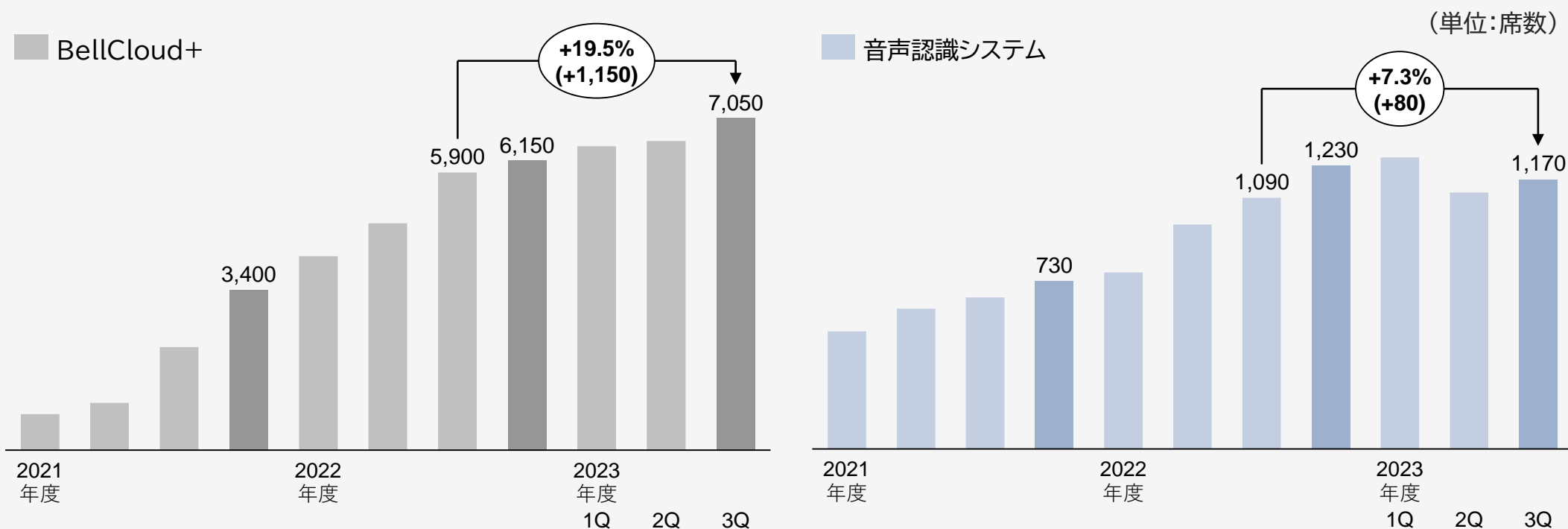
- 今年度より本格導入したJOBマッチングを含めた各種施策により直雇用CMの採用を推進
- CMの定着率向上により採用・研修コストの低下を図ると同時にCMの習熟度が向上することによる業務の安定運用に繋げるべく、直雇用CM比率の更なる引き上げを目指す
- 3Qの直雇用CM比率は80.4%と、前年4Qと比べ+2.6%の上昇
- 在宅コンタクトセンター席数は、コロナ禍が落ち着き増加ペースがやや緩やかになるも、継続して増加傾向
- 安定した人材確保の強化と共に、拠点構築・運営費用削減の観点から更なる増加に取り組む



※ 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(短期間業務は対象外)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)
 ※ 在宅コンタクトセンター席数は、(株)ベルシステム24の業務が対象

BellCloud+/音声認識システムの導入実績

- 音声データ活用DXの基盤となるBellCloud+ (プラス)は、コンタクトセンター業務に必要な音声認識、感情解析、Chatbot、Voicebotや在宅ワークを含めたりモート環境導入に必要な機能を備える
- BellCloud+は、2020年度のサービス開始以来、順調に席数を拡大しており、3Qでは前年3Q比+19.5%と順調に増加
- BellCloud+等を実装された音声認識システムの導入は、一部業務終了により2Qで減少するも3Qでは再び増加
- データ分析や生成AI技術の活用・推進に向けて、引き続き音声認識システムの導入拡大を目指す

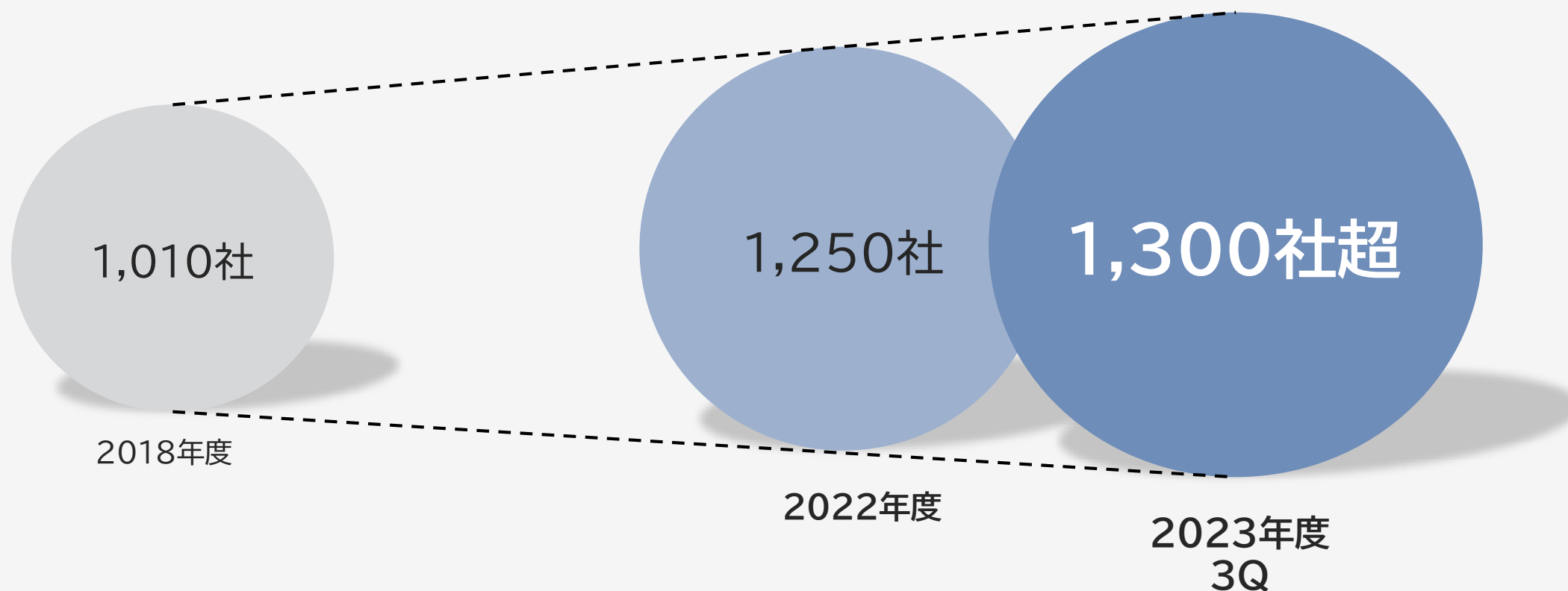


※BellCloud+ (プラス)・・・ベルシステム24が提供するクラウド型コンタクトセンターシステム
※音声認識システム・・・人間の声の発話をデジタルデータに変換しテキスト化を行う技術を活用したシステム

基礎業務のクライアント数

- 基礎業務のクライアント数は3Q末時点で1,300社超となり、2018年度と比べ30%超の伸び
- 今年度も新規クライアント数が順調に増加しており、今後の売上収益拡大を目指す

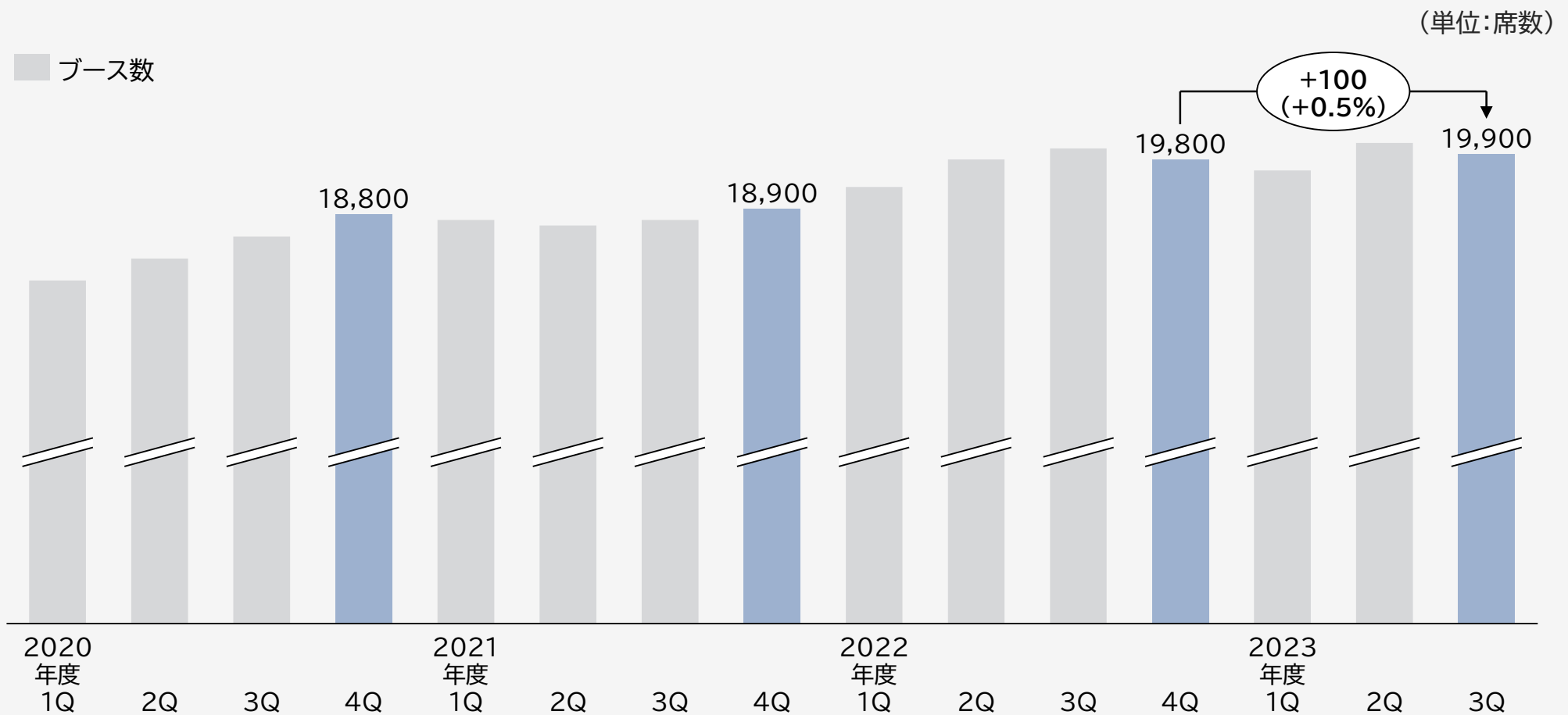
<基礎業務クライアント数>



※ クライアント数は、(株)ベルシステム24単体の基礎業務で、その他事業、e秘書サービス等を除く

拠点ブース数の四半期推移

3Q末の国内拠点は38拠点、ブース数は約19,900席と前年4Q末と比べほぼ同水準で推移

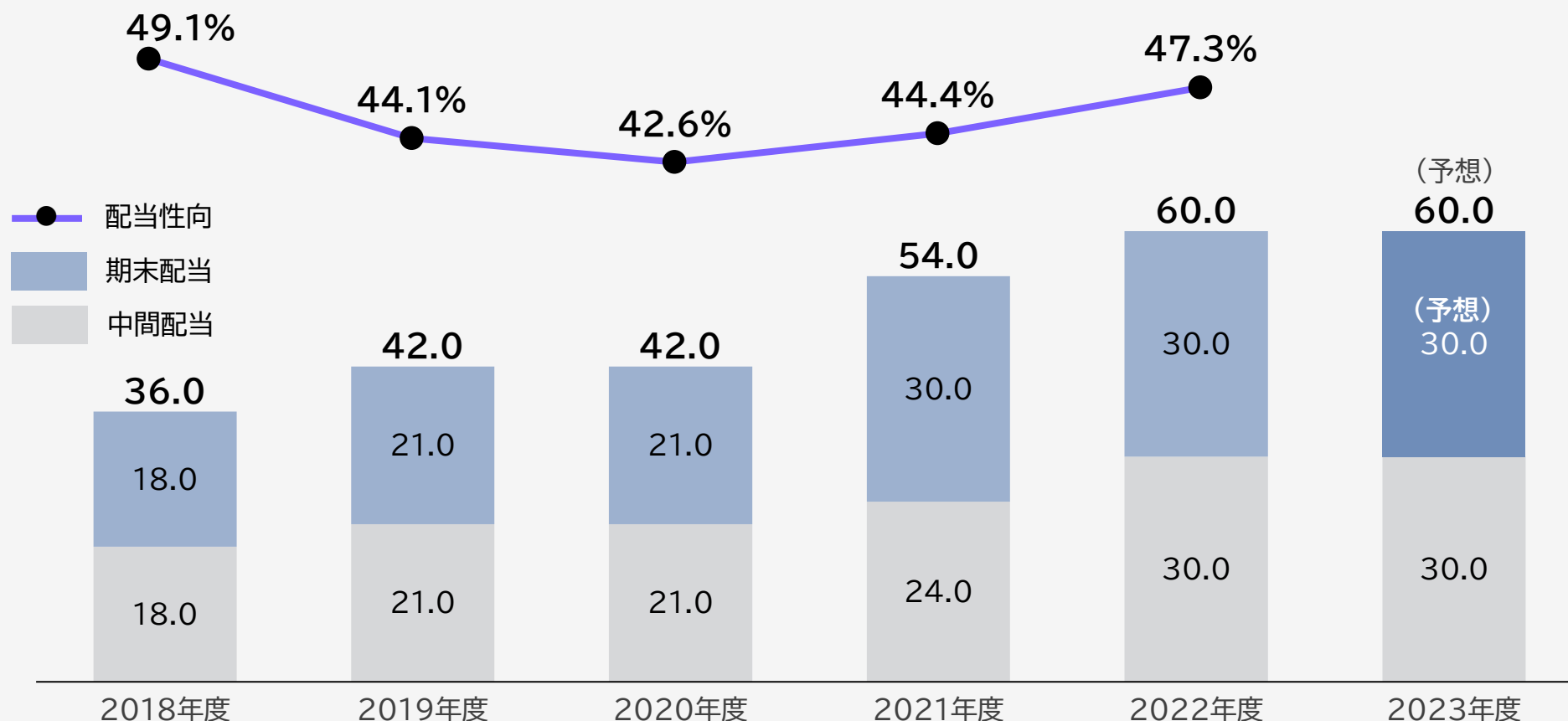


※ ブース数は、当社の国内拠点の席数で、クライアント拠点等での受託業務席数を含めず

- 年間配当金予想は、1株当たり60円で期初予想通り
- 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

1株当たり配当金・配当性向の推移

(単位:円)

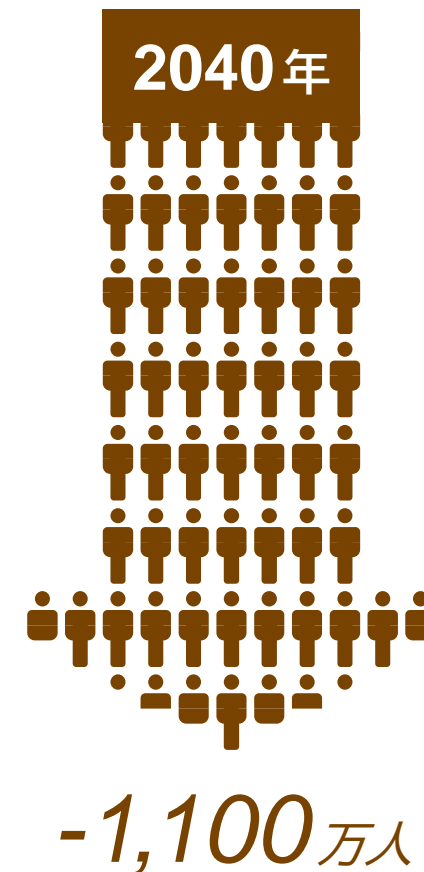
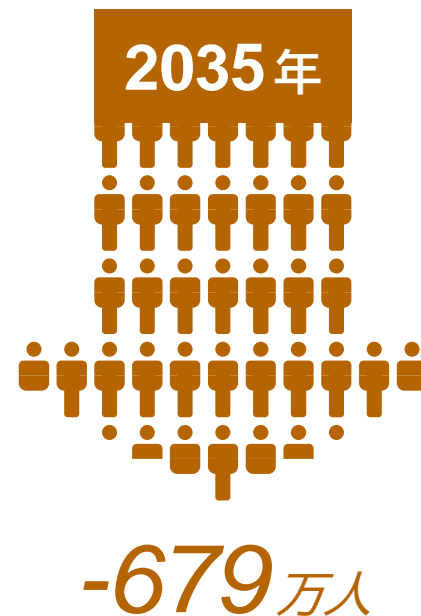


市場環境 および当社の取り組み



国内経済における最大の課題は、労働人口減少
少子高齢化社会の進行等によってあらゆる産業で人材不足が進む

出所:リクルートワークス研究所



労働人口減少により、

▶ 人材不足

企業はコア業務を担う労働力を確保し、バックオフィス業務や外部委託が可能な業務はBPO化

▶ 働き方改革

無期雇用社員増、派遣法改正での直接雇用、時間外労働の上限規制等、従業員では業務が回らず、不足をBPO化

▶ DXの促進

自社でデジタル化できない業務をBPO化



BPO領域・市場の拡大

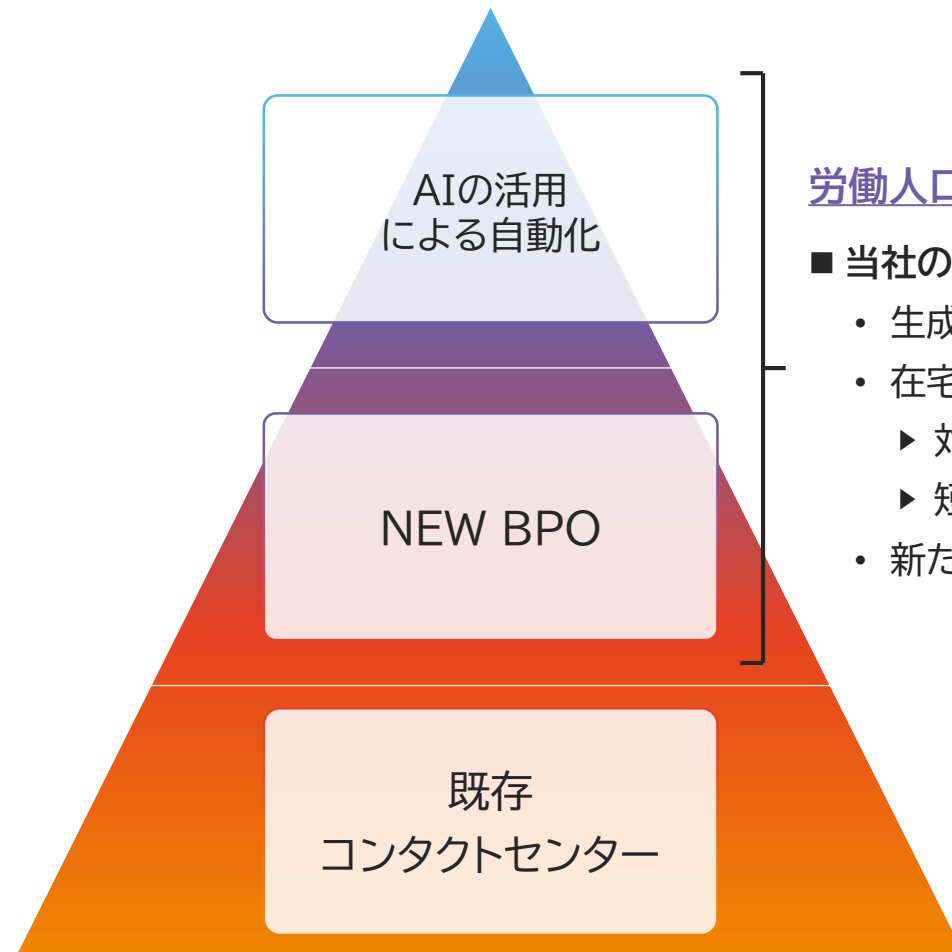
労働人口減少による人手不足業種での 新たなBPO発掘、自動化による当社事業基盤の拡大

日本経済新聞
2023年4月6日

日本経済新聞
2023年7月3日

「対処すべき国内リスクは
人手不足」

社長100人アンケート
人手不足、8割超が実感



労働人口減少によるBPOニーズ拡大

■ 当社の事業基盤拡大に向けた取り組み

- 生成AI
- 在宅コンタクトセンター
 - ▶ 対応キャパシティの拡大
 - ▶ 短時間労働ニーズの吸収
- 新たなBPO領域の創出

ヒト	年間1万人を採用し続ける採用力+社員スキル育成力
ヒト+型化	定型業務の型化による業務標準化
AI	AI活用に必要な教師データのベースとなる膨大なコンタクトセンター業務ナレッジの蓄積
AI	日々の業務に携わるコミュニケーターによるタイムリーかつ継続的なAIチューニング
AI	Microsoft、Google との好リレーション
共創+型化	膨大なクライアント課題解決の実績をベースにした新領域BPOへの対応力(例:Eco-Pork社等)
共創	伊藤忠+TOPPANとのシナジー

これらの強みを組み合わせ、社会インフラを下支えし、
労働人口減少といった社会課題に対応

BPO領域・市場の拡大に向けた具体的な施策

コンタクトセンター市場の拡大 ハイブリット / 無人化によるアウトソース化

AIによる
自動化

生成AIでの
CM研修開始

コンタクト
センター
オートメーション

採用支援AI
ソリューション
外販開始

AIによる
採用効率化

既存BPO市場
約4.5兆円 → 5.5兆円に拡大

10年で

約1兆円の拡大

データ活用

シンカー社の活用
(マーケティングBPO)

Intumit社との
業務提携
(マーケティングBPO)

リショアリング
(BPO国内回帰)

NEW BPO

自治体向け
BPOの拡大

中小企業向け
ヘルプデスク開始

新領域への
アプローチ開始
(一次産業BPO)

NEW BPOでの拡大

新たな領域の
アウトソース化

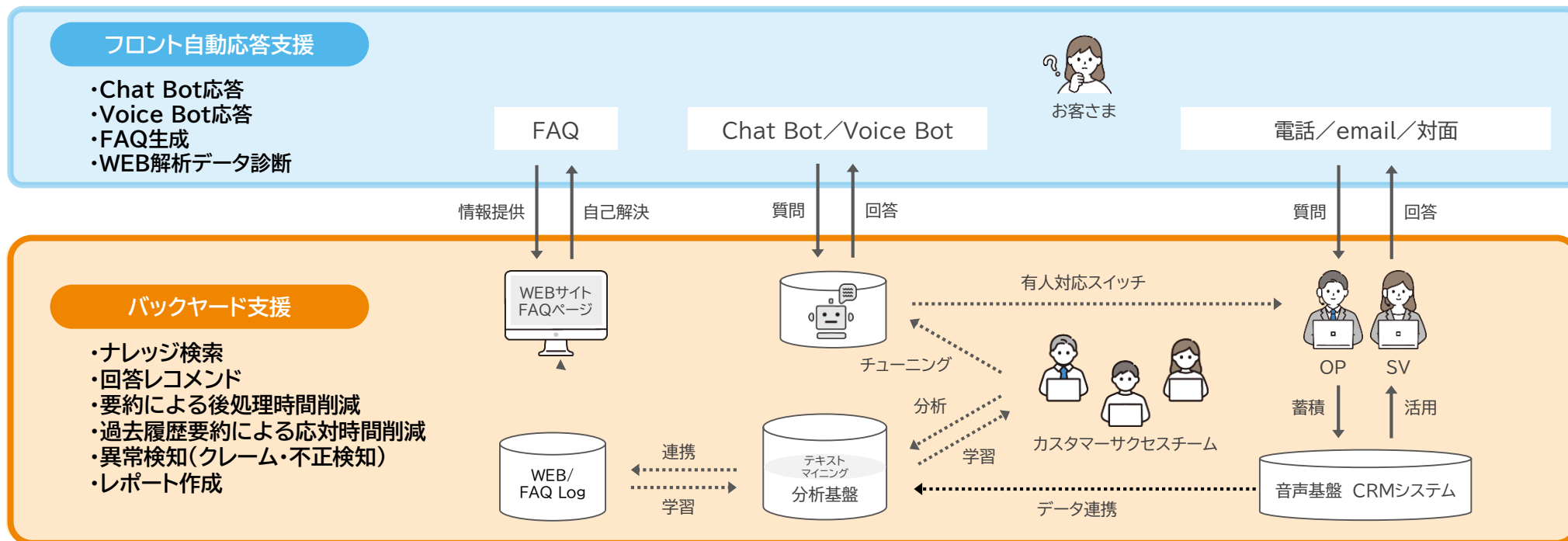
2035年
約680万人の労働者不足

生成AIテクノロジー ベンダーとの連携



コンタクトセンター業務の効率化に向け、クライアント企業11社と取組中。
各業界のリーディングカンパニーと、共同で実績創出を企図。

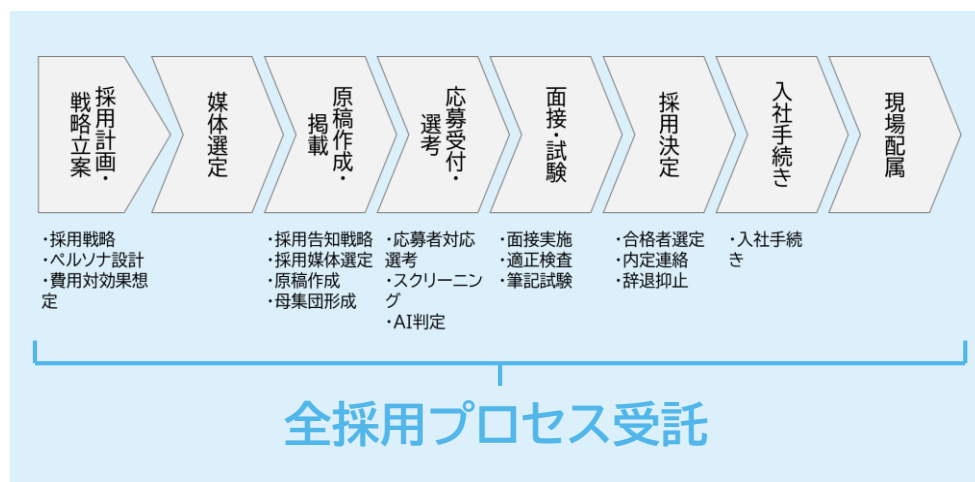
生成AIのコンタクトセンターでの活用ケース



- 2024年中に「バックヤード支援」領域の6項目の提供を開始
- 同時に「フロント自動応答支援」のサービスも順次開始

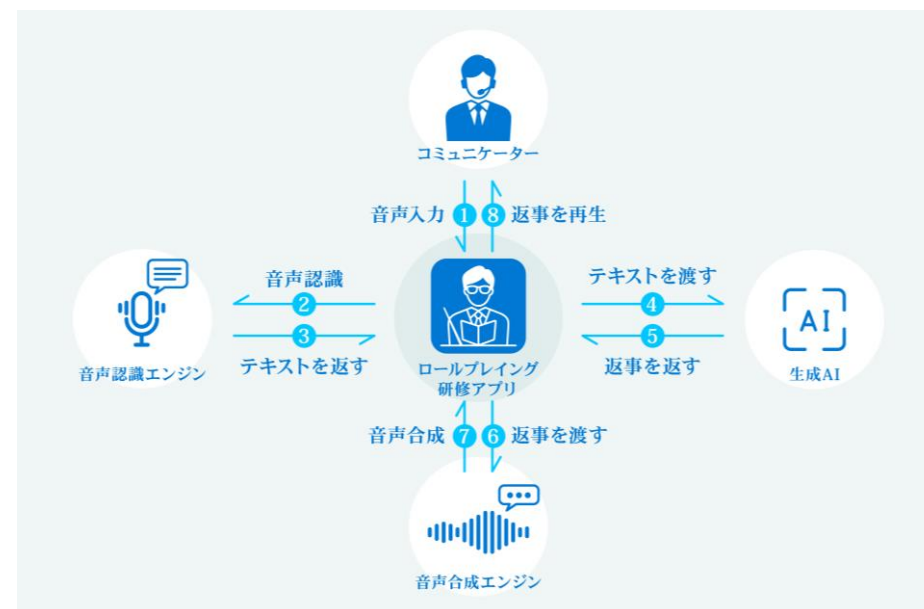
AIを活用した採用アウトソーシングサービス「Bellbiz BPO」を開始

内製コンタクトセンターにおける人材採用と人材の長期定着を目的に、採用コンサルティングと、HRデータを用いたAI予測モデルを活用した、採用アウトソーシングサービス『Bellbiz BPO』の外販を開始。



生成AI活用のコンタクトセンターロールプレイング研修アプリを開発

株式会社ソニーコンピュータサイエンス研究所と生成AIを活用した自動音声応答により、コンタクトセンター実務を再現した研修アプリを開発。時間と場所の制約を超えた女性・シニアの休眠労働力の積極活用。

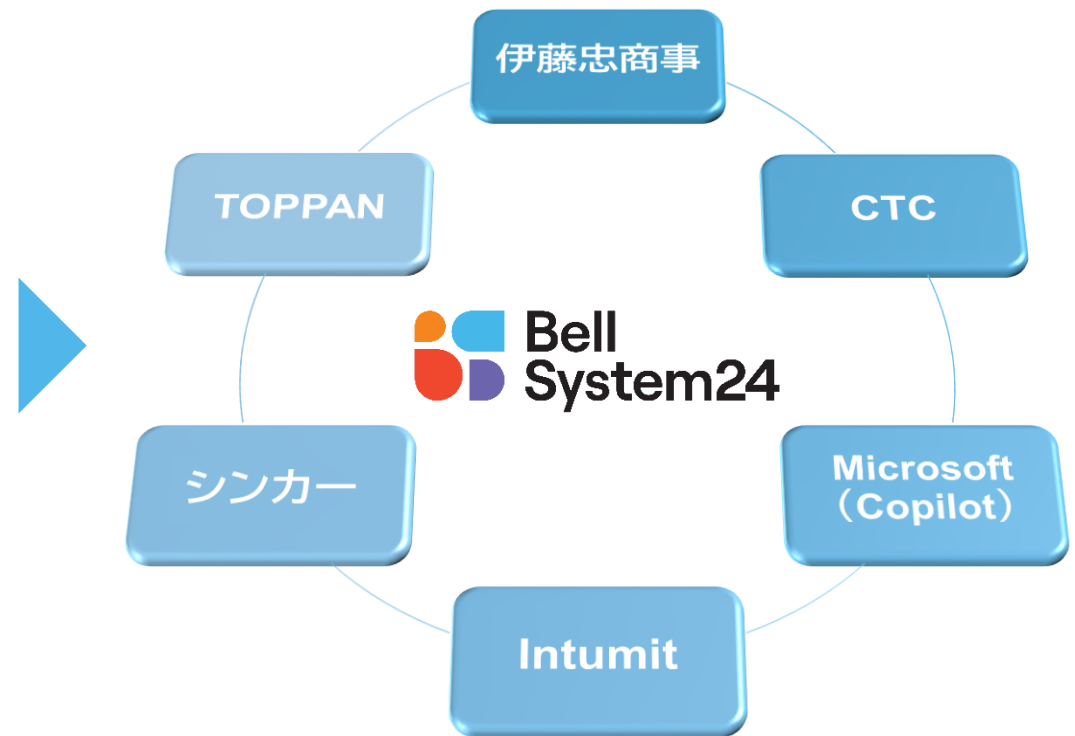


伊藤忠シナジー+TOPPANシナジーを活用

マーケティングBPO領域での事業を加速



2023年10月12日 決算説明会資料

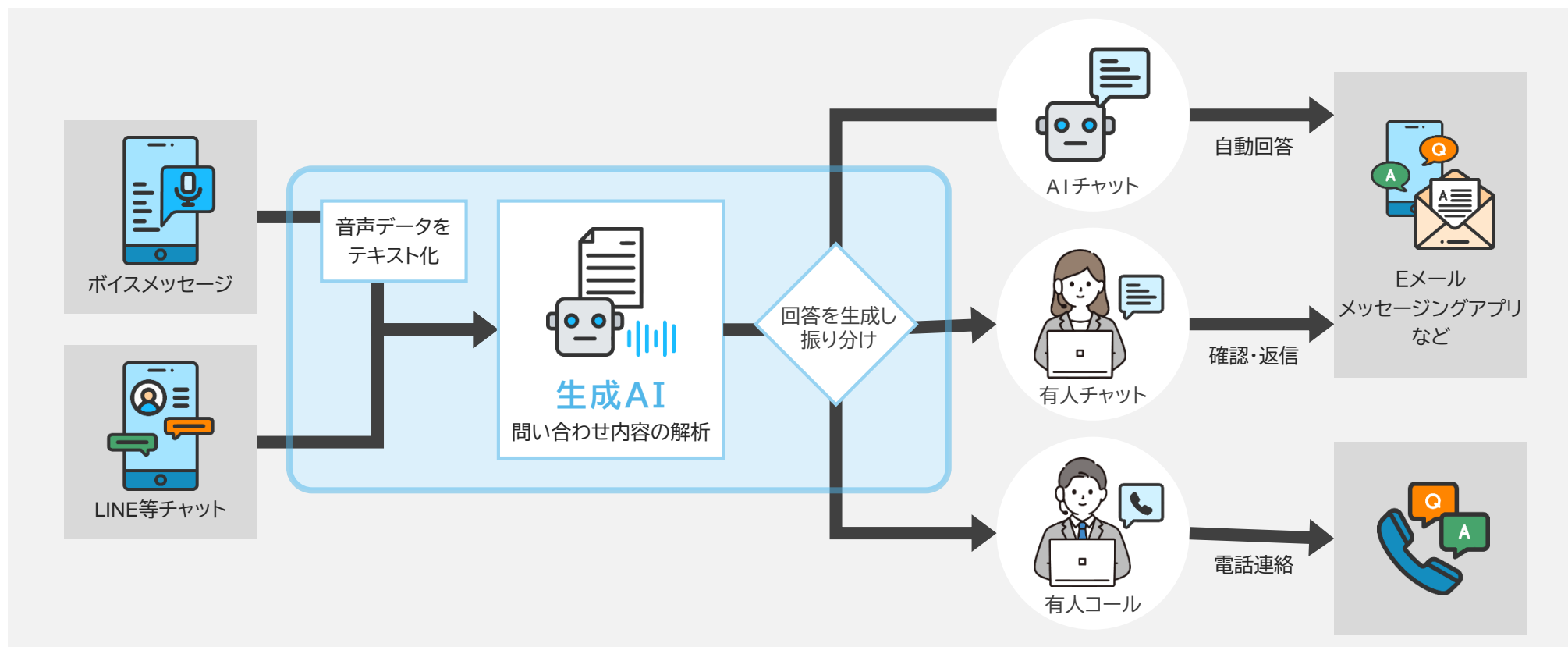


マーケティングBPO領域における連携
(第3四半期の実績)

LINEのボイスメッセージ、チャット受付、生成AIで即座に回答を用意、メッセージ・折り返し電話対応。
▶ 少人数で大量の問い合わせへ対応が可能に。台湾企業にて実績多数、国内企業向けに実証実験を実施中。

電話が混雑中で接続待ち

お問い合わせをボイスメッセージ(音声データ)にてお預かりし、AIでテキスト化～内容分析、返信内容の生成+担当者振り分けを自動化、お客様への迅速な対応をサポート



デジタルマーケティング領域での実績からコンタクトセンター業務拡大

クライアントのビジネスに精通し、コンタクトセンターで消費者の声を扱う当社が、子会社 シンカー社の機能を活用し、消費者の声の分析、施策立案、広告の運用までも受託する新たな動き。大手広告会社との競合機会が増加。

NEW BPOの進捗 ~マーケティングBPO:シンカー社との取組~

THINKER Bell System24

大手百貨店事例:注力商品のアウトバウンドリスト作成
既存顧客へ高級食品を提案。AIにより購入可能性の高い顧客のリストを作成し架電、受注率が3倍に。

1 過去データを分析
顧客データ
購買データ
機械学習用にデータを加工

2 購入可能性スコアリング
機械学習による購入可能性スコアリング

3 スコア上位者に架電
スコア上位者に限定して架電を実施

4 受注率が3倍に上昇

・対象の手書性商品を購入した顧客の傾向（購入回数やエリア、他社とのような商品を購入しているかなど）を分析
・機械学習を用いて対象の季節商品を購入する確立を既存顧客に対して計算
・購入可能性スコアが高い顧客に限定して架電を実施
・受注率が3割に上昇
・対象商品を他にも広げて同様の施策を展開予定

データ解析結果の潜在顧客上位者への架電により受注率3倍

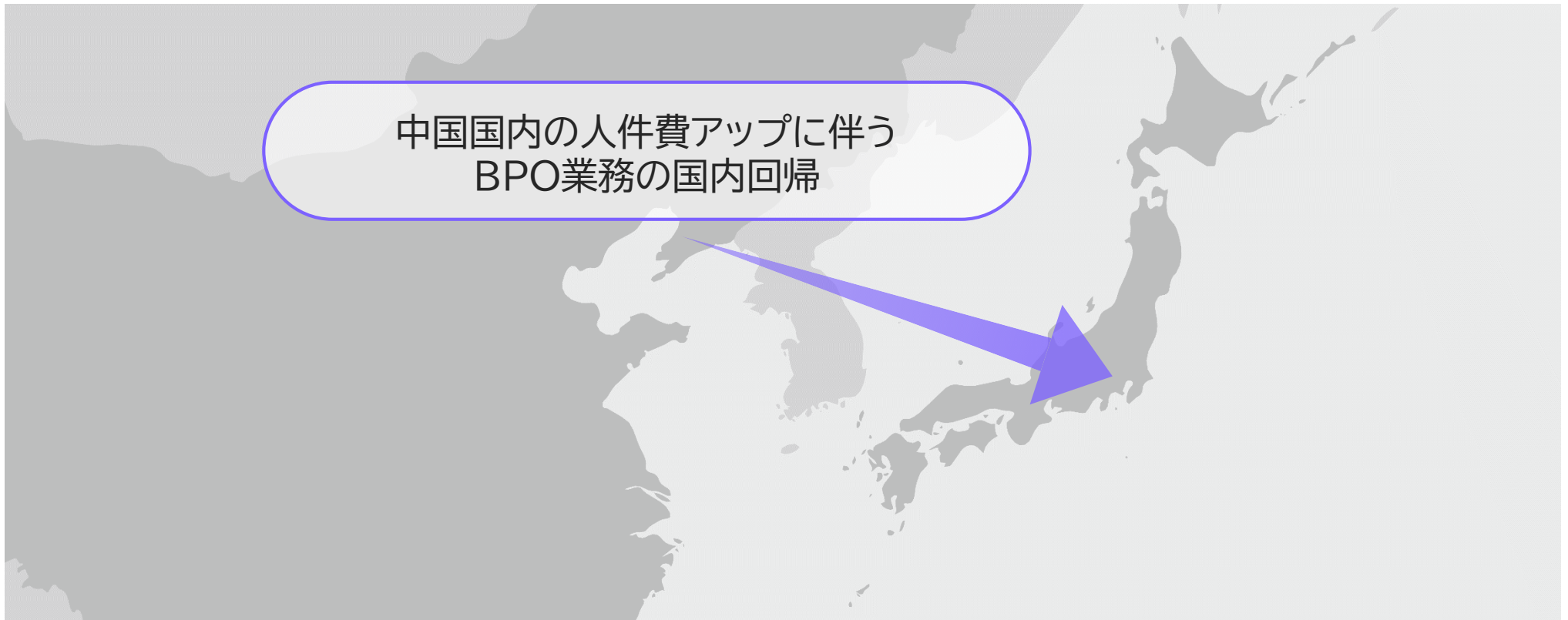
© BELLSYSTEM24, Inc. 14



データ分析により、
大手百貨店アウトバウンド業務で
受注率3倍を起点に、
同業務における
コンタクトセンター業務を新たに受注

2023年10月12日決算説明会資料

中国オフショアでのBPO業務の「国内回帰(リショアリング)」の本格化。
子会社 Horizon One社の機能活用により、人事・経理BPO業務の
国内受注を推進。



ESGのグローバル基準を満たす日本企業を対象とした株価指数「FTSE Blossom Japan」2項目において構成銘柄に選定

ESGのグローバル基準を満たす日本企業を対象とした株価指数「FTSE Blossom Japan Index」および「FTSE Blossom Japan Sector Relative Index」の構成銘柄に選定。これらの指標は、グローバルインデックスプロバイダーであるFTSE Russellによって構築された「FTSE Blossom Japan Index Series」として、ESGの対応に優れた企業のパフォーマンスを反映するインデックス。



FTSE Blossom
Japan Index



FTSE Blossom
Japan Sector
Relative Index

D&I認定制度「D&Iアワード2023」にて「D&Iアワード賞(大企業部門)」を受賞

LGBTQ+の転職・就活を支援するJobRainbowが実施し、ダイバーシティ&インクルージョンの取り組みを評価する『D&I Award』において、最高評価である「BEST WORKPLACE(ベストワークプレイス)」に3年連続で認定。認定企業の中、高スコアで、ロールモデルとなる企業に贈られる「D&Iアワード賞(大企業部門)」を受賞。



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。