

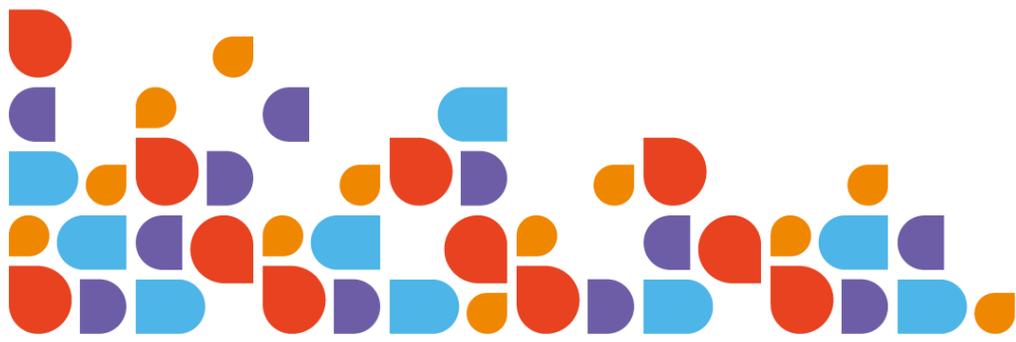
# 2024年2月期（2023年度） 決算補足資料 (2023/3－2024/2)

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4月10日

証券コード：6183

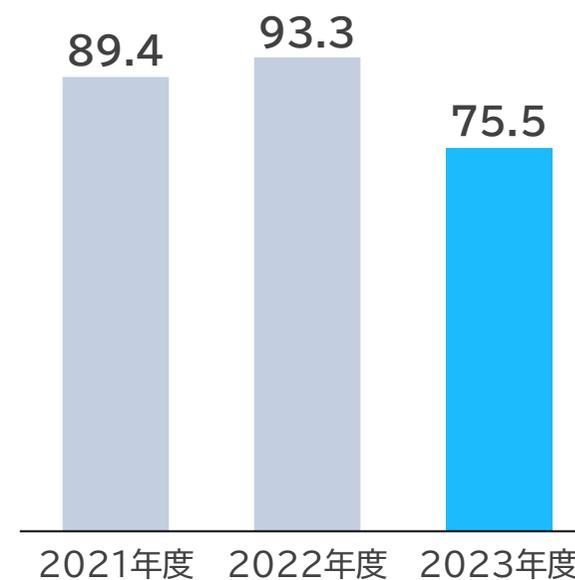
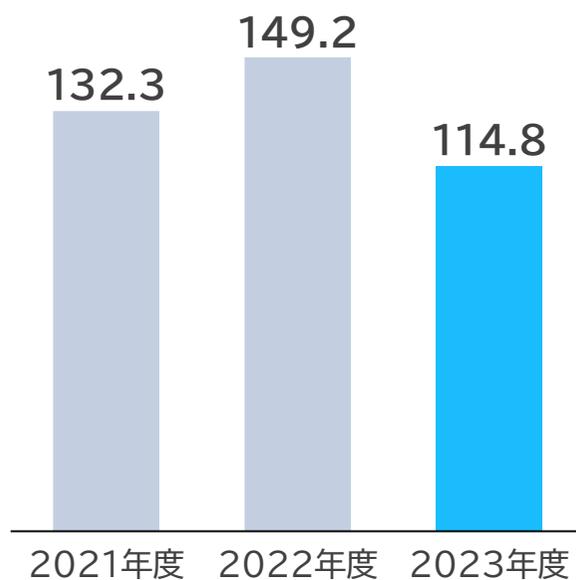
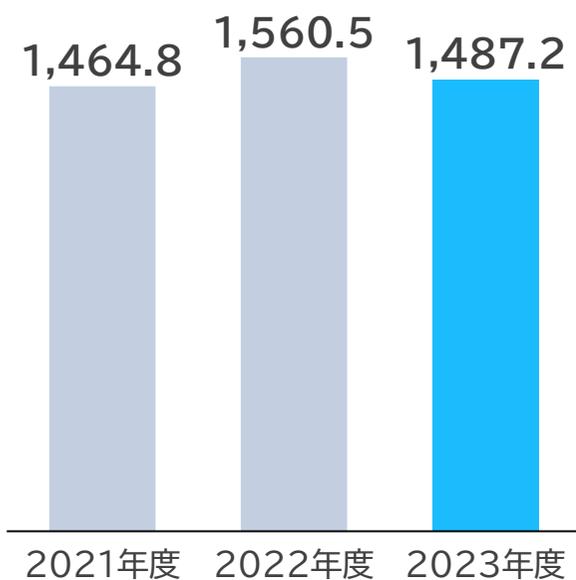


# 2024年2月期

(2023年度)

# 決算業績

	売上収益	営業利益	親会社の所有者に 帰属する当期利益
	<b>1,487億円</b>	<b>115億円</b>	<b>75億円</b>
	前年度比増減 △ 73.3億円 (△ 4.7%)	前年度比増減 △ 34.4億円 (△ 23.0%)	前年度比増減 △ 17.8億円 (△ 19.1%)



# 2024年2月期（2023年度） 連結損益計算書概要

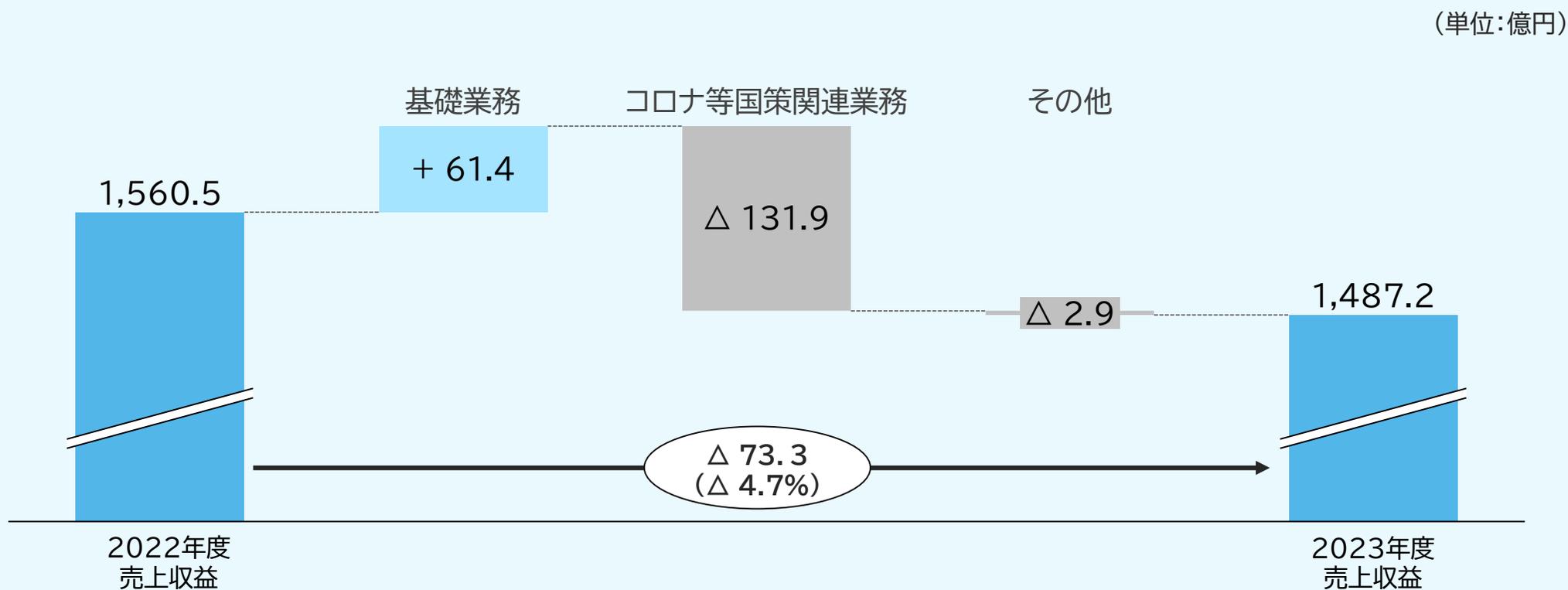
基礎業務は増加するもコロナ等国策関連業務の減少により、売上収益、営業利益共に前年度比減少

(単位:億円)

	2023年2月期 (2022年度)	2024年2月期 (2023年度)	前年度比 増減額	前年度比 増減率	連結業績予想 (計画)	達成率
売上収益	1,560.5	1,487.2	△ 73.3	△ 4.7%	1,570.0	94.7%
内、基礎業務	1,330.5	1,391.9	+ 61.4	+ 4.6%	1,451.0	95.9%
内、コロナ等国策関連業務	221.1	89.2	△ 131.9	△ 59.7%	110.0	81.1%
内、その他	9.0	6.1	△ 2.9	△ 32.2%	9.0	67.8%
売上総利益	319.6	271.4	△ 48.2	△ 15.1%		
販売費及び一般管理費	▲ 172.3	▲ 166.0	+ 6.3	△ 3.7%		
その他の収益／費用	1.9	9.4	+ 7.5	+ 394.7%		
営業利益	149.2	114.8	△ 34.4	△ 23.0%	138.0	83.2%
営業利益率	9.6%	7.7%			8.8%	
持分法による投資損益	▲ 3.0	1.4	+ 4.4	△ 146.7%		
金融収益／費用	▲ 4.6	▲ 4.0	+ 0.6	△ 13.0%		
親会社の所有者に帰属する当期利益	93.3	75.5	△ 17.8	△ 19.1%	88.0	85.8%

# 2024年2月期（2023年度） 売上収益の増減分析

- 売上収益は1,487.2億円で、前年度1,560.5億円から $\Delta 73.3$ 億円( $\Delta 4.7\%$ )の減少
- 基礎業務は、新規・既存業務の着実な拡大、及び新規連結子会社の売上収益増加により、前年度比+61.4億円(+4.6%)の増加
- コロナ等国策関連業務は、ワクチン関連業務の減少が大きく、前年度比 $\Delta 131.9$ 億円( $\Delta 59.7\%$ )の減少



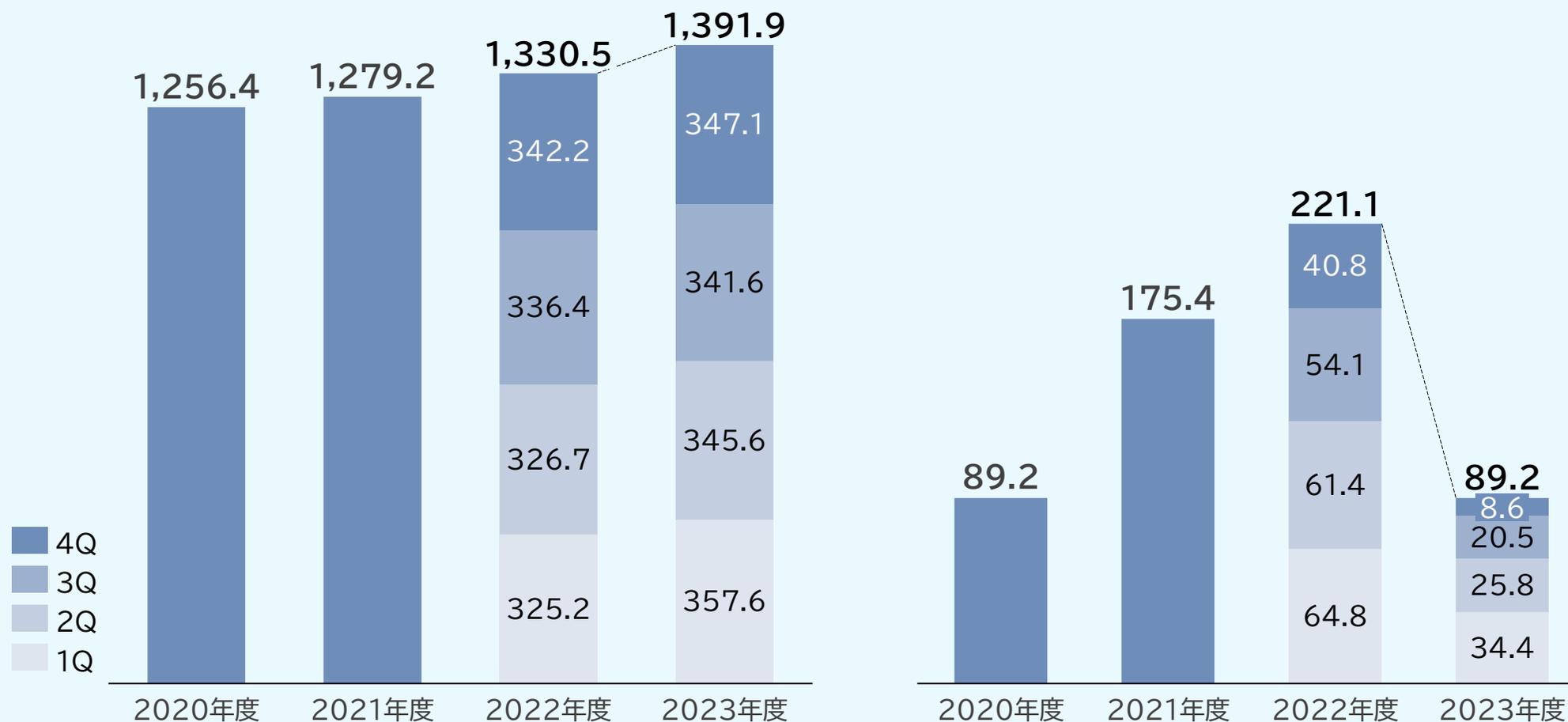
# 2024年2月期（2023年度） 売上収益トレンド

- 基礎業務は2020年度以降の増加基調を継続、連結子会社の売上収益増加も貢献
- コロナ等国策関連業務はコロナ関連が前年度をピークに今年度は大幅に減少、国策関連は計画想定ほどの業務受注に至らず

基礎業務

コロナ等国策関連業務

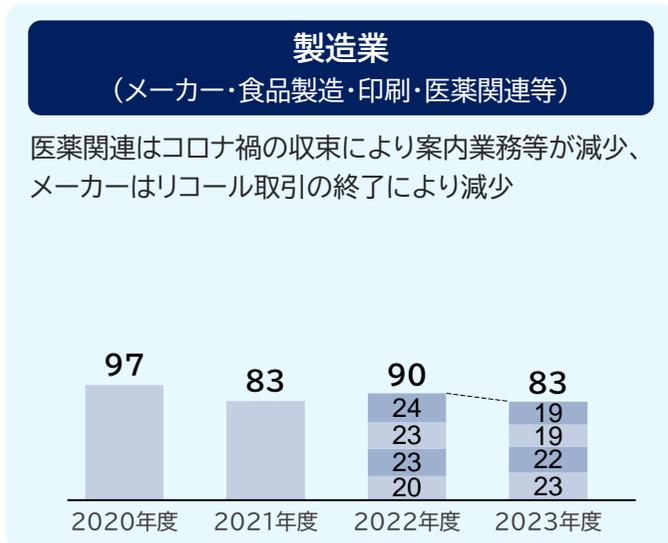
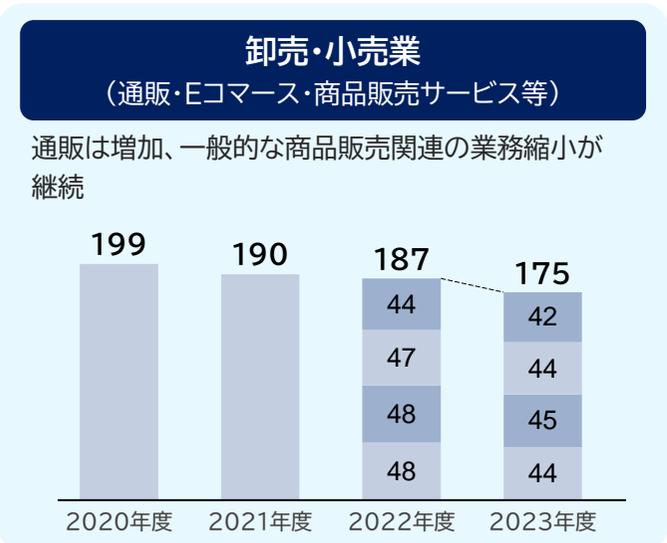
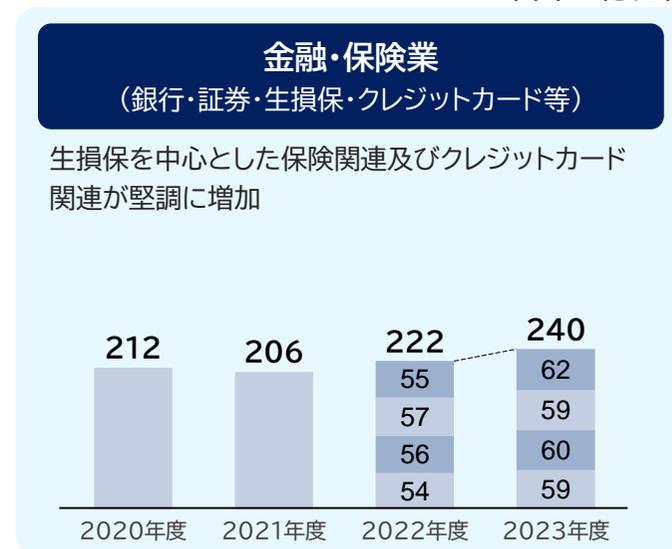
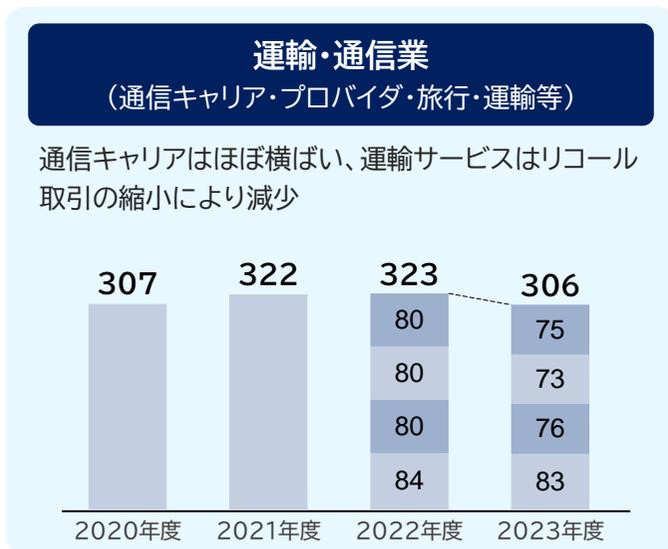
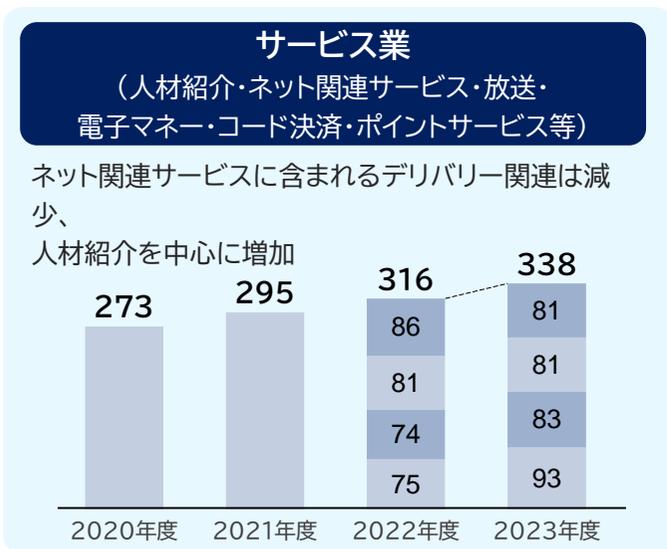
(単位:億円)



# 2024年2月期（2023年度）クライアント業種別の売上収益推移

2023年度のクライアント業種別売上収益(基礎業務)は、サービス業、金融・保険業が増加、運輸・通信業、卸売・小売業は減少

(単位:億円)



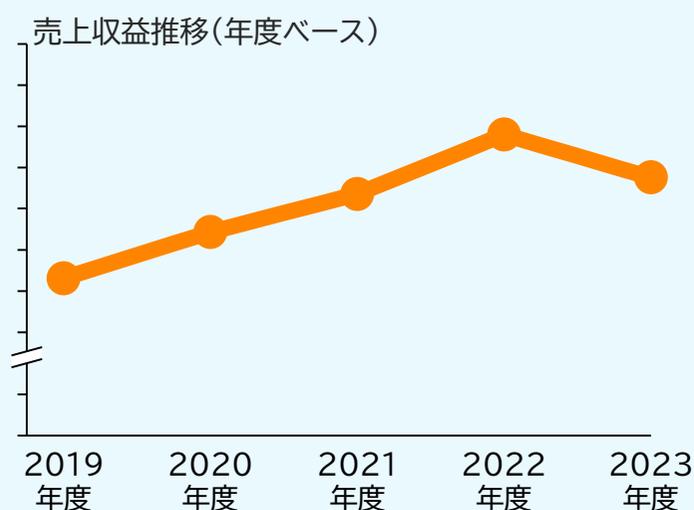
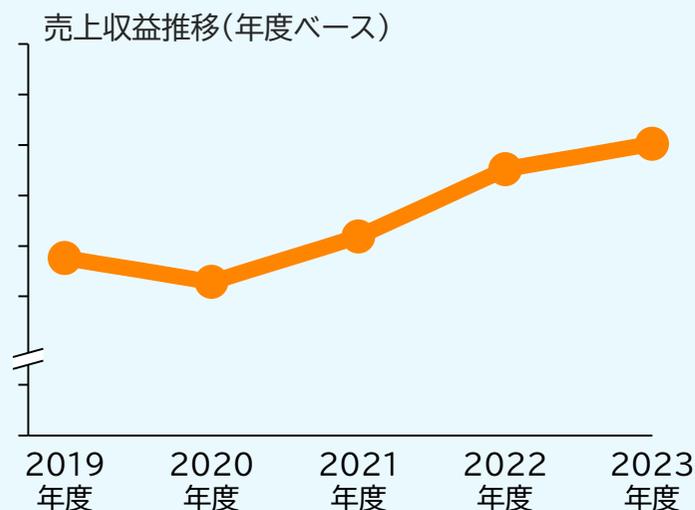
※ (株)ベルシステム24単体の売上収益上位300社の基礎業務が対象

- 人材・教育関連業務では、雇用の流動化による求人数増加が続く中で中途斡旋関連の業務を中心に前年度から着実に増加
- 非対面関連業務では、保険関連業務の拡大が継続するも、コロナ禍の収束と共にデリバリー関連業務及びEコマース関連業務が前年度から減少
- 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、電子マネー・コード決済関連業務が前年度から堅調に拡大

## 人材・教育関連業務

## 非対面関連業務

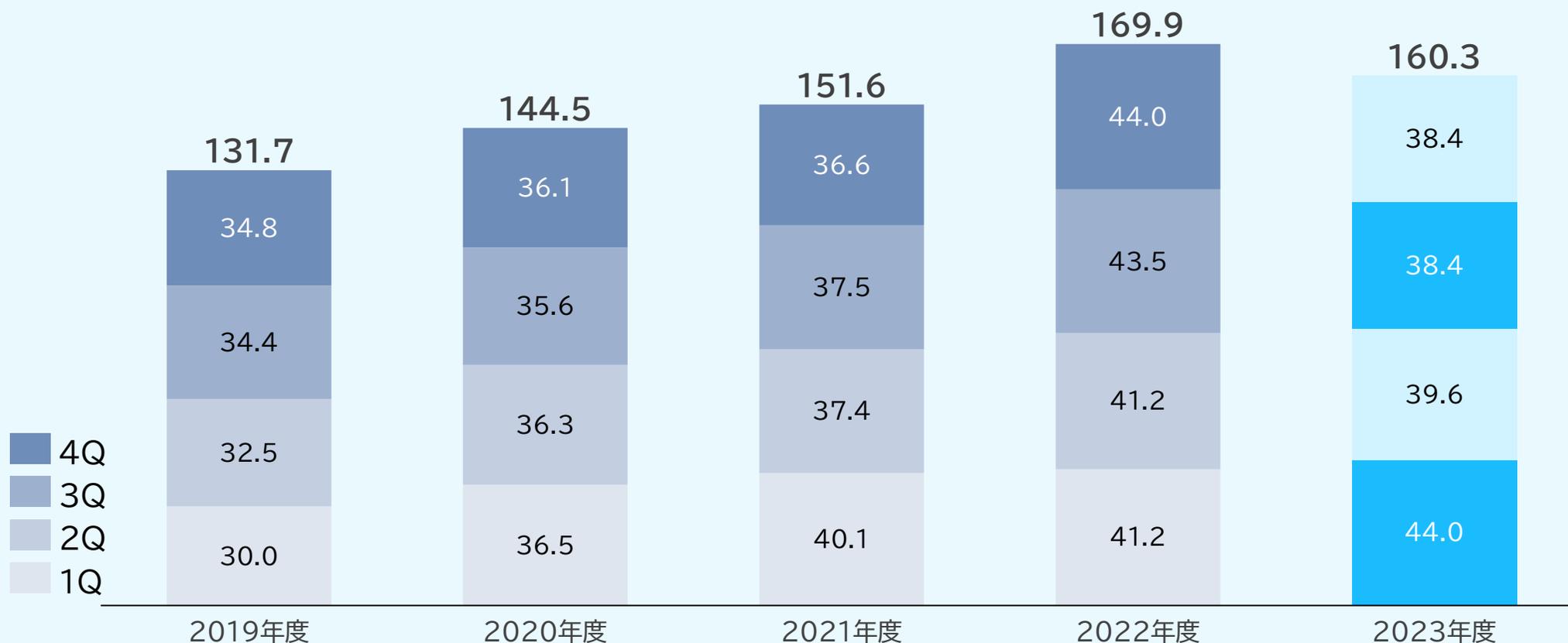
## キャッシュレス決済関連業務



- 伊藤忠シナジーの売上収益は、160.3億円、前年度比△9.6億円(△5.7%)の減少  
通信キャリア、金融関連業務は堅調に増加したものの、前年度の大型スポット案件の終了等により減少

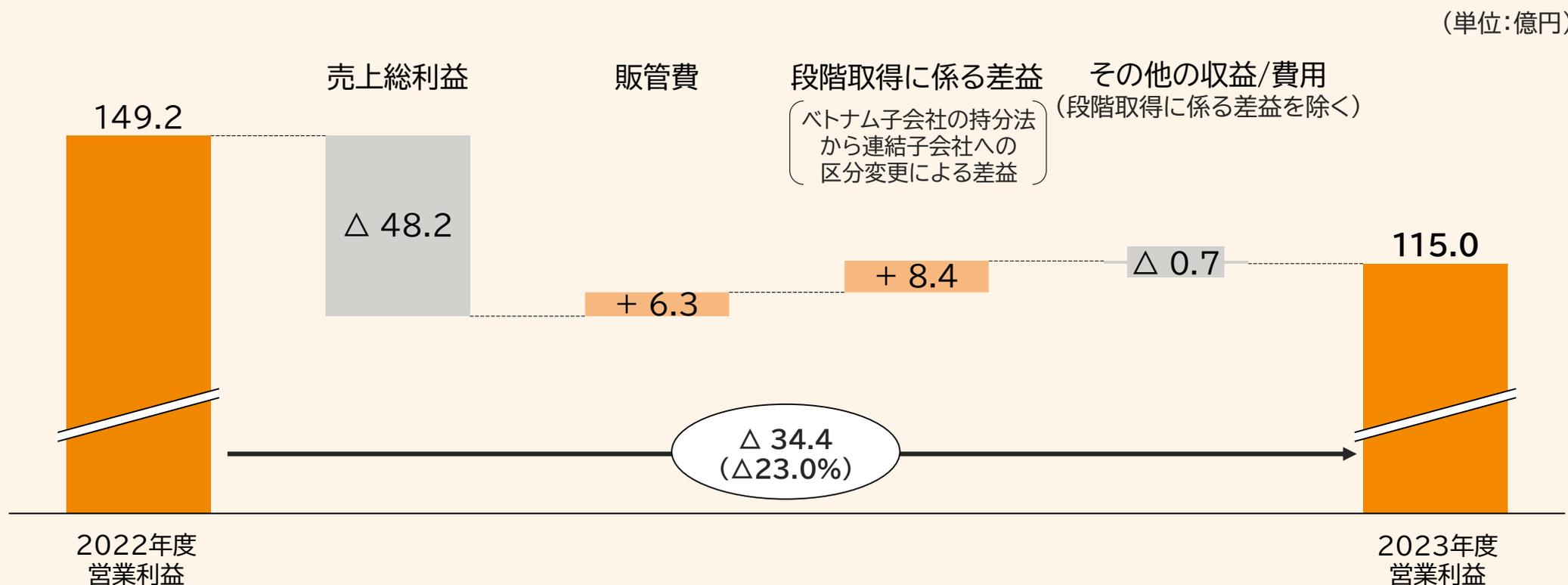
## <伊藤忠シナジーによる売上収益>

(単位:億円)



# 2024年2月期（2023年度） 営業利益の増減分析

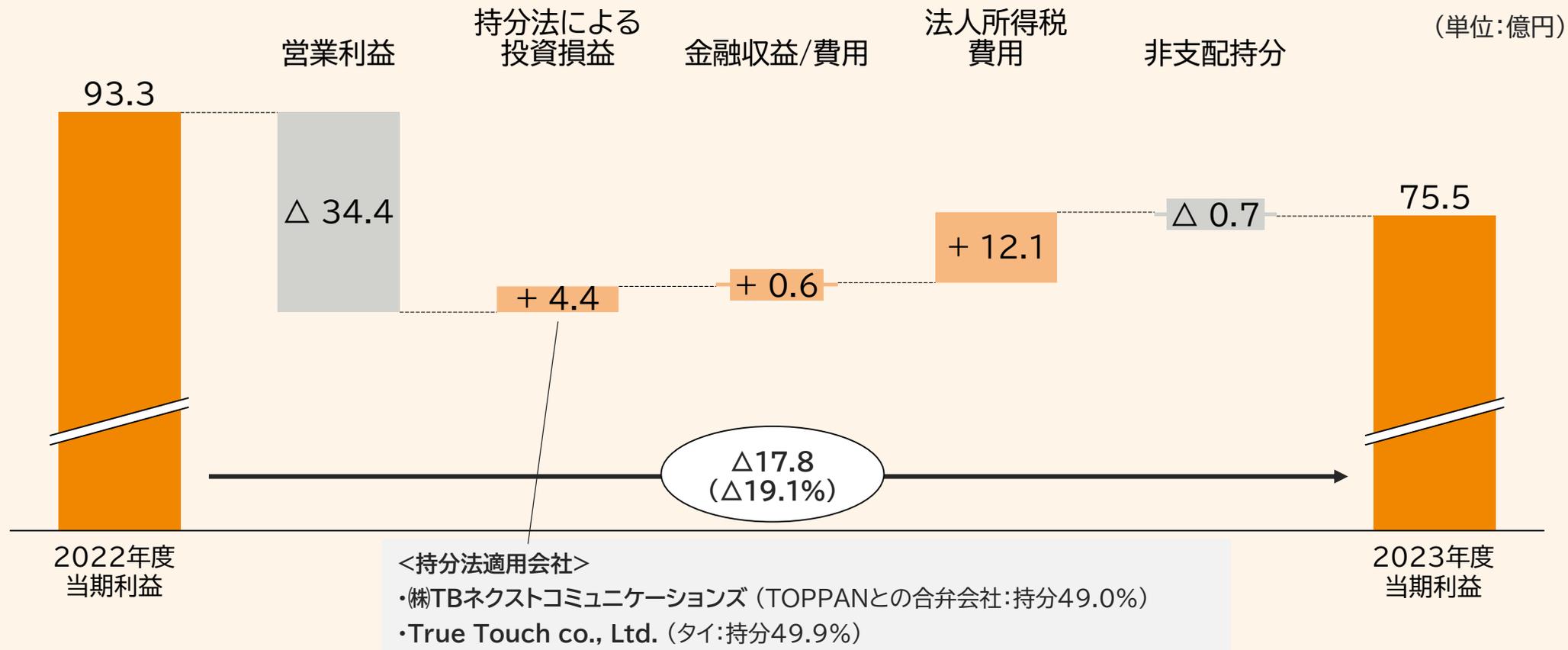
- 営業利益は114.8億円で、前年度比 $\Delta 34.4$ 億円( $\Delta 23.0\%$ )の減少
- ● 売上総利益は高収益のコロナ等国策関連業務の縮小等により、前年度比 $\Delta 48.2$ 億円と大きく減少
- ● 基礎業務は下期以降、人員の適正配置等によるコスト管理や、家賃・光熱費の上昇等に伴う価格転嫁の推進により、4Qでは収益性が徐々に回復
- 販管費は、新規連結子会社の増加はあったものの、前年度の好業績を反映した人件費(賞与)の反動減や、広告宣伝費等の減少もあり、前年度比6.3億円の減少(増益要因)



# 2024年2月期（2023年度） 当期利益の増減分析

- 当期利益は75.5億円で、前年度比 $\Delta 17.8$ 億円( $\Delta 19.1\%$ )の減少
- 持分法による投資損益は、業績改善による黒字転化、及び前年度に計上した持分法投資に係る減損損失の反動増もあり、+4.4億円の増加

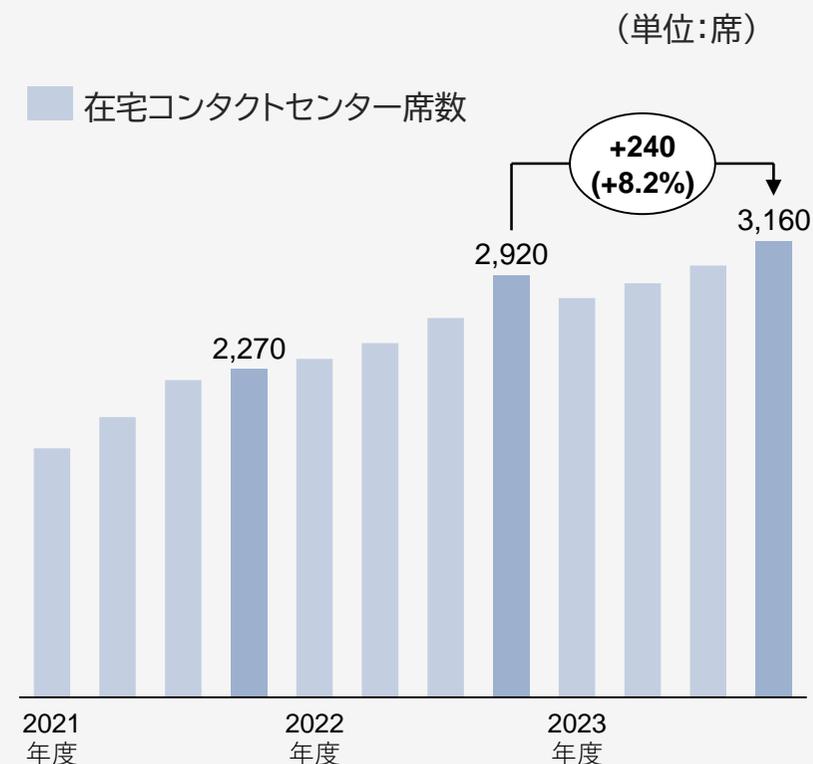
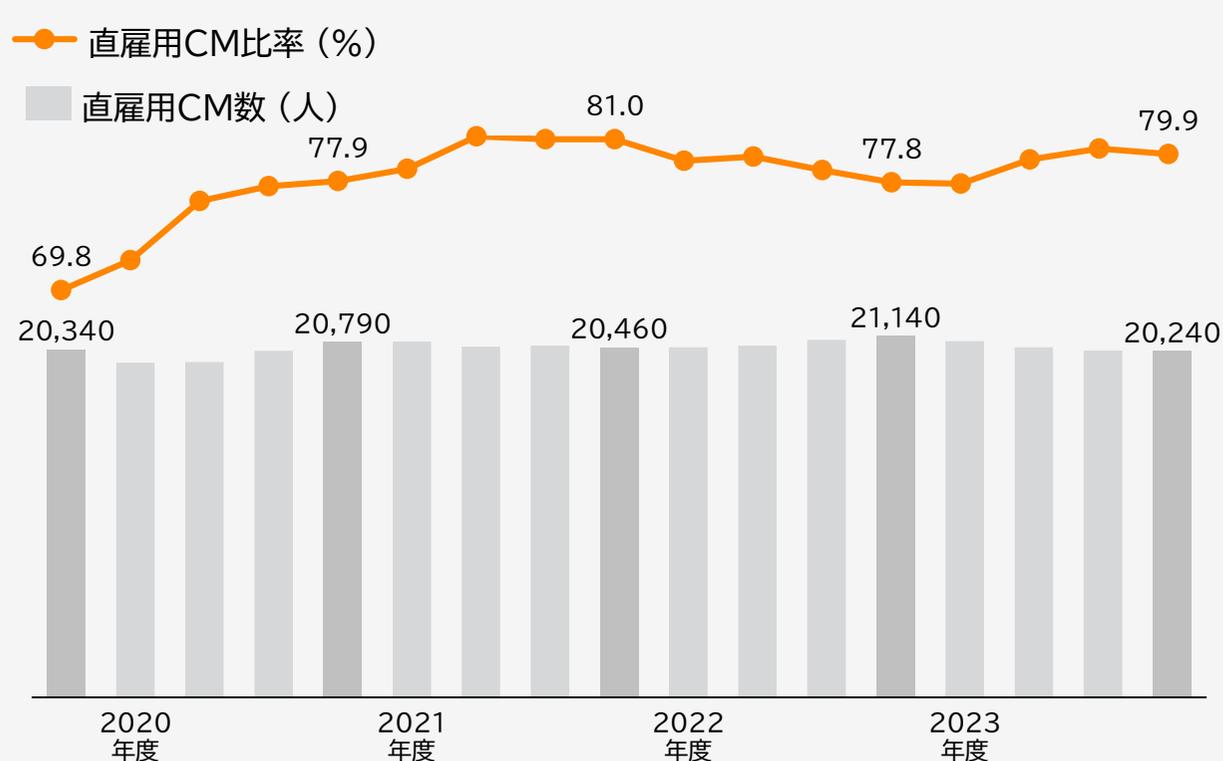
※ ベトナム子会社(BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc.)は、2023年4月以降、持分法から連結子会社へ区分を変更



※ 当期利益=親会社の所有者に帰属する当期利益

# 直雇用CM比率・在宅コンタクトセンター席数の推移

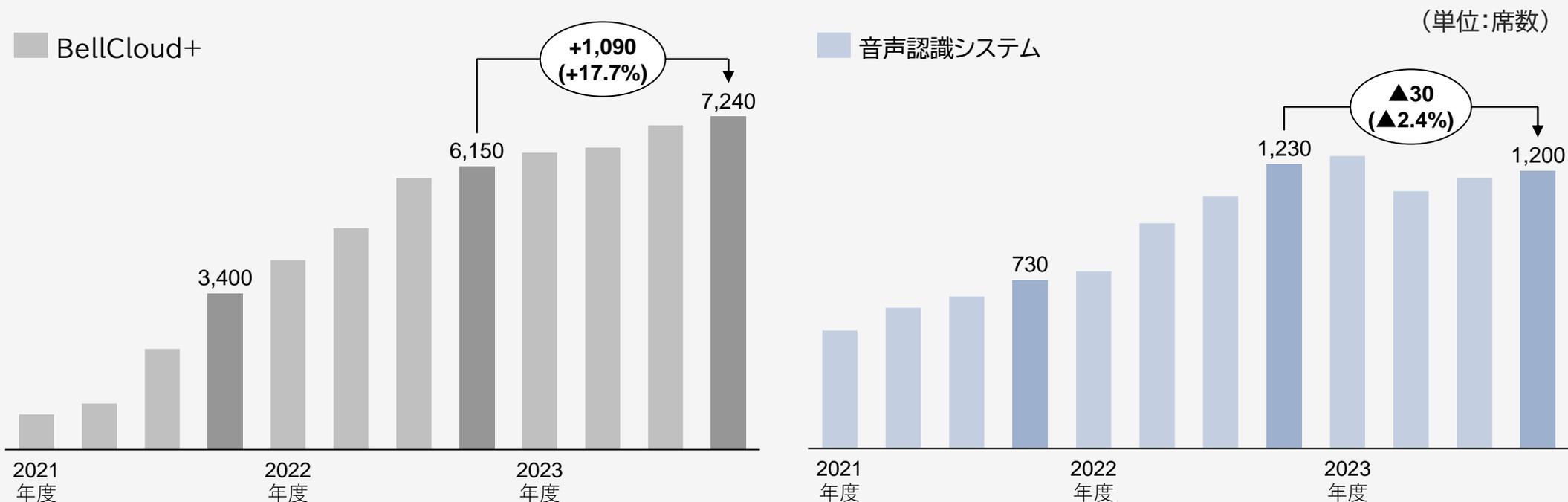
- 今年度4Qの直雇用CM比率は79.9%と、前年度4Qと比べ+2.1%の上昇  
 今年度より本格導入したJOBマッチングは、徐々に利用範囲を拡大しており、直雇用CM比率の向上に寄与、  
 今後はCMの定着率向上にも期待
- 今年度末の在宅コンタクトセンター席数は3,160席と、前年度4Qと比べ+240席(+8.2%)の増加



※ JOBマッチング・・・社内人事データをAIで分析し、採用・配属先決定プロセスに活用するシステム  
 ※ 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)の席数は今年度末7,240席で、前年度に比べて増加ペースは緩やかになったものの前年4Q比で+1,090席(+17.7%)の増加と順調に席数を拡大
- 音声認識システムの導入は今年度末1,200席で、前年4Q比では一部の業務終了により若干の減少となるもデータ分析や生成AI技術の活用・推進の基盤とすべく、引き続きの導入拡大を目指す



※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

# 2024年2月期（2023年度） 連結財政状態計算書概要

(単位:億円)

	2023年2月末	2024年2月末	増減額	備考
<b>流動資産</b>	<b>306.7</b>	<b>283.0</b>	<b>△23.7</b>	
内、現金及び現金同等物	70.0	72.1	+2.1	
内、営業債権	212.3	192.0	△20.3	売上収益減少に伴う減少
<b>非流動資産</b>	<b>1,455.8</b>	<b>1,471.7</b>	<b>+15.9</b>	
内、有形固定資産（使用権資産を除く）	79.7	84.5	+4.8	
内、使用権資産	290.3	273.8	△16.5	
内、のれん	949.0	967.7	+18.7	新規連結子会社の増加影響等
<b>資産合計</b>	<b>1,762.5</b>	<b>1,754.7</b>	<b>△7.8</b>	
<b>流動負債</b>	<b>462.4</b>	<b>486.0</b>	<b>+23.6</b>	
内、借入金	166.0	230.0	+64.0	長期借入金からの振替による増加等
<b>非流動負債</b>	<b>651.0</b>	<b>591.3</b>	<b>△59.7</b>	
内、長期借入金	382.2	332.3	△49.9	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	218.5	△17.7	
<b>資本</b>	<b>649.1</b>	<b>677.4</b>	<b>+28.3</b>	
内、株主資本	642.2	667.3	+25.1	利益による増加、配当金による減少
内、非支配持分	6.9	10.1	+3.2	
<b>負債及び資本合計</b>	<b>1,762.5</b>	<b>1,754.7</b>	<b>△7.8</b>	
株主資本比率	36.4%	38.0%	+1.6%	
ネット有利子負債残高	478.2	490.2	+12.0	
Net DER	0.75倍	0.73倍	△0.02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） 連結キャッシュ・フロー計算書

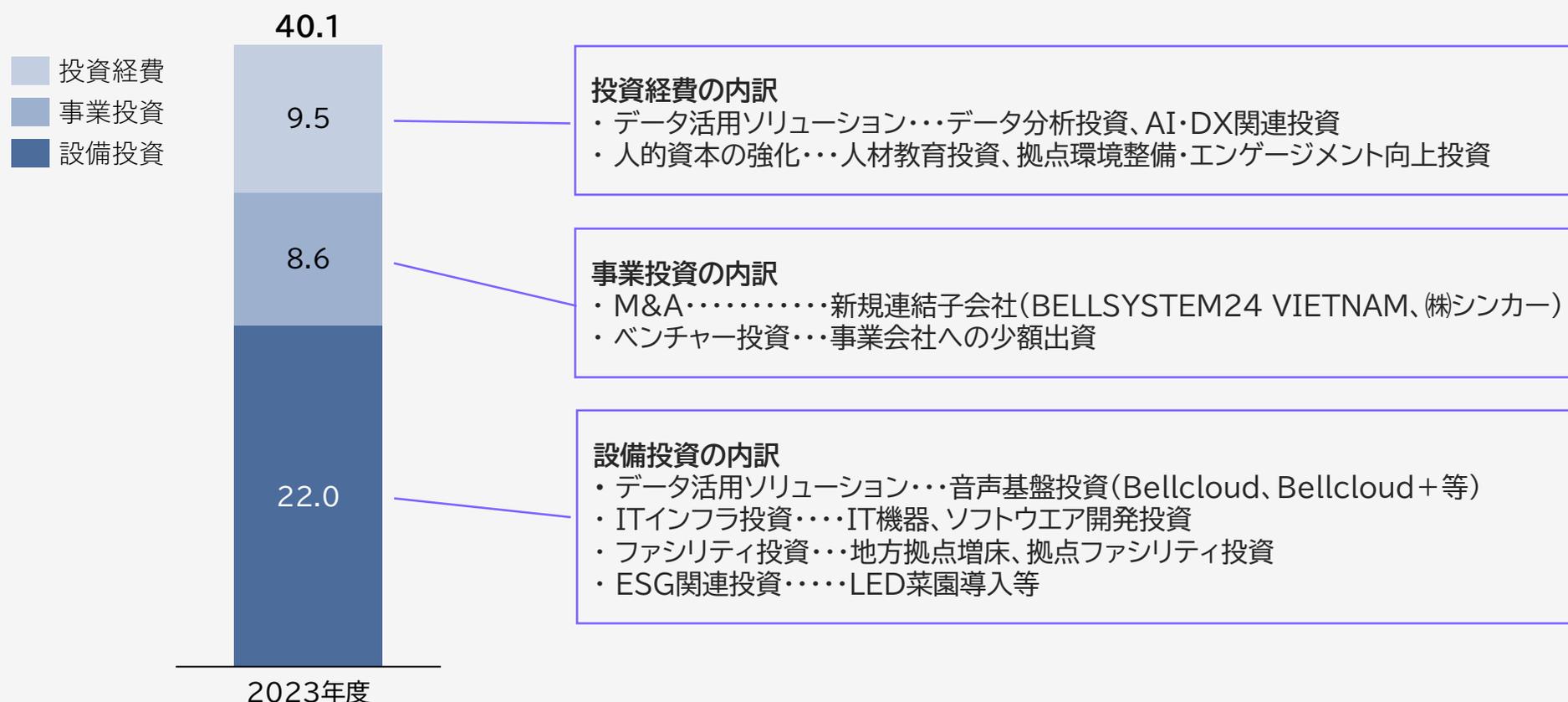
(単位:億円)

	2022年度	2023年度	増減額	備考
税引前利益	141.6	112.3	△ 29.3	
減価償却費・償却費	84.5	91.7	+ 7.2	
段階取得に係る差益	—	△ 8.4	△ 8.4	
運転資金増減	2.2	△ 3.3	△ 5.5	
法人所得税の支払額	△ 44.2	△ 49.4	△ 5.2	
その他	△ 2.4	△ 7.0	△ 4.6	
<b>営業活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>181.7</b>	<b>135.9</b>	<b>△ 45.8</b>	
設備投資	△ 17.7	△ 22.0	△ 4.3	地方拠点の増床・ITインフラ投資等
事業投資	△ 12.5	△ 8.6	+ 3.9	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
有価証券売却	14.4	—	△ 14.4	2022年度は医薬関連事業にて売却が発生
その他	△ 2.2	△ 0.4	+ 1.8	
<b>投資活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>△ 18.0</b>	<b>△ 31.0</b>	<b>△ 13.0</b>	
<b>フリーキャッシュ・フロー</b>	<b>163.7</b>	<b>104.9</b>	<b>△ 58.8</b>	
借入金増減	△ 46.8	13.6	+ 60.4	
配当金の支出	△ 44.1	△ 44.1	△ 0.0	
その他	△ 64.9	△ 72.4	△ 7.5	
<b>財務活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>△ 155.8</b>	<b>△ 102.9</b>	<b>+ 52.9</b>	
<b>現金及び現金同等物の期末残高</b>	<b>70.0</b>	<b>72.1</b>	<b>+ 2.1</b>	

- 中期経営計画2025で発表した2025年度までの3年間の投資総額は150億円以上で、①拠点等設備投資、②事業投資、③データ活用ソリューション・人的資本強化関連投資を予定
- 2023年度の投資総額は、設備投資22.0億円、企業買収等の事業投資8.6億円、AI・DX関連、人材投資等の投資経費に9.5億円の合計40.1億円

## 投資進捗の状況

(単位:億円)

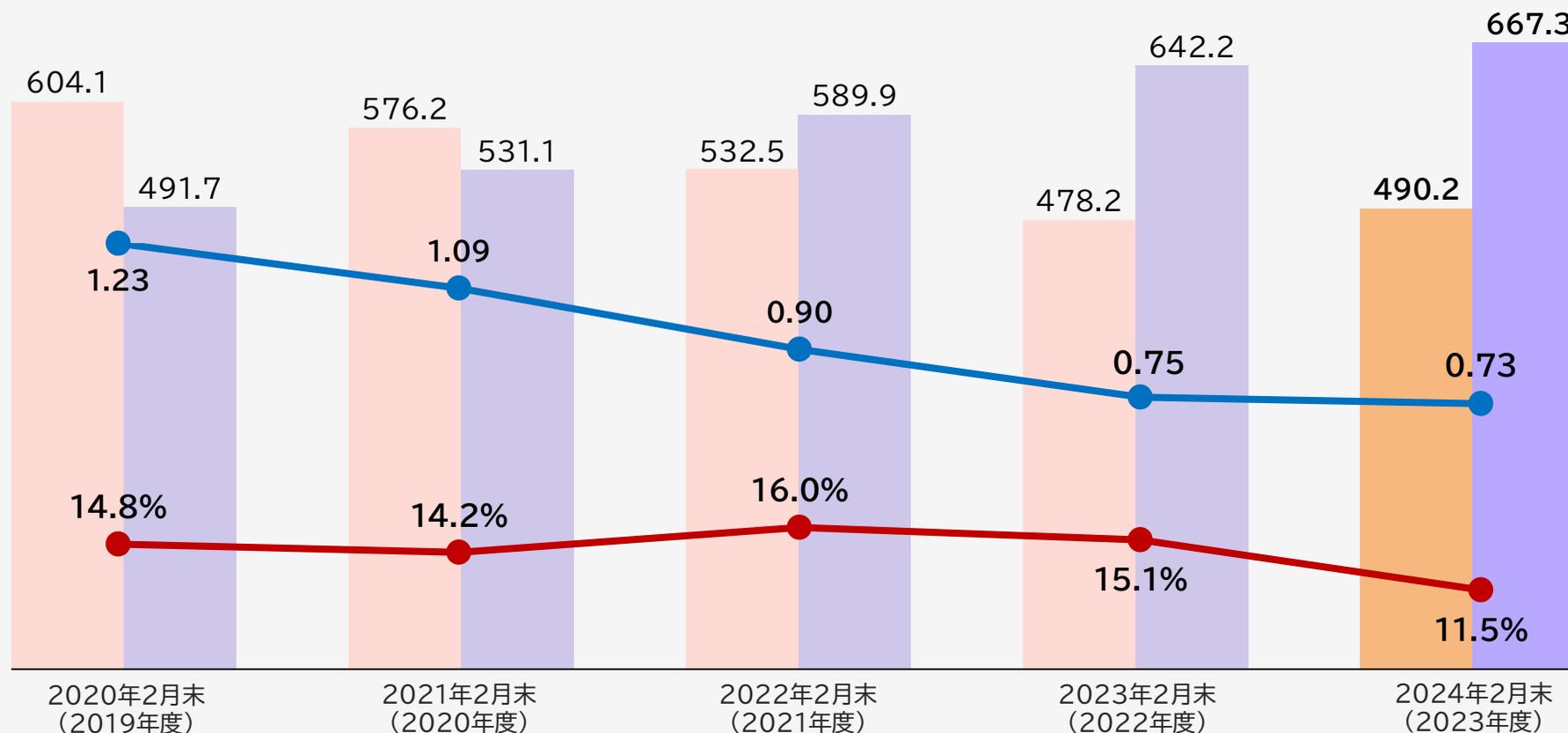


# 2024年2月期（2023年度） ROE / Net DERの推移

- 2023年度のROEは、当期利益の減少に伴い11.5%に低下
- ネット有利子負債残高は490.2億円と、前年度末478.2億円から+12.0億円の増加  
Net DERは0.73倍と前年度からほぼ変わらず

## ROE / Net DER等の推移

(単位:億円)



■ ネット有利子負債    ● Net DER  
■ 株主資本            ● ROE

※ 当期利益 = 親会社の所有者に帰属する当期利益  
株主資本 = 親会社の所有者に帰属する持分

# 2025年2月期

(2024年度)

## 業績予想

# 2025年2月期（2024年度）業績予想(計画)概要

- 売上収益は前年度比+42.8億円増加の1,530億円、営業利益は前年度比+10.2億円増加の125億円、当期利益は前年度比+4.5億円増加の80億円を見込む

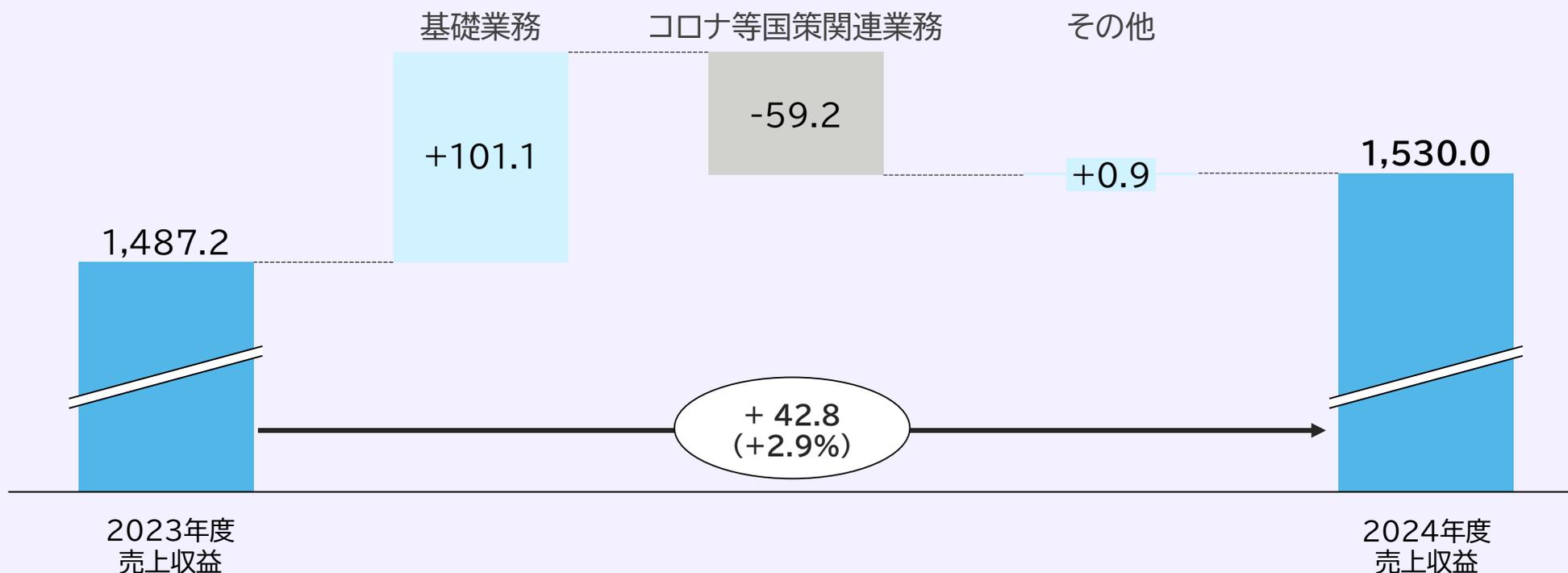
(単位:億円)

	2024年2月期 (2023年度)	2025年2月期 (2024年度)	前年度比 増減額	前年度比 増減率
<b>売上収益</b>	1,487.2	1,530.0	+ 42.8	+ 2.9%
内、基礎業務	1,391.9	1,493.0	+ 101.1	+ 7.3%
内、コロナ等国策関連業務	89.2	30.0	△ 59.2	△ 66.4%
内、その他	6.1	7.0	+ 0.9	+ 14.8%
<b>売上総利益</b>	271.4	298.0	+ 26.6	+ 9.8%
販売費及び一般管理費	▲ 166.0	▲ 173.0	△ 7.0	
その他の収益／費用	9.4	0.0	△ 9.4	
<b>営業利益</b>	114.8	125.0	+ 10.2	+ 8.9%
営業利益率	7.7%	8.2%		
持分法による投資損益	1.4	1.4	+ 0.0	
金融収益／費用	▲ 4.0	▲ 4.4	△ 0.4	
<b>親会社の所有者に帰属する当期利益</b>	75.5	80.0	+ 4.5	+ 6.0%

# 2025年2月期（2024年度）売上収益予想（前年度比）

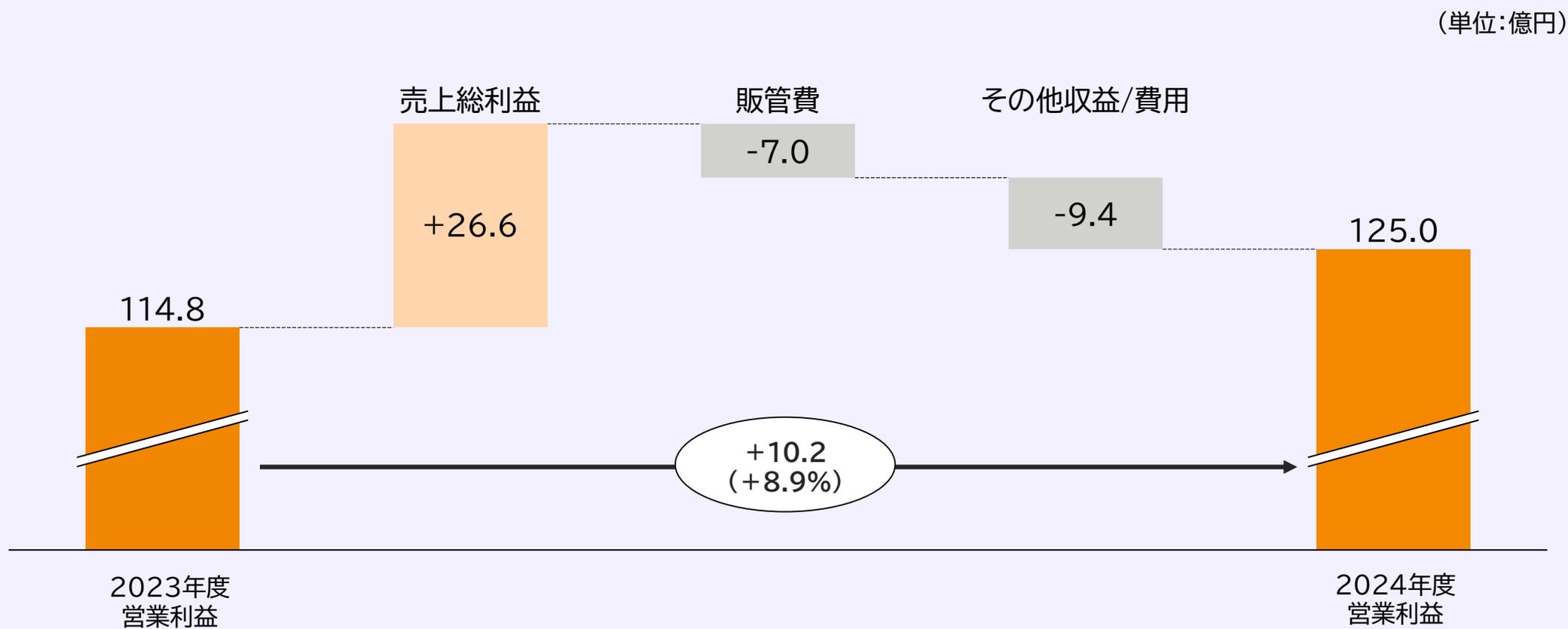
- 売上収益は、前年度比+42.8億円増加の1,530.0億円を見込む
- 基礎業務は、人材不足等によるアウトソース需要の拡大とDXソリューション等の新サービスによる売上収益増加を引き続き予想しており、前年度比+101.1億円の増加を見込む
- コロナ等国策関連業務は、前年度でワクチン接種問い合わせ等のコロナ関連大規模業務はほぼ終了、国や自治体による各種給付金支給等の業務の取り込みを想定し、△59.2億円減少を見込む

(単位:億円)



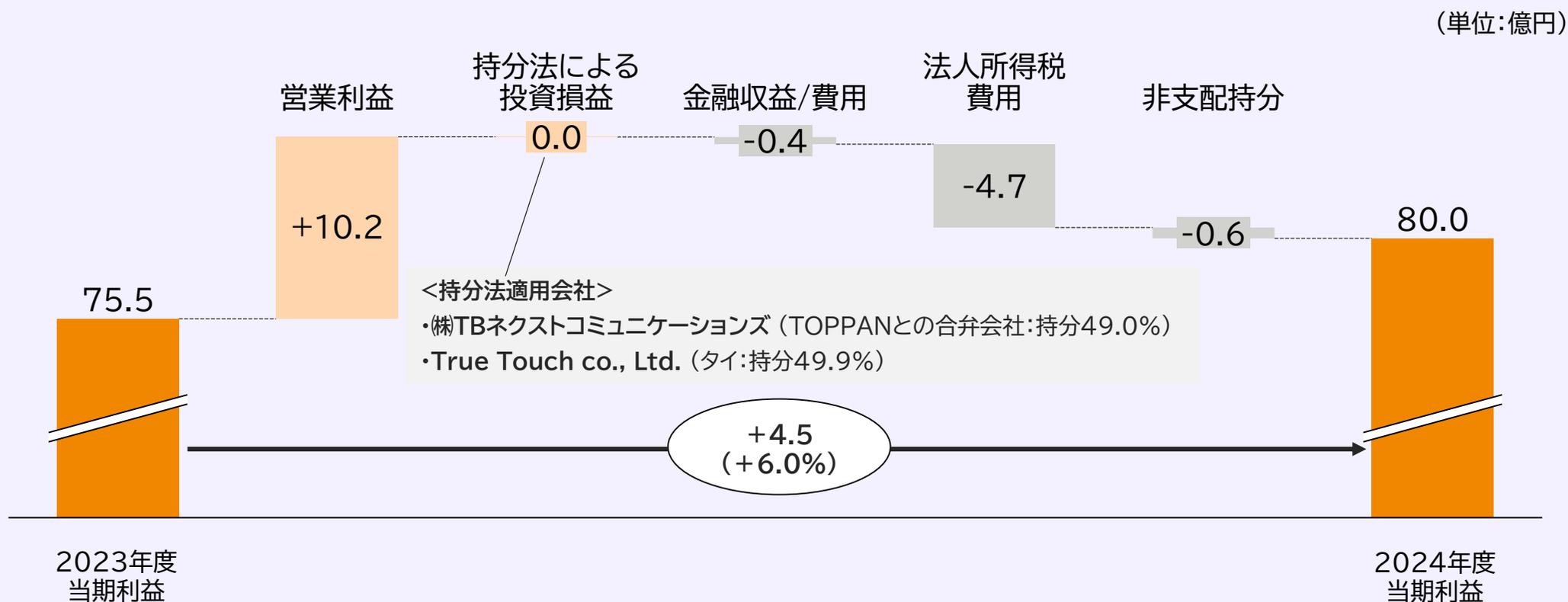
# 2025年2月期（2024年度） 営業利益予想(前年度比)

- 営業利益は、前年度比+10.2億円増加の125.0億円を見込む
- 売上総利益は、基礎業務の増収効果に加え、連結子会社の業績伸長も貢献、前年度比+26.6億円の増加を見込む
- 販管費は、物価高等によるコスト増加、連結子会社の業容拡大に伴う費用増加等により、前年度比+7.0億円の増加を見込む
- その他収益/費用は、前年度の段階取得に係る差益8.4億円の反動減等により△9.4億円の減少を見込む



# 2025年2月期（2024年度） 当期利益予想(前年度比)

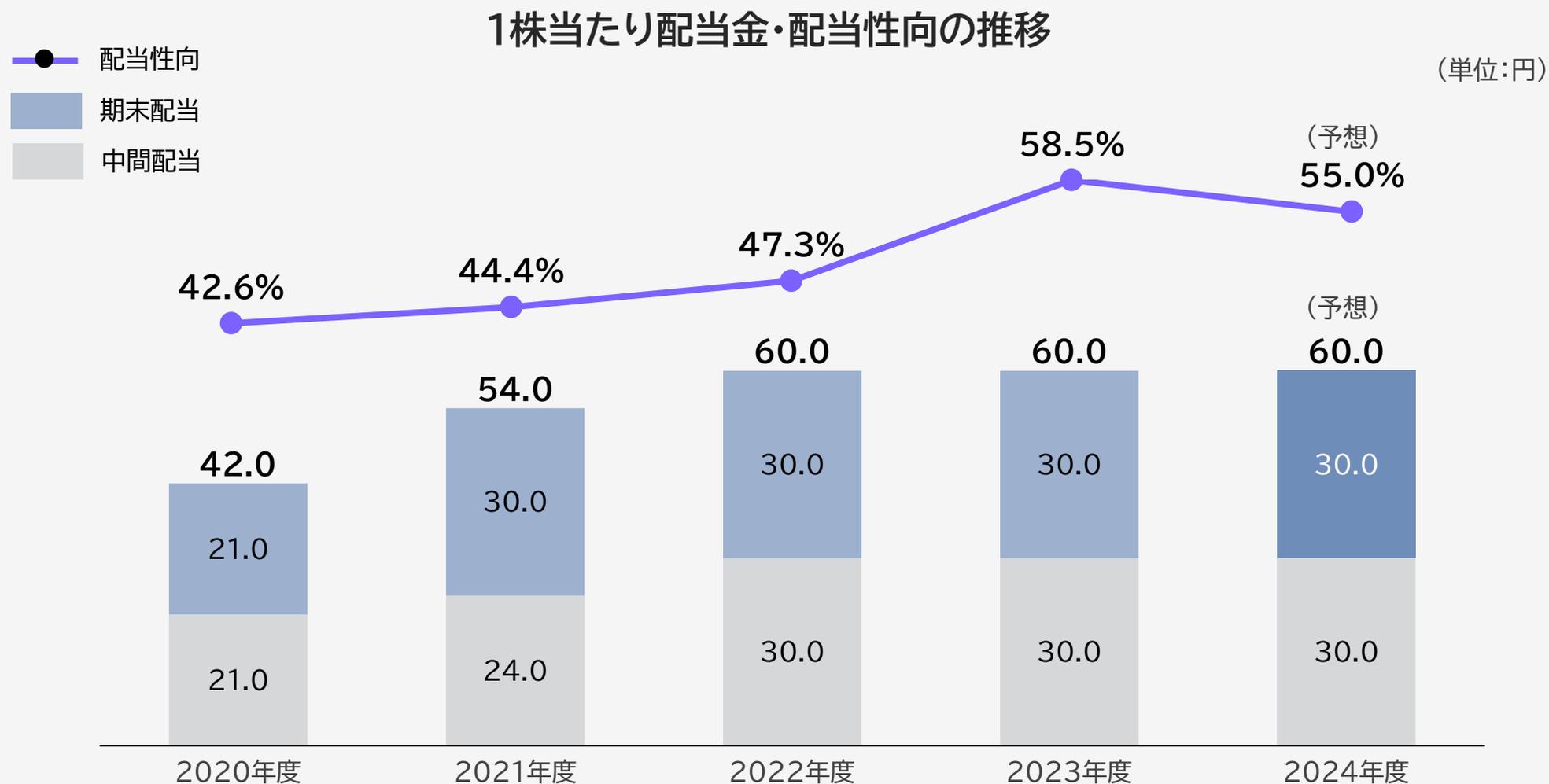
- 当期利益は、営業利益の増加を背景に前年度比+4.5億円増加の80.0億円を見込む
- 持分法による投資損益は、(株)TBネクストコミュニケーションズ、タイのTrue Touch社共にほぼ前年度並みを見込む



※ 当期利益 = 親会社の所有者に帰属する当期利益

# 2025年2月期（2024年度）株主還元

- 当社は、中期的には連結配当性向50%として、剰余金の配当を安定かつ継続的に実施することを目標とする
- 2024年度の配当金予想は、1株当たり60円で据え置き



# 市場環境 及び 当社の取り組み

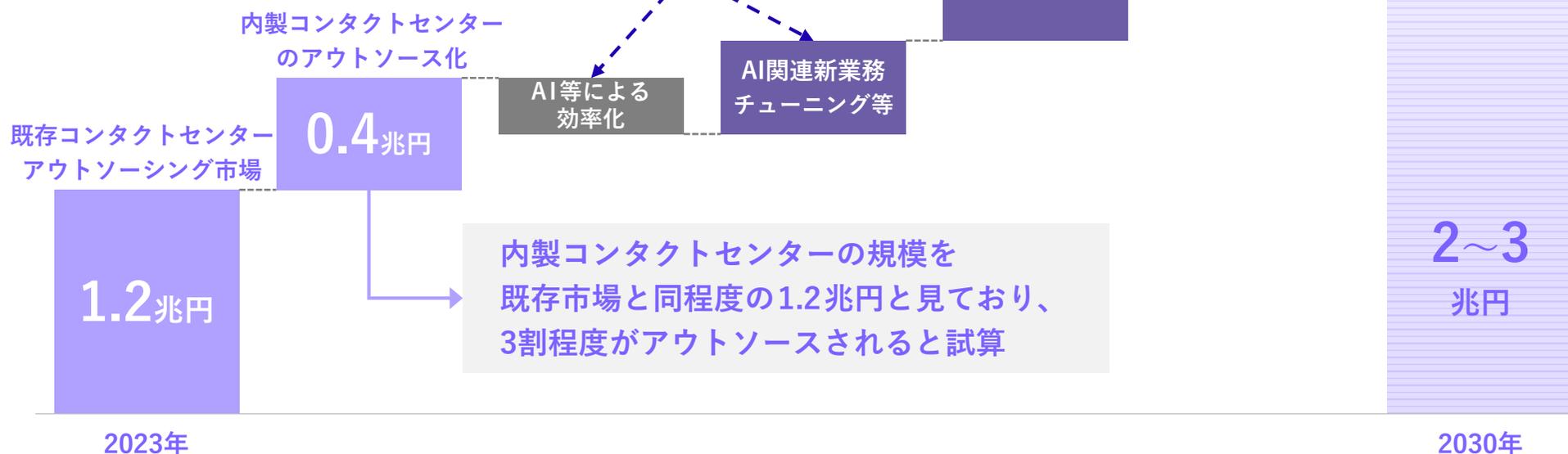
# 2030年の当社が想定する市場のポテンシャル

現在のコンタクトセンターのアウトソーシング市場規模は1.2兆円  
2030年には新たなBPO市場の拡大によって2~3兆円を見込む

海外BPOの国内回帰による市場拡大

労働人口の減少による内製コンタクトセンターのアウトソース化と事務系BPOの市場拡大

生成AI等による効率化による市場縮小の一方で、AI関連新業務の増加による市場拡大



# 生成AIへの当社の取り組み

2023年5月 実データを用いた実証実験を開始



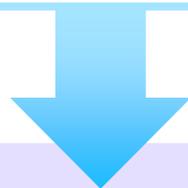
クライアント

コンタクトセンター業務での具体的な活用イメージができた。



ベンダー/Sier

実際のデータを使って、生成AI毎の対応レベルが把握できたことは非常に有益。



## 生成AI導入に向けた新たな連携

【 当社の役割 】

生成AIの円滑な導入と運用管理に向けた橋渡し

クライアント企業

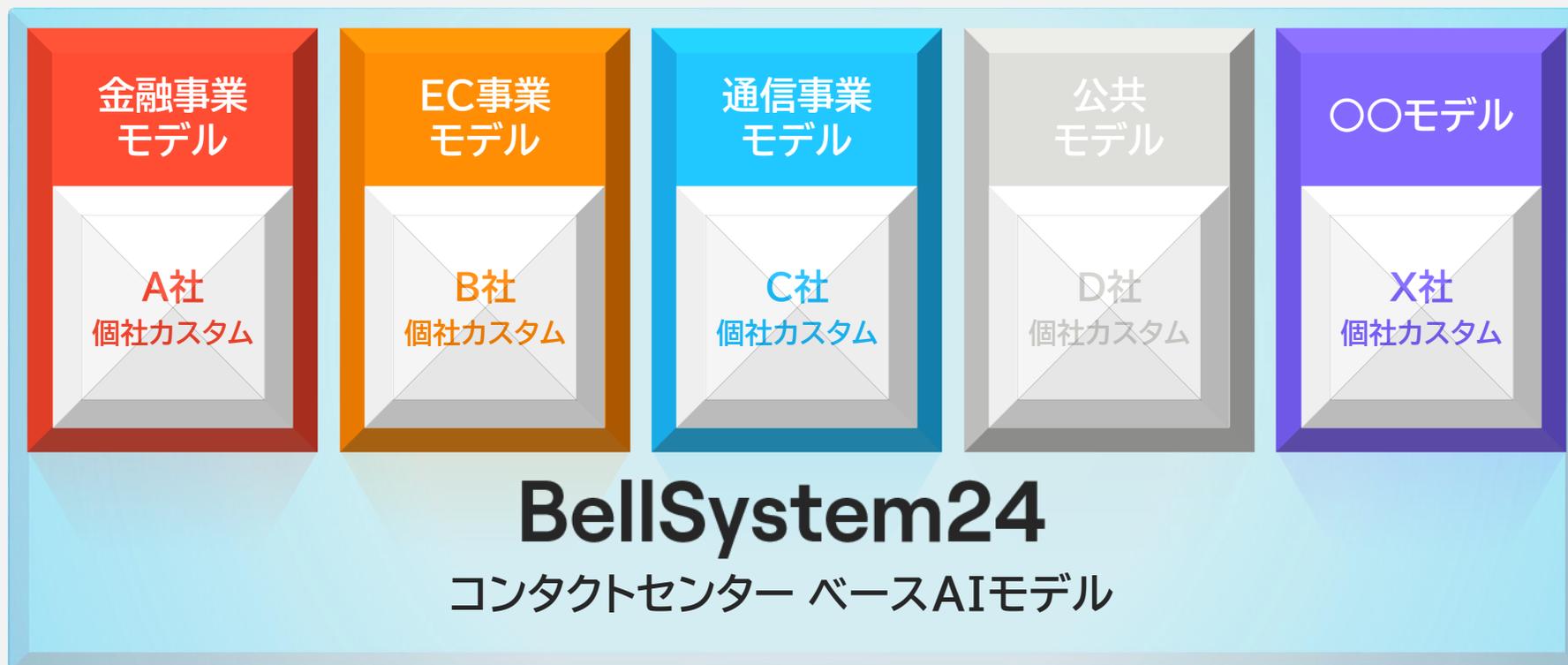


生成AIベンダー

システムベンダー  
Sier

## 当社の生成AIモデルの基盤化によるビジネス創出

当社のベースAIモデル + 各業界固有モデル + クライアント個社カスタムモデル



# 新たなBPO市場の開拓

マーケティング



TB Next Communications

人事経理



人材



ウェルネス



一次産業



金融



自治体



セールス



# ESGへの取り組み

## 札幌・大阪にて開催のLGBTQ+イベントに協賛

「さっぽろレインボープライド2023」(札幌)および「レインボーフェスタ！2023」(大阪)に協賛、  
「LGBTQ+フレンドリー企業\*」として広告出稿やパレードに参加

\* LGBTQ+フレンドリー企業：従業員がLGBTQ+を周囲にカミングアウトしている・していないに関わらず、LGBTQ+が働きやすい  
職場づくりに取り組んでいる企業

## 障がいを持つ方たちのバリスタコンペティション「CHALLENGE COFFEE BARISTA」に協賛

昨年に引き続きメインスポンサーとして協賛、障がいを持つ当社社員が運営する社内カフェの  
スタッフがチームを結成し、本大会に出場

## 自社センターおよびデータセンターへ再生可能エネルギー導入

2040年のカーボン・ニュートラル化に向けた取り組み第一弾、気候変動方針  
での中期目標の対象施設の自社コンタクトセンター2拠点及びデータセンター  
に再生可能エネルギーを導入、国内5拠点を温室効果ガスを発生させない  
「サステナブル・センター」として運用



## 内閣府・厚生労働省が後援する「2023 J-Winダイバーシティ・アワード」で最高賞を受賞

NPO法人J-Win(ジェイウィン)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」において、最上位のクラスである「アドバンス部門」の「大賞」を受賞



## 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



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

LG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、最上位「BEST WORKPLACE(ベストワークプレイス)」3年連続で認定、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

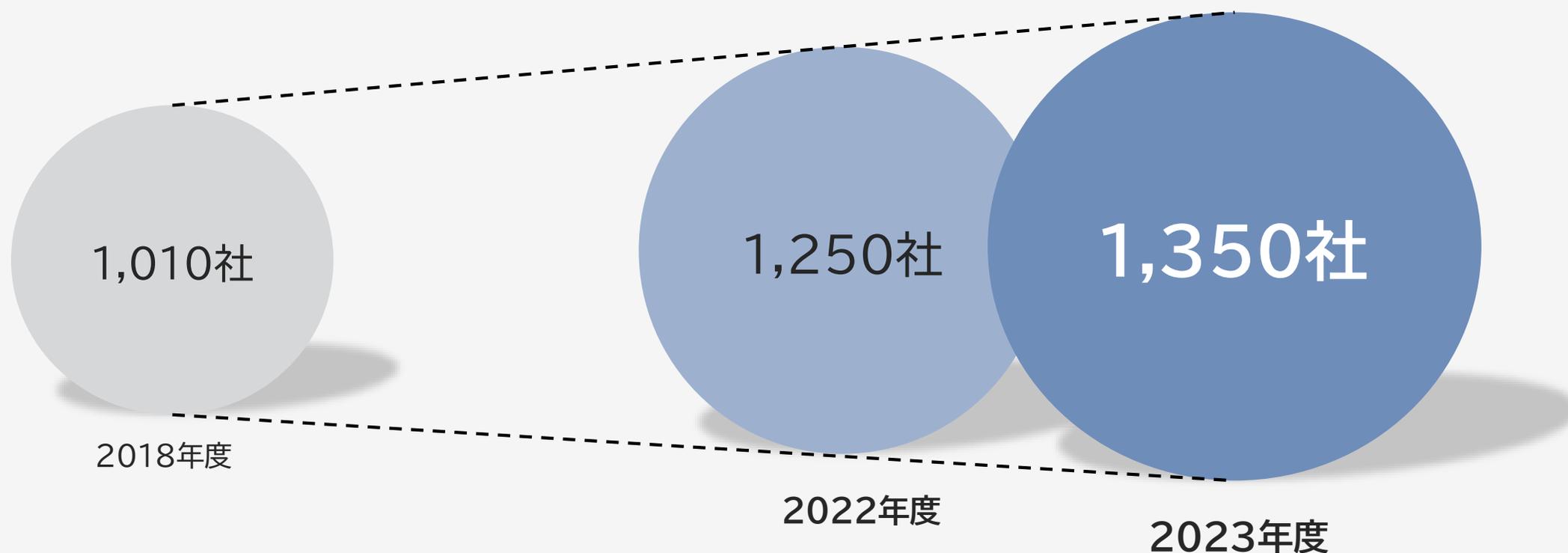


# APPENDIX

# 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1,350社と、前年度と比べて100社の増加と順調に拡大

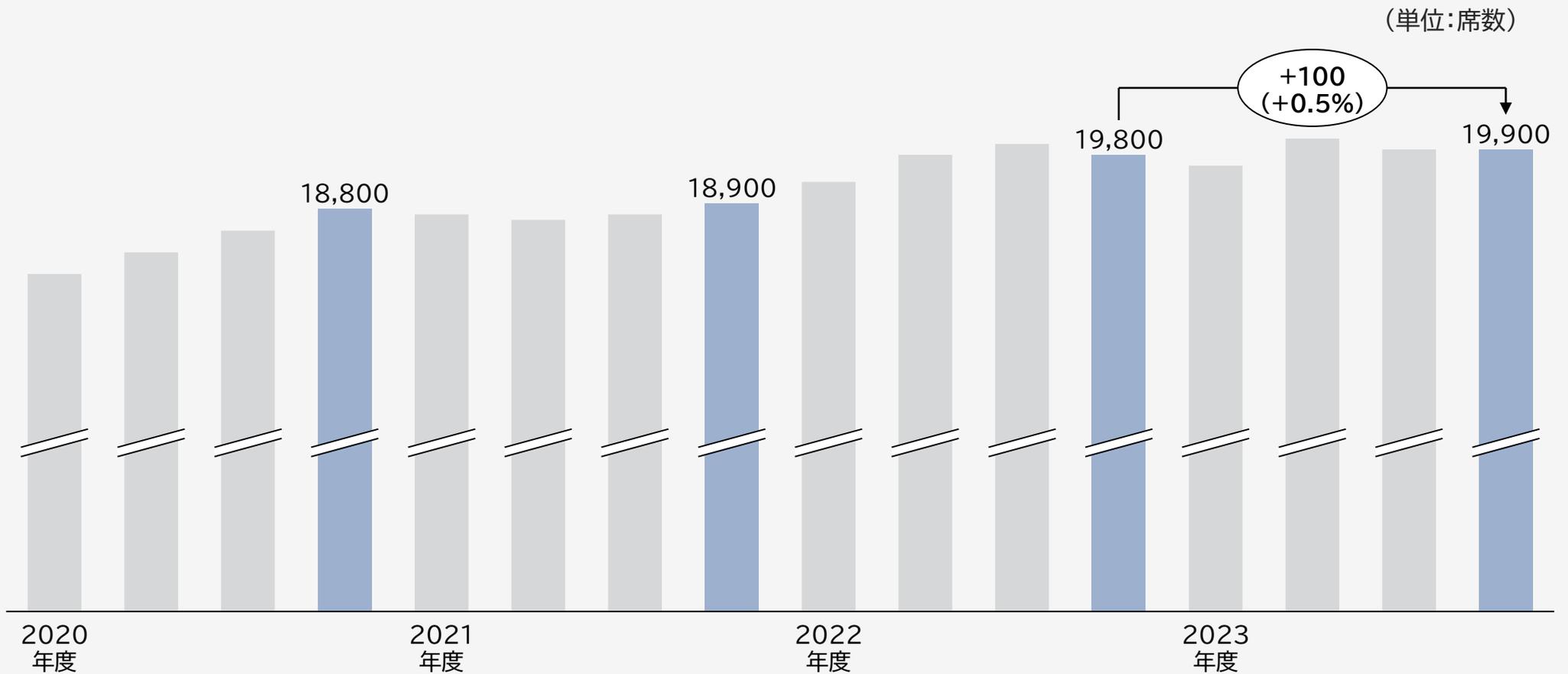
## <基礎業務クライアント数>



※ 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

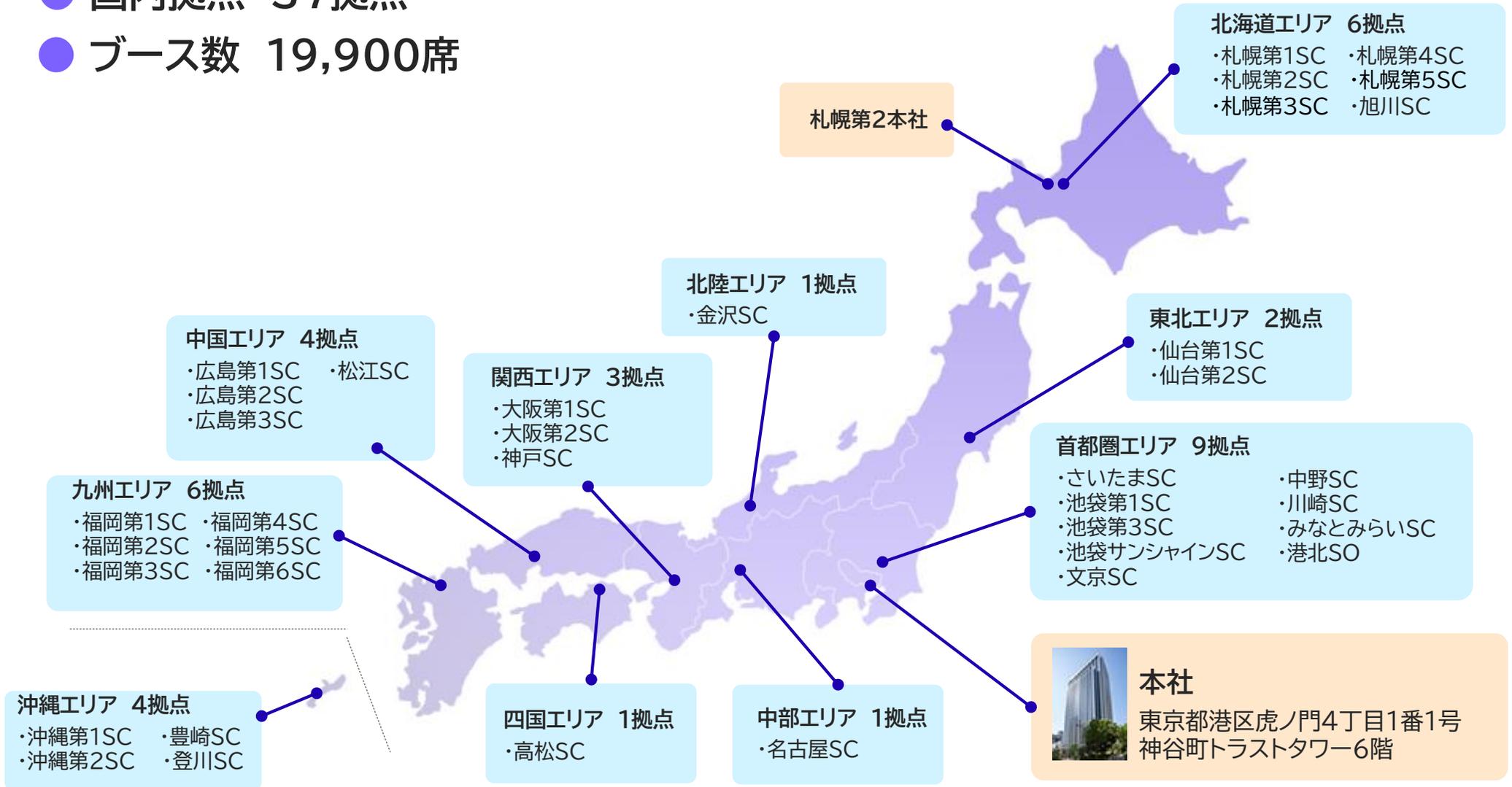
2024年2月末の国内拠点は37拠点、ブース数は約19,900席と前年度末と比べほぼ同水準で推移



※ 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

# 拠点体制 (2024年2月末時点)

- 国内拠点 37拠点
- ブース数 19,900席



- 海外拠点 台湾支店 (日商鈴華股份有限公司 台湾分公司)

※ 拠点は、(株)ベルシステム24のオフィスで受託業務を行う拠点  
SC：ソリューションセンター SO：スモールオフィス

会社名	資本金 又は出資金	議決権の 所有割合	会社概要・主な事業内容
 CTCファーストコンタクト株式会社 <small>Challenging Tomorrow's Changes</small>	0.5億円	51.0%	CTCグループのBPOサービス子会社に出資して連結子会社化 システム導入後の定着化支援を行うITサービスデスクや、バック オフィスを中心とした事業を展開
 BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc.	100億VND (約0.6億円)	80.0%	ベトナムのコンタクトセンター大手Hoa Sao社を連結子会社化し BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc.に社名変更 (拠点数11 社員数 約4,000人)  ベトナム国内のカスタマーサポート、人材派遣のほか、日本語・英語 のマルチリンガルオフショアサービス、日本との時差を活用した チャット対応などを積極展開
 株式会社Horizon One	1億円	51.0%	レイヤーズ・コンサルティング社との合併会社 人事・経理の領域でBPOサービスを展開 各種コンサルティング、人材活躍支援サービスを展開
 株式会社シンカー	0.1億円	70.0%	2023年7月に出資し、連結子会社化 顧客接点で生じるデータを企業のマーケティングDXに活用 データアナリスト、エンジニアによるAIソリューション開発も実施 当社のデータマーケティング事業にてシナジー展開
 株式会社ベル・ソレイユ	0.1億円	100.0%	障がい者の雇用推進を目的とした特例子会社 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

会社名	資本金 又は出資金	議決権の 所有割合	会社概要・主な事業内容
 <b>TB ネクストコミュニケーションズ</b> 株式会社TBネクストコミュニケーションズ	3億円	49.0%	TOPPANと当社との合弁会社として設立 DX(デジタルトランスフォーメーション)推進を支援する 次世代BPOサービスを2020年10月より展開
 True Touch co., Ltd.	1.7億THB (約6.4億円)	49.9%	タイの通信サービス大手True Corporation Public Co., Ltd.のコンタクトセンター事業に出資  タイ国内で国内外のクライアントへサービスを提供 通信、公共、航空、外食など、様々な分野での受託実績あり

## 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。