
2025年2月期（2024年度） 第1四半期 決算補足資料

（2024/3－2024/5）

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7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1Q比で減少

売上収益

368億円

前年比増減
△ 25.5億円
(△ 6.5%)

営業利益

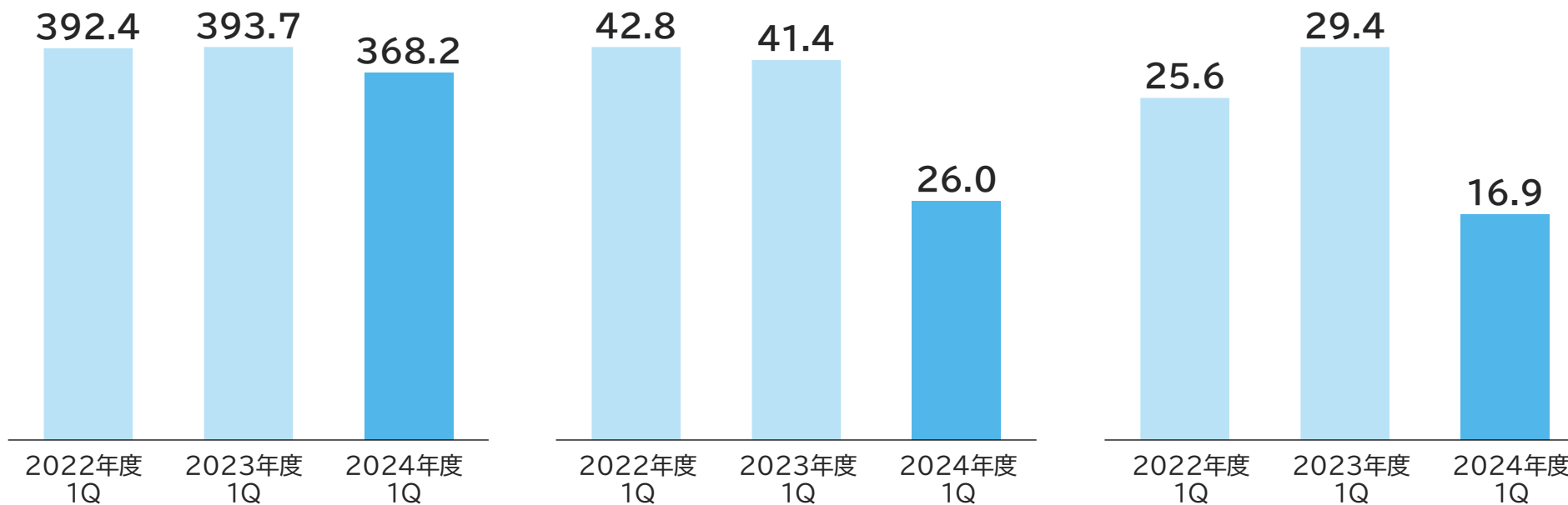
26億円

前年比増減
△ 15.4億円
(△ 37.2%)

親会社の所有者に
帰属する四半期利益

17億円

前年比増減
△ 12.5億円
(△ 42.7%)



2025年2月期（2024年度）第1四半期 連結損益計算書概要

(単位:億円)

	2023年度 1Q	2024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	393.7	368.2	△25.5	△6.5%	1,530.0	24.1%
内、基礎業務	357.6	361.8	+4.2	+1.2%	1,493.0	24.2%
内、コロナ等国策関連業務	34.4	5.3	△29.1	△84.6%	30.0	17.6%
内、その他	1.7	1.1	△0.6	△35.3%	7.0	15.3%
売上総利益	75.0	65.6	△9.4	△12.5%	298.0	22.0%
販売費及び一般管理費	▲ 42.1	▲ 40.0	+2.1	△5.0%	▲ 173.0	
その他の収益 / 費用	8.5	0.4	△8.1	△95.4%	0.0	
営業利益	41.4	26.0	△15.4	△37.2%	125.0	20.8%
営業利益率	10.5%	7.1%			8.2%	
持分法による投資損益	0.2	0.2	±0.0	+0.0%	1.4	
金融収益 / 費用	▲ 0.7	▲ 0.6	+0.1	△14.3%	▲ 4.4	
親会社の所有者に帰属する四半期利益	29.4	16.9	△12.5	△42.7%	80.0	21.1%

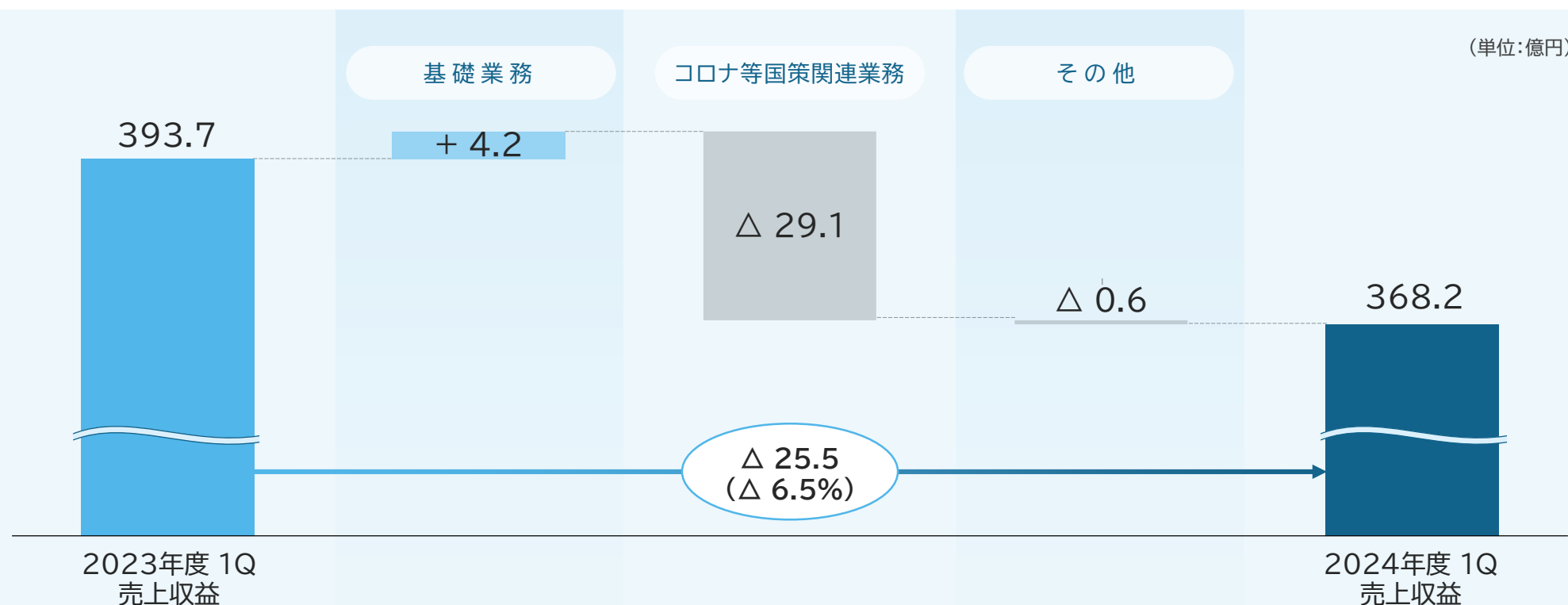
■ 売上収益は368.2億円で、前年1Qの393.7億円から△25.5億円(△6.5%)の減少

■ 基礎業務は、前年1Q比+4.2億円(+1.2%)の増加

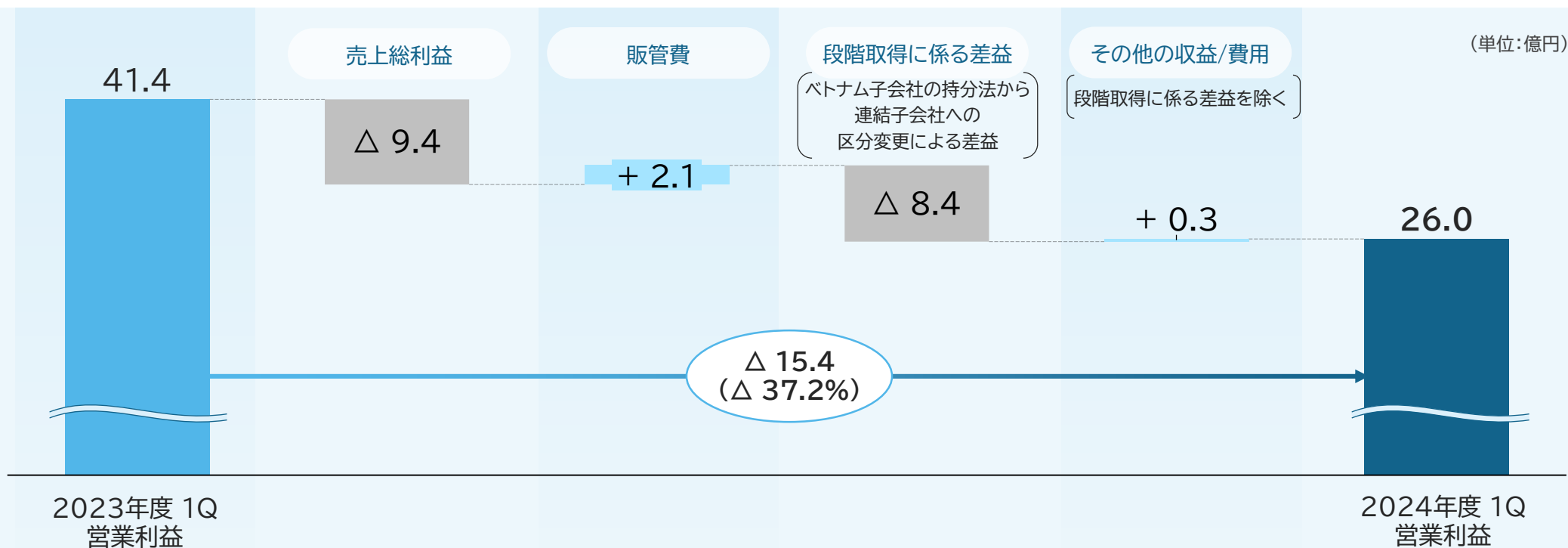
- 新規案件獲得、連結子会社(ベトナム子会社・シンカー社)の新規連結効果による増加はあるも、前年1Qに大きく拡大した一部大口案件の減少により、微増にとどまる

■ コロナ等国策関連業務は、前年1Q比△29.1億円(△84.6%)の減少

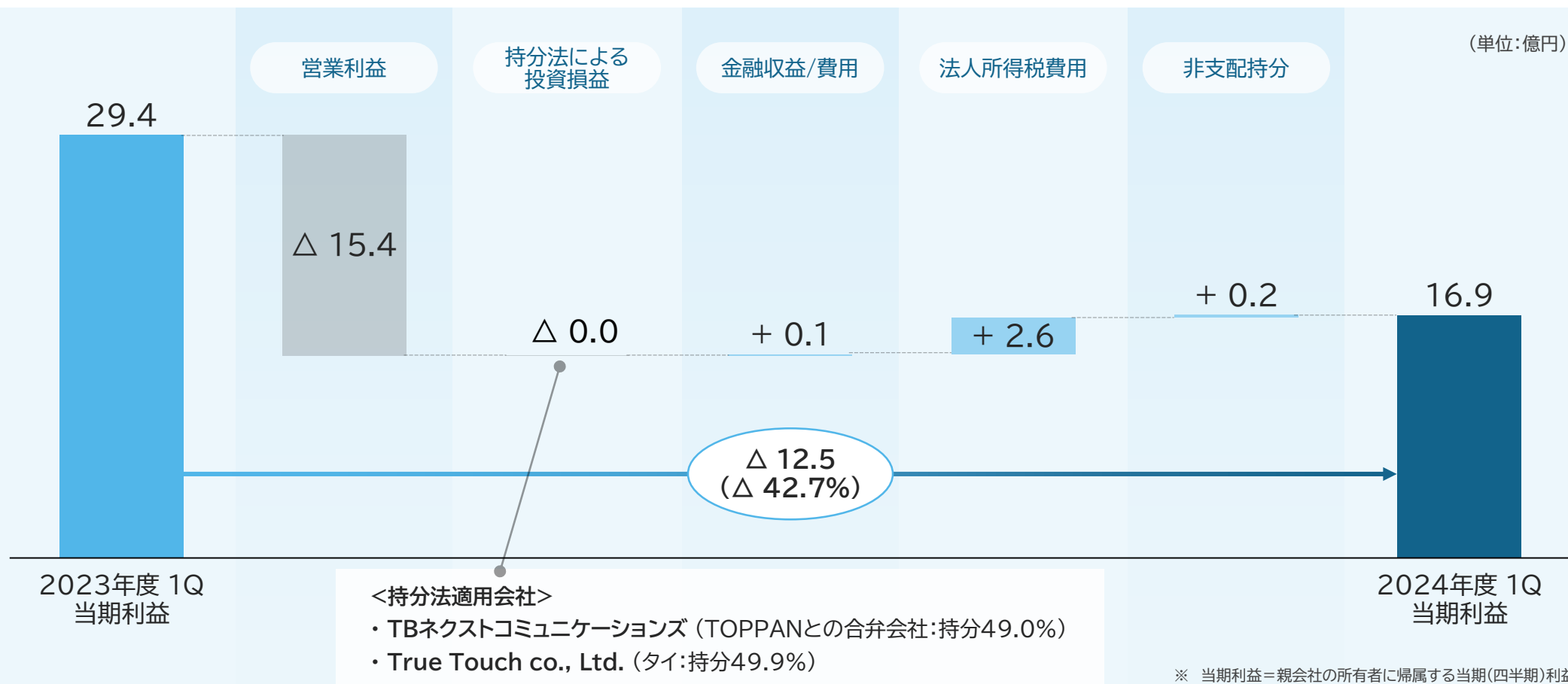
- コロナ関連業務は想定通りの減少、その他国策関連業務(給付金等)は前年以降横ばいで推移



- 営業利益は26.0億円で、前年1Q比 $\Delta 15.4$ 億円($\Delta 37.2\%$)の減少
- 売上総利益は、前年1Q比で $\Delta 9.4$ 億円の減少
 - 高収益のコロナ等国策関連業務の売上収益減少が大きく影響
 - 基礎業務においてコスト上昇に対する価格転嫁を継続的に推進
- 販管費は、前年1Q比で $+2.1$ 億円の費用減少(増益要因)
 - 社員の適正配置による間接人件費、及び設備関連費用等の減少



- 当期利益は16.9億円で、前年1Q比△12.5億円(△42.7%)の減少
- 持分法による投資損益は、前年1Q並みで横ばい
 - TBネクストコミュニケーションズ、タイのTrue Touch社共に前年1Q並み



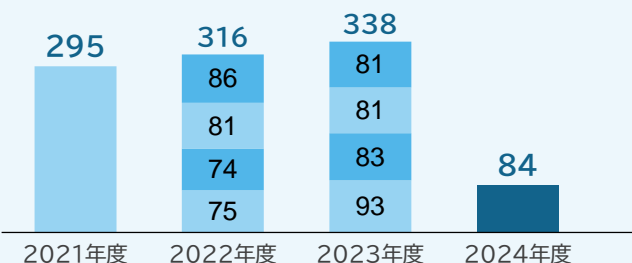
クライアント業種別売上収益(基礎業務)は、前年1Q比で金融・保険業が増加したものの、サービス業、運輸・通信業は減少

(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)

前年1Qに大きく拡大した人材紹介及びネット関連サービスに含まれるフードデリバリー関連が減少



運輸・通信業

(通信キャリア・プロバイダ・旅行・運輸等)

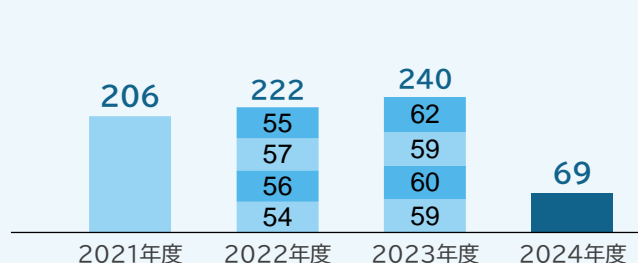
通信キャリアは個人向けサービスの需要一巡で減少、旅行はインバウンド需要増加に対応して増加



金融・保険業

(銀行・証券・生損保・クレジットカード等)

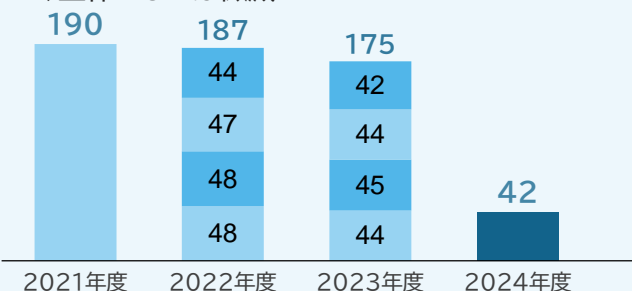
生損保を中心とした保険関連が好調、大口スポット取引も加わり増加



卸売・小売業

(通販・Eコマース・商品販売サービス等)

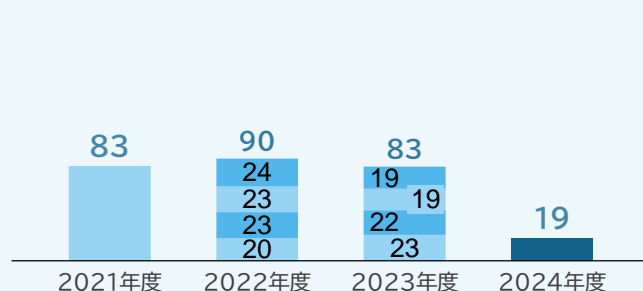
通販・Eコマースはクライアント毎に増減があるものの、全体としては微減



製造業

(メーカー・食品製造・印刷・医薬関連等)

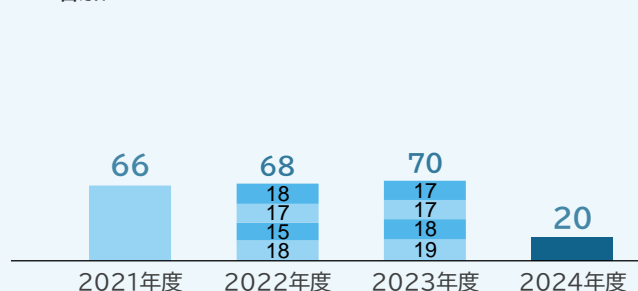
物価高に対応した相談窓口業務の縮小等により減少



その他

(自治体・電気・ガス・水道・住宅・不動産等)

自治体のDX化支援業務、及び新電力サービス業務が増加



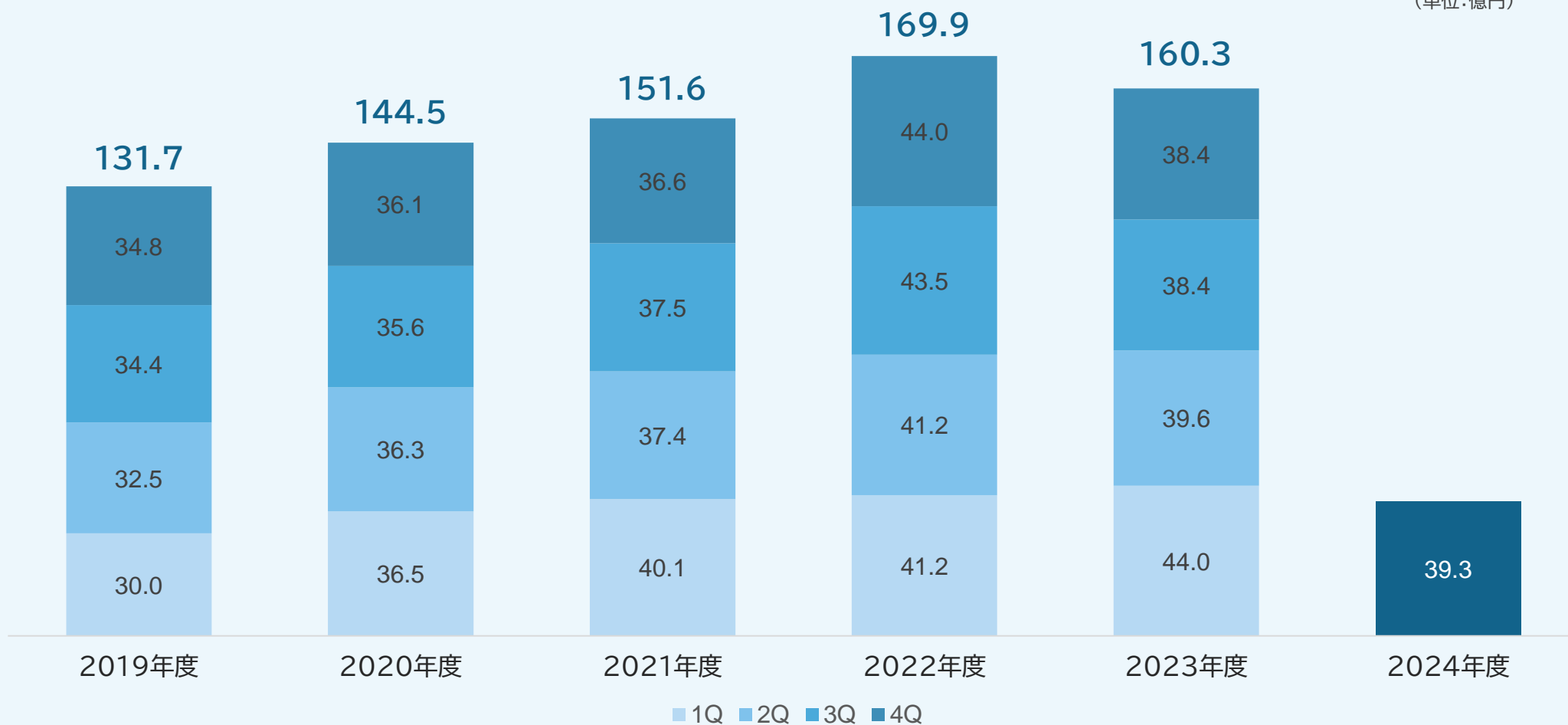
※ (株)ベルシステム24単体の売上収益上位300社の基礎業務が対象

■ 伊藤忠シナジーの売上収益は39.3億円と、前年1Q比△4.7億円(△3.2%)の減少

- 前年1Qの一部大口案件の業務終了等により減少

<伊藤忠シナジーによる売上収益>

(単位:億円)



(単位:億円)

	2024年2月末	2024年5月末	増減額	備考
流動資産	283.0	293.1	+10.1	
内、現金及び現金同等物	72.1	72.9	+0.8	
内、営業債権	192.0	199.7	+7.7	
非流動資産	1,471.7	1,468.7	△3.0	
内、有形固定資産（使用权資産を除く）	84.5	82.1	△2.4	
内、使用权資産	273.8	267.6	△6.2	
内、のれん	967.7	967.9	+0.2	
資産合計	1,754.7	1,761.8	+7.1	
流動負債	486.0	634.4	+148.4	
内、借入金	230.0	343.0	+113.0	長期借入金からの振替による増加等
非流動負債	591.3	456.4	△134.9	
内、長期借入金	332.3	204.9	△127.4	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	218.5	211.6	△6.9	
資本	677.4	671.0	△6.4	
内、株主資本	667.3	662.5	△4.8	利益による増加、配当金による減少
内、非支配持分	10.1	8.5	△1.6	子会社の配当等により減少
負債及び資本合計	1,754.7	1,761.8	+7.1	
株主資本比率	38.0%	37.6%	△0.4%	
ネット有利子負債残高	490.2	475.0	△15.2	
Net DER	0.73倍	0.72倍	△0.01	

※ 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）第1四半期 連結キャッシュ・フロー計算書



(単位:億円)

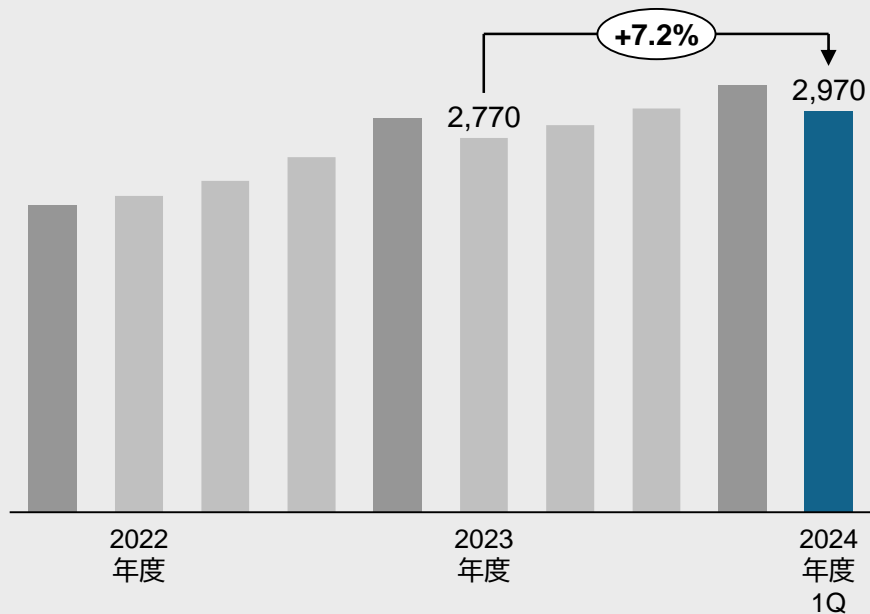
	2023年度 1Q	2024年度 1Q	増減額	備考
税引前利益	40.9	25.6	△15.3	
減価償却費・償却費	22.2	23.5	+1.3	
段階取得に係る差益	△ 8.4	—	+8.4	前年1Qはベトナム子会社の区分変更による差益
運転資金増減	12.2	18.6	+6.4	
法人所得税の支払額	△ 26.8	△ 8.5	+18.3	
その他	15.7	11.5	△4.2	
営業活動によるキャッシュ・フロー	55.8	70.7	+14.9	
設備投資	△ 8.2	△ 6.2	+2.0	IT設備、拠点設備更新等
事業投資	△ 4.4	△ 7.0	△2.6	2024年度はIT企業、ベンチャー企業への投資
その他	0.4	△ 0.5	△0.9	
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 12.2	△ 13.7	△1.5	
フリーキャッシュ・フロー	43.6	57.0	+13.4	
借入金増減	0.5	△ 14.5	△15.0	
配当金の支出	△ 22.1	△ 22.1	△0.0	
リース債務返済	△ 18.1	△ 17.6	+0.5	
その他	△ 2.1	△ 2.1	+0.0	
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 41.8	△ 56.3	△14.5	
現金及び現金同等物の期末残高	71.8	72.9	+1.1	

※ 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

- 在宅コンタクトセンター席数は、前年1Q比では+7.2%増加の2,970席と増加傾向を継続、ただし、コロナ禍収束後の経済活動の正常化を受けた出社回帰も進み、在宅席数の拡大ペースは緩やかな状況
- 在宅コンタクトセンターの拡大に向けた新たな取り組みとして、繁忙期や集中時間帯の業務を在宅勤務者のCMが柔軟に対応できる環境を整備、新たなクライアントニーズに応えると共にCMの働き方改革を推進

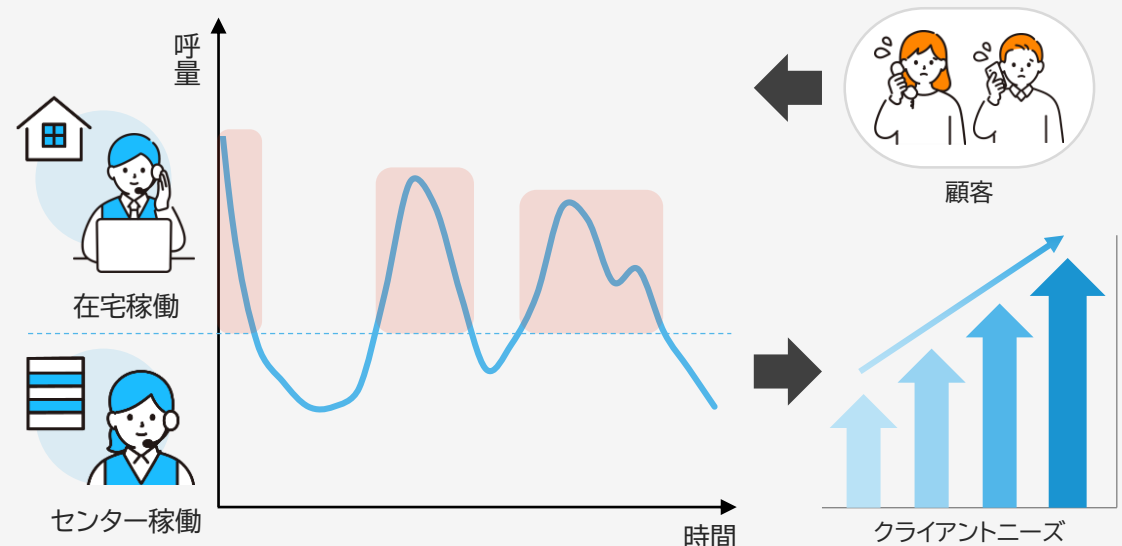
在宅コンタクトセンター席数

(単位:席)



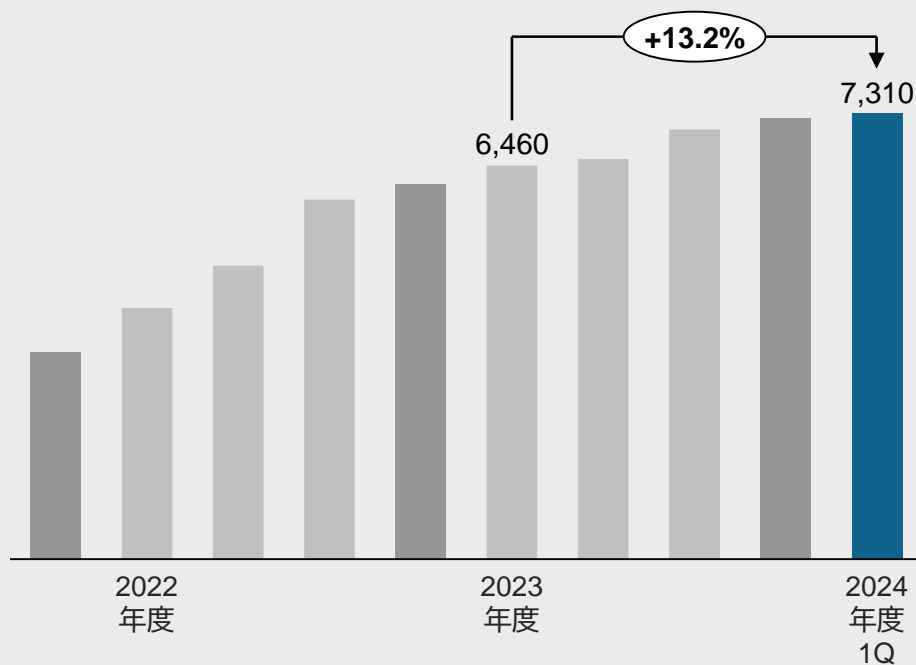
※ 在宅コンタクトセンター席数は、(株)ベルシステム24の業務が対象

今後の在宅コンタクトセンター推進 (繁忙対応)

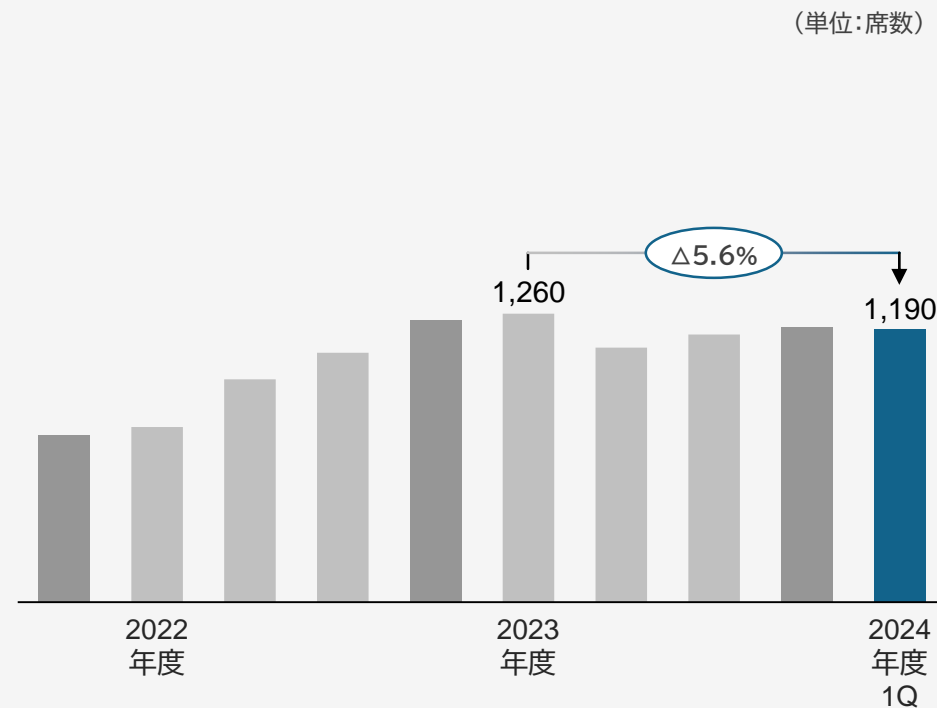


- 音声データ活用DXの基盤となるBellCloud+(プラス)は、コンタクトセンター業務に必要な音声認識、感情解析、Chatbot、Voicebotや在宅ワークを含めたりモート環境導入に必要な機能を備える
 - BellCloud+(プラス)席数は前年1Qと比べ+13.2%と着実に増加
- 音声認識システムは、前年1Qと比べ△5.6%の減少も、前年2Q以降では横ばいで推移
データ分析や生成AI技術の活用・推進に向けて、引き続き音声認識システムの導入拡大を目指す

■ BellCloud+(プラス)



■ 音声認識システム

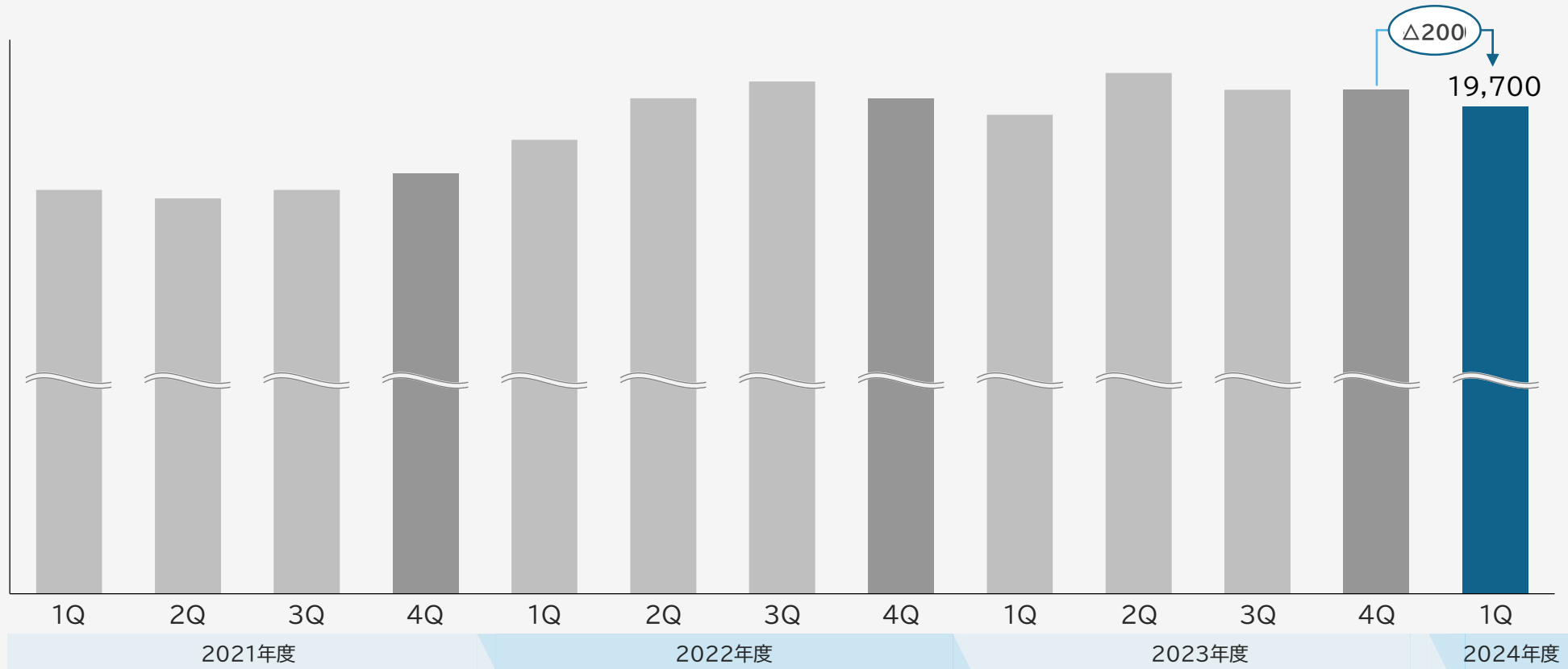


※ BellCloud+(プラス)・・・ベルシステム24が提供するクラウド型コンタクトセンターシステム
 ※ 音声認識システム・・・人間の声の発話をデジタルデータに変換しテキスト化を行う技術を活用したシステム

■ 1Q末の国内拠点は37拠点、ブース数は約19,700席と前年度4Q末と比べ微減

■ ブース数

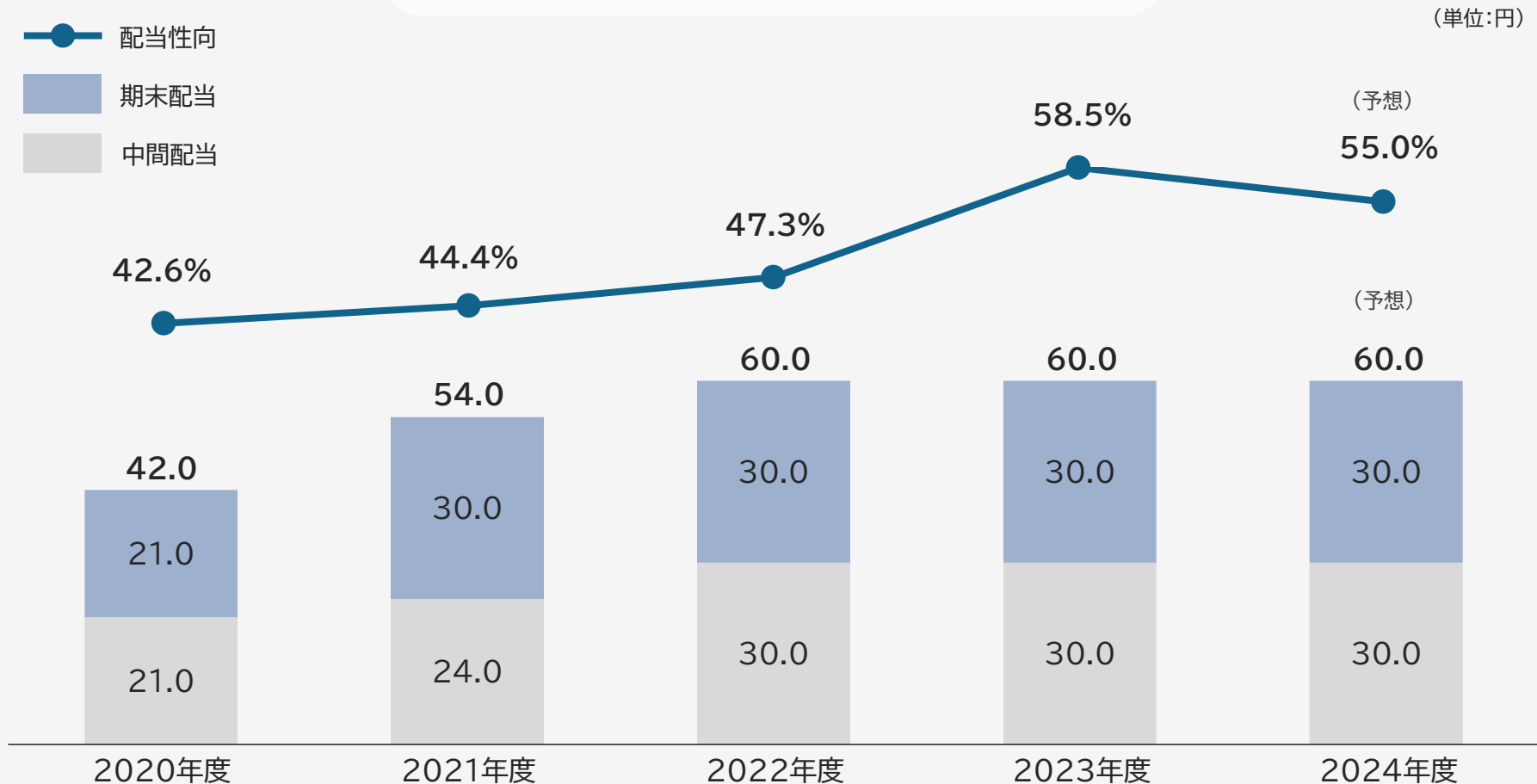
(単位:席数)



※ ブース数は、ベルシステム24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

- 配当金について、現時点で方針変更の予定はなし
- 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



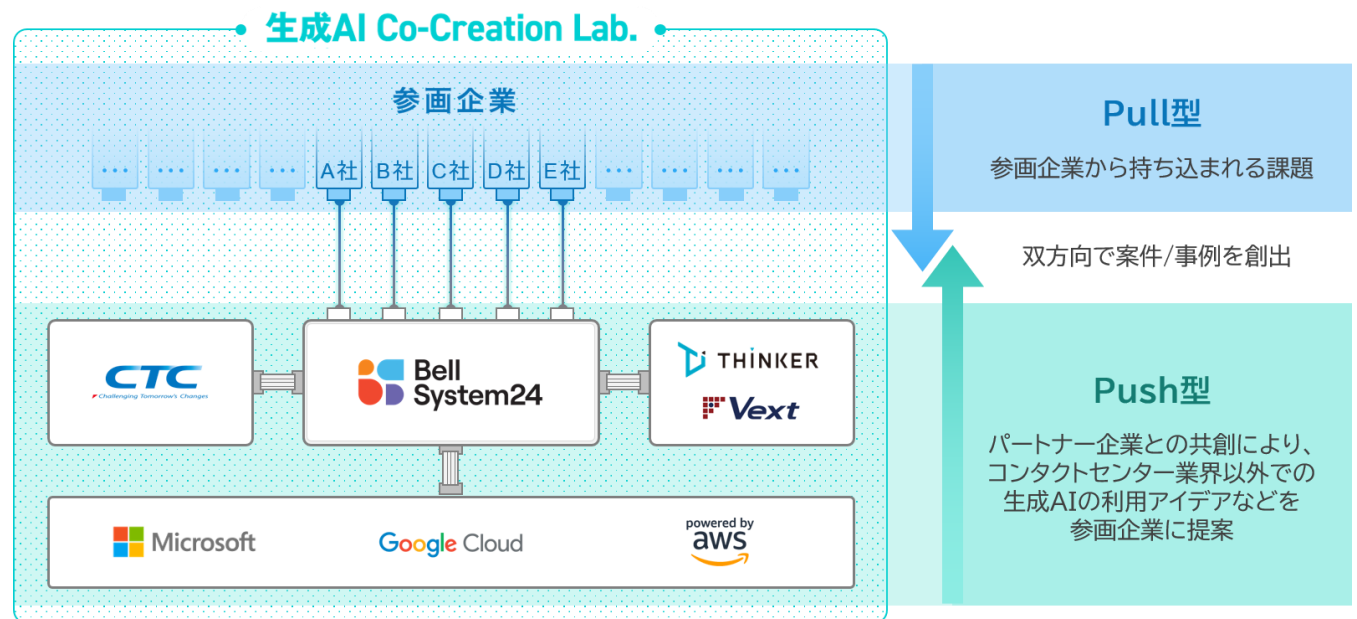
生成AIの取り組み進捗

■ マイクロソフト、グーグル、AWS、CTC等と連携し、コンタクトセンター自動化の未来を共創する、生成AI Co-Creation Lab.を始動

「生成AI」と「ヒト」のハイブリット型
コンタクトセンターを目指し、参加企業
間での事例共有等も可能な、ユーザー
企業参加型の生成AI活用プログラム

当社がハブとなり、テクノロジー企業
(生成AI開発)、Sier企業(システム
開発)、データマーケティング企業と
いったパートナー企業とともに、企業
の課題を可視化し、生成AIの活用
に向けて取り組む

Pull型/Push型の双方向アプローチで 案件/事例創出を加速



生成AI × VOC

膨大な「電話」や「チャット」のやり取りから、
VOC、マーケティングのヒントとなるワード・不適切なワード等を抜け漏れの無いように抽出

プロンプト例

「〇〇の問い合わせ窓口のやり取りで、■■■といった意見が発話された会話を抽出せよ」

マーケティング

での活用例

「化粧品の問合せ窓口で、購入に至ったユーザーにおいて高頻度で発話されたキーワードを抽出せよ」

(例) もちもち、しっとり、すべすべ

→ 訴求すべきポイントを把握

製品開発・改良プロセス

での活用例

「スマートフォンに関する問合せ窓口で、使い心地について高頻度で発話されたキーワードを抽出せよ」

(例) ボタンが押しにくい、バッテリー消費が早い、●●の時にバグが出る

→ 製品開発・改良のヒント

リスク・クレーム対応

での活用例

(次ページ詳細事例)

- ▶ コミュニケーターとユーザーとの間での改善すべきやり取りを、生成AIの活用により自動検出
- ▶ 従来の全文一致の検出では漏れがあったが、生成AI活用でニュアンスを含め抽出が可能

実証実験の取り組み事例

「〇〇の問い合わせ窓口のやりとりで、対応が遅いといった意見が発話された会話を抽出せよ」

手動

エクセルによる従来のネガティブワード抽出

- キーワードの完全一致のみに対応し、漏れが発生
- 工数負荷と、抽出精度に課題



手動抽出の例「遅い」

遅い	遅延	時間がかかりすぎる
可	不可	不可

生成AI

生成AIを活用した手法

- キーワードのマスターデータを自動作成&更新
- キーワードの曖昧抽出が可能、精度が向上
(例)「〇〇の問い合わせ窓口のやりとりで、対応が遅いといった意見が発話された会話を抽出せよ」

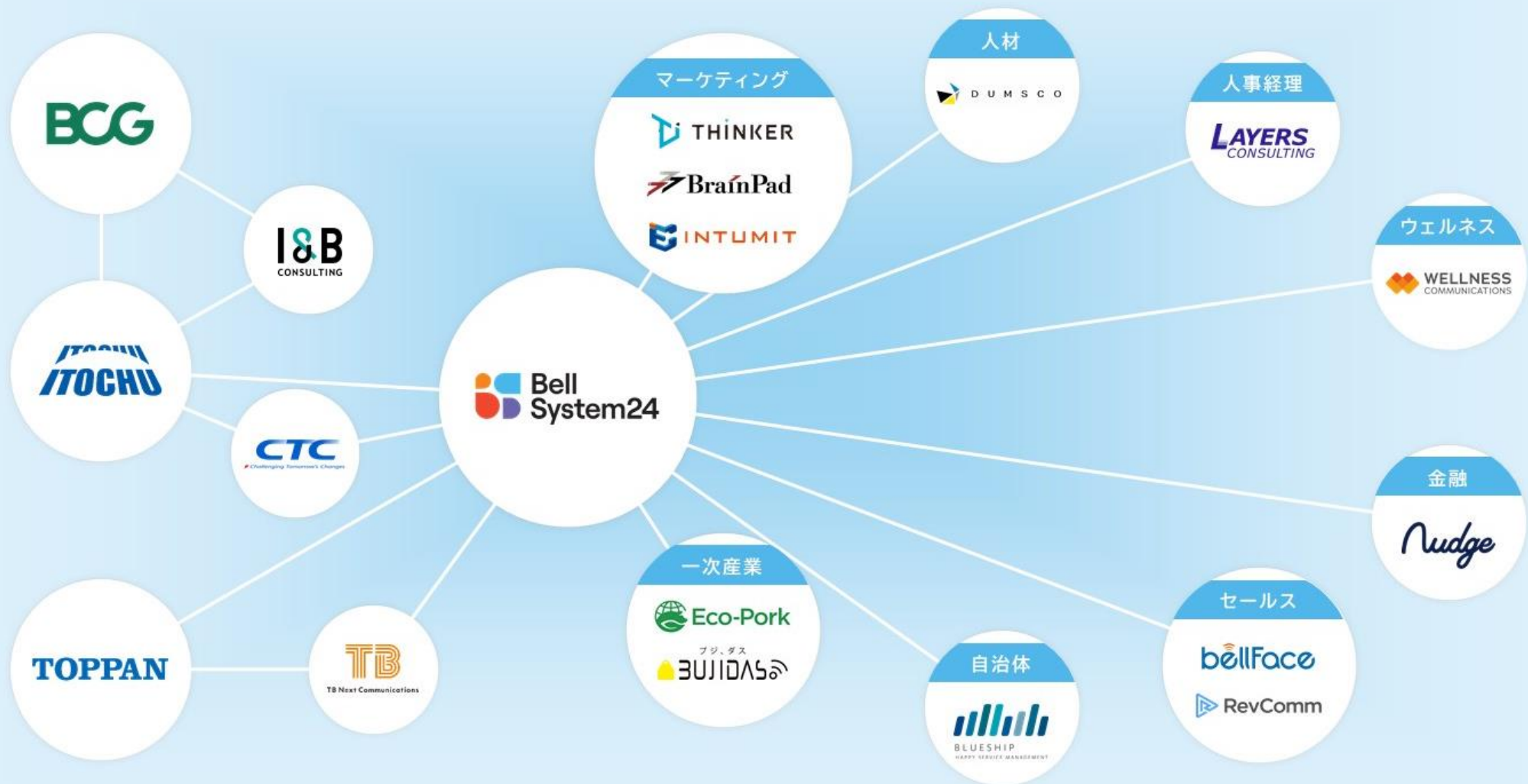


生成AIによる自動化の例「遅い」

遅い	遅延	時間がかかりすぎる
可	可	可

NEW BPO、伊藤忠シナジー

- リショアリング、自治体向けBPO、一次産業BPO等を開始
- 伊藤忠とBCGの合併会社「I&Bコンサルティング」を上流とした新たな伊藤忠商流におけるBPO連携の開始



1,300社以上のコンタクトセンター・BPO業務ノウハウを応用した業務プロセス変革支援サービス「BPRコンサルティング」の本格提供開始

ノンコア業務の効率化、コスト削減、サービスの利便性向上、生成AIの導入等に向け、100名規模のコンサルタントが、課題の抽出から業務の再設計、実運用まで一気通貫で業務改革を実施

NTTテクノクロスとの共同サービス、日本初の牛の起立困難予防声かけAIサービス「BUJIDAS (ブジダス)」を提供開始

NTTテクノクロスと共に、AIを活用した日本初の牛の起立困難予防声かけ、アノテーションBPO、24時間365日の遠隔サポート体制を構築し、一次産業におけるBPOを拡大し、労働人口減による負担の軽減を実現

Horizon One、熊本に、第2、第3拠点開設へ

当社子会社でレイヤーズ・コンサルティングとの合併会社Horizon Oneにおいて、熊本市内に2拠点目の「熊本上通BPOセンター」を開設、また、9月に熊本市内3拠点目の「熊本白川BPOセンター」開設を予定

Blueshipと自治体DXを支援する住民接点サービス開発に向けた業務提携契約を締結

行政サービスのDXなどを展開するBlueshipと、自治体DXを支援する新たな住民接点サービスの開発・拡販を目的に業務提携契約を締結、自治体ならではの様々な課題や、自治体共通の課題に合わせたサービスの開発・提供を目指す

ESGへの取り組み

GPIFが採用を発表したMSCI日本株ESGセレクト・リーダーズ指数の構成銘柄に初選定

年金積立金管理運用独立行政法人(GPIF)が3月4日にESG投資の主要指標として採用した「MSCI日本株ESGセレクト・リーダーズ指数」の構成銘柄に初めて選定、今回の採用に伴い、GPIFがESG投資の判断基準として採用するESG指数のうち、5つの指数の構成銘柄に選定

ISS ESGによる「ESG コーポレートレーティング」の「プライム」評価に初認定

米国の議決権行使助言会社であるインスティテューショナル・シェアホルダー・サービスズ(ISS)の責任投資部門で、代表的なESG評価機関の一つであるISS ESGによる「ESG コーポレートレーティング(2024年4月12日付)」において「プライム」評価に認定



CDPの気候変動に関する調査においてマネジメントレベルである「B」スコアに初認定

グローバルな環境情報開示システムを運営する英国の非政府組織(NGO)のCDPが実施した2023年度の「気候変動」の調査において、「B」スコアに認定



経済産業省と日本健康会議より「健康経営優良法人2024(大規模法人部門)」に2年連続で認定

当社、及びベルシステム24は、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2024」の大規模法人部門に2年連続で認定

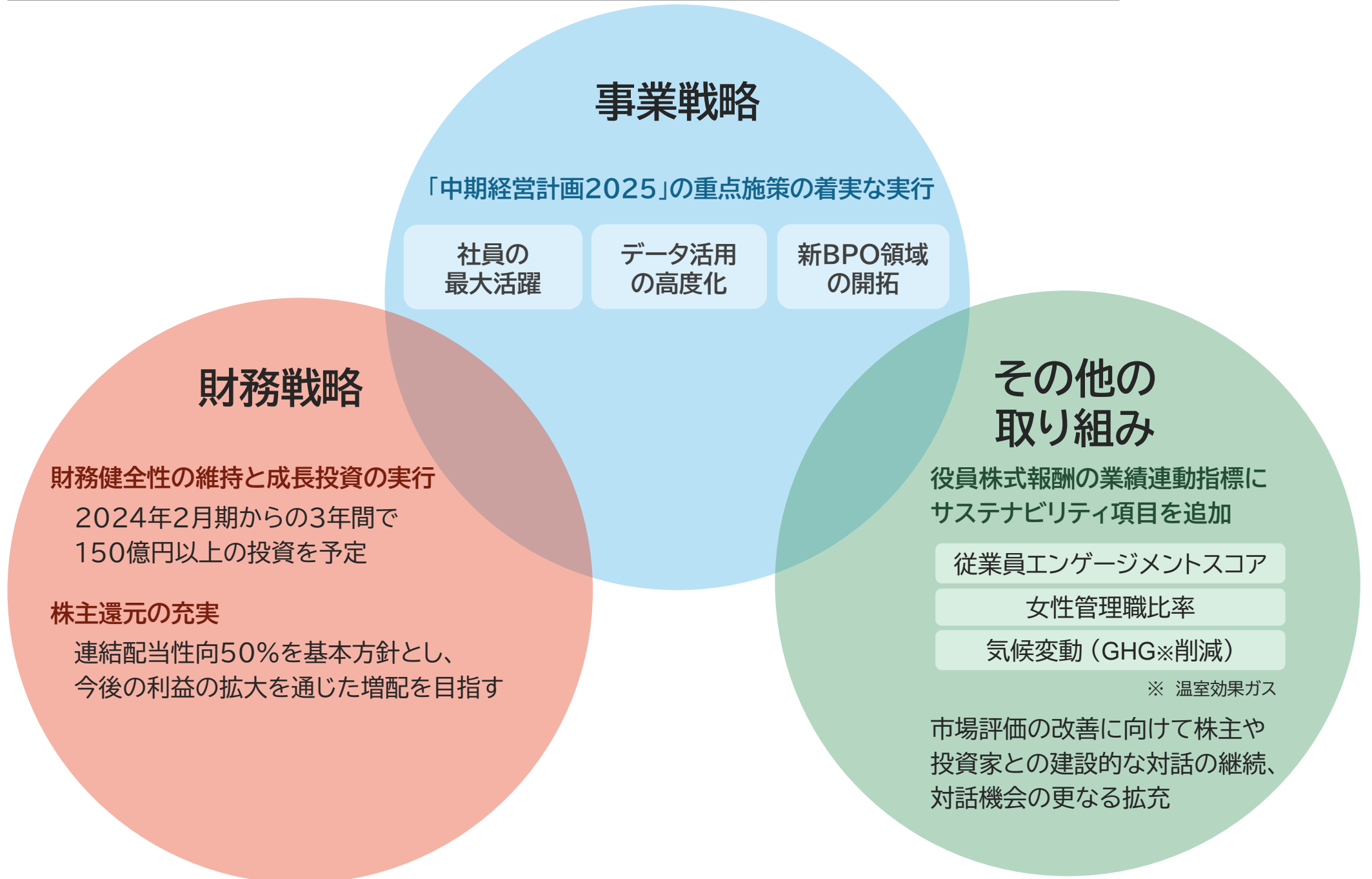


「人的資本調査2023」にて「人的資本経営品質(シルバー)」に初認定

当社、及びベルシステム24は、人的資本経営と開示に関する日本最大規模の「人的資本調査2023」において、「人的資本経営品質(シルバー)」に認定



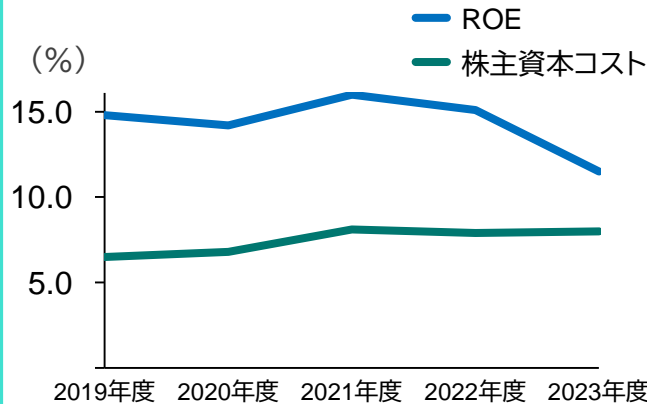
資本コストや株価を意識した 経営の実現に向けた対応



ROE(自己資本利益率)

現状認識

- 2023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



2019年度 2020年度 2021年度 2022年度 2023年度
 ※ 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

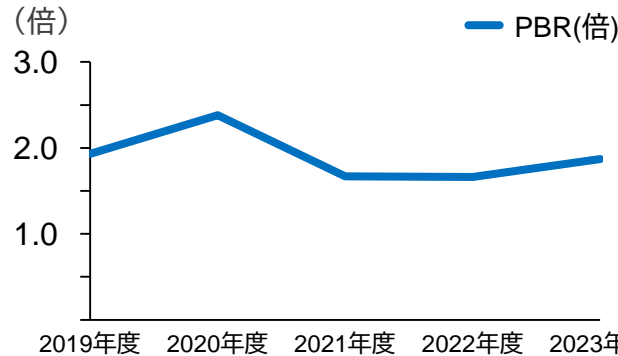
方針・取り組み

- 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

- 2023年度のPBRは1.9倍程度で、過去5期においては恒常的に1.0倍を大きく超えて推移



2019年度 2020年度 2021年度 2022年度 2023年度

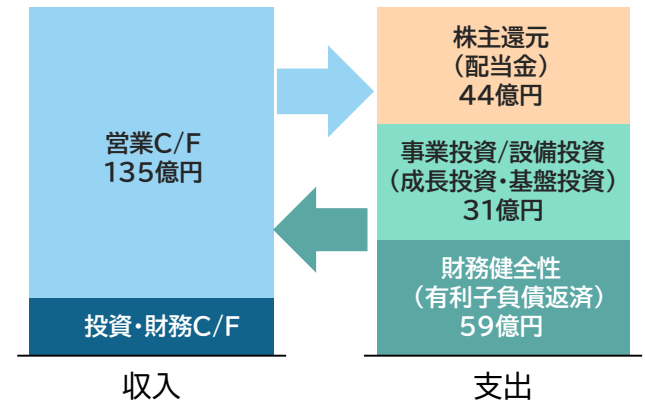
方針・取り組み

- 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

- 2023年度の実績
 営業キャッシュ・フロー135億円は、株主還元(配当金)44億円、事業投資/設備投資に31億円、有利子負債の返済に59億円を利用



収入 支出

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。