

COMPANY RESEARCH AND ANALYSIS REPORT

|| 企業調査レポート ||

ベルシシステム 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 >>>

2022 年 12 月 12 日 (月)

執筆：客員アナリスト

国重 希

FISCO Ltd. Analyst **Nozomu Kunishige**



FISCO Ltd.

<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

2022 年 12 月 12 日 (月)
<https://www.bell24.co.jp/ja/ir/>

目次

■ 要約	01
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	01
2. 2023 年 2 月期第 2 四半期は、コロナ関連業務が大きく貢献し、大幅な増収増益を達成	01
3. 2023 年 2 月期も、旺盛なアウトソーシング需要を背景に増収増益を予想	02
4. 人材活用、DX 推進、アライアンス強化により、中期経営計画の目標達成を目指す	02
■ 会社概要	03
■ 事業概要	05
1. セグメント	05
2. 収益構造	06
■ 業績動向	08
1. 2023 年 2 月期第 2 四半期連結業績	08
2. 2023 年 2 月期連結業績予想	12
■ 中期経営計画	14
1. 中期経営計画の目標	14
2. 3 つの重点施策と社会的課題への取り組み	15
■ 株主還元策	19

ベルシステム 24 ホールディングス
6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)
<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し、 中期経営計画推進により、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 4 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。2022 年 8 月末現在、全国 39 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 月期第 2 四半期は、コロナ関連業務が大きく貢献し、大幅な増収増益を達成

2023 年 2 月期第 2 四半期累計の連結業績は、売上収益 78,291 百万円（前年同期比 7.1% 増）、営業利益 8,183 百万円（同 13.6% 増）、親会社の所有者に帰属する四半期利益 5,225 百万円（同 6.2% 増）の増収増益決算となった。通期の業績予想に対する進捗率は、売上高、営業利益、親会社の所有者に帰属する四半期利益のいずれも 50% 以上の順調な進捗であった。

売上収益のうち、基礎業務は 65,190 百万円（同 1.5% 増）と想定通り着実に増加した。また、コロナ関連業務は 12,620 百万円（同 51.2% 増）へと大幅に増加した。営業利益段階では、販管費が増加したものの売上総利益の増加が上回り大幅な増益となった。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減少に伴い小幅の増益率にとどまった。このような好決算は、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る。

この結果、売上収益営業利益率は 10.5% に改善し、自己資本比率（親会社所有者帰属持分比率）も 35.1% 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、中間配当金は期初予想通りの 30 円と、前年同期の 24 円から大幅に増配した。

ベルシステム 24 ホールディングス

6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)

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

要約

3. 2023 年 2 月期も、旺盛なアウトソーシング需要を背景に増収増益を予想

2023 年 2 月期業績予想は期初から変更なく、売上収益 148,000 百万円（前期比 1.0% 増）、営業利益 14,000 百万円（同 5.8% 増）、親会社の所有者に帰属する当期利益 9,200 百万円（同 2.9% 増）の増収増益を予想する。売上収益は、コロナ関連業務の反動減を予想する一方、基礎業務ではコロナ禍対策が進むなかで企業活動の活発化に伴うアウトソーシング需要の高まりや、各種キャンペーン再開等の取り込みによって増加を見込む。営業利益では、増収効果に加え、前期に計上した減損損失の反動増を見込む。親会社の所有者に帰属する当期利益では、持分法による投資損益の減少を想定している。ただ、例年通り業績予想は非常に保守的であると見られる。期末配当 30 円により年間配当 60 円へと前期比 6 円の増配を計画し、配当性向は 48.0% となる見込みで、同社が中期的な目標とする配当性向 50% の達成が視野に入ってきたと言える。

4. 人材活用、DX 推進、アライアンス強化により、中期経営計画の目標達成を目指す

現在推進中の「中期経営計画 2022」(2021 年 2 月期～2023 年 2 月期)では、最終年度の定量目標を売上収益 1,480 億円、営業利益 140 億円（売上収益営業利益率 9.5%）、税引後利益 90 億円、ROE14.8%、ネット D/E レシオ 0.91 倍に設定し、売上収益は年平均 5.3% 増、税引後利益は同 8.7% 増を計画する。コロナ禍の厳しい経済環境のなかで、これまでの業績は順調であり、2023 年 2 月期の業績予想を達成すれば中期経営計画の定量目標をクリアすることになる。定量目標を実現するための重点施策として、1) 社員 3 万人の戦力最大化、2) 音声データ活用による DX（デジタルトランスフォーメーション:デジタル技術の活用により、人々の生活を豊かにすること）推進、3) 信頼と共創のパートナー成長、の 3 つを掲げる。1) では、在宅コンタクトセンター席数を計画開始時点の約 1,000 席から 4,000 席に増設する。2) では、ユーザー期待行動を“DX”する音声 / CRM データ基盤を作る。さらに、3) では、次世代の対話データ活用モデル創出に向けアライアンスを推進する。それらを実現するために、音声基盤とその周辺サービスや在宅コンタクトセンターなどに、合計で 100 億円以上の追加投資を行う方針だ。以上の施策を実現することで、さらなる成長を目指す意欲的な定量目標であるが、これまで着々と実績を積み上げている。また、引き続き、障がい者雇用などの社会的課題にも熱心に取り組んでおり、社外からも高く評価されている。

Key Points

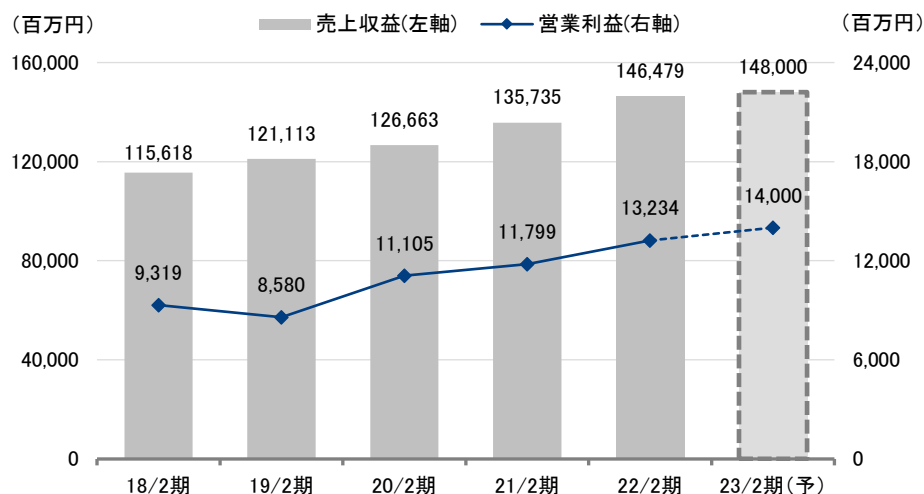
- ・全国に事業展開するコンタクトセンター大手で、伊藤忠商事、凸版印刷と資本業務提携
- ・2023 年 2 月期第 2 四半期の連結業績は、売上収益 78,291 百万円（前年同期比 7.1% 増）、営業利益 8,183 百万円（同 13.6% 増）の増収増益。コロナ関連業務の大幅増収が寄与。好決算は、社会インフラとしての役割を果たしている証左。売上収益営業利益率、自己資本比率が高く、収益性・安全性は極めて高い。中間配当を 30 円に増配
- ・2023 年 2 月期は期初予想通り、売上収益 148,000 百万円（前期比 1.0% 増）、営業利益 14,000 百万円（同 5.8% 増）の増収増益を予想。コロナ関連業務の反動減を想定するものの、クライアントの旺盛なアウトソーシング需要を取り込む。ただ、例年通り保守的な業績予想。年間 60 円への増配を計画し、配当性向 50% の目標達成が視野に入る
- ・「中期経営計画 2022」は、最終年度の 2023 年 2 月期に、売上収益 1,480 億円、営業利益 140 億円など意欲的な目標ながら、順調な経過。人材活用、DX 推進、アライアンス強化の重点施策により、目標達成に向けて成長を図る。同時に、社会的課題への対応にも前向き

ベルシステム 24 ホールディングス
6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)
<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、2022 年 8 月末現在、全国に自社センター拠点数 39 拠点、契約社員を含めて 3 万人以上の社員、自社保有席数約 19,000 席、サテライト席数（顧客先のコールセンターで業務を行う）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 などと比べて、国内の自社センターが多く、特に通信系企業との取引比率、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、CIO を務めた野田俊介（のだしゅんすけ）氏が代表取締役役に就任。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。

ベルシステム 24 ホールディングス

6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)

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

会社概要

沿革

年月	沿革
1982年 9月	(株)ベルシステム 24 創業 (新宿区西新宿)
1982年10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 「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	「英語による電話受付業務及び通訳業務」を開始
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 (株) の資本参加
2015年 9月	BB コール (株) を吸収合併
2015年11月	東証 1 部に再上場
2016年 8月	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 社への出資を完了、同国での事業を開始 (出資比率 49.0%)
2017年12月	凸版印刷 (株) の資本参加
2019年11月	(株) 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 社に出資 (出資比率 49.9%)
2020年 3月	台湾支店開設
2020年 5月	凸版印刷と合併会社 (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	(株) 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併会社 Horizon One (株) を設立
2022年 4月	東証プライム市場に移行

出所：ホームページ、有価証券報告書よりフィスコ作成

本資料のご利用については、必ず巻末の重要事項 (ディスクレマー) をお読みください。

Important disclosures and disclaimers appear at the back of this document.

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)、(株)ベル・ソレイユ、Horizon One(株)の子会社 4 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、全国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) CRM 事業

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 (Business Process Outsourcing: 業務プロセスの外部委託) 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 (49.0% 保有)、社名を Bellsystem24-Hoa Sao Joint Stock Company (以下、Hoa Sao) に変更した。Hoa Sao 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 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、CTC (伊藤忠テクノソリューションズ<4739>) 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 (以下、CTCF) を 2017 年 7 月より合併会社化し、同社は CTCFC の 51% 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を多数展開している。

b) ベル・ソレイユ

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、ベルシステム 24 にも多く人材を紹介している。

事業概要

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、この合併会社を通じ、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・リスク・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、従来より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確か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いえよう。

2023 年 2 月期第 2 四半期累計の売上収益の内訳を見ると、基礎業務が 83.3%、コロナ関連業務が 16.1% を占めており、CRM 事業の比率は 99.4% を占める。過去の事業再編の影響もあり、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 月期第 2 四半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 月期第 2 四半期には 0.6% に大きく縮小している。

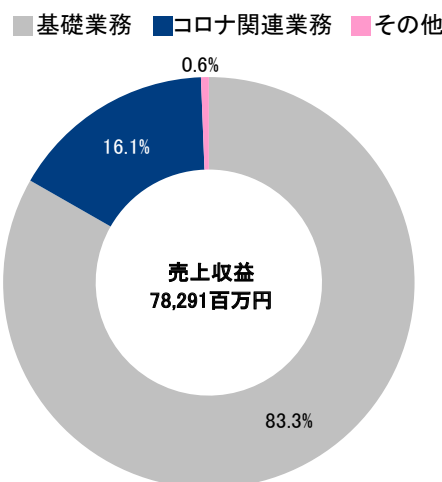
また、税引前四半期利益では、同期間に CRM 事業が一貫して大幅利益を計上しているのに対し、その他は損失や小幅利益にとどまっている。2022 年 3 月に占い事業を展開していたポッケがベルシステム 24 に吸収合併されたことで、2023 年 2 月期第 2 四半期の CRM 事業のシェアは 98.6% に拡大し、その他は 1.4% に縮小した。このように、同社では事業再編によってグループのコア事業である CRM 事業に経営資源を集中する体制を整えている。

ベルシステム 24 ホールディングス
6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)
<https://www.bell24.co.jp/ja/ir/>

事業概要

売上収益の内訳(2023年2月期第2四半期累計)

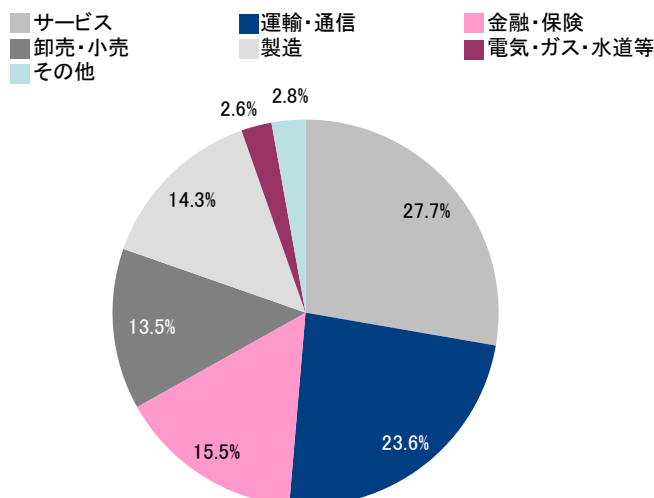


出所：決算説明会資料よりフィスコ作成

(2) CRM 事業の業種別売上収益

CRM 事業における 2023 年 2 月期第 2 四半期の売上収益上位 300 社の業種別構成比を見ると、サービス業が 27.7%、運輸・通信業が 23.6%、金融・保険業が 15.5%、卸売・小売業が 13.5%、製造業が 14.3%、電気・ガス・水道等が 2.6%、その他が 2.8% となっている。サービス業は、人材・教育関連業務、E コマース等の業務拡大を中心に前年同期比 6.9% 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 7.2% 増となった。製造業とその他は、主にコロナ関連業務の拡大により、それぞれ同 29.5% 増、同 40.3% 増であった。一方、運輸・通信が同 0.6% 減となったのは、通信キャリアでの格安プランの効果がなくなったためである。

業種別売上収益内訳(2023年2月期第2四半期累計)



注：(株)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：決算説明会資料よりフィスコ作成

本資料のご利用については、必ず巻末の重要事項（ディスクレマー）をお読みください。

Important disclosures and disclaimers appear at the back of this document.

業績動向

2023 年 2 月期第 2 四半期決算は、コロナ関連業務が大きく貢献。 通期業績予想に対して順調な進捗

1. 2023 年 2 月期第 2 四半期連結業績

2023 年 2 月期第 2 四半期における日本経済は、コロナ禍の感染対策に万全を期し、経済社会活動の正常化が進むなか、景気の持ち直しの動きが見られた。一方で、世界的な金融引締めによる金融市場の変動や、不安定な国際情勢による原材料価格の上昇、供給面での制約など、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、コロナ禍の収束を見据えた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共に、人件費の水準は上昇基調となった。

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、市場規模は堅調に推移した。また、コミュニケーション手段の多様化に伴い、消費者との対話においても AI（人工知能）等の導入や、分散される顧客対応データの資産化・活用が求められる等、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。

このような経営環境のもと、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に基づき、「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」の実現に取り組んでおり、着実に成果をあげている。こうした取り組みの結果、同社の 2023 年 2 月期第 2 四半期累計の連結業績は、売上収益 78,291 百万円（前年同期比 7.1% 増）、営業利益 8,183 百万円（同 13.6% 増）、親会社の所有者に帰属する四半期利益 5,225 百万円（同 6.2% 増）の増収増益決算となった。通期の業績予想に対する進捗率は、売上高、営業利益、親会社の所有者に帰属する四半期利益のいずれも 50% 以上となる順調な進捗であった。

売上収益は、特にコロナ関連業務の増加に伴い、大幅な増収となった。営業利益段階では、人件費、広告宣伝費、IT システム費用等の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、大幅な増益となった。また、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減少に伴い、営業利益に比べて小幅の増益率にとどまった。持分法による投資損益の減少は、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の縮小と、タイの True Touch 社における主要株主 True 社からの大型業務移管に伴う運営コスト負担増によるものであった。

以上のような好決算は、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る。この結果、売上収益営業利益率は 10.5% に改善した。また、同社の 2022 年 2 月期の ROE（親会社所有者帰属持分当期利益率）は 16.0%、ROA（資産合計税引前利益率）も 7.7% と高い。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%、ROA 0.7% 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。

ベルシステム 24 ホールディングス
6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)
<https://www.bell24.co.jp/ja/ir/>

業績動向

2023 年 2 月第 2 四半期累計 連結業績

(単位：百万円)

	22/2 期 2Q 累計	23/2 期 2Q 累計	前年同期比 増減率	前年同期比 増減額	23/2 期	
					予想	進捗率
売上収益	73,110	78,291	7.1%	5,181	148,000	52.9%
営業利益	7,200	8,183	13.6%	983	14,000	58.5%
税引前四半期利益	7,346	7,823	6.5%	477	13,900	56.3%
親会社の所有者に帰属する 四半期利益	4,918	5,225	6.2%	307	9,200	56.8%
<収益性>						
売上収益営業利益率	9.8%	10.5%	-	+0.7pt	-	-
売上収益税引前利益率	10.0%	10.0%	-	0.0pt	-	-
売上収益当期利益率	6.7%	6.7%	-	0.0pt	-	-

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 月期第 2 四半期累計では、主力の CRM 事業の売上収益は 77,809 百万円（前年同期比 7.2% 増）、税引前四半期利益は 7,712 百万円（同 7.3% 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ものの、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、税引前四半期利益は、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%、税引前四半期利益の 98.6% を占め、税引前利益率は前年同期と同水準の 9.9% を維持し、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は 65,190 百万円（同 1.5% 増）と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、コロナ禍での人材の流動化の動きの拡大に伴い増加傾向を続けた。非対面関連業務の売上収益も、E コマース関連業務、デリバリー等関連業務、通販関連業務等が、コロナ禍での非対面サービスの利便性が消費者から一層認識されて、着実に増加している。さらに、キャッシュレス決済関連業務の売上収益も、QR 決済等のキャッシュレス決済への潜在的な社会需要は根強く、堅調に推移した。また、コロナ関連業務の売上収益は 12,620 百万円（同 51.2% 増）と、ワクチン・給付金対応業務を中心に大幅に増加した。

一方、その他では、ポ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 482 百万円（前年同期比 5.4% 減）、税引前四半期利益は 111 百万円（同 31.1% 減）で、同社全体に占めるシェアも売上収益が 0.6%、税引前四半期利益も 1.4% にとどまった。

ベルシステム 24 ホールディングス
6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)
<https://www.bell24.co.jp/ja/ir/>

業績動向

セグメント別連結業績

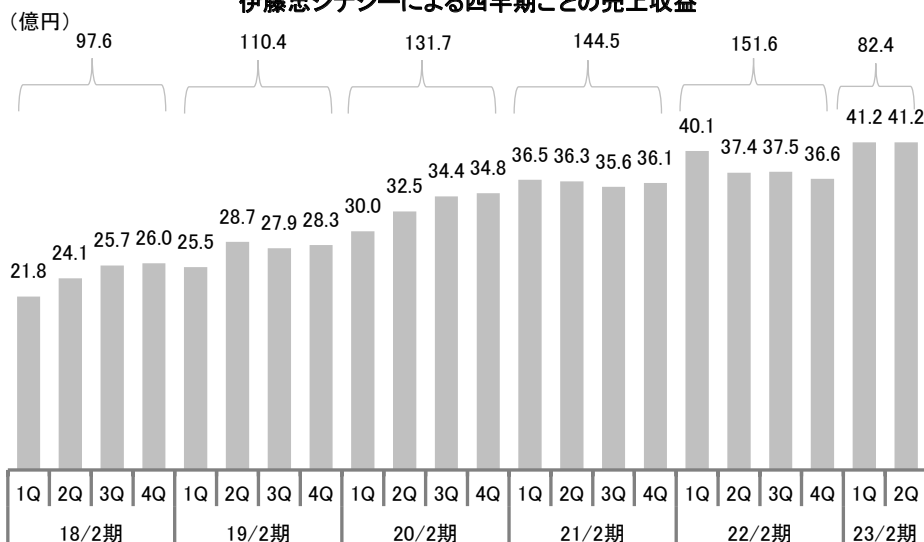
(単位：百万円)

	22/2 期 2Q 累計	23/2 期 2Q 累計	前年同期比 増減率	前年同期比 増減額
売上収益	73,110	78,291	7.1%	5,181
CRM 事業	72,600	77,809	7.2%	5,209
基礎業務	64,250	65,190	1.5%	940
コロナ関連業務	8,350	12,620	51.2%	4,270
その他	510	482	-5.4%	-28
税引前四半期利益	7,346	7,823	6.5%	477
CRM 事業	7,185	7,712	7.3%	527
その他	161	111	-31.1%	-50
税引前利益率	10.0%	10.0%	-	0.0pt
CRM 事業	9.9%	9.9%	-	0.0pt
その他	31.6%	23.0%	-	-8.6pt

出所：決算短信、決算説明会資料よりフィスコ作成

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とは、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 月期通期の 97.6 億円から、2022 年 2 月期通期には 151.6 億円へと、年々順調に増加してきた。2023 年 2 月期第 2 四半期累計も、82.4 億円(前年同期比 6.3% 増)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。

伊藤忠シナジーによる四半期ごとの売上収益



出所：決算補足資料よりフィスコ作成

ベルシステム 24 ホールディングス

6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)

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

業績動向

(2) 財務及びキャッシュ・フローの状況

2023 年 2 月期第 2 四半期末の資産合計は 177,575 百万円（前期末比 737 百万円減）であった。うち、流動資産は 30,964 百万円（同 2,155 百万円増）となったが、これは主に現金及び現金同等物が 1,762 百万円及び営業債権が 370 百万円増加したことによる。また、非流動資産は 146,611 百万円（同 2,892 百万円減）で、これは主に有形固定資産が 1,606 百万円及びその他の長期金融資産が 1,190 百万円減少したことによる。

一方、負債合計は 114,695 百万円（前期末比 4,128 百万円減）となった。うち、流動負債は 68,631 百万円（同 1,228 百万円増）となったが、これは主に未払従業員給付が 400 百万円及びその他の短期金融負債が 314 百万円減少したが、借入金が 1,066 百万円、未払法人所得税が 573 百万円増加したことによる。また、非流動負債は、46,064 百万円（同 5,356 百万円減）であったが、これは主に長期借入金が 3,995 百万円及びその他の長期金融負債が 1,602 百万円減少したことによる。資本合計は 62,880 百万円（同 3,391 百万円増）となったが、これは主に利益剰余金が 3,018 百万円増加したことによる。

以上の結果、有利子負債は 56,523 百万円（前期末比 2,929 百万円減）となった。また、親会社の所有者に帰属する四半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 2.0 ポイント上昇の 35.1% となった。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 0.78 倍と同 0.12 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)

	22/2 期末	23/2 期 2Q 末	増減額
流動資産	28,809	30,964	2,155
現金及び現金同等物	6,196	7,958	1,762
営業債権	21,181	21,551	370
非流動資産	149,503	146,611	-2,892
有形固定資産	40,067	38,461	-1,606
のれん	94,900	94,900	0
無形資産	2,064	1,955	-109
資産合計	178,312	177,575	-737
流動負債	67,403	68,631	1,228
営業債務	6,691	6,698	7
借入金	37,481	38,547	1,066
非流動負債	51,420	46,064	-5,356
長期借入金	21,971	17,976	-3,995
負債合計	118,823	114,695	-4,128
(有利子負債)	59,452	56,523	-2,929
非支配持分	503	577	74
資本合計	59,489	62,880	3,391
<安全性>			
自己資本比率	33.1%	35.1%	+2.0pt
(親会社所有者帰属持分比率)			
ネット D/E レシオ (倍)	0.9	0.78	0.12 改善

出所：決算短信よりフィスコ作成

本資料のご利用については、必ず巻末の重要事項（ディスクレマー）をお読みください。

Important disclosures and disclaimers appear at the back of this document.

ベルシステム 24 ホールディングス
6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)
<https://www.bell24.co.jp/ja/ir/>

業績動向

キャッシュ・フローの状況としては、同社の 2023 年 2 月期第 2 四半期末時点の現金及び現金同等物の残高は 7,958 百万円（前期末比 1,762 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 10,207 百万円（前年同期比 3,340 百万円増）であった。営業活動の結果得られた資金は 9,683 百万円で、これは主に、税引前四半期利益 7,823 百万円、減価償却費及び償却費 4,224 百万円、法人所得税の支払額 2,417 百万円などによる。投資活動の結果得られた資金は 524 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 677 百万円などによる。財務活動の結果使用した資金は 8,457 百万円となり、これは主にリース負債の返済による支出 3,215 百万円、配当金の支払額 2,377 百万円、短期借入金の減少額 1,500 百万円及び長期借入金の返済による支出 1,468 百万円などによる。

連結キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

	22/2 期 2Q	23/2 期 2Q	増減額
営業活動によるキャッシュ・フロー (a)	8,369	9,683	1,314
投資活動によるキャッシュ・フロー (b)	-1,502	524	2,026
財務活動によるキャッシュ・フロー	-4,620	-8,457	-3,837
フリー・キャッシュ・フロー (a) + (b)	6,867	10,207	3,340
現金及び現金同等物の四半期末残高	7,770	7,958	188

出所：決算短信よりフィスコ作成

2023 年 2 月期も、 クライアントの旺盛なアウトソーシング需要を背景に増収増益を予想

2. 2023 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。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、最先端の技術を活用したソリューションの提供など、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、コンタクトセンター業務に必要なスキルを業務配属前に手厚く教育する就業支援施設の全国展開や、女性活躍を始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、より多様な働き方を実現する環境整備の取り組みを続ける考えだ。

こうした取り組みが順調に進んでいることを踏まえ、同社では 2023 年 2 月期業績について、売上収益 148,000 百万円（前期比 1.0% 増）、営業利益 14,000 百万円（同 5.8% 増）、親会社の所有者に帰属する当期利益 9,200 百万円（同 2.9% 増）の増収増益を予想する。2022 年 4 月 6 日に発表した期初の業績予想から変更はない。

ベルシステム 24 ホールディングス
6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)
<https://www.bell24.co.jp/ja/ir/>

業績動向

売上収益の前期比 15.2 億円増の内訳は、前期好業績の原動力であったコロナ関連業務の反動による 35.4 億円減を予想する一方、基礎業務ではコロナ禍対策が進むなかで企業活動の活発化に伴うアウトソーシング需要の高まりや、各種キャンペーン再開等の取り込みにより、51.8 億円増を見込んでいる。キャンペーンの取り込みでは、凸版印刷からの案件を期待しているようだ。また、コロナ禍関連業務の収益は減少を予想するものの、当期もワクチン接種や給付金関連業務の貢献を見込んでいる。

また、営業利益の前期比 7.6 億円増の内訳は、売上総利益が、高収益のコロナ禍関連業務の減少を見込むものの、基礎業務の増収効果により 2.4 億円増を見込む。また、販管費等は、DX 投資等による増加を見込むものの、前期の本社移転関連費用の減少等により 0.3 億円増（費用減少）を見込む。さらに、前期に計上したポッケの減損損失 5.0 億円がなくなることによる反動増を見込んでいる。親会社の所有者に帰属する当期利益の前期比 2.6 億円増の内訳は、営業利益が増加する一方で、持分法による投資損益の減少 3.0 億円を想定している。

以上から 7 期連続の増収、4 期連続の増益を目指す意欲的な計画ではあるが、弊社では、例年通り非常に保守的な業績予想であり、2023 年 2 月期は中期経営計画の最終年度であることから、全社をあげて計画達成にまい進することで、上振れの可能性もあると見ている。

2023 年 2 月期 連結業績予想

(単位：百万円)

	22/2 期	23/2 期 (予)	前期比増減率	前期比増減額
売上収益	146,479	148,000	1.0%	1,521
営業利益	13,234	14,000	5.8%	766
税引前利益	13,463	13,900	3.2%	437
親会社の所有者に帰属する当期利益	8,943	9,200	2.9%	257
< 利益率 >				
売上収益営業利益率	9.0%	9.5%	-	0.5pt
売上収益税引前利益率	9.2%	9.4%	-	0.2pt
売上収益当期利益率	6.1%	6.2%	-	0.1pt

出所：決算短信よりフィスコ作成

■ 中期経営計画

中期経営計画では、人材活用・DX 推進・アライアンス強化により、さらなる業績拡大と目標達成を目指す

1. 中期経営計画の目標

現在推進中の「中期経営計画 2022」（2021 年 2 月期～2023 年 2 月期）の概要は、以下のとおりである。

同社は、中期経営計画期間の 3 年間に於いて激変する環境を成長機会と捉えている。社会の状況変化については、パンデミック、気候変動、サイバーセキュリティなどの複合リスク、人々の価値観と行動の変化（対面から非対面へ）、テクノロジーの加速的な進歩による労働環境の変化などを予想する。そして、社会で予測される市場変化として、非対面への移行や BCP（Business Continuity Plan：事業継続計画）対策によるコンタクトセンター需要の増加、顧客接点変化や早期リスク発見など音声データの重要性の高まり、データ活用によるマーケティングが企業競争力に直結することなどを想定する。そうした環境変化のなかで、同社に求められる課題として、オペレーションから新技術まで多様な人材の活躍と BCP を念頭に置いた在宅コンタクトセンターの強化、多角的なデータ分析を実現するための音声・CRM 基盤の整備、DX を加速・最大化させるために優良パートナー企業との協業強化が必要であると見ている。

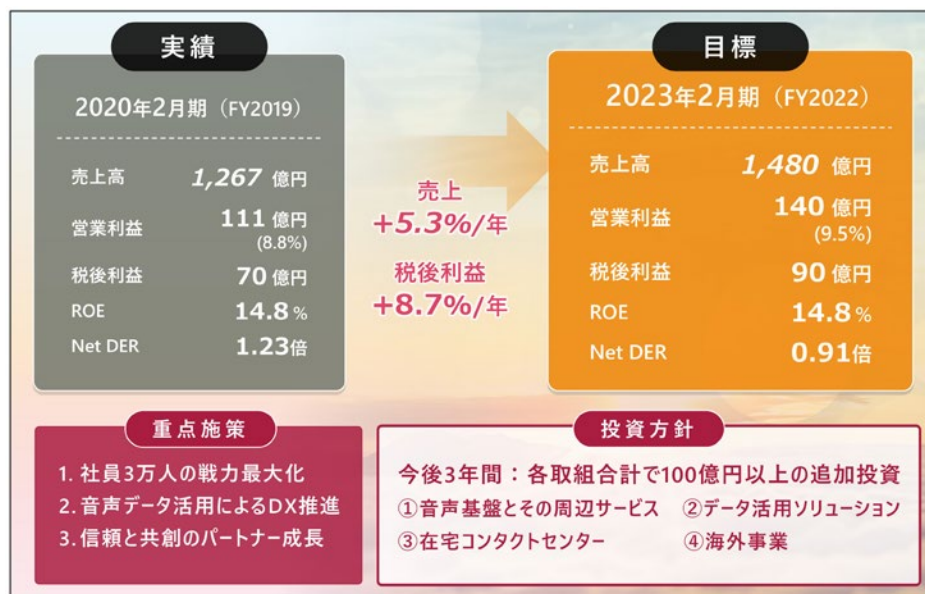
同社では、年間 3,000 の業務フロー、5 億件を越す対応実績と知見を生かしたコンサルティング力によって、パートナー企業とともにサービスの付加価値・品質向上を提供し、さらに新領域での事業連携を創出することが、成長につながると考えている。そこで、中期経営計画では、1) 「社員 3 万人の戦力最大化」、2) 「音声データ活用による DX 推進」、3) 「信頼と共創のパートナー成長」の 3 つを重点施策と定め、その実現のために今後 3 年間で合計 100 億円以上の追加投資を行う。その結果、計画最終年度の 2023 年 2 月期には、売上収益 1,480 億円（年平均 5.3% 増）、営業利益 140 億円（売上収益営業利益率 9.5%）、税引後利益 90 億円（年平均 8.7% 増）、ROE14.8%、ネット D/E レシオ 0.91 倍の達成を定量目標として目指す。今後の社会・経済環境の変化を前提とした上での、意欲的な目標設定と言える。コロナ禍という厳しい経済環境のなかでも増収増益を続けており、最終年度の中期経営計画達成に向けて順調に進捗していると評価できよう。

ベルシステム 24 ホールディングス
6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)
<https://www.bell24.co.jp/ja/ir/>

中期経営計画

中期経営計画の定量目標



出所：中期経営計画 2022 より掲載

在宅コンタクトセンター増設、音声・CRM データ基盤の強化、戦略提携で、新事業モデルを推進する

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) 社員 3 万人の戦力最大化、(2) 音声データ活用による DX 推進、(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推進している。同時に、企業理念や ESG 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) 社員 3 万人の戦力最大化

第 1 の重点施策として、社員 3 万人の戦力最大化を図る。特に経験豊富な人材を活用するため、在宅コンタクトセンターの増設を計画する。計画策定時点で、同社は社員 3 万人弱（契約社員を含む）を擁し、北は北海道から南は沖縄まで、全国でコンタクトセンター業務を展開。自社センター拠点数は 37 拠点、自社保有席数は約 18,000 席超で、さらにサテライト席数（顧客先のコールセンターで業務を行う）約 15,000 席を保有していた。

ベルシステム 24 ホールディングス

6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)

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

中期経営計画

中期経営計画では、この 3 万人の機動力や現場オペレーション力のさらなる強化、定着率向上による品質と対応スキルの高度化、働き方改革の推進（在宅コンタクトセンターの増強）、安心して働ける環境の提供（パンデミック対応）などを実施する。特に、社会を支え、品質を担保する人材を働きやすさで支えるために、在宅ワーク増強に注力し、在宅席数を中期経営計画の最終年度に 4,000 席に大幅増設することで、生産性の改善、定着率・勤怠の向上、センターの家賃コストの低減を図る計画だ。在宅コンタクトセンターは 2021 年 2 月期末の 1,300 席から、2 年目の 2022 年 2 月期末には 2,300 席に増加しており、在宅コンタクトセンターの増強は順調に進捗している。

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が重要課題の 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・介護と仕事を両立したい人など、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、どのような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。

同社では、これまでも退職抑止、採用力強化、現場人材管理の精微化を推進しており、コールセンターの現場管理者やスタッフなどの正社員化、契約社員の待遇向上を実現する新人事制度の導入などを実施した。また、従来はスキル不足により採用を見送っていた人材を確保し、就業支援を行うことで即戦力化するための施設「SUDACHi（すだち）」を全国の各拠点で展開しており、人材の定着率も高まっている。さらに、沖縄、福岡、札幌のオフィス内に企業内保育園を開設し、産休・育休明けの従業員の復職や育児と仕事の両立を支援している。このような数々の施策は、優秀な人材確保こそが同社成長の基盤であるとの考えに基づくものと言える。

同社は 2021 年 6 月に本社オフィスを移転したが、新オフィスは DX 推進と、従業員のエンゲージメント向上（会社に対する愛着や貢献の意志をふかめること）を目的に、次世代コンタクトセンターサービスのデモ体験が可能なショールームや、オンライン会議に適した個人向けブース、社内コミュニティスペースなどを配置したオフィス設計となっている。さらに、2022 年 1 月には、在宅コンタクトセンター拡大に向けた、応募から配属までの採用プロセスのオンライン化を実現している。従来は来社を前提としていた面接・入社手続き・研修を完全オンライン化して、地域を超えて、24 時間いつでも対応可能となった。応募者の利便性向上だけでなく、同社にとっても作業の効率化につながるものである。以上のように、社員 3 万人の戦力最大化の実現に向けて、着々と成果を上げている。

(2) 音声データ活用による DX 推進

第 2 の重点施策である音声データ活用による DX 推進は、膨大な対応業務で得た音声活用ノウハウを生かし、音声 / CRM データ基盤の強化を図る計画だ。具体的には、優良顧客との信頼関係をもとに DX 推進、音声・CRM 基盤の整備によるデータ資産化、データ分析による高付加価値の提供、コンサル機能強化により新たな領域での事業創出などを行う。

ベルシステム 24 ホールディングス

6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)

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

中期経営計画

同社は、消費者への対応、消費者との通信履歴など、膨大なユーザーとの対話データを保有している。こうしたデータを、自社分析チームにより、AI・シナリオチューニング、FAQ& スクリプト最適化など、現場に即したナレッジを蓄積することで、運用ノウハウの深化を図る。また、蓄積したデータに基づき店舗データ、消費傾向、Web 行動などを分析することで、ユーザー接点の拡大や解決業務の多様化を図り、クライアントとの連携強化に役立てる。同社では、データを多面的に分析することで、クライアントが望む品質改良、自動化、解約防止、売上増大などについての施策を提案することが可能になる。すでに生命保険会社業務において、実績があり、今後さらに、AI、音声認識など最新テクノロジーを活用することで、同社のビジネスのさらなる発展を目指す計画である。特にコロナ禍の完全収束が見通せない現在の環境下では、非対面化、効率化、省力化を検討するクライアント企業からの同社への依頼は増加傾向にあるようだ。

音声データ活用による DX 推進では、同社のクラウド音声基盤の BellCloud+ と、アドバンスト・メディア<3773>の音声認識ソリューション AmiVoice の連携によって、全ての音声をデータ化し活用することを目指している。同社では、音声認識対応型の席数を、2021 年 8 月末の 1,100 席、2022 年 2 月末の 3,400 席から、2022 年 8 月末には 4,800 席に増やしており、2023 年 2 月末には 7,000 席にまでに拡大する計画だ。幅広い業務において AmiVoice を導入することで、品質改善・効率化・生産性向上（自動テキスト化による聞き起こし工数等の後処理時間の削減、自動検知による NG ワード発見や重要ワード漏れ防止、数値化による対応品質管理の効率化など）を図るとともに、感情解析による“退職検知”にも活用している。このように、音声データ活用による DX 推進戦略についても、着々と実績を積み上げていると評価できるだろう。

(3) 信頼と共創のパートナー成長

第 3 の重点施策である信頼と共創のパートナー成長では、アライアンス強化によって、パートナーとビジネスネットワークの醸成を図る計画である。伊藤忠商事・凸版印刷との協業を深化、新規パートナー企業との生活者データ活用の強化、新技術ベンチャー企業との提携の促進、自治体との協働、現地優良企業との戦略提携による海外展開（ベトナム、タイ、台湾）などを図る。特に、戦略提携の推進により、新たな挑戦にともに取り組むパートナーと相乗価値を創ることを目指す。

同社では、これまでも優良顧客と対話データの活用で提携を進めてきた。また、筆頭株主である伊藤忠商事とは、伊藤忠グループ関連の案件やその取引先との新規案件の獲得による伊藤忠シナジーが年々拡大し続けている。さらに、大株主の凸版印刷とも、コールセンター業務の統合・効率化、デジタルマーケティングサービスの提供を開始し、凸版シナジーによる売上収益も大きく伸びている。

同社では自治体との協働も進めており、2022 年 7 月には島根県と持続可能な社会の実現を目指し、包括業務提携に関する協定を締結した。相互に連携・協力し、魅力ある仕事創出と人材育成により、新たな雇用を生み出すことで、持続可能な街づくりを推進する計画だ。具体的な取り組みとしては、県内 IT 企業との技術交流やセミナー・勉強会の開催、その活動を通じたメタパス（仮想空間とそこのサービス）の共同研究や協業事業など IT 産業の新たな領域拡大に向けた活動を進める。さらに、障がい者の就労支援やスポーツ振興支援を通じた雇用の受け入れ、県産品の販路拡大支援など幅広く地域課題の解決へ向けた活動も継続する予定である。

ベルシステム 24 ホールディングス
6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)
<https://www.bell24.co.jp/ja/ir/>

中期経営計画

同年 3 月には、同社、旭川市及び旭川地域産業活性化協議会で「在宅ワークの始め方」セミナーを開催し、多様な働き方を紹介した。同社では在宅コンタクトセンターの業務内容や、在宅ワーカーの 1 日の流れなどについて説明し、求職者の在宅ワークへの疑問や不安の解消に努め、在宅コンタクトセンター人材の確保を推進した。同社では、新たな領域に挑むパートナー企業や自治体とのアライアンス推進により、次の事業の創出を目指す計画であるが、着々と実績を積み上げている。

自治体との協働

島根県と持続可能な社会の実現に向け包括業務提携

- ・行政サービスのDX化に向けた共同研究を開始
- ・障がい者雇用の拡大に向けた連携



旭川市と共同で在宅ワーク促進に向けオンラインセミナー『在宅ワークの始め方』を開催し、多様な働き方を紹介

- ・地域の特性(降雪時の自動車通勤等)を考慮し、安心して働ける在宅ワークの普及を促進
- ・在宅コンタクトセンター人材の確保を推進



出所：決算説明会資料より掲載

一方、同社は海外事業展開についても積極的に進めており、ベトナム・タイ・台湾などで海外展開の足掛かりを構築してきた。2020 年 1 月に、タイの True Touch へ 49.99% の出資。タイ、日本、及び多国籍企業などのニーズに応え、タイにおけるコンタクトセンター業界の売上トップシェアを目指し、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 人を受け入れて、事業拡大を加速している。また、2017 年 7 月に出資した Hoa Sao では、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している。現状は、コロナ禍の影響から、海外での新たな事業展開は制約を受けているが、事態が収束すれば再び同社成長の一翼を担うと期待される。

社会的課題にも積極的に取り組む

(4) ESG への取り組み

同社では、企業理念や重要課題及び ESG (Environment、Social、Governance の頭文字) を踏まえ、社会課題解決のための活動を実施している。

Environment 分野では、「気候変動に対する方針」を策定し、2040 年までにカーボンニュートラル化の実現を目指して目標を公表している。

ベルシステム 24 ホールディングス

6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)

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

中期経営計画

Social 分野では、女性活躍推進を目指して、女性管理職比率の引き上げに取り組んでいる。2022 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「2022 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 社を超える企業から準大賞を受賞した（大賞は該当なし）。この賞は、女性活用の課題解決に向け、PDCA を回し、より有効な仕組みに発展させ、女性リーダー輩出の実績が出ている企業、及び女性のみならず全ての多様性に展開し成果を出している企業を対象にしている。また、多様性への取り組みとして、「障がい者の運営によるカフェ」を 2021 年 4 月に福岡のコールセンター内に開設（2019 年 2 月東京オフィスラウンジ、2019 年 9 月に札幌コールセンター、2020 年 8 月に沖縄コールセンターに開設済み）している。さらに、2021 年 11 月には LGBTQ への取り組みを評価する「PRIDE 指標」の最高位“ゴールド”を 3 年連続受賞するなど実績を上げている。

こうした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。

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上で、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。

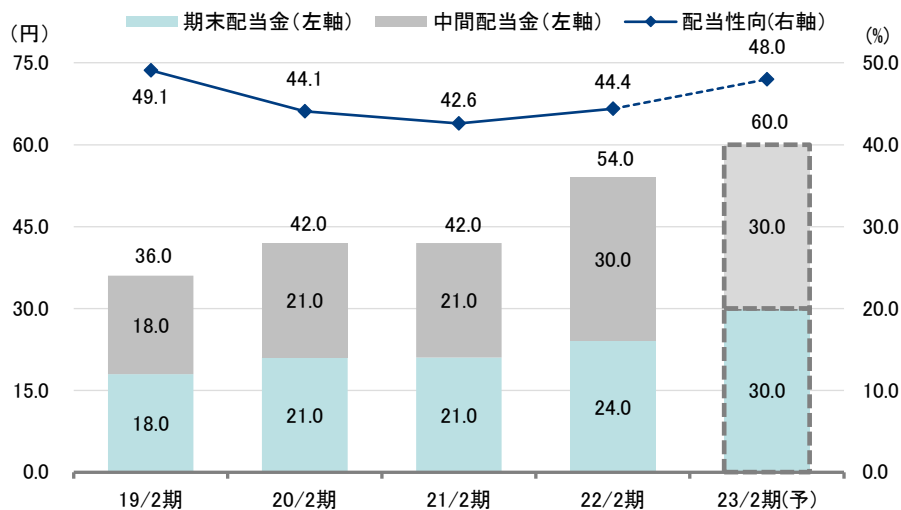
2022 年 2 月期には好決算を反映して、中間配当 24 円、期末配当 30 円、合計 54 円の増配を実施した。配当性向は 44.4% で、2022 年 3 月期東証 1 部サービス産業の平均水準 31.3% を上回っている。2023 年 2 月期については、増収増益の業績を予想し、中間配当 30 円、期末配当 30 円、合計 60 円への増配を計画している。その結果、配当性向は 48.0% に上昇する見通しだ。未だコロナ禍の完全収束が見通せず、今後の経済環境は不透明ながら、中期経営計画の着実な推進によって 2023 年 2 月期業績が予想を上回る着地見通しになれば、配当性向 50% の目標達成に向けて、さらに増配を検討することも考えられよう。

ベルシステム 24 ホールディングス
6183 東証プライム市場

2022 年 12 月 12 日 (月)
<https://www.bell24.co.jp/ja/ir/>

株主還元策

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、配布等することは強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

電話：03-5774-2443（IR コンサルティング事業本部）

メールアドレス：support@fisco.co.jp