



玉上 進一 社長

株式会社プレステージ・インターナショナル(4290)

 PRESTIGE INTERNATIONAL

## 企業情報

市場	東証1部
業種	サービス業
代表者	玉上 進一
所在地	東京都千代田区麴町 2-4-1
決算月	3月
HP	<a href="http://www.prestigein.com/">http://www.prestigein.com/</a>

## 株式情報

株価	発行済株式数(期末)		時価総額	ROE(実)	売買単位
741円	128,178,800株		94,980百万円	10.0%	100株
DPS(予)	配当利回り(予)	EPS(予)	PER(予)	BPS(実)	PBR(実)
8.00円	1.1%	28.09円	26.4倍	241.30円	3.1倍

\*株価は11/24終値。DPS、EPSは22年3月期第2四半期決算短信より。ROE、BPSは前期実績。

## 連結業績推移

決算期	売上高	営業利益	経常利益	親会社株主帰属利益	EPS	DPS
2018年3月(実)	33,119	4,230	4,638	2,936	23.03	6.00
2019年3月(実)	37,196	4,687	4,928	3,185	24.91	6.50
2020年3月(実)	42,377	4,959	5,364	3,193	24.95	7.00
2021年3月(実)	40,617	5,233	5,453	2,968	23.18	7.00
2022年3月(予)	45,000	6,350	6,550	3,600	28.09	8.00

\* 予想は会社予想。単位:百万円、円。2018年10月及び2019年10月、1株を2株に分割(EPS、DPSを遡及修正)。2022年3月期首より「収益認識に関する会計基準」(企業会計基準第29号)等を適用。

(株)プレステージ・インターナショナルの2022年3月期第2四半期決算概要などをお伝えします。

## 目次

### [今回のポイント](#)

#### [1. 会社概要](#)

#### [2. 2022年3月期第2四半期決算概要](#)

#### [3. 2022年3月期業績予想](#)

#### [4. 今後の注目点](#)

#### [＜参考1 中期経営計画＞](#)

#### [＜参考2:コーポレート・ガバナンスについて＞](#)

## 今回のポイント

- 22年3月期第2四半期の売上高は前年同期比12.9%増の222億93百万円。緊急事態宣言の活動自粛が継続する中でも既存プロジェクトは堅調な伸び。新規プロジェクトも獲得して、全主力セグメントが増収。営業利益は同17.3%増の30億63百万円。オートモーティブ事業、プロパティ事業は仕入れとなる出動コストが増加したことに加え、内製化率向上のための先行投資等により減益となったが、カスタマー事業が成長し2ケタの増益。売上はほぼ期初予想通り、利益は予想を上回った。
- 22年3月期の業績予想を上方修正した。売上高は前期比10.8%増の450億円、営業利益は同21.3%増の63億50百万円の予想。ただし、新型コロナウイルス感染症の影響が依然として予断を許さない状況が続くと思われ、行動制限等影響は一部残ると想定しているため、修正幅は上期予想の超過分であり、下期予想は据え置いている。配当予定に修正はない。中間、期末とも前期比0.5円/株増配の4.00円/株、年間8.00円/株を予定している。予想配当性向は28.5%。
- 上期の進捗率は売上高で49.5%、営業利益で48.2%。過去数年と比較すると、どちらも比較的高水準であり、コロナ禍の影響を受けながらも、順調な進捗と言えるだろう。下期予想は据え置いているが、緊急事態宣言も解除され、行動量も増加傾向にある中、通期予想を売上・利益ともに下方修正したオートモーティブ事業の第3四半期以降に動向が注目される。
- また、中期経営計画において、「PIでしか実現できないサービス領域の創造」に向けたDX導入について、どのような具体的な取り組みなのか、その進捗とともに見ていきたい。

## 1. 会社概要

「エンド・ユーザー(消費者)の不便さや困ったことに耳を傾け、解決に導く」という経営理念の下、国内外でBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)事業を展開している。サービスの主なものは、自動車保険加入者にサービスを提供するロードアシスタンスサービス(電話対応から現場でのサービスまで)、海外旅行損害保険加入者向けの日本語緊急コンタクトセンターサービス、物件の管理会社等と契約しマンションの入居者に提供するホームアシストサービス(水漏れ、鍵開け、ハウスクリーニング等)、駐車場管理会社向けのパークアシストサービス等。いずれのサービスも馴染みはあるが、B2Bの事業形態をとっているため、言い換えると、サービス提供の際はクライアント企業(損害保険会社、自動車関連会社、不動産管理会社等)の社名を名乗って対応するため、“プレステージ・インターナショナル”という同社の社名を耳にする事は少ない。

### 【1-1 グループ経営理念とグループ事業方針】

#### グループ経営理念

エンド・ユーザー(消費者)の不便さや困ったことに耳を傾け、解決に導く事業創造を行い、その発展に伴い社会の問題を解決し、貢献できる企業として成長する。

#### グループ事業方針

プレステージ・インターナショナルグループは、社会に必要とされ、クライアント企業から信頼され、エンド・ユーザーから感謝されるソリューションを提供できるグループを標榜し、社会貢献を常に念頭におきながらクライアント企業、株主、社員、地域と共に繁栄できるグローバルカンパニーを目指します。

## 【1-2 事業セグメントの概要】

マーケット別のセグメントによってリテンション・メーカー戦略の進捗を示している。

セグメント名	事業内容
オートモーティブ	自動車関連サービス
	ロードアシスト+カスタマーサポート(事故受付等)+自動車延長保証
プロパティ	不動産関連サービス、駐車場管理会社向けサービス
	ホームアシスト+住宅設備延長保証、パークアシスト
グローバル	海外関連サービス
	海外旅行保険/駐在員向け医療サポート+クレジットカードの発行
カスタマー	コンタクトセンター業務
	カスタマーサポート+製品保証、派遣・その他(紹介)
金融保証	家賃保証、医療費保証等
IT	IT(システム開発等)
ソーシャル	社会貢献事業
	派遣・その他(スポーツ、託児所、地方創生)

## 【1-3 沿革】

玉上社長が、7年間にわたる海外生活で言葉や文化の違いにより不便な思いをした経験から、「海外でも日本にいるときにように高品質で心こもったサービスを受ける事ができればいいのに…」という思いが会社設立(1986年10月)の動機。その翌年にニューヨークへ進出し、トラブルに遭った日本人からの問い合わせに24時間日本語で対応するサービスを開始した。その後、アジア、ヨーロッパの主要都市にネットワークを広げると共にサービス内容を拡充。国内でのサービスも育成して業容を拡大した。

2001年7月にヘラクレス市場に上場し、2003年10月には、秋田県秋田市に緊急要請を24時間年中無休で受け付けるコンタクトセンターを開設(現「秋田BPOメインキャンパス」WEST棟650席)。「長期的かつ安定した人材の確保によってはじめて顧客への安定したサービスの提供が可能になる」との考えから開設した同キャンパスは、その後、07年EAST棟(550席)、12年サテライト棟(300席)と規模を拡大。高品質のインフラに対するクライアントからの評価は高く、ショールームとしての役割に加え、秋田での新たな雇用創造の一翼も担っている。2012年12月の東証2部上場を経て、2013年12月に東証1部に市場変更。

## 【1-4 強み】

同社の強みは、安定したストックビジネス、高品質なサービスを支えるサービス拠点、そして、この結果としての高い収益性と経営効率を実現している事。

### (1)安定したストックビジネス

クライアント企業である損害保険会社等の既存顧客向け付加価値サービス(保険特約)が中心のため、外部環境による収益の振れが比較的小さい。主たる業務委託契約フィーは、サービス対象者数×予想利用率によって算出され、サービス対象者やサービス対象者一人当たりの利用が増えると、翌期の委託契約フィーに反映される。特に自動車のトラブル対応は認知度の向上で導入企業や利用者が増加しており、継続的なサービス対象者数の増加と利用率の向上につながっている。自動車メーカーや販売会社がサービス収入の拡大に力を入れている事も追い風となっている。不動産関連サービスも同様に、フローの物件売り切りビジネスに依存していたマンションデベロッパー等がストックビジネスとして強化している事が追い風になっている。また、海外事業として手掛けているヘルスケア・プログラム(海外赴任での健康トラブル対応)は、成長著しい海外市場を目指す企業のグローバル展開が追い風になっている。

## (2)高品質なサービスを支えるサービス拠点

高品質なサービスの提供を実現するために、国内でコンタクトセンターと現場部隊を展開すると共に、世界18ヶ国25拠点のグローバルネットワークを有する。

## (3)国内6か所のBPO拠点

BPO拠点であるコンタクトセンターは、秋田 BPO メインキャンパス(秋田県秋田市)、山形 BPO パーク(山形県酒田市)、秋田 BPO にかほプラチ(秋田県にかほ市)、富山 BPO タウン(富山県射水市)、秋田 BPO 横手キャンパス(秋田県横手市)、新潟 BPO 魚沼テラス(新潟県魚沼市)の6カ所。人材の安定化を念頭に地方都市に開設している。

このほか横浜、青森にグループ会社のコンタクトセンターを有している。

## (4)全国主要都市において現場部隊を内製化

現場部隊については、(株)プレミアアシストが、ロードアシスト(自動車向け)、ホームアシスト(不動産向け)、及びパークアシスト(駐車場向け)を全国の主要都市に内製化した現場部隊を展開している(政令指定都市全てのカバーが目標)。

トラブル現場で顧客対応するスタッフは清潔感のあるユニフォームで統一された正社員であり、定期的にマナー講習等が実施され、サービス品質向上への取り組みには余念がない。同社グループ企業の正社員による現場対応への評価は高く、競争力の源泉となっている。

各海外拠点では、海外で病気・ケガをした際の医療機関案内や医療費の査定、キャッシュレスで受診可能な病院ネットワークの開拓を行っている。



(同社 Web サイトより)

## 【1-5 ROE 分析】

	17/3 期	18/3 期	19/3 期	20/3 期	21/3 期
ROE (%)	14.4	13.1	12.7	11.7	10.0
売上高当期純利益率(%)	9.46	8.87	8.56	7.54	7.31
総資産回転率(回)	1.05	1.03	1.02	1.03	0.91
レバレッジ(倍)	1.44	1.43	1.46	1.50	1.52

ROE は 2 桁台と高水準で推移しているが、企業規模の拡大とともに収益率及び回転率の低下により ROE は低下傾向にある。中期経営計画(2022-2024)では 13%を目標としている。利益の拡大はもちろんだが、資産効率性を伴ったトップラインの拡大が望まれる。

## 2. 2022年3月期第2四半期決算概要

### 【2-1 連結業績】

	21/3期2Q	構成比	22/3期2Q	構成比	前年同期比	予想比
売上高	19,739	100.0%	22,293	100.0%	+12.9%	+1.3%
売上総利益	4,474	22.7%	5,174	23.2%	+15.6%	-
販管費	1,863	9.4%	2,110	9.5%	+13.3%	-
営業利益	2,611	13.2%	3,063	13.7%	+17.3%	+13.4
経常利益	2,629	13.3%	3,136	14.1%	+19.2%	+14.0%
四半期純利益	1,558	7.9%	1,853	8.3%	+19.0%	+23.5

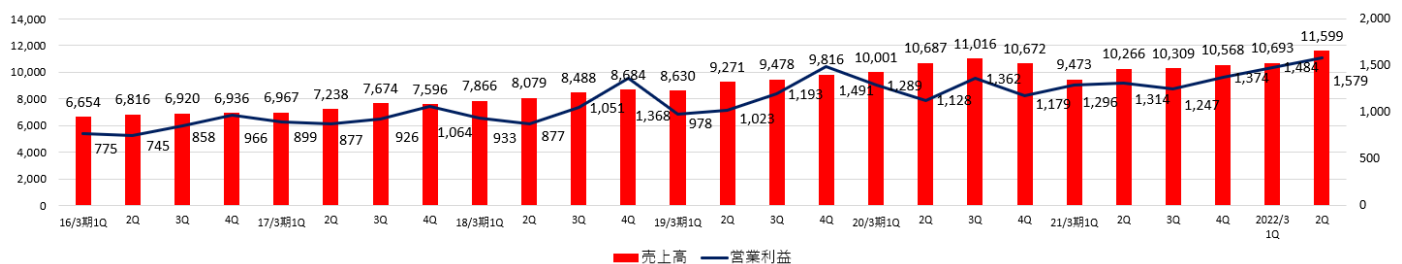
\* 単位:百万円。

### 増収増益、利益は期初予想を上回る

売上高は前年同期比 12.9%増の 222 億 93 百万円。緊急事態宣言の活動自粛が継続する中でも既存プロジェクトは堅調な伸び。新規プロジェクトも獲得して、全主力セグメントが増収。

営業利益は同 17.3%増の 30 億 63 百万円。オートモーティブ事業、プロパティ事業は仕入れとなる出動コストが増加したことに加え、内製化率向上のための先行投資により減益となったが、カスタマー事業が成長した為に全社では2ケタの増益。

四半期売上高・営業利益の推移（単位：百万円）



### 【2-2 セグメント別動向】

	21/3期2Q	構成比・利益率	22/3期2Q	構成比・利益率	前年同期比
オートモーティブ事業	9,628	48.8%	10,027	45.0%	+4.1%
プロパティ事業	2,613	13.2%	2,941	13.2%	+12.6%
グローバル事業	2,296	11.6%	2,412	10.8%	+5.0%
カスタマー事業	2,476	12.5%	3,726	16.7%	+50.5%
金融保証事業	2,198	11.1%	2,562	11.5%	+16.5%
IT事業	222	1.1%	397	1.8%	+79.0%
ソーシャル事業	302	1.4%	224	0.9%	-25.8%
連結売上高	19,739	100.0%	22,293	100.0%	+12.9%
オートモーティブ事業	1,419	14.7%	1,192	11.9%	-16.0%
プロパティ事業	280	10.7%	216	7.3%	-23.0%
グローバル事業	198	8.6%	206	8.5%	+4.0%
カスタマー事業	263	10.7%	864	23.2%	+227.7%
金融保証事業	544	24.8%	580	22.7%	+6.6%
IT事業	56	25.4%	131	33.0%	+132.1%
ソーシャル事業	-146	-	-129	-	-
連結営業利益	2,611	13.2%	3,063	13.7%	+17.3%

\* 単位:百万円

## オートモーティブ事業

増収減益。

活動自粛が継続する中でもロードサービスの手配件数は前年同期比 2%増加した。また、事故受付サービスは新規受託等と同 17%増収、メーカー向けロードサービスが同 37%増収など新たな需要を取込み増収。

手配案件増加に伴う出動コストが同 7%増と増収率を上回り、一部の高収益受託業務の終了もあり減益。

## プロパティ事業

増収減益。

ホームアシストは既存業務が堅調に推移し同 16%増収、手配件数は同 19%の増加。パークアシストは一部既存業務が減収となったが、新規業務の獲得、スマートパーキング等の既存業務拡大が寄与し、同8%の増収。

パークアシストの出動コストが、増収率を上回って増加したほか、原価低減に向けた内製化率向上のための先行投資により販売管理費が増加したため減益。

## グローバル事業

増収増益。

新型コロナウイルス感染症の影響が続き、駐在員数や、海外渡航者数の回復が低調だったため、海外旅行保険は同 3 割の減収減益。ヘルスケアプログラムは昨年並みの一方で、米国でのクレジットカードの利用額が同 3 割増増加したため、増収増益。

## カスタマー事業

増収増益。

インターネット関連企業を中心とする既存業務が同 7%増収。需要が増加し複数プロジェクトで増収増益となった。

また、自治体業務は期間の延長をはじめとした要因が寄与し、カスタマーの売上は同 50.5%増、営業利益同 227.7%と大幅な貢献。新型コロナウイルス感染拡大によって余剰になっていた人的及びインフラ等の経営資源を最大限有効に活用した結果、自治体事業が大きく伸長した。

## 金融保証事業

増収増益。

グループ会社である株式会社イントラストが運営する保証プログラムが堅調に推移した。

## IT 事業

増収増益。

グループ会社のタイムコマースのサプライチェーンマネジメントシステムにおける、既存案件の積み上げにより増収増益。

## ソーシャル事業

減収、損失幅縮小。

女子スポーツチームの広報、地域活動強化で費用が増加したが、体制適正化により損失幅は縮小。

## BRIDGE REPORT



## 【2-3 財政状態及びキャッシュ・フロー】

## ◎財政状態

	21年3月	21年9月	増減		21年3月	21年9月	増減
流動資産	27,275	28,715	+1,440	流動負債	11,458	13,659	+2,200
現預金	16,310	16,741	+431	仕入債務	1,042	1,089	+46
売上債権	4,027	4,369	+341	短期借入金	250	1,250	+1,000
固定資産	19,480	21,488	+2,008	固定負債	2,408	2,274	-134
有形固定資産	11,234	12,417	+1,183	長期借入金	250	125	-125
無形固定資産	1,439	1,652	+212	資産除去債務	1,659	1,674	+15
投資その他の資産	6,806	7,418	+612	負債合計	13,866	15,933	+2,066
資産合計	46,755	50,204	+3,448	純資産	32,888	34,271	+1,382
				利益剰余金	25,561	26,694	+1,132
				負債純資産合計	46,755	50,204	+3,448

\* 単位:百万円

有形固定資産の増加などで総資産は前期末に比べ34億円増加し、502億円。

借入金の増加などで負債合計は同20億円増加し159億円。

利益剰余金の増加などで純資産は同13億円増加の342億円。

自己資本比率は前期末より2.1ポイント低下し64.0%となった。

## ◎キャッシュ・フロー

	21/3期2Q	22/3期2Q	増減
営業CF	2,111	2,883	+771
投資CF	-2,399	-2,881	-481
フリーCF	-287	2	+290
財務CF	-627	384	+1,012
現金及び現金同等物残高	16,087	16,722	+634

\* 単位:百万円

営業活動CFの範囲内で投資を実施。キャッシュポジションは上昇した。

## 【2-4 事業の状況】

## ◎BPO拠点の稼働状況

21年9月末の総席数は4,690席、在職者数は3,711名でキャパシティ率は79.1%。上期の退職率は前年同期より0.3%低下し4.5%。

山形では2021年3月より、500席増席した山形BPOパークの稼働が始まった。

魚沼は入社1年以内に仕事内容が難しく退職となったケース等が続くものの、市街地の積極採用により応募者獲得を図っている。

	在職者		キャパシティ率		退職率	
	21/3末	21/9末	席数	キャパシティ率	21/3期2Q	22/3期2Q
秋田	1,416	1,441	1,480	97.4%	3.6%	3.2%
山形	716	809	1,060	76.3%	4.0%	5.1%
富山	682	776	1,080	71.9%	5.4%	5.9%
横手	321	362	510	71.0%	5.7%	6.3%
にかほ	243	257	300	85.7%	2.4%	2.6%
魚沼	56	66	260	25.4%	3.7%	7.4%
合計	3,434	3,711	4,690	79.1%	4.1%	4.5%

## ◎現場対応(フィールド)手配件数及びシェア

## \*手配件数

	21/3 期 2Q	22/3 期 2Q	前年同期比
ロードアシスト	373	380	+1.7%
ホームアシスト	60	72	+19.0%
パークアシスト	126	143	+13.5%

\*単位:千件

## \*シェア率

	21/3 期 2Q	22/3 期 2Q	前年同期比
ロードアシスト	15.8%	15.8%	0.0pt
FC シェア率加算	18.8%	21.4%	+2.6pt
ホームアシスト	41.8%	36.3%	-5.5pt
うち分譲	56.5%	48.1%	-8.4pt
パークアシスト	82.9%	78.5%	-4.4pt

ロードアシスト:前年同期並み。FC 拠点拡大にてシェア率向上をはかる。

ホームアシスト:手配件数は増加もシェアは低下した。

パークアシスト:既存顧客からの受託範囲拡大により手配数も拡大傾向にある。

## 【2-5 トピックス】

## ◎新市場区分「プライム市場」を選択

2021年7月に東京証券取引所より、新市場区分「プライム市場」における上場維持基準への適合状況に関する一次判定結果を受領し、「プライム市場」の上場維持基準に適合していることを確認した。これを受け、新市場区分「プライム市場」を選択することとした。

今後、東京証券取引所の定める申請スケジュールに従い、所定の手続きを進めていく。

## ◎山形 BPO パークが「東北ニューオフィス奨励賞」を受賞

2013年山形 BPO ガーデンとして山形県酒田市に開設し、2021年3月に新棟が完成した山形 BPO パークが「東北ニューオフィス奨励賞」を受賞した。

主催者から「ここで働く多くの女性従業員に配慮した設計の適切さと、踏み込んだ増築計画によって生み出されている既存棟との関係など様々な要素が盛り込まれた意欲作であり、今後も東北地域の復興に向けてニューオフィスの趣旨にあった作品が多数寄せられることを期待したい」とのコメントが寄せられた。

## ◎健康経営

経営の根幹は「人」によるサービスだと認識している同社において、「人でしかできない」サービスを支えるのは従業員＝人財である。従業員の健康づくりが持続可能なビジネスを展開するための軸となり、ひいては従業員とその家族の幸せに繋がるよう推進している。

また、BPO 拠点地域に愛される企業として成長するため、地域と共に取り組める健康普及活動を展開しており、健康経営プロジェクトが主体となる運営体制で推進している。



### 3. 2022年3月期業績予想

#### 【3-1 連結業績】

	21/3期	構成比	22/3期(予)	構成比	前期比	修正率	進捗率
売上高	40,617	100.0%	45,000	100.0%	+10.8%	0%	49.5%
営業利益	5,233	12.9%	6,350	14.1%	+21.3%	+5.8%	48.2%
経常利益	5,453	13.4%	6,550	14.6%	+20.1%	+5.6%	47.9%
当期純利益	2,968	7.3%	3,600	8.0%	+21.3%	+5.8%	51.5%

\* 単位:百万円。2022年3月期の期首より「収益認識に関する会計基準」(企業会計基準第29号)等を適用。前期比は適用のない21年3月期との単純比較。

#### 業績予想を上方修正

業績予想を上方修正した。売上高は前期比10.8%増の450億円、営業利益は同21.3%増の63億50百万円の予想。

ただし、新型コロナウイルス感染症の影響が依然として予断を許さない状況が続くと思われ、行動制限等影響は一部残ると想定しているため、修正幅は上期予想の超過分であり、下期予想は据え置いている。

配当予定に修正はない。中間、期末とも前期比0.5円/株増配の4.00円/株、年間8.00円/株を予定している。予想配当性向は28.5%。

#### 【3-2 セグメント別動向】

	21/3期	構成比・利益率	22/3期(予)	構成比・利益率	前期比	修正率	進捗率
オートモーティブ事業	19,810	48.8%	20,373	45.3%	+2.8%	-3.9%	49.2%
プロパティ事業	5,375	13.2%	5,942	13.2%	+10.5%	+0.7%	49.5%
グローバル事業	4,593	11.3%	5,000	11.1%	+8.9%	0.0%	48.3%
カスタマー事業	5,211	12.8%	6,988	15.5%	+34.1%	+12.7%	53.3%
金融保証事業	4,597	11.3%	5,400	12.0%	+17.5%	0.0%	47.5%
IT事業	554	1.4%	697	1.5%	+25.8%	-0.4%	57.1%
ソーシャル事業	475	1.2%	600	1.3%	+26.3%	0.0%	37.4%
<b>連結売上高</b>	<b>40,617</b>	<b>100.0%</b>	<b>45,000</b>	<b>100.0%</b>	<b>+10.8%</b>	<b>0.0%</b>	<b>49.5%</b>
オートモーティブ事業	2,909	14.7%	2,524	12.4%	-13.2%	-9.9%	47.3%
プロパティ事業	507	9.4%	517	8.7%	+2.0%	-31.1%	41.8%
グローバル事業	235	5.1%	400	8.0%	+70.2%	0.0%	51.6%
カスタマー事業	713	13.7%	1,653	23.7%	+131.8%	+94.5%	52.3%
金融保証事業	1,124	24.5%	1,300	24.1%	+15.7%	0.0%	44.7%
IT事業	126	22.8%	206	29.6%	+63.5%	+37.3%	63.8%
ソーシャル事業	-379	-	-250	-	-	-	-
<b>連結営業利益</b>	<b>5,233</b>	<b>12.9%</b>	<b>6,350</b>	<b>14.1%</b>	<b>+21.3%</b>	<b>+5.8%</b>	<b>48.2%</b>

\* 単位:百万円

#### オートモーティブ事業

増収減益。売上・利益とも下方修正。

活動の回復とサービスメニュー追加を図る。行動自粛の影響は継続し、一定の影響は残る見込み。

#### プロパティ事業

増収増益。利益を下方修正。

大手クライアントの立ち上げに向けた採用・教育や現場対応強化の成長投資負担発生し減益。

## BRIDGE REPORT

**グローバル事業**

増収増益。据え置き。

ワクチンの普及で一部回復を見込んでいる。駐在員向けサービスを軸に展開する。

**カスタマー事業**

増収増益。売上・利益とも上方修正。

引き続きBCP需要等により堅調に成長し、継続する見込み。下期は上期比較で、需要減を見込むが営業利益率は23%強と想定している。

**金融保証事業**

増収増益。据え置き。

グループ会社の株式会社イントラストが引き続き堅調の見込み。

**IT事業**

増収増益。利益を上方修正。

開発パイプラインの回復を見込んでいる。

**ソーシャル事業**

増収、損失幅縮小。据え置き。

一時的コストが収束する見込み。

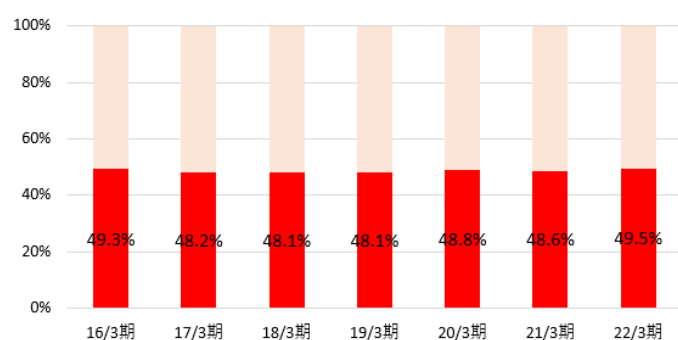
**4. 今後の注目点**

上期の進捗率は売上高で49.5%、営業利益で48.2%。過去数年と比較すると、どちらも比較的高水準であり、コロナ禍の影響を受けながらも、順調な進捗と言えるだろう。

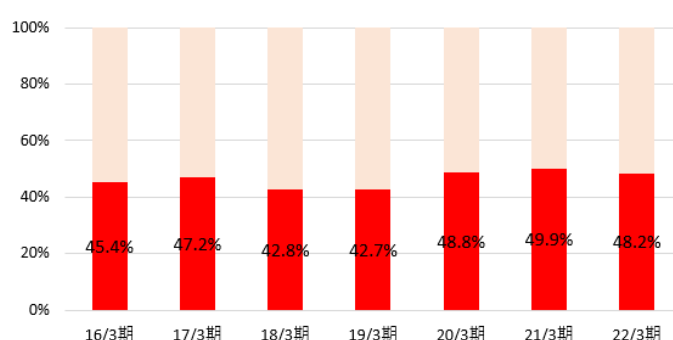
下期予想は据え置いているが、緊急事態宣言も解除され、行動量も増加傾向にある中、売上・利益ともに下方修正したオートモーティブ事業の第3四半期以降に動向が注目される。

また、中期経営計画において、「PIでしか実現できないサービス領域の創造」に向けたDX導入について、どのような具体的な取り組みなのか、その進捗とともに見ていきたい。

第2四半期進捗率（売上高）



第2四半期進捗率（営業利益）



\* 16/3期～21/3期は上期実績の通期実績に対する比率

## ＜参考1:中期経営計画＞

今期2022年3月期を初年度とする3か年の中期経営計画を策定した。

### 【4-1 前中計の振り返り】

2018年5月に「継続的、安定的な成長」「同社でしかできないサービスの創造」「地方都市での雇用の創造・継続」「女性の雇用機会の創出」「地域拠点での文化創造」を骨子とした中期事業計画「HOP3 for NEXT10」を策定し、事業を推進してきた。

(成果)

\*2019年4月秋田県横手市(500席)、2019年10月新潟県魚沼市(リノベーション後260席)、2021年3月山形県酒田市(既存施設に500増席)と地方都市での職場環境を重視したBPO拠点を開設し、雇用の創造・継続に取り組む。

\*女性の採用を更に進めるため、女性活躍推進担当の取締役を選任し、様々な施策を直接的に判断し、迅速に採用する施策を実行した。

(数値目標)

	2018/3月期	2021/3月期	目標(21/3期)
売上高	33,119	40,617	45,000
営業利益率	12.8%	12.9%	14%
ROE	13.1%	10.0%	15%
ROA	14.4%	12.2%	10%

2021年3月期の新型コロナウイルス感染症の感染拡大により計画の前提条件が崩れ未達となったが、骨子として設定した今後の成長の基盤となる「成長投資」は着実に実行した。

### 【4-2 概要】

#### (1) 次の成長の実現に向けて

オートモーティブやカスタマーにおけるフィールド業務であるロードアシスト、保証等、自社ナレッジの活用によるカスタマーサポート業務などの強みをいかし、大手損害保険会社や自動車メーカーなどの新規受注も増加し、安定した成長を続けてきた。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大は個人、企業の活動様式に大きな変革をもたらした。また、今後の通信、テクノロジーの革新は様々なサービスを創出するとともに、社会的課題も浮き彫りとなると想定している。こうした環境の中で、既存のサービスを延長するだけでは、その存在価値が薄れ、衰退に向かってしまう。

同社はITやDXを活用するナレッジプラットフォームを構築し業務工数の削減、見直し、更なる顧客ニーズへの対応など、同社ならではの価値提供により「価値創造企業」として更なる成長を目指していく。

具体的には以下のような目標を掲げている。

\*引き続き10%以上の売上高成長

\*26年度までにBPO総席数を6,000席超へ(現在4,500席)。24年度、26年度にそれぞれ500席規模拡大の投資を決定している。

\*PREMIER Assistブランド拡充に向け、現場対応人数を現在の550名から880名へ拡大。

#### (2) 長期ビジョンと中期経営計画

10年後の世界の課題を、アフターデジタル、高齢化社会、地域格差の拡大、環境問題などと捉えた上で、長期ビジョンとして『「価値創造企業」として社会的課題を解決するサービスを創出する』を掲げている。

中期事業計画 2021-2024 のビジョンは以下の通り。

1. PI でしか実現できないサービス領域の創造	人とITによる最高品質なオペレーションとフィールドサービスの提供
2. 安定的・継続的な成長	地域拠点によるカスタマーサービスとフィールドにより、現場対応能力をITにより提供品質を高め、ナレッジを蓄積し新たなサービスとして再循環させる
3. 地方都市での雇用の創造・維持	山形のBPO拠点は500席から1000席の山形BPOパークへ、にかほ300席から500席へ、一関500席新設
4. インクルーシブな職場環境の創出	女性活躍、女性管理職比率50%、障がい者雇用、スポーツ人財の活用

### (3)PI-DX モデルの創造

成長実現にはDXの導入が重要な施策となる。

3段階での導入・活用を進める。

STEP1	コンタクトセンターで使用しているシステムの統一化を目指す	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 簡略化 クライアントごとに異なっているシステムへの対応、教育</li> <li>* BCP 対応 システム共通化により、他拠点や他チームへのサポート体制構築</li> <li>* PI 独自システムで運営可能 更なるナレッジ構築と共有が可能</li> </ul>
STEP2	共通システムによるPIナレッジ活用サービスを新たな分野へ提供可能	<ul style="list-style-type: none"> <li>* システム共有 サービス規模、対象業種、企業に合わせたスポットサービス提供可能</li> <li>* サブスクリプション 初期投資が要らず、導入コスト抑制新しい契約モデルが提供可能</li> </ul>
STEP3	ナレッジ共有による新たな顧客価値の提供を目指す	<ul style="list-style-type: none"> <li>* PIらしいサービス価値の創出</li> <li>* DX化する社会との連携強化</li> <li>* 価値創出 顧客視点でのビジネス開発</li> </ul>

### (4)セグメント別戦略

#### ①オートモーティブ

ロードアシストとカスタマーサポートのITによる更なる価値提供を目指す。

質+スピード+顧客価値(更なる満足)の追求のため、PAにおいては駆付け部隊の拠点拡充、保険においてはIT・DXによる教育システムの構築(ナレッジマネジメント)、メーカーにおいてはCASE対応のサービス構築に取り組む。

カスタマーサポートにおいては、事故受付を活用した新しいカスタマーサービスの創出や自動車以外の新たな損害保険マーケットに対するプラットフォームを通じたサービス提供などを検討している。

PREMIER Assist においては以下のような目標を立てている。

	21/3 期	24/3 期(予)
プレミアアシスト-ロードアシスト当社直営		
体制	230 名	300 名
出勤数	120,000 出勤	200,000 出勤
FC		
体制	41 拠点	75 拠点
出勤数	30,000 出勤	120,000 出勤

## ②プロパティ(ホーム)

BPO と IT の組み合わせにより「住」サポートのスタンダードモデルを提供する。

「居住者ニーズ対応のビジネス創出」「不動産事業におけるタッチポイント(受託業務)の拡大」「居住者ニーズの更なる実現の為の協業」のために、IT ナレッジの共有・活用やラストワンマイル改革のためのパートナー開拓を進める。

現在 72 万戸のサービス提供戸数を 2024 年 3 月期には 85 万戸まで拡大する。全国の供給分譲マンション戸数(約 673 万戸)に占めるシェアを 10.5%から 12.6%まで引き上げる。

また 24 年 3 月期の手配数(ホームアシスト専有部修理件数)は 30 万件を目標としている。

PREMIER Assist(ホームアシスト)においては以下のような目標を立てている。

	21/3 期	24/3 期(予)
体制	110 名	230 名
出勤数	50,000 出勤	150,000 出勤

ペット産業における保険マーケットは年平均 2 桁で成長しており、動物の医療発展やペットの家族化により今後も需要が高まると見ている。

そこで、ペットが病気になった際の相談・往診・搬送等のアシスタンスサービスと保険請求対応・システム提供等の保険 BPO サービスを掛け合わせ、これまで培ったノウハウを活用しペット産業へ進出する。

ペットアシストの目標会員数は 20 万人としている。

## ③グローバル

HCP(ヘルスケアプログラム)を軸に拠点インフラを強化する。

具体的には、現地駐在員や在留邦人へのフィールドワークを展開し、未病&予防、言語や慣習・文化等、診療障壁の不安を解消するとともに、きめ細やかにニーズを汲み上げサービスメニューを拡充する。

また、PIナレッジを共通プラットフォームとして提供することで、クライアント企業の本社人事・現地法人・会員の間をシームレスにサポートする。

コロナ回復後を見据え、海外旅行サービスと同じインフラで高い存在価値を展開する。

HCP提供企業会員数の目標は以下の通り。

	21/3 期	24/3 期(予)
HCP 会員数	30,000 名	国内本社営業マーケット 40,000 名 海外現地法人マーケット 20,000 名

現地駐在員、在留邦人へフィールドワークの展開で 20,000 人を獲得する。

海外在留邦人 135 万人のうち永住者を含まない民間企業関係の長期滞留者 46 万人に「安心・安全」を提供する。

#### ④カスタマー

同社サービス利用の入口としての重要な機能であるため、高品質なサービス開発を継続する。

具体的には、以下3点に注力する。

「高付加価値な職場環境」

責任感をもって仕事をする環境としてのインフラを整備するため、PI独自の社員教育をクライアントとwin-winの関係で提供し、低離職率を実現する。

「BCP 対応の強化」

セキュアな環境で安定したオペレーションを継続するために、システムを共通化するとともに、他チームや他拠点も含めたサポート体制を構築する。

「共通システム PI ナレッジ活用サービスの提供」

システム共有によるサービスに応じた高品質なスポットサービスを提供する。

#### ⑤金融保証

既存クライアントの付加率向上と新規クライアント獲得による「ストックの積み上げ」、医療費保障、介護保障、養育費保障など「社会的意義に繋がる戦略の拡充」、消費者の安心・安全を広めるための「保証スキームで社会インフラを提供」という3つの取り組みにより持続的成長を目指す。

#### ⑥IT

「人」でしかできないサービスの価値向上を目指す。

ナレッジのビジネスへの活用プラットフォームの実現、ITによる顧客ニーズに合わせたサービスの提供やアプリケーションとの連携等、カスタマーエクスペリエンスの価値創造に取り組む。

同社のITサービスでは、サービス規模に応じたスポットサービス提供が可能で、対象業種や企業に合わせた提供も可能である。また初期投資が要らず、導入コストも抑えられるほかサブスクリプション等新しい契約モデルも提供化可能な点が特徴である。

24年3月期に完成予定の「一関BPO(仮称)」をIT戦略の拠点として新たなサービスの開発・創造に取り組んでいく。

#### ⑦ソーシャル

アランマーレでは、バスケットボール、バレーボール、ハンドボールそれぞれ全てのチームがトップリーグに参戦している。

選手による食育授業の活動や障がい児向けのハンドボール教室などを実施している。

企業主導型の事業所内保育施設「オレンジリー」では、地域との連携を強化しローカルニーズへ対応するために地域の保育園として開放するなど地域貢献を図り保育サービスの拡大を図っている。

また、学童が休みの期間に社内学童を開設し、誰もが無理なく働きたい職場環境の実現を目指している。

このほか、地方創生ファンド「PI Re-Turn Fund」が、社会貢献事業へのサービス提供を目指す地方活性化事業を展開している。

#### (5)地方創生、ESG

BPO拠点を5県・8拠点到拡大し、6,000席への増席を計画している同社では、雇用の創造・維持を通じた地域の成長と自社の成長は共鳴すると考えており、地域で獲得した利益を地域に再投資する「地域還元モデル」を構築している。

ESGにおいては、「S:ソーシャル」分野を中心に「地域還元モデル」「女性活躍推進」「健康経営」「スポーツ、保育園」「地方創生事業」をより深める。

また、職場環境の整備や経営ビジョンの共有化、ガバナンスの強化等の取組についても適切に情報開示を進め、マーケットとの健全な会話を継続する。

## (6)財務目標

各戦略を有機的に結合させ、「PI でしかできない事業領域」を立体的に拡充することにより、2024年3月期連結ベースでの財務目標を以下のように設定した。

	21/3期	24/3期 目標	増減/CAGR
売上高	40,617	60,000	+13.9%
営業利益	5,233	8,000	+15.2%
ROA	12.2%	10%	-2.2%
ROE	10.0%	13%	+3pt
総還元性向	30.2%	30%以上	-

\*単位:百万円

## <参考2:コーポレート・ガバナンスについて>

### ◎組織形態及び取締役、監査役の構成

組織形態	監査役設置会社
取締役	5名、うち社外2名
監査役	4名、うち社外2名

### ◎コーポレート・ガバナンス報告書(更新日:2021年08月02日)

#### 基本的な考え方

当社におけるコーポレート・ガバナンスとは、エンドユーザー、クライアント企業、株主、従業員、地域等の各ステークホルダーとの関係における企業経営の基本的な枠組みのあり方と理解しております。当社及び当社グループとして、コーポレート・ガバナンスの充実・強化は株主利益および企業価値向上のための責務と考えており、以下の方針を定めております。

- 1 株主の権利を尊重し、平等性を確保します。
- 2 各ステークホルダーとの適切な協働を図ります。
- 3 会社情報を適切に開示し、透明性の確保を図ります。
- 4 公正・透明で迅速果断な判断を可能にする取締役会等の体制の構築に取り組みます。
- 5 株主との適切な対話を行ないます。

#### <実施しない主な原則とその理由>

##### 補充原則 4-10-1(諮問委員会等の設置)

当社は、任意の指名・報酬委員会などの独立した諮問委員会を設置していませんが、取締役候補の選任や取締役の報酬については、取締役会の決議に先立ち、独立社外取締役及び社外監査役を含めた全役員へ説明を行い、適切な助言を得る方針です。このように、取締役候補の選任や取締役の報酬について、全役員の適切な関与・助言を得る方針であることから、これらに係る取締役会の機能の独立性・客観性と説明責任は十分担保されているものと考えております。

#### <開示している主な原則>

##### 補充原則 4-11-3(取締役会全体の実効性について)

当社では、グループ管理統括本部内の取締役会事務局が、全取締役及び全監査役を対象に「取締役会の実効性評価に関するアンケート」を実施しております。実施結果を取りまとめ、取締役会において分析・評価を行っております。アンケート回答を分析した結果、取締役会の実効性について、適切であると評価しました。アンケート集計結果では、重点的に審議すべき議題を明示する等の工夫を行うことによる議論の活性化、メンバー構成が多様化したことによる取締役会の活性化など一定の成果が得られたと評価しております。他方、取締役会の人数構成、議案の更なる絞り込みや時間配分の改善等、今後の課題及び具体的な提案については取締役会で共有し、優先度の高いものから対応を検討して取締役会での審議の充実化を図りたいと考えております。また評価手法についても改善を進めていきます。

#### 原則 5-1(株主との建設的な対話に関する方針)

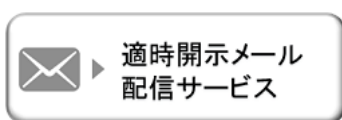
当社では、グループ管理統括本部を担当部署としております。株主や投資家に対しては、決算発表後に決算説明会を開催しております。また、各BPO拠点見学を兼ねた説明会やスモールミーティングを随時実施しております。また、海外機関投資家向けにスモールミーティングも実施しております。株主・投資家との建設的な対話を促進するための体制・取組みに関する基本方針は以下のとおりになります。

- (1) 株主との対話については、建設的な対話を実現するよう、代表取締役又は IR 担当責任者が直接面談に臨むことを基本としております。
- (2) IR 担当責任者は、他部署と十分な連携をとれる横断的な体制を構築しております。
- (3) 株主構造の把握に努めるとともに、決算説明会および各 BPO 拠点において個人投資家向け説明会を実施しております。
- (4) 代表取締役及び IR 担当責任者は、取締役会及び当社、国内 BPO 事業を担当している株式会社プレステージ・コアソリューション(以下、「PCS」)、海外 BPO 事業を担当している株式会社プレステージ・グローバルソリューション(以下、「PGS」)の3社合同の連絡会において対話の状況について定期的にフィードバックを行っております。
- (5) 決算説明会および株主のとの面談は、すでに開示されている情報を敷衍して説明することとしており、開示されていない重要事実該当する事実については開示・説明しない方針であります。かかる措置は、株主間の公平、市場の健全性の確保のほか、株主の自由な株式売買を保障するうえで必要な措置と認識しております。

本レポートは情報提供を目的としたものであり、投資勧誘を意図するものではありません。また、本レポートに記載されている情報及び見解は当社が公表されたデータに基づいて作成したものです。本レポートに掲載された情報は、当社が信頼できると判断した情報源から入手したものが、その正確性・完全性を全面的に保証するものではありません。当該情報や見解の正確性、完全性もしくは妥当性についても保証するものではなく、また責任を負うものではありません。本レポートに関する一切の権利は(株)インベストメントブリッジにあり、本レポートの内容等につきましては今後予告無く変更される場合があります。投資にあたっての決定は、ご自身の判断でなされますようお願い申し上げます。

Copyright(C) Investment Bridge Co.,Ltd. All Rights Reserved.

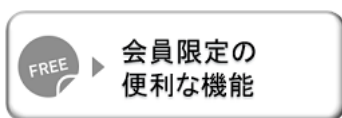
ブリッジレポート(プレステージ・インターナショナル:4290)のバックナンバー及びブリッジサロン(IRセミナー)の内容は、[www.bridge-salon.jp/](http://www.bridge-salon.jp/) でご覧になれます。



適時開示メール  
配信サービス

同社の適時開示情報の他、レポート発行時にメールでお知らせいたします。

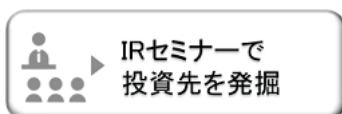
[>> ご登録はこちらから](#)



会員限定の  
便利な機能

ブリッジレポートが掲載されているブリッジサロンに会員登録頂くと、株式投資に役立つ様々な便利機能をご利用いただけます。

[>> 詳細はこちらから](#)



IRセミナーで  
投資先を発掘

投資家向け IR セミナー「ブリッジサロン」にお越しいただくと、様々な企業トップに出逢うことができます。

[>> 開催一覧はこちらから](#)