



野田 俊介 社長

株式会社ベルシステム24ホールディングス(6183)



企業情報

市場	東証プライム市場
業種	サービス業
代表者	野田 俊介
所在地	東京都港区虎ノ門四丁目1番1号トラストタワー6階
決算月	2月
HP	https://www.bell24.co.jp/ja/index.html

株式情報

株価	発行済株式数(期末)		時価総額	ROE(実)	売買単位
1,499円	73,725,662株		110,514百万円	15.1%	100株
DPS(予)	配当利回り(予)	EPS(予)	PER(予)	BPS(実)	PBR(実)
60.00円	4.0%	119.63円	12.5倍	873.05円	1.7倍

*株価は10/11終値。発行済株式数、DPS、EPSは24年2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(IFRS)

決算期	売上収益	営業利益	税前利益	当期利益	EPS	DPS
2020年2月	126,663	11,105	10,534	7,006	95.29	42.00
2021年2月	135,735	11,799	11,305	7,252	98.64	42.00
2022年2月	146,479	13,234	13,463	8,943	121.65	54.00
2023年2月	156,054	14,917	14,157	9,330	126.82	60.00
2024年2月(予)	157,000	13,800	13,400	8,800	119.63	60.00

* 予想は会社予想。単位:百万円、円。当期利益は親会社の所有者に帰属する当期利益。以下同様。

(株)ベルシステム24ホールディングスの2024年2月期第2四半期決算概要などをご報告致します。

目次

[今回のポイント](#)

- [1. 会社概要](#)
 - [2. 2024年2月期第2四半期決算概要](#)
 - [3. 2024年2月期業績予想](#)
 - [4. 中期経営計画 2025 の進捗](#)
 - [5. 今後の注目点](#)
- [<参考:中期経営計画 2025>](#)
[<参考:コーポレート・ガバナンスについて>](#)

今回のポイント

- 24年2月期第2四半期の売上収益は前年同期比2.1%減の766億円。基礎業務は同7.9%増。コロナ禍収束により企業の事業活動が正常化に向かう中でアウトソーシング需要が高まり、新規・既存業務が拡大。ベトナム子会社の売上収益も加わり増収。コロナ等国策関連業務はワクチン関連業務が大きく減少し、同52.4%の減収。営業利益は同20.2%減の65億円。コロナ等国策関連業務の減少で売上総利益が同14.2%減少。一方で、新会計システムの導入・運用費用等の増加で販管費が同1.0%増加した。四半期利益は同13.9%減の45億円。持分法による投資損益は前年同期の1.4億円の損失から0.7億円の利益に転換した。
- 業績予想に変更は無い。24年2月期の売上収益は前期比0.6%増の1,570億円の予想。基礎業務が大幅に増加する一方、コロナ等国策関連業務の減少を見込んでいる。営業利益は同7.5%減の138億円の予想。高収益のコロナ関連業務の減少により売上総利益が減少。新会計システムの導入・運用費用や新規連結子会社の販管費増加等コスト増も見込んでいる。配当は前期と同じく60.00円/株を予定。予想配当性向は50.2%。配当性向50%を基本方針に、今後も着実な増配の実現を目指す。
- 中期経営計画2025では、重点施策として、「人材:総力4万人の最大活躍」「型化:データ活用の高度化」「共創:BPO領域開拓」の3つを掲げている。このうち「共創:BPO領域開拓」においては、相互補完と運用力で新BPO領域(NEW BPO)の創出(大規模/安定稼働ニーズの高いBPO領域発掘、CX(Customer eXperience、顧客体験)進化のためのマーケティングBPO確立、新技術適用での次世代BPO業務のR&D推進)をテーマとしている。
- 同社では、労働人口不足等を背景にBPO市場が拡大し、今後10年で既存BPO市場は約1兆円程度拡大するとみている。生成AIの活用とNEW BPO領域の拡大によってこの強大市場を獲得していく考えだ。
- そうした中、ベンチャー伴走やHRテック等を始めとして、今後の成長が予見される領域におけるBPOビジネスの確立を目指す「新領域“NEW BPO”」について新案件のリリースが続いている。本格的な収益寄与には時間が必要だろうが、着実に種まきが進んでおり、今後の伸長が楽しみである。今期、売上収益は横這い、高収益のコロナ等国策関連業務の減少と販管費増で減益予想ではあるが、引き続き来期以降の売上・利益の拡大スピードに注目していきたい。

1. 会社概要

持株会社である同社と子会社 5 社でグループを形成。コンタクトセンターアウトソーシングを中心とする CRM 事業、テクノロジーサービス及びコンサルティングサービスを主たる事業とする。子会社は、コンタクトセンター運営及びその付帯業務の株式会社ベルシステム 24、IT サービスデスクや BPO (Business Process Outsourcing) 等の CTC ファーストコンタクト株式会社(出資比率 51%)、障がい者の雇用促進を目的とする特例子会社の株式会社ベル・ソレイユ、ベトナムでコンタクトセンター事業を展開する BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc.(出資比率 80.0%)等。

伊藤忠商事(株)が同社議決権の 40.7%を有し、同社を持分法適用関連会社としている。生活消費関連分野を中心とする非資源分野に注力している伊藤忠商事(株)グループにおいて、コールセンター事業を手掛ける同社は「企業と消費者の接点」としての役割を担っている。2014 年 10 月の資本提携以降、様々な連携を進めており、伊藤忠商事グループと取引は順調に拡大している(伊藤忠商事グループとの取引は、他のクライアント企業と同様の取引条件で行っており、今後も同様の方針)。

【企業理念】

我々の使命

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

我々の行動理念

- ・ 我々は一人ひとりが常に新たな挑戦を続け、楽しく、安心して働ける、人に優しい職場(コミュニティ)を作ります。
- ・ 我々は企業としての社会的責任を果たし、持続的で健全な成長を目指します。
- ・ 我々がつくり出した価値を社会に還元し、美しい未来づくりに貢献します。

1-1 事業内容

事業は、報告セグメントである CRM 事業とその他に分かれ、CRM 事業が連結売上高の 90%以上を占めている。

セグメント別売上

	23/2 期
CRM 事業	155,158
その他	896
連結売上収益	156,054

*単位:百万円

CRM 事業

主に(株)ベルシステム 24 及び CTC ファーストコンタクト(株)の事業領域である。電話を主なコミュニケーションチャネルとする従来型のインバウンド・アウトバウンドコールの業務に加え、Web やソーシャルメディア等のIT技術を駆使した様々なサービスを、クライアント企業へ提供している。売上の 90 数%を継続業務が占めるストック型のビジネスで、キャンペーン対応や選挙関連等のスポット業務が残り数%。また、ソフトバンク向けの売上が全体の 10 数%(継続業務)を占めている。業務は、次の 4 業務に分ける事ができる。

- ①クライアント企業のカスタマーサポート業務(主にクライアント企業の商品・サービスに関する質問に対応する業務)
- ②クライアント企業のセールスサポート業務(主にクライアント企業の商品・サービスの販促をサポートする業務)
- ③クライアント企業のテクニカルサポート業務(主にクライアント企業のIT製品の操作方法等に関する質問に対応する業務)
- ④BPO 業務(主にクライアント企業の Web 制作、データ入力作業等を請け負う業務)

1-2 ESG

(1)取組み

企業理念や重要課題および ESG を踏まえ、社会課題解決のための活動を実施している。

E	<p>* 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組み第一弾として、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した。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」として運用していく。</p>
S	<p>* 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(ジェイウイン)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」を受賞した。</p> <p>* 札幌・大阪で開催された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(※)」として広告を出稿し、パレードに参加した。 ※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</p> <p>* 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 昨年引き続きメインスポンサーとして協賛した。「障がいを持つ社員の運営によるカフェ」の同社スタッフがチームを結成し、本大会に出場した。</p>

* 24年2月期第2四半期説明資料掲載分

2. 2024年2月期第2四半期決算概要

2-1 連結業績

	23/2期2Q	構成比	24/2期2Q	構成比	前年同期比
売上収益	78,291	100.0%	76,679	100.0%	-2.1%
売上総利益	16,447	21.0%	14,119	18.4%	-14.2%
販管費	8,398	10.7%	8,479	11.1%	+1.0%
営業利益	8,183	10.5%	6,529	8.5%	-20.2%
税引前利益	7,823	10.0%	6,423	8.4%	-17.9%
四半期利益	5,225	6.7%	4,501	5.9%	-13.9%

*単位:百万円。四半期利益は親会社の所有者に帰属する四半期利益。

減収減益

売上収益は前年同期比2.1%減の766億円。

基礎業務は同7.9%増。コロナ禍収束により企業の事業活動が正常化に向かう中でアウトソーシング需要が高まり、新規・既存業務が拡大。ベトナム子会社の売上収益も加わり増収。コロナ等国策関連業務はワクチン関連業務が大きく減少し、同52.4%の減収。

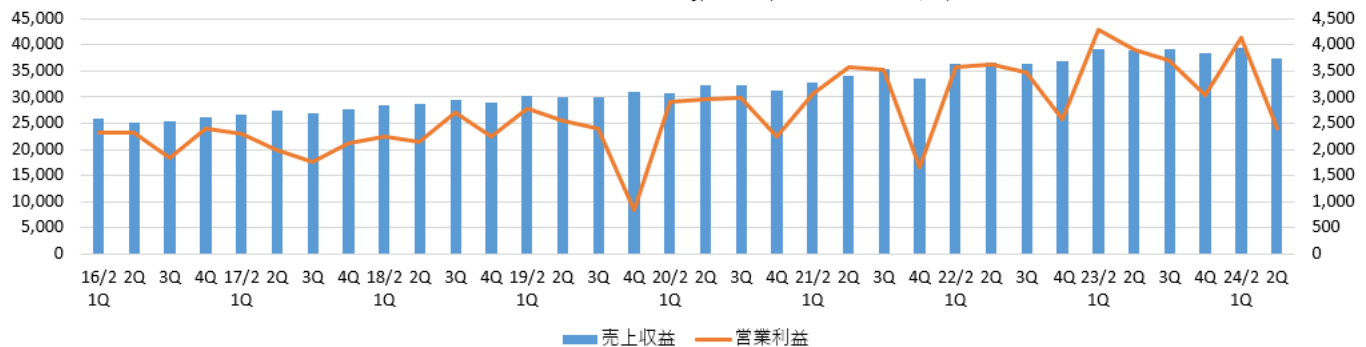
営業利益は同20.2%減の65億円。コロナ等国策関連業務の減少で売上総利益が同14.2%減少。一方で、新会計システムの導入・運用費用等の増加で販管費が同1.0%増加した。

四半期利益は同13.9%減の45億円。持分法による投資損益は前年同期の1.4億円の損失から0.7億円の利益に転換した。

BRIDGE REPORT



売上収益・営業利益の推移（単位：百万円）

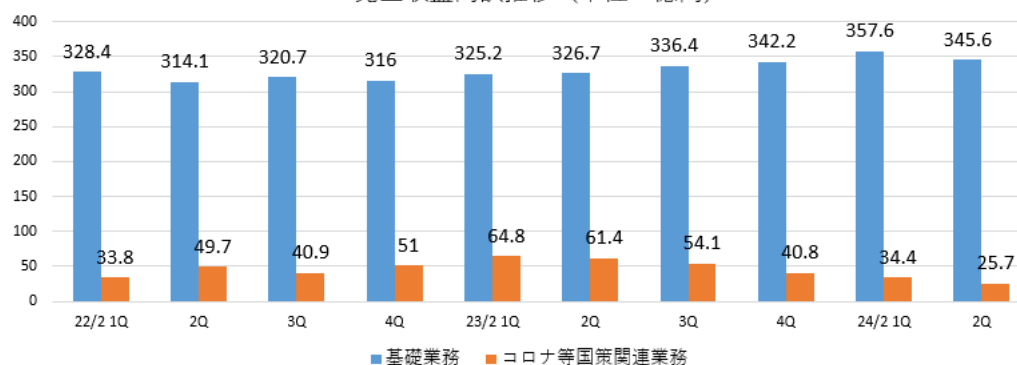


◎売上収益内訳

	23/2 期 2Q	24/2 期 2Q	前年同期比
売上収益	782.9	766.8	-2.1%
基礎業務	651.9	703.2	+7.9%
コロナ等国策関連業務	126.2	60.1	-52.4%
その他	4.8	3.5	-27.1%

*単位:億円

売上収益内訳推移（単位：億円）



2-2 セグメント別動向

	23/2 期 2Q	24/2 期 2Q	前年同期比
売上収益	78,291	76,679	-2.1%
CRM 事業	77,809	76,332	-1.9%
その他の事業	482	347	-28.1%
税引前当期利益	7,823	6,423	-17.9%
CRM 事業	7,712	6,317	-18.1%
その他の事業	111	106	-4.1%

*単位:百万円

(1) CRM 事業

減収減益。

前期からの既存継続案件の売上が拡大した他、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もののスポット需要による売上が減少した。

(2) その他の事業

減収減益。

コンテンツ販売収入が減少した。

2-3 事業トピックス

(1)業種別売上収益

	23/2 期 2Q	24/2 期 2Q	前年同期比
サービス業	197.9	204.3	+3.2%
運輸・通信	168.6	161.0	-4.5%
卸売・小売業	96.2	88.7	-7.8%
金融・保険業	110.8	118.8	+7.2%
製造業	101.8	67.1	-34.1%
電気・ガス・水道等	18.2	20.2	+11.0%
その他	20.2	19.0	-5.9%
連結売上収益	782.9	766.8	-2.1%

*うち、基礎業務

	23/2 期 2Q	24/2 期 2Q	前年同期比
サービス業	148.5	175.6	+18.2%
運輸・通信	163.5	158.4	-3.1%
卸売・小売業	96.2	88.7	-7.8%
金融・保険業	109.9	118.5	+7.8%
製造業	42.8	44.5	+4.0%
電気・ガス・水道等	18.2	20.2	+11.0%
その他	15.1	16.2	+7.3%

*単位:億円

*業種別売上収益は㈱ベルシステム 24 単体の売上収益上位 300 社が対象

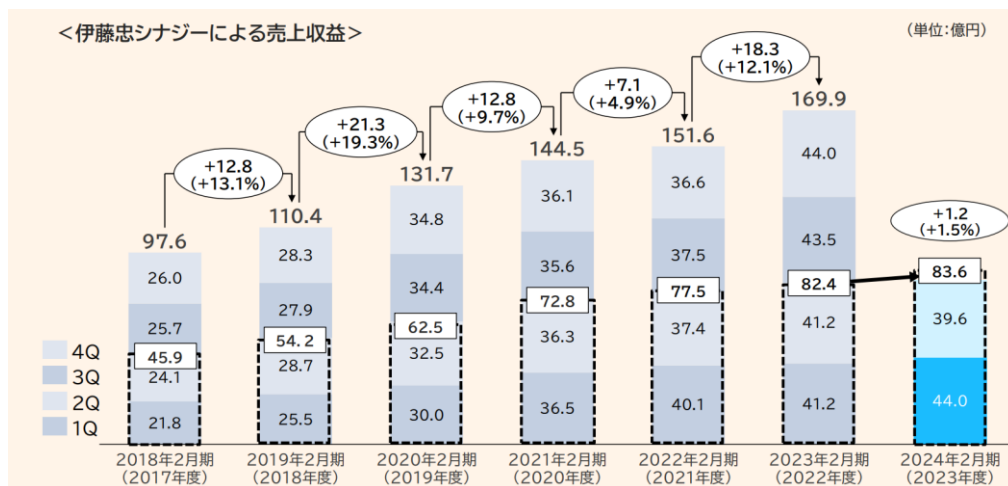
基礎業務の中では、人材・教育関連業務では、雇用の流動化が続く中で転職者数が増加し、中途斡旋関連の業務が堅調に推移している。

非対面関連業務では、保険関連業務は安定的に推移しているものの、行動制限が緩和された影響によりEコマース関連業務、デリバリー関連業務は減少。

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となっている。

(2)伊藤忠シナジー

前年同期比 1.5%の増収。



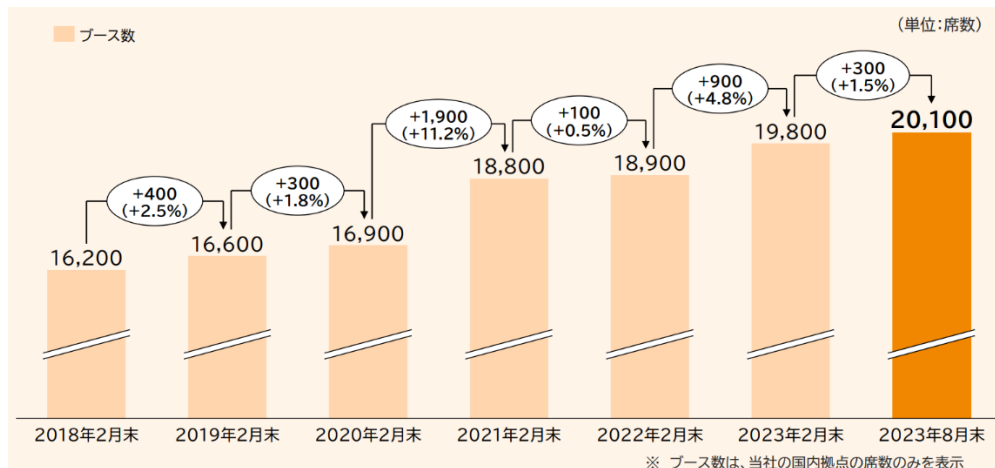
(同社資料より)

BRIDGE REPORT



(3) 拠点ブースの状況

2023年8月末の国内拠点は38拠点。首都圏から地方へのシフトを進める中で地方拠点の増床を先行させたこともあり、ブース数は微増。



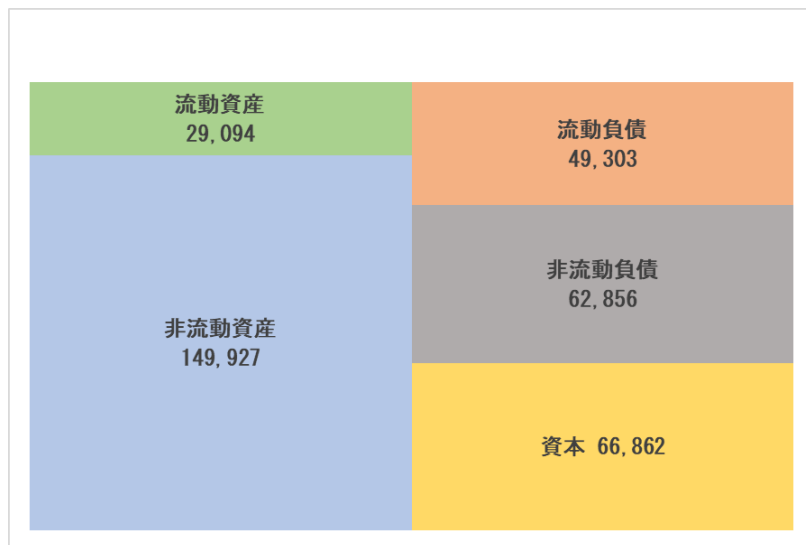
(同社資料より)

2-4 財政状態及びキャッシュ・フロー(CF)

◎財政状態

	23年2月	23年8月	増減		23年2月	23年8月	増減
流動資産	30,673	29,094	-1,579	流動負債	46,238	49,303	+3,065
現預金	6,998	7,329	+331	営業債務	7,634	6,159	-1,475
営業債権	21,232	19,720	-1,512	借入金	16,600	20,200	+3,600
非流動資産	145,577	149,927	+4,350	非流動負債	65,101	62,856	-2,245
有形固定資産	37,007	38,375	+1,368	長期借入金	38,221	34,767	-3,454
のれん	94,900	96,761	+1,861	負債合計	111,339	112,159	+820
資産合計	176,250	179,021	+2,771	資本合計	64,911	66,862	+1,951
				自己資本(※)	64,224	66,022	+1,798
				借入金合計	54,821	54,967	+146

*単位: 百万円。自己資本は親会社の所有者に帰属する持分合計。

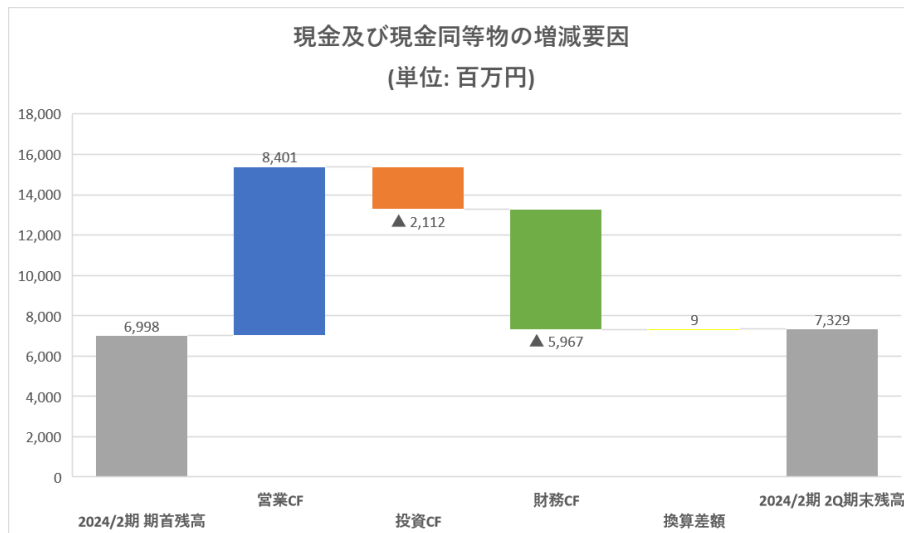


有形固定資産、のれんの増加などで資産合計は前期末比27億円増加。借入金の増加などで負債合計は同8億円増加。利益剰余金の増加などで資本合計は同19億円増加。自己資本比率は前期末から0.5ポイント上昇し36.9%。

◎キャッシュ・フロー

	23/2 期 2Q	24/2 期 2Q	増減
営業CF	9,683	8,401	-1,282
投資CF	524	-2,112	-2,636
フリーCF	10,207	6,289	-3,918
財務CF	-8,457	-5,967	+2,490
現金・現金同等物期末残高	7,958	7,329	-629

* 単位:百万円



税引前四半期利益の減少、前年同期にあった有価証券の売却による収入が上期にはなかったことなどで営業CF、フリーCFのプラス幅は縮小。

キャッシュポジションは低下した。

3. 2024年2月期業績予想

3-1 連結業績予想

	23/2 期	構成比	24/2 期(予)	構成比	前期比	進捗率
売上収益	156,054	100.0%	157,000	100.0%	+0.6%	48.8%
営業利益	14,917	9.6%	13,800	8.8%	-7.5%	47.3%
税引前利益	14,157	9.1%	13,400	8.5%	-5.3%	47.9%
当期利益	9,330	6.0%	8,800	5.6%	-5.7%	51.1%

*単位:百万円

業績予想に変更なし、増収減益を予想

業績予想に変更は無い。売上収益は前期比 0.6%増の 1,570 億円の予想。基礎業務が大幅に増加する一方、コロナ等国策関連業務の減少を見込んでいる。

営業利益は同 7.5%減の 138 億円の予想。高収益のコロナ等国策関連業務の減少により売上総利益が減少。新会計システムの導入・運用費用や新規連結子会社の販管費増加等コスト増も見込んでいる。

配当は前期と同じく 60.00 円/株を予定。予想配当性向は 50.2%。配当性向 50%を基本方針に、今後も着実な増配の実現を目指している。

◎売上収益の内訳

	23/2期	24/2期(予)	前期比	進捗率
売上収益	1,560.5	1,570.0	+0.6%	48.8%
基礎業務	1,330.5	1,451.0	+9.1%	48.5%
コロナ関連業務	221.1	110.0	-50.2%	54.6%
その他	9.0	9.0	+0.0%	38.9%

*単位:億円

基礎業務は、コロナ禍が落ち着く中、企業からのアウトソース需要が以前の水準に戻ることが見込まれると共に、3月より新たに連結子会社となった BELLSYSTEM24 VIETNAM の売上也加わり増収の予想。

コロナ等国策関連業務は、コロナ関連業務の大幅な減少を見込むものの、物価高対策等の経済対策に関連した業務の取り込みを想定している。

4. 中期経営計画 2025 の進捗

中期経営計画 2025 では、重点施策として、「人材:総力 4 万人の最大活躍」「型化:データ活用の高度化」「共創:BPO 領域開拓」の 3 つを掲げている。

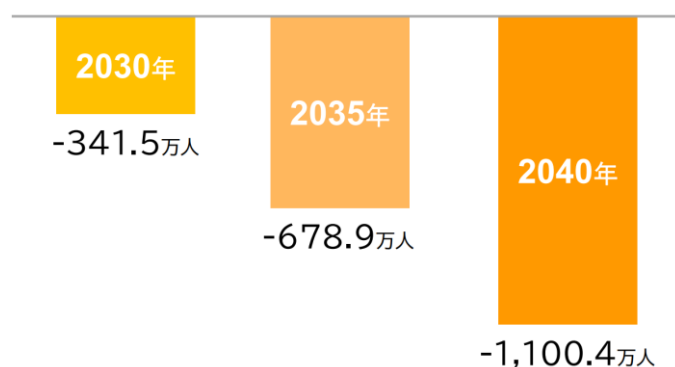
このうち「共創:BPO 領域開拓」においては、相互補完と運用力で新 BPO 領域(NEW BPO)の創出(大規模/安定稼働ニーズの高い BPO 領域発掘、CX(Customer eXperience、顧客体験)進化のためのマーケティング BPO 確立、新技術適用での次世代 BPO 業務の R&D 推進)をテーマとしている。

NEW BPO 確立の進捗は以下のとおりである。

4-1 BPO 市場の見通し

同社資料(出所:リクルートワークス研究所)によれば、日本の労働力不足は、2030年 342 万人が 2040年には 1,100 万人に拡大。今後益々深刻化する見通しである。

出所:リクルートワークス研究所



(同社資料より)

こうした人材不足に対し、企業においては、コア業務を担う労働力を確保する一方、バックオフィス業務や外部委託が可能な業務は BPO 化する流れが一層強まると予想される。

また、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に適切に対応するためには、従業員では業務が回らず、不足を BPO 化で補う必要がある。

加えて、業務効率化を進めるうえで DX 推進は欠かせないが、自社でデジタル化できない業務を BPO 化する必要もある。

4-2 戦略・市場へのアプローチ

このような状況の下、今後、BPO 領域および市場は一段と拡大するものと見込まれる。

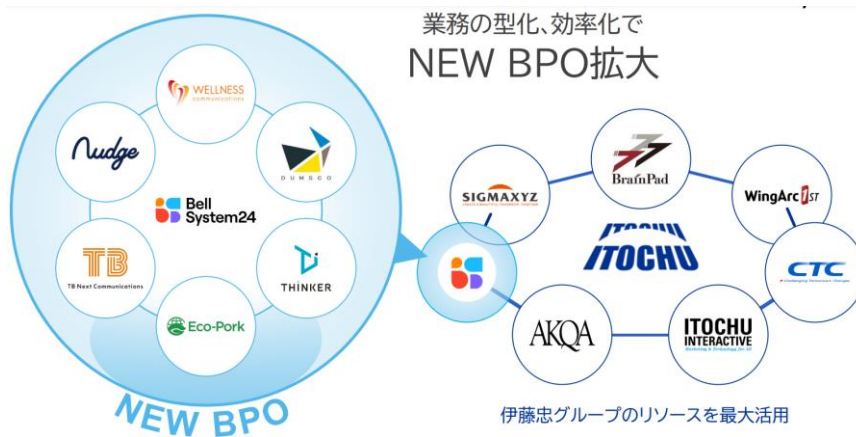
同社では、労働人口不足等を背景に BPO 市場が拡大し、今後 10 年で既存 BPO 市場は約 1 兆円程度拡大するとみている。生成 AI の活用と NEW BPO 領域の拡大によってこの強大市場を獲得していく考えだ



(同社資料より)

4-3 NEW BPO 拡大の進捗状況

同社グループおよび伊藤忠グループ、両社のリソースを活用し、業務の型化および効率化で NEW BPO を拡大する。



(同社資料より)

～進捗の具体例～

(1) マーケティング BPO: シンカー社との取組

23年9月、データマーケティング事業やAIソリューション開発を手掛ける株式会社シンカー(東京都千代田区)の発行する株式の70%を取得し、子会社化すると発表した。

(子会社化の背景)

企業のマーケティング活動において、2023年6月に施行された「改正電気通信事業法」でのCookie規制などにより、1stパーティータータと呼ばれる企業が自社で保有する店舗やWebサイトでの購買データなどに加えて、顧客データの一つとして、電話やメール、チャットなどのコンタクトセンターに蓄積するVOCの活用が見直されている。

また、生活者のニーズが多様化する中、属性データや行動データを収集・統合・分析するデータプラットフォームであるCDP(Customer Data Platform)、マーケティング活動を可視化・自動化するMA(Marketing Automation)などのツールを導入し、「顧客」ごとに最適な顧客対応実現に向けたデータ利活用を進める企業が増加している。

一方で、自社のマーケティング戦略や課題を踏まえた施策のプランニング、データ活用の設計やソリューション選定・構築、施策運用までを実現するためのリソースやスキルに課題を持つ企業も多い。

このような課題の解決に向け、シンカー社の持つ、データマーケティングやAI関連プロダクト開発に関するノウハウ・スキルと、ベルシステム24グループが持つ、1,000社を超えるクライアント企業の顧客接点の設計・運用やコンタクトセンターでのVOCの活用ノウハウを融合することで、設計から構築・運用までの一気通貫でのデータ利活用型マーケティングBPO体制の構築を進める。

(両社による主な取り組み)

①データマーケティング事業でのサービス開発

データマーケティング領域において一気通貫でのBPO体制を構築する。

「個客」ごとに最適化された販促・営業活動および顧客対応に向けたVOC活用によるAI予測モデルを開発する。

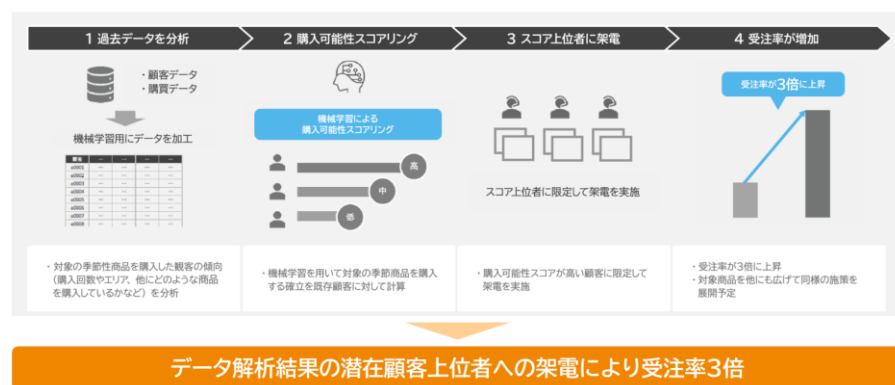
②データマーケティング領域での人材育成

両社での共同プロジェクトの推進等を通じた、ベルシステム24グループ内でのデータエンジニア・データアナリスト、マーケティングプランナーなど専門スキルを持つデジタル人材の育成を強化する。

(具体例)

大手百貨店において、注力商品のアウトバウンドリストを作成した。

既存顧客へ高級食品を提案するため、AIにより過去データを分析して購入可能性の高い顧客のリストを作成し架電したところ、受注率が3倍に増大した。



(同社資料より)

(2)一次産業向けBPO:エコポーク社との取組

23年9月、養豚業界のDX化を推進するスタートアップ企業の株式会社Eco-Pork(東京都墨田区)と、ベルシステム24が持つ「ヒト」の力と、Eco-Porkが持つ「テクノロジー」を掛け合わせ、養豚現場の課題を解決する新サービスの創出・展開に向け、資本業務提携契約を締結した。

(協業の背景)

日本における食料自給率は2021年で38%と先進国の中で最低の水準である。養豚業においては、生産者数は減少の一途を辿る一方、持続的な生産を営んでいくために、経営の規模拡大が進んでいる。そのため、従業員一人当たりが管理する頭数も増大し、養豚現場では業務効率化が喫緊の課題となっている。

このような背景の下、ICT・IoT・AIを駆使した養豚の生産性改善に取り組み、市場シェア約10%を超えるクラウド型養豚経営支援システム「AI Farm Manager Porker(※)」を提供するEco-Porkと、1,000社を超えるクライアント企業の約3,000の業務を運用するベルシステム24の知見を掛け合わせることで、食料問題という社会課題の解決に向け、共同で養豚業界、畜産分野の業務効率化に繋がる新しいサービスの開発・提供を目的とした提携に至った。

※AI Farm Manager Porker

AI、ICT、IoTの3つのテクノロジーで養豚を改善するクラウド型養豚経営支援システム。各種センサー類とのデータ連携によって、生産の見える化・課題の抽出・オンラインでの課題解決の支援などが可能になり、生産管理と環境負荷軽減を実現する。

(協業の内容)

①養豚生産者向けの新しいBPOサービスを展開

養豚現場での作業者の業務は、「現場作業」「事務処理」の2つに大きく分けられる。

「現場作業」は、豚の観察、飼育現場の営繕など生産性に直結する業務が多く、熟練した人で無ければ時間がかかる作業がほとんどである。

「事務処理」は、作業記録といったデータ入力等により全体を数値管理し、農場内で情報共有することで生産改善に繋げる重要な業務だが、現場作業員にとって日々の作業記録にかかる時間の捻出が負担となっている。

今回の協業により、両社は「現場作業員のコア業務時間の創出」を目指し、新たな BPO サービスを展開する。

具体的には、「事務処理」のうち、「Porker」への初期データ移行・日々の入力代行や、養豚現場に設置した AI カメラを通じて夜間の遠隔監視や在場頭数のカウント、異常検知など「テクノロジーと人の力」を組み合わせることで、効率化と高信頼性を実現する。

②「Porker」の生産管理データを用いた新たな技術を共同開発

AI カメラに代表される Eco-Pork の AI 開発を加速するため、画像や映像のアノテーション付け等の前処理業務や「Porker」に蓄積される膨大なデータの統計分析をベルシステム 24 が支援する。将来的には、生成 AI を用いて日々の作業記録や成績などの飼養結果レポートの作成自動化や現場の生産性向上を実現する AI アルゴリズムを共同開発するなど、効率的で環境負荷の少ない養豚経営の実現を目指す。



(同社資料より)

(3) 自治体向け BPO: BlueShip 社との取組

23年8月、株式会社 Blueship (東京都渋谷区) と共同で、神奈川県藤沢市のデジタル市役所の実現に向けた「藤沢市コンタクトセンター」の開設を支援し、運用を開始すると発表し、2023年10月1日より稼働が開始された。

(背景)

藤沢市では、超少子高齢化による働き手不足や市民の生活様式の多様化により、今後行政の継続性確保のためには、あらゆる行政事務をデジタル化し、新たな行政課題に対応するリソースを生み出すことで、市民サービスの向上を図ることが喫緊の課題と考えている。

そのため、「無駄な来庁をしな(どこでも)」「市民一人ひとりのニーズに合わせた情報を配信する(ピッタリ)」「手続きが一度ですむ(簡単)」を基本コンセプトとした、デジタル市役所の取り組みを推進している。

今回、その取り組みの一環として、「市民からの問い合わせ一元化」「問い合わせ内容の履歴データに基づいたよくあるご質問(FAQ)の構築」「ナレッジを活用した新たな施策支援立案」の機能を有した藤沢市コンタクトセンターを開設することとなった。

ベルシステム 24 は、これまでに 250 以上の自治体向けコンタクトセンターやバックオフィス業務などで培った知見から、業務改革支援や、AI や音声認識などの最新ソリューションの導入、DX 人材育成サポートなど多彩なサービスを提供し、幅広い属性の住民へのサービスの向上および職員の業務効率化などを目的とした自治体 DX の取り組みを支援している。

Blueship 社は、特別定額給付金の支給など、政策立案から業務実施までの期間が短い業務のシステム化に仕組み、約 20 万世帯の定額給付金支給を下支えしている。自治体の課題に沿った DX サービスの提供を推進し、住民サービスの向上および自治体職員の負担軽減を支援している。

こうした両社の自治体 DX に関する知見を掛け合わせることで、自治体ならではの課題を解決する同センターの構築・運用を推進することとなった。

(藤沢市コンタクトセンターセンターの概要)

同センターでは、市民からの様々な疑問に対し、Web サイト「ふじさわ疑問解決プラットフォーム(仮称)」を新たに構築することで、「よくあるご質問(FAQ)」の掲載による疑問の自己解決を促す。自己解決できない疑問に対しては、従来の電話や藤沢市 HP 上からの問い合わせに加え、プラットフォームの問い合わせフォームから、メール・有人チャットを選択するなど、ニーズに合わせた手段での問い合わせが可能となる。

また、同サービスのシステムには、市職員自身によるアプリケーション開発や改修を可能にするノーコード/ローコードソリューションでもある ServiceNow®のインテリジェントプラットフォーム Now Platform®を使用しており、マルチチャネルでの問い合わせを一元管理できる。

問い合わせ対応の履歴が同一システム内ですべてナレッジとして蓄積されることにより、履歴に基づいたプラットフォーム上の FAQ の整備や、オペレーターの対応の改善に活用することが可能であるとともに、藤沢市による市民サービスの施策への活用なども可能である。

(両社の役割)

* ベルシステム 24

コンタクトセンターの運用構築および藤沢市全職員へのコンタクトセンターシステムの導入・展開を支援する。同センター開設後は、市民のニーズに合わせて電話、メール、有人チャットなど多様なチャネルで市民からの問い合わせの一次対応を行うとともに、藤沢市職員による二次対応時もプラットフォームを利用したスムーズな連携を促し、ワンストップでの案内を実施する。また、ナレッジとして蓄積されている対応履歴データを分析し、FAQ のチューニングを適宜行うことで、市民の自己解決を支援する。

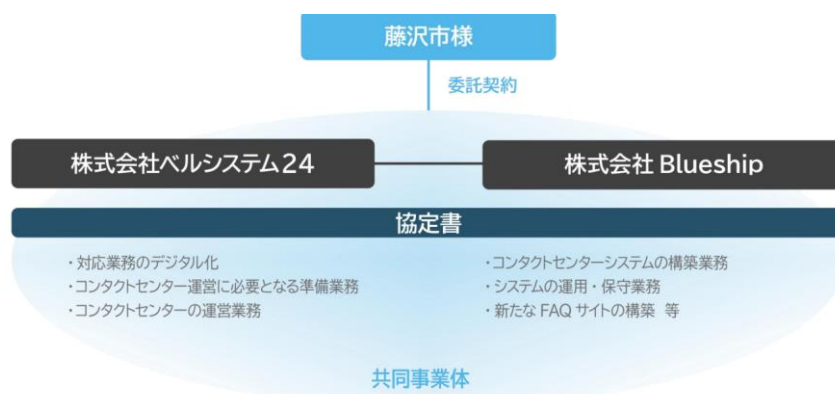
* Blueship 社

FAQ サイトや問い合わせ受付、対応履歴管理などのプラットフォームの構築、システムの運用・保守を行う。

(今後の展開)

問い合わせ機能だけでなく、藤沢市が掲げる「無駄な来庁をしない(どこでも)」の実現を目的に、問い合わせからシームレスに電子申請やキャッシュレス決済と連動させることで、オンライン上で手続きが完結する仕組みの実現や、電話と映像を同時に繋がりリモートで支援する「オンライン窓口センター」サービスの提供などにより、段階的にオンライン上で手続きが完結する仕組みの実現を目指す。

次年度には、プラットフォーム上にて、子育てに関する様々な申請、市保有施設のオンライン予約の受付など、市民の利便性向上に資するサービスを提供していく。



(同社資料より)

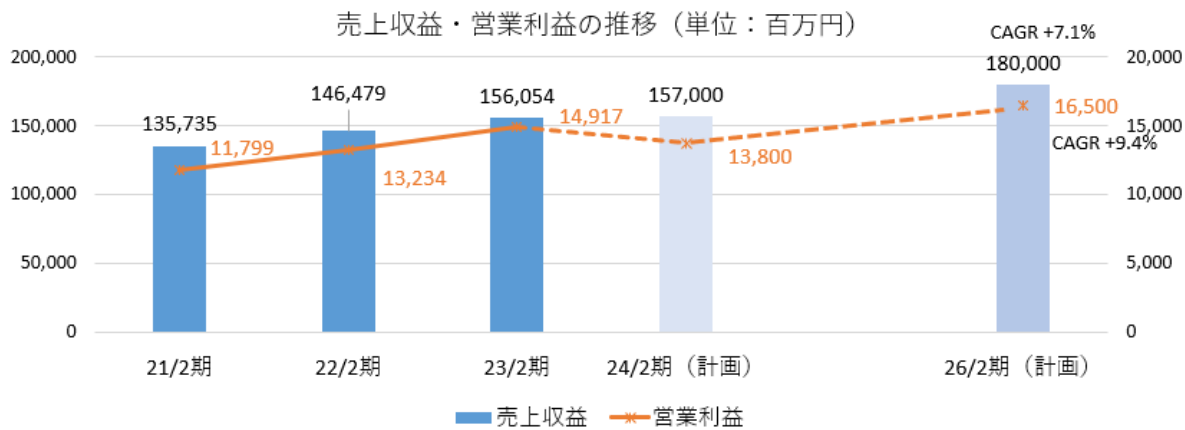
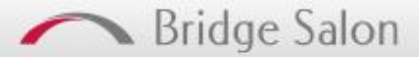
5. 今後の注目点

ベンチャー伴走や HR テック等を始めとして、今後の成長が予見される領域における BPO ビジネスの確立を目指す「新領域“NEW BPO”」について、新案件のリリースが続いている。

本格的な収益寄与には、時間が必要だろうが、着実に種まきが進んでおり、今後の伸長が楽しみである。

今期、売上収益は横這い、高収益のコロナ等国策関連業務の減少と販管費増で減益予想ではあるが、引き続き来期以降の売上・利益の拡大スピードに注目していきたい。

BRIDGE REPORT



*CAGRは24/2期から26/2期まで2期間の年平均成長率。営業利益はインベストメントブリッジが計算

<参考:中期経営計画 2025>

1 概要

中期経営計画は、「NEW BPO ～すべての“その声”を、ふかめる、つなげる、ひろげる」とのテーマを掲げている。

アフターコロナにおいて、社会では「経済活動の正常化とそれに伴う労働市場の逼迫」「複合リスクから生じる先行きが不透明な様々な経営課題の発生」「テクノロジーの進化や、顧客接点の複雑化によるマーケティングニーズの高まり」といった状況変化が生まれている。

また、市場においては「人材不足による人件費上昇、顧客対応自動化の動き」「様々な経営課題の中、攻め・守り双方の領域で効果的な BPO 需要の増加」「テクノロジー活用によるマーケティングと、活躍できる高度人材の確保の必要性」といった変化やニーズの高まりが予測される。

そうした事業環境の下、同社は、社会、企業、生活者を含めたすべての声(ニーズ)に耳を傾け、それを経営判断に関わる価値に変え、最適なアクションに導くプロセスの型化とデータ活用により新たな BPO を顧客に提供することを目指している。

NEW は、「Next、Engage、Widen」の意味でもある。

2 重点施策

「人材:総力4万人の最大活躍」「型化:データ活用の高度化」「共創:BPO 領域開拓」の3つを重点施策としている。

重点施策	概要・テーマ
1.人材	成長機会の仕組み化と働く環境の次世代化 * 完全在宅オペレーションへの進化と拡張 * JOB マッチングによる個の能力最大化 * 全方位に多様で柔軟な働き方改革の促進
2.型化	顧客ニーズにこたえる CX 業務の深化と拡張 * 音声データの技術追求と分析による成果向上 * 生活者ニーズを掴むデータ連携の高度化 * 自動化と人財のハイブリッド運用の追求
3.共創	相互補完と運用力で新 BPO 領域の創出 * 大規模/安定稼働ニーズの高い BPO 領域発掘 * CX(※)進化のためのマーケティング BPO 確立 * 新技術適用での次世代 BPO 業務の R&D 推進

※CX: Customer eXperience、顧客体験

「1.人材」「2.型化」を「ふかめ」、前中計から取り組んでいるパートナーとの連携に「つなげ」、「3.共創」によって新たな BPO 領域の開拓を目指す(ひろげる)。



(同社資料より)

①人材:総力4万人の最大活躍

◎完全在宅の推進

場所や時間の制約を超えて「お互い」が多様性と効率化を最適にする職場を構築する。

外出不要・ライフワークの充実が可能な持続可能な働き方を確立することで、優秀な人材の確保や人手不足の解消を図り、センターの効率化を進める。

在宅席数を前期末の3,000席から、完全在宅を含む10,000席への増席を目指す。

◎適正と仕事のマッチング強化

それに向け、AIを活用した人材データ分析やアプリ開発事業等を展開する(株)DUMSCOと協業し、長期勤続人材の採用および定着を目的に、同社内に蓄積するHR領域のデータを用いたAI予測モデルの活用と、新たに全社統一した採用基準・プロセスを組み合わせた「業務マッチング型採用モデル」を構築し、全社規模での運用を開始した。

これにより、応募者に最適かつ幅広い業務での活躍の場を提供するとともに、採用プロセスを効率化することで、採用後の研修などアフターフォローのさらなる充実や離職防止の強化を図ることができると当社では考えている。

(株)DUMSCOは、人材のパフォーマンスを最大化するAI設計と運用の先駆的企業で、ベルシステム24ホールディングスはDUMSCO社の株式10.0%を取得している。

②型化: CX業務の深化

◎CX業務の目指す姿

CX業務をデータ活用で高度化し、新たな価値提供を実現する。

4万人の社員が働く喜びを実感し、誰もが活躍できる仕組みを構築し、生活者・クライアント双方の声をデータ化。

生活者に対しては顧客体験向上に向け多様なニーズにマッチした対応を行い、クライアントに対しては事業成長への貢献のため、業務プロセスの最適化を提供する。

◎2つの新たな深化

既存のコンタクトセンター業務における音声データ活用の高度化に加え、IT利活用、経営支援につながる業務改善へとCXを2つの面から深化させる。

1つは、ITを利活用し、CX領域でのシステム活用を“型化”。顧客反応に最適化したIT導入によるデジタルCXコンサルを提供する。

もう1つは、CX活用での業績改善を“型化”。顧客業務の改善で数字に直接貢献するDXダイレクトセンターにより経営支援を行う。

◎自動化と人のハイブリッド運用

人手不足に伴う数々の自動化テクノロジーの普及に伴い、人特有のホスピタリティー溢れる価値提供への評価・期待がさらに高まるため、自動化と人のハイブリッド運用で顧客が感動するCXを実現することが重要と考えている。

③共創:新領域開拓の探求

◎新領域“NEW BPO”

ベンチャー伴走、HRテックを始めとして、今後の成長が予見される領域におけるBPOビジネスの確立を目指している。



(同社資料より)

◎VOC(※)が活きるマーケティング BPO

凸版印刷(株)を始めとした各パートナーとの共創により、生活者との良好な関係性を維持する CX コミュニケーションを創出する。全ての顧客チャネルで“程よい PUSH”と“価値向上”を高度な CX 対応と IT 運用力で実現する。成果が持続する“双方向マーケティング”モデルを構築する。

※VOC: Voice Of Customer、顧客の声

3 定量目標



(同社資料より)

2026年2月期「売上収益 1,800 億円、営業利益 165 億円、税引後利益 110 億円」を目標として掲げている。ROE は 14.4%、配当性向は 50%を目指す。

4 人的資本戦略

持続的に発展していくため、『人』と『環境』への人的資本の積極投資を行い、“プロフェッショナル”が集う、“働きがい”のある企業を実現する。

具体的には、キャリアマップによる成長促進を図るために、RE-Skilling、UP-Skillingを浸透させるとともに、20以上の職種設定、豊富なキャリアパス、戦略的育成・配置を実施する。

また、最大活躍を支える人事制度の進化を図り、デジタル等人材確保に向けた報酬制度の見直し、契約社員の無期雇用化促進に取り組む。

D&I(Diversity & Inclusion)や健康経営を更に推進する。

5 サステナビリティ

マテリアリティを特定し、2025年の目標を掲げている。

気候変動に関しては、GHG 排出量は、2019年対比で 30%削減を目指す。

人的資本強化については、研修投資を現状から 10%増加させ、売上対比 0.33%にするほか、役員女性の比率 10%以上、管理職女性の比率 20%以上を目標としている。

重要テーマ	リスク・機会と当社のマテリアリティ	関連SDGs	2025年目標
E 環境 気候変動への対応	<ul style="list-style-type: none"> 社会課題解決への積極的参画による企業価値の向上 地域社会への参画(気候変動/格差解消支援) 	 	<ul style="list-style-type: none"> 温室効果ガス排出量を2019年対比で30%削減
S 社会 人権の尊重	<ul style="list-style-type: none"> 人材に対する企業姿勢の明確化 社会的信用向上による競争力強化 	 	<ul style="list-style-type: none"> 子どもを中心とした格差解消支援の新たな取り組みをステークホルダーと立上げ
人材の確保と育成	<ul style="list-style-type: none"> 人的資本の増強による事業基盤の継続性の向上 人と働き方の多様性 人材のパフォーマンス向上 	 	<ul style="list-style-type: none"> 研修投資を現状から10%増加させ、売上対比0.33%に 従業員の女性比率を10%以上、管理職の女性比率を20%以上に
G ガバナンス リスクマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> リスクに関する全社レジリエンスの向上による競争力強化 リスクマネジメントの高度化 		<ul style="list-style-type: none"> 全社リスクマネジメントの推進による企業価値の向上 リスクマネジメント委員会及びCROによるリスクの統括的管理
事業成長 ビジネスモデルの進化	<ul style="list-style-type: none"> 様々な業界や規模におけるビジネス展開力の拡大と、テクノロジー活用強化 ビジネスモデルの革新(収益モデルの進化) 		<ul style="list-style-type: none"> データ活用高度化 NEW BPO領域開拓

(同社資料より)

<参考: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	9名、うち社外5名
監査役	3名、うち社外2名

◎コーポレート・ガバナンス報告書(更新日:2023年5月26日)

基本的な考え方

当社は、株主をはじめ、クライアント、取引先、従業員等の当社および当社のグループ会社(これらを総称して、以下「当社グループ」といいます。)を取り巻く全てのステークホルダーと良好な関係を構築するとともに、その信頼を得ることが企業価値の最大化に不可欠であり、そのためにはコーポレート・ガバナンスの充実が重要な経営課題の一つであるとの認識のもと、経営の効率化を図りつつ、透明性と健全性を確保した企業運営に努めております。

<コーポレートガバナンス・コードの各原則を実施しない理由>

【補充原則 4-1-3 最高経営責任者等の後継者計画の適切な監督】

取締役会は、最高経営責任者である代表取締役を兼務する社長執行役員の後継者の計画を定めておりませんが、ステークホルダーが最高経営責任者に期待する役割の重要性を認識しております。

「指名委員会」は、候補者が経営判断能力、経営者としての胆力、多角的な視野と先見性等の「取締役選解任基準」に定める「代表取締役候補者の選定基準」に合致しているかを含めて総合的に判断し、取締役会へ提案しております。

<コーポレートガバナンス・コードの各原則に基づく開示(抜粋)>

【原則 1-4 政策保有株式】

純投資目的以外の投資を行う際は、投資対象会社との業務提携、情報共有等を通じて当社グループの事業における相乗効果が期待されるか否かによって投資の是非を判断することとし、縮減するか否かについても同様に相乗効果が期待されるかによって判断することを基本方針としております。さらに、個別の銘柄につき、経済合理性の観点から、配当の有無や業績不振の銘柄については、今後の業績の推移、回復可能性を検討し資本効率向上の観点からも縮減を含めた保有の是非を毎年検討いたします。

なお、当社が保有している上場会社の政策保有株式、1銘柄(貸借対照表計上額 20 百万円)について、取締役会において継続保有の是非を検証した結果、継続して保有することにいたしました。

また、政策保有株式に係る議決権の行使に関しては個別議案ごとに、投資先企業の中長期的な企業価値向上や株主還元向上につながるか、当社の投資目的である相乗効果が最大限発揮され、当社グループの企業価値向上に寄与するかどうかなどを総合的に判断し、行使することを基本方針としております。

【補充原則 2-4-1 中核人材の登用等における多様性の確保】**(1) 多様性の確保**

当社は、企業理念(PURPOSE)に基づき、従業員の多様性を尊重し、あらゆる属性の人材が生き生きと働くことができる環境の整備、柔軟な人事制度の構築、自律的な成長をサポートする教育機会提供などの取り組みを積極的に行っております。

(2) 女性

当社は、女性活躍推進を積極的に行っており、外部団体による各種表彰、及び外部認証を受けるなど実績が認められております。今後も働く環境の整備、経験蓄積機会の提供、自律的なキャリア形成支援を継続的に行い、各階層のパイプライン形成・各種女性比率向上に向けた活動を進め、将来的に経営の意思決定にかかわる女性社員を増やしていきます。

《女性管理職比率目標:厚労省 女性活躍推進データベース》

「女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画」参照

<https://positive-ryouritsu.mhlw.go.jp/positivedb/detail?id=11012>

(3) 外国人採用

当社は、国籍を問わない多国籍な人材採用を進めており、正規・非正規問わず、約200名が在籍し、国内外で活躍しております。当社の主たる事業ドメインは国内となりますが、今後の海外事業展開状況にあわせ、国籍・性別等にとらわれず能力・成果に応じた管理職登用を進めてまいります。

(4) 中途採用

当社は、事業における即戦力の確保のため、積極的に中途採用(契約社員から正規雇用への転換含む)を行っており、在籍の約73%、管理職においては約71%を中途採用者が占め、各階層・ポストにて活躍しております。今後も中途採用を積極的に活用し、一層の多様性拡大に取り組んでまいります。

【補充原則 3-1-3 サステナビリティについての取り組み等】

当社は、サステナビリティ推進基本方針において、マテリアリティの特定と社会課題の解決、取締役会の役割等を明言したうえで、2023年4月12日に開示した中期経営計画においては、企業理念(PURPOSE)や経営戦略における重要テーマのほか、リスク・収益機会を踏まえた「我々と社会の共通する重要課題(マテリアリティ)」に対する中期目標を開示しております。

また、人的資本については、企業の持続的な成長のために、『人』と『環境』に積極投資を行うことで、社員のワークエンゲージメントを最大化させ、『“プロフェッショナル”が集う、“働きがい”のある職場の実現』に取り組んでいます。人的資本の数的・質的向上を図ることによって、サービスの質を上げ、顧客に提供し、収益の向上につなげ、社会に還元する、というサイクルを確立し、企業理念(PURPOSE)の実現を目指しております。また、成果指標として、女性役員比率・女性管理職比率、人材育成のための研修投資、ローテーション人数などを収集・分析し、人的投資施策の磨き上げを行うことで、長期的かつ持続的な企業価値向上に努めております。

知的財産への投資については、中期経営計画においてCX(カスタマーエクスペリエンス)業務の深化を掲げており、AI等の先端技術に対して戦略的な投資を行っております。

気候変動に係るリスク及び収益機会は、自社の事業活動や収益等に与える影響が小さく、加えて事業活動による環境への負荷も小さいと想定しております。

一方で、気候変動問題は世界共通の課題であり、当社も経営の重要課題の一つとして捉えています。当社は、2022年4月開催の取締役会において、2025年、2030年、2040年までの温室効果ガス(GHG)排出量削減率の具体的な目標値を策定し、決議いたしました。

今後は策定した目標値のモニタリングを行うとともに、各施策の企画や実行に関するガバナンスの仕組みを強化し、中長期の戦略やロードマップに適宜反映を行ってまいります。

【原則 5-1 株主との建設的な対話に関する方針】

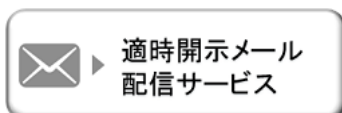
当社は、持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に資するため、以下の方針に則り、当社が相当と認める範囲及び方法で株主との間で建設的な対話を行います。

- (1) IRを管掌する取締役を指名し、かかる取締役が株主との対話全般を統括します。
- (2) IR管掌取締役のもと、IR部門を設置し、これを中心に経営企画部門、経理・財務部門その他の関連部門と適切に情報交換を行い、有機的に連携します。
- (3) 株主との対話の手段を充実させるため、第2四半期及び通期の決算発表時において、決算説明会を実施します。
- (4) 対話において把握された株主の意見等については、IR管掌取締役や関連部門に随時報告するとともに、必要に応じて取締役会に共有します。
- (5) 対話にあたっては、情報伝達行為や取引推奨行為の禁止、インサイダー情報の再伝達を制限するための必要な措置を定めたインサイダー取引防止規程に従って対応します。

本レポートは、情報提供を目的としたものであり、投資活動を勧誘又は誘引を意図するものではなく、投資等についてのいかなる助言をも提供するものではありません。また、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です。当社は、本レポートに掲載されている情報又は見解の正確性、完全性又は妥当性について保証するものではなく、また、本レポート及び本レポートから得た情報を利用したことにより発生するいかなる費用又は損害等の一切についても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、当社に帰属します。なお、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.

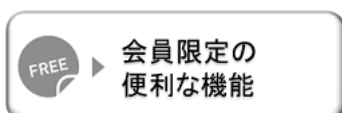
ブリッジレポート(ベルシステム 24 ホールディングス:6183)のバックナンバー及びブリッジサロン(IRセミナー)の内容は、www.bridge-salon.jp/ でご覧になれます。



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。

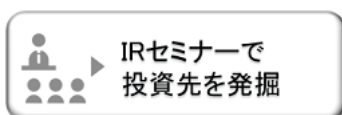
[>> ご登録はこちらから](#)



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](#)