

2026年2月期(2025年度)  
第2四半期(中間期)決算補足資料  
(2025年3月 - 2025年8月)

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

証券コード:6183

2025年10月8日

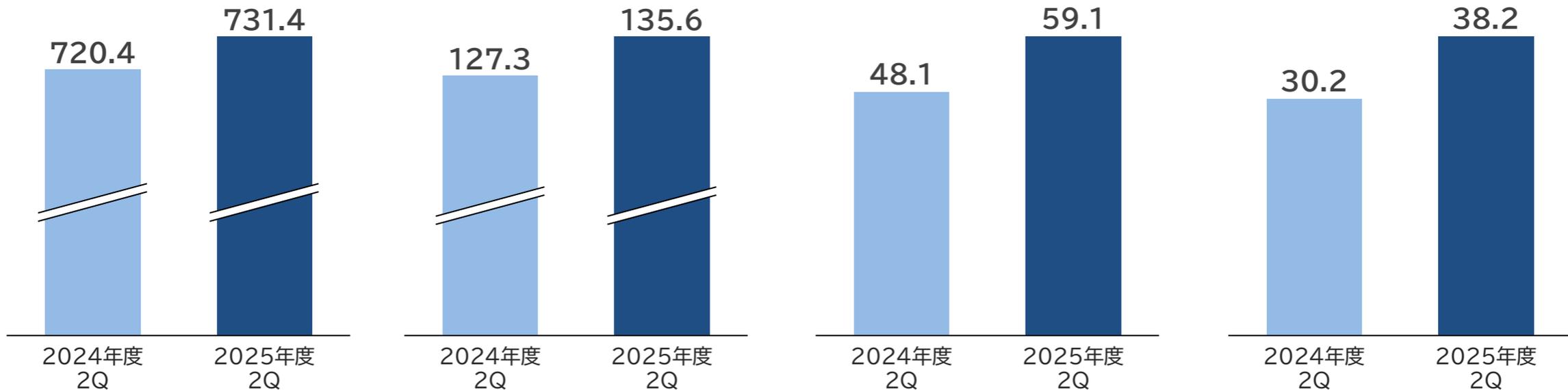
---

# 2025年度 第2四半期(中間期)決算業績

---

前年2Q比で増収・増益、特に営業利益、親会社の所有者に帰属する中間利益は、収益改善施策の取り組み等により大きく増加

売上収益	売上総利益	営業利益	親会社の所有者に帰属する中間利益
<p><b>731億円</b></p> <p>前年2Q比 + 11.0億円 (+ 1.5%)</p>	<p><b>136億円</b></p> <p>前年2Q比 + 8.3億円 (+ 6.5%)</p>	<p><b>59億円</b></p> <p>前年2Q比 + 11.0億円 (+ 22.9%)</p>	<p><b>38億円</b></p> <p>前年2Q比 + 8.0億円 (+ 26.5%)</p>



(単位:億円)

	2024年度 2Q	2025年度 2Q	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	720.4	731.4	+11.0	+1.5%	1,500.0	48.8%
CRM事業	718.2	729.7	+11.5	+1.6%	1,495.0	48.8%
内、スマートコンタクトセンター(SC)業務	619.8	626.0	+6.2	+1.0%	1,270.0	49.3%
内、スマートビジネスサポート(SB)業務	98.4	103.7	+5.3	+5.4%	225.0	46.1%
その他の事業	2.2	1.7	△0.5	△21.1%	5.0	35.2%
売上総利益	127.3	135.6	+8.3	+6.5%	282.0	48.1%
売上総利益率	17.7%	18.5%			18.8%	
販売費及び一般管理費	▲ 79.8	▲ 77.2	+2.6	△3.3%	▲ 163.0	
その他の収益 / 費用	0.5	0.7	+0.1		1.0	
営業利益	48.1	59.1	+11.0	+22.9%	120.0	49.3%
営業利益率	6.7%	8.1%			8.0%	
持分法による投資損益	0.5	2.0	+1.5		5.9	
金融収益 / 費用	▲ 2.0	▲ 3.5	△1.5		▲ 8.3	
親会社の所有者に帰属する中間利益	30.2	38.2	+8.0	+26.5%	81.0	47.2%

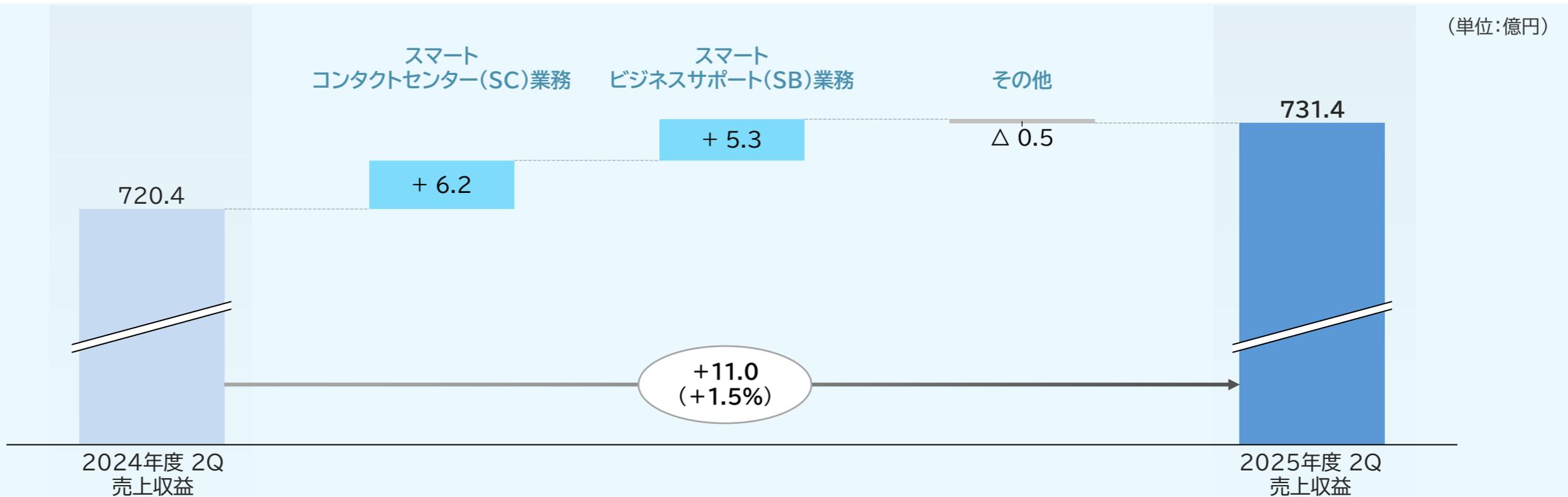
■ 売上収益は731.4億円で、前年2Qの720.4億円から+11.0億円(+1.5%)の増加

■ スマートコンタクトセンター(SC)業務は、前年2Q比+6.2億円(+1.0%)の増加

- 1Qでは対前年比で大型スポット案件の減少等により減収したものの、選挙業務や公共系案件、通信キャリア等の増加が寄与し、2Q累計では増収に転換

■ スマートビジネスサポート(SB)業務は、前年2Q比+5.3億円(+5.4%)の増加

- 人事経理系業務や書類審査等のバックヤード業務が着実に増加



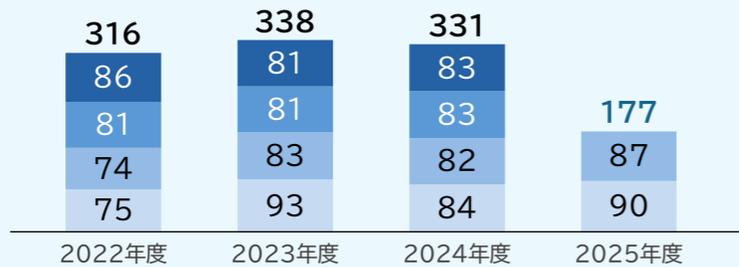
## 前年単2Q比で「サービス業(公共系サービス等)」、「運輸・通信業(通信キャリア等)」、「製造業(選挙関連)」等が増加

(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)

人材紹介は減少もネット関連、公共系サービスの増加が継続



### 運輸・通信業

(通信キャリア・ISP・旅行・運輸等)

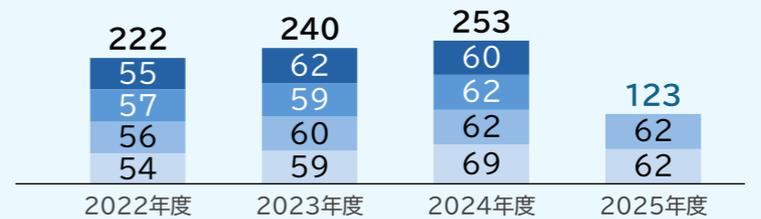
ISPは減少も通信キャリアを中心に増加



### 金融・保険業

(銀行・証券・生損保・クレジットカード等)

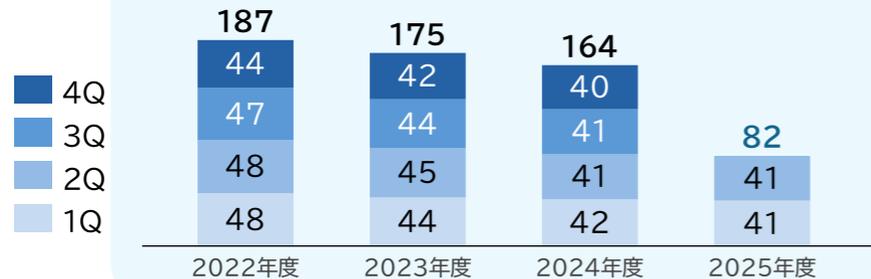
一部コード決済関連は減少も、生損保を中心とした保険関連が引き続き堅調



### 卸売・小売業

(通販・Eコマース・商品販売サービス等)

前年度以降、四半期単位での横ばいが継続



### 製造業

(メーカー・食品製造・印刷・医薬関連等)

選挙業務により2024年度3Qと今期2Qが増加



### その他

(自治体・電気・ガス・水道・住宅・不動産等)

新電力サービス関連、不動産関連が増加



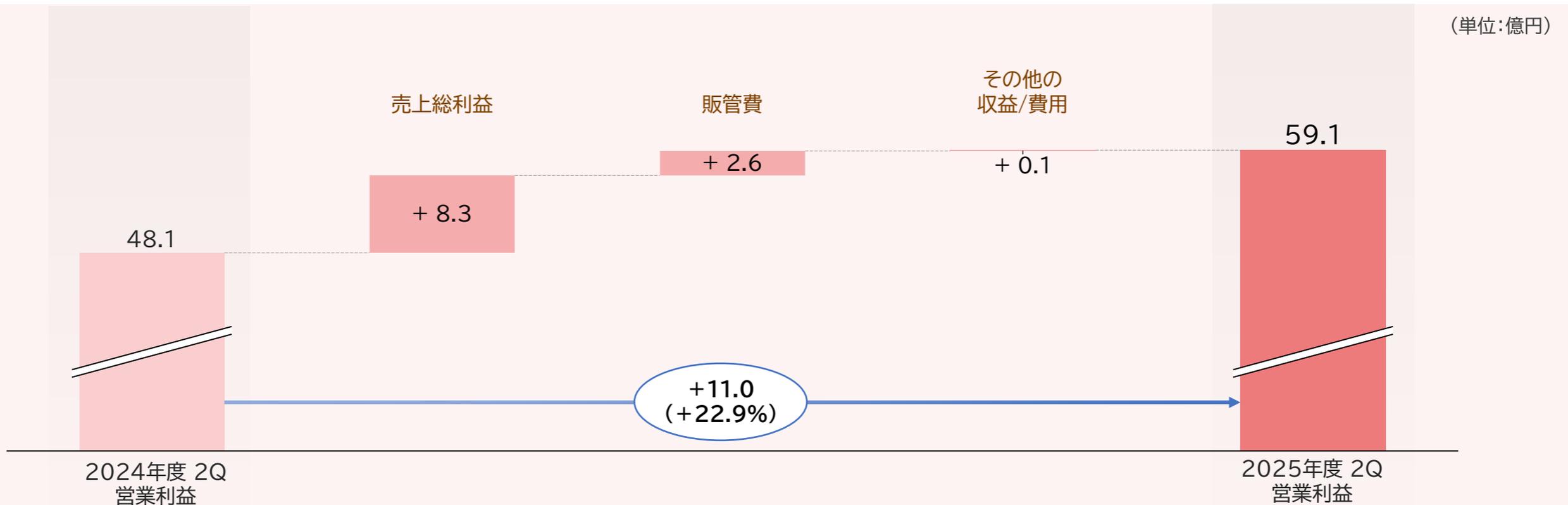
営業利益は59.1億円で、前年2Q比+11.0億円(+22.9%)の増加

売上総利益は、前年2Q比で+8.3億円の増加

- 一部子会社においては減益も、選挙業務や公共系案件の増収効果に加え、クライアントへの請求単価の引き上げや拠点整理等による収益改善施策の効果により大きく増加

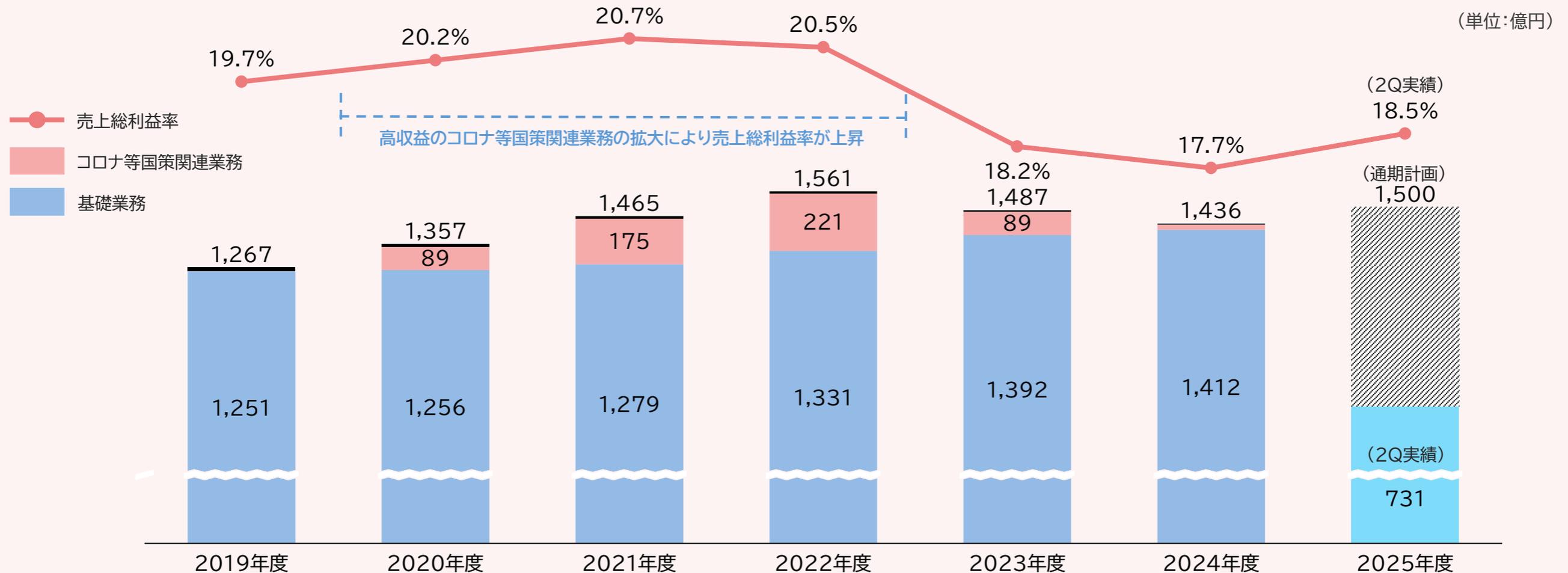
販管費は、前年2Q比で△2.6億円の費用減少(増益要因)

- ITセキュリティ強化のための費用増加はあるも、設備関係費(拠点整理関連費用)を中心に幅広くコストを削減



2025年度2Q累計は、クライアントへの請求単価の引き上げ推進、及びコスト抑制の取り組み等の収益改善施策が奏功し、売上総利益率は18.5%にまで回復、今後は生成AIの活用等によりコロナ禍水準以上の収益性向上を目指す

- 2020年度から2022年度にかけて、高収益のコロナ等国策関連業務の拡大により、売上総利益率は20%以上で推移
- 2023年度、2024年度は、コロナ禍で拡大した設備、人員の整理遅れにより、売上総利益率は大きく低下

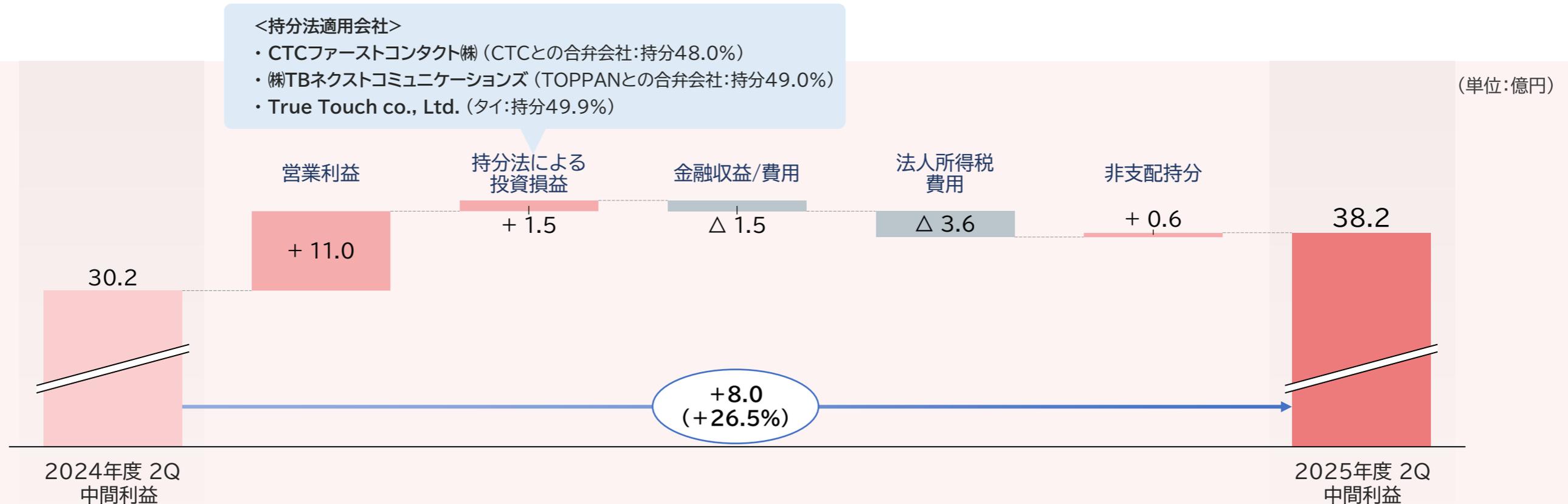


■ 中間利益は38.2億円で、営業利益の増加に伴い前年2Q比+8.0億円(+26.5%)の増加

■ 持分法による投資損益は、前年2Q比で+1.5億円の増加

- CTCファーストコンタクトの連結子会社から持分法適用会社への移行により増加
- TBネクストコミュニケーションズ、タイのTrue Touch社は前年2Q比で増加

■ 金融収益/費用は、市場金利上昇に伴う借入金利息の増加等により、前年2Q比△1.5億円(減益要因)



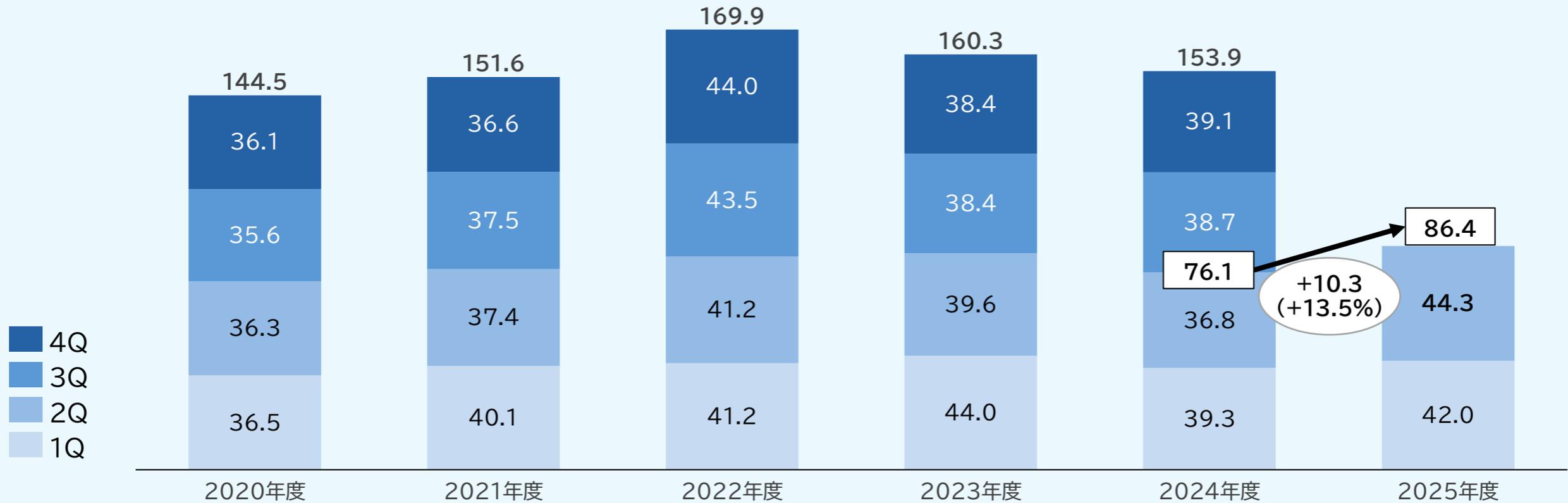
※ 中間利益 = 親会社の所有者に帰属する中間利益

伊藤忠シナジーの売上収益は86.4億円と、前年2Q比+10.3億円(+13.5%)の増加

- 通信キャリアを中心に大きく増加、3Q以降もその他案件を含め堅調な推移を見込む

伊藤忠シナジーによる売上収益

(単位:億円)



(単位:億円)

	2025年2月末	2025年8月末	増減額	備考
<b>流動資産</b>	<b>280.4</b>	<b>308.9</b>	<b>+28.4</b>	
内、現金及び現金同等物	69.9	90.4	+20.5	
内、営業債権	190.1	197.0	+7.0	
<b>非流動資産</b>	<b>1,463.7</b>	<b>1,427.9</b>	<b>△35.8</b>	
内、有形固定資産（使用权資産を除く）	78.2	71.8	△6.4	
内、使用权資産	237.4	214.3	△23.1	主に拠点の整理による減少
内、のれん	946.5	946.0	△0.5	
<b>資産合計</b>	<b>1,744.1</b>	<b>1,736.7</b>	<b>△7.4</b>	
<b>流動負債</b>	<b>574.1</b>	<b>416.4</b>	<b>△157.7</b>	
内、借入金	308.0	117.0	△191.0	長期借入金の借換による減少等
<b>非流動負債</b>	<b>461.6</b>	<b>589.4</b>	<b>+127.8</b>	
内、長期借入金	232.5	385.4	+152.9	長期借入による増加、約定返済による減少等
内、その他の長期金融負債	184.3	160.2	△24.1	
<b>資本</b>	<b>708.4</b>	<b>730.9</b>	<b>+22.6</b>	
内、親会社の所有者に帰属する持分	701.6	723.7	+22.1	利益による増加、配当金による減少
内、非支配持分	6.8	7.2	+0.5	
<b>負債及び資本合計</b>	<b>1,744.1</b>	<b>1,736.7</b>	<b>△7.4</b>	
<b>株主資本比率</b>	<b>40.2%</b>	<b>41.7%</b>	<b>+1.5%</b>	
<b>ネット有利子負債残高</b>	<b>470.6</b>	<b>411.9</b>	<b>△58.6</b>	
<b>Net DER</b>	<b>0.67倍</b>	<b>0.57倍</b>	<b>△0.10倍</b>	

(単位:億円)

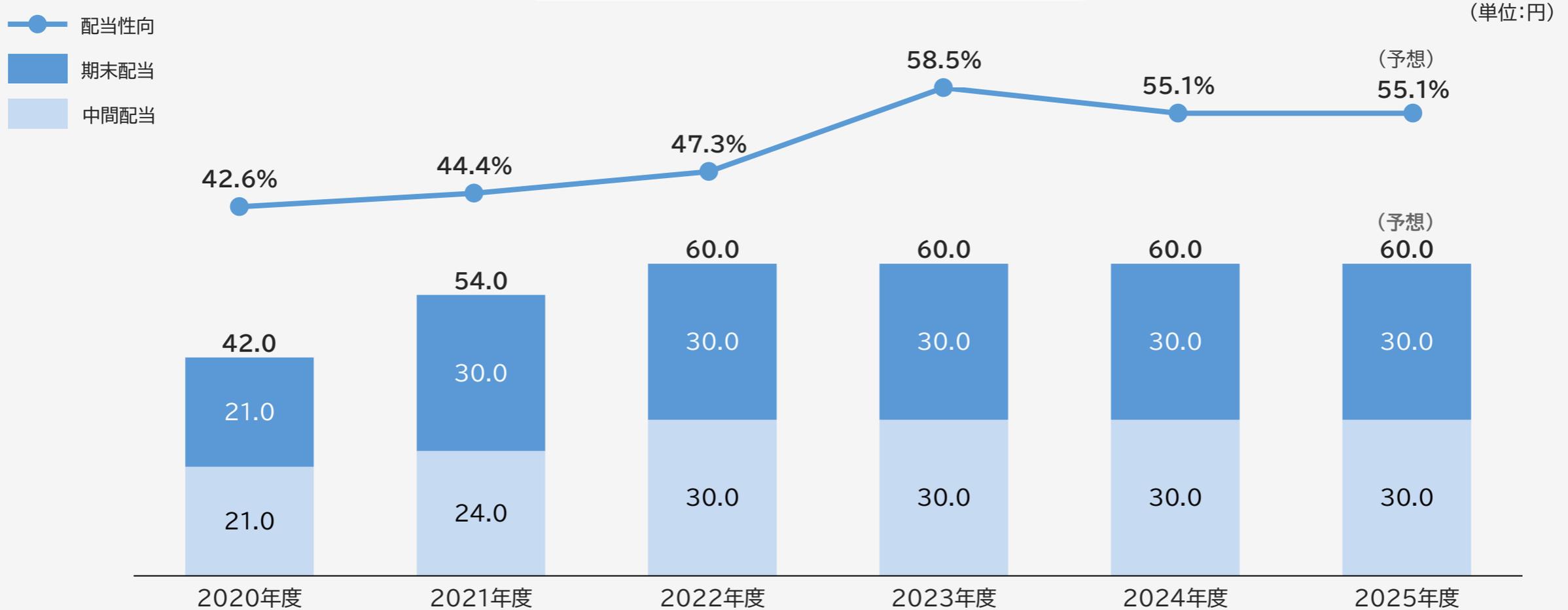
	2024年度 2Q	2025年度 2Q	増減額	備考
税引前利益	46.6	57.7	+11.0	
減価償却費・償却費	47.1	44.3	△2.8	
運転資金増減	24.9	1.8	△23.2	
法人所得税の支払額	△ 8.5	△ 16.5	△8.0	
その他	15.4	23.3	+7.9	
<b>営業活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>125.6</b>	<b>110.6</b>	<b>△15.0</b>	
設備投資	△ 8.9	△ 5.3	+3.6	拠点設備更新等
事業投資	△ 7.0	△ 1.0	+6.0	
その他	△ 0.5	4.0	+4.5	拠点閉鎖による敷金回収等
<b>投資活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>△ 16.4</b>	<b>△ 2.3</b>	<b>+14.1</b>	
<b>フリーキャッシュ・フロー</b>	<b>109.3</b>	<b>108.3</b>	<b>△1.0</b>	
借入金増減	△ 32.0	△ 38.0	△6.0	
配当金の支出	△ 22.1	△ 22.1	△0.0	
リース債務返済	△ 34.8	△ 33.2	+1.6	
その他	△ 2.1	5.4	+7.4	
<b>財務活動によるキャッシュ・フロー</b>	<b>△ 90.9</b>	<b>△ 87.9</b>	<b>+3.0</b>	
<b>現金及び現金同等物の期末残高</b>	<b>90.4</b>	<b>90.4</b>	<b>+0.1</b>	

※ 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

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

2025年度の配当金予想は、1株当たり60円で据え置き

1株当たり配当金・配当性向の推移

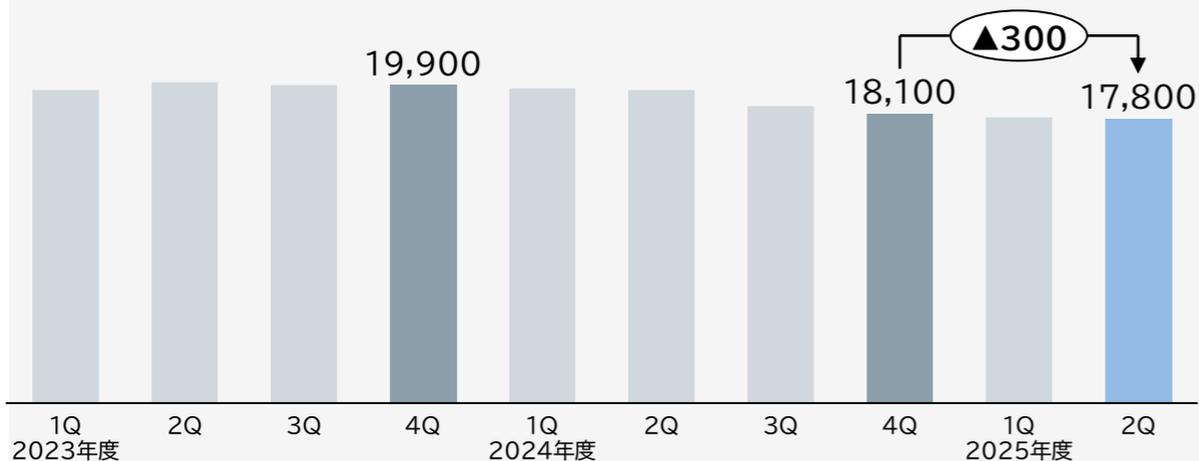


## 拠点ブース数

(単位:席数)

※ (株)ベルシステム24の国内拠点の席数 (クライアント拠点等での受託業務席数を含めず)

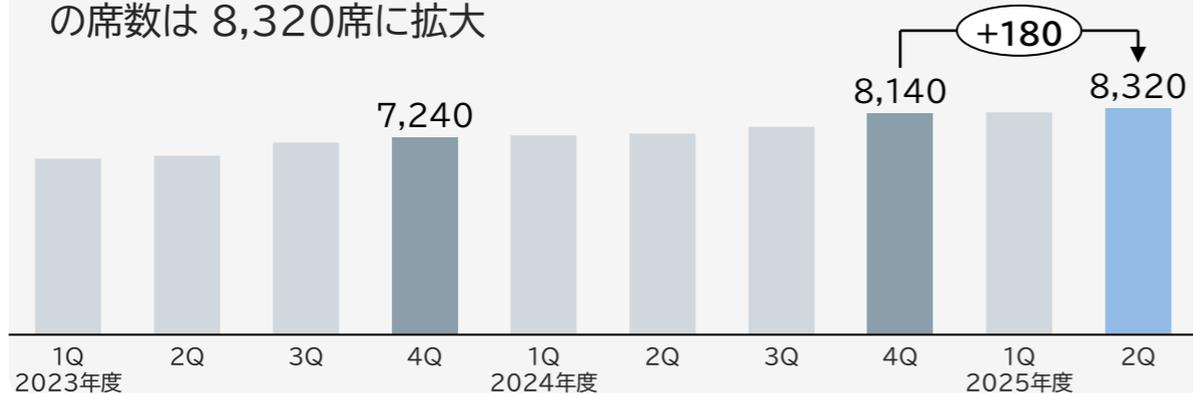
拠点整理による効率化を推進、拠点ブース数は17,800席に減少



## 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音声基盤

クラウド型コンタクトセンター音声基盤であるBellCloud+(プラス)の席数は8,320席に拡大



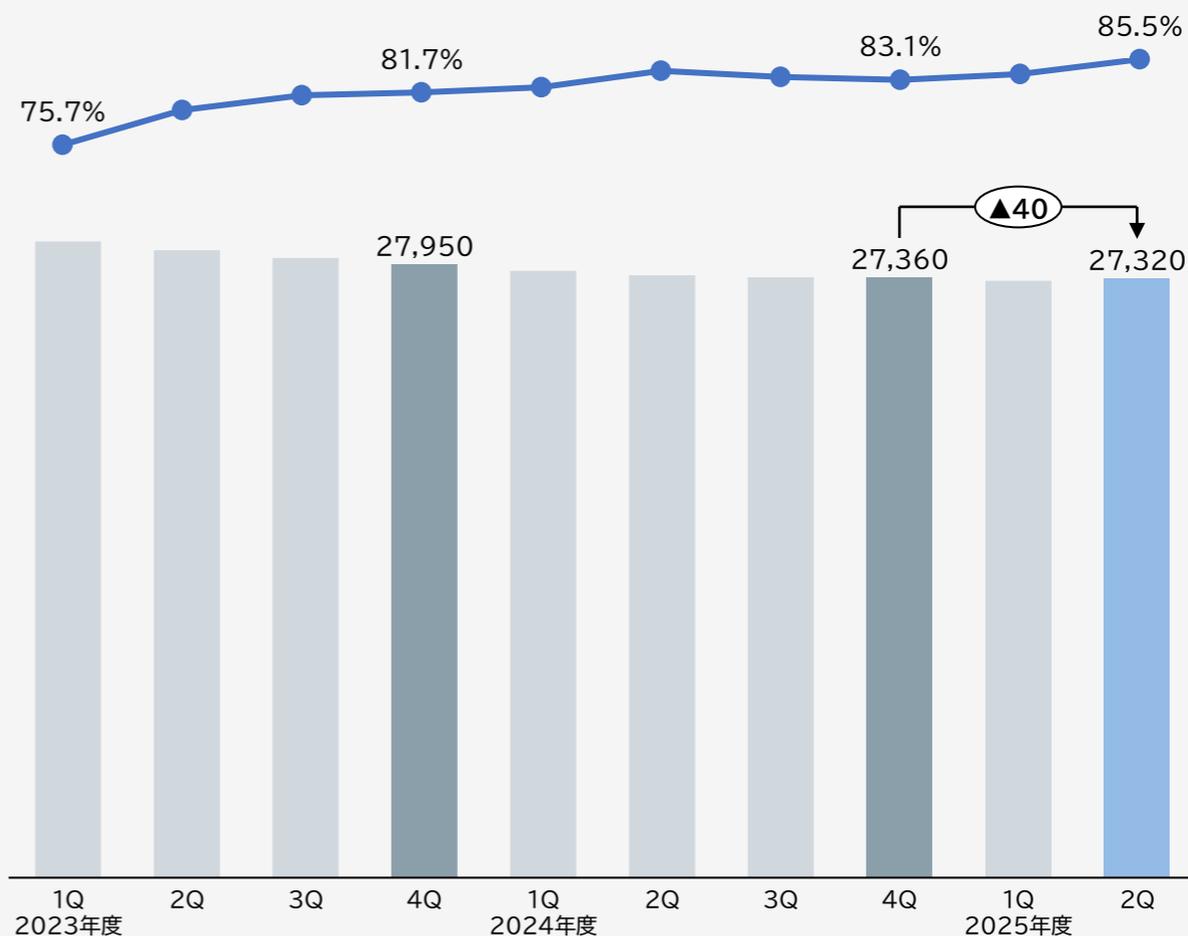
## 直雇用CM人数/直雇用比率

(単位:人)

※ 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)

直雇用CM採用に積極的に取り組み派遣社員数が減少、2Q末での直雇用CM比率は85.5%に上昇



# 2025年度第2四半期までの取り組み

<業界の取り組み状況>

生成AIの活用は、「周辺業務」にとどまる



<当社の方向性>

自動対話応答の実現

FAQの自動生成

飲食店などの  
予約受付

配送状況の  
確認

次世代  
コンタクトセンター  
自動対話応答

応対履歴  
の要約

応対品質の評価  
とフィードバック

クレーム対応への  
生成AI活用  
(カスハラ対策等)

オペレーター向け  
研修支援

## 次世代コンタクトセンターの実現に向けて

### コンタクトセンター自動化の3つのSTEPにおける進捗

Step 1

#### ナレッジデータの蓄積

AIが顧客とオペレーターの会話をリアルタイムで要約し、データベースに蓄積。

膨大かつ複雑な会話をAIが高速に学習し、最適な回答を導き出すためのナレッジを構築。

済

Step 2

#### リアルタイムのオペレーター支援

AIがナレッジベースを活用し、オペレーターに回答候補や確認事項を提示。

チャット対応では、AIが直接顧客とやり取りし、対応を完了させる。

取り組み中

Step 3

#### AIによる自動対話応答

AIが電話で直接顧客と対話。

AIで対応できない場合にのみ、オペレーターが引き継ぐ。

自動化取り組みの  
先行グループ

生命保険会社

SPCC

損害保険会社

コンタクトセンター／カスタマーサポート事業者イベントへ、「生成AI活用の次世代コンタクトセンター」の取組みを出展

11月13、14日にサンシャインシティで開催される「コールセンター／CRM デモ&カンファレンス」に出展。

生成AIを活用したコンタクトセンターの自動化の取組み、業務効率化や顧客体験向上、VOC(顧客の声)解析など、コンタクトセンターの現場で生成AIをどのように活用していくか、具体的な道筋を紹介。

Call Center CRM TOKYO DEMO & CONFERENCE

第26回

# コールセンター/CRM デモ&カンファレンス 2025 in 東京

2025年 11月13日(木)・14日(金) 10:00-17:30 サンシャインシティ・文化会館ビル

主催: 株式会社リックテレコム

CALL CENTER JAPAN

informa markets

Bell System24

ブース番号 2B-33

11/13 (木) 10:30-11:15	J-01	コンタクトセンターにおける生成 AI 活用の最前線 ～革新的なナレッジ生成手法とは?～	
11/14 (金) 10:30-11:15	J-08	ヒトと AI の融合による次世代型コンタクトセンター運用モデル Hybrid Operation Loop	
11/14 (金) 15:20-16:05	J-12	CX 成功の鍵! 音声基盤でこれからのコンタクトセンターはどう変わる?	

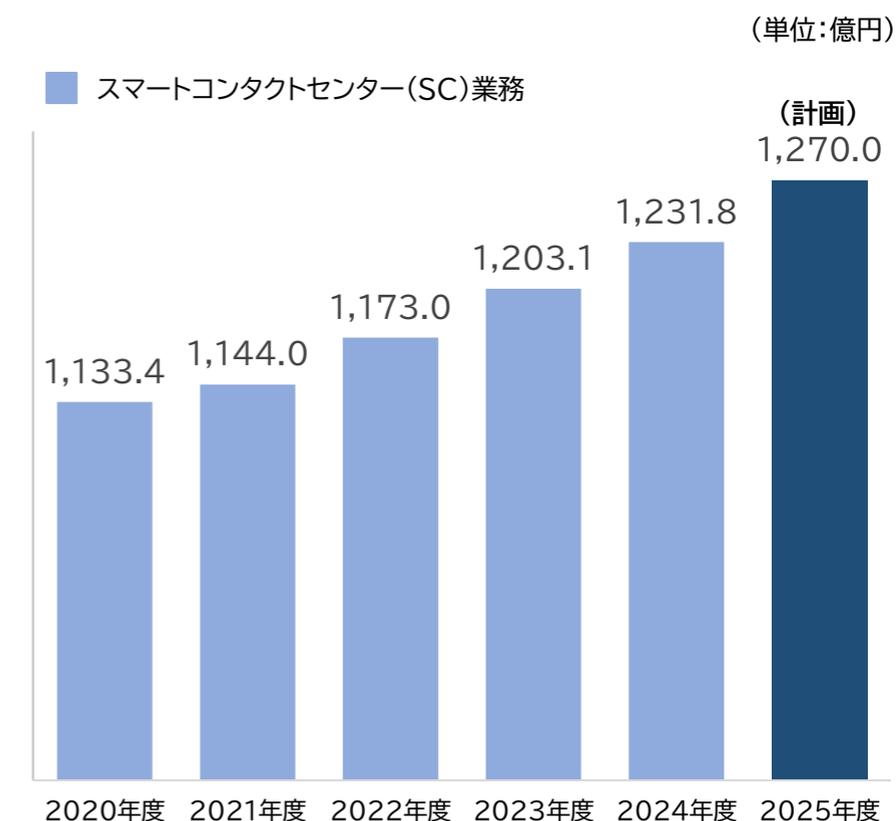
## 外注化ニーズ ~内製コンタクトセンター業務の取込

- ・近年、人手不足および人材採用難から、内製での顧客対応に限界を感じる企業が増加
- ・クライアント企業内での運営が困難となったコンタクトセンター業務の当社への委託が増加し、新規案件が拡大

### ■今期2Qにおける外注化ニーズの取り込み事例

業界	業務内容	外注化理由
金融業	顧客からの各種問い合わせ受付業務 (口座開設、手数料照会、ATM関連、インターネットバンキング、紛失・盗難等)	人手不足により電話対応を内製から当社へ業務移管。70店舗での受け付け業務を、当社1拠点に集約。
不動産業	管理物件の入居者からの各種問い合わせ受付業務(各種サービス、設備のトラブル等)	人手不足により電話対応を内製から当社へ業務移管。29拠点を当社1拠点に集約。
宅食、ミールキット	宅食に関する受注・問い合わせ対応業務	地方の内製センターでは主婦層が多く勤務し、休日や夕方以降のシフトの充足が困難、繁忙時間帯の売上機会の逸失等に対処するため、都市圏の当社センターに業務移管。
卸・小売業	ECサイト、配送、ポイントに関する問い合わせ対応業務	既存クライアントの業務が拡大する中、社員のコア業務への転換を図るため、内製から当社への委託業務を拡大。

### ■売上収益 過年度推移



## 外注化ニーズ ~BPRコンサルティングをフックとしたBPO案件獲得

### BPRコンサルティング

企業側でやるべき業務と、外注可能な業務に仕分け。外注可能な業務をBPOとして受託する流れを確立。  
 今期2Q末には、BPRコンサル担当を約160名に増員し、案件獲得に取り組み中。

#### 業務プロセス再設計、新たな価値を創造するコンサルティング

- ✓ 抜本的な業務プロセスの見直し
- ✓ 業務のラストワンマイルを最適化
- ✓ DX技術を含む業務自動化の提案

現場視点での業務改善を、提案から実行まで一貫して支援できることが強み

#### ■上期実施案件状況

①非IT系BPO・・・650案件(+116)

▶ 間接業務系BPO 125案件(+33)  
 (人事/総務/経理)

▶ 直接業務系BPO 432案件(+40)  
 (購買・調達/営業/コア部門単純作業/業界固有)

▶ その他 93案件(+43)

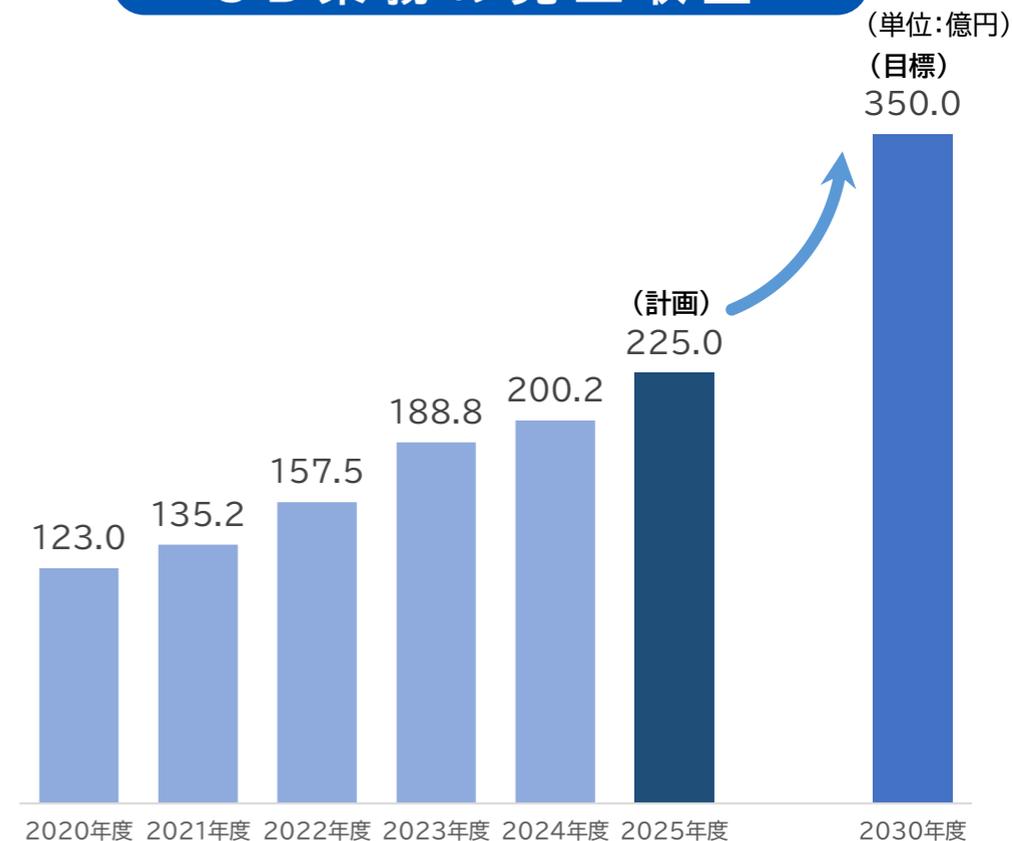
②IT系BPO・・・67案件(△12)

合計・・・717案件(+104)

( )内は前年同期比 案件数

コンタクトセンター自動化に向けた「Hybrid Operation Loop」のナレッジ生成をBPOへ転用。  
 SB業務を更なる高度化へ

### SB業務の売上収益



## 神戸ソリューションセンターにて、持続可能な社会を実現する「サステナブル・センター」の取り組みを強化

障がい者社員が勤務するLED菜園とカフェも新設し、多様な人材雇用を推進。また、太陽光発電も導入して環境保護に貢献する先進的な取り組みを開始。



## 「サステナブル調達基本方針」および「サプライチェーン・サステナブル行動指針」制定

2025年7月1日に「サステナブル調達基本方針」と「サプライチェーン・サステナブル行動指針」を策定。持続可能なサプライチェーンと社会の実現を目指し、人権、労働、環境保護、情報セキュリティなど6つの活動を柱として設定。

## 企業の成長を支える 多様な人材の育成に向けた支援ソリューションを提供開始

「多様な人材の育成に向けた支援ソリューション」の提供を開始。「人材戦略コンサルティング」「研修コンテンツ販売」「新人社員・一般社員のオンボーディング研修」の3つで構成され、企業のDX推進や人材戦略の課題解決を支援。



## ベトナムのグループ子会社とPolytechnic College(工科短期大学)が人材育成におけるパートナーシップを締結

グループ会社であるBELLSYSTEM24 VIETNAM Inc.は、2025年6月にベトナムの Polytechnic Collegeと「人材育成における戦略的提携に関する協力覚書(MOU)」を締結。本提携により、職業教育の質の向上および学生の就職支援に向けた連携を強化し、国内外の労働市場のニーズに応える人材育成を推進。

---

# 資本コストや株価を意識した 経営の実現に向けた対応

---

## 事業戦略

「中期経営計画2025」の重点施策の着実な実行

社員の  
最大活躍

データ活用  
の高度化

新BPO領域  
の開拓

## 財務戦略

財務健全性の維持と成長投資の実行

2024年2月期からの3年間で150億円以上の投資を予定

株主還元の充実

連結配当性向50%を基本方針とし、今後の利益の拡大を通じた増配を目指す

## その他の取り組み

役員株式報酬の業績連動指標にサステナビリティ項目を追加

従業員エンゲージメントスコア

女性管理職比率

気候変動（GHG※削減）

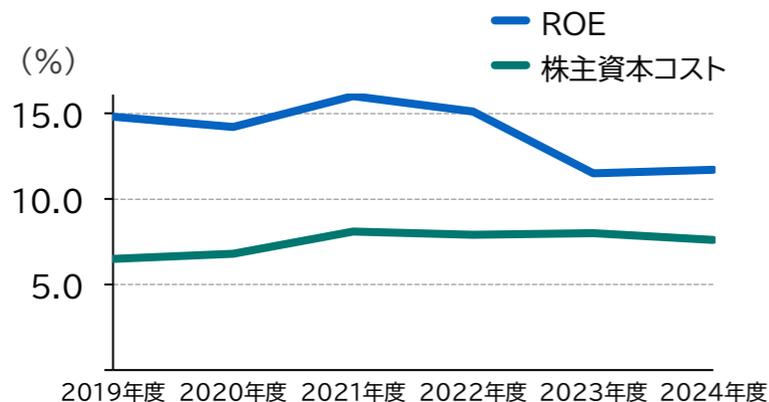
※ 温室効果ガス

市場評価の改善に向けて株主や投資家との建設的な対話の継続、対話機会の更なる拡充

## ROE(自己資本利益率)

### 現状認識

- 2024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



※ 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

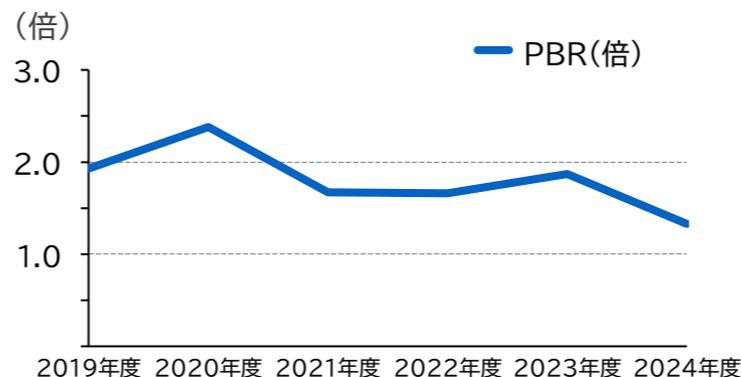
### 方針・取り組み

- 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

- 2024年度のPBRは1.3倍程度で、過去5期においては恒常的に1.0倍を超えて推移



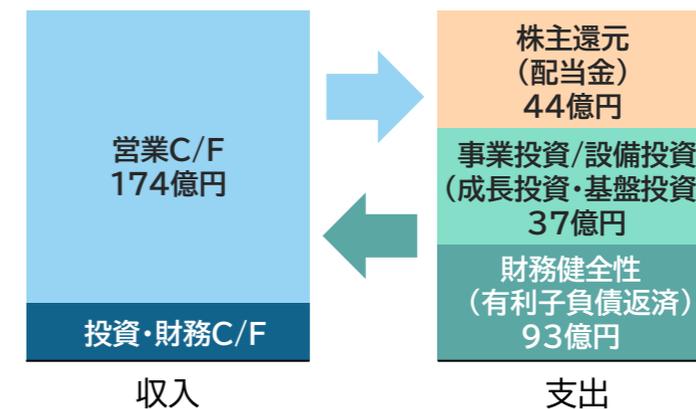
### 方針・取り組み

- 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

- 2024年度の実績
- 営業キャッシュ・フロー174億円は、株主還元(配当金)に44億円、事業投資/設備投資に37億円、有利子負債の返済に93億円を利用



### 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。