

# 第7回 定時株主総会 招集ご通知

日時

2021年5月28日（金曜日）  
午前10時（受付開始午前9時）

場所

東京都港区虎ノ門四丁目1番1号  
神谷町トラストタワー2階  
トラストシティ カンファレンス・神谷町



会場が前回と異なっておりますので、末尾の「株主総会会場ご案内図」をご参照いただき、お間違いのないようご注意ください。

## ■ 目次

定時株主総会招集ご通知	1
株主総会参考書類	7
第1号議案 剰余金処分の件	7
第2号議案 資本準備金の額の減少の件	8
第3号議案 定款一部変更の件	9
第4号議案 取締役9名選任の件	10
第5号議案 補欠監査役1名選任の件	21
事業報告	26
連結計算書類	51
計算書類	54
監査報告書	57

証券コード6183  
2021年5月10日

## 株 主 各 位

東京都中央区晴海一丁目8番11号  
株式会社ベルシステム24ホールディングス  
代表取締役野田俊介

## 第7回定時株主総会招集ご通知

拝啓 平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、当社第7回定時株主総会を下記要領により開催いたしますので、ご通知申し上げます。

なお、当日のご出席に代えまして、書面（議決権行使書）又は電磁的方法（インターネット等）により議決権をご行使いただくことができますので、お手数ながら後記の株主総会参考書類をご検討のうえ、2021年5月27日（木曜日）午後6時までに議決権をご行使いただきますようお願い申し上げます。

敬 具

### 記

日 時	2021年5月28日(金曜日) 午前10時 (受付開始 午前9時)
場 所	東京都港区虎ノ門四丁目1番1号 神谷町トラストタワー2階 <b>トラストシティ カンファレンス・神谷町</b> (会場が前回と異なっておりますので、末尾の「株主総会会場ご案内図」をご参照いただき、お間違いのないようご注意ください。)

<b>目的事項</b>	<p><b>報告事項</b> 1. 第7期(自 2020年3月1日至2021年2月28日) 事業報告の内容、連結計算書類の内容並びに会計監査人及び監査役会の連結計算書類監査結果報告の件 2. 第7期(自 2020年3月1日至2021年2月28日) 計算書類の内容報告の件</p> <p><b>決議事項</b> 第1号議案 剰余金処分の件 第2号議案 資本準備金の額の減少の件 第3号議案 定款一部変更の件 第4号議案 取締役9名選任の件 第5号議案 補欠監査役1名選任の件</p>
<b>ウェブサイトでの開示に関するお知らせ</b>	<p>次に掲げる事項については、法令及び当社定款の規定に基づき、以下の当社ウェブサイトに掲載しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①事業報告の「新株予約権等の状況」</li> <li>②事業報告の「業務の適正を確保するための体制及び当該体制の運用状況」</li> <li>③事業報告の「株式会社の支配に関する基本方針」</li> <li>④連結計算書類の「連結注記表」</li> <li>⑤計算書類の「個別注記表」</li> </ul> <p>上記事項は、会計監査人並びに監査役及び監査役会が監査報告を作成する際に行った監査の対象に含まれております。</p>
<b>株主様へのお知らせ方法</b>	<p>株主総会参考書類、事業報告、連結計算書類及び計算書類に修正が生じた場合は、以下の当社ウェブサイトにおける掲載によりお知らせいたします。</p>
<b>当社ウェブサイト</b>	<a href="https://www.bell24hd.co.jp/jp/">https://www.bell24hd.co.jp/jp/</a>

## 議決権の行使に関する事項

1. インターネット等による議決権行使が複数回行われた場合は、最後のものを有効な議決権行使といたします。
2. 議決権行使書とインターネット等による議決権行使が重複してなされた場合は、インターネット等によるものを有効な議決権行使といたします。
3. ご送付いただいた議決権行使書の各議案に賛否の表示がない場合は、賛成の意思表示があったものとしてお取扱いいたします。

以上

~~~~~  
◎当日ご出席の際は、お手数ながら同封の議決権行使書用紙を会場受付にご提出くださいますようお願い申し上げます。

◎本株主総会にご出席される株主様へのおみやげは用意しておりませんので、あらかじめご了承いただきますようお願い申し上げます。

## 新型コロナウイルス感染防止への対策について

当社第7回定時株主総会における、新型コロナウイルス感染症の感染防止に向けた対応について、下記のとおりご案内させていただきます。ご理解とご協力の程、何卒宜しくお願ひ申し上げます。

記

### 1. 全ての株主の皆様へ

- ・株主総会当日のご来場は極力お控えいただきますようご協力ください。
- ・議決権の行使は、同封の議決権行使書用紙の郵送又はインターネット等による議決権行使による方法を活用ください。

### 2. ご来場の株主の皆様へ

- ・感染防止の観点から会場内の座席の間隔を広げているため、座席数が大幅に少なくなっていますので、ご来場いただいても入場をお断りさせていただく場合がございます。
- ・ご来場の際は、マスク着用のほか、消毒液のご使用等にご協力ください。マスクを着用されない株主様のご入場はお断りさせていただく場合がございます。
- ・受付前に非接触型の体温計で検温をさせていただく予定です。
- ・感染防止のため、飲み物のご提供は控えさせていただきます。
- ・議長を含めた登壇者及び運営スタッフは、検温を含め体調を確認のうえマスクを着用して応対させていただきます。また、運営スタッフは、場合により手袋を着用のうえ対応させていただきます。
- ・株主総会の議事は、昨年同様、時間を短縮して行う予定です。また、株主様からの質問数等に制限をさせていただく場合がございます。
- ・株主総会会場での詳細な対応及び今後の状況により株主総会の運営に大きな変更が生じる場合は、以下の当社ウェブサイトにてお知らせいたします。

当社ウェブサイト：<https://www.bell24hd.co.jp/jp/>

以上

# 議決権行使についてのご案内

議決権の行使には以下の3つの方法がございます。

## ▶ 株主総会への出席による議決権行使

**開催日時** 2021年5月28日(金曜日)午前10時(受付開始午前9時)

同封の議決権行使書用紙を会場受付にご提出ください。

また、資源節約のため、この「招集ご通知」をお持ちくださいますようお願い申し上げます。



## ▶ インターネット等による議決権行使

**行使期限** 2021年5月27日(木曜日)午後6時まで

パソコンやスマートフォンから当社株主名簿管理人が運営する議決権行使ウェブサイト (<https://evote.tr.mufg.jp/>) にアクセスし、同封の議決権行使書用紙に記載のログインID及び仮パスワードをご入力のうえ、画面の案内に従って、上記行使期限までに賛否をご入力ください。

なお、セキュリティ確保のため、システム上の制約があります。詳細につきましては、次頁に記載のお問合せ先にご照会ください。



## ▶ 郵送による議決権行使

**行使期限** 2021年5月27日(木曜日)午後6時到着分まで

同封の議決権行使書用紙に賛否をご表示いただき、上記行使期限までに当社株主名簿管理人に到着するようご返送ください。



### 機関投資家向け「議決権電子行使プラットフォーム」の利用について

機関投資家の皆様につきましては、株式会社ICJに事前に申し込まれた場合には、同社が運営する「議決権電子行使プラットフォーム」をご利用いただくことができます。



## インターネット等による議決権行使のご案内

議決権行使ウェブサイト

<https://evote.tr.mufg.jp/>

QRコード読み取り機能を搭載したスマートフォンをご利用の場合は、右記QRコードを利用してアクセスすることも可能です。



### 1. 議決権行使ウェブサイトにアクセスする

「次の画面へ」をクリック

### 2. お手元の議決権行使書用紙の副票(右側)に記載された「ログインID」及び「仮パスワード」を入力

「ログイン」をクリック

### 3. 「新しいパスワード」と「新しいパスワード(確認用)」の両方に入力

「送信」をクリック

以降は画面の案内に従って賛否をご入力ください。

スマートフォンでの議決権行使は、

1回に限り「ログインID」「仮パスワード」の  
入力が不要になりました。

「ログイン用QRコード」は  
こちら



\*上記方法での議決権行使は1回に限ります。

2回目以降のログインの際は、左記のご案内に従ってログインしてください。

#### ! 注意事項

- インターネット等による議決権行使が複数回なされた場合は、最後のものを有効な議決権行使といたします。
- 郵送による議決権行使とインターネット等による議決権行使が重複してなされた場合は、インターネット等によるものをお効な議決権行使といたします。
- 議決権行使ウェブサイトをご利用いただく際のプロバイダへの接続料金及び通信事業者への通信料金等は、株主の皆様のご負担となります。

\*「QRコード」は株式会社デンソーウエーブの登録商標です。

インターネット等による議決権行使についてのお問合せ先

三菱UFJ信託銀行株式会社 証券代行部

☎ 0120-173-027 通話料無料  
受付時間 午前9時～午後9時

# 株主総会参考書類

## 議案及び参考事項

### 第1号議案 剰余金処分の件

当事業年度の期末配当につきましては、当事業年度の業績、財務状況及び今後の経営環境等を総合的に勘案し、次のとおりといたしたいと存じます。

#### 期末配当に関する事項

##### (1) 配当財産の種類

金銭

##### (2) 配当財産の割当てに関する事項及びその総額

当社普通株式1株につき 金21円

配当総額 金1,546,710,249円

##### (3) 剰余金の配当が効力を生じる日

2021年5月31日

## 第2号議案 資本準備金の額の減少の件

資本政策上の柔軟性及び機動性を確保すること並びに株主への長期的な安定配当を行える体制を確保することを目的として、会社法第448条第1項の規定に基づき、資本準備金の額を減少し、その他資本剰余金に振り替えたいと存じます。

### (1) 減少する準備金の額

資本準備金26,997,706,825円のうち20,248,280,118円

### (2) 準備金の額の減少が効力を生ずる日

2021年8月1日

## 第3号議案 定款一部変更の件

### 1. 提案の理由

DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進と、従業員のエンゲージメント向上を目的に、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等を配置した「ニューノーマル」時代に対応したオフィスとするため、本店を移転することいたしました。

これに伴い、現行定款第3条に定める本店の所在地を東京都中央区から東京都港区に変更するものであります。なお、本変更に係る経過的な措置を定めるため、附則を設けることいたします。

### 2. 変更の内容

変更の内容は次のとおりであります。

(下線は変更部分を示します。)

| 現 行 定 款                                                | 変 更 案                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (本店所在地)<br>第3条 当会社は、本店を <u>東京都中央区</u> に置く。<br><br>(新設) | (本店所在地)<br>第3条 当会社は、本店を <u>東京都港区</u> に置く。<br><br><u>附則</u><br><u>第3条 (本店所在地) の変更は、2021年6月1日をもってその効力を生ずるものとし、本附則は、本店移転の効力発生日経過後にこれを削除する。</u> |

## 第4号議案 取締役9名選任の件

取締役全員（9名）は、本総会終結の時をもって任期満了となりますので、取締役9名（うち社外取締役5名）の選任をお願いするものであります。

取締役候補者は次のとおりであります。

| 候補者番号           | 氏名               | 現在の地位                | 取締役会出席回数 |
|-----------------|------------------|----------------------|----------|
| 1 再任            | の だ<br>野 田 俊 介   | 代表取締役<br>兼 社長執行役員CEO | 13/13    |
| 2 再任            | は や<br>早 田 憲 之   | 取締役<br>兼 専務執行役員      | 15/16    |
| 3 再任            | か な<br>金 澤 明 彦   | 取締役<br>兼 専務執行役員      | 16/16    |
| 4 再任            | つ じ<br>辻 豊 久     | 取締役<br>兼 常務執行役員      | 13/13    |
| 5 再任 社外         | ほ り<br>堀 内 真 人   | 社外取締役                | 13/13    |
| 6 再任 社外         | や め<br>山 口 拓 哉   | 社外取締役                | 16/16    |
| 7 再任 社外<br>独立役員 | い シ<br>石 坂 信 も   | 社外取締役                | 16/16    |
| 8 再任 社外<br>独立役員 | つ る<br>鶴 卷 晓     | 社外取締役                | 16/16    |
| 9 再任 社外<br>独立役員 | た か<br>高 橋 真 木 子 | 社外取締役                | 16/16    |

(注) 取締役野田俊介、辻豊久及び堀内真人の各氏については、2020年5月22日開催の第6回定時株主総会において、新たに取締役に選任され、就任いたしましたので、2020年5月22日以降に開催された取締役会への出席状況を記載しております。

候補者番号

1

の  
だ  
しゅん  
すけ  
野 田 俊 介

再任

生年月日

1962年5月7日生



所有する当社の株式数

3,000株

取締役在任期間

1年0ヶ月

取締役会出席回数

13/13回 (100%)

### 略歴、地位、担当及び重要な兼職の状況

- 1987年4月 伊藤忠商事(株) 入社  
 2000年11月 同社 情報産業部門 ネットベンチャー開発室長  
 2006年4月 同社 ビジネスソリューション部長  
 2008年6月 エキサイト(株) 代表取締役社長  
 2012年4月 伊藤忠商事(株) 情報・保険・物流部門長  
 2015年4月 同社 情報・通信部門長  
 2015年9月 当社 取締役  
 2017年4月 伊藤忠商事(株) 執行役員 業務部長  
 2018年4月 同社 執行役員 C S O 兼 C P ・ C I T I C 戦略室長  
 2019年4月 同社 常務執行役員 C D O ・ C I O  
 2020年5月 当社 代表取締役兼社長執行役員 C E O (現任)  
 2020年5月 (株)ベルシステム24 代表取締役兼社長執行役員 (現任)

### 取締役候補者とした理由

総合商社における主に情報通信ビジネス分野での幅広い事業経験とともに、同社の常務執行役員C D O (Chief Digital Officer)・C I O (Chief Information Officer)として、特に次世代ビジネスの事業戦略の立案といった経営の意思決定に関与する等の豊富な経験と知見を有しております。また、2017年3月まで当社の社外取締役を務めており、現在は、代表取締役兼社長執行役員C E Oとして当社の経営を指揮しており、これまでの経験と知見を引き続き当社の経営に活かすことができるものと判断したためであります。

候補者番号

2

はや  
た  
のり  
ゆき  
早田憲之

再任

生年月日

1959年1月27日生



所有する当社の株式数

13,400株

取締役在任期間

5年8ヶ月

取締役会出席回数

15/16回 (93%)

### 略歴、地位、担当及び重要な兼職の状況

- 1981年4月 伊藤忠商事(株) 入社  
 2004年3月 イエローハット（上海）コンサルティング有限公司 出向 董事兼総  
     経理  
 2009年4月 伊藤忠商事(株) 機械経営企画部長  
 2013年4月 同社 執行役員秘書部長  
 2015年4月 旧ベルシステム24ホールディングス 取締役兼常務執行役員  
 2015年4月 (株)ベル・メディカルソリューションズ（現 (株)ベルシステム24）取  
     締役  
 2015年5月 同社 代表取締役社長  
 2015年9月 当社 取締役兼常務執行役員  
 2017年3月 当社 取締役兼専務執行役員（現任）  
 2017年5月 (株)ベルシステム24 専務執行役員（現任）  
 (担当)  
 人材開発部

### 取締役候補者とした理由

総合商社における主に機械分野でのグローバルな事業経験とともに、同社の機械経営企画部長や執行役員として戦略立案や経営管理の面から経営の意思決定に関与する等の豊富な経験と知見を有しております。また、当社入社後は、経営企画、事業戦略、広報ＩＲ、人材開発、子会社事業統括の管掌として歴任しており、当社の経営戦略実行に貢献し、これまでの経験と知見を引き続き当社の経営に活かすことができるものと判断したためであります。

候補者番号

3

かな ざわ あき ひこ  
金 泽 明 彦

再任

生年月日

1959年5月12日生



所有する当社の株式数

2,900株

取締役在任期間

5年0ヶ月

取締役会出席回数

16/16回 (100%)

### 略歴、地位、担当及び重要な兼職の状況

- 1982年4月 東燃(株) (現 ENEOS ホールディングス(株)) 入社  
 2000年7月 G E コンシューマー・ファイナンス(株) (現 新生フィナンシャル(株))  
     入社  
 2005年4月 ニッセンG E クレジット(株) (現 ニッセン・クレジットサービス(株))  
     代表取締役社長  
 2007年1月 アリックスパートナーズ・アジア L L C 入社 ディレクター  
 2012年3月 A.T.カーニー(株) 入社 プリンシパル  
 2013年3月 旧ベルシステム24 常務執行役  
 2013年10月 同社 執行役  
 2015年3月 (株)ベルシステム24 常務執行役員  
 2015年3月 旧ベルシステム24ホールディングス 執行役員  
 2015年9月 当社 執行役員  
 2016年5月 当社 取締役兼執行役員  
 2019年5月 (株)ベルシステム24 専務執行役員 (現任)  
 2019年5月 当社 取締役兼専務執行役員 (現任)  
 (担当)  
     法務・コンプライアンス部及び事業管理部

### 取締役候補者とした理由

事業会社での経営者としての経験とともに品質改善のノウハウを持ち、外資系経営コンサルティング会社での経験を通じて科学的アプローチや分析に関する高い能力と見識を有しております。また、当社に入社後は、執行役員としてその能力と見識をもとに業務品質の改善に貢献しており、これまでの経験と知見を引き続き当社の経営に活かすことができるものと判断したためであります。

候補者番号

4

つじ

とよひさ  
豊久

再任

生年月日

1964年4月11日生



所有する当社の株式数

1,600株

取締役在任期間

1年0ヶ月

取締役会出席回数

13/13回 (100%)

### 略歴、地位、担当及び重要な兼職の状況

- 1989年4月 伊藤忠商事(株) 入社  
 2005年11月 アルキカタ・ドット・コム(株) 出向 (現 エキサイト T & E(株))  
     代表取締役  
 2006年1月 (株)地球の歩き方T & E 出向 (現 エキサイト T & E(株))  
     代表取締役副社長  
 2009年4月 伊藤忠エレクトロニクス(株) 出向 (現 伊藤忠インターラクティブ(株))  
     代表取締役社長  
 2014年10月 旧ベルシステム24ホールディングス 執行役  
 2014年10月 (株)ベルシステム24 執行役員  
 2015年3月 旧ベルシステム24ホールディングス 執行役員  
 2015年9月 当社 執行役員  
 2019年12月 True Touch Co., Ltd. 非常勤取締役  
 2020年5月 当社 取締役兼執行役員  
 2021年3月 当社 取締役兼常務執行役員 (現任)  
 2021年3月 (株)ベルシステム24 専務執行役員 (現任)  
 (担当)  
 経営企画・事業戦略、広報I R室、ソリューション推進部及び子会社事業統括

### 取締役候補者とした理由

総合商社における主に情報通信分野での事業経験とともに、同分野での他の企業の代表取締役として、経営の意思決定に関与する等の豊富な経験と知見を有しております。また、当社入社後は、経営企画、及び広報I Rの担当経験を経て、現在は経営企画・事業戦略、広報I R、ソリューション推進部及び子会社事業統括を管掌することによって、当社の経営戦略実行に貢献しており、これまでの経験と知見を引き続き当社の経営に活かすことができるものと判断したためであります。

候補者番号

5

ほり

堀

うち

内

まさ

眞人

再任

社外

生年月日

1967年5月27日生



### 所有する当社の株式数

一株

### 取締役在任期間

1年0ヶ月

### 取締役会出席回数

13/13回 (100%)

### 略歴、地位、担当及び重要な兼職の状況

- 1992年 4月 伊藤忠商事(株) 入社
- 2002年 7月 (株)ネットベイン 出向 執行役員
- 2003年11月 シーティーシー・テクノロジー(株) 出向
- 2004年 4月 伊藤忠テクノサイエンス(株) (現 伊藤忠テクノソリューションズ(株)) 出向 テレコム第2本部長代行
- 2007年 6月 キャプラン(株) 出向 執行役員
- 2009年 6月 エキサイト(株) 出向 取締役執行役員
- 2012年 4月 伊藤忠商事(株) 情報・保険・物流部門 企画統轄課長
- 2016年 4月 エイツーヘルスケア(株) 社外取締役
- 2017年 4月 伊藤忠商事(株) 情報産業ビジネス部長
- 2018年 8月 Inagora(株) 社外取締役 (現任)
- 2019年11月 IW.DX パートナーズ(株) 代表取締役
- 2019年12月 (株)フリーカアウト・ホールディングス 社外取締役
- 2019年12月 ウイングアーク1st(株) 社外取締役 (現任)
- 2020年 4月 伊藤忠商事(株) 情報・通信部門長代行 (現任)
- 2020年 4月 伊藤忠・フジ・パートナーズ(株) 社外取締役
- 2020年 5月 当社 取締役 (現任)
- 2020年12月 伊藤忠インターラクティブ(株) 代表取締役社長
- 2021年 4月 同社 社外取締役 (現任)

### 社外取締役候補者とした理由及び期待される役割の概要

総合商社における情報通信分野での事業経験とともに、事業会社における役員としての豊富な経験や知見を有していることから、引き続き客観的な視点から当社の経営に有益な助言が期待できるものと判断したためあります。

候補者番号

6

やま

ぐち

たく

や

山

□

拓

哉

再任

社外

生年月日

1961年4月8日生



## 所有する当社の株式数

一株

## 取締役在任期間

3年0ヶ月

## 取締役会出席回数

16/16回 (100%)

## 略歴、地位、担当及び重要な兼職の状況

- 1986年4月 凸版印刷(株) 入社  
 2005年4月 同社 商印事業本部商印事業部販売促進部 部長  
 2007年4月 同社 経営企画本部企画戦略部 部長  
 2011年1月 同社 情報コミュニケーション事業本部 事業戦略本部長  
 2015年4月 上海凸版広告有限公司 董事  
 2015年4月 上海凸版国際貿易有限公司 董事  
 2016年7月 上海凸版広告有限公司 董事長  
 2016年7月 上海凸版国際貿易有限公司 董事長  
 2017年4月 凸版印刷(株) 執行役員情報コミュニケーション事業本部 事業戦略本部長 (現任)  
 2018年1月 凸版印刷 (香港) 有限公司 取締役 (現任)  
 2018年5月 (株)創日社 取締役  
 2018年5月 当社 取締役 (現任)  
 2018年5月 深圳凸版信息科技有限公司 董事 (現任)  
 2021年4月 (株)創日社 代表取締役 (現任)

## 社外取締役候補者とした理由及び期待される役割の概要

印刷会社における情報コミュニケーション/BPO(Business Process Outsourcing)分野での豊富な経験や知見を有していることから、引き続き客観的な視点から当社の経営に有益な助言が期待できるものと判断したためであります。

候補者番号

7

いし さか のぶ や  
石 坂 信也

再任

社外  
独立役員

生年月日

1966年12月10日生



所有する当社の株式数

一株

取締役在任期間

5年8ヶ月

取締役会出席回数

16/16回 (100%)

### 略歴、地位、担当及び重要な兼職の状況

- 1990年 4月 三菱商事(株) 入社  
 2000年 5月 (株)ゴルフダイジェスト・オンライン設立  
     同社 代表取締役社長 (現任)  
 2012年 6月 (株)インサイト 代表取締役社長  
 2013年 8月 (株)ベンチャーリパブリック 取締役  
 2014年 9月 (株)GDOゴルフテック 代表取締役社長  
 2015年 4月 (株)インサイト 取締役  
 2015年 5月 旧ベルシステム24ホールディングス 取締役  
 2015年 9月 当社 取締役 (現任)  
 2016年 4月 GolfTEC Enterprises, LLC (米国) 取締役  
 2016年11月 キッズゴルフ(株) 代表取締役社長  
 2017年 4月 GDO Sports, Inc. (米国) 代表取締役社長 (現任)  
 2017年11月 (一社)日本スピードゴルフ協会 代表理事 (現任)  
 2018年 7月 GolfTEC Enterprises, LLC (米国) 取締役会長 (現任)  
 2021年 3月 (株)GDOゴルフテック 取締役 (現任)

### 社外取締役候補者とした理由及び期待される役割の概要

独立役員として、一般株主の利益保護を踏まえた行動をとることへの期待、及び総合商社での幅広い経験に加え、上場企業の代表取締役の他、国内外の豊富な経営経験や知見を有していることから、引き続き客観的な視点から当社の経営に有益な助言が期待できるものと判断したためであります。

候補者番号

8

つる  
鶴まさ  
巻あき  
暁

再任

社外  
独立役員

生年月日

1968年11月17日生



## 所有する当社の株式数

一株

## 取締役在任期間

5年0ヶ月

## 取締役会出席回数

16/16回 (100%)

## 略歴、地位、担当及び重要な兼職の状況

- 1993年 4月 東京都庁 入庁  
 1994年10月 司法試験 合格  
 1995年 4月 司法研修所 入所  
 1997年 4月 弁護士登録（東京弁護士会）  
 2002年 9月 上條・鶴巻法律事務所 共同代表（現任）  
 2012年 6月 市光工業㈱ 社外監査役（現任）  
 2016年 5月 当社 取締役（現任）

## 社外取締役候補者とした理由及び期待される役割の概要

独立役員として、一般株主の利益保護を踏まえた行動をとることへの期待、及び弁護士として法律に関する高い専門知識を有しているとともに、弁護士としての知見を活かし、取締役会のガバナンスの発揮に貢献していることから、引き続き客観的な視点から当社のコンプライアンス経営の推進に有益な助言が期待できるものと判断したためであります。

候補者番号

9

たか

橋

はし

ま き こ

真木子

再任

社外  
独立役員

生年月日

1967年5月12日生



#### 所有する当社の株式数

一株

#### 取締役在任期間

4年0ヶ月

#### 取締役会出席回数

16/16回 (100%)

#### 略歴、地位、担当及び重要な兼職の状況

- 1993年 4月 (財)神奈川科学技術アカデミー入団  
 2004年 1月 東京工業大学 産学連携推進本部 知的財産・技術移転部門 特任助教授  
 2006年 9月 東北大学 特定領域研究推進支援センター 特任助教授  
 2010年 4月 (独)理化学研究所 (現 国立研究開発法人理化学研究所) 研究戦略会議研究政策企画員  
 2010年 9月 東北大学 工学研究科博士 (工学)  
 2014年 7月 金沢工業大学 工学研究科知的創造システム専攻教授 (現 同大学大学院 イノベーションマネジメント研究科) (現任)  
 2017年 5月 当社 取締役 (現任)  
 2021年 3月 (株)ゴルフダイジェスト・オンライン 社外取締役 (現任)

#### 社外取締役候補者とした理由及び期待される役割の概要

独立役員として、一般株主の利益保護を踏まえた行動をとることへの期待、及び産学連携での知識創造、研究開発プロジェクト、技術移転、知的財産の戦略マネジメント等に関する高い専門知識とともに、民間企業や行政機関等との豊富な共同研究に関する経験を有していることから、引き続き客観的な視点から当社のプロセス管理、経営人材育成及び新技術への取り組み等に有益な助言が期待できるものと判断したためであります。

- (注) 1. 各取締役候補者と当社との間には、特別の利害関係はありません。
2. 堀内真人、山口拓哉、石坂信也、鶴巻暁及び高橋真木子の各氏は、社外取締役候補者であります。
3. 鶴巻暁及び高橋真木子の両氏は、会社経営に関与したことはありませんが、上記「社外取締役候補者とした理由及び期待される役割の概要」により、社外取締役としての職務を適切に遂行できるものと判断しております。
4. 当社は、現在、堀内真人、山口拓哉、石坂信也、鶴巻暁及び高橋真木子の各氏との間で、会社法第427条第1項の規定に基づき、同法第423条第1項の損害賠償責任を限定する契約を締結しており、各氏の選任が承認された場合には、同契約を継続する予定であります。なお、当該契約に基づく損害賠償責任の限度額は、法令に定める額としております。
5. 当社は、現在、会社法第430条の3第1項に規定する役員等賠償責任保険契約を保険会社との間で締結しております。各取締役候補者はすでに当該保険契約の被保険者となっており、再任後も引き続き被保険者となる予定であります。当該契約の内容の概要は、事業報告44頁（③役員等賠償責任保険契約の内容の概要）に記載のとおりであります。
6. 堀内真人、山口拓哉、石坂信也、鶴巻暁及び高橋真木子の各氏は、現在、当社の社外取締役であり、その在任期間は、本総会終結の時をもって、堀内真人氏が1年、山口拓哉氏が3年、石坂信也氏が5年8ヶ月、鶴巻暁氏が5年、高橋真木子氏が4年となります。
7. 石坂信也、鶴巻暁及び高橋真木子の各氏は、当社が定める社外役員の独立性判断基準（23頁をご参照ください。）の全ての要件を満たしており、東京証券取引所が定める独立役員として同取引所に届け出ております。

## 第5号議案 補欠監査役1名選任の件

法令に定める監査役の員数を欠くことになる場合に備え、あらかじめ補欠監査役1名の選任をお願いするものであります。

なお、本議案につきましては、監査役会の同意を得ております。

補欠監査役候補者は次のとおりであります。

|    |   |    |    |      |             |
|----|---|----|----|------|-------------|
| まつ | だ | みち | はる | 社外   | 生年月日        |
| 松  | 田 | 道  | 春  | 独立役員 | 1961年2月14日生 |

### 所有する当社の株式数

一株

1983年4月 中小企業金融公庫（現（株）日本政策金融公庫）入庫  
2010年10月 有限責任監査法人トーマツ さいたま事務所長  
2017年9月 松田公認会計士事務所 開設（現任）  
2017年11月 マニー（株）取締役（現任）  
2018年11月 （株）サイゼリヤ 取締役監査等委員（現任）  
2019年6月 （株）オープンドア 監査役（現任）

### 補欠監査役候補者とした理由

公認会計士として税務や会計の分野に知見を有しており、監査の重要な役割であるこれらの分野の監査の適正性が担保できることに加えて、上場企業を含む複数社の社外監査役や社外取締役の経験を有していることから、その知見と経験を当社の監査体制に活かすことが期待できるものと判断したためであります。

- (注) 1. 松田道春氏と当社との間には、特別の利害関係はありません。
2. 松田道春氏は、社外監査役渡邊和紀及び堀内文隆の両氏の補欠として選任するものであります。
3. 法令に定める監査役の員数を欠き、松田道春氏が社外監査役に就任した場合には、当社は松田道春氏との間において、会社法第427条第1項の規定に基づき、同法第423条第1項の損害賠償責任を限定する契約を締結する予定であります。なお、当該契約に基づく損害賠償責任の限度額は、法令に定める額とする予定であります。
4. 法令に定める監査役の員数を欠き、松田道春氏が社外監査役に就任した場合には、当社が締結している会社法第430条の3第1項に規定する役員等賠償責任保険契約の被保険者となる予定であります。なお、当該契約の内容の概要は、事業報告44頁（③役員等賠償責任保険契約の内容の概要）に記載のとおりであります。
5. 松田道春氏は、当社が定める社外役員の独立性判断基準（23頁をご参照ください。）の全ての要件を満たしており、法令に定める監査役の員数を欠き、同氏が社外監査役に就任した場合には、東京証券取引所が定める独立役員として同取引所に届け出る予定であります。

以上

## ご参考 本定時株主総会後の取締役・監査役のスキル・経験

|     | 氏名     | 事業戦略 | グローバル | DX・テクノロジー | 人材 | 企業経営 | 財務・会計 | 法務・リスクマネジメント |
|-----|--------|------|-------|-----------|----|------|-------|--------------|
| 取締役 | 野田 俊介  | ●    | ●     | ●         | ●  | ●    |       |              |
|     | 早田 憲之  | ●    |       |           | ●  | ●    |       | ●            |
|     | 金澤 明彦  |      | ●     |           |    | ●    | ●     | ●            |
|     | 辻 豊久   | ●    |       | ●         |    | ●    | ●     |              |
|     | 堀内 真人  | ●    |       | ●         |    |      |       |              |
|     | 山口 拓哉  | ●    |       |           |    | ●    |       |              |
|     | 石坂 信也  | ●    | ●     | ●         |    | ●    |       |              |
|     | 鶴巻 晓   |      |       |           | ●  |      |       | ●            |
| 監査役 | 高橋 真木子 |      |       | ●         | ●  |      |       |              |
|     | 濱口 聰子  |      |       |           | ●  |      | ●     | ●            |
|     | 渡邊 和紀  |      |       |           |    |      | ●     | ●            |
|     | 堀内 文隆  |      | ●     |           |    | ●    |       | ●            |

## ご参考 社外役員の独立性判断基準

当社は、社外取締役及び社外監査役が独立性を有すると判断する基準（以下「独立性判断基準」）を以下のとおり定め、東京証券取引所が定める独立役員として、独立性判断基準のいずれにも該当しない者を指定するものとする。

- (1) 当社グループ※1を主要な取引先※2とする者又はその業務執行者
  - ※1 当社並びに当社の子会社及び関連会社をいう。
  - ※2 当該取引先の直近の事業年度における連結売上高に占める当社グループとの取引に係る売上高の割合が2%を超える場合をいう。
- (2) 当社グループの主要な取引先※又はその業務執行者
  - ※ 当社グループの直近の事業年度における売上収益に占める当該取引先との取引に係る売上高の割合が2%を超える場合をいう。
- (3) 当社グループから役員報酬以外に多額の金銭その他の財産※を得ているコンサルタント、会計専門家又は法律専門家（当該財産を得ている者が法人、組合等の団体である場合は、当該団体に所属する者をいう。）
  - ※ 当社グループの直近の事業年度における支払額について、次の金額を超える場合をいう。
    - ・ 法人、組合等の団体である場合には、1,000万円又は当該団体の年間売上高（総収入）の2%のいずれか高い金額
    - ・ 上記以外である場合には、1,000万円
- (4) 当社グループから多額の寄付※を受けている者（当該寄付を受けている者が法人、組合等の団体である場合は、当該団体に所属する者をいう。）
  - ※ 直近の事業年度における当社グループからの寄付の総額が1,000万円を超える場合をいう。

- (5) 当社グループの主要な借入先※又はその業務執行者
  - ※ 当社グループの直近の事業年度における借入額が上位3位以内の者をいう。
- (6) 当社の主要な株主※又はその業務執行者
  - ※ 当社の株式の10%以上を直接又は間接に保有している者をいう。
- (7) 当社が主要な株主※である会社の業務執行者
  - ※ 当社が当該会社の株式の10%以上を直接又は間接に保有している場合をいう。
- (8) 当社グループの会計監査人である監査法人の業務執行者
- (9) 過去3年間において、上記（1）から（8）のいずれかに該当していた者
- (10) 次のいずれかに該当する者（重要な者に限る。）の近親者※
  - ① 上記（1）から（9）のいずれかに該当する者
  - ② 当社の子会社の業務執行者（社外監査役を独立役員として指定する場合にあっては、業務執行者でない取締役又は会計参与を含む。）
  - ③ 過去3年間において、当社の子会社の業務執行者（社外監査役を独立役員として指定する場合にあっては、業務執行者でない取締役又は会計参与を含む。）であった者
  - ④ 過去3年間において、当社の業務執行者（社外監査役を独立役員として指定する場合にあっては、業務執行者でない取締役を含む。）であった者
- ※ 配偶者及び2親等内の親族をいう。

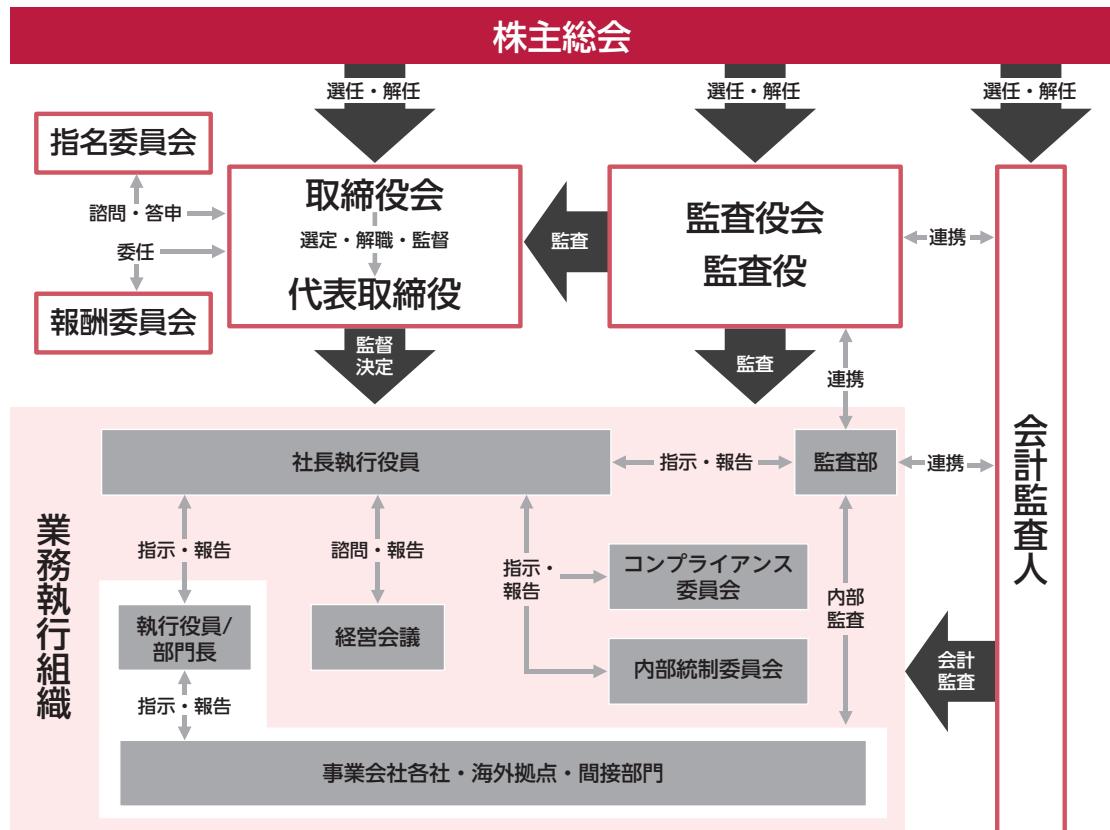
以上

#### ご参考 コーポレート・ガバナンスに対する取り組み

## ■ コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

当社は、株主をはじめ、クライアント、取引先及び従業員等の当社グループ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・ガバナンス体制



## ■ 取締役会

取締役会は、毎月開催する他、必要に応じて随時開催し、法令、定款、取締役会規程その他の社内規程等に従い、重要事項を決定するとともに、取締役及び執行役員の業務執行を監督しております。取締役会は9名の取締役で構成されており、その中には、取締役会の監督機能を強化すべく3名の独立社外取締役が含まれております。また、独立役員1名を含む監査役3名も取締役会に出席しております。

取締役会では、毎事業年度において、アンケートによる各取締役及び各監査役の自己評価に基づき、取締役会全体の実効性について分析・評価を行い、その結果を公表しております。

## ■ 指名委員会、報酬委員会

指名委員会は、取締役会の諮問機関として、取締役・監査役の選解任基準の答申、並びに取締役会が承認した取締役・監査役の選任・解任及び代表取締役の選定・解職に係る基準に基づいた取締役、代表取締役及び監査役の個別的人事案の原案を審議しております。

また、当社は、東京証券取引所が定める「独立性基準」を踏まえ、独立社外取締役候補者の独立性に関する基準を策定し、公表しております。

報酬委員会は、取締役会からの委任により、役員報酬に関する基本方針、及び株主総会における報酬決議に従い、役員報酬基準に基づいた取締役の個人別の報酬案を審議し、決定しております。

指名委員会・報酬委員会は、取締役会の構成員であって、社長執行役員を兼ねる代表取締役、非業務執行取締役5名（うち、独立社外取締役3名）で構成しており、独立社外取締役を含む非業務執行取締役を過半数以上とした審議により、透明性・公正性を担保した意思決定を行う体制を構築しております。なお、「指名委員会」には、オブザーバーとして独立社外監査役1名の参加を可能としております。

## ■ 取締役の報酬制度

当社の取締役の報酬は、中長期的な企業価値向上と株主利益を意識した報酬体系としており、個々の取締役の報酬は、株主総会における報酬決議に従い、取締役の役位や役割の大きさに応じて支給される「基本報酬」、年度単位の業績に連動して支給される「業績連動報酬」、中長期的な業績向上と企業価値の増大への貢献意識を高めることを目的とした「株式報酬」で構成されております。ただし、社外取締役に対する報酬は、業務執行から独立した立場であることから業績への連動を排除し、基本報酬のみとしております。

---

(注) 本総会の決議事項第4号議案をご承認いただいた場合の人数を記載しています。

(添付書類)

# 事業報告

(自 2020年3月1日)  
(至 2021年2月28日)

## 1. 企業集団の現況に関する事項

### (1) 当連結会計年度の事業の状況

#### ① 事業の経過及び成果

##### i 当連結会計年度の経済環境

当連結会計年度における日本経済は、新型コロナウイルス感染症の影響により厳しい状況が続いております。特に、観光業、飲食業への影響は甚大なものとなりました。一方で在宅勤務や巣ごもり需要により、今までとは異なる生活様式から新たなコンタクトセンター需要が出てきております。また、雇用・所得環境においては、事業環境の厳しさから完全失業率は緩やかに悪化が続いており、上昇を続けてきた賃金水準も横ばい圏内の推移となっております。

当社グループが属する情報サービス業界は、アウトソーシング需要の高まりを受け、堅調に推移しております。また、コミュニケーション手段の急速な技術革新に伴い、消費者との対話においてもAI（人工知能）等の導入による自動化が始まる等、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おります。一方で、当社グループの主力事業であるCRM（Customer Relationship Management）事業においては、同一労働同一賃金への対応により賃金が上昇しております。

##### ii 企業集団の当連結会計年度の業績（国際会計基準）

当連結会計年度においては、新中期経営計画として「社員3万人の戦力最大化」「音声データ活用によるDX推進」「信頼と共に創のパートナー成長」の実現に取り組んでまいりました。

デジタルトランスフォーメーション（以下、「DX」）の推進においては、長年蓄積したコンタクトセンター現場での運用ノウハウと、AI・自然言語処理・アナリティクス・ビッグデータ等新たな技術領域を組み合わせた「機械知能（Machine Intelligence）」の独自開発による、「ヒト」と「新技術」を融合させた「次世代コンタクトセンター」の創出を目的に「イノベーション&コミュニケーションサイエンス研究所」を当社内に設立いたしました。

それに伴い、コンタクトセンター業務での利用に特化した高精度なAI検索エンジン「Mopas™（モーパス）」と、AIナレッジメンテナンス機能「Knowledge Creator™（ナレッジクリエーター）」で構成され、顧客からのメールでの問い合わせ対応業務の効率化につなげる、独自開発のAI技術サービスの提供を開始しております。

また、従来はコミュニケーターによる電話対応が必要であったコンタクトセンターの一次受付や、資料請求・予約受付等定型的な受付業務を、人の手を介さず自動音声で応答できるボイススポットプロダクトのエントリーモデル「ekubot™」を提供開始しております。

パートナーとの共創においては、2017年11月に業務資本提携契約を締結した凸版印刷株式会社（以下、「凸版印刷（株）」）とのシナジー効果をさらに加速させ、最大化するために合弁契約を締結し、様々な企業のDXの推進を支援するBPO（Business Process Outsourcing）領域に特化した新会社「株式会社TBネクストコミュニケーションズ」（以下、「（株）TBネクストコミュニケーションズ」）を2020年5月に設立いたしました。

また、クライアント企業が展開するダイレクトマーケティング事業（通販事業）において、当社が2019年2月より業務提携しているスプリームシステム株式会社が提供するマーケティングオートメーション（MA）ツール「Aimstar（エイムスター）」を導入し、データ抽出やレポート作成等の運用支援事業を開始しております。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、社会の要請に応えるべく、当社では在宅勤務やオンライン会議を積極的に活用する等して、様々な取り組みを行っております。今回、DXの推進と、従業員のエンゲージメント向上を目的に、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、社内コミュニケーションスペース等を配置した「ニューノーマル」時代に対応したオフィスとするため、本社を移転することにいたしました。このショールームでは、当社が提供するクラウド型コンタクトセンターシステムBellCloud+®や、Mixed Reality（MR：複合現実）を活用した次世代ワークスタイルソリューションである「コールセンター・バーチャライゼーション」等のデモ体験を可能としており、次世代コンタクトセンターの在り方について、クライアント企業をはじめとした様々なステークホルダーへ示してまいります。

当社グループは、「社員3万人の戦力最大化」のための施策を着実に行っております。多様な人材の活躍や新たな雇用の創出を目的に働き方改革について積極的に取り組んでおり、在宅勤務は本社等オフィス勤務者においては約8割の社員が活用、在宅コンタクトセンターは千数百席への拡大を行ってまいりました。また、従業員向けの教育・研修及び新卒新入社員・中途社員の採用面接は、全てオンラインに切り替え、働く場所を選ばない、ニューノーマル時代に対応した仕組みと環境の整備を推進しております。

さらにダイバーシティ推進においては、ダイバーシティ・マネジメントの促進と定着を支援する特定非営利活動法人『J-Win』が主催し、内閣府や厚生労働省等が後援する「2020 J-Winダイバーシティ・アワード」において、ベーシック部門の最高賞である「ベーシックアチーブメント大賞」を、コールセンター業界で初めて受賞いたしました。

また、LGBTQ等の性的少数者に関するダイバーシティ・マネジメントの促進と定着を支援する任意団体『work with Pride』による「PRIDE指標2020」では、昨年に続き最高位“ゴールド”を受賞し、D&I（ダイバーシティ＆インクルージョン）推進企業として外部からも評価を得ております。

各セグメントの業績は以下のとおりであります。

#### (CRM事業)

新型コロナウイルス感染症の感染拡大による影響があったものの、社会インフラとしてのスポット需要及び前連結会計年度から業務開始した既存継続案件の売上が拡大した他、伊藤忠商事株式会社（以下、「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、売上収益は前年同期比で増収となりました。利益面では、同一労働同一賃金により人件費が上昇するなか、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、税引前利益は前年同期比で増益となりました。

この結果、CRM事業の売上収益は1,345億59百万円（前年同期比7.5%増）、税引前利益は119億33百万円（同14.2%増）となりました。

#### (その他)

前連結会計年度にその他事業に含まれていたCSO事業を事業譲渡した影響、及びコンテンツ販売収入が減少となりました。また、連結子会社の株式会社ポッケに帰属するのれんについて、減損テストを実施した結果、8億54百万円の減損損失を計上しております。

この結果、その他のセグメントの売上収益は11億76百万円（前年同期比22.7%減）、税引前損失は5億68百万円（前連結会計年度は、1億27百万円の利益）となりました。

以上の結果、当連結会計年度の業績は、売上収益は1,357億35百万円（前年同期比7.2%増）、税引前利益は113億5百万円（同7.3%増）、親会社の所有者に帰属する当期利益は72億52百万円（同3.5%増）となりました。

## ② 設備投資等の状況

当連結会計年度の設備投資総額は、リースによる投資を含め19億84百万円となりました。

その主なものは、CRM事業への投資であり、新規拠点ソリューションセンター構築、既存拠点の改修及びデータセンターの機器取得等について15億13百万円、業務管理に係るITシステムや既存システムの改修等のソフトウェアについて3億77百万円の設備投資を実施いたしました。

また、その他の事業へ94百万円の投資を実施いたしました。

## ③ 資金調達等の状況

当連結会計年度は、新型コロナウイルス感染症の影響による不測の事態に備えることを目的として、2020年4月30日付で新たに国内金融機関3社各社と総額100億円のコミットメントライン契約を締結いたしました。なお、当連結会計年度末において当該契約に基づく借入実行残高はありません。

## ④ 事業の譲渡、吸収分割又は新設分割の状況

該当事項はありません。

## ⑤ 他の会社の事業の譲受けの状況

該当事項はありません。

## ⑥ 吸収合併又は吸収分割による他の法人等の事業に関する権利義務の承継の状況

該当事項はありません。

## ⑦ 他の会社の株式その他の持分又は新株予約権等の取得又は処分の状況

当社は、凸版印刷(株)との間で2020年4月23日付で締結した合弁契約に基づき、2020年5月1日付で設立した(株)TBネクストコミュニケーションズの普通株式1,960株（発行済株式総数の49%）を保有しております。

## (2) 財産及び損益の状況

### ① 企業集団の財産及び損益の状況

| 区分                     | 2018年<br>2月期<br>(国際会計基準) | 2019年<br>2月期<br>(国際会計基準) | 2020年<br>2月期<br>(国際会計基準) | 2021年<br>2月期<br>(国際会計基準) |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 売上収益 (百万円)             | 115,618                  | 121,113                  | 126,663                  | 135,735                  |
| 営業利益 (百万円)             | 9,319                    | 8,580                    | 11,105                   | 11,799                   |
| 税引前利益 (百万円)            | 8,502                    | 7,944                    | 10,534                   | 11,305                   |
| 親会社の所有者に帰属する当期利益 (百万円) | 5,604                    | 5,397                    | 7,006                    | 7,252                    |
| 基本的1株当たり当期利益 (円)       | 76.39                    | 73.37                    | 95.29                    | 98.64                    |
| 資産合計 (百万円)             | 142,437                  | 139,739                  | 168,508                  | 172,888                  |
| 親会社の所有者に帰属する持分 (百万円)   | 43,479                   | 45,737                   | 49,168                   | 53,113                   |
| 1株当たり親会社所有者帰属持分 (円)    | 590.61                   | 622.14                   | 668.77                   | 722.69                   |

(注) 1. 百万円単位未満を四捨五入して表示しております。

2. 当社は、2019年2月期より「役員報酬BIP信託」を導入しております。基本的1株当たり当期利益の算定において、役員報酬BIP信託が所有する当社株式を自己株式として処理していることから、基本的加重平均普通株式数から当該株式数を控除しております。また、1株当たり親会社所有者帰属持分の算定においても、期末発行済株式総数から当該株式数を控除しております。

## ② 当社の財産及び損益の状況

| 区分             | 第4期<br>2018年<br>2月期<br>(日本基準) | 第5期<br>2019年<br>2月期<br>(日本基準) | 第6期<br>2020年<br>2月期<br>(日本基準) | 第7期<br>2021年<br>2月期<br>(日本基準) |
|----------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 営業収益 (百万円)     | 17,135                        | 17,691                        | 19,296                        | 20,729                        |
| 経常利益 (百万円)     | 3,852                         | 4,953                         | 6,212                         | 6,605                         |
| 当期純利益 (百万円)    | 3,059                         | 3,727                         | 4,147                         | 884                           |
| 1株当たり当期純利益 (円) | 41.70                         | 50.66                         | 56.42                         | 12.04                         |
| 総資産 (百万円)      | 153,909                       | 147,973                       | 142,362                       | 131,184                       |
| 純資産 (百万円)      | 58,807                        | 59,677                        | 60,964                        | 58,691                        |
| 1株当たり純資産額 (円)  | 798.29                        | 811.21                        | 828.71                        | 798.02                        |

- (注) 1. 百万円未満を四捨五入して表示しております。
2. 当社は、2019年2月期より「役員報酬BIP信託」を導入しております。1株当たり当期純利益の算定において、役員報酬BIP信託が所有する当社株式を自己株式として処理していることから、普通株式の期中平均株式数から当該株式数を控除しております。また、1株当たり純資産額の算定においても、期末発行済株式総数から当該株式数を控除しております。

### (3) 重要な親会社及び子会社の状況（2021年2月28日現在）

#### ① 重要な親会社の状況

該当事項はありません。

#### ② 重要な子会社の状況

| 会 社 名            | 資本金        | 議決権比率      | 主要な事業内容     |
|------------------|------------|------------|-------------|
| (株)ベルシステム24      | 百万円<br>100 | %<br>100.0 | 情報サービス      |
| CTCファーストコンタクト(株) | 50         | 51.0       | 情報サービス      |
| (株)ポッケ           | 35         | 100.0      | 情報サービス      |
| (株)ベル・ソレイユ       | 10         | 100.0      | 事務代行サービス支援等 |

(注) 当社の連結子会社は「②重要な子会社の状況」に記載している4社であり、持分法適用会社は3社であります。

#### ③ 特定完全子会社に関する事項

| 会 社 名       | 住所               | 当社における<br>株式の帳簿価額 | 当社の総資産額    |
|-------------|------------------|-------------------|------------|
| (株)ベルシステム24 | 東京都中央区晴海一丁目8番11号 | 34,102百万円         | 131,184百万円 |

## (4) 対処すべき課題

当社グループは、「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」という使命の下、お客様に最適なソリューションを提供し、新たなビジネス価値を創造するとともに、多様化への取り組みも推進してまいりました。これからも持続的で健全な成長の実現を目指すために、以下の施策を重点的に取り組んでいく所存であります。

### ① 従来ビジネスの拡大

#### i 既存受託案件の継続的品質向上

CRM事業において当社グループが考える品質とは、コンタクトセンターにおける応対品質を指すだけではなく、カスタマーの満足度向上等、クライアント企業にとっての品質管理指標（顧客満足度等のサービス提供指標）の達成、及び当社グループにとっての生産性指標（時間あたりの受注金額とコストのバランス等）の達成を高いレベルで両立することができた状態であると認識しております。それらを実現するため当社グループは、当社標準のOP品質マネジメント基準（OPM）を設け、センター単位ではなく受託業務単位での品質をきめ細かく徹底的に向上させる体制を構築し、継続的な品質改善体制の強化を進めてまいります。クライアント企業に対し、高品質なサービスを継続的に提供することを通じ、そこから派生する新たな案件を獲得することができ、それが安定成長のための基盤になるものと考えております。

#### ii 新規クライアント企業の積極的獲得

新規のクライアント企業を獲得し、当社グループの営業基盤を増強していくことは、当社グループの成長のために必要不可欠な、最重要課題の一つであります。当社グループは、これまでの新規クライアント企業獲得営業体制に加え、伊藤忠商事グループの国内外の広範な企業ネットワークを活用することにより、従来、アプローチをできなかつた企業層へのアプローチが可能となることで、新たな売上機会を創出してまいります。また、カスタマーに最高の顧客体験を提供することを意図した高付加価値型CRMオペレーション手法の導入や、カスタマー接点を起点に、クライアント企業のバリューチェーンを活性化するBPOサービスの展開等、CRM事業を革新、発展させて提供することを通じ、新規クライアント企業の開拓に拍車をかける戦略も推進してまいります。

### iii 伊藤忠商事グループ及び凸版印刷(株)との連携

伊藤忠商事グループ及びその取引先企業等に対し、同社のネットワークを活用してアプローチを行い、事業の拡張を図ってまいります。加えて、単に面的に事業領域の拡張を図るだけでなく、当社グループと伊藤忠商事グループとの協業によって、クライアント企業とカスタマーの接点であるコンタクトセンター事業の新たな価値を創出してまいります。

また、媒体製作やバックオフィス業務に強みを持つ凸版印刷(株)とコンタクトセンター業務に強みを持つ当社グループの各々のソリューションや顧客基盤を活用することにより、幅広い業種の企業向けに新たなサービスを提供するとともに、AI等を用いた高度なBPOビジネスを推進してまいります。

### iv CRMインフラの提供

当社グループは、従来より積極的なIT投資を行ってまいりました。国内のソリューションセンターをクラウドで連携した音声系プラットフォームであるBellCloud+®や、同プラットフォームを応用し在宅コンタクトセンターサービスを可能にするBell@Home、また、お客様との対話音声をテキスト化して蓄積しリアルタイムに資産化する音声認識システムを提供しております。このような実績豊富なCRMインフラを、今後は、当社グループが受託した案件に活用する以外に、クライアント企業にCRMインフラとして提供する取り組みを強化してまいります。CRMインフラとオペレーションのノウハウを、当社グループから一括で提供することにより、クライアント企業は、初期コストを抑えた上で高品質なコンタクトセンターを開設することが可能となります。

## ② 新領域での拡大

### i 新技術への取り組み

将来の高効率なオペレーションを実現するため、AIを活用した顧客対話支援のモデルやデータサイエンスを活用した顧客セグメントの効率化等、先進テクノロジー領域での取り組みに注力してまいります。

## ii 高品質なグローバル基準のオペレーションを提供

グローバルに事業を展開する企業においては、世界各国において高いレベルでの均質的なサービスを展開するため、コンタクトセンター運営においても世界共通の多岐にわたる厳格な指標が設定されており、高水準のオペレーションが要求されております。

当社グループでは、こうしたグローバル企業の要求する高水準のオペレーションを実行するため、欧米の最先端コンタクトセンター事業会社が提供する世界基準のカスタマーサポート業務を、日本でも同様に提供できる体制を構築し、既に国内のグローバル企業において多数の実績を上げております。今後も、日本で事業展開をする外資系企業のみならず、日本企業に対してもこの高品質なコンタクトセンターサービスの提供を加速してまいります。

## iii ASEAN諸国をはじめとする海外での事業展開

新たな事業機会の創出を目的として、伊藤忠商事グループや凸版印刷(株)の海外ネットワークを活用し、ASEAN諸国をターゲットに見据えたコンタクトセンターの海外事業展開を目指します。当社グループが30余年で培ったコンタクトセンターの運営ノウハウを、各国の事情に合わせてカスタマイズし、高品質の現地サービスを提供してまいります。

### ③ 社員3万人の戦力最大化

#### i ワークスタイル・イノベーション

新型コロナウイルス感染症の影響により、昨今、働き方の多様化が社会における喫緊の課題となっております。当社グループでは、これまで総務省から「テレワーク先駆者百選」に認定される等、在宅勤務やオンライン会議を積極的に活用してまいりました。ニューノーマルの時代において、クライアント企業の信頼や事業基盤を維持・拡大し成長し続けるために、多様な働き方の更なる拡大が不可欠と考え、『在宅コンタクトセンター』の大幅増設を進めております。時間や場所の制約を超えて従業員が安心して働ける職場環境とコミュニケーションの実現により、新たな雇用を創出、多様な人材の活躍を支援し、現場力をさらに高めてまいります。

#### ii 品質と対応スキルの高度化

顧客ニーズの多様化、先端テクノロジーの導入により、コンタクトセンター業務は複雑化しております。このような環境下においてもクライアント企業に対し高品質なサービスを継続的に提供するために、当社グループでは専門人材の獲得・育成及び教育体系の整備により、社員3万人の人材高度化の取り組みを続けております。年間5億件超の応対実績と知見を活かしてコンサルティング機能を一層強化・拡大し、対応スキルの高度化を図ることで、高付加価値を提供してまいります。

### Ⅲ ダイバーシティ推進

当社グループは、企業理念に基づきダイバーシティ活動を推進しております。具体的には、各ポストにおける女性比率拡大や上級管理職への女性登用を目的とした育成プログラムの構築・実施、部下や同僚の育児や介護・ワークライフバランス向上に配慮・理解のある上司（イクボス）の発掘・育成、LGBTQ等の性的少数者のコミュニティ活動支援、障がい者の雇用促進等を実行しております。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に引き続き注力してまいります。

## (5) 主要な事業内容（2021年2月28日現在）

| 区分    | 主な事業内容                                                                                                      | 当該事業に携わる会社                      |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| CRM事業 | 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や急速に拡大する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おります。 | (株)ベルシステム24<br>CTCファーストコンタクト(株) |
| その他   | コンテンツ事業等を行っております。                                                                                           | (株)ポッケ<br>(株)ベル・ソレイユ            |

## (6) 主要な事業所等（2021年2月28日現在）

### ① 当社

| 名称 | 所在地    |
|----|--------|
| 本社 | 東京都中央区 |

### ② 子会社

| 名称               | 所在地                               |
|------------------|-----------------------------------|
| (株)ベルシステム24      | 本社（東京都中央区）、<br>SC37箇所（注）、海外拠点（台湾） |
| CTCファーストコンタクト(株) | 本社（東京都世田谷区）                       |
| (株)ポッケ           | 本社（東京都渋谷区）                        |
| (株)ベル・ソレイユ       | 本社（東京都中央区）                        |

（注）SC=ソリューションセンター。ソリューションセンターは、コンタクトセンターのオペレーション業務を行う事業所の呼称であり、スマートオフィスを含みます。

## (7) 使用人の状況 (2021年2月28日現在)

### ① 企業集団の使用人の状況

| 事業区分    | 使用人数             | 前連結会計年度末比増減  |
|---------|------------------|--------------|
| CRM事業   | 9,437人 (19,039人) | 747人増 ( 5人増) |
| その他     | 60人 ( 13人)       | 26人減 ( 1人減)  |
| 全社 (共通) | 294人 ( 30人)      | 60人増 ( 0人 )  |
| 合計      | 9,791人 (19,082人) | 781人増 ( 4人増) |

- (注) 1. 使用人数は、当社グループから当社グループ外への出向者を除き、当社グループ外から当社グループへの出向者を含む就業人員数であります。  
 2. 使用人数欄の（外書）は、有期労働契約雇用者の平均人員数であります。  
 3. 全社(共通)は、総務及び経理等の管理部門の従業員であります。

### ② 当社の使用人の状況

| 使用人数       | 前事業年度末比<br>増減 | 平均年齢   | 平均勤続年数 |
|------------|---------------|--------|--------|
| 248人 (29人) | 28人増 (1人減)    | 43歳0ヶ月 | 9年4ヶ月  |

- (注) 1. 使用人数は、当社から他社への出向者を除き、他社から当社への出向者を含む就業人員数であります。  
 2. 使用人数欄の（外書）は、有期労働契約雇用者の平均人員数であります。  
 3. 平均勤続年数は、2010年6月1日付、2012年3月1日付、2015年3月1日付及び2015年9月1日付の合併以前の勤続年数を通算しております。

## (8) 主要な借入先の状況 (2021年2月28日現在)

| 借入先        | 借入残高 (百万円) |
|------------|------------|
| (株)三井UFJ銀行 | 11,655     |
| (株)みずほ銀行   | 9,152      |
| 信金中央金庫     | 7,000      |
| 農林中央金庫     | 7,000      |
| (株)三井住友銀行  | 5,784      |

(注) 2021年2月末現在の借入残高が、50億円以上の金融機関を記載しております。

## (9) その他企業集団の現況に関する重要な事項

該当事項はありません。

## 2. 会社の現況

### (1) 株式の状況

① 発行可能株式総数 280,000,000株

② 発行済株式の総数 73,653,107株

③ 株主数 7,152名

### ④ 大株主の状況

| 株主名                                 | 持 株 数        | 持 株 比 率 |
|-------------------------------------|--------------|---------|
| 伊藤忠商事(株)                            | 30,030,000 株 | 40.77%  |
| 凸版印刷(株)                             | 10,570,000 株 | 14.35%  |
| BBH FOR MATTHEWS ASIA DIVIDEND FUND | 5,045,500 株  | 6.85%   |
| 日本マスタートラスト信託銀行(株)（信託口）              | 4,868,200 株  | 6.60%   |
| (株)日本カストディ銀行（信託口）                   | 4,218,200 株  | 5.72%   |
| JP MORGAN CHASE BANK 385632         | 1,346,775 株  | 1.82%   |
| (株)日本カストディ銀行（信託口9）                  | 1,149,700 株  | 1.56%   |
| 野村信託銀行(株)（投信口）                      | 1,060,200 株  | 1.43%   |
| J P モルガン証券(株)                       | 557,496 株    | 0.75%   |
| (株)日本カストディ銀行（証券投資信託口）               | 534,600 株    | 0.72%   |

- (注) 1. 日本マスタートラスト信託銀行(株)（信託口）の所有株式に、役員報酬B I P信託口が所有する当社株式160,284株は含まれておりません。
2. 当社は、単元未満株式の買取請求により自己株式を238株所有しております。なお、役員に対する株式報酬制度「役員報酬B I P信託」の信託財産として、日本マスタートラスト信託銀行(株)が保有している当社株式160,284株（議決権の数1,602個）を、自己株式として処理しております。
3. 上記の持株比率は、自己株式238株を控除して計算しております。

## ⑤ その他株式に関する重要な事項

当社は、2018年5月25日開催の第4回定時株主総会において、当社の取締役（社外取締役、国内非居住者及び他社からの出向者を除く）及び執行役員（国内非居住者及び他社からの出向者を除く）を対象として、業績連動型株式報酬制度の導入を決議し役員報酬B I P信託と称される仕組みを採用しております。

なお、2021年2月28日現在、「役員報酬B I P信託」の所有する当社株式数は、160,284株であります。

## (2) 会社役員の状況

### ① 取締役及び監査役の氏名等

| 地位    | 氏名     | 担当                  | 重要な兼職の状況                                                                                                                                           |
|-------|--------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 代表取締役 | 野田 俊介  | 社長<br>執行役員<br>C E O | (株)ベルシステム24 代表取締役兼社長執行役員                                                                                                                           |
| 取 締 役 | 早田 憲之  | 専務<br>執行役員          | (株)ベルシステム24 専務執行役員                                                                                                                                 |
| 取 締 役 | 金澤 明彦  | 専務<br>執行役員          | (株)ベルシステム24 専務執行役員                                                                                                                                 |
| 取 締 役 | 辻 豊久   | 執行役員                | —                                                                                                                                                  |
| 取 締 役 | 堀内 真人  | —                   | Inagora(株) 社外取締役<br>ウイングアーク1st(株) 社外取締役<br>伊藤忠商事(株) 情報・通信部門長代行<br>伊藤忠・フジ・パートナーズ(株) 社外取締役<br>伊藤忠インターラクティブ(株) 代表取締役社長                                |
| 取 締 役 | 山口 拓哉  | —                   | 凸版印刷(株) 執行役員情報コミュニケーション事業本部 事業戦略本部長<br>凸版印刷 (香港) 有限公司 取締役<br>(株)創日社 取締役<br>深圳凸版信息科技有限公司 董事                                                         |
| 取 締 役 | 石坂 信也  | —                   | (株)ゴルフダイジェスト・オンライン 代表取締役社長<br>(株)GDOゴルフテック 代表取締役社長<br>GDO Sports, Inc. (米国) 代表取締役社長<br>(一社)日本スピードゴルフ協会 代表理事<br>GolfTEC Enterprises, LLC (米国) 取締役会長 |
| 取 締 役 | 鶴巻 晓   | —                   | 上條・鶴巻法律事務所 共同代表<br>市光工業(株) 社外監査役                                                                                                                   |
| 取 締 役 | 高橋 真木子 | —                   | 金沢工業大学大学院 イノベーションマネジメント研究科 教授                                                                                                                      |

| 地位    | 氏名    | 担当 | 重要な兼職の状況                                                |
|-------|-------|----|---------------------------------------------------------|
| 常勤監査役 | 濱口 聰子 | —  | —                                                       |
| 監 査 役 | 渡邊 和紀 | —  | 三菱電機(株) 社外取締役 (監査委員 報酬委員長)<br>伊藤忠商事(株) 情報・金融カンパニー C F O |
| 監 査 役 | 堀内 文隆 | —  | ほけんの窓口グループ(株) 監査役<br>はなしく生命保険(株) 監査役                    |

- (注) 1. 枝植一郎、松村一三及び今川聖の各氏は、2020年5月22日開催の第6回定時株主総会終結の時をもって、任期満了により取締役を退任いたしました。  
 2. 2020年5月22日開催の第6回定時株主総会において、取締役野田俊介、辻豊久及び堀内真人の各氏が新たに選任され、就任いたしました。  
 3. 当事業年度末日後に生じた取締役の異動は、次のとおりであります。

| 氏 名  | 地位及び担当   |            | 異動年月日     |
|------|----------|------------|-----------|
|      | 変更前      | 変更後        |           |
| 辻 豊久 | 取締役 執行役員 | 取締役 常務執行役員 | 2021年3月1日 |

4. 当事業年度末日後に生じた取締役の重要な兼職の異動は、次のとおりであります。

| 氏 名   | 重要な兼職の状況                                                                                                           |                                                                                             | 異動年月日                                  |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|       | 変更前                                                                                                                | 変更後                                                                                         |                                        |
| 辻 豊久  | —                                                                                                                  | (株)ベルシステム24 専務執行役員                                                                          | 2021年3月1日                              |
| 堀内 真人 | Inagora(株) 社外取締役<br>ウイングアーク1st(株) 社外取締役<br>伊藤忠商事(株) 情報・通信部門長代行<br>伊藤忠・フジ・パートナーズ(株) 社外取締役<br>伊藤忠インタラクティブ(株) 代表取締役社長 | Inagora(株) 社外取締役<br>ウイングアーク1st(株) 社外取締役<br>伊藤忠商事(株) 情報・通信部門長代行<br>—<br>伊藤忠インタラクティブ(株) 代表取締役 | —<br>—<br>—<br>2021年3月31日<br>2021年4月1日 |
| 山口 拓哉 | 凸版印刷(株) 執行役員情報コミュニケーション事業本部 事業戦略本部長<br>凸版印刷（香港）有限公司 取締役<br>(株)創日社 取締役<br>深圳凸版信息科技有限公司 董事                           | 凸版印刷(株) 執行役員情報コミュニケーション事業本部 事業戦略本部長<br>凸版印刷（香港）有限公司 取締役<br>(株)創日社 代表取締役<br>深圳凸版信息科技有限公司 董事  | —<br>—<br>2021年4月1日<br>—               |

|        |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                  |                                    |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 石坂 信也  | (株)ゴルフダイジェスト・オンライン 代表取締役社長<br>(株)GDOゴルフテック 代表取締役社長<br>GDO Sports, Inc. (米国)<br>代表取締役社長<br>(一社)日本スピードゴルフ<br>協会 代表理事<br>GolfTEC Enterprises,<br>LLC (米国) 取締役会長 | (株)ゴルフダイジェスト・オ<br>ンライン 代表取締役社長<br>(株)GDOゴルフテック 取<br>締役<br>GDO Sports, Inc. (米国)<br>代表取締役社長<br>(一社)日本スピードゴルフ<br>協会 代表理事<br>GolfTEC Enterprises,<br>LLC (米国) 取締役会長 | —<br>2021年3月1日<br>—<br>—<br>—<br>— |
| 高橋 真木子 | 金沢工業大学大学院 イノ<br>ベーションマネジメント研<br>究科 教授<br>—                                                                                                                   | 金沢工業大学大学院 イノ<br>ベーションマネジメント研<br>究科 教授<br>(株)ゴルフダイジェスト・オ<br>ンライン 社外取締役                                                                                            | —<br>2021年3月29日                    |

5. 取締役堀内真人、山口拓哉、石坂信也、鶴巻暁及び高橋真木子の各氏は、会社法第2条第15号に定める社外取締役であります。
6. 監査役渡邊和紀及び堀内文隆の両氏は、会社法第2条第16号に定める社外監査役であります。
7. 常勤監査役濱口聰子氏は、当社グループ会社において営業・オペレーション部門や人事部門・コンプライアンス部門の管掌実績があり、監査に必要な業務知識を幅広く有するものであります。  
監査役渡邊和紀氏は、公認会計士の資格を有しており、財務及び会計に関する相当程度の知見を有するものであります。
8. 監査役堀内文隆氏は、伊藤忠商事(株)において経理部門の職務に携わっており、財務及び会計に関する相当程度の知見を有するものであります。
9. 石坂信也、鶴巻暁、高橋真木子及び渡邊和紀の各氏は、当社が定める社外役員の独立性判断基準の全ての要件を満たしており、東京証券取引所が定める独立役員として同取引所に届け出しております。
10. 当社は、法令に定める監査役の員数を欠くことになる場合に備え、会社法第329条第3項に定める補欠監査役1名を選任しております。

10. 当社は、執行役員制度を導入しております。2021年2月28日現在の執行役員の氏名及び担当は、以下のとおりであります。

| 地位           | 氏名     | 担当                        |
|--------------|--------|---------------------------|
| 社長執行役員CEO    | 野田 俊介  | 社長執行役員として全社統括、グループ経営全般    |
| 専務執行役員       | 早田 憲之  | 人材開発部                     |
| 専務執行役員       | 金澤 明彦  | 法務・コンプライアンス部及び事業管理部       |
| 常務執行役員       | 長谷部 英則 | 子会社の新サービス開発及びソリューション推進部   |
| 執行役員         | 松村 一三  | CTCファーストコンタクト(株)の事業戦略策定支援 |
| 執行役員         | 辻 豊久   | 経営企画・事業開発、広報IR室及び子会社事業統括  |
| 執行役員 CTO・CIO | 景山 紳介  | 事業戦略部及び情報システム部            |
| 執行役員 CFO     | 大林 政昭  | 財務統括部及び総務部                |

2021年3月1日付で地位及び担当が次のとおり異動いたしました。

| 地位     | 氏名     | 担当                                  |
|--------|--------|-------------------------------------|
| 執行役員   | 長谷部 英則 | CTCファーストコンタクト(株)の事業戦略策定支援           |
| 執行役員   | 松村 一三  | 監査部                                 |
| 常務執行役員 | 辻 豊久   | 経営企画・事業戦略、広報IR室、ソリューション推進部及び子会社事業統括 |

## ② 責任限定契約の内容の概要

当社と取締役（業務執行取締役等であるものを除く）及び社外監査役は、会社法第427条第1項の規定に基づき、同法第423条第1項の損害賠償責任を限定する契約を締結しております。

当該契約に基づく損害賠償責任の限度額は、取締役（業務執行取締役等であるものを除く）、社外監査役のいずれについても法令に定める額としております。なお、当該責任限定契約が認められるのは、当該取締役（業務執行取締役等であるものを除く）及び社外監査役が責任の原因となった職務の遂行について善意でかつ重大な過失がないときに限られます。

### ③ 役員等賠償責任保険契約の内容の概要

当社は会社法第430条の3第1項に規定する役員等賠償責任保険契約を保険会社との間で締結しております。

その契約の概要等は以下のとおりです。

#### i 被保険者の範囲

当社及び子会社の取締役、監査役、執行役員

#### ii 保険契約の内容の概要

##### 1) 被保険者の実質的な保険等負担割合

保険料は会社負担としております。

##### 2) 填補の対象となる保険事故の概要

被保険者が負担することになる株主代表訴訟、第三者訴訟、従業員訴訟により被る損害（損害賠償金及び訴訟費用等）を当該保険契約により填補することとしております。

##### 3) 役員等の職務の適正性が損なわれないための措置

保険契約に一定の免責額の定めを設けており、当該免責額までの損害については填補の対象としないこととしているほか、被保険者による違法な利益供与又は犯罪行為等による賠償責任については填補の対象としないこととしております。

### ④ 取締役及び監査役の報酬等の額

| 区分               | 人 数         | 報酬等の額             |
|------------------|-------------|-------------------|
| 取締役<br>(うち社外取締役) | 12名<br>(6名) | 174百万円<br>(27百万円) |
| 監査役<br>(うち社外監査役) | 3名<br>(2名)  | 26百万円<br>(8百万円)   |
| 合計<br>(うち社外役員)   | 15名<br>(8名) | 200百万円<br>(35百万円) |

- (注) 1. 百万円単位未満を四捨五入して表示しております。
2. 当事業年度末現在の人数は取締役9名、監査役3名であります。上記支給人数との相違は、2020年5月22日開催の定時株主総会終結の時をもって退任した3名を含んでいます。
3. 2015年8月27日の臨時株主総会において、取締役の報酬等の限度額は年額750百万円、監査役の報酬等の限度額は年額40百万円と決議しております。
4. 上記報酬額の総額には、下記のものが含まれております。  
 ・使用者兼務取締役の使用者分給与。  
 ・取締役4名に対する役員賞与に係る当事業年度における役員賞与引当金総額40百万円。  
 ・取締役6名に対する役員報酬B I P信託に係る当事業年度における費用計上額14百万円。

## ⑤ 取締役及び監査役の報酬等の決定に関する方針

### i 役員報酬制度の概要

当社は、役員報酬制度をコーポレート・ガバナンスにおける重要事項と位置づけ、株主総会における取締役、監査役の報酬決議に従い、個別の報酬決定については、取締役報酬規程及び監査役報酬規程に基づき決定しております。

当社の取締役の報酬は、中長期的な企業価値向上と株主利益を意識した報酬体系としており、個々の取締役の報酬は、株主総会における報酬決議に従い、取締役の役位や役割の大きさに応じて支給される「基本報酬」、年度単位の業績に連動して支給される「業績連動報酬」、中長期的な業績向上と企業価値の増大への貢献意識を高めることを目的とした「株式報酬」で構成されております。ただし、社外取締役に対する報酬は、業務執行から独立した立場であることから業績への連動を排除し、「基本報酬」のみとしております。

### ii 役員報酬の決定方法

#### 1) 取締役

取締役の報酬は、株主総会における報酬決議に従い、独立社外役員を主たる構成員とする報酬委員会において審議し、決定することとしております。なお、当該委員会での決定にあたっては、報酬案の妥当性、正当性を諮るために外部有識者に助言を求めることができるものとしております。

#### 2) 監査役

監査役の報酬は、株主総会における報酬決議に従い、監査役会において監査役の協議によって決定しております。その決定にあたっては、日本監査役協会公表の協会所属企業の監査役報酬水準を参考にしております。

## ⑥ 社外役員に関する事項

### i 社外役員の重要な兼職の状況

社外役員の重要な兼職については、以下のとおりであります。

| 地位    | 氏名     | 重要な兼職の状況                                                                                                                                           | 当社と兼職先との関係                  |
|-------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 社外取締役 | 堀内 真人  | Inagora(株) 社外取締役<br>ウイングアーク1st(株) 社外取締役<br>伊藤忠商事(株) 情報・通信部門長代行<br>伊藤忠・フジ・パートナーズ(株) 社外取締役<br>伊藤忠インターラクティブ(株) 代表取締役社長                                | 当社の取引先<br>当社の主要株主<br>—      |
| 社外取締役 | 山口 拓哉  | 凸版印刷(株) 執行役員情報コミュニケーション事業本部 事業戦略本部長<br>凸版印刷（香港）有限公司 取締役<br>(株)創日社 取締役<br>深圳凸版信息科技有限公司 董事                                                           | 当社の主要株主<br>—<br>—<br>—      |
| 社外取締役 | 石坂 信也  | (株)ゴルフダイジェスト・オンライン 代表取締役社長<br>(株)GDOゴルフテック 代表取締役社長<br>GDO Sports, Inc. (米国) 代表取締役社長<br>(一社)日本スピードゴルフ協会 代表理事<br>GolfTEC Enterprises, LLC (米国) 取締役会長 | —<br>—<br>—<br>—<br>—       |
| 社外取締役 | 鶴巻 晓   | 上條・鶴巻法律事務所 共同代表<br>市光工業(株) 社外監査役                                                                                                                   | —<br>—                      |
| 社外取締役 | 高橋 真木子 | 金沢工業大学大学院 イノベーションマネジメント研究科 教授                                                                                                                      | —                           |
| 社外監査役 | 渡邊 和紀  | 三菱電機(株) 社外取締役 (監査委員 報酬委員長)                                                                                                                         | —                           |
| 社外監査役 | 堀内 文隆  | 伊藤忠商事(株) 情報・金融カンパニーCFO<br>ほけんの窓口グループ(株) 監査役<br>はなさく生命保険(株) 監査役                                                                                     | 当社の主要株主<br>当社の取引先<br>当社の取引先 |

(注) 当事業年度末日後に異動が生じた各社外取締役の重要な兼職先と当社との関係は、次のとおりであります。

| 氏名     | 重要な兼職の状況                                                                                                                                       | 当社と兼職先との関係                       |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 堀内 真人  | Inagora(株) 社外取締役<br>ウイングアーク1st(株) 社外取締役<br>伊藤忠商事(株) 情報・通信部門長代行<br>伊藤忠インターラクティブ(株) 社外取締役                                                        | —<br>当社の取引先<br>当社の主要株主<br>当社の取引先 |
| 山口 拓哉  | 凸版印刷(株) 執行役員情報コミュニケーション事業本部 事業戦略<br>本部長<br>凸版印刷（香港）有限公司 取締役<br>(株)創日社 代表取締役<br>深圳凸版信息科技有限公司 董事                                                 | 当社の主要株主<br>—<br>—<br>—           |
| 石坂 信也  | (株)ゴルフダイジェスト・オンライン 代表取締役社長<br>(株)GDOゴルフテック 取締役<br>GDO Sports, Inc. (米国) 代表取締役社長<br>(一社)日本スピードゴルフ協会 代表理事<br>GolfTEC Enterprises, LLC (米国) 取締役会長 | —<br>—<br>—<br>—<br>—            |
| 高橋 真木子 | 金沢工業大学大学院 イノベーションマネジメント研究科 教授<br>(株)ゴルフダイジェスト・オンライン 社外取締役                                                                                      | —<br>—                           |

## ii 社外役員の主な活動状況

| 地 位   | 氏 名    | 主な活動状況                                                       |
|-------|--------|--------------------------------------------------------------|
| 社外取締役 | 堀内 真人  | 2020年5月22日就任以降の取締役会13回全てに出席し、議案審議等につき必要な発言を適宜行っております。        |
| 社外取締役 | 山口 拓哉  | 取締役会16回全てに出席し、議案審議等につき必要な発言を適宜行っております。                       |
| 社外取締役 | 石坂 信也  | 取締役会16回全てに出席し、IT分野を中心とした業界動向や企業経営に関する豊富な経験と高い見地から発言を行っております。 |
| 社外取締役 | 鶴巻 晃   | 取締役会16回全てに出席し、主に弁護士としての専門的見地から発言を行っております。                    |
| 社外取締役 | 高橋 真木子 | 取締役会16回全てに出席し、主に大学教授としての専門的見地から発言を行っております。                   |
| 社外監査役 | 渡邊 和紀  | 取締役会16回全てに、また監査役会19回全てに出席し、主に公認会計士としての専門的見地から発言を行っております。     |
| 社外監査役 | 堀内 文隆  | 取締役会16回全てに、また監査役会19回全てに出席し、議案審議等につき必要な発言を適宜行っております。          |

## iii 社外役員の親族関係

該当事項はありません。

## iv その他社外役員に関する事項

該当事項はありません。

## v 社外役員の意見

該当事項はありません。

### (3) 会計監査人の状況

#### ① 会計監査人の名称

PwCあらた有限責任監査法人

#### ② 当事業年度に係る会計監査人の報酬等の額

|                                            | 支払額   |
|--------------------------------------------|-------|
| 公認会計士法第2条第1項の業務に係る報酬等の額                    | 57百万円 |
| 当社及び当社の子会社が会計監査人に支払うべき金銭その他<br>の財産上の利益の合計額 | 57百万円 |

- (注) 1. 当社と会計監査人との間の監査契約において、会社法に基づく監査と金融商品取引法に基づく監査の監査報酬等の額を明確に区分しておらず、実質的にも区分できませんので、当事業年度に係る会計監査人の報酬等の額にはこれらの合計額を記載しております。
2. 監査役会は、当社「監査役監査基準」、日本監査役協会が公表する「会計監査人との連携に関する実務指針」に則り、経理・財務管掌執行役員、財務統括部及び会計監査人から必要な資料を入手し、報告を受け、会計監査人の報酬等の額について検証を行いました。その際、会計監査人より報告を受けた監査計画の内容、報酬見積りの算出根拠に加え、従前の事業年度における職務執行状況についても確認を行い、監査時間の妥当性、監査品質の担保について検証いたしました結果、監査役会は提示された報酬額は妥当と判断し同意したものであります。

#### ③ 非監査業務の内容

該当事項はありません。

#### ④ 会計監査人の解任又は不再任の決定の方針

当社では、会計監査人が職務上の義務に違反し、又は職務を怠り、若しくは会計監査人としてふさわしくない非行があったとき、さらに会社法、公認会計士法等の法令違反による懲戒処分や監督官庁からの処分を受ける等、当社の会計監査人であることにつき当社にとって重大な支障があると判断した場合には、監査役会が会社法第340条の規定により会計監査人の解任又は不再任の議案を株主総会に提出いたします。

また、その他会計監査人が職務を適切に遂行することが困難であると認められる場合、又は、監査品質、品質管理、独立性等の観点から監査の適正性をより高めるために会計監査人の変更が妥当であると判断される場合には、監査役会は、会計監査人の選任及び解任並びに会計監査人を再任しないことに関する議案の内容を決定いたします。

#### ⑤ 責任限定契約の概要

該当事項はありません。

#### (4) 剰余金の配当等の決定に関する基本方針

当社は、株主に対する利益還元を最重要課題の一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等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回の剰余金の配当を行うことを基本的な方針としております。

なお、内部留保資金については、財務体質の強化を図るとともに、戦略的な成長投資に充當することにより企業価値の向上に努める考えであります。

また、当社は、中間配当として、毎年8月31日の最終の株主名簿に記載又は記録された株主又は登録株式質権者に対し、会社法第454条第5項に定める剰余金の配当を行うことができる旨を定款に定めております。

なお、当社の剰余金の配当等の決定機関は、期末配当については株主総会、中間配当については取締役会であります。

# 連結財政状態計算書

(2021年2月28日現在)

(単位：百万円)

| 科 目                           | 金 額     | 科 目                         | 金 額     |
|-------------------------------|---------|-----------------------------|---------|
| (資産の部)                        |         | (負債の部)                      |         |
| 流 動 資 产                       | 26,381  | 流 動 负 債                     | 48,952  |
| 現 金 及 び 現 金 同 等 物             | 5,518   | 営 業 債 务                     | 6,141   |
| 营 業 債 权                       | 19,644  | 借 入 金                       | 20,235  |
| その他の短期金融資産                    | 240     | 未 払 法 人 所 得 税               | 2,506   |
| その他の流動資産                      | 979     | 引 当 金                       | 165     |
| 非 流 動 資 产                     | 146,507 | 未 払 従 業 员 給 付               | 10,424  |
| 有 形 固 定 資 产                   | 37,284  | その他の短期金融負債                  | 5,549   |
| の れ ん                         | 95,396  | その他の流動負債                    | 3,932   |
| 無 形 資 产                       | 2,710   | 非 流 動 负 債                   | 70,426  |
| 持 分 法 で 会 計 处 理 さ れ て い る 投 资 | 1,839   | 長 期 借 入 金                   | 42,907  |
| 繰 延 税 金 資 产                   | 2,605   | 引 当 金                       | 1,813   |
| その他の長期金融資産                    | 6,577   | 長 期 未 払 従 業 员 給 付           | 513     |
| その他の非流動資産                     | 96      | 繰 延 税 金 负 債                 | 76      |
|                               |         | その他の長期金融負債                  | 25,113  |
|                               |         | その他の非流動負債                   | 4       |
|                               |         | 负 債 合 计                     | 119,378 |
| (資本の部)                        |         |                             |         |
|                               |         | 親 会 社 の 所 有 者 に 帰 属 す る 持 分 | 53,113  |
|                               |         | 資 本 金                       | 27,049  |
|                               |         | 資 本 剰 余 金                   | 3,448   |
|                               |         | その他の資本の構成要素                 | △235    |
|                               |         | 利 益 剰 余 金                   | 23,148  |
|                               |         | 自 己 株 式                     | △297    |
|                               |         | 非 支 配 持 分                   | 397     |
|                               |         | 資 本 合 计                     | 53,510  |
| 資 产 合 计                       | 172,888 | 负 債 及 び 资 本 合 计             | 172,888 |

(注) 1. 当社は、連結計算書類を国際会計基準（IFRS）に基づいて作成しております。  
 2. 記載金額は、百万円未満を四捨五入しております。

## 連結損益計算書

(自 2020年3月1日)  
(至 2021年2月28日)

(単位：百万円)

| 科 目                 | 金 額      |
|---------------------|----------|
| 売 上 収 益             | 135,735  |
| 売 上 原 価             | △108,294 |
| 売 上 総 利 益           | 27,441   |
| 販 売 費 及 び 一 般 管 理 費 | △14,930  |
| そ の 他 の 収 益         | 223      |
| そ の 他 の 費 用         | △935     |
| 営 業 利 益             | 11,799   |
| 持 分 法 に よ る 投 資 損 益 | 109      |
| 金 融 収 益             | 79       |
| 金 融 費 用             | △682     |
| 税 引 前 利 益           | 11,305   |
| 法 人 所 得 税 費 用       | △3,957   |
| 当 期 利 益             | 7,348    |
| 当 期 利 益 の 帰 属       |          |
| 親 会 社 の 所 有 者       | 7,252    |
| 非 支 配 持 分           | 96       |
| 当 期 利 益             | 7,348    |

(注) 1. 当社は、連結計算書類を国際会計基準（IFRS）に基づいて作成しております。  
2. 記載金額は、百万円未満を四捨五入しております。

## 連結持分変動計算書

(自 2020年3月1日)  
(至 2021年2月28日)

(単位：百万円)

|                            | 資本金    | 資本剰余金 | その他の資本<br>の構成要素 | 利益剰余金  |
|----------------------------|--------|-------|-----------------|--------|
| 2020年3月1日現在                | 27,033 | 3,436 | △82             | 18,984 |
| 当期利益                       | —      | —     | —               | 7,252  |
| その他の包括利益                   | —      | —     | △155            | —      |
| 当期包括利益合計                   | —      | —     | △155            | 7,252  |
| 株式報酬取引                     | —      | —     | 10              | —      |
| 新株予約権の行使                   | 16     | 16    | △8              | —      |
| 剰余金の配当                     | —      | —     | —               | △3,088 |
| その他の資本の構成要素<br>から利益剰余金への振替 | —      | —     | △0              | 0      |
| 自己株式の取得                    | —      | △0    | —               | —      |
| 自己株式の処分                    | —      | △4    | —               | —      |
| 所有者との取引等合計                 | 16     | 12    | 2               | △3,088 |
| 2021年2月28日現在               | 27,049 | 3,448 | △235            | 23,148 |

|                            | 自己株式 | 親会社の所有者<br>に帰属する持分<br>合計 | 非支配持分 | 資本合計   |
|----------------------------|------|--------------------------|-------|--------|
| 2020年3月1日現在                | △203 | 49,168                   | 369   | 49,537 |
| 当期利益                       | —    | 7,252                    | 96    | 7,348  |
| その他の包括利益                   | —    | △155                     | —     | △155   |
| 当期包括利益合計                   | —    | 7,097                    | 96    | 7,193  |
| 株式報酬取引                     | —    | 10                       | —     | 10     |
| 新株予約権の行使                   | —    | 24                       | —     | 24     |
| 剰余金の配当                     | —    | △3,088                   | △68   | △3,156 |
| その他の資本の構成要素<br>から利益剰余金への振替 | —    | —                        | —     | —      |
| 自己株式の取得                    | △110 | △110                     | —     | △110   |
| 自己株式の処分                    | 16   | 12                       | —     | 12     |
| 所有者との取引等合計                 | △94  | △3,152                   | △68   | △3,220 |
| 2021年2月28日現在               | △297 | 53,113                   | 397   | 53,510 |

(注) 1. 当社は、連結計算書類を国際会計基準（IFRS）に基づいて作成しております。

2. 記載金額は、百万円未満を四捨五入しております。

## 貸借対照表

(2021年2月28日現在)

(単位：百万円)

| 科 目       |     | 金 額     | 科 目          |     | 金 額     |
|-----------|-----|---------|--------------|-----|---------|
| (資 産 の 部) |     |         | (負 債 の 部)    |     |         |
| 流動資産      | 金 額 | 6,253   | 流動負債         | 金 額 | 27,623  |
| 現金及預金     |     | 4,085   | 買短期掛借入       |     | 7       |
| 売掛金       |     | 469     | 年内返済予定の長期借入  |     | 5,300   |
| 一括支払      |     | 282     | 1年内返済予定の長期借入 |     | 14,936  |
| 前払費用      |     | 1,092   | 一括貸付         |     | 107     |
| 未収料金      |     | 313     | 払法人費         |     | 557     |
| の         |     | 12      | 払法消人費        |     | 756     |
| 固定資産      | 金 額 | 124,931 | 払拠会社去り       |     | 311     |
| 有形建物      |     | 6,410   | 關係産業引当       |     | 1,639   |
| 構築工具      |     | 3,430   | 未開資役員引當      |     | 3,430   |
| 一設施       |     | 29      | 賞与の負債        |     | 165     |
| 無形資産      |     | 2,904   | 長期負債         |     | 235     |
| のソリ電そ     |     | 45      | 一産業借款        |     | 40      |
| 形固資       |     | 2       | 長期貸付         |     | 140     |
| のソリ電そ     |     | 73,871  | 定期借入         |     | 44,870  |
| フ         |     | 71,549  | 一資本          |     | 43,031  |
| ト         |     | 1,983   | 除資本          |     | 43      |
| ス         |     | 75      | 株式           |     | 1,716   |
| 加の        |     | 242     | 員資本          |     | 30      |
| の         |     | 22      | 資本           |     | 50      |
| 投資        | 金 額 | 44,650  | 合計           |     | 72,493  |
| その他の資産    |     | 1,589   | (純)資産の部      |     |         |
| 投関係       |     | 37,587  | 株主資本         | 金 額 | 58,645  |
| 繰延税金      |     | 324     | 資本           | 金 額 | 26,999  |
| そ         |     | 5,058   | 資本           | 金 額 | 26,998  |
| 貸倒引当      |     | 150     | 資本           | 金 額 | 26,998  |
|           |     | △58     | 利益           | 金 額 | 4,944   |
|           |     |         | 益の越後         | 金 額 | 4,944   |
|           |     |         | 自            | 金 額 | 4,944   |
|           |     |         | 評価           | 金 額 | △296    |
|           |     |         | ・換算          | 金 額 | 7       |
|           |     |         | 差額等          | 金 額 | 7       |
|           |     |         | その他有価証券評価差額金 | 金 額 | 7       |
|           |     |         | 新株予約権        | 金 額 | 39      |
|           |     |         | 純資産合計        | 金 額 | 58,691  |
|           |     |         | 負債・純資産合計     | 金 額 | 131,184 |
| 資産合計      |     | 131,184 |              |     |         |

(注) 記載金額は、百万円未満を四捨五入しております。

**損益計算書**  
 (自 2020年3月1日)  
 (至 2021年2月28日)

(単位：百万円)

| 科 目                   | 金 額    |
|-----------------------|--------|
| 営 業 収 益               | 20,729 |
| 営 業 費 用               | 13,925 |
|                       | 6,804  |
| 営 業 利 益               |        |
| 営 業 外 収 益             |        |
| 受 取 利 息 及 び 配 当 金     | 78     |
| 助 成 金 収 入             | 137    |
| そ の 他                 | 24     |
|                       | 239    |
| 営 業 外 費 用             |        |
| 支 払 利 息               | 421    |
| そ の 他                 | 17     |
|                       | 438    |
|                       | 6,605  |
| 経 常 利 益               |        |
| 特 別 損 失               |        |
| 減 損 損 失               | 2,612  |
| 関 係 会 社 株 式 評 価 損     | 1,415  |
| 固 定 資 産 除 却 損         | 60     |
| そ の 他                 | 1      |
|                       | 4,088  |
| 税 引 前 当 期 純 利 益       | 2,517  |
| 法 人 税、住 民 税 及 び 事 業 税 | 1,995  |
| 法 人 税 等 調 整 額         | △362   |
| 当 期 純 利 益             | 884    |

(注) 記載金額は、百万円未満を四捨五入しております。

## 株主資本等変動計算書

(自 2020年3月1日)  
(至 2021年2月28日)

(単位：百万円)

|                     | 株 主 資 本 |        |           |      |        |
|---------------------|---------|--------|-----------|------|--------|
|                     | 資 本 金   | 資本剰余金  | 利益剰余金     | 自己株式 | 株主資本合計 |
|                     |         | 資本準備金  | その他の利益剰余金 |      |        |
| 当期首残高               | 26,985  | 26,984 | 7,150     | △203 | 60,916 |
| 当期変動額               |         |        |           |      |        |
| 新株の発行               | 14      | 14     | —         | —    | 28     |
| 自己株式の取得             | —       | —      | —         | △110 | △110   |
| 自己株式の処分             | —       | —      | —         | 17   | 17     |
| 当期純利益               | —       | —      | 884       | —    | 884    |
| 剰余金の配当              | —       | —      | △3,090    | —    | △3,090 |
| 株主資本以外の項目の当期変動額（純額） | —       | —      | —         | —    | —      |
| 当期変動額合計             | 14      | 14     | △2,206    | △93  | △2,271 |
| 当期末残高               | 26,999  | 26,998 | 4,944     | △296 | 58,645 |

|                     | 評価・換算差額等<br>その他有価証券評価差額金 | 新株予約権 | 純資産合計  |
|---------------------|--------------------------|-------|--------|
|                     |                          |       |        |
| 当期首残高               | 8                        | 40    | 60,964 |
| 当期変動額               |                          |       |        |
| 新株の発行               | —                        | —     | 28     |
| 自己株式の取得             | —                        | —     | △110   |
| 自己株式の処分             | —                        | —     | 17     |
| 当期純利益               | —                        | —     | 884    |
| 剰余金の配当              | —                        | —     | △3,090 |
| 株主資本以外の項目の当期変動額（純額） | △1                       | △1    | △2     |
| 当期変動額合計             | △1                       | △1    | △2,273 |
| 当期末残高               | 7                        | 39    | 58,691 |

(注) 記載金額は、百万円未満を四捨五入しております。

# 連結計算書類に係る会計監査人の監査報告書 謄本

## 独立監査人の監査報告書

2021年4月13日

株式会社ベルシステム24ホールディングス  
取締役会 御中

PwCあらた有限責任監査法人

東京事務所

指定有限責任社員 公認会計士 小沢直靖  
業務執行社員 指定有限責任社員 公認会計士 新田将貴

### 監査意見

当監査法人は、会社法第444条第4項の規定に基づき、株式会社ベルシステム24ホールディングスの2020年3月1日から2021年2月28日までの連結会計年度の連結計算書類、すなわち、連結財政状態計算書、連結損益計算書、連結持分変動計算書及び連結注記表について監査を行った。

当監査法人は、会社計算規則第120条第1項後段の規定により国際会計基準で求められる開示項目の一部を省略して作成された上記の連結計算書類が、株式会社ベルシステム24ホールディングス及び連結子会社からなる企業集団の当該連結計算書類に係る期間の財産及び損益の状況を、全ての重要な点において適正に表示しているものと認める。

### 監査意見の根拠

当監査法人は、我が国において一般に公正妥当と認められる監査の基準に準拠して監査を行った。監査の基準における当監査法人の責任は、「連結計算書類の監査における監査人の責任」に記載されている。当監査法人は、我が国における職業倫理に関する規定に従って、会社及び連結子会社から独立しており、また、監査人としてのその他の倫理上の責任を果たしている。当監査法人は、意見表明の基礎となる十分かつ適切な監査証拠を入手したと判断している。

### 連結計算書類に対する経営者並びに監査役及び監査役会の責任

経営者の責任は、連結計算書類を国際会計基準で求められる開示項目の一部を省略して作成することを認めている会社計算規則第120条第1項後段の規定により連結計算書類を作成し適正に表示することにある。これには、不正又は誤謬による重要な虚偽表示のない連結計算書類を作成し適正に表示するために経営者が必要と判断した内部統制を整備及び運用することが含まれる。

連結計算書類を作成するに当たり、経営者は、継続企業の前提に基づき連結計算書類を作成することが適切であるかどうかを評価し、国際会計基準で求められる開示項目の一部を省略して作成することを認めている会社計算規則第120条第1項後段の規定に基づいて継続企業に関する事項を開示する必要がある場合には当該事項を開示する責任がある。

監査役及び監査役会の責任は、財務報告プロセスの整備及び運用における取締役の職務の執行を監視することにある。

### 連結計算書類の監査における監査人の責任

監査人の責任は、監査人が実施した監査に基づいて、全体としての連結計算書類に不正又は誤謬による重要な虚偽表示がないかどうかについて合理的な保証を得て、監査報告書において独立の立場から連結計算書類に対する意見を表明することにある。虚偽表示は、不正又は誤謬により発生する可能性があり、個別に又は集計すると、連結計算書類の利用者の意思決定に影響を与えると合理的に見込まれる場合に、重要性があると判断される。

監査人は、我が国において一般に公正妥当と認められる監査の基準に従って、監査の過程を通じて、職業的専門家としての判断を行い、職業的懐疑心を保持して以下を実施する。

- ・ 不正又は誤謬による重要な虚偽表示リスクを識別し、評価する。また、重要な虚偽表示リスクに対応した監査手続を立案し、実施する。監査手続の選択及び適用は監査人の判断による。さらに、意見表明の基礎となる十分かつ適切な監査証拠を入手する。
- ・ 連結計算書類の監査の目的は、内部統制の有効性について意見表明するためのものではないが、監査人は、リスク評価の実施に際して、状況に応じた適切な監査手続を立案するために、監査に関連する内部統制を検討する。
- ・ 経営者が採用した会計方針及びその適用方法の適切性、並びに経営者によって行われた会計上の見積りの合理性及び関連する注記事項の妥当性を評価する。
- ・ 経営者が継続企業を前提として連結計算書類を作成することが適切であるかどうか、また、入手した監査証拠に基づき、継続企業の前提に重要な疑義を生じさせるような事象又は状況に関して重要な不確実性が認められるかどうか結論付ける。継続企業の前提に関する重要な不確実性が認められる場合は、監査報告書において連結計算書類の注記事項に注意を喚起すること、又は重要な不確実性に関する連結計算書類の注記事項が適切でない場合は、連結計算書類に対して除外事項付意見を表明することが求められている。監査人の結論は、監査報告書日までに入手した監査証拠に基づいているが、将来の事象や状況により、企業は継続企業として存続できなくなる可能性がある。
- ・ 連結計算書類の表示及び注記事項が、国際会計基準で求められる開示項目の一部を省略して作成することを認めている会社計算規則第120条第1項後段の規定に準拠しているかどうかとともに、関連する注記事項を含めた連結計算書類の表示、構成及び内容、並びに連結計算書類が基礎となる取引や会計事象を適正に表示しているかどうかを評価する。
- ・ 連結計算書類に対する意見を表明するために、会社及び連結子会社の財務情報に関する十分かつ適切な監査証拠を入手する。監査人は、連結計算書類の監査に関する指示、監督及び実施に関して責任がある。監査人は、単独で監査意見に対して責任を負う。

監査人は、監査役及び監査役会に対して、計画した監査の範囲とその実施時期、監査の実施過程で識別した内部統制の重要な不備を含む監査上の重要な発見事項、及び監査の基準で求められているその他の事項について報告を行う。

監査人は、監査役及び監査役会に対して、独立性についての我が国における職業倫理に関する規定を遵守したこと、並びに監査人の独立性に影響を与えると合理的に考えられる事項、及び阻害要因を除去又は軽減するためにセーフガードを講じている場合はその内容について報告を行う。

### 利害関係

会社及び連結子会社と当監査法人又は業務執行社員との間には、公認会計士法の規定により記載すべき利害関係はない。

以上

# 会計監査人の監査報告書 謄本

## 独立監査人の監査報告書

2021年4月13日

株式会社ベルシステム24ホールディングス  
取締役会 御中

PwCあらた有限責任監査法人

東京事務所

指定有限責任社員 公認会計士 小沢直靖  
業務執行社員 指定有限責任社員 公認会計士 新田将貴  
業務執行社員

### 監査意見

当監査法人は、会社法第436条第2項第1号の規定に基づき、株式会社ベルシステム24ホールディングスの2020年3月1日から2021年2月28日までの第7期事業年度の計算書類、すなわち、貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書及び個別注記表並びにその附属明細書（以下「計算書類等」という。）について監査を行った。

当監査法人は、上記の計算書類等が、我が国において一般に公正妥当と認められる企業会計の基準に準拠して、当該計算書類等に係る期間の財産及び損益の状況を、全ての重要な点において適正に表示しているものと認める。

### 監査意見の根拠

当監査法人は、我が国において一般に公正妥当と認められる監査の基準に準拠して監査を行った。監査の基準における当監査法人の責任は、「計算書類等の監査における監査人の責任」に記載されている。当監査法人は、我が国における職業倫理に関する規定に従って、会社から独立しており、また、監査人としてのその他の倫理上の責任を果たしている。当監査法人は、意見表明の基礎となる十分かつ適切な監査証拠を入手したと判断している。

### 計算書類等に対する経営者並びに監査役及び監査役会の責任

経営者の責任は、我が国において一般に公正妥当と認められる企業会計の基準に準拠して計算書類等を作成し適正に表示することにある。これには、不正又は誤謬による重要な虚偽表示のない計算書類等を作成し適正に表示するために経営者が必要と判断した内部統制を整備及び運用することが含まれる。

計算書類等を作成するに当たり、経営者は、継続企業の前提に基づき計算書類等を作成することが適切であるかどうかを評価し、我が国において一般に公正妥当と認められる企業会計の基準に基づいて継続企業に関する事項を開示する必要がある場合には当該事項を開示する責任がある。

監査役及び監査役会の責任は、財務報告プロセスの整備及び運用における取締役の職務の執行を監視することにある。

### 計算書類等の監査における監査人の責任

監査人の責任は、監査人が実施した監査に基づいて、全体としての計算書類等に不正又は誤謬による重要な虚偽表示がないかどうかについて合理的な保証を得て、監査報告書において独立の立場から計算書類等に対する意見を表明することにある。虚偽表示は、不正又は誤謬により発生する可能性があり、個別に又は集計すると、計算書類等の利用者の意思決定に影響を与えると合理的に見込まれる場合に、重要性があると判断される。

監査人は、我が国において一般に公正妥当と認められる監査の基準に従って、監査の過程を通じて、職業的専門家としての判断を行い、職業的懐疑心を保持して以下を実施する。

- ・ 不正又は誤謬による重要な虚偽表示リスクを識別し、評価する。また、重要な虚偽表示リスクに対応した監査手続を立案し、実施する。監査手続の選択及び適用は監査人の判断による。さらに、意見表明の基礎となる十分かつ適切な監査証拠を入手する。
- ・ 計算書類等の監査の目的は、内部統制の有効性について意見表明するためのものではないが、監査人は、リスク評価の実施に際して、状況に応じた適切な監査手続を立案するために、監査に関連する内部統制を検討する。
- ・ 経営者が採用した会計方針及びその適用方法の適切性、並びに経営者によって行われた会計上の見積りの合理性及び関連する注記事項の妥当性を評価する。
- ・ 経営者が継続企業を前提として計算書類等を作成することが適切であるかどうか、また、入手した監査証拠に基づき、継続企業の前提に重要な疑義を生じさせるような事象又は状況に関して重要な不確実性が認められるかどうか結論付ける。継続企業の前提に関する重要な不確実性が認められる場合は、監査報告書において計算書類等の注記事項に注意を喚起すること、又は重要な不確実性に関する計算書類等の注記事項が適切でない場合は、計算書類等に対して除外事項付意見を表明することが求められている。監査人の結論は、監査報告書曰までに入手した監査証拠に基づいているが、将来の事象や状況により、企業は継続企業として存続できなくなる可能性がある。
- ・ 計算書類等の表示及び注記事項が、我が国において一般に公正妥当と認められる企業会計の基準に準拠しているかどうかとともに、関連する注記事項を含めた計算書類等の表示、構成及び内容、並びに計算書類等が基礎となる取引や会計事象を適正に表示しているかどうかを評価する。

監査人は、監査役及び監査役会に対して、計画した監査の範囲とその実施時期、監査の実施過程で識別した内部統制の重要な不備を含む監査上の重要な発見事項、及び監査の基準で求められているその他の事項について報告を行う。

監査人は、監査役及び監査役会に対して、独立性についての我が国における職業倫理に関する規定を遵守したこと、並びに監査人の独立性に影響を与えると合理的に考えられる事項、及び阻害要因を除去又は軽減するためにセーフガードを講じている場合はその内容について報告を行う。

### 利害関係

会社と当監査法人又は業務執行社員との間には、公認会計士法の規定により記載すべき利害関係はない。

以上

# 監査役会の監査報告書 謄本

## 監 査 報 告 書

当監査役会は、2020年3月1日から2021年2月28日までの第7期事業年度の取締役の職務の執行に関して、各監査役が作成した監査報告書に基づき、審議の結果、監査役全員の一致した意見により、本監査報告書を作成し、以下のとおり報告いたします。

### 1. 監査役及び監査役会の監査の方法及びその内容

監査役会は、監査役全員が出席して毎月定期的に監査役会を開催し、当社及び子会社各社の健全で持続的な成長を確保し、社会的信頼に応える良質な企業統治体制を取締役会と協働して確立することを監査の基本方針としております。当該事業年度の監査計画、職務の分担等を定め、中期経営計画を支える主要施策の取組状況の検証並びに企業集団における内部統制システム（財務報告に係る内部統制を含む）、リスクマネジメント体制の構築・運用状況を重点監査項目として設定し、各監査役から監査の実施状況及び結果について報告を受けるほか、取締役等から職務の執行状況及び事業運営の状況について報告・説明を受け、また、会計監査人から監査計画、四半期レビュー及び期末決算監査結果その他の職務の執行状況について報告を受け、取締役等及び会計監査人に対して必要に応じて説明を求めました。

各監査役は、監査役会が定めた「監査役会規程」、「監査役監査基準」、「内部統制システムに係る監査の実施基準」に準拠し、監査計画、職務の分担等に従い、オンライン形式も併用しながら、取締役、財務統括部門、内部監査部門、法務・コンプライアンス部門その他の使用人等と意思疎通を図り、情報の収集及び監査の環境の整備に努めるとともに、以下の方法で監査を実施しました。

①取締役会、経営会議、コンプライアンス委員会、内部統制委員会その他重要な会議にオンライン形式も組み合わせて出席し、適宜意見を述べるとともに、代表取締役との定期会合において意見交換を行い、取締役及び使用人等とのヒアリングの場において、その職務の執行状況について報告を受け、必要に応じて説明を求めたほか、重要な決裁書類等を閲覧し、本社において業務及び財産の状況を調査しました。また、子会社については、取締役、監査役及び使用人等とオンライン形式も併用しながら意思疎通及び情報の交換を図るとともに、国内の事業所に赴き、その業務及び財産の状況を調査し、必要に応じて子会社から事業の報告を受けました。また、社外取締役とも意思疎通の場を作り、当社の経営上の課題について定期的に意見交換を行いました。

②事業報告に記載されている取締役の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制その他株式会社及びその子会社から成る企業集団の業務の適正を確保するために必要なものとして会社法施行規則第100条第1項及び第3項に定める体制の整備に関する取締役会決議の内容及び当該決議に基づき整備されている体制（内部統制システム）について、監査役会で定めた「内部統制システムに係る監査の実施基準」に基づき、取締役及び使用人等からその構築及び運用の状況について報告を受け、必要に応じて説明を求め、監視及び検証を行い、意見を表明しました。また、内部監査部門と定期的に会合を設け、内部監査の実施状況と監査結果、内部統制に関する評価の報告を受け、必要に応じて説明を求めました。さらに、三様監査の連携を図り監査の実効性及び効率性を高めるため、常勤監査役、会計監査人、内部監査部門長が出席する会合をオンライン形式で定期的に開催しそれぞれの監査状況について共有と意見交換の上、協議を行い監査環境の整備に努めました。なお、金融商品取引法上の財務報告に係る内部統制については、取締役等及び会計監査人から当該内部統制の評価及び監査の状況について報告を受け必要に応じて説明を求めました。

③会計監査人からは、事前に監査計画の説明を受け、協議を行うと共に監査結果の報告を受け、意見交換を行いました。さらに常勤監査役等が適宜に会計監査人と意思疎通を図り、会計監査人が独立の立場を保持し、かつ、適正な監査を実施しているかを会計監査人のオンライン形式による使用人への個別インタビューに同席する等、監視及び検証するとともに、会計監査人からその職務の執行状況について報告を受け、必要に応じて説明を求めました。また、会計監査人から「職務の遂行が適正に行われることを確保するための体制」（会社計算規則第131条各号に掲げる事項）を「監査に関する品質管理基準」（平成17年10月28日企業会計審議会）等に従って整備している旨の通知を受ける他、「監査法人の組織的な運営に関する原則」（監査法人のガバナンス・コード）への対応について報告を受け、必要に応じて説明を求めました。更には、会計監査人の評価・選解任に係る相当性を検証致しました。

以上のことと基づき、当該事業年度に係る事業報告及びその附属明細書、計算書類（貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書及び個別注記表）及びその附属明細書並びに連結計算書類（連結財政状態計算書、連結損益計算書、連結持分変動計算書及び連結注記表）について検討いたしました。

## 2. 監査の結果

### (1) 事業報告等の監査結果

- ①事業報告及びその附属明細書は、法令及び定款に従い、会社の状況を正しく示しているものと認めます。
- ②取締役の職務の執行に関する不正の行為又は法令若しくは定款に違反する重大な事実は認められません。
- ③内部統制システムに関する取締役会決議の内容は相当であると認めます。また当該内部統制システムに関する事業報告の記載内容及び取締役の職務の執行についても、指摘すべき事項は認められません。なお、財務報告に係る内部統制については本監査報告書の作成時点において開示すべき重要な不備はない旨の報告を代表取締役及び会計監査人から受けております。監査役会としては、コーポレート・ガバナンス強化の観点から、今後も企業集団として継続的な内部統制システムの整備、運用の高度化への取り組みが必要であると考え、引き続きその状況の監視、検証を行って参ります。

### (2) 計算書類及びその附属明細書の監査結果

会計監査人PwCあらた有限責任監査法人の監査の方法及び結果は相当であると認めます。

なお、会計監査人の職務の遂行が適正に行われることを確保するための体制（会社計算規則第131条各号に掲げる事項）については、指摘すべき事項は認められません。

### (3) 連結計算書類の監査結果

会計監査人PwCあらた有限責任監査法人の監査の方法及び結果は相当であると認めます。

なお、会計監査人の職務の遂行が適正に行われることを確保するための体制（会社計算規則第131条各号に掲げる事項）については、指摘すべき事項は認められません。

2021年4月19日

株式会社ベルシステム24ホールディングス 監査役会

|       |       |   |
|-------|-------|---|
| 常勤監査役 | 濱口 聰子 | 印 |
| 社外監査役 | 渡邊 和紀 | 印 |
| 社外監査役 | 堀内 文隆 | 印 |

以上

# 監査役会の監査報告書補足説明資料

---

監査役は、株主の負託を受けた独立の機関として取締役の職務の執行を監査する事により企業集団の健全で持続的な成長と中長期的な企業価値の創出を実現し、社会的信頼に応える良質な企業統治体制を確立することを使命としております。

そこで当監査役会は、監査報告書「監査役及び監査役会の監査の方法及びその内容」につき、より具体的に説明することにより、監査活動の透明性を図り、株主をはじめとするステークホルダーの皆様との対話の一助とすべく監査報告書の補足説明として以下のとおり報告いたします。

## 1. 監査役の職務執行体制

当監査役会は、監査役3名（常勤監査役1名、非常勤社外監査役2名）に加え、監査役の職務を補助するスタッフ1名にて監査役職務を遂行しております。

### 【監査役の役割分担】

常勤監査役は、日常の監査活動において高度な社内情報力を駆使し、企業集団の状況を把握し、適宜社外監査役へ情報を共有しております。また、日常監査において発見された事項について取締役・執行役員に対して適宜業務改善提言を行っております。

社外監査役は、その幅広い実務経験や高度な専門知識に基づき大所高所からの意見を取締役会・監査役会において発言しております。

2021年2月期における監査役会は19回開催され、監査役はすべての監査役会へ全員出席しております。

## 2. 監査活動概況報告

監査活動は、業務監査と会計監査に大別され、法令・コンプライアンス遵守状況、リスクマネジメント体制の整備・運用状況、内部統制の整備・運用状況、財務報告開示内容の適正性、会計監査人の監査の相当性等を監視・検証しております。また、2021年2月期は新型コロナウイルス感染症の影響により従来の監査活動は一部制限を受けましたが、各種会議への出席、役員・社員へのインタビュー・会計監査人との会合等において新たにオンライン形式も併用しながら実施したことで、結果として監査活動に大きな支障を来たすことはございませんでした。

### 【2021年2月期の主な監査活動】

#### ① 業務監査

- ・取締役会への出席及び意見の表明
- ・重要会議（経営会議、内部統制委員会、コンプライアンス委員会等）への出席及び意見の表明
- ・重要な資料（重要な決裁資料、稟議書、契約書等）の閲覧と検証
- ・当社及び子会社の主要な事業所への往査及びオンライン形式による社員へのインタビュー実施
- ・代表取締役及び執行役員、子会社取締役、執行役員との意見交換
- ・内部監査部門より内部監査計画及び監査結果の受領と意見交換
- ・各統制部門（財務統括部門、法務・コンプライアンス部門、人事部門、経営企画部門等）からの報告聴取と意見交換
- ・各子会社監査役との意見交換

#### ② 会計監査

- ・会計監査人より監査計画及び四半期レビュー報告・期末決算監査結果の受領と意見交換
- ・会計監査人による使用人へのインタビューコンサル
- ・会計監査人選解任評価の実施
- ・会計監査人の監査報酬の検証
- ・三様監査（常勤監査役・会計監査人・内部監査部門）の三者での定期的会合の実施

### 3. 重点監査項目と活動実績

2021年2月期は、中期経営計画の初年度にあたり、計画における主要なテーマに関する取り組み状況を監視・検証すると共に前述の「2. 監査活動概況報告」に加え重点監査項目として下記事項を定め活動致しました。

#### ① 新型コロナウイルス感染症のリスク対策監査

当社は全国37か所のコールセンター及びクライアント先において3万人超の多くの社員が勤務しております。社員の健康と事業継続を担保するため、各センターにおける新型コロナウイルス感染予防対策の実施状況について検証を行って参りました。

予防3点セット（マスク・消毒液・飛沫感染防止板）の配置、各センターにおけるソーシャルディスタンスの確保等について現場社員へのインタビュー、現場訪問を通じてその実施状況について監査を行いました。

また、毎週の経営会議において人事管掌役員から報告される社員の感染状況と対策の実施状況を確認し、監査役会としてその適正性について審議し、改善が必要と思われる点については取締役会へ提言を致しました。

#### ② コロナ禍を起因とした社員の働く環境変化における整備・運用状況監査

当社は従前より社員の働く環境の多様性を尊重し在宅勤務を推奨しておりましたが、コロナ禍においてより在宅勤務推奨度合を高めたことによる変化する環境の整備・運用状況について監査を行いました。

本社等オフィス勤務者においては約8割の社員が在宅勤務を活用し、在宅コンタクトセンターは千数百席への拡大が行われた事、また、従業員向けの教育・研修は全てオンラインに切り替え、働く場所を選ばない、ニューノーマル時代に対応した仕組みと環境の整備が行われた事を確認致しました。更に、在宅勤務による社員の心と体の健康状態への影響についてもハラスマント相談窓口や内部通報窓口、人事部門への相談等について注視し監視・検証を行い必要に応じて執行側へ提言を致しました。

### ③ 内部統制システムの視点からの事業継続監査

新型コロナウイルス感染症による事業継続並びに業績への影響を通年に渡り検証致しました。

キャッシュ・フロー状況に基づく資金の確保の見通し、事業継続における課題・問題点について、代表取締役始め各執行役員にて情報共有し会社全体として対応を取るリスク管理体制となっているかどうかを監視し、必要に応じて執行側へ提言を致しました。

### ④ 財務報告の適正性監査

当社の財務報告におけるリスクであるのれん減損評価について、通年に渡り代表取締役、財務統括部門、会計監査人と協議を重ねて参りました。

2021年2月期は、子会社である株式会社ポッケにおいて同社の主たる事業であるコンテンツ事業不振による業績見通しの低迷によりのれん減損損失を計上するに至りましたが、のれん減損評価の妥当性を確保する内部統制の整備及び運用について財務統括部門から報告を聴取し、その妥当性を検証すると共に、のれん減損評価に係る会計監査人の監査の相当性について検証並びに意見交換を行いました。

## 4. 2022年2月期 監査の実効性向上に向けた課題

当監査役会は、2021年2月期においても継続して監査役会実効性評価を実施し、その概要是当社ウェブサイトに開示しております。

2021年2月期の監査活動の振り返りと実効性の検証並びに2022年2月期における監査活動の実効性向上に向けた主要課題について監査役3名で意見交換を行いました結果、2021年2月期の監査活動は有効に機能していると結論付けました。

また、当監査役会は、2022年2月期において監査の網羅性・実効性を高めるため企業集団監査役監査体制の整備、会計監査人・内部監査部門との三様監査連携強化による内部統制システムの整備・運用状況並びにリスクマネジメント体制の監視・検証に努めて参ります。

また、取締役会と協働で会社の監督機能の一翼を努め企業集団の健全で持続的な成長と中長期的な企業価値の創出を実現し、社会的信頼に応える良質な企業統治体制を確立して参る所存でございます。

以上

## 株主総会会場ご案内図

### <住所>

東京都港区虎ノ門四丁目1番1号 神谷町トラストタワー2階  
トラストシティ カンファレンス・神谷町

### <交通／周辺地図>

東京メトロ日比谷線 神谷町駅 直結

(メトロシティ神谷町 (4a/4b方面) を経由、東京ワールドゲート連絡通路直結)



◎お願い

駐車場、駐輪場の準備はいたしておりませんので、ご了承のほどよろしくお願い申し上げます。