
2025年2月期（2024年度） 第2四半期 決算補足資料

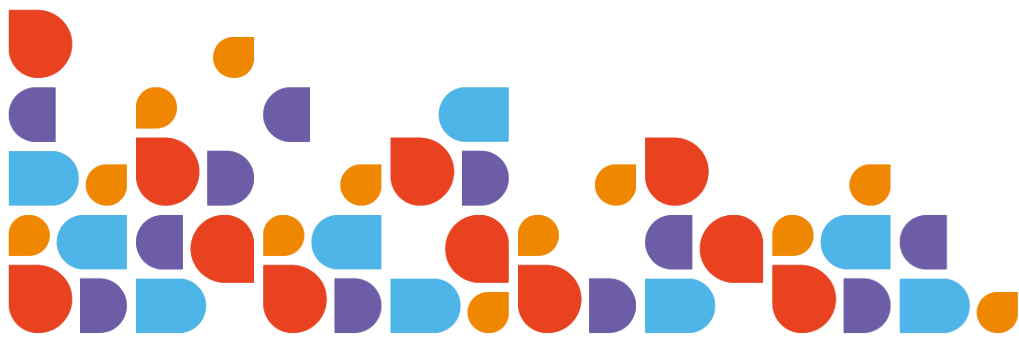
（2024/3－2024/8）

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

2024年10月9日

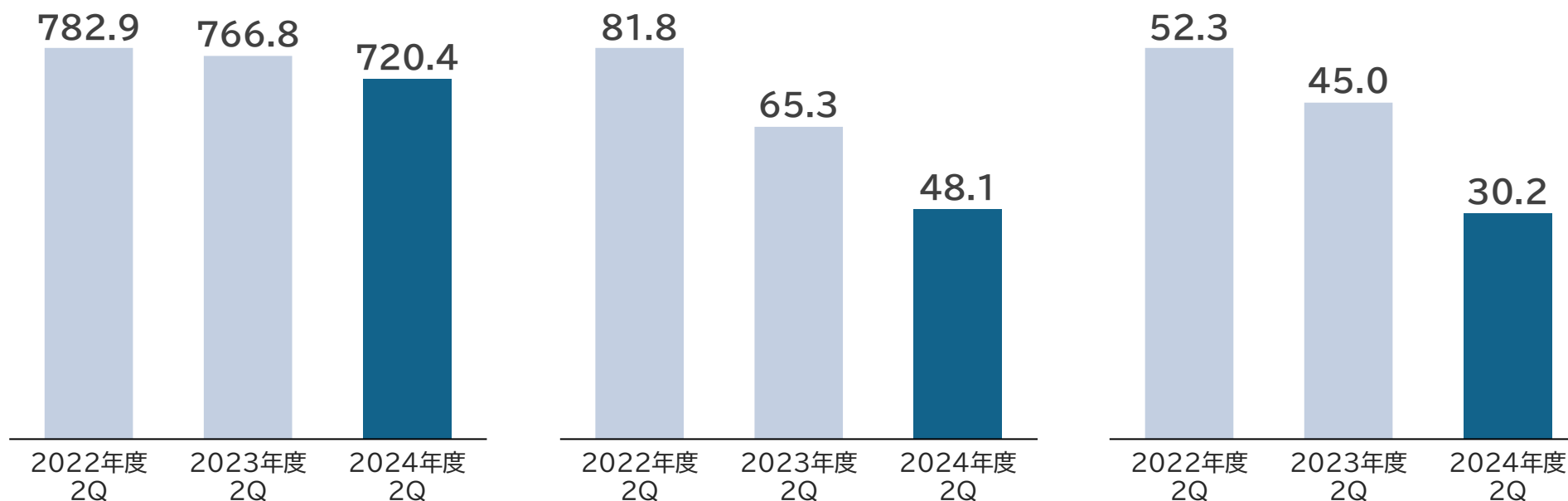
証券コード:6183



1 2024年度第2四半期 決算業績

■ コロナ等国策関連業務の減少影響が継続し、売上収益、営業利益共に前年2Q比で減少

売上収益	営業利益	親会社の所有者に 帰属する四半期利益
720億円	48億円	30億円
前年比増減 △ 46.4億円 (△ 6.1%)	前年比増減 △ 17.2億円 (△ 26.3%)	前年比増減 △ 14.8億円 (△ 32.8%)



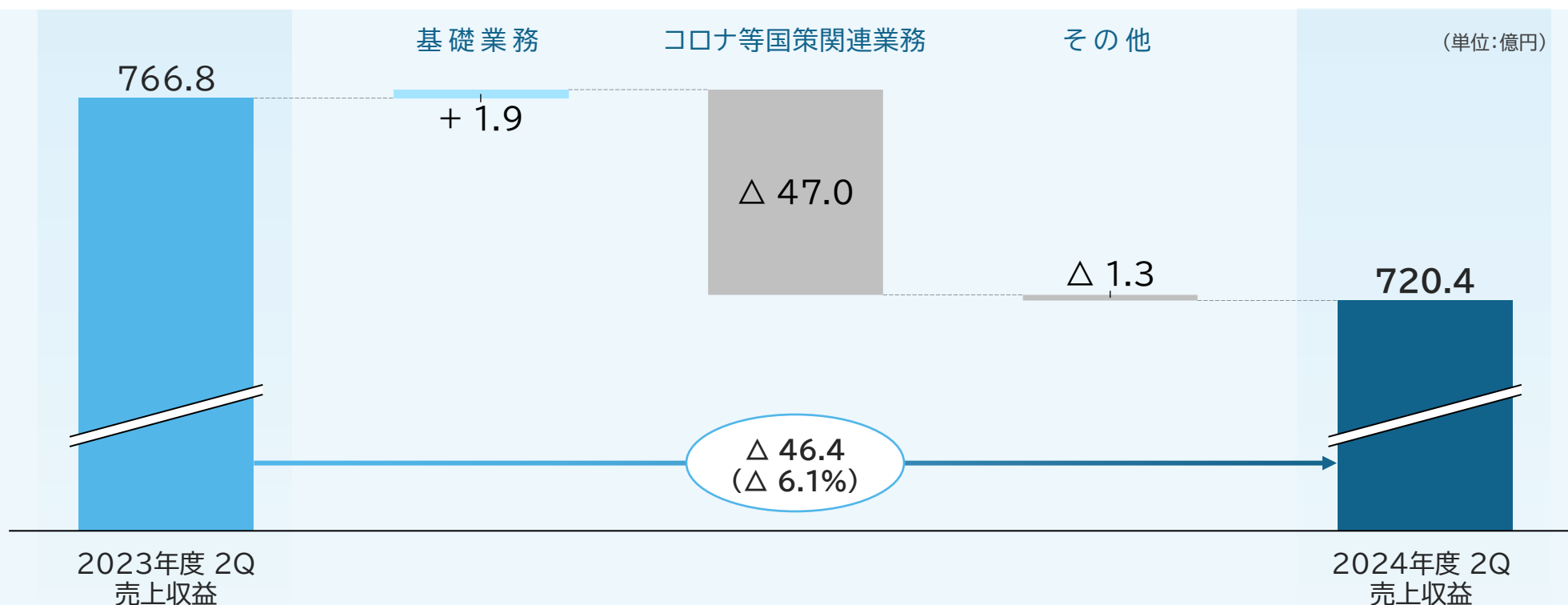
2025年2月期（2024年度）第2四半期 連結損益計算書概要



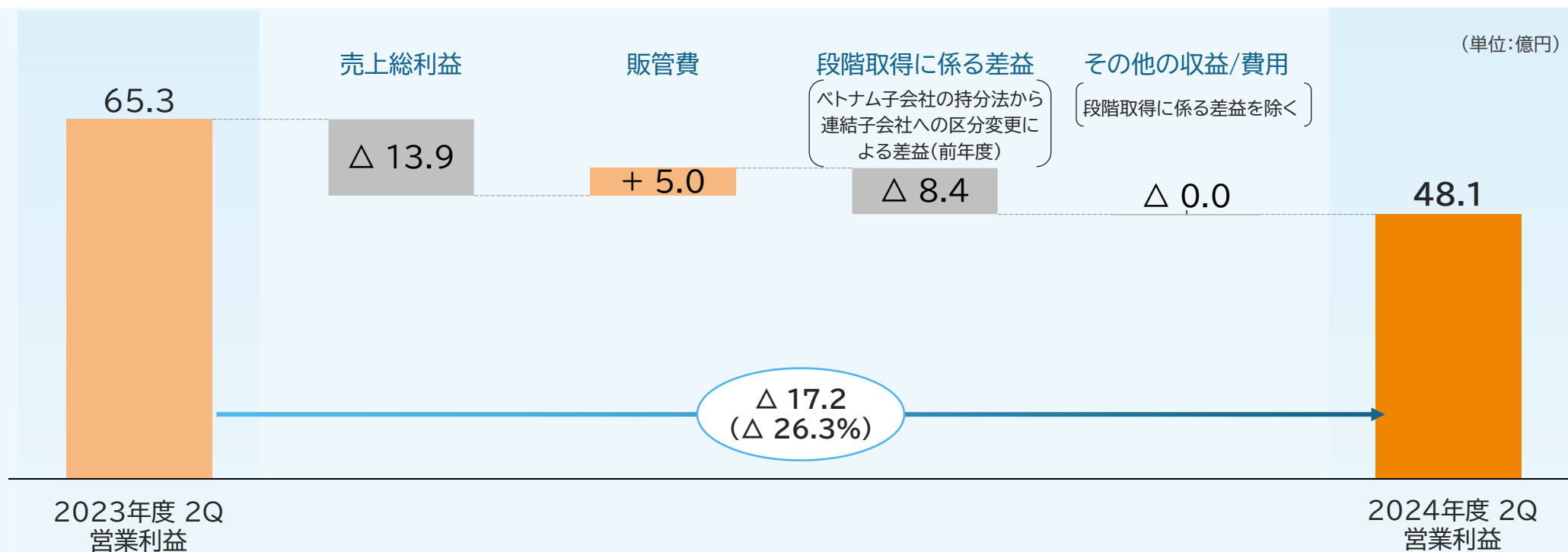
(単位:億円)

	2023年度 2Q	2024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	766.8	720.4	△46.4	△6.1%	1,530.0	47.1%
内、基礎業務	703.2	705.1	+1.9	+0.3%	1,493.0	47.2%
内、コロナ等国策関連業務	60.1	13.1	△47.0	△78.2%	30.0	43.6%
内、その他	3.5	2.2	△1.3	△37.1%	7.0	31.1%
売上総利益	141.2	127.3	△13.9	△9.8%	298.0	42.7%
販売費及び一般管理費	▲ 84.8	▲ 79.8	+5.0	△5.9%	▲ 173.0	
その他の収益 / 費用	8.9	0.5	△8.4	△93.9%	0.0	
営業利益	65.3	48.1	△17.2	△26.3%	125.0	38.5%
営業利益率	8.5%	6.7%			8.2%	
持分法による投資損益	0.7	0.5	△0.2	△28.6%	125.0	
金融収益 / 費用	▲ 1.8	▲ 2.0	△0.2	+11.1%	▲ 4.4	
親会社の所有者に帰属する四半期利益	45.0	30.2	△14.8	△32.8%	80.0	37.8%

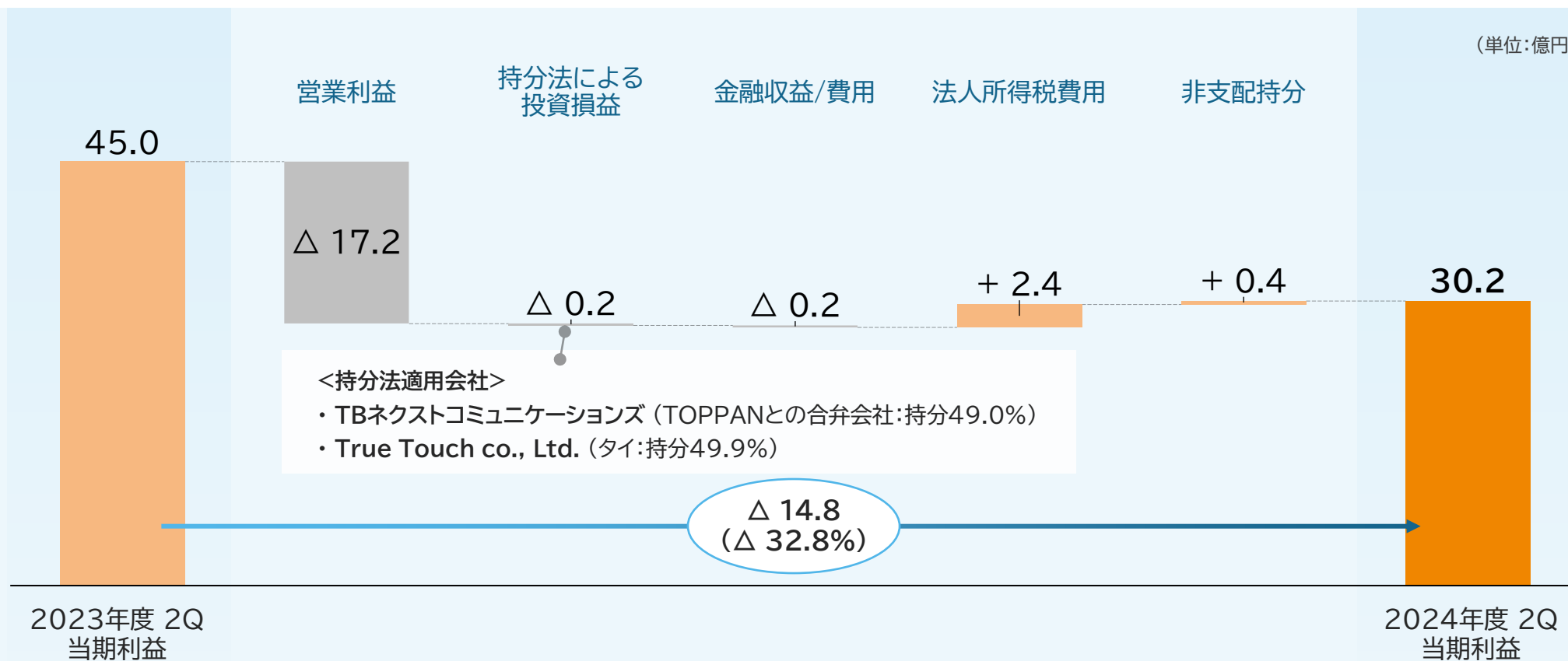
- 売上収益は720.4億円で、前年2Qの766.8億円から△46.4億円(△6.1%)の減少
- 基礎業務は、前年2Q比+1.9億円(+0.3%)の微増
 - 新規案件は増加も大口案件の減少が影響し、全体としては微増にとどまる
- コロナ等国策関連業務は、前年2Q比△47.0億円(△78.2%)の減少
 - コロナ関連業務はほぼ終了、その他国策関連業務(給付金等)は前年2Q比で増加



- 営業利益は48.1億円で、前年2Q比 $\Delta 17.2$ 億円($\Delta 26.3\%$)の減少
- 売上総利益は、前年2Q比で $\Delta 13.9$ 億円の減少
 - 高収益のコロナ等国策関連業務の売上収益減少が大きく影響
 - 基礎業務は伸びが微増にとどまり、売上総利益への影響は限定的
- 販管費は、前年2Q比で $\Delta 5.0$ 億円の費用減少(増益要因)
 - 社員の適正配置による間接人件費の減少に加え、広告宣伝費、設備関連費等を幅広く削減



- 当期利益は30.2億円で、前年2Q比△14.8億円(△32.8%)の減少
- 持分法による投資損益は、前年2Qと比べて微減
 - TBネクストコミュニケーションズ、タイのTrue Touch社はそれぞれ前年2Qと比べて微減



※ 当期利益=親会社の所有者に帰属する当期(四半期)利益

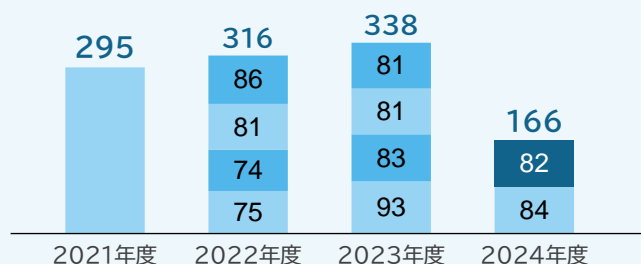
■ クライアント業種別売上収益(基礎業務)では、前年単2Q比で金融・保険業が増加したものの、運輸・通信業、卸売・小売業等は減少

(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)

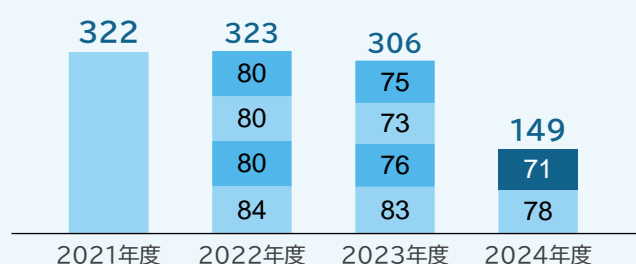
人材紹介及びネット関連サービスの大口案件が減少も新規案件の増加もあり単2Qではほぼ前年並み



運輸・通信業

(通信キャリア・プロバイダ・旅行・運輸等)

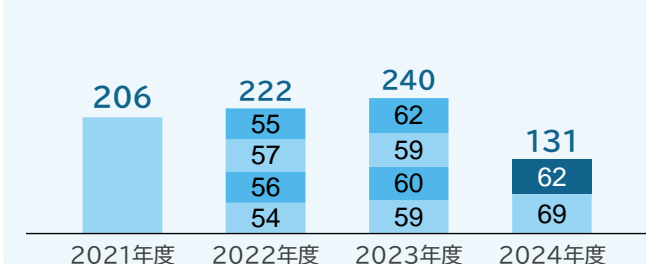
通信キャリアは個人向けサービスを中心に減少



金融・保険業

(銀行・証券・生損保・クレジットカード等)

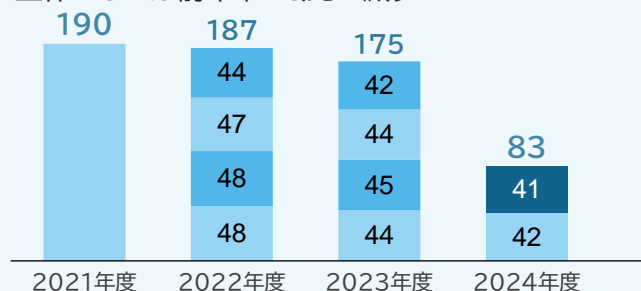
1Qの大口スポット取引の反動減はあるも生損保関連は堅調に推移し、前年単2Q比で増加



卸売・小売業

(通販・Eコマース・商品販売サービス等)

通販・Eコマースの健康食品関連が増加したものの、全体としては前年単2Q比で減少



製造業

(メーカー・食品製造・印刷・医薬関連等)

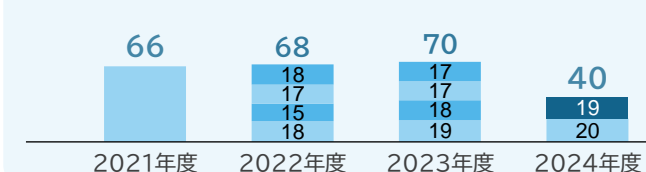
電気料金引き上げ対応等の業務縮小等により減少も医薬関連は堅調に推移



その他

(自治体・電気・ガス・水道・住宅・不動産等)

自治体関連のDX化支援業務、及び新電力サービス業務が着実に増加



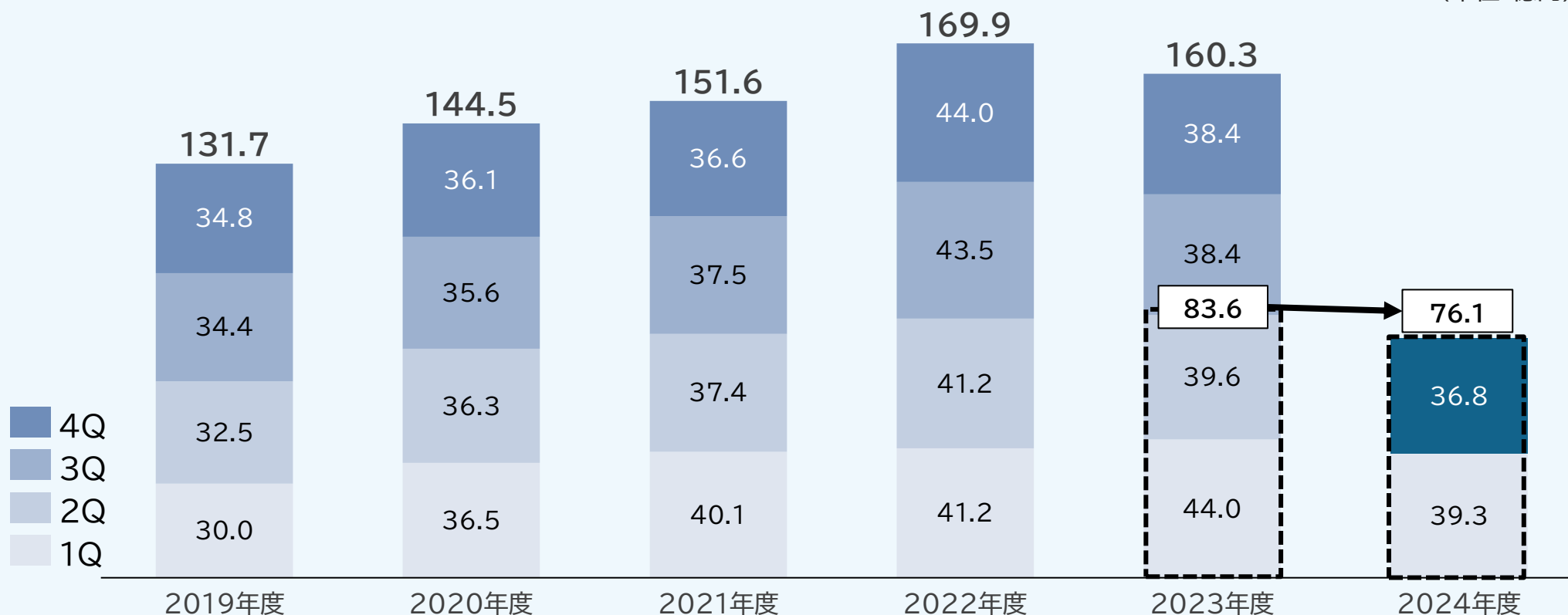
※ (株)ベルシステム24単体の売上収益上位300社の基礎業務が対象

■ 伊藤忠シナジーの売上収益は76.1億円と、前年2Q(累計)比△7.5億円(△9.0%)の減少

- ・ 前年の一部大口案件の業務終了等により減少

伊藤忠シナジーによる売上収益

(単位:億円)



2025年2月期（2024年度）第2四半期 連結財政状態計算書概要

(単位:億円)

	2024年2月末	2024年8月末	増減額	備考
流動資産	283.0	295.6	+12.7	
内、現金及び現金同等物	72.1	90.4	+18.2	
内、営業債権	192.0	185.6	△6.4	
非流動資産	1,471.7	1,437.7	△34.0	
内、有形固定資産（使用权資産を除く）	84.5	79.2	△5.3	
内、使用权資産	273.8	242.6	△31.2	
内、のれん	967.7	967.2	△0.5	
資産合計	1,754.7	1,733.3	△21.3	
流動負債	486.0	575.9	+89.9	
内、借入金	230.0	283.0	+53.0	長期借入金からの振替による増加等
非流動負債	591.3	475.7	△115.6	
内、長期借入金	332.3	247.4	△84.9	1年以内への振替・約定返済による減少
内、その他の長期金融負債	218.5	191.2	△27.3	
資本	677.4	681.8	+4.4	
内、株主資本	667.3	672.9	+5.6	利益による増加、配当金による減少
内、非支配持分	10.1	8.9	△1.2	子会社の配当等により減少
負債及び資本合計	1,754.7	1,733.0	△21.7	
株主資本比率	38.0%	38.8%	0.8%	
ネット有利子負債残高	490.2	440.0	△50.2	
Net DER	0.73倍	0.65倍	△0.08	

※ 株主資本＝親会社の所有者に帰属する持分

2025年2月期（2024年度）第2四半期 連結キャッシュ・フロー計算書

(単位:億円)

	2023年度 2Q	2024年度 2Q	増減額	備考
税引前利益	64.2	46.6	△17.6	
減価償却費・償却費	45.5	47.1	+1.6	
段階取得に係る差益	△ 8.4	—	+8.4	前年度はベトナム子会社の区分変更による差益
運転資金増減	12.5	24.9	+12.5	
法人所得税の支払額	△ 26.5	△ 8.5	+18.0	
その他	△ 3.3	15.4	+18.8	
営業活動によるキャッシュ・フロー	84.0	125.6	+41.6	
設備投資	△ 14.0	△ 8.9	+5.1	IT設備、拠点設備更新等
事業投資	△ 7.6	△ 7.0	+0.6	2024年度はIT企業、ベンチャー企業への投資
その他	0.5	△ 0.5	△1.0	
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 21.1	△ 16.4	+4.7	
フリーキャッシュ・フロー	62.9	109.3	+46.4	
借入金増減	1.0	△ 32.0	△33.0	
配当金の支出	△ 22.1	△ 22.1	+0.0	
リース債務返済	△ 35.2	△ 34.8	+0.5	
その他	△ 3.4	△ 2.1	+1.3	
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 59.7	△ 90.9	△31.2	
現金及び現金同等物の期末残高	73.3	90.4	+17.1	

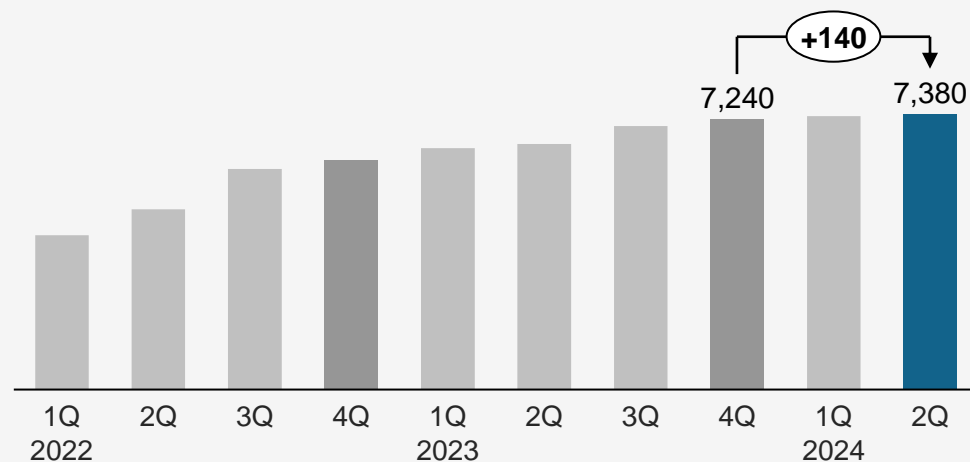
※ フリーキャッシュ・フロー＝営業活動によるキャッシュ・フロー＋投資活動によるキャッシュ・フロー

■ 音声認識システムは、今年度2Qにて大口案件での導入もあり、前年度末と比べ500席の増加

■ 拠点ブース数は、業務の地方移管を進めることにより首都圏を中心に整理

BellCloud+(プラス)

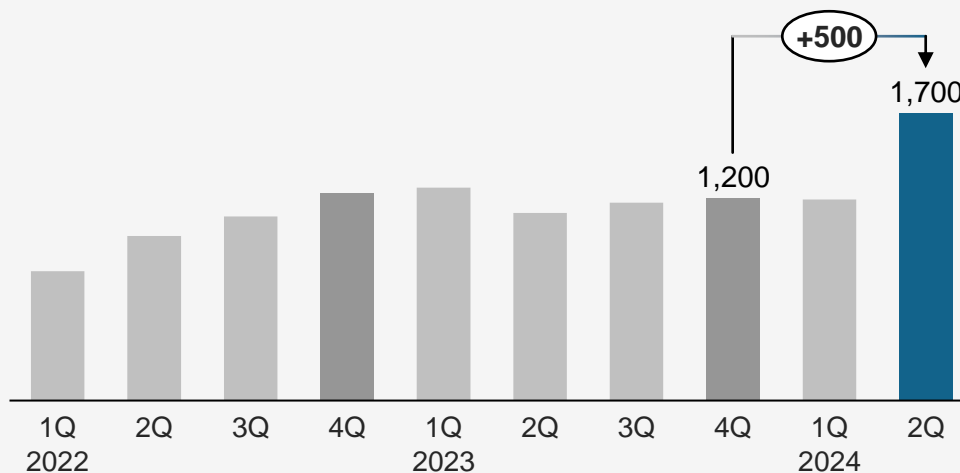
※ バルシステム24が提供するクラウド型コンタクトセンターシステム



音声認識システム

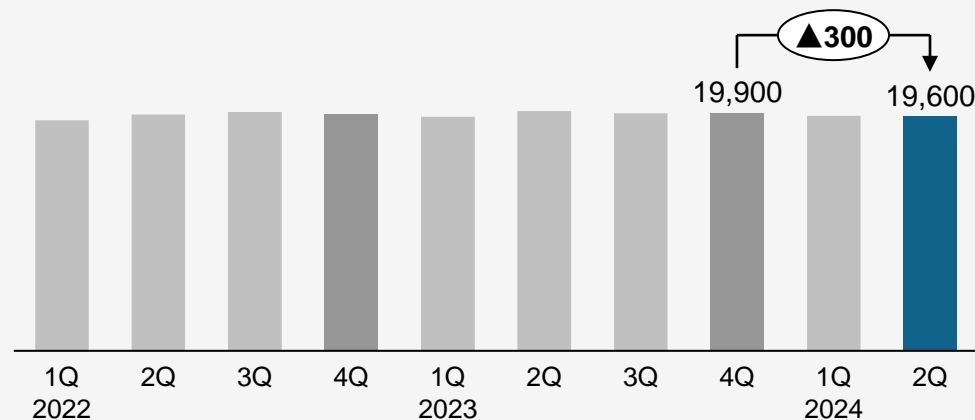
(単位:席数)

※ 人間の声の発話をデジタルデータに変換しテキスト化を行う技術を活用したシステム



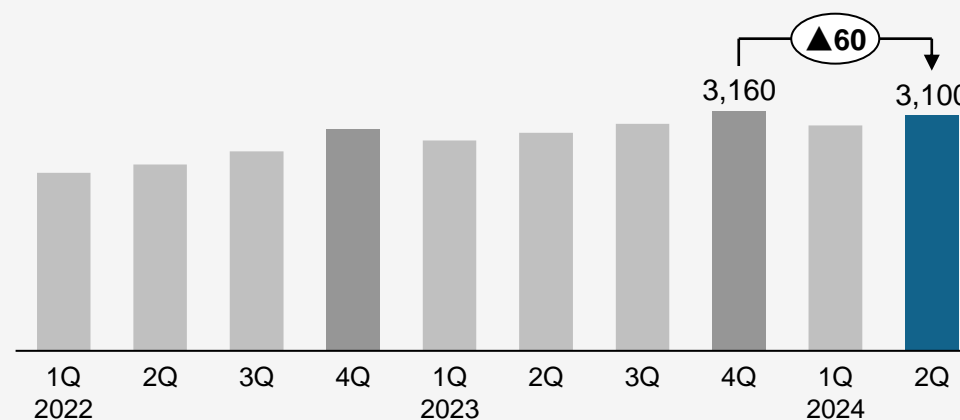
拠点ブース数

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



在宅コンタクトセンター席数

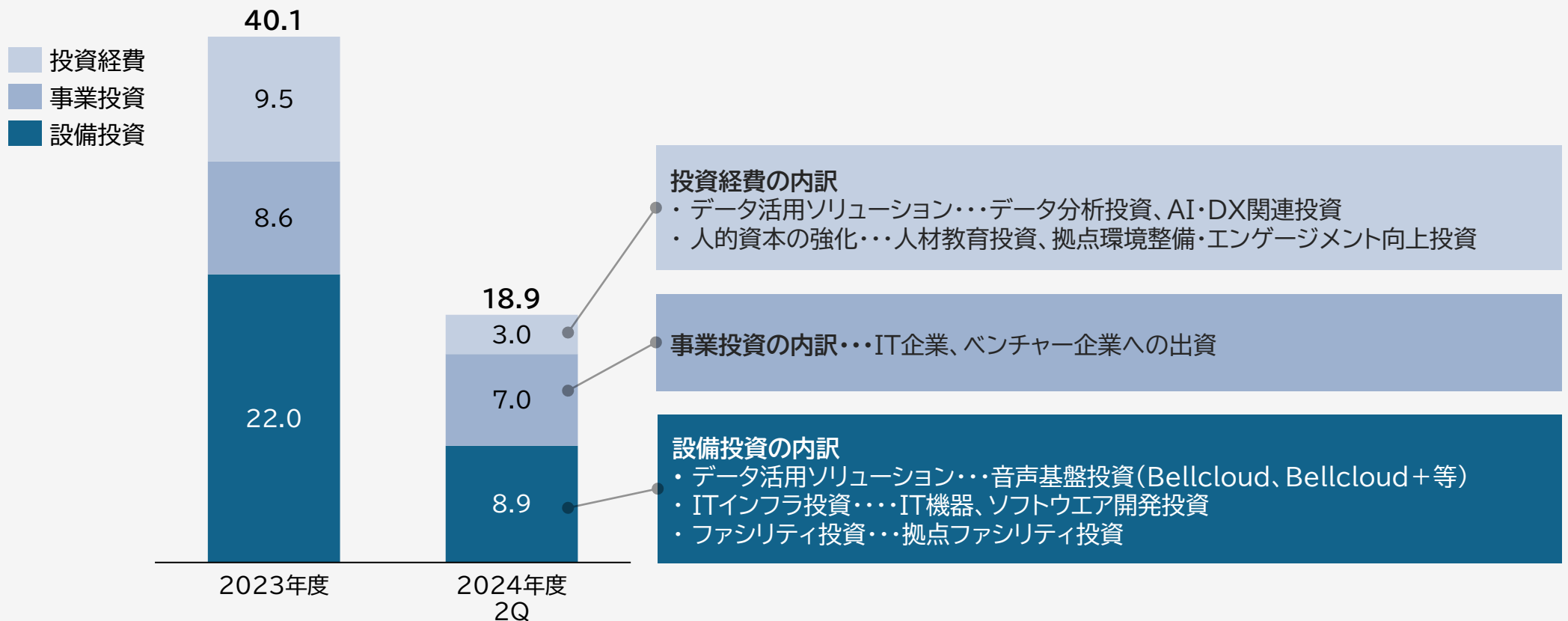
※ バルシステム24の業務が対象



- 2025年度までの3年間の投資総額は、①拠点等設備投資、②事業投資、③データ活用ソリューション・人的資本強化関連投資で150億円以上を予定
- 今年度2Qの投資総額は18.9億円、前年度からの累計は59.0億円

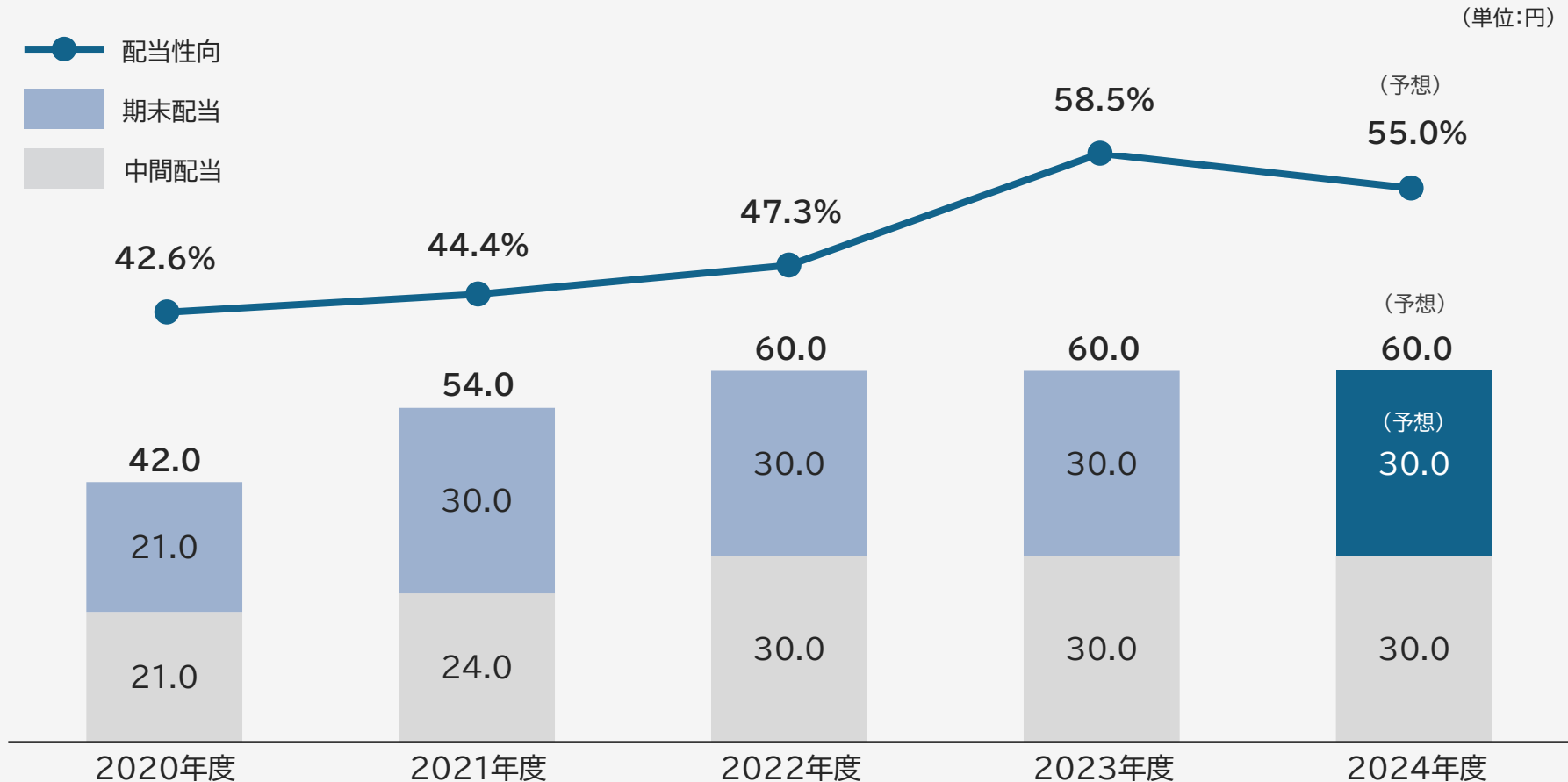
投資進捗の状況

(単位:億円)



- 配当金について、現時点で方針変更の予定はなし
- 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

1株当たり配当金・配当性向の推移



2 市場環境変化と注力分野

2023年5月(コロナ5類)以降

コロナ禍で加速したデジタルシフトにより、従来型の電話対応業務のニーズが減少

- FAQ、チャットボット等の活用によるユーザーリテラシー向上
- 企業のDX化による問い合わせ対応業務の削減

従来型の電話対応業務の伸びは大きく期待できない

生成AIビジネスの拡大／データ活用の高度化

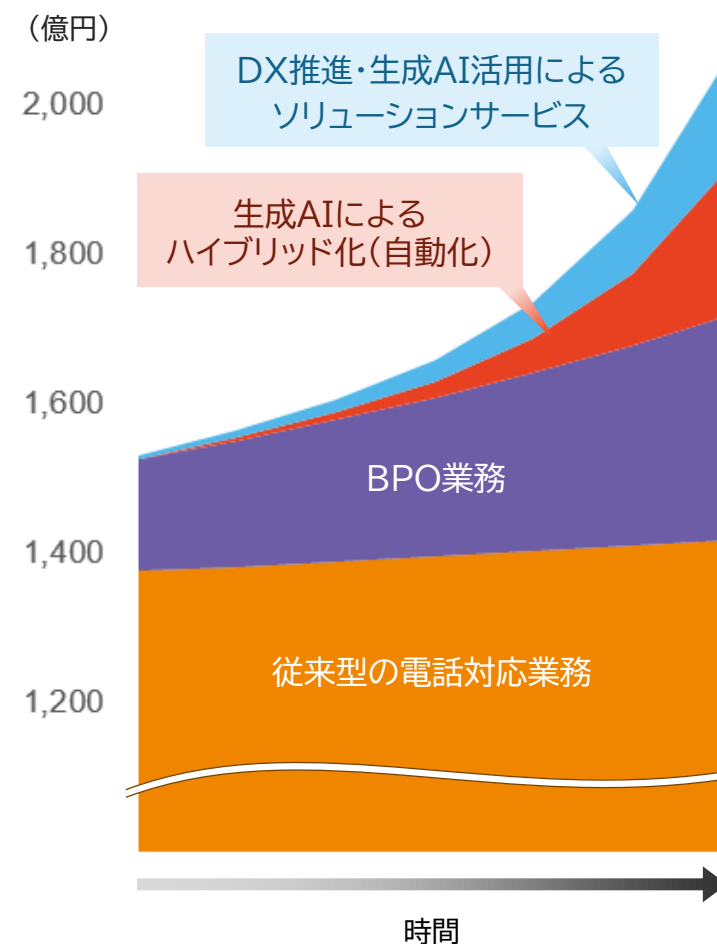
利用シーンに特化した生成AIソリューション、コンタクトセンターの自動化の展開

新たなBPO領域の拡大

(経理・人事BPO / データマーケティングBPO / 一次産業BPO / 自治体BPO)

売上収益推移のイメージ

売上目標 2,000億円

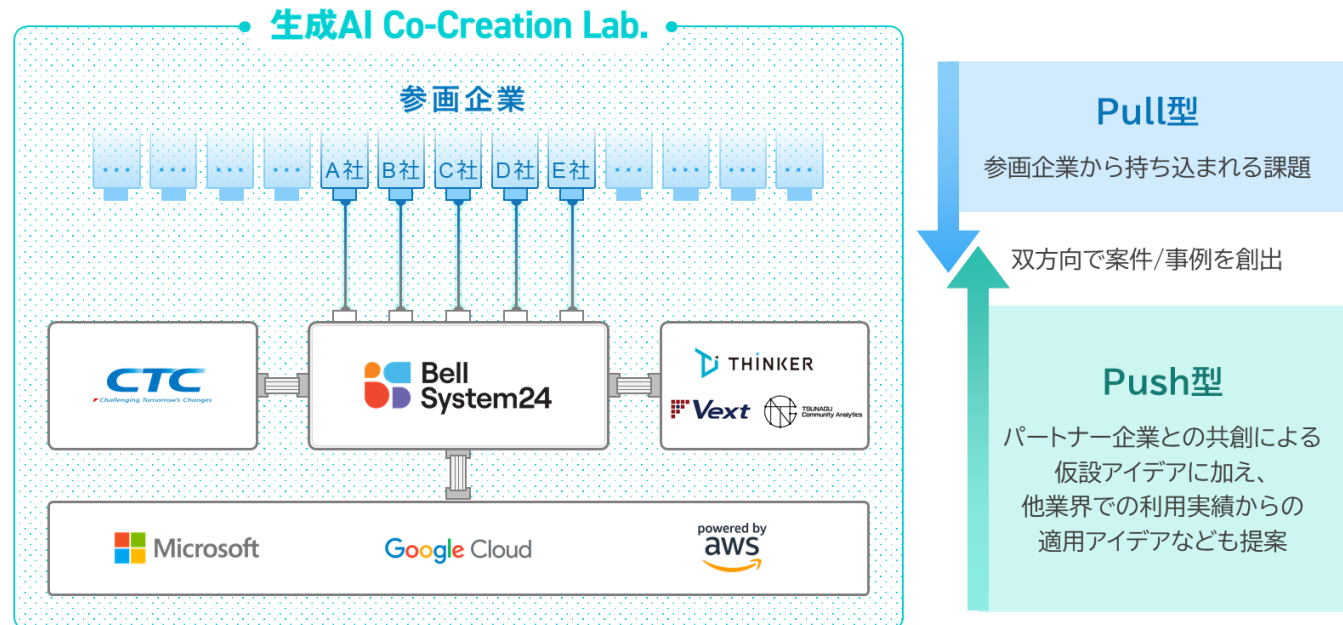


3 生成AIおよび新たなBPOへの取り組み

マイクロソフト、グーグル、AWS、CTC等と連携し、コンタクトセンター自動化の未来を共創する、生成AI Co-Creation Lab.を始動

当社がハブとなり、テクノロジー企業(生成AI開発)、Sier企業(システム開発)、データマーケティング企業といったパートナー企業とともに、企業の課題を可視化し、生成AIの活用に向けて取り組む

Pull型/Push型の双方向アプローチで事例創出を加速

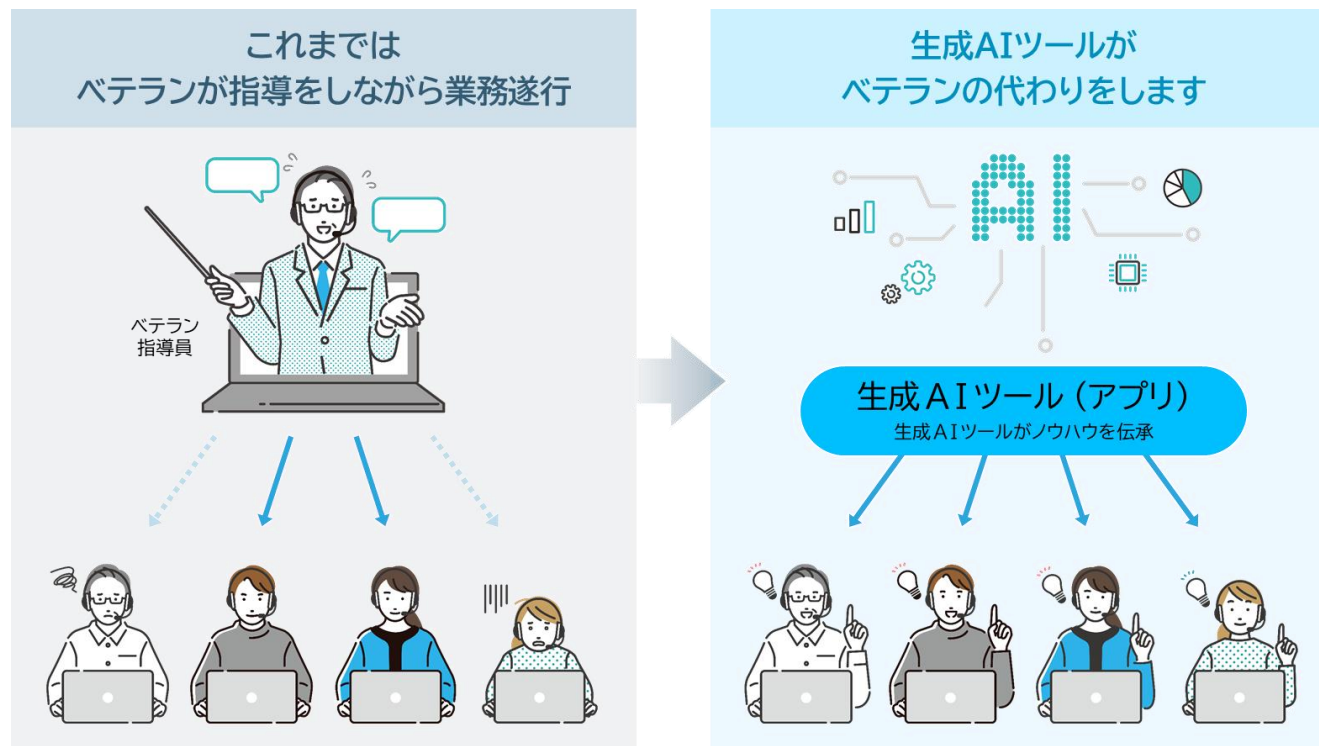


Lab.において、生成AIを活用した業務効率化等に向け、具体的な案件が進行中

中部電力子会社と連携し、ベテラン社員の知識を生成AIに伝承

言語化できず、技術伝承が困難な業務において、ベテラン社員の長年のノウハウを可視化

当社コンサルがベテランへヒアリング、過去の対応を教科書データ化し、ベテランを再現した生成AIを再現、以降の新たな対応をリアルタイムで教科書化することで、オペレーターの業務を支援



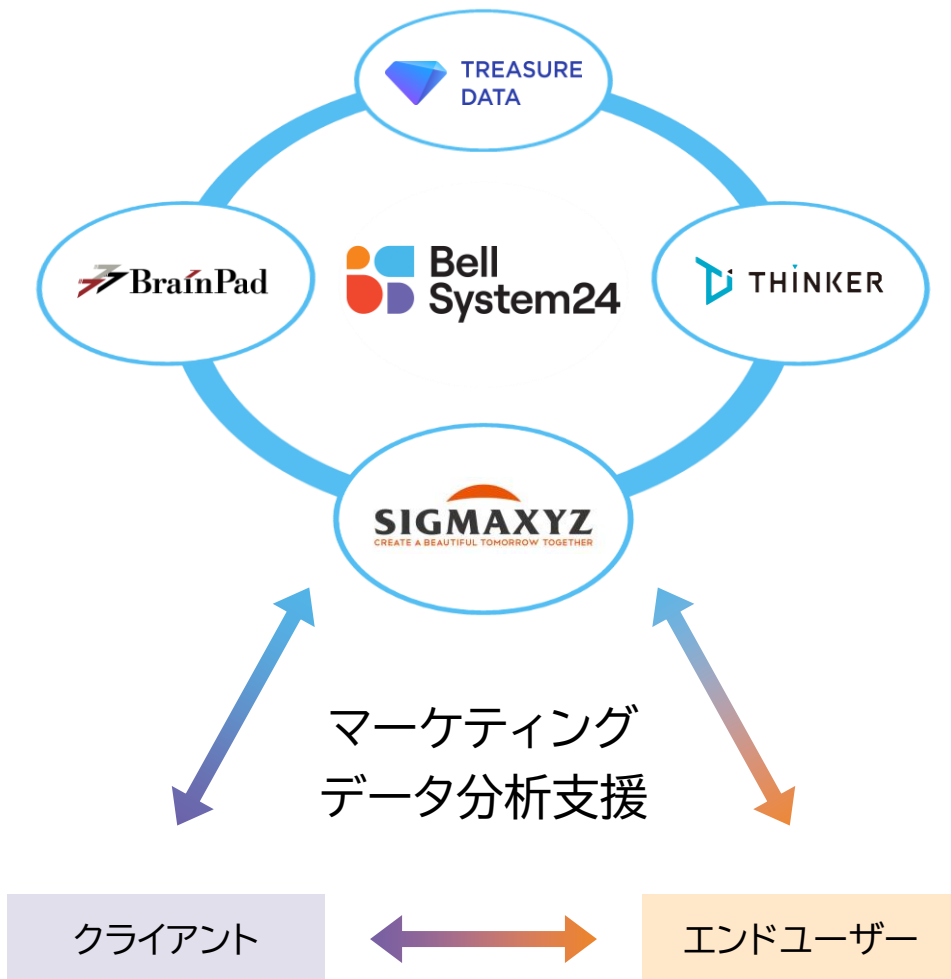
当社の 想定業務 内容

- ▶ クライアント保有データのアセスメント
- ▶ ノウハウ活用生成AIの試験導入
- ▶ ノウハウ生成AI環境を活用した業務フローを設計・現場導入

今後の 更なる 活用例

- ▶ 家電製品の故障対応等の知識伝承
- ▶ オフィスマンテナンス等の故障対応等における知識の伝承

データマーケティング領域における パートナー企業・当社の取組



ブレインパッドと連携、ソーシャルリスニング・UGC活用のBPOを提供開始

マーケティングや商品開発、カスタマーサポートなどの担当者に代わって、SNS運用業務の専門チームがUGC（User Generated Content:ユーザーが自発的に発信する口コミやレビューなどのコンテンツ）を収集・分析するマーケティングBPOサービスX（旧 Twitter）、Instagram、facebook、TikTok、YouTube、ブログ、口コミ・レビューなど、1.7兆件以上のデータからリアルタイム、スピーディーにUGCを収集、新たなビジネスインサイトを発見



導入例

企業	コーヒーチェーン
ニーズ	新商品に対する反応を詳しく知りたい
成果	当初のターゲットより反応のよいユーザーを特定し、プロモーションを集中させ売上増

日本最大のコスメ・美容の総合情報サイト「@cosme」を運営する アイスタイルと生成AIを活用した 次世代クチコミ分析ツールの実証 実験

生成AIを活用し、クチコミデータから自動的に顧客のペルソナを作成

膨大なクチコミデータを顧客の興味関心やニーズなどの定量情報に変換することで、対象商品と他社商品における課題や競争優位性の比較が可能

実証実験により、本ツールが生成AIによるスピーディで簡潔な分析に留まらず、人の主観に依らないデータを網羅した新しい示唆が提示できる可能性が検証できた



クチコミ分析結果の画面イメージ

ユーザー属性・クチコミ要約など
自社商品の詳細分析

競争優位性や課題が明確になる
他社商品との徹底比較

年代・肌質・悩みなど様々な条件設定

AIとのチャットによる壁打ちと深掘り

生成AIによるスピーディーで簡潔な分析だけでなく
人の主観に依らないデータを網羅した新しい示唆が提示可能

Blueshipと自治体DX支援のサービス開発に向けた業務提携契約を締結



神奈川県鎌倉市と共同で、環境センターの問い合わせ対応の実証実験を開始

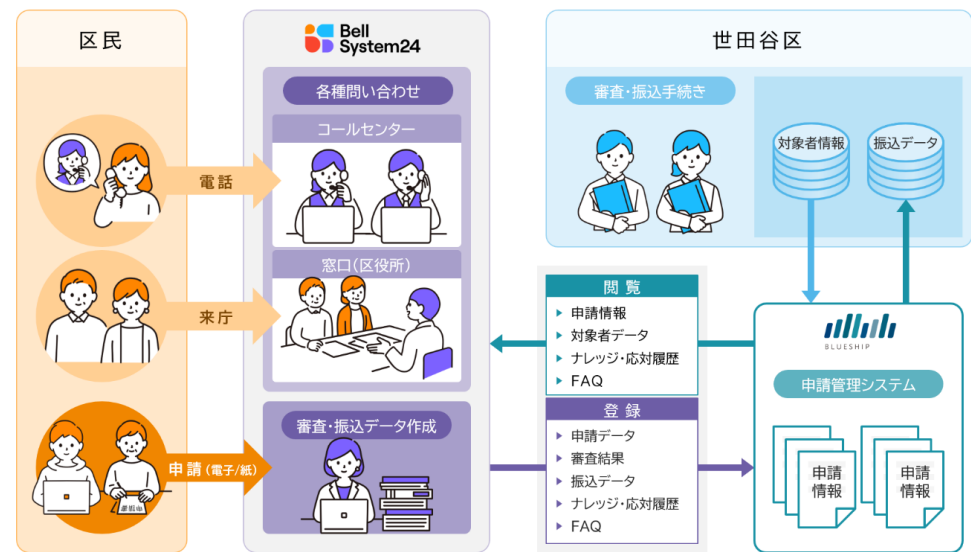
市民の利便性および職員の業務効率の向上にむけた効果検証を行うことを目的とした、市民等からの電話による問い合わせ対応の実証実験を開始



東京都世田谷区の「住民税非課税世帯等への価格高騰重点支援給付金」業務を開始

東京都世田谷区の「住民税非課税世帯等への価格高騰重点支援給付金」に関する事業を受託

電子申請・審査・承認の一連のワークフローや申請者からの問い合わせ管理等を一体的に支援



本事業の流れ

経理人事総務BPOの子会社 Horizon One、熊本に2拠点目、3 拠点を開設

新たに建設関連等の人材不足に向けた、経理・人事・総務等の幅広い間接業務のBPO事業を拡大

リショアリング業務の急拡大を見据えて300名体制へ、基盤を強化



NTTテクノクロスと共同サービスで、国内初の牛の 起立困難予防声かけAIサービス「BUJIDAS(ブジダ ス)」を開始

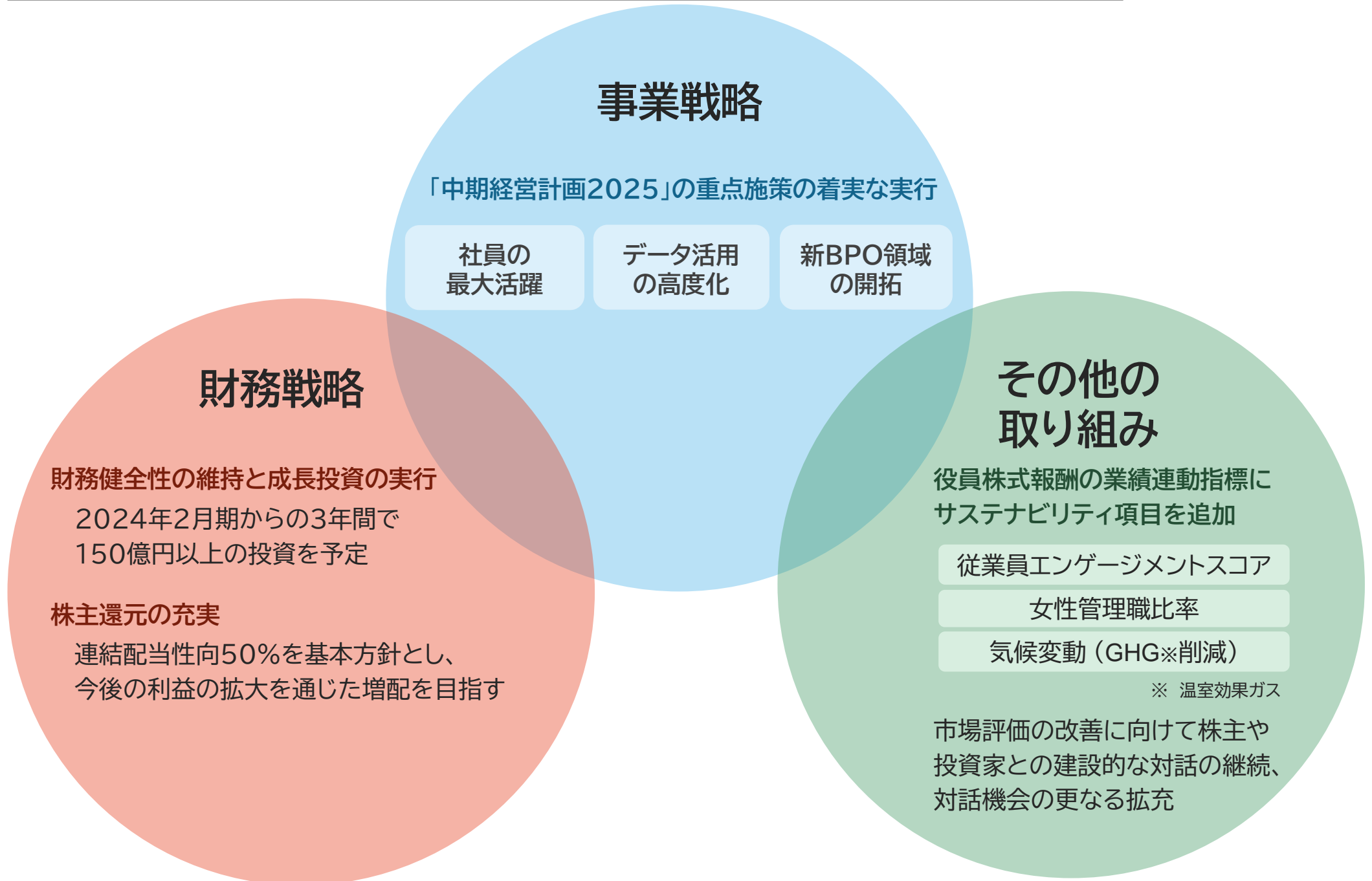
牛一頭当たりの損失が100万円ともいわれる、牛の就寝時の起立困難な体勢による死亡事故防止に向けた、AIを活用した牛の見回りサービス

起立困難による損失コストの削減をはじめ、牛舎見回りにかかる負荷軽減や見回り人員のコスト削減が可能

8,000億円超の肉用牛市場での一次産業BPOを展開し、今後も新たなパートナーと一次産業領域でのBPO拡大を目指す



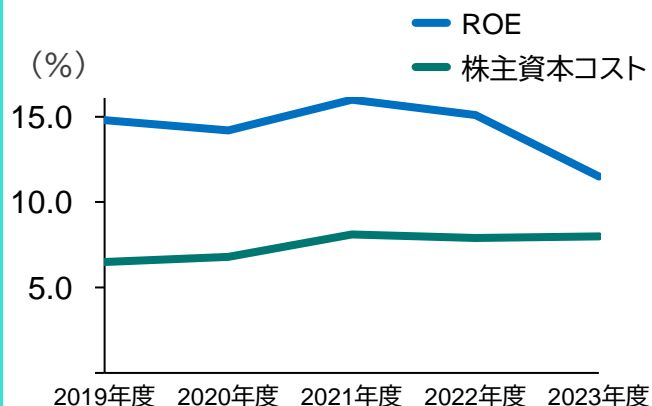
資本コストや株価を意識した 経営の実現に向けた対応



ROE(自己資本利益率)

現状認識

- 2023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

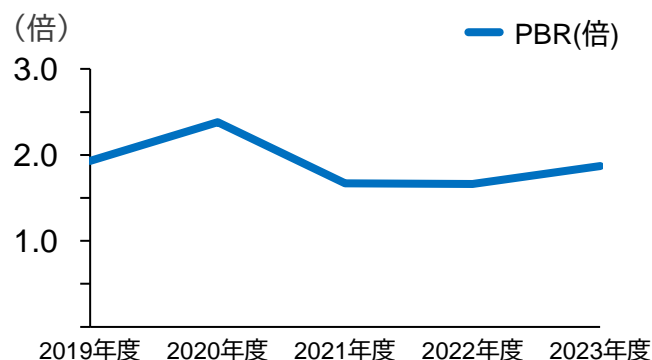
方針・取り組み

- 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

- 2023年度のPBRは1.9倍程度で、過去5期においては恒常的に1.0倍を大きく超えて推移



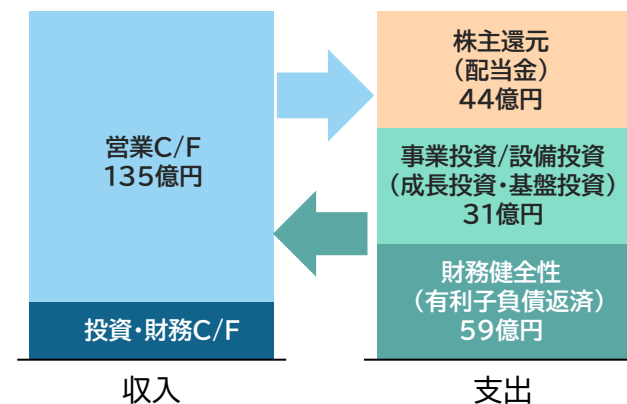
方針・取り組み

- 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

- 2023年度の実績
営業キャッシュ・フロー135億円は、株主還元(配当金)44億円、事業投資/設備投資に31億円、有利子負債の返済に59億円を利用



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

ESG関連

GPIFが採用を発表したMSCI日本株ESGセレクト・リーダーズ指数の構成銘柄に初選定

年金積立金管理運用独立行政法人(GPIF)が2024年3月4日にESG投資の主要指標として採用した「MSCI日本株ESGセレクト・リーダーズ指数」の構成銘柄に初めて選定。今回の採用に伴い、GPIFがESG投資の判断基準として採用するESG指数のうち、5つの指数の構成銘柄に選定。

ISS ESGによる「ESG コーポレートレーティング」の「プライム」評価に初認定

米国の議決権行使助言会社であるインスティテューショナル・シェアホルダー・サービシーズ(ISS)の責任投資部門で、代表的なESG評価機関の一つであるISS ESGによる「ESG コーポレートレーティング(2024年4月12日付)」において「プライム」評価に認定。



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。

