
2025年2月期（2024年度） 第3四半期 決算補足資料

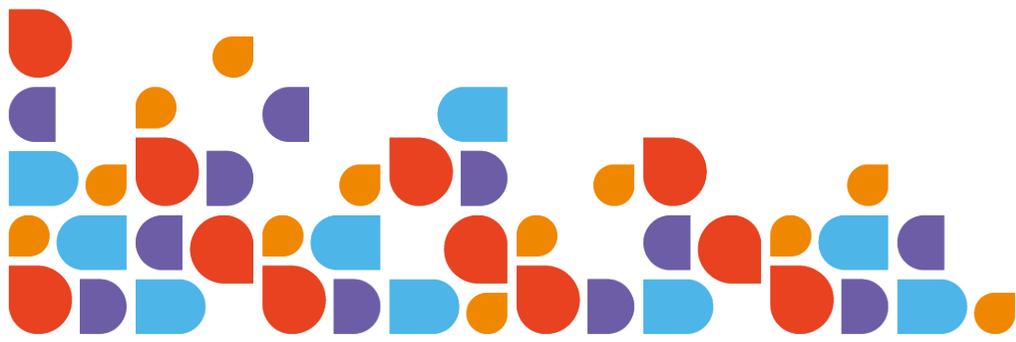
（2024/3－2024/11）

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

2025年1月9日

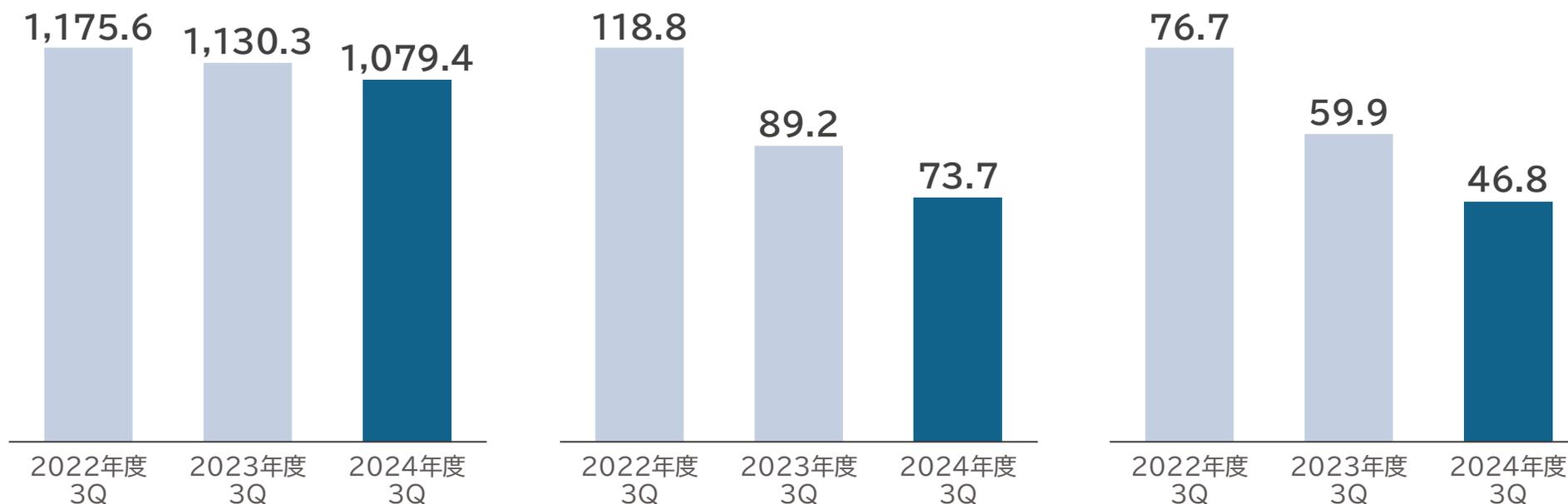
証券コード:6183



2024年度第3四半期 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3Q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
<p>1,079億円</p> <p>前年比増減 △ 50.9億円 (△ 4.5%)</p>	<p>74億円</p> <p>前年比増減 △ 15.5億円 (△ 17.4%)</p>	<p>47億円</p> <p>前年比増減 △ 13.1億円 (△ 21.9%)</p>



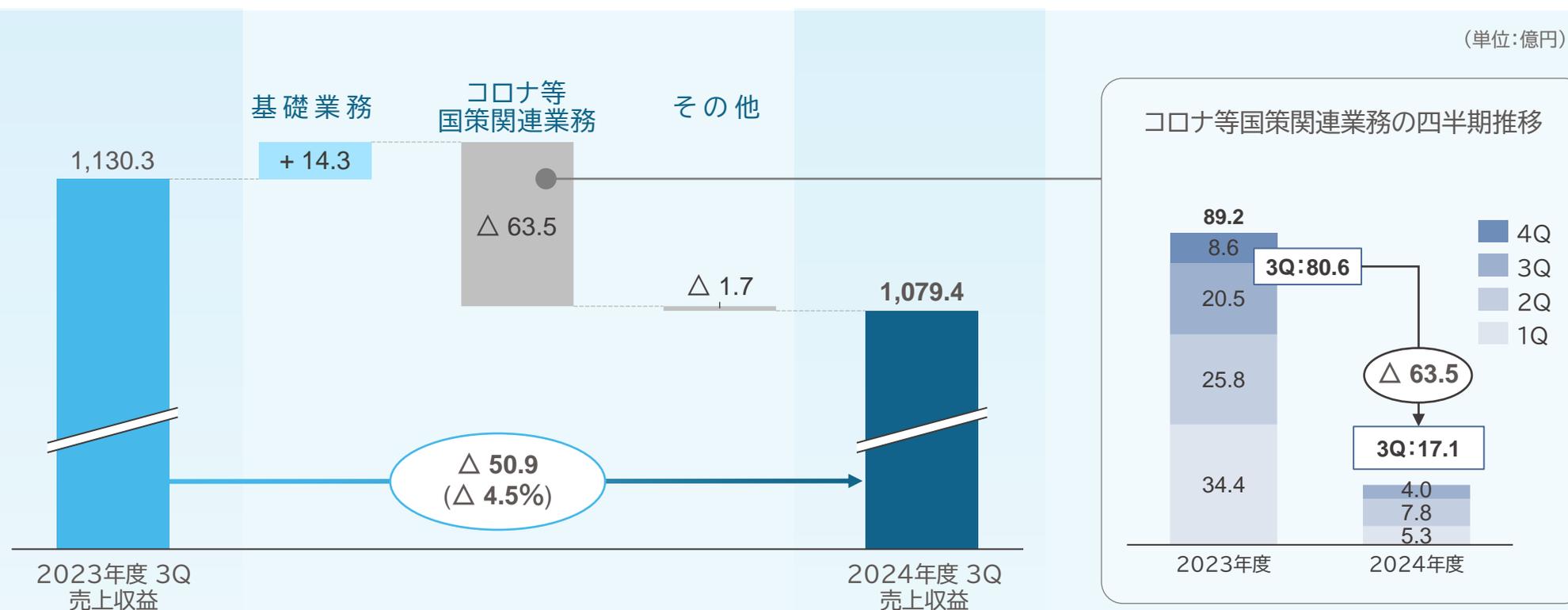
2025年2月期（2024年度）第3四半期 連結損益計算書概要



(単位: 億円)

	2023年度 3Q	2024年度 3Q	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	1,130.3	1,079.4	△50.9	△4.5%	1,530.0	70.5%
内、基礎業務	1,044.8	1,059.1	+14.3	+1.4%	1,493.0	70.9%
内、コロナ等国策関連業務	80.6	17.1	△63.5	△78.8%	30.0	57.0%
内、その他	4.9	3.2	△1.7	△34.7%	7.0	45.7%
売上総利益	206.0	192.3	△13.7	△6.7%	298.0	64.5%
販売費及び一般管理費	▲126.1	▲120.0	+6.1	△4.8%	▲173.0	
その他の収益 / 費用	9.3	1.4	△7.9	△84.9%	0.0	
営業利益	89.2	73.7	△15.5	△17.4%	125.0	59.0%
営業利益率	7.9%	6.8%			8.2%	
持分法による投資損益	1.1	1.3	+0.2	+18.2%	1.4	
金融収益 / 費用	▲2.9	▲3.6	△0.7	+24.1%	▲4.4	
親会社の所有者に帰属する四半期利益	59.9	46.8	△13.1	△21.9%	80.0	58.5%

- 売上収益は1,079.4億円で、前年3Qの1,130.3億円から△50.9億円(△4.5%)の減少
- 基礎業務は、前年3Q比+14.3億円(+1.4%)の増加
 - 2Q累計では基礎業務+1.9億円に留まるも、3Q累計では新規・既存案件、及び選挙業務の増加が寄与
- コロナ等国策関連業務は、前年3Q比△63.5億円(△78.8%)の減少
 - 前年3Q比での売上減収は一段と拡大。但し、前年度も業務縮小が徐々に進んでいたことから、単四半期ベースでの減少幅は縮小傾向



- 売上収益(基礎業務)の四半期推移は、今年度3Qにて新規案件の増加に加え、選挙業務の効果もあり2Q比で+10.7億円の増加、前年3Q比でも+12.4億円の増加

基礎業務

(単位:億円)



クライアント業種別売上収益(基礎業務)は、1Q、2Qでは各業種での前年比減少が目立っていたが、当3Qにおいては全般的に増加基調へ

(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)

1Qは人材紹介を中心に前年より大口案件が減少、2Q以降ではネット関連サービス等での新規サービスが増加



運輸・通信業

(通信キャリア・プロバイダ・旅行・運輸等)

今年度3Qは、リコール関連の業務等により2Qと比較して増加



金融・保険業

(銀行・証券・生損保・クレジットカード等)

今年度は1Qで大ロスポート取引があり、前年より増加、2Q、3Qは生損保を中心に保険関連が堅調



卸売・小売業

(通販・Eコマース・商品販売サービス等)

1Qから3Qまで前年より減少、今年度は通販・Eコマースが全般的に弱含むも健康食品等は堅調



製造業

(メーカー・食品製造・印刷・医薬関連等)

今年度は衆院選の選挙業務により3Qで増加(大手新聞社・通信社より受注)



その他

(自治体・電気・ガス・水道・住宅・不動産等)

新電力サービス業務、自治体関連業務を中心に堅調に推移



※ (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

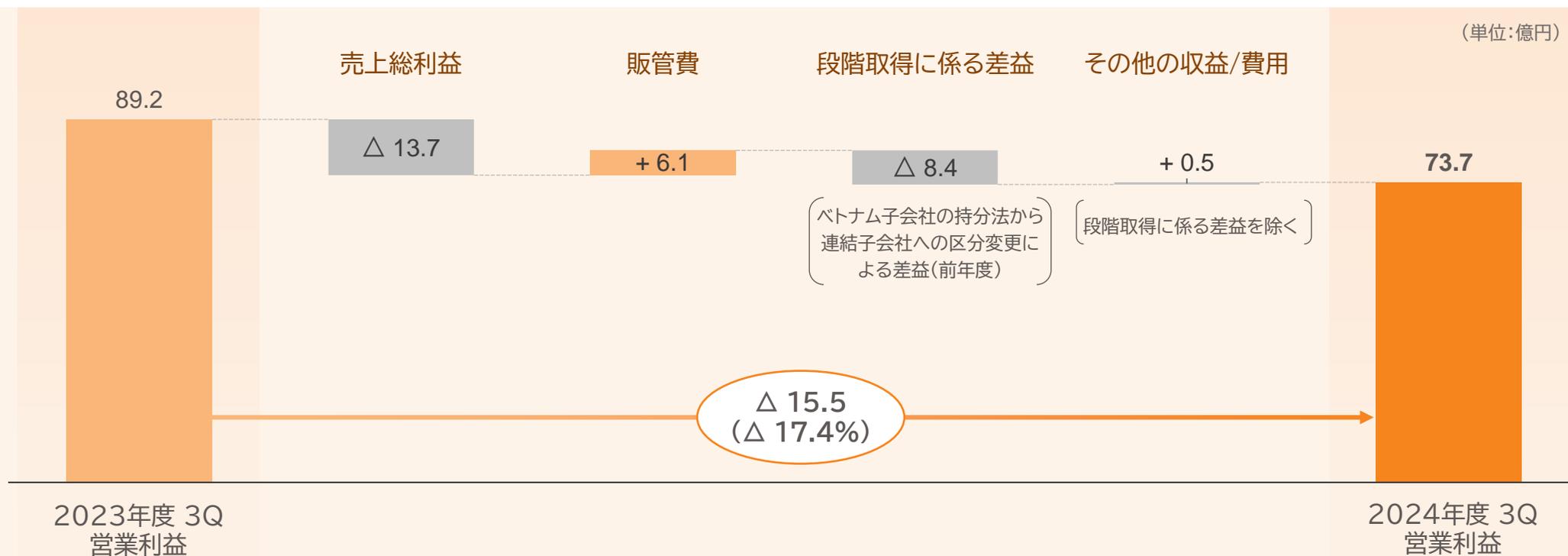
■ 営業利益は73.7億円で、前年3Q比△15.5億円(△17.4%)の減少

■ 売上総利益は、前年3Q比で△13.7億円の減少

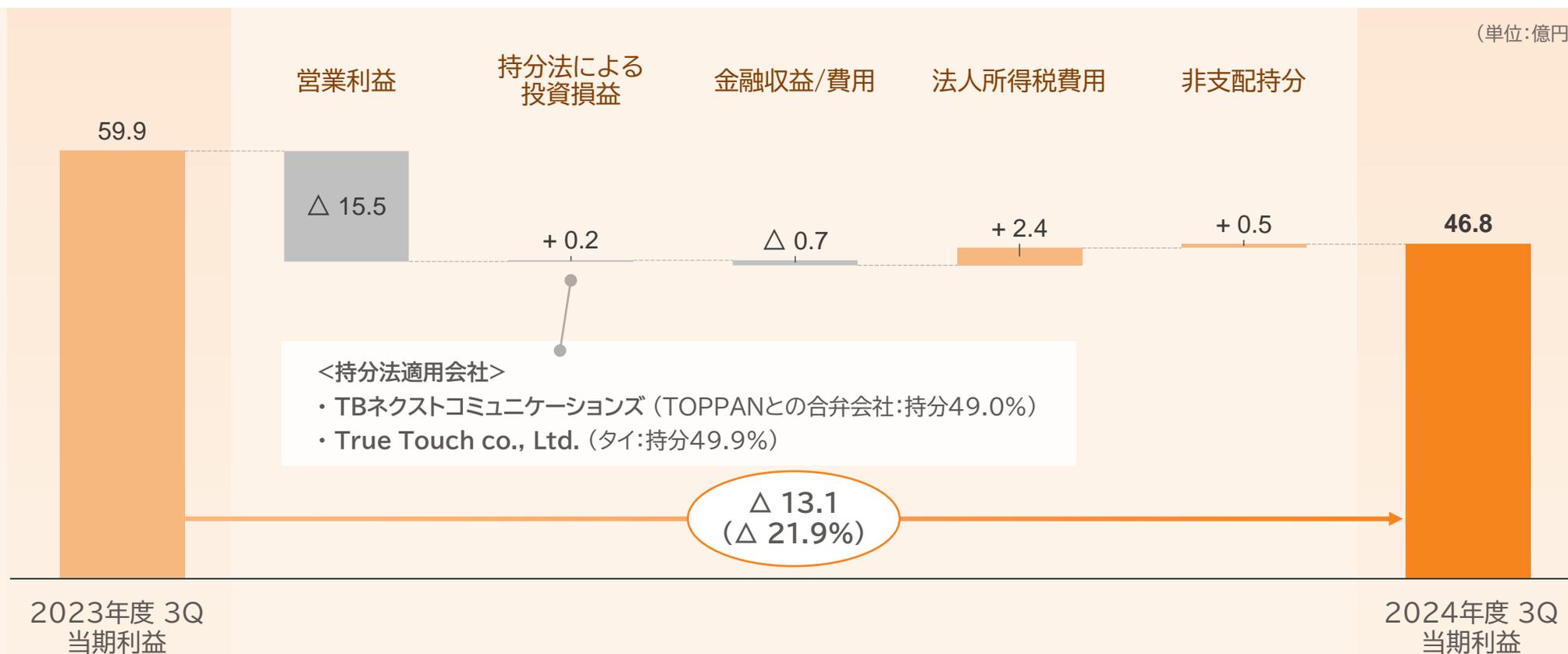
- 基礎業務においては、選挙業務を含む売上増収と収益性改善施策が利益に寄与した一方、高収益のコロナ等国策関連業務の減収に伴う影響が継続

■ 販管費は、前年3Q比で△6.1億円の費用減少(増益要因)

- 拠点整理に伴う費用の増加はあるも、間接人件費、広告宣伝費、設備関連費等は減少



- 当期利益は46.8億円で、前年3Q比 $\Delta 13.1$ 億円($\Delta 21.9\%$)の減少
- 持分法による投資損益は、前年3Qと比べて横ばい



※ 当期利益=親会社の所有者に帰属する当期(四半期)利益

■ CTCファーストCONTACT株式会社の株式譲渡

BPOの領域拡大による事業の成長に向けた戦略的取り組みの一環として、連結子会社であるCTCファーストCONTACT株式会社(CTCFC)の株式の一部を、株式会社シグマクス・ホールディングスに譲渡することを決定し、株式譲渡契約を締結

● 本件株式譲渡の背景

BPOビジネスにおいては、戦略立案・コンサルティングといった川上から業務運用等の川下までの一気通貫のサービス提供を求められている。CTCFCでは、企業の情報システム部門に向けた高度なBPOの提供を新たな重点領域としており、川上に位置し企業のデジタルトランスフォーメーションを支援するシグマクス・グループとの連携を見据え、今回の取組みに至った。本取組みを通じ、労働人口減少の影響により発生する様々な領域での新たなBPOニーズを取り込んでいくことも視野に入れている

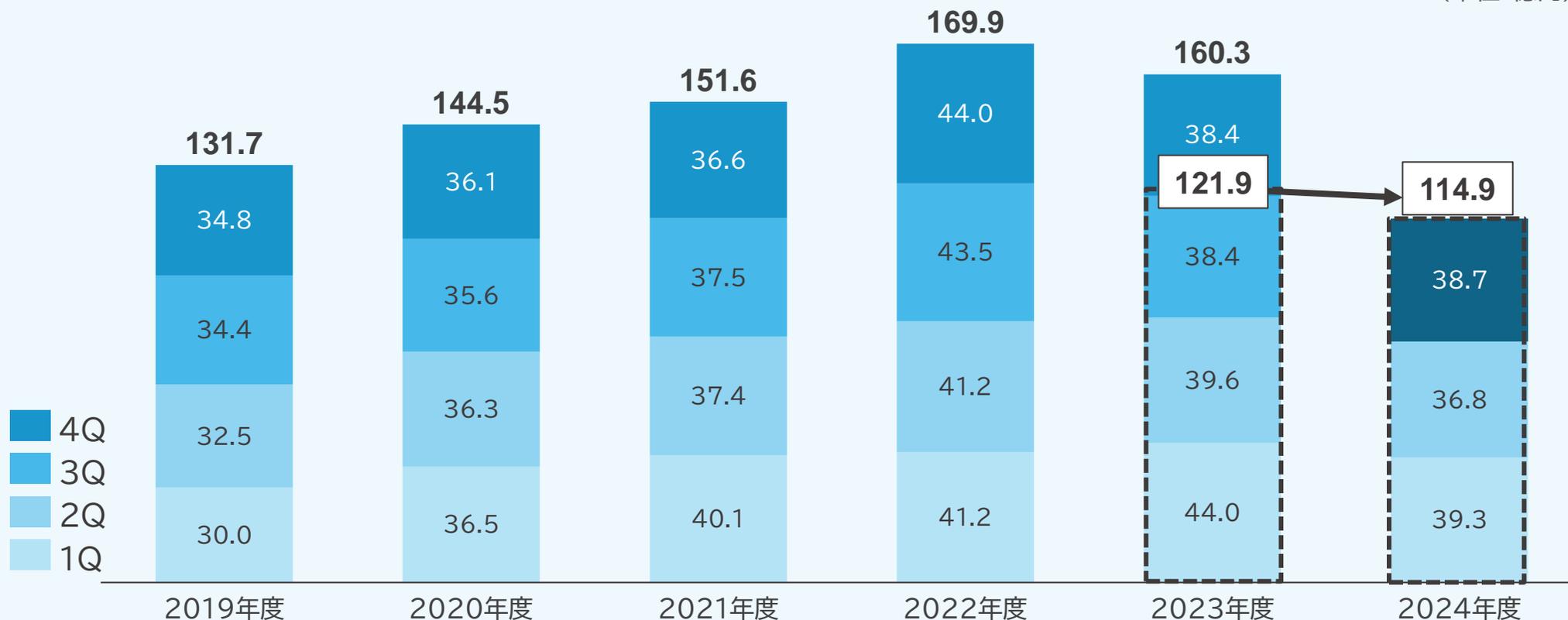
● 今後の見通し

- 本件株式譲渡により、CTCFCは当社の連結子会社から持分法適用会社に変更
- 2025年2月期第4四半期連結会計期間において、残存持分に対する評価益、約35億円を「その他の収益」に計上予定

- 伊藤忠シナジーの売上収益は114.9億円と、前年3Q比 $\Delta 7.0$ 億円($\Delta 5.7\%$)の減少
 - 既存クライアントからの受注拡大や新規案件の獲得等により今年度2Qと比べて増加

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3四半期 連結財政状態計算書概要



(単位:億円)

	2024年2月末	2024年11月末	増減額	備考
流動資産	283.0	303.8	+20.9	
内、現金及び現金同等物	72.1	89.5	+17.4	
内、営業債権	192.0	194.2	+2.3	
非流動資産	1,471.7	1,423.3	△48.4	
内、有形固定資産（使用权資産を除く）	84.5	79.8	△4.7	
内、使用权資産	273.8	228.0	△45.8	主に拠点の整理による減少
内、のれん	967.7	967.3	△0.5	
資産合計	1,754.7	1,727.1	△27.6	
流動負債	486.0	587.4	+101.4	
内、借入金	230.0	302.0	+72.0	長期借入金からの振替による増加等
非流動負債	591.3	462.6	△128.7	
内、長期借入金	332.3	240.0	△92.4	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	180.9	△37.6	
資本	677.4	677.1	△0.3	
内、株主資本	667.3	667.6	+0.3	利益による増加、配当金による減少
内、非支配持分	10.1	9.5	△0.6	子会社の配当等により減少
負債及び資本合計	1,754.7	1,727.1	△27.6	
株主資本比率	38.0%	38.7%	+0.7%	
ネット有利子負債残高	490.2	452.4	△37.8	
Net DER	0.73倍	0.68倍	△0.05倍	

※ 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3四半期 連結キャッシュ・フロー計算書概要



(単位:億円)

	2023年度 3Q	2024年度 3Q	増減額	備考
税引前利益	87.4	71.4	△16.0	
減価償却費・償却費	68.4	70.8	+2.5	
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	11.5	18.8	+7.3	
法人所得税の支払額	△ 48.9	△ 23.9	+25.0	利益減少により納税額減少
その他	1.8	18.4	+16.5	11月末が金融機関の休日の為、納税資金等が増加
営業活動によるキャッシュ・フロー	111.8	155.5	+43.7	
設備投資	△ 18.5	△ 12.0	+6.5	IT設備、拠点設備更新等
事業投資	△ 8.6	△ 7.0	+1.6	2024年度はIT企業、ベンチャー企業への投資
その他	0.3	△ 0.4	△0.7	
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 26.8	△ 19.5	+7.4	
フリーキャッシュ・フロー	85.0	136.1	+51.1	
借入金増減	15.5	△ 20.5	△36.0	
配当金の支出	△ 44.1	△ 44.1	△0.0	
リース債務返済	△ 52.4	△ 51.8	+0.6	
その他	△ 3.3	△ 2.1	+1.2	
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 84.3	△ 118.5	△34.2	
現金及び現金同等物の期末残高	70.8	89.5	+18.8	

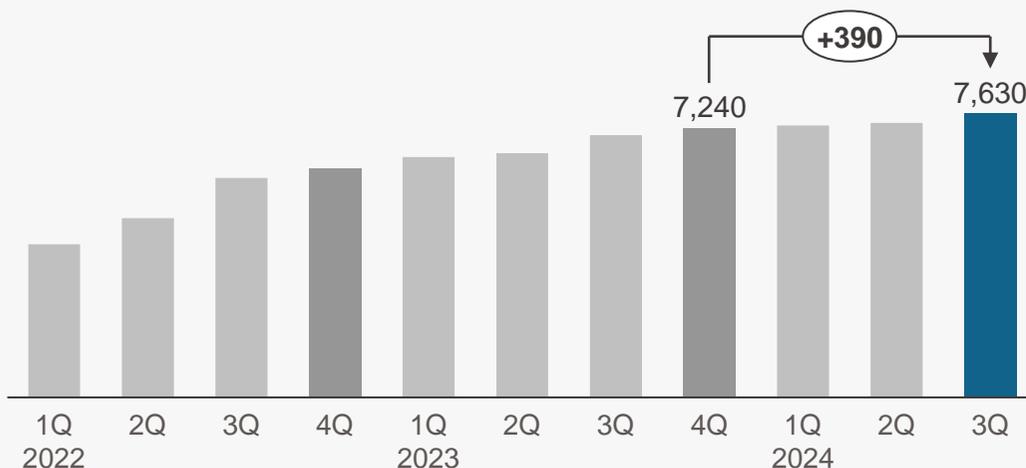
※ フリーキャッシュ・フロー＝営業活動によるキャッシュ・フロー＋投資活動によるキャッシュ・フロー

Bellcloud+(プラス)の席数は、3Q末で7,630席と順調に拡大

拠点ブース数は、コロナ関連業務の縮小に伴う整理及び効率化により、3Q末で18,600席に減少

BellCloud+(プラス)

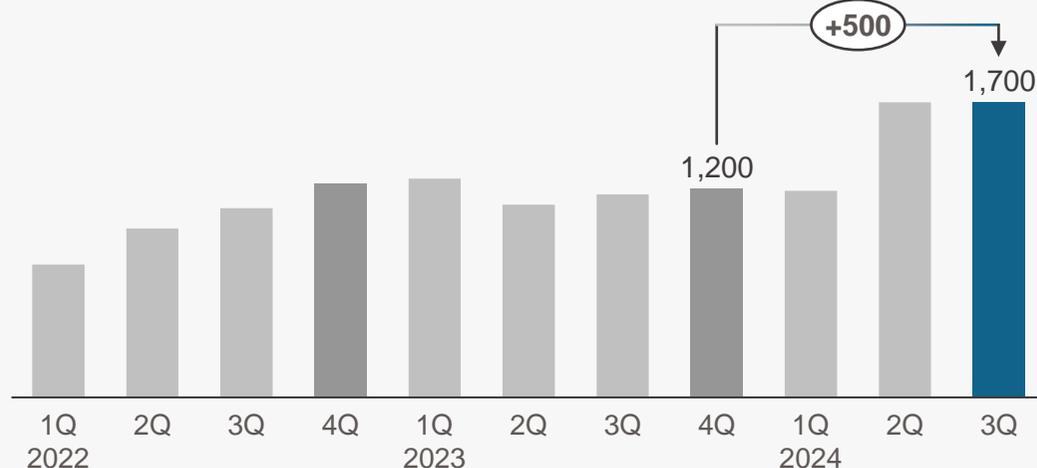
※ バルシステム24が提供するクラウド型コンタクトセンターシステム



音声認識システム

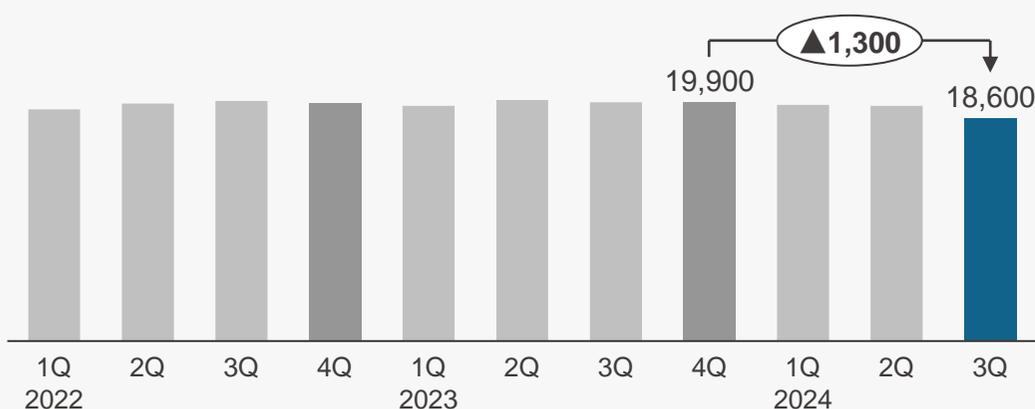
(単位:席数)

※ 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



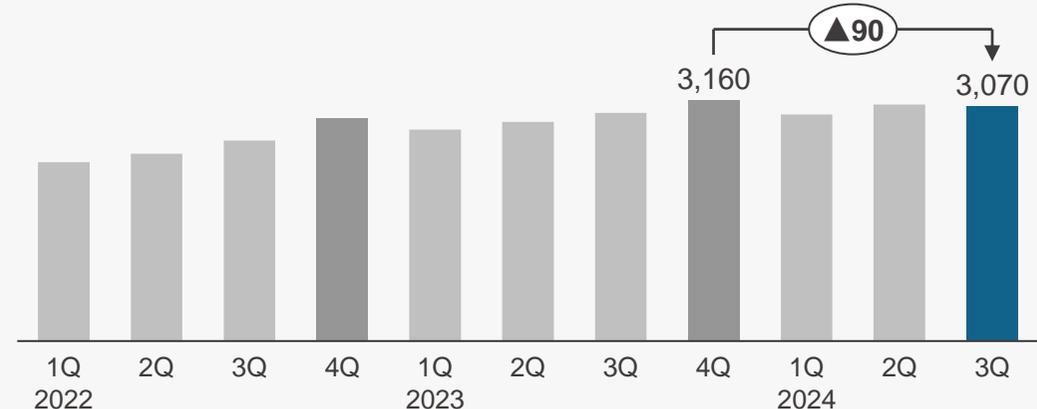
拠点ブース数

※ 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



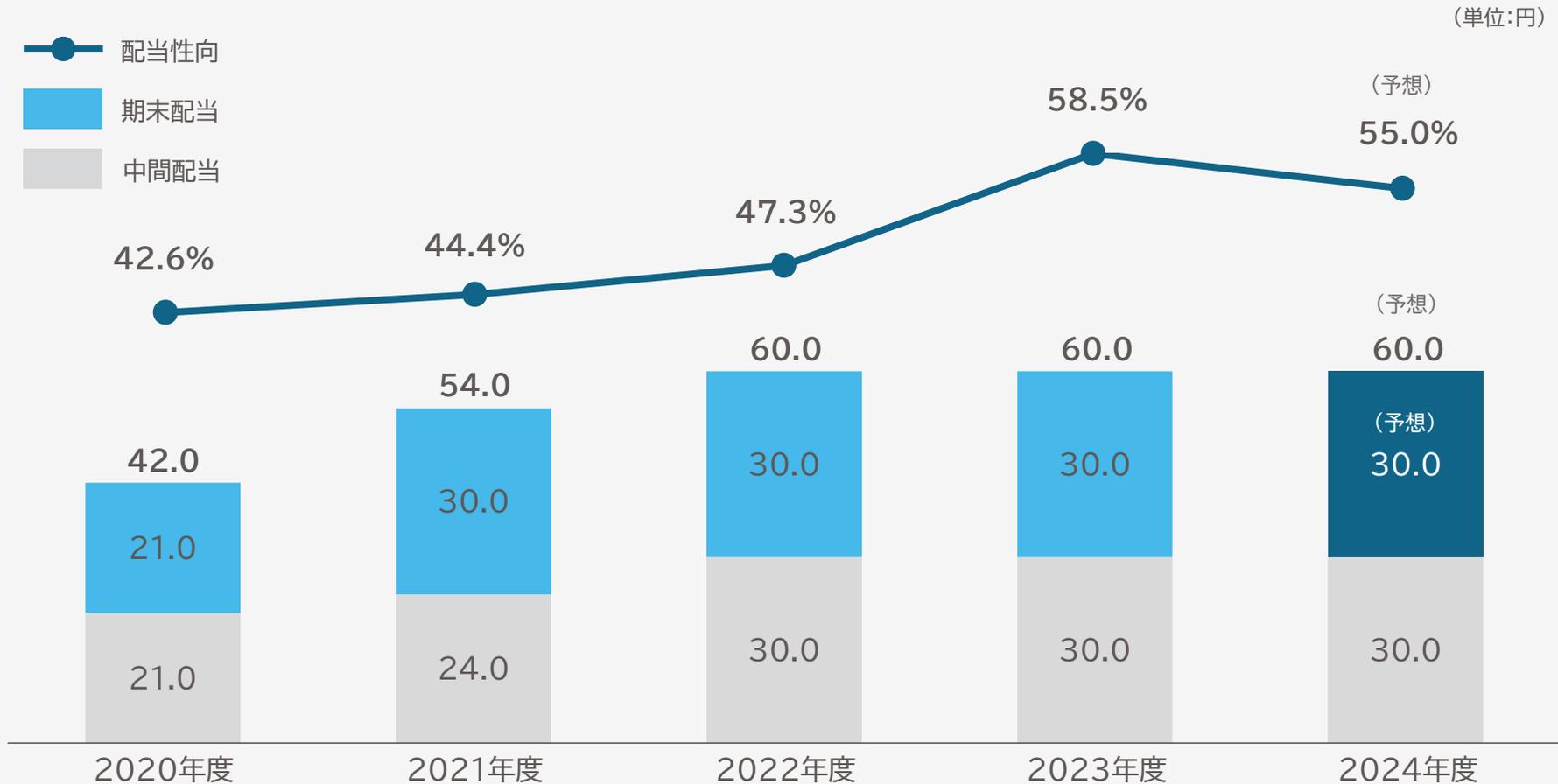
在宅コンタクトセンター席数

※ バルシステム24の業務が対象



- 配当金について、現時点で期初の配当予想に変更なし
- 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



市場環境および第3四半期の取り組みについて

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大きな伸びは今後、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

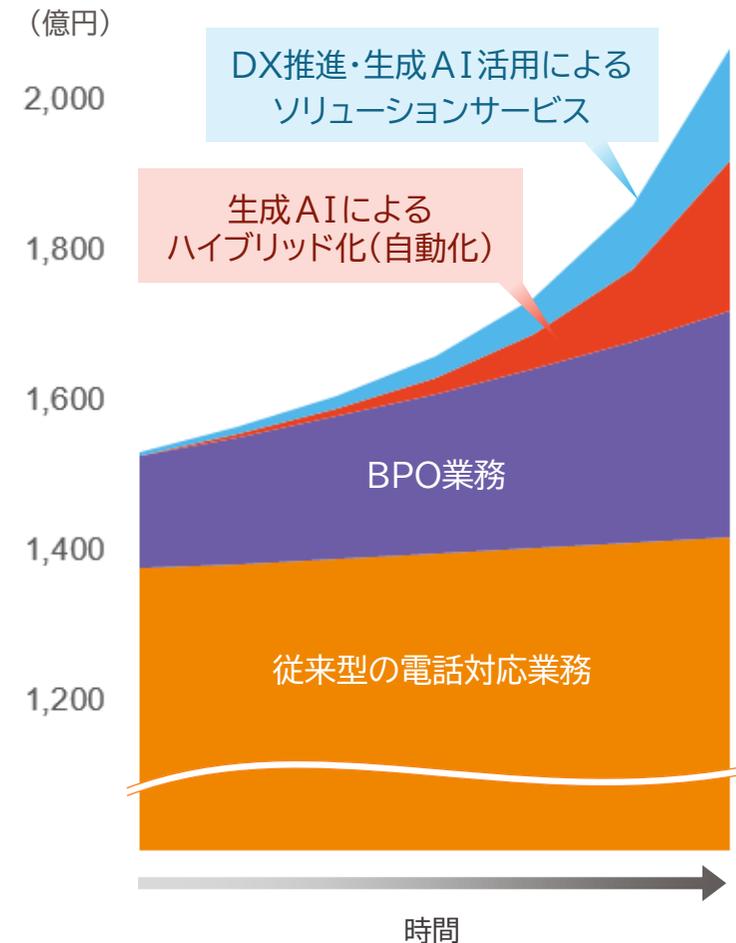
利用シーンに特化した生成AIソリューション、コンタクトセンターの自動化の展開

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



国内初の通話データからナレッジデータベースを自動生成

AI(人工知能)とヒトが共同でタスクを遂行する“Human-in-the-Loop(人間参加型の機械学習)”を通じた、AIとヒトのハイブリッドによる独自の業務ループプロセスによりコンタクトセンターの自動化を目指す。高精度の回答を実現する国内初の Hybrid RAG※を活用したナレッジデータベースの開発開始。

ポイント

- ▶ 要約やレコメンドといった業務プロセスの一部の効率化ではなく、問合せ業務そのもののハイブリッド化および自動化の実現。
- ▶ 生成AIのアウトプットは、インプットの精度で決まるため、自動化のカギは、ナレッジデータベースの最適な構築。
- ▶ 回答精度の飛躍的向上に向け、Hybrid RAG を活用し、これまでの類似性の情報検索に加え、関連性を考慮した回答生成を実現。
- ▶ AIの学習や判断時にヒトによる確認、フィードバックを実施し、生成AIの自動化+ヒューマンチェックで、ハルシネーションを最少化したオートループを実現。



※ **Hybrid RAG**: RAG(Retrieval-Augmented Generation)とは、大規模言語モデル(LLM)によるテキスト生成に、外部情報の検索を組み合わせることで、回答精度を向上させる技術。Hybrid RAGは、従来のRAGでのキーワード検索に加え、関連性を考慮したセマンティック検索を組み合わせた手法と言われ、異なる検索手法を組み合わせることで、検索機能を向上させる技術。

コンタクトセンターに蓄積する応対履歴、マニュアル、FAQ、個人メモ、暗黙知など、生成AIに不可欠な非構造化データを集約。AIが理解しやすい検索可能なデータとしてナレッジ化する仕組み・構築のデザインを提供。

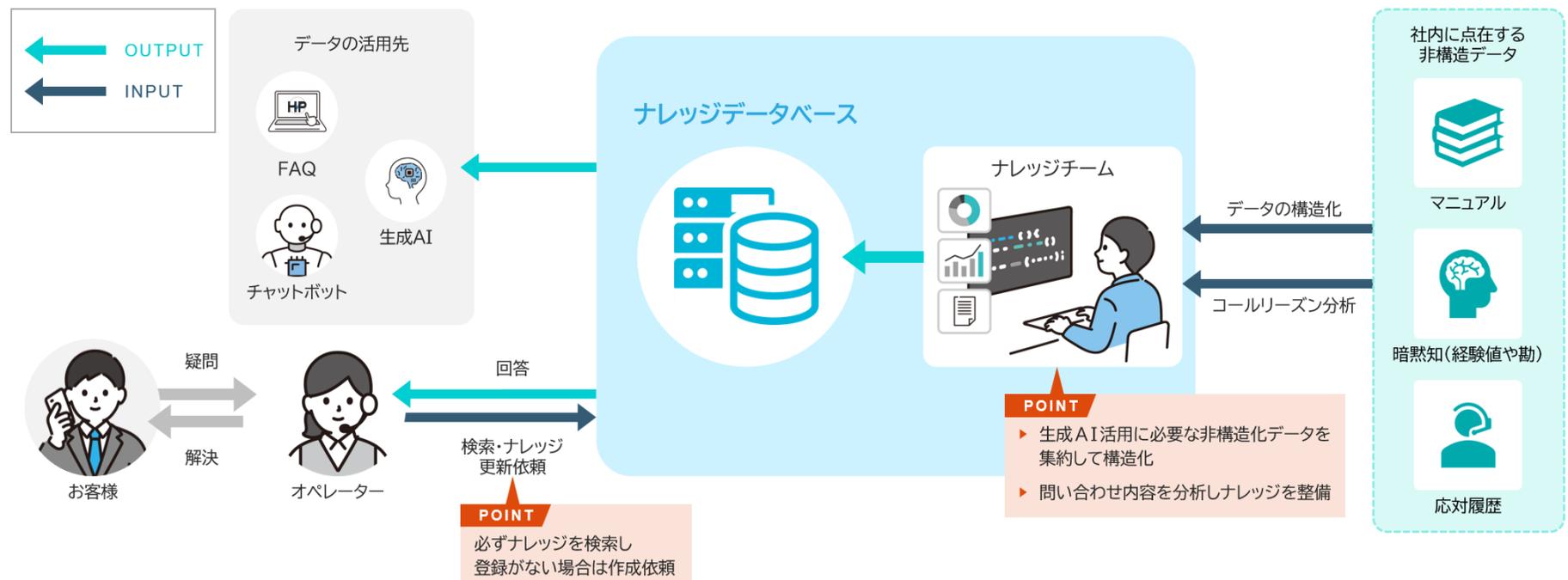
AI活用には、「製品情報」「業務マニュアル」「トークスクリプト」「FAQ」等のナレッジのデータベース化が不可欠。一方、膨大な時間とコストを前に「生成AI導入前のナレッジ整備ができていない」、「生成AI導入に向けてどんなナレッジの整備が必要か分からない」などの声が多く寄せられる中、生成AI活用に必要なナレッジデータベースの構築・デザイン提案の提供を開始。

ポイント

- ▶ 最新ナレッジの構築・定着に向け、業務アセスメント、FAQなどのナレッジ整備・作成、運用設計、システム導入までトータルでサポート。
- ▶ KCS※に基づき、専任チームによる登録作業を業務プロセスに組み込み、必要なナレッジを即時に登録等、ナレッジ基盤を常に最新にアップデート。
- ▶ 専任コンサルタントによる複合的な分析により、生成AI導入時の「AI」と「ヒト」の役割分担を想定した運用フロー全体のデザインが可能。

※ KCS (ナレッジ・センター・サービス): ITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体HDIが、ナレッジマネジメントの実践プロセスと方法論についてトレーニング/アワード/アセスメントを提供している。顧客対応における日々変化する状況に合わせた最善の策を提供できるナレッジとしての利用方法や管理方法、価値、導入の方法、利用者の教育、ツールの必要条件、プロセス統合の要件などを取りまとめたもの。

運用イメージ



日本マイクロソフト エバンジェリスト 西脇氏、生成AI活用につながるナレッジマネジメントを実現したオムロン 森田氏をお迎えし、「コンタクトセンター自動化」を目指す企業に向けたウェビナーを実施

2025年度中の一部業務でのコンタクトセンター自動化の実現を目指し、共同で取り組む各業界のクライアントパートナーの獲得に向けたウェビナーを1月29日に実施予定。

自動化に向けた実現レベルを、自動車の自動運転になぞらえ、Lv1(ナレッジ生成の自動化)からLv3(自動化)として設定。

Lv1を既の実現しており、他業界展開に向けたクライアントパートナー獲得に向けた取り組みを活性化。



**日本マイクロソフト西脇氏と
AIの回答精度を
飛躍的にあげる手法に迫る!!**

無料
オンラインセミナー
1/29 (wed)
16:00-17:30

AI活用の鍵を握る最新のナレッジ自動生成

 西脇 資哲 氏 日本マイクロソフト株式会社 業務執行役員 エバンジェリスト	 森田 尚起 氏 オムロン株式会社 ソリューション営業本部 カスタマーサポート部 部長	 矢島 竜児 氏 株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン編集部 編集長	 加藤 寛 氏 株式会社ベルシステム24 執行役員 兼 デジタルCX本部長
			

弊社が競合企業と判断した方、法人格を持たない個人の方、フリーメールアドレスでのお申し込みはご参加をお断りしております。

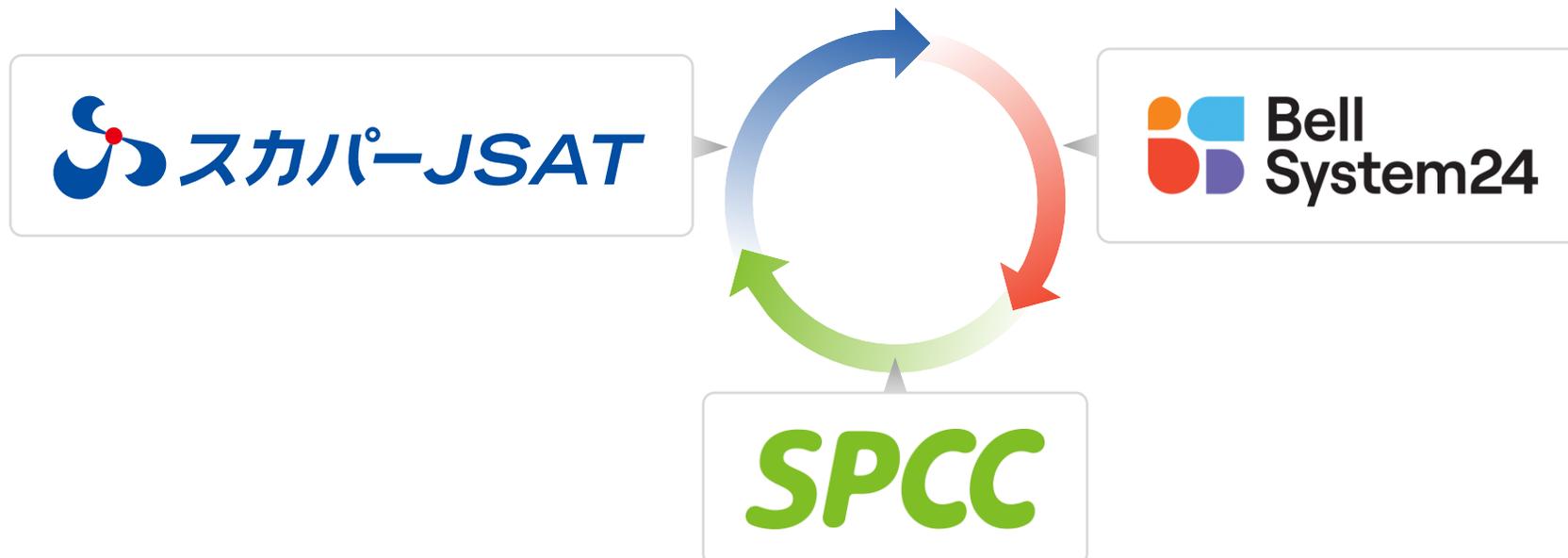
スカパーJSATが提供する「スカパー！」の顧客センターを運営する「(株)スカパー・カスタマーリレーションズ(SPCC)」の株式51%を取得し子会社化。

労働人口の減少、生成AI等への対応の遅延(自社では対応困難)等による内製コンタクトセンターのカーブアウト化の加速を背景に、1.2兆円超といわれる内製コンタクトセンターの合併会社化を戦略的に加速。

第1弾として、スカパーJSATと連携し、「スカパー！」の問い合わせ窓口業務を、生成AI×ヒトによる革新的なハイブリッド型コンタクトセンターでの対応に向けた取り組みに着手。

ポイント

- ▶ SPCCの主要クライアントであるスカパーJSATと連携することで、SPCC事業のさらなる効率化を実現。
- ▶ スカパーJSATとの連携により、生成AI×ヒトによるハイブリッド型コンタクトセンターの早期実現に向けた様々な取り組みを迅速に実施可能。
- ▶ カスタマーサービスのグローバルな格付調査機関「HDI調査」の3部門で最高評価三つ星のほか、各種アワードを獲得する高品質なサービスの外販化の加速。
- ▶ 今後の内製コンタクトセンター市場の取り込みの先行事例としてのモデルケース化の加速。



大手企業へのBPOサービスを展開する Horizon Oneが、4拠点目の京都オフィスを開設

人事経理BPOサービスを展開する子会社のHorizon Oneが、4拠点目の「京都BPOセンター」を、2024年11月1日に開設。関西圏での専門人材の採用を加速し、大手企業からのリショアリング需要をはじめとした大型案件への対応力をさらに強化。

■ Horizon OneのBPOサービス実績(一部)

業種	企業規模	対象業務	概要
大手鉄道関連業	約23,000名	経理 (債権・債務・決算等)	カントリーリスク対策として海外での業務運用を日本国内へ移管
大手素材製造業	約22,000名	人事 (全人事業務)	顧客社員も受入れ(転籍・出向)、全ての人事業務をサービス提供
大手建設業	約2,000名	経理+人事+総務+営業事務 (全間接業務)	経理・人事だけでなく、総務・営業事務も含めて全間接業務の受け皿
中央省庁	—	経理+営業事務+問合せ対応	政府の新施策の導入・業務運用。 2か月で全国民に対するサービス開始

国内飼料最大手フィード・ワンが牛の起立困難予防声かけAIサービス「BUJIDAS」の販売パートナーへ

NTTテクノクロスとベルシステム24が畜産業の課題解決に向けたサービスとして提供する、牛の起立困難予防声かけAIサービス「BUJIDAS(ブジダス)」の販売パートナーに、国内飼料業界最大手のフィード・ワンが参加。

フィード・ワンの肥育牛生産者ネットワークに、本サービスの取次を行い、NTTテクノクロスがソリューション開発、ベルシステム24がカスタマーサポート等を担当。本サービスの普及により一次産業向けのBPO基盤の拡大を加速。



台湾支店を BELLSYSTEM24 TAIWAN, Inc. として現地法人化

台湾支店を新たに台湾での完全子会社として、「鈴華股份有限公司(BELLSYSTEM24 TAIWAN, Inc.)」を設立。当社のノウハウと現地ニーズを融合したコンタクトセンターサービスの展開、最先端のAIプラットフォームの開発・提供事業を展開する台湾のIntumit Inc.との業務提携により、AIを活用した顧客対応の高度化を加速。

台湾・ベトナム・タイといったASEANを海外戦略の重要エリアと位置付け、市場のニーズに合わせた事業領域の拡大および海外のさらなる体制強化を推進。



日商鈴華股份有限公司

厚生労働省のカスハラ対策義務化に備え、コンタクトセンター向け「カスタマーハラスメント対策サービス」提供開始

業界や業務ごとに事情が異なるカスハラ対策において、クライアント企業に最適かつ具体的なカスハラ対策をトータルで支援。カスハラ方針の策定、VOC (Voice of Customer) 分析によるカスハラの可視化、業務ごとの顧客対応マニュアルの整備、カスハラに特化した研修メニューまで、カスハラ対策を短期間で実現。

■ サービス概要

	フェーズ1 (方針の明確化)	フェーズ2 (事前の準備)	フェーズ3 (事後の対応)
コンサルティング	① カスハラ方針策定支援 (ワークショップ型コンサルティング)	② 対応マニュアル整備* (ワークショップ型コンサルティング)	
	③ VOC分析		
教育・研修 / BPO		④ カスタマーハラスメント研修 ・顧客対応研修	
		⑤ 社内相談窓口	
ソリューション		⑥ 音声認識・感情解析	
		⑦ ソーシャルリスニング(SNS監視)	

* ②については、①のオプションとして実施

ESG関連

東京都主催の 「令和6年度障害者雇用エクセレント カンパニー賞(産業労働局長賞)」を受賞

東京都が主催する「令和6年度障害者雇用エクセレントカンパニー賞(産業労働局長賞)」を受賞。

「障害者雇用エクセレントカンパニー賞」は、東京都が障害者法定雇用率を達成している都内企業のうち、障害者の能力開発や処遇改善を積極的に行うなど、優良な取り組みを行う企業を選定し、東京都障害者雇用優良取組企業として「障害者雇用エクセレントカンパニー賞」(東京都知事賞、産業労働局長賞)を授与。



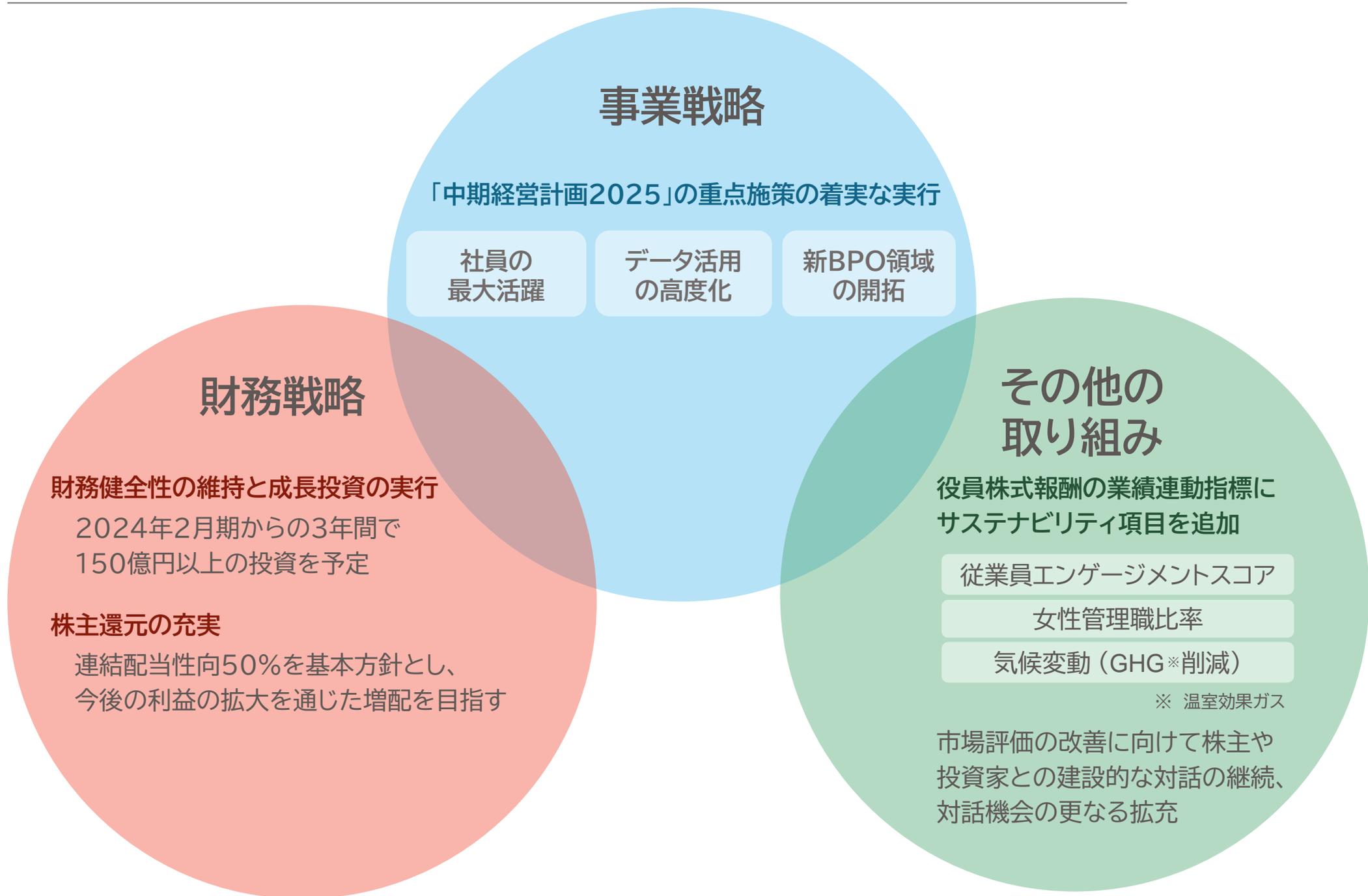
LGBTQ+への取り組みの評価指標 「PRIDE指標2024」にて6年連続、 最高位”ゴールド”を受賞

一般社団法人work with Prideが策定した企業・団体等職場におけるLGBTQ+における取り組みの評価指標「PRIDE指標2024」にて、認定基準のすべてを達成したことを示す最高位”ゴールド”を6年連続で受賞。

PRIDE指標は、LGBTQ+が働きやすい職場づくりを日本で実現するためにwork with Prideが2016年に策定した、日本で初めてとなるLGBTQ+に関する企業・団体等の取り組みの評価指標。



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)

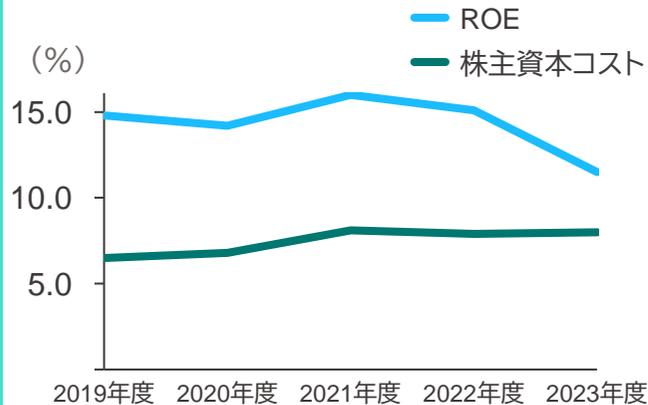
※ 温室効果ガス

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

- 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

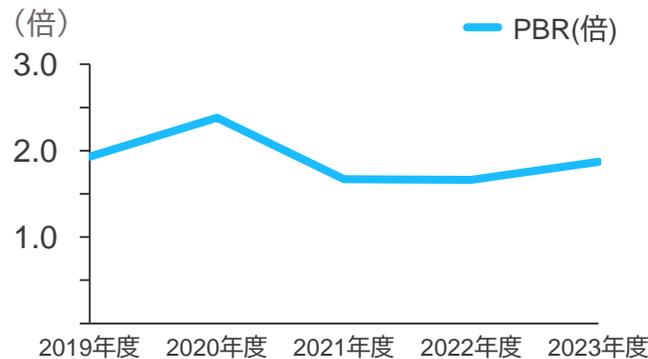
方針・取り組み

- 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



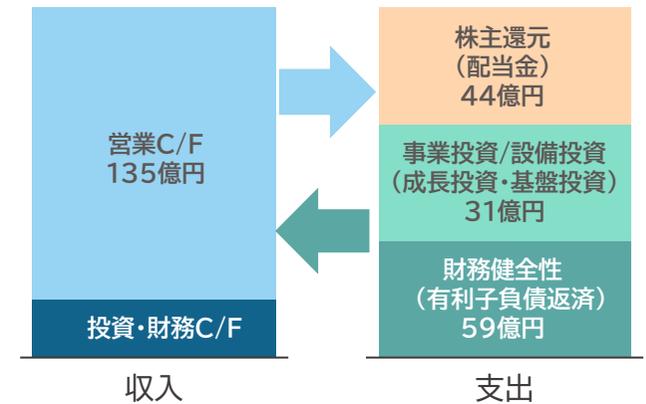
方針・取り組み

- 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

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。