

2015年10月16日

各位

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス
代表取締役 社長執行役員 CEO
小松 健次**3 ヶ年（2016年2月期－2018年2月期）の成長戦略について**

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス（代表取締役 社長執行役員 CEO 小松 健次、本社：東京都中央区）は、当社グループの今後3 ヶ年（2016年2月期－2018年2月期）の成長戦略につきまして、下記の通りお知らせいたします。

記

株式会社ベルシステム 24 ホールディングスは、2009年12月にベインキャピタル・パートナーズ・LLCの傘下に入って以来、それまで培ってきたコンタクトセンター運営のノウハウを基盤に、生産性をさらに高めるための構造改革、グローバル水準のサービス提供を可能にするシステム投資やオペレーション改革、また既存のビジネスモデルにとらわれないう新たなサービス構築など、当社グループ全体の企業価値の向上に鋭意取り組んでまいりました。その結果、当社グループは、業界トップクラスの高収益体質への転換を実現するに至っております。

さらに2014年10月には伊藤忠商事株式会社の資本参加を受け、伊藤忠商事グループの経営リソースも活用しながら、さらなる成長に向けて様々な施策に取り組むことができる体制となりました。

当社グループは、これを機に、新たな成長フェーズに転じるべく、2016年2月期を初年度とする3 ヶ年の成長戦略を今般改めて明確化し、成長の実現に向け推進力を高めてまいりたいと考える次第であります。

1. 成長戦略について**(1) 既存事業の拡大****① 課題発見・解決策提案型営業の強化**

顧客ニーズの多様化・高度化が進む中、当社グループは顧客の顕在ニーズにとどまらず、顧客の潜在的なニーズをも理解し、その解決策を提案していく課題発見・解決策提案型の営業力の強化を推進します。その一環として、営業支援を行うプライシング及びコンサルティングの専門チームを設置し、具体的な活動の推進を図ります。

② 継続的な品質改善

当社グループが提供できるサービスをゼロベースで考え、顧客に“感動”をもたらすサービスを提供することで、カスタマーロイヤリティを高め、既存ビジネスの維持と既存顧客からの新規の受注を確保することを目指します。

(2) クライアント層の拡充

① 伊藤忠商事グループのネットワーク活用

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新たな事業機会を獲得し、安定的かつ継続的な売上高成長の実現を目指します。

② MNC (Multi National Client) 向けサービスの拡大

当社グループは、グローバルに事業展開する大手外資系企業に対して、世界基準のオペレーションを日本でも同様に提供すべく、2014年にMNC本部を設置しました。当本部では世界基準のオペレーション手法の導入を図るとともに、顧客企業本社と直接英語で常時交渉できる体制を整備しており、これらを通じて外資系企業の日本法人をターゲットにした事業拡大を推進してまいります。

③ カーブアウト戦略

大手企業がインハウスで抱えるコンタクトセンター業務を、当社グループにアウトソースしていただくことを主眼に置いた活動を展開します。その過程で、当社が単独で、または顧客企業と合弁で会社を設立し、当社がオペレーターとして機能するカーブアウト戦略を提案することも視野に入れて取り組んでまいります。

④ 海外展開

国内で培ってきた運用基盤や品質・効率、採用・教育におけるメソドロジーを活用し、成長率が高く将来において一定の市場規模が見込まれる中国、ベトナム、タイ、インドネシアなどのアジア地域を中心に、伊藤忠商事グループのネットワークを活かしながら海外展開を模索してまいります。

(3) 新サービス導入による付加価値の向上

① BellCloud・Bell@Home等の最先端ITサービスの展開/拡販

当社グループは、顧客企業のコールセンターシステムの構築、運営、改善を推進する過程で、コールセンター専用の社内クラウドシステム“BellCloud”、在宅コールセンターシステム“Bell@Home”等、コールセンター運営ノウハウを注ぎ込んだ最新のテクノロジーを開発してまいりました。今後これらのサービスの展開・拡販を推進し、より一層の付加価値向上を追求します。

② 当社グループによるサービスの多様化

当社グループが提供するサービスの多様化を図るべく、顧客の受注業務や契約管理等のBPO業務の取り組み拡大、またオムニチャンネル対応を踏まえたデジタルマーケティング分野への取り組みを検討します。

2. 数値目標水準について

■2016年2月期業績予想（IFRS ベース）

2016年2月期は、特殊要因*により前期比減収減益となる見通しですが、当該特殊要因を除けば事業全般において堅調な成長軌道で推移すると予想しています（詳細な前提条件等については、2015年10月16日付公表資料「平成28年2月期の業績予想について」をご参照ください）。

*特殊要因とは、当社子会社であったBBコール株式会社（平成27年9月1日付けで当社連結子会社である株式会社ベルシステム24が吸収合併）がクライアント企業との間で締結していた大口契約における受注単価等の条件が改定されたことによるものです。

（百万円）

| | 2016年2月期 （予想） | 2015年2月期 （実績） | 対前期増減率 |
|----------|------------------|------------------|--------|
| 売上収益 | 103,369 | 112,071 | △7.8% |
| 調整後営業利益* | 11,075 | 19,843 | △44.2% |

*調整後営業利益=営業利益+マネジメントフィー*1+上場関連費用+上場を前提とした株式報酬費用+設立費用+固定資産除売却損+その他の費用*2-その他の収益*3（調整後営業利益算出に関する詳細な情報については、上記公表資料「平成28年2月期の業績予想について」をご参照ください）

※1 当社とベインキャピタル・パートナーズ・LLC及び伊藤忠商事株式会社との間のマネジメント契約に基づく報酬を意味します

※2 国際会計基準におけるその他の費用のうち、日本基準において特別損失に該当するもの（固定資産除売却損を除く）であります

※3 国際会計基準におけるその他の収益のうち、日本基準において特別利益に該当するものであります

■3ヶ年（2016年2月期-2018年2月期）業績目標水準

- 上記に示した様々な成長戦略を実行することで、2018年2月期までに以下の目標水準の達成を目指します。
- 2017年2月期から2018年2月期までの2年間の売上収益につき、2016年2月期比で年平均成長率5%以上を目指す。
- 2017年2月期から2018年2月期までの2年間の調整後営業利益につき、2016年2月期比で年平均成長率(%)1桁台後半以上を目指す

■3ヶ年目標水準値算定の根拠

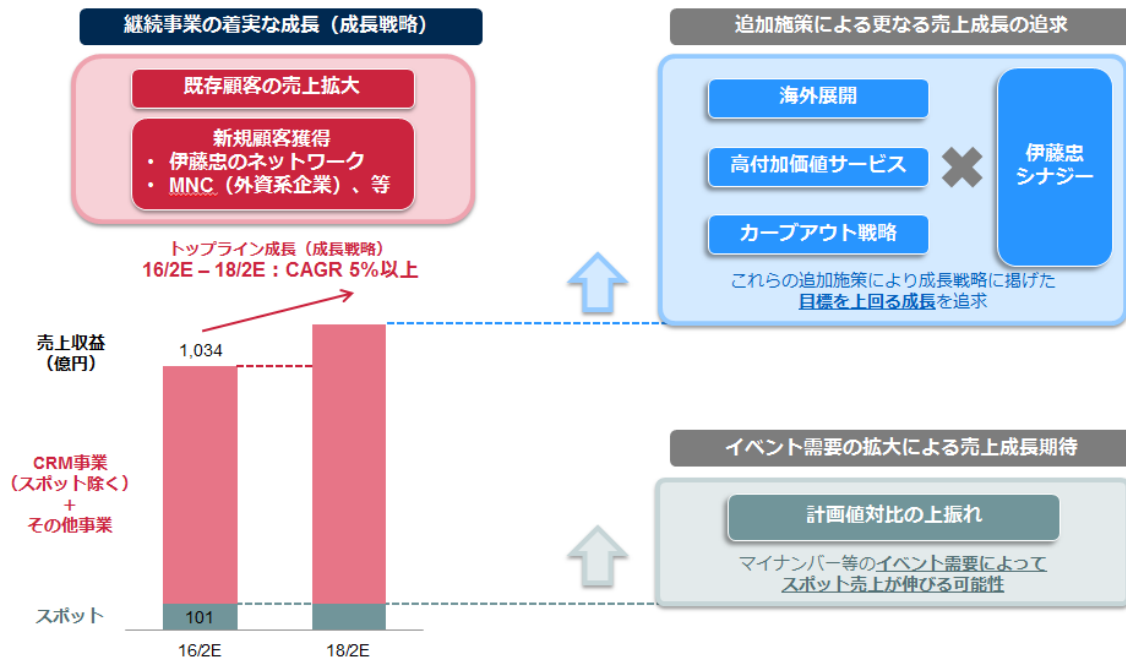
① 売上収益

2016年2月期においては、前述の特殊要因による減収を見込む一方で、当該大口顧客向け以外のCRM事業の売上が順調に伸長することを見込んでおり、売上高全体としては前期比減収を見込んでおります。2018年2月期に向けて、①既存顧客との関係強化と新規顧客開拓による継続業務の拡大、②伊藤忠商事グループのネットワークを活用した取引拡大、③世界基準でのコールセンター運営を求める外資系企業の日本におけるサービスをターゲットとした事業拡大の推進などの施策により、2016年2月期からの増収を目指しております。また、断続的に発生するイベント需要によるスポット案件については過去の実績を基に算定した水準を

前提としています。

なお、カーブアウト戦略や海外展開によるクライアント層の拡充、新サービス導入による付加価値の向上及びイベント需要の規模が想定を上回った場合のスポット案件の追加獲得等を通じて、成長を一段と加速させていくことを目指します。

図：3ヶ年目標水準値に関する算定根拠のイメージ図



② 調整後営業利益

2016年2月期においては、調整後営業利益は、前述の特殊要因による収益性の低下から、減益を見込んでおります。2018年2月期に向けて、売上の伸びに伴う原価（人件費・事業所賃料）の増加や人材不足の影響による人件費単価の増加も一定程度見込まれますが、顧客や業務単位での売上総利益のモニタリング実施等により収益性の向上を目指します。

以上

ご注意： この文書は当社の新株式発行並びに株式売出しに関して一般に公表するための記者発表文であり、投資勧誘を目的に作成されたものではありません。投資を行う際は、必ず当社が作成する「新株式発行並びに株式売出し届出目論見書」及びその訂正事項分）をご覧いただいたうえで、投資家ご自身の判断で行うようお願いいたします。本資料に記載されている当社の目標、計画、見積もり、予測、予想その他の将来情報については、本資料の作成時点における当社の判断又は考えに過ぎず、実際の当社の経営成績、財政状態その他の結果は、顧客企業の動向、競業他社の状況、人材の確保、その他経済環境等により、本資料の内容又は本資料から推測される内容と大きく異なることがあります。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ベルシステム24ホールディングス 広報IR室
TEL: 03-6893-9827(直通) / E-mail: pr@bell24.co.jp