

2027年2月期(2026年度) 第1四半期 決算補足資料 (2026年3月 - 2026年5月)

イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える

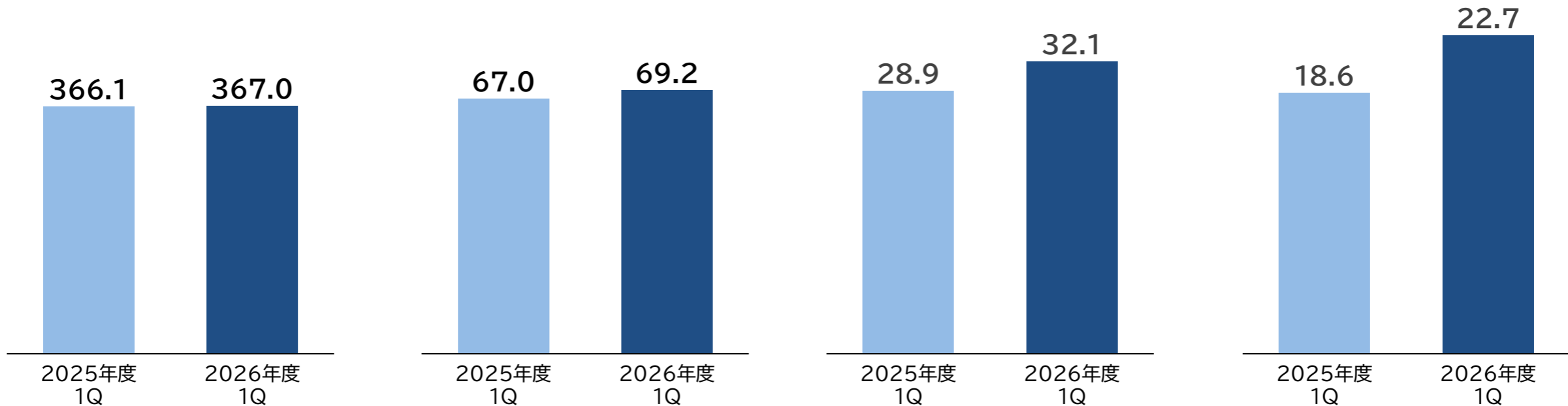
株式会社ベルシステム24ホールディングス

証券コード:6183

2026年7月8日

売上収益は、前年1Q比+0.9億円と微増であったものの、営業利益は各種収益改善施策効果の継続等により+3.2億円の増加、親会社の所有者に帰属する四半期利益は、一過性の法人所得税費用の減少により+4.1億円と大きく増加

売上収益	売上総利益	営業利益	親会社の所有者に帰属する四半期利益
<p>367億円</p> <p>前年1Q比 + 0.9億円 (+ 0.3%)</p>	<p>69億円</p> <p>前年1Q比 + 2.2億円 (+ 3.3%)</p>	<p>32億円</p> <p>前年1Q比 + 3.2億円 (+ 11.2%)</p>	<p>23億円</p> <p>前年1Q比 + 4.1億円 (+ 22.2%)</p>



通期計画に対しての進捗率は、売上収益24.1%、営業利益24.7%と、ほぼ想定通りの進捗、親会社の所有者に帰属する四半期利益は、法人所得税費用の一過性の減少により26.7%と基準進捗率25.0%を上回る進捗

(単位:億円)

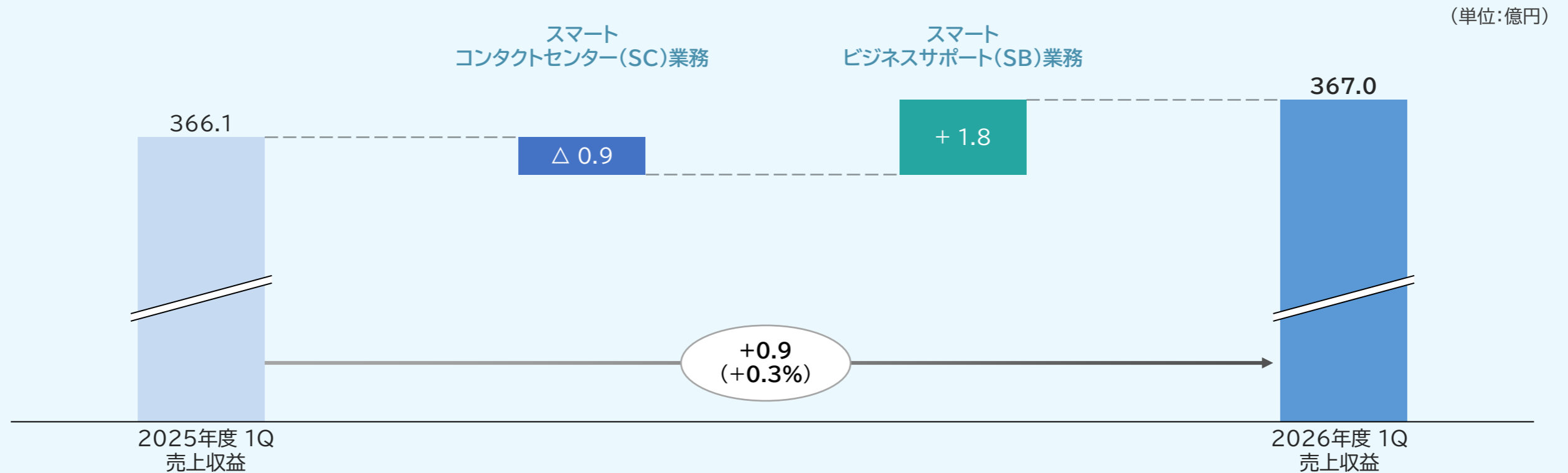
	2025年度 1Q	2026年度 1Q	前年同期比 増減額	前年同期比 増減率	連結業績予想 (計画)	計画進捗率
売上収益	366.1	367.0	+0.9	+0.3%	1,520.0	24.1%
内、スマートコンタクトセンター(SC)業務	314.3	313.4	△0.9	△0.3%	1,290.0	24.3%
内、スマートビジネスサポート(SB)業務	51.8	53.6	+1.8	+3.5%	230.0	23.3%
売上総利益	67.0	69.2	+2.2	+3.3%	290.0	23.9%
売上総利益率	18.3%	18.9%			19.1%	
販売費及び一般管理費	▲ 38.7	▲ 37.5	+1.2	△3.1%	▲ 161.0	
その他の収益 / 費用	0.5	0.4	△0.1		1.0	
営業利益	28.9	32.1	+3.2	+11.2%	130.0	24.7%
営業利益率	7.9%	8.7%			8.6%	
持分法による投資損益	0.9	1.1	+0.2		5.5	
金融収益 / 費用	▲ 1.9	▲ 2.3	△0.4		▲ 9.4	
親会社の所有者に帰属する四半期利益	18.6	22.7	+4.1	+22.2%	85.0	26.7%

※ 2026年度より売上収益は、SC業務とSB業務に区分して表示

売上収益は367.0億円で、前年1Q比+0.9億円(+0.3%)の増加

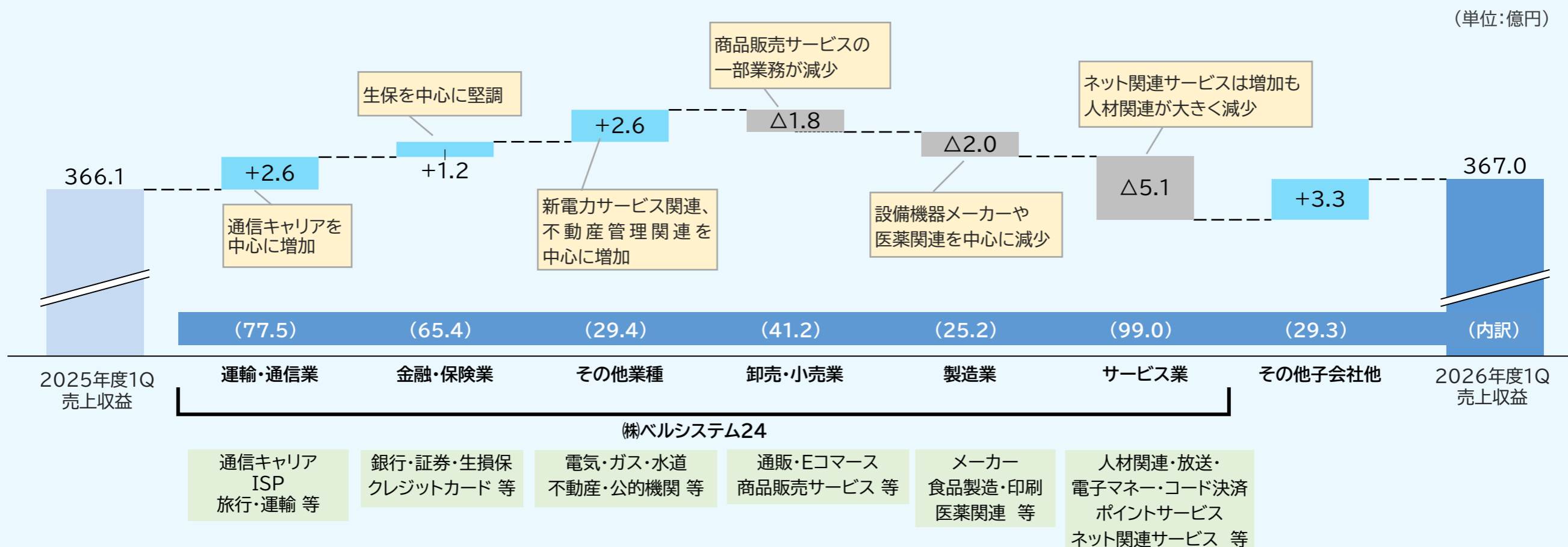
スマートコンタクトセンター(SC)業務は、子会社におけるマーケティング関連業務等の増加があるも人材関連業務の減少が影響し、前年1Q比△0.9億円(△0.3%)の減少

スマートビジネスサポート(SB)業務は、通信キャリア等の顧客・取引管理業務や子会社Horizon One社での人事・経理系業務が増加し、前年1Q比+1.8億円(+3.5%)の増加



※ その他の事業については、金額が僅少であるため、今年度よりSC業務に含めて表示

業種別売上収益は、前年1Q比で「運輸・通信業(通信キャリア)」、「金融・保険業(保険関連)」、「その他業種」等が増加、一方で「サービス業(人材関連)」、「製造業」、「卸売・小売業」が減少



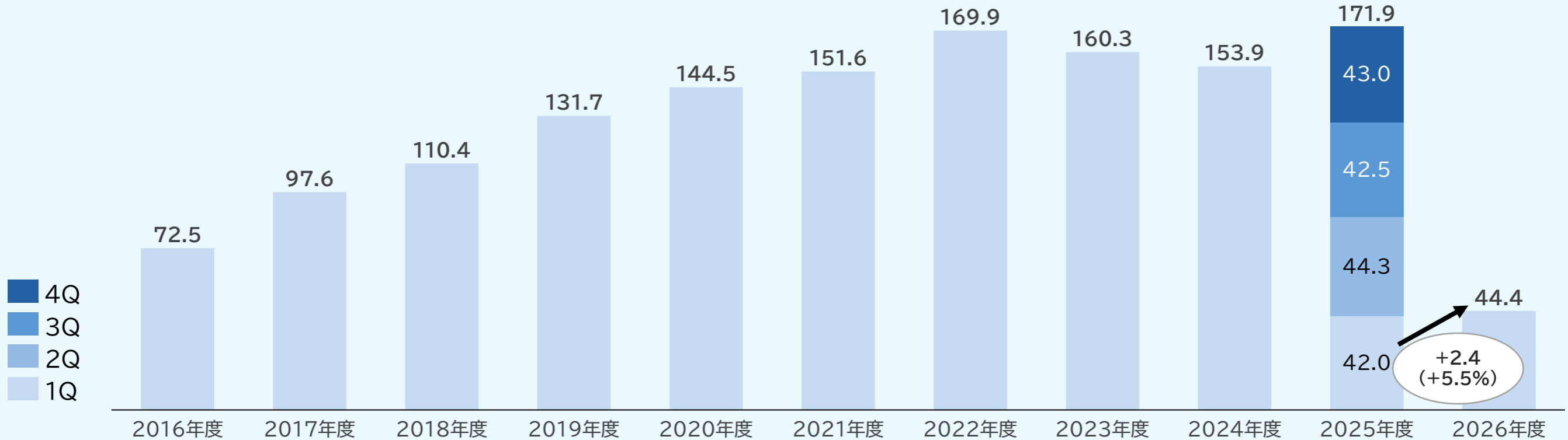
※ 今年度より、(株)ベルシステム24単体の業種別売上内訳について、集計対象範囲を従来の上位300社から全取引先に変更するとともに、取引先の事業内容および取引実態を踏まえ、一部取引先の業種区分を見直しております

伊藤忠シナジーの売上収益は44.4億円と、前年1Q比+2.4億円(+5.5%)の増加

- 通信キャリアの増加に加え、伊藤忠グループ会社紹介先のCRMシステム統合支援業務等が寄与

伊藤忠シナジーによる売上収益

(単位:億円)



※ 伊藤忠シナジーは、伊藤忠グループ各社及び伊藤忠グループからの紹介先との取引となります。

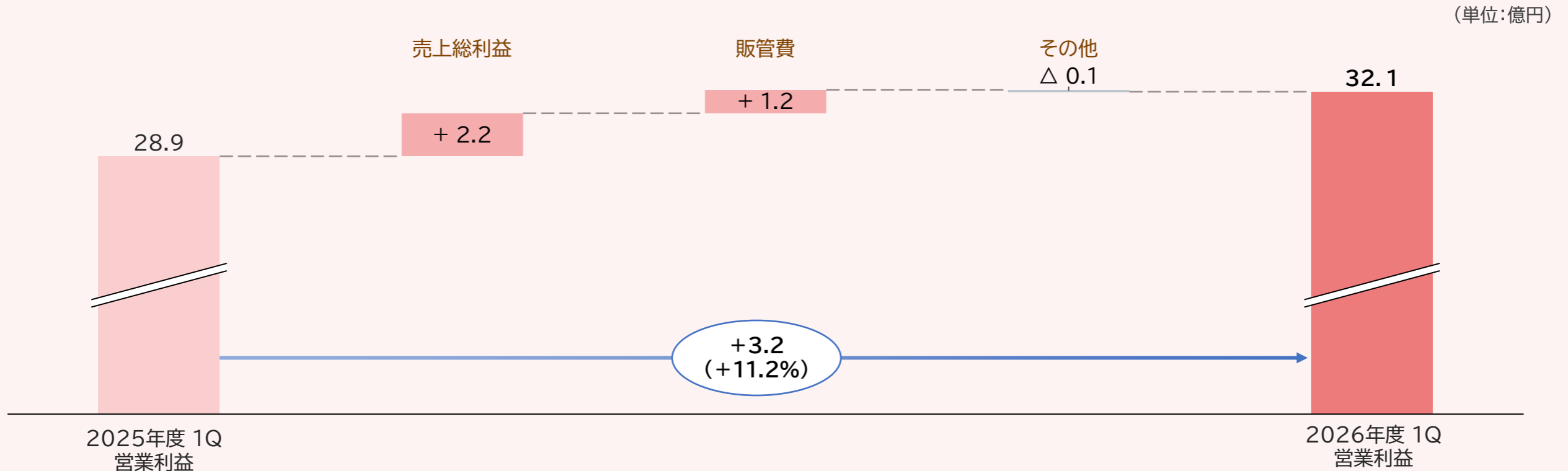
営業利益は32.1億円で、前年1Q比+3.2億円(+11.2%)の増加

売上総利益は、前年1Q比+2.2億円の増加

- 物価上昇等による設備関連費用等のコスト増加はあるものの、クライアントへの請求単価の引き上げ、拠点整理等の収益改善施策による家賃減少等の効果が継続し、増加

販管費は、前年1Q比△1.2億円の費用減少(増益要因)

- 賃上げ施策による人件費の増加はあるものの、減価償却費の減少等が寄与

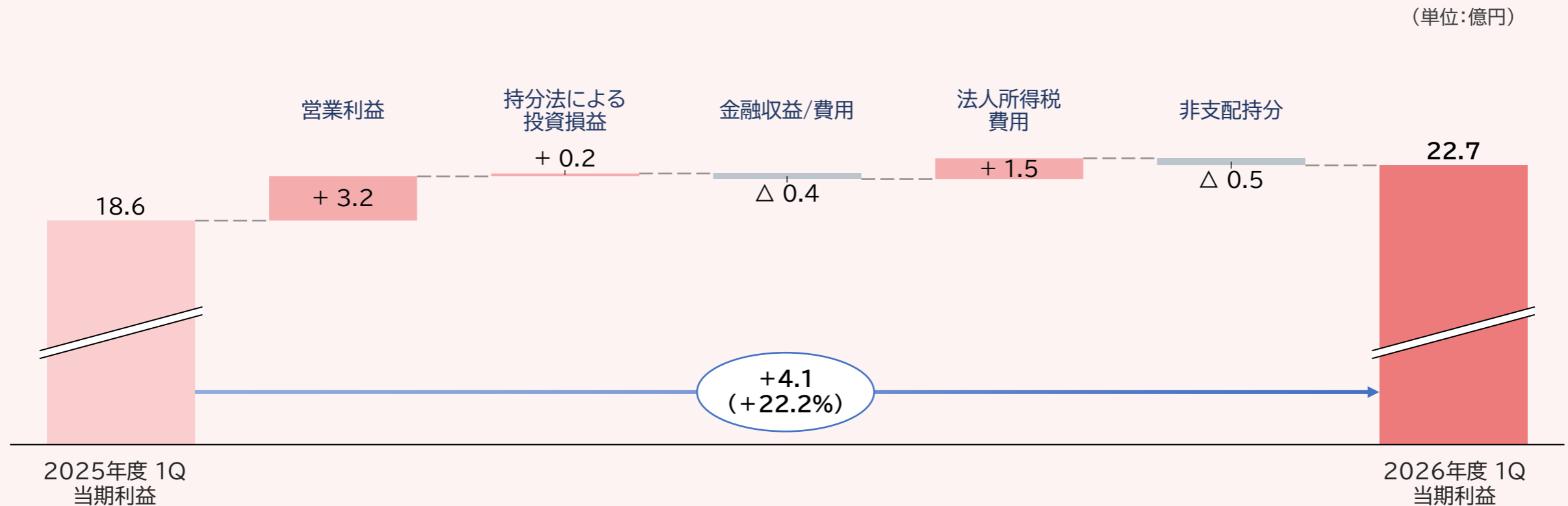


当期利益は22.7億円で、前年1Q比+4.1億円(+22.2%)の増加

持分法による投資損益は、主にCTCファーストコンタクト社が寄与し、前年1Q比+0.2億円の増加

金融収益/費用は、市場金利上昇に伴う借入金利息増加により、前年1Q比△0.4億円(減益要因)

法人所得税費用は、優遇税制の適用等に伴う一過性の減少により、前年1Q比+1.5億円(増益要因)



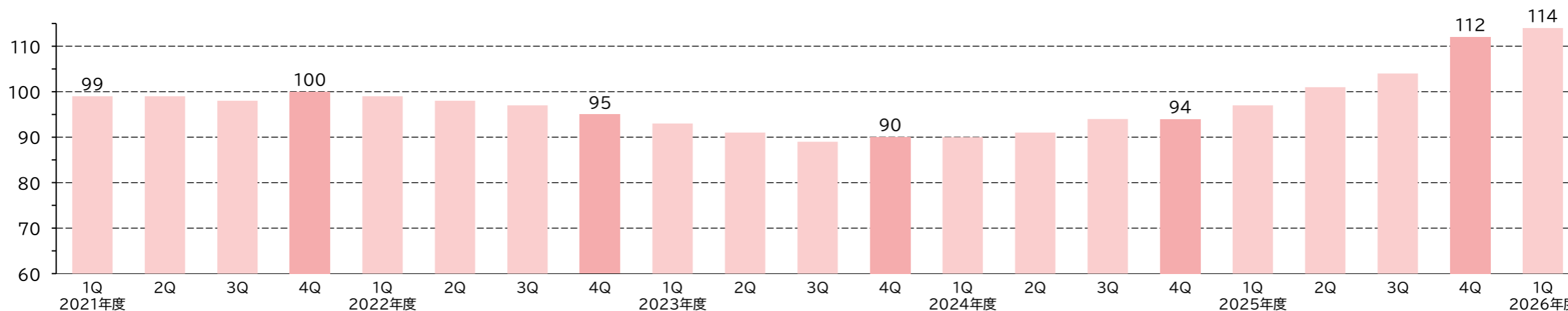
※ 当期利益=親会社の所有者に帰属する四半期利益

CM人数は減少傾向が継続、2024年度以降の収益改善施策の実施によりCM一人当たりの生産性は着実に向上

CM一人当たり生産性

※ (株)ベルシステム24のCM一人当たり売上総利益(年間換算額)
CM人数は、直雇用CM人数+派遣社員数(それぞれ1日8時間勤務換算)にて計算

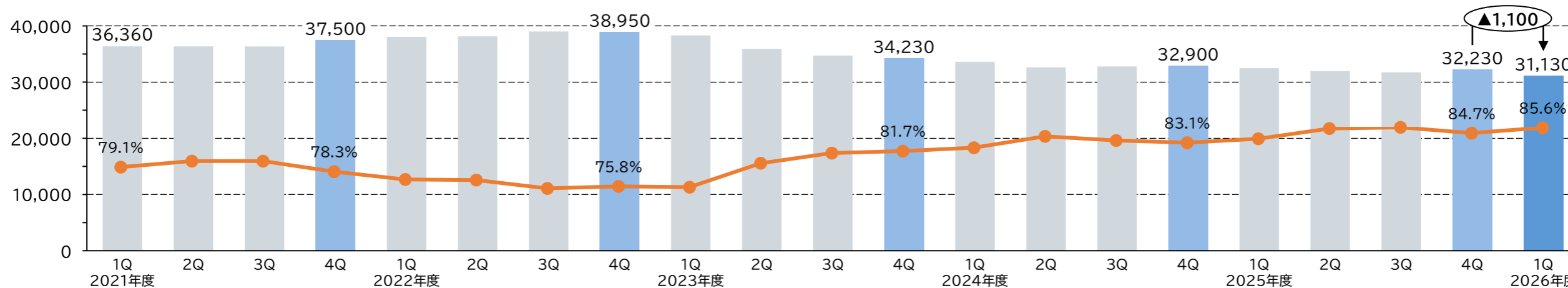
■ CM一人当たり売上総利益 (単位:万円)



CM人数／直雇用CM比率

※ CM人数=(株)ベルシステム24の直雇用CM数+派遣社員数
※ 直雇用CM比率=直雇用CM人数÷CM人数(いずれもコロナ関連業務を除く)

● 直雇用CM比率 (%) (単位:人)



連結財政状態計算書 概要		(単位:億円)		
	2026年2月末	2026年5月末	増減	
流動資産	297.2	298.9	+1.7	
非流動資産	1,401.0	1,388.1	△12.9	● 使用権資産:拠点整理により減少
資産合計	1,698.2	1,687.0	△11.2	
流動負債	457.9	465.4	+7.5	
内、借入金	173.0	181.0	+8.0	
非流動負債	492.5	472.3	△20.2	
内、長期借入金	314.4	300.9	△13.5	
資本	747.8	749.3	+1.5	
内、親会社の所有者に帰属する持分	739.3	740.3	+1.0	
内、非支配持分	8.5	9.0	+0.5	
負債及び資本合計	1,698.2	1,687.0	△11.2	
株主資本比率	43.5%	43.9%	+0.4%	} 株主資本比率はさらに上昇 ネット有利子負債は大きな投資がなく、資金は借入金の返済に充当して減少 これにより、Net DERもさらに低下
ネット有利子負債残高	415.5	399.7	△15.8	
Net DER	0.56倍	0.54倍	△0.02倍	

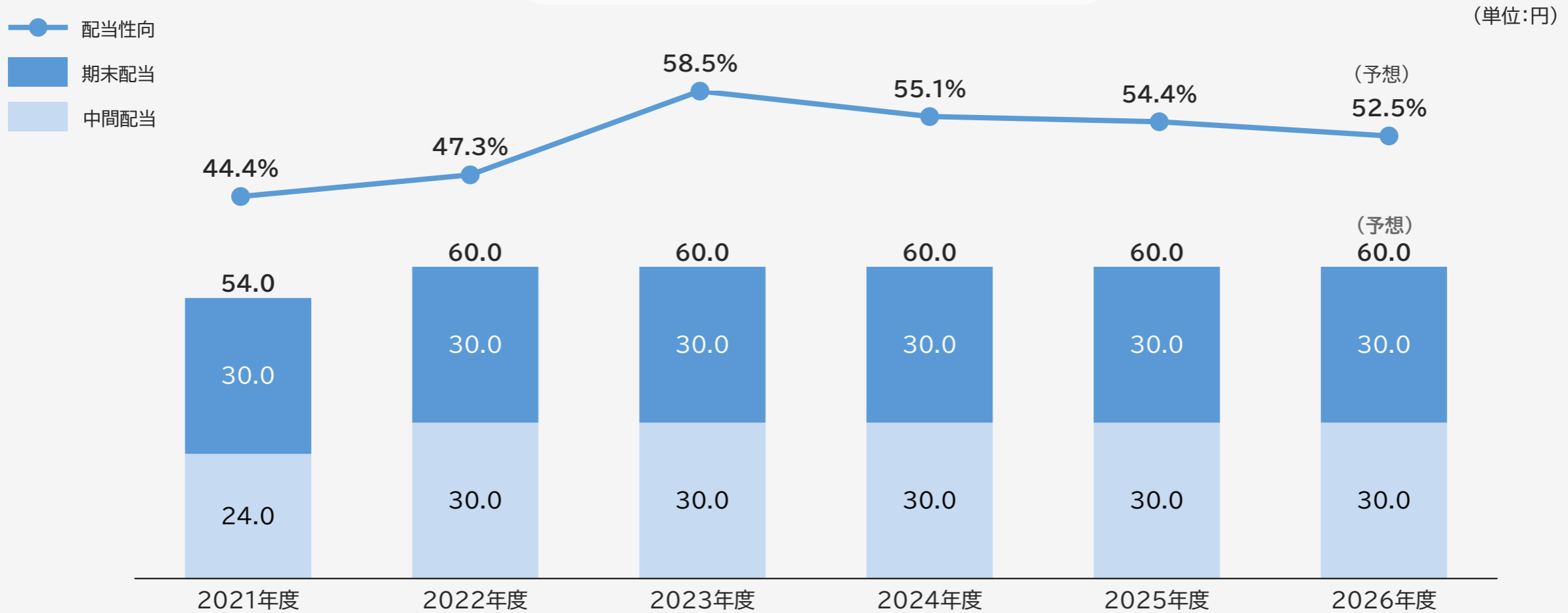
連結キャッシュ・フロー計算書 概要		(単位:億円)		
	2025年度 1Q	2026年度 1Q	増減	
営業活動によるキャッシュ・フロー	60.7	61.9	+1.2	
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 1.0	△ 7.6	△ 6.6	
内、設備投資	△ 3.8	△ 7.8	△ 4.0	● 設備投資:HOL・セキュリティ関連投資が増加
内、事業投資	△ 0.5	△ 0.3	+0.2	
フリーキャッシュ・フロー (※)	59.7	54.3	△ 5.4	
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 47.9	△ 44.2	+3.7	
内、借入金増減	△ 14.5	△ 5.5	+9.0	
内、配当金の支出	△ 22.1	△ 22.3	△ 0.2	
内、リース債務返済	△ 16.7	△ 16.3	+0.4	
現金及び現金同等物の期末残高	81.8	82.2	+0.4	

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

連結配当性向50%を基本方針として、今後も利益の拡大を通じて増配の実現を目指す

2026年度の配当金予想は、1株当たり60円で据え置き

1株当たり配当金・配当性向の推移

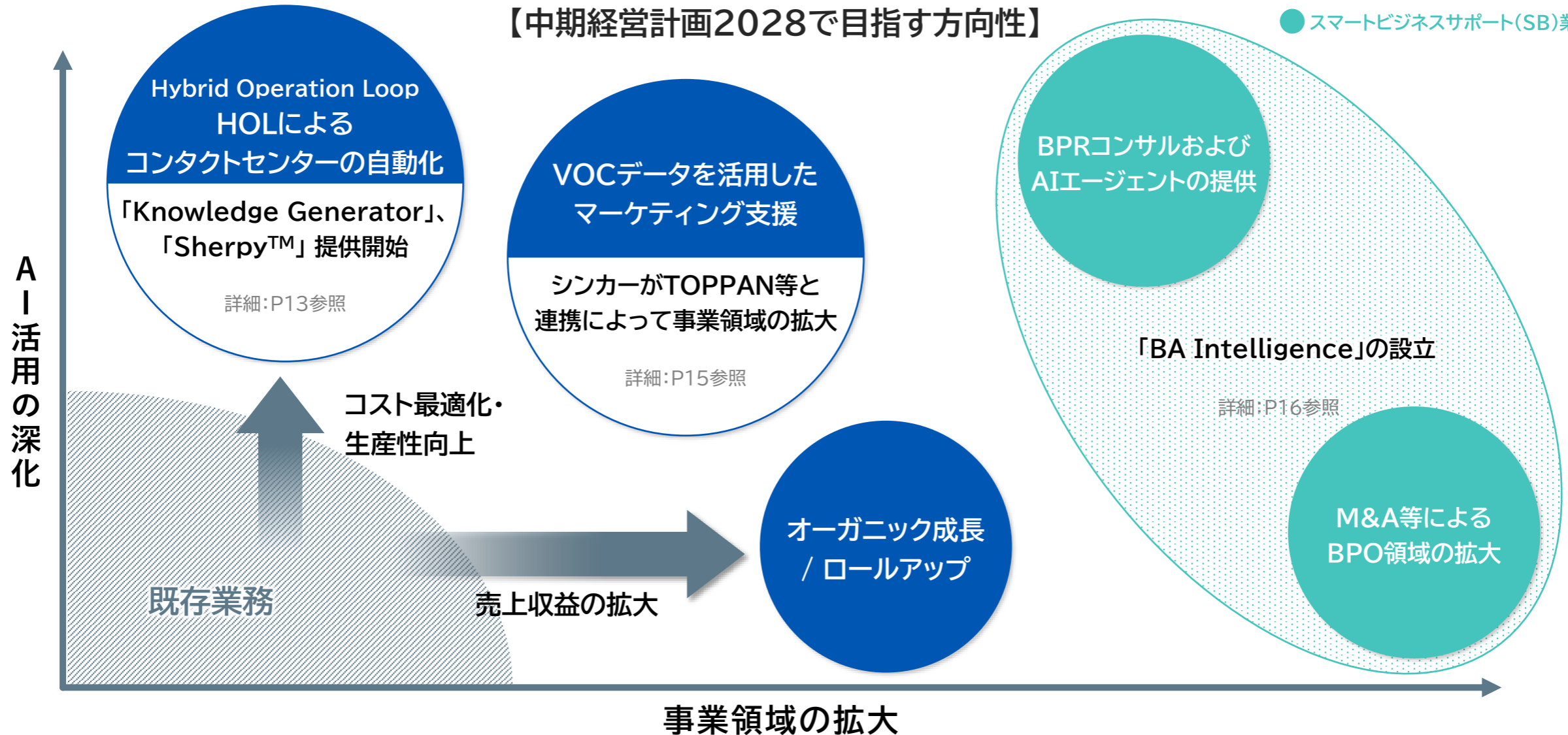


2026年度 第1四半期の取り組み

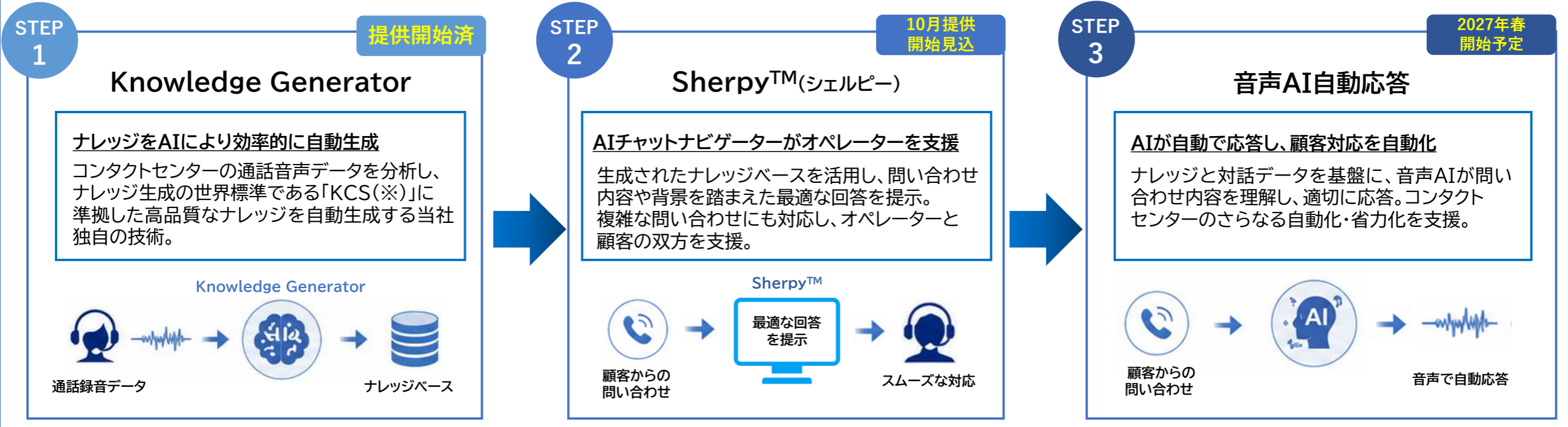
中期経営計画2028の成長戦略の二軸となる「AI活用の深化」と「事業領域の拡大」につき、2026年度 第1四半期は、新サービスの提供開始や新領域への展開など、各施策を着実に推進。

- スマートコンタクトセンター(SC)業務
- スマートビジネスサポート(SB)業務

【中期経営計画2028で目指す方向性】



HOLの進捗



パイプライン状況

金融業界からの関心が最も高く、その他通信業界、エネルギー系など

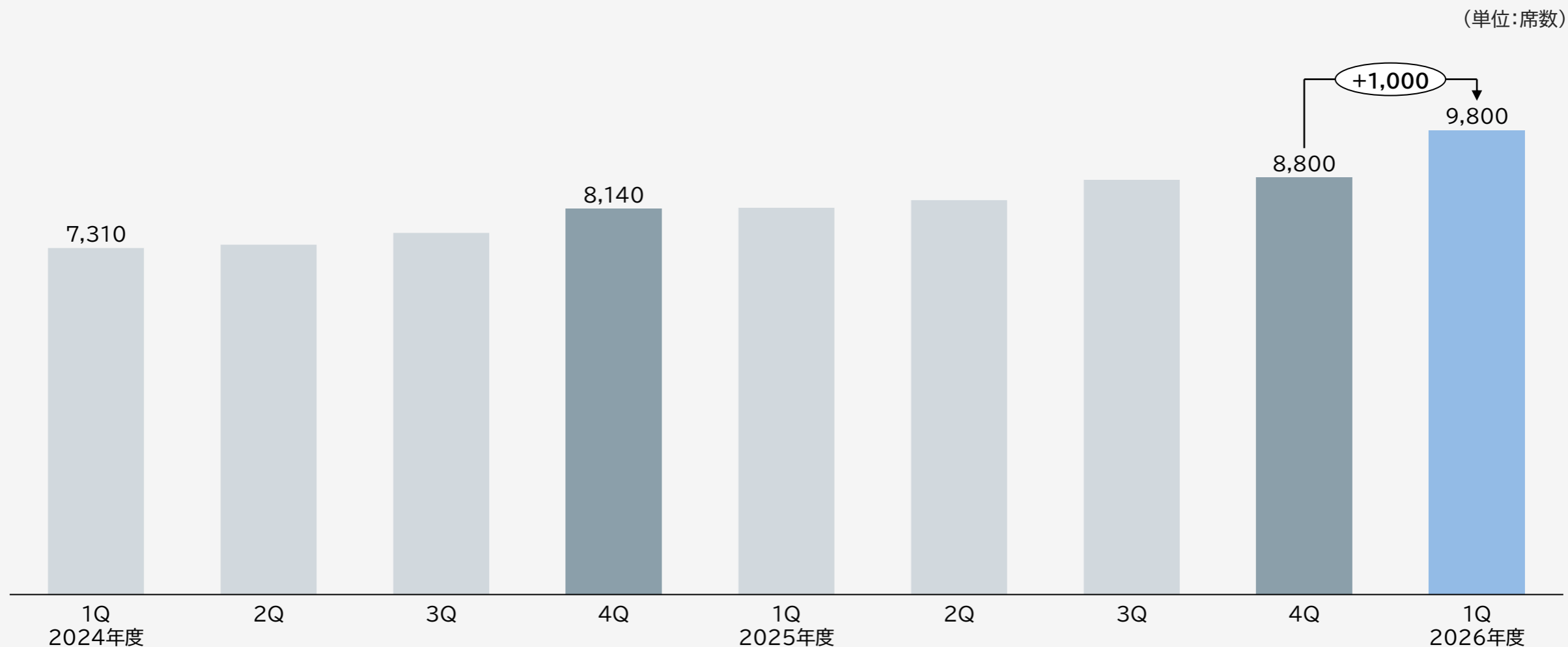
確定	内示	最終協議
6社	4社	12社

期待される効果

対応品質の向上 (回答精度・一貫性)	生産性の向上 (応対時間の削減)	コストの最適化 (運用コスト削減)	顧客体験価値の向上 (顧客満足度向上)

※ KCS(ナレッジ・センター・サービス):ナレッジマネジメントの世界標準手法

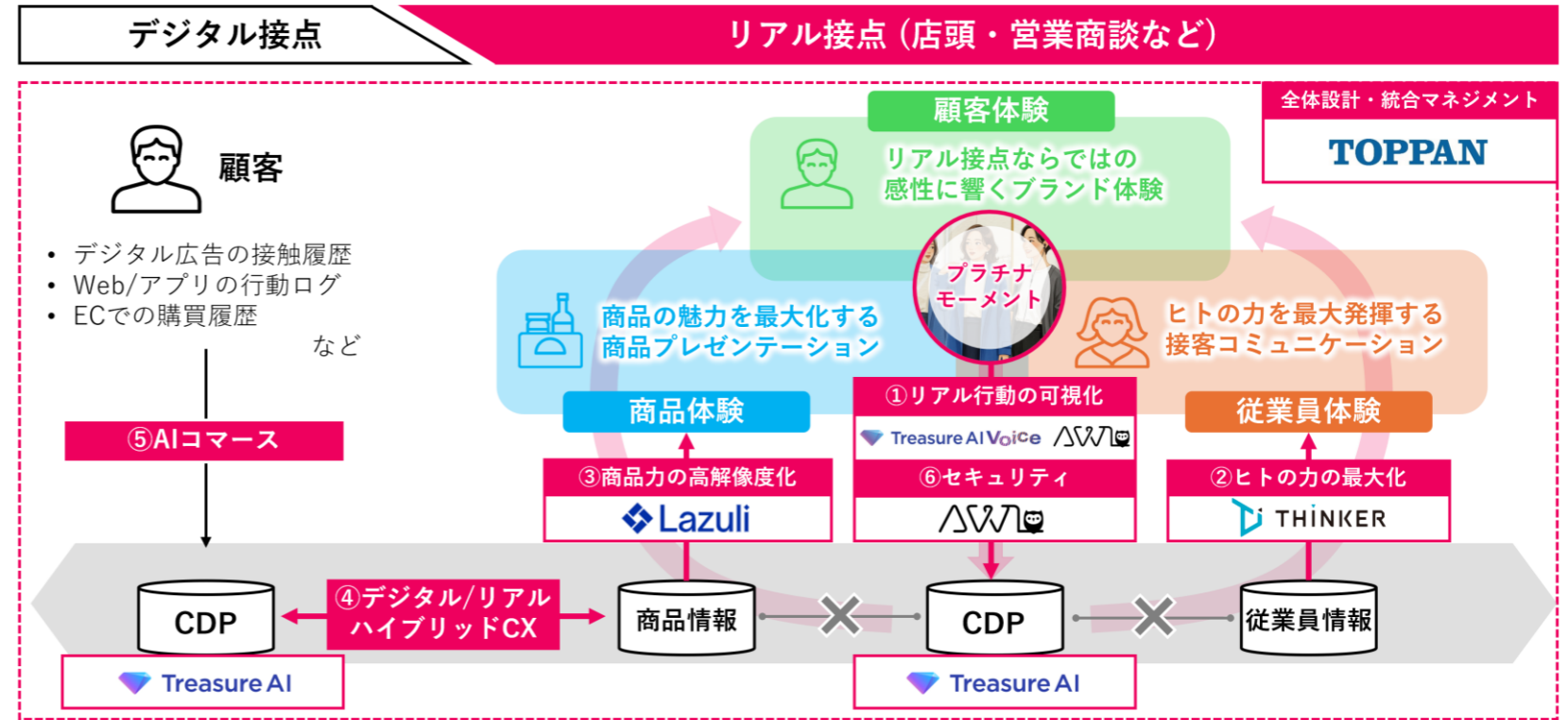
■ コンタクトセンター運営の高度化・効率化とHOLの展開も見据えたクラウド型コンタクトセンター音声基盤「BellCloud+」及び「BellCloud+CX」の導入席数は、1,000席増加の9,800席と順調に拡大



シンカーを起点に、TOPPANグループとの連携を通じて、コンタクトセンターの枠を超えたデータ活用領域へ事業を拡大

TOPPANが推進する「リアル・トランスフォーメーション」構想において、TOPPAN、Treasure AI、シンカーを中心に、Lazuli、AWLとも連携し、リアルとデジタルを横断した店舗DXの実現を目指す。

店舗での会話・行動データと、Web・アプリ・EC、購買履歴等の顧客データを組み合わせることで、顧客一人ひとりの関心やニーズを把握し、接客・販促の高度化につなげる。シンカーは、「ヒトナリAI」等で培ったノウハウを活用し、店舗で得られる会話データの構造化・分析を担う。コンタクトセンターで培った顧客理解・コミュニケーション高度化の知見を、店舗DXや販促支援などのCX領域へ展開。



<各社の役割>

- TOPPAN: リアル×デジタルに横断する顧客体験設計のコンサルティングとプロジェクト推進、各種マーケティング施策の実行
- Treasure AI: CDPとボイスレコーダー「Plaud」との連携サービス「Treasure AI Voice」の提供
- シンカー社: AI分析サービス「ヒトナリAI」による、非構造/構造化データの統合分析と活用コンサルティング
- Lazuli社: 「Lazuli PDP」によるAIを活用した商品データベースの整備と活用用途の拡張
- AWL社: エッジAIカメラソリューション「AWLBOX」による、リアル行動分析/セキュリティ強化

AIエージェント実装型BPOを始動 AVILEN社との合併会社「BA Intelligence」が営業開始

ベルシステム24の業務運用力とAVILENのAI開発力を融合した合併会社「BA Intelligence」が営業を開始し、AIエージェントを業務プロセスに組み込んだ「AI-Collaborative BPO」を展開。当社のBPO運営ノウハウと、AVILENのAI開発・教育基盤を組み合わせ、労働集約型BPOから、AIエージェントと人が協働する新たなBPOへの転換を推進。クライアント企業の業務変革と生産性向上の支援を目指す。

多くの企業では、AIを「どの業務に適用すべきか分からない」「導入しても成果に結びつかない」といった課題を抱えており、DXコンサルティング、AI開発、BPO運用、人材育成を一体で提供し、AIの導入から実運用までを支援。

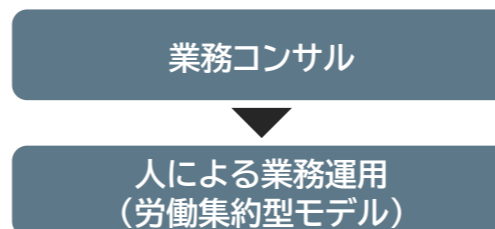
4月の営業開始後、既に3案件を受託、2030年度末までに200社へのサービス提供を目指す。

■ ベルシステム24、AVILEN、BA Intelligenceの役割分担



■ 業務プロセスの比較

従来のBPOの導入プロセス



AI活用BPOの導入プロセス



MSCI ESG格付けが「AA」に格上げ

MSCI ESG格付けにおいて「A」から「AA」評価に格上げ。

長期的な業界固有のサステナビリティリスクに対する企業のレジリエンスを評価するもの。MSCIのアナリストは、「AAA」(leader)から「CCC」(laggard)までのスケールで格付け。



経済産業省・NEDO主催「GENIAC-PRIZE」において、HOLの取り組みがHDI-Japan賞を受賞

経済産業省および国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構(NEDO)が主催する「GENIAC-PRIZE」において、「Hybrid Operation Loop」が、「HDI-Japan賞」を受賞。

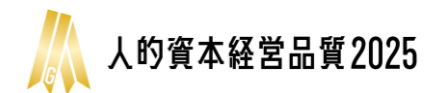


平均昇給率8%超の賃上げを実施

正社員等約2,000名を対象に、給与水準の改定および評価・昇格による昇給、新卒初任給の増額など、平均昇給率8%超の賃上げを実施。

「人的資本調査2025」にて「人的資本経営品質(ゴールド)」に認定

「人的資本調査2025」において、「人的資本経営品質(ゴールド)」に認定。2023年・2024年にシルバー認定、今回初のゴールドに認定。



D&I認定制度『D&I AWARD 2025』で最高評価の「ベストワークプレイス」に5年連続で認定

企業のダイバーシティ&インクルージョンの取り組みを評価する『D&I AWARD』において、最高評価である「BEST WORKPLACE」に5年連続で認定。



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。