

2026年2月期(2025年度) 第3四半期 決算補足資料 (2025年3月 – 2025年11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

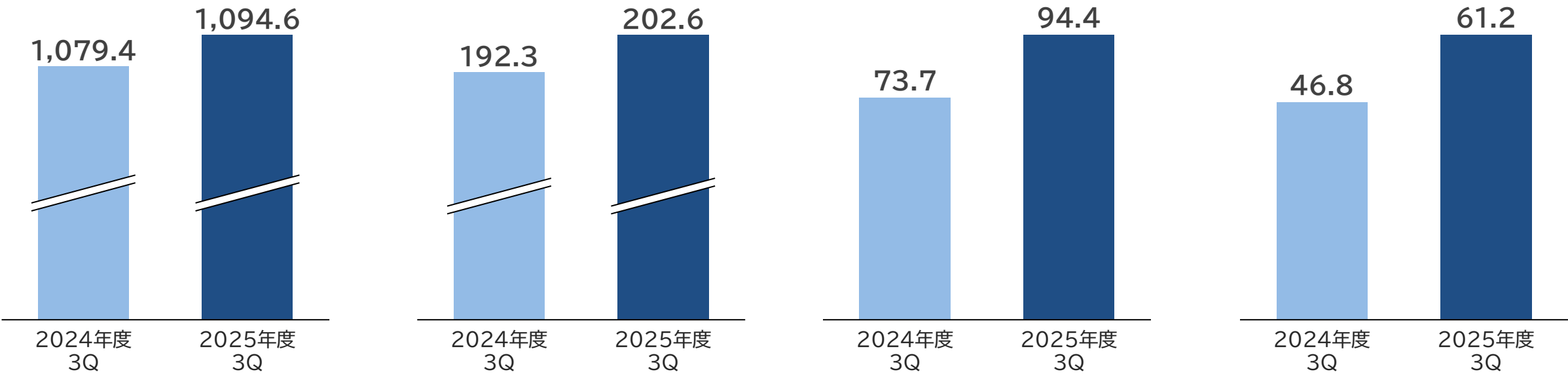
証券コード:6183

2026年1月14日

2025年度 第3四半期 決算業績

前年3Q比で増収・増益、特に利益面においては、収益性改善に向けた取り組み効果等により大きく増加

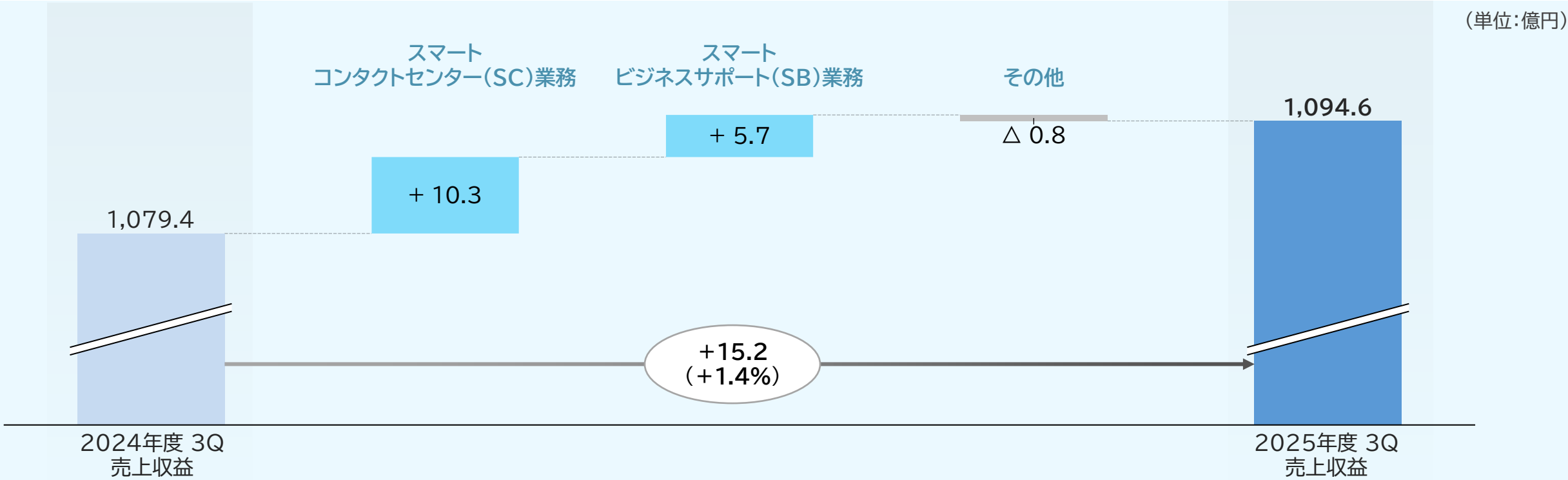
売上収益	売上総利益	営業利益	親会社の所有者に 帰属する四半期利益
1,095億円 前年3Q比 + 15.2億円 (+ 1.4%)	203億円 前年3Q比 + 10.3億円 (+ 5.4%)	94億円 前年3Q比 + 20.7億円 (+ 28.1%)	61億円 前年3Q比 + 14.4億円 (+ 30.7%)



通期計画に対し、売上収益の進捗は若干遅れているものの、営業利益、四半期利益については、コンテンツ事業の一部売却による事業譲渡益も寄与し計画を上回る進捗

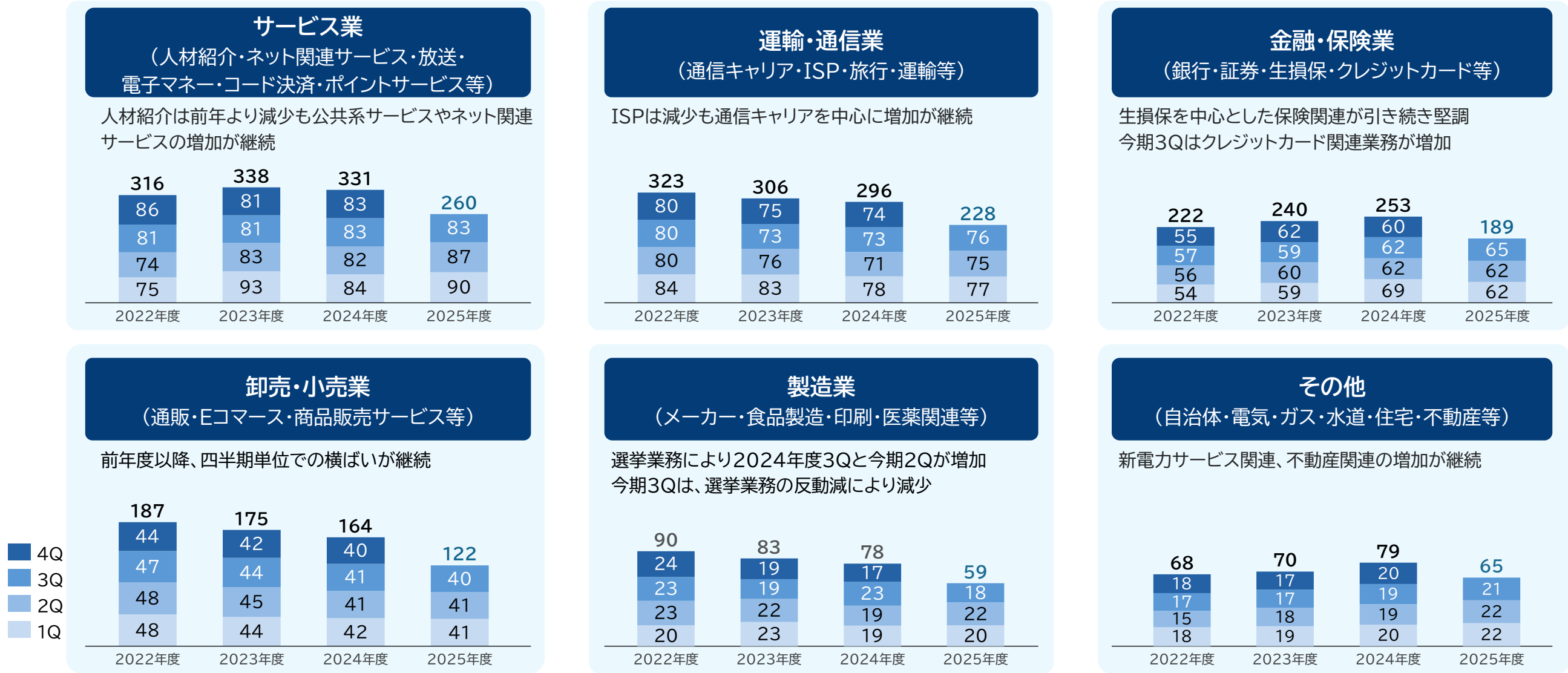
(単位:億円)						
	2024年度 3Q	2025年度 3Q	前年同期比 増減額	前年同期比 増減率	連結業績予想 (計画)	進捗率
売上収益	1,079.4	1,094.6	+15.2	+1.4%	1,500.0	73.0%
CRM事業	1,076.2	1,092.2	+16.0	+1.5%	1,495.0	73.1%
内、スマートコンタクトセンター(SC)業務	926.5	936.8	+10.3	+1.1%	1,270.0	73.8%
内、スマートビジネスサポート(SB)業務	149.7	155.4	+5.7	+3.8%	225.0	69.1%
その他の事業	3.2	2.4	△0.8	△23.6%	5.0	48.6%
売上総利益	192.3	202.6	+10.3	+5.4%	282.0	71.8%
売上総利益率	17.8%	18.5%			18.8%	
販売費及び一般管理費	▲ 120.0	▲ 116.0	+4.0	△3.3%	▲ 163.0	
その他の収益 / 費用	1.4	7.8	+6.4		1.0	
営業利益	73.7	94.4	+20.7	+28.1%	120.0	78.6%
営業利益率	6.8%	8.6%			8.0%	
持分法による投資損益	1.3	3.0	+1.7		5.9	
金融収益 / 費用	▲ 3.6	▲ 5.4	△1.8		▲ 8.3	
親会社の所有者に帰属する四半期利益	46.8	61.2	+14.4	+30.7%	81.0	75.5%

- 売上収益は、前年の大型スポット案件の反動減および人材関連系業務の減少が続き、前年3Q比+15.2億円(+1.4%)の増加にとどまる
- スマートコンタクトセンター(SC)業務は、前年3Q比+10.3億円(+1.1%)の増加
 - 公共系案件や通信キャリア等の増加により、前年3Q比で増加
- スマートビジネスサポート(SB)業務は、前年3Q比+5.7億円(+3.8%)の増加
 - 通信キャリアのバックヤード業務や子会社Horizon Oneでの人事・経理系業務が着実に増加



前年単3Q比で「運輸・通信業」(通信キャリアが堅調)、「金融・保険業」(クレジットカード関連業務が増加)、「その他」(新電力・不動産関連業務が好調)が増加

(単位:億円)



営業利益は94.4億円で、前年3Q比+20.7億円(+28.1%)の増加

売上総利益は、前年3Q比で+10.3億円の増加

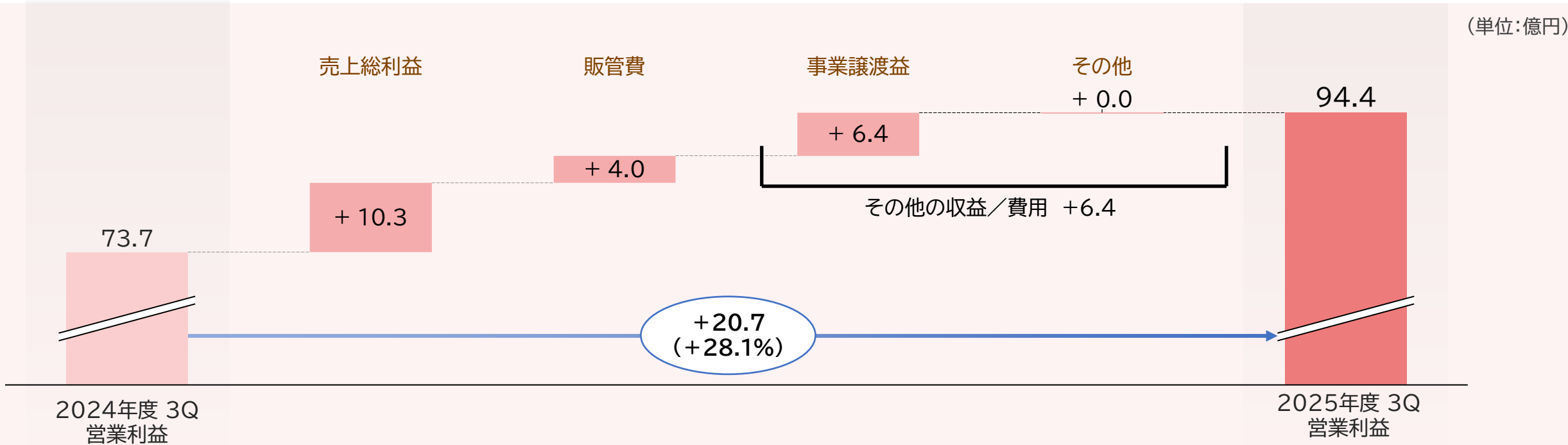
- 増収効果に加え、クライアントへの請求単価の引き上げ、拠点整理等による収益改善施策の効果により引き続き増加
- 一部子会社においては減益、また、生成AI関連(Hybrid Operation Loop)の先行開発コストを計上

販管費は、前年3Q比で△4.0億円の費用減少(増益要因)

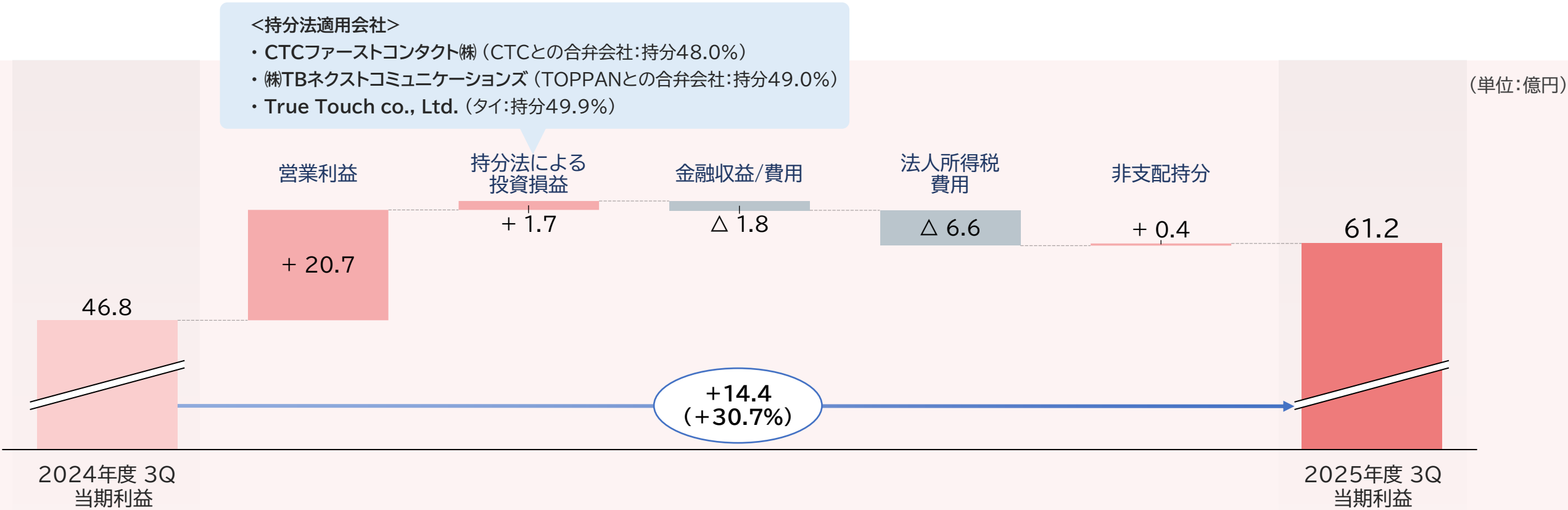
- 前年に計上した拠点整理費用の反動減および減価償却費が減少

その他収益／費用は、前年3Q比で+6.4億円の増加(増益要因)

- コンテンツ事業の一部売却に伴い、事業譲渡益+6.4億円を計上



- 当期利益は61.2億円で、営業利益の増加に伴い前年3Q比+14.4億円(+30.7%)の増加
- 持分法による投資損益は、持分法適用会社3社ともに順調に推移しており、前年3Q比+1.7億円の増加
- 金融収益/費用は、市場金利上昇に伴う借入金利息の増加等により、前年3Q比△1.8億円(減益要因)



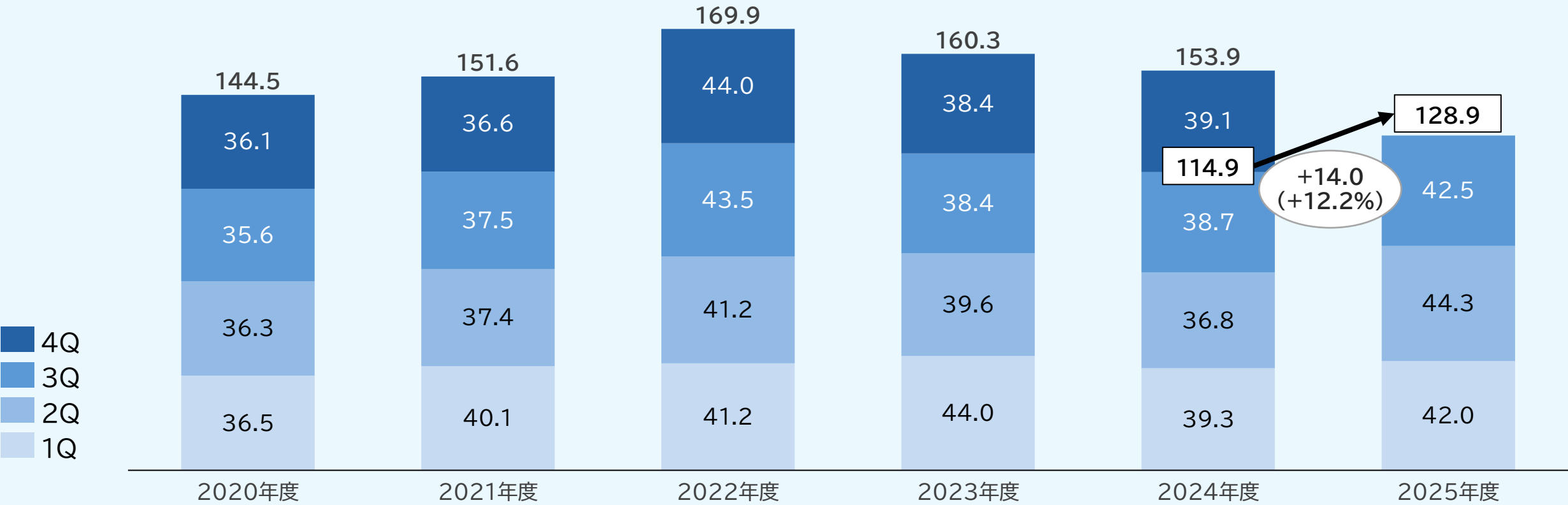
※ 当期利益＝親会社の所有者に帰属する四半期利益

伊藤忠シナジーの売上収益は128.9億円と、前年3Q比+14.0億円(+12.2%)の増加

- 通信キャリアを中心に大きく増加、4Qもその他案件を含め堅調な推移を見込む

伊藤忠シナジーによる売上収益

(単位:億円)



(単位:億円)

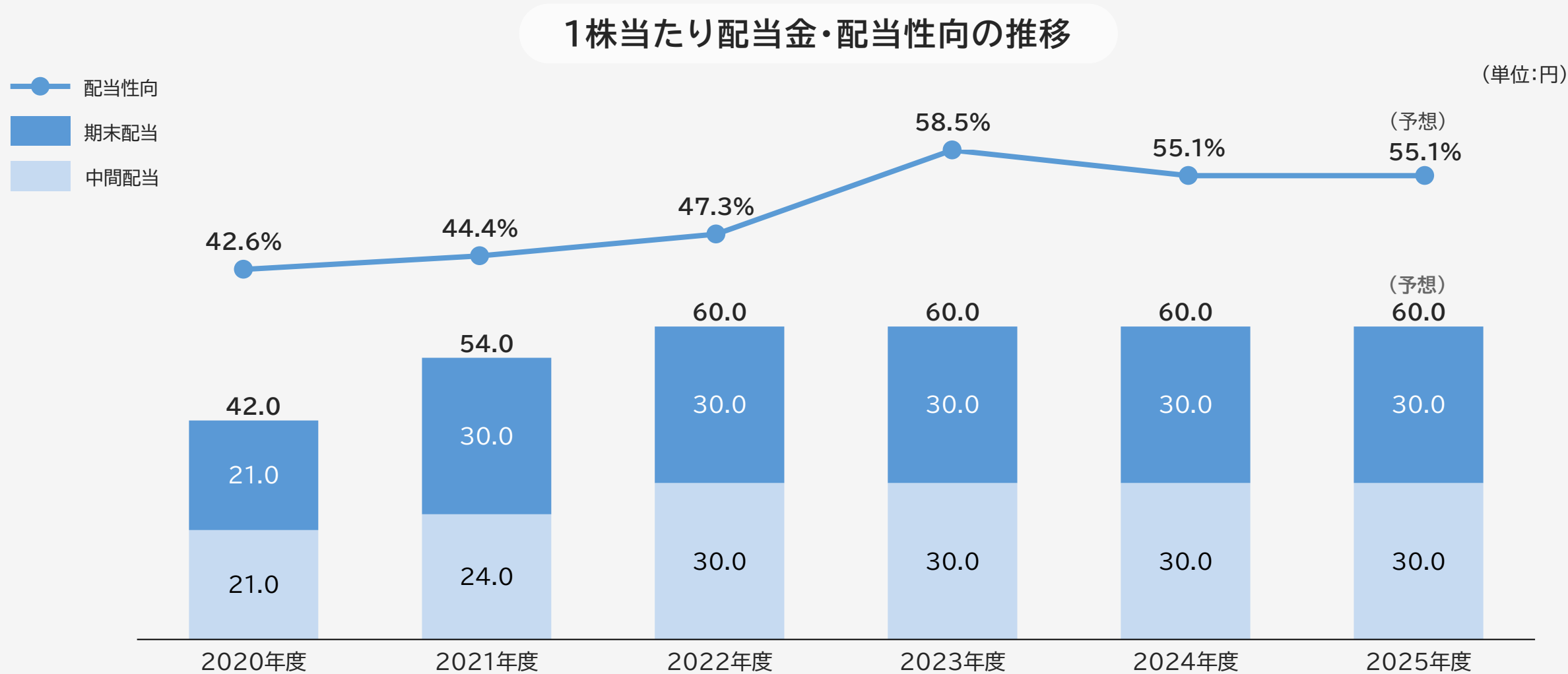
	2025年2月末	2025年11月末	増減額	備考
流動資産	280.4	308.6	+ 28.1	
内、現金及び現金同等物	69.9	90.3	+ 20.4	
内、営業債権	190.1	198.7	+ 8.6	
非流動資産	1,463.7	1,408.4	△55.3	
内、有形固定資産（使用权資産を除く）	78.2	69.5	△8.7	
内、使用权資産	237.4	193.1	△44.3	主に拠点の整理による減少
内、のれん	946.5	946.6	+ 0.1	
資産合計	1,744.1	1,716.9	△27.2	
流動負債	574.1	477.7	△96.5	
内、借入金	308.0	182.0	△126.0	長期借入金の借換による減少等
非流動負債	461.6	506.1	+ 44.5	
内、長期借入金	232.5	321.9	+ 89.4	長期借入金の借入増加等
内、その他の長期金融負債	184.3	140.5	△43.8	
資本	708.4	733.2	+ 24.8	
内、親会社の所有者に帰属する持分	701.6	725.0	+ 23.4	
内、非支配持分	6.8	8.1	+ 1.4	
負債及び資本合計	1,744.1	1,716.9	△27.2	
株主資本比率	40.2%	42.2%	2.0%	
ネット有利子負債残高	470.6	413.6	△57.0	
Net DER	0.67倍	0.57倍	△0.10倍	

(単位:億円)

	2024年度 3Q	2025年度 3Q	増減額	備考
税引前利益	71.4	91.9	+20.5	
減価償却費・償却費	70.8	66.7	△4.2	
事業譲渡損益(△は益)	－	△ 6.4	△6.4	コンテンツ事業の一部売却
運転資金増減	18.8	1.5	△17.3	
法人所得税の支払額	△ 23.9	△ 33.6	△9.7	
その他	18.4	27.5	+9.2	
営業活動によるキャッシュ・フロー	155.5	147.7	△7.8	
設備投資	△ 12.0	△ 8.2	+3.8	拠点設備更新等
事業投資	△ 7.0	2.0	+9.0	コンテンツ事業の一部売却等
その他	△ 0.4	3.6	+4.0	拠点整理による敷金返還等
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 19.5	△ 2.6	+16.8	
フリーキャッシュ・フロー	136.1	145.1	+9.0	
借入金増減	△ 20.5	△ 36.5	△16.0	
配当金の支出	△ 44.1	△ 44.4	△0.2	
リース債務返済	△ 51.8	△ 49.5	+2.3	
その他	△ 2.1	5.4	+7.4	
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 118.5	△ 125.0	△6.5	
現金及び現金同等物の期末残高	89.5	90.3	+0.8	

※ 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

- 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
- 2025年度の配当金予想は、1株当たり60円で据え置き

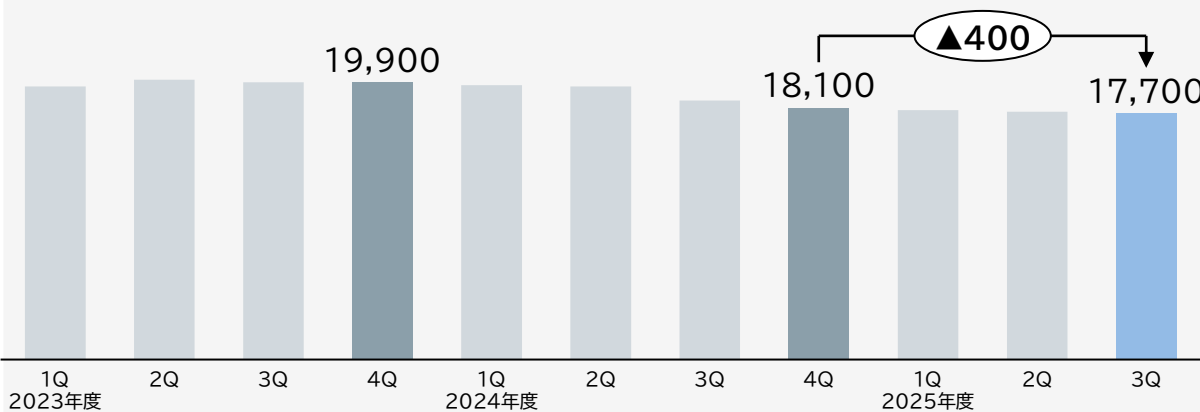


拠点ブース数

(単位:席数)

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

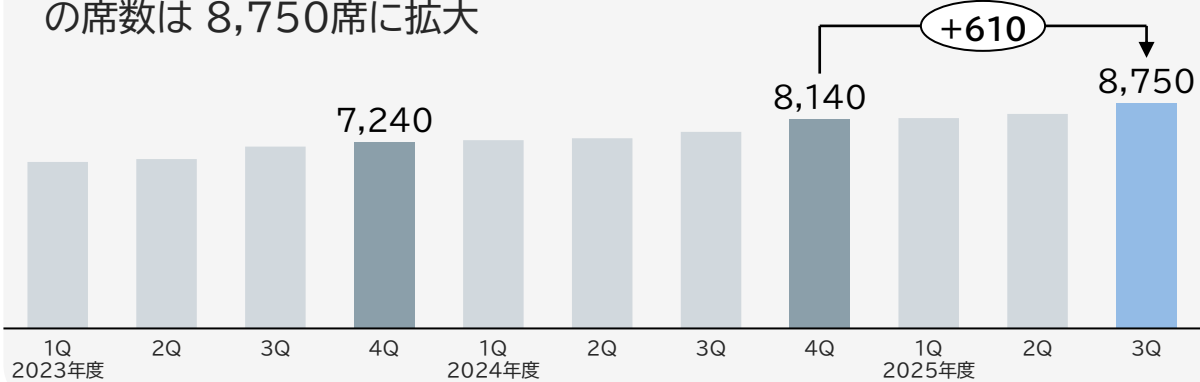
拠点整理による効率化を推進、拠点ブース数は17,700席に減少



BellCloud+(プラス)

※ (株)ベルシステム24が提供するクラウド型コンタクトセンター音声基盤

クラウド型コンタクトセンター音声基盤であるBellCloud+(プラス)の席数は 8,750席に拡大

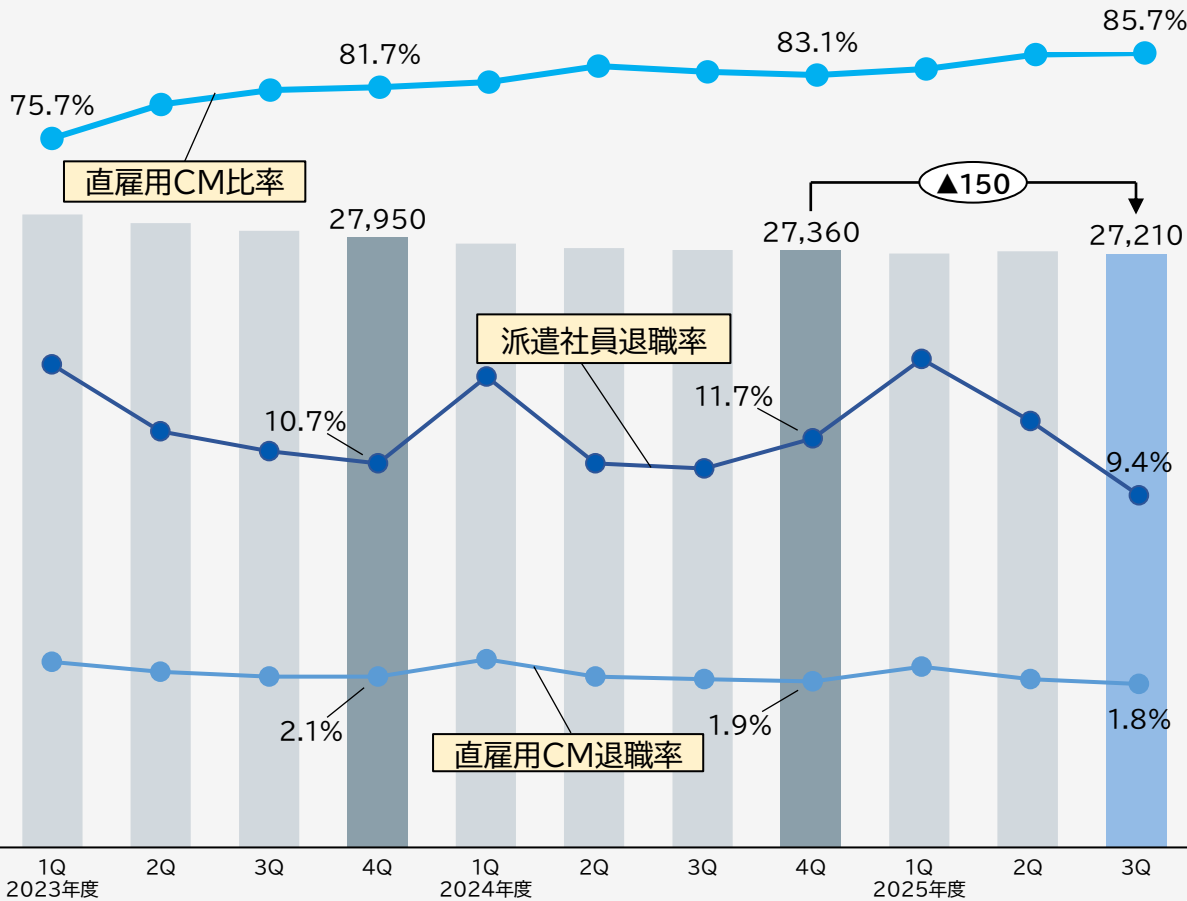


直雇用CM人数／直雇用CM比率／ 退職率

(単位:人)

※ 直雇用CM数は、(株)ベルシステム24が直接雇用するコミュニケーター数であり、派遣社員を除く
※ 直雇用CM比率=直雇用CM数÷(直雇用CM数+派遣社員数)
※ 退職率は短期業務(一年以内)の従事者を除いて算出

3Q末での直雇用CM比率は85.7%に上昇。派遣社員に比べて直雇用CMの退職率は低く、更なる業務品質の向上、募集採用費の低減に向け、直雇用CM比率の上昇を引き続き目指す。



2025年度 第3四半期の取り組み

当社の目指すコンタクトセンターの姿

お客様からの問い合わせに生成AIが自動で応答する
次世代コンタクトセンター



生成AIを活用した、
次世代コンタクトセンターへと変革

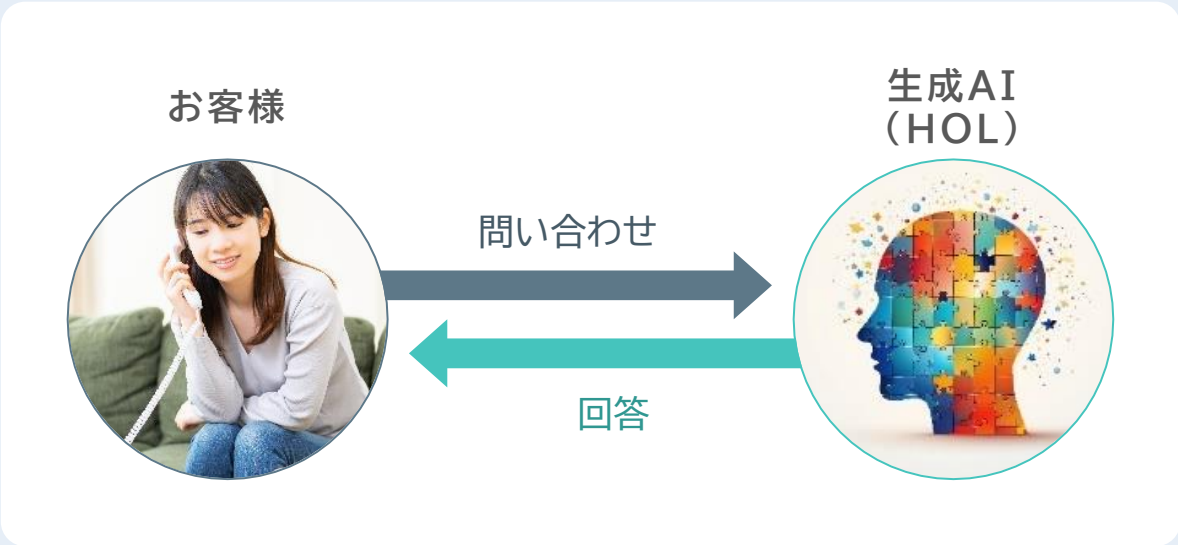


現状

労働集約型のヒトを中心とした
コンタクトセンター

Hybrid Operation Loop (HOL) の活用

当社独自開発の生成AIの活用(HOL)により、
コンタクトセンターでの自動応答を実現
(チャット/電話の双方で対応可)



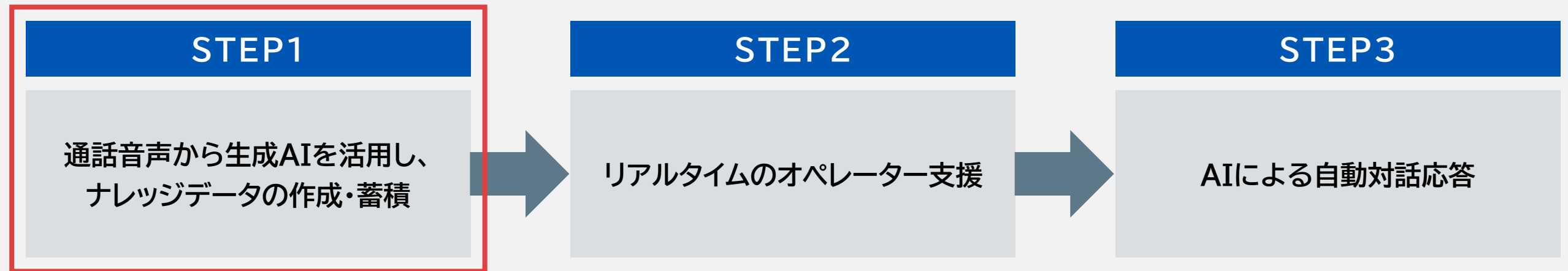
HOL導入に向け、今年度、既に取り組みを開始したクライアント企業数は5社
更に、コンタクトセンター需要の規模が大きい「金融」「通信」「エネルギー」業界を中心に、現在、38社と協議中



通話録音データから、「KCS(ナレッジ・センター・サービス)」に準拠したナレッジを自動生成する
「Knowledge Generator」をパッケージ化し、新たなサービスとして提供を開始

コンタクトセンターの自動化ソリューション「Hybrid Operation Loop(HOL)」の一部プロセスであるナレッジデータの作成・蓄積機能(STEP1)を、新サービス「Knowledge Generator(ナレッジ・ジェネレーター)」として切り出し、大手保険会社向けに提供を開始。「Knowledge Generator」は、膨大な通話録音データからKCSに準拠したナレッジに整備するプロセスを、生成AIを活用することで劇的に効率化して短縮。

<Hybrid Operation Loopによるコンタクトセンター自動化への3つのステップ>



Knowledge Generator

コンタクトセンター関連企業の展示会「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス」に、コンタクトセンターの自動化に向けた「Hybrid Operation Loop」を出展。当社セミナーおよびブースに1,400名超が来訪、多数のリードを獲得。

第26回

CallCenter/CRM Demo&Conference 2025 in Tokyo

コールセンター/CRM
デモ&コンファレンス 2025 in 東京

2025年 11月13日(木)・14日(金) 10:00-17:30 サンシャインシティ・文化会館ビル

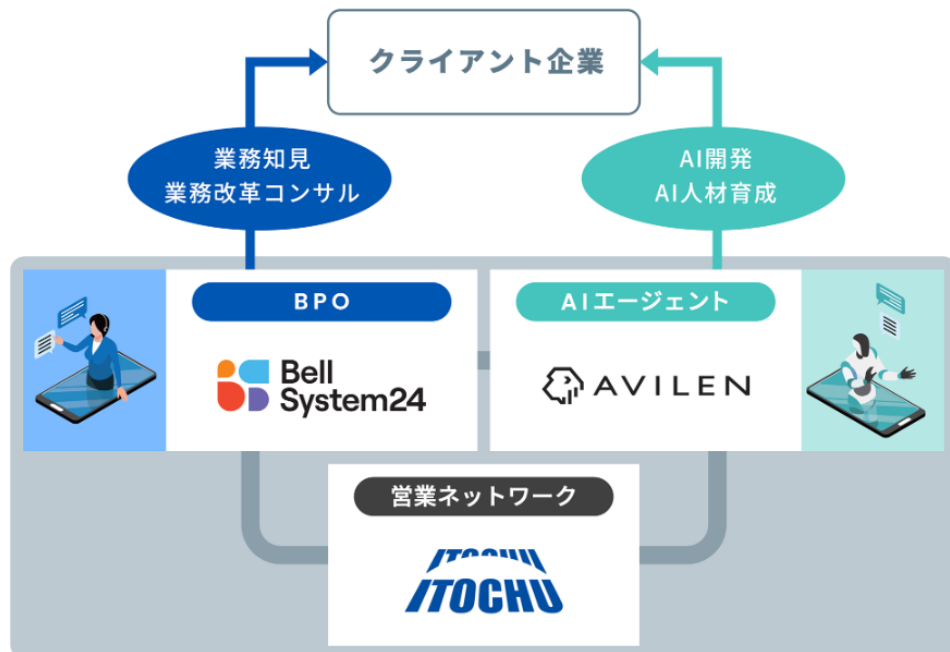
会期日程	2025年11月13日(木)・14日(金)
会場	サンシャインシティ・文化会館
主 催	株式会社リックテレコム インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社
出展社数	159社
来場者数	9,462名



生成AIを活用しBPOを推進するAVILENおよび伊藤忠商事と、AIエージェント共創支援で業務提携契約を締結

SB業務の拡大に向け、BPO分野でのAIエージェントのオーダーメイド開発やリスキリングを得意とする「AVILEN※」および伊藤忠商事と連携し、業務プロセス改革からBPOまでを包括的に支援するソリューションを提供開始。現在、大手コンビニチェーン等の食品卸を担う日本アクセス社で請求処理業務の自動化を検証中。ベルシステム24の「業務プロセス(BPR)コンサルティング」および「ソリューション運用ノウハウ」、AVILENの約400名のエンジニアとAI開発力、伊藤忠のグループ企業ネットワークを連携し、業務プロセス改革とAI導入でクライアント企業の課題解決に貢献。

※AVILEN：2018年創業、グロース市場に上場するAI搭載ソフトウェア開発、DX・AI人材育成等を支援するAIソリューション企業



提供ソリューションの特徴

1. オーダーメイド型のAIエージェント開発

業務プロセスを可視化し、課題を明確化。AVILENの優秀な人材プールを活用し、特化したAIエージェントを設計・開発。

2. AI人材へのリスキリング

業界No.1のオンライン研修を通じて、クライアント企業の社員にもAIスキルを育成し、デジタル組織の定着化。

3. 業務プロセス改革からBPOまで包括的に支援

現状の業務プロセスを見直し、AIエージェントを組み込んだ改革を行い、BPOサービスを提供。

株式会社ハッジホッグ・メドテック※との資本業務提携および「頭痛ーる」※等コンテンツ事業の一部売却

「頭痛ーる」運営事業等をハッジホッグ・メドテック社に売却し、対価の一部として同社の株式を取得。「頭痛ーる」と連携したオンライン診療サービス「頭痛ーるドクター」の提供等、同社との提携により「頭痛ーる」の成長を加速させるとともに、ハッジホッグ・メドテック社の株式取得を通してSaMD※市場へ参画。

※ ハッジホッグ・メドテック社:片頭痛を対象とした治療用アプリや、AIを用いた頭痛診断プログラムを開発する医療スタートアップ企業

※ 頭痛ーる:気圧予報に基づく体調管理アプリ

※ SaMD(Software as a Medical Device):デジタル技術を活用して診断や治療をサポートするソフトウェアと、その記録媒体を含む医療機器プログラム



Hedgehog MedTech

伊藤忠商事と連携し、製薬企業向け情報提供活動支援サービス「Co-MR(コーエムアール)」を提供開始

製薬企業のMR(医薬情報担当者)活動をコンタクトセンターに集約する情報提供活動支援サービス「Co-MR」の提供を開始。医療機関の訪問規制や医師の働き方改革によりMRと医師の接点が減少する中、両社の強みを生かして効率的かつ適正な情報を提供。



職場におけるLGBTQ+の取り組みの評価指標「PRIDE指標2025」にて7年連続、最高位”ゴールド”認定

LGBTQ+など性的マイノリティが働きやすい職場づくりの実現を目的に、国内初のLGBTQ+に関する企業・団体等の取り組みを評価する「PRIDE指標」において、7年連続の最高位「ゴールド」に認定。



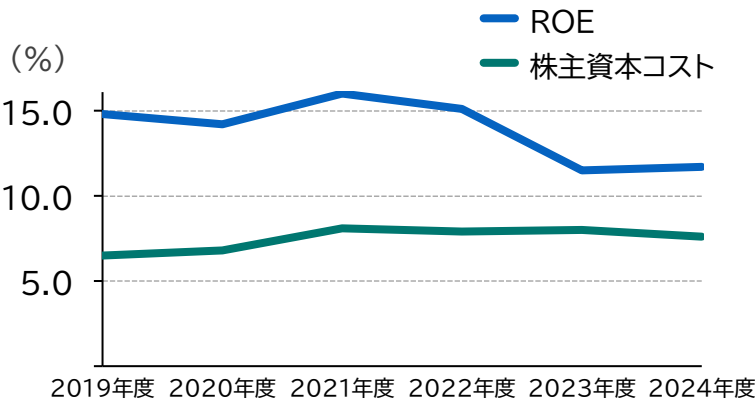
資本コストや株価を意識した 経営の実現に向けた対応



ROE(自己資本利益率)

現状認識

- 2024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

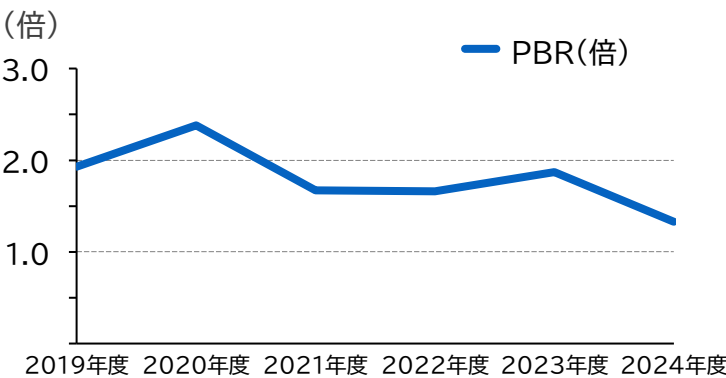
方針・取り組み

- 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

- 2024年度のPBRは1.3倍程度で、過去5期においては恒常的に1.0倍を超えて推移



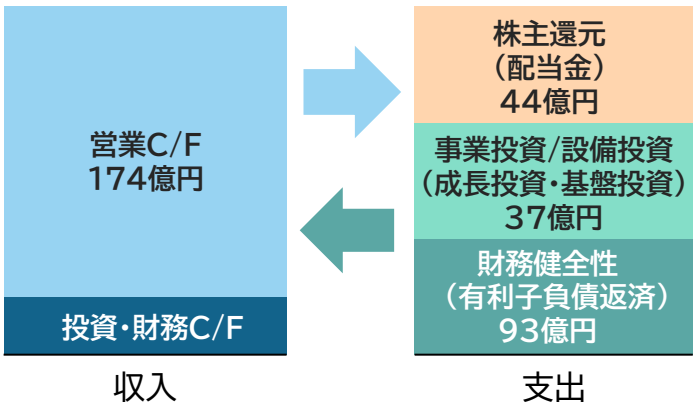
方針・取り組み

- 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

- 2024年度の実績
- 営業キャッシュ・フロー174億円は、株主還元(配当金)に44億円、事業投資/設備投資に37億円、有利子負債の返済に93億円を利用



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。