

※ 注記事項

(1) 期中における重要な子会社の異動（連結範囲の変更を伴う特定子会社の異動） : 無

(2) 会計方針の変更・会計上の見積りの変更

- ① IFRSにより要求される会計方針の変更 : 無
 ② ①以外の会計方針の変更 : 無
 ③ 会計上の見積りの変更 : 無

(3) 発行済株式数（普通株式）

① 期末発行済株式数（自己株式を含む）	2023年2月期	73,715,734株	2022年2月期	73,715,734株
② 期末自己株式数	2023年2月期	154,106株	2022年2月期	160,522株
③ 期中平均株式数	2023年2月期	73,560,459株	2022年2月期	73,524,205株

(注) 役員報酬BIP信託に係る信託口が所有する当社株式153,868株を自己株式として処理しております。

(参考) 個別業績の概要

1. 2023年2月期の個別業績（2022年3月1日～2023年2月28日）

(1) 個別経営成績 (%表示は対前期増減率)

	営業収益		営業利益		経常利益		当期純利益	
	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%
2023年2月期	16,420	△15.1	2,180	△58.8	2,253	△55.2	174	△94.1
2022年2月期	19,351	△6.6	5,292	△22.2	5,025	△23.9	2,947	233.1
	1株当たり 当期純利益		潜在株式調整後 1株当たり当期純利益					
	円 銭		円 銭					
2023年2月期	2.36		2.34					
2022年2月期	40.10		39.81					

(2) 個別財政状態

	総資産	純資産	自己資本比率	1株当たり純資産
	百万円	百万円	%	円 銭
2023年2月期	121,141	54,131	44.6	735.32
2022年2月期	126,225	58,366	46.2	792.98

(参考) 自己資本 2023年2月期 54,087百万円 2022年2月期 58,324百万円

(注) 個別業績における財務数値については、日本基準に基づいております。

※ 決算短信は公認会計士又は監査法人の監査の対象外です

※ 業績予想の適切な利用に関する説明、その他特記事項

(将来に関する記述等についてのご注意)

本資料に記載されている業績見通し等の将来に関する記述は、当社が現在入手している情報及び合理的であると判断する一定の前提に基づいており、その実現を当社として約束する趣旨のものではありません。また、実際の業績等は様々な要因により大きく異なる可能性があります。なお、業績予想に関する事項については、添付資料6ページをご参照ください。

※ 資本剰余金を配当原資とする配当金の内訳

2023年2月期の配当のうち、資本剰余金を配当原資とする配当金の内訳は以下の通りであります。

基準日	第2四半期末	期末
1株あたり配当金	30円00銭	30円00銭
配当金総額	2,211百万円	2,211百万円

(注) 純資産減少割合 0.000

○添付資料の目次

1. 経営成績等の概況	2
(1) 当期の経営成績の概況	2
(2) 当期の財政状態の概況	4
(3) 当期のキャッシュ・フローの概況	5
(4) 今後の見通し	6
(5) 利益配分に関する基本方針及び当期・次期の配当	6
2. 会計基準の選択に関する基本的な考え方	6
3. 連結財務諸表及び主な注記	7
(1) 連結財政状態計算書	7
(2) 連結損益計算書及び連結包括利益計算書	9
(3) 連結持分変動計算書	11
(4) 連結キャッシュ・フロー計算書	12
(5) 連結財務諸表に関する注記事項	13

1. 経営成績等の概況

(1) 当期の経営成績の概況

当連結会計年度における日本経済は、ウィズコロナの新たな段階への移行が進められる中、各種政策の効果もあり、景気に持ち直しの動きがみられました。一方で、世界的な金融引締め等による海外景気の下振れが景気を下押しするリスクになると共に、物価上昇、供給面での制約等、依然として先行きが不透明な状況が続いております。また、雇用環境においては、コロナ禍から正常な経済活動に戻つつある中、急激な採用活動の活発化により、人手不足が顕著になるとともに、人件費の水準は上昇傾向となっております。

そのような環境の下、当社グループの主力事業であるCRM（Customer Relationship Management）事業は、アウトソーシング需要の高まりを受け、堅調に推移しております。また、コミュニケーション手段の多様化に加え、急速な技術革新に伴い、消費者との対話においてもAI（人工知能）等の導入による自動化や、分散される顧客対応データの資産化・活用が求められる等、カスタマーサービス分野において、なお一層のサービスの高度化が求められております。

当連結会計年度においては、中期経営計画の最終年度として「社員3万人の戦力最大化」「音声データ活用によるDX推進」「信頼と共創のパートナー成長」の実現に取り組んでまいりました。

音声データ活用によるDX推進においては、コンタクトセンターの対応ログをクライアント企業の売上増加に活用する「DXダイレクトセンター」のサービス提供を開始いたしました。本サービスは、電話の対応履歴を音声認識・テキストマイニング・データ分析等の音声データソリューションを活用し、最適な顧客対応を実現することで、顧客の購買意欲を高め、クライアント企業のマーケティング活動や売上向上等の事業課題にダイレクトに貢献しております。また、これまでの経験や勘等に頼った属人的な運用とは異なり、データ分析専任人材を配置し、当社グループの多種多様な業務運用の知見に照らし合わせて科学的に分析することで、課題特定及び改善アクションプラン、効果計測を具現化する運用プロセス等、音声データの活用を進めることで、課題解決のための重要指標を導き出し、最適なPDCA（計画・実行・評価・改善）サイクルを回しております。その結果、顧客の感情やニーズを捉えた会話により購買意欲を高め、持続的な成果を実現しております。今後も、クライアント企業の経営課題を解決し、改善・実践するパートナーとして、コンタクトセンターの一層の高度化を進めてまいります。

また、専門性の高いパートナーと新たな挑戦（事業開発）に取り組んでおります。具体的には、株式会社レイヤーズ・コンサルティング（以下、「㈱レイヤーズ・コンサルティング」）と人事・経理分野のコンサルティング・アウトソーシング事業に関する合弁会社、Horizon One株式会社（以下、「Horizon One㈱」）を設立し当社グループの連結子会社といたしました。Horizon One㈱は両社の強みを活かし、人事・経理分野における戦略立案・業務改革・テクノロジー活用、リスキル・業務運用等、川上から川下までの機能をワンストップでサービス提供することで、不確実性が高まる環境における企業の経営課題解決を実現してまいります。

さらに、海外事業強化の取り組みとして、2023年3月に、当社グループでベトナム国内にてコンタクトセンター事業を展開する「Bellssystem24-Hoa Sao Joint Stock Company（以下、「Bellssystem24-Hoa Sao」）」へ追加出資を行ったことで、当社グループの出資比率は80%となりました。現在、Bellssystem24-Hoa Saoは、ベトナムの通信会社大手をはじめとする30社以上のクライアント企業の業務を担い、ベトナム国内のホーチミン・ハノイ・ダナン等に12拠点、従業員約3,400名を擁しており、当社グループが2017年に出資して以降、年平均20%の売上成長率を実現しております。追加出資後においては、ベトナム国内向けに、通信・金融・Eコマース等を成長産業と捉え注力する他、今後の外資系企業の参入加速を見据え、新規顧客の獲得を推進することによりしております。また、オフィス事業では、Bellssystem24-Hoa Saoを当社グループのASEANにおける戦略拠点と位置づけ、国内コンタクトセンターのDX支援に加え、ITヘルプデスク、事務系BPO、人事・経理BPO等に強みを持つ当社グループ企業群とのシナジーを創出することで、海外における事業基盤を拡大してまいります。なお、共同出資する凸版印刷株式会社（以下、「凸版印刷㈱」）とは両社の強みを活かし、ベトナム国内企業のDX支援により、高度なコンタクトセンター運営を行うとともに新たな市場の創出を目指してまいります。今後、当社グループは、ASEANを海外戦略の重点エリアと位置づけ、既に進出している台湾・タイでの事業拡大を図り、3年後の2025年度までに海外事業における売上150億円を目指してまいります。

「社員3万人の戦力最大化」という点では、在宅コンタクトセンターの積極的な推進を行っております。また、LGBTQ等の性的少数者（以下、「LGBTQ」）に関するダイバーシティ・マネジメントの促進と定着を支援する任意団体work with Prideが策定した企業・団体等職場におけるLGBTQへの取り組みの評価指標「PRIDE指標2022」にて、4年連続最高位である「ゴールド」を受賞しました。

さらに、女性活躍推進においては、全社をあげたD&I体制と、女性リーダーの育成を加速する取り組みなどが評価され、NPO法人J-Winが主催し、内閣府や厚生労働省などが後援する「2023 J-Winダイバーシティ・アワード」において、最上位のクラスである「アドバンス部門」の「大賞」を受賞しました。

当社グループは、多様なバックグラウンドを持つ従業員が安心して、長期に亘って勤務できる環境の創出に向け、社内外の環境整備に、これからも取り組んでまいります。

その他、E S G（環境・社会・ガバナンス）に関する取り組みとして、気候変動が経営や社会に及ぼすインパクトを評価すると共に、カーボン・ニュートラルを柱とした積極的な対応を推進し、2040年までにカーボン・ニュートラルを実現することを目的に「気候変動に対する方針」を策定いたしました。当該方針に基づき、多様な取り組みや各年度の目標・実績値を公式ホームページに公表しております。結果として、E S Gのグローバル基準を満たす日本企業を対象とした株価指数「F T S E Blossom Japan Sector Relative Index」の構成銘柄に選定されると共に、M S C I E S Gレーティングにおいて「B B B」から「A」評価に格上げとなりました。

今後もE S Gへの取り組みを当社グループの成長戦略の重要な要素として位置づけ、社会への貢献と、その実践を通じた当社グループの成長の両方につなげてまいります。

各セグメントの業績は以下の通りであります。

なお、2022年3月1日にデジタル人材の再配置や経営資源の最適配分及び効率的なグループ運用体制の構築を図ることを目的として株式会社ベルシステム24（以下、「㈱ベルシステム24」）を存続会社とし、株式会社ポッケ（以下、「㈱ポッケ」）を消滅会社とする連結子会社間の吸収合併を行いました。

これに伴い、当連結会計年度より、これまで「その他」に含めていた㈱ポッケのCRM事業に対するシステム開発事業を「CRM事業」に含めて開示しております。また、前年同期におけるセグメント情報を修正再表示しております。

（CRM事業）

先行き不透明な経済状況が続いているものの、社会インフラとしてのスポット需要及び前連結会計年度から業務開始した既存継続案件の売上が拡大した他、伊藤忠商事株式会社（以下、「伊藤忠商事㈱」）及び、凸版印刷㈱との協業強化によるシナジー案件も堅調に推移したこと等により、売上収益は前年同期比で増収となりました。利益面では、増収による利益の伸長に加え、収益改善活動による効果等もあり、税引前利益は前年同期比で増益となりました。

この結果、CRM事業の売上収益は1,551億58百万円（前年同期比6.7%増）、税引前利益は139億円（同2.0%増）となりました。

（その他）

コンテンツ販売収入が減少したため、その他のセグメントの売上収益は8億96百万円（前年同期比11.6%減）となりました。また、税引前利益は、前年同期比4億20百万円増加し2億57百万円となりました。これは主に、前連結会計年度において、㈱ポッケに帰属するのれんについて4億96百万円の減損損失を計上したことによるものであります。

以上の結果、当連結会計年度の業績は、売上収益は1,560億54百万円（前年同期比6.5%増）、税引前利益は141億57百万円（同5.1%増）、親会社の所有者に帰属する当期利益は93億30百万円（同4.3%増）となりました。

(2) 当期の財政状態の概況

	2022年2月期 (百万円)	2023年2月期 (百万円)	増減額 (百万円)
資産合計	178,312	176,250	△2,062
負債合計	118,823	111,339	△7,484
親会社所有者帰属持分比率 (%)	33.1	36.4	—

流動資産は、主に現金及び現金同等物が8億2百万円、その他の短期金融資産が6億55百万円及びその他の流動資産が3億56百万円それぞれ増加したため、前連結会計年度末より18億64百万円増加し、306億73百万円となりました。

非流動資産は、主にその他の非流動資産が2億42百万円及び繰延税金資産が1億79百万円増加しましたが、有形固定資産が30億60百万円、持分法で処理されている投資が4億60百万円、その他の長期金融資産が4億31百万円及び無形資産が3億96百万円それぞれ減少したため、前連結会計年度末より39億26百万円減少し、1,455億77百万円となりました。

これらにより、資産合計は前連結会計年度末より20億62百万円減少し、1,762億50百万円となりました。

流動負債は、主に営業債務が9億43百万円及び未払法人所得税が5億53百万円増加しましたが、借入金で208億81百万円、その他の短期金融負債が7億20百万円、未払従業員給付が5億32百万円及びその他の流動負債が5億28百万円それぞれ減少したため、前連結会計年度末より211億65百万円減少し、462億38百万円となりました。

非流動負債は、その他の長期金融負債が29億45百万円減少しましたが、長期借入金が162億50百万円及び引当金が3億9百万円増加したため、前連結会計年度末より136億81百万円増加し、651億1百万円となりました。

これらにより、負債合計は前連結会計年度末より74億84百万円減少し、1,113億39百万円となりました。

資本は、主に資本剰余金が22億10百万円減少しましたが、利益剰余金が70億54百万円及びその他の資本の構成要素が3億82百万円増加したため、前連結会計年度末より54億22百万円増加し、649億11百万円となりました。

(3) 当期のキャッシュ・フローの概況

	2022年2月期 (百万円)	2023年2月期 (百万円)	増減額 (百万円)
営業活動によるキャッシュ・フロー	16,278	18,172	1,894
投資活動によるキャッシュ・フロー	△2,431	△1,803	628
財務活動によるキャッシュ・フロー	△13,181	△15,583	△2,402
現金及び現金同等物の期末残高	6,196	6,998	802

当連結会計年度末現在における現金及び現金同等物は、前連結会計年度末に比べ8億2百万円増加し、69億98百万円となりました。当連結会計年度における各キャッシュ・フローの状況とそれらの要因は以下の通りであります。

(営業活動によるキャッシュ・フロー)

営業活動の結果得られた資金は、181億72百万円となりました（前年同期は162億78百万円の収入）。これは主に、税引前利益が141億57百万円、減価償却費及び償却費が84億50百万円、営業債務の増加が7億21百万円、金融費用が5億57百万円、利息及び配当金の受取額が3億99百万円、法人所得税の支払額が44億19百万円、利息の支払額が4億75百万円及び未払消費税の減少が4億48百万円それぞれ生じたこと等によるものであります。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

投資活動の結果使用した資金は、18億3百万円となりました（前年同期は24億31百万円の支出）。これは主に、有価証券の売却による収入が14億40百万円、有形固定資産の取得による支出が14億8百万円、エスクロー口座への振替による支出が7億17百万円、有価証券の取得による支出が5億31百万円及び無形資産の取得による支出が3億63百万円それぞれ生じたこと等によるものであります。

(財務活動によるキャッシュ・フロー)

財務活動の結果使用した資金は、155億83百万円となりました（前年同期は131億81百万円の支出）。これは主に、長期借入れによる収入が240億円、短期借入金の増加が51億円、長期借入金の返済による支出が337億81百万円、リース負債の返済による支出が64億21百万円及び配当金の支払額が45億84百万円それぞれ生じたこと等によるものであります。

(参考) キャッシュ・フロー関連指標の推移

	2019年2月期	2020年2月期	2021年2月期	2022年2月期	2023年2月期
親会社所有者帰属持分比率 (%)	32.7	29.2	30.7	33.1	36.4
時価ベースの親会社所有者帰属持分比率 (%)	77.4	56.3	73.1	55.4	60.4
キャッシュ・フロー対有利子負債比率 (年)	6.0	5.6	6.3	5.7	4.6
インタレスト・カバレッジ・レシオ (倍)	24.5	30.0	27.1	28.6	38.3

(注) 親会社所有者帰属持分比率：親会社所有者帰属持分／総資産

時価ベースの親会社所有者帰属持分比率：株式時価総額／総資産

キャッシュ・フロー対有利子負債比率：有利子負債／営業キャッシュ・フロー

インタレスト・カバレッジ・レシオ：営業キャッシュ・フロー／利払い

※1. 各指標は、いずれも連結ベースの財務数値により算出しております。

※2. 株式時価総額は、期末株価終値×期末発行済株式総数（自己株式控除後）により算出しております。

※3. 営業キャッシュ・フローは連結キャッシュ・フロー計算書の営業活動によるキャッシュ・フローを使用しております。有利子負債は、連結財政状態計算書に計上されている負債のうち利子を支払っている全ての負債を対象としております。

(4) 今後の見通し

当社グループは、主要ビジネスであるCRM事業を中心として、既存クライアントとの取引拡大及び伊藤忠商事グループや凸版印刷㈱といった多様な企業ネットワークを活用した新規クライアントの獲得強化に加え、人件費上昇に対応するサービス提供価格の適正化に取り組んでまいります。それと同時に、業務の効率化やコストコントロールの徹底により収益基盤の拡充を進めてまいります。

また、急速な技術革新に伴い、消費者との対話においてもA I（人工知能）の導入による自動化や、分散される顧客対応データの資産化・活用が求められる等、新しい顧客体験の実現に向けた取り組みを進め、クライアント企業の期待水準を上回るビジネス価値を創造してまいります。

従業員に対しては、在宅コンタクトセンターの積極的な推進を図るとともに、多様なキャリアパスと学習の仕組みを拡充し、自律的なキャリア形成の支援や、女性活躍を始めとするダイバーシティへの取り組み、障がい者の積極的な雇用等、多様なバックグラウンドを持つ従業員が安心して、長期に亘って勤務できる環境の創出に向け、社内外の環境整備に、これからも取り組んでまいります。

(5) 利益配分に関する基本方針及び当期・次期の配当

当社グループは、株主に対する利益還元を最重要課題の一つとして認識しており、剰余金の配当を安定かつ継続的に実施し、業績の進捗状況に応じて配当性向及び必要な内部留保の充実等を総合的に勘案した上で、中期的には親会社の所有者に帰属する当期利益をベースに、連結配当性向50%を目標として、中間配当と期末配当の年2回の剰余金の配当を行うことを基本方針としております。2024年2月期の配当は、中間配当の30円に加え、期末に予定している30円で通期60円とする予定であります。

2. 会計基準の選択に関する基本的な考え方

当社グループは、資本市場における財務情報の国際的な比較可能性を向上させるとともに、国際的な市場における資金調達手段の多様化等を目指し、2014年2月期より国際会計基準（IFRS）を適用しております。

3. 連結財務諸表及び主な注記

(1) 連結財政状態計算書

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2022年2月28日	当連結会計年度 2023年2月28日
資産		
流動資産		
現金及び現金同等物	6,196	6,998
営業債権	21,181	21,232
その他の短期金融資産	289	944
その他の流動資産	1,143	1,499
流動資産合計	28,809	30,673
非流動資産		
有形固定資産	40,067	37,007
のれん	94,900	94,900
無形資産	2,064	1,668
持分法で会計処理されている投資	2,641	2,181
繰延税金資産	2,806	2,985
その他の長期金融資産	6,940	6,509
その他の非流動資産	85	327
非流動資産合計	149,503	145,577
資産合計	178,312	176,250

(単位：百万円)

	前連結会計年度 2022年2月28日	当連結会計年度 2023年2月28日
負債及び資本		
負債		
流動負債		
営業債務	6,691	7,634
借入金	37,481	16,600
未払法人所得税	2,222	2,775
未払従業員給付	12,005	11,473
その他の短期金融負債	6,095	5,375
その他の流動負債	2,909	2,381
流動負債合計	67,403	46,238
非流動負債		
長期借入金	21,971	38,221
引当金	2,211	2,520
長期未払従業員給付	652	715
繰延税金負債	8	—
その他の長期金融負債	26,569	23,624
その他の非流動負債	9	21
非流動負債合計	51,420	65,101
負債合計	118,823	111,339
資本		
資本金	27,079	27,079
資本剰余金	3,478	1,268
その他の資本の構成要素	△57	325
利益剰余金	28,783	35,837
自己株式	△297	△285
親会社の所有者に帰属する持分合計	58,986	64,224
非支配持分	503	687
資本合計	59,489	64,911
負債及び資本合計	178,312	176,250

(2) 連結損益計算書及び連結包括利益計算書

連結損益計算書

(単位：百万円)

	前連結会計年度 自 2021年3月1日 至 2022年2月28日	当連結会計年度 自 2022年3月1日 至 2023年2月28日
売上収益	146,479	156,054
売上原価	△116,222	△124,092
売上総利益	30,257	31,962
販売費及び一般管理費	△16,571	△17,231
その他の収益	304	262
その他の費用	△756	△76
営業利益	13,234	14,917
持分法による投資損益	808	△297
金融収益	50	94
金融費用	△629	△557
税引前利益	13,463	14,157
法人所得税費用	△4,325	△4,571
当期利益	9,138	9,586
帰属：		
親会社の所有者	8,943	9,330
非支配持分	195	256
当期利益	9,138	9,586

(単位：円)

1株当たり利益

基本的1株当たり当期利益	121.65	126.82
希薄化後1株当たり当期利益	120.77	126.00

連結包括利益計算書

(単位：百万円)

	前連結会計年度 自 2021年3月1日 至 2022年2月28日	当連結会計年度 自 2022年3月1日 至 2023年2月28日
当期利益	9,138	9,586
その他の包括利益		
純損益に振り替えられない項目		
その他の包括利益を通じて公正価値で 測定する金融資産で生じた利得(損失)	98	182
持分法によるその他の包括利益	—	△24
合計	98	158
純損益に振り替えられる可能性のある項目		
在外営業活動体の換算差額	10	12
持分法によるその他の包括利益	65	132
合計	75	144
その他の包括利益合計(税引後)	173	302
当期包括利益	9,311	9,888
帰属：		
親会社の所有者	9,116	9,632
非支配持分	195	256
当期包括利益	9,311	9,888

(3) 連結持分変動計算書

(単位：百万円)

	資本金	資本剰余金	その他の資本の 構成要素	利益剰余金
2021年3月1日現在	27,049	3,448	△235	23,148
当期利益	—	—	—	8,943
その他の包括利益	—	—	173	—
当期包括利益合計	—	—	173	8,943
株式報酬取引	—	—	19	—
新株予約権の行使	30	30	△14	—
剰余金の配当	—	—	—	△3,308
所有者との取引等合計	30	30	5	△3,308
2022年2月28日現在	27,079	3,478	△57	28,783
当期利益	—	—	—	9,330
その他の包括利益	—	—	302	—
当期包括利益合計	—	—	302	9,330
株式報酬取引	—	—	11	—
剰余金の配当	—	△2,207	—	△2,207
その他の資本の構成要素から利益 剰余金への振替	—	—	69	△69
自己株式の処分	—	△3	—	—
非支配持分株主との取引	—	—	—	—
所有者との取引等合計	—	△2,210	80	△2,276
2023年2月28日現在	27,079	1,268	325	35,837

	自己株式	親会社の 所有者に 帰属する 持分合計	非支配持分	資本合計
2021年3月1日現在	△297	53,113	397	53,510
当期利益	—	8,943	195	9,138
その他の包括利益	—	173	—	173
当期包括利益合計	—	9,116	195	9,311
株式報酬取引	—	19	—	19
新株予約権の行使	—	46	—	46
剰余金の配当	—	△3,308	△89	△3,397
所有者との取引等合計	—	△3,243	△89	△3,332
2022年2月28日現在	△297	58,986	503	59,489
当期利益	—	9,330	256	9,586
その他の包括利益	—	302	—	302
当期包括利益合計	—	9,632	256	9,888
株式報酬取引	—	11	—	11
剰余金の配当	—	△4,414	△170	△4,584
その他の資本の構成要素から利益 剰余金への振替	—	—	—	—
自己株式の処分	12	9	—	9
非支配持分株主との取引	—	—	98	98
所有者との取引等合計	12	△4,394	△72	△4,466
2023年2月28日現在	△285	64,224	687	64,911

(4) 連結キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

	前連結会計年度 自 2021年 3月 1日 至 2022年 2月 28日	当連結会計年度 自 2022年 3月 1日 至 2023年 2月 28日
営業活動によるキャッシュ・フロー		
税引前利益	13,463	14,157
営業活動によるキャッシュ・フローへの調整		
有形固定資産の減価償却費	7,291	7,719
無形資産の償却費	951	731
減損損失	496	—
固定資産の除売却損益 (△は益)	208	49
持分法による投資損益 (△は益)	△808	297
金融収益	△50	△94
金融費用	629	557
営業債権の増減額 (△は増加)	△1,537	△50
営業債務の増減額 (△は減少)	487	721
未払消費税の増減額 (△は減少)	△970	△448
その他	1,472	△972
小計	21,632	22,667
利息及び配当金の受取額	127	399
利息の支払額	△567	△475
法人所得税の支払額	△4,914	△4,419
営業活動からの正味キャッシュ・フロー	16,278	18,172
投資活動によるキャッシュ・フロー		
有形固定資産の取得による支出	△1,654	△1,408
無形資産の取得による支出	△418	△363
有価証券の取得による支出	△106	△531
有価証券の売却による収入	26	1,440
エスクロー口座への振替による支出	—	△717
敷金及び保証金の差入による支出	△542	△253
敷金及び保証金の回収による収入	257	49
資産除去債務の履行による支出	△139	—
その他	145	△20
投資活動からの正味キャッシュ・フロー	△2,431	△1,803
財務活動によるキャッシュ・フロー		
短期借入金の増減額 (△は減少)	△800	5,100
長期借入れによる収入	12,000	24,000
長期借入金の返済による支出	△14,936	△33,781
配当金の支払額	△3,308	△4,414
非支配持分への配当金の支払額	△89	△170
非支配持分からの払込による収入	—	98
株式の発行による収入	44	—
自己株式の売却による収入	—	5
リース負債の返済による支出	△6,092	△6,421
財務活動からの正味キャッシュ・フロー	△13,181	△15,583
現金及び現金同等物に係る換算差額	12	16
現金及び現金同等物の正味増減額 (△は減少)	678	802
現金及び現金同等物の期首残高	5,518	6,196
現金及び現金同等物の期末残高	6,196	6,998

(5) 連結財務諸表に関する注記事項

(継続企業の前提に関する注記)

該当事項はありません。

(重要な会計方針)

当社グループが本連結財務諸表において適用する重要な会計方針は、2022年2月28日に終了した連結会計年度に係る連結財務諸表において適用した会計方針と同一であります。

(会計上の見積りの変更)

該当事項はありません。

(セグメント情報等)

当社グループの報告セグメントは、当社グループの構成単位のうち、分離された財務情報が入手可能であり、取締役会が、経営資源の配分の決定及び業績を評価するために、定期的に検討を行う事業セグメントを基礎に決定されております。なお、当社グループの事業セグメントは、CRM事業及びその他事業から構成されており、サービスの種類、性質、販売市場等から総合的に区分しております。

当社グループは、主にコンタクトセンター運営及びその付帯業務を取り扱うCRM事業で構成されております。

当社グループの収益、純損益の絶対額及び資産の金額のいずれにおいても、大部分が当該事業から構成されております。そのため、報告セグメントはCRM事業のみとしております。

セグメント間の振替価格は、概ね市場実勢価格に基づいて行っております。

なお、2022年3月1日にデジタル人材の再配置や経営資源の最適配分及び効率的なグループ運用体制の構築を図ることを目的として㈱ベルシステム24を存続会社とし、㈱ポッケを消滅会社とする連結子会社間の吸収合併を行いました。

これに伴い、当連結会計年度より、これまで「その他」に含めていた㈱ポッケのCRM事業に対するシステム開発事業を「CRM事業」に含めて開示しております。また、前年同期におけるセグメント情報を修正再表示しております。

当社グループの報告セグメント情報は、以下の通りであります。

前連結会計年度（自 2021年3月1日 至 2022年2月28日）

（単位：百万円）

	CRM事業	その他	調整及び消去	連結
売上収益				
外部収益	145,465	1,014	—	146,479
セグメント間収益（※1）	—	318	△318	—
売上収益合計（※2）	145,465	1,332	△318	146,479
その他の損益				
減価償却費及び償却費	△8,233	△9	—	△8,242
減損損失	—	△496	—	△496
持分法による投資損益	808	—	—	808
金融収益	50	0	—	50
金融費用	△629	—	—	△629
報告セグメントの税引前利益	13,626	△163	—	13,463
その他の開示項目				
資本的支出	2,066	23	—	2,089

（※） 1. セグメント間収益は連結時に消去され、「調整及び消去」の欄に含まれております。

2. 売上収益は、全て顧客との契約から認識した収益であります。

当連結会計年度（自 2022年3月1日 至 2023年2月28日）

（単位：百万円）

	CRM事業	その他	調整及び消去	連結
売上収益				
外部収益	155,158	896	—	156,054
セグメント間収益（※1）	—	318	△318	—
売上収益合計（※2）	155,158	1,214	△318	156,054
その他の損益				
減価償却費及び償却費	△8,446	△4	—	△8,450
持分法による投資損益	△297	—	—	△297
金融収益	94	0	—	94
金融費用	△557	—	—	△557
報告セグメントの税引前利益	13,900	257	—	14,157
その他の開示項目				
資本的支出	1,992	—	—	1,992

（※） 1. セグメント間収益は連結時に消去され、「調整及び消去」の欄に含まれております。

2. 売上収益は、全て顧客との契約から認識した収益であります。

(のれんの減損)

1 資金生成単位

当社グループの資金生成単位は、当連結会計年度において以下の3つより構成されており、各資金生成単位に配分されたのれんの帳簿価額は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	のれん	
	前連結会計年度 2022年2月28日	当連結会計年度 2023年2月28日
㈱ベルシステム24 (CRM事業) (※)	92,754	93,193
㈱ベルシステム24 (コンテンツ事業) (※)	—	1,012
㈱ポッケ (※)	1,451	—
CTCファーストコンタクト㈱	695	695
合計	94,900	94,900

(※) 当連結会計年度における資金生成単位毎の帳簿価額の増減は、2022年3月1日付で㈱ベルシステム24が㈱ポッケを吸収合併したことに伴い、グループにおける内部管理方法を変更したためであります。前連結会計年度における㈱ポッケの、のれんの帳簿価額については、CRM事業(439百万円)とコンテンツ事業(1,012百万円)に再配分し、CRM事業に配分されたのれんについては、㈱ベルシステム24のCRM事業と統合しております。

当社グループでは、のれんの減損テストにおいて、原則として各社又は事業を資金生成単位とし、企業結合のシナジーから便益を得ることが期待されるものに対して、のれんを配分しております。なお、資金生成単位とは、他の資産又は資産グループからのキャッシュ・インフローとは概ね独立したキャッシュ・インフローを生成させるものとして識別される、資産グループの最小単位となっております。

のれんは、減損の兆候の有無に関わらず、年に1度減損テストを実施しております。のれんの減損テスト実施時期は、関連する事業計画の策定期間を勘案して個別に決定しております。また、四半期毎に減損の兆候の有無を確認し、減損の兆候がある場合は減損テストを実施しております。

前連結会計年度において、その他事業セグメントに属する㈱ポッケにおきまして、直近の業績を踏まえ、将来の事業計画を見直した結果、経営環境が著しく悪化する見込みであることから減損の兆候が認められ、回収可能価額が帳簿価額を下回ったことから、496百万円の減損損失を計上しております。

当該減損損失は、連結損益計算書の「その他の費用」に含まれております。経営者はその他の各資金生成単位について、減損は生じていないと判断しております。

当連結会計年度において、実施した減損テストの結果、経営者は各資金生成単位について、減損は生じていないと判断しております。

2 使用価値の計算に用いられた主要な仮定

各資金生成単位の使用価値の計算に大きく影響を与える仮定は、以下の通りであります。

- ・ 事業計画
- ・ 割引率
- ・ 継続価値を算定するのに使用した成長率

CRM事業（株ベルシステム24、CTCファーストコンタクト株）

のれんの減損テストにおける回収可能価額は、使用価値に基づいて算定しております。使用価値は、取締役会が承認した事業計画を基礎とした将来キャッシュ・フローの見積額を割り引くことにより計算しております。事業計画の対象期間は、原則として5年を限度としており、使用価値の算定に最も影響を及ぼす仮定は、CRM事業における営業収益の予測であり、この仮定は過去の経緯を反映させ、外部機関により公表されている業界成長率等も勘案し策定しております。CRM事業のおかれているCRMアウトソーシング市場をはじめとする各事業の市場は、堅調に拡大しております。

こうした市場環境において、当社グループでは①過年度に獲得した新規顧客が継続業務のベースに加わること、②伊藤忠商事グループや凸版印刷株の多様な企業ネットワークを活用した新規顧客を獲得することを計画しております。事業計画が対象としている期間を超える期間については、継続価値の算定をしております。継続価値の算定には、予測成長率として2.0%を使用しております。

その他事業（株ベルシステム24 コンテンツ事業）

のれんの減損テストにおける回収可能価額は、使用価値に基づいて算定しております。使用価値は、取締役会が承認した事業計画を基礎とした将来キャッシュ・フローの見積額を割り引くことにより計算しております。事業計画の対象期間は、原則として5年を限度としており、使用価値の算定に最も影響を及ぼす仮定は、主に占いコンテンツ及びウェザーコンテンツにおける営業収益の予測であり、これらの仮定は、過去の経緯を反映させ、会員数増加の広告関連施策の取り組み等を反映しております。事業計画が対象としている期間を超える期間については、継続価値の算定をしております。継続価値の算定には、予測成長率として0%を使用しております。

なお、各資金生成単位における事業計画が対象としている期間を超える期間のキャッシュ・フローを予測するために用いられた成長率は、資金生成単位の属する国、産業の状況を勘案して決定した成長率を用いており、資金生成単位が活動する産業の長期平均成長率を超えておりません。

また、継続価値の算定に使用した割引率は、税引前の数値であり、関連する各資金生成単位事業の特有のリスクを反映しております。割引率は、独立鑑定人の支援を受けて算定しており、各資金生成単位の類似企業を基に、市場利子率、資金生成単位となる各社の規模等を勘案して決定しております。

使用価値の算出に用いた税引前の割引率は、以下の通りであります。

	割引率(税引前)	
	前連結会計年度 2022年2月28日	当連結会計年度 2023年2月28日
株ベルシステム24（CRM事業）	10.6%	11.0%
株ベルシステム24（コンテンツ事業）	—	13.0%
株ポケ	13.6%	—
CTCファーストコンタクト株	10.6%	11.0%

3 感応度分析

のれんの減損テストに用いた割引率は、独立鑑定人の支援を受けて算定しており、その算定結果におけるレンジの代表値を使用しております。

当連結会計年度において、減損テストに用いた割引率が、算定されたレンジにおける上限値（CRM事業+1.2%、コンテンツ事業+1.1%）に上昇した場合を含め、減損テストに用いた主要な仮定が合理的に予測可能な範囲で変化した場合であっても、のれんを配分した各資金生成単位においては、回収可能価額が帳簿価額を上回っており、減損が発生する可能性は低いと判断しております。

(借入金)

各連結会計年度における借入金の内訳は、以下の通りであります。なお、長期借入金は償却原価で測定しております。

	利率	(単位：百万円) 前連結会計年度 2022年2月28日
借入金(流動)		
短期借入金	基準金利+ α (※)	4,500
1年内返済予定の長期借入金	基準金利+ α (※)	32,981
小計		37,481
借入金(非流動)		
長期借入金	基準金利+ α (※)	21,971
合計		59,452

(※) スプレッド(α)は0.11%~0.90%であり、年間の平均利率は0.69%であります。

	利率	(単位：百万円) 当連結会計年度 2023年2月28日
借入金(流動)		
短期借入金	基準金利+ α (※)	9,600
1年内返済予定の長期借入金	基準金利+ α (※)	7,000
小計		16,600
借入金(非流動)		
長期借入金	基準金利+ α (※)	38,221
合計		54,821

(※) スプレッド(α)は0.09%~0.70%であり、年間の平均利率は0.59%であります。

借入未実行残高等は以下の通りであります。

① コミットメントライン契約の借入金未実行残高等

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2022年2月28日	当連結会計年度 2023年2月28日
融資限度額	10,000	15,000
借入実行残高	3,650	9,200
未実行残高	6,350	5,800

② 当座貸越契約の借入金未実行残高等

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2022年2月28日	当連結会計年度 2023年2月28日
融資限度額	7,500	7,500
借入実行残高	850	400
未実行残高	6,650	7,100

(1株当たり利益)

基本的1株当たり利益の金額は、親会社の普通株主に帰属する当期利益を、当期中の基本的加重平均発行済普通株式数で除して計算しております。

希薄化後1株当たり利益の金額は、親会社の普通株主に帰属する当期利益を、当期中の基本的加重平均発行済普通株式数に、全ての希薄化効果を有する潜在的普通株式が普通株式へ転換された場合に発行されるであろう普通株式の加重平均値を加えたもので除して計算しております。

なお、基本的1株当たり当期利益及び希薄化後1株当たり当期利益の算定において、役員報酬BIP信託が所有する当社株式を自己株式として処理していることから、基本的加重平均普通株式数から当該株式数を控除しております。

基本的1株当たり当期利益及び希薄化後1株当たり当期利益の算定上の基礎は、以下の通りであります。

	前連結会計年度 自 2021年3月1日 至 2022年2月28日	当連結会計年度 自 2022年3月1日 至 2023年2月28日
		(百万円)
親会社の所有者に帰属する当期利益	8,943	9,330
親会社の普通株主に帰属しない金額	—	—
基本的1株当たり当期利益の計算に用いられた当期利益	8,943	9,330
希薄化後1株当たり当期利益の計算に用いられた当期利益	8,943	9,330
		(千株)
基本的加重平均普通株式数	73,524	73,560
希薄化性潜在的普通株式の影響		
ストック・オプションによる増加	499	433
役員報酬BIP信託による増加	38	46
希薄化効果調整後の加重平均普通株式数	74,061	74,039
		(円)
親会社の普通株主に帰属する1株当たり当期利益		
基本的1株当たり当期利益	121.65	126.82
希薄化後1株当たり当期利益	120.77	126.00

(重要な後発事象)

Bellssystem24-Hoa Sao Joint Stock Companyの株式取得

当社グループは、ベトナムにおけるCRM事業の拡大を目的に、2022年12月21日開催の取締役会においてBellssystem24-Hoa Sao Joint Stock Companyの発行済株式31.0%を追加取得することを決議いたしました。2022年12月21日付で株式譲渡契約を締結し、2023年3月30日付で株式を取得しました。

なお、2023年2月27日に、取得対価876百万円のうち717百万円を株式譲渡契約で定めるエスクロー口座へ拠出しており、当連結会計年度末においては、連結財政状態計算書の「その他の短期金融資産」及び「その他の長期金融資産」に計上しております。

① 被取得企業の概要 (2023年2月28日現在)

商号	Bellssystem24-Hoa Sao Joint Stock Company
所在地	ベトナム ハノイ市
代表者の役職・氏名	会長 Pham My Linh
主な事業内容	CRM事業
資本金	10,000百万VND

② 企業結合の法的形式

現金を対価とする株式の取得

③ 株式譲渡契約の相手先

Pham My Linh氏及び個人株主2名

④ 株式譲渡契約締結日

2022年12月21日

⑤ 取得日

2023年3月30日

⑥ 株式取得後の出資比率

80.0%

⑦ 発生するのれんの金額、企業結合日に受け入れる資産及び負債の額

現時点では確定しておりません。

⑧ 取得資金の調達

自己資金の充当を予定しております。