



2024年2月期 決算短信〔IFRS〕(連結)

2024年4月10日

上場会社名 株式会社ベルシステム24ホールディングス 上場取引所 東
 コード番号 6183 URL <https://www.bell24.co.jp/>
 代表者 (役職名) 代表取締役 社長執行役員CEO (氏名) 梶原 浩
 問合せ先責任者 (役職名) 取締役 常務執行役員 (氏名) 辻 豊久 (TEL) 03-6733-0024
 定時株主総会開催予定日 2024年5月24日 配当支払開始予定日 2024年5月27日
 有価証券報告書提出予定日 2024年5月24日
 決算補足説明資料作成の有無 : 有
 決算説明会開催の有無 : 有

(百万円未満四捨五入)

1. 2024年2月期の連結業績(2023年3月1日~2024年2月29日)

(1) 連結経営成績

(%表示は対前期増減率)

	売上収益		営業利益		税引前利益		当期利益		親会社の所有者に帰属する当期利益		当期包括利益合計額	
	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%
2024年2月期	148,717	△4.7	11,479	△23.0	11,225	△20.7	7,868	△17.9	7,545	△19.1	8,018	△18.9
2023年2月期	156,054	6.5	14,917	12.7	14,157	5.1	9,586	4.9	9,330	4.3	9,888	6.2

	基本的1株当たり 当期利益	希薄化後 1株当たり当期利益	親会社所有者帰属持分 当期利益率	資産合計 税引前利益率	売上収益 営業利益率
	円 銭	円 銭	%	%	%
2024年2月期	102.61	102.05	11.5	6.4	7.7
2023年2月期	126.82	126.00	15.1	8.0	9.6

(参考) 持分法による投資損益 2024年2月期 142百万円 2023年2月期 △297百万円

(2) 連結財政状態

	資産合計	資本合計	親会社の所有者に 帰属する持分	親会社所有者 帰属持分比率	1株当たり親会社 所有者帰属持分
	百万円	百万円	百万円	%	円 銭
2024年2月期	175,465	67,739	66,730	38.0	907.54
2023年2月期	176,250	64,911	64,224	36.4	873.05

(3) 連結キャッシュ・フローの状況

	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	財務活動による キャッシュ・フロー	現金及び現金同等物 期末残高
	百万円	百万円	百万円	百万円
2024年2月期	13,587	△3,097	△10,286	7,213
2023年2月期	18,172	△1,803	△15,583	6,998

2. 配当の状況

	年間配当金					配当金総額 (合計)	配当性向 (連結)	親会社所有者 帰属持分配当率 (連結)
	第1四半期末	第2四半期末	第3四半期末	期末	合計			
	円 銭	円 銭	円 銭	円 銭	円 銭	百万円	%	%
2023年2月期	—	30.00	—	30.00	60.00	4,422	47.3	7.2
2024年2月期	—	30.00	—	30.00	60.00	4,424	58.5	6.7
2025年2月期(予想)	—	30.00	—	30.00	60.00		55.0	

(注) 2024年2月期の配当原資には、資本剰余金が含まれています。
 詳細は、後述の「資本剰余金を配当原資とする配当金の内訳」をご覧ください。

3. 2025年2月期の連結業績予想(2024年3月1日~2025年2月28日)

(%表示は、対前期増減率)

	売上収益		営業利益		税引前利益		当期利益		親会社の所有者に 帰属する当期 利益		基本的1株当たり 当期利益
	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%	百万円	%	円 銭
通期	153,000	2.9	12,500	8.9	12,200	8.7	8,380	6.5	8,000	6.0	109.14

※ 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 : 有
 ② ①以外の会計方針の変更 : 無
 ③ 会計上の見積りの変更 : 有

(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）	2024年2月期	73,753,310株	2023年2月期	73,715,734株
② 期末自己株式数	2024年2月期	225,983株	2023年2月期	154,106株
③ 期中平均株式数	2024年2月期	73,536,023株	2023年2月期	73,560,459株

(注) 役員報酬BIP信託に係る信託口が所有する当社株式225,718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. 2024年2月期の個別業績（2023年3月1日～2024年2月29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	%
2024年2月期	17,983	9.5	3,889	78.4	3,772	67.4	2,093	—
2023年2月期	16,420	△15.1	2,180	△58.8	2,253	△55.2	174	△94.1

	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
2024年2月期	28.48	28.32
2023年2月期	2.36	2.34

(注) 当期純利益の増減率は1,000%以上となるため、「—」と記載しております。

(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
2024年2月期	115,427	51,728	44.8	703.05
2023年2月期	121,141	54,131	44.6	735.32

(参考) 自己資本 2024年2月期 51,690百万円 2023年2月期 54,087百万円

(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

2024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株当たり配当金	30円00銭	30円00銭
配当金総額	2,212百万円	2,213百万円

(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、雇用・所得環境の改善や各種施策の効果もあり、個人消費や設備投資の持ち直しが続いていることから緩やかな景気回復の動きが見られました。一方で、中東地域をめぐる情勢の深刻化・長期化によって原油価格の更なる上昇につながり、我が国の物価・経済に影響を及ぼし得るため注意が必要な状況が続いております。また、コロナ禍から平時へと移行し、各企業の業況が回復しているのに伴い業種や規模に関わらず人手不足への対応が課題となっております。

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) 事業は成熟期を迎えており、周辺領域への事業拡大が重要となっております。他社との差別化を図るために、顧客接点多様化に伴う対応領域の拡大とVOC (Voice Of Customer)などを駆使したデータ活用により、業務品質や付加価値の向上に努めるとともに、新たな事業への領域開拓が求められております。

当連結会計年度においては、中期経営計画で掲げた「人材(総力4万人の最大活躍)」「型化(データ活用の高度化)」「共創(NEW BPOの領域開拓)」の3つの重点施策を推進することで、持続的な成長の実現を目指してまいりました。

データ活用の高度化においては、コンタクトセンターに蓄積されるVOCに加えたあらゆる顧客接点のデータを利活用することで、最適なCX (Customer Experience)を一貫して実現するデータマーケティング事業の推進に向け、株式会社シンカー(以下、「㈱シンカー」)を子会社化いたしました。これまでのマーケティング領域での豊富な知見やソリューションを持つパートナーとの協業に加え、㈱シンカーとの連携により、当社グループが保有する年間5億件の膨大なVOCやCRMデータを活用した、あらゆる顧客接点での適切なアクションかつ、成果が持続するマーケティングモデルの構築を目指し、クライアント企業の最適なCXコミュニケーションを支援してまいります。

また、コンタクトセンタービジネスの変革に向け、日本マイクロソフト株式会社及びグーグル・クラウド・ジャパン合同会社とともに生成AIを活用したコンタクトセンター業務の実証実験を共同で実施いたしました。この実証実験における実績を基に、当社が目指す「ヒト」と「AI」の連携による「ほぼ自動化」を実現するハイブリッド型のコンタクトセンターオートメーションの構築を推進してまいります。さらに、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、顧客対応の自動化を実現するソリューションの開発・提供と運用連携を目的に、業務提携契約を締結いたしました。これにより、台湾を皮切りに日本・ベトナム・タイなどの各国に向けた新たな共同サービスの開発を行うことに加え、両社の顧客に向けた販路拡大を進めてまいります。

NEW BPOの領域開拓においては、株式会社Blueship(以下、「㈱Blueship」)とともに神奈川県藤沢市のデジタル市役所の実現に向けた「藤沢市コンタクトセンター」を開設し、2023年10月1日より運用を開始いたしました。㈱Blueshipは自治体の課題に沿ったDXサービスの提供を推進し、住民サービスの向上及び自治体職員の負担軽減を支援しており、当社グループの持つ業務改革支援や、AIや音声認識などの最新ソリューションの導入、DX人材育成サポートなどの知見と掛け合わせることで、自治体ならではの課題に沿ったDXサービスの提供を推進し、住民サービスの向上及び自治体職員の負担軽減を支援してまいります。

また、フィンテック事業を展開するナッジ株式会社とクレジットカード市場向けの新サービス提供に向けた資本業務提携契約を締結し、クレジットカード利用者向けのカスタマーサポートや提携クレジットカード発行先に向けた新たなサービス開発などの検討を共同で進めております。その他、一次産業において養豚業界のDX化を推進する株式会社Eco-Porkと養豚現場の課題を解決する新サービスの創出・展開に向けた資本業務提携契約を締結するなど、今後も当社グループの強みとパートナー企業の知見・技術を融合し、NEW BPOの領域開拓を推進してまいります。

総力4万人の最大活躍という点では、在宅コンタクトセンターの積極的な推進とともに、これまで担ってきた知見を活かし、コンタクトセンター業務の在宅化に課題を抱える企業に対して、最適な在宅化のグランドデザイン設計や具体的なプロセスの策定を行う「在宅業務コンサルティングサービス」の提供を開始いたしました。また、LGBTQ+ (LGBTQ等の性的少数者)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2023」にて、5年連続最高位である「ゴールド」を受賞しました。

さらに、D&Iに関する研修・コンサルティング、ダイバーシティ採用支援等を手がける株式会社JobRainbowが実施する「D&Iアワード」において、最高評価である「BEST WORKPLACE」に3年連続で認定さ

れ、併せて認定企業の中でもダイバーシティスコアが高く、ロールモデルになるような取り組みを行う企業に贈られる「D&Iアワード賞(大企業部門)」を受賞しております。

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、ESG(環境・社会・ガバナンス)に関する取り組みとしては、2040年のカーボン・ニュートラル化に向けて、気候変動方針での中期目標の対象施設である自社コンタクトセンターの松江ソリューションセンターと神戸ソリューションセンターの2拠点及びデータセンターに再生可能エネルギーを導入いたしました。当社グループは事業活動を通じた環境負荷の低減と、持続可能な社会の実現に向け「サステナブル・センター構想」を進めており、「ヒト」「エネルギー」「モノ」の3つの領域をテーマに、サステナブルな取り組みを推進しております。結果として、ESG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「FTSE Blossom Japan Index」及び「FTSE Blossom Japan Sector Relative Index」の構成銘柄に選定されました。当社として、「FTSE Blossom Japan Index」は初めての選定となり、「FTSE Blossom Japan Sector Relative Index」は2年連続の選定となっております。

今後もESG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。

(CRM事業)

前連結会計年度からの既存継続案件の売上が拡大した他、伊藤忠商事株式会社及びTOPPAN株式会社との協業強化によるシナジー案件も堅調に推移したもののスポット需要による売上が減少したことにより、売上収益は前年同期比で減収となりました。また利益面では収益改善活動による効果等もありましたが、高収益のコロナ等国策関連業務が大きく縮小し、税引前利益は前年同期比で減益となりました。

この結果、CRM事業の売上収益は1,481億7百万円(前年同期比4.5%減)、税引前利益は109億85百万円(同21.0%減)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6億10百万円(前年同期比32.0%減)、税引前利益は2億40百万円(同6.7%減)となりました。

以上の結果、当連結会計年度の業績は、売上収益は1,487億17百万円(前年同期比4.7%減)、税引前利益は112億25百万円(同20.7%減)、親会社の所有者に帰属する当期利益は75億45百万円(同19.1%減)となりました。

(2) 当期の財政状態の概況

	2023年2月期 (百万円)	2024年2月期 (百万円)	増減額 (百万円)
資産合計	176,250	175,465	△785
負債合計	111,339	107,726	△3,613
親会社所有者帰属持分比率(%)	36.4	38.0	—

流動資産は、主に営業債権が20億37百万円及びその他の短期金融資産が7億59百万円減少したため、前連結会計年度末より23億76百万円減少し、282億97百万円となりました。

非流動資産は、主に有形固定資産が11億79百万円、持分法で処理されている投資が4億93百万円及び繰延税金資産が2億63百万円それぞれ減少しましたが、のれんが18億72百万円、無形資産が12億1百万円及びその他の長期金融資産が4億80百万円それぞれ増加したため、前連結会計年度末より15億91百万円増加し、1,471億68百万円となりました。

これらにより、資産合計は前連結会計年度末より7億85百万円減少し、1,754億65百万円となりました。

流動負債は、主に営業債務が21億3百万円、未払法人所得税が18億8百万円、その他の流動負債が8億6百万円及び未払従業員給付が4億31百万円減少しましたが、借入金64億円及びその他の短期金融負債が10億64百万円増加したため、前連結会計年度末より23億61百万円増加し、485億99百万円となりました。

非流動負債は、引当金が5億75百万円増加しましたが、長期借入金が49億87百万円及びその他の長期金融負債が17億78百万円減少したため、前連結会計年度末より59億74百万円減少し、591億27百万円となりました。

これらにより、負債合計は前連結会計年度末より36億13百万円減少し、1,077億26百万円となりました。

資本は、主に資本剰余金が50億94百万円減少しましたが、利益剰余金が75億45百万円及び非支配株主持分が3億22百万円増加したため、前連結会計年度末より28億28百万円増加し、677億39百万円となりました。

(3) 当期のキャッシュ・フローの概況

	2023年2月期 (百万円)	2024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	18,172	13,587	△4,585
投資活動によるキャッシュ・フロー	△1,803	△3,097	△1,294
財務活動によるキャッシュ・フロー	△15,583	△10,286	5,297
現金及び現金同等物の期末残高	6,998	7,213	215

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2億15百万円増加し、72億13百万円となりました。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、135億87百万円となりました（前年同期は181億72百万円の収入）。これは主に、税引前利益が112億25百万円、減価償却費及び償却費が91億71百万円、営業債権の減少が25億77百万円、法人所得税の支払額が49億42百万円、営業債務の減少が21億66百万円、段階取得に係る差益が8億38百万円及び未払消費税の減少が7億43百万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、30億97百万円となりました（前年同期は18億3百万円の支出）。これは主に、有形固定資産の取得による支出が13億79百万円、無形資産の取得による支出が8億17百万円及び有価証券の取得による支出が6億51百万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、102億86百万円となりました（前年同期は155億83百万円の支出）。これは主に、短期借入金の増加が44億円、長期借入れによる収入が40億円、長期借入金の返済による支出が70億43百万円、リース負債の返済による支出が69億11百万円及び配当金の支払額が46億44百万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

	2020年2月期	2021年2月期	2022年2月期	2023年2月期	2024年2月期
親会社所有者帰属持分比率 (%)	29.2	30.7	33.1	36.4	38.0
時価ベースの親会社所有者 帰属持分比率 (%)	56.3	73.1	55.4	60.4	71.3
キャッシュ・フロー対有利子負 債比率 (年)	5.6	6.3	5.7	4.6	6.2
インタレスト・カバレッジ・レ シオ (倍)	30.0	27.1	28.6	38.3	33.1

(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(株)やTOPPAN(株)の多様な企業ネットワークを活用し、新規クライアントの獲得強化や新規ビジネス開発による基礎業務の拡大に取り組むとともに、人件費上昇に対応するサービス提供価格の適正化及び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生成AI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、“プロフェッショナル”が集う、“働きがい”のある企業に実現に向けて、新たな人事制度及び人材育成施策の導入を進める他、女性活躍推進を目的とした育成プログラムの実施、企業内保育所の設置及び教育研修施設の開設等、より多様な働き方を実現する環境整備の取り組みを続けてまいります。またこれらに加え、D&Iと健康経営の更なる推進を図り、多様な人材の活躍を促進してまいります。

(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。2025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 2023年2月28日	当連結会計年度 2024年2月29日
資産		
流動資産		
現金及び現金同等物	6,998	7,213
営業債権	21,232	19,195
その他の短期金融資産	944	185
その他の流動資産	1,499	1,704
流動資産合計	30,673	28,297
非流動資産		
有形固定資産	37,007	35,828
のれん	94,900	96,772
無形資産	1,668	2,869
持分法で会計処理されている投資	2,181	1,688
繰延税金資産	2,985	2,722
その他の長期金融資産	6,509	6,989
その他の非流動資産	327	300
非流動資産合計	145,577	147,168
資産合計	176,250	175,465

(単位：百万円)

	前連結会計年度 2023年2月28日	当連結会計年度 2024年2月29日
負債及び資本		
負債		
流動負債		
営業債務	7,634	5,531
借入金	16,600	23,000
未払法人所得税	2,775	967
引当金	—	45
未払従業員給付	11,473	11,042
その他の短期金融負債	5,375	6,439
その他の流動負債	2,381	1,575
流動負債合計	46,238	48,599
非流動負債		
長期借入金	38,221	33,234
引当金	2,520	3,095
長期未払従業員給付	715	712
繰延税金負債	—	211
その他の長期金融負債	23,624	21,846
その他の非流動負債	21	29
非流動負債合計	65,101	59,127
負債合計	111,339	107,726
資本		
資本金	27,079	27,097
資本剰余金	1,268	△3,826
その他の資本の構成要素	325	455
利益剰余金	35,837	43,382
自己株式	△285	△378
親会社の所有者に帰属する持分合計	64,224	66,730
非支配持分	687	1,009
資本合計	64,911	67,739
負債及び資本合計	176,250	175,465

(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		当連結会計年度	
	自	2022年3月1日 至 2023年2月28日	自	2023年3月1日 至 2024年2月29日
売上収益		156,054		148,717
売上原価		△124,092		△121,578
売上総利益		31,962		27,139
販売費及び一般管理費		△17,231		△16,598
その他の収益		262		1,054
その他の費用		△76		△116
営業利益		14,917		11,479
持分法による投資損益		△297		142
金融収益		94		40
金融費用		△557		△436
税引前利益		14,157		11,225
法人所得税費用		△4,571		△3,357
当期利益		9,586		7,868
帰属：				
親会社の所有者		9,330		7,545
非支配持分		256		323
当期利益		9,586		7,868

(単位：円)

1株当たり利益

基本的1株当たり当期利益	126.82	102.61
希薄化後1株当たり当期利益	126.00	102.05

連結包括利益計算書

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 自 2022年3月1日 至 2023年2月28日	当連結会計年度 自 2023年3月1日 至 2024年2月29日
当期利益	9,586	7,868
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)	182	△61
持分法によるその他の包括利益	△24	28
合計	158	△33
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	12	198
持分法によるその他の包括利益	132	△15
合計	144	183
その他の包括利益合計(税引後)	302	150
当期包括利益	9,888	8,018
帰属：		
親会社の所有者	9,632	7,679
非支配持分	256	339
当期包括利益	9,888	8,018

(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
2022年3月1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
当期利益	—	—	—	7,545
その他の包括利益	—	—	134	—
当期包括利益合計	—	—	134	7,545
株式報酬取引	—	△5	5	—
新株予約権の行使	18	18	△9	—
剰余金の配当	—	△4,412	—	—
自己株式の取得	—	—	—	—
自己株式の処分	—	△5	—	—
企業結合による変動	—	—	—	—
非支配持分に係る売建プット・オプション	—	△690	—	—
所有者との取引等合計	18	△5,094	△4	—
2024年2月29日現在	27,097	△3,826	455	43,382

	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
2022年3月1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
当期利益	—	7,545	323	7,868
その他の包括利益	—	134	16	150
当期包括利益合計	—	7,679	339	8,018
株式報酬取引	—	0	—	0
新株予約権の行使	—	27	—	27
剰余金の配当	—	△4,412	△232	△4,644
自己株式の取得	△127	△127	—	△127
自己株式の処分	34	29	—	29
企業結合による変動	—	—	215	215
非支配持分に係る売建プット・オプション	—	△690	—	△690
所有者との取引等合計	△93	△5,173	△17	△5,190
2024年2月29日現在	△378	66,730	1,009	67,739

(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	当連結会計年度
	自 2022年3月1日 至 2023年2月28日	自 2023年3月1日 至 2024年2月29日
営業活動によるキャッシュ・フロー		
税引前利益	14,157	11,225
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	7,719	8,458
無形資産の償却費	731	713
段階取得に係る差損益(△は益)	—	△838
固定資産の除売却損益(△は益)	49	93
持分法による投資損益(△は益)	297	△142
金融収益	△94	△40
金融費用	557	436
営業債権の増減額(△は増加)	△50	2,577
営業債務の増減額(△は減少)	721	△2,166
未払消費税の増減額(△は減少)	△448	△743
その他	△972	△779
小計	22,667	18,794
利息及び配当金の受取額	399	145
利息の支払額	△475	△410
法人所得税の支払額	△4,419	△4,942
営業活動からの正味キャッシュ・フロー	18,172	13,587
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	△1,408	△1,379
無形資産の取得による支出	△363	△817
連結の範囲の変更を伴う子会社株式の取得による収入	—	64
連結の範囲の変更を伴う子会社株式の取得による支出	—	△274
有価証券の取得による支出	△531	△651
有価証券の売却による収入	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	△253	△102
敷金及び保証金の回収による収入	49	117
資産除去債務の履行による支出	—	△67
その他	△20	12
投資活動からの正味キャッシュ・フロー	△1,803	△3,097
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)	5,100	4,400
長期借入れによる収入	24,000	4,000
長期借入金の返済による支出	△33,781	△7,043
配当金の支払額	△4,414	△4,412
非支配持分への配当金の支払額	△170	△232
非支配持分からの払込による収入	98	—
リース負債の返済による支出	△6,421	△6,911
株式の発行による収入	—	26
自己株式の売却による収入	5	13
自己株式の取得による支出	—	△127
財務活動からの正味キャッシュ・フロー	△15,583	△10,286
現金及び現金同等物に係る換算差額	16	11
現金及び現金同等物の正味増減額(△は減少)	802	215
現金及び現金同等物の期首残高	6,196	6,998
現金及び現金同等物の期末残高	6,998	7,213

(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。

(会計方針の変更)

当社グループは、当連結会計年度より、IAS第12号法人所得税（単一の取引から生じた資産及び負債に係る繰延税金に関する会計処理の明確化）を適用しています。当該基準書の適用による連結財務諸表に与える重要な影響はありません。

(会計上の見積りの変更)

当連結会計年度において、各オフィスの不動産賃貸借契約に伴う原状回復義務として計上していた資産除去債務について、新たに入手可能となった原状回復費用の情報に基づき見積りの変更を行いました。

この見積りの変更により、有形固定資産及び引当金（非流動負債）がそれぞれ597百万円増加しております。

また、翌連結会計年度の損益に与える影響は177百万円であります。

(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。

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 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。

当連結会計年度(自 2023年3月1日 至 2024年2月29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	148,107	610	—	148,717
セグメント間収益(※1)	—	323	△323	—
売上収益合計(※2)	148,107	933	△323	148,717
その他の損益				
減価償却費及び償却費	△9,168	△3	—	△9,171
持分法による投資損益	142	—	—	142
金融収益	40	0	—	40
金融費用	△436	—	—	△436
報告セグメントの税引前利益	10,985	240	—	11,225
その他の開示項目				
資本的支出	1,952	68	—	2,020

(※) 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主に以下に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。

	のれん	
	前連結会計年度 2023年2月28日	当連結会計年度 2024年2月29日
(株)ベルシステム24 (CRM事業)	93,193	93,193
(株)ベルシステム24 (コンテンツ事業)	1,012	1,012
C T Cファーストコンタクト(株)	695	695
BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc.	—	1,539
その他	—	333
合計	94,900	96,772

(単位：百万円)

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時期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。

前連結会計年度及び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（株式会社ベルシステム24、CTCファーストコンタクト株式会社）

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翌連結会計年度の事業計画を基礎に予測成長率2.0%を使用して算出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算定しております。使用価値の算定に最も影響を及ぼす仮定は、CRM事業における売上収益の予測であり、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伊藤忠商事株式会社やTOPPAN株式会社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。

CRM事業（BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc.）

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、経営者が承認した3年間の事業計画を基礎に予測成長率3.4%を使用して算出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算定しております。使用価値の算定に最も影響を及ぼす仮定は、CRM事業における売上収益の予測であり、この仮定は過去の経緯を反映させ、ベトナムの経済成長率も勘案し策定しております。事業計画については、当社グループ及び伊藤忠商事株式会社やTOPPAN株式会社の多様な企業ネットワーク活用等により新規顧客を獲得することを計画しております。

その他事業（株式会社ベルシステム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翌連結会計年度の事業計画を基礎に予測成長率0%を使用して算出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算定しております。使用価値の算定に最も影響を及ぼす仮定は、主に古いコンテンツ及びウェザーコンテンツにおける売上収益の予測であり、これらの仮定は、過去の経緯を反映させ、今後見込まれる会員数の増加とそれに伴うコンテンツ利用収入及び広告関連収入の増加を反映しております。

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 2023年2月28日	当連結会計年度 2024年2月29日
株式会社ベルシステム24（CRM事業）	11.0%	10.2%
株式会社ベルシステム24（コンテンツ事業）	13.0%	12.3%
CTCファーストコンタクト株式会社	11.0%	10.2%
BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc.	—	16.1%

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を算定されたレンジの上限値にした場合に発生する減損損失は以下の通りであります。なお、「株ベルシステム24（コンテンツ事業）」以外ののれんを配分した各資金生成単位においては、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、回収可能価額が帳簿価額を上回っており、重要な減損が発生する可能性は低いと判断しております。

(単位：百万円)

	割引率(税引前)	減損損失
(株)ベルシステム24（CRM事業）	11.1%	—
(株)ベルシステム24（コンテンツ事業）	13.3%	60
CTCファーストコンタクト(株)	11.1%	—
BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc.	16.6%	—

(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せん。

	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。

	利率	(単位：百万円)
		当連結会計年度 2024年2月29日
借入金(流動)		
短期借入金	基準金利+ α (※)	14,000
1年内返済予定の長期借入金	基準金利+ α (※)	9,000
小計		23,000
借入金(非流動)		
長期借入金	基準金利+ α (※)	33,234
合計		56,234

(※) スプレッド(α)は0.09%~0.70%であり、年間の平均利率は0.48%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)	
	当連結会計年度 2023年2月28日	当連結会計年度 2024年2月29日
融資限度額	15,000	15,000
借入実行残高	9,200	12,000
未実行残高	5,800	3,000

② 当座貸越契約の借入金未実行残高等

	(単位：百万円)	
	当連結会計年度 2023年2月28日	当連結会計年度 2024年2月29日
融資限度額	7,500	7,500
借入実行残高	400	2,000
未実行残高	7,100	5,500

(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 2022年3月1日 至 2023年2月28日	当連結会計年度 自 2023年3月1日 至 2024年2月29日
		(百万円)
親会社の所有者に帰属する当期利益	9,330	7,545
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	9,330	7,545
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	9,330	7,545
		(千株)
基本的加重平均普通株式数	73,560	73,536
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	433	346
役員報酬BIP信託による増加	46	58
希薄化効果調整後の加重平均普通株式数	74,039	73,940
		(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	126.82	102.61
希薄化後1株当たり当期利益	126.00	102.05

(重要な後発事象)

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社の株式取得

当社グループは、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社との協業強化を目的に、当社の筆頭株主である伊藤忠商事株式会社が発行済株式の100%を保有しているデジタルバリューチェーンパートナーズ合同会社より、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社の株式0.05%を2024年3月11日付で取得いたしました。