



2022.4.1 → 2023.3.31 | 証券コード: 4290

FINANCIAL REPORT 2023

 **PRESTIGE INTERNATIONAL**



PRESTIGE INTERNATIONAL

人と共に未来を創る。

玉上 進一
代表取締役社長執行役員グループCEO

ご挨拶

株主の皆様には平素より格別のご支援を賜り、役員・従業員一同、心より感謝申し上げます。

ここに当社グループの第37期(2022年4月1日から2023年3月31日まで)の報告書をお届けするにあたり、ご挨拶申し上げます。

当社グループは、経済活動に大きな影響を与えたコロナ禍を乗り越え、更なる事業拡大に取り組んでまいりました。今後も、「価値創造企業」として時代の変化に対応したサービス創出に努め、株主の皆様をはじめ、すべてのステークホルダーの方々の期待にお応えできるよう邁進します。

当社グループの価値創造の根幹は「人財」と認識しており、

独自の品質・付加価値の高いサービスを提供する上で、人的資本の重要性は一層高まっています。当期は、従業員が生き生きと働くことができる環境構築の観点から、明るい外光が入り込む執務エリアや健康的な食事を提供するカフェテリアなど、BPO拠点の職場環境改善や福利厚生の充実を図ってまいりました。また、ワークライフバランスの観点から、一人ひとりのライフプランに合わせた柔軟なキャリア形成の実現に向けて、性別・年齢や場所を問わず活躍できる環境づくりに継続的に取り組んでいます。

そして2024年春には、岩手県一関市に岩手BPOフォートレスの開設を予定しています。今後も、BPO拠点での人財雇用・育成に注力し、地域の発展とともに継続的な成長を目指します。



「岩手BPOフォートレス」完成イメージ

所在地 岩手県一関市真柴字矢ノ目沢

操業開始 2024年4月(予定)

中期経営計画(2022年3月期-2024年3月期) 最終年度に向けて

中期経営計画2年目となる2023年3月期の連結売上高は54,562百万円、営業利益は7,840百万円と、策定時に示した業績目標を上回る結果となり、過去最高売上、最高益を達成しました。金融保証事業の堅調な成長に加え、グローバル事業の回復及びカスタマー事業の伸長等、各事業において収益機会を着実に業績に反映することができました。

中期経営計画では、「当社グループでしか実現できないサービス領域の創造」、「安定的・継続的成長」、「地方都市での雇用の創造・維持」、そして「インクルーシブな職場環境の創出」の4つを基本方針として掲げています。

当社グループでしか実現できないサービス領域の創造として、オートモーティブ事業では来るべきEVモビリティ社会で発生する新たなお困りごとに対応すべく、『EV駆けつけ充電サービス』や、国内外の自動車メーカーとの提携を促進して

まいりました。また、グローバル事業においては、医療アクセスに課題のある地域に滞在されている日本人の方々へ安心をお届けするため、邦人向けのクリニック『Premier Health Clinic』をインドに開院するなど、私たちのノウハウやネットワークを活かし、「お困りごと解決」の独自性を高め、サービスを拡大しています。

安定的・継続的成長という観点では、独自性の高いビジネスモデルや地方BPO拠点の安定稼働により、新規・既存業務共に拡大傾向にあり、堅調に成長を果たしています。加えて、地方都市での雇用の創造・維持においては、秋田BPOにかほキャンパス(2022年4月開設/500席規模)の開設や、秋田県4拠点目となる潟上市への進出決定など、継続的に雇用の拡大しています。また、BPO拠点における2023年3月期の離職率は11.5%と低水準で推移しており、安定して長く働くことができる環境構築を実現しています。

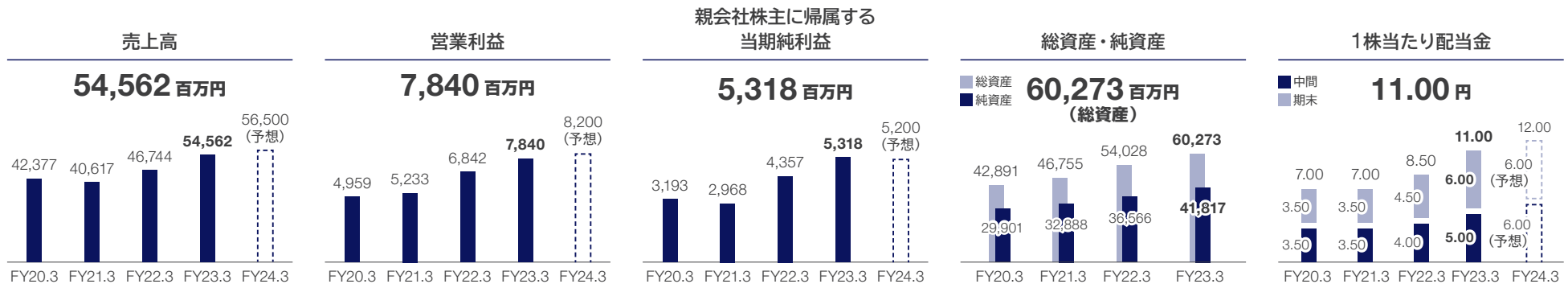
そしてインクルーシブな職場環境の創出として、スポーツ人財の活用や女性活躍推進など、多様な人財の活躍実現に

向けて取り組んでいます。このような取り組みの結果、この度山形BPOパークを中心にした女子バレーボールチーム『アランマーレ山形』が、創部8年目にして日本バレーボールリーグ機構が主催するV.LEAGUE DIVISION 1 WOMENへの昇格を決めました。これはひとえに、山形県や酒田市などの地元の自治体、地域住民などのステークホルダーやファンの皆様のご支援の賜物によるものと深く感謝申し上げます。

2024年3月期については、新型コロナウイルス感染症による行動制限が緩和され、経済正常化に向けた動きが加速する中、物価の高騰や人材不足などが続くことが予想され、引き続き厳しい経済環境で推移するものと思われます。このような環境ではありますが、最終年度となる「中期経営計画」に基づき、当社グループの強みを活かす機会と捉え、「人でしかできないサービス」を提供し、業績の拡大と持続的かつ安定的な成長を目指してまいります。

株主の皆様におかれましては、引き続き変わらぬご支援を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

業績ハイライト



※ 2019年10月1日付で1株につき2株の割合で株式分割を行っています。1株当たりの配当金は株式分割後の基準で換算しています。

オートモーティブ
自動車関連サービス

売上高	営業利益
23,281 百万円	2,861 百万円
前期比 11.5%増	前期比 11.9%増

ポイント

- ダイレクト系損保の契約台数増加に伴う手配件数増加に加え、大手自動車用品量販店でのカスタマーサービス業務や事故受付業務の拡大が寄与し、増収。
- 搬送距離や搬送比率の上昇によるコスト増はあったものの、ロードサービス内製化の拡大により増益。

プロパティ
不動産関連サービス

売上高	営業利益
6,482 百万円	429 百万円
前期比 8.4%増	前期比 23.1%減

ポイント

- ホームアシストでは、駆けつけサービス対象の会員数増加や、保証料の改定が寄与し増収。
- パークアシストでは、対応エリア及びカーシェア関連のサービス拡大が寄与し、増収。しかし、拠点展開の初期投資及び外部委託費用が増加し、減益。

グローバル
海外関連サービス

売上高	営業利益
6,732 百万円	694 百万円
前期比 28.3%増	前期比 46.2%増

ポイント

- 海外駐在員数、海外旅行者数の回復に伴い、ヘルスケアプログラム、海外旅行保険付帯サービス、ジャパニーズヘルプデスクの利用者数が増加し、増収。
- 米国クレジットカード事業における利用金額の増加及び円安が貢献し、増収増益。

カスタマー
コンタクトセンターサービス

売上高	営業利益
9,588 百万円	2,392 百万円
前期比 20.4%増	前期比 16.3%増

ポイント

- ワクチン関連業務が下期も継続し、増収増益に寄与。
- 旺盛なアウトソーシング需要を受け、新規プロジェクトの獲得及び既存プロジェクトの拡大により増収。

金融保証
保証サービス

売上高	営業利益
6,937 百万円	1,501 百万円
前期比 29.7%増	前期比 23.0%増

ポイント

- グループ会社の株式会社イントラスト(7191)が展開する家賃保証事業の契約者数が堅調に増加し、増収増益。
- 同社の医療・介護費用保証事業も継続的に成長。営業体制の強化を行いさらなる成長を見込む。

IT
IT関連サービス

売上高	営業利益
878 百万円	183 百万円
前期比 10.6%増	前期比 34.1%減

ポイント

- サプライチェーンマネジメントシステムやコンタクトセンター業務等に関するシステムの納品が進捗し増収。
- 子会社の解散に伴い、システム開発に関する外販売上がなくなり減益。

ソーシャル
社会貢献サービス

売上高	営業利益
662 百万円	△224 百万円
前期比 26.4%増	前期比 ー

ポイント

- 保育事業にて園児数増加に伴い増収。
- スポーツ事業にてスポンサー及び観客動員数増加により増収。
- 営業利益は赤字幅が縮小。



オートモーティブ	42.7%
プロパティ	11.9%
グローバル	12.3%
カスタマー	17.6%
金融保証	12.7%
IT	1.6%
ソーシャル	1.2%

エンドユーザーと社会の「お困りごと」を解決する 価値創造モデル

プレステージ・インターナショナルグループの事業はお困りごとの解決が原点です。
今後も、日常に存在するお困りごとの解決をサービスとして事業化していきます。

エンドユーザーの
「お困りごと」



海外生活



カーライフ



住まい



医療

etc.

使命
世の中に数多く存在する
「お困りごと」を
「人ではできないサービス」で
解決に導き、
安心をお届けする。

「お困りごと」
起点で拡げる
事業領域



オート
モティブ



プロパティ



グローバル



カスタマー



金融保証



ソーシャル



IT

「人ではできないサービス」を生む
競争優位性



コンタクト
センター
お客様の
「困った」の声を受ける
コンタクトセンター



フィールド
サービス
現場でお客様の声を聞き、
「困った」を解決する
フィールド



IT・DX
品質の高い
「人ではできない
サービス」を
支えるIT・DX

取り組む社会課題



女性活躍



労働人口減少



脱炭素社会



地方創生



高齢化社会



ウェルビーイング



ダイバーシティ

etc.

ゴール
潜在的な
社会的課題を解決する
サービスを創出し、
新たな価値を
提供する。

「人でしかできないサービス」を追求する

心もからだも健やかな状態で仕事ができるよう、
入社してからも長く働きたいと思える環境づくりに取り組んでいます。

健康経営

当社の財産である人=全従業員が明るく健やかに働くことができる環境づくりの一環として、毎年開催しているウォーキングイベントに加え、今年度から冬でも取り組みやすいヨガイベントを実施し、245名の従業員が参加しました。



ワークライフバランス

正社員から地域限定社員への転換制度やスペシャリストコースの導入、ジョブリターン制度の整備、小学校3年生までの育児短時間勤務など、多様な働き方の選択肢を提供しています。また、BPO拠点にはカフェテリアや保育園を併設し、働きやすい職場環境を整えています。



季節のイベント

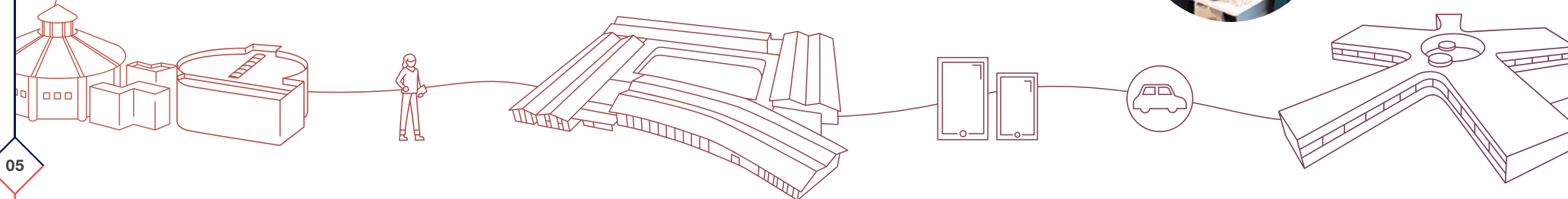
各BPO拠点では、従業員の慰労と地域との繋がりを目的に、夏祭りやクリスマスイベントを開催しています。クリスマスの時期には、オフィスの内外をイルミネーションやツリーが彩ります。



マルシェ開催

にかほ拠点では福利厚生の一環として、毎週木曜日に障がい者就業支援団体など4社が、週替わりでパンや規格外野菜等の出張販売を行う『プレステージにかほdeマルシェ』を開催しています。

※他BPO拠点でも開催実績あり



Staff Interview

プレステージ・インターナショナルで働くということ



山形BPOパーク
管理部長
C・O
2013年入社

◆業務の内容

管理部長として、拠点の運営に関する業務全般を統括しています。総務が担う建物の修繕や改修、人事が担う採用・異動や従業員の困りごと相談のほか、企業内保育園の運営にも関わっています。多くの方と関わる業務なので、相手と信頼関係を築くコミュニケーションを心掛けて働いています。

◆仕事のやりがい

やりがいを感じる瞬間は、従業員の皆さんの笑顔を見たときです。昨年、企業内保育園の食育の一環として畑づくりを行い、そこで収穫した野菜を、子供達が従業員へ配るイベントを開催しました。園児や従業員の楽しそうな表情を見て大きな充実感を得たことが、とても記憶に残っています。



◆今後の目指す姿

私は山形BPOパークのオープニングスタッフとして入社し、10年目を迎えました。何年経っても入社した時の新しいことが始まるワクワクした気持ちを忘れずに、山形BPOパークを山形県でいちばん『誰もが自分らしく働ける場所』にしたいと思っています。従業員の皆さんの期待に、日々全力で応えていきたいです！

1日の流れ

6:30 起床
出勤前に趣味のガーデニングでエネルギーをチャージします！

8:00 通勤

9:00 出社
出社したら、まずはメールやスケジュールのチェックや、オフィス内の巡回をします。

11:00 ミーティング

13:00 ランチタイム
地元の食材を使ったメニューが自慢のカフェテリアでランチ♪

14:00 勤務・移動
午後の業務スタート。

15:00
鶴岡オフィスへ移動し、オフィス内の巡回やミーティングをします。

18:00 退社
翌日のスケジュールとタスクを確認し、退社。

1日の流れ

7:00 起床
妻と分担をして家事をするのが日課です。

8:15 通勤
子供と一緒に自宅を出発し、企業内保育園へ子供を預けます。

9:00 出社
シフト勤務のチームのため、引継ぎ内容を確認します。1日の予定をすり合わせて業務を開始します。

14:00 休憩
ランチはカフェテリアか外食です。同僚と休憩時間が被るときは、一緒に出掛けることも。

15:00 業務再開
休憩中にイレギュラー案件が発生していないか確認し、問題なければ通常業務を行います。

18:00 退社
子供のお迎えを一緒に帰宅。息子から1日のできごとを聞きながら帰ります。



オートモーティブ事業
リーダー
S・S
2014年入社

◆業務の内容

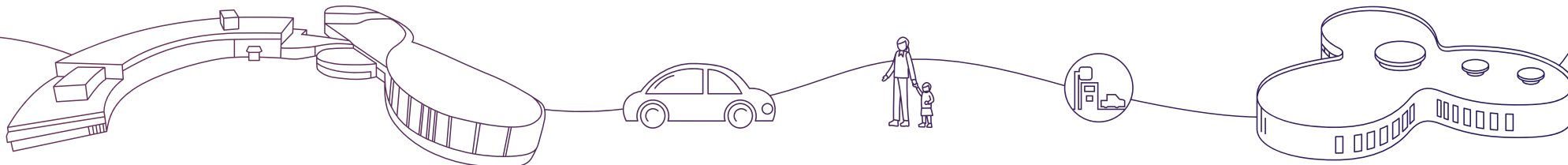
自動車保険のロードサービスを提供するチームに所属しています。お車の事故や故障でお困りのお客様へ、迅速にロードサービスを提供するためのヒアリングや、お客様のもとへ向かう提携するレッカー会社への連絡等を行っています。また、チームの時間責任者として、イレギュラー案件が発生した場合は率先して対応にあたります。人と話すことが好きなので、お客様やチームメンバーとのコミュニケーションが楽しく、日々やりがいを感じます。

◆プレステージ・インターナショナルの良いところ

社内の雰囲気良く、年齢や部署に限らず交流があるところ。同僚と温泉やドライブに行ったり、バーベキューをしたりと休日も楽しく過ごしています。私と同じように子育てをしている先輩が相談に乗ってくれることもあり、頼もしく心強いです。

◆今後の目指す姿

子供にとって自慢の父親になることです。育児も仕事も完璧に両立できることが理想ですが、苦手な部分もあります。そんなときでも、妻や会社の仲間と支えあって成長したいと思います。プレステージ・インターナショナルという会社で、困っている人を助ける仕事をしていることを子供に誇れるように、日々努力しています。



セグメント別成長戦略

時代の変化とともに発生する新しいお困りごとを捉えてサービスの発展を図り、グループ経営基盤の強化を目指します。

オートモーティブ事業

市場環境

日本政府は「2035年までに、新車販売で電動車100%を実現」を目標として掲げており、PIグループでは2030年を目処に新車販売の大半が電気自動車（EV）やハイブリッド車になると見込む。

また、国内におけるコネクティッド（テレマティクス）が加速し、2035年にはコネクティッドカー普及率が72.3%※へ上ると見込む。

※各種データに基づき当社にて算出

成長戦略

Point1

EV領域では、大きな不安要素の一つである「電欠」に対し、「EV駆けつけ充電サービス」の全国での提供を開始。今後、給電容量やエリアの拡大を進める。

Point2

コネクティッド領域では、普及に伴う顧客接点が増加することで、コネクティッドカー及びそれ以外の車両に搭載される通信機能付き各種デバイスからのコンタクトを集約。様々なソリューションを持つ「PIでしかできない」自動車アフターサービスのソリューションを展開。

主なサービス



ロードアシスト



事故受付



緊急通報サービス
(コネクティッド)

車両見守り
(漏り運転)



主なサービス



住宅設備機器
駆けつけサービス



住宅設備機器
延長保証サービス



定期巡回サービス
(集金、清掃等)

プロパティ事業

ホームアシスト
市場環境・成長戦略

サービス導入戸数
67万戸 (FY23.3)
72万戸 (FY24.3)

Point1

住宅設備機器駆けつけサービスは、管理会社付帯の分譲マンション組合毎の団体加入に加え、個人加入・利用都度払いが可能な商品展開及び戸建所有者へも販売を予定。

Point2

住宅設備機器延長保証サービスは、デベロッパーへ向けて継続的に販売を促進。

パークアシスト
市場環境・成長戦略

サービス提供事業地数
2万事業地 (FY23.3)
2.2万事業地 (FY24.3)

Point1

EV充電サービス等の付加価値を加え、モビリティハブとしての活用を提案。

Point2

既存事業の強みを最大限に活用し、成長するカーシェアリング市場でのシェア拡大を見込む。



カスタマー事業

市場環境

コールセンターマーケット規模は1.1兆円※に上る。PIグループの「お困りごとを解決する」というサービスに親和性のある緊急性が高いお問い合わせや、ホスピタリティ要件が重要なお問い合わせが多い「流通・金融・自治体・製造業」のシェアは全体の30%※となる。

※ 出典：2020年度 コールセンター企業 実態調査

成長戦略

Point1

地方でのBPO拠点展開により低離職率を実現。ノウハウが蓄積された人材による品質の高いサービス提供で競争優位性を継続。

Point2

閑散繁忙の分析及び人材の再配置・クロストレーニング等に加え、マルチタスク・オペレーション（オペレーターが繁忙に合わせて複数チームを担当）によるリソースの活用で一人当たりの生産性の拡大を図る。

Point3

PIグループらしい「お困りごとの解決」の観点から**家電保証・家電出張修理**を新たな事業として展開予定。

主なサービス



カスタマーサービス (CRM)



修理手配・出張修理 (家電等)



保証受付

グローバル事業

市場環境

コロナ禍を経て、海外への長期滞在者（駐在員等）・短期滞在者（旅行者、留学生、出張者等）の需要が回復。

成長戦略

Point1

現地医療機関内の**ジャパニーズヘルプデスク**をPIグループにおける**グローバル事業のブランド発信拠点と位置付け**、今後も積極投資を継続。

Point2

インドなど医療アクセスに課題のある地域を中心に自社運営クリニックを開設し、対面サービスの拡充とともに**ジャパニーズヘルプデスク⇄ヘルスケアプログラム・海外旅行保険付帯サービスとの相乗効果**を目指す。

Point3

米国クレジットカードビジネスにおいては、赴任前の駐在員への認知向上と、赴任後の利用機会増加を目指し、**国内外双方にてプロモーション強化**を図る。

主なサービス



HCP (ヘルスケアプログラム)



OTAI (海外旅行保険付帯サービス)



PHC (プレミアヘルスクリニック)



米国クレジットカードビジネス

日本語相談窓口



SUSTAINABILITY TOPICS 2023

当社グループでは、事業活動を通じて「持続可能な社会の実現」に貢献するため、地方創生、女性活躍、健康経営、気候変動対応を始め、様々な社会課題への取り組みを進めています。



秋田BPOにかほキャンパス 「令和4年度秋田県バリアフリー推進賞・施設部門」受賞

「秋田県バリアフリー推進賞」は、県内でバリアフリーの社会づくりに積極的に取り組んでいる方々を対象として、その優れた取組を広く普及させることを目的に実施されており、「施設部門」は、誰もが利用しやすいように配慮された生活関連施設で、平成14年3月に制定された「秋田県バリアフリー社会の形成に関する条例」の整備基準に適合している施設、改善に積極的に取り組んでいる施設に対して贈られます。

今後も秋田BPOにかほキャンパスでは、地域活性の一助となることを目指してまいります。

子育てサポート企業として『くるみん認定』取得

当社は、「子育てサポート企業」として厚生労働大臣が認定する『くるみん認定』を取得しました。

当社グループは、従業員にとって長く「働きたい場所」を提供することを目指します。従業員が仕事と子育てを両立し、一人ひとりが能力を十分に発揮できる環境づくりを進めています。産前・産後休業や育児休業等の諸制度の周知や、各職場での子育てと仕事の両立への理解促進を図るほか、時間単位有給休暇制度を導入することで、学校行事や子供の通院に利用するなど、子育て世代にもより柔軟な働き方を提供しています。今後も全ての従業員が生き生きと働くことができる環境づくりに取り組んでまいります。



日産自動車と「電気自動車を活用した脱炭素社会実現に向けた連携協定」締結

当社と日産自動車株式会社は「電気自動車を活用した脱炭素社会実現に向けた連携協定」を締結いたしました。これにより当社と日産自動車株式会社の両社で、EVの普及促進及び活用による脱炭素化や地域活性化の推進などに関して連携を進めてまいります。協定式の会場となった山形BPOパークでは、EVの普及促進に向けた活動の一環として社用車を順次EVに入れ替える準備を進めており、駐車場敷地内に充電設備を設置いたしました。これを地域の皆様にも利用していただくことで、EVを活用した地域活性化に取り組んでまいります。



アランマーレ山形が V1 昇格

アランマーレ 女子バレーボールチーム（アランマーレ山形）は、「V1 女子・V2 女子入替戦」の結果により、V.LEAGUE DIVISION1 WOMEN へ昇格が決定いたしました。

<キャプテン：木村 友里 コメント>

V2 優勝、V1 昇格という目標が達成できて嬉しいです。レギュラーシーズンを通して、シップメイトの皆様がたくさん応援してくださいました。V1 女子・V2 女子入替戦でも多くのご声援が届き、まるでホーム戦のようでした。V1 という舞台で、アランマーレ山形がチーム力で戦っていけることを子供達に見せていき、勇気や感動を届けたいです。これからも「善くて強いチーム」で戦いますので、よろしくお願いたします。

サステナビリティ方針

プレステージ・インターナショナルグループは、創業当初からの「エンドユーザー（消費者）のお困りごとを解決する」というコンセプトを大切に、「エンドユーザー（消費者）の不便さや困ったことに耳を傾け、解決に導く事業創造を行い、その発展に伴い社会の問題を解決し、貢献できる企業として成長する。」というグループ経営理念を掲げ、社会の問題を解決することで貢献し、社会や地域と共に繁栄できる企業を目指しています。

これに加え、持続可能な社会のための取り組みは、企業に課せられた責務であり、

企業としての成長と社会的責任を果たすことを両立させていくことが重要であると考えています。

これらを実現するために当社グループは、人と人とのつながりから生まれる共感を新しい価値を創造する原動力とし、適正な企業統治の下、社会から信頼される企業として、多様なサービスを通じた持続可能な社会の実現に向け、グループ一丸となってその達成に積極的に取り組んでいます。



サステナビリティの詳細については
当社webサイトをご覧ください。
<https://www.prestigein.com/sustainability/>

サステナビリティ



人財関連データ

女性従業員比率※1 **73.4%**
(総従業員数3,982名)

女性管理職比率※1 **40.6%**
(2023年度目標50%)

BPO拠点離職率※2 **11.5%**

男性育児休業取得率※1 **23.5%**
(2023年度
年平均値目標20%)

女性育児休業取得率※1 **97.7%**

女性育児休業復帰率※1 **96.6%**

※1 プレステージ・インターナショナルの従業員対象

※2 期間退職者÷(期首直接雇用者【正社員+契約社員】+期間入社者)

IRインフォメーション

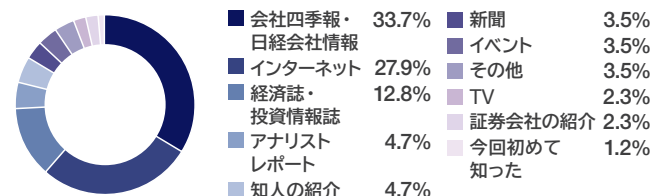
株主様向けアンケートへのご協力、誠にありがとうございました。
集計結果及び株主の皆様のお声の一部をご紹介します。

実施期間

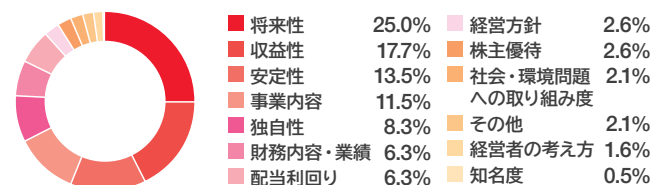
2022年12月2日～2023年2月10日

アンケート結果

当社をどこでお知りになりましたか。



当社の株式を購入された理由は何ですか。(いくつでも)



当社の株式に対してどのような方針をお持ちですか。



コーポレートwebサイトリニューアルのお知らせ

今回のリニューアルでは、ステークホルダーの皆様がより快適にご利用いただけるよう、デザインや構成を一新しました。今後もコンテンツの充実やユーザビリティの向上を図ってまいります。
<https://www.prestigein.com/>



株主の皆様からいただいたお声(一部抜粋)



女性が活躍できる会社として、管理職登用や育休取得など職場環境も良く、社会的意義が大きいと思います。男性育休取得率の目標を掲げ、達成しているのも好感です。

従業員の働く環境やライフスタイル、キャリアプランに合わせた働き方等、設備や人事制度の拡充に努めています。「人でしかできないサービス」を提供する当社だからこそ、今後もその根幹を支える女性従業員や、若年層及び子育て世代の従業員が長く安心して働くことができる職場環境等を構築していきます。また、地域に根差した企業として、共に成長することを目指してまいります。



普通のコールセンター化してきているように感じます。より独自性を磨かなければ将来性が危ぶまれると感じます。

当社の独自性はコンタクトセンター業務に留まらず、トラブル発生から解決までワンストップのサービス提供と認識しております。特に、アシスタンスサービスにおいては、時代のニーズに応じたサービスを創造することで新たな価値を提供できると考えております。「価値創造」ビジョンを従業員一人ひとりが持ち、時には現場から、時にはお客様からなど、様々な声に耳を傾け独自性を磨いてまいります。



なお一層の経営努力をしていただき、業績アップされて、株主還元の上昇に努めていただきたいと思います。

平素よりご支援賜りましてありがとうございます。株主の皆様に対する利益還元策として、2023年3月期末の配当につきましては、2022年5月13日に公表した期末配当予想から1円増額し、6円(年間配当額11円)にて行いました。今後も、継続的かつ安定的な利益還元を行い、重要なパートナーである株主の皆様のご支援に応えるべく、長期的な業績の向上と総還元性向30%以上の達成を目指してまいります。

IRニュース配信サービス

当社の最新情報やニュースリリースなどを電子メールにてお知らせするサービスです。この機会にぜひご登録ください。

ご登録はこちらから
https://www.prestigein.com/IR/ir_mail_news.html



