

**PRESTIGE**INTERNATIONAL

# INTERIM FINANCIAL REPORT

**2019** | 2019年4月1日~2019年9月30日

# 「人にしかできない」ことを 「人が解決に導く」ことで、 感動を与えるサービスを目指す。

プレステージ・インターナショナルグループ独自の  
「3つの強み」で、お客様の日常のお困りごとを解決します。

## 1 ..... BPO .....

トラブルに遭われたお客様とのファーストコンタクトとなるBPO拠点では、お客様のお困りごとを解決に導くため、情報を吸い上げる大切な役割を担っています。お客様に寄り添うことを心がけ、高品質なサービスをご提供しています。当社ではBPO拠点を地方展開することで、雇用創出等を通じ、地域活性化への貢献に努めています。

## 2 ..... FIELD .....

全国に展開しているネットワークの他、フィールド部隊を専門子会社化していることも当社の強みの一つです。フィールド子会社は全国の主要都市に拠点を置き、コンタクトセンターからの連絡を受け、お客様のもとに少しでも早く駆け付ける仕組みを導入しています。当社ならではのサービス価値の向上に努め、お客様からのロイヤリティを高めることで、感動を与えるサービスをご提供しています。

## 3 ..... IT .....

BPO拠点のコンタクトセンター業務を支えるシステムや、お客様が直接フィールドスタッフを呼ぶことができるアプリの開発等を行っています。24時間365日止めることなく運用しており、クライアントやお客様に対し、安定したサービスのご提供を実現しています。

お客様の方が一歩のトラブル発生時には、全国のフィールドスタッフに配備したモバイルシステムとリアルタイムに連携し、いち早くお客様のSOSを受信可能にするなど、IT技術でPI独自のサービスを支えています。

クライアントのお客様



IT



FIELD



BPO



3つの強み

# HOP3 for Next10

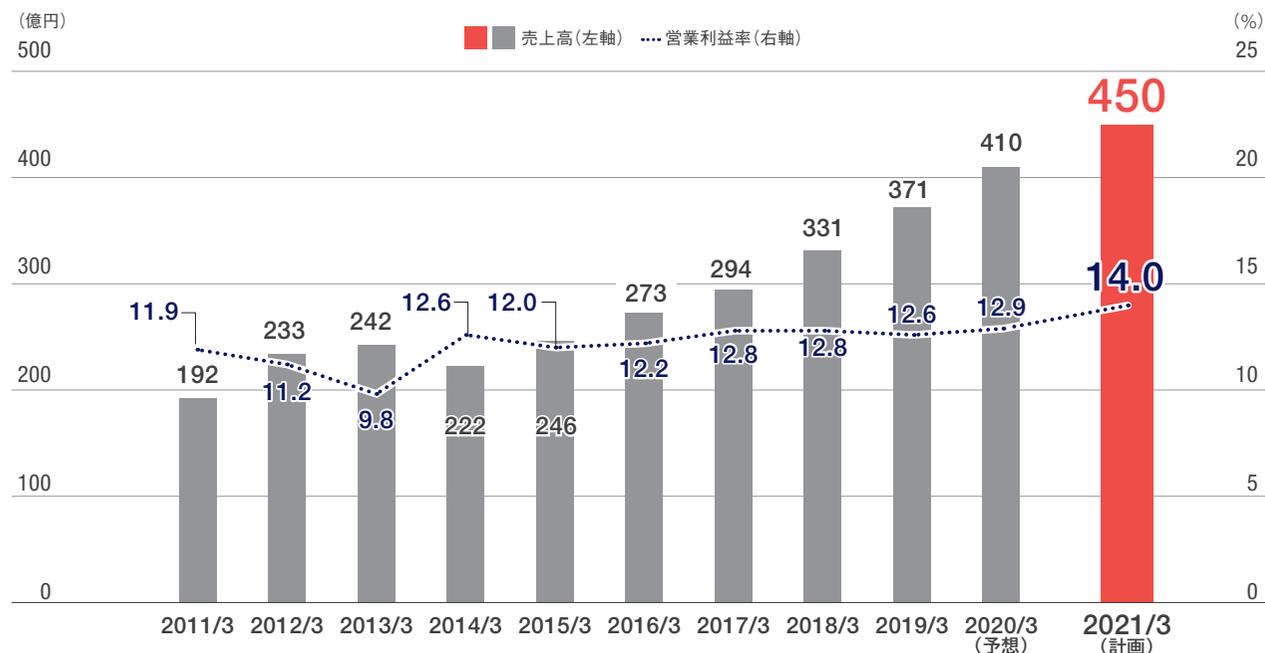
## 中期経営計画の進捗について

当社グループは2018年6月に、2019年3月期～2021年3月期の3年間の指針となる中期経営計画「HOP3」を発表しました。4つの基本戦略である「継続的・安定的な成長」、「プレステージ・インターナショナルでしかできないサービスの創造」、「地方都市での雇用の創造・継続」、「女性の雇用機会の創出」をベースとし、大テーマである「ビジネス・人財・地方創生」のリテンションを掲げ、持続的な成長を追求していく方針です。

これを実現するために、PIの強みであるBPO(コンタクトセンター)、FIELD(現場対応)、ITにおいて、事業フィールドの拡充を推進してまいりました。ESGの取り組みも強化し、昨年より発足した女性活躍推進プロジェクトのもと、イベントや女性が働きやすい職場環境づくり等を通し、女性の活躍を後押ししております。地方創生につきましては、BPO拠点のある自治体及び地元の学校や企業との共同プロジェクトの実施等、地域に根差した企業を目指し、様々な取り組みを行ってまい

す。またPREMIER Assistにおいては、自転車による現場駆け付けサービスを開始する等、環境にもやさしいサービスの提供が可能となりました。

今後もマーケットの変化を見据え、サービスメニューの拡充や、AIやIoTを活用した新しいビジネスモデルによって、エンドユーザーの満足度向上を図るとともに「人にしかできない」サービスの追求に努めます。



### 数値目標と実績

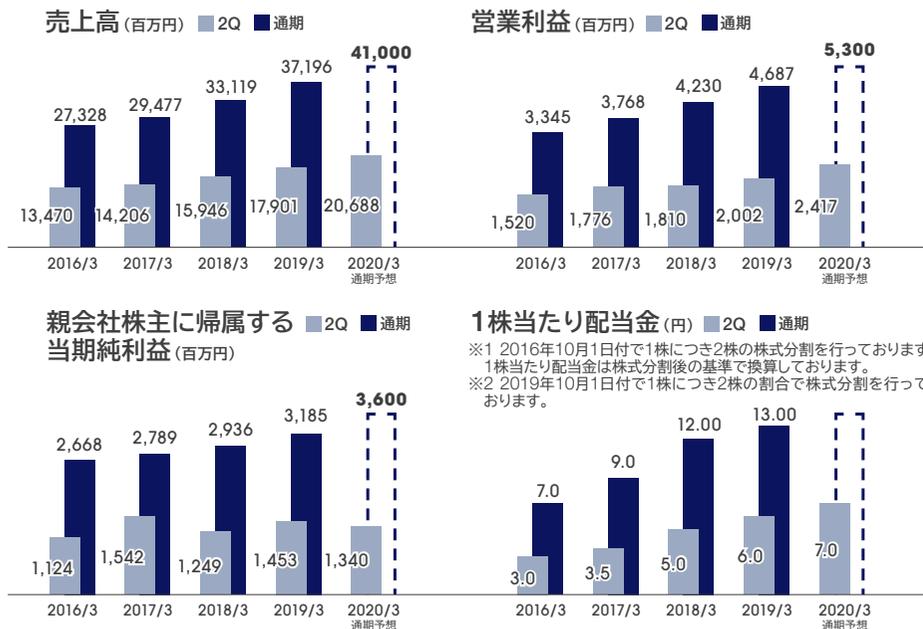
KPI

売上高については、2014年以降6年連続で成長しており、順調に推移しております。営業利益に関しては、2ケタの成長目標を維持しておりますが、生産性向上のための業務の効率化や、PREMIER Assistによるネットワーク強化に取り組んでまいります。ROE及びROAに関しては、資産効率化を高める施策を、総配当還元性向については、適切な設備投資を行いつつも積極的な株主還元策を講じてまいります。

	2018/3	2019/3	2021/3(計画)
ROE	13.1%	12.7%	15%
ROA	9.1%	8.7%	10%
総配当 還元性向	26.0%	26.1%	30%

# Financial

## 財務パフォーマンス



### 当期のポイント

当第2四半期の連結売上高にしましては、ロードアシスト事業、プロパティアシスト事業、ワランティ事業等の主要事業が堅調に成長し、20,688百万円(前年同期比15.6%増)となりました。営業利益にしましては、ロードアシスト事業、ワランティ事業の収益性が向上し、グループ全体としては2,417百万円(前年同期比20.7%増)となりました。親会社株主に帰属する四半期純利益は特別損失として事業撤退損150百万円を計上する等赤字決算となった連結子会社の影響を受け、1,340百万円(前年同期比7.8%減)となりました。

中期経営計画に基づき、「継続的・安定的な成長」「プレステージ・インターナショナルでしか実現のできないサービスの創造」等を骨子とし、ビジネス、人財、地方創生の各分野のリテンション(囲い込み)を実現する取り組みを実施しております。

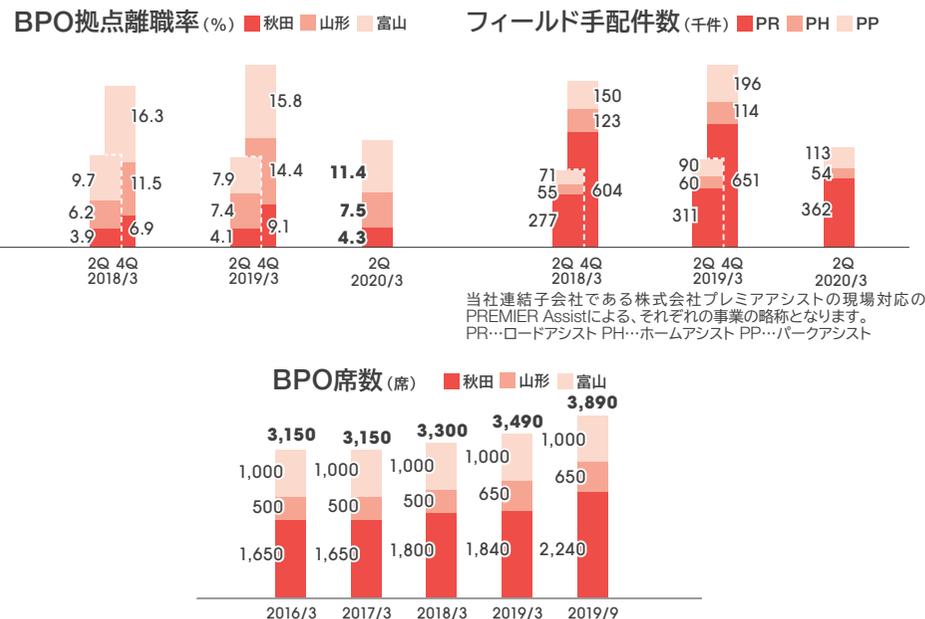
戦略的重要施策である現場対応グループ会社の拡充・強化につきましては、フランチャイズ参加企業への取り組みを継続しております。加えて、現場対応の最新技術を習得することを目的に富山に総合研修センターの建設を計画し、準備を進めております。

ESGへの取り組みも強化し、女性活躍、健康経営をテーマに時間単位有給制度の導入やBPO拠点でのカフェメニューの刷新等を実施いたしました。

今後も地域での積極的な職場環境作りを行い、プレステージ・インターナショナルでしか実現できないサービスに取り組んでまいります。

# Non-Financial

## 非財務パフォーマンス



### 当期のポイント

秋田・山形・富山の3拠点に加え、2019年4月に秋田BPO横手キャンパス(500席)が開業いたしました。7月には当社初進出となる新潟県において魚沼市でのオフィス開設を発表し、将来的には250席での稼働を目指します。また、現在フルキャパシティとなっている山形BPOガーデンにおいては、2020年度に山形第2BPOセンター(仮称)(500席)を、2021年度には現在2か所にあるにかはランチを統合したセンター(500席)の開設を予定しております。クライアント企業からの需要にお応えすべく、当社としてもより一層受注能力を伸ばし、地方拠点の相互連携やバックアップ体制、安定した高品質のサービス提供といった強みを活かし、成長を続けてまいります。

PREMIER Assistによるフィールド(現場対応)手配件数は安定して増加を続けております。成長ドライバーであるロードアシストにつきましては、さらなる対応案件拡大が見込まれており、グループ会社の拡充に加え地方都市でのフランチャイズ化にも注力し、ブランディング強化を加速します。

当社のビジネスにおいて、人財は最も貴重な財産です。一般的に首都圏で展開しているコールセンターは離職率が高いといわれている一方、当社は地方でBPO展開を行い、離職率が低いことが特徴です。従業員が健康で元気に働くことができるよう「プレステージ・インターナショナルグループ健康宣言」のもと、今後は様々な取り組みを展開し、これからも全社一体となって「人でしかできない」サービスの提供に努めます。

人財に関しては、人手不足による雇用状況が厳しい中、BPO拠点での積極的な採用活動や、時間単位有給制度の導入等による働きやすい職場環境づくりといった退職率抑制施策の実施を行っております。

# Review of Operations 事業概況

## ロードアシスト事業



売上高	94億29百万円	前年同期比 27.6%増	↑
営業利益	11億45百万円	前年同期比 54.7%増	↑

### 決算のポイント

- ・ 損害保険会社向けサービスの堅調と自動車メーカー向けサービスの高い需要を取り込んだことにより、増収
- ・ オペレーションと現場対応グループ会社の安定的な稼働により、増益

## プロパティアシスト事業



売上高	26億27百万円	前年同期比 10.0%増	↑
営業利益	2億45百万円	前年同期比 18.7%減	↓

### 決算のポイント

- ・ 不動産向けサービス(ホームアシスト)の堅調な成長により、増収
- ・ 新センターの稼働に向けた採用・教育費用の発生、基幹システム稼働等の先行コストが発生し、減益

## インシュアランスBPO事業



売上高	21億87百万円	前年同期比 8.6%増	↑
営業利益	2億25百万円	前年同期比 8.4%減	↓

### 決算のポイント

- ・ 海外駐在員向けサービス(ヘルスケア・プログラム)の新規クライアント獲得及び会員数の堅調な増加により、増収
- ・ サービス価値向上を目的としたシステム投資による先行コスト及び海外旅行保険の取り扱いが一部減少したため、減益

## ワランティ事業



売上高	25億26百万円	前年同期比 11.9%増	↑
営業利益	5億54百万円	前年同期比 46.7%増	↑

### 決算のポイント

- ・ 家賃保証プログラム及び自動車延長保証が堅調に推移し、増収
- ・ 家賃保証プログラムの収益が回復し、増益

## カスタマーサポート事業



売上高	32億78百万円	前年同期比 2.6%増	↑
営業利益	3億98百万円	前年同期比 11.7%増	↑

### 決算のポイント

- ・ 既存受託業務の堅調により、増収
- ・ 前期課題であったプログラムの課題解消により、増益

## ITソリューション事業



売上高	2億92百万円	前年同期比 26.3%減	↓
営業損失	△2億21百万円	前年同期比 377.2%減	↓

## 派遣・その他事業



# “海外投資家が注目する企業の長期成長戦略”

玉上 進一  
代表取締役



林 史朗  
社外取締役

## 取締役会の多様性をはかる

林 米国のファンド運用会社ダルトンの日本代表として、投資先であるプレステージ・インターナショナルの社外取締役に就任して4期目です。経営側と株主は対立するものと捉えられがちで、経営側からすれば少数株主への警戒感もありますが、本来、経営側と株主は同じ目的を共有する存在です。私が少数株主の立場で取締役会に参加することにより、取締役会の多様性を実現させていきたいと思います。

玉上 経営側と株主には企業価値を向上させるという共通のゴールがあります。企業が社会の発展に寄与する存在であり続けるのと同時に、お客様、株主、従業員も含めた幅広いステークホルダーと共に成長するためには、常にオープンな議論が必要です。だからこそ、林さんのような客観的な立場の方が取締役会に加わることで、経営にとって新しい発見につながります。しかも林さんは当社に投資している立場ですから、投資家目線のアドバイスもいただけます。より良い

経営を行うためにも、多方面からいただく意見を大切にしています。

林 企業が新たなチャレンジをするかどうかを判断する場合、取締役会ではどうしても不測の事態が起きた際に生じるリスクばかりに議論を集中させてしまいがちですが、企業の成長にとって大事なのは健全なリスクテイクが行われているかどうかです。取締役会に参加する時は、常にそういう視点を持って発言内容を注視しています。

玉上 新しい事業を行う場合、リスクがあることを承知のうえで、投資するだけの価値があるかどうか、収益にどこまで貢献するのかななどを多面的に考えなければなりません。取締役会は合意形成の場であり、単純に各議題について賛成・反対を決めるというよりも、最終的には全員が賛成するところまで持っていくことが大事です。皆、会社のために思って議論を尽くしていますし、その最終的な最高決定機関として取締役会があるわけですから、できるだけ全員賛成という形で合意形成を整えるのが基本スタンスです。



代表取締役  
玉上 進一



社外取締役  
林 史朗

林 そういう性質があるので、取締役会は一応2時間と決めているのですが、3時間以上に及ぶこともあります。

玉上 大事なのはお互いに議題を理解することですから、時間をかけてでも相互理解を深めたいと考えています。

### 長期投資家の視点

林 ダルトンは米国の投資会社で、5年、10年という長い時間軸の中で成長する可能性のある企業に選別投資します。そのため投資先となる企業には、他社が追従できない強いビジネスを持っていることに加え、経営者が強いオーナーシップを発揮し、会社の全容を把握しながら、強いパッションを持ってビジネスの拡大を推し進めているかどうかを見ています。

玉上 当社に投資してくださっている投資家の約40%は海外の機関投資家になるわけですが、そういう投資家の皆様が当社の将来性に期待し、決して小さくないポジションで投資してくださっていることが、プレステージ・インターナショナルの企業価値向上につながっています。今後も様々な機会を捉えて、海外投資家をはじめとする機関投資家と継続的にコミュニケーションをとっていく所存ですし、それによって企業価値が安定・向上すれば、個人投資家の期待にも報いることになると思います。

### 地方の女性雇用を通じて社会課題を解決

林 少々厳しい言い方になりますが、日本の経済は今後、何も手を打たなければシュリンクしていく一方です。長期的に人口が減少傾向をたどっていくのは自明ですから、経済規模

も縮小せざるを得ません。したがって投資家の立場としては、株価のバリュエーションだけで投資先を選ぶことはできません。大事なのは事業を成長させるためのドライバーを持っているかどうかです。具体的には海外での事業比率を高めるのもひとつですし、プレステージ・インターナショナルのように内需が縮小する中でも需要がある事業を展開するという手もあります。

玉上 私どもの仕事は、最終消費者が直面しがちな問題を解決するためのサービスを創造し、BPOという仕組みを用いて提携先企業から対価をいただきます。たとえAIが広がっても、人々が消費活動を行う限りどこかに必ず問題は生じます。超高齢社会となった日本では高齢者を中心に求められるサービスの質も変わりますから、常に時代の変化に目線を置いたサービス開発を心がけています。それとともに、日本が抱えている社会課題を解決するため、当社は地方で雇用を創出します。すでに秋田、山形、富山にBPO拠点を開設し、高齢化による労働力減少への解決策として地方の方々、特に女性の雇用を促進しています。具体的には土日も開いている保育園をつくり、カフェを充実させるなど、女性が働きやすい環境を整えました。

林 なかなか直感的には分かりにくいのですが、地方で女性を積極的に雇用することが強みになっていますね。

玉上 そうですね。地方採用を増やした結果、社員の定着率が飛躍的に高まり、質の高いサービスが提供できるようになりました。業務を通じて日本が抱えている社会課題を解決しながら、自らも成長し続けることを目指しています。

## 特集1 女性活躍

# 女性活躍推進プロジェクト — 頑張る女性のサポーター

プレステージ・インターナショナルグループは、全従業員のうち、女性の割合が74%を占めております。

そこで、女性が働きやすい環境を整えるため「女性が活躍できる職場環境の実現」と題して、女性活躍推進プロジェクトを昨年発足いたしました。

このプロジェクトでは、女性が活躍するとはどういうことか、何が阻害要因となっているのかを明らかにし、ライフステージに関わらず、誰もが活躍できる職場環境にするための具体的な施策に取り組んでおります。

## Message



女性活躍推進プロジェクト担当役員  
渡部真由美取締役

その人にしかない知識、スキル、仕事への情熱があっても、女性は仕事以外に「お母さん」「奥さん」「娘」等のそれぞれの役割を果たさなければいけません。

女性活躍推進プロジェクトでは、女性管理者比率を30%から50%へ引き上げることを3年目標として掲げていますが、女性のライフスタイルに寄り添い、人事制度や人材育成方法等の見直しを行い達成いたします。

女性活躍推進プロジェクトは女性が自分の強みを発揮したいと思える環境を構築し、頑張っている女性を応援するサポーターでありたいと思っております。



富山BPOプロジェクトメンバー



山形BPOプロジェクトメンバー



秋田BPOプロジェクトメンバー

## 頑張る女性の応援

### 1 ゼロニィ ビューティー・DAY開催 @富山BPO

『働く女性に自信を。』というコンセプトで、女性がより健康的で美しく活躍できる社会を目指し、2回目の「ゼロニィ ビューティー・DAY」を開催いたしました。今後も地元密着の企業として、県民の皆様全員に知ってもらえるよう、様々なイベントを開催していきたいと考えております。



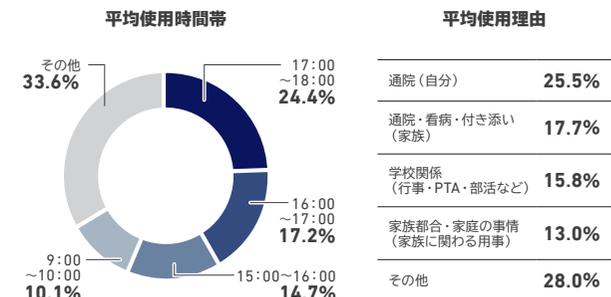
### 2 プレミアスクール開催 @山形BPO

山形BPOガーデンの人財や施設を活用し就業中の従業員の代わりにお子様を安全に預かり、従業員の就業とお子様への教育を支援する取り組みをトライアルで実施いたしました。次回の運営について工夫を重ね、安心してお子様をお預けいただくような環境づくりに取り組んでまいります。



### 3 時間単位有給休暇制度導入 @富山・秋田・山形BPO

全拠点で時間単位有給休暇制度を導入いたしました。1時間単位で有休を取得できるようにすることで多様な働き方に対応でき、所要時間に合わせて有給を取得できることで稼働時間の増加を狙います。2019年6月より開始し、これまでのデータを取りまとめました。



## 特集2 PREMIER Assist

# 環境負荷の少ない“e-Bike” での駆けつけサービスを提供開始

ロードアシスト・ホームアシスト・パークアシストの現場対応を行う「PREMIER Assist」を展開する株式会社プレミアムアシストは、自動車、保険、不動産の各フィールドで独自のノウハウを有し、「人に対するケアサービス」を第一にサービスを提供しております。

今回、ロードアシストの分野において、自転車による駆けつけサービスの提供を開始しました。東京都において先行導入を開始し、エリアの拡大を図るとともに、生活の中での困りごとを迅速に解決するために、ロードアシストのみならず、今後も満足度向上と高品質なサービス提供を目指してまいります。



## 自転車導入による3つのメリット

### 1 環境にやさしい

自転車はCO<sub>2</sub>を排出しないエコな乗り物のため、環境に配慮した駆けつけを実現します。自転車通勤に変えた場合の例ですが、自転車はCO<sub>2</sub>の排出量がゼロなので、単純に考えてみても1日30kmの往復に車を使っていた人が自転車に変えると、約50tのCO<sub>2</sub>削減につながります。化石燃料の消費量も減り、環境保全に大きく貢献できるといえます。

### 2 幅広い人財の活用

ロードサービスは需要がある一方で、就労人口の減少による人財不足と若者の大型バイク免許取得者の減少によりエリアの拡大が難しくなっています。免許が不要の身近な自転車を活用することで、若い人財の雇用が可能となり、サービス提供エリアの拡大につながることができます。

### 3 より機動的なサービスを提供

都心部や住宅街などの狭小な道の多くは、バイク以上に小回りの利く自転車を導入することにより、更に多くのトラブル解決が可能です。

バイクで駆けつける場合、30分で約10kmの移動が可能です。ロードサービスとしては、レッカー車、バイク問わず、サービス品質を保つため30分でトラブル現場到着を目指しており、自転車の場合でも30分で約7kmの移動が可能と予測しております。



## 特集3 地域創生

# 地域に根差す企業として地域振興に貢献していきます

### 山形第2BPOセンター（仮称）2021年3月操業開始予定



完成イメージ

**コンセプト** 山形第1BPOと山形第2BPOを「つなぐ」。新しい第2BPO拠点は橋のように新しい場所へ行く入り口となるアーチであり、虹のように美しい光が人々に希望を与えるアーチです。ヒトとヒト、社員と社会、会社と地域をつなぐ「架け橋」となって、より一層社会に開かれた施設として新しく展開致します。

#### 地域の素材を使った心と体にやさしいインテリア

セキュリティフリーエリアのカフェテリアには山形県産の木材など、地場産の材料を取り入れており、地元の優秀な人材の働く場となるBPO拠点の思想に相応しく、自然素材を使うことで、心と体にやさしい環境をつくります。また、地域の人が集まるきっかけになるような、お子様と一緒に参加できる市民参加型のワークショップやイベント等をカフェテリアや中庭で開催し、親しみを持ってもらえる空間を目指します。

<b>所在地</b>	山形県酒田市	<b>操業開始予定</b>	2021年3月
<b>投資額</b>	約20億円	<b>座席数</b>	500席



カフェテリアイメージ

### 地域貢献活動

プレステージ・インターナショナルでは地域に根差す企業としてBPO拠点を中心に様々な取り組みを行っています。山形では、昨年度締結した山形県立酒田光陵高校との協定<sup>※1</sup>をもとに、今年度はより地域との関わりを深く実感できる内容で、デュアルシステム<sup>※2</sup>の取り組みを継続しました。また、地域が抱えるインバウンド観光における課題を解決するため、酒田港に寄港する外国船籍クルーズ客船のお客様の対応を実施しました。これら産学官が連携した取り組みを山形BPOガーデンが継続して行うことで、地方創生の取り組みに貢献してまいります。

※1 企業と高校の教育に係る交流・連携を通じて、高校生の視野を広げ、進路に対する意識や学習意欲を高めるとともに、若者の地元定着及び回帰に向けた地元志向のキャリア教育を推進することを目的とした協定

※2 職場体験と授業を組み合わせ合わせた教育プログラム。学校教育と企業実習を同時に行う。

#### 山形（酒田）教育支援

生徒が仮想企業を設立し、お客様のお困りごとの解決策とオペレーション方法を自ら考案するカリキュラムや、客船の乗客をターゲットにした日本文化体験・道案内などの「おもてなし」プログラムを、山形BPOの人財や施設を活用して企画段階からサポートしております。



茶道の体験をする外国人観光客



オペレーション大会

#### 山形（酒田）地方創生プロジェクト

酒田市の中心商店街活性化を目的としたプロジェクトです。大型豪華客船の乗客への観光案内、商店街や酒田市と連携したキャッシュレス決済の環境整備と窓口業務を行い、日本文化体験の特設ブース出展を実施しました。



酒田港に寄港した「MSCスプレッディダ」



酒田市中心商店街でのキャッシュレス決済対応窓口

## 地域の女性の活躍をサポートする保育園「オレンジリー」



新たに2つの保育園「オレンジリー」が開設

### 新設 オレンジリー 山形第2保育園



山形BPOガーデンでは、定員以上の入園のご希望やさらなる地域のお子様のお預かりができるように、就学前の5歳までを対象とする「オレンジリー山形第2保育園」を開設いたしました。

#### 現場の声

少しずつ環境に慣れ、泣いていた子が今日は笑った!抱っこされていた子が広いホールで遊べるようになった!嬉しい成長がたくさん!の山形第2保育園です。

#### 利用者の声

広い施設なので体をいっぱい動かして遊ぶことができ、離乳食もおやつも手作りで提供してくれるのでとても嬉しく思っています!!

開業	2019年10月1日	対象年齢	0歳～5歳
面積	延床面積	運営時間	7:30～21:30
	377.62m <sup>2</sup>		(20:30以降延長)
定員	42名		

### 新設 オレンジリー 横手保育園



今年4月に開設した秋田BPO横手キャンパス内にも従業員の子育てと仕事の両立をサポートすべく、「オレンジリー横手保育園」を新規に開設いたしました。

#### 現場の声

オープンして間もないですが、明るく賑やかな保育園になってきました。少しずつ信頼関係を築きながら、子どもたちと一緒に元気いっぱい過ごしています。

#### 利用者の声

入園当初は心配でしたが、先生方に沢山遊んでいただいたおかげで息子はすぐに慣れ毎日楽しく登園しています。私も安心して復職できました。

開業	2019年10月1日	対象年齢	0歳～5歳
面積	延床面積	運営時間	7:00～21:00
	367.278m <sup>2</sup>		(20:00以降延長)
定員	42名		

## 地域と共に成長する女子スポーツチーム



「地域を元気にしたい」「女性の活躍を応援したい」という想いから、地域に親しみのある競技で女子スポーツチームを設立しました。

### 秋田女子バスケットボール

設立年度 > 2015年

2018年度より地域リーグへ参戦中。バスケットボール女子日本リーグへの加盟、Vリーグ参戦を目指します。

### 山形女子バレーボール

設立年度 > 2015年

2018年度のリーグ改革により、VチャレンジリーグIIからV.LEAGUE DIVISION2 (V2)リーグへの参戦となる。V1リーグへの昇格を目指します。

### 富山女子ハンドボール

設立年度 > 2016年

2017年度より日本ハンドボールリーグへ参戦中。上位4チームにより行われるプレーオフ進出を目指します。

## 最新情報

### バレーボールチーム

## 山形県内各地の小中学校で食育活動を実施



山形バレーボールチームでは、チーム設立以降、青少年育成の観点から地域の小中学生に向けた食育活動を進めてまいりました。今年度は過去最高数の依頼をいただき、最終的に7回の食育活動を実施しました。活動においては、楽しみながら食に関する知識を深めてもらうとともに、体を動かすことの楽しさ、競技のおもしろさを伝えることを意識した内容を組み込んでいます。今後も、更に活動の輪を広げ、地域のチームへと成長してまいります。

### 今後の活動

2019-20 V.LEAGUE DIVISION2が2019/11/9(土)より開幕しました。今年度より加入となった5名を新戦力として、昨年度のレギュラーラウンド4位(10チーム中) / ファイナルステージ4位(6チーム中)という結果を超え、1つでも多くの勝利を掴むべく、戦ってまいります。

