

FINANCIAL REPORT 2019

2018.4.1 >>> 2019.3.31



**“持株会社体制へ移行し、
「人でしかできない」サービスの
独自性を高めていく”**



ご挨拶

株主の皆様には平素より格別のご支援を賜り、厚く御礼申し上げます。ここに当社グループの第33期(2018年4月1日から2019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。

第33期は、2019年3月期から2021年3月期の中期経営計画の目標達成に向けて基盤づくりに注力した年になりました。

当社グループの2019年3月期の業績については、連結売上高に関しては、37,196百万円(前期比12.3%増)となりました。営業利益につきましては、課題の生じたプログラムは発生したものの、主要プログラムと現場対応の安定稼働によりカバーし、4,687百万円(前期比10.8%増)となりました。経常利益につきましては、持分法による投資利益138百万円の計上等により4,928百万円(前期比6.2%増)となりました。結果、親会社株主に帰属する当期純利益は、3,185百万円(前期比8.5%増)となっております。

中期事業計画(2018年4月-2021年3月)の進捗状況と今後の戦略について

当社グループは2018年6月に、2021年3月までの3年間の指針となる中期事業計画に基づき、「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」を骨子とした取り組みをグループ

全体として実行いたしました。ここでは、2019年3月期の進捗状況を振り返ってまいります。

ロードアシストとプロパティアシストの主事業が、既存事業の拡充と現場対応グループ会社の安定稼働により、成長を維持しております。「PIでしか実現できないサービスの創造」として、現場対応グループがあります。現在、FC化を着々と進めており、2018年度はPA直営が25拠点でしたが、2019年度はプラス29社がFC化し、合計で54拠点となりました。今後もFC化を進め、100社を目指す方針です。また、2019年4月より、現場対応グループの統合をいたしました。2020年3月には富山に研修センターを設立する予定であります。ロードアシスト、ホームアシスト、パークアシストをトータルで運営する体制を整え、品質向上に向けて、より一層対応機能を強化してまいります。

「地方都市での雇用の創造・継続」については、秋田県横手市において秋田BPO横手キャンパスの仮センターが2017年4月より稼働しており、2019年4月の本センター竣工に向けて拡充を実施いたしました。2018年10月には山形BPOガーデン鶴岡ランチの稼働も開始しており、秋田県、山形県それぞれ全体を面として捉えた雇用創造の基盤ができたことは更なる前進であり、堅調な需要に対して安定したサービスを提供できる体制の構築に努めてまいります。

「女性の雇用機会の創出」については、女性活躍推進活動の取り組みをPRする一環として、女性が活躍するとはどういうことか、ライフステージに関わらず、誰もが活躍できる職場環境とするため、さまざまな体験イベントや専門の講師の方を招いてのキャリアアップセミナー、会社説明会などを

実施し、女性をターゲットとしたPIの認知度向上に取り組んでまいりました。今後も女性管理職比率の増加を実現するべく、継続的に活動を行ってまいります。その他、秋田第2オレンジリーを2018年8月に、富山第2オレンジリーを同年10月に開設いたしました。秋田BPO横手キャンパスが4月に開設いたしました。横手キャンパスの託児所、山形BPOガーデン第2BPOセンター(仮)の第2託児所を10月に開設を予定しております。企業内託児所を一層充実させ、今後も働きやすい職場環境を整え、女性の活躍を後押ししてまいります。

2019年4月より持株会社体制へ移行いたしました。責任と権限を明確にし、より果敢な、迅速な意思決定と実行が重要な要素と認識しております。この要素を効果的に実行するための組織体制につきまして議論を重ねてまいりましたが、より細かい事業メッシュにて責任感のある事業推進を行うことが最適であると判断いたしました。当社の経営の根幹は「人」によるサービスであると認識しております。「人でしかできない」サービスとしての独自性を高め、従業員一人一人が自ら体幹を鍛え、組織としてもそれを評価することで強いチームとして成長を続けることを目指してまいります。

今後も株主の皆様のご期待にお応えできるよう、当社グループの役員・従業員一丸となって邁進してまいります。今後も変わらぬご支援とご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。



代表取締役 玉上 進一

“ホールディング体制へ移行”

Purpose 移行への経緯

当社は「継続的・安定的な成長」を骨子とする中期事業計画のもと、2016年3月期から2018年3月期までの連結実績として売上高21.1%、営業利益26.4%と着実な成長を実現してまいりました。この過程において事業領域の拡大とBPO拠点の拡充を行って

おります。新たな中期事業計画においても「継続的・安定的な成長」を骨子とし、成長トレンドを継続することに取り組んでおります。

このような環境の中、責任と権限を明確にし、より果敢な、迅速な意思決定と実行が重要な要素と認識しております。

この要素を効果的に実行するための組織体制につきまして議論を重ねてまいりましたが、より細かい事業メッシュにて責任感のある事業推進を行うことが最適と判断し、持株会社体制へ移行することとなりました。

持株会社



持株会社としてグループ全体の意思決定、情報を統括し、成長投資、ガバナンス、制度設計等の重要な判断を行い、グループ価値の「安定的・継続的な」向上を目指します。

事業会社

(株)プレステージ・コアソリューション(国内事業)、(株)プレステージ・グローバルソリューション(海外事業)のBPO事業会社を中心に、戦略的的事业会社である(株)プレミアアシスト(現場対応会社)(株)プレミアアシスト・ネットワーク(現場対応FC展開、ネットワーク管理)、専門性の高い(株)イントラスト(総合保証業務;東証1部上場企業

【7191】(株)プレミアビジネステクノロジー(IT事業)、海外現地法人(アメリカ、シンガポール等14社)の31社*にて構成しております。各社において独自性ある高い経営意識を求め、事業の適切な運用、執行責任を最大ミッションとし、パフォーマンスの最大化を目指し、グループ価値の向上に寄与することを期待します。

※2019年5月末現在

For The Future 未来に向けて

PIの成長の源泉は「人」であります。

多くの「人財」は地方都市のBPO拠点で、地域の皆様の応援に支えられ、更なるオペレーション向上に努めております。

真の地域貢献を目指すPIは名実ともに「地元企業」となるためにBPO拠点の分社化を視野に入れた取り組みを開始しております。

“フィールド対応グループ統合” 2

当社において現場対応機能をグループ会社として保有、拡充することは、アシスタンス会社としての差別化という観点から大きな意味を持ち、戦略的に重要な施策となっております。2017年4月に株式会社プレミアアシストホールディングスを持株会社と

し、ロードアシスト、ホームアシスト、パークアシストの戦略、人事、管理をトータルで運営する体制を構築いたしました。中期事業計画において、現場対応機能のブランドである「PREMIER Assist」の価値の向上を重要戦略と位置付けております。

これらの観点から、将来のマルチタスク化も視野に、拠点戦略、人事戦略、研修体制をより統合的に実行していくことを目的に、現場対応機能を合併し、戦略的基盤としていくことが必要と判断いたしました。

フィールド対応グループ統合

PREMIER Assist

ロードアシスト



万が一のお客様の故障や事故に対し、全国で随一の規模を誇る弊社バイク隊が、迅速な対応・事故処理を行います。

ホームアシスト



人に対するケアサービスを念頭におき、住まいにまつわる「お困りごとや不安に対し、単なる修理や巡回にとどまらず、安心して快適に暮らせる住まいのサポート」を提供します。

パークアシスト



コインパーキングやカーシェアリングステーションにおける、あらゆるトラブルに対し、トータルサポートサービス（機器保守、補修、緊急点検出動等）を提供しております。

手配件数(市場シェア率)

◆ロードアシスト

604千件(13.3%) 651千件(13.9%)

2018年3月期通期 2019年3月期通期

前期比
+10.7%

◆ホームアシスト

全体 123千件 (35.4%) 全体 114千件 (39.1%)
分譲 69千件 (57.2%) 分譲 77千件 (54.3%)

2018年3月期通期 2019年3月期通期

前期比
-10.7%

分譲
+11.1%

◆パークアシスト

150千件(93.1%) 196千件(87.1%)

2018年3月期通期 2019年3月期通期

前期比
+30.5%

“秋田BPO横手キャンパスオープン”

横手キャンパスは、2017年に準備室を設置し、78名で仮センターをオープンしました。

2年間の業務経験を積み、今年充実した本センターへ移行を果たしました。若者が県外へ流出する中、「地元で働く」をテーマに

若・青年層の雇用創出を行い、「女性活躍」に焦点を当て、教育や職場の環境づくりに力を注いでおります。

将来的に500名体制のセンターとして、地域に根ざし魅力ある職場として発信していく予定です。



秋田BPO横手キャンパス外観



カフェテリア



ミーティングスペース



オペレーションルーム・廊下

横手キャンパス設計コンセプト

CLOVER HUT「三つ葉のクローバーのもとに咲く笑顔」

三つ葉のクローバーを一つ摘み取り屋根を架けました
子供の頃、誰もが一度は探した四つ葉のクローバー
五つ葉、六つ葉を見つけた日の驚きと喜びの記憶
自分と違うことも素敵だと思う、お互いを認め合うことができる
そんな思いを込めました

Information

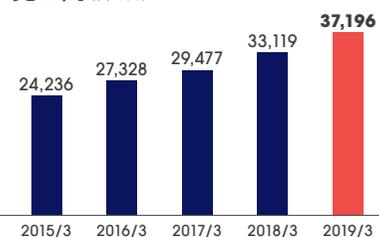


※秋田BPOキャンパスのこと

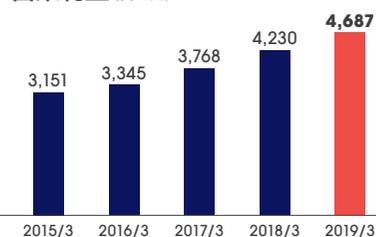
所在地	秋田県横手市	座席数	500席
敷地面積	36,507m ²	構成設備	カフェテリア／研修施設／ 自家発電装置駐車場／ 託児所(2019年10月オープン予定)／リラックス ベース／ジム
操業開始	2019年4月20日	予定業務	ロードアシスト事業／ プロパティアシスト事業／ インシュアランスBPO事業
着工	2018年6月		
竣工	2019年4月		
投資額	約21億円		

財務パフォーマンス

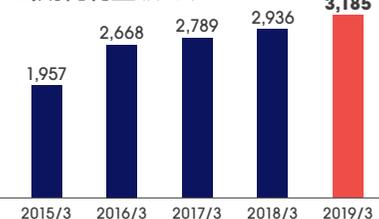
売上高 (百万円)



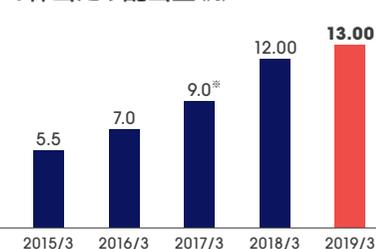
営業利益 (百万円)



親会社株主に帰属する
当期純利益 (百万円)



1株当たり配当金 (円)



※2016年10月1日付で1株につき2株の株式分割を行っております。
1株当たり配当金は株式分割後の基準で換算しております。

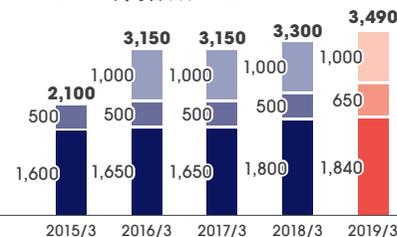
当期のポイント

連結売上高に関しては、37,196百万円(前期比12.3%増)となり、中期事業計画に基づき、「継続的・安定的な成長」を実現することができました。営業利益につきましては、課題の生じたプログラムは発生したものの、主要プログラムと現場対応の安定稼働によりカバーし、4,687百万円(前期比10.8%増)となりました。

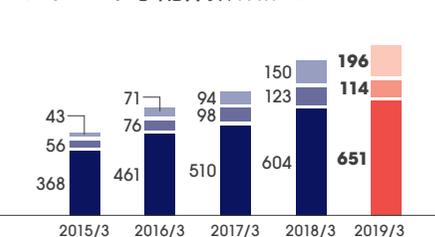
より細かい事業メッシュにて責任感のある事業推進を行っていくため、2019年4月より、持株会社体制へ移行いたしました。今後もクライアント企業からの業務拡大及び有事の業務継続に応えるべく、着実な成長を目指してまいります。

Non-Financial 非財務パフォーマンス

BPO席数 (席)



フィールド手配件数 (千件)



BPO拠点離職率 (%)



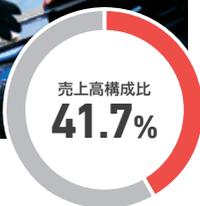
当期のポイント

2018年10月には山形BPOガーデン鶴岡ブランチ、2019年4月には秋田BPO横手キャンパスが開設し、受注能力を着実に伸ばしております。2020年度には山形BPOガーデン第2BPOセンター、2021年度には秋田BPOにかほキャンパスの開設を予定しております。当社グループのサービスを魅力的にするために、それぞれのBPO拠点の役割、位置付けを明確にし、事業基盤の更なる強化に取り組んでまいります。

フィールド(現場)対応の件数は年々増加を続けております。更に、「PREMIER Assist」のブランド価値の向上を目指すべく、2019年4月より、フィールド対応グループの統合をいたしました。ネットワークを「PREMIER Assist」ブランドで統一し、品質、コスト及びコンプライアンスの面において、お客様・クライアントに絶対的な信頼を得られる全国均一かつハイレベルのネットワークを構築してまいります。

基本的にコールセンターは離職率が高いことで知られておりますが、地方にあるBPO拠点の退職率は大きな増加はなく、10%前後にとどまっております。これは地方に展開しているPIの大きな特徴のひとつであると考えております。今後も人材の育成に取り組み、退職抑制に繋げてまいります。

ロードアシスト事業



売上高	155億0百万円	前期比 17.4%増 ↑
営業利益	18億7百万円	前期比 22.6%増 ↑

決算のポイント

- 既存事業が堅調に推移し、増収
- 現場対応グループ会社の拡充をはじめとする先行投資の効果があらわれ、増益

次期の戦略

- 先行投資負担の発生を見込むが、大型新規損保案件の通年寄与と横手での自動車メーカー向けサービスの拡充により、増収増益を見込む

プロパティアシスト事業



売上高	49億57百万円	前期比 13.0%増 ↑
営業利益	5億97百万円	前期比 66.5%増 ↑

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
- 現場対応グループ会社の拡充をはじめとする先行投資の効果があらわれ、増益

次期の戦略

- 先行投資負担があるものの、既存クライアントの成長と新規サービス開発による成長で前期並みの収益を獲得する

インシュアランスBPO事業



売上高	41億24百万円	前期比 12.2%増 ↑
営業利益	5億77百万円	前期比 12.9%増 ↑

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により、増収
- システム投資等の先行コストが発生したが成長で吸収し、増益

次期の戦略

- ヘルスケア・プログラムの新規獲得により成長を図るが、海外日本語サービス案件減、システム投資により減益を見込む

ワランティ事業



売上高	47億26百万円	前期比 9.7%増	↑
営業利益	8億88百万円	前期比 7.6%減	↓

決算のポイント

- 既存の家賃保証プログラムが堅調に推移し、増収
- 製品保証プログラム等の体制見直し等のコストが先行し、減益

次期の戦略

- 総合保証の堅調と製品保証の体制強化により成長を見込む

カスタマーサポート事業



売上高	64億45百万円	前期比 6.4%増	↑
営業利益	8億14百万円	前期比 11.0%減	↓

決算のポイント

- 大型既存受託業務の堅調により、増収
- 既存クライアントで課題が生じコストが先行した結果、減益

次期の戦略

- 既存クライアントの成長と海外カード事業の拡充により増収を見込む

ITソリューション事業

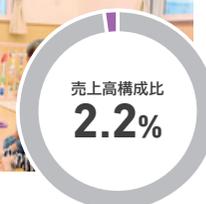


売上高	6億27百万円	前期比 15.6%減	↓
営業利益	1億18百万円	前期比 42.9%増	↑

決算のポイント

- リソースをグループ内開発に集中させた結果、減収だが、活動状況は順調に推移し、増益

派遣・その他事業



売上高	8億14百万円	前期比 9.2%増	↑
営業損失	1億17百万円	前期比 59.0%減	↓

決算のポイント

- 託児事業を開始したことにより増収だが、スポーツ事業が収益確保に至らず、減益

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」という思いから、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、W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・LEAGUE V2リーグへ参戦中。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。

News

バレーボールチーム

江川選手と柳沢選手が個人賞を獲得



2018/11/10(土)より開幕した2018-19 V.LEAGUE DIVISION2が、2019/3/16(土)～17(日)に行われた2018-19 V.LEAGUE DIVISION2 FINAL STAGEファイナル6最終戦をもって終了しました。アランマーレは、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)という結果となりました。また、個人賞として、江川 優貴選手が2年連続の得点王となった他、柳沢 紫子選手がブロック賞2位の成績を収めました。

今後の活動

2015年より活動を開始し、各種社会人大会やリーグ試合への出場、及び地域イベントへの参加、食育活動・クリニック活動の実施などにより、地域のみならずとの輪を広げ、着実に歩みを進めてまいりました。今後は、引き続き地域に根ざした活動を行っていくとともに、更なるチーム強化に向け、邁進してまいります。

バスケットボールチーム

クリニック活動実施



2019/1/11(金)三種町琴丘総合体育館にて、中学生男女59名を対象にクリニック活動を実施しました。限られた時間の中で一生懸命課題に取り組む参加者の姿に、選手たちもたくさん刺激を受けました。



Orangery

“横手BPO、山形BPOの2拠点に
オレンジリー新設”



秋田BPO横手キャンパス
オレンジリー



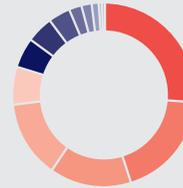
横手オレンジリーは、随所で特徴的な造りとなっております。たとえば、食育の一環として、ガラス越しに栄養いっぱいの手作りの給食が作られる過程を見学することができます。また、窓越しにオフィスからでもお子様の様子を覗くことができるので、お子様との距離がより近く感じることができる環境となっております。当社従業員に加え、地域の方々にもご利用いただける託児所となっておりますので、地元の女性が、結婚・出産後も安心して働ける環境づくりを通し、地域貢献を目指します。

開業予定	2019年10月	対象年齢	0歳～5歳
定員	42名	運営時間	7:30～21:30(予定)

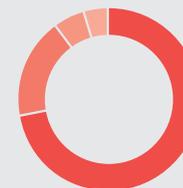
アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。当社グループでは、株主のみなさまのお声を伺い、株主さまとコミュニケーションの充実を図っていきたくて考えております。8回目となる株主さまアンケートも、株主のみなさまよりご回答並びに温かいご支援のお言葉をいただきましたこと、心より御礼申し上げます。いただきましたご意見は、積極的に経営に活かしてまいります。集計結果、株主のみなさまのお声の一部をここにご紹介いたします。

アンケート結果

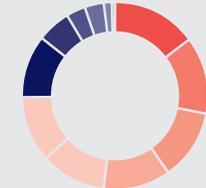
あなたが当社の株式を
購入された理由は何ですか？



あなたは当社の株式に対して
どのような方針をお持ちですか？



どの掲載内容を中心に
ご覧になりましたか？



株主のみなさまからいただいたお声(一部抜粋)

スポーツに力を入れているのがよくわかる。
特にバレーボールチームの順位が気になる

男性、50代、その他



平素よりご支援賜りましてありがとうございます。山形女子バレーボールは、V.LEAGUE DIVISION2の試合で10チーム中4位、V.LEAGUE DIVISION2 ファイナル6の試合で6チーム中4位という成績でございました。今後も地域のみなさまとの輪を広げ、更なるチーム強化に向け、邁進してまいります。

事業内容を詳しく書いてほしい。

男性、40代、会社員



貴重なご意見をありがとうございます。当社では多岐にわたる分野でサービスを展開しており、説明会の場においても、なかなかご理解いただけない部分でございます。今後の株主通信では、事業内容をわかりやすくお伝えできるよう工夫してまいります。今後も株主のみなさまの期待にお応えできるよう、精進してまいりますので、今後とも変わらぬご支援を賜りますようお願い申し上げます。

株主優待は改善すべき。
使い勝手が悪く、選択肢が少ない。

男性、50代、会社員



株主優待を望まれる個人株主が多くいらっしゃる一方で、40%超のシェアのある機関投資家、海外投資家からはコストを追加してまで株主優待を付すことに否定的な意見がありました。採用している株主優待のクーポンはグループ会社にて発行しているものであり、連結ベースではコストは発生しない仕組みとなっております。内容の充実や利用の利便性に関しては課題と認識しておりますので、今後検討を進めてまいります。

—— キャンパス内保育施設「オレンジリー」 ——

当社は、女性が地元で安心して働ける職場環境の提供と、女性のキャリア継続をサポートするため、内閣府の企業向け助成制度である「企業主導型保育事業助成制度」を活用し、事業所内託児所「オレンジリー」を各BPO拠点に設置しております。



山形BPOキャンパス 第2オレンジリー



当社従業員だけでなく、山形BPOがある酒田京田西工業団地に勤務される方々の託児所として、地域の保護者の子育てをサポートします。延長保育や一時保育はもちろんのこと、週7曜日対応します。また、対象年齢を5歳までに拡大したことにより、0歳～就学時までの、一貫した質の高いオレンジリー保育プランの提供を図るとともに、従業員や地域住民との交流イベント、アランマーレHG戦へのエスコートキッズとしての参加など、魅力ある保育施設の運営を目指します。

開業予定 2019年10月 対象年齢 0歳～5歳^{※2}
定員 42名^{※1} 運営時間 7:30～21:30 週7曜日

※1 現行25名定員から拡大 ※2 現行の3歳未満までから拡大

