

会社概要 (2022年8月末現在)

株式会社ベルシステム24ホールディングス

本社	東京都港区虎ノ門4丁目1番1号 神谷町トラストタワー6階
事業内容	グループ戦略の立案/グループ会社の統制/グループ経営資源の最適配分
資本金	27,079百万円
従業員数	社員 235名 グループ連結：社員10,461名 (21,357名) ※2022年2月末現在 () 内は、有期労働契約雇用者の年間の平均人員数
主要取引銀行	みずほ銀行/三菱UFJ銀行/三井住友銀行

役員

取締役

代表取締役	野田 俊介
取締役	早田 憲之
取締役	辻 豊久
取締役	呉 岳彦
社外取締役	堀内 真人
社外取締役	山口 拓哉
社外取締役	石坂 信也
社外取締役	鶴巻 暁
社外取締役	高橋 真木子

監査役

常勤監査役	濱口 聡子
社外監査役	渡邊 和紀
社外監査役	山浦 周一郎

執行役員

社長執行役員CEO	野田 俊介
副社長執行役員 CCO・CPO・CISO	早田 憲之
常務執行役員	辻 豊久
常務執行役員	呉 岳彦
執行役員	長谷部 英則
執行役員	松村 一三
執行役員 CIO・CTO・CSO	景山 紳介
執行役員CFO	大林 政昭

株式情報

発行可能株式総数	280,000,000株
発行済株式の総数	73,715,734株
株主数	9,740名

■大株主

株主名	所有株数 (千株)	持株比率 (%)
伊藤忠商事株式会社	30,030	40.74
凸版印刷株式会社	10,570	14.34
日本マスタートラスト信託銀行 株式会社(信託口)	9,100	12.35
株式会社日本カストディ銀行 (信託口)	9,016	12.23
日本証券金融株式会社	604	0.82

株式会社ベルシステム24

本社	東京都港区虎ノ門4丁目1番1号 神谷町トラストタワー6階
事業内容	CRMソリューションに関するアウトソーシングサービス/テクノロジーサービス/コンサルティングサービス/人材派遣 事業/有料職業紹介事業及びCRO事業、並びにインターネットその他メディアを利用した各種コンテンツの企画・制作・ 販売及びこれに関するサービス運営
許可番号	労働者派遣事業許可番号 派13-305502 有料職業紹介事業許可番号 13-ユ-306362
創業年月日	1982 (昭和57) 年9月20日
資本金	100百万円
従業員数	グループ連結：社員10,461名 (21,357名) ※2022年2月末現在 () 内は、有期労働契約雇用者の年間の平均人員数

役員

代表取締役社長執行役員	野田 俊介
副社長執行役員	早田 憲之
専務執行役員	呉 岳彦
専務執行役員	松永 公人
専務執行役員	辻 豊久
常務執行役員	大矢 賢一

執行役員	石井 覚
執行役員	横田 純平
執行役員	長谷川 文彦
執行役員	平野 隆之
執行役員	大林 政昭



Integrated Report

株式会社ベルシステム24ホールディングス

統合報告書 2022

CORPORATE VISION

企業理念

我々の使命

イノベーションとコミュニケーションで
社会の豊かさを支える

我々の行動理念

我々は一人ひとりが常に新たな挑戦を続け、
楽しく、安心して働ける、人に優しい職場(コミュニティー)を作ります。

我々は企業としての社会的責任を果たし、
持続的で健全な成長を目指します。

我々が作り出した価値を社会に還元し、
美しい未来づくりに貢献します。

CONTENTS

目次

トップメッセージ	03
----------	----

COMPANY

会社について	04
ベルシステム24ホールディングスの沿革	05
連結財務ハイライト	07
ベルシステム24ホールディングスの強み	08
重要課題	10
中期経営計画2022進捗状況	11
音声データ活用によるDX推進	13
在宅コンタクトセンターへの取り組み	14

BUSINESS

事業について	15
ベルシステム24ホールディングスの事業内容	16
ベルシステム24のサービス	17

SUSTAINABILITY

サステナビリティへの取り組み	21
ベルシステム24のESG	22
E(環境)	25
S(社会+人材活用)	28
G(ガバナンス)	35

DATA

会社情報	39
財務ハイライト	40
会社概要	41

トップメッセージ

当社はクライアント企業と生活者との
接点を最適化することで、
クライアント企業の成長を支えてきました。
「イノベーションとコミュニケーションで、
社会の豊かさを支える」
それが私たちベルシステム24の存在意義です。



株式会社ベルシステム24ホールディングス
代表取締役 兼 社長執行役員CEO

野田 俊介

当社の使命

昨今、世界規模での新型コロナウイルス感染症の影響により、社会や人々の生活が大きく変わっています。企業活動においても、急速にデジタル化が進み、テクノロジー活用やその先にある新しいビジネスの在り方が活発に議論されています。先行き不透明な世の中だからこそ、この変化をチャンスととらえ、柔軟に変化し続けることのできる企業だけが、今後生き残ることができると考えています。

コンタクトセンター業界においても、非対面コミュニケーションの重要性が増す中、企業と生活者との接点を従来以上にビジネスに活用・応用したいという新たなクライアントニーズが顕在化しています。これまで当社の中で、デジタル化に向け

たソリューション開発や人材育成、テクノロジー先進企業とのアライアンスなど、先行して進めてきた種が芽吹き、コンタクトセンターのDXを推進するベストタイミングを迎えています。

当社の企業理念である「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」の実現を目指し、これまでに培った「コミュニケーション」のプロフェッショナルとしての実績を基に、従来の枠に捉われない新たなビジネスモデル構築による「イノベーション」を果たしてまいります。行政・医療・通信・流通・金融等、世の中のあらゆる業種のクライアント企業様への支援を通じて、生活者の皆様、ひいては社会全体を支えることが我々の使命です。

当社の社会責任

3万人を超える社員が勤務する当社では、「多様な人材が、楽しく、安心して働ける、人に優しい職場（コミュニティ）」を創出することが、当社の社会責任であると考えています。

様々な取り組みを通じ、人にやさしい職場環境を創出することで、社員が、やりがいを持って長期に亘り業務に従事することができ、業務の習熟度とともに当社のサービス品質が

上がり、最終的にクライアント企業様に質の高いサービスをご提供できるといった、好循環を創り出しています。

多様な人材の、多様な働き方を可能にする職場（コミュニティ）の整備を進めることで当社は、企業価値の向上だけでなく、社会に内在する課題解決に寄与し、企業として社会とともに持続的に成長することを目指しています。

株主・投資家の皆様へ

新型コロナウイルスの影響により、非対面化、非接触化、効率化が加速するなど、大きく社会構造が変化し、当業界においても、DXの推進や、在宅コンタクトセンターの拡大といった変革が迫られています。社会構造の変化の中、当社が長年培ってきた当社のCRMビジネス及び伊藤忠グループのビジネスノウハウとを融合させることで、「クライアント企業」と「消費者」の接点を最適なものとし、より価値のあるものにする可以考虑しています。

当社は、コンタクトセンターアウトソーシング市場の伸びを追い風とし、すでに社会インフラとなっているこのビジネスモデルを持続的に成長させていくと同時に、伊藤忠商事や凸版印刷などの主要株主とのシナジー効果を最大限活用して

いきます。また高度なオペレーションスキルをもった当社の「ヒト」の能力を活かすために、音声認識、AI、RPAといった「新技術」を活用することでDX化を迅速に進め、次世代コンタクトセンターの構築を推進していきます。これにより企業価値を向上させ、株主の皆様へ安定した配当を継続していきたいと考えております。

当社グループは、株主様のみならず、クライアント企業、消費者、サプライヤー、地域社会といった我々を取り巻くすべてのステークホルダーのご期待にお応えするべく、役職員一丸となって持続的な成長を実現し、企業価値の最大化を推進してまいります。株主の皆様におかれましては、今後とも変わらぬご支援、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

COMPANY

会社について

- 05 ベルシステム24ホールディングスの沿革
- 07 連結財務ハイライト
- 08 ベルシステム24ホールディングスの強み
- 10 重要課題
- 11 中期経営計画2022進捗状況
- 13 音声データ活用によるDX推進
- 14 在宅コンタクトセンターへの取り組み

ベルシステム24ホールディングスの沿革

40年の歩み

国内初のコールセンターアウトソーシングサービスの担い手として創業した当社は、2022年に40周年を迎えました。テクノロジーの進化や人々のライフスタイルの変化によりコミュニケーションの手段も大きく変わっていく中、時代の変化に柔軟に対応しながらクライアント企業と人々を結ぶ事業を展開し続けてきた、その歩みを振り返ります。

1982年 創業

1982 - 2014

多様なサービス展開で事業基盤を確立し、業界をリード。その実績が先進的な顧客管理システムを実現させました。

- 1982 「電話転送機による24時間電話業務代行サービス」を開始
- 1984 「英語による電話受付業務及び通訳業務」を開始
- 1993 「コンピューター関連コールセンター運営業務」を開始
「移动通信事業者向けサービス」を開始
- 2011 在宅コールセンターサービス「Bell@Home」を開始
- 2013 電話とWebの組み合わせによる最適化を提案する「コンサルティングサービス」を開始
- 2014 伊藤忠商事の資本参加



※1 コミュニケーター数は1986年12月1日、拠点数は1986年12月末、売上高は1986年度の数値を記載しています。

2015年 上場

2015 - 2019

有力パートナーとの連携で成長を加速し、海外にも進出。従業員の働きやすさの支援も積極的に推進しました。

- 2015 東京証券取引所 第1部に上場
- 2016 クラウド型コールセンタープラットフォーム「eBellCloud」を開始
- 2017 凸版印刷の資本参加
テクニカルサポートを得意とする「CTCファーストコンタクト」の株式を取得
ベトナム Hoa Sao 社へ出資



※2 コミュニケーター数・拠点数は2016年2月末、売上高は2015年度の数値を記載しています。

ベルシステム24ホールディングスの沿革

2022年 40周年

2020 -

ニューノーマル時代を迎え、データ活用によるDX推進と在宅コールセンターの拡大強化、戦略提携などのアライアンス強化を加速させています。

- 2020 タイのコンタクトセンター事業者大手「True Touch社」に出資
台湾支店を開設
凸版印刷と合併会社「TB ネクストコミュニケーションズ」を設立
「BellCloud+ (ベルクラウドプラス)」の提供開始
- 2021 クライアント企業の売上向上に寄与する「DXダイレクトセンター」開始
ロゴのリニューアル
- 2022 レイヤーズ・コンサルティングと合併会社「Horizon One」を設立
データを活用し、高度な顧客体験を提供する「トレジャーデータ」と協業
池袋、福岡に新センターを開設、国内最大級39拠点に



※3 コミュニケーター数・拠点数は2022年7月、売上高は2021年度の数値を記載しています。

売上高・営業利益の推移



創業40周年広告「心を重ねる」

創立40周年を記念し、詩人の谷川俊太郎さんに「コールセンターで働くすべての人々に向けたメッセージ」として新たに文章を書き下ろしていただきました。「心を重ねる」と題し、コールセンターのオペレーターの視点から、一つひとつ丁寧に人々の「声」を受け止め、心を込めて企業と生活者とをつなぐ日々の業務が描かれています。クリエイティブディレクター森本千絵さんによる、コールセンターに集まる「声」を水滴に見立てたビジュアルは、その輝きや広がる彩りにより、コールセンターで働くすべての人の心にも重ねるあたたかな体温を伝えるという想いが込められています。

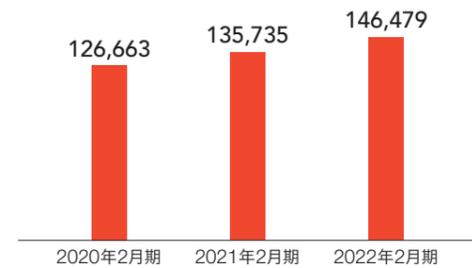
詩人 谷川俊太郎さんからのコメント

「どんな公的な言葉にも、相手と自分との一対一の関係がひそんでいます。どんな抽象的な言葉にも、一人の人間の具体的な生身がひそんでいます。言葉は時に文字よりも先に、声で一人を一人に結ぶと私は信じています。AIの声、AIの言葉も元を正せば人間のいのちから生まれたのです。」



連結財務ハイライト

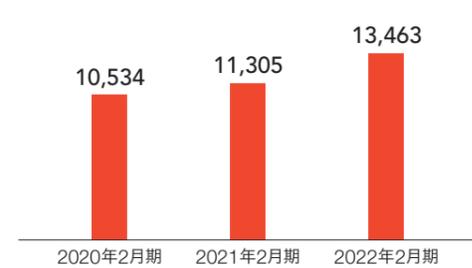
売上収益 (単位:百万円)



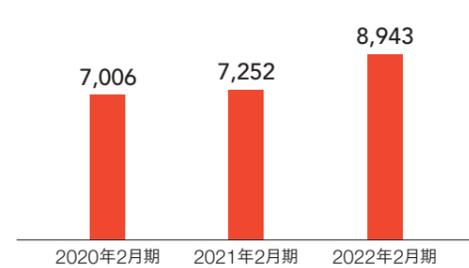
営業利益 (単位:百万円)



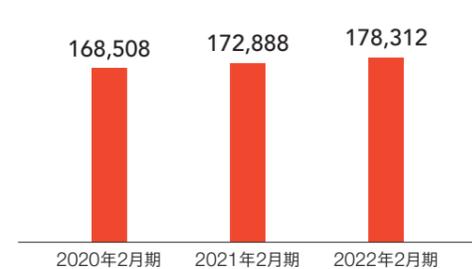
税引前利益 (単位:百万円)



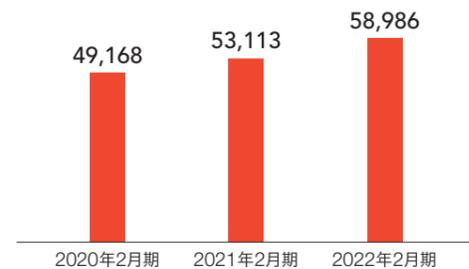
親会社の所有者に帰属する当期利益 (単位:百万円)



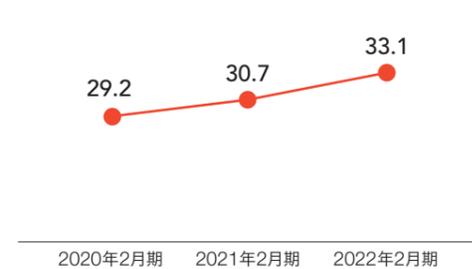
資産合計 (単位:百万円)



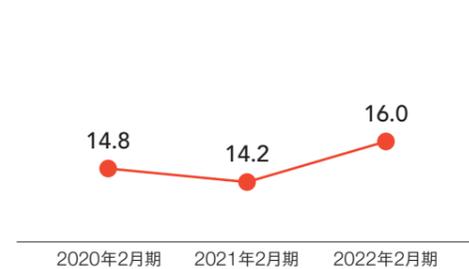
親会社の所有者に帰属する持分 (単位:百万円)



親会社所有者帰属持分比率 (単位:%)



ROE (単位:%)

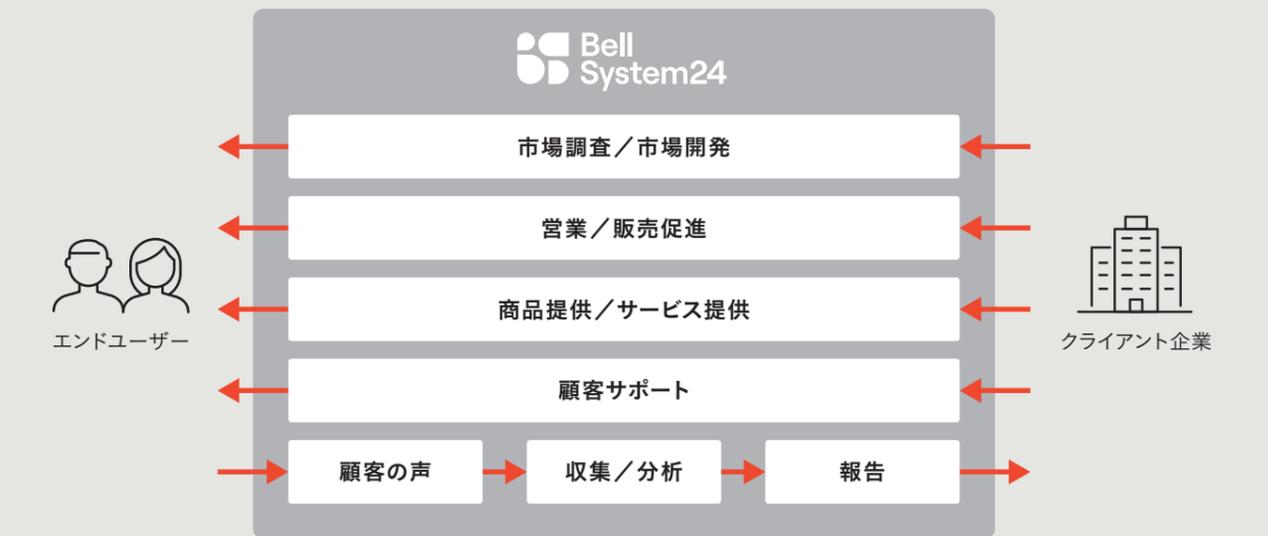


ベルシステム24ホールディングスの強み

CRMとはCustomer Relationship Managementの略語で「顧客関係管理」などと訳されます。顧客（カスタマー）の情報を正確に把握することで、良好な関係を構築し最適なサービスを提供するマネジメント手法です。近年、価値観の多様化により市場の変化は激しくなっています。競合他社との差別化が難しくなり、顧客の困り込みに苦慮する中、これまで以上に当社のCRM事業への重要性が高まっています。

ビジネスモデル BUSINESS MODEL

当社のビジネスはクライアント企業とエンドユーザーのコミュニケーションを設計・提案し、実行することです。あらゆるコミュニケーションチャネルを活用し、信頼をつなぐ役割を担っています。



事業領域 BUSINESS FIELD

CRMはクライアント企業のビジネスモデルや業界を問わず重要とされており、当社では、多種多様な業界の案件を担当し、その経験の中で蓄積したナレッジを基に、いかなるクライアントの課題に対しても解決策を打ち出します。



CRMテクノロジー CRM TECHNOLOGY

これまで培ってきた豊富な経験に先進的なテクノロジーを取り入れ、CRMソリューションを大幅に拡張。エンドユーザーの期待を超える顧客体験と、クライアントの期待を超える価値を提供します。



創業	40年	年間案件数	約3,000件
コールセンター席数	約20,000席	コミュニケーター数 (2022年2月末)	約32,000名

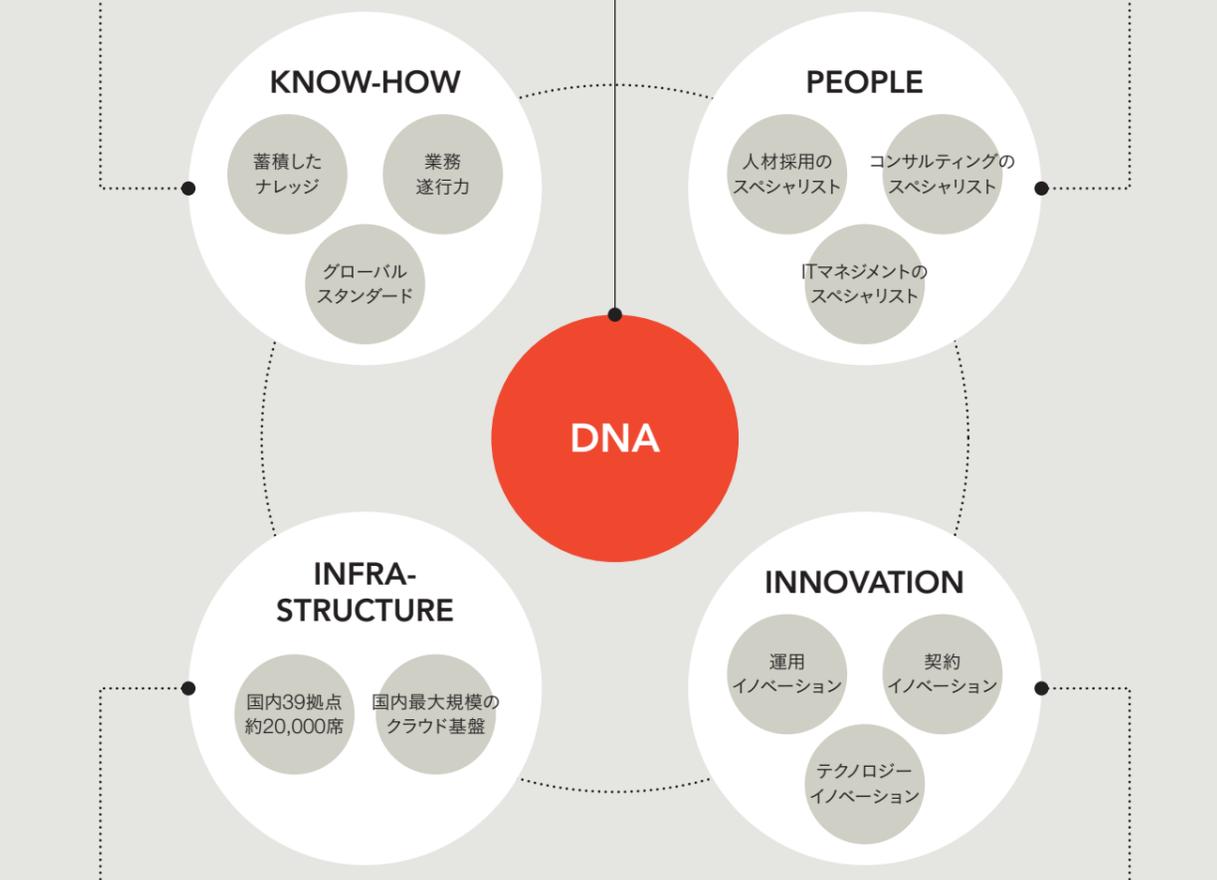
2022年7月末現在

イノベーションとコミュニケーションが生み出す価値

40年にわたり培った「対話力」、AIなどの新技術による「音声データの活用」、困難な課題にも一丸となって取り組む「チームワーク」。社員一人ひとりに浸透し、ベルシステム24が生み出すバリューの根源となっています。

コールセンター業界のリーディングカンパニーとして培ってきたノウハウが、ベルシステム24が提供する様々なサービス・ソリューションを支えています。

コールセンターの構築・運用、テクノロジー、コンサルティングなど、それぞれの領域で求められる確かなノウハウと独自のスキルを持ったスペシャリストが、クライアント企業と顧客のコミュニケーションを最適化します。



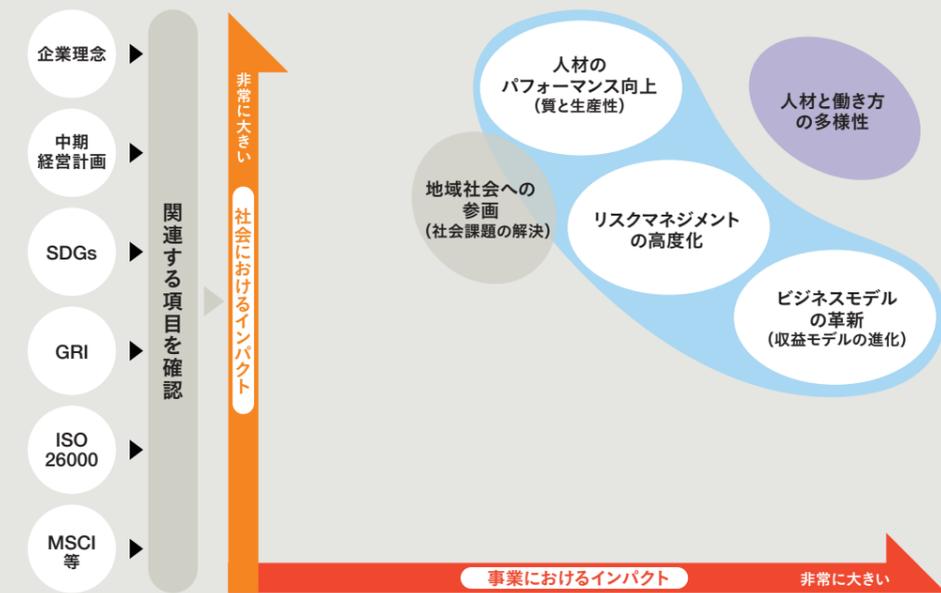
国内最大規模を誇るコールセンター拠点から、先進のテクノロジーを搭載したCRMクラウド基盤など、40年にわたって業界をリードし続けてきた私たちだからこそ実現できる確かなインフラが、私たちのサービス・ソリューションを支えています。

高度化、複雑化するビジネス環境の中で、クライアント企業のビジネスモデルは常に変化しています。「一歩先の価値」をお客様に提供し続けるため、新たなテクノロジーの活用やメソッドの構築に努めています。

重要課題

我々と社会の重要な共通課題

我々の使命である「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現するため、自社の活動を社会へのインパクトと結び付けて、共通の重要課題を定義しました。定義の過程では自社の戦略的方向性ととも外部の様々な基準等を参照して、特に関連のある86項目の母集団をまず作成し、さらにステークホルダーの皆様や識者との議論を通じて最終的に5つに絞りました。



重要課題への注力施策

それぞれの重要課題に対して、解決のために注力していく施策を定義しました。今後、各施策について目標や測定指標を定義し、状況のチェックやステークホルダーの皆様への報告を適切に行っていきます。また経営環境の変化をモニタリングし、必要な対応を適宜導入する仕組みを構築していきます。

企業理念	経営上の最重要課題	注力施策
使命・行動理念 社員の挑戦と楽しく安心な職場 健全で持続的な成長 美しく豊かな未来社会創り	人材と働き方の多様性	制度と働く環境の整備
	人材のパフォーマンス向上 (質と生産性)	人材の採用と定着 先進的な人事制度 育成プログラムの拡充
	ビジネスモデルの革新 (収益モデルの進化)	先進テクノロジーの活用 プラットフォームビジネス
	リスクマネジメントの高度化	情報セキュリティの強化 プライバシーの保護
	地域社会への参画 (社会課題の解決)	社会的格差縮小の支援 環境保護

中期経営計画2022進捗状況

当社グループは現在、2023年2月期を最終年度とする「中期経営計画2022」に取り組んでいます。2年目の2022年2月期は、6期連続の増収で、上場来最高益も更新。最終年度に向けて、多くの取り組みが順調に進んでいます。

注力テーマ

「中期経営計画2022」の3つの柱

経験豊富な専門人材活用

1 社員3万人の戦力最大化

- 在宅コンタクトセンターの順調な拡大
- 採用プロセスのオンライン化

音声基盤クラウドの新事業展開

2 音声データ活用によるDX推進

- DX化による新たなサービスの展開
- 新たなテクノロジーの活用

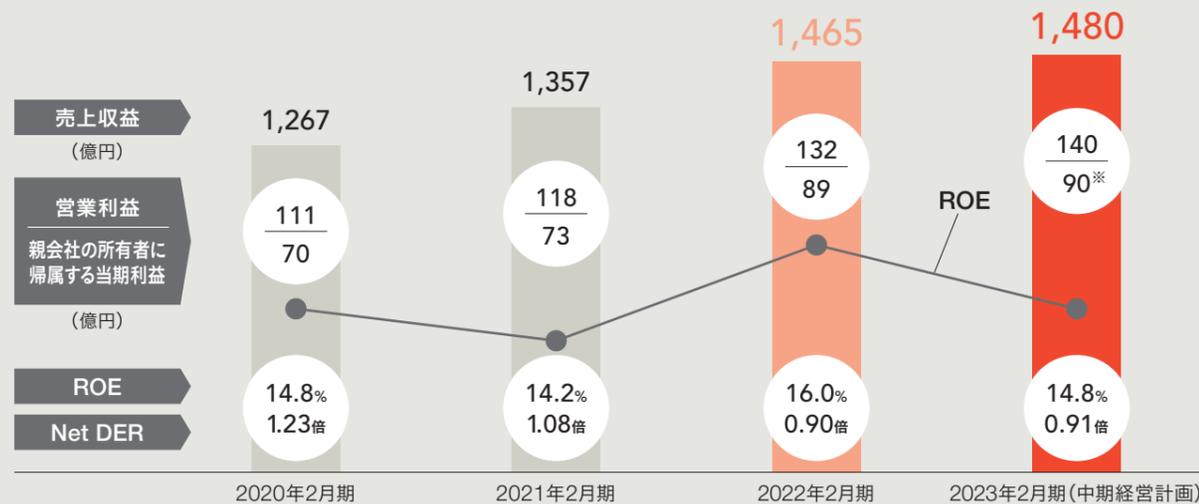
実績あるビジネスネットワーク醸成

3 信頼と共創のパートナー成長

- 既存パートナーとの取引拡大
- 国内・海外新パートナーの開拓

売上収益

2年目の2022年2月期は、6期連続の増収で、上場来最高益も更新。



※2022年4月6日発表の決算短信では、親会社の所有者に帰属する当期利益を「92億円」で発表しています。

1 社員3万人の戦力最大化

採用にかかる一連のプロセスをオンライン化

面接から、入社手続き、研修まで採用にかかる一連の工程について、自宅からの参加を可能にする採用プロセスのオンライン化を実現しており、現在は月間700名程度の面接をオンラインで実施しています。全国のオフィスに勤務する当社の面接担当スタッフが、地域の枠を超えて、応募者に対応することが可能となり、採用活動の広域化・効率化にもつながっています。さらに直近ではオンラインで採用・研修を行い、一度も出社することなく在宅勤務で業務を行う事例も出てきております。2023年2月期は、この「完全在宅コンタクトセンター」を全国エリアに展開していきます。

- 成果
- ✓ 月約700名の対応
 - ✓ 応募者増加
 - ✓ 地域を超えた面接

中期経営計画2022進捗状況

エンゲージメントの向上に向けて

従業員のエンゲージメント（会社や仕事への満足度）を高めるために全社規模で従業員の満足度調査を実施し、その結果を、職場環境の改善や人事制度の見直しなどにつなげています。調査結果の中で要望が多かった休憩室の改善については、全国の拠点でリニューアルを順次進めております。今後も従業員の意見を取り入れて、労働環境の整備に継続的に取り組んでまいります。

主な取り組み

- ✓ 職場環境の改善や人事制度運用へ活用
- ✓ コミュニケーターの労働環境の整備
- ✓ 全国拠点の休憩室を順次リニューアル



2 音声データ活用によるDX推進

コロナ関連業務の膨大な問い合わせにAIチャットボットを活用

地方自治体等から受託したコロナ関連業務の問い合わせ対応に、AIチャットボットを活用し、業務の効率化を実現しています。定型的な質問にはチャットボットが24時間対応し、複雑な質問にコミュニケーターが対応することで、ピーク時には1日30万件を超える問い合わせに対し、「つながらない」を解消しております。

また、一定の準備期間を要するコンタクトセンター開設において、1カ月という短期間でチャットボットを活用した立ち上げを実現しています。

成果

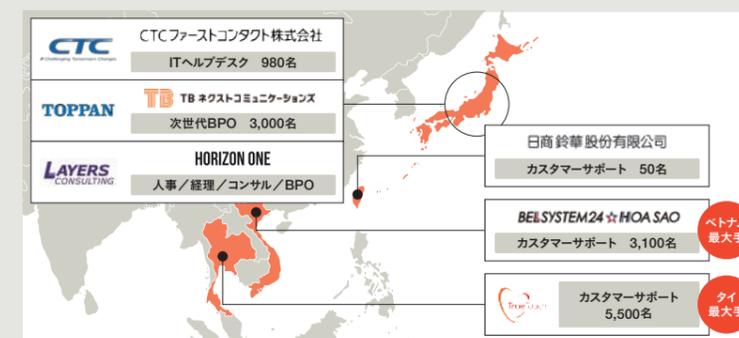
- ✓ 入電量の大幅削減
- ✓ 1日30万件超の問い合わせに対応
- ✓ コンタクトセンター応答率80%以上
- ✓ チャットボット解決率80%以上

音声活用DXで、生命保険の成約件数が大幅に増加

生命保険会社様のコンタクトセンターにおいて音声活用DXを実現することで、業務品質の大幅な改善のみならず、成約件数を大幅に増加させ、クライアントの収益拡大にも大きく貢献しています。

3 信頼と共創のパートナー成長

国内外の有力パートナーとの連携をさらに拡大・強化



国内では伊藤忠商事や凸版印刷、海外ではタイの「True」やベトナムの「Viettel」といった大手通信会社などの、有力パートナーと連携することで成長を加速しています。

現在はグループ全体で54拠点、総勢41,000名を抱える事業集団となっており、今後も国内外の有力なパートナーとの連携をさらに拡大・強化していきます。

音声データ活用によるDX推進

「中期経営計画2022」における具体的な重点取り組みとして、コンタクトセンターに集まる年間5億件の問い合わせを、AI等を活用して分析等を行い、クライアント企業のマーケティング施策や業務効率化等に活用する「音声データ活用によるDX推進」を掲げています。

既に様々なクライアント企業様に導入いただき、実績が出てきており、現在、当該サービスを他業種、他業界に横展開する等、DX化された次世代コンタクトセンターの具体的な形が実現しつつあります。

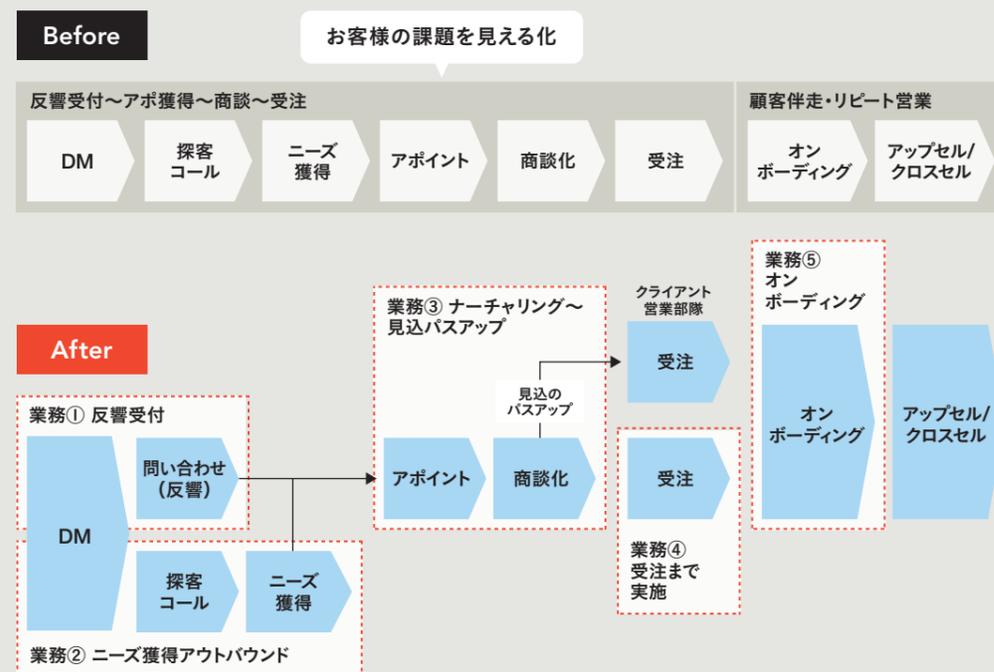
取り組み実績例

■ 大手保険会社での事例

問い合わせの電話に対し、適切な保険をお勧めし、アポイントを獲得する業務。コンタクトセンターに入る問い合わせの内容をAIにより分析し、ハイパフォーマンスの会話をモデルとしてノウハウをマニュアル化、ローパフォーマンスへ移植することで、クライアント企業の売上げが飛躍的に向上。

■ 大手人材斡旋会社での事例

クライアント企業の新サービス利用促進のための電話による営業（インサイドセールス）業務。クライアント企業の業務フローの再構築を行った後、膨大な架電リストをAI等を活用して、成約率の高い順に組み換えを行い高成約率リストを作成。コンタクトセンター業務に特化したオンライン面談ツールを活用し、対面営業と遜色ない営業パフォーマンスを実現することで、利用ユーザー拡大が加速。



属人的な営業から平準的な営業へ変革

■ 自治体での事例

自治体への問い合わせに対し、AIチャットボットを導入した業務。ピーク時の1日30万件を超える問い合わせに対応すべく、AIチャットボットを導入した窓口を短期間で立上げ。定型的な質問はチャットボットが対応し、複雑な対応は「ヒト」が行うオペレーションによって、適切な窓口へ誘導、膨大な問い合わせに対応、80%を超える応答率、解決率を実現。

在宅コンタクトセンターへの取り組み

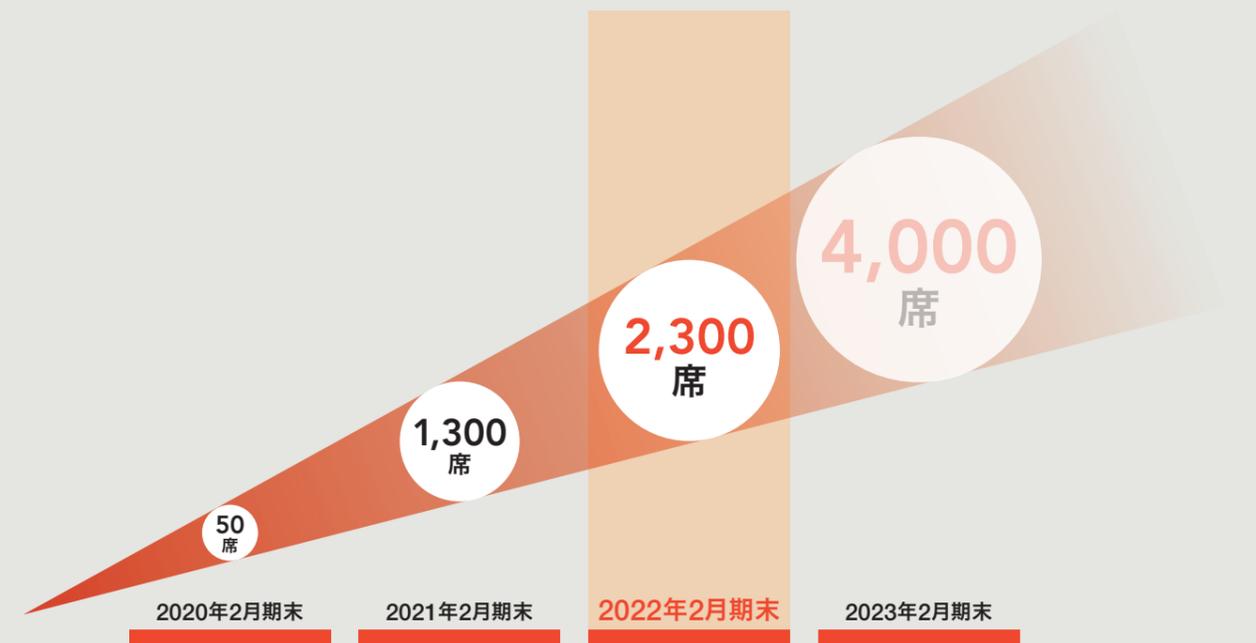
「中期経営計画2022」における具体的な重点取り組みとして、在宅コンタクトセンターの浸透・拡大を進め2023年2月期末に4,000席の在宅化を目指しています。

コロナ禍において、非対面化、在宅ワークが推奨される中、社会インフラの一種ともいえるコンタクトセンターを止めないことを目的に、BCP（事業継続）の観点での在宅コンタクトセンターが拡大。現在では、応募から業務開始まで、一度も出社しない「完全在宅コンタクトセンター」の取り組みも開始しました。

今後は、コロナ以降の労働人口の減少を見据え、コンタクトセンターのDXを進めることで、AI等を活用したソリューションと、高度なスキルを持ったコミュニケーターとの最適な組み合わせにより、次世代コンタクトセンターの新しい形を探求しています。

在宅コンタクトセンターの拡大

- クライアント企業のBCP対応
- 若年層からの応募の増加・退職抑止
- センターの家賃コストの低減



■ 面接・入社手続き・研修を完全オンライン化

応募、面接、入社手続き、研修までの採用プロセスをオンライン化することで、面接・研修のハードルを下げ、応募数の増加につながっています。さらに、当社の面接担当スタッフが、地域の枠を超えて、応募者に対応することも実現しています。

BUSINESS

事業について

- 16 ベルシステム24ホールディングスの事業内容
- 17 ベルシステム24のサービス

ベルシステム24ホールディングスの事業内容

当社グループは、純粋持株会社である株式会社ベルシステム24ホールディングスのもと、株式会社ベルシステム24 (CRM事業・CRO事業)、CTCファーストコンタクト株式会社 (BPO事業)、株式会社TBネクストコミュニケーションズ (バックオフィス、コンタクトセンター)、Horizon One株式会社 (人事・経理分野におけるコンサルティング・アウトソーシングサービス)、株式会社ベル・ソレイユ (その他事業)、及びベトナムのBellsystem24-Hoa Sao、タイのTrue Touchの計7社で構成されています。



CRM事業

ベルシステム24は、当社グループの中核事業であるCRM事業を展開しています。コンタクトセンターアウトソーシングのマーケット創成期より業界を牽引し、業界のスタンダードを形成してきました。その本質とは、「カスタマーとの接点を起点としたクライアント企業のバリューチェーンの一部をお預かりし、高度なオペレーションと新技術を駆使し、コミュニケーションを最適化すること」であると考えています。

ベルシステム24はこれを具現化すべく、CRM事業の深化/多様化/面的拡張に積極的に取り組み、CRM事業そのものの革新を続けております。



医薬CRM・CRO事業

医薬開発事業部 (旧株式会社ビーアイメディカル) では、医薬品営業・マーケティング分野において、コンタクトセンター運営やIT等を活用したCRM事業とCRO事業※を行っています。

※Contract Research Organizationの略。製薬会社が医薬品開発のために行う治験業務を受託・代行する企業のこと。

CRM事業

2000年に医薬品に特化した製薬企業向けのDI (Drug information) サービスを開始しました。医療分野における専門家や患者さんなど、特別の技能が要求されるコミュニケーション能力はもとより、CROビジネスで培ったITシステムも統合し、近年は、製薬企業を中心に様々なBPOソリューションを提供しています。

CRO事業

治験薬の症例登録、薬剤割付、緊急受付という、臨床試験業務の一部を実施しています。まだCROという言葉すらない1986年にサービスを開始、以来培ってきたノウハウと2000試験を超える豊富な業務実績を活かし、製薬企業のニーズに合ったソリューションを提案しています。

その他事業

モバイル・PC等を通じ、一般消費者向けに月額課金によるコンテンツ販売を行っております。代表コンテンツとして、気圧の変化による頭痛等の気象病が起こりそうな日を管理する健康アプリ「頭痛一る」や占いの提供などを行っています。

また株式会社ベル・ソレイユは、障がい者の雇用促進を目的とする特例子会社として、当社グループの総務業務の事務代行・業務の受託、保険代理業を主な業務としています。

ベルシステム24のサービス



CALL CENTER SOLUTION

コールセンターソリューション

ベルシステム24では、お客様の業態の特性や業界の独自性に合わせた業種別のサービスをご提案し、幅広い場面でご利用いただいております。



項目	顧客開拓・受注	顧客維持・拡大	バックオフィス・その他
メーカー 医療 ヘルスケア	<ul style="list-style-type: none"> 購入前問い合わせ 顧客獲得 注文受付 カスタマー登録 キャンペーン事務局 Web接客 多言語対応 	<ul style="list-style-type: none"> カスタマーサポート テクニカルサポート 修理・返品受付 リコール 休眠掘り起し アップセル 	<ul style="list-style-type: none"> CS調査 サービスデスク・ヘルプデスク 販売店問い合わせ 営業事務集約
通信 放送 情報サービス	<ul style="list-style-type: none"> 入会問い合わせ 入会受付 DMフォロー 加入促進 アポイント獲得 キャンペーン事務局 Web接客 多言語対応 	<ul style="list-style-type: none"> テクニカルサポート 修理・返品受付 緊急対応 FAQとメールの統合・改善 料金問い合わせ 入金促進・決済確定 未稼働客活性化 解約受付・防止 アップセル リコール 	<ul style="list-style-type: none"> 電話調査 サービスデスク・ヘルプデスク 販売店問い合わせ 営業事務集約 登録事務
小売 サービス 物流	<ul style="list-style-type: none"> 購入前問い合わせ 通販注文受付 配送問い合わせ 顧客獲得 DMフォロー キャンペーン事務局 予約受付 Web接客 多言語対応 	<ul style="list-style-type: none"> FAQとメールの統合・改善 休眠掘り起し 入金促進 緊急対応 アップセル 予約受付 会員サポート リコール 	<ul style="list-style-type: none"> サービスデスク・ヘルプデスク 販売店問い合わせ スタッフ採用受付 受電集約（営業店・支店） 営業事務集約
金融 保険 クレジット	<ul style="list-style-type: none"> 商品・サービス相談 顧客獲得 資料請求受付 DMフォロー 書類不備確認 アポイント獲得 Web接客 多言語対応 	<ul style="list-style-type: none"> FAQとメールの統合・改善 テレホンバンキング問い合わせ モバイル&ネットバンキング問い合わせ 盗難・紛失受付 緊急対応 リボ受付・リボ切替促進 DMフォロー 未稼働客活性化 保険金請求受付 コンプライアンスコール 	<ul style="list-style-type: none"> CS調査 サービスデスク・ヘルプデスク 受電集約（営業店・支店） 控除証明書事務 登録事務
官公庁 自治体 運輸 建設 不動産 その他	<ul style="list-style-type: none"> 税金納付促進 マイナンバー 多言語対応 確定申告 	<ul style="list-style-type: none"> 予約受付 カスタマーセンター 運行状況案内 マイレージ 	<ul style="list-style-type: none"> メンテナンス受付 物件管理 入金促進
スタートアップ	<ul style="list-style-type: none"> 電話代行（e秘書） 		

ベルシステム24のサービス



あらゆる顧客接点を最適化

OMNI-CHANNEL

オムニチャネル

電話だけでなく、Webサイトやチャット、SNSなど、消費者との接点が多様化している中で、確かな顧客満足を提供するには、それぞれの接点で最適な対応が必要不可欠です。ベルシステム24では、オムニチャネルソリューションとしてコンタクトポイントの最適な活用をサポートいたします。

チャットボットソリューション	チャットによるカスタマーサポートソリューション
Web接客	人とAIによる非対面チャネルでのWeb接客サービス



新技術で音声データ活用DXを実現

CRM TECHNOLOGY

CRMテクノロジー

音声データ活用DXを実現し、最適な顧客体験を提供するためベルシステム24では、クラウド型のCRM基盤、「BellCloud+®」を中心としたコールセンターの運用等、より効果的・効率的にする様々なITソリューションをご提供しています。

BellCloud+®	次世代のコンタクトセンターを創造するクラウドプラットフォーム
AmiVoice	音声認識自動テキスト化ソリューション
ChatBotソリューション	「LINE公式アカウント」を活用した対話型チャットボットソリューション
ekubot™	Webサイトからクイックに導入できる簡易自動応答ボイスボットソリューション
Salesforce Service Cloud	「Salesforce Service Cloud」を活用したナレッジマネジメントサービス



現場運用ノウハウから逆算した的確な業務設計

CONSULTING & ANALYSIS

コンサルティング&アナリシス

専門的な知識やノウハウを必要とされるコールセンターの構築運用。ベルシステム24では、これまでに培ってきた独自のノウハウとプロフェッショナル人材の活用により、お客様のコールセンターの機能を最大化させるコンサルティングとアナリシスサービスをご提供しています。

コールセンターコンサルティング	現場オペレーションを知り尽くしたコンサルティング
ナレッジマネジメント	運用の最適化やAI活用のためのナレッジ基盤の構築と定着化の支援コンサルティング

ベルシステム24のサービス



次世代BPOサービスで様々なニーズに応える

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

ビジネスプロセスアウトソーシング

複数のチャネルを統合的に管理・対応するコンタクトセンターソリューションを先端のクラウドテクノロジーで実現します。

セールスBPOソリューション	営業プロセスのアウトソーシングサービス
Web制作ソリューション	Web等に関するコンテンツ制作のトータルサポートサービス



GLOBAL SERVICE

グローバル

豊富な業務経験を活かし、クライアント企業のASEANを中心とした海外でのビジネスをサポートします。

海外サービス	オフショア、海外進出、多言語サポート等グローバル企業向けサービス
--------	----------------------------------



Pharmaceutical/Medical Business

医薬関連事業

治験段階の薬とふさわしい被験者をマッチングさせ、治験の確実な遂行を支援します。

医薬CRM	医療・健康分野のコンタクトセンター業務、DI (Drug Information) サービスをはじめとする様々なBPOソリューションを提供
CRO事業	臨床試験における、症例登録や薬剤割付業務を通じて、被験者の適格性を判断、ランダム化



HUMAN RESOURCES

人材派遣サービス

人材派遣、人材紹介、アウトソーシング、業務体制の構築支援のための人材を派遣します。スキル要件とのマッチングがカギとなる人材派遣サービスにおいて、これまで培ったソリューションサービスの豊富な実績をもとに、クライアント企業が求めるニーズを的確に把握し、最適人材をアサインします。

人材派遣サービス	クライアント企業のニーズにマッチした人材を派遣、紹介
----------	----------------------------

ベルシステム24のサービス

グループ企業

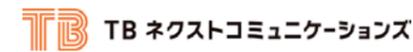
ベルシステム24グループは、クライアント企業のビジネスパートナーとして、クライアント企業の生活者接点を最適化、活性化することで、売上の拡大、コスト削減等を実現する事業集団です。



株式会社ベルシステム24

コンタクトセンターアウトソーシングサービス/コンタクトセンターソリューションの提供/コンサルティングサービス/人材派遣サービス/CROサービス等

<https://www.bell24.co.jp/>



株式会社TBネクストコミュニケーションズ

凸版印刷とベルシステム24のリソースを融合させ、様々な企業のDX推進を支援する次世代BPOサービスを提供

<https://www.tbncom.co.jp/>



株式会社ベル・ソレイユ

障がいを持つ方の雇用促進を目的とする特例子会社として、新たな雇用の創出拡大を推進

<https://www.bellsoleil.co.jp/>



True Touch

タイにおいて、コンタクトセンターアウトソーシングサービス、ハードウェア・設備の調達及びセットアップ/ファシリティーレンタル/教育・研修、モバイル通話録音サービスを提供

<http://www.truetouch.co.th/>



CTCファーストコンタクト株式会社

HDIサポートセンター国際認定の技術力を駆使したテクニカルヘルプデスク等、BPOサービスをはじめ、マニュアル作成サービス/教育・研修サービス等を提供

<http://www.firstcontact.co.jp/>



Horizon One株式会社

人事・経理分野においてコンサルティングからBPOサービスまでを一気通貫で提供

<https://www.horizonone.co.jp/>



Bellsystem24-Hoa Sao

ベトナムにおいて、コンタクトセンターアウトソーシングサービス/コンサルティングサービス、及び日本向けのオフショアサービスを提供

<https://bell24-hoasao.com/>

SUSTAINABILITY

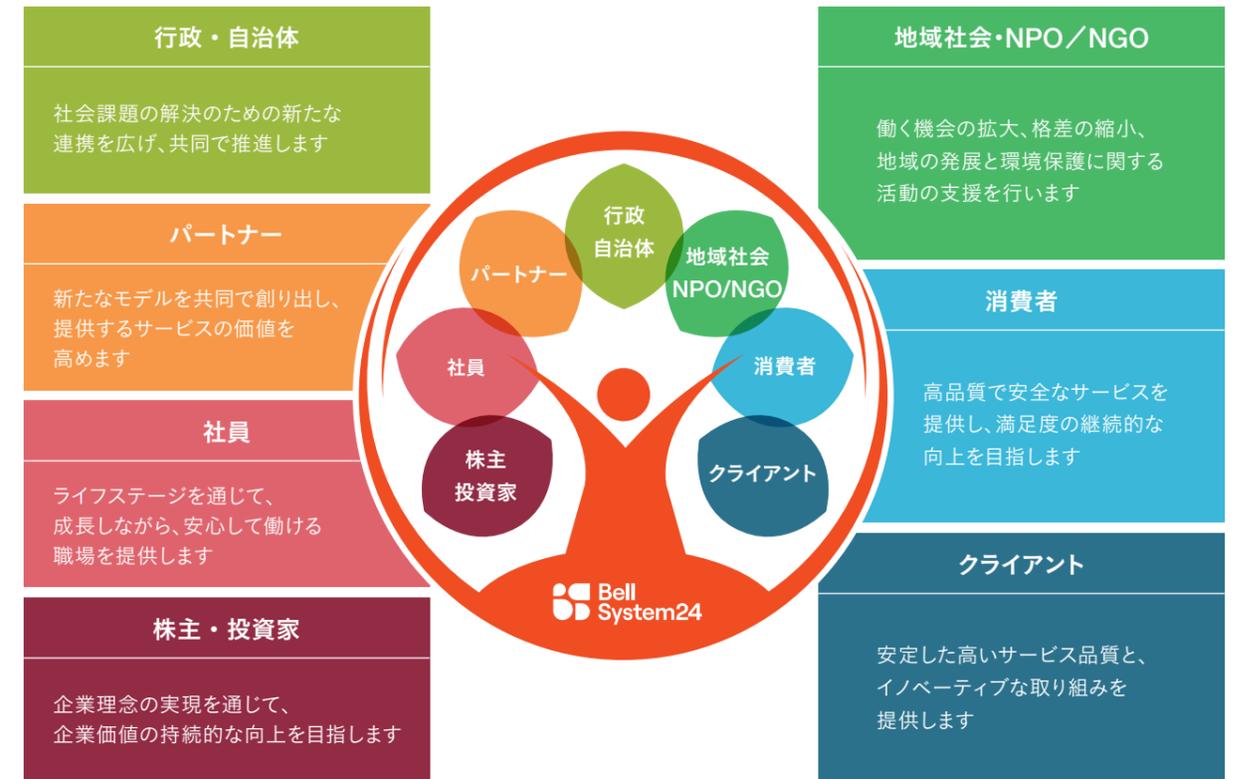
サステナビリティへの取り組み

- 22 ベルシステム24のESG
- 25 E (環境)
- 28 S (社会+人材活用)
- 35 G (ガバナンス)

ベルシステム24のESG

CSR方針

企業理念、社会との共通する重要課題をふまえて、当社としてCSRを推進するためのポリシーとなる「CSR方針」を定義しました。我々はCSRの基準であるISO26000をふまえつつ、すべてのステークホルダーへの価値提供を重視した経営を行います。その中で、様々な社会的資源の利活用を最適化することによって、豊かさの実現や社会課題の解決を支えていきます。



社会貢献方針

我々が生み出す価値を積極的に社会へ還元していきます。

1. 基本的なスタンス

人材や自然を中心とした、社会から与えられた資源を活用して我々は事業において価値を創出しています。この価値を社会へ積極的に還元することで、我々は美しく豊かな未来づくりに貢献していきます。

2. 3つの重点活動領域

企業理念や経営上の最重要課題及び、SDGsの目標をふまえ、事業戦略との親和性が高い3領域の社会課題について重点的に貢献活動を行います。

人と働き方

多様な人材(障がい者、高齢者、性的マイノリティなど)が、多様な働き方(時間、場所などの制約を受けない)のできる環境の拡大

格差縮小

次世代育成の視点から、特に子供の貧困を中心とした社会的格差の縮小と、機会を平等化するための取り組み

環境保護

地域の環境保護及び、持続可能な地域づくりのための取り組み

役員メッセージ (CSO)

事業戦略と融合した サステナビリティ推進部の活動を通じて 共通価値の拡大を目指します

株式会社ベルシステム24ホールディングス
執行役員CSO(チーフ・サステナビリティ・オフィサー) 景山 紳介



サステナビリティ推進部は、その前身であるCSR推進室を拡張した形で2022年6月に設置された組織です。専任従事者の他、人事、総務などの関連部署からの兼任従事者で構成されています。これまでに、「企業理念」を受けた「我々と社会の共通する重要課題（マテリアリティ）」、人権方針、環境方針、そして社会貢献方針の決定など、当社グループの経営のベースとなるコンセプトを定義し、明文化することに取り組んできました。今後は、これらを従業員はじめステークホルダーの方々にも伝え、具体的な活動と報告を行っていくことが重要な取り組みの一つとなります。

当社グループが目指しているのは、CSRの先の段階とされる「CSV」（Creating Shared Value＝共通価値の創造）の実現です。経済的価値と社会的価値を同時に拡大しようというアプローチのことで、企業としての利益を追求しつつも、それが社会課題の解決にもつながるような事業活動を展開するというイメージです。

例えば我々の具体的な活動の一つとして、障がい者の方々の雇用の多様化があります。ラ・バルカグループ様が運営元である久遠チョコレート様やミカフェート様との取り組みは、雇用を通じたこれからのCSVのあり方を示唆する、先進的な事例であると考えています。

ラ・バルカグループ様は、障がい者の方々に働く機会を提供するためだけにチョコレート事業を行っているの

ではなく、そもそもとても美味しいチョコレートを売ることで純粋に利益を上げようとされており、それによって障がい者の方々の生活を豊かにしようと強く考えています。ミカフェート様とは、ビジネスとして利益が出る取り組みにしていくことで、障がい者の方がより意義を感じられるようにしよう、と話しております。

当社グループにとっては、「人材」が最大の経営資源です。当社のサステナビリティ活動には、「人的資本の数的・質的向上を図る」という戦略が基本にあります。それにより顧客に提供するサービスの質を上げ、収益の向上につなげ、社会に還元するというサイクルを確立することが、企業理念と一体となったサステナビリティ活動の基本であると考えています。

活動の計画や成果を、わかりやすく示していくことも大切だと考えています。事業戦略の一環として取り組むわけですから、社内だけではなく、投資家や取引先の皆様にも納得していただくかなくてはなりません。すべての活動を数値化できるわけではありませんが、具体的な目標を掲げていくことが重要であると考えております。

成長戦略の重要な基盤であるという位置づけをふまえ、社会に貢献するだけでなく、その実践を通じて当社グループがより健全に、より「総合的に強くなった」と評価していただけるような活動を目指してまいります。

アドバイザーメッセージ

ベルシステム24の サステナビリティの取り組み

LRQAサステナビリティ株式会社
代表取締役 富田 秀実



昨今、我が国でもESG投資や国連の持続可能な開発目標(SDGs)への関心が急速に高まっています。これは、企業が単に株主価値を増大させるのみならず、社会に対しての価値創造を行うことが求められる時代になっていることを意味しています。ベルシステム24では、従来からその企業理念の中で、企業としての持続的な成長のみならず、社員と社会に対する配慮が明確に言及されてきました。今回、企業理念を実現するため、重要な5つの課題を特定したこと、さらにこれらの課題に対する注力施策を具体的項目に落とし込んだことで、諸施策の企業理念への道筋がより明確になったと言えるでしょう。

コールセンター事業の中心が人材であることは言うまでもありませんが、多様な人材を引きつけ、パフォーマンスを向上させていくことは、この事業を支える中核的な要素と言えます。すでに、ベルシステム24では、女性活躍推進企業として、「なでしこ銘柄」に選定、また、子育てサポート企業として「プラチナくるみん」の認定を受けるなど、施策の成果も徐々に見え始めています。また、現在の事業を継続するための大きなリスクである情報管理は企業の存続に関わる重要課題であることは言うまでもありません。一方で、AIをはじめとするイノ

ベーションは、コールセンタービジネスを根本から革新する可能性も秘めています。また、地域社会との関連という一見、事業に直結しないように見える課題もリストされていますが、地域に信頼され、受け入れられる企業であるからこそ、将来的に人材を引き付ける力となると考えれば、戦略的な課題設定と言えるでしょう。こうした意味から、今回特定された一連の重要課題と注力施策は、現在のみならず将来的な方向性も踏まえた形のバランスの良いものとなっていると言えるでしょう。

また、多様なステークホルダーを意識したCSR方針と人権、環境、社会貢献の3つの方針もベルシステム24の事業との関連性を踏まえ、かつ、わかりやすい形に整理されていると思われます。

もちろん、課題の特定や方針の策定は、取り組みの第一歩にすぎません。次のステップとして、どのような計画で諸施策を実施し、目指すべき目標をより明確にした上で、取り組みを進めることが必要です。そのような着実な取り組みを通じ、企業理念に謳われているような「社会の豊かさを支える」コミュニケーション・インフラ企業への飛躍を遂げることを期待します。

略歴

- 東京大学工学部物理工学科卒
プリンストン大学工学部化学工学修士修了
- ソニー株式会社、中央研究所で材料物性、環境技術の研究に携わる。
その後、欧州環境センター勤務、環境戦略室長を経て、2003年のCSR部発足当初から統括部長を約10年務める。
その間、ソニーグループへのCSRマネジメントの導入、レポート、投資家やNGO等とのステークホルダーエンゲージメント、NGOとの連携プロジェクト、EICC（現RBA）の立ち上げを含むCSR調達などCSR全般の統括責任者を務める。
- 2013年ロイドレジスター クオリティアシュアランス（LRQA）入社を経て、
2016年より、ロイドレジスタージャパン株式会社取締役。この間、政府の委員会、国際的な規格等への参画多数。



担当役員メッセージ

事業活動を通して 環境保護活動に取り組み、 美しい未来づくりに貢献します

株式会社ベルシステム24ホールディングス
 執行役員CFO 大林 政昭



当社は行動理念の中で、「企業として社会的責任を果たし、持続的で健全な成長を目指す」ことを掲げており、地球温暖化対策に取り組むことが実現に向けて重要であると考えています。実現のための具体的な行動の一つとして2018年に環境方針を制定して、ステークホルダーの方々に我々の考え方を共有しています。そして、実際の取り組み例としてはコールセンター事業所内の省エネルギー化の推進が挙げられます。電力使用量の大きな比重を占めるコールセンター事業所内の空調設備のリプレースを進めることで、効率的かつ継続的に電力の削減を図っています。

また、もう一つの取り組みとしては、Scope1及び2の算出だけでなく、Scope3についても算出する予定です。3万人の社員の通勤や出張の経路から想定される温室効果ガスの排出量を算出して、削減の取り組みを進めてまいります。

そして、環境を考える上でサステナブルな循環型の社会に貢献することも私たちのもう一つの使命です。当社では国際NGOコンサベーション・インターナショナルに

よる「サステナブル・コーヒー・チャレンジ」に参加し、コーヒーを真に持続可能な農産物にするための活動を支援しています。具体的には事業所内のオフィ斯拉ウンジにコーヒーを提供するカフェを開設することで、持続可能なコーヒー流通量の増加を促進しています。現在は本社をはじめ4拠点に設置しております。なお、カフェでは障がい者の方々がコーヒーの抽出から販売までを担当して、障がい者の方々に働く場所の提供にも貢献しています。この取り組みは、今後もCSR活動として継続しながら、カフェの増設を目指してまいります。

最後に、当社はコールセンターの所在するコミュニティへの社会貢献活動として、クリーン活動を推進しています。特に沖縄では10年連続で海岸でのボランティア清掃活動に参加しており、地域住民の皆様からも非常に好評をいただいています。我々はこれからもクリーン活動などを行うことで、コミュニティの発展に貢献していきます。

このような活動を通じて環境面から私たちのできる様々な取り組みを真摯に継続してまいります。

環境方針

我々は環境も経営上の重要な資本としてとらえます。

1. 事業からの環境負荷の低減

事業活動の効率を高め資源循環を推進し、環境への負荷を低減することで地球温暖化防止と生物多様性保全へ貢献します。これらの継続的なレベルアップを目指します。

2. 地域社会の環境課題への貢献

社会の豊かさを支えるため、地域の環境保全活動に積極的に貢献します。

3. 法令遵守

内外の関係法令・規制、同意した協定等を遵守します。

4. 教育・啓蒙

従業員さらには社会に対して、環境保護への意識や取り組み姿勢を高めるコミュニケーションや活動を行います。

5. 情報の開示

取り組みの内容、貢献、進捗を適時社内外へ開示していきます。

気候変動

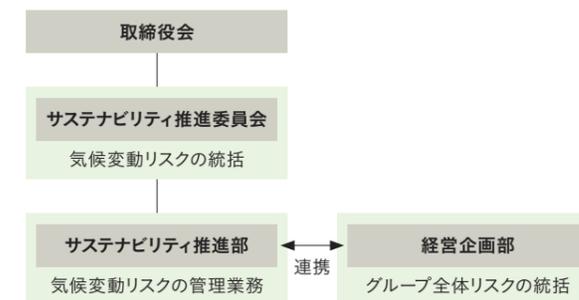
気候変動に対する方針

- 1 中期目標 1** — 2025年迄に自社施設の一部^{※1}及びデータセンターのカーボン・ニュートラル化^{※2}の実現と、全社の温室効果ガス^{※3}排出量を2019年対比で30%削減^{※4}することを目標とします。
- 2 中期目標 2** — 2030年迄に温室効果ガス排出量を2019年対比で50%削減することを目標とします。
- 3 長期目標** — 2040年迄に全社のカーボン・ニュートラル化（ネット・ゼロ）を実現します。
- 4 GHGプロトコル^{※5} スコープ3に分類される温室効果ガス削減** — スコープ1及び2と同等以上の削減を目標とします。
- 5 責任者の配置** — 本方針に責任を持つ担当取締役を明確に定め、実践を担保するための取締役会による監督を行います。

※1 神戸センター（兵庫県三田市）と松江センター（鳥根県松江市）
 ※2 温室効果ガスの排出量と吸収量を均衡させること
 ※3 熱（赤外線）を吸収する性質をもつ大気中に存在する様々なガス。当社では二酸化炭素（CO2）以外の6つのガス等については排出していません。当社から排出がないガス（ゼロ排出）：ハイドロフルオロカーボン（HFC）、パーフルオロカーボン（PFC）、六フッ化硫黄（SF6）、メタン（CH4）、亜酸化窒素（N2O）、三フッ化窒素（NF3）他
 ※4 エネルギーの消費量削減/再生エネルギー利用/転換等による削減とオフセット
 ※5 GHGプロトコル：温室効果ガス排出量算定の国際的な基準

気候変動によるリスクのガバナンス

当社は2019年にマテリアリティ及び環境方針を取締役会で議決しました。マテリアリティの中では解決すべき社会課題の一つとして環境保護を定義しています。気候変動への対応がグローバルで進む中、当社は気候変動が経営や社会に及ぼすインパクトを評価し、カーボン・ニュートラルを柱とした積極的な対応を今後も推進していきます。また、これらのマネジメントを適切かつ効果的に行うガバナンス体制を構築しています。



シナリオ分析と戦略

当社のビジネスモデルは、いわゆるコールセンターのモデルが売上のほぼすべてを占めます。約40拠点のうち自社資産は1拠点であり、それ以外は賃貸契約のテナントとして、すべて屋内での操業を行っています。オペレーターは各拠点へ通勤して業務を行っており、一部は在宅型の業務となっています。売上と利益は基本的に従業員数及び拠点数に比例している度合いが大きいモデルとな

ります。温室効果ガス排出の主な原因は拠点での電力消費と、従業員の通勤/出張となります。

将来の気温上昇が4°Cのシナリオと2°C未満のシナリオを選び、リスク・機会の分析を行い、今後の戦略への影響を評価しました。また、今回取り上げたシナリオ以外のシナリオも広く参照しながら分析を行い、具体的な世界観のイメージを高めて検討を行いました。

シナリオ		4°Cシナリオ	2°C未満シナリオ
シナリオの世界観		パリ協定に基づいて各国で政策が実施されるが、平均気温が4°C程度上昇してしまう状況。気温上昇が引き起こす様々な事象が、事業に影響を及ぼす程度が高い社会	平均気温の上昇が2°C未満に抑えられ、エネルギーに関する構造転換が実現する状況。一方で転換のための移行コストの影響が事業に及ぼす程度が高い社会
参照したシナリオ	移行	IEA SPS (STEPS) 等	IEA NZE2050 等
	物理	IPCC (AR6) SSP5-8.5 等	IPCC (AR6) SSP1-1.9 等

「IEA World Energy Model Documentation WEO2021」「IPCC AR6 WG II - Climate Change 2022」



シナリオの分析結果（リスクと機会）

リスク項目	視点の例		視点の例		影響	対応方針	
	リスク	機会	リスク	機会			
移行リスク	政策	規制強化/ 開示義務拡大	エネルギー 効率の上昇	炭素税導入による コストの増加	—	小/— 炭素税は売上の約0.1%程度であり、 今後使用するビルや交通機関が脱炭素化 されていくため、超えることは無い想定	
	技術	低炭素技術への入替/ 新技術への投資損失	低炭素関連 技術の開発	(価値が低下する或 いは座礁するような 技術はない)	低炭素技術を活用した 運営を広げることによる 顧客からの選好の拡大	—/小	競合も同様のレベルになると 想定されるため、 大きな差別化要因にはなりにくい
	市場	消費者行動の変化/ 原材料費高騰	新しい市場 へのアクセス	エネルギー価格上 昇に伴う電力調達 コストの増加	—	小/—	オフセットのための再生エネルギー調達 コストが割高になるが影響は小さい
	評判	消費者選好の変化/ 社会からの批判	変化への積極 的な対応による 選好の拡大	脱炭素化への対応 の遅れによる評判 の低下	積極的な行動による 選好の拡大と増益 採用や離職率への好影響	小/小	他社と同レベル以上の計画のため 評判低下リスクは小さい さらに積極的な姿勢をもつ
物理リスク	急性	異常気象の 深刻化と増加	事業のレジリ エンスがもた らす価値の増 加	大雨や台風の災害 による拠点機能停 止に伴う売上減や 復旧費用の増加	災害に影響を受けない BCP機能向上による 受託業務の増加	小/小	各立地の災害マップや標高、 過去の災害発生を評価予定 在宅型事業モデルの拡大
	慢性	平均気温や 海面の上昇	—	屋外作業における 生産性低下	—	小/—	将来的に屋外業務の受託が増えた場合に リスクとなることを戦略的要因として認識する

リスク管理

気候変動リスクの特定

サステナビリティ推進部が各部門と連携してリスクと機会を洗い出して財務インパクトを評価するとともに定期的な見直しを行います。例えば飲料業界（飲料の売上増）や製薬業界（感染症薬の売上増）、食品業界（原材料高騰）、エネルギー業界（大幅な事業構造変化）など当社顧客の業界のリスク分析結果を参照し、業界別の当社への影響を評価していきます。

全社リスク管理との関連

経営企画部が管掌する全社のリスク管理体制と、サステナビリティ推進部が管掌する気候変動に関するリスク管理を連動させてリスクマネジメントを行います。気候変動に関するリスクについてはサステナビリティ推進部の分析をふまえ、両者が共同で重要度や影響度の分析を行い、対応策の策定を行います。その結果は、代表取締役が委員長を務めるサステナビリティ推進委員会へ報告されます。重要な事項については、サステナビリティ推進委員会より取締役会へ年1回以上の報告を行います。

指標と目標

- 当社は「気候変動に対する方針」に基づき、2040年までにカーボン・ニュートラル（ネット・ゼロ）を目指します。その実現に向けた具体的な各年度の目標値や実績値は定期的に開示を行います。
- カーボン・ニュートラルの実現に向けては、削減活動と同時に、太陽光発電／風力発電等のクリーンエネルギーの全面的な利用を進めます。
- 使用エネルギーの削減目標（事業用施設での電力使用量）年平均1%以上の削減を目標とします。
- TCFDの提言に沿った気候変動に関連するリスク・機会及び、当社への影響を開示しています。
- SBT1.5°C認証の取得を目指します。（コミットメント済）
- CDPへの情報開示を2022年から行います。（対応中）



担当役員メッセージ

人と働き方の多様性を実現し、
持続的成長を目指します



株式会社ベルシステム24ホールディングス
取締役 副社長執行役員 早田 憲之

当社では様々なバックグラウンドを持つ3万人以上の従業員が働いており、我々は以前から多様性の高い組織でありました。昨年制定した重要課題（マテリアリティ）のトップには「人と働き方の多様性」を掲げており、我々が持つこの最大の特徴を、今後も社会とともに成長していくための力としても位置づけようと考えています。

この多様性拡大に向けて重要な役割を担う「ダイバーシティ推進グループ」という部署が2016年に設置されました。そこでは、組織における女性のさらなる活躍の推進やセクシャルマイノリティの理解促進、テレワークによる働き方改革及び両立支援などの重要な活動を行ってきています。

一方で、我々が行動理念の中で掲げている「楽しく、安心して働ける、人に優しい職場（コミュニティ）」を実現するためのベースとなる、従業員とさらには当社の事業活動や取引に関わる総ての外部関係者の基本的人権を尊重することを定めた「人権方針」も昨年制定いたしました。この方針に基づいて、まず人権に関わるようなプロセスを把握して調査を行い、苦情などの声を直接すくい上げる窓口を設置し、専門部署において内容の分析・管理を行い、是正や再発防止を確実に担保していく仕組みを構築しています。

また、企業理念を従業員により近づけるために、全社員向けの行動規範としての「HRポリシー」も制定しました。各人の業務の中で企業理念を具体的なアクションとして変換することができるように、3つの短いキーワードを定めて、それらを「ともに成長する」／「チャレンジする」／「磨き続ける」としました。

さらに、HRポリシーの理念の下で、現場で日々働いている「コミュニケーター」に対して新しい人事制度を導入しました。この人事制度では、勤務の評価結果に応じてコミュニケーターにも年2回の一時金を支給し、日々の努力を積極的に評価する仕組みを作りました。また、自分の得意なことを活かせる「スペシャリストコース」を設け、さらに、働く時間が短い人でもキャリアアップを目指せるような昇進及び報酬の仕組みをつくりました。これらによって、「人と働き方の多様性」を組織が持ちながらも、同時に皆が働きやすい環境を整備してきてお

り、喫緊の社会的テーマでもある職場の安全・衛生も含めて、今後も取り組みを強化していきたいと考えています。

当社は各拠点における地域に根差した人材、言い換えれば「人的資本」を中心に構成されています。その「人的資本」をインプットとして事業を動かし、結果として収益とともに「増幅・拡張された人的資本」を社会にアウトプットするという基本構造が当社の価値創造モデルです。働きながらノウハウやスキルなどのいわゆる「知的付加価値」を創造してもらい、社会での活躍の機会をより増やしてもらうことが、我々と社会との「共通価値」であると考えています。そのため、当社において「教育」は最大のテーマであり、これまでも人材開発に注力してきています。

我々は事業の特性上約40の拠点を全国に持っておりますが、採用に関してはそれぞれの地域に根差した活動を行って効果的な活動を展開してきており、そのために「フィールドHR」という採用専門の組織を全国に配置しています。最近では、これまでは採用を見送っていたような人材を一旦採用させていただき、就業前に特別なトレーニングを提供して現場に送り出す「SUDAchi」と呼んでいるプレ・トレーニングのプログラムを2017年から現場で提供しています。そこでは、PCのスキルや仕事の仕方など、さらに補強したほうがよいとみられたスキルを前もって習得していただき、安心して長く働いて行けるようにサポートしています。従業員がもつ就業時の不安を取り除き、さらに組織としての採用・定着の強化という両面で効果があるこの取り組みは、2019年に日本HRチャレンジ大賞で採用部門優秀賞を受賞いたしました。

最近、社会的にはテレワークが推進されていますが、当社においても、在宅による業務の遂行を積極的に拡大しています。それにより、たとえば育児や介護あるいは地方への転居など、様々な事情と両立できる働き方を提供していき、時間や場所の制約に影響を受けにくい、「働き方の多様性」の高い就業環境を実現したいと考えております。そのための制度面や技術面の整備をスピーディに進め、人材確保の面からも競争力の強化された組織にしていきたいと考えています。

人権方針

我々はすべての事業活動及び取引に関わる人々の権利を尊重します。

1. 人権に関する基本スタンス

我々は、事業活動及び取引に関わるすべての人々の権利を尊重します。国連の「国際人権章典」（世界人権宣言と国際人権規約）、「ビジネスと人権に関する指導原則」及び「国連グローバル・コンパクト」、そしてILOの「労働における基本的原則及び権利に関する宣言」等の国際的な基準及び、各国・各地域の法令等を遵守し、より高い基準の適用を常に追求していきます。

2. 差別のない職場と社会

我々は、国籍、人種、民族、出生国、出身地、皮膚の色、宗教、思想・信条、言語、性別・性自認・性的指向・性表現、年齢、障がいの有無、婚姻、妊娠、健康状態、雇用形態、社会的身分などによる差別をすべての事業活動及び取引において行いません。

3. 安心できる安全な職場

長時間労働や強制労働などの無い適切な労働環境と安全衛生を確保し、あらゆるハラスメントを禁止します。また、ILO等の国際機関で定義されている労働原則・規定を遵守し、強制労働や児童労働を排除し、結社の自由及び団体交渉権等の権利を尊重します。また、最低賃金以上の適切な賃金を公正に支払うとともに、同一労働同一賃金の原則を保持します。

人権への取り組み

方針・基本的な考え方

多様性の尊重

多様な人材が多様な働き方をできることが当社の強みの一つであり、そのためにも人権尊重の活動を積極的に推進していきます。一方で、高い多様性を持つ職場の問題の一つである従業員間の摩擦等については、人権研修を全社員に実施し、内部通報制度等による把握と対応を行います。

我々は様々な個人差を個性や特性の豊かさにとらえ、単なる差をもって差別を行うことのない職場をつくりあげていきます。

4. プライバシーの保護

従業員やクライアント、最終消費者などの事業活動及び取引に関わるすべての人々のプライバシーの保護を確実に行います。

5. 課題の把握と改善

事業活動及び取引における人権に関わるプロセスを把握し、顕在的・潜在的な課題を人権デュー・デリジェンスにより特定・評価し、是正やリスク除去のための取り組みを行います。また、内部からのみではなく社外からの苦情などの声をすくい上げる苦情処理メカニズムを維持し、必要な場合に救済を行い、全体方針に反映させるサイクルを確実に運用していきます。取り組みの透明性を高め、社内外への内容の開示や対話を適切に行います。

6. 取引先へ人権配慮の働きかけ

我々は、お取引のあるすべての企業や個人のお客様に対しても、人権の尊重を働きかけていきます。

7. 教育・啓蒙

すべての役員と従業員への人権研修を通じて、人権保護の重要性の周知・理解を促進し、日常の事業活動や取引の中へ具体的な活動が組み込まれるよう浸透を図ります。

8. 責任者

我々は本方針に責任を持つ担当取締役を明確に定め、実践を担保するために取締役会による監督を行います。

子供の権利の尊重（次世代育成）

子どもの貧困率が先進国の中でも特に高いという日本の社会課題に対して、当社では広く人的資源への支援が事業的にも社会的にも重要であるというスタンスから、次世代育成に関する積極的な貢献をNPO等のステークホルダーとともに進めます。

我々は「児童の権利に関する条約」及び「子どもの権利とビジネス原則」を支持します。

児童労働を行わず、国内外のいかなる児童労働の根絶の方針を支持します。

現代奴隷及び人身売買への対応

当社は制定した人権方針に従い、「国連グローバル・コンパクト」や「ビジネスと人権に関する指導原則」等に基づいた国内外の事業活動を行っています。当社のすべての方針や規定・規約は現代奴隷や人身売買が発生しないための取り組みを含んでいます。

ILO中核的労働基準の尊重

「結社の自由及び団体交渉権」、「強制労働の禁止」、「児童労働の禁止」、「雇用及び職業における差別の撤廃」の4つのILO中核的労働基準を基本的人権の一つと考え、支持し遵守します。

外国人への配慮

外国人労働者・実習生・研修生に関しては公正・公平な労働条件や労働環境を提供することを前提としています。国外拠点については当該国の法令を遵守し、人権を尊重する立場を守ります。苦情処理のメカニズム及び人権デュー・デリジェンスの制度はグループ全体に適用します。

推進体制

人権を管掌する担当の取締役を配置して、取締役会の責任を明確にしています。また、関連するリスクや重要なテーマについては担当取締役から取締役会への報告が行われます。

担当取締役はサステナビリティ推進部を担当するCSR管掌役員と連携しながら、人権に関する経営方針等の検討を行います。

人権侵害の監視については法務・コンプライアンス部が中心となり、サステナビリティ推進部と連携しながら、両部署が常設の組織として施策の立案と実行、関連する研修の実施、対外活動など様々な活動を行います。

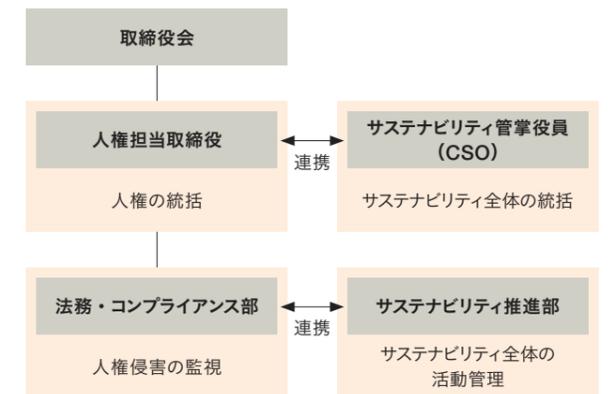
これまでの人権侵害の事案の発生による係争等は0件です。

先住民の権利の尊重

人権尊重へのコミットメントの一つとして、先住民が在住する地域での事業活動においては、先住民が固有の文化や歴史を持つことを認識し、事業活動を行う国・地域の法律や「先住民の権利に関する国際連合宣言」や「国際労働機関（ILO）第169号条約」等の国際的な取決めに定められた先住民の権利を尊重し、配慮を行っていきます。また、新規の事業投資案件の検討にあたっては、当該事業が先住民の権利に及ぼす影響について事前のチェックを励行していきます。

様々なステークホルダーとの取り組み

当社はステークホルダーへの提供価値や取り組み方針について「CSR方針」として定義しています。人権やダイバーシティを含め様々なテーマをステークホルダーとともに進めています。



人権デュー・デリジェンス

当社のビジネスモデルは、いわゆるコールセンターのモデルが売上のほぼすべてを占めます。国内約40拠点及び海外3ヶ国の当社グループの拠点において、当社従業員は自社社員／契約社員／派遣会社からの派遣社員／アルバイト等の臨時社員が働いています。当社は自らも小規模な派遣事業を行い、自社の社員を顧客企業に派遣しています。

2019年から人権デュー・デリジェンスを行い、第一段階として全体感とリスクの所在の大まかな見極めを行い、本格的な人権デュー・デリジェンスの準備を行ってきました。またその結果に基づいた人権研修をつくり、全社員必須の研修として実施してきています。

今後は、人権デュー・デリジェンス専門家と共同で人権デュー・デリジェンスのプロセスの高度化を行っていきます。

ダイバーシティ・インクルージョン

方針・基本的な考え方

我々の企業理念である「楽しく、安心して働ける、人に優しい職場（コミュニティ）」の実現のため、我々はダイバーシティを経営の中心に置き、マテリアリティにおいても最重要事項として「人と働き方の多様性」を定めています。

様々な個性を持つ社員一人ひとりがその能力を最大限活かすことで、これまでの事業成長に結びついてきまし

た。当社は、すべての社員が仲間や会社から尊重され、そして信頼されていると感じながらさらにパフォーマンスを上げることができる環境が必要であると考えます。

我々は以下の「ダイバーシティ・インクルージョンの基本方針」に基づき、社員の個性やバックグラウンドを理解し、一人ひとりが活躍できるための制度や組織風土づくりを進めていきます。

ダイバーシティ・インクルージョンの基本方針

1. すべての人が持つ個人差は個性や特性の豊かさであり、単なる差を持って差別を行うことがない安心な職場をつくり続けていきます。
2. 我々がもつ多様性の豊かさを、組織の競争力や社会の持続性を支える力として成長させ続けていきます。
3. 意思決定の機能や階層に対する公正な影響力を、バランスをもって女性や障がい者、少数のグループなどが持てるように、多様性の観点からも制度や施策を高度化していきます。
4. 2025年迄に役員*1の女性比率を1割以上及び、管理職*2の女性比率を2割以上とすることを目標とします。採用・育成や営業、管理などすべての業務における人員構成についても常に多様性や機会の均等を重視した事業運営を行い、それを尊重する組織風土を育てていきます。
5. 多様な人材がそれぞれの能力を最大限に発揮できるように、働き方の多様性の実現を目指し、従業員のライフイベント／ライフステージに合わせた制度を整備していきます。
6. 心と体の健康の維持・増進を推進していきます。多様な人材の多様な働き方は、従業員の健康づくりが基礎であると考え、健康経営を積極的に進めていきます。

*1：取締役／監査役／執行役員 *2：マネージャー職以上

2022年5月1日制定

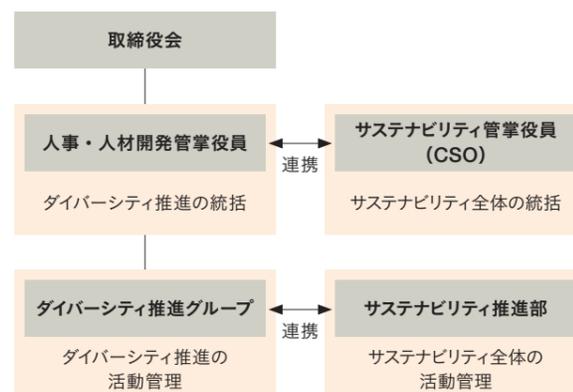
代表取締役 野田 俊介

ダイバーシティ担当取締役副社長執行役員 早田 憲之

推進体制

ダイバーシティを管掌する担当の取締役を配置して、取締役会の責任を明確にしています。またその配下にダイバーシティ推進グループを設置し、ダイバーシティに関する経営方針の検討、施策の立案と実行、関連する研修の実施、対外活動など様々な取り組みの中心として活動を行っています。関連するリスクや課題の管理も継続的に行い、重要なテーマについては担当取締役から取締役会への報告が行われます。

サステナビリティ全体を管掌する役員（CSO）と、配下のサステナビリティ推進部とも緊密に連携をとりながら、より効果的な推進を行っています。



雇用・福利厚生

方針・基本的な考え方

当社はマテリアリティの最重要テーマとして「人と働き方の多様性」を定めています。これまでも3万人を超える多様な人材が事業を支えてきました。コアタイムのないフル・フレックス制度やモバイルワーク制度などの

働き方改革や、両立支援等の諸制度の整備、福利厚生の拡充などを通じて、「楽しく、安心して働ける職場（コミュニティ）づくり」を進め、人材が最大限能力を発揮できるよう取り組んでいます。

労働法令及び基準の遵守徹底

- 当社は人権方針を制定し、ILOの「労働における基本的原則及び権利に関する宣言」を尊重し、「結社の自由及び団体交渉権」、「強制労働の禁止」、「児童労働の禁止」、「雇用及び職業における差別の撤廃」の4つの中核的労働基準を遵守しています。
- 楽しく、安心して働ける、人に優しい職場をつくるため、長時間労働や強制労働などの無い適切な労働環境を確保し、あらゆるハラスメントを禁止しています。最低賃金以上の適切な賃金を公正に支払うとともに、同一労働同一賃金の原則を保持しています。
- 労働基準法、労働安全衛生法を遵守し、そのための具体的な方針として当社では「安全衛生管理規則」を制定し、労働災害の防止及び健康増進に注力しています。
- 法令に基づいて健康診断やストレスチェックを行い、安全衛生等に関する必須研修を導入し、社員の意識を高めるための啓蒙活動を行っています。
- 労務問題に対しては「労務相談報告シート」を導入し、カウンセリングルームを設けています。また、内部通報制度に基づいた内部及び外部（弁護士）の窓口を設置して、広く苦情等をすくい上げる仕組みを設け、確実な救済と対応を行える体制をとっています。

福利厚生

企業内保育所の設置
従業員の育児を支援するため、沖縄／札幌／福岡の3つの拠点に、社員向けの育児所「ベルキッズ」を併設しています。



急な出費などのケースを支援するための、給与前払い制度である「プリポケ」を導入しています。



様々なサービスや施設が利用できる仕組みを「ベネフィット・ステーション」として提供しています。（ベネフィットワン社と提携）



株主である伊藤忠商事が主催する「伊藤忠ファミリーフェア」に参加し、割安での物品・サービスの入手をサポートしています。



当社が2016年にコールセンターのパビリオンを出展した「キッズニア東京」のスポンサー従業員の優待制度を提供しています。



人材開発

方針・基本的な考え方

HRポリシー

我々と社会の共通する重要課題としてマテリアリティを定義しています。その中では「人と働き方の多様性」が最も重要であるとし、次に「人材のパフォーマンス向上（質と生産性）」であると定めています。

それらを踏まえ、「人材」に関する当社の考え方と価値観をまとめた「HRポリシー」を制定しています。バックグラウンドが違う多様な社員が、企業理念にある「楽しく、安心して働ける職場（コミュニティ）」を実現し、また各社員が業務の中で企業理念を具体的なアクションとして変換することができるように、3つの短いキーワード

「ともに成長する／チャレンジする／磨き続ける」として全社で共有しています。

HRポリシーの価値観を持って社員が働くこと、そして会社は機会の提供や働きがいのある環境の整備でサポートすることにより、社員も会社もよりサステナブルで、より強く、より良い状態になることを目指しています。



ともに成長する
チャレンジする
磨き続ける

重点目標

- プロフェッショナル育成
世の中で通用するビジネスプロフェッショナルを目指す社員を対象に、業界・職種を問わず、広く世の中一般で求められるコンピテンシーの強化のための研修プログラムを提供します。
- リーダー育成
リーダーとしてベーシックなスキル・スタンスを獲得するためのプログラムと、当社の事業をリード・発展させることのできる人材を育成するための次世代リーダー育成プログラムを実施します。
- 契約社員の定着率向上
多様な人材が多様な働き方をできるような、人事・評価制度や報酬制度の最適化を行い環境を作り上げていきます。

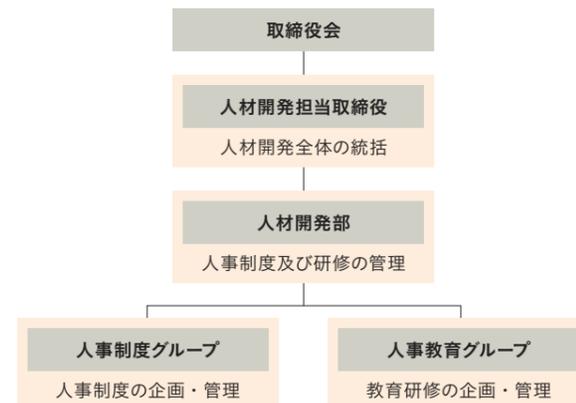
成果指標

- 人材育成のための研修への投資
2025年までに、人材開発のための研修への投資を2021年度の売上対比0.3%から、+0.03%増加させて0.33%とすることを目標とします。
- 女性リーダーシップ
2025年迄に役員女性の比率を10%以上、管理職の女性比率を20%以上とすることを目標とします。

推進体制

人材開発を管掌する取締役を配置し、その配下に人材開発部を設置して教育及び人事制度を総合的に企画／設計／構築する体制としています。

研修に関する常設の専任部署として人事教育グループを設置し、従業員の研修を中心とした人材の価値向上への取り組みを積極的に進めています。



労働安全衛生・健康経営

方針・基本的な考え方

当社は多様な社員一人ひとりが能力を最大限発揮することが企業価値の継続的な向上につながると考えております。この実現に向けて、すべての社員が安心して職務に集中できる環境の整備に向けて取り組みを進

めています。

健康経営の推進に取り組み、特に「こころの健康経営」については全社の意識を高めるために、従業員参加型の検討チームを立ち上げています。

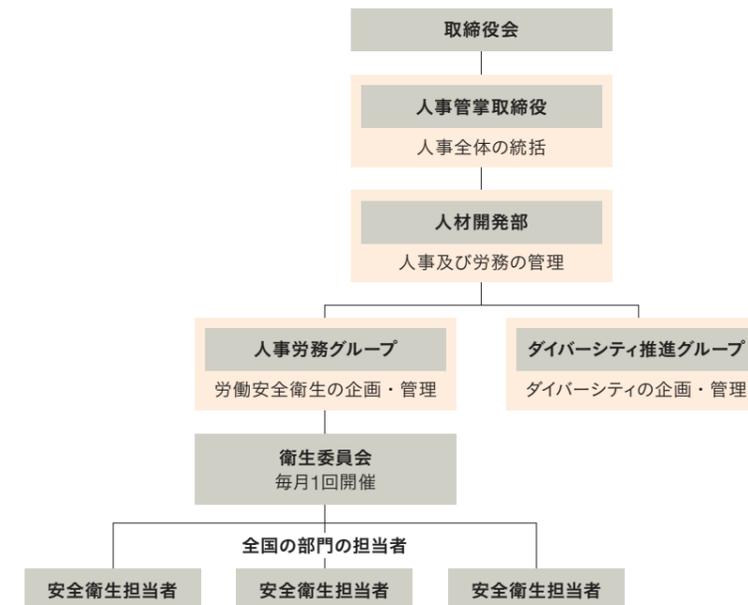
推進体制

人材開発部を管掌する取締役を配置し、その配下に「人材開発部」を設置して労働安全衛生を総合的に企画／設計／構築する体制としています。労働安全衛生に関する常設の専任部署として「人事労務グループ」を設置し、従業員の労働環境のさらなる向上に向け、様々な取り組みを積極的に進めています。「安全衛生管理規則」を制定して、人事労務グループの配下に「衛生委員会」を設置し、全国の安全衛生担当者を統括し、毎月1回委員会を開催しています。

衛生委員会は右記のテーマを含め、労働環境の改善のための様々な取り組みを進めています。

- 職場環境の把握と改善
- 長時間労働の管理と対策の導入
- 健康診断等の健康管理
- メンタルヘルスへの対策（カウンセリングルーム、ストレスチェック等の運営）
- 労働災害の防止
- その他（休暇取得促進等）

「健康経営」の推進については、人事労務グループとともに、ダイバーシティ推進グループが様々な取り組みを進めています。





担当役員メッセージ

経営の効率化を図りつつ、 透明性と健全性を確保した 企業運営に努めます

株式会社ベルシステム24ホールディングス
取締役 常務執行役員 辻 豊久



当社は、「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」という企業理念のもと、当社グループを取り巻くすべてのステークホルダーの皆様と良好な関係を構築し、継続的な企業価値の最大化を図るべく、より良いコーポレート・ガバナンスの実現に向けた取り組みを続けています。

そのためにも、コーポレート・ガバナンスの仕組みの継続的強化を行っていくことが経営上の重要課題であり、監査役会設置会社として監査役会からの監視に加えて、複数の社外取締役を選任し、経営の監督機能を強化しております。また、当社を取り巻く経営環境の変化に迅速に対応するため、執行役員制度を導入し、機動的な業務執行を図っております。現在では取締役会における独立社外取締役の比率は3分の1以上を維持しているほか、独立社外取締役及び独立社外監査役の選任にあたっては、東京証券取引所が定める「独立性基準」を踏まえ、当社独自の独立性に関する基準を策定し独立性の確保を重視しております。取締役会

と監査役会はそれぞれ毎年実効性評価を行っており、取締役会は取締役全員、監査役会は監査役全員の合議により、実効性向上に向けての改善課題を検討しております。また、任意の委員会として指名委員会・報酬委員会を設置し、人事及び報酬に関する意思決定の透明性を高めているほか、業績連動型株式報酬制度を導入し、中長期的な業績向上と企業価値増大を図っております。

さらに、内部統制委員会を設置し、内部統制システム上の課題を定期的に検討しているほか、内部通報制度である「企業倫理ホットライン」を通じて組織的な内部牽制機能の強化を図っております。

また、当社は株主・投資家等のステークホルダーの皆様に対する適時・適切な情報開示を重視しており、投資家向け説明会等を通じて様々なステークホルダーの方々との対話を引き続き促進してまいります。

こうした対話を通じて、長期的な視点でより一層の企業価値の増大につなげていきたいと考えております。

入し、現場レベルでの実現にも注力しています。

また、法令や行動規範に違反したケースに関しては、当社の内部通報制度の内部窓口及び社外の弁護士事務所に設置した外部窓口を利用した通報を行える体制を整えています。また内部通報制度の社内周知にも注力しています。

近年コンプライアンスが対象とする概念の範囲は、単に「法令遵守」ということだけでなく、企業それぞれの規則や約束、一般常識や良識、道徳観念、さらには倫理観に至るまで広く該当するようになってきています。当社はコンプライアンスに関して一切の妥協をせず、経営の最優先事項として継続的に取り組んでいます。

コンプライアンス

方針・基本的な考え方

当社は企業理念の中で「我々は企業としての社会的責任を果たし、持続的で健全な成長を目指します」と謳っています。社会の一員としての基本的な責務を果たすとともに、成長によってその範囲を広げていくことで、より多くの豊かさを社会へ還元する努力を常に行っています。

企業理念の精神の実現に向けて、コンプライアンスの観点から具体的な行動をまとめた倫理規程として「ベルシステム24グループ行動規範」を2012年に発行しています。本規範をすべての役員と、契約社員を含めた従業員へ冊子として配布するとともに、行動規範研修及びコンプライアンス研修を全社員必須のプログラムとして導

推進体制

グループで組織横断的にコンプライアンス態勢を強化するために「コンプライアンス委員会」を設置しています。委員長は法務・コンプライアンス管掌取締役とし、幅広い部門の代表が委員となり、四半期に1回開催しています。また毎年7月をコンプライアンス月間として定めて活動を強化しています。

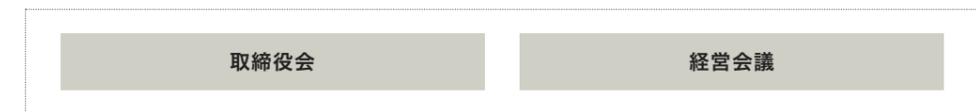
コンプライアンス委員会ではコンプライアンス事案に係る以下の取り組みを行っています。

- コンプライアンスに関する目標の設定
- コンプライアンス事案の情報管理
- 対応方針・対応策の策定
- 発生部門等への対応指示及び進捗管理、支援
- 発生抑止に向けた予防的措置の方針決定
- 企業風土の醸成及び、再発防止に向けた研修等の管理

コンプライアンス委員会のメンバー構成

委員長	法務・コンプライアンス部管掌執行役員CCO 兼 人材開発部管掌執行役員
副委員長	経営企画・事業戦略管掌執行役員
オブザーバー	常勤監査役
委員	<ul style="list-style-type: none"> ● 財務統括部 兼 総務部管掌執行役員CFO ● 情報システム部管掌執行役員CIO ● 監査部長 ● 人材開発部長 ● 法務・コンプライアンス部長 ● ベルシステム24 FHR部長 ● ベルシステム24 事業管理部長

推進体制図



取締役会及び経営会議への報告

毎四半期に一度の開催		コンプライアンス委員会	
委員長	法務・コンプライアンス部管掌執行役員CCO 兼 人材開発部管掌執行役員	委員	財務統括部 兼 総務部管掌執行役員CFO 情報システム部管掌執行役員CIO 監査部長 人材開発部長
副委員長	経営企画・事業戦略管掌執行役員		法務・コンプライアンス部長 ベルシステム24 FHR部長 ベルシステム24 事業管理部長
オブザーバー	常勤監査役		

グループ全体からの事案の取りまとめ



コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスについて詳細は当社HPをご参照ください。
<https://www.bell24.co.jp/ja/company/governance/corporategovernance/>



コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

当社は、株主をはじめ、クライアント、取引先、従業員等の当社グループを取り巻くすべてのステークホルダーと良好な関係を構築するとともに、その信頼を得ることが企業価値の最大化に不可欠であり、そのた

めにはコーポレート・ガバナンスの充実が重要な経営課題の一つであるとの認識のもと、経営の効率化を図りつつ、透明性と健全性を確保した企業運営に努めております。

会社の機関の内容

当社は、取締役会の監督機能強化の観点から、過半数を占める社外取締役による監督機能に加え、社外監査役を含めた監査役による監査機能の組み合わせが、全体としての経営の監視機能として有効であるとの判断のもと、監査役会設置会社体制を採用しております。

また、当社グループを取り巻く経営環境の変化に迅速に対応するため、執行役員制度を導入し、機動的な業務執行を可能とすることで、経営スピードとコーポレート・ガバナンスとの両立を図っております。

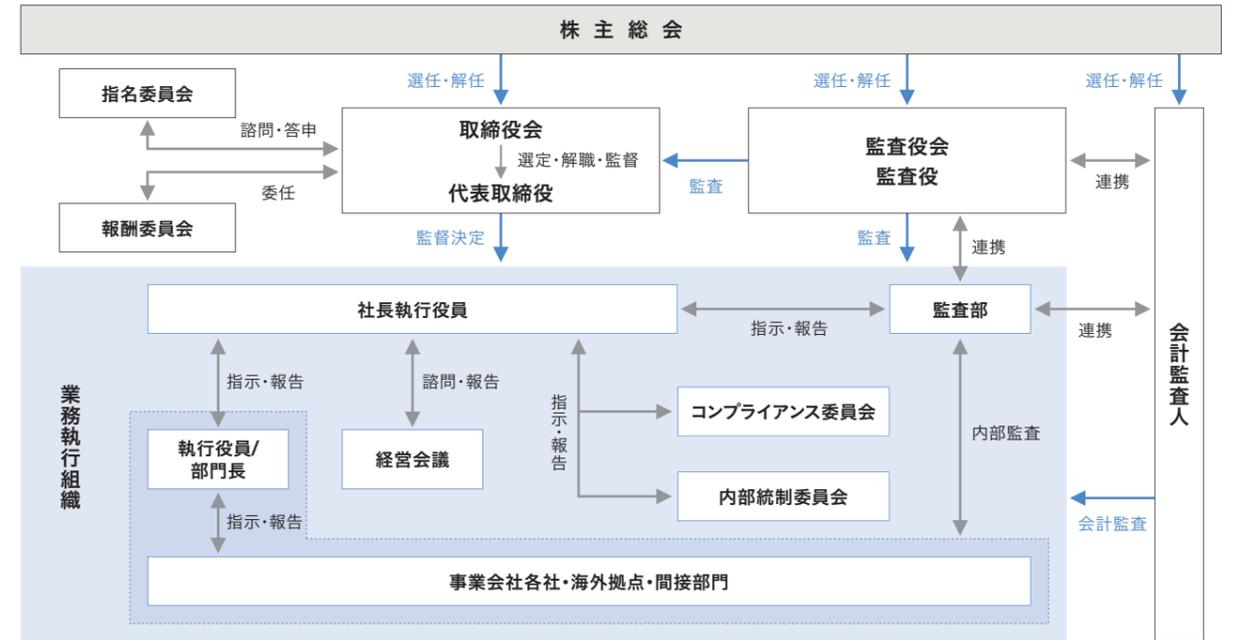
取締役会

取締役会は、毎月開催する他、必要に応じて随時開催し、法令、定款、取締役会規程その他の社内規程等に従い、重要事項を決定するとともに、取締役及び執行役員の業務執行を監督しております。取締役会は9名の取締役で構成されており、その中には、取締役会の監督機能を強化すべく3名の独立社外取締役が含まれております。また、独立役員1名を含む監査役3名も取締役会に出席しております。

監査役会

監査役会は、監査役3名（そのうち2名は社外監査役で1名は独立役員）で構成され、毎月開催する他、必要に応じて随時開催し、取締役の職務執行を監査しております。また、監査役は、取締役会への出席の他、常勤監査役による経営会議等の重要な会議への出席や重要書類の閲覧、全国各事業所への往査等を通じて、会社の状況を把握するとともに、重要な意思決定の過程と業務執行の状況の確認を行い、法令、定款及び社内規程等の遵守状況並びに内部統制の有効性（想定されるリスクへの対応状況）を監査し、改善点について適宜執行側に提言しております。また、会計監査人より四半期レビュー報告を受けるほか、定期的に連携し、会計監査人の監査の相当性を確認するとともに、監査部を加えた三様監査連絡会を四半期ごとに1回開催し、リスク情報の共有や意見交換を行い、監査品質の向上に努めております。

コーポレート・ガバナンス体制の概要



役員 (2022年5月27日時点)

スキルマトリックス

	氏名	事業戦略	グローバル	DX・テクノロジー	人材	企業経営	財務・会計	法務・リスクマネジメント
取締役	野田 俊介 代表取締役	●	●	●	●	●		
	早田 憲之 取締役	●			●	●		●
	辻 豊久 取締役	●		●		●	●	
	呉 岳彦 取締役	●			●	●		
	堀内 真人 社外取締役	●		●				
	山口 拓哉 社外取締役	●				●		
	石坂 信也 社外取締役	●	●	●		●		
	鶴巻 暁 社外取締役				●			●
監査役	高橋 真木子 社外取締役			●	●			
	濱口 聡子 常勤監査役				●		●	●
	渡邊 和紀 社外監査役						●	●
	山浦 周一郎 社外監査役						●	●

DATA

会社情報

40 財務ハイライト

41 会社概要

財務ハイライト

	2018年2月期	2019年2月期	2020年2月期	2021年2月期	2022年2月期
売上収益(百万円)	115,618	121,113	126,663	135,735	146,479
売上原価(百万円)	△ 93,604	△ 97,478	△ 101,667	△ 108,294	△ 116,222
売上総利益(百万円)	22,014	23,635	24,996	27,441	30,257
販売費及び一般管理費(百万円)	△ 12,666	△ 13,369	△ 13,754	△ 14,930	△ 16,571
その他の収益(百万円)	272	130	150	223	304
その他の費用(百万円)	△ 301	△ 1,816	△ 287	△ 935	△ 756
営業利益(百万円)	9,319	8,580	11,105	11,799	13,234
税引前利益(百万円)	8,502	7,944	10,534	11,305	13,463
親会社の所有者に帰属する当期利益(百万円)	5,604	5,397	7,006	7,252	8,943
資産合計(百万円)	142,437	139,739	168,508	172,888	178,312
親会社の所有者に帰属する持分(百万円)	43,479	45,737	49,168	53,113	58,986
親会社所有者帰属持分比率(%)	30.5	32.7	29.2	30.7	33.1
ROE(%)	13.4	12.1	14.8	14.2	16.0
1株当たり親会社所有者帰属持分(円)	590.61	622.14	668.77	722.69	801.91
基本的1株当たり当期利益(円)	76.39	73.37	95.29	98.64	121.65
希薄化後1株当たり当期利益(円)	75.87	72.82	94.57	97.92	120.77
1株当たり配当金(円)	36.00	36.00	42.00	42.00	54.00
配当性向(%)	47.1	49.1	44.1	42.6	44.4
営業活動によるキャッシュフロー(百万円)	8,948	11,981	16,717	14,886	16,278
投資活動によるキャッシュフロー(百万円)	△ 4,508	△ 2,483	△ 3,213	△ 3,177	△ 2,431
財務活動によるキャッシュフロー(百万円)	△ 4,734	△ 8,759	△ 11,799	△ 13,955	△ 13,181
現金及び現金同等物の期末残高(百万円)	5,324	5,971	7,767	5,518	6,196