

2019年12月期は、過去最高の売上高・利益を達成

2019年12月期の経営成績

2019年12月期は、2019年10月の電気通信事業法改正に伴い、携帯電話端末の値引きに上限規制が設けられる等、事業環境が大きく変化しました。当社グループは電気通信事業法改正に適切に対応するとともに、お客様一人ひとりにあった商品及びサービスを提供できるよう努めました。

具体的には、ソフトバンクショップのデュアルショップ化(ソフトバンクショップにおけるワイモバイルの取扱い)をさらに進め、お客様により適した料金プラン及びサービスを両ブランドから提案できる店舗体制の構築を行いました。また、お客様満足度の向上に向け、Web来店予約の利用も推進しました。

当社グループが運営する直営キャリア認定ショップ数は、新規出店及び承継等により37店舗増加しました。承継した店舗は、移転・改装等に加えて、近隣の当社店舗との連携を図りながら、人材の採用・教育、最適な人材の配置を行い、収益の拡大を目指しました。

以上の結果、携帯電話販売台数が新規契約を中心に前期と比べて増加したこと等により、過去最高の売上高及び利益となりました。2019年12月期の連結業績は、売上高103,303百万円(前期比5.3%増)、営業利益4,375百万円(同35.5%増)、経常利益4,379百万円(同34.5%増)、親会社株主に帰属する当期純



利益3,040百万円(同43.7%増)となりました。

代表取締役社長 西川 猛

2020年12月期の見通し

2020年12月期は、2020年春から5G(第5世代移動通信システム)の商用化がスタートし、5G対応の最新スマートフォンや、中長期的にはIoT等の最新技術と連携した商品・サービスの登場が予想されます。また、同年4月には楽天モバイルのMNOサービスの本格始動が予定され、さらなる競争の激化も予想されます。

一方、雇用環境は、少子高齢化に伴い、慢性的な人手不足が続く見通しです。このため、ショップスタッフの採用は、引き続き売り手市場の中で推移すると予想されます。

2020年12月期の携帯電話販売台数は、電気通信事業法改正に伴う携帯電話端末の値引きに対する上限規制の影響等により、

新規契約を中心に2019年12月期と比べて減少する見通しです。

以上の見通しに基づき、2020年12月期の連結業績予想は、売上高96,000百万円(2019年12

(文中の将来に関する事項は、2020年2月12日現在において当社グループが判断したものであります。)

月期比7.1%減)、営業利益4,000百万円(同8.6%減)、経常利益4,000百万円(同8.7%減)、親会社株主に帰属する当期純利益2,600百万円(同14.5%減)を予想しております。

当社グループでは、ショップス

タッフのコンサルティング能力の向上、店舗運営の効率化、居心地のよい快適な店舗にするための改装、集客力のある好立地への移転等を行うことで、中長期的に店舗の収益性が向上するための取り組みを続けてまいります。

2020年12月期の配当について

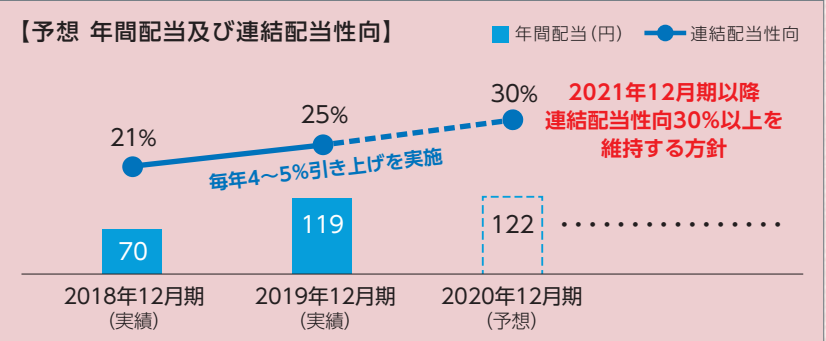
当社グループは、株主の皆様への利益還元を経営の重要課題と位置づけ、2020年12月期まで、連結配当性向を段階的に30%まで引き上げていくことを基本方針としております。

上記基本方針に基づき、2019年12月期の配当は、119円(連結配当性向25%)となりました。2020年12月期は122円(連結配当性向30%)を予定しております。なお、

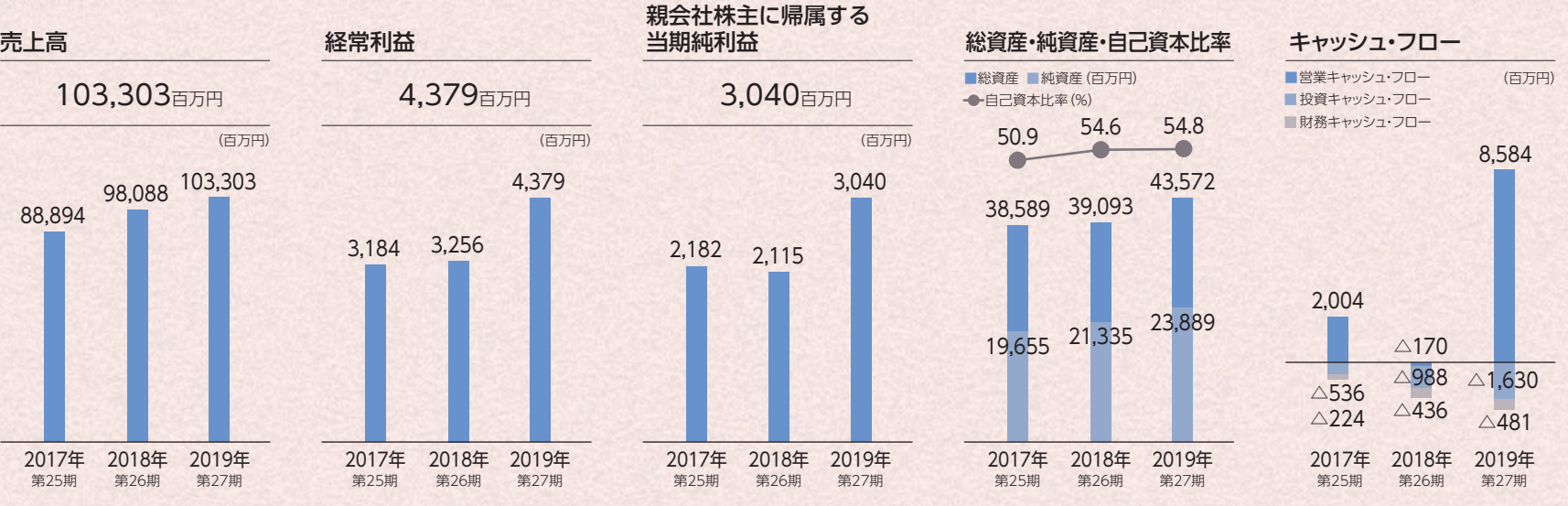
2021年12月期以降につきましては、連結配当性向30%以上を維持

することを基本方針といたします。

株主の皆様には、変わらぬご支援を賜りますよう、心からお願い申し上げます。



Financial Highlight 【財務ハイライト】



2020年12月期 事業環境見通し

当社グループの主な事業領域である携帯電話等販売市場は、2019年10月の電気通信事業法改正を受け、事業環境が大きく変化しております。これに加えて2020年は、5Gの商用化開始、楽天モバイルの本格サービスの開始等が予定されております。こうした事業環境の中で当社グループが中長期で成長していくためには、最新技術や多様な商材がもたらす素敵な未来の可能性の中から、お客様一人ひとりにあった選択肢をご提案できるよう、人材育成に注力し続けることが重要であると捉えております。（文中の将来に関する事項は、2020年2月12日現在において当社グループが判断したものであります。）



2019年10月の電気通信事業法改正が携帯電話販売に与える影響

2019年10月に、モバイル市場の競争の促進及び電気通信市場の環境の変化に対応した利用者利益の保護を図るために、電気通信事業法が改正されました。この改正により、通信料金と端末代金を分離した「分離プラン」が義務化され、通信契約時の携帯電話端末の値引きは上限2万円まで、解約違約金は上限1千円までとする上限規制も設けられ

ました。

法改正後、これまでのように高額のキャッシュバックや値引きを目的に通信キャリアを頻繁に乗り換えていたお客様が減少しました。当社販売実績を見ると、2019年10-12月の新規契約の携帯電話販売台数は前年同期と比較して減少いたしました。一方で、2019年10-12月における機種変更契約の携帯電話販売

台数は増加しております。この機種変更契約の増加は、iPhone11の発売による一時的な増加であることが推測されます。

電気通信事業法の改正の影響による新規契約の携帯電話販売台数の減少は暫く続くと思っており、2020年12月期における当社グループの携帯電話販売台数は2019年12月期と比較して減少する見通しです。

5Gの商用化、楽天モバイル本格始動等で市場活性化に期待

電気通信事業法改正を契機とする販売動向の変化以外にも、2020年は次の2つの変化も予定されております。

ひとつは、今春に開始される5Gの商用化です。5Gの世界では、4Gでは実現できなかったような超大容量のコンテンツをダウンロードできるようになります。例えば、スポーツ観戦の動画を見る

場合、会場内の多数の小型カメラを通じて自由に視点を換え、まるで自分が選手になったような感覚で観戦を楽しむことができるようになります。

中国と韓国ではいち早く5Gの商用化がスタートしており、実際に私は現地へ出向き5Gの世界を体感しました。4Gから5Gへの体感速度の変化は、3Gから4G

への変化以上の衝撃でした。現在、日本のほとんどの地域では不自由なく4Gのモバイル通信が利用できますが、出張等で山間部や海外に行くと一部3Gしか使えないことがあり、通信速度の遅さをストレスに感じる場合があります。私自身のこれまでの経験から、一度でも速い通信速度を体感した人は、遅い通信速度には戻れなく

なるでしょう。中期的には、5G対応のコンテンツやサービスが登場し、5G対応の最新スマートフォンへの買い替え需要が高まっていくと期待されます。

もうひとつは、2020年4月に予定されている楽天モバイルの本格サービスの開始です。報道等を見ると、ネットワーク品質を不

安視する声も多く、通信インフラが安定するまでしばらく時間を要することが予想されます。一方、eコマース領域に強みを持つ同グループのシナジーを活かし、大手通信3キャリアに対して競争力の高いサービスを打ち出してくると予想され、競争が激化する可能性もあります。

人材育成に注力

ここ数年のキャリアショップでは、光回線・電気・電子決済等のサービスのご案内等、携帯電話以外でお客様のライフスタイルに関わる商材の取り扱いが拡大しております。お客様のライフスタイルを丁寧にお伺いしたうえで、お客様に寄り添ったご提案をしていくことが、キャリアショップに求められるようになってきました。こうした幅広いニーズに対応するには、ショップスタッフのホスピタリティやコンサルティング能力を高めていくための人材育成が重要であると考えております。

採用にあたっては、ホームページや求人媒体に多くの社員の生の声を掲載する等、ありのままの姿を紹介し、キャリアショップで働く姿をイメージしてから入社して

もらうことで、入社後のミスマッチがないように努めております。

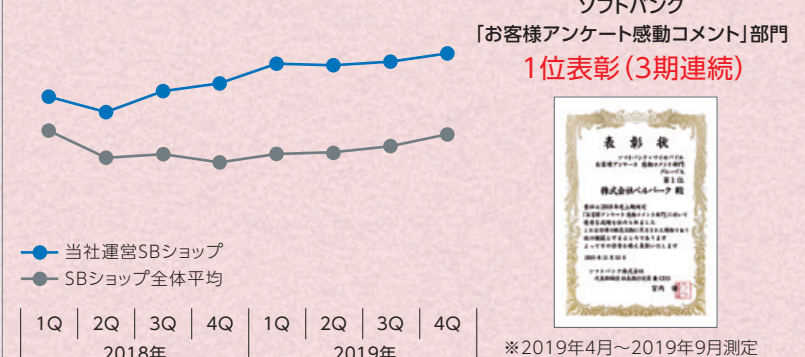
入社後の教育については、社会人として必要な知識やモラル習得のための研修を実施する教育グループ、現場で必要な知識や実践的なスキル習得のための研修を実施する研修グループの2つの専門部署を設けております。それぞれ複数のチームが、社員のレベルに応じて、社会人としての基本、コンプライアンス、店舗オペレーション、ショップ資格試験等の研修を行っております。また、当社従業員全体の約半分を占める女性従業員が活躍し続けられるよう、キャリアアップや仕事と育児の両立支援等の取り組みも進めております。

その他にも、接客力の高い従

業員を社内で表彰する等、従業員のホスピタリティやコンサルティング能力に対する意識を高める取り組みを実施しております。なお、ソフトバンク社が主催する「接客NO.1グランプリ2019」では当社従業員が1位と3位に入賞し、同社主催の「FY19法人訪販ロールプレイング大会」においても当社従業員が2年連続で1位に入賞いたしました。

こうした人材育成の取り組みがお客様満足度(CS)の向上に寄与しており、当社直営のソフトバンクショップでは、顧客ロイヤリティを数値化した指標「NPS」が前年より向上し、同業他社を上回る水準となりました。また、ソフトバンク社の「お客様アンケート感動コメント」部門におきましても、3期連続で1位に表彰されました。

当社直営SBショップにおけるNPS推移



※NPSとは、「Net Promoter Score (ネット・プロモーター・スコア)」の略で、顧客ロイヤリティ(企業やブランドに対する愛着・信頼の度合い)を数値化した指標です。「来店したお店をご家族やご友人にどの程度勧めたいと思いますか?」の質問に対する回答を、推奨者・中立者・批判者の3グループに分け、「推奨者の割合の% - 批判者の割合の% = NPS」として計算しております。

ソフトバンク主催接客No.1グランプリ2019 (2020年2月6日開催)



当社従業員
1位・3位に入賞

2018年…1位(2名)
2017年…2位、3位
2016年…1位、3位
2015年…1位、2位

ソフトバンク主催FY19 法人訪販ロールプレイング大会 (2019年10月25日開催)

当社従業員 1位に入賞(2年連続)

持続可能な社会の実現に向けて

当社は、バリューの一つである「私たちは、お客様や従業員、取引先、株主および地域社会などのステークホルダーとの相互繁栄に取り組めます。」に基づき、持続可能な社会の実現に向けた取り組みを進めております。

SDGs(持続可能な開発目標) 達成への取り組み

「SDGs(Sustainable Development Goals = 持続可能な開発目標)」とは、2015年に国連総会で採択された、経済・社会・環境の3つの面からバランスが取れた社会を目指す、17の目標と169のターゲットで構成される世界共通の目標です。当社は事業活動を通じ、以下取り組みによりSDGsの達成に向け貢献してまいります。



ESG	中核課題	取り組み	ゴール(SDGs)
環境 (Environment)	環境負荷の低減	●省電力化 ●ペーパーレス化 ●携帯電話の再利用	
社会 (Social)	事業活動を通じた社会貢献	●少子化問題への取り組み ●シングルマザー・ファザーの応援 ●青少年の安心・安全なインターネット利用	
		ダイバーシティ・ワークライフバランス	
ガバナンス (Governance)	組織統治	●コーポレート・ガバナンス ●コンプライアンス教育	

環境負荷の低減

環境に配慮した商材の販売やペーパーレス化を推進

当社は、日々の事業活動においてサステナビリティを意識し、環境負荷の低減に取り組んでおります。省電力化の取り組みとして、クールビズの推進、運営店舗における店舗空調設備の定期的な清掃・洗浄、照明設備のLED化等に取り

組んでおります。また、子会社の株式会社ビーラボでは、省電力のパーソナルエアーラーや体温で発電するスマートウォッチを販売しております。ペーパーレス化に向けた取り組みとしては、店頭業務や会議におけるタブレット端末の活用、労務関連資料の電子化等の取り組み等を進めております。この他にも、当社運営キャリアショップにおいて使用済み



「evaCHILL(エヴァチル)」



「MATRIX PowerWatch」



「DAVV(ダブ)」

携帯電話の回収を行っております。また、子会社の株式会社ビーラボでは使用済み携帯電話をセキュリティカメラとして使えるようにするスマートクレードルを販売しております。

事業活動を通じた社会貢献

少子化問題やシングルマザー・ファザーの応援に取り組む



日本の生涯未婚率が高まる中、子会社の株式会社ベルブライドでは、少子化問題の解決をミッションとし、婚活支援のサービスを提供しております。また、一般的に就労の困難さ、経済的な不安、社会的な孤立等の問題を抱える傾向にあるシングルマザー・ファザーの方に対しても、所得に応じて入会初期費用

(入会金+登録費)が無料になるプランを用意し、新たなパートナーとの出会いのきっかけを提供しております。2019年1～12月の成婚率(成婚退会者÷退会者合計)は58.6%、成婚者(婚約者)は41人でした。また、男女が1対1になり数分単位で話することができる婚活パーティーを定期的に開催し、毎月約150組のカップルが誕生しております。

安心・安全なインターネット利用の輪を社会に広げていく

当社では、青少年がインターネット上の有害な情報等に接触することを防ぐためのフィルタリング利用の促進や、イン

ターネットリテラシー・マナー等の向上を目指す啓発活動『e-ネットキャラバン』に参画し、全国に無償で認定講師を派遣し、小学生から高校生、保護者及び教職員向けに講座を開催しております。2019年度通期(1～12月)は、12,768名(児童生徒 11,041名、保護者 966名、教職員 761名)に対して講座を開催いたしました。



e-ネットキャラバン講座風景

ダイバーシティ・ワークライフバランス

女性従業員のキャリアアップ、仕事と育児の両立を支援する



当社が今後も成長を続けるためには女性の活躍が必要不可欠であると認識しており、「女性育成プロジェクト」を発足させ、女性管理職の育成を推進しております。「女性育成プロジェクト」では、管理職の女性が講師となり、ディスカッション・グループワーク形式で、「チームづくりとリーダーシップ」、「人材育成」、「産育休制度の活用」等をテーマとしたカリキュラムを実施し、キャリア

アップを目指す女性従業員を支援しております。

当社では従業員が子どもを育てながら仕事を続けられるよう、産育休から復職した従業員の子育て支援として、保育料の一部を負担する「保育手当」を支給するほか、育児



役員・従業員に占める女性の人数及び割合(2019年12月末現在)

	全体数	うち女性	割合
役員(社外取締役・監査役含む)	10名	1名	10.0%
従業員	1,873名	880名	47.0%
(管理職)	80名	9名	11.3%
(店長・副店長)	550名	179名	32.5%

時短勤務を希望する従業員に対して、「育児介護休業法」により定められる期限を超えて、子が4歳に達するまで利用可能としております。('育児介護休業法'では子が3歳に達するまで育児時短勤務が可能)また、店舗に復職した従業員が安心して働き続けられるよう、2018年10月に「ベルパークなでしこプロジェクト」を立ち上げ、復職した従業員だけでなく同じ職場で働く従業員の立場も踏まえたサポート策についても検討しております。

産育休の取得者・育休からの復職者・保育手当の支給対象者の人数(2019年12月末現在)

	人数
産育休の取得者	67名
育休からの復職者(2019年1-12月)	62名
保育手当の支給対象者	40名

Information【株主向け情報】

第27回定時株主総会のお土産のご紹介

当社では毎年、日頃よりご支援いただいております株主の皆様に感謝の気持ちをお伝えできるよう、株主総会のお土産をご用意しております。東京では手に入らない洋菓子を複数取り寄せ、「株主総会お土産選定委員会」による試食会を行い、従業員が株主の皆様にも「是非お勧めしたい!」と思える洋菓子を選定しております。

第27回定時株主総会(2020年3月24日開催)では、広島市で人気の洋菓子店、「ムッシュパネン」と「パティスリーラネージュ」の焼き菓子の詰合せをどちらかひとつお選びいただけるようご用意いたしました。



◀①ムッシュパネンの焼き菓子 ▲②パティスリーラネージュの焼き菓子



試食会の様子

①または②のいずれか
+
東京メトロ24時間券(前売り券)

※[2019.1.1-12.31 Bell-Park NEWS]は、2020年2月に作成したものであります。[第27回定時株主総会のお土産のご紹介]の掲載内容につきましては、新型コロナウイルスの感染拡大防止に向けた対応として変更または未実施となる場合がございます。また、本アンケートにご回答いただきました株主の皆様へのお土産の抽選につきましては、新型コロナウイルスの影響等により、変更、延期または未実施となる場合がございます。

役員構成 (2020年3月24日現在)

代表取締役社長	西川 猛
取締役営業本部長	古川 等
取締役管理本部長	石川 洋
取締役 営業本部副本部長 兼 営業本部SoftBank東日本事業部長	尾登 知 範
取締役	高須 武 男 ※1
取締役	秋田 芳 樹 ※1
取締役	大西 利佳子 ※1
常勤監査役	敦谷 敬 一 ※2
監査役	山川 隆 久 ※2
監査役	佐藤 誠 ※2

※1 社外取締役であります。 ※2 社外監査役であります。

株主優待

6月30日現在保有の株主様	12月31日現在保有の株主様	保有株式数
●1,000円相当のクオカード ●ベルブライド株主優待 割引券 1枚	●1,000円相当のクオカード ●ベルブライド株主優待 割引券 1枚	100株 (1単元)以上

■結婚相談所ベルブライドウェブサイト <https://www.bellbride.co.jp/>
(ベルブライド株主優待割引券について)
●本券をご利用いただくことで、結婚相談所ベルブライドの『スタンダードプラン』において入会時にかかる初期費用(入会金と登録料)を割引させていただきます。
●本券1枚につき、お一人様一回限り、有効期限内のみ有効とさせていただきます。
●ご本人様だけでなく、ご家族・友人・知人、どなた様でもご利用可能です。
●他のキャンペーン、割引特典と本券の利用を併用することはできません。
※ご利用方法につきましては、ベルパークHP「ベルブライド株主優待割引券-利用方法」をご覧ください。
URL https://www.bellpark.co.jp/ir/_1286/_1289/bride.html
※日本結婚相談所連盟において定められている入会審査の結果によりご入会いただけない場合もあります。

株式会社 ベルパーク

本店所在地 〒102-0093 東京都千代田区平河町一丁目4番12号

大株主情報 (2019年12月31日現在)

株主名	持株数(株)	持株比率(%)
株式会社光通信	1,970,100	30.72
株式会社日本ビジネス開発	1,754,400	27.35
西川 猛	1,443,900	22.51
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505224	484,400	7.55
ソフトバンク株式会社	238,500	3.72
株式会社ブロードビーク	121,400	1.89
STATE STREET BANK AND TRUST CLIENT OMNIBUS ACCOUNT OM02 505002	22,000	0.34
パーソルマーケティング株式会社	15,900	0.25
GOVERNMENT OF NORWAY	15,300	0.24
ベルパーク従業員持株会	14,600	0.23

※1 当社は、自己株式を318,997株保有しておりますが、上記大株主からは除外しております。
※2 持株比率は自己株式を控除して計算しております。

配 当

基準日	年間配当金		
	中 間	期 末	年 間(合計)
2020年12月期 (予想) [連結配当性向30%]	61円	61円	122円
2019年12月期 [連結配当性向25%]	38円	81円	119円

※2020年12月期の年間配当予想は、連結配当性向を30%とし、「2019年12月期決算短信【日本基準】(連結)」にて開示しております。2020年12月期の通期連結業績予想の親会社株主に帰属する当期純利益2,600百万円を達成した場合に基づき、計算しております。

今年の株主総会のお土産を抽選で50名の方に

アンケートにお答えいただいた株主の皆様の中から抽選で50名の方に、今年のお土産の中から、「ムッシュパネンの焼き菓子」「パティスリーラネージュの焼き菓子」のいずれか一品をお送りさせていただきます。

株主向けアンケート

株主の皆様の声をお聞かせください

当社は、株主の皆様の声をお聞かせいただくため、アンケートを実施いたします。お手数ではございますが、アンケートへのご協力をお願いいたします。

下記URLにアクセスいただき、アクセスコード入力後に表示されるアンケートサイトにてご回答ください。所要時間は5分程度です。

https://www.e-kabunushi.com

アクセスコード ●●●●●●

いいかぶ

検索

空メールによりURL自動返信

kabu@wjm.jpへ空メールを送信してください。(タイトル、本文は無記入)アンケート回答用のURLが直ちに自動返信されます。

携帯電話からもアクセスできます

QRコード読み取り機能のついた携帯電話をお使いの方は、右のQRコードからもアクセスできます。QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

本アンケートの締め切りは、2020年5月25日です。

※本アンケートは、株式会社 a2media(エー・ツー・メディア)の提供する「e-株主リサーチ」サービスにより実施いたします。(株式会社 a2mediaについての詳細 <https://www.a2media.co.jp>)
※ご回答内容は統計資料としてのみ使用させていただきます、事前の承諾なしにこれ以外の目的に使用することはありません。
●アンケートのお問い合わせ「e-株主リサーチ事務局」
TEL:03-6779-9487(平日 10:00~17:30) MAIL:info@e-kabunushi.com

上記とは別に、ご回答いただいた方の中から抽選で薄謝(図書カード500円)を進呈いたします。

株主の皆様からのご意見

アンケートへのご協力ありがとうございました。一部ではございますが、アンケートの結果をご紹介しますことができます。(アンケート実施期間:2019年9月12日~11月12日)

- 株式長期保有者に対する優遇制度の導入を検討願いたい。
- 携帯販売は大きな変換点にあると思うので、収益性の上がる販売サービスをしてほしい。
- 流動性が無い。もっと出来高を多くして欲しい。
- 成長戦略について詳しく知りたい。

株主メモ

事業年度	毎年1月1日から12月31日まで		
基準日	定時株主総会の議決権 中間配当 期末配当	毎年12月31日 毎年 6月30日 毎年12月31日	そのほか必要があるときはあらかじめ公告して定めた日
定時株主総会	毎年3月		
株主名簿管理人 特別口座の口座 管理機関	三菱UFJ信託銀行株式会社		
同連絡先	三菱UFJ信託銀行株式会社 証券代行部 東京都府中市日鋼町1-1 電話 0120-232-711(通話料無料) 郵送先 〒137-8081 新東京郵便局私書箱第29号 三菱UFJ信託銀行株式会社 証券代行部		
上場証券 取引所	東京証券取引所JASDAQ(スタンダード)		
証券コード	9441		
公告の方法	電子公告により行う 公告掲載URL https://kmasterplus.pronexus.co.jp/main/corp/9/4/9441/index.html (ただし、電子公告によることができない事故その他やむをえない事由が生じたときは、日本経済新聞に掲載して行います。)		

(ご注意)
1. 株主様の住所変更、単元未満株式の買取請求その他各種お手続きにつきましては、原則、口座を開設されている口座管理機関(証券会社等)で承ることとなっております。口座を開設されている証券会社等にお問合せください。株主名簿管理人(三菱UFJ信託銀行)ではお取り扱いできませんのでご注意ください。
2. 特別口座に記録された株式に関する各種お手続きにつきましては、三菱UFJ信託銀行が口座管理機関となっておりますので、上記特別口座の口座管理機関(三菱UFJ信託銀行)にお問合せください。なお、三菱UFJ信託銀行全国各支店にてもお取次ぎいたします。
3. 未受領の配当金につきましては、三菱UFJ信託銀行本店又は全国各支店でお支払いいたします。



見やすく読みまちがえにくい
ユニバーサルデザインフォント
を採用しています。



環境にやさしい植物油
インキを使用して印刷
しています。