

2018年12月期は、1株あたり70円の配当を実施

携帯電話及びPC販売の増加等により、売上高・営業利益ともに前期を上回りました。

2018年12月期の経営成績

2018年12月期の携帯電話等販売市場は、総務省主導のもと通信事業者間の競争が進む一方で、大手通信事業者各社からは顧客基盤を活用した電気やクレジットカード等の非通信分野のサービスにも注力する動きが見られました。また、総務省により「モバイルサービス等の適正化」に向けた議論・検討が進められ、大きな事業環境の変化の兆しが見られた年となりました。

このような事業環境の中、当社グループは、中国・九州地域でソフトバンクショップ16店舗を運営する大栄電通株式会社と代理店契約を締結する等により店舗網を拡大し、運営キャリアショップ数は2018年12月末で319店舗となりました。

こうした店舗網の拡大に加え、キャリアショップにおいては通信事業者の施策に注力したこと等により、スマートフォンを中心に携帯電話の販売台数が増加いたしました。また、法人営業においても携帯電話販売とPC販売が好調に推移いたしました。

以上の結果、2018年12月期の連結業績は、売上高98,088百万円（前年同期比10.3%増）、営業利益3,229百万円（同2.5%増）、経常利益3,256百万円（同2.3%増）、親会社株主に帰属する当期純利益2,115百万円（同3.1%減）となりました。親会社株主に帰属する当期純利益の減益は、2017年12月期に新株予約権戻入益を特別利益に計上した反動によるものです。



代表取締役社長 西川 猛

2019年12月期の見通し

2019年12月期の連結業績予想につきましては、現時点で判断できる要素をもとに試算し、売上高95,000百万円（2018年12月期比3.1%減）、営業利益3,000百万円（同7.1%減）、経常利益3,000百万円（同7.9%減）、親会社株主に帰属する当期純利益1,940百万円（同8.3%減）を見込んでおります。なお、携帯電話の販売台数につきましては、足元の販売動向から2018年12月期よりも減少する見通しであります。

事業環境につきましては、詳しくは次ページ以降に記載しておりますが、通信事業者の競争環境の変化、端末買い替えサイクルの長期化、中古端末の流通拡大、キャリアショップにおける業務内容の変化等、大きな変化が訪れる可

性が考えられます。現時点におきましては、これらの変化による影響を推し量ることは困難であり、2019年12月期の業績見通しには織り込んでおりません。

視界不良の事業環境ではあり

ますが、当社グループでは一定水準の利益を堅持していくため、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、居心地の良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

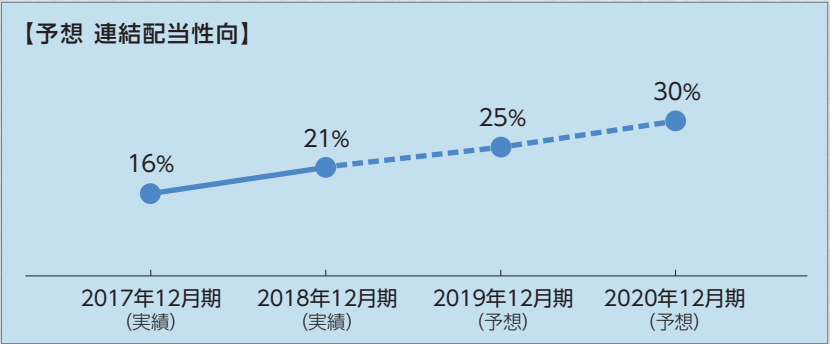
ための取り組みを続けてまいります。また、事業環境が大きく変化するリスクを踏まえ、今後の店舗網の引き受けに当たっては投資回収をより厳密に査定するとともに、間接部門コストの抑制にも取り組んでまいります。

2019年12月期の配当について

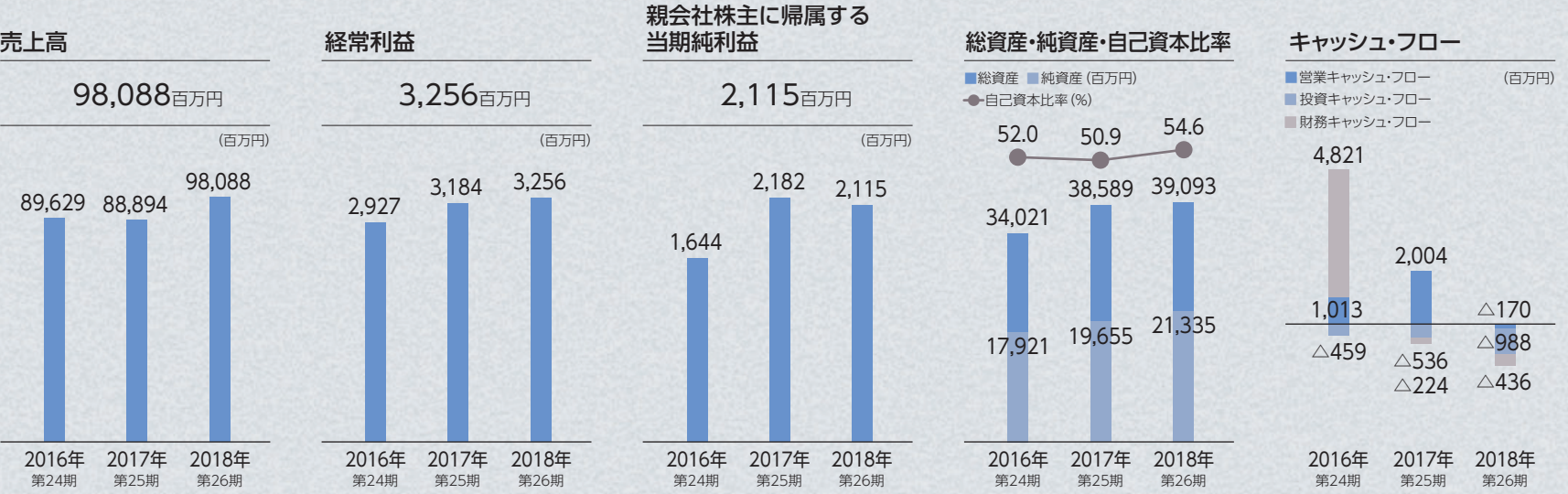
当社グループでは、「連結配当性向」を目安とした業績連動型の配当を実施し、株主の皆様への利益還元をより一層充実させるため、2020年12月期までに連結配当性向を30%まで段階的に引き上げる方針であります。2018年12月期は1株あたり70円（連結配当性向21%）の配当を実施いたしました。2019年12月期につきましては、連結業績予想に基づき、連結配当

性向25%の配当を実施する予定です。株主の皆様には、何卒変わ

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】



2019年12月期 事業環境の変化

2019年12月期の当社グループを取り巻く事業環境は、通信事業者の競争環境の変化、端末買い替えサイクルの長期化、中古端末の流通拡大、キャリアショップにおける業務内容の変化等、大きな変化が訪れる可能性が考えられます。現時点におきましては、これらの事業環境の変化による当社グループへの影響は見通すことは困難であります。今後の動向を注視し、環境変化に対してどのように対応していくべきかをしっかりと見定めてまいります。

2019年1月、「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」が公表

当社グループの主な事業領域であります携帯電話等販売市場は、これまでを振り返ると、2015年以降、総務省主導のもと各種法令改正や販売ルール等の整備が進み、MVNOを含めた通信事業者間の競争が促進され、通信サービスの多様化と消費者保護が進みました。その後、2018年8月に菅官房長官が「携帯電話料金は4割の値下げ余地がある」と発言されたことに端を発し、総務省は有識者と現在のモバイルサービスの在り方について議論を交わし、2019年1月に「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」を公表しました。

この緊急提言の主目的は、「端末代金と通信料金の完全分離」等によってモバイルサービスの在り方を見直し、消費者の保護と利便性向上を図ろうとするもので、2019年中には電気通信事業法の改正と必要な関連措置

が実施される見通しです。現時点では具体化されていない部分も多く、今後の当社グループへの影響をしっかりと見定めていく必

要がありますが、携帯電話等販売市場を変化させる可能性があると認識しております。

端末代金と通信料金の完全分離

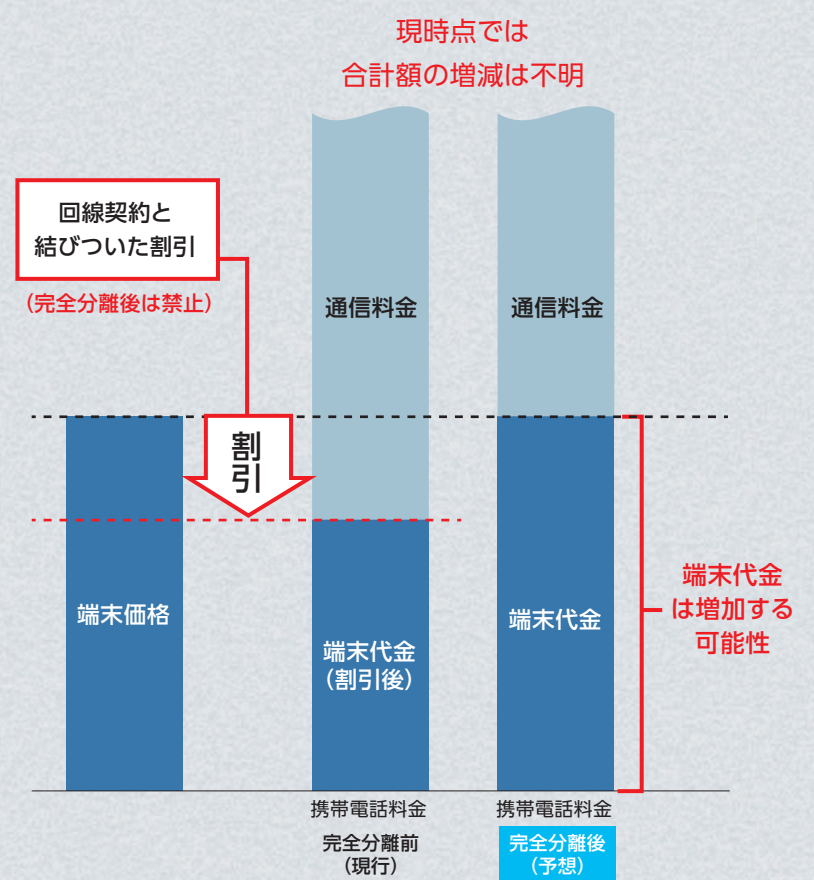
～端末買い替えサイクルが長期化する可能性～

一般的なモバイルサービスの契約では、回線契約と同時に携帯電話端末を購入すると、割引を受けることができる仕組みとなっています。多くの方は、この割引後の通信料金と端末代金の合計額を「携帯電話料金」として認識しているのではないかと考えられます。

本来、携帯電話端末は数万円から十数万円する高額な商品ですが、多くのお客様は通信料金と一体として認識しているため、携帯電話端末の購入にあたり商品価格を気にしないことが殆どで

はないでしょうか。今後、端末代金と通信料金が完全に分離されますと、これまでのような回線契約と結びついた割引ができなくなるため、お客様は携帯電話端末の価格を意識していくことになり、高価格の端末が敬遠されていく可能性があります。さらに、緊急提言では、販売代理店の独自施策による割引に対しても規制をかける方針です。今後の動向によっては、お客様の購買心理にも変化が現れ、端末買い替えサイクルが長期化していく可能性があります。【図1】

【図1】 端末代金と通信料金の完全分離イメージ



2019年 TOPICS

2019年12月期は、端末買い替えサイクルが長期化する可能性の他にも、事業環境に大きな変化を及ぼす可能性のある、重要なトピックが複数あると認識しております。

まず、4月以降にNTTドコモが通信料金の値下げを実施する可能性があることに加え、10月以降

には楽天が自社で基地局設備を持つ移動体通信事業者(MNO)としてサービスを提供する予定です。これらの動向次第では、通信事業者間の競争環境が変化する可能性があります。また、9月以降に中古端末のSIMロック解除が義務化される予定であり、中古端末の流通が活性化していく

可能性があります。この他にも時期は未定ですが、総務省ではキャリアショップの対応時間の長さを問題視しており、大手通信事業者は対応時間を短縮するための検討を進めています。対応時間の見直しの結果によっては、キャリアショップの業務内容が変化していく可能性も考えられます。【図2】

【図2】 2019年TOPICS

4月？ NTTドコモの料金値下げの可能性

6月？ 電気通信事業法の改正

「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」を受けての改正

9月 中古端末のSIMロック解除の義務化

10月 楽天(MNO)のサービス提供開始

?月 キャリアショップの対応時間短縮実施

現時点で影響を推し量ることは
困難であるが、
以下の可能性が考えられる

① 通信事業者の競争環境変化

② 端末買い替えサイクルの長期化

「端末と通信料金の完全分離」と「販売代理店独自の端末購入補助の規制」により、端末の実質負担価格は増加するため、買い替えサイクルは長期化する

③ 中古端末の流通拡大

④ キャリアショップ業務の変化



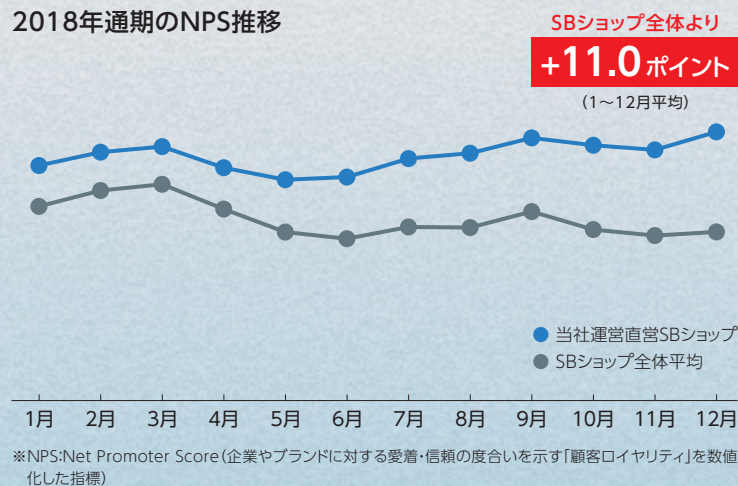
お客様に必要とされるキャリアショップとして「生活インフラのサービスステーション」を目指していく

キャリアショップの役割はここ数年で拡がりを見せ、モバイルサービスに加え、光回線・電気・ガス・保険・ネットショッピングへのご案内・ロボット・ウェアラブル端末・クレジットカード等の取り扱いをしています。スマートフォンは、生活と密接に連携する「暮らしのキーデバイス」に近づいています。一例ですが、スマートフォンを使ってエアコン、テレビ、照明等の操作をワンストップで行うこともできるようになってきました。2020年以降には、「5G」の商用化も予定されており、現在実証実験が進められています。「5G」の普及が進んでいくと、「IoT」、「AI」、「ロボット」等の最新技術と組み合わせ、全く新しいサービス・ビジネス領域がメインステージになっていくのではないのでしょうか。

未来のキャリアショップは、スマートフォンを軸に最新技術によるサービスと消費者を繋ぐ「生活インフラのサービスステーション」へ変化していくと予想しております。お客様に対して、商材・サービス(モノ)を売るだけでなく、最新技術を使った未来の体験(コト)を提供していくと期待しております。当社グループでは、スマートフォンが持つ様々な可能性をお客様にご提案していくことが、お客様から中長期に必要とされるキャリアショップの条件であると考えております。

店舗運営等において高い評価を獲得

当社直営ソフトバンクショップにおける
2018年通期のNPS推移



当社グループでは、数年前から社内独自の表彰制度により啓蒙を行う等、ショップスタッフのCS(顧客満足度)向上に対する取り組みを続けております。

①**感動コメント1位** 当社直営ソフトバンクショップのNPS(Net Promoter Score)は、他社運営店舗よりも高い実績となっており、ソフトバンク社の「お客様アンケート 感動コメント」部門において1位を獲得することができました。

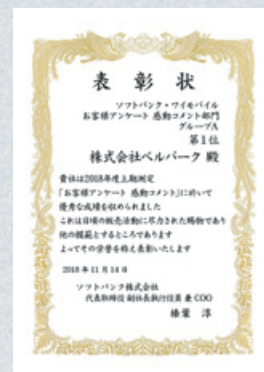
②**ソフトバンク接客No.1グラン**

プリ優勝 当社従業員は毎年、ソフトバンクが主催する「接客No.1グランプリ」でTOP3に入賞することができております。2019年2月に開催された「接客No.1グランプリ2018」では、当社従業員2名が史上初となる同率1位を獲得いたしました。(ご参考:2015年1位・2位、2016年1位・3位、2017年2位・3位)

③**ドコモ最優秀賞** 2019年2月に開催されたNTTドコモ主催「第26回全国かいぜん事例発表大会」(ドコモショップにおけ



ソフトバンク主催「接客No.1グランプリ2018」



「お客様アンケート 感動コメント」部門表彰状



NTTドコモ主催「第26回全国かいぜん事例発表大会」



ソフトバンク主催「FY18 法人訪販ロールプレイング大会」

るCS向上、販売強化、業務効率化等のコンテスト)では、当社グループが運営するドコモショップ宇品ベイエリア店が最優秀賞を受賞いたしました。同店は、来店客の減少を課題としていましたが、オペレーションや接客品質の向上等により、実績を回復させたことを評価いただきました。

④**法人営業部門も優勝** 2018年11月に開催されたソフトバンク主催の「FY18 法人訪販ロールプレイング大会」におきましても、当社従業員が優勝いたしました。当社グループの人材育成力をキャリアショップ運営以外の分野においても活かすことができていると捉えております。

前述した事業環境の変化等により、当社グループのビジネスモデルは影響を受ける可能性があります。中長期的にはキャリア

ショップは「生活インフラのサービスステーション」として、対面ならではの底堅い需要があるものと期待しております。当社グルー

プでは、お客様一人ひとりにあった「素敵な未来」を提供できるよう、引き続き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

能力に磨きをかけてまいります。株主の皆様には、今後より一層のご支援と同時に末永いお付き合いをお願い申し上げます。

COLUMN

AIチャットボットを活用し、間接部門コストの抑制を目指す

2018年8月、店舗網拡大に伴って増え続けていた店舗から本社への問い合わせ対応業務を軽減するため、「AIチャットボット」を導入いたしました。

AIチャットボットとは、人工知能(AI)を活用した「自動会話プログラム」のことで、人がチャットを介して話しかけると、AIがその内容を読み取り、自動的に返答してくれるシステムです。

AIチャットボットの導入前、総務人事部には、全国200店舗以上の拠点で働く従業員から、様々な問い合わせが寄せられていました。特に年末調整や健康診断の時期になると、1日50件以上の電話問い合わせがあ

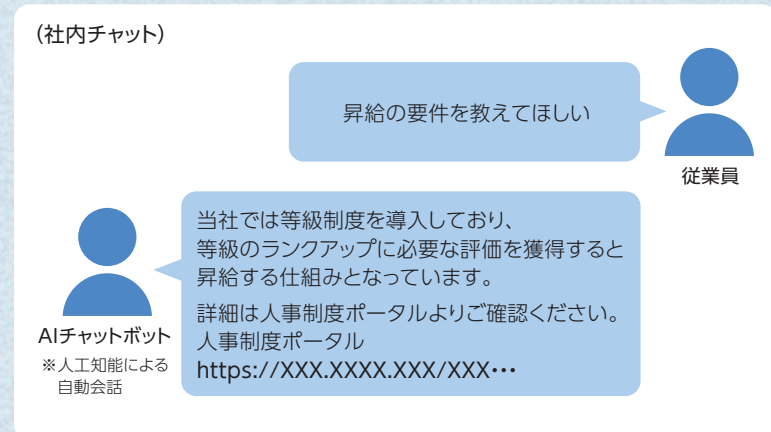
り、本来取り組むべき業務に時間と労力を割けないという深刻な問題が発生していました。

今後も店舗数の増加により本社業務が圧迫されていくことを危惧し、当社では従業員の問い合わせに自動で対応するAIチャットボットの導入を計画いたしました。まず最初に、各店舗の従業員と総務人事部の双方にアンケートを実施し、その結果をもとに、100件の想定されるQ&Aデータを作成いたしました。その後、約3ヶ月の期間をかけて内部検証を行い、学習データをチューニングしながら精度を向上させ、内容修正や正しい回答との紐付けを繰り返し、2018年8月から社内運用を開

始いたしました。運用開始後も、改善された機能や新たに対応した質問等を毎月継続的に配信し、従業員に積極的に利用してもらうための取り組みを継続しております。

この結果、総務人事部への問い合わせ件数は、導入前には1日30件から50件あったものが、導入後は1日に5件から10件へと大幅に減少させることができました。一方で、AIチャットボットにはこれまで問い合わせが少なかった人事考課に関する質問等の口頭では相談しづらいような質問が増加する等、予想しなかった効果も出ており、1日50件程度の質問が寄せられています。また、総務人事部

■ AIチャットボットによる社内問い合わせ対応例



50件/日の質問をAIチャットボットが対応

- ①時間外/休日問わず対応
- ②人事考課に関する質問等、口頭では相談しづらい質問が増加

宛の電話問い合わせの質も変化しており、少し調べれば解決できるレベルの質問は減少し、専任者は個別対応しなければ

ならない重要な相談に集中することができるようになりました。

Information【株主向け情報】

第26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ご感謝の気持ちをお伝えできるよう、「株主総会お土産選定委員会」による試食会を開催し、従業員の出身地にある洋菓子店から取り寄せた複数の洋菓子の中から選び抜いたものを株主総会のお土産としてご用意しております。

第26回定時株主総会(2019年3月26日開催)では、群馬県の洋菓子店、「パティスリー・リアン」と「ルイドル」の焼き菓子の詰合せをお土産としてご

用意し、ご来場いただいた株主の皆様へ、どちらか一つをお選びいただきました。

これに加えて、東京メトロ全線が使用開始から24時間乗り降り自由となり、都内約400のスポットで割引やプレゼント等の様々な特典が受けられる、「東京メトロ24時間券(前売り券)」もあわせてご用意いたしました。

今後も、株主総会にご来場いただく株主の皆様にご喜んでもいただけるお土産を検討してまいります。



◀①パティスリー・リアンの焼き菓子 ▲②ルイドルの焼き菓子



①または②のいずれか
+
東京メトロ24時間券
(前売り券)

試食会の様子

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、「パティスリー・リアンの焼き菓子」「ルイドルの焼き菓子」のいずれか一品をお送りさせていただきます。



株主の皆様の声をお聞かせください

当社では、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、2019年5月26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。 (アンケート実施期間:2018年9月10日~11月11日)

- 通信業界は社会からの注目度が高いので、時世の先を見据えた戦略を進めてほしい。
- アンケート結果等情報開示に積極的だと思います。また今後も株主還元に努めてください。応援しています。
- 株式の長期保有者向けの株主優待を追加してほしい。
- さらなる業績向上による増配を期待します。

役員構成 (2019年3月26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	●1,000円相当のクオカード	100株 (1単元)以上
●ベルブライド株主優待 割引券 1枚	●ベルブライド株主優待 割引券 1枚	

■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、2017年5月12日リリース「配当予想の修正(創立25周年記念配当の実施)及び株主優待制度の一部変更(追加)に関するお知らせ」をご覧ください。
URL http://www.bellpark.co.jp/library/IR_PDF/press_release/2017/release20170512.pdf

※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

HPアドレス <http://www.bellpark.co.jp>

大株主情報 (2018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	1,755,000	27.36
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	100,900	1.57
STATE STREET BANK AND TRUST CLIENT OMNIBUS ACCOUNT OM02 505002	27,500	0.43
BNYM SA/NV FOR BNYM FOR BNY GCM CLIENT ACCOUNTS M LSCB RD	17,400	0.27
パーソルマーケティング株式会社	15,900	0.25
東京海上日動火災保険株式会社	14,400	0.22

※1 当社は、自己株式を318,902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)
2019年12月期 (予想) [連結配当性向25%]	38円	38円	76円
2018年12月期 [連結配当性向21%]	33円	37円	70円

※2019年12月期の年間配当予想は、連結配当性向を25%とし、「平成30年12月期決算短信[日本基準](連結)」にて開示しております。2019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1,940百万円を達成した場合に基づき、計算しております。

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 http://www.pronexus.co.jp/koukoku/9441/9441.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)

- 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。
- 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り扱いいたします。
- 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。