

【表紙】

【提出書類】 有価証券報告書

【根拠条文】 金融商品取引法第24条第1項

【提出先】 関東財務局長

【提出日】 2018年5月25日

【事業年度】 第4期(自 2017年3月1日 至 2018年2月28日)

【会社名】 株式会社ベルシステム24ホールディングス

【英訳名】 BELLSYSTEM24 HOLDINGS, INC.

【代表者の役職氏名】 代表取締役 社長執行役員CEO 柘植 一郎

【本店の所在の場所】 東京都中央区晴海一丁目8番11号

【電話番号】 03-6843-0024(代表)

【事務連絡者氏名】 取締役 専務執行役員 早田 憲之

【最寄りの連絡場所】 東京都中央区晴海一丁目8番11号

【電話番号】 03-6893-9827

【事務連絡者氏名】 取締役 専務執行役員 早田 憲之

【縦覧に供する場所】 株式会社東京証券取引所  
(東京都中央区日本橋兜町2番1号)

## 第一部 【企業情報】

### 第1 【企業の概況】

(はじめに)

当社グループは、1982年9月20日にテレマーケティング・エージェンシーとして設立された株式会社ベルシステム二四を前身としております。設立後、順調に業容を拡大してまいりましたが、より機動的な経営判断に基づくグループ戦略の展開を図るため、2005年1月に東京証券取引所市場第一部の上場を廃止いたしました。上場廃止後、数度にわたる企業再編を行い、現在の当社グループを形成しております。

#### (1) 株式会社ベルシステム二四の設立

1982年9月20日にテレマーケティング・エージェンシーとして設立された株式会社ベルシステム二四(1992年8月に「株式会社ベルシステム24」に商号変更。以下、「旧ベルシステム24」と言う。)は、電話による秘書代行業務に着目し、1982年10月に電話転送機による24時間電話業務代行サービスおよび夜間、休日におけるクレジット申込み電話受付業務を開始いたしました。その後、通信販売の電話注文受付業務、自動車事故報告の電話受付業務の開始等により業容を拡大し、1994年12月に日本証券業協会に店頭登録銘柄として登録されるに至りました。

旧ベルシステム24の株式上場の推移は、以下の通りであります。

1994年12月 日本証券業協会に店頭登録銘柄として登録

1997年2月 東京証券取引所市場第二部に株式上場

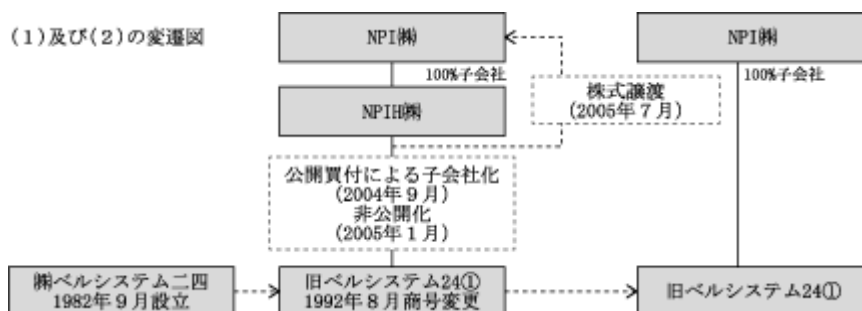
1999年11月 東京証券取引所市場第一部に指定

2005年1月 東京証券取引所市場第一部の上場廃止

#### (2) NPIホールディングス株式会社による旧ベルシステム24の公開買付けと非公開会社化

2004年8月のソフトバンクグループとの包括的業務提携の一環でBBコール株式会社(現株式会社ベルシステム24)の全株式を取得し100%子会社とすること等、同社への投融資等を実施するため、旧ベルシステム24は日興プリンシパル・インベストメンツ株式会社(以下、「NPI株」と言う。)の子会社であるNPIホールディングス株式会社(以下、「NPIH株」と言う。)を割当先とする第三者割当増資を行いました。さらに、旧ベルシステム24はNPI株の有するリソースを最大限に活用し経営戦略を迅速に遂行する経営体制を整備することが不可欠であると判断し、産業活力再生特別措置法に基づく事業再構築計画の認定を取得した上で2004年9月に同社による旧ベルシステム24の公開買付けに賛同いたしました。そして、かかる事業再構築計画の一環として、公開買付け終了後、同法に基づく金銭の交付による株式交換を行い、NPIH株の完全子会社となり、2005年1月に非公開会社に移行いたしました。なお、2005年7月21日付で締結された地位移転に関する覚書により、NPI株がNPIH株より旧ベルシステム24の全株式を譲り受けております。

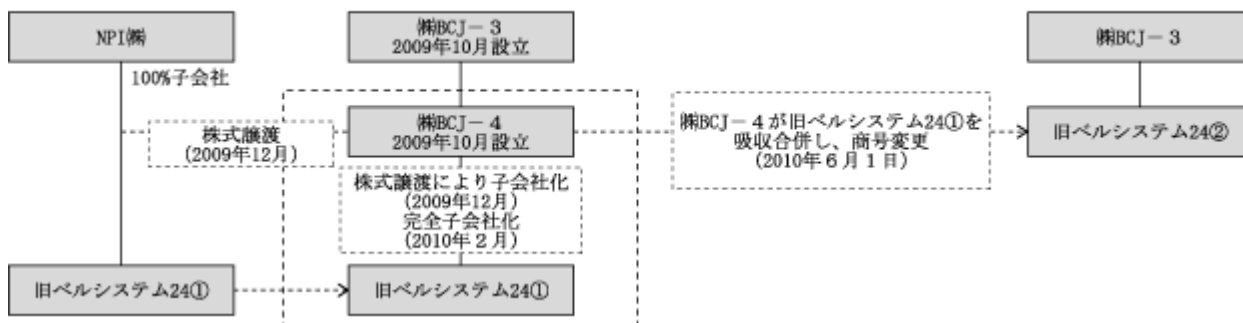
(1)及び(2)の変遷図



## (3) 株式会社BCJ-4による旧ベルシステム24の子会社化および吸収合併

グローバル・プライベート・エクイティファームであるベインキャピタル・パートナーズ・LLC(以下、「BCP」と言う。)が投資助言を行うファンドが間接的にその株式を保有する株式会社BCJ-3およびその100%子会社である株式会社BCJ-4が2009年10月29日に設立され、2009年12月30日に株式会社BCJ-4が旧ベルシステム24の株主であったNPI(株)より旧ベルシステム24の普通株式(議決権比率100%)を取得し、2010年2月に完全子会社化いたしました。その後、株式会社BCJ-4は、2010年6月1日に旧ベルシステム24を吸収合併し、同日に株式会社ベルシステム24(以下、「旧ベルシステム24」と言う。)に商号変更いたしました。

## (3)の変遷図



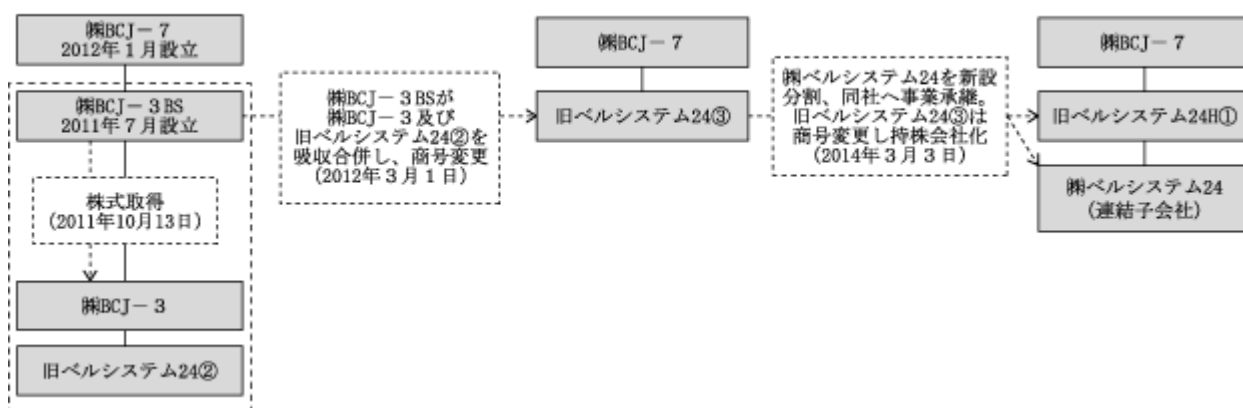
## (4) 株式会社BCJ-3BSによる旧ベルシステム24の吸収合併

BCPが投資助言を行うファンドが間接的にその株式を保有する株式会社BCJ-7(2012年1月16日設立)およびその100%子会社である株式会社BCJ-3BS(2011年7月19日設立)が設立され、2011年10月13日に株式会社BCJ-3BSが旧ベルシステム24の親会社である株式会社BCJ-3の普通株式(議決権比率100%)を取得いたしました。その後、株式会社BCJ-3BSは、2012年3月1日に株式会社BCJ-3および旧ベルシステム24を吸収合併し、同日に株式会社ベルシステム24(以下、「旧ベルシステム24」と言う。)に商号変更いたしました。

## (5) 旧ベルシステム24の事業承継および持株会社化

旧ベルシステム24が、2014年3月3日に簡易新設分割により株式会社ベルシステム24(現在の株式会社ベルシステム24)を設立し、旧ベルシステム24の事業を承継いたしました。同日、旧ベルシステム24は、株式会社ベルシステム24ホールディングス(以下、「旧ベルシステム24H」と言う。)に商号変更し、持株会社に移行いたしました。

## (4)及び(5)の変遷図



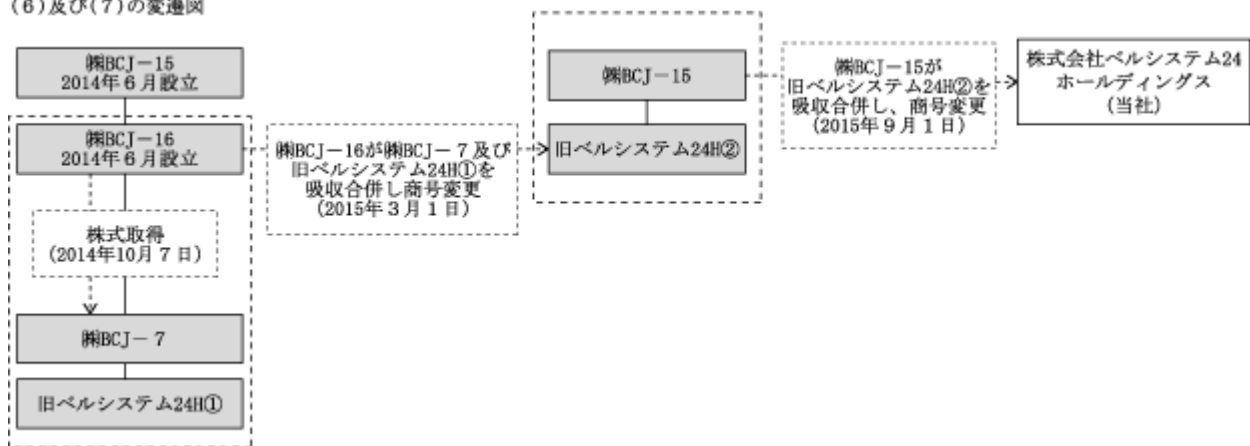
## (6) 株式会社BCJ-16による旧ベルシステム24Hの吸収合併

2014年6月23日にBCPが投資助言を行うファンドが間接的にその株式を保有する株式会社BCJ-16が設立され、2014年10月7日に株式会社BCJ-16が旧ベルシステム24Hの親会社である株式会社BCJ-7の普通株式(議決権比率100%)を取得いたしました。その後、株式会社BCJ-16は、2015年3月1日に株式会社BCJ-7および旧ベルシステム24Hを吸収合併し、同日に株式会社ベルシステム24ホールディングス(以下、「旧ベルシステム24H」と言う。)に商号変更いたしました。

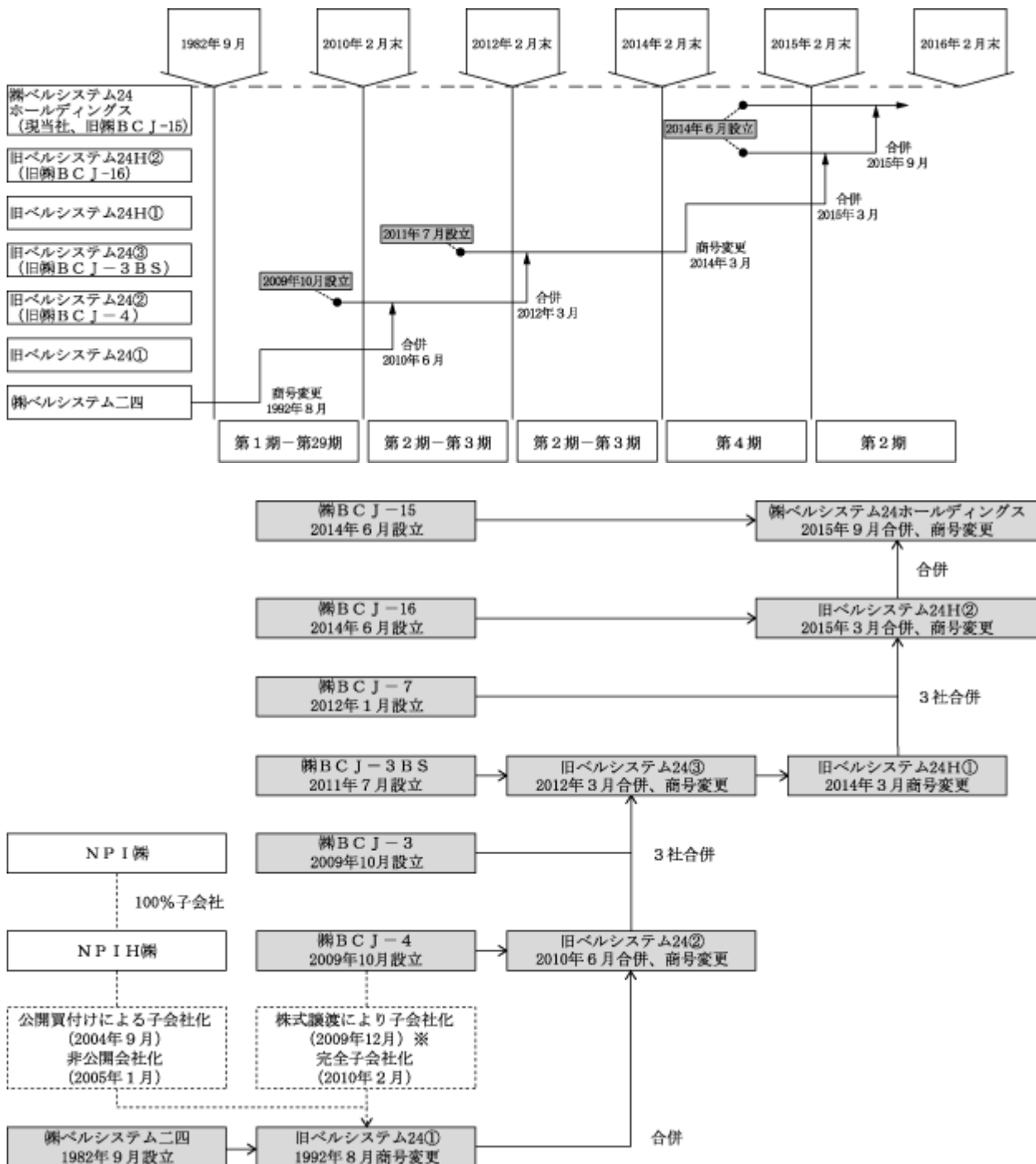
## (7) 株式会社BCJ-15による旧ベルシステム24Hの吸収合併

2014年6月20日にBCPが投資助言を行うファンドが間接的にその株式を保有する株式会社BCJ-15が設立され、2014年10月7日に伊藤忠商事株式会社が株式会社BCJ-15の株式を49.9%取得いたしました。その後、株式会社BCJ-15は、2015年9月1日に旧ベルシステム24Hを吸収合併し、同日に株式会社ベルシステム24ホールディングスに商号変更いたしました。

(6)及び(7)の変遷図



以上の当社の事業運営主体の変遷を図示いたしますと以下の通りであります。



※2005年7月にNPI ㈱がNPIH ㈱より旧ベルシステム24①の全株式を譲り受けております。

## 1 【主要な経営指標等の推移】

## (1) 連結経営指標等

決算年月	国際会計基準				
	2014年2月	2015年2月	2016年2月	2017年2月	2018年2月
売上収益 (百万円)	107,561	112,071	102,540	108,916	115,618
営業利益 (百万円)	16,599	18,833	8,884	8,172	9,319
税引前利益 (百万円)	12,957	16,387	7,875	7,196	8,502
親会社の所有者に帰属する当期利益 (百万円)	8,024	9,875	5,031	4,304	5,604
当期包括利益合計 (百万円)	8,027	9,877	5,026	4,317	5,644
親会社の所有者に帰属する持分 (百万円)	50,621	26,924	37,677	40,238	43,479
資産合計 (百万円)	130,010	134,902	137,847	139,471	142,437
1株当たり親会社所有者帰属持分 (円)	-	384.63	515.34	549.62	590.61
基本的1株当たり当期利益 (円)	-	359.93	71.00	58.86	76.39
希薄化後1株当たり当期利益 (円)	-	-	70.76	58.55	75.87
親会社所有者帰属持分比率 (%)	38.9	20.0	27.3	28.9	30.5
親会社所有者帰属持分当期利益率 (%)	17.2	25.5	15.6	11.0	13.4
株価収益率 (倍)	-	-	14.0	15.8	19.8
営業活動によるキャッシュ・フロー (百万円)	12,512	19,730	4,260	6,791	8,948
投資活動によるキャッシュ・フロー (百万円)	2,231	1,858	2,633	3,114	4,508
財務活動によるキャッシュ・フロー (百万円)	10,799	15,265	3,936	5,396	4,734
現金及び現金同等物の期末残高 (百万円)	7,684	10,291	7,334	5,618	5,324
従業員数 (外、平均臨時雇用者数) (名)	1,519 (26,828)	1,406 (26,848)	1,356 (25,304)	1,595 (26,716)	1,790 (26,552)

- (注) 1. 上記指標は、国際会計基準(以下、「IFRS」と言う。)により作成しております。
2. 当社は、IFRSに基づいた連結財務諸表の端数処理に合わせ、百万円未満を四捨五入して記載しております。
3. 当社グループの連結財務諸表は、IFRS移行日である2012年3月1日から当社(旧株式会社BCJ-15(2014年6月20日設立))が企業集団の頂点にあるとみなし連結財務諸表を作成しております。
4. 売上収益には、消費税等は含まれておりません。
5. 2014年2月期の1株当たり親会社所有者帰属持分、基本的1株当たり当期利益および希薄化後1株当たり当期利益は、株式の発行がないため「-」としております。
6. 2015年2月期までの希薄化後1株当たり当期利益は、潜在株式が存在しないため「-」としております。
7. 当社は、2015年9月10日付で普通株式7株を1株にする株式併合を実施しております。1株当たり親会社所有者帰属持分、基本的1株当たり当期利益および希薄化後1株当たり当期利益については、2014年2月期期首に当該株式併合が行われたと仮定して、当該株式併合後の発行済株式数により算定しております。
8. 2015年2月期までの株価収益率については、当社株式は非上場であったため記載しておりません。
9. 臨時雇用者数には、パートタイマーおよび契約社員の従業員を含み、派遣社員を除いております。

## (2) 提出会社の経営指標等

決算年月	日本基準			
	2015年2月	2016年2月	2017年2月	2018年2月
営業収益 (百万円)	-	17,300	17,603	17,135
経常利益又は経常損失( ) (百万円)	174	10,004	3,940	3,852
当期純利益又は当期純損失( ) (百万円)	175	5,251	1,930	3,059
資本金 (百万円)	24,500	26,797	26,834	26,985
発行済株式総数 (株)	70,000,000	73,111,846	73,211,846	73,617,320
純資産額 (百万円)	48,825	58,733	58,109	58,807
総資産額 (百万円)	48,828	163,793	158,364	153,909
1株当たり純資産額 (円)	697.51	803.34	792.93	798.29
1株当たり配当額 (内1株当たり中間配当額) (円)	- (-)	18.00 (-)	36.00 (18.00)	36.00 (18.00)
1株当たり当期純利益金額 又は1株当たり当期純損失金額( ) (円)	4.4	74.10	26.39	41.70
潜在株式調整後1株当たり当期純利益 (円)	-	73.83	26.25	41.42
自己資本比率 (%)	99.9	35.8	36.7	38.2
自己資本利益率 (%)	0.4	9.8	3.3	5.2
株価収益率 (倍)	-	13.5	35.3	36.3
配当性向 (%)	-	24.3	136.4	86.3
従業員数 (外、平均臨時雇用者数) (名)	- (-)	131 (51)	146 (48)	168 (50)

- (注) 1. 当社は、2014年6月20日に設立されたため、2015年2月期の会計期間は9ヶ月となっております。
2. 百万円未満を四捨五入して記載しております。
3. 営業収益には、消費税等は含まれておりません。
4. 当社は、2015年9月10日付で普通株式7株を1株にする株式併合を実施しております。1株当たり純資産額、1株当たり当期純利益金額又は1株当たり当期純損失金額( )については、2015年2月期期首に当該株式併合が行われたと仮定して、当該株式併合後の発行済株式数により算定しております。
5. 2015年2月期の潜在株式調整後1株当たり当期純利益金額については、潜在株式が存在しないため記載しておりません。
6. 2015年2月期の株価収益率については、当社株式は非上場であったため、記載しておりません。
7. 2015年2月期の配当性向については、配当を実施していないため、記載しておりません。
8. 臨時雇用者数には、パートタイマーおよび契約社員の従業員を含み、派遣社員を除いております。
9. 2016年2月期の従業員数が前事業年度末に比べ増加したのは、当社が2015年9月1日付で旧ベルシステム24Hを吸収合併したことによるものであります。

## 2 【沿革】

「第1 企業の概況（はじめに）」に記載の通り、当社は、2014年6月に設立され、その後、2015年9月に株式会社ベルシステム24の流れを汲む旧ベルシステム24H を吸収合併し事業を承継しております。

そこで、以下では、株式会社ベルシステム24の設立から、当社による旧ベルシステム24H の吸収合併を経た現在に至る沿革を記載しております。

年月	沿革
1982年9月	東京都新宿区に(株)ベルシステム24設立
1984年4月	(株)ベルシステム24大阪を吸収合併
1987年11月	本社を東京都豊島区に移転
1990年7月	日本プレジジョン(株)を吸収合併、派遣事業を開始
1990年12月	(株)テレコミュニケーションズを吸収合併
1992年8月	(株)ベルシステム24（旧ベルシステム24）に商号変更
1994年12月	株式を日本証券業協会へ店頭登録銘柄として登録
1995年8月	東京都豊島区に(株)ワン・トゥ・ワン・ダイレクト設立（現(株)ベル・ソレイユ、現連結子会社）
1997年2月	東京証券取引所市場第二部に上場
1999年11月	東京証券取引所市場第一部に指定
2000年4月	(株)海洋気象情報に資本・経営参加（2003年10月(株)お天気.comに商号変更、2008年3月旧ベルシステム24 に吸収合併）
2000年6月	東京都豊島区に(株)スポーツデータコーポレーション設立（2006年1月解散） 東京都豊島区に(株)ビートゥーシー・ラボ設立（2002年5月解散）
2002年6月	(株)ガリアプラスに資本・経営参加（2006年1月全保有株式売却）
2002年8月	東京都豊島区に(株)アニモバイルジャパン設立（2006年7月解散）
2004年1月	(株)インフォプラントに資本・経営参加（2005年10月全保有株式売却）
2004年8月	B B コール(株)に資本・経営参加（2015年9月現(株)ベルシステム24（現連結子会社）に吸収合併）
2005年1月	東京証券取引所における上場を廃止
2005年7月	(株)BELL24・3dotsに資本・経営参加（2007年11月(株)BELL24・Cell Productに吸収合併）
2005年9月	(株)BELL24・Cell Productに経営・資本参加（現連結子会社）
2007年6月	(株)電通ダイレクトフォースに資本・経営参加（2011年9月全保有株式売却） Shanghai BELL-PACT Consulting Limitedに資本・経営参加（2009年5月持分譲渡）
2009年3月	東京都豊島区に(株)ポケを会社分割により設立（現連結子会社）
2009年6月	東京都豊島区に(株)ベルブックスを会社分割により設立、同日、全保有株式売却
2009年8月	旧ベルシステム24 の本社を東京都渋谷区に移転
2009年10月	東京都千代田区に(株)BCJ - 3 設立 東京都千代田区に(株)BCJ - 4 設立
2010年2月	(株)BCJ - 4 が旧ベルシステム24 の全株式を取得
2010年6月	(株)BCJ - 4 が旧ベルシステム24 を吸収合併、同日、(株)ベルシステム24（旧ベルシステム24）に商号変更
2011年3月	中国大連市にBELLSYSTEM24, Dalian, INC. 設立（2014年8月解散）
2011年7月	東京都千代田区に(株)BCJ - 3BS 設立
2011年10月	(株)BCJ - 3BS が(株)BCJ - 3 の全株式を取得
2012年1月	東京都千代田区に(株)BCJ - 7 設立
2012年3月	(株)BCJ - 3BS が(株)BCJ - 3 および旧ベルシステム24 を吸収合併、同日、(株)ベルシステム24（旧ベルシステム24）に商号変更 東京都豊島区に(株)ベル・メディカルソリューションズ（現(株)ピーアイメディカル）を会社分割により設立（現連結子会社）
2013年8月	旧ベルシステム24 の本社を東京都中央区に移転



年月	沿革
2014年3月	東京都中央区に(株)ベルシステム24(現連結子会社)を会社分割により設立 旧ベルシステム24は現(株)ベルシステム24に事業を承継し持株会社に移行、同日、(株)ベルシステム24ホールディングス(旧ベルシステム24H)に商号変更
2014年6月	東京都千代田区に(株)BCJ-15設立 東京都千代田区に(株)BCJ-16設立
2014年10月	Bain Capital Bellsystem Hong Kong Limitedが保有する当社株式のうち49.9%相当を、伊藤忠商事(株)に譲渡
2015年3月	(株)BCJ-16が(株)BCJ-7および旧ベルシステム24Hを吸収合併、同日、(株)ベルシステム24ホールディングス(旧ベルシステム24H)に商号変更
2015年9月	(株)BCJ-15が旧ベルシステム24Hを吸収合併、同日、(株)ベルシステム24ホールディングス(現在の当社)に商号変更 現(株)ベルシステム24(現連結子会社)がBBコール(株)を吸収合併
2015年11月	東京証券取引所市場第一部に株式を上場
2017年1月	(株)ベル・メディカルソリューションズがIML(株)を吸収合併、同日、(株)ビーアイメディカル(現連結子会社)に商号変更
2017年7月	CTCファーストコンタクト(株)に資本・経営参加(現連結子会社)
2017年11月	凸版印刷(株)と資本業務提携

### 3 【事業の内容】

当社グループは、持株会社である当社、子会社6社（株式会社ベルシステム24、CTCファーストコンタクト株式会社、株式会社ビーアイメディカル、株式会社BELL24・Cell Product、株式会社ポッケ、株式会社ベル・ソレイユ）および持分法適用関連会社1社（Bellssystem24-Hoa Sao Joint Stock Company）で構成されており、コールセンター業務を中心とするCRM事業を主たる事業として、全国および海外で事業を展開しております。

当社グループの中核である株式会社ベルシステム24は、1982年の創業以来30余年にわたり、コンタクトセンターアウトソーシングというマーケットを創造し、数々のサービスを創出してまいりました。コンタクトセンターアウトソーシングという事業価値の本質は、「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て活性化する」ことにあります。この事業価値の向上を目指し、電話を主なサービスチャネルとする従来型のサービス提供方法に加え、新たなサービスの開発に積極的に取り組む等、グループとしての成長を実現してまいりました。

当社グループの事業における当社および関係会社の位置づけおよびセグメントとの関連は、以下の通りであります。

当社グループの連結財務諸表における報告セグメントは「CRM事業」のみであります。また、「その他」として、株式会社ビーアイメディカルが営むCSO（医薬品販売業務受託機関）事業およびMIS（メディカルインフォメーションサービス）事業、株式会社BELL24・Cell Productが営むSMO（治験施設支援機関）事業、株式会社ポッケ、株式会社ベル・ソレイユの営む事業を記載しております。

#### CRM事業

CRM事業では、電話を主なコミュニケーションチャネルとする従来型のインバウンド・アウトバウンドコールの業務に加え、WEBや急速に拡大するソーシャルメディア等のIT技術を駆使した様々なサービスを、クライアント企業へ提供しており、具体的には、以下の通りであります。

- ・クライアント企業のカスタマーサポート業務（主に、クライアント企業の商品・サービスに関する質問に対応する業務）
- ・クライアント企業のセールスサポート業務（主に、クライアント企業の商品・サービスの販促をサポートする業務）
- ・クライアント企業のテクニカルサポート業務（主に、クライアント企業のIT製品の操作方法等に関する質問に対応する業務）
- ・BPO業務（主に、クライアント企業のWEB制作、データ入力作業等を請け負う業務）

（主な関係会社）株式会社ベルシステム24、CTCファーストコンタクト株式会社、

Bellssystem24-Hoa Sao Joint Stock Company

#### その他

##### 1) CSO事業

医薬品などの営業・マーケティング段階において必要となる様々な業務（医薬品のプロモーション活動など）

（主な関係会社）株式会社ビーアイメディカル

##### 2) MIS事業

資格者を配した人身体制で24時間365日医療・健康にかかわるコンタクトセンターサービスを提供するBPO業務

（主な関係会社）株式会社ビーアイメディカル

##### 3) SMO事業

治験実施施設である医療機関と契約し、GCP（Good Clinical Practice：国際的に合意された臨床試験の実施基準をもとに、日本の環境をふまえて日本で正しく治験を実施できるように厚生労働省が省令等で定める基準）に基づき適正で円滑な治験を支援する医療サービス支援業務

（主な関係会社）株式会社BELL24・Cell Product

## 4) その他事業

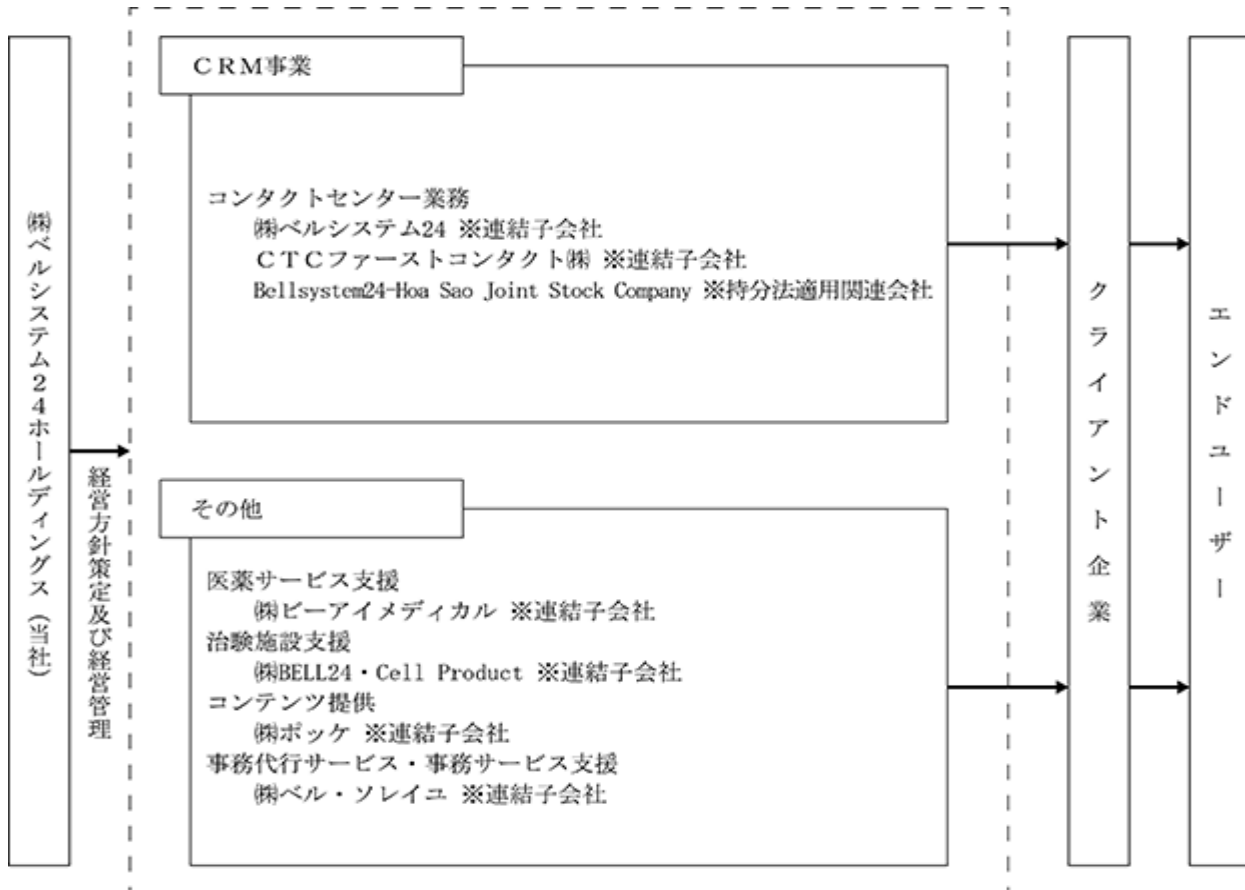
株式会社ポッケは、モバイル・PC等を通じ、一般消費者向けの月額課金によるコンテンツ販売や、事業者向けに気象予報コンテンツの販売も行っております。

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および事務代行の受託を主な業務としております。

(主な関係会社) 株式会社ポッケ、株式会社ベル・ソレイユ

なお、当社は、有価証券の取引等の規制に関する内閣府令第49条第2項に規定する特定上場会社等に該当しており、これにより、インサイダー取引規制の重要事実の軽微基準については連結ベースの数値に基づいて判断することとなります。

事業の系統図は、以下の通りであります。



(注) は、営業取引の流れを示しております。

## 4 【関係会社の状況】

名称	住所	資本金又は 出資金 (百万円)	主要な事業 の内容	議決権の所有 又は被所有 割合(%)	関係内容
(連結子会社) 株式会社ベルシステム24 (注)2,3	東京都中央区	100	CRM事業	100.0	経営指導等 資金の借入 設備の賃貸 役員の兼任等
CTCファーストコンタクト株式会社	東京都世田谷区	50	CRM事業	51.0	役員の兼任等
株式会社ピーアイメディカル	東京都文京区	100	その他	55.0	資金の貸付 設備の賃貸、業務委託 役員の兼任等
株式会社BELL24・Cell Product	札幌市中央区	60	その他	100.0	経営指導等 設備の賃貸 役員の兼任等
株式会社ポッケ	東京都渋谷区	35	その他	100.0	経営指導等 資金の借入 設備の賃貸
株式会社ベル・ソレイユ	東京都中央区	10	その他	100.0	経営指導等 設備の賃貸 事務サービス委託等
(持分法適用関連会社) Bellssystem24-Hoa Sao Joint Stock Company	ベトナム ハノイ市	5,000百万VND	CRM事業	49.0	-
(その他の関係会社) 伊藤忠商事株式会社 (注)4	東京都港区	253,448	商社	被所有 40.8	役員の兼任等 当社への人員出向

(注)1. 「主要な事業の内容」欄には、セグメント情報に記載された名称を記載しております。

2. 株式会社ベルシステム24については、売上高(連結会社相互間の内部売上高を除く)の連結売上高に占める割合が10%を超えております。2018年2月期の我が国において一般に公正妥当と認められる会計基準に基づいて作成された財務諸表における主要な損益情報等は以下の通りであります。

株式会社ベルシステム24の主要な損益情報等

売上高(百万円)	経常利益(百万円)	当期純利益(百万円)	純資産額(百万円)	総資産額(百万円)
108,057	6,560	4,324	17,307	32,910

3. 特定子会社であります。  
4. 有価証券報告書の提出会社であります。  
5. 「資本金又は出資金(百万円)」欄および上記「注2」に記載の主要な損益情報等は百万円未満を四捨五入して記載しております。

## 5 【従業員の状況】

## (1) 連結会社の状況

2018年2月28日現在

セグメントの名称	従業員数(名)
CRM事業	1,116 ( 26,176 )
その他	462 ( 311 )
全社(共通)	212 ( 65 )
合計	1,790 ( 26,552 )

- (注) 1. 従業員数は、当社グループから当社グループ外への出向者を除き、当社グループ外から当社グループへの出向者を含む就業人員数であります。
2. 従業員数欄の(外書)は、臨時雇用者の平均雇用人員数であります。
3. 臨時雇用者数には、パートタイマーおよび契約社員の従業員を含み、派遣社員を除いております。
4. 全社(共通)は、総務および経理等の管理部門の従業員であります。

## (2) 提出会社の状況

2018年2月28日現在

従業員数(名)	平均年齢	平均勤続年数	平均年間給与(円)
168 ( 50 )	42歳0ヶ月	8年6カ月	6,086,888

セグメントの名称	従業員数(名)
全社(共通)	168 ( 50 )
合計	168 ( 50 )

- (注) 1. 従業員数は、当社から他社への出向者を除き、他社から当社への出向者を含む就業人員数であります。
2. 従業員数欄の(外書)は、臨時雇用者の平均雇用人員数であります。
3. 臨時雇用者数には、パートタイマーおよび契約社員の従業員を含み、派遣社員を除いております。
4. 平均勤続年数は、2010年6月1日付、2012年3月1日付、2015年3月1日付および2015年9月1日付の合併以前の勤続年数を通算しております。
5. 平均年間給与は、賞与および基準外賃金を含んでおります。

## (3) 労働組合の状況

2010年9月4日に株式会社ベルシステム24グループユニオンが結成されましたが、現在、活動の実態はありません。その他、特記する事項はありません。

## 第2 【事業の状況】

### 1 【業績等の概要】

#### (1) 業績

当連結会計年度における日本経済は、個人消費や設備投資の持ち直しが見られ、雇用・所得環境の改善等を背景に全体として緩やかな回復傾向が続いております。また、中東や朝鮮半島の地政学的リスク等は意識されるものの、世界経済も総じて堅調な回復傾向にあります。一方で、今年に入り、米国の長期金利上昇を発端に国内外の金融市場が不安定化している他、米国の通商政策を巡る不透明感等、今後の国内景気を下押しするリスクも懸念されます。

当社グループが属する情報サービス業界は、アウトソーシング需要の高まりを受け、市場規模は堅調に拡大しております。また、コミュニケーション手段の急速な技術革新に伴い、消費者との対話においてもAI（人工知能）等の導入による自動化が始まる等、カスタマーサービス分野において、なお一層のサービスの高度化が求められております。一方、有効求人倍率の上昇等に伴い、当社グループの主力事業であるCRM（Customer Relationship Management）事業の人員採用において、直接雇用社員、派遣社員ともに賃金の上昇傾向が続いております。

このような状況下、当社グループは、長期的な成長を見据えて次世代コンタクトセンターの構築を目指し、2017年5月に2020年2月期までの指針として中期経営計画を策定、公表いたしました。本中期経営計画では、「従来ビジネスの拡大」、「新領域での拡大」および「人材マネジメントの高度化」の3つの成長戦略を柱としております。

これらの成長戦略に基づき、既存顧客との関係性の強化とサービス品質の優位性の追求、伊藤忠商事株式会社（以下、「伊藤忠商事㈱」と言う。）のグループ企業（以下、「伊藤忠商事グループ」と言う。）との協業の更なる拡大、AI等の新技術を活用したサービスの提供により売上と利益を着実に拡大させるとともに、退職抑止や採用力強化を視野に入れた新たな制度の開始や就労環境の整備、設備投資、業務管理の精緻化等を通じて、生産性向上と持続的な成長の実現を目指してまいります。

当連結会計年度においては、当社と凸版印刷株式会社（以下、「凸版印刷㈱」と言う。）との間で資本業務提携契約を締結し、凸版印刷㈱は2017年12月に当社の株式10,570,000株および新株予約権5,385,700個（全て行使した場合の株数は769,385株）を取得いたしました。当社と凸版印刷㈱は本資本業務提携により、それぞれの顧客基盤やこれまでに培った技術力や事業ノウハウ等を融合させることで、今後より一層の拡大が見込まれるBPO（Business Process Outsourcing）市場において、既存事業の拡大、AIやRPA（ロボットによる業務自動化）といった新技術を用いた新たなサービスの研究・開発等、多方面での連携を通じ、両社の企業価値向上に取り組んでまいります。また、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社（以下、「CTC㈱」と言う。）の子会社で、サービスデスクやコンタクトセンター等のアウトソーシングサービスを担うCTCファーストコンタクト株式会社（以下、「CTCF㈱」と言う。）の株式51.0%を取得し、両社の合併会社といたしました。今後BPO事業においてCTC㈱との連携を深めるとともに、アウトソーサーとして国内唯一のHDIサポートセンター国際認定を保有するCTCF㈱が持つ高品質なサービスデスク・ナレッジの運用メソッドを、「Advanced CRM」「Advanced BPO」に取り込むことで、ビジネスの拡大と新領域の拡大を目指してまいります。

また、優秀な人材を確保し、従業員が長く安心して働ける環境整備のための取り組みとして、継続雇用期間6か月を経過した有期雇用社員の無期雇用化に加え、従来正社員のみ提供されていた総合福利厚生サービス「ベネフィット・ステーション」を、2017年10月から、利用対象を継続雇用期間3か月超の契約社員にまで拡大いたしました。また、育児と仕事との両立支援を目的として、2017年4月に沖縄県豊崎ソリューションセンター内に企業内保育所「ベルキッズとよさき保育園」を開設しております。当社グループは、仕事と介護や育児等との両立やワークライフバランスといった、働きたい人と働く機会のアンマッチが人材不足の一因であると考えており、働き手が時間や場所の制約を乗り越えることができる「新たな働き方」を提案することが企業の社会的責任であるとともに、退職抑止や採用力強化による生産性の向上につながると考えております。当社グループは、今後もすべての従業員が安心して長期にわたり働ける環境を創出するために、多様な働き方と安定した雇用を実現するための人事制度改革を推進してまいります。

各セグメントの業績は以下の通りであります。

(CRM事業)

伊藤忠商事(株)との協業強化によるシナジー等、既存継続案件の売上拡大、および旧BBコール業務が堅調に推移したこと等により、売上収益は前連結会計年度比で増収となりました。利益面では増収による利益の伸長に加え、サービス価格の適正化や業務生産性向上等により、税引前利益は前連結会計年度比で増益となりました。

この結果、CRM事業の売上収益は1,088億68百万円(前年同期比7.2%増)、税引前利益は81億46百万円(同18.0%増)となりました。

(その他)

前連結会計年度の事業再編により、製薬会社向けMR(医薬情報担当者)派遣業務に係る売上貢献があったものの、医薬品開発支援業務に係る事業の売上減少が大きく、売上収益は前連結会計年度比で減収となりました。利益面では前連結会計年度における事業再編に係る一過性損失の反動等により、税引前利益は前連結会計年度比で増益となりました。

この結果、その他のセグメントの売上収益は67億50百万円(前年同期比8.7%減)、税引前利益は3億56百万円(同21.7%増)となりました。

以上の結果、当連結会計年度の業績は、売上収益は1,156億18百万円(前年同期比6.2%増)、税引前利益は85億2百万円(同18.2%増)、親会社の所有者に帰属する当期利益は56億4百万円(同30.2%増)となりました。

(2) キャッシュ・フローの状況

当連結会計年度末現在における現金及び現金同等物は、前連結会計年度末に比べ2億94百万円減少し、53億24百万円となりました。

当連結会計年度における各キャッシュ・フローの状況とそれらの要因は以下のとおりであります。

(営業活動によるキャッシュ・フロー)

営業活動の結果得られた資金は、89億48百万円となりました(前年同期は67億91百万円の収入)。これは主に、税引前利益が85億2百万円、減価償却費及び償却費が23億67百万円の計上、法人所得税の支払額が40億62百万円、法人所得税の還付額が17億34百万円それぞれ生じたこと等によるものであります。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

投資活動の結果使用した資金は、45億8百万円となりました(前年同期は31億14百万円の支出)。これは主に、有形固定資産の取得による支出が15億31百万円、無形資産の取得による支出が16億88百万円、子会社株式の取得による支出が7億52百万円、持分法投資の取得による支出が6億12百万円それぞれ生じたこと等によるものであります。

(財務活動によるキャッシュ・フロー)

財務活動の結果使用した資金は、47億34百万円となりました(前年同期は53億96百万円の支出)。これは、長期借入による収入が741億80百万円、長期借入金の返済による支出が764億68百万円および配当金の支払による支出が26億44百万円それぞれ生じたこと等によるものであります。

(3) IFRSにより作成した連結財務諸表における主要な項目と日本基準により作成した場合の連結財務諸表におけるこれらに相当する項目との差異に関する事項

(のれん)

日本基準の下で、のれんの償却については、実質的に償却年数を見積り、その年数で償却することとしておりましたが、IFRSではIFRS移行日(2012年3月1日)以降の償却を停止しております。

これにより、IFRSで作成した連結財務諸表では、日本基準と比較し、販売費及び一般管理費が前連結会計年度において56億43百万円減少し、当連結会計年度において56億17百万円減少しております。

(収益の繰延)

日本基準の下では、顧客から受け取る研修費および募集費等の売上である導入準備売上を発生時点で認識しておりますが、当該売上は主たるサービス提供に付随して発生し、その効果は当該サービス提供期間に対応することから、IFRSでは導入準備売上を当該期間にわたって認識しております。これにより、IFRSで作成した連結財務諸表では、日本基準と比較し、売上収益が前連結会計年度において7百万円増加し、当連結会計年度において81百万円減少しております。

(借入金のアップフロントフィー)

日本基準では、発生時に一括費用処理している借入金のアップフロントフィーについて、IFRSでは一部のアップフロントフィーを、対応する負債の帳簿価額の修正として処理しております。また、一部の借換取引について、IFRSでは金利削減効果等により借換時に利得が認識されます。これにより、IFRSで作成した連結財務諸表では、日本基準と比較し、金融費用が前連結会計年度において1億6百万円増加し、当連結会計年度において1億38百万円増加し、金融収益が当連結会計年度において3億27百万円増加しております。



## 2 【生産、受注および販売の状況】

### (1) 生産の実績

当社グループは生産活動を行っていないため、該当事項はありません。

### (2) 受注の実績

当社グループが顧客企業と締結している契約は、料金算定の基礎となる単価等であり、受注金額の算定に必要な座席数、時間等についてはコール予想等に応じて頻繁に変動いたします。従って、受注金額の特定が極めて困難な状況であるため、同数値の記載を省略しております。

### (3) 販売の実績

当連結会計年度における販売の実績をセグメント毎に示すと以下の通りであります。

セグメントの名称	販売高(百万円)	前年同期比(%)
CRM事業	108,868	7.2
その他	6,750	8.7
合計	115,618	6.2

- (注) 1. セグメント間取引については、相殺消去しております。  
2. 上記金額には消費税等は含まれておりません。

主な相手先別の販売実績および当該販売実績の総販売実績に対する割合は以下の通りであります。

相手先	前連結会計年度		当連結会計年度	
	販売高 (百万円)	割合 (%)	販売高 (百万円)	割合 (%)
ソフトバンク株	14,347	13.2	15,086	13.0

- (注) 上記金額には消費税等は含まれておりません。

### 3 【経営方針、経営環境および対処すべき課題等】

当社グループは、「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」という使命の下、お客様に最適なソリューションを提供し、新たなビジネス価値を創造するとともに、多様化への取り組みも推進してまいりました。これからも持続的で健全な成長の実現を目指すために、以下の施策を重点的に取り組んでいく所存であります。

#### (1) CRM市場における安定成長

##### 既存受託案件の継続的品質向上

CRM事業において当社グループが考える品質とは、コンタクトセンターにおける対応品質を指すだけでなく、カスタマーの満足度向上等、クライアント企業にとっての品質管理指標（顧客満足度等のサービス提供指標）の達成、および当社グループにとっての生産性指標（時間あたりの受注金額とコストのバランス等）の達成を高いレベルで両立することができた状態であると認識しております。そのために当社グループは、センター単位ではなく受託業務単位での品質をきめ細かく徹底的に向上させる体制を構築しており、今後も引き続き品質改善体制の強化を進めてまいります。クライアント企業に対し、高品質なサービスを継続的に提供することを通じ、そこから派生する新たな案件を獲得することができ、それが安定成長のための基盤になるものと考えております。

##### 新規クライアント企業の積極的獲得

新規のクライアント企業を獲得し、当社グループの営業基盤を増強していくことは、当社グループの成長のために必要不可欠な、最重要課題の一つであります。当社グループは、これまでの新規クライアント企業獲得営業体制に加え、伊藤忠商事グループの国内外の広範な企業ネットワークを活用することにより、従来、アプローチをすることができなかった企業層へのアプローチが可能となることで、新たな売上機会を創出してまいります。また、カスタマーに最高の顧客体験を提供することを意図した高付加価値型CRMオペレーション手法の導入や、カスタマー接点を起点に、クライアント企業のバリューチェーンを活性化するBPOサービスの展開等、CRM事業を革新、発展させて提供することを通じ、新規クライアント企業の開拓に拍車をかける戦略も推進してまいります。

#### (2) CRM市場におけるさらなる成長

##### 伊藤忠商事グループおよび凸版印刷㈱との連携

伊藤忠商事グループおよびその取引先企業等に対し、同社のネットワークを活用してアプローチを行い、事業の拡張を図ってまいります。加えて、単に面的に事業領域の拡張を図るだけでなく、当社グループと伊藤忠商事グループとの協業によって、クライアント企業とカスタマーの接点であるコンタクトセンター事業の新たな価値を創出してまいります。

また、媒体製作やバックオフィス業務に強みを持つ凸版印刷㈱とコンタクトセンター業務に強みを持つ当社グループの各々のソリューションや顧客基盤を活用することにより、幅広い業種の企業向けに新たなサービスを提供するとともに、AIやRPA等を用いた高度なBPOビジネスを推進してまいります。

##### CRMインフラの提供

当社グループは、従来より積極的なIT投資を行ってまいりました。国内のソリューションセンターをクラウドで連携した音声系プラットフォームであるBellCloud®や、同プラットフォームを応用し在宅コンタクトセンターサービスを可能にするBell@Home、また、人員配置とコストの最適化を実現するWFM（ワークフォースマネジメント）等の先進的かつ科学的なCRMサービスを提供しております。このような実績豊富なCRMインフラを、今後は、当社グループが受託した案件に活用する以外に、クライアント企業にCRMインフラとして提供する取り組みを強化してまいります。CRMインフラとオペレーションのノウハウを、当社グループから一括で提供することにより、クライアント企業は、初期コストを抑えた上で高品質なコンタクトセンターを開設することが可能となります。

##### 新技術・新ビジネスモデルの取組

当社グループでは、将来の事業成長のために、課金型やレベニューシェア等の新しいビジネスモデルを導入していくことを検討しております。また、将来の高効率なオペレーションを実現するためのAIやRPAを中心とした先端テクノロジー領域での取り組みにも注力してまいります。

### (3) 新たなCRMマーケットの開拓

#### 高品質なグローバル基準のオペレーションの提供

グローバルに事業を展開する企業においては、世界各国において高いレベルでの均質的なサービスを展開するため、コンタクトセンター運営においても世界共通の多岐にわたる厳格な指標が設定されており、高水準のオペレーションが要求されております。

当社グループでは、こうしたグローバル企業の要求する高水準のオペレーションを実行するため、多国籍企業顧客(MNC: Multi National Client)を専門とする部署を設置しており、欧米の最先端コンタクトセンター事業会社が提供する世界基準のカスタマーサポート業務を、日本でも同様に提供できる体制を構築し、既に国内のグローバル企業において多数の実績を上げております。今後も、日本で事業展開をする外資系企業のみならず、日本企業に対してもこの高品質なコンタクトセンターサービスの提供を加速してまいります。

#### ASEAN諸国をはじめとする海外での事業展開

伊藤忠商事グループや凸版印刷(株)の海外ネットワークを活用し、ASEAN諸国をターゲットに見据えたコンタクトセンターの海外事業展開を目指します。当社グループが30余年で培ったコンタクトセンターの運営ノウハウを、各国の事情に合わせてカスタマイズし、高品質の現地サービスを提供してまいります。加えて、更なる事業拡張やカントリーリスクの分散、BCP(Business Continuity Plan)対策等の観点から、複数拠点でのオフショア化を実現しているMNCとの新たな事業機会創出を目指してまいります。

### (4) 安定的な人材確保および人材マネジメント強化

当社グループでは、人材不足や、人件費等の上昇によるオペレーションコストの増加をもたらす雇用環境の変化に対応していくことが、事業基盤を拡大し、成長を続けるために必要不可欠な重要課題の一つと考えております。これに対応すべく、当社グループでは、人件費等の上昇を反映したサービス提供価格の適正化に取り組むとともに、業務の効率化やコストコントロールの徹底により収益基盤の拡充を進めてまいります。

また、働きやすい環境整備のため、企業内保育所の設置等職場環境の改善や労務相談窓口の充実に努めてまいりました。今後も多様な働き方を実現する環境を創出すべく、各種の人事制度改革を実施するとともに、採用活動の強化や科学的な分析等を通じ、優秀な人材の長期的な確保および人材マネジメントを強化してまいります。

### (5) コンプライアンス管理体制の強化

株主をはじめ、クライアント企業、取引先、社員等、当社グループを取り巻く各ステークホルダーや、社会から信頼される企業であり続けるため、コーポレート・ガバナンスの充実とコンプライアンス体制の整備および向上は重要事項であると認識しております。特に、コンプライアンスは当社グループの事業活動のすべてにおいて最優先の事項であると認識しております。

当社グループでは、「コンプライアンス規程」に基づき、CCO(チーフ・コンプライアンス・オフィサー:コンプライアンス担当役員)を委員長とするコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス体制面での運用状況管理、整備を行っております。また、情報セキュリティについてもCPO(チーフ・プライバシー・オフィサー:最高個人情報保護責任者)およびCISO(チーフ・インフォメーション・セキュリティ・オフィサー:最高情報セキュリティ責任者)を置き、プライバシーマークの認証基準に基づいた個人情報保護体制、ならびに、ISMS認証基準に基づいた情報セキュリティ保護体制を構築しております。その他、全社員を対象としてコンプライアンス研修を実施し、また「ベルシステム24グループ行動規範」を制定し、これらに従い全役職員が法令等を遵守し、高い倫理観をもった行動をとるよう啓蒙に努めております。

以上のようにコンプライアンス管理体制の強化に向けて継続的に制度・体制および企業風土の改善を行ってまいります。

#### 4 【事業等のリスク】

当社グループの財政状態および経営成績等に影響を及ぼす可能性のあるリスクのうち、投資家の投資判断に重要な影響を及ぼす可能性のあるリスクは以下のようなものがあります。また、必ずしも、そのようなリスク要因に該当しない事項についても、投資家の投資判断上、重要であると考えられる事項については、投資家に対する積極的な情報開示の観点から以下に開示しております。

なお、文中における将来に関する事項は、当連結会計年度末現在において当社グループが判断したものであり、将来において発生する可能性があるすべてのリスクを網羅するものではありません。

##### (1) 事業環境等について

当社グループが属する情報サービス業界のうち、コンタクトセンターアウトソーシング市場は市場規模7,500億円強であり、2016年度から2020年度までの間に年平均成長率8%程度で拡大すると予測されております。(出典：株式会社ミック経済研究所「CRM/フルフィルメントアウトソーシング市場の現状と展望2017年版」)、この背景としては昨今の経済状況によるクライアント企業のコスト削減を目的としたアウトソーシング化の流れがあります。一方で、景気の後退期等においては、クライアント企業での費用削減の傾向が強まり、これまで以上にクライアント企業からのコスト圧縮の要求が高まった場合や、クライアント社内の余剰人材の活用による内製化への転換等が行われた場合には、当社グループの事業活動に影響を及ぼす可能性があります。

##### (2) 取引先の業況

当社グループのCRM事業においては、多様な業界・クライアントと取引することで、特定の業界や特定のクライアントの業況に大きく影響を受けない、リスクを分散した安定的な運営を行っております。また、当社グループのクライアントは上場企業等の大企業が多く、かつ1年毎の更新となる長期契約が多いことから、短期的に売上高の大きな変動はないものと考えております。しかしながら、取引先企業の業績が悪化した場合には、アウトソーシング費用低減を目的として、急激な業務量の変更が行われる懸念があります。当社グループは、派遣者および有期雇用者の業務シフトの見直しや契約解除等に対応いたしますが、当社グループの業績および財務状況に影響を及ぼす可能性があります。

##### (3) 競合について

当社グループの中核をなすCRM事業が属する「コンタクトセンターアウトソース分野」の市場環境は、当社グループを含む売上高上位3~5社の大手による寡占化が続いております(出典：株式会社ミック経済研究所「CRM/フルフィルメントアウトソーシング市場の現状と展望2017年版」)。当社グループは、寡占化が進む同事業領域において、以下のようなさらなる差別化戦略の遂行を通じ、価格競争とは一線を画す形で他社との競争優位性を確立の上、業界トップクラスのポジションを確固たるものとしてまいります。

業界での高い経験値と実績に裏付けられた、クライアント企業の要望に応じて迅速かつ的確な対処を可能とする「現場対応力」およびその能力を向上させ続けるための現場実務を担うオペレーター向け育成研修プログラム  
クライアント企業との間で取り決められた「成果」をコミットし、高い生産性によってクライアント企業の満足度向上を実現する先進的なグローバルオペレーションプロセスの実行力と、その実行を担保する人材・ITインフラ等の経営資源

伊藤忠商事(株)の資本参加に伴う、同社グループ企業や同社取引先のコンタクトセンター需要の獲得、および同社グループにある先進のテクノロジーを持つIT系企業とのコラボレーションによる、コンタクトセンター向けインフラ提供+コンタクトセンター運営の総合型CRMビジネスの積極展開

しかしながら、今後景気の悪化や、業界のコスト構造の変化、業界内の合従連衡等により、当社グループが属する市場の規模が想定したほど拡大しない場合、あるいは、当社グループの差別化戦略が奏功せず、競合優位性の確立につながらなかった場合には、当社グループの経営成績に重大な影響を及ぼす可能性があります。

##### (4) 顧客との契約について

多くのクライアント企業との契約は1年毎の更新となっておりますが、クライアント企業の事情による内製化あるいは他企業への委託等により途中解約となる、または契約が更新されない可能性があり、その場合には当社グループの経営成績に重大な影響を及ぼす可能性があります。

加えて、業務受注量や、受注単価等の取引条件の再変更等によって、当社グループの業績に影響を受ける可能性があります。

#### (5) 法規制について

現在のところ当社グループの事業に直接的に著しく重要な影響を及ぼす法的規制はありませんが、コンタクトセンター業務においては、一部の業務について労働者を派遣することにより実施しております。当社グループでは、「労働者派遣事業の適正な運営の確保および派遣労働者の保護等に関する法律」（以下、「労働者派遣法」と言う。）その他の関係法令を遵守しつつ労働者派遣を行っておりますが、労働者派遣法に定める派遣元事業主としての欠格事由（労働者派遣法第6条）に該当し、または労働者派遣法その他の関係法令に違反した場合には、派遣事業の許可の取消（労働者派遣法第14条）もしくは事業の全部または一部の停止等を命ぜられ、当社グループの事業および業績に影響を及ぼす可能性があります。

また、当社の連結子会社である株式会社ビーアイメディカルや株式会社BELL24・Cell Productにて取り組むCSO/MIS/SMO等の医薬品開発支援業務においては、医薬品、医療機器等の品質、有効性および安全性の確保等に関する法律、医薬品、医療機器等の品質、有効性および安全性の確保等に関する法律施行規則およびそれに関連する厚生労働省令を遵守の上実施しておりますが、これらの法律や省令が改正された場合、事業活動への制限や事業運営に係るコスト増加につながる可能性があります。加えて、今後社会情勢の変化等に応じて当社グループの事業において新たな法令等の制定や既存法令等の改正、解釈の変更等がなされた場合には、当社グループの事業および業績に影響を及ぼす可能性があります。

#### (6) 知的財産権の侵害について

当社グループは、新たなサービスの開発や事業の開始にあたっては、可能な範囲で調査を行い、第三者の知的財産権を侵害することのないよう努めております。しかしながら、予期せず第三者の知的財産権を侵害する等の事態が発生した場合には、当該第三者から損害賠償または使用差止等の請求を受けることにより、当社グループの事業活動、財政状態および経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

当社グループの受託業務の成果物に関する著作権は当社グループ単独または当社グループとクライアントの共同保有となっているものがほとんどであり、知的財産権として保護されております。

当社グループのオペレーション上の運用手順・ノウハウ、あるいは当社グループのIT基盤上における当社が開発したソフトウェアは、その多くが特許等知的財産権としての性質を有するものではございません。オペレーション上の運用手順・ノウハウについては、当社グループ社員との間の雇用契約における守秘義務および当社グループとクライアントとの間の業務委託契約等にて機密保持義務が課される対象となっており、当社グループ社員との雇用契約においては、退職後においても守秘義務および機密保持義務は継続されることとなっておりますが、何らかの理由により他社に漏えいまたは模倣される等して、当社グループが損失を受ける可能性は否定できず、結果として当社グループの事業活動、財政状態および経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

#### (7) 情報システムに障害が発生した場合の影響について

昨今の高度に発達した情報化社会においては、情報システムに障害等が生じた場合には、多大な損害が発生することとなります。当社グループの事業においても、営業/オペレーションの運用管理から人事労務管理および経理全般に至る業務遂行において情報システムに大きく依存しております。万一の場合に備えて可能な限りの事前防止策に努めておりますが、自然災害や想定を超えた技術による不正アクセスや予測不能なコンピュータウィルスの感染等により情報システムに障害等が生じた場合には、クライアントの事業に影響を与え、それにより損害の賠償を求められる可能性がある他、当社グループの事業への信頼喪失を招き、結果として、当社グループの事業活動、業績および財政状態に影響を及ぼす可能性があります。

#### (8) 業務量に対するコスト適正化の遅行性およびスポット案件受注による収益の変動について

当社グループが属する情報サービス業界のうち、コンタクトセンターサービスにおける主なコストは人件費により占められており、有期契約の契約社員を積極的に活用することで、効率的なコンタクトセンター運営を実現しております。コンタクトセンター運営においては業務量の増減に合わせて人員の調整を行っておりますが、その調整において業務量の減少に対して人員の調整が追いつかず、コストの適正化が遅行するといった事象が発生した場合、収益低下につながる可能性があります。

また、当社グループがリコール対応や選挙対応のように、一定の期間に限定された大型の業務（スポット業務）を受託した場合、コンタクトセンターの稼働率上昇により収益性が一時的に向上することがありますが、その反動により、翌連結会計年度に売上収益の減少や収益性の低下が起こる可能性があります。

#### (9) 人材の確保および人件費の高騰について

当社グループは、高度な専門的知識および経験を有する優秀な基幹人材の確保、ならびにコンタクトセンターにおいてはサービスを直接提供するコミュニケーターの確保が大きな課題であります。今後の外部環境等の変化により人員計画等に基づいた採用が行えなかった場合や離職率が上昇した場合には、顧客の要望に対応できない可能性がある他、代替人員の確保のための採用・研修等に関するコストが増加することによって、当社グループの事業活動に影響を及ぼす可能性があります。

さらに、コンタクトセンターのオペレーター1時間当たりの人件費は、過去3年で上昇傾向を示しており、その傾向が緩和することは想定しづらい環境にあります。これに対応するべく、当社グループはサービス提供価格への適切な価格転嫁に取り組むとともに、業務の効率化やコストコントロールの徹底を進めてまいりますが、今後景気の拡大、労働力人口の減少による労働者獲得競争が一段と激しくなり、採用コストや人件費上昇の影響を完全に排除できない場合には、当社グループの収益に影響を及ぼす可能性があります。

#### (10) 労務関連について

当社グループでは、多くのパートタイム・アルバイト等の有期契約社員が、コンタクトセンター業務に従事しております。2013年の改正労働契約法の施行により、施行日以降において有期雇用契約が反復更新され通算契約期間が5年を超えた場合に労働者が申込みをしたときは、期間の定めのない雇用契約に転換されることが法定された他、2016年10月からは短期労働者に対する厚生年金および健康保険の適用が拡大されました。今後もこうした労働関連法規制への対応や労働環境の変化により、当社グループが優秀な人材を雇用できなくなる可能性や当社グループの人件費が高騰する可能性があります。

#### (11) 不動産の賃借について

当社グループの本社およびコンタクトセンターは、建物を第三者から賃借しており、敷金や保証金を賃貸人に対して差し入れている物件が大半を占めております。予期せぬ賃貸人の破産等が発生した場合は、当該敷金や保証金が回収不能となり、当社グループの業績に影響を及ぼす可能性があります。

また、当社グループが新規コンタクトセンターを新設したり、賃借する建物の老朽化等に伴いコンタクトセンターを移転せざるを得なくなった場合、既存コンタクトセンターの賃貸借の更新を行う場合において、景気の変動等により賃料相場が上昇する可能性があります。この他、当社グループが当初策定した通りのコンタクトセンターの新設や増床そのものが困難となる可能性があるとともに、賃貸借契約の内容によっては費用が増加する可能性があります。これらの場合においては、当社グループの事業、業績および財政状態に影響を及ぼす可能性があります。

#### (12) 多額の借入金、金利の変動および財務制限条項への抵触について

当社グループは、金融機関を貸付人とする借入契約を締結し多額の借入れを行っており、2018年2月期の有利子負債依存度は54.3%（注1）となっております。借入金にかかる金利のうち、変動金利部分については、市場金利が上昇した場合、当社グループの業績に影響を及ぼす可能性があります。さらに、当社グループの借入金には財務制限条項が付されている契約があり、これに抵触した場合、貸付人の請求があれば契約上の期限の利益を失うため、ただちに債務の弁済をするための資金の確保が必要となり、当社グループの財政状態および資金繰りに影響を及ぼす可能性があるとともに、当社グループの存続に悪影響を及ぼす可能性があります。

（注1）有利子負債依存度は、連結財政状態計算書に計上されている負債のうち利子を支払っている全ての負債の総資産に占める割合となります。

#### (13) 自然災害等について

当社グループは、全国にコンタクトセンターを分散配置することで、大規模な地震・風水害・津波・大雪・新型インフルエンザ等の感染症の大流行等が発生した場合においても、被災していないコンタクトセンターが被災したコンタクトセンターを補うことが可能となっております。しかしながら、当社グループの本社機能が被災した場合や、被災していないコンタクトセンターにおいて被災したコンタクトセンターを補うだけの人員を遅滞なく確保することができない場合には、当社グループの事業、業績および財政状態に影響を及ぼす可能性があります。

## (14) 情報漏洩リスクについて

コンタクトセンターは、クライアント企業から預託を受けた各種情報が集積する場所であるため、当社グループにおいては、従来より、個人情報保護および機密保持に最大の関心を払った施策を行っており、「テレマーケティング・サービス倫理綱領」（1988年制定）、「情報倫理綱領」（1998年制定）を制定し、企業倫理の指針を明文化するとともに、「個人情報保護方針」、「情報セキュリティ方針」（いずれも2005年制定）をはじめ情報保護に関する規程類を整備し、従業員への周知徹底を図ってまいりました。これらの経緯をふまえ、当社グループが社会やクライアント企業からさらなる信頼を獲得するとともに、企業の社会的責任を果たすべく、2006年8月に「テレマーケティング・サービス倫理綱領」を発展的に吸収した「ベルシステム24グループ企業行動憲章」を制定し、さらに2012年7月には当社グループが取り組むべきコンプライアンスに対する基本姿勢をより具体的に示すために「ベルシステム24グループ企業行動憲章」を発展的に改定した「ベルシステム24グループ行動規範」を制定いたしました。また、当社の連結子会社である株式会社ベルシステム24においては、2003年5月に情報セキュリティに関する英国規格「BS 7799-2:2002」および国内規格「ISMS認証基準(Ver.2.0)」に基づく認証を現在の松江ソリューションセンター（当社グループにおけるコンタクトセンターの呼称）で同時取得し、2006年7月以降、これらの規格の国際化に対応した「ISO/IEC 27001:2005 / JIS Q 27001:2006」認証の登録範囲を、当社のCRMソリューションサービスの提供全体に関連するシステム全般に広げております。本規格は、2014年に「ISO/IEC 27001:2013 / JIS Q 27001:2014」に改訂され、新たな規格での認証を付与されております。

さらに、2007年2月には、個人情報を適切に取り扱う体制を整えた事業者に付与される「プライバシーマーク（JIS Q 15001:2006）」の認定を取得しております。しかしながら、情報漏洩リスクを完全に排除することは困難であることから、万が一、クライアント企業から預託を受けた情報について漏洩事故が発生した場合、当該クライアント企業からの業務委託の打ち切りや損害賠償請求、その他クライアント企業の離反や社会的信用の失墜等、当社グループの事業、業績および財政状態に影響を及ぼす可能性があります。

## (15) 伊藤忠商事(株)との関係

当社は、伊藤忠商事(株)から出資を受け入れており、当連結会計年度末日現在において、伊藤忠商事(株)は当社発行済株式総数の40.79%を保有しております。当社は伊藤忠商事(株)の持分法適用関連会社となっており、出向者を8名受け入れております。当社の社外取締役である今川聖および社外監査役である木島賢一の2名は、伊藤忠商事(株)に属しております。2014年10月の伊藤忠商事(株)の当社への出資後に新たに開拓された伊藤忠商事グループと当社グループの取引は、徐々に増加しております。当社グループとしては今後も伊藤忠商事グループとの取引拡大に向けて伊藤忠商事(株)と協業を継続していく方針であります（なお、伊藤忠商事グループとの取引は、他のクライアント企業と同様の取引条件で行っており、今後も同様の方針であります。）。

なお、伊藤忠商事(株)は、今後も当社株式を安定保有する意向を有しており、当社と伊藤忠商事(株)の関係について重大な変化は生じないものと認識しております。しかしながら、将来において、何らかの要因により伊藤忠商事(株)が経営方針や営業戦略（当社株式の保有方針も含む）を変更した場合、当社株式の流動性および株価形成等に影響を及ぼす可能性があります。また、伊藤忠商事(株)が相当数の当社株式を保有することにより、当社の役員の選解任、他社との合併等の組織再編、減資、定款の変更等の当社の株主総会決議の結果に重要な影響を及ぼす可能性があります。

このように、伊藤忠商事(株)は、当社について他の一般株主と異なる利害関係を有しており、一般株主が期待する議決権の行使その他の行為を行わない可能性があります。

## (16) 減損会計の適用

当社グループは、2018年2月末現在、連結財政状態計算書にのれんを976億42百万円計上しており、総資産の68.6%を占めています。内訳は、株式会社ベルシステム24（907億57百万円）、株式会社ビーアイメディカル（32億20百万円）、株式会社ポッケ（28億1百万円）、株式会社BELL24・Cell Product（1億69百万円）、CTCファーストコンタクト株式会社（6億95百万円）であり、事業収益性が低下した場合等にはのれんの減損損失が発生し、当社グループの業績および財政状態に悪影響を与える可能性があります。なお、これらののれんは非償却性資産であります。

## (17) 中期経営計画について

当社グループは2020年2月期までの指針とした中期経営計画を策定しています。本中期経営計画では既存案件の成長、既存クライアントからの新規案件の獲得、伊藤忠商事グループとの協業の更なる強化、およびAI(人工知能)等の活用による付加価値サービスの創出等により、安定的かつ継続的な売上成長の実現を目指すとともに、的確な設備増設を継続することおよび、新領域への積極的な追加投資を将来にわたって行うことにより事業運営を最適化し、利益の拡大を目指すこととしています。

本中期経営計画は過去、策定時の現状に基づいて作成されていますが、今後の経済・市場環境の変化、クライアント企業の方針変更、テクノロジーの革新等により、かかる想定通りとならない、あるいは想定していない事象の発生等により、本中期経営計画における目標を達成できない可能性があります。

## (18) 係争・訴訟に関するリスク

当社グループは、企業価値向上のためにはコンプライアンスの徹底が必要不可欠であるとの認識の下、「ベルシステム24グループ行動規範」を制定し、これに従い全役職員が法令等を遵守した行動、高い倫理観をもった行動をとることを周知しております。また、コンプライアンス規程を制定の上、原則3か月に1回、チーフ・コンプライアンス・オフィサー(CCO(コンプライアンス担当役員))を委員長とするコンプライアンス委員会を開催し、当社グループの法令遵守状況の把握にはじまり、法令遵守の体制、方針、施策の決定や、コンプライアンス課題の共有と対策の検討を行っております。なお、本書提出日現在、当社グループの財政状態、事業運営に大きな影響が及ぶ当社グループに対する訴訟はございません。一方で、当社グループの事業活動に際し、当社グループ各社の従業員の法令等に対する違反の有無に関わらず、何らかの理由により労務問題・知的財産権・税務等の問題で訴訟を提起される、または罰金等を科される可能性があります。また、CRMやCSO/MIS/SMO各事業の受託において、業務に必要な社内外の経営資源を確保できないこと等により、これらの受託契約に基づく当社グループとしての責務を果せず、クライアントに生じる損害の一部または全部につき請求を受ける可能性があります。これらの訴訟の結果、当社グループの責に帰すものと認められた場合、あるいは訴訟を起こされることにより当社グループの事業に対する信頼感が損なわれた場合には、当社グループの財政状態および経営成績に影響が及ぶ可能性があります。

## (19) 風評等について

当社グループは全社員との間で締結する雇用契約において、業務に関する事項のSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)等への書き込みを全面的に禁止する内容を定めております。また、社内規程上もソーシャルメディア利用基準を定め、業務としてのSNS利用における手順を明らかにしております。さらに規定化するだけでなく、SNSやインターネット上の掲示板への悪質な書き込みに対しては当社監査部が定期的に監視を行っており、監視活動を通じてSNSや掲示板の運営者に対し削除依頼等の対応を行っております。中でも特に悪質と認められるものについては、書き込み者のIPアドレスを運営者に対して開示請求し、書き込み者への法的措置も辞さない方針であります。このような書き込み事例やそれに対する当社グループの対応については、全社員に定期的に通知することで、業務に関する事項をSNS等へ書き込んで서는ならないことの周知を改めて図っております。しかしながら、こうした措置をとったとしても、悪質な書き込みを完全に予防することは困難であり、そのような悪質な書き込みにより、当社グループの採用活動や、取引先との関係に影響が生じる等、ひいては損害賠償問題等、当社グループの事業活動に影響を与える経済的被害が生じる可能性があります。



## 5 【経営上の重要な契約等】

### (1) 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社との株式譲渡契約

当社は、2017年5月26日開催の取締役会において、BPO（Business Process Outsourcing）分野でのビジネス拡大を推進させることを目的に、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社が保有するCTCファーストコンタクト株式会社の発行済株式のうち51.0%を取得することに関して決議し、2017年5月30日付で伊藤忠テクノソリューションズ株式会社と株式譲渡契約を締結し、取得いたしました。

#### 株式譲渡契約の内容

取得した株式数：普通株式510株

取得した議決権比率：51.0%

株式を取得した日：2017年7月3日

#### 株式取得の方法

現金のみを取得の対価とする株式取得

#### CTCファーストコンタクト株式会社の概要

商号	CTCファーストコンタクト(株)
所在地	東京都世田谷区駒沢一丁目16番7号
代表者の役職・氏名	代表取締役 千代 和幸
主な事業内容	サービスデスク・コンタクトセンター運用サービス
資本金	50百万円

### (2) 凸版印刷株式会社との資本業務提携契約

当社は、2017年11月30日の取締役会決議により、凸版印刷株式会社（以下、「凸版印刷(株)」と言う。）との間で資本業務提携契約を締結いたしました。

#### 資本業務提携の目的

両社の顧客基盤やこれまでに培った技術力や事業ノウハウ等を融合させることで、今後より一層の拡大が見込まれるBPO市場において、既存事業の拡大、AIやRPAといった新技術を用いた新たなサービスの研究・開発等を通じ、両社の企業価値向上に取り組むことを目的としています。

#### 業務提携の内容

両社は、以下の業務提携を実施致しました。

- イ 当社グループのコンタクトセンター業務と凸版印刷(株)の印刷およびバックオフィス業務といった両社の強みを活かした新ソリューションの提供
- ロ AI、RPA等の新技術を活用したBPOソリューションの開発・展開
- ハ 両社の事業拠点および顧客基盤を活用したサービスの拡販
- ニ 両社の持つアジア地域拠点を活用した事業連携
- ホ BPO業務における重複業務の集約による業務およびコストの効率化
- ヘ 人材交流の実施

#### 資本提携の内容

凸版印刷(株)は、当社主要株主であったBAIN CAPITAL BELLSYSTEM HONG KONG LIMITEDが保有する当社の発行済普通株式10,570,000株を、2017年12月に市場外の相対取引により取得しました。

## (3) 借入契約等

当社は、複数の金融機関と金銭消費貸借契約、コミットメントライン契約、当座貸越契約等の借入契約を締結しており、その概要は、以下の通りであります。

契約区分	借入先	契約日等	契約金額 (総額) (百万円)	2018年2月28日現在の 借入残高 (百万円)
金銭消費貸借契約 (注) 1	三井住友信託銀行(株) 三菱UFJ信託銀行(株) (注) 2 (株)横浜銀行 (株)北海道銀行 (株)西日本シティ銀行 (株)福岡銀行 (株)りそな銀行	借入日 2017年3月31日 返済期日 2021年3月31日	21,000	21,000
金銭消費貸借契約	(株)みずほ銀行 (株)三菱東京UFJ銀行 (現(株)三菱UFJ銀行) (株)三井住友銀行 みずほ信託銀行(株)	借入日 2017年11月30日 返済期日 借入A 2022年9月30日 借入B 2022年11月30日	13,750 20,875	13,063 16,875
金銭消費貸借契約 (注) 1	信金中央金庫 農林中央金庫 (株)横浜銀行 (株)千葉銀行 (株)第四銀行 (株)京都銀行 (株)南都銀行	借入日 2017年11月30日 返済期日 2022年11月30日	14,000	14,000
金銭消費貸借契約 (注) 1	信金中央金庫 農林中央金庫	借入日 2018年2月28日 返済期日 2023年2月28日	4,000	4,000
コミットメントライン契約	三菱UFJ信託銀行(株) (注) 2	コミットメント期間 (注) 3 自 2016年6月14日 至 2018年6月30日	3,500	2,600
コミットメントライン契約	(株)みずほ銀行 (株)三菱東京UFJ銀行 (現(株)三菱UFJ銀行) (株)三井住友銀行	コミットメント期間 (注) 3 自 2017年11月30日 至 2018年11月30日	6,500	2,000
当座貸越契約 (注) 1	三井住友信託銀行(株)  (株)北海道銀行  (株)横浜銀行	契約期間(いずれも1年ごとの自動更新) (注) 3 自 2016年6月10日 至 2018年6月29日 自 2016年6月1日 至 2018年7月31日 自 2016年6月7日 至 2018年6月6日	3,500	2,600

(注) 1 . 各金融機関それぞれとの契約であります。

2 . 2018年4月16日付で(株)三菱UFJ銀行に契約が移管されております。

3 . コミットメント期間、契約期間は、当初の開始日と更新後の契約満了日を記載しております。

4 . 主な契約内容は、「第5 経理の状況 1 連結財務諸表等 連結財務諸表注記 15.借入金」をご参照ください。

## 6 【研究開発活動】

該当事項はありません。

## 7 【財政状態、経営成績およびキャッシュ・フローの状況の分析】

文中の将来に関する事項は、本書提出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。

### (1) 重要な会計方針および見積り

当社グループの連結財務諸表は、国際会計基準に基づき作成されております。この連結財務諸表の作成に当たっては、決算日における財政状態、経営成績およびキャッシュ・フローの状況に影響を与えるような経営者の見積りおよび予測を必要としております。当社は、過去の実績値や状況を踏まえ合理的と判断される前提に基づき、見積りおよび予測を行っておりますが、前提条件やその後の環境等に变化がある場合には、実際の結果がこれら見積りと異なる可能性があります。

### (2) 経営成績の分析

#### 売上収益

当連結会計年度の売上収益は、主力事業であるCRM事業において、伊藤忠商事(株)との協業強化によるシナジー等、既存継続案件の売上拡大、および旧BBコール業務が堅調に推移したこと等により、前連結会計年度と比べて67億2百万円増加(前連結会計年度比6.2%増)し1,156億18百万円となりました。

#### 売上総利益

当連結会計年度の売上総利益は、増収による利益の伸長に加え、サービス価格の適正化や業務生産性向上等により、前連結会計年度に比べて、22億91百万円増加(前連結会計年度比11.6%増)し220億14百万円となりました。

#### 販売費及び一般管理費

当連結会計年度の販売費及び一般管理費は、人件費の増加に加え、人材や新領域への先行経費の支出等により、前連結会計年度に比べて、13億20百万円増加(前連結会計年度比11.6%増)し126億66百万円となりました。

#### その他の収益および費用

当連結会計年度のその他の収益および費用は、固定資産除却損の増加があったものの、前連結会計年度の事業再編に伴い発生した一過性の費用の減少の影響が大きく、前連結会計年度に比べて、1億76百万円減少(前連結会計年度比85.9%減)し29百万円(費用)となりました。

#### 営業利益

当連結会計年度の営業利益は、売上収益の増加および収益性改善により、前連結会計年度に比べて、11億47百万円増加(前連結会計年度比14.0%増)し93億19百万円となりました。

#### 金融収益および費用、持分法による投資損益

当連結会計年度の金融収支は、当連結会計年度に実施した借入金の借換えに伴う金利コスト削減、および受取配当金の増加等により、前連結会計年度に比べて、1億59百万円減少(前連結会計年度比16.4%減)し8億17百万円(費用)となりました。

#### 税引前利益

当連結会計年度の税引前利益は、営業利益増加等の影響により、前連結会計年度に比べて、13億6百万円増加(前連結会計年度比18.2%増)し85億2百万円となりました。

#### 親会社の所有者に帰属する当期利益

当連結会計年度の親会社の所有者に帰属する当期利益は、営業利益増加等の影響に加え、前連結会計年度に発生した事業再編に伴う一過性の税務処理による法人所得税費用が減少したこと等により、前連結会計年度に比べて、13億円増加(前連結会計年度比30.2%増)し56億4百万円となりました。

### (3) 財政状態の分析

#### 資産の分析

流動資産は、主に営業債権が9億76百万円増加し、現金及び現金同等物が2億94百万円、未収還付法人所得税が2億45百万円、その他の流動資産が1億24百万円それぞれ減少したため前連結会計年度末より2億86百万円増加し、260億95百万円となりました。

非流動資産は、のれんが6億95百万円、無形資産が13億17百万円、持分法で会計処理されている投資が6億39百万円それぞれ増加したため前連結会計年度末より26億80百万円増加し、1,163億42百万円となりました。

これらにより、総資産は前連結会計年度末より29億66百万円増加し、1,424億37百万円となりました。

#### 負債の分析

流動負債は、営業債務が4億50百万円、借入金が5億86百万円、未払法人所得税が3億50百万円それぞれ増加したため前連結会計年度末より14億11百万円増加し、284億87百万円となりました。

非流動負債は、長期借入金が23億88百万円減少し、繰延税金負債が1億51百万円、その他の長期金融負債が2億73百万円それぞれ増加したため前連結会計年度末より19億63百万円減少し、690億99百万円となりました。

これらにより、負債合計は前連結会計年度末より5億52百万円減少し、975億86百万円となりました。

#### 資本の分析

資本は、前連結会計年度末より35億18百万円増加し、448億51百万円となりました。これは主に親会社の所有者に帰属する当期利益の計上および配当金の支払により利益剰余金が29億68百万円、C T C F C(株)の株式取得等により非支配持分が2億77百万円それぞれ増加したことによるものであります。

### (4) キャッシュ・フローの状況の分析

当連結会計年度におけるキャッシュ・フローの状況については、「第2 事業の状況 1 業績等の概要 (2) キャッシュ・フローの状況」をご参照ください。

### (5) 経営成績に重要な影響を与える要因について

当社グループの主力事業であるCRM事業におきましては、サービス提供価格の変動と、オペレーター人材の確保および人件費の変動が、経営成績に重要な影響を与える主要因と認識しております。当社グループを取り巻く事業環境は非常に競争が激しく、昨今の経済状況により、企業の費用削減傾向が強まる場合には、当社グループの経営成績に影響を及ぼす可能性があります。また、当事業における原価の大部分は、主にオペレーターの人件費であるため、人材不足による採用難や賃金上昇によるオペレーションコストの増加は、当社グループの経営成績に影響を与えます。

対応策といたしましては、当社グループが30余年にわたって築き上げてきた実績と経験を活かして他社との差別化を図り、品質向上および新しいソリューション提供に努める事で業務の効率化および売上規模の拡大を実現し、合わせて、当社グループのブランド価値向上によりオペレーターの確保および人件費増に対応する適切な価格設定に努めていく次第であります。また、今後も戦略型のCRM事業の開発や新しいソリューションを提供し続け、顧客企業とともに成長できるパートナーへ進化を目指します。

#### (6) 経営戦略の現状と見通し

当社グループが属するコンタクトセンターアウトソーシング市場は、市場規模7,500億円強、2016年度から2020年度までの間に年平均成長率8%程度で拡大すると予測されており、また、当社グループを含む売上高上位3~5社の大手による寡占化が続いております(出典:株式会社ミック経済研究所「CRM/フルフィルメントアウトソーシング市場の現状と展望2017年版」)。そうした中にあり、上位の競合企業は、当該コンタクトセンターアウトソーシング市場に一定のシェアを確保しつつも、その周辺市場に軸足を移し成長の活路を見出しているものと考えられますが、当社グループにおきましては、引き続き当該コンタクトセンターアウトソーシング市場に軸足を置き、成長路線を描いていく方針であります。

当該市場は上述の通り上位数社で過半のシェアを占める一方、数多くの中小規模以下の事業者が存在しております。また、アウトソーシングされていないインハウスの市場が、同等ないしそれ以上の規模で存在すると言われております。将来的には、大手へのさらなる収斂、専門領域特化、インハウスセンターのアウトソーシング化等を包含した市場再編成が起きる可能性があります。

当社グループの強みは、国内随一の広範な自社コンタクトセンター拠点をベースにした「規模」、様々な業界のコンタクトセンター運営受託の実績の「経験」と「ノウハウ」、最新のテクノロジーを積極的に活用する「融合」にあります。これまでに培ってきたこうした強みに加え、伊藤忠商事グループおよび凸版印刷㈱との営業、事業開発、およびテクノロジー分野におけるシナジーを創出していくことにより、顧客企業と同じ目線で経営課題に取り組み、改善提案を実践するパートナーとして、今後さらなる成長を果たしてまいりたいと考えております。

#### (7) 経営者の問題意識と今後の方針について

当社グループの経営陣は、現在の事業環境および入手可能な情報に基づき最善の経営方針を立案するように努めております。当社グループは、強みである「規模」「経験」「ノウハウ」「融合」を元に、主力事業であるCRM事業の安定化や収益拡大の取り組みとして、継続的なサービス品質の改善や業務効率化、および、顧客の課題発見、解決策提案型の営業力強化に加え、伊藤忠商事グループおよび凸版印刷㈱とのシナジー拡大、大手企業保有のコンタクトセンターの当社へのアウトソース化推進、世界基準のサービスレベルによるMNC(Multi National Client)向けサービスの拡大に注力してまいります。

また、新規事業開発の観点では、国内市場で培ったオペレーション品質を活用した海外展開の推進や、システムインテグレーターやコンサルティング企業との協業を通じ、IT技術を活用したサービス付加価値の向上や多様化への取り組み強化等も積極的に推進してまいります。

### 第3 【設備の状況】

#### 1 【設備投資等の概要】

当社グループは事業運営に伴う設備の更新を継続的に実施しております。

当連結会計年度中の設備投資の総額は36億93百万円であり、セグメント毎の内訳については、CRM事業にて新規拠点ソリューションセンター構築および既存拠点の改修等について16億60百万円、業務管理に係るITシステムや既存システムの改修等のソフトウェアについて17億39百万円、総額33億99百万円の投資を行い、その他の事業へ2億94百万円の投資を行いました。なお、有形固定資産の他、無形資産への投資を含めて記載しております。

また、当連結会計年度において重要な設備の除却、売却等はありません。

#### 2 【主要な設備の状況】

##### (1) 提出会社

2018年2月28日現在

事業所名 (所在地)	セグメントの 名称	設備の内容	帳簿価額(百万円)					従業員数 (名)
			建物及び 構築物	土地 (面積㎡)	リース 資産	その他	合計	
本社 (東京都中央区)	CRM事業	本社機能	202	- (-)	0	93	295	168
東京都内地区 池袋ソリューション センター他1事業所	CRM事業	事業設備	492	- (-)	55	834	1,381	-
北海道地区 北海道支店他 4事業所	CRM事業	事業設備	1,214	- (-)	73	386	1,673	-
東北地区 東北支店他 1事業所	CRM事業	事業設備	110	- (-)	-	37	147	-
首都圏地区 さいたまソリュー ションセンター他2 事業所	CRM事業	事業設備	175	- (-)	-	100	275	-
中部地区 中部支店 他1事業所	CRM事業	事業設備	33	- (-)	2	11	46	-
北陸地区 金沢ソリューション センター (金沢市)	CRM事業	事業設備	7	- (-)	-	8	15	-
関西地区 関西支店他 2事業所	CRM事業	事業設備	166	- (7,168)	7	88	261	-
中国地区 中国支店他 4事業所	CRM事業	事業設備	241	- (22,547)	7	141	389	-
四国地区 高松ソリューション センター (高松市)	CRM事業	事業設備	50	- (-)	-	12	62	-
九州・沖縄地区 九州支店他 7事業所	CRM事業	事業設備	764	- (9,917)	16	769	1,549	-

(注) 1. 上記の金額には消費税等は含まれておりません。

2. 帳簿価額のうち、「その他」は、工具、器具及び備品、建設仮勘定の合計であります。

3. 各事業所の土地、建物は賃借しており、賃借料3,279百万円であり、一部子会社へ転貸しております。  
なお、面積は賃借している面積を記載しております。

## (2) 国内子会社

2018年2月28日現在

会社名	事業所名 (所在地)	セグメント の 名称	設備の内容	帳簿価額(百万円)					従業員数 (名)
				建物及び 構築物	土地 (面積㎡)	リース 資産	その他	合計	
㈱ベルシステム24	本社 (東京都中央区)	CRM事業	本社機能 事業設備	0	- (-)	47	31	78	698
	東北地区 仙台ソリューション センター他	CRM事業	事業設備	24	- (-)	-	1	25	31
	九州・沖縄地区 沖縄第2ソリュー ションセンター他	CRM事業	事業設備	154	- (-)	-	51	205	181

(注) 1. 上記の金額には消費税等は含まれておりません。

2. 帳簿価額のうち、「その他」は、工具、器具及び備品、建設仮勘定の合計であります。

## 3 【設備の新設、除却等の計画】

当連結会計年度末における重要な設備の新設、除却計画は以下の通りであります。

## (1) 重要な設備の新設

会社名	事業所名 (所在地)	セグメント の 名称	設備の内容	投資予定額		資金調達 方法	着手 年月	完了 予定	完成後の 増加能力
				総額 (百万円)	既支払額 (百万円)				
提出会社	本社 (東京都中央区)	CRM事業	業務用 ソフトウェア開発 (オペレーション 管理)	907	780	増資資金 及び 自己資金	2015年6月	2019年2月	(注2)

(注) 1. 上記の金額には消費税等は含まれておりません。

2. 完成後の増加能力については増加能力を見積もることが困難であることから記載をしております。

## (2) 重要な設備の改修等

会社名	事業所名 (所在地)	セグメント の 名称	設備の内容	投資予定額		資金調達 方法	着手 年月	完了 予定
				総額 (百万円)	既支払額 (百万円)			
提出会社	全国ソリューション センター各拠点	CRM事業	事業設備 (機器入替)	1,213	562	増資資金 及び 自己資金	2015年6月	2020年2月
	全国ソリューション センター各拠点	CRM事業	事業設備 (設備入替)	793	570	増資資金 及び 自己資金	2015年6月	2020年2月
	データセンター (福岡県北九州市)	CRM事業	事業設備 (設備入替)	454	46	自己資金	2017年10月	2019年2月
	本社 (東京都中央区)	CRM事業	管理用 ソフトウェア (労務管理)	400	240	自己資金	2016年3月	2019年2月
	本社 (東京都中央区)	CRM事業	管理用 ソフトウェア (会計)	100	-	自己資金	2019年3月	2020年2月

(注) 上記の金額には消費税等は含まれておりません。

## (3) 重要な設備の除却等

継続的な設備の更新のための除却等を除き、重要な設備の除却等の計画はありません。



## 第4 【提出会社の状況】

## 1 【株式等の状況】

## (1) 【株式の総数等】

## 【株式の総数】

種類	発行可能株式総数(株)
普通株式	280,000,000
計	280,000,000

## 【発行済株式】

種類	事業年度末現在 発行数(株) (2018年2月28日)	提出日現在 発行数(株) (2018年5月25日)	上場金融商品取引所 名又は登録認可金融 商品取引業協会名	内容
普通株式	73,617,320	73,617,320	東京証券取引所 市場第一部	株主として権利内容に制限のない、標準となる株式であり、単元株式数は100株であります。
計	73,617,320	73,617,320		

(注) 提出日現在発行数には、2018年5月1日からこの有価証券報告書提出日までの新株予約権の行使により発行された株式数は、含まれておりません。

## (2) 【新株予約権等の状況】

2015年5月27日の臨時株主総会の決議に基づいて発行した会社法に基づく新株予約権は、以下の通りであります。

(第2回新株予約権)

区分	事業年度末現在 (2018年2月28日)	提出日の前月末現在 (2018年4月30日)
新株予約権の数(個)	6,713,407	同左
新株予約権のうち自己新株予約権の数(個)	-	-
新株予約権の目的となる株式の種類	普通株式	同左
新株予約権の目的となる株式の数(株)	(注)1	同左(注)1
新株予約権の行使時の払込金額(円)	700(注)2	同左(注)2
新株予約権の行使期間	自2015年5月29日 至2025年5月28日	同左
新株予約権の行使により株式を発行する場合の株式の発行価格および資本組入額(円)	発行価格 700 資本組入額 350	同左
新株予約権の行使の条件	(注)3	(注)3
新株予約権の譲渡に関する事項	譲渡による本新株予約権の取得については、当社株主総会(当社が取締役会設置会社となった場合には取締役会)の決議による当社の承認を要するものとする。	同左
代用払込みに関する事項	-	-
組織再編成行為に伴う新株予約権の交付に関する事項	(注)3	(注)3

(注) 1. 新株予約権の目的となる株式の数は、新株予約権1個につき1を7で除した数の株数であります。

本新株予約権の割当日後に、当社が当社普通株式につき株式分割(無償割当を含む。)または株式併合を行う場合、付与株式数は次の算式により調整されるものとする。

調整後付与株式数 = 調整前付与株式数 × 分割・併合の比率

本新株予約権の割当日後に当社が合併、会社分割、株式交換または株式移転を行う場合等、付与株式数の調整をすることが適切な場合は、当社は必要と認める付与株式数の調整を行うことができる。

上記の調整は当該調整が行われる時点において未行使の本新株予約権にかかる付与株式数についてのみ行われるものとする。

付与株式数の調整を行うときは、当社は調整後付与株式数を適用する日の前日までに、必要な事項を新株予約権原簿に記載された各本新株予約権の保有者に通知する。ただし、適用の日の前日までに当該通知を行うことができないときには、適用の日以降、速やかに通知する。

2. 本新株予約権の割当日後、当社普通株式につき次の または の事由が生じた場合、行使価額をそれぞれ次に定める方法により調整し、調整の結果生じる1円未満の端数はこれを切り上げる。

株式分割(無償割当てを含む。)または株式併合を行う場合

$$\text{調整後行使価額} = \text{調整前行使価額} \times \frac{1}{\text{分割・併合の比率}}$$

割当日後に当社が合併、会社分割、株式交換または株式移転を行う場合等、行使価額の調整をすることが適切な場合は、当社は必要と認める行使価額の調整を行うことができる。

行使価額の調整を行うときは、当社は調整後行使価額を適用する日の前日までに必要な事項を新株予約権原簿に記載された各本新株予約権者に通知する。ただし、適用の日の前日までに当該通知を行うことができないときには、適用の日以降、速やかに通知する。

3. 当社が、合併（当社が合併により消滅する場合に限る。）、吸収分割もしくは新設分割（それぞれ当社が分割会社となる場合に限る。）または株式交換もしくは株式移転（それぞれ当社が完全子会社となる場合に限る。）（以上を総称して以下、「組織再編行為」と言う。）をする場合において、組織再編行為の効力発生日の直前の時点において残存する新株予約権（以下、「残存新株予約権」と言う。）の新株予約権者に対し、それぞれの場合につき、会社法第236条第1項第8号のイからホまでに掲げる株式会社（以下、「再編対象会社」と言う。）の新株予約権を、それぞれ交付することとする。ただし、以下の各号に沿って再編対象会社の新株予約権を交付する旨を、吸収合併契約、新設合併契約、吸収分割契約、新設分割計画、株式交換契約または株式移転計画において定めることを条件とする。

交付する再編対象会社の新株予約権の数

本新株予約権者が保有する残存新株予約権の数と同一の数をそれぞれ交付する。

新株予約権の目的である再編対象会社の株式の種類

再編対象会社の普通株式とする。

新株予約権の目的である再編対象会社の株式の数

組織再編行為の条件等を勘案の上、上記(注)1に準じて決定する。

新株予約権の行使に際して出資される財産の価額

組織再編行為の条件等を勘案の上、上記「新株予約権の行使により株式を発行する場合の株式の発行価格および資本組入額」および上記(注)2に準じて決定する。

新株予約権を行使することができる期間

上記「新株予約権の行使期間」に定める本新株予約権を行使することができる期間の開始日と組織再編行為の効力発生日のうちいずれか遅い日から、上記「新株予約権の行使期間」に定める本新株予約権を行使することができる期間の満了日までとする。ただし、行使期間の最終日が当社の休業日に当たるときは、その前営業日を最終日とする。

新株予約権の行使により株式を発行する場合における増加する資本金および資本準備金に関する事項

上記「新株予約権の行使により株式を発行する場合の株式の発行価格および資本組入額」に準じて決定する。

譲渡による新株予約権の取得の制限

譲渡による新株予約権の取得については、再編対象会社の株主総会（取締役会設置会社である場合には取締役会）の決議による承認を要する。

新株予約権の行使の条件および取得条項

以下「新株予約権の行使の条件」および、「新株予約権の取得条項」に準じて決定する。

（新株予約権の行使の条件）

- (1) 新株予約権の一部行使はできないものとする。
- (2) 新株予約権者が新株予約権を放棄した場合には、かかる新株予約権を行使することができないものとする。
- (3) 新株予約権者に割り当てられた新株予約権は、割当日（2015年5月29日）から2018年11月1日までの間に、以下所定のスケジュールに従い、権利が確定する。
  - (a) 割当日に75%、2016年3月1日に100%行使可能となる方法
  - (b) 2015年11月1日に25%、その後1年毎に25%ずつ累積して行使可能となる方法
- (4) 上記(3)にかかわらず、上記(3)の(a)については、株式上場（適用ある証券法に基づく届出書により、または当社株式が日本の証券取引所に上場することにより、当社の議決権のある株式について金銭を対価とする公募および売出しが行われることを言う。以下同じ。）が生じた場合は、その時点で残存する新株予約権全てについて権利が確定する。
- (5) 上記(3)および(4)により権利が確定した新株予約権は、株式上場時に行使可能となる。

- (6) 新株予約権者と当社およびその子会社等との間の雇用関係が終了した場合、その時点で権利が確定していない新株予約権は行使不能になるとともに、当該終了の日より前に権利が確定した新株予約権は、以下の通り取り扱われる。
- (a) 新株予約権者による不正行為その他新株予約権割当契約に定める所定の理由以外の理由により雇用関係が終了された場合、当該雇用関係の終了の日より前に権利が確定した新株予約権は、最終行使可能日(2025年5月28日)まで行使することができる。
  - (b) 雇用関係の終了が、上記(a)以外の理由に基づくものである場合、当該雇用関係の終了の日より前に権利が確定した新株予約権は直ちに行使不能となる。
  - (c) 新株予約権者が新株予約権割当契約もしくは発行要項に違反した場合、または当社もしくはその子会社等との間の競合避止契約等に違反した場合、当社は、当該新株予約権者による新株予約権の行使を制限することができる。
- (7) その他の新株予約権の行使の条件は、当社と対象者との間で締結した「新株予約権割当契約」に定める。

(新株予約権の取得条項)

当社は、以下の(1)から(5)のいずれかの議案につき当社株主総会で承認されたとき(株主総会決議が不要の場合は、当社取締役会決議がなされたとき)は、当社が別途定める日に、無償で新株予約権を取得することができる。

- (1) 当社が消滅会社となる合併契約承認の議案
- (2) 当社が分割会社となる吸収分割契約または新設分割計画承認の議案
- (3) 当社が完全子会社となる株式交換契約または株式移転計画承認の議案
- (4) 当社普通株式を全部取得条項付種類株式にする定款の変更の後、当社の全ての普通株式を対価と引換えに取得する旨の議案
- (5) 当社普通株式についての株式の併合の議案。

(3) 【行使価額修正条項付新株予約権付社債券等の行使状況等】

該当事項はありません。

(4) 【ライツプランの内容】

該当事項はありません。

## (5) 【発行済株式総数、資本金等の推移】

年月日	発行済株式 総数増減数 (株)	発行済株式 総数残高 (株)	資本金増減額 (百万円)	資本金残高 (百万円)	資本準備金 増減額 (百万円)	資本準備金 残高 (百万円)
2014年6月20日 (注)1	1	1	0	0	0	0
2014年9月29日 (注)2	3,031,999	3,032,000	151	151	151	151
2014年10月9日 (注)3	486,968,000	490,000,000	24,349	24,500	24,349	24,500
2015年9月10日 (注)4	420,000,000	70,000,000	-	24,500	-	24,500
2015年11月19日 (注)5	3,102,900	73,102,900	2,294	26,794	2,294	26,794
2016年2月29日 (注)6	8,946	73,111,846	3	26,797	3	26,797
2017年2月28日 (注)6	100,000	73,211,846	37	26,834	37	26,834
2018年2月28日 (注)6	405,474	73,617,320	151	26,985	150	26,984

(注) 1. 設立

発行価格 50,000円 資本組入額 25,000円

## 2. 株主割当増資

発行価格 100円 資本組入額 50円

割当先および割当比率 Bain Capital Bellsystem Hong Kong Limited 100.0%

## 3. 株主割当増資

発行価格 100円 資本組入額 50円

割当先および割当比率 Bain Capital Bellsystem Hong Kong Limited 50.1%  
伊藤忠商事(株) 49.9%

## 4. 7株を1株に併合する株式併合によるものであります。

## 5. 国内における有償一般募集(ブックビルディング方式による募集)によるものであります。

発行価格 1,555円

引受価額 1,478.33円

資本組入額 739.17円

## 6. 新株予約権の行使による増加であります。

## (6) 【所有者別状況】

2018年2月28日現在

区分	株式の状況(1単元の株式数100株)								単元未満 株式の状況 (株)
	政府およ び地方 公共団体	金融機関	金融商品 取引業者	その他の 法人	外国法人等		個人 その他	計	
					個人以外	個人			
株主数 (人)	-	35	28	151	134	6	13,342	13,696	-
所有株式数 (単元)	-	148,983	5,969	410,914	100,737	6	69,536	736,145	2,820
所有株式数 の割合(%)	-	20.24	0.81	55.82	13.68	0.00	9.45	100.00	-

## (7) 【大株主の状況】

2018年2月28日現在

氏名又は名称	住所	所有株式数 (千株)	発行済株式 総数に対する 所有株式数 の割合(%)
伊藤忠商事(株)	東京都港区北青山二丁目5番1号	30,030	40.79
凸版印刷(株)	東京都台東区台東一丁目5番1号	10,570	14.35
日本トラスティ・サービス信託 銀行(株)(信託口)	東京都中央区晴海一丁目8番11号	4,115	5.59
日本マスタートラスト信託銀行 (株)(信託口)	東京都港区浜松町二丁目11番3号	3,528	4.79
GOVERNMENT OF NORWAY (常任代理人 シティバンク、 エヌ・エイ東京支店)	BANKPLASSEN 2, 0107 OSLO 1 OSLO 0107 NO (東京都新宿区新宿六丁目27番30号)	1,979	2.68
日本トラスティ・サービス信託 銀行(株)(信託口9)	東京都中央区晴海一丁目8番11号	1,777	2.41
野村信託銀行(株)(投信口)	東京都千代田区大手町二丁目2番2号	1,022	1.38
BNY GCM CLIENT ACCOUNT JPRD AC ISG (FE-AC) (常任代理人 (株)三菱東京UF J銀行)	PETERBOROUGH COURT 1 33 FLEET STREET LOND ON EC4A 2BB UNITED K INGDOM (東京都千代田区丸の内二丁目7番1号)	630	0.85
BNYM SA/NV FOR BNYM FOR BNY GCM CLIENT ACCOUNTS MLSCBRD (常任代理人 (株)三菱東京UF J銀行)	1 CHURCH PLACE, LONDON, E14 5HP UK (東京都千代田区丸の内二丁目7番1号)	616	0.83
日本トラスティ・サービス信託 銀行(株)(信託口5)	東京都中央区晴海一丁目8番11号	607	0.82
計		54,877	74.49

(注) 1. 上記の所有株式数のうち、信託業務に係る株式数は、以下の通りであります。

日本トラスティ・サービス信託銀行(株)	6,476,600株
日本マスタートラスト信託銀行(株)	3,498,800株
野村信託銀行(株)	1,022,000株

2. 前事業年度末現在主要株主であったBAIN CAPITAL BELLSYSTEM HONG KONG LIMITEDは、当事業年度末では主要株主ではなくなり、凸版印刷(株)が新たに主要株主となりました。

## (8) 【議決権の状況】

## 【発行済株式】

2018年2月28日現在

区分	株式数(株)	議決権の数(個)	内容
無議決権株式	-	-	-
議決権制限株式(自己株式等)	-	-	-
議決権制限株式(その他)	-	-	-
完全議決権株式(自己株式等)	-	-	-
完全議決権株式(その他)	普通株式 73,614,500	736,145	株主としての権利内容に制限のない、標準となる株式であり、単元株式数は100株であります。
単元未満株式	普通株式 2,820	-	-
発行済株式総数	73,617,320	-	-
総株主の議決権	-	736,145	-

## 【自己株式等】

該当事項はありません。

## (9) 【ストックオプション制度の内容】

当社は、新株予約権方式によるストック・オプション制度を採用しております。

当該制度の内容は、以下の通りであります。

## (第2回ストック・オプション)

会社法に基づき、当社の取締役および執行役員、ならびに当社子会社の執行役員および従業員に対して新株予約権を発行することを、2015年5月27日の臨時株主総会において特別決議したものであります。

決議年月日	2015年5月27日
付与対象者の区分および人数(注)1	当社株主 1社(注)2 当社取締役 1名 当社執行役員 2名(注)3 当社子会社執行役員 1名(注)4 当社子会社従業員 1名(注)5
新株予約権の目的となる株式の種類	普通株式
株式の数(株)	「(2)新株予約権等の状況」に記載しております。
新株予約権の行使時の払込金額(円)	同上
新株予約権の行使期間	同上
新株予約権の行使の条件	同上
新株予約権の譲渡に関する事項	同上
代用払込みに関する事項	同上
組織再編成行為に伴う新株予約権の交付に関する事項	同上

(注) 1. 当事業年度の末日(2018年2月28日)における内容を記載しています。

2. 当社取締役であった1名から譲渡されています。

3. 当社執行役員には、執行役員であった者1名が含まれています。

4. 当社子会社従業員は、子会社従業員であった者1名であります。

## 2 【自己株式の取得等の状況】

【株式の種類等】 該当事項はありません。

### (1) 【株主総会決議による取得の状況】

該当事項はありません。

### (2) 【取締役会決議による取得の状況】

該当事項はありません。

### (3) 【株主総会決議または取締役会決議に基づかないものの内容】

該当事項はありません。

### (4) 【取得自己株式の処理状況および保有状況】

該当事項はありません。

## 3 【配当政策】

当社は、株主に対する利益還元を最重要課題の一つとして認識しており、剰余金の配当を安定かつ継続的に実施し、業績の進捗状況に応じて配当性向および必要な内部留保の充実等を総合的に勘案した上で、中期的には親会社の所有者に帰属する当期利益をベースに、連結配当性向50%を目標として、中間配当と期末配当の年2回の剰余金の配当を行うことを基本的な方針としております。

なお、内部留保資金については、財務体質の強化を図るとともに、戦略的な成長投資に充当することにより企業価値の向上に努める考えであります。

また、当社は、中間配当として、毎年8月31日の最終の株主名簿に記載または記録された株主または登録株式質権者に対し、会社法第454条第5項に定める剰余金の配当を行うことができる旨を定款に定めております。

なお、当社の剰余金の配当等の決定機関は、期末配当については株主総会、中間配当については取締役会でありませ

(注) 基準日が当事業年度に属する剰余金の配当は、以下の通りであります。

決議年月日	配当金の総額	1株当たり配当額
2017年10月11日取締役会決議	1,318百万円	18円
2018年5月25日定時株主総会決議	1,325百万円	18円

## 4 【株価の推移】

### (1) 【最近5年間の事業年度別最高・最低株価】

回次	2013年2月期	2014年2月期	2015年2月期	2016年2月期	2017年2月期	2018年2月期
決算年月	2013年2月	2014年2月	2015年2月	2016年2月	2017年2月	2018年2月
最高(円)	-	-	-	1,483	1,279	1,628
最低(円)	-	-	-	933	734	909

(注) 1. 最高・最低株価は、東京証券取引所(市場第一部)におけるものです。

2. 当社株式は、2015年11月20日から東京証券取引所(市場第一部)に上場しております。それ以前については、該当事項はありません。

### (2) 【最近6月間の月別最高・最低株価】

月別	2017年9月	10月	11月	12月	2018年1月	2月
最高(円)	1,233	1,307	1,395	1,504	1,628	1,620
最低(円)	1,080	1,170	1,183	1,348	1,356	1,399

(注) 最高・最低株価は、東京証券取引所(市場第一部)におけるものです。



## 5 【役員 の 状況】

男性10名 女性2名 (役員のうち女性の比率16.7%)

役名	職名	氏名	生年月日	略歴	任期	所有株式数 (株)
代表取締役	社長 執行役員 CEO	柘植 一郎	1958年3月19日	1980年4月 伊藤忠商事(株)入社 2000年9月 (株)クリックエンタープライズ 出向 代表取締役社長 2006年4月 伊藤忠インターナショナル会社 生活資材・化学品部門長 2009年4月 伊藤忠商事(株) 紙パルプ部長 2012年4月 同社 執行役員生活資材部門長 2015年4月 旧ベルシステム24H 代表取締役兼副社長執行役員 2015年4月 (株)ベルシステム24 代表取締役兼副社長執行役員 2015年9月 当社 代表取締役兼副社長執行役員 2016年3月 当社 代表取締役兼社長執行役員CEO (現任) 2016年3月 (株)ベルシステム24 代表取締役兼社長執行役員 (現任)	(注)3	9,300
取締役	専務 執行役員	早田 憲之	1959年1月27日	1981年4月 伊藤忠商事(株)入社 2004年3月 イエローハット(上海)コンサルティング有限公司 出向 董事兼総経理 2009年4月 伊藤忠商事(株) 機械経営企画部長 2013年4月 同社 執行役員秘書部長 2015年4月 旧ベルシステム24H 取締役兼常務執行役員 2015年4月 (株)ベル・メディカルソリューションズ (現株)ビーアイメディカル) 取締役 2015年5月 (株)ベル・メディカルソリューションズ (現株)ビーアイメディカル) 代表取締役社長 2015年9月 当社 取締役兼常務執行役員 2017年3月 当社 取締役兼専務執行役員 (現任) 2017年5月 (株)ベルシステム24 専務執行役員 (現任)	(注)3	5,000
取締役	執行役員	松村 一三	1960年6月18日	1983年4月 伊藤忠商事(株)入社 2013年4月 同社 住生活・情報カンパニー CFO補佐 2013年6月 コネクシオ(株) 社外監査役 2014年10月 旧ベルシステム24H 取締役兼代表執行役員副社長 2015年3月 旧ベルシステム24H 代表取締役兼副社長執行役員 2015年4月 同社 取締役兼執行役員 2015年9月 当社 取締役兼執行役員 (現任) 2017年3月 (株)ベルシステム24 常務執行役員 2017年7月 CTCファーストコンタクト(株) 代表取締役副社長 (現任)	(注)3	1,800
取締役	執行役員	金澤 明彦	1959年5月12日	1982年4月 東燃(株) (現JXTGホールディングス(株)) 入社 2000年7月 GEコンシューマー・ファイナンス(株) 入社 2005年4月 ニッセンGEクレジット(株) 代表取締役社長 2007年1月 アリックスパートナーズ・アジアLLC 入社 ディレクター 2012年3月 A.T.カーニー(株)入社 プリンシパル 2013年3月 旧ベルシステム24 常務執行役員 2013年10月 同社 執行役員 2015年3月 (株)ベルシステム24 常務執行役員 (現任) 2015年3月 旧ベルシステム24H 執行役員 2015年9月 当社 執行役員 2016年5月 当社 取締役兼執行役員 (現任)	(注)3	1,500

役名	職名	氏名	生年月日	略歴	任期	所有株式数 (株)
取締役	-	今川 聖	1964年11月12日	1988年4月 伊藤忠商事(株) 入社 2004年7月 伊藤忠エレクトロニクス(株) (現伊藤忠インタラクティブ(株)) 代表取締役社長 2008年4月 伊藤忠商事(株) ビジネスソリューション部長 2008年6月 エキサイト(株) 取締役 2009年4月 伊藤忠商事(株) メディア・ネットビジネス部長 2011年4月 エキサイト(株) 取締役副社長 2011年6月 (株)スペースシャワーネットワーク 取締役 2012年4月 エキサイト(株) 代表取締役社長 2014年12月 (株)イード 社外取締役 2018年4月 伊藤忠商事(株) 情報・通信部門長(現任) 2018年4月 エキサイト(株) 代表取締役(現任) 2018年4月 伊藤忠・フジ・パートナーズ(株) 取締役(現任) 2018年5月 当社取締役(現任)	(注)1、 3	-
取締役	-	山口 拓哉	1961年4月8日	1986年4月 凸版印刷(株) 入社 2005年4月 同社 商印事業本部商印事業部販売促進部 部長 2007年4月 同社 経営企画本部企画戦略部 部長 2011年1月 同社 情報コミュニケーション事業本部 事業戦略本部長 2015年4月 上海凸版広告有限公司 董事 2015年4月 上海凸版国際貿易有限公司 董事 2016年7月 上海凸版広告有限公司 董事長 2016年7月 上海凸版国際貿易有限公司 董事長 2017年4月 凸版印刷(株) 執行役員情報コミュニケーション事業本部 事業戦略本部長(現任) 2018年1月 凸版印刷(香港)有限公司 取締役(現任) 2018年5月 当社取締役(現任)	(注)1、 3	-
取締役	-	石坂 信也	1966年12月10日	1990年4月 三菱商事(株)入社 2000年5月 (株)ゴルフダイジェスト・オンライン設立、同社代表取締役社長(現任) 2012年6月 (株)インサイト代表取締役社長 2013年8月 (株)ベンチャーリパブリック取締役(現任) 2014年9月 (株)GDOゴルフテック代表取締役社長(現任) 2015年4月 (株)インサイト取締役 2015年5月 旧ベルシステム24H 取締役 2015年9月 当社取締役(現任) 2016年4月 GolfTEC Enterprises, LLC(米国) 取締役(現任) 2016年11月 キッズゴルフ(株) 代表取締役社長(現任) 2017年4月 GDO Sports, Inc.(米国) 代表取締役社長(現任) 2017年11月 (一社)日本スピードゴルフ協会 代表理事(現任)	(注)1、 3	-

役名	職名	氏名	生年月日	略歴	任期	所有株式数 (株)
取締役	-	鶴巻 暁	1968年11月17日	1993年4月 東京都庁 入庁 1994年10月 司法試験合格 1995年4月 司法研修所 入所 1997年4月 弁護士登録(東京弁護士会) 2002年9月 上條・鶴巻法律事務所 共同代表(現任) 2012年6月 市光工業(株) 社外監査役(現任) 2016年5月 当社取締役(現任)	(注)1、 3	-
取締役	-	高橋 真木子	1967年5月12日	1993年4月 (財)神奈川科学技術アカデミー入団 2004年1月 東京工業大学 産学連携推進本部 知的財産・技術移転部門 特任助教授 2006年9月 東北大学 特定領域研究推進支援センター 特任助教授 2010年4月 独立行政法人理化学研究所(現国立研究開発法人理化学研究所) 研究戦略会議研究政策企画員 2010年9月 東北大学 工学研究科博士(工学) 2012年7月 金沢工業大学 工学研究科知的創造システム専攻教授(現イノベーションマネジメント研究科)(現任) 2017年5月 当社取締役(現任)	(注)1、 3	-
常勤監査役	-	濱口 聡子	1960年8月8日	1983年4月 宝塚エンタープライズ(株)(現リゾートトラスト(株))入社 1984年5月 グローバルジャパン(株)入社 1986年9月 旧ベルシステム24 入社 2003年8月 同社 執行役員 2005年3月 同社 常務執行役員 2009年3月 同社 常務執行役 2010年3月 同社 専務執行役 2011年3月 (株)ベル・ソレイユ 代表取締役社長 2013年10月 旧ベルシステム24 執行役員 2014年3月 (株)ベルシステム24 執行役員 2014年3月 旧ベルシステム24H 理事 2015年3月 旧ベルシステム24H 常勤監査役 2015年9月 当社 常勤監査役(現任)	(注)4	-
監査役	-	渡邊 和紀	1950年10月9日	1975年4月 昭和監査法人(現新日本有限責任監査法人)入社 1996年5月 太田昭和監査法人(現新日本有限責任監査法人)代表社員 2002年5月 新日本監査法人(現新日本有限責任監査法人)理事 2008年8月 同法人 常務理事 2010年3月 キヤノン(株)監査役 2015年3月 旧ベルシステム24H 監査役 2015年6月 三菱電機(株) 社外取締役(監査委員、報酬委員)(現任) 2015年9月 当社監査役(現任)	(注)2、 4	-

役名	職名	氏名	生年月日	略歴	任期	所有株式数 (株)
監査役	-	木島 賢一	1965年3月20日	1988年4月 伊藤忠商事(株) 入社 2008年5月 同社 営業管理統括部宇宙・情報・マルチメディア・金融・不動産・保険・物流管理室長代行 2010年5月 同社 営業管理統括部金属・エネルギー管理室長 2010年6月 日商L Pガス(株) 社外監査役 2011年5月 伊藤忠商事(株) 金属・エネルギーカンパニーCFO補佐兼金属・エネルギー経理室長 2013年4月 伊藤忠メタルズ(株) 社外監査役 2016年5月 伊藤忠商事(株) 経理部長代行 2017年4月 同社 情報・金融カンパニーCFO (現任) 2017年5月 当社監査役 (現任) 2017年5月 ポケットカード(株) 監査役 2017年9月 ほけんの窓口グループ(株) 監査役 (現任)	(注) 2、 5	-
計						17,600

- (注) 1. 取締役今川聖、山口拓哉、石坂信也、鶴巻暁および高橋真木子は、会社法第2条第15号に定める社外取締役であります。
2. 監査役渡邊和紀および木島賢一は、会社法第2条第16号に定める社外監査役であります。
3. 取締役の任期は、2018年2月期に係る定時株主総会終結の時から2019年2月期に係る定時株主総会の終結の時までであります。
4. 監査役の任期は、2015年9月1日開催の臨時株主総会終結の時から2019年2月期に係る定時株主総会の終結の時までであります。
5. 監査役の任期は、2017年2月期に係る定時株主総会終結の時から2019年2月期に係る定時株主総会の終結の時までであります。
6. 当社は、法令に定める監査役員の員数を欠くことになる場合に備え、会社法第329条第3項に定める補欠監査役1名を選任しております。補欠監査役の略歴は以下の通りであります。なお、補欠監査役の任期は、就任したときから退任した監査役の任期の満了の時までであります。

氏名	生年月日	略歴	所有株式数 (千株)
余郷 雅巳	1963年12月4日	1986年4月 (株)K G K (現株兼松K G K) 入社 1995年1月 鈴木司法書士事務所入所 2000年4月 富士通カンタムデバイス(株) (現住友電工デバイス・イノベーション(株)) 入社 2004年4月 旧ベルシステム24 入社 2008年9月 同社法務室長 2013年3月 旧ベルシステム24 監査室長 2015年9月 当社監査部長 (現任) 2017年1月 (株)ビーアイメディカル 監査役 (現任)	-

7. 当社は、執行役員制度を導入しております。執行役員の氏名および担当は、以下の通りであります。

地位	氏名	担当
社長執行役員 C E O	柘植 一郎	全社統括、グループ経営全般
専務執行役員	早田 憲之	経営企画部、事業戦略部、広報I R室、人材開発部および子会社の事業統括
常務執行役員	長谷部 英則	子会社の新サービス開発およびソリューション戦略
執行役員	松村 一三	C T Cファーストコンタクト(株)の事業戦略策定支援
執行役員	金澤 明彦	法務・コンプライアンス部および事業管理部
執行役員 C I O	松田 裕弘	テクノロジー部
執行役員	辻 豊久	経営企画部長
執行役員 C F O	天野 敬太	財務統括部および総務部
執行役員	景山 紳介	事業戦略部長

## 6 【コーポレート・ガバナンスの状況等】

### (1) 【コーポレート・ガバナンスの状況】

#### 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全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。

#### 企業統治の体制の概要

##### 1) 企業統治の体制および当該体制を採用する理由

当社は、社外取締役を含めた取締役会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、取締役およ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、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、重要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、定款および社内規程等の遵守状況なら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、会計監査人と定期的に連携し、会計監査人の監査の相当性を確認するとともに、不適切な会計処理の予防監査にも努めております。

##### ・執行役員

執行役員は、取締役会において決議された委任の範囲において、取締役の職務執行の権限の委譲を受け、それに基づき、担当業務を執行しております。

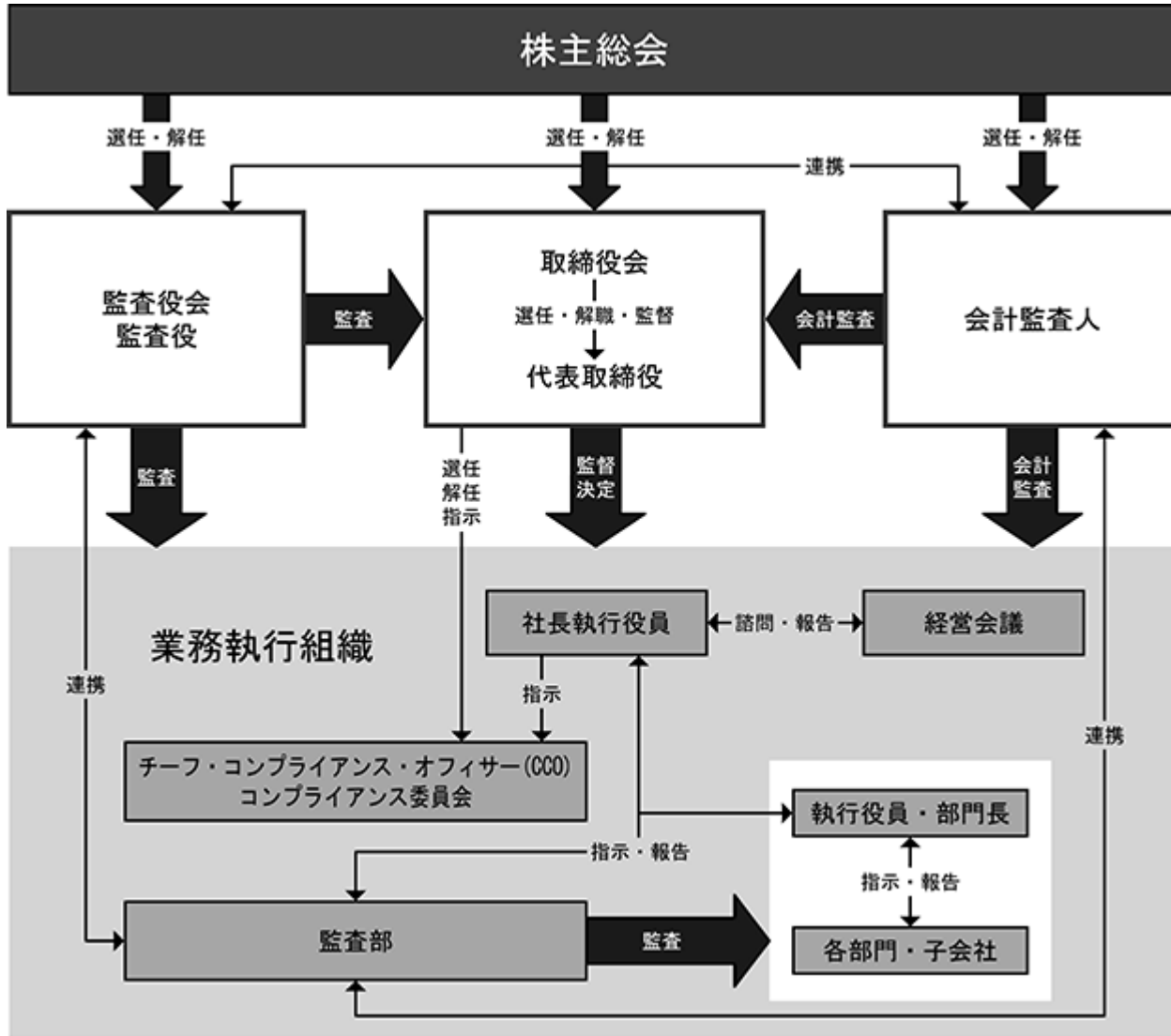
##### ・経営会議

経営会議は、社長執行役員および社長執行役員が指定する者により構成されており、常勤監査役も出席して原則毎週1回開催しております。経営会議は、取締役会において決議された執行役員に委任した範囲における、社長執行役員による重要事項の決定にあたっての諮問機関としての位置づけであるとともに、執行役員間の情報共有や協議の場としても有効に機能しております。

##### ・会計監査人

当社は、会計監査人として、PwCあらた有限責任監査法人を選任の上、監査契約を締結し、我が国において一般に公正妥当と認められる監査の基準に準拠した適正な監査を受けております。なお、監査役は、会計監査人と定期および随時に会合を持ち、報告を受けるとともに、適宜意見交換を行う等緊密な連携を図っております。

## 2) コーポレート・ガバナンス体制の概要



## 3) その他の企業統治に関する事項

## a 内部統制システムの整備の状況

当社は、2018年5月25日開催の取締役会において、内部統制システム構築の基本方針の一部改定を決議いたしました。改定後の内容は、以下の通りであります。

## (1) 取締役および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

取締役会は、法令、定款および社内規程に従い、重要事項を決定するほか、取締役の職務の執行を監督する。また、職務執行の監督機能を強化するため、取締役会に独立した立場の社外取締役を含める。当社は、当社および子会社のすべての役員および従業員の一人ひとりが自主的に実践すべき基本的な行動の規範として『ベルシステム24グループ行動規範』（以下、「行動規範」と言う。）を定め、法令遵守の考えを明らかにする。当社および子会社の取締役、執行役員および使用人は、行動規範を遵守することで、法令遵守の徹底を図る。

法令、定款、社内規程および社会規範（以下、「法令等」と言う。）の遵守を含め、社会の構成員として求められる倫理観・価値観に基づき誠実に行動すること（以下、「コンプライアンス」と言う。）を確立するための具体策として、次の措置をとる。

取締役および執行役員は、行動規範に従い、法令等の遵守を率先垂範して実践する。また、コンプライアンスの教育プログラムを策定し、取締役、執行役員および使用人を対象に教育や研修を実施することで、法令等の遵守があらゆる企業活動の前提になることを徹底する。

当社および子会社のコンプライアンス体制を構築、維持するための統括責任者として、コンプライアンス担当役員（CCO:チーフ・コンプライアンス・オフィサー）を任命する。コンプライアンス担当役員は、コンプライアンス体制を当社および子会社に徹底、定着させるために設置するコンプライアンス委員会の委員長として、コンプライアンス体制の浸透を図る。なお、コンプライアンス委員会は、委員長であるCCOの法務・コンプライアンス部管掌執行役員のほか、人材開発部長、法務・コンプライアンス部長、経営企画部長、監査部長、テクノロジー部長等のCCOが必要と判断した役員および従業員により構成されており、事務局を法務・コンプライアンス部が主管しております。

取締役および執行役員は、コンプライアンス違反に関する内部通報制度である『企業倫理ホットライン』として、社内主管部門および社外弁護士によるもののほか、経営陣から独立した常勤監査役による窓口を開設し、当社および子会社のすべての取締役、執行役員および使用人に周知する。取締役および執行役員は、内部通報制度の運用にあたっては、通報者の希望により匿名性を保障するとともに、通報者に不利益がないことを確保する。

監査部は、当社および子会社における業務の執行が法令等に従い適正かつ効率的であるかを内部監査し、その結果を随時取締役および執行役員に報告する。

取締役および執行役員は、内部通報制度や内部監査等を通じて、当社または子会社に重大な影響を及ぼすおそれのあるコンプライアンス上の問題が発見された場合には、速やかに再発防止策を策定し、これを周知徹底する。

取締役、執行役員および使用人は、行動規範および『ベルグループ反社会的勢力対策基本規程』に従い、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体とは、取引関係を含めて一切の関係を持たない社内体制を整備するとともに、関係を求められ、または不当な要求を受けた場合には、毅然とした態度で臨み、断固として要求を拒否する。

## (2) 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

株主総会議事録、取締役会議事録、重要な会議の議事録、稟議その他の取締役の職務の執行に係る情報については、『情報管理基本規程』および『文書管理規程』に基づき、経営企画部が適正に保存、管理するとともに、必要に応じてその運用状況の検証および該当する規程類の見直しを行う。

取締役および監査役は、いつでも、これらの文書を閲覧することができる。

## (3) 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

当社は、『リスク管理規程』を定め、経営企画部を主管として、当社および子会社の経営に重大な影響を及ぼし、または及ぼすおそれのあるリスクを網羅的かつ横断的に定義し、定義した重大な経営リスクごとの主管部門を定めることでリスク管理体制を明確化するとともに、それらの重大な経営リスクに直面したときに実行すべき対応について定める。

当社および子会社の重大な経営リスクである個人情報を含む機密情報の流出・漏洩については、これを未然に防止するために、最高情報セキュリティ責任者（CISO）および最高個人情報保護責任者（CPO）を任命し、その指示の下、法務・コンプライアンス部を主管として、情報保護体制を構築するとともに、その維持・運用を取締役、執行役員および使用人に対して浸透させる活動を推進する。また、これらの体制が適切に運用されていることを検証するために、内部監査を実施する。

経営企画部は、関連する部門と連携のうえ、経営戦略や事業計画の策定その他の経営上の重要な意思決定にあたって必要となる経営リスクのアセスメントを行い、取締役および執行役員による経営判断に際してこれを重要な判断材料として提供する。

## (4) 取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

当社は、執行役員制度を導入し、取締役の職務執行の権限を執行役員に委譲することで取締役の職務執行の効率化を確保する。

当社は、『職務権限規程』および『業務分掌規程』に基づき、職務権限および分掌する業務を明確にすることで取締役の職務執行の効率化を確保する。

当社は、執行役員および使用人による職務の執行が効率的に行われることを確保するために『稟議規程』および『経費支出決裁規則』を定める。

当社は、職務権限の委譲により意思決定のプロセスを簡素化し、意思決定の迅速化を図る一方で、重要な事項の決定については、取締役会、社長執行役員との諮問機関である経営会議その他の経営層が出席する会議体における合議または諮問を経ることで、より慎重な意思決定を行い、もって適正かつ効率的な職務の執行を行う。

## (5) 当社および子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制

子会社の取締役等（取締役、執行役員その他これらに相当する者をいう）および使用人の職務の執行に係る事項の当社への報告に関する体制

当社は、『グループ会社管理規程』を定め、子会社各社の自主性を尊重することを旨としつつも、当社グループとして必要なガバナンス体制の構築・維持のため、子会社における経営上の重要事項については、当社の承認または当社への報告を要するものとするとともに、子会社の取締役等および使用人による職務の執行状況、業績、財務状況その他の経営に大きな影響を及ぼす重要課題の報告を定期または不定期に受ける。また、子会社の取締役等および使用人は、会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実、取締役等若しくは使用人による不正な行為または法令若しくは定款に違反する重大な事実等があった場合には、速やかにその内容を当社の取締役および執行役員に報告する。なお、関連会社については、関連会社の独立性を尊重しつつ、出資目的、出資比率、他の株主との関係に加えて、国外における関連会社にあつては当該国の法令・慣習の違い等を総合的に勘案し、本方針の段階的な導入を図る等、適切な体制整備を図る。

子会社の損失の危険の管理に関する規程その他の体制

『リスク管理規程』に基づき、経営企画部は、子会社についても、その経営に重大な影響を及ぼし、または及ぼすおそれのあるリスクを定義し、定義した重大な経営リスクごとに当社における主管部門を定めることでリスク管理体制を明確化する。

子会社においても重大な経営リスクである個人情報を含む機密情報の流出・漏洩については、これを未然に防止するために、最高情報セキュリティ責任者（CISO）および最高個人情報保護責任者（CPO）を任命し、その指示の下、法務・コンプライアンス部を主管として、情報保護体制を構築するとともに、その維持・運用を取締役等および使用人に対して浸透させる活動を推進する。また、これらの体制が適切に運用されていることを検証するために、子会社を含めて内部監査を実施する。

経営企画部は、関連する部門と連携のうえ、経営戦略や事業計画の策定その他の経営上の重要な意思決定にあたって必要となる経営リスクのアセスメントを子会社も対象として行い、取締役および執行役員による経営判断に際してこれを重要な判断材料として提供する。

子会社の取締役等の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

子会社との間の経営指導契約に基づき、管理部門を中心に子会社の経営管理および経営指導を行い、職務執行の効率化および適正化を図る。

子会社の取締役等および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

当社は、法令遵守の考えを行動規範において明らかにするとともに、これを子会社の取締役等および使用人にも周知することで、法令遵守の徹底を図る。

当社におけるコンプライアンスを確立するための具体策は、子会社においても実践するものとし、これにより子会社におけるコンプライアンスの推進を図る。



## (6) 財務報告の信頼性と適正性を確保するための体制

当社は、財務報告の信頼性と適正性を確保するため、金融商品取引法に基づく内部統制報告書の有効かつ適切な提出に向け、財務報告に係る内部統制システムの体制構築および整備を推進する。また、その仕組みが有効に機能することを継続的に評価し、不備があれば必要な是正を行うことにより、金融商品取引法およびその他関連法令等に対する適合性を確保する。

## (7) 監査役の職務を補助すべき使用人に関する事項

監査役の職務を補助するため、監査役に直属する補助使用人を1名以上置く。

## (8) 前号の使用人の取締役からの独立性に関する事項および監査役の当該使用人に対する指示の実効性の確保に関する事項

前号の補助使用人の任命、異動、人事評価および懲戒処分については、事前に監査役と協議を行い、その同意を得る。

前号の補助使用人への指揮命令は、監査役が行うものとし、補助使用人は、監査役の指揮命令に従わなければならない。

取締役、執行役員および使用人は、補助使用人の業務が円滑に行われるよう、監査環境の整備に協力する。

## (9) 当社および子会社の取締役および使用人が監査役に報告をするための体制

当社および子会社の取締役および執行役員は、定期的にその職務の執行状況および経営に大きな影響を及ぼす重要課題を取締役会のほか、監査役が出席する重要な会議において監査役に報告するとともに、重要な影響を及ぼすおそれのある決定の内容については、その都度速やかに監査役に報告する。

当社および子会社の取締役、執行役員および使用人は、会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実、取締役、執行役員若しくは使用人による不正な行為または法令若しくは定款に違反する重大な事実等があった場合には、速やかに監査役にその内容を報告する。

子会社の取締役、執行役員および使用人から、経営に大きな影響を及ぼす重要課題、会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実、取締役、執行役員若しくは使用人による不正な行為または法令若しくは定款に違反する重大な事実の報告を受けた者は、速やかに監査役にその内容を報告する。

## (10) 前項の報告をした者が当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを受けないことを確保するための体制

監査役への報告をした者が当該報告をしたことを理由に不利益な取扱いを受けないことを明確にするとともに、その旨を当社および子会社の取締役、執行役員および使用人に周知徹底する。

監査役は、報告した使用人の異動、人事評価および懲戒処分等に関して、取締役および執行役員にその理由の説明を求めることができる。

## (11) 監査役職務の執行について生ずる費用または債務の処理に係る方針に関する事項

監査役職務の執行について生ずる費用の負担に充てるため、事業年度ごとに監査役が計画する予算を計上する。

前号の予算外のものであっても、監査役がその職務執行について、当社に対し、会社法第388条に基づく費用の前払いまたは債務の処理等の請求をしたときは、当該請求に係る費用または債務が当該監査役の職務執行について生じたものでないことを明らかにできる場合を除き、速やかにこれに応じる。

## (12) その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

監査役は、必要と判断した場合には、当社および子会社の重要な会議に出席し、意見を述べることができる。また、監査役は、当社および子会社の取締役、執行役員および使用人と定期的に情報交換を行い、または必要に応じていつでも報告を求めることができる。

当社および子会社の業務執行にあたる取締役、執行役員および使用人は、監査役から業務執行や財産の状況に関する事項の報告を求められた場合には、速やかに報告を行う。また、監査役は、必要に応じて当社および子会社の取締役、執行役員および使用人にヒアリングを実施し、または必要とする資料を閲覧する機会を与えられる。監査役が子会社調査権に基づき子会社の業務執行や財産の状況を調査する場合、当該子会社の取締役、執行役員および使用人は迅速かつ的確に対応する。

監査役は、監査部をはじめとする、当社および子会社の関係部門と適宜情報交換を行い、必要に応じて報告を求めることができる。

監査役は、会計監査人との緊密な連携を保ち、会計監査人から年度計画に基づく報告および随時の報告を受ける。

監査役は、必要に応じて当社の費用負担により、弁護士、公認会計士その他の外部専門家の助言を受けることができる。

取締役、執行役員および使用人は、監査役会が定めた『監査役会規程』および『監査役監査基準』に基づき監査役の監査活動が実効的に行われるよう、協力体制を確保する。

監査役は、定期的な会合を設けて、会計監査人および監査部との三様監査の連携強化を図る。

監査部は、監査役に監査計画、監査結果、リスク情報等の報告・共有を行い、監査の効率性と実効性の向上を図る。

監査部は、監査役からの調査の指示・依頼があったときは、監査役による監査活動が効率的に行われるよう、これに協力する。

監査役は、監査部長の任免および懲戒処分について、事前に報告を求めることができるとともに、意見を述べることができる。

## b リスク管理体制の整備の状況

当社は、「リスク管理規程」を定め、当社グループ全体の重大な経営リスクを網羅的かつ横断的に定義し、各リスクの責任部門を定めてリスク管理体制を明確化するとともに、それらの重大な経営リスクに直面したときに実行すべき対応を定めております。

なお、当社グループの重大な経営リスクである情報の漏洩・流出については、これを未然に防止するために、当社グループは、「ベルシステム24グループ行動規範」において、情報保護の重要性と情報の取扱いの指針を明文化するとともに、「個人情報保護方針」および「情報セキュリティ方針」をはじめ、情報保護に関する規程類を整備し、役員および従業員に対する定期的な教育の実施を通じて、周知・徹底を図っております。

また、情報保護に向けた具体的な取組みとして、最高情報セキュリティ責任者(CISO)および最高個人情報保護責任者(CPO)を任命し、その指示の下で、情報保護における情報保護管理体制を構築し、維持するとともに、その体制が適切に運用され、実効性があることを検証するため、情報管理に関する内部監査を実施しております。さらに、事業運営主体である子会社において、「ISO/IEC 27001:2013/JISQ 27001:2014」、「プライバシーマーク(JISQ 15001:2006)」等の外部認証機関による審査を受け、認証を維持、更新することで、客観的な立場からその有効性の検証も行っております。

## 4) 責任限定契約の内容の概要

当社と取締役(業務執行取締役等であるものを除く。)および社外監査役は、会社法第427条第1項の規定に基づき、同法第423条第1項の損害賠償責任を限定する契約を締結しております。当該契約に基づく損害賠償責任の限度額は、取締役(業務執行取締役等であるものを除く。)、社外監査役のいずれについても法令に定める額としております。なお、当該責任限定契約が認められるのは、当該取締役(業務執行取締役等であるものを除く。)および社外監査役が責任の原因となった職務の遂行について善意でかつ重大な過失がないときに限られます。

### 監査役監査および内部監査の状況

当社は、監査役会設置会社として、常勤監査役1名、社外監査役2名体制により、監査役監査基準および内部統制システムに係る監査の実施基準ならびに監査計画に基づき、取締役の職務執行および執行役員の業務執行の状況について、業務監査、会計監査ならびにグループ会社向けの企業集団に関する監査をはじめ、独立監査人である会計監査人に対する相当性の監査を行うとともに、その監査結果を取締役に報告しております。また、監査役会にて承認した監査方針、重点監査項目および年間監査計画についても、取締役会へ報告しております。

常勤監査役は、取締役会への常時出席、重要会議への出席、代表取締役社長執行役員との定期的な会合、取締役・使用人からの定期的な報告の聴取、重要書類の閲覧等により経営の監視機能を担っております。

内部監査については、実施体制として、代表取締役社長執行役員の直下に業務ラインから独立した内部監査組織として監査部を設置し、内部監査規程および代表取締役社長執行役員が承認した監査方針や監査計画に基づき、監査部長をはじめとする監査担当者が業務運営の適切性や資産の健全性の確保を目的として、コンプライアンス、情報管理、会計、業務プロセスの観点から内部監査を実施しております。

また、内部監査の実施結果については、代表取締役社長執行役員および管掌取締役等に報告するとともに、必要に応じて被監査部門に対して再発防止策や抜本的な改善策の策定とそれらの実行を要請する等、適正化に向けた実効性ある内部監査活動の推進に取り組んでおります。さらに、監査役会にも監査計画および監査結果を報告しております。

監査役、内部監査人および会計監査人は、三様監査の連携を強め、互いの監査によって得られた情報を共有し、組織的な監査業務を実効的に行えるよう、監査環境の整備に努めております。

### 会計監査の状況

当社は、PwCあらた有限責任監査法人と監査契約を締結し、通常の会計監査に加え、重要な会計的課題について随時相談・検討を実施しております。なお、同監査法人および当社監査に従事する同監査法人の指定有限責任社員業務執行社員と当社の間には、特別な利害関係はありません。また、継続監査年数が7年を超える者はおりません。

#### 1. 業務を執行した公認会計士の氏名および所属する監査法人名

指定有限責任社員 仲澤 孝宏 (PwCあらた有限責任監査法人)

指定有限責任社員 矢野 貴詳 (PwCあらた有限責任監査法人)

#### 2. 監査業務に係る補助者の構成

監査業務に係る補助者の構成は、監査法人の選定基準に基づき決定されております。

公認会計士 3名

その他 5名

(注)その他は、公認会計士試験合格者等であります。

#### 社外取締役および社外監査役との関係

当社の社外取締役は5名であります。

社外取締役今川聖は、当社の発行済株式総数の40.79%を所有する伊藤忠商事(株)情報・通信部門長、エキサイト株式会社代表取締役および伊藤忠・フジ・パートナーズ株式会社取締役等に在任しております。当社は、伊藤忠商事(株)との間で、役務提供等の取引関係がありますが、定型的な取引であり、同氏個人が利害関係を有するものではありません。また、当社と各社または同氏との間で人的関係、資本的関係およびその他の利害関係はありません。

社外取締役山口拓哉は、当社の発行済株式総数の14.35%を所有する凸版印刷(株)執行役員情報コミュニケーション事業本部事業戦略本部長および凸版印刷(香港)有限公司取締役に在任しております。凸版印刷(株)との間で、役務提供等の取引関係がありますが、定型的な取引であり、同氏個人が利害関係を有するものではありません。また、当社と各社または同氏との間で人的関係、資本的関係およびその他の利害関係はありません。

社外取締役石坂信也は、株式会社ゴルフダイジェスト・オンライン代表取締役、株式会社ベンチャーリパブリック取締役、株式会社GDOゴルフテック代表取締役、GolfTEC Enterprises, LLC取締役、キッズゴルフ株式会社代表取締役、GDO Sports, Inc.代表取締役および一般社団法人日本スピードゴルフ協会代表理事等に在任しております。なお、当社と各社または同氏との間で人的関係、資本的関係およびその他の利害関係はありません。

社外取締役鶴巻暁は、上條・鶴巻法律事務所共同代表、および市光工業株式会社社外監査役に在任しております。なお、当社と各社または同氏との間で人的関係、資本的関係およびその他の利害関係はありません。

社外取締役高橋真木子は、金沢工業大学イノベーションマネジメント研究科教授等に在任しております。なお、当社と各社または同氏との間で人的関係、資本的関係およびその他の利害関係はありません。

当社の社外監査役は2名であります。

社外監査役渡邊和紀は、三菱電機株式会社社外取締役(監査委員、報酬委員)等に在任しております。当社と同社とは、役務提供等の取引関係がありますが、定型的な取引であり、同氏個人が利害関係を有するものではありません。また、当社と同氏との間で人的関係、資本的関係およびその他の利害関係はありません。

社外監査役木島賢一は、当社の発行済株式総数の40.79%を所有する伊藤忠商事(株)情報・金融カンパニーCFOおよびほけんの窓口グループ株式会社社外監査役に在任しております。当社は、同社との間で、役務提供等の取引関係がありますが、定型的な取引であり、同氏個人が利害関係を有するものではありません。また、当社と同氏との間で人的関係、資本的関係およびその他の利害関係はありません。

## 役員報酬の内容

## イ 提出会社の役員区分毎の報酬等の総額、報酬等の種類別の総額および対象となる役員の員数

2018年2月期における当社の取締役および監査役に対する役員報酬は以下の通りであります。

役員区分	報酬等の総額 (百万円)	報酬等の種類別の総額(百万円)				対象となる 役員の員数 (名)
		基本報酬	ストック オプション	賞与	退職慰労金	
取締役 (社外取締役を除く。)	116	79	0	37	-	6
監査役 (社外監査役を除く。)	18	18	-	-	-	1
社外役員	28	28	-	-	-	7
計	162	125	0	37	-	14

- (注) 1. 上表の金額は記載単位未満を四捨五入して表示しております。  
 2. 取締役の報酬等の額は、当事業年度において支払われたか否かにかかわらず、当社が当事業年度において費用計上した金額(会計上の見積条件をもとに費用化した金額を含みます。以下同じです。)をもとに記載しているため、当事業年度における実際の支給額とは異なります。  
 3. 「ストックオプション」に記載した金額は、取締役1名に対して交付している新株予約権に係る当事業年度における費用計上額です。  
 4. 期末現在の人数は取締役8名、監査役3名であります。上記対象となる役員の員数と相違しているのは、2017年3月31日付で辞任した取締役1名、2017年12月6日付で辞任した取締役1名および2017年5月26日開催の定時株主総会終結の時をもって辞任した監査役1名を含んでいるためであります。

## ロ 提出会社の役員ごとの連結報酬等の総額等

連結報酬等の総額が1億円以上である者が存在しないため、記載しておりません。

## ハ 役員の報酬等の額またはその算定方法の決定に関する方針

当社は、役員報酬制度をコーポレート・ガバナンスにおける重要事項と位置づけ、株主総会における取締役、監査役の報酬決議に従い、個別の報酬決定については、取締役報酬規程および監査役報酬規程に基づき決定しております。

## 1) 取締役

取締役に対する報酬は、株主総会における報酬決議に従い、取締役の役位や役割の大きさに応じて支給される基本報酬と年度単位の業績に連動して支給される業績連動報酬で構成されますが、これに加えて、中長期的な業績向上と企業価値の増大への貢献意識を高めることを目的としたインセンティブとして株式報酬制度( )を導入いたします。ただし、社外取締役に対する報酬は、業務執行から独立した立場であることから業績への連動を排除し、基本報酬のみとしております。なお、取締役の個別の報酬額につきましては、複数名の独立社外役員を主たる構成員とする役員報酬会議において審議・検証した上で、社長執行役員を兼ねる代表取締役が決定することとしております。

## 2) 監査役

監査役報酬は、株主総会における報酬決議に従い、監査役会において監査役の協議によって決定しております。その決定にあたっては、日本監査役協会公表の協会所属企業の監査役報酬水準を参考にしております。

- ( ) 株式報酬制度は、役員報酬BIP(Board Incentive Plan)信託(以下、「BIP信託」と言う。)と称される仕組みを採用します。BIP信託とは、欧米の業績連動型株式報酬(Performance Share)および譲渡制限付株式報酬(Restricted Stock)と同様に、役位や業績達成度等に応じて、当社株式および当社株式の換価処分金相当額の金銭を対象取締役等に交付および給付するものです。

#### 取締役の員数

当社の取締役は15名以内とする旨を定款に定めております。

#### 取締役の選任の決議要件

当社の取締役の選任決議は、株主総会において議決権を行使することができる株主の議決権の3分の1以上を有する株主が出席し、その議決権の過半数をもって行う旨を定款に定めております。なお、取締役の選任については、累積投票によらないものとする旨を定款に定めております。

#### 株主総会の特別決議要件

当社は、会社法第309条第2項に定める株主総会の特別決議要件について、議決権を行使することができる株主の議決権の3分の1以上を有する株主が出席し、その議決権の3分の2以上をもって行う旨を定款で定めております。これは、株主総会における特別決議の定足数を緩和することにより、株主総会の円滑な運営を図ることを目的とするものであります。

#### 取締役および監査役の実任免除

当社は、賠償責任に関する不安を除去することで、萎縮することなく適切に職務を遂行することを可能とし、もって期待される役割を十分に発揮できるよう、会社法第426条第1項の規定により、任務を怠ったことによる取締役（取締役であった者を含みます。）および監査役（監査役であった者を含みます。）の損害賠償責任を、法令の限度において、取締役会の決議によって免除することができる旨を定款に定めております。

また、取締役（業務執行取締役等であるものを除きます。）および社外監査役との間には、会社法第427条第1項の規定により、任務を怠ったことによる損害賠償責任を、法令の限度において、限定する契約を締結することができる旨を定款に定めております。

#### 剰余金の配当等の機関決定

当社は、株主への機動的な利益還元を行うことを目的として、会社法第454条第5項の規定により、取締役会の決議によって、毎年8月31日を基準日として、中間配当を行うことができる旨を定款に定めております。

#### 自己の株式の取得

当社は、自己の株式の取得について、財務政策等の経営諸施策を機動的に遂行することを可能とするため、会社法第165条第2項の規定により、取締役会の決議によって市場取引等により自己の株式を取得することができる旨を定款に定めております。

## 株式の保有状況

- 1) 投資株式のうち保有目的が純投資目的以外の目的であるものの銘柄数および貸借対照表計上額の合計額

銘柄数 7銘柄

貸借対照表計上額の合計額 1,569百万円

- 2) 保有目的が純投資目的以外の目的である投資株式（非上場株式を除く）の保有区分、銘柄、株式数、貸借対照表計上額および保有目的

（前事業年度）

特定投資株式

銘柄	株式数（株）	貸借対照表計上額 （百万円）	保有目的
(株)千趣会	50,000	40	取引関係等の円滑化のため

（注）貸借対照表計上額が資本金額の100分の1以下ではありますが、保有する上場株式の全銘柄について記載しております。

（当事業年度）

特定投資株式

銘柄	株式数（株）	貸借対照表計上額 （百万円）	保有目的
(株)千趣会	50,000	29	取引関係等の円滑化のため

（注）貸借対照表計上額が資本金額の100分の1以下ではありますが、保有する上場株式の全銘柄について記載しております。

- 3) 保有目的が純投資目的である投資株式の前事業年度および当事業年度における貸借対照表計上額の合計額並びに当事業年度における受取配当金、売却損益および評価損益の合計額

該当事項はありません。

## (2) 【監査報酬の内容等】

## 【監査公認会計士等に対する報酬の内容】

区分	前連結会計年度		当連結会計年度	
	監査証明業務に基づく報酬(百万円)	非監査業務に基づく報酬(百万円)	監査証明業務に基づく報酬(百万円)	非監査業務に基づく報酬(百万円)
提出会社	48	-	56	-
連結子会社	-	-	-	-
計	48	-	56	-

## 【その他重要な報酬の内容】

該当事項はありません。

## 【監査公認会計士等の提出会社に対する非監査業務の内容】

(前連結会計年度)

該当事項はありません。

(当連結会計年度)

該当事項はありません。

## 【監査報酬の決定方針】

当社は、監査公認会計士等に対する報酬を決定するにあたり、監査公認会計士等により提示される監査計画の内容をもとに監査工数等の妥当性を検討、協議し、決定することとしております。



## 第5 【経理の状況】

### 1 連結財務諸表及び財務諸表の作成方法について

- (1) 当社の連結財務諸表は、「連結財務諸表の用語、様式及び作成方法に関する規則」(昭和51年大蔵省令第28号。以下、「連結財務諸表規則」と言う。)第93条の規定により、国際会計基準に準拠して作成しております。
- (2) 当社の財務諸表は、「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」(昭和38年大蔵省令第59号。以下、「財務諸表等規則」と言う。)に基づいて作成しております。  
また、当社は、特例財務諸表提出会社に該当し、財務諸表等規則第127条の規定により財務諸表を作成しております。

### 2 監査証明について

当社は、金融商品取引法第193条の2第1項の規定に基づき、連結会計年度(2017年3月1日から2018年2月28日まで)の連結財務諸表および事業年度(2017年3月1日から2018年2月28日まで)の財務諸表について、PwCあらた有限責任監査法人の監査を受けております。

### 3 連結財務諸表等の適正性を確保するための特段の取組みおよび国際会計基準に基づいて連結財務諸表等を適正に作成することができる体制の整備について

- (1) 当社は、会計基準等の内容を適切に把握し、会計基準等の変更等についての確に対応することができる体制を整備するため、公益財団法人財務会計基準機構の公表する会計基準等にかかる情報を適時に取得するとともに、監査法人および各種団体の主催する研修等への参加ならびに会計専門誌の定期購読等により、積極的な情報収集活動に努めております。
- (2) 国際会計基準の適用については、国際会計基準審議会が公表するプレスリリースや基準書を随時入手し、最新の基準の把握を行っております。

## 1 【連結財務諸表等】

## (1) 【連結財務諸表】

## 【連結財政状態計算書】

(単位：百万円)

	注記	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
資産			
流動資産			
現金及び現金同等物	5	5,618	5,324
営業債権	6	17,501	18,477
未収還付法人所得税		1,484	1,239
その他の短期金融資産	12	304	277
その他の流動資産	13	902	778
流動資産合計		25,809	26,095
非流動資産			
有形固定資産	7	6,280	6,651
のれん	9,10,34	96,947	97,642
無形資産	9	3,364	4,681
持分法で会計処理されている投資	31		639
繰延税金資産	11	1,720	1,463
その他の長期金融資産	12,27	5,277	5,214
その他の非流動資産	13	74	52
非流動資産合計		113,662	116,342
資産合計		139,471	142,437

(単位：百万円)

	注記	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
<b>負債及び資本</b>			
<b>負債</b>			
<b>流動負債</b>			
営業債務	14	4,168	4,618
借入金	15,27	9,550	10,136
未払法人所得税		1,006	1,356
引当金	16	1	2
未払従業員給付		8,328	8,604
その他の短期金融負債	12	373	243
その他の流動負債	13	3,650	3,528
流動負債合計		<u>27,076</u>	<u>28,487</u>
<b>非流動負債</b>			
長期借入金	15,27	68,664	66,276
引当金	16	1,611	1,624
長期未払従業員給付		232	221
繰延税金負債	11	115	266
その他の長期金融負債	12,27	437	710
その他の非流動負債	13	3	2
非流動負債合計		<u>71,062</u>	<u>69,099</u>
負債合計		<u>98,138</u>	<u>97,586</u>
<b>資本</b>			
資本金	18	26,844	27,033
資本剰余金	18	3,948	4,137
その他の資本の構成要素	18	319	214
利益剰余金	18	9,127	12,095
親会社の所有者に帰属する持分合計		<u>40,238</u>	<u>43,479</u>
非支配持分		1,095	1,372
資本合計		<u>41,333</u>	<u>44,851</u>
負債及び資本合計		<u>139,471</u>	<u>142,437</u>

## 【連結損益計算書および連結包括利益計算書】

## 【連結損益計算書】

	注記	(単位：百万円)	
		前連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日	当連結会計年度 自 2017年3月1日 至 2018年2月28日
売上収益	4,20	108,916	115,618
売上原価	21	89,193	93,604
売上総利益		19,723	22,014
販売費及び一般管理費	21	11,346	12,666
その他の収益	22	228	272
その他の費用	10,22,34	433	301
営業利益		8,172	9,319
持分法による投資損益	4,31		18
金融収益	4,23	1	393
金融費用	4,23	977	1,228
税引前利益	4	7,196	8,502
法人所得税費用	11	2,883	2,851
当期利益		4,313	5,651
帰属：			
親会社の所有者		4,304	5,604
非支配持分		9	47
当期利益		4,313	5,651
1株当たり利益	28		(単位：円)
基本的1株当たり当期利益		58.86	76.39
希薄化後1株当たり当期利益		58.55	75.87

## 【連結包括利益計算書】

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日	当連結会計年度 自 2017年3月1日 至 2018年2月28日
当期利益	4,313	5,651
その他の包括利益		
純損益に振り替えられない項目		
その他の包括利益を通じて公正価値で 測定する金融資産で生じた利得(損失)	24 4	14
合計	4	14
純損益に振り替えられる可能性のある項目		
在外営業活動体の換算差額	24	7
合計		7
その他の包括利益合計(税引後)	4	7
当期包括利益	4,317	5,644
帰属：		
親会社の所有者	4,308	5,597
非支配持分	9	47
当期包括利益	4,317	5,644

## 【連結持分変動計算書】

(単位：百万円)

	注記	資本金	資本剰余金	その他の資本の 構成要素	利益剰余金
2016年3月1日現在		26,797	3,107	318	7,455
当期利益					4,304
その他の包括利益	18,24			4	
当期包括利益合計				4	4,304
新株の発行	18	47	47	24	
株式報酬取引	18,25			21	
剰余金の配当	19				2,632
子会社に対する所有者持分の変動	18,34		794		
所有者との取引等合計		47	841	3	2,632
2017年2月28日現在		26,844	3,948	319	9,127
当期利益					5,604
その他の包括利益	18,24			7	
当期包括利益合計				7	5,604
新株の発行	18	189	189	94	
株式報酬取引	18,25			4	
剰余金の配当	19				2,636
企業結合による変動	34				
所有者との取引等合計		189	189	98	2,636
2018年2月28日現在		27,033	4,137	214	12,095

(単位：百万円)

	注記	親会社の所有者に 帰属する持分合計	非支配持分	資本合計
2016年3月1日現在		37,677		37,677
当期利益		4,304	9	4,313
その他の包括利益	18,24	4		4
当期包括利益合計		4,308	9	4,317
新株の発行	18	70		70
株式報酬取引	18,25	21		21
剰余金の配当	19	2,632		2,632
子会社に対する所有者持分の変動	18,34	794	1,086	1,880
所有者との取引等合計		1,747	1,086	661
2017年2月28日現在		40,238	1,095	41,333
当期利益		5,604	47	5,651
その他の包括利益	18,24	7		7
当期包括利益合計		5,597	47	5,644
新株の発行	18	284		284
株式報酬取引	18,25	4		4
剰余金の配当	19	2,636		2,636
企業結合による変動	34		230	230
所有者との取引等合計		2,356	230	2,126
2018年2月28日現在		43,479	1,372	44,851

## 【連結キャッシュ・フロー計算書】

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 自 2016年 3月 1日 至 2017年 2月 28日	当連結会計年度 自 2017年 3月 1日 至 2018年 2月 28日
営業活動によるキャッシュ・フロー		
税引前利益	7,196	8,502
営業活動によるキャッシュ・フローへの調整		
有形固定資産の減価償却費	1,216	1,284
無形資産の償却費	910	1,083
減損損失	292	
固定資産の除売却損益(は益)	74	253
持分法による投資損益(は益)		18
金融収益	1	393
金融費用	977	1,228
営業債権の増減額(は増加)	1,533	813
営業債務の増減額(は減少)	278	326
未払消費税の増減額(は減少)	49	90
その他	94	356
小計	9,454	11,898
利息及び配当金の受取額	1	67
利息の支払額	838	689
法人所得税の支払額	4,689	4,062
法人所得税の還付額	2,863	1,734
営業活動からの正味キャッシュ・フロー	6,791	8,948
投資活動によるキャッシュ・フロー		
有形固定資産の取得による支出	1,613	1,531
無形資産の取得による支出	877	1,688
子会社株式の取得による支出	34	752
持分法投資の取得による支出		612
有価証券の取得による支出	101	
有価証券の売却による収入	5	
貸付金の回収による収入	95	
敷金及び保証金の差入による支出	700	53
敷金及び保証金の回収による収入	88	99
資産除去債務の履行による支出	11	1
その他	0	30
投資活動からの正味キャッシュ・フロー	3,114	4,508
財務活動によるキャッシュ・フロー		
短期借入金の増減額(は減少)	32	300
長期借入れによる収入	32	74,180
長期借入金の返済による支出	32	76,468
リース債務の返済による支出	32	386
新株発行による収入		284
配当金の支払額	2,613	2,644
財務活動からの正味キャッシュ・フロー	5,396	4,734

(単位：百万円)

		前連結会計年度	当連結会計年度
		自 2016年3月1日	自 2017年3月1日
	注記	至 2017年2月28日	至 2018年2月28日
現金及び現金同等物の正味増減額（は減少）		1,719	294
現金及び現金同等物の期首残高		7,334	5,618
連結子会社の合併に伴う現金及び現金同等物の増加額	17	123	
連結子会社の会社分割に伴う現金及び現金同等物の減少額	17	120	
現金及び現金同等物の期末残高	5	<u>5,618</u>	<u>5,324</u>



## 【連結財務諸表注記】

## 1. 報告企業

株式会社ベルシステム24ホールディングス（以下、「当社」と言う。）は日本に所在する企業であります。当社の連結財務諸表は、当社および連結子会社6社（以下、「当社グループ」と言う。「注記30 子会社」参照）ならびに関連会社1社に対する持分で構成されております。当社グループは、CRM（Customer Relationship Management）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およびコンサルティングサービスを主たる事業としております。

## 2. 1 作成の基礎

## (1) 連結財務諸表がIFRSに準拠している旨の記載

当社の連結財務諸表は、国際会計基準審議会によって公表されたIFRSに準拠して作成しております。当社は、連結財務諸表規則第1条の2に掲げる「指定国際会計基準特定会社」の要件を全て満たしているため、同第93条の規定を適用しております。

なお、連結財務諸表は、2018年5月25日付取締役会によって承認されております。

## (2) 測定的基础

当社の連結財務諸表は、純損益を通じて公正価値で測定する金融商品およびその他の包括利益を通じて公正価値で測定する金融商品を除き、取得原価を基礎として作成されております。

## (3) 機能通貨および表示通貨

当社の連結財務諸表は、当社の機能通貨である日本円を表示通貨としており、百万円未満を四捨五入して表示しております。

## (4) 見積りおよび判断の利用

IFRSに準拠した連結財務諸表の作成にあたり、一部の重要な事項について会計上の見積りを行う必要があります。また、当社グループの会計方針を適用する過程において、経営者が自ら判断を行うことが求められております。高度の判断を要する部分および非常に複雑な部分、ならびに仮定や見積りが連結財務諸表に重要な影響を与える部分、および翌連結会計年度において重要な修正をもたらすリスクのある、仮定および見積りの不確実性に関する情報は「注記3 重要な会計上の判断、見積りおよび仮定」において記載しております。

## (5) 基準書および解釈指針の早期適用

当社グループは、以下の基準書を早期適用しております。

基準書	基準名	強制適用時期 (以降開始年度)	当社適用年度	新設・改訂の概要
IFRS第9号	金融商品 (2009年11月公表、 2010年10月および 2011年12月改訂)	2018年1月1日	2014年2月期	「金融商品」についての 会計処理

## (6) 未適用の新たな基準書および解釈指針

連結財務諸表の承認日までに新設または改訂が行われた新基準書および解釈指針のうち、当社グループが早期適用していない主なものは、以下の通りであります。

基準書	基準名	強制適用時期 (以降開始年度)	当社適用年度	新設・改訂の概要
I F R S 第9号	金融商品	2018年1月1日	2019年2月期	ヘッジ会計に関する改訂(2013年11月改訂)、金融資産に関する分類及び測定方法の限定的な修正、及び予想損失減損モデルの導入(2014年7月改訂)
I F R S 第15号	顧客との契約から生じる収益	2018年1月1日	2019年2月期	「顧客との契約から生じる収益」について会計処理および開示を規定
I F R S 第16号	リース	2019年1月1日	2020年2月期	リース会計に関する改訂

I F R S 第9号およびI F R S 第15号の適用による影響は軽微であります。I F R S 第16号の適用による影響は検討中であり、現時点で見積ることはできません。

## 2.2 連結の基礎

この連結財務諸表には、当社およびその子会社の財務諸表ならびに関連会社の持分相当額が含まれております。

## 子会社

子会社とは、当社により直接・間接に議決権の過半数を所有する等により支配されている企業であります。子会社は全て、取得日すなわち当社が支配を獲得した日から、当社が支配を喪失する日まで連結されております。子会社が適用する会計方針が当社の適用する会計方針と異なる場合には、必要により当該子会社の財務諸表の調整を行っております。

支配の喪失を伴わない子会社に対する持分の変動があった場合には、資本取引として会計処理しております。一方、支配の喪失を伴う子会社の持分の変動があった場合には、子会社の資産および負債、子会社に関連する非支配持分および資本のその他の包括利益累計額の認識を中止しております。

当社グループ内取引により生じた全ての資産、負債、資本、収益、費用およびキャッシュ・フローは、連結手続において全額を相殺消去しております。

## 関連会社

関連会社とは、当社グループにより支配されていないが、当社グループがその財務および経営方針に対して重要な影響力を有している企業であります。当社グループが他の企業の20%以上50%以下の議決権を保有する場合、当社グループは当該他の企業に対して重要な影響力を有していると推定されます。

関連会社に対する投資は、持分法を適用して会計処理を行っております。連結財務諸表には、重要な影響力を獲得した日から喪失するまでの持分法適用会社の純損益およびその他の包括利益の変動に対する当社グループの持分が含まれております。関連会社が適用する会計方針が当社の適用する会計方針と異なる場合には、必要に応じて当該関連会社の財務諸表の調整を行っております。

重要な内部取引に係る利益は、関連会社に対する持分比率に応じて消去しております。

## 2.3 重要な会計方針の要約

### (1) 企業結合およびのれん

当社グループは、企業結合に対して取得法を適用しております。移転対価は、当社が移転した資産、当社に発生した被取得企業の旧所有者に対する負債及び当社が発行した資本持分の取得日公正価値の合計額として測定されます。当社グループは、企業結合毎に、公正価値または被取得企業の識別可能純資産の公正価値に対する持分割合相当額のいずれかにより、被取得企業に対する非支配持分を測定するかを選択しております。発生した取得費用は費用として認識しております。

当社グループが事業を取得した場合、取得日における契約条件、経済情勢および関連する諸条件に基づき適切な分類および指定を行うために、取得した金融資産および引き受けた金融負債の評価を行っています。これには被取得企業が組込デリバティブを主契約から区分することが含まれております。

企業結合が段階的に達成された場合、被取得企業に対する支配獲得前に保有していた被取得企業に対する持分は取得日に公正価値で再評価され、その評価差額は純損益で認識しています。その後、当該評価差額はのれんの算定において考慮しております。

のれんは取得当初において、移転対価と非支配持分として認識された金額および以前に保有していた資本持分の総額が、識別可能な取得資産および引受負債の純額を超過した差額として測定されます。取得した純資産の公正価値が移転対価等の総額を上回る場合、当社グループは、全ての取得資産および引受負債を正しく識別しているかを再検討し、取得日時点で認識した金額を測定するために用いた手続を見直しています。再検討を行ってもなお、取得した純資産の公正価値が移転対価等の総額を上回る場合には、その超過額を利得として純損益に認識しております。

のれんが資金生成単位に配分されており、当該単位に属する事業の一部が処分される場合には、処分される事業に関連するのれんは、事業の処分から生じる利得または損失を算定するに当たり、当該事業の帳簿価額に含められます。このような状況で処分されるのれんは、処分される事業と存続する資金生成単位の部分との相対的な価値の比率に基づいて按分されます。

### (2) 収益認識

収益は、経済的便益が当社グループに流入する可能性が高く、その金額が信頼性をもって測定できる範囲において、その支払の時点にかかわらず認識されます。従って、主たるサービスの提供であるコンタクトセンターサービス等の役務提供サービスについては、契約に基づき役務の提供時点で収益を認識しております。収益は、契約上の支払条件を考慮の上、消費税控除後の受領したまたは受領可能な対価の公正価値で測定されます。

単一の取引に複数の識別可能な構成部分がある場合、その取引を構成要素毎に分割し、構成要素毎に収益を認識しております。また、複数の取引を一体として考えなければ経済的実態を示さない場合、複数の取引を一体として収益を認識しております。

当社グループでは、通常の商取引において、仲介業者または代理人としての機能を果たす場合があります。このような取引における収益を報告するにあたり、顧客から受け取る対価の総額から第三者に対する手数料その他の支払額を差し引いた純額で表示しております。

### (3) 金融収益および金融費用

金融収益は、受取利息、受取配当金等から構成されております。受取利息は実効金利法により発生時に認識しております。受取配当金は当社グループの受領権が確定した日に認識しております。

金融費用は、支払利息等から構成されております。支払利息は、実効金利法により発生時に認識しております。

認識の中止を伴わない金融負債の条件変更（または交換）から生じる利得または損失は、金融収益または金融費用として認識しております。

#### (4) 法人所得税

法人所得税費用は、当期税金と繰延税金から構成されております。これらは、企業結合に関連するものおよび直接資本の部またはその他の包括利益で認識される項目を除き、純損益で認識しております。

当期税金費用は、期末日時点において制定または実質的に制定された税率を乗じて算定する当期の課税所得または損失に係る納税見込額あるいは還付見込額の見積りで測定しております。

一時差異に起因する繰延税金資産および繰延税金負債の認識は資産負債法により行っております。なお、以下の一時差異に対しては繰延税金資産および繰延税金負債を認識しておりません。

- ・ のれんの当初認識から生じる将来加算一時差異
- ・ 企業結合以外の取引における会計上または税務上のいずれの損益にも影響を及ぼさない取引によって発生する資産または負債の当初認識による一時差異
- ・ 子会社または関連会社に対する投資に係る将来加算一時差異のうち、解消時期をコントロールでき、かつ予測可能な期間内に一時差異が解消しない可能性が高い場合
- ・ 子会社または関連会社に対する投資に係る将来減算一時差異のうち、予測可能な期間内に一時差異が解消される可能性が高くない、または、将来課税所得に対して利用できる可能性が高くない場合

繰延税金資産および繰延税金負債は、それらの一時差異等が解消されると見込まれる連結会計年度の課税所得に対して適用される税率を使用して測定しております。税率変更による繰延税金資産および繰延税金負債への影響は、その税率変更に関する法律の制定日または実質的に制定された日を含む連結会計年度の純損益またはその他の包括利益として認識しております。繰延税金資産は、未使用の税務上の繰越欠損金、税額控除および将来減算一時差異のうち、将来課税所得に対して利用できる可能性が高いものに限り認識しております。

繰延税金資産および繰延税金負債は、当期税金資産と当期税金負債を相殺する法律上強制力のある権利を有しており、かつ、繰延税金資産および繰延税金負債が単一の納税主体に対して、同一の税務当局によって課されている法人所得税に関連する場合に相殺しております。

#### (5) 株式に基づく報酬

当社グループは、一部の役員、執行役員および従業員に対するインセンティブ制度として、株式報酬制度を採用しております。

現金決済型の株式に基づく報酬取引については、支払額の公正価値を負債として認識し、付与日における公正価値で測定するとともに、負債が決済されるまで各報告期間の末日および決済日に再測定し、公正価値の変動を純損益に認識します。付与日および各報告期間の末日の公正価値は、付与された条件および権利確定の諸条件を考慮し算定しております。

持分決済型の株式に基づく報酬取引であるストック・オプションについては、付与日における公正価値によって見積り、最終的に権利確定すると予想されるストック・オプションの数を考慮した上で、権利確定期間にわたって費用として認識し、同額をその他の資本の構成要素の増加として認識しております。また、その後の情報により確定すると見込まれるストック・オプションの数が従前で見積りと異なることが示された場合には、必要に応じて権利確定数の見積りを修正しております。

## (6) 従業員給付

### 確定拠出年金制度

当社グループの従業員を対象に確定拠出年金制度を採用しております。確定拠出制度は、雇用主が一定額の掛け金を他の独立した事業体に拠出し、その拠出額以上の支払いについては法的または推定債務を負わない退職後給付制度であります。確定拠出型の退職後給付制度に係る費用は、従業員が拠出額に対する権利を得る勤務を提供した時点で費用として認識しております。

### 短期従業員給付

短期従業員給付については、割引計算は行わず、関連するサービスが提供された時点で純損益として認識しております。賞与の支払および有給休暇費用については、法的、もしくは推定的な債務を有し、信頼性をもって見積ることができる場合に、それらの制度に基づいて支払われると見積られる額を負債として認識しております。

### その他の長期従業員給付

退職後給付以外のその他の長期従業員給付に対する債務は、従業員が各連結会計年度において提供したサービスの対価として獲得した将来給付額を現在価値に割り引くことによって算定しております。

## (7) 現金及び現金同等物

連結財政状態計算書上の現金及び現金同等物は、手許現金、随時引き出し可能な預金および容易に換金可能であり、かつ価値の変動について僅少なリスクしか負わない取得日から3ヶ月以内に償還期限の到来する短期投資から構成されております。

## (8) 有形固定資産

### 認識および測定

有形固定資産は、取得原価から減価償却累計額及び減損損失累計額を控除した価額で表示されております。取得原価には資産の取得に直接起因する費用、資産の解体および除去費用、ならびに原状回復費用の当初見積額が含まれております。当初認識後の測定モデルとして原価モデルを採用しております。

有形固定資産の構成要素の耐用年数が構成要素毎に異なる場合は、それぞれ別個の有形固定資産項目として計上しております。

### 減価償却

減価償却費は償却可能価額をもとに算定しております。償却可能価額は、資産の取得原価から残存価額を差し引いて算出されております。

減価償却は、有形固定資産の各構成要素の見積耐用年数に基づき定額法にて実施しております。主要な有形固定資産の見積耐用年数は、以下の通りであります。

建物及び構築物 2年～41年

工具、器具及び備品 2年～20年

減価償却方法、耐用年数および残存価額は、連結会計年度末毎に見直しを行い、必要に応じ改定をしております。

## (9) リース

契約がリースであるか否かまたは契約にリースが含まれているか否かについては、リース開始日における契約の実質、すなわち契約の履行が特定の資産または資産グループの使用に依存しているかどうかおよび契約により当該資産の使用権が（契約上明記されているか否かにかかわらず）移転するかどうかに基づき判断しております。

### 当社グループがリース資産の借手である場合

リース資産の所有に伴う全てのリスクおよび経済価値が当社グループに実質的に移転されるファイナンス・リースについては、リース期間の起算日におけるリース資産は公正価値、もしくは最低リース料総額の現在価値のいずれか低い金額で資産計上されます。リース料は、利子率が負債残高に対して一定率になるように、金融費用とリース債務の返済額とに配分されております。

リース資産はその耐用年数にわたり減価償却されております。しかしながら、当社グループがリース期間の終了時までには所有権を取得することに合理的な確実性がない場合、当該資産はその見積耐用年数またはリース期間のうちいずれか短い方の期間で減価償却されております。

## (10) 無形資産

### のれん

当初認識時におけるのれんの測定については、「注記2.3(1)企業結合およびのれん」に記載しております。その後は、取得原価から減損損失累計額を控除して測定しております。

### ソフトウェア

当社グループは、主として内部利用目的のソフトウェアを購入または開発するための特定のコストを支出しております。新しい科学的または技術的知識の獲得のために行われる研究活動に対する支出は、発生時に費用化しております。開発活動による支出については、信頼性をもって測定可能であり、技術的に実行可能であり、将来の経済的便益を得られる可能性が高く、当社グループが開発を完成させ、当該資産を使用または販売する意図およびそのための十分な資源を有している場合にのみ、ソフトウェアとして認識しております。

資産計上したソフトウェアは、取得原価から償却累計額及び減損損失累計額を控除して測定しております。

### 顧客関連資産

当社グループは、企業結合により取得し、のれんとは区分して認識した顧客関連資産を取得日の公正価値で計上しております。

資産計上した顧客関連資産は、取得原価から償却累計額及び減損損失累計額を控除して測定しております。

### その他の無形資産

当社グループが取得したその他の無形資産で有限の耐用年数が付されたものについては、取得原価から償却累計額及び減損損失累計額を控除して測定しております。

### 償却

償却費は、資産の取得原価に基づいております。無形資産の償却は、当該資産が使用可能な状態になった日から見積耐用年数に基づき定額法にて実施しております。なお、耐用年数を確定できない無形資産はありません。主要な無形資産の見積耐用年数は、以下の通りであります。

ソフトウェア 5年

顧客関連資産 13～15年

償却方法、耐用年数および残存価額は、連結会計年度末毎に見直しを行い、必要に応じて改定しております。

## (11) 金融商品

## 非デリバティブ金融資産

当社グループは、営業債権を、これらの発生日に当初認識しております。その他の全ての金融資産は、当社グループが当該金融資産の契約当事者となった取引日に当初認識しております。

非デリバティブ金融資産の分類および測定モデルの概要は、以下の通りであります。

## (a) 償却原価で測定する金融資産

金融資産は、以下の要件をともに満たす場合に償却原価で事後測定しております。

- ・当社グループの事業モデルにおいて、当該金融資産の契約上のキャッシュ・フローを回収することを目的として保有している場合
- ・契約条件が、特定された日に元本および元本残高にかかる利息の支払いのみによるキャッシュ・フローを生じさせる場合

償却原価で測定する金融資産は、公正価値に当該金融資産に直接帰属する取引費用を加算した金額で当初認識しております。当初認識後、償却原価で測定する金融資産の帳簿価額については実効金利法を用いて算定し、必要な場合には減損損失累計額を控除しております。

## (b) 償却原価で測定する金融資産の減損

償却原価で測定する金融資産については、四半期毎に減損していることを示す客観的な証拠が存在するかについての評価を行っております。金融資産については、客観的な証拠によって損失事象が当該資産の当初認識後に発生したことが示され、かつ、当該損失事象によってその金融資産の見積将来キャッシュ・フローにマイナスの影響が及ぼされることが合理的に予測できる場合に減損すると判定しております。

償却原価で測定する金融資産が減損していることを示す客観的な証拠には、債務者による支払不履行または滞納、当社グループが債務者に対して、そのような状況でなければ実施しなかったであろう条件で行った債権の回収期限の延長、債権者または発行企業が破産する兆候、活発な市場の消滅等が含まれております。

当社グループは、償却原価で測定する金融商品の減損の証拠を、個々の資産毎に検討するとともに、全体としても検討しております。個々に重要な金融資産については、個々に減損を評価しております。個々に重要な金融資産のうち個別に減損する必要がないものについては、発生しているが未報告となっている減損の有無の評価を全体として実施しております。個々に重要でない金融資産は、リスクの特徴が類似するもの毎にグルーピングを行い、全体としての減損の評価を行っております。

全体としての減損の評価に際しては、債務不履行の可能性、回収の時期、発生損失額に関する過去の傾向を考慮し、現在の経済および信用状況によって実際の損失が過去の傾向より過大または過少となる可能性を当社グループ経営者が判断し、調整を加えております。

償却原価で測定する金融資産の減損損失については、その帳簿価額と当該資産の当初の実効金利で割り引いた将来キャッシュ・フローの見積りの現在価値との差額として測定し、純損益で認識しております。減損を認識した資産に対する利息は、時の経過に伴う割引額の割引しを通じて引き続き認識しております。減損損失認識後に減損損失を減額する事象が発生した場合は、減損損失の減少額を純損益で戻し入れております。

(c) 純損益を通じて公正価値で測定する金融資産

資本性金融商品に対する投資を除く金融資産で上記の償却原価で測定する区分の要件を満たさないものは、公正価値で測定し、その変動を純損益で認識しております。

資本性金融商品に対する投資は、公正価値で測定し、その変動を純損益で認識しております。ただし、当社グループが当初認識時に公正価値の変動をその他の包括利益に計上するという選択（撤回不能）を行う場合は、この限りではありません。

純損益を通じて公正価値で測定する金融資産は、当初認識時に公正価値で認識し、取引費用は発生時に純損益で認識しております。

(d) その他の包括利益を通じて公正価値で測定する金融資産

当社グループは当初認識時に、資本性金融商品に対する投資における公正価値の変動をその他の包括利益で認識するという選択（撤回不能）を行う場合があります。当該選択は、売買目的以外で保有する資本性金融商品に対してのみ認められております。

その他の包括利益を通じて公正価値で測定する金融資産は、公正価値に、取得に直接起因する取引費用を加算した金額で当初認識しております。当初認識後は公正価値で測定し、公正価値の変動は「その他の包括利益を通じて公正価値で測定する金融資産で生じた利得（損失）」として、その他の資本の構成要素に含めております。

資本性金融商品の認識を中止した場合、その他の資本の構成要素の残高は直接利益剰余金に振り替え、純損益では認識していません。

(e) 金融資産の認識の中止

当社グループは、金融資産から生じるキャッシュ・フローに対する契約上の権利が失効した場合、または、当該金融資産の所有にかかるリスクおよび便益を実質的に全て移転する取引において、金融資産から生じるキャッシュ・フローを受け取る契約上の権利を移転する場合に、当該金融資産の認識を中止しております。移転した金融資産に関して当社グループが創出した、または当社グループが引き続き保有する持分については、別個の資産・負債として認識しております。

非デリバティブの金融負債

当社グループは、金融負債を当社グループが当該金融商品の契約の当事者になる取引日に認識しており、金融負債が消滅した場合、つまり、契約上の義務が免責、取消または失効となった場合に、金融負債の認識の中止をしております。

認識の中止を伴わない条件変更（または交換）があった場合、当初の実効金利で契約上のキャッシュ・フローの変動を割り引くことにより計算される、認識の中止を伴わない金融負債の条件変更から生じる利得または損失は、即座に純損益に認識しております。

なお、非デリバティブ金融負債として、主に借入金、未払利息、リース債務を有しており、公正価値から当該金融負債発生に直接関連する費用を控除した価額で当初認識し、実効金利法に基づき償却原価で事後測定しております。

デリバティブ

当社グループには、ヘッジ目的で保有しているデリバティブのうちヘッジ会計の要件を満たしていないものがあります。これらのデリバティブの公正価値の変動は全て即時に純損益で認識しております。

金融資産および金融負債の表示

金融資産および金融負債は、当社グループがそれらの残高を相殺する法的権利を有し、純額で決済するかまたは資産の実現と負債の決済を同時に行う意図を有する場合にのみ、連結財政状態計算書で相殺し、純額で表示しております。



## (12) 非金融資産の減損

繰延税金資産を除く、当社グループの非金融資産については、四半期毎に減損の兆候の有無を判定しております。減損の兆候が存在する場合、当該資産の回収可能価額を見積もっております。のれんおよび耐用年数を確定できない無形資産については、減損の兆候の有無に係わらず、少なくとも年に1度、毎年同じ時期に、減損テストを実施しております。

資産または資金生成単位の回収可能価額は、使用価値と処分コスト控除後の公正価値のうち、いずれか高い金額としております。使用価値の算定において、将来見積キャッシュ・フローは、貨幣の時間的価値および当該資産の固有のリスクを反映した税引前の割引率を用いて、現在価値に割り引いております。資金生成単位については、継続的に使用することにより他の資産または資産グループから、概ね独立したキャッシュ・インフローを生み出す最小単位の資産グループとしております。

のれんの資金生成単位については、のれんが内部報告目的で管理される単位に基づき決定しますが、原則として各社を資金生成単位としております。

全社資産は独立したキャッシュ・インフローを生み出していないため、全社資産に減損の兆候がある場合、全社資産が帰属する資金生成単位の回収可能価額を算定しております。

減損損失は、資産または資金生成単位の帳簿価額が回収可能価額を超過する場合に、純損益で認識しております。資金生成単位に関連して認識した減損損失は、まずその単位に配分されたのれんの帳簿価額を減額するように配分し、次に資金生成単位内の資産の帳簿価額を比例的に減額するように配分しております。

のれんに関連する減損損失については、戻し入れを行っておりません。過去に認識したその他の資産の減損損失については、四半期毎に、損失の減少または消滅を示す兆候の有無を判断しております。減損損失については、減損損失を認識しなかった場合の帳簿価額から必要な減価償却費または償却費を控除した後の帳簿価額を超えない金額を上限として、戻し入れを行っております。

当社グループは、関連する個々の資産を含む資金生成単位のそれぞれに対して別個に作成された詳細な予算および予測計算に基づいて減損損失を計算しています。これらの予算および予測計算は、一般に5年を対象期間としております。これより長い期間に関しては、長期成長率が計算され、6年目以降の将来キャッシュ・フローに適用されております。

継続事業から生じた減損損失は、減損した資産の機能に応じた費用項目に認識されます。

## (13) 引当金

引当金は、当社グループが過去の事象の結果として現在の債務（法的または推定的）を有しており、当該債務を決済するために経済的便益を有する資源の流出が生じる可能性が高く、当該債務の金額について信頼性のある見積りが可能である場合に認識されます。

貨幣の時間的価値の影響に重要性がある場合、引当金は、当該負債に特有のリスクを反映させた現在の税引前割引率を用いて割り引かれます。割引計算が行われる場合、時の経過による引当金の増加は金融費用として認識されます。

## (14) 売却目的で保有する非流動資産

当社グループは、継続的な使用ではなく、売却により回収が見込まれる非流動資産および処分グループのうち、1年以内に売却する可能性が非常に高く、かつ現在の状態で即時に売却可能で、当社グループの経営者が売却を確約しているものについては、売却目的で保有する非流動資産および処分グループとして分類し、帳簿価額と売却コスト控除後の公正価値のうち、いずれか低い方の金額で測定しております。

## (15) 政府補助金

政府補助金は、当社グループが補助金交付のための付帯条件を満たし、かつ補助金を受領するという合理的な保証が得られた時に公正価値で認識しております。

収益に関する政府補助金は、補助金で補償することを意図している関連コストを費用として認識する期間にわたって、定期的に純損益として認識しております。

資産に関する政府補助金は、当該補助金の金額を資産の取得原価から控除しております。

## (16) 外貨換算

#### 外貨建取引

外貨建取引は、取引日における為替レートで機能通貨に換算しております。期末日における外貨建貨幣性資産および負債は、期末日の為替レートで機能通貨に再換算しております。公正価値で測定される外貨建非貨幣性資産および負債は、当該公正価値の算定日における為替レートで機能通貨に再換算しております。

換算または決済により生じる為替差額は純損益で認識しております。ただし、非貨幣性項目に係る利益または損失がその他の包括利益で認識される場合は、為替差額もその他の包括利益で認識しております。

#### 在外営業活動体

在外営業活動体の資産および負債（取得により発生したのれんおよび公正価値の調整を含む）については期末日の為替レート、収益および費用については期中の平均為替レートで日本円に換算しております。

在外営業活動体の財務諸表の換算により生じる為替換算差額は、その他の包括利益で認識し、累計額はその他の資本の構成要素に含めております。在外営業活動体が処分される場合は、当該在外営業活動体に関連した為替換算差額の累計額を純損益へ振り替えております。

### 3. 重要な会計上の判断、見積りおよび仮定

I F R S に準拠した連結財務諸表を作成するに当たり、当社グループの経営者は収益、費用、資産および負債の報告金額およびその開示ならびに偶発負債の開示に影響を及ぼす判断、見積りおよび仮定を行うことが要求されています。これらの仮定および見積りに関する不確実性により、将来の期間において資産または負債の帳簿価額に対して重要な修正が求められる結果となる可能性があります。

#### 判断

当社グループの会計方針を適用する過程において、連結財務諸表で認識される金額に最も重要な影響を与える経営者の判断は、以下の通りであります。

#### 見積りおよび仮定

各連結会計年度末における将来の不確実性に関する主要な仮定は、翌連結会計年度において資産および負債の帳簿価額に重要な修正をもたらすリスクを有しており、これらのリスク要因については、以下に記載しております。当社グループでは、連結財務諸表が作成された際に入手可能な変数に基づき、これらの主要な仮定の決定と見積りを行っております。しかし、現在の状況と将来の展開に関する仮定は、当社グループにとって統制不能な市場の変化または状況により変化する可能性があります。こうした仮定の変更は、変更が行われた時点で反映しております。

#### のれんの減損

当社グループが計上するのれんは、減損の兆候の有無に係らず、年に1度減損テストを実施しております。のれんの回収可能価額は、主に将来のキャッシュ・フロー予測や予測成長率、割引率を組み合わせて算定しております。当該算定に当たっては、当社グループの経営者による市場環境を考慮した判断および仮定を前提としており、前提とした状況が変化すれば、回収可能価額の算定結果が著しく異なる結果となるため、当社グループでは当該見積りは重要なものであると判断しております。

資産又は資金生成単位は、その帳簿価額が回収可能価額を上回る場合に減損しているとみなされます。回収可能価額は資産又は資金生成単位の処分コスト控除後の公正価値と使用価値のいずれか高い方の金額となります。売却費用控除後の公正価値は、類似資産の独立第三者間で行われる拘束力のある販売取引又は資産の処分に関し増分費用を控除した観察可能な市場価格から入手されるデータに基づいて算定されます。使用価値は見積将来キャッシュ・フロー、成長率及び割引率を使用した割引キャッシュ・フロー・モデルに基づき算定されます。キャッシュ・フローは今後5年間の予算に基づいており、これには当社グループがまだ確約していないリストラクチャリングや、減損テストの対象となっている資金生成単位に含まれる資産のパフォーマンスを高めるであろう将来の重要な投資は含まれておりません。なお、回収可能価額は、割引キャッシュ・フロー・モデルで 사용되는割引率によりその金額が大きく左右されます。それぞれの資金生成単位の回収可能価額の算定に使用された主要な仮定については、感応度分析も含めて、「注記10 のれんの減損」に記載しております。

#### 繰延税金資産の回収可能性

将来の課税所得の見積りは、経営者により承認された事業計画等に基づき算定され、当社グループの経営者による主観的な判断や仮定を前提としております。当該前提とした状況の変化や将来の税法の改正等により、繰延税金資産や繰延税金負債の金額に重要な影響を及ぼす可能性があるため、当社グループでは当該見積りは重要なものであると判断しております。税金に関する詳細は、「注記11 繰延税金および法人所得税」に記載しております。

## 4. セグメント情報

当社グループの報告セグメントは、当社グループの構成単位のうち、分離された財務情報が入手可能であり、取締役会が、経営資源の配分の決定および業績を評価するために、定期的に検討を行う事業セグメントを基礎に決定されております。なお、当社グループの事業セグメントは、CRM事業、CSO事業/MIS事業/SMO事業およびその他事業から構成されており、サービスの種類、性質、販売市場等から総合的に区分しております。

当社グループは、主にコンタクトセンター運営およびその付帯業務を取り扱うCRM事業で構成されております。当社グループの収益、純損益の絶対額および資産の金額のいずれにおいても、大部分が当該事業から構成されております。そのため、報告セグメントはCRM事業のみとしております。

報告セグメント間の振替価格は、第三者との取引に準じた独立当事者間取引条件に基づいて行っております。

報告セグメントの情報は、以下の通りであります。

前連結会計年度（自 2016年3月1日 至 2017年2月28日）

(単位：百万円)

	CRM事業	その他	調整及び消去	連結
売上収益				
外部収益	101,526	7,390		108,916
セグメント間収益( )	313	112	425	
売上収益合計	101,839	7,502	425	108,916
その他の損益				
減価償却費及び償却費	2,022	104		2,126
減損損失		292		292
金融収益	1	0		1
金融費用	976	1		977
報告セグメントの税引前利益	6,903	293		7,196
その他の開示項目				
資本的支出	2,672	221		2,893

( )セグメント間収益は連結時に消去され、「調整及び消去」の欄に含まれております。

当連結会計年度(自 2017年3月1日 至 2018年2月28日)

(単位:百万円)

	CRM事業	その他	調整及び消去	連結
売上収益				
外部収益	108,868	6,750		115,618
セグメント間収益( )	168	120	288	
売上収益合計	109,036	6,870	288	115,618
その他の損益				
減価償却費及び償却費	2,222	145		2,367
持分法による投資損益	18			18
金融収益	393	0		393
金融費用	1,227	1		1,228
報告セグメントの税引前利益	8,146	356		8,502
その他の開示項目				
資本的支出	3,129	109		3,238

( )セグメント間収益は連結時に消去され、「調整及び消去」の欄に含まれております。

#### 4.1 地域毎の情報

##### (1) 売上収益

連結損益計算書の売上収益の大部分は、日本国内の顧客への売上収益によるものであり、日本国外の顧客への売上収益は僅少であることから、地域毎の売上収益の記載を省略しております。

##### (2) 非流動資産

連結財政状態計算書の非流動資産合計金額の大部分は、日本国内に所在している非流動資産であることから、地域毎の非流動資産の記載を省略しております。

#### 4.2 主要な顧客毎の情報

主要な顧客毎の情報は、以下の通りであります。

(単位:百万円)

顧客の名称又は氏名	関連するセグメント名	前連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日		当連結会計年度 自 2017年3月1日 至 2018年2月28日	
		売上収益	割合	売上収益	割合
ソフトバンク(株)	CRM事業	14,347	13.2%	15,086	13.0%

#### 5. 現金及び現金同等物

現金及び現金同等物の内訳は、以下の通りであります。

(単位:百万円)

	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
現金		0
預金	5,618	5,324
合計	5,618	5,324

## 6. 営業債権

営業債権の内訳は、以下の通りであります。なお、営業債権は償却原価で測定しております。

(単位：百万円)

	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
売掛金	17,507	18,499
受取手形	51	46
貸倒引当金	57	68
合計	17,501	18,477

営業債権は無利息であり、通常30日から120日の間で決済されます。

営業債権に係る貸倒引当金の増減は、以下の通りであります。なお、当社グループは、営業債権のうち、減損額に対して貸倒引当金を設定し、その後、減損額の追加的な回収が見込めない場合および減損額が回収された場合には貸倒引当金を減額しております。

(単位：百万円)

	減損 (個別査定)	減損 (集合査定)	合計
2016年3月1日現在	52	5	57
当期計上額		5	5
期中減少額(目的使用)		3	3
期中減少額(戻入)		2	2
2017年2月28日現在	52	5	57
当期計上額	8	8	16
期中減少額(目的使用)		1	1
期中減少額(戻入)		4	4
2018年2月28日現在	60	8	68

顧客の財務内容、支払の遅延状況等を勘案して個別に減損した営業債権の貸倒引当金控除前残高は、前連結会計年度末において52百万円および当連結会計年度末において60百万円であります。

連結会計年度末日において期日は経過しているが、減損はしていない営業債権の年齢分析は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

期日は経過しているが、減損していないもの

	合計	30日未満	30 - 60日	61-90日	91-120日	120日超
2017年2月28日現在	345	325	18			2
2018年2月28日現在	793	627	56	55	55	

当社グループにおける営業債権の信用度の管理および測定方法の詳細については、「注記26 金融リスク管理の目的および方針(1) 信用リスク」に記載しております。

## 7. 有形固定資産

有形固定資産の取得原価、減価償却累計額及び減損損失累計額の増減は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	建物及び構築物	建設仮勘定	工具、器具 及び備品	合 計
<b>取得原価</b>				
2016年3月1日現在	6,433		8,408	14,841
取得	1,002	81	973	2,056
企業結合による取得	21		2	23
売却又は処分	97		451	548
2017年2月28日現在	7,359	81	8,932	16,372
取得	640	5	994	1,639
企業結合による取得	31		46	77
売却又は処分	144		471	615
振替		81	81	
2018年2月28日現在	7,886	5	9,582	17,473
<b>減価償却累計額及び減損損失累計額</b>				
2016年3月1日現在	3,424		5,920	9,344
減価償却費	400		816	1,216
売却又は処分	44		424	468
2017年2月28日現在	3,780		6,312	10,092
減価償却費	438		846	1,284
売却又は処分	106		448	554
2018年2月28日現在	4,112		6,710	10,822
<b>帳簿価額</b>				
2017年2月28日現在	3,579	81	2,620	6,280
2018年2月28日現在	3,774	5	2,872	6,651

有形固定資産の減価償却費は、連結損益計算書の「売上原価」および「販売費及び一般管理費」に含まれております。減価償却費のそれぞれの区分配分については、「注記21 売上原価・販売費及び一般管理費の性質別内訳」に記載しております。なお、有形固定資産の取得原価に含めた借入費用はありません。

## 7.1 有形固定資産に含まれるファイナンス・リース

有形固定資産に含まれるファイナンス・リースによるリース資産の帳簿価額は、前連結会計年度末において309百万円および当連結会計年度末において240百万円であり、主に工具、器具及び備品に含まれております。リース資産は、リース期間にわたって定額法で償却され、連結損益計算書において「売上原価」および「販売費及び一般管理費」に含めております。償却費のそれぞれの区分配分については、「注記21 売上原価・販売費及び一般管理費の性質別内訳」に記載しております。

なお、リース契約により保有する資産は、対応するファイナンス・リースの担保に供しております。

## 8. リース

## 8.1 オペレーティング・リース契約(借手)

当社グループは、一部のオフィス・ビルおよび工具、器具及び備品に関してリース契約を締結しております。なお、一部の契約には更新オプションが含まれます。当社グループはこれらのリース契約の締結による制限を何ら受けておりません。

各連結会計年度末における、解約不能のオペレーティング・リースに係る将来の最低支払リース料総額は、以下の通りであります。

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
1年以内	2,227	2,318
1年超5年以内	278	306
5年超	3	7
合計	2,508	2,631

前連結会計年度および当連結会計年度におけるオペレーティング・リースに係る支払リース料は、それぞれ4,034百万円および4,508百万円であり、当該費用は、連結損益計算書において「売上原価」および「販売費及び一般管理費」に含まれております。

## 8.2 ファイナンス・リース契約(借手)

当社グループは複数の通信設備(工具、器具及び備品)および自社利用のソフトウェアに関して、リース契約を締結して、ファイナンス・リースとして会計処理しております。リース契約には更新権または購入選択権を含むものもありますが、エスカレーション条項を含む重要なリース契約はありません。

ファイナンス・リース契約に基づいて計上されたリース資産に対応する将来の最低リース料総額の支払期日別内訳、ならびに正味最低支払リース料総額の現在価値の構成要素は、以下の通りであります。

	(単位：百万円)			
	前連結会計年度 2017年2月28日		当連結会計年度 2018年2月28日	
	最低リース料 総額	支払額の 現在価値	最低リース料 総額	支払額の 現在価値
1年以内	360	349	228	220
1年超5年以内	443	436	713	702
5年超	1	1	8	8
最低支払リース料総額	804	786	949	930
金融費用控除額	18		19	
最低支払リース料総額の現在価値	786	786	930	930



## 9. のれんおよび無形資産

のれんおよび無形資産の取得原価、償却累計額及び減損損失累計額の増減は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	ソフトウェア	その他	無形資産合計	のれん
<b>取得原価</b>				
2016年3月1日現在	5,903	87	5,990	97,083
取得	1,239	5	1,244	
企業結合による取得		723	723	1,223
売却又は処分	343		343	
会社分割による減少	24		24	1,259
振替	1	1		
2017年2月28日現在	6,774	816	7,590	97,047
取得	1,991	12	2,003	
企業結合による取得	20	575	595	695
売却又は処分	276	13	289	
振替	1	1		
2018年2月28日現在	8,508	1,391	9,899	97,742
<b>償却累計額及び減損損失累計額</b>				
2016年3月1日現在	3,580	76	3,656	
償却費	893	17	910	
減損損失				292
売却又は処分	337		337	
会社分割による減少	3		3	192
2017年2月28日現在	4,133	93	4,226	100
償却費	996	87	1,083	
売却又は処分	78	13	91	
2018年2月28日現在	5,051	167	5,218	100
<b>帳簿価額</b>				
2017年2月28日現在	2,641	723	3,364	96,947
2018年2月28日現在	3,457	1,224	4,681	97,642

無形資産の償却費は、連結損益計算書の「売上原価」および「販売費及び一般管理費」に計上しております。償却費のそれぞれの区分配分については、「注記21 売上原価・販売費及び一般管理費の性質別内訳」に記載しております。のれんの減損損失は、連結損益計算書の「その他の費用」に計上しております。なお、費用として認識した研究開発費は、全ての連結会計年度において該当ありません。

## 9.1 無形資産に含まれるファイナンス・リース

無形資産に含まれるファイナンス・リースによるリース資産の帳簿価額は、前連結会計年度末において351百万円および当連結会計年度末において587百万円であり、主にソフトウェアに含まれております。リース資産は、リース期間にわたって定額法で償却され、連結損益計算書において「売上原価」および「販売費及び一般管理費」に含めております。償却費のそれぞれの区分配分については、「注記21 売上原価・販売費及び一般管理費の性質別内訳」に記載しております。

なお、リース契約により保有する資産は、対応するファイナンス・リースの担保に供しております。

## 10. のれんの減損

## 10.1 資金生成単位

当社グループの資金生成単位は、当連結会計年度において以下の5つより構成されており、各資金生成単位に配分されたのれんの帳簿価額は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	のれん	
	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
株ベルシステム24	90,757	90,757
株ビーアイメディカル	3,220	3,220
株ポッケ	2,801	2,801
株BELL24・Cell Product	169	169
CTCファーストコンタクト株		695
合計	96,947	97,642

当社グループでは、のれんの減損テストにおいて、原則として各社を資金生成単位とし、企業結合のシナジーから便益を得ることが期待されるものに対して、のれんを配分しております。なお、資金生成単位とは、他の資産または資産グループからのキャッシュ・インフローとは概ね独立したキャッシュ・インフローを生成させるものとして識別される、資産グループの最小単位となっております。

のれんは、減損の兆候の有無に関わらず、年に1度減損テストを実施しております。のれんの減損テスト実施時期は、関連する事業計画の策定時期を勘案して個別に決定しております。また、四半期毎に減損の兆候の有無を確認し、減損の兆候がある場合は減損テストを実施しております。

前連結会計年度において実施した減損テストの結果、株式会社BELL24・Cell Productにおいて回収可能価額177百万円が帳簿価額を下回ったことから、のれんの減損損失100百万円を認識しております。当該減損損失は連結損益計算書の「その他の費用」に含めております。

当連結会計年度において実施した減損テストの結果、経営者は各資金生成単位について、減損は生じていないと判断しております。

のれんの減損テストにおける回収可能価額は、使用価値に基づいて独立鑑定人の支援を受けて算定しております。使用価値は、取締役会が承認した事業計画を基礎とした将来キャッシュ・フローの見積額を割引くことにより計算しております。事業計画は原則として5年を限度としており、過去の経緯を反映させ、外部機関により公表されている業界成長率(2.0~3.0%)等も勘案し、策定しております。CRM事業のおかれているCRMアウトソーシング市場をはじめとする各事業の市場は、堅調に拡大しております。こうした市場環境において、当社グループでは過年度に獲得した新規顧客が継続業務のベースに加わること、伊藤忠商事グループや凸版印刷株の多様な企業ネットワークを活用した新規顧客の獲得を計画しております。事業計画が対象としている期間を超える期間については、継続価値の算定をしております。継続価値の算定には、各資金生成単位の予測成長率として0.0~2.0%を使用しております。また、使用価値の算出に用いた税引前の割引率は、以下の通りであります。

## 割引率(税引前)

	割引率(税引前)	
	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
(株)ベルシステム24	8.9%	7.3%
(株)ビーアイメディカル	10.9%	11.5%
(株)ポッケ	12.8%	12.6%
(株)BELL24・Cell Product	10.9%	11.5%
CTCファーストコンタクト(株)		7.3%

## 10.2 使用価値の計算に用いられた主要な仮定

各資金生成単位の使用価値の計算に大きく影響を与える仮定は、以下の通りであります。

- ・ 割引率
- ・ 継続価値を算定するのに使用した成長率

継続価値の算定に使用した割引率は、税引前の数値であり、関連する各資金生成単位事業の特有のリスクを反映しております。割引率は各資金生成単位の類似企業を基に、市場利子率、資金生成単位となる各社の規模等を勘案して決定しております。

また、各資金生成単位における事業計画が対象としている期間を超える期間のキャッシュ・フローを予測するために用いられた成長率は、資金生成単位の属する国、産業の状況を勘案して決定した成長率を用いており、資金生成単位が活動する産業の長期平均成長率を超えておりません。

## 10.3 感応度分析

当連結会計年度において、減損テストに用いた割引率が1.0%上昇した場合、株式会社ビーアイメディカルにおいて380百万円、株式会社BELL24・Cell Productにおいて9百万円の減損が発生いたします。他ののれんを配分した資金生成単位においては、回収可能価額が帳簿価額を上回っており、減損テストに用いた主要な仮定が合理的に予測可能な範囲で変化したとしても、減損が発生する可能性は低いと判断しております。

## 11. 繰延税金および法人所得税

法人所得税費用およびその他の包括利益の純額に係る繰延税金の内訳は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	前連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日	当連結会計年度 自 2017年3月1日 至 2018年2月28日
法人所得税費用		
当期税金費用	2,280	2,611
繰延税金費用	603	240
合計	<u>2,883</u>	<u>2,851</u>
その他の包括利益に係る繰延税金		
その他の包括利益を通じて公正価値で測定する 金融資産で生じた利得(損失)( )は利得)	2	4
在外営業活動体の換算差額		3
合計	<u>2</u>	<u>1</u>

当社グループは、主に法人税、住民税及び事業税を課されており、これらを基礎として計算した法定実効税率は、前連結会計年度において33.06%、当連結会計年度において30.86%であり、また、2018年3月1日に開始する連結会計年度の法定実効税率は30.86%、2019年3月1日以降に開始する連結会計年度の法定実効税率は30.62%であります。

税率差異の調整は、以下の通りであります。

	前連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日	当連結会計年度 自 2017年3月1日 至 2018年2月28日
法定実効税率	33.06%	30.86%
課税所得の算定上損金(益金)に算入されない項目	0.69	0.56
子会社の特別税額控除	2.85	1.29
税率変更の影響	0.30	
繰延税金資産が認識されなかった一時差異等の増減	2.45	0.30
会社分割による影響	8.72	
子会社における適用税率の差異( )	3.50	2.89
その他	0.31	0.21
平均実際負担税率	<u>40.06%</u>	<u>33.53%</u>

( ) 当社に適用される実効税率と子会社に適用される実効税率の差から生じる差異であります。

繰延税金資産および負債の増減内容は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	2016年3月1日	純損益として 認識	その他の 包括利益 として認識	その他 ( 1 )	2017年2月28日
繰延税金資産:					
繰越欠損金	676	278			398
資産除去債務	232	23		4	259
従業員給付	1,111	18		1	1,094
未払事業税等	127	109		0	236
収益認識	71	3			68
債務の消滅に係る費用	232	50			182
その他	291	67		0	224
繰延税金資産合計	2,740	284		5	2,461
繰延税金負債:					
投資有価証券( 2 )	2	381	2		385
減価償却費	279	58		3	224
資金調達費用	1	1			
顧客関連資産		3		250	247
繰延税金負債合計	282	319	2	253	856
繰延税金資産純額	2,458	603	2	248	1,605

(単位：百万円)

	2017年3月1日	純損益として 認識	その他の 包括利益 として認識	その他 ( 1 )	2018年2月28日
繰延税金資産:					
繰越欠損金	398	268			130
資産除去債務	259	23			282
従業員給付	1,094	62		29	1,185
未払事業税等	236	26			262
収益認識	68	28			96
債務の消滅に係る費用	182	182			
その他	224	80		1	305
繰延税金資産合計	2,461	231		30	2,260
繰延税金負債:					
投資有価証券( 2 )	385		4		381
減価償却費	224	35		0	189
借入金に係る アップフロントフィー		71			71
顧客関連資産	247	27		199	419
持分法で会計処理 されている投資		0	3		3
繰延税金負債合計	856	9	1	199	1,063
繰延税金資産純額	1,605	240	1	169	1,197

( ) 1. 「注記34. 企業結合等」に記載されている企業結合等に伴う増加であります。

2. 前連結会計年度における繰延税金負債について、会社分割の対価として取得した投資有価証券に係る一時差異から生じた繰延税金負債を「投資有価証券」、それ以外の投資有価証券に係る一時差異から生じた繰延税金負債を「その他」として表示しておりましたが、組織再編完了後の事後測定については両者を区分表示する重要性が乏しいため、当連結会計年度より両者を合算して表示しております。この表示方法の変更を反映させるため、前連結会計年度期首において 2百万円、前連結会計年度末において 4百万円を「その他」から「投資有価証券」に組み替えて表示しております。

繰延税金資産の回収可能性を評価するにあたり、当社グループは、同資産の一部または全部が回収されない蓋然性の検討を行っております。同資産が最終的に回収されるか否かは、これらの一時差異等が、将来それぞれの納税地域における納税額の計算上、課税所得の減額あるいは税額控除が可能となる連結会計年度において、課税所得を計上しうるかかによります。当社グループは、繰延税金資産の回収可能性の評価において、繰延税金負債の振り戻しの予定および予想される将来の課税所得を考慮しております。これらの諸要素に基づき当社グループでは、識別可能と判断された繰延税金資産が回収される蓋然性は高いと判断しております。

#### 未認識の繰延税金資産

繰延税金資産を認識していない繰越欠損金および将来減算一時差異は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
繰越欠損金		29
将来減算一時差異	29	44
合計	29	73

繰延税金資産を認識していない繰越欠損金の金額と繰越期限は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
1年以内		
1年超5年以内		
5年超		29
合計		29

#### 未認識の繰延税金負債

繰延税金負債として認識していない子会社に対する持分に係る一時差異の総額は、前連結会計年度末6,920百万円、当連結会計年度末4,501百万円であります。当社グループが一時差異を解消する時期をコントロールでき、かつ予測可能な期間内に一時差異が解消しない場合には、当該一時差異に関連する繰延税金負債は認識しておりません。

## 12. その他の金融資産およびその他の金融負債

その他の金融資産の内訳は、以下の通りであります。

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
その他の包括利益を通じて公正価値で測定する金融資産		
上場株式	40	29
非上場株式	1,541	1,534
小計	1,581	1,563
償却原価で測定する金融資産		
立替金及び未収入金( )	304	304
敷金及び保証金	3,696	3,651
貸倒引当金( )		27
小計	4,000	3,928
合計	5,581	5,491
流動	304	277
非流動	5,277	5,214

( ) 立替金及び未収入金について、相手先の財務内容、支払の遅延状況等を勘案し、個別に減損額に対して貸倒引当金を設定しております。個別に減損した立替金及び未収入金の貸倒引当金控除前残高は、当連結会計年度末において162百万円であります。

その他の金融負債の内訳は、以下の通りであります。

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
償却原価で測定する金融負債		
未払利息	5	13
未払配当金	19	10
リース債務	786	930
合計	810	953
流動	373	243
非流動	437	710

## 13. その他の資産およびその他の負債

その他の資産の内訳は、以下の通りであります。

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
前払保険料	4	34
保険積立金	31	2
前払費用	848	665
長期前払費用	42	49
その他	51	80
合計	<u>976</u>	<u>830</u>
流動	<u>902</u>	<u>778</u>
非流動	<u>74</u>	<u>52</u>

その他の負債の内訳は、以下の通りであります。

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
預り源泉税	1,918	1,719
預り金	343	155
前受金	151	273
未払消費税	1,100	1,189
繰延収益( )	122	192
その他	19	2
合計	<u>3,653</u>	<u>3,530</u>
流動	<u>3,650</u>	<u>3,528</u>
非流動	<u>3</u>	<u>2</u>

( ) 繰延収益は、主に導入準備金として顧客から受取る研修費と募集費に関するものであります。

## 14. 営業債務

営業債務の内訳は、以下の通りであります。なお、営業債務は償却原価で測定しております。

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
買掛金	2,157	2,470
未払金	2,011	2,148
合計	<u>4,168</u>	<u>4,618</u>



## 15. 借入金

各連結会計年度における借入金の内訳は、以下の通りであります。なお、長期借入金は償却原価で測定しております。

	利率	(単位：百万円)
		前連結会計年度 2017年2月28日
借入金(流動)		
短期借入金	TIBORプラス ( )	6,900
1年内返済予定の長期借入金	TIBORプラス ( )	2,650
小計		9,550
借入金(非流動)		
長期借入金	TIBORプラス ( )	68,664
合計		78,214

( ) スプレッド( )は0.35%~1.15%であり、年間の平均利率は1.19%であります。

	利率	(単位：百万円)
		当連結会計年度 2018年2月28日
借入金(流動)		
短期借入金	TIBORプラス ( )	7,200
1年内返済予定の長期借入金	TIBORプラス ( )	2,936
小計		10,136
借入金(非流動)		
長期借入金	TIBORプラス ( )	66,276
合計		76,412

( ) スプレッド( )は0.11%~0.90%であり、年間の平均利率は0.89%であります。

当社は、当連結会計年度において複数回の借換（リファイナンス）を実行しております。これらの結果、前連結会計年度末に存在していた株式会社みずほ銀行をエーエージェントとする2014年9月30日付シニアファシリティ契約（2015年7月28日および2016年6月29日付で一部変更。以下、「既存シニアファシリティ契約」と言う。）に基づく借入金は、当連結会計年度において全額弁済しております。

## (1) 2017年3月31日付リファイナンス

当社は、長期借入金の借換（リファイナンス）を目的として、国内金融機関7社各社との金銭消費貸借契約に基づき2017年3月31日付で借入を実施し、同日付で既存シニアファシリティ契約に基づく借入金の期限前弁済を行いました。

## 契約の相手先

三井住友信託銀行株式会社、三菱UFJ信託銀行株式会社（ ）、株式会社横浜銀行、株式会社北海道銀行、株式会社西日本シティ銀行、株式会社福岡銀行、株式会社りそな銀行

（ ）2018年4月16日付で株式会社三菱UFJ銀行へ契約が移管されております。

## 借入金総額

21,000百万円（当連結会計年度末残高:21,000百万円）

## 借入実行日

2017年3月31日

## 返済期限

2021年3月31日

## 金利

TIBOR（東京銀行間取引金利）プラススプレッド

## 主な借入人の義務（一部相手先）

財務制限条項を遵守すること。なお、主な財務制限条項の内容は以下の通りであります。当社グループは、当連結会計年度において財務制限条項を遵守しております。

- a) 連結純資産を2016年2月期末、2017年2月期末または直前決算期末のいずれが高い金額の75%以上とすること。
- b) 2期連続で連結営業損失、連結税引前損失、連結当期損失とならないようにすること。

## (2) 2017年11月30日付リファイナンス

当社は、借入条件の一部変更を目的として、株式会社みずほ銀行をエージェントとする金銭消費貸借契約およびコミットメントライン契約、ならびに国内金融機関7社各社との金銭消費貸借契約に基づき2017年11月30日付で借入を実施し、同日付で既存シニアファシリティ契約に基づく借入金全額の期限前弁済を行いました。

## 株式会社みずほ銀行をエージェントとする金銭消費貸借契約およびコミットメントライン契約

## 契約の相手先

株式会社みずほ銀行、株式会社三菱東京UFJ銀行（現株式会社三菱UFJ銀行）、株式会社三井住友銀行、みずほ信託銀行株式会社

## 借入金総額

借入A 13,750百万円（当連結会計年度末残高:13,063百万円）

借入B 20,875百万円（当連結会計年度末残高:16,875百万円）

借入枠 6,500百万円（当連結会計年度末実行残高:2,000百万円）

## 借入実行日

2017年11月30日

## 返済期限

借入A：3ヶ月毎に687.5百万円を分割返済（最終返済日2022年9月30日）

借入B：2022年11月30日に一括返済

なお、「(3) 2018年2月28日付リファイナンス」に記載の通り、借入Bのうち4,000百万円について2018年2月28日付で期限前弁済しております。

## 金利

T I B O R（東京銀行間取引金利）プラススプレッド

## 主な借入人の義務

書面による事前承諾なく第三者に担保提供を行わないこと。

財務制限条項を遵守すること。なお、主な財務制限条項の内容は以下の通りであります。当社グループは、当連結会計年度において財務制限条項を遵守しております。

- a) 連結純資産を2017年2月期末の75%および直前決算期末の75%のいずれか高い方の金額以上に維持すること。
- b) 2期連続で連結当期損失とならないようにすること。

## 国内金融機関7社各社との金銭消費貸借契約

## 契約の相手先

信金中央金庫、農林中央金庫、株式会社横浜銀行、株式会社千葉銀行、株式会社第四銀行、株式会社京都銀行、株式会社南都銀行

## 借入金総額

14,000百万円（当連結会計年度末残高:14,000百万円）

## 借入実行日

2017年11月30日

## 返済期限

2022年11月30日

## 金利

T I B O R（東京銀行間取引金利）プラススプレッド

## 主な借入人の義務（一部相手先）

財務制限条項を遵守すること。なお、主な財務制限条項の内容は以下の通りであります。当社グループは、当連結会計年度において財務制限条項を遵守しております。

- a) 連結純資産を2017年2月期末または直前決算期末のいずれか高い金額の75%超とすること。
- b) 2期連続で連結営業損失、連結税引前損失、連結当期損失とならないようにすること。

## (3) 2018年2月28日付リファイナンス

当社は、長期借入金の借換（リファイナンス）を目的として、国内金融機関2社各社との金銭消費貸借契約に基づき2018年2月28日付で借入を実施し、同日付で株式会社みずほ銀行をエージェントとする金銭消費貸借契約およびコミットメントライン契約に基づく借入金の期限前弁済を行いました。

契約の相手先

信金中央金庫、農林中央金庫

借入金総額

4,000百万円（当連結会計年度末残高:4,000百万円）

借入実行日

2018年2月28日

返済期限

2023年2月28日

金利

T I B O R（東京銀行間取引金利）プラススプレッド

主な借入人の義務

財務制限条項を遵守すること。なお、主な財務制限条項の内容は以下の通りであります。当社グループは、当連結会計年度において財務制限条項を遵守しております。

- a) 連結純資産を2017年2月期末または直前決算期末のいずれか高い金額の75%超とすること。
- b) 2期連続で連結営業損失、連結税引前損失、連結当期損失とならないようにすること。

## (4) 株式会社みずほ銀行との金銭消費貸借契約

当社は、「注記34.企業結合等」に記載されているCTCファーストコンタクト株式会社の株式取得資金調達のため、株式会社みずほ銀行と金銭消費貸借契約を締結いたしました。

契約の相手先

株式会社みずほ銀行

借入金総額

930百万円（当連結会計年度末残高:837百万円）

借入実行日

2017年7月3日

返済期限

3ヶ月毎に46.5百万円を分割返済(最終返済日2022年7月1日)

金利

T I B O R（東京銀行間取引金利）プラススプレッド

## (5) 三菱UFJ信託銀行株式会社とのコミットメントライン契約

当社は、2016年6月14日付で三菱UFJ信託銀行株式会社とコミットメントライン契約を締結しております。主な契約内容は、以下の通りであります。

なお、当該契約は2018年4月16日付で株式会社三菱UFJ銀行へ移管されております。

契約の相手先

三菱UFJ信託銀行株式会社

借入枠

3,500百万円(当連結会計年度末実行残高:2,600百万円)

契約期間

2016年6月14日から2017年6月30日(以後、1年毎の更新)

金利

T I B O R (東京銀行間取引金利) プラススプレッド

主な借入人の義務

財務制限条項を遵守すること。財務制限条項の内容は以下の通りであります。当社グループは、当連結会計年度において財務制限条項を遵守しております。

- a) 連結会計年度末および第2四半期連結会計期間末における連結純資産を直前決算期末の75%以上とすること。
- b) 連結会計年度および第2四半期連結累計期間において、2期連続で連結税引前損失とならないようにすること。

## (6) 三井住友信託銀行株式会社等との当座貸越契約

当社は、2016年6月10日付で三井住友信託銀行株式会社と当座貸越契約を締結し、同月に他2行との間でそれぞれ当座貸越契約を締結しております。主な契約内容は、以下の通りであります。

契約の相手先

三井住友信託銀行株式会社、株式会社北海道銀行、株式会社横浜銀行

借入枠

総額3,500百万円(当連結会計年度末実行残高:2,600百万円)

契約期間

三井住友信託銀行(株) 2016年6月10日から2017年6月30日(1年毎の自動更新)

(株)北海道銀行 2016年6月1日から2016年7月31日(1年毎の自動更新)

(株)横浜銀行 2016年6月7日から2017年6月6日(1年毎の自動更新)

金利

T I B O R (東京銀行間取引金利) プラススプレッド

## (7) 借入枠

## リボルビング・ファシリティの借入金未実行残高等

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
融資限度額	3,000	
借入実行残高	2,000	
未実行残高	1,000	

## コミットメントライン契約の借入金未実行残高等

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
融資限度額	3,500	10,000
借入実行残高	2,450	4,600
未実行残高	1,050	5,400

## 当座貸越契約の借入金未実行残高等

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
融資限度額	3,500	3,500
借入実行残高	2,450	2,600
未実行残高	1,050	900

## 16. 引当金

引当金の内訳は、以下の通りであります。

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
資産除去債務	1,612	1,626
流動	1	2
非流動	1,611	1,624

引当金の増減は、以下の通りであります。

	(単位：百万円)	
	資産除去債務	その他
2016年3月1日現在	1,357	90
期中増加額	243	
企業結合による増加	12	
時の経過による調整額	19	
期中減少額(目的使用)	5	90
期中減少額(戻入)	14	
2017年2月28日現在	1,612	
期中増加額	9	
時の経過による調整額	18	
期中減少額(目的使用)	1	
期中減少額(戻入)	12	
2018年2月28日現在	1,626	

資産除去債務は、不動産賃貸借契約に伴う原状回復義務等であります。

その他の引当金には、損害賠償損失引当金等の負債性引当金が含まれております。

## 17. 非資金取引

主な非資金取引の内訳は、以下の通りであります。

## (1) ファイナンス・リース

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 自 2016年 3月 1日 至 2017年 2月 28日	当連結会計年度 自 2017年 3月 1日 至 2018年 2月 28日
ファイナンス・リースにより取得した有形固定資産	23	10
ファイナンス・リースにより取得した無形資産 (ソフトウェア)	143	445

## (2) 連結子会社の組織再編

前連結会計年度における連結子会社の組織再編(会社分割および合併、「注記34. 企業結合等」参照)は、現金の交付を伴わない非資金取引であります。

株式会社ベル・メディカルソリューションズ(現株式会社ビーアイメディカル)の医薬品開発支援業務に係る事業の分割日における資産には、現金及び現金同等物120百万円が含まれており、連結キャッシュ・フロー計算書において「連結子会社の会社分割に伴う現金及び現金同等物の減少額」として表示しております。

また、I M L株式会社の企業結合日における資産には、現金及び現金同等物123百万円が含まれており、連結キャッシュ・フロー計算書において「連結子会社の合併に伴う現金及び現金同等物の増加額」として表示しております。

## 18. 資本およびその他の資本項目

授権株式総数および発行済株式総数の増減は、以下の通りであります。

	授権株式総数 (株)	発行済株式総数 (株)
2016年 3月 1日現在	280,000,000	73,111,846
期中増加( )		100,000
2017年 2月 28日現在	280,000,000	73,211,846
期中増加( )		405,474
2018年 2月 28日現在	280,000,000	73,617,320

( ) 新株予約権の行使による増加であります。

当社の発行する株式は、権利内容に何ら限定のない無額面普通株式であります。発行済株式は、全額払込済となっております。



## 資本剰余金

日本における会社法（以下、「会社法」と言う。）では、株式の発行に対して払込みまたは給付の2分の1以上を資本金に組み入れ、残りは資本剰余金に含まれている資本準備金に組み入れることとされており、また、会社法では、資本準備金は株主総会の決議により、資本金に組み入れることができます。

なお、前連結会計年度において、株式会社ベル・メディカルソリューションズ（現株式会社ビーアイメディカル）の組織再編に伴い、支配の喪失に至らない連結子会社に対する所有持分の変動が生じております。実施した非支配株主との取引により生じた持分変動794百万円は資本剰余金の増加として処理しております。

## 利益剰余金

会社法では、剰余金の配当として支出する金額の10分の1を、資本準備金（資本剰余金の一項目）および利益準備金（利益剰余金の一項目）の合計額が資本金の4分の1に達するまで、資本準備金または利益準備金として積み立てることとされています。積み立てられた利益準備金は、欠損填補に充当できます。また、株主総会の決議をもって、利益準備金を取り崩すことができることとされています。

当社における会社法上の分配可能額は、我が国において一般に公正妥当と認められる企業会計の基準に準拠して作成された当社の会計帳簿上の剰余金の金額に基づいて算定されております。

## その他の資本の構成要素

資本の部におけるその他の資本の構成要素の内訳別増減は、以下の通りであります。

（単位：百万円）

	その他の包括利益 を通じて公正価値 で測定する金融資 産で生じた利得 (損失)	在外営業活動体の 換算差額	新株予約権	合 計
2016年3月1日現在	5		323	318
その他の包括利益	4			4
株式報酬取引			21	21
振替及びその他の変動 による増加(減少)			24	24
2017年2月28日現在	1		320	319
その他の包括利益	14	7		7
株式報酬取引			4	4
振替及びその他の変動 による増加(減少)			94	94
2018年2月28日現在	15	7	222	214

## 自己株式

当連結会計年度末において自己株式は保有しておりません。

## 19. 配当金

各連結会計年度における配当金は以下の通りであります。

## (1) 配当金支払額

前連結会計年度(自 2016年3月1日 至 2017年2月28日)

決議	株式の種類	配当金の総額	1株当たりの配当額	基準日	効力発生日
2016年5月30日 定時株主総会	普通株式	1,316百万円	18円	2016年2月29日	2016年5月31日
2016年10月12日 取締役会	普通株式	1,316百万円	18円	2016年8月31日	2016年11月15日

当連結会計年度(自 2017年3月1日 至 2018年2月28日)

決議	株式の種類	配当金の総額	1株当たりの配当額	基準日	効力発生日
2017年5月26日 定時株主総会	普通株式	1,318百万円	18円	2017年2月28日	2017年5月29日
2017年10月11日 取締役会	普通株式	1,318百万円	18円	2017年8月31日	2017年11月14日

## (2) 基準日が当連結会計年度に属する配当のうち、配当の効力発生日が翌連結会計年度となるもの

決議	株式の種類	配当金の総額	1株当たりの配当額	基準日	効力発生日
2018年5月25日 定時株主総会	普通株式	1,325百万円	18円	2018年2月28日	2018年5月28日

## 20. 売上収益

当社グループの売上収益は、主としてCRM事業に関するサービスからの収益であります。詳細は「4. セグメント情報」をご参照ください。

## 21. 売上原価・販売費及び一般管理費の性質別内訳

売上原価・販売費及び一般管理費の内訳は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	前連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日	当連結会計年度 自 2017年3月1日 至 2018年2月28日
売上原価に含まれるもの：		
従業員給付費用	65,821	68,442
減価償却費及び償却費	1,373	1,494
外注費	11,850	13,152
設備関連費用	5,333	5,742
通信費	2,243	2,314
その他	2,573	2,460
小計	89,193	93,604
販売費及び一般管理費に含まれるもの：		
従業員給付費用	5,913	6,573
減価償却費及び償却費	753	873
外注費	579	653
設備関連費用	1,348	1,591
通信費	271	289
その他	2,482	2,687
小計	11,346	12,666
合計	100,539	106,270

従業員給付費用の内訳は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	前連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日	当連結会計年度 自 2017年3月1日 至 2018年2月28日
賃金及び給与	58,993	61,331
法定福利費	8,771	9,377
株式報酬費用	21	4
賞与	1,843	2,113
退職給付費用( )	199	213
特別退職金	9	14
通勤費	1,898	1,971
合計	71,734	75,015

( ) 当社グループは、確定拠出型年金制度を採用しております。

## 2.2. その他の収益およびその他の費用

その他の収益の内訳は、以下の通りであります。

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日	当連結会計年度 自 2017年3月1日 至 2018年2月28日
受取手数料	16	68
受取保険金	98	6
助成金	100	128
その他	14	70
合計	228	272

その他の費用の内訳は、以下の通りであります。

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日	当連結会計年度 自 2017年3月1日 至 2018年2月28日
固定資産の除売却損	74	253
減損損失	292	
支払手数料	2	8
支払和解金等	43	2
オフィス解約及び移転費用等	7	2
その他	15	36
合計	433	301

## 23. 金融収益および金融費用

金融収益の内訳は、以下の通りであります。

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日	当連結会計年度 自 2017年3月1日 至 2018年2月28日
受取利息	0	0
受取配当金	1	66
認識の中止を伴わない金融負債の条件 変更(交換)から生じる利得		327
合計	1	393

金融費用の内訳は、以下の通りであります。

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日	当連結会計年度 自 2017年3月1日 至 2018年2月28日
支払利息	852	697
アップフロントフィー償却額	106	513
資産除去債務に係る利息費用	19	18
合計	977	1,228

- ( ) 1. 受取利息、支払利息、アップフロントフィー償却額および認識の中止を伴わない金融負債の条件変更(交換)から生じる利得は、償却原価で測定される金融資産および金融負債から発生しております。受取配当金は、その他の包括利益を通じて公正価値で測定する金融資産から発生しております。
2. 前連結会計年度において「アップフロントフィー償却額」および「資産除去債務に係る利息費用」は「支払利息」に含めて表示しておりましたが、金額の重要性が増したため当連結会計年度より独立掲記しております。この表示方法の変更を反映させるため、前連結会計年度において「支払利息」から「アップフロントフィー償却額」および「資産除去債務に係る利息費用」にそれぞれ106百万円、19百万円を組み替えて表示しております。

## 24. その他の包括利益の構成要素

その他の包括利益の各項目の内訳とそれらに係る税効果額は、以下の通りであります。

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日	当連結会計年度 自 2017年3月1日 至 2018年2月28日
純損益に振り替えられない項目		
その他の包括利益を通じて公正価値で 測定する金融資産で生じた利得(損失)		
当期発生額	6	18
税効果	2	4
合計	4	14
純損益に振り替えられる可能性のある項目		
在外営業活動体の換算差額		
当期発生額		10
税効果		3
合計		7
その他の包括利益合計(税引後)	4	7

## 25. 株式に基づく報酬

## (1) 持分決済型株式報酬制度の内容

当社グループは、ストック・オプション制度を採用しており、当社グループの取締役、執行役員および従業員にストック・オプションを付与しております。この制度の目的は、当社グループの取締役および執行役員が業績向上への貢献意欲や、株主重視の経営意識を高めるためのインセンティブを与えること、従業員に関して、当社グループの業績および企業価値向上に対する意欲や士気を高めるとともに、優秀な人材を確保することを目的としたものであります。

## 前連結会計年度および当連結会計年度において存在するストック・オプションの概要

	付与日	付与数(株) ( 1 )	行使価額 ( 1 )	行使期限	権利確定条件
第2回	2015年5月29日	1,571,001	700	2025年5月28日	( 2 )

- ( ) 1. 付与数(株)は株式数に換算しております。なお、当社は、2015年9月10日付で普通株式7株を1株とする株式併合を行っているため、併合後の株式数、行使価額に換算して記載しております。
2. 契約上の一定のスケジュールによる権利確定日まで継続して勤務していることを、権利確定条件としております。

## ストック・オプションの価格決定

第2回ストック・オプションについては、二項モデルを採用して評価しております。評価の前提条件は以下の通りであります。

## (第2回ストック・オプション)

付与日の一株当たり株式価値( 1、2 )	805円
行使価額( 2 )	700円
予想ボラティリティ( 3 )	30.0%
予想残存期間	10年
予想配当率	2.0%
リスクフリーレート	0.4%

- ( ) 1. スtock・オプションの対象株式は付与時点において非上場株式であったため、対象会社の事業計画に基づく割引キャッシュ・フロー法により評価額を算定しております。
2. 当社は、2015年9月10日付で普通株式7株を1株とする株式併合を行っているため、併合後の株式価値、行使価額に換算して記載しております。
3. 当社と類似の上場企業の実績ボラティリティをもとに見積もっております。

## ストック・オプションの数

	前連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日		当連結会計年度 自 2017年3月1日 至 2018年2月28日	
	株式数(株) (1)	加重平均行使 価格(円)	株式数(株) (1)	加重平均行使 価格(円)
期首未行使残高	1,535,215	700	1,435,215	700
期中の付与				
期中の行使(2)	100,000	700	405,474	700
期中の失効			70,681	700
期中の振替				
期末未行使残高	1,435,215	700	959,060	700
期末行使可能残高	1,275,956	700	927,741	700

- ( ) 1 . 当社は、2015年9月10日付で普通株式7株を1株とする株式併合を行っているため、併合後の株式数に基づき記載しております。
- 2 . 期中に行使されたストック・オプションの権利行使時点の加重平均株価は前連結会計年度において989円および当連結会計年度において1,220円であります。
- 3 . 加重平均残存契約期間は、前連結会計年度末において8年3ヶ月および当連結会計年度末において7年3ヶ月であります。

## (2) 株式報酬費用

連結損益計算書の販売費および一般管理費に含まれている持分決済型の株式報酬取引に関する費用は、前連結会計年度において21百万円および当連結会計年度において4百万円であります。

## 26. 金融リスク管理の目的および方針

当社グループの資金運用については、信用リスク、市場リスク、流動性リスク等の各種リスクを十分考慮した元本の安全性確保および資金の効率的活用を取組方針としております。また、資金調達についてはその時々々の経済環境等の要因を勘案し、直接金融や間接金融等の調達手段の中から最適と考えられる調達手段を選択していくことを取組方針としております。

### (1) 信用リスク

#### 金融商品に係る信用リスクの概要

信用リスクとは、金融商品契約または顧客契約上の相手方がその債務を履行せず、財務上の損失を被るリスクであります。当社グループは、営業活動から生じる信用リスク（主に営業債権、敷金及び保証金）と、銀行および金融機関への預金、その他の金融商品を含む財務活動から生じる信用リスクにさらされております。

当社グループは、事業に必要な設備投資資金および短期的な運転資金を主に自己資金と銀行等金融機関からの借入により調達しております。一時的な余資は安全性の高い金融資産で運用しており、デリバティブ取引は、借入金の金利変動リスクを回避するために利用しており、投機的な取引を行わない方針であります。

営業債権の信用リスクは、与信管理規則に沿ってリスク低減を図っております。

#### 金融商品に係る信用リスクの管理体制

営業債権の顧客の信用リスクは、与信管理規則に沿って法務・コンプライアンス部で取引先の状況を定期的にモニタリングし、取引先毎の残高管理および財務状況の悪化等による回収懸念の早期把握を行うことにより貸倒リスクの軽減を図っております。連結子会社についても、当社グループの与信管理規則に準じて同様の管理を行っております。

#### 信用リスクに対するエクスポージャー

連結財政状態計算書に表示されている金融資産の減損後の帳簿価額は、獲得した担保の評価額を考慮に入れない、当社グループの金融資産の信用リスクに対するエクスポージャーの最大値であります。

### (2) 市場リスク

#### 金融商品に係る市場リスクの概要

当社グループの活動は、主に経済環境・金融市場環境が変動するリスクにさらされております。金融市場環境が変動するリスクとして、具体的には為替変動リスク、金利変動リスクおよび価格変動リスクがあります。

当社グループが行う外貨による取引は限定的であるため、為替変動リスクの影響は軽微であります。

当社グループにおいて、主要な金融負債は金融機関からの借入であり、このうち変動金利による借入は、金利変動リスクにさらされております。

当社グループが保有する金融資産のうち、市場リスクにさらされているものは、主として投資有価証券がありますが、保有する上場株式は少額なため価格変動リスクの影響は軽微であります。

#### 金融商品に係る市場リスクの管理体制

借入金は、運転資金（主として短期）および企業再編のための資金（長期）であります。短期借入金、長期借入金ともに借入条件を適宜見直し、金利変動リスクの低減を図っております。



## 金利変動リスク

借入金のエクスポージャーは、以下の通りであります。

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
変動金利	78,588	76,975

上記エクスポージャーについて指標となる金利が0.1%上昇した場合の当社グループの税引前利益に与える影響額は、以下の通りであります。この分析は、前連結会計年度末および当連結会計年度末の借入金残高に0.1%を乗じて算出しており、将来にわたる残高の増減、借換時期・金利改定時期の分散効果等を考慮せず、その他の全ての変数を一定として計算しております。

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
税引前利益	79	77

## (3) 流動性リスク

## 金融商品に係る流動性リスクの概要

流動性リスクとは、当社グループが期限の到来した金融負債の返済義務を履行するにあたり、支払期日にその支払を実行できなくなるリスクであります。

## 金融商品に係る流動性リスクの管理

当社グループは主に借入金により資金を調達しておりますが、資金繰計画を作成する等の方法により管理しております。なお、流動性リスクに備えるため、当社グループは国内の大手金融機関との間でリボルビング・ファシリティ契約、コミットメントライン契約および当座貸越契約（いずれも短期借入枠）を締結しております。契約の詳細は、「注記15 借入金」に記載しております。

各連結会計年度における金融負債の期日別の内訳（割引前の契約上の支払金額）は、以下の通りであります。

前連結会計年度（2017年2月28日）

（単位：百万円）

	1年以内	1年超 2年以内	2年超 3年以内	3年超 4年以内	4年超 5年以内	5年超	合計
営業債務	4,168						4,168
借入金	10,453	3,527	3,502	3,474	60,752		81,708
未払利息	5						5
未払配当金	19						19
リース債務	360	157	130	119	37	1	804
合計	<u>15,005</u>	<u>3,684</u>	<u>3,632</u>	<u>3,593</u>	<u>60,789</u>	<u>1</u>	<u>86,704</u>

当連結会計年度（2018年2月28日）

（単位：百万円）

	1年以内	1年超 2年以内	2年超 3年以内	3年超 4年以内	4年超 5年以内	5年超	合計
営業債務	4,618						4,618
借入金	10,744	3,519	3,491	24,294	37,280		79,328
未払利息	13						13
未払配当金	10						10
リース債務	228	246	233	151	83	8	949
合計	<u>15,613</u>	<u>3,765</u>	<u>3,724</u>	<u>24,445</u>	<u>37,363</u>	<u>8</u>	<u>84,918</u>

#### 担 保

ファイナンス・リースにより保有する資産に対する担保については、「注記7.1 有形固定資産に含まれるファイナンス・リース」および「注記9.1 無形資産に含まれるファイナンス・リース」に記載しております。その他で担保に供している資産はありません。

## 27. 公正価値

## (1) 公正価値の見積りの前提および方法

連結財政状態計算書に計上されている当社グループが保有する金融資産および金融負債の公正価値の見積りに係る前提および方法は、以下の通りであります。

現金及び現金同等物、営業債権、その他の短期金融資産、営業債務、その他の短期金融負債、短期借入金満期または決済までの期間が短いため、連結財政状態計算書計上額は公正価値と近似しております。

敷金及び保証金

償還時期を見積もり、安全性の高い長期債券の金利を使用した将来キャッシュ・フローの現在価値を公正価値としております。

1年内返済予定の長期借入金、長期借入金および長期リース債務

帳簿価額と公正価値がほぼ同額であるとみなされる変動金利付債務を除く1年内返済予定の長期借入金、長期借入金および長期リース債務は、同様の契約条項での市場金利を使用した将来のキャッシュ・フローの現在価値を公正価値としております。

有価証券

以下「(4)公正価値ヒエラルキーのレベル別分類」に記載しております。

## (2) 金融資産の内訳および公正価値

金融資産の内訳および公正価値は、以下の通りであります。

	(単位：百万円)			
	前連結会計年度 2017年2月28日		当連結会計年度 2018年2月28日	
	帳簿価額	公正価値	帳簿価額	公正価値
償却原価で測定する金融資産				
非流動				
敷金及び保証金	3,696	3,692	3,651	3,648
その他の包括利益を通じて公正価値で測定する金融資産				
非流動				
有価証券( )	1,581	1,581	1,563	1,563

( ) その他の包括利益を通じて公正価値で測定する有価証券は、資本性金融商品であります。

当社グループは、投資先企業との取引関係の維持や強化等を目的として保有する資本性金融商品について、その他の包括利益を通じて公正価値で測定する金融資産に指定しております。

## (3) 金融負債の内訳および公正価値

金融負債の内訳および公正価値は、以下の通りであります。当社グループにおいて、当初認識時に純損益を通じて公正価値で測定するものとして指定された金融負債はありません。

	(単位：百万円)			
	前連結会計年度 2017年2月28日		当連結会計年度 2018年2月28日	
	帳簿価額	公正価値	帳簿価額	公正価値
償却原価で測定する金融負債				
流動				
1年内返済予定の長期借入金	2,650	2,750	2,936	2,936
非流動				
長期借入金	68,664	68,938	66,276	66,839
長期リース債務	437	437	710	710

## (4) 公正価値ヒエラルキーのレベル別分類

公正価値で測定する金融商品は、測定に用いたインプットの観察可能性および重要性に応じて、公正価値ヒエラルキーの3つのレベルに分類しております。当該分類において、公正価値ヒエラルキーは以下のように定義しております。

## レベル1

同一の資産または負債の活発な市場における（無調整の）相場価格

## レベル2

レベル1以外の直接または間接的に観察可能なインプット

## レベル3

観察可能でないインプット

公正価値に複数のインプットを使用している場合には、その公正価値測定の全体において重要な最も低いレベルのインプットに基づいて公正価値のレベルを決定しております。また、公正価値ヒエラルキーのレベル間の振替は、各四半期の期首時点で発生したものと認識しております。

## 資本性金融商品

取引所に上場されている銘柄は、取引所における相場価格を公正価値に使用しております。このうち、取引が頻繁に行われている活発な市場での相場価格が入手できるものはレベル1に分類しております。取引所に上場していない銘柄は、当該投資先の将来の収益性の見通しおよび対象銘柄における純資産価額、当該投資先が保有する主要資産の定量的情報等の外部より観察不能なインプット情報を総合的に考慮し、公正価値を測定した上で、レベル3に分類しております。

## 償却原価で測定する金融資産および金融負債

重要なインプットが直接または間接に観察可能である償却原価で測定する金融資産および金融負債は、レベル2に分類しております。

経常的に公正価値で測定する金融商品に関するヒエラルキー別分類は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	前連結会計年度(2017年2月28日)			
	レベル1	レベル2	レベル3	合計
金融資産				
有価証券	40		1,541	1,581

前連結会計年度においてレベル1、2および3の間の重要な振替はありません。

(単位：百万円)

	当連結会計年度(2018年2月28日)			
	レベル1	レベル2	レベル3	合計
金融資産				
有価証券	29		1,534	1,563

当連結会計年度においてレベル1、2および3の間の重要な振替はありません。

各報告期間におけるレベル3に分類された金融商品の変動は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	前連結会計年度	当連結会計年度
	自 2016年3月1日 至 2017年2月28日	自 2017年3月1日 至 2018年2月28日
期首残高	5	1,541
純損益		
その他の包括利益		7
利得及び損失合計		7
購入	101	
売却	5	
振替		
その他( )	1,440	
期末残高	1,541	1,534

( ) 連結子会社の会社分割に係る対価として取得した資本性金融商品であります。詳細は「注記34・企業結合等」に記載しております。

純損益に認識した利得または損失は、連結損益計算書の「金融収益」または「金融費用」に含めております。その他の包括利益に認識した利得及び損失のうち税効果考慮後の金額は、連結包括利益計算書の「その他の包括利益を通じて公正価値で測定する金融資産で生じた利得(損失)」に含めております。

なお、前連結会計年度の売却については、利得または損失のいずれも生じておりません。

公正価値で測定されない金融商品に関するヒエラルキー別分類は、以下の通りであります。

なお、金融商品の帳簿価額が公正価値の合理的な近似値である場合、それら項目に関する情報は以下の表には含まれておりません。

(単位：百万円)

前連結会計年度(2017年2月28日)

	レベル1	レベル2	レベル3	合計
金融資産				
敷金及び保証金		3,692		3,692
金融負債				
借入金		71,688		71,688
長期リース債務		437		437

前連結会計年度においてレベル1、2および3の間の重要な振替はありません。

(単位：百万円)

当連結会計年度(2018年2月28日)

	レベル1	レベル2	レベル3	合計
金融資産				
敷金及び保証金		3,648		3,648
金融負債				
借入金		69,775		69,775
長期リース債務		710		710

当連結会計年度においてレベル1、2および3の間の重要な振替はありません。

#### 評価技法とインプット

レベル2およびレベル3の公正価値測定に用いられる評価技法は主に割引キャッシュ・フロー法であり、重要なインプットまたは重要な観察不能なインプットは主に割引率であります。

## 28.1 株当たり利益

基本的1株当たり利益の金額は、親会社の普通株主に帰属する当期利益を、当期中の基本的加重平均発行済普通株式数で除して計算しております。

希薄化後1株当たり利益の金額は、親会社の普通株主に帰属する当期利益を、当期中の基本的加重平均発行済普通株式数に、全ての希薄化効果を有する潜在的普通株式が普通株式へ転換された場合に発行されるであろう普通株式の加重平均値を加えたもので除して計算しております。

基本的1株当たり当期利益および希薄化後1株当たり当期利益の算定上の基礎は、以下の通りであります。

	前連結会計年度 自 2016年3月1日 至 2017年2月28日	当連結会計年度 自 2017年3月1日 至 2018年2月28日
		(百万円)
親会社の所有者に帰属する当期利益	4,304	5,604
親会社の普通株主に帰属しない金額		
基本的1株当たり当期利益の計算に用いられた当期利益	4,304	5,604
希薄化後1株当たり当期利益の計算に用いられた当期利益	4,304	5,604
		(千株)
基本的加重平均普通株式数	73,125	73,362
希薄化性潜在的普通株式の影響		
ストック・オプションによる増加	379	497
希薄化効果調整後の加重平均普通株式数	73,504	73,859
		(円)
親会社の普通株主に帰属する1株当たり当期利益		
基本的1株当たり当期利益	58.86	76.39
希薄化後1株当たり当期利益	58.55	75.87

## 29. 偶発事象および契約

該当事項はありません。

## 30. 子会社

当連結会計年度末において、当社グループの連結財務諸表には以下の表に掲げる子会社の財務諸表が含まれます。  
なお、当社グループに重要な非支配持分は存在しません。

名 称	主な事業活動	住 所	議決権の所有割合	
			前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
㈱ベルシステム24	CRM事業	東京都中央区	100.0%	100.0%
CTCファーストコンタクト㈱	CRM事業	東京都世田谷区		51.0%
㈱ピーアイメディカル	CSO/MIS事業	東京都文京区	55.0%	55.0%
㈱BELL24・Cell Product	SMO事業	札幌市中央区	100.0%	100.0%
㈱ポッケ	その他事業	東京都渋谷区	100.0%	100.0%
㈱ベル・ソレイユ	その他事業	東京都中央区	100.0%	100.0%

## 31. 持分法で会計処理されている投資

当社グループにとって重要性のある関連会社および共同支配企業はありません。

個々に重要性のない持分法で会計処理されている投資の帳簿価額は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
持分法で会計処理されている投資の帳簿価額		639

個々に重要性のない持分法で会計処理されている投資に関する財務情報は、以下の通りであります。

(単位：百万円)

	前連結会計年度 2017年2月28日	当連結会計年度 2018年2月28日
当期利益の持分取込額		18
その他の包括利益の持分取込額		
包括利益合計の持分取込額		18

( ) 当社グループは、当連結会計年度においてHoa Sao Group Joint Stock Company (現Bellsystem24-Hoa Sao Joint Stock Company) の持分49.0%を取得いたしました。当社グループは同社の財務および経営方針に対して重要な影響力を有しているため、同社への投資に対して持分法を適用しております。

なお、持分法で会計処理されている投資のうち、共同支配企業はありません。



## 32. 財務活動から生じた負債の変動

財務活動から生じた負債の変動は、以下の通りであります。

	(単位：百万円)			
	短期借入金	長期借入金	リース債務	合計
2017年3月1日現在	6,900	71,314	786	79,000
キャッシュ・フローを伴う変動	300	2,288	386	2,374
非資金変動				
リース資産の取得			478	478
企業結合による増加			52	52
認識の中止を伴わない金融負債の 条件変更(交換)から生じる利得		327		327
アップフロントフィー償却額		513		513
2018年2月28日現在	7,200	69,212	930	77,342

## 33. 関連当事者との取引

各連結会計年度における関連当事者との取引の合計額および関連する資産または負債の残高は、以下の通りであります。

前連結会計年度(自2016年3月1日至2017年2月28日)

2017年1月1日において、当社の完全子会社である株式会社ベル・メディカルソリューションズ(現株式会社ピーアイメディカル)は、医薬品開発支援業務に係る事業を会社分割(吸収分割)によりその他の関連当事者であるエイツーヘルスケア株式会社へ承継させると同時に、その他の関連当事者で製薬企業向けMR(Medical Representative 医薬情報担当者)派遣業務を行うIML株式会社を吸収合併しております。詳細は「注記34.企業結合等」に記載しております。

上記を除く関連当事者取引については、重要性がないため記載を省略しております。

当連結会計年度(自2017年3月1日至2018年2月28日)

2017年5月26日開催の取締役会において、その他の関連当事者である伊藤忠テクノソリューションズ株式会社から、同社の子会社であるCTCファーストコンタクト株式会社の発行済株式の51.0%を取得することを決議いたしました。2017年5月30日付で株式譲渡契約を締結し、2017年7月3日付で株式の取得が完了しております。詳細については、「注記34.企業結合等」に記載しております。

上記を除く関連当事者取引については、重要性がないため記載を省略しております。

## 役員報酬の内容

	(単位：百万円)	
	前連結会計年度 自2016年3月1日 至2017年2月28日	当連結会計年度 自2017年3月1日 至2018年2月28日
基本報酬	157	156
賞与	46	47
株式報酬	2	1
退職慰労金	3	
合計	208	204

上記の表は、経営幹部に対する報酬に関して、各連結会計年度において認識された費用の金額を示しております。

34. 企業結合等

前連結会計年度（自 2016年3月1日 至 2017年2月28日）

(1) 連結子会社の組織再編の概要

2017年1月1日において、製薬企業向けアウトソーシング事業の更なる強化を目的に、当社の完全子会社である株式会社ベル・メディカルソリューションズは、医薬品開発支援業務に係る事業を会社分割（吸収分割）により伊藤忠商事(株)の完全子会社で同様の業務を営むエイツーヘルスケア株式会社へ承継させると同時に、伊藤忠商事(株)の完全子会社で製薬企業向けMR（Medical Representative 医薬情報担当者）派遣業務を行うI M L 株式会社を吸収合併いたしました。

なお、同日において、株式会社ベル・メディカルソリューションズはその商号を「株式会社ビーアイメディカル」に変更しております。

(2) エイツーヘルスケア株式会社との吸収分割

エイツーヘルスケア株式会社の概要

商号	エイツーヘルスケア(株)
所在地	東京都文京区小石川一丁目4番1号
代表者の役職・氏名	代表取締役 香取 忠
主な事業内容	医薬品・医療機器・再生医療等製品・ワクチンの開発、市販後調査、臨床研究受託事業
資本金	1億円

本分割の方法

株式会社ベル・メディカルソリューションズを吸収分割会社とし、エイツーヘルスケア株式会社を吸収分割承継会社とする吸収分割です。

本分割の日程

本分割契約書締結	2016年11月7日
本分割の効力発生日	2017年1月1日

分割日における分割する資産・負債の帳簿価額等

株式会社ベル・メディカルソリューションズの医薬品開発支援業務に係る事業の資産・負債を分割いたします。受領した対価の公正価値、分割する資産・負債の帳簿価額および発生するのれんの減損損失は以下の通りです。

	(単位：百万円)
受領した対価	1,440
流動資産	823
非流動資産	1,327
（うち、のれん）	(1,259)
流動負債	518
純資産	1,632
のれんの減損損失	192
合計	1,440

(a) のれんの減損損失

受領する対価と、分割する資産・負債の帳簿価額との差額は、のれんの減損損失として「その他の費用」に192百万円計上しております。

## (b) 受領した対価の種類・総額等

本分割に係る対価は、エイツーヘルスケア株式会社が発行する新株であります。第三者算定機関の評価を踏まえ139株（新株発行後における発行済み株式総数の6.5%）を受領しております。その公正価値（レベル3）は1,440百万円です。採用した評価技法は割引キャッシュ・フロー法であり、重要な観察不能なインプットは主に税引後割引率（7.0%）であります。なお、公正価値のヒエラルキーについては、「注記27．公正価値」に記載しております。

## (3) I M L 株式会社との吸収合併

## I M L 株式会社の概要

商号	I M L (株)
所在地	東京都文京区小石川一丁目4番1号
代表者の役職・氏名	代表取締役 白石 裕介
主な事業内容	医薬情報担当者派遣事業
資本金	1億5千万円

## 本合併の方法

株式会社ベル・メディカルソリューションズを吸収合併存続会社とし、I M L 株式会社を吸収合併消滅会社とする吸収合併です。

## 本合併の日程

本合併契約書締結	2016年11月7日
本合併の効力発生日	2017年1月1日

## 企業結合日における承継する資産・負債の公正価値、のれん等

移転された対価の公正価値、承継する資産・負債の公正価値および発生するのれんは以下の通りであります。

	(単位：百万円)
移転された対価	1,880
流動資産	491
非流動資産	793
（うち、顧客関連資産）	(723)
流動負債	415
非流動負債	212
識別可能な純資産の公正価値	657
のれん	1,223
合計	1,880

## (a) 取得した債権

取得した営業債権およびその他の債権の公正価値は338百万円であります。契約上の未収金額の総額は338百万円であり、回収が見込まれない契約上のキャッシュ・フローの見積りはありません。

## (b) 発生したのれんの金額等

発生したのれんは1,223百万円であります。税務上損金算入可能と見込まれる金額はありません。

当該企業結合により生じたのれんは、主に超過収益力および既存事業とのシナジー効果を反映したものであります。

(c) 取得関連費用

当該企業結合に係る取得関連費用として、7百万円を「販売費及び一般管理費」に計上しております。

(d) 移転された対価の種類・総額等

本合併に係る対価は、株式会社ベル・メディカルソリューションズが発行する新株であります。第三者算定機関の評価を踏まえ5,926株（新株発行後における発行済み株式総数の45.0%）を、I M L株式会社の完全親会社であった伊藤忠商事㈱へ交付しております。その公正価値は1,880百万円です。採用した評価技法は割引キャッシュ・フロー法であります。

取得した事業の売上収益および利益

当期の連結損益計算書に含まれる支配獲得日以降における内部取引消去前の取得事業の売上収益、当期利益については、重要性が乏しいため記載を省略しております。

プロフォーマ情報

期首時点で企業結合を行ったと仮定した場合のプロフォーマ情報（非監査情報）は、連結財務諸表に対する影響額に重要性が乏しいため記載を省略しております。

当連結会計年度(自 2017年3月1日 至 2018年2月28日)

(1) 企業結合の概要

当社は、BPO分野でのビジネス拡大を目的に、2017年5月26日開催の取締役会においてCTCファーストコンタクト株式会社の発行済株式の51.0%を取得することを決議いたしました。2017年5月30日付で株式譲渡契約を締結し、2017年7月3日付で株式の取得が完了いたしました。

(2) 被取得企業の名称等

商号	CTCファーストコンタクト(株)
所在地	東京都世田谷区駒沢一丁目16番7号
代表者の役職・氏名	代表取締役 千代 和幸
主な事業内容	サービスデスク・コンタクトセンター運用サービス
資本金	50百万円

(3) 企業結合日

2017年7月3日

(4) 企業結合の法的形式

現金による株式の取得

(5) 取得した議決権付資本持分の割合

51.0%

(6) 取得日における識別可能な資産・負債の公正価値、のれん等

移転された対価の公正価値、非支配持分、識別可能な資産・負債の公正価値および発生するのれんは以下の通りであります。

	(単位：百万円)
移転された対価	935
非支配持分	230
合計	<u>1,165</u>
流動資産	363
非流動資産	672
(うち、顧客関連資産)	(575)
流動負債	354
非流動負債	211
識別可能な純資産の公正価値	<u>470</u>
のれん	695
合計	<u>1,165</u>

取得した債権

取得した営業債権およびその他の債権の公正価値は163百万円であります。契約上の未収金額の総額は163百万円であり、回収が見込まれない契約上のキャッシュ・フローの見積りはありません。

発生したのれんの金額等

発生したのれんは695百万円であります。税務上損金算入可能と見込まれる金額はありません。

当該企業結合により生じたのれんは、主に超過収益力および既存事業とのシナジー効果を反映したものであります。

#### 非支配持分

被取得企業の識別可能な純資産の公正価値に対する持分割合相当額により、被取得企業に対する非支配持分を測定しております。

#### 取得関連費用

当該企業結合に係る取得関連費用として、18百万円を「販売費及び一般管理費」に計上しております。

#### 移転された対価の種類・総額

現金 935百万円

#### (7) 企業結合によるキャッシュ・フローへの影響

	(単位：百万円)
現金による取得対価	935
取得日に受け入れた現金及び現金同等物	183
子会社株式の取得による支出	<u>752</u>

#### (8) 取得した事業の売上収益および利益

当期の連結損益計算書に含まれる支配獲得日以降における内部取引消去前の取得事業の売上収益、当期利益については、重要性が乏しいため記載を省略しております。

#### (9) プロフォーム情報

期首時点で企業結合を行ったと仮定した場合のプロフォーム情報（非監査情報）は、連結財務諸表に対する影響額に重要性が乏しいため記載を省略しております。

### 35. 後発事象

#### (取締役等に対する株式報酬制度の導入)

当社は、2018年4月18日開催の取締役会において、当社及び当社子会社である株式会社ベルシステム24の取締役および執行役員（社外取締役、国内非居住者および他社からの出向者を除く。以下、「取締役等」と言う。）に対する新たな株式報酬制度（以下、「本制度」と言う。）の導入を決議するとともに、本制度に関する議案を2018年5月25日開催の第4回定時株主総会に付議することを決議いたしました。当該議案は、同株主総会において承認可決されております。

#### (1) 本制度の目的等

本制度の導入は、取締役等の報酬と、当社グループの業績および株主価値との連動性をより明確にし、中長期的な業績の向上と企業価値の増大への貢献意識を高めることを目的としております。

本制度は、役員報酬BIP（Board Incentive Plan）信託（以下、「BIP信託」と言う。）を用いた株式報酬制度であります。BIP信託とは、欧米の業績連動型株式報酬（Performance Share）および譲渡制限付株式報酬（Restricted Stock）と同様に、役位や中期経営計画における業績目標の達成度等に応じて当社株式および当社株式の換価処分金相当額の金銭（以下、「当社株式等」と言う。）を取締役等に交付および給付（以下、「交付等」と言う。）する仕組みであります。

#### (2) 信託契約の内容

本制度は、対象会社が拠出する取締役等の報酬額を原資として当社株式が信託を通じて取得され、取締役等に当社株式等の交付等が行われる株式報酬制度であります。

##### 信託の種類

特定単独運用の金銭信託以外の金銭の信託（他益信託）

##### 信託の目的

取締役等に対する株式報酬制度の導入

##### 委託者

当社

##### 受託者

三菱UFJ信託銀行株式会社（共同受託者 日本マスタートラスト信託銀行株式会社）（予定）

##### 受益者

取締役等のうち受益者要件を満たした者

##### 信託管理人

当社と利害関係のない第三者

##### 信託契約日

2018年7月17日（予定）

##### 信託の期間

2018年7月17日～2020年7月31日（予定）

以後、本信託を継続する場合は、中期経営計画に合わせて3事業年度毎に設定いたします。

##### 取得株式の種類

当社普通株式

##### 取得株式の総額

対象期間毎に315百万円（信託報酬・信託費用を含む）

ただし、2020年2月末日で終了する当初対象期間は210百万円といたします。

##### 株式の取得時期

2018年7月18日～2018年7月31日（予定）

（決算期（四半期決算期を含みます。）末日以前の5営業日から決算期末日までを除きます。）

##### 株式の取得方法

株式市場より取得いたします。

帰属権利者

当社

議決権行使

行使しないものといたします。

剰余金の配当および残余財産

本信託内の当社株式に係る剰余金配当は本信託が受領し、本信託の信託報酬・信託費用に充てられます。信託報酬・信託費用に充てられた後、信託終了時に残余が生じた場合には、信託費用準備金を超過する部分については、対象会社および取締役等と利害関係のない団体へ寄附を行う予定であります。



## (2) 【その他】

## 当連結会計年度における四半期情報等

(累計期間)	第1四半期	第2四半期	第3四半期	当連結会計年度
売上収益 (百万円)	28,561	57,145	86,621	115,618
税引前四半期(当期)利益 (百万円)	1,916	3,909	6,512	8,502
親会社の所有者に 帰属する四半期 (当期)利益 (百万円)	1,220	2,533	4,224	5,604
基本的1株当たり 四半期(当期)利益 (円)	16.66	34.58	57.64	76.39

(会計期間)	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
基本的1株当たり 四半期利益 (円)	16.66	17.93	23.05	18.75

## 2 【財務諸表等】

## (1) 【財務諸表】

## 【貸借対照表】

(単位：百万円)

	前事業年度 (2017年2月28日)	当事業年度 (2018年2月28日)
<b>資産の部</b>		
流動資産		
現金及び預金	4,507	4,023
売掛金	2 1,248	2 1,795
関係会社短期貸付金	300	200
繰延税金資産	325	356
前払費用	657	476
未収入金	2 673	2 948
未収還付法人税等	1,477	1,239
その他	2 45	2 16
貸倒引当金	0	27
流動資産合計	9,232	9,026
固定資産		
有形固定資産		
建物	2,681	2,940
構築物	2	16
工具、器具及び備品	1,719	2,183
リース資産	242	160
建設仮勘定	81	5
有形固定資産合計	1 4,725	1 5,304
無形固定資産		
のれん	98,881	92,706
ソフトウェア	2,151	2,713
リース資産	325	376
電話加入権	242	242
無形固定資産合計	101,599	96,037
投資その他の資産		
投資有価証券	1,580	1,569
関係会社株式	37,558	38,511
繰延税金資産	175	-
敷金及び保証金	3,427	3,421
その他	121	94
貸倒引当金	53	53
投資その他の資産合計	42,808	43,542
固定資産合計	149,132	144,883
資産合計	158,364	153,909

(単位：百万円)

	前事業年度 (2017年2月28日)	当事業年度 (2018年2月28日)
<b>負債の部</b>		
流動負債		
買掛金	6	5
短期借入金	2 24,700	2 7,200
1年内返済予定の長期借入金	2,750	2,936
リース債務	320	183
未払金	628	619
未払消費税等	56	9
未払費用	2 716	2 893
関係会社預り金	-	14,000
賞与引当金	129	144
役員賞与引当金	29	41
その他	107	36
流動負債合計	29,441	26,066
固定負債		
長期借入金	68,938	66,839
リース債務	361	439
資産除去債務	1,490	1,515
繰延税金負債	-	218
その他	25	25
固定負債合計	70,814	69,036
負債合計	100,255	95,102
<b>純資産の部</b>		
株主資本		
資本金	26,834	26,985
資本剰余金		
資本準備金	26,834	26,984
資本剰余金合計	26,834	26,984
利益剰余金		
その他利益剰余金		
繰越利益剰余金	4,374	4,797
利益剰余金合計	4,374	4,797
株主資本合計	58,042	58,766
評価・換算差額等		
その他有価証券評価差額金	9	1
評価・換算差額等合計	9	1
新株予約権	58	40
純資産合計	58,109	58,807
負債純資産合計	158,364	153,909

## 【損益計算書】

(単位：百万円)

	前事業年度 (自 2016年 3月 1日 至 2017年 2月28日)		当事業年度 (自 2017年 3月 1日 至 2018年 2月28日)	
営業収益	1	17,603	1	17,135
営業費用	1, 2	12,543	1, 2	12,176
営業利益		5,060		4,959
営業外収益				
受取利息及び配当金	1	5	1	70
受取手数料		11		10
助成金収入		54		183
その他		9		10
営業外収益合計		79		273
営業外費用				
支払利息	1	1,196	1	1,345
支払手数料		2		8
その他		1		27
営業外費用合計		1,199		1,380
経常利益		3,940		3,852
特別損失				
固定資産除却損		51		221
減損損失		1,185		-
賃貸借契約解約損		-	1	17
ゴルフ会員権評価損		-		1
特別損失合計		1,236		239
税引前当期純利益		2,704		3,613
法人税、住民税及び事業税		166		188
法人税等調整額		608		366
法人税等合計		774		554
当期純利益		1,930		3,059

## 【株主資本等変動計算書】

前事業年度(自 2016年3月1日 至 2017年2月28日)

(単位：百万円)

	株主資本					株主資本合計	評価・換算差額等	
	資本金	資本剰余金		利益剰余金			その他の有価証券評価差額金	評価・換算差額等合計
		資本準備金	資本剰余金合計	その他の利益剰余金 繰越利益剰余金	利益剰余金合計			
当期首残高	26,797	26,797	26,797	5,076	5,076	58,670	5	5
当期変動額								
新株の発行	37	37	37	-	-	74	-	-
当期純利益	-	-	-	1,930	1,930	1,930	-	-
剰余金の配当	-	-	-	2,632	2,632	2,632	-	-
株主資本以外の項目の 当期変動額(純額)	-	-	-	-	-	-	4	4
当期変動額合計	37	37	37	702	702	628	4	4
当期末残高	26,834	26,834	26,834	4,374	4,374	58,042	9	9

	新株予約権	純資産合計
当期首残高	58	58,733
当期変動額		
新株の発行	-	74
当期純利益	-	1,930
剰余金の配当	-	2,632
株主資本以外の項目の 当期変動額(純額)	0	4
当期変動額合計	0	624
当期末残高	58	58,109

当事業年度(自 2017年3月1日 至 2018年2月28日)

(単位：百万円)

	株主資本					株主資本合計	評価・換算差額等	
	資本金	資本剰余金		利益剰余金			その他の有価証券評価差額金	評価・換算差額等合計
		資本準備金	資本剰余金合計	その他の利益剰余金 繰越利益剰余金	利益剰余金合計			
当期首残高	26,834	26,834	26,834	4,374	4,374	58,042	9	9
当期変動額								
新株の発行	151	150	150	-	-	301	-	-
当期純利益	-	-	-	3,059	3,059	3,059	-	-
剰余金の配当	-	-	-	2,636	2,636	2,636	-	-
株主資本以外の項目の 当期変動額(純額)	-	-	-	-	-	-	8	8
当期変動額合計	151	150	150	423	423	724	8	8
当期末残高	26,985	26,984	26,984	4,797	4,797	58,766	1	1

	新株予約権	純資産合計
当期首残高	58	58,109
当期変動額		
新株の発行	-	301
当期純利益	-	3,059
剰余金の配当	-	2,636
株主資本以外の項目の 当期変動額(純額)	18	26
当期変動額合計	18	698
当期末残高	40	58,807

## 【注記事項】

## (重要な会計方針)

## 1. 資産の評価基準および評価方法

## (1) 子会社株式

移動平均法による原価法

## (2) その他有価証券

## ・時価のあるもの

期末日の市場価格等に基づく時価法（評価差額は全部純資産直入法により処理し、売却原価は移動平均法により算定）

## ・時価のないもの

移動平均法による原価法

## (3) デリバティブ

時価法

## 2. 固定資産の減価償却の方法

## (1) 有形固定資産（リース資産を除く）

定額法

なお、主な耐用年数は以下の通りであります。

建物及び構築物 2～18年

器具及び備品 2～20年

## (2) 無形固定資産（リース資産を除く）

定額法

なお、のれんについては、効果の発現する期間を合理的に見積もり、償却期間（20年）の定額法によっております。

また、自社利用のソフトウェアについては、社内における利用可能期間（5年以内）に基づく定額法によっております。

## (3) リース資産

所有権移転外ファイナンス・リース取引に係るリース資産については、リース期間を耐用年数とし、残存価額を零とする定額法によっております。

## 3. 引当金の計上基準

## (1) 貸倒引当金

金銭債権の貸倒れによる損失に備えるため、一般債権については過去の一定期間における貸倒実績から算出した貸倒実績率による繰入額のほか、貸倒懸念債権等については個別に回収可能性を検討し、回収不能見込額を計上しております。

## (2) 賞与引当金

従業員への賞与支給に備えるため、支給見込額のうち当事業年度に負担すべき額を計上しております。

## (3) 役員賞与引当金

役員への賞与支給に備えるため、支給見込額のうち当事業年度に負担すべき額を計上しております。

## 4. その他財務諸表作成のための基本となる重要な事項

## (1) 消費税等の会計処理

消費税および地方消費税の会計処理は税抜方式によっております。

## (2) 端数処理

記載金額は百万円未満の端数を四捨五入して表示しております。

(未適用の会計基準等)

1. スtock・オプション関係

- ・「従業員等に対して権利確定条件付き有償新株予約権を付与する取引に関する取扱い」(実務対応報告第36号 平成30年1月12日)
- ・「払込資本を増加させる可能性のある部分を含む複合金融商品に関する会計処理」(企業会計基準適用指針第17号 平成30年1月12日)

(1) 概要

従業員等に対して対象となる権利確定条件付き有償新株予約権を付与する場合、当該権利確定条件付き有償新株予約権は、Stock・オプション会計基準第2項(2)に定めるStock・オプションに該当するものとされました。

(2) 適用予定日

2019年2月期の期首より適用予定であります。

(3) 当該会計基準等の適用による影響

影響はありません。

2. 税効果関係

- ・「税効果会計に係る会計基準の適用指針」(企業会計基準適用指針第28号 平成30年2月16日)
- ・「繰延税金資産の回収可能性に関する適用指針」(企業会計基準適用指針第26号 平成30年2月16日)

(1) 概要

個別財務諸表における子会社株式等に係る将来加算一時差異の取扱いが見直され、また(分類1)に該当する企業における繰延税金資産の回収可能性に関する取扱いの明確化が行われております。

(2) 適用予定日

2019年2月期の期首より適用予定であります。

(3) 当該会計基準等の適用による影響

影響額は、当財務諸表の作成時において評価中であります。

3. 収益認識

- ・「収益認識に関する会計基準」(企業会計基準第29号 平成30年3月30日)
- ・「収益認識に関する会計基準の適用指針」(企業会計基準適用指針第30号 平成30年3月30日)

(1) 概要

約束した財またはサービスの顧客への移転を、当該財またはサービスと交換に企業が権利を得ると見込む対価の額で描写するように収益の認識を行うこととされ、基本となる原則に従って収益を認識するために、次の5つのステップが適用されます。

顧客との契約を識別する

契約における履行義務を識別する

取引価格を算定する

契約における履行義務に取引価格を配分する

履行義務を充足した時にまたは充足するにつれて収益を認識する

(2) 適用予定日

2023年2月期の期首より適用予定であります。

(3) 当該会計基準等の適用による影響

影響額は、当財務諸表の作成時において評価中であります。

(追加情報)

繰延税金資産の回収可能性に関する適用指針の適用

「繰延税金資産の回収可能性に関する適用指針」(企業会計基準適用指針第26号 平成28年3月28日)を当事業年度から適用しております。



## (貸借対照表関係)

## 1 有形固定資産の減価償却累計額

	前事業年度 (2017年2月28日)	当事業年度 (2018年2月28日)
減価償却累計額	10,430百万円	10,949百万円

## 2 関係会社に対する金銭債権および金銭債務(区分表示したものを除く)

	前事業年度 (2017年2月28日)	当事業年度 (2018年2月28日)
短期金銭債権	1,751百万円	2,491百万円
短期金銭債務	17,822	33

(注) 前事業年度において、貸借対照表に区分表示(対関係会社として別掲)した残高を含めて表示していましたが、当事業年度より当該残高は除外して表示しております。

## (損益計算書関係)

## 1 関係会社との取引高

	前事業年度 (自 2016年3月1日 至 2017年2月28日)	当事業年度 (自 2017年3月1日 至 2018年2月28日)
営業取引による取引高		
営業収益	17,599百万円	17,121百万円
営業費用	90	126
営業取引以外の取引による取引高	349	296

## 2 営業費用のうち主要な費目および金額は以下の通りであります。

	前事業年度 (自 2016年3月1日 至 2017年2月28日)	当事業年度 (自 2017年3月1日 至 2018年2月28日)
給料及び手当	830百万円	867百万円
賞与引当金繰入額	129	144
役員賞与引当金繰入額	29	41
減価償却費	1,879	2,004
のれん償却額	6,283	6,175

## (有価証券関係)

子会社株式は、市場価格がなく時価を把握することが極めて困難と認められるため、時価を記載しておりません。

区分	前事業年度 (2017年2月28日)	当事業年度 (2018年2月28日)
子会社株式	37,558百万円	38,511百万円

## (税効果会計関係)

## 1. 繰延税金資産および繰延税金負債の発生の主な原因別内訳

	前事業年度 (2017年2月28日)	当事業年度 (2018年2月28日)
(繰延税金資産)		
繰越欠損金	382百万円	127百万円
資産除去債務否認額	456	464
繰延資産償却超過額	297	103
未払事業税	69	74
減価償却超過額	59	52
賞与引当金否認額	40	45
固定資産除却損		39
未払費用否認額	18	24
繰延消費税否認額	12	7
貸倒引当金否認額	16	24
その他	33	26
繰延税金資産 小計	1,382	985
評価性引当額	313	301
繰延税金資産 合計	1,069	684
(繰延税金負債)		
資産除去費用否認額	184	164
投資有価証券	381	381
その他有価証券評価差額金	4	1
繰延税金負債 合計	569	546
繰延税金資産の純額	500	138

## 2. 法定実効税率と税効果会計適用後の法人税等の負担率との差異の原因となった主な項目別の内訳

	前事業年度 (2017年2月28日)	当事業年度 (2018年2月28日)
法定実効税率	33.06%	30.86%
(調整)		
交際費等永久に損金に算入されない項目	0.84	0.55
受取配当等の益金不算入額	110.04	68.61
のれん償却額	76.81	52.74
減損損失	4.29	
会社分割による影響	24.29	
評価性引当額の増減	0.67	0.10
その他	1.29	0.11
税効果会計適用後の法人税等の負担率	28.63	15.33

(企業結合等関係)

「第5 経理の状況 1 連結財務諸表等 連結財務諸表注記 34.企業結合等」に同一の内容を記載しておりますので、注記を省略しております。

(重要な後発事象)

当社取締役等に対する株式報酬制度の導入

詳細は「連結財務諸表 注記35 . 後発事象」に記載しております。

なお、「(2) 信託契約の内容 取得株式の総額」のうち、当社に帰属する金額は以下の通りであります。

取得株式の総額

対象期間毎に189百万円(信託報酬・信託費用を含む)

ただし、2019年2月末日で終了する当初対象期間は126百万円といたします。

## 【附属明細表】

## 【有形固定資産等明細表】

(単位：百万円)

区分	資産の種類	当期首残高	当期増加額	当期減少額	当期償却額	当期末残高	減価償却累計額
有形固定資産	建物	2,681	654	15	380	2,940	4,265
	構築物	2	16		2	16	94
	工具、器具及び備品	1,719	1,057	9	584	2,183	6,042
	リース資産	242	10		92	160	548
	建設仮勘定	81		76		5	
	計	4,725	1,737	100	1,058	5,304	10,949
無形固定資産	のれん	98,881			6,175	92,706	
	ソフトウェア	2,151	1,479	197	720	2,713	
	リース資産	325	260		209	376	
	電話加入権	242				242	
	計	101,599	1,739	197	7,104	96,037	

(注) 当期増加額のうち主なものは次の通りであります。

## 有形固定資産

## 建物

札幌第4ソリューションセンター	163百万円
松江ソリューションセンター	98百万円
中野ソリューションセンター	79百万円
豊崎保育所	74百万円
神戸ソリューションセンター	52百万円

## 構築物

## 工具、器具及び備品

松江ソリューションセンター	16百万円
オペレーション管理用サーバ等	492百万円
札幌第4ソリューションセンター	100百万円
松江ソリューションセンター	76百万円

## 無形固定資産

## ソフトウェア

オペレーション管理ソフトウェア	859百万円
管理用ワークフローシステム	345百万円

## リース資産(無形)

オペレーション管理ソフトウェア等	260百万円
------------------	--------

## 3. 当期減少額のうち主なものは次の通りであります。

## 無形固定資産

## ソフトウェア

オペレーション管理ソフトウェア	197百万円
-----------------	--------

## 【引当金明細表】

(単位：百万円)

科目	当期首残高	当期増加額	当期減少額	当期末残高
貸倒引当金	53	27		80
賞与引当金	129	144	129	144
役員賞与引当金	29	41	29	41

## (2) 【主な資産および負債の内容】

連結財務諸表を作成しているため、記載を省略しております。

## (3) 【その他】

該当事項はありません。

## 第6 【提出会社の株式事務の概要】

事業年度	3月1日から2月末日まで
定時株主総会	毎事業年度の終了後、3ヶ月以内
基準日	毎年2月末日
剰余金の配当の基準日	毎年2月末日、毎年8月31日
1単元の株式数	100株
単元未満株式の買取り	
取扱場所	東京都千代田区丸の内一丁目4番5号 三菱UFJ信託銀行(株) 証券代行部
株主名簿管理人	東京都千代田区丸の内一丁目4番5号 三菱UFJ信託銀行(株)
取次所	-
買取手数料	無料
公告掲載方法	当会社の公告方法は、電子公告により行う。ただし、やむを得ない事由により電子公告によることができない場合は、日本経済新聞に掲載する方法により行う。  なお、電子公告は当会社のホームページに掲載しており、そのURLは以下の通りであります。 <a href="https://www.bell24hd.co.jp/jp/ir/finance/publicnotice/">https://www.bell24hd.co.jp/jp/ir/finance/publicnotice/</a>
株主に対する特典	該当事項はありません。

(注) 定款の規定により、単元未満株式を有する株主は、その有する単元未満株式について、以下の権利以外の権利を行使することができません。

- (1) 会社法第189条第2項各号に掲げる権利
- (2) 会社法第166条第1項の規定による請求をする権利
- (3) 株主の有する株式数に応じて募集株式の割当ておよび募集新株予約権の割当てを受ける権利



## 第7 【提出会社の参考情報】

### 1 【提出会社の親会社等の情報】

当社には、金融商品取引法第24条の7第1項に規定する親会社等はありません。

### 2 【その他の参考情報】

当事業年度の開始日から有価証券報告書提出日までの間に次の書類を提出しております。

#### (1) 有価証券報告書およびその添付書類ならびに確認書

(第3期)(自 2016年3月1日 至 2017年2月28日) 2017年5月26日関東財務局長に提出

#### (2) 内部統制報告書およびその添付書類

2017年5月26日関東財務局長に提出

#### (3) 四半期報告書および確認書

(第4期第1四半期)(自 2017年3月1日 至 2017年5月31日) 2017年7月13日 関東財務局長に提出

(第4期第2四半期)(自 2017年6月1日 至 2017年8月31日) 2017年10月12日 関東財務局長に提出

(第4期第3四半期)(自 2017年9月1日 至 2017年11月30日) 2018年1月11日 関東財務局長に提出

#### (4) 臨時報告書

2017年5月31日 関東財務局長に提出

企業内容等の開示に関する内閣府令第19条第2項第9号の2(株主総会における議決権行使の結果)の規定に基づく臨時報告書であります。

2017年11月30日 関東財務局長に提出

企業内容等の開示に関する内閣府令第19条第2項第4号(主要株主の異動)の規定に基づく臨時報告書であります。

2018年2月23日 関東財務局長に提出

企業内容等の開示に関する内閣府令第19条第2項第12号(財政状態、経営成績およびキャッシュ・フローの状況に著しい影響を与える事象)の規定に基づく臨時報告書であります。

## 第二部 【提出会社の保証会社等の情報】

該当事項はありません。

## 独立監査人の監査報告書及び内部統制監査報告書

2018年5月25日

株式会社ベルシステム24ホールディングス

取締役会 御中

PwCあらた有限責任監査法人

指定有限責任社員 業務執行社員	公認会計士	仲	澤	孝	宏
指定有限責任社員 業務執行社員	公認会計士	矢	野	貴	詳

### < 財務諸表監査 >

当監査法人は、金融商品取引法第193条の2第1項の規定に基づく監査証明を行うため、「経理の状況」に掲げられている株式会社ベルシステム24ホールディングスの2017年3月1日から2018年2月28日までの連結会計年度の連結財務諸表、すなわち、連結財政状態計算書、連結損益計算書、連結包括利益計算書、連結持分変動計算書、連結キャッシュ・フロー計算書及び連結財務諸表注記について監査を行った。

### 連結財務諸表に対する経営者の責任

経営者の責任は、「連結財務諸表の用語、様式及び作成方法に関する規則」第93条の規定により国際会計基準に準拠して連結財務諸表を作成し適正に表示することにある。これには、不正又は誤謬による重要な虚偽表示のない連結財務諸表を作成し適正に表示するために経営者が必要と判断した内部統制を整備及び運用することが含まれる。

### 監査人の責任

当監査法人の責任は、当監査法人が実施した監査に基づいて、独立の立場から連結財務諸表に対する意見を表明することにある。当監査法人は、我が国において一般に公正妥当と認められる監査の基準に準拠して監査を行った。監査の基準は、当監査法人に連結財務諸表に重要な虚偽表示がないかどうかについて合理的な保証を得るために、監査計画を策定し、これに基づき監査を実施することを求めている。

監査においては、連結財務諸表の金額及び開示について監査証拠を入手するための手続が実施される。監査手続は、当監査法人の判断により、不正又は誤謬による連結財務諸表の重要な虚偽表示のリスクの評価に基づいて選択及び適用される。財務諸表監査の目的は、内部統制の有効性について意見表明するためのものではないが、当監査法人は、リスク評価の実施に際して、状況に応じた適切な監査手続を立案するために、連結財務諸表の作成と適正な表示に関連する内部統制を検討する。また、監査には、経営者が採用した会計方針及びその適用方法並びに経営者によって行われた見積りの評価も含め全体としての連結財務諸表の表示を検討することが含まれる。

当監査法人は、意見表明の基礎となる十分かつ適切な監査証拠を入手したと判断している。

### 監査意見

当監査法人は、上記の連結財務諸表が、国際会計基準に準拠して、株式会社ベルシステム24ホールディングス及び連結子会社の2018年2月28日現在の財政状態並びに同日をもって終了する連結会計年度の経営成績及びキャッシュ・フローの状況をすべての重要な点において適正に表示しているものと認める。

#### < 内部統制監査 >

当監査法人は、金融商品取引法第193条の2第2項の規定に基づく監査証明を行うため、株式会社ベルシステム24ホールディングスの2018年2月28日現在の内部統制報告書について監査を行った。

#### 内部統制報告書に対する経営者の責任

経営者の責任は、財務報告に係る内部統制を整備及び運用し、我が国において一般に公正妥当と認められる財務報告に係る内部統制の評価の基準に準拠して内部統制報告書を作成し適正に表示することにある。

なお、財務報告に係る内部統制により財務報告の虚偽の記載を完全には防止又は発見することができない可能性がある。

#### 監査人の責任

当監査法人の責任は、当監査法人が実施した内部統制監査に基づいて、独立の立場から内部統制報告書に対する意見を表明することにある。当監査法人は、我が国において一般に公正妥当と認められる財務報告に係る内部統制の監査の基準に準拠して内部統制監査を行った。財務報告に係る内部統制の監査の基準は、当監査法人に内部統制報告書に重要な虚偽表示がないかどうかについて合理的な保証を得るために、監査計画を策定し、これに基づき内部統制監査を実施することを求めている。

内部統制監査においては、内部統制報告書における財務報告に係る内部統制の評価結果について監査証拠を入手するための手続が実施される。内部統制監査の監査手続は、当監査法人の判断により、財務報告の信頼性に及ぼす影響の重要性に基づいて選択及び適用される。また、内部統制監査には、財務報告に係る内部統制の評価範囲、評価手続及び評価結果について経営者が行った記載を含め、全体としての内部統制報告書の表示を検討することが含まれる。

当監査法人は、意見表明の基礎となる十分かつ適切な監査証拠を入手したと判断している。

#### 監査意見

当監査法人は、株式会社ベルシステム24ホールディングスが2018年2月28日現在の財務報告に係る内部統制は有効であると表示した上記の内部統制報告書が、我が国において一般に公正妥当と認められる財務報告に係る内部統制の評価の基準に準拠して、財務報告に係る内部統制の評価結果について、すべての重要な点において適正に表示しているものと認める。

#### 利害関係

会社と当監査法人又は業務執行社員との間には、公認会計士法の規定により記載すべき利害関係はない。

以 上

---

(注) 1. 上記は監査報告書の原本に記載された事項を電子化したものであり、その原本は当社（有価証券報告書提出会社）が別途保管しております。

2. XBRLデータは監査の対象には含まれていません。

## 独立監査人の監査報告書

2018年5月25日

株式会社ベルシステム24ホールディングス  
取締役会 御中

PwCあらた有限責任監査法人

指定有限責任社員 業務執行社員	公認会計士	仲	澤	孝	宏
指定有限責任社員 業務執行社員	公認会計士	矢	野	貴	詳

当監査法人は、金融商品取引法第193条の2第1項の規定に基づく監査証明を行うため、「経理の状況」に掲げられている株式会社ベルシステム24ホールディングスの2017年3月1日から2018年2月28日までの第4期事業年度の財務諸表、すなわち、貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書、重要な会計方針、その他の注記及び附属明細表について監査を行った。

### 財務諸表に対する経営者の責任

経営者の責任は、我が国において一般に公正妥当と認められる企業会計の基準に準拠して財務諸表を作成し適正に表示することにある。これには、不正又は誤謬による重要な虚偽表示のない財務諸表を作成し適正に表示するために経営者が必要と判断した内部統制を整備及び運用することが含まれる。

### 監査人の責任

当監査法人の責任は、当監査法人が実施した監査に基づいて、独立の立場から財務諸表に対する意見を表明することにある。当監査法人は、我が国において一般に公正妥当と認められる監査の基準に準拠して監査を行った。監査の基準は、当監査法人に財務諸表に重要な虚偽表示がないかどうかについて合理的な保証を得るために、監査計画を策定し、これに基づき監査を実施することを求めている。

監査においては、財務諸表の金額及び開示について監査証拠を入手するための手続が実施される。監査手続は、当監査法人の判断により、不正又は誤謬による財務諸表の重要な虚偽表示のリスクの評価に基づいて選択及び適用される。財務諸表監査の目的は、内部統制の有効性について意見表明するためのものではないが、当監査法人は、リスク評価の実施に際して、状況に応じた適切な監査手続を立案するために、財務諸表の作成と適正な表示に関連する内部統制を検討する。また、監査には、経営者が採用した会計方針及びその適用方法並びに経営者によって行われた見積りの評価も含め全体としての財務諸表の表示を検討することが含まれる。

当監査法人は、意見表明の基礎となる十分かつ適切な監査証拠を入手したと判断している。

### 監査意見

当監査法人は、上記の財務諸表が、我が国において一般に公正妥当と認められる企業会計の基準に準拠して、株式会社ベルシステム24ホールディングスの2018年2月28日現在の財政状態及び同日をもって終了する事業年度の経営成績をすべての重要な点において適正に表示しているものと認める。

### 利害関係

会社と当監査法人又は業務執行社員との間には、公認会計士法の規定により記載すべき利害関係はない。

以 上

(注) 1. 上記は監査報告書の原本に記載された事項を電子化したものであり、その原本は当社（有価証券報告書提出会社）が別途保管しております。

2. XBRLデータは監査の対象には含まれていません。