



Integrated Report

株式会社ベルシステム24ホールディングス

統合報告書 2025

コーポレートボイス

その声に、どうこたえるか。

EVERY VOICE MATTERS.

幅広いお客様の声、生活者の声、そして社会の声に寄り添い、最適解でこたえ続ける企業でありたいという想いを込め、当社のパーパス実現に向けた企業姿勢を、コーポレートボイス“その声に、どこたえるか。”に集約。企業理念として、またブランドメッセージとして、日々の企業活動の基盤と位置付けています。

企業理念の体系



PURPOSE

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

CORPORATE VOICE

その声に、どうこたえるか。

VALUES

対話の力

対話で悩みやアイデアに寄り添い、ともに解決し、ともに成功する。

独創性

現場力と進化するテクノロジーの融合で、ほかにない価値をつくる。

多様性

社員一人ひとりが自分らしく躍動し、新たな可能性に出会う場所になる。

成功への伴走

積み重ねた経験で最適解を導き出しお客様の成功にコミットする。

豊かさの共創

モノやサービスの体験価値を高め、人々の豊かな時間を支える。



コーポレートロゴにこめた想い

異なる形と色の組み合わせで多様性を表現するとともに、社名のイニシャルである「B」と「S」のモノグラムを構成。また、左側でコミュニケーション（暖色や吹き出し）、右側でイノベーション（寒色や鐘）を表し、パーパスの要素を視覚化しています。

わたしたちは成功に伴走する

総合BPOパートナーです

Your Integrated BPO Partner

当社の大株主ネットワークも活かした積極的なアライアンスで事業領域を拡大し、コンタクトセンターのリーディングカンパニーから、多角的な専門性を発揮する総合BPOパートナーへと、その進化を続けています。

総合BPOパートナー

価値創造モデル

NEXT
ふかめる

リーディングカンパニーとして蓄積してきた経験を、
変革の力へと、ふかめる。

ENGAGE
つなげる

アライアンス戦略により、パートナー企業が持つ多様な専門性と
当社固有の強みを、つなげる。

WIDEN
ひろげる

パーパス実現に向け、当社が価値提供できる「その声」の対象を、
多様な事業領域に、ひろげる。



私たちは、成功に伴走する
総合BPOパートナーです

コンタクトセンターBPO 経理・人事BPO マーケティングBPO グローバルBPO

Bell System24
その声に、どうこたえるか。

車内の携帯電話のご利用マナーにご協力ください。

CONTENTS

価値観

トップメッセージ	05	ベルシステム24ホールディングスの強み	13
ベルシステム24ホールディングスの沿革	11	財務・非財務ハイライト	14

価値創造

価値創造プロセス	15	CFOメッセージ	19
マテリアリティ	17	当社のDX・生成AI戦略の現状	25

経営基盤

ベルシステム24ホールディングスのサステナビリティ

CSOメッセージ	27
サステナビリティ推進	28
社会貢献方針／ステークホルダー・エンゲージメント方針	29

S（社会+人材活用）

当社の取り組み	30
人権方針／人権への取り組み	31
サステナブル調達基本方針	34
サプライチェーン・サステナブル行動指針	35
人事戦略と人事施策の変遷	37
人的資本戦略	37
方針と推進体制	39
制度と施策	41
a. 多様な人材活躍の推進	41
b. 豊富なキャリアパス	44
c. 職種・役職別専門力強化	44
d. 安心な職場・健康増進	47
e. 働き方の多様性拡大	49
f. 市場競争力のある諸制度	50

E（環境）

当社の取り組み	51
環境方針／気候変動／気候変動への対応	52
パフォーマンスデータ	54

G（ガバナンス）

当社の取り組み	55
役員紹介	56
コーポレート・ガバナンス	59
コンプライアンス	61
リスクマネジメント	64
アドバイザーメッセージ	68
参加イニシアティブ	69
社会からの評価	70

データ

財務ハイライト	73	グループ企業	79
連結財務諸表	75	拠点体制	80
非財務ハイライト	78	会社情報	81

「ベルシステム24 ホールディングス統合報告書2025」の発行にあたって

本報告書は、財務情報に加え、当社の価値創造の源泉や非財務的な取り組み、持続可能な社会への貢献、そして中長期的な成長戦略について、ステークホルダーの皆様とより深く共有することを目的としています。

ベルシステム24ホールディングスは、「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」というパーパスのもと、日々変化する社会課題やお客様のニーズに真摯に向き合いながら、サービスの高度化と組織の進化を追求しています。

本報告書では、主にその歩みと成果、そして将来に向けた挑戦について整理しお伝えしています。

今後も私たちは、ステークホルダーの皆様と建設的な対話を重ねながら、よりよい社会の実現に貢献してまいります。

報告対象範囲

対象組織：株式会社ベルシステム24ホールディングス
及びベルシステム24グループ

報告対象期間：2024年度（2024年3月～2025年2月）を主たる
対象期間としています。一部2025年3月以降の
活動内容を含みます。

編集にあたって

IFRS財団 が推奨する国際統合報告フレームワークや経済産業省による価値協創のための統合的開示・対話ガイダンス（価値協創ガイダンス）等を参照しました。

注意事項

本報告書に記載されている見込み、計画、見通し等歴史的事実でないものは、現在入手可能な情報から得られた当社経営者の判断に基づいて作成されています。従って実際の業績は、様々な重要な要素の変化により大きく異なる結果になり得ることをご承知おきください。

統合報告書の位置付け

財務情報



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

統合報告書



[https://www.bell24.co.jp/ja/ir/
irlibrary/integratedreport/index.html](https://www.bell24.co.jp/ja/ir/irlibrary/integratedreport/index.html)

非財務情報



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

ベルシステム24

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

トップメッセージ



「ヒトの力 × テクノロジー」が 新しい時代の コミュニケーションを創造する

株式会社ベルシステム24ホールディングス
代表取締役 社長執行役員 CEO

梶原 浩

就任から1年を振り返り

2024年4月に代表取締役社長に就任してからの1年間は、新鮮な目で当社の強みや課題を探り、次なる成長への道筋を描くための貴重な時間となりました。

社長就任以来、全国の拠点や現場を訪問しコンタクトセンターで働く多くのコミュニケーターや現場で奮闘する社員と接することで、当社の競争力の源泉が「現場の知見」と「人の力」にあることを改めて実感しました。日々の業務の中で生まれる小さな工夫や改善の積み重ねが、サービス品質を高めて顧客満足度を向上させ、当社の価値向上に結び付いていることをはっきりと認識できました。また、現場で交わした多くの声からは、過去から比べて業務内容が複雑化してきており、クライアントニーズの高度化が進んでいることが伺え、当社にとって従来以上にテクノロジーの活用が求められていることが確認できました。

当社としては、生成AIの活用、その中でも特に自動応答の仕組みを取り入れた次世代型のコンタクトセンターを構築することにより、テクノロジーとヒトの力を融合さ

せ、マテリアリティとして選定した5つの経営上の最重要課題(P.17記載)の解決に取り組んでいきます。中でも人材と働き方の多様性、人材のパフォーマンス向上は、「現場の知見」と「人の力」を最大限に活かすために欠かせません。さらに、オペレーションの高度化や、生成AIをはじめとする先進技術の活用により現場の諸課題を解決していくことで、「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」という当社のパーパスを体現していくことができるものと感じています。

2024年度業績 — コロナ関連業務が縮小する一方、今後につながる新規案件が着実に増加

2024年度の業績はコロナ等国策関連業務の収束により、売上収益は前年度比3.4%減の1,436億円となりました。一方、収益改善施策の推進や子会社の一部株式売却などが奏功し、営業利益は前年度比0.9%増の116億円、親会社の所有者に帰属する当期利益も前年度比6.1%増の80億円と増益を確保しました。

コロナ等国策関連業務の減収影響はあったものの、基礎業務の売上収益は新規取引の増加等により、前年度比1.4%増の1,412億円となりました。クライアント企業の外注化に対する多様なニーズは拡大しており、これに対応するサービスの拡充や品質向上、さらにデジタルソリューションの強化といった戦略的な取り組みを推進することが必要である状況と考えています。

中期経営計画2025から中長期成長シナリオへ

2025年度は、2023年度から3年間の「中期経営計画2025」最終年度にあたります。本計画で掲げた3つの重点施策である「人材(総力4万人の最大活躍)」、「型化(データ活用の高度化)」、「共創(NEW BPO領域開拓)」は、着実に推進してまいりました。

1つ目の「人材(総力4万人の最大活躍)」においては、当社が持続的に発展していくために必要な「“プロフェッショナル”が集い、“働きがい”のある職場の創出」を目指し、働く「人」と「環境」への積極的な投資を行う人的資本戦略を推進してきました。

2つ目の「型化(データ活用の高度化)」では、オペレーションの高度化や、生成AIをはじめとする先進技術を活用したサービスモデルの再構築を進めてきました。主な取り組みとしては、2024年6月に日本マイクロソフト株式会社、Google Cloud、アマゾンウェブサービスジャパン合同会社の生成AIベンダーや伊藤忠テクノソリューションズ株式会社とともに、生成AIによるコンタクトセンターの自動化を目指す企業が参画するプログラム『生成AI Co-Creation Lab.』を開始し、同年11月からヒトと生成AIによるハイブリッド型コンタクトセンターの自動化ソリューション『Hybrid Operation Loop』の開発を進めています。この点においては、それぞれ一定の成果を上げつつある中で、コロナ禍の収束や生成AIの急速な利用拡大等当社を取り巻く事業環境が中期経営計画公表時から変化していることも事実です。そこで、今後の中長期のDX化、生成AIへの積極的な取り組み内容を「中長期成長シナリオ」として取りまとめ、2025年4月に公表しました。(後述)

3つ目の「共創(NEW BPO領域開拓)」においては、様々なパートナー企業との資本提携や業務提携等を通じて、BPO領域の拡大を推進しています。先進的な技術を保有する、或いは新たな市場開拓を進めるベンチャー企業への投資等を通じて協業も積極的に取り組んでいます。

持続可能な成長に向け、ESGへの取り組みを加速します

人材は当社にとって最大の経営資本であり、企業成長の原動力であるとの認識の下、積極的に人的資本戦略の推進に取り組んでいます。2024年度には、人的資本経営の取り組み状況に関する日本最大規模の調査「人的資本調査2024」で2年連続の「シルバー」認定を受けました。また、ダイバーシティ&インクルージョン(D&I)に取り組む企業を認定・表彰する日本最大級のアワード「D&Iアワード2024」では、4年連続で最高位の「BEST WORKPLACE」を受賞しました。さらに、LGBTQ+に関する企業・団体等の取り組みを評価する指標「PRIDE指標」では、2019年より6年連続で最高位の「ゴールド」を獲得するなど、当社の人的資本戦略は外部機関からも高く評価されています。

また、環境面においては、当社グループは持続可能な社会の実現に向けた「環境経営の強化」を重要な経営課題の1つに位置付けています。2022年には「気候変動に対する方針」を策定し、2040年のカーボンニュートラル達成を長期目標として掲げています。これに基づき、事業活動における環境負荷の低減、再生可能エネルギーの導入拡大、環境配慮型拠点の整備を進める「サステナブル・センター構想」の推進など、複数の施策を並行して実行しています。

2024年には、気候変動対策を先導する企業のネットワークである「日本気候リーダーズ・パートナーシップ(JCLP)」に準会員として加盟しました。同団体の理念及び活動方針は当社の環境経営戦略と高い親和性を有しており、今後も本加盟を通じて、気候変動に対する企業としての責任を果たすとともに、脱炭素社会の実現に貢献してまいります。

ステークホルダーの皆様へ

当社は、「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」というパーパスを原点に、事業を通じて持続可能で豊かな社会の実現に貢献してまいります。急速に変化する社会環境やテクノロジーの進展に柔軟に対応しつつ、当社の強みである「現場の知見」と「人の力」を大切に、価値あるサービスの提供と、企業価値向上に取り組んでおり、その実現に向けては、ステークホルダーの皆様との対話と信頼関係が欠かせません。皆様からのご意見・ご期待を真摯に受け止めながら、持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に努めてまいります。

今後とも、より一層のご支援とご指導を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

トップメッセージ

2030年度に向けた中長期成長シナリオ

当社の現状を俯瞰

当社は、2025年4月に2030年度をターゲットとした中長期成長シナリオを公表しました。

この背景には、コロナ等国策関連業務を除いた基礎業務の売上収益が年々拡大している一方で、売上成長率を見ると、2015年度から2019年度までの間は平均7.1%の成長であったものの、2019年度以降は平均2.5%の成長にとどまり、事業成長の勢いに一服感が見られる現状がありました。

この要因としては、コロナ禍を契機に企業・消費者の双方においてデジタル化が進化したことや、生成AIの活用が急速に拡大するなど、コンタクトセンターへの問い合わせを必要としない社会への変化が起きており、市場構造そのものが転換点を迎えているのではないかと考えられます。加えて、国内における生産年齢人口の減少による労働需給の逼迫といった課題も顕在化しつつあり、業界全体に対する先行き不透明感も強まっていることから、一部には当社の成長期待に対して懐疑的な見方もあります。

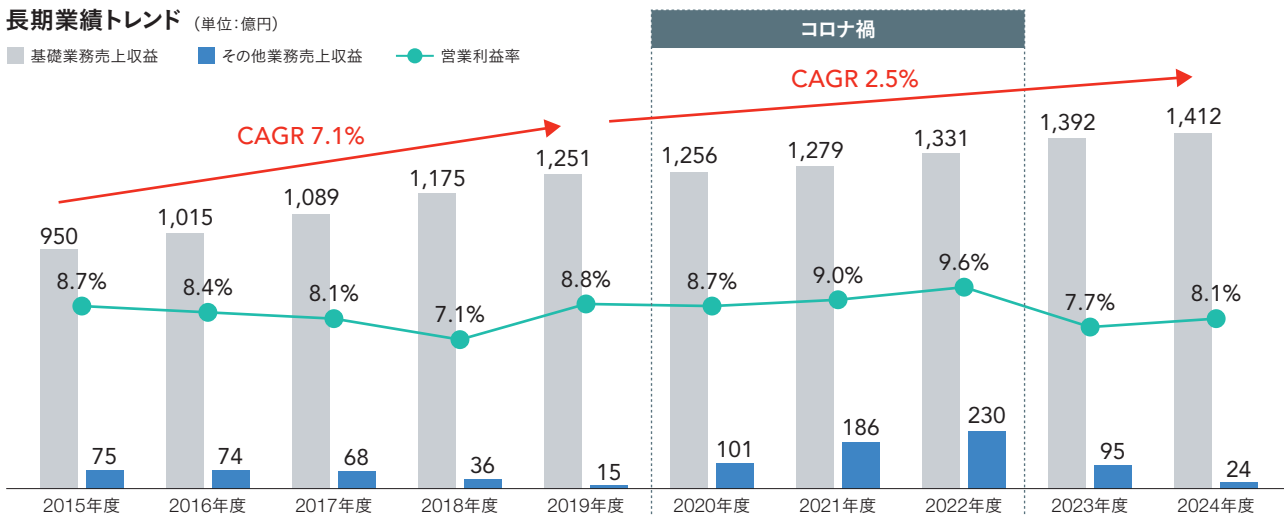
しかしながら当社は、これらの状況をむしろ成長の好機と捉えています。

とりわけ、生成AIの進展については、脅威ではなく、当社の競争優位性をさらに強化するための重要なツールであると位置付けています。生成AIは、一般知識に関しては豊富な学習データを有している一方で、個別の製品やサービスに関する具体的な問い合わせ対応には限界があります。当社は、長年にわたって蓄積してきた膨大な顧客の声（VOC）に関する知見を有していることから一定の業務の自動化は可能であり、自動化が困難な業務においても生成AIとヒトの連携によるハイブリッド型の対応が可能であると考えています。

実際、日本マイクロソフト株式会社をはじめとする生成AI関連の各企業との協業が進んでいるのは、当社が持つ独自のデータ資産と業務知見が生成AIの進歩に欠かせないことを示しているものであると考えており、これらの状況を踏まえ、2030年度に向けた戦略を「中長期成長シナリオ」としてまとめました。

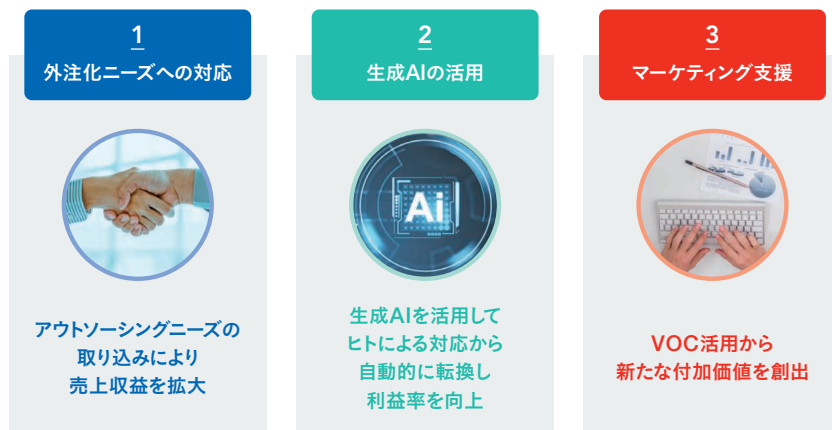
長期業績トレンド (単位: 億円)

■ 基礎業務売上収益 ■ その他業務売上収益 ● 営業利益率



3つの成長エンジン

中長期成長シナリオは、「外注化ニーズへの対応」、「生成AIの活用」、「マーケティング支援」という3つの成長エンジンから構成されています。



① 「外注化ニーズへの対応」 – クライアント企業数2,500社を目指す

企業のIT化・DX化に向けた投資負担はますます増加しており、加えて人材不足の深刻化を背景に、企業が自社で運営する内製コンタクトセンター業務のアウトソーシング化は、今後さらに拡大していくと見込んでいます。

当社ではアウトソーシング化されていない内製コンタクトセンターの市場規模は約1.4兆円に達すると推定しており、この市場を幅広く取り込んでいくことで、売上収益のさらなる拡大は可能であると考えています。

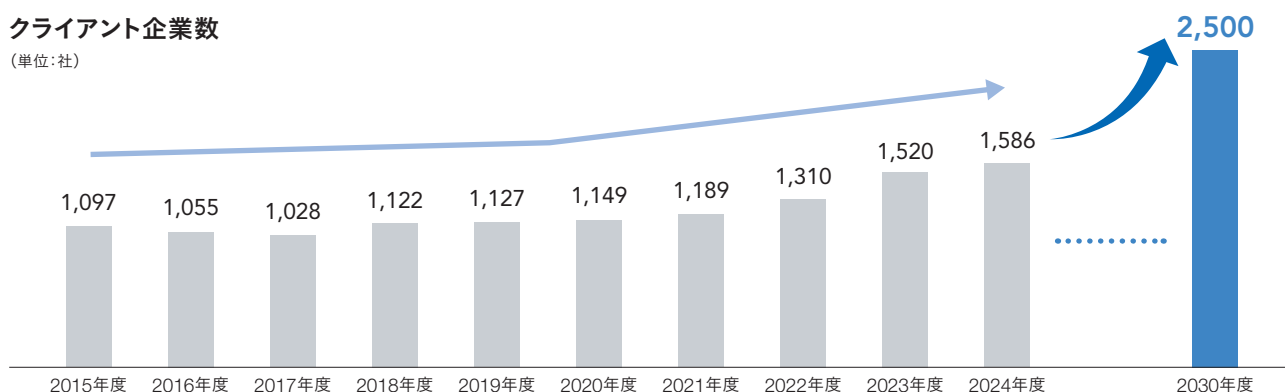
実際、基礎業務におけるクライアント企業数は、2024年度には1,586社となり、過去10年間で約500社増加しました。特に2020年度以降、その増加ペースが加速しています。これは、企業における外注化ニーズの高まりが顕在化してきた結果であると捉えています。今後は、国内における労働人口の減少による人材不足が様々な業界

に広がってくると想定されることから、アウトソーシング需要は今後も拡大していくものと考えています。

2024年度には、スカパーJSATグループにおいてコンタクトセンタービジネスを運営するスカパー・カスタマーリレーションズ株式会社 (SPCC) の株式51%を取得し、子会社化しました。このような内製コンタクトセンターのカーブアウトやロールアップ戦略にかかる案件は、今後も増加が予想されるため積極的に推進していく方針であり、同時に主要株主のネットワーク等を通じた新規案件の獲得、クライアント企業の社内業務やバックオフィス業務を支援するスマートビジネスサポート (SB) 業務の提供を通じて、売上収益のさらなる拡大を図り、2030年度には2024年度と比べてクライアント企業数を約1,000社増加させた2,500社までの拡大を目指してまいります。

クライアント企業数

(単位:社)



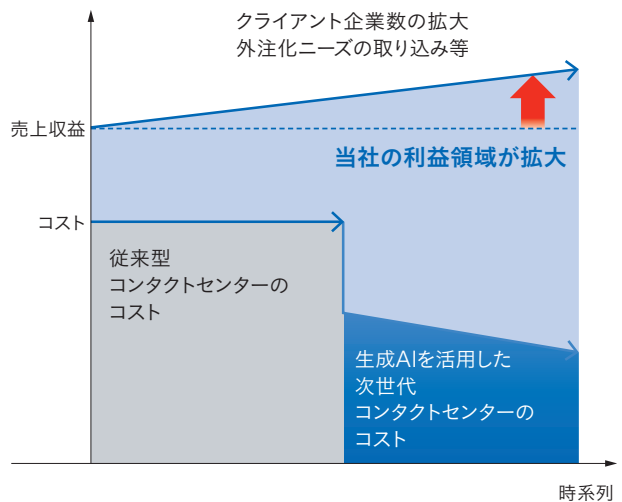
トップメッセージ

② 「生成AIの活用」－次世代コンタクトセンターの実現

当社は、生成AIを率先して活用することで、生成AIとヒトによるハイブリッド型センター、すなわち「次世代コンタクトセンター」を実現する大きなチャンスが来たと捉えています。

次世代コンタクトセンターは、コンタクトセンターへのお客様からの問い合わせにまずは生成AIが自動応答します。生成AIが対応できない場合はオペレーターが回答することになるため、鉄道の自動改札のようなイメージのハイブリッド型のコンタクトセンター運用を想定しています。この実現に向け、当社は2024年度に生成AIの導入支援・運用支援に特化した専門部署を立ち上げ、課題とされる生成AIの回答精度の向上に取り組んでいます。また、生成AIが回答するナレッジを通話データから自動生成することでオペレーターの作業を自動化する当社独自のソリューション『Hybrid Operation Loop』の開発を進めており、この導入によりヒトが対応するナレッジ更新作業の劇的な生産性向上が見込まれます。

このように次世代コンタクトセンターは、生産性向上による運用コストの低減を可能とし、利益の増加、及び利益率の向上を実現させる基盤となり、2025年度下期の実運用開始に向け着々と準備を進めております。



③ 「マーケティング支援業務の拡大」－VOCを活用した新たな価値の提供

次世代コンタクトセンターで収集される音声データ(VOC)は、消費者からの生の意見や質問等が集まるデータベースとなります。この膨大な情報を生成AIで分析すると消費者ニーズを把握するマーケティングデータとし

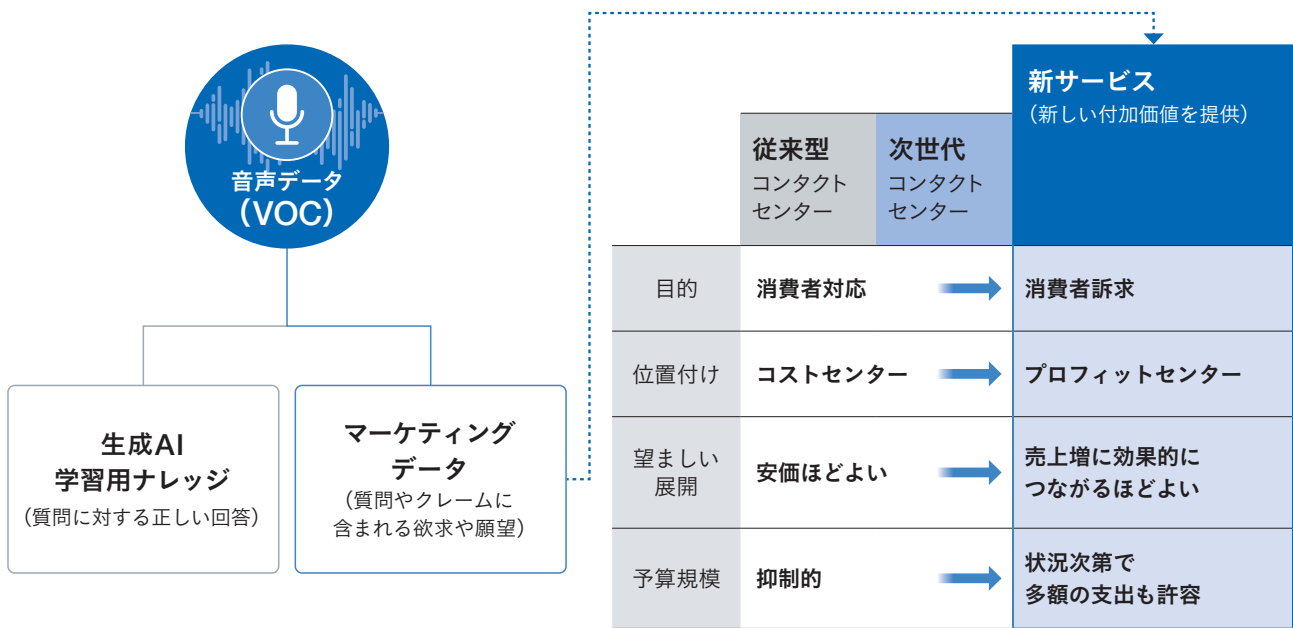
てクライアント企業の売上増加にもつながるマーケティング支援の情報として活用することが可能となります。

クッキー規制の影響等により、オンライン上での消費者データの取得が困難になりつつある中、VOCはクライアント企業が直接入手できる貴重な生情報となるため、この情報に基づく消費者の潜在的なニーズの可視化は、クライアント企業のマーケティング活動に資する提案・改善支援、さらには広告領域での新たな展開にもつながります。

この取り組みにより、当社は、クライアント企業がコストと認識していた「カスタマーサポート」領域から、より多くの予算を投じる「マーケティング分野」領域へ、新たな付加価値のサービスを提供することで、クライアント企業のコストセンターであるコンタクトセンターのプロフィットセンター化とビジネス拡張を目指していきます。

すでに化粧品のオンライン販売の業務において消費者の口コミデータを定量化する形でサービスが導入されている事例があり、VOCを活用したマーケティング支援サービスが開始されております。



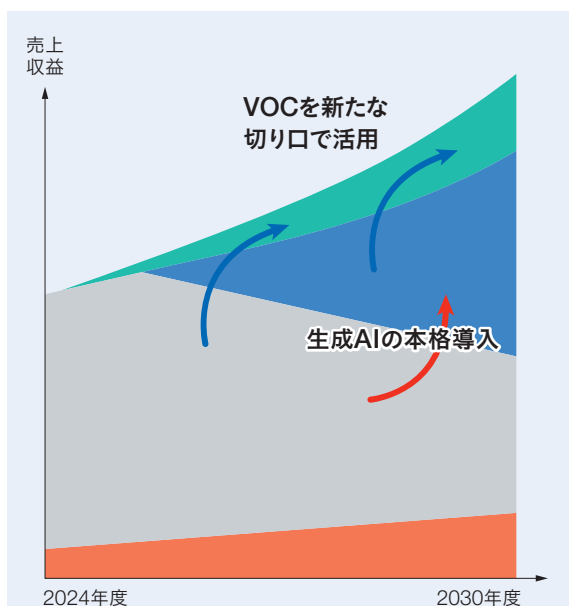


成長戦略

当社は、1.「外注化ニーズへの対応」によりクライアント企業数を拡大、2.「生成AIの活用」によりコンタクトセンターの次世代化を推進、3.「マーケティング支援業務の拡大」-VOCデータから新たな付加価値として創出、の3つの成長エンジンを推進することで事業構造を大きく進化させていきます。特に次世代コンタクトセンター

の構築は、外注化ニーズの取り込み、マーケティング支援業務の拡大にも必要な基盤となりますので、全社一丸となり取り組んでいきます。

これらの戦略的な進化を通じ、2030年度までに連結売上収益2,500億円、営業利益率10%以上を目指し、さらなる成長を目指してまいります。



スマートコンタクトセンター(SC)業務*1

	2024年度	2030年度
新たな付加価値の創出	-	400億円
次世代コンタクトセンター業務	-	1,000億円
従来型コンタクトセンター業務*2	1,236億円	750億円
スマートビジネスサポート(SB)業務*3	200億円	350億円
連結売上収益	1,436億円	2,500億円
営業利益率	8.1%	10%以上

*1 スマートコンタクトセンター (SC) 業務：クライアント企業とエンドユーザー間のコミュニケーション関連領域に係る業務 *2 その他売上収益は従来型コンタクトセンター業務に含む *3 スマートビジネスサポート (SB) 業務：クライアント企業の社内業務の支援に係る業務

ベルシステム24ホールディングスの沿革

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

1982 創業

- 「電話転送機による24時間電話業務代行サービス」を開始



2014

- 伊藤忠商事の資本参加

2015 上場

- 東京証券取引所 第1部に上場



2016

- クラウド型コールセンタープラットフォーム「eBellCloud」を開始

2017

- 凸版印刷(現 TOPPAN)の資本参加
- テクニカルサポートを得意とする「CTCファーストコンタクト」を子会社化
- ベトナム「Hoa Sao社」へ出資

1984

- 「英語による電話受付業務及び通訳業務」を開始

1993

- 「コンピューター関連コールセンター運營業務」を開始
- 「移动通信事業者向けサービス」を開始

2011

- 在宅コールセンターサービス「Bell@Home」を開始

2013

- 電話とWebの組み合わせによる最適化を提案する「コンサルティングサービス」を開始

売上収益
(億円)
1,600

1,400

1,200

1,000

800

600

400

200

0

1984 1985 1986 1987 1988 1989 1990 1991 1992 1993 1994 1995 1996 1997 1998 1999 2000 2001 2002 2003

-  拠点数 **8** 拠点
-  コミュニケーター数 **約 1,000** 人
-  売上収益 **27** 億円

*1

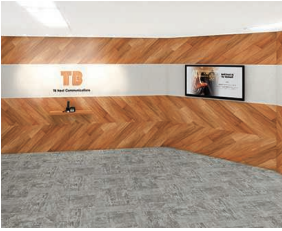
成長 STEP 1

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

*1 コミュニケーター数は1986年12月1日、拠点数は1986年12月末、売上収益は1986年度の数値を記載しています。 *2 コミュニケーター数・拠点数は2016年2月末、売上収益は2015年

2020

- タイのコンタクトセンター事業者大手「True Touch社」に出資
- 台湾支店を開設
- 凸版印刷(現 TOPPAN)と合併会社「TB ネットコミュニケーションズ」を設立
- 「BellCloud+ (ベルクラウドプラス)」の提供開始



2021

- クライアント企業の売上向上に寄与するAIを活用した「DXダイレクトセンター」開始
- ロゴのリニューアル

2022 40周年

- レイヤーズ・コンサルティングと合併会社「Horizon One」を設立
- データを活用し、高度な顧客体験を提供する「トレジャーデータ」と協業



2023

- データマーケティングなどを手掛ける「シンカー」を子会社化
- ベトナム Hoa Sao社に追加出資し子会社化、社名を「BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc.」に変更

2024

- 台湾支店を子会社化、社名を「鈴華股份有限公司」に変更
- コンタクトセンター自動化ソリューション「Hybrid Operation Loop」を開発開始

成長 STEP 2

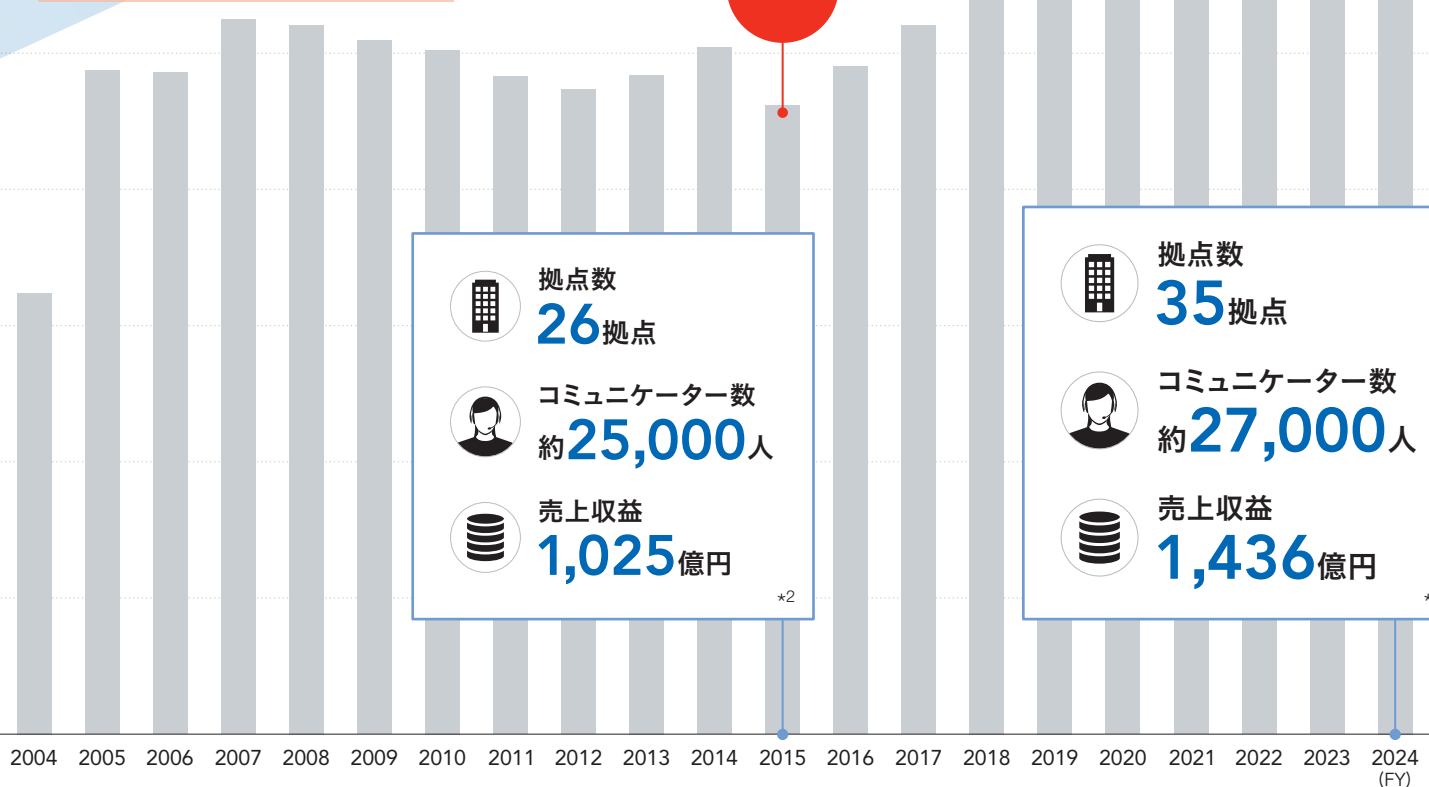
有力パートナーとの連携で成長を加速し、海外にも進出。従業員の働きやすさの支援も積極的に推進しました。

成長 STEP 3

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



上場



拠点数
26 拠点

コミュニケーター数
 約 **25,000** 人

売上収益
1,025 億円

*2

拠点数
35 拠点

コミュニケーター数
 約 **27,000** 人

売上収益
1,436 億円

*3

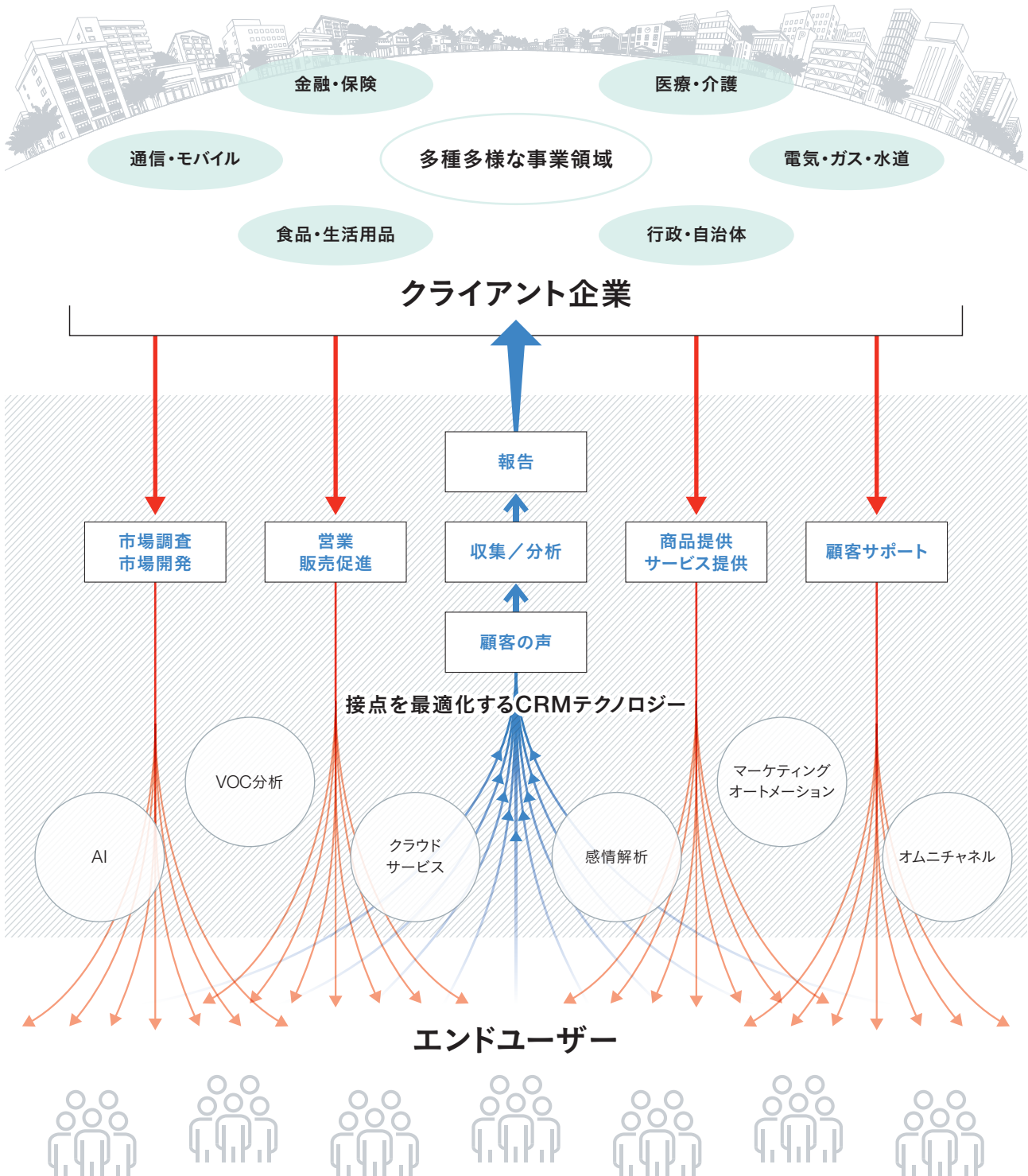
度の数値を記載しています。 *3 コミュニケーター数・国内拠点数は2025年2月末、売上収益は2024年度の数値を記載しています。

ベルシステム24ホールディングスの強み

当社グループのビジネスは、あらゆるコミュニケーションチャネルを活用し、クライアント企業とエンドユーザーとの信頼をつなぐこと。これまで多種多様な業界の案件で得た経験やナレッジに、先進的なCRM*テクノロジーを取り入れて、クライアント企業には期待以上の価値を、エンドユーザーには期待以上の顧客体験を提供しています。

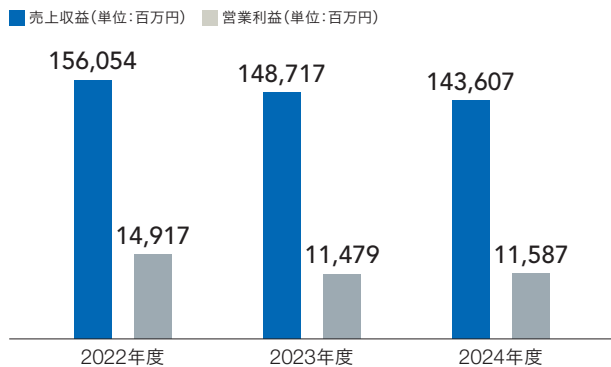
* CRMとはCustomer Relationship Managementの略語で「顧客関係管理」などと訳されます。顧客（カスタマー）の情報を正確に把握することで、良好な関係を構築し最適なサービスを提供するマネジメント手法。

ビジネスモデル

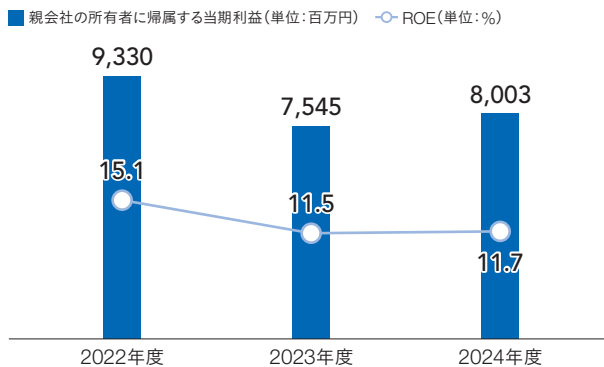


財務・非財務ハイライト

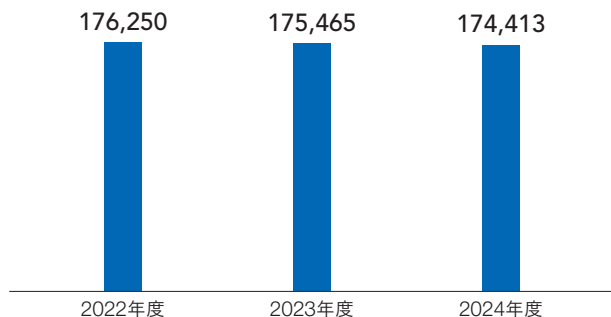
売上収益／営業利益



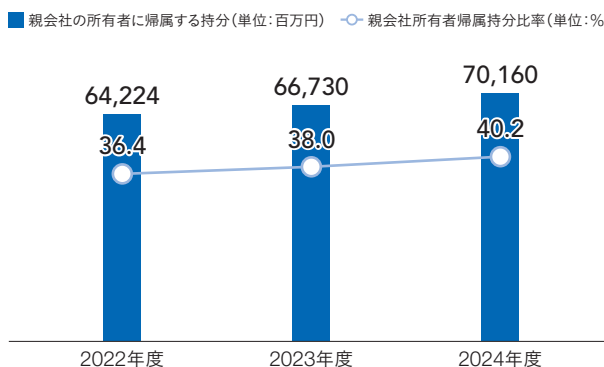
親会社の所有者に帰属する当期利益／ROE



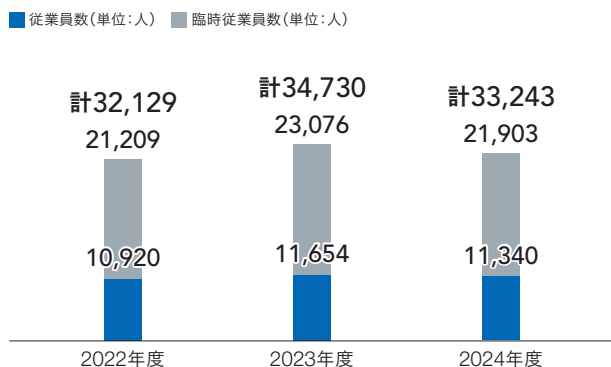
資産合計 (単位:百万円)



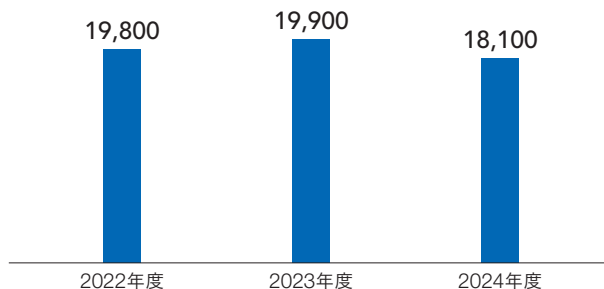
親会社の所有者に帰属する持分／親会社所有者帰属持分比率



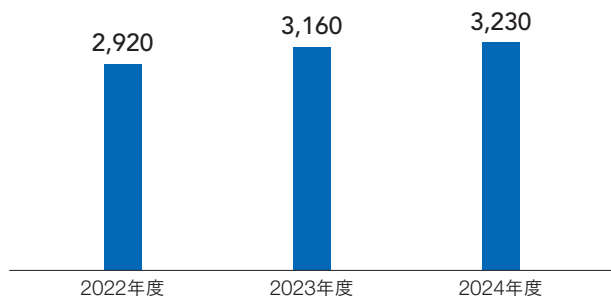
従業員数／臨時従業員数*1



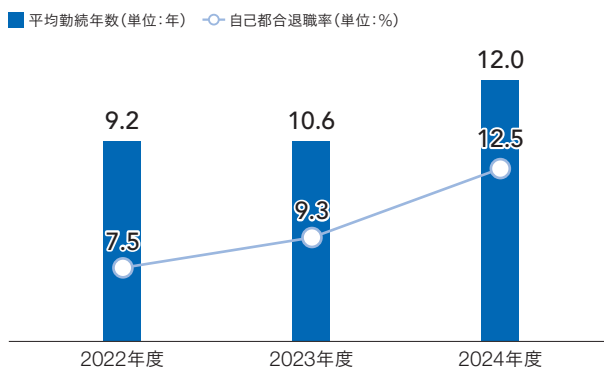
コンタクトセンター席数*2 (単位:席)



在宅コンタクトセンター席数 (単位:席)



平均勤続年数*3／自己都合退職率*3



*1 有期労働契約雇用者の年間の平均人員数

*2 ベルシステム24ホールディングス及び主要な連結子会社ベルシステム24の合算値であり、クライアントオフィス分を除く

*3 ベルシステム24ホールディングス及び主要な連結子会社ベルシステム24の合算値から有期労働契約雇用者、役員、当社グループ外への出向者、台湾支店を除く

価値創造プロセス

インプット

2024年度実績

人的資本

単体従業員数 **264**名

連結従業員数 **33,243**名

社会・関係資本

コールセンター席数 約**18,100**席

顧客数 約**1,500**社

知的資本

- 年間5億件以上の対話内容を記録した音声データに関する知見
- 多種多様な業種・業態で培われた運用実績
- 業界をリードする圧倒的な業務実績に基づいた運用メソッド
- 「DX認定事業者」に認定

製造資本

株式会社ベルシステム24 **35**拠点
国内拠点数

その他子会社・関連会社 **15**拠点
国内拠点数

海外子会社 **2**社

海外グループ企業 **1**社

設備投資額 **15.9**億円

財務資本

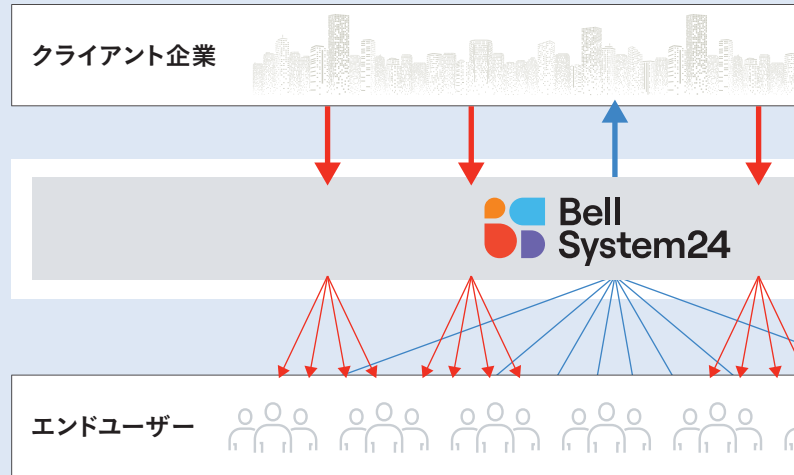
資産合計 **1,744**億円

自己資本比率 **40.2%**

事業活動

ビジネスモデル

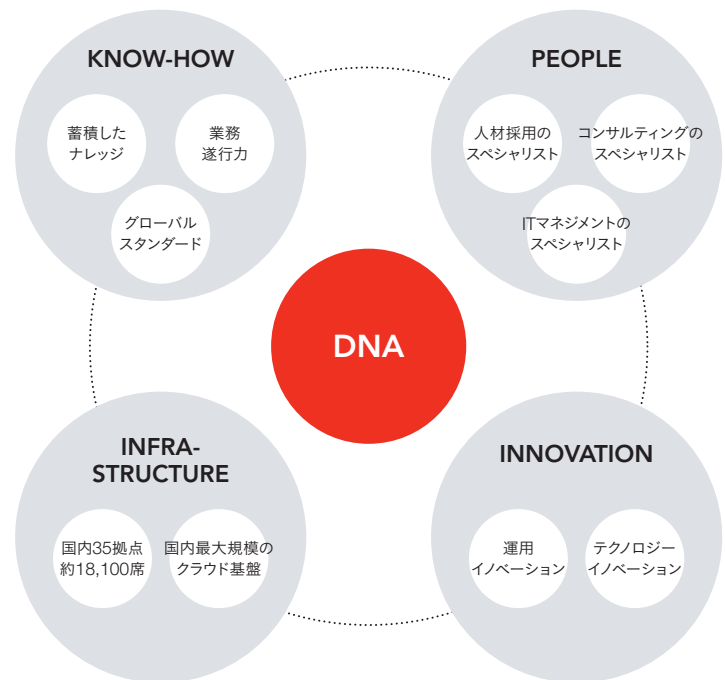
クライアント企業

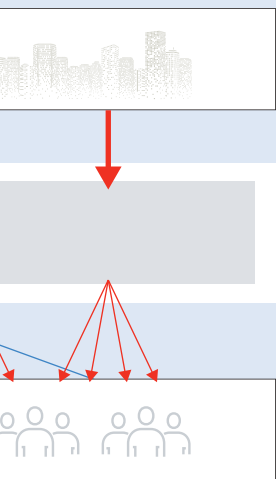


イノベーションとコミュニケーション

DNA

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





クライアント企業と
エンドユーザーの
コミュニケーションの
接点を最適化

セッションが生み出す価値

KNOW-HOW

コールセンター業界のリーディングカンパニーとして年間約3,500件を超えるクライアント業務の中で培ってきたノウハウが、様々なサービス・ソリューションを支えています。

PEOPLE

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

INFRASTRUCTURE

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

INNOVATION

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

アウトカム

人材に教育を提供し、
増幅・拡張された
人的資本を社会へ還元

社会的課題への取り組み

人材の確保と育成



人権の尊重



気候変動への対応



リスクマネジメント



アウトプット

年間コール数 約**5億**コール

年間案件数 約**3,500**件

売上収益 **1,436**億円

営業利益 **116**億円

配当性向 **55.1** %

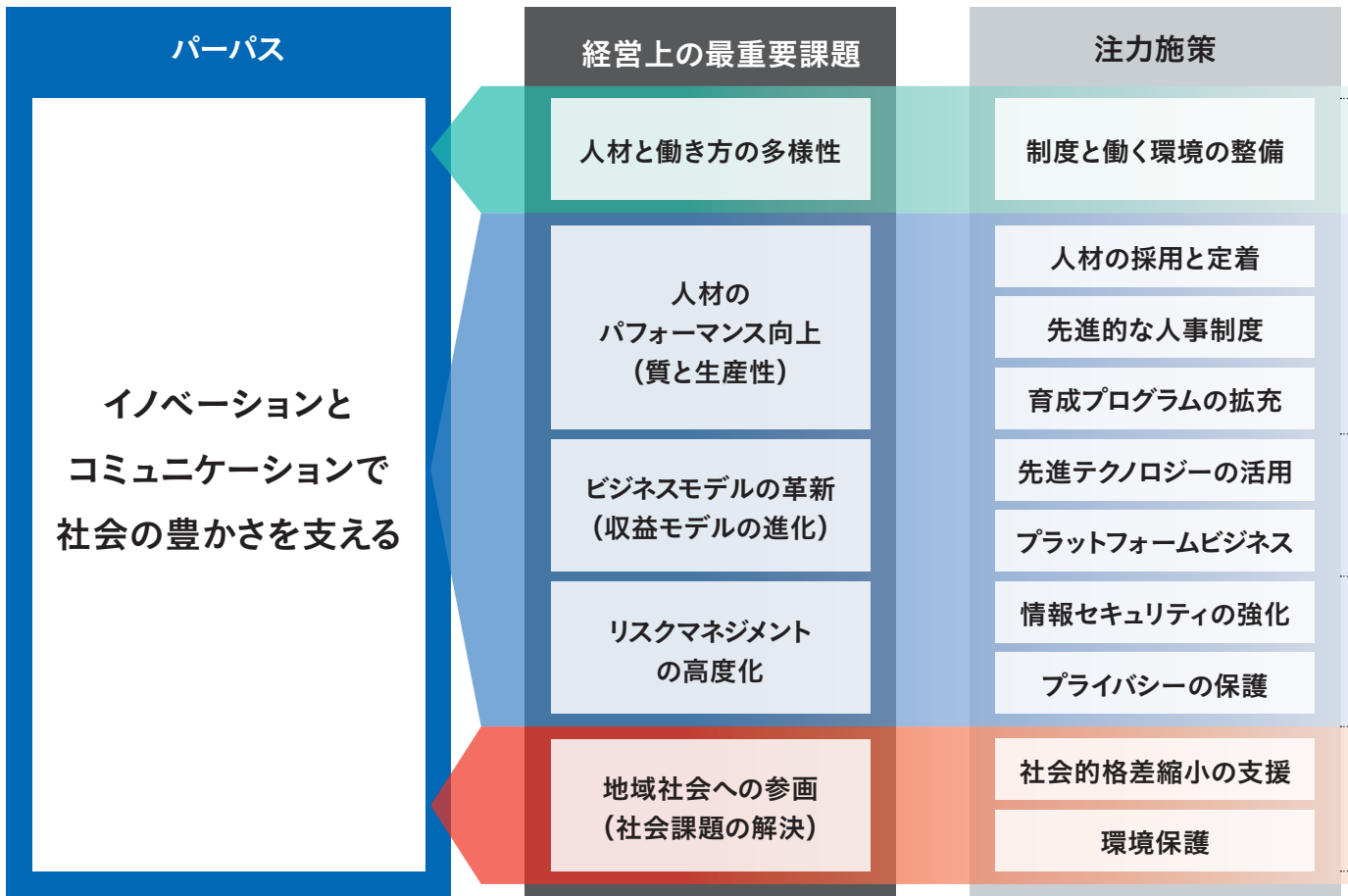
当社グループにとっての価値

- 人材と働き方の多様性
- 人材のパフォーマンス向上
(質と生産性)
- ビジネスモデルの革新
(収益モデルの進化)
- リスクマネジメントの高度化

社会にとっての価値

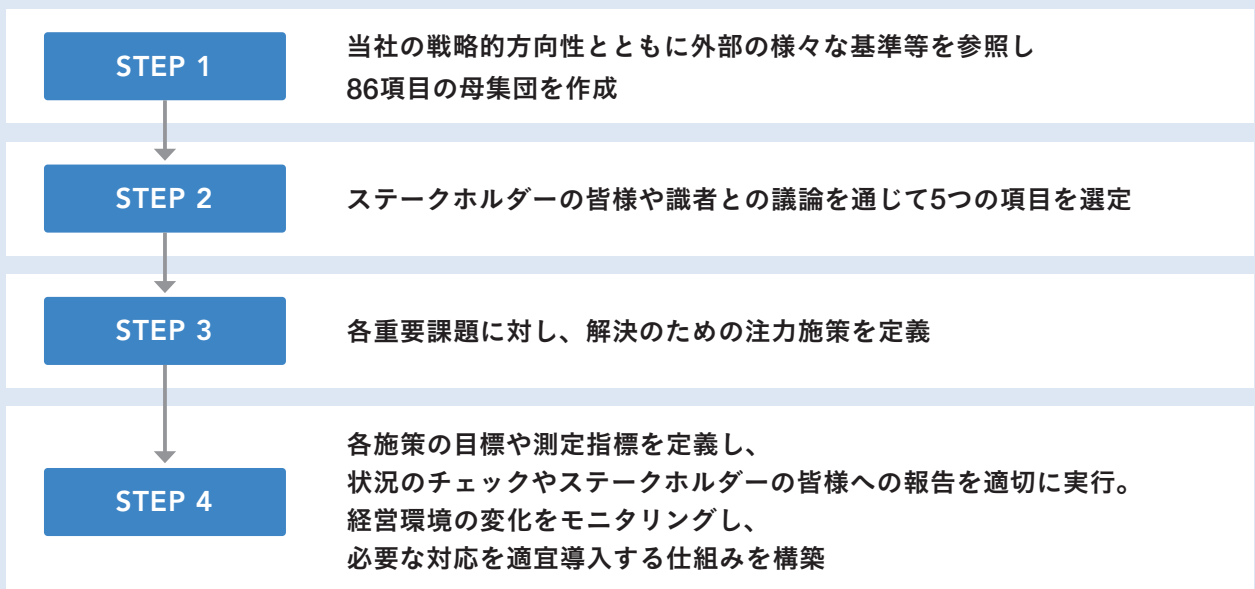
- 地域社会への参画
(社会課題の解決)

マテリアリティ



マテリアリティの特定プロセス

我々の使命である「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現するため、当社の活動を社会へのインパクトと結び付けて、共通の重要課題を定義しました。

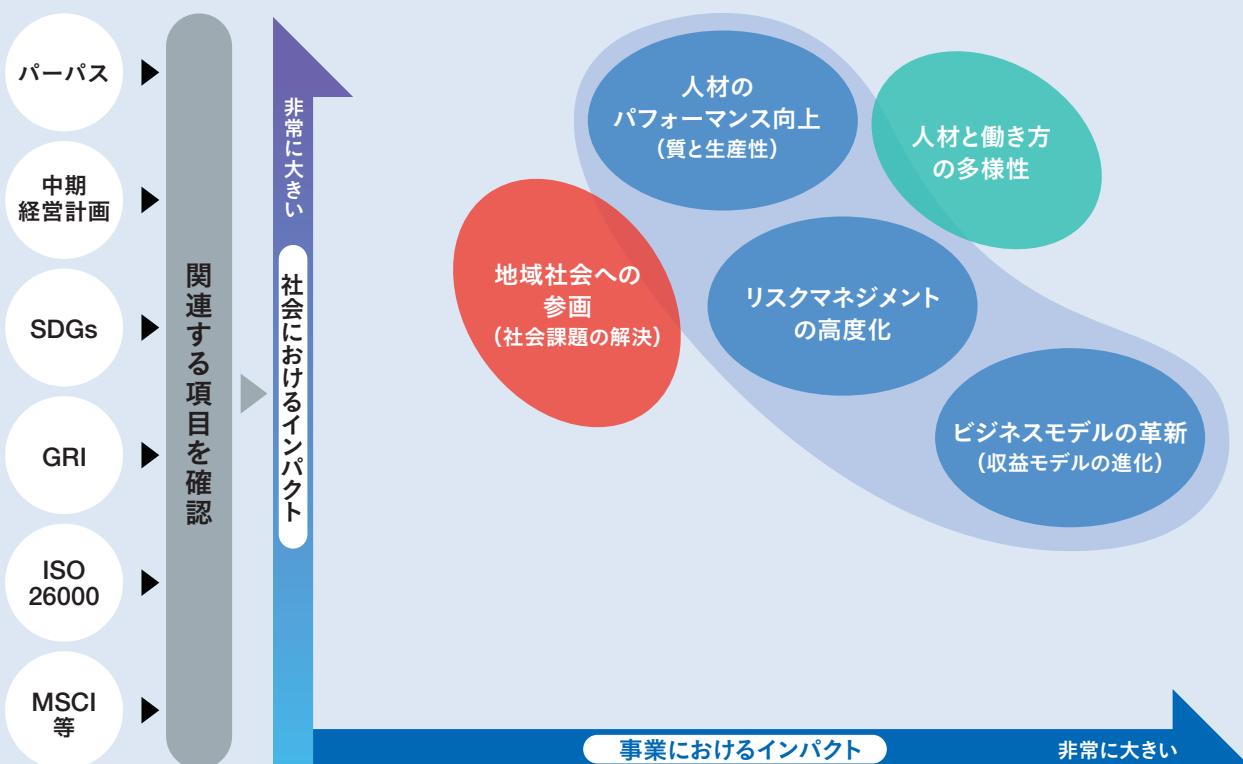


中期経営計画2025目標

- 研修投資を現状から10%増加させ、
売上対比0.33%に
 - 役員の女性比率を10%以上、
管理職の女性比率を20%以上に
-
- データ活用の高度化
 - NEW BPO領域開拓
-
- 全社リスクマネジメントの推進による企業価値の向上
 - リスクマネジメント委員会及びCROによる
リスクの統括的管理
-
- 子どもを中心とした格差解消支援の
新たな取り組みをステークホルダーと立ち上げ
 - 温室効果ガス排出量を2019年対比で30%削減

関連する取り組み

- 人的資本戦略 → P.37
 - 多様な人材の活躍推進 → P.41
 - 豊富なキャリアパス → P.44
 - 職種・役職別専門力強化 → P.44
 - 安心な職場・健康増進 → P.47
 - 働き方の多様性拡大 → P.49
 - 市場競争力のある諸制度 → P.50
-
- 中長期成長シナリオ → P.7
-
- コンプライアンス → P.61
-
- 人権への取り組み → P.31
-
- 気候変動への対応 → P.52



CFOメッセージ

生成AIの活用と事業投資を推進、
収益改善を加速し
当社の企業価値向上に
努めていきます



株式会社ベルシステム24ホールディングス
執行役員CFO

大林 政昭

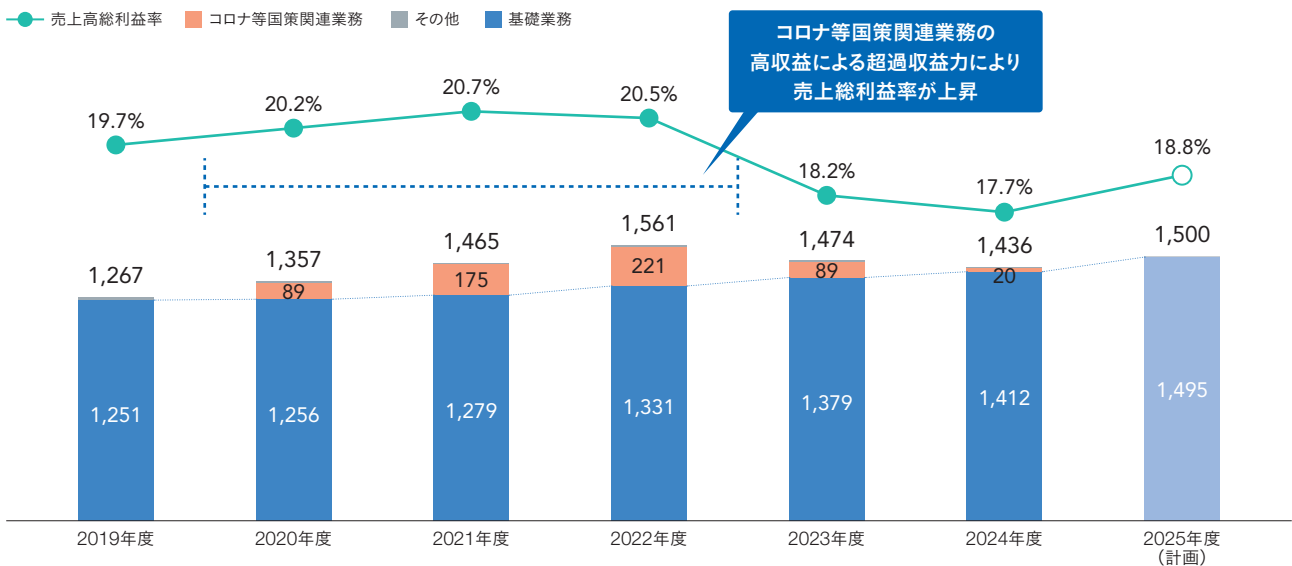
コロナ禍と当社の歩み、 そして基礎業務の着実な拡大

コロナ禍以降2020年度からの当社の業務を振り返りますと、家賃給付金に関する問い合わせ対応等のコロナ関連業務が始まり、2022年度にかけてワクチン接種関連の業務等が拡大しました。コロナ関連業務の売上収益は2022年度にピークの221億円にまで増加し、連結売

上収益はコロナ禍前2019年度の1,267億円から2022年度には1,561億円にまで大きく拡大しました。しかし、その後のコロナ禍収束とともにコロナ関連業務は段階的に減少し、2024年度の連結売上収益は1,436億円と2023年度に続き前年度比減収となりました。

一方、この間、コロナ関連業務を除く当社の基幹業務である「基礎業務」の売上収益は、2020年度の1,256億円から2024年度の1,412億円へと每期着実に増加しました。

売上収益・売上総利益率の推移・コロナ等国策関連業務の影響 (単位:億円)



コロナ禍においてビジネス全体は停滞気味であったものの、非対面での業務を中心としたクライアント企業のニーズの高まりも見られました。また、クライアント企業数においても2020年度の約1,150社から2024年度には1,580社超と約1.4倍に拡大し、事業基盤の裾野を広げることもできました。

コロナ禍収束後の収益性改善への取り組み

コロナ禍は、当社の事業運営にも大きな影響をもたらしました。コロナ関連業務の急激な拡大に対応するため、全国でコミュニケーター人材の確保を急ぐとともに、問い合わせ窓口であるコンタクトセンターの拠点拡張を急ピッチで進めることで、社会のニーズに応じてまいりました。しかし、その後のコロナ禍が収束する局面では、拡張した設備を急遽見直す必要に迫られ、拠点規模の縮小や人員の再配置に着手するも、コロナ禍収束のペースがはっきりと見通せない状況下での設備縮小への取り組みは、その対応に時間を要することとなり、2023年度以降、過剰な設備コストに加えて拠点整理に伴う費用もかさみ、収益を大きく圧迫する要因となりました。正に2023年度、2024年度は、コスト抑制に取り組んだ2年間であり、これらの取り組みが一巡した2025年度からは、収益性も回復に向かう見込みです。

収益改善活動は継続的に推進

収益力の動きを売上総利益率で見ると、コロナ禍

前の2019年度は19.7%でしたが、コロナ等国策関連業務の高収益率の効果により2021年度には20.7%にまで上昇、しかし、2024年度には17.7%に低下しています。これは、先ほど述べたように過剰な拠点等の整理が遅れたことによるコスト高に加え、コロナ禍収束後の人件費単価の上昇や家賃・水光熱費をはじめとした物価高騰による運営コストが上昇する中で、タイムリーに請求単価に転嫁できなかったことが背景にあります。但し、2024年度下期以降徐々に価格転嫁の効果が表れはじめ、コスト上昇分を漸くカバーできる状況となりました。

請求単価の引き上げに加えて、さらに収益性向上を推進していくには、社内業務への生成AI利用によるコスト削減等、まだまだ取り組んで行く必要があります。例えば、コミュニケーターの採用や労務関連の手続き業務等においては、面接対応、書類確認やデータ入力等で、現在多くの社員が関わっていますが、これらの業務をDX化、さらには生成AIを活用した運営に切り替えていくことで、高効率化を進めることが可能です。

また、2023年度以降に整理を進めてきた拠点関連は、未だ若干の設備過剰感が残っており、もう一段の拠点整理により稼働率と拠点ブース数の適正化を図りたいと考えています。さらに、今後、生成AIを活用した次世代コンタクトセンターが推進されれば、必要となるブース数は徐々に減少する可能性もあり、これらを踏まえた拠点ブースの適正数を考慮していく必要があります。

2024年度実績・2025年度予想 (単位:億円)

	2025年2月期 (2024年度)	2026年2月期 (2025年度予想)	前年度比増減額	前年度比増減率
売上収益	1,436.1	1,500.0	63.9	+4.5%
CRM業務	1,432.0	1,495.0	+63.0	+4.4%
内、スマートコンタクトセンター(SC)業務	1,231.8	1,270.0	+38.2	+3.1%
内、スマートビジネスサポート(SB)業務	200.2	225.0	+24.8	+12.4%
その他事業	4.1	5.0	+0.9	+21.7%
売上総利益	254.1	282.0	+27.9	+11.0%
販売費及び一般管理費	▲161.8	▲163.0	△1.2	
その他の収益/費用	23.6	1.0	△22.6	
営業利益	115.9	120.0	+4.1	+3.6%
営業利益率	8.1%	8.0%		
持分法による投資損益	1.8	5.9	+4.1	
金融収益/費用	▲5.3	▲8.3	△3.0	
親会社の所有者に帰属する当期利益	80.0	81.0	+1.0	+1.2%

※2024年度のコロナ等国策関連業務は、スマートコンタクトセンター(SC)業務に含めて表示

CFOメッセージ

スマートコンタクトセンター(SC)業務と スマートビジネスサポート(SB)業務

当社は2025年度から、事業の進捗状況をより詳細にするため、基礎業務を「スマートコンタクトセンター(SC)業務」と「スマートビジネスサポート(SB)業務」の2つに区分して管理、表示しています。

当社の事業の中核である「コンタクトセンター業務(SC業務)」は、エンドユーザーからの電話、メール、チャット等による問い合わせ対応をクライアント企業に代わって実施する業務が中心であり、これまで企業が自ら構築、設営していた問い合わせ対応業務について、人材確保が徐々に困難になる中で当社に外注化する動きが継続しています。

一方、「スマートビジネスサポート(SB)業務」の分野では、近年、クライアント企業内における人事・経理等の業務や、書類確認・審査といったバックヤード業務の外注化ニーズがますます高まっています。当社での業務受託規模も2020年度の123億円から徐々に拡大し、2024年度には1.6倍規模の200億円にまで成長しました。

人手不足が深刻化する中、各企業がコア事業に経営資源を集中させる動きが強まっており、ノンコア業務の外注化ニーズは根強く拡大しています。そのため、当社ではSC業務、SB業務ともに拡大傾向は続くと考えており、今後は、SC業務で培った業務の型化による運営ノウハウをSB業務にも活用し、積極的な業務獲得を進めてまいります。

企業価値向上のための戦略的成長投資

2024年度、当社はスカパーJSAT株式会社が提供する「スカパー！」の顧客センターを運営する、スカパー・カスタマーリレーションズ株式会社への投資を行い、連結子会社としました。

近年、企業がコア事業領域の強化を進める中で、ノンコア分野を切り離す動き(カーブアウト)が増加しています。当社はこのトレンドを好機と捉え、事業投資拡大によるロールアップ戦略を推進し、当社の主要事業であるコンタクトセンター領域での規模拡大を図っていきます。さらに、投資先企業の業務についてDX化や生成AIの導入により業務の付加価値を高め、収益性の向上を目指します。

大規模な投資を実行する上では、財務面で運転資金に加え投資資金の確保が重要となります。当社の資金調達基盤となる財務の健全性についてはコロナ禍を通じて良化しており、株主資本比率は2019年度の29.2%から2024年度には40.2%に向上し、Net DER倍率も2019年度の1.23倍から2024年度には0.67倍へと低下・改善してきており、大きな懸念はありません。

また、2024年3月の日銀によるマイナス金利政策の解除以降、政策金利の引き上げに伴う市場金利の上昇により、金融費用は増加傾向にあります。これに対し、当社は効率的なキャッシュマネジメントの推進と資金調達基盤の強化を通じて、コスト増加の影響を抑制していく方針です。

CRM事業の売上収益新区分(SC業務・SB業務)

スマートコンタクトセンター(SC)業務	スマートビジネスサポート(SB)業務
クライアント企業とエンドユーザー間のコミュニケーション関連領域に係る業務	クライアント企業の社内業務の支援に係る業務
具体的な業務事例	具体的な業務事例
<ul style="list-style-type: none"> • カスタマーセンター等のインバウンド業務 • 獲得/促進等のアウトバウンド業務 • BellCloud+, 音声認識等のコンタクトセンター環境構築業務 • 応対品質(QA)/FAQナレッジ作成等の周辺業務 • データマーケティング/分析業務 • コンタクトセンター関連のコンサルティング業務 	<ul style="list-style-type: none"> • 人事/経理/総務業務 • データエントリー業務(入力) • 審査/監視/リスト精査業務 • 営業支援/Web原稿制作・校閲業務 • 社内業務関連のコンサルティング業務 • 社内ヘルプデスク業務

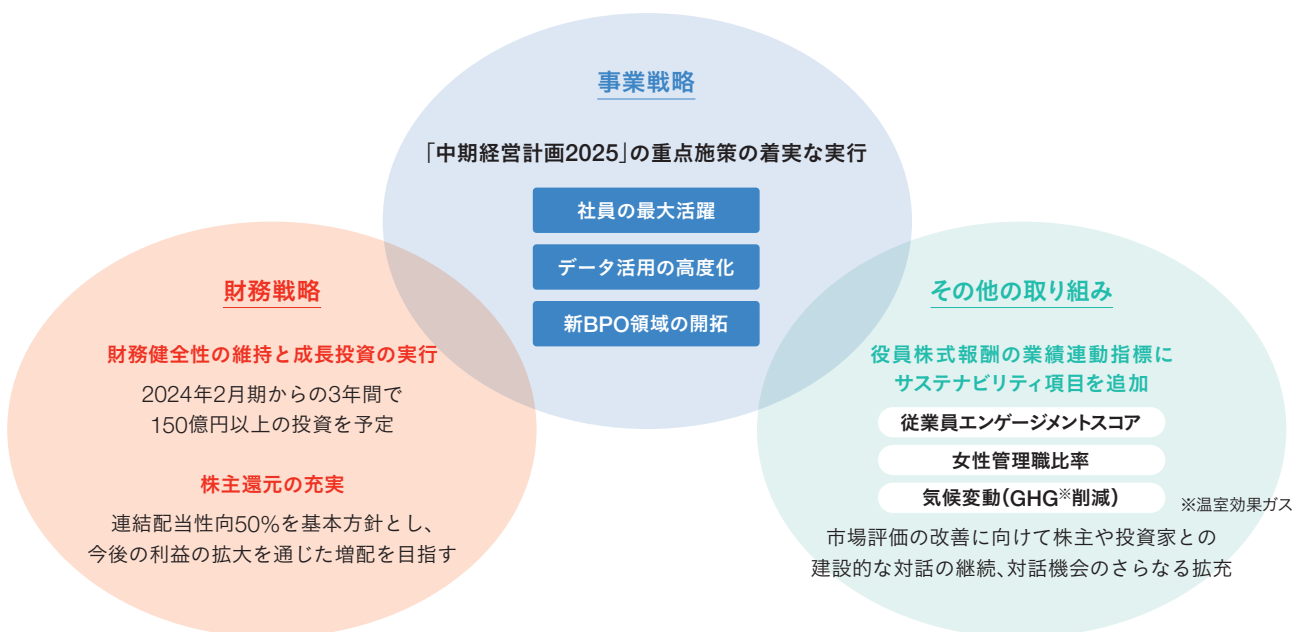
企業価値の持続的な向上に向けた取り組み

基本方針

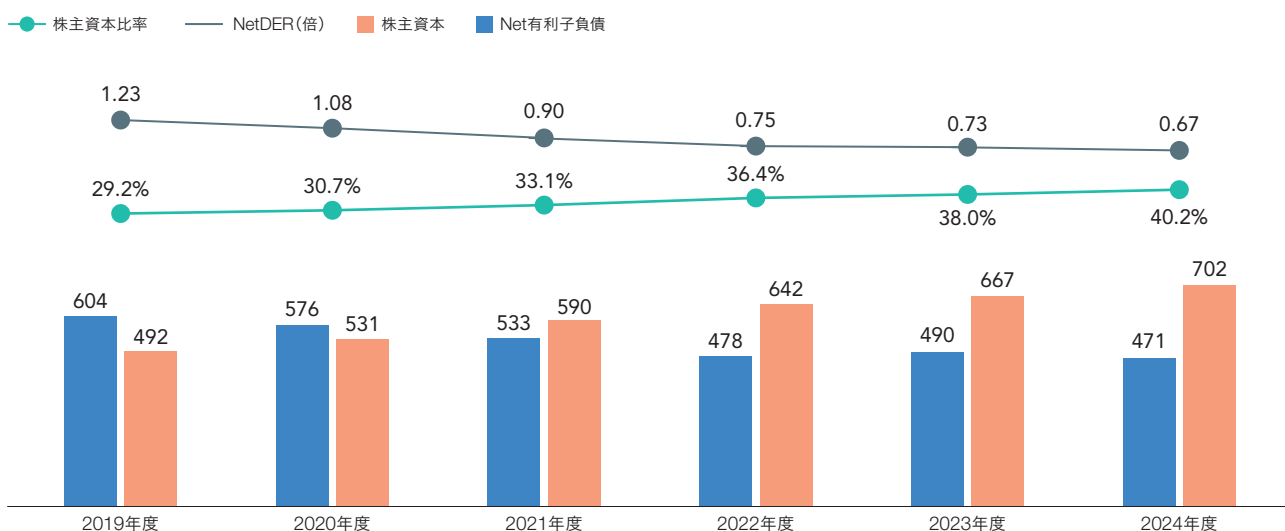
当社グループは、財務戦略における基本方針として、資本コスト及び資本収益性を十分に意識した経営資源の最適配分を重視しており、持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を実現するための基盤であると位置付けています。

経営状況の評価にあたっては、ROE(自己資本利益率)を重要な指標の1つと捉え、資本効率の向上に継続的に取り組んでいます。さらに、事業活動を通じて創出されたキャッシュ・フローを、株主還元、成長投資、有利子負債の返済にバランス良く配分することで、健全な財務体質の維持と高い資本効率の両立を図っています。

企業価値の持続的な向上に向けた取り組み



株主資本比率・Net DERの推移 (単位:億円)



CFOメッセージ

ROE・PBRは安定水準を維持

2024年度のROEは11.7%で、株主資本コスト(8%程度)を上回る水準を実現できています。高収益のコロナ等国策関連業務の減少に伴い2023年度は一時11%台前半まで低下していましたが、2024年度は収益改善活動の効果等により上昇しており、PBRも恒常的に1.0倍を超えた水準を維持しています。

今後のROE向上施策としては、利益額を増加させる施策に重点をおくことが適切であると考えています。そのためには、個別案件ごとの収益性を判断して請求単価の適正水準への引き上げを図ることに加え、稼働率とブース数の状況を見極めつつ拠点整理などの収益改善活動を地道に積み重ねていくことで、売上収益の増加と利益水準、利益率の向上に注力してまいります。

キャッシュ・アロケーションについて

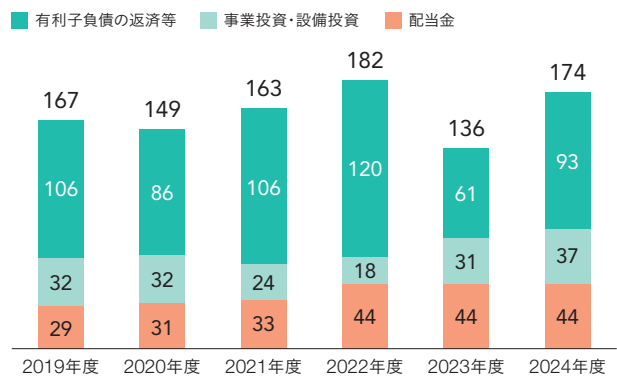
キャッシュ・アロケーションの推移をIFRS16号が適用された2019年度以降で見ると、事業活動を通じて創出された営業キャッシュ・フローについて、株主還元である配当金と成長投資としての事業投資・設備投資に每期安定して60億円から80億円程度を利用しており、残りの余剰キャッシュは主に有利子負債の返済等(IFRS16号で規定するリース負債の返済を含む)に充てることで、財務健全性を向上させてきました。

2024年度は配当金に44億円、事業投資・設備投資に37億円、有利子負債の返済等に93億円(内、借入金の返済24億円)を利用してまいります。

今後は、当社グループの成長を一段と加速させるために

も、コンタクトセンター業務を運営する同業他社の買収等ロールアップ戦略を推し進める方針です。案件次第では営業キャッシュ・フローの範囲を超え、借入れによる調達資金も活用して事業投資を行う局面も十分に想定しています。株主資本比率やNet DERの状況にも注視しながら、積極的な事業投資・設備投資を推進しつつ、バランスの取れたキャッシュ・アロケーションを目指してまいります。

キャッシュ・アロケーションの推移 (単位:億円)

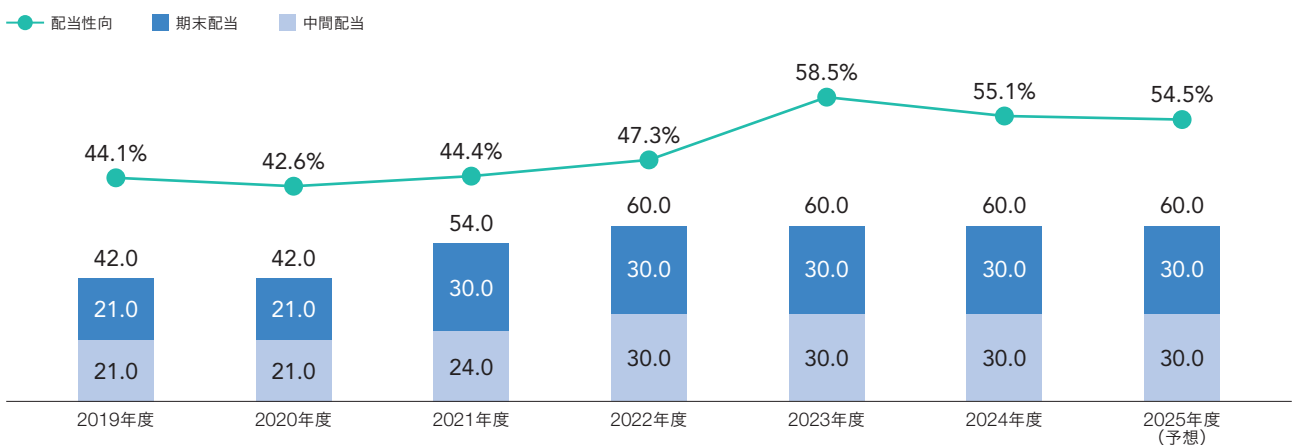


株主還元について

当社グループは、株主還元に関して、連結配当性向50%を中期目標として設定し、安定的かつ継続的な配当の実施を基本方針としています。

2024年度においては、1株当たりの配当金は60円、配当性向は55.1%で概ね目標の50%水準となっており、2025年度も1株当たりの配当金は同額を予定しています。尚、配当金は利益額に伴って每期増減するような取り組みでなく、あくまで安定的な配当を実現していく予定です。今後も、利益の着実な拡大を通じた増配を目指してまいります。

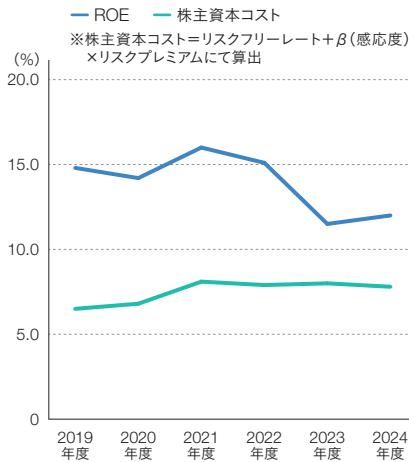
配当金の推移 (単位:円)



ROE (自己資本利益率)

現状認識

- 2024年度の株主資本コストは8%程度で、株主資本コストを上回るROEの水準を維持



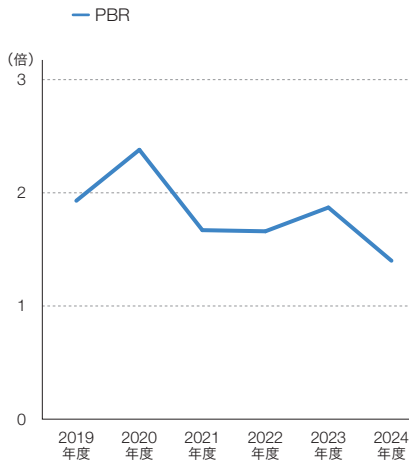
方針・取り組み

- ROEを経営指標の一つとして導入
- ROEが株主資本コストを上回る状態を維持することにより、資本収益性の向上を目指す

PBR (株価純資産倍率)

現状認識

- 2024年度のPBRは1.3倍程度で、過去5期においては恒常的に1.0倍を超えて推移



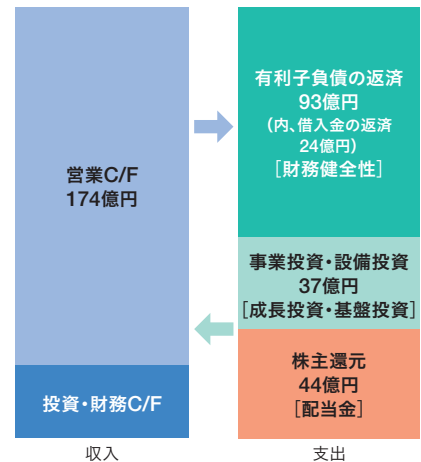
方針・取り組み

- 市場評価の改善を進め、PBRのさらなる向上を図る

キャッシュ・アロケーション

現状認識

- 2024年度の実績
- 営業キャッシュフロー174億円は、株主還元44億円、事業投資/設備投資に37億円、有利子負債の返済に93億円を利用



方針・取り組み

- 事業を通じて確保したキャッシュ・フローを株主還元、成長投資、有利子負債の返済にバランス良く配分

ステークホルダーとの対話をより丁寧に進めます

ステークホルダーとの対話に関しては、決算情報等の開示をはじめ、機関投資家や株主など様々な方々との対話を深め、建設的なコミュニケーションを通じて、経営にフィードバックを行い、持続的な成長と企業価値の向上を目指してまいります。

具体的には、機関投資家を対象とした年2回の決算説明会の開催や年間50社を超える個別面談の実施、個人投資家向け説明会への参加等を行っています。また、不定期ですが海外での機関投資家向け説明会も実施しています。

国内外の機関投資家や個人投資家の方々へ当社グループをより理解していただくように努めるとともに、寄せられた貴重なご意見を収集し、これらの声を定期的にと取締役会に共有することで、経営に反映する体制としています。

クライアント企業など取引先や地域社会に対しても、当社の行動規範をもとにした健全な関係を築くとともに、今後も、ステークホルダーの皆様との信頼関係を大切に、透明性の高い情報開示を通じて、責任ある企業経営を推進してまいります。

当社のDX・生成AI戦略の現状

「生成AI」と「ヒト」の共存で 次世代のコンタクトセンターの 姿を実現します

株式会社ベルシステム24
執行役員 デジタルCX本部 本部長

加藤 寛



当社のDX戦略

当社グループは、総合BPOパートナーを目指す中で、コンタクトセンターをはじめとする幅広いBPO領域において培ってきた人材育成メソッドや業務運用力にテクノロジーを掛け合わせることで、人材不足の課題解決や企業のDX支援に向けたBPOサービスの開発・提供に取り組んでいます。また、当社はデジタル・トランスフォー

メーションの推進体制が整備されているとして、2022年より経済産業省の定める「DX認定事業者」に認定されています。今後も、専門知見を有するパートナー企業との連携を通じて、生成AI及びデータ活用を加速し、クライアント企業の課題解決に向けた高度なDXの実現に貢献してまいります。

生成AIの状況

2022年にChatGPTが公開されて以来、生成AIの進化と普及は著しく、それに伴いビジネス領域での活用も急速に拡大しました。特にこの1年で、生成AIを活用した革新的なサービスやソリューションが、国内外の多様な業種において次々と誕生しています。当社においても、生成AIの可能性をいち早く認識し、先進的なテクノロジー企業やお客様とのパートナーシップを通じて、コンタクトセンター業務及びその周辺領域での生成AI活用に向けた取り組みや導入支援を積極的に推進しています。

2024年11月に発表した『Hybrid Operation Loop』は、日本マイクロソフト株式会社をはじめとするテクノロジー企業との連携により開発を進めている、生成AIと当社の長年にわたるコンタクトセンター運営のノウハウを融合させた新たなソリューションです。本ソリューショ

ンでは、生成AIによる自動応答とヒトによる対応を高度に組み合わせることで、ハイブリッド型のコンタクトセンター運用を実現します。これにより、適切かつ信頼性の高い応答をリアルタイムで提供し、定型的な内容については自動応答で完結させることが可能となります。しかしながら、現時点における生成AIによる正答率は概ね60%~70%にとどまっており、当社のようなコンタクトセンター運営サービスを提供する事業社にとっては、顧客対応の信頼性を確保する上で十分とは言えない状況です。当社は、『Hybrid Operation Loop』を通じて、正答率90%以上を実現することで、生成AIをコンタクトセンターの現場で本当に使えるものとし、より広範かつ実践的に展開されることで、業務効率の飛躍的な向上を実現することができるものと考えています。

ヒトの介在が生成AI運用のカギ

生成AIを運用する上で、その回答精度を高めるために重要となるのが、「ヒトにしかできない対応」から得られるナレッジの蓄積です。通話内容や言葉の機微から課題や問題を見抜くプロセスは、現時点では人間にしか担えない領域です。この膨大なプロセスをナレッジ化し、生成AIの学習データとすることで、正答率を向上させることが可能となります。

当社では、生成AIの登場を契機に、5億件におよぶ通話

データから得られた知見をクライアント企業の業務効率化に活用する取り組みを強化しています。クライアント企業ごとの運用方法、課題は多種多様であるため、オペレーターが業務の中で蓄積したノウハウや知見を活かすことで、生成AIの回答精度を向上させるとともに、生成AIだけでは対応が難しい複雑な業務については、引き続きオペレーターが対応することで、効率性と柔軟性を兼ね備えた運用体制の構築を実現してまいります。

イノベーションのカギ

このように、『Hybrid Operation Loop』は、これまで労働集約型であったコンタクトセンター業務のプロセスそのものを抜本的に見直し、生産性の飛躍的な向上による自動応答の実現を通じて、「次世代コンタクトセンター」への進化を促す革新的なソリューションです。今後、深刻化が懸念される労働力不足という社会課題に対する1つの有効な解決策となると考えています。

当社は、この「次世代コンタクトセンター」の取り組みを、パーパスである「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」における重要なイノベーションの1つと位置付け、2025年度下期において本格的な実業務への導入を目指しています。今後も、開発と検証を重ねながら、業界全体における生成AIの実装を先導してまいります。

Hybrid Operation Loopにおける3つのステップ

3つのステップにより生成AIによる自動応答を実現

STEP 1

お客様とオペレーターの音声データをテキスト化。テキストデータを蓄積するナレッジデータベースの構築

STEP 2

オペレーターとおお客様の会話を生成AIがリアルタイムに把握。この機能を活用することでテキストによる自動応答を実現

STEP 3

生成AIに音声機能を搭載し、生成AIが音声による自動応答を実現



「Hybrid Operation Loop」の自動化フロー概念図

ベルシステム24ホールディングスのサステナビリティ

CSOメッセージ

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

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



CSRの先にある「CSV」を目指して

サステナビリティ推進部は、その前身であるCSR推進室を拡張した形で2022年6月に設置された組織です。専任従事者の他、人事、総務などの関連部署からの兼任従事者で構成されています。これまでに、「パーパス」を受けた「我々と社会の共通する重要課題（マテリアリティ）」、人権方針、環境方針、そして社会貢献方針の決定など、当社グループの経営のベースとなるコンセプトを定義し、明文化することに取り組んできました。今後は、これらを従業員をはじめステークホルダーの方々にも伝え、具体的な活動と報告を行っていくことが重要な取り組みの1つとなります。

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

サステナビリティ活動の中心は「人材」

例えば我々の具体的な活動の1つとして、障がい者の方々の雇用の多様化があります。ラ・バルカグループ様が運営元である久遠チョコレート様やミカフェート様との取り組みは、雇用を通じたこれからのCSVのあり方を示唆する、先進的な事例であると考えています。

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

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

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

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

現在取り組んでいる中期経営計画2025の中でも、サステナビリティは大きなウエイトを占めることになると考えています。成長戦略の重要な基盤であるという位置付けをふまえ、社会に貢献するだけでなく、その実践を通じて当社グループがより健全に、より「総合的に強くなった」と評価していただけるような活動を目指してまいります。

サステナビリティ推進

方針・基本的な考え方

サステナビリティ推進基本方針

我々は「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」というパーパスを存在理由として定義しています。このパーパスのもと、人権・地球環境・社会課題への貢献を経営の重要な目的の1つとして、我々は持続可能な社会の実現を支えてまいります。本方針は当社のパーパス及び行動規範に基づいて制定しています。

1. マテリアリティの特定と社会課題の解決

社会の一員として、単なる企業価値の向上だけではなく、同時に社会の持続可能な成長を実現するためのマテリアリティを定義し、作り出した価値を社会に還元することにより社会課題の解決に貢献していきます。

2. 取締役会の役割

取締役会は、サステナビリティに関する取り組みを監督し、中長期的な企業価値の向上及び持続可能な社会の実現を目指します。サステナビリティに関する重要事項はサステナビリティ推進委員会を経て、取締役会に付議または報告の上決定します。

3. 社会とのコミュニケーションと信頼関係の構築

様々なステークホルダーとの双方向のコミュニケーションを通じて社会における重要課題を認識し、関連情報の開示及び拡充を徹底しながら、解決策の検討と責任ある実践を行っていくことで、社会との信頼関係を継続的に構築・改善していきます。

4. 事業ネットワークの持続可能性の強化

地球環境の保全や気候変動の緩和と適応、資源循環、生物多様性及び生態系の保護、人権と労働における基本的権利に対し、問題の未然防止及び継続的な配慮に努め、持続可能な事業活動を推進します。グループ全体の事業ネットワークにおける環境への配慮、人権の尊重、及び労働安全衛生への配慮に努めます。全ての事業及び取引に関わる取引先に対して、当社グループのサステナビリティに対する考え方への理解と実践を求め、持続可能なネットワークの構築を目指します。各国の法令を遵守し、国際規範を尊重し、世界各国・地域の文化、伝統、慣習の理解に努め、公正かつ誠実な企業活動を展開します。

5. 社員への教育と啓発

社員が安心して、健康で、自分らしく働ける多様性のある職場をつくと同時に、社会や地域コミュニティの一員としての意識を醸成するための教育・啓発活動を行います。社員一人ひとりが、パーパス及び本方針に基づいて定義された役割や目標を、職務として実行します。

2023年4月1日制定

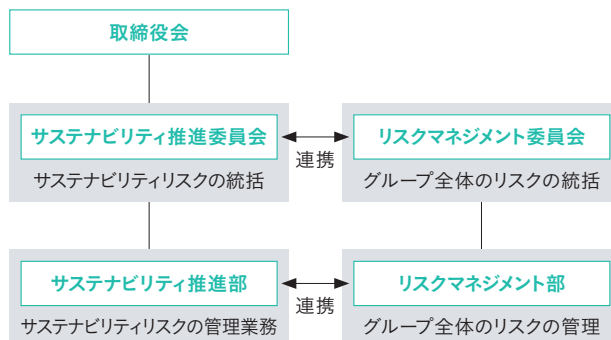
株式会社ヘルシステム24ホールディングス
代表取締役 社長執行役員CEO 梶原 浩

サステナビリティリスクのガバナンス

当社は、2022年にサステナビリティ推進のための専任組織「サステナビリティ推進部」を発足しました。また、2023年3月にサステナビリティ推進基本方針を取締役会で議決しました。全社のサステナビリティリスクを統括し、これらのマネジメントを適切かつ効果的に行うガバナンス体制を構築しています。

サステナビリティ管掌役員を配置し、配下に専任の常設部署としてサステナビリティ推進部を置き、サステナビリティに関するリスクの分析、施策の立案と実行、効果管理等を継続的に行っています。

サステナビリティに関するリスクは年に1回以上、サステナビリティ推進委員会で議論され、全体リスクとともに代表取締役が議長である取締役会に報告が行われます。取締役会では総合的な全社のリスクを把握し、重要度を判断し、中長期のロードマップに反映させるとともに施策の実行状況の監督が行われています。



2024年度 サステナビリティ推進委員会

【メンバー】委員長：社長執行役員CEO 委員：経営企画・事業戦略担当常務執行役員、サステナビリティ担当常務執行役員CIO・CTO・CSO・CCO・CISO・CPO・CRO、財務・総務担当執行役員CFO、社長執行役員付理事、常勤監査役

【主な議案】人権デュー・デリジェンスの結果に関する対応方針

ベルシステム24グループのサステナビリティ

社会貢献方針

我々が生み出す価値を積極的に社会へ還元していきます。

1. 基本的なスタンス

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

2. 3つの重点活動領域

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

人と働き方

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

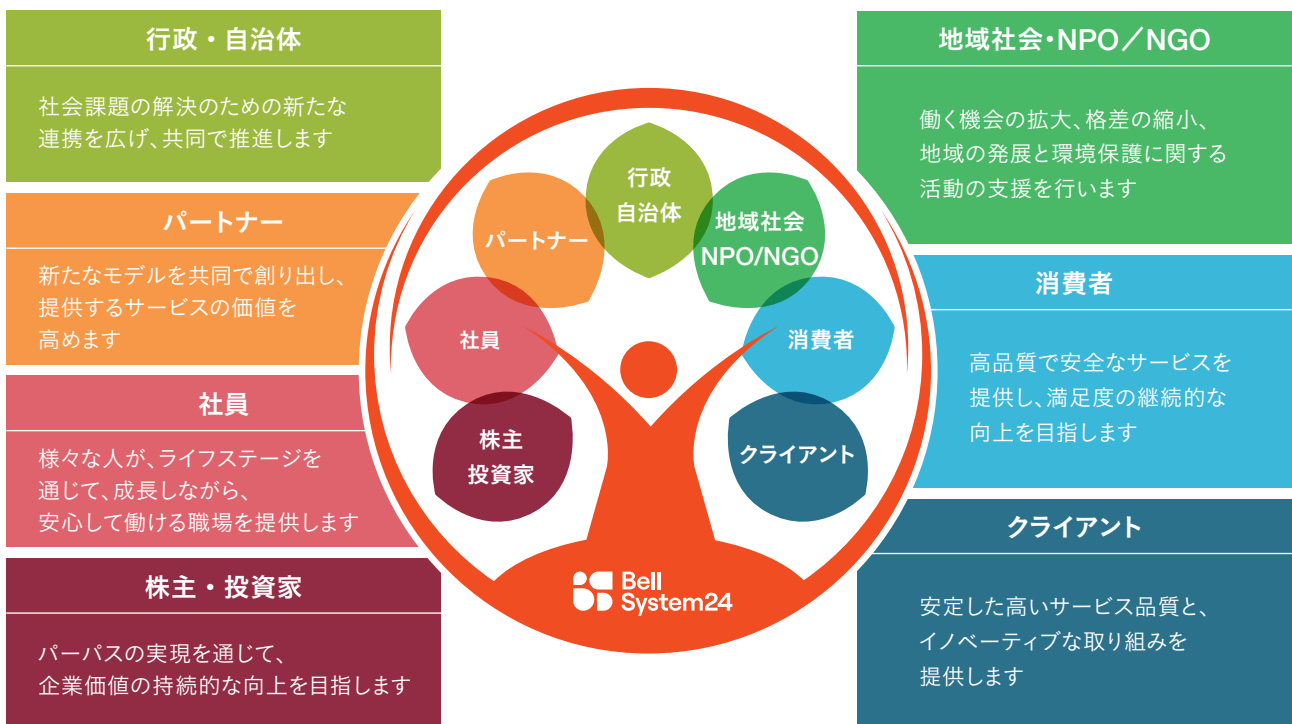
次世代育成の視点から、特に子供の貧困を中心とした社会的格差の縮小と、機会を平等化するための取り組み

環境保護

地域の環境保護及び、持続可能な地域づくりのための取り組み

ステークホルダー・エンゲージメント方針

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



2019年1月29日制定
 株式会社ベルシステム24ホールディングス
 代表取締役 社長執行役員CEO 梶原 浩



社会 + 人材活用

Society + Human resource utilization

詳細は当社HPをご参照ください。

<https://www.bell24.co.jp/ja/csr/social/>



当社の取り組み

安心して、働くことができる職場づくりを

当社では様々なバックグラウンドを持つ3万人以上の従業員が働いており、我々は以前から多様性の高い組織であるといえました。2019年に制定した重要課題(マテリアリティ)のトップには「人材と働き方の多様性」を掲げており、我々が持つこの最大の特徴を、今後も社会とともに成長していくための力としても位置付けようと考えています。

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

一方で、我々がサステナビリティ推進基本方針で掲げている「社員が安心して、健康で、自分らしく働ける多様性のある職場」を実現するためのベースとなる、従業員とさらには当社の事業活動や取引に関わる総ての外部関係者の基本的人権を尊重することを定めた「人権方針」も2019年に制定いたしました。

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

さらに、HRポリシーの理念の下で、現場で日々働いている「コミュニケーター」に対して新しい人事制度を導入しました。この人事制度では、勤務の評価結果に応じてコミュニケーターにも年2回の一時金を支給し、日々の努力を積極的に評価する仕組みを作りました。また、自分の得意なことを活かせる「スペシャリストコース」を設け、さらに、働く時間が短い人でもキャリアアップを目指せるような昇進及び報酬の仕組

もつくりました。これらによって、「人材と働き方の多様性」を組織が持ちながらも、同時に皆が働きやすい環境を整備してきており、喫緊の社会的テーマでもある職場の安全・衛生も含めて、今後も取り組みを強化していきたいと考えています。

多様な人材を企業成長の原動力へ

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

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

人権方針

我々は全ての事業活動及び取引に関わる人々の権利を尊重します。

1. 人権に関する基本スタンス

我々は、事業活動及び取引に関わる全ての人々の権利を尊重します。国連の「国際人権章典」（世界人権宣言と国際人権規約）、「ビジネスと人権に関する指導原則」及び「国連グローバル・コンパクト」、そしてILOの「労働における基本的原則及び権利に関する宣言」等の国際的な基準及び、各国・各地域の法令等を遵守します。また国際的に認められた人権と各国・地域の法令等の間に矛盾がある場合は、国際的な人権原則を最大限尊重するための方法を常に追求していきます。

2. 差別のない職場と社会

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

3. 安心できる安全な職場

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

4. プライバシーの保護

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

5. 課題の把握と改善

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

6. 取引先へ人権配慮の働きかけ

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

7. 教育・啓蒙

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

* 契約社員及び派遣社員を含む

8. 責任者

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

2019年1月29日制定

2022年4月1日改定

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

人権への取り組み

方針・基本的な考え方

人権に関する個別方針

多様性の尊重

多様な人材が多様な働き方をできることが当社の強みの1つであり、そのためにも人権尊重の活動を積極的に推進していきます。一方で、高い多様性を持つ職場の問題の1つである従業員間の摩擦等については、人権研修を全社員に実施し、内部通報制度等による把握と対応を行います。

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

子供の権利の尊重（次世代育成）

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

我々は「児童の権利に関する条約」及び「子どもの権利とビジネス原則」を支持します。児童労働を行わず、国内外のいかなる児童労働の根絶の方針を支持します。

現代奴隷及び人身売買への対応

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

ILO中核的労働基準の尊重

「結社の自由及び団体交渉権」、「強制労働の禁止」、「児童労働の禁止」、「雇用及び職業における差別の撤廃」の4つのILO中核的労働基準を基本的人権の1つと考え、支持し遵守します。

外国人への配慮

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

推進体制

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

担当取締役はリスクマネジメント部を担当するリスクマネジメント管掌役員と連携しながら、人権に関する経営方針等の検討を行います。

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

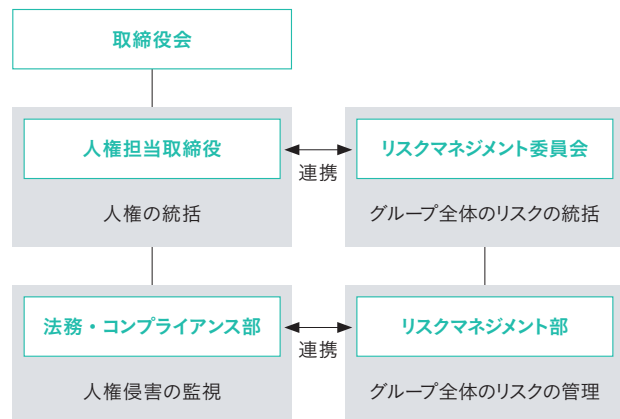
これまでの人権侵害の事案の発生による係争等は0件です。

先住民の権利の尊重

人権尊重へのコミットメントの1つとして、先住民が在住する地域での事業活動においては、先住民が固有の文化や歴史を持つことを認識し、事業活動を行う国・地域の法律や「先住民の権利に関する国際連合宣言」や「国際労働機関（ILO）第169号条約」等の国際的な取決めに定められた先住民の権利を尊重し、配慮を行っていきます。また、新規の事業投資案件の検討にあたっては、当該事業が先住民の権利に及ぼす影響について事前のチェックを励行していきます。

様々なステークホルダーとの取り組み

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



人権デュー・デリジェンス

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

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

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

人権に関する内部通報制度

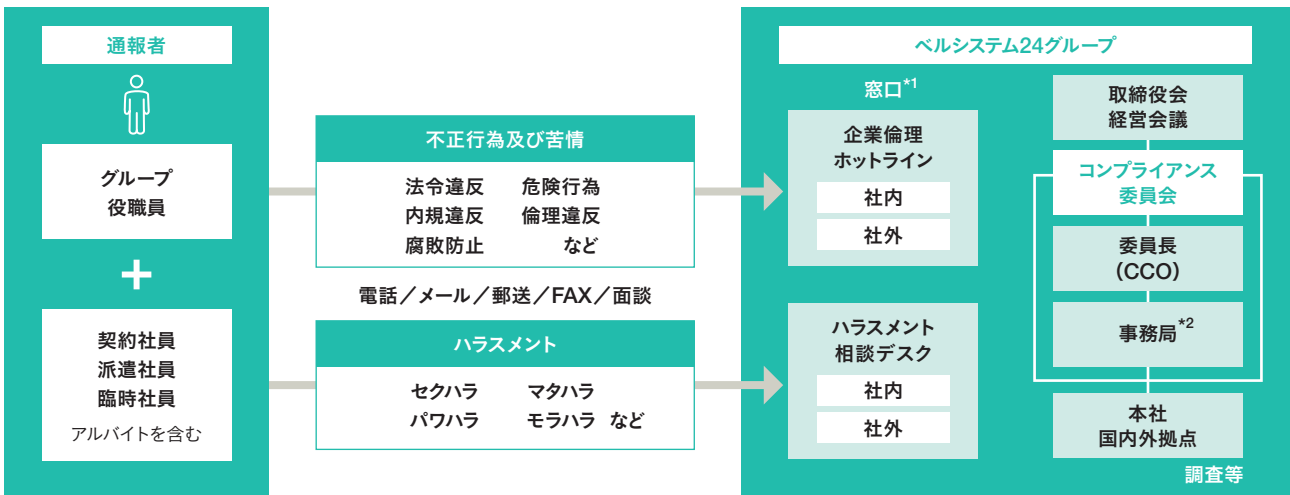
当社は2017年に内部通報制度運用規定を定め、以下の2つの窓口を設けています。

- 企業倫理ホットライン
法令違反／社内規則違反／危険行為／倫理違反等の法令違反があった場合の通報先
- ハラスメント相談デスク
セクハラ／パワハラ／マタハラ／モラハラ等のハラスメントに関する苦情・悩み・不満の通報

グループの全ての役職員／契約社員／派遣社員／臨時社員（アルバイト）及び退職済元社員、常駐の委託先社員が利用できます。通報者（相談者）や事実関係確認のための協力者及び通報内容は公益通報者保護法等の法令と当社の内部通報制度運用規定により保護されます。匿名での通報も可能としています。

ハラスメントについては「ハラスメントの防止及び排除並びにハラスメント事案への適切な対処等に関する規則」を定めて基本的な禁止事項と、事案の管理と対応の方法等を定めています。ハラスメントについては社外の専任女性カウンセラーも配置しています。

内部通報及び苦情通報制度の全体像



*1 窓口は「当社通報受付窓口（内部）」／「外部弁護士事務所」／「当社常勤監査役」／グループ企業の受付窓口の4つ

*2 法務・コンプライアンス部

取り組み

子供の権利の尊重（次世代育成）

当社は2016年に「キッズニア東京」にコールセンターのパピリオンをオープンしました。子どもたちにコールセンターの職業体験を広く提供することで、社会のルールやマナー、働くことの楽しさや厳しさを学んでもらい、将来への貴重な経験としてもらうことに取り組んでいます。

公正な採用の実施／地域での採用

→P.42 地域別の採用実績

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、パーパスの実現のためには従業員が安心して安全に働けることが不可欠であると考え、一般社団法人日本コンタクトセンター協会「コールセンター業務倫理ガイドライン」に沿って、従業員へのカスタマーハラスメントに対する基本方針を制定しました。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

<https://www.bell24.co.jp/ja/csr/social/humanrights-index/customerharassment-policy/>



資格補助制度

サステナブル調達基本方針

我々は、当グループのパーパス及び行動規範に基づき、サプライチェーン全体の責任ある調達を通じて、持続可能な社会の実現を支えます。

「人権・労働・安全衛生」、「法令遵守と国際規範の尊重」、「環境保護」、「品質・安全性」、「情報セキュリティ」そして「社会との共生」を柱とした本方針にしたがって、活動を推進していきます。

多くの人材を採用・雇用する当社の事業をふまえ、人権面からみても、採用・雇用の全体プロセス、仲介料・手数料、情報等が適切に管理されていることについて、特に注力して対応を行います。また、我々の提供サービスの公共性をふまえ、高い品質、安定性、情報及びインフラに対するセキュリティを、高いレベルで維持し続けていきます。

1. 人権・労働・安全衛生

我々は、当グループの「人権方針」に基づき、サプライチェーン全体の人権尊重の取り組みを推進します。そのために、社会や取引先の皆様とともに、我々の全ての事業や取引に関わる人々の人権を尊重し、労働環境の向上や安全衛生の確保を目指した活動を積極的に進めていきます。人権に関する国際的な条約、規範、各国・各地域の法令を遵守し、働く人々の権利を尊重し、健康に配慮し、良好な職場環境の確保と向上に努めます。

2. 法令遵守と国際規範の尊重

我々は、当グループの「行動規範」に基づき、調達に関する国内外の法令を遵守し、高い倫理観を持って、社会から信頼される活動をサプライチェーン全体で行います。自由な競争環境の下で、公正・公平な取引を行い、取引先の皆様との信頼関係を構築します。贈収賄や腐敗を防止し、反社会勢力とのあらゆる関係を遮断します。

3. 環境保護

我々は、当グループの「環境方針」に基づき、地球環境の保全、気候変動、生物多様性等に配慮した調達活動を行います。循環型社会の実現を目指し、エネルギーや資源を効率的に利用し、地球環境へのインパクトを可能な限り低減する製品やサービスの提供をサプライチェーン全体で推進し、適切な環境マネジメントを行います。また、環境インパクトを低減する新技術の導入を積極的に行います。

4. 品質・安全性

我々は、調達において品質と安全性を最優先します。取引先の皆様とともに、品質と安全性の維持・向上に努め、より価値のある製品やサービスの提供を目指します。人材が中心となる当グループにおいては、人権、労働、安全衛生、採用・派遣、雇用、教育・研修に関する活動を、より重点的に行います。

5. 情報セキュリティ

我々は、調達活動全体において、個人情報やプライバシーを含む機密情報について、守秘義務を厳守し、情報漏えいを防止し、法令に基づいた厳格な管理を推進します。サイバー攻撃に備え、アクセス制御、脆弱性管理、脅威のモニタリング等、リスクを最小限に抑える活動を継続していきます。

6. 社会との共生（地域社会への貢献）

我々は、公正・公平な調達活動を通じて取引先との長期的な信頼関係を築き、サプライチェーン全体で、社会課題の解決に向けて、全ての取引先をパートナーとしてともに行動し、社会との共生を図ります。地域社会の価値観を共有し、住民の権利を尊重し、豊かな社会の実現を目指します。

2025年7月1日制定
株式会社ベルシステム24ホールディングス
代表取締役 社長執行役員CEO 梶原 浩

サプライチェーン・サステナブル行動指針(取引先へのご協力のお願い)

当グループの全ての事業および取引に関わる取引先の皆さまに、遵守いただく必要のある事項として、「サプライチェーン・サステナビリティ行動指針」を制定しています。取引先の皆さまには、関連する国際条約、規範、国内外の法令の遵守と共に、指針の趣旨と内容をご理解いただき、当グループと共に持続可能な社会の実現に向けて、皆さまのパートナー企業含めて、ご協力いただきますよう、お願いいたします。

1. 人権の尊重／良好な労働環境／安全衛生

全ての事業活動と取引において、全ての人の人権を尊重し、労働環境の向上や安全衛生の確保を目指した活動を推進します。

- 強制労働の禁止
- 児童労働の禁止
- ハラスメントの禁止
- 多様性の受容
- あらゆる差別の禁止
- 非人道的な扱いの禁止
- 子どもの権利の尊重
- 安全・衛生的・健康的な労働環境の確保
- 長時間労働の排除及び労働時間・休日・休暇等の適切な管理
- 適切な賃金の確保・最低賃金の遵守及び福利厚生の整備
- 結社の自由及び団体交渉権の尊重
- 募集・採用における機会均等と公正・公平な採用選考の実施
- スキルアップ及びキャリアアップのための教育・研修の機会の提供
- 責任ある雇用義務の遵守と安定雇用への配慮
- 製品・サービスの品質管理体制の整備
- 人権デュー・デリジェンスの実施と是正措置の導入
- 事業継続計画 (BCP) の整備

2. 公正な取引の推進 (腐敗防止)

国内外の法令及び国際ガイドラインを遵守し、公正・公平かつ自由な競争機会を提供します。

- 関連する国内外の法令やガイドラインの遵守
- 物品やサービスの調達における、公正・公平・透明・自由な競争機会の提供
- 優越的地位を用いた取引、搾取に加担する取引の排除
- 贈収賄・腐敗の防止
- 反競争的取引・利益相反取引の排除
- 反社会勢力との取引の排除
- 企業倫理の適切な管理

3. 環境の保護

地球環境に配慮した製品・サービスの調達活動をサプライチェーン全体で推進します。

- 環境マネジメント体制の整備
- 温室効果ガス排出量の削減
- 効率的なエネルギーの使用
- 生物多様性の尊重
- プラスチックの使用・廃棄の削減
- 廃棄物の適切な管理と削減
- 環境インパクトの低減につながる商品・サービスの提供と普及

4. 品質と安全性の確保

調達における品質と安全性を最優先します。

- 品質の高い商品・サービスの提供
- 商品・サービスの安全性の確保と管理体制の整備

5. 情報管理の徹底

調達活動に関わる個人情報や機密情報の保護と管理を厳格に行います。

- 個人情報とプライバシーの保護
- 知的財産権、機密情報等の適切な管理
- サイバーセキュリティの強化

6. 社会への貢献

ステークホルダーとの対話を行い、地域社会の価値観を共有し、社会課題を解決し、持続可能な社会を実現する取り組みを進めます。

- 地域社会の課題解決の支援
- 人材に関する、社会との共通価値の1つである「教育」への投資
- 各地域における人材の雇用の促進

7. 救済措置の提供

- 適切な苦情処理メカニズムの整備
- 利用者のアクセスの確保と匿名性・秘密性の保証

サプライチェーンにおける労働安全衛生

当社の人権方針では、「我々は、お取引のある全ての企業や個人のお客様に対しても、人権の尊重を働きかけていきます」と定めており、安全衛生を含めた職場環境の改善に向けた様々な取り組みを進めています。

コールセンターを中心とする事業を行っている当社の場合、自社のサプライチェーンに相当するものは、パートナーの派遣会社や施設運営会社等となります。取引にあたって

は、当社の方針を伝え、取引開始前には取引先審査を行っています。また、パートナーの派遣会社の社員が当社のセンターで働くモデルとなるため、当社自身が、安全衛生、人権、そして腐敗防止等に対して高度な倫理観をもって事業に臨むための規則の制定や内部通報制度の活用などを行っています。

相談体制

こころの健康に関する取り組みの1つとして、カウンセリングルームを運用しています。仕事の悩みやストレスを気軽に相談できる窓口を設け、倫理要綱を遵守した社外の第三者専門機関が運営しています。労務問題に対しては「労務相談報告シート」を導入し、各部署の労務課題の解決支援や対応を行っています。このほか、内部通報制度／苦情通報制度に基づいた内部及び外部（弁護士）の窓口を設置して、広く苦情等をすくい上げる仕組みを設け、確実な救済と対応を行える体制をとっています。

健康経営の取り組み

労働安全衛生法や健康増進法等の関連法令を尊重し、毎年の定期健康診断やストレスチェックなどの取り組みを確実に行っていきます。

当社の「ダイバーシティ・インクルージョンの基本方針」では、「心と体の健康の維持・増進を推進していきます。多様な人材の多様な働き方は、従業員の健康づくりが基礎であると考え、健康経営を積極的に進めていきます。」と定めており、健康経営を推進していくことを取締役会がコミットし、様々な取り組みを進めています。

人事戦略と人事施策の変遷


Phase.00 多様な雇用形態の活躍基盤の整備

Phase.01 運営基盤の強化と機能拡張

2016

ダイバーシティ推進グループ設立
社員登用制度拡大、勤務地限定制度導入
「コンタクトセンター・アワード」受賞
「テレワーク先駆者百選」認定
職業体験施設「キッズニア」パビリオン出展

2019

成長戦略2019 

契約社員向け福利厚生拡充
定年後再雇用制度大幅改定
障がい者就労支援「カフェ」「農園」開設
厚生労働省「ブラチナくるみん」認定
経済産業省・東証「なでしこ銘柄」選定
日本HRチャレンジ大賞「採用部門優秀賞」受賞
PRIDE指標「ゴールド」受賞(以降連続受賞)

2021

両立支援「ワークシェア制度」導入
社外副業「ダブルワーク制度」導入
同性パートナー・事実婚「配偶者認定」
D&Iアワード「ベストワークプレイス」認定
(以降継続受賞)

2017

契約社員向け勤続6カ月無期転換制度導入
福利厚生「ベネフィットステーション」導入
企業内保育所「ベルキッズ 保育園」開園
総務省「テレワークデイ」参加(以降3年参加)

2018

契約社員向け新人事制度制定
「HRポリシー」制定
資格取得支援制度拡充
「DBJ健康経営格付」取得
PRIDE指標「ブロンズ賞」受賞
厚生労働省「えるぼし」最高位認定
就業支援施設「SUDAchi(すだち)」開設
障がい者就労支援「久遠チョコレート」工場開設

2020

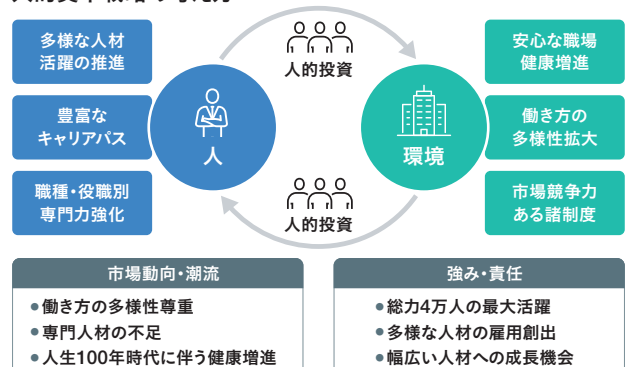
社内副業「ダブルジョブ制度」導入
「J-Winダイバーシティ・アワード」で
「ベーシックアチーブメント大賞」受賞
障がい者雇用「就労サミット2020」登壇

人的資本戦略

プロフェッショナルが集う働きがいのある企業実現に向けて

企業の持続的な成長のために、働く「人」と「環境」に積極投資を行うことで、社員のエンゲージメントを最大化させ、『“プロフェッショナル”が集う、“働きがい”のある職場の創出』に取り組んでいます。人的資本の数的・質的向上を図ることによって、質の高いサービスをクライアント企業に提供し、収益の向上につなげ、社会に還元する、というサイクルを確立し、パーパスの実現を目指しています。

人的資本戦略の考え方



Phase.02 働きがいのある職場の創造と確立

Phase.03 個と組織の専門性の向上

2023

在宅業務コンサルサービス提供開始
 「D&Iアワード2022」で「ベストワークプレイス」に2年連続で認定
 「FTSE Blossom Japan Index」選定
 「人的資本経営品質（シルバー）」受賞
 （以降2年連続受賞）

2028

プロフェッショナルが集う
 働きがいのある企業

人材投資

プロフェッショナル化
 ケイパビリティ拡大

環境投資

働きがいの拡大
 事業成長・収益拡大を加速

2025

NEW BPO

Next, Engage, Widen.

すべての“その声”を、
 ふかめる、つなげる、ひろげる。

人的資本戦略推進

2022

その声で、明日をつくる

サステナビリティ推進委員会設立
 「キャリアマップ制度」導入
 「J-Winダイバーシティ・アワード」で「アドバンス部門 準大賞」受賞
 「国連グローバル・コンパクト」「WWFジャパン」参加
 「女性のエンパワーメント原則（WEPs）」賛同
 「コンタクトセンター・アワード2022」オフィス環境賞受賞
 「FTSE Blossom Japan Sector Relative Index」選定（以降継続選定）

2024

ホワイト企業認定制度
 「GOLD」獲得

人的資本戦略実現に向けて

方針と推進体制	39
制度と施策	41
a. 多様な人材の活躍推進	41
b. 豊富なキャリアパス	44
c. 職種・役職別専門力強化	44
d. 安心な職場・健康増進	47
e. 働き方の多様性拡大	49
f. 市場競争力のある諸制度	50

指標と成果進捗

当社は、戦略実現に向けて事業部門と人事部門が連携し、女性活躍推進や人材の多様性確保に関する方針や施策の立案、社員教育や健康経営推進等、a～fの6つのテーマにおいて様々な取り組みを実施しています。指標や成果は各ページ・もしくは非財務データページでご確認いただけます。

人的資本戦略の実現に向けた取り組みと人事施策の充実度が総合的に評価され、一般社団法人HRテクノロジーコンソーシアム、HR総研及びMS&ADインターリスク総研株式会社が主催する「人的資本調査2024」において、回答企業206社のうち上位30位に入り、「人的資本経営品質2024シルバー」に2年連続で認定されました。

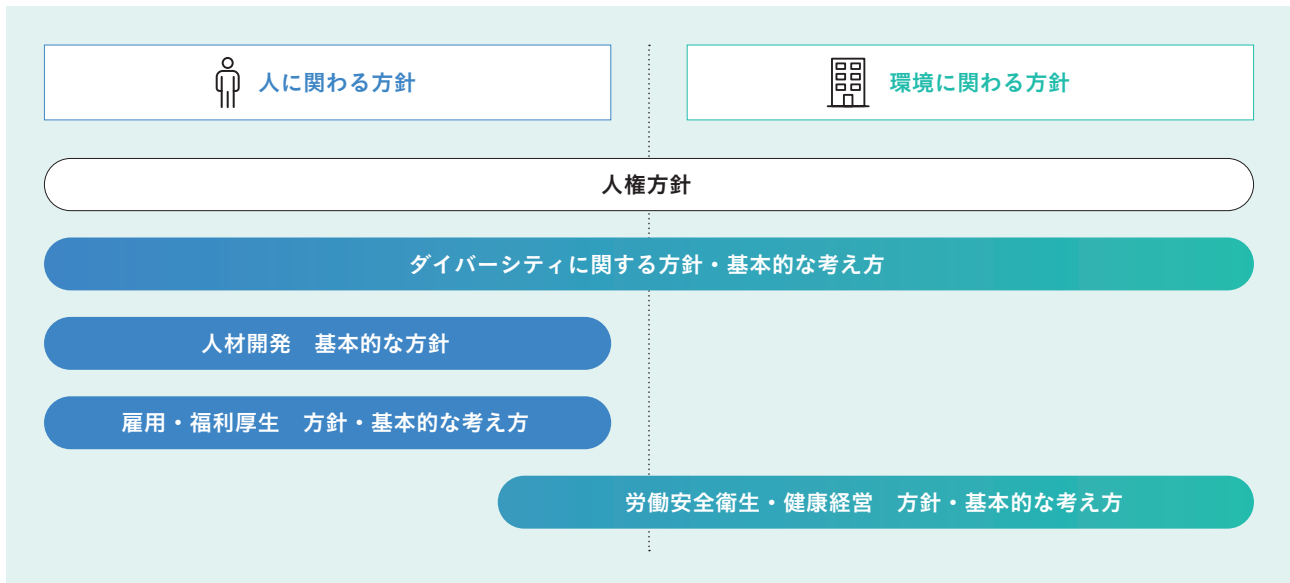
方針と推進体制

社会的価値を持続的に生み出すための各種方針

サステナビリティにおける社会領域の方針は、企業の社会的責任を果たすために相互に影響し合い、重要な役割を担います。まず、「人権方針」は他の方針の基盤であり、人権が尊重される環境を確保します。次に、ダイバーシティに関する方針がこれに基づき、多様性を尊重する取り組みを推進し、組織の革新性と労働環境を向上させます。さらに、人材開発に関する基本的な方針はダイバーシティに関する方針と連携し、全ての従業員に平等な成長機会を提供することで、スキルやキャリアの成長が促

進されます。社会的価値を持続的に生み出すための各種方針また、雇用・福利厚生に関する方針は人材開発施策と連携し、従業員のモチベーションを高め、安心して働ける雇用環境を整備することで労働安全・健康経営に関する方針へも好影響を与えます。最後に、労働安全・健康経営に関する方針は健康と安全を守り、人権方針に基づいて従業員の基本的な権利を保障します。以上のように、全ての方針は相互に補完し合い、持続可能な社会的価値を生み出すことが期待されています。

各種方針の位置付け



方針掲載先リンク

各種方針に関しては、当社ホームページにて掲載しております。

ベルシステム24ホームページ
<https://www.bell24.co.jp/ja/>



ダイバーシティに関する方針・基本的な考え方
<https://www.bell24.co.jp/ja/csr/social/diversity/>



雇用・福利厚生 方針・基本的な考え方
<https://www.bell24.co.jp/ja/csr/social/employee-benefits/>



人材開発 基本的な方針
<https://www.bell24.co.jp/ja/csr/social/development/>

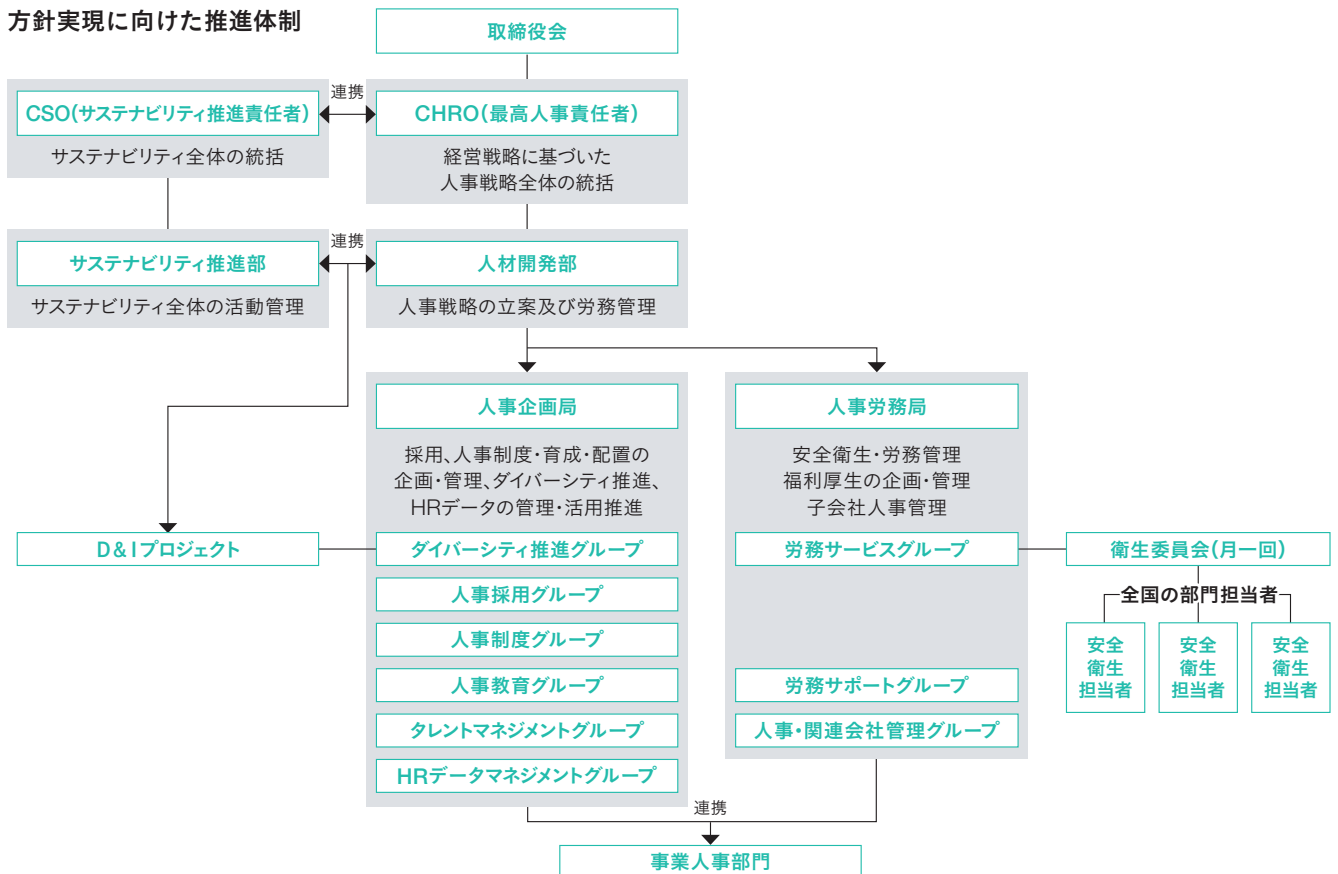


労働安全衛生・健康経営 方針・基本的な考え方
<https://www.bell24.co.jp/ja/csr/social/safety/>



方針を実現するための推進体制

企業の社会的責任を果たすための方針を実現するためには効果的な推進体制が不可欠です。当社では、各方針に基づいた専門のチームを設け、方針に基づく戦略立案や施策の進捗を監視・評価しています。推進体制は以下のような構成になっています。



人材開発への取り組み推進体制

人材開発を管掌する取締役CHRO（最高人事責任者）を配置し、その配下に「人材開発部」を設置しています。人材開発部では、採用、人事制度、育成、配置、HRデータの管理と活用、ダイバーシティ推進の企画を「人事企画局」を中心に行い、各事業会社の人事部門やプロジェクト担当と連携して多様な働き方や人材の価値向上に向けた取り組みを、積極的に進めています。また、健康経営、安全衛生、労務管理、福利厚生の企画・管理、子会社人事管理は、「人事労務局」にて統括し、良質な職場環境の構築・整備に取り組んでいます。

労働安全衛生・健康経営への取り組み体制

健康経営、安全衛生、労務管理、福利厚生の企画・管理、子会社人事管理は、「人事労務局」にて統括し、良質な職場環境の構築・整備に取り組んでいます。また、労務サービスグループの配下に「衛生委員会」を設置し、全国の安全衛生担当者を統括し、毎月1回委員会を開催しています。衛生委員会は労働環境の改善のための様々な取り組みを進めています。

ダイバーシティへの取り組み推進体制

ダイバーシティ推進のための具体的施策の立案と実行は「ダイバーシティ推進グループ」が担い、女性管理職育成研修や全社を巻き込んだプロジェクト活動、対外活動を行っています。関連するリスクや課題の管理も継続的に行い、重要なテーマについてはCHROから取締役会への報告が行われます。サステナビリティ全体を管掌する役員（CSO）と、配下の「サステナビリティ推進部」と連携をとり効果的な推進を行っています。

制度と施策

人的資本戦略実現に向けて事業部門と人事部門が連携し、女性活躍推進や人材の多様性確保に関する方針及び施策の立案、社員教育や健康経営推進など、6つのテーマにおいて様々な取り組みを実施しています。

a. 多様な人材の活躍推進

多様なバックグラウンドを持つ人材が活躍できるよう諸制度を整え、様々な施策を実施しています。

女性活躍の推進

従業員の約7割強が女性で構成される当社において、女性が活躍できる職場づくりは、他の企業よりもさらに重要であり、社会的責任は大きいと捉えています。性別にかかわらず、一人ひとりの社員に能力を最大限に発揮してもらうため、安心して働ける、働きがいのある職場の整備に注力しています。女性管理職比率を高めるため、キャリア形成やパイプラインづくりを積極的に推進しております。2025年3月1日時点の当社グループの女性管理職比率は22.5%となり、2025年に20%とした目標を前倒して達成しました。2031年までに、役員的女性比率を25%以上、管理職の女性比率を30%とすることを新たな目標とし、今後も多面的な取り組みを積極的に進めていきます。

女性への能力開発に向けた研修受講実績

研修名	2024年度 受講人数(人)
アンコンシャスバイアス研修	23
NPO法人 J-Win主催ネットワークング	12
ビジネス力強化研修	24
役員メンタープログラム	16
働く女性と健康課題研修	132
女性の健康課題座談会	28
女性部下を持つリーダー向け研修	17
育休復職支援プログラム	18

※ ベルシステム24ホールディングス及び主要な連結子会社ベルシステム24の合算値

地域人材の採用

当社では地域による差別のない採用を行うことを基本方針としています。国内では約40の事業拠点において、地域を担当する採用組織（フィールドHR）を設置し、地域に根差した分散型の採用を行ってきています。採用においてはジェンダーやセクシャルマイノリティ等に関して全く条件を設けない、当社の人権方針を前提とし、業務上必要とされるスキル・資格・経験などの職務要件重視の採用を行っています。

具体的な取り組みと成果

- 女性社員のタレント・パイプライン管理
管理職層・一般職層のいずれに対しても、個人別、及び部門別のタレント・パイプライン管理を行っています。パイプラインの育成進捗状況はリアルタイムで全社へ公開しており、拡大に向け、新卒及び中途採用計画の見直しを適宜行っています。
- 人事制度・教育によるサポート
幹部候補社員に対する、役員メンター制度やビジネス力強化研修の実施、全管理職の業績評価項目に、配下女性社員育成プラン作成を必須化するなど、多段的な施策を導入しています。
- パートナーシップ
他社との交流により活動の質を高めるためにNPOであるJ-Winに参加しています。2023年3月には「J-Winダイバーシティ・アワード」において、最上位クラスであるアドバンス部門の大賞を受賞しました。



具体的な取り組み

- 就業前のトレーニングにより育成し、現場に送り出すプログラム「SUDAchi」を提供しています。
- 様々なライフイベントやライフステージにも対応できるよう、短時間勤務やシニアの活用などを積極的に取り入れています。実際に当社へ複数回入社される方が多数います。
- 当社の採用は基本的に全国に約40ある拠点それぞれの地域で行っております。地域に分散したビジネスモデルは、当社事業の継続性及び顧客への事業継続機能（BCP）の提供を支える基盤となっています。

地域別の採用実績（有期契約社員）

	2022年度			2023年度			2024年度		
	男性(人)	女性(人)	合計(人)	男性(人)	女性(人)	合計(人)	男性(人)	女性(人)	合計(人)
北海道	602	1,609	2,211	535	1,524	2,059	646	1,941	2,587
東北	60	137	197	45	164	209	78	201	279
関東	1,051	1,958	3,009	956	1,673	2,629	1,006	1,693	2,699
中部	65	225	290	54	131	185	63	190	253
近畿	464	1,095	1,559	218	712	930	367	1,063	1,430
中国	240	955	1,195	186	753	939	176	725	901
四国	64	222	286	45	178	223	45	171	216
九州	517	1,158	1,675	481	1,045	1,526	560	1,188	1,748
沖縄	159	493	652	114	280	394	125	401	526
その他	6	14	20	2	8	10	1	3	4
総合計	3,228	7,866	11,094	2,636	6,468	9,104	3,067	7,576	10,643

※ 地域別採用実績は契約社員等を含む当該年度の採用人数の実績となります。

シニア人材の雇用・活動推進制度

当社では65歳までの定年再雇用制度を導入しています。60歳以降も勤務を希望する方に対して、原則、従来と同じ処遇で働ける仕組みとし、年齢を問わず個人の能力に応じた就業機会を均等に提供しています。これまで希望者全員の再雇用を100%達成しています。少子高齢化社会において、当社にとって人材が最も重要な経営資源であるため、事業継続性を高めるためにも、今後もシニア世代を重要な戦力として積極的に雇用していきます。また、事業現場で働くコミュニケーションの方々についても、積極的にシニアの採用を行っています。就業前に特別なトレーニングを行い現場に送り出す「SUDAchi」のシニア版のプログラムを構築し、PC操作や業務のスキルに対する不安を取り除き、定着を強化しています。

シニア人材の雇用状況

	2023年度	2024年度
再雇用率実績	100%	100%
65歳以上雇用人数実績*1	1,161人	1,384人

*1 ベルシステム24ホールディングス及び主要な連結子会社ベルシステム24の合算値から役員、当社グループ外への出向者を除く

プレ・トレーニングの実施

従来、スキルが足りない等の理由で採用を見送っていた人材を採用し、就業前のトレーニングにより育成し、現場に送り出すプログラム「SUDAchi」を2017年から開始しています。就業準備期間中に不足しているスキルを習得することで、就業時の不安を取り除き、定着の強化につながっています。また、配属後に業務とのミスマッチが生じた場合でもSUDAchiで再教育を行い、他の業務へ再配属することも可能となります。

プレ・トレーニングエリア別実施状況

	実施拠点	2024年度 受講人数(人)
プレ・トレーニング受講者数	札幌	176
	池袋	262
	関西	182
	福岡	18
合計		638

外国籍社員の活用

当社では、今後さらなる拡大が見込まれるインバウンド需要に対応し、英語、中国語、韓国語等の多言語に特化したセンターを開設するなど、多くの外国籍社員が活躍しています。また、ベトナム・台湾・タイの海外拠点では積極的に現地採用を進め、日本語人材の活躍の場の提供にも貢献しています。

S 社会 + 人材活用

Society + Human resource utilization

障がい者の雇用

当社はこれまでも自然な形で多くの障がい者の方々とともに事業を進めてきており、「社会モデル」の考え方を基本姿勢として組織全体で保持してきました。障がい者の方々から見ても、1人のために様々な働き方の選択肢がある会社となり、働きがいより高められるような職場をつくることに取り組んでいます。実現にあたってはSDGsのゴール17である「パートナーシップで目標を達成する」に基づいて、チョコレート製造や社内カフェの運営で社外の企業とパートナーシップを組むなど、様々な取り組みを進めています。そのほか、ユニバーサルマナー研修や障がい者雇用研修などを実施しています。

障がい者の方々から見ても、様々な働き方の選択肢がある会社となり、働きがいより高められるような組織づくりを進め、持続的で健全な成長を引き続き目指していきます。



障がい者が活躍している社内カフェ

LGBTQ+の支援

当社の人権方針では、性別・性自認・性的指向・性表現などによる差別を全ての事業活動及び取引において禁止しています。全社員が安心して働ける職場の高度化を目指して、既存の制度や規程類を随時改定しています。

また、制度面だけではなく、組織風土を醸成するための活動も積極的に行っています。「PRIDE指標」に準拠した取り組みを実施・強化し、2018年にはブロンズ賞、2019年にはゴールド賞を業界として初めて受賞し、その後も6年連続でゴールド賞を受賞しています。



LGBTQ+フレンドリー企業として関連のパレードに参加

具体的な取り組みと成果

- チョコレート製造
愛知県豊橋市で、障がい者によるチョコレートの製造工場をパートナー企業と運営しています。
パートナー：一般社団法人ラ・バルカグループ
- 社内カフェ運営
本社を含む3拠点で、障がい者による社内カフェを運営しています。
パートナー：株式会社ミカフェート
- LED菜園
本社オフィスで栽培・収穫した野菜を社内で販売し、社員の健康増進のサポートをしています。
協力会社：株式会社キーストーンテクノロジー
- Well-being週間
障がい者雇用に関する知見を深めることで、障がい者の方にとって、また全ての社員にとって、安全・安心に仕事に従事できる職場環境の構築につなげていくことを目的に、勉強会を開催しています。
- 外部認証取得
障がい者の能力開発や処遇改善を積極的に行う等、優良な取り組みを行う企業として、東京都が主催する「令和6年度障害者雇用エクセレントカンパニー賞（産業労働局長賞）」を受賞しました。

具体的な取り組みと成果

- 既存の制度や規程類の改定
性的マイノリティのパートナーや内縁者等に対しても公正で均等な機会と待遇を保証する目的で、就業規則／慶弔見舞金規則／転勤取扱規則／海外勤務規則／介護休業規則、そして育児休業及び妊産婦の母性保護に関する規則を整備しています。各規程類で、「同性パートナー及び事実上婚姻関係と同様の事情にある者」を配偶者として認め、慶弔金支給や業務上の権利及び義務において、差別を行わないことを定めています。
- 組織風土を醸成するための活動
毎年6月に「BELL PRIDE月間」を開催し、情報発信、e-learningなどの啓発活動を実施しています。また、有志の社員で構成されたLGBTQ&ALLYコミュニティを中心に、社員の「LGBTQアライ(ALLY)」の表明や外部講師による講演会、自治体主催の啓発イベント協賛などを行っています。
- 外部認証取得
D&Iを幅広く及がける株式会社JobRainbowが実施する「D&Iアワード」において、最高評価である「BEST WORKPLACE」に4年連続で認定されました。

b. 豊富なキャリアパス

社員の主体性を重視し、自らの意思でスキル・経験蓄積ができるよう複数の施策を整備し、社員の自律的なキャリア形成を支援しています。組織と人材のアジリティを高め、VUCAの時代においても企業として成長し続けることを目的に、組織を跨ぐローテーションや異なる経験を積むための機会提供にも積極的に取り組んでいます。

ジョブローテーション

多様な専門知識とスキルを身に付ける機会、自らのスキル・経験を再現できる汎用力を磨く機会として、職種や組織を跨ぐ異動を推進しています。2024年度は61名（正社員の3.0%）が職種・本部を跨ぐ異動をしました。

メンタリング

業務から離れた視点でキャリアプラン形成のサポートを行うため、対象が自ら指名した二階層上の役職者もしくは組織ライン以外の役職者がメンタリングする「Skip Level Meeting」を毎年2回実施しています。

キャリアカウンセリング

契約社員のキャリア形成のために、国家資格を有する社員コンサルタントが、キャリアカウンセリングを実施しています。

公募制度

部署からの受け入れニーズと社員からの異動ニーズをマッチングし、組織全体の人材流動化と適材適所を強化するための公募制度を導入しています。職種によっては契約社員であっても応募可能としています。また応募と同時に正社員化を志願できる職種も設置しています。

オープンカンパニー

学生が当社の事業を通じてビジネスの体験をする機会として、クライアントに対する課題解決をワークショップ形式で学ぶプログラムを実施しています。

資格補助制度

個人のスキル向上の支援と組織全体の強化のために、資格受験や更新の費用補助制度を導入しています。現在200以上の資格が対象となっています。

c. 職種・役職別専門力強化

社員の能力・意欲を向上させながら経営戦略を実行しパーパスを実現するために、「等級制度」「評価制度」「報酬制度」を軸として活用した人材マネジメントサイクルを構築しています。

等級制度

当社では「職務グレード制度」を導入しています。各職務に求める期待役割を「職務定義書」で明確にし、その職務の責任範囲・難易度から、個人別に「グレード」を設定します。また、職務グレードは「一般職」と「マネジメント職（管理職）」に大別され、「マネジメント職」には、組織マネジメントを行う「ラインマネジメント職」と、自らの専門性を発揮する「プロフェッショナル職」があります。

評価制度

職務グレードに応じ、「業績評価」、「コンピテンシー評価」の2面から評価を行います。

- 業績評価：全社計画・方針からブレイクダウンされた個人ミッションを設定し、達成度合いを評価します。
- コンピテンシー評価：グレード毎に定義されたコンピテンシーモデルに基づき、発揮行動を評価します。

報酬制度

- 各社員の職務グレードと評価結果に応じて、報酬を決定します。
- 基本報酬：コンピテンシー評価と業績評価の結果を踏まえ、任命する職務と基本給を決定します。
 - 賞与：個人の業績評価結果と会社の業績に基づいて、賞与を決定します。

S 社会 + 人材活用
Society + Human resource utilization

パフォーマンスマネジメント

事業期初に全社員が職務グレードに応じた業績目標を立て、事業期末にその達成度合いを評価します。売上や利益などの目標設定だけでなく、中期経営計画に沿ったチャレンジングな取り組みを設定し、プロセスを評価する仕組みを取り入れるなど、定量・定性の両側面から貢献度合いを評価しています。

タレントマネジメント

全社員のタレント情報をデータベース化し、優秀な人材の採用・育成・活用・登用を行うため、「タレントマネジメントプロセス」の仕組みを構築しています。特に女性管理職のパイプラインについては独立した強化プログラムを導入しています。

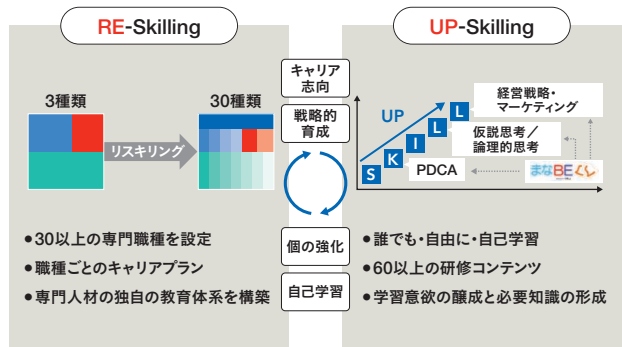
階層別研修・選抜研修

正社員や契約社員に向けた階層別研修や、次世代幹部候補を育成するための選抜社員研修を幅広く実施しています。

キャリアマップ制度

これからのビジネスで求められる、プロフェッショナルとリーダーの継続的な成長支援を目的に、30種を超える職種を設定し、キャリアパスを多様化しています。全ての職種・グレードにおいて、RE-SkillingとUP-Skillingを図るための様々な研修コンテンツを提供し、自律的なキャリア形成を推進しています。

キャリアマップ制度の全体像



研修体系

役職	TYPE	組織機能強化						自律成長支援		ガバナンス コンプライアンス					
		入社時教育	新任時教育 (階層別研修)	キャリアマップ研修	役割遂行力強化	次世代 リーダー育成	テーマ別能力強化	エンゲージメント	自己研鑽 (リスキリング・リカレント)	多様な キャリア開発	基盤教育				
		必須	必須	必須	必須/任意	選抜	必須/任意	必須	任意	必須/選抜	必須/任意				
部長			新任部長職研修			EMP (スクール派遣)									
局長/ GM/ MGR	T1・2・5	キャリア入社時研修	新任マネジメント 研修 人材マネジメント 研修	キャリアマップ研修 【職種共通研修】 ・ファシリテーション ・クリティカルシンキング ・データリテラシー ・リスクマネジメント ・タスクマネジメント など	MB-T 研修 (IBMBC)	課題設定力強化 演習	仮設思考	プロフェッショナル 研修 & MMP (スクール派遣)	エンゲージメント サーキット	資格補助制度 gaccoMOOC	Schoolia	スキップレバレッジ 制度	アンコン シヤス バイアス 研修	職業紹介従事者講習	だれでもわかる派遣法講座
担当MGR			新任担当MGR 研修		自己学習 コンテンツ	プロジェクト マネジメント 基礎演習		アセスメント 研修(R&C-I)					個人情報取り扱いに関する 切り分けフロー手順	初心者向け請求書発行 研修	
エキスパート		変異研修 TYPE FU研修(T1) 新卒(T2・3)年 自	新任エキスパート 研修	【職種専門研修】 ・OPM ・商談・交渉 ・営業企画 ・戦略フレームワーク ・顧客関係構築 など				越境 サーキット	デジタルデータ リテラシー基礎研修						
アソシエート	T1・2・4・5		新任アソシエート 研修												
ジュニア		新卒研修 (T1)	新任ジュニア 研修 (T4)												

従業員の研修受講実績（派遣社員除く）

項目	2024年度
年間研修受講時間合計*1(時間)	121,582
従業員1人当たりの年間研修時間(時間/人)	4.1
全社で研修を受けている人の割合(%)	100
総研修費用(百万円)	401
従業員1人当たりの年間研修費用(円/人)	13,624
売上収益に対する総研修費用の比率*2(%)	0.28

派遣社員の研修受講実績

項目	2024年度
年間研修受講時間合計*1(時間)	55,243
研修を受けている人の割合(%)	100
年間研修費用(百万円)	104
売上収益に対する総研修費用の比率*2(%)	0.07

※ ベルシステム24ホールディングス及び主要な連結子会社ベルシステム24の合算値
*1 業務研修は除く
*2 売上収益に対する研修費用総額 = 総研修費用 ÷ 売上収益

※ ベルシステム24ホールディングス及び主要な連結子会社ベルシステム24の合算値
*1 業務研修は除く
*2 売上収益に対する研修費用総額 = 総研修費用 ÷ 売上収益

正社員の階層別研修受講実績

研修名	対象者	2022年度 受講人数(人)	2023年度 受講人数(人)	2024年度 受講人数(人)
新卒社員入社時研修	新入社員	40	43	34
キャリア入社社員研修	新入社員	89	30	12
正社員登用時の研修	正社員登用社員	162	62	1
新卒社員フォロー1年目研修	新入社員	39	42	32
新任アソシエート研修	若手層	101	89	43
新卒社員フォロー2年目研修	新入社員	29	36	40
新卒社員フォロー3年目研修	新入社員	37	24	34
新任エキスパート研修	若手層	153	162	76
新任担当マネージャー研修	プレマネジメント層	96	124	95
新任マネジメント研修	マネジメント層	53	33	45
人材マネジメント研修	マネジメント層	28	36	29
新任部長研修	部長・事業部長層	47	23	3
合計		874	704	444

※ ベルシステム24ホールディングス及び主要な連結子会社ベルシステム24の合算値

契約社員の階層別研修受講実績

研修名	対象者	2022年度 受講人数(人)	2023年度 受講人数(人)	2024年度 受講人数(人)
SV研修	コンタクトセンターSV層*1	279	127	36
リーダー研修	コンタクトセンターLD*2	767	689	433
OPMベーシック研修*3	コンタクトセンターLDからSV層	204	-	-
OPM(I/II/III)*4	コンタクトセンターLDからSV層	42	946	119
仕事の進め方	コンタクトセンターSV層	-	-	182
タスクマネジメント	コンタクトセンターSV層	-	-	153
労務マネジメントI	コンタクトセンターSV層	-	-	146
PDCA	コンタクトセンターSV層	-	-	154
合計		1,292	1,762	1,223

※ ベルシステム24ホールディングス及び主要な連結子会社ベルシステム24の合算値

*1 「SV(スーパーバイザー)」はコンタクトセンターのパフォーマンス向上を目的としてセンターの管理監督を担い、

業務の進捗管理やモニタリング、CM(コミュニケーター)*5指導、エスケーション対応、環境整備等を行う

*2 「LD(リーダー)」はSVの指示に基づきコミュニケーターのサポートを担い、具体的には質疑応答や新人の業務研修講師やOJT等の一部を担当する

*3 「OPM」は当社独自のコンタクトセンターマネジメントシステムであり、「OPMベーシック研修」は、OPMの基礎的な知識とスキルを習得する研修

*4 「OPM(I/II/III)」はOPMの実施事項習得をケーススタディを通して理解を深める3段階の研修

選抜社員の研修受講実績

研修名	対象者	2022年度 受講人数(人)	2023年度 受講人数(人)	2024年度 受講人数(人)
エグゼクティブマネジメントプログラム	部長・事業部長層	-	9	4
イノベーション研修	マネジメント層	8	8	-
ミドルマネジメントプログラム	マネジメント層	8	7	8
プロフェッショナル研修	マネジメント層	-	16	8
テクノバート・ストラテジー	マネジメント層	-	25	-
アセスメント研修	中堅社員層	-	-	19
AI・DX人材育成研修	中堅社員層以上	-	17	-
合計		16	82	39

※ベルシステム24ホールディングス及び主要な連結子会社ベルシステム24の合算値

d. 安心な職場・健康増進

従業員の健康づくりを基礎とし、健康経営を推進することで働きやすい環境を整備することを目指し、様々な福利厚生や制度・施策を実施しています。

両立支援

厚生労働省主催の「プラチナくるみん」を取得しており、男性の育児休業取得率の向上や、女性のキャリア支援、年次有給休暇の取得促進について高い基準を満たしています。2022年4月に改正された育児休業法に従い、育児との両立を支援するため右記を整備しています。

※ いずれも小学校就業前の子を養育する場合

具体的な取り組み

- 月次・年次有給休暇の計画的な取得促進
- 残業時間の厳密な管理
- 時間外労働の制限：時間外労働を月24時間、年150時間以内に制限することを請求できる
- 所定外労働の免除：所定外労働免除を請求できる
- 深夜労働の制限：午後10時から午前5時までの深夜業務の制限を請求することができる
- 子の看護休暇：年に5日まで子の看護のための休暇を取得できる

育児・介護休業取得状況

		2022年度			2023年度			2024年度		
		男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
育児	育児休業(人)	28	34	62	27	33	60	26	37	63
	育児休業取得率(%)	71.8	100.0	—	60.0	100.0	—	68.4	100.0	—
	育児休業復帰率(%)	98.2			98.4			93.1		
介護	介護休業(人)	2			2			2		

※ ベルシステム24ホールディングス及び主要な連結子会社ベルシステム24の合算値

福利厚生



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

140万件を超える優待サービス1,000件以上のeラーニングを利用できる「ベネフィット・ステーション」を導入しています。また、「ベネフィット・ステーション」の利用料金を、給与天引きで決済することにより特典や割引を優待価格で利用できる『給トク払い』を導入しています。

※ベネフィット・ワン社と提携



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



当社がコールセンターのパビリオンを出展している、「キッズニア東京」において、スポンサー企業従業員向けの優待制度を提供しています。



株主である伊藤忠商事が主催する「伊藤忠ファミリーセール」を利用できる優待制度を導入しています。



健康改善・増進及び健康経営推進を目的に、健康経営DXソリューション「HELPO」を導入しています。



従業員持株会制度を導入し、社員がベルシステム24ホールディングス株式を定期的に購入し、中長期的な資産形成を支援しています。

健康イベント実施と発信

社内コミュニティによるチーム対抗ウォーキングイベント等、スポーツ関連の取り組みや、社内での健康増進に関する情報、管理栄養士の資格を持つ従業員による食生活に関する情報等を定期的に発信することで、従業員の健康づくりを啓発しています。

具体的な取り組みと成果

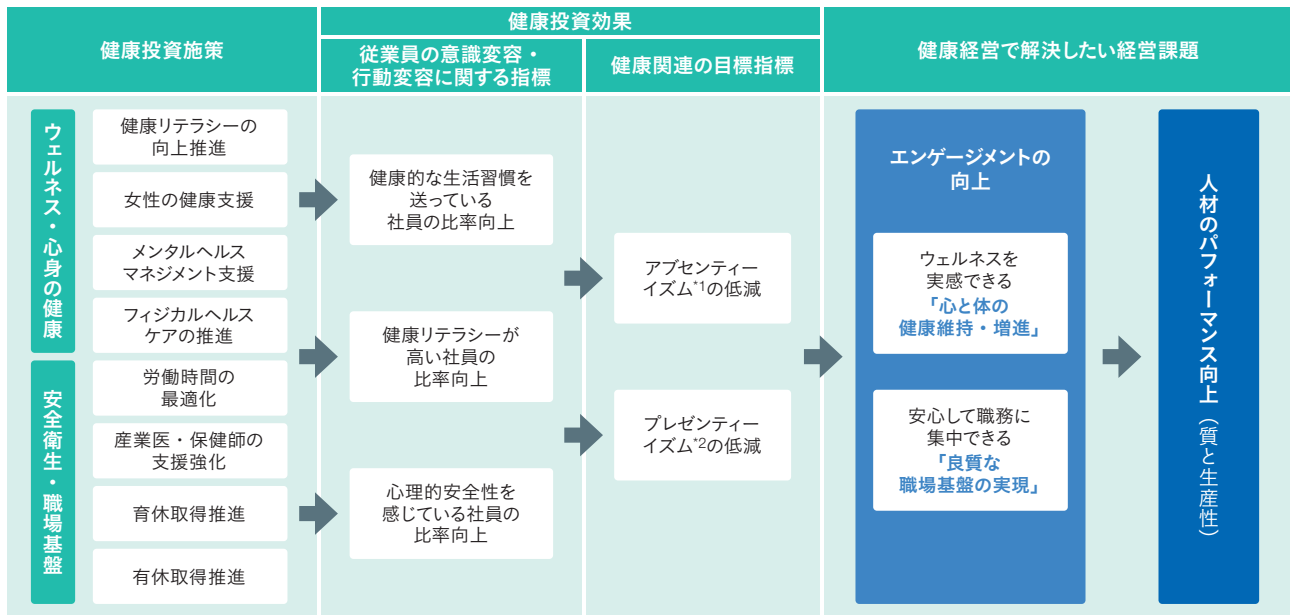
- ウォーキングイベントへの参加推進
- 管理者向けに健康経営に関するeラーニング発信
- 「女性の健康とウェルビーイング」をテーマとした社内セミナーの開催等
- 従業員の健康状態と職場環境への取り組みが「スポーツエールカンパニー2025」「健康経営優良法人2025(大規模法人部門)」に2年連続で認定されました

社員が安心して職務に集中できる環境の整備

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

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

健康経営マップ



*1 体調不良により欠勤や遅刻、早退、長期休職で仕事が行えない状態

*2 労働生産性の損失割合。出勤はしているものの、健康上の問題によって完全な業務パフォーマンスが出せない状態（最高0・最低100）

ベルグループにおける労働安全衛生データ

労働災害件数／死亡災害件数

	2022年度	2023年度	2024年度
労働災害件数(件)	21	8	16
死亡災害件数(件)	0	0	0

※ 労働災害は契約社員を含む4日以上休業災害者数。心理的負荷による精神障害の労働災害請求を除く

労働災害度率

	2022年度	2023年度	2024年度
労働災害度率(%)	0.56	0.32	0.47

※ 労働災害度率は契約社員を含む1日以上休業災害/延べ労働時間×100万で算出
※ 対象はベルシステム24ベトナムを除く連結の範囲

労働安全衛生に関する研修の延べ参加人数

研修名・講演名	2022年度 受講人数(人)	2023年度 受講人数(人)	2024年度 受講人数(人)
安全衛生研修	—	1,076	228
労務マネジメント研修	1,129	3,609	738
労務対応研修	460	156	—
労務ワークショップ	—	—	36
労務リスク研修	—	—	90
危機管理研修	273	—	—
採用部門向け労務研修	29	80	—
働く女性と健康課題	162	407	132
合計	2,053	5,328	1,224

※ 危機管理研修は改編し安全衛生研修に研修名を変更

健康投資の効果に関するデータ

指標	2022年度	2023年度	2024年度
アブセンティーズム(傷病休職率)*1(%)	1.16	1.52	1.50
プレゼンティーズム(労働生産性の損失割合)*2(%)	20.0	16.2	19.1
ワークエンゲージメント*3(ランク)	BB	BB	58.2
年次有給休暇取得率(%)	91.3	95.2	91.3
平均残業時間(時間)	13.2	11.6	10.6
定期健康診断受診率(%)	75.8	80.3	77.4
健康経営施策に関する従業員の満足度(%)	43.8	51.2	53.5

*1 全従業員における私傷病休職者数の割合

*2 SPQ(Single-Item Presenteeism Question 東大1項目版/低いほど良好な状態を示す)

*3 ワークエンゲージメントのランクについて、2024年度よりスコアリング方法を変更しています。

e. 働き方の多様性拡大

働き方の多様性を促進するため、従業員が自ら望むライフスタイルに合わせた働き方を選択できる環境・制度を整え、ワークライフバランスを保ちながらもパフォーマンスを最大限発揮できるような組織づくりを目指しています。

働き方の多様性や両立支援

当社はコロナ禍以前からコアタイムのないフレックス勤務制度やモバイルワーク勤務制度を導入し、場所や時間にとられない働き方を推進しています。仕事と育児や介護を両立している社員だけでなく、全社員が自身が望むワークライフバランスやキャリアアップを実現できるよう、制度の充実を図っています。

また、社員一人ひとりが、各自の価値観やライフステージに応じたキャリアを形成できるよう、組織や役職を超えて、会社全体で支援する体制づくりにも力を入れています。

働き方改革の推進

コアタイムのないフル・フレックスの制度を導入すると同時に、長時間労働の撲滅を目指して取り組みを進めています。残業時間については、単月80時間超、平均60時間超、平均45時間超に分類して管理し、その状況は部署別・個人別に月次で取締役会で報告され、削減に向けた対策を行っています。

残業時間の推移

	2022年度	2023年度	2024年度
平均残業時間(時間)	13.2	11.6	10.6

柔軟な勤務「テレオフィス申請」

病気治療・介護・育児・パートナーの転勤等で、会社が定める事業所への出社が困難となった場合に、規程・規則で定める出社日数の範囲を超えて、在宅での勤務等をチームや個人単位で認めるための仕組みです。ライフステージに合わせて個々の生産性やパフォーマンスを最大限発揮できる働き方を選択できます。



具体的な取り組み

- 働く場所を限定しないモバイルワーク制度
- コアタイムのないフル・フレックス制度の導入
- 転居を伴う異動の対象とならない働き方を選択できる勤務地限定型制度の導入
- 育児、介護、病気治療等の理由で勤務時間に制約がある場合に、負担軽減を行うワークシェア制度の導入

在宅コンタクトセンターとオンライン採用

当社では、コロナ禍以前より働き方改革の一環として、コンタクトセンターの在宅化を推進しています。最新のテクノロジーを活用し、既存センターと同等のサービス品質と生産性を実現する「在宅コンタクトセンター」は順調に拡大しております。

社内副業制度「ダブルジョブ制度」

受け入れ部署からのニーズに基づき、所属する本部以外への副業を行う仕組みで、実施した業務に対し報酬も支給されます。



社外副業制度「ダブルワーク制度」

社内では得られない新たなスキル・経験を高め、本業に活かすために社外への副業を推進しています。



f. 市場競争力のある諸制度

経営戦略を実現する上で、従業員の働きがいを高めることは重要なテーマと捉えています。多様性を尊重し一人ひとりがやりがいを感じられる環境を整備するとともに、エンゲージメントサーベイによる社員の「声」を施策に反映することでPDCAを実行しています。

社員エンゲージメント

年2回以上、全社員にエンゲージメントサーベイを行っています。2019年以降、継続的にモニタリングを実施し、最小組織単位の「グループ」ごとに、結果分析・課題特定を行い、課題に対する改善アクションを実行しています。

全社総合スコアの目標を60.0とし、サーベイ結果や改善アクションの進捗、把握した全社的な課題は、CHRO（最高人事責任者）を責任者として取締役会で報告・議論がなされ、取締役会が監督を行っています。

エンゲージメントサーベイスコアの推移

	2022年度	2023年度	2024年度
エンゲージメントサーベイ 全社総合スコア	BB	BB	58.1(上期) 58.2(下期)

※ エンゲージメントのスコアについて、2024年度よりスコアリング方法を変更しています。上期を7月、下期を12月に調査しております。

契約社員に関する人事制度の拡充

等級制度

通常のグレード制に加え、向上心の高い契約社員に向けた追加グレードを導入しています。昇進のステップを多段化し、働き方に合わせた緩やかなスロープをつくっています。また得意なことを活かしながらキャリアアップを目指す「スペシャリストコース」を併設し、多様な志向に対してキャリアアップのチャンスが均等に提供できる仕組みを整備しています。

評価制度

正社員と同じ概念を用いた評価制度を導入し、全ての契約社員に対し、「評価」と「フィードバック」を必須で行っています。現場を支える日々の業務の特性をふまえ、フィードバックに関しては指導的な側面よりもメンタリング的な側面に重心をおき、モチベーションの向上に努めています。

無期転換制度・社員登用制度

本人の希望に基づいて、入社6カ月経過等の条件を満たせば、無期契約社員として雇用する制度を導入しています。また、正社員へのキャリアアップ制度を導入し、全社として年2回、大規模な選考・審査を行っています。

タレントマネジメント施策

人的資本の強化を重視し、従業員一人ひとりに向き合う取り組みを通じて市場競争力の向上を図っています。「People Review (PR)」と「Organization Review (OR)」は、その中心にある施策で、PRではマネジメント層が集い、配下社員の育成プラン及び配置案を議論しています。ORでは、事業計画に基づく組織設計及びPRでの議論結果を元に、翌事業期の配置を決定しております。複数の管理職が集まって議論、策定していくことで、本人の成長につながる最適な配置を実現し、エンゲージメント向上につなげています。

報酬制度

契約社員に対する報酬については、正社員の報酬制度よりも幅広く多様性をカバーする仕組みとしています。コミュニケーター個人のパフォーマンスに応じた一時金を年2回支給するほか、現場管理者には全社の業績達成度合いに応じた一時金を年1回支給しています。また長く勤務した社員に対しては永年勤続表彰を行い、正社員よりも高い報奨金を支給しています。

専門職制度（スペシャリストコース）

現場で従事する社員が、得意なことを活かしながらキャリアアップを目指す「スペシャリストコース」を設け、多様な人材の活躍を支援しています。様々な領域においてスキルを持つ人材を発掘するとともに、働きがいを高め、定着率を高めています。スペシャリストコースとして適切と考えられるものを審査し、現在80種類以上の職務が設定されています。



当社の取り組み

“選ばれる”企業であり続けるために、環境保護への取り組みを加速させます

重要な経営資本として環境保護に取り組む

当社グループは2019年に「我々と社会の共通する重要課題(マテリアリティ)」の1つとして環境保護を定義しました。環境方針においては「我々は環境も経営上の重要な資本」との認識のもと、具体的な活動テーマとして事業からの環境負荷の低減、地域社会の環境課題への貢献、法令遵守、教育・啓蒙、情報の開示を掲げ、ステークホルダーの方々に我々の考え方を共有しています。2022年4月には「気候変動に対する方針」を制定し、中期目標としては2025年までにコンタクトセンターの一部及びデータセンターのカーボン・ニュートラル化の実現と、温室効果ガスの排出量を2019年対比で30%削減、さらに、2030年までに50%削減する目標を設定しています。長期目標としては2040年までに全社でカーボン・ニュートラル化の実現を掲げています。2024年度においては中期目標を達成しました。また、2024年11月には、日本気候リーダーズ・パートナーシップ(JCLP)に加盟するなど、環境保護・気候変動への取り組みを進めています。東証プライム市場上場企業が対象のCDP(企業の環境に関する取り組みを調査評価する英国の団体)の質問書には2022年より開示を行っており、Scope1及び2のみならず、Scope3についてもGHG排出量の影響を算定し、削減の取り組みを進めています。また、パリ協定が定める目標に科学的に整合する温室効果ガスの排出削減目標「Science Based Targets (SBT)」を認定する国際的イニシアティブであるSBTiより、当社の削減目標に対して2023年12月に認定を取得しました。

「サステナブル・センター構想」の実現に向けて

環境を考える上でサステナブルな循環型の社会に貢献することも我々のもう1つの使命です。事業活動を通じた環境負荷の低減と、持続可能な社会の実現に向けた重要施策が「サステナブル・センター構想」で、「人と働き方の多様性」「教育・研修」「地球環境の保護」「地域への貢献」の4つの分野を中心に取り組みを行っています。2024年度は、自社センターへの再生可能エネルギーの導入や太陽光発電の設置、センター内で使用するファシリティ・事務用品等のグリーン調達促進、さらには従業員の持続的な雇用につながるサステナブルな取り組みを推進してきました。また、地域社会の環境課題の解決と、当社拠点が所在するコミュニティへの社会貢献活動として、クリーン活動を推進しています。特に沖縄では15年以上続けて海岸でのボランティア清掃活動に参加しています。地域との協業については各地方自治体等との包括業務提携を通じて持続的な街づくりに発展させるべく取り組みに着手しています。環境保護への取り組みはサステナビリティ経営の一環であり、ステークホルダーの皆様から“選ばれる”企業であり続けるための重要施策です。「サステナブル・センター構想」においては、業界全体の取り組み向上に資すると確信しており、これからもこのような活動を通じて環境面から我々ができる様々な取り組みを真摯に継続してまいります。

環境方針

我々は環境も経営上の重要な資本として捉えます。

1. 事業からの環境負荷の低減

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

2. 地域社会の環境課題への貢献

社会の豊かさを支えるため、地域の環境保全活動に積極的に貢献します。

3. 法令遵守

国内外の関係法令・規制、同意した協定等を遵守します。

4. 教育・啓蒙

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

5. 情報の開示

取り組みの内容、貢献、進捗を適時社内外へ開示していきます。

2019年1月29日制定
株式会社ベルシステム24ホールディングス
代表取締役 社長執行役員CEO 梶原 浩

気候変動

気候変動に対する方針

- 1 中期目標 1** — 2025年迄に自社施設の一部*¹及びデータセンターのカーボン・ニュートラル化*²の実現と、全社の温室効果ガス*³排出量を2019年対比で30%削減*⁴することを目標とします。
- 2 中期目標 2** — 2030年迄に温室効果ガス排出量を2019年対比で50%削減することを目標とします。
- 3 長期目標** — 2040年迄に全社のカーボン・ニュートラル化(ネット・ゼロ)を実現します。*⁵
- 4 GHGプロトコル*⁶ スコープ3に分類される温室効果ガス削減** — スコープ1及び2と同等以上の削減を目標とします。
- 5 責任者の配置** — 本方針に責任を持つ担当取締役を明確に定め、実践を担保するための取締役会による監督を行います。

*1 神戸ソリューションセンター（兵庫県三田市）と松江ソリューションセンター（島根県松江市）

*2 温室効果ガスの排出量と吸収量を均衡させること

*3 熱(赤外線)を吸収する性質をもつ大気中に存在する様々なガス。当社では二酸化炭素(CO₂)以外の6つのガス等については排出していません。当社から排出がないガス(ゼロ排出)：ハイドロフルオロカーボン(HFC)、パーフルオロカーボン(PFC)、六フッ化硫黄(SF₆)、メタン(CH₄)、亜酸化窒素(N₂O)、三フッ化窒素(NF₃)他

*4 エネルギーの消費量削減/再生エネルギー利用/転換等による削減とオフセット

*5 使用電力を100%、再生エネルギーに転換することを、自社として達成すること及び社会全体として達成することにご貢献することを目指します

*6 GHGプロトコル：温室効果ガス排出量算定の国際的な基準

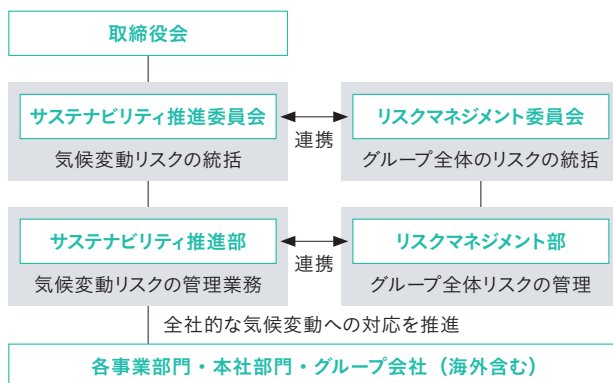
*7 化石燃料の使用拡大につながる投資及び事業活動は行いません

2022年4月1日制定
株式会社ベルシステム24ホールディングス
代表取締役 社長執行役員CEO 梶原 浩

気候変動への対応

気候変動によるリスクのガバナンス

当社グループは2019年にマテリアリティ及び環境方針を取締役会で議決しました。マテリアリティの中では解決すべき社会課題の1つとして環境保護を定義しています。気候変動への対応がグローバルで進む中、当社は気候変動が経営や社会に及ぼすインパクトを評価し、カーボン・ニュートラルを柱とした積極的な対応を今後も推進していきます。また、これらのマネジメントを適切かつ効果的に行うガバナンス体制を構築しています。



シナリオ分析と戦略

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

ス排出の主な原因は製品やサービスの購入、拠点での電力消費と、設備投資、及び従業員の通勤／出張となります。

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

シナリオの定義

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

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

シナリオの分析結果（リスクと機会）

リスク項目	視点の例		分析(～2040年)		影響	対応方針
	リスク	機会	リスク	機会		
移行リスク	政策	規制強化/ 開示義務拡大	エネルギー 効率の上昇	炭素税導入による コストの増加	—	炭素税は売上の約0.1%程度であり、今後使用するビルや交通機関が脱炭素化されていくため、超えることは無い想定
	技術	低炭素技術への入替/ 新技術への投資損失	低炭素関連 技術の開発	(価値が低下する 或いは座礁するよ うな技術はない)	低炭素技術を活用した 運営を広げることによる 顧客からの選好の拡大	競合も同様のレベルになると 想定されるため、 大きな差別化要因にはなりにくい
	市場	消費者行動の変化/ 原材料費高騰	新しい市場 へのアクセス	エネルギー価格上 昇による電力調達 コストの増加	—	オフセットのための再生エネルギー調達 コストが割高になるが影響は小さい
	評判	消費者選好の変化/ 社会からの批判	変化への積極 的な対応による 選好の拡大	脱炭素化への対応 の遅れによる評判 の低下	積極的な行動による 選好の拡大と増益 採用や離職率への好影響	他社と同レベル以上の計画のため 評判低下リスクは小さい さらに積極的な姿勢をもつ
物理リスク	急性	異常気象の 深刻化と増加	事業の レジリエンス がもたらす 価値の増加	大雨や台風の災害 による拠点機能停 止に伴う売上減や 復旧費用の増加	災害に影響を受けない BCP機能向上による 受託業務の増加	各立地の災害マップや標高、 過去の災害発生を評価予定 在宅型事業モデルの拡大
	慢性	平均気温や 海面の上昇		屋外作業における 生産性低下	—	将来的に屋外業務の受託が増えた場合に リスクとなることを戦略的要因として認識する

リスク管理

気候変動リスクの特定

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

全社リスク管理との関連

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

指標と目標

- 当社は「気候変動に対する方針」に基づき、2040年までにカーボン・ニュートラル(ネット・ゼロ)を目指します。その実現に向けた具体的な各年度の目標値や実績値は定期的に開示を行います。
- カーボン・ニュートラルの実現に向けては、削減活動と同時に、太陽光発電／風力発電等のクリーンエネルギーの全面的な利用を進めます。
- 使用エネルギーの削減目標(事業用施設での電力使用量)年平均1%以上の削減を目標とします。
- TCFDの提言に沿った気候変動に関連するリスク・機会及び、当社への影響を開示しています。
- SBT1.5°C認証を取得しています。(2023年12月認定取得)
- CDPへの情報開示を2022年から行っています。(2023年度回答済み)
- 本社、中部、神戸、東北他、13拠点にて再エネを導入済み。(8,531MWh/2024年2月末実績)
- 2023年度よりデータセンターはカーボン・ニュートラルを達成しました。



パフォーマンスデータ

GHG排出量 (t-CO ₂)		2019年度 (基準年)	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
Scope 1	社用車(敷地外移動体)	6	4	5	5	6	4
	都市ガス	124	92	77	64	55	69
	Scope 1 小計	130	96	82	69	61	73
Scope 2	電気及び熱(温冷水)	10,085	10,665	11,009	9,544	9,282	8,613
	非化石証書による削減	0	0	0	-3,068	-2,610	-1,777
	Scope 2 小計	10,085	10,665	11,009	6,476	6,672	6,836
Scope 1+2	小計	10,215	10,761	11,091	6,545	6,733	6,909
Scope 3	購入した製品・サービス	11,910	13,840	12,720	17,419	16,300	14,968
	資本財	6,509	6,744	7,009	6,777	6,650	4,251
	Scope 1,2に含まれない燃料及びエネルギー関連活動	1,702	1,811	1,757	1,795	1,862	1,828
	輸送、配送(上流)	398	557	357	525	468	378
	事業活動から出る廃棄物	7	7	4	4	183	195
	交通・出張	1,323	303	363	1,303	1,882	1,616
	通勤	6,078	5,756	6,171	7,606	5,319	4,640
Scope 1+2+3	小計	27,927	29,018	28,381	35,429	32,664	27,876
合計		38,142	39,779	39,472	41,974	39,397	34,785

※ 2019年度から2022年度まではベルシステム24ホールディングス及び主要な連結子会社ベルシステム24の合算値、2023年度よりグループ連結の合算値

電力使用量 (MWh)		2019年度 (基準年)	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
非再生可能 エネルギー 消費量	事業所	17,896	19,094	20,116	12,641	12,793	11,791
	データセンター	1,480	1,330	1,198	1,132	0	0
	小計	19,376	20,424	21,314	13,773	12,793	11,791
再生可能 エネルギー 消費量	事業所	0	0	0	7,995	8,112	8,014
	データセンター	0	0	0	0	1,461	1,435
	小計	0	0	0	7,995	9,573	9,449
電力使用量合計		19,376	20,424	21,314	21,768	22,366	21,240

※ 2019年度から2022年度まではベルシステム24ホールディングス及び主要な連結子会社ベルシステム24の合算値、2023年度よりグループ連結の合算値

GHG排出量 (t-CO ₂ /MWh)	2019年度 (基準年)	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
電力使用量当たり排出量	0.52	0.51	0.52	0.27	0.27	0.29
再生可能エネルギー比率 (%)	0	0	0	36.7	42.8	44.5

※ 2019年度から2022年度まではベルシステム24ホールディングス及び主要な連結子会社ベルシステム24の合算値、2023年度よりグループ連結の合算値



詳細は当社HPをご参照ください。
<https://www.bell24.co.jp/ja/csr/governance/>



当社の取り組み

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

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

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

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

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

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

役員紹介

梶原 浩

代表取締役社長

- 1990 伊藤忠商事(株) 入社
- 2012 (株)スペースシャワーネットワーク 社外取締役
- 2015 アシュリオン・ジャパン(株) 社外取締役
伊藤忠商事(株) 通信・モバイルビジネス部長
- 2016 伊藤忠・フジ・パートナーズ(株) 代表取締役
- 2017 伊藤忠商事(株) 情報・通信部門長代行
- 2020 同社 情報・通信部門長
伊藤忠テクノソリューションズ(株) 取締役
- 2021 伊藤忠商事(株) 執行役員 情報・通信部門長
- 2023 当社 社外取締役
- 2024 当社 代表取締役兼社長執行役員CEO(現任)
株ベルシステム24 代表取締役兼社長執行役員(現任)

辻 豊久

取締役

- 1989 伊藤忠商事(株) 入社
- 2005 アルキカタ・ドット・コム(株) 出向
(現 GIO CLUB(株)) 代表取締役
- 2006 (株)地球の歩き方T&E出向
(現 GIO CLUB(株)) 代表取締役副社長
- 2009 伊藤忠エレクトロニクス(株) 出向
(現 伊藤忠インタラクティブ(株)) 代表取締役社長
- 2014 旧ベルシステム24ホールディングス 執行役
(株)ベルシステム24 執行役員
- 2015 旧ベルシステム24ホールディングス 執行役員
当社 執行役員
- 2019 True Touch Co., Ltd. 非常勤取締役
- 2020 当社 取締役兼執行役員
- 2021 当社 取締役兼常務執行役員(現任)
(株)ベルシステム24 専務執行役員(現任)

呉 岳彦

取締役

- 1994 大阪中央青果(株) 入社
- 1997 旧ベルシステム24 入社
- 2005 BBコール(株) (現 (株)ベルシステム24) 出向
- 2008 同社 執行役員
- 2009 同社 取締役
- 2010 同社 常務取締役
- 2012 旧ベルシステム24 執行役
BBコール(株) (現 (株)ベルシステム24) 代表取締役社長
- 2014 (株)ベルシステム24 常務執行役員COO
- 2016 同社 専務執行役員(現任)
- 2017 CTCファーストコンタクト(株) 非常勤取締役
- 2020 (株)TBネクストコミュニケーションズ 非常勤取締役
- 2022 Horizon One(株) 非常勤取締役(現任)
当社 取締役兼常務執行役員(現任)

堀内 真人

社外取締役

- 1992 伊藤忠商事(株) 入社
- 2017 同社 情報産業ビジネス部長
- 2019 (株)フリーアウト・ホールディングス 社外取締役
ウイングアーク1st(株) 社外取締役
- 2020 当社 社外取締役
伊藤忠インタラクティブ(株) 代表取締役社長
- 2021 北京信伊コンサルティング有限公司 副董事長
- 2023 (株)Belong 社外取締役
アシュリオン・ジャパン(株) 社外取締役
- 2024 伊藤忠商事(株) 情報・通信部門長
伊藤忠テクノソリューションズ(株) 社外取締役(現任)
伊藤忠・フジ・パートナーズ(株) 代表取締役(現任)
当社 社外取締役(現任)
- 2025 伊藤忠商事(株) 執行役員情報・通信部門長(現任)

梅川 健児

社外取締役

- 1992 凸版印刷(株)(現 TOPPAN(株)) 入社
- 2012 同社 情報コミュニケーション事業本部
トッパンアイデアセンター 新事業開発本部
カスタマーマーケティング部長
- 2014 同社 同事業本部 トッパンアイデアセンター
コミュニケーションデザイン本部 カスタマーマーケティング部長
- 2018 同社 同事業本部 トッパンアイデアセンター
コミュニケーションデザイン本部長
- 2019 同社 同事業本部 トッパンアイデアセンター
コミュニケーションデザイン本部長
兼エンゲージメントサービス本部長
- 2021 同社 同事業本部 デジタルマーケティングセンター長
- 2023 同社 同事業本部 ビジネストラנסフォーメンションセンター長
- 2024 同社 執行役員 同事業本部
ビジネストラנסフォーメンションセンター長
- 2025 同社 執行役員 同事業本部
ビジネストラנסフォーメンション事業部長(現任)
当社 社外取締役(現任)

石坂 信也

社外取締役

- 1990 三菱商事(株) 入社
- 2000 (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 (株)インサイト 代表取締役社長
- 2013 (株)ベンチャーリパブリック 取締役
- 2014 (株)GDOゴルフテック(現 (株)ゴルフダイジェスト・オンライン)
代表取締役社長
- 2015 (株)インサイト 取締役
旧ベルシステム24ホールディングス 取締役
当社 社外取締役(現任)
- 2016 GolfTEC Enterprises, LLC(米国) 取締役
キッズゴルフ(株)(現(株)ゴルフダイジェスト・オンライン)代表取締役社長
- 2017 GDO Sports, Inc.(米国) 代表取締役社長(現任)
(一社)日本スピードゴルフ協会 代表理事(現任)
- 2018 GolfTEC Enterprises, LLC(米国) 取締役会長(現任)
- 2021 (株)GDOゴルフテック(現 (株)ゴルフダイジェスト・オンライン) 取締役

高橋 真木子

社外取締役

- 1993 (財)神奈川科学技術アカデミー
(現(地独)神奈川県立産業技術総合研究所) 入団
- 2004 東京工業大学(現東京科学大学) 産学連携推進本部
知的財産・技術移転部門 特任助教授
- 2006 東北大学 特定領域研究推進支援センター 特任助教授
- 2010 (独)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
東北大学 工学研究科博士(工学)
- 2014 金沢工業大学 工学研究科知的創造システム専攻教授
(現 同大学大学院 イノベーションマネジメント研究科)(現任)
- 2017 当社 社外取締役(現任)
- 2021 (株)ゴルフダイジェスト・オンライン 社外取締役(現任)

葉山 良子

社外監査役

- 1983 (株)富士銀行(現 (株)みずほ銀行) 入行
- 1984 学校法人駿河台学園 入社
- 1990 監査法人トーマツ(現 有限責任監査法人トーマツ) 入所
- 1994 公認会計士登録
- 2007 新日本監査法人(現 EY新日本有限責任監査法人) 入所
- 2015 葉山良子公認会計士事務所 代表(現任)
(株)ココスジャパン 社外監査役
- 2016 スギホールディングス(株) 社外取締役
日本公認会計士協会 専門研究員
- 2018 (株)アダストリア 社外監査役
- 2020 (株)ゼンショーホールディングス 社外取締役
- 2023 当社 社外監査役(現任)
- 2024 スギホールディングス(株) 監査役(現任)
(株)ニッポン 社外取締役監査等委員(現任)

鶴巻 暁

社外取締役

- 1993 東京都庁 入庁
- 1994 司法試験 合格
- 1995 司法研修所 入所
- 1997 弁護士登録(東京弁護士会)
- 2002 上條・鶴巻法律事務所 共同代表(現任)
- 2012 市光工業(株) 社外監査役(現任)
- 2016 当社 社外取締役(現任)
- 2023 JPH(株) 社外監査役(現任)

濱口 聡子

常勤監査役

- 1983 宝塚エンタープライズ(株)(現 リゾートトラスト(株)) 入社
- 1984 グローバルジャパン(株) 入社
- 1986 旧ベルシステム24 入社
- 2003 同社 執行役員
- 2005 同社 常務執行役員
- 2009 同社 常務執行役
- 2010 同社 専務執行役
- 2011 (株)ベル・ソレイユ 代表取締役社長
- 2013 旧ベルシステム24 執行役員
- 2014 (株)ベルシステム24 執行役員
旧ベルシステム24ホールディングス 理事
- 2015 旧ベルシステム24ホールディングス 常勤監査役
当社 常勤監査役(現任)
- 2021 (公社)日本監査役協会 監事(現任)
- 2023 ビー・シー・エー(株) 社外取締役(現任)

相馬 謙一郎

社外監査役

- 1989 伊藤忠商事(株) 入社
- 2012 同社 財務部 ストラクチャードファイナンス室長
- 2016 同社 財務部長代行
- 2018 同社 アジア・大洋州総支配人補佐 経営管理担当
(シンガポール駐在)
- 2020 同社 食料カンパニーCFO
TAIPEI FINANCIAL CENTER CORP
(台北金融大樓股分有限公司) 董事
PT.ANEKA TUNA INDONESIA Commissioner
Dole International Holdings(株) 社外監査役
プリマハム(株) 社外取締役
- 2022 (株)日本アクセス 社外監査役
- 2023 伊藤忠商事(株) 情報・金融カンパニーCFO
ポケットカード(株) 社外監査役
当社 社外監査役(現任)
- 2024 伊藤忠フィナンシャルマネジメント(株) 社外取締役(現任)
伊藤忠商事(株) 財務部長
伊藤忠トレジャリー(株) 代表取締役社長
ITOCHU Treasury Centre Europe PLC Director
ITOCHU Treasury Center Americas Inc. Director
ITOCHU Treasury Centre Asia Pte. Ltd. Director
伊藤忠商事(株) 執行役員 財務部長(現任)
伊藤忠トレジャリー(株) 社外監査役(現任)

スキルマトリックス

氏名			企業経営	人材	テクノロジー・デジタル	グローバル	サステナビリティ	財務・会計	法務・リスクマネジメント
取締役	梶原 浩	代表取締役	●	●	●	●			
	辻 豊久	取締役	●		●			●	●
	呉 岳彦	取締役	●	●			●		
	堀内 真人	社外取締役			●	●			
	梅川 健児	社外取締役			●		●		
	石坂 信也	社外取締役	●		●	●			
	鶴巻 暁	社外取締役		●					●
	高橋 真木子	社外取締役			●		●		
監査役	濱口 聡子	常勤監査役		●			●	●	●
	葉山 良子	社外監査役					●	●	●
	相馬 謙一郎	社外監査役				●		●	●

コーポレート・ガバナンス

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1つであるとの認識のもと、経営の効率化を図りつつ、透明性と健全性を確保した企業運営に努めております。

会社の機関の内容

当社は、取締役会の監督機能強化の観点から、過半数を占める社外取締役による監督機能に加え、社外監査役を含めた監査役による監査機能の組み合わせが、全体としての経営の監視機能として有効であるとの判断のもと、監査役会設置会社体制を採用しております。また、当社グループを取り巻く経営環境の変化に迅速に対応するため、執行役員制度を導入し、機動的な業務執行を可能とすることで、経営スピードとコーポレート・ガバナンスとの両立を図っております。

取締役会

取締役会は、毎月開催するほか、必要に応じて随時開催し、法令、定款、取締役会規程その他の社内規程等に従い、重要事項を決定するとともに、取締役及び執行役員の業務執行を監督しております。取締役会は8名の取締役で構成されており、その中には、取締役会の監督機能を強化すべく3名の独立社外取締役が含まれております。また、独立役員1名を含む監査役3名も取締役会に出席しております。

監査役会

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

執行役員

執行役員は、取締役会で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、社長執行役員及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付けであるとともに、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 Japan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、会計監査人と定期及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。

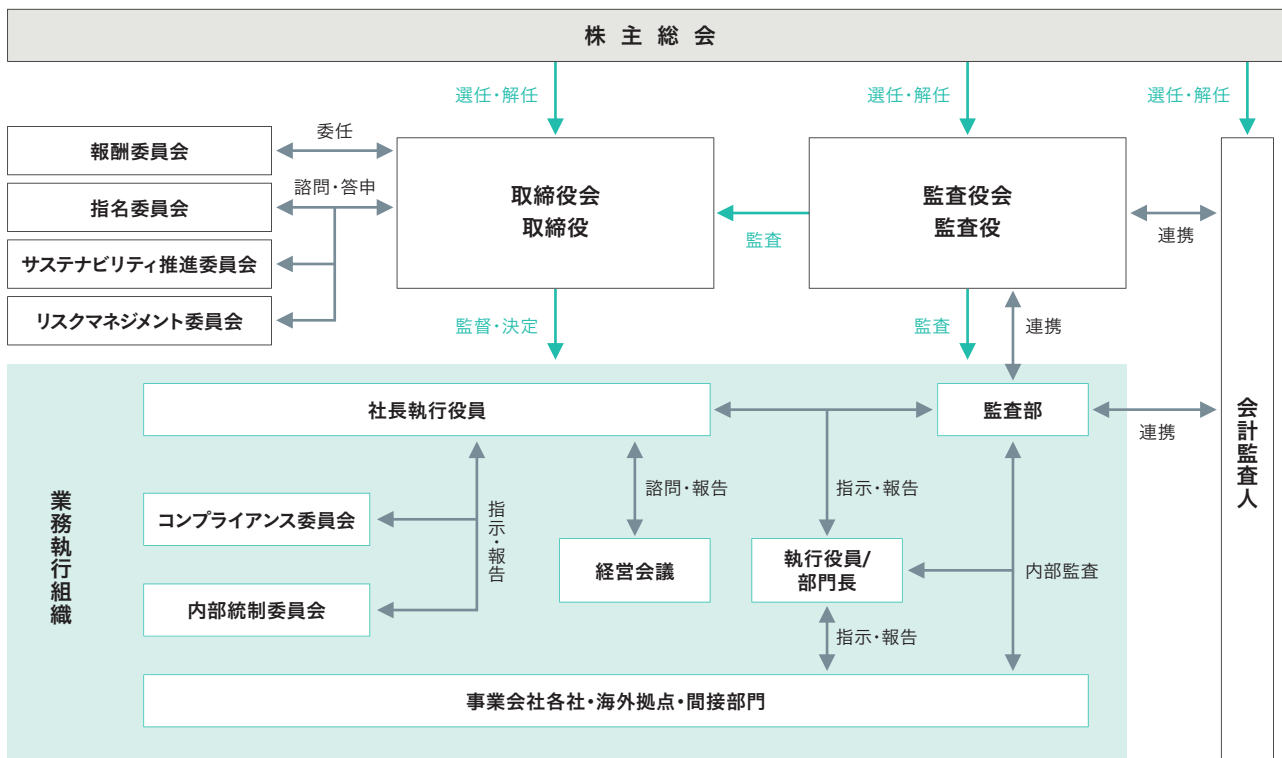
指名委員会

指名委員会は、取締役会の諮問機関として、取締役・監査役の選解任基準の答申、並びに取締役会が承認した取締役・監査役の選任・解任及び代表取締役の選任・解職に係る基準に基づいた取締役、代表取締役及び監査役の個別の人事案の原案を審議し、決定しております。

報酬委員会

報酬委員会は、取締役会からの委任により、役員報酬に関する基本方針、及び株主総会における報酬決議に従い、取締役報酬規程及び役員報酬基準に基づいた取締役の個人別の報酬案を審議し、決定しております。

コーポレート・ガバナンス体制の概要



取締役会・監査役会の実効性評価

当社は、取締役会と監査役会それぞれで毎年実効性評価を行っており、取締役会は取締役全員、監査役会は監査役全員の合議により、実効性向上に向けての改善課題を検討しております。

評価結果の概要につきましては、右記をご参照ください。

当社取締役会の実効性に関する評価結果の概要について

<https://www.bell24.co.jp/ja/uploads/BoardEffectiveness.pdf>



当社監査役会の実効性に関する評価結果の概要について

<https://www.bell24.co.jp/ja/uploads/SupervisoryBoardEffectiveness.pdf>



内部統制システム

当社は、会社法及び会社法施行規則に基づき「内部統制システム構築の基本方針」を策定し、業務の適正を確保するための体制を整備しています。

また、内部統制委員会を設置し、内部統制システム上の課題を定期的に検討しています。

内部統制システム構築の基本方針

<https://www.bell24.co.jp/ja/company/governance/internalcontrol/>



コンプライアンス

方針・基本的な考え方

当社はサステナビリティ推進基本方針において「各国の法令を遵守し、国際規範を尊重し、世界各国・地域の文化、伝統、慣習の理解に努め、公正かつ誠実な企業活動を展開します」と謳っています。社会の一員としての基本的な責務を果たすとともに、成長によってその範囲を広げていくことで、より多くの豊かさを社会へ還元する努力を常に行っています。

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

の実現にも注力しています。

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

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

ベルシステム24グループ行動規範

ベルシステム24グループ行動規範は、当社グループの全ての役員及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を定めたものです。

<https://www.bell24.co.jp/ja/company/governance/kihan/>



推進体制・システム

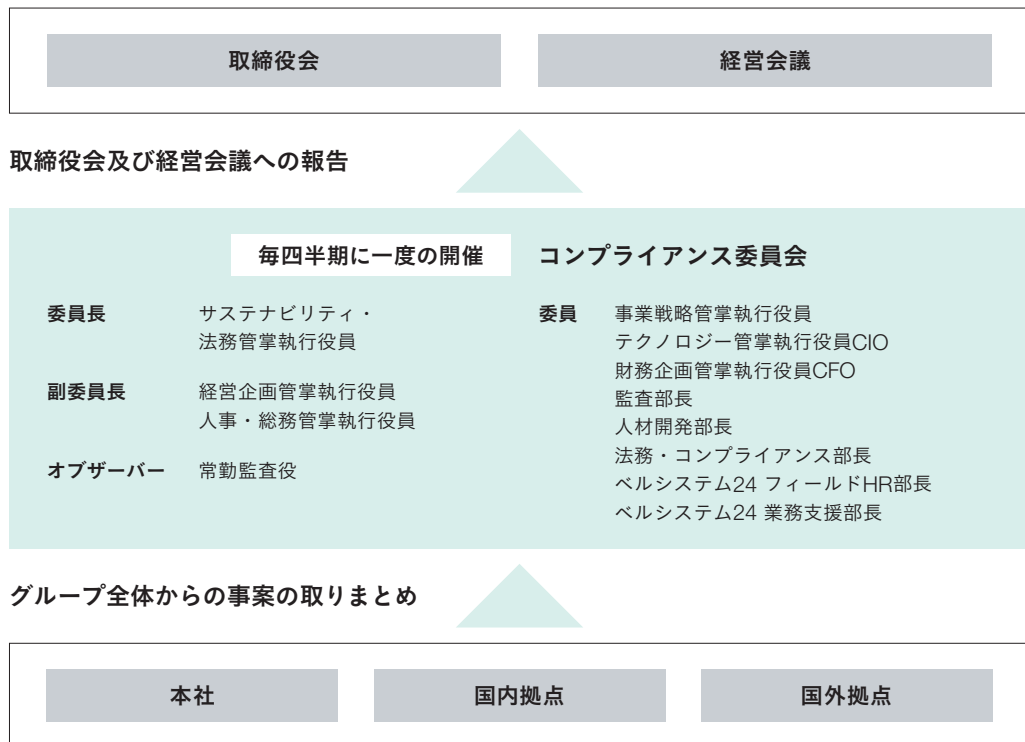
コンプライアンス推進体制

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

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

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

推進体制図



内部通報制度及び苦情処理制度

当社は2017年に内部通報制度運用規程を定めて、企業倫理ホットライン、ハラスメント相談デスクの2つの窓口を設けており、グループの全ての役職員／契約社員／派遣社員／臨時社員（アルバイト）及び退職済元社員、常駐の委託先社員が利用できます。（→P.31 人権に関する内部通報制度）

内部通報制度及び苦情処理報告制度に寄せられる情報は、機密情報として取り扱っています。

通報件数の推移

	2022年	2023年	2024年
内部通報及び苦情通報(件)	117	111	119
ハラスメント(件)	233	202	172
合計(件)	350	313	291

取り組み

コンプライアンス目標の設定

コンプライアンスが網羅的に重視・徹底されるべきであることは言うまでもありませんが、その中でも事業進捗や社会情勢等に鑑み、より重要視するポイントがあります。当社グループはそうした観点から、每期コンプライアンスリスクについて検討し、それらに対して適切なマネジメントを実施しています。

コンプライアンス委員会の活動

コンプライアンスの徹底のためには、PDCAサイクルを回し続けることが肝要です。当社グループのコンプライアンス委員会では、每期設定された「コンプライアンス目標」

に対する具体的取り組み項目を明確にして項目ごとに分科会を設置、実態調査～分析～対応策の実施検討を通じ、全社規模でコンプライアンスに取り組んでいます。

コンプライアンス月間の制定

定常的な重視事項を徹底するためには、メリハリをつける工夫も大切です。当社グループでは毎年7月を「コンプライアンス月間」と定め、全従業員がコンプライアンスの重要性を改めて認識し、風化させない活動を展開しています。管理職以上に対する研修会を実施して問題意識の向上と啓蒙を図ることをはじめ、当該期間において全社員のコンプライアンス研修受講を義務付けています。

コンプライアンス研修の実施

コンプライアンス月間以降に入社した社員に対しても、入社時の必須研修として、全社員にコンプライアンス研修受講を義務付けています。

コンプライアンスガイドブックの作成・配布

コミュニケーターまで含めて、当社グループで就業する上で最低限必要なコンプライアンスに関する知識／意識を体系的に習得し高めるために、『行動規範ガイドブック』を作成し、全従業員が常時閲覧できるよう電子化しています。

コンプライアンス関連の教育・研修及び啓発活動

	研修名	頻度／形式	対象
教育・研修	外部弁護士によるコンプライアンスセミナー	年1回	正社員
	コンプライアンス事案説明会	2年1回	正社員
	倫理規程・コンプライアンス研修	e-learning	全社員(契約社員、派遣社員を含む)
	インサイダー取引研修	e-learning	正社員
	人権研修	随時	全社員(契約社員、派遣社員を含む)
啓発活動	倫理規程ガイドブック配布及び動画配信(行動規範ガイドブック)	オンライン	全社員(契約社員、派遣社員を含む)

贈収賄・腐敗の防止に関する考え方

当社グループは、「ベルシステム24グループ行動規範」に「公正、透明、自由な競争と適正な取引」及び「政治、行政との関係」を明記し、その実行を表明しております。

近年、日本をはじめ世界各国で贈収賄・腐敗防止規制(不正競争防止法、米国海外腐敗行為防止法、英国贈収賄法等)が強化される中、事業を行う各国・各地域における贈収賄防止法令等を遵守し、透明性のある誠実な行動をすることを推し進めるために贈収賄・腐敗の防止に

関する基本方針を定めています。

本方針に定めた行動指針を通じて、全サプライヤーを含めたサプライチェーン全体における贈収賄及び腐敗の防止に努めます。

贈収賄・腐敗の防止に関する基本方針
<https://www.bell24.co.jp/ja/company/governance/antibriberybasicpolicy/>



リスクマネジメント

方針・基本的な考え方

当社は、グループ横断的に様々なリスクを把握し、発生頻度と想定影響度等のリスク特性を評価し、統合的に管理することを基本的な方針としています。その中で、特に当社の財務状況や社会的信用等へ大きな影響を与える重要なリスクを特定し、連結ベースで管理・対策を行っています。

リスク管理体制

当社では、取締役会の諮問機関である「リスクマネジメント委員会」がグループ全体のリスクの管理と対応方針の決定を行います。委員会は決定内容を取締役会に付議し、取締役会が最終的な方針を議決します。また、取締役会は「リスク管理規程」を制定し、それに従ってCRO（最高リスク責任者）を配置し、CROが統括するリスクマネジメント部が規程の主管部署となり、具体的なリスクマネジメントをグループ全体で横断的に行っています。

人材リスク、戦略リスク、情報リスク、サステナビリティリスク、ガバナンスリスク、コンプライアンスリスクの6つのリスクカテゴリを定め、各カテゴリの中でさらに具体的なリスク項目を定めています。カテゴリ中で最も不確実性の影響が大きいと想定される、人材リスク、戦略リスク、情報リスク、サステナビリティリスクの4カテゴリを「トップリスク」と定義し、それぞれに担当の管掌役員を「リスク・オーナー」として配置しています。また、リスクマネジメント委員会において毎年、各リスク項目の再評価と選定、そしてトップリスクの抽出が行われています。

現場の事業部門は、それぞれの活動の中で各種施策を立案する際にリスクを含めた検討を行い、担当領域におけ

るリスク管理に責任を持ちます。また、コーポレートの各担当部署は全社視点で事業部門と対策を講じるとともに、グループ全体のリスクを統括するリスクマネジメント部と共同で原因や傾向の把握、対応策の導入等を行います。

リスク管理体制の有効性については、定期的にレビューを実施し、取締役会に報告しています。

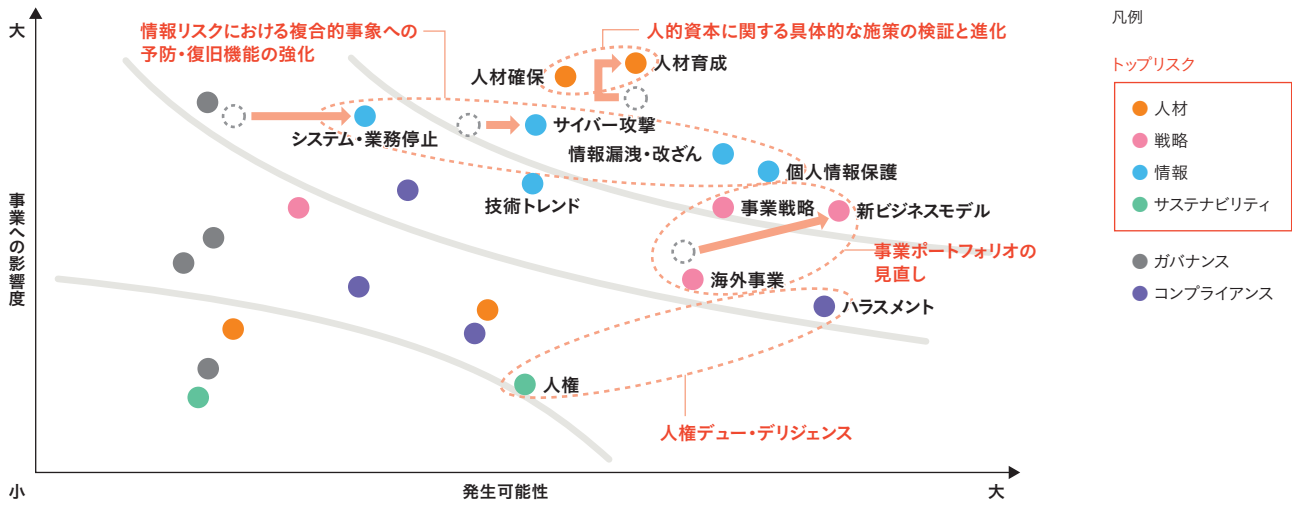
サステナビリティを推進していくため、人権・気候変動・労働安全等のサステナビリティ関連リスクに関しては、年1回以上の頻度で開催されるサステナビリティ推進委員会においてリスクの把握、対応方針の検討、施策の立案及び管理体制の浸透について検討が行われ、取締役会への報告が行われています。また、CSO（最高サステナビリティ責任者）はCROへ報告を行い、同時に、CSOが統括するサステナビリティ推進部が、CROが統括するリスクマネジメント部と連携してリスクの具体的な把握や対応を行っています。

グループ全体のリスク管理の観点から、子会社等からの報告体制を整備するとともに、各子会社等が洗い出した事業に関連するリスクとその対策状況の定期的なチェックを実施しています。

2024年度リスクマネジメント委員会

	第1回	第2回
メンバー	委員長: リスクマネジメント担当常務執行役員 CIO・CTO・CSO・CCO・CISO・CPO・CRO 委員: 社長執行役員CEO 経営企画・事業戦略担当常務執行役員 財務・総務担当執行役員CFO	委員長: リスクマネジメント担当常務執行役員 CIO・CTO・CSO・CCO・CISO・CPO・CRO 委員: 社長執行役員CEO 経営企画・事業戦略担当常務執行役員 財務・総務担当執行役員CFO 社長執行役員付理事
主な議案	<ul style="list-style-type: none"> ベトナム子会社で発生したセキュリティ事案への対応 	<ul style="list-style-type: none"> リスクの再評価とリスクマップの更新 情報・人材・戦略リスク領域への対応

当社のリスクマップ



当社のリスク一覧

カテゴリ	リスク	リスク内容
人材	人材確保	事業成長に必要な人材の確保が困難になることによる事業の縮小・停滞(高齢化等)
	人材育成	人材育成の不足/エンゲージメント低下(人的資本への投資や教育の体系化の不足等)
	労務(トラブル)	労務トラブル/労働条件合意の不足/賃金支払いに関する係争等
	労務(労災)	労働災害/労働安全衛生の整備不足等
戦略	事業戦略	ビジネスモデル転換あるいは競争優位性強化への遅れ、目標・進捗に関する監督不足等
	投資・提携	期待収益(資本コスト)の回収不能による損失、パートナーとのアライアンスの不足等
	海外事業	進出国・地域のカントリーリスク(政治・経済・法的)/展開の遅れ/投資の回収
	新ビジネスモデル	同業他社及び他業界参入による新しいビジネスモデルの出現による売上減少等
	競争激化と劣後	低価格化/収益悪化/特定顧客・市場への集中・分散による競争力喪失や売上低下等
情報	情報漏洩・改ざん	事業に関わる情報資産の滅失・毀損・外部漏洩・改ざん等
	個人情報保護	個人情報・個人情報以外の情報・プライバシーに関する情報への取り組み
	サイバー攻撃	攻撃によるシステム・業務の中断・停止/情報資産の滅失・毀損・外部漏洩
	システム・業務停止	システム不具合・設備老朽化等によるシステム・業務の停止
	技術トレンド	次世代技術の研究開発の遅れ/新サービス導入遅延
サステナビリティ	気候変動	国内外拠点における事業運営・サプライチェーンへの影響(大雨・洪水・労働時間)/コスト
	人権	人権侵害(事業プロセス全般における人権.採用、労働条件・労働環境)
ガバナンス	経営管理	収益/株主・ステークホルダー/開示・IRの管理等
	財務	信用(取引先)/資金調達(金利)/流動性/資産減損/財務報告等
	品質事故	業務・管理体制不備等
	レピュテーション	内部統制・リスク管理・事業継続性・サステナビリティ等に関する市場からの信頼低下
	自然災害	本社・拠点の事業機能への影響(中断)
	委託先管理	派遣会社等のサードパーティ管理(人材供給力・信用力・コンプライアンス)
コンプライアンス	法令・制度変更	法令・制度の強化と対応コストの増大(人権・環境等)
	コンダクトリスク	法令違反・訴訟に加え、ステークホルダーが期待する行動や結果に反する行為*
	ハラスメント	パワハラ/セクハラ/カスタマーハラスメント等のハラスメント全般
	法務(情報活用)	対話データやそれに紐づく業務情報等、当社固有情報の活用に関する法規制の強化

* 基準例：企業理念・行動規範・社会規範・商慣習・市場慣行・倫理・ESG・SDGs

当社のトップリスクとリスク・オーナー

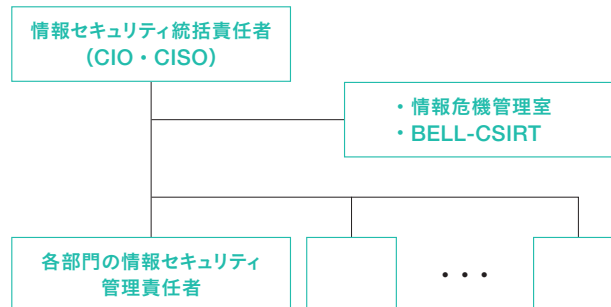
トップリスク	リスク・オーナー	管掌業務
人材リスク	呉 岳彦 取締役常務執行役員	人事、事業統括
戦略リスク	辻 豊久 取締役常務執行役員	経営企画・事業戦略、ソリューション推進、広報
情報リスク	景山 紳介 常務執行役員	サステナビリティ (CSO)、法務・コンプライアンス (CISO)、リスクマネジメント (CRO)

リスク担当組織と担当リスク

リスク担当組織	担当リスク (合計26)
人材開発部	人材確保リスク、人材育成リスク、労務(トラブル)リスク、労務(労災)リスク
経営企画部/事業戦略部	事業戦略リスク、投資・提携リスク、新ビジネスモデルリスク、競争激化・劣後リスク、自然災害リスク
CIO管掌	情報漏洩・改ざんリスク、個人情報保護リスク、サイバー攻撃リスク、システム・業務停止リスク、技術トレンドリスク
サステナビリティ推進部	人権リスク、気候変動リスク
事業開発部	海外事業リスク
事業管理部	経営管理リスク、品質事故リスク、委託先管理リスク(サードパーティリスク)
財務統括部	財務リスク
IR室	レピュテーションリスク
法務・コンプライアンス部	法令・制度変更リスク、コンダクトリスク、ハラスメントリスク、法務(情報活用)リスク

情報リスクマネジメント

当社では、情報の取扱いリスクに関し、「情報セキュリティ方針」を制定し、全ての役職員が情報の適切な取扱い・管理・保護・維持すべく努めています。また、行動規範を示し、高い情報セキュリティレベルを確保することにより、経営活動に必要な情報の適切な管理を実現するために、全ての役員と社員を対象に「情報管理基本規程」を定めています。具体的には、情報管理リスクマネジメント、個人情報保護・管理、文書管理、ITセキュリティに関する規則や基準を定め、個人情報や機密情報の漏えい防止に努めています。



個人情報保護

当社は、行動規範に基づいて、業務に携わる全ての組織と個人が守るべき個人情報と特定個人情報の保護に関する方針を定め、情報の保護・管理を徹底し、法規制の遵守及び、プライバシーを含めたパーソナルデータ全体の保護を確実に実行しています。

個人情報保護の詳細について
<https://www.bell24.co.jp/ja/csr/privacy/>



サイバーセキュリティ

当社は、サイバー攻撃によるインシデント発生時における迅速な対応を実現するために、最高情報責任者 (CIO) の配下に専門組織として Computer Security Incident Response Team (CSIRT) として「BELL-CSIRT」部門を設置しています。

具体的な取り組み

- SOC (Security Operation Center) による24時間監視及び、CSIRT (Computer Security Incident Response Team) の体制を導入
- 標的型メール攻撃に対する全社員向け対策訓練を年に2回実施
- サイバーセキュリティに関する従業員のリテラシー向上と意識醸成のためのコミュニケーションの強化(「セキュリティニュース」等)
- イン트라ネット上に「サイバーセキュリティポータル」を公開し、サイバーセキュリティに関する最近の動向や事例を発信

事業継続マネジメント（BCP）

当社は、グループ全体に対して、大地震等の自然災害、感染症の蔓延、テロ等の事件、大事故、サイバー攻撃やセキュリティインシデント等、事業の中断をもたらす可能性があるあらゆる発生事象について、重要な事業を中断させない、または中断しても可能な限り短い期間で復旧させるための基本的な方針を定義した「危機管理計画（事業継続計画ガイドライン）」を制定しています。

当社の事業継続活動における基本方針は次のとおりとしています。

1. 従業員とその家族の生命及び健康上の安全を最優先で確保する
2. 事業継続及び早期の業務復旧を行うことにより、社内外の利害関係者からの信頼を確保する
3. 企業存続・雇用継続に取り組むことで、地域経済活力の維持に貢献する
4. 地域と顧客の復旧・復興へ向け、積極的な支援を実施する

大規模災害時において、事業継続計画の発動から全面復旧に至るまでを以下の4つのフェーズに分け、それぞれの指揮命令者・対応事項を定めた計画を策定しています。

1.警戒体制

2.非常体制：BCP発動

3.非常体制：業務回復

4.非常体制解除：BCP解除

具体的な取り組み

- 従業員（派遣社員を含む）を対象に安否確認システムを導入しています。毎年、一斉訓練を実施し、全社に回答状況を共有することで、意識の向上とシステムの利用促進を図っています。
- 災害時に帰宅または支援物資到着までの期間に安心して過ごせるよう、各拠点の座席数に応じた配布基準にしたがって備蓄品・防災用品の配備を行っています。

アドバイザーメッセージ

ベルシステム24の サステナビリティの取り組み

LRQAサステナビリティ株式会社
代表取締役 富田 秀実



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

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

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

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

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

略歴

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

参加イニシアティブ

国連グローバル・コンパクト(UNGC)



UNGCは、国連と民間が手を結び、健全なグローバル社会を築くための世界最大のサステナビリティ イニシアティブです。UNGCに署名する企業・団体は、人権の保護、不当な労働の排除、環境への対応、そして腐敗の防止に関わる10の原則に賛同する企業トップ自らのコミットメントのもとに、その実現に向けて努力を継続しています。当社は、2022年8月に署名いたしました。

世界自然保護基金ジャパン (WWFジャパン)



世界自然保護基金(WWF)は、100カ国以上で活動している環境保全団体で、1961年に設立されました。人と自然が調和して生きられる未来をめざして、失われつつある生物多様性の豊かさの回復や、地球温暖化防止などの活動を行なっています。当社は、2022年6月にWWFの国際的ネットワークであるWWFジャパンの法人会員に入会いたしました。

CDP



CDPIは、気候変動など環境分野に取り組む国際NGOであり、企業の環境情報開示におけるグローバルスタンダードとして全世界で広く認知されています。当社は2022年度より気候変動の質問書に回答しております。

Business for Marriage Equality



「Business for Marriage Equality」は、日本国内の婚姻の平等(同性婚の法制化)を推進するキャンペーンです。日本で活動する3つの非営利団体である「一般社団法人 Marriage For All Japan (MFAJ)」、「NPO法人 LGBTとアライのための法律家ネットワーク(LLAN)」、「認定NPO法人 虹色ダイバーシティ」が共同で運営しています。当社は、2021年8月に賛同いたしました。

女性のエンパワーメント原則 (WEPs)

In support of



WEPsは、企業がジェンダー平等を経営の核に位置付け、自主的に取り組むための行動原則です。持続可能で包摂的な経済成長に不可欠であるジェンダー平等を達成すると同時に、企業の経済的・社会的価値を高めることを目指し、国連グローバル・コンパクトと国連女性機関によって2013年に策定されました。当社は、2022年9月に署名いたしました。

気候関連財務情報開示タスクフォース (TCFD)



TCFDは、G20の要請を受け、金融安定理事会(FSB)により気候関連の情報開示及び金融機関の対応をどのように行うかを検討するため設立されました。2017年6月に最終報告書を公表し、企業等に対して気候変動関連リスク及び機会に関する項目について開示することを推奨しています。当社は、2022年3月に賛同いたしました。

日本気候リーダーズ・パートナーシップ



日本気候リーダーズ・パートナーシップ(JCLP)は、脱炭素社会の実現には産業界が健全な危機感を持ち、積極的な行動を開始すべきであるという認識の下、2009年に設立された日本独自の企業グループです。当社は2024年11月に準会員として加盟しました。

気候変動イニシアティブ (Japan Climate Initiative (JCI))



気候変動イニシアティブ(JCI)は、パリ協定が求める脱炭素社会の実現に向けて積極的に取り組みを進める日本の非政府アクターのネットワークです。このネットワークには「脱炭素化を目指す世界の最前線に日本から参加する」という宣言に賛同する企業や自治体、団体、NGOが集まっています。当社は、2024年9月に賛同いたしました。

Sport in Life コンソーシアム



Sport in Lifeコンソーシアムは、多くの方にスポーツを楽しんでいただける社会を目指し、スポーツが一人ひとりの生活の一部となる「Sport in Life」の理念に賛同する民間企業、団体、地方公共団体等で構成されたコンソーシアムです。当社は、2023年11月に加盟いたしました。

社会からの評価

FTSE Blossom Japan Index・FTSE Blossom Japan Sector Relative Index

FTSE Blossom Japan Index Seriesは、環境・社会・ガバナンス (ESG) の対応に優れた企業のパフォーマンスを測定するために設計されたもので、金融商品の組成ツールやリサーチ、参照基準、ベンチマークとして広く利用されているものです。FTSE Blossom Japan Index 及びFTSE Blossom Japan Sector Relative Indexは、ESG統合型指数として年金積立金管理運用独立行政法人 (GPIF) のESG投資銘柄選定に活用されています。当社は2023年12月からFTSE Blossom Japan Indexの構成銘柄に、また2022年3月からFTSE Blossom Japan Sector Relative Indexの構成銘柄に選定されております。



FTSE Blossom Japan Index



FTSE Blossom Japan Sector Relative Index

MSCI日本株ESGセレクト・リーダーズ指数

MSCI日本株ESGセレクト・リーダーズ指数はMSCIのESGリサーチに基づいて構築されたESG総合型指数です。各業種においてESG評価が相対的に高い企業で構成されており、年金積立金管理運用独立行政法人 (GPIF) のESG投資銘柄選定に活用されています。当社は2024年3月現在、同指数の構成銘柄に選定されております。MSCI ESG格付けは、環境、社会、ガバナンスのリスクと機会をどの程度適切に管理しているか同業他社と比較し、調査、分析し、「AAAからCCC」の7段階で格付けするものです。2024年5月現在、「A」評価を獲得しております。



2024 CONSTITUENT MSCI日本株 ESGセレクト・リーダーズ指数

ISS ESG Corporate Rating



ISS ESG Corporate Ratingは議決権行使助言会社であるISSの責任投資部門であるISS ESGが環境、社会、ガバナンス (ESG) の観点で評価し、各業界で高い評価を受けた企業を「Prime」として認定するものです。当社は2024年4月現在、同Ratingにおいて「Prime」に認定されております。

Science Based Targets initiative (SBTi)



SBTiは、パリ協定が定める目標に科学的に整合する温室効果ガスの排出削減目標「Science Based Targets (SBT)」を認定する国際的イニシアティブであり、世界自然保護基金 (WWF)、CDP、世界資源研究所 (WRI)、国連グローバル・コンパクトの4団体が共同で設立しました。当社は、2023年12月に認定を取得しました。

社会からの評価

CDP



CDPは2000年に英国で発足した非営利団体(NPO)で、各国投資家等の支援を受けて運営されており、民間企業を対象とした気候変動や水資源管理の調査を実施し、その結果を公表しています。2023年度「CDP気候変動」に対して回答を行い、当社は「B」の評価を受けました。

Morningstar Japan ex-REIT Gender Diversity Tilt Index



「GenDi J」は独立系大手投資調査会社である米国Morningstar社がEquileap社のデータと評価手法を活用し、ジェンダー・ダイバーシティ・ポリシーが文化として浸透している企業、及び、ジェンダーに関係なく従業員に対し平等な機会を約束している企業に重点を置いたインデックスです。当社は2023年12月現在、同指数のGroup2に選定されております。

D&I AWARD



ダイバーシティ&インクルージョン(以下、D&I)に関する研修・コンサルティング、ダイバーシティ採用支援等を手がける株式会社JobRainbowが実施する、企業のD&Iの取り組みを評価する『D&I Award』において、最高評価である「BEST WORKPLACE」に3年連続で認定されました。また、認定企業の中でもダイバーシティスコアが高く、ロールモデルになるような取り組みを行っている企業に贈られる「D&Iアワード賞(大企業部門)」を併せて受賞しております。

くるみん



くるみんは、次世代育成支援対策推進法に基づき、従業員の子育てを支援する行動計画を策定し、その実績が認められた企業が、厚生労働大臣より認定される制度です。当社は、くるみん認定企業の中でも、さらに高い水準の取り組みを行っている子育てサポート企業として、2019年から「プラチナくるみん」に認定されております。

S&P/JPX



S&P/JPXカーボン・エフィシエント指数は、S&Pダウ・ジョーンズ・インデックスと日本取引所グループが共同開発したものであり、国内株式を対象としています。炭素効率性や環境側面での情報開示に優れた企業を選別して構築されており、当社は2024年9月現在、同指数に選定されております。

J-Win Diversity Award



「J-Winダイバーシティ・アワード」は、NPO法人J-Win(ジェイウイン)が主催し、内閣府や厚生労働省などが後援しており、ダイバーシティ&インクルージョンを推進している先進企業を表彰するものです。当社は「2023 J-Winダイバーシティ・アワード」において、最上位のクラスである「アドバンス部門」の「大賞」を受賞しております。

えるぼし



えるぼしは、「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律(女性活躍推進法)」に基づいて届出を行った企業のうち、一定の基準を満たし、取り組みの実施状況等が優良な企業を認定する制度です。当社は、評価5項目全ての基準を満たす、「えるぼし(3段階)」に2018年から認定されております。

なでしこ銘柄



なでしこ銘柄は、経済産業省と東京証券取引所が共同で女性活躍推進に優れた上場企業を選定するものです。この取り組みは、投資家の選定企業への投資促進により、各社の女性活躍推進を加速させることを狙いとしています。当社は2019年に選定されております。

PRIDE指標



PRIDE指標は、任意団体work with Prideが策定した、職場におけるLGBTQなどのセクシュアル・マイノリティへの取り組みの評価指標です。当社は、2019年から6年連続で、全ての指標を満たす企業として「ゴールド賞」を受賞しております。

安全衛生優良企業(ホワイトマーク)



2025年3月～2028年3月

安全衛生優良企業は、労働者の安全や健康を確保するための対策に積極的に取り組み、高い安全衛生水準を維持・改善している企業として、厚生労働省が認定する制度です。認定は、過去3年間に労働安全衛生関連の重大な法令違反がないなどの基本事項に加え、安全衛生に関して幅広い分野で積極的な取り組みが求められます。当社は、2025年に認定されております。

健康経営優良法人認定制度



健康経営優良法人認定制度とは、地域の健康課題に即した取り組みや日本健康会議が進める健康増進の取り組みをもとに、特に優良な健康経営を実践している大企業や中小企業等の法人を顕彰する制度です。当社は、大規模法人部門に2023年より3年連続で認定されております。

人的資本経営品質2024(シルバー)



「人的資本経営品質」は、一般社団法人HRテクノロジーコンソーシアム、HR総研(ProFuture株式会社)、MS&ADインターリスク総研株式会社、一般社団法人人的資本と企業価値向上研究会が共同で実施した「人的資本調査2024」に回答した206社の中から、人的資本経営への取り組み水準が高い企業を選定したものです。当社は、上位30位以内に入り、2025年2月に「人的資本経営品質2024(シルバー)」を受賞しております。

ホワイト企業認定



ホワイト企業認定は、一般財団法人日本次世代企業普及機構が、ホワイト化に向けて企業が取り組むべき70設問を7指標にわけて評価し認定する制度です。当社は2024年に認定初年度の最高位である「ゴールド」を取得しております。

スポーツエールカンパニー



スポーツエールカンパニーは、スポーツ庁が、従業員の健康増進のためにスポーツの実施に向けた積極的な取り組みを行っている企業を認定する制度です。当社は2024年から2年連続で認定されております。

東洋経済「CSR企業ランキング」



東洋経済新報社「CSR企業ランキング」はCSRと財務の両面から「信頼される会社」を総合評価するランキングです。CSR分野の人材活用、環境、企業統治、社会性の4つの分野に財務を加えた総合点で評価されています。当社は2019年より本調査に協力し、積極的な情報開示を行っております。(2025年:416位)

財務ハイライト

	2015年度	2016年度	2017年度
会計年度			
売上収益(百万円)	102,540	108,916	115,618
売上総利益(百万円)	20,196	19,723	22,014
販売費及び一般管理費(百万円)	△10,539	△11,346	△12,666
営業利益(百万円)	8,884	8,172	9,319
親会社の所有者に帰属する当期利益(百万円)	5,031	4,304	5,604
会計年度末			
資産合計(百万円)	137,847	139,471	142,437
資本合計(百万円)	37,677	41,333	44,851
親会社の所有者に帰属する持分(百万円)	37,677	40,238	43,479
ネット有利子負債*1(百万円)	73,124	72,596	71,088
キャッシュ・フロー			
営業活動によるキャッシュ・フロー(百万円)	△4,260	6,791	8,948
投資活動によるキャッシュ・フロー(百万円)	△2,633	△3,114	△4,508
財務活動によるキャッシュ・フロー(百万円)	3,936	△5,396	△4,734
フリー・キャッシュ・フロー(百万円)	△6,893	3,677	4,440
現金及び現金同等物の期末残高(百万円)	7,334	5,618	5,324
1株当たり情報			
基本的1株当たり当期利益(円)	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
1株当たり親会社所有者帰属持分(円)	515.34	549.62	590.61
1株当たり配当金(円)	18.00	36.00	36.00
配当性向(%)	25.4	61.2	47.1
財務指標			
売上収益営業利益率(%)	8.7	7.5	8.1
ROE(%)	15.6	11.0	13.4
ROA(%)	3.6	3.1	3.9
親会社所有者帰属持分比率(%)	27.3	28.9	30.5
Net D/Eレシオ*2(倍)	1.94	1.80	1.63
株価収益率(倍)	14.0	15.8	19.8

*1 ネット有利子負債=有利子負債-現金及び預金

*2 Net D/Eレシオ=ネット有利子負債/親会社の所有者に帰属する持分

2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
121,113	126,663	135,735	146,479	156,054	148,717	143,607
23,635	24,996	27,441	30,257	31,962	27,139	25,412
△13,369	△13,754	△14,930	△16,571	△17,231	△16,598	△16,182
8,580	11,105	11,799	13,234	14,917	11,479	11,587
5,397	7,006	7,252	8,943	9,330	7,545	8,003
139,739	168,508	172,888	178,312	176,250	175,465	174,413
46,492	49,537	53,510	59,489	64,911	67,739	70,837
45,737	49,168	53,113	58,986	64,224	66,730	70,160
65,015	60,411	57,624	53,256	47,823	49,021	47,054
11,981	16,717	14,886	16,278	18,172	13,587	17,391
△2,483	△3,213	△3,177	△2,431	△1,803	△3,097	△3,693
△8,759	△11,799	△13,955	△13,181	△15,583	△10,286	△13,897
9,498	13,504	11,709	13,847	16,369	10,490	13,698
5,971	7,767	5,518	6,196	6,998	7,213	6,992
73.37	95.29	98.64	121.65	126.82	102.61	108.81
72.82	94.57	97.92	120.77	126.00	102.05	108.12
622.14	668.77	722.69	801.91	873.05	907.54	953.69
36.00	42.00	42.00	54.00	60.00	60.00	60.00
49.1	44.1	42.6	44.4	47.3	58.5	55.1
7.1	8.8	8.7	9.0	9.6	7.7	8.1
12.1	14.8	14.2	16.0	15.1	11.5	11.7
3.9	4.2	4.2	5.0	5.3	4.3	4.6
32.7	29.2	30.7	33.1	36.4	38.0	40.2
1.42	1.23	1.09	0.90	0.75	0.73	0.67
20.0	13.5	17.4	11.0	11.4	16.6	11.7

連結財務諸表

連結財政状態計算書

(単位：百万円)

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
資産					
流動資産					
現金及び現金同等物	5,518	6,196	6,998	7,213	6,992
営業債権	19,644	21,181	21,232	19,195	19,006
その他の短期金融資産	240	289	944	185	163
その他の流動資産	979	1,143	1,499	1,704	1,881
流動資産合計	26,381	28,809	30,673	28,297	28,042
非流動資産					
有形固定資産	37,284	40,067	37,007	35,828	31,563
のれん	95,396	94,900	94,900	96,772	94,651
無形資産	2,710	2,064	1,668	2,869	2,830
持分法で会計処理されている投資	1,839	2,641	2,181	1,688	6,558
その他の長期金融資産	6,577	6,940	6,509	6,989	7,339
繰延税金資産	2,605	2,806	2,985	2,722	3,174
その他の非流動資産	96	85	327	300	256
非流動資産合計	146,507	149,503	145,577	147,168	146,371
資産合計	172,888	178,312	176,250	175,465	174,413
負債及び資本					
負債					
流動負債					
営業債務	6,141	6,691	7,634	5,531	5,634
借入金	20,235	37,481	16,600	23,000	30,799
その他の短期金融負債	5,549	6,095	5,375	6,439	6,031
未払法人所得税	2,506	2,222	2,775	967	1,834
未払従業員給付	10,424	12,005	11,473	11,042	10,813
引当金	165	-	-	45	65
その他の流動負債	3,932	2,909	2,381	1,575	2,237
流動負債合計	48,952	67,403	46,238	48,599	57,413
非流動負債					
長期借入金	42,907	21,971	38,221	33,234	23,247
その他の長期金融負債	25,113	26,569	23,624	21,846	18,429
長期未払従業員給付	513	652	715	712	962
引当金	1,813	2,211	2,520	3,095	3,303
繰延税金負債	76	8	-	211	187
その他の非流動負債	4	9	21	29	35
非流動負債合計	70,426	51,420	65,101	59,127	46,163
負債合計	119,378	118,823	111,339	107,726	103,576
資本					
資本金	27,049	27,079	27,079	27,097	27,097
資本剰余金	3,448	3,478	1,268	△3,826	△8,058
利益剰余金	23,148	28,783	35,837	43,382	51,385
自己株式	△297	△297	△285	△378	△312
その他の資本の構成要素	△235	△57	325	455	48
親会社の所有者に帰属する持分合計	53,113	58,986	64,224	66,730	70,160
非支配持分	397	503	687	1,009	677
資本合計	53,510	59,489	64,911	67,739	70,837
負債及び資本合計	172,888	178,312	176,250	175,465	174,413

連結損益計算書

(単位：百万円)

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
売上収益	135,735	146,479	156,054	148,717	143,607
売上原価	△108,294	△116,222	△124,092	△121,578	△118,195
売上総利益	27,441	30,257	31,962	27,139	25,412
販売費及び一般管理費	△14,930	△16,571	△17,231	△16,598	△16,182
その他の収益	223	304	262	1,054	3,988
その他の費用	△935	△756	△76	△116	△1,631
営業利益	11,799	13,234	14,917	11,479	11,587
持分法による投資損益	109	808	△297	142	177
金融収益	79	50	94	40	47
金融費用	△682	△629	△557	△436	△579
税引前利益	11,305	13,463	14,157	11,225	11,232
法人所得税費用	△3,957	△4,325	△4,571	△3,357	△2,968
当期利益	7,348	9,138	9,586	7,868	8,264
帰属：					
親会社の所有者	7,252	8,943	9,330	7,545	8,003
非支配持分	96	195	256	323	261
当期利益	7,348	9,138	9,586	7,868	8,264
1株当たり利益					(単位：円)
基本的1株当たり当期利益	98.64	121.65	126.82	102.61	108.81
希薄化後1株当たり当期利益	97.92	120.77	126.00	102.05	108.12

連結包括利益計算書

(単位：百万円)

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
当期利益	7,348	9,138	9,586	7,868	8,264
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)	△69	98	182	△61	△234
持分法によるその他の包括利益	—	—	△24	28	△143
合計	△69	98	158	△33	△377
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	4	10	12	198	△93
持分法によるその他の包括利益	△90	65	132	△15	72
合計	△86	75	144	183	△21
その他の包括利益合計(税引後)	△155	173	302	150	△398
当期包括利益	7,193	9,311	9,888	8,018	7,866
帰属：					
親会社の所有者	7,097	9,116	9,632	7,679	7,613
非支配持分	96	195	256	339	253
当期包括利益	7,193	9,311	9,888	8,018	7,866

連結財務諸表

連結キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
営業活動によるキャッシュ・フロー					
税引前利益	11,305	13,463	14,157	11,225	11,232
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	6,749	7,291	7,719	8,458	8,919
無形資産の償却費	1,037	951	731	713	637
減損損失	854	496	—	—	1,567
段階取得に係る差損益(△は益)	—	—	—	△838	—
固定資産の除売却損益(△は益)	70	208	49	93	23
子会社の支配喪失に伴う利益	—	—	—	—	△3,539
子会社株式売却損益(△は益)	—	—	—	—	△221
持分法による投資損益(△は益)	△109	△808	297	△142	△177
金融収益	△79	△50	△94	△40	△47
金融費用	682	629	557	436	579
営業債権の増減額(△は増加)	△1,677	△1,537	△50	2,577	162
営業債務の増減額(△は減少)	214	487	721	△2,166	322
未払消費税の増減額(△は減少)	△8	△970	△448	△743	972
その他	1,041	1,472	△972	△779	△321
小計	20,079	21,632	22,667	18,794	20,108
利息及び配当金の受取額	138	127	399	145	196
利息の支払額	△549	△567	△475	△410	△513
法人所得税の支払額	△5,056	△4,914	△4,419	△4,942	△2,400
法人所得税の還付額	274	—	—	—	—
営業活動からの正味キャッシュ・フロー	14,886	16,278	18,172	13,587	17,391
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	△1,695	△1,654	△1,408	△1,379	△1,147
無形資産の取得による支出	△440	△418	△363	△817	△531
持分法投資の取得による支出	△294	—	—	—	—
連結の範囲の変更を伴う子会社株式の取得による収入	—	—	—	64	—
連結の範囲の変更を伴う子会社株式の取得による支出	—	—	—	△274	△417
連結の範囲の変更を伴う子会社株式の売却による支出	—	—	—	—	△780
有価証券の取得による支出	△50	△106	△531	△651	△700
有価証券の売却による収入	0	26	1,440	—	—
エスクロー口座への振替による支出	—	—	△717	—	—
敷金及び保証金の差入による支出	△789	△542	△253	△102	△102
敷金及び保証金の回収による収入	42	257	49	117	271
資産除去債務の履行による支出	—	△139	—	△67	△287
政府補助金による収入	1	—	—	—	—
その他	48	145	△20	12	0
投資活動からの正味キャッシュ・フロー	△3,177	△2,431	△1,803	△3,097	△3,693
財務活動によるキャッシュ・フロー					
短期借入金増減額(△は減少)	△2,200	△800	5,100	4,400	1,625
長期借入れによる収入	—	12,000	24,000	4,000	5,000
長期借入金の返済による支出	△2,936	△14,936	△33,781	△7,043	△9,000
配当金の支払額	△3,088	△3,308	△4,414	△4,412	△4,413
非支配持分への配当金の支払額	△68	△89	△170	△232	△231
非支配持分からの払込による収入	—	—	98	—	—
リース負債の返済による支出	△5,583	△6,092	△6,421	△6,911	△6,911
株式の発行による収入	24	44	—	26	—
自己株式の売却による収入	6	—	5	13	33
自己株式の取得による支出	△110	—	—	△127	△0
財務活動からの正味キャッシュ・フロー	△13,955	△13,181	△15,583	△10,286	△13,897
現金及び現金同等物に係る換算差額	△3	12	16	11	△22
現金及び現金同等物の正味増減額(△は減少)	△2,249	678	802	215	△221
現金及び現金同等物の期首残高	7,767	5,518	6,196	6,998	7,213
現金及び現金同等物の期末残高	5,518	6,196	6,998	7,213	6,992

非財務ハイライト

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
グループ連結従業員数(人)	9,791	10,461	10,920	11,654	11,340
グループ連結臨時従業員数(人)* ¹	19,082	21,357	21,209	23,076	21,903
平均年齢* ²	45歳8カ月	45歳9カ月	45歳11カ月	46歳4カ月	47歳3カ月
平均勤続年数(年)* ²	7.7	9.2	9.2	10.6	12.0
平均月間残業時間(時間)	12.8	12.8	13.2	11.6	10.6
年次有給休暇取得率(%)	84.2	89.5	91.3	95.2	91.3
自己都合退職率(%)* ²	8.0	5.3	7.5	9.3	12.5
女性従業員比率(%)* ³	73.8	73.3	73.2	73.3	73.3
管理職の女性比率(%)	15.8	17.5	18.9	21.2	22.5
役員の女性比率(%)	9.1	9.1	8.7	18.2	18.2
女性の育児休業取得率(%)	100	95.2	100	100	100
男性の育児休業取得率(%)	70.3	52.4	71.8	60.0	72.2
育児休業からの復職率(%)	100	100	98.2	98.4	93.2
介護休業取得人数(人)	0	0	2	2	2
障がい者従業員数(人)* ⁴	497	517	599	698	713
障がい者雇用率(%)* ⁴	2.65	2.70	2.85	3.17	3.35
65歳以上雇用人数(人)* ³	670	840	1,020	1,161	1,384
定年退職後の再雇用率(%)	100	100	100	100	100
正社員の階層別研修受講実績(人)	—	804	874	704	444
契約社員の階層別研修受講実績(人)	—	1,445	1,292	1,762	1,223
GHG排出量 Scope1(t-CO ₂)* ⁵	96	82	69	61	73
GHG排出量 Scope2(t-CO ₂)* ⁵	10,665	11,009	7,287	7,355	6,836
GHG排出量 Scope3(t-CO ₂)* ⁵	29,018	28,381	35,429	32,664	27,876
電力使用量(MWh)* ⁵	20,424	21,314	21,768	22,367	21,240
内訳					
非再生可能エネルギー(MWh)* ⁵	20,424	21,314	13,773	12,794	11,791
再生可能エネルギー(MWh)* ⁵	—	—	7,995	9,573	9,449

※ ベルシステム24ホールディングス及び連結子会社ベルシステム24の合算値

*1 有期労働契約雇用者の年間の平均人員数

*2 ベルシステム24ホールディングス及び主要な連結子会社ベルシステム24の合算値から有期労働契約雇用者、役員、当社グループ外への出向者、台湾支店を除く

*3 ベルシステム24ホールディングス及び主要な連結子会社ベルシステム24の合算値から役員、当社グループ外への出向者を除く

*4 各年度3月1日時点のベルシステム24ホールディングス、ベルシステム24(台湾除く)、ベル・ソレイユ及びCTCファーストコンタクトの合算値

*5 2020年度から2022年度まではベルシステム24ホールディングス及び連結子会社ベルシステム24の合算値、2023年度よりグループ連結の合算値

E(環境)、S(社会+人材活用)、G(ガバナンス)に関する詳細なデータ及び第三者検証は当社ウェブサイトをご参照ください
<https://www.bell24.co.jp/ja/csr/verification/>



第三者検証

グループ企業



株式会社ベルシステム24ホールディングス
BELLSYSTEM24 HOLDINGS, INC.



株式会社ベルシステム24

連結子会社

持分 100.0%

- CRM事業のグループ中核会社



株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

連結子会社

持分 51.0%

- 2025年に有料多チャンネル放送「スカパー！」のカスタマーセンター運営会社に出資して連結子会社化
- カスタマーセンターに関わるコンサルティング及び教育関連も展開



Horizon One株式会社

連結子会社

持分 51.0%

- 2022年にレイヤーズ・コンサルティングとの合併会社として設立
- 人事・経理の領域でBPOサービス、各種コンサルティング、人材活躍支援サービスを展開



株式会社シンカー

連結子会社

持分 70.0%

- 2023年に出資して連結子会社化
- データマーケティング事業にてシナジー展開
- データアナリスト、エンジニアによるAIソリューション開発も実施



株式会社ベル・ソレイユ

連結子会社

持分 100.0%

- 障がい者の雇用推進を目的とした特例子会社
- 事務・清掃作業に加え、オフィスカフェ運営、チョコレート製造、さらにはLED菜園にも取り組む

海外



海外・連結子会社

持分 100.0%

鈴華股份有限公司 (BELLSYSTEM24 TAIWAN, Inc.)

- 2024年に台湾現地法人を設立
- 台湾でのCRMソリューションに関するアウトソーシングサービス／EC構築・運営代行／広告・プロモーション／SNSマーケティング／オフライン・ダイレクトプロモーションを展開



海外・連結子会社

持分 80.0%

BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc.

- 2023年にベトナムのコンタクトセンター大手Hoa Sao社に追加出資して連結子会社化
- ベトナム国内クライアント向けのカスタマーサポートのほか、日本との時差を活用した日本語マルチリンガルオフショアサービス、チャット対応などを展開

持分法適用会社



海外・持分法適用会社

持分 49.9%

True Touch Co., Ltd.

- 2020年にタイの通信サービス大手True Corporation Public Co., Ltd.のコンタクトセンター事業に出資
- 通信以外にも、公共、航空、外食など、様々な分野で業務を受託



Challenging Tomorrow's Changes

持分法適用会社

持分 48.0%

CTCファーストコンタクト株式会社

- 2017年にCTCグループのBPOサービス子会社に出資、2025年に株式を一部売却
- ITサービスデスクや、IT関連のバックオフィスを中心とした事業を展開



株式会社TBネクストコミュニケーションズ

持分法適用会社

持分 49.0%

- 2020年にTOPPANと合併会社として設立
- 両社のリソースを融合させ、バックオフィスとコンタクトセンターのアウトソーシングビジネスを展開
- 様々な企業のDX(デジタルトランスフォーメーション) 推進を支援する次世代BPOサービスを提供

拠点体制

株式会社ベルシステム24

国内拠点※ **35** 拠点
 ブース数 **18,100** 席

その他子会社・関連会社

国内拠点 **15** 拠点

※拠点は、受託業務を行うオフィスで、本社等の間接業務を行うオフィスを除きます

SC：ソリューションセンター
 SO：スモールオフィス

九州エリア

ベルシステム24 6 拠点

- 福岡第1SC
- 福岡第2SC
- 福岡第3SC
- 福岡第4SC
- 福岡第5SC
- 福岡第6SC

その他 4 拠点

- Horizon One
- 熊本九品寺BPOセンター
- 熊本上通BPOセンター
- 熊本白川BPOセンター
- TBネクストコミュニケーションズ
- 福岡赤坂センター

北陸エリア

ベルシステム24 1 拠点

- 金沢SC

中国エリア

ベルシステム24 3 拠点

- 広島第1SC
- 広島第3SC
- 松江SC

四国エリア

ベルシステム24 1 拠点

- 高松SC

沖縄エリア

ベルシステム24 4 拠点

- 沖縄第1SC
- 沖縄第2SC
- 豊崎SC
- 登川SC

その他 1 拠点

- スカパー・カスタマーリレーションズ
- 沖縄センター

北海道エリア

ベルシステム24 6 拠点

- 札幌第1SC
- 札幌第2SC
- 札幌第3SC
- 札幌第4SC
- 札幌第5SC
- 旭川SC

その他 3 拠点

- スカパー・カスタマーリレーションズ
- 札幌センター
- 札幌Rezoセンター
- CTCファーストコンタクト
- 札幌オフィス

東北エリア

ベルシステム24 2 拠点

- 仙台第1SC
- 仙台第2SC

首都圏エリア

ベルシステム24 8 拠点

- さいたまSC
- 池袋第1SC
- 池袋第3SC
- 文京SC
- 中野SC
- 川崎SC
- みなとみらいSC
- 港北SO

その他 4 拠点

- スカパー・カスタマーリレーションズ
- 目黒センター
- みなとみらいセンター
- TBネクストコミュニケーションズ
- 池袋センター
- 本所センター

中部エリア

ベルシステム24 1 拠点

- 名古屋SC

関西エリア

ベルシステム24 3 拠点

- 大阪第1SC
- 大阪第2SC
- 神戸SC

その他 3 拠点

- CTCファーストコンタクト
- 大阪オフィス
- 梅田オフィス
- 神戸オフィス

会社情報

(2025年2月28日現在)

会社概要

商号	株式会社ベルシステム24ホールディングス BELLSYSTEM 24 HOLDINGS, INC.
本社所在地	東京都港区虎ノ門四丁目1番1号 神谷町トラストタワー6階
資本金	270億円
従業員数※	33,243名（連結）

※連結従業員数には、無期契約社員及び有期契約社員（平均人員数）を含みます。

株式情報

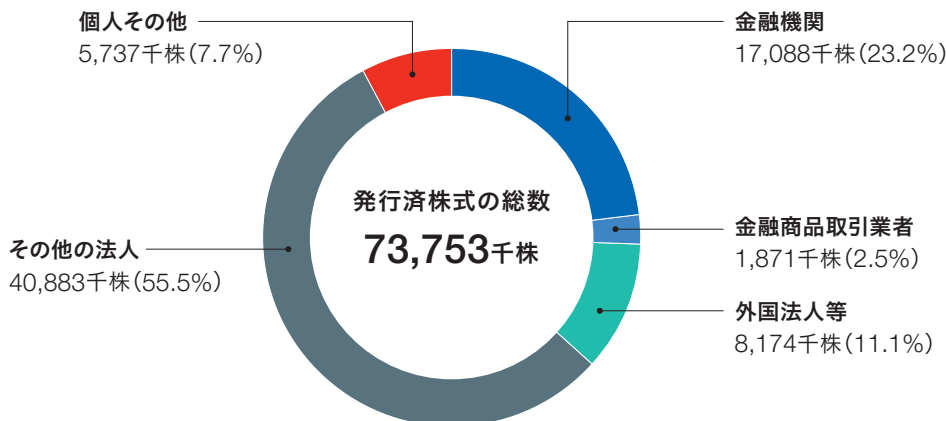
上場証券取引所	東京証券取引所プライム市場
証券コード	6183
事業年度	3月1日～翌年2月末日
発行可能株式総数	280,000,000株
発行済株式の総数	73,753,310株
単元株主総数	12,302名
配当基準日	2月末日、8月31日
株主名簿管理人	三菱UFJ信託銀行株式会社

大株主の状況

株主名	所有株式数(千株)	持株比率(%)
伊藤忠商事株式会社	30,030	40.72
TOPPAN株式会社	10,570	14.33
株式会社日本カストディ銀行(信託口)	9,433	12.79
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	5,557	7.54
THE NOMURA TRUST AND BANKING CO., LTD. AS THE TRUSTEE OF REPURCHASE AGREEMENT MOTHER FUND	937	1.27
JP JPMSE LUX RE BARCLAYS CAPITAL SEC LTD EQ CO	832	1.13
JPモルガン証券株式会社	731	0.99
MSIP CLIENT SECURITIES	724	0.98
ベルシステム24グループ従業員持株会	432	0.59
日本証券金融株式会社	370	0.50

株主構成

※単元未満株式は個人その他に含む



ホームページのご案内

業績の内容につきましては、当社ウェブサイトをご活用ください。

IR情報ページでは、最新の業績・財務情報を掲載しております。またその他にも、IRニュースやIRライブラリーなど、様々な情報をご提供しております。

ベルシステム24ホールディングス IR

検索

<https://www.bell24.co.jp/ja/ir/index.html>

統合報告書に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム24ホールディングス
IR室 ir@bell24.co.jp

