

株主優待のご案内

今年度対象の株主様

平成27年9月30日および
平成28年3月31日の

当社株主名簿上において、
同一株主番号での継続保有を確認できた株主様
(100株以上保有)に、魚沼産コシヒカリ2kg
を贈呈いたします (11月下旬の送付を予定)。

株主優待制度

優待基準日	毎年3月31日
保有株式数	100株以上
保有期間	継続して3年以上 (※1)
優待品	魚沼産コシヒカリ 4Kg



- (※1) 平成27年3月31日現在の当社株主名簿を計算の起点とし、優待基準日(毎年3月31日)において、同一株主番号で3月31日および9月30日の当社株主名簿に連続7回以上記載または記録された株主様を対象と致します。
なお、平成27年9月30日の当社株主名簿に記載または記録された100株以上保有の株主様を対象に、その後の継続保有を条件に(※2)、平成28年～平成30年の各3月31日を基準日として、魚沼産コシヒカリ2kgを贈呈いたします。なお、その後、3年以上の保有が確認できた場合は、上記の制度に移行します。
- (※2) 平成27年9月末以降、毎年3月31日および9月30日の当社株主名簿上において、同一株主番号での継続保有が確認できた場合です。

Reliable Relation

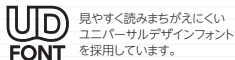


りらいあコミュニケーションズ株式会社

経営企画部
東京都渋谷区代々木2-2-1
小田急サザンタワー16F 〒151-8583
Tel.03-5351-7200 Fax.03-5351-3300
<http://www.relia-group.com>

Relia, Inc.

Corporate Planning Div.
Odakyu Southern Tower 16F
2-2-1, Yoyogi, Shibuya-ku,
Tokyo 151-8583
Tel. +81-3-5351-7200
Fax. +81-3-5351-3300



2016
The 29th

第29期



株主の皆様には、平素より格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。ご報告に先立ち、先の平成28年熊本地震により被災されました皆様に対しまして、こころよりお見舞い申し上げます。

|| 2016年3月期を終えて

当年度は「中期経営計画2020」の初年度に当たり、当社グループは同計画の実現に向け、具体的行動計画である「事業戦略2018」に基づく年度計画を着実に推進いたしました。年度を通して既存事業の拡大基調が続いたほか、年度後半では制度改革に伴う需要を獲得することができました。

その結果、当連結会計年度の連結売上高は81,500百万円、営業利益は4,621百万円、経常利益は4,685百万円、親会社株主に帰属する当期純利益は3,101百万円となり、いずれも期首予想並びに前年度実績を上回る結果を残すことができました。

We offer our deepest sympathies to the people affected by the 2016 Kumamoto Earthquakes from the bottom of our hearts.

|| Review of the Fiscal Year Ended March 31, 2016

The fiscal year ended March 31, 2016 is the first year of our Mid-term Management Plan for 2020. And to realize the Mid-term Management Plan, the Group steadily implemented the annual plan based on the concrete action plan of Business Strategy 2018. The upward trend of our existing business continued throughout the year and we also managed to capture demand associated with the change in the regulatory and institutional reform.

Results for the fiscal year ended March 31, 2016 included consolidated net sales of ¥81,500 million, operating income of ¥4,621 million, ordinary income of ¥4,685 million, and profit attributable to owners of the parent of ¥3,101 million. All of these figures exceeded our initial forecasts and the results for the previous year.

|| 中期経営計画の進捗状況

当年度は、ICT投資の一環としてコンタクトセンター基盤を刷新し、マルチチャネルやバックオフィス業務にも対応したクラウド型統合システムを導入、高度化するお客様ニーズや多様化する顧客接点に対応したサービスプラットフォームを整えました。

また、音声認識技術を活用した次世代型対話システム「りらいあボイスクラウド」サービスを開始するなど、ICTを活用した新たな顧客対応サービスのラインナップを強化しました。

昨年秋にはこれらのシステムを備えたフラッグシップとして新宿フロントプレイスセンターを開業、多様化するお客様のニーズに対応した拠点整備を進めております。

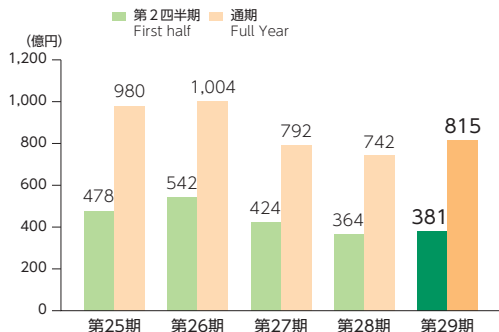
一方、人財面ではエリア正社員制度を導入し、200名規模まで拡大いたしました。今後も、当社のオペレーション業務の管理者として活躍が期待されるこうした人財を積極的に登用していく予定です。

中期経営計画の達成に向け、役員・社員一同邁進していく所存でございますので、株主の皆様の変わらぬご理解とご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2016年6月
代表取締役社長
中込 純

売上高推移【連結】

Net Sales (¥100 Million)



|| Progress of the Mid-term Management Plan

The Company renewed the contact center base as part of ICT investment and introduced a cloud-based integrated system suitable for multi-channel and back office operations. We have also introduced a service platform attuned to increasingly sophisticated customer needs and diversifying customer contact points.

In addition, the Company has strengthened the lineup of new customer relations services utilizing ICT, such as the launch of the Relia Voice Cloud service, which is a next-generation dialog system utilizing voice recognition technology.

In fall 2015, Shinjuku Front Place Center was opened as the flagship center equipped with these systems. The Company has been promoting deployment of sites responsive to diversifying customer needs.

With regard to human resources, the Company has introduced the regional full-time employment program, which now covers around 200 employees. In the future, the Company intends to vigorously promote personnel who are expected to demonstrate their capabilities as managers of the Company's operations.

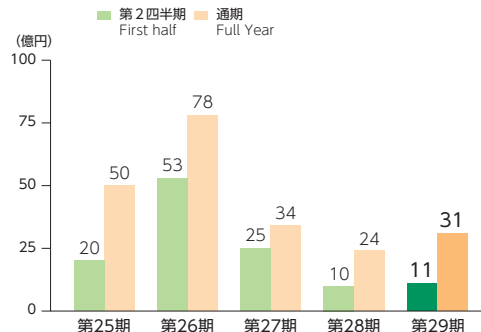
All officers and employees at Relia are making a concerted effort to achieve the Mid-term Management Plan. In these endeavors, I request our shareholders' continued understanding and support.

June 2016

Jun Nakagome
President
Relia, Inc.

親会社株主に帰属する当期（四半期）純利益【連結】

Profit attributable to owners of parent (¥100 Million)





心躍るみらいへ、信頼の環をつなげる。

Reliable Relation



りらいあコミュニケーションズ株式会社

Relia, Inc.

当社は2015年10月1日に商号変更いたしました。

社名の由来

社名「りらいあコミュニケーションズ」は、信頼の環 (Reliable Ring) をひろげること、すなわち、「お客さま、社内、働く者同士、並びにお客様企業を信頼の環で結ぶことで、人と社会の可能性をひろげ、支え、確かなものとしていくこと」を意味しています。

Origin of the Company's Name

Relia, Inc., the Company's name, refers to expanding the Reliable Ring; in other words, to expand, support and entrench the potential of people and society by connecting our customers, employees, colleagues and clients through our Reliable Ring.

シンボルマーク

2つの円弧の繋がり、新たな価値創造へ挑戦し、人と社会の可能性を拓き続ける開かれた環。私たち「りらいあグループ」のお客さまをはじめとするステークホルダーとの約束「Reliable Ring」を象徴するものです。「R」のフォルムが、私たち「りらいあグループ」の活き活きとした事業活動と、チャレンジブルな企業姿勢を表明しています。

Logo

The connection of the two arcs represents an open ring that takes up the challenge to create new values and continues to build on the potential of people and society. The logo symbolizes the promise (the Reliable Ring) that exists between the Relia Group and our customers and other stakeholders, while the "R" expresses the dynamic corporate attitude of the Relia Group and our challengeable corporate attitude.

コーポレートスローガン

『Reliable Relation』

“つなげる力”で、新しい価値をともに創る、リライアブル・リレーション企業グループを目指すという、りらいあグループの未来像と強い決意表明を集約しています。

Corporate Slogan

“Reliable Relation”

Our corporate slogan brings together the Group's future image and strong expression of determination to become a corporate group that is a Reliable Relation, supporting collaboration to create new values.

|| 多言語通訳サービスを開始

当社は、多言語対応の豊富な実績と人材を活用し、お客様企業に導入いただきやすい多言語通訳サービスを2016年4月より開始いたしました。

当社では、セブン銀行の「海外送金カスタマーセンター」をはじめとした多言語でのコンタクトセンターサービスを提供しております。

近年、訪日外国人観光客や外国人労働者の増加に伴い、多言語によるお客様対応ニーズが高まっていることから、多言語通訳サービスを開始したものです。

2016年4月より自治体、金融機関向けに7言語（※1）でサービスを開始しており、今後、対応言語を13言語（※2）に、また、サービス対象も拡大する予定です。

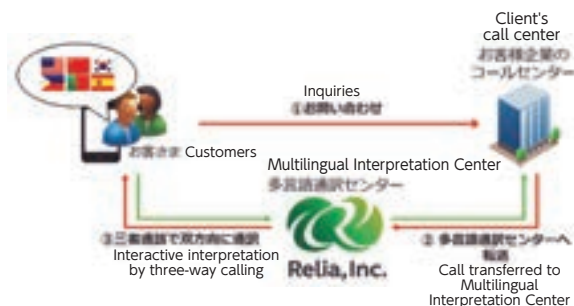
※1：日本語、英語、中国語、韓国語、タガログ語、ポルトガル語、スペイン語

※2：タイ語、ベトナム語、フランス語、イタリア語、ドイツ語、インドネシア語

当社では、今後もニーズが増加することが見込まれる多言語対応を強化してまいります。

<サービスイメージ>

お客様企業のコールセンターに着信した外国語でのお客様対応が必要なお問い合わせを当社の多言語通訳センターに転送し、三者通話により通訳サービスを提供



|| Launch of Multilingual Interpretation Service

The Company launched a multilingual interpretation service in April 2016, which is easy for our clients to adopt, based on our abundant track record of handling multilingual services and capitalizing on our human resources with multilingual capabilities.

The Company has been providing multilingual contact center services, including the Seven Bank's Customer Center for its International Money Transfer Service.

A multilingual interpretation service has also been launched out of the increasing need to respond to customers in multiple languages, given the recent rise in the number of foreign tourists and foreign workers in Japan.

Since April 2016 the service has been offered in seven languages (*1) to local governments and financial institutions. Plans call for an interpretation service in 6 more languages (*2), giving a total of 13, and expansion of the scope of the service.

*1: Japanese, English, Chinese, Korean, Tagalog, Portuguese, Spanish

*2: Thai, Vietnamese, French, Italian, German, Indonesian

The Company intends to strengthen the multilingual service as needs for the service are expected to increase.

<Service concept>

A call received by a client's call center that requires a response in a foreign language is transferred to the Company's Multilingual Interpretation Center, which offers interpretation service by three-way calling

|| りらいあグループのCSR

当社はステークホルダーの皆様の信頼にお応えするべく、CSR活動に積極的に取り組んでおります。本業を通じた雇用機会の創出、多様な働き方の提供、人材育成等の視点から社会の持続的な発展に貢献していきたいと考えています。

○人財活用（地方の雇用創出、活性化）

多数のスタッフによって成り立つ当社のビジネスの要は「人財」です。現在、全国30カ所のオペレーションセンターに、約2万人のスタッフが在籍しています。特に支社のある北海道、関西、沖縄では、全体の約4割という多くのスタッフが働いており、雇用創出に貢献しています。また、2015年に導入した新制度により1年間で約200名のエリア正社員が誕生し、地方の活性化を担いつつ活躍しています。

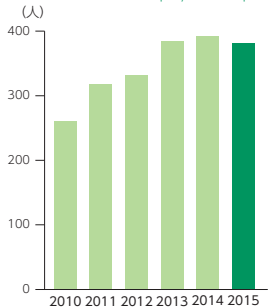
○障がい者雇用の推進

グループ会社の株式会社ビジネスプラスでは2015年6月現在で382.0人(*)が働いています。実雇用率は、3年連続で3.0%を超えており、高い水準となっています。2002年の設立以来、スタッフも指導するメンバーも共に成長し、少しずつできることを広げてきました。清掃業務やデータ入力業務、社内のカフェの運営の他、年末年始向けのカレンダーやはがきの作成もしています。昨年にはオフィス用椅子のクリーニング業務を始めるなど、新しいサービスにも積極的に取り組んでいるところです。

(*) 法定計算式によって算出、実雇用率3.32%

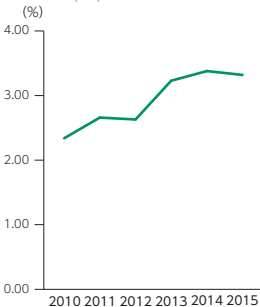
障がい者雇用数

Number of disabled employees (People)



実雇用率

Actual employment rate (%)



*障がい者雇用数は法定計算式によって算出された人数

*各数値は、各年6/1現在のもの

*The number of disabled employees calculated based on the statutory formula.

*Figures as of June 1 of each year

|| Relia Group's CSR

The Company is vigorously promoting CSR activities in order to fulfill the expectations of our stakeholders. Through employment opportunities in its business, flexible work styles, and human resources development, the Company is determined to contribute to the sustainable development of society.

Utilization of human resources (creation of employment in regions and vitalization)

Human resources are the key element of the Company's business, as it is comprised of a large staff. At present, around 20,000 people work at our 30 operation centers nationwide. About 40% of them are in the branch offices in Hokkaido, Kansai, and Okinawa, thereby contributing to creation of local employment. Within a year of the introduction of a new system in 2015, the number of regional full-time employees reached 200, and they are contributing to regional vitalization.

Promoting employment of people with disabilities

One of the Group's companies called Business Plus Inc. had 382.0 (*) employees as of June 2015. The Group's rate of employment of the disabled exceeded 3.0% for the third consecutive year, thus maintaining a high level. Since the establishment in 2002, both the employees and the staff who instruct them have improved their skills and expanded the scope of their work. Business Plus's activities include production of calendars and New Year cards in addition to cleaning, data entry, and operation of a café in the Company. It is also vigorously introducing new services, such as cleaning of office chairs, which was launched in 2015.

(*) The actual employment rate of the disabled was 3.32%, calculated based on the statutory formula.



ビジネスプラスのスタッフ



ビジネスプラス
オフィス用椅子のクリーニング業務

(Caption)

Staff of Business Plus
Business Plus's office chair cleaning service

Nature Conservation Activities

"Let's Create a Forest!" tree-planting initiative is being carried out in Hokkaido and Kansai. This creates opportunities for fruitful exchanges among the Group employees and their families through involvement in nature conservation. It is a great way to cultivate a sense of unity in the Group by working together in natural surroundings for the benefit of the natural environment.

(Caption)

Let's Create a Forest! (Kansai)

○自然保護活動

北海道や関西にて植栽体験活動「森をつくろう!」を実施しています。自然保護活動を通じて、りらいあグループ社員と家族の交流を図るイベントとなっており、自然の中での共同作業を進めることでグループ内の一体感を醸成する良い機会となっています。



森を作ろう! (関西)

財務諸表

Summary Financial Statements

連結貸借対照表

Consolidated Balance Sheets

(百万円未満切捨 Millions of yen)

	第28期 As of Mar. 31, 2015	第29期 As of Mar. 31, 2016	増減額 Amount of change
資産の部 Assets			
流動資産 Current assets	43,030	43,693	662
現金及び預金 Cash and deposits	19,184	10,743	△8,440
受取手形及び売掛金 Notes and accounts receivable-trade	9,491	13,326	3,834
たな卸資産 Inventories	1,191	1,257	66
預け金 Deposits paid	12,000	17,000	5,000
その他 Other	1,163	1,366	202
固定資産 Non-current assets	10,289	13,051	2,761
有形固定資産 Property, plant and equipment	1,590	2,210	620
無形固定資産 Intangible assets	646	672	26
投資その他の資産 Investments and other assets	8,053	10,167	2,113
資産合計 Total assets	53,320	56,744	3,424
負債の部 Liabilities			
流動負債 Current liabilities	9,757	11,301	1,543
固定負債 Non-current liabilities	865	1,242	376
負債合計 Total liabilities	10,623	12,543	1,920
純資産の部 Net assets			
株主資本 Shareholder's equity			
資本金 Capital stock	998	998	-
資本剰余金 Capital surplus	1,202	1,112	△89
利益剰余金 Retained earnings	41,032	42,135	1,103
自己株式 Treasury shares	△592	△592	△0
株主資本合計 Total shareholders' equity	42,640	43,654	1,013
その他の包括利益累計額 Accumulated other comprehensive income	16	547	531
非支配株主持分 Non-controlling interests	40	-	△40
純資産合計 Total net assets	42,697	44,201	1,503
負債純資産合計 Total liabilities and net assets	53,320	56,744	3,424

※スペースの都合上、「たな卸資産」は「仕掛品」と「貯蔵品」の合計額を記載しております。

連結損益計算書

Consolidated Statements of Income

(百万円未満切捨 Millions of yen)

	第28期 For the year ended Mar. 31, 2015	第29期 For the year ended Mar. 31, 2016	増減額 Amount of change
売上高 Net sales	74,235	81,500	7,265
売上原価 Cost of sales	63,593	69,359	5,765
売上総利益 Gross profit	10,641	12,141	1,499
販売費及び一般管理費 Selling, general and administrative expenses	6,972	7,519	547
営業利益 Operating income	3,669	4,621	951
営業外収益 Non-operating income	200	146	△53
営業外費用 Non-operating expenses	7	83	75
経常利益 Ordinary income	3,862	4,685	822
特別利益 Extraordinary income	25	26	1
税金等調整前当期純利益 Profit before income taxes	3,888	4,711	823
法人税等 Income taxes	1,451	1,620	168
当期純利益 Profit	2,436	3,091	654
非支配株主に帰属する当期純損失 (△) Loss attributable to non-controlling interests	△42	△10	32
親会社株主に帰属する当期純利益 Profit attributable to owners of parent	2,479	3,101	622

連結キャッシュ・フロー計算書

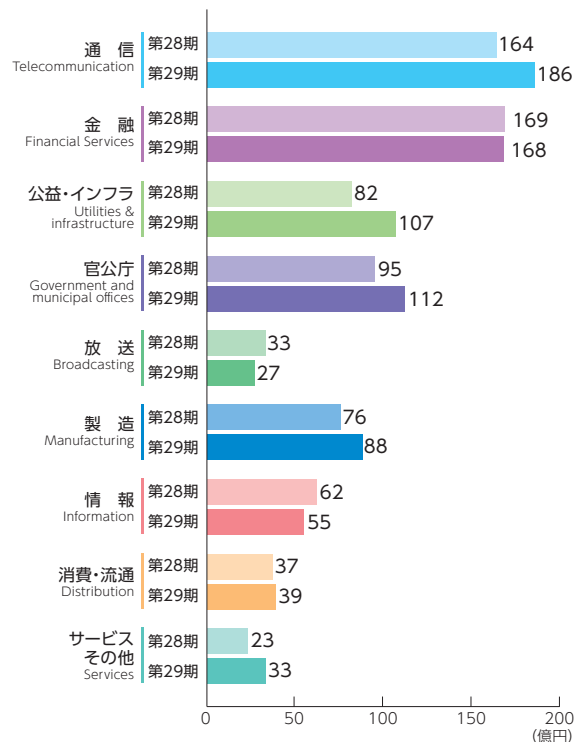
Consolidated Statement of Cash Flows

(百万円未満切捨 Millions of yen)

	第28期 For the year ended Mar. 31, 2015	第29期 For the year ended Mar. 31, 2016	増減額 Amount of change
営業活動によるキャッシュ・フロー Cash flows from operating activities			
税金等調整前当期純利益 Profit before income taxes	3,888	4,711	823
減価償却費 Depreciation	814	879	65
のれん償却額 Amortization of goodwill	48	37	△10
持分法による投資損益 (△は益) Share of (profit) loss of entities accounted for using equity method	△7	77	84
売上債権の増減額 Decrease (increase) in notes and accounts receivable-trade	△354	△3,816	△3,461
たな卸資産の増減額 Decrease (increase) in inventories	53	△66	△119
仕入債務の増減額 Increase (decrease) in notes and accounts payable-trade	132	584	452
未払金の増減額 (△は減少) Increase (decrease) in accounts payable-other	△333	615	948
その他 Other, net	1,532	△829	△2,362
小計 Subtotal	5,774	2,192	△3,581
利息及び配当金の受取額 Interest and dividends income received	58	42	△16
法人税等の支払額又は還付額 (△は支払) Income taxes (paid) refund	881	△1,644	△2,525
営業活動によるキャッシュ・フロー Net cash provided by (used in) operating activities	6,714	590	△6,123
投資活動によるキャッシュ・フロー Cash flows from investing activities			
有形固定資産の取得による支出 Purchase of property, plant and equipment	△242	△748	△506
無形固定資産の取得による支出 Purchase of intangible assets	△147	△305	△157
預け金の増減額 (△は増加) Net decrease (increase) in deposits paid	2,300	△6,000	△8,300
その他 Other, net	△800	△269	531
投資活動によるキャッシュ・フロー Net cash provided by (used in) investing activities	1,109	△7,323	△8,432
財務活動によるキャッシュ・フロー Cash flows from financing activities			
配当金の支払額 Cash dividends paid	△1,999	△2,001	△1
その他 Other, net	-	△107	△107
財務活動によるキャッシュ・フロー Net cash provided by (used in) financing activities	△1,999	△2,108	△108
現金及び現金同等物の増減額 (△は減少) Net increase (decrease) in cash and cash equivalents	5,823	△8,840	△14,664
現金及び現金同等物の期首残高 Cash and cash equivalents at beginning of period	15,361	21,184	5,823
現金及び現金同等物の期末残高 Cash and cash equivalents at end of period	21,184	12,343	△8,840

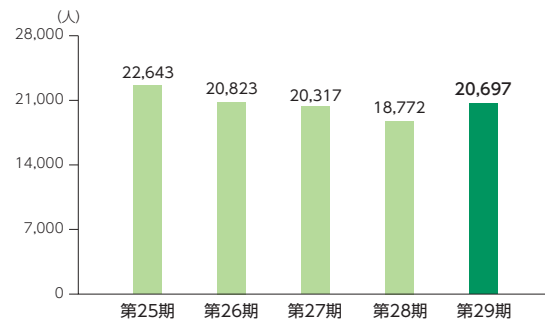
顧客業種別の状況【連結】

Consolidated Sales by Industry (#100 Million)



人員推移【連結】

Number of Employed Workers



株主構成／株式のご案内

Shareholder Information / Notice to Shareholders

株主構成

Shareholder Information

平成28年 3月31日現在
As of March 31, 2016

1. 発行可能株式総数	253,152,000株
2. 発行済株式の総数	69,503,040株
3. 株主数	13,941名

順位	株主名	所有株式数(千株)
1	三井物産株式会社	23,707
2	セントラル警備保障株式会社	6,193
3	日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	5,071
4	JP MORGAN CHASE BANK 385174	2,104
5	日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	1,755
6	日本生命保険相互会社	1,459
7	NORTHERN TRUST CO. (AVFC)RE-HCR00	1,453
8	日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社 (三井住友信託銀行退職給付信託口)	1,446
9	日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社 (三井住友信託銀行再信託分・株式会社三井住友銀行 退職給付信託口)	1,440
10	CBNY-GOVERNMENT OF NORWAY	1,425

株式のご案内

Notice to Shareholders

事業年度	毎年4月1日～翌年3月31日
定時株主総会	毎年6月中
基準日	定時株主総会 毎年3月31日 期末配当金 毎年3月31日 中間配当金 毎年9月30日 その他必要ある場合は予め公告する一定の日
単元株式数	100株
株主名簿管理人	東京都千代田区丸の内一丁目4番1号 三井住友信託銀行株式会社
郵便物送付先	〒168-0063 東京都杉並区和泉二丁目8番4号 三井住友信託銀行株式会社 証券代行部
(電話照会先)	電話 0120-782-031 (フリーダイヤル) 取次事務は三井住友信託銀行株式会社の本店、 全国各支店で行っております。
公告方法	電子公告。ただし、事故その他やむを得ない事由 によって電子公告による公告をすることができな い場合は、日本経済新聞に掲載いたします。

役員構成／事務所

Board of Directors and Auditors / Offices

役員構成

Board of Directors and Auditors

平成28年 6月24日現在
As of June 24, 2016

代表取締役社長 President	中込 純 Jun Nakagome
専務取締役 Senior Executive Managing Director	下村 芳弘 Yoshihiro Shimomura
取締役 Director	田中 誠一郎 Seichiro Tanaka
取締役 Director	江端 亘 Wataru Ebata
取締役 Director	麻布 秀徳 Hidenori Azabu
取締役 Director	野田 英紀 Hideki Noda
取締役 Director	岸上 順一 Junichi Kishigami
常勤監査役 Full-Time Auditor	宮田 泰平 Yasuhiro Miyata
監査役 Auditor	白川 保友 Yasutomu Shirakawa
監査役 Auditor	佐藤 彰紘 Akihiro Sato
監査役 Auditor	若狭 保弘 Yasuhiro Wakasa

事務所

Offices

平成28年 3月31日現在
As of March 31, 2016

