

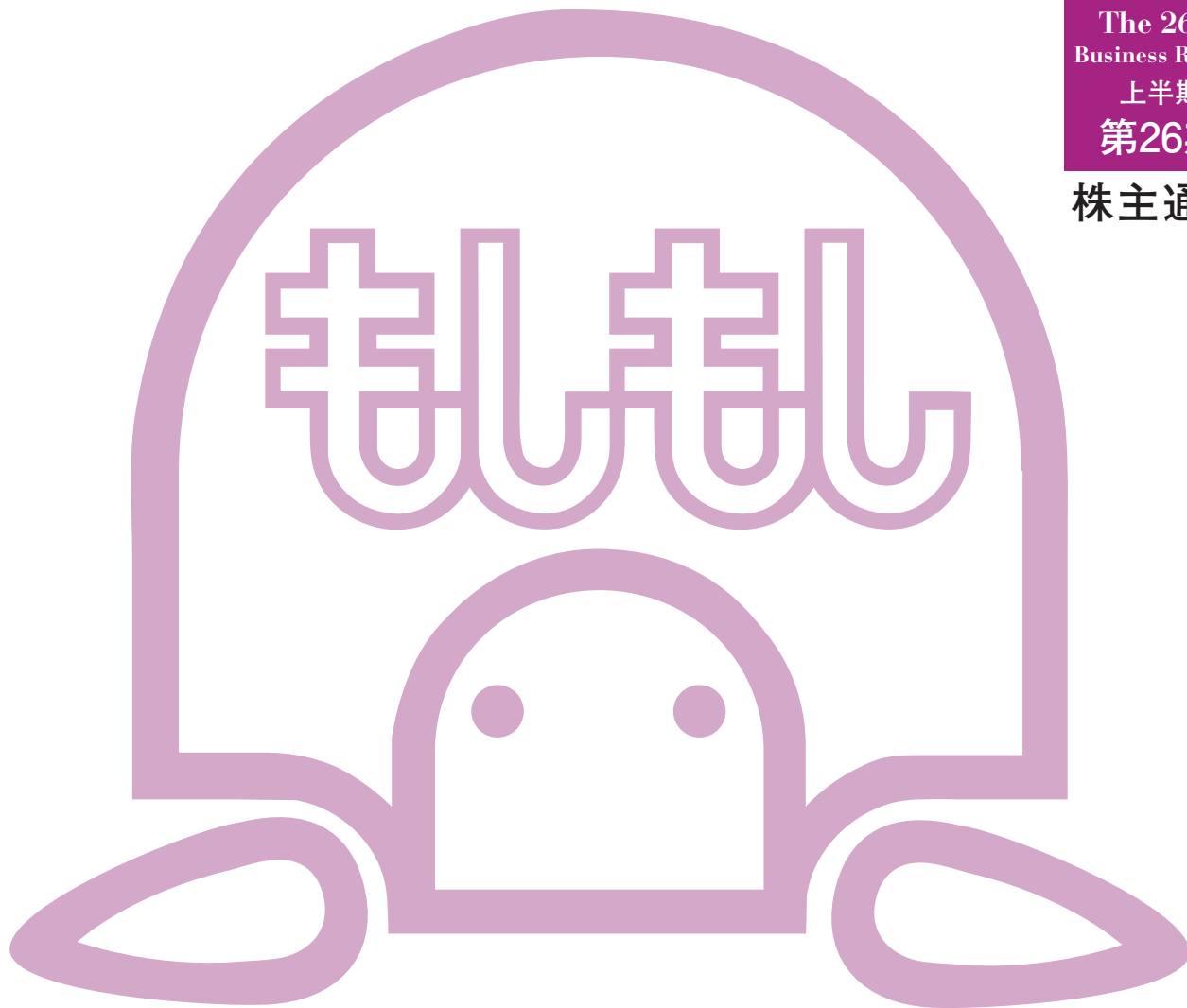
2012

The 26th  
Business Report

上半期

第26期

株主通信



株式会社   **Hotline**  
MOSHI MOSHI HOTLINE, INC.

〒151-8583 東京都渋谷区代々木2-2-1  
2-2-1 Yoyogi, Shibuya-ku, Tokyo 151-8583  
TEL: 03-5351-7200 FAX: 03-5351-3300  
<http://www.moshimoshi.co.jp>

経営企画部

Corporate  
Planning Div.

株式会社   **Hotline**  
MOSHI MOSHI HOTLINE, INC.



代表取締役社長 竹野秀昭  
Hideaki Takeno, President

謹啓

初冬の候、時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。さて、第26期第2四半期連結累計期間の終了に伴い、その事業成果を下記の通りご報告申し上げます。

当第2四半期連結累計期間（平成24年4月1日から平成24年9月30日までの6ヵ月間）におけるわが国経済は、欧州債務問題に端を発した世界経済の減速が続くなか、国内経済においても消費の増勢に一巡感が台頭していることを受けて、企業マインドは慎重化の様相を呈しました。

そのような経済環境のなか、当社グループが提供するBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）サービスにおきましても、民間企業向け需要は先行き不透明感の強まりを受けて、概ね横ばいでの推移となったものの、その一方で近年拡大を見せてきた一部官公庁向け業務が処理効率の改善による前倒し処理の影響も加わって一段の拡大を見せたほか、前期から期を跨いで受託している大型スポット業務も事前の想定を超える拡大を見せました。以上の結果、一部子会社の売上高が前年同期比で減少したものの、連結売上高は54,237百万円（前年同期比13.4%増）となりました。

また、利益面では、売上高の増加に伴う人員稼働率の改善要因に加え、通信向けアウトバウンド業務の黒字転換、成果報酬型業務において生産性の改善が続いたことなどを背景に、営業利益9,140百万円（同146.7%増）、経常利益9,190百万円（同143.4%増）、四半期純利益5,376百万円（同163.0%増）となりました。

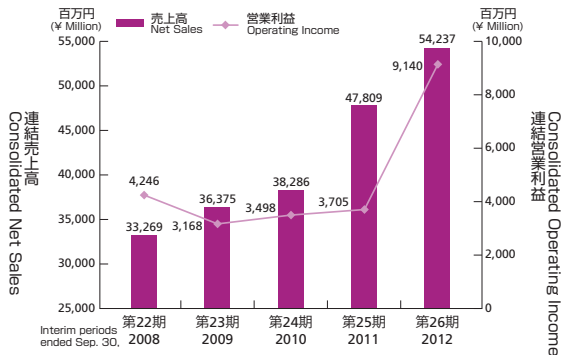
I am pleased to present this report on MOSHI MOSHI HOTLINE's consolidated business performance for the interim period of its 26th business year ending March 31, 2013.

During the interim period under review (the six months from April 1, 2012, to September 30, 2012), the world economy continued to be slow, undermined by the protracted European sovereign debt crisis. Meanwhile, business confidence weakened in Japan where the recent increase in consumption appears to have reached the end of its course.

In the corporate business process outsourcing (BPO) industry in which the Group is a leading contender, demand for services in the private sector was generally flat amid mounting uncertainty about the outlook of the Japanese economy. On the other hand, demand for services for parts of the government sector, which has been showing an upward trend in recent years, continued to expand, partly because projects were executed earlier than scheduled as a result of greater processing efficiency. In addition, the rise in sales derived from large-scale spot projects for which we received multiyear contracts exceeded expectations. As a result, despite the decrease in net sales of a few subsidiaries, consolidated net sales for the interim period under review amounted to ¥54,237 million, up 13.4% year on year.

With regard to profits, our manpower utilization rate improved and lead to an increase in sales. In addition, outbound services for the telecommunications industry returned to profitability and productivity of contingent-fee-based services continued to increase. As a result, operating income was ¥9,140 million, up 146.7% year on year, ordinary income was ¥9,190 million, up 143.4% year on year, and net income was ¥5,376 million, up 163.0% year on year.

第2四半期累計期間（上期）業績の推移  
Trends in Business Results for Consolidated Interim Periods



## 1. テレマーケティング事業

### ■インバウンドサービス

インバウンドサービスは、継続性業務においては新規受託分と既存減少分が拮抗するかたちとなりましたが、大型スポット業務では期を跨いで受託している公益向け業務が前年同期に受託していた放送向け業務の剥落分を上回る規模に拡大したことから、同サービスの売上高は22,091百万円（同4.2%増）となりました。

### ■アウトバウンドサービス

アウトバウンドサービスは、前年同期に震災の影響から手控えられていたプロモーション活動が当上期は通常レベルに回帰したことや新規受託分の貢献により、同サービスの売上高は4,212百万円（同11.2%増）となりました。

### ■テレマーケティング関連サービス

テレマーケティング関連サービスは、金融向け人材派遣業務が下げ止まりを見せるなか、近年拡大してきた官公庁向け業務が処理効率の改善による前倒し処理の影響も加わって一段の拡大を見せました。以上の結果、同サービスの売上高は23,219百万円（同29.5%増）と大きく拡大しました。

## 2. フィールドオペレーション事業

フィールドオペレーション事業は、通信向け大型スポット業務が継続したものの、子会社において官公庁向け業務が減少したことから、同事業の売上高は4,466百万円（同3.1%減）となりました。

## 3. その他

デジタルマーケティング関連売上高で構成されておりますが、その売上高は247百万円となりました。

謹白

平成24年12月吉日

代表取締役社長 竹野秀昭

## 1. Telemarketing Business

### Inbound Services

Regarding ongoing projects, sales from new contracts were offset by a decrease in sales from existing contracts. Regarding large-scale spot projects, sales from projects for the public sector from which we received multiyear contracts increased, which more than compensated for the lack of projects for broadcasters for which contributed to sales in the same period of the previous year. As a result, segment sales largely were ¥22,091 million, up 4.2% year on year.

### Outbound Services

Segment sales were ¥4,212 million, an increase of 11.2% year on year. Whereas demand for promotion activities had been muted in the same period of the previous year due to impact of the Great East Japan Earthquake, it returned to its usual level in the interim period under review. New contracts also contributed to higher sales.

### Telemarketing-Related Services

While the decline in demand for staffing services for financial institutions halted, demand for services for the government sector, which has been showing an upward trend in recent years, continued to expand, partly because projects were executed earlier than scheduled as a result of greater processing efficiency. As a result, segment sales increased 29.5% year on year to ¥23,219 million.

## 2. Field Operation Business

Although the Field Operation Business continued to see sales for large-scale spot projects for the telecommunications industry, sales from projects for the government sector carried out by subsidiaries decreased. As a result, segment sales decreased 3.1% year on year to ¥4,466 million.

## 3. Other Business

Other business consists of digital marketing-related sales, which amounted to ¥247 million.

December 2012

Sincerely yours,

*Hideaki Takeno*, President  
MOSHI MOSHI HOTLINE, INC.

「優秀コンタクトセンター表彰制度」で「人材育成賞」を受賞

当社は、社団法人企業情報化協会が主催する「優秀コンタクトセンター表彰制度」において、「人材育成賞」を受賞いたしました。

今回の「人材育成賞」受賞は、当社が沖縄県那覇市において運営するコールセンターにおける、地元沖縄県出身者によるセンター運営実現のための人材育成やダイバーシティの取組・実績が評価されたものです。

同センターでは、女性が長期間働ける環境づくりを目指し、2004年からキッズルーム（託児所）を設置しており、勤務する女性



(センターの託児所風景)

性の半数が子育てをしながら働いています。また、オペレーターから管理者へのキャリアパス制度を導入し、現在では、センター長を除くすべてのスタッフが地元沖縄県での採用となっており、地域への雇用貢献を果たしています。

株式会社サイバー・コミュニケーションズと戦略的業務提携に合意

当社は、株式会社サイバー・コミュニケーションズ（以下、cci）とデジタルマーケティング領域におけるサービスの共同提案、提供に関する戦略的業務提携について合意しました。

cciは電通グループのインターネット戦略の中核会社であり、国内最大手のメディアレップ\*としてインターネット業界を牽引する企業です。この提携により、広告・プロモーション企画、制作、販売から運用までをトータルにサービス提供する体制（下図参照）を構築し、既存の顧客チャネルも含めた企業のマーケティング・コミュニケーション戦略を強力に支援する体制が整うこととなります。

当社とcciは営業活動、サービス提供を通じて得られた企業のマーケティング課題を共有し、企業ニーズに即した新たなサービス事業、新技術を共同で開発・展開していく予定です。

\*メディアレップ…インターネット広告の取引において、媒体社と広告会社を仲介する機能を持つ広告代理店のこと



Human Resources Development Award for the Best Contact Center of The Year 2012

We received the Human Resources Development Award for the Best Contact Center of The Year 2012 organized by the Japan Institute of Information Technology.

Our commitment to HR development and promotion of diversity at our call center staffed with locals in Naha, Okinawa, and the high quality of the results achieved were recognized. With the goal of creating an excellent working environment where women are encouraged to pursue long-term careers, this center has been providing a nursery since 2004, and approximately 50% of the female workers at this center are raising young children. In addition, we introduced a career path that gives operators opportunities for promotion to management. Currently, with the exception of the general manager, all the staff of the center were hired locally in the Okinawa Prefecture and we are maximizing our contribution to local employment.

Strategic tie-up with cyber communications inc.

The Company and cyber communications inc. (cci) have agreed to pursue strategic collaboration on joint proposals and offering of services in the field of digital marketing.

Positioned at the heart of the Dentsu Group's internet business strategy, cci is a leader of Japan's internet industry as one of the largest media representative\* firms. The partners will establish a structure for offering comprehensive services extending from planning and production of advertising and promotions to sales and operations (see figure below), enabling the provision of powerful support for marketing and communication strategies for clients and utilizing new and existing customer communication channels.

By sharing information on marketing issues of the clients obtained through sales activities and offering of services, the partners will jointly develop and launch new services, including those employing new technology, attuned to clients' needs.

\*Media representative: Advertising agency that works as an intermediary between media and advertisers for internet advertising transactions



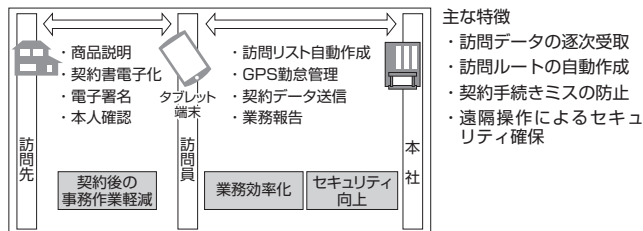
## 「タブレット端末を活用した営業支援ソフトを開発」

企業のフィールドサービス部門や営業部門など訪問手法で業務を行う部門では、その生産性を高めるとともにセキュリティを強化する目的で、スマートフォンやタブレット端末などスマートデバイスを用いたIT化のニーズが高まっています。

今回当社が開発したソフトウェアは、当社グループで訪問営業支援サービスを提供する株式会社アイヴィジットが様々な訪問営業活動実務を通じて蓄積した効率化やリスク管理のノウハウを盛り込み、訪問リストの作成から訪問ルートの設定、結果集計まで急速に普及しているタブレット端末の活用を支援するSaaS\*型サービスとして提供するものです。

当社では、今後IT技術を活用し訪問営業活動の更なる効率化に貢献していく方針です。

\*SaaS (Software as a Service)…ユーザが必要とする機能だけをサービスとして利用できるようにしたソフトウェアの配布形態



主な特徴  
 ・訪問データの逐次受取  
 ・訪問ルートの自動作成  
 ・契約手続きミスの防止  
 ・遠隔操作によるセキュリティ確保

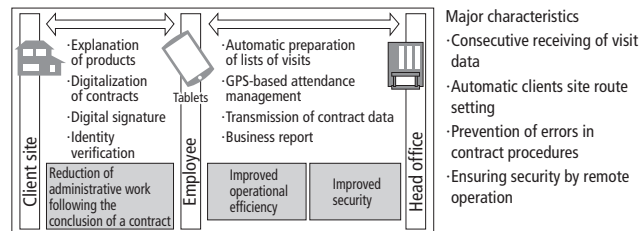
## 「Development of tablet-based sales support software」

In field service operations and sales operations of companies where representatives frequently visit customers, there is a growing need to maximize the use of smart devices, such as smartphones and tablets, in order to enhance productivity and strengthen security.

The software we have developed ways to capitalize on the accumulated know-how concerning efficiency improvement and risk management of our subsidiary I VISIT Corp., which is a specialist in door-to-door support services. Tablets have rapidly emerged as the device of choice for many business purposes, and our SaaS\* software, supports the use of tablets for preparing list of visits, route setting, and tabulation of results.

We intend to promote utilization of smart IT that offers decisive advantages in terms of enhanced efficiency of visiting services.

\*SaaS(Software as a Service): A software delivery service model allows users to only select the functions they need



Major characteristics  
 ・Consecutive receiving of visit data  
 ・Automatic clients site route setting  
 ・Prevention of errors in contract procedures  
 ・Ensuring security by remote operation

## 「コールセンターの業績に影響する主要因を解明」

株式会社日立製作所（以下、日立）と当社は、日立が提供する行動計測システム「ビジネス顕微鏡®」\*を用い、コールセンターでのセールス活動における受注率に影響を与える要因の一つを解明することに成功し、発表いたしました。

このシステムを用い、当社オペレーターの行動を計測し分析したところ、電話セールスの「業績」と「休憩中の職場の活発度」に相関関係があることがわかりました。このことは社員の行動に関わるデータを分析することで、企業の業績改善策を科学的に見出す可能性を示すものとして大きな注目を集めています。両社は引き続き共同でコールセンター事業における業績と人間行動に関する研究を進めていく予定です。



実験を行うオペレーターの様子

\*「ビジネス顕微鏡」…日立が開発したコミュニケーション測定システム。赤外線センサーと加速度センサーを内蔵した名札型センサーを用い、誰と誰が、いつ、何分間対面したかという情報や身体的な活動を、データとして取得し、解析する。ビジネス顕微鏡®は株式会社日立製作所の登録商標です。

## 「Major factor influencing call centers performance clarified」

In collaboration with Hitachi, Ltd., (herein after “Hitachi”) we have clarified a major factor influencing the success rate of call centers’ sales activities by using the Business Microscope\*\*, a behavior measurement system provided by Hitachi.

The Business Microscope® was used to measure the behaviors of our operators. Analysis of the data revealed that there is a correlation between telephone sales performance and the degree of vitality of the workplace during breaks. Attention is drawn to the results which suggests that analyzing employees’ behavioral data may enable scientific identification of measures for improving a company’s performance. The partners intend to continue joint research on the relation between performance of call centers and human behaviors.

\*Business Microscope®: A system developed by Hitachi to measure communication. Using a name-card-sized sensor node which incorporates infrared sensors and an acceleration sensor, this system collects and analyzes data on communication, such as who met whom, when and for how long they communicated, and data on physical movements during communication.  
 Business Microscope® is a registered trademark of Hitachi, Ltd.

## ■ 第2四半期連結貸借対照表 Consolidated Balance Sheets

(百万円、未満切捨 Millions of yen)

	第25期 第2四半期 Amount Sep. 2011	第26期 第2四半期 Amount Sep. 2012	増減額 Amount of change
<b>資産の部 / Assets</b>			
I. 流動資産 Current assets	36,436	44,084	7,647
現金及び預金 Cash and deposits	10,442	19,882	9,440
受取手形及び売掛金 Notes and accounts receivable-trade	9,769	8,324	△1,445
その他 Other current assets	16,224	15,876	△347
II. 固定資産 Fixed assets	10,568	11,480	911
有形固定資産 Tangible fixed assets	2,603	2,427	△176
無形固定資産 Intangible fixed assets	206	361	155
投資その他の資産 Investments and other assets	7,757	8,690	933
資産合計 Total assets	47,005	55,564	8,559
<b>負債の部 / Liabilities</b>			
I. 流動負債 Current liabilities	10,597	13,565	2,968
II. 固定負債 Long-term liabilities	1,362	1,130	△232
負債合計 Total liabilities	11,959	14,696	2,736
<b>純資産の部 / Shareholders' equity</b>			
資本金 Paid-in capital	998	998	—
資本剰余金 Capital surplus	1,202	1,202	—
利益剰余金 Retained earnings	33,583	39,419	5,835
自己株式 Treasury stock	△592	△592	—
株主資本合計 Total owners' equity	35,192	41,027	5,835
その他の包括利益累計額 Other comprehensive income	△146	△159	△13
純資産合計 Total net assets	35,045	40,867	5,822
負債純資産合計 Total liabilities and net assets	47,005	55,564	8,559

## ■ 第2四半期連結損益計算書 (累計) Consolidated Statements of Income

(百万円、未満切捨 Millions of yen)

	第25期 第2四半期 Amount Sep. 2011	第26期 第2四半期 Amount Sep. 2012	増減額 Amount of change
I. 売上高 Net sales	47,809	54,237	6,428
II. 売上原価 Cost of sales	40,418	41,317	898
売上総利益 Gross profit	7,390	12,920	5,529
III. 販売費及び一般管理費 Selling, general and administrative expenses	3,684	3,779	94
営業利益 Operating income	3,705	9,140	5,434
IV. 営業外収益 Non-operating income	77	59	△18
V. 営業外費用 Non-operating expenses	7	9	2
経常利益 Ordinary income	3,776	9,190	5,414
VI. 特別利益 Extraordinary income	55	1	△54
VII. 特別損失 Extraordinary losses	232	47	△184
税金等調整前四半期純利益 Income before income taxes	3,599	9,143	5,544
法人税等 Income taxes	1,555	3,767	2,211
少数株主損益調整前四半期純利益 Income before minority interests	2,043	5,376	3,332
四半期純利益 Net income	2,043	5,376	3,332