

2008

The 22nd
Business Report

上半期

第22期

株主通信

モシモシ

*Marketing
& Science*

株式会社  **モシモシホットライン**
MOSHI MOSHI HOTLINE, INC.

〒151-0053 東京都渋谷区代々木 2-6-5
2-6-5 Yoyogi, Shibuya-ku, Tokyo 151-0053
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  **モシモシホットライン**
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、厚くお礼申し上げます。さて、第22期上期の終了に伴い、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は、米国のサブプライム・ローン問題を契機に世界経済の先行き不透明感が一段と強まりをみせたものの、顧客接点部門の効率化を目指す企業等からの根強い需要に支えられ、コールセンター運営のアウトソーシング市場は総じて堅調に推移しました。当社グループにおきましては、低採算業務からの撤退や販売促進アウトバウンド需要の減少などによるマイナス要因はあったものの、第1四半期を中心に大型スポット需要が貢献したほか、継続性需要も裾野を広げるかたちで着実な積み上がりをみせました。

以上の結果、同期間の売上高は 33,269 百万円（前年同期比 8%増）となり、期初計画を上回ることとなりました。

また利益面におきましては、景気の沈静化に伴い人材採用の効率化が改善を見せたことや、一時的要因ではあるものの、大型スポット需要の受託に伴う人材稼働率の改善によって、利益率は若干ながら前年同期を上回ることが出来ました。

以上の結果、同経常利益は 4,332 百万円（前年同期比 18%増）、同純利益は 2,528 百万円（前年同期比 20%増）となりました。

■インバウンドサービス～需要の裾野が拡大

インバウンドサービスは、ナンバーポータビリティに伴う加入者移動が一巡したことを受けて移動体通信向けが減少となったほか、低採算業務からの撤退などマイナス要因が少なからず存在したものの、期間限定で受託した大型スポット業務が期初想定を上回る推移となったほか、派手さこそないものの、新規・既存ともに継続性業務が幅広い業種において着実な積み上がりを見せ、上記減収要因をカバーするかたちとなりました。

以上の結果、同サービスの連結売上高は 19,565 百万円（前年同期比 5%増）となりました。

To Our Shareholders

I am pleased to present this report on MOSHI MOSHI HOTLINE's business performance for the first half of its 22nd business year, ending March 31, 2009.

During the consolidated interim period under review, uncertainty about the future direction of the global economy deepened further in the wake of the subprime loan problem in the United States. Nevertheless, the outsourcing business of call center operations enjoyed steady growth overall, supported by strong demand from companies seeking to boost operational efficiency at their points of contact with customers. Despite negative factors such as the withdrawal from low-profit operations and a decline in demand related to the outbound promotional campaign business, our Group achieved incremental growth, thanks to demand for the large-scale spot business, which was concentrated in the first quarter, and the expansion of the range of demand for the non-spot business.

As a result, net sales during the consolidated interim period under review rose 8% year on year, to ¥33,269 million, exceeding the projection made at the beginning of the fiscal year.

In terms of profits, the recruitment efficiency of human resources improved with the cooling of the economy, and—although a temporary factor—the staff utilization rate rose, thanks to the receipt of large-scale spot business contracts. Consequently, we were able to attain a rate of profitability slightly higher than the level in the corresponding period of the previous year.

As a result, consolidated ordinary income for the interim period under review increased 18%, to ¥4,332 million, and consolidated net income rose 20%, to ¥2,528 million.

Inbound Services: An Expansion in the Range of Demand

These services faced a number of adverse factors, including a decline in demand for services for the mobile communications industry, as the switching of mobile operators under the mobile number portability service reached a level of saturation, as well as the Company's withdrawal from low-profit operations. Nevertheless, the volume of large-scale spot business contracts we received for a limited period exceeded the projection at the beginning of the fiscal year. As a result, both new and existing non-spot business operations posted steady, if unspectacular, incremental growth in a broad range of industries, thereby compensating for the negative factors that we encountered.

As a result, consolidated net sales for inbound services rose 5% year on year, to ¥19,565 million.

■アウトバウンドサービス～通信、官公庁向けが拡大

アウトバウンドサービスは、前年7月に行われた参議院選挙向け世論調査の剥落や景気減速の影響を受けて一部金融向け需要が前年比減少となったものの、通信向けや官公庁向け需要が好調に推移し、上記マイナス要因を上回るかたちとなりました。

以上の結果、同サービスの連結売上高は4,519百万円(前年同期比30%増)となりました。

■テレマーケティング関連サービス～大型スポット需要が貢献

テレマーケティング関連サービスは、ナンバーポータビリティ需要の一巡によって、通信向けバックオフィス需要が減少したものの、その一方で昨年度から続いていた大型スポット需要が貢献したほか、金融向けを中心とした人材派遣需要が着実な積み上がりを見せ、プラス要因がマイナス要因を上回るかたちとなりました。

以上の結果、同サービスの連結売上高は9,175百万円(前年同期比7%増)となりました。

謹白

平成20年12月吉日

代表取締役社長 竹野秀昭

Outbound Services: Services Expanded for Telecommunications Companies and Government Agencies

Not only was there the impact of the falloff in public opinion surveys related to the House of Councilors elections held in July 2007, but also demand for certain financial institutions decreased from the previous year due to the slowdown in the economy. Demand was strong, however, for services for telecommunications operators and government and other public offices, which more than offset the negative factors.

As a result, consolidated net sales for outbound services increased 30%, to ¥4,519 million.

Telemarketing-Related Services: Contribution by Demand for the Large-Scale Spot Business

Demand for back-office services from telecommunications operators declined as the demand stemming from the mobile number portability service ran its course. However, thanks to the contribution from demand for the large-scale spot business that has continued since the previous fiscal year, coupled with a steady increase in demand for staff dispatching primarily for financial institutions, the positive factors outnumbered the negative ones.

As a result, consolidated net sales for telemarketing-related services rose 7%, to ¥9,175 million.

Thank you for your steadfast understanding and support of MOSHI MOSHI HOTLINE. We sincerely request the continuing understanding and support of all our shareholders.

December 2008

Sincerely yours,

Hideaki Takeno, President
MOSHI MOSHI HOTLINE, INC.

ホームページをリニューアル

2008年5月に長らく使用していた当社ホームページのリニューアルを行いました。当社は顧客第一主義、品質重視、機密管理を経営の3大ポリシーとして掲げておりますが、そのポリシーを支えるため全社員に徹底しているのは、当社を応援していただけるお客様企業や株主などステークホルダーの皆様に対して常に“誠実であること”です。



その方針を表すべく、白を基調としたデザインを採用しております。トップページの上部に設けました投資家情報も今後改善してまいりますので、是非ご期待ください。

ホームページ
Our updated website, at
<http://www.moshimoshi.co.jp/>

女性活用プロジェクトが始動

当社では2万人を超えるスタッフがコールセンター運営業務にあっておりますが、その約75%が女性で占められており、当社のサービスは女性の力なくしては成り立ちません。しかしながら、女性は結婚、出産など自らのキャリア形成に大きな影響を及ぼすライフ・イベントを迎え、特に出産は職場からの長期離脱を迫られることから、職場復帰をあきらめてしまう女性も少なくありません。

当社の資産はまさに“人”であり、高い能力と経験を持ったスタッフがやむを得ず職場を去っていく状況を改善していかなければ、品質や生産性の向上に支障を来たしてしまいます。

そこで立ち上げたのが、「スマイル・ダイバシティ・プロジェクト」です。その手始めとして30歳前後の女性社員を集め、パネル・ディスカッションを開催しました。同ディスカッションでは出産を終えて復帰した女性社員やその管理職を招き、いかにしてライフ・イベントなどの問題を乗り越えるかというテーマで、議論を行いました。

まだ活動は始まったばかりですが、従業員が長く働ける環境づくりを目指し、今後活動を活性化させてまいります。



30歳前後の女性社員35名が参加
Panel discussion for female employees aged around 30 years

Revision and Updating of Our Homepage

In May 2008, the Company's website was substantially revised and updated. We have formulated three major management policies—"Customers First," "Emphasis on Quality" and "Confidentiality"—and to uphold these policies, we are thorough in ensuring that our employees always treat with sincerity our loyal corporate clients and stakeholders, including shareholders.

The renovated website features a design that employs white as the basic color to symbolize our policy of sincerity. We plan to upgrade Investor Information placed in the upper portion of the website's top page in the future. We hope you will enjoy it.

Inauguration of a Project to Assist Female Employees

Currently, more than 20,000 staff members are assigned to our call center operations. Of these, women account for about 75%, making them an integral part of the services provided by the Company. Women, however, experience life events such as marriage and childbirth that greatly affect their career development. In particular, the experience of childbirth requires a woman to remain away from the workplace for a lengthy period of time. As a result, a large number of women end up not returning to the workforce.

"People," however, are the key asset of our company. Unless we can remedy the situation in which high-caliber, experienced staff members end up leaving the workplace, our efforts to improve quality and productivity will be hindered.

This situation prompted us to launch the "Smile Diversity Project." As a beginning, we called together a panel discussion for our female employees aged around 30 years, inviting those who have returned to work after childbirth and their supervisors to discuss how to overcome various challenges including life events.

The project is just getting started. We will step up our activity in the future, with the aim of creating a workplace environment that enables employees to lengthen their careers with us.

Call Center Operation View

(コールセンター・オペレーション・ビュー) サービス開始

本年10月より当社では顧客満足度と運営効率のバランスを視覚的に示すコールセンター運用レポート作成サービス「Call Center Operation View (コールセンター・オペレーション・ビュー、以下CCOV)」のサービスを開始しました。

企業にとって、そのお客様と接するコールセンターの運営においては、顧客満足度を高めることが最重要課題ではあるものの、現実にはその運営に割り当てられる予算は限られており、お客様の満足と予算という葛藤に頭を痛めているケースが少なくありません。

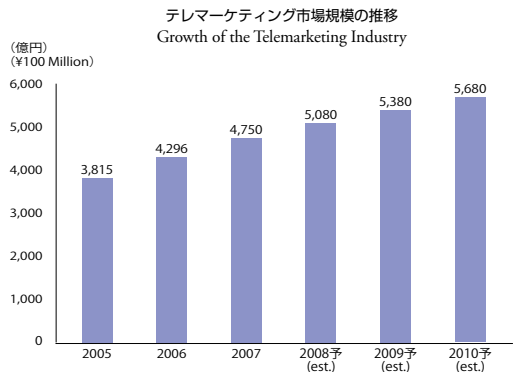
当社の提供するCCOVは、一般企業が開設しているコールセンターにおいて、その限られた予算のなかで、どうすればお客様にご満足いただけるサービスを提供できるかのヒントを示すものであり、このサービスを通じ、当社の価値を広く知っていただく所存です。

2007年度市場規模は 10.5%成長の4,750億円に

本年9月、日本を代表する市場調査会社である株式会社矢野経済研究所は、「コールセンター/コンタクトセンター市場の実態と展望2008」と題するレポートを発表しました。

同レポートでは、2007年度のテレマーケティング市場規模は前年度比10.5%増加の4,750億円と高い伸びを示し、続く2008年度も2007年度の市場規模を押し上げた「特需」が剥落するため伸び率は鈍化するものの、前年度比6.9%増の5,080億円と引き続き堅調な拡大をみせると予測しています。

当社では、コールセンターが人口減少社会における人材の有効活用という観点から重要な役割を果たすものと考えており、今後当社ビジネスの健全な発展を通じ、社会に貢献してまいります。



矢野経済研究所推計

Note: The above numbers are estimates by Yano Research Institute.

Launch of the Call Center Operation View Service

In October 2008, we began offering the Call Center Operation View (CCOV) service, a call center operation report generation service that indicates visually the balance between the degree of customer satisfaction and operational efficiency.

For companies that operate call centers, which represent the contact point with their customers, boosting customer satisfaction has become an issue of primary importance. In reality, however, the budget allotted to call center operations is limited, and in many cases companies face difficulty in finding the right balance between customer satisfaction and budgets.

The CCOV service we offer is intended to be useful in providing services that can satisfy customers within a budgetary constraint at call centers run by general companies. Through this service, we seek to communicate and win acknowledgment of our corporate value.



レポートのサンプル
Sample report for our CCOV service

The Telemarketing Industry Grew 10.5% in 2007, Reaching ¥475 Billion

In September 2008, Yano Research Institute Ltd., one of the leading market research companies in Japan, released a report titled “Current Status and Future Perspectives of the Call Center/Contact Center Market 2008.”

According to the report, the size of the telemarketing industry amounted to ¥475 billion in 2007, posting a substantial year-on-year rise of 10.5%, and the industry is forecast to continue enjoying healthy growth and expand to ¥508 billion in 2008. This would be an increase of 6.9% from 2007, although the growth rate will slow due to a falloff in special procurement demand that drove the industry’s expansion in 2007.

We believe call centers will play an important role from the perspective of maximizing human resources in a society that is currently experiencing a decrease in population. We are therefore committed to contributing to society through the sound growth of the Company’s business.

■ 中間連結貸借対照表 Consolidated Balance Sheets

(百万円、未満切捨 Millions of yen)

	第21期中間 As of Sep. 2007	第22期中間 As of Sep. 2008	増減額 Amount of change
資産の部 / Assets			
I. 流動資産 Current assets	21,822	24,080	+2,257
現金及び預金 Cash and deposits	5,637	6,200	+562
売掛金 Accounts receivable	6,751	6,136	-615
その他 Other current assets	9,433	11,744	+2,310
II. 固定資産 Fixed assets	10,167	11,391	+1,223
有形固定資産 Tangible fixed assets	1,272	1,287	+15
無形固定資産 Intangible fixed assets	170	133	-37
投資その他の資産 Investments and other assets	8,724	9,970	+1,245
資産合計 Total assets	31,990	35,471	+3,481
負債の部 / Liabilities			
I. 流動負債 Current liabilities	7,945	7,441	-503
未払金 Accrued expenses	3,911	3,608	-303
その他 Other current liabilities	4,033	3,832	-200
II. 固定負債 Long-term liabilities	225	169	-56
負債合計 Total liabilities	8,170	7,610	-560
純資産の部 / Shareholders' equity			
I. 株主資本 Owners' equity			
資本金 Paid-in capital	998	998	0
資本剰余金 Capital surplus	1,230	1,202	-28
利益剰余金 Retained earnings	22,234	26,134	+3,899
自己株式 Treasury stock	-666	-384	+281
株主資本合計 Total owners' equity	23,797	27,950	+4,153
II. 評価・換算差額等 Valuation and translation adjustments			
その他有価証券評価差額金 Valuation difference on available-for-sale securities	22	-89	-112
評価・換算差額等合計 Total valuation and translation adjustments	22	-89	-112
純資産合計 Total net assets	23,820	27,861	+4,041
負債純資産合計 Total liabilities and net assets	31,990	35,471	+3,481

■ 中間連結損益計算書 Consolidated Statements of Income

(百万円、未満切捨 Millions of yen)

	第21期中間 For the six months ended Sep. 2007	第22期中間 For the six months ended Sep. 2008	増減率 (%) Percentage change
I. 売上高 / Net sales	30,707	33,269	+8.3
II. 売上原価 Cost of sales	24,724	26,541	+7.3
売上総利益 Gross profit	5,983	6,728	+12.5
III. 販売費及び一般管理費 Selling, general and administrative expenses	2,384	2,482	+4.1
営業利益 Operating income	3,598	4,246	+18.0
IV. 営業外収益 Non-operating income	71	92	+29.9
V. 営業外費用 Non-operating expenses	10	5	-47.3
経常利益 Ordinary income	3,659	4,332	+18.4
VI. 特別利益 Extraordinary income	5	24	+345.7
VII. 特別損失 Extraordinary losses	45	37	-18.6
税金等調整前中間純利益 Income before income taxes	3,618	4,320	+19.4
法人税、住民税及び事業税 Corporation, inhabitants and enterprise taxes	1,450	1,687	+16.4
法人税等調整額 Corporation tax adjustment	52	104	+98.3
中間純利益 Net income	2,116	2,528	+19.5