

2011

The 25th
Business Report

上半期

第25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.

〒151-8583 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  **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、厚く御礼申し上げます。さて、第25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。

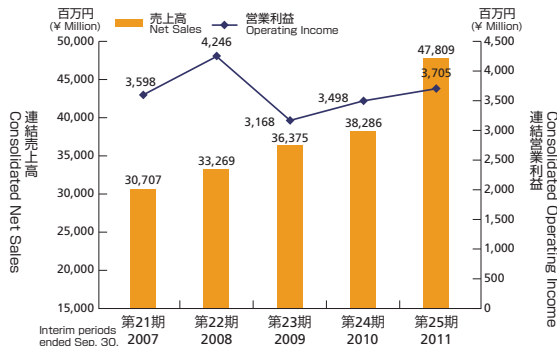
当第2四半期連結累計期間（平成23年4月1日から平成23年9月30日までの6ヵ月間）におけるわが国経済は、3月に発生した東日本大震災の影響による企業活動ならびに個人消費の停滞のほか、欧州債務問題の深刻化、世界経済の減速懸念も強まり、先行き不透明感強く推移しました。

当社グループが提供する企業向けBPO（Business Process Outsourcing）サービス業界におきましては、企業の投資マインドが盛り上に欠け、新たな動きに乏しい状況が続きました。そのような環境下におきまして当社グループでも、大型の新規需要は低調に推移したものの、既に受託している官公庁向けをはじめとした大型スポット業務が引き続き高水準を保ったほか、近年当社グループの業績を圧迫してきた一部直接雇用化に伴う金融向け売上高の減少にも下げ止まり感が出始めるなど、需要は底堅く推移しました。また、昨年度から当社グループに加わったインターネット・マーケティングを行う株式会社ウィクシア、金融向けコールセンターを主要業務とする株式会社ウィテラスについては、未だ利益貢献は乏しいものの、当年度から売上高が通年寄与となっております。

また、利益面では、通信向けアウトバウンド業務の不振に加え、子会社である株式会社アイヴィジットにおいてスマートフォン端末の販売受託業務における工数増などが利益の圧迫要因となったものの、大型スポット業務受託に伴う稼働率向上や既存業務におけるコスト削減努力によって、期初計画を上回ることができました。

以上の結果、当第2四半期連結累計期間の業績は、売上高47,809百万円（前年同期比24.9%増）、営業利益3,705百万円（同5.9%増）、経常利益3,776百万円（同5.4%増）、四半期純利益2,043百万円（同9.1%増）となりました。

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



I am pleased to present this report on MOSHI MOSHI HOTLINE's business performance for the consolidated interim period of its 25th business year, ending March 31, 2012.

In the consolidated interim period under review (the six months from April 1, 2011, to September 30, 2011), the future of the Japanese economy became increasingly hard to predict, due to a slump in both corporate activity and consumer spending following the Great East Japan Earthquake in March, as well as the deepening European debt problem and growing concerns about a global economic slowdown.

In the corporate business process outsourcing (BPO) industry, where our Group provides services, corporate investment was dampened, and there was little new activity in the business environment. In these circumstances, although there was a slump in demand for new large-scale orders, large spot orders for government offices and other clients remained at a high level. In addition, our Group's performance had been held back recently by a decline in sales in the financial industry due to a move toward direct hiring, but this downward trend was beginning to diminish and demand was not expected to fall any further. Furthermore, last year our Group acquired the internet marketing company VIXIA INC, and the financial industry call center business WITELLAS INC., which, although they have not yet made significant contribution to profits, are contributing to sales from this fiscal year.

Although profits were under pressure due to a slump in outbound services for the telecommunications and an increase in man-hour figures at the subsidiary I VISIT Corp., which handles sales contracts business for smartphone terminals, we were able to exceed initial targets thanks to improved operating rates achieved by receiving large spot orders and cost-cutting efforts in existing businesses.

Consequently, net sales for the consolidated period under review were ¥47,809 million (up 24.9% year on year), operating income was ¥3,705 million (up 5.9% year on year), ordinary income was ¥3,776 million (up 5.4% year on year), and net income was ¥2,043 million (up 9.1% year on year).

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、一部通信向けや金融向けサービスにおいてコールセンター運営体制の変更により売上高が前年同期比減少となったものの、新たな大型スポット業務の受託やその他既存業務の拡大で補い、更に前年同期には売上寄与していなかった(株)ウィテラスの売上高も加わったことから、同サービスの売上高は21,194百万円（前年同期比9.3%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、昨夏行われた参議院選挙向け世論調査業務が剥落したことや、低採算が続いている通信向けアウトバウンド業務において選別受注の強化を行ったことから、同サービスの売上高は減少し、3,787百万円（同20.6%減）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、昨年度第3四半期から一部金融向け業務で行われたコールセンター運営体制の変更に伴う売上高減少の影響が残っているものの、昨年度第4四半期から本格的な売上寄与が始まった官公庁向け大型スポット業務が引き続き高水準の業務量を保ったことから、金融向けのマイナス要因を吸収し、同サービスの売上高は17,927百万円（同74.8%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、昨年度第3四半期から主力官公庁向け業務において受託地域が拡大したことから、同事業の売上高は4,609百万円（同35.1%増）と大きく増加しました。

3. その他

インターネット・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289百万円となりました。

謹白

平成23年12月吉日

代表取締役社長 竹野秀昭

1. Telemarketing Business

Inbound Services

Although the inbound services segment saw a year on year decline in sales due to changes in the governing structure for call centers in some parts of the services for telecommunications and financial industries, this was balanced by new large spot orders and expansion of other existing business. In addition, sales from WITELLAS INC., which had not contributed to sales for the same period of the previous fiscal year, were included, resulting in net sales for these services of ¥21,194 million, a year on year increase of 9.3%.

Outbound Services

In the outbound services segment, the falling off of survey business related to last summer's House of Councillors election and reinforcement of selective order-taking in outbound services for the telecommunications industry where profitability remains low led to a decline in net sales for these services to ¥3,787 million, a year on year decrease of 20.6%.

Telemarketing-Related Services

In the telemarketing-related services segment, although sales are still down for some parts of services for the financial industry as a result of changes to the governing structure of call centers in the third quarter of the previous fiscal year, the sales contributions of large spot orders for government offices that actively began in the fourth quarter of the previous fiscal year remained at a high level, absorbing the negative impact in the financial industry. As a result, net sales for these services grew significantly, reaching ¥17,927 million, a year on year increase of 74.8%.

2. Field Operations Business

In the field operations business, expansion of the area in which orders are taken for our core government office-related business from the third quarter of the previous fiscal year led to a marked increase in net sales, which rose to ¥4,609 million, a year on year increase of 35.1%.

3. Other Business

This consists of internet marketing-related sales, which reached net sales of ¥289 million.

December 2011

Sincerely yours,

Hideaki Takeno, President
MOSHI MOSHI HOTLINE, INC.

宮城県、岩手県に義捐金を拠出

当社は、2011年3月11日に東北地方太平洋洋で発生した地震による被害に対し、被災地復興支援として、宮城県と岩手県に合わせて4千万円の義捐金を拠出いたしました。

被災地の皆様に対し謹んでお見舞い申し上げますとともに、被災地の一日も早い復興を心よりお祈り申し上げます。



宮城県庁にて。三浦宮城県副知事(左)と当社佐藤常務取締役(右)。

Deputy Governor Miura of Miyagi prefecture (left) and MOSHI MOSHI HOTLINE Executive Managing Director Sato (right) at the Miyagi Prefectural Office.

仙台コールセンターを拡張移転

東日本大震災で被災した当社東北支店と仙台青葉センターは、2011年8月1日にリニューアル移転するとともに、能力の増強を行い、運営を開始いたしました。

当社では、1995年10月に仙台支店(現・東北支店)、2002年5月に盛岡センター、2004年11月に仙台青葉センターと、東北地方においては3拠点を設置し、コールセンター業務の運営を行ってまいりました。しかしながら、このたびの震災によって仙台市内の2拠点が入居するビルに被害が発生したことから、両拠点を同一ビルに移転し、新たなスタートを切ることにいたしました。

東北支店および新センターは、地下鉄南北線 広瀬通駅 徒歩1分のプライムスクエア広瀬通の10階から12階までの3フロアに入居、将来的に仙台周辺の雇用創出に貢献することを目指し、従来230席あった業務スペースを移転後には合計300席に拡張いたしました。

当社では、これを機に、同センターを東北地方の中核拠点として育成していく方針です。



拡張した新センターの業務スペース/東北支店のスタッフ(中央・佐野東北支店長)

Workspace at the expanded new center / Tohoku Branch staff (Tohoku Branch Manager Sano, center)

Funds donated to Miyagi Prefecture and Iwate Prefecture

MOSHI MOSHI HOTLINE donated a total of ¥40 million to the prefectures of Miyagi and Iwate to support reconstruction after the damage caused by the earthquake that struck off the Pacific coast of the Tohoku region on March 11, 2011.

We would like to offer our sincere condolences to everyone in the affected area, and our heartfelt prayers for rapid recovery of the region.

Expansion and Relocation of Sendai Call Center

On August 1, 2011, our Tohoku Branch and Sendai Aoba Center, both of which had been damaged in the Great East Japan Earthquake, reopened with expanded capacity in a new location.

MOSHI MOSHI HOTLINE had been operating call centers at three main locations in the Tohoku area, beginning with the Sendai Branch (now the Tohoku Branch) which opened in October of 1995, followed by the Morioka Center in May 2002, and the Sendai Aoba Center in November 2004. However, both locations in Sendai City were damaged in the disaster, and we have moved both the branch and the call center together into a new building to make a fresh start.

The Tohoku Branch and the New Center occupy three floors (from 10F to 12F) of Prime Square Hirose-dori, a one minute walk from Hirose-dori Station on the Namboku subway line. With the move, working space has been expanded from 230 seats to a total of 300 seats, in hopes of contributing to future job creation in the Sendai area.

We plan to take this opportunity to build the center up as the hub of operations in the Tohoku area.

株式会社エル・ティー・エスと提携

当社は、BPO*領域における更なるビジネス拡大を目指し、コンサルティング・ファームである株式会社エル・ティー・エス(以下LTS社)と、業務・資本提携を行いました。

LTS社は、企業のBPR*プロジェクトに数多く参画し、プロジェクトの戦略立案や制度の企画・設計にとどまらず、設計した業務を現場に落とし込んで成果に結びつけるサービスを特長とするコンサルティング・ファームです。

当社グループでは、お客様企業のBPRプロジェクトにおけるプロセス改革支援とコンサルティング機能の強化を行ってまいりましたが、このたびLTS社との協業体制が出来上がったことにより、お客様企業が行うビジネスの全体最適を目指したより包括的なBPR支援サービスを提供できることとなりました。

これによりお客様企業のより一層の競争力向上に貢献、寄与することを目指してまいります。

*BPO…ビジネス・プロセス・アウトソーシングの略で、企業が自社の業務処理(ビジネス・プロセス)の一部を、外部の専門業者に委託(アウトソーシング)すること。

*BPR…ビジネス・プロセス・リエンジニアリングの略で、業務の効率化のために仕事の進め方を抜本的に見直して、再設計すること。

日経IRフェアに出展いたしました

当社は8月26日(金)・27日(土)の2日間、東京ビッグサイトで開催された個人投資家向けIRイベント「日経IRフェア2011」に参加しました。ブースでは、当社の概要や株主還元を説明したパネルや株主優待グッズを展示するとともに、ミニセミナーを開催し、2日間で400名を超す個人投資家の方々にご参加いただきました。ミニセミナー後のアンケートでいただきましたご意見は、今後のIR活動の参考とさせていただきます。



Partnership with LTS, Inc.

In order to further expand business in the BPO* domain, we have concluded a business and capital partnership with the consulting firm LTS, Inc. (hereinafter, "LTS").

LTS is a consulting firm that has been involved in many corporate BPR* projects, not only in developing strategy proposals and system planning and design for projects, but also specializing in services linking the designed service to results in the work place.

In the past, our Group has strengthened support for process reform in BPR projects for corporate clients and reinforced consulting capacity, but the current tie-up with LTS will allow us to offer our customers even more comprehensive BPR support services to optimize all of their business operations.

In this way, we aim to contribute to further honing the competitiveness of our corporate clients.

*BPO: Business Project Outsourcing. Allows companies to entrust (outsource) part of their business process to external specialists.

*BPR: Business Process Reengineering. Reviewing and redesigning business procedures from the bottom up in order to increase efficiency in operations.

Nikkei IR Fair

MOSHI MOSHI HOTLINE participated in the "Nikkei IR Fair 2011," an investor relations event for individual investors, held at the Tokyo Big Sight over two days from August 26 to 27 (Friday and Saturday). Our booth featured posters explaining our corporate profile and returns to shareholders, and displaying shareholder perks. A mini seminar was also held, with more than 400 individual investors taking part over the two days. Results from a survey conducted after the mini seminar will be used as reference for future IR activities.

■ 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24期 第2四半期 Amount Sep. 2010	第25期 第2四半期 Amount Sep. 2011	増減額 Amount of change
資産の部 / Assets			
I. 流動資産 Current assets	34,531	36,436	1,905
現金及び預金 Cash and deposits	12,001	10,442	△1,558
売掛金 Accounts receivable	7,778	9,769	1,990
その他 Other current assets	14,751	16,224	1,473
II. 固定資産 Fixed assets	7,656	10,568	2,911
有形固定資産 Tangible fixed assets	1,901	2,603	702
無形固定資産 Intangible fixed assets	290	206	△83
投資その他の資産 Investments and other assets	5,464	7,757	2,293
資産合計 Total assets	42,188	47,005	4,817
負債の部 / Liabilities			
I. 流動負債 Current liabilities	8,521	10,597	2,075
未払金 Accrued expenses	4,538	5,240	701
その他 Other current liabilities	3,982	5,356	1,374
II. 固定負債 Long-term liabilities	689	1,362	672
負債合計 Total liabilities	9,210	11,959	2,748
純資産の部 / Shareholders' equity			
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	31,542	33,583	2,040
自己株式 Treasury stock	△618	△592	26
株主資本合計 Total owners' equity	33,125	35,192	2,067
その他の包括利益累計額 Other comprehensive income	△148	△146	1
純資産合計 Total net assets	32,977	35,045	2,068
負債純資産合計 Total liabilities and net assets	42,188	47,005	4,817

■ 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24期 第2四半期 Amount Sep. 2010	第25期 第2四半期 Amount Sep. 2011	増減額 Amount of change
I. 売上高 Net sales	38,286	47,809	9,522
II. 売上原価 Cost of sales	31,526	40,418	8,892
売上総利益 Gross profit	6,760	7,390	630
III. 販売費及び一般管理費 Selling, general and administrative expenses	3,261	3,684	422
営業利益 Operating income	3,498	3,705	207
IV. 営業外収益 Non-operating income	96	77	△19
V. 営業外費用 Non-operating expenses	11	7	△4
経常利益 Ordinary income	3,583	3,776	192
VI. 特別利益 Extraordinary income	3	55	51
VII. 特別損失 Extraordinary losses	299	232	△67
税金等調整前四半期純利益 Income before income taxes	3,287	3,599	312
法人税等 Income taxes	1,413	1,555	142
少数株主損益調整前四半期純利益 Income before minority interests	1,874	2,043	169
四半期純利益 Net income	1,874	2,043	169