

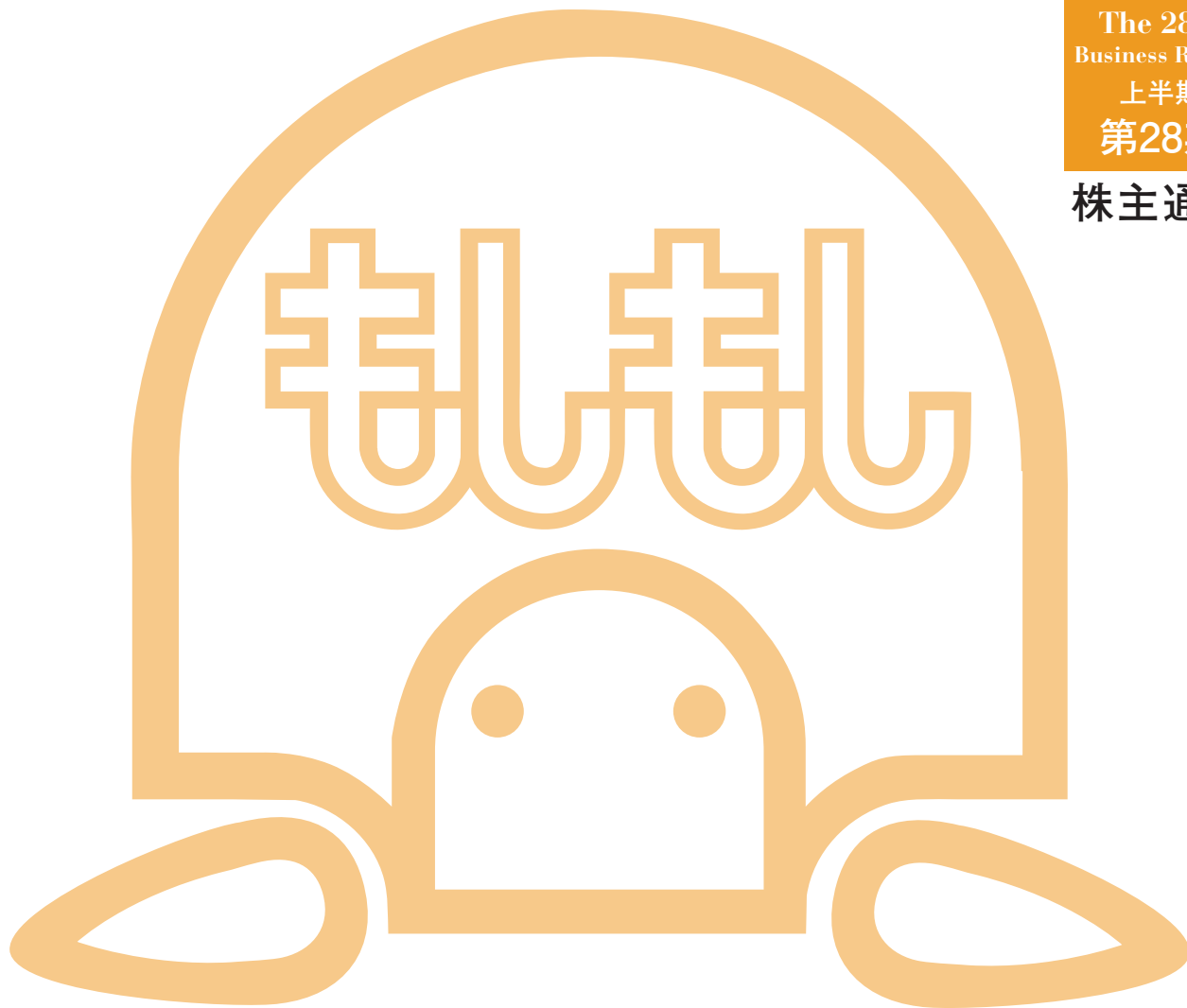
2014

The 28th  
Business Report

上半期

第28期

株主通信



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 中込 純  
Jun Nakagome, President

「2015年3月期上半期を終えて」  
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。2015年3月期上半期決算についてご報告申し上げます。

当社グループの上半期の状況を俯瞰いたしますと、既存業務の収益改善が進んだことに加え、新規獲得業務において円滑な立上げを実現できたことなどから、利益面では期初想定を上回る結果を残すことができました。既存事業における基礎収益力の強化は私のファーストミッションであり、まずはよいスタートを切れたと感じています。

なお、通期業績については、新規事業への取り組みなど現時点では不確定要素が多く予想を据え置きますが、引き続き基礎収益力の強化に取り組んでまいります。

当社では従来より、電話とインターネットのシームレスな融合を目指すサービスを強化してまいりましたが、この上半期においても電話、メールに加え、Web上でも1対1のコミュニケーションを実現するチャットオペレーションサービスを本格的に開始する等、お客様企業のニーズに応えた新しいサービスの導入に注力してきました。

また、今般、音声認識技術で世界をリードする米国Nuance社と戦略提携契約を締結し、近い将来日本を含むアジアにて最先端の音声認識や自動応答サービスをお届けできるように、体制を構築してまいります。今後とも新しい技術を積極的に取込むと同時に、適切なリスクマネジメントを行い、環境変化に応じた事業構造の改革に取り組んでいく所存です。

社長就任以来、多数のお客様企業を訪問してまいりましたが、大変ありがたいことに、当社グループの現場運用力やチームプレーを高く評価される声を多く頂きました。現在策定中の中期経営計画についても、高い現場力という当社のコアコンピタンスを更に練磨すると同時に、高度化のお客様企業のニーズに応えるべく新しい機能を加え、お客様企業の価値創造に貢献することで、当社グループの企業価値向上を目指していく所存です。

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。

2014年11月  
代表取締役社長  
中込 純

### Results of the Interim Period of the Fiscal Year Ending March 31, 2015

I would like to express my appreciation to all the Company's shareholders for their continued support. I welcome this opportunity to report on MOSHI MOSHI HOTLINE's consolidated business performance for the first half of the fiscal year ending March 31, 2015.

During the interim period under review, the Group achieved smooth startup of new projects in addition to improving the profitability of existing projects. As a result, profits exceeded the initial forecast. As strengthening fundamental earnings power of the existing business is my first mission, I am pleased with this flying start.

Our forecast of consolidated results for the full year remains unchanged for the time being in view of several uncertain factors, including prospects for new business. Nevertheless, we will continue striving to strengthen fundamental earnings power.

We have been reinforcing services targeting seamless integration between telephone and the Internet. In the interim period under review, we continued to focus our efforts on introducing new services responding to customer needs, including the fully fledged launch of a service for chat operations, realizing one-to-one communication on the Web in addition to telephone and email.

We have recently entered into a strategic partnership agreement with Nuance Communications, Inc., a world-leading provider of voice and language solutions based in the U.S., and are working to establish systems and structures in readiness for providing cutting-edge voice recognition and interactive voice response services in Japan and elsewhere in Asia in the near future. While vigorously introducing new technologies, we are conducting appropriate risk management to reshape the Group's business structure in response to change in the business environment.

Since I became president, I have visited many of our corporate customers. I am pleased to know that they highly regard our Group's operations and teamwork. In the mid-term business plan that is currently being formulated, while further refining our core competence, that is, superior operations, we will also add new functions to meet increasingly sophisticated customer needs so as to help our customers create value while enhancing the Group's corporate value.

In these endeavors, I request our shareholders' continued understanding and support.

November 2014

Jun Nakagome  
President  
MOSHI MOSHI HOTLINE, INC.

第28期上半期における当社グループの概況について、下記の通りご報告いたします。

当社グループが属するBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）業界では、企業の構造改革やコスト削減推進による堅調なアウトソーシング需要に加え、一部では販売拡大に伴う発注量増加の動きが見られました。

こうした中、当社グループは製造、情報、流通向け業務が拡大する一方、前年同期にあった官公庁向け大型業務や公益向けスポット業務の終了、及び通信、放送向け業務縮小の影響を受け、連結売上高は36,453百万円（前年同四半期比14.2%減）となりました。

また利益面では、既存業務の収益性改善が進んだことに加え、新規獲得業務においてスムーズな立ち上げを実現できたことなどから、期初想定を上回る結果となりましたが、前年同期にあった大型業務終了の影響が大きく、当第2四半期連結累計期間の営業利益は1,532百万円（同63.5%減）、経常利益は1,614百万円（同62.0%減）、四半期純利益は1,030百万円（同60.3%減）となりました。

## 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、前年同期にあった公益向けスポット業務の終了や通信、放送向け業務の縮小といったマイナス要因を製造、情報、流通向け業務の拡大や官公庁向けスポット業務の獲得により補いました。この結果、同サービスの売上高は、21,240百万円（同2.6%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、通信、放送向け業務縮小や前年同期にあった参議院選挙に伴う世論調査業務の剥落などの影響により、同サービスの売上高は、2,707百万円（同22.7%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、前年同期にあった官公庁向け大型業務の終了の影響が大きく、同サービスの売上高は、8,844百万円（同38.6%減）となりました。

## 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、訪問サービスにおいて業務効率改善による売上拡大などがあったものの、店頭サービスにおいて一部業務の縮小や採算性向上を目的とした選別受注を強化したことなどにより、同事業の売上高は3,318百万円（同7.1%減）となりました。

## 3. その他

主に連結子会社である株式会社ヴィクシアのデジタルマーケティング関連売上で構成されておりますが、その連結売上高は343百万円（同19.0%増）となりました。

The Group's overview for the interim period of the 28th term is as follows.

In the corporate business process outsourcing (BPO) industry to which the Group belongs, in addition to the robust demand for outsourcing from companies pursuing restructuring and cost reduction, order placement trended upward in certain sectors in line with the expansion of sales.

In these circumstances, despite an increase in services for manufacturers, information service companies, and retailers, the Group was affected by the completion of large-scale projects for the government sector and spot projects for the utility sector that contributed to the Group's results in the same period of the previous year, as well as by shrinkage of services for the telecommunications industry and broadcasters. As a result, consolidated net sales for the interim period under review were ¥36,453 million, down 14.2% year on year.

With regard to profits, results exceeded the initial forecast thanks to smooth startup of new projects in addition to improved profitability of existing projects. However, the completion of large-scale projects, which contributed to the results in the same period of the previous year, had a large adverse impact. As a result, operating income was ¥1,532 million, a decrease of 63.5% year on year, ordinary income was ¥1,614 million, a decrease of 62.0% year on year, and net income was ¥1,030 million, down 60.3% year on year.

### 1. Telemarketing Business Inbound Services

Sales of inbound services were ¥21,240 million, an increase of 2.6% year on year. Negative factors such as the completion of spot projects for the utility sector, which contributed to the results in the same period of the previous year, and the shrinkage of services for the telecommunications industry and broadcasters were offset by the expansion of services for manufacturers, information service companies, retailers and orders received for spot projects for the government sector.

### Outbound Services

Sales of outbound services were ¥2,707 million, a decrease of 22.7% year on year. This decrease was attributable to the shrinkage of services for the telecommunications industry and broadcasters and, whereas a contract for an opinion poll on elections for the House of Councilors contributed to results in the same period of the previous year, no such demand existed in the interim period under review.

### Telemarketing-related Services

Sales of telemarketing-related services were ¥8,844 million, a decrease of 38.6% year on year, greatly affected by the completion of large-scale projects for the government sector.

### 2. Field Operations Business

Sales of the Field Operations Business were ¥3,318 million, a decrease of 7.1% year on year. Despite an increase in revenues of the business visit services owing to improved operational efficiency, this decrease was attributable to shrinkage of certain storefront operations and the Group's more selective approach to order-taking for the purpose of improving profitability.

### 3. Other Business

Sales of other business, primarily consisting of digital marketing-related sales of consolidated subsidiary VIXIA INC., amounted to ¥343 million, an increase of 19.0% year on year.

**Nuance社と戦略的パートナーシップ提携  
ー ホスティングサービス型の音声セルフサービスを国内および東南アジアに展開**

当社は、ニュアンス・コミュニケーションズ・インク (Nuance Communications, Inc. 本社：米国マサチューセッツ州、NASDAQ：NUAN、以下ニュアンス) と、日本および東南アジアを中心としたエリアにおける戦略的パートナーシップを組み、協業していくことに合意しました。

本提携により、自然発話の音声認識技術を活用したIVR（自動応答システム）などのコンタクトセンター・ソリューションをはじめ、スマートフォンに搭載されている音声パーソナルアシスタントなど最先端の音声テクノロジーを顧客企業に提供することが可能になります。ニュアンス社との提携によるサービス提供はアジア地域で初めてとなります。

ニュアンス社のセルフサービスシステムは全世界で6,500社、Fortune100のうち75社に採用されており、年間120億件のコンタクトセンターへの問い合わせを自動化しています。当社はコンタクトセンター分野における経験・技術・ネットワークを活かし、ニュアンス社の最先端のセルフサービスをお客様企業に提供してまいります。

なお、もしもしホットラインでは、当サービスを含めた最先端の自動化技術を活用したサービス提供を図るべく、10月1日より社内にて専任組織として自動化サービス推進室を設置いたしました。国内におけるサービス提供開始は2015年4月からを予定しており、その後アジア各国のデータセンターへの展開を図ってまいります。アジア各国へのビジネス展開は、三井物産株式会社の支援により推進してまいります。

**エリア正社員制度の導入について**

労働法制の改正や労働人口の減少、景気回復などによる労働需給の改善など、雇用を取り巻く環境は大きく変化しております。このような環境下、新たな働き方を提示することで、優秀な人材を確保するべく、エリア正社員制度を導入することといたしました。

2014年10月から、北海道地区、沖縄地区においてエリア正社員の募集を開始し、初回募集は社内登用を中心に約60名から70名の採用を予定しています。

当社では、オペレーション業務の管理者として活躍を期待される人材を積極的にエリア正社員として登用していく方針であり、今後順次全国において新卒及び社内登用によりエリア正社員を拡充していきます。これにより優秀な人材を確保し、より高品質で安定的なサービス提供が可能になるものと考えております。

当社は、これからも、社員一人ひとりの活躍を支援するべく、多様な働き方に対応した人事制度の整備及び拡充を行ってまいります。

**Strategic Partnership with Nuance  
To launch hosting service-based speech solutions for self-service in Japan and Southeast Asia**

MOSHI MOSHI HOTLINE and Nuance Communications, Inc. (NASDAQ: NUAN, headquartered in Massachusetts, the U.S.) have formed a strategic partnership and agreed to collaborate in Japan and Southeast Asia.

This partnership allows us to offer our customers cutting-edge speech technologies. Services will include conversational interactive voice response (IVR) that utilizes natural speech recognition technologies as well as other contact-center solutions and conversational personal assistants, such as those incorporated in smartphones. Services provided through the tie-up with Nuance will be the first of their kind in Asia.

Nuance's self-service systems are used by 6,500 companies around the world and by 75 companies in the Fortune 100. They automate responses to some 12 billion inquiries to contact centers each year. Capitalizing on our experience, skills, and relationships in the contact-center field, we will offer Nuance's cutting-edge self-service solutions to our customers.

In order to promote Nuance's self-service solutions and offer other services utilizing state-of-the-art automation technologies, MOSHI MOSHI HOTLINE established the Service Automation Dept., a dedicated organization, on October 1. We intend to launch the self-service solutions in Japan in April 2015 and then offer them to data centers elsewhere in Asia. We will promote business development in Asia with the support of Mitsui & Co., Ltd.

**Introduction of a Regionally-based Full-time Employment Program**

The employment environment is changing greatly as labor laws are revised, the working population continues to decline, and the labor supply-demand situation improves as economic recovery progresses. In view of this environment, we decided to introduce a regionally-based full-time employment program to attract excellent people by offering a new way of working whereby a person pursues their entire career in a particular region.

In October 2014, we started soliciting people to take up regional assignments in Hokkaido and Okinawa from among our fixed-term employees while also recruiting new employees for these positions. Initially 60-70 employees will have such assignments, most of whom were already working for MOSHI MOSHI HOTLINE.

Our policy is to vigorously promote people who have the potential to become operational managers as full-time and permanent employees based in a particular region. We intend to increase the number of regionally-based full-time employees step by step by recruiting new graduates and through internal promotion throughout Japan. We are convinced that the regionally-based full-time employment program will enable us to secure excellent human resources and consistently offer higher quality services.

To encourage every employee to bring their capabilities into full play, we will step up our efforts to establish and develop human resources systems corresponding to various working styles.

## Webチャネル向けサービスの拡大

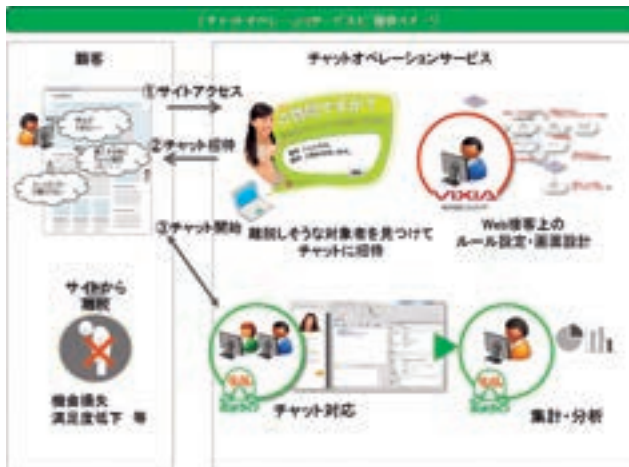
当社は、Web上でチャットによるお客様対応を行う、「チャットオペレーションサービス」の提供を本格的に開始いたしました。

「チャットオペレーションサービス」は、サイト環境の設定やチャット顧客対応業務の設計といった業務の構築から、チャット対応業務の運用まで総合的に支援するサービスです。従来の電話やメールといったコンタクトチャネルに「チャットオペレーションサービス」をはじめとするソリューションを組合わせて提供することにより、企業とお客様間のコミュニケーションに関する様々な課題をより効果的に解決いたします。

また、当社の子会社である株式会社ヴィクシアでは、Web接客サービス「ライブエンゲージ」の取扱い企業が8社となりました。

「ライブエンゲージ」はサイト上で来訪者の行動をリアルタイムに解析し、より確度の高い来訪者に最適なタイミングでチャットやコンテンツのオファーをポップアップさせる「接客」を行い、1対1のコミュニケーションを通じて商品の購入やサービスの申し込みなどの成約（コンバージョン）や問題解決へとユーザーを導くサービスです。「ライブエンゲージ」のチャット機能が持つ、自動アンケート調査では、チャット利用者の満足度は平均85%以上と高い実績をあげています。

当社グループでは、Web上のコミュニケーションについて、システムの提供から運用オペレーションまで、ワンストップでサービスを提供しています。当社がコールセンター運営業務で培ったデータ分析のノウハウやカスタマーサポートの深い知見を踏まえ、チャット対応におけるコミュニケーションスキルの向上やWebサイト上のユーザビリティの改善など、企業のマーケティング活動を広く支援してまいります。



## Expanding Services for Web Channel

The Company has started full-scale offering of the chat operation service for dealing with customers by chatting with them on the Web.

With the chat operation service, we offer comprehensive support from the setting up of a Website through to the design and operation of chat-based customer support services. By offering the chat operation service and other new solutions in combination with traditional contact channels, such as telephone and email, we can help our clients communicate more effectively with their customers.

Live Engage, a Web-based customer support service offered by our subsidiary VIXIA INC. is currently used by eight companies. Live Engage performs real-time analysis of site visitors' behaviors and engages with promising visitors by popping up live chat and content offers with the optimum timing. Through one-to-one communication, Live Engage leads site visitors to purchase products or subscribe to services (conversion) or helps them resolve their issues. According to an automatic questionnaire survey conducted via the chat function of Live Engage, the degree of satisfaction of chat users exceeds 85% on average.

The Group offers one-stop solutions for online communications extending from the offering of systems to operation and administration. Based on our expertise in data analysis cultivated through call-center operations and in-depth knowledge concerning customer support, we provide a wide range of marketing support for businesses, including enhancement of communication skills for live chat and improvement of Website usability.

## ■ 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27期 第2四半期 Amount Sep. 2013	第28期 第2四半期 Amount Sep. 2014	増減額 Amount of change
<b>資産の部 / Assets</b>			
I. 流動資産 Current assets	41,199	41,222	22
現金及び預金 Cash and deposits	16,201	11,415	△4,785
受取手形及び売掛金 Notes and accounts receivable-trade	8,325	8,699	374
たな卸資産 Inventories	1,427	1,665	238
預け金 Deposits paid	14,000	18,000	4,000
その他 Other current assets	1,246	1,441	195
II. 固定資産 Fixed assets	10,550	10,419	△131
有形固定資産 Tangible fixed assets	2,171	1,807	△363
無形固定資産 Intangible fixed assets	809	734	△74
投資その他の資産 Investments and other assets	7,568	7,876	307
資産合計 Total assets	51,749	51,641	△108
<b>負債の部 / Liabilities</b>			
I. 流動負債 Current liabilities	8,775	8,521	△253
II. 固定負債 Long-term liabilities	867	862	△4
負債合計 Total liabilities	9,642	9,384	△258
<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	40,504	40,548	44
自己株式 Treasury stock	△592	△592	—
株主資本合計 Total owners' equity	42,113	42,157	44
その他の包括利益累計額 Other comprehensive income	△69	38	107
少数株主持分 Minority interests	62	61	△1
純資産合計 Total net assets	42,106	42,257	150
負債純資産合計 Total liabilities and net assets	51,749	51,641	△108

## ■ 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27期 第2四半期 Amount Sep. 2013	第28期 第2四半期 Amount Sep. 2014	増減額 Amount of change
I. 売上高 Net sales	42,466	36,453	△6,012
II. 売上原価 Cost of sales	34,496	31,381	△3,115
売上総利益 Gross profit	7,969	5,071	△2,897
III. 販売費及び一般管理費 Selling, general and administrative expenses	3,766	3,539	△226
営業利益 Operating income	4,203	1,532	△2,670
IV. 営業外収益 Non-operating income	59	85	25
V. 営業外費用 Non-operating expenses	9	3	△6
経常利益 Ordinary income	4,252	1,614	△2,637
VI. 特別利益 Extraordinary income	16	6	△9
税金等調整前四半期純利益 Income before income taxes	4,268	1,621	△2,647
法人税等 Income taxes	1,716	615	△1,100
少数株主損益調整前四半期純利益 Income before minority interests	2,552	1,006	△1,546
少数株主損失 (△) Minority interests in loss	△41	△24	16
四半期純利益 Net income	2,594	1,030	△1,563

## ■ 第2四半期連結キャッシュ・フロー計算書 (累計) Consolidated Statement of Cash Flows

(百万円、未満切捨 Millions of yen)

	第27期 第2四半期 Amount Sep. 2013	第28期 第2四半期 Amount Sep. 2014	増減額 Amount of change
営業活動によるキャッシュ・フロー Net cash used in operating activities	451	3,665	3,214
投資活動によるキャッシュ・フロー Net cash used in investing activities	△1,079	△3,876	△2,796
財務活動によるキャッシュ・フロー Net cash used in financing activities	△2,081	△1,034	1,047
現金及び現金同等物の期末残高 Cash and cash equivalents at end of period	20,001	14,115	△5,885