

2010

The 24th  
Business Report

上半期

第24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、厚く御礼申し上げます。さて、第24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は、不安定な外国為替の動向も相俟って、依然として先行きに対する慎重な見方が根強く、国内需要は低迷の状態が続きました。

このような経済環境のなか、当社グループが提供するビジネス・プロセス・アウトソーシング・サービス業界は、一部の顧客企業において、引き続き自らのコスト構造改革に取り組むべく、業務プロセスの切り出しを進める動きが見られたことや大型スポット業務の受託はあったものの、その一方で国内景気の低迷によってコールセンターにおける問合せ件数が前年同期比で減少したこと、また金融向けの一部業務において内製化が行われる等、プラス要因とマイナス要因が拮抗するかたちとなりました。

以上の結果、当社グループの当第2四半期連結累計期間の連結売上高は38,286百万円（前年同期比 5.3%増）となりました。

また、収益面では経験知が豊富な既存業務が減少する一方で、先行費用が発生する新規業務が増加したものの、前年第1四半期には受託していなかった大型スポット業務が収益に寄与したことから、利益は前年同期比で増加しました。

以上の結果、同経常利益は3,583百万円（同 10.5%増）となりましたが、同四半期純利益は資産除去債務会計基準の適用に伴う影響額を特別損失に計上したこと等に伴い、1,874百万円（同 1.4%増）にとどまりました。

I am pleased to present this report on MOSHI MOSHI HOTLINE's business performance for the consolidated interim period of its 24th business year, ending March 31, 2011.

In the consolidated interim period under review, future outlook still remains cautious in the market associated with instability in foreign currency trends, while domestic demand remains sluggish.

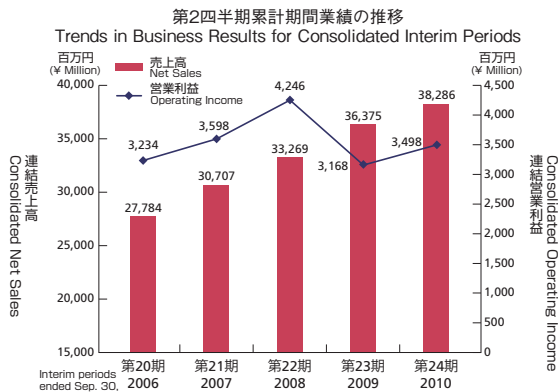
In such an economic environment, the business process outsourcing service industry, of which the Group is a part of, saw some client companies push ahead with trimming down their business process to continue with their own cost structural reforms, and also awarded with some large spot business orders.

Meanwhile, positive factors balanced out the negative ones including a year on year decline in inquiries to call centers due largely to stagnant domestic business conditions and the movement towards in-house operations in some financial business areas.

As a result, consolidated net sales of the Group for the interim period increased by 5.3% year on year, to ¥38,286 million.

In terms of profits, despite a decrease in existing businesses with a large degree of expertise and an increase in new businesses with pre-incurred expenses, profit increased year on year, thanks to some large spot orders we did not receive in the first quarter of the previous fiscal year.

Consequently, consolidated ordinary income amounted to ¥3,583 million (up 10.5% year on year). Meanwhile, consolidated net income amounted to ¥1,874 million (up 1.4% year on year), reflecting factors such as inclusion of loss on adjustment for changes of accounting standard for asset retirement obligations on extraordinary losses.



## 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、景気低迷を背景とした問合せ数の減少により、売上高が微減となる業務が目立ったものの、その一方で大型スポット業務を受託したこと、また通信会社向け業務でプロモーション対応コールセンター運営業務を受託したことに加え、利益貢献は少ないものの新規業務が立ち上がったことを受けて、同サービスの連結売上高は19,387百万円（前年同期比7.9%増）と拡大しました。

### ■アウトバウンドサービス

アウトバウンドサービスは、選挙向け世論調査業務において、前年同期が大型の衆議院選挙向けであったのに対し、当第2四半期連結会計期間は改選数の少ない参議院選挙向けとなり、同業務の売上高の規模が縮小したこと、また昨年度より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を強化すべく、拠点統合を行ったことも相俟って、同サービスの連結売上高は4,772百万円（同19.2%減）と大きく減少しました。

### ■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、金融機関向けの人材派遣業務において一部業務が内製化されたほか、景気の低迷に伴い問合せ数自体が減少したものの、その一方で前年第2四半期から始まった大型スポット業務が当第2四半期連結累計期間も継続し、且つ規模も前年同期比で拡大したため、同サービスの連結売上高は10,253百万円（同11.6%増）となりました。

## 2. フィールドオペレーション事業

移動体端末の販売等を中心とした店頭系業務は需要が総じて低調であったものの、訪問系業務は新規業務が徐々に積み上がり、店頭系業務の不振をカバーするかたちとなりました。以上の結果、同事業の連結売上高は3,411百万円（同2.8%増）となりました。

## 3. その他

平成22年6月1日付けで全株式を取得した株式会社ヴィクシアの損益については平成22年6月30日をみなし取得日としたため、当第2四半期連結会計期間より計上を開始しております。以上の結果、その他の連結売上高は461百万円（同91倍）となりました。

謹白

平成22年12月吉日

代表取締役社長 竹野秀昭

## 1. Telemarketing business

### Inbound Services

Consolidated net sales for the inbound services segment increased by 7.9% year on year, to ¥19,387 million. Although the segment saw slight declines in sales of some businesses due to a fall in inquiries to call centers against the backdrop of stagnant economic condition, we received some large spot orders and orders for call center operations to handle promotions in our business for telecommunication companies, while introducing a new business with a small profit.

### Outbound Services

Consolidated net sales for the outbound services segment significantly declined, with 19.2% decrease year on year, to ¥4,772 million. In the field of public opinion survey project carried out during the run-up to elections, sales were declined in scale because there were only the Upper House election during the current second quarter in contrast with the same period of the previous fiscal year during which the large-scale Lower House election was held. In addition, in the outbound business for telecommunications industry, which has continued to be less profitable since the previous fiscal year, we implemented a streamlining of business bases in order to reinforce screening out of businesses.

### Telemarketing-Related Services

Consolidated net sales for the telemarketing-related services segment increased by 11.6% year on year, to ¥10,253 million. Although temporary staffing for financial services were replaced by in-house operation and the number of inquiries to call centers also declined due to stagnant economic condition, the large spot orders we started to receive from the second quarter of the previous fiscal year continued in the interim period under review and the scale of these orders expanded year on year.

## 2. Field Operations Business

Demand on the whole was weak in the storefront operations business for mainly sales of mobile terminals, while new businesses were gradually developed in the door-to-door business, to cover the slump in storefront operations business. As a result, consolidated net sales for the field operations business increased by 2.8% year on year, to ¥3,411 million.

## 3. Other Business

We acquired all shares of VIXIA INC., on June 1, 2010, but deemed the acquisition date as June 30, 2010. Thus, we started to include the financial results of VIXIA from the current consolidated second quarter. As a result, consolidated net sales for the other business increased 91-fold year on year, to ¥461 million.

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

December 2010

Sincerely yours,

Hideaki Takeno, President  
MOSHI MOSHI HOTLINE, INC.

## 参議院選挙

2010年7月11日、第22回参議院議員通常選挙の投開票が実施されました。当社グループは国政選挙では、新聞・放送局などのマスコミ業界から調査実務を受託し、電話による情勢調査を行います。当社グループが受託する調査は、いわゆる“1週間前調査”が主体となっており、調査対象者は電話番号の下4桁で乱数を発生させて無作為に抽出するRDD（ランダム・デジタル・ダイヤリング）という手法を用い、投票日直前の有権者の投票意識について電話を使って調査するものです。

この調査は投票日1週間前の週末にかけて行い、その結果は週明けの新聞、テレビなどのニュースのなかで報道されるとともに、マスコミ各社が同データを元にそれぞれ選択した予測式を用いて当落予想を行います。

このようなマスコミ各社が行う調査やそのデータを元にした当落予想は、調査対象に選ばれた皆様のご協力によって成り立っており、この場を借りて御礼申し上げますとともに、今後調査対象に選出されましたときには何卒ご協力いただけますようお願い申し上げます。



2010年参議院選挙に向けた情勢調査風景  
[Scene from the election telephone survey for the 2010 House of Councillors election]

## 株式会社ウィテラスを子会社化

当社では金融向け業務領域を拡大すべく、2010年10月、プロミス株式会社の子会社である株式会社ネットフューチャーから同社のテレマーケティング業務及び人材派遣業務を別会社として分社した新会社の全株式を取得しました。

新会社の名称は、“自らの未来は自ら照らす”という方針のもと、株式会社ウィテラス（以下、ウィテラス）と命名しました。

ウィテラスは、主に地方銀行、信用金庫の皆様とのお取引を主体としており、当社グループは同社の買収によって、これまで手薄だった地方金融分野の顧客基盤を強化する足がかりを得たこととなり、今後地方銀行、信用金庫のお客様に対し積極的に業務改善に向けた提案を行っていく方針です。



株式会社ウィテラスのロゴマーク  
[Logo mark of WITELLAS INC.]

## House of Councillors Election

The counting of votes for the 22nd ordinary election to the House of Councillors was held on July 11, 2010. The Group has been commissioned by the mass media industry, including newspapers and broadcasting stations, to conduct situation surveys through telephone interviews during national elections. The Group mainly commissioned so-called “one-week-prior to the election” telephone survey. This survey, targets randomly selected electorates by a random digit dialling (RDD) method, in which random numbers are generated from the last four digits of telephone numbers, and assesses the mindset of voters just prior to the voting day through the telephone conversation.

The survey is conducted on the weekend of the week prior to the voting day, and the results are reported at the beginning of that week through newspapers and the news on TV. Each mass media company forecasts the election outcome using its own prediction formula based on this data.

Such surveys by each mass media, not to mention the election outcome forecasts based on the data, are made possible thanks to the cooperation of the survey participants. We would like to express our appreciation to all participants, and ask for your future cooperation if selected as a survey target.

## Acquisition of WITELLAS INC. as a wholly-owned subsidiary

With the intention of expanding our business area for financial services sector, in October 2010 MOSHI MOSHI HOTLINE acquired all the shares of a new company established through separation of the telemarketing and staffing operations of Net Future Co., Ltd., a subsidiary of Promise Co., Ltd.

We have named the new company WITELLAS INC. (hereinafter WITELLAS), based on its motto of “You must put a bright light on your future.”

WITELLAS mainly deals with transactions with local banks and credit associations. The acquisition of this company has given the Group a foothold in bolstering our previously weak customer base in the area of local financial services. Going forward, we will proactively provide our local bank and credit association customers with proposals for improving their operations.

## ジョブポケット札幌

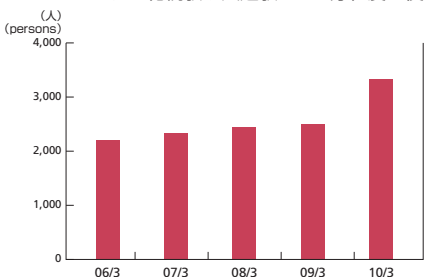
北海道では公共事業の減少で厳しい経済環境が続いていますが、その一方で拡大している産業がコールセンターです。多くのコールセンターは札幌市に集中していますが、当社は札幌市では1社6センターを展開しており、その雇用規模も約3,000名を数え、全体に占める札幌在勤者の比率は17%に達します。

当社では人材募集のチャネルとして、求人誌などの紙媒体、インターネット、そして対面の3チャネルを駆使して行っていますが、2010年5月、東京に続く2拠点目の採用センターを札幌に開設いたしました。

今回開設した「ジョブポケット札幌」では、面接応募者・入社手続など来訪者の受付と、専任スタッフによる当社求人情報のコンサルティングを行っています。札幌駅や大通駅から徒歩5分程度と便利な場所にあり、求職者の方

に気軽に立ち寄っていただけるスペースです。

コールセンター激戦区と言われる札幌市の中でも一番のホスピタリティあふれる対応で、より多くの優秀な人材にご応募いただけるよう、今後もより一層努めてまいります。



札幌における当社従業者数の推移  
[Number of Employees at MOSHI MOSHI HOTLINE in Sapporo]

## 障がい者雇用の推進において感謝状を戴きました

当社グループは、特例子会社の株式会社ビジネスプラスを通じて、障がいがある方々の雇用を促進してきました。当社グループの障がい者実雇用率は、2010年6月1日時点で法定の雇用率1.8%を大きく上回る2.34%となりました。

こうした取り組みが評価され、2010年9月13日に社団法人東京都雇用開発協会より優良事業所として表彰されました。

今後も積極的な社会貢献に、幅広く取り組んでまいります。



表彰式の様子  
[Award ceremony]

## Job Pocket Sapporo

In Hokkaido, while public work projects are declining and the business environment continues to be challenging, the call center industry is expanding. Most of these call centers are concentrated in Sapporo city, where MOSHI MOSHI HOTLINE has one branch office and six call centers with a staff of approximately 3000; and those who works in Sapporo account for 17% of all the employees.

MOSHI MOSHI HOTLINE implements recruitment using three recruitment channels: print media such as recruitment magazines, the Internet and face-to-face meetings. In May 2010, we launched our second recruitment center in Sapporo, next to Tokyo.

The newly launched Job Pocket Sapporo operates reception of interview applicants and new recruits seeking help with administrative procedures, and offers consulting services for our recruitment information by our dedicated staff members. Conveniently located only five minutes from Sapporo station and Odori station, Job Pocket Sapporo is a base for job seekers to stop by freely.

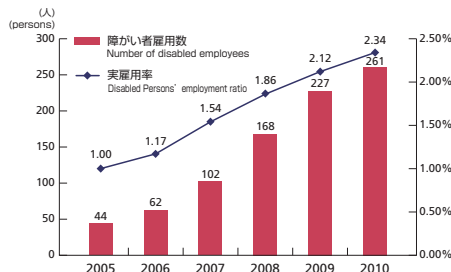
We will further strive to receive more application from excellent personnel, with the warmest welcome in Sapporo, noted as a fiercely competitive area for call centers.

## The Group received letter of appreciation for our promotion of employment for the disabled people

The Group has promoted the employment for the disabled people through our specified subsidiary, BUSINESS PLUS INC. As of June 1, 2010, the disabled persons' employment ratio of the Group was 2.34%, greatly exceeding the legally required rate of 1.8%.

In recognition of our efforts, on September 13, 2010, we were awarded with a letter of appreciation as an outstanding business from The Association of Employment Development for Citizens, Tokyo.

Going forward, we will continue a positive contribution to the society through a wide variety of activities.



\*障がい者雇用数は法定計算式によって算出された人数  
\* The number of disabled employees is calculated using legally stipulated calculation method.

当社グループの障がい者雇用数\*と実雇用率の推移  
[Changes in the Number of Disabled Employees\* and the Disabled Persons' Employment Ratio of the Group]

## ■ 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23期 第2四半期 Amount Sep. 2009	第24期 第2四半期 Amount Sep. 2010	増減額 Amount of change
<b>資産の部 / Assets</b>			
I. 流動資産 Current assets	29,933	34,531	+4,597
現金及び預金 Cash and deposits	6,319	12,001	+5,681
売掛金 Accounts receivable	7,970	7,778	△192
その他 Other current assets	15,642	14,751	△891
II. 固定資産 Fixed assets	8,190	7,656	△533
有形固定資産 Tangible fixed assets	1,428	1,901	+473
無形固定資産 Intangible fixed assets	440	290	△149
投資その他の資産 Investments and other assets	6,322	5,464	△857
資産合計 Total assets	38,123	42,188	+4,064
<b>負債の部 / Liabilities</b>			
I. 流動負債 Current liabilities	7,739	8,521	+781
未払金 Accrued expenses	4,433	4,538	+104
その他 Other current liabilities	3,305	3,982	+677
II. 固定負債 Long-term liabilities	194	689	+494
負債合計 Total liabilities	7,934	9,210	+1,276
<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	28,697	31,542	+2,845
自己株式 Treasury stock	△638	△618	+19
株主資本合計 Total owners' equity	30,259	33,125	+2,865
その他有価証券評価差額金 Valuation difference on available-for-sale securities	△73	△149	△75
為替換算調整勘定 Foreign currency translation adjustment	3	0	△2
純資産合計 Total net assets	30,189	32,977	+2,787
負債純資産合計 Total liabilities and net assets	38,123	42,188	+4,064

## ■ 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23期 第2四半期 Amount Sep. 2009	第24期 第2四半期 Amount Sep. 2010	増減額 Amount of change
I. 売上高 Net sales	36,375	38,286	+1,911
II. 売上原価 Cost of sales	30,179	31,526	+1,347
売上総利益 Gross profit	6,196	6,760	+563
III. 販売費及び一般管理費 Selling, general and administrative expenses	3,027	3,261	+234
営業利益 Operating income	3,168	3,498	+329
IV. 営業外収益 Non-operating income	92	96	+4
V. 営業外費用 Non-operating expenses	17	11	△5
経常利益 Ordinary income	3,243	3,583	+339
VI. 特別利益 Extraordinary income	7	3	△4
VII. 特別損失 Extraordinary losses	14	299	+285
税金等調整前四半期純利益 Income before income taxes	3,236	3,287	+50
法人税、住民税及び事業税 Corporation, inhabitants and enterprise taxes	1,295	1,370	+74
法人税等調整額 Corporation tax adjustment	93	43	△50
四半期純利益 Net income	1,847	1,874	+26