

# 2016年3月期 上半期 決算説明会

Reliable Relation

りらいあコミュニケーションズ株式会社

2015/11/11

© 2015 Relia, Inc. All rights reserved.

## 2016年3月期上半期 概況

## 2016年3月期上半期 概況

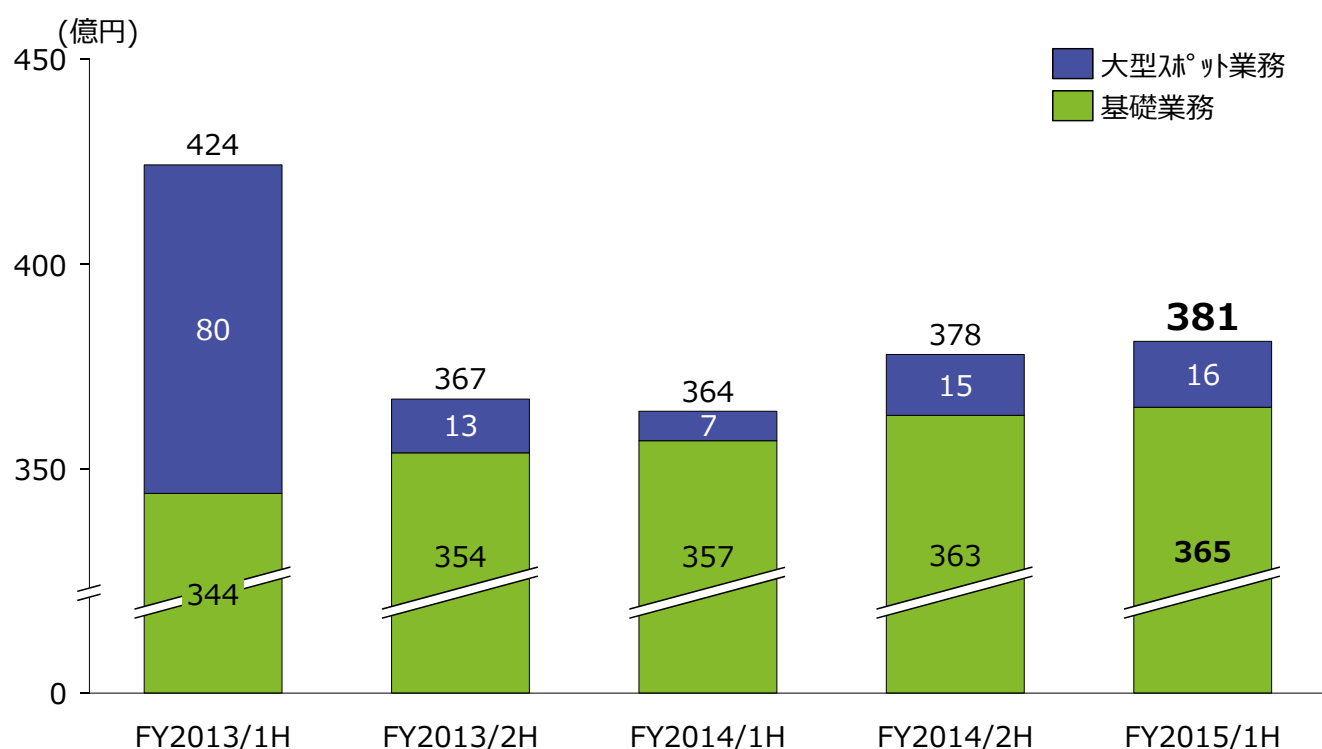
増収増益基調を継続し、期首目標を達成

(百万円未満切捨)

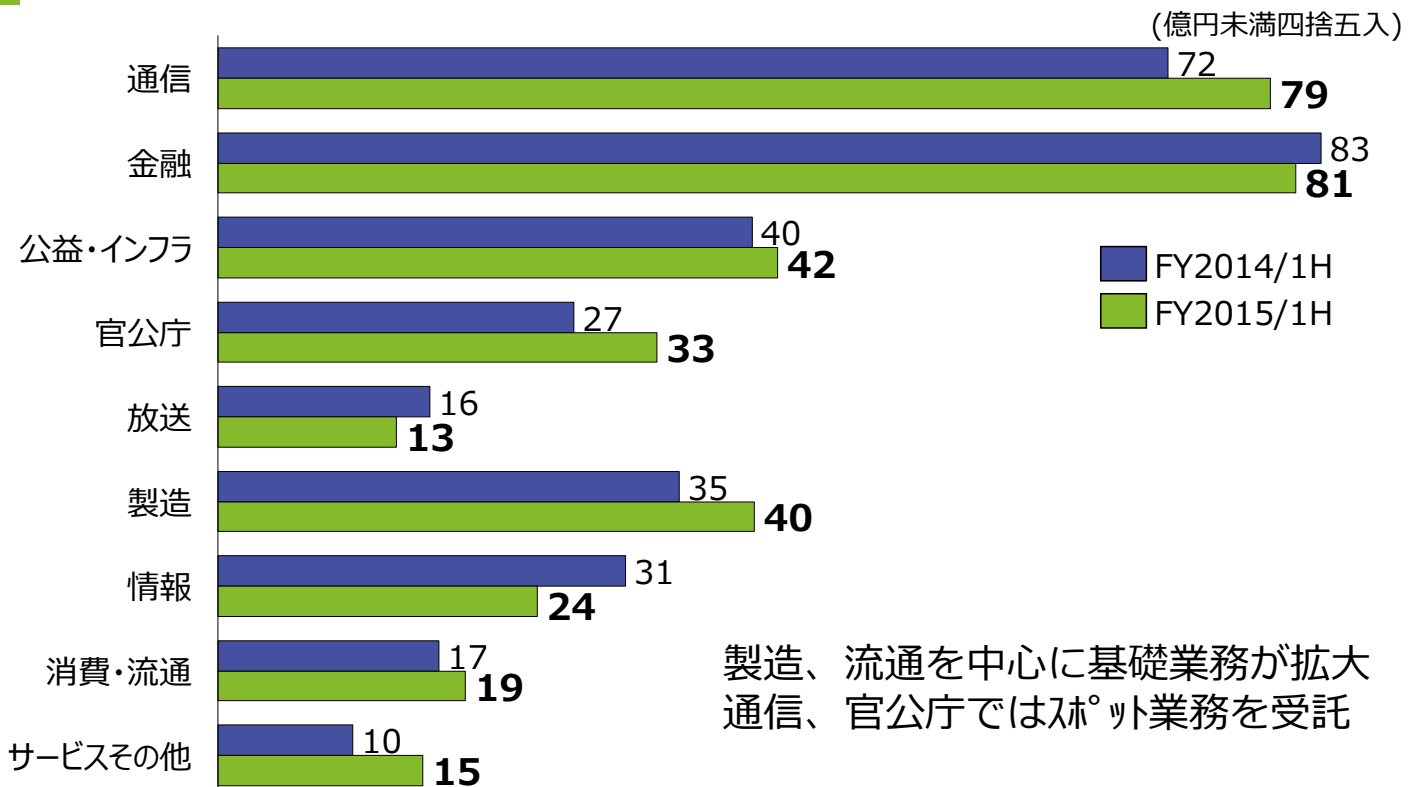
	期首予想	実績	達成率	前年同期	増減率
売上高	37,450	38,133	102%	36,453	+5%
売上総利益	-	5,485	-	5,071	+8%
販管費	-	3,756	-	3,539	+6%
営業利益	1,670	1,728	103%	1,532	+13%
経常利益	1,670	1,750	105%	1,614	+8%
親会社株主に 帰属する 当期純利益	1,130	1,141	101%	1,030	+11%

## 連結売上の推移

基礎業務の拡大基調が継続

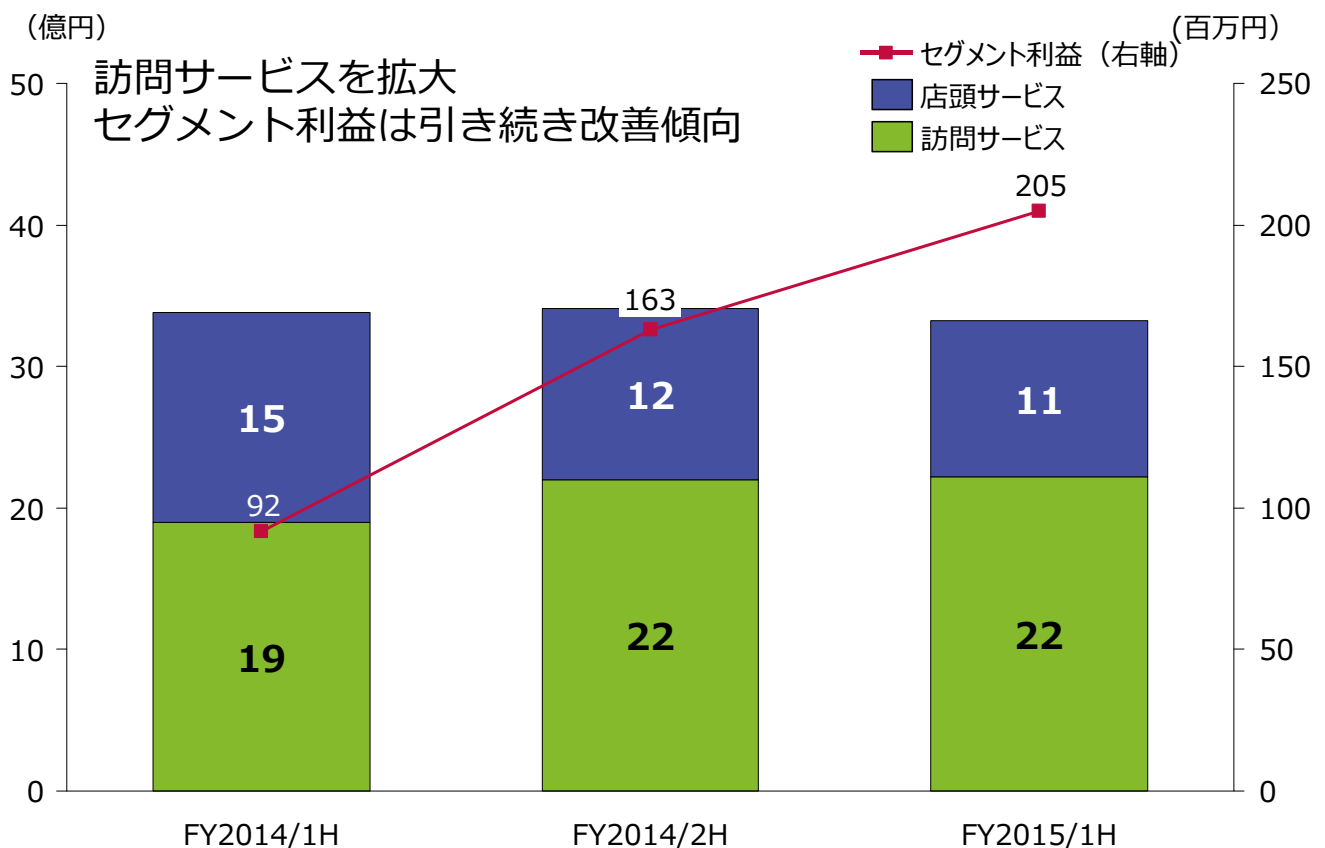


# 業種別売上高（コンタクトセンター及びバックオフィス事業）



\*今期よりセグメントを変更しているため、2014年上期実績は新セグメントに組み直しのうえ比較している

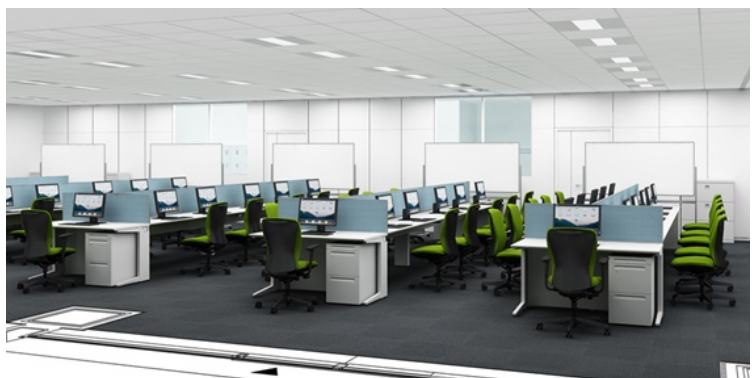
# フィールドオペレーション事業・サービス別売上高



# 中期経営計画の進捗

## 多様な顧客経験価値を提供する為のサービス力強化の取り組み ⇒ 「新宿フロントプレイスセンター」開設（2015/11）

- JR新宿駅徒歩3分、フロントプレイス南新宿の1階以外を一棟借りし800席超のセンターを構築
- 最新鋭のオペレーション設備を備えたフラッグシップセンター
- 中期経営計画で目指す多様化する顧客ニーズを満たすセンターとして活用



多様な顧客経験価値を提供する為のサービス力強化の取り組み  
⇒ 音声認識技術を用いた新サービス開発

米国Nuance社との戦略的パートナーシップ提携 (2014/10)

→ モバイルセレクトサービス

スマートフォンを活用したVisual IVRサービス

2015/4 ソニーモバイルコミュニケーションと合併で  
「モバイルセレクト株式会社」設立

2015/6 アプリ提供開始。Xperia™、AQUOS™に順次プリインストール

2015/9 ソネット様、ソニーマーケティング様、ソニー生命様等、  
ソニーグループ企業様で順次サービス開始

→ りらいあボイスクラウドサービス

音声認識技術を用いたクラウド型(従量課金)Smart IVRサービス

2015/冬 商用サービス開始予定

ICT (技術) の取り組み

⇒ 統合型コンタクトセンターシステムの導入

コンタクトセンターへのCIC導入

- PBX、IVR、ACD、通話録音装置、CTIサーバなど、  
コンタクトセンターに必要な機能が全て入った統合プラットフォーム  
「Customer Interaction Center (CIC) 」を導入
- 当社11拠点2,000席に 2015年9月に導入完了

CICの特徴

マルチチャネル  
マルチスキル

クラウド型  
サービス

## Talent（人財）の取組み

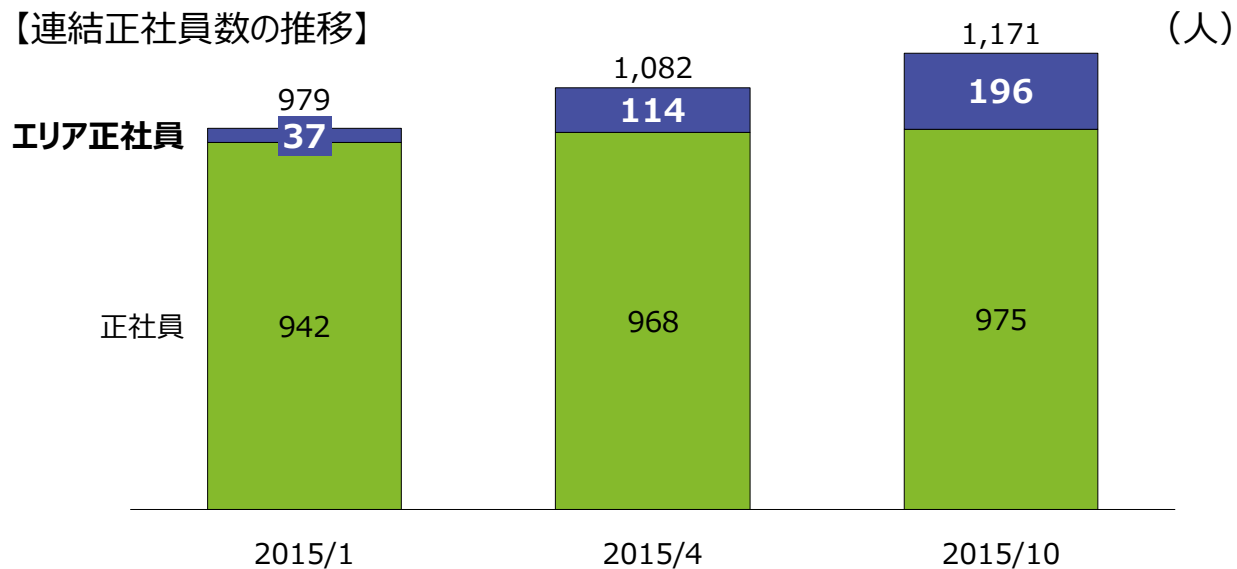
### ⇒ エリア正社員の拡大

雇用環境や労働法制の変化に対応し、優秀な人材の確保を目的

- 2015/1 北海道・沖縄地区でパイロット登用
- 2015/4 関東・関西地区で登用開始
- 2015/10 全拠点で登用、外部からの採用を開始

当社オペレーションの中核を担う人材として引続き増員・育成

【連結正社員数の推移】



# 2016年3月期見通し

## 2016/3期 事業計画

- 期首予想から変更なし
- 制度改革に伴う需要を背景に増収増益を予想

(百万円未満切捨)

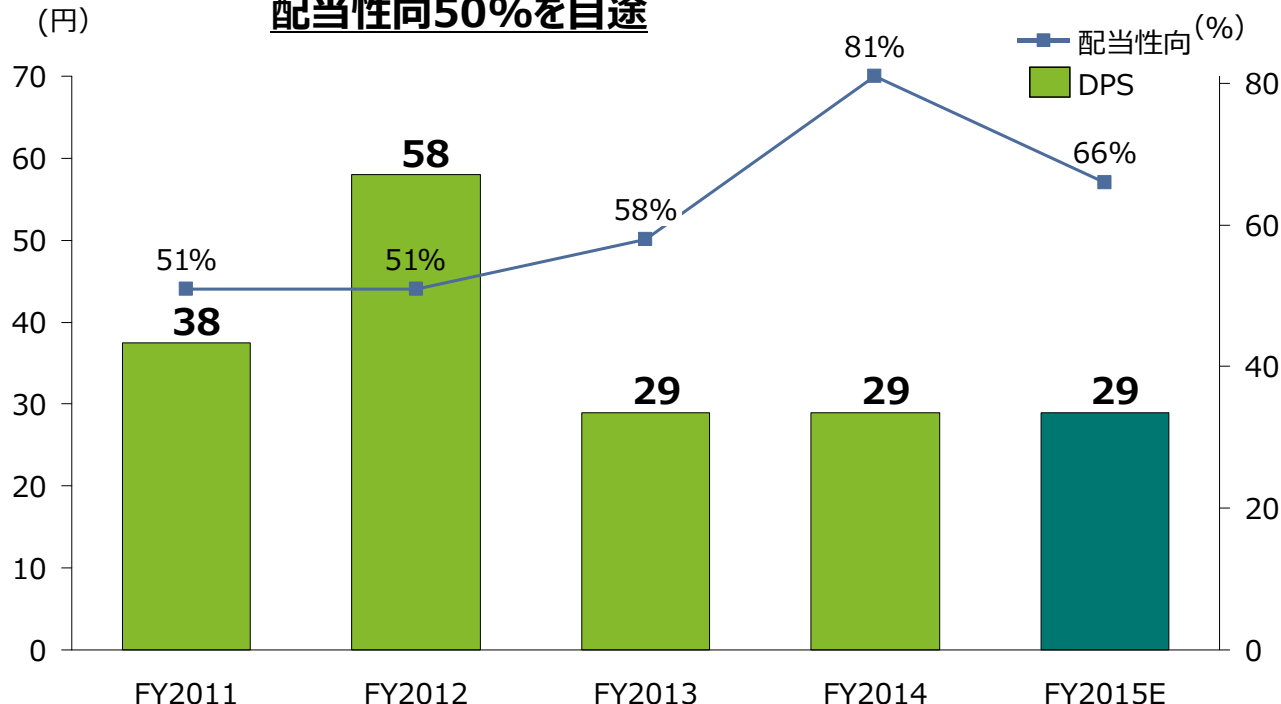
	15/3実績	16/3予想	増 減	増減率	16/3 上期実績
売 上 高	74,235	81,000	+6,764	+9.1%	38,133
営 業 利 益	3,669	4,560	+890	+24.3%	1,728
経 常 利 益	3,862	4,600	+737	+19.1%	1,750
親会社株主に 帰属する 当期純利益	2,479	3,050	+570	+23.0%	1,141

## 株主還元

配当予想 : 通期29円 (1株当たり中間14円、期末15円)

配当方針 : 大型の投資など経営環境に大きな変更がない限り

(円) **配当性向50%を目途**





## 注意事項

本資料にて開示されているデータや将来予測は、それぞれの発表日現在の判断や入手可能な情報に基づくもので、種々の要因により変化することがあり、これらの目標や予想の達成、及び将来の業績を保証するものではありません。

また、これらの情報が、今後予告なしに変更されることがあります。従いまして、本情報および資料の利用は、他の方法により入手された情報とも照合確認し、利用者の判断によって行なって下さいますようお願いいたします。

また、これらの情報は、日本国内外を問わず一切の投資勧誘またはそれに類する行為を目的として作成されたものではありません。これらの情報は無償で提供されるものであり、内容には細心の注意を払っておりますが、情報の誤りやファイルの瑕疵、その他本資料利用の結果生じたいかなる損害についても、当社は一切責任を負いません。

本資料の転載はご遠慮ください。



りらいあコミュニケーションズ株式会社

Reliable Relation