

2004

Interim  
Business Report  
上半期  
第18期

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>

経営企画室

Corporate  
Planning Dept.

[info@moshimoshi.co.jp](mailto:info@moshimoshi.co.jp)

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

## 第18期上期における事業成果を 下記の通りご報告致します。

**当上期連結売上高は前年同期比1.6%の増加となりました。**

当中間連結会計年度における当社グループの業績は概ね堅調に推移しました。金融、公益など新規分野に向けた需要が引き続き拡大したものの、その一方で固定線市場を中心とした通信向け需要の停滞に前年中間期の業績を押し上げた大型スポット需要の剥落が加わってプラス要因とマイナス要因が打ち消しあうかたちとなったことから、連結売上高は22,045百万円(前年同期比1.6%増)となりました。

また業務プロセスの見直しを中心としたコスト削減策を推進し、一定の成果は上がっているものの、前年同期に発生した大型スポット需要剥落に伴う利益率の元水準回帰の影響を完全にカバーするに至らず、連結経常利益は2,352百万円(同12.8%減)、同当期純利益は1,331百万円(同10.4%減)となりました。



代表取締役社長 高木尚二  
Shoji Takagi, President

### ■インバウンドサービス～プラス要因とマイナス要因が拮抗

金融、公益、製造を中心とした業界に向けた需要は大きく拡大したものの、その一方で固定線を中心とした通信業界向けサービスは加入者数の停滞から需要減が続いたほか、前年同期に受託したスポット需要の剥落も加わり、プラス要因とマイナス要因が打ち消しあうかたちとなりました。以上の結果、同部門の連結売上高は12,870百万円(同3.5%増)となりました。

### ■アウトバウンドサービス～通信向けが拡大

通信向け需要が膨らんだことに加え、金融向けのプロモーションサービスが堅調に推移したこと、また7月に実施された参議院選挙に係る世論調査業務も売上高の拡大に貢献しました。以上の結果、同部門の連結売上高は3,215百万円(同21.5%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剥落

バックオフィス需要を伴う大きな動きに乏しかったほか、前年同期に受託した大型スポット需要剥落が売上高を圧迫しました。金融向けを中心とした新規需要で一部はカバーしたものの、その落ち込みを軽減するにとどまり、同部門の売上高は5,896百万円(同9.8%減)となりました。

代表取締役社長 高木尚二

## *It is our privilege to report on the Company's performance during the interim term of its 2004 business year.*

### **Consolidated Net Sales for the Interim Period Up 1.6% Year on Year**

During the interim six-month period, ended September 30, 2004, our corporate group's operating performance remained strong overall. Although demand from new sectors including financial and public services continued to increase, demand in the telecommunications sector, particularly in the fixed-line market, was stagnant. Moreover, demand declined in large-scale spot business, which had been the driving force during the interim period of the previous year. As a result of this balance of positive and negative factors, consolidated net sales rose 1.6% in comparison with the same period of the prior year, to ¥22,045 million.

Despite the positive effects of cost reduction measures centered on a review of business processes, the decline in large-scale spot business, which occurred during the same period year ago, prevented a full recovery of profits to the original level. Consequently, consolidated ordinary income dropped 12.8%, to ¥2,352 million, and net income declined 10.4%, to ¥1,331 million.

### **Inbound Services: Interplay between Positive and Negative Factors**

While demand from sectors including financial and public services and the manufacturing industry rose significantly, demand in the telecommunications industry, and in fixed-line services in particular, continued to suffer from a drop in demand due to the stagnant number of new subscribers. Moreover, the declining demand for the spot business, which occurred during the same period last year, offset the positive factor of sales. As a result, consolidated net sales for the inbound services segment increased 3.5% in comparison with the same period of the previous year, to ¥12,870 million.

### **Outbound Services: Telecommunications Services Expand**

In addition to growing demand for telecommunications services, promotion services for the financial industry continued to generate solid results and our outbound services for the public opinion poll for the House of Councillors election held in July 2004 contributed to the sales increase. Accordingly, consolidated net sales for the outbound services segment reached ¥3,215 million, up 21.5% compared with the same period of the previous year.

### **Telemarketing-Related Services: Demand for Large-Scale Spot Business Declines**

Sales in this segment were constrained by the lack of significant activity associated with demand for back-office services as well as the decrease of the demand for the large-scale spot business that occurred in the same period last year. New demand, particularly in the financial industry, offset this result somewhat, slowing the decline in the segment's net sales, which totaled ¥5,896 million, down 9.8% compared with the same period of the previous year.

Sincerely yours,

Shoji Takagi, President  
MOSHI MOSHI HOTLINE, INC.

## 通信向け需要は底打ちへ

当社単体ベースの通信向け売上高はマイルイン（電話会社事前選択制度）特需がピークをつけた2001年度の166億円から前2003年度105億円へと2年間で37%、約60億円の大幅な減少となりました。通信各社が展開したマイルイン向け大型プロモーションの反動やコールセンターの統合が進んだことなどがその主要な要因であります。

しかしながら、通信向け需要の減少も概ね底打ちの兆しを見せ始めています。固定電話サービスを提供する通信各社は本年12月より順次加入権料不要または割安な新サービスの提供を開始する計画であり、そのプロモーション活動が通信向け需要の下支え要因として顕在化する様相を見せ始めているためです。

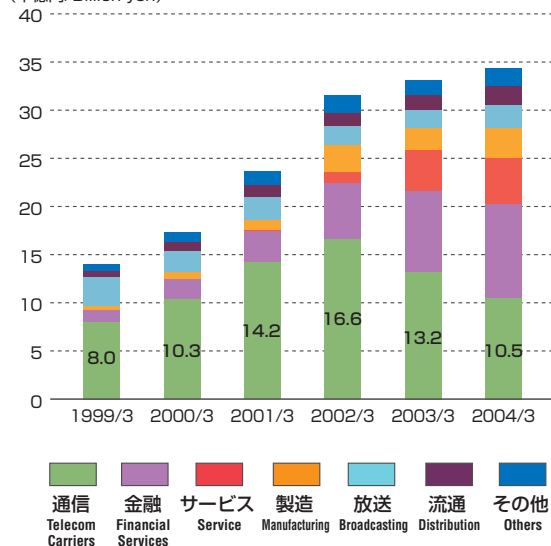
当社および子会社のマックスコムを合わせた通信向けの前期連結売上高は201億円と業界トップレベルであり、当社設立以来、長期に亘って通信業界向けサービスにおける効率的なオペレーション・ノウハウを蓄積して参りました。

当社と致しましては、今後展開されるであろう通信業界のプロモーション活動を強力にサポートして参ります。

## ■当社単体の業種別売上高の推移

Non-Consolidated Net Sales by Industry

(十億円/Billion yen)



## Demand for Telecommunications Services Bottoms Out

The Company's non-consolidated sales of telecommunications services recorded a significant decrease of 37%, or nearly ¥6 billion over two years, from ¥16.6 billion in 2001 when the special procurement for MYLINE (our carrier pre-selection system) reached its peak, to ¥10.5 billion in 2003. Key factors contributing to this decline included the reaction to large-scale promotions for MYLINE services provided by many telecommunications companies and the integration of call centers.

However, the drop in demand for telecommunications services is showing signs of having bottomed out in general. Telecommunications companies offering fixed-line services plan to launch new services that are either free or have a very low subscription charge, starting from December 2004. In addition, promotional activities for these companies are beginning to appear as a supporting factor for demand in the telecommunications industry.

Consolidated net sales of the Company and our consolidated subsidiary MAXCOM, Inc. reached the industry's top level at ¥20.1 billion in the previous period. Since the inception of the Company, we have gathered expertise to ensure efficient operations for the telecommunications industry over the long term. We will actively support promotional activities of the telecommunications industry that are expected to increase in the future.

## 福岡支店を移転

2004年9月、弊社福岡支店は1992年の開設以来12年間お世話になった福岡市長浜の旧オフィスに別れを告げ、西鉄福岡駅前で地下鉄天神駅にもほど近い天神ツインビルへの移転を完了しました。駅から徒歩1分の好立地であり、福岡市の中心的商業区域です。より多くの優秀な人材を迎え、品質の高いサービスを提供すべく、支店メンバー丸となって更なる飛躍を目指して参ります。



福岡支店の中核スタッフ(前列右端が福岡支店長)  
Main staff of the Fukuoka Branch (with the branch manager in the front row at right)

## 地方センターの拡充へ

2004年7月に金沢市センター、そして10月には鹿児島センターと仙台センターの2センターを開設し、地方都市におけるオペレーション能力を更に強化いたしました。新設した3つのコールセンターはそれぞれ100席を擁する大型センターで、フル稼働時にはそれぞれ約300名のスタッフが業務を遂行することとなります。今回の拠点新設によりもしもしホットライングループは全国17都市、23のコールセンターを展開するに至っております。(次頁参照)

金沢市は人口46万人、鹿児島市は55万人、仙台市は100万人とそれぞれの地方における中核都市であります。その雇用環境は必ずしも恵まれているとはいえ、多くの有能な人材が未だその能力を発揮することなく埋もれています。

当社と致しましては、地方の優秀な人材に活躍の場を提供すべく、今後も地方拠点の強化策を推進していく方針です。



金沢センターの業務風景  
The Kanazawa Center at work

## Fukuoka Branch Moves to New Location

In September 2004, the Fukuoka Branch bid farewell to its office in Nagahama, Fukuoka City, its location for 12 years since its establishment in 1992, and moved into the Tenjin Twin Building in front of Nishitetsu Fukuoka Station near Subway Tenjin Station. The new office is ideally located in a central commercial area of Fukuoka City, only a minute's walk from the station. With an increased number of expert personnel, the Branch members will work as a team to provide high-quality services and achieve further growth and success.

## Expanding the Series of Regional Centers

We further boosted our operational capabilities in regional cities by opening the Kanazawa City Center in July 2004 and the Kagoshima and Sendai Centers in October. These three new call centers are large in scale, with 100 seats each, and with nearly 300 staff members employed at full operation. With these new call centers, the MOSHI MOSHI HOTLINE Group now possesses 23 call centers covering 17 cities across Japan (see next page).

Kanazawa City has 460,000 citizens, Kagoshima City has 550,000, and Sendai City has one million. Although these cities are the cores of their respective regions, each city faces a challenging employment situation and there are many talented people whose potential remains untapped. Accordingly, we aim to provide career opportunities for superior human resources in regional cities by continuing to strengthen our regional bases.



仙台センター新設表明のため、宮城県庁を訪問(右は浅野宮城県知事)

President Takagi visits the Miyagi Prefectural Government Office to announce the opening of the Sendai Center to Governor Asano of Miyagi Prefecture (right).



鹿児島センターの進出表明(右から赤崎鹿児島市長、伊藤鹿児島県知事)

President Takagi announces the opening of the Kagoshima Center to Mayor Akasaki of Kagoshima City (right) and Governor Ito of Kagoshima Prefecture (center).

## 当社グループのサービス体制

2004年11月現在、全国17都市、23拠点となりました。



## SV (スーパーバイザー) 検定を開始

コールセンターは電話オペレーターのみで成り立っているわけではありません。その内部はまさに会社組織そのものであり、コールセンターの運用の成否は中間管理職であるSVの手腕にかかっているといても過言ではありません。SVには第一線で電話応対にあたる電話オペレーターの管理や指導、一次応対では解決できない質問やクレームへの対応にとどまらず、コールセンターの品質や生産性を示す各種データの解釈と改善策の実施や収支管理など幅広い知識が要求されます。

当社ではお客様企業に対してお約束できるサービスレベルの標準化とその更なる向上を図るため、SVの能力認定試験をスタートさせました。今後もより品質の高いサービスを提供していくため、諸施策を順次実行に移していく方針です。

## Service Area of the Group

As of November 2004, our service area covered a total of 23 business bases in 17 cities.

## Initiating the Supervisor Certification Examination

Call centers do not consist of telephone operators alone. It is no exaggeration to say that call centers have a corporate structure and that the success of their operations depends on their middle management: in other words, their supervisors. Supervisors manage and instruct telephone operators who are assigned the front-line duty of handling telephone calls, and are in charge of dealing with questions and customer queries that cannot be answered by telephone operators. They are also required to possess extensive knowledge needed to read a range of data indicating the quality and productivity of call centers, implement improvement measures, and manage revenues and expenses.

To guarantee the same level of quality service throughout the call centers for our clients and to further improve our services, we started a skill qualification test program for our supervisors. We aim to carry out a series of measures to ensure that we can continuously provide a higher quality of services in the future.



実技試験  
Taking a practical test



筆記試験  
Taking a written test

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

(百万円、未満切捨 Million yen)

	第17期中間 As of Sep. 2003	第18期中間 As of Sep. 2004	増減額 Amount of change
<b>資産の部 / Assets</b>			
I. 流動資産 Current assets	13,679	15,924	+2,245
現金及び預金 Cash and deposits	7,467	9,709	+2,242
受取手形及び売掛金 Notes and accounts receivable	4,140	4,310	+170
その他 Other current assets	2,072	1,905	-167
II. 固定資産 Fixed assets	3,923	3,946	+23
有形固定資産 Tangible fixed assets	1,380	1,232	-148
無形固定資産 Intangible fixed assets	292	212	-80
投資その他の資産 Investments and other assets	2,250	2,501	+251
資産合計 Total assets	17,603	19,870	+2,267
<b>負債の部 / Liabilities</b>			
I. 流動負債 Current liabilities	5,149	4,871	-278
未払金 Accrued expenses	2,553	2,732	+179
その他 Other current liabilities	2,596	2,139	-457
II. 固定負債 Long-term liabilities	310	303	-7
負債合計 Total liabilities	5,459	5,175	-284
<b>資本の部 / Shareholders' equity</b>			
I. 資本金 Common stock	998	998	0
II. 資本剰余金 Additional paid-in capital	1,202	1,205	+3
III. 利益剰余金 Retained earnings	10,153	12,680	+2,527
IV. その他有価証券評価差額金 Net unrealized holding gains on securities	6	9	+3
V. 自己株式 Treasury stock, at cost	-217	-197	+20
資本合計 Total shareholders' equity	12,143	14,695	+2,552
負債・資本合計 Liabilities and total shareholders' equity	17,603	19,870	+2,267

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

(百万円、未満切捨 Million yen)

	第17期中間 For the six months ended Sep. 2003	第18期中間 For the six months ended Sep. 2004	増減率 (%) Percentage change
<b>売上高</b> Net sales	21,707	22,045	+1.6
テレマーケティング業務収入 Telemarketing business revenue	21,625	21,982	+1.7
その他の収入及び商品販売業務 Other sales	81	62	-23.5
<b>売上原価</b> Cost of sales	17,042	17,751	+4.2
<b>売上総利益</b> Gross profit	4,665	4,294	-8.0
<b>販売費及び一般管理費</b> SG&A expenses	2,011	1,978	-1.6
<b>営業利益</b> Operating income	2,653	2,315	-12.7
<b>営業外収益</b> Non-operating income	44	38	-13.6
<b>営業外費用</b> Non-operating expenses	1	—	—
<b>経常利益</b> Ordinary income	2,696	2,352	-12.8
<b>特別利益</b> Extraordinary income	7	9	+28.6
<b>特別損失</b> Extraordinary losses	118	93	-21.2
<b>税金等調整前中間純利益</b> Income before income taxes	2,585	2,268	-12.3
<b>法人税、住民税及び事業税</b> Corporation, inhabitants and enterprise taxes	1,084	869	-19.8
<b>法人税等調整額</b> Corporation tax adjustment	15	67	+346.7
<b>中間純利益</b> Net income	1,485	1,331	-10.4