

Reliable Relation



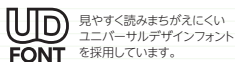
りらいあコミュニケーションズ株式会社

経営企画部

東京都渋谷区代々木2-2-1  
小田急サザンタワー16F 〒151-8583  
Tel.03-5351-7200 Fax.03-5351-3300  
<http://www.relia-group.com>

**Relia, Inc.**

Corporate Planning Div.  
Odakyu Southern Tower 16F  
2-2-1, Yoyogi, Shibuya-ku,  
Tokyo 151-8583  
Tel. +81-3-5351-7200  
Fax. +81-3-5351-3300



2016  
The 30th

第30期  
上半期



## || 「2017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。2017年3月期上半期決算についてご報告申し上げます。

当期では、主にフィリピンでCRMサービスを提供しているSPi CRM, Inc.及びInfocom Technologies, Inc.を連結子会社とし、成長基調にあるアジア太平洋地域及び北米を中心とする英語圏での事業推進体制を大幅に強化しました。また、多言語でのコンタクトセンターニーズの高まりに 대응べく多言語通訳サービスを開始したほか、IBM Watsonエコシステムプログラムパートナーへの選定など新たな顧客対応サービスの開発を推進いたしました。

こうした状況のもと、売上面では、既存継続業務は概ね安定的に推移し、公益、官公庁向けを中心としたスポット業務等を受託しました。利益面では、公共、

## || Results of the Interim Period of the Fiscal Year Ending March 31, 2017

I would like to express my appreciation to all the Company's shareholders for their continued support. I welcome this opportunity to report on Relia's consolidated business performance for the first half of the fiscal year ending March 31, 2017.

During the period under review, we converted SPi CRM, Inc. and Infocom Technologies, Inc., which are provider of outsourced customer relationship management services mainly in the Philippines, to consolidated subsidiaries, thereby significantly strengthened the business promotion structure in the APAC region, which is on a growing trend, and English speaking regions centered on North America. In order to respond to the increasing need for multilingual contact centers, we have also launched a multilingual interpretation service and promoted development of new customer relations services, such as selecting a partner for the IBM Watson Ecosystem Program.

Under these circumstances, with regard to sales, our existing business remain stable in general, and

流通、製造、サービス向け等複数の新規受注業務において先行的な負担、フィールドオペレーション事業において顧客の要求水準についての認識相違による一時的な負担、企業買収に伴う一過性のコストや法定福利費の一時的な増加等がありました。

以上の結果、2017年3月期上半期は、連結売上高45,530百万円、営業利益2,173百万円、経常利益2,147百万円、親会社株主に帰属する四半期純利益1,410百万円となりました。

今後も株主の皆様やお客様企業などステークホルダーの皆様の期待と信頼にお応えし、社会に貢献できる企業グループを目指してまいりますので、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。

2016年11月  
代表取締役社長  
中込純

we undertook work including short-term operations primarily for utilities industry and government and municipal offices. With regard to profit, we recognized up-front outlays in several newly-contracted operations for industries including utilities, distribution, manufacturing and services, temporary charge in the field operation services due to a gap in understanding regarding the level of customer's demand, one-time expenditure associated with a corporate acquisition and a temporary increase in legal welfare expenses, etc.

Results for the first half of the fiscal year ending March 31, 2017 included consolidated net sales of ¥45,530 million, operating income of ¥2,173 million, ordinary income of ¥2,147 million, and profit attributable to owners of the parent of ¥1,410 million.

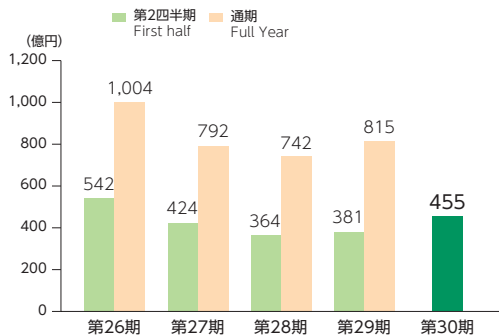
We will continuously respond to the expectations and trust of our stakeholders including shareholders and clients, and strive for making contribution to our society as a corporate group. In these endeavors, I request our shareholders' continued understanding and support.

November 2016

Jun Nakagome  
President  
Relia, Inc.

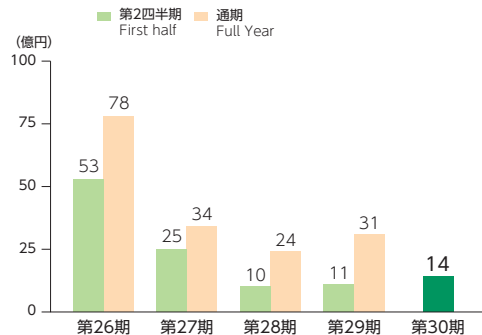
### 売上高推移【連結】

Net Sales (¥100 Million)



### 親会社株主に帰属する四半期(当期)純利益【連結】

Profit attributable to owners of parent (¥100 Million)



## フィリピンのCRMサービス企業2社を グループ会社へ～アジアでのビジネス 展開加速へ

フィリピンのSPi CRM, Inc.及びInfocom Technologies, Inc. (以下、SPi社) が10月より当社のグループ会社に加わりました。

SPi社は世界的なBPO・コンタクトセンター集積地であるフィリピンにおいて9拠点を運営し、従業員数は約8,500名、世界の主要言語に対応したサービス体制を整えています。米国・フィリピンの優良顧客向けに高品質なコールセンターサービスとバックオフィスサービスを提供、各種表彰も数多く受賞しています。フィリピン国内向けアウトソーシングサービス事業者としては国内第1位のシェアを持っています。

今後、SPi社が持つ高度な品質管理体系や米国型効率的オペレーション手法と当社の顧客満足度向上のノウハウ、自動化技術、分析手法、多言語対応を組み合わせた「りらいあグローバルサービス」を構築し、多国籍企業を含む両社の顧客アセットをベースに、アジア太平洋地域及び北米を中心とする英語圏での成長機会を適確に捉え、当社グループの発展に繋げてまいります。



左：当社代表取締役社長 中込純  
右：SPi CRM, Inc. CEO, Maulik R. Parekh

## Two customer relationship management service providers in the Philippines joined the Group — Accelerating the business in Asia

SPi CRM, Inc. and Infocom Technologies, Inc. (hereinafter referred to as “SPi”) in the Philippines joined the Company’s Group in October.

Operating nine sites in the Philippines, where international BPO and contact centers are gathered, SPi with roughly 8,500 employees has established a system that offers services available in the world’s major languages. It provides high quality call center service and back office service to major customers in the United States and the Asia Pacific region and has received a number of awards. SPi possesses the largest domestic share as a provider of outsourcing services for domestic businesses in the Philippines.

We will develop “Relia Global Service” combining SPi’s sophisticated quality control system and the US-style efficient operation methods with the Company’s know-how in customer satisfaction improvement, automation technologies, analytics methodologies, and multilingual support. We will precisely grasp growth opportunities in the APAC region and English speaking regions centered on North America based on the leading client base of the two companies that include multinational businesses, and achieve solid advancement of the Group.

(Caption)

left: Relia, Inc. President, Jun Nakagome

right: SPi CRM, Inc. CEO, Maulik R. Parekh

## || 「障害者雇用優良事業所」として表彰

当社の永年にわたる障がい者雇用促進の取り組みが評価され、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構より平成28年度の「障害者雇用優良事業所」として理事長表彰を受賞いたしました。

当社は、障がい者雇用の促進を目的に特例子会社の株式会社ビジネスプラスを2002年に設立、障がい者のノーマライゼーション（障がい者と健常者が互いに区別されることなく、社会生活を共にすること）と自立支援を推進してまいりました。清掃業務やデータ入力業務、社内のカフェの運営の他、年末年始向けのカレンダーやはがきの製作も行っており、昨年からオフィス用椅子のクリーニング業務を始めるなど、新しい業務にも積極的に取り組んでいます。

2016年6月現在では230名を超える障がい者が働いており、実雇用率は4年連続で3%を超える高い水準です。スタッフの大多数は重度の知的障害を持っていますが、各自の得意分野を活かし、お互いのハンディキャップを補い合いながら活躍しています。

当社では今後も、障がい者雇用の推進をはじめ、多様な働き方の提供、本業を通じた雇用機会の創出、人材育成等の視点から社会の持続的な発展に貢献してまいります。



表彰式の様子

## || Received Award of Outstanding Offices for the Employment of Persons with Disabilities

In recognition of the Company's many years of efforts to encourage the employment of people with disabilities, it received FY2016 JEED President Award of Outstanding Offices for the Employment of Persons with Disabilities by Japan Organization for Employment of the Elderly, Persons with Disabilities and Job Seekers.

The Company established Business Plus Inc., a special-purpose subsidiary, in 2002 with the purpose of promoting employment of people with disabilities and has been promoting normalization (a state in which people with disabilities lead social life together with other people, without being distinguished from each other) and self-reliance of people with disabilities. Business Plus's activities include production of calendars and New Year cards in addition to cleaning, data entry and operation of a café in the Company. It is also positively introducing new services, such as cleaning of office chairs, which was launched in 2015.

As of June 2016, more than 230 persons with disabilities are working at our site, which sustains the actual rate of employment at a high level exceeding 3% for the fourth consecutive year. Although most of its employees have severe intellectual disabilities, they are playing active roles by making the most of their strengths and complementing each other's disability.

Going forward, the Company will contribute to the sustainable development of society through promoting employment of people with disabilities, as well as through offering flexible work styles, employment opportunities in its business and human resources development.

(Caption)

The award reception ceremony

# 財務諸表

## Summary Financial Statements

### 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29期 第2四半期 Amount Sep. 2015	第30期 第2四半期 Amount Sep. 2016	増減額 Amount of change
<b>資産の部</b> Assets			
<b>流動資産</b> Current assets	41,613	39,582	△2,031
現金及び預金 Cash and deposits	16,834	21,221	4,387
受取手形及び売掛金 Notes and accounts receivable-trade	10,384	15,211	4,826
たな卸資産 Inventories	1,266	1,305	39
預け金 Deposits paid	12,000	-	△12,000
その他 Other	1,128	1,843	714
<b>固定資産</b> Non-current assets	10,413	28,142	17,728
有形固定資産 Property, plant and equipment	1,624	3,650	2,025
無形固定資産 Intangible assets	622	16,350	15,727
のれん Goodwill	25	15,712	15,687
その他 Other	597	638	40
投資その他の資産 Investments and other assets	8,166	8,141	△25
<b>資産合計</b> Total assets	52,027	67,724	15,697
<b>負債の部</b> Liabilities			
<b>流動負債</b> Current liabilities	8,399	22,330	13,930
<b>固定負債</b> Non-current liabilities	890	1,193	303
<b>負債合計</b> Total liabilities	9,289	23,523	14,233
<b>純資産の部</b> Net assets			
資本金 Capital stock	998	998	-
資本剰余金 Capital surplus	1,112	1,112	-
利益剰余金 Retained earnings	41,139	42,511	1,372
自己株式 Treasury shares	△592	△592	△0
株主資本合計 Total shareholders' equity	42,658	44,030	1,371
その他の包括利益累計額 Accumulated other comprehensive income	79	168	89
非支配株主持分 Non-controlling interests	-	1	1
<b>純資産合計</b> Total net assets	42,737	44,200	1,463
<b>負債純資産合計</b> Total liabilities and net assets	52,027	67,724	15,697

※スペースの都合上、「たな卸資産」は「仕掛品」と「貯蔵品」の合計額を記載しております。

### 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29期 第2四半期 Amount Sep. 2015	第30期 第2四半期 Amount Sep. 2016	増減額 Amount of change
<b>売上高</b> Net sales	38,133	45,530	7,396
<b>売上原価</b> Cost of sales	32,648	39,100	6,451
<b>売上総利益</b> Gross profit	5,485	6,430	945
<b>販売費及び一般管理費</b> Selling, general and administrative expenses	3,756	4,256	499
<b>営業利益</b> Operating income	1,728	2,173	445
<b>営業外収益</b> Non-operating income	55	34	△20
<b>営業外費用</b> Non-operating expenses	32	60	27
<b>経常利益</b> Ordinary income	1,750	2,147	397
<b>税金等調整前四半期純利益</b> Profit before income taxes	1,750	2,147	397
<b>法人税等</b> Income taxes	619	737	117
<b>四半期純利益</b> Profit	1,130	1,410	279
<b>非支配株主に帰属する四半期純損失(△)</b> Loss attributable to non-controlling interests	△10	-	10
<b>親会社株主に帰属する四半期純利益</b> Profit attributable to owners of parent	1,141	1,410	268

### 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29期 第2四半期 Amount Sep. 2015	第30期 第2四半期 Amount Sep. 2016	増減額 Amount of change
<b>営業活動によるキャッシュ・フロー</b> Net cash provided by (used in) operating activities	△786	2,632	3,418
<b>投資活動によるキャッシュ・フロー</b> Net cash provided by (used in) investing activities	190	△3,421	△3,612
<b>財務活動によるキャッシュ・フロー</b> Net cash provided by (used in) financing activities	△1,155	8,967	10,122
<b>現金及び現金同等物の四半期末残高</b> Cash and cash equivalents at end of period	19,434	20,521	1,087