

～2017年3月期は、トータル・アウトソーシング・サービスの
基盤固めの年。ストックビジネスによる安定収益と
特化型での利益率向上を目指す～

2016年5月27日（金）
富士ソフトサービスビューロ株式会社
証券コード6188



I. 会社概要	P. 2
II. 2016年3月期決算実績	P.14
III. 2017年3月期決算計画	P.18
IV. 今後の取り組み方針	P.23
V. 成長戦略	P.28
VI. 財務ハイライト	P.38

当資料の利用に関して

当資料は、投資家の投資の参考となる情報提供を目的としており、取引の勧誘を目的としておりません。

また、業績予想に関する記述は、当社が当資料発表日現在入手している情報及び合理的であると判断する一定の前提に基づいており、当社としてその実現を約束する趣旨のものではありません。

実際の業績等は様々な要因により大きく異なる可能性があります。

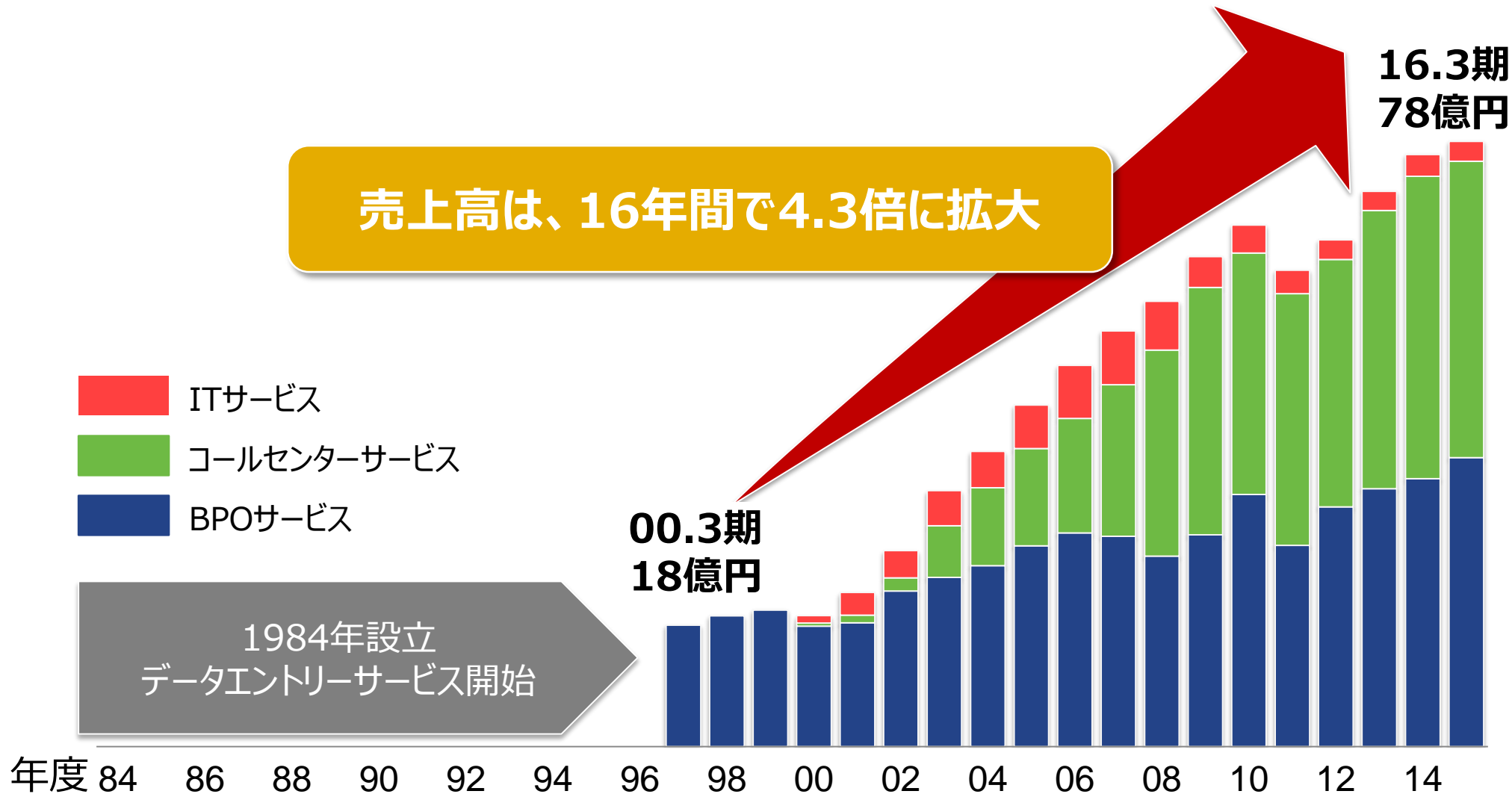


I.会社概要

～官公庁からの案件が4割強を占める～

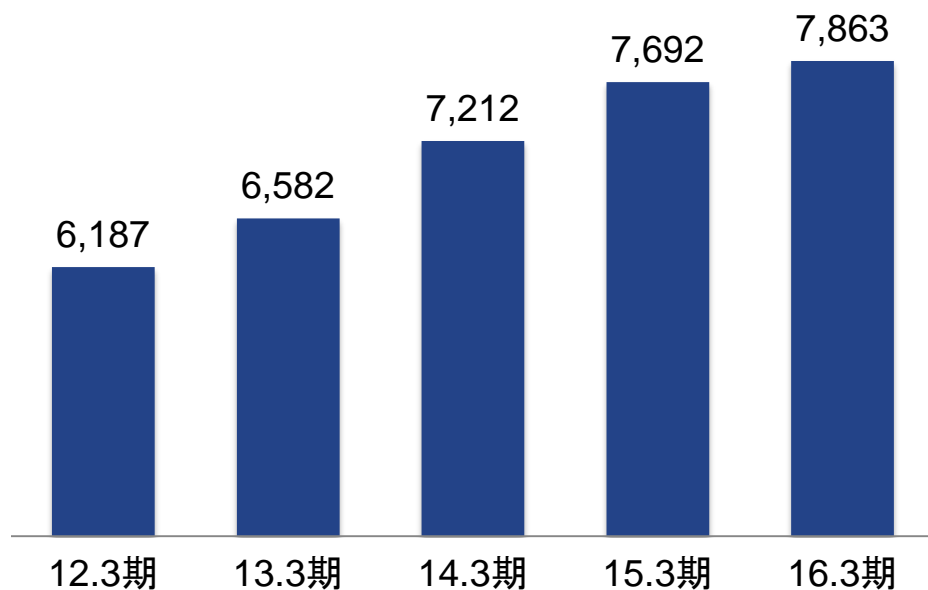
Questions	Answer		
顧客は誰か?	官公庁 44%		民間 56%
提供しているサービスは?	コールセンター 49%	BPO 48%	IT 3%
受注形態は?	継続案件 77%		新規案件 23%
顧客ニーズの傾向は?	官公庁は、アウトソーシング化	民間は、価格競争が根強い	
提供する付加価値は?	コールセンターサービスとBPOサービスを組み合わせた、「トータル・アウトソーシング・サービス」が、売上高の27%を占める		

- 2001年からスタートしたコールセンターサービスが収益の第2の柱に成長

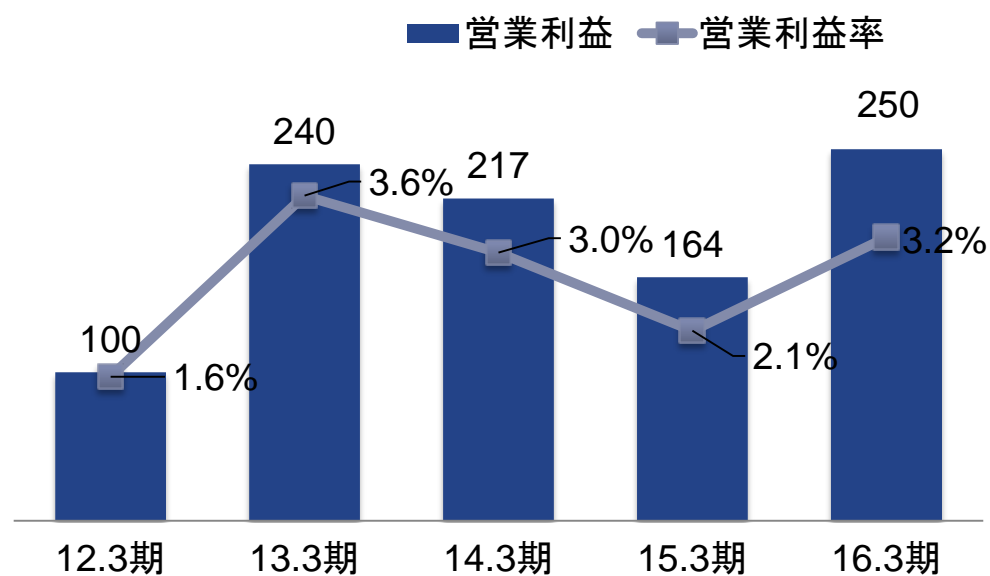


■ 着実に売上を拡大

売上高（百万円）



営業利益および利益率（百万円、%）

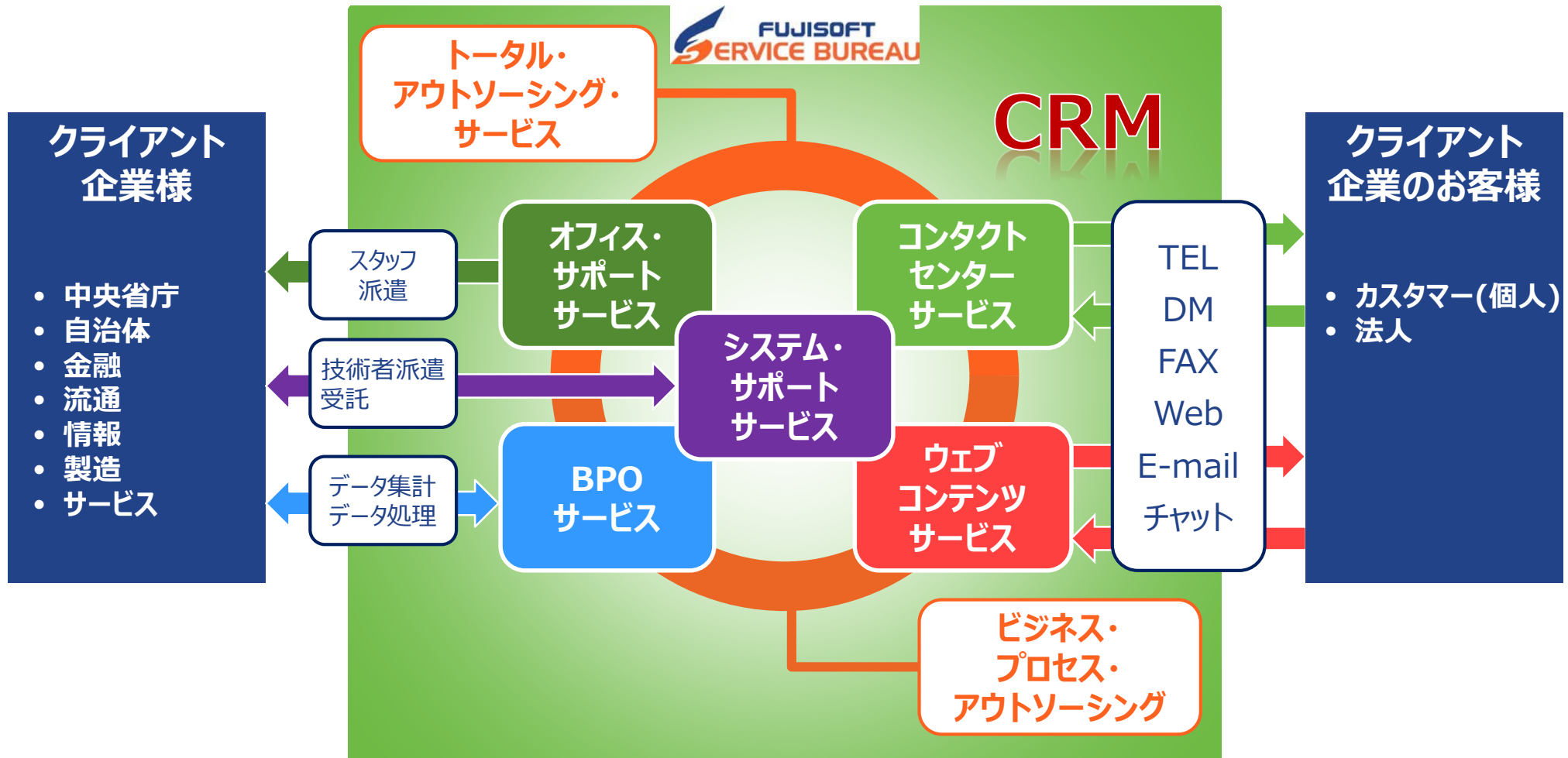


シェア確保を最優先

+

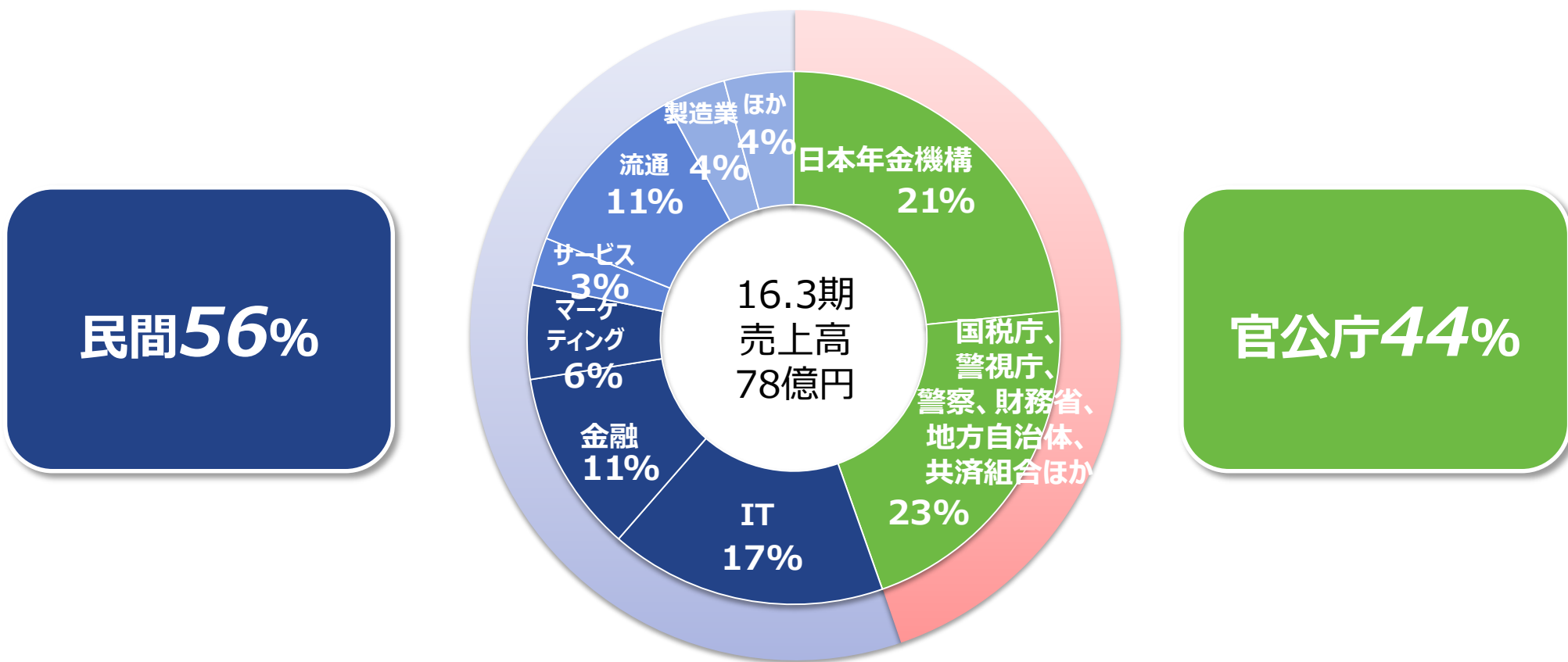
戦略的な案件獲得を目指す

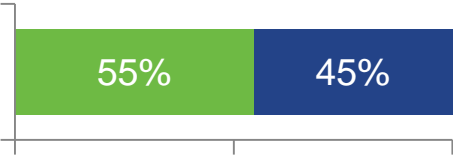
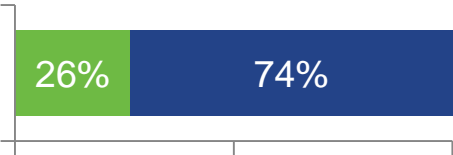
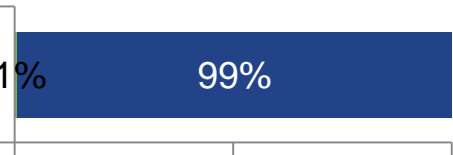
■ コールセンター・BPO・ITをフルパッケージで提供するトータル・アウトソーシング企業



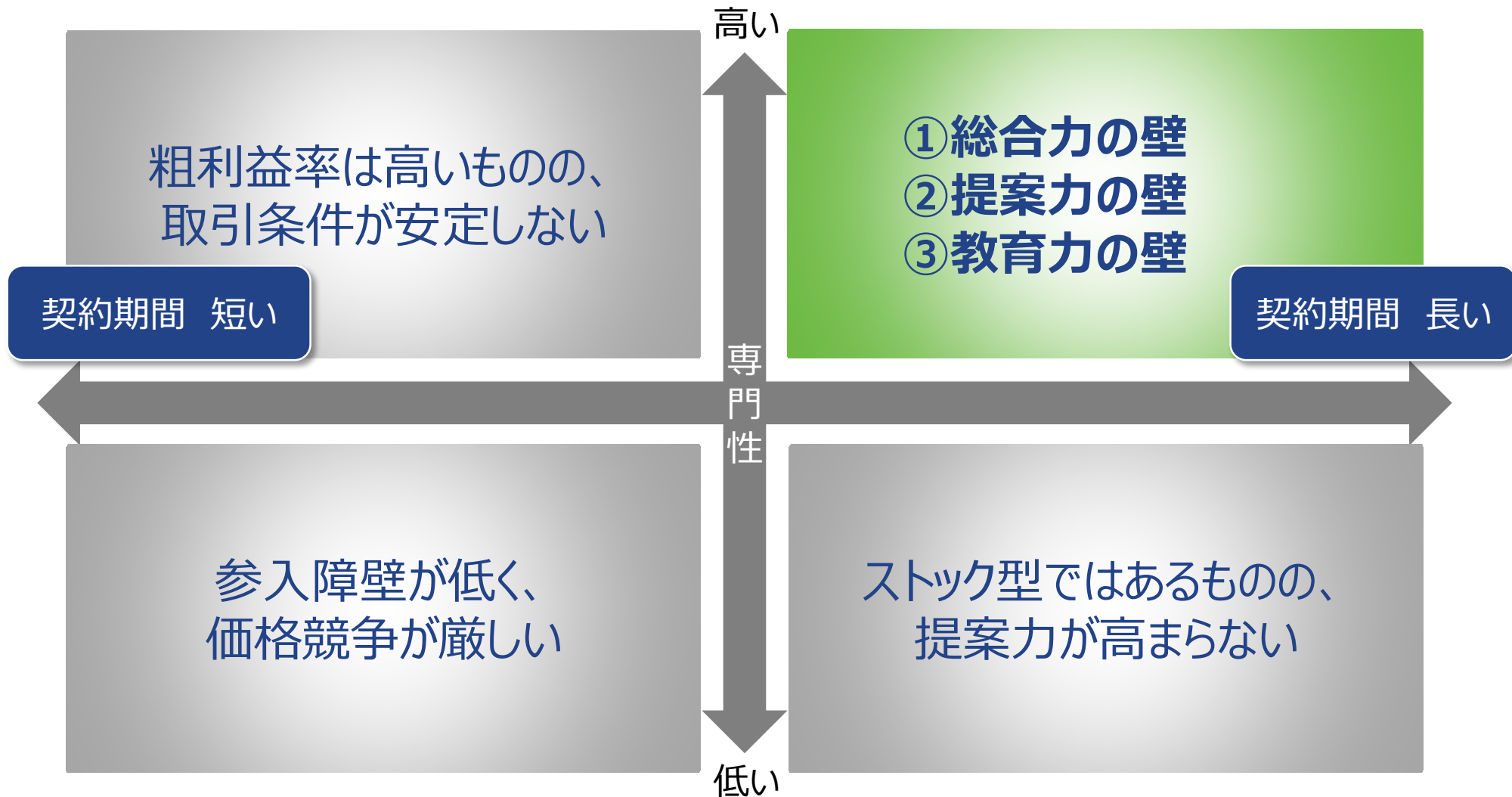
- 総合提案による優位性の確保
- 日本年金機構を主力に、中央省庁に強い

顧客および顧客業種別売上高構成比

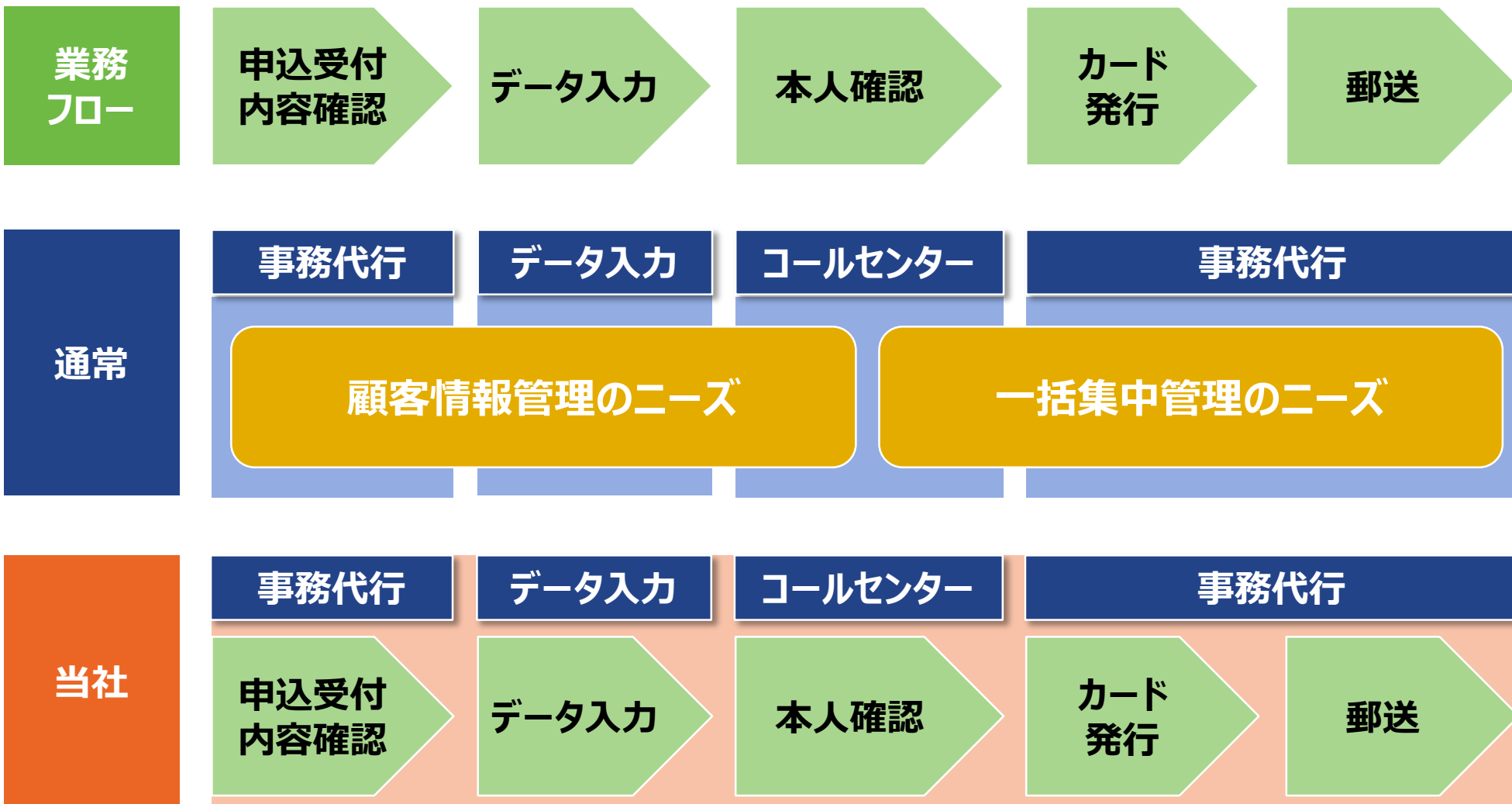


サービス区分		官民構成比	サービス内容	売上高構成比 (16年3月期)
コールセンターサービス			<ul style="list-style-type: none"> ■ コールセンターの構築・運営、年金相談窓口、ITヘルプデスク等 	49.0%
BPOサービス	BPOサービス		<ul style="list-style-type: none"> ■ 事務代行（業務受付、書類開封、入力、整理等の事務処理）、文書電子化（スキャニング）、原本保管業務、データエントリー処理業務、その他各種業務等 	47.7%
	オフィス・サポートサービス		<ul style="list-style-type: none"> ■ 人材派遣、チーム派遣等 	
ITサービス			<ul style="list-style-type: none"> ■ ウェブコンテンツサービス、システム・サポートサービス等 	3.3%

■ 官公庁 ■ 民間



(例) クレジットカード発行の場合



- 現場対応力を駆使した「緊急対応」により、顧客を開拓

緊急対応ニーズとは？

リコール

コールセンター
立ち上げの瞬発力

災害・事故

臨機応変な対応力

制度変更

専門用語、
数字等の把握力



人材供給力

地域密着のフォロースタッフ

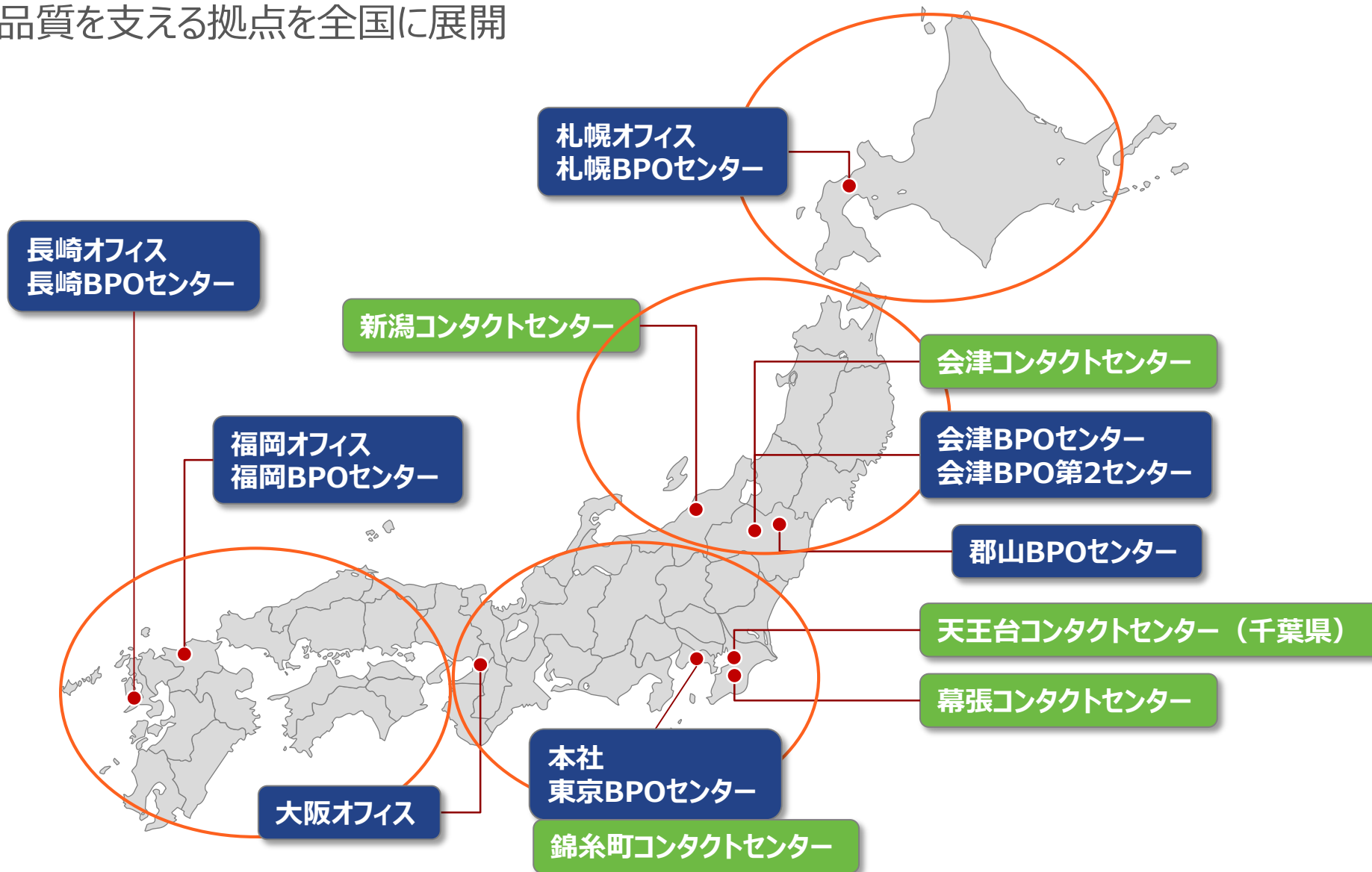
ノウハウ蓄積力

マニュアル整備と資格取得

設備対応力

千葉、会津での設備増設

品質を支える拠点を全国に展開



- 「専門性」、「品質」に重点を置いたBPOサービス

成長の柱

特化型コールセンターを中心としたBPOサービス

成長戦略

IT
ヘルプデスク

新潟コンタクトセンターを中心に地方拠点へ展開

BPO

会津BPO（第1・第2）センターを中心に地方拠点へ展開

金融、官公庁

錦糸町コンタクトセンターと
天王台（千葉県）コンタクトセンターの一体運用

経営資源を年金相談、ITヘルプデスク、金融系に集中投下



Ⅱ. 2016年3月期決算実績

～官公庁のアウトソーシング化を追い風に
営業利益は過去最高を記録～

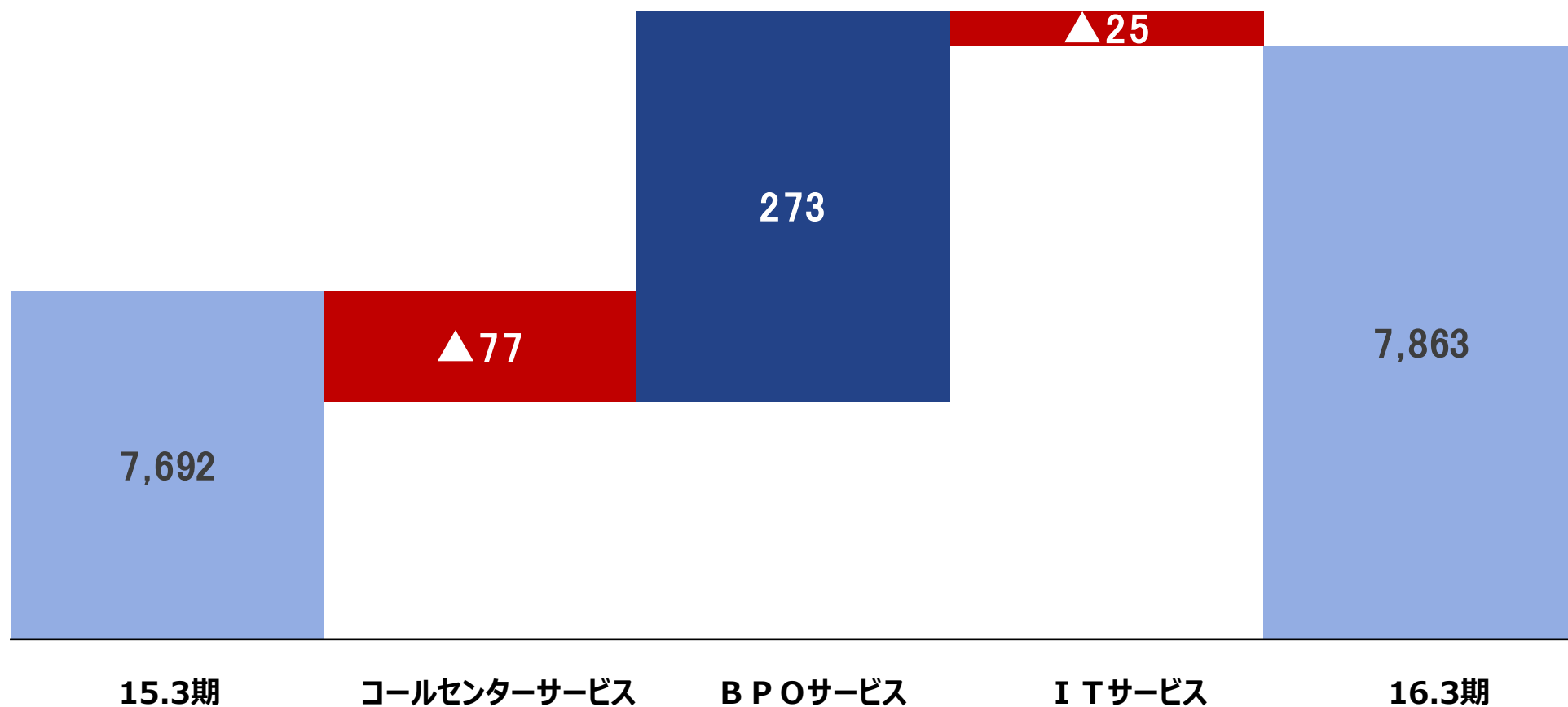
2016年3月期 損益計算書

(単位：百万円)	2015年3月期	2016年3月期	前期比 (%)	計画比 (2月9日開示)
売上高	7,692	7,863	102.2%	100.9%
売上総利益	1,041	1,164	111.8%	98.8%
営業利益	164	250	152.1%	100.0%
経常利益	172	252	146.1%	100.3%
当期利益	93	163	174.5%	113.9%

(単位：百万円)

	2015年3月期	2016年3月期	前期比 (%)	計画比 (%)
コールセンターサービス	3,928	3,851	98.0%	100.9%
BPOサービス	3,481	3,754	107.8%	101.2%
I Tサービス	282	257	91.1%	96.9%
合計	7,692	7,863	102.2%	100.9%

- BPOサービスは、官公庁の継続案件、民間の記帳代行により、大型増収。
- コールセンターサービスは、大型案件の終了があり減収となるも、全体では増収。





III.2017年3月期決算計画

～発射台は過去最高。新規獲得で弾み～

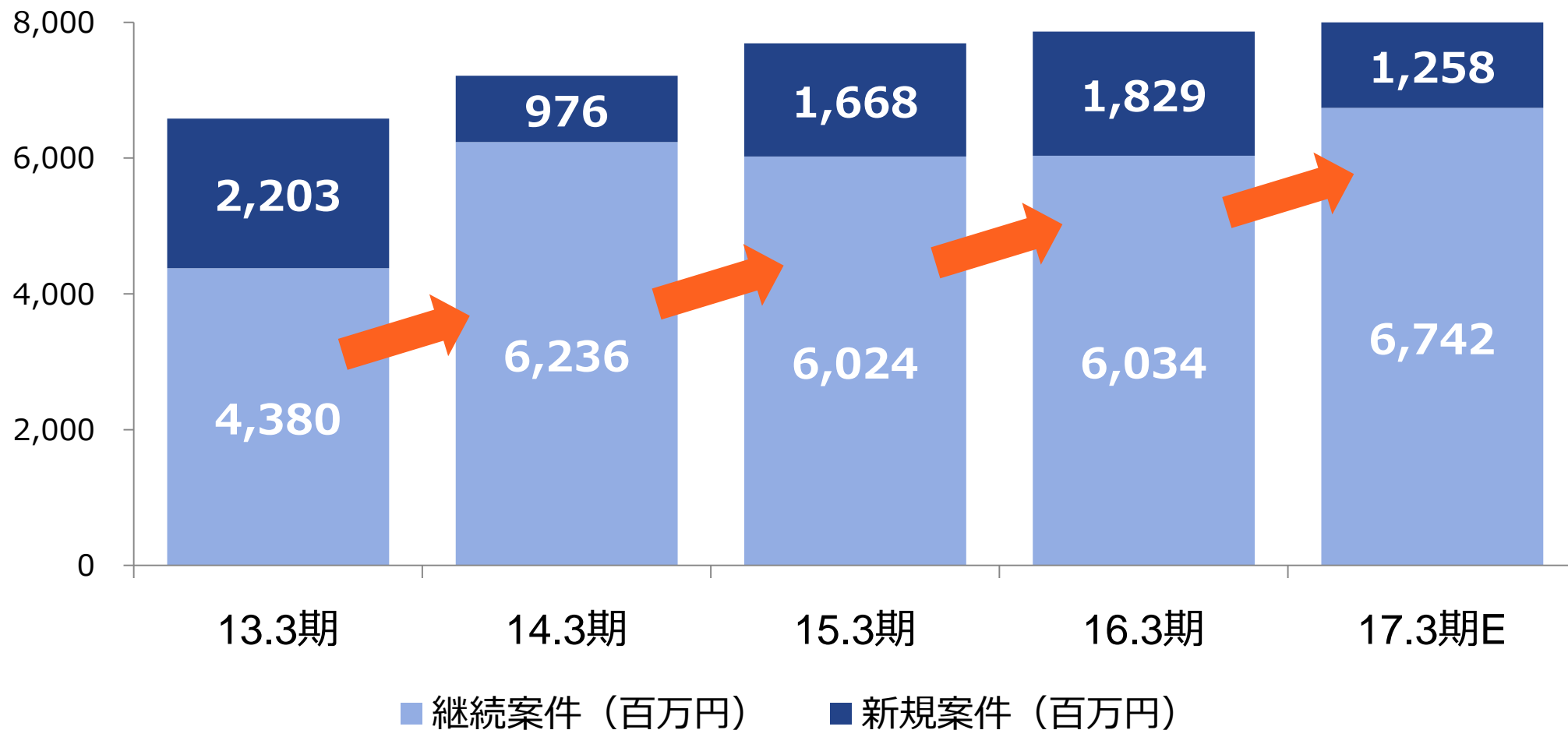
2017年3月期計画 サマリー

(単位：百万円)	2016年3月期			2017年3月期			前期比 (百万円)	前期比 (%)
	上期	下期	合計	上期	下期	合計		
売上高	3,708	4,155	7,863	3,720	4,280	8,000	137	101.7%
営業利益	89	161	250	90	180	270	20	107.8%
経常利益	90	162	252	90	180	270	18	106.9%
当期利益	55	108	163	57	115	172	9	105.5%

2017年3月期の事業別売上高（既存・新規）

	継続	新規	2017年3月期
(単位：百万円)			
コールセンターサービス	3,656	234	3,890
BPOサービス	2,866	942	3,808
ITサービス	220	82	302
合計	6,742	1,258	8,000

■ 継続顧客の売上拡大と、新規顧客の積上げにより安定成長





IV. 今後の取り組み方針

～安定性と収益性の両輪獲得の基盤固め～

I

顧客基盤と技術提案力・ノウハウ蓄積に尽力

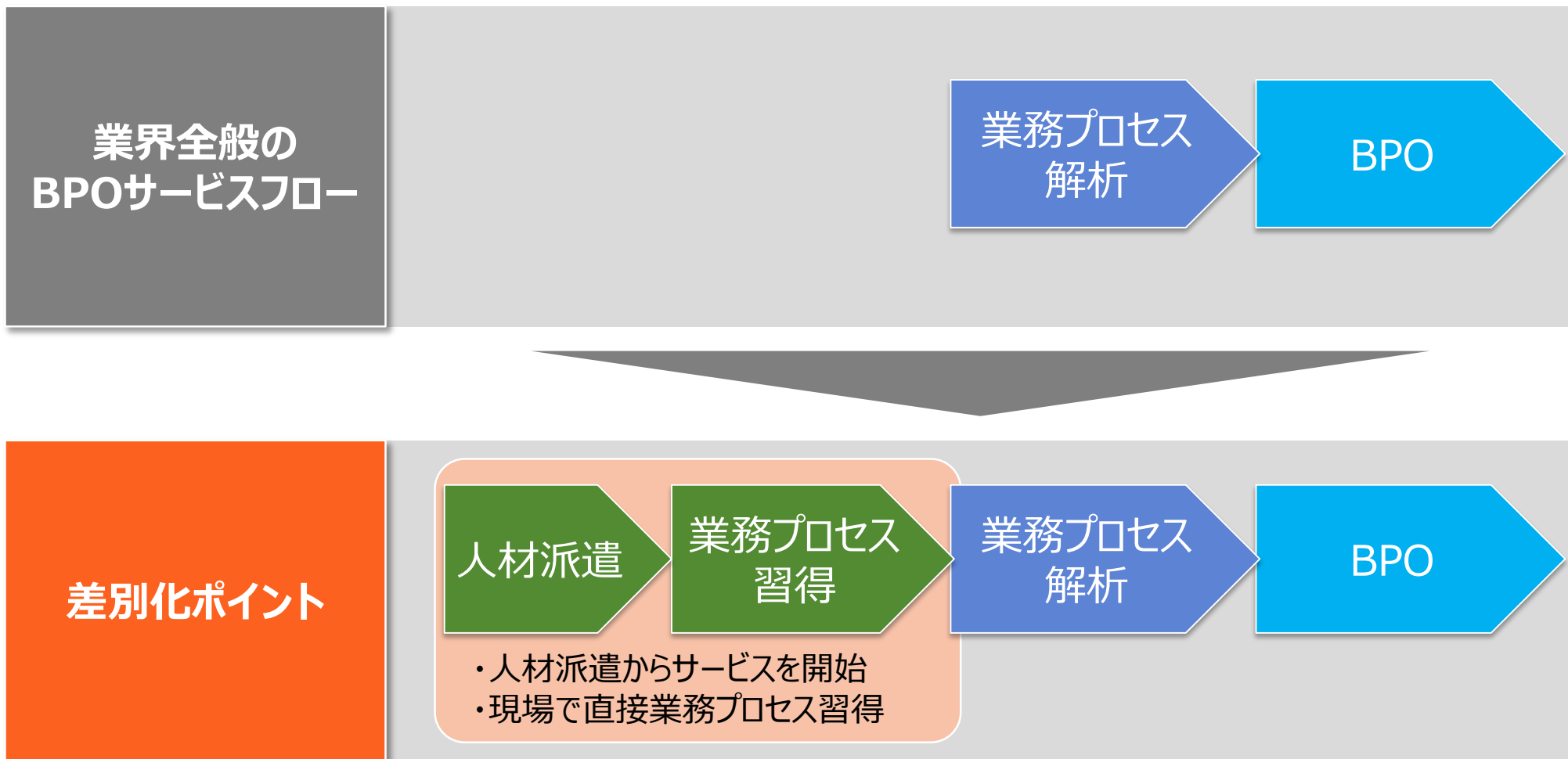
II

ストック型収益モデルを磨き安定した成長を持続

III

顧客開拓力のより一層の強化

- 現場責任者クラスの人材派遣によるサービスで顧客の業務プロセスを習得
- 習得した業務プロセスを元にした解析による質の高い提案により差別化



■ サービス拠点の拡大、成長の基盤となる人材

人材の採用

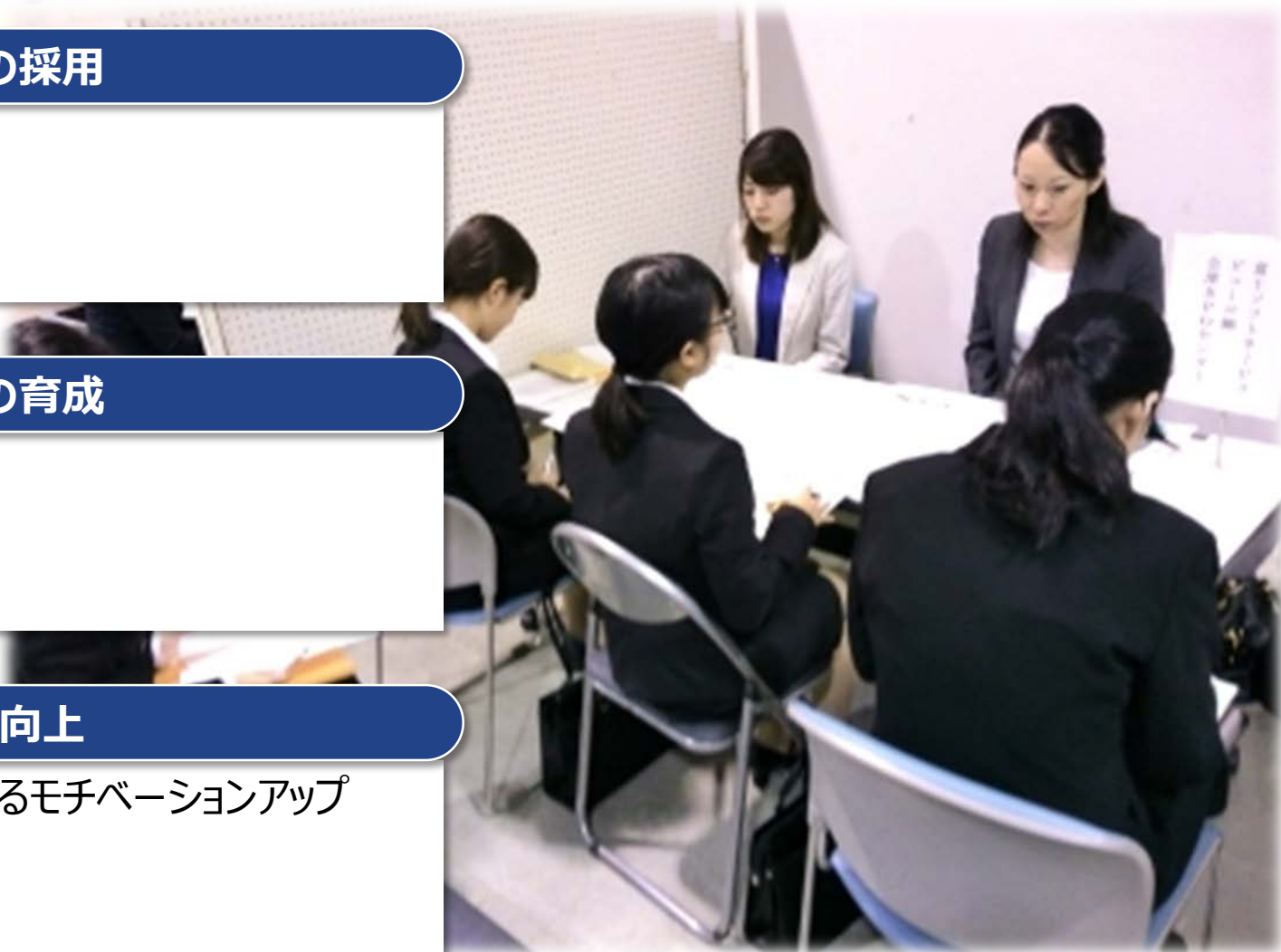
- 質の高い優秀な人材
- 業務経験者の採用

人材の育成

- 管理階層別教育
- プロジェクト管理教育
- 昇格研修

質的向上

- 人事制度再構築によるモチベーションアップ



- 需要増に対応し、設備やシステムを增強

幕張コンタクトセンターの開設

- 2016年1月から150席で運用開始
- 2017年中に150席増席の計画
- 2018年中にさらに100席増席の計画

会津BPO第2センターの開設

- 2016年1月から運用開始
- 順次地方に展開

情報システムの充実による業務の効率アップ^o

- コールセンター用CRMシステム構築



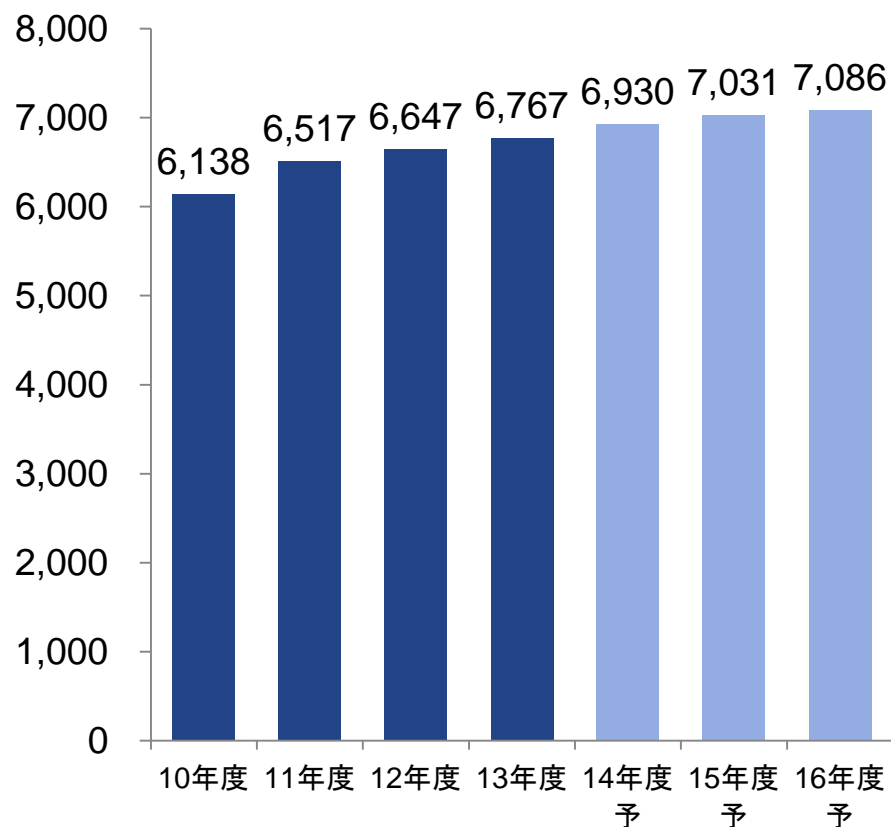


V.成長戦略

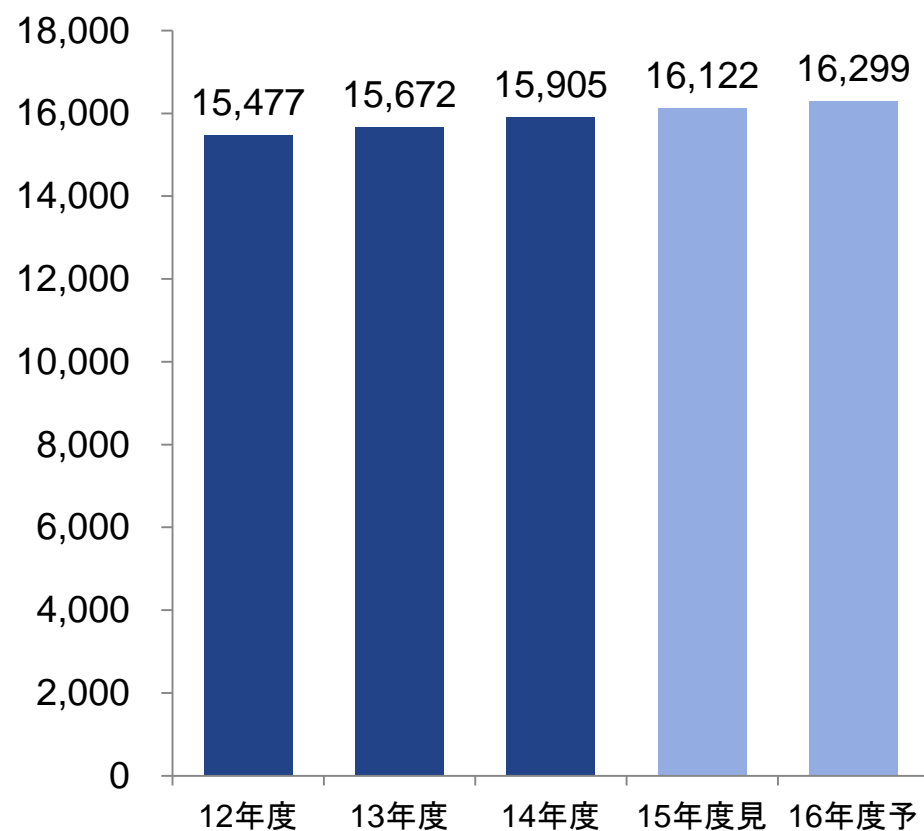
～専門性強化と仕組み作りに邁進～

■ コールセンター、BPO市場とも中長期的な成長が予想される

コールセンター市場の推移・予想（億円）



非IT系BPO市場の推移・予想（億円）

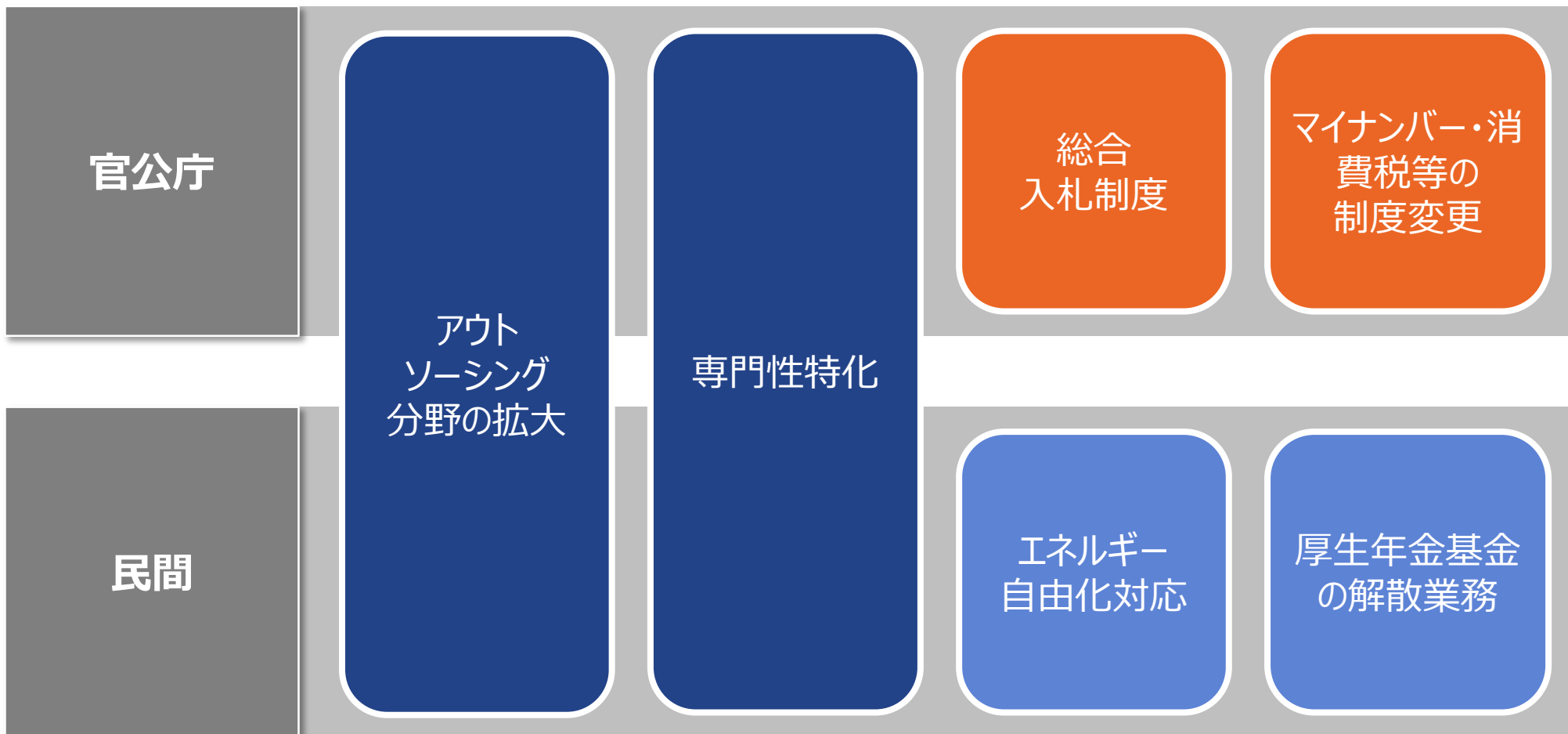


トータル・アウトソーシングの強化

特化型コールセンターによるBPOサービスの拡大

人材の採用と育成、質的向上

■ 民間・官公庁ともにアウトソーシングの利用が増加



スケジュール

	年	イベント	顧客
これまで	2015年	マイナンバー法の施行 「通知カード」の発送開始	官公庁主体
	2016年	マイナンバーの利用開始 個人番号カード交付開始	
これから	2018年以降～	預金口座へのマイナンバー付番開始 医療分野への検討 戸籍、パスポート、証券分野への利用拡大	民間に裾野拡大

マイナンバー関連対応

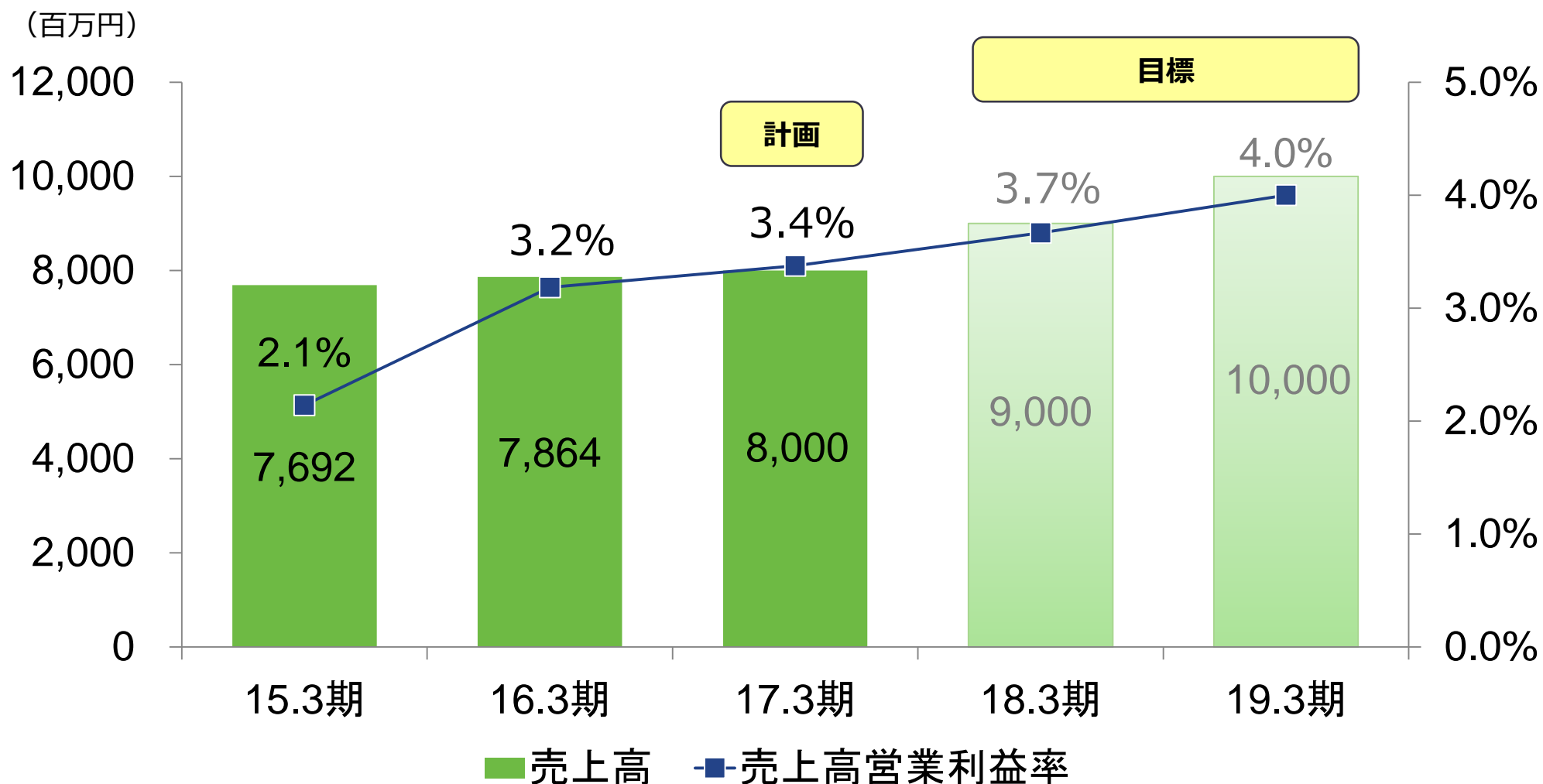


マイナンバー対応のノウハウを横展開

臨時福祉給付金

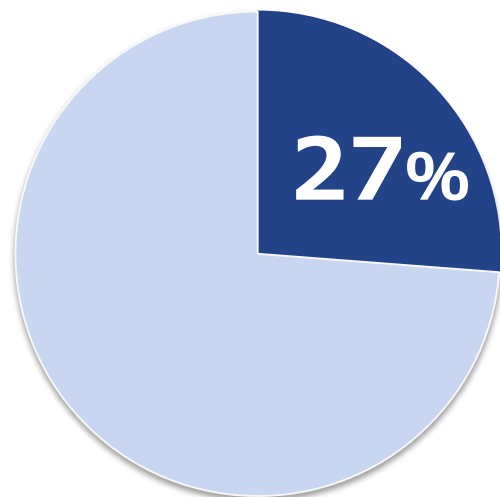
消費税対応

- 19.3期には、売上高100億円、売上高営業利益率4.0%を目指す

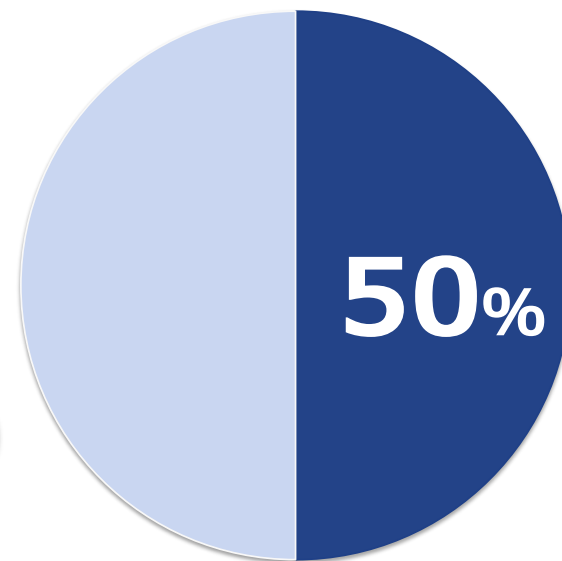


- トータル・アウトソーシング比率の向上
 - 採算重視しつつ、提案件数を拡大
 - 複数年・総合提案案件・大型案件への提案強化

16.3期実績



中長期目標



トータル・アウトソーシング・サービス

収益基盤の安定・拡大
利益率の向上を目指す



トータル・アウトソーシング・サービス

質の向上

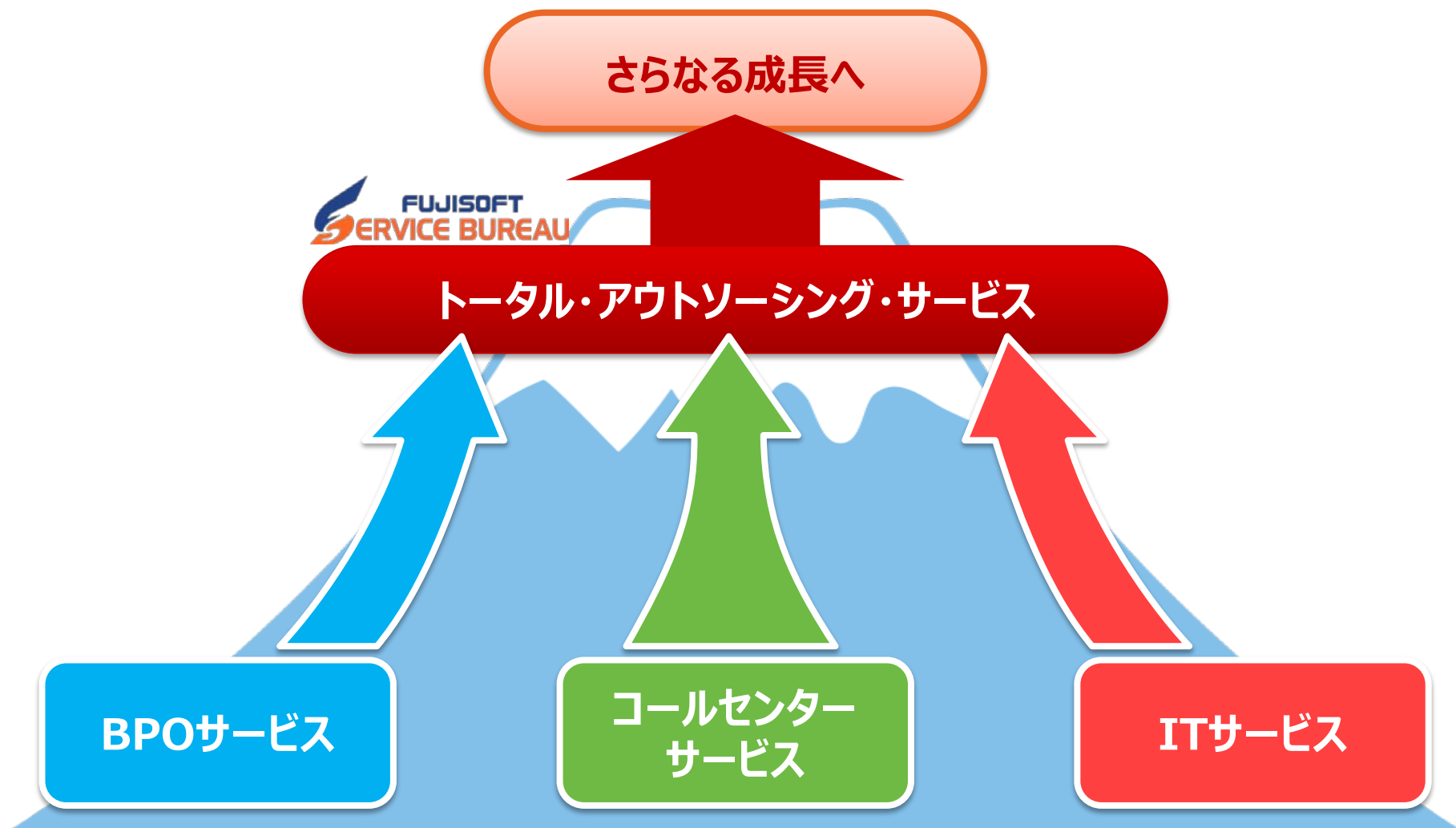
IT

BPO

コールセンター

提案の領域拡大

■ サービス間のシナジーを追求



実績・計画

- 官公庁のアウトソーシング化を追い風に営業利益は過去最高を記録
- 2017年3月期は、発射台は過去最高。新規獲得で弾み

トータル・アウトソーシング

- 2017年3月期は、ニーズの高いトータル・アウトソーシング案件のさらなる獲得に取り組む
- 安定性と収益性の両輪獲得の基盤固めの年とする

成長戦略

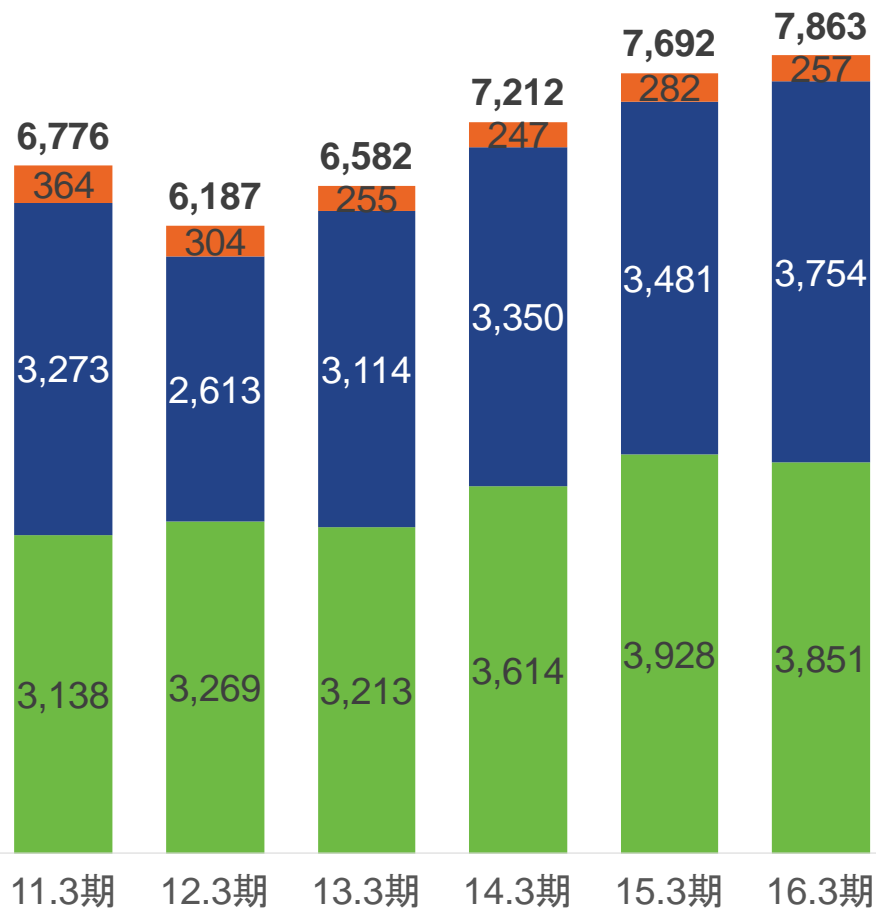
- 採算重視しつつ、提案件数の拡大を目指す
- 複数年・総合提案案件・大型案件への提案を強化



VI.財務ハイライト

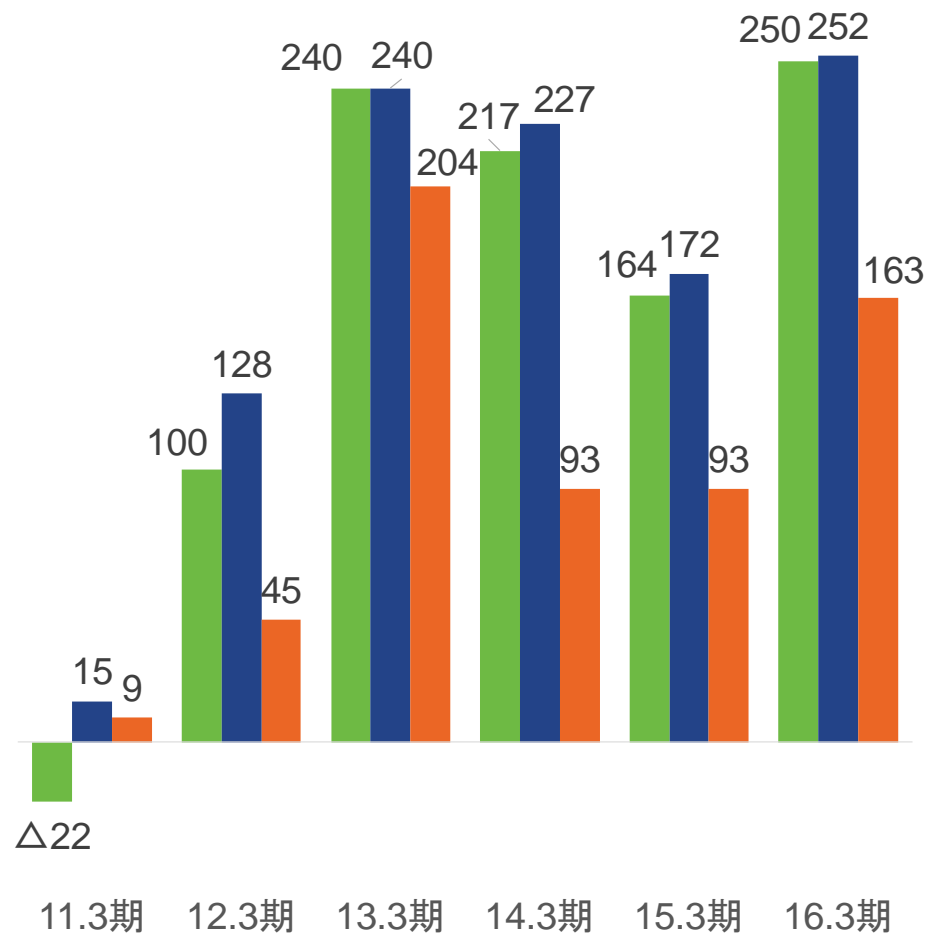
会社名	富士ソフトサービスビューロ株式会社 (英文名称 FUJI SOFT SERVICE BUREAU INCORPORATED)	
代表者	代表取締役社長 貝塚 隆	
設立	1984年（昭和59年10月）	
所在地	〒130-0022 東京都墨田区江東橋二丁目19番7号	
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ● コールセンターサービス コールセンターの構築・運営、年金相談窓口、ITヘルプデスク等 ● BPOサービス 事務代行、データエントリー、人材派遣、チーム派遣など ● ITサービス ウェブコンテンツサービス、システム・サポートサービスなど 	
従業員数	2,359名（うち、正社員414名）	2016年3月末現在

売上高 (百万円)



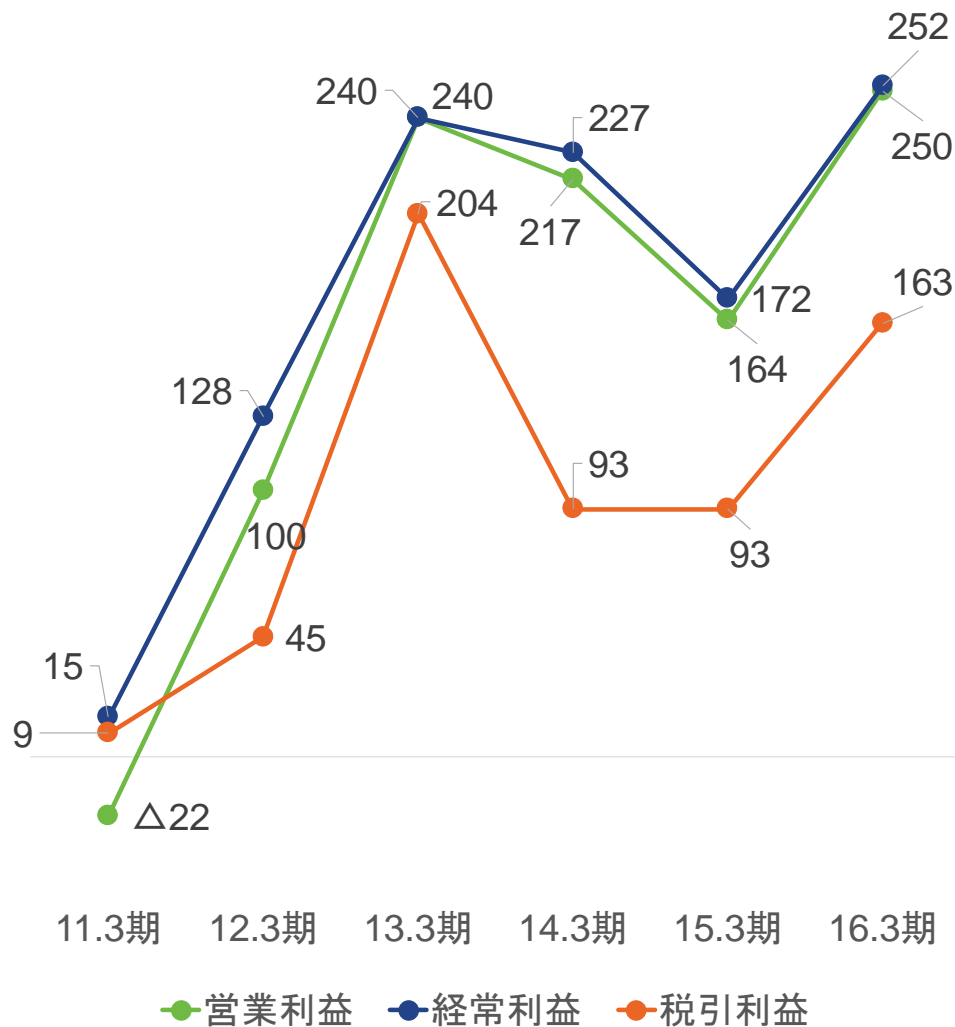
■ CS ■ BPO ■ SS

利益 (百万円)

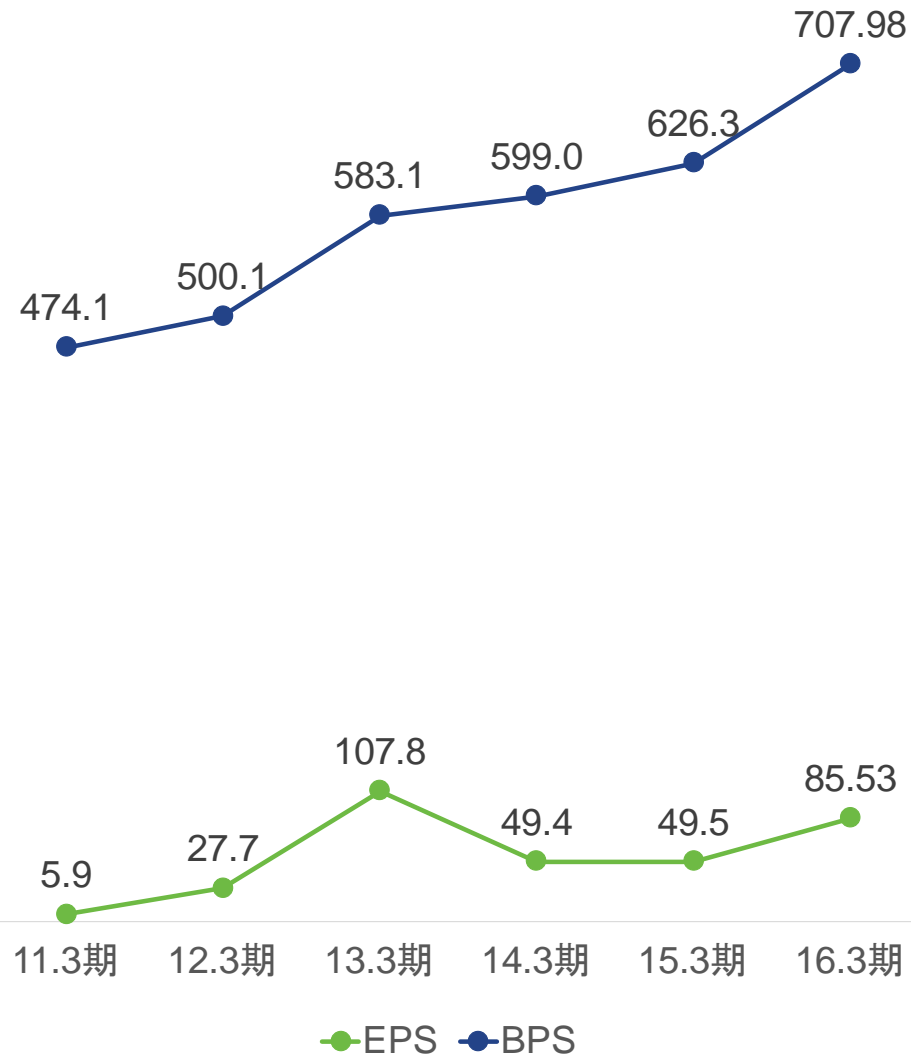


■ 営業利益 ■ 経常利益 ■ 税引利益

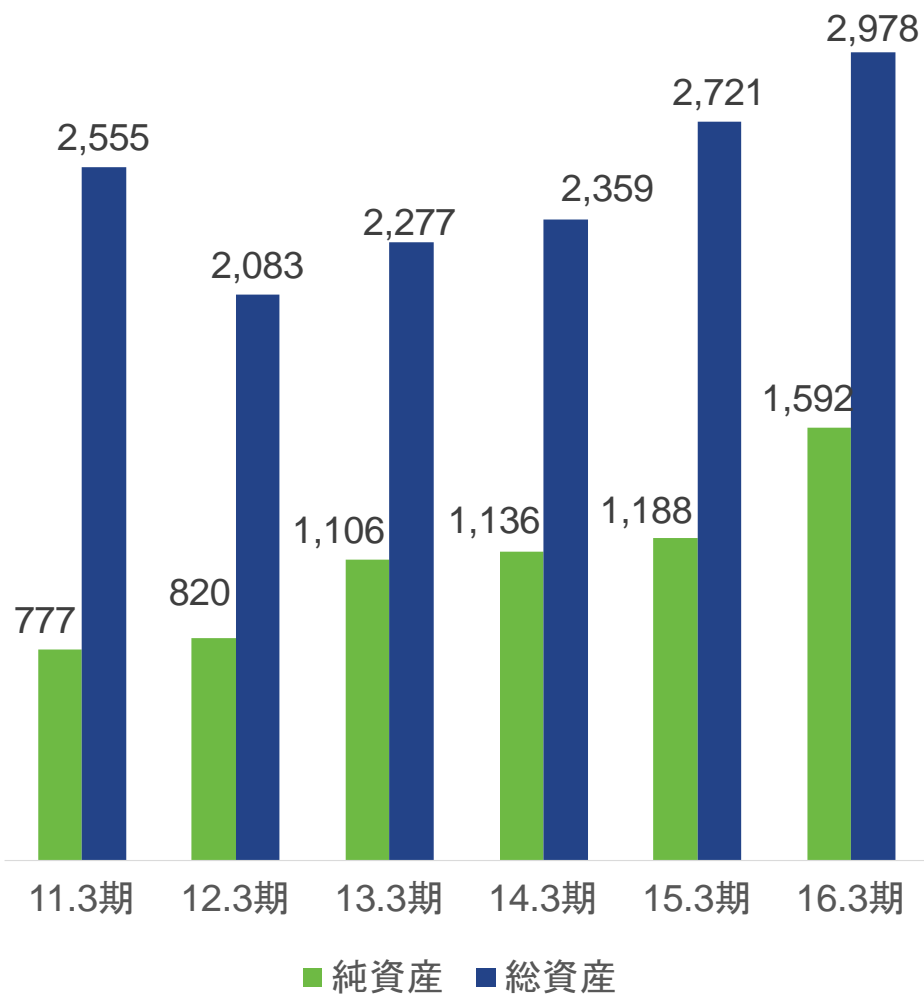
利益 (百万円)



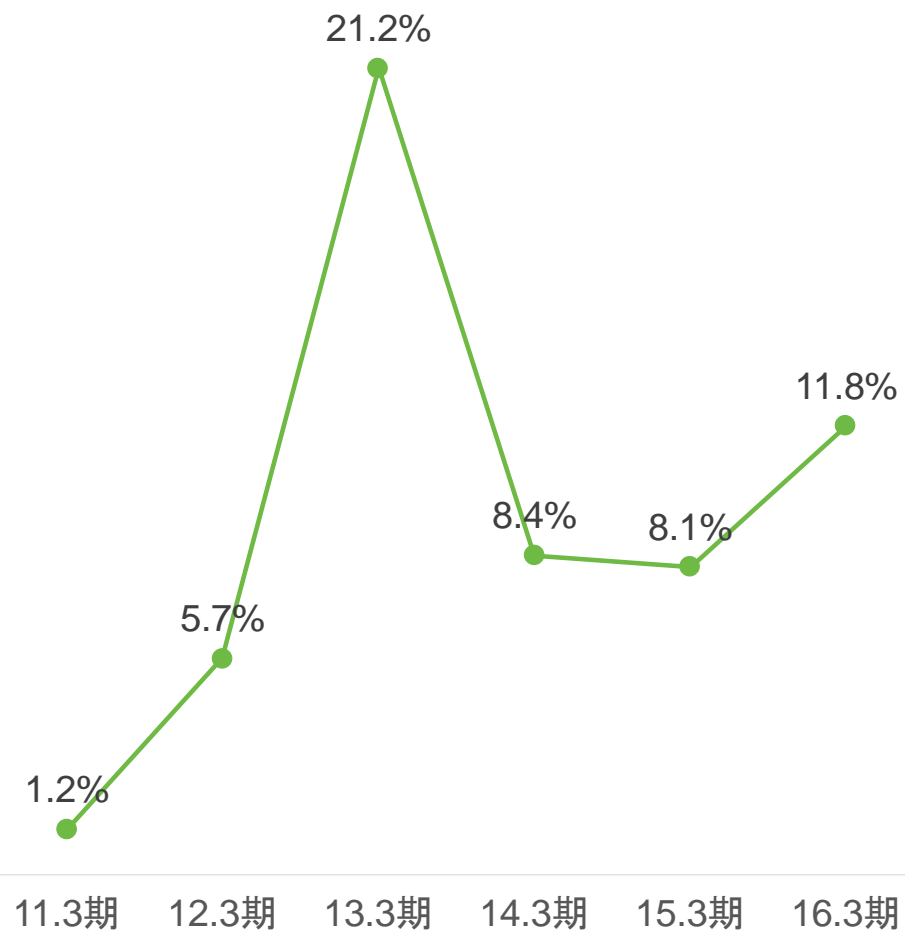
EPS、BPS (円)



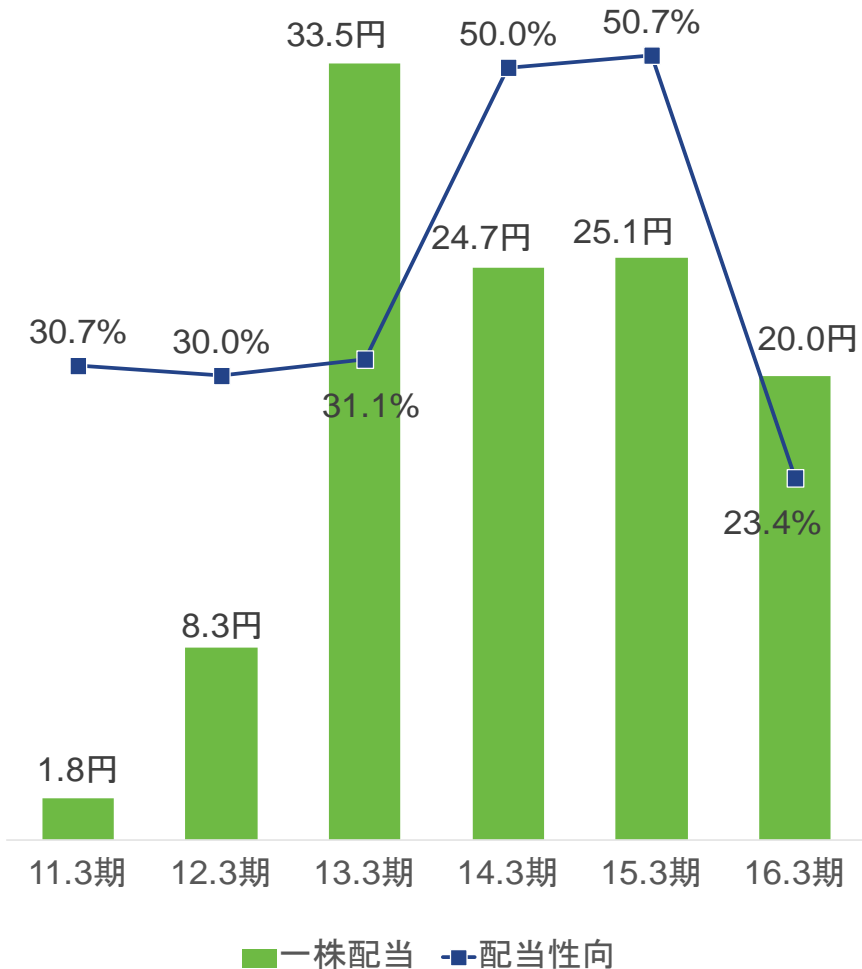
総資産、純資産、自己資本比率（百万円、%）



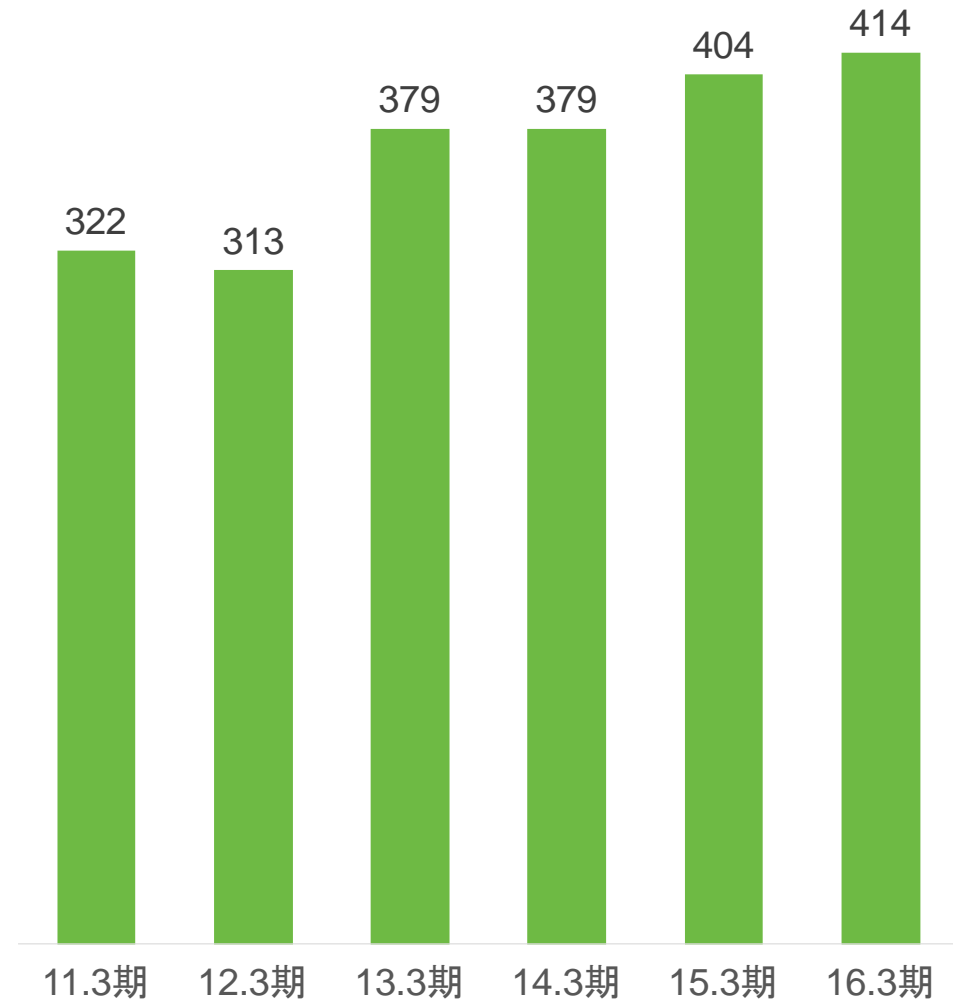
ROE



一株配当、配当性向(円、%)



期末従業員数(名)



損益計算書 (百万円)

	14.3期	15.3期	16.3期
売上高	7,212	7,692	7,863
YoY		6.7%	
売上原価	6,204	6,650	6,699
売上総利益	1,007	1,041	1,164
YoY		3.4%	
ratio	14.0%	13.5%	14.8%
販管費	789	876	913
YoY		11.0%	
ratio	11.0%	11.4%	11.6%
営業利益	217	164	250
YoY		-24.4%	
ratio	3.0%	2.1%	3.2%
営業外収益	11	9	3
営業外費用	1	1	1
経常利益	227	172	252
YoY		-24.2%	
ratio	3.2%	2.2%	3.2%
特別利益	0	0	0
特別損失	49	9	0
税前利益	178	162	252
YoY		-8.6%	
ratio	2.5%	2.1%	3.2%
法人税等	84	69	88
当期純利益	93	93	163
YoY		0.0%	
ratio	1.3%	1.2%	2.1%

貸借対照表 (百万円)

	14.3期	15.3期	16.3期
流動資産	1,809	2,005	1,992
固定資産	550	716	985
有形手固定資産	393	490	658
無形固定資産	31	66	67
投資その他の資産合計	125	160	259
資産合計	2,359	2,721	2,978
	14.3期	15.3期	16.3期
流動負債	962	1,137	877
固定負債	259	396	508
負債合計	1,222	1,533	1,385
資本剰余金合計	170	170	314
利益剰余金合計	756	808	924
株主資本合計	1,136	1,188	1,592
純資産合計	1,136	1,188	1,592
負債純資産合計	2,359	2,721	2,978

CF計算書 (百万円)

	14.3期	15.3期	16.3期
営業活動CF	205	369	△56
投資活動CF	18	△325	37
財務活動CF	△136	69	327
CF増減額	87	113	308
期末CF残高	217	331	639