

りらいあコミュニケーションズ株式会社 (4708 JP)

FY21 第2四半期決算は想定通りの着地。中期経営計画の取り組みは順調に進捗

FY21 第2四半期決算サマリー

りらいあコミュニケーションズ (4708 JP) が2021年11月5日に発表したFY21 第2四半期累計期間の業績は、売上高 582 億円 (前年同期比 6.4%減)、営業利益 31 億円 (同 28.9%減) で概ね期初想定通りに着地した。

国内の上期売上高は 498 億円 (同 10.6%減)、営業利益は 29 億円 (同 42.0%減) であった。基礎業務は、前期に実施した採算管理の徹底を目的とした低採算業務の見直しや、既存業務の一部業務終了及び縮小の影響で前年同期比約 44 億円の減収となった。減収幅よりも営業利益の落ち込みが目立つが、基礎業務の減少による減収に加え、稼働率の低下で採算性が悪化したことに因る。一方で、新型コロナウイルス関連の大型スポット業務 (官公庁向け) が増加し、5 億円の増収要因となった。

海外の上期売上高は、前年同期比 29.5%増の 84 億円で黒字転換した。費用面では新型コロナウイルスの影響を受けるも、在宅オペレーションを活用しながら稼働率を維持し北米の需要 (主に通販関連) を取り込んだ。

セグメント別業績

コンタクトセンター事業は、売上高 506 億円 (同 1.5%減)、営業利益 23 億円 (同 14.0%減) となった。バックオフィス事業は、大型スポット業務が前年同期比で減少したことに加え、官公庁向け一部業務の終了などの影響を受け売上高は 76 億円 (同 13.8%減)、営業利益は 7 億円 (同 49.5%減) であった。

りらいあコミュニケーションズ (4708 JP):実績および予想					
(百万円)	FY20		FY21 会社予想		
	上期	通期	上期	通期	前期比 (%)
売上高	62,148	127,603	58,196	120,000	-6.0
国内事業	55,600	112,600	49,800	105,000	-6.7
海外事業	6,500	14,900	8,400	15,000	0.7
営業利益	4,324	9,672	3,075	8,400	-13.2
国内事業	5,000	10,400	2,900	7,600	-26.9
営業利益率 (%)	9.0	9.2	5.8	7.2	-2.0pp
海外事業	-600	-700	200	800	n/a
営業利益率 (%)	n/a	n/a	2.4	5.3	n/a

Source: Nippon-IBR based on Relia, Inc.'s FY20 earnings presentation material

FY21 通期見通し

FY21 通期会社予想は、売上高 1,200 億円 (前年同期比 6.0%減)、営業利益 84 億円 (同 13.2%減) の従前の見通しを据え置かれた。前期に始まった営業活動減速のインパクトは今上期を通して続いたが、下期以降新規案件が貢献するとの前提である。

国内事業: FY21 は売上高 1,050 億円 (前期比 6.8%減)、営業利益 76 億円 (同 26.9%減) と減収減益を予想する。同予想には、フィールドオペレーション事業譲渡の影響が反映されている。その他、以下の要因を想定している。

- スポット業務においては、12 億円の減収と 8 億円の営業減益。
- 基礎業務においては、一部業務の終了やポートフォリオ見直しなどにより 25 億円の減収並びに 3 億円の営業利益へのマイナス影響を想定。

エグゼクティブサマリー

- りらいあコミュニケーションズ (4708 JP) の FY21 第2四半期累計期間の業績は、売上高 582 億円 (前年同期比 6.4%減)、営業利益 31 億円 (同 28.9%減) で概ね期初想定通りに着地した。
- FY21 の通期業績予想に変更はなく、売上高 1,200 億円 (前年同期比 6.0%減)、営業利益 84 億円 (同 13.2%減) で据え置かれた。前期比での減収減益見直しには、1) 大型スポット業務の更なる減少、2) 同社事業ポートフォリオから譲渡されたアイヴィジット事業の影響、3) 既存基礎業務における一部業務の終了及び縮小の影響、4) 品質管理や IT セキュリティ強化を目的とした販管費増などの影響が反映されている。
- 海外事業においては新型コロナウイルスの影響の長期化が懸念されるものの、在宅オペレーションを活用した業務の安定稼働が定着している。北米における需要は底堅く、海外事業の更なる売上拡大につながるであろう。
- FY21 の配当金は前期同様 1 株当たり 42 円を計画。10 月末時点で 1,982,600 株 (約 25 億円) の自己株式取得を完了した。
- FY21 は、中期経営計画 2023 の初年度にあたる。同社では上期に「CX (顧客体験) の創造」「EX (従業員体験) の創造」「経営基盤の強化」の3つの重点テーマへの取り組みを開始。

- IT セキュリティや品質管理構築のためのシステムと人材への投資により、販売管理費が 11 億円増加。本社に品質管理部を新設し、各センターの品質管理の一元化を計画する。

以上の結果、今期国内営業利益率は前期の 9.2%から 7.2%に低下する予想になっている。

海外事業：2021 年 7 月後半よりフィリピン国内の感染状況が悪化するなど新型コロナウイルス感染症の影響が長期化するも、同社では在宅オペレーションを活用した業務の安定稼働が定着している。リスク要因は、フィリピン国内の規制強化によるコロナ関連費用の増加である。海外事業の更なる収益拡大につながるであろう、堅調な北米需要の取り込みを目指す。

株主還元

同社は FY21 も前期と同額の 1 株当たり 42 円の配当を予定している。配当金総額としては通期純利益見通し 56 億円（前期比 27.8%減）のうち 28 億円で、総還元性向は 50%以上である。

同社は、成長投資、資本効率、当期業績などの状況を踏まえた自己株式の取得を機動的に実施する。この方針に基づき、2021 年 5 月 17 日から 2021 年 10 月 31 日までに自己株式 1,982,600 株（約 25 億円）の取得を完了した。2021 年 11 月 26 日には 1,982,688 株を消却した。

FY21 上期における中期経営計画の進捗

FY21 は、中期経営計画 2023 の初年度にあたる。同社では上期に「あらゆるステークホルダーにとつての『信頼 No.1 企業』へ生まれ変わる」をビジョンとし、「CX（顧客体験）の創造」「EX（従業員体験）の創造」「経営基盤の強化」の 3 つの重点テーマに対し、以下の具体的な取り組みを行った。

1. CX の創造：

- DX 戦略本部を新設し、新サービスの開発、オペレーションの生産性・品質の向上、コーポレート部門の生産性向上に貢献する取り組みを進めると共に、DX を通じた CX 向上を図るための戦略を「りらいあ DX 戦略」として公表。
- AI と有人対応のハイブリットオペレーションを推進したほか、高セキュリティの在宅オペレーション基盤を整備。

2. EX の創造：

- 従業員満足度調査の実施。
- ダイバーシティ推進に向けた研修・セミナーなどの実施。
- スーパーバイザー、オペレーター向けの研修をリニューアル。
- 直属の上司では無い社員が、一人ひとりのスタッフの悩みや相談を受けサポートするマインドサポート制度を導入。

3. 経営基盤の強化：

- 品質管理部及び情報セキュリティ統括部を新設。
- 新しい行動基準の策定・浸透。
- 案件審査機能の強化。

セグメント別売上高および利益 (累計ベース)												
(百万円)		FY19				FY20				FY21		
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	YoY (%)
コンタクト センター事業	売上高	25,111	50,982	78,120	106,709	26,130	51,327	77,290	105,802	25,545	50,575	-1.5
	営業利益	1,777	3,463	6,112	9,099	1,693	2,701	3,971	6,279	1,235	2,324	-14.0
	営業利益率 (%)	7.1	6.8	7.8	8.5	6.5	5.3	5.1	5.9	4.8	4.6	-0.7pp
バックオフィス 事業	売上高	3,512	7,618	11,703	16,941	4,215	8,824	12,878	17,941	3,825	7,604	-13.8
	営業利益	218	728	1,202	2,273	644	1,484	1,998	2,894	333	749	-49.5
	営業利益率 (%)	6.2	9.6	10.3	13.4	15.3	16.8	15.5	16.1	8.7	9.9	-7.0 pp
その他 (フィールド オペレーション)	売上高	1,261	2,531	3,879	5,080	1,007	1,996	3,054	3,859	7	16	n/a
	営業利益	49	88	186	235	77	138	305	497	0	0	n/a
	営業利益率 (%)	3.9	3.5	4.8	4.6	7.6	6.9	10.0	12.9	n/a	n/a	n/a
合計	売上高	29,885	61,131	93,703	128,731	31,354	62,148	93,223	127,603	29,378	58,196	-6.4
	営業利益	2,045	4,279	7,501	11,608	2,415	4,324	6,275	9,672	1,569	3,075	-28.9
	営業利益率 (%)	6.8	7.0	8.0	9.0	7.7	7.0	6.7	7.6	5.3	5.3	-1.7pp

Source: Nippon-IBR based on Relia, Inc.'s earnings presentation materials

セグメント別売上高および利益 (四半期ベース)													
(百万円)		FY19				FY20				FY21			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	QoQ (%)	YoY (%)
コンタクト センター事業	売上高	25,111	25,871	27,138	28,589	26,130	25,197	25,963	28,512	25,545	25,029	-2.0	-0.7
	営業利益	1,777	1,686	2,649	2,987	1,693	1,008	1,270	2,308	1,235	1,089	-11.8	8.0
	営業利益率 (%)	7.1	6.5	9.8	10.4	6.5	4.0	4.9	8.1	4.8	4.4	-0.5pp	+0.3pp
バックオフィス 事業	売上高	3,512	4,106	4,085	5,238	4,215	4,609	4,054	5,062	3,825	3,778	-1.2	-18.0
	営業利益	218	510	474	1,071	644	840	514	896	333	416	25.1	-50.5
	営業利益率 (%)	6.2	12.4	11.6	20.4	15.3	18.2	12.7	17.7	8.7	11.0	+2.3pp	-7.2pp
その他 (フィールド オペレーション)	売上高	1,261	1,270	1,348	1,201	1,007	989	1,058	804	7	9	8.0	n/a
	営業利益	49	39	98	49	77	61	167	192	0	0	n/a	n/a
	営業利益率 (%)	3.9	3.1	7.3	4.1	7.6	6.2	15.8	23.9	n/a	n/a	n/a	n/a
合計	売上高	29,885	31,246	32,572	35,028	31,354	30,794	31,075	34,379	29,378	28,817	-1.9	-6.4
	営業利益	2,043	2,236	3,222	4,107	2,415	1,909	1,951	3,397	1,569	1,506	-4.0	-21.1
	営業利益率 (%)	6.8	7.2	9.9	11.7	7.7	6.2	6.3	9.9	5.3	5.2	-0.1pp	-1.0pp

Source: Nippon-IBR based on Relia, Inc.'s earnings presentation materials

GENERAL DISCLAIMER AND COPYRIGHT

This report has been commissioned by Relia, Inc. (the Sponsor) and prepared and issued by Nippon Investment Bespoke Research UK Ltd (Nippon-IBR), in consideration of a fee payable by Relia, Inc. Fees are paid on delivery of the report in cash without recourse. Nippon-IBR may seek additional fees for the provision of follow-up research reports and associated IR services for the Sponsor but does not get remunerated for any investment banking services. We never take payment in stock, options, or warrants for any of our services.

Accuracy of content: *All information used in the publication of this report has been compiled from publicly available sources that are believed to be reliable, however Nippon-IBR does not guarantee the accuracy or completeness of this report and has not sought for this information to be independently verified. Opinions contained in this report represent those of the Nippon-IBR analyst at the time of publication. Forward-looking information or statements in this report contain information that is based on assumptions, forecasts of future results, estimates of amounts not yet determinable, and therefore involve known and unknown risks, uncertainties and other factors which may cause the actual results, performance, or achievements of their subject matter to be materially different from current expectations.*

Exclusion of Liability: *To the fullest extent allowed by law, Nippon-IBR shall not be liable for any direct, indirect, or consequential losses, loss of profits, damages, costs, or expenses incurred or suffered by you arising out or in connection with the access to, use of or reliance on any information contained on this note.*

No personalised advice: *The information that we provide should not be construed in any manner whatsoever as, personalised advice. Also, the information provided by us should not be construed by any subscriber or prospective subscriber as Nippon-IBR's solicitation to effect, or attempt to effect, any transaction in a security. The securities described in the report may not be eligible for sale in all jurisdictions or to certain categories of investors.*

Investment in securities mentioned: *Nippon-IBR has a restrictive policy relating to personal dealing and conflicts of interest. It does not conduct any investment business and, accordingly, does not itself hold any positions in the securities mentioned in this report. However, the respective directors, officers, employees, and contractors of Nippon-IBR may have a position in any or related securities mentioned in this report, subject to its policies on personal dealing and conflicts of interest.*

Copyright: *Copyright 2021 Nippon Investment Bespoke Research UK Ltd.*

For further enquiry, please contact:

Nippon Investment Bespoke Research UK Ltd
118 Pall Mall
London SW1Y 5EA
TEL: +44 (0)20 7993 2583
Email: enquiries@nippon-ibr.com



Research Beyond Horizons
Japanese Equity Specialist

Nippon Investment Bespoke Research UK Ltd (formerly known as NIB Research UK Ltd.) is registered in England and Wales (9100028) and is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority (FRN: 928332).