



<http://www.actcall.jp/>

株主メモ

上場市場	東京証券取引所マザーズ(証券コード:6064)
事業年度	12月1日から11月30日まで
定時株主総会	毎事業年度末日の翌日から3か月以内
株主確定基準日	11月30日
剰余金の配当の基準日	11月30日、5月31日
株式の売買単位	100株
公告掲載方法	電子公告とする。 ただし、事故その他やむを得ない事由によって電子公告による公告をすることができない場合は、日本経済新聞に掲載して行う。 (ホームページ登記アドレス: http://www.actcall.jp/)
株主名簿管理人	東京都千代田区丸の内一丁目4番1号
事務取扱場所	三井住友信託銀行株式会社 証券代行部
各種事務手続き	詳しくは、こちらのページにてご確認ください。 http://www.smtb.jp/personal/agency/

当社の財務状況に関する最新の情報につきましては、
当社ウェブサイトの「IR情報」をご覧ください。



<http://www.actcall.jp/ir/>

2016年11月期 事業報告書
2015.12.1～2016.11.30 証券コード:6064

ACTCALL

REPORT

株式会社アクトコール

〒160-0004 東京都新宿区四谷2-12-5 第6富澤ビル6階

UD
FONT 見やすく読みまちがえにくい
ユニバーサルデザインフォントを
採用しています。

MISSION OF THE COMPANY



さらに広がる暮らしのプラットフォーム

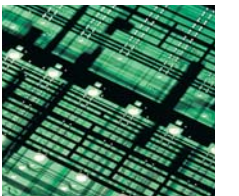
安心 コールセンター 駆けつけサービス

住宅設備に特化したコールセンターと全国約1,600拠点の駆けつけ協力会社ネットワークを活かし、「安心」を提供すべく、主に緊急駆けつけサービスをはじめとした暮らしにかかわるサービスの開発、提供を行っております。



未来 人工知能(AI)

〔株〕ジーエルシーでは主に人工知能(AI)の研究を行っております。当社が積み上げた膨大なデータをもって、AIによるコールセンターの最適化を実施。より人間らしい対話を行うAIチャットの開発等により、人間が応答するコールセンターの価値向上を実現します。



働き方 不動産フランチャイズ (RE/MAX JAPAN)

不動産業界に新たな「働き方」「価値」を提供します。アメリカ生まれの「RE/MAX」は新しい形の不動産ネットワーク。エージェン特制という新しい働き方を広めることで、不動産業界での女性が活躍できる場を増やします。



決済 決済代行

決済手段は多様化しています。今までの不動産賃貸管理、家賃収納代行で培ったノウハウを活かし、FinTech分野やグローバル対応、家賃以外の様々なものに利用可能なサービスを開発、提供してまいります。



食生活 飲食

「食」と「暮らし」。「食」と「不動産」。「食」と「音楽」。「食」はあらゆる分野と密接につながります。当社グループは飲食事業を展開することにより、人と人のつながりをつくること、また、人の働く場所を増やすことを目指しております。



カルチャー 音楽

音楽をもっと気軽に、より身近に楽しんでもらいたいという想いから2015年サービス提供開始。ライフスタイルに合わせて、自分にあった音楽の楽しみ方ができるのが定額制ライブ行き放題サービスの特徴。「毎日、街中がフェス感覚」を〔株〕ソナーユーが実現します。



役員メッセージ

成長の実感、実績に甘えることなく 社員一同、理想の実現へ一丸で取り組みます。



世界中から
「ありがとう」を集めるために。
今期のテーマは『S・S・C』です。

代表取締役社長 平井 俊広

日頃より、ステークホルダーの皆様には格別のご支援、ご理解をいただきまして心より感謝しております。

昨年私は、「業績面だけではなく、社員一人ひとりの成長も足りていない」とお伝えしました。ステークホルダーの皆様には大変申し訳のないことではありますが、現時点、まだまだ足りていないというのが実感です。そこで明確なメッセージとして今期は『S・S・C』を掲げます。これはS=スピード、S=ステディ、C=チャレンジの略です。外部環境が激しく変化中、当社は「世界中から『ありがとう』を集めたい」という理想のもと、BtoB分野からBtoC分野へ、また、「暮らしを豊かにする」という強い理念をもって、住生活関連事業にとどまらない新しい事業を展開していきます。女性の更なる戦力化も重要なテーマです。

手がける事業の中には、すでに進捗し形になってきたもの、これから成果が出てくるもの、まったく新しく仕掛けるもの、様々ありますが、いずれの取組み、事業におきましても『S・S・C』を徹底。暮らしが変わる、日本が変わる、世界が変わる。その時代の「匂いと空気」までもしっかりキャッチし、前向きな議論によるより強いアクセルと、経営環境をしっかり捉えたより確実なブレーキを経営陣、全社員が備え、着実に邁進してまいります。

ご好評をいただいております株主還元も含め、ステークホルダーの皆様へのアクトコールに対する今とこれからのご期待に、必ずやお応えすることをお約束いたします。



徹底したリスク管理と当社の哲学。
両輪でさらなる成長を。

専務取締役 菊井 聡

堅調ながらも落ち着いた動きだった「住生活関連総合アウトソーシング事業」における会員数が、今期は約5万人増加。従来の賃貸市場だけではなく、持家市場、エネルギー分野など時代の先を見越した取組みが実を結んだ結果となりました。

従来のストック型ビジネスの基盤がしっかり整ったことで、今後の成長のための積極投資が可能な状況となってまいりました。これを背景に、前期はM&A、新会社設立、統廃合、新規事業への参入などを進めてまいりましたが、今後もしっかりと財務戦略をもって、選択と集中を徹底し、“どの分野に積極的に投資をするか”をより鮮明にしてまいります。特に、社内の情報システム、基幹システムは大きな改変に着手します。また、世の中の激しい変化を捉えるべく、AIをはじめとした研究開発にも、今まで以上のスピードで踏み込んでいきます。これらの投資は社内コストの改善にも寄与します。

選択と集中、スクラップ&ビルドの裏側では「ストーリー」「哲学」も大切にしています。外国人向けの駆けつけサービス、海外進出、飲食事業や音楽事業、「RE/MAX」の展開、そのすべては「暮らしを豊かに」という根幹からブレません。ともに今後の成長を支える社員の教育、採用も含め、より厳しくリスク管理を行いながらさらなる挑戦してまいります。



「根」を大切に「器」を広げていく。
挑戦を強く、迅速に。

常務取締役 田端 知明

人工知能「AI」をコールセンター機能と融合させる試みは継続する価値がある重要な取組みと捉えています。人にしか出来ない役割を再定義する機会でもあります。

テクノロジーの恩恵を待つのではなく積極的に活用することで、コールセンターを努力主義から結果主義に劇的に転換する。

お客様満足と従業員満足の両立を本気で実現させます。

そのプロセスにおいて、創業以来蓄積してきている暮らしに関わる膨大なデータを次のビジネスに活かし、「暮らしの豊かさ」に貢献できるよう尽力してまいります。

新しい分野への取組みは、成長性と企業価値にFitするかが基準です。

「RE/MAX」においては不動産中古流通市場の活性化をきっかけに、新しい働き方を提唱することから始めます。音楽事業、飲食事業は、文化や言語を超えた展開が出来る成長分野としてベンチャーマインドを強く持って取組んでいきます。

今期も、コミットメント、チャレンジ、コントロールのバランスを意識して当社の強みを活かし、事業の器を広げ「雇用」で、「事業」で、社会に貢献してまいります。

RE/MAX JAPANをグループ化。 新しい働き方、新しい不動産市場を創造。

RE/MAX JAPANの運営

2016年2月、世界最大級の不動産フランチャイズブランド「RE/MAX」の日本本部である「RE/MAX JAPAN」の運営を行う「株式会社kidding (旧IKEZOE)」をグループ化し、新しい不動産事業をスタートしました。

新しい市場の創出

日本の中古住宅市場活性化に対し、「RE/MAX」の不動産売買・グローバル取引を中心とする新しい不動産取引の仕組みをもって、既存の概念・慣習にとらわれない多様なソリューションにより、新しい市場を創造してまいります。

新しい働き方の提供

世界の「RE/MAX」で働く人の約6割が女性です。「RE/MAX」のエージェント制、成果報酬型という仕組みは、「働きやすい環境」「新しい働き方」を提供することにつながります。ダイバーシティ経営の観点からも、女性の活躍を強く推進してまいります。

世界最大級の 不動産フランチャイズブランド



RE/MAXの実績

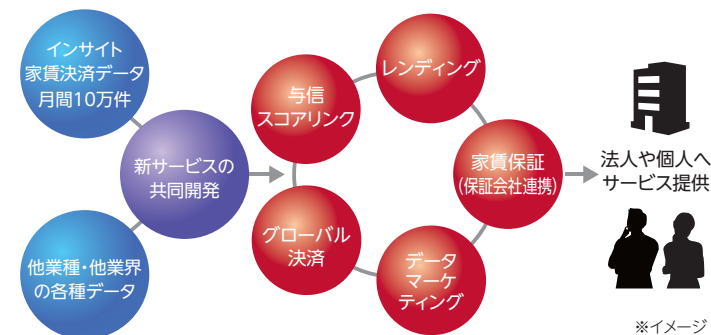


※RE/MAXは、アメリカコロラド州デンバーに1973年に設立、2013年にはニューヨーク証券取引所へ上場、同年9月に日本に上陸した世界最大級の不動産フランチャイズブランド。

※2016年 Why-RE/MAX. Globalより。

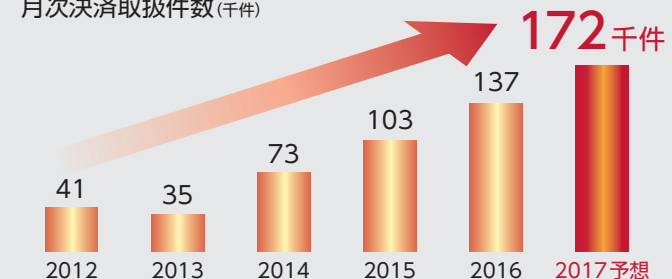
独自のノウハウで “決済の多様化”に対応。

当社子会社「株式会社インサイト」は、設立より約10年、家賃決済業務を推進し、直近の取扱件数は月間10万件を越えました。“決済の多様化”という時代の変化に対応すべく、これまでに培った独自のノウハウとデータベースを活かし、新サービスの提供を目指します。“決済”をキーワードに、不動産業界における新しい価値を生み出し、新たなビジネスへも積極的にチャレンジしてまいります。



※イメージ

月次決済取扱件数(千件)



株式会社インサイト
代表取締役 福地 泰

成果を自信に、決済の 「新たなものさし」を提示します。

おかげさまで、「(株)インサイト」は2期連続の黒字決算となり、順調に進捗してまいりました。前期は社内体制、環境の整備のもと、全社員が一丸となり、個々の意識向上、基礎固めができた1年でした。特に女性社員の活躍は目覚ましいものがありました。

世の中には多彩な決済が存在します。だからこそ、決済のプロフェッショナルとして決済を通して関わる人や事業を巻き込めるモノが必要で、従来の与信や担保の考え方に縛られない「新たなものさし」を提示しなければならないと強く感じています。デジタルとアナログの融合、今注目をあびているFinTech分野へのサービス展開も含め、当社が持つ不動産賃貸管理、家賃収納代行で築き上げてきたノウハウを生かしながら、今後世の中で生まれていく新しい結びつきや、市場においてしっかりと存在感を高めてまいります。

人が行う仕事の価値を高める コールセンターをテクノロジーで最適化。

当社緊急駆けつけサービス提供の過程でコールセンターに蓄積されるビッグデータを活かし、当社子会社「株式会社ジーエルシー」主導のもと、AI(人工知能)企業とのオープンイノベーションを遂行し、コールセンターオペレーション最適化のためのシステム実用化を推進してまいります。

コールセンター需要予測・業務改善ソリューション

当社コールセンターが蓄積したコールログ・対応履歴に、気象データ等のオープンデータを加えた分析結果から、未来の入電数を予測し、受電者勤務シフトの生成を自動化する等、コールセンターの業務を最適化し、改善するシステムを開発。

当社コールセンターの業務効率化を図るとともに、BPOサービスとして、コールセンターサービスを必要としている様々な企業様へ提案を行ってまいります。

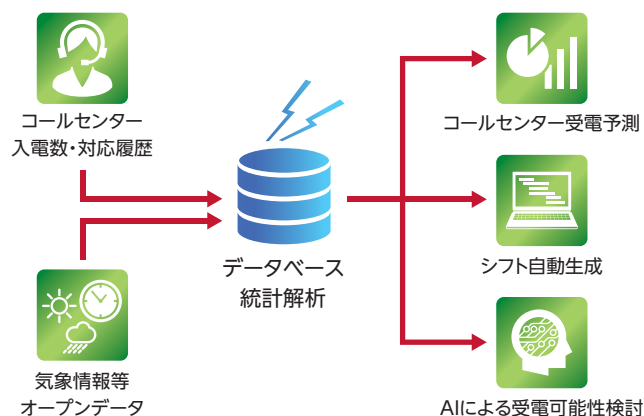
また、今後は、人事システム(HR Tech)として、勤務シフト制がある業界への開発受託も検討してまいります。

AIを活用した自動応答システム

人による電話対応の価値を上げるため、AIを活用した電話応答システムを開発し、トライアル導入を行います。

このシステムは、電話の音声を認識し、言語処理した後、その内容を簡潔に要約するというものです。

コールセンター需要予測・業務改善ソリューション



過去最高の売上高を達成。

主力事業の市場である不動産業界は、超低金利政策を追い風に、不動産業界向け新規融資が過去最高水準となっております。この状況下、相続対策や資産運用目的のアパート建設の拡大を背景に貸家が高水準で推移し、新設住宅着工戸数の増加が続いております。

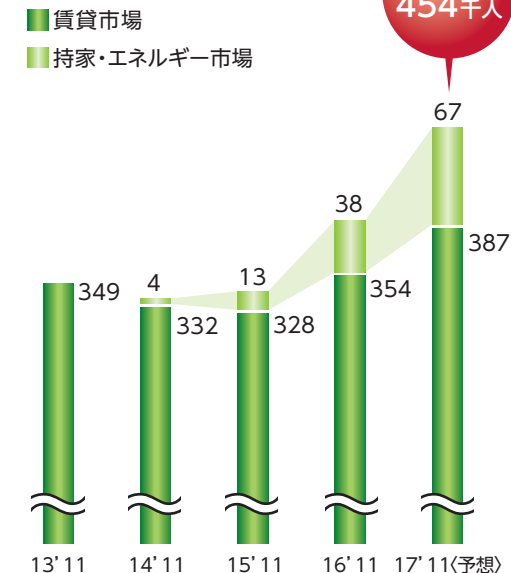
住生活関連総合アウトソーシング事業では、賃貸市場、持家・エネルギー市場それぞれ会員数は順調に増加、コールセンター事業も順調に推移。不動産総合ソリューション事業では、「RE/MAX」の日本総代理店「(株)kidding」を子会社化いたしました。不動産開発プロジェクトも堅調に推移。決済ソリューション事業では、決済件数が堅調に増加。その他事業では、飲食事業を営む「(株)ヒトビト」を子会社化し、AI研究開発等を目的として「(株)ジーエルシー」を設立。この様に、将来利益のための新しい事業としてAI事業のほかBtoCの事業である飲食事業、音楽事業等への取組みを本格化させております。

前期は、グループ全体の売上高は増収となったものの、新しい事業立ち上げにかかる費用が先行し、前年比減益となりました。

今期につきましては、引続き会員数の拡大、決済ソリューション事業では保証会社との連携強化、そのほか不動産開発プロジェクトの着実な遂行、「RE/MAX」加盟店の拡大等を図ってまいります。

なお、今期は増収・増益を見込んでおります。

会員数の推移 (単位:千人)



業績推移

	2015年11月期	2016年11月期	2017年11月期(予想)
売上高(千円)	3,583,145	4,061,371	4,312,986
経常利益(千円)	569,278	240,090	357,539
当期純利益(千円)	212,478	143,697	254,000
総資産/純資産(百万円)	6,365/740	4,769/847	—
自己資本比率(%)	11.5	17.6	—
一株当たり当期純利益(円)	28.11	18.80	33.07

2016年6月1日を効力発生日として、普通株式1株につき3株の株式分割、2016年12月1日を効力発生日として、普通株式1株につき2株の株式分割を行っております。一株当たり当期純利益は遡及修正を行っております。

株主優待について

飲食店舗優待券またはQUOカードの贈呈

当社は、株主の皆様の日頃のご支援に感謝の意を表し、さらに事業に対するご理解を深めていただくとともに、当社株式への投資魅力を高めることを目的として、株主優待を拡充いたしました。

今回、株主優待としてグループ会社「(株)ヒトビト」が運営する飲食店舗優待券またはオリジナルQUOカードをご選択いただける事にいたしました。



優待券6,000円(500円券×12枚)



オリジナルQUOカード 3,000円



パンとエスプレッソ 表参道

贈呈対象株主様 2016年11月30日現在の株主名簿に記録された当社株式1単元株(100株)以上を保有されている株主様

贈呈内容 下記いずれかをお選びいただけます

● **6,000円相当の優待券**
((株)ヒトビトが運営する飲食店舗でご利用可能)
※取扱店舗については当社ウェブサイトの株主優待についてをご覧ください。
<https://www.actcall.jp/ir/preferential.html>

● **3,000円相当の弊社オリジナルQUOカード**

贈呈時期 2017年4月下旬発送予定

配当金

期末配当は10円とさせていただきます。

株式分割

2016年6月1日を効力発生日として、普通株式1株につき、3株の割合をもって株式分割をいたしました。さらに2016年12月1日を効力発生日として、普通株式1株につき、2株の割合をもって株式分割を行っております。

会社概要 (2016年11月30日現在)

会社名 株式会社アクトコール(ACTCALL INC.)
所在地 〒160-0004
東京都新宿区四谷2-12-5
第6富澤ビル6階
TEL.03-5312-2303(代表)
FAX.03-5312-2301(代表)
設立 2005年1月27日
資本金 292,915,250円
決算期 11月
従業員数 401人(連結ベース)

役員 (2017年3月1日現在)

代表取締役	平井 俊広
専務取締役	菊井 聡
常務取締役	田端 知明
取締役	岡田 崇
監査等委員である取締役(常勤)	圓崎 剛史
監査等委員である取締役(社外)	宮崎 忠
監査等委員である取締役(社外)	田部井 修

関連会社(連結子会社) (2016年11月30日現在)

株式会社インサイト
株式会社ソナーユー
株式会社ヒトビト
株式会社kidding
株式会社ジーエルシー

株式の状況 (2016年11月30日現在)

発行可能株式総数 15,090,000株
発行済株式総数 3,841,614株(自己株式486株除く)
株主数 5,398名

大株主 (2016年11月30日現在)

株主名	所有株数(株)	持株比率(%)
株式会社エフォート	1,671,600	43.51
平井 俊広	592,200	15.41
株式会社リロケーション・ジャパン	194,400	5.06
ジャパンベストレスキューシステム株式会社	150,300	3.91
株式会社イー・ラーニング研究所	54,000	1.40
株式会社SBI証券	48,700	1.26
大下 悟	35,400	0.92
株式会社三興	30,000	0.78
井川 満	27,500	0.71
日本証券金融株式会社	27,100	0.70

所有者別株主分布 (2016年11月30日現在)

