

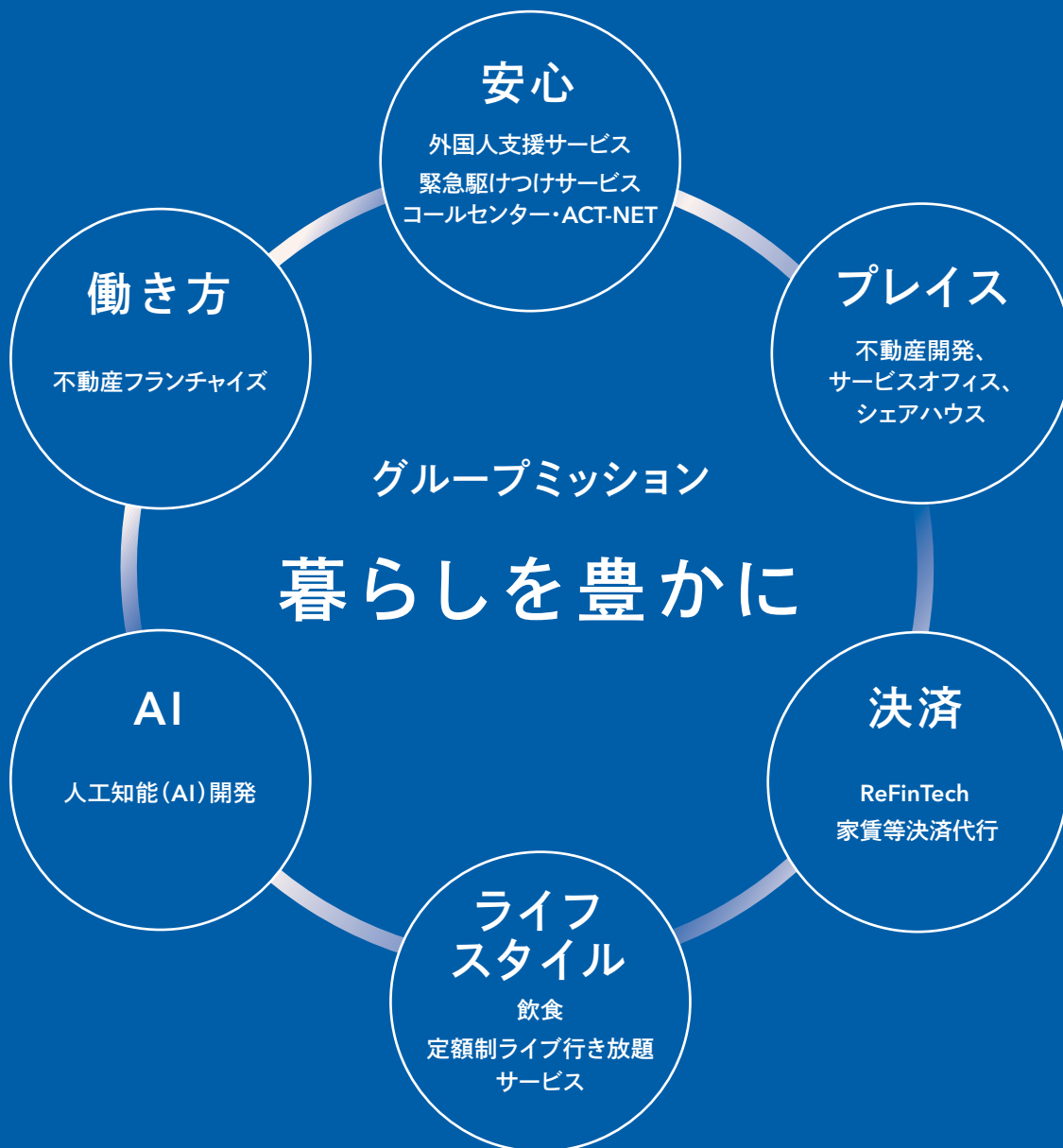
ACTCALL

REPORT

2017年11月期 事業報告書

2016.12.1 ~ 2017.11.30 証券コード：6064

MISSION OF THE COMPANY



さらに広がる暮らしのプラットフォーム

安心

駆けつけサービス コールセンター

住宅設備を得意とする24時間365日運営のコールセンターと、全国約1,600拠点の独自の駆けつけ協力会社ネットワーク「ACT-NET」を活かし、お客様の暮らしに「安心」を提供すべく、住まいへの緊急駆けつけサービスをはじめとした暮らしに関わるサービスの開発、提供を行っています。



プレイス

不動産開発、サービスオフィス、 シェアハウス

単なる不動産仲介、不動産賃貸ではなく、柔軟な発想で不動産のあらゆる問題を解決し、付加価値向上を提案しています。新たな場所を提供することにより、人と人をつなぎ、新しいビジネスモデルが生まれる場をつくります。あらゆる働き方に対応できるサービスオフィスの運営、新たな出会いをつくるシェアハウスの運営も行ってまいります。



決済

決済代行、FinTech

世の中の決済手段は多様化しています。家賃収納代行サービス提供で培ったノウハウ・ビッグデータを活かし、FinTech分野への進出、グローバル対応、家賃以外の決済への展開等、新たなサービスの検討を進めています。



食

飲食・ライセンス事業

「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、人と人をつなぎをつくること、また、人の働く場所を増やすことを目指しております。2017年9月には赤坂に新業態レストラン「COURTESY」をオープンいたしました。



未来

人工知能(AI)、ロボット

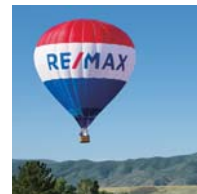
株式会社ジーエルシーでは、主に人工知能(AI)を使ったサービスの開発・提供を行っています。当社コールセンターへのチャットボット、AIによる自動応答システム等の導入を実現。この実績をもって、サービスの外販を進めてまいります。また、「テハイ」ロボなどフィールドサービス分野の業務効率を実現するサービス開発、コンサル等も行ってまいります。



働き方

不動産フランチャイズ

日本の不動産業界に新たな「働き方」「価値」を提供する、アメリカ生まれの世界的不動産フランチャイズブランド(RE/MAX)の日本本部として、展開を行っています。エージェント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活躍の場を増やしていきます。



カルチャー

音楽

「毎日、街中(まちなか)がフェス感覚」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でアーティスト支援ができるのが「定額制ライブ行き放題サービスsonar-u」の特徴です。2017年10月よりベネフィット・ワン社と共同で、参加型ライブグランプリOTONOVAプロジェクトを始動いたしました。



スローガン「ONE ACT」

社員一丸となってアクトコールグループの成長を加速。
世界中からありがとうが集まるNo.1企業グループへ。

MESSAGE FROM OFFICER

役員メッセージ

「着実な成長」「目先の目標」で満足してはいけない。
ベンチャーであること。その初心を忘れずに一丸となって進みます。



より力強いアクセル、さらに強力なブレーキ。
この両輪が、次の10年、その先の100年への力。

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。

この1年は『SSC(スピード、ステディ、チャレンジ)』をテーマに取り組んできました。しかし、世の中の流れは想像を上回るスピードで変化しています。多様な業種、業界で進むこの変化に、我々はいち早く対応し、あらゆる垣根を越えてチャレンジし続けなければなりません。

それは当社がベンチャーであるからです。常に前年対比300%の姿勢で臨む。こうした数字に対する考え方はもちろんですが、「世界中からありがとうを集めたい」という想いを実現するために成長とチャレンジを続けていく。そのためにこれまで以上に強くアクセルを踏み続ける。新規事業、新規分野への進出、社員全員の変化に対する意識改革がもっとも必要となります。

一方で、今まで以上に強力なブレーキも必要です。徹底したリスク管理、経営基盤の強化、そして社員全員が企業理念をしっかりと理解し、「当たり前」のことを「当たり前」に行うこと。こうしたブレーキがあってこそ、安心してアクセルが踏める。ブレーキが強力であればあるほど強く、強く、アクセルを踏み込めるのです。

また、今後は今まで以上に会社を愛する人材の採用、登用を積極的に行い、グループの一体感を大事にまいります。

ステークホルダーの皆様には、長期的な視野で当社の成長を楽しみにしていただいておりますが、そのために毎期、裏切らない実績を積み上げ、信頼いただけるベンチャー企業であり続けなければなりません。ご期待にお応えし続けるべく、危機感と緊張感をしっかりとって、スピードを上げてまいります。



豊かな暮らしへの貢献のためにも より力強いアクセルを踏み込みます。

常務取締役 田端 知明

理想的な社会に向かって今までの暮らしをより豊かにすること、これからの暮らしの豊かさを創っていくこと。その両面において、既存事業のさらなる成長と新規事業への挑戦を加速していきます。

既存事業においては、AI、ロボティクスを導入したコールセンターの自動化について、いよいよその成果が確実なものとなりました。お客様に対しての最良の問題解決と、当社としての業務改善を同時に実現。さらに「GLC」を通じてこのソリューションをプラットフォームとして対外的に展開できるまでに成長しています。

一方で、ライブを定額で楽しめるというサービスで新しいエンタテインメントを提供する「ソナーユー」、食を通じて暮らしの豊かさを広げるだけではなく、革新的なオペレーションを生み出し、そのノウハウを実践する「COURTESY」、そして「RE/MAX」ではビジネスの創出というだけではなく、不動産エージェントという新しい働き方を、育児と自立で奮闘する女性などに共感いただくなど、新規事業は、ベンチャーとしての成長と、暮らしの豊かさへの貢献という両面の実現を基本に推進しています。

もちろん、成長を目指す新規事業だからという甘えを持たず、ブレーキの判断、そして、各分野で第一人者になるという強いプライドをもって取り組んでいきます。また、新規事業の早期黒字化を目指し、具体的施策をもって事業を推進してまいります。



強力なブレーキ役として さらなる成長を支えています。

専務取締役 菊井 聡

2017年11月期を振り返りますと、増収増益であり、業績としては前年を上回ったものの、経常利益においては年初に掲げた目標に対して未達となり、株主様をはじめ、ステークホルダーの皆様には大変申し訳ない結果となりました。

当社の主力サービスである「駆けつけサービス」を含む「住生活事業」、「決済事業」、「不動産事業」など既存事業については、順調に推移し、さらなる成長が見込まれます。一方で新規事業においては成長過程という面もあり数値、実績として目標に達していない事業もあります。しかし、100年、そしてそれ以上続く会社を目指す当社としては、新規事業へのチャレンジは必須のもの。実際に以前から取り組んでいた新規事業が実を結び、現在の成長を支えはじめています。例えばAI化、ロボット化などはすでに実装段階に入り、業務改善、新たな付加価値など多様な好影響を与えています。

管理部門においてはより一層の原価管理・費用削減、社内のガバナンス、モチベーションを高める研修・教育の見直しなど、危機感や反省を仕組みに変え、既存事業のより堅調な成長はもちろん、新規事業へのチャレンジをしっかりと支えます。

スクラップ&ビルドの迅速な判断を含めて、より一層強力なブレーキ役を担っていきます。

AIを活用し、コールセンターを次世代コンタクトセンターへ

AIを活用したデジタル化、自動化の流れは、コールセンター業界においても例外ではありません。当社グループで、コンタクトセンター業界全体のデジタル化を目指すCSテックベンチャーの(株)ジーエルシーでは、AIを活用し、「育成不要」「ストレスゼロ」の徹底的に効率化するAIコールセンターサービスを提供しております。当社コールセンターは、GLCが提供する最適化サービスを導入することで、「人」が行う対応が、より付加価値の高いものとなるセンターを目指してまいります。

AIコールセンタークラウド

AI(音声認識・自然言語処理・マイニング)を用い、これまで多くの人員を配置し、教育をするしかなかったコールセンター業務を、半自動化します。当社コールセンターに「コールセンター需要予測&シフト自動生成」「AIチャット」「音声自動応答」「要注意会話アラート」をすでに導入済みであり、今後その成果が発揮される段階に入りました。

GLCの提供メニュー

AI チャットボット

顧客対応業務を自動化するシステム。お客様対応、社内ヘルプデスク等、定型業務の自動化を実現。業務診断、開発・構築、運用まで、「ワンストップ支援」が特徴です。

AI 研修プログラム

AI導入を教育面から支援。自社エンジニアのスキルアップによる高単価化にも有効です。

- ①AI ビジネス検討フレームワーク習得プログラム
- ②機械学習・深層学習オンライン学習プログラム

AI ハイブリッドコールセンター

AIと、電話オペレーター、チャットオペレーターを組合わせた次世代型コールセンターの導入支援ソリューション。

RPA導入支援

RPAによる業務効率化を支援。正確性とスピードが求められるルーチン作業をロボットに任せることで、人はクリエイティブな業務に集中することができます。

その他

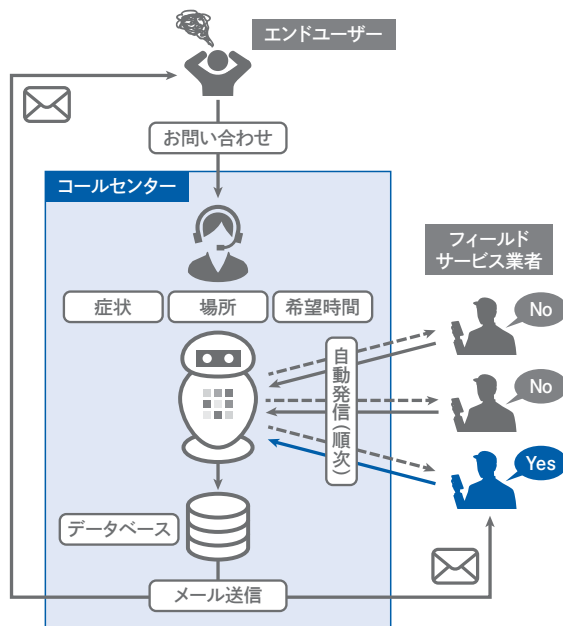
ビジネスコンサルティング、システムインテグレーション、データアナリティクスBPO等のサービス提供も可能です。

“テハイ”ロボ

— 駆けつけやロードサービスの“手配”に革命を —

これまで、コールセンターがひとつひとつ電話を利用して行っていた手配業務を、業者の稼動状況をオンライン化し、ワンクリックでの手配作業を実現します。

“テハイ”ロボイメージ図

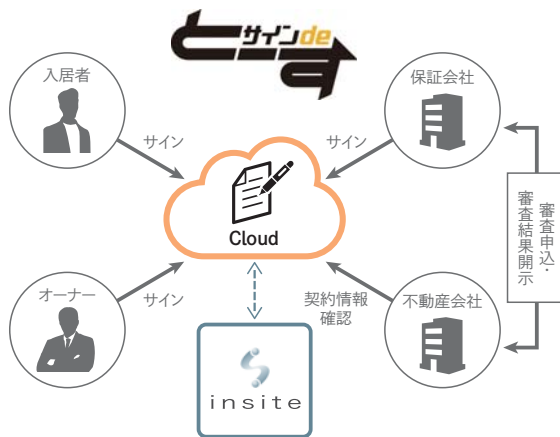


ReFinTech[※]企業として、業界にイノベーションを

当社グループ(株)インサイトは2006年の設立以来、“家賃”決済業務を推進し、直近の月次取扱件数は約17万件・取扱賃料は約110億円という規模になりました。これらノウハウをテクノロジーで応用し、新たなビジネスに積極的にチャレンジしてまいります。

家賃保証手続き電子化サービス「サインdeとーす」のリリース

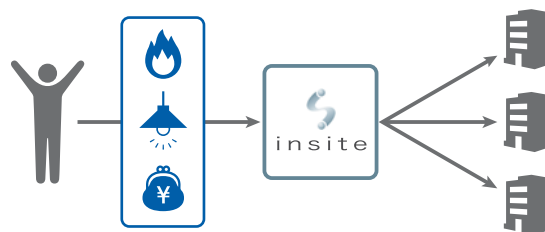
宅建業法改正により、不動産賃貸業界においても電子契約・電子認証を推進する動きがあります。そうしたなか、インサイトはいち早く家賃保証手続き“電子化”サービス「サインdeとーす」の提供をスタートし、不動産会社・家賃保証会社の更なる業務の効率化、顧客の利便性向上を目指しています。



- “ペーパーレス”で業務効率改善、コスト削減
- ユーザーは簡易で迅速に手続きが可能

決済領域の拡大 —家賃決済から“生活”決済へ—

インサイトは、“暮らし”に関する決済にサービスの範囲拡大を行います。まずはエネルギー自由化にあわせ、ガス・電力の小売業者と提携し光熱費の決済を推進し、インサイトの決済カバー範囲が広がり、生活まわりの決済が一歩化する事で顧客の利便性向上を目指します。



ブロックチェーンと決済データを組み合わせた 信用情報プラットフォームの開発

インサイトのノウハウとデータ、そしてブロックチェーンなどのテクノロジー技術を組み合わせ、次世代型の信用情報プラットフォームを構築します。

より信頼性の高い情報管理という目的だけではなく、新しい信用経済圏の構築を目指します。

※ ReFinTech (リ・フィンテック)は、不動産テック (ReTech: Real Estate Tech)とファイナンス・テクノロジー (FinTech: Financial Technology)の造語です。

今後、インサイトが開発・提供していくサービスコンセプトを表す言葉であり、不動産業界の利便性向上に向け、家賃等の新たな決済手段など、ITを利用したサービスを開発予定としております。

前年比6.1%の増収ながら減益に

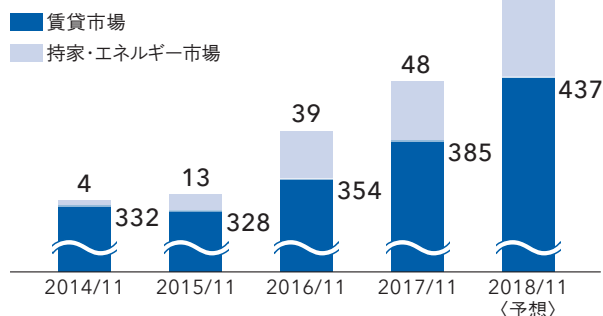
売上高に関しましては、「住生活事業」が緊急駆けつけサービス及びコールセンターサービスの販売の堅調、「不動産事業」が不動産開発案件の順調な進捗、「決済事業」の取扱件数が好調に増加する等により、前年比6.1%の増収となりました。

利益面に関しましては、前期に引続き新規事業（(株) kidding、(株) ジーエルシー、(株) ソナーユー、(株) COURTESY）のビジネス基盤の構築に必要な人件費等の販管費が先行したため、既存事業が堅調に利益を確保したものの減益となりました。

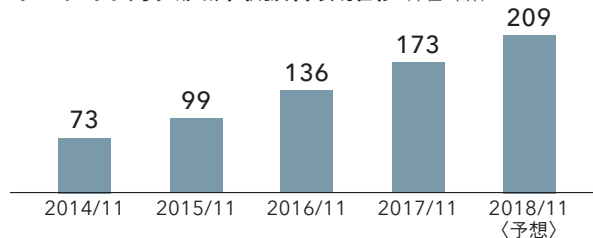
今期につきましては、引続き会員数の拡大、不動産開発プロジェクトの着実な遂行、「決済事業」における家賃保証会社との提携及び家賃以外の決済への展開による取扱件数の増加に努めてまいります。

新規事業に関しましては早期の黒字化を目指してまいります。

会員数の推移 (単位:千人)



インサイト月次決済取扱件数推移 (単位:千件)



業績推移	2016年11月期	2017年11月期	2018年11月期<予想>
売上高 (千円)	4,061,371	4,308,708	5,507,383
経常利益 (千円)	240,090	312,066	300,873
親会社株主に帰属する当期純利益 (千円)	143,697	125,570	114,959
総資産／純資産 (百万円)	4,769／847	6,153／935	—
自己資本比率 (%)	17.6	15.0	—
一株当たり当期純利益 (円)	18.80	16.34	14.96

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。

SHAREHOLDER RETURN

株主還元

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) COURTESY」が運営する飲食店舗でご利用可能な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。

贈呈対象株主様

2017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

- ① 100株(1単元)以上、200株(2単元)未満保有の株主様
2,000円相当の優待券 または
1,000円相当のオリジナルQUOカードのいずれかを選択
- ② 200株(2単元)以上保有の株主様
8,000円相当の優待券 または
4,000円相当のオリジナルQUOカードのいずれかを選択

贈呈時期

2018年4月下旬送付予定

配当金

期末配当は5円とさせていただきます。

COURTESY

クリエイティブディレクターにアーティスト館鼻則孝氏を迎えた新業態レストラン「COURTESY(コートージー)」は、平成29年9月29日にグランドオープンいたしました。



photo by GION



優待券



QUOカード

※券面デザインはイメージです。

FINANCIAL DATA

要約連結財務諸表

■ 貸借対照表

(単位:千円)

科目	第13期末 2016年11月30日現在	第14期末 2017年11月30日現在
資産の部		
流動資産	3,286,236	3,783,996
固定資産	1,477,877	2,360,439
有形固定資産	483,040	1,382,100
無形固定資産	457,950	488,073
投資その他資産	536,886	490,265
資産合計	4,769,709	6,153,078
負債の部		
流動負債	3,004,476	3,301,550
固定負債	917,605	1,915,736
負債合計	3,922,081	5,217,287
純資産の部		
株主資本		
資本金	292,915	292,915
資本剰余金	231,246	223,746
利益剰余金	308,729	395,884
自己株式	△304	△304
株主資本合計	832,586	912,241
その他の 包括利益累計額	4,644	13,152
新株予約権	10,396	10,396
純資産合計	847,627	935,790
負債・純資産合計	4,769,709	6,153,078

Point
1

販売用不動産の新規取得、土地の新規取得及び(株) COURTESY の飲食事業の新規出店に伴う固定資産の増加によるものです。

Point
2

社債の新規発行及び不動産開発プロジェクトに伴う新規借入等による有利子負債の増加によるものです。

■ 損益計算書

(単位:千円)

科目	第13期 2015年12月1日から 2016年11月30日まで	第14期 2016年12月1日から 2017年11月30日まで
売上高	4,061,371	4,308,708
売上原価	2,097,849	2,089,796
売上総利益	1,963,521	2,218,911
販売費及び一般管理費	1,723,111	1,851,777
営業利益	240,410	367,133
営業外利益	62,414	28,317
営業外費用	62,734	83,384
経常利益	240,090	312,066
特別利益	19,398	11,613
特別損失	84,831	26,150
税金等調整前当期純利益	174,658	297,529
法人税等合計	36,606	171,958
当期純利益	138,051	125,570
非支配株主に帰属する当期純損失	△5,645	—
親会社株主に帰属する当期純利益	143,697	125,570

■ キャッシュ・フロー計算書

(単位:千円)

科目	第13期 2015年12月1日から 2016年11月30日まで	第14期 2016年12月1日から 2017年11月30日まで
営業活動によるキャッシュ・フロー	2,202,347	314,580
投資活動によるキャッシュ・フロー	△393,151	△1,361,652
財務活動によるキャッシュ・フロー	△1,788,777	952,153
現金及び現金同等物の増減額	20,418	△94,918
現金及び現金同等物の期首残高	1,692,715	1,716,166
新規連結に伴う現金及び 現金同等物の増加額	3,032	—
現金及び現金同等物の期末残高	1,716,166	1,621,248

Point
3

主に当社及び一部子会社による固定資産の取得による支出が要因です。

Point
4

主に長期借入れによる収入及び長期借入金の返済による支出が要因です。

CORPORATE & STOCK DATA

会社情報/株式情報

■ 会社概要 (2017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
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 370人(連結ベース)

■ 役員 (2018年2月26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)(2017年11月30日現在)

株式会社インサイト
株式会社ソナーユ
株式会社COURTESY
株式会社kidding
株式会社ジーエルシー

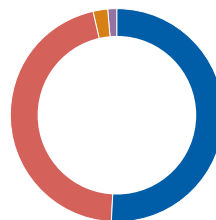
■ 株式の状況 (2017年11月30日現在)

発行可能株式総数 30,180,000株
発行済株式総数 7,683,228株(自己株式972株除く)
株主数 9,244名

■ 大株主 (2017年11月30日現在)

株主名	所有株数(株)	持株比率(%)
株式会社エフオート	3,343,200	43.51
平井 俊広	1,184,400	15.41
株式会社リロケーション・ジャパン	388,800	5.06
株式会社イー・ラーニング研究所	108,000	1.40
BNY FOR GCM CLIENT ACCOUNTS (E) BD	66,020	0.85
株式会社三興	60,000	0.78
古瀬 洋一郎	50,100	0.65
大下 悟	45,000	0.58
JPモルガン証券株式会社	42,500	0.55
戸石 智子	40,000	0.52

■ 所有者別株主分布 (2017年11月30日現在)



■ その他国内法人	3,914,100株 (50.93%)
■ 個人・その他	3,504,591株 (45.60%)
■ 外国人	164,000株 (2.13%)
■ 証券会社	100,537株 (1.30%)
自己名義株式	972株 (0.01%)

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く。 (ホームページ登記アドレス: http://www.actcall.jp/)
株 主 名 簿 管 理 人 事 務 取 扱 場 所	東京都千代田区丸の内一丁目4番1号 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/



株式会社アクトコール

〒160-0004

東京都新宿区四谷2-12-5

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/>

アクトコールグループのクリエイティブディレクターにご就任いただきましたアーティストの舘鼻則孝氏には、グループ全体のクリエイションの監修と新業態レストランCOURTESYのクリエイティブディレクションを務めていただいております。また、本事業報告書のデザイン監修も担当しています。

舘鼻 則孝 (たてはなのりたか)

1985年生まれ。2010年、東京藝術大学美術学部工芸科染織専攻卒。シュタイナー教育の人形作家である母の影響で、幼少期から手でものをつくることを覚える。大学在学中は、明治期の文明開化を中心とした西洋化する日本について研究。代表作であるヒールレスシューズは、花魁の高下駄から着想を得て創作された現代日本のファッションとして世界で知られている。2016年3月、バリのカルティエ現代美術財団で文楽公演を開催するなど、アート・ファッションの枠にとられない、多様な活動を行なっている。2017年、COURTESYのクリエイティブディレクションを手がける。

