事　業　報　告

（自　２０１８年5月1日　至　２０１９年4月３０日）

1. 会社の現況

（1）事業の経過および成果

当期の世界経済は、好調な米国経済に支えられ堅調な拡大傾向が続いたものの米中貿易摩擦、中国や新興国の経済減速、不透明な欧州の政治情勢等、不確実性が高まりました。

わが国経済は、相次ぐ自然災害に見舞われましたが、企業収益が高い水準で推移し設備投資が増加するとともに、雇用環境が着実に改善するなど、景気が緩やかに拡大いたしました。

このような経済情勢の中、当社は、記念すべき奇跡の 50 期を迎え、昨期に引き続き営業利益に最大の価値観を置き推進いたしました。

企業競争力・商品競争力の強化のためのシステム構築、ＢＣＰ対策を含めた多拠点化の実現、人事制度の改定等の従業員満足度の向上など、避けて通れない環境変化への投資の必要性を勘案した経営判断をいたしました。

具体的には、営業利益が着実に見込める、企業倫理ホットラインを中心に据えた徹底した販売を、営業利益の推移を見守りつつ強力に推進いたしました。

一方で、「子供１１０番ＬＩＮＥ相談」からスタートしたＳＮＳ等を活用した新分野での市場が今期飛躍的に拡大し、この分野での当社の活躍は、営業利益に貢献すると同時に、「リーディングカンパニー」としての地位を不動なものにすることができました。

[redacted]

（2）セグメント別の営業状況

① 健康系事業 [redacted]

当事業は、小児救急サービス（＃8000）を中心とした健康関連の電話サービス、高齢者向けサービスを展開しています。近年は、「患者の声」と言った医療機関等に対する患者の要望や苦情を受付ける自治体からの案件に対応しています。今後、拡大が見込めるサービスと判断しており、積極的に取り組んでまいります。また＃8000 を中心とした入札案件につきましては、営業利益が十分確保できる事業に育ってきましたが、入札に低価格で臨む競合他社が現れ、今期は苦戦を強いられました。51 期以降に向け、受託体力を強化し、復活に向け経営決定する必要があると考えています。

② メンタル系事業 [redacted]

当事業では、自治体、民間企業を中心にメンタルヘルス、ハラスメントに関するサービスを展開しています。

自治体向けサービスの代表として、最高裁判所の裁判員を対象にした相談を長年受託しており、信頼を得ております。

一方、民間企業を対象としたメンタルヘルス、ハラスメントに関する相談サービスは、研修事業の拡大が予想を超えた受注につながり、売上を伸長させることになりました。

また、ＥＡＰサービスの新サービスとして「職場不適応支援サービス」を開発、2018 年 11 月にリリースすることができました。

「ハラスメント系ＨＬ」は、「パワーハラスメント法制化」が追い風となり、研修や相談のしやすい外部窓口設置へ向けての動きが活発化していることから、今後さらに周辺サービスを強化していく所存です。

③ 通報系事業 [redacted]

当事業では、民間企業を中心に大学、自治体等の内部通報制度の外部窓口サービスやコンプライアンスに関する各種サービスを展開しています。今期は挙社体制にて取り組んだ結果、過去に例を見ない多くの新規契約の受注に到りました。

商品面では海外子会社等からの受付言語を 20 か国語に拡大、ＥＵ圏主要国のＧＤＰＲ対応や各国の個人情報保護制度のサービスへの反映、土日･祝日にも報告する体制の構築などサービスの向上も目指しました。

2019 年 2 月には消費者庁による内部通報制度の認証制度（自己適合宣言）が開始されました。認証取得に必要な「利用しやすい窓口」の設置や「匿名性の確保」が認証取得基準となり、外部窓口サービスはさらに注目されると考えられます。同制度も好機となり、企業担当者と匿名のまま直接やりとりできるシステム（ダイレクトメッセンジャー）は、2018 年 10 月販売開始以来好評をいただいき順調に推移しております。

また、企業担当者の教育の必要性が高まっているため、認証制度に関するセミナーや、当社相談員が講師となる実践的な研修の場を多く設け、新規企業の開拓をめざしました。

新規の取り組みとしては、認証取得に役立つ従業員アンケート調査の独自商品開発および、2020 年 4 月を目指した新規ＷＥＢシステムの開発に着手しております。

④ 情報系事業 [redacted]

当事業における大口取引先である保険会社では、付帯サービスとして暮らしの相談を受託しています。今期におきましては、銀行窓口販売保険の市場拡大に伴い、窓販商品をもつ生命保険会社の入電数が増え、売上を伸ばしています。

[redacted]

[redacted]

⑤ 青少年育成支援事業 [redacted]

当事業は、自治体に「24 時間子供ＳＯＳダイヤル」を中心とした教育関連の電話相談サービスおよび「児童相談所全国共通ダイヤル（189）」を中心とした児童相談サービスを展開しています。

両サービスともに、全国複数の自治体のサービスを継続して受注したことに加え、複数の新規受注をいたしました。

「24 時間子供ＳＯＳダイヤル」では、外部委託を検討中の自治体もあることに加え、「児童相談所全国共通ダイヤル（189）」では、東京 23 区に児童相談所の設置が検討されており、今後も受注に受けた活動を強化してまいります。

⑥ 共生社会支援事業 [redacted]

当事業は、障碍者虐待に関する相談や通報の受付を中心としたサービスを提供してきましたが、経営決定を受け、50 期末にて複数年契約の自治体を除く全ての契約を終了いたしました。

⑦ ＳＮＳ相談事業 [redacted]

文部科学省の「ＳＮＳを活用した相談体制構築事業」および厚生労働省の「若者に向けた効果的な自殺対策推進事業」などを背景に、多くの自治体にＳＮＳ相談サービスを提供し、新規事業としては一定の成果をあげることができました。

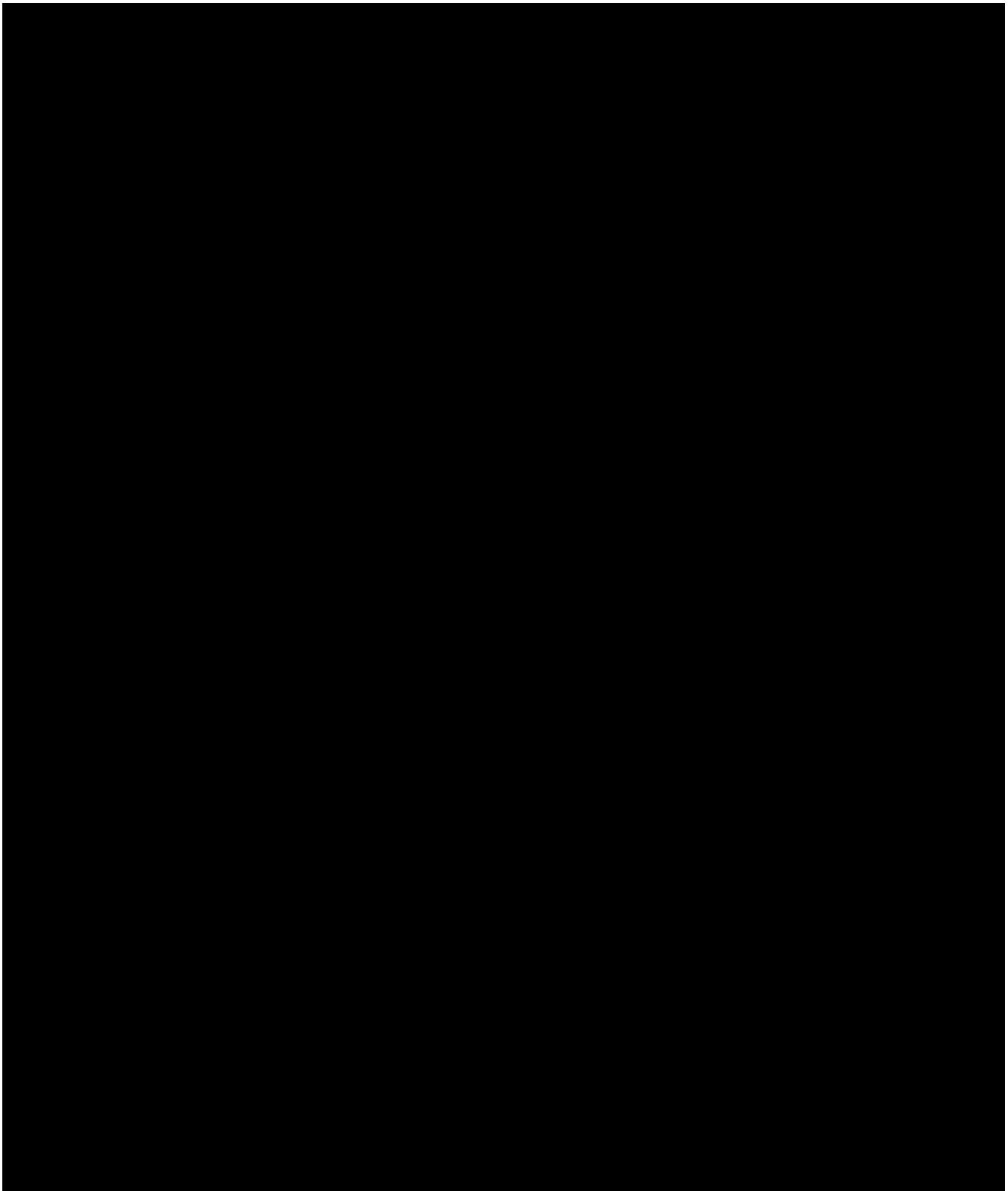
今後の急速な需要拡大に備え、体制を強化するとともに、民間企業へのサービス提供を含めた業務拡大に取り組んでまいります。

また、業界団体である「一般財団法人全国ＳＮＳカウンセリング協議会」において、今野社長が常務理事を務めるなど、ＳＮＳ相談の普及活動にも努めております。

⑧ その他事業 [redacted]

当事業は、電話秘書サービス代行、民間企業より業務委託を受けたお客様相談対応などのコールセンター機能を展開しています。近年、業績は期待通りの状況ではありませんが、大手コールセンターにはない、きめ細かいサービスを強みとして、幅広い業種から支持されており、この点を活かし、引き続き事業を継続してまいります。

[redacted]



（7）会社が対処すべき課題

① 中長期的な経営戦略

当社は健康系事業、メンタル系事業、通報系事業、情報系事業、青少年育成支援事業、共生社会支援事業、ＳＮＳ相談事業、その他事業という８つのセグメントに分けてマネジメントしています。さらに、この８つのセグメントを人材負荷およびリスクの観点から検

討し自らが運営リスクを取る【自社開発事業】が成長ドライバーであり、安定収益分野という位置づけです。一方入札により受注する【公共事業】は安定的に収益を上げる事は困難であると考えています。そのため社会の変化を捉えた新分野を開拓し、次の柱となるビジネスも育てていきます。また、お客様にとって価値のあるサービスを提供し、当社の収益を向上させるとともに、社会への配慮など社会性も意識して社会性と経済性を同時に満たす取引を積み重ねてまいります。

② 経営戦略の実現に向けた体制整備

当社は、経営環境に柔軟かつ迅速に適応していく企業体質を、常に維持し進化させていくことが重要だと考えています。

前記の中期的な経営戦略の実現に向けて、以下の３つの打ち手に取り組んでまいります。

a. リスクマネジメントのさらなる高度化：

事業の拡大と成長により、リスクが多様化していること、および対象顧客がグローバル化していることから、これまで培ってきたリスクマネジメント体制やリスクに対する判断力をベースに、迅速かつ継続的にその高度化を図り、当社の成長を支える経営基盤を強化してまいります。

中でも、情報セキュリティとコンプライアンスに関する社員教育の強化は重要と考えております。今後ともＩＳＯ２７００１（ＩＳＭＳ）、プライバシーマーク、内部通報制度認証の維持更新に努めます。

b. 社会性と経済性を同時に満たす取引の積み重ね：

グローバル対策、少子高齢化対策、メンタルヘルス対策およびＳＮＳ対応など社会の要請を先取りした新サービスの提供を積極的に進めます。お客様にとって価値あるサービスを提供し、当社の収益を向上させるとともに、社会や環境への配慮など社会性も意識した取引を積み重ねてまいります。

c. 価値ある職場づくり

年齢・性別・社歴・雇用形態などの異なる全ての社員が働きがい、生きがいを感じられる職場づくりを進めることで組織としての力を一層高めることに注力してまいります。具体的には人事制度および社員研修体系をさらに多様化及び進化させてまいります。

③ 財務の健全性の確立

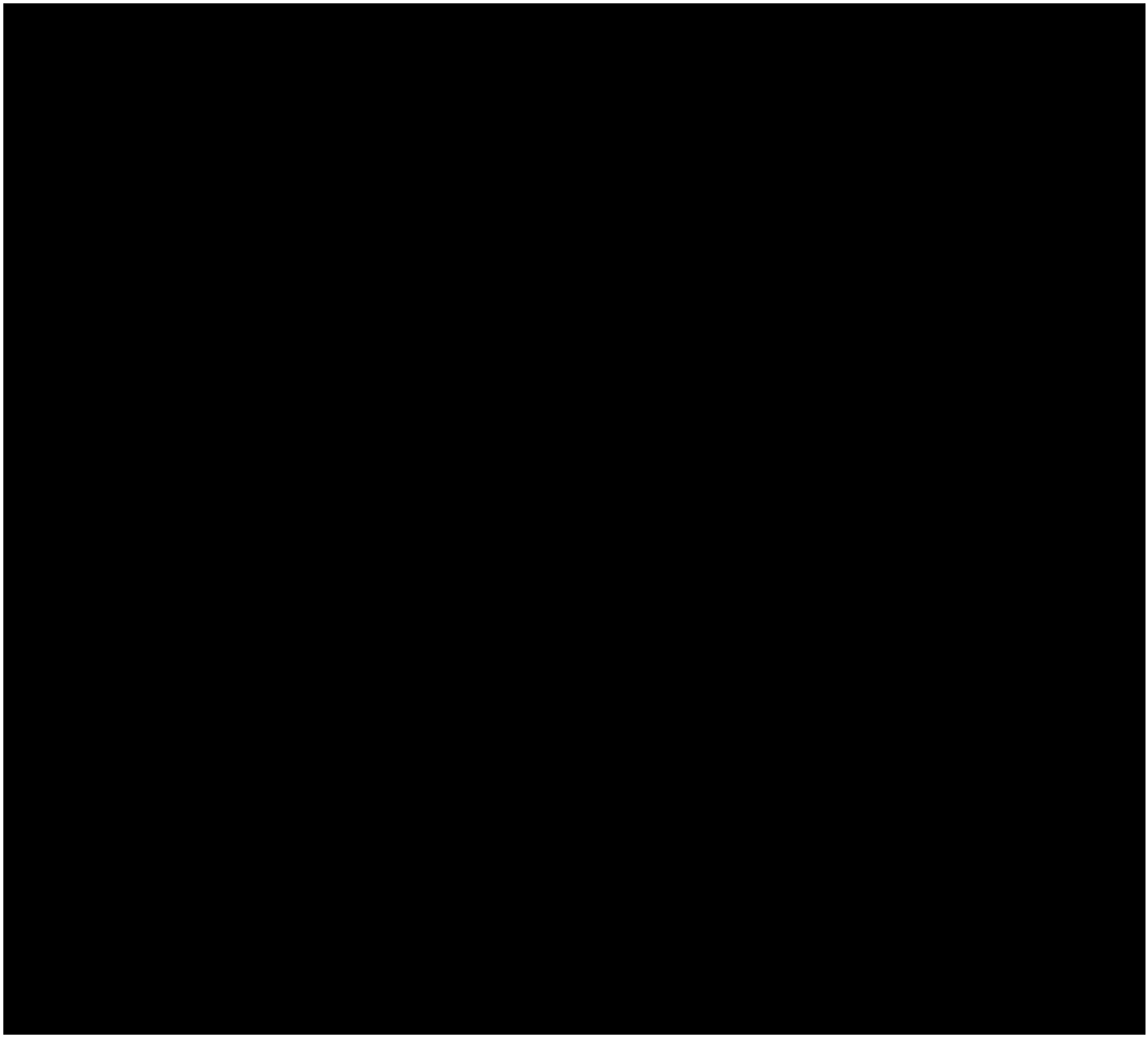
政府系金融機関、大手銀行、地方銀行などの金融機関より長期借入を主たる調達手段として、資金を長期に亘り安定した水準で保ち、財務の安定化を図って行きます。

（8）主要な事業内容

① 健康系事業（小児救急窓口、健康相談）
② メンタル系事業（トータルＥＡＰ・メンタルヘルス・セクハラ・人間関係）
③ 通報系事業（企業倫理）
④ 情報系事業（法律・税務・資産運用・冠婚葬祭相談）
⑤ 青少年育成支援事業
⑥ 共生社会支援事業
⑦ ＳＮＳ相談事業
⑧ その他事業（電話秘書代行など）

（9）主要な事業所

本社　：　東京都千代田区三番町６番地２



（１２）決算期後に生じた会社の状況に関する重要な事実

該当事項はありません。

事　業　報　告

（自　２０１９年5月1日　至　２０２０年4月３０日）

1.会社の現況

（1）事業の経過および成果

２０１９年度のわが国経済は、年度前半は緩やかな回復基調で推移したものの、後半は輸出や生産の減少が徐々に顕著になっていきました。海外経済についても、保守主義的な政策による世界的な貿易摩擦等により、特にアジアやヨーロッパの景気は弱い動きとなりました。また、国内・国外とも足元は新型コロナウイルス感染症の影響により、景気は大幅に下押しされ、厳しい状況にあります。

このような経済情勢の中、当社は、昨期に引き続き営業利益に最大の価値観を置き推進いたしました。

企業競争力・商品競争力の強化のためのシステム構築、人事制度の改定等による従業員満足度の向上、コロナ対策のための多拠点化（相談業務用のサテライト新設）など、避けて通れない環境変化への投資の必要性を勘案した経営判断をいたしました。

具体的には、前期に引き続き、営業利益が着実に見込める企業倫理ホットラインを中心に据えた徹底した販売を強力に推進いたしました。

一方で、前期において市場が飛躍手に拡大した「子供１１０番　LINE 相談」等、SNS を活用した分野での相談業務は堅調に伸長し、最も営業利益に貢献するサービスに成長しました。

また、コロナ禍で社会全体の経済が停滞・下押しされる中、当社の健康系事業では「コロナ相談」を受託することにより、さらに業績向上の追い風となっております。

[redacted]

（2）セグメント別の営業状況

① 健康系事業　[redacted]

当事業は、小児救急サービス（＃8000）を中心とした健康関連の電話サービス、高齢者向けサービスを展開しています。近年は、「患者の声」と言った医療機関等に対する患者の要望や苦情を受付ける自治体からの案件に対応しています。また＃7119 は、実施がまだ 14 県どまり（実施率 30%）であり、マーケットとしての白地がまだ多くあると捉えています。そして 51 期の最大の特徴としては「コロナ相談」を受託できたことです。他社に先駆けて複数の自治体と対応体制を整備したことで売上に大きく貢献できました。今後も「コロナ第 2 波」対策として、受託している自治体の「コロナ相談」を継続していく予定です。売上だけでなく、社会貢献として大きな業績につなげることができたと考えています。受

託体制の強化が今後の大きな課題であると考えます。

② メンタル系事業 [redacted]

当事業では、自治体、民間企業を中心にメンタルヘルス、ハラスメントに関するサービスを展開しています。

一方、民間企業を対象としたメンタルヘルス、ハラスメントに関する相談サービスは、研修事業の拡大が予想を超えた受注につながり、売上を伸長させることになりました。

また、ＥＡＰ・ハラスメントサービスの新サービスとして「ハラスメント担当者養成講座」を開発、2020 年秋にリリースする予定で進めています。

「ハラスメント系ＨＬ」は、「パワーハラスメント法制化」が追い風となり、研修や相談のしやすい外部窓口設置へ向けての動きが活発化していることから、「ＳＮＳハラスメント相談」の検討会を発足させ、52 期後半の目玉にしていく予定です。「ＳＮＳ相談」の実績を武器に新たな切り口での相談サービスを拡充させていく所存です。今後さらに周辺サービスを強化し、ホットラインへ誘引していきたいと考えます。

③ 通報系事業 [redacted]

当事業では、民間企業を中心に大学、自治体等の内部通報制度の外部窓口サービスやコンプライアンスに関する各種サービスを展開しています。今期は挙社体制にて取り組んだ結果、過去に例を見ない多くの新規契約の受注に到りました。

商品面では海外子会社等からの受付言語を 20 か国語に拡大、EU 圏主要国の GDPR 対応や各国の個人情報保護制度のサービスへの反映、土日・祝日にも報告する体制の構築など、サービスの向上も目指しました。

2019 年 2 月には消費者庁による内部通報制度の認証制度（自己適合宣言）が開始されました。当社もいち早く認証を取得し、その実績をベースに「内部通報認証　自己適合宣言登録制度を　パスするための最強マニュアル」本を著作し世に提供しました。認証を取得する上での指南書とも言うべきものです。

また、2020 年 4 月を目指した新規ＷＥＢシステムへの既存クライアントの切替も無事進捗しており、年内にはすべてのクライアントの新ＷＥＢシステムへの切替を終了させていく所存です。

④ 情報系事業 [redacted]

今期より新たに損害保険会社（既存顧客）、大手携帯キャリア、不動産管理サービス会社、一般社団法人（高齢者支援事業）の契約が開始しました。損害保険会社においては、事業者向け保険商品の差別化の動きに合わせ、契約会社の事業向け保険のほぼ全商品に付帯されました。また、[redacted]

[redacted]当社サービスと損害保険の組み合わせは、現在「暮らし相談」で安定した利益を生み出してる[redacted]今後もこの事業モデルのサービスを増やしたいと考えています。

⑤ 青少年育成支援事業 [redacted]

当事業は、自治体に「24 時間子供 SOS ダイヤル」を中心とした教育関連の電話相談サービスおよび「児童相談所全国共通ダイヤル（189）」を中心とした児童相談サービスを展開しています。

両サービスともに、全国複数の自治体のサービスを継続して受注したことに加え、複数の新規受注をいたしました。

「24 時間子供 SOS ダイヤル」では、外部委託を検討中の自治体もあることに加え、「児童相談所全国共通ダイヤル(189)」では、東京２３区においても児童相談所の設置がはじまるなど、今後も受注に受けた活動を強化してまいります。

⑥ SNS 相談事業 [redacted]

文部科学省や厚生労働省など、国の政策をうけ、多くの自治体が SNS 相談サービスを開始するなか、社内体制の強化が奏功し、多くの自治体の SNS 相談サービスを受注することができました。

今後の更なる需要拡大に備え、体制を強化を継続するとともに、民間企業へのサービス提供を含めた業務拡大に取り組んでまいります。

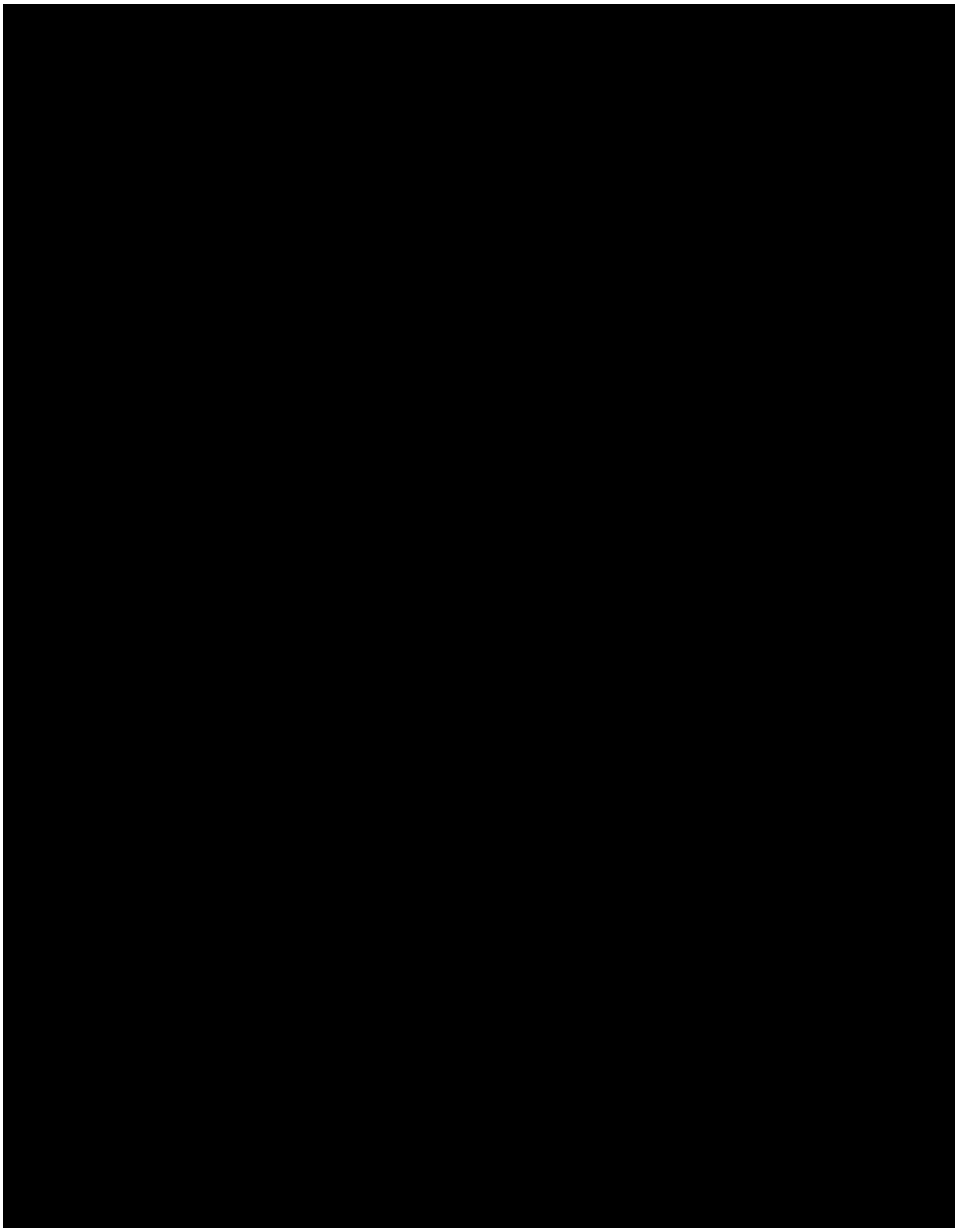
⑦ その他事業 [redacted]

当事業は、電話秘書サービス代行、民間企業より業務委託を受けたお客様相談対応などのコールセンター機能を展開しています。近年、業績は期待通りの状況ではありませんが、大手コールセンターにはない、きめ細かいサービスを強みとして、幅広い業種から支持されており、この点を活かし、引き続き事業を継続してまいります。

また社内におきましては、横断的な業務を担える部署として、健康相談と連携した医療機関の受付け業務を新たに対応することで、社内の生産性の向上並びに売上にも大きく寄与しています。

（3）設備投資の状況

[redacted]



（7）会社が対処すべき課題

① 中長期的な経営戦略

当社は健康系事業、メンタル系事業、通報系事業、情報系事業、青少年育成支援事業、

ＳＮＳ相談事業、その他事業という７つのセグメントに分けてマネジメントしています。さらに、この７つのセグメントを人材負荷およびリスクの観点から検討し自らが運営リスクを取る【自社開発事業】が成長ドライバーであり、安定収益分野という位置づけです。

一方入札により受注する【公共事業】は安定的に収益を上げる事は困難であると考えています。また年初来のコロナ禍の影響もあり、社会の基盤となる考え方や働き方が急激に変化していますので、当社もコロナ後の社会で必要とされる新サービスの提供に着手しております。さらに年々自然災害が激甚化しています。一夜にして家族や身近で大切な人が亡くなり、あるいは生活の糧を失うなど日本中で地域社会が大きく棄損する事象が多発しています。

そのような方々や地域社会に寄り添い価値あるサービスをいち早く提供して社会性と経済性を同時に満たす取り組みを積み重ねてまいります。

② 経営戦略の実現に向けた体制整備

当社は、経営環境の変化に柔軟かつ迅速に適応していく企業体質を、常に維持し進化させていくことが重要だと考えております。

前記の中期的な経営戦略の実現に向けて、以下の３つの打ち手に取り組んでまいります。

a. リスクマネジメントのさらなる高度化：

事業の拡大と成長により、リスクが多様化していること、および対象顧客の多くがコロナ禍の影響を受けていること、働き方の変化を受け入れていることなどを踏まえて、これまで培ってきたリスクマネジメント体制やリスクに対する判断力をベースに、迅速かつ継続的にその高度化を図り、当社の成長を支える経営基盤を強化してまいります。中でも、BCP 対策と情報セキュリティおよびコンプライアンスに関する社員教育の強化は重要と考えております。今後ともＩＳＯ２７００１（ＩＳＭＳ）、プライバシーマーク、内部通報制度認証の維持更新に努めます。

b. 社会性と経済性を同時に満たす取り組みの積み重ね：

コロナ後社会への取り組み、ＳＮＳ対応サービスの多角化など社会の要請を先取りした新サービスの提供を積極的に進めます。お客様にとって価値あるサービスを提供し、当社の収益を向上させるとともに、社会や環境への配慮など社会性も意識した取り組みを積み重ねてまいります。

c. 価値ある職場づくり

テレワークも含めた職場・年齢・性別・社歴・雇用形態などが異なる全ての社員が働きがい、生きがいを感じられる職場づくりを進めることで組織としての力を一層高めることに注力してまいります。

ＣＳ（顧客満足）を高めることと同様に、ＥＳ（従業員満足）を高めることも大切なことと考えております。具体的には賃金や企業年金制度を含めた人事制度と評価制度および社員研修体系を多様化し、さらに充実させてまいります。

③ 財務の健全性の確立

政府系金融機関、大手銀行、地方銀行などの金融機関より長期借入を主たる調達手段として、資金を長期に亘り安定した水準で保ち、財務の安定化を図って行きます。

（8）主要な事業内容

① 健康系事業（小児救急窓口、健康相談）
② メンタル系事業（トータルＥＡＰ・メンタルヘルス・セクハラ・人間関係）
③ 通報系事業（企業倫理）
④ 情報系事業（法律・税務・資産運用・冠婚葬祭相談）
⑤ 青少年育成支援事業
⑥ SNS 相談事業
⑦ その他事業（電話秘書代行など）

（9）主要な事業所

本社　：　東京都千代田区三番町６番地２

（１２）決算期後に生じた会社の状況に関する重要な事実

該当事項はありません。

事　業　報　告

（自　２０２０年5月1日　至　２０２１年4月３０日）

1.会社の現況

（1）事業の経過および成果

２０２０年度のわが国の経済は、新型コロナウイルスの感染拡大により２度の緊急事態宣言が発出され、経済活動が大きく制限されることになりました。新型コロナウイルス感染症の動向が今後の経済に与える影響については、今なお不透明な状況が続いております。

このような経済情勢の中、当社は、昨期に引き続き営業利益に最大の価値観を置き推進いたしました。

企業競争力・商品競争力の強化のためのシステム構築、人事制度の改定等による従業員満足度の向上等、コロナ禍の中においても、間断なく環境変化への投資を勘案した経営判断をいたしました。

具体的には、前期に引き続き、営業利益が着実に見込める企業倫理ホットラインを販売の中心に据えつつ、２０２０年６月より施行されたハラスメント防止法を契機にハラスメントホットライン（メンタル系）及び各種研修の販売を並行して強力に推進。

一方で、「いじめ・虐待　LINE 相談」等、SNS を活用した分野での相談業務は堅調に伸長し、最も営業利益に貢献するサービスとして成長しました。

さらに、コロナ禍で社会全体の経済が停滞・下押しされる中、当社の健康系事業では「コロナ相談」を継続受託した上、さらに「ワクチン相談」を受託し、業績向上の追い風となっております。

また、さらなる業績向上を見込み、自治体から受託の相談事業拡大のため、公共事業部分室を開設し、翌期の利益向上への投資も実施いたしました。

[redacted]

（2）セグメント別の営業状況

① 健康系事業　[redacted]

当事業は、小児救急サービス（＃8000）を中心とした健康関連の電話サービス、高齢者向けサービスを展開しています。52 期は何と言っても秋田県・秋田市・山形県 3 自治体からの「コロナ健康相談」を 1 年間通して受託できたことが、売上・利益ともに大きく貢献できたものと考えています。かつ、それによって自治体からの信頼度が高まり、次年度への継続にもつながっています。

また、「コロナ健康相談」業務を受託したことで、4 月より「コロナワクチン接種相談業務」を新規受託することができました。

一方、自治体向けの小児救急サービスでは、価格競争が中心となっており、53 期以降厳しい状況が想定されているため、体制・コストの見直しを図ると同時に既存サービス領域の拡大および新規業務開発に努める所存です。

② メンタル系事業 [redacted]

当事業では、自治体、民間企業を中心にメンタルヘルス、ハラスメントに関するサービスを展開しています。

一方、民間企業を対象としたメンタルヘルス、ハラスメントに関する相談サービスは、研修事業の拡大が予想を超えた受注につながり、前記同様売上を伸長させることになりました。コロナ禍ということでオンライン研修に切り替わり、立ち遅れることなく対応できたことが研修の売上にも大きく寄与できたものと考えています。

また、ＥＡＰ・ハラスメントサービスの新サービスとして「ハラスメント担当者養成講座」を開発、2020 年秋に第 1 回を開催し好評を得ることができました。定期的な開催をしていく目途ができたと考えています。

「ハラスメント系ＨＬ」は、「パワーハラスメント法制化」が追い風となり、研修や相談のしやすい外部窓口設置へ向けての動きが活発化していることから、「ＳＮＳハラスメント相談」の検討会を発足させており、当初の予定より遅れてはいますが、（ＬＩＮＥ社問題による）53 期後半の目玉にしていく予定です。「ＳＮＳ相談」の実績を武器に新たな切り口での相談サービスを拡充させていく所存です。

③ 通報系事業 [redacted]

当事業では、民間企業を中心に大学、自治体等の内部通報制度の外部窓口サービスやコンプライアンスに関する各種サービスを展開しています。

商品面では海外子会社等からの受付言語を 20 か国語に拡大、EU 圏主要国の GDPR 対応や各国の個人情報保護制度のサービスへの反映、土日・祝日にも報告する体制の構築など、サービスの向上も目指しました。

2019 年 2 月には消費者庁による内部通報制度の認証制度（自己適合宣言）が開始されました。当社もいち早く認証を取得し、その実績をベースに「内部通報認証　自己適合宣言登録制度を　パスするための最強マニュアル」本を著作し世に提供しました。認証を取得する上での指南書とも言うべきものです。販売も毎月受注が出ており、当社の幅広い対応の認知度も少しずつ上がっていると考えています。また 2020 年 4 月を目指した新規ＷＥＢシステムへの既存クライアントの切替も無事進捗しており、カスタマイズ対応のクライアントの切り替えも進んでいる状況にあります。

53 期は、「公益通報者保護法」を前面に打ち出し、集客イベントなどを例年になく開催して多くの企業との接点を作る仕掛けををしていく予定です。

④ 情報系事業 [redacted]

今期新たに開始した「暮らしの相談」は、損害保険会社（既存顧客）の事業者向け保険商

品の付帯サービスのみとなり、コロナ禍の影響もあってか、販促的なサービスの新規契約は不調に終わりました。

一方、相談件数は増加、その結果、従量制サービスの売上増となり、結果的には前年度比20%を超える売上となりました。中でも税務相談が増えており、巣ごもり需要との関連（保険付帯サービスの再認識）も推察されます。

[redacted]

昨年度からスタートした大手携帯キャリアの会員向けサービス[redacted]は、会員数が想定より伸びず[redacted]、計画していた売上増にはつながっていないため、新たな企画を計画中です。

一方大手インターネットプロバイダーの会員制サービスは、会員数の伸びは鈍化しているものの、高い利益率により、暮らしの相談全体への利益貢献をし続けています。

⑤ 青少年育成支援事業 [redacted]

当事業は、自治体に「24時間子供SOSダイヤル」を中心とした教育関連の電話相談サービスおよび「児童相談所全国共通ダイヤル（189）」を中心とした児童相談サービスを展開しています。

両サービスともに、全国複数の自治体のサービスを継続して受注したことに加え、神奈川県や福岡県など大型契約をはじめ、複数の新規受注をいたしました。

「児童相談所全国共通ダイヤル(189)」では、東京２３区においても児童相談所の設置がはじまるなど、今後も受注に受けた活動を強化していくとともに、DV や LGBTQ など事業領域の拡大をしたいと考えています。

⑥ SNS相談事業 [redacted]

文部科学省や厚生労働省など、国の政策をうけ、多くの自治体が SNS 相談サービスを開始するとともに、コロナ禍における需要の拡大を受け、多くの自治体の SNS 相談サービスを受注することができました。

今後の更なる需要拡大に備え、体制強化を継続するとともに、サービス領域の拡大を含めた業務拡大に取り組んでまいります。

⑦ その他事業 [redacted]

当事業は、電話秘書サービス代行、民間企業より業務委託を受けたお客様相談対応などのコールセンター機能を展開しています。近年、業績は期待通りの状況ではありませんが、大手コールセンターにはない、きめ細かいサービスを強みとして、幅広い業種から支持されており、この点を活かし、引き続き事業を継続してまいります。

また社内におきましては、横断的な業務を担える部署として、健康相談と連携した医療機関の受付け業務を新たに対応することで、社内の生産性の向上並びに売上にも大きく寄与し

ています。

（7）会社が対処すべき課題

① 中長期的な経営戦略

当社は健康系事業、メンタル系事業、通報系事業、情報系事業、青少年育成支援事業、ＳＮＳ相談事業、その他事業という７つのセグメントに分けてマネジメントしています。この７つのセグメントの自社開発事業が当社のこれまでの成長ドライバーであり、今後も安定収益分野という位置づけは変わりません。

今期はコロナ相談等の追い風を受け、増収増益となったものの、その先のアフターコロナ期でも更なる成長を目指すべく、コロナ後の社会で必要とされる新サービスについて、当社の既存事業の枠だけでなく、他社サービスとの連携や協業などの可能性も含めて開発

に着手しています。

コロナ禍で生活の糧を失うなど日本中で地域社会が大きく棄損する事象が多発しています。

そのような方々や地域社会に寄り添い価値あるサービスをいち早く提供して社会性と経済性を同時に満たす取り組みを積み重ねてまいります。

② 経営戦略の実現に向けた体制整備

当社は、経営環境の変化に柔軟かつ迅速に適応していく企業体質を、維持し進化させていくことが重要だと考えております。

前記の中期的な経営戦略の実現に向けて、以下の４つの打ち手に取り組んでまいります。

a. 機能別組織から事業部別組織へ：

従来の機能別の組織体制から、７つのサービスセグメントを法人事業と公共事業という２つの事業部に集約し、事業部ごとの目標と責任を明確化する事で分かりやすい収益管理に取り組んでまいります。併せて、投資委員会を新たに設置し、主にシステム投資をメインに費用対効果、妥当性を従来以上に精査する事で管理を強化し、サポートします。

b. リスクマネジメントの強化：

事業の拡大や新たな協業等の拡大によりリスクが多様化していること、および対象顧客の多くがコロナ禍の影響を受け、働き方の変化を受け入れていることなどを踏まえて、これまで培ってきたリスクマネジメント体制やリスクに対する判断力をベースに、迅速かつ継続的にリスクを察知し、当社の成長を支える経営基盤を強化してまいります。

c. 価値ある職場づくりと人材育成：

当社で働く年齢・性別・社歴・雇用形態などが異なる全ての授業員が働きがい、生きがいを感じ、安心して活き活きと働き続けられる職場づくり、人材育成を進めることで組織としての力を一層高めることに注力してまいります。具体的には人事制度・評価制度の刷新、同一労働同一賃金への対応、企業型確定拠出年金導入の検討や、テレワーク環境の整備、オフィスの拡張などを進め、また、NextStage を担う人材の育成に注力し、人事制度の刷新に合わせた階層別研修等を強化しています。

③ 財務の健全性の確立

政府系金融機関、大手銀行、地方銀行などの金融機関より長期借入を主たる調達手段として、資金を長期に亘り安定した水準で保ち、財務の安定化を図って行きます。

（８）主要な事業内容

① 健康系事業（小児救急窓口、健康相談）
② メンタル系事業（トータルＥＡＰ・メンタルヘルス・セクハラ・人間関係）
③ 通報系事業（企業倫理）
④ 情報系事業（法律・税務・資産運用・冠婚葬祭相談）
⑤ 青少年育成支援事業
⑥ SNS 相談事業
⑦ その他事業（電話秘書代行など）

（9）主要な事業所

本社　：　東京都千代田区三番町６番地２

Public Strategy Office　：　東京都千代田区一番町１０-２

（１２）決算期後に生じた会社の状況に関する重要な事実

該当事項はありません。