

株主・投資家の皆様へ

# 第26期 中間期 株主通信

2010年4月1日から2010年9月30日まで



**Your Global IT Partner.**

あなたの、グローバルITパートナーを目指して。

trans  
cosmos  
people & technology

トランスコスモス株式会社  
<証券コード：9715>

お客様の満足の大きさが我々の存在価値の大きさを、ひとりひとりの成長がその大きさと未来を創る。

## 1 お客様企業へのコミットメント

- 常に世の中の技術動向を把握し、人と技術の融合により付加価値と品質の高いサービスを継続的に提供する。
- お客様に信頼される真のパートナーシップを構築する。

## 2 社員へのコミットメント

- 社員は無限の可能性を秘めた最大の資産であり、個人の成長に必要な教育支援を惜しまない。
- 機会は公平に与え、実績と能力によって適正な報酬と新たな成長の機会を提供する。

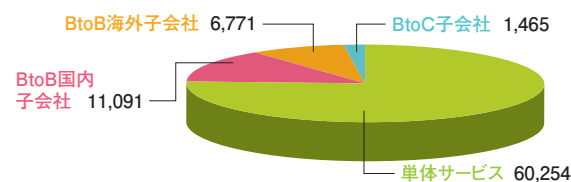
## 3 社会・株主へのコミットメント

- グループの成長により株主価値を高めるとともに、社会の進歩に貢献する。

## 売上高

74,350 百万円

セグメント別売上高（単位：百万円）



※注意：セグメント間取引消去等5,232百万円は含まず

- 単体サービス：トランスコスモス本体におけるコールセンターサービスを中心としたワンストップのアウトソーシングサービス事業等
- BtoB国内子会社：国内子会社における法人向け情報サービス事業
- BtoB海外子会社：海外子会社における法人向け情報サービス事業
- BtoC子会社：子会社における消費者向けメディアサービス事業

当社グループを取り巻く厳しい事業環境の影響もあり主力の単体サービスの売上回復は遅れ気味ですが、中国・韓国を中心とした海外売上が好調だったこともあり、連結売上高は前年同期比で1.1%減と、ほぼ前期並みに留まりました。

## 営業利益

2,425 百万円

単体サービス事業の売上回復の遅れで利益減少の影響は一部あったものの、前期に実施した関係会社の整理・統合により、赤字子会社の整理と各社の利益改善が進み、連結営業利益は前年同期比で38.6%の増加となりました。

## 純利益

2,526 百万円

連結営業利益の改善に加え、保有資産の整理・売却などにより特別損益が大きく改善し、連結四半期純利益は前年同期比で508.4%の増加となりました。

詳細な財務情報は、当社IRページに掲載しておりますのでご参照ください。  
URL▶▶<http://www.trans-cosmos.co.jp/ir/>

## 2011年3月期 上半期の取り組みについて

当第2四半期におけるわが国経済は、高水準に推移する円高、経済対策効果の希薄化などの影響により、景気回復ペースは鈍化傾向にあります。当社グループの事業が関連する情報サービス業界においても、依然として、停滞感が残る状況が続いております。一方で、企業活動における業務プロセスの一部を一括して専門業者に外部委託するBPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）ビジネスの市場が、昨今、急速に日本で拡大しております。これは、業務の効率化やコスト削減といった視点での経営課題に取り組む企業が、積極的にBPOを活用し始めていることが背景にあると考えられます。

このような環境をふまえ、当社グループでは、需要の高いBPOビジネス分野を強化するため、新たに沖縄県に組み込み開発・検証センター拠点「ビジネスプロセスアウトソーシング沖縄テクニカルセンター」を本年9月に設立し、BPOビジネス拠点の拡充に取り組んでまいりました。海外では、引き続き中国を中心にアジア諸国で総じて高い成長が続いております。当社グループとしては、このような潜在的需要の高いアジア地域でのグローバル展開を加速させるため、中国最大手EC企業であるタオバオとの強力なパートナーシップのもと、タオバオ出店の運用に特化した独自開発のCRMシステム「transCRM」の提供を開始し、企業の

中国進出を支援する体制を強化いたしました。

収益面においては、前期に実施したグループ会社の整理・統合など諸施策の効果もあって、順調に改善しておりますが、引き続き販売管理費の抑制に努め、より安定した収益性確保を目指してまいります。

セグメント別の状況においては、主力の単体サービス事業で厳しい状況が続いているものの、前期に実施したグループ再編によって子会社業績が回復しています。また、中国・韓国の経済成長に伴って海外子会社の業績も比較的好調に推移しています。

## 2011年3月期 下半期の取り組みについて

引き続き厳しい状況が予想されますが、当社グループでは、企業の経営課題である売上拡大、コスト削減の両面からサポートできる総合的なアウトソーシングサービスの提供体制をより一層強化してまいります。特に今後大きな需要が見込めるアジアを中心とした海外市場と、企業の業務効率化およびコスト削減が期待できるBPOビジネス分野における事業基盤強化に努めてまいります。

企業の売上拡大という視点においては、内需拡大に対する期待感が乏しい中、企業の打ち手としては経済成長力の高いアジア地域への事業展開が重要であると考えられます。当社グループでは、すでに中国・韓国

を中心としたアジア地域に進出し、グローバルでの事業基盤を整備しており、今後の需要拡大に備えた更なるグローバル体制の強化に努めてまいります。

またコスト削減という視点においては、ニアショア（地方展開）、オフショア（海外展開）でのBPOサービスが提供できる体制の確立を目指してまいります。今後のBPO市場拡大に伴って競争環境の激化が想定されますが、よりコスト競争力の高いサービスが提供できる体制作りに努めてまいります。

## 株主・投資家の皆様へ

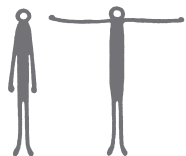
2011年3月期の配当金につきましては、現時点では期初の計画どおり中間配当は実施せず、当期末1株10円（年間10円）とさせていただく予定ですが、当社の今後の財務状況および業績見通しを総合的に勘案した上で、株主総会に上程し決定させていただきます。

株主・投資家の皆様には、今後とも一層のご支援、ご鞭撻を賜りますよう謹んでお願い申し上げます。



2010年12月  
代表取締役社長兼COO

奥田昌孝



### オンデマンド型クラウドサービスの提供を開始

当社が保有するデータセンターを活用したクラウドサービスの提供を開始。自社の強みを活かし、クラウドを活用したシステムの構築から運用・サポートまで、お客様のニーズにあわせて柔軟に提供。

### セールスフォース・ドットコム社とVARパートナー契約を締結

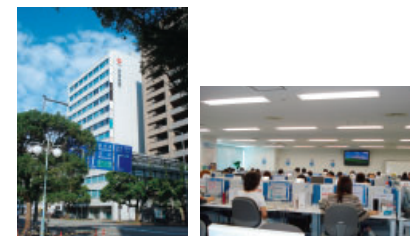
エンタープライズクラウドのリーディングカンパニーであるセールスフォース・ドットコム社とVAR（付加価値再販）パートナー契約を締結し、同社のクラウドサービスを活用したアウトソーシングサービスの提供を開始。

### Best Contact Center of The Year 2010 優秀賞

JAPAN INSTITUTE OF INFORMATION TECHNOLOGY  
社団法人 企業情報化協会

### 「Best Contact Center of The Year 2010」で「優秀賞」を受賞

社団法人企業情報化協会が主催する「優秀コンタクトセンター表彰制度」において「優秀賞」を受賞。



### コールセンター拠点「MCMセンター宮崎駅前」を拡大

コールセンター拠点である「MCM（マーケティングチェーンマネジメント）センター宮崎駅前」を、業務の拡大により約130席増設。2012年までに従業員を新たに200名雇用する計画。



JQA-QM9606

### 品質マネジメントシステム「ISO9001」の取得範囲を拡大

当社が提供するWebサイト構築、Webシステム運用などのサービス範囲において、品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001の認証を取得。

2010

4月

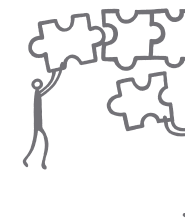
5月

6月

7月

8月

iPad/iPhone 4向けアプリ開発・運用サービスを強化  
iOS/iPhone/iPad向けアプリ開発・運用サービスの研究・開発を担うプロジェクトチームを新設。当社および当社グループ企業/パートナー企業の得意とする「運用力」や「分析力」を融合し、アプリ開発だけではなく、iPad/iPhoneアプリの統合的ワンストップサービスとして提供。



## 沖縄県に「BPO沖縄テクニカルセンター」を新設

沖縄県が開設するIT津梁パーク内に、組み込み開発・検証センター拠点である「BPO沖縄テクニカルセンター」を2010年9月8日に設立。

2010

9月



### サイト内PDF検索サービス「Direct Answer PDFナビ」の提供開始

Webサイト上に掲載されているAdobe PDFファイルをページ単位で検索し、ブラウザ上で内容を閲覧することが可能な、サイト内PDF検索サービス「Direct Answer (ダイレクトアンサー) PDFナビ」の提供を開始。



### 中国コールセンター子会社が中国最大手EC企業タオバオ(淘宝)との相互連携CRMシステムを開発

中国でコールセンター事業を展開する子会社の上海特思尔大宇宙商務諮詢有限公司(通称:CC China)が、中国最大手EC企業であるタオバオへの出店者向けの運用に特化した独自開発のCRMシステム「transCRM」の提供を開始。



### 中国コールセンター子会社が「2010年最も信頼できるECアウトソーサーTOP10」を受賞

中国でコールセンター事業を展開する子会社の上海特思尔大宇宙商務諮詢有限公司(通称:CC China)が中国電子商務協会・アリババグループならびに杭州市政府共催で開催された第7回中国ECカンファレンスで「2010年最も信頼できるECアウトソーサーTOP10」を受賞。



## ■よき企業市民として～CSR活動の取り組み～

責任ある企業活動を行い、経済・社会の発展に貢献していくこと。つまり企業の社会的責任(CSR)を果たすことは、当社のステークホルダーの皆様へ信頼され、お客様にとって価値あるビジネスを継続していくうえで不可欠だと考えています。ここでは、その信念の下に当社が展開している社会貢献活動の一部をご紹介します。

### ■社会貢献活動

#### ●雇用創出を通じて地域社会への活性化・発展に貢献

- ・2010年8月、コールセンター拠点「MCMセンター宮崎駅前」を増設し、雇用を拡大する計画をしております。
- ・2010年9月、沖縄県内7拠点目であり、組み込み開発・検証センター拠点の「BPO沖縄テクニカルセンター」を新設しました。

#### ●ダイバーシティ推進活動

老若男女、健常者、障がい者、外国人など多様な属性の人材を組織に取り込み、それぞれの得意分野を活かしていくことで新たな発想や価値の創造に繋げ、強みを引き出していく様々な施策を推進しています。



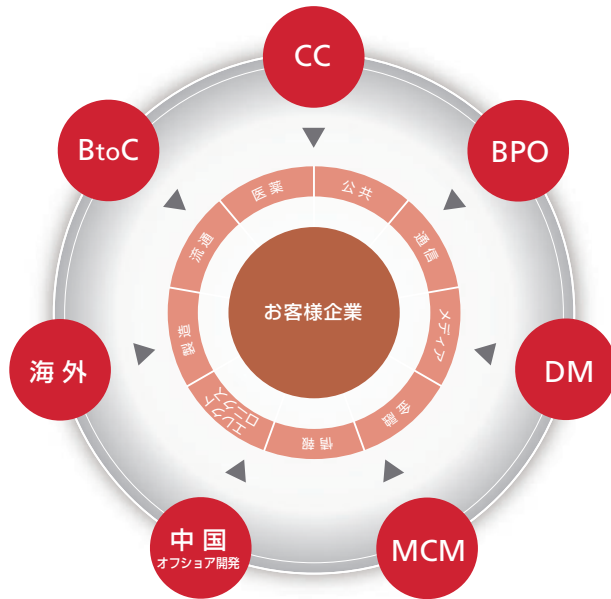
#### ●中国青海省玉樹地震義援金を中国赤十字会に贈呈

当社の100%子会社である中国オフショア開発事業を展開する大宇宙情報創造(中国)有限公司は、中国青海省玉樹チベット族自治州玉樹県で発生した、マグニチュード7.1の地震による被災者を支援するために、義援金を中国赤十字会へ贈呈しました。

当社は上記以外にも様々なCSR活動に取り組んでいます。詳細は、当社「トランスコスモスの社会的責任(CSR)」ページに掲載しておりますのでご参照ください。

URL▶▶▶<http://www.trans-cosmos.co.jp/company/csr.html>

## 事業紹介 Our Business



### CC CallCenter Services コールセンターサービス

コールセンターでは、企業が提供する商品・サービスについて、お客様からのお問い合わせや苦情などに対して専門的に対応を行います。一般的にカスタマーセンター、サポートセンターなどと呼ばれるものです。従来、電話での対応が中心でしたが、通信・メディア技術の進歩により、電話・FAX・メール・Web・モバイルなどお客様とのコミュニケーション手段のマルチチャネル化とともに、コールセンターの仕組みも複雑かつ高度化しています。当社は、このコールセンター業務を企業から委託を受けて代行するアウトソーシングサービスを提供しています。また申込書や伝票などの帳票の回収・入力・発行といったフルフィルメント業務のサービスも提供しています。

### BPO Business Process Outsourcing Services ビジネスプロセスアウトソーシングサービス

ビジネスプロセスアウトソーシングサービスは、お客様企業のIT部門、業務部門、設計部門の業務を支援するサービスです。①IT基盤の導入・開発・運用・保守などIT業務を支援する「ITアウトソーシング」、②製品の受発注や総務・人事・経理といったコーポレート業務・バックオフィス業務を支援する「業務プロセスアウトソーシング」、③機械・建築設計やCADシステムの開発・運用・保守など設計業務を支援する「エンジニアリングソリューション」の3つのサービスを柱に、コスト削減と業務効率を高めるアウトソーシングサービスを提供しています。

### DM Digital Marketing Services デジタルマーケティングサービス

インターネットをベースとした企業のマーケティング活動を支援するサービスを提供しています。検索連動型広告をはじめ、バナー広告、アフィリエイトなどWebプロモーションのプランニングから実行・運用・効果分析までを行う「インターネット広告」、企業のWebサイトのプランニングから構築・運用までを行う「Webインテグレーション」の2つのサービスを中心に提供しています。

### MCM The Marketing Chain Management Solution Services マーケティングチェーンマネジメント(MCM)ソリューションサービス

2010年3月に吸収合併した子会社ダブルクリックが有するテクノロジーソリューションビジネスを引き継ぎ、本事業は、新事業として本年4月よりスタートしました。当社がアウトソーシング事業において培ってきた「運用力」と融合させ、総合ソリューション事業として企業のマーケティング活動全体の効率化・最適化・自動化を支援しています。

### 中国 Offshore System Developing 中国オフショア開発サービス

オフショア開発とは、国内のソフトウェアや各種システムの開発・運用を海外の事業者へ委託することです。当社は、中国を拠点にオフショア開発サービスを提供しています。このサービスの最大のメリットは、大幅な原価削減が期待できる点です。中国の拠点を通じて、システム開発、施設・人員・インフラなど様々な面でかかるコストの大幅削減を実現しつつ、日本国内と同等の品質と技術を提供しています。

### 海外 Overseas Business 海外事業

日本国内で展開している多彩なサービスを、海外でも国内同等の品質と技術で提供しています。中国、韓国などアジアを中心に、日本法人の海外進出を支援するオンショア(現地法人向け)、コスト競争力の強化につながるオフショア(日本国内法人向け)で、コールセンターサービス、ビジネスプロセスアウトソーシングサービス、デジタルマーケティングサービスを提供しています。

### BtoC Business to Consumer BtoC事業

一般消費者を対象としたインターネットメディアの企画・開発・運営を行っています。インターネット上の3Dバーチャルコミュニティ(メタバース)として、リアルな東京を再現する「meet-me」は、次世代メディアとして注目度の高いメディアです。その他、月間1億PVを誇るニュースサイト「IZA!」、動画を中心としたコミュニケーションサイト「ワッチミー! TV」なども展開しています。

## 特集：導入事例のご紹介 Feature : Case Study

### コールセンターサービス導入事例

#### 株式会社 オリентコーポレーション様

当社は、大手信販会社オリентコーポレーション様の貸金業法改正に伴う会員顧客から所得証明書を提出してもらうプロジェクト業務を受託しました。膨大な数の顧客とのコミュニケーション業務をトータルかつ柔軟にサポートし、新法律へのスピーディな対応を実現しました。

- 課題** 貸金業法改正に伴う、会員顧客との効率的なコミュニケーション業務
- 導入サービス** コールセンターサービス、フルフィルメントサービス
- 成果**
  - ・テレコミュニケーションや書類精査などの業務をトータルでサポート
  - ・プロジェクトチームを短期間で構築し効率的に運営
  - ・顧客からの声の分析や営業施策のサポートなど追加ニーズにも迅速に対応

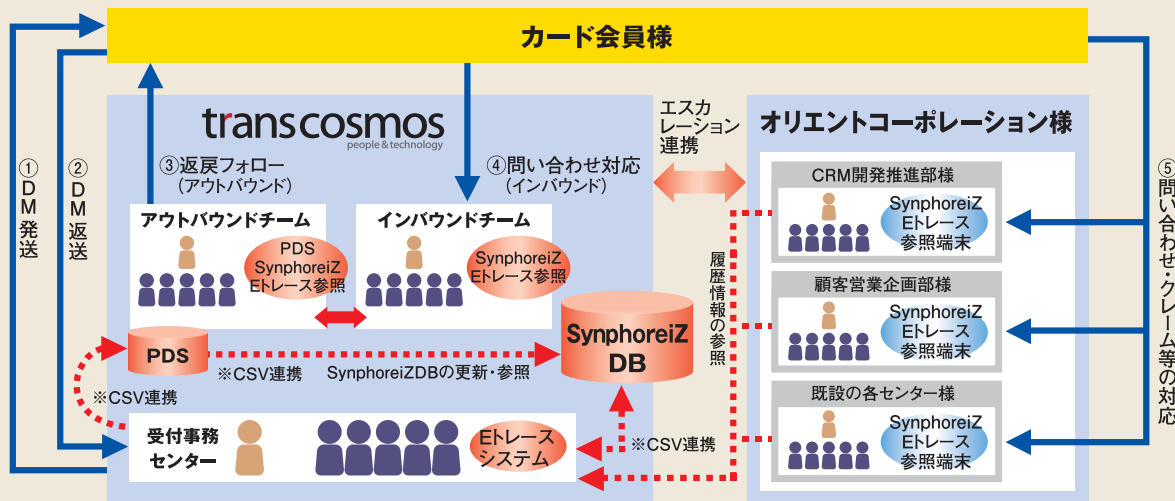
### デジタルマーケティングサービス導入事例

#### マイクロソフト株式会社様

当社は、国内屈指のメガ法人サイトであるマイクロソフト株式会社様のコーポレートサイトの運用業務を受託しました。従来、外部の2社が製品ページごとに分担して行っていた運用業務を当社センターに集約し、新たな運用体制のもとでコスト削減やフレキシビリティを実現しました。

- 課題** 複数に分かれていたWebサイト運用の効率化やコストの削減
- 導入サービス** Webインテグレーションサービス
- 成果**
  - ・運用センターを開設し、運用業務を集約
  - ・業務効率化により運用コストを30%削減
  - ・約1ヶ月で新しい運用体制を構築

■オリентコーポレーション様にご提供したサービスの概要図



●株式会社オリентコーポレーション様からのコメント **Orico**

—トータルなサポートを高いコストパフォーマンスでご提供いただきました。

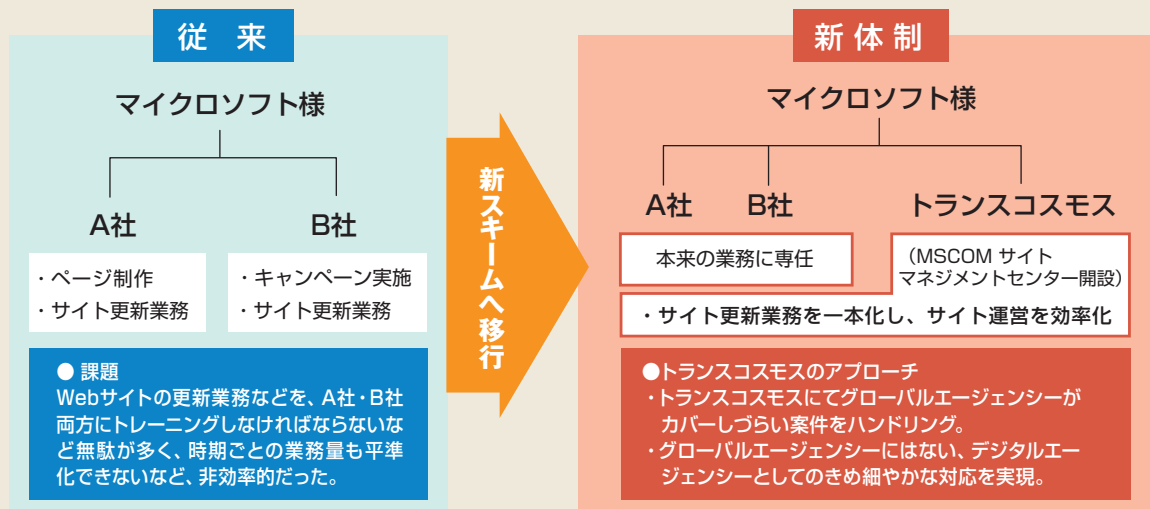
このプロジェクトにおける3つの業務課題を1社で担えるパートナーを私たちは求めていました。トランスコスモスさんは、そのニーズにしっかりと応えてくれて、確実な成果を挙げてくれました。

以前よりコールセンター業務をお願いしていたことによる安心感はありませんでしたが、このプロジェクトによって、テレコミュニケーション業務にとどまらないトータルなビジネスサポートを、高いコストパフォーマンスで提供してくれるパートナーであることをはっきりと認識しました。

今回の業務は私たちとしても初めての体験だったので、半ば手探り状態でした。プロジェクトチームをまとめ、弊社にはないノウハウや知識を提供していただけたことにも大変感謝しています。今後も、様々な場面でのコラボレーションをぜひお願いしたいと思います。

株式会社オリентコーポレーション 顧客営業推進グループ  
顧客営業企画部 部長代理 **田畑 裕樹 様**  
株式会社オリентコーポレーション 顧客営業推進グループ  
CRM開発推進部 Web・CRM統括チーム 課長代理 **一色 隆行 様**

■運用業務の体制移行図



●マイクロソフト株式会社様からのコメント **Microsoft**

—業務の引き継ぎや運用を見て、「さすがはプロ」と感じました。

ほぼひと月で新しい運用体制を確立していただけたことにたいへん満足しています。業務の引き継ぎのプロセスや、その後の運用を見て、「さすがはプロ」と感じました。

弊社のコーポレートサイトは、現在、3つのビジョンを掲げています。ひとつは、個々のお客様が求める情報を適切に提供できるサイトになること、ひとつは、会社のビジネスに明確かつ具体的に貢献できるサイトとなること、そしてもうひとつが、マイクロソフトのブランドイメージを確立するメディアとなることです。そのビジョンを実現していくに当たっては、Webの業務全般に関する経験が豊富で、スキルやナレッジを蓄積しているパートナーの存在が不可欠です。トランスコスモスさんには、今後もぜひ、我々のビジョン実現のお手伝いをさせていただきたいと考えています。

マイクロソフト株式会社 セントラルマーケティング本部  
デジタルマーケティング&アナリティクスグループ  
シニアマネージャ **浜野 努 様**

## トランスコスモス 株主優待制度のご案内

当社は日頃ご支援いただいている株主様への感謝として、期末日(3月31日)に当社株式を1,000株以上お持ちの株主の皆様へ1,000ポイントの「株主優待ポイント」を贈呈しております。

「株主優待ポイント」は、当社の事業拠点がある各地の特産品と交換が可能になります。

ぜひ、厳選された「こだわりの味」をご堪能ください。

### <2010年度 株主優待品例>



人気No.1:紀州南高梅甘口はちみつ梅干



女性に大人気:北海道メロンジェラート

他、全国の銘菓や寄附品もごさいます!



食べ応え充分:鎌倉コーストビーフ



新米の美味しさ:宮崎産コシヒカリ

※2010年度の優待品申込は終了させていただきました。ご了承ください。

### <対象>

3月31日に当社株式を1,000株以上保有されている株主の皆様  
詳細は、毎年6月上旬にお送りする「株主優待カタログ」をご確認ください。

### 株主様からの声

- ・優待品の種類が多く、選ぶのがいつも楽しみです。
- ・梅干しが美味しく毎年楽しみにしています。

### ● 会社概要 (2010年9月30日現在)

会社名	トランスコスモス株式会社
(商号)	トランス・コスモス株式会社(transcosmos inc.)
設立年月日	1985年6月18日(登記上 1978年11月30日)
資本金	290億6,596万円
従業員数	本体:8,691名 グループ:15,343名
主要取引銀行	三井住友銀行、みずほコーポレート銀行、三菱東京UFJ銀行

### ● 株式の状況 (2010年9月30日現在)

発行可能株式総数	150,000,000株
発行済株式の総数	48,794,046株
株主数	25,735名

### ● 大株主の状況 (2010年9月30日現在)

株主名	持株数(千株)	持株比率(%)
奥田 耕己	7,498	15.37
奥田 昌孝	5,910	12.11
平井 美穂子	2,185	4.48
財団法人奥田育英会	1,753	3.59
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	1,245	2.55
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	767	1.57
トランス・コスモス社員持株会	511	1.05
BNP-PARIBAS SECURITIES SERVICES MILAN / JASDEC ITALIAN RESIDENTS	397	0.82
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口9)	372	0.76
資産管理サービス信託銀行株式会社(証券投資信託口)	302	0.62

(注) 1. 上記の他、当社が自己株式7,647千株を保有しています。  
2. 持株数は、千株未満を切り捨てて表示しています。  
3. 持株比率は、小数第三位を四捨五入により表示しています。

### ● 株主メモ

事業年度	毎年4月1日から翌年3月31日まで
定時株主総会	毎年6月開催
基準日	定時株主総会 毎年3月31日 期末配当金 毎年3月31日 (中間配当金 毎年9月30日) その他必要があるときは、あらかじめ公告して定めた日
単元株式数	100株
株主名簿管理人および特別口座の口座管理機関	大阪市中央区北浜四丁目5番33号 住友信託銀行株式会社
株主名簿管理人事務取扱場所	東京都中央区八重洲二丁目3番1号 住友信託銀行株式会社 証券代行部
(郵便物送付先)	〒183-8701 東京都府中市日鋼町1番10 住友信託銀行株式会社 証券代行部
(電話照会先)	☎ 0120-176-417
(インターネット)(ホームページURL)	<a href="http://www.sumitomotrust.co.jp/STA/retail/service/daiko/index.html">http://www.sumitomotrust.co.jp/STA/retail/service/daiko/index.html</a>
上場証券取引所	東京証券取引所
公告の方法	当社のホームページに掲載する。 <a href="http://www.trans-cosmos.co.jp">http://www.trans-cosmos.co.jp</a> ※ただし、電子公告による公告をすることができない事故、その他やむを得ない事由が生じた場合には、日本経済新聞に掲載いたします。

### (ご注意)

- 株主電子化に伴い、株主様の住所変更、単元未満株式の買取請求その他各種お手続きにつきましては、原則、口座を開設されている口座管理機関(証券会社等)で承ることになっています。口座を開設されている証券会社等にお問い合わせください。株主名簿管理人(住友信託銀行)ではお取り扱いできませんのでご注意ください。
- 特別口座に記載された株式に関する各種お手続きにつきましては、住友信託銀行が口座管理機関となっておりますので、上記特別口座の口座管理機関(住友信託銀行)にお問い合わせください。なお、住友信託銀行全国各支店にてもお取次ぎいたします。
- 未受領の配当金につきましては、住友信託銀行本支店でお支払いいたします。