

Global Digital Transformation Partner

2021年3月期 第3四半期決算 補足説明資料



2021年1月29日

トランスコスモス株式会社

1. エグゼクティブサマリ
2. 連結損益計算書サマリ
3. セグメント別業績サマリ
4. 連結売上高の増減分析
5. 連結営業利益の増減分析
6. 単体サービス 営業利益の増減分析
7. セグメント別 四半期業績（2020年10-12月期）
8. 連結四半期業績の推移
9. 親会社四半期純利益の増減分析
10. 連結貸借対照表の概要
11. 設備投資・減価償却・従業員数・サービス拠点
12. 3Q 活動トピックス

1. エグゼクティブサマリ

成果

- 売上高は前年同期比**+7.3%**の増収となり、高い成長率を維持
- 受託業務の採算性改善で売上総利益率は**+2.1ポイント**上昇
- 販管費は新型コロナウイルス対策に伴う費用増など特殊要因はあったものの、引き続き、売上・収益状況を踏まえた**コストコントロールを維持**
- 営業利益は全セグメントで増益を確保し、前年同期比**+54億円**の増益

課題

- ポストコロナでの成長性・収益性の維持・向上

2. 連結損益計算書サマリ

- 売上高：全セグメントで受注が増加し増収
- 営業利益：全セグメントで収益性が改善し増益
- 経常利益：営業利益の増加により増益
- 親会社四半期純利益：営業利益・経常利益の増加により増益

| 単位：百万円 | 2020年3月期 3Q累計 | | 2021年3月期 3Q累計 | | 増減 | |
|----------------------|---------------|--------|---------------|--------|--------|--------|
| | | (構成比) | | (構成比) | (増減額) | (増減率) |
| 売上高 | 230,092 | 100.0% | 246,897 | 100.0% | 16,804 | 7.3% |
| 売上原価 | 189,793 | 82.5% | 198,497 | 80.4% | 8,704 | 4.6% |
| 売上総利益 | 40,299 | 17.5% | 48,399 | 19.6% | 8,100 | 20.1% |
| 販管費 | 32,504 | 14.1% | 35,176 | 14.2% | 2,671 | 8.2% |
| 営業利益 | 7,794 | 3.4% | 13,223 | 5.4% | 5,428 | 69.6% |
| 営業外損益 | -94 | -0.0% | 344 | 0.1% | 439 | - |
| 経常利益 | 7,700 | 3.3% | 13,568 | 5.5% | 5,868 | 76.2% |
| 特別損益 | 1,693 | 0.7% | 231 | 0.1% | -1,461 | -86.3% |
| 親会社株主に帰属する 四半期純利益 | 6,116 | 2.7% | 8,625 | 3.5% | 2,509 | 41.0% |

3. セグメント別業績サマリ

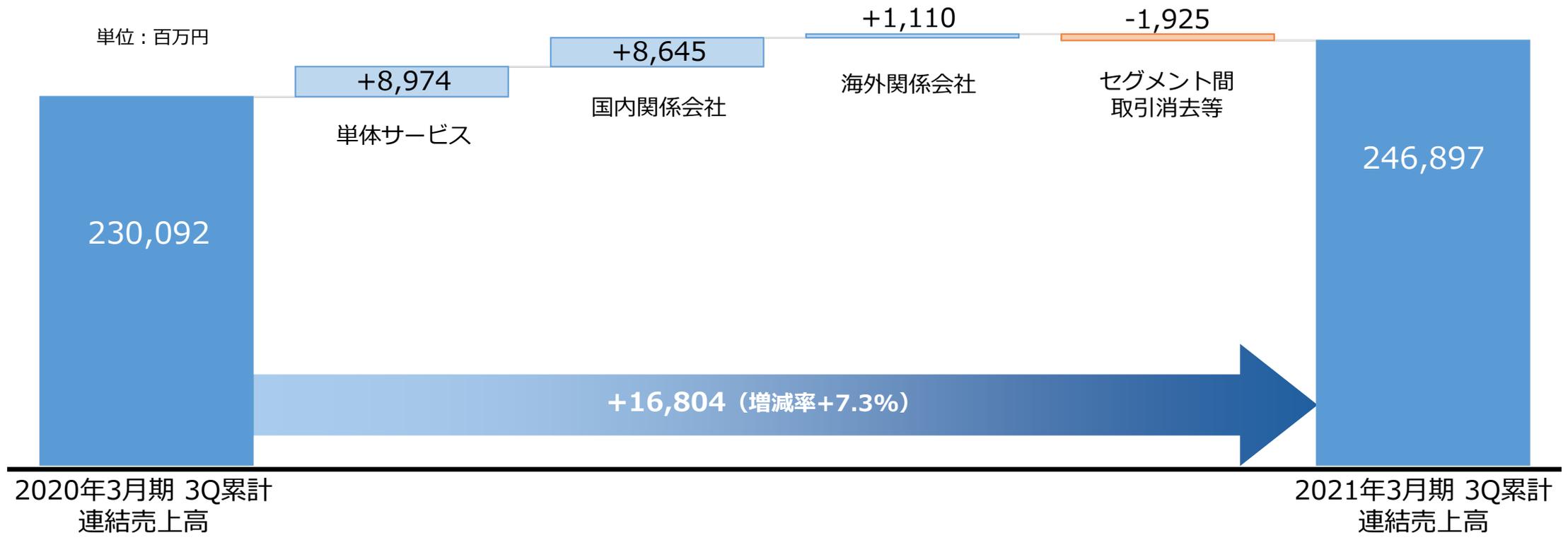
- 単体サービス：増収・増益。既存の大型業務の拡大、大型スポット業務の獲得などで受注が増加し、採算性は改善
- 国内関係会社：増収・増益。上場子会社が好業績を維持、前期中の新規連結による影響も寄与
- 海外関係会社：増収・増益。中国・韓国・東南アジアの子会社が好業績を維持

| 単位：百万円 | | 2020年3月期 3Q累計 | | 2021年3月期 3Q累計 | | 増減 | |
|-------------|--------------|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|-------------|
| | | | (構成比) | | (構成比) | (増減額) | (増減率) |
| 売上高 | 単体サービス | 169,577 | 73.7% | 178,551 | 72.3% | 8,974 | 5.3% |
| | 国内関係会社 | 20,330 | 8.8% | 28,976 | 11.7% | 8,645 | 42.5% |
| | 海外関係会社 | 47,551 | 20.7% | 48,661 | 19.7% | 1,110 | 2.3% |
| | セグメント間取引消去 | -7,366 | -3.2% | -9,292 | -3.7% | -1,925 | -26.1% |
| | (合計) | 230,092 | 100.0% | 246,897 | 100.0% | 16,804 | 7.3% |
| セグメント 損益 | 単体サービス | 5,916 | 75.9% | 8,767 | 66.3% | 2,850 | 48.2% |
| | (利益率) | 3.5% | | 4.9% | | | |
| | 国内関係会社 | 1,134 | 14.6% | 2,705 | 20.5% | 1,571 | 138.5% |
| | (利益率) | 5.6% | | 9.3% | | | |
| | 海外関係会社 | 757 | 9.7% | 1,774 | 13.4% | 1,017 | 134.4% |
| (利益率) | 1.6% | | 3.6% | | | | |
| セグメント間取引消去 | -13 | -0.2% | -23 | -0.2% | -10 | -79.7% | |
| (合計) | 7,794 | 100.0% | 13,223 | 100.0% | 5,428 | 69.6% | |

4. 連結売上高の増減分析

- 売上高 増加：+16,804百万円（+7.3%）

- 単体サービス** 既存の大型業務の拡大、大型スポット業務の獲得などで受注が増加し増収
- 国内関係会社** 上場子会社の売上増加、一部子会社を前3Qから新規連結したことによるプラス影響などで増収
- 海外関係会社** 為替影響を吸収し、中国・韓国・東南アジア子会社の売上増加などで増収



5. 連結営業利益の増減分析

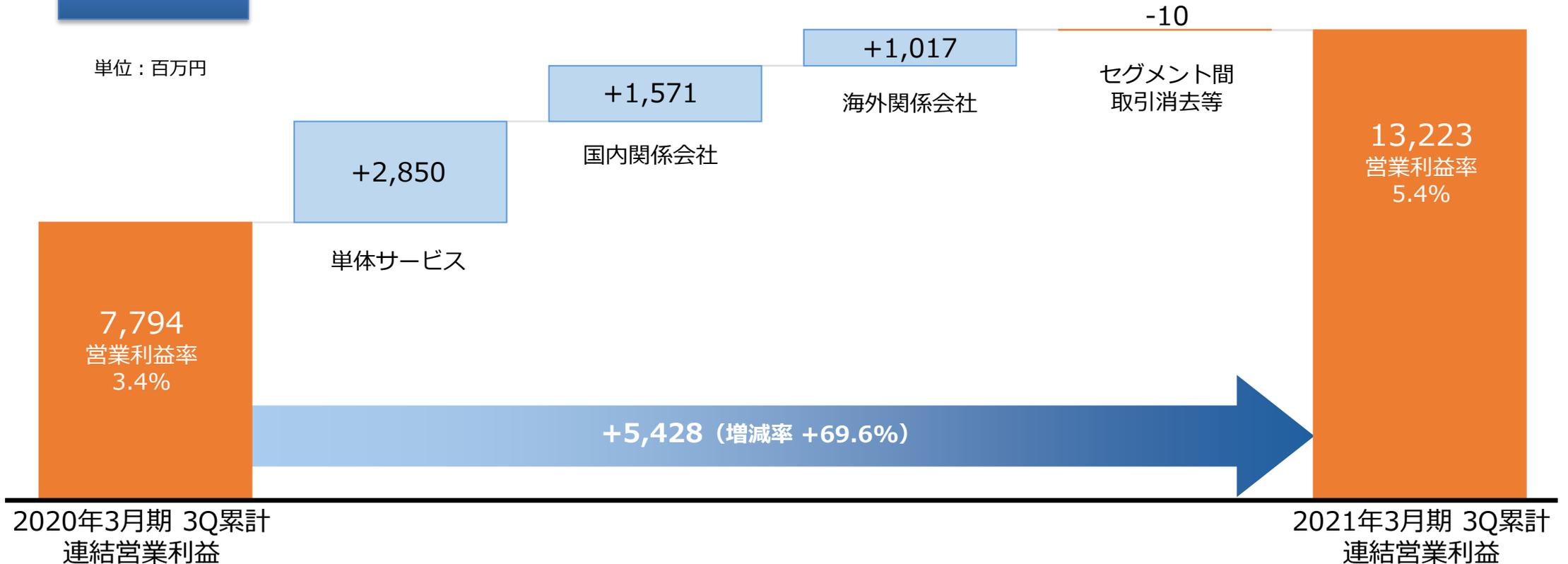
- 営業利益 増加 : +5,428百万円 (+69.6%)

単体サービス 既存の大型業務の採算性改善、大型スポット業務の獲得などで増益

国内関係会社 一部上場子会社の収益性改善、一部子会社を前3Qから新規連結したことによるプラス影響などで増益

海外関係会社 中国・韓国・東南アジア子会社の収益性改善などで増益

単位 : 百万円

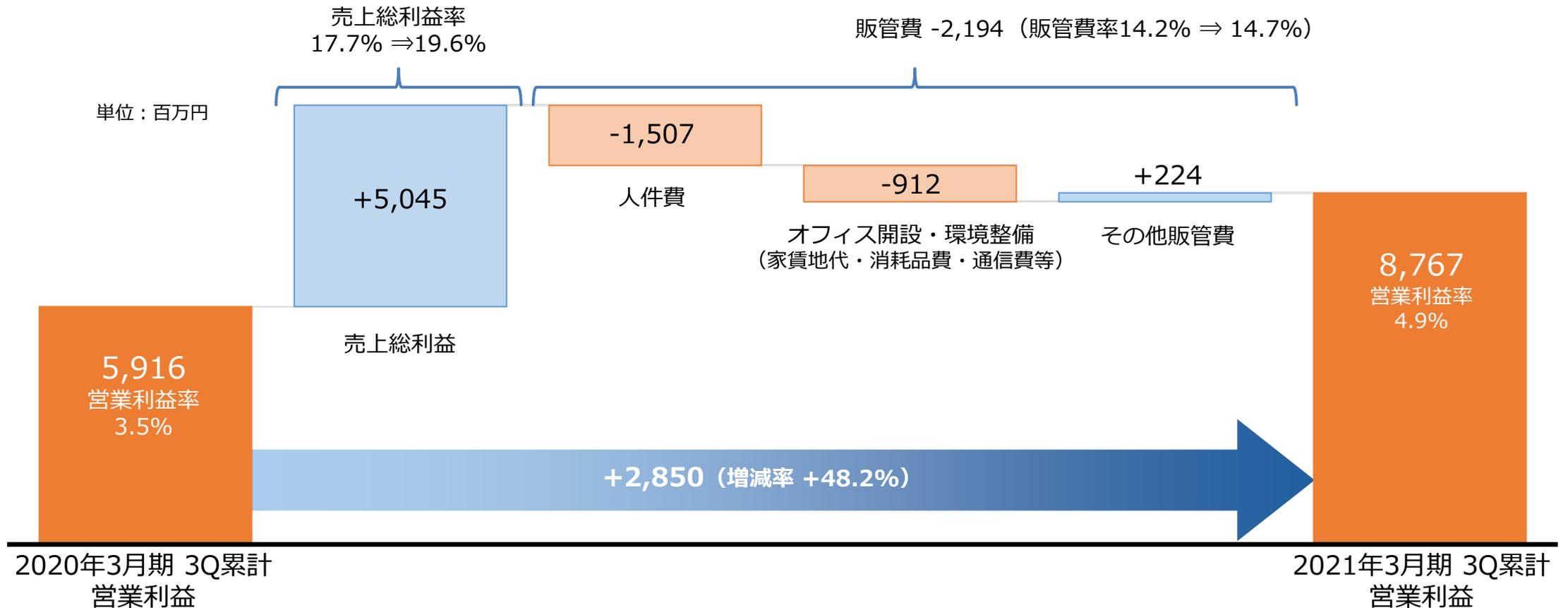


6. 単体サービス 営業利益の増減分析

- 営業利益 増加 : +2,850百万円 (+48.2%)

売上総利益 既存の大型業務の採算性改善、大型スポット業務の獲得、退職率の低下などで収益性が改善し、売上総利益率は1.9ポイント改善

販管費 池袋第二本社開設など事業拡大に伴う販管費増に加え、新型コロナ対策費用といった特殊要因により2,194百万円増加し、販管費率は0.5ポイント上昇。ただし、特殊要因を除くと、コストコントロールを維持



7. セグメント別 四半期業績 (2020年10-12月期)

- 売上高：全セグメントで売上が増加し、+5,015百万円、+6.4%の増収
- 営業利益：全セグメントで営業利益が増加し、+1,512百万円、+46.9%の増益

| 単位：百万円 | | 2020年3月期 3Q | | 2021年3月期 3Q | | 増減 | |
|-------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|-------------|
| | | (構成比) | | (構成比) | | (増減額) | (増減率) |
| 売上高 | 単体サービス | 58,204 | 74.5% | 60,264 | 72.5% | 2,059 | 3.5% |
| | 国内関係会社 | 7,571 | 9.7% | 10,103 | 12.1% | 2,532 | 33.4% |
| | 海外関係会社 | 15,032 | 19.2% | 16,093 | 19.4% | 1,060 | 7.1% |
| | セグメント間取引消去 | -2,661 | -3.4% | -3,298 | -4.0% | -636 | -23.9% |
| | (合計) | 78,147 | 100.0% | 83,162 | 100.0% | 5,015 | 6.4% |
| セグメント 損益 | 単体サービス | 2,572 | 79.8% | 3,067 | 64.7% | 494 | 19.2% |
| | (利益率) | 4.4% | | 5.1% | | | |
| | 国内関係会社 | 260 | 8.1% | 1,004 | 21.2% | 743 | 285.1% |
| | (利益率) | 3.4% | | 9.9% | | | |
| | 海外関係会社 | 405 | 12.6% | 695 | 14.7% | 290 | 71.6% |
| | (利益率) | 2.7% | | 4.3% | | | |
| セグメント間取引消去 | -13 | -0.5% | -30 | -0.6% | -16 | -114.5% | |
| (合計) | 3,225 | 100.0% | 4,737 | 100.0% | 1,512 | 46.9% | |

8. 連結四半期業績の推移

- 売上高：当期2Qとの比較では、一部大型スポット業務の縮小による影響などで成長率はやや鈍化したものの、増収基調を維持
- 営業利益：当期2Qとの比較では、一部大型スポット業務の縮小による影響はあったものの、収益性は改善傾向を維持

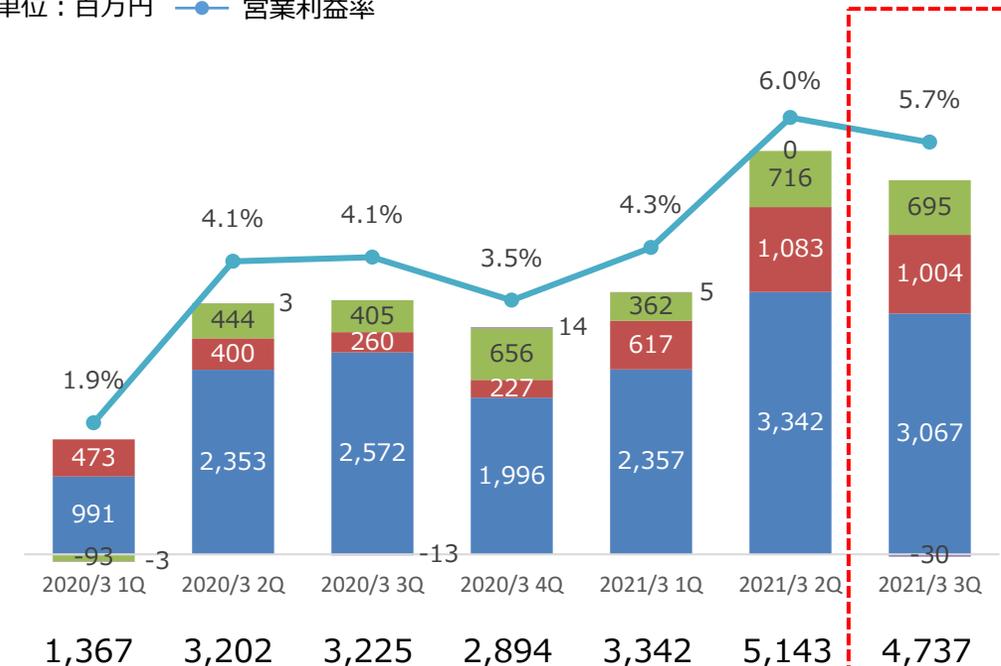
売上高

単位：百万円 ● 売上高成長率



営業利益

単位：百万円 ● 営業利益率

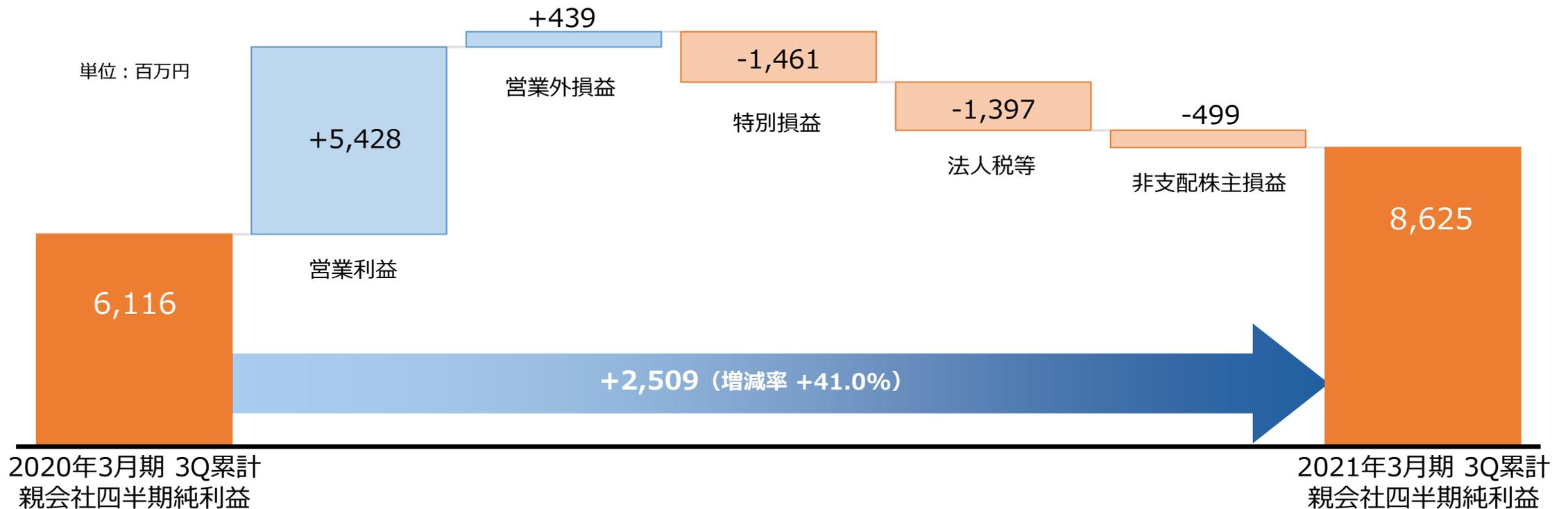


■ 単体サービス ■ 国内関係会社 ■ 海外関係会社 ■ セグメント間消去等

9. 親会社四半期純利益の増減分析

- 親会社四半期純利益 増加：+2,509百万円（+41.0%）

| | |
|-------|-------------------------------------|
| 営業外損益 | 助成金収入の増加などで439百万円増加 |
| 特別損益 | 前年同期に計上した投資有価証券売却益の反動などで-1,461百万円減少 |



10. 連結貸借対照表の概要

- 資産：単体での借入金増加による「現金及び預金」が増加、「受取手形及び売掛金」が増加
- 負債：「1年内償還予定の転換社債型新株予約権付社債」が償還により減少、単体での新規借入による「長期借入金」が増加
- 純資産：「利益剰余金」が増加

| 単位：百万円 | 2020年3月末 | 2020年12月末 | 増減額 |
|-----------|----------|-----------|--------|
| 流動資産 | 96,922 | 112,113 | 15,190 |
| 固定資産 | 47,062 | 53,006 | 5,943 |
| 資産合計 | 143,985 | 165,119 | 21,134 |
| 流動負債 | 63,432 | 54,598 | -8,833 |
| 固定負債 | 2,583 | 19,594 | 17,010 |
| 負債合計 | 66,015 | 74,192 | 8,177 |
| 純資産 | 77,969 | 90,927 | 12,957 |
| 負債・純資産合計 | 143,985 | 165,119 | 21,134 |
| 現預金 | 35,012 | 42,417 | 7,405 |
| 有利子負債 | 13,432 | 18,617 | 5,185 |
| Netキャッシュ* | 21,579 | 23,799 | 2,219 |

- 現預金+7,405
• 受取手形及び売掛金+4,043
- 投資有価証券+3,763
• 関係会社株式+3,878
• 関係会社出資金-5,022
- 1年内償還予定転換社債型新株予約権付社債-10,007
• 未払費用+2,153
- 長期借入金+16,135
- 利益剰余金+7,018
• その他の有価証券評価差額金+2,161

*Netキャッシュ=現預金-有利子負債

(ご参考) 保有上場銘柄

- 投資ポートフォリオはモニタリングを通じた定期的な見直しを強化

トランスコスモス単体の保有上場株式

単位：百万円

| 種類 | 銘柄名 | 市場 | 証券コード | 時価 ※ |
|--------|--------------------|--------|--------|--------|
| 関係会社株式 | 株式会社Jストリーム | 東証マザーズ | 4308 | 39,351 |
| | 応用技術株式会社 | 東証JQS | 4356 | 4,949 |
| | PFSweb Inc. | NASDAQ | PFSW | 2,612 |
| | eMnet Inc. | KOSDAQ | 123570 | 2,049 |
| 投資有価証券 | 株式会社メニコン | 東証1部 | 7780 | 634 |
| | Twilio Inc. | NYSE | TWLO | 487 |
| | 株式会社ジーニー | 東証マザーズ | 6562 | 413 |
| | 日本航空株式会社 | 東証1部 | 9201 | 86 |
| | 株式会社MTG | 東証マザーズ | 7806 | 25 |
| | ミズノ株式会社 | 東証1部 | 8022 | 21 |
| | 株式会社ジャックス | 東証1部 | 8584 | 11 |
| | The RealReal, Inc. | NASDAQ | REAL | 5 |
| 合計 | | | | 50,648 |

グループ会社保有の主要上場株式

| 種類 | 銘柄名 | 市場 | 証券コード | 時価 ※ |
|--------|-----------------------------------|---------|--------|-------|
| 投資有価証券 | 北京騰信創新網絡營銷技術股份有限公司 (TensynPRC) | ChiNext | 300392 | 5,239 |

※時価は2021年1月28日終値で計算。PFSweb、Twilio、RealRealは1月27日終値で計算。

11. 設備投資・減価償却・従業員数・サービス拠点

● 設備投資額・減価償却費

| 単位：百万円 | 2020年3月期 3Q累計 | 2021年3月期 3Q累計 | 増減率 |
|--------|------------------|------------------|-------|
| 設備投資額 | 3,905 | 4,877 | 24.9% |
| 減価償却費 | 2,542 | 3,029 | 19.2% |

● 従業員数

| | 2020年3月末 | 2020年12月末 | 増減 |
|----------|----------|-----------|-------|
| 連結従業員数 | 32,666 | 35,557 | 2,891 |
| （臨時従業員数） | 25,850 | 27,704 | 1,854 |
| 単体従業員数 | 15,173 | 16,004 | 831 |
| （臨時従業員数） | 21,430 | 22,854 | 1,424 |

● サービス拠点

| | 2020年3月末 | 2020年12月末 | 増減 |
|------------|----------|-----------|----|
| サービス拠点 | 171 | 168 | -3 |
| （国内サービス拠点） | 66 | 67 | +1 |
| （海外サービス拠点） | 105 | 101 | -4 |

● 設備投資

主に単体サービスでのセンター・事業所の開設・拡張などで増加

● 減価償却

主に単体サービスにおいて過年度にセンター・事業所を開設・拡張した影響などで増加

● 従業員

主に単体での新卒採用および事業拡大、海外での業務拡大などに伴って従業員数・臨時従業員数が増加

● サービス拠点

国内はBPOセンター福岡呉服町を新設。海外は、マレーシアにクアラルンプール第二センターを新設。韓国、北米、欧州の拠点では一部減少

*サービス拠点は、自社サービス拠点のほかに本部・支社・営業所・関係会社・パートナー等の拠点も含む

12. 3Q 活動トピックス

- 新型コロナウイルス感染症に関する当社の基本方針と実施している対応

基本方針

● 人命を最優先

従業員およびその家族ならびに近隣社会、お客様企業、関係先などの人命保護を最優先とします。

● 感染拡大を防止

予防対策を整え、防疫資材などを確保し、当社全体および社会的責任の観点から関係先およびお客様企業などへの感染防止に努めます。また、従業員に感染者が発生した場合は、官公庁の指示に従いながら情報を社内外に開示することにより感染拡大の防止をはかります。

● 事業の継続

法令等および行政の指導等を遵守しつつ、業務継続に必要な体制を構築して、業務の継続に努めます。特に、お客様企業への商品・サービス提供にあたっては、お客様企業の対応方針や当社への要請事項を尊重し、業務の継続に必要な措置を講じます。

実施している対応

当社センター拠点における感染拡大予防策

- 出勤前の検温などの健康状態の確認を徹底
- 咳や発熱などの症状、嗅覚・味覚障害が生じた場合の出勤停止の徹底
- 基本的な感染症対策（マスク着用、手洗い、消毒アルコールの常時設置、咳エチケット、共有物の消毒など）の徹底
- クラスタ（集団感染）発生防止対策（テレワークの推進、換気・ソーシャルディスタンスの推進、など）



感染者発生時の対応

従業員の安全確保と不安の解消、社内外への感染防止を最優先に、感染者の隔離、濃厚接触者の特定・出勤停止指示、消毒などの必要な対策と関係者へのコミュニケーション・情報開示を速やかに実行。

間接業務の在宅シフト

間接業務については、「業務上、在宅対応出来ない従業員・出来ない日」を除き、原則在宅勤務ベースの業務運営に切り替え、そのために必要な環境を整備。

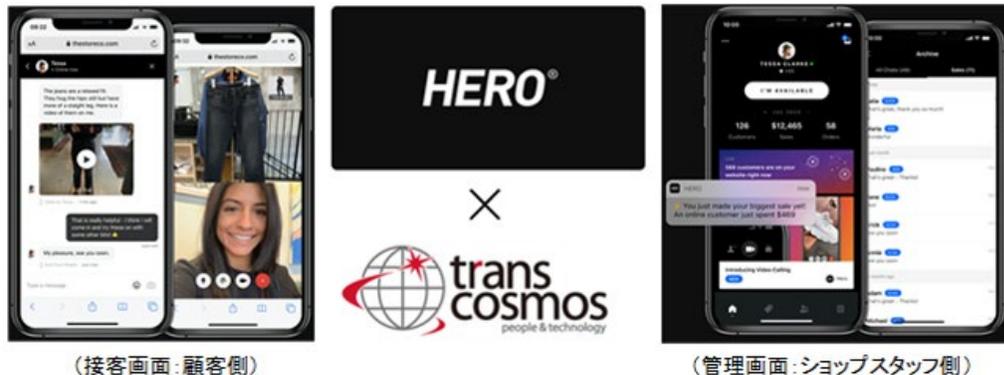
お客様企業とのBCP（事業継続計画）の推進

3密環境が生まれやすい状況を可能な限り回避するため、テレワーク化、業務の自動化（RPA、ボット対応）などの打ち手を積極的に提案し推進。お客様企業と協議のうえ、必要に応じ、業務の縮退についても検討。

12. 3Q 活動トピックス

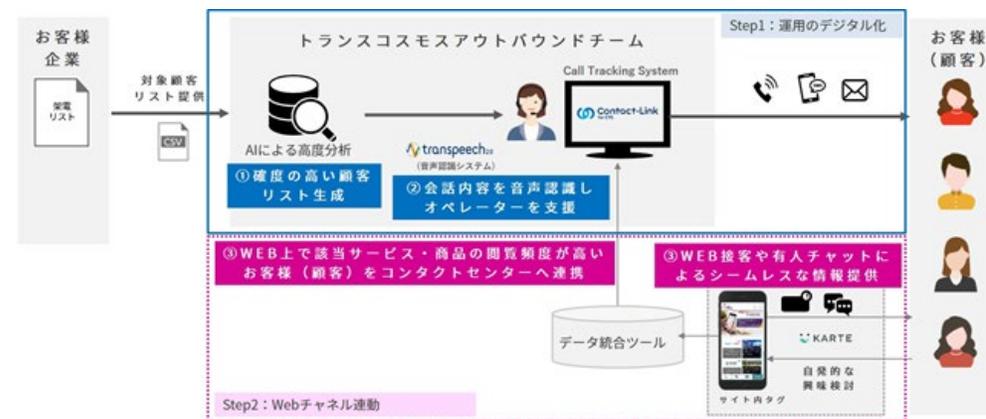
欧米No.1オンライン対面接客ソリューション「HERO」の独占提供を開始

- Hero Towers Limited が開発・提供する、バーチャル接客ソリューションHEROのサービス提供を国内独占で開始
- 対人コミュニケーションのサポートツールだからできる、ショップスタッフ起点のオムニ化で店舗のDXを推進



AIとヒトのコラボレーションによるデータ活用型マルチチャネルアウトバウンドの提供を開始

- ヒトとデジタルを融合することで、オペレーターに個々に依存した画一的な運用から進化させ、複数のチャネルを活用し、顧客のニーズやライフスタイルに応じて魅力的な提案を行うアウトバウンドコミュニケーションを実現
- 従来型アウトバウンドで生じる課題をデジタル融合により解消することで獲得率を最大化



AIチャットボットの品質を調査する「チャットボット AI - IQ診断」の提供を開始

- トランスコスモス独自の調査ポイントを策定、企業のAIチャットボットの解決率と品質の調査から改善案まで実施し、CX（顧客体験価値）の向上を支援

弊社ナレッジ運用知見をもとにAIチャットボットのコミュニケーション力を診断
AIチャットボットの対話に必須コミュニケーション能力の抜き打ちテストを実施。自社と競合のAIの賢さ（IQ）を診断



コンタクトセンター向け音声認識ソリューションを「transpeech2.0」にバージョンアップ

- これまでの音声認識、感情分析、対話要約の機能に加え、新開発した「品質管理プラットフォーム」と、AIが自動でコンタクトセンターの応対をチェックする「AI defender」自動連携の機能を加えた5つの機能で、コンタクトセンター運用の大幅な効率化と品質向上を実現

transpeech2.0 5つの機能



12. 3Q 活動トピックス

▶ サービスの開発・強化

- LINEの法人向けサービス「LINEマーケットプレイス」にて、施設や座席利用者の状況をメッセージで受け取れる「利用者特定サービス」の提供を開始
- コロナ禍のユニフォームオーダーのソリューションとしてAI推定採寸技術のBodygramをオフィス・サービス・ケアユニフォームのセロリーに提供開始
- トランスコスモスチャイナ、在宅勤務型（Home Agent）コンタクトセンターサービスの提供開始

▶ 体制の強化（アライアンス・パートナー・M&A・拠点など）

- ASEAN最大級のECモール「Lazada」のパートナーに認定
- アプリプラットフォーム「Yappli」を提供する株式会社ヤプリと業務提携
- デジタルマーケティング部門を集結させた新オフィスを開設
- オペレーション拠点「マーケティングチェーンマネジメントセンターわかやま」を拡張移転
- 自社倉庫における化粧品取扱免許を新たに取得 ECワンストップサービスにおいて、化粧品・ヘルスケア・日用医薬品など大幅なサービス拡張を実現
- 「チャットオペレーション実務能力認定」構築
- 「マーケティングチェーンマネジメントセンターおおいた」の増床表明式を開催
- トランスコスモスとVeeva Japan、コンテンツパートナー契約を締結

12. 3Q 活動トピックス

▶ サービスの提供実績

- ロート製薬の広告用LPに対し改善コンサルティングを実施
- ジャックスグループのジャックス・ペイメント・ソリューションズとトランスコスモス、紀の里農業協同組合に決済機能とコールセンター注文受付、バックオフィス事務を組み合わせた「通販ソリューション」を提供
- 武蔵野市の市政情報配信や道路の不具合通報等におけるLINE活用を支援開始
- 山形県酒田市の市政情報配信や子育て支援におけるLINE活用を支援開始
- コスメティックブランド「SHIRO」の台湾でのEC展開をワンストップで支援

▶ 受賞・認定・その他企業活動など

- 「楽天市場 月間優良ショップ」を3か月連続で受賞
- トランスコスモスチャイナ、2020年<金耳唳杯（ゴールデンヘッドセット）> 中国ベストカスタマーセンター「卓越インテリジェントアプリケーション賞」を受賞
- 「ResorTech Okinawa おきなわ国際IT見本市2020」に協賛および出展
- 台湾でマーケティング支援を行うmeethの「モアリッチパック」が台湾No.1美容大賞を受賞
- 中国コンタクトセンター業界で権威ある「金音賞・中国最優秀顧客体験賞」を受賞
- トランスコスモスチャイナ、アリババ傘下の越境ECプラットフォーム「考拉海購」から5つ星評価を獲得
- TMALLの「2020年第2四半期消費者オペレーション」ランキングにおいて4つの賞を受賞
- 「LINE Green Badge」における「LINE広告 Basic」「LINE広告 Advanced」の認定資格保有者が合計280人を突破
- トランスコスモスチャイナ、CTIフォーラムより「顧客体験ソリューション賞」を受賞



IRに関するお問い合わせ

トランスコスモス株式会社

本社管理総括 管理本部 商事法務部 IR室

E-Mail. ir_info@trans-cosmos.co.jp

- 本資料に含まれる将来の予測に関する記載は、現時点における情報に基づき判断したものであり、今後、日本経済、株式市場の動向や情報サービス業界の動向、新たなサービスや技術の進展により変動することがあり得ます。従って当社として、その確実性を保証するものではありません。
- 本資料では、金額は百万円未満切捨、%は小数点以下第2位を四捨五入で表記しています。