

**Global Digital Transformation Partner**

# 2021年3月期 本決算説明会



2021年4月30日

(更新日：2021年5月10日)

**トランスコスモス株式会社**

(注) 2021年5月10日に開示した「2021年3月期 決算短信〔日本基準〕(連結)の一部訂正について」に合わせて、当決算説明資料を訂正しております。訂正箇所は、2頁・5頁・15頁・16頁\*・18頁・21頁となり、訂正した箇所に\_を付して表示しております。

\*16頁は、投資先外国会社に関するご参考情報としてページを追加いたしました。

## エグゼクティブサマリ

### 2021年3月期 損益計算書

- 連結損益計算書サマリ
- セグメント別業績サマリ
- 連結売上高の推移
- 連結売上高の増減分析
- 単体サービス 売上高の増減分析
- 連結営業利益の推移
- 連結営業利益の増減分析
- 単体サービス 営業利益の増減分析
- セグメント別四半期業績サマリ（2021年1-3月期）
- 連結四半期業績の推移
- 親会社当期純利益の増減分析
- （ご参考）投資先外国会社について

### 2021年3月期 貸借対照表・キャッシュフロー計算書・配当政策

- 連結貸借対照表の概要
- （ご参考）保有上場銘柄

- 連結キャッシュフロー計算書
- 配当政策
- （ご参考）設備投資・減価償却・従業員数・サービス拠点

### 重点施策

- 目指す姿
- 事業環境
- 社会を支える企業として
- 重点取り組み
- サービス力の強化：DECサービス
- サービス力の強化：BPOサービス
- グローバル展開の加速
- 事業基盤の強化

### Appendix

- 2020年度 活動トピックス

## 成果

- 売上高は前期比**+7.9%**の増収となり、**過去最高売上高を更新**
- 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、前期比**+70億円**の増益となり、**過去最高益を更新**

## 課題 / 対策

売上成長と収益性の維持・向上

- 
- 競争に打ち勝つサービス力の強化
  - グローバル展開の加速
  - 事業成長・収益性を支える基盤強化

1

2021年3月期 損益計算書

2

2021年3月期 貸借対照表・キャッシュフロー計算書・配当政策

3

重点施策



# 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
- 親会社当期純利益：税金費用の増加はあったものの、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		2021年3月期		増減	
	金額	構成比	金額	構成比	金額	増減率
売上高	311,871	100.0%	<b>336,405</b>	<b>100.0%</b>	24,534	7.9%
売上原価	257,262	82.5%	<b>270,518</b>	<b>80.4%</b>	13,255	5.2%
売上総利益	54,608	17.5%	<b>65,887</b>	<b>19.6%</b>	11,279	20.7%
販管費	43,918	14.1%	<b>48,135</b>	<b>14.3%</b>	4,216	9.6%
営業利益	10,689	3.4%	<b>17,752</b>	<b>5.3%</b>	7,062	66.1%
営業外損益	-1,735	-0.6%	<b>260</b>	<b>0.1%</b>	1,995	-
経常利益	8,954	2.9%	<b>18,012</b>	<b>5.4%</b>	9,058	101.2%
特別損益	1,144	0.4%	<b>-186</b>	<b>-0.1%</b>	-1,330	-
親会社株主に帰属する 当期純利益	6,279	2.0%	<b><u>10,022</u></b>	<b><u>3.0%</u></b>	<u>3,743</u>	<u>59.6%</u>

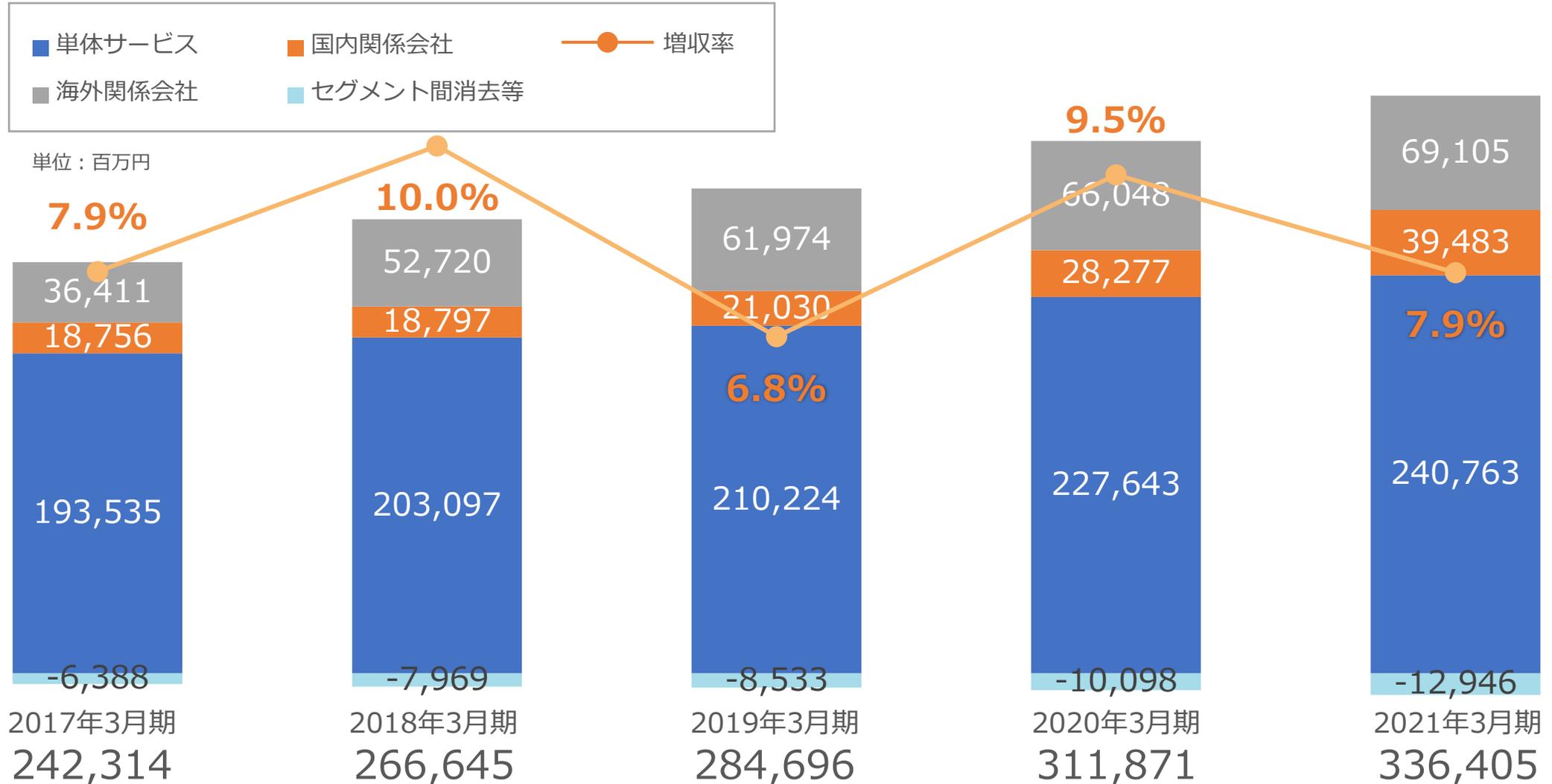
# セグメント別業績サマリ

- 単体サービス：増収・増益。既存の大型業務の拡大、大型公共案件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、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

単位：百万円		2020年3月期		2021年3月期		増減	
		金額	構成比	金額	構成比	金額	増減率
売上高	単体サービス	227,643	73.0%	<b>240,763</b>	<b>71.6%</b>	13,119	5.8%
	国内関係会社	28,277	9.1%	<b>39,483</b>	<b>11.7%</b>	11,206	39.6%
	海外関係会社	66,048	21.2%	<b>69,105</b>	<b>20.5%</b>	3,056	4.6%
	セグメント間取引消去	-10,098	-3.3%	<b>-12,946</b>	<b>-3.8%</b>	-2,847	-28.2%
	(合計)	311,871	100.0%	<b>336,405</b>	<b>100.0%</b>	24,534	7.9%
セグメント 損益	単体サービス	7,912	74.0%	<b>11,237</b>	<b>63.3%</b>	3,324	42.0%
	(利益率)	3.5%		4.7%			
	国内関係会社	1,362	12.7%	<b>3,603</b>	<b>20.3%</b>	2,241	164.5%
	(利益率)	4.8%		9.1%			
	海外関係会社	1,413	13.2%	<b>2,914</b>	<b>16.4%</b>	1,500	106.2%
(利益率)	2.1%		4.2%				
セグメント間取引消去	1	0.1%	<b>-3</b>	<b>-0.0%</b>	-4	-	
(合計)	10,689	100.0%	<b>17,752</b>	<b>100.0%</b>	7,062	66.1%	

# 連結売上高の推移

- 11期連続で増収となり、最高売上高を更新



# 連結売上高の増減分析

- 売上高 増加：+24,534百万円（+7.9%）

## 単体サービス

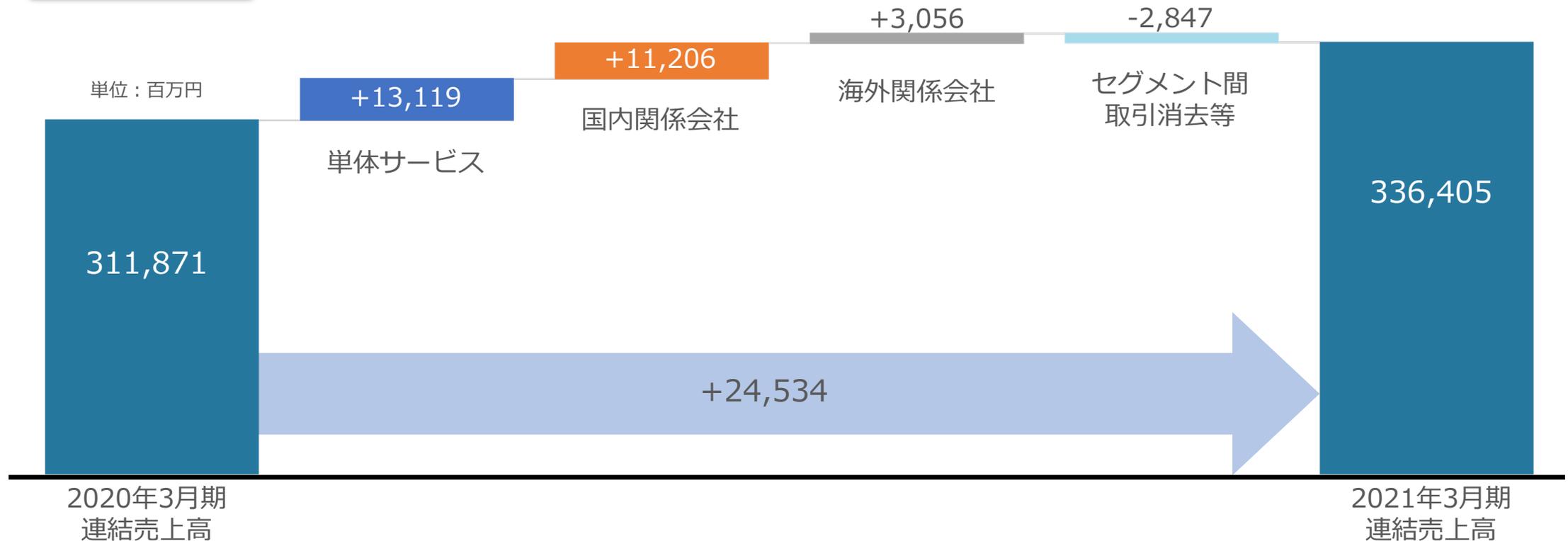
既存の大型業務の拡大、大型公共案件の獲得などで受注が増加し増収

## 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

東南アジア・中国・韓国子会社の売上増加などで増収



# 単体サービス 売上高の増減分析

- 売上高 増加 : +13,119百万円 (+5.8%)

新型コロナ  
マイナス影響

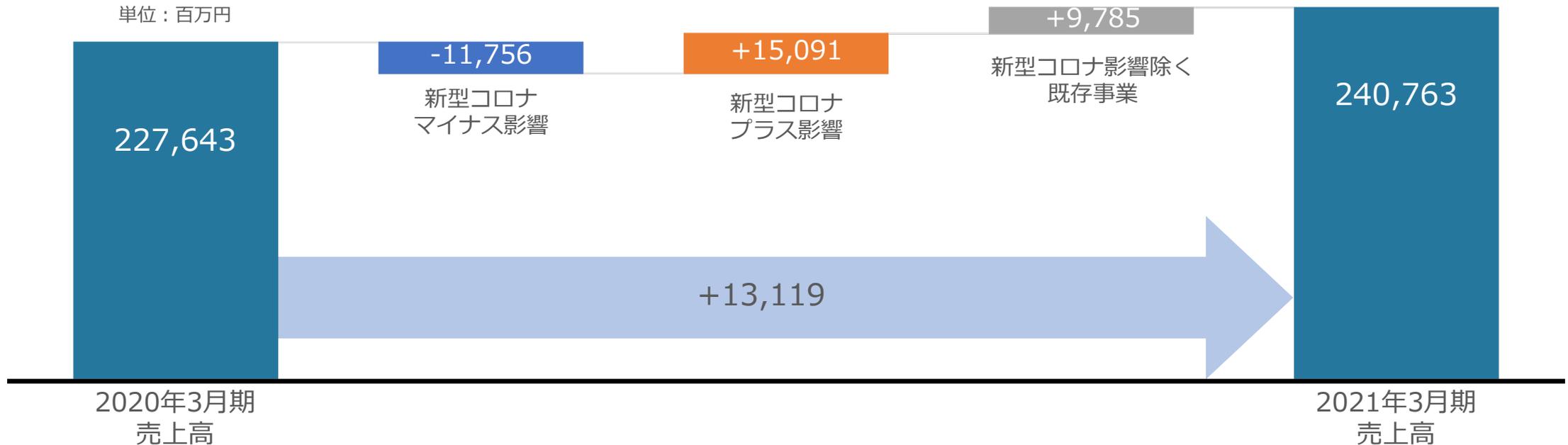
企業活動自粛に伴う影響を大きく受けたWeb広告、エンジニアリングサービスは受注減少

新型コロナ  
プラス影響

公共案件を中心にコロナ対策・経済対策など社会基盤の支援に繋がる業務を積極受注

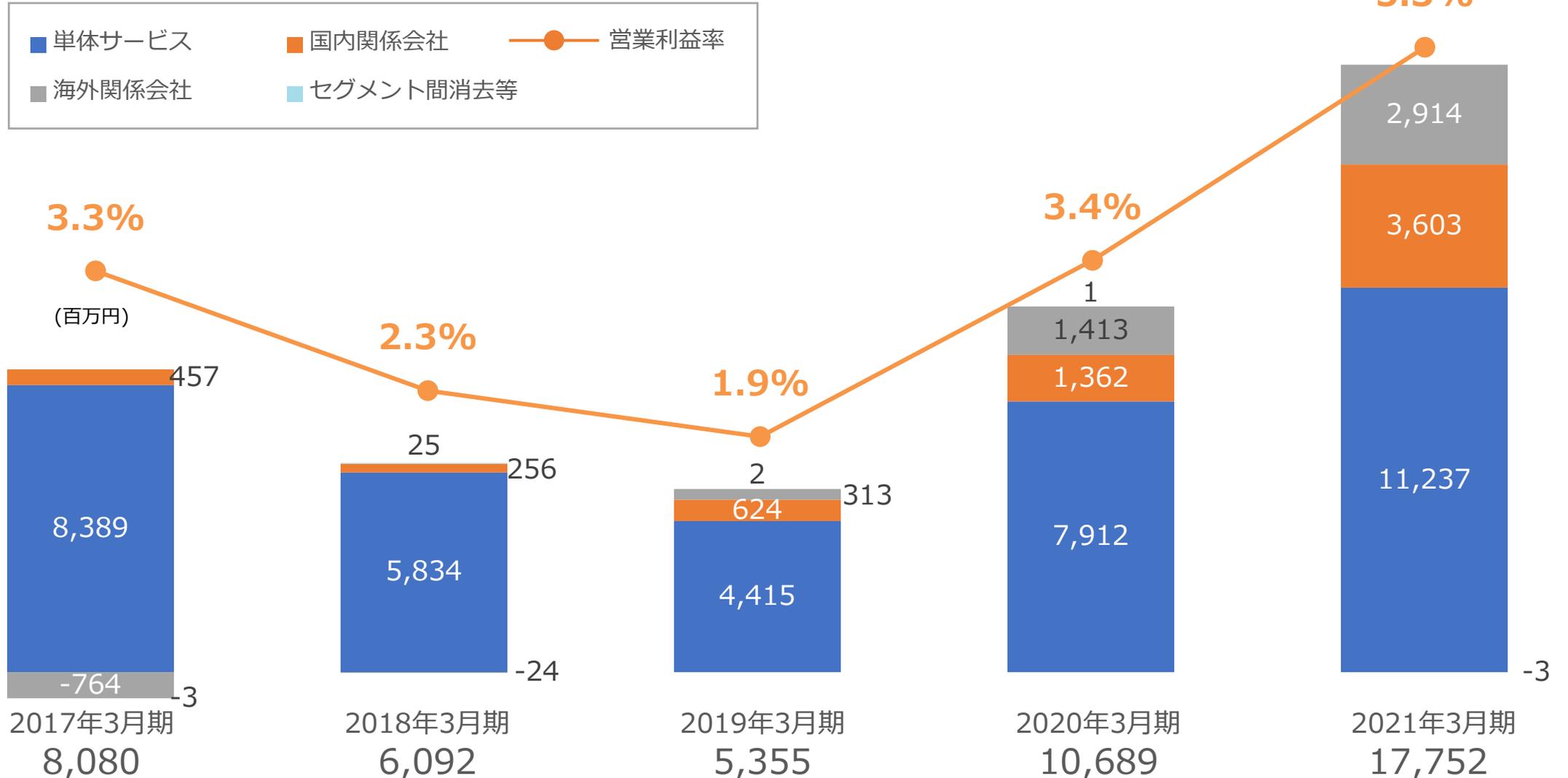
新型コロナ影響除く  
既存事業

既存業務において一部大型案件の拡大などにより増収



# 連結営業利益の推移

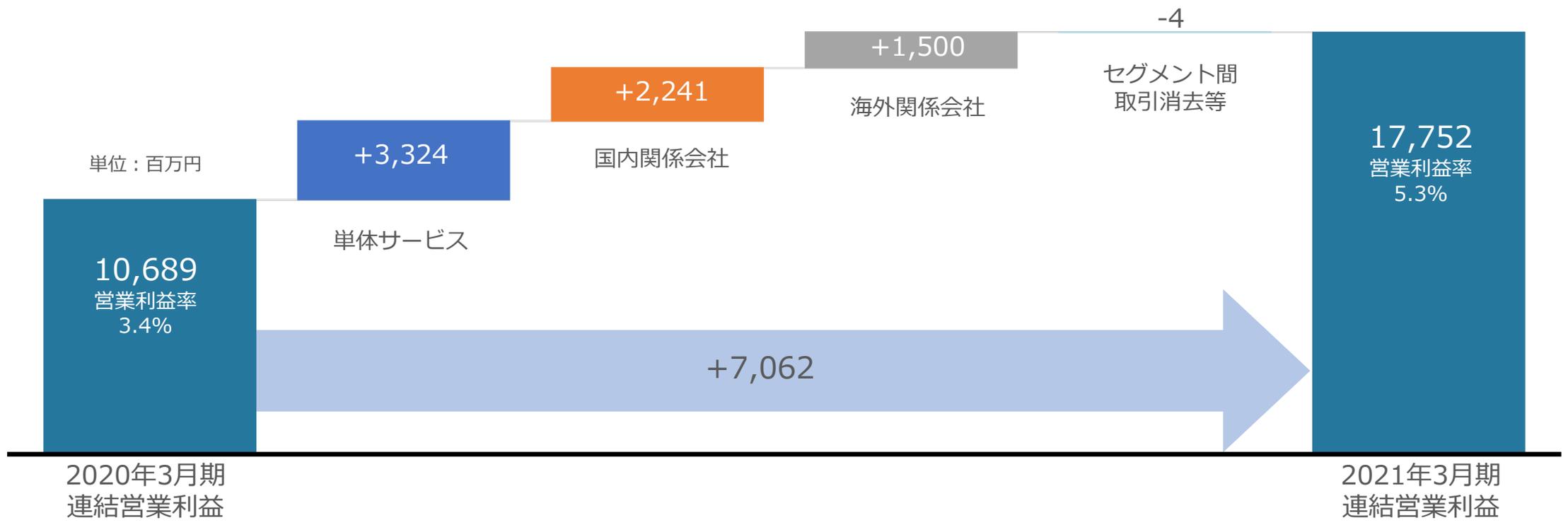
- 上場以来の過去最高益を更新、営業利益率は5%台に回復



# 連結営業利益の増減分析

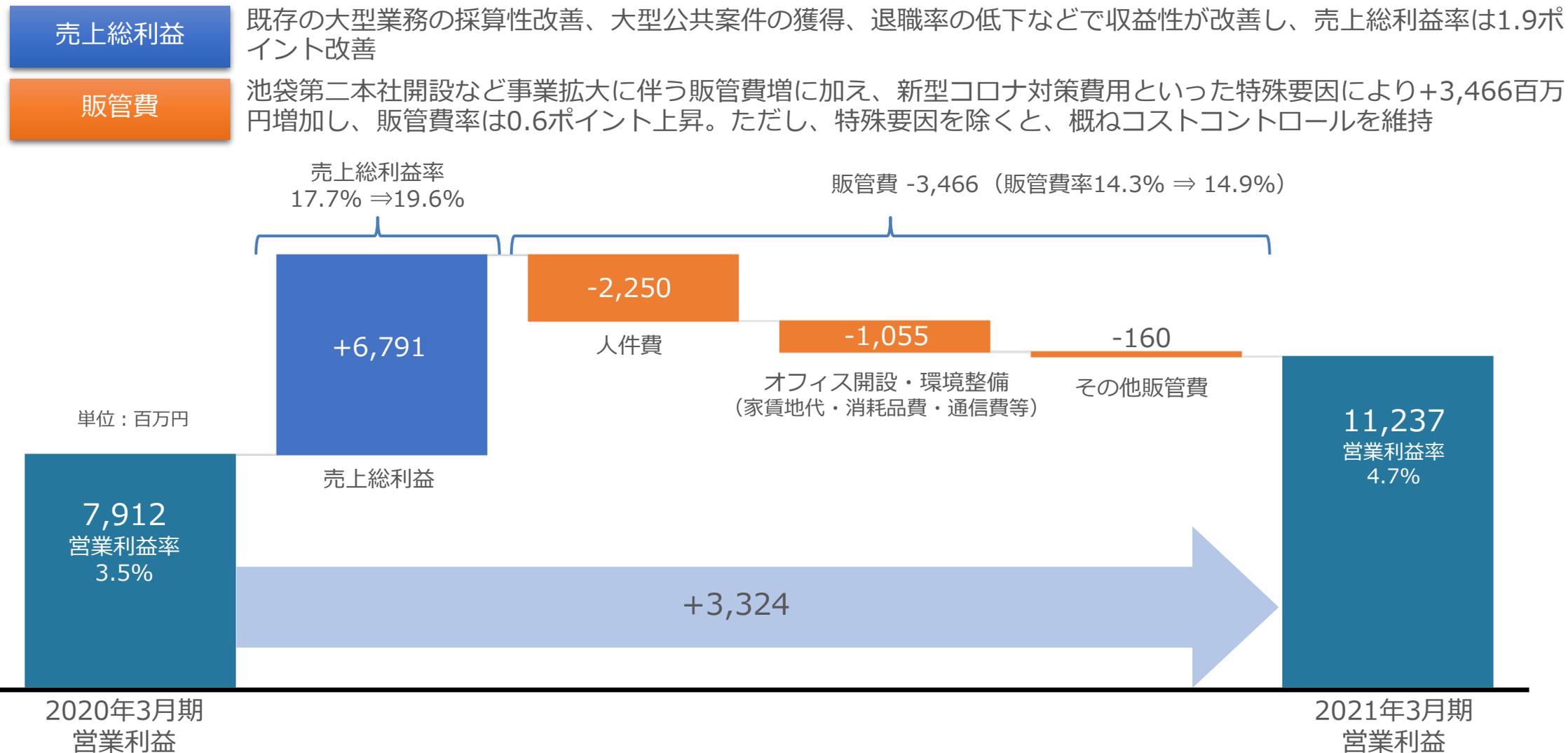
- 営業利益 増加：+7,062百万円（+66.1%）

- 単体サービス** 既存の大型業務の採算性改善、大型公共案件の獲得などで増益
- 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



# 単体サービス 営業利益の増減分析

- 営業利益 増加 : +3,324百万円 (+42.0%)



# セグメント別 四半期業績 (2021年1-3月期)

- 売上高：全セグメントで売上高が増加し、+7,729百万円、+9.5%の増収
- 営業利益：全セグメントで営業利益が増加し、+1,633百万円、+56.4%の増益

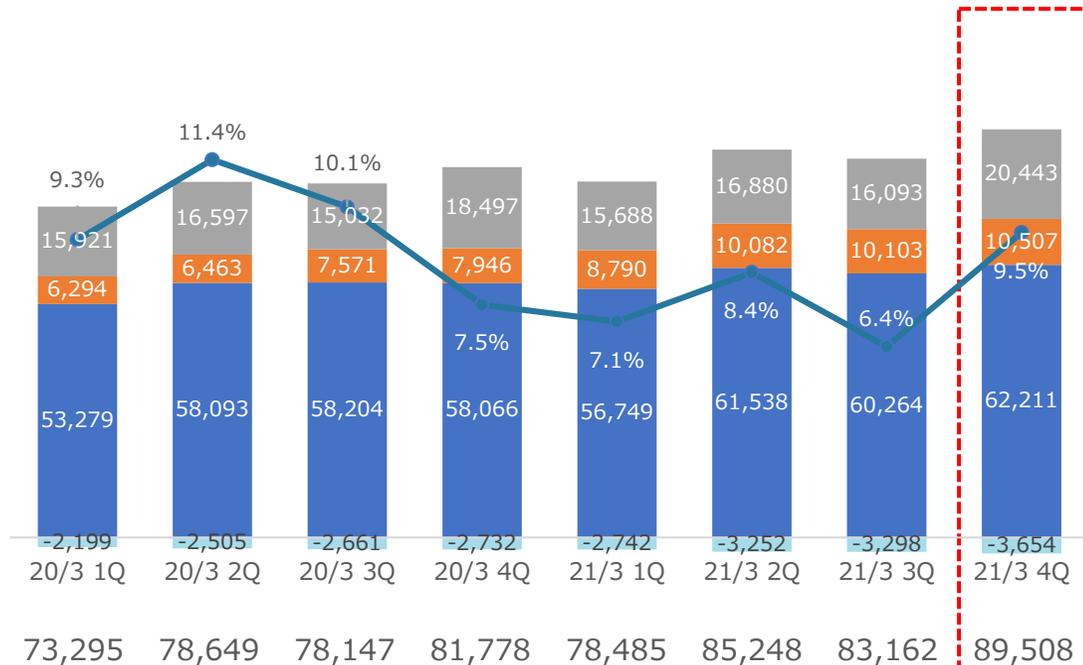
単位：百万円		2020年3月期 4Q		2021年3月期 4Q		増減	
		金額	構成比	金額	構成比	金額	増減率
売上高	単体サービス	58,066	71.0%	<b>62,211</b>	<b>69.5%</b>	4,145	7.1%
	国内関係会社	7,946	9.7%	<b>10,507</b>	<b>11.7%</b>	2,560	32.2%
	海外関係会社	18,497	22.6%	<b>20,443</b>	<b>22.8%</b>	1,945	10.5%
	セグメント間取引消去	-2,732	-3.3%	<b>-3,654</b>	<b>-4.0%</b>	-921	-33.7%
	(合計)	81,778	100.0%	<b>89,508</b>	<b>100.0%</b>	7,729	9.5%
セグメント 損益	単体サービス	1,996	69.0%	<b>2,470</b>	<b>54.6%</b>	474	23.8%
	(利益率)	3.4%		<b>4.0%</b>			
	国内関係会社	227	7.9%	<b>897</b>	<b>19.8%</b>	669	294.1%
	(利益率)	2.9%		<b>8.5%</b>			
	海外関係会社	656	22.7%	<b>1,139</b>	<b>25.2%</b>	483	73.6%
(利益率)	3.5%		<b>5.6%</b>				
	セグメント間取引消去	14	0.4%	<b>20</b>	<b>0.4%</b>	5	40.6%
	(合計)	2,894	100.0%	<b>4,528</b>	<b>100.0%</b>	1,633	56.4%

# 連結四半期業績の推移

- 売上高：当期3Qとの比較では、単体サービス・海外関係会社の成長率が加速しており、引き続き増収基調を維持
- 営業利益：当期3Qとの比較では、将来に向けたオフィスや業務執行の環境整備などに伴う販管費増の影響はあったものの、収益性は改善傾向を維持

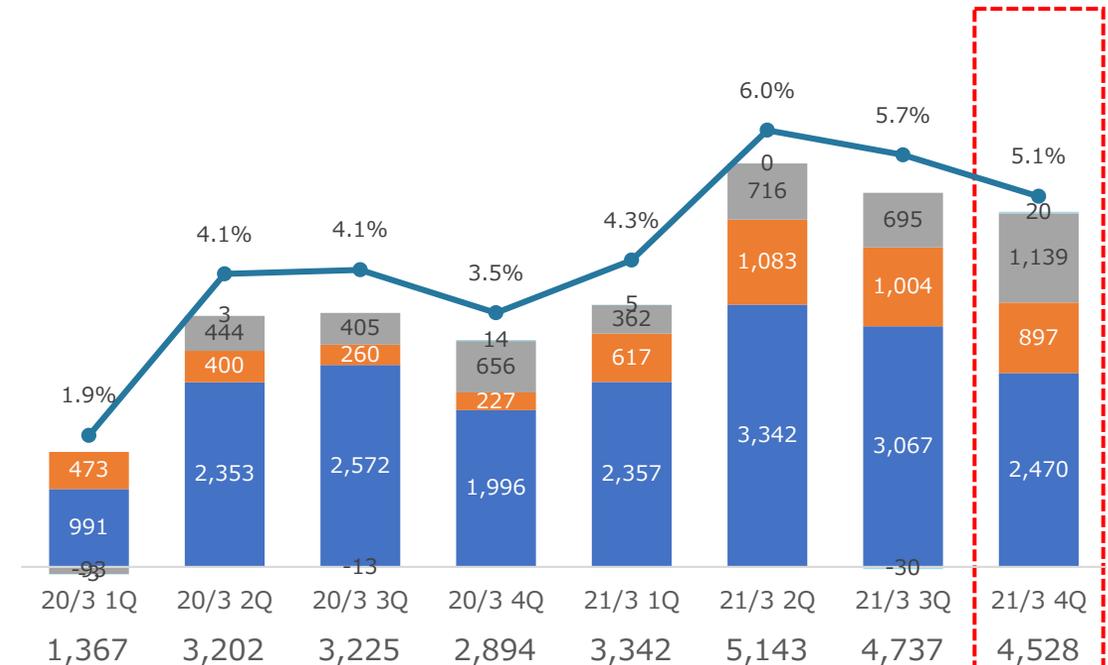
## 売上高

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

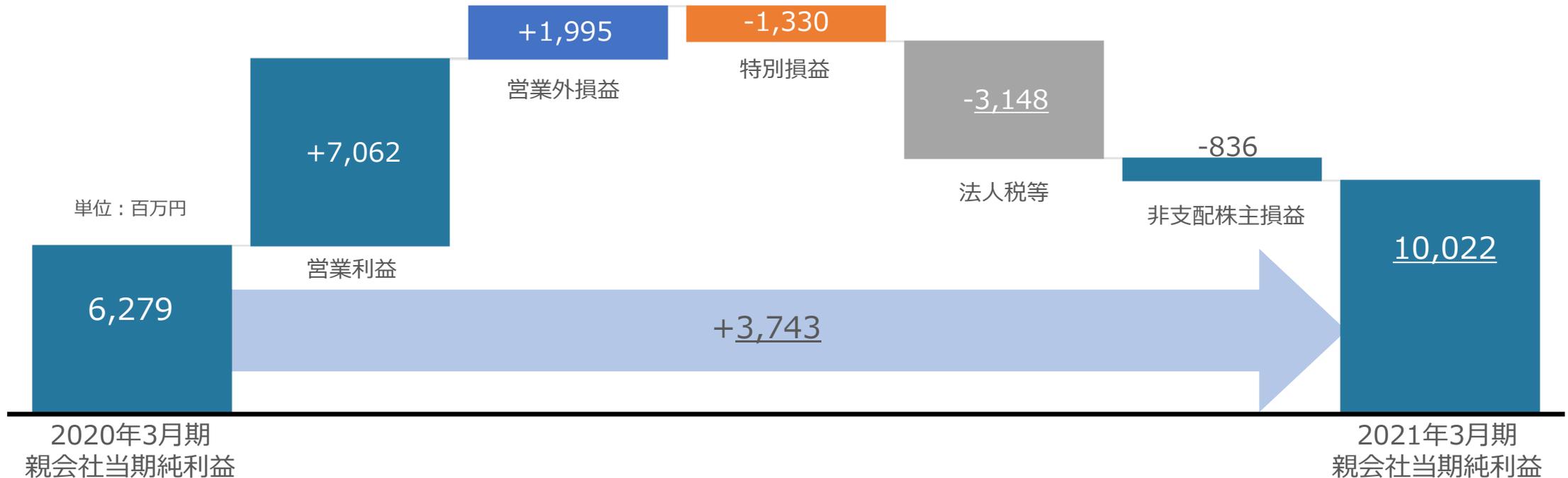


■ 単体サービス ■ 国内関係会社 ■ 海外関係会社 ■ セグメント間消去等

# 親会社当期純利益の増減分析

- 親会社当期純利益 増加：+3,743百万円（+59.6%）

営業外損益	持分法投資損失の縮小、助成金収入の増加、為替差益の計上（前期は為替差損を計上）などで+1,995百万円増加
特別損益	前期に計上した投資有価証券売却益の反動などで-1,330百万円減少
法人税等	投資先外国会社の企業価値が大きく増加した結果、当期実施の戦略的組織再編に係る税金費用が発生し、+ <u>3,148</u> 百万円増加



# (ご参考) 投資先外国会社について

- 2016年、中南米市場でのECワンストップサービス展開を目的にブラジル・中南米地域におけるECワンストップサービスプロバイダーのリーディング会社であるInfracommerce社に出資。以降、同社はブラジル・中南米地域におけるEC市場の拡大とともに着実に成長
- 2021年2月、Infracommerce社と、同社のブラジル証券市場へのIPO準備に向けた組織再編に合意。新型コロナ影響によるロックダウン中の巣ごもり需要もあり同社の業績急拡大を投資家候補らが好感し、企業価値評価（時価総額）が大幅に上昇

## infra.commerce

会社名	Infracommerce
設立年月日	2012年12月
従業員数	1,500名以上
本社/展開国	ブラジル・サンパウロ / ブラジル、メキシコ、コロンビア、アルゼンチン、チリ
事業概要	ブラジル・中南米地域で、ECに関連する一連のサービス、オムニチャネルプラットフォーム、フルフィルメント、フィンテックソリューションをワンストップで提供
出資比率	10%

上 場 日 : 2021年5月5日 (日本時間)

上場市場 : サンパウロ証券・商品・  
先物取引所 (BM&F Bovespa)

公募価格 : 16BRL

当社持分時価総額 : **7,454百万円**

(日本時間 2021年5月8日終値)

1 2021年3月期 損益計算書

2 2021年3月期 貸借対照表・キャッシュフロー計算書・配当政策

3 重点施策



# 連結貸借対照表の概要

- 資産：単体での借入金の増加による「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、「未払法人税等」が増加
- 純資産：「利益剰余金」が増加

単位：百万円	2020年3月末	2021年3月末	増減額
流動資産	96,922	<b>120,530</b>	23,608
固定資産	47,062	<b>55,352</b>	8,289
資産合計	143,985	<b>175,883</b>	31,898
流動負債	63,432	<b>63,886</b>	453
固定負債	2,583	<b>19,480</b>	16,897
負債合計	66,015	<b>83,366</b>	17,351
純資産	77,969	<b>92,516</b>	14,547
負債・純資産合計	143,985	<b>175,883</b>	31,898
現預金	35,012	<b>49,903</b>	14,891
有利子負債	13,432	<b>19,097</b>	5,665
Netキャッシュ*	21,579	<b>30,806</b>	9,226

- ・現預金+14,891
- ・受取手形及び売掛金+6,642

- ・有形固定資産+2,477
- ・投資有価証券+2,431
- ・関係会社株式+3,786
- ・関係会社出資金-4,944
- ・繰延税金資産+2,826

- ・一年内償還予定転換社債型新株予約権付社債-10,007
- ・未払法人税等+4,959

- ・長期借入金+16,104

- ・利益剰余金+8,427
- ・非支配株主持分+2,932

\*Netキャッシュ=現預金-有利子負債

# (ご参考) 保有上場銘柄

## ● 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	30,686
	応用技術株式会社	東証JQS	4356	4,277
	eMnet Inc.	KOSDAQ	123570	3,097
	PFSweb Inc.	NASDAQ	PFSW	2,955
投資有価証券	株式会社メニコン	東証1部	7780	671
	Twilio Inc.	NYSE	TWLO	595
	株式会社ジーニー	東証マザーズ	6562	499
	日本航空株式会社	東証1部	9201	104
	株式会社MTG	東証マザーズ	7806	28
	ミズノ株式会社	東証1部	8022	22
	株式会社ジャックス	東証1部	8584	12
	The RealReal, Inc.	NASDAQ	REAL	6
合計				42,958

## ● 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	5,245

# 連結キャッシュフロー計算書

- 営業C/F：主に「税金等調整前当期純利益」が増加
- 投資C/F：主に「投資有価証券の売却による収入」が減少
- 財務C/F：主に「長期借入れによる収入」が増加

単位：百万円	2020年3月期	2021年3月期	増減額
営業キャッシュフロー	8,093	<b>15,715</b>	7,621
投資キャッシュフロー	-6,885	<b>-8,402</b>	-1,516
財務キャッシュフロー	-2,093	<b>6,735</b>	8,829
現金同等物残高	34,920	<b>49,074</b>	14,153
フリーキャッシュフロー*	1,207	<b>7,312</b>	6,105

\*フリーキャッシュフロー = 営業キャッシュフロー + 投資キャッシュフロー

- 業績に連動した配当性向重視型
- 連結配当性向30%を目安とし、年1回期末配当を実施
- 当期の配当は、コロナ禍において好業績をおさめることができたことに加え、当社の投資先外国会社の企業価値評価が向上し、同社の戦略的組織再編に伴って税金費用が発生したことを考慮し、1株につき73円の普通配当のほか、20円の特別配当を加えた93円を1株当たりの期末配当金とする予定

	2017年3月期	2018年3月期	2019年3月期	2020年3月期	2021年3月期 (予定)
1株当たり配当額(円)	52	23	33	46	<u>93</u> (普通配当 73 特別配当 20)
連結配当性向(%)	30.1	-	30.9	30.4	<u>38.5</u>

# (ご参考) 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	2021年3月期	増減率
設備投資額	5,544	<b>6,412</b>	15.6%
減価償却費	3,567	<b>4,619</b>	29.5%

- 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

## ● 従業員数

	2020年3月末	2021年3月末	増減
連結従業員数	32,666	<b>35,760</b>	3,094
(臨時従業員数)	25,850	<b>27,915</b>	2,065
単体従業員数	15,173	<b>15,949</b>	776
(臨時従業員数)	21,430	<b>22,915</b>	1,485

- 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

	2020年3月末	2021年3月末	増減
サービス拠点	171	<b>167</b>	-4
(国内サービス拠点)	66	<b>64</b>	-2
(海外サービス拠点)	105	<b>103</b>	-2

- サービス拠点  
国内は、MCMセンター池袋EAST、ECX天神オフィスなどを新設。一方でBPOセンターは一部減少。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。一方で、北米、欧州の拠点で一部減少

\*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

1 2021年3月期 損益計算書

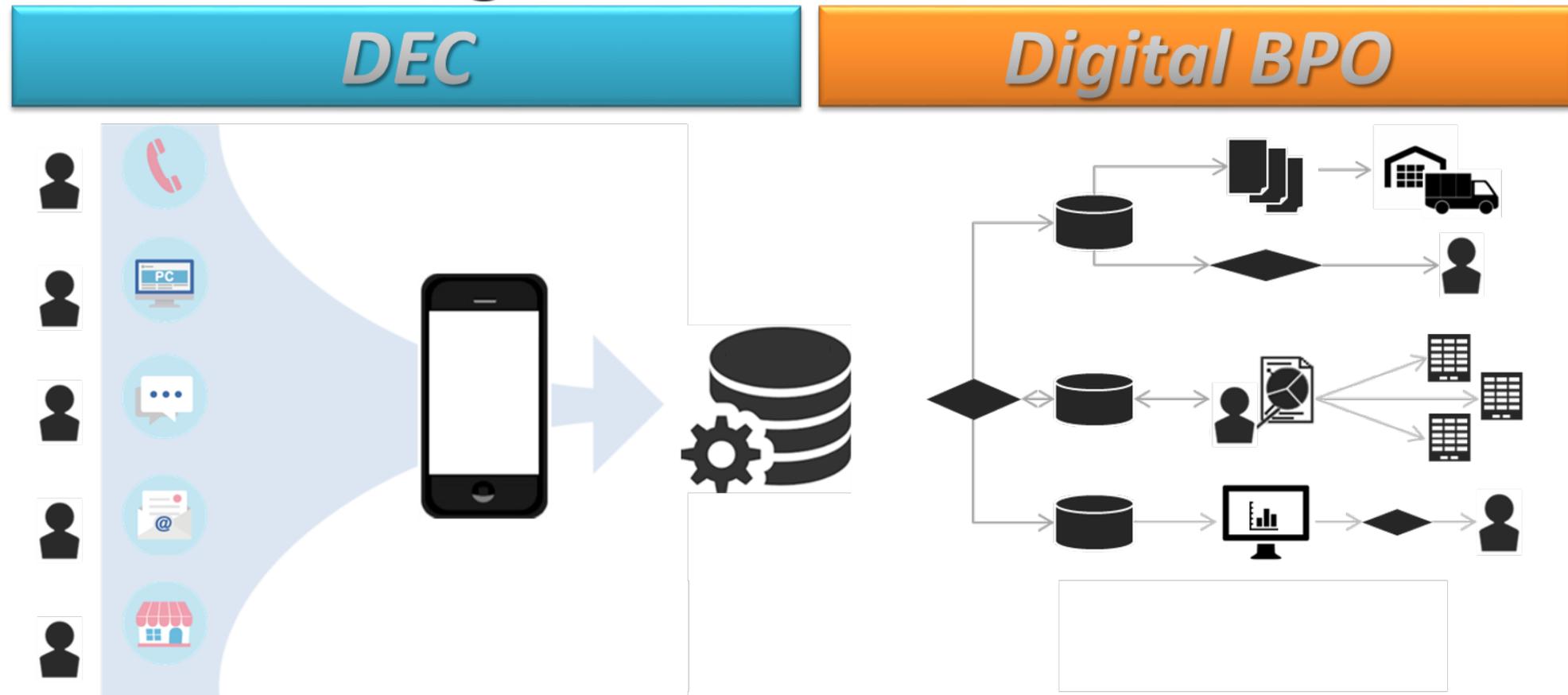
2 2021年3月期 貸借対照表・キャッシュフロー計算書・配当政策

3 重点施策

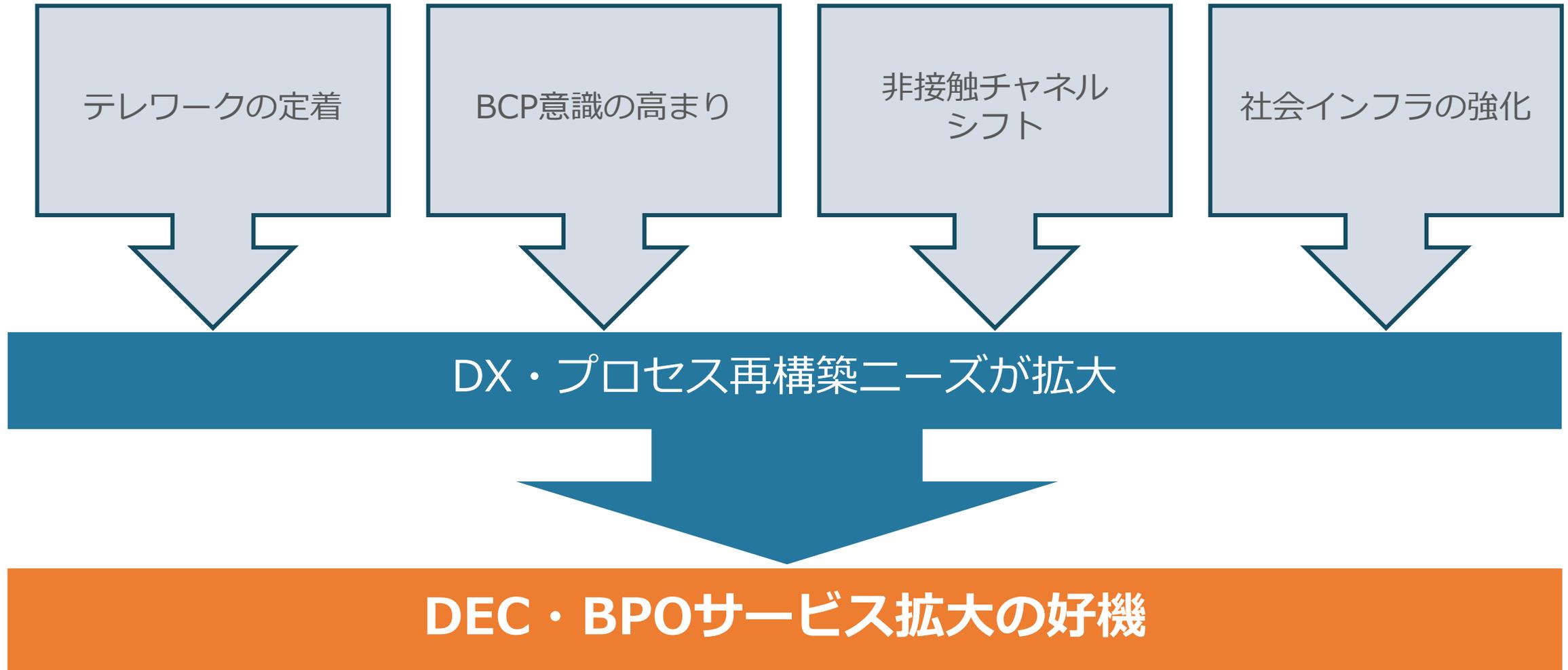


お客様企業のトップライン成長に貢献できる  
グローバル唯一無二のアウトソーシング・サービス・プロバイダー

## Global Digital Transformation Partner



- コロナ禍で変化した環境を事業拡大の好機と捉えている



- コロナ禍において当社が担う社会使命を再認識
- 自社グループのコロナ対策を最優先とした上で、引き続き、社会を支える企業として事業を展開していく



**コロナ対策**  
**経済対策**  
**雇用維持**  
**事業継続**  
**(BCP)**

- サービス力の強化、グローバル展開の加速、事業基盤の強化により、トップライン成長・収益性改善を実現していく

## サービス力の強化

DX・グループシナジー・M&A・アライアンス

## グローバル展開 の加速

中国・韓国・東南アジアを中心

## 事業基盤の強化

人材基盤・ファシリティ

- マーケティング・販売・顧客コミュニケーションを一気通貫でサポート
- 統合モデル、在宅サービス、デジタルツール活用、グループ連携で競争力の高いサービスを推進

## DEC

### DM

デジタルマーケティング

- インターネットプロモーションからWebサイト構築・運用まで全てをワンストップで支援する体制を確立
- 国内最大級のWebサイト構築・運用体制確立

X

### EC

ECワンストップ

- ECサイト構築/運用、フルフィルメントなどEC業務をワンストップで支援
- 世界48の国と地域でサービスを展開

X

### CC

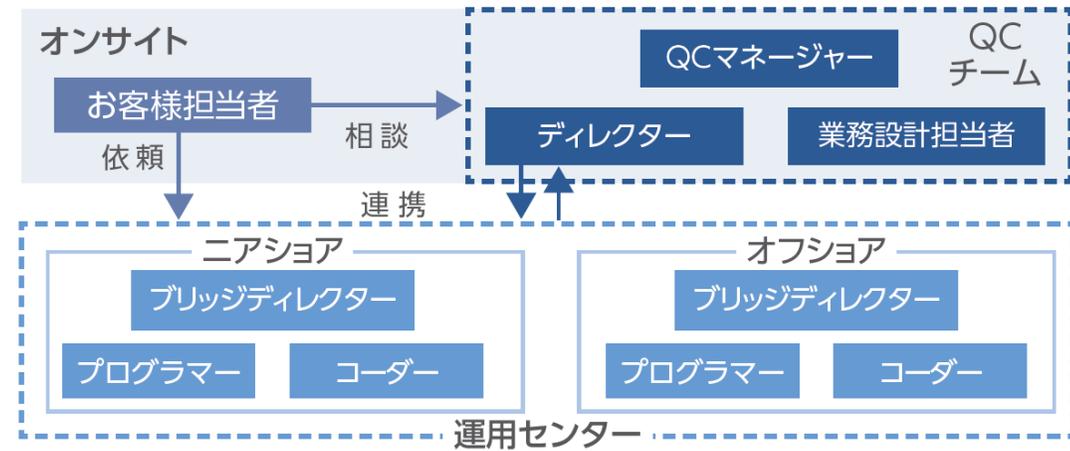
コンタクトセンター

- アジア最大規模のコンタクトセンターサービスプロバイダー
- 国内30拠点・約17,320席、海外40拠点・約13,490席の国内最大規模のコンタクトセンターサービスを提供

- 年間600社を超える豊富な実績とノウハウをもとに、最適な導線設計、コンテンツの企画・制作を実施

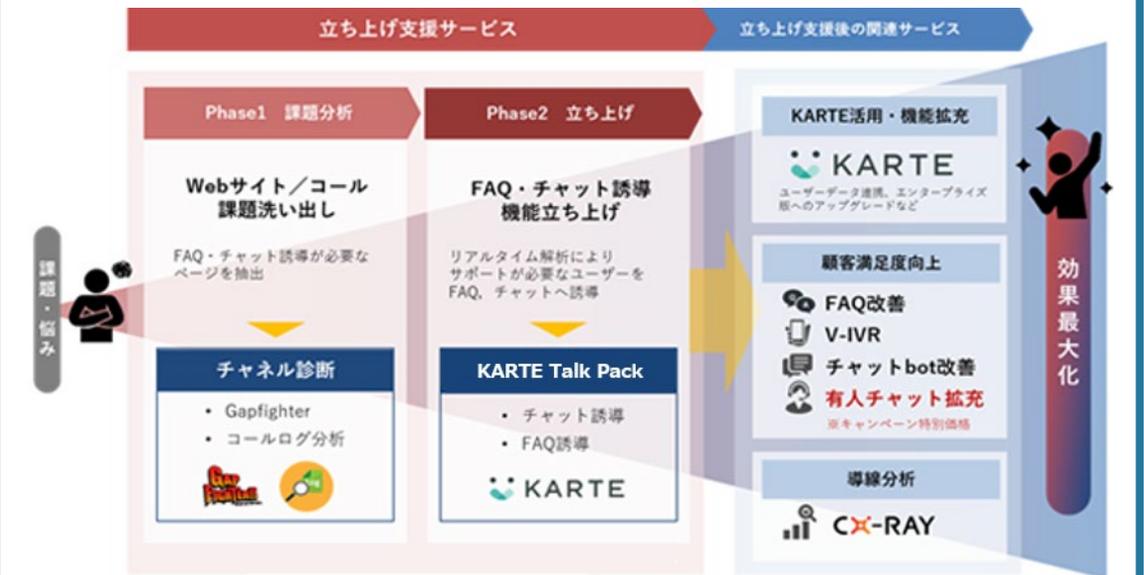
## サイト構築／運用サービス

オンサイト、ニアショア、オフショア、受託を組み合わせることで構築し、業務効率化とコスト削減を実現



## マーケティングソリューション導入サービス

MA, CXM, CRMなどの豊富なサービス群から、お客様企業の課題にあわせて最適なソリューション提供



- 多様なチャットbotをご提供（AI自動化・ルールベースの簡易チャットbot）
- 最適なコミュニケーションを生み出し顧客とのエンゲージメントを構築

## チャット型対話エンジンを活用し 24時間365日のカスタマーサポート体制の構築

ユーザーの生の問い合わせを分析し、タイムリーに反映可能な体制を構築

### ■ 問い合わせイメージ



**STEP 1**  
お問い合わせページ右下のアイコンよりご利用ください。

**STEP 2**  
最下部の入力フォームよりご質問ください。

**STEP 3**  
ANA自動チャットがお客様のご質問にお答えします。

## お客さまからのあらゆるチャネルでの お問い合わせをクラウドで一元管理

コンタクトセンターオペレーションに最適化した、自動応答対応チャットサポートツール

### DEC Support

- 1 Web/LINE/Facebook等、自由な顧客インターフェース
- 2 人工知能(AI)やFAQ/CRMシステム連携による拡張性
- 3 充実したモニタリング/レポート機能
- 4 チャットボットと有人対応のハイブリッド運用
- 5 キャリアグレード基準を満たす、高いシステム安定性



- デジタルコンタクトセンターとしてアジア圏内No.1サービスプロバイダーの位置を確立

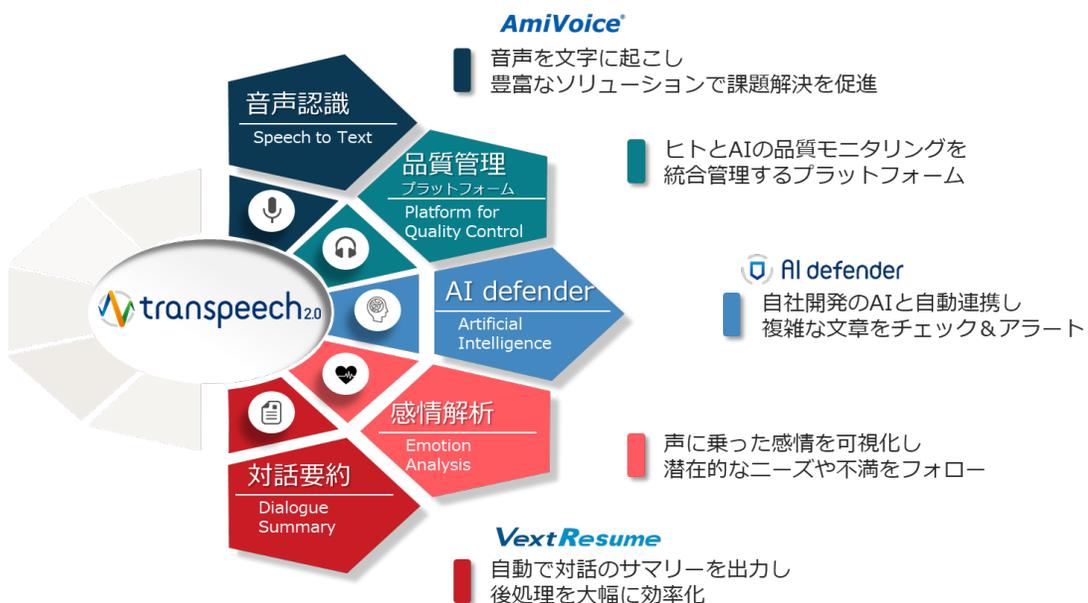
当社コンタクトセンターにおける在宅状況\*

国内 約2,000名

海外 約6,300名

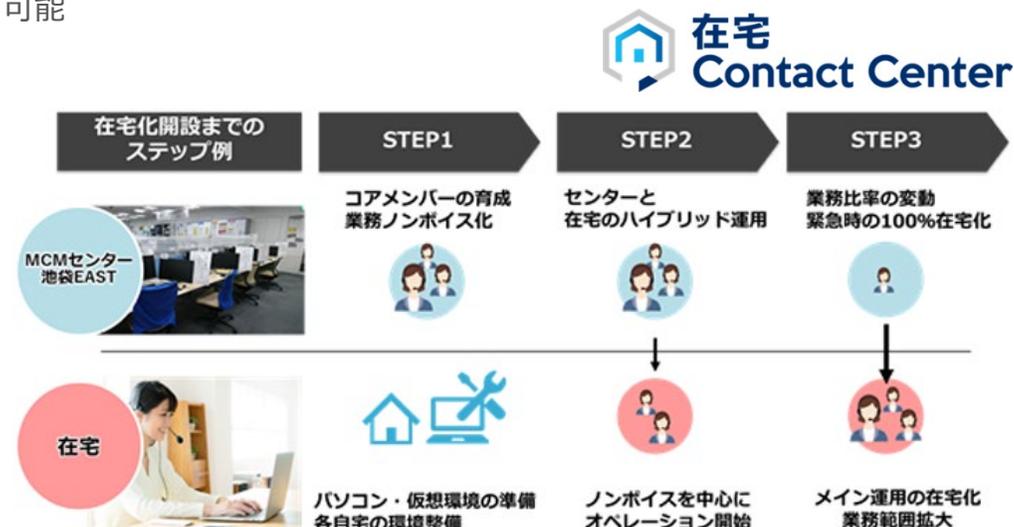
## 音声認識ソリューションtranspeech 2.0

5つの機能でコンタクトセンターの課題解決を支援。約1,300席で稼働



## 在宅バックアップ機能を配置した最新鋭のセンター マーケティングチェーンマネジメントセンター池袋EAST

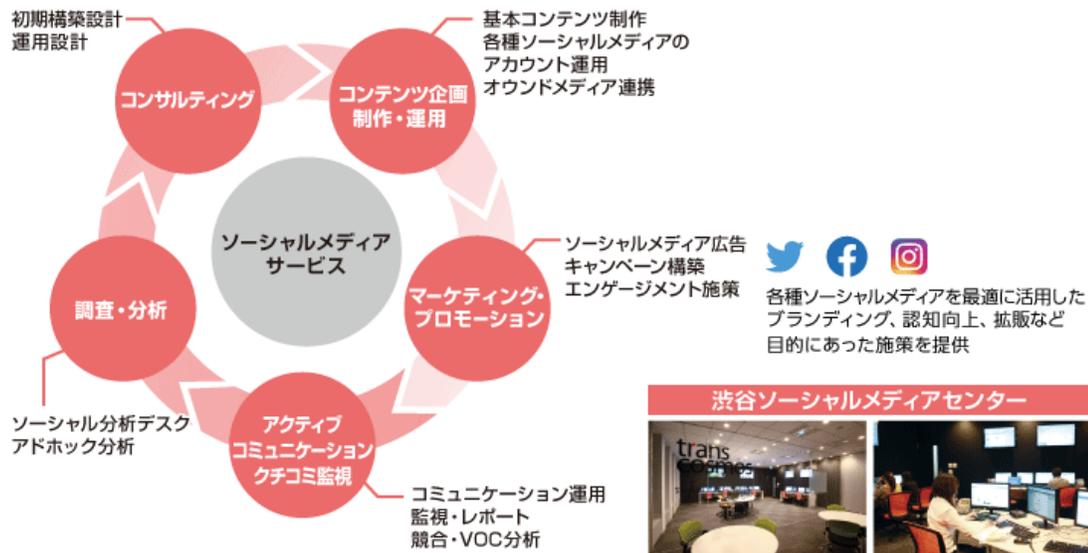
在宅でのコンタクトセンター業務に必要な、採用・研修・センター内OJTを実施できる設備、在宅オペレーションのバックアップ機能も整えており、センターと在宅のハイブリッド運用、緊急時の100%在宅化も可能



- 業界初ソーシャルメディアでの顧客サポートを専門的に行う ソーシャルメディアセンターを開設

## ソーシャルメディアの最適に活用したブランディング 認知向上、拡販など提供

Twitterキャンペーンからソーシャルメディアの多様なセンター運用。複数のソーシャルメディアの運用監視のオペレーションを24時間365日で実現



## LINEに関するサービスをワンストップで提供

アカウント導入数100社以上の知見をもとにお客様企業のKPI達成に向け全面的にサポート

設計力	運用力	開発力
<p>アカウントの目的に合わせた集客コンサルティングを行い、最適な方法での認知獲得を支援します。</p> <p>DL数No. 1 使用回数 No. 1</p> <p>平均DL数 A社DL数 平均使用回数 A社使用回数</p> <p>歴代No.1スポンサードスタンプ実績</p>	<p>アカウント導入数100社以上の知見をもとに、設計～運用～PDCAの実施まで、LINEマーケティングの成功をトータルサポートします。</p> <p>ソーシャルメディアセンター</p>	<p>トランスコスモスが独自開発したAPI連携プラットフォーム「DEC Connect (デックコネクト)」をハブとし、LINE効果の最大化を目指す各種開発業務にも対応しています。</p>

- 急速に拡大しているEC需要に向け、世界トップクラスのECプラットフォームやソリューションを連携・活用し、競争力の高いサービスを推進

## 世界175カ国展開のマルチチャネル コマースプラットフォーム

Shopifyを起点としたECワンストップサービスを提供。当社は国内に5社しかいない「Shopify Plus」の公式パートナーに認定（2021年3月時点）



## 店舗のDX化、EC売上拡大を 強かにサポートするソリューション

欧米No.1 オンライン対面接客ソリューション EC-X



画像解析AIをコアとしたインスタグラム統合ソリューション EC-X



## ASEAN最大級の ECモール認定パートナー

Lazadaパートナーとして、ASEANでのEC、リテール推進をさらに強化



- 戦略子会社事業の推進、連結子会社 Jストリームとの連携による新サービスの開発、新しい分野へのサービス展開などを推進

## 買い物支援プラットフォーム

# Gotcha! mall®



## スポーツ・エンタメのDXプラットフォーム

# MOALA

これはもう、ライブ以上。

入場管理DX

### MOALA Ticket

30以上のチケットサイトの電子チケットを担当



販売DX

### MOALA Live Store

30以上のライブ配信・グッズ販売用興行公式サイトを運営



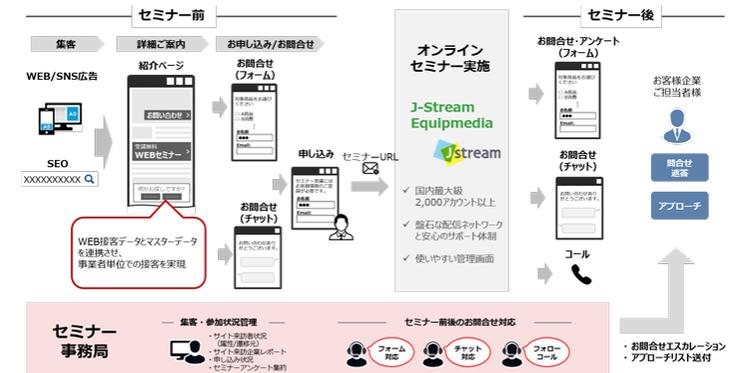
【事例】  
全国の吉本興業の劇場からお笑いライブ配信をお届けする「FANY Online Ticket」を構築

by playground

## Jストリーム社とのコラボサービス

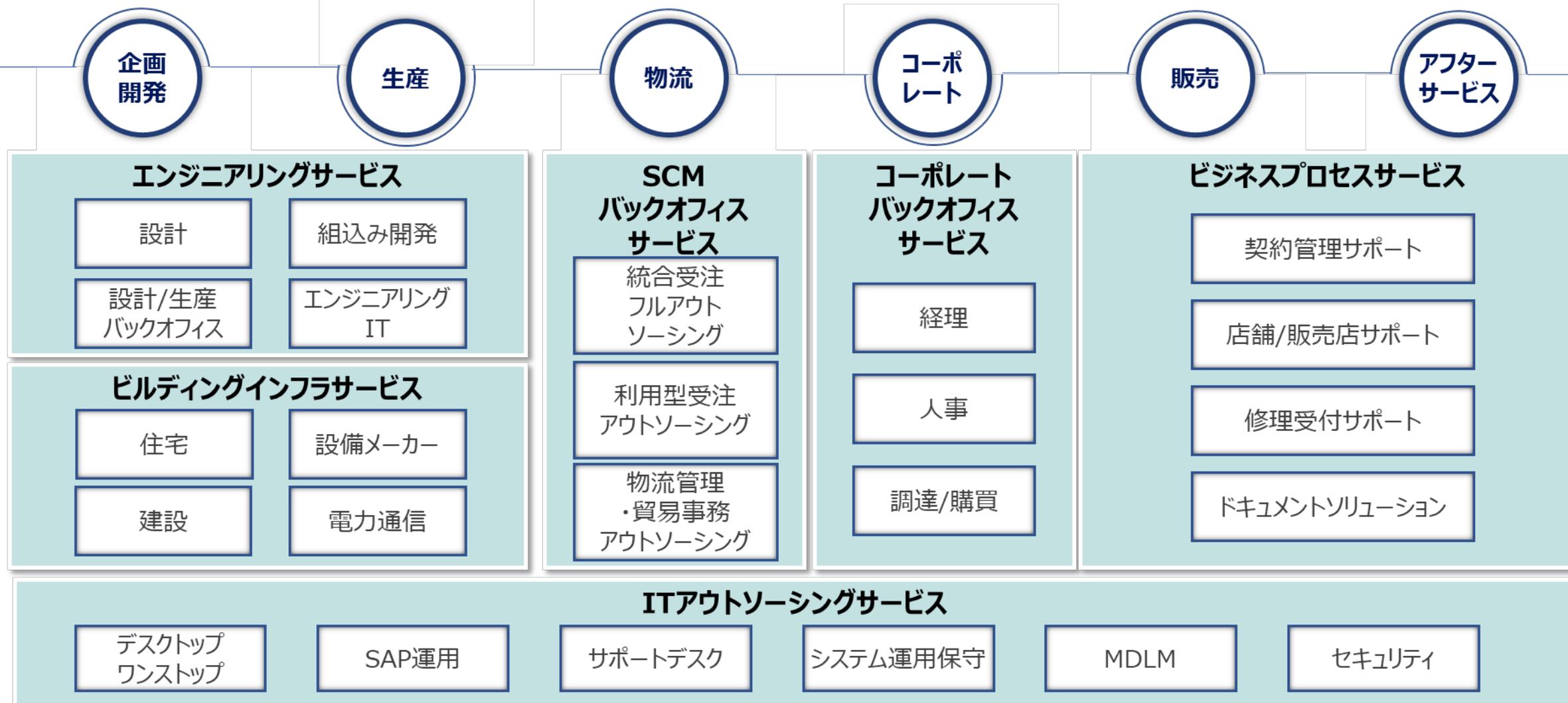


### オンラインセールス支援サービス



# サービス力の強化：BPOサービス

- 企画開発・生産・物流・コーポレート・販売・アフターサービスまでの業務プロセスをサポート



- RPAやAI、デジタルプラットフォームなどのデジタルツールと従来の人手で行うBPOをミックスさせた「Digital BPO」をコンセプトに推進

## Key Point

### 標準化 プロセス整備

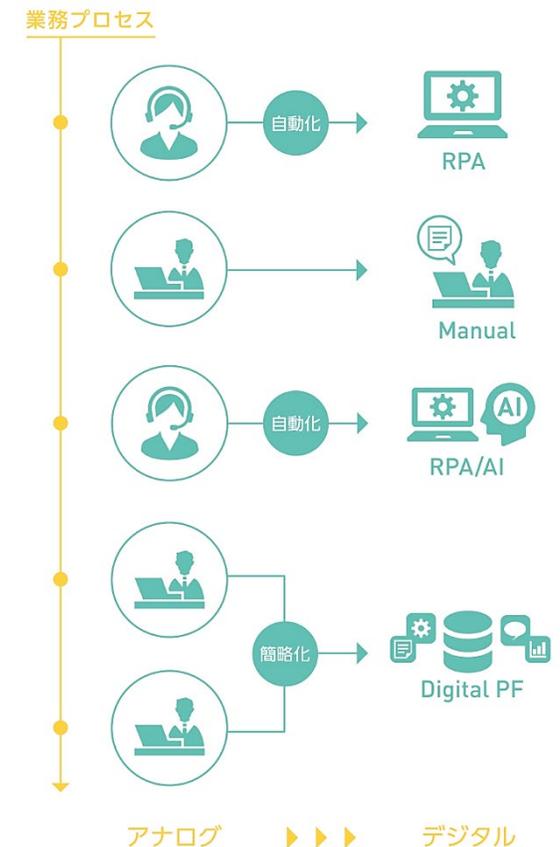
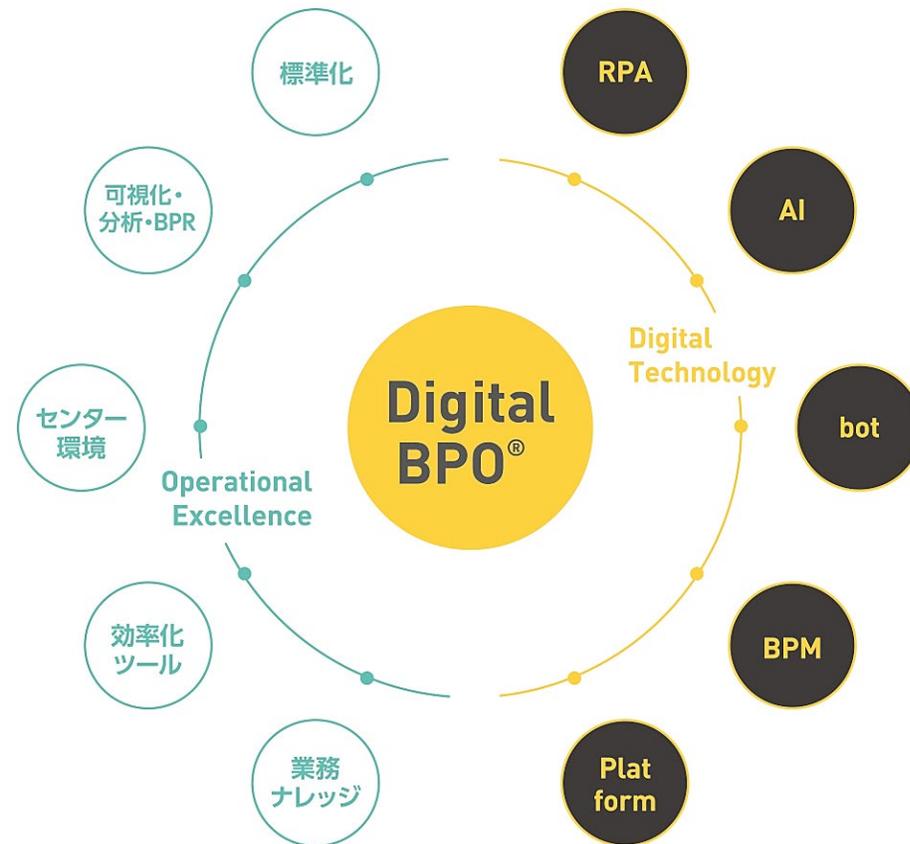
業務プロセスを分析し、業務の仕分けをおこなったうえ、共通部分の最大化をはかり、新たな運用プロセスを構築します。

### 自動化 RPA/AI

判断基準を明確化し、規則性を見出し、パターン分析とアルゴリズム生成をおこないます。最適化されたプロセスにRPAやAIを活用し自動化します。

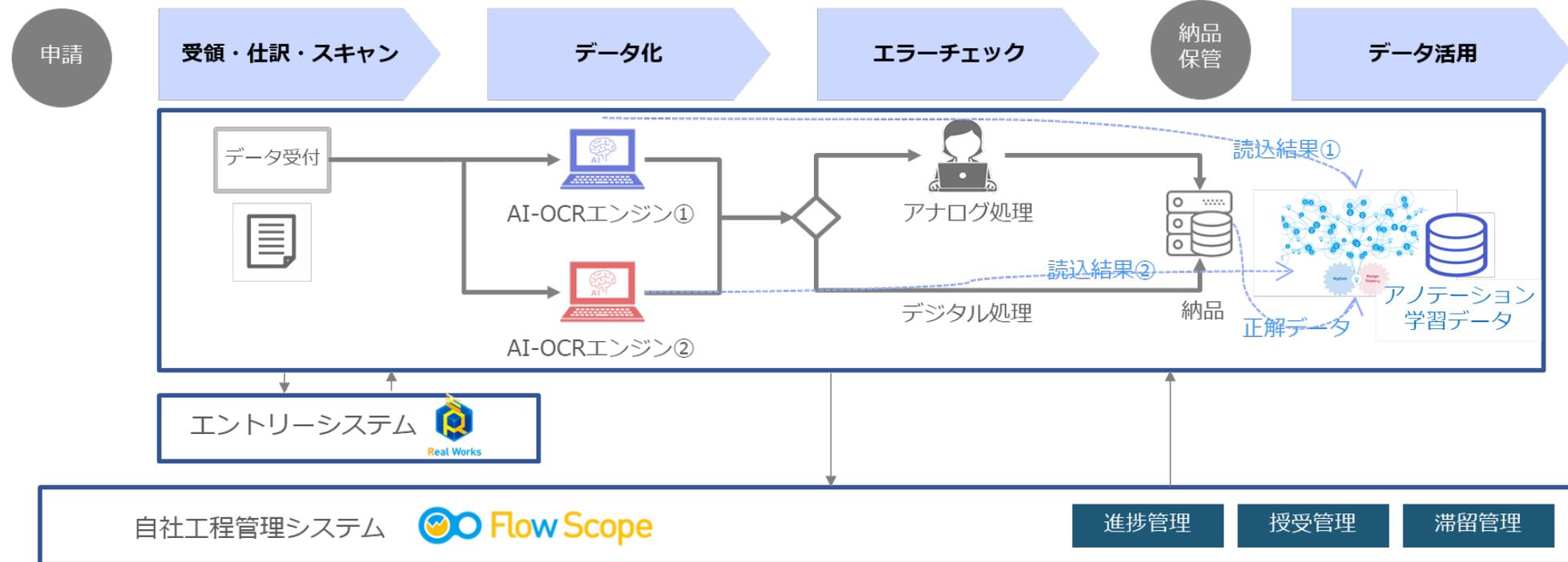
### 共通化 プラットフォーム

トランスコスモスが培ってきた業務ノウハウを集約して各社の業務をまとめあげ、プラットフォーム化します。これによりシェアード化が実現し、効果を最大化することが可能になります。



- 迅速な立ち上げ、大規模データの効率的な処理を実現するオペレーション体制を強化し大型プロジェクトに対応

## AI-OCR・自社プラットフォーム活用による申請受付業務のDigital化



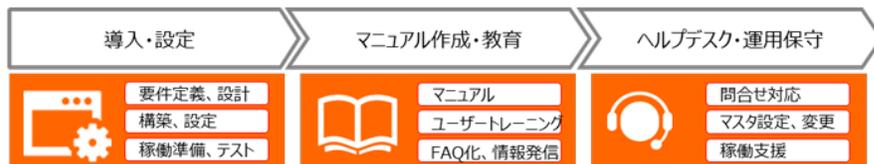
- バックオフィス・ITの各業務領域において先進的かつ専門性の高いデジタルプラットフォームとオペレーションを組み合わせたDigital BPOを推進

## 出張・経費管理ソリューション「SAP Concur」のコンカーとアウトソーシングパートナー契約を締結

経費精算にかかわる業務のデジタル化を推進し、業務効率化を実現

### SAP® Concur® Partner

＜導入プロセス＞



＜運用プロセス＞



## 統合人事システム「COMPANY」のワークスHIと協業

統合人事システム「COMPANY」を利用したBPOサービスの提供で早期の人事業務改革実現を支援

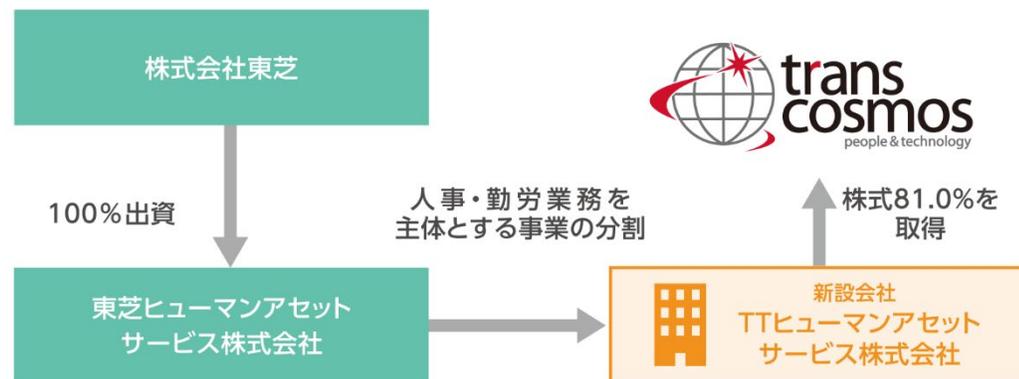
### COMPANY



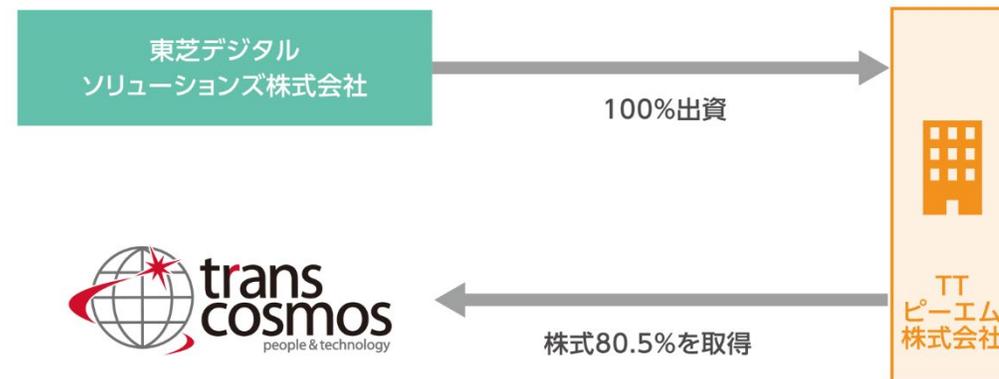
- 既存事業領域での専門力強化と市場シェア拡大に向けた取り組みを推進

## コーポレートバックオフィス領域でのJV・M&A

東芝および東芝グループから人事勤労業務、海外人事支援業務、産業保健支援業務などを受託するシェアード会社である東芝ヒューマンアセットサービス株式会社の事業分割に伴う新設会社（TTヒューマンアセットサービス株式会社）の株式を取得



東芝グループや一般企業からドキュメントの電子化やデータ入力、アンケートサービス、RPA関連サービスなどを受託するBPOサービス会社の東芝ピーエム株式会社（現社名：TTピーエム株式会社）の株式を取得



- 連結子会社 応用技術との連携による建設業特化型DXモデル「to BIM/CIM」の更なる推進と新たな領域への横展開



## 建設業特化型DXモデル



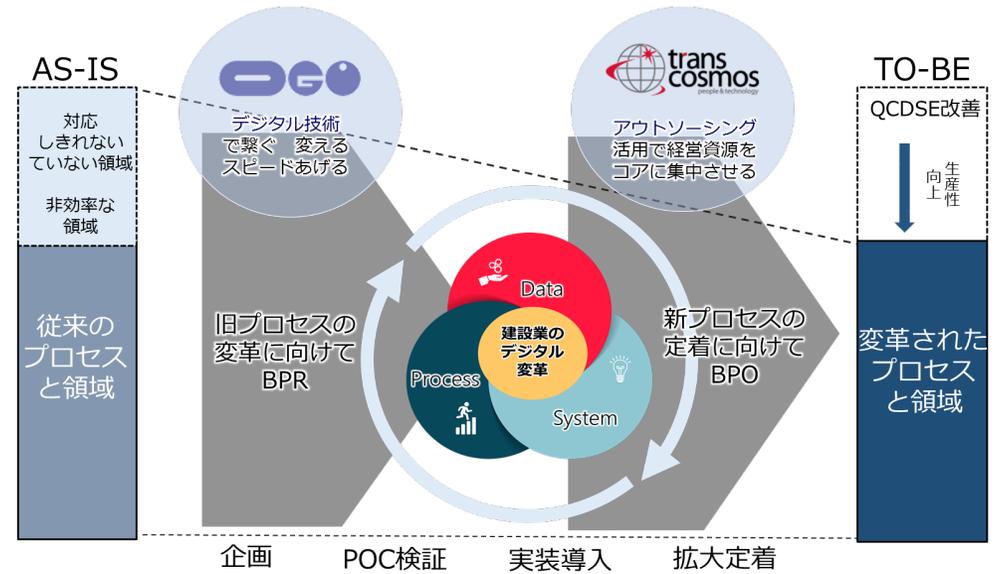
### to BIM

BIM / CIM Service Guide  
to BIM Value - Adding Provider for Digital Transformation

技術と人財の両面からBIM & CIMをトータルでサポート

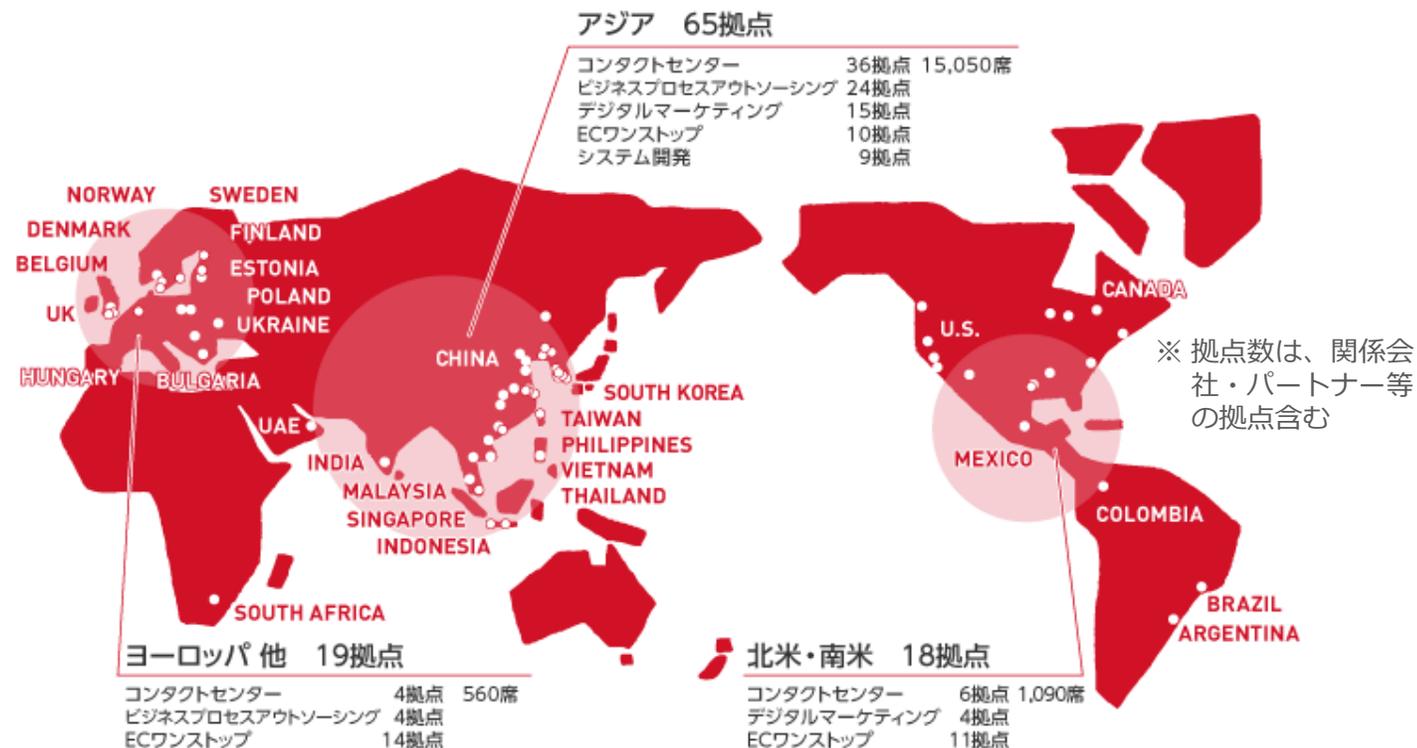


to BIMは、システム開発・導入サービス・活用サービス・BPOサービス・システム提供の5つのサービスで構成されており、あらゆる業務、技術、人をつなげることにより、誰もがBIMにつながる世界を実現する



# グローバル展開の加速

- 中国・韓国・東南アジアを中心に世界29の国と地域・103の拠点\*で展開



## 各地域の主要子会社

各ローカル市場向けCC・EC、オフショア開発等






ローカル市場向けCC・BPO等




各ローカル市場向けCC・DM、オフショア開発等









**SOCIAL GEAR** **MetroDeal**

各ローカル市場向けCC・BPO等

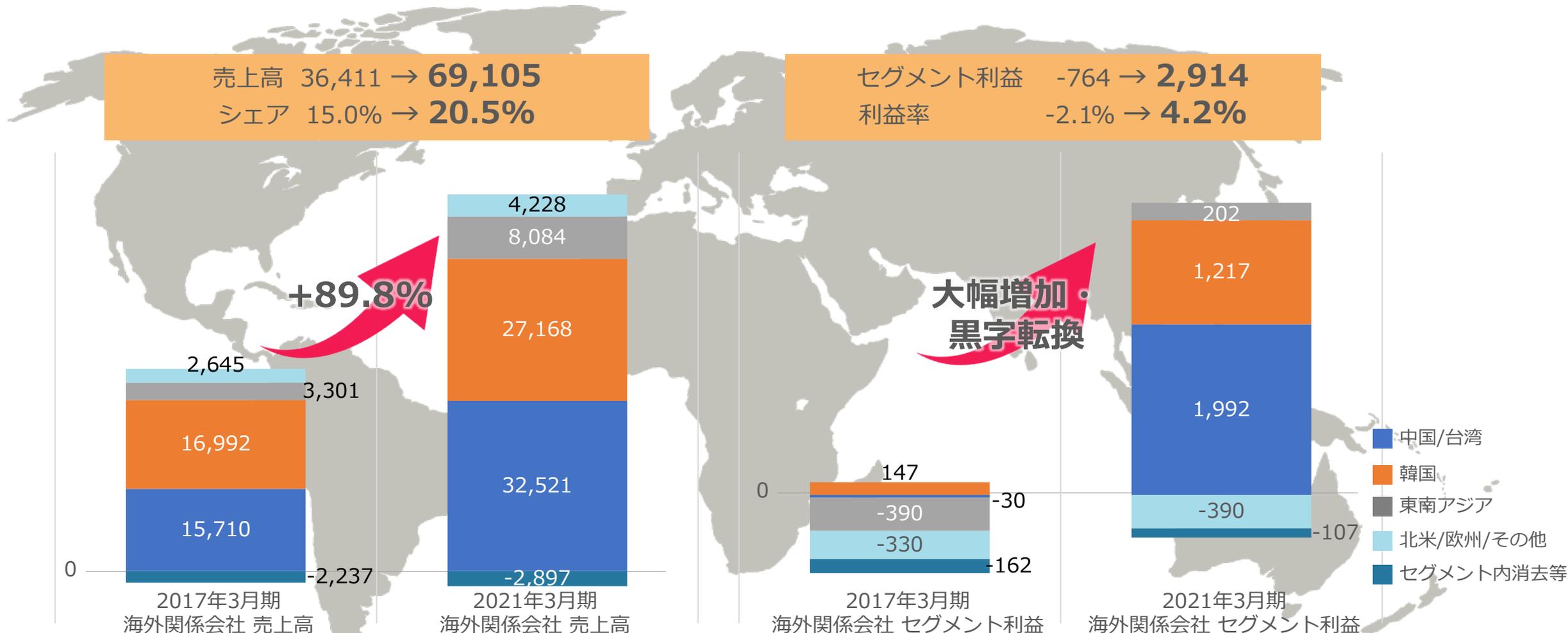




	2017/3末	2021/3末	増減
海外連結子会社数	35	<b>43</b>	+8
海外コンタクトセンター席数	11,110	<b>16,700</b>	+5,590
総従業員数（臨時含む）	12,232	<b>20,960</b>	+8,728

# グローバル展開の加速

- 海外子会社の売上高は、過去5年で2倍近くの規模に拡大し、売上シェアは20%台に上昇
- 利益面は、中国子会社の大幅増益・東南アジア子会社の黒字転換など過去5年で大幅に増加し、利益率4%台に上昇



- 顧客基盤の拡大、サービス競争力の強化に注力し、各現地法人のさらなる売上成長と収益拡大を図る

地域	過去5年の取り組み	今後の重点取り組み
中国/台湾	<ul style="list-style-type: none"><li>● EC事業の拡大</li><li>● ローカルのグローバル企業との取引開始</li><li>● 台湾市場への本格進出</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● グローバルアカウントの開拓・取引拡大を推進</li><li>● 各国のローカルアカウントとの取引拡大を推進</li><li>● CXを中心としたサービス力を強化</li></ul>
韓国	<ul style="list-style-type: none"><li>● ローカルのグローバル企業との取引拡大</li><li>● BPOサービスの展開開始</li></ul>	
東南アジア	<ul style="list-style-type: none"><li>● 主要国への本格進出</li><li>● 日系企業との取引中心に拡大</li><li>● ローカル企業との取引も増加</li></ul>	
北米/欧州/他	<ul style="list-style-type: none"><li>● 北米ローカルのグローバル企業との取引開始</li><li>● 欧州CC/BPO会社を子会社化</li></ul>	

- 事業の成長を支える人材基盤の強化を推進

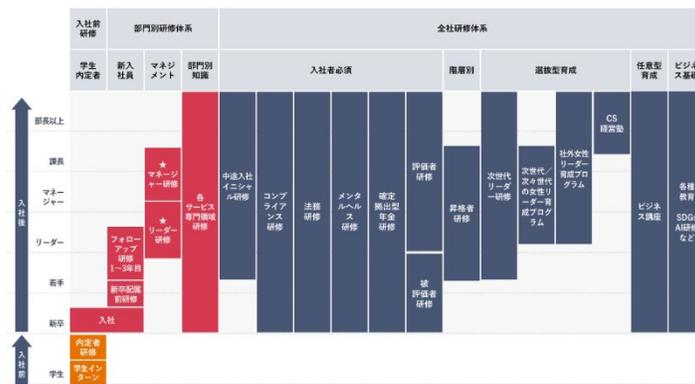
## 採用

- 自社採用サイトの拡充
- ダイバーシティ推進
- グループ会社連携の強化
- 在宅勤務体制の浸透・定着



## 人材育成

- 社内研修講座をはじめとした人材育成プログラムのさらなる拡充
- eラーニング研修・教育体制の強化
- 社内ナレッジ共有の仕組み強化



2020年12月時点  
★：部門により体系が異なる場合があります

## 従業員エンゲージメント

- サービス部門毎に定期実施しているES調査に加え、全従業員を対象としたeNPS®（Employee Net Promoter Score）を実施
- eNPS®の結果分析に基づく対策を強化

従業員ロイヤリティ  
測定・原因特定・対策

- 離職率の低下
- 優秀な人材獲得
- 採用効率の向上
- SDGs貢献など

業績向上・  
持続的成長  
の実現

- 国内の各事業所・センターなど全ファシリティの稼働適正化を推進

## 国内 64拠点

コンタクトセンター	33拠点	18,690席
ビジネスプロセスアウトソーシング	24拠点	6,930席
デジタルマーケティング	9拠点	
ECワンストップ	2拠点	

※複数サービスを提供する拠点含む

### 沖縄エリア

コンタクトセンター	5拠点	3,940席
ビジネスプロセスアウトソーシング	4拠点	830席
デジタルマーケティング	2拠点	

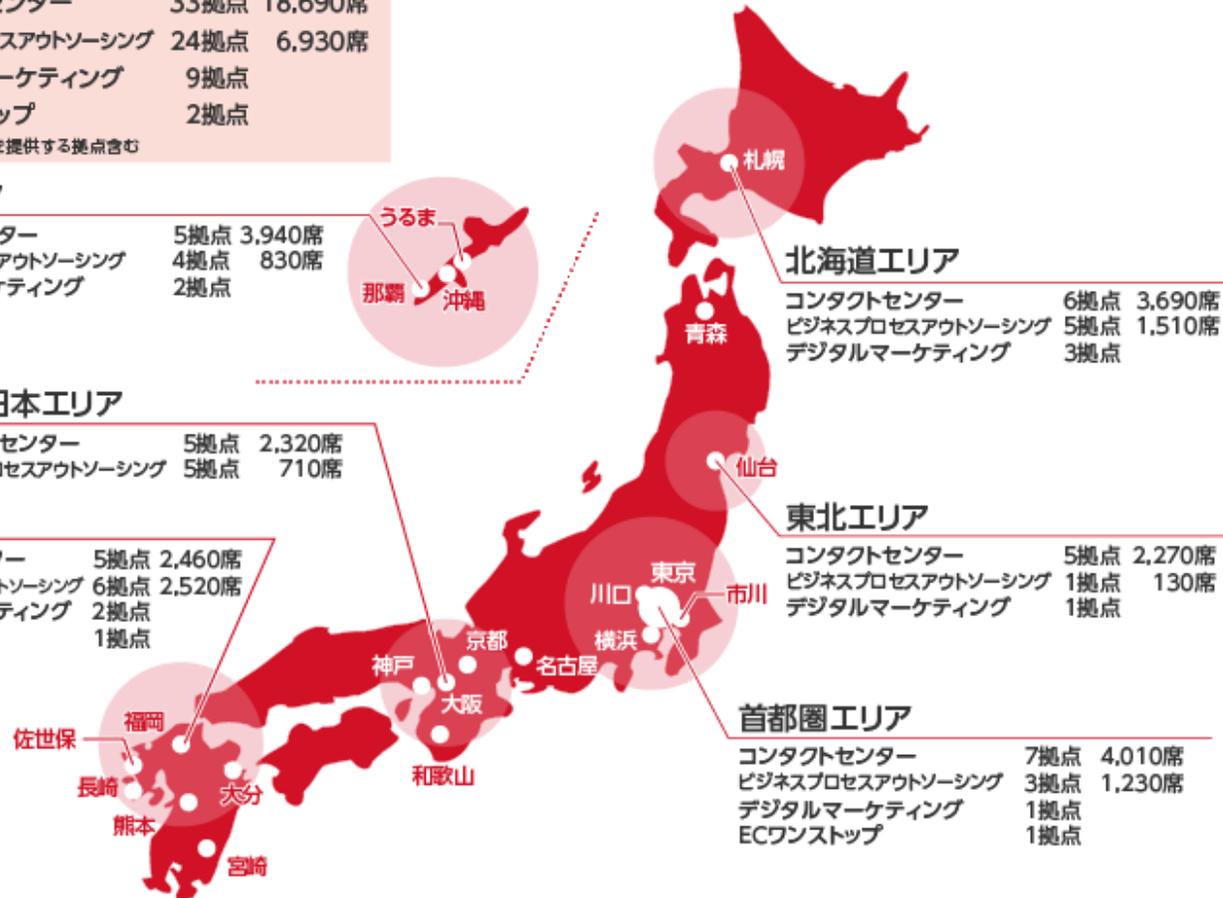


### 中・西日本エリア

コンタクトセンター	5拠点	2,320席
ビジネスプロセスアウトソーシング	5拠点	710席

### 九州エリア

コンタクトセンター	5拠点	2,460席
ビジネスプロセスアウトソーシング	6拠点	2,520席
デジタルマーケティング	2拠点	
ECワンストップ	1拠点	



国内の各事業所・センター  
全ファシリティを対象に

# 在宅化 DX化

を推進し、必要なIT投資も視野に入れつつ、新たな働き方に合わせたファシリティの適正化を目指す

2020年度 活動トピックス



## サービスの開発・強化

- ギフトコンシェルジュアプリ「PitaPre」 ユーザーのリアルな口コミから贈る相手にピッタリなプレゼントを探せる「タグ検索」機能を追加
- タイムシェア型の広告・Webサイト運用サービス「バーチャルオンサイトサービス」を提供開始
- 音声認識・意図理解アルゴリズムを活用した「電話自動受付サービス」の提供を開始
- 学校と家庭をLINEで繋ぐ「LINEで連絡帳」を提供開始LINEを活用したコンタクトセンターのBCPパッケージを共同開発
- プレミアムな体験を提供するミーアンドスターズ、プロの企画で“ポストコロナ時代”を生き抜くオンラインコンサルティングサービスを開始
- LINE上でユーザーごとにパーソナライズ化されたチラシ情報を配信するデジタルチラシサービス「LINEチラシ」の取り扱いを開始
- 受注から配送までの倉庫業務を小ロットからShopify内でワンクリックにて完結できる「スピードロジ」のサービス提供を開始
- SaaS製品の導入・運用支援を行う「トランスコスモス C4Mパッケージ」の提供を開始
- コールセンタースタッフがお問い合わせから簡単にFAQ動画を作成し、即時アップロード、リアルタイムで更新できるFAQコンテンツ管理編集システムDEC FAQ Movieの提供を開始
- AIの民主化を推進するため、DataRobotの初回導入パッケージとトライアルを提供開始
- オフィスでの新型コロナウイルス濃厚接触者特定サービスの提供を開始
- Salesforce Marketing Cloud とLINE公式アカウントを連携したマーケティング活用を推進する運用専門チームを設立
- 企画戦略から運用改善までを行うInstagram運用サービスを強化
- SaaS型 DEC CMS（デック シーエムエス）にて、マルチチャネル対応のヘッドレスCMSの提供を開始
- EC事業者の課題を解決する業務コンサルティングサービスの提供を開始

## サービスの開発・強化

- 台湾において在宅コンタクトセンターサービスの提供を開始
- “LINEの休眠している友だち”のアクションを促す「クリックZOSAN」の提供を開始
- 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
- Googleなどの検索エンジンを最適化し、消費者の自己解決を促進するSEO対策FAQマネジメントサービスの提供を開始
- サポート体験評価を顧客視点で常時測定できる調査・分析サービス「CESMO」を提供開始
- 全国自治体向けに新型コロナワクチンに関する問い合わせ専用チャットボットを構築
- Shopify × KARTE運用でECサイトのコンバージョン率を2.2倍に

## 体制の強化（アライアンス・パートナー・M&A・拠点など）

- コンタクトセンターのテクノロジーと難関大生DBを活用したLINEでの学習相談事業で協業
- 服を着たまま全身の推定採寸が可能な先進技術を有するBodygram Japanとパートナーシップを締結
- コンカーとアウトソーシングパートナー契約を締結
- 製薬業界における製造原文書と申請文書の間にある微細な齟齬を自然言語技術で検知する技術を保有するディビイとパートナーシップを締結
- クアラルンプールにオペレーションセンターを併設する第二拠点を開設
- トランスコスモスチャイナ、世界的に有名な水栓器具メーカーのモーエンと戦略的業務提携、オンライン業務を拡大
- デジタルマーケティングサービス部門にてニアショアセンターでの働きかたを自由化
- トランスコスモスアメリカ、ゼンリンUSAと協業しビッグデータを活用した営業支援サービスを提供開始
- 「いますぐ始めるKARTEオンラインチャット」構築でプレイドと協業
- 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ーと業務提携
- 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

## 体制の強化（アライアンス・パートナー・M&A・拠点など）

- 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
- 韓国のオペレーション拠点「プサン第一センター」を拡張移転
- 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池袋EAST」を新設
- ShopifyをベースにEC支援サービスを集約した新オフィスを福岡市に開設
- 統合人事システム「COMPANY」のワークスHIと協業
- レカム、ウイルス除菌装置「ReSPR（レスパー）」のASEANでの販売を強化
- 韓国事業拡大のため本社を移転し「ナミョンセンター」を拡張、「ウルチロセンター」を新設
- トランスコスモスとYext、次世代サイト内検索「Yext Answers」における戦略的パートナーシップを締結

## サービスの提供実績

- 駒澤大学のLINEを活用した在学生向けFAQチャットボット提供を支援開始
- 北海道下川町の町政情報配信や移住促進におけるLINEの活用を支援開始
- 川越市にてチャット、Webフォームによる申請書事前作成の実証実験を開始
- サンリオ Webサイトの自動応答による問い合わせサービスの構築・運用を支援
- 「ロボティクスマーケティング for ロボホン」を東京都の新型コロナウイルス軽症者受け入れ施設へ納入
- 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
- 阪南大学の学生・保護者向け情報発信におけるLINE活用を支援開始
- JCBカード会員向け海外旅行情報サイト「たびらば」に、SaaS型「DEC CMS」を導入
- JR九州のお問い合わせAIチャットボット（自動応答）の導入・構築を支援
- 岡山県高梁市の市政情報配信や移住・定住促進におけるLINE活用を支援開始
- 福岡県宗像市の防災・災害情報発信におけるLINE公式アカウント活用の支援を開始

## 受賞・認定・その他企業活動など

- アクイア認定プログラム合格者数が国内No.1に
- UX簡易調査サービス「Gapfighter」のサービスサイトをオープン
- トランスコスモスチャイナ、2019年度上海市静安区南京西路街道「金钥匙賞」を授賞
- トランスコスモスチャイナ、求人サイト大手51ジョブを運営する前程無憂から「2020ヒューマンリソースマネジメント優秀賞」を受賞
- トランスコスモスチャイナ、「TMALLアパレル2020年第1四半期の消費者オペレーションベストサービスパートナー」を受賞
- トランスコスモスチャイナ、「2020年度中国カスタマーセンター・プロフェッショナルアウトソーシング10大オススメブランド」に選出
- 沖縄県に首里城再建支援のための寄付を実施
- 中国最大のECモールTMALLから5つ星評価を5年連続で獲得
- エクスぺリエンス アクイア アワードにおいて、「上半期商談最多賞」、「アクイア認定取得者最多賞」の2冠を獲得
- トランスコスモスBPOチャイナ、園才人力会社が主催する第7回最優秀雇用主コンクールにおいて「大学生最注目企業賞」を受賞
- 「LINE公式アカウント Basic」認定資格保有者が100人を突破
- 米ガーナーが発刊したMarket Share: IT Services, Worldwide 2019、BPO市場において、世界で14位を獲得
- エベレストグループが発表したビジネスプロセスサービスプロバイダランキング「The Everest Group BPS Top 50™」においてTop 3 APAC Providersに選出
- 「楽天市場 月間優良ショップ」を3か月連続で受賞

## 受賞・認定・その他企業活動など

- トランスコスモスチャイナ、2020年<金耳唛杯（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
- 「熊本地震 震災ミュージアム 記憶の廻廊」への寄付を実施
- ワークスマobilより「New Customer Success」を受賞
- トランスコスモスコリア、カカオ最優秀協力企業に5年連続選定
- 「LINE Biz Partner Program」において、「Planning Partner」に認定
- 中国最大のECモールTMALLから5つ星評価を5年連続で獲得



## 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 IR推進部

E-Mail. [ir\\_info@trans-cosmos.co.jp](mailto: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。