

Global Digital Transformation Partner



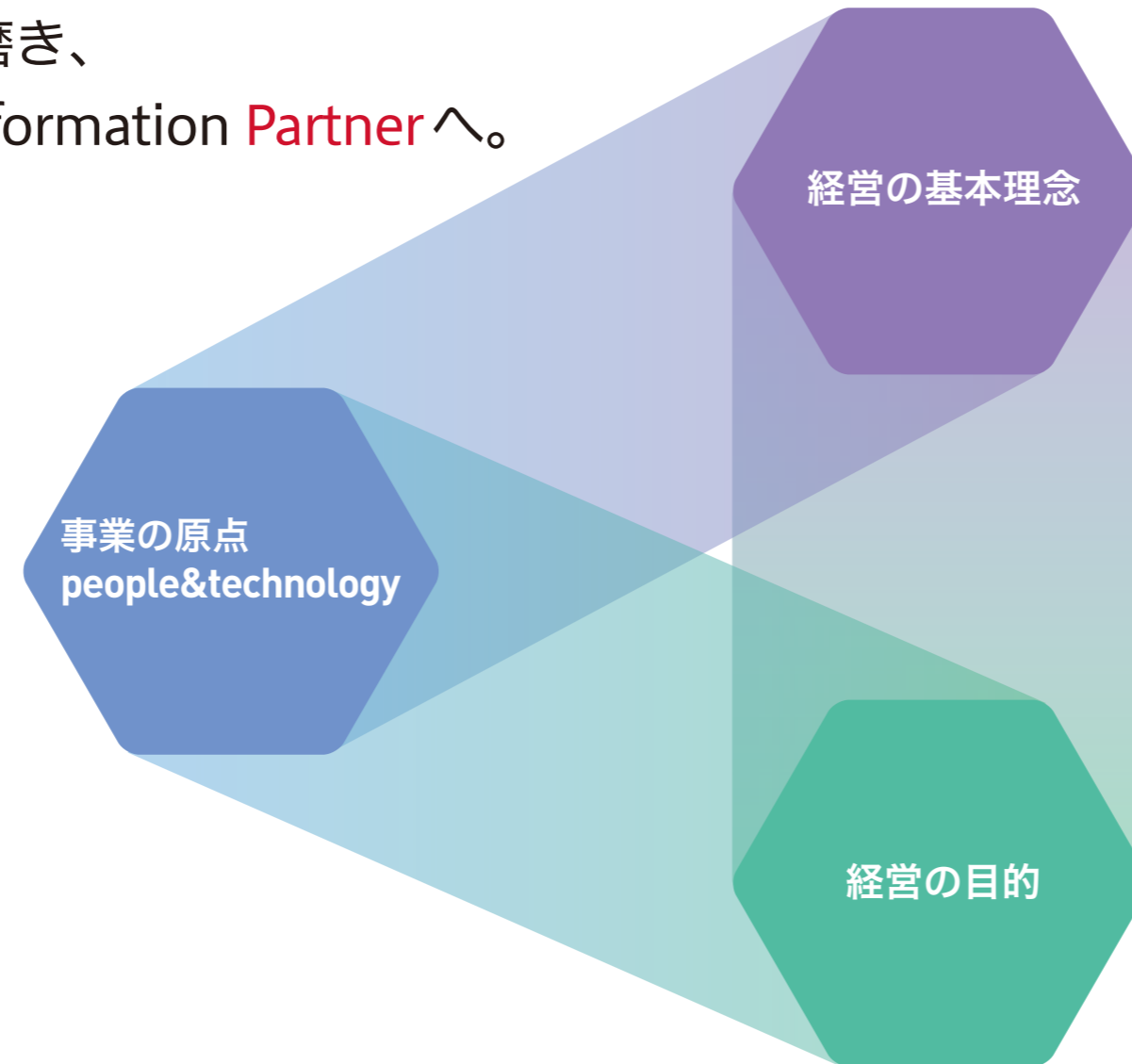
統合報告書 2022

トランスコスモス株式会社

〒170-6016 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン60
050-1751-7700(代表)

people&technologyを磨き、 真のGlobal Digital Transformation Partnerへ。

トランスコスモスの事業の原点である
people&technologyとは、
人と技術を「仕組み」で融合することで、
価値の高いサービスの提供を実現することです。
「people」はきめ細かな対応ができる専門性の高い人材を、
「technology」はお客様に価値を提供できる
全世界の最先端な技術を意味します。
「人と技術」を組み合わせて最も適した
ビジネスプロセスを作り出すというこの事業の原点を、
今も将来も磨き続けていきます。



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

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品質と価値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。

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。

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。

■ 編集方針

トランスコスモス株式会社は、投資家、株主の皆様をはじめとしたすべてのステークホルダーの方々に当社の事業内容と企業価値向上の取り組みをわかりやすくお伝えし、建設的な対話の端緒とすることを目的として統合報告書を発行しております。編集にあたってはValue Reporting Foundation(VRF)[®]「国際統合報告フレームワーク」、経済産業省「価値協創のための統合的開示・対話ガイダンス」などの各種ガイドラインを参照しました。本報告書を通して当社に対する理解を深めていただければ幸いです。

■ 対象期間・会社

対象期間 2021年4月1日～2022年3月31日

対象会社 トランスコスモス株式会社およびグループ104社

※ VRFは2022年8月1日付で国際サステナビリティ基準審議会(ISSB=International Sustainability Standards Board)に統合されています。

目次

価値創造ストーリー

会長メッセージ	02
トランスコスモスat a glance	04
トランスコスモスのあゆみ	06
トランスコスモスの事業領域	08
トランスコスモスの事業拠点	10
価値創造プロセス	12
「目指す姿」を実現するための方法	
・ people&technology	14
・ サステナビリティ	16
・ 経営資本	18
共同社長メッセージ	20

トランスコスモスの競争力

1. global	27
2. people	32
3. technology	38

トランスコスモスの競争力を支える取り組み

社外取締役 座談会	50
Social	55
Governance	61
Environment	69

データ/基本情報

財務レビュー	70
主要財務・非財務データ	72
企業/株式情報	74

統合報告書をお届けするにあたって

これからもイノベーションを創出し続け 世の中に価値を生み出してまいります。



代表取締役会長
おく た ま さ た か
奥田 昌孝

創業者が築いた思想を引き継ぎ未来へ

2022年4月2日、トランスコスモスの創業者であり取締役ファウンダーの奥田耕己が永眠しました。当社グループをゼロから立ち上げ、未来へとつながる多くの財産を築き上げ、私たちに引き継いでくれました。

その核となる思想は今、当社のコーポレートビジョンとして体系化されています。

事業の原点「people&technology」は、お客様企業が抱える経営課題に対して、優れた「人」と世界最先端の「技術」を融合することで付加価値の高いサービスを提供するという考えです。提供するサービスが他より圧倒的に優れていること、つまりプロフェッショナリズムがトランスコスモスの価値です。これを追求し続けてきた半世紀以上の歴史が何よりの強みとなっています。

また、私たちが目指すサービスのあり方は「Operational Excellence (オペレーショナル・エクセレンス)」の理念に表れています。奥田耕己は生前、「日々の仕事がおお客様の期待を超えて初めて信頼が生まれる」と語っていました。プロフェッショナルとして卓越した業務オペレーションを提供し、

お客様企業のビジネスプロセスの最適化に貢献するという姿勢は、当社のビジネスが多様な領域に広がった現在も不変のものです。

これらの理念を礎として、2017年に「目指す姿」としての企業メッセージ「Global Digital Transformation Partner」を策定しました。トランスコスモスは2022年10月現在、28の国と地域に合計172拠点を展開し、これを支える従業員数も7万人近いグローバル企業となっています。目指す姿に「Global」の文字が入っている通り、世界中のお客様企業のDX（デジタルトランスフォーメーション）について共に考え、変革をもたらすパートナーとなるよう、たゆまず歩み続けています。

業績・体制構築ともに グローバル企業として着実な進展

トランスコスモスの2022年3月期の連結売上高は過去最高の3,541億円であり、12期連続増収となりました。営業利益については前期比45.6%増の258億円を計上し、こちらも過去最高を更新しました。

当社グループは、DECとBPOの領域において多様なサービスを有しています。DECサービス事業領域ではお客様企業と顧客の接点となるマーケティング、販売、顧客コミュニケーションなどを一気通貫で支援しており、今期もさまざまな業界のDX支援を強力に推進しました。またコロナ禍で急速に拡大した在宅コンタクトセンターの更なる普及・定着に向けた取り組みにも注力しました。

BPOサービス事業領域ではお客様企業のバックオフィス業務をスピーディかつ正確に行い、運用の最適化を支援しています。引き続き、デジタル技術の活用やアライアンスを通じて競争力あるサービスモデルの創出、展開を推進しました。

また、DEC・BPOサービスの両事業を連携した大型案件として、新型コロナウイルス感染症対策に関連する公共向け大規模事務処理業務を受注しました。これは大規模でもスピーディな立ち上げが可能なこと、End to Endでの品質保証といった専業ベンダーにはない強みに加え、受付・給付業務をすべてワンストップで提供できる競争優位なサービス体制なども評価され、もたらされたものです。

海外においてはアジアを中心に持続的な事業成長と収益性改善によって過去最高の売上高、営業利益を計上しました。また、引き続き事業拡大に向けて各ローカル市場での体制拡充にも努めました。韓国、中国、シンガポールなどでの拠点開設、開発体制の拡充に取り組んだほか、グローバルな越境ECプラットフォームを提供するイスラエル企業と提携し、世界200以上の国と地域で日本のお客様企業の越境ECビジネスを支援できる体制を整えました。

新たな経営体制で次なる飛躍に向けた歩みをスタート

DXという言葉が広く一般的に使われるようになり、デジタル化は部分最適から全体最適へと新たな段階に入っています。これまで多くの企業が個々のソリューションでの部分的なデジタル化を試行してきましたが、ただデジタルツールを導入するだけでは期待通りの成果が得られず、プロセス全体の最適化が必要であることに気づきはじめています。消費者はさらに早く、問題解決のためにさまざまなチャネルを使いこなすようになっていきます。消費者は何か問題を解決したいとき、まずインターネット上のリソースで自己解決を図ります。企業に

はWebサイトやチャットを通じて接触し、電話をかけるのは最後の手段です。さらに企業は自社チャネルの全体最適化を図りつつ、消費者によるSNSを通じた情報発信にも配慮を求められるようになっていきます。消費者と企業をつなぐインターフェースはソフトウェアへの代替が進み、メタバースも新たなコミュニケーションの場として進展するでしょう。

企業のIT戦略も変化しています。グローバル市場で生まれる先進的なソリューションを取り入れることで、優れたCX（顧客体験）や最新の業務プロセス構築を実現しはじめています。従来のオンプレミス[※]型・フルカスタマイズされたITシステムでは莫大な初期投資がかかる上に、環境変化のスピードに対応できなくなっています。今後、多くの企業がSaaSを活用した垂直立ち上げによって、さらに高いレベルでの業務プロセス構築やCX向上を目指すようになります。運用業務においては、SaaSの柔軟性に欠ける部分を補うオペレーションや、高速で進化を続けるSaaSへの適応が求められます。

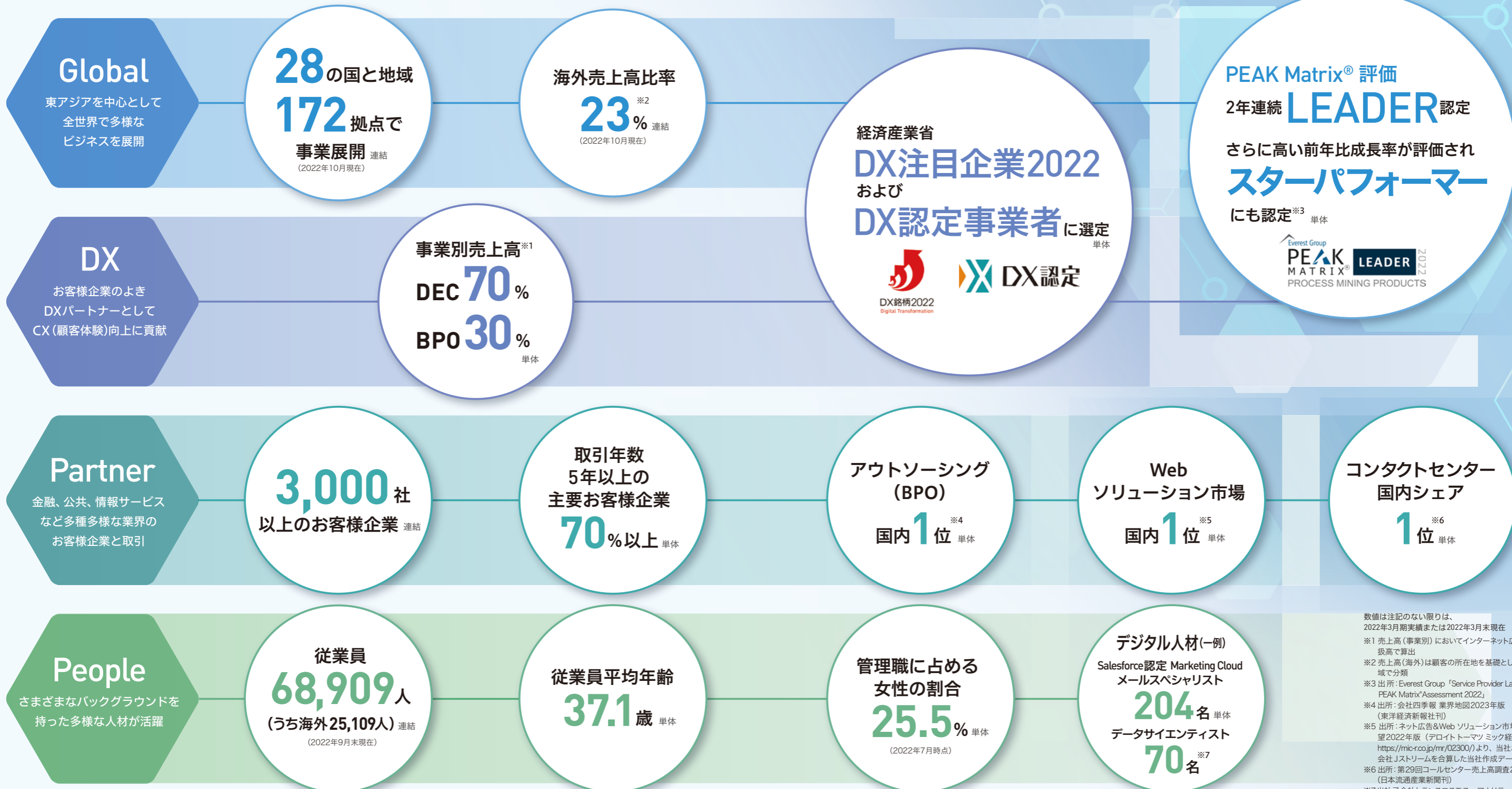
トランスコスモスが持つ強みとは、新たなITを活用したプロセス刷新で環境変化に対応しようとする企業に対して、さまざまな業務やチャネルに対応した幅広いサービスを提供できることです。この強みをさらに磨くためには、事業の原点である「people&technology」に基づいてサービス内容を強化し、お客様企業に提案、提供していかなければなりません。peopleの分野では人材力の強化に向けた従業員満足度の向上、エンゲージメントの強化に取り組んでいます。technologyの分野では世界最先端技術とこれまでの運用ノウハウを組み合わせ構築した独自の新しいプラットフォームをさらに進化させていくことに注力しています。

2022年6月22日、更なる経営体制の強化を目的として2名の代表取締役共同社長が就任しました。両人とも「people&technology」のマインドを深く理解し、現場の仕事に精通しながら約20年にわたって経営を支えてくれている人物です。私も会長として、トランスコスモスのDNAであるイノベーションを引き続き追求し、次の10年の成長の糧となる新しい事業を生み出すことに全力投球してまいります。

ステークホルダーの皆様には、引き続きトランスコスモスにご期待いただきますようお願い申し上げます。

※オンプレミス…サーバーやソフトウェアなどの情報システムを、使用者が管理している施設の構内に機器を設置して運用すること。

多様な人材を活かした高品質なサービスの提供で
確かな実績を積み上げ、さまざまな評価を獲得しています。



数値は注記のない限りは、
2022年3月期実績または2022年3月末現在

※1 売上高(事業別)においてインターネット広告事業は取扱高で算出

※2 売上高(海外)は顧客の所在地を基礎とし、国または地域で分類

※3 出所: Everest Group 「Service Provider Landscape with PEAK Matrix® Assessment 2022」

※4 出所: 会社四季報 業界地図2023年版 (東洋経済新報社刊)

※5 出所: ネット広告&Webソリューション市場の現状と展望2022年版 (デロイト トーマツ ミック経済研究所刊、<https://mic-roo.jp/mnr/02300/>)より、当社および当社子会社Jストリームを合算した当社作成データ

※6 出所: 第29回コールセンター売上高調査2021年度 (日本流通産業新聞刊)

※7 当社子会社トランスコスモス・アナリティクスの実績

「お客様満足第一主義」と 「プロフェッショナル」を誇りに

1966

国内BPOのパイオニアとして創業

トランスコスモスの前身である丸栄計算センター（1966年設立）は、お客様企業の事業に出向いてデータエントリー業務を請け負う「出向受託型」のサービスを展開し、注目を集めました。

データエントリーといえば「自社持ち帰り型」が常識であった時代、機密情報を社外に持ち出すことなく処理できるこのスタイルは「丸栄方式」と呼ばれ、数多くのお客様企業に認められました。

丸栄方式は、今日でいうBPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）の考え方そのものです。現在、トランスコスモスがサービスを提供するお客様企業数は3,000社を超えており、特に国内、アジアにおいてはBPOのトッププレイヤーとなっています。

1985-

世界中の先進的なテクノロジーを 日本市場へ紹介し、利便性・効率性 向上に貢献

トランスコスモスが設立された1985年当時、日本ではビジネスでのPC利用が本格化していました。創業者である故 奥田耕己は、最先端のIT動向をいち早くつかむために米国各所に事務所を開設し、積極的に若手人材を送り出していました。これが米国最大手PCメーカーからの顧客サポート業務受託につながり、さらには国内大手PCメーカーの大規模案件受託へと広がっていきます。この時期に構築した顧客サポートサービスは、現在のコンタクトセンターやITアウトソーシング事業の原型になっています。

2010-

日本発のDX企業として 本格的にグローバル事業を展開

インターネットが人々の暮らしに浸透し、企業と消費者の接点が多様化する中、トランスコスモスでは、変化に直面するお客様企業を支援するため、デジタル技術を活用したサービスの開発・展開に注力してきました。

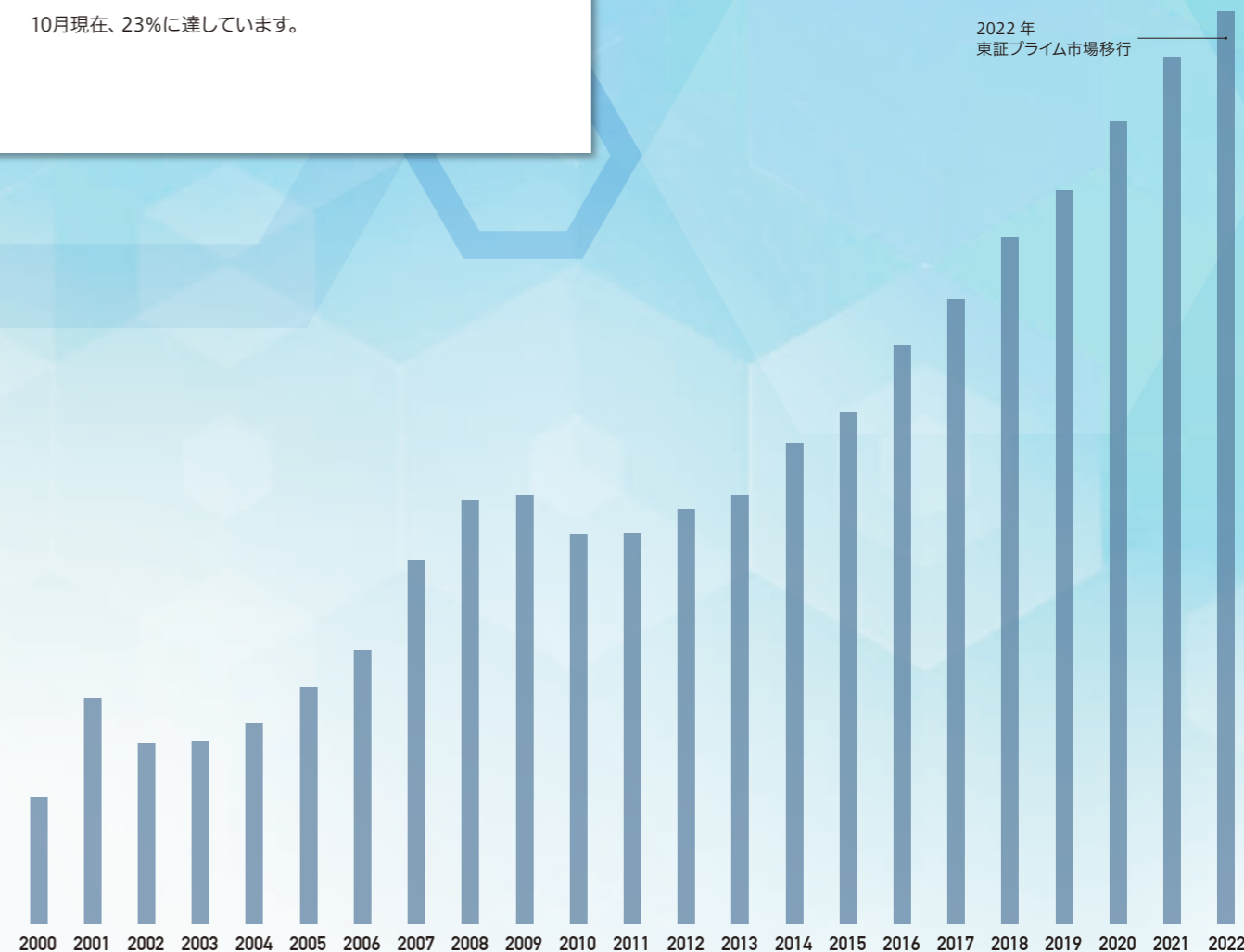
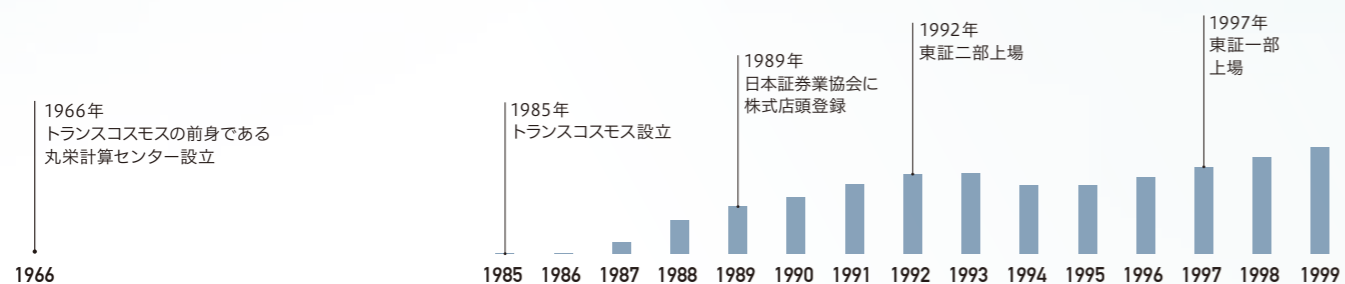
そして世界経済のグローバル化が進む中、デジタル技術を活用した付加価値の高いサービスのグローバル展開を加速させ、中国、韓国、東南アジア、欧州、米州など海外27の国と地域まで事業拡大しました。現在の海外売上高比率は2022年10月現在、23%に達しています。

2022-

社会のインフラを支える 真のDXパートナーを目指して

創業以来、トランスコスモスは「世の中のためにならなければ、企業は存続し得ない」という信念のもと、公共性の高い事業に積極的に参画してきました。特にBPOサービスにおいて中央省庁や地方自治体の大規模案件の実績が豊富であり、直近では新型コロナウイルス感染拡大の局面において政府・自治体に迅速・確実な対応手段を提供しました。

公共機関のシステムは、万が一停止してしまうと住民サービスが提供できなくなるため、一般企業のシステムと比較して極めて高い信頼性が要求されます。トランスコスモスの実績と運用ノウハウは公共系システムの継続運用に役立てられ、高い評価を得ています。



1960- 大型計算機の時代	1980- ダウンサイジングの時代	1990- PCの時代	2000- インターネットの時代	2010- スマートフォン・ECの時代	現在 AI・IoTの時代
-------------------	----------------------	----------------	---------------------	------------------------	-----------------

※棒グラフは売上高推移

多角的なサービスをワンストップで提供 売上拡大とコスト最適化を支援

BPO

ビジネスプロセスアウトソーシングサービス

◆BPOサービス

オペレーショナル・エクセレンスと各種テクノロジーの協働で業務プロセスを変革し、End to Endでお客様企業の事業基盤強化・企業競争力向上を支援

- 国内最大規模のオフショアサービス体制(アジア18拠点)と国内ニアショアセンターによる競争力の高いサービス体制
- 創業56年で培った豊富な実績とオペレーショナル・エクセレンスによる優れた品質
- 企画開発、生産、物流、経理・人事などのコーポレート業務、販売、アフターサービスなどの幅広い領域で、専門性の高いサービスを展開

◆グローバルサービス

アジア・ヨーロッパ・北米/南米の各地域で事業を展開するお客様企業に、現地向けのサービスを提供

幅広い事業領域で、多種多様なお客様企業と共に推進するDXの支援事例をご紹介します。

See more [P.26-トランスコスモスの競争力](#)



DEC

デジタルマーケティングサービス/ ECワンストップサービス
コンタクトセンターサービス

◆デジタルマーケティングサービス

アジア最大規模の3,000名体制で、WebプロモーションからWebサイト構築・運用・分析まで、トータルで支援

- アジア各国のオフショア拠点を含めオンサイト、ニアショア、受託を組み合わせて展開
- 年間600社を超える豊富な実績とノウハウをもとに、多様な業種・業態に合わせた最適なサービスを提供
- アドテクノロジー・MAの活用、LINE・ソーシャルメディア向けサービス、CDPを活用した統合マーケティングなど、最先端のサービスを展開

※ インドネシア・カンボジア・シンガポール・タイ・フィリピン・ブルネイ・ベトナム・マレーシア・ミャンマー・ラオス

◆ECワンストップサービス

企業のEC事業戦略およびブランド戦略に基づき、EC事業に必要な各種機能をワンストップで提供

- ECの成長市場を中心に46の国と地域で展開
- 欧米・中国・ASEANの有力企業とのパートナーシップにより、対象市場の文化や特性に合わせたEC事業展開を支援
- EC事業スキーム構築から運用までフルパッケージで支援

◆コンタクトセンターサービス

企業と顧客のコミュニケーションを最適化し、アジア最大規模のオペレーション体制で顧客接点のデジタル化を実現

- 国内34拠点と海外51拠点(合計40,260席)(協力会社・アソシエイト拠点含む)
- コンタクトセンター市場 No.1*バンダーとして長年培ったセンターマネジメントや人材育成の仕組みによる優れた品質
- チャットや音声認識などのデジタル技術の活用、世界25言語対応、10,000人超の在宅コンタクトセンターなどCXを実現する多様なソリューションを展開

※ 出所: 第29回コールセンター売上高調査2021年度(日本流通産業新聞刊)

アジアのBPOリーダーからグローバルDXパートナーへ

28の国と地域・172拠点で お客様企業のDXを支援

※2022年10月現在




本社「サンシャイン60」ビル



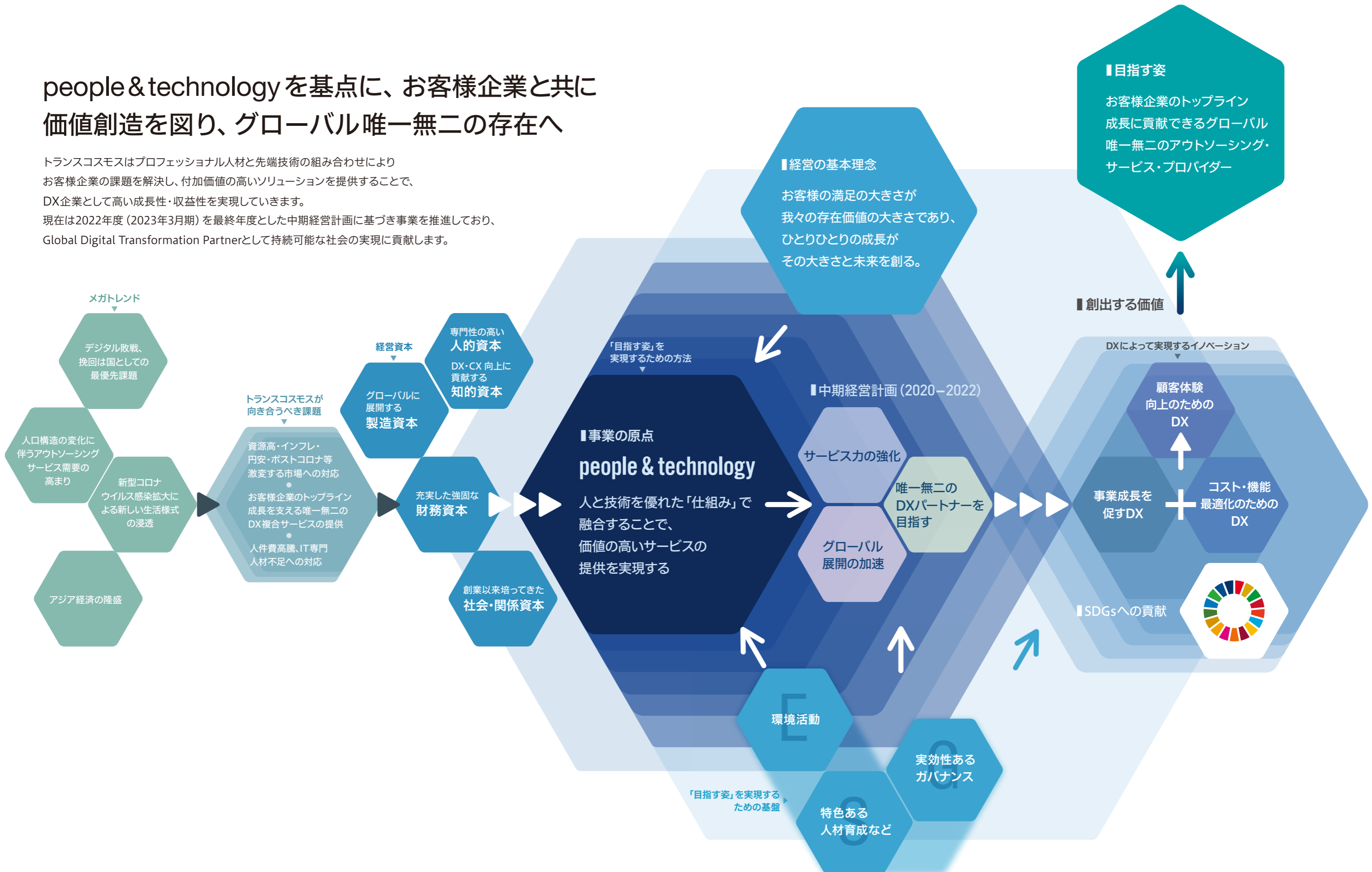
トランスコスモスのグローバル事業の現状、事業内容、今後の見通しなどについてご紹介しています。

[See more](#) P.27- グローバルDX企業としてのトランスコスモスの姿



people & technology を基点に、お客様企業と共に 価値創造を図り、グローバル唯一無二の存在へ

トランスコスモスはプロフェッショナル人材と先端技術の組み合わせにより
お客様企業の課題を解決し、付加価値の高いソリューションを提供することで、
DX企業として高い成長性・収益性を実現していきます。
現在は2022年度（2023年3月期）を最終年度とした中期経営計画に基づき事業を推進しており、
Global Digital Transformation Partnerとして持続可能な社会の実現に貢献します。



事業の原点 people & technologyとは

人と技術を優れた「仕組み」で融合することで、価値の高いサービスの提供を実現すること。これがトランスコスモスの創業から変わらぬ事業の原点であり、ビジネスモデルそのものです。



トランスコスモスが創業時から大切にしていること

people&technologyを軸に、お客様満足第一主義を実現し続けていく

トランスコスモスのサービスは、時代の進化やお客様企業のご要望にあわせて形を変え、技術やソリューションを取り入れながら日本から海外へと発展してきました。サービスの領域や提供する国がいかに増えようとも、トランスコスモスのDNAは創業当初から変わっていません。それは「お客様満足第一主義」という考えにあります。

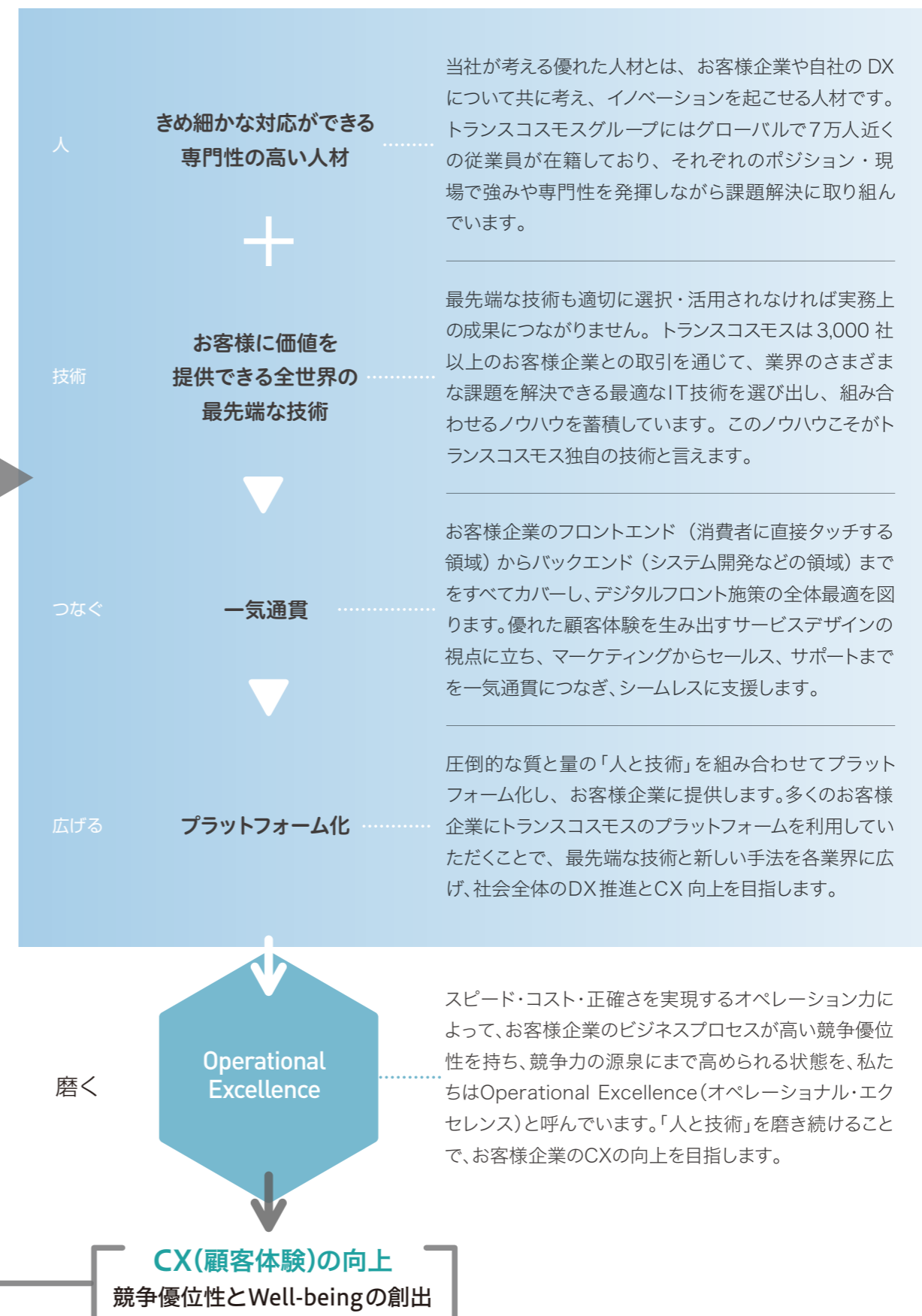
創業者である故 奥田耕己は、生前、役職員に対して「日々の仕事がおお客様の期待を超えて初めて信頼が生まれる」と語っていました。「お客様満足第一主義」を実現するために社員一人ひとりがお客様企業の現場で、より良いサービスを提供するために知恵を絞り、改善を繰り返し、お客様企業からいただいた信頼を積み重ねた結果、今日があると考えています。

お客様企業が望むサービスを提供するためには、時代を先取りするテクノロジー、お客様企業のニーズの変化を捉える仕組み、専門性の高い業務のプロフェッショナルとして他社にはない独自の視点から考え、行動することが重要だと考えています。

トランスコスモスの価値は最新のIT技術だけでも、人材だけでもなく、それらを組み合わせ提供できることであるとして、トランスコスモスの事業の原点を「people&technology」と表現しました。

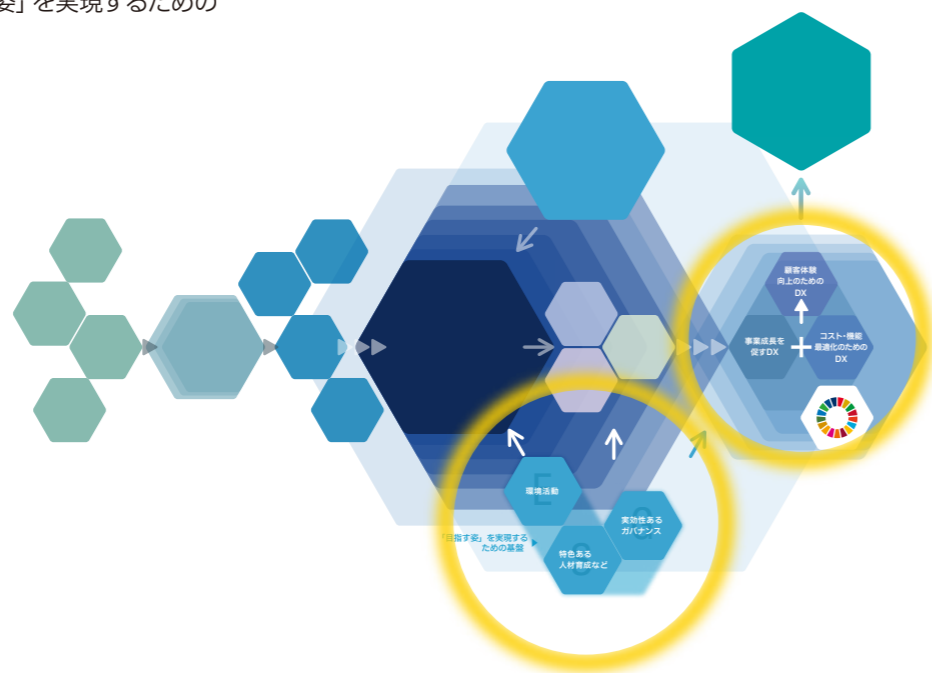
この「people&technology」は、これまで当社とお取引いただいたすべてのお客様企業、パートナー企業の皆様とのお付き合いの中で学ばせていただき磨いてきたもので、今もこれからも変わらない、トランスコスモスの価値創造の軸となるものです。日々、お客様企業の競争優位性の創出に貢献しつつ、常に未来志向で最新のIT技術と仕組みを取り入れ、提案し続けることで、これからもDX推進とCX向上によるイノベーションを実現していきます。

people&technologyを理解するための5つのキーワード



グローバル企業としてのサステナビリティ

トランスコスモスは、社会インフラを支えるグローバル企業として、事業や企業活動を通じて「目指す姿」を実現するための基盤強化に取り組んでいます。



サステナビリティ基本方針

当社は「お客様の満足の大きさが我々の存在価値の大きさとあり、ひとりひとりの成長がその大きさと未来を創る。」という経営の基本理念のもと、企業業績の向上に加え、事業を通じてすべてのステークホルダーの充実や幸せ実感を向上させる(=Well-beingの向上)ことにより自社の成長と、ひいては持続可能な社会の実現を目指します。

事業を通じた社会課題の解決



企業活動を通じた社会課題の解決

特色ある人材育成など	ダイバーシティ推進 プロフェッショナル人材の確保・育成 ワークライフバランス推進 など
実効性あるガバナンス	コーポレート・ガバナンスの強化 コンプライアンスの徹底 情報セキュリティの徹底 災害などリスクへの対応
環境・コミュニティ	地球環境保全 地域社会の発展支援 次世代人材の育成支援

See more ▶ P.54 「トランスコスモスの競争力を支える取り組み」

SDGsに向けた課題をpeople (人的資本) と technology (DX) で解決し Well-beingの実現を目指す

事業を通じた社会課題の解決

サービス提供
当社は、お客様企業の経済発展を支援するため、地域・越境インフラを含む質の高い、信頼できる、持続可能かつ強靱なサービスを提供しています。

オペレーション拠点
当社は、女性の労働者や不安定な雇用状態にある労働者など、すべての労働者の権利を保護し、安全・安心な労働環境を促進するための、オペレーション拠点を国内外で開設しています。

企業活動を通じた社会課題の解決

人材基盤
当社は、人権の尊重、ダイバーシティおよびワークライフバランスの推進、さまざまな人材育成プログラムなどを通じて、働く人々が感性・創造性を十分に発揮できる環境整備に努めています。

ガバナンス
当社は、コーポレート・ガバナンス、リスクマネジメント、コンプライアンス、情報セキュリティなど、事業継続に不可欠な経営基盤の強化に取り組んでいます。

環境
当社は、国際規格の「ISO14001」に準拠した環境マネジメントシステムを構築し運用しています。気候変動に関しては気候関連財務情報開示タスクフォース (TCFD) の提言に賛同しました。情報開示を進めるとともに、事業を通じて気候変動に関する課題の解決へ貢献できるよう取り組みを進めていきます。

コミュニティ
当社は、当社グループのテクノロジー・サービス・経験を活かし、地域社会の活性化、社会の持続的発展を担う次世代人材の育成や学術・教育の振興などの支援を軸に社会貢献活動を推進しています。

トランスコスモス SDGs 委員会

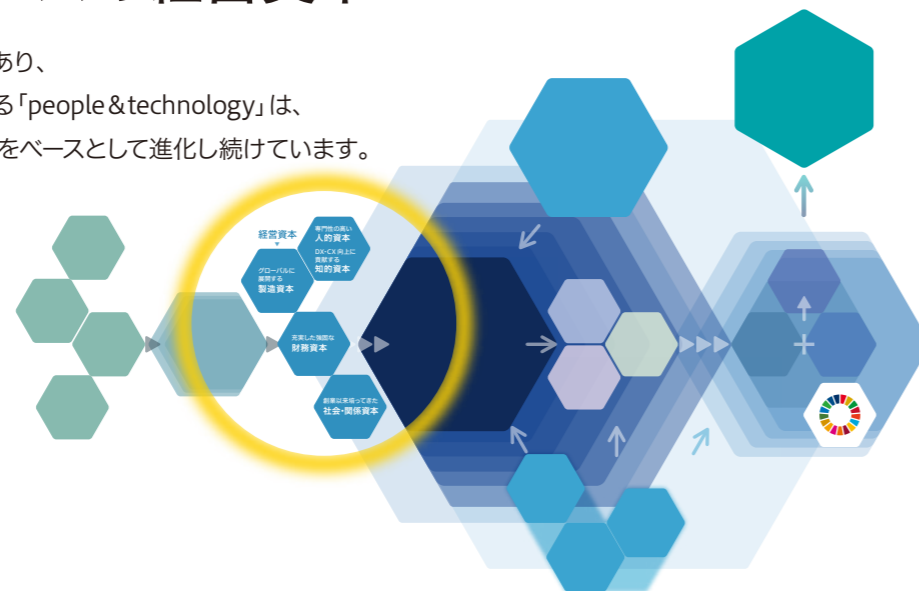
当社は、SDGs とそれぞれに関わる経営戦略において、自社の持続的成長の観点からそのリスクと機会を分析・把握することが重要と考えています。そのため、当社の事業・経営資源とSDGsとの関係性を整理し、特に重要性の高い社会課題を優先的に目標設定して定期的な達成状況の確認を行う専任組織として、トランスコスモスSDGs委員会を設置しています。委員会では、従業員向けSDGs教育 (e ラーニング)、各部門代表者が参加する社内ワークショップの実施などを通じて、SDGsを軸とした社内外でのイノベーション活動を展開し、SDGs活動の啓蒙と定着を図っています。



すべてのステークホルダーに取り組みを開示する「noteオープン社報」

トランスコスモスの経営資本

トランスコスモスの事業の原点であり、
ビジネスモデルそのものとも言える「people & technology」は、
当社が培ってきた豊かな経営資本をベースとして進化し続けています。



<p>人的資本・知的資本</p>	<p>きめ細かな対応ができる専門性の高い人材、すなわち「プロフェッショナル人材」の育成は働く人にも会社にも大切であるとの認識のもと、人材育成・人材力の強化に向けた取り組みを行っています。</p> <p>また、自社で開発したプラットフォームやシステム、その運用ノウハウは「人と技術」を融合した高度な仕組みであり、多種多様なお客様企業のDXおよびCX向上に貢献しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員数：68,909名（国内43,800名、海外25,109名）（2022年9月30日現在） ・ダイバーシティ&インクルージョン：女性管理職比率25.5%（2022年7月時点）、障がい者雇用率 2.35%（2022年度実績） ・Salesforce認定 Marketing Cloud メールスペシャリスト：204名 ・データサイエンティスト：70名（トランスコスモス・アナリティクス株式会社実績） ・国際基準に基づく独自のチャットオペレーション認定制度資格者：約1,000名 ・デジタル推進委員：1,422名（デジタル庁より任命） ・社内研修：400講座以上 ・従業員平均年齢：37歳1ヶ月（単体） ・自社プラットフォーム、システム：Contact-Link、ContacTrack、DEC Connect、FlowScope、QOSIS、Gotchalmall、MOALAなど
<p>製造資本</p>	<p>国内外に大小さまざまな拠点を有しており、特に日本国内および東アジアについては大規模なコンタクトセンターの拠点網を築いています。多くの拠点をもつことでより充実したサービスの提供が可能となり、お客様企業のビジネス課題の円滑な解決に寄与しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業拠点：世界28の国と地域に172拠点（国内 69拠点、海外 103拠点）※2022年10月現在 ・グローバルEC：世界46の国と地域で事業展開※2022年10月現在 ・コンタクトセンター（CC）：世界25言語に対応し、在宅CCは世界で約10,000席が稼働 ・設備投資の総額：59億円
<p>財務資本</p>	<p>当社は目指す姿の実現に向けた事業戦略投資、多様な人材の確保・育成のための投資を積極的に推進しています。当社の持続的な成長を支え、事業環境の急激な変化にも耐えうる安定した財務基盤を構築しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自己資本：1,129億円 ・自己資本比率：51.7% ・ネットキャッシュ：366億円 ・ネットD/Eレシオ：-32.4% ・株式会社格付投資情報センター（R&I）による格付：A-（格付の方向性：安定的）、CP：a-1
<p>社会・関係資本</p>	<p>責任感をもって仕事に取り組み続ける「お客様満足第一主義」と、お客様の利益・労働生産性を上げるために、新しいテクノロジーを駆使し問題解決していく「プロフェッショナリズム」が多くのお客様企業に評価され、信頼につながっています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様企業数：3,000社超 ・歴史：創業56年 ・認定/表彰：DX認定事業者、DX銘柄「注目企業2022」、HDIメンバーシップアワード-プラチナ-、TMALLサービスパートナー5つ星、PEAK Matrix®評価※1「LEADER」「スターフォーマー」認定 ・創業から変わらぬ企業理念

※1：Everest Group [Service Provider Landscape with PEAK Matrix®Assessment 2022]

注記のない限り数値は2022年3月期末実績または2022年3月末現在

ファウンダーの遺志を受け継ぎ、 デジタル技術を活用して 世界中のお客様企業の変革を支援する 唯一無二の企業を目指す

2022年6月に経営体制を変更し、代表取締役共同社長に石見浩一、牟田正明が就任しました。長年にわたりトランスコスモスの事業成長を支えてきた2名の共同社長が、互いの強みを融合し、グローバルに多角化する事業の成長に向けて取り組みます。



代表取締役共同社長
いわみ こういち
石見 浩一

代表取締役共同社長
むた まさあき
牟田 正明

新たな経営体制で重要なことは 「経営の目的が何であるか」

奥田耕己ファウンダーから受け継いだもの

石見: 今年4月2日、創業から56年間にわたって当社グループの成長を牽引してきた奥田ファウンダーがお亡くなりになり、共同社長という重責を担うこととなりました。責任の重さを痛感しています。2006年より16年にわたり当社副社長として経営に携わり、時にはファウンダーに相談し助言をいただくこともありましたが、それももうかありません。しかしながら気負うことなく、今まで行ってきたことを継続しながら牟田社長と共に経営にあたりたいと考えています。当社の企業メッセージ「Global Digital Transformation Partner」に基づき、デジタル技術を活用してお客様企業のコスト効率化と売上・利益拡大の変革の支援を推し進めていける唯一無二のパートナーとなるのが新社長として課せられた使命であると認識しています。

牟田: 2003年より当社取締役として経営にあたってきましたが、基本的な考え方は石見社長と同じです。トランスコスモスのDNAを継承し、グループ全体のシナジー最大化に向けて、最適な事業ポートフォリオの構

築、強固な競争優位性や市場トレンドに対応した新たな収益源の確立で、会社の持続的な繁栄をリードすることも共同社長のミッションであると考えています。

石見: 生前、奥田ファウンダーは現場で働く人を大切に、プロフェッショナルとしてお客様へ最高のサービスを提供し続けることを何より重視して事業に取り組まれていました。今後も彼の考えていた「お客様満足第一主義、現場主義」をきちんと守り、事業を上げていきます。当社グループのグローバル事業は売上の23%を占めるまでに成長しましたが、長期的な目標である売上高1兆円を達成するときにはグローバル事業の売上比率は50%を超えていなければなりません。そのためには、海外事業の中心である東アジア・ASEAN地域のアジア市場の成長を加速すること、さらに、事業展開エリアを広げること、特に市場規模が大きくITの先進地域である米州や欧州での事業拡大は必須です。

また、当社のようなITサービス企業で10もの事業ドメインを持つ企業は他にありません。このように多様な事業ポートフォリオを持ち、広範なエリアで事業展開する

企業においては、共同社長体制でお互いの知見、経験を活かすことで、事業変革と成長スピードを加速することができると考えています。

今とは違う未来の満足を考える

牟田: 共同社長の役割について、敢えて線引きすることはせず、お互いの強みを活かしながら補完関係を築くことで、持続的な成長とそれを支えるガバナンス体制の強化が図れると考えています。共同社長体制で方向性の一致や迅速な経営判断ができるのかといったご意見があるかと思いますが、石見社長とはこれまで約20年にわたって取締役として共に業務を遂行してきました。これまでは違う立場ではありましたが、一緒にさまざまなチャレンジをして、その成功や失敗から共に多くを学んできました。よって、石見社長との共同社長体制に全く不安はありません。

石見: 同感です。重要なことは「経営の目的が何であるか」だと思っています。トランスコスモスを持続的に成長させて社会に貢献することが究極の目的であり、そ

の観点から考えれば必然的に取り組むべき施策の優先順位が決定します。

持続的な成長に向けて私が重視していることは、人材育成と人のつながりです。当社グループには、世界28の国・地域に展開する170以上の拠点に約7万人の従業員がいます。私たちは、それぞれの現場で最高のサービスを提供して満足いただくという創業以来の大切な価値観は守りつつ、今とは全く違う未来の満足を考えていかなければなりません。自分自身が変革しなければお客様はついてこないのです。多様な人材がそれぞれの専門性を高めるとともに密に連携し、真摯に事業に取り組むための土壌をつくることで、「Global Digital Transformation Partner」としてグローバル市場で最高のサービスを提供する唯一無二の企業になれると考えています。

非連続な変化が常態化する ニューノーマルな時代における勝ち残りの術

事業環境には強い追い風が吹いている

石見: 近年、当社グループを取り巻く経営環境は急速かつ大きく変化していますが、牟田社長はどのように見えていますか？

牟田: 今後大きく変化する政治、経済、社会、技術(PEST)の潮流やトレンドを意識して、各業界の近未来の姿を予測し、先手を打って対応していかねばなりません。これらの環境変化が業界の垣根を消滅させることも想定されます。そうした事態を認識した上で、DXによって出現する新サービスや新市場での新規顧客を新たなターゲットとして、グループ全体のビジネスを牽引していくことが必要です。目標である「Global Digital Transformation Partner」から逆引きしたマイルストーンやKPIを明確に設定し、短いスパンでPDCAを回していくことが必要だと考えています。

石見: コロナ禍による急速な社会構造の変化に対応するため、多くの企業がDXによる抜本的なビジネスモデルの変革を迫られており、当社グループを取り巻く事業環境には極めて強い追い風が吹いています。また、従来のビジネスにおいてはシステム開発がドル箱でしたが、IT技術の進化とともに社会から求められるサービスがSaaS型、クラウド型、プラットフォーム型に移行し、業務ノウハウを持った人材によるサービスの設計



や品質が競争力を大きく左右するようになっていきます。こうした事業環境下では、当社グループが培った多様な業界知見や運用ノウハウを駆使することで、幅広い業界のDXを支援することが可能です。喫緊に求められることは、当社の価値観を共有し、グローバルで戦える経営人材の育成です。また、クラウド化の進展とともにセキュリティ対策の重要性も増えています。セキュリティ対策を怠れば企業の存続自体が危くなる事態も想定されます。

牟田: 世界のIT市場の主戦場はAI、IoTなどの自動化・標準化・グローバル化へと急激にシフトしています。プレシギュラリティが2025年に到来し、シンギュラリティは2045年に到来することが予測されています。今はまさに第4次産業革命の前夜であり、非連続な変化が常態化するニューノーマルな時代となっています。トランスコスモスは現状に満足せず、自己変革し、成長し続ける強い意志を持つことが求められます。そして、強みを持つ分野、今後の成長が期待できる分野に経営資源をシフトし、次世代の成長を牽引する事業を推進していくことが重要です。それは、単に環境変化に対応するだけではなく、スピード感を持ってお客様企業のDXを主導し、事業モデル構築力(イノベーション)と市場開拓力(マーケティング)を掛け合わせたX経営の視点でビジネスを強く進めていきたいと考えています。

挑戦できなくなることが最大のリスク

石見: グローバルでDXの必要性が高まる中、まさに私たちの事業モデルの根幹であるpeople&technologyの真価が問われています。お客様の期待を超えるサービスを提供し続けていくために、従業員一人ひとりが現状に甘んじず、常に変革・挑戦し続けることが重要であり、それができなくなることが私たちにとっての最大のリスクだと考えています。そうした危機感から、現在、国内や海外の各拠点を回り、ファウンダーがこれまでも繰り返し従業員に伝えてきた価値観の浸透に努めています。ファウンダーは現場を重視し、現場の人材が常日頃からお客様のニーズを理解し、IT活用できるプロとして最高のサービスと業務ノウハウを提供する重要性を説いておられました。私たちはトランスコスモスの

DNAを継承しながらも時代の変化に柔軟に適合すること、お客様企業のコスト最適化と売上・利益の拡大

に貢献することによって、創出した価値を分かち合うという視点が必要です。

多様な現場で成功体験を積んだ 企業家人材が当社の成長を牽引する

多様な事業ポートフォリオが人を育む

牟田: 石見社長は女性活躍推進プロジェクトや障がい者の雇用促進の責任者を務めていますが、人材のダイバーシティについて、どのように考えていますか？

石見: 女性活躍推進プロジェクトや障がい者の雇用促進については2007年から本格的に推進してきましたが、現在は、国籍の多様化やLGBTQなど、求められる幅が広がってきていますね。当社グループの持続的な成長のためには、より多様な人材の能力を最大限に引き出すような仕組みづくりが極めて重要です。

牟田: 当社グループでは高い志を持って現場で業務変革をリードできる自立型人材が多く育ってきました。そうした優秀な人材とともに約3,000社の盤石な顧客基盤を築き上げることができています。また、DEC、BPO、グローバルという多岐にわたるサービスのポートフォリオも、人材育成の面において我々の強みになっています。

石見: そうですね。さまざまな人材が活躍するための重要な基盤と言えます。当社グループの多様な事業ポートフォリオは、世界中のお客様企業の課題を解決すると同時に、人材育成の面にも相乗効果を及ぼしています。具体的には、こうした事業ポートフォリオを持つがゆえに、従業員がバリエーション豊かな実務経験を積んで成長できる環境が整っていると言えます。若くして現場を任せられ、成功体験を積み上げ、企業家人材へと成長する。その企業家人材が、契約社員やパートタイマーを含めたすべての従業員がいきいきと働ける現場を作ることによって会社全体が活性化し、さらに質の高いサービスが提供できるようになる。そうした好循環を生み出せる企業家人材が、将来のトランスコスモスの経営を担うのが理想です。

そのためには人材の成長を支える戦略的な人事制度とキャリアパスの構築が必要と考えており、既にいくつかの施策に着手しています。



牟田: グローバル企業として海外拠点でも同様の取り組みが必要だと思います。

石見: はい。現在、東アジア・ASEANを中心に約2万5千人の従業員が働いており、これはアジア最大規模となっています。この成長過程で何より特徴的なのは、その大部分をM&Aを通じてでなくオーガニックな成長により作り上げてきたことです。トランスコスモスのDNAを理解した国内の人材を海外に派遣し、現地採用の人材と価値観の共有を行い事業を立ち上げてきたため、海外の拠点でもトランスコスモスのDNAが浸透しています。東アジアに加え経済成長の著しいASEANで顕在化するCXやDDMS^{*}、ECの更なる拡大のもと、BPOニーズを確実に取り込むことで、アジアにおけるDXトップ企業としてのプレゼンスを確立し、それを足掛かりに、IT先進地域である米州および欧州での更なる事業拡大を目指したいと考えています。

^{*}DDMS…Data-Driven Marketing and Salesの頭文字。データを活用したマーケティング・プロモーションや販売管理、顧客関係管理などの業務を指す。

デジタル技術を活用して お客様企業の変革を支援する

DECとBPOの融合

牟田: 今後は、当社グループの強みとして長年にわたり培ってきた「人と技術」をさらに緊密に融合して磨きをかけていきたいです。お客様企業のバックオフィスとフロントオフィス両面で変革を支援するノウハウが最大の競争優位性であり、こうした付加価値の高いサービスをさらに進化させていく必要があります。

石見: 近年の事例では、公共向けの大規模事務処理センターの立ち上げがあります。2020年に新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、各自治体において速やかな支援金・協力金給付体制の構築が急務となりました。トランスコスモスは多くの自治体のシステム構築に貢献しましたが、ここで当社グループのDECとBPOを融合したサービスの強みが存分に発揮できたと考えています。前例がなく、多くの同業企業が対応に苦慮する中、トランスコスモスのプロジェクトチームは、わずか数カ月という短期間で「申請から最短で中2日で支援金を給付する」というシステムを構築しました。結果的に首都圏をはじめ18の自治体で、同様のシステムを一気に立ち上げることができました。このような難易度の高い要件を受託できたのは、これまで培ってきたコンタクトセンター構築・運営のノウハウと、BPOの業務に適したプラットフォーム構築力があったからです。DECとBPOの融合をさらに加速すれば、これまでにない新たなサービスが創出できると確信しています。

牟田: DECのビジネスはその対象がお客様企業の先にいる一般の消費者なのでBtoBtoCであり、BPOのビジネスは、対象がお客様企業の従業員なのでBtoE (Employee)の性格が強く、対象となるマーケットが違います。自治体の支援金・協力金給付システムの支援の先には、お客様である自治体の職員の方と、多くの住民がいます。DECとBPOの異なる領域でのノウハウがあったからこそ対応できた例です。

石見: DECとBPOは、お客様に価値あるサービスを提供するために、どのように連携するかが重要だと考えています。牟田社長がおっしゃった通り、お客様企業に導入される目的は違いますが、仕組み、人材、ファシリティの連携は可能です。例えばコンタクトセンター業務を行う部門とデータエントリー業務を行う部門では、両部門でファシリティの連携ができており、それぞれの

事業でさまざまな業務のシェアードサービスも生まれています。今後業務に特化したプラットフォーム型のビジネスが広がってくると、BPOの強みである業務型プラットフォームの構築力や運用力と、DECの強みであるファシリティや人材活用ノウハウを組み合わせ、大規模かつさまざまな業務サービスを提供できると考えています。これが新しい事業価値を生んでいきます。今後は、DECとBPOの連携や関係会社との連携も考えた連結経営において、事業価値を高める取り組みを強化していきたいと考えています。

変わりゆくコンタクトセンターの役割

牟田: DX支援の観点で言えば、コンタクトセンターとWebサイトの融合が好事例です。スマートフォンの普及により、各種問い合わせに関して、従来はコンタクトセンターに直接電話していた消費者が、最近では、まずは企業の公式ホームページにアクセスして情報を確認します。そこで問題が解決しない場合にはチャットチャンネル、それでも解決しない場合には最終手段として電話をかけるようになりました。日常生活で電話をする機会が減少し、消費者は企業に電話をかけることに対して高いハードルを感じています。さらに言えば、電話はかける場所を選びますし、コンタクトセンターが混みあってつながらないことが大きな不満となっています。その点、チャットはアクセスする場所を選ばず、必ずつながります。さらに、写真やリンク先も送れるという電話にはない伝達メリットが評価されており、消費者のニーズは電話からチャットに急速に移行しています。チャットは事業者側にもメリットがあります。事業者は消費者からの問い合わせとその回答の記録を残す必要がありますので、電話の場合、オペレーターが消費者との対応後にその内容をシステムに入力しなければなりません。チャットの場合は、やり取り自体がテキストデータとして残っていますので、オペレーターが内容を再エントリーする必要がありません。1名のオペレーターが複数の消費者に同時対応できる点も、事業者側の業務効率化に大きく貢献します。

石見: まさに、デジタル技術を活用してお客様企業の変革を支援し、売上・利益の拡大を共に推進できるといふ当社グループの強みが発揮される領域ですね。

当社グループだからこそ可能な オンリーワンモデルを追求する

顧客接点のデジタルフロントをすべてカバーする

牟田: 企業の公式サイトで、消費者の利用シーンは、パソコンからモバイル版に変わりつつあります。そして、消費者のファーストタッチとなる公式モバイルサイトでの情報が、必ずしも消費者の解決に役立っていないという課題もあります。サイト上に必要な情報が掲載されているものの、消費者が必要とするページにたどり着けなかったり、たどり着いたとしても専門用語が多く内容を理解できなかったりと、消費者が求めているファーストタッチでの解決、セルフヘルプにつながっていません。こうした課題は、Webサイトのログだけではなく、企業のコンタクトセンターに寄せられるVOC (Voice of Customer) を分析すると突き止めることができます。

当社グループの事業は、Webサイト制作とコンタクトセンターでアジア最大規模であり、この両方を手掛ける強みを活かし、顧客接点のデジタルフロントをすべてカバーする独自のCXプラットフォームを構築していま

す。これを「トランスコスモスDX」としてお客様企業に積極的に提案しています。消費者と企業のタッチポイントをすべてつなげることで、消費者にとっては使いやすさが向上し、企業にとってはコストが削減できます。コールセンター専門企業にとっては、こうした提案は業務が減ることにつながるため消極的です。Webサイトとコンタクトセンターの両方の領域を手掛けている当社グループだからこそ可能な、オンリーワンモデルと言えます。こうした提案を2年ほど前から実施しており、既に約100社超の実績となりました。

石見: 今回の経営体制の変更により、奥田会長をはじめ、共同社長である牟田さんと私、副社長である神谷さん、高野さん、貝塚さん、松原さんという多様性に富んだ7人のマネジメントチームが結成されました。それぞれの専門性と強みを結集し、次なる成長に向けてGlobal Digital Transformation Partnerを目指し、お互いをあわせていきましょう。

牟田: こちらこそ、よろしくお願ひします！



石見 浩一

1992年：イリノイ大学院修了。1993年：味の素株式会社入社。2001年：トランスコスモス入社。サービス部門の責任者として、品質向上・生産性改善・新規サービスの展開などサービス力の向上を追求するとともに新たな事業領域への展開やサービス開発に従事。2006年より16年にわたり副社長として経営に携わると同時に、国内外グループ会社の経営者を歴任するなど経営者としての豊富な経験と卓越した見識を有する。2012年よりグローバル事業の責任者として、中国・ASEAN・欧米の6カ国において新規事業を立ち上げ、韓国子会社の黒字化や更なる成長への取り組みなど、グローバル事業の拡大に貢献。



牟田 正明

1989年：九州大学卒業。株式会社リクルート入社。1999年：トランスコスモスのグループ会社であるダブルクリック株式会社に入社し、常務取締役として、2001年にグループ会社初となるナスダックに上場。その後、グループ会社の取締役副社長を経て、2003年：トランスコスモス入社。営業部門の責任者として、国内外における営業体制・戦略を強化し、新規市場の開拓と既存事業の収益拡大で事業成長を牽引。経営者としての見識、営業戦略・事業推進・サービス開発分野における豊富な経験と卓越した知識を有する。2020年よりデジタルマーケティング・EC・コンタクトセンターサービス部門の責任者を兼任し、サービス開発および複合サービスを推進。

トランスコスモスの競争力

トランスコスモスではDXの推進を通じて、最終的にはお客様企業のCX向上に貢献することを目指しています。世界中の拠点で7万人近い従業員が働いており、日本国内のみならず海外でも「人と技術」を組み合わせた高品質なサービスが評価され、実績を積み上げています。ここではトランスコスモスの競争力の根幹をなす3つの領域についての取り組みを、担当役員からのメッセージを交えてご紹介します。

global

P.27

グローバル事業においては、現在、中国、韓国を中心としたアジア全域で確固とした事業基盤を構築しています。グローバルでナンバーワンのDX企業を目指すトランスコスモスの姿をご紹介します。



people

P.32

多種多様な従業員が意欲を持って成長していけるよう、さまざまな形で人材育成を行っています。人材の意欲と力を引き出す人材マネジメントの取り組みを現場の視点からご説明します。



technology

P.38

お客様企業と共に推進しているDX事例をご紹介します。最適なテクノロジーを組み合わせるプラットフォーム化し、コスト最適化やトップライン成長、確実なCX向上につなげています。



global

グローバルDX企業としてのトランスコスモスの姿

トランスコスモスのグローバル事業においては、海外27の国と地域で展開する103拠点で、各国・地域のローカル市場向けサービスを中心にDECサービス・BPOサービス事業を展開しています。海外売上高の比率は年々高まっており、将来的には現在の23%から50%まで高め、快適なデジタル社会の実現に貢献する真のグローバル企業へと成長を続けていきます。



やました えいじろう
山下 栄二郎

専務執行役員
グローバル事業統括責任者

アジアでのナンバーワンから グローバルナンバーワンのDX企業へ飛躍する

アジア市場を知り尽くした グローバルパートナー

トランスコスモスの海外事業展開は、1995年に中国においてオフショア開発拠点を開設したことに始まり、その後、現地向けビジネスへと乗り出し、2000年に韓国、2006年に中国で、それぞれ事業を本格化しました。2008年からはタイなどアジア全域へ事業を拡大し、現在はアジア70拠点、欧州・他19拠点、北南米14拠点、2万5,000人超のグローバル体制により、韓国・中国を中心に約800社のお客様企業にサービスを提供しています。

もともとは日系企業の海外進出をサポートする形でコンタクトセンター事業を中心にスタートしましたが、サービス品質やスピード感のある対応能力が高く評価され、現地のトップECリ

テナーやIT企業などに対してEC店舗の運営から、広告運用、顧客データ分析や顧客サポートまでをワンストップでサービス提供するパートナーとして成長してきました。

現在はコロナ禍において伸びたフードデリバリーやタクシー配車、SNSなど世界中から資金が流入している「新しいインフラ企業」へのサービス提供も拡大しています。こうしたエマージングカンパニーの事業の支援には、消費者のニーズの変化や、政府のSNSに対する規制、国や地域によって利用されるSNSの違いなどに柔軟に対応しながらサービスを構築するノウハウや粘り強さが重要になります。実際に、海外のお客様企業からは「トランスコスモスはトラブルの現場でも粘り強く、最後まで逃げずに一緒にやり切ってくれる」と、企業としての姿勢を評価いただくことが多くあります。

Next グローバル事業の優位性と直近の取り組み

グローバル事業の優位性と直近の取り組み

経済成長著しいアジアで

グローバルDX企業としての基盤確立を目指す

当社グループの強みは、コーポレートビジョン「people&technology」が示すように、きめ細かな対応ができる専門性の高い人材と新たな技術の融合により、事業を進化・拡大させ、お客様企業の発展につながるイノベーションを起こしてきたことにあります。労働集約型のイメージが強いコンタクトセンターに関しても、事業内容は大きく変容しています。例えば中国のコンタクトセンターでは音声での顧客サポートは半数程度にまで減っており、チャットやアプリ、SNSの運用による非音声のサービス提供の割合が増加しています。従業員が安心して働ける環境づくりや生産性向上の観点からも、積極的にAIの導入や自動化を進めてきました。

また、欧米などの競合他社が英語圏のオフショア拠点としてアジアに進出している一方、当社グループでは各国のローカル市場・ローカル言語を対象としたサービスを展開しています。マルチ言語・マルチ文化に対応できる人材や体制を有していることは、今後の事業拡大に向けた大きな強みであり、欧米などの競合他社に対する競争優位の源泉になっています。

これらのビジョンや取り組みにより、トランスコスモスは日本およびアジアで安定した経営基盤を構築しています。今後はアジアでナンバーワンのDX企業としての地位を早期に確立し、最終的にはグローバルでナンバーワンのDX企業を目指します。

お客様企業とその先の消費者に

最適なCXを提供する

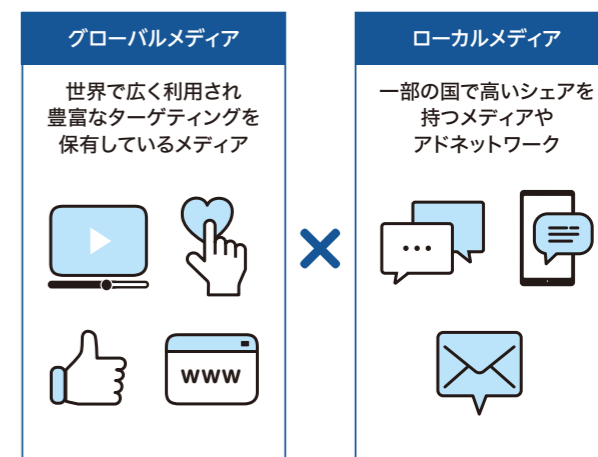
当社グループが国内で培ったDECサービスやBPOサービスに関する膨大な知見も、海外事業展開にあたっての強みとなっています。トランスコスモスのコンタクトセンターでは、消費者の声や行動データを集積・分析・活用することで、CX向上のためのマーケティングやお客様企業の業務フロー全体の改善などにつながる提案ができますが、国内で培ったこれらノウハウは海外展開においても大いに役立っています。

また、当社グループがDECサービスからBPOサービスまで一気通貫で提供できることも、海外事業展開にあたって強みとなっています。ライバルとなるローカル企業は、コンタクトセンターのみ、データ入力・処理業務のみ、ECサポートのみのサービスを手掛けている場合も多く、トランスコスモスが幅広いサー

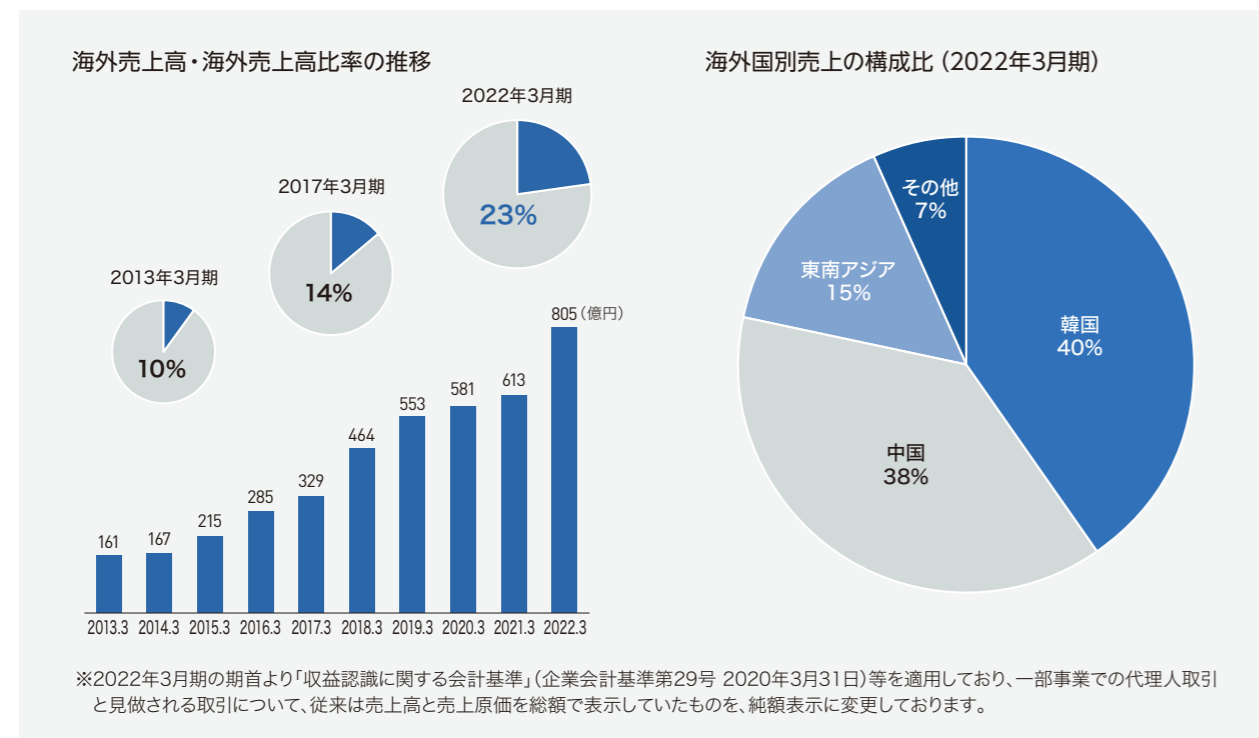
ビスをワンストップで提供できることは、お客様企業の業務の全体最適化につながるメリットがあり、選ばれる大きな理由の一つになっています。

トランスコスモスでは、お客様企業に最適なCXを提供できることが真のDX企業であると考えています。お客様企業の商品やサービスに合わせ、その先の消費者に最適なCXを提供することは、より良いデジタル社会の実現や、ひいてはグローバル社会の課題となっているデジタルディバイド(情報格差)の縮小にも貢献できると考えています。

Next ▶ グローバル事業が目指す姿



アジアの国と地域に精通しているトランスコスモスだからできること
デジタルマーケティングにおいては、世界で広く利用されているメディアと、それぞれの国や地域で高いシェアを持つメディアを組み合わせたサービスを提供しています。マルチ文化・マルチ言語対応が高い競争力を生み出しています。



パートナー企業からの評価

中国最大のECモールTmall (天猫) から7年連続の5つ星評価

トランスコスモスは世界30か所以上のEC拠点を活用し、アリババやJD(京東商城)、LAZADAなど、中国やASEANにおけるトップECリテーラーのEC事業を支援しています。当社グループの強みは、各地域のデジタルマーケティング事業と連携したECプロモーションや配送・代金回収をはじめ、コンタクトセンター事業と連携した問い合わせ・返品対応までのサポートをワンストップで提供できることにあります。アリババの運営する中国最大のECモールTmall(天猫)からは、高品質な運用サービスとコンシューマーオペレーション実践力が評価され、サービスパートナーとして2016年から7年連続で5つ星評価をいただいています。



グローバル事業が 目指す姿

マルチ言語・マルチ文化対応を武器に トランスコスモス品質をグローバルに提供していく

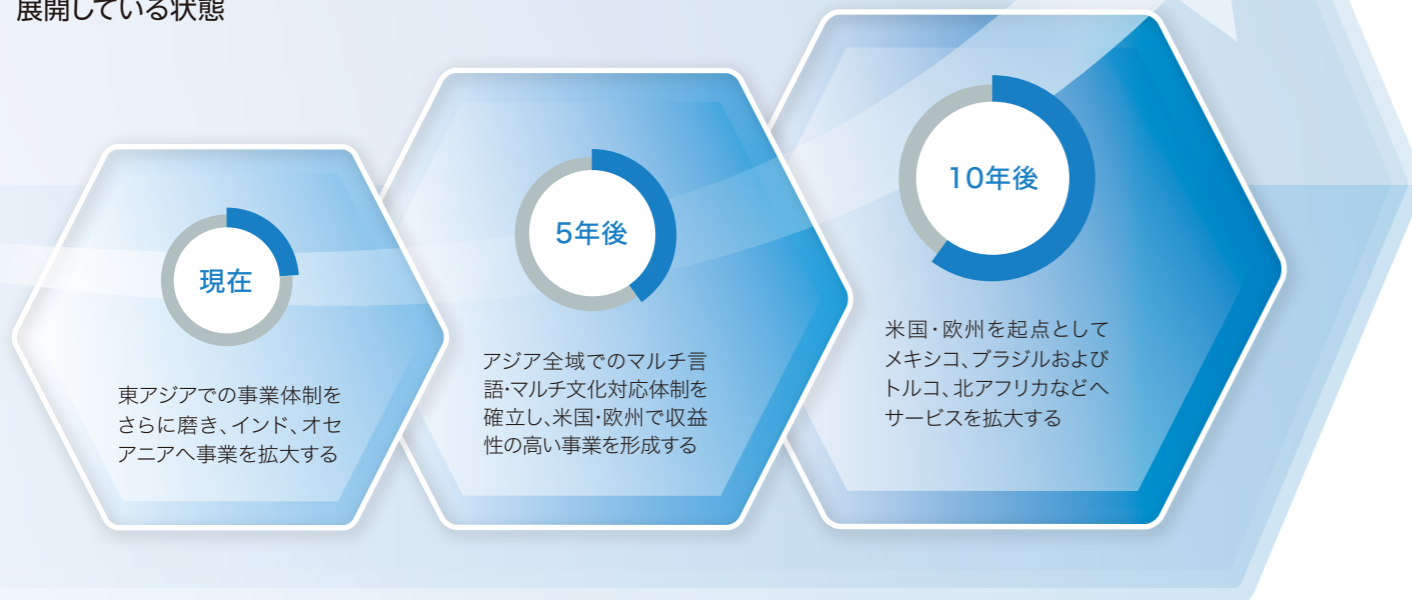
当社グループはアジアおよびASEANでの収益基盤の確立を完了しており、現地ナンバーワンのお客様企業や、グローバルに事業を展開するお客様企業から高い評価を受けるだけでなく、米国・欧州でのサービス展開に向けた引き合いもいただいています。

近年特に増えているのが、グローバル企業からの「アジア全体、または複数の国と地域を対象としたビジネスを支援してほしい」というような依頼です。トランスコスモスではアジアの国と地域についてはほぼ全域での対応が可能で、加えて各地域共通のプラットフォームや地域特有のツールについて特性・制約条件などを深く理解したうえで適切に使い分け・併用する提案も行っています。これらの点がトランスコスモスの競争力につながっていると言えます。

現在は更なる事業拡大に向けて、インド、オーストラリア、ニュージーランドでの経営基盤確立に向けた取り組みを進めています。その後の3年から5年で、米国・欧州で収益の柱となる事業の形成を目指します。最終的には、米国からメキシコや中南米、欧州から北アフリカやトルコ、中近東への展開も見据えており、これが実現できれば海外事業の売上高比率が50%を超え、真の意味でのグローバル企業に飛躍できると考えています。ここで課題となるのはトランスコスモス品質ともいべきハイレベルなサービスを統一的に提供できる体制づくりです。これは非常に難易度の高い挑戦ですが、マルチ言語・マルチ文化に対応できる強みを活かし、ローカルに根差しながらもトランスコスモス品質を担保し、高品質でスピード感あるサービス対応を実現していきたいと考えています。

目指す姿

海外売上高が国内売上高を上回り、全世界でサービスを展開している状態



Case Study 1

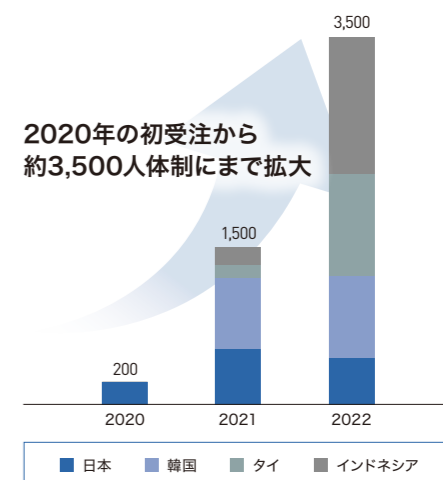
アジア全体、複数国へのサービス提供を統一オペレーションで実現

グローバルにソーシャルネットワーキングサービスを提供する企業様の事例では、不特定多数のユーザーによって投稿されたインターネット上のコンテンツ(書き込み・画像・動画)を監視するモニタリング業務(投稿監視)を日本、韓国、タイ、インドネシアなど6カ国の当社センターにて、コンテンツの整合性と安全性を確保するために提供しています。

お客様企業とはお客様本社の母国語でコミュニケーションをとりながら、当社サービス拠点では統一したオペレーション手法を共有しあうことで、お客様企業の手を煩わすことなくスムーズな立ち上げを実現し、柔軟性のある人員配置と安定した品質を提供しています。

また、トランスコスモスの専門チームが有人による監視を行うことで、お客様企業のコンテンツをより健全・良好な状態に保ち、企業とユーザーの双方を保護します。これらの業務をTrust&Safetyサービスの1つとして提供することで、より安全で信頼性の高い顧客体験を実現しています。

A社様 オペレーター人数規模 (単位:人)



2020年の初受注から
約3,500人体制にまで拡大

Case Study 2

マルチ言語・マルチ文化へのワンストップ対応で快適なCXを実現

中国・ASEANを市場とする中国大手スマートデバイスメーカー様の事例では、コンタクトセンターおよびソーシャルメディア配信用コンテンツ制作拠点をマレーシアに集約し、サービス品質の向上とコスト削減につなげました。

お客様企業とは中国語でコミュニケーションをとりながら、マレーシア、シンガポール、香港、オーストラリアなど、言語や商習慣の異なる16の国や地域の消費者に向けては英語やマンダリン、タイ語など15言語でコミュニケーションをとっています。これをカスタマーサポート、オンラインチャット、アウトバウンド調査などの品質向上につなげ、より高いレベルでのCXを実現しています。

▼マレーシアに集約されたコンタクトセンターとサービス対象地域



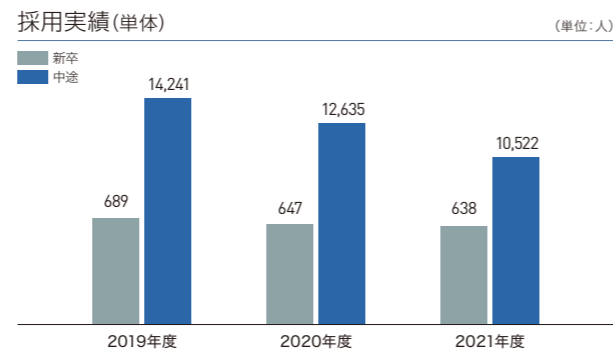
people

高い専門性を持つ プロフェッショナル人材の育成

多様な人材獲得と定着

優秀な人材確保に向け、新卒、中途・経験者の採用に注力しています。昨今では、会社理解を促進するため、冊子等の紙面では伝えきれない各事業の内容・魅力を動画で分かりやすく紹介するコンテンツの拡充を図っています。また、新卒向けでは、就業レディネスの向上に向けた内定者研修、配属前研修を設定し、入社後の定着率向上に取り組んでいます。

中途・経験者採用においては、特に多くの採用が必要な受託業務のオペレーター向けとして、自社サイト「Work it!」を中心に採用活動を展開しています。



人材育成プログラム体系

トランスコスモスが求める人材像は、お客様企業の戦略的パートナーとして共に成長できる人材です。多種多様な業務において社員一人ひとりが能力を最大限発揮し、自発的に成長し続けられるよう、さまざまな仕組みづくりを推進しています。また、テレワークの進展や若年層を中心とした学習スタイルの変化などを踏まえ、各種研修のオンライン化や、マイクロラーニングなど動画コンテンツの拡充に取り組んでいます。

400以上の社内研修講座

研修制度は、各社員のレベルに応じて、必須型・選択型・任意型の研修プログラムを400以上用意しています。

資格奨励金制度

社員の自己啓発活動の支援を目的として、取得する資格に

応じた一時金が支給される制度です。対象となる資格は、ITパスポートやAIをはじめとした最新情報技術などのITスキル系、Webデザイナーや建築士などの専門スキル系、TOEIC・簿記といったビジネススキル系など、計435種(2022年実績)と多岐にわたります。2021年度の支給件数は1,232件と、2020年度の770件から大きく増加しました。

IT/DX人材の育成

お客様企業のニーズに合わせて最適なITソリューションを提供していくためのIT/DX人材の育成プログラムの充実を図っています。

専門技術研修

ITエンジニアリング、CADエンジニアリング、Webエンジニアリング、プランナー、マーケティングなど、サービスごとに異なる高度な専門技術を習得するための研修制度を、それぞれ部門別に設定し、高い専門スキルを有する人材育成を推進しています。

各種勉強会

営業・サービスの各部門で専門スキルを学ぶ勉強会を定期的実施しています。新たな技術の知見や成功事例から学ぶ提案ポイント、またベテランの先輩社員の経験やノウハウが学べる機会として、技術スキルだけでなく、技術をどう活かして提案につなげていけば良いか、といったスキルが身につく機会としても推進しています。

マネジメント人材の育成

サステナブルな経営・事業を支えるマネジメント力強化に向けた人材育成プログラムの充実を図っています。

選抜型次世代人材・リーダー育成

グループ経営体制・本格的グローバル展開を支える次世代リーダーの輩出を目的とした制度を設置しています。全社共通で実施するプログラムと部門別で実施するプログラムがあり、新卒/中途を問わず次世代を担う人材を選抜し、戦略的ローテーション、社内外でのマネジメント教育やキャリア支援の機会提供、役員層による面談や共に組織の未来を考える機会などを提供して、次世代人材としての育成を図っています。

管理職・マネジメント研修

管理職(課長職以上)に必要とされるスキルを定義し、組織運営に必要な標準的な知識と、経営理念および規則・制度を正しく理解し適切な組織運営ができるよう、研修プログラムを構築し、誰がマネジメントしても同様のマネジメント品質が担保できる体制を整備しています。

キャリアコンサルティング

社員のキャリア形成における成長支援および組織活性化を目的に「キャリアコンサルティング窓口」を設置しています。「将来に漠然と不安がある」、「自分の適性とキャリアの方向性が分からない」といったキャリア不安に対して、その整理と自律的なキャリア形成を支援しています。

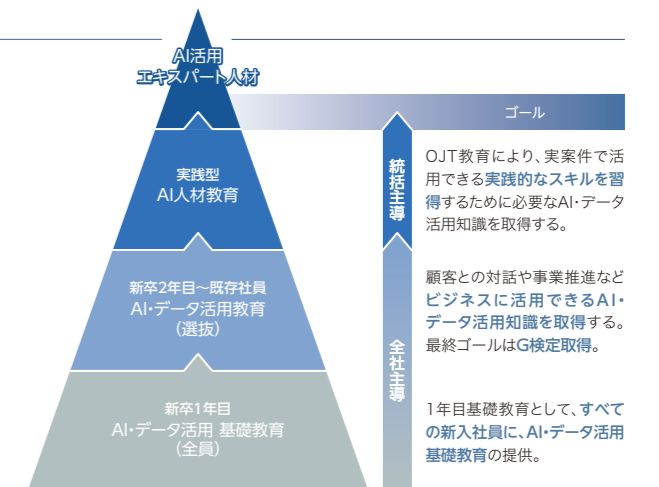
経営の基本理念の共有・浸透

多くの研修プログラムにおいて、創業時から50年以上にわたって受け継がれているトランスコスモスの理念や価値観の共有・浸透を目的としたプログラムを取り入れています。全社員共通の指針となる経営の基本理念の共有と理解を通じて、「お客様満足第一主義」「people&technology」「現場主義」を実践し、社員一人ひとりの成長とトランスコスモスの持続的成長の実現を目指していきます。

AI・データ活用(スペシャリスト)人材の育成

2018年より、AI・データ活用のスペシャリストの輩出に向けた研修プログラムを構築し導入しています。大きく、新卒社員、既存社員向けに分かれており、新卒社員向けには、従来の新卒研修制度にAI・データ活用研修を導入しました。

既存社員向けには、AI知見・技術の基礎知識の習得に向けた研修プログラムを用意し、AI・データ活用に関する顧客提案や自社サービス開発などの事業拡大に向けたスペシャリストを育成していきます。今後、企業のDX化の動きが加速する中、より重要性が高まるAIの技術者の育成・輩出を強化していきます。



従業員エンゲージメント向上のための取り組み

2020年より、全正社員と役員を対象としたエンゲージメント調査(eNPS)を実施しています。「自社を働く場所として、友達や知り合いにすすめたいか」「自社のサービスをお客様企業や知り合いにすすめたいか」などを10点満点で評価する形で調査を行っており、この結果を踏まえて対応策を検討するとともに、引き続き定点調査として実施していきます。

今回の調査では、eNPSと相関が強いにも関わらず満足度が低い結果となったものとして、「キャリアパスを描ける」、「能力・スキルを高められる」、「事業戦略に共感できる」への対応が最優先課題であることが明らかになりました。この結果を踏まえ、引き続き、会社のビジョンの共有と、社員個人のキャリアパスの明確化のためのコミュニケーションを継続的に推進していくとともに、人事制度の改革にも着手していきます。従業員エンゲージメント向上を顧客ロイヤリティの向上につなげ、最終的には事業成長につなげていきます。

従業員の意欲と力を引き出す 人材マネジメントの挑戦①

トランスコスモスの従業員はお客様企業との協働を通じて社会課題の解決に貢献しています。人材育成は当社グループの人的資本経営における最重要課題の一つであり、自社の持続的成長とBCP(事業継続計画)のために欠かせないものです。ここでは人材育成と働きやすい職場づくりを担当する役員より、事業特性に合わせて従業員の自律的な成長を促し、企業価値を高めるための取り組みについてご説明します。



さいとう かつしげ
齋藤 勝重

執行役員 DEC統括
デジタルインタラクティブ事業本部 副本部長



仕事の真の楽しさと働きがいを 率先して社員に示すことが マネジメントの使命

DECサービスの事業内容

トランスコスモスのDECサービスではデジタルマーケティング、ECワンストップ、コンタクトセンターの事業を担っており、正社員が約5,500人、契約社員や協力会社、アソシエイト拠点まで含むと数万人が事業に携わっています。事業規模ではコンタクトセンターが最大ですが、デジタルマーケティングの領域もお客様企業のデジタル化に伴って拡大しています。特にデジタルインタラクティブ事業本部(以下、DI事業本部)では国内最大規模の約3,000人体制でWebサイト制作、システム開発、ソーシャルネットワークワーキング(SNS)関連の業務を受託しています。近年ではSNSの運営まで含めてお客様企業のデジタルマーケティング全般を支援するなど、より上流から関わりデジタル戦略と一緒に考える案件も多くなっています。

DECの人材に求められる能力

当ビジネスの人材に求められる力とは、デジタル技術と人のオペレーションの最適な組み合わせをお客様企業に提案できる力や、それをお客様企業のビジネスの中に実装できる力です。テクノロジーの進化は著しく、さまざまな課題がデジタル技術で解決できるようになりましたが、業務の最適化を考えると、業務全体の8~9割をデジタル化して、残りの1~2割は人がオペレーションしながら課題を解決していくほうがコストを抑制でき、柔軟性もあります。その最適なバランスを見極め、システム設計したりサービスを提供できる人材が求められています。

また、お客様企業の中に蓄積した膨大なデータを複合的に見て分析し、課題解決に活かす力も求められます。データアナリティクスやAI活用の技術向上については社内に研修プログラムを設け、基礎教育から実践的なスキルまで段階的な教育機会を提供しています。

誰もが自発的に学び、成長できる環境づくり

私たちの仕事のゴールは、言われたとおりにWebサイトが作れるようになること、インターネット広告の設定ができるようになるということではありません。その先にある「お客様の課題と一緒に解決できる人材になる」というのが真のゴールです。そこに到達するには、自ら企画を立ち上げて人を巻き込んでいく提案力や、問題提起力を身につける必要があります。DI事業本部では、会社から指示されてやるのではなく、自発的に、自分が興味のある分野について知識習得できるような環境づくりも積極的に進めています。

DI事業本部で独自に作った社内システム「DXセミナーファンディング」では、社員自らが「こんな有識者に話を聞きたい」「こんな研修を受けたい」と手を挙げ、興味のある社員をイントラネットで募ることができます。募集目標人数を達成したら研修やセミナーをすぐに実施します。

社員が教える側としてセミナーの講師を務めることも可能です。受講者に有益だけでなく、人に教えることで知見が強化でき、本人の成長につながります。受講者からの評価に応じて報酬を支払う仕組みも整えました。業務を通して身につけたスキルには価値があり、他の誰かの役に立つということを社員に実感してもらい狙いがあります。DXセミナーファンディングは2019年からスタートし、これまで100件近くのセミナーが実現しました。

新たな取り組み

今後の課題は、私たちマネジメントが従業員に対して、本質的な仕事の楽しさや働きがいを見いだせるような環境をいかに整えられるかということです。共に働くメンバーの声を受け止める、より柔軟な働き方を提供する、社内制度や評価体系を抜本的に見直すといった基本的なアクションに加え、「誰かの役に立つ仕組みは自分たちでつくれる」「これまでになかった仕事をつくれれば世界が広がる」という楽しさややりがいも、率先して示すようにしています。

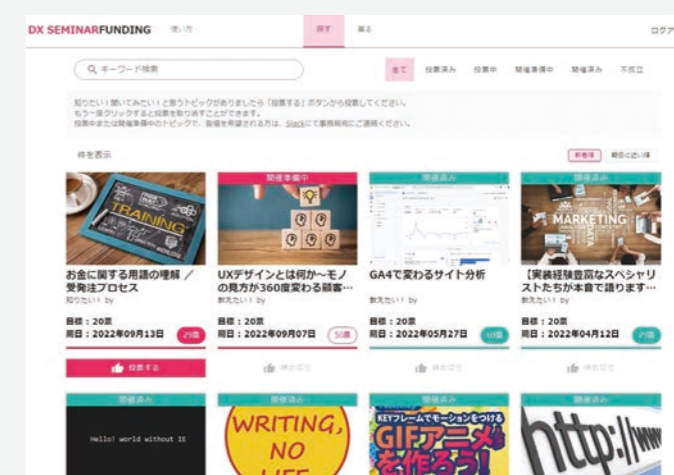
若手メンバーから「将来のキャリアパスが描けない」「スキルアップが実感できない」といった声が挙がるがありますが、デジタル領域のキャリアは、あらかじめキャリアパスを描いてもそのとおりになるとは限りません。新しいテクノロジーの出現によって、これまでにはなかった新しい横のつながりができたり、奥行きを増したり、急に難易度が上がったりするからです。

例えばメタバースのような3次元の空間がビジネスの舞台になっていけば、現在、BPOの領域でCADや設計を手掛けているメンバーが、メタバースの空間で建築物をモデリングするようなビジネスチャンスが生まれるかもしれません。今はつながりのない領域どうしに新しい接点が多数出てくる可能性があります。キャリアの道筋は一本ではない、さまざまな可能性や方向性があることに気づいてほしいと思います。

マネジメントが本気で環境を変える姿勢を示すことで社員の意識が変われば、それが新しいアイデアやイノベーションを生む企業文化を育てていきます。最終的には優秀な人材がおのずと集まり、持続的に成長していける会社を目指していきたいと考えています。

DXセミナーファンディング

クラウドファンディングの仕組みをヒントにして、社員が自らセミナーや勉強会を企画し、参加希望者を募るシステムです。テーマは金融、Webサイトデザイン、分析やマーケティングまで多岐にわたり、社員は受講するだけでなく講師として登壇も可能です。



従業員の意欲と力を引き出す 人材マネジメントの挑戦②



確かなオペレーションと イノベーションをお客様企業に提供し 共に成長できる人材を育てる

くりはら さとし
栗原 智司

執行役員 BPOサービス統括 ビジネスプロセスイノベーション総括 副責任者
ビジネススマートソーシングサービス本部長



ビジネススマートソーシングサービスの事業内容

私が管轄するビジネススマートソーシングサービス本部では、金融業界や保険業界、公共系のお客様を中心にサービスを提供しており、申請業務の登録から、審査、紙の書類のデジタル化までを一括して請け負っています。約4,000名のスタッフが日本国内13拠点、海外2拠点（2022年10月時点）で稼働しています。月間約300万件以上の処理を請け負うような大規模案件で数多くの実績があり、トランスコスモスが創業時から手掛ける文書の電子化業務は、当時から変わることなく日本最大の規模であり続けています。

全体最適が求められるバックオフィス業務

一方で、BPOのビジネスは転換期にあり、特に文書の電子化は、多くの部分がAI-OCRなどのテクノロジーによって自動化・効率化されています。このような時代にあってもトランスコスモスがお客様企業から選ばれるのは、世の中にある多くのテクノロジーから最適なものを選び、効率の良いオペレーション体制を組み立てるノウハウを有していることと、各業界に特化したプラットフォームを有しているからです。業務の最適化のためには、お客様企業の要求事項に対してどの部分をデジタル化するか、どの部分を人のオペレーションで対応するのかといった設

計のノウハウが必要であり、単純なテクノロジーの導入だけでは全体最適は図れません。トランスコスモスではコーポレートビジョンに「people&technology」を掲げていますが、BPO領域でもプロフェッショナルな人材が対応するオペレーションと必要なテクノロジーを組み合わせたサービスを提供しており、近年では全体最適化を早期に実現できる対応力の高さを評価いただくことが多くなっています。

BPO領域の人材に求められる能力

BPO領域の中核人材には、お客様企業の業務内容を深く理解するためのコミュニケーション能力とともに、社内で複数のチームをマネジメントする力が求められます。例えば、直近で公共系のお客様向けに開発したプラットフォームの導入事例では、フロント、ミドル、バックオフィスまでの業務をワンパッケージで提供しました（⇒P.45：支援事例「支援金・協力金申請受付業務を迅速に立ち上げ」参照）。このプロジェクトはお客様以上にその業務内容を理解し、効率化に向けた提案を行う能力が求められました。それに加え、BPOとDECといった業務内容の全く異なる領域のチームを部門横断でマネジメントする力も必要だったため、まさにトランスコスモスの総合力が発揮された事例となりました。

人材育成のアプローチ

BPO領域の人材育成においては、まずはお客様企業の事業所へ常駐スタッフとして配属されることが多く、「お客様と共に、その業務を体感しながらトランスコスモスならではのサービスを提供する」という経験を養います。この常駐型で得た経験をベースに、お客様企業への改善提案、プロジェクトマネジメントの実践、スタッフ部門での更なるサービス進化に向けたイノベーション推進やベンダーコントロールなど、視点を変えてサービスを提供する経験を積んでいきます。一方で、トランスコスモスのBPOセンターには多種多様なプロフェッショナルのチームがあり、その専門知識を学べる環境が整っています。そうしたチームや現場へローテーションで配属されることで多面的な経験を得た人材が多く在籍しています。さまざまな場面で実践経験を多く積み、お客様の課題を解決できるプロフェッショナルがトランスコスモスの「people&technology」を支えています。

私が人材の育成で最も重視しているのは、社員一人ひとりがどれだけの成果を会社やお客様企業にもたらしたかを、社員自身が早期に実感できるようにすることです。自らのキャリアを振り返ったとき、お客様に感謝された経験、社会インフラとも呼ばれる大規模プロジェクトに貢献できた実感、これらが自分を勇気づけ、更なる成長へとドライブしてくれと感じています。実際に社員と対話してみると「お客様企業の事業に貢献したい」「社会課題の解決に関わるようなビジネスを経験したい」という声を多く聞きます。社会やお客様企業の役に立っているという実感は、何より大きな成長原動力であり、多くの社員がそういった実感を育てよう、さまざまな機会を創り出したいと思っています。

新たな取り組み

当社としてサービスの価値を上げるためには、オペレーション領域での生産性向上が必須です。その生産性向上施策の一つとして、2022年3月期から、一部の評価制度にゲーミフィケーション[※]の考え方を取り入れる試みを行っています。主にオペレーション領域の契約社員を対象としていますが、売上目標達成や成果の向上により、ノベルティを得られるような仕組みを導入しています。報酬に関しては現状では一律の時給ですが、今後目指しているのは、ゲーミフィケーションで得た実績をもとにした報酬の変動費化です。既に一部の領域では、ゲーミフィケーション活用による生産性向上の実績も出ており、この活用が一人当たりの売上と利益の最大化につながると考えています。実際にお客様企業に提供している数千名規模のオペレーション領域でコストの変動費化が実現できれば、大きなイノベーションになると考えています。

また、この数年、コロナ禍におけるコミュニケーションロスやコミュニケーションの形が変わったことから、対話の面でも多数の課題が見受けられました。そこで現在、部長・課長クラスから新入社員まで含めて、役職の垣根なく、一人ひとりと率直に対話するプロジェクトを発足させました。全社的に人材育成のプログラムや制度は整備されていますが、その枠にとらわれずさまざまな現場にいる社員のリアルな声を聞き、問題や課題を把握して対応しています。それぞれが実践してきた個々の実績とキャリアプラン設計を一緒に行う環境づくりに取り組もうとしており、人数が多いので成果が見えるまで時間もかかりますが、中長期的な視点で進めていきたいと考えています。人材の育成は簡単なことではありませんが、人と事業が共に成長できるように取り組んでいきます。

※ゲーミフィケーション…意欲向上やロイヤリティ強化を目的として、ビジネスやサービスにアイテム獲得やレベルアップ、対象者どうしの競争といったゲームの要素を取り入れること。

BPO領域へのゲーミフィケーション導入後2カ月間で生産性、稼働率、品質が向上



※1：生産性、稼働率の向上…1時間当たりの書類チェック、エントリー、コールなどの処理件数を指す
※2：品質の向上…処理におけるミス率の低減を指す

卓越した合わせ技が価値を生む トランスコスモスのtechnology

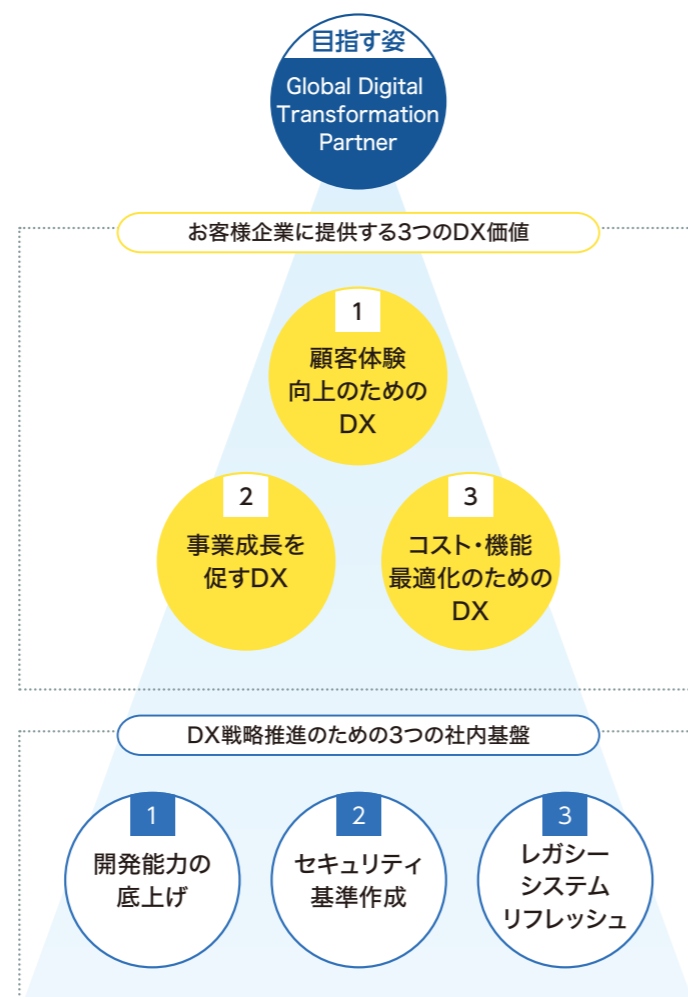
トランスコスモスのtechnologyとは、自社で開発したソフトやシステムを指すのではなく、世界中の最先端の技術を指します。お客様企業のDXに最適なものを選び、組み合わせ、そこにpeopleによるきめ細かなサポートを融合することで、唯一無二の価値を生み出します。

トランスコスモスが考えるDX

トランスコスモスが考えるDXとは、当社のDXソリューションによってお客様企業の業務を変革していくことです。DXの推進によって、お客様企業のよきデジタルトランスフォーメーションパートナー、すなわちGlobal Digital Transformation Partnerとなることを目指します。

お客様企業の変化として、全社横断的なDXが進められるようになってきました。トランスコスモスでは「顧客体験向上のためのDX」「事業成長を促すDX」「コスト・機能最適化のためのDX」の三軸で、お客様企業の部門間に横串を通すようなDX支援を行っています。

また社内でも、これらイノベーションの土台となるDXの取り組みを進めています。具体的には開発能力の底上げ、セキュリティ基準の作成、レガシーシステムのリフレッシュなどに継続的に取り組んでいます。

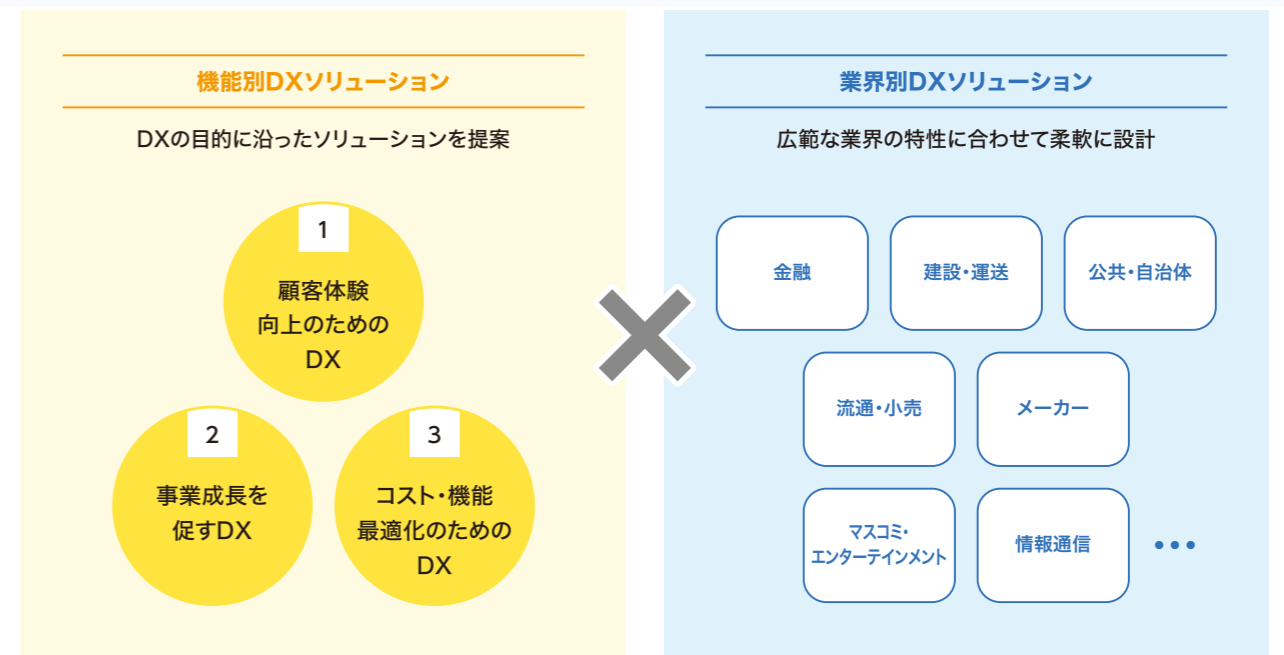


トランスコスモスのDX戦略基本フレーム

トランスコスモスのDXソリューション

お客様企業にサービスを提供するにあたり、トランスコスモスでは各プロセスの仕分け、分析などを通じ、業務の集約や統合を行い、一貫通貫で最適な業務プロセスを構築します。デジタルツールの選択やプラットフォーム化のノウハウこそトランスコスモスの価値と言えます。また、3,000社を超えるお客様企業との取引を通じて培った業界・業種ごとの専門知識も強みとなっています。

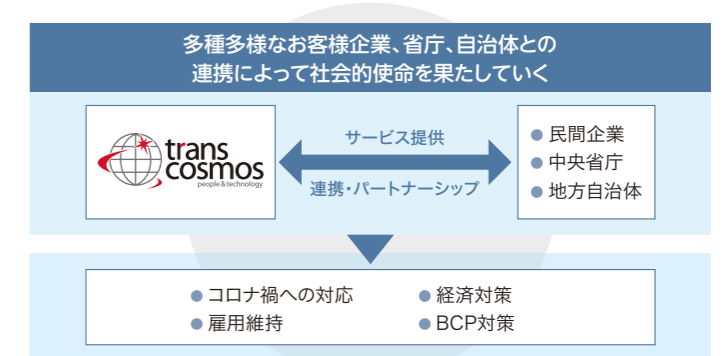
こうした特徴・強みを基礎としたトランスコスモスのDXソリューションは、機能別と業界別の掛け合わせによる多彩なサービス提供を実現しています。



社会インフラを支えるDX企業として

新型コロナウイルス感染拡大によって、社会のデジタル化は大きく進んでいます。コロナ禍は当社グループにとって脅威であると同時に、競争力を磨く機会でもあります。これまでお客様企業と共に積み重ねてきた数多くの実績から、雇用維持や事業継続計画（BCP）対策に関わる大規模な案件の受注も急増しており、国民の健康や安全、経済活動支援を担う企業としての使命を再認識することになりました。

変革の時代、社会インフラを支えるDX企業として着実に事業を推進していきます。



Next お客様企業のDX支援事例

トランスコスモス DX Platform → P.40	支援事例 No.1 DXコンサルティング → P.42	支援事例 No.2 顧客コミュニケーション → P.43	支援事例 No.3 金融・公共 → P.44	支援事例 No.4 建設 → P.46	支援事例 No.5 多種多様な業界 → P.48
-----------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	------------------------------	---------------------------	--------------------------------

お客様企業のDX支援事例 — トランスコスモスは何を成そうとしているか

あらゆる消費者接点をつなぐテクノロジーで デジタル化の先にある真のDXを実現

トランスコスモスのtechnologyは、個々の現場のデジタル化を超えた真に価値あるDXを実現する

DX推進やCX向上の重要性が高まり、企業は競争力強化のためにさまざまなデジタル技術を導入するようになってきました。しかし現場で取り組みを始めてみると「自社の現状がわからない」「Webサイトやサポート部門、SNSに散在するデータを統合するのに労力がかかる」「施策化しても“点”での実行に終わってしまう」などの課題が次々と表面化することが少なくありません。

トランスコスモスのDECサービスにおいては、お客様企業の複数の部門に横串を通すように支援しながら、各現場に蓄積するデータを融合させ、有効なアウトプットを提供しています。トランスコスモスは消費者接点のデジタルフロントをあらゆる面でカバーできる最先端のテクノロジーやソリューションへの知見・経験を有しており、“点”ではなく“面”でのDX推進を提案できることが大きな強みです。個々の現場のデジタル化を超え、真に価値のあるDXの実現をお客様企業と共に目指しています。

■ 消費者接点のデジタルフロントをすべてカバーし、全体最適を実現する「トランスコスモスDX Platform」

「トランスコスモスDX Platform」は、さまざまなtechnologyを活用し、消費者接点のデジタルフロント施策をすべてカバーするプラットフォームです。各現場に蓄積するデータの連携・分析から最適な解を導き出すため、統合データベース・ダッシュボード「Insight BI」を中心に据えて活用しています。（「Insight BI」の詳細は右頁「真のDXに向けたステップ②：統合データベース・ダッシュボードの活用」参照）



真のDXに向けたステップ①：消費者コミュニケーションの実態調査

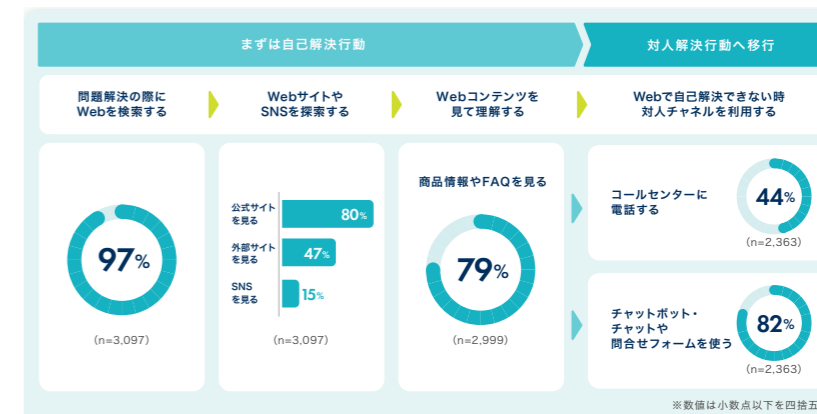
トランスコスモスでは、日本初となる「消費者と企業のコミュニケーション実態調査」を2015年より年1回実施しています。最新の2022-2023年版では3,000人を超えるインターネットモニターにアンケート調査を実施し、「消費者は問題解決のためにどのようなカスタマージャーニーをたどり、どのような体験を望んでいるのか」といった問いに対し、示唆に富んだ結果を得ています。

消費者接点やチャンネルが多様化する中、すべての消費者が同じカスタマージャーニーをたどるわけではありません。変化の速い消費者コミュニケーションの実態をつかみ、常にサービスを進化させています。



■ 「消費者と企業のコミュニケーション実態調査 2022-2023」調査結果 (例)

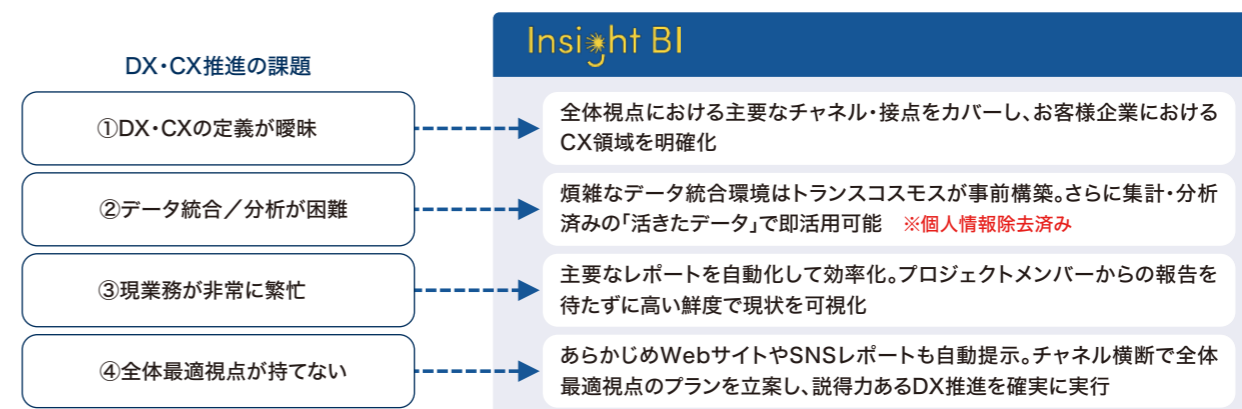
消費者の多くは、問題解決の際にまずWeb検索を行っている(97%)ことが明らかになり、20代から60代以上までの全年齢層の消費者がWebチャンネルにシフトしていることがうかがえます。多くの消費者は、WebやSNSを駆使して自己解決を図るものの、サイト導線やコンテンツ不備から自己解決できない場合は、不満を募らせながら対人チャネルへ流れていきます。そこでも有人のコールセンターよりボットやフォームを使うようになっており、Webチャンネルからチャット/ボット、有人対応までいかにスムーズにつなげるかがCX向上の鍵となっていると言えます。



2015年から毎年実施しているトランスコスモス独自調査で、20代～60代以上の男女を対象に実施。2022-23調査の有効回答数は3,097件。

真のDXに向けたステップ②：統合データベース・ダッシュボードの活用

「トランスコスモスDX Platform(左頁参照)」の中心にある「Insight BI」は、お客様企業のDX推進、CX向上において障壁となる課題を洗い出し、円滑な施策の実行につなげるためのデジタルツールです。解像度高く現状を可視化し、説得力のあるDX戦略の立案、施策の実行につなげています。これにより、お客様企業と目標や課題を共有し、早急な課題解決だけでなく、新しい価値・体験の創造へつなげていきます。



Pick Up!

社内連携の深化

DX推進本部は、2022年4月に新設されたエンジニアリング本部と密に連携し、更なるテクノロジーの活用を進めています。DX推進本部がお客様企業と直接やりとりして把握した課題や要望をエンジニアリング本部に連携し、よりフィットするソリューションを独自のプラットフォームに仕立てて提供するという取り組みを深化させています。イノベーションの創出を目指し、単なるサービスメニューの連携を超えた強固なDX推進体制を構築していきます。

支援事例 No.1 — DXコンサルティング

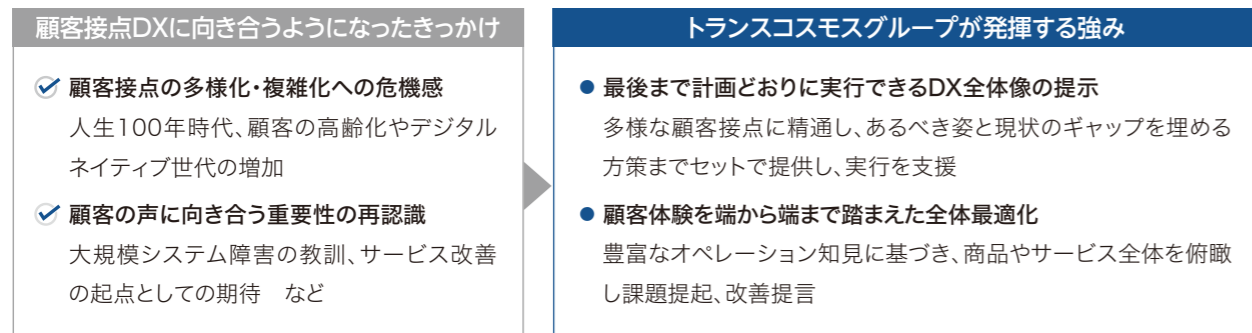
あるべき姿を定義し、ギャップを埋める方策までセットで提供

大手銀行 A銀行様 第一の顧客接点であるコンタクトセンターの変革を起点としてDXの全体像を設計

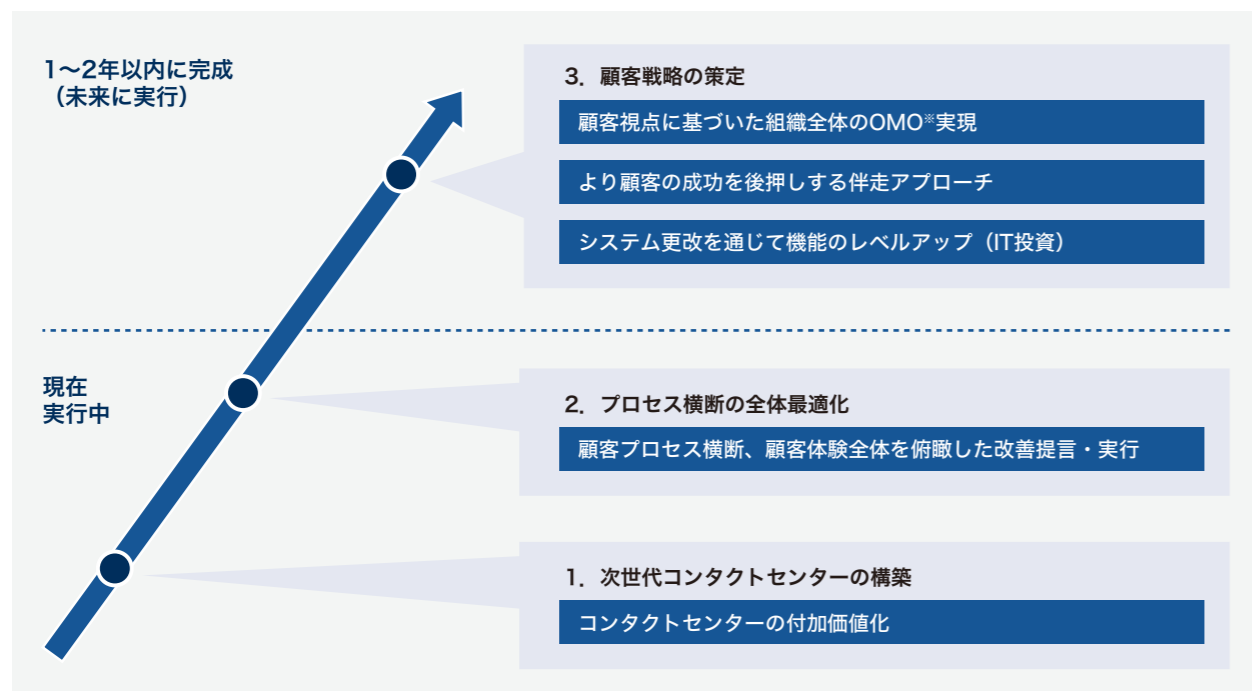
A銀行様では、顧客接点の多様化・複雑化に対する強い危機感や、顧客の声に向き合う重要性の再認識などをきっかけに、顧客を中心に据えた「顧客接点DX」を推進しています。この全体設計と実行支援にあっているのが、トランスコスモスのグループ会社であるスカイライトコンサルティング株式会社です。

DXの全体設計は、最後まで計画どおりに実行できるかどうか成功の鍵となります。スカイライトコンサルティングと協働し、トランスコスモスが有するオペレーション知見を活かし、あるべき姿の定義から、現状とのギャップを埋める方策の提示、手触り感のある具体策への落とし込みやモデル化まで、一気通貫で支援しています。

現在は、第一の顧客接点であるコンタクトセンターの変革を起点として、理想的な顧客体験に沿った商品・サービスの創出まで含めた事業プロセスの全体最適化を進めています。将来的にはさらに上位の顧客戦略の策定まで視野に入れて協働しています。



顧客接点DXとは…顧客を中心に据えてプロセス全体を最適化し、将来的な戦略策定まで見据えたデジタル変革



※OMO(Online Merges with Offline)…オンラインとオフラインを融合し、顧客がチャネルの違いを意識せずにサービスを受けられるようマーケティング戦略を構築していく考え方。

支援事例 No.2 — 顧客コミュニケーションDX

顧客コミュニケーションをオンライン化していくためのデジタルシフト支援

株式会社協和様 顧客ニーズに合わせたマルチチャネル化を実現したことにより顧客の利便性を向上

先端美容を追求しエイジングケア美容液ブランド「fracora(フラコラ)」を展開する株式会社協和様は、40代~60代をメインターゲット層としていくために、顧客コミュニケーションにおいて、テレビCMを柱としたオフラインから、WebサイトやWeb広告を中心としたオンラインに移行するプロジェクトを始動しました。その際、「オフラインからオンラインへ」を達成するためのデジタルシフト支援、チャネル整備、メインターゲット層が希望するサポート導線の整備など、顧客にデジタルチャネルやツールを受け入れていただくための土台づくりが課題となっていました。

トランスコスモスは顧客コミュニケーションにおける3つのデジタルシフト施策として、①問い合わせの導線整備とチャネル拡充、②デジタルチャネルでの誘導施策、③VOC活用・チャットボットのチューニングを提供。デジタルチャネルでの問い合わせ比率を2年間で40%まで拡大し、顧客の利便性の向上を実現しました。



デジタルチャネルでの問い合わせ比率を2年間で40%まで拡大



支援事例 No.3 — 金融・公共のDX

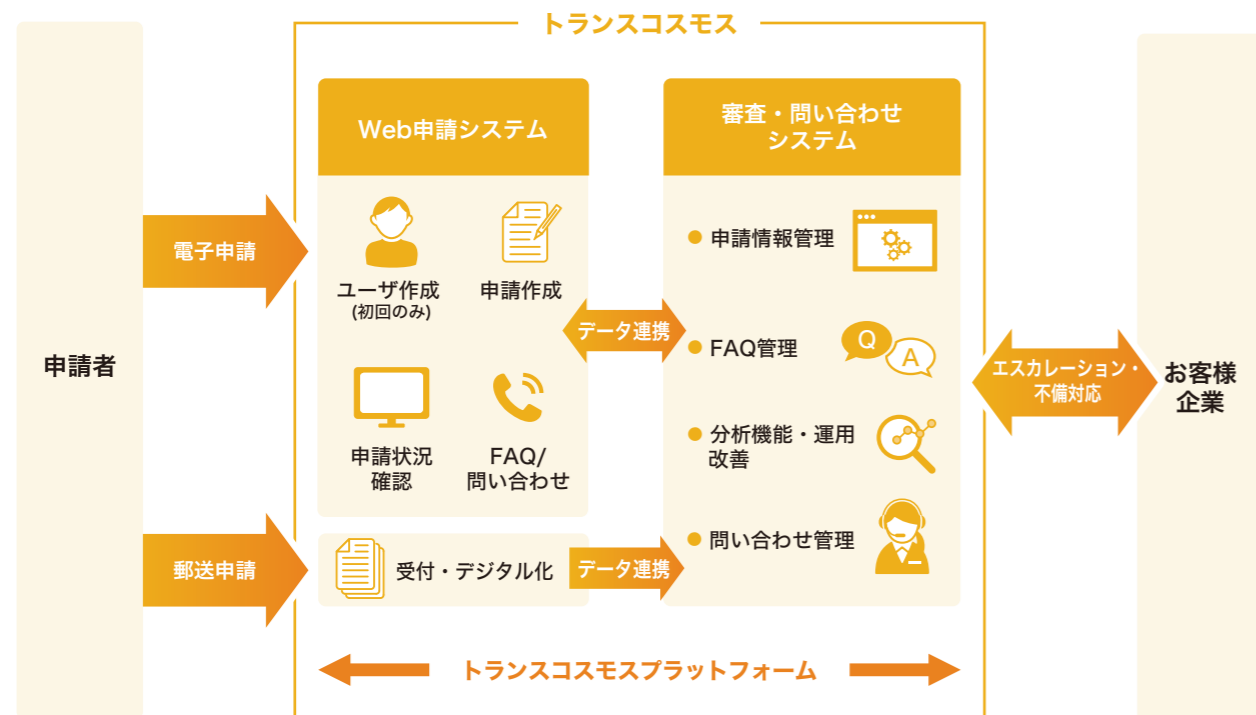
デジタルとアナログを融合し、あらゆる人に使いやすく
大量処理にも対応できる窓口を短期間で立ち上げ、効率的に運用

トランスコスモスのサービスが選ばれる大きな理由に、大規模な受託運用の実績が豊富なことが挙げられます。当社グループは金融系のお客様企業や中央省庁、地方自治体などの大規模案件の実績が数多くあり、お客様から高い信頼を得ています。金融・公共のお客様に関しては、安定した運用と安全なセキュリティが要求されます。トランスコスモスのサービスは金融・公共案件における利用者の満足度向上に貢献しています。

Web申請システム、審査・問い合わせシステムと全国のBPOセンターを統合活用し、高品質なサービスを提供

金融・公共系のお客様向けに特化したサービスでは、紙媒体やWebを活用した申請受付から、審査、問い合わせまで、トランスコスモス独自のプラットフォームを活用しています。申請者からの受付処理に特化したWeb申請システムと、効率的なBPO業務に特化した審査・問い合わせシステム、全国のBPOセンターを融合することで、ワンストップでの提供が可能です。これまでのナレッジを活用した迅速な構築や丁寧な審査対応、申請者からの多岐にわたる問い合わせやイレギュラー申請、書類不備への対応力も高く評価されています。システムの内製化や一部分のみのプロセスを受託する場合と比較すると、圧倒的に高品質なサービスをコストパフォーマンス良く提供できることから、多くのお客様企業や官公庁・自治体選ばれています。

申請者とお客様企業の間をワンストップでつなぐトランスコスモスのプラットフォーム

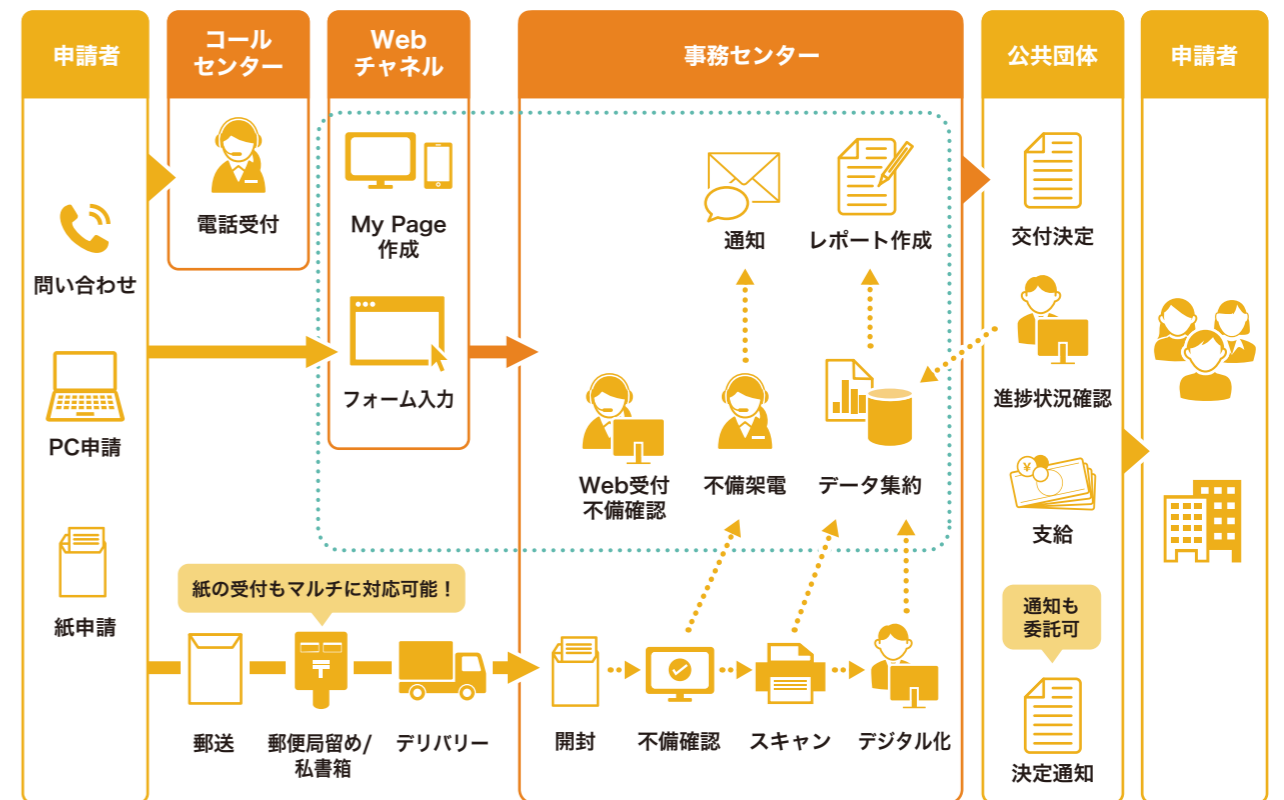


支援事例 支援金・協力金申請受付業務を迅速に立ち上げ

公共サービスの申請システムの構築には、住民のさまざまな環境に配慮した設計が求められます。紙とWebから選択可能であることはもちろん、PCやスマートフォン、電話など複数経路から寄せられる大量の問い合わせや申請を迅速に処理する必要があります。さらに緊急経済対策を受けて申請システムを立ち上げる場合には、まだ情報が確定しない中でプロジェクトを進めることになります。

トランスコスモスは、支援金・協力金申請受付業務において、これまでの公共系案件でお客様と共に積み上げてきた実績やノウハウを活用し、受付から支払いまでの仕組みを早期に構築しました。高いセキュリティ環境の構築や短期間で大量の申請をスムーズに処理するプラットフォームを活用し、最短中2日で支援金・協力金を支給できる体制を整え、依頼元である自治体の業務負担を軽減するとともに、申請者からも素早い処理が評価されました。

申請から給付まで最短中2日で処理



評価されたポイント

- これまでの公共案件での実績を活用した早期事務局立ち上げ、最短で申請から中2日で支給できる体制を実現
- Web、紙申請を選択可能、申請者のさまざまな環境にも配慮した設計
- 過去の申請データ等や事前登録のマスターデータを活用、簡易申請でユーザ負担を軽減
- 作業進捗や受付状況をリアルタイムで集計可能・リアルタイムでのレポート機能

支援事例 No.4 — 建設業界のDX

建物づくりから街づくり、そして社会基盤へ 建設DX推進と定着

建設業界では人手不足が大きな課題となっており、デジタル化が急務となっています。その打ち手の一つであるBIM/CIM^{*}のデータ活用が進んでいますが、トランスコスモスは、グループ企業の応用技術株式会社と共同で、BIM/CIMの推進と定着に向けてサービスを展開しています。デジタル化が進む建設業界において変革を目指す取り組みは、建物づくりから街づくりへと広がりつつあります。

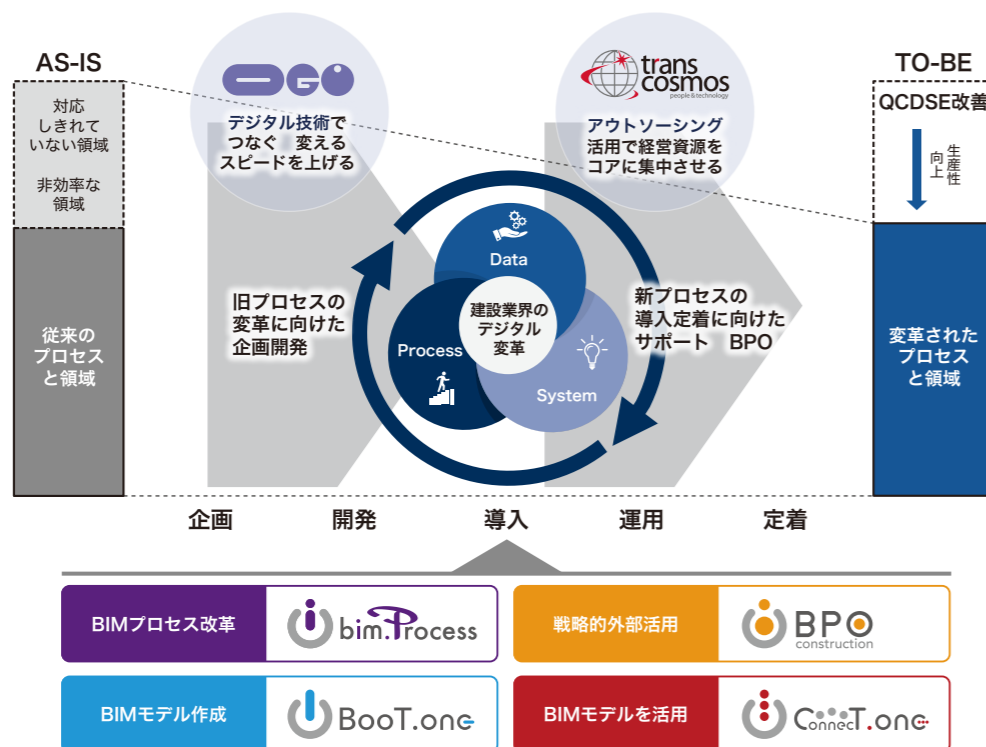
※BIM/CIM…Building Information Modeling/Construction Information Modelingの頭文字で、3次元の電子データを活用し、建設生産プロセスを効率化すること。

建設業界のDXを加速し、定着させるサービス [toBIM] のサービス

建設のプロセスには膨大な工程が存在しており、また現場のITリテラシーのばらつきも大きいことなどから、デジタル化への動きは進んでいるものの、まだまだBIMの活用が十分でないのが現状です。トランスコスモスと応用技術が提供する「toBIM(トゥービム)」サービスは、これまでのBIMに関する企画、開発、導入を支えるソリューションに加え、運用、定着に向けたソリューションを追加し、一連のフェーズをワンストップで提供できるサービスへと進化させています。

「toBIM」サービスモデルの大きな特徴は、お客様企業それぞれの「競争領域」と業界共通の「非競争領域」を明確に切り分けていることです。競争領域は各社個別のソリューションで、この領域では個別にカスタマイズしたサービスを提供します。一方、非競争領域は、業界共通のサービスです。「競争領域」と「非競争領域」の二つのサービスを融合させ、お客様企業が目指すべきBIMプロセス基盤構築に向けたコンサルティングから定着までをきめ細かくサポートしています。実際の運用の中で顕在化した現場の課題や改善点を集約し、更なるDX推進に向けた企画へのフィードバックループを循環型のワンストップサービスで実現し、お客様企業と業界全体のDX推進と定着に貢献します。

建設業界のプロセス変革 — DXの推進を企画から定着まできめ細かくサポート

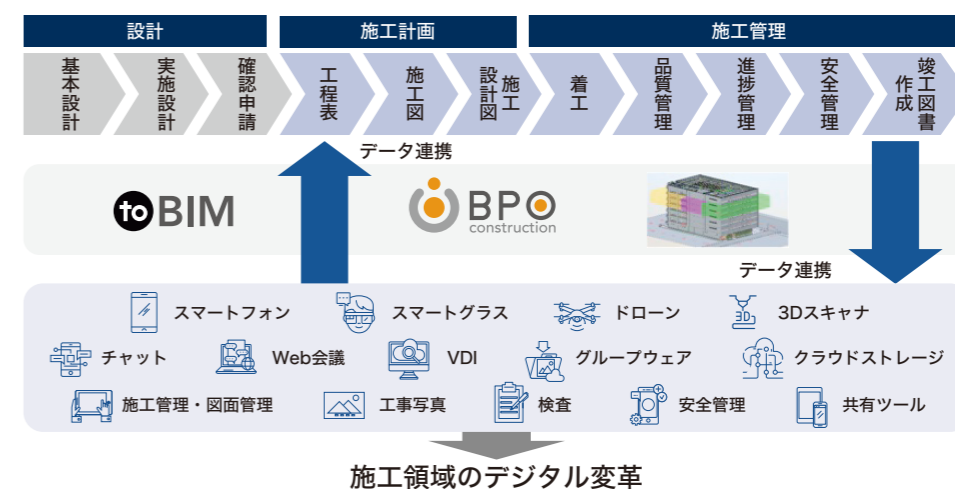


施工現場が直面する課題に着目し、DXを推進・定着させる「Construction Digital BPO」

トランスコスモスと応用技術は、建設業界全体のDXを推進するために、建設プロセスにおける企画、設計、調達、施工、維持管理という一連のバリューチェーンそのものにフォーカスしています。

建設DXを実現するためには、施工現場におけるデジタル変革の浸透度が大切で、DXの投資対効果という点においても施工現場のDXは最も重要であると考えます。トランスコスモスと応用技術は、そうした建設DXの投資対効果評価のキーププロセスでもある施工現場のデジタル化に特化した「Construction Digital BPO」サービスを展開しています。「Construction Digital BPO」は、施工管理プロセスにおける「QCDSE^{*}」の改善や変革に向けてデジタルツールと業務を組み合わせ、業務プロセスを最適化するサービスです。施工現場でのダイレクトなサポートだけでなく、施工経験ノウハウを保有するトランスコスモスのBPOセンターからオンラインサポートを提供します。業界全体が抱える人手不足や作業員の高齢化といった施工現場が直面する課題の解決を支援し、DX推進と定着に貢献しています。

※QCDSE…施工管理の上で重要視される「Q:Quality(品質)」「C:Cost(原価)」「D:Delivery(工期)」「S:Safety(安全性)」「E:Environment(環境)」の5要素の頭文字をとった言葉。



Construction Digital BPOの活用事例 (建設会社 B社様)

- 課題
BIMデータの活用や各種デジタルツールが、設計以降のプロセスで進まない。投資対効果が感じられない。
- 提供内容
定着を加速させる循環型サービス「Construction Digital BPO」の導入
設計プロセスで作成・活用したBIMのデータを、以降のプロセスでも活用できるようデータ環境の構築を図り、施工計画/生産準備プロセスではBIMを活用した工程計画や数量計算などを実施。施工のプロセスでは、写真や映像を活用した品質施工管理や施工データのデジタル化を実施。
各プロセスにおいて、現場に向けたダイレクトサポートやオンラインサポートをすることで、デジタルツールの定着・活用を促進。
- 効果
現場からの依頼業務における約35%を標準化し、生産性の向上に寄与。

デジタルツインを基盤とした街づくりや社会基盤との融合

建設業界におけるBIM/CIMデータの活用に伴い、都市のデジタルツイン化が進んでいます。都市のデジタルツインとは、現実の世界から収集したデータをコンピュータ上のバーチャル空間に再現する技術を指します。今後はこのデジタルツインが基盤となり、建設だけでなく街づくりのデジタルツイン化やスマートシティ構想がますます進んでいくと考えられています。トランスコスモスと応用技術は、建設業界に展開している「toBIM」や「toCIM」、「Construction Digital BPO」などと合わせて、今後は維持管理や防災環境、スマートシティ構想など建築情報を使う側に向けた、街づくりを支援するサービス「アーバンエンジニアリングサービス」を展開します。トランスコスモスグループのビジネスは防災や減災、エネルギー・環境問題の解決につながるものと位置づけ、新たな価値創出のためのDXを推進していきます。

支援事例 No.5 — 多種多様な業界のDX

グループ企業の専門性を活かし
さまざまな業界課題を解決するDXソリューションを提供

医薬、金融他 全業界

動画を切り口に、製薬業界からメディアまで、あらゆる業界のDXをサポート



もっと素敵な伝え方を。

株式会社Jストリーム

東証グロース市場上場:4308
出資比率:44.6%

事業会社向けの動画配信プラットフォーム、ライブ配信、コンテンツ配信ネットワーク(CDN)、映像制作、Webサイト構築など、動画配信並びにその周辺サービスにおいて高いシェアを持つ企業です。大規模で高品質が求められる株主総会や放送局等によるスポーツ、番組のネット配信及び有料の動画配信サービスの配信基盤としても採用されています。

- 動画配信プラットフォーム「J-Stream Equipmedia」は、あらゆる業種のEVC(Enterprise Video Communication)向けに国内最大級・累計3,000アカウント超の導入実績を誇り、オンライン株主総会、ウェビナー等、動画配信を中心としたDX需要に対応
- 特にDXを積極的に推進している医薬業界には、Web講演会ライブ配信やその成果の分析ツール「WebinarAnalytics」、クラウドCRM「Veeva CRM」(トランスコスモスでもコンテンツパートナー契約を締結済み)等を展開
- 放送局やコンテンツホルダー等、OTT事業者の動画配信を安定したCDNとマネタイズのノウハウで支援



建設・製造業界

建設・製造業界のDX推進に革新をもたらす独自の技術力を発揮
課題を価値に変えるイノベーション・カンパニー



応用技術株式会社

東証スタンダード市場上場:4356
出資比率:60.2%

ものづくり支援やBIM、GISを活用したソリューションサービス事業と、防災・環境分野を対象としたエンジニアリングサービス事業を展開しています。主力事業のひとつであるBIMにおいては、その技術力が高く評価されており、建設DX Integratorとして注目されています。

- 令和5年度以降の全公共工事におけるBIM/CIM原則適用に向けて、国交省要領に準拠した3次元モデル作成支援ツールNavismasterをリリース
- 大和ハウス工業株式会社様グループ全体でのBooT.one導入により施工DXへの進化に貢献
- 株式会社竹中工務店様と仮設計画ツールを開発しIFCデータを軸につながるBIM環境を整備
- 高砂熱学工業株式会社様と設備BIMの標準化からBIM起点のサプライチェーンへの変革を推進
- 株式会社杉孝様とBIMの足場モデルを活用し効率化と安全性を追求
- 株式会社ユーキャリア様と共同でオープンソースによる都市のデジタルツイン活用コンサルティングビジネスを開始
- ものづくりの革新に向けてジェネレーティブデザインと積層造形技術活用でtoDIMサービスを展開

toBIM toCIM toDIM

メーカー・小売業界

AIを活用して生活者と商品・店舗をつなぐプラットフォームを提供



グランドデザイン株式会社

出資比率:86.4%

生活者と商品・店舗をつなぐプラットフォーム「Gotchamall(ガッチャモール)」(ビジネスモデル特許取得)の開発・運営を行っている企業です。行動経済学、脳科学に基づく「報酬システムデザイン」を核に、「テクノロジーで社会のあらゆる課題を解決し、新たな市場の創出やイノベーションを起こす」ことを目指しています。またGotchamallを通じて、生活者と食品生産者をつなぎ、食品ロスのないサステナブルな社会実現に向けた取り組みを推進しています。

- 人工知能を用いたプラットフォーム独自のアルゴリズムを通じて、生活者一人ひとりに適した商品情報やクーポンなどのインセンティブ(報酬)をマッチングし、国内外の生活者の買い物を支援
- コンビニエンスストア、GMS/スーパー、ドラッグストア、飲食店、専門店など生活に密着した小売実店舗を中心に約40,000店が参加し、新規客獲得からロイヤルカスタマー育成までを支援。また、生活者のニーズや購買履歴をAIで分析し、大手メーカーの商品とマッチングする仕組みを提供。小売とメーカーのコラボレーション実績も多数。年間ユニークビジター数は2,800万人、GMV(買物総額)は年間600億円を突破するなど、メーカー・小売のDXの取り組みを加速
- 商品の認知から継続購買までのプロセスを一貫して支援するメーカー向けサービス「Gotcha!shelf(ガッチャシェルフ)」を新たにローンチ。日本最大クラスのネットワークを強みに、メーカーの商品を生活者にマッチングするテクノロジーの研究開発を強化

Gotcha! mall.



スポーツ・エンタメ業界

スポーツ・エンタメのDX・Web3化を実現するパーティカルSaaSを提供



playground株式会社

出資比率:75.9%

「夢を与える仕事を、夢の職業にする。」をミッションにDX・Web3化支援を通じたスポーツ・エンタメ業界の収益性向上を目指す総合エンターテック企業です。電子チケットやライブ配信など、スポーツ・エンタメ企業のDXを包括的に支援するエンタメDXプラットフォーム・エンタメDXクラウド「MOALA」(SaaS)はチケットぴあ様、ロッキング・オン・グループ様、日本女子プロゴルフ協会様など大手興行各社を中心に導入が進んでいます。経済産業省や内閣官房の実証事業に採択されるなど、コロナ禍からのイベント復興にも尽力しています。

- チケット発券クラウド「MOALA Ticket」は、チケットぴあなど国内チケット30社以上で採用。電子チケットでは国内トップクラスのシェア
- エンタメEC構築クラウド「MOALA Live Store」で吉本興業株式会社様「FANY Online Ticket」など30以上のサイトを運営
- コロナ禍イベント再興に不可欠なDXサービスとして経済産業省、内閣官房の実証事業に採択
- 独自開発したユニバーサルな生体認証技術「BioQR(特許取得)」はどんな人でも、どんな場所でも簡単・安全に使える生体認証技術として「good digital award 2022(デジタル庁主催)」を受賞



BioQRを用いた入場は「チケット革命」と評される

エンタメDXクラウド
MOALA

Global Digital Transformation Partner その飛躍を支えるガバナンス

トランスコスモスは、コーポレート・ガバナンスの充実を図る取り組みの一つとして、企業経験を持つ人材を社外取締役に招聘しています。当社のガバナンスや取締役会についての評価、DX企業としての飛躍に向けた課題などについて、夏野剛氏、吉田望氏、宇陀栄次氏に語っていただきました。

※この座談会は2022年9月、オンライン会議で実施しました。



社外取締役
なつ の たけし
夏野 剛



社外取締役 よしだ のぞむ
吉田 望



社外取締役 うだ えいじ
宇陀 栄次

社外取締役が全員、 企業経営経験者であり、 それが機能している (吉田)

吉田: 当社の社外取締役は、上場企業の経営者である夏野さんをはじめ、全員が企業経営の経験者であるという特徴があります。事業のフレームワークや人事といった事柄に関しては経営者だからこそ言える意見がありますし、この特徴が真の意味での企業価値向上のために機能していると思います。

夏野: それに加えて、多様なバックグラウンドを持ち、しかも現役の経営者でもある社外取締役ばかりという企業は少ないのではないかと思います。

宇陀: 創業家が独占的に意思決定を行って他のメンバーはそれに従うような、オーナー企業にありがちな取締役会とは全く逆で、本気で企業価値を高めていこうという自由闊達な雰囲気があります。

社外取締役の比率の 高まりとともに、 ガバナンスが強くなった (夏野)

夏野: 奥田耕己ファウンダーがご存命だった当時の取締役会の様子をお話ししますと、ファウンダーは執行側ではなく、監督側として社外取締役側の席に座っておられました。社外取締役とともにファウンダーが厳しい指摘を行い、会長をはじめとする執行側の取締役が説明を行うという、いい意味で緊張感のある関係ができていました。

今回新体制になりましたが、社外取締役が執行側に対して厳しく監督、激励、指摘をしていくスタイルは変わっていません。当社では社外取締役の比率の高まりとともに、議論が活発になり、ガバナンスが強くなってきているという印象があります。

吉田: 取締役会では、議案の議論のほか、業績の報告や中期経営計画についての議論も活発に行っています。当社は事業領域が広くプロジェクトの数も多いため、非常に時間がかかりますが、事業経験者としての意見を交えながら、企業の現在を知り、未来の姿を探るための建設的な議論が行われています。

宇陀: 取締役には株主に対する責任もありますので、私を含め、社外取締役は皆、遠慮なく意見を言うようにしています。当社は厳しい事業環境の中、12期連続で増収を達成しており、会社としてのチェック&バランスがうまく機能しているのだと思います。

海外展開を進めるにあたっては グローバル・ガバナンスの 視点が重要 (宇陀)

夏野: 今後の課題は、当社について投資家の方々にさらに深く知っていただき、対話を重ねることです。ガバナンスもしっかりしているし、業績も伸びている。今後は市場に対する情報発信力、つまり、IRをもっと強化すべきではないかと思っています。

吉田: そうですね。事業が多岐にわたり業績評価が難しいことなどから、これまで積極的に業績予想の公表を行ってきませんでした。しかしどのような企業になりたいのか、どうやって企業価値を上げていくのかを含め、今後の見通しや中長期的な戦略を示し、理解を得ていくことが重要です。取締役会においても、より積極的な情報開示に向けた議論が始まっています。

宇陀: 当社はグローバル展開をさらに拡大していこうとしていますので、今後はグローバルレベルでのガバナンスも意識していくべきです。企業が海外進出をする場合、現地法人の設立によってそのリスクが本国の親会社に及ばないようにするケースも多いのですが、海外子会社で不祥事が起きれば当然ながら本国の親会社の責任を問う法律もあります。レピュテーションにも

重大な影響を及ぼしますので、グローバルレベルでのリスクマネジメントも、今後さらに重要になってくると思います。

国内・海外、 両方のガバナンス強化に 期待したい (吉田)

夏野: 今年6月に就任された石見さんと牟田さんのお二人は、前会長、前社長の右腕と左腕という形で事業を牽引してきました。共同社長として今までの重要な戦略や取り組みを継続することはもちろん、新しいリーダーシップも打ち出してほしいと思います。

宇陀: お二人の個性や強みの違いを活かし、一極集中型ではない新しいマネジメント体制を実現していただきたいですね。

吉田: 石見さんはグローバル事業を拡大した方であり、牟田さんは国内営業の責任者として売上を伸ばしてきた功労者です。お二人とも議論好きで、よく遊び、よく食べ、よく仕事をする人です。今回の共同社長体制は、国内・海外のガバナンスを同時に強化していくためのものとしても捉えることができると考えています。

先進事例のアピールなどを通じて、 企業イメージを 変えることも重要 (宇陀)

夏野: トランスコスモスは、「people&technology」、つまり優れた人材とITテクノロジーの融合によってお客様企業の生産性を上げることをビジネスの軸としています。ですから最新のテクノロジーをどのように社会実装できるかを誰よりも先に試し、誰よりも早く世の中に広げていくことがミッションであると考えます。私はIT企業の経営者でもあるので、当社が最新のテクノロジーをきちんと活用し、事業として成立できているかという観点から意見を述べ、更なる成長に貢献していきたいと思っています。

吉田: 私は、企業ブランドの専門家を長年務めていたこともあり、当社のブランドをいかに守っていくかという観点からアドバイスを行っています。企業ブランドは外部から見えるものだけではなく、社員が何を大切にするのかという、内なる価値観が非常に大事です。

宇陀: 吉田さんがおっしゃったブランドイメージは株価値を含む社外からの評価や理解度にも大きく影響すると思います。例えば、当社のコンタクトセンターなどの事業は、ITを活用することで既に労働集約型ビジネスから脱却していますが、依然としてそうしたイメージをもたられることも多いのです。トランスコスモスが提供する多くのプラットフォームやアプリケーションは、そのヒューマンインターフェース*部分に積極的にAIなどの技術を導入しており、お客様企業の業務効率化やCX向上に貢献しています。そうした先進事例をもっとアピールして企業イメージを変えていく努力も必要だと考えています。

他社に真似のできない ビジネスモデルを追求すべき (吉田)

吉田: 当社はお客様に寄り添う姿勢が強く、この「お客様満足第一主義」によって多くのお客様企業から非常に信頼されています。今後はそれに加え、より直接的に自社の競争力を高めるという視点に立って集中的に考えることも必要ではないかと考えます。他社に真似のできない、本当に競争力のあるビジネスモデルづくりに取り組んでほしいと希望しています。

宇陀: 当社の強みは人材とテクノロジーであり、その比重は現在、7対3程度だと見ています。世界で7万人近い人材をマネジメントしていることは高く評価していますが、一方でテクノロジーの部分もさらに磨くことで、当社の生産性の向上につなげてほしいと思っています。

夏野: 当社の一番の強みは、やはりお客様企業の信頼を勝ち取っていることだと思っています。この信頼は、これまでの歴史と、ITソリューションからコンタクトセンターまで幅広いサービスを提供することで培ってきたものです。今後は新しいテクノロジーの導入のスピードを上げて、さらにお客様企業の役に立つ企業になっていくべきだと考えます。

サイバー攻撃への対応力を高め、 その防御力を競争力に (吉田)

吉田: 近年はサイバー攻撃が非常に巧妙化、高度化しています。当社が他に類を見ないDX企業と認められるには、経営層から現場まで、サイバー攻撃に対する技術や意識を高めていく必要もあります。サイバー攻撃への対応力の高さは競争力にもなります。

宇陀: 外部からのサイバー攻撃に加えて、社内ですりぬくコンピュータ犯罪が起ってしまう事案も増加しています。これを防止するには社内の適正なIT化と、従業員教育とトレーニングが非常に重要です。当社独自のテクノロジーをベースに監視のためのプラットフォームを作ることができれば、世の中に対するアピールにもなると思います。

夏野: 現在、ITベンダーの多くがオフィスに戻っている

中で、トランスコスモスはリモートワークを基本とした体制を維持しながらコンプライアンスを遵守し、ガバナンスも効かせながら業績を上げています。2020年に初めて緊急事態宣言が発出された際も、在宅勤務や在宅コンタクトセンターの体制をいち早く整備し、普及を成功させました。リモートの環境下において、テクノロジーを駆使しながらコンプライアンスやガバナンスをきちんと機能させたのは非常にいい事例になると思います。ただしこういった取り組みにはゴールがなく、進化を続けなくてはならないため、経営陣のリーダーシップはますます重要になっていくと思います。

当社の魅力や戦略を 投資家の皆様に伝えていきたい (夏野)

宇陀: これまでは奥田耕己ファウンダーが、いわば会社の礎としてしっかりマネジメントされてきました。新体制の節目である今、より良い方向に持っていきけるようにお手伝いしていきたいと考えています。吉田さん、夏野さんはいかがですか。

吉田: トップが交代すると社外役員も一新されることがありますが、当社はそういうことがありませんでした。それに対して監査法人の方々からは「経営の継続性が大事なので安心した」という話がありました。一方で、さまざまな部門を訪問すると、当社がDX企業としてイノベーションを生み出そうとしていることを感じます。投資家の方々に当社の新たな可能性についてお伝えし、当社の評価につなげていきたいと思っています。

夏野: 私は取締役の一人としてこの会社に関わっていることを誇りに思います。元気がないと言われる日本で、継続的に業容を拡大しグローバルに出ていることとして当社の魅力や戦略を、投資家の皆様に適切に伝えていきたいと考えています。

* ヒューマンインターフェース…コンピュータと人間との間で情報をやり取りする接点。ユーザーインターフェース(UI)とも表現され、機器やソフトウェアの操作画面や操作方法などを指す。



夏野 剛

1988年：東京ガス株式会社入社。1997年：エヌ・ティ・ティ移動通信網株式会社（現・株式会社NTTドコモ）入社。1999年にNTTドコモより「iモード」を立ち上げるなど、通信・インターネットサービス事業等において幅広い経験と見識を有する。2008年6月：当社社外取締役、2016年6月：当社社外取締役（監査等委員）。
[重要な兼職の状況] 株式会社ドワンゴ代表取締役社長、株式会社KADOKAWA代表取締役社長、日本オラクル株式会社社外取締役 他



吉田 望

1980年：株式会社電通入社。2000年：株式会社ノゾムドットネット設立、代表取締役。企業のブランディングを中心に会社経営や広告業界、インターネットサービス事業等の幅広い経験と見識を有する。2010年6月：当社社外取締役、2016年6月：当社社外取締役（監査等委員）。
[重要な兼職の状況] 株式会社朝日ネット監査等委員 他



宇陀 栄次

1981年：日本アイ・ビー・エム株式会社入社。2004年：salesforce.com, Inc. Senior Vice President、株式会社セールスフォース・ドットコム代表取締役社長。クラウドサービスを市場に浸透させるなど、IT業界・インターネットサービス事業等の幅広い経験と見識を有する。2014年6月：当社社外取締役、2016年6月：当社社外取締役（監査等委員）。
[重要な兼職の状況] ユニファイド・サービス株式会社代表取締役会長、株式会社Yext代表取締役会長 他

トランスコスモスの競争力を支える取り組み

トランスコスモスの競争力は、ESGを軸とした取り組みによって支えられています。目指す姿である「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」となるため、これらの取り組みを加速させていきます。

S

P.32

P.55










プロフェッショナル人材の育成	32
健康経営/ワークライフバランスの推進	55
ダイバーシティ&インクルージョン	56
コミュニティへの参画・発展	60

G

P.61

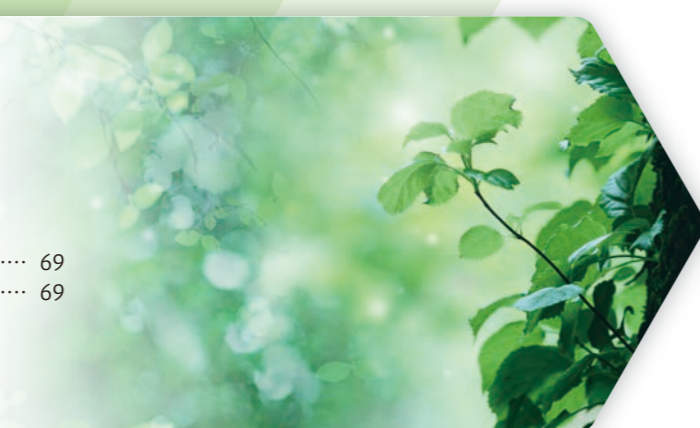






10

コーポレート・ガバナンスの強化	62
役員の報酬等	64
コンプライアンス	67
リスクマネジメント	68

E

P.69



環境方針	69
TCFD提言への賛同	69

健康経営/ワークライフバランスの推進

1 健康経営の推進

トランスコスモスではサステナビリティ基本方針に基づき従業員の健康を重要な経営課題と捉え、2022年9月に健康経営宣言を制定しました。

健康経営宣言

トランスコスモスのサステナビリティ基本方針では、「『お客様の満足の大きさが我々の存在価値の大きさ』という経営の基本理念のもと、お客様と共創しWell-being[※]社会を実現します」と宣言しており、会社の持続的な成長とWell-being社会の実現に向けては、従業員のWell-beingの基礎になる心身の健康が非常に重要であると考えています。

そのため、トランスコスモスで働くすべての従業員とその家族が健康を維持・増進し、従業員が心身ともに最高のコンディションで業務に邁進できるよう健康増進活動に積極的に取り組むことを宣言します。

トランスコスモス株式会社 代表取締役共同社長 石見 浩一

※ Well-being…人間が単に健康であるということだけでなく、肉体的・精神的・社会的に良好な状態を維持し、幸福を感じながら生きている状態のこと。

健康経営の推進

トランスコスモスでは「従業員は無限の可能性を秘めた最大の資産」であると考え、従業員の健康増進活動においては人事部門、統括産業医など専門的な産業保健スタッフ、事業所の衛生管理者、労働組合、健康保険組合が連携し、推進してきましたが、本年度からSDGs委員会を通じた全社的な推進体制に移行し、さらに踏み込んだ健康増進活動の取り組みを進めていきます。

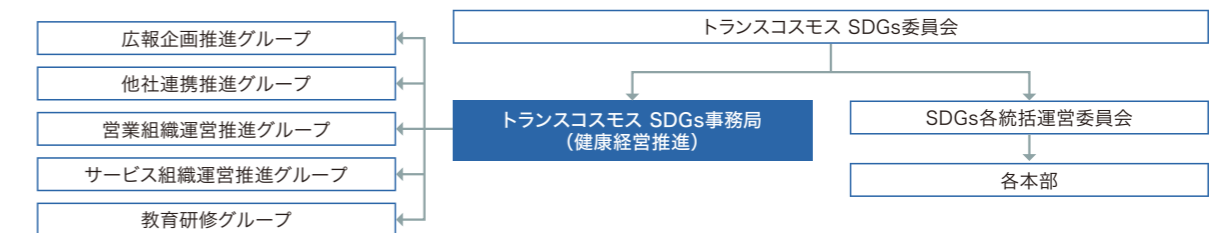
健康経営の課題

トランスコスモスはセンターや事業所毎に職場環境が異なり、働く時間もさまざま、従業員も当社単体で約4万人(2021年度

末・臨時従業員含む)と多く在籍しているため、社内における健康維持・増進の理解、浸透と多様な働く環境に応じた健康課題に対する施策の推進が課題となっています。

健康経営推進体制

トランスコスモスのサステナビリティ基本方針に則り、2022年度に代表取締役共同社長 石見浩一が健康経営宣言のもと実効性を担保する体制を構築。今後は健康経営を全社横断的な組織であるSDGs委員会の重要テーマの一つとして、従業員も巻き込みながら施策を実行します。



2 ワークライフバランスの推進

社員の福利厚生向上と生産性向上の両面から、働き方の多様性に柔軟に対応することで、多様な人材が能力を最大限発揮できる職場環境づくりを目指す、ワークライフバランス実現に向けた取り組みを推進しています。

生産性向上に向けた時間外労働の削減

法令遵守としての長時間労働是正、サービス残業撲滅、有給休暇取得促進はもとより、各センターや事業所の特性に応じて、最低限の時間外労働で最大限まで効率を上げるべく、要員配置と勤務シフトの効率化、業務のDX化など、業務改善による生産性向上の取り組みを推進しています。

柔軟な働き方に向けての取り組み

多様化する働き方のニーズに対応し、多様な人材を戦力活用するとともに、効率的で生産性の高い働き方を実現するために、テレワーク、地域限定勤務、シフト勤務、フレックス勤務など、柔軟な働き方の選択肢を設け、各センターや事業所の運営や、取り扱う業務の特性に応じ、適応可能なものを積極的に導入しています。

ダイバーシティ&インクルージョン

1 女性活躍推進

基本的な考え方

トランスコスモスでは、女性社員が高い意欲を持ちキャリア形成できるよう、能力開発やキャリア開発を支援するためのさまざまな取り組みを行っています。また、女性を含めた多様な人材が活躍できる風土醸成を目指した啓蒙活動を行っています。

スローガン

女性が積極的に活躍できる魅力ある企業風土の創造を！

取り組みの3本柱

- 女性社員の能力開発・キャリア開発支援
- 意識改革・広報活動
- 働きやすさ支援

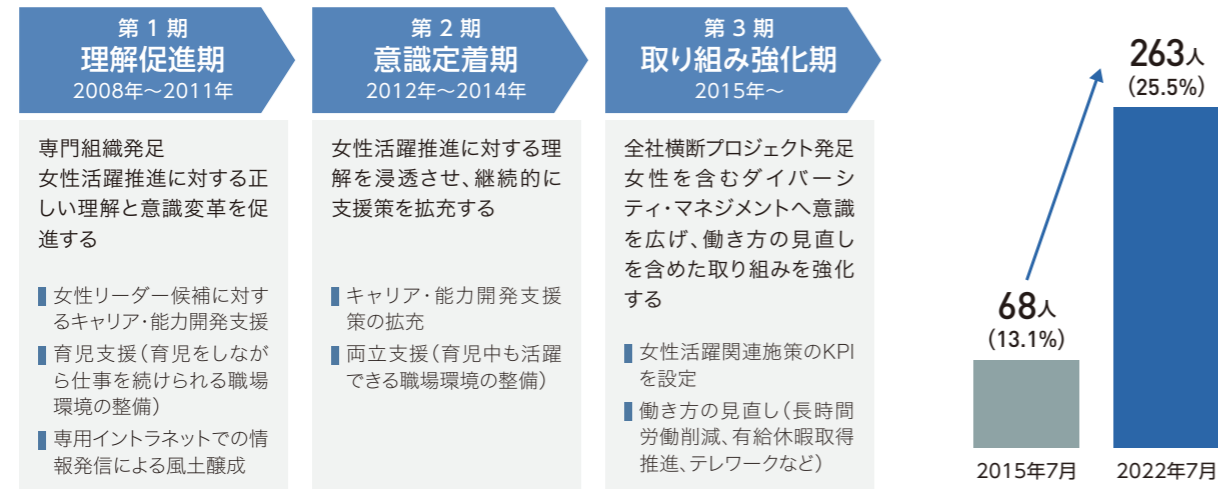
推進体制

これまでの活動と実績

トランスコスモスでは、2007年に専任組織を設置し、2008年より本格的に女性活躍推進のあゆみを進めてきました。2015年度からは、新たに全社横断の「女性活躍・働き方向上プロジェクト」を発足し、全社を挙げて取り組みを強化しました。2019年度には更なるダイバーシティ&インクルージョンを推進するため、ダイバーシティ推進統括部として社長直轄組織下に変更しました。女性活躍推進法に基づく2016～2020年度の5か年行動計画では女性管理職比率の目標を達成し、2023年度までの新たな目標達成に向けて推進しています。

2008年より継続的に体制を強化

女性管理職実績



今後の目標

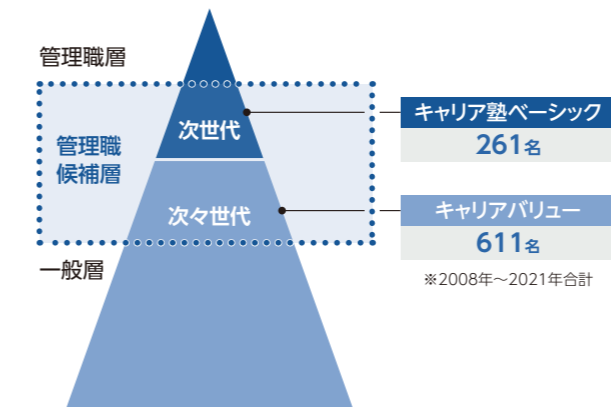
トランスコスモス株式会社 行動計画

- 計画実施期間 2021年4月1日から2024年3月31日までの3年間
- 当社の課題
 - 課題1: 女性管理職は着実に増加しているが、事業の意思決定に参画する女性が少ない
 - 課題2: 男性の育児休業取得率が低い
- 目標
 - ① 女性管理職比率を25%以上にする(2020年7月時点21.9%)
 - ② 男性の育児休業と配偶者出産休暇の合計取得率を40%以上にする(2019年度男性育児休業取得率12.5%)
- 計画内容
 - 【取組①】女性社員に対するキャリア形成支援の継続・拡充 ※毎年継続実施
 - 【取組②】男性育児参画に資する施策の実施

取り組みの3本柱

能力開発・キャリア開発支援

管理職候補の母集団を形成するため、2008年より2階層（次世代・次々世代）を対象とした選抜型研修を実施しています。次世代層は「キャリア塾ベーシック」、次々世代層は「キャリアバリュー」として実施し、研修の卒業生は、多くがその後上位職へ昇格しており、女性管理職輩出のパイプラインを形成しています。そのほかにも他企業合同の人材育成プログラムの実施、地方拠点でのイベントや刊行誌発行などの活動も継続的に進めています。



意識改革・広報活動

専用イントラネット「cosmos★net」で、経営トップおよび人事本部長からのメッセージをはじめとしてさまざまなダイバーシティ関連の情報発信を行っています。

<コンテンツの一例>

- 経営トップ及び人事本部長からのメッセージ
- 活動の背景、目的、行動計画
- 女性社員のキャリア開発施策紹介
- ロールモデル紹介
- 両立支援ツール（ハンドブック、ヒント集など）
- 両立支援eラーニング（産休前、復職前、管理職用）
- 役員による「イクボス宣言」、イクボストレーニング資料
- キャリア開発や両立支援に関するイベントの案内や開催レポート
- 地方拠点の女性活躍推進活動の紹介 など

経営TOPメッセージ



働きやすさ支援

両立支援の取り組み

女性社員が結婚や出産といったライフイベントに関わらず仕事と生活を両立させ、活躍し続けることを目指す「両立支援」の取り組みを進めています。現在は働き方改革とあわせ、女性だけでなく全社員が仕事と生活を両立しながら最大限に能力が発揮できる環境を目指し取り組んでいます。

男性の育休取得推進

男性育児参画に資する施策として、男性の育休取得を推進しています。

- 両立支援ハンドブック内容拡充
- ロールモデル拡充、管理職向けeラーニング拡充
- 夫婦（他社勤務の方を含む）で参加可能なセミナーの開催



男性育休取得率実績

2021年度は、対象者の半数以上が取得しました

55.4%

外部評価

厚生労働省 「均等・両立推進企業表彰」 均等推進企業部門 「東京労働局長奨励賞」	熊本県 「平成29年度男女共同参画 推進事業者表彰」	えるぼし認定（3段階目）	くるみん認定
---	----------------------------------	--------------	--------

2014年度、女性の能力を発揮させるための積極的な取り組みや、仕事と育児・介護との両立を支援する取り組みについて、他の模範となるような活動を推進している企業として受賞



2017年度、当社のBPOセンター熊本において、女性が働きやすい環境整備の取り組みが高く評価されて受賞



2016年、女性活躍推進法に基づき、厚生労働大臣から女性の活躍推進に関する優良な企業として認定され、最高位の3段階目を取得



次世代育成支援対策推進法に基づく「子育てサポート企業」に認定され、認定マーク「くるみん」を取得



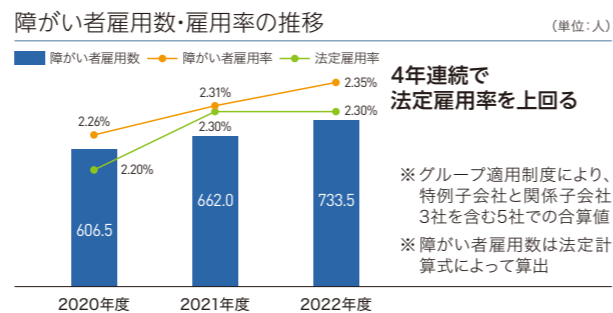
2 障がい者雇用促進

基本的な考え方

「障がいの有無に関わらず、すべての社員がともに働き、それぞれの個性と実力を発揮できる。」
トランスコスモスでは、それが企業の当然のあり方であると考えています。企業とは個性や性格の異なる人々が集まる場所であり、その多様性が優れた企業文化を育むという信念を持っています。
これまで当社には、聴覚、視覚、上・下肢、内部、精神、発達障がいなど、さまざまな障がいをお持ちの方が多数入社しており、各現場で力を発揮しています。また、全社的に障がいをもった社員をサポートするための仕組みづくりに積極的に取り組んでいます。

障がい者雇用の拡大

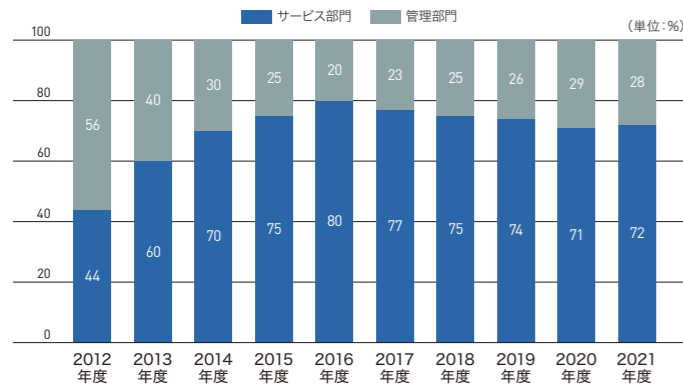
当社は、2008年に障がい者雇用の専門部署（ノーマライゼーション推進統括部）を設立し、障がい者の採用、業務創出、職場環境整備（ハード・ソフト）などを一括して推進できる体制を構築しています。当社の大きな特徴は、主にプロフィット領域への人材配置、合理的配慮による働きやすい環境整備、社会課題解決に向けた活動などに注力している点です。



プロフィット領域への人材配置

かつては障がい者の業務の割合は管理部門が約8割であるのに対し、サービス部門が約2割でした。しかし、近年では割合が逆転し、サービス部門での業務の割合が7割以上を占めています。Webサイト構築や運用、デザインなどの業務において多くの障がい者が活躍し、売上にも貢献しています。専門部署であるノーマライゼーション推進統括部で直接お取引しているお客様企業数は70社以上に上ります。
サービス部門で活躍する障がい者が増加していることに比例して、デザイナー、コーダー、映像クリエイター、翻訳スタッフ等の専門職で活躍する障がい者が増加しています。事務スタッフについても、社内の事務業務だけでなく、お客様企業のバックオフィス業務に従事しているメンバーが増えています。

業務の割合(サービス部門:管理部門)



主な業務内容

NO	職種	人数	割合
1	デザイナー	69	20.8%
2	バックオフィス(サービス系)	43	13.0%
3	Webコーダー	37	11.2%
4	データ登録	24	7.3%
5	バックオフィス(スキャン・押印)	22	6.6%
6	映像クリエイター	16	4.8%
7	バックオフィス(採用)	15	4.5%
8	翻訳スタッフ	12	3.6%
9	システムエンジニア	10	3.0%
10	検証オペレータ	10	3.0%



多種多様な職場での活躍を支える取り組み

事務系(スタッフ業務)

トランスコスモスのスタッフとして、人事、経理財務、広報、事業管理など、組織のほとんどの部門で、さまざまな業務ツールを駆使しながら業務に従事しています。例えば給与・社会保険等の事務担当、採用活動のバックオフィス担当、組織・グループ等の管理窓口担当、コンプライアンス推進担当など、その活躍の場は多種多様です。



サービス系(Web制作業務)

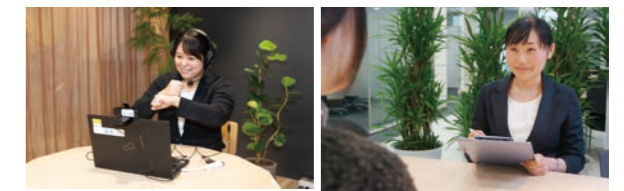
トランスコスモスのWebサイト、社内イントラネット、関連会社のWebサイトなどの企画・制作・運用業務を、障がいを持つ社員を中心に構成されたWeb制作チームが行っています。未経験者のためのトレーニングプログラムも用意されています。

高い技術を持った専門部隊として組織化することにより、新たなビジネスモデルとして会社のコア業務ともいえる領域への人材配置を実現しています。



サポート体制

当社では、障がいのある社員が安心して働ける環境づくりに取り組んでいます。
手話通訳者・精神保健福祉士・社会福祉士などの専門スタッフが在籍しており、社員のサポートにあたっています。



特例子会社トランスコスモス・アシストの取り組み

特例子会社トランスコスモス・アシストは、トランスコスモスの各部門からのさまざまな業務依頼に対応しています。従来の事務補助作業だけではなく、社員証の発行業務、パソコンを使用したアンケート入力やデータ集計などの編集業務、会議や講演などの録音データからの文字起こし業務など、ITサービス企業ならではの業務支援も実施しています。

また、エプソンが開発した、使用済みの紙から再生紙を作る製紙機「PaperLab(ペーパーラボ)」のオペレーション・管理を行っており、再生紙を利用した名刺、パンフレット等の作成支援といった環境負荷の軽減につながる業務にまで活躍の場が広がっています。



合理的配慮による働きやすい環境整備

トランスコスモスではさまざまな障がいのある方が働いていますが、整ったインフラと個々の障がい状況に合わせた配慮により、より快適に安心して仕事ができるような環境づくりに取り組んでいます。それぞれが持つ能力を発揮し、いきいきと仕事に取り組めるように、「個性」を尊重しバックアップしています。

～合理的配慮の一例

- 手話通訳・音声認識ツール・要約筆記(聴覚障がい者支援)
- 精神保健福祉士による定期面談(精神障がい者支援)
- 障がい者支援機関との連携(精神障がい者・知的障がい者)
- 休憩エリアの設置
- 優先トイレの設備
- シフト勤務・時短勤務・在宅勤務
- 障がい者災害対策
- 障がい者特別休暇制度・アスリート支援制度 など

東京都ソーシャルファーム賛同企業に登録

東京都は就労に困難を抱える方を多く受け入れる社会的企業「ソーシャルファーム」の創設や活動を促進しており、誰もがいきいきと働き活躍(ダイバーシティ)し、共に活動しながら支え合う(ソーシャル・インクルージョン)社会を目指しています。トランスコスモスでは、障がいのある多くの社員が、さまざまな職種で活躍しており、東京都ソーシャルファームの賛同企業になることで、障がいの有無に関わらず、それぞれの個性と実力が発揮できる社会の実現を目指してまいります。



コミュニティへの参画・発展

基本的な考え方

トランスコスモスは、国内外の拠点を置く各地での地域貢献活動をはじめ、次世代育成への支援、寄付・福祉活動を継続的に実施し、コミュニティへの参画とコミュニティの発展に寄与していきます。

社会貢献活動

人口減少・高齢化時代を迎える日本社会において、活力ある社会・経済を維持するためには、一人ひとりの能力や可能性が最大限に発揮されることが重要だと考えています。そこでトランスコスモスは、自社のサービスや経験を最大限に活かし、個人や組織の人材育成支援を行っています。

トランスコスモスのテクノロジーがイノベーション創発の土壌となる人材の育成とその活性化に寄与することで、新たな価値創造が促進され、社会、ひいては日本全体のイノベーションにつながることを期待しています。

青少年教育発展のための業務協約を締結

韓国市場向けにサービスを提供するトランスコスモスコリアは、社団法人JAコリアと青少年教育発展のための業務協約を締結しました。JA (Junior Achievement) Koreaは青少年に対し、進路・就職、経済・金融、企業家精神、デジタルリテラシー教育を無償で提供している国際非営利団体です。トランスコスモスコリアは技術系の高校に通う生徒を対象に職務教育などを行い、採用連携型のインターンシッププログラムを提供します。



静岡県小山町とのDX推進連携協定

政府は「都市の利便性」と「地域の豊かさ」をデジタルの力で融合した「デジタル田園都市国家構想」の実現に向け、地方自治体のDX化を積極的に推進しています。トランスコスモスは2022年3月、静岡県小山町とDX推進に関する連携協定を締結しました。今後、同町と一緒に地域課題解決・魅力向上の取り組みをデジタルの力を活用して加速化・深化させるとともに、他自治体のデジタル田園都市国家構想実現も支援していきます。



ひとり親家庭就業推進事業への協力

トランスコスモスは、東京都が実施するひとり親家庭就業推進事業「すてきみらい塾」に協力しています。ひとり親家庭のより安定した就業を支援するため、目標設定から就業後のフォローまで一貫してサポートします。トランスコスモスは本事業において、研修会や社員との座談会の提供、就労希望者へのお仕事紹介を行います。



トランスコスモス財団

公益財団法人トランスコスモス財団は、当社の創業者である故 奥田耕己が私財を抛出し、社会貢献を目的として設立されました。当財団は、将来社会に貢献し得る人材の育成並びに学術・科学技術、文化・社会・スポーツ等の分野に対する助成及び支援等を行い、もって社会の更なる発展向上に寄与することを目的としています。



コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスの最新情報については、当社Webサイトをご参照ください。
▶ <https://www.trans-cosmos.co.jp/ir/management/governance.html>



1 持続的成長の基盤となるコーポレート・ガバナンスの実践

コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

当社は、「お客様の満足の大きさが我々の存在価値の大きさとあり、ひとりひとりの成長がその大きさと未来を創る。」という経営の基本理念を具現化するため、コーポレート・ガバナンスの充実を経営の最重要課題の一つと認識し、株主の皆様やお客様をはじめ、

取引先、地域社会、従業員等の各ステークホルダーと良好な関係を築き、お客様に満足していただけるサービスの提供、経営責任と説明責任の明確化、透明性の高い経営体制の確立および監視・監督機能の充実に努め、企業価値の最大化を目指しております。

コーポレート・ガバナンス体制の概要とその体制を採用する理由

当社は、的確な意思決定と迅速な業務執行を行う一方、適正な監査および監督を可能とする経営体制を構築するため監査等委員会設置会社の制度を採用しています。

また、迅速かつ合理的な意思決定と相互牽制の両立のために、共同社長体制を導入するとともに、取締役会で決定した経営の基本方針に基づいて経営および各業務運営管理に関する重要事項

ならびにその執行方針等を協議する機関として、代表取締役会長と代表取締役共同社長で構成される経営会議を設けています。

さらに、社外取締役で構成される監査等委員会の設置により、取締役会から取締役への業務執行権限の委譲による監督と業務執行の分離を進めており、取締役会の監督機能の強化と意思決定の迅速化を実現できる体制となっています。

取締役・取締役会

当社の取締役会は、社外取締役7名を含む計16名から構成され、原則として月1回開催し、経営上の重要事項について意思決定を行うとともに、業務執行取締役の職務の執行を監督しています。また、取締役会における経営機能の牽制強化と意思決定プロセスの透明性を担保するため、豊富な知見・経験を有している社外取締役6名を独立役員として指名しています。

監査等委員会

当社の監査等委員会は、社外取締役3名で構成され、経営監視機能の客観性および中立性を確保しています。また、いずれの社外取締役も、会社経営者としての経験を通じて、財務および会計に関する相当程度の知見を有する社外取締役であり、2名を独立役員として指名しています。監査等委員は、監査等委員会で定めた監査方針および監査計画のもと、重要な会議体への出席を含め、法令が定める権限を行使し、取締役の職務執行について監査します。

なお、当社は、2021年度において、監査等委員会を13回開催しました。

指名委員会・報酬委員会

当社の指名委員会および報酬委員会は、それぞれ取締役である委員5名以上で構成され、その過半数は独立社外取締役であり、各委員長は、独立社外取締役である委員の中から選定されています。指名委員会は、取締役の選任および解任に関する諮問事項について審議して取締役会に対して答申し、報酬委員会は、取締役（監査等委員である取締役を除く。）の報酬等に関する諮問事項について審議して取締役会に対して答申することにより、取締役の選任・解任および報酬等の決定プロセスの透明性と客観性を担保しています。

経営会議

当社の経営会議は、代表取締役会長奥田昌孝、代表取締役共同社長石見浩一、代表取締役共同社長牟田正明の3名で構成されており、取締役会で決定した経営の基本方針に基づいて経営および各業務運営管理に関する重要事項ならびにその執行方針等を協議する機関としています。

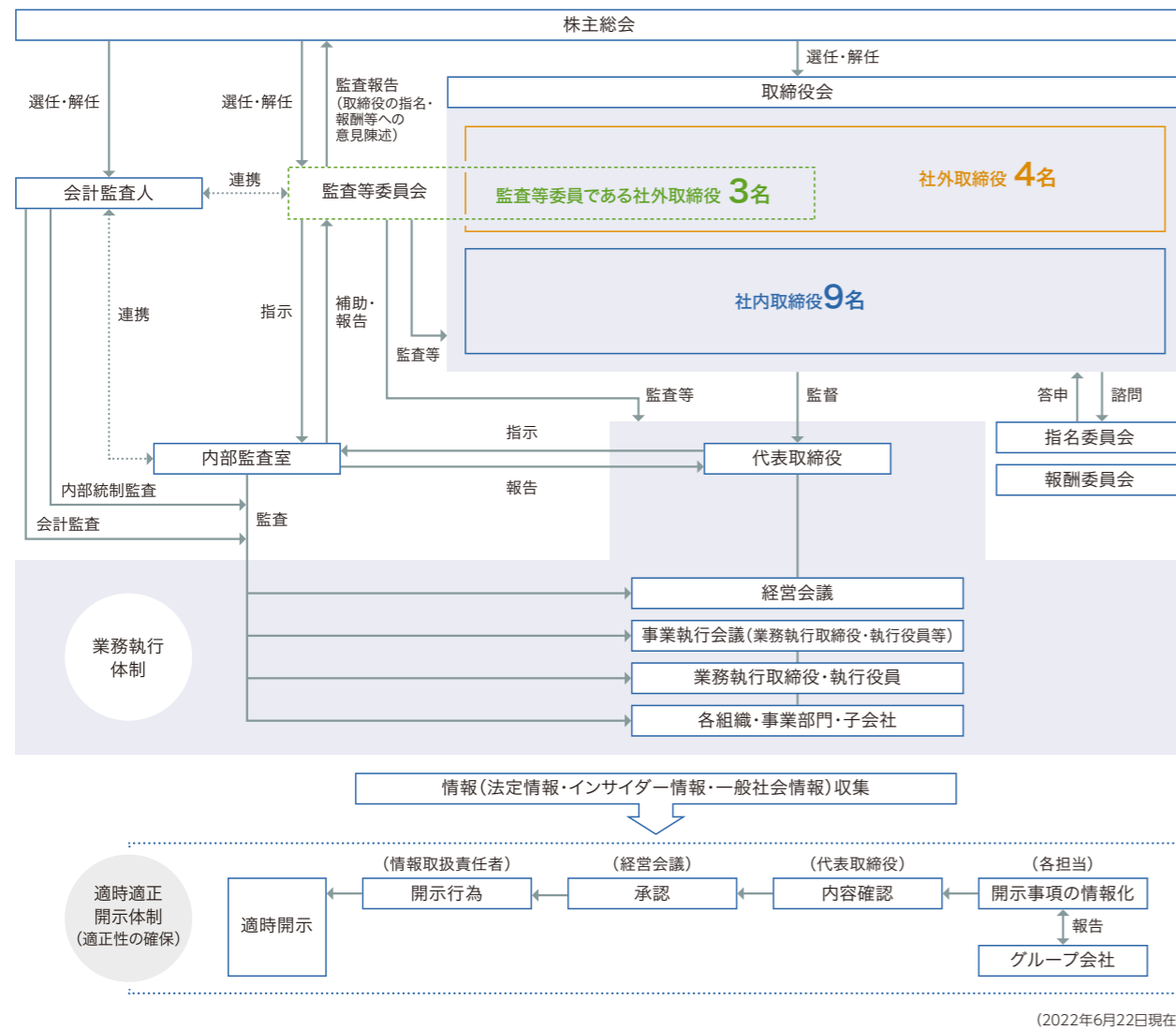
執行役員

当社の執行役員は、取締役会の決議をもって任命され、代表取締役の指示のもと、法令、定款、社内規程、取締役会決議等に従い、取締役会および業務執行取締役から授けられた範囲の「業務執行機能」を担い業務を遂行しています。

事業執行会議

代表取締役、業務執行取締役、執行役員等で構成されており、トランスコスモス・グループの事業活動の推進・管理・統制・情報共有および各部門の横断的総合調整を行い、事業の適正化を図ることを目的とします。

ガバナンス体制図



コーポレート・ガバナンスの強化

当社は、現状の事業内容に応じたコーポレート・ガバナンスの充実が図れるよう、その実効性を高めることに努めています。取締役会の運営面では、構成員である取締役が各々の判断で意見を述べ活発な議論が行われているほか、経営から独立した客観的・中立的な立場の社外取締役から、取締役会の意思決定の妥当性・適正性を確保するための助言等を得ています。また、当社は、執行役員制を導入しており、取締役会が担っている「経営の意思決定および監督機能」と「業務執行機能」を分離し、取締役会は「意思決定・監督機能」を担い、「業務執行機能」は執行役員が担うこととしています。これにより業界特有の経営環境の変化に柔軟に対処できるよう迅速かつきめ細かい業務執行を実現しています。監査等委員につきましては、社外取締役3名により監査等

委員会を構成し、取締役会等の重要な会議に出席するほか、内部監査部門を通じて、内部統制システムが適切に構築・運営されているか監視することで、当社および国内外子会社への監査を実施し、取締役の職務執行の監査を行っています。また、監査等委員会は、監査等委員でない取締役の指名・報酬について、その決定プロセスを監督しています。また、2021年12月28日に、取締役会の任意の諮問機関として「指名委員会」および「報酬委員会」を設置しました。取締役の指名および報酬に係る取締役会の機能について、独立社外取締役の適切な関与・助言を得ることにより、独立性・客観性と説明責任を強化し、当社のコーポレート・ガバナンス体制の一層の充実を図ることを目的としております。

2 多様性のある取締役会

取締役会は、その役割・責務を実効的に果たすため、知識・経験・能力を全体としてバランス良く備え、多様性と適正規模を両立させる形で構成します。取締役会においては、意見の多様性および効率的な運営の両立を確保する必要があることを考慮して、取締役会の員数は、20人以下の適切な人数とします。また、社外取締役の適性については、当社の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に寄与するとともに、その人格および見識において優れていること、会社経営、財務会計、政策立案等の分野で実績を有すること、当社の事業領域を理解できることを充足する者としています。

役員の構成および取締役会等への出席状況

区分	氏名	企業経営	経営戦略 事業戦略	営業 マーケティング	財務 会計	ガバナンス コンプライアンス リスク管理	品質管理 IT・デジタル	グローバル	取締役会等への出席状況 (2021年度)
社内取締役	奥田 昌孝	●	●	●			●	●	出席13回/13回
	石見 浩一	●	●				●	●	出席13回/13回
	牟田 正明		●	●			●	●	出席13回/13回
	高野 雅年		●	●			●		出席13回/13回
	神谷 健志		●		●	●		●	出席13回/13回
	松原 健志		●	●			●		出席13回/13回
	貝塚 洋		●	●			●	●	出席13回/13回
	白石 清	●				●	●		出席13回/13回
	船津 康次	●	●	●		●		●	出席13回/13回
社外取締役 (監査等委員)	夏野 剛 独立役員	●	●	●			●	●	取締役会:出席13回/13回 監査等委員会:出席13回/13回
	吉田 望 独立役員	●	●	●	●	●			取締役会:出席13回/13回 監査等委員会:出席13回/13回
	宇陀 栄次	●		●		●		●	取締役会:出席13回/13回 監査等委員会:出席13回/13回
社外取締役	鳩山 玲人 独立役員		●		●	●		●	出席13回/13回
	島田 亨 独立役員	●	●	●		●			出席12回/13回
	玉塚 元一 独立役員	●	●	●			●		出席13回/13回
	鈴木 則義 独立役員	●	●	●				●	出席12回/13回

上記一覧表は、各取締役が有するすべての専門性および経験を表すものではありません。

(2022年6月22日現在)

取締役会の実効性評価

当社は、全取締役を対象に、2021年度の実効性に関し自己評価アンケートを用いて、各取締役自身による分析・評価を行い、その結果を取締役会で報告・議論を行いました。

今回の評価結果では各評価項目において昨年につづき高い評価であり取締役会の実効性は確保されていると評価いたしました。その他、議長の適切な議事進行により、さまざまな経験・見識を有する社内外の取締役が自由闊達に発言できる雰囲気維持されており、建設的で充実した議論が実施されていることを確認いたしました。なお、前年度に意見・助言があった事項に関しては、適切に対応し、その結果は着実に実効性の向上に現れていることも確認いたしました。

本年度の実効性評価を踏まえ、更にと取締役会の実効性を向上させ、コーポレート・ガバナンスの一層の強化に努めていきます。

取締役に対するトレーニングの方針

当社は、社外取締役が当社の経営理念、事業戦略、財務状況、組織等を理解するための導入研修を実施しております。また、コンプライアンス研修・法務研修や外部講師を招いた取締役勉強会等を適宜開催しております。

役員の報酬等

取締役会は、当該事業年度に係る取締役の個人別の報酬等について、個人別の報酬等の決定権限が経営会議によって適切に行使されるよう社外取締役によって構成される監査等委員会にて適切に監督する措置を講じており、当該手続きを経て取締役の個人別の報酬額が決定されていることから、取締役会はその内容が決定方針に沿うものであると判断しています。なお、賞与については2021年12月に設置された報酬委員会の審議を経て、個人別の賞与の額が決定されています。取締役の個人別の報酬等の内容にかかる決定方針の内容は次のとおりです。

2021年度

取締役（監査等委員である取締役を除く）の報酬等は、原則として、在任期間中に、月額で定期的に支給する金銭報酬のみで構成します。

社内取締役の報酬等の額は、中期経営計画の目標を達成させるために単年度毎の業績に責任を持たせることを目的として、個々の単年度毎の実績等を評価して決定します。なお、月額の報酬等のほか、会社の短期業績および経営環境等を踏まえて特に支給することが相当と認められる場合には、在任期間中に役員賞与を支給する場合もあります。

社外取締役の報酬等の額は、取締役会における助言・監督等の職責を考慮し、固定報酬とします。取締役（監査等委員である取締役を除く）の報酬等の額の決定は、取締役会から委任を受けた経営会議が、社内取締役についてはその実績等を公正に評価した上で決定し、社外取締役については取締役会における助言・監督等の職責を踏まえて決定しており、その決定プロセスを監査等委員会にて適切に監督します。経営会議は、2022年6月以降、代表取締役会長および代表取締役共同社長2名の合計3名で構成され、個人別の報酬等の額を決定する権限を有しています。委任した理由は、当社全体の業績等を勘案しつつ、各取締役の担当部門について評価を行うには経営会議が適していると判断したためであります。監査等委員である取締役の報酬等は、監査等委員である取締役の協議により決定します。

なお、2021年度の決定方針から次の点に変更されています。

2022年度

2022年度から運用が開始されている新報酬制度では、中長期的業績（売上高および利益）に連動した中長期業績連動報酬を導入しました。また、過半数が独立社外取締役で構成されている報酬委員会を設置し、報酬委員会の審議を経て取締役会から委任を受けた経営会議が取締役（監査等委員である取締役を除く）の個人別の報酬等について決定します。

区分	支給人員	報酬等の額
取締役（監査等委員を除く） （うち社外取締役）	15名 （4名）	498百万円 （72百万円）
取締役（監査等委員） （うち社外取締役）	3名 （3名）	52百万円 （52百万円）
合計 （うち社外取締役）	18名 （7名）	551百万円 （124百万円）

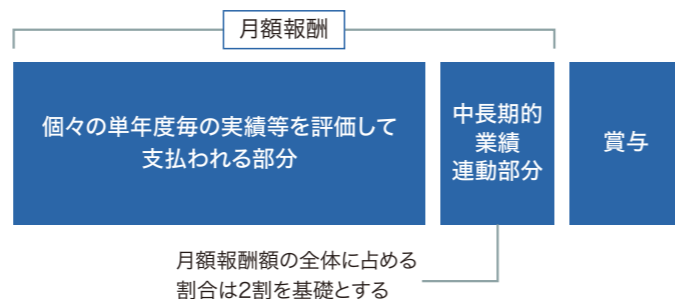
（2021年度実績）

（注）1. 取締役（監査等委員である取締役を除く）の報酬等の額には、2022年2月28日付取締役会で決議された賞与50百万円が含まれています。
2. 取締役の金銭報酬は、2016年6月22日開催の第31回定時株主総会において年額800百万円以内（うち社外取締役年額100百万円以内）と決議しています（使用人兼取締役の使用人分給与は含まない）。当該株主総会終結時点の取締役（監査等委員である取締役を除く）の員数は、16名（うち、社外取締役は3名）です。
3. 監査等委員の金銭報酬は、2016年6月22日開催の第31回定時株主総会において年額60百万円以内と決議しています。当該株主総会終結時点の監査等委員である取締役の員数は、3名です。

社内取締役（監査等委員である取締役を除く）の報酬制度の概要（2022年度以降）

社内取締役の報酬等は、個々の単年度毎の実績等を評価して支払われる部分と、中期経営計画の目標を達成させるため、中期経営計画に定めた売上高及び利益の目標と実績を勘案して中期経営計画の進捗状況を定量評価して決定する部分で構成されます。そして、後者の中長期的業績連動報酬部分が月額の報酬等の額の全体に占める割合は2割を基礎として設定することとしています。

また、上記の月額の報酬等のほか、会社の短期業績および経営環境等を踏まえて特に支給することが相当と認められる場合には、在任期間中に役員賞与を支給する場合もあります。



経営陣幹部の選解任と取締役・監査等委員候補の指名

取締役会は、社内取締役・社外取締役・監査等委員候補者が当社の事業領域に対する豊富な経験・深い知識、リーダーシップ、経営に関する知見、高度な倫理観を有していることを踏まえ、個々の実績・適性等を総合的に考慮して選任・指名しています。

社内取締役・社外取締役・監査等委員候補の選任・指名の決定は、指名委員会の答申を受け取締役会によって決定しています（監査等委員候補については、監査等委員会の同意を得てい

ます）。また、当該決定プロセスは、社外取締役のみで構成される監査等委員会にて適切に監督しています。社内取締役・社外取締役・監査等委員に不正行為・不法行為があった場合もしくはその職務の遂行状況に重大な問題が存すると判断した場合には、取締役会で当該役員の辞任勧告について決議または株主総会の決議により解任します。

3 コーポレートガバナンス・コードへの対応状況

2021年6月11日改訂のコーポレートガバナンス・コードの全83原則に対し、2022年6月時点で「エクスプレイン」、すなわち実施しない理由を開示している内容は下記1点ですが、当社にとって最適なコーポレート・ガバナンスについて引き続き検討を進めていきます。

補充原則3-1-3:TCFD等の枠組みに基づく開示

当社は、社会・環境問題を含むサステナビリティへの取り組みを重要課題と認識しており、サステナブルトランスフォーメーションパートナーとしてSDGs/ESGを推進しています。当社を取り巻く気候変動における中長期的なリスクと収益機会のシナリオ分析、それに基づいた経営戦略やリスク管理の推進は、当社の持続的発展の観点からも重要事項と考えており、TCFDの提言に賛同しています。今後TCFDの枠組みにおける当社対応の開示に向けて検討していきます。

4 政策保有株式に関する方針について

当社は、取引先との関係強化や取引の維持・拡大など事業上の必要性や中長期的に当社の企業価値の向上に資すると認められる場合に政策的に株式を保有します。

株式の政策保有にあたっては、月に一度、取引状況や縮減候補銘柄の有無をモニタリングし、その結果を経営会議で報告しています。この他、年に一度、中長期的に当社の企業価値向上に資するかという観点から、保有目的が適切か、保有に伴う便益やリスクが資本コスト等に見合っているかなど保有の適否を取締役会において検証しています。検証の結果、現状保有する政策保有株式はいずれも保有方針に沿った目的で保有していることを確認しています。

保有の合理性が認められないと判断した株式は売却の可能性について慎重に検討します。

5 当社株式の大量取得行為に関する対応策の更新

基本方針の内容

当社は、当社の財務および事業の方針の決定を支配する者は、当社の企業価値の源泉を理解し、当社が企業価値ひいては株主共同の利益を継続的かつ持続的に確保、向上していくことを可能とする者である必要があると考えています。

当社は、当社の支配権の移転を伴う買収提案がなされた場合、その判断は最終的には株主全体の意思に基づき行われるべきものと考えております。また、当社株式について大量買付がなされた場合、これが当社の企業価値ひいては株主共同の利益の確保・向上に資するものであれば、これを否定するものではありません。しかしながら、株式の大量買付の中には、その目的等から見て企業価値・株主共同の利益に対する明白な侵害をもたらすもの、株主に株式の売却を事実上強要するおそれがあるもの、対象会社の取締役会や株主が株式の大量買付の内容等について検討し、あるいは対象会社の取締役会が代替案を提案するための十分な時間や情報を提供しないもの、対象会社を買収者の提示した条件よりも有利な条件をもたらすために買収者との交渉を必要とするもの等、大量買付の対象となる会社の企業価値・株主共同の利益に資さないものも少なくありません。

当社株式の買付けを行う者が当社の企業価値の源泉を理解し、これらの中長期的に確保し、向上させられるのであれば、当社の企業価値ひいては株主共同の利益は毀損されることとなります。当社は、このような濫用的な買収に対しては、必要かつ相当な対抗措置を講じることにより、当社の企業価値ひいては株主共同の利益を確保する必要があると考えています。

具体的取り組みに対する当社取締役会の判断及びその理由

当社の中期経営計画等およびコーポレート・ガバナンスの強化等の各施策は、当社グループの企業価値ひいては株主共同の利益を継続的かつ持続的に向上させるための具体的方策として策定されたものであり、まさに当社の基本方針に沿うものです。

また、当社株式の大量取得行為に関する対応策（買収防衛策）（以下「本プラン」といいます。）は、当社株式に対する大量取得行為買付等が行われた際に、当社の企業価値ひいては株主共同の利益を確保するための枠組みであり、当社の基本方針に沿うものです。

さらに、「企業価値・株主共同の利益の確保又は向上のための買収防衛策に関する指針」に定める三原則を充足していること、「近時の諸環境の変化を踏まえた買収防衛策の在り方」その他の買収防衛策に関する実務・議論を勘案していること、「コーポレートガバナンス・コード」における「原則1-5 いわゆる買収防衛策」の定めを勘案していること、更新にあたり株主の皆様の承認を得ていること、一定の場合には本プランの発動の是非について株主意思確認総会において株主の皆様の意思を確認する仕組みが設けられていること、有効期間を約3年とするいわゆるサンセット条項が付されていること、および有効期間の満了前であっても、当社株主総会により本プランを廃止できるものとされていること等、株主意思を重視するものとなっています。また、本プランの発動に関する合理的な客観的要件が設定されていること、本プランの発動に際しての実質的な判断は、経営陣からの独立性を有する社外取締役等によって構成される独立委員会により行われること、独立委員会は当社の費用で独立した第三者専門家等の助言を受けることができるものとされていること、当社取締役の任期は1年とされていること等により、その公正性・客観性も担保されています。

したがって、本プランは、当社の企業価値ひいては株主共同の利益に資するものであって、当社の会社役員の地位の維持を目的とするものではありません。

詳細につきましては、下記Webサイトをご参照ください。
▶ https://www.trans-cosmos.co.jp/ir/news/pdf/ir210514_1.pdf

6 内部統制システム

当社は、以下の基本方針に基づいて、業務の適正を確保するための体制(いわゆる内部統制システム)を整備し、これを運用しています。

- | | |
|--|---|
| <p>1 取締役の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制
取締役の職務の執行が法令および定款に適合し、かつ社会的責任を果たすため、コンプライアンス行動憲章、コンプライアンス行動指針およびコンプライアンス規程に基づいて職務を執行する。コンプライアンスに関する研修等を通じて、全取締役のコンプライアンスに対する意識をさらに高め、それに基づいて職務の執行を徹底する。
取締役会は取締役会規程に基づいて運営し、原則として月1回開催する。取締役間の意思疎通を図るとともに相互に業務執行を監督し、監査等委員である取締役は取締役の職務の執行を監査する。
内部統制関連法規の施行を受けて、内部統制システムの構築に関する基本計画を再策定し、弁護士、公認会計士等の外部のアドバイザーの協力の下、内部統制システムのさらなる充実を図る。</p> <p>2 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制
重要な意思決定および報告に関しては、取締役会規程に基づいて実施する。職務の執行に係る文書その他の情報については、稟議規程、文書管理規程、契約書取扱規程、情報管理規程、情報セキュリティ管理規程の運用を実施し、必要に応じて運用状況の検証、各規程等の見直しも行う。
これらの事務については、稟議規程・文書管理規程・契約書取扱規程は法務本部長が所管、情報管理規程・情報セキュリティ管理規程はコンプライアンス推進統括部長が所管し、運用状況の検証、見直しの経過等、適宜取締役会に報告する。
なお、業務を効率的に推進するために、業務システムの合理化やIT化をさらに推進する。
以下、3以降は項目名のみ掲載。詳細につきましては、Webサイトをご参照ください。
▶ https://www.trans-cosmos.co.jp/ir/management/governance.html</p> | <p>3 損失の危険の管理に関する規程その他の体制</p> <p>4 取締役の職務の執行が効率的に行われていることを確保するための体制</p> <p>5 使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制</p> <p>6 子会社の取締役および使用人の職務の執行に係る事項の当社への報告に関する体制</p> <p>7 子会社の損失の危険の管理に関する規程その他の体制</p> <p>8 子会社の取締役および使用人の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制</p> <p>9 子会社の取締役および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制</p> <p>10 監査等委員会の職務を補助すべき取締役および使用人に関する事項、当該取締役および使用人の取締役からの独立性ならびに当該取締役および使用人に対する指示の実効性の確保に関する事項</p> <p>11 取締役および使用人が監査等委員会に報告をするための体制その他の監査等委員会への報告に関する体制</p> <p>12 当社グループの役員が当社の監査等委員会に報告するための体制</p> <p>13 監査等委員会への報告をした者が当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを受けないことを確保するための体制</p> <p>14 監査等委員の職務の執行について生ずる費用又は債務の処理に係る方針に関する事項</p> <p>15 その他監査等委員会の監査が実効的に行われることを確保するための体制</p> <p>16 適時適正開示を行うための体制</p> |
|--|---|

7 適時開示について

取締役会および経営会議などで決定した事項や適時開示すべき重要事実の認定、情報の主管部署、情報の開示等については、「適時開示規程」に基づき適切に運用を行っています。

重要な決定事実・発生事実および決算に関する情報は、経理財務本部、広報宣伝部(必要に応じて関係部署)が協議を行い、適時開示要否の判断を行います。

適時開示が必要と判断した場合は、その情報の主管部署が取締役会または経営会議に諮り、決定され次第、情報取扱責任者が経理財務本部の支援のもと、証券取引所の定める方法による適時開示の実施と自社ウェブサイトへの掲載を行っています。

8 反社会的勢力の排除

基本方針

当社は、当社および当社グループ各社が市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対して、組織全体として毅然とした態度で臨み、取引関係その他一切の関係を持たないことを基本方針としています。

整備状況

反社会的勢力との関係排除については、法令および企業倫理に則り対応することが極めて重要であるとの観点に立ち、反社会的勢力に対しては毅然とした態度で臨むことを「コンプライアンス行動指針」に定めており、同指針をイントラネットに掲載し、当社の役員・従業員に毎年学習させる等、周知・徹底をしており、反社会的勢力から何かしらのアプローチを受けた場合は、速やかに専門担当部署等に報告し、その指示に従うこととしています。また、当社は、反社会的勢力との関係排除に関して、契約書に暴力団排除条項を規定しており、万が一、取引先が暴力団関係者であることが判明した場合は、即時に契約解除する等、対応を整備しています。

9 コンプライアンス

行動方針

「国内外の法律・国際ルールの遵守及び企業倫理に基づいた企業行動憲章」に沿って、IT産業特有の情報・通信技術を提供し、広く社会に対し企業情報を積極的、公正に開示を行い、「良き企業市民」として、社会貢献活動を積極的に実践します。

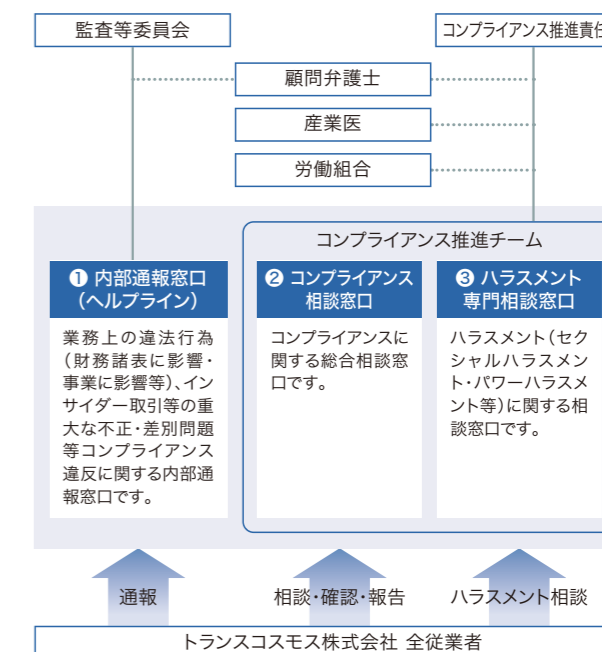
行動指針

- 良き企業市民として文化・芸術の支援、地域社会への協力、ボランティア活動への参加、国際社会への貢献などの活動を継続的に実践し、社会の発展に貢献します。
- 株主様・投資家様等に対し、当社の財務内容、事業活動状況等の経営情報を関係法令に従って的確かつ適切な時期に開示します。
- 常に健全な職場環境を維持することに努め、各自の人権を尊重し差別につながる行為は一切行いません。

コンプライアンスに関する通報・相談窓口体制

コンプライアンスに関する通報・相談窓口として、内部通報窓口のヘルプラインの他、ハラスメントに関する相談窓口やコンプライアンス全般に関する総合相談窓口も設置しています。

コンプライアンスに関する通報・相談窓口体制の概要



公正な事業運営への取り組み

トランスコスモスの企業倫理

当社は、国内外の法令を遵守することはもとより、当社に求められる企業倫理を十分に認識し、社会規範を尊重し良識ある企業活動を心がけています。例えば、企業市民として社会貢献活動に参加し、社会の発展に貢献すること、環境保全に自主的・積極的に取り組むこと、政治資金・寄付、選挙、政治活動を実施する際は、その必要性・妥当性を十分考慮の上、関係法令を遵守して正規の方法に則って行うこと、違法行為や反社会的行為に関与しないよう基本的な法律知識、社会常識と正義感を持ち、常に良識ある行動に努めること、反社会的勢力・団体に対しては断固たる行動をとるものとし、一切の関係を遮断することなどを遵守しています。

これらの実践と遵守のために、全社員への教育や定期刊行物を通じて、倫理観の醸成、職務にかかる倫理道德の保持を図り、周知徹底しています。また、経営トップは、社内での企業倫理の徹底のため、実効ある社内体制の整備を行っています。

公正な競争・取引

●独占禁止法および下請法の遵守

当社は、談合やカルテル行為、優越的地位の濫用など独占禁止法違反となるような行為をせず、公正かつ自由な競争を行っています。また、購入先との取引においては、良識と誠実さをもって接し、公平かつ公正に扱っています。複数の購入先・協力先から選定をする場合には、公正な立場で接し、関係法令および契約に従って誠実な取引を行っています。

●不正競争の防止、接待・贈答等に関する方針

当社は、いかなる理由があっても、窃盗等不正な手段により他社の営業秘密を取得・使用することや、不正な手段により取得されたものであること、またはその恐れがあることを知りながら、他社の営業秘密を取得・使用することを禁止しています。また、公務員またはそれに準ずるものに対する接待・贈答を禁止し、取引先等との接待、贈答の授受を行う場合は、一般社会的常識を逸脱しないこととしています。

個人情報保護への取り組み

近年、情報技術の進展は目覚ましいものがあり、容易かつ広範囲に大量の個人情報を取り扱うことが可能となり、個人情報保護は高度情報化社会の中でより重要性が増してきています。企業の持つ個人情報の漏えい事件が相次いで起きている中、当社では、お客様および社内従業員の個人情報の取扱いに関して徹底した管理体制を維持するために『プライバシーマーク』を認定取得し、個人

情報保護マネジメントサイクルを継続的に運用し適正な保護活動に取り組んでおります。今後もより安心にかつ信頼して当社のサービスをご利用いただけるよう継続的な維持・改善に努めてまいります。



10 リスクマネジメント

リスクマネジメント方針

当社は、リスクマネジメントの実践を通じ、事業の継続・安定的発展を確保していくため、「リスクマネジメント基本規程」に当社のリスクマネジメントに関する基本的事項を定め、事業を取り巻くさまざまなリスクに対して的確に管理・実践しています。

サイバーセキュリティに関するリスクへの対応

基本的な方針

当社は事業活動を通じて多くのお客様の秘密情報に接しており、また多くの従業員の個人情報を扱っており、サイバーセキュリティリスクへの対応は重要課題と位置づけています。

当社では戦略的にセキュリティ対策を行うことを目的として、米国立標準技術研究所(NIST)のサイバーセキュリティフレームワーク(CSF)を参考に、独自でサイバーセキュリティ基準(以下、セキュリティ基準)を設定しています。このセキュリティ基準は当社が提供するシステムに応じたセキュリティ水準がそれぞれ設定され、各システムを診断・評価することでセキュリティ基準への適合状況を確認し、セキュリティ対策の追加や是正を行います。セキュリティ基準は定期的に見直され、高度化していくサイバー攻撃に対応していきます。

教育・訓練

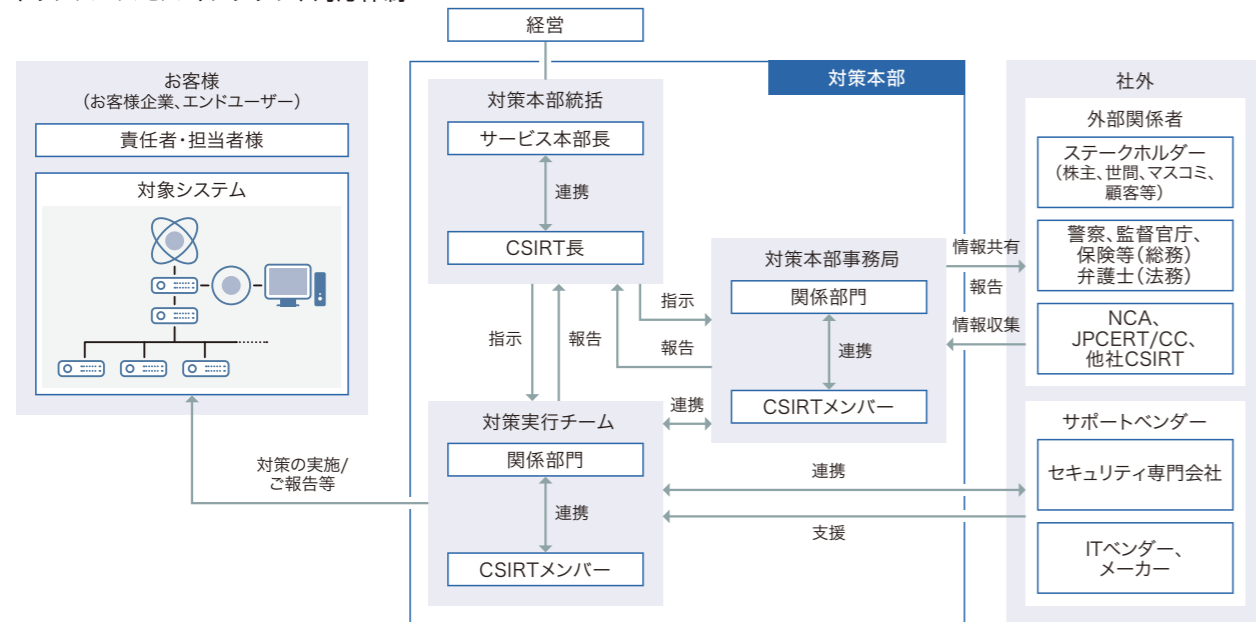
サイバーセキュリティインシデント(以下、インシデント)被害の予防には従業員のセキュリティ意識の向上が重要と位置づけてお

り、定期的に教育と訓練、および啓蒙活動を実施しています。教育では従業員に対しeラーニングによるサイバーセキュリティ教育を実施しています。訓練では標的型メール攻撃への対応訓練を実施しています。啓蒙活動では最新の脆弱性情報やインシデントの例を従業員向けに発信しています。

緊急時への備え

万が一インシデントが発生した場合に備え、緊急連絡窓口を設置するほか、インシデント発生時の対応手順を規則として定め、対応チームCSIRT(Computer Security Incident Response Team)を組織しています。インシデント発生時には社内を横断して関連部署と協業するとともに、一般社団法人 日本コンピュータセキュリティインシデント対応チーム協議会(NCA)や一般社団法人 JPCERTコーディネーションセンター(JPCERT/CC)、外部のセキュリティ専門家等と連携し、早期解決および被害の最小化に向けて対応します。

トランスコスモス インシデント対応体制



事業継続への取り組み

お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援する企業として、災害や事故などの予期せぬ事態に備え、有事発生時でも事業を継続させることは、当社の最重要課題であると認識しています。当社は、大規模災害や事故などの有事に備え、各センターにおいて事業継続計画(BCP)を策定し、取り組みの強化を図っています。

災害・感染症などへの対策・取り組み

当社では、グローバルに事業を展開する中において、地震、台風、感染症、地域紛争、テロなどの不測の事態の発生に備え、基本方針に基づき対策・取り組みを強化しています。

●危機管理方針についてはWebサイトをご覧ください。

<https://www.trans-cosmos.co.jp/company/sustainability/management/riskmanagement.html>

環境活動

環境方針

トランスコスモスでは企業の社会的責任(CSR)、お客様企業のグリーン調達要請に適應するため、環境マネジメントシステムの国際規格「ISO14001」を本社・大阪本部において取得し、社内および事業活動において環境活動に取り組んでいます。

基本理念

トランスコスモスは、お客様企業の顧客ロイヤリティ向上、売上・利益の拡大、業務プロセスのデジタル化を支援する「グローバルデジタルトランスフォーメーションパートナー」として、環境保護・保全に取り組み、持続可能な社会の継続的發展に貢献します。トランスコスモスは、このような環境に関する基本理念に従い、事業活動等において以下の環境方針に基づき環境マネジメントを実現します。



JQA-EM6671

環境方針	環境マネジメントの実現のための活動1~6
1. 法規制の遵守	環境保全に関する法規制およびその他の要求事項を遵守します。
2. 環境に配慮した事業の推進	環境に配慮した業務プロセスの設計・業務プロセスのデジタル化等を支援するサービスの提供を推進します。
3. 環境改善の継続	環境マネジメントシステムにより、環境目標を設定し継続的改善を推進します。
4. 環境汚染の予防	廃棄物の減量など環境への影響を低減するよう努め、再生資源を有効活用した商品やサービスを積極的に利用するよう努めます。
5. 省エネルギー・省資源の推進	省エネルギー・省資源・資源の再利用に取り組み、循環型社会の構築に向け努めます。
6. 環境方針の周知と開示	本方針を当社従業員に周知するとともに社内外に開示し、コミュニケーションを図ります。

TCFD提言への賛同

世界的な重要課題の一つである気候変動への対応については、TCFD提言に準拠した形でリスクと機会の分析を進めるとともに、積極的な情報開示を行ってまいります。また同時に、提供するサービスを通じて、お客様企業の気候変動に関する課題の解決にも貢献できるよう取り組みを進めてまいります。



開示予定項目

- ガバナンス…気候関連のリスク及び機会に係る組織のガバナンスを開示する
- 戦略…気候関連のリスク及び機会が組織のビジネス・戦略・財務計画への実際の及び潜在的な影響を、重要な場合は開示する
- リスクマネジメント…気候関連のリスクについて組織がどのように選別・管理・評価しているかについて開示する
- 指標と目標…気候関連のリスク及び機会を評価・管理する際に使用する指標と目標を、重要な場合は開示する

1 2022年3月期 業績サマリ

経営成績

- 売上高は前期比+13.4%の増収となり、過去最高売上高を更新
- 主に単体サービスでの収益性改善により売上総利益率は+0.9ポイント上昇
- 販管費は単体サービスを中心に増加したものの、売上高に対する販管費率は0.7ポイント減少しており、コストコントロールを維持
- 営業利益は、前期比+81億円の増益となり、過去最高益を更新

財政状態

2022年3月期末の総資産は、前期末に比べて42,572百万円増加し、218,455百万円となりました。このうち流動資産につきましては、「受取手形、売掛金及び契約資産」や「現金及び預金」が増加したことなどにより、前期末に比べて30,459百万円増加し、150,990百万円となりました。固定資産につきましては、12,112百万円増加し、67,465百万円となりました。主な要因として、保有上場株式の時価評価が増加し「投資有価証券」が増加したことや、持分法による投資利益が大幅に増加し「関係会社株式」が増加したことなどです。負債の部につきましては、「転換社債型新株予約権付社債」や「買掛金」が増加したことなどにより、前期末に比べて14,208百万円増加し、97,575百万円となりました。純資産の部につきましては、28,363百万円増加し、120,880百万円となり、自己資本比率は51.7%となりました。

2 セグメント別 業績サマリ

当社の報告セグメントは、当社の構成単位のうち分離された財務情報が入手可能であり、取締役会が、経営資源の配分の決定および業績を評価するために、定期的に検討を行う対象となっているものであります。当社グループは、当社が提供するア

目標とする経営指標

売上高の拡大とともに、原価低減策やサービスの高付加価値化および新サービスの開発などを推進しながら売上総利益率の向上を図り、株主資本利益率(ROE)の向上に努めます。

配当政策

当社は、株主に対する利益還元を経営の重要政策の一つとして位置づけています。配当政策については、業績に連動した配当性重視型を採用しており、株主の皆様に対する利益還元をはかることにより、結果として当社株式の市場価値を高めることを基本方針としています。

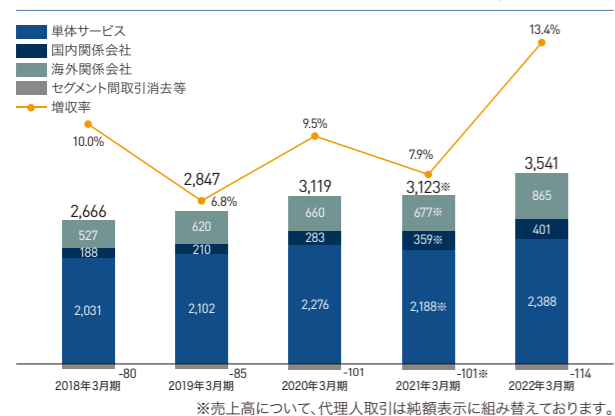
また、内部留保資金につきましては、財務体質の強化をはかるとともに、新規コンタクトセンターや情報システム等の設備投資に活用し、当社サービスの拡大に対応すると同時にサービスの品質向上に努める考えであります。当社事業の拡大とサービスの付加価値を高め、利益を追求することにより、株主の皆様への期待に応えたいと考えています。

なお、2022年3月期末の剰余金の配当については、上記方針に基づき当期末配当を1株当たり156円としています。

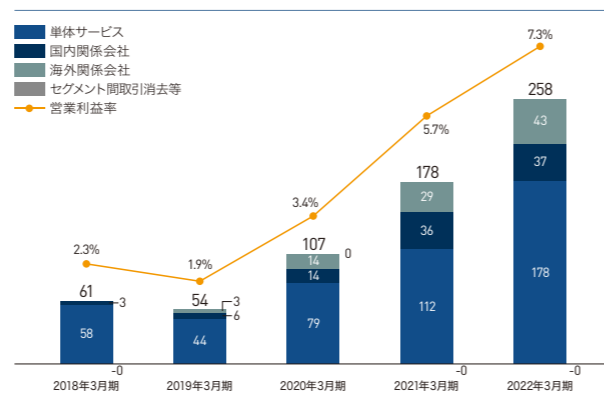
ウトソーシング事業として「単体サービス」、当社の子会社および関連会社が展開する事業を、国内と海外に区分し、「国内関係会社」、「海外関係会社」の3つを報告セグメントとしています。

セグメント	2022年3月期	2021年3月期	増減
単体サービス	3,123*	2,727	+148
国内関係会社	42	39	+3
海外関係会社	188	188	0
セグメント間取引消去等	-12	-101	+89
売上高	3,541	3,123*	+418*
単体サービス	178	178	0
国内関係会社	1	1	0
海外関係会社	16	16	0
セグメント間取引消去等	0	0	0
営業利益	258	178	+81
営業利益率	7.3%	5.7%	+1.6%

セグメント別売上高(連結)

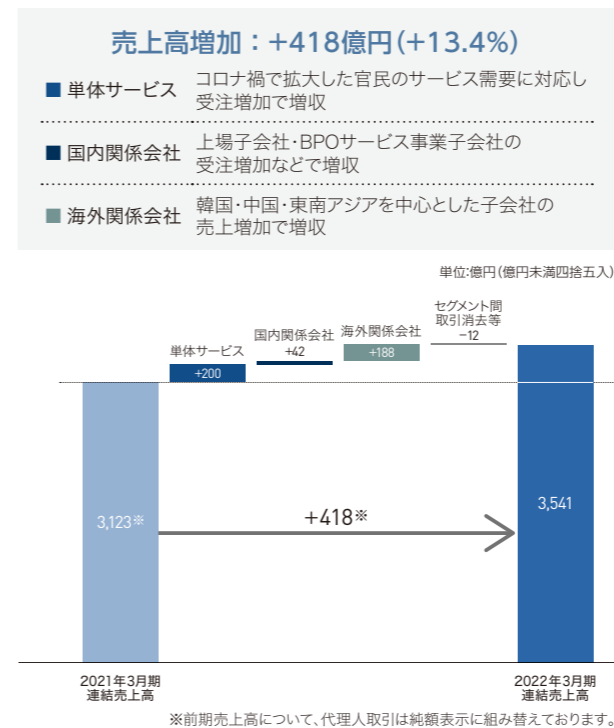


セグメント別営業利益(連結)

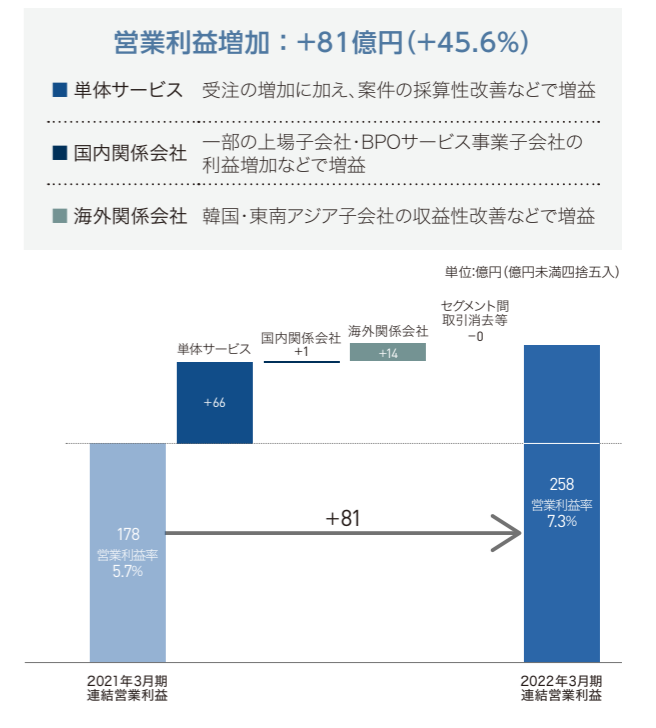


3 財務分析

売上高の増減分析(連結)



営業利益の増減分析(連結)



4 キャッシュ・フロー

	2021年3月期	2022年3月期	増減
営業キャッシュ・フロー	157	158	1
投資キャッシュ・フロー	-84	-62	22
財務キャッシュ・フロー	67	42	-25
現金同等物残高	491	639	148
フリーキャッシュ・フロー	73	95	22

キャッシュ・フローの状況

■ 営業活動によるキャッシュ・フロー

前期と比べ55百万円収入が増加し、15,770百万円の収入となりました。これは、増加要因として「税金等調整前当期純利益」が大幅に増加したこと、減少要因として、売上債権が増加していることや法人税等の支払額が増加していることとあります。

■ 投資活動によるキャッシュ・フロー

前期と比べ2,178百万円支出が減少し、6,223百万円の支出となりました。この主な要因は、「投資有価証券の売却による収入」が増加したことや「有形固定資産の取得による支出」が減少したことによるものであります。

■ 財務活動によるキャッシュ・フロー

前期と比べ2,516百万円収入が減少し、4,218百万円の収入となりました。増加要因としては、「転換社債型新株予約権付社債の発行による収入」が増加したこと、「転換社債型新株予約権付社債の償還による支出」が減少したこととあります。減少要因としては、「長期借入れによる収入」や「子会社の自己株式の処分による収入」が減少したことや「配当金の支払額」が増加したことによるものであります。以上の結果、現金及び現金同等物の当期末残高は、前期末に比べて14,784百万円増加し、63,858百万円となりました。

資本の財源および資金の流動性

■ 資金需要

当社グループの資金需要の主なものは、運転資金需要やセンター拡張等の設備投資のほか、業務または資本提携等、事業推進上の要請に基づく株式投資等とあります。

■ 財務政策

当社グループは、営業活動により得られる資金を、運転資金や設備投資資金、事業開発投資資金に充当していくことを基本としていますが、状況に応じて、銀行借入や社債、株式発行など、その時点で最適と思われる手法で資金調達を行っていくと考えています。

※2022年3月期の期首より「収益認識に関する会計基準」(企業会計基準第29号 2020年3月31日)等を適用しており、一部事業での代理人取引と見做される取引について、従来は売上高と売上原価を総額で表示していたものを、純額表示に変更しております。
 ※当「財務レビュー」ページにおきましては、2021年3月期の売上高について、代理人取引と見做される売上高と売上原価を総額表示から純額表示に組み替えており、前期累計期間における連結売上高は、241億円減額しております。なお、上記の組み替えにより、売上総利益以下の各段階利益には影響はありません。

■ 主要財務データ

連結会計年度	(百万円)	2012/3	2013/3	2014/3	2015/3	2016/3	2017/3	2018/3	2019/3	2020/3	2021/3	2022/3
売上高		161,208	166,335	186,503	199,178	224,605	242,314	266,645	284,696	311,871	336,405	354,085
売上総利益		29,609	28,668	35,403	36,687	40,373	42,902	47,267	47,202	54,608	65,887	77,779
販売費及び一般管理費		20,890	21,415	25,861	27,521	30,648	34,822	41,175	41,846	43,918	48,135	51,932
営業利益		8,719	7,253	9,541	9,166	9,725	8,080	6,092	5,355	10,689	17,752	25,846
親会社株主に帰属する当期純利益		4,969	4,919	6,289	7,349	7,587	7,156	-2,176	4,433	6,279	10,022	21,488
設備投資額		1,510	1,637	2,310	2,379	3,288	3,829	4,211	4,514	5,544	6,412	5,866
減価償却費		2,069	1,896	1,951	1,947	2,310	2,603	3,078	3,287	3,567	4,619	5,445
営業活動によるキャッシュ・フロー		13,282	8,737	8,921	12,177	3,197	8,487	7,814	3,889	8,093	15,715	15,770
投資活動によるキャッシュ・フロー		-2,002	-252	-4,282	-8,062	-13,935	-6,199	-6,658	4,344	-6,885	-8,402	-6,223
財務活動によるキャッシュ・フロー		-6,473	-11,977	-8,284	-3,769	12,832	-3,300	-4,049	-3,165	-2,093	6,735	4,218
現金及び現金同等物の期末残高		35,969	33,444	30,452	31,694	33,339	33,422	31,772	35,979	34,920	49,074	63,858
フリーキャッシュ・フロー		11,280	8,484	4,639	4,115	-10,737	2,287	1,155	8,233	1,207	7,312	9,547
連結会計年度末	(百万円)											
純資産		48,819	53,301	60,809	67,396	83,981	85,188	71,199	74,915	77,969	92,516	120,880
自己資本		45,316	49,884	57,353	65,037	80,929	81,695	67,621	71,555	74,196	85,811	112,944
総資産		93,137	88,420	92,173	101,551	140,674	143,802	129,067	135,268	143,985	175,883	218,455
1株当たり指標	(円)											
1株当たり当期純利益		120.77	119.57	152.87	178.65	184.45	172.92	-52.47	106.90	151.40	241.65	518.12
1株当たり配当金	(年間)	37.00	36.00	46.00	54.00	56.00	52.00	23.00	33.00	46.00	93.00	156.00
1株当たり純資産		1,101.41	1,212.44	1,394.09	1,580.91	1,967.29	1,969.70	1,630.39	1,725.27	1,788.95	2,069.01	2,723.29
財務指標	(%)											
ROE(自己資本利益率)		11.5	10.3	11.7	12.0	10.4	8.8	—	6.4	8.6	12.5	21.6
ROA(総資本利益率)		5.9	5.7	7.1	7.6	6.3	5.1	—	3.4	4.6	6.3	10.9
自己資本比率		48.7	56.4	62.2	64.0	57.5	56.8	52.4	52.9	51.5	48.8	51.7
株価収益率	(倍)	10.5	11.2	13.9	14.2	15.9	15.1	—	20.2	12.6	12.4	6.2
配当性向		30.6	30.1	30.1	30.2	30.4	30.1	—	30.9	30.4	38.5	30.1

※2019年3月期の期首より「『税効果会計に係る会計基準』の一部改正」(企業会計基準第28号 2018年2月16日)等を適用しており、2018年3月期は、当該会計基準などを遡及適用した数値となります。
 ※2022年3月期の期首より「収益認識に関する会計基準」(企業会計基準第29号 2020年3月31日)等を適用しており、一部事業での代理人取引と見做される取引について、従来は売上高と売上原価を総額で表示していたものを、純額表示に変更しております。

■ 主要非財務データ

		2018/3	2019/3	2020/3	2021/3	2022/3
総従業員数(連結)	(人)	50,295	54,917	58,516	63,675	69,512
うち、従業員数(連結)	(人)	24,875	30,051	32,666	35,760	39,870
うち、平均臨時雇用者数(連結)	(人)	25,420	24,866	25,850	27,915	29,642
(以下、単体データ)						
従業員数	(人)	10,609	14,106	15,173	15,949	16,462
うち、正社員数(出向受入れ社員除く)	(人)	10,595	10,952	11,605	12,128	12,426
うち、無期雇用社員数	(人)	14	3,154	3,568	3,821	4,036
女性社員比率	(%)	43.1	44.0	45.1	45.9	46.5
女性管理職比率	(%)	19.4	19.3	19.3	21.9	23.0

(以下、単体データ)	2018/3	2019/3	2020/3	2021/3	2022/3
平均勤続年数	8年10ヶ月	8年7ヶ月	8年7ヶ月	8年10ヶ月	9年1ヶ月
社員一人当たりの月平均残業時間	(時間) 20.7	19.7	19.9	18.0	18.5
育児休業取得者数	(人) 157	169	183	260	303
女性の育児休業取得率	(%) 100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
男性の育児休業取得率 [※]	(%) 4.3	5.2	12.5	46.6	55.4
正社員登用者数	(人) 223	238	324	267	145
障がい者数	(人) 318	402	437	472	514
社外取締役比率	(%) 31.6	33.3	35.3	38.9	41.2

※2021/3より育児休業と配偶者出産休暇の合計取得率にて算出

■ 会社概要

会社名 (商号)	トランスコスモス株式会社 (トランス・コスモス株式会社)
代表者	代表取締役共同社長 石見 浩一 牟田 正明
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*	グループ:68,909名 (国内:43,800名、海外:25,109名)
本社	〒170-6016 東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60 TEL .050-1751-7700(代表)
本店	〒150-0011 東京都渋谷区東1-2-20 渋谷ファーストタワー

※2022年9月30日現在

■ 株式の状況 (2022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	9,936名

■ 役員構成 (2022年6月22日現在)

代表取締役会長	奥田 昌孝
代表取締役共同社長	石見 浩一 牟田 正明
代表取締役 副社長執行役員	高野 雅年 神谷 健志
取締役 副社長執行役員	松原 健志 貝塚 洋
取締役 専務執行役員兼CTO	白石 清
取締役 相談役	船津 康次
社外取締役(監査等委員)	夏野 剛 吉田 望 宇陀 栄次
社外取締役	鳩山 玲人 島田 亨 玉塚 元一 鈴木 則義

■ 大株主の状況 (2022年9月30日現在)

株主名	持株数 (千株)	持株比率 (%)
奥田 昌孝	7,183	14.72
公益財団法人トランスコスモス財団	6,753	13.84
日本マスタートラスト信託銀行株式会社 (信託口)	3,968	8.13
株式会社日本カストディ銀行(信託口)	1,850	3.79
平井 美穂子	1,463	3.00
奥田 喜美子	1,282	2.63
THE BANK OF NEW YORK MELLON 140042	979	2.01
GOVERNMENT OF NORWAY	927	1.90
有限会社HM興産	722	1.48
トランス・コスモス社員持株会	689	1.41

(注) 1. 上記の他、当社が自己株式 7,320千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 毎年3月31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	三井住友信託銀行株式会社
上場証券取引所	東京証券取引所プライム市場
証券コード	9715
公告の方法	当社のホームページに掲載する。 https://www.trans-cosmos.co.jp

※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。

Webサイトのご案内

当社の詳細については、Webサイトをご覧ください。

<https://www.trans-cosmos.co.jp>



グループ企業一覧

◆:持分法適用会社

■ 国内

DECサービス

株式会社Jストリーム
トランスコスモスパートナーズ株式会社
クロスコ株式会社
株式会社caramo
グランドデザイン株式会社
トランスコスモス・アナリティクス株式会社
transcosmos online communications株式会社
playground株式会社

BPOサービス

応用技術株式会社
スカイライトコンサルティング株式会社
株式会社トランスコスモス・デジタル・テクノロジー
株式会社FTHRプロフェッショナルズ
TTピーエム株式会社
TTヒューマンアセットサービス株式会社

その他関係会社

ティーシーアイ・ビジネス・サービス株式会社
株式会社トランスコスモス・アシスト

他24社 計40社

■ 海外

アジア市場向け

transcosmos Korea Inc.
上海特思尔大宇宙商務咨询有限公司
transcosmos (Thailand) Co., Ltd.
TRANSCOSMOS ZERO PTE.LTD.
transcosmos Vietnam Co., Ltd.
transcosmos artus company limited
transcosmos Asia Philippines inc.
台湾特思尔大宇宙股份有限公司
TRANSCOSMOS (MALAYSIA) SDN. BHD.
◆ EMNET INC.
◆ UNQ HOLDINGS LIMITED
◆ PT. transcosmos Indonesia

北米・欧州市場向け

Transcosmos Information Systems Group Limited
transcosmos America, Inc.
TRANSCOSMOS (UK) LIMITED
◆ PFSweb, Inc.

オフショアサービス(日本市場向け)

大宇宙情報創造(中国)有限公司
大宇宙設計開発(大連)有限公司
大宇宙商業服務(蘇州)有限公司
transcosmos technology Vietnam co., ltd.

他45社 計64社

※2022年9月末現在



故 奥田耕己 「正五位 旭日中綬章」受章

トランスコスモス株式会社 前 取締役ファウンダー 故 奥田耕己が「正五位 旭日中綬章」を受章しました。このたびの受章は、奥田耕己が社業を通じ長きにわたり我が国の情報サービス産業の発展に寄与した功績などが高く評価されたものと存じます。

グループ企業一覧の最新情報はWebサイトをご覧ください。
<https://www.trans-cosmos.co.jp/company/information/group.html>

