

第38期

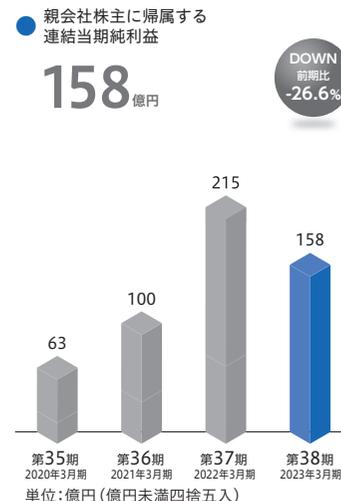
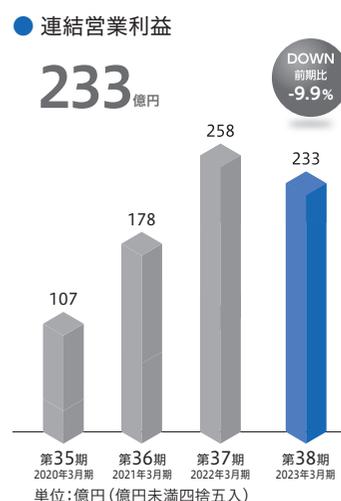
トランスコスモス通信

2022年4月1日 >>> 2023年3月31日

Global Digital Transformation Partner

トップメッセージ

株主・投資家の皆様には、
平素より格別のご支援を賜り、
厚く御礼申し上げます。
ここに株主・投資家の皆様へのご挨拶と、
2023年3月期
(2022年4月1日～2023年3月31日)の
業績に関するご報告をいたします。



※第37期より「収益認識に関する会計基準」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。また、第36期の売上高については、代理人取引と見做される売上高を総額表示から純額表示に組み替えた数値で記載しております。

経営成績の概要について

当社グループが展開するサービスを取り巻く環境は、引き続き、業務の効率化やコスト競争力の強化、売上拡大などに繋がるアウトソーシングサービスに対する底堅い需要に加え、コロナ禍において、デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進やカスタマーエクスペリエンス(CX)の向上、ECをはじめとする非接触販売チャネルの拡大、テレワーク・BCP対策などに対応するサービスへのニーズが高まっています。また、不特定多数のユーザーによって投稿された書き込みや、画像・動画などのインターネット上のコンテンツを監視するコンテンツモデレーション業務などのニーズも高まっています。

このような状況の中、当社グループは、大規模な業務実行能力を活かし、社会インフラとして、コロナ禍で政府・自治体・民間企業が推進する諸政策に関連する業務支援を展開しました。社会ニーズの落ち着きとともに、緊急性の高い一部業務においては縮小するなどの影響が

出てきましたが、アウトソーシングサービスに対する底堅い需要を捉え、デジタルトランスフォーメーションパートナーとして企業の経営、事業の変革を支援するCXサービス・BPOサービスを積極的に展開し受注拡大に繋がりました。また、変化する企業ニーズに対応したサービスや、加速するDX需要に対応していくためのサービスの創出・展開、組織体制の強化などに取り組みました。

今後の事業成長に向けた取り組み： CX・BPOサービス

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をワンストップでサポートするCXサービス事業領域では、それぞれ業界トップクラスの規模を誇るデジタルマーケティングとコンタクトセンターを統合した独自のサービスモデルの拡充と公共DX支援に向けた取り組みに注力しました。独自のサービスモデルの拡充に向けた取り組みでは、オンライン上での接客サービスの強化に繋がる

「セールスチャットセンター」を新たに構築しました。また、さまざまなVOC (Voice of Customer) をチャネル横断的に一元管理する仕組みを提供し、CXアナリストが戦術化してデジタルマーケティングの課題解決をお客様企業に提案、改善を実現する「VOCマーケティング」のサービス提供を開始しました。また、複数のチャネルから生じるコミュニケーションログやWebサイト上の行動データを簡単に統合、可視化、進捗管理できる「Insight BI」を開発し、展開を開始しました。さらに、メタバースを活用した新たなコミュニケーションのあり方を創出する取り組みを推進していくため、メタバース上での「バーチャルコンタクトセンター」の活用と「バーチャル空間×接客」の提供に向けて、実証実験を開始しました。

一方、公共DX支援に向けた取り組みでは、静岡県駿東郡小山町とDXに関する連携協定を締結しました。また、全国の地方自治体に対し、LINEを活用したDXツール「KANAMETO(カナメト)」の提供を推進しました。さらに、医療現場の社会課題解決への取り組みとして総務省「令和4年度課題解決型ローカル5G等の実現に向けた開発実証」事業に採択され、聖マリアンナ医科大学病院・川崎市立多摩病院・川崎市消防局の連携によるローカル5Gなどの先進技術を活用した次世代医療のユースケース

創出に向けた実証実験を開始しました。

お客様企業内の業務プロセスを、デジタル技術の活用により、シンプルスピーディかつ正確に行い、運用を最適化するBPOサービス事業領域では、主に、より高度で専門性の高いサービスを提供していくための体制強化、パートナー企業とのJV(Joint Venture)・アライアンスの推進に注力しました。サービス体制強化の取り組みでは、建設DXの支援に向け、建設業界に特化したサービスを提供する拠点として国内3拠点目となる「BPOセンター大阪淀屋橋」を開設しました。また、ノンボイスチャネルとDXソリューションを活用したヘルプデスクを中心に、DXが進む環境において最適なITサポートサービスを提供していくための拠点として、「BPOセンター札幌狸小路イースト」を開設しました。一方、JV・アライアンス推進の取り組みでは、株式会社Works Human Intelligenceが提供する統合人事システム「COMPANY®」の導入やアウトソーシングの設計、運用を支援するための体制整備に向けた協業の強化を図りました。また、東北電力株式会社と、同社の間接業務の効率化を目的とした合併会社「東北電力トランスコスモスマネジメントパートナー株式会社」を設立することに合意しました。

引き続き当社グループは、CXサービスとBPOサービスをシームレスに繋ぎ、顧客中心のデジタル化を支援していく、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に向けた取り組みを強化していきます。

今後の事業成長に向けた取り組み:海外

海外においては、主に、アジアを中心とした各ローカル市場およびグローバル市場において、より競争力の高いサービスの拡充と体制の強化に注力しました。

具体的には、グローバルなTrust & Safetyサービスの提供を開始しました。Trust & Safetyサービスは、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)のことで、本サービスを専門的に提供する拠点として、インドネシア、タイなどにセンターを開設しました。

韓国市場では、韓国の子会社transcosmos Korea, Inc.(トランスコスモスコリア)がクラウドコンタクトセンター分野のグローバルリーダーであるGenesysと公式パートナーシップを締結しました。また「AIコンタクトセンター」の構築に向け、韓国の光州広域(クァンジュクァンヨク)市と投資協約協定を締結し、同市に新たなオペレーション拠点「クァンジュセンター」を開設しました。さらに、日本で展開しているコンタクトセンター音声認識ソリューション「transpeech(トランススピーチ)」の韓国での展開を開始しました。

東南アジア市場では、マレーシアおよびシンガポール向けの越境ECサービスにおいて、事前調査や顧客獲得を目的としたライブコマースの提供を開始しました。またインドネシアにおいて、ボイスbotを活用したCXサービスの提供を開始しました。

海外においては、現在、27の国と地域、100拠点でサービスを提供できる体制が確立されており、今後も現地企業のほか、現地に進出する多くのお客様企業の売上拡大・コスト最適化を支援するサービスを幅広く提供していきます。

株主の皆様へのメッセージ

当社は、株主の皆様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おります。配当政策については、業績に連動した配当性向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おります。

このような方針に基づき、当期の配当は1株当たり117円とさせていただきます。

2024年3月期については、引き続きお客様企業の売上拡大・コスト最適化といったニーズに対し、デジタルトランスフォーメーションパートナーとして企業の経営、事業の変革を支援するCXサービス・BPOサービスを積極的に展開し、さらにアジア市場を中心としたグローバルで事業展開を加速させていくことで、前期実績を上回る業績を確保することを目指します。

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

2023年6月
代表取締役共同社長

牟田 正明

代表取締役共同社長

神谷 健志

事業紹介

BPOサービス

ビジネスプロセスアウトソーシングサービス

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を強化し、企業競争力を支援

- 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

主なグループ企業



大宇宙信息創造(中国)有限公司 応用技術株式会社 SKYLIGHT

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48拠点(合計41,180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(※1)ベ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

主なグループ企業



※1 出所:第28回コールセンター売上高調査2020年度(日本流通産業新聞刊)

グローバルサービス

お客様企業の「海外展開」を支援

アジア・ヨーロッパ・北米/南米の各領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



エベレストグループ
アジア/パシフィック地域のCXベンダー調査
リーダー認定



TMALL 5つ星評価
6年連続獲得

CX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、受託を組み合わせる展開
- 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

主なグループ企業



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

主なグループ企業



2023～2025年度 新中期経営計画骨子

今後の政治、経済、社会、技術の潮流の大きな変化の中、各業界のトレンドを想定して、当社グループが長年にわたり培ってきた「人と技術」の融合をさらに磨き上げ、お客様企業のニーズを先取りした付加価値の高いサービスを提供し続けていきます

Global Digital Transformation Partner

最新のデジタル技術を通じてお客様企業に最高の顧客体験と生産性改革をもたらし
サステナブルな社会の実現に貢献する

目指す姿



オペレーショナル エクセレンスから
テクノロジーソリューションカンパニーに進化



アジア圧倒的 No.1
グローバルCX/BPOベンダー Top5を目指す



お取引先企業・社員・株主など
ステークホルダーの期待に応え社会に貢献する

数値目標

● 2023/3期 実績

売上高

3,738 億円

営業利益率

6.2 %



● 2026/3期 目標

売上高

4,500 億円以上

営業利益率

6 ~ 8 %

トランスコスモスグループ長期目標

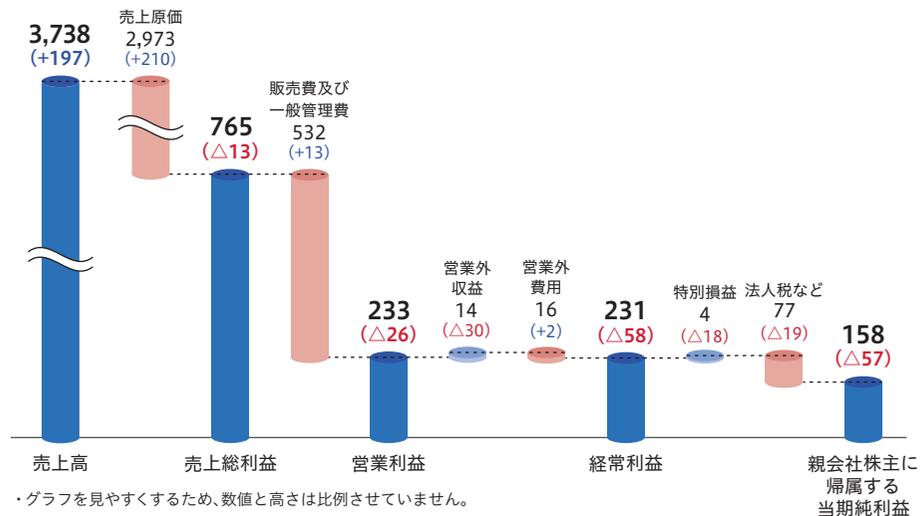
売上高 1兆円

連結財務情報

連結損益計算書の概要

単位：億円(億円未満四捨五入)

当連結会計年度(2022年4月1日から2023年3月31日まで)



・グラフを見やすくするため、数値と高さは比例させていません。
 ・()内数字は前期比増減

売上高

売上高は、前期比5.6%の増収となり、過去最高売上高を更新しました。各セグメントの状況は、単体サービスでは、新型コロナ関連業務を除く既存事業の受注が増加しました。国内関係会社は、一部の上場子会社や派遣・コンサルなどのBPOサービス事業子会社の売上が増加しました。海外関係会社は、韓国・東南アジア・中国の各子会社の売上が増加しました。

営業利益

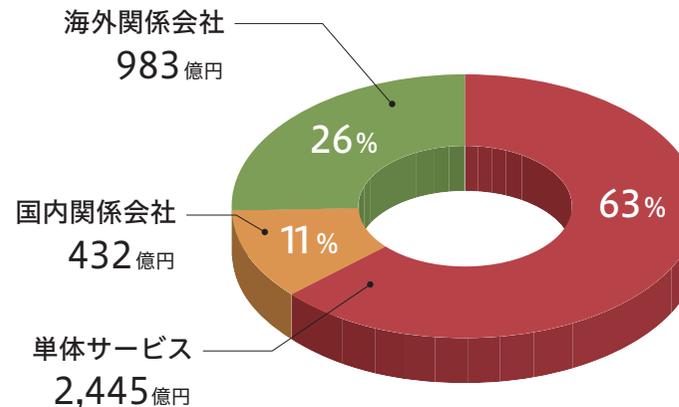
営業利益は、前期比9.9%の減益となりました。各セグメントの状況は、単体サービスでは、不透明な経済環境の中、民間企業を中心に収益は堅調に拡大しましたが、他方で収益性が低下し、減益となりました。国内関係会社は、一部の上場子会社やコンサルなどのBPOサービス事業子会社の利益が増加し、増益となりました。海外関係会社は、主に中国子会社で為替の影響などにより一時的に採算性が悪化したことにより減益となりました。

親会社株主に帰属する当期純利益

親会社株主に帰属する当期純利益は、営業利益の減少に加え、持分法による投資損失の計上などに伴う営業外収益の減少や特別利益の減少などにより、前期比26.6%の減益となりました。

セグメント別売上高

当連結会計年度(2022年4月1日から2023年3月31日まで)



※セグメント間取引消去等△122億円は含みません。

単体サービス

当社が展開するアウトソーシング事業

国内関係会社

国内グループ会社が展開するアウトソーシング事業

海外関係会社

海外グループ会社が展開するアウトソーシング事業

会社・株式情報

会社概要 (2023年3月31日現在)

会社名	トランスコスモス株式会社 (transcosmos inc.) (商号) (トランス・コスモス株式会社)
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:70,291名 (国内:43,956名、海外:26,335名)
主要取引銀行	三井住友銀行 三菱UFJ銀行 みずほ銀行
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

株式の状況 (2023年3月31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	10,566名

大株主の状況 (2023年3月31日現在)

株主名	持株数(千株)	持株比率(%)
公益財団法人トランスコスモス財団	6,753	13.84
奥田 昌孝	6,404	13.13
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	3,493	7.16
株式会社日本カストディ銀行(信託口)	1,815	3.72
平井 美穂子	1,463	3.00
THE BANK OF NEW YORK MELLON 140042	1,027	2.11
GOVERNMENT OF NORWAY	735	1.51
有限会社HM興産	722	1.48
トランス・コスモス社員持株会	697	1.43
CEPLUX- THE INDEPENDENT UCITS PLATFORM 2	541	1.11

注) 1. 上記の他、当社が自己株式 11,320千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	東京都千代田区丸の内一丁目4番1号 三井住友信託銀行株式会社
株主名簿管理人事務取扱場所	東京都千代田区丸の内一丁目4番1号 三井住友信託銀行株式会社 証券代行部
(郵便物送付先)	〒168-0063 東京都杉並区和泉二丁目8番4号 三井住友信託銀行株式会社 証券代行部
(電話照会先)	☎0120-782-031
(インターネットホームページURL)	https://www.smtb.jp/personal/procedure/agency/
上場証券取引所	東京証券取引所プライム市場
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。

統合報告書2022のご案内

トランスコスモスのDX推進の活動やグローバル展開、サステナビリティへの取り組みなどを紹介しています。

<https://www.trans-cosmos.co.jp/ir/library/pdf/2022/inte20221208.pdf>



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



トランスコスモス通信は、ノーマライゼーション推進統括部(当社の障がい者雇用部門)がデザイン・制作をしています。