

Global Digital Transformation Partner

2024年3月期 本決算説明会



2024年4月30日

トランスコスモス株式会社

1. 2024年3月期 決算実績

1-1. 決算の概要

- ・ 決算サマリ
- ・ 連結損益計算書サマリ
- ・ 連結売上高の増減分析
- ・ 連結売上高の増減分析（セグメント別売上高の四半期推移）
- ・ 連結売上高の増減分析（CXサービス売上高の四半期推移）
- ・ 連結売上高の増減分析（BPOサービス売上高の四半期推移）
- ・ 連結売上高の増減分析（海外地域別売上高の四半期推移）
- ・ 単体サービス 売上高の四半期推移
- ・ 連結営業利益の増減分析
- ・ 連結営業利益の増減分析（セグメント別営業利益の四半期推移）
- ・ 単体サービス 営業利益の増減分析
- ・ 単体サービス コロナ関連除く既存業務の売上総利益率推移
- ・ 単体サービス 過去6年間の売上高・営業利益の推移
- ・ 親会社当期純利益の増減分析
- ・ 連結貸借対照表の概要
- ・ 連結キャッシュフロー計算書の概要
- ・ 設備投資・減価償却・従業員数・サービス拠点

1-2. 配当政策

2. 中期経営計画の進捗・今後の取組み

2-1. 環境認識

- ・ 当社事業に関連する市場動向
- ・ 需要動向：消費者行動の変化への対応
- ・ 需要動向：労働生産性の向上に向けた対応

2-2. 2024年度 重点取組み

- ・ サービス差別化による競争優位性の確保
- ・ 成長著しいアジア市場を中心とした積極展開
- ・ AIの積極的活用による成長戦略の加速
- ・ 強固な営業力を背景とした新規顧客獲得・既存取引拡大
- ・ サステナビリティ経営推進によるグループ経営基盤強化

2-3. 中長期の数値目標

- ・ 中長期の数値目標
- ・ ご参考：中期経営計画2023-2025 骨子

Appendix

- ・ 2023年度 活動トピックス

1

2024年3月期 決算実績

1-1 決算の概要

1-2 配当政策

2

中期経営計画の進捗・今後の取組み

2-1 環境認識

2-2 2024年度 重点取組み

2-3 中長期の数値目標



- 売上高は、コロナ関連業務の反動減や中国EC事業の需要減少の影響などで減収
一方、コロナ関連除くCX・BPOサービスは売上成長が継続。デジタル社会で変化する消費者行動、少子高齢化・働き方改革、グローバル経済の成長といった時流を捉え新規受注を拡大
 - CXサービスは対前年3%成長、特許取得したTCI-DXモデルを軸とした独自プラットフォームサービスを積極展開
 - BPOサービスは対前年2%成長、専門性とデジタル技術を融合したプラットフォームサービスを積極展開
 - 海外は、ASEANにおいて引き続きグローバル企業との取引拡大で2桁成長を維持
- 営業利益は、コロナ関連業務の反動減に加え、中期成長に向けた一時的な先行投資や販管コスト増の影響もあって減益。一方、コロナ関連除く既存業務は稼働率の上昇などで収益性は安定化
- 親会社当期純利益は、減益となったものの、営業外損益・特別損益は改善

連結売上高
3,622億円
(対前年 -3.1%)

連結営業利益
115億円
(対前年 -118億円)

親会社当期純利益
101億円
(対前年 -57億円)

連結損益計算書サマリ



単位：億円(億円未満四捨五入)		2023年3月期		2024年3月期		増減	
		金額	売上比	金額	売上比	金額	増減率
売上高		3,738	100.0%	3,622	100.0%	-116	-3.1%
	単体サービス	2,445	65.4%	2,367	65.4%	-78	-3.2%
	国内関係会社	432	11.6%	423	11.7%	-9	-2.1%
	海外関係会社	983	26.3%	957	26.4%	-26	-2.7%
	セグメント間取引消去	-122	-3.3%	-125	-3.5%	-3	-2.4%
売上総利益		765	20.5%	683	18.8%	-83	-10.8%
販管費		532	14.2%	568	15.7%	+35	+6.7%
営業利益		233	6.2%	115	3.2%	-118	-50.7%
	単体サービス	159	6.5%	70	3.0%	-89	-56.0%
	国内関係会社	37	8.7%	19	4.5%	-18	-48.7%
	海外関係会社	36	3.7%	25	2.7%	-11	-29.8%
	セグメント間取引消去	-0	-	0	-	+0	-
営業外損益		-2	-0.1%	23	0.6%	+25	-
経常利益		231	6.2%	138	3.8%	-93	-40.3%
特別損益		4	0.1%	26	0.7%	+22	+609.2%
親会社株主に帰属する当期純利益		158	4.2%	101	2.8%	-57	-36.0%

※ 各セグメント利益の売上比は、各セグメント売上高に対する比率として記載しています。

連結売上高の増減分析

- 売上高 減少：-116億円 (-3.1%)

単体サービス

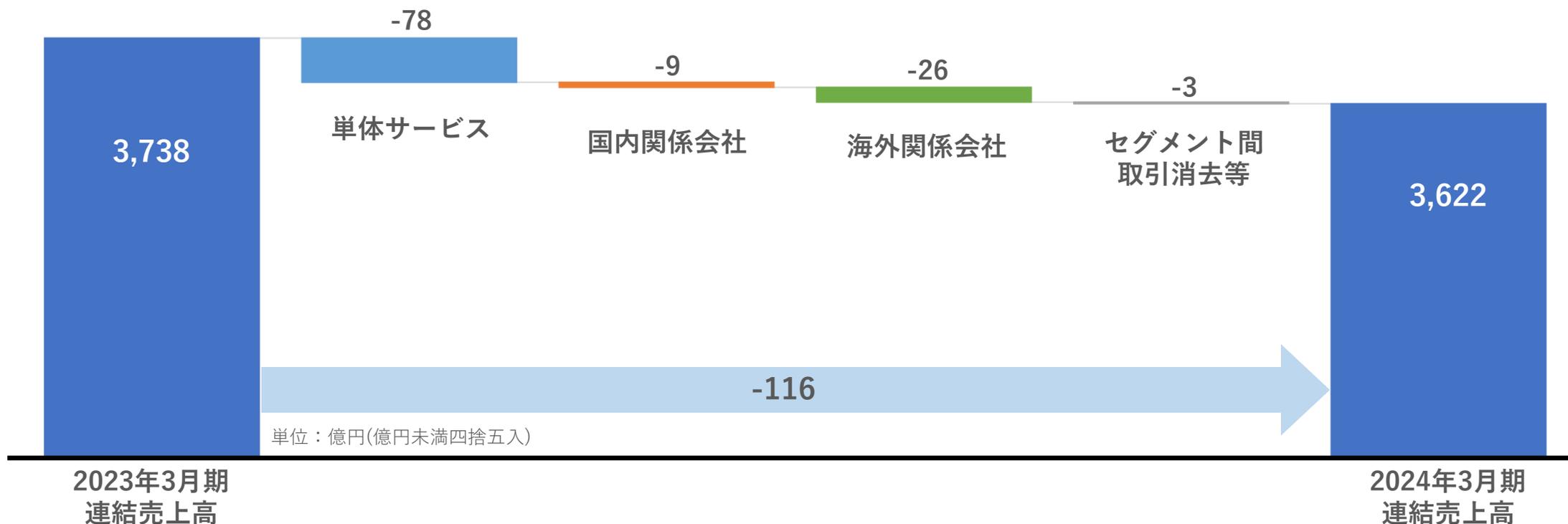
コロナ関連業務の反動減の影響で減収だが、コロナ関連除く既存業務では、特許取得したTCI-DXモデルを軸としたCXサービスや専門性とデジタル技術を融合したBPOサービスの積極展開で新規受注が拡大

国内関係会社

一部の上場子会社及びそのグループ会社において、コロナ禍で拡大した領域で需要が減少するなど売上高が減少

海外関係会社

韓国子会社は増収維持、ASEAN子会社は2桁成長維持しているものの、中国子会社のEC事業が減収

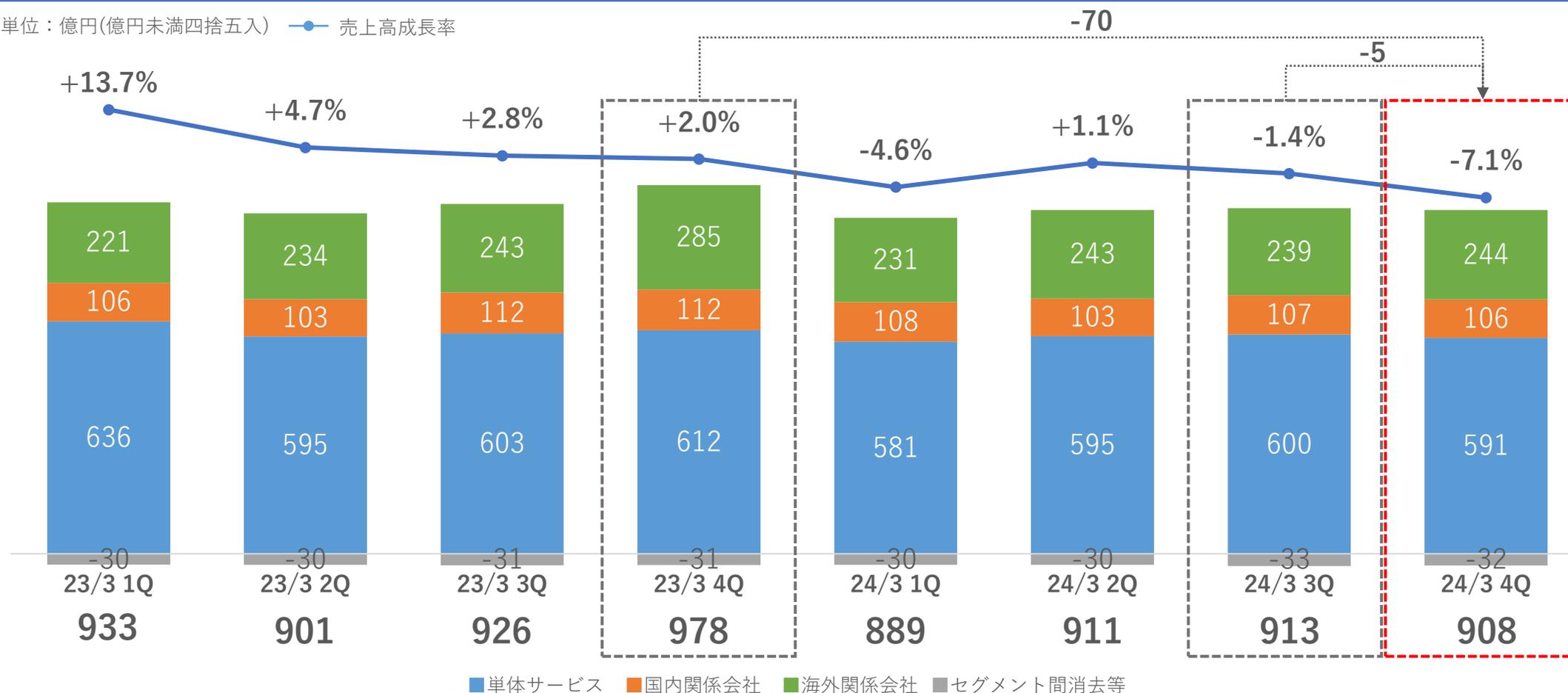


連結売上高の増減分析（セグメント別売上高の四半期推移）

- 当3Q比：単体サービスの売上減少で-5億円の減収
- 前4Q比：単体のコロナ関連業務の減少、国内の一部上場子会社の売上減少、中国子会社のEC事業の売上減少などで-70億円の減収

セグメント別売上高の四半期推移

単位：億円(億円未満四捨五入) ● 売上高成長率

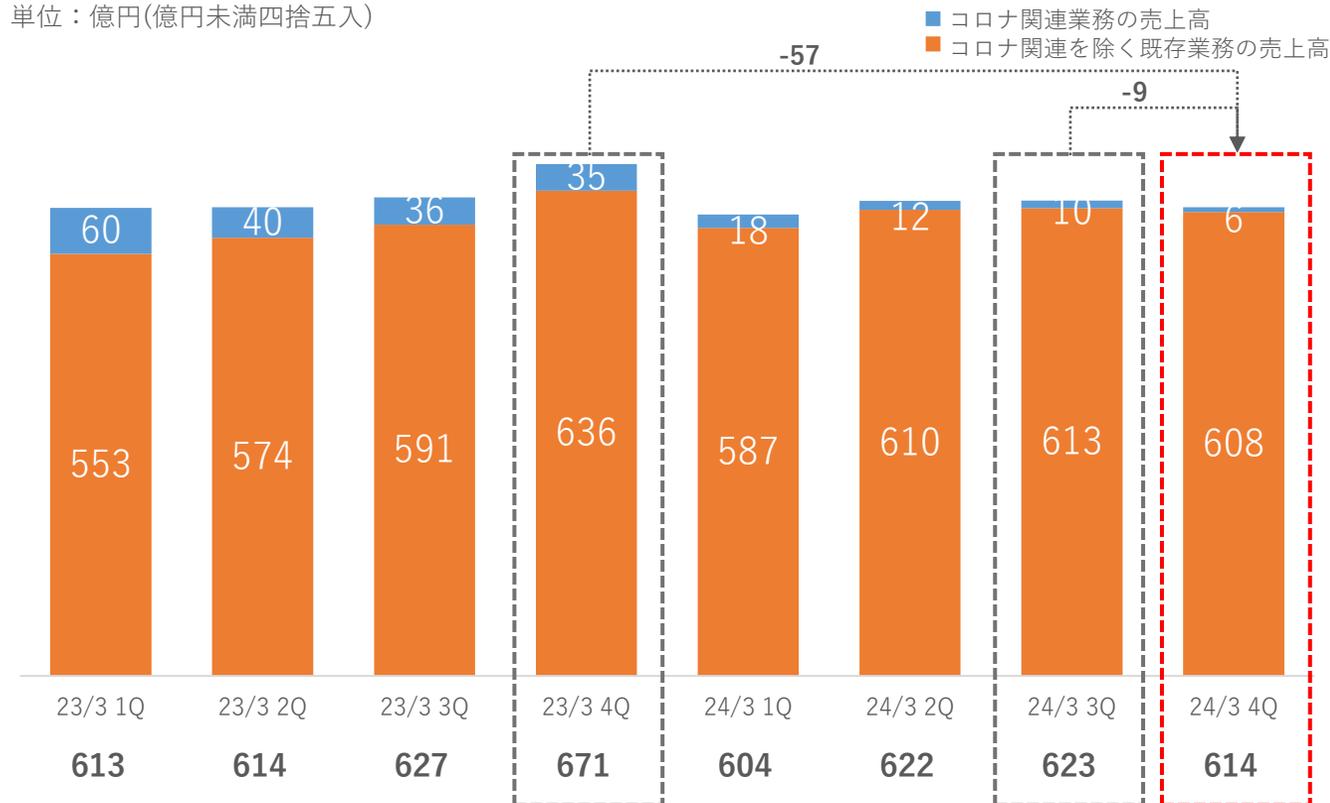


連結売上高の増減分析（CXサービス売上高の四半期推移）

- 当3Q比：-9億円の減収。コロナ関連除くと-5億円の減収
- 前4Q比：-57億円の減収。コロナ関連除くと中国EC事業の売上減少の影響などで-28億円の減収
- 通期：-61億円の減収。コロナ関連除くと+64億、+2.7%の増収

CXサービス売上高の四半期推移

単位：億円(億円未満四捨五入)



- デジタル社会で変化する消費者行動に対応したサービスの需要が拡大
- 業界トップクラスの規模を誇るコンタクトセンターとWeb制作の複合サービスで受注を拡大
- 特許取得した独自プラットフォームのTCI-DXの積極展開で導入社数は、前年比+66%の85社にまで拡大
- 生成AIを活用したオペレーター業務支援のシステムやAIチャットボットを開発するなど、生成AIの活用戦略が進展

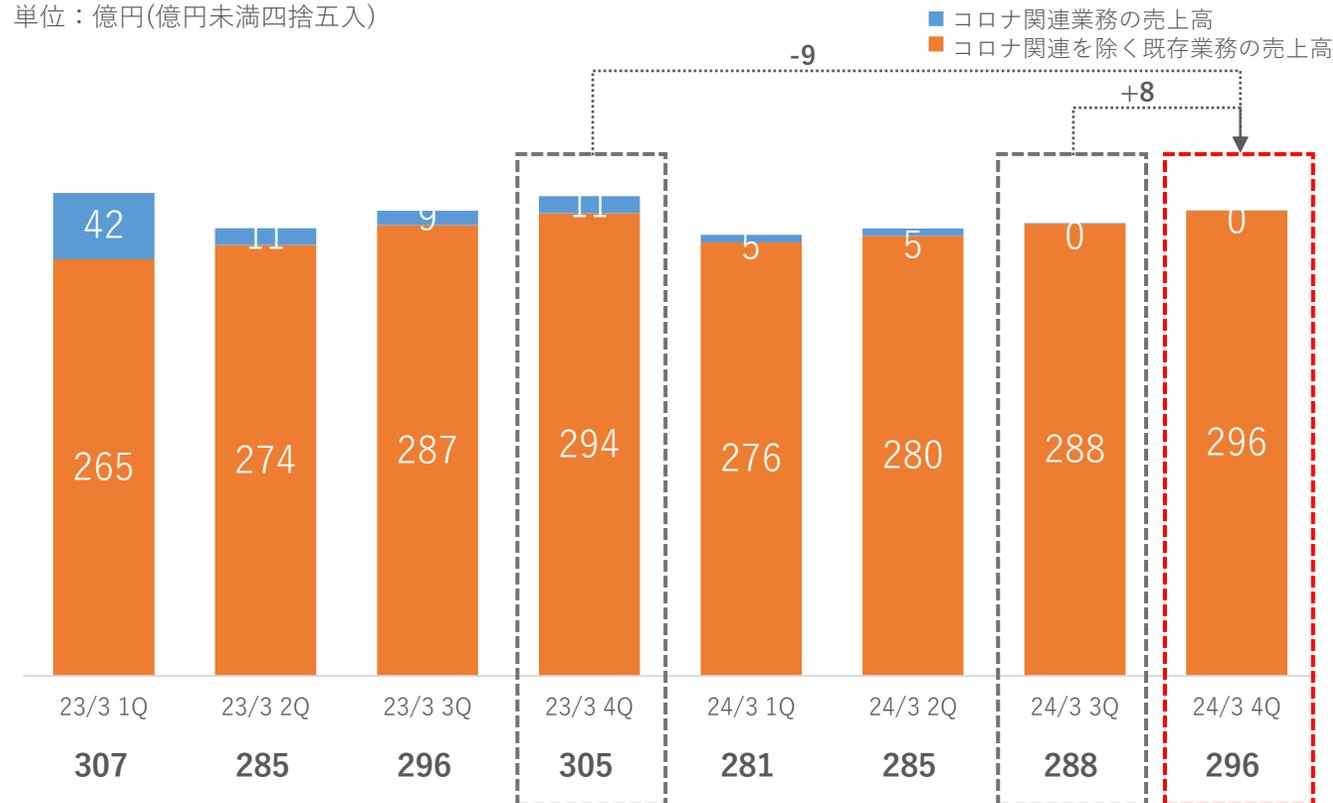
※ 各サービス別売上高は、管理会計上の売上高構成比をベースに算出した数値です。また、セグメント間取引消去分は考慮していません。

連結売上高の増減分析（BPOサービス売上高の四半期推移）

- 当3Q比：+8億円の増収。コロナ関連除くと+8億円の増収
- 前4Q比：-9億円の減収。コロナ関連除くと+2億円の増収
- 通期：-43億円の減収。コロナ関連除くと+19億、+1.7%の増収

BPOサービス売上高の四半期推移

単位：億円(億円未満四捨五入)



- 少子高齢化・働き方改革により、拡大する業務プロセスの見直しや業務効率化に対するサービス需要が拡大
- 専門性とデジタル技術を融合したプラットフォームサービスの積極展開で新規受注を拡大
- 引き続き建設、製造業界で拡大するDX需要を取り込み受注を拡大
- 新たに人的資本情報開示を支援する「HCMアナリティクスプラットフォーム」、温室効果ガスの排出量データ収集・算定を自動化する「GHG排出量算定ソリューション」の提供を開始し、サステナビリティ経営に取り組む企業ニーズに対応

連結売上高の増減分析（海外地域別売上高の四半期推移）

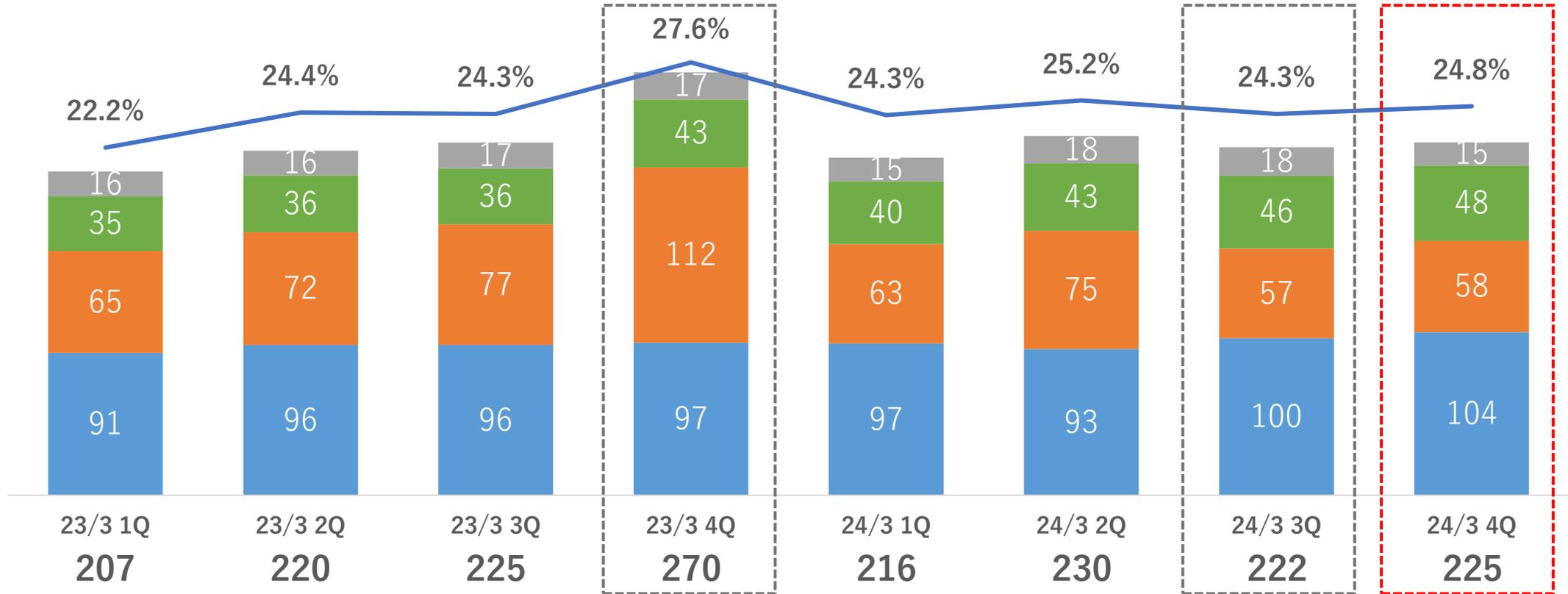
※ 海外売上高は、「海外関係会社」セグメントとは異なり、顧客の所在地を基礎とし国または地域に分類しています。



- 韓国：当3Q比では+4億円の増収、前4Q比では+7億円の増収。CXサービスの受注が拡大。通期では+3.8%の増収
- 中国：当3Q比では+1億円の増収、前4Q比では-54億円の減収。EC事業の受注が減少。通期では-22.0%の減収
- ASEAN：当3Q比では+2億円の増収、前4Q比では+5億円の増収。グローバル企業との取引が拡大。通期では+18.4%の増収で2桁成長が継続

海外売上高の四半期推移

単位：億円(億円未満四捨五入) —●— 海外売上高比率

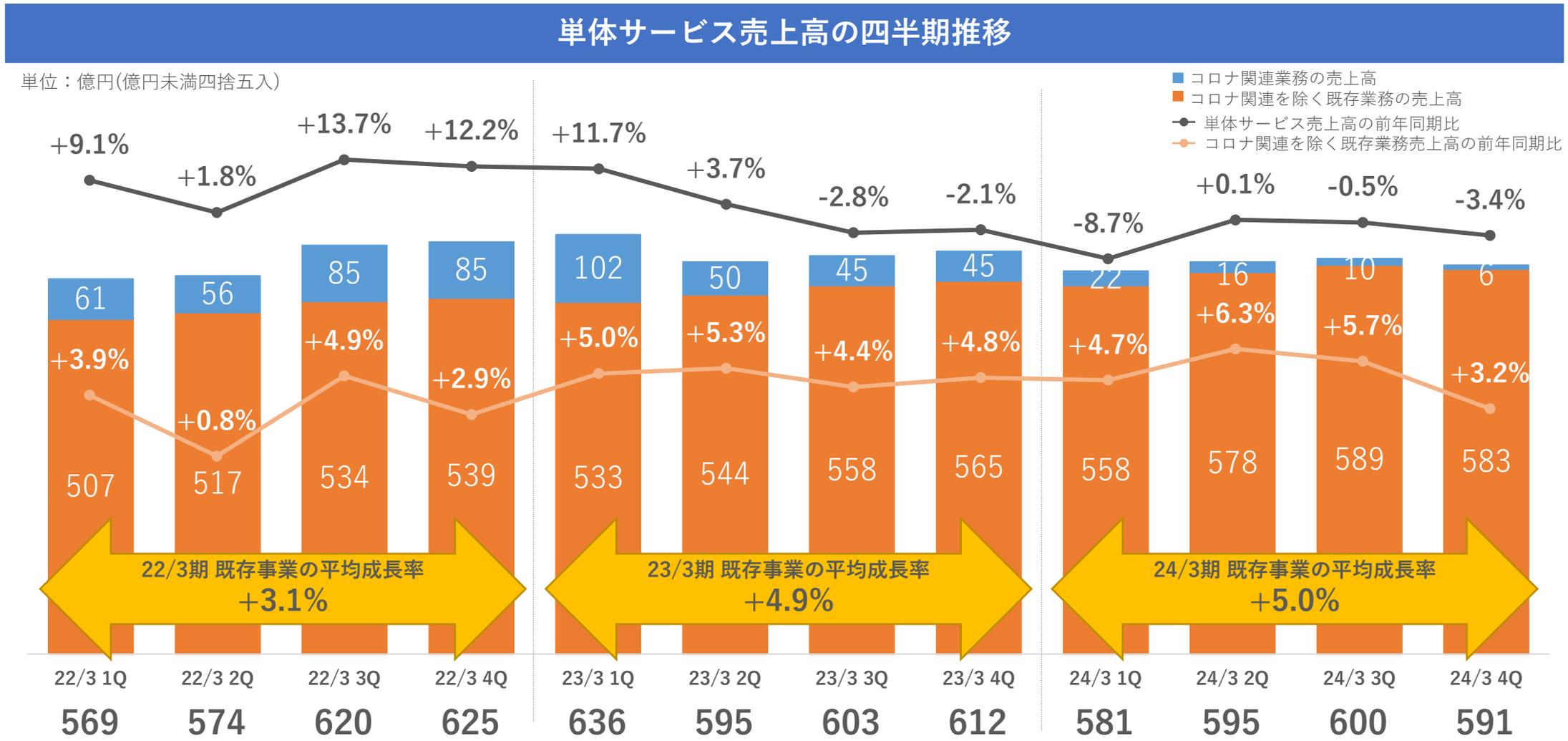


■韓国 ■中国 ■ASEAN ■その他

単体サービス 売上高の四半期推移



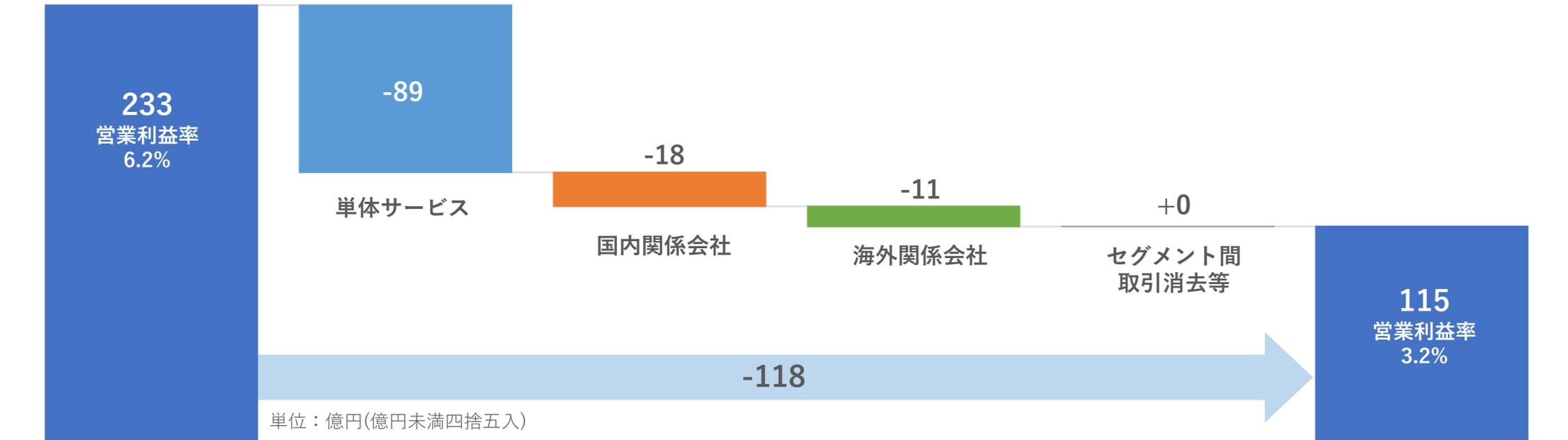
- コロナ関連業務は、社会ニーズの落ち着きとともに縮小傾向にあるが、コロナ関連除く既存業務の平均売上成長率は+5.0%となり、引き続きCX・BPOサービスともに新規受注が拡大



連結営業利益の増減分析

- 営業利益 減少：-118億円 (-50.7%)

- 単体サービス** コロナ関連業務が減少する中、サービス進化、デジタル技術活用、グローバル拡大など中期成長に向けた先行的な投資を実施した影響などで減益
- 国内関係会社** 一部の上場子会社及びそのグループ会社の収益性低下の影響で減益
- 海外関係会社** 韓国子会社での一部案件の業務量減少や人件費上昇の影響、中国子会社の利益減少などで減益。ASEAN子会社は引き続き収益性が向上



2023年3月期
連結営業利益

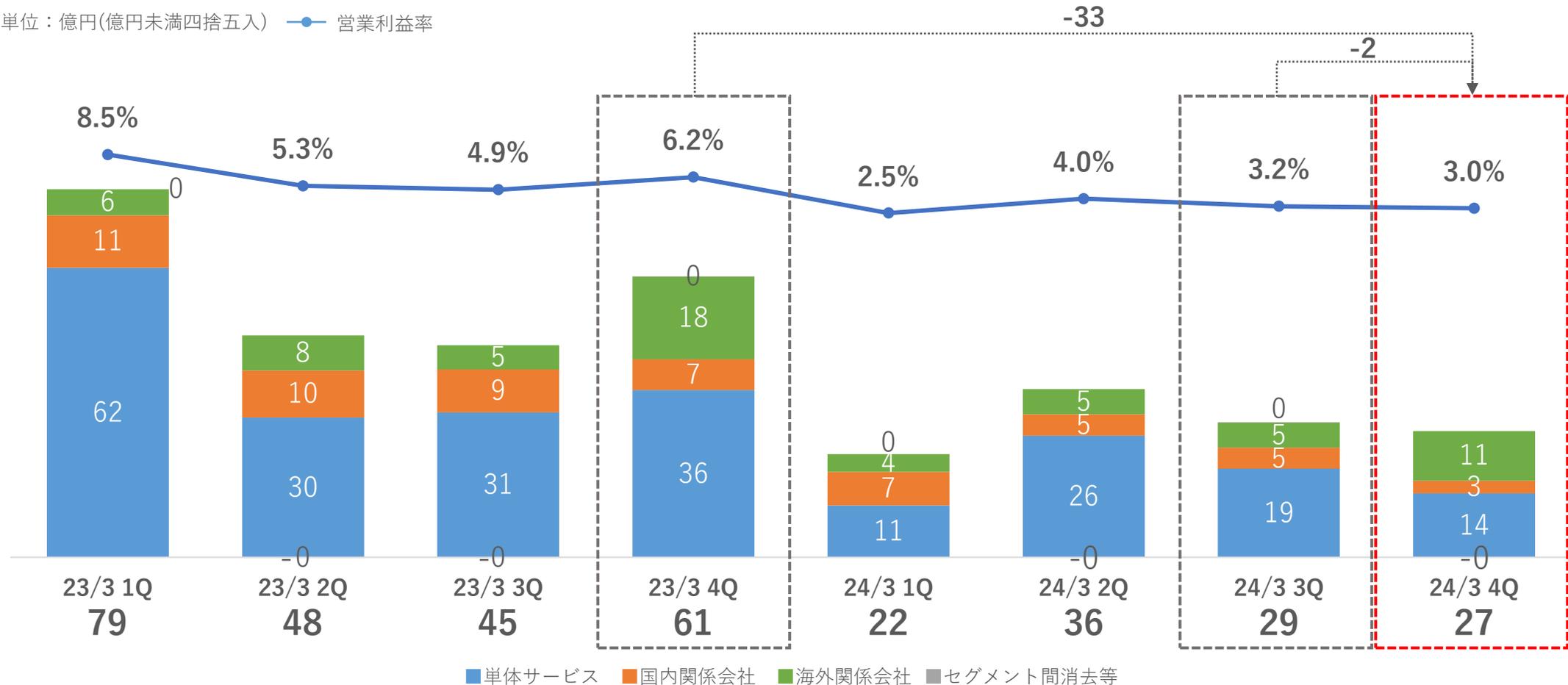
2024年3月期
連結営業利益

連結営業利益の増減分析（セグメント別営業利益の四半期推移）

- 当3Q比：単体の売上減少や販管コスト増の影響などで-2億円の減益
- 前4Q比：単体のコロナ関連業務の減少や販管コスト増の影響、国内の一部上場子会社の利益減少などで-33億円の減益

セグメント別営業利益の四半期推移

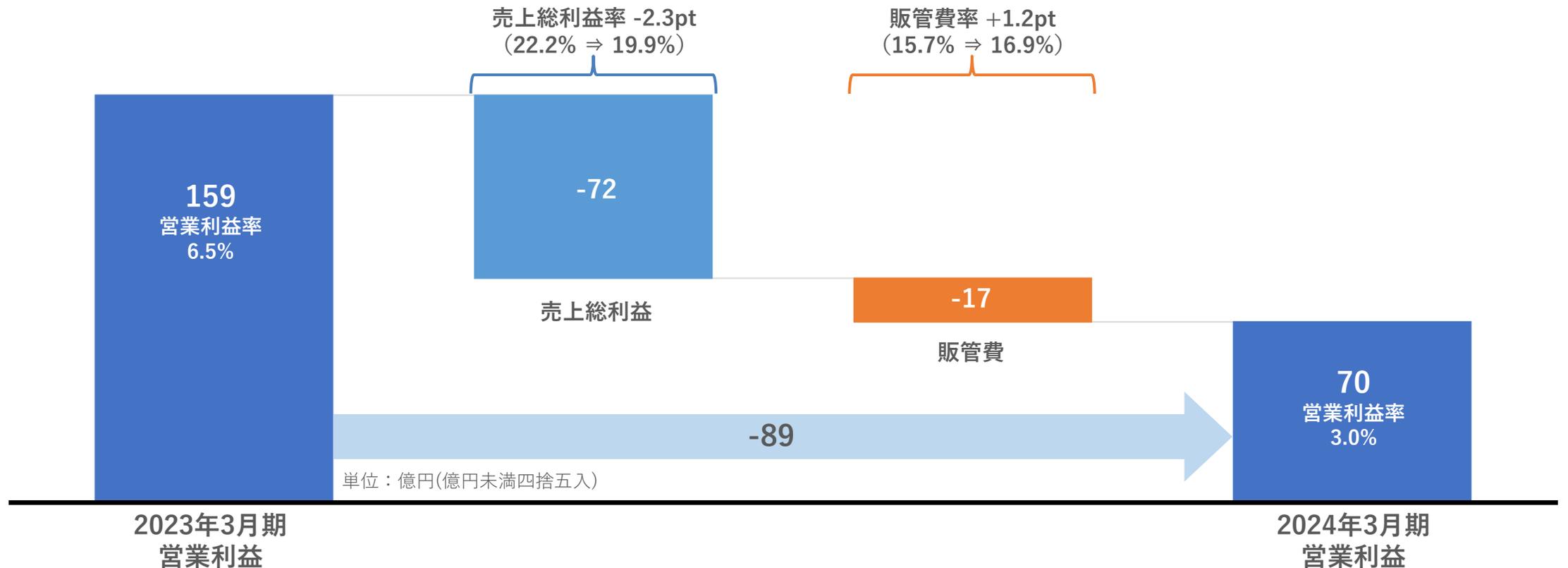
単位：億円(億円未満四捨五入) ● 営業利益率



単体サービス 営業利益の増減分析

- 営業利益 減少：-89億円 (-56.0%)

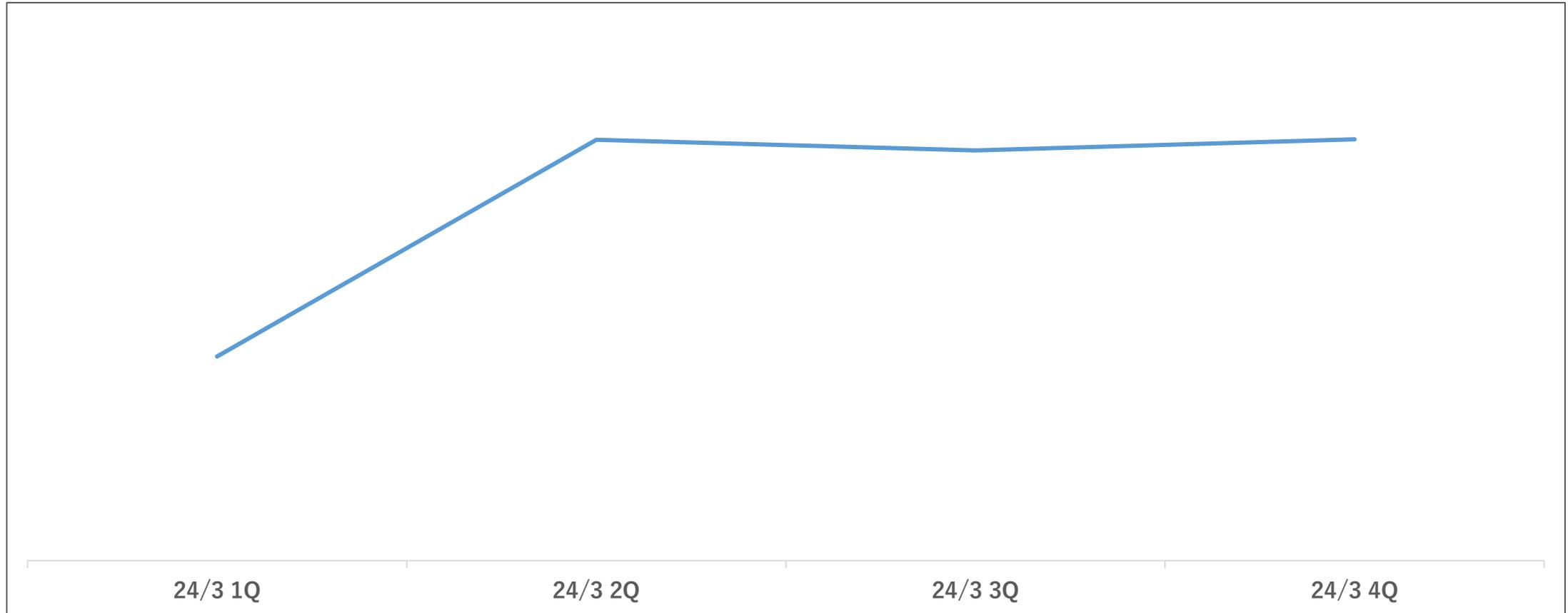
売上総利益	コロナ関連業務が減少する中、中期成長に向けた先行的な投資や一部案件の立上げ・稼働安定化に向けた先行費用の影響などで減益となったものの、収益性は改善しつつある
販管費	営業活動・サービス競争力・経営基盤の強化に向けたコストの増加で+17億円増加。販管費率は、減収の影響もあって1.2ポイント上昇



単体サービス コロナ関連除く既存業務の売上総利益率推移

- コロナ関連除く既存業務の収益性は、人件費高騰による影響はあるものの、一部案件の立上げに伴う先行費用の解消や稼働率の上昇などで安定的に推移
- 来期に向けて、高騰した人件費の価格転嫁含めた値上げ交渉の本格化などにより、売上総利益率の改善を目指す

単体サービス コロナ関連除く既存業務の売上総利益率推移



単体サービス 過去6年間の売上高・営業利益の推移

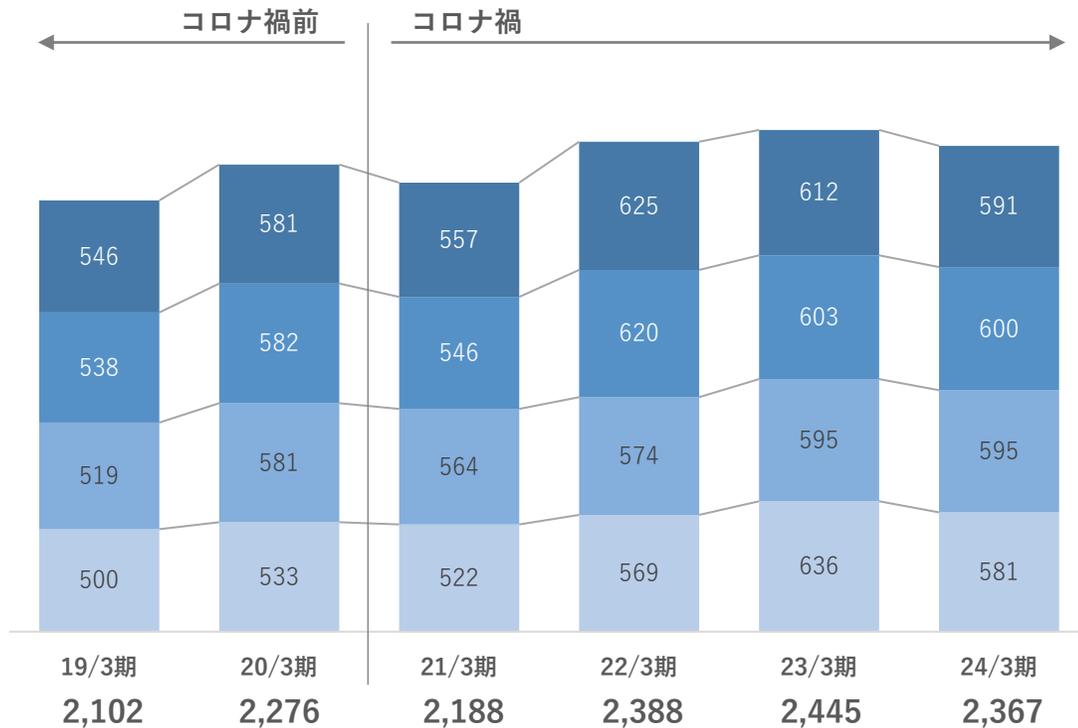


- 当期とコロナ禍前との比較では、売上高は順調に拡大、営業利益は事業規模の拡大に伴う人件費増、海外での事業拡大・強化に伴う管理コスト増などで、コロナ禍前の水準をやや下回る

単体サービス売上高の推移

単位：億円(億円未満四捨五入)

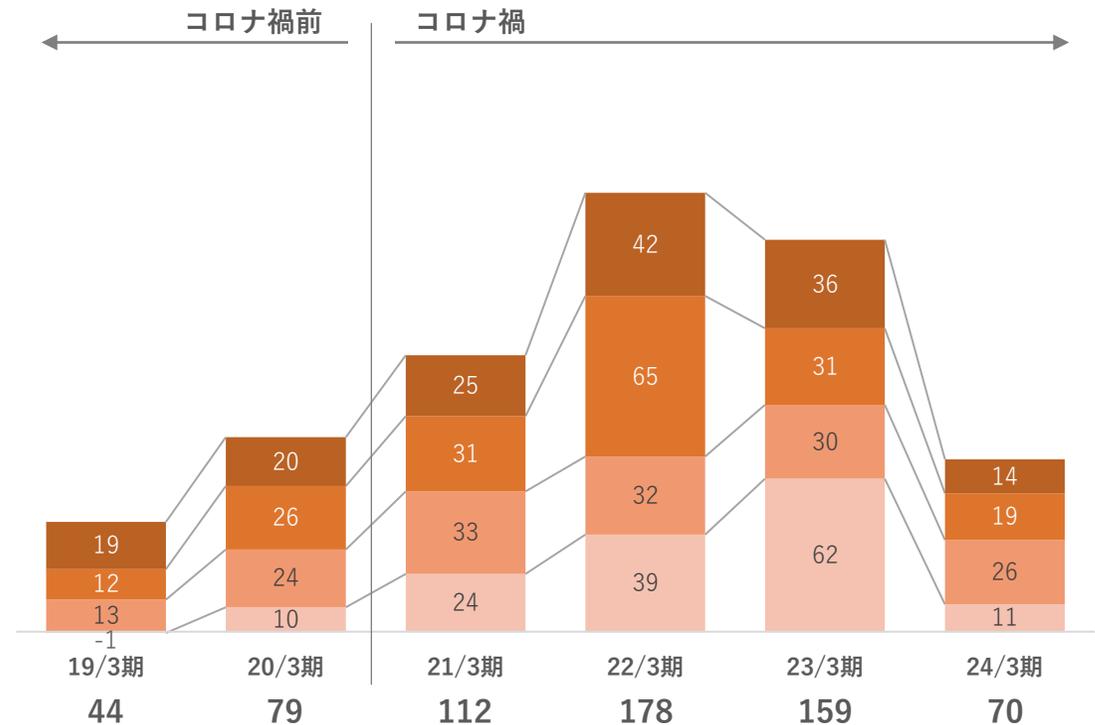
■ 1Q ■ 2Q ■ 3Q ■ 4Q



単体サービス営業利益の推移

単位：億円(億円未満四捨五入)

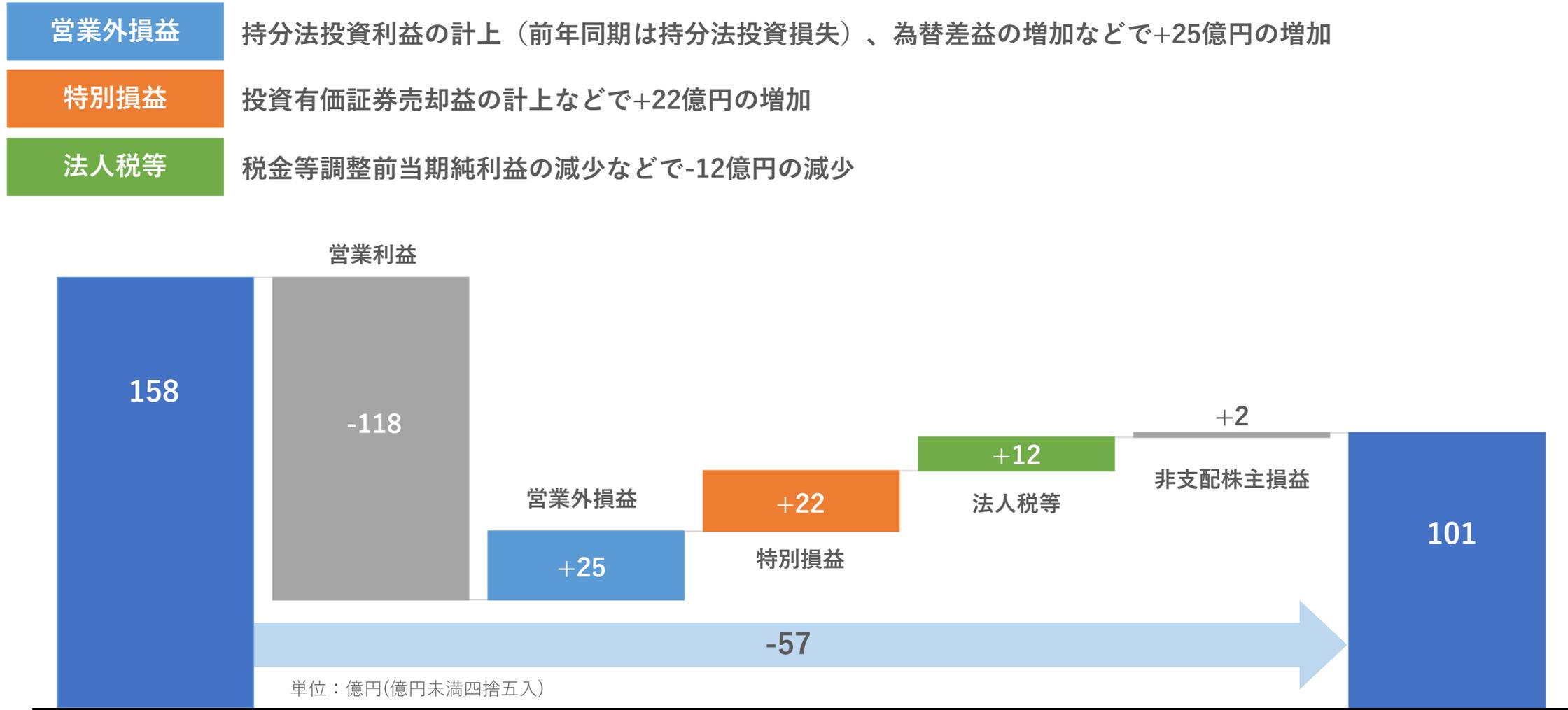
■ 1Q ■ 2Q ■ 3Q ■ 4Q



※ 22/3期からの収益認識に関する会計基準の適用について
 ・ 21/3期売上高の代理人取引は純額表示に組み替えています。
 ・ 20/3期以前の売上高については、上記組み替えは行っていません。

親会社当期純利益の増減分析

- 親会社当期純利益 減少：-57億円（-36.0%）



2023年3月期
親会社当期純利益

2024年3月期
親会社当期純利益

連結貸借対照表の概要

- 流動資産：「現金及び預金」が増加（銀行休日による影響約32億円含む）
- 固定資産：保有上場株式の時価評価により「投資有価証券」が減少
- 負債：当社における「長期借入金」が増加、「買掛金」が減少
- 純資産：「利益剰余金」が増加

単位：億円(億円未満四捨五入)	2023年3月末	2024年3月末	増減額	
流動資産	1,354	1,448	+94	<ul style="list-style-type: none"> ・現預金+137 ・受取手形及び売掛金-32
固定資産	584	547	-38	<ul style="list-style-type: none"> ・投資有価証券-38 ・関係会社株式+10 ・繰延税金資産-18
資産合計	1,938	1,994	+56	
流動負債	664	630	-34	<ul style="list-style-type: none"> ・買掛金-25 ・未払費用+19 ・未払法人税等-22
固定負債	150	184	+33	
負債合計	815	814	-1	
純資産	1,124	1,181	+57	<ul style="list-style-type: none"> ・長期借入金+40
負債・純資産合計	1,938	1,994	+56	<ul style="list-style-type: none"> ・利益剰余金+57
現預金	512	648	+137	
有利子負債	163	186	+24	
Netキャッシュ*	349	462	+113	
Netキャッシュ*月商倍率（倍）	1.1	1.5	+0.4	

*Netキャッシュ=現預金－有利子負債

連結キャッシュフロー計算書の概要

- 営業C/F：「税金等調整前当期純利益」が減少
- 投資C/F：「投資有価証券の売却による収入」が増加、「有形固定資産の取得による支出」が減少
- 財務C/F：「自己株式の取得による支出」や「長期借入金の返済による支出」が減少

単位：億円(億円未満四捨五入)	2023年3月期	2024年3月期	増減額
営業キャッシュフロー	243	183	-60
投資キャッシュフロー	-78	-6	72
財務キャッシュフロー	-319	-38	281
現金同等物残高	494	644	151
フリーキャッシュフロー*	164	177	12

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

● 設備投資額・減価償却費

単位：億円(億円未満四捨五入)	2023年3月期	2024年3月期	増減率
設備投資額	65	53	-17.7%
減価償却費	53	57	6.6%

- 設備投資額
主に単体での設備投資が減少
- 減価償却費
主に単体での過年度に実施したセンター増開設などの影響で増加

● 従業員数

	2023年3月末	2024年3月末	増減
連結従業員数	40,582	40,793	+211
(臨時従業員数)	29,709	28,971	-738
単体従業員数	16,791	17,325	+534
(臨時従業員数)	22,179	21,626	-553

- 連結
単体の増加に加え、ASEANでの新規案件・既存案件拡大に伴い従業員数は増加
- 単体
新卒採用、案件増加で従業員数は増加、臨時従業員数はコロナ関連業務の終了などに伴い減少

● サービス拠点

	2023年3月末	2024年3月末	増減
サービス拠点	170	180	+10
(国内サービス拠点)	70	71	+1
(海外サービス拠点)	100	109	+9

- 国内
大阪にBPOセンターを新設
- 海外
メキシコシティセンター、インドのバンガロールセンターを新設。その他、欧州・中南米の関係会社の拠点が増加

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

1

2024年3月期 決算実績

1-1 決算の概要

1-2 **配当政策**

2

中期経営計画の進捗・今後の取組み

2-1 環境認識

2-2 2024年度 重点取組み

2-3 中長期の数値目標



- 業績に連動した配当性向を重視した配当を年1回実施
- 配当性向は30%以上を確保し、事業成長による安定的な増配を目指す

	2020年3月期	2021年3月期	2022年3月期	2023年3月期	2024年3月期 (予定)
1株当たり配当額(円)	46	93 普通配当 73 特別配当 20	156	117	81
連結配当性向(%)	30.4	38.5	30.1	30.1	30.1

1

2024年3月期 決算実績

1-1 決算の概要

1-2 配当政策

2

中期経営計画の進捗・今後の取組み

2-1 **環境認識**

2-2 2024年度 重点取組み

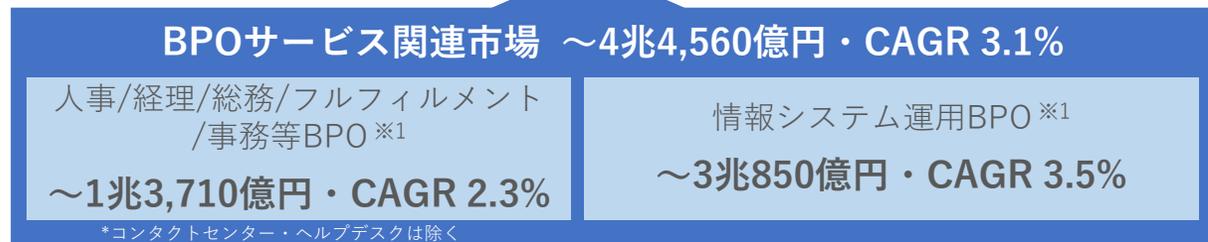
2-3 中長期の数値目標



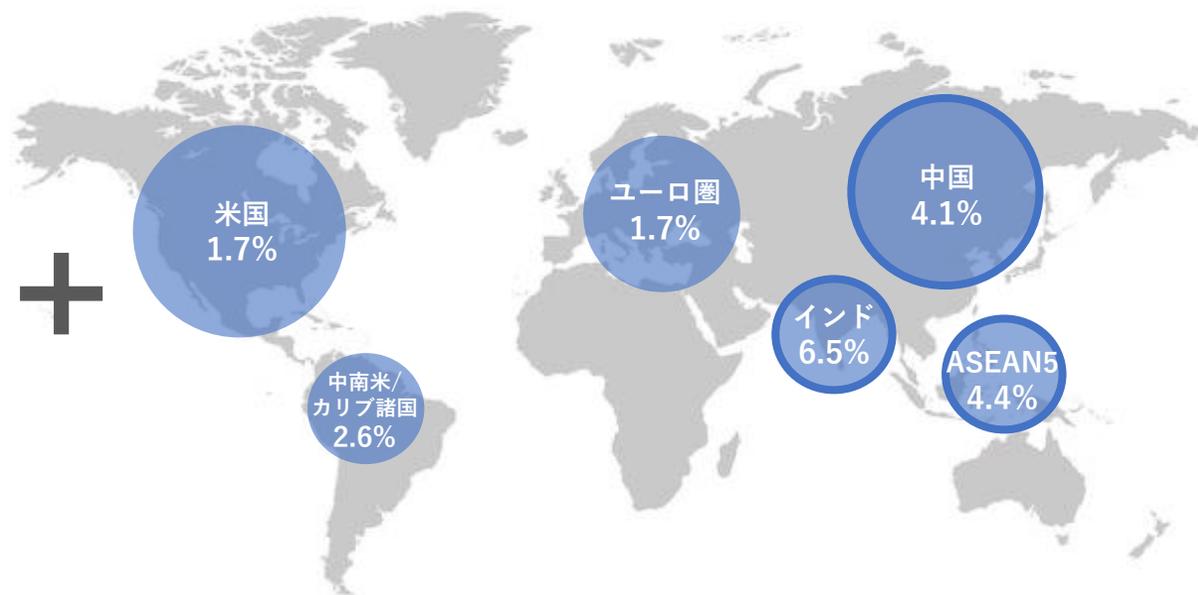
当社事業に関連する市場動向

- 当社のCX・BPOサービスに関連する国内市場は、CX・DX需要の更なる拡大などで2025年には9兆5,315億円に達し、平均成長率は6.5%と高い成長率が見込まれている
- 海外は、特に当社が展開する中国・インド・ASEAN-5などのアジア市場において高い経済成長率が見込まれている

2025年 国内CX・BPOサービス関連市場予測



2025年 世界経済(実質GDP)成長率予測 IMF: 「世界経済見通し (WEO) 2024年1月版」



※ 出典: ※1コールセンターサービス市場/コンタクトセンターソリューション市場の調査 (2023年) (矢野経済研究所)、BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)市場の実態と展望 2023-2024 (矢野経済研究所) ※2 ネット広告&Webソリューション市場2023 (デロイトトーマツ ミック経済研究所) の各実績・予測データを基に当社算出・作成。各CAGRは、2021年度~2025年度 (予測) で算出

- CXを重視する企業が増加する中、消費者行動の変化に対応したCXサービスで、企業のCX課題解決を支援

企業課題

CXが優先投資分野と答えたビジネスリーダー



CX向上にはデジタル活用が必要と考える企業



CXを測定することが重要と考える企業



※出典・Zendesk「CXトレンド2023」調査レポートより引用、・ZDNET Japan記事（日本テラデータ）
<https://japan.zdnet.com/article/35172518/> ・ハーバード・ビジネス・レビュー・アナリティックサービスの調査2021年9月より引用

当社



企業のCX課題に対して消費者行動における顧客接点のデジタルフロント全てを一元的にカバーするCXサービスで顧客体験価値向上を支援

消費者行動

世代別のチャネル利用意向



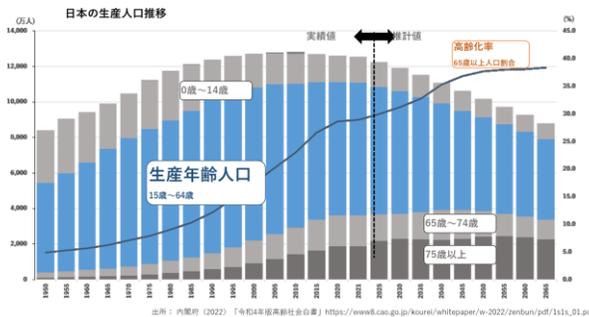
利用経験率と利用意向率のGAP



- 人手不足・働き方改革への対応が求められる中、Digital BPOサービスで、企業の労働生産性の改善・向上を支援

企業課題

高齢化・生産人口の減少



働き方改革

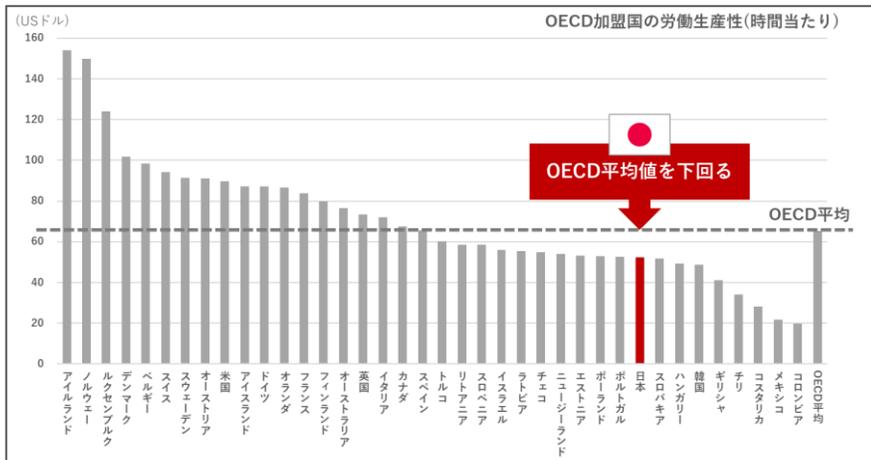


当社



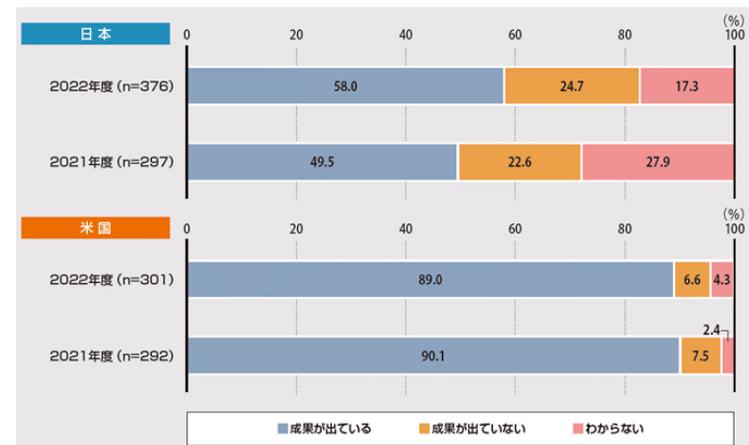
企業の人手不足・働き方改革の課題に対して専門性とデジタル技術を融合したDigital BPOサービスで労働生産性改善を支援

労働生産性



DX取組の成果 (日米比較)

日本と米国では、DX取組み成果に差が出ている



1

2024年3月期 決算実績

1-1 決算の概要

1-2 配当政策

2

中期経営計画の進捗・今後の取組み

2-1 環境認識

2-2 **2024年度 重点取組み**

2-3 中長期の数値目標



- ① サービス差別化による競争優位性の確保
- ② 成長著しいアジア市場を中心とした積極展開
- ③ AIの積極的活用による成長戦略の加速
- ④ 強固な営業力を背景とした新規顧客獲得・既存取引拡大
- ⑤ サステナビリティ経営推進によるグループ経営基盤強化

- ユニークなサービスポートフォリオと世界規模のサービス体制による需要の取り込みと、中期経営計画の戦略施策の着実な遂行でサービスの進化・差別化を図り、持続的な事業成長を目指す

CXサービス

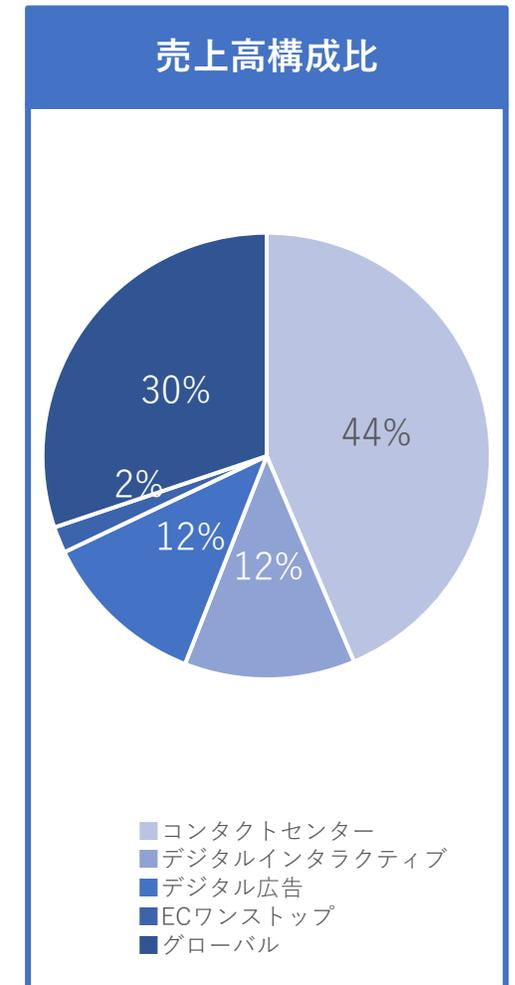
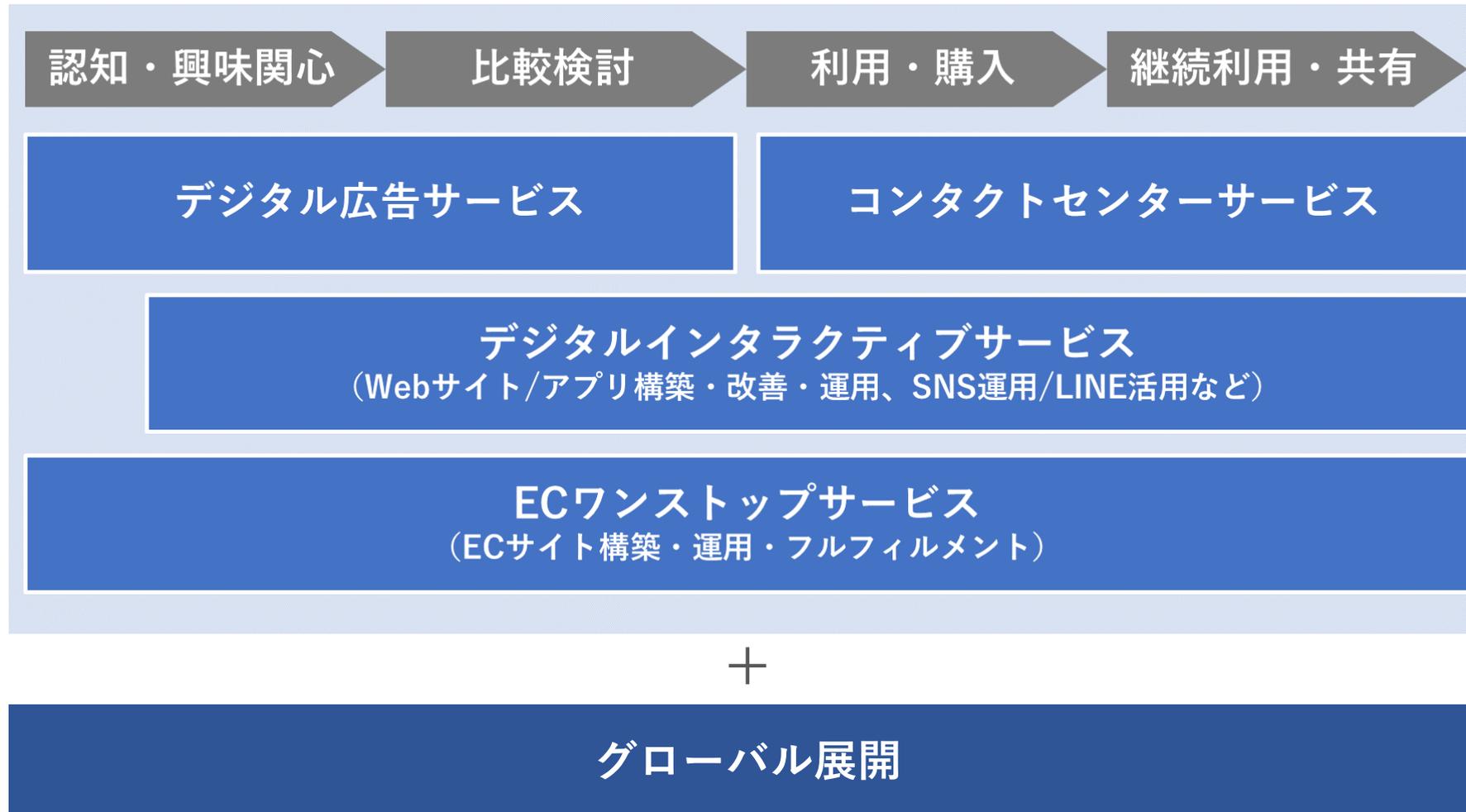
- マーケティング、カスタマーケアなど消費者行動における顧客接点のデジタルフロントを一元的にサポート
- 85社に展開中のVOCを起点とした独自プラットフォーム「TCI-DX」の拡販に注力

BPOサービス

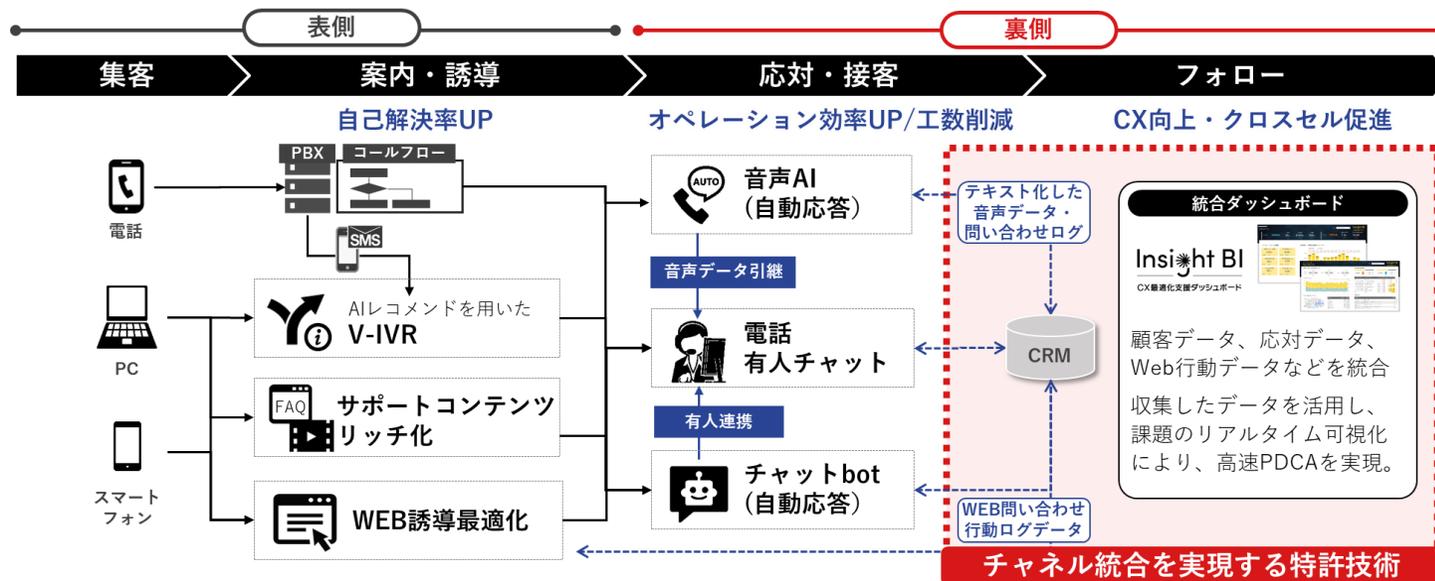
- 全産業に共通するIT・バックオフィス業務から業界に特化した設計・施工・生産業務までをサポート
- 専門性とデジタル技術を融合したDigital BPOサービスの拡販に注力

CXサービス：デジタルフロントをカバーするサービスポートフォリオ

- マーケティング、カスタマーケアなど消費者行動における顧客接点のデジタルフロント全てを一元的にカバーするサービスを展開



- 数千社の運用実績をベースにカスタマージャーニーのベストプラクティスからプラットフォームを構築
- SNS上のVOCをあわせて活用することで、Web/アプリ上で顧客の自己解決率を約2倍に引き上げ、コール対比で約3倍の生産性であるハイブリッドチャットチャンネルとコールセンターを有機的に組み合わせることで、企業と顧客接点のCX最適化を実現
- 多様化したチャンネルを統合し最適なオペレーションを先端テクノロジーと特許技術で支える仕組みで、ユーザビリティ向上と工数削減の両面を実現する唯一のプラットフォームを展開



- アジア最大級のオペレーション体制で、国内外のお客様企業のCX需要に対応

国内 71拠点

コンタクトセンター	33拠点	19,340席
ビジネスプロセスアウトソーシング	29拠点	9,580席
デジタルマーケティング	9拠点	
ECワンストップ	2拠点	

*複数サービスを提供する拠点含む

沖縄エリア

コンタクトセンター	4拠点	3,900席
ビジネスプロセスアウトソーシング	4拠点	820席
デジタルマーケティング	2拠点	

中・西日本エリア

コンタクトセンター	5拠点	2,340席
ビジネスプロセスアウトソーシング	8拠点	1,750席

九州エリア

コンタクトセンター	5拠点	2,900席
ビジネスプロセスアウトソーシング	6拠点	3,030席
デジタルマーケティング	2拠点	
ECワンストップ	1拠点	

北海道エリア

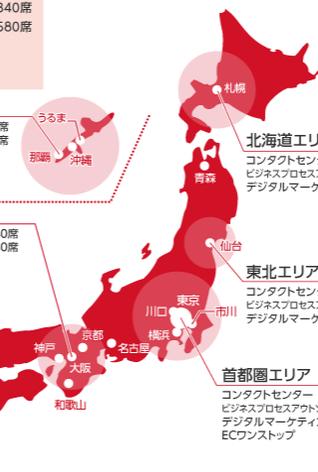
コンタクトセンター	7拠点	3,900席
ビジネスプロセスアウトソーシング	6拠点	2,120席
デジタルマーケティング	3拠点	

東北エリア

コンタクトセンター	5拠点	2,260席
ビジネスプロセスアウトソーシング	2拠点	330席
デジタルマーケティング	1拠点	

首都圏エリア

コンタクトセンター	7拠点	4,040席
ビジネスプロセスアウトソーシング	3拠点	1,530席
デジタルマーケティング	1拠点	
ECワンストップ	1拠点	



2024年3月末

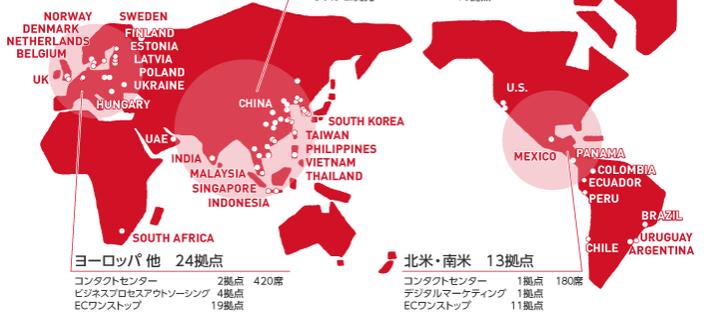
海外 34の国と地域・109拠点

コンタクトセンター	42拠点	21,640席
ビジネスプロセスアウトソーシング	28拠点	
デジタルマーケティング	17拠点	
ECワンストップ	42拠点	
システム開発	10拠点	

*複数サービスを提供する拠点含む

アジア 72拠点

コンタクトセンター	39拠点	21,040席
ビジネスプロセスアウトソーシング	23拠点	
デジタルマーケティング	16拠点	
ECワンストップ	12拠点	
システム開発	10拠点	



ヨーロッパ他 24拠点

コンタクトセンター	2拠点	420席
ビジネスプロセスアウトソーシング	4拠点	
ECワンストップ	19拠点	

北米・南米 13拠点

コンタクトセンター	1拠点	180席
デジタルマーケティング	1拠点	
ECワンストップ	11拠点	

* 協力会社・アソシエイト拠点含む 2024年3月末現在

グローバルコンタクトセンター

75拠点・約41,000席

グローバルチャット/SNSサポート

約11,000席

在宅センター

約10,000席

バーチャルコンタクトセンター

メタバース上の
コンタクトセンター

グローバルデジタルマーケティング
(デジタル広告・デジタルインタラクティブ)

26拠点・約3,300名

グローバルECワンストップサービス

世界46の国と地域

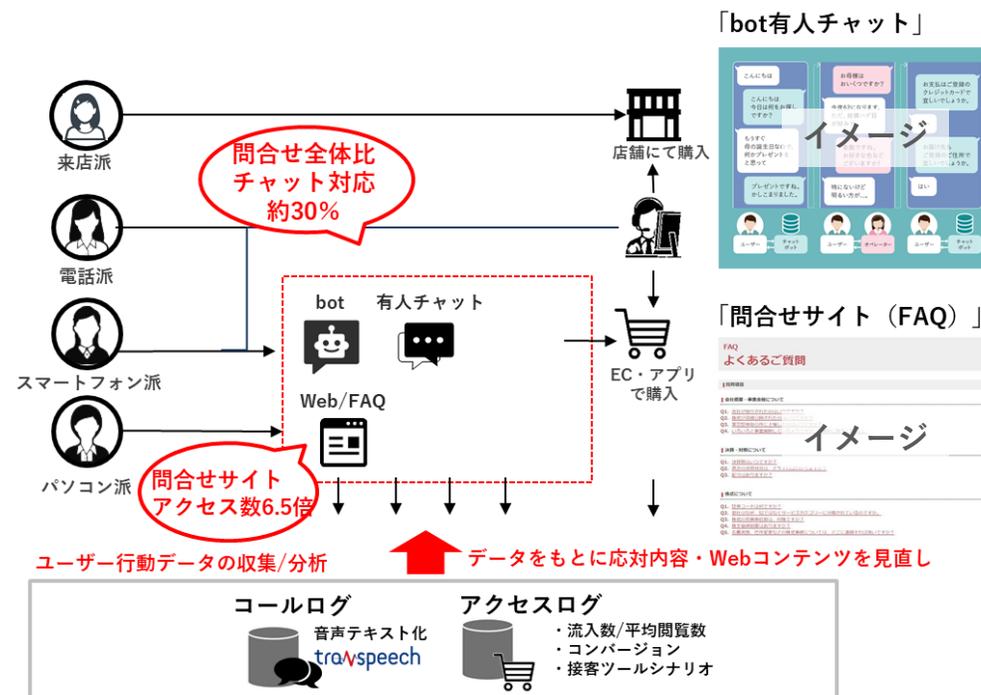
デジタルフロントをワンストップ支援した事例 (大手金融機関様)

- 顧客起点のデジタルフロントをワンストップで支援
- デジタルツール+オペレーションで、Web/アプリ、SNS、コールセンターの顧客接点に対する施策を全方位で対応



自己解決力向上を目的としたVOC分析及びデジタル化推進事例 (大手流通業様)

- ユーザーの自己解決力を向上させ呼量削減のためのコンタクトセンターのデジタル化
- ID会員数が増加し問合せ全体としては増加傾向な中、問合せ全体比率の**約30%をチャット対応** (Bot+有人)、自己解決が可能な問合せサイト (FAQ含む) は**閲覧数約6.5倍**に増加



- ユニークなサービスポートフォリオと世界規模のサービス体制による需要の取り込みと、中期経営計画の戦略施策の着実な遂行でサービスの進化・差別化を図り、持続的な事業成長を目指す

CXサービス

- マーケティング、カスタマーケアなど消費者行動における顧客接点のデジタルフロントを一元的にサポート
- 85社に展開中のVOCを起点とした独自プラットフォーム「TCI-DX」の拡販に注力

BPOサービス

- 全産業に共通するIT・バックオフィス業務から業界に特化した設計・施工・生産業務までをサポート
- 専門性とデジタル技術を融合したDigital BPOサービスの拡販に注力

BPOサービス：広範な業務プロセスをカバーするサービスポートフォリオ

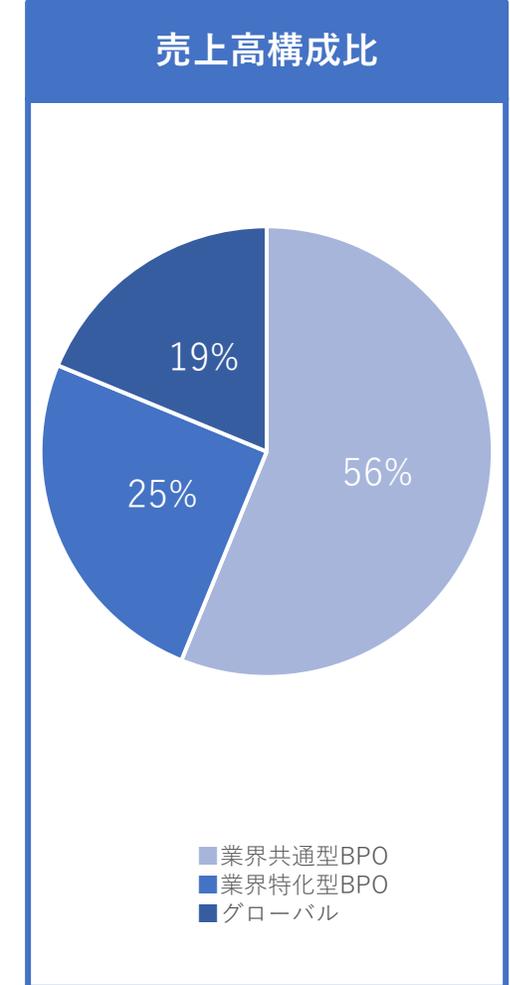


- 全産業に共通するIT・バックオフィス業務から特定の業界に特化した設計・施工・生産業務までをサポートするサービスを展開



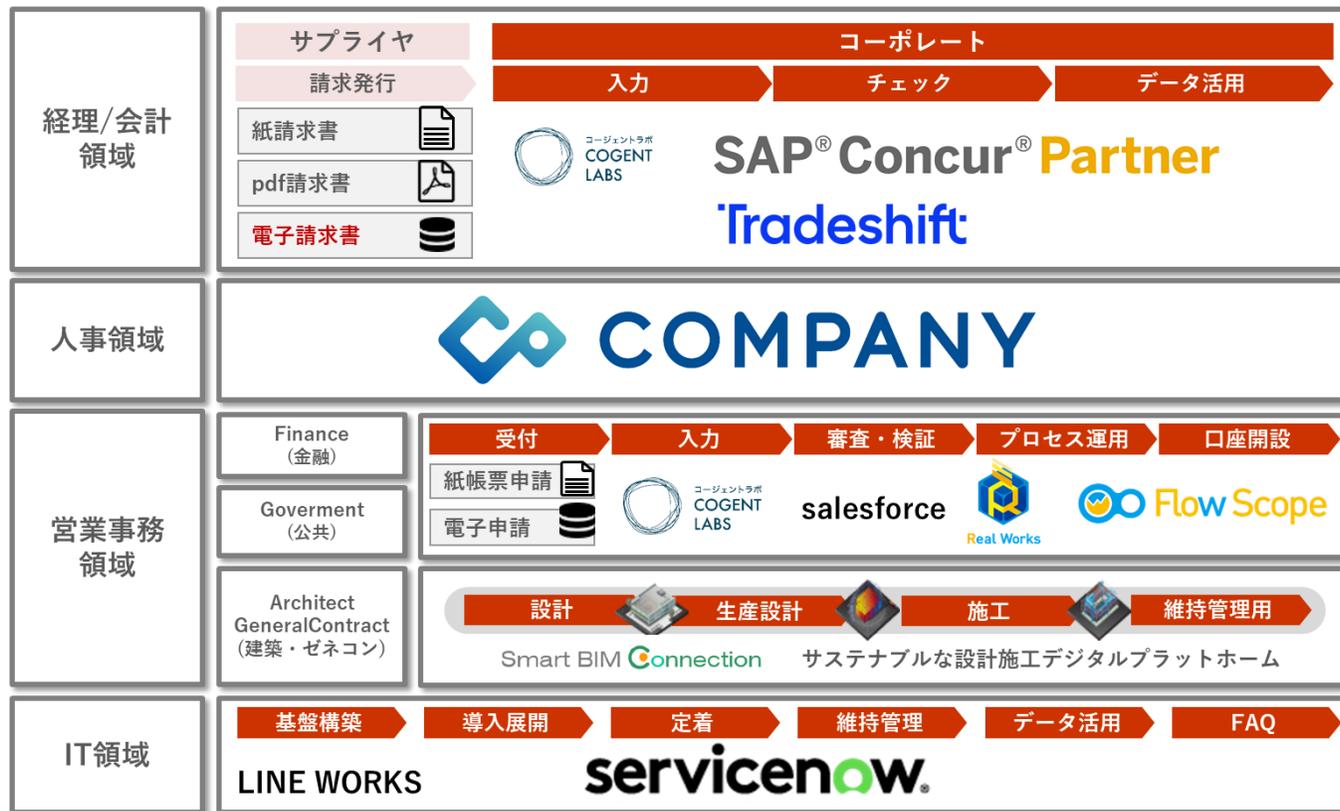
+

グローバル展開



- 業界共通型BPO：汎用性のあるSaaSシステムに当社オペレーショナルエクセレンスを組み合わせ、業務の立ち上げから導入、運用を実現するプラットフォームサービスを展開中
- 業界特化型BPO：建築業・製造業での専門性の高い業務に特化した自社開発のプラットフォームサービスを展開中

業界共通プラットフォーム



業界特化プラットフォーム

建設業向け
Construction Digital BPO



製造業向け
技術認証プラットフォーム



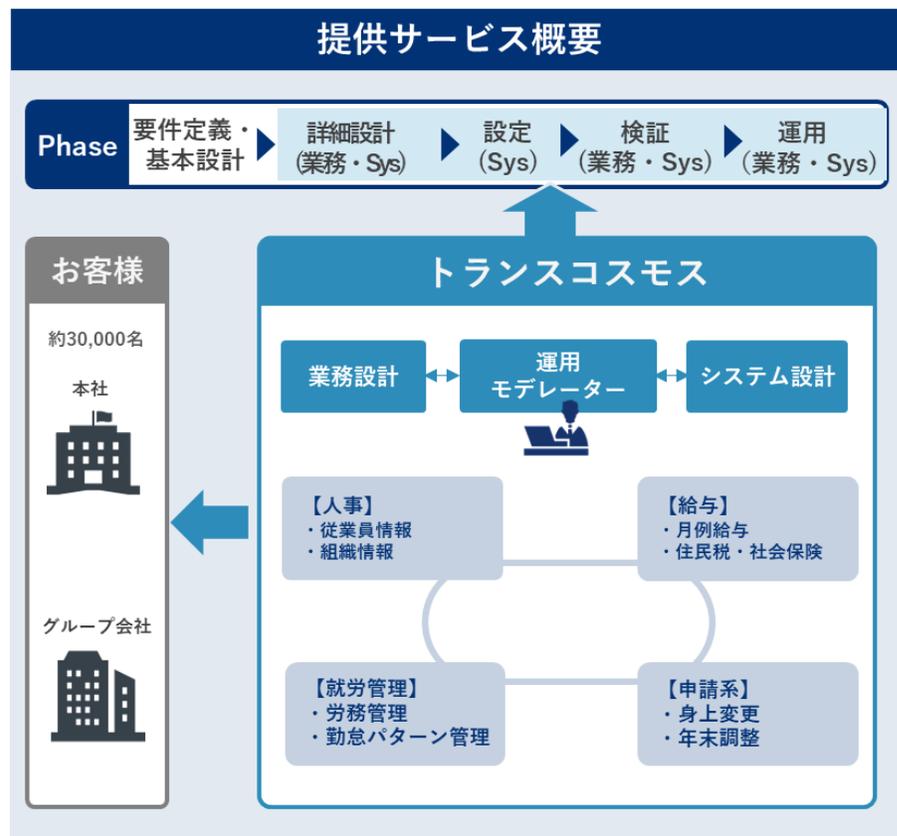
中期経営計画 KPI進捗

DX領域売上高 260億円 (進捗率 56%) 売上比率 27% (進捗率 70%)

※ 売上高・比率はプラットフォーム以外のDX関連ツール導入/活用サービスも含む。進捗率は中計最終年度(2026年3月期)の目標値との対比

人事業務のDigital BPOサービス事例 (大手総合化学メーカー様)

- 業務目線からユーザにとって利便性の高い最適化されたシステム設計の実現
- 既存システム・業務運用課題を解消しつつ、BPOコストを削減



お客様要望

- 基幹システム入替えに伴う人事システム刷新をスムーズに実施したい
- 人事システム刷新に合わせた人事業務コストの最適化を実現したい
- 新制度対応や業務改善を継続かつスピーディーに行いたい

ソリューション

- メーカー認定エンジニアによるスムーズなシステム導入
- システム/業務運用双方を理解した運用モデレータによるシステム設計支援
- 業務運用とシステム運用を同一ベンダーで行うことによる、法令・制度変更へのシームレスな対応

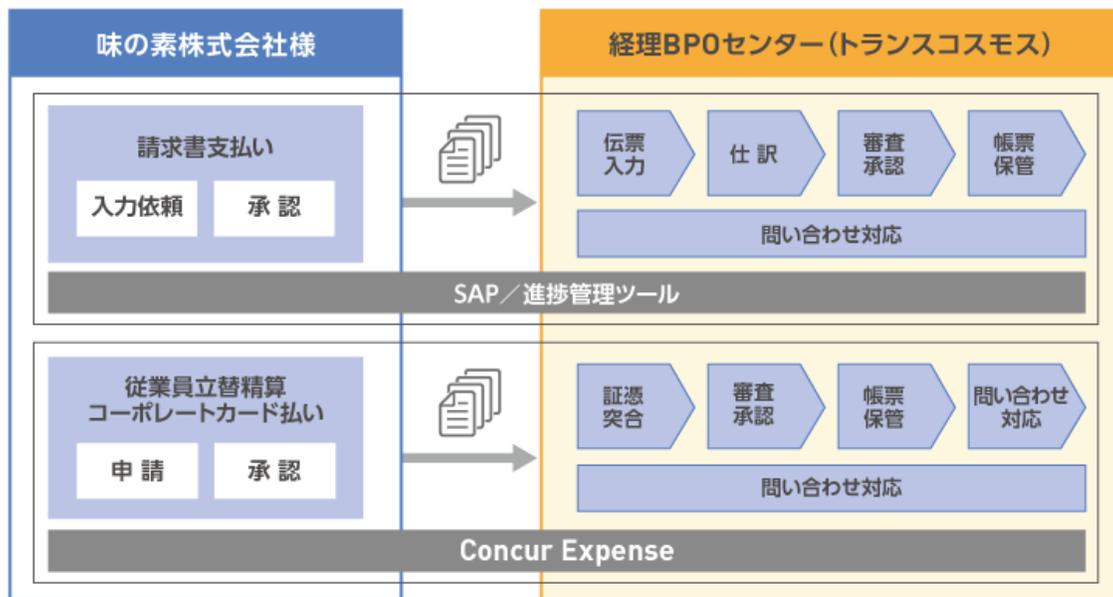
効果

- BPOコストの最適化
→ 申請/台帳作成を中心に**10~15%削減**※
- 制度・法令変更に対する迅速なシステム対応の実現

※お客様制度・システム設定により変動

経理業務のDigital BPOサービス事例 (味の素株式会社様事例)

- 「経費処理業務の安定化」「リソースシフトによる経営資源の集中」を実現し働き方改革を支援
- 業務調査・分析で経費処理業務の適正工数 コスト可視化
- BPO活用で経費処理業務の安定化
- 味の素様の経理・財務部門の**実務工数※8割解放**でリソースシフト実現 ※一般会計業務



建設業界のDX推進事例 (大手建設業様)

- ゼネコン大手の「設計」「施工」プロセスにおけるDXの取組みを構築
- BIM/CIMデータの作成などの「設計支援」、日々の現場管理に必要なデータや書類作成などの「施工管理支援」、デジタルツインアプリ他の「開発支援」、その他の各種デジタルツールを含めた、現場への「導入・定着支援」を提供、横展開を図っていく



重点取組み②：成長著しいアジア市場を中心とした積極展開

- 海外34の国と地域・109拠点で各ローカル市場向けにCX・BPOサービスを展開
- インドの高い経済成長の取り込みに向けてインド事業を開始
- アジア市場への集中投資、不採算市場の体制見直しなど、グローバル生産体制の選択と集中を推進

海外 34の国と地域・109拠点

コンタクトセンター	42拠点	21,640席
ビジネスプロセスアウトソーシング	28拠点	
デジタルマーケティング	17拠点	
ECワンストップ	42拠点	
システム開発	10拠点	

※複数サービスを提供する拠点含む

アジア 72拠点

コンタクトセンター	39拠点	21,040席
ビジネスプロセスアウトソーシング	23拠点	
デジタルマーケティング	16拠点	
ECワンストップ	12拠点	
システム開発	10拠点	



コンタクトセンター	2拠点	420席
ビジネスプロセスアウトソーシング	4拠点	
ECワンストップ	19拠点	

北米・南米 13拠点

コンタクトセンター	1拠点	180席
デジタルマーケティング	1拠点	
ECワンストップ	11拠点	

※ 協力会社・アソシエイト拠点含む

2024年3月末現在

2024年3月 インド事業を開始

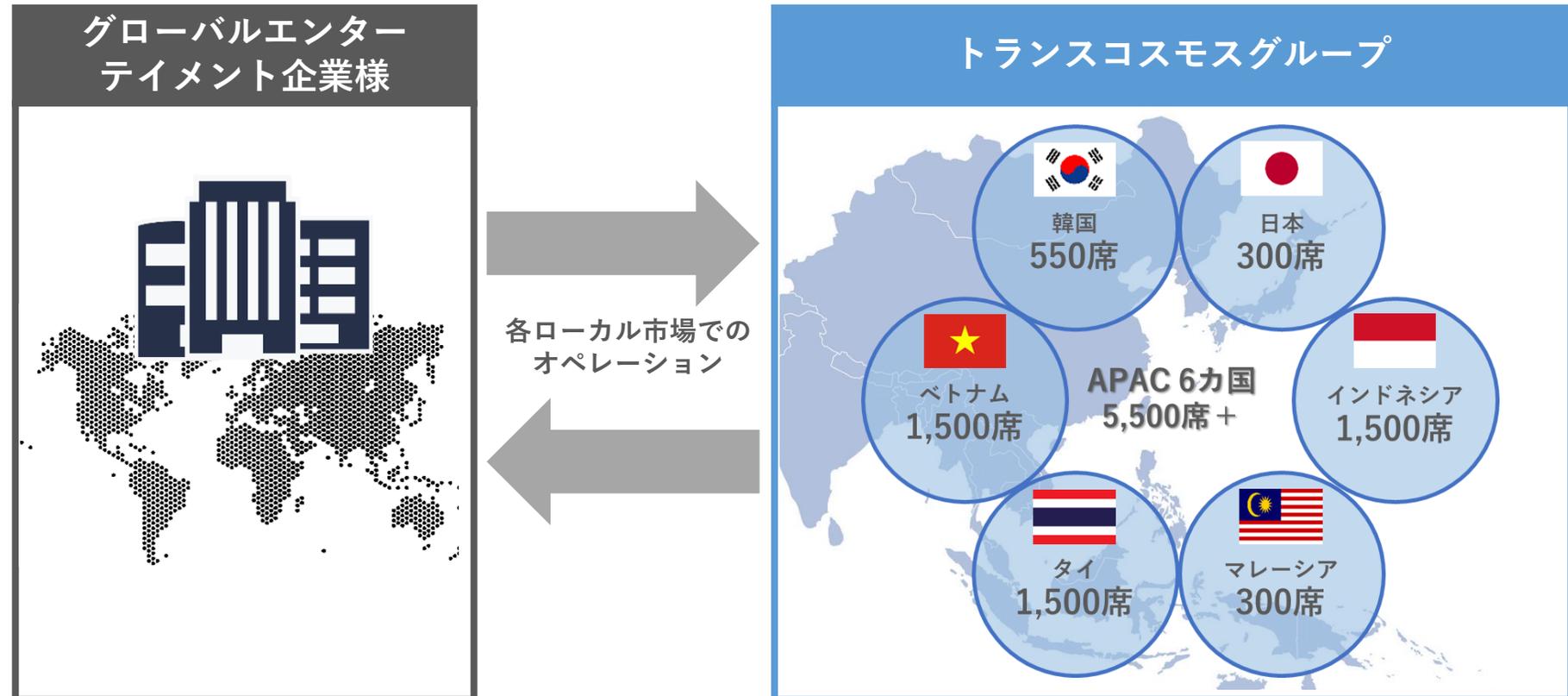
- 2024年3月にバンガロールに300席規模のオペレーションセンター「バンガロールセンター」を開設
- インドローカル市場向けのCXサービス（コンタクトセンター）を開始
- 日本及び中国・韓国・ASEANでサービス提供実績のあるお客様企業に対し、インド市場でのCXサービス提供を提案



transcosmos India Private Limited. 2023年10月17日設立。CXサービス及び関連事業を展開

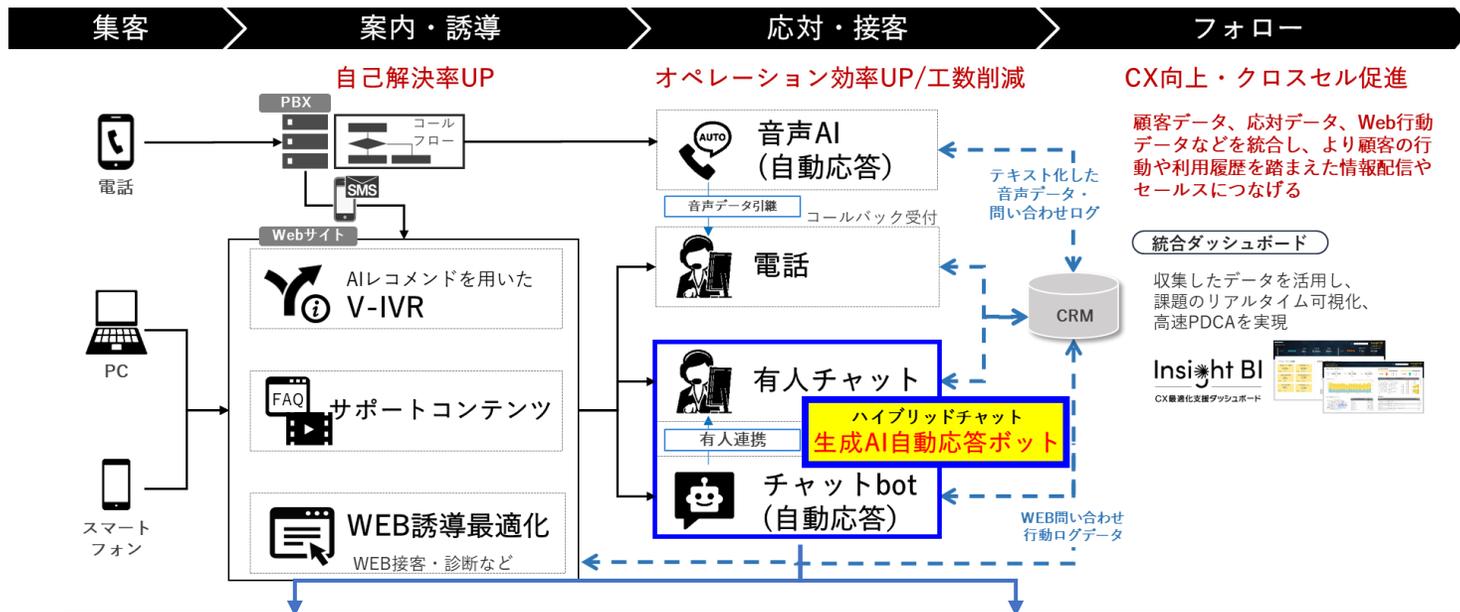
グローバルアカウントのサービス事例

- ソーシャルプラットフォームを運営するグローバルエンターテイメント企業にAPAC6カ国でTrust & Safetyサービスを提供
- 2020年より運用を開始し、現地の文化や日々変動する業務方針への適応性、迅速な拡張性など当社のオペレーション方針が評価され、現在は5,500席+の規模までに拡大



重点取組み③：AIの積極的活用による成長戦略の加速（成果・事例）

- アジア最大規模のコールセンター対応ノウハウを結集し、生成AIを活用したチャットBot「T-GPT（ティージーピーティー）」を独自開発
- 企業と顧客接点のCX最適化を実現するDXプラットフォームに「T-GPT」を追加し、韓国・日本の2カ国でサービス提供を開始
- TCI-DXを導入している85社のお客様企業に順次展開し、2025年度までにグローバルで300社への導入を目指す



生成AIチャットBot「T-GPT」の特長

- 自然文による質問に対してすぐに適切な回答をわかりやすく提示が可能
- 複数の業務ナレッジ（FAQ等）を要約して回答することでエンドユーザーの解決時間短縮と満足度向上に貢献
- メンテナンスは生成AI用の業務ナレッジ情報を更新するのみで最新の情報を元にした回答が可能となり、継続的なBot解決率向上と運用コスト削減が可能
- シームレスに有人チャットに対応を引き継ぐことができ、企業はエンドユーザーの体験を阻害することなく一貫したサポート体験を提供することが可能

韓国の「T-GPT」イメージ

日本の「T-GPT」イメージ

Before: 通常のチャットBot

メニューを数回選択して回答提示

問題解決までに時間がかかる

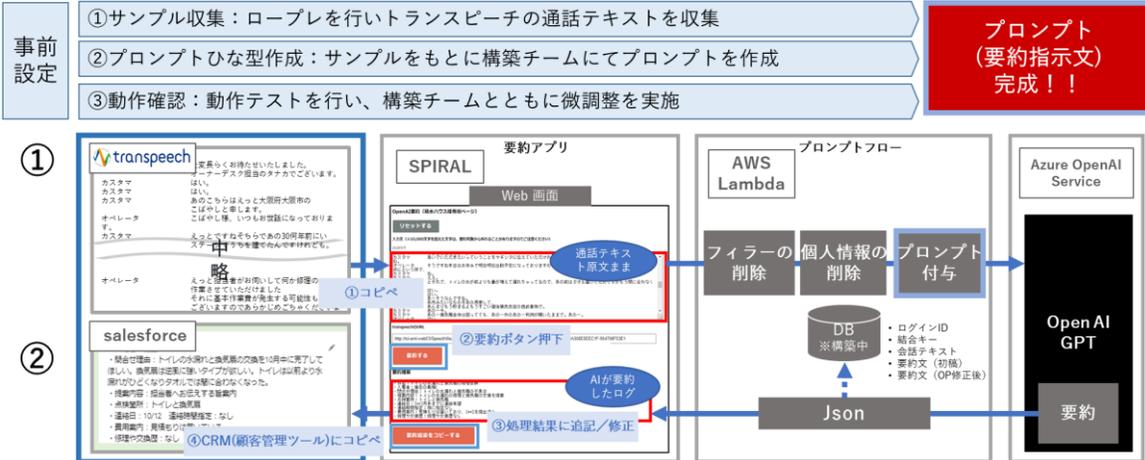
After: 生成AIを活用したDECSupport

質問文を入力すれば一発で回答を提示

ユーザーの問題解決時間短縮と満足度向上に貢献できるハイブリッドチャット

AI要約ツール導入による業務効率化した事例 （住宅メーカー様事例）

- すべて手入力で行っていた対応履歴のCRMデータ入力をAI要約ツール導入で**後処理時間10%強（1分以上）短縮**
- 音声認識ツール（transpeech等）でテキスト化したお客様との会話内容をAI要約ツールへ投入し、AIが要約したテキストをCAMデータへ貼り付けることで効率化を実現

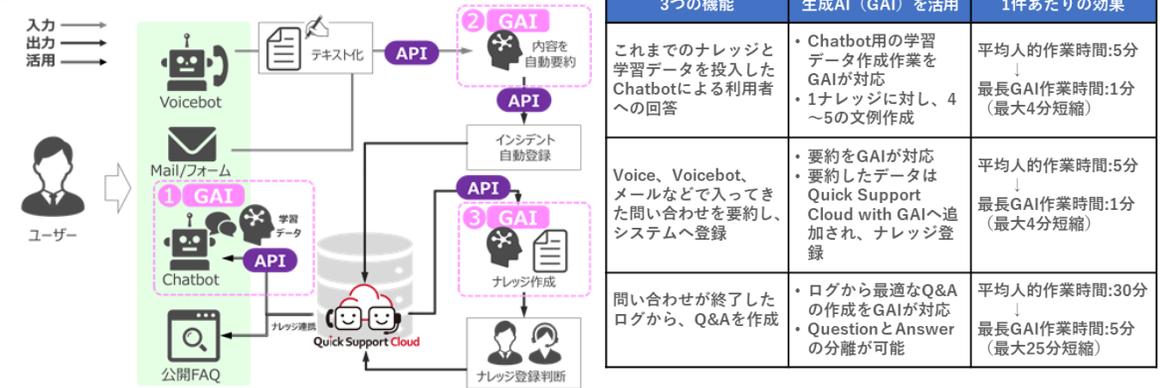


サポートデスク支援ツール Quick Support Cloud with GAI

- 生成AIを活用したサポートデスク支援ツール「Quick Support Cloud with GAI」を提供開始
- 3つの機能に生成AI（GAI）を組み合わせることで、人的業務の工数削減、生産性向上、安定した品質のサービスを提供



Quick Support Cloud with GAI 機能相関図



AI-OCRと生成AIの組み合わせ事例 （東京建物不動産販売様）

- 非定型帳票である不動産物件情報の登録業務において、AI-OCRによる物件情報のテキストデータ化と、生成AIによる必要となるテキストデータの抽出、要約により、入力作業の大半を自動化
- 事前PoCでの判読・テキスト化の精度は、AI-OCR＋生成AIにより**60%⇒90%に向上**、チェック・補正のオペレーションは**80%の工数削減**を実現

DXソリューションの活用により、データ入力作業を極限まで自動化



中国：AIライブ配信の事例

- AIライブ配信は、リアルな対応で24H稼働可能で、時間単価が安く**ROIは3倍以上**
- 商品情報・想定QAを事前セットしてインタラクティブな対応も可能で、インタラクティブ機能を通してファンを増やし、コンバージョン率向上を実現



- サービスの進化と事業収益性の向上に向けた生成AI利活用を推進

これまでの取組

多面的にAI活用を試行

自社チャットボットの開発

AI業務支援システムの実装
(要約、ナレッジ生成、等)

顧客業務への他社AI活用
(AI OCR、等)

広告・ウェブ制作業務への
動画・画像生成AIの活用

社内利用基盤・ルール整備

確認できたこと

現場を持つことの優位性

現在の技術では、
AIが人を置き換える、
には未だ至っていない

一方、特定のタスクでは、
AIにより飛躍的に生産性が向上
(例えば要約)

AIの得意領域はピンポイント…
現場で試せることがソフトウェア
ベンダーより優位

今後の方向性

AIツールを人の判断で包含し、
費用対効果の高いサービスに仕立て、
お客様に提案していく

タスク毎に業務知見が活きるかを見極め、
外部ツール活用と自社プロダクト開発を
選別して取り組んでいく

重点取組み④：強固な営業力を背景とした新規顧客獲得・既存取引拡大

- 強固な営業体制を軸に国内外での新規案件の獲得、既存案件の拡大を目指す

国内・海外の営業総人員

562名

新規顧客数※1

年間平均約 **500社**

(2023年度実績：578社)

クロスセル

年間約 **500社**

既存顧客数

年間約 **3,500社**

取引先の特長

取引先の業種/業界は
全産業をカバー

1位	2位	3位
情報通信	製造	金融/保険
4位	5位	6位
サービス	卸売/小売	建設/官公庁/他

売上1,000億以上の
大手企業との取引

626社

フォーチュン・
グローバル500 選出の
日本企業41社との取引

100%

取引年数が
5年以上の顧客

約 **70%**

※1 新規サービスで取引開始した顧客も含む

- お客様企業との緊密なコミュニケーションを通じて課題・ニーズを引き出し、受注機会の最大化を目指す

市場トレンド・お客様企業ニーズを的確に捉えたサービス提案を実施

お客様企業への
訪問件数

31.6万件

2023年度実績

自社セミナー/フォーラム
総動員数

**6,465社
10,799名**

2023年度実績

複数サービス提供
顧客数

642社

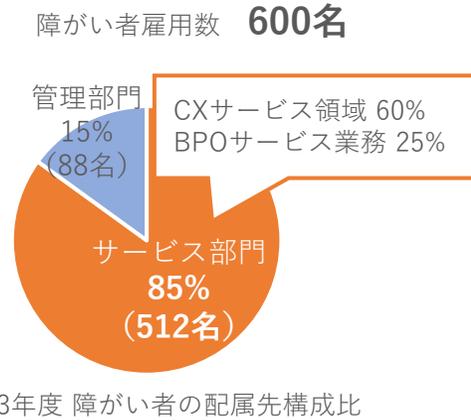
2023年度実績

ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン

女性管理職比率は国内トップクラス



障がい者の雇用促進と戦力化



LGBTQ理解促進活動

PRIDE指標2023でシルバーを受賞



人的資本経営を推進

健康経営優良法人2024（大規模法人部門）に認定



グループガバナンス

- グループ全体のガバナンス強化、企業リスクの回避・低減、企業価値の維持・向上を目的にグループガバナンス委員会を発足



グループガバナンスの基本方針、グループ行動指針等の共通ルール等の整備・浸透、体制整備、リスク対策の策定・実施、インシデント発生時の統括、ガバナンス状況の確認・報告、など

環境

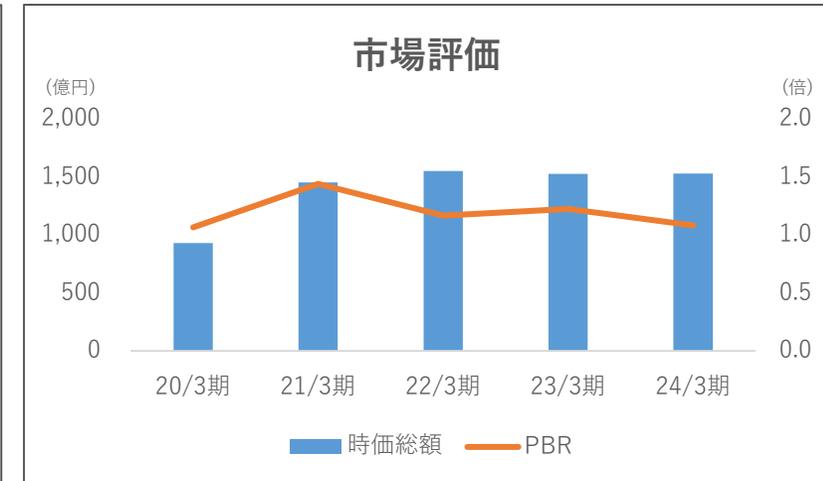
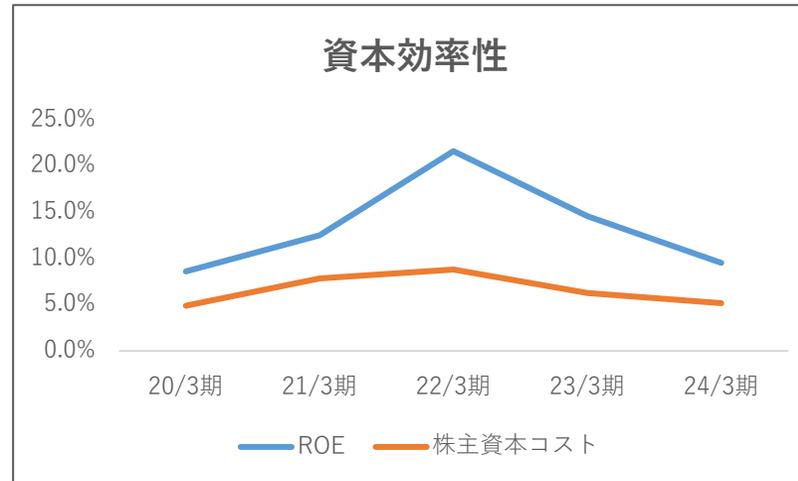
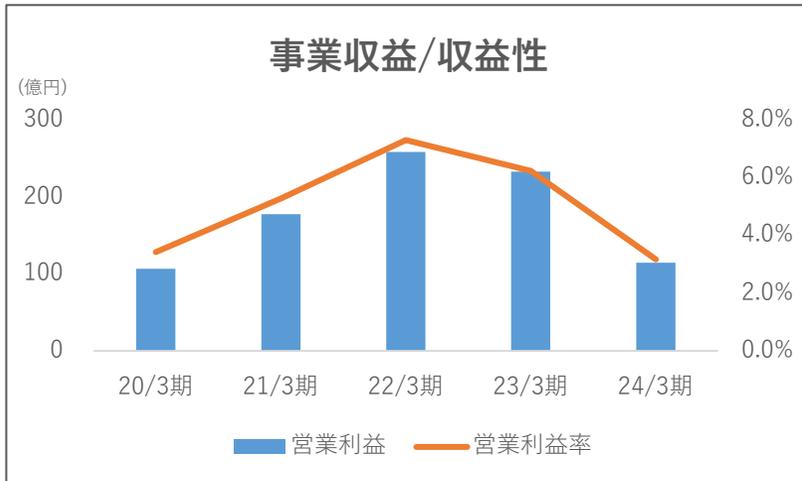
- CDP「気候変動レポート2023」でBスコアを獲得
- Bスコアは8段階中上から3つ目にあたり、「自社の環境リスクや影響について把握し、行動している」と評価



ご参考：資本コストや株価を意識した経営の実現に向けた対応



- 中期経営計画の着実な遂行による事業成長・収益性向上を図りつつ、成長投資・財務健全性・株主還元のバランスを考慮した資本配分を実行し、資本効率性の改善につなげていく
- サステナビリティ経営推進・資本市場との対話充実に向けたIR活動の強化を図っていく



1

2024年3月期 決算実績

1-1 決算の概要

1-2 配当政策

2

中期経営計画の進捗・今後の取組み

2-1 環境認識

2-2 2024年度 重点取組み

2-3 中長期の数値目標



トランスコスモスグループ目標

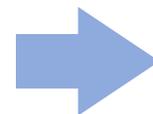
売上高1兆円

2024/3期
実績

2026/3期
目標

売上高

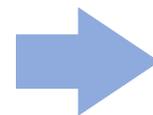
3,622億円



4,500億円以上

営業利益率

3.2%



6.0~8.0%

Global Digital Transformation Partner

最新のデジタル技術を通じて顧客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、株主をはじめステークホルダーの期待に応え社会に貢献する

公平・信頼・永続・品質・イノベーション・カスタマーサクセス・成長を約束し、
多様な事業・サービスポートフォリオを通して社会課題を解決するパートナーであり続ける

戦略

事業モデルの
プラットフォーム化
(as-a-service化)

サービス標準化による
品質、利益の構造改革

グローバルネットワーク
を最大活用した新規事業
開発・R&D推進

グローバルの
市場成長に応える
体制強化と人材育成

グループ経営基盤整備
(財務、人事、マーケティング、ESG)

Appendix



サービスの開発・強化

- TCI-DXサービスの進化へ向けてChatGPTを活用したサービスを開発
- 【特許取得】「TCI-DX for Support」顧客接点のCX課題を飛躍的に解決するデジタルプラットフォームを独自開発 VOCを活用しユーザビリティ向上と企業コストの削減を同時に実現
- サポートデスク支援ツール「Quick Support Cloud」に生成AI（ジェネレーティブAI）を活用した「Quick Support Cloud with GAI」のサービス提供を開始
- 人的資本情報開示の義務化を支援する「HCMアナリティクスプラットフォーム」サービスの提供を開始
- GHG排出量データ収集・算定を自動化するサービスを提供開始。担当者工数を97%削減
- 「COMPANY®」の運用保守サービスを提供開始
- 東京建物不動産販売とAI-OCRと生成AIを組み合わせた物件情報登録のスキームを構築
- 生成AI自動翻訳ツールを活用したマルチ言語対応チャットサービスを提供開始
- 企業サイトのCX改善行動に関する課題を解決する「HackSite」シリーズを提供開始
- 法人向けメタバース活用を支援する「メタバースWebコンテンツ」を公開

サービス体制の強化（アライアンス・パートナー・M&A・拠点など）

- 建設DXを支援する「BPOセンター福岡呉服町」を増床
- ITに関する要件定義、開発、運用保守、データ活用までワンストップで提供するBPOセンター大阪御堂筋を開設
- コンタクトセンター拠点名称を「CXスクエア」へリニューアル
- 沖縄市のオペレーション拠点「MCMセンター沖縄コザ」を拡張
- 事業拡大に伴い、「BPOセンター仙台五橋」を新設
- 2024年秋に新設するBPOセンター長崎スタジアムシティの立地協定調印式を開催
- BPO x DXサービスの拡充に向け最先端AI技術の開発・提供を行うコージェントラボと資本・業務提携
- 静岡県裾野市と自治体DXの推進に関する包括連携協定を締結
- ダッソー・システムズと新たなアライアンスを締結し、ソリューションの適用範囲を拡大
- Adalo, Inc.と協業し、ノーコードツール活用の課題をすべて解決する「Adalo Full Support Package」の提供を開始
- 日本において初となるWix エンタープライズの販売パートナー契約を締結
- Shopify Plusパートナーのウェブライフと資本業務提携を締結
- EC専門のロジスティクス事業者であるイー・ロジットと業務提携
- フォートナイトメタバース制作スタジオ「BORDER」とパートナーシップを締結

サービスの提供実績

- 宮崎県LINE公式アカウントにおけるチャットbotの導入を支援
- 宇治徳洲会病院へLINEを活用した健診（検診）予約システムを提供
- 湖北広域行政事務センターに「LINEを活用した粗大ごみ収集の申込受付ツール」を提供開始
- トランスコスモスとブレインバース、共同でバーチャル空間と接客サービスをブレインスリープに提供
- トランスコスモスとクオン、メタバースのファンコミュニティを開設
- 道下剣志郎弁護士率いるSAKURA法律事務所にメタバースを提供
- かんぽ生命保険にメタバースサービスを提供
- NEXTスタッフサービスにメタバースオフィスを提供
- トランスコスモス×TOKYO FM メタバースによるラジオの新たな取り組み第2弾となる公開収録を実施
- ニッセンに“5A診断”サービスを提供
- 味の素グループのECモール「AJI MALL」事業を支援
- Vma plus主催の「メタ・ワールドフェス2023冬」の企画・運営を支援

受賞・認定・サステナビリティ推進活動など

- 「障害者雇用エクセレントカンパニー賞（東京都知事賞）」受賞企業に決定
- 職場におけるLGBTQに関する取り組み評価指標「PRIDE指標2023」にて「シルバー」を受賞
- 「健康経営優良法人2024（大規模法人部門）」に認定
- 「トランスコスモス人権方針」を制定
- CDP「気候変動レポート 2023」でBスコアを獲得
- 自然関連財務情報開示タスクフォース（TNFD）フォーラムへ参画
- 「FTSE Blossom Japan Sector Relative Index」構成銘柄に初選定
- 「JPX日経インデックス400」構成銘柄に選定
- 「脱炭素につながる新しい豊かな暮らしを創る国民運動」デコ活を宣言
- 長崎県、五島市とワーケーション協定を締結
- ひとり親の就労を支援する「ひろがれ未来塾」に協力
- 東京都「心のバリアフリー」好事例企業に認定
- 長崎県SDGs登録企業に認定
- 「ちばSDGs登録制度」に登録
- 「札幌SDGs企業登録制度」に登録
- 愛知県SDGs登録制度「あいちSDGsパートナーズ」に登録

受賞・認定・サステナビリティ推進活動など

- 経済産業省「社会課題解決型の企業活動に関する意識調査」の「政策リードによる規制デザイン」で一つ星のフィードバックを獲得
- 沖縄の2拠点が「うまんちゅ救急ステーション」に認定
- 札幌市に企業版ふるさと納税を活用した寄付を実施し、感謝状を授与
- 大分県の「森林クレジット創出支援」事業に企業版ふるさと納税で支援を表明
- 和歌山県の「企業の森」事業に参画し、森林保全活動への取り組みを開始
- 沖縄県八重瀬町にて植樹を実施
- カーボンニュートラルにつながる活動として沖縄県八重瀬町にて植樹を実施
- SBT（Science Based Targets）認定取得に向けコミットメントレターを提出

サービスの開発・強化

- インドでの事業を開始
- 韓国で生成AIチャットbot「T-GPT」開発
- 中国でオムニチャンネルコンタクトセンタープラットフォーム「transCxLink」の提供を開始
- 中国語環境向けの音声認識ソリューション「transpeech」を提供開始

サービス体制の強化（アライアンス・パートナー・M&A・拠点など）

- フィリピンで多言語人材採用のためChatGPTの翻訳機能を活用したツールを開発
- タイでのTrust & Safetyサービス強化のため、「バンコク第二センター」を拡張
- トランスコスモスと中国で最先端の技術を用いたソフトウェア開発を行うTINKERS、資本業務提携を締結
- 中国の河南省鄭州市にコンタクトセンターサービスを提供するオペレーション拠点を新設
- 台湾に2拠点目のオペレーションセンターを開設
- メキシコに新たなオペレーションセンターを開設
- グローバル事業強化の一環として、ベトナムの経営体制を変更
- 中国子会社の本社を移転

受賞・認定・サステナビリティ推進活動など

- タオバオTMALLグループから5つ星評価を8年連続で獲得
- トランスコスモスコリア、カカオ最優秀協力企業に8年連続選定
- トランスコスモスコリア、5年連続COPC認証取得
- タイ「TCCTAコンタクトセンターアワード2023」で4つの賞を獲得
- タイ「Contact Center Asia Pacific Awards 2023」でシルバー・アワードを受賞
- トランスコスモスコリア、ソウル西大門地域の児童福祉施設内に図書館を設立
- インドネシア大学の学部生・MBA学生向けにスタートアップについての講義を実施
- 米国でAmazon Ads Partner認定取得
- 中国の西安センターが就職研修センターとして承認
- 上海市高齢者基金会に高齢者ケア用品を寄贈

- 本資料に含まれる将来の予測に関する記載は、現時点における情報に基づき判断したものであり、今後、日本経済、株式市場の動向や情報サービス業界の動向、新たなサービスや技術の進展により変動することがあります。従って当社として、その確実性を保証するものではありません。
- 本資料では、金額は億円未満を四捨五入、%は小数点以下第2位を四捨五入で、それぞれ表記しています。



IRに関するお問い合わせ
トランスコスモス株式会社
コーポレート統括 IR推進部
ir_info@trans-cosmos.co.jp