



トランスコスモス株式会社

2024年3月期 決算説明会

2024年4月30日

イベント概要

[企業名]	トランスコスモス株式会社		
[企業 ID]	9715		
[イベント言語]	JPN		
[イベント種類]	決算説明会		
[イベント名]	2024 年 3 月期 決算説明会		
[決算期]	2024 年度 通期		
[日程]	2024 年 4 月 30 日		
[ページ数]	47		
[時間]	16:00 - 17:01 (合計：61 分、登壇：45 分、質疑応答：16 分)		
[登壇者]	2 名 代表取締役共同社長 牟田 正明 (以下、牟田) 代表取締役共同社長 神谷 健志 (以下、神谷)		
[アナリスト名]*	大和証券	熊澤 伸悟	
	SMBC 日興証券	笹尾 飛鳥	
	SBI 証券	栗原 智也	

*質疑応答の中で発言をしたアナリスト、または質問が代読されたアナリストの中で、SCRIPTS Asia が特定出来たものに限る

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



登壇

司会：本日はお忙しい中、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。定刻となりましたので、ただいまより、トランスコスモス株式会社、2024年3月期決算説明会を開催いたします。

初めに、本日の登壇者を紹介いたします。代表取締役共同社長、牟田正明でございます。

牟田：牟田です。よろしくお願いいたします。

司会：代表取締役共同社長、神谷健志でございます。

神谷：神谷です。よろしくお願いいたします。

司会：本日のプログラムは、まず初めに神谷より、2024年3月期の決算業績についてご説明いたします。次に牟田より、中期経営計画の進捗、今後の取り組みについてご説明した後、最後に質疑応答にてご質問をお受けしたいと存じます。

それでは神谷共同社長、よろしくお願いいたします。

神谷：はい、お願いいたします。

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・今後の取り組み
2-1	環境認識
2-2	2024年度 重点取り組み
2-3	中長期の数値目標



サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



では早速始めさせていただきます。全体の流れとしましては、全体にまず決算の実績、その後、中期計画の進捗と今後の取り組みという流れで話を進めさせていただきます。

決算サマリ



- 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)

4

まず、決算のサマリをご説明させていただきます。

売上高でございますけれども、連結売上高 3,622 億円ということで、対前年で 3.1%の減収という形になりました。要因としましては、コロナ関連業務の反動減があったということと、中国の EC 事業の需要減少影響というところが大きかったということになります。

一方、コロナ関連を除く CX・BPO サービスですけれども、こちらについては売上成長が継続をしております。CX については、対前年でコロナ除きでいきますと 3%の成長と。BPO の方も対前年 2%の成長ということで、両サービスともに、プラットフォーム化ということを意識して進めておりまして、そちらが増収に、コロナを除いたところでの増収に繋がっているというところなんです。

海外について言いますと、ASEAN において、引き続きグローバル企業との取引拡大がありまして、ASEAN では 2 桁成長を継続できているというところがございます。

連結営業利益が 115 億円ということで、対前年では 118 億円と大きく減益となりました。こちらは、コロナ関連業務の反動減の売上、粗利の減ということもありますけれども、中期成長に向けた一時的な先行投資ですね。この受注、新たな案件を受注していく中での先行コスト、それから販管コスト増の影響もあって減益となっております。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



ただ、このコロナ関連を除く既存業務は業務の安定化などもありまして、収益性は安定化しているというところがございます。

最後、親会社当期純利益でございますけれども、101億円ということで、対前年57億円の、こちらも減益となりました。ただ、この営業外の損益、持分法のところとか為替ですね、あるいは特別損益については、こちらは改善をしております。

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。

次、連結損益計算書ですけれども、今申し上げました通りで売上が大きく減少しているというところで、売上総利益もそれに伴って減少していると。それに加えて、販管費が対前年6.7%の伸びということがありましたので、売りが減る中で、販管費の割合も増えてしまっているというところですね。

営業利益は、各セグメントで減益となっております、トータルで118億円の減益と。営業外の損益と特別損益につきましては、昨年に比べてそれぞれプラス25、22ということで、改善ができているというところになります。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

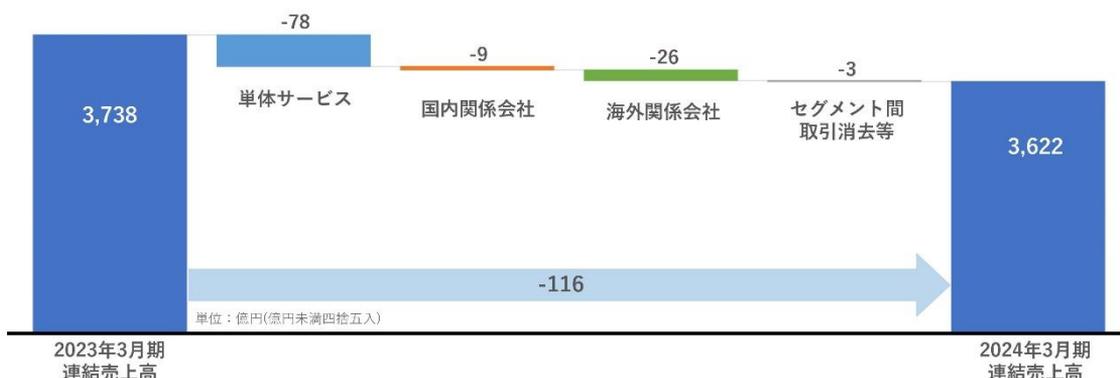


連結売上高の増減分析



- 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



6

次、連結売上高の増減分析でございます。

こちら詳細は、ご説明をさせていただきますけれども、単体、国内関係会社、海外、それぞれについて減収という結果になっております。

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



7

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



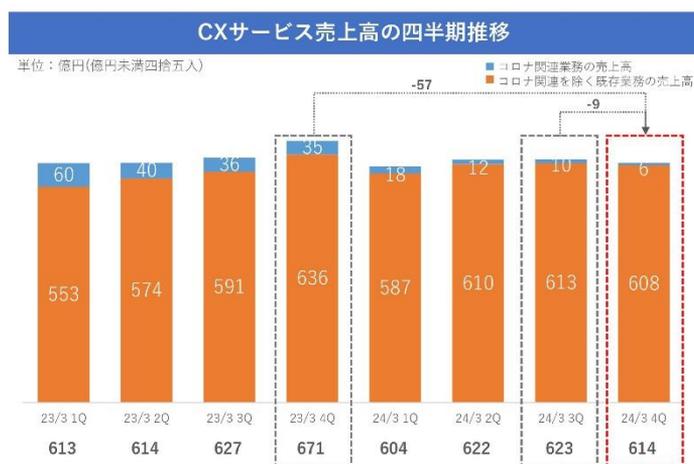
次、セグメント別の売上高の四半期の推移でございますけれども、フォースクォーターは3Qに比べると、単体サービスの売上減少が大きく、5億円の減収という形になりました。

昨年のフォースクォーターと比べても7%の減収ということで、単体のところでのコロナ関連業務の減少というところと、国内の上場子会社、これも売上減少しているというところ。あと、中国子会社のEC事業の売上減少ということがありまして、こちら、例年、フォースクォーターは中国のダブルイレブンを含むECというところが大きかったわけですが、その影響と、減少の影響がありまして、トータルで70億円の大きな減収になったということでございます。

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



- 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。

8

次に、サービス別でございますけれども、CX サービスです。

こちら、四半期の推移をお示ししておりますけれども、それぞれコロナの影響がありますけれども、通期で見ますと、昨年に比べると61億円の減収になりますが、コロナ関連を除くと64億円増収になっておりまして、2.7%増収しております。

右下にいろいろ書かせていただいておりますけれども、特許を取得したTCI-DXというプラットフォーム、こちらの導入社数を伸ばしているというところと。後に、牟田からもご説明させていただきますけれども、生成AIを活用した各種サービスというところで、サービスの中身としては充実が進んでいるところでございます。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



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



- 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

※ 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。

9

次、BPO でございます。

こちらはですね、3Q、4Q と比べても、また通期でも、コロナを除くと増収に持ってこれているというところがございます。こちら今回、BPO サービスの中身についても、細かなセグメントで後ほどご説明をさせていただきます。

専門性とデジタル技術を融合したプラットフォームで、業界に特化した、特に製造業界あるいは建設というところですが、こちらに専門性を打ち出したようなサービスの部分と、より汎用的なバックオフィスの部分、あるいはITのバックオフィスといった二つの領域で進めております。それぞれ受注が拡大できているというところがございます。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

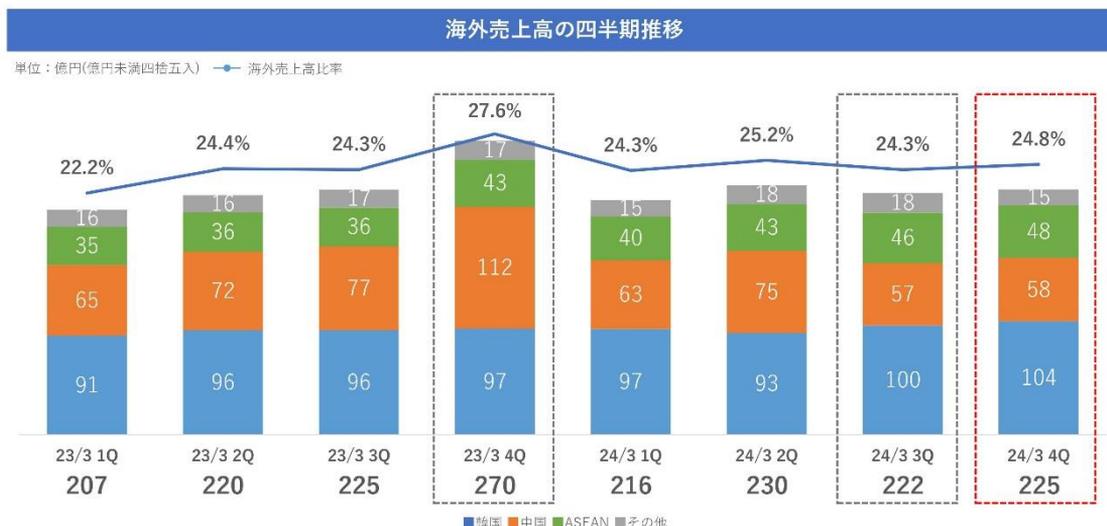


連結売上高の増減分析（海外地域別売上高の四半期推移）

※ 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



10

次、海外の地域別の推移をご説明させていただきます。

こちら、韓国が一番下の青い色ですが、1Q、2Q と、2Q が前年マイナスではあったんですけども、その後 3Q、4Q という形でプラスへ転じているということで、特にこの CX サービスの受注が拡大しまして、通期で 3.8% の増収という形になりました。

一方、中国がちょっと 3Q、4Q、特に苦戦をしております、先ほどもご説明させていただいた EC 事業、中国向けに商品を買っている事業がありますけれども、そちらの受注が減少したというところで、通期で 22% の大きな減収となったというところになります。

ASEAN については、3Q と比較しても、また対前年の 4Q と比較しても、それぞれ 2 億円、5 億円ということで増収をしております、特にこのグローバル企業との取引が ASEAN で拡大をしております、2 桁成長が継続できているということで、非常に好調を維持しているという形になります。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



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、コロナ関連を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



11

単体サービスを、今度四半期単位で見えております。

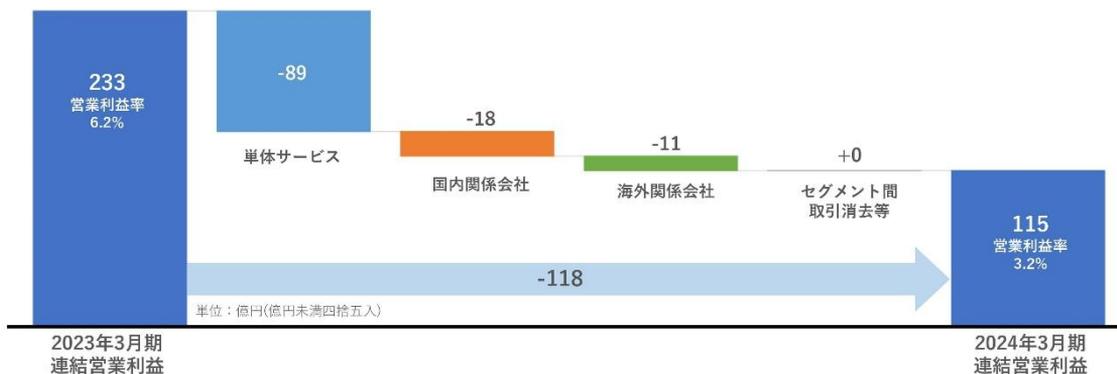
これはコロナに関係するところと、それ以外のところですね。青色とオレンジ色で分けをさせていただいております。コロナ関連業務は、これはご案内の通りで、社会ニーズの落ち着きとともに減少傾向にあるということでございます。コロナを除く既存業務の平均売上成長率は5%ということになっておりますので、こちらについては安定的に受注が拡大していると評価をしております。

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



12

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



次、連結営業利益の増減でございます。単体サービスについて言いますと、先ほど申し上げたような、コロナの関連業務の減少などもあるということにはありながらですが、引き続き投資は進めていたという影響もありまして、営業利益としては大きく減益であったというところです。

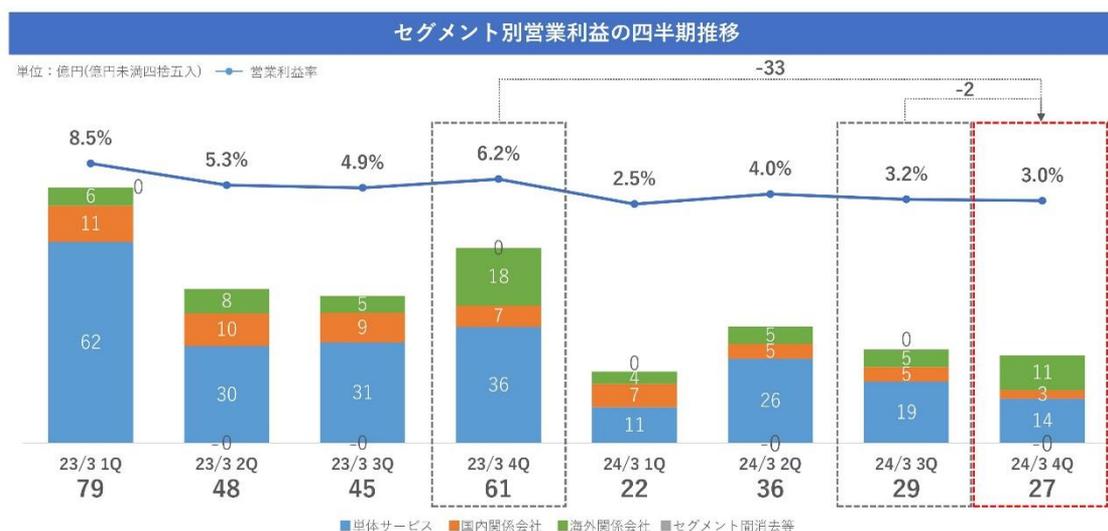
国内関係会社は、一部の上場子会社とそのグループ会社の収益性低下ということで減益。海外について言いますと、韓国、先ほど売上は好調と申し上げましたけれども、一部の案件の業務量の減少とか人件費の上昇がありまして、利益としては減益というところ。中国子会社も利益減少しましたので減益ということになっております。

一方、ASEAN は売上も好調ですし、収益性についても向上しておりまして、利益を大きくこの中では稼いでくれているというところになります。

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



13

次、セグメント別の営業利益の四半期推移でございます。

サードクォーターと比べても若干の減益、これは販管費のコスト減少などもあったというところです。対前期につきまして、去年のフォースクォーターと比べての33億円の減益、これは従前ご説明させていただいた要因により減益という形になっております。

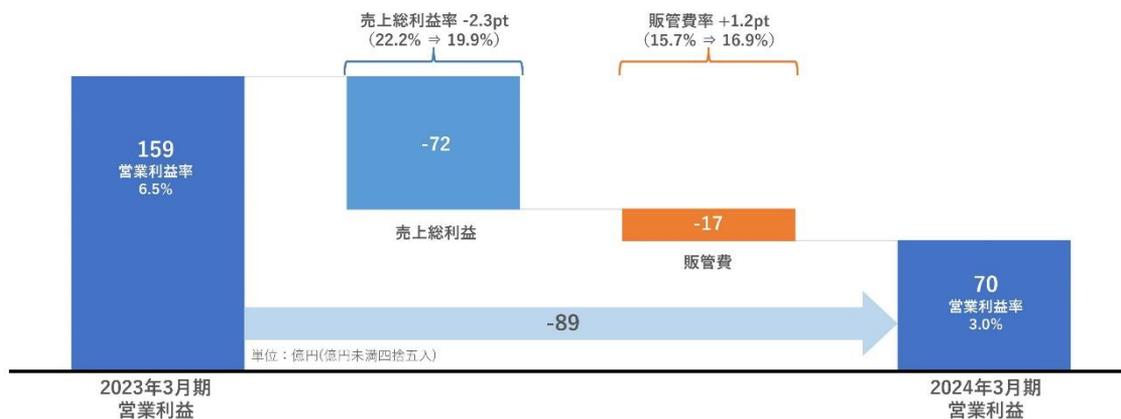
サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



- 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



14

次のページ、単体サービスの営業利益の増減分析です。

売上の総利益、こちらはコロナの減少の中で投資を広げているというところでの厳しい状況がありますけれども、収益性としては全体としては改善をしつつあると考えております。

販管費は、こちらも営業活動、サービス競争力、経営基盤の強化というところで、様々に、特に中計の1年目ということもありまして、投資を行ってきたという影響もありまして、17億円の増加となっております。特に、この減収の影響もありまして、販管費の比率、これが1.2%ポイント悪化しているというようなことになっております。

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



- 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を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



15

次のページに、先ほど申し上げましたコロナ関連を除く業務の売上総利益の推移ということで、ファーストクォーターは、先行的な案件の立ち上げなどもありまして、利益的に厳しかったというところではあります。

セカンドクォーター、サードクォーター、フォースクォーター、こちらは人件費が高騰している。これはもう世の中のトレンドですけれども、そういったものの価格転嫁を含めた値上げ交渉の本格化などということも、一部は効果として出てきているということもありまして、安定的に出ていると。

ただ、価格交渉の本格的な効果というのは、これから、今期中でより生まれてくるものと思っておりますので、売上総利益の改善はこのレベルよりはもう少しできるものと考えております。

サポート

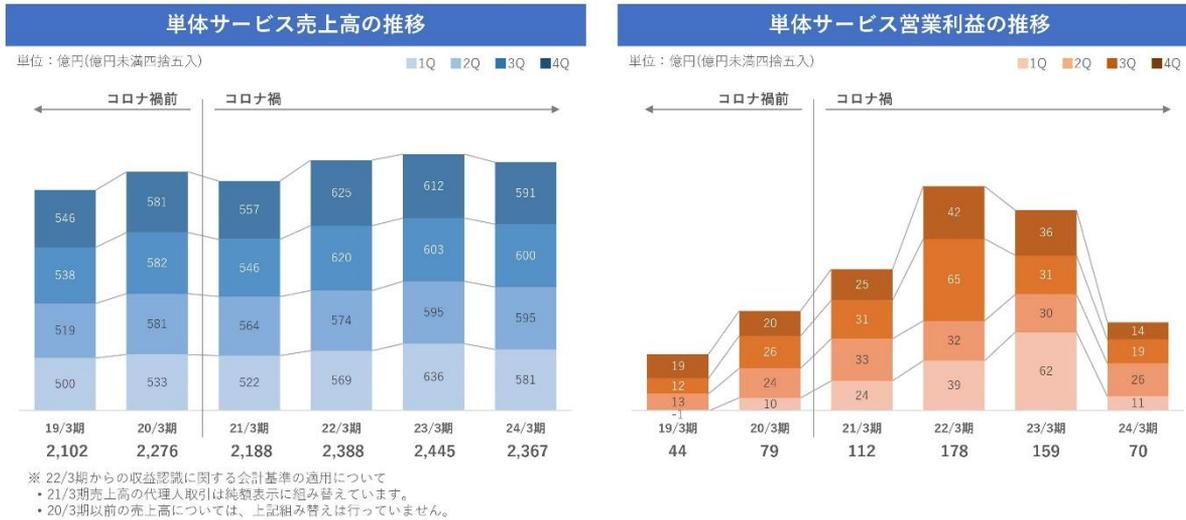
日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



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



16

次、過去6年間、このコロナ前も含めての比較ということでご説明させていただいているスライドになります。今期のサードクォーター、フォースクォーターについて言いますと、コロナ禍前の20年3月期と比べても、サードクォーター、フォースクォーターの右側の営業利益が悪化しているところになります。

こちらは、事業規模を拡大している中で、人の部分だったりとか、様々な体制面での強化というのがありまして、販管費は大きくなっている一方で、売上の伸びが、よりファーストクォーター、セカンドクォーターに比べても、コロナ前と比べて伸びがやや鈍化しているということがあります。営業利益がコロナ前よりも低いレベルになってしまっているという状況です。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

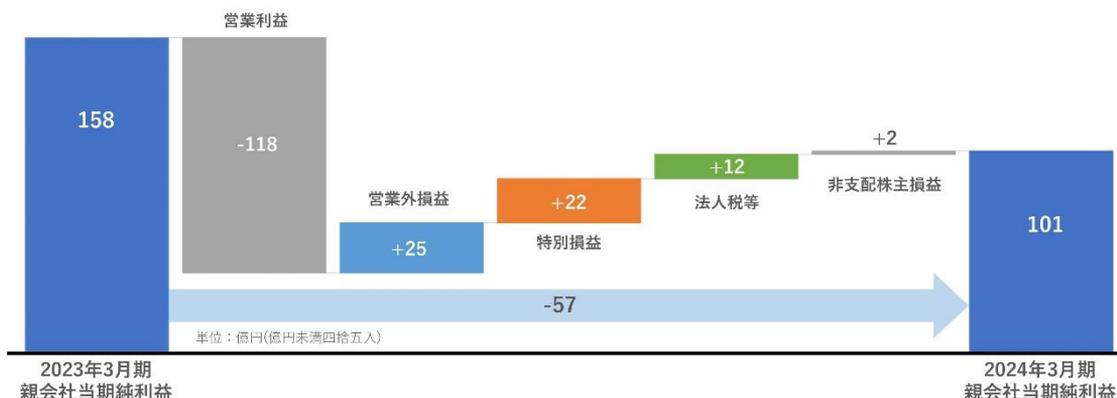


親会社当期純利益の増減分析



- 親会社当期純利益 減少：-57億円 (-36.0%)

営業外損益	持分法投資利益の計上（前年同期は持分法投資損失）、為替差益の増加などで+25億円の増加
特別損益	投資有価証券売却益の計上などで+22億円の増加
法人税等	税金等調整前当期純利益の減少などで-12億円の減少



17

続きまして、親会社の当期純利益の増減になります。

こちらは、営業利益の悪化ということはありませんが、営業外損益、特別損益では改善しております。営業外損益は、関係会社の UNQ、こちらの赤字の減少などというのありましてプラスに転じているところ。あるいは特別損益は、投資有価証券売却ということで、アメリカの PFSweb という会社、こちら売却をしておりますけれども、こういう売却益の計上などがあったということで、これはそれぞれにプラスに効いているということになっております。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



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	
資産合計	1,938	1,994	+56	<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
流動負債	664	630	-34	
固定負債	150	184	+33	<ul style="list-style-type: none"> ・ 買掛金-25 ・ 未払費用+19 ・ 未払法人税等-22
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

18

次、連結貸借対照表の概要でございます。

現預金は増加をしておりますけれども、こちら、一部はたまたま期末が銀行の休日であったことで、月末に予定している支払が一部、月をまたいだというような影響で、32億円の影響というのがあったということですが、それを除いても増加はしているというところでございます。

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

19

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



次、キャッシュフローの計算書の概要です。

特に、この投資の部分、投資キャッシュフローのところですが、先期に比べても改善しているところは、どちらかというところ、この有形固定資産の取得による支出ということで、投資を抑制しているような部分と。一方で、この投資有価証券の売却による収入ということでプラスになって増加しているところと。

財務キャッシュフローについては、先期、自己株式の取得というのがありましたので、大きく先期マイナスだった部分、それが大きく当期はなかったことで、増減額としてはプラス 281 億円という形ですね。プラスに効いているということでございます。

設備投資・減価償却・従業員数・サービス拠点



● 設備投資額・減価償却費

単位：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

20

次、設備投資・減価償却・従業員数・サービス拠点の概要ですが、特筆すべきところはそれほどありませんけれども、設備投資については、単体でやや減少しているということを書かせていただいております。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



- 業績に連動した配当性を重視した配当を年1回実施
- 配当性は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

22

続きまして、配当政策についてご説明をさせていただきます。

この配当のご説明の前に、本日同じく、自己株式の消却ということを発表させていただいておりますので、ちょっとそちら、画面を切り替えていただけますでしょうか。

本日開催の取締役会において、当社普通株式の、全体の消却前の発行済株式総数に対する 10.11% にあたる 493 万株、こちらを消却させていただくということを決議しております。この点、お含みおきいただければと思います。

次、お願いします。

戻って、配当政策でございますけれども、今の今期の決算を受けて、当社業績に連動した配当性向ということで、年 1 回、配当性向 30%以上ということでやらせていただいておりますけれども、それを受けて今期の予定の配当額としては、1 株当たり 81 円ということで、連結配当性向 30.1% ということで予定をさせていただいております。

以上、全体としての、まず決算の実績についてご説明をさせていただきました。引き続き、牟田から中期経営計画の進捗および今後の取り組みについてお話をさせていただきます。

牟田：私からさせていただきます。

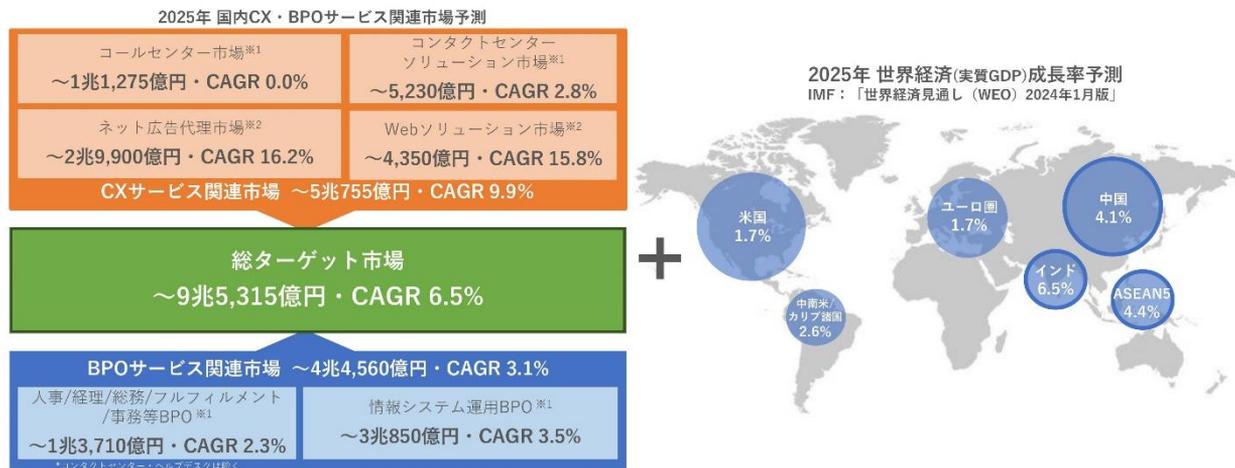
サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

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



※ 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ド経済研究所)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

24

最初に、市場の環境の理解というか認識というところで、24 ページ目、我々が対応させていただいている市場の、ちょっと国内、左側国内ですね。右側が世界経済の成長率予測で、ちょっと粗くなりますが、矢野研さんのデータとか、ミックさんのデータを使わせていただきました。

オレンジ色のところがCXのところ、コールセンターの市場がどうなるのかという話とか、ご質問いただくわけですが、現状国内ですとプラマイゼロであろうと。ただし、ソリューションの方の市場が非常に伸びてますので、そちらを連動させながらどう取り込んでいくかっていうところにポジションを置きたいなと思ってます。

ネット広告もすごいCAGR 結構上がってますし、Web の制作で捉えているソリューション事業の方も、15.8%、かなり上がっていくというところと言うと、我々が今行っているサービスにおいては、ほぼほぼ全てのサービスが上がっていくというペースにあります。

ブルーの領域がBPO のサービス関連市場でございますが、まさに社員の領域がどんどん、様々な外部要因によってアウトソース化されている状況でございます。例えば、人事・経理・総務・フルフィルメント・事務など、2.3%で引き上がって行ってます。IT系のヘルプデスクの領域に代用される情報システムのところも、非常に上がっているというところ。

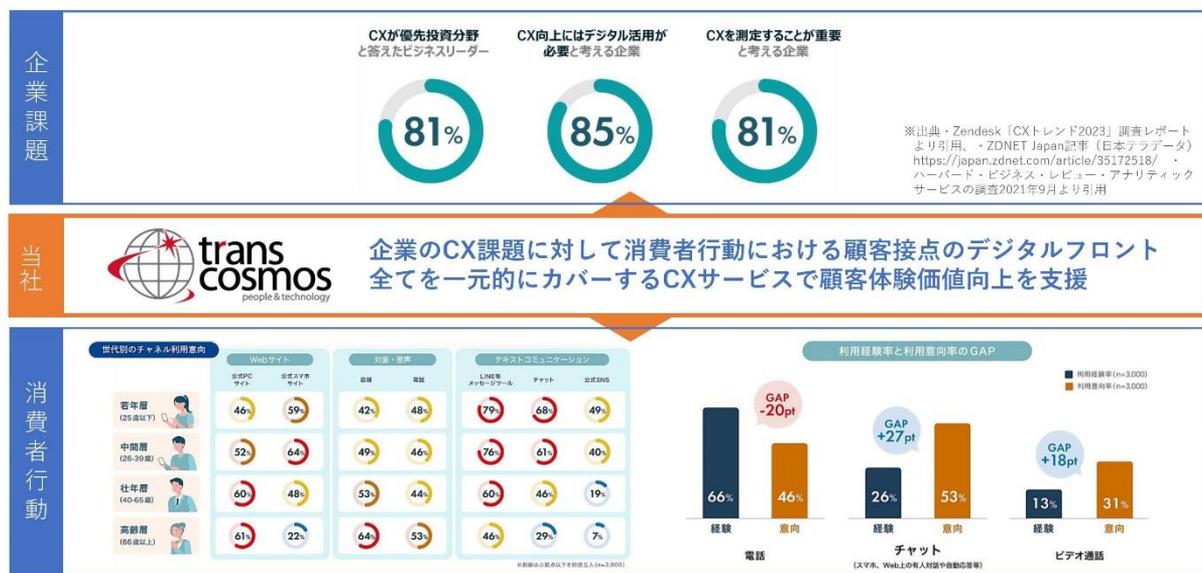
海外、当然ながらアジアを中心として非常に伸びしろがあるというところを、どうとらえていくかというのが我々の課題であるところで、総ターゲットからすると、6.5%伸びている市場であると認識しております。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



- 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



次、もう一段それを消費者という行動のところで捉え直したものでございます。

上の企業課題というところは、CXトレンド調査をちょっと引用させていただいておりますが、ビジネスリーダー、各企業が、CXの優先投資と考えているところが81%あったりとか、デジタル活用が重要であるというところが85%、測定が重要であるというところが81%。かなり各企業様、ビジネスリーダー、高く感じていらっしゃるというところ。

下段、消費者行動というところは、我々が実は毎年毎年やってまいり、コミュニケーション調査で、各年代層におけるWebサイト、スマホサイト、店舗、電話っていう対面、テキストコミュニケーションですね、LINEとかチャット、それぞれにおける実態調査を毎年しております。

その中で、よく若年中間層まで、39歳まではテキストコミュニケーションは普段使い、ところがそれ以降、40歳から65歳以降はどうなのかなという話とかいただくことが多かったんですが。今や65歳までの方がテキストコミュニケーションの方が使いやすいとおっしゃっており、電話という観点はなくならないと思いますが、高齢層の方を中心という形に変化しつつあるねというところを我々としては認識しております。

面白いデータが右側に、経験、意向、経験、意向といろいろ書いてありますが、これは何かというと、実は電話を消費者で使いたいとおっしゃる方が46%しかいない中で、66%の方が経験している。つまり、20%の方が自分が志向していないチャネルを使わざるを得ないという状況が現状でございます。チャットは53%の方が利用意向を示しているに関わらず、経験が26%。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com

つまり、マイナスギャップですね。何かと申し上げると、ユーザーが志向している企業チャンネルと、企業側の実装がずれておりまして、ユーザーとしては、自分が望んでいる以外のチャンネルでコミュニケーションしてるとというのが現状あります。

我々は、それを企業側にもお伝えしておりますが、一気にそれを我々のビジネスチャンスに変えていくというのが、ずっと取り組んできている内容でございます。これはCXの分野。

需要動向：労働生産性の向上に向けた対応



- 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

OECD加盟国の労働生産性(時間当たり)

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

国	2020年度 (n=376)	2021年度 (n=297)
日本	58.0	49.5
米国	24.7	22.6
OECD平均	17.3	27.9

国	2020年度 (n=301)	2021年度 (n=282)
日本	89.0	96.1
米国	4.6	7.5

26

※出典：公益財団法人 日本生産性本部「労働生産性の国際比較2023」 ※出典：「DX白書2023」独立行政法人情報処理推進機構

次、BPO という視点でまとめておりますが、当然ながら皆さんも認識されている高齢化、生産人口の減少という国内の問題と、働き方改革によって、様々な業態によって人手不足とか、いろんな対応が今生まれております。

労働生産性という観点におきましても、グローバルにおいて、非常に日本は低いというところを、我々、BPO という視点において、専門性、デジタル技術でしっかりとビジネスチャンスに変えていきたいというところで動いております。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



- 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

28

重点取組みでいくと、2ページめくっていただいて、五つ挙げておりました、サービスの差別化。先ほどから申し上げている特許とった話だとか、Digital BPOにおいても、プラットフォームを作ったりとかいろいろやっておりますが、競争の優位性をしっかりと差別化をしてやっていきたいなど。

完全競争に陥って価格競争をしたくないというところがあって、そういう意味でいくと、CX・BPOをそれぞれにしっかりと差別化を作っていくと。今も取り組んでおりますが、それはちょっと今期、前期、間に合わなかったと。もう今も結構やってるんですが、それをしっかりと今期、さらに形に変えていきたいと思っております。

2番目は、今も取り組んでおりますが、さらにアジアの市場に積極展開をやっていこうというところを二つ目。

三つ目、AIの積極的活用ですね。これは例えばコールセンター、音声を、全部これが代替してしまう。コールセンターのビジネスをやっている企業、大丈夫ですかという話に繋がると思いますが、我々はそのログをかなり専門性を持って分析をし、今のプラットフォームを作っておりますので、まさにChatGPT、あれをフル活用した形で、AIを常に連携させて、マネタイズしていこうという形で動いております。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

あと四つ目としては、特に社外の取締役の方に、トランスコスモス、営業部強いよということを改めて何度も言われるものですから、今回、その営業力において、新規獲得だとか、既存の状況もちょっと強みに入れさせていただきました。

そして5番目としては、グループの経営基盤強化するためだけではないですが、当然ながらサステナビリティを、しっかりと経営推進していくというところをやってるご報告をさせていただきたいと思っております。

重点取組み①：サービス差別化による競争優位性の確保



- 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	BPOサービス
<ul style="list-style-type: none">● 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	<ul style="list-style-type: none">● 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

29

CX・BPOサービスの二つのところで、競争優位性のところを、事例を含めてご紹介したいと思っておりますが、まずCXサービスです。

まさにマーケティングだとか、カスタマーケア、先ほど消費者の顧客接点の企業とのずれをいかに解決するかというところで、TCI-DXという、まさにVOCを使ったプラットフォームを今85社に展開をして、差別要素を作っております。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



- 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



30

それをさらに広げていくということを思っておりますが、30 ページに、CX サービス、コールセンターの会社とトランスコスモスが意外と思われそうなので、我々がやっているサービス体を全てそのページに載せました。

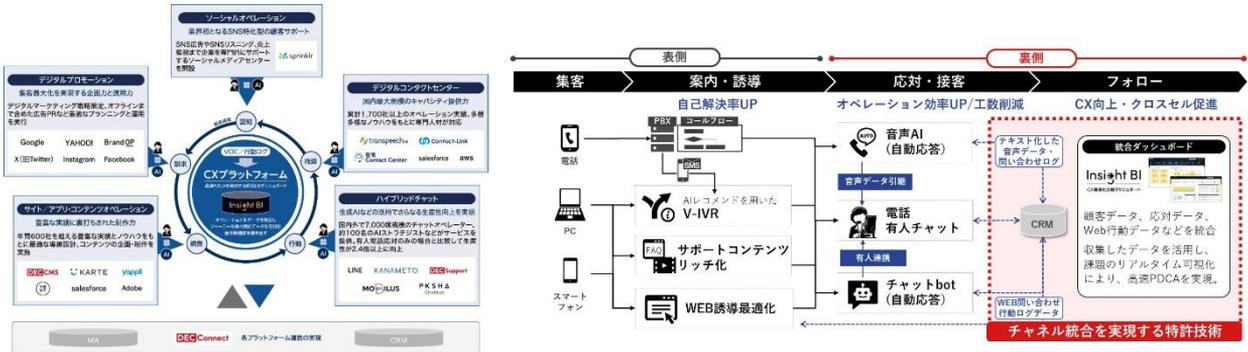
デジタル広告、結構やっています。コールセンター層ですが、Web の制作、デジタルインタラクティブサービスという形をしています、Web サイトアプリの構築。ソーシャル運用、結構やっております。アジアでは一番大きいと思います。コンタクトセンターもアジアで一番大きいので、これをどう連携させていくのかというところが、一つ大きな差別要素であると。

今申し上げた広告もやっていますので、EC ワンストップサービスという形で、そうこう足していく一つの形になってますので、こういう EC ワンストップサービスをグローバル展開していこうというのが、CX サービスの我々のポートフォリオ、プラットフォームを含めたところの考え方でございます。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com

- 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



中期経営計画 KPI進捗 売上高 460億円（進捗率 62%） 導入社数 85社（進捗率 57%） ※ 進捗率は、中計最終年度(2026年3月期)の目標値との対比

31

その中でも、31 ページは先ほどから申し上げている TCI-DX サポート、特許とった仕組みであります。ユーザー動線は先ほど申し上げたように、スマホサイトからより入ってくるようになり、そこで自己解決をするという動きがかなり中心であります。自己解決できないときに、実はカスタマーに流れてきているというのが実情でございます。

我々は、カスタマーのコールセンターにおいては、アジア最大規模でありながら、お客様には減らしましょうというご提案をさせていただいております。どうやったら減るのか、もう簡単に申し上げると、そのスマホ上での解決が増えると減ります。

なぜ解決しないのかという、大きく言うと二つですね。実はコンテンツにたどり着いてないユーザーが結構いらっしゃる、半分ぐらいいらっしゃる。半分はコンテンツを見ていらっしゃるんですが、理解できないユーザーがいらっしゃいます。

ですから、有人であるコンタクトセンターに来ているのが実情であります。なので、コンタクトセンターに入ってくるログを見ていると、Web をより改善したりとか、動線を改善することがわかってくる。それをしっかりとフィードバックかけることによって、Web を強くしていこうという動きをさせていただいております。

簡単なことでありますが、なぜこれが起こり得なかったのかっていうと、両方やってる会社が世の中になんていんですよ。Web だけやってる会社、コンタクトセンターだけやってる会社あるんですけど。ですから Web だけやってる会社は、ログよりもプロモーションの方に比重があり、コー

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasiam.com

ルセンターやってる会社はコールが減っちゃ困るので、そういう動きは取らない。そこをあえて我々は取っていきこうと思っています。

もう1個はその間に、先ほど見ていただいてチャット、テキストコミュニケーションは非常にニーズが高いですから、それを挟み込んでいこうと。すると生産性が約3倍上がります。ボットと有人ハイブリッドのチャットを作ることによって、生産性を上げることができる。ですから、コールをチャットとボット連携、かつウェブの連携、実は声が今、半分外に漏れる。つまり、ソーシャル上で声が漏れるので、そのログを全部くっつけていくということをやりに進めています。

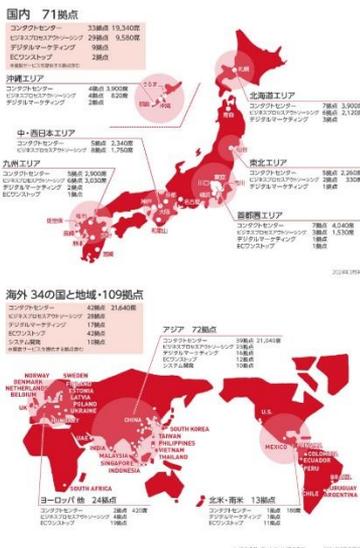
全体のコストが大体2割超落ちます。で、ユーザビリティが上がるというプラットフォームで、我々勝負をかけておりました、これがなかなか、今85社やっていますが、なんで進まないのと、こんないいものがと。対企業の組織体が縦割りなんです。Webチームとコールチームが。

なので、DX担当って方が結構できたので、そこに結構語りかけながらとか、経営トップに語りながら進めてきました。成果もだいぶ上げてきました。が、DXの流れで、コロナ禍で結構この話が進んで商談化していったんですが、逆に生成AIが出てきちゃったんで、大型提案が一旦ステイしたという理由がありますので、我々としてはその間に、我々も生成AIへのソリューションを作りながら、このプラットフォームを強化し再提案を今している最中でございます。

CXサービス：ケイパビリティ



- 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



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

32

次、ケイパビリティでございます。グローバルにコンタクトセンターを75拠点展開しておりますし、グローバルでのチャット、あと在宅も、ファシリティに縛られないという形においては、非常

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



にやり方によって、コスト削減に繋がっていきます。ただ、当然ながらセキュリティ面だとか生産性の面だとか、様々な面が問題としてあるので、それを乗り越えながら動かしております。

あとは拠点上をバーチャルで繋げていき、一つの拠点のような形で業務をやっていくとか、そういうことを含めながら、CX サービスを動かしてっております。

CXサービス：導入事例



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

“顧客起点のデジタルフロント”

Web制作・運用: Web制作/更新/公開/削除、CMS運用/更新/公開/削除、CMS運用/更新/公開/削除、CMS運用/更新/公開/削除

分析・改善: PDCA運用におけるページ制作/改善、SEO対策・セグメント別SEO対策、SEO対策・セグメント別SEO対策、SEO対策・セグメント別SEO対策

インターネット連携: 連携制作/更新、フォーム制作/更新、連携制作/更新、フォーム制作/更新

配信: HTMLメール制作/配信、SMS制作/配信、LINE制作/配信

アプリ: セグメント別KARTE配信、アプリ内バナー制作、WebViewページ制作/配信

サポートツール: 音声制作/更新、音声制作/更新、音声制作/更新

コールセンター: 5000名規模のオペレーター、5000名規模のオペレーター

チャットサービス: Q&A運用、Q&A運用

コールセンター: オムニチャネルサポート、オムニチャネルサポート

アプリ: 高度なセキュリティ、高度なセキュリティ

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

「bot有人チャット」

問合せ全体比チャット対応約30%

問合せサイトアクセス数6.5倍

ユーザー行動データの収集/分析: コールログ、アクセスログ

データをもとに対応内容・Webコンテンツを見直し

33

33 ページ、事例としては、左側のまさにデジタルフロントを全てやらせていただいている事例でございます。

Webのところ、アプリのところ、コールセンター、チャットということで、ソーシャルと。メガバンクさんのところのデジタルフロントを全てやらせていただいております。

ちなみに、メガバンクは全て Web 制作をやっておりますし、その次の会社さんもやらせていただいておりますが、特に一番綺麗にしている形を、ちょっと概念図で、名前は申し上げられないんですけども、かなりアプリとかで評価されてる銀行ですね。

右側は、Web、コールセンター、チャット、やっておりまして、かなりの問合せが、音声で入っていたものを、まず外部サイトの SEO をかけて、まず Web のスマホサイトを見ていただけるような流れ作りをし、そしてサイトのアクセス数が 6.5 倍になりました。

かなりの自己解決にも繋げている。音声にこぼすんじゃなくて、チャットの方にこぼすようなスキームで、かなりの工数削減にも繋げていったという事例でございます。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



- 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



35

次、BPO です。当然ながら、サービス体としては大きく、全産業に共通するようなヘルプデスクとか、コーポレートのバックオフィスというものの業務と、逆に業界に特化した建設業向けとか、そういうような2系統でBPOは進めております。

キーになるのが専門性とデジタルだというふうに考えておまして、次ページに、あえてコンタクトセンター、CXのイメージが強いのかもかもしれませんが、我々、祖業がBPOでございまして、元々パンチ打ちから始まった会社で、59年BPOをやっております。

その中で広がってきたBPOの流れでございまして、SCMというのは、サプライチェーンマネジメントで、まさにプラットフォームを持ってますし、熊本を中心とした形で受発注、特に冷凍食品系だとか、申し上げられるとここで言うと、LIXILさんの実は、建材系の受発注もやっております。その横にある、セールスのバックオフィス系のお仕事。今申し上げた人事だとか経理・総務系のコーポレートのバックオフィス、これ非常に今、トレンドが来ておまして伸びております。

下にあります、ITアウトソーシングサービス、これはヘルプデスク、大きくさせてますし、これもコロナ禍の中で非常に伸びてきました。

業界特化型っていうところで行くと、エンジニアリングトランスフォーメーションサービス。何を言ってるかという、自動車の設計だとか、そういうことのお手伝い。三大メーカー、200人ずつ入ったりしております。実は、飛行機の厨房設計もやっています。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com

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

提供サービス概要

Phase 要件定義・基本設計 → 詳細設計 (業務・Sys) → 設定 (Sys) → 検証 (業務・Sys) → 運用 (業務・Sys)

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

37

次、大手化学メーカー様の事例というところがございますが、これはCOMPANYを入れさせていただいて、全体のコストを15%ぐらい、導入をまず支援をさせていただき、運用をやっている事例でございます。

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

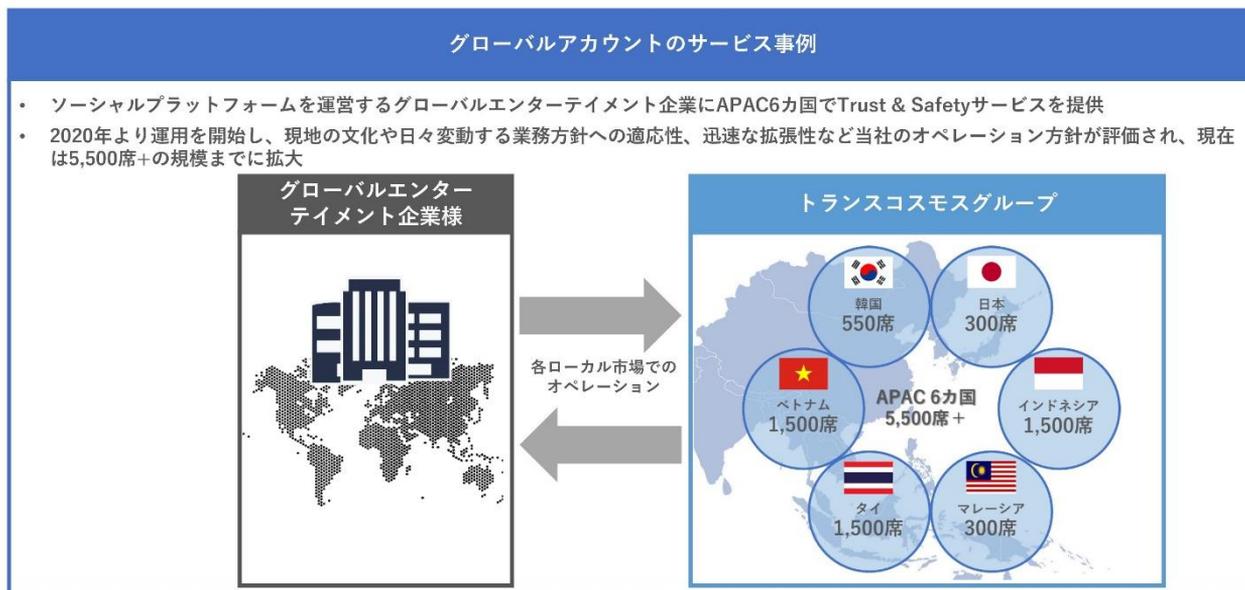
38

次、これは味の素さんが世の中的に出している事例なので、これはConcur使って、その導入支援と対応をやらせていただいておりますが、味の素さんの場合は、工場とか、要するにConcurが入

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com

重点取り組み②：成長著しいアジア市場を中心とした積極展開（事例）



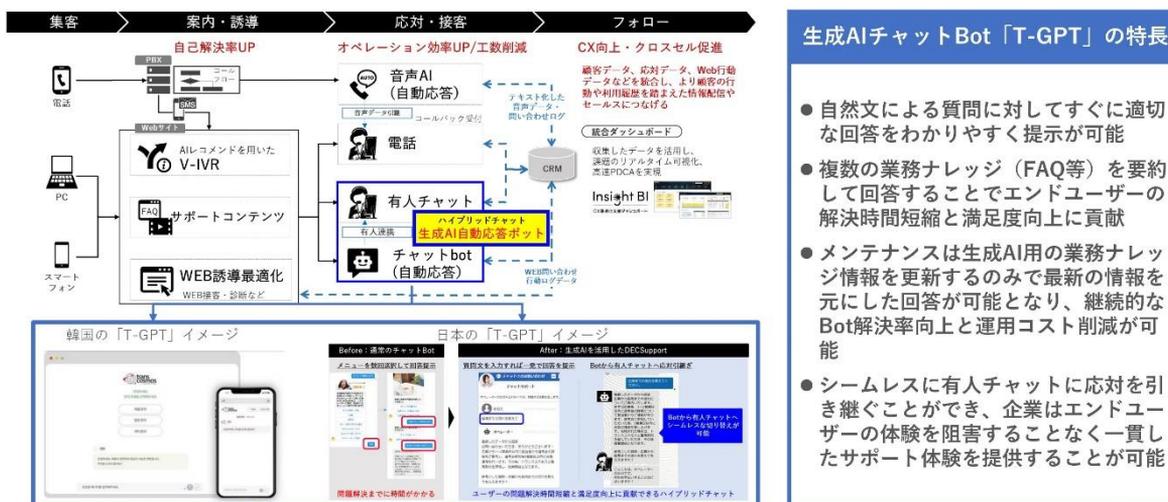
40

次、これは中国発の企業のグローバル展開なので、実は見ていただくと、中国がこの中にはないんですが、それ以外の国における、我々は席を様々、グローバルアカウントで対応させていただきながら進めている一つの事例でございます。Trust & Safety ということで監視をしております。

重点取り組み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



41

41 ページ、まさに先ほど申し上げた3番目ということで、生成AI出てきました。我々もボットをいろいろ担いで、例えば先ほどのテキストコミュニケーションの頭でやっておりましたけれども、

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



我々としても生成 AI を活用して、実は T-GPT という形で、韓国・日本で、もう開発をし終わりました。

ユーザーのアプリでもスマホでもいいですが、そのサイトからくる最初のファーストコミュニケーションのところで、テキストコミュニケーションを挟み込むことによって、我々はこれを、マネタイズをする課金を従量制にすることによって、しっかりと収益化をしていきたいと思っています。

もう一つは、我々、シェアを拡大させたいと思っています。先ほど申し上げたように、コールセンターの要員をチャット化させて、GPT 入れて、Web の固定費やっていくと、どう考えても減るじゃないですか。ただ、減るってことはユーザーからすると、全予算が減るってことなので、トランスコスモスに任せると全体が減らせることができるってようなスキームで進めさせていただいております。なので、この T-GPT も、そういうフル活用して、お客様のデジタルフロントを全ていただけるような流れで想定して動かしてございます。

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）



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

事前設定

- ① サンプル収集：ロープレを行ってトランスピーチの通話テキストを収集
- ② プロンプトひな型作成：サンプルをもとに構築チームにてプロンプトを作成
- ③ 動作確認：動作テストを行い、構築チームとともに微調整を実施

プロンプト（要約指示文）完成！

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 機能相関図

3つの機能	生成AI（GAI）を活用	1件あたりの効果
<ul style="list-style-type: none"> これまでのナレッジと学習データを投入したChatbotによる利用者への回答 	<ul style="list-style-type: none"> Chatbot用の学習データを作成作業をGAIが対応 12ナレッジに対し、4~5の文例作成 	<ul style="list-style-type: none"> 平均人的作業時間:5分 最長GAI作業時間:1分 （最大4分短縮）
<ul style="list-style-type: none"> Voicon, Valobot, メールなどが入った問い合わせを要約し、システムへ登録 	<ul style="list-style-type: none"> 要約をGAIが対応 要約したデータはQuick Support Cloud with GAIへ追加され、ナレッジ登録 	<ul style="list-style-type: none"> 平均人的作業時間:5分 最長GAI作業時間:1分 （最大4分短縮）
<ul style="list-style-type: none"> 問い合わせが終了したログから、Q&Aを作成 	<ul style="list-style-type: none"> ログから最適なQ&Aの作成をGAIが対応 Question & Answerの分類が可能 	<ul style="list-style-type: none"> 平均人的作業時間:30分 最長GAI作業時間:5分 （最大25分短縮）

次は、ちょっと AI という形で、これは生成 AI、左側は違いますが、AI を活用した形で CRM データの要約をやって、住宅メーカーさんですが、非常に活用できた事例でございます。

右側のサポートデスクの支援、これは生成 AI を使ってます。ヘルプデスクの領域はドキュメント化されてますので、これは一足先にもう世に出しております、Quick Support Cloud with GAI という形で、商売というか、ビジネスにさせていただいているような事例でございます。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



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

帳票収集
判読・テキスト化
必要項目抽出
チェック・補正

DXソリューション

<p style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; font-weight: bold;">01 AI-OCR</p>  <p style="font-size: xx-small;">人工知能 OCR</p> <p style="font-size: xx-small;">帳票内全てをテキスト化</p>	<p style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; font-weight: bold;">02 生成AI</p>  <p style="font-size: xx-small;">LLM</p> <p style="font-size: xx-small;">必要情報の抜き出し</p>	<p style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; font-weight: bold;">03 オペレーション</p>  <p style="font-size: xx-small;">ヒトによる確認作業</p>
---	--	---

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



43

次ページが AI-OCR です。AI-OCR は決して珍しいものでも何でもないですが、東京建物さんの不動産販売さんの様々なデータを、AI-OCR を使って、生成 AI を使いながら、しっかりとしたドキュメント化に繋げていっている事例でございます。

どうしても入口の部分が、様々な情報で、各不動産情報って綺麗なフォーマット載ってないんですね。ですから、それをいろんな形でやってくるものを補正したりとか、数字も手書きで書いてあるものがすごく達筆だったりとか、そういうものをしっかりと、なるべく自動化で。人でやっていた部分を、生成 AI を使ってデジタル化していくような事例でございます。

我々、EC も、実は中国が一番でかいんですがやっておりますので、その AI ライブの配信とか、これも決して難しいもの、珍しいものじゃないですが、当たり前のようにそういうプロモーションもやらせていただいているということでご紹介となります。

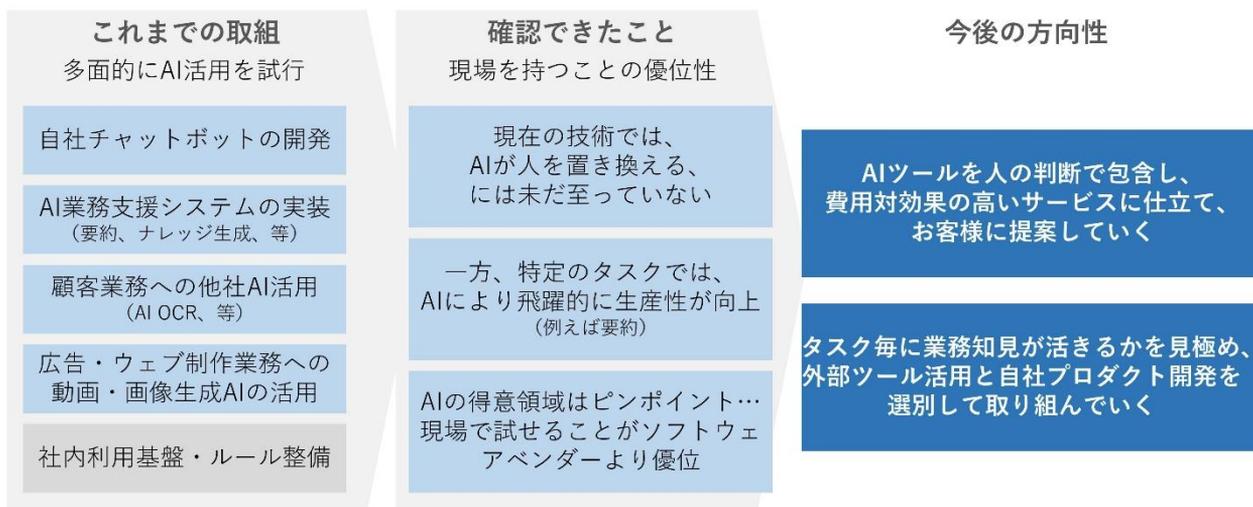
サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

重点取組み③：AIの積極的活用による成長戦略の加速（今後の方向性）



- サービスの進化と事業収益性の向上に向けた生成AI活用を推進



44

44 ページです。今申し上げたような AI の積極的活用をし、今やってる人間的な範囲をしっかりとさらに標準化を進め、自動化領域を見える化し、その部分を AI 化していくことによって、人的なところをなるべく省人化していく。スピード性も上げていく。正確性を上げていくことによって、トランスコスモスというところのポジションを強めていこうということで、今後さらにそこを強化してまいります。

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



※1 新規サービスで取引開始した顧客も含む

45

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



次、4番目として、先ほど申し上げた強固な営業力というところで、営業マンは競合他社と比べて多いと思います。600名近く国内外でおりまして、ほぼほぼまだ国内の方が450名ぐらいいて、海外の展開をより今後していこうと考えてますが、毎年毎年、実は新規500社以上あげておりますし、クロスセルも年間約500社ぐらいあげてるんです。

結果としては、抜け漏れあるので、年間約3,500から4,000社ぐらいが安定的にご商売をさせていただいているような事業状況でございまして、取引先は情報通信、製造、金融・保険、サービス、卸売、建設・官公庁という流れでございまして。

もうちょっとだけ特徴を申し上げると、1,000億円以上の大手企業様が626社、フォーチュン・グローバル500の日本企業は41社ありますが、全て取引があったり、取引年数が長いお客様も70%にのぼるという形で、より進めていきたいと思っております。

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



- 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

46

その次、ちょっとプロセス的なところになりますが、実は集計してみました。お客様の企業訪問、延べ31.6万件訪問している状況でございます。

フォーラム・セミナーも、年間、CX・BPO、グローバルでやっておりますが、中心にやっておりますが、こちらにあります通り、1万名以上の動員をしていたりとか、複数サービスの提供をやってる会社様ってどれぐらいいるんだろうという、642社が2サービス以上入ってるような状況でございます。

サポート

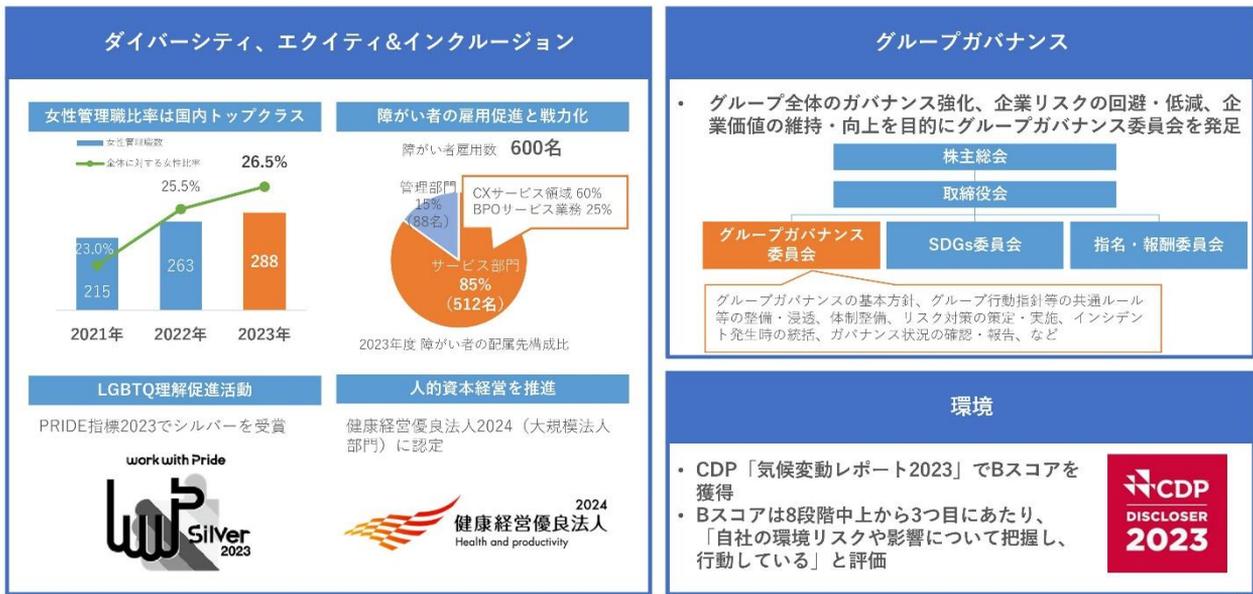
日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



特にトップ100のお客様ですと、3.4 サービス入ってるんですね。それをいかに広げていけるというのがポイントだろうと思っております。

ですから、商売効率が非常に上がります。トップ層と、当然ながら懇意にさせていただくので、様々なクロスセルだとか、先ほどCXのプラットフォーム化というのは、まさに複合サービス化なので、そういうものをしっかりと推進しているような状況でございます。

重点取組み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



5 番目として、サステナビリティの経営推進、グループの経営基盤強化というところで、ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョンをしっかりとやっていくというところで、実は女性の管理職比率は、国内でも3本の指に入ると聞いております。

ただ、役員の数、管理職多いんですが、役員数は課題だと感じておまして、その対応はしていきたいと思っております。非常に社員が多い会社でございますので、障がい者雇用も多いですし、当然ながら人が多いのでLGBTQとか、人的資本経営はより強化していきたいと思っております。

グループ企業も多いですから、ガバナンスを強化するということでは、グループガバナンス委員会だとか、SDGs委員会だとか、それをしっかりと立ち上げながら進めております。

環境、工場はないので、脱炭素というところでいくと、我々にできる範囲というのはある程度限られますけれども、しっかりと対応していくことをやっております。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



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に向けたIR活動の強化を図っていく



48

次ページ、資本コスト、株価を意識した経営実現というものも、よりやっていかないといけないというところで、特にこの専門が神谷ですから、しっかりとそういうところを強化してまいります。

中長期の数値目標



50

ここ再掲になりますが、中長期というところで、2026年、24年は非常に残念であったと、反省たくさんあります。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



やりかけがなかなか形になれてないだとか、ただ方向性は間違っていないというところで、いかにそのスピード性を上げるかということが、最大のキーポイントだと思っておりまして。以前掲げた2026年の目標をしっかりと捉えるべく、動かしていきたいと思っております。

ご参考：中期経営計画2023-2025 骨子



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



51

次ページに、その骨子、これも再掲でございます。しっかりとオペレーショナルなところから、ソリューション、より上流に、やはり大きくという意味を込めて、そういうふうに語っておりますが、そこを狙っていく。そして、アジアにおけるナンバーワンをしっかりとやっていこうというところ。そして、ステークホルダーの皆様、社員も含め、しっかりと対応していきましょうということと。

戦略は、先ほど申し上げた事例と重なっていくように、事業モデルのプラットフォーム化ですね。差別要素をいかに増していくのかと同時に、サービスの標準化、品質、利益の構造改革、ここが自動化領域に繋がっていきます。グローバルネットワークですね、あとグローバルの市場成長を支える体制と人材育成も強化してまいります。もう1個はグループですね。グループにおける経営基盤も強化していくことを改めてやっていきたいと思っております。

という形で、ちょっと骨子から方法論に落ちましたが、非常に反省ばかりな昨年度を、今年はしっかりと変えていきたいということで、頑張っております。以上でございます。

[了]

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



脚注

1. 会話は[Q]は質問、[A]は回答、[M]はそのどちらでもない場合を示す

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



免責事項

本資料で提供されるコンテンツの信憑性、正確性、完全性、最新性、網羅性、適時性等について、SCRIPTS Asia 株式会社（以下、「当社」という）は一切の瑕疵担保責任及び保証責任を負いません。

本資料または当社及びデータソース先の商標、商号は、当社との個別の書面契約なしでは、いかなる投資商品（価格、リターン、パフォーマンスが、本サービスに基づいている、または連動している投資商品、例えば金融派生商品、仕組商品、投資信託、投資資産等）の情報配信・取引・販売促進・広告宣伝に関連して使用してはなりません。

本資料を通じて利用者に提供された情報は、投資に関するアドバイスまたは証券売買の勧誘を目的としておりません。本資料を利用した利用者による一切の行為は、すべて利用者の責任で行っていただきます。かかる利用及び行為の結果についても、利用者が責任を負うものとします。

本資料に関連して利用者が被った損害、損失、費用、並びに、本資料の提供の中断、停止、利用不能、変更及び当社による利用者の情報の削除、利用者の登録の取消し等に関連して利用者が被った損害、損失、費用につき、当社及びデータソース先は賠償又は補償する責任を一切負わないものとします。なお、本項における「損害、損失、費用」には、直接的損害及び通常損害のみならず、逸失利益、事業機会の喪失、データの喪失、事業の中断、その他間接的、特別的、派生的若しくは付随的損害の全てを意味します。

本資料に含まれる全ての著作権等の知的財産権は、特に明示された場合を除いて、当社に帰属します。また、本資料において特に明示された場合を除いて、事前の同意なく、これら著作物等の全部又は一部について、複製、送信、表示、実施、配布（有料・無料を問いません）、ライセンスの付与、変更、事後の使用を目的としての保存、その他の使用をすることはできません。

本資料のコンテンツは、当社によって編集されている可能性があります。

サポート

日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasiasia.com

