**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)

Printed in Japan

trans cosmos
people & technology

Global Digital
Transformation Partner

# 統合報告書
# 2025

ステークホルダーの皆様へ

## 人とテクノロジーの融合で課題解決に貢献する お客様企業のよきパートナーとして

代表取締役会長
奥田（おくだ） 昌孝（まさたか）

2025年2月、東京・青山にある公益財団法人トランスコスモス財団に、当財団の助成事業に関係する奨学生や教育機関関係者とのコミュニケーションを図る場として、「コミュニケーションサロン」がオープンしました。この施設は、ファウンダーである故・奥田耕己の執務室を改修しているため、ここを訪れたトランスコスモスの役職員においても、ゆかりの品や資料を通して会社のあゆみを学ぶことができる空間となっています。ここには当社グループ企業が開発した対話型AIのアプリケーションも導入され、訪れた人はファウンダーと疑似的な対話をしながら、創業の精神に触れることができます。

私たちは経営の基本理念である「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。」を創業以来59年にわたって大切に受け継いできました。その理念を支えているのが、事業の原点「people&technology」です。お客様の満足を最大化するためには、最先端のテクノロジーに精通し、付加価値の高いサービスを提供するパートナーでなくてはなりません。トランスコスモスの社員は、お取引いただいているお客様企業に「わが社の誰よりも商品やサービスを理解している」と評されるほど真摯に、お客様企業のビジネスに向き合ってきました。

この「統合報告書2025」においては、急速に変わりゆく事業環境の中で私たちがどのように人とテクノロジーを融合し、お客様企業や社会の課題解決に貢献しようとしているのか、わかりやすくお伝えできるよう努めました。ぜひご一読いただき、トランスコスモスのさらなる企業価値向上に向け忌憚なきご意見を賜りますようお願い申し上げます。

**経営の基本理念**

**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。**

**経営の目的**

**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。

**事業の原点**

### people&technology

トランスコスモスの事業の原点は、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はきめ細やかな対応が出来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。トランスコスモスは、「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創業の原点を、今も将来も磨き続けていきます。

**サービス理念**

### Operational Excellence

トランスコスモスは、グローバル市場の多様性に対応してそれぞれの市場に最適な「人と技術」を選び出し、卓越した業務オペレーションを確立します。スピード・コスト・正確さを実現するオペレーション力によって、お客様企業のビジネスプロセスが高い競争優位性を持ち、競争力の源泉にまで高められる状態を、私たちはOperational Excellence（オペレーショナル・エクセレンス）と呼んでいます。トランスコスモスは、お客様企業のビジネスプロセスを最適化し、変革を促すBPOベンダーとして、このオペレーショナル・エクセレンスをサービス理念として掲げています。

## 目次


**トランスコスモスの価値観**
会長メッセージ・経営理念 …… 01
**トランスコスモスの現在の姿**
トランスコスモス at a glance …… 02
共同社長メッセージ …… 04
**トランスコスモスの事業**
トランスコスモスのあゆみ …… 12
事業領域 …… 14
事業拠点 …… 16
価値創造プロセス …… 18
people&technologyとは何か …… 20
経営資本 …… 22
**トランスコスモスの成長戦略**
中期経営計画2023-2025概要 …… 24
目指す姿の実現に向けた取り組み …… 26
マテリアリティ …… 36
**トランスコスモスのサステナビリティ**
サステナビリティ経営 …… 38
[特集]サステナビリティ対談（官民共創） …… 42
[特集]サステナビリティ対談（IT人材育成） …… 44
**トランスコスモスのESG**
高い専門性を持つプロフェッショナル人材の育成 …… 46
人権の尊重 …… 48
サプライチェーンマネジメント …… 49
ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン …… 50
健康経営の推進 …… 52
コミュニティ・地域社会への貢献 …… 53
取締役一覧 …… 54
コーポレート・ガバナンス …… 56
コンプライアンス …… 60
リスクマネジメント …… 61
気候変動への対応 …… 62
**データ・基本情報**
財務レビュー（連結） …… 64
主要財務・非財務データ …… 66
企業／株式情報 …… 68


**■ 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IFRS財団「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**　2024年4月1日～2025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100社

# 「人と技術」で社会課題を解決する グローバルカンパニーとして

トランスコスモスは全世界で約3,500社のお客様企業に対してサービスを提供しています。
「人と技術」を独自の仕組みで融合させた高品質なサービスは、特に日本を含むアジアで存在感を発揮しています。

## DX企業としての事業基盤

**36**の国と地域
**184**拠点でサービス展開

アジア最大規模のサービス提供体制で
DXサービスを提供

売上高 **3,758**億円
CXサービス **2,805**億円※1
BPOサービス **1,379**億円※1

顧客体験向上を支援するCXサービスと
バックオフィス、情報システム関連や
設計開発などを支援するBPOサービスを提供

海外売上高比率※2
**25**%

マルチ言語・文化対応、
ワンストップ対応を強みに
グローバルで事業展開

（2025年8月現在）

お客様企業数
約**3,500**社

金融、公共、情報サービスなど多種多様な
業種のお客様との取引実績

取引年数**5**年以上の
主要お客様企業
**70**%以上（単体）

「人と技術」を融合したサービスが信頼され、
継続的な取引を獲得

従業員数
約**70,000**人

さまざまなバックグラウンドを持つ
多様な人材が世界各国の拠点で活躍

データサイエンティスト※3
**80**名
Salesforce認定Marketing Cloud
メールスペシャリスト
**226**名（単体）※2025年1月8日現在

高度なDXの知見を有する
人材の確保および育成を推進

経済産業省「デジタルスキル標準」に
準拠した当社研修の受講人数
**1,820**名（単体）※2024年度実績

戦略立案やマネジメントなど
DX推進をリードする人材を積極的に育成

管理職に占める女性の割合
**26.4**%（単体）

国内平均を
大きく上回る水準

## 市場での評価、指数への採用、認定

コンタクトセンター
国内**1**位※4

電話からチャットボットまで多岐にわたる
顧客接点をカバーし、シェア獲得

アウトソーシング（BPO）
国内**1**位※5

創業より積み上げた実績で
BPO領域ではトップ企業として認知

Webソリューション市場
国内**1**位※6

お客様のデジタル施策を全方位的に支援し、
プレゼンスを発揮

PEAK MATRIX® LEADER 2024
CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT SERVICES IN APAC

アジアパシフィック地域
CXトップベンダー※7

PEAK Matrix® 評価において、4年連続
LEADER認定

DX認定

DX認定事業者に選定

経済産業省「デジタルガバナンス・コード」
の基本的事項に対応する企業として認定

FTSE Blossom Japan Index
FTSE Blossom Japan Sector Relative Index

ESG投資に関する世界的な株価指数である
「FTSE Blossom Japan Index」および
「FTSE Blossom Japan Sector Relative Index」の構成銘柄に選定※8

2025 健康経営優良法人 KENKO Investment for Health 大規模法人部門

「健康経営優良法人2025
（大規模法人部門）」に3年連続で認定

女性が活躍しています！

女性の活躍推進に関する優良な企業として
「えるぼし」3段階目認定

くるみん

「子育てサポート企業」として
「くるみん」マーク取得

数値は注記のない限りは、2025年3月期実績または2025年3月末現在
※1 各サービスの売上高は、管理会計上の総売上高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。　※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しています。
※3 当社子会社トランスコスモス・アナリティクスの実績　※4 出所：2024年度コールセンター売上高ランキング（通販新聞社刊）　※5 出所：会社四季報 業界地図2026年版（東洋経済新報社刊）
※6出所：ネット広告＆Webソリューション市場の現状と展望2024年度版（デロイト トーマツ ミック経済研究所刊、https://mic-r.co.jp/mr/03410/）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です。
※7出所：Everest Group「Customer Experience Management (CXM) Services PEAK Matrix® Assessment 2024-APAC」　※8 FTSE Russell（FTSE International Limited と Frank Russell Company の登録商標）はここにトランスコスモス株式会社が第三者調査の結果、FTSE Blossom Japan Sector Relative Index 組み入れの要件を満たし、本インデックスの構成銘柄となったことを証します。FTSE Blossom Japan Sector Relative Index はサステナブル投資のファンドや他の金融商品の作成・評価に広く利用されます。

共同社長キーメッセージ

# 創業からの理念を引き継ぎ
# 常にビジネスモデルの変革に挑戦する

代表取締役共同社長
牟田（むた） 正明（まさあき）

代表取締役共同社長
神谷（かみや） 健志（たけし）

## 目指すべき時価総額1兆円企業としてのトランスコスモスグループ

トランスコスモスグループは、お客様企業に付加価値の高いサービスを提供しご満足いただくこと、そのために無限の可能性を持つ社員ひとりひとりと大きく成長していくことで事業を拡大してきました。経営体制は、テクノロジーの急速な進展をはじめとする事業環境の変化のスピードとグローバルに広がる幅広いお客様企業の課題に対応していくため、「速く・広く・深く」実践していくことを念頭にした体制で企業価値のさらなる向上に取り組んでまいります。

「中期経営計画2023-2025」では、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「Global Digital Transformation Partner」を掲げています。これは、私たちがこれまで武器にしてきたオペレーショナル・エクセレンスから、より上流のテクノロジーソリューションカンパニーに進化することを意味しています。お客様企業の課題を経営トップと目線を合わせ、コンサルティング・分析・テクノロジー・オペレーションのトータルで解決していくこと、つまりはDXを実現できる真のデジタルパートナーとしての価値を一層高めていきたいと考えています。

創業者である奥田耕己は生前、「1,000億円、3,000億円の次は、5,000億円、1兆円規模の企業としての社会価値」を強く意識していました。私たちは創業の精神を引き継ぎ当社グループの成長をさらに加速させ、時価総額1兆円企業になることを目指しております。現在の私たちと「1兆円企業」との間には、まだまだギャップはありますが、生成AIの台頭をはじめとしたテクノロジーの進化を成長のシナリオに取り込み、ビジネスモデルの変革にたゆまず挑戦することで、必ずや到達していきたいと考えています。

## 現経営体制による強みを活かしてトランスコスモスの飛躍を実現させる

私たちは、会長の奥田、共同社長の牟田、神谷それぞれの強みを活かしそれぞれの視点を掛け合わせることによって、強固でありながら柔軟な視点を持った経営体制を構築し、トランスコスモスらしい飛躍を実現していきます。

会長の奥田は、19年間にわたり社長として、サービスコンセプトや新規事業を次々と打ち出し、売上高を5倍以上に成長させてきました。創業者から受け継いできた価値観、そこから導き出される経営判断といった「トランスコスモスのDNA」をさらに強化し、成長に対する強い意志と実行力をもって経営にあたっています。

共同社長の牟田は、マーケティングや営業、サービスの収益性改革といった「事業視点」から当社の企業活動を牽引しています。年間1,000社以上のトップセールスを通して経営者の皆様と対話をしながら、経営トップが考える「今」と「3年後の姿」を直接お伺いして、的確なソリューション提案で受注を拡大させています。つまり、テクノロジーソリューションカンパニーとしてお客様企業の経営課題の解決を推進しています。

一方、共同社長の神谷は、経営戦略や資本政策、資本市場を通した「投資家視点」から当社の企業活動を捉えています。株主・社員をはじめとするステークホルダーとの接点を強化して、資本収益性の改善に向けて取り組むべき優先順位を明確化しています。持続的な事業成長と収益性改善による資本効率の向上を牽引して、グローバルカンパニーとしての期待に応えるための取り組みを推進しています。

今後とも、この経営体制でトランスコスモスのさらなる成長を続けて、力を合わせて邁進いたします。引き続きご支援いただけますよう、よろしくお願い申し上げます。

NEXT ▶▶▶ 牟田正明 共同社長メッセージ p.06
神谷健志 共同社長メッセージ p.09

# アジア圧倒的No.1 グローバルCX／BPOベンダーTop5になるために

代表取締役共同社長　牟田 正明

## CX・BPOサービスのそれぞれにおいてビジネスモデルを変革

「中期経営計画2023-2025」の3つの目指す姿については進捗があったと評価しています。「アジア圧倒的No.1、グローバルCX／BPOベンダーTop5を達成」に向けた取り組みは、CX・BPOサービスで着実に進展しているものの、その達成は現状の単独サービスでの同一延長上にはないと考えています。

CXサービスにおいては、Web・ハイブリッドチャット・コンタクトセンター・SNSをVOC（顧客の声）で有機的に連携させて、競合他社の真似できないポジションである複合サービス（特許取得済み）を拡大しています。企業と顧客の接点、CX（顧客体験）を強化しつつ企業コストを20%以上削減する「トレードオン」を実現する当社CXデジタルプラットフォーム「trans-DX for Support」の導入企業は、日本で110社を超えました。これは、スマートフォンの普及によって、消費者のお問い合わせ動線が複線化した変化にいち早く対応したもので、コンタクトセンターに入ってくるVOCを起点に、以下を実施しています。

①消費者の1stチャネルであるWebのUI/UXを改善し消費者の自己解決率を大幅に向上

②ボイスからテキストコミュニケーションに移行している消費者をハイブリッドチャット（botと有人チャット）で解決。当社はグローバルに有人チャットを約7,000席運用しておりコール比2.4倍に生産性が向上。電話が繋がらない消費者ストレスが減少。電話にありがちなカスハラもテキストコミュニケーションでは軽減されるため、チャットオペレーターの離職率が低減しスキルが習熟化

③SNS上のVOCを見える化しコンタクトセンターには入ってこない些細な呟きも連動することで精度の高い分析を実施

それにより、コンタクトセンターの電話による問い合わせが劇的に減る「trans-DX for Support」は、消費者の利便性向上とお客様企業のコスト削減など多くのメリットをもたらします。お客様企業は顧客接点のデジタルマーケティングとコンタクトセンター業務において複数のベンダーを使っていますが、トランスコスモス1社に任せることによって多大なメリットを享受できるモデルとなっています。VOCを活用しPDCAを回して、実績・事例を積み上げて、お客様企業のCXのデジタルフロントはトランスコスモスでフルカバーしていきます。このモデルは海外展開も進めています。

BPOサービスにおいては、日本のお客様企業が国際競争の中で、コア・ノンコア領域の再定義を行なったことで「ノンコア領域のアウトソース化」が急速に進んでいます。具体的には、ITヘルプデスク・人事・経理・サプライチェーンなどは一般的に社員が対応する聖域でしたが、世界のFortune Global 500の企業においては、数十年前から社員は競争領域にシフトし、非競争領域の外部委託化が進んでいます。コーポレートバックオフィス業務は守秘性が高く個社別のルールがあり、定型の範囲を超えた特定判断も多いため、アウトソーサーには対応し難い専門性の高い領域となりますが、当社は創業からその専門性を培ってきましたので、その実績を評価いただいて、一括でお引き受けする大規模案件の受注が増加しています。また、社員の雇用の維持、業務連続性を担保するために、当社と合弁会社を設立する企業様も増加し6社となりました。当社にとりましても、業務の継続性とより専門的なノウハウ取得の強化などサービス基盤の拡充が進んでいます。そして、デジタルソリューションを積極的に取り込んだデジタルBPOについても発展させており、さらに、BPOのグローバルハブとしてマレーシア拠点を中心に展開を進めています。

## 生成AIを活用したソリューション提供とその先の差別化ポジショニングとマネタイズについて

生成AIに関連する市場規模は、market.usの発表で2023年度135億米ドル（約1.9兆円）から年間平均成長率34%で2033年には2,558億米ドル（約37.6兆円）に達すると予測されています。当社でも積極的にAIを活用していく立場をとっていますが、「AIの本質は人の仕事の代替ではなく、その拡張性にある」という考えを踏襲しています。CXサービスでは、日本・中国・韓国においてLLMのOpenAIをベースにチャットbot「trans-AI chat」を開発してご提供しています。また、NTTドコモビジネス株式会社と事業提携をしてNTTが開発する国産SLM「tsuzumi」も並行して活用しています。モビルス株式会社とは合弁会社を設立し、従

来のチャットbotでは対応できなかった付加機能として、事後までを含めてエフォートレスに完結できるAIエージェントプラットフォームを開発中です。BPOでは、ヘルプデスクの顧客対応と業務プロセスを効率化する「Quick Support Cloud with GAI」や、AI活用ソリューションによって手書き伝票や契約書などの非定型帳票の100%に近いデジタルデータ化を実現する「trans-Xsynk」など、すでにお客様企業にご提供中です。社内においても、コンタクトセンター業務の効率化や教育サポート、AIでのキービジュアル・バナー・動画作成、プログラミングなども進めています。

共感や感情領域、業務専門性、倫理的判断、創造性が求められる仕事については、現時点のAIでは置き換えが難しいと考えられています。当社が支援しているお客様企業の業務は、消費者の感情に向き合ったり、それぞれの企業特有の明文化されていないルールや文化に根付くトーンやマナーに沿った運用を行っていたりする業務が多く、今すぐにAIに取って代わられる可能性は低いと考えます。そのため、当面はAIを人の労働力の生産性を改善することや、能力の底上げをするツールとして活用し、人とAIのハイブリッド型ソリューションの展開に注力していきます。一方で、AIのさらなる進化は予想されるため、カニバリゼーションを恐れることなく、自らAIによる人の労働力の完全な置き換えを試みる取り組みにも果敢に挑戦していくことが重要だと考えています。このように、AIの活用は誰よりも前のめりに取り組み、差別化とマネタイズの機会を探っていきたいと思います。

## 世界の成長エンジンである アジアにフォーカスして グローバル企業との取引を拡大

トランスコスモスグループは世界36の国と地域・184拠点に展開していますが、アジア地域には中華圏29拠点、韓国21拠点、インドネシア8拠点、ベトナム6拠点、マレーシア4拠点、タイ・フィリピン各3拠点、インド・シンガポール各1拠点があります。世界トップクラスの企業の多くが成長著しいアジアに進出してきていることから、引き続き中国・韓国・東南アジアを中心とした事業展開に注力していきます。当社は他社に先駆けてアジア各国・地域への拠点設立を進めてきたこともあり、グローバル事業はトランスコスモスグループの成長を牽引しています。お客様企業から「アジアでビジネスを展開するならトランスコスモスをパートナーに」と必ずお声がけいただくようになっており、「アジア圧倒的No.1」のプレゼンスを発揮すべく体制を強化しています。現在はお客様企業の需要に応じコンタクトセンターやECサイト運用などの展開が先行していますが、お客様企業の人事や経理などのバックオフィス業務やシステム運用などの領域へ、ローカルに根ざした専門性の高いBPOサービスも投入していきたいと考えています。

今後とも経営課題をともに解決できる「Global Digital Transformation Partner」として、引き続き新しいサービスの創出や提供価値の向上に努めてまいります。

NEXT ▶▶▶ 神谷健志 共同社長メッセージ p.09

# エンゲージメントの強化と資本収益性の改善により ステークホルダーの期待に応える

代表取締役共同社長 神谷 健志

## 「中期経営計画2023-2025」 二年目の2025年3月期は 過去最高の売上高、 過去最高益水準の営業利益を達成

2025年3月期の業績は、過去最高の売上高を更新、営業利益も新型コロナウイルス感染症関連サービスの影響のあった2021年3月期～2023年3月期を除くと過去最高益の水準となりました。CXサービスは市場が軟調な中においても「trans-DX for Support」の導入が目標通り100社を達成できたこと、BPOサービスにおいてはより専門性の高い業務領域におけるアウトソースサービスへのニーズを取り込めたこと、さらに海外事業においては経済成長率の高い東南アジアでのサービス需要を取り込んだことなどが貢献しました。

2026年3月期は、売上高は前期比6.4%増の4,000億円、営業利益は同7.1%増の155億円を見込んでいます。収益性の改善は引き続き重要課題と認識して取り組んでいきますが、一方でサイバーセキュリティをはじめとするIT基盤の強化や事業成長投資にも注力することを踏まえ、営業利益率は前期並みの水準に留まる想定です。これは「中期経営計画2023-2025」で掲

げている2026年3月期の目標には及ばない見込みですが、主要サービスの収益性の改善や「テクノロジーソリューションカンパニー」となるための基盤づくりは着実に進展しています。引き続き増収増益基調を維持しながら、中長期的な成長の土台を固めていきます。

## 資本収益性を意識した経営により資本市場から評価される企業へ

2025年3月期のROEは10.0%と、当社が認識する株主資本コスト8%を上回る水準にありますが、さらなる資本収益性の改善が必要であると認識しています。当社のサービスは他の専業ベンダーと比べて幅が広く、この特徴は当社の成長の源泉となっていますが、それが故に事業運営の複雑性が増し、効率性改善における重しとなっている面は否めません。今後さらなる事業拡大を実現していく上では、サービスの高付加価値化やデジタル化などのビジネスモデルの変革に加えて、事業ポートフォリオの見直し、サービスの標準化、事業インフラの強化など、当社グループ全体での最適化を行うことによる資本収益性改善が必須です。

一方、テクノロジーの進化をはじめとする外部環境の変化はスピードを増すばかりで、そのような環境下で成長を継続するためには自社のリソースだけではなく外部の力を活用することが非常に重要です。昨年は、AIを活用したサービス展開を加速することを目的とし、グループ会社であるマシンラーニング・ソリューションズ株式会社との協業や、チャットbotやAIチャットサポートツールの開発・提供を行うモビルス株式会社との合弁会社を設立しています。このように、M&Aも含む競争力強化に資する内外への投資も資本効率性の向上において重要な打ち手だと考えています。

直近では海外の機関投資家を訪問し対話する中で、当社の長期的な成長ストーリーや株主還元に対する関心の高さを改めて実感しました。次期中期経営計画では、事業ポートフォリオマネジメントを強化し、短期の業績目標の達成を追求しながら、ビジネスモデルの変革を通して長期的な成長を目指す当社の姿を、よりわかりやすくお示ししたいと考えています。

## 情報開示の強化と持続可能な株主価値の提供

当社は、投資家の皆様との積極的なエンゲージメントを重視しています。そのような対話の中でお聞きした要望に応えるために情報開示の強化を進めており、2025年3月期の決算発表においては15年振りに2026年3月期の業績予想を公表しました。

株主還元の在り方についても見直しを行っています。当社は、持続的な株主価値の向上のためには、成長投資・株主還元・財務健全性のバランスのとれた資本配分が必要であると考えています。それらの検討の結果、今般連結配当性向の実質的な引き上げを行いました。2025年3月期の期末配当から、連結配当性向35%を基準として業績に応じた適正配当を行うとともに、公平な利益還元の観点から株主優待制度を2026年3月期より廃止とし、配当等による利益還元に集約することとしました。

## グローバルカンパニーとしての環境づくりと社員のロイヤリティの向上にも注力

当社グループには世界36の国と地域で7万人を超える従業員が所属しており、性別、年齢、国籍、性的指向・性自認、障がいの有無など、多様なバックグラウンドをもった社員が活躍しています。特に、女性活躍推進には2007年より専任組織を設置して取り組んでおり、2024年度の女性管理職比率は26.4%で国内平均を大きく上回る水準です。多様性を変革の力に変えて組織全体のパフォーマンスを最大化し、当社グループの競争力を強化することを目指し、グローバルで多様な人材が活躍できる環境づくりに注力しています。

また、高く掲げた目標を達成するために、社員のロイヤリティの重要性も認識しています。毎年、全正社員と役員を対象として従業員エンゲージメント調査（eNPS）を実施していますが、直近の調査結果から「社員の事業戦略への共感」などの項目が特に改善が必要であると判断し、経営陣から社員へのコミュニケーションを増やす取り組みを継続しています。グループ戦略共有会議や社員向け決算説明会の開催に加え、2023年度から2024年度にかけて国内外の18拠点・433名の社員を対象としたタウンホールミーティングを実施しました。タウンホールミーティングでは、対話を重ねるごとに拠点責任者をはじめとする社員の姿勢が変わっていくのを実感しています。こうした変化はeNPSのスコア変化にも表れており、年を追うごとに改善が見られます。

現在の当社の強みをベースに、時価総額1兆円に向けた成長ストーリーを形にし、すべての社員が一体となって「お客様企業と社会に真に必要とされるトランスコスモス」の姿を追求することで、企業価値の向上を目指していきたいと思います。

# テクノロジーソリューションカンパニーとして お客様企業とともにあゆみ続ける

トランスコスモスは、前身である丸栄計算センターの創業以来、お客様企業のパートナーとして事業活動を推進してきました。事業環境は大きく変わり、近年もまた新型コロナウイルス感染症の世界的流行や生成AI技術の急速な進展を経て、さらなる変容を遂げています。当社は現在推進する中期経営計画2023-2025において「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」を目指す姿の一つとして掲げ、お客様企業とともにあゆみ続けています。

## 1966
### 大型計算機の時代、BPOのパイオニアとして創業

丸栄計算センターは、お客様企業に出向いてデータエントリーを行う「出向受託型」のサービスを展開しました。データエントリーといえば「自社持ち帰り型」が常識であった当時、機密情報を社外に持ち出す必要のない「丸栄方式」は社会の注目を集め、やがて日本一のデータエントリー会社と呼ばれるようになりました。「丸栄方式」は、BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)のビジネスモデルを先取りしたものであり、現在、トランスコスモスは国内・アジアでBPOのトップシェアを誇っています。

## 1985-
### 総合情報サービス会社へ、世界の先端ITテクノロジーを日本に導入

総合情報サービス会社への成長を目指して、1985年、トランスコスモス株式会社が設立されました。当時は日本でもビジネスでのPC利用が拡大しており、最先端のIT動向をつかむために米国各地に事務所を開設。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、さらに国内での大手PCメーカー大規模案件受託へとつながっていきました。この時期に展開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事業やITアウトソーシング事業の原型となっています。

## 2010-
### CXサービスをスタート、日本発のグローバルDX企業へ

インターネットが人々の暮らしに浸透し、企業と顧客の接点が多様化する中、変化に直面するお客様企業を支援するため、デジタルマーケティングとコールセンターを連動させたCXサービスを開始。金融、流通、情報通信などの各業界にサービスを提供できる体制を整備し、コールセンターサービスで業界売上ナンバーワンを記録しました。さらに国内だけでなく、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し、中国、韓国、東南アジア、欧州、米州へと事業を拡大していきました。

## 2022-
### 社会のインフラを支えるDXパートナーへ

創業以来、トランスコスモスは「世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。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、極めて高い信頼性が要求されます。トランスコスモスは、新型コロナウイルス感染拡大の局面においても政府・自治体に迅速・確実な対応手段を提供したことで高い評価を得ました。

## 2025-
### データ利活用のノウハウを強みにDXの先にあるCXを追求

お客様企業の現場でもデジタル化が進み、DX実現の先にあるCX(顧客体験)の向上が求められるようになっています。トランスコスモスは、長年にわたり蓄積してきたVOC(お客様の声)をはじめとしたデータ利活用のノウハウを強みに、CXの飛躍的な向上を実現する独自のプラットフォームを構築し、サービスを進化させています。

※棒グラフは売上高推移

# お客様企業の課題解決に貢献する トランスコスモスの多様なアウトソーシングサービス

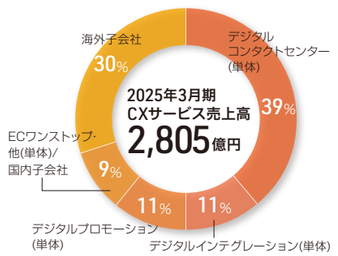
トランスコスモスは、お客様企業のDXパートナーとして、17の事業領域においてアウトソーシングサービスを提供しています。お客様企業のデジタルフロントを統合的にカバーするCXサービスにより売上拡大を、広範なバックオフィス業務をEnd to Endで支援するBPOサービスによりコスト最適化を、それぞれ実現します。

## CX サービス

**お客様企業のデジタルフロントを統合的にカバーし、CX向上に向けて最適なサービスを提供**

CXサービスでは、コンタクトセンター、Web サイト、広告、SNS、EC などのすべての顧客接点を最適化するサービスを提供しています。また、デジタルインテグレーションとデジタルコンタクトセンターを統合してオペレーション効率とCX 向上を実現する独自 CXプラットフォーム「trans-DX」を展開しています。

売上高構成比※




| | | |
|---|---|---|
| 国 内 | **デジタルコンタクトセンター** | カスタマーサポート業務 |
| | **デジタルインテグレーション** | Webサイトやアプリの構築、改善、運用およびSNS運用 |
| | **デジタルプロモーション** | インターネット広告サービス |
| | **ECワンストップ** | ECサイトの構築、運用、フルフィルメント |
| グローバル | 韓国、中国、東南アジア、欧米でサービス展開（コンタクトセンター、ECサービス中心） | |

**強み**

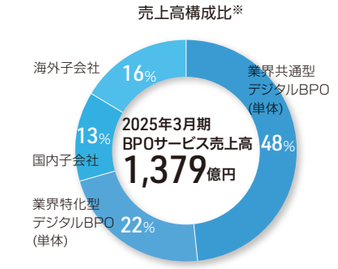
- 特許を取得したユーザビリティ向上と工数削減を両立させる独自開発のCXプラットフォーム「trans-DX for Support」（特許番号：特許7319478号）
- アジア最大級のオペレーション体制

## BPO サービス

**高い専門性を軸に、End to Endでお客様企業の事業基盤を支えるサービスを幅広く展開**

トランスコスモスの祖業であるBPOサービスは、高い専門性と豊富な実績をベースに、先端テクノロジーを活用してお客様企業の業務プロセスの変革を支援します。経理・人事・ITシステムといったコーポレート領域を支えるバックオフィス業務と、金融・保険、製造、建設といった各種業界に特化したサービスを提供しています。

売上高構成比※




| | | |
|---|---|---|
| 国 内 | **業界共通型 デジタルBPO** | 経理、人事、総務、調達・購買、ヘルスケア、統合受注、貿易バックオフィス営業事務、システム導入・運用保守、デバイス管理、サポートデスクなど |
| | **業界特化型 デジタルBPO** | 金融・保険・製造・建設などの各種業界向けサービスなど |
| グローバル | 韓国、中国、東南アジア、欧米でサービス展開 | |

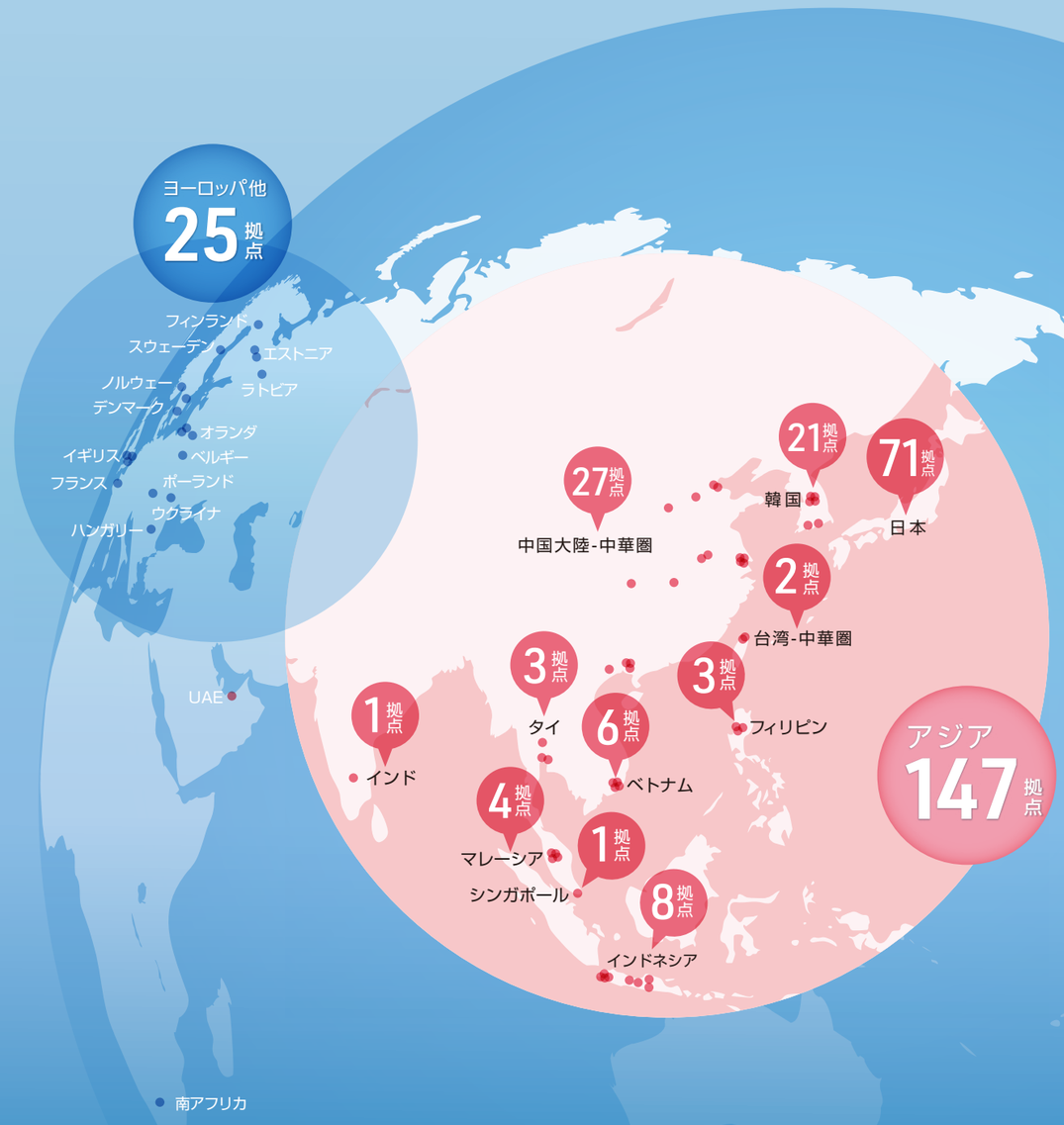
**強み**

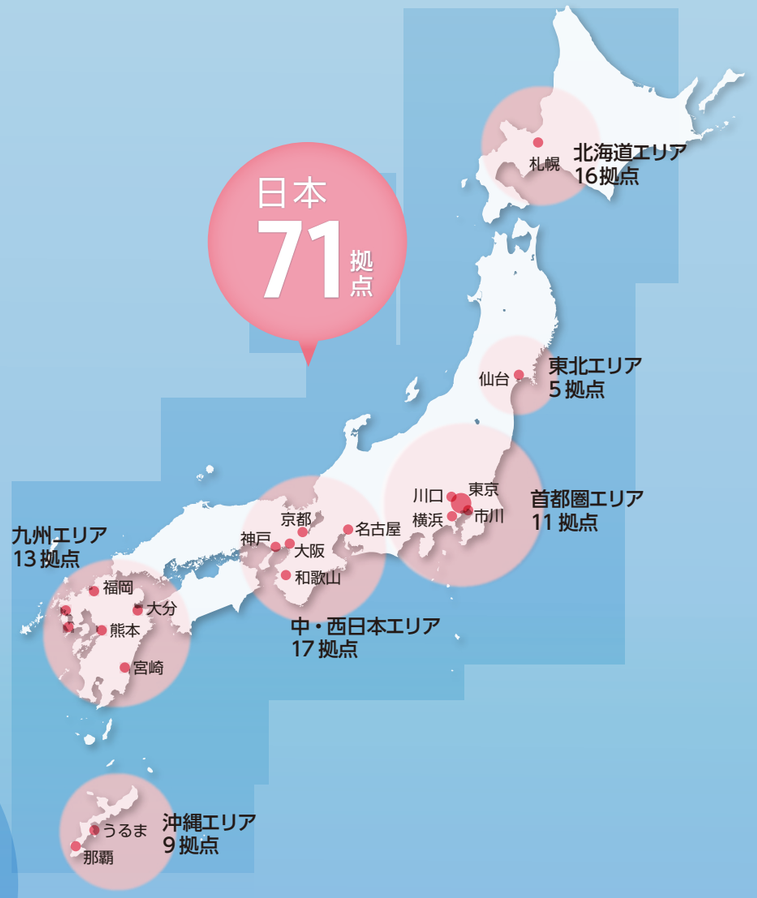
- 汎用性のあるSaaSシステムに優れたオペレーション体制を組み合わせたDigital BPOによるサービス提供
- 業界特化型BPOを提供できる専門性・技術力

※売上高構成比は、管理会計上の総売上高をベースに算出した数値で、セグメント間取引消去分は考慮していません。

# アジアで存在感を発揮する
# 世界36の国と地域・184拠点の事業体制

グローバル展開においては、特にアジア各国・各地域での取引を拡大しています。
2025年3月期の海外売上比率は25.3％となり、アジアパシフィック地域を代表するCXベンダーとして存在感を発揮しています。(拠点数は 2025年8月現在)

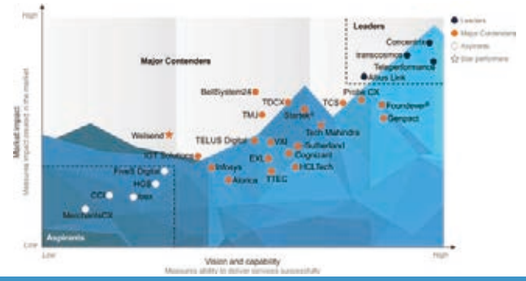





TOPIC

## エベレストグループが発表したアジアパシフィック地域のCXベンダー調査において4年連続で「リーダー」に認定

2024 年 9 月に発表されたエベレストグループのレポートにおいて、当社は「市場への影響」「ビジョンと組織的な能力」に関するパフォーマンスが相対的に高い企業として 4 年連続で「リーダー」に選出されました。



# people&technologyを核とした価値創造プロセス

トランスコスモスは、事業の原点「people&technology」をビジネスモデルそのものと位置付けています。人と技術を独自の「仕組み」で融合し、現在は17の事業領域において「中期経営計画2023-2025」を推進し、全社を挙げたサステナビリティ経営に取り組んでいます。お客様企業をはじめとするすべてのステークホルダーの皆様に対し、最善のパートナーであり続けるべく邁進しています。

**経営の基本理念** →p.01

存在意義、使命及びビジョン

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。

**マクロトレンド** →p.24

企業が事業を展開する際に影響を与える外的要因

- 企業内 IT の変化
- 労働力の減少
- グローバルでの競争激化
- AI・自動化技術の発展
- デジタル活用による全体プロセス最適化のニーズ
- 消費者行動のデジタルファースト化

**インプット** →p.22

企業がビジネスを遂行するために必要な資源や要素

［経営資本］→p.22

- 人的資本・知的資本
- 製造資本
- 財務資本
- 社会・関係資本

**ビジネスモデル** →p.20

事業活動を通じてインプットをアウトプット及びアウトカムに変換するシステム

［事業の原点 people&technology］

17の事業領域 →p.14

CXサービス

BPOサービス

中期経営計画の推進 →p.24

サステナビリティ経営の追求 →p.38

トランスコスモスが取り組むべき4つの重要課題（マテリアリティ） →p.36

**アウトプット**

主要な製品とサービスまたは廃棄物や排出物

［事業実績］ →p.66

- 売上高 …… 3,758億円
- 営業利益 …… 144億円
- EPS …… 302.41円

（2025年3月期実績）

［サステナビリティ実績］ →p.41

- 女性管理職比率 …… 26.4%
- FTSEスコア …… 3.3
- 社会課題解決事例数 …… 54※件

※社会課題解決につながる公共自治体の受注件数

（2025年7月進捗）

**アウトカム**

事業活動とアウトプットの結果もたらされる成果や影響

［目指す姿］

**Global Digital Transformation Partner**

［経営の目的］

- お客様企業へのコミットメント
- 社員へのコミットメント
- 社会・株主へのコミットメント

# ビジネスモデルそのものとしての people&technology

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「people&technology」は、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。トランスコスモスは、「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創業の原点を価値創造の核として、今も将来も磨き続けていきます。

**people&technologyが価値を生むプロセス**

優れた人材とは、お客様企業や自社のDXについて共に考え、イノベーションを起こせる人材を指します。トランスコスモスグループにはグローバルで約7万人の従業員が在籍しており、それぞれのポジション・現場で強みや専門性を発揮しながら課題解決に取り組んでいます。

**人**

きめ細かな対応ができる
専門性の高い人材

＋

最先端な技術も適切に選択・活用されなければ実務上の成果につながりません。トランスコスモスは約3,500社のお客様企業との取引を通じて、業界のさまざまな課題を解決できる最適なIT技術を選び出し、組み合わせるノウハウを蓄積しています。

**技術**

価値を生む全世界の最先端な技術

→

**磨く**

競争力の源泉にまで高める

▶

**広げる**

「人と技術」のプラットフォーム化

▶

**さらなるDXの推進**

競争優位性とWell-beingの創出

当社では、Operational Excellence（オペレーショナル・エクセレンス）とは「当社のオペレーション力によって、お客様企業のビジネスプロセスが高い競争優位性を持ち、競争力の源泉にまで高められている状態」と定義しています。その実現に向け、お客様企業のフロントエンド（顧客に直接タッチする領域）からバックエンド（システム開発などの領域）までをすべてカバーし、マーケティングからセールス、サポートまでをシームレスに支援します。

圧倒的な質と量の「人と技術」を組み合わせ、競争力の源泉にまで高めた仕組みをプラットフォーム化します。多くのお客様企業に当社のプラットフォームを利用していただくことで、最先端な技術と新しい手法を各業界に広げ、お客様企業のCX向上と社会全体のDX推進を目指します。

「人と技術」を融合し、テクノロジーソリューションカンパニーとなることで、お客様企業の商品やサービスを利用するカスタマーの体験価値をデジタルで高めます。これにより、お客様企業と自社の競争優位性を高め、両者のWell-being※の創出につなげていきます。

※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。

**トランスコスモスが創業時から大切にしていること**

トランスコスモスのDNA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ひとり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。

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た「people&technology」によってのみ提供できるものです。「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。

# 価値創造の源泉としての
# トランスコスモスの経営資本

トランスコスモスは、創業以来培ってきた「人的資本・知的資本」「製造資本」「財務資本」「社会・関係資本」をベースに、事業の原点である「people&technology」を進化させることで価値を創出します。

## 人的資本・知的資本

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。
また、自社で開発したプラットフォーム、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、CX、SXの向上に貢献しています。

- 従業員数：70,653名（国内：43,612名、海外：27,041名）
- 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26.4%、障がい者雇用率 2.72%（2025年7月時点）
- Salesforce認定 Marketing Cloud メールスペシャリスト：国内トップクラス水準の226名（2025年1月8日現在）
- データサイエンティスト数：80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認定制度資格者：合計：2,400名
  内訳：LCM認定（チャット認定）：2,239名、SCM認定（FAQ認定）：116名、SNSM認定（SNS認定）：45名（2025年7月現在）
- デジタル推進委員：1,422名（デジタル庁より任命）
- 社内研修：500講座以上
- 社員平均年齢：37歳2ヶ月（単体）
- 自社プラットフォーム：trans-DX、trans-Re：Connect、HCMアナリティクスプラットフォーム、GHG排出量算定ソリューション、物流コスト最適化サービス、Gotcha!mall、MOALA など

## 製造資本

国内外にさまざまな拠点を有し、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おり、多くの拠点を持つことでより充実したサービスの提供が可能となっています。
また、先端テクノロジーを活用した高度なセンターファシリティ・オペレーションシステムにより、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。

- 事業拠点：世界36の国と地域に184拠点（海外113拠点、国内71拠点）（2025年8月現在）
- グローバル対応：世界30言語に対応、世界46の国と地域でEC事業展開を支援（2025年8月現在）
- 先端テクノロジーを活用した高度なセンターファシリティ・オペレーションシステム：transpeech（音声認識ソリューション）、trans-CRM（クラウドシステム）、trans-InsightBI（CX最適化支援ダッシュボード）、trans-AIchat（生成AIチャットbot）、在宅バックアップ、$CO_2$センサーコントローラー、AIを活用した空調制御設備、QOSIS（受注アウトソーシングサービス）、RealWorks（エントリーシステム）、FlowScope（工程管理システム）、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）、trans-Xsynk(非定型帳票を効率的にテキスト化するAIソリューション)など
  ※一部のセンターやオンサイト(お客様先)事業所に実装されているものも含みます。
- 設備投資の総額：41億円

## 財務資本

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。

- 自己資本：1,186 億円
- 自己資本比率：57.0%
- ネットキャッシュ：569 億円
- ネット D/E レシオ：▲48.0%
- 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

## 社会・関係資本

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。

- お客様企業数：約 3,500 社
- 歴史：創業 59 年
- 認定／表彰：DX 認定事業者に選定、PEAK Matrix® 評価※「LEADER」認定、職場における LGBTQ+に関する取り組み評価指標「PRIDE 指標 2024」にて最高位のゴールドを受賞
- 創業から変わらぬ企業理念

※Everest Group「Customer Experience Management(CXM) Services PEAK Matrix® Assessment 2024-APAC」

注記のない限り数値は2025年3月期実績または2025年3月末現在

# トランスコスモスの成長戦略

2026年3月期を最終年度とする「中期経営計画2023-2025」においては、「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」を目指す姿として、生成AIをはじめとした最先端のテクノロジーを駆使しながら、持続的な成長に向けたビジネスモデルの変革に取り組み、長期的な成長の土台を固めています。

## 環境認識

国内では人口動態に起因する構造的な人手不足社会が到来しています。企業においては人事や経理といったコア領域業務のアウトソース需要が高まっており、トランスコスモスではお客様企業との合弁会社設立などを通じて需要の確実な取り込みに注力しています。また、生成AI技術の急速な普及を背景として、抜本的な業務効率化やイノベーションが求められるようになっています。当社は最善なプロンプトエンジニアリングにより、お客様企業に高付加価値なオペレーションを提供しています。

### 供給

**企業内IT：クラウド（モード2）にシフト**

- クラウドの浸透…人事・カスタマーサポート領域に焦点、複数クラウドの統合利用へ
- 投資はSoR※からSoE※へ…買い手はITから事業へ、内製化トレンド
- 開発手法はアジャイルへ

※SoR（System of Record）：バックオフィスを効率化、最適化するIT
※SoE（System of Engagement）：成長戦略と事業に貢献するIT

**労働力：人手不足に対する強い危機感（特に国内）**

- 日本国内の労働力総量は頭打ち
- 賃上げ要請と人件費の高騰

### 競争環境

**新規参入：DX領域への異業種・新興系の参入**

- デジタル×CX／BPOに異業種参入
- ニューエコノミー型プレーヤー
- SIerによるBPS（ビジネスプロセスサービス）の成長

**直接競合の動向：規模の利益をデジタルに投資**

- 合従連衡
- デジタルITのM&A
- WFH（在宅勤務）を契機に外資の日本再注力の動き

**生成AI技術の爆発的な拡大と普及**

- 主要テック企業が相次いで生成AI製品を投入
- 業界横断的に生成AI技術の商業的応用が拡大
- 関連政策や規制の整備が進展

### 需要

**企業：「外向き・全体最適」のDXが強く求められている**

- 国内：目的と成果は「コスト削減・効率化」に偏重。個別の業務プロセスを改善する「部分最適」に留まる傾向がある（「DX動向2025※」より）
- 海外：テクノロジー企業が経済を牽引、新たなアウトソーシング・ITサービスニーズが発生（コンテンツモデレーション、ブロックチェーン監視、Digital IT service等）

**消費者：全世代がデジタルファーストに**

- あらゆる年代でモバイルファースト
- ソーシャルやUGC（ユーザー生成コンテンツ）が企業の発信より影響力を持つように
- B2Bでも使い勝手が重要に

※編集・発行元：独立行政法人情報処理推進機構

### 環境認識を踏まえた戦略のポイント

- テクノロジー活用を次のステップへ（技術主導から利用主導へ、部分最適から全体最適へ、クラウドの相互利用へ）
- 海外市場は引き続き最大の成長機会、合従連衡が進む中スピードを加速（成長企業と新たなサービスニーズの捕捉）
- 広がるフィールドに対して経営資源を積極的に再配分（アセットの所有とパートナー活用のメリハリ）

## 中期経営計画2023-2025 骨子

当社事業を取り巻く環境認識に基づき、中期経営計画2023-2025では3つの目指す姿を掲げています。この実現に向けて5つの戦略施策を推進します。国内ではCXプラットフォーム「trans-DX for Support」の導入企業が100社に到達し、グローバルでは「アジア圧倒的No.1」に向けた体制構築が加速しています。それらを支える全社的なサステナビリティの取り組みも進捗しました。

### 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**

**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**

- 最新クラウドテクノロジーとデータ活用のCXプラットフォーム（全体最適化されたユーザー接点）とデジタルBPO（全体最適化された業務プロセス）をフル活用
- デジタルで顧客体験と生産性を最大化しカスタマーサクセスを加速

**アジア圧倒的No.1、グローバルCX／BPOベンダーTop5を達成**

- 日・中・韓・ASEAN・米・欧グローバル184拠点の有機的連携を推進しグループの継続的成長エンジンとして強化
- グローバルクライアントの成長力を取り込むことで収益の最大化を図る
- グループネットワークで新たな市場機会にも挑戦していく

**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**

- 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、多様な事業と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**

1. 事業モデルのプラットフォーム化（as-a-service化）
2. サービス標準化による品質・利益の構造改革
3. 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
4. グローバルの市場成長に応える体制強化と人材育成
5. グループ経営基盤整備（財務・人事・マーケティング・ESG）

取り組み事例 1

プラットフォーム化

# 事業モデルのプラットフォーム化でコスト最適化と売上拡大を両立させる

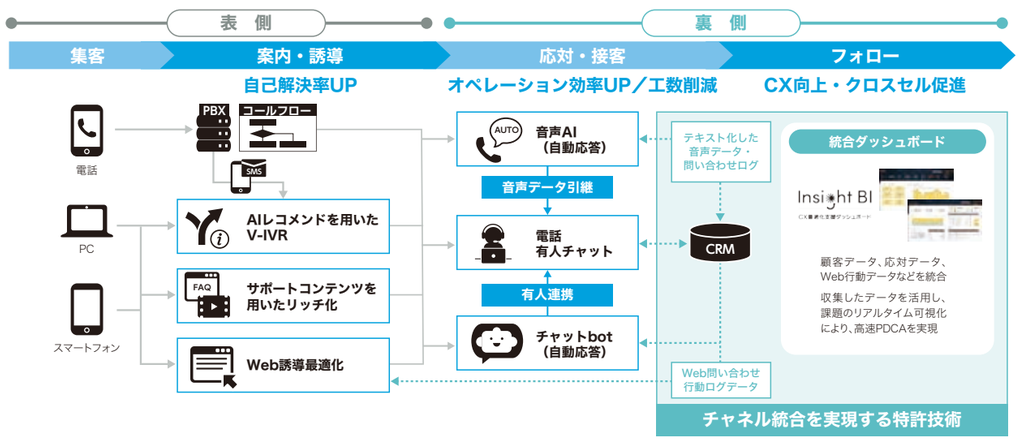
「オペレーショナル・エクセレンスからテクノロジーソリューションカンパニーに進化」の実現に向け、事業モデルのプラットフォーム化に取り組んでいます。

## 独自のCXプラットフォーム「trans-DX for Support」の優位性

トランスコスモスが独自に開発したCXプラットフォーム「trans-DX for Support」は、電話からWebサイト、チャット、ソーシャルにまで多岐にわたる顧客接点をすべてカバーし、VOC（Voice of Customer：顧客の声）や行動ログなどをデータとして活用することで、オペレーション効率向上やCX向上につなげる仕組みです。このプラットフォームはトランスコスモスが培った数千社のコンタクトセンターの運用実績がベースとなって構築されており、一部技術は特許も取得していることから、他社サービスに対する優位性を持っています。

2025年3月期には目標としていたお客様企業100社への導入を達成し、当社サービスのシェア拡大と収益性向上につながり始めています。今後はこのプラットフォームを当社の収益基盤強化の原動力と位置づけ、さらなる拡大に注力していきます。

### 幅広い業界・業種で採用され、目標の100社導入を達成した「trans-DX for Support」概要




## セールスサポート領域に特化した「trans-DX for Sales」もサービス提供開始

顧客接点をフルサポートするCXプラットフォーム「trans-DX for Support」に加え、マーケティングや営業といったセールスサポート領域に特化した「trans-DX for Sales」を新たに開発し、お客様企業への提供を開始しました。このプラットフォームには生成AIを活用した広告コンテンツ作成やPDCAの再設計・高速化などのプロセスが含まれ、VOCを活用したデジタルマーケティングや営業活動を強化し、お客様企業のコスト最適化と売上拡大を支援します。「trans-DX for Support」の拡販と併せ、より広範囲なお客様企業への導入を目指します。

支援事例

## 4社運用を「1社化」へ。コスト重複を解消し、VOC活用の仕組みを確立

「trans-DX for Support」を導入いただいているトヨタ自動車株式会社様の支援事例では、コンタクトセンターの統合運用による運用コスト削減と、データ活用によるCX向上の実現に貢献しました。

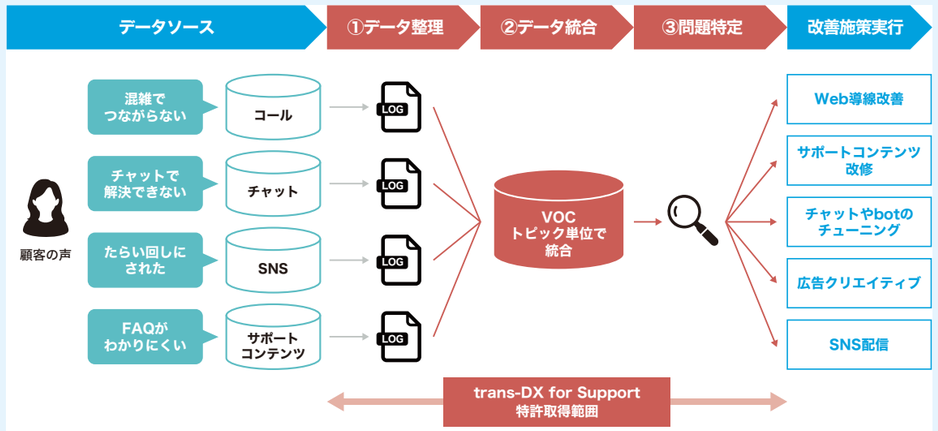
同社では従来、レンタカーやカーシェアなどの予約・サポートの9つの窓口を、異なる4社への業務委託によって運用していましたが、これをトランスコスモス1社へ集約。窓口運用の最適化や課題の可視化によって、重複コスト解消やオペレーションの品質向上に貢献しました。

### トヨタ自動車株式会社様の支援事例における取り組みと成果

| | |
|---|---|
| 業務内容 | ● ベンダー4社による運用体制から1社体制への統合<br>● 重複コストの洗い出し、削減<br>● 窓口対応の品質向上 |
| 取り組み | ● トランスコスモス1社への統合<br>● バーチャル事務員のRPAやチャットサポートなどの導入<br>● VOC（コール×ソーシャル×Web行動データ）に基づき、課題を可視化<br>● 可視化された課題から顧客タッチポイントやUIなどの改善提案 |
| 成　果 | ● お客様企業にとっての成果：窓口運用の最適化、コスト削減、CX向上<br>● トランスコスモスにとっての成果：サービス提供範囲の大幅な拡大 |

### さまざまなタッチポイントに存在する「顧客の声」を一括で把握し、改善提案を行う

「trans-DX for Support」の利用により、予約やサポートの窓口利用において生じる顧客の不満や不便の声の一括把握が可能になります。可視化された課題を分析し、どうすれば改善されるのか、具体的な提案まで行えるのがトランスコスモスの強みです。



支援事例

## コミュニケーションチャネルのデジタルシフトを1%未満から20%超へ

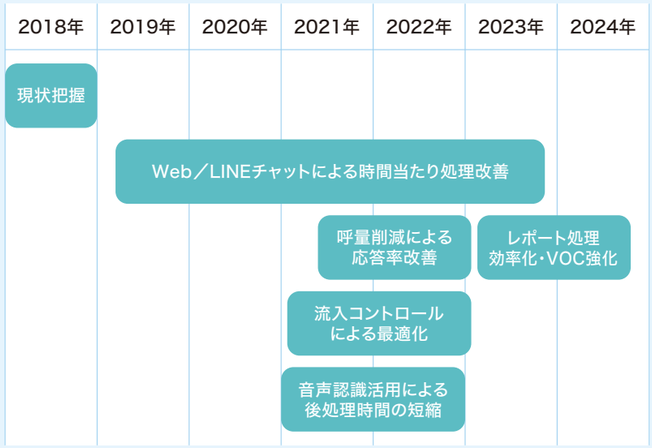
大手小売チェーンのお客様企業の支援事例では、シームレスな購買体験を支援する「次世代コンタクトセンター」の構築に取り組んでいます。EC・オンライン接客の重要性が高まる中、顧客満足度の向上とコンタクトセンター運用の効率化を図り、EC売上の拡大によるお問い合わせ件数の増加にも対応できる運用体制と環境を確立しています。ユーザビリティ向上と同時に、顧客が自己解決できるWebサイトの整備によってお問い合わせ件数の削減なども実現しました。

**大手小売チェーンのお客様企業の支援事例における取り組みと成果**

| | |
|---|---|
| 業務内容 | ● シームレスな購買体験を支援する、次世代コンタクトセンターの構築<br>● 顧客満足度の向上とコンタクトセンター運用効率化<br>● EC売上拡大による問い合わせ増加にも対応可能な運用体制と環境の確立 |
| 取り組み | ● VOC分析（コール、ソーシャル）とWebのユーザー導線を踏まえた、デジタルシフトの推進<br>（チャット比率の拡大によるノンボイスシフト、サポートコンテンツの改善）<br>● 有人オペレーターへのAI支援機能強化によるパフォーマンス向上 |
| 成　果 | ● デジタル接点の強化により、チャット比率を0.8%から22.3%へ引き上げ<br>● シナリオ改善によるデジタルチャネル活用強化でチャット平均処理時間を40%削減し、<br>生産性もコール比1.3倍から1.8倍へ向上<br>● サポートコンテンツの整備による自己解決率の向上でお問い合わせ数を約20%削減し、<br>WebサイトのPVは約2倍に増加 |

### 複数年にわたる支援によって着実なデジタルシフトを実現

2018年の支援開始時は、現状把握の上、各種デジタルチャネル導入によるデジタル接点強化に取り組みました。その後、シナリオ改善やWebサイトのサポートコンテンツ整備を段階的に行うことにより、着実なデジタルシフトを実現しています。




**成　果**

- チャット比率 0.8% → 22.3%
- 生産性向上 チャット平均処理時間 40%削減 コール比 1.3倍 → 1.8倍
- お問い合わせ数の削減率 約20% PV増加 約2倍

取り組み事例 2

## 合弁会社の設立

# 専門的な業務知見をお客様企業と共有しともに持続的な成長を実現する

トランスコスモスでは、お客様企業との合弁会社設立を通じて、人事や総務などの専門的知見を共有し、持続可能な運営体制の構築やサービス基盤の拡充を図っています。双方の協力で事業拡大と企業価値向上を目指します。

### お客様企業と専門的な業務知見を共有し、ともに成長する

トランスコスモスはお客様企業との合弁会社の設立を通じて、人事や総務、営業バックオフィス業務などにおける高い専門的知見の共有と活用に取り組んでいます。これらの領域の専門的知見を共同事業化する目的として、お客様企業側は、コア業務への集中、対応プロセスの抜本的見直しによるデジタル化推進、固定費の変動費化によるコスト低減、品質向上などが挙げられます。トランスコスモスにとっては、お客様企業や業務との継続的リレーション、専門性の獲得によるサービス基盤の拡充、ノウハウを活用したデジタルソリューション開発の実現などが挙げられます。

共同事業化は双方のニーズが合致して初めて成立するものであり、企業経営に関わる多くの重要事項を含むため、緻密かつ繊細な調整が不可欠です。また、それぞれの企業は各領域に特化した高い専門性をもっているため、共同事業化は貴重なノウハウの一つとなります。この取り組みをトップ企業と進められていることは、BPOサービスだけではなくトランスコスモス全体にとって事業拡大や企業価値の向上につながっています。

**これまでに設立した主な合弁会社**

**2016年2月**
**富士通株式会社様 子会社へ出資**
当社出資比率 51%
本社：神奈川県川崎市／社員数：800人
transcosmos FT HRPro

**2019年11月**
**株式会社東芝様 子会社へ出資**
当社出資比率 80.5%
本社：神奈川県横浜市／社員数：174人
transcosmos TTPM

当社出資比率 84.9%
本社：神奈川県川崎市／社員数：124人
transcosmos TT HAS

**2023年4月**
**東北電力株式会社様との合弁会社**
当社出資比率 49%
本社：宮城県仙台市／社員数：182人
TETRAmp

**2025年7月**
**オムロン株式会社様との合弁会社**
オムロン様 × トランスコスモス
出資比率 51% / 出資比率 49%
**オムロン トランスコスモス プロセスイノベーション株式会社**
OMRON
オムロントランスコスモス プロセスイノベーション株式会社
本社：京都府京都市／社員数：102人
＜事業内容＞
オムロングループ様向け人事・経理財務・総務シェアード
※当社発表のプレスリリースから引用

**2025年8月**
**東芝テック株式会社様との合弁会社**
東芝テック様 × トランスコスモス
出資比率 14.9% / 出資比率 85.1%
**TTテッククリエーション株式会社**
transcosmos TTTeC
本社：神奈川県川崎市／社員数：187人
＜事業内容＞
東芝テック様向け営業支援業務
※当社発表のプレスリリースから引用

### 合弁会社設立のメリット

**お客様企業**
- コア業務への集中
- 対応プロセスの抜本的見直しによるデジタル化推進
- 固定費の変動費化によるコスト低減
- 品質向上

**トランスコスモス**
- お客様企業や業務との継続的リレーション
- 専門性の獲得によるサービス基盤の拡充
- ノウハウを活用したデジタルソリューション開発の実現

取り組み事例 3

**サービスの高度化**

# 独自のAI活用ソリューションによってハイレベルなデータ活用を追求する

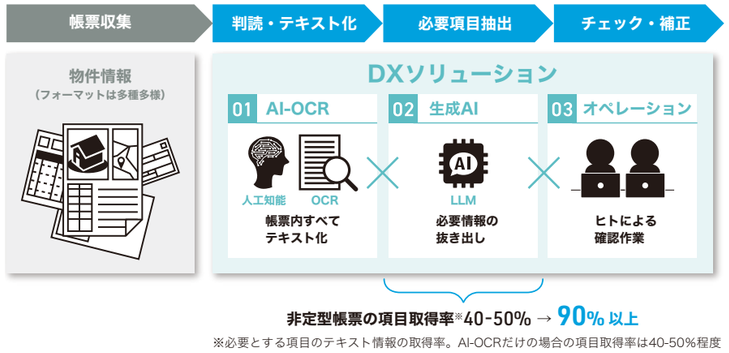
帳票のデジタル化・データ活用は、トランスコスモスが創業より取り組んでおり、業務知見のある領域です。近年では高度なAI活用ソリューションの独自開発により、ハイレベルで専門的なデータ活用を追求しています。

## さまざまなアナログ帳票から高精度で必要項目を取得する「trans-Xsynk」

トランスコスモスが開発したAI活用ソリューション「trans-Xsynk（トランスクロスシンク）」は、手書きの伝票や契約書、診療記録、発注書、作業報告書といった多種多様な非定型帳票を効率的にテキストデータ化するものです。

非定型帳票は、そのままではデジタルデータ化の処理にかけることができず、いずれの業界においてもDXを阻む大きな障壁となっていました。trans-Xsynkには、高度なAIプロンプトエンジニアリングによって判断機能を強化した生成AIが組み込まれています。お客様企業とともに業界特有の規制や法令、商習慣といった専門的な知見も踏まえながら、高い精度での必要項目の取得、デジタル化を実現しています。

不動産業界向け活用例




※必要とする項目のテキスト情報の取得率。AI-OCRだけの場合の項目取得率は40-50%程度

### 支援事例 trans-Xsynkの活用によってお客様企業のDX構想実現に貢献

自動車部品メーカーのお客様企業の支援事例では、trans-Xsynkを活用することで荷姿情報のデータ化を行い、同社の物流DXに貢献しています。

同社では従来、トラックに積み込む荷物の寸法や中材の有無、重量といった荷姿情報を紙の申請書で保管しており、荷積み作業も作業員の感覚に頼っていました。トランスコスモスでは同社のDX構想の全容を踏まえ、荷姿情報のデータを会社全体で利活用しやすい状態に整備して提供しています。これがグループ全体の物流ルート適正化やコスト削減といった成果につながっており、お客様企業から高い評価をいただいています。今後は同社の他業務へのサービス拡大も予定しています。

| | |
|---|---|
| 業務内容 | ● 輸送スケジュール優先で作業員の感覚に頼っていたトラック荷積み作業の最適化<br>● DX全体構想や中長期経営計画を踏まえた荷姿業務改革 |
| 取り組み | ● 紙で保管中の荷姿申請書をデジタルデータ化<br>● 「trans-Xsynk」を活用し、配送時荷姿、寸法、中材有無、重量など必要項目を抽出し、データ利活用しやすい状態で納品 |
| 成　果 | ● グループ全体の物流ルート適正化<br>● 人員・コスト・$CO_2$削減 |

## 機密情報も扱えるオンプレミス型のAIソリューションを提供

今後のさらなるAIソリューション充実に向け、2025年7月、従来のクラウド型AIソリューションを進化させたオンプレミス型AIソリューションの提供を開始しました。本ソリューションは、生成AI・LLM（大規模言語モデル）や自律型AIの研究開発と社会実装を推進するテックカンパニーであるAI inside株式会社との業務提携により提供します。

クラウド型「trans-Xsynk」は業界を問わずさまざまな非定型帳票に適用可能ですが、お客様企業の社内ガイドラインによっては個人情報を含まない案件のみの対応となります。オンプレミス型「trans-Xsynk」は、外部サーバに依存せず実装するソリューションであり、より高度なセキュリティ環境を求めるお客様企業へのサービス提供が可能になります。

「trans-Xsynk」の進化により、お客様企業による内製だけでは実現できないハイレベルな「AI活用型オペレーショナルエクセレンス」を追求していきます。

トランスコスモス独自のAIソリューション群

| カテゴリ・名称 | | 特徴 | 適応イメージ |
|---|---|---|---|
| クラウド型 | trans-Xsynk<br>デジタル化業務（非定型） | ● 個人情報を取り扱うことはできないが業界問わずさまざまな帳票に適用可能 | ● 不動産…物件概要書<br>● メーカー…荷姿申請書 |
| オンプレミス型 | trans-Xsynk<br>デジタル化業務（非定型） | ● よりセキュリティレベルの高いオンプレミス環境に実装<br>● 大量処理への対応<br>● 複雑な帳票構造に対応可能<br>● 個人情報の取り扱いが可能で、幅広い業界の帳票に適用可能 | ● 金融…口座振替依頼書、融資稟議書<br>● 不動産…賃貸契約書、建設図面<br>● 製造…設計書、品質保証書<br>● 官公庁…公的証明書、行政文書<br>● 共通…Word文書、レシート　他 |
| | trans-Xtune<br>デジタル化業務（準定型） | ● 帳票専用のAIモデルを開発するためのAI学習環境<br>● データ化だけでなく、物体検知による画像認識用のAIモデル実装も可能 | ● 保険…病院領収書、診療明細書<br>● 金融…クレジットカード申込書<br>● 流通小売…請求書、納品書<br>● データ化以外…帳票認識、帳票仕分けの自動化 |
| | trans-Xnavi<br>判断・審査業務 | ● お客様企業固有の審査条件などを検索して精度補完したシステムにより、判断・審査業務を自動化 | ● 審査業務の自動化（判断、切り分け）<br>● 納品データの不整合チェック<br>● 業務データからの分析、洞察<br>● マニュアル検索用AIチャットbot<br>● 研修用データの自動生成　他 |

**オンプレミスとは**

オンプレミス（On-Premises）とは「自社運用」とも訳され、サーバなどの情報システムを自社内の設備で運用することを指します。普及の進むクラウドサービスに対し、初期投資費用が大きいことや専門人材が必要である一方、リソース増築やカスタマイズの自由度が高く、堅牢なセキュリティ環境を確保できるといった特徴があります。

## 高付加価値なAIソリューションを創造するパートナー企業

MACHINE LEARNING SOLUTIONS

トランスコスモスのグループ企業であるマシンラーニング・ソリューションズ株式会社は、生成AI・機械学習を核とした技術支援・コンサルティング事業とインキュベーション事業を展開しています。生成AIを中心に画像認識や自然言語処理の分野で優れた研究成果を挙げており、国内外の主要な学会で豊富な採択実績と受賞歴があります。トランスコスモス独自の音声認識ソリューション「transpeech」は同社のAIソリューションによって強化されています。

vottia

2025年4月、チャットbotやAIチャットサポートツールの開発・提供を行うモビルス株式会社と合弁で、vottia株式会社（読み方：ボッティア）を設立しました。トランスコスモスが有する顧客インサイトや業務専門性と、モビルスのプロダクト開発経験を融合させ、使いやすさや問題解決力の高いAIエージェントプラットフォームを提供し、顧客のユーザビリティ向上とお客様企業のコスト最適化に取り組みます。

取り組み事例 4

**サービスの高度化**

# 成長著しいアジアへの展開に戦略的にフォーカスする

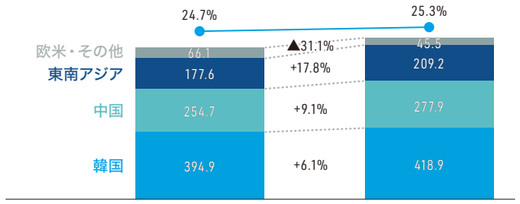
「アジア圧倒的No.1、グローバルCX／BPOベンダーTop5」を目指し、特に成長著しい東南アジアでの事業展開と集中投資に取り組んでいます。

## アジア最大規模のサービス提供体制と多言語展開を強みに、継続的に成長

トランスコスモスはアジアを中心に世界36の国と地域、184拠点（2025年8月現在）で国内外のお客様企業へサービスを提供しています。日本・韓国・中国での継続的な成長に加え、直近では成長著しい東南アジアへ戦略的にフォーカスすることで、海外事業全体の売上増を実現しています。

グローバル事業におけるトランスコスモスの強みは、多地域・多言語展開です。多国籍企業のお客様からは「アジアでビジネスを展開するならトランスコスモスをパートナーに」と評価いただいており、世界トップクラスのグローバル企業各社との取引が拡大しています。

**海外地域別売上高**（単位：億円）




**世界トップクラスのグローバル企業との取引が拡大**

| お客様企業 | 本社所在国 | 当社で受託している国・地域 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 合計 | 日本 | 中華圏（中国大陸・台湾） | 韓国 | タイ | インドネシア | ベトナム | フィリピン | マレーシア | 米国 | 欧州 |
| 総合電気機器メーカー | 日本 | 9 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | |
| テクノロジー企業 | 中国 | 7 | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | | |
| 自動車メーカー | 日本 | 5 | ● | | ● | ● | ● | ● | | | | |
| EC企業 | シンガポール | 5 | | | | ● | ● | ● | ● | ● | | |
| デジタルエンタテイメント企業 | 日本 | 5 | ● | | ● | ● | | ● | | ● | | |
| EC企業 | 米国 | 6 | ● | | | ● | ● | | ● | ● | | ● |
| 通信機器メーカー | 中国 | 4 | | ● | | ● | | | ● | | | ● |
| 総合電気機器メーカー | 韓国 | 5 | ● | ● | ● | | | ● | | ● | | |
| 総合電気機器メーカー | 日本 | 4 | ● | ● | | | | ● | | ● | | |
| 玩具メーカー | 日本 | 4 | ● | ● | ● | | | | | | ● | |
| EC企業 | 韓国 | 4 | ● | ● | ● | | | | | ● | | |
| テクノロジー企業 | 米国 | 2 | ● | | ● | | | | | | | |
| 総合電機機器メーカー | シンガポール | 2 | | ● | ● | | | | | | | |

※上記のお客様企業は、年間売上10億円以上かつ複数国で取引のある企業

## マレーシアをHubとしたグローバルCX・BPOサービス体制を強化

当社では、マレーシアを多言語やテクノロジー環境に優位性のある主要拠点（Hub）と位置づけており、東南アジア市場向けのグローバルCX・BPOサービスの提供を拡充しています。マレーシアは多言語に対応できる人材が豊富であり、歴史的にもカスタマーサポートやバックオフィスサポートなどのBPO産業が発展しています。またデジタル技術を活用したオペレーションの高度化にも対応しやすい環境といった特長もあります。当社は、すでに展開しているITアウトソーシングサービスに加えて、多言語カスタマーサポートやコーポレートバックオフィスサービスの提供も開始しました。

**マレーシアをHubとして、東南アジア市場へCX・BPOサービスを拡大**

導入事例 **多言語オペレーションの集約化（大手グローバル製造会社様）**

**施策**

- ✓ マレーシアにおいてAPAC 16カ国のローカル言語のオペレーションを集約化
- ✓ トランスコスモスマレーシアのMDライセンスによるネイティブ人材のアサイン

**効果**

- ◎ 管理費を約30%削減
- ◎ 運用プロセス／KPIの統一化
- ◎ マネジメント、コミュニケーションのスリム化

## 韓国で生成AI関連サービスの開発・展開を先行

韓国では、生成AI関連サービスの開発・展開が先行しています。さまざまなサービスに生成AIソリューションを組み込んでいくことで、新たなビジネス領域の開拓、ビジネスチャンスの獲得に挑戦しています。

### 生成AI関連サービスの一例

- 顧客からの質問を分析して自動回答する、多言語対応が可能なAIエージェント「trans-AI Answer」
- お客様企業の品質評価項目基準に従って応対内容を自動で評価する「trans-AI QA（Quality Assurance）」
- 会話データを精緻に分析し、高精度な報告書を提供するVOCインサイト導出ソリューション「trans-AI Analytics」

# 高い競争優位性を支える グループ企業との連携

トランスコスモスは専門性の高いグループ企業と連携し、お客様企業の業界特性やニーズに合わせた高付加価値なサービスを提供しています。グループ企業との連携によって得られる知見はトランスコスモスの競争優位性の基盤です。大きな成長につなげるべくグループシナジーの発揮に注力していきます。

DX支援業務をはじめとしたグループシナジー例

## CX

ストリーム動画配信最大手
**株式会社Jストリーム**

ショッピングモールスマホアプリ「Gotcha!mall」を展開
**グランドデザイン株式会社**

マーケティング支援
**ミーアンドスターズ株式会社**

情報システム開発・運用
**株式会社トランスコスモス・デジタル・テクノロジー**

LINEヤフー株式会社との合弁会社
**transcosmos online communications株式会社**

生活者のブランド体験を運用するブランドオペレーションを提供
**株式会社Brand Operation**

人材サービス
**トランスコスモスパートナーズ株式会社**

アパレルに特化した中国最大手のEC支援企業
**MAGIC PANDA (Shandong) Group Co., Ltd.（中国）**

化粧品・生活用品のオンラインリテーラー向け流通事業者
**UNQ HOLDINGS LIMITED（中国）**

フィンテック企業
**Soft Space Sdn.Bhd.（マレーシア）**

大手オンライン広告会社
**EMNET INC.（韓国）**

良質で魅力的な日本商品の海外市場への供給
**TAKASHIMAYA TRANSCOSMOS INTERNATIONAL COMMERCE PTE. LTD.（シンガポール）**

調査・分析サービス
**トランスコスモス・アナリティクス株式会社**

中南米のデジタルビジネス・ECワンストップサービス企業
**Infracommerce（ブラジル）**

## BPO

CAD、GIS、数値解析を活用した
システムインテグレーション
**応用技術株式会社**

情報システム開発・運用
**株式会社トランスコスモス・デジタル・テクノロジー**

人材サービス
**トランスコスモスパートナーズ株式会社**

富士通株式会社および
そのグループ会社向けシェアードサービス
**株式会社FTHRプロフェショナルズ**

株式会社東芝および
そのグループ会社向けシェアードサービス
**TTヒューマンアセットサービス株式会社**

BPOサービス全般
**TTピーエム株式会社**

東北電力株式会社および
そのグループ会社向けシェアードサービス
**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**

## ALL

ITコンサルティング
**スカイライトコンサルティング株式会社**

人材サービス
**トランスコスモスパートナーズ株式会社**

「Quick Ticket」を起点としたコミュニケーションサービス
**playground株式会社**

情報システム開発・運用
**株式会社トランスコスモス・デジタル・テクノロジー**

障がい者の雇用促進を目的とした特例子会社
**株式会社トランスコスモス・アシスト**

科学的根拠に基づいたAIソリューションを開発
**マシンラーニング・ソリューションズ株式会社**

※子会社・関連会社の一部を抜粋しています
※海外の現地法人・100%子会社は除いています
※2025年3月末時点

# トランスコスモスのマテリアリティ

当社は、社会・お客様企業・個人、それぞれのWell-beingの最大化を目指しています。DX企業として「Global Digital Transformation Partner」となるため、取締役による関与のもと、リスクと機会を考慮し、以下の通り4つのマテリアリティを特定し、社会課題解決に貢献すべく事業を推進しています。

### トランスコスモスの4つのマテリアリティ

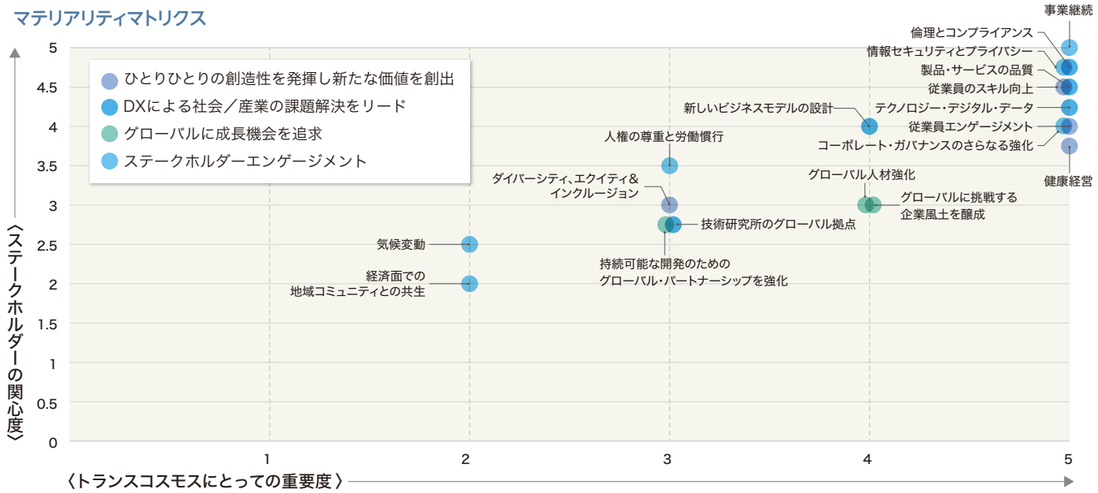
| マテリアリティ | マテリアリティ概要 | 主な取り組み事例 |
|---|---|---|
| ひとりひとりの創造性を発揮し新たな価値を創出 | 「従業員は無限の可能性を秘めた最大の資産」であるとの認識のもと、積極的に健康経営を推進します。また、従業員のスキル向上のために、IT/DX人材やマネジメント人材の育成をはじめとした多種多様な業務において自発的に成長し続けられるような仕組みづくりを行います。従業員の「個」の違いにも目を向け、活躍の機会を公平に提供することを目指し、「DE&I（ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン）」を推進しています。 | ●健康経営の推進 →p.52<br>●高い専門性を持つプロフェッショナル人材の育成 →p.46<br>●ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン →p.50 |
| DXによる社会／産業の課題解決をリード | DX企業としての事業活動を通じ、新しいテクノロジー・デジタル・データをお客様企業に提供することで社会／産業の課題解決をリードしていきます。<br>新しいビジネスモデルの設計、技術研究所のグローバル拠点の確立に向け取り組むとともに、既存領域においても製品・サービスの品質向上および情報セキュリティとプライバシー保護の体制強化に努めます。 | ●目指す姿の実現に向けた取り組み →p.26<br>●サイバーセキュリティに関するリスクへの対応 →p.61 |
| グローバルに成長機会を追求 | 持続可能な開発のためのグローバル・パートナーシップを強化し、国内外の多様なお客様企業の価値向上に貢献していきます。このためにグローバルに挑戦する企業風土を醸成し、グローバル人材強化に努めます。 | ●目指す姿の実現に向けた取り組み →p.32 |
| ステークホルダーエンゲージメント | 企業の存在意義を考慮し、気候変動問題への対応は不可欠であると認識しています。また、国際社会の一員としての自覚を持ち、人権の尊重および適切な労働慣行の推進に向けて取り組んでいきます。国内外の多くの事業拠点においては、経済面での地域コミュニティとの共生を目指し、積極的な社会貢献活動を通してその発展に寄与します。<br>自社の持続的な成長に向けては、事業継続のための計画立案、コーポレート・ガバナンスのさらなる強化、企業倫理とコンプライアンスの向上に取り組んでいきます。 | ●グローバル企業としてのサステナビリティ経営 →p.38<br>●事業を通じた社会課題解決によるソーシャルインパクトの創出 →p.40<br>●気候変動への対応 →p.62<br>●コーポレート・ガバナンス →p.56 |

## マテリアリティ特定プロセスとマテリアリティマトリクス

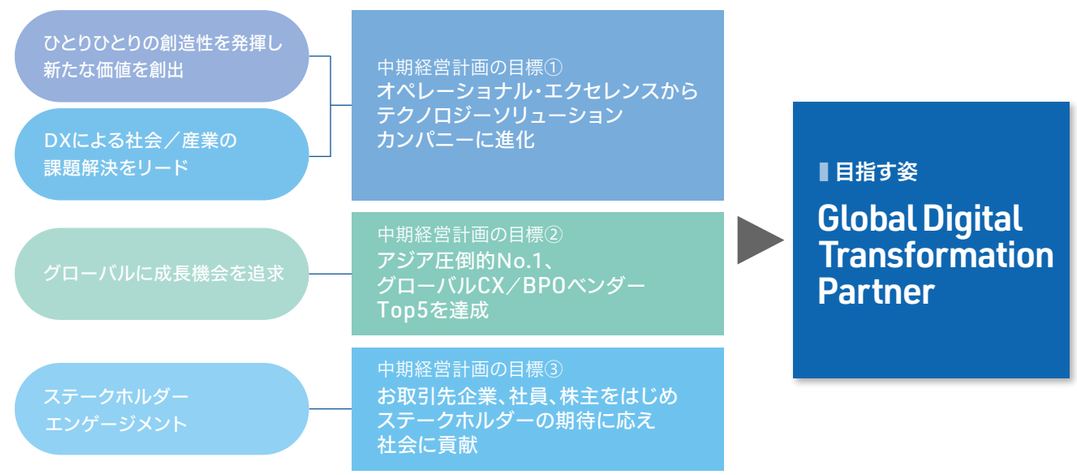
マテリアリティの特定については、以下の手順で検証、洗い出しを行い、抽出しました。

❶ 競合企業や代表的なグローバル企業、グローバルかつESG評価の高い日本企業、国際規格（ISO26001）、GRI、SASB、SDGs等および当社を取り巻く社会トレンドから760項目を抽出
❷ これらを48項目にグルーピング
❸ ステークホルダーの関心度と当社にとっての重要度をスコアリング
❹ 重要度の高い項目を抽出

### マテリアリティマトリクス




## マテリアリティと中期経営計画2023-2025の関係



# グローバル企業としての サステナビリティ経営

トランスコスモスは、サステナビリティへの取り組みを価値創造の基盤と位置付け、自社の成長と持続可能な社会の実現を目的に、「サステナビリティ基本方針」を策定しています。また、代表取締役会長を委員長とする「トランスコスモスSDGs委員会」を設置し、人材育成やDE&I、ガバナンス強化、気候変動対応など、サステナビリティを巡る重要な経営課題への取り組みを推進しています。

ESG情報の詳細は、当社Webサイトでご覧いただけます
▶https://www.trans-cosmos.co.jp/ir/esg.html

## トランスコスモスグループ　サステナビリティ基本方針

トランスコスモスは、事業および企業活動の両面でサステナビリティ経営を推進しています。 お客様企業の成長に貢献するDX事業を通じて社会課題解決に貢献するとともに、気候変動への対応やプロフェッショナル人材の育成、ガバナンスの強化といったESGの取り組みも推進します。 また、従業員は無限の可能性を秘めた最大の資産であると位置づけ、健康経営の推進にも注力しています。

## サステナビリティ基本方針

わたしたちは、「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、みなさまと共創しWell-being社会を実現します。みなさまと共に、SDGs／ESGを推進してまいります。

## サステナビリティパーパス

わたしたちのパーパスはWell-being社会の実現です。
その実現のために、社会・お客様企業・個人、それぞれのWell-beingの最大化を目指します。

### 社会のWell-being

気候変動、生物多様性、ビジネスと人権、社会的公正性など、お客様企業とともに、社会のWell-beingの最大化を目指します。

### お客様企業のWell-being

お客様企業のビジネスの拡大、業務プロセスの最適化、お客様企業における顧客満足度の向上など、お客様企業の持続的な発展に寄与し、Well-beingの最大化を目指します。

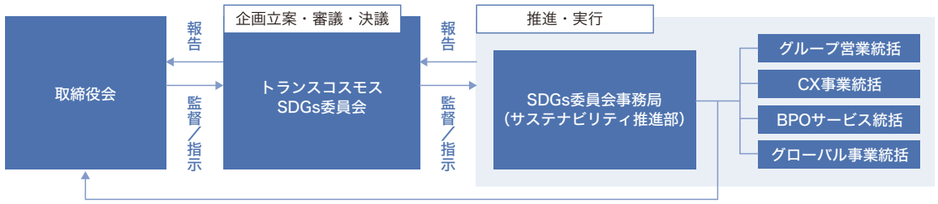
### 個人のWell-being

最先端技術の習得、健康経営、DE&I、人権の尊重など、従業員のWell-beingの最大化を目指します。

## トランスコスモスSDGs委員会

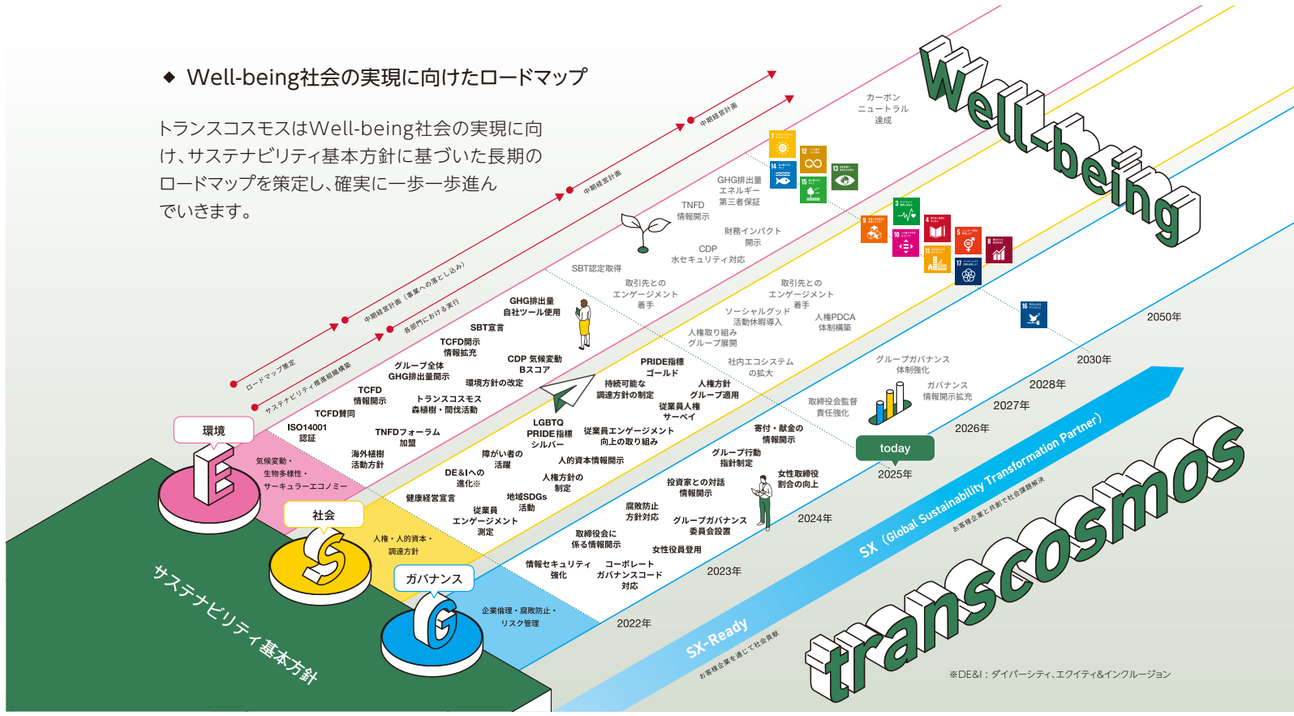
トランスコスモスは、「サステナビリティ基本方針」に基づき「トランスコスモスSDGs委員会」がサステナビリティに係る施策の企画立案・審議・決議を行っています。

トランスコスモスSDGs委員会は、代表取締役会長である奥田昌孝が委員長、各取締役が副委員長を務め、サステナビリティ推進の主たる活動状況の報告等をしています。取締役会は、環境や社会に与える影響も踏まえ、トランスコスモスSDGs委員会を監督／指示しています。




◆ Well-being社会の実現に向けたロードマップ

トランスコスモスはWell-being社会の実現に向け、サステナビリティ基本方針に基づいた長期のロードマップを策定し、確実に一歩一歩進んでいきます。

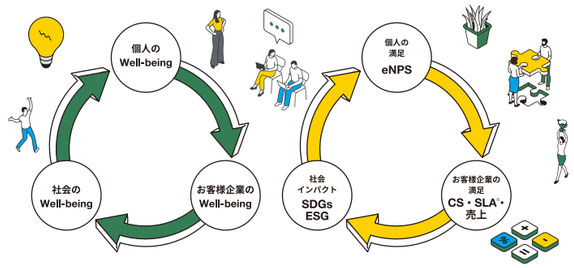



◆ Well-beingの循環と指標

トランスコスモスは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。具体的には3つのWell-beingを循環させながら、それぞれのKPIの達成に取り組んでいきます。

**Well-beingの循環（左）**
お客様企業の満足＝Well-beingを向上させていくためには個人のWell-being（従業員の満足）を向上させることが不可欠であり、また、社会全体のWell-beingを向上させるためには、お客様企業のWell-being向上が必須です。

**Well-beingを達成するための指標（右）**
**個人**：全正社員と役員を対象としたエンゲージメント調査（eNPS）
**お客様企業**：CS・SLAによるエンゲージメントと売上拡大
**社会インパクト**：SDGs達成度合いとESGスコアによる評価




※SLA：サービスレベルアグリーメント

◆ ESGインデックスの組み入れと外部評価

- FTSE Blossom Japan Index、FTSE Blossom Japan Sector Relative Index
- S&P/JPXカーボン・エフィシェント指数
- 再エネ100宣言 RE Action
- 健康経営優良法人
- CDP気候変動 Bスコア
- Morningstar®
  日本株式ジェンダー・ダイバーシティ・ティルト指数
- えるぼし、くるみん
- PRIDE指標ゴールド

# トランスコスモスは、事業を通じた社会課題解決による ソーシャルインパクトの創出を成長のエンジンにしていきます

トランスコスモスは、事業活動を通じて社会全体のWell-beingの向上に貢献することを目指しています。私たちは、お客様企業のWell-beingの向上が、社会とトランスコスモスの社員のWell-beingを高めることにつながり、好循環を生み出すと考えています。ここでは、優れた「人」と最先端の「技術」を通してお客様企業に最高の顧客体験を提供し、持続可能な社会の実現に貢献している当社グループの取り組みと社員の声をご紹介します。

| | 解決したい課題 | 目標項目 | 2025年7月進捗 |
|---|---|---|---|
| E | 脱炭素社会の実現 | 2050年カーボンニュートラルの達成 | SBT目標の認定取得 |
| S | 多様な人材が活躍できる社会 | 女性管理職比率の向上 | 26.4% |
| G | 持続可能な企業価値の向上 | FTSE Russell ESG スコアの向上 | 3.3 |
| ソーシャルインパクト | 社会課題の解決 | 社会課題関連案件の受注 | 54件※<br>※社会課題解決につながる公共自治体の受注件数 |

## 救急医療相談事業「＃7119」のDX

神奈川県における救急医療相談事業(＃7119)のプラットフォームを構築しました。救急医療相談のシステムやインフラを整備し、地域住民が24時間体制で医療に関する相談を迅速に受けられる環境をサポートしています。利用者は迅速に専門家から適切なアドバイスが受けられ、緊急性の高い患者には救急医療が行き届くという、医療アクセスの適正化につながっています。

## カスタマーハラスメント（カスハラ）対応支援

トランスコスモスは、生成AIを活用した「trans-DX for Support」でカスハラ対策を強化。①カスハラ定義の明確化、②生成AIを活用した対応方法の提案、③カスハラ対策の導入と運用支援、の3つの主要な要素から構成されるサービスを提供しています。

## 防災・減災シミュレーションやデータソリューションを提供

トランスコスモスの子会社である応用技術株式会社は、自然災害リスクの予測・評価を目的としたシミュレーション技術とデータ分析サービスを提供しています。河川氾濫や高潮・地震といった災害リスクの可視化に加え、IoTセンサーとAIを活用したリアルタイムのモニタリング・予測により、高度な自治体の防災・減災判断を支援しています。

## 生涯教育機関「クラスクラウド」（韓国）

韓国において20年以上の教育コンサルティング経験を基に設立した「クラスクラウド」は、実質的に役立つ教育、お客様企業の業務に合わせたカスタム教育、学びと教えを通じた成長という3つの教育理念の下、趣味・生活から資格取得カリキュラムまで個人や組織の成長をサポートするさまざまな教育プログラムを提供しています。

## トランスコスモス社員の声（抜粋）

提供者視点ではなく利用者視点に立ったサービスデザインを採り入れ、プロセスの効率化・スリム化を進める際には、行政DXや公共サービスの利便性向上といった社会課題にも寄与できるよう、常に先にいる生活者の姿を想像しながらお客様企業にお届けしています。

（グループ営業統括）

社会課題はまず可視化・認知されなければ解決できません。多岐にわたるクライアント企業とのお付き合いを通じ、新たな課題を発見・再定義・設定する力が培われ、お客様企業が社会的価値を創出できるような実践的ソリューションを提供しています。

（CX事業統括）

お客様企業が今後3年ほどでどのような姿を目指されているのかを把握しています。その上で、当社が提供できることを仮説として立て、自社サービスありきではなく、お客様企業の持続可能な成長や経営課題の解決といったニーズに応えるようにしています。

（BPOサービス統括）

グローバル経験を持つ人材が活躍しており、現地採用から本社採用になる社員もいます。国籍や働く場所を越えた多様なキャリアの可能性を認め、前向きなキャリアチェンジを支援する、雇用の多様性や流動性を促進する寛容な社内文化があると思います。

（本社・グローバル事業統括）

裾野市長
村田　悠様
むらた　はるかぜ

トランスコスモス株式会社
CX事業統括 DCC総括
執行役員
金田 浩充
かねだ　ひろみつ

特集

# 官民共創によるDXが社会課題の解決をスピードアップする

トランスコスモスと静岡県裾野市は2023年に連携協定を締結し、DXを活用して市民に最高の行政サービスを提供するための官民共創プロジェクトを推進しています。「日本一市民目線の市役所」をミッションに掲げる村田悠市長に、市民を顧客という視点に立った業務改革と企業が果たす役割について、トランスコスモス執行役員の金田浩充が伺いました。(2025年7月8日)

## 「市民の幸せは、社会課題解決の先にある」(村田)

**村田(文中敬称略):** 裾野市では「人と企業に選ばれるまち」をビジョンに、「日本一市民目線」の市役所づくりに取り組んでいます。その一つがDXを活用した窓口業務改革です。その背景にあるのは、市民の皆さんの時間を大切にしなければいけないという想いでした。DX方針を立てるとき、「市民の時間は市民のために　職員の時間は市民のために」というスローガンを決めました。市民にとっても職員にとってもDXを通じて従来かかっていた事務工数を減らせば余剰の時間ができます。そうすれば、その時間を新たな市民サービスに回すことが可能になるのです。

私は「市民は顧客」を掲げて市長に選出されましたが、その具現化に向けて窓口業務の検証を行ったところ、転入にあたって7カ所の窓口に立ち寄り、名前を35回、住所を21回も記入する必要がありました。これでは市民目線とは言えません。市民の目線に立って見れば、改善すべき点が数多くありました。

市民の皆さんの幸せは、社会課題解決の先にあると考えています。人生において市役所に行く機会はそれほど多くないからこそ、市役所はいいところだと市民の皆さんに思ってもらうことが職員のやりがいにもつながるのだと考えています。

## 「当社の成功体験をフィードバックし、社会課題解決につなげたい」(金田)

**金田:** 裾野市の事例は、今まで当社が展開してきた事業に通じるものがあります。「市民は顧客」という言葉がありましたが、当社ではコンタクトセンターに寄せられるVOC(Voice of Customer)をヒントに顧客起点の提案を行い、お客様企業の成長につなげてきました。さらには、VOCを大切にしてお客様企業にフィードバックすることによって、当社も一緒に成長してきた歴史があります。当社では、コンタクトセンター、チャット、Webなど幅広い窓口に寄せられるVOCを連携する統合プラットフォーム「trans-DX for Support」を開発し、プロモーションによる認知から購入、継続利用まで、一気通貫でCX(顧客体験)の向上を図っています。こういった構造改革の成功体験を、裾野市をはじめとする自治体にフィードバックすることで、社会課題の解決をビジネスにつなげていくことが、当社にとっての攻めのサステナビリティと考えています。

## 「社会課題解決には民間のスピードが必要」(村田)

**村田:** 裾野市役所を改革心のある筋肉質な組織にするには、トップの旗振りと職員の力が重要だと認識していますが、任期の4年間で成し遂げるにはスピードが必要です。そのために進めている民間企業との共創の一環として、トランスコスモスと連携協定を締結しました。市役所の業務改革に向けたDX化に加え、文部科学省のモデル事業である「学校における保護者等への対応の高度化事業」にもリソースを提供してもらっています。いま学校の現場では、先生方の働き方が多様化していることに加え、生徒・児童の状況も多様化しています。それぞれの状況にすべて対応しようとすれば、先生方の勤務時間はとても足りません。そこで、市内の小中学校に寄せられる保護者の方などからのお問い合わせに対応するためのコールセンターを設け、トランスコスモスに代行してもらうことにしました。先生方が生徒・児童に向き合う時間が増えれば、教育環境が改善するのではないかと考えています。また、ここでの実績は、裾野市の教職員の働き方改革につながり、全国に拡大していくと考えています。

**金田:** まだスタートしたばかりでどの程度の規模になるかわかりませんが、学校の現場の窓口をサポートできている実感はあります。お問い合わせの内容をすべて記録し、プラットフォームに入力することで学校の状況を可視化することができ、データが整備できれば標準化が進みます。この事業を通じて、将来的には学校の在り方を変革するチャンスがあるのではないかと思っています。

## 「トランスコスモスにとって、官民共創は会社の成長エンジン」(金田)

**村田:** 自治体が課題解決をすることによって市民の皆さんの生活がより豊かになり、幸せを感じられるようにするために税金を使うことは、非常に有意義なことだと考えています。トランスコスモスには、裾野市のような自治体が一つでも増えて、さらには日本全体を幸せにするため、スピード感を持って課題解決を行う牽引役になっていくことを期待しています。

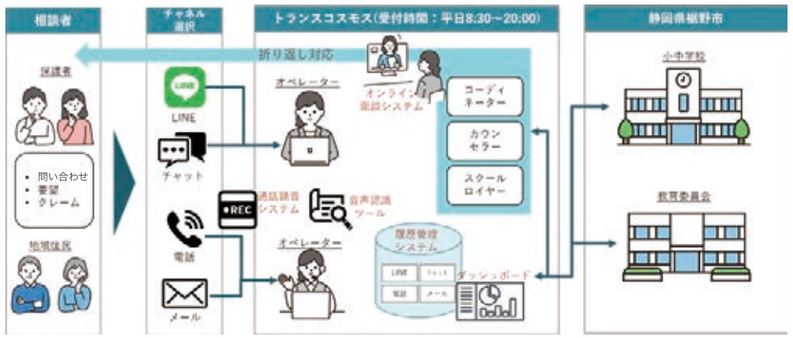
**金田:** トランスコスモスにとって、官民共創は単なる社会貢献ではなく、成長のエンジンです。お客様企業の課題の先にある社会課題に目を向けることは、お客様企業の課題解決はもちろん、当社の事業成長にもつながります。村田市長をはじめ、裾野市の皆さんに感謝しています。

TOPIC

### 裾野市における文部科学省モデル事業での官民共創

トランスコスモスと裾野市は、「日本一の子育て環境」の実現に向けて、文部科学省のモデル事業「学校における保護者等への対応の高度化事業」の取り組みを進めています。学校現場において保護者や地域住民の方からの問い合わせに対応する複数のチャネルを設け、教職員の方々が迅速かつ適切に対応できる体制を構築することで生徒や児童と向き合う時間を増やし、教育活動の充実化を支援します。

モデル事業の全体像



特集

# 人と生成AIのコラボレーションで ビジネスモデル変革とダイバーシティを加速させ、持続可能な企業へ

株式会社スキルアップNeXt
代表取締役
田原 眞一 様
（たはら しんいち）

トランスコスモス株式会社
エンジニアリング統括本部
上席常務執行役員
所 年雄
（ところ としお）

社会インフラやビジネスのデジタル化が進行するなか、トランスコスモスは東京都中小企業振興公社の事業でスキルアップNeXtとも連携し、ニーズの高まるIT人材の育成／リスキリング支援に取り組んでいます。IT人材育成を通じてお客様企業の事業変革を支援するスキルアップNeXtの田原眞一様とトランスコスモス エンジニアリング統括本部の所年雄が対談を行いました。（2025年7月7日）

## 「稼げるビジネスモデルを構築できるIT人材が求められている」（田原）

**田原（文中敬称略）：** スキルアップNeXtは、2018年、IT人材のニーズの高まりを受けて設立しましたが、社会や企業がIT人材に求める専門性は昨今、変化してきています。当初はプログラミングやWebサイトの構築などの技術が必要とされましたが、今では「稼げるビジネスモデルを創出できるか」「企業の生産性を向上できるか」といった成果が求められ始めています。

**所：** 私の部署の成り立ちも同じく、トランスコスモスが掲げる「テクノロジーソリューションカンパニー」を実現するにあたって、エンジニアリング力強化のために設置されました。現在は数百名の部署に成長しましたが、お客様企業の求める提案や結果を出せるIT人材はいまだに不足しています。そうした課題を解決するためには、エンジニアがAIを活用することで機能を拡張し、人手が不足している事業会社にサービスを提供する取り組みが必要になると考えています。引き続き、IT人材の採用・育成に取り組んでいく必要性を感じています。

## 「言語を正しく使い、コミュニケーションできる素養が必須」（所）

**所：** DX人材、GX人材、AI人材はいわゆる先端人材と言われますが、いずれの人材にとっても世の中の変化や技術の進化に敏感に反応して対応できるように、ビジネスサイドの視点とIT関連の知識が必要になります。その点でいえば、IT人材とは、コミュニケーション能力があり、言葉を適切に使える人材なのではないかと思っています。スキルアップを図るには、そういう素養が必要ではないでしょうか。さらにはしっかり場数を踏ませて経験値を高め、そこで得たノウハウをシステムとしていくことが重要なのではないかと考えています。

**田原：** プログラミング能力がいかに高くても、言語を適切に使う能力やリーダーシップを備えていない人は活躍できないという状況を、今まで見てきました。当社では数千人規模の企業を対象にした全社教育なども実施していますが、そのような場には、本人が気づいていない潜在能力を浮かび上がらせる側面もあります。

**所：** すごく共感できます。研修などを通して潜在能力のある人材を見極め、成長機会を与えることが育成につながるのだと思います。

## 「コミュニティが企業の力を高め、お客様への貢献につながる」（所）

**所：** 組織の力を高めていくには、コミュニティづくりも大切です。情報を組織全体で共有し、適切なコミュニケーションをとることでノウハウの汎用化が進み、お客様企業の要望に応えたシステム開発、すなわちデジタルトランスフォーメーションへの貢献が可能になります。また、共有した情報に基づき人とAIのコラボレーションを進めることで、開発者の人数を増やすことなく、生産性を10倍、20倍に高めることも視野に入れています。

**田原：** AI活用は企業競争力に直結するとの考えから、当社の従業員には、AIを積極的に使って仕事するよう伝えています。新しいツールを直接動かしながら、手触り感を自分で持つことは大事です。手を動かして、キャッチアップすることで我々もトランスフォーメーションしつつあると実感しています。AI活用は仕事の効率化を進めるだけでなく、その先にある、社会から必要とされる存在になるためのビジネスモデル改革を実現します。さらにはお客様のお困りごとに対してもAIを上手く活用して解決すれば、企業価値に転換できることがあると考えています。

## 「社員とともに面白い仕事を追求することがダイバーシティの実現に」（田原）

**田原：** 当社には、外国人の社員やリモートで働く社員もいますが、決してダイバーシティを意識したためではありません。すべての社員が活躍して成長を実感し、「ここにいてよかった」と思ってもらいたい。そのために、一人ひとりがコミュニティで果たす役割を大切に、面白い仕事を追求した結果が現在の状態になっています。

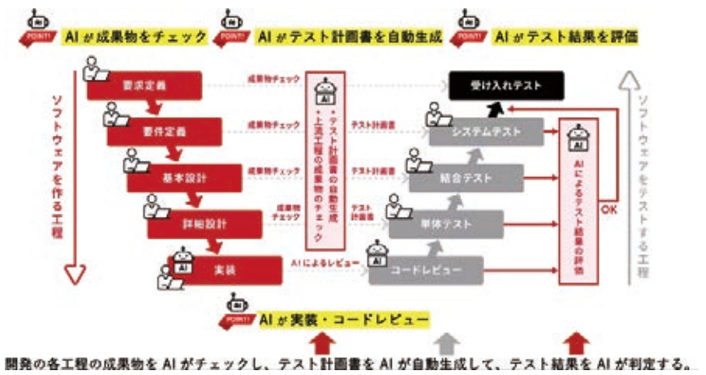
**所：** 業務効率化が進むことで今の何倍も仕事が進むようになれば、収入の増加にもつながると思っていましたが、社員の中には、「収入より休暇を増やしてほしい」という人が思いのほか多く、仕事への考え方が多様化していることに気づかされました。企業がこれからも持続していくためには、働き方の選択肢を増やすなど、社会の多様化に対応していく必要性があると感じています。

TOPIC

### 人とAIのコラボレーションで変化するニーズに対応

企業のDX化とともにテクノロジーが経営の中心になり、システム開発のコアをお客様企業が担う内製開発案件が拡大しています。トランスコスモスのIT人材育成と生成AIの活用は、この流れにも適合しています。日本語を正しく使いお客様とコミュニケーションができるエンジニアがドキュメントの作成とテストを行い、生成AIがドキュメントの品質とテスト結果のチェックを行うなど、それぞれの得意分野を担うことで高い品質の確保につなげています。

内製開発案件の品質管理プラットフォーム




AIを活用したシステム開発の品質管理

# 高い専門性を持つプロフェッショナル人材の育成

**トランスコスモスは、付加価値の高いサービスの提供には当社の価値観を理解した専門性の高い人材を育成することが重要であるとの認識のもと、目指す姿の実現に向けて人的資本への投資を行っています。人材の獲得・育成とともに付加価値の源泉となる経営の基本理念の浸透に取り組んでいます。また、当社の経営に対する従業員の理解促進、意識向上に向け「社員向け決算説明会」を開催しています。**

## 経営の基本理念の浸透

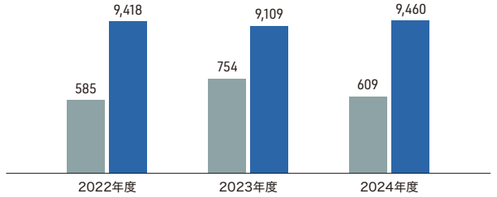
当社は創業以来、「お客様満足第一主義」「people&technology」「現場主義」の理念を大切にしてきました。これらは社員の行動指針であり、企業の持続的成長を支える基盤です。社内ポータルでの情報発信、多言語対応、研修プログラムへの組み込みを通じて、国内外の従業員に理念を共有しています。経営理念サイトには、創業者の語り約300話を掲載しています。

## 多様な人材獲得

優秀な新卒、中途・経験者の採用と定着に向け、当社への理解を促進するため、冊子等の紙面では伝えきれない魅力を動画でわ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や配属前研修を実施し、入社後の定着率向上を図っています。中途・経験者採用においては、多くの採用が必要な受託業務のオペレーター向けに、自社サイト「Work it!」を中心とした採用活動を展開しています。

採用実績(単体)　（単位：人）

新卒：該当年度の翌年度の４月入社の人数
中途：該当年度の累計（契約社員を含む）




## 社内研修プログラム

トランスコスモス単体の全従業員ひとりひとりのレベルに応じて成長できるよう、500講座以上の必須型・選択型・任意型の研修プログラムを用意しています。また希望があれば当社従業員と一緒に業務にあたるトランスコスモスグループの協力会社・関係会社社員にも研修プログラムを提供しています。

※従業員：契約社員及び派遣社員を含む

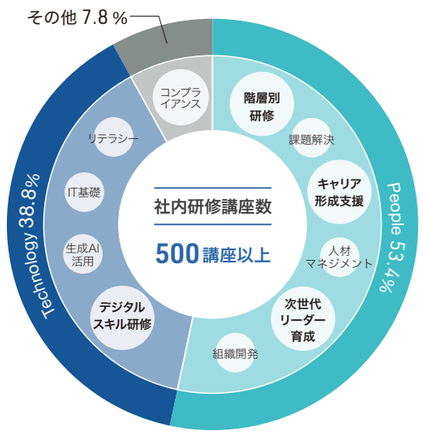
## 階層別研修

### 新入社員研修・新卒フォローアップ研修

若手社員の早期活躍を支援するため、新入社員研修・新卒フォローアップ研修を段階的かつ実践的に実施しています。

### マネジメント人材の育成

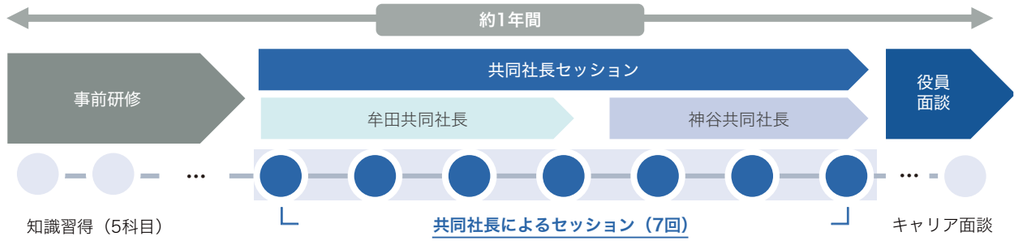
昇格者や管理職を対象に、役割理解やマネジメント力の向上を目的とした研修を実施しています。階層ごとに必要なスキルや知識を体系化し、組織運営の質向上と人材の底上げを図っています。




## 選抜型次世代人材・リーダー育成（経営塾）

次世代リーダー育成を目的とした「経営塾」では、若手優秀人材を選抜し、共同社長による講義や役員メンターとのキャリア面談を通じて、個人と組織の未来を考える機会を提供しています。

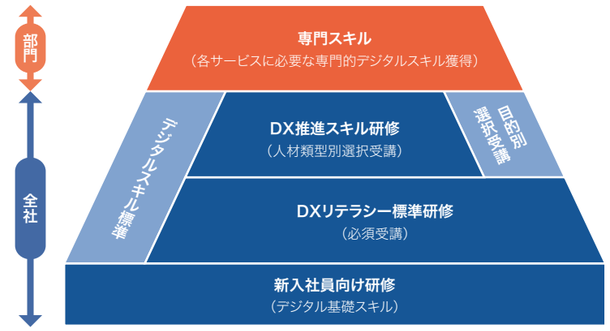
◆ 主なプログラム内容




## デジタルスキル研修

当社では、DX推進に対応できる人材の育成を目的に、2018年度よりデジタルスキル研修を継続的に実施しています。経済産業省の「デジタルスキル標準」に準拠したカリキュラムを採用し、スキルの平準化と底上げを図っています。近年は生成AIの活用にも注力しており、研修ではAIツールの活用方法や実務への応用事例も取り入れています。

◆ デジタルスキル研修の体系




## 自律的キャリア形成支援

### 社内公募制度

従業員の意欲と適性を活かした配置を実現し、キャリア形成と組織活性化を促進しています。

### キャリアコンサルティング制度

社員の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。将来への不安やキャリアの方向性に関する相談を通じて、自律的なキャリア形成を支援しています。

## 2024年度　教育研修実績（正社員）

◆ 研修受講実績

| 項　目 | 2024年度 |
|---|---|
| 教育研修総時間 | 397,475時間 |
| 一人当たりの平均時間 | 26.3時間/人 |
| 教育研修費 | 246百万円 |

◆ 研修制度別実績

| 項　目 | 2024年度 |
|---|---|
| 新入社員研修・新卒フォローアップ研修（人数） | 609名 |
| マネジメント人材の育成（人数） | 1,508名 |
| 選抜型次世代人材・リーダー育成（経営塾） | 34名 |
| デジタルスキル研修（人数） | 1,820名<br>（2018～2024年度 累計 4,420名） |
| 社内公募制度　募集職種数 | 107職種 |
| 社内公募制度　応募人数 | 66名<br>（2015～2024年度 累計　598名） |

# 人権の尊重

当社は事業の原点として「people&technology」を掲げている通り、企業活動のすべての場面において、ステークホルダーの方々の人権を尊重することは極めて重要であると考え、取り組みを推進していきます。

人権方針の詳細は、当社Webサイトでご覧いただけます
▶https://www.trans-cosmos.co.jp/company/sustainability/rights_labor/humanrights.html

## トランスコスモスグループ人権方針

当社では、「トランスコスモス人権方針」を定め、推進体制のもと人権尊重の取り組みを進めてきましたが、2024年3月に取締役会承認のもと「トランスコスモスグループ人権方針」として改定しました。当社は、「トランスコスモスグループ人権方針」をWebサイトに掲示するほか、すべての従業員を対象とした研修により周知しています。また、当社グループ各社に対しても、順次展開しています。

## 人権推進体制

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「トランスコスモスSDGs委員会」がサステナビリティに係る施策の企画立案・審議・決議を行っています。人権にかかわる対応方針と重要施策は、トランスコスモスSDGs委員会が企画・立案し、関連部門の責任者で構成される人権推進委員会に検討を指示します。人権推進委員会での検討結果を、トランスコスモスSDGs委員会で審議・決議し、その審議・決議された方針および重要施策に従い、人権推進事務局および各部門はそれを実行します。

## 人権デュー・ディリジェンスの実施

当社では「トランスコスモスグループ人権方針」に基づいて、事業活動が与える人権へのリスク評価を実施しました。影響評価にあたっては外部専門家の助言のもとで業種、業態、企業固有のリスクを踏まえ評価を行い、『今企業に求められる「ビジネスと人権」への対応（法務省：2021年発行）』に明記される「企業が尊重すべき人権の分野25分類」の中から、当社における「重要な人権リスクの領域」の選定を行いました。

2024年度より従業員サーベイによる、人権リスクの理解度・発生度の調査を開始しています。今後、サーベイの結果をもとに、取り組みを検討・実施してまいります。

## 「人権ハンドブック」の作成・活用

当社では、手軽に人権について学ぶことができるよう、「人権ハンドブック」を自社で作成し2024年12月に社内に展開しました。このハンドブックは、私たちひとりひとりが人権侵害になりうる場面、言動が身近に数多く存在していることを理解し、知識や学びを得ることを目的に作られています。

また、ハンドブックのデザインは社内ノーマライゼーション部門*ですべて行っています。

*当社は、2008年に本社内に障がい者の採用から研修、業務をワンストップで行うノーマライゼーション推進統括部を設立しました。

## 「ビジネスと人権」研修

人権の基礎となる概念やビジネスと人権を取り巻く社会の動向、働く上で身近な人権リスクなどを内容とした「ビジネスと人権」研修をトランスコスモスのすべての正社員と契約社員を対象として実施し、2024年度は約25,000人が受講しています。

研修を通して、企業で起きうる人権リスクや企業で働く上で行うべき取り組みについて学び、人権リスクの未然防止を促すことを目的としています。

# サプライチェーンマネジメント

トランスコスモスは、Well-being社会の実現を目指して「トランスコスモス持続可能な調達方針」を策定し、グループ各社に対して人権の取り組みに関するアンケートを実施するなど、サプライチェーン全体での社会的課題解決への取り組みを進めています。

## トランスコスモス持続可能な調達方針

トランスコスモスは、「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、みなさまと共創しWell-being社会の実現を目指しています。その実現のためには、社会・お客様企業・個人、それぞれのWell-beingを最大化することが必要であり、トランスコスモスのみではなくサプライチェーン全体で社会的課題に取り組んでいく必要があると考えています。

本方針では、トランスコスモスが高い倫理観でコンプライアンスと社会的責任を全うし、責任ある調達を目指すための基本的な考え方を記載しています。

本方針に基づき、これからもサプライチェーンを構成するお取引先との取り組みを強化し、共に率先してWell-being社会の実現を目指していきます。

本方針は、人権に関する国際規範である「OECD 多国籍企業行動指針」、SDGsに関する企業行動憲章である経団連「企業行動憲章－持続可能な社会の実現のために－」を参照し、その他関連する社内のサステナビリティに関する方針・行動規範・規程等を踏まえて策定しています。

### 基本方針

- 法令や社会規範を遵守し、社会的責任に配慮した調達を行うことで、Well-being社会の実現に貢献します
- お取引先とコミュニケーションを通じて、事業を共に遂行していくパートナー関係の構築に努めます
- お取引先とともに人と技術の融合によるイノベーションを推進し、社会の進歩に貢献します

### 調達姿勢

トランスコスモスでは調達活動において、トランスコスモスグループ行動指針に基づいた調達姿勢で業務遂行いたします。

- 法令遵守
- 人権の尊重
- 公正取引の実行
- 贈収賄の禁止
- 情報管理
- 知的財産の保護
- 倫理観のある行動
- 環境課題への対応
- お取引先の選定、評価

## 人権の分野におけるグループ会社の調査

当社のサプライチェーンの一部と位置付ける国内・海外のトランスコスモスグループ各社に対し、人権の取り組みに関するアンケートを実施しました。2024年度は、国内13社、海外15社を対象としました。

9項目、計15問の設問に対する回答を集計し、各社の取り組みにおいて課題として把握された「社内教育」の分野をはじめとし、グループとしての取り組みを今後実施していきます。

### アンケート項目

- 人権に関する認識
- 人権に関する体制
- 負の影響の確認
- 社内教育
- サプライヤー管理
- お客様対応
- モニタリング（社内）
- 情報公開
- グリーバンスメカニズム

# ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン（DE&I）

トランスコスモスでは、重要な経営戦略の一つとしてダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン（DE&I）を推進しています。今後、ますます激変する社会環境に伴い、お客様のニーズもさらに多様化することが予想されます。常にお客様の期待を超えるサービスを提供するためには、性別、年齢、国籍、性的指向・性自認、障がいの有無など、多様なバックグラウンドを持った社員ひとりひとりがいきいきと、最大限の力を発揮できる職場環境と仕組みづくりが重要です。それは、社員に対して平等に支援するだけでなく、「個」の違いにも目を向け、活躍の機会を公平に提供することです。当社の持続的な成長のため、そして、お客様、社会へのさらなる貢献を目指して取り組んでいきます。

DE&I情報の詳細は、当社Webサイトでご覧いただけます
▶https://www.trans-cosmos.co.jp/company/sustainability/rights_labor/diversity/

## ジェンダー平等

トランスコスモスでは、2007年10月に専任組織を設置したのち、2015年度から全社横断の【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てきました。KPIを達成するために各部門で具体的なアクションプランに落とし込み、毎年報告会を実施しています。全社や各部門の状況を可視化し共有することで、意識浸透が図られ、取り組みが加速しました。継続的にジェンダー格差のない組織を目指しています。

### 女性活躍推進に向けたKPI（トランスコスモス株式会社行動計画）

＜計画実施期間＞
2024年4月1日から2026年3月31日までの2年間

＜目標＞
1. 女性管理職比率を28%以上にする（2025年3月末時点26.4%）
2. 男性の育児休業と配偶者出産休暇の合計取得率を80%以上維持する（2024年度実績90.0%）

### 女性活躍状況データ　トランスコスモス単体（人）（2025年8月作成）

| | 2023年3月 | 2024年3月 | 2025年3月 |
|---|---|---|---|
| **女性管理職数**（管理職全体に対する女性比率） | **263**（25.9%） | **277**（26.2%） | **283**（26.4%） |
| 課長層 | 177（34.4%） | 175 | 173（32.5%） |
| 部長層 | 64（18.0%） | 77 | 87（22.3%） |
| 本部長相当層 | 22（15.1%） | 25 | 23（15.4%） |
| **女性社員数**（正社員全体に対する女性比率） | **6,245**（47.4%） | **6,580**（48.2%） | **6,988**（49.1%） |
| **新卒女性社員数**（新卒採用者全体に対する女性比率） | **404**（63.4%） | **346**（59.1%） | **432**（57.3%） |

※管理職および社員の状況は、期末時点の数字を記載しています。

| | 2023年7月 | 2024年7月 | 2025年7月 |
|---|---|---|---|
| **女性役員数**※（役員全体に対する女性比率） | **1**（6.3%） | **2**（11.8%） | **2**（11.1%） |

※役員は取締役を指し、執行役員は含まれておりません。株主総会での任用後、7月時点の数値を記載しています。

## 障がい者

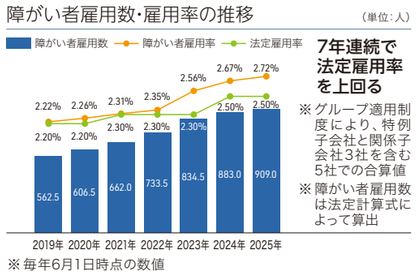
トランスコスモスでは、「障がいの有無にかかわらず、すべての社員がともに働き、それぞれの個性と実力を発揮できる。」ことが、企業の当然のあり方であると考えています。企業とは個性や性格の異なる人々が集まる場所であり、その多様性が優れた企業文化を育むという信念のもと、さまざまな障がいのある方が各現場で力を発揮しています。

### プロフィット領域の人材拡大

トランスコスモスでは、障がいがある社員も会社の売上に貢献しています。かつては障がい者の業務の割合は管理部門が大半を占めていましたが、近年では割合が逆転し、サービス部門の業務が8割以上を占めています。

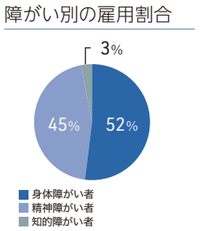
さまざまな事業領域において障がいがある社員が業務に従事しています。

### 障がい者雇用数・雇用率の推移

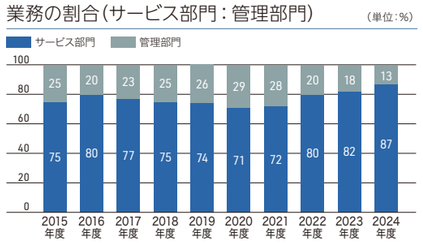



※毎年6月1日時点の数値

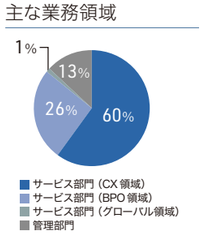
### 障がい別の雇用割合




### 業務の割合（サービス部門：管理部門）




### 主な業務領域




## LGBTQ

トランスコスモスでは、すべての人が公平で“自分らしく”いきいきと活躍し、組織として活かしあえることを目指して、全従業員に対してLGBTQ（セクシャルマイノリティ）およびSOGIE（性的指向・性自認）に関する正しい理解を促し、LGBTQ理解者を増やしていくとともに働きやすい環境づくりを推進しています。2023年度から取り組みを開始し、職場におけるLGBTQ+などのセクシュアルマイノリティへの取り組みの評価指標「PRIDE指標2023」にて「シルバー」を受賞。翌年の「PRIDE指標2024」では最高位の「ゴールド」を受賞しました。

### 役員・管理職を対象としたフォーラム開催

役員・管理職を対象にLGBTQ理解と誰もが働きやすい職場をつくるための「LGBTQフォーラム」を開催。社長メッセージ、登壇者と当事者ゲストのトークセッションなどにより、一歩踏み込んだ理解促進を行っています。

### 全社員対象の理解促進研修

LGBTQについての基礎知識や社会の状況を理解・習得、ハラスメントのない職場環境づくりを目的とし、全社員に「LGBTQ研修（eラーニング）」を実施しています。

### LGBTQ相談窓口（当社専門窓口）開設

性自認および性的指向に関して悩みや不安を抱える方々への「LGBTQ相談窓口」を設置。社内に知られず相談可能な外部委託窓口と社内相談窓口を併設しています。雇用形態にかかわらず、当社で働く全従業員が相談可能です。

### ハンドブックの活用

日本コカ・コーラ株式会社様が提供する『LGBTQ＋ALLY HANDBOOK』を活用しています。ひとりひとりが、状況に応じた適切な対応や考え方を身につけ、より良い職場環境の実現を目指しています。

### アライの可視化

当社PRIDEロゴマークを活用した「WEB会議用の背景」の配布や国内80拠点へのレインボーフラッグ設置により、企業としてのLGBTQアライの可視化を行っています。当社のPRIDEロゴマークには、お互いの理解を深めあい、馴染める場所でありたいという想いを込めています。

### 社会に向けた活動

東京レインボープライドをはじめ、名古屋・大阪・福岡のプライドイベントに「LGBT-Allyプロジェクト」として協賛・ブース出展を行っています。東京レインボープライドでは、2024年から参加者を募り、沿道からパレードを応援しています。2025年には6月のプライド月間やプライドパレードの意味を学び、沿道応援に向かうことでさらなる理解促進につなげています。

同性婚の法制化に向けた企業の可視化キャンペーン「Business for Marriage Equality」、日本における「LGBT平等法」の制定を目指す署名キャンペーン「EqualityActJapan」への賛同を表明しています。

## Well-being（持続可能な働き方）

トランスコスモスでは、社員が活躍し続けられることを目指して、仕事と育児・介護・治療の両立支援や柔軟で働きやすい環境整備に取り組んでいます。

### 柔軟で働きやすい環境整備

多様かつ柔軟なシフト体制を組める勤務体系や、時間や場所にとらわれないリモートワーク・在宅勤務・フレックスタイム制を導入しています。また社員の多様な価値観を尊重する地域型正社員制度や副業制度も導入しています。そのほかにも、社員が自身の生活を大切にしながら高い満足度で働くために、自己啓発支援や財産形成支援も行っています。財産形成支援には、社員持株会制度（全ての正社員、および一部の関係会社社員を対象）や確定拠出年金制度（マッチング拠出制度あり）などがあります。

### 両立支援の取り組み

女性社員が仕事とライフイベントを両立し、活躍し続けることを目的に支援を始めましたが、現在で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活躍し続けられる職場環境の整備を推進しています。具体的には、これまでの育児と仕事の両立支援に加え、介護に直面した社員が仕事との両立を考えられるよう、「仕事と介護　両立支援ハンドブック」による情報提供や管理職への研修なども行っています。引き続き、社員が仕事と生活を両立しながら最大限に能力を発揮できる環境づくりに努めます。

### 男性の育休取得推進

当社では、性別にかかわらず仕事と子育てを両立し、誰もが活躍できる会社にするため、男性の育休取得を推進しています。男性の育児参画を促進する施策の一環として、「仕事と子育て 両立支援ハンドブック」の発行やロールモデル紹介、管理職向けeラーニングを実施しており、各部門では対象者に育休取得の働きかけを行っています。このような取り組みにより、2024年度の男性育休取得率は90.0%となりました。

## クロスカルチャー（異文化理解）

トランスコスモスでは、アジアを中心に世界36の国と地域184の拠点でサービスを提供しています（2025年8月現在）。異なる文化や価値観を持つメンバーが交流し、それぞれの違いを認め合いながら、多様性を変革の力に変えて組織全体のパフォーマンスを最大化することを目指していきます。

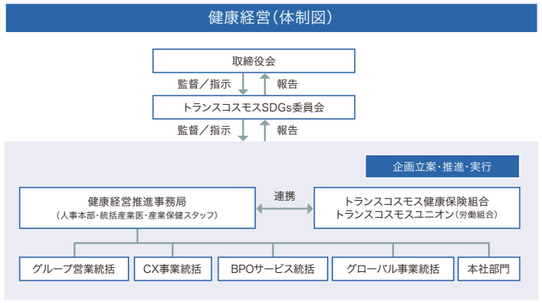
# 健康経営の推進

トランスコスモス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、健康経営宣言を制定しています。people&technologyを事業の原点として「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、統括産業医などの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。2022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ます。
2023年以降3年連続で、経済産業省と日本健康会議が共同で選定する「健康経営優良法人認定制度」において「健康経営優良法人」(大規模法人部門) に認定されています。

健康経営宣言および健康経営の取り組みについての詳細はWebサイトに記載しています
▶https://www.trans-cosmos.co.jp/company/sustainability/rights_labor/hpm.html

## ◆ 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が健康経営宣言のもと実効性を担保する体制を構築し、推進しています。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ひとつとして、従業員も巻き込みながら施策を実行します。




| 会議体及び体制 | 役　割 |
|---|---|
| **健康経営推進事務局** | 人事部門を責任者とし、健康経営の方針と重要施策について具体的な内容・方法を検討し、トランスコスモス健康保険組合、トランスコスモスユニオン(労働組合)、各事業部健康担当とともに施策を実行します |
| **トランスコスモス健康保険組合<br>トランスコスモスユニオン(労働組合)** | 健康課題や今後の対応計画を健康経営推進事務局と共有し、一部の健康経営施策を実行します |
| **各事業部健康担当** | グループ営業統括、サービス部門、グローバル部門、本社部門それぞれに配属されており、健康経営推進事務局とともに施策を実行します |

## ◆ 健康経営で解決したい経営課題

トランスコスモスでは、「トランスコスモスで働く全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状態の実現」を目指し、定期健康診断ならびに生活習慣予防対策の実施、こころとからだの健康サポート、健康関連のセミナー開催や運動機会の提供、感染症予防をトランスコスモス健康保険組合と連携し実施しています。

## ◆ 健康への取り組み

### 生活習慣病対策
健康診断結果に基づき、産業医や保健スタッフが多様な働き方に合わせて個別の保健指導による生活習慣病対策を推進しています。また、身近な病気や運動・食事・睡眠に関するおたよりを配布するなど、健康増進活動を充実させています。

### こころとからだの健康サポート
トランスコスモス健康保険組合と連携し、健康相談窓口を設置しています。相談窓口は、専門家(看護師、保健師、助産師、管理栄養士、医師等)が24時間・年中無休で対応しており、病気や身体の不調、メンタルヘルスに関することだけではなく、育児や介護に関する相談にも対応しています。また、女性に配慮した女性専用の窓口も設置しており、無料で相談することができます。

### 生産性向上に向けた時間外労働の削減
センターや事業所別に異なる勤務形態に対しては、多様かつ柔軟なシフト勤務を取り入れています。また営業部門など外出が多い業務についてはフレックスタイム制、モバイルワークを導入しています。さらに場所や時間にとらわれない働き方を推進するため、複数の職場でテレワークを実施しています。

### 健康診断
法定健診以外に生活習慣病・婦人科・がん対策として受診できる体制が整っており、病気の早期発見・早期治療につなげています。今後は従業員自らが健康状態を把握し、健康増進活動を自主的・効率的に実施できるような環境の整備を行う予定です。

### 予防接種
インフルエンザにおいては職場にて予防接種ができる機会ならびに、集団接種を受けられない従業員とその家族(被扶養者)に対しても、提携医療機関での通院による予防注射の接種を実施し、提携外の医療機関などで予防注射を接種した場合には補助金を支給しています。さらに、海外勤務者・海外出張者に対しても、赴任前健診や赴任・出張先に応じた予防接種ガイドラインを策定し、健康と安全への対策を整えています。

# コミュニティ・地域社会への貢献

日本および世界の社会・経済の発展には、ひとり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です。トランスコスモスは、自社のテクノロジーや経験、コミュニティにおける雇用の創出を通じて、新たなイノベーション創発に貢献していきます。また、当社は「トランスコスモス財団」などを通じて、国内外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ています。

## 地域SDGs推進パートナーに登録

地域SDGs推進パートナー制度は、各自治体がSDGsの理念に基づき、地域の企業や団体に支援・連携をしてSDGsの達成に向け取り組みを進める制度です。トランスコスモスは各自治体の活動に賛同して事業者登録を行っております。

| | | |
|---|---|---|
| 青 森 県　青森SDGs取組宣言 | 長 崎 県　長崎県SDGs登録 | 沖 縄 県　おきなわSDGsパートナー |
| 越 谷 市　こしがやSDGsパートナー制度 | 福 岡 県　福岡県SDGs登録事業者 | 大 阪 府　SDGs宣言登録事業者 |
| 愛 知 県　あいちSDGsパートナーズ | 福 岡 市　福岡市Well-being&SDGs登録制度 | 和歌山市　和歌山市SDGs推進ネットワーク |
| 札 幌 市　札幌SDGs企業登録制度 | 神奈川県　かながわSDGsパートナー | 相模原市　さがみはらSDGsパートナー |
| 千 葉 県　ちばSDGsパートナー | 川 崎 市　かわさきSDGsパートナー | |

## 社会貢献活動・コミュニティへの寄付

トランスコスモスは、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社会貢献活動を通じたさまざまな社会課題の解決に取り組み、コミュニティの発展に寄与しております。なお、企業版ふるさと納税や、地域や福祉への貢献など、トランスコスモス単体で2025年3月期に支出した国内の社会貢献活動費用は、3,711万円でした。

## 企業版ふるさと納税による社会貢献事例

**●宮城県**
**「みやぎ沿岸の森づくりプロジェクト」**
宮城県は、約1,600人と多くのトランスコスモス従業員が在籍する地域であり、地元企業として企業版ふるさと納税の制度を活用し、寄付を行いました。寄付金はブルーカーボン支援(海の脱炭素)事業に活用され、寄付を契機に地球温暖化対策が促進され、社会課題解決(ソーシャルインパクト)に貢献します。

**●宮崎県**
**「ひなた創生のための奨学金返還支援事業」**
宮崎県の「ひなた創生のための奨学金返還支援事業」は、あらかじめ県が認定する県内企業等に就職する若者等に対し、奨学金の返還に係る費用を支援することで、若者等の県内就職・定着を促進し、産業人材の確保を目指す制度です。地方における人口減少が大きな問題となる中、宮崎県経済の活性化を図ることに貢献するため、支援を実施しました。

**●和歌山県**
**「和歌山県まち・ひと・しごと創生推進計画」**
和歌山県が進める「和歌山県まち・ひと・しごと創生推進計画―和歌山デジタルクリエイティブ拠点創出事業―」の趣旨に賛同し、連携協定を締結しました。また同時に、「和歌山県まち・ひと・しごと創生推進計画―和歌山こどもまんなか社会推進プロジェクト―」にも賛同し、企業版ふるさと納税を活用し、こども食堂に関する事業を支援します。

# 取締役一覧

● 取締役の略歴は、当社Webサイトでご覧いただけます
https://www.trans-cosmos.co.jp/ir/library/pdf/2025/asr2025_tuuki.pdf#page=58

代表取締役会長
奥田　昌孝

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

社外取締役
鳩山　玲人

社外取締役
玉塚　元一

社外取締役
鈴木　則義

代表取締役　副社長執行役員
（BPOサービス統括責任者）
高野　雅年

取締役　副社長執行役員
（CX事業統括責任者）
松原　健志

取締役　副社長執行役員
（グループ営業統括責任者）
貝塚　洋

社外取締役
鶴森　美和

社外取締役
榑谷　典洋

社外取締役
山本　正巳

取締役　専務執行役員
（グローバル事業統括共同統括責任者）
山下　栄二郎

取締役　常務執行役員
（BPOサービス統括アーバンエンジニアリングサービス総括責任者）
門松　美枝

取締役　相談役
船津　康次

社外取締役（監査等委員）
夏野　剛

社外取締役（監査等委員）
吉田　望

社外取締役（監査等委員）
宇陀　栄次

◆（参考）役員の構成および取締役会等への出席状況

各取締役が有する専門性と経験は以下のとおりです。

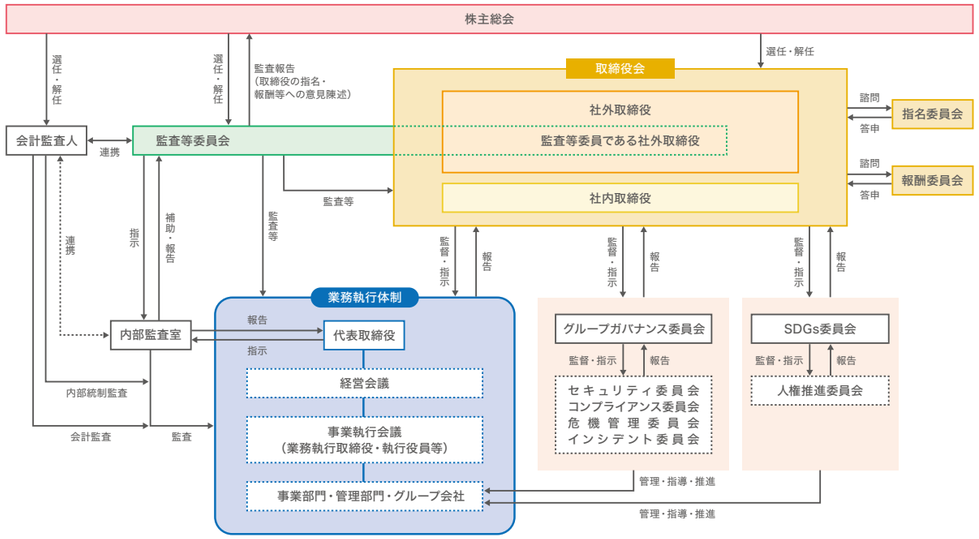
| 区分 | 氏名 | 企業経営 | 事業戦略 | 営業・マーケティング | 財務・会計・M&A | 法務・コンプライアンス・リスク管理 | IT・デジタル | グローバル | サービス品質管理 | 取締役会等への出席状況（2024年度） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 社内取締役 | 奥田　昌孝 | ● | | ● | ● | | ● | ● | | 取締役会：出席13回／13回<br>指名委員会：出席1回／1回<br>報酬委員会：出席1回／1回 |
| | 牟田　正明 | ● | | ● | | | ● | ● | | 取締役会：出席13回／13回 |
| | 神谷　健志 | ● | | | ● | ● | | ● | | 取締役会：出席13回／13回<br>指名委員会：出席1回／1回<br>報酬委員会：出席1回／1回 |
| | 高野　雅年 | | ● | | ● | | ● | | ● | 取締役会：出席13回／13回 |
| | 松原　健志 | | ● | ● | | | ● | | ● | 取締役会：出席13回／13回 |
| | 貝塚　洋 | | ● | ● | | | ● | ● | | 取締役会：出席13回／13回 |
| | 山下　栄二郎 | | ● | ● | | | | ● | ● | 取締役会：出席13回／13回 |
| | 門松　美枝 | | ● | | | | ● | | ● | 取締役会：出席10回／10回 |
| | 船津　康次 | ● | | | ● | ● | | ● | | 取締役会：出席13回／13回 |
| 社外取締役 | 夏野　剛 | ● | | ● | ● | ● | ● | | | 取締役会：出席13回／13回<br>報酬委員会：出席1回／1回<br>監査等委員会：出席17回／17回 |
| | 吉田　望 | | ● | ● | ● | ● | ● | | | 取締役会：出席13回／13回<br>報酬委員会：出席1回／1回<br>監査等委員会：出席17回／17回 |
| | 宇陀　栄次 | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | | 取締役会：出席13回／13回<br>監査等委員会：出席17回／17回 |
| | 鳩山　玲人 | | ● | | ● | | ● | ● | | 取締役会：出席13回／13回<br>指名委員会：出席1回／1回 |
| | 玉塚　元一 | ● | | ● | | | ● | ● | | 取締役会：出席9回／13回 |
| | 鈴木　則義 | ● | | ● | ● | | | ● | | 取締役会：出席13回／13回<br>指名委員会：出席1回／1回<br>報酬委員会：出席1回／1回 |
| | 鶴森　美和 | | | | ● | ● | | | | 取締役会：出席13回／13回<br>指名委員会：出席1回／1回 |
| | 榑谷　典洋 | ● | ● | ● | | | ● | | | 取締役会：出席10回／10回 |
| | 山本　正巳 | ● | ● | | | | ● | ● | | ー |

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。

（2025年6月25日現在）

# コーポレート・ガバナンス

## コーポレート・ガバナンス体制




**取締役・取締役会**

当社の取締役会は、社外取締役9名を含む計18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8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、当社と特段の人的関係がなく、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、当事業年度において、監査等委員会を17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牟田正明、代表取締役共同社長神谷健志の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。

**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、当社グループの事業活動の推進・管理・統制、各部門の横断的総合調整等、円滑な拠点運営に関して審議し、適正な実行を推進する機関としています。

**グループガバナンス委員会**

P59　参照

**トランスコスモスSDGs委員会**

P38　参照



## 取締役会 議長メッセージ

### 多様な視点の融合と目的志向の情報共有による取締役会の議論活性化

代表取締役共同社長　神谷　健志

#### 活発な議論を生むための継続的な取り組み

私は2017年に取締役に就任し、2023年より取締役会議長を務めております。この間、取締役会における議論の深度やガバナンス体制は着実に進化を遂げてきました。その背景には、主に二つの要因があります。

第一に、社外取締役の構成が、豊富な経験を持つ方と新たに参画された方でバランスよく整っていることです。2024年には株式会社電通の前社長・榑谷典洋氏、2025年には富士通株式会社の前社長・山本正已氏をお迎えしました。それぞれの専門性と豊富な経営経験に基づく積極的な発言は、議論の深化に大きく寄与しています。

第二に、社外取締役との情報共有の工夫と、事業理解を促進する取り組みを強化していることです。定期的な意見交換会を開催し、当社の事業の変化や取り組みについて積極的に共有しています。2024年度にはCXスクエア多摩の視察を実施しましたが、その際には社外取締役の鳩山玲人氏から、米国の先進的なコンタクトセンターについての知見を提供いただくなど、取締役間の情報共有が一層進展しました。

このような取り組みによって、取締役会での議論はより当社事業の実態に即したものとなり、より充実した内容へと深化しています。

#### 取締役会における課題認識と今後の注力ポイント

取締役会、特に社外取締役は、投資家や資本市場の視点を非常に重視しています。委員会においても同様の姿勢が見られます。経営方針や当社の取り組みを取締役会で共有する中で、「これほどの取り組みが社外には十分に伝わっていない」「株価に反映されていない」といった指摘があり、資本市場からの評価の低さは重要な課題として認識されています。特に、事業ポートフォリオマネジメントやAI投資など、投資家の皆様から注目度の高い分野については、当社の意図を的確に伝え、合理性をご理解いただけるような情報発信が求められています。現在、こうした観点を踏まえた発信内容の整備を進めております。

次期中期経営計画の策定に向けて、より最適な情報開示と投資家との対話の充実を図り、資本市場から高く評価される企業を目指して、着実に対応を進めてまいります。

## 取締役会の実効性評価

以下の通り、全取締役を対象に、2025年3月期の取締役会の実効性に関し、年1回実施している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。

**評価結果**

- 各評価項目において昨年に続き高い評価であり取締役会の実効性は確保されている

**具体的な評価内容**

- 社外取締役のセンター見学会、中長期的な事業戦略にかかわる議論、IR活動報告およびIR戦略に関する議論を実施し、取締役会の議論が深化し、取締役の意思疎通機会が拡充されている
- 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表れている

## 取締役に対するトレーニング

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います。

## 役員の報酬等

取締役会は、当該事業年度に係る取締役（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、過半数が独立社外取締役で構成されている報酬委員会の答申内容を踏まえて経営会議にその決定を委任し、また、経営会議によって当該決定権限が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しており、これら一連の手続きを経て取締役の個人別の報酬等が決定されていることから、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。

### 取締役の個人別の報酬等の内容にかかる決定方針

取締役（監査等委員である取締役を除く）の報酬等のうち、社内取締役の報酬等は、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で構成しています。

この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。

社外取締役の報酬等の額は、独立性を担保する観点から、在任期間中に、月額で定期的に支給する固定の金銭報酬としております。取締役（監査等委員である取締役を除く）の報酬等の額は、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算定し、社外取締役についてはその職責を勘案して算定した原案について、その過半数が独立社外取締役で構成される報酬委員会において審議を行った上で取締役会に答申し、取締役会から当該答申内容を踏まえて委任を受けた経営会議が最終決定しており、その決定プロセスを監査等委員会にて適切に監督しています。

| 区分 | 支給人員 | 報酬等の額 |
|---|---|---|
| 取締役（監査等委員である取締役を除く）（うち社外取締役） | 15名（5名） | 410百万円（85百万円） |
| 取締役（監査等委員）（うち社外取締役） | 3名（3名） | 54百万円（54百万円） |
| 合計（うち社外取締役） | 18名（8名） | 464百万円（139百万円） |

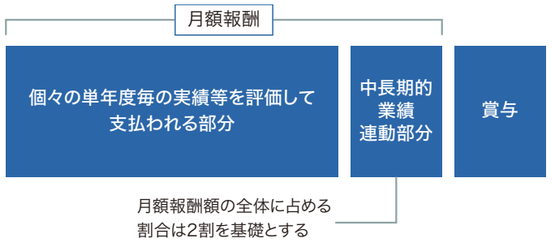
（2024年度実績）

（注）1. 取締役（監査等委員である取締役を除く）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。
2. 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

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するとともに、性別、国籍、人種、文化的背景を理由に除外することなく選任・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。

## グループガバナンス

### グループ行動指針を策定

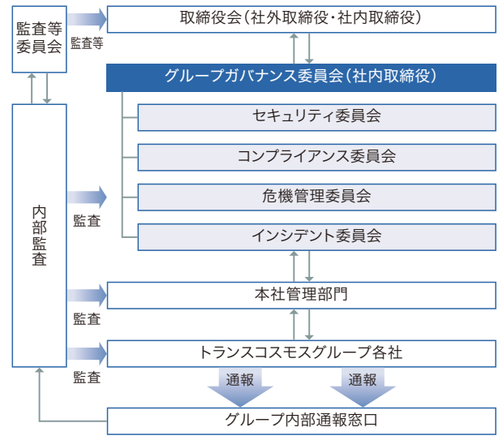
E（環境）・S（社会）・G（ガバナンス）に配慮した経営を実現し、お取引先企業、社員、株主などステークホルダーの期待に応え社会に貢献すること、および役職員のコンプライアンス意識の一層の向上により、トランスコスモスグループの企業価値の維持・向上を図るため、「トランスコスモスグループ行動指針」を策定しました。

### グループガバナンス体制

当社は、トランスコスモスグループの持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を目的として、トランスコスモスグループのガバナンスを統括する組織として取締役会の下にグループガバナンス委員会を設置しています。グループガバナンス委員会は、すべての社内取締役で構成されており、代表取締役共同社長が委員長を務めます。

グループガバナンス委員会は、その傘下にリスク分野に応じた専門委員会としてセキュリティ委員会、コンプライアンス委員会、危機管理委員会、インシデント委員会を設置しており、専門委員会は、所管するリスクを組織的・機能的に統括し、適宜グループガバナンス委員会に報告します。

グループガバナンス体制は、変化するグローバルビジネス環境に適応し、より高い企業倫理を維持することを目指して、継続的に評価・改善されます。




**グループガバナンス委員会**

グループガバナンス委員会は、トランスコスモスグループのガバナンスに必要な事項の審議・執行およびガバナンス状況の確認を行い、トランスコスモスグループ全体のガバナンスを統括します。

**セキュリティ委員会**

セキュリティ委員会は、グループ全体のセキュリティレベル向上のため、管理文書の整備、サイバーセキュリティ対策の推進計画の立案・実施・改善、教育・訓練の実施、監査・自己点検の推進を担います。また、セキュリティインシデントへの対応や、その他必要と認める事項に取り組むことで、組織全体のサイバーセキュリティ体制の強化と維持に努めます。

**コンプライアンス委員会**

コンプライアンス委員会は、コンプライアンス・企業倫理等の重要事項に関する方針策定、運営体制の整備・維持、役職員の意識向上、リスク対応、教育研修の実施、およびグループ各社のコンプライアンス活動のモニタリングと指導を行います。また、これらの活動を通じて当社グループ全体のコンプライアンスの維持・向上に必要な事項に取り組み、健全な企業倫理の確立と法令遵守の徹底を図ります。

**危機管理委員会**

危機管理委員会は、グループ内で発生する災害・パンデミック・戦争・テロなどの危機事象に対し、グループ危機管理体制の整備、重要方針およびマニュアルの策定・承認、所管リスクへの対応、危機発生のレベル判断と対策本部設置の決定を行います。また、グループ各社の危機管理活動に対するモニタリング、助言、指示、指導等を通じて、グループ全体の危機管理能力の向上と、迅速かつ適切な危機対応の実現に努めます。

**インシデント委員会**

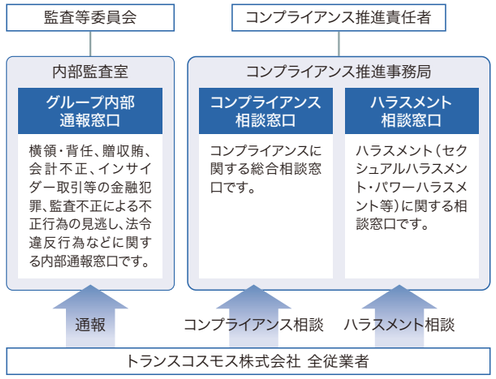
インシデント委員会は、重大インシデントの対応を組織的・機能的に統括し、グループガバナンス委員会への報告、インシデント対策本部への支援と指示、再発防止対策の有効性モニタリング、および内部通報事案への対応を行います。また、グループ横断的な見直しが必要な場合は他の専門委員会と連携しながら、インシデント対応の質の向上と組織全体のリスク管理の強化に努めます。

# コンプライアンス

## 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、当社グループの全従業員等が利用できるグループ内部通報窓口の他、トランスコスモスの全従業員が利用できる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。

これらの窓口については、社内規程にて、担当部署のみが守秘義務をもって取り扱うこと、通報者等の不利益取扱いの禁止、匿名での受付を可とすることなどを取り決め、調査・対応を行っております。




## 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

トランスコスモスグループは、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わら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徳の保持を図り、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**

トランスコスモスグループは、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**

トランスコスモスグループは、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。

### 贈収賄・腐敗行為防止

トランスコスモスグループは、公務員またはそれに準ずる者に対する不正な接待、贈答その他一切の利益の提供、申出、約束等の利益供与の禁止を徹底しています。また、取引先等との間での接待、贈答、寄付等の利益の提供・収受を行う場合、社会通念上相当と認められる金額・頻度・程度の範囲にとどめることを徹底しています。さらに、当社グループは、自らまたは第三者を通じて司法妨害や資金洗浄等の腐敗行為を行うことの禁止を徹底しています。これらの内容については、年1回のコンプライアンス研修を通じてトランスコスモスグループの全従業員（正社員・契約社員）に周知徹底を図っています。

### トランス・コスモスグループ贈収賄・腐敗行為防止基本方針

1. トランス・コスモスグループの役職員は、事業を行う国および地域の贈収賄・腐敗行為防止に関する法令を十分に理解し、遵守します。
2. トランス・コスモスグループの役職員は、公務員等を含め、いかなる相手との間においても、直接・間接を問わず事業を行う国および地域の法令、ガイドラインおよび社会慣習により適正と認められる範囲を超える不正な利益の提供または収受を行いません。
3. トランス・コスモスグループの役職員は、贈収賄・腐敗行為の防止のために関連するあらゆる収支について正確かつ適切に会計帳簿等に記録します。
4. トランス・コスモスグループの役職員は、事業を行う国および地域の贈収賄・腐敗行為防止に関する法令および本基本方針に違反するまたは違反の疑われる行為に直面・発見した場合、所属会社の通報窓口等に報告または通報します。
5. トランス・コスモスグループの役職員が本基本方針に違反した場合、社内規程に基づき厳正な処分を実施します。

### 政治献金について

トランスコスモスグループでは、国内外の政治献金に関して、各国の政治資金規正法の遵守を徹底しております。トランスコスモス単体における2024年度の国内政治献金額の総額は、200万円となります。

# リスクマネジメント

トランスコスモスグループは、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

トランスコスモスグループ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。

トランスコスモスグループ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

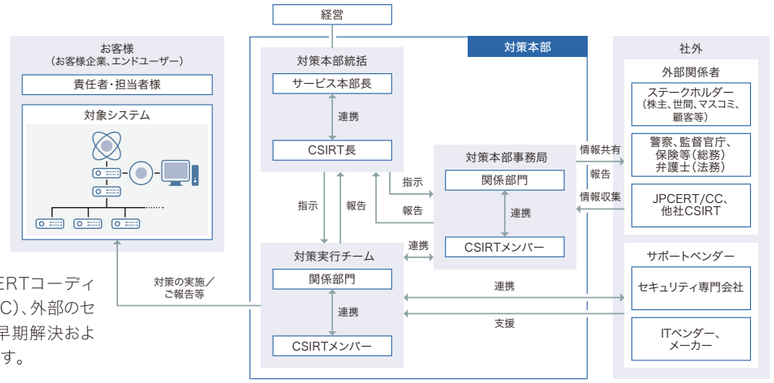
サイバーセキュリティインシデント（以下、インシデント）被害の予防には従業員の情報セキュリティ意識の向上が重要と位置づけており、定期的に教育と訓練、および啓蒙活動を実施しています。教育ではトランスコスモス単体の従業員※に対しeラーニングによるサイバーセキュリティ教育・訓練・啓蒙活動を実施しています。訓練では標的型メール攻撃への対応訓練を実施しています。啓蒙活動では最新の脆弱性情報やインシデントの例を発信しています。

※全ての正社員、一部該当する契約社員

### 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議するとともに、一般社団法人 日本シーサート協議会や一般社団法人 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会社等と連携し、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

トランスコスモスグループでは、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

## 個人情報保護方針への取り組み

個人情報保護については、2003年2月にプライバシーマークを取得しており、特にお客様企業の顧客データの取扱いについては万全の体制で臨んでおります。ホームページにて個人情報保護方針を公開し、社内規程の制定およびその教育・研修を行い、個人情報管理の徹底を十分に図っております。

**●個人情報保護方針の詳細についてはWebサイトをご覧ください。**

https://www.trans-cosmos.co.jp/privacy/

# 気候変動への対応

トランスコスモスは「サステナビリティ基本方針」および「環境方針」にもとづき、気候変動対応をはじめとする環境経営を推進しています。温室効果ガス排出削減目標についてはSBT認定を取得しており、これに加えて、情報開示の拡充にも積極的に取り組んでいます。

## 環境方針

### 基本方針

当社ではサステナビリティ基本方針においてWell-being社会の実現を掲げています。

①トランスコスモスは、「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、地球環境に配慮した業務プロセス設計やデジタル化の支援を通して環境保全に取り組みます
②トランスコスモスは、事業活動等において社内外のステークホルダーと共に社会・経済の発展と地球環境の保全を両立した「持続可能な社会」の継続的発展に貢献します

| 環境方針の項目 | 詳　細 | 社内の取り組み |
|---|---|---|
| 1. 法規制の遵守 | 環境保全に関する国内外の法規制およびその他の要求事項を遵守します | ・各種法令の遵守、および改正状況確認<br>・社内連携による対応 |
| 2. 環境改善の継続 | 環境マネジメントシステムを活用し、環境目標・ゴールを設定し継続的改善を推進します | ・ISO14001（EMS）、エコシステムでの環境改善活動 |
| 3. カーボンニュートラルの実現 | 温室効果ガスの削減・エネルギー使用の効率化に努め、再生可能エネルギーへの移行により脱炭素社会の実現に貢献します | ・SBT認定の取得<br>・GHG排出量の算定<br>・再エネ100宣言 RE Actionに参加 |
| 4. 循環経済への移行 | 環境汚染の防止に配慮し、廃棄物の減量化、有効利用を通じて持続可能な形で資源を利用するとともに、DXを活用してサーキュラーエコノミーへの移行を推進します | ・アイシティecoプロジェクト参画<br>・カウネットLoopla（ループラ）参画 |
| 5. 生物多様性及び生態系の保護 | 地域と連携した環境活動など、生物多様性の保全・回復に取り組み、人と自然が共生する社会の実現に貢献します | ・森林保全活動<br>・「自然共生サイトに係る支援証明書（試行版）」取得<br>・「水循環ACTIVE企業」認証取得 |
| 6. 持続可能な調達の推進 | 再生資源の活用、$CO_2$排出量の少ない商品やサービスの利用など、グリーン調達に積極的に取り組みます | ・エコロジー商品の購入推奨（カウネット利用ガイドライン） |
| 7. 環境教育の推進 | 環境に関する啓発・教育活動の推進により、従業員の環境意識の向上に取り組み環境改善につなげます | ・コンプライアンス・個人情報保護研修<br>・環境研修 |
| 8. 情報開示 | 当環境方針、環境に関する取り組みの内容、貢献、進捗を社内外に開示しステークホルダーとのコミュニケーションを推進します | ・気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD）に沿った情報開示<br>・SDGs委員会オープン社内報を通じた社内外向け情報発信 |

## 環境マネジメントシステム（EMS）

トランスコスモスではお客様企業のグリーン調達要請に適応するため、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、社内及び事業活動において環境活動に取り組んでいます。

JQA-EM6671
本社・大阪本部

## 気候変動への取り組み

トランスコスモスは、気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD）の提言への賛同を表明しています。TCFD提言に準拠し、気候変動関連のリスク・収益機会を下記の4項目について開示します。

### 開示項目（環境省：TCFDを活用した経営戦略立案のススメより引用）

1. **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
2. **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
3. **リスク管理**・・・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
4. **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

詳細については当社Webサイトでご覧いただけます
▶https://www.trans-cosmos.co.jp/company/sustainability/environment/climateChange.html

### 温室効果ガス排出量の実績

トランスコスモスグループにおける温室効果ガス排出実績は以下の通りです。

| 範囲 | 単位 | 2022年度 | 2023年度 |
|---|---|---|---|
| Scope1 | t-$CO_2$ | 682 | 713 |
| Scope2 | t-$CO_2$ | 21,848 | 27,100 |
| Scope1＋2計 | t-$CO_2$ | 22,530 | 27,813 |
| Scope1＋2の排出原単位（t-$CO_2$/百万円） | t-$CO_2$ | 0.064 | 0.074 |
| Scope3 | t-$CO_2$ | 194,087 | 253,564 |
| Scope1＋2＋3計 | t-$CO_2$ | 216,617 | 281,377 |

### エネルギー消費量の実績

トランスコスモスグループにおけるエネルギー消費量は以下の通りです。

| エネルギー消費量 | | 単位 | 2022年度実績 | 2023年度実績 |
|---|---|---|---|---|
| 電気 | | 千kwh | 43,668 | 50,123 |
| | 再生可能エネルギー使用量 | kwh | 1,925 | 2,521 |
| | 再生可能エネルギー比率 | % | 4.41 | 5.03 |

## 再エネ100宣言 RE Actionに参加

トランスコスモスは、「再エネ100宣言 RE Action」に参加しました。2050年までに$CO_2$排出量「実質ゼロ」を達成するため、同年までにグループ全体の使用電力を100%再生可能エネルギーに切り替えることを目標に活動します。

## SBT認定を取得

当社は、2025年4月に認定取得したSBTに沿って、グループ一丸となって取り組みを推進します。

### 認定取得内容

・Scope1およびScope2：2030年度までに、2023年度比で総量を42%削減する
・Scope3：2029年度までに、「購入した製品・サービス」および「輸送・配送（上流）」に伴う排出量の85%を占めるサプライヤー様にSBTを設定いただく

## 環境活動

### 環境表彰～全社で高めるサステナビリティ意識～

トランスコスモスでは、全社的な環境意識の向上と自主的な取り組みを促進するため、2025年3月に初の「環境活動推進キャンペーン表彰」を実施しました。3R、地域貢献、設備の見直し、創エネルギーなど、各現場の創意工夫に富んだ取り組みを評価・共有するもので、表彰式には神谷共同社長と環境経営アドバイザーの森本英香氏が出席しました。両氏からのコメントに加え、全国の現場担当者同士が意見交換を行う場面もあり、実りあるイベントとなりました。経営と現場が一体となり、持続可能な企業経営の実現を目指してまいります。

受賞者全員で記念撮影

## 1 2025年3月期　業績サマリ

### 経営成績

- 売上高は過去最高を更新し、3,758億円。営業利益は過去最高水準となり、144億円（コロナ関連業務の影響のあった2021年3月期～2023年3月期を除く）
- BPOサービスの売上高は対前年7.7%増収、営業利益率は0.5pt上昇
- CXサービスの売上高は対前年2.8%増収、営業利益率は0.6pt上昇
- 海外売上高は対前年6.5%増収、海外売上高比率は0.7pt上昇
- 親会社株主に帰属する当期純利益は増益転換。EPSは269円から302円に増加

### 財政状態

2025年3月期末の総資産は、前期末に比べて8,537百万円増加し、207,984百万円となりました。このうち流動資産は、営業活動によるキャッシュ・フローの増加などで「現金及び預金」が増加したことにより、前期末に比べて9,868百万円増加し、154,658百万円となりました。固定資産は1,330百万円減少し、53,325百万円となりました。これは、減価償却等により「工具、器具及び備品（純額）」が減少したことなどによるものです。負債の部は、「長期借入金」の減少などにより前期末に比べて2,465百万円減少し、78,916百万円となりました。純資産の部は、11,003百万円増加して129,068百万円となり、自己資本比率は57.0%となりました。

### 目標とする経営指標

2026年3月期の連結業績については、売上高400,000百万円（当連結会計年度比6.4%増加）、営業利益15,500百万円（同7.1%増加）を目標と掲げています。また、親会社株主に帰属する当期純利益は、当連結会計年度における一時的に減少した税金費用の影響はあるものの、11,500百万円（同1.5%増加）の増益を見込んでいます。

### 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向重視型を採用しており、連結配当性向35%を基準として業績に応じた適正配当を行う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、財務体質の強化を図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、株主の皆様の期待に応えたいと考えています。

なお、2025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期末配当を1株当たり106円としています。

## 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。

### 単体サービス

**当社が展開するアウトソーシング事業**

当社におけるアウトソーシングサービス事業等につきましては、BPOサービスおよびCXサービスの売上増加や収益性改善などにより、売上高は244,017百万円と前期比3.1%の増収となり、セグメント利益は7,116百万円と前期比1.6%の増益となりました。

### 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**

国内関係会社につきましては、上場子会社における売上増加などにより、売上高は43,286百万円と前期比2.3%の増収となり、セグメント利益は一部上場子会社のグループ会社が黒字転換した影響などにより、2,866百万円と前期比49.3%の増益となりました。

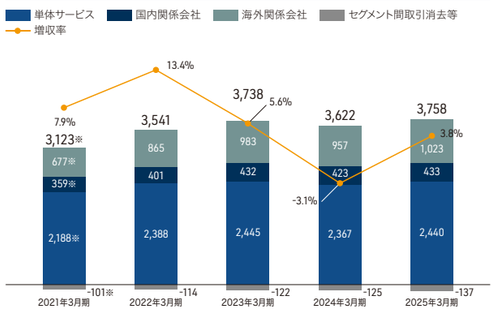
### 海外関係会社

**海外グループ会社が展開するアウトソーシング事業**

海外関係会社につきましては、韓国・東南アジア・中国の各子会社の売上増加や為替変動の影響などにより、売上高は102,284百万円と前期比6.9%の増収となりました。セグメント利益は、中国子会社のコスト適正化による収益性改善、東南アジアおよび韓国の各子会社の利益増加などにより、4,643百万円と前期比82.4%の増益となりました。

### セグメント別売上高（連結）

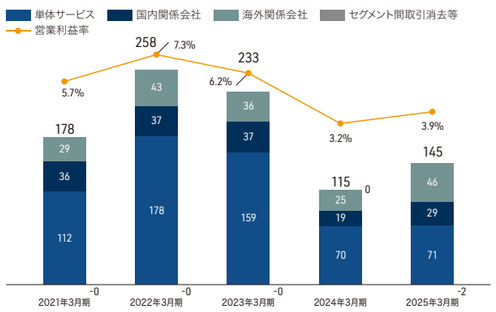
単位:億円（億円未満四捨五入）




※売上高について、代理人取引は純額表示に組み替えております。

### セグメント別営業利益（連結）

単位:億円（億円未満四捨五入）



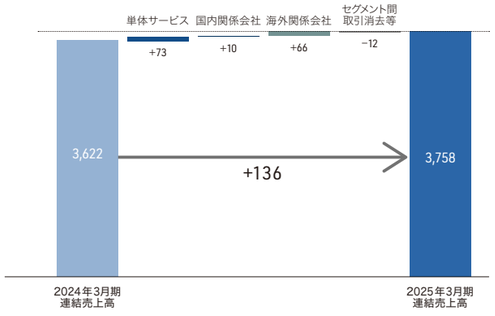

## 3 財務分析

### 売上高の増減分析（連結）

**売上高増加：+136億円（+3.8%）**

| | |
|---|---|
| ■ 単体サービス | BPOサービスおよびCXサービスの売上増加により増収 |
| ■ 国内関係会社 | 上場子会社の売上増加により増収 |
| ■ 海外関係会社 | 韓国・東南アジア・中国の各子会社の売上増加、為替変動による影響などにより増収 |

単位:億円（億円未満四捨五入）

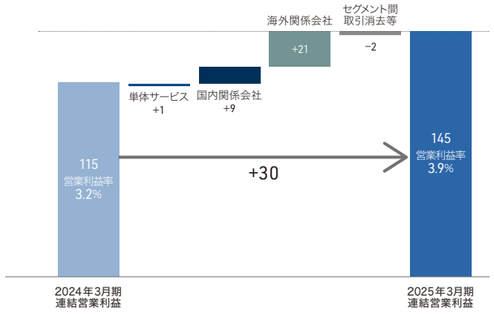



### 営業利益の増減分析（連結）

**営業利益増加：+30億円（+26.1%）**

| | |
|---|---|
| ■ 単体サービス | BPOサービスおよびCXサービスの収益性改善で増益 |
| ■ 国内関係会社 | 一部上場子会社のグループ会社が黒字転換した影響などで増益 |
| ■ 海外関係会社 | 中国子会社のコスト適正化による収益性改善、東南アジアおよび韓国の各子会社の利益増加で増益 |

単位:億円（億円未満四捨五入）




## 4 キャッシュ・フロー

単位:億円（億円未満四捨五入）

| | 2024年3月期 | 2025年3月期 | 増 減 |
|---|---|---|---|
| 営業キャッシュ・フロー | 183 | **173** | -9 |
| 投資キャッシュ・フロー | -6 | **-37** | -31 |
| 財務キャッシュ・フロー | -38 | **-60** | -23 |
| 現金同等物残高 | 644 | **731** | +87 |
| フリーキャッシュ・フロー | 177 | **136** | -40 |

※ 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

### 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941百万円収入が減少し、17,314百万円の収入となりました。この主な要因は、売上債権の増加や「その他」に含まれている未払費用が減少したことによるものであります。

#### 投資活動によるキャッシュ・フロー

前期と比べ3,069百万円支出が増加し、3,670百万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2,274百万円支出が増加し、6,028百万円の支出となりました。この主な要因は、前連結会計年度に計上していた「長期借入れによる収入」がなかっ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連結会計年度末残高は、前連結会計年度末に比べて8,713百万円増加し、73,134百万円となりました。

### 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であります。

#### 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考えであります。

※ 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。

## 主要財務データ

| 連結会計年度 (百万円) | 2015/3 | 2016/3 | 2017/3 | 2018/3 | 2019/3 | 2020/3 | 2021/3 | 2022/3 | 2023/3 | 2024/3 | 2025/3 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 売上高 | 199,178 | 224,605 | 242,314 | 266,645 | 284,696 | 311,871 | 336,405 | 354,085 | 373,830 | 362,201 | **375,849** |
| 売上総利益 | 36,687 | 40,373 | 42,902 | 47,267 | 47,202 | 54,608 | 65,887 | 77,779 | 76,522 | 68,253 | **72,244** |
| 販売費及び一般管理費 | 27,521 | 30,648 | 34,822 | 41,175 | 41,846 | 43,918 | 48,135 | 51,932 | 53,231 | 56,778 | **57,769** |
| 営業利益 | 9,166 | 9,725 | 8,080 | 6,092 | 5,355 | 10,689 | 17,752 | 25,846 | 23,290 | 11,474 | **14,475** |
| 親会社株主に帰属する当期純利益 | 7,349 | 7,587 | 7,156 | -2,176 | 4,433 | 6,279 | 10,022 | 21,488 | 15,767 | 10,097 | **11,332** |
| 設備投資額 | 2,379 | 3,288 | 3,829 | 4,211 | 4,514 | 5,544 | 6,412 | 5,866 | 6,459 | 5,318 | **4,147** |
| 減価償却費 | 1,947 | 2,310 | 2,603 | 3,078 | 3,287 | 3,567 | 4,619 | 5,445 | 5,323 | 5,675 | **6,141** |
| 営業活動によるキャッシュ・フロー | 12,177 | 3,197 | 8,487 | 7,814 | 3,889 | 8,093 | 15,715 | 15,770 | 24,253 | 18,255 | **17,314** |
| 投資活動によるキャッシュ・フロー | -8,062 | -13,935 | -6,199 | -6,658 | 4,344 | -6,885 | -8,402 | -6,223 | -7,814 | -600 | **-3,670** |
| 財務活動によるキャッシュ・フロー | -3,769 | 12,832 | -3,300 | -4,049 | -3,165 | -2,093 | 6,735 | 4,218 | -31,895 | -3,754 | **-6,028** |
| 現金及び現金同等物の期末残高 | 31,694 | 33,339 | 33,422 | 31,772 | 35,979 | 34,920 | 49,074 | 63,858 | 49,366 | 64,421 | **73,134** |
| フリーキャッシュ・フロー | 4,115 | -10,737 | 2,287 | 1,155 | 8,233 | 1,207 | 7,312 | 9,547 | 16,439 | 17,655 | **13,644** |
| **連結会計年度末** (百万円) | | | | | | | | | | | |
| 純資産 | 67,396 | 83,981 | 85,188 | 71,199 | 74,915 | 77,969 | 92,516 | 120,880 | 112,381 | 118,065 | **129,068** |
| 自己資本 | 65,037 | 80,929 | 81,695 | 67,621 | 71,555 | 74,196 | 85,811 | 112,944 | 103,486 | 108,383 | **118,645** |
| 総資産 | 101,551 | 140,674 | 143,802 | 129,067 | 135,268 | 143,985 | 175,883 | 218,455 | 193,842 | 199,446 | **207,984** |
| **1株当たり指標** (円) | | | | | | | | | | | |
| 1株当たり当期純利益 | 178.65 | 184.45 | 172.92 | -52.47 | 106.90 | 151.40 | 241.65 | 518.12 | 389.22 | 269.46 | **302.41** |
| 1株当たり配当金 (年間) | 54.00 | 56.00 | 52.00 | 23.00 | 33.00 | 46.00 | 93.00 | 156.00 | 117.00 | 81.00 | **106.00** |
| 1株当たり純資産 | 1,580.91 | 1,967.29 | 1,969.70 | 1,630.39 | 1,725.27 | 1,788.95 | 2,069.01 | 2,723.29 | 2,761.61 | 2,892.32 | **3,166.17** |
| **財務指標** (%) | | | | | | | | | | | |
| ROE（自己資本利益率） | 12.0 | 10.4 | 8.8 | — | 6.4 | 8.6 | 12.5 | 21.6 | 14.6 | 9.5 | **10.0** |
| ROA（総資本利益率） | 7.6 | 6.3 | 5.1 | — | 3.4 | 4.6 | 6.3 | 10.9 | 7.6 | 5.1 | **5.6** |
| 自己資本比率 | 64.0 | 57.5 | 56.8 | 52.4 | 52.9 | 51.5 | 48.8 | 51.7 | 53.4 | 54.3 | **57.0** |
| 株価収益率 (倍) | 14.2 | 15.9 | 15.1 | — | 20.2 | 12.6 | 12.4 | 6.2 | 8.1 | 11.7 | **10.5** |
| 配当性向 | 30.2 | 30.4 | 30.1 | — | 30.9 | 30.4 | 38.5 | 30.1 | 30.1 | 30.1 | **35.1** |

※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

| | 2021/3 | 2022/3 | 2023/3 | 2024/3 | 2025/3 |
|---|---|---|---|---|---|
| 総従業員数（連結） (人) | 63,675 | 69,512 | 70,291 | 69,764 | **70,653** |
| うち、従業員数（連結） (人) | 35,760 | 39,870 | 40,582 | 40,793 | **41,682** |
| うち、平均臨時雇用者数（連結） (人) | 27,915 | 29,642 | 29,709 | 28,971 | **28,971** |
| **（以下、単体データ）** | | | | | |
| 従業員数 (人) | 15,949 | 16,462 | 16,791 | 17,325 | **17,910** |
| うち、正社員数（出向受入れ社員除く） (人) | 12,128 | 12,426 | 12,813 | 13,359 | **13,948** |
| うち、無期雇用社員数 (人) | 3,821 | 4,036 | 3,978 | 3,966 | **3,962** |
| 女性正社員比率 (%) | 45.9 | 46.5 | 47.4 | 48.2 | **49.1** |
| 女性管理職比率※1 (%) | 21.9 | 23.0 | 25.9 | 26.2 | **26.4** |

※1：2022年3月期までは各年度の7月時点での算出、2023年3月期以降は年度末時点にて算出しております。

| （以下、単体データ） | 2021/3 | 2022/3 | 2023/3 | 2024/3 | 2025/3 |
|---|---|---|---|---|---|
| 正社員平均勤続年数 | 8年10ヶ月 | 9年1ヶ月 | 9年4ヶ月 | 9年5ヶ月 | **9年4ヶ月** |
| 正社員一人当たりの月平均残業時間 (時間) | 18.0 | 18.5 | 17.6 | 17.8 | **17.3** |
| 育児休業取得者数※2※3 (人) | 260 | 303 | 755 | 702 | **725** |
| 女性の育児休業取得率※3 (%) | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | **100.0** |
| 男性の育児休業取得率※2※3 (%) | 46.6 | 55.4 | 85.0 | 93.8 | **90.0** |
| 正社員登用者数 (人) | 267 | 145 | 203 | 182 | **132** |
| 障がい者数 (人) | 472 | 514 | 579 | 660 | **716** |
| 社外取締役比率 (%) | 38.9 | 41.2 | 43.8 | 47.1 | **50.0** |

※2：育児休業と配偶者出産休暇の合計取得人数で算出しております。
※3：2023年3月期より契約社員も含めて算出しております。

## 会社概要

| | |
|---|---|
| 会社名<br>（商号） | トランスコスモス株式会社<br>（トランス・コスモス株式会社） |
| 代表者 | 代表取締役共同社長　牟田 正明<br>神谷 健志 |
| 設立年月日 | 1985年6月18日<br>（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：70,653名<br>（国内：43,612名、海外：27,041名）※ |
| 本社 | 〒170-6016<br>東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60<br>TEL .050-1751-7700（代表） |
| 本店 | 〒150-0011<br>東京都渋谷区東1-2-20 渋谷ファーストタワー |

※2025年3月31日現在

## 株式の状況（2025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 | 43,863,116株 |
| 株主数 | 8,857名 |

## 役員構成（2025年6月25日現在）

| | |
|---|---|
| 代表取締役会長 | 奥田 昌孝 |
| 代表取締役共同社長 | 牟田 正明 |
| | 神谷 健志 |
| 代表取締役 副社長執行役員 | 髙野 雅年 |
| 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 | 山下 栄二郎 |
| 取締役 常務執行役員 | 門松 美枝 |
| 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 |
| | 玉塚 元一 |
| | 鈴木 則義 |
| | 鶴森 美和 |
| | 樽谷 典洋 |
| | 山本 正巳 |

## 大株主の状況（2025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 | 18.02 |
| 奥田 昌孝 | 6,404 | 17.09 |
| 日本マスタートラスト信託銀行株式会社（信託口） | 3,439 | 9.18 |
| 平井 美穂子 | 1,463 | 3.91 |
| 株式会社日本カストディ銀行（信託口） | 1,410 | 3.76 |
| THE BANK OF NEW YORK MELLON 140042 | 1,082 | 2.89 |
| STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505001 | 899 | 2.40 |
| CEPLUX- THE INDEPENDENT UCITS PLATFORM 2 | 800 | 2.13 |
| トランス・コスモス社員持株会 | 722 | 1.93 |
| 有限会社HM興産 | 722 | 1.93 |

（注）1. 当社は、自己株式6,390千株保有していますが、上記上位10名の株主からは除外しており、持株比率は自己株式を控除して算出しています。
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<br>期末配当 毎年3月31日<br>その他必要があるときは、<br>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。<br>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

| |
|---|
| 株式会社Jストリーム |
| スカイライトコンサルティング株式会社 |
| 応用技術株式会社 |
| クロスコ株式会社 |
| 株式会社トランスコスモス・デジタル・テクノロジー |
| トランスコスモスパートナーズ株式会社 |
| 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 |
| 株式会社caramo |
| playground株式会社 |
| 株式会社FTHRプロフェショナルズ |
| 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 |
| ◆ 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 |
| 株式会社トランスコスモス・アシスト |
| ティーシーアイ・ビジネス・サービス株式会社 |

他25社　計42社

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**

### 海外

#### アジア市場向け

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

#### 北米・欧州市場向け

| |
|---|
| transcosmos America, Inc. |
| Transcosmos Information Systems Group Limited |

#### オフショアサービス（日本市場向け）

| |
|---|
| 大宇宙信息創造（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40社　計58社

（2025年3月31日現在）