

第**40**期 中間期

トランスコスモス通信

2024/4/1 ▶▶▶ 2024/9/30

Global Digital Transformation Partner

トップメッセージ

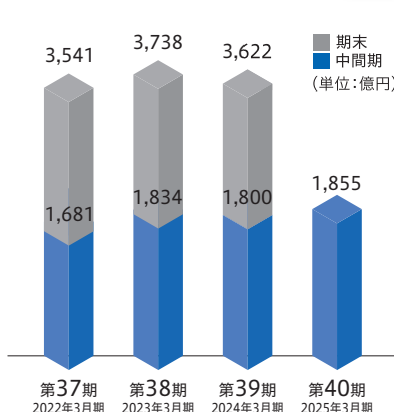
株主・投資家の皆様には、
平素より格別のご支援を賜り、
厚く御礼申し上げます。

ここに株主・投資家の皆様へのご挨拶と、
2025年3月期中間期
(2024年4月1日～2024年9月30日)の
業績に関するご報告をいたします。

● 連結売上高

1,855 億円

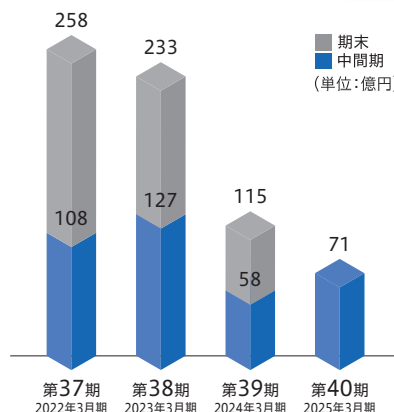
UP
前年同期比
3.1 %



● 連結営業利益

71 億円

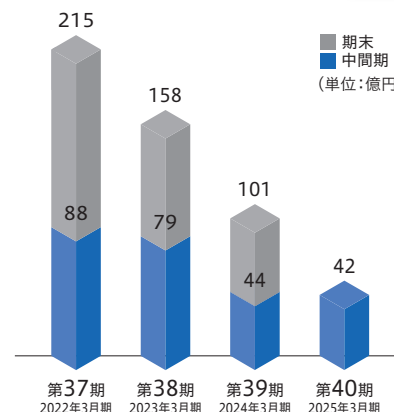
UP
前年同期比
22.1 %



● 親会社株主に帰属する 中間純利益

42 億円

DOWN
前年同期比
-5.4 %



経営成績の概要について

当中間連結会計期間における我が国経済は、雇用情勢・所得環境の改善を背景に、景気は緩やかに回復しました。しかしながら、ウクライナ情勢の長期化に伴う資源価格上昇、世界的な金融引締めに伴う為替市場への影響、中国経済の先行き懸念など、依然として先行きは不透明な状況が続いています。

当社グループが展開するサービスを取り巻く環境は、進展するデジタル技術や長引く人手不足などを背景に、引き続き、デジタル技術を活用し、業務の効率化やコスト競争力の強化、売上拡大などに繋がるサービスに対する需要が拡大しています。

このような状況の中、当社グループは、お客様企業の経営、事業の変革を支援するCXサービス・BPOサービスを積極的に展開し、受注の

拡大に繋げました。また引き続き、「中期経営計画2023-2025」の実現に向けた各種取り組みを推進しました。

今後の事業成長に向けた取り組み

テクノロジーソリューションカンパニーの実現に向けた取り組みでは、デジタル技術を活用したサービスの提供と体制の強化に注力しました。具体的には、当社の持つ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「trans-AI Chat」を独自開発し、「trans-DX For Support」への搭載を開始しました。「trans-AI Chat」を搭載したハイブリッドチャット対応では、エンドユーザーはいつでも問合せに対し自然な文章で回答を受けられるとともに、チャットBot対応と有人チャット対応のシームレスな

連携により、高品質な顧客体験を受けられるようになります。また、コンタクトセンター運用プラットフォームに生成AIを活用し、コンタクトセンター管理者とオペレーターの運用支援や品質強化の効率を大幅に向上させるソリューションを開発しました。「分析・管理者支援AI」による効率化や「応対アシストAI」による自動化により、コンタクトセンター運用を幅広くサポートします。さらに、NTTコミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)とAI活用時代のDigital BPOソリューション領域において戦略的事業提携を締結しました。本事業提携ではNTT ComのAI技術をはじめとしたテクノロジーやインフラと、当社の業務に精通した高度なノウハウおよびDX活用人材を組み合わせ、「新規ソリューションの共同開発」と「顧客への導入・運用」で連携を深めることで、お客様企業のDX推進を加速し豊かな社会の実現に貢献します。

グローバル事業の成長に向けた取り組みでは、より競争力の高いサービスの拡充と提供体制の強化に注力しました。具体的には、韓国に

において、世界有数のグローバルD2C越境ECプラットフォームを提供する、ナスダック上場企業Global-eと提携しました。これにより、韓国の小売業者やブランドの越境ECビジネス最適化およびグローバルオンライン事業の成長を支援します。また、韓国・日本に続き中国においても、生成AIチャットBot「trans-AI Chat」の提供を開始しました。最先端の人工知能技術を駆使して、お客様企業のコスト最適化とカスタマーエクスペリエンス向上、売上拡大を支援していきます。さらに、インドネシアにおいて、お客様企業のカスタマーサポートにおける生産性の向上、運用コストの最適化を支援するサービスとして、AIトークBotを活用したサービスの提供を開始しました。

なお、当社は、デジタル技術を活用したサービスモデルへの取り組みが社会のDX推進に貢献していることが評価され、2024年5月に経済産業省と東京証券取引所が選出する「DX銘柄2024」において、「DX注目企業2024」として選定されました。

株主の皆様へのメッセージ

当社は、株主に対する利益還元を経営の最重要政策の一つとして位置づけております。配当政策については業績に連動した配当性向重視型を採用しており、株主の皆様に対する利益還元を図ることで、結果として当社の株式の市場価値を高めることを基本方針としております。

2025年3月期の配当金につきましては未定としておりますが、具体的な配当金額が決定した時点で速やかに公表いたします。

2025年3月期については、引き続きお客様企業の売上拡大・コスト最適化といったニーズに対し、デジタルトランスフォーメーションパートナーとしてお客様企業の経営、事業の変革を支援するCXサービス・BPOサービスを積極的に展開し、さらにアジア市場を

中心としたグローバルで事業展開を加速させていくことで、持続的な事業成長を実現することを目指します。

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

2024年12月

代表取締役共同社長

牟田 正明

代表取締役共同社長

神谷 健志

故 奥田耕己 名誉学位授与のお知らせ

トランスコスモス株式会社 前 取締役ファウンダー 故 奥田耕己が、2024年8月28日に国立大学法人 和歌山大学より名誉学位を授与されました。和歌山大学は、奥田耕己の大学での貴重な経験、トランスコスモス株式会社および公益財団法人トランスコスモス財団を通じて同大学に行ってきた支援、そして人材育成をはじめとする幅広い社会貢献などを高く評価し、名誉学位授与を決定。学士として第一号を授与する名誉に浴しました。



奥田耕己（おくだ こうき）

1937年1月 9日	生
1966年6月	丸栄計算センター株式会社 代表取締役社長
1985年6月	当社代表取締役社長
1998年6月	代表取締役会長兼社長
2002年9月	代表取締役会長兼グループCEO
2003年6月	代表取締役グループCEO ファウンダー
2022年4月	取締役ファウンダー
2022年4月 2日	逝去（享年85歳）
2022年4月27日	正五位 旭日中綬章 受章
2024年8月28日	国立和歌山大学より名誉学士号を授与



事業紹介

グローバルデジタルCXサービス

デジタルマーケティングサービス

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

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

主なグループ企業



ECワンストップサービス

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

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

主なグループ企業



グローバルデジタルBPOサービス

ビジネスプロセスアウトソーシングサービス

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
高い専門性を軸に、全産業に共通するBPOと業界特化型BPOを組み合わせ、
最新のデジタル技術を活用し、データ活用型で全体最適を実現

- 国内最大規模のオフショアサービス体制(アジア18拠点)と国内ニアショアセンターによる競争力の高いサービス体制
- 創業58年で培った豊富な実績とオペレーショナル・エクセレンスによる優れた品質
- 広範な産業に共通するIT・バックオフィスから、特定の業界に特化した設計・施工・生産業務まで、専門性の高いサービスを提供

主なグループ企業



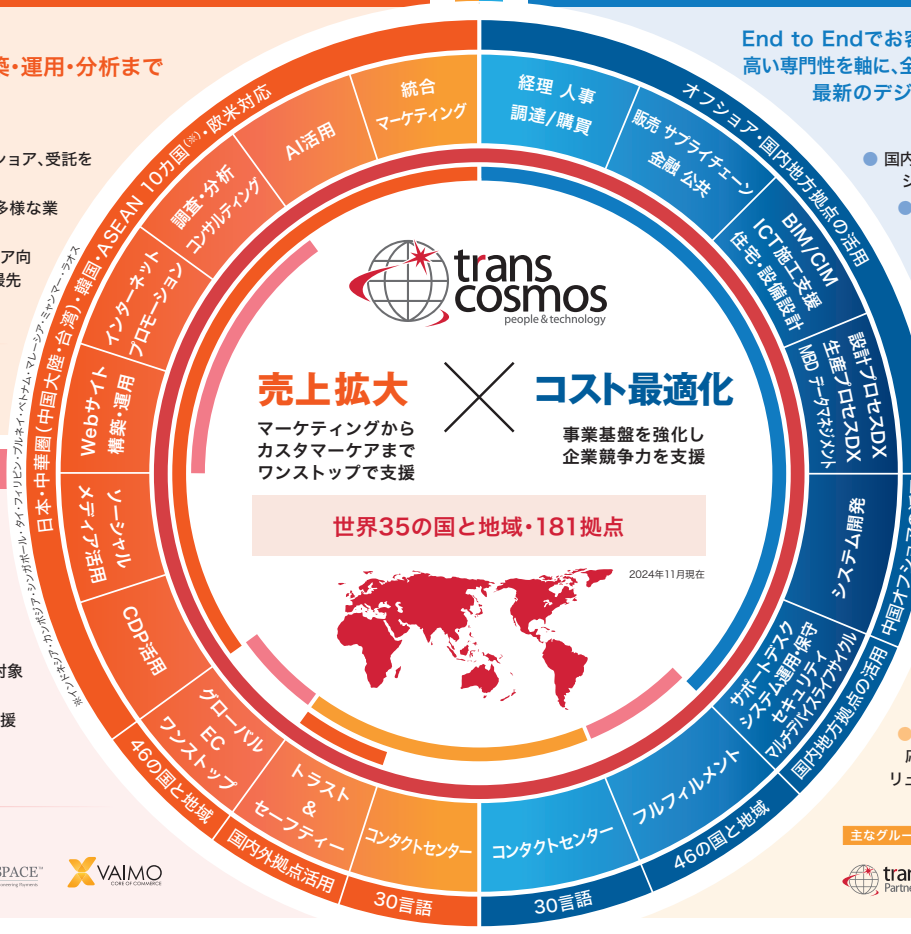
コンタクトセンターサービス

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

- 国内32拠点と海外44拠点(合計43,100席)
※協力会社・アソシエイト拠点含む
- コンタクトセンター市場No.1^(※1)ベンダーとして長年培ったセンターマネジメントや人材育成の仕組みによる優れた品質
- チャットや音声認識などのデジタル技術の活用、世界30言語対応、10,000人超の在宅センターなどCXを実現する多様なソリューションを展開

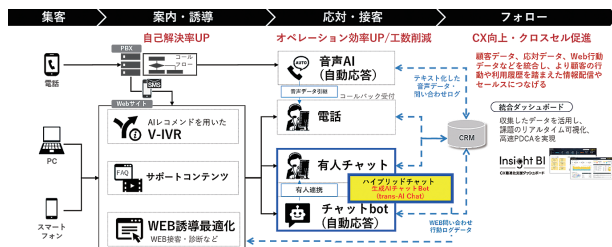
※1 出所:2023年度コールセンター売上高ランキング(通販新聞社刊)

主なグループ企業



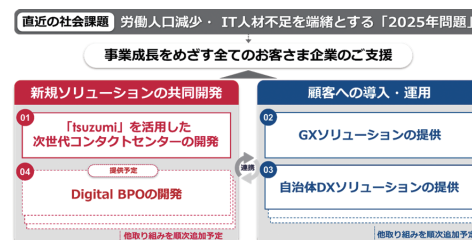
生成AIを活用したチャットBot「trans-AI Chat」を独自開発し、日本、韓国、中国で提供を開始

当社の持つ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「trans-AI Chat(トランスエーアイチャット)」を独自開発しました。「trans-AI Chat」は、生成AIでチャットbotの性能を飛躍的に向上させつつ、消費者がチャットBotで解決できなかった場合は、シームレスに有人チャットに應對を引き継ぐことで、顧客体験を阻害することなく一貫したサポートを提供することが可能です。



NTTコミュニケーションズとトランスコスモス、AI活用時代のDigital BPOソリューション領域において戦略的事業提携を締結

本事業提携ではNTT ComのAI技術をはじめとしたテクノロジーやインフラと、トランスコスモスの業務に精通した高度なノウハウおよびDX活用人材を組み合わせることで、これまでにない強固なDigital BPOソリューションを提供します。NTT Comとトランスコスモスは「新規ソリューションの共同開発」と「顧客への導入・運用」で連携を深めることで、お客さまのDX推進を加速し豊かな社会の実現に貢献します。



建設DX推進に向けデジタル施策の企画から定着まで支援する新拠点「BPOセンター札幌北八条」を開設

トランスコスモスは、関連会社である応用技術株式会社とともに、これまでの施工管理やBIMに関するサービス提供経験を活かし、建設業に特化したデジタル活用の支援として、施策の企画から、導入、定着までを支援する循環型サービスを提供しています。今回開設した「BPOセンター札幌北八条」は、建設業界に特化した循環型サービスを提供する拠点として新たに設立し、お客様企業の課題解決に向けたサービスを提供していきます。



「CXスクエア」において生成AIによるコンタクトセンター運用支援機能を強化

コンタクトセンター運用プラットフォームに生成AIを活用し、コンタクトセンター管理者とオペレーターの運用支援や品質強化の効率を大幅に向上させるソリューションを開発しました。このソリューションは、全国のトランスコスモスのセンター(CXスクエア)で顧客接点チャネルを統合的に運用しているお客様企業から順次提供を進めていきます。

AIによる生産性向上と品質改善効果



上半期のトピックス

「JPX日経インデックス400」構成銘柄に3年連続で選定

トランスコスモスの株式が、株価指数「JPX 日経インデックス 400 (以下、JPX日経400)」の2024年度(2024年8月30日～2025年8月28日)の構成銘柄として選定されました。今回で2022年度から3年連続の選定となります。

JPX日経400は、資本の効率的活用や投資者を意識した経営観点など、グローバルな投資基準に求められる諸要件を満たした、「投資者にとって投資魅力の高い会社」で構成される株価指数で、株式会社JPX総研および株式会社日本経済新聞社が共同で算出を行っています。



「デジタルトランスフォーメーション銘柄(DX銘柄)2024」において、 「DX注目企業2024」に選定

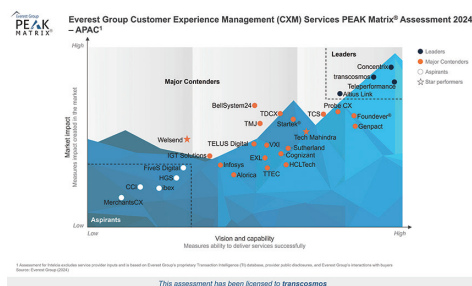
「DX銘柄」は、経済産業省が中長期の企業価値向上や競争力強化に結びつく戦略的IT投資の促進に向けた取組の一環として、東京証券取引所と共同で選定するもので、デジタルトランスフォーメーション(DX)において先進的な取り組みを行っている企業を選定するものです。

同銘柄に加え、総合評価が高かった企業、注目されるべき取り組みを実施している企業が「DX注目企業」として選定されます。トランスコスモスは、2022年に「DX注目企業2022」として選定され、今回が2回目の選定となりました。



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

市場調査会社のエベレストグループが2024年9月に発表したアジアパシフィック地域のCXベンダー調査である「Customer Experience Management (CXM) Services PEAK Matrix® Assessment 2024」において、4年連続でリーダーに認定されました。



和歌山県の森林保全活動「企業の森」事業で 約31トンのCO2を吸収

カーボンニュートラルにつながる活動として和歌山県「企業の森」事業に参画し、森林整備を実施しました。2月10日から3月18日までの期間で2.27haのスギとヒノキの間伐を行い、このたび年間推定CO2吸収量は30.7トンとの報告を受けました。

※二酸化炭素吸収量は、林野庁が公表する「森林による二酸化炭素吸収量の算定方法」に基づいて計算しています。

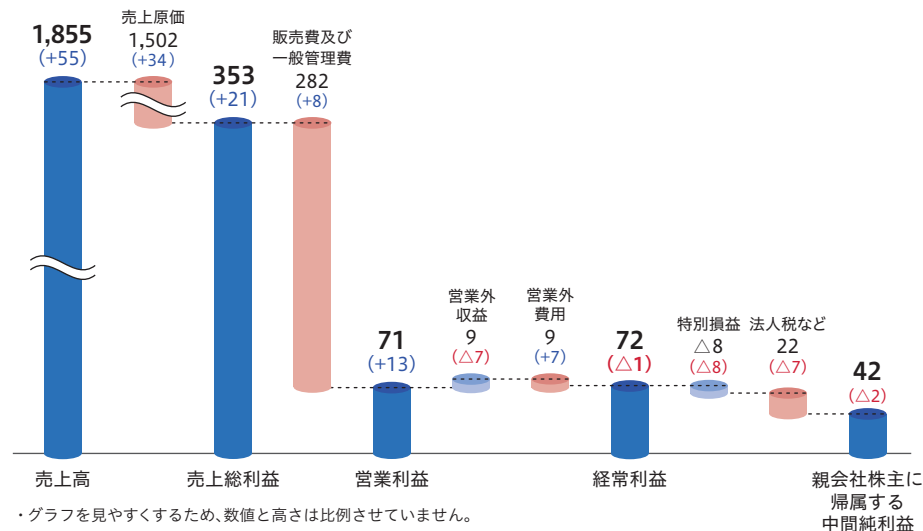


連結財務情報

連結損益計算書の概要

単位：億円（億円未満四捨五入）

当中間連結会計期間（2024年4月1日から2024年9月30日まで）



売上高

売上高は、前年同期比3.1%の増収となりました。各セグメントの状況は、単体サービスでは、デジタルインテグレーションを中心としたCXサービスやBPOサービス全般の売上が増加しました。国内関係会社では、上場子会社及びそのグループ会社の業績は回復傾向にあるものの、わずかに売上が減少しました。海外関係会社は、中国EC事業の減少による影響はあるものの、韓国、ASEANの各子会社の増収に加え、為替変動による影響などで売上が増加しました。

営業利益

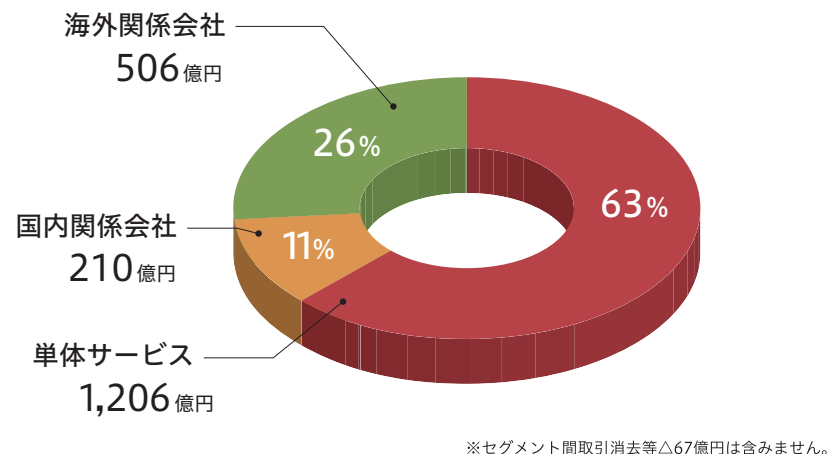
営業利益は、前年同期比22.1%の増益となりました。各セグメントの状況は、単体サービスでは、売上総利益率は改善傾向が継続しているものの、販管費の増加により減益となりました。国内関係会社は、上場子会社及びそのグループ会社の利益増加などにより増益となりました。海外関係会社は、韓国および中国子会社のコスト適正化による収益性改善、ASEAN子会社の利益増加により増益となりました。

親会社株主に帰属する中間純利益

親会社株主に帰属する中間純利益は、営業外費用や特別損失の増加などにより、前年同期比5.4%の減益となりました。

セグメント別売上高

当中間連結会計期間（2024年4月1日から2024年9月30日まで）



単体サービス

当社が展開するアウトソーシング事業

国内関係会社

国内グループ会社が展開するアウトソーシング事業

海外関係会社

海外グループ会社が展開するアウトソーシング事業

会社・株式情報

会社概要 (2024年9月30日現在)

会社名	トランスコスモス株式会社 (transcosmos inc.)
(商号)	(トランス・コスモス株式会社)
設立年月日	1985年6月18日 (登記上 1978年11月30日)
資本金	290億6,596万円
従業員数	グループ: 69,674名 (国内: 43,552名、海外: 26,122名)
主要取引銀行	三井住友銀行 三菱UFJ銀行 みずほ銀行
本社	〒170-6016 東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60 TEL. 050-1751-7700 (代表)
本店	〒150-0011 東京都渋谷区東1-2-20 渋谷ファーストタワー

株式の状況 (2024年9月30日現在)

発行可能株式総数	150,000,000株
発行済株式の総数	43,863,116株
株主数	8,994名

大株主の状況 (2024年9月30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	15.40
奥田 昌孝	6,404	14.60
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	3,194	7.28
平井 美穂子	1,463	3.34
株式会社日本カストディ銀行(信託口)	1,410	3.22
THE BANK OF NEW YORK MELLON 140042	1,083	2.47
GOVERNMENT OF NORWAY	924	2.11
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505001	918	2.09
CEPLUX- THE INDEPENDENT UCITS PLATFORM 2	800	1.82
有限会社HM興産	722	1.65

注) 1. 上記の他、当社が自己株式 6,390千株を保有しています。
2. 持株数は、千株未満を切り捨てて表示しています。
3. 持株比率は、小数第三位を四捨五入により表示しています。

株主メモ

事業年度	毎年4月1日から翌年3月31日まで
定時株主総会	毎年6月開催
基準日	定時株主総会 毎年3月31日 期末配当 毎年3月31日 その他必要があるときは、あらかじめ公告して定めた日
単元株式数	100株
株主名簿管理人および 特別口座の口座管理機関	東京都千代田区丸の内一丁目4番1号 三井住友信託銀行株式会社
株主名簿管理人 事務取扱場所	東京都千代田区丸の内一丁目4番1号 三井住友信託銀行株式会社 証券代行部
(郵便物送付先)	〒168-0063 東京都杉並区和泉二丁目8番4号 三井住友信託銀行株式会社 証券代行部
(電話照会先)	☎ 0120-782-031
(インターネット ホームページURL)	https://www.smtb.jp/Personal/agency/
上場証券取引所	東京証券取引所プライム市場
公告の方法	当社のホームページに掲載する。 https://www.trans-cosmos.co.jp

※ ただし、電子公告による公告をすることができない事故、その他やむを得ない事由が生じた場合には、日本経済新聞に掲載いたします。

統合報告書2024のご案内

トランスコスモスのDX推進の活動やグローバル展開、サステナビリティへの取り組みなどを紹介しています。
<https://www.trans-cosmos.co.jp/ir/library/pdf/2024/inte20240930.pdf>



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



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

● ご注意

- 株主様の住所変更、単元未満株式の買取請求その他各種手続きにつきましては、原則、口座を開設されている口座管理機関(証券会社等)で承ることになっています。口座を開設されている証券会社などにお問い合わせください。株主名簿管理人(三井住友信託銀行)ではお取り扱いできませんのでご注意ください。
- 特別口座に記載された株式に関する各種手続きにつきましては、三井住友信託銀行が口座管理機関となっていますので、上記電話照会先にお問い合わせください。なお、三井住友信託銀行全国各支店にてもお取扱いいたします。
- 支払開始日から満3年未満の未受領の配当金につきましては、三井住友信託銀行全国本支店でお支払いいたします。