

Global Digital Transformation **Partner**

2025年3月期 中間決算説明会



2024年10月31日

トランスコスモス株式会社

1. 2025年3月期 中間期決算実績

- 決算サマリ
- 連結損益計算書サマリ
- 連結売上高の増減分析
- 連結売上高の増減分析（四半期推移）
- 連結売上高の増減分析（CXサービス）
- 連結売上高の増減分析（BPOサービス）
- 連結売上高の増減分析（海外地域別）
- 連結営業利益の増減分析
- 連結営業利益の増減分析（四半期推移）
- 単体サービス 営業利益の増減分析
- 親会社中間純利益の増減分析
- 連結貸借対照表の概要
- 連結キャッシュフロー計算書の概要
- 設備投資・減価償却・従業員数・サービス拠点

2. 重点取り組みと進捗

- 2-1. CXサービス
- 2-2. BPOサービス
- 2-3. 海外
- 2-4. AI活用・デジタル人材育成

Appendix

2024年度 中間期活動トピックス

1 2025年3月期 中間期決算実績

2 重点取組みと進捗

2-1 CXサービス

2-2 BPOサービス

2-3 海外

2-4 AI活用・デジタル人材育成



連結売上高
1,855.5億円
(対前年 +3.1%)

連結営業利益
71.3億円
(対前年 +12.9億円)

親会社中間純利益
41.5億円
(対前年 -2.4億円)

- 売上高は、CX・BPOサービス共に売上が増加し、対前年+3.1%の増収
 - CXサービスは対前年+2.6%成長、デジタルインテグレーションや韓国・ASEANでのサービスの成長が牽引
 - BPOサービスは対前年+6.2%成長、業界共通型・業界特化型のデジタルBPOサービス共に好調
- 営業利益は、海外の収益性改善が牽引して対前年+12.9億円の増益。単体は、売上高の増加に加え、価格交渉の進展、稼働率上昇などで売上総利益率が改善
- 親会社中間純利益は、営業外費用・特別損失の増加で、対前年-2.4億円の減益

連結損益計算書サマリ

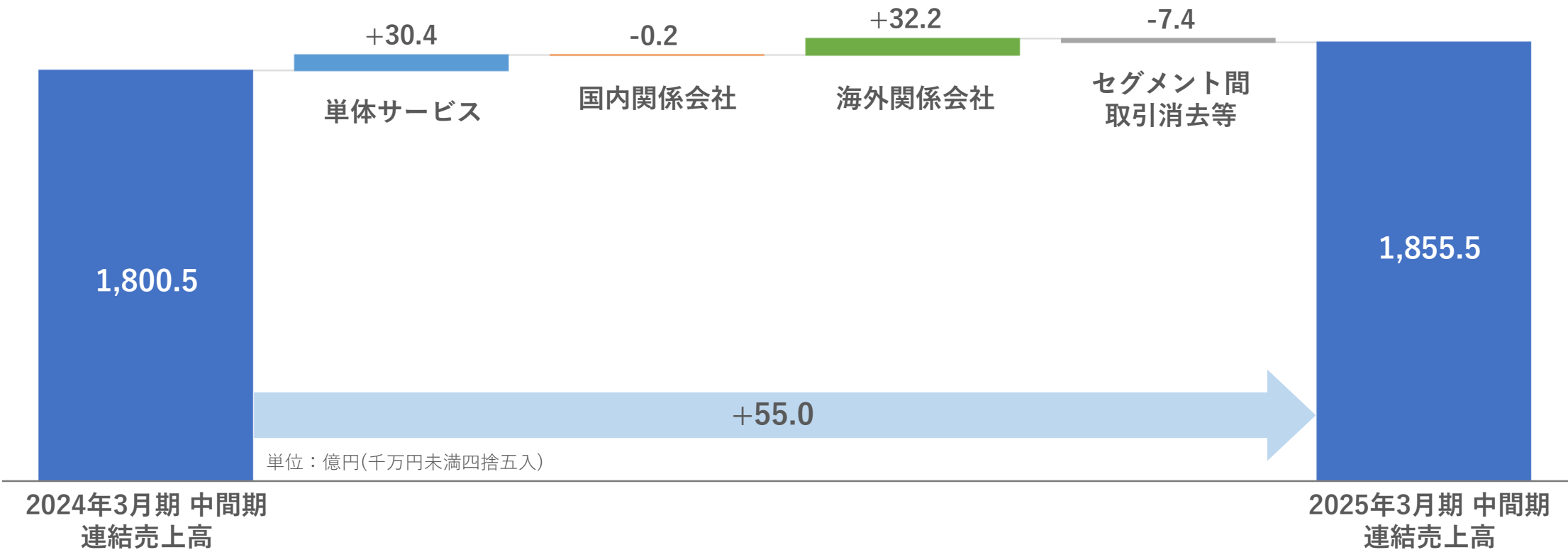


単位：億円(千万円未満四捨五入)		2024年3月期 中間期		2025年3月期 中間期		増減	
		金額	売上比	金額	売上比	金額	増減率
売上高		1,800.5	100.0%	1,855.5	100.0%	+55.0	+3.1%
	単体サービス	1,176.0	65.3%	1,206.5	65.0%	+30.4	+2.6%
	国内関係会社	210.6	11.7%	210.4	11.3%	-0.2	-0.1%
	海外関係会社	473.5	26.3%	505.7	27.3%	+32.2	+6.8%
	セグメント間取引消去	-59.7	-3.3%	-67.1	-3.6%	-7.4	-12.5%
売上総利益		332.3	18.5%	353.5	19.0%	+21.2	+6.4%
販管費		273.8	15.2%	282.1	15.2%	+8.3	+3.0%
営業利益		58.4	3.2%	71.3	3.8%	+12.9	+22.1%
	単体サービス	37.3	3.2%	33.5	2.8%	-3.7	-10.0%
	国内関係会社	11.9	5.7%	14.9	7.1%	+3.0	+25.0%
	海外関係会社	9.3	2.0%	23.4	4.6%	+14.1	+151.3%
	セグメント間取引消去	-0.1	-	-0.6	-	-0.5	-
営業外損益		14.5	0.8%	0.6	0.0%	-13.8	-95.5%
経常利益		72.9	4.0%	72.0	3.9%	-0.9	-1.3%
特別損益		-0.2	-0.0%	-8.3	-0.4%	-8.1	-
親会社株主に帰属する中間純利益		43.9	2.4%	41.5	2.2%	-2.4	-5.4%

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

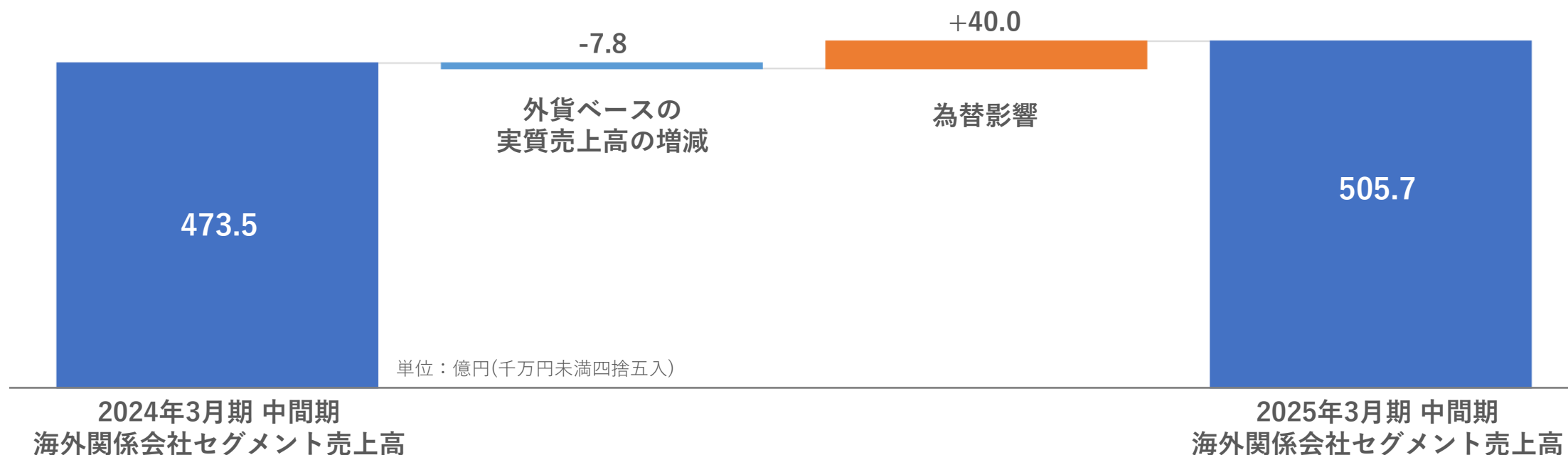
- 売上高 増加：+55.0億円（+3.1%）

単体サービス	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増加で増収
国内関係会社	微減収となったものの、遅れていた上場子会社及びそのグループ会社の業績は回復傾向
海外関係会社	中国EC事業の減少による影響はあるものの、韓国、ASEANの各子会社の売上増加、為替変動による影響などで増収



ご参考：海外関係会社セグメントの売上高に対する為替の影響

- 外貨ベースの実質売上高では、韓国・ASEANで売上は増加したものの、中国EC事業の減少などで-7.8億円の減収
- 為替変動による影響は、期初より円安が継続し+40.0億円の増収



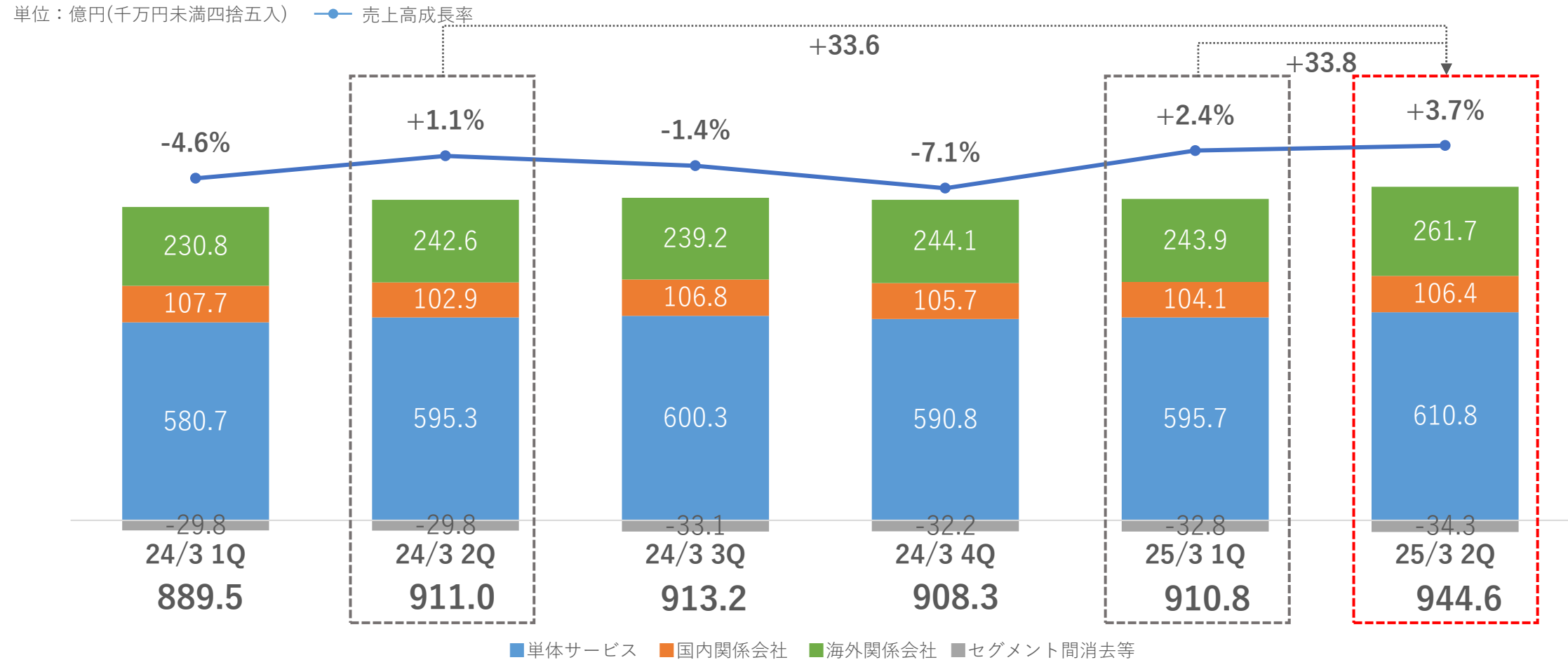
※ 上記グラフは当社連結決算上影響が大きい、海外子会社の外貨ベース決算書を連結決算書に取り込む際の為替影響額についてのみ表示しております。なお、営業利益についての影響は軽微であります。

連結売上高の増減分析（四半期推移）



- YoY/QoQ：全セグメントが売上増加し、YoY+33.6億円、QoQ+33.8億円それぞれ増収

セグメント別売上高の四半期推移



CXサービス (連結売上構成比 約70%)	
マーケティングからカスタマーケアまで カスタマージャーニー全体にわたる デジタル顧客接点をカバーする統合サービス	
日本	デジタルコンタクトセンター カスタマーサポート
	デジタルインテグレーション Webサイト/アプリ構築・改善・運用、 SNS運用/LINE活用
	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サイト構築・運用・フルフィルメント
海外 (主にコンタクトセンター・EC) 韓国・中国・ASEAN・欧米	

BPOサービス (連結売上高構成比 約30%)	
業界共通のコーポレートバックオフィス業務 (会計、人事、IT など)と業界特有の業務 のアウトソーシングサービス	
日本	業界共通型デジタルBPO 経理・人事・調達購買・受発注・営業事務、 ITシステムの運用保守などの業務をサポート
	業界特化型デジタルBPO 製造業・建設業のシステム・業務をサポート
海外 韓国・中国・ASEAN・欧米	

連結売上高の増減分析（CXサービス）

※ サービス別売上高は、管理会計上の総売上高をベースとしており、またセグメント間取引消去分は考慮していません。

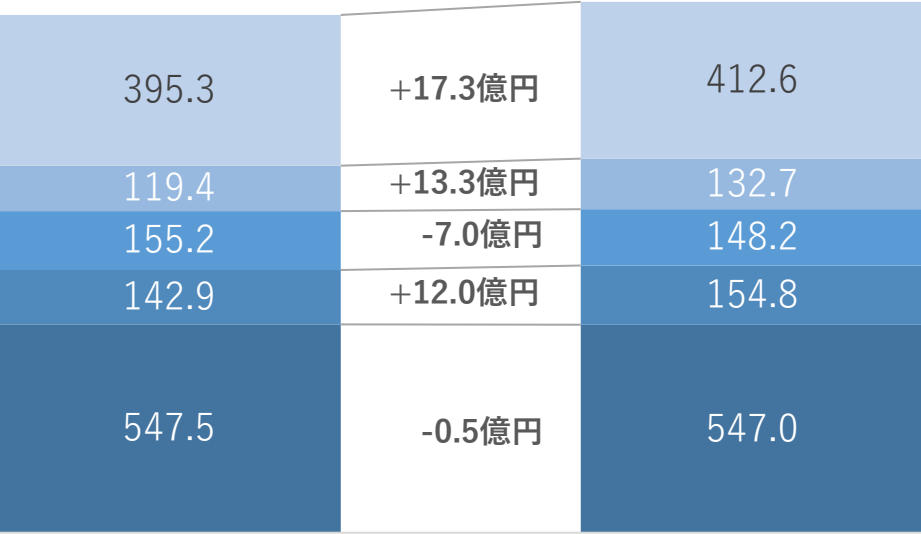


- 中間期：YoY+35.0億円の増収。デジタルインテグレーション、派遣子会社、海外（韓国・ASEAN）で売上が増加
- 2Q：YoY+25.5億円の増収（増収要因は中間期と同様）。QoQ+29.5億円の増収。デジタルコンタクトセンター、海外（中国・韓国）の売上が増加

サービス別売上高の前年同期比（中間期）

単位：億円(千万円未満四捨五入)

中間期：YoY +35.0億円



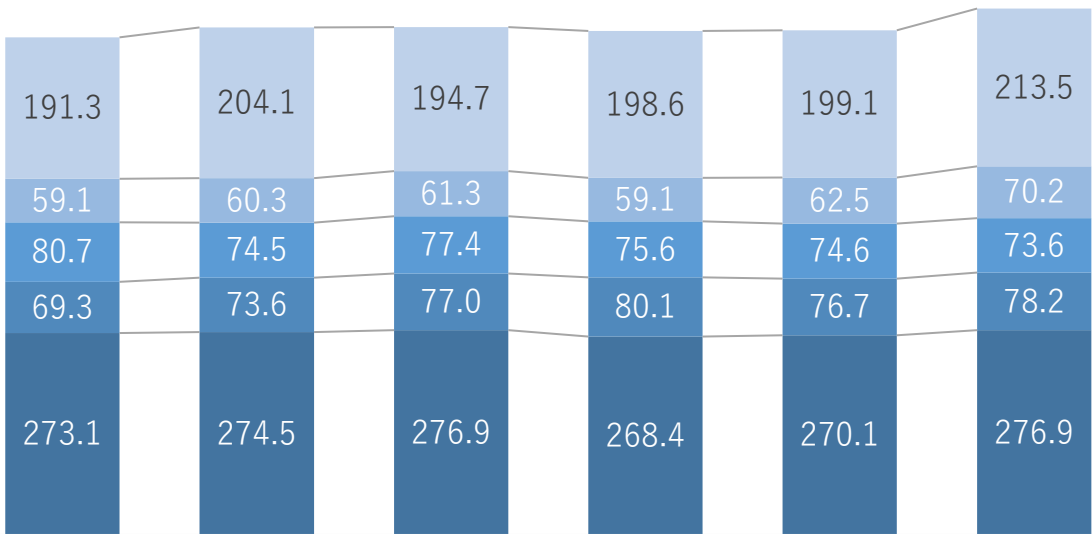
24/3 中間期
1,360.3

25/3 中間期
1,395.3

サービス別売上高の四半期推移

単位：億円(千万円未満四捨五入)

2Q：YoY+25.5億円、QoQ+29.5億円



24/3 1Q
673.4

24/3 2Q
686.9

24/3 3Q
687.3

24/3 4Q
681.9

25/3 1Q
682.9

25/3 2Q
712.4

連結売上高の増減分析（BPOサービス）

※ サービス別売上高は、管理会計上の総売上高をベースとしており、またセグメント間取引消去分は考慮していません。

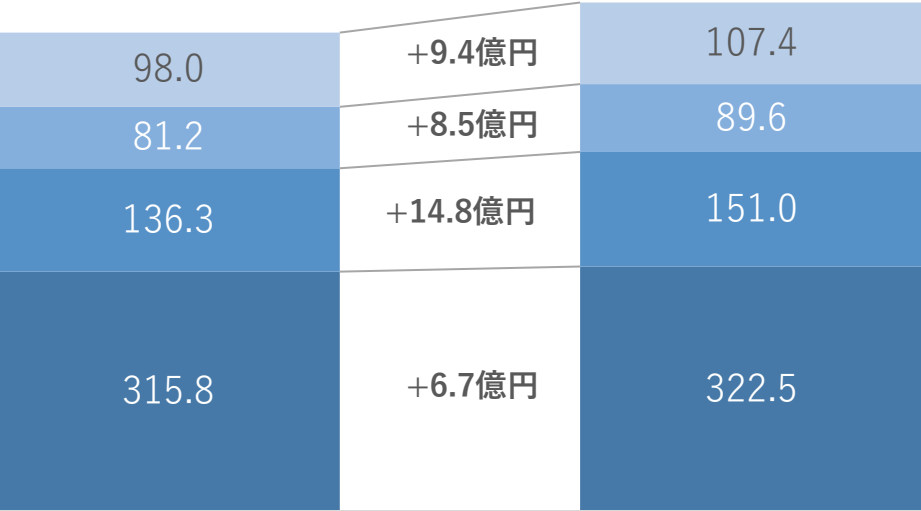


- 中間期：YoY+39.3億円の増収。建設業向けを中心とした業界特化型デジタルBPOが大幅増収、その他全体的に売上が増加
- 2Q：YoY+22.8億円の増収（増収要因は中間期と同様）。QoQ+8.5億円の増収。コーポレートバックオフィスを中心とした業界共通型デジタルBPO、海外（中国）の売上が増加

サービス別売上高の前年同期比（中間期）

単位：億円(千万円未満四捨五入)

中間期：YoY +39.3億円



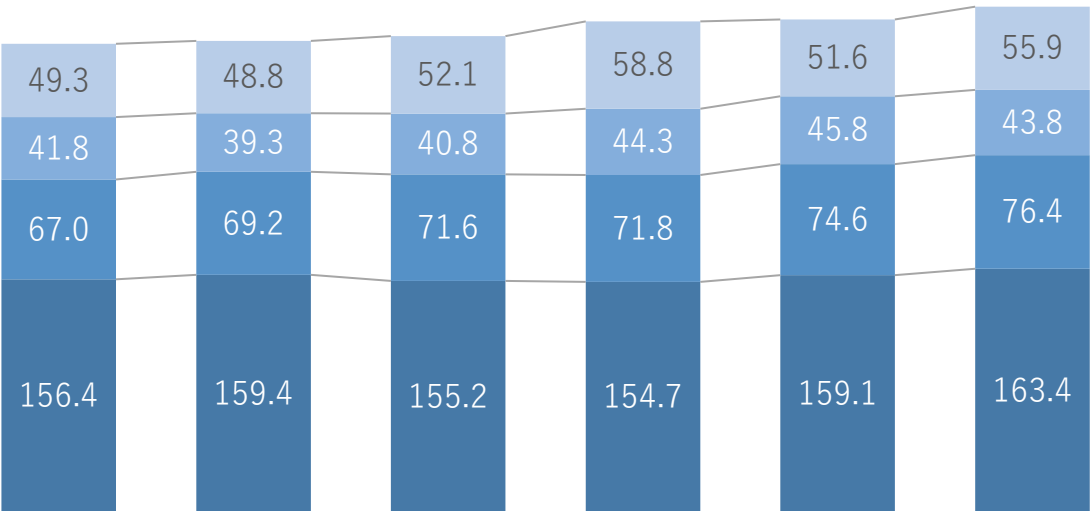
24/3 中間期
631.3

25/3 中間期
670.6

サービス別売上高の四半期推移

単位：億円(千万円未満四捨五入)

2Q：YoY+22.8億円、QoQ+8.5億円



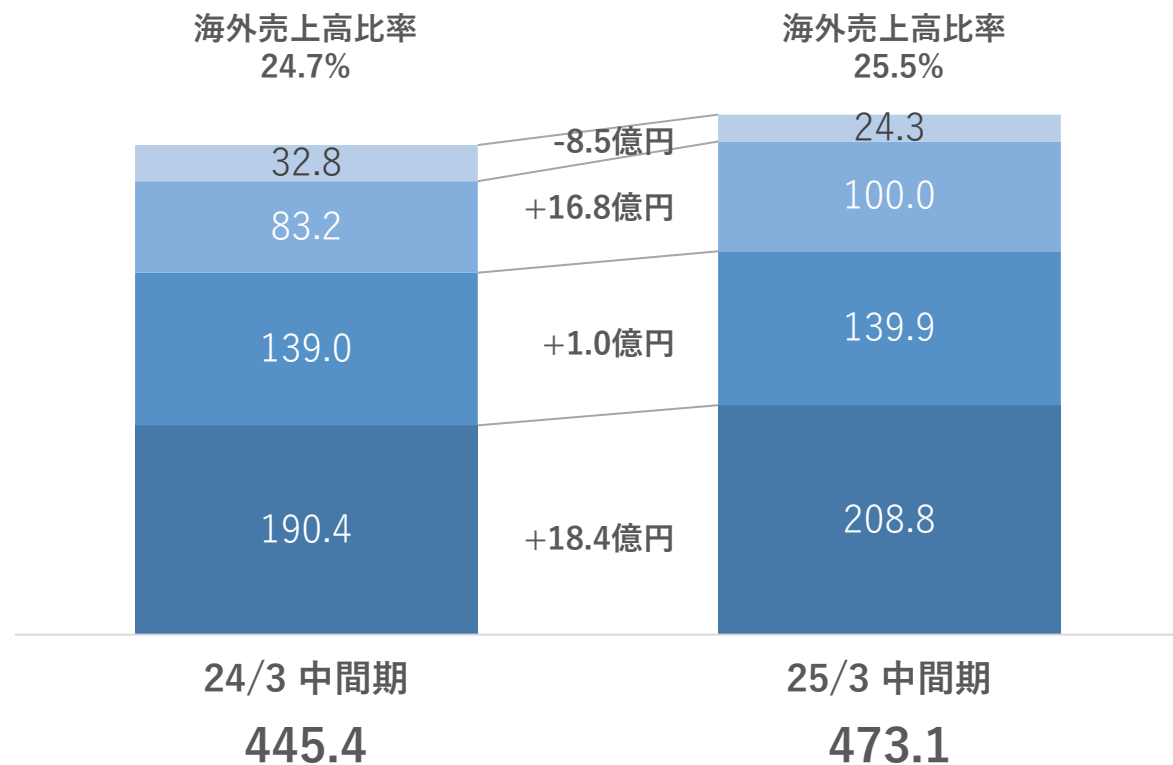
四半期	24/3 1Q	24/3 2Q	24/3 3Q	24/3 4Q	25/3 1Q	25/3 2Q
合計	314.5	316.7	319.8	329.6	331.0	339.6

連結売上高の増減分析（海外地域別）

- 韓国：中間期YoYではCXサービスの売上が増加し+18.4億円の増収。四半期YoYでは+13.5億円の増収、QoQでは+5.1億円の増収
- 中国：中間期YoYでは、EC事業減少の影響はあるものの、デジタルコンタクトセンターの売上増加や為替影響もあって+1.0億円の増収。四半期YoYでは-0.6億円の減収、QoQでは+9.9億円の増収
- ASEAN：中間期YoYではCXサービスの売上が増加し+16.8億円の増収。四半期YoYでは+7.6億円の増収、QoQでは+1.1億円の増収

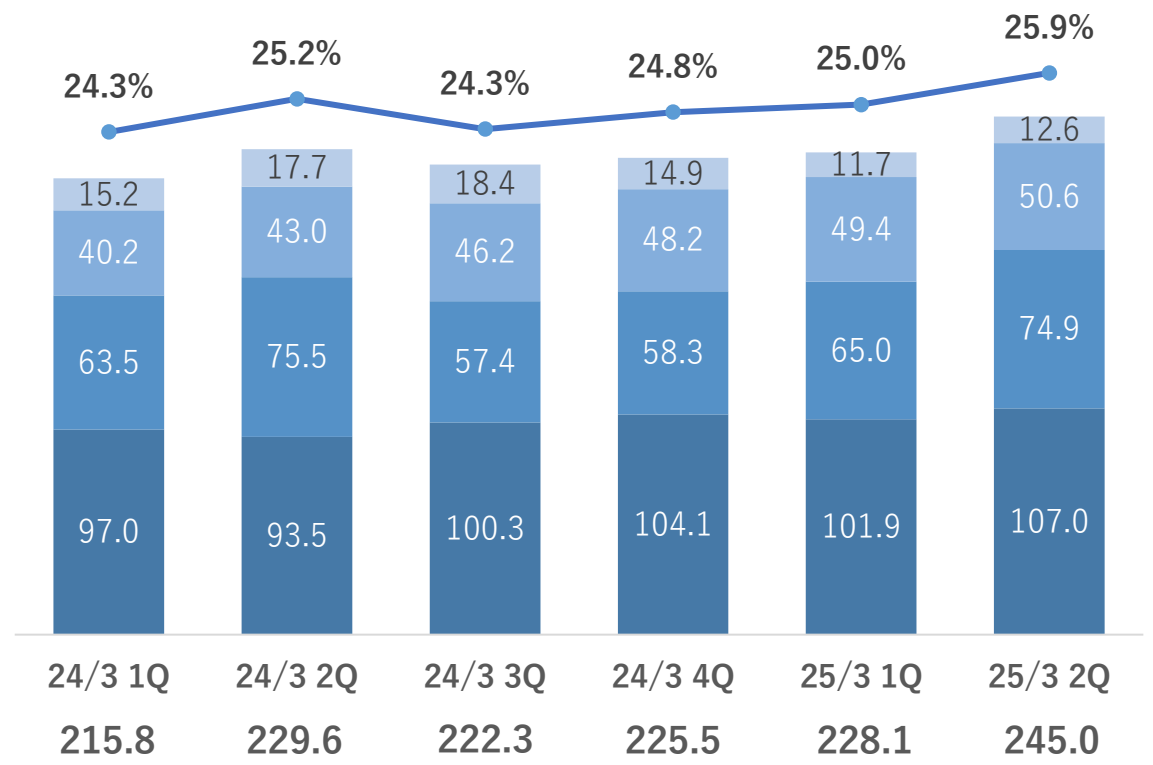
海外地域別売上高の前年同期比（中間期）

単位：億円(千万円未満四捨五入)

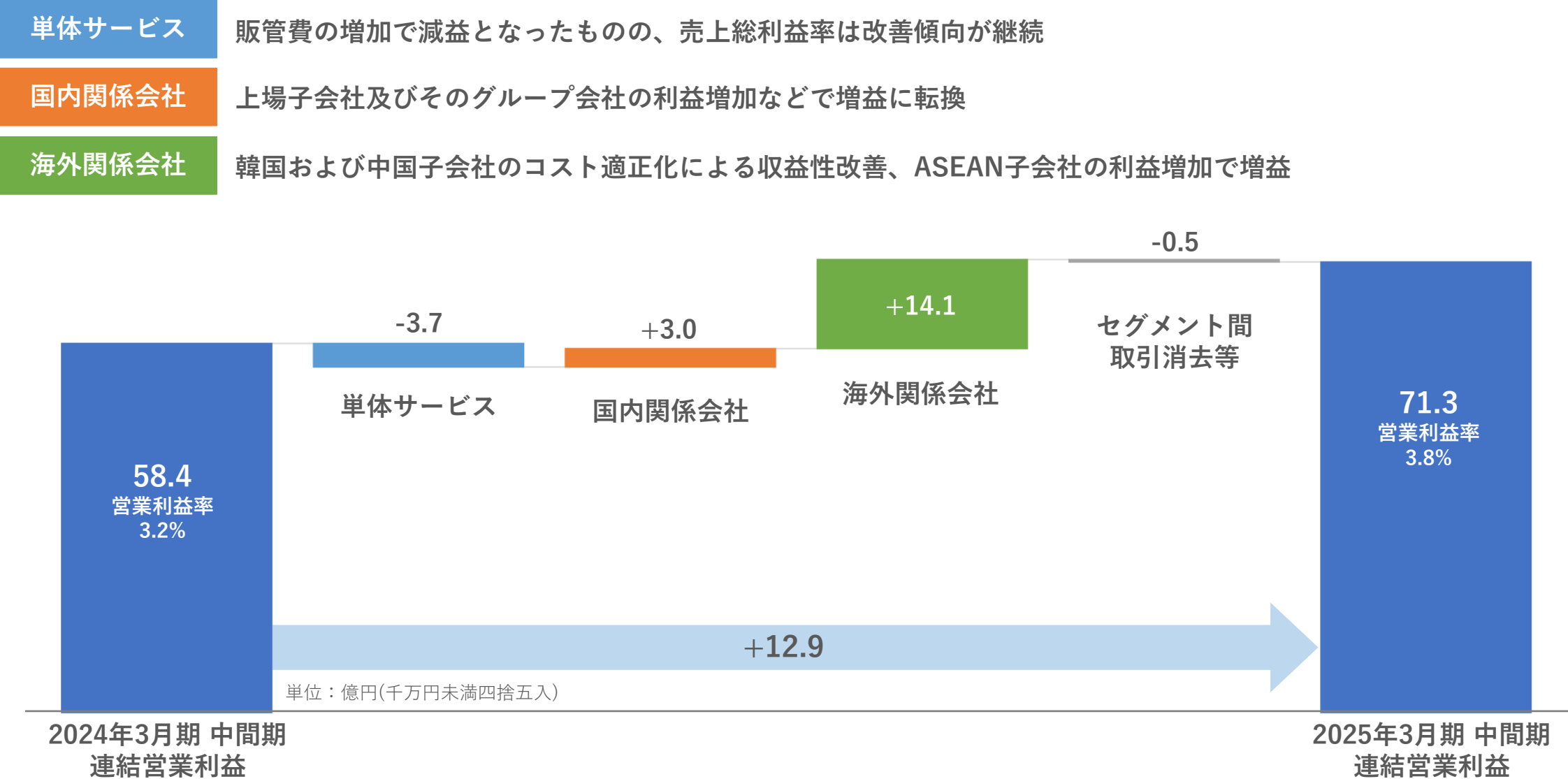


海外地域別売上高の四半期推移

単位：億円(千万円未満四捨五入) —●— 海外売上高比率



- 営業利益 増加：+12.9億円（+22.1%）

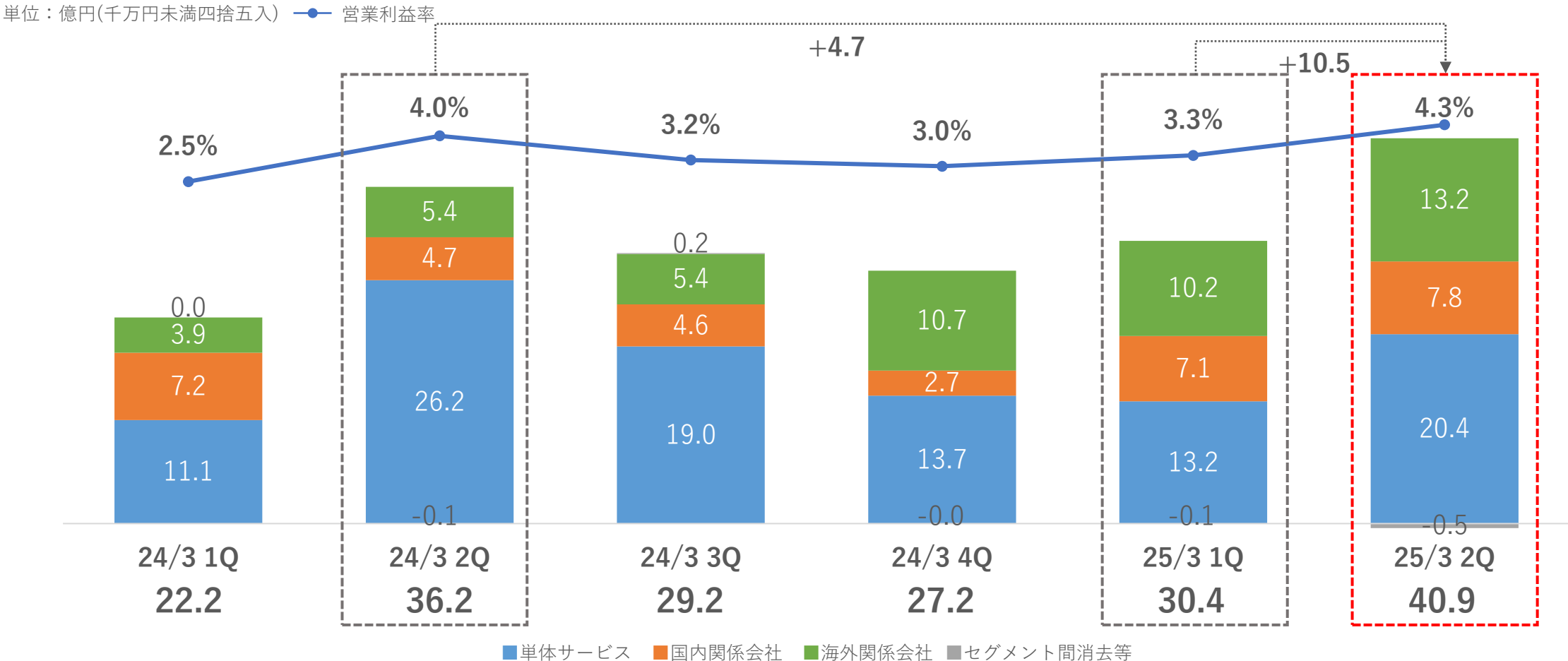


連結営業利益の増減分析（四半期推移）



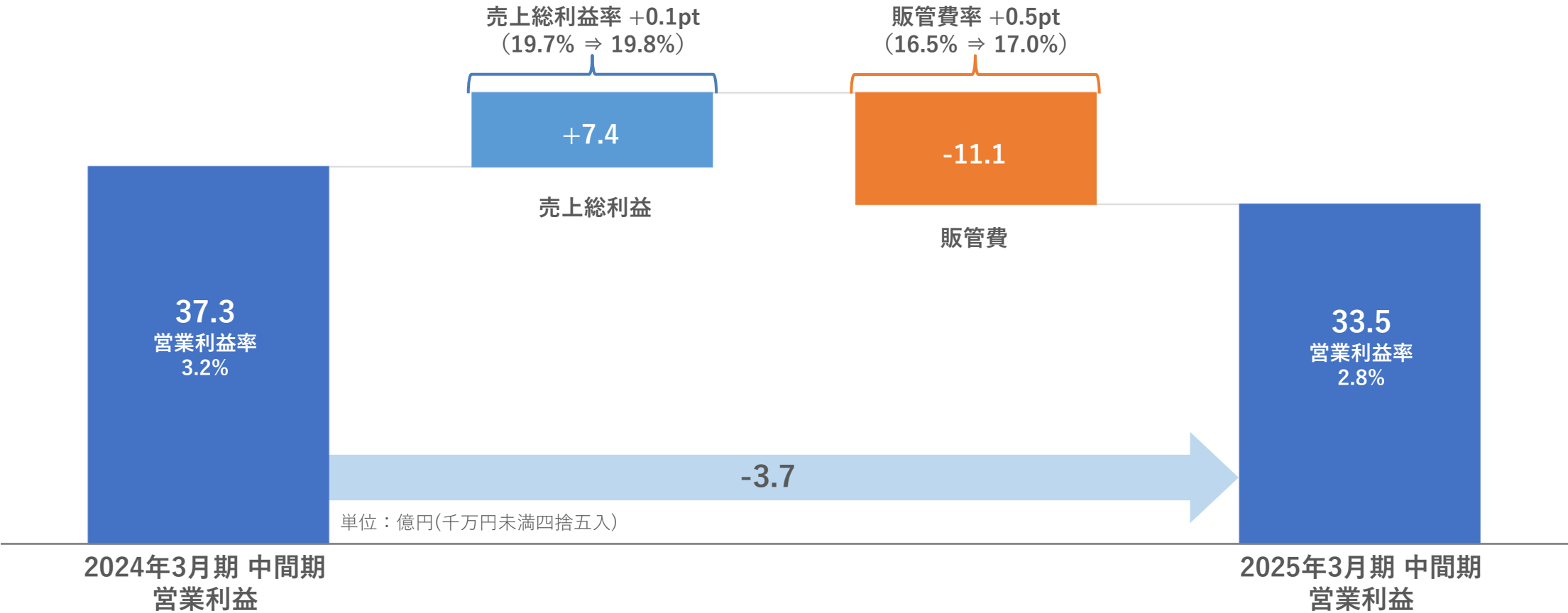
- YoY：国内・海外関係会社の営業利益増加で+4.7億円の増益。営業利益率は+0.3ポイント上昇
- QoQ：全セグメントの営業利益増加で+10.5億円の増益。営業利益率は+1.0ポイント上昇

セグメント別営業利益の四半期推移



● 営業利益 減少：-3.7億円（-10.0%）

売上総利益	売上増加に加え、価格交渉の進展、稼働率上昇などで売上総利益率が改善し+7.4億円の増益 売上総利益率は+0.1ポイント改善
販管費	情報システムやデジタル人材育成といった経営基盤の強化、グローバル拡大やAI活用など事業拡大に向けた先行投資、賃上げトレンドに伴う人件費の増加などで、+11.1億円の増加。販管費率は+0.5ポイント上昇

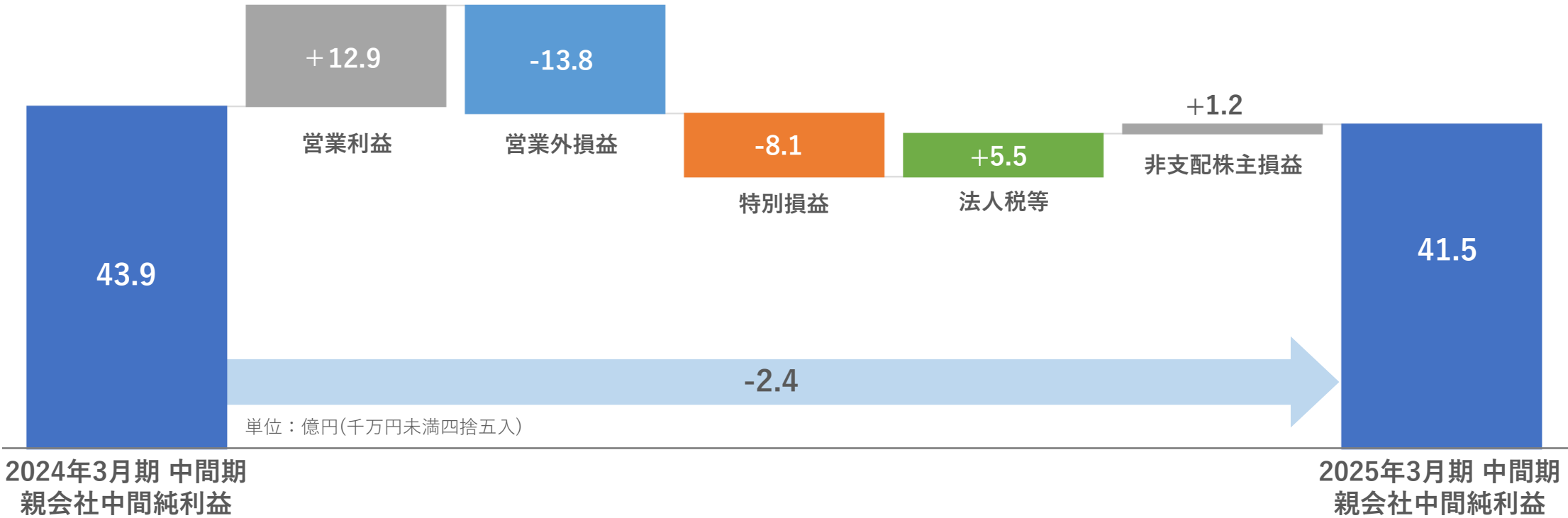


親会社中間純利益の増減分析



- 親会社中間純利益 減少：-2.4億円（-5.4%）

営業外損益	為替差損の計上（前年同期は為替差益）などの影響で-13.8億円減少
特別損益	投資有価証券評価損の増加、関係会社株式評価損の計上などの影響で-8.1億円減少
法人税等	税金等調整前中間純利益の減少などで税金費用が-5.5億円減少



連結貸借対照表の概要



- 流動資産：「受取手形、売掛金及び契約資産」が増加
- 固定資産：「投資有価証券」が減少
- 負債：当社における「長期借入金」が減少、「未払費用」が減少
- 純資産：「為替換算調整勘定」が増加

単位：億円(千万円未満四捨五入)	2024年3月末	2024年9月末	増減額
流動資産	1,447.9	1,452.3	+4.4
固定資産	546.6	544.9	-1.7
資産合計	1,994.5	1,997.2	+2.7
流動負債	630.1	600.8	-29.3
固定負債	183.7	164.7	-19.0
負債合計	813.8	765.5	-48.3
純資産	1,180.7	1,231.7	+51.1
負債・純資産合計	1,994.5	1,997.2	+2.7

・ 現預金-32.6
・ 受取手形及び売掛金+12.4

・ 投資有価証券-8.9
・ 関係会社株式+8.5

・ 未払費用-17.1
・ 未払消費税等-9.6

・ 長期借入金-20.3

・ 為替換算調整勘定+39.9

現預金	648.4	615.9	-32.6
有利子負債	186.4	166.3	-20.1
Netキャッシュ*	462.1	449.6	-12.5
Netキャッシュ*月商倍率（倍）	1.5	1.5	-0.1

*Netキャッシュ=現預金－有利子負債

- 営業C/F：前年同中間期と比較し売上債権の回収額が減少（「売上債権の増減額」の減少）、未払費用が減少
- 投資C/F：「差入保証金の回収による収入」が増加
- 財務C/F：前年同中間期に計上していた「長期借入れによる収入」が減少

単位：億円(千万円未満四捨五入)	2024年3月期 中間期	2025年3月期 中間期	増減額
営業キャッシュフロー	113.4	30.8	-82.6
投資キャッシュフロー	-23.6	-18.8	4.8
財務キャッシュフロー	-10.1	-55.7	-45.6
現金同等物残高	583.0	613.5	30.5
フリーキャッシュフロー*	89.9	12.0	-77.8

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

● 設備投資額・減価償却費

単位：億円(千万円未満四捨五入)	2024年3月期 中間期	2025年3月期 中間期	増減率
設備投資額	17.4	19.2	10.2%
減価償却費	27.3	28.4	4.3%

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

● 従業員数

	2024年3月末	2024年9月末	増減
連結従業員数	40,793	40,813	+20
(臨時従業員数)	28,971	28,861	-110
単体従業員数	17,325	17,965	+640
(臨時従業員数)	21,626	20,916	-710

- 連結
従業員数は単体・国内関係会社が増加。海外は一部案件の終了で減少。臨時従業員数は単体・国内関係会社で減少。海外はASEANで増加
- 単体
従業員数は新卒採用の影響で増加。臨時従業員数はコロナ関連案件の終了などで減少

● サービス拠点

	2024年3月末	2024年9月末	増減
サービス拠点	180	183	+3
(国内サービス拠点)	71	71	0
(海外サービス拠点)	109	112	+3

- 海外
中国、韓国、インドネシアでそれぞれオペレーションセンターを新設

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

1 2025年3月期 中間期決算実績

2 重点取組みと進捗

2-1 CXサービス

2-2 BPOサービス

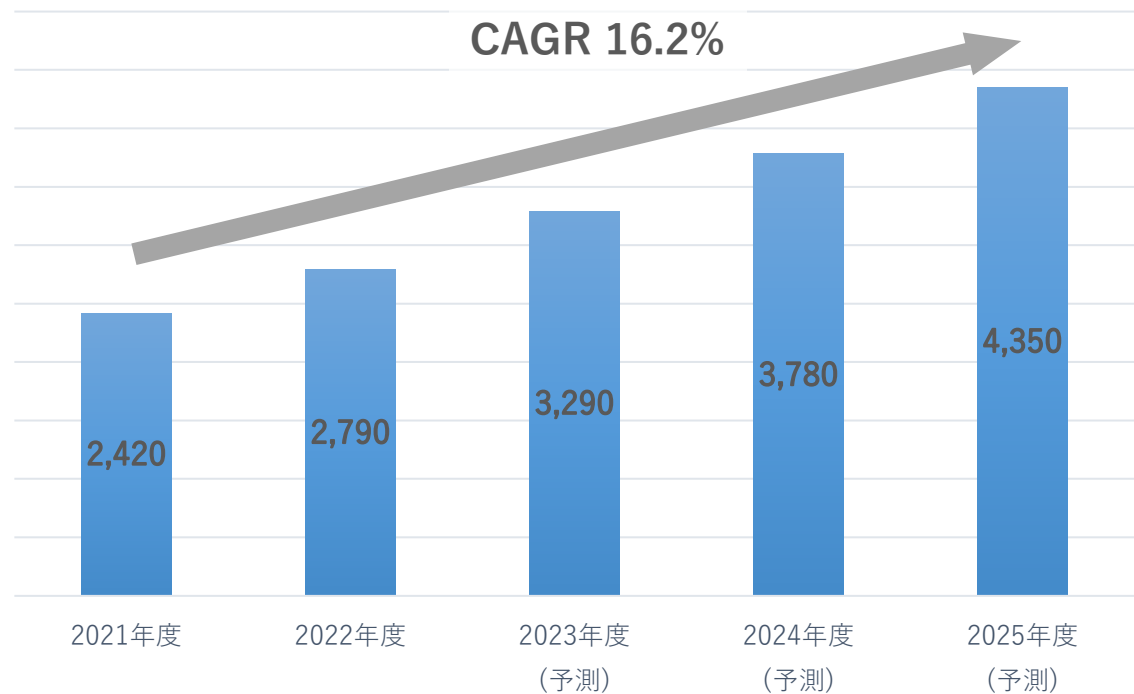
2-3 海外

2-4 AI活用・デジタル人材育成

- 顧客サポートがセルフサービス化する中、デジタルインテグレーションが関連するWebソリューション市場は大きく成長が見込まれている

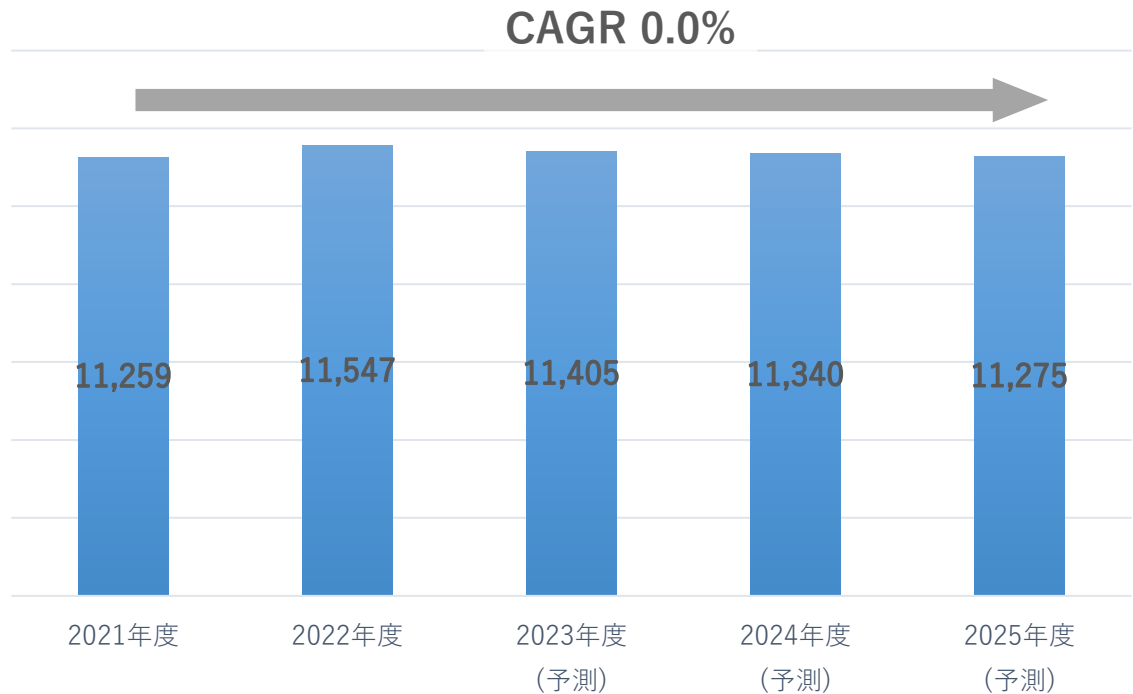
Webソリューション市場※1

(単位：億円)



コールセンターサービス市場※2

(単位：億円)



※1 出典：デロイトトーマツ ミック経済研究所「ネット代理広告 & Webソリューション市場 2023」より弊社作成
※2 出典：株式会社矢野経済研究所「コールセンターサービス市場/コンタクトセンターソリューション市場の調査 (2023年)」 (2023年12月13日発表) より弊社作成

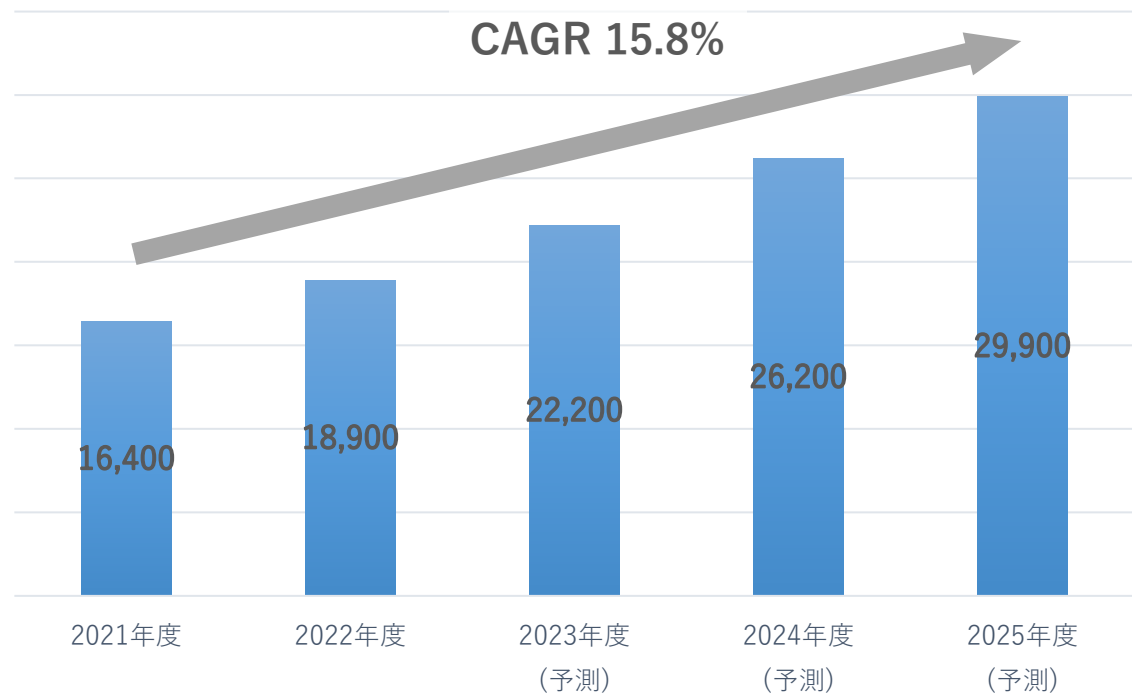
デジタルプロモーション、ECワンストップサービスに関連する市場も成長



- ネット代理広告市場は、テクノロジーやデータを活用したマーケティング需要拡大などで高い成長が見込まれている
- BtoC EC市場は、オンラインマーケットプレイスが牽引して高い成長が見込まれている

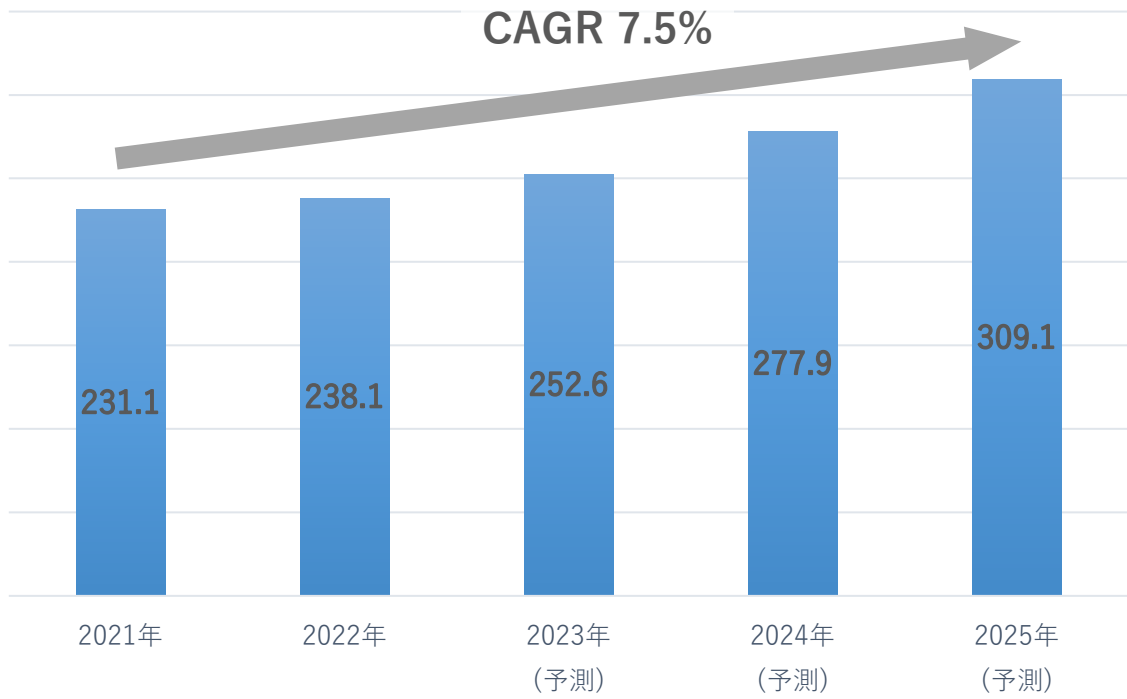
ネット代理広告市場※1

(単位：億円)



BtoC EC市場※2

(単位：十億ドル)



※1 出典：デロイトトーマツ ミック経済研究所「ネット代理広告 & Webソリューション市場 2023」より弊社作成

※2 出典：弊社『海外ECハンドブック 2024』（株式会社インプレス、2024年）より作成

- SNS、LINE、チャットなどのテキストコミュニケーションが拡大

チャンネル別利用経験率の推移



※数値は小数点以下を四捨五入

- 公式サイトや店舗の利用率は堅調、電話は7年連続で減少

公式サイト

(PC・スマホ含む)



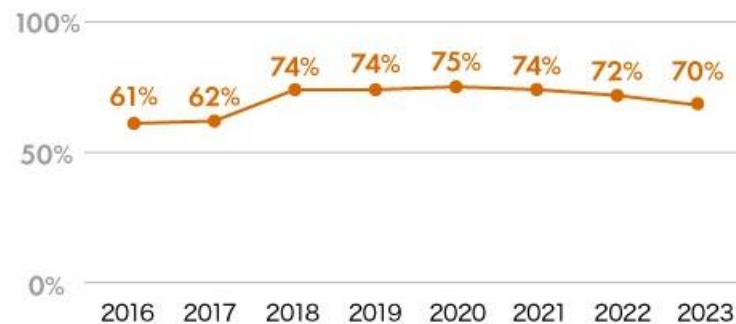
PCサイトとスマホサイトの
差がほぼなくなる



店舗



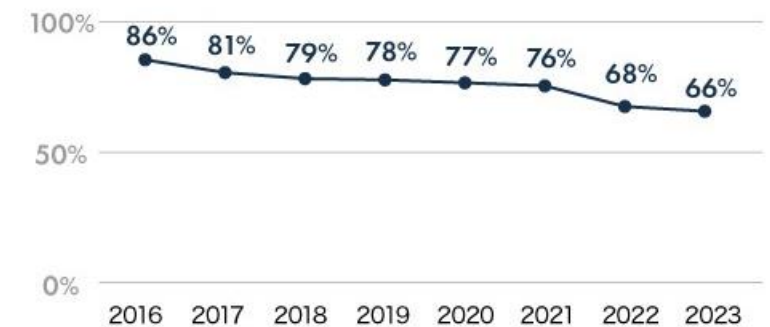
店舗での消費意欲は7割前後で堅調に推移
デジタルとアナログの使い分けが定着



電話



電話は引き続き減少傾向だが
3人に2人は利用している



- 消費者の多くは意に反して電話を利用、チャットニーズに対しては環境整備が必要

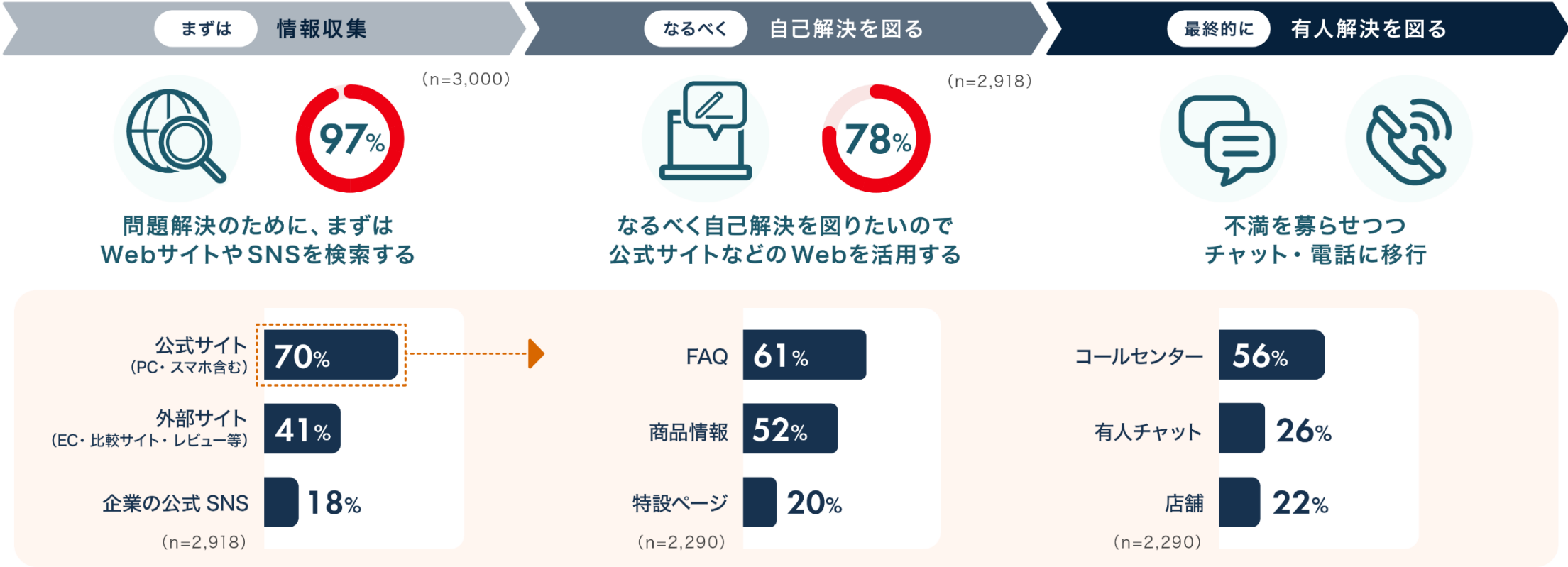
利用経験率と利用意向率のGAP



問題解決プロセスにおけるチャネル利用の実態（セルフサービスの進展）



- 消費者の97%は問題解決のために、まずはWEBを検索し、そのうち78%は公式サイトなどで自己解決を図る
- 自己解決できない場合は、消費者は不満を募らせつつ、最終的にコールセンターや有人チャットなどの有人解決に移行する

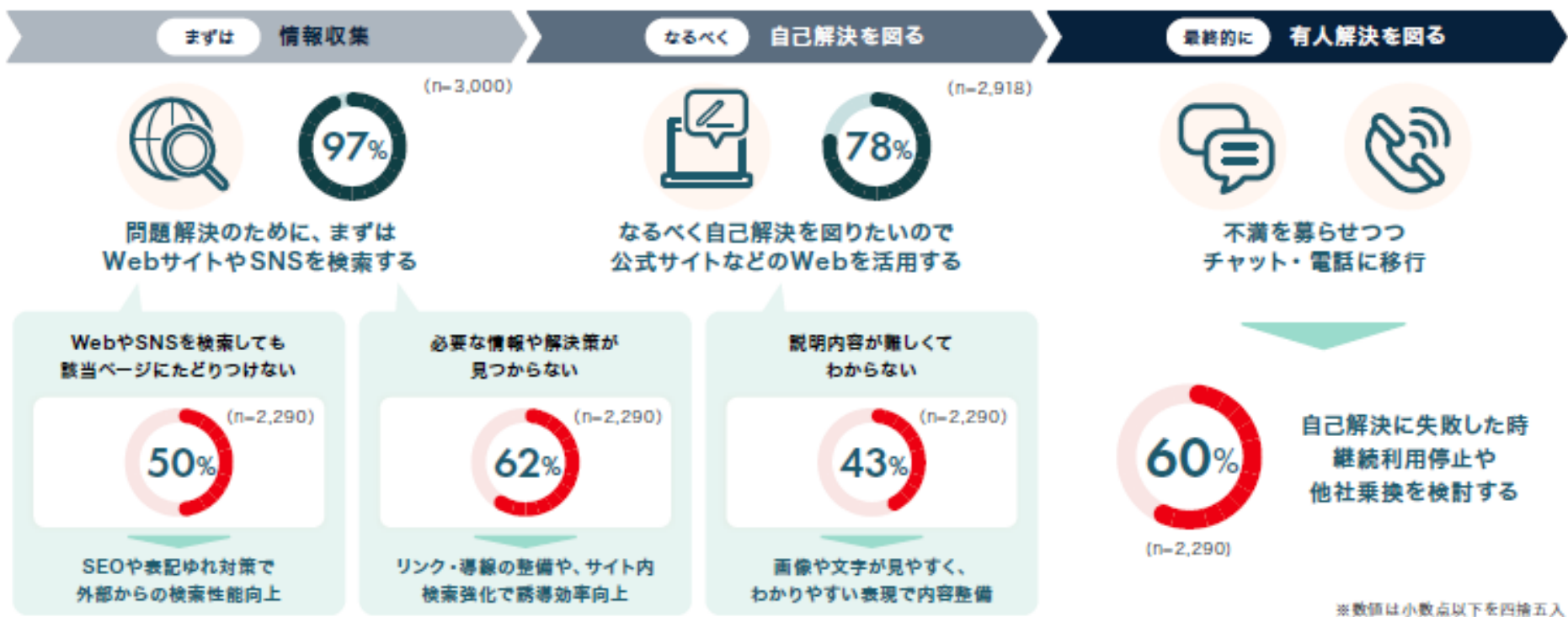


※数値は小数点以下を四捨五入

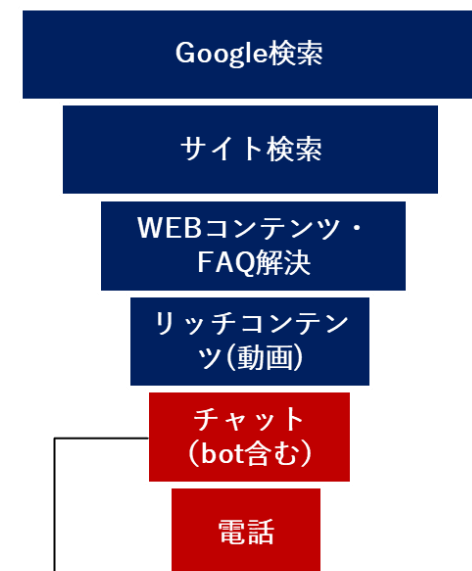
自己解決の失敗要因

- 自己解決の失敗は主に「検索性能」「サイト内導線」「コンテンツの内容」に起因し、自己解決に失敗すると60%が継続利用を考え直す
- SEOや表記ゆれ対策、導線整備などを行うことに加え、顧客にとって理解しやすいコンテンツを整備する必要がある

自己解決失敗の要因



理想的な解決アプローチ



チャットを活用することで、さらに自己解決を促せる可能性がある

- コールチャネルとWeb/チャットチャネルを持つ当社の優位性を活かし、消費者のセルフサービス利用を促し、ユーザビリティ向上とコスト削減を実現するtrans-DX for Support を軸としたCXサービスを展開

trans-DX for Support プラットフォーム全体像



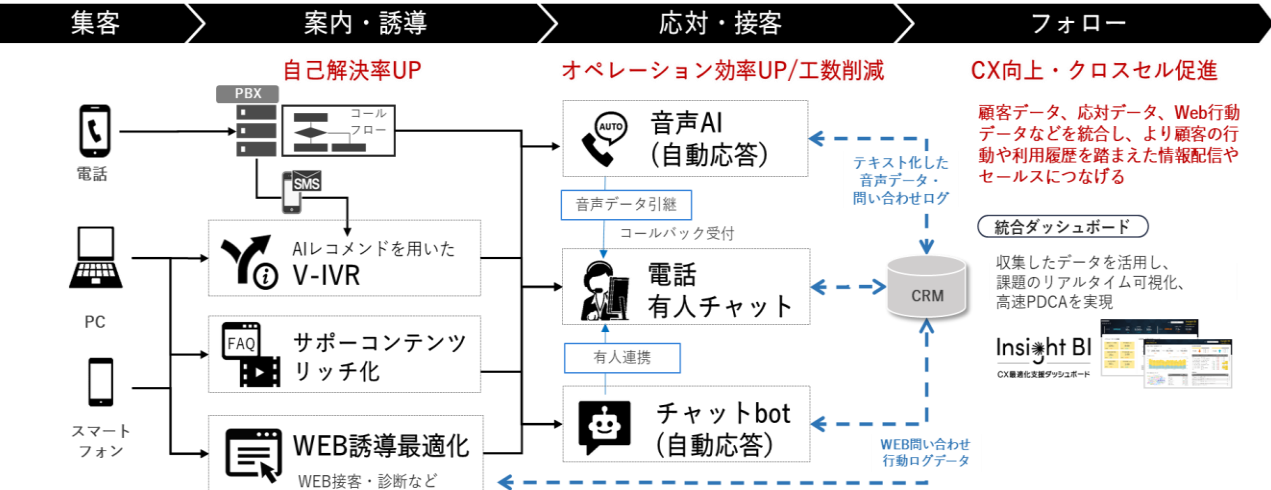
- お客様企業に直接届く顧客の声だけでなく、SNS上のVOCを併せて活用することで、Web/アプリ上で顧客の自己解決率を倍増
- さらに、コール対比で約3倍の生産性を持つハイブリッドチャットチャンネルとコールセンターを有機的に組み合わせ、企業と顧客接点のCX最適化を実現

【特許取得】『trans-DX for Support』顧客接点のCX課題を飛躍的に解決するデジタルプラットフォームを独自開発
～VOCを活用しユーザビリティ向上と企業コストの削減を**トレードオン**で実現～

『trans-DX for Support』

エンドユーザーのユーザビリティ向上と企業コストの削減を同時に実現

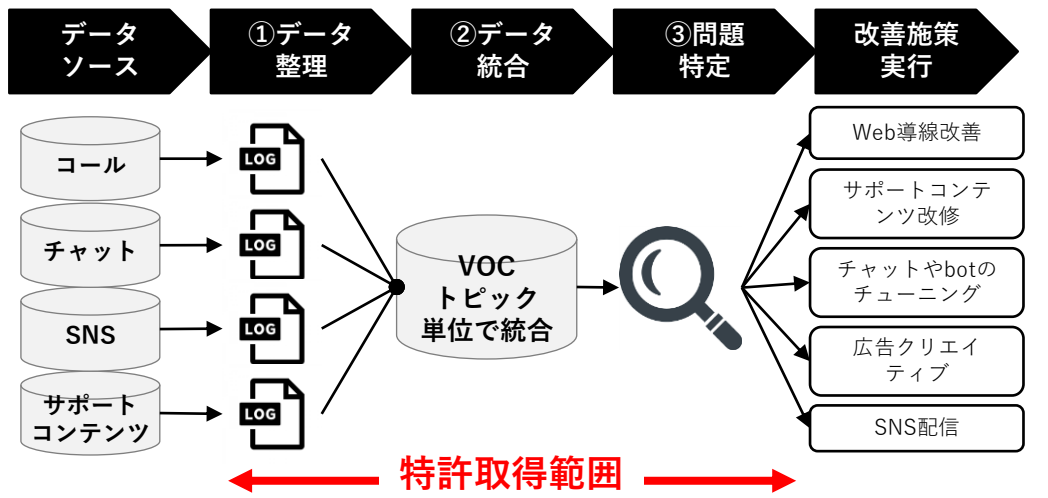
すでに、Web/アプリ+ハイブリッドチャット+コールセンターを**70社**の企業に導入、SNSのVOC連動までのフルサービスを2024年度中に**100社**への企業に導入を目指します。



VOCのデータ活用技術において特許を取得

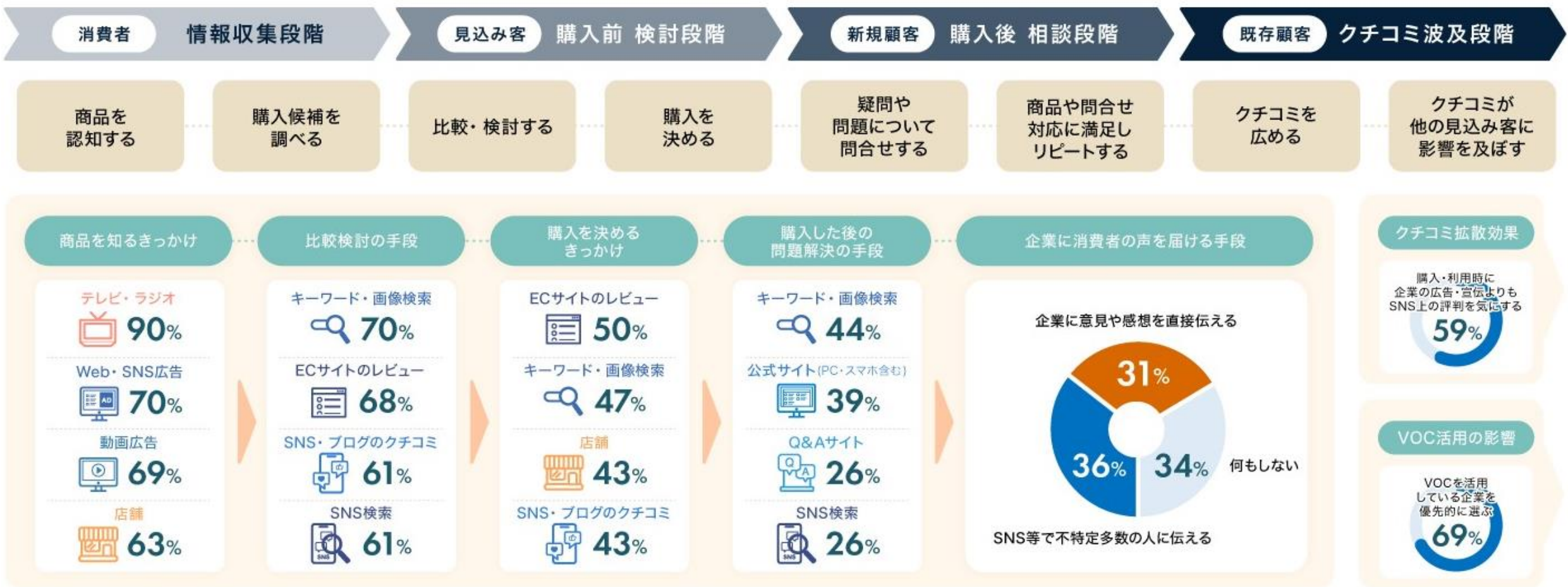
(特許番号：特許7319478号 登録日：令和5年7月24日)

コンタクトセンター・SNS・チャットに蓄積されるVOCを起点に、顧客体験上で経験する様々な顧客接点のデータを統合的に分析する技術を開発、独自性が認められ特許を取得しました。



カスタマージャーニーにおけるデジタルチャネルの影響力

- 情報収集や問題解決の手段として、Web検索やSNSの影響力が拡大



※青色系統のチャネル：デジタルチャネル
※橙色系統のチャネル：アナログチャネル

※数値は小数点以下を四捨五入 (n=3,000)

- 大手人材サービス会社様が運営されている転職サイトで、SNS上で語られた話題を把握するために簡易調査を実施

大手人材サービス
A社様

主なKW「転職 など」
6,515件の投稿（集計期間：2023/10/1-
2024/9/30）

▼ポジティブ/ネガティブ比率

ネガティブ投稿：
4.5%



ポジティブ投稿：
31.6%

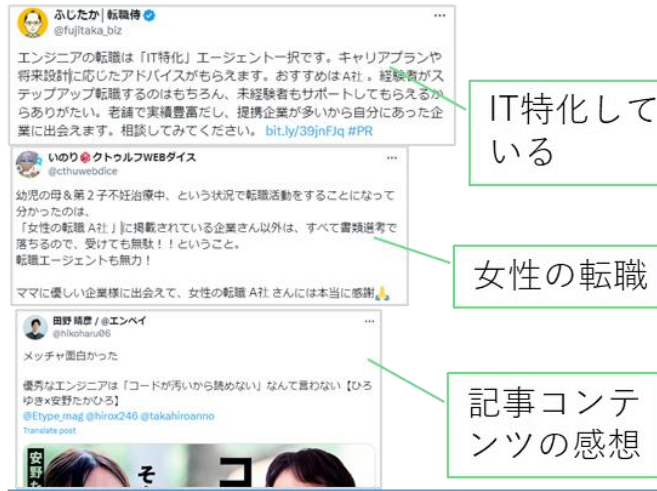
ニュートラル投稿：
63.9%

▼ワードクラウド



転職関連のワード以外にもキャンペーンや記事に登場するタレント名など幅広いワードが見られる。

ポジティブ投稿例



ふじたか | 転職特
@fujitaka_biz
エンジニアの転職は「IT特化」エージェント一択です。キャリアプランや将来設計に応じたアドバイスがもらえます。おすすめはA社。経験者がステップアップ転職するのはもちろん、未経験者もサポートしてもらえるからありがたい。老舗で実績豊富だし、提携企業が多いから自分にあった企業に出会えます。相談してみてください。bit.ly/39jnfJq #PR

いのり | クトゥルフWEBタイ
@cthuwebdice
幼児の母＆第2子不妊治療中、という状況で転職活動をするようになって分かったのは、「女性の転職 A社」に掲載されている企業さん以外は、すべて書類選考で落ちるので、受けても無駄！！ということ。転職エージェントも無力！

ママに優しい企業様に出会えて、女性の転職 A社さんには本当に感謝！

田村 結衣 | @エンペイ
@hikoharu06
めちゃ面白かった

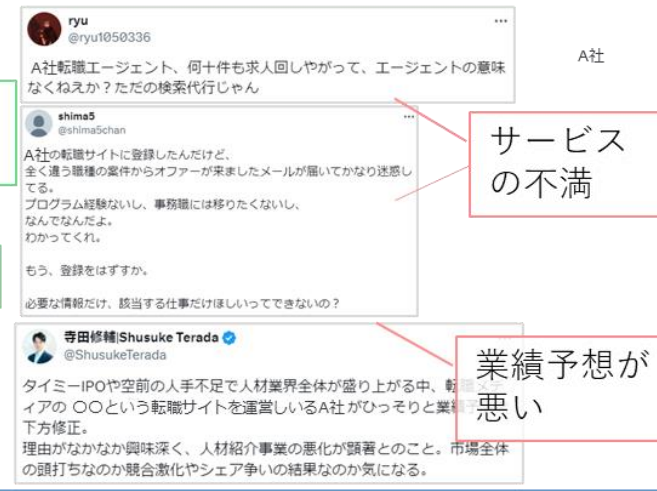
優秀なエンジニアは「コードが汚いから読めない」なんて言わない【ひろゆきx安野たかひろ】
@Etype_mag @hirox246 @takahiroanno
Translate post

IT特化して
いる

女性の転職

記事コン
テンツの感想

ネガティブ投稿例



ryu
@ryu050336
A社転職エージェント、何十件も求人回しやがって、エージェントの意味なくねえか？ただの検索代行じゃん

shima5
@shima5chan
A社の転職サイトに登録したんだけど、全く違う種類の案件からオファーが来たらメールが届いてかなり迷惑してる。プログラム経験ないし、事務職には移りたくないし、なんでもなんでもわかってくれ。

もう、登録をはずすか。

必要な情報だけ、該当する仕事だけほしいってできないの？

寺田修輔 | Shusuke Terada
@ShusukeTerada
タイミーIPOや空前の人手不足で人材業界全体が盛り上がる中、転職の〇〇という転職サイトを運営しているA社がひっそりと業績下方修正。理由がなかなか興味深く、人材紹介事業の悪化が顕著とのこと。市場全体の頭打ちなのか競合激化やシェア争いの結果なのか気になる。

サービスの
不満

業績予想が
悪い

ニュートラル投稿例



いしまる | システムフリーシア人事・広報
@ishisysfreesia
〇〇と××の転職サイトに続き
本日からA社の掲載を開始しました！

「〇月〇日(土) A社エンジニア転職フェアONLINE」にも参加します！

気になった方はぜひこちらにもご参加ください！

初のオンラインフェアで今からドキドキです！

日本経営者協会
@Rosy_Japan
中途&未経験入社、中の人です！
先日「女の転職 A社転職イベント」へ出張し、現場社員として、ブースへお越しいただいた方とお話をさせていただきました。
IT未経験の業務内容について沢山ご質問があり、求職者の女性達の熱心さを感じて弊社社員も非常に熱くなりました！
#IT未経験
Translate post

みやう | @Myau_Main · Sep 16
生きていたくない
仕事が見つからない

misakiC
@misaki19262608
女の転職A社というサイトなどどうでしょうか？
事務職の正社員募集など探せば載っていると思うので、もしみやうさんの体調がよくて見るタイミングがあったら見てみてください。

令和のドーラ | @男子(だんご)三兄弟の母
@reiwa_dora
みなさん、求人検索どのサイトみてますか？？良かったら就職決めた先輩方もご教授下さい！
未経験、フルリモート希望で探しています！
わたしはハロワーク、indeedと女の転職A社とGreen、dodaをみています
#DXUP #男子三兄弟の母

自社イベ
ント出展企
業の投稿

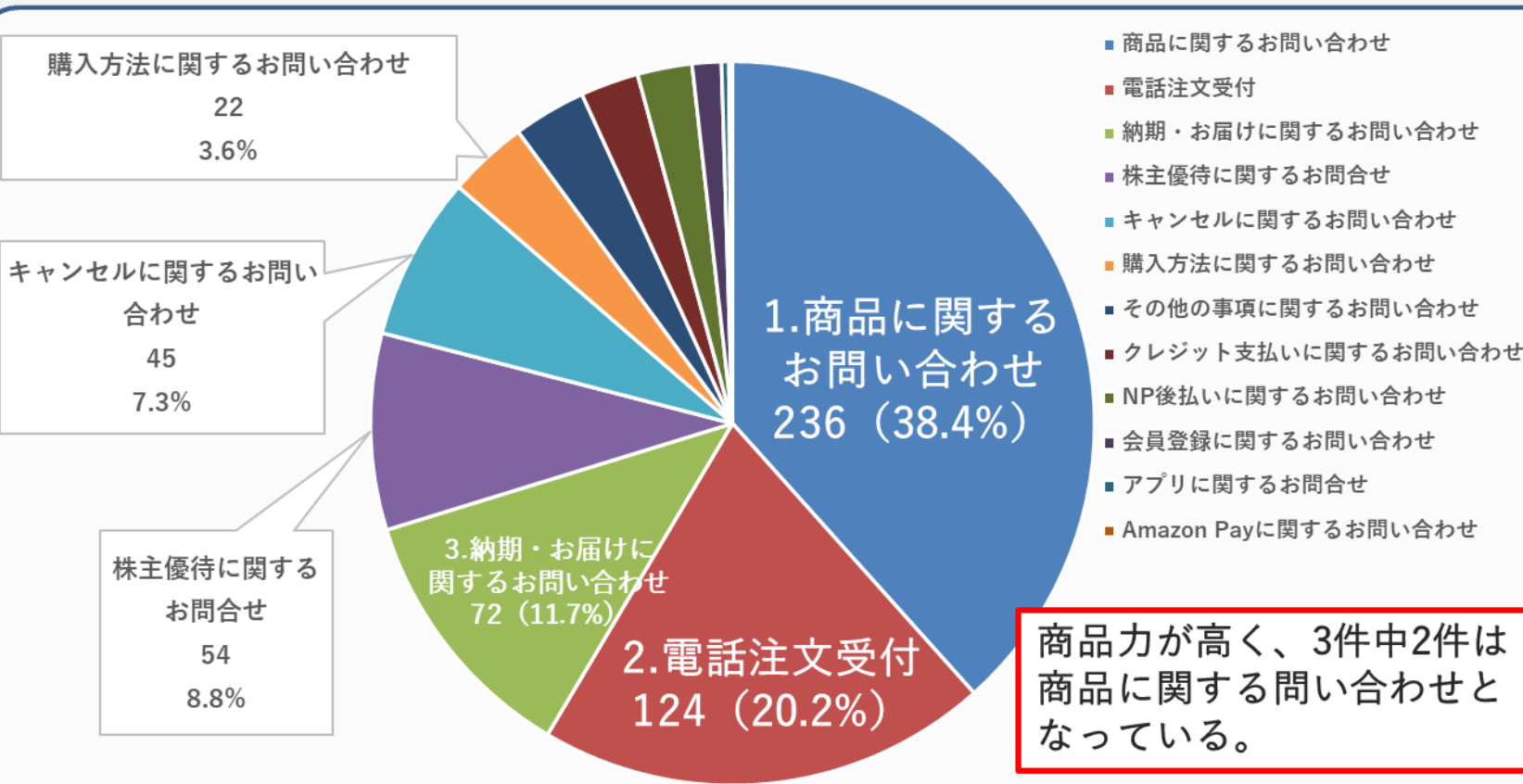
自社サイト
閲覧を提案

求人サイ
トのおす
めを知
りたい

- trans-DX for Support をお客様企業に提案する際、まずはお客様企業のコールログからユーザーニーズを把握しVOC起点で課題を発掘する

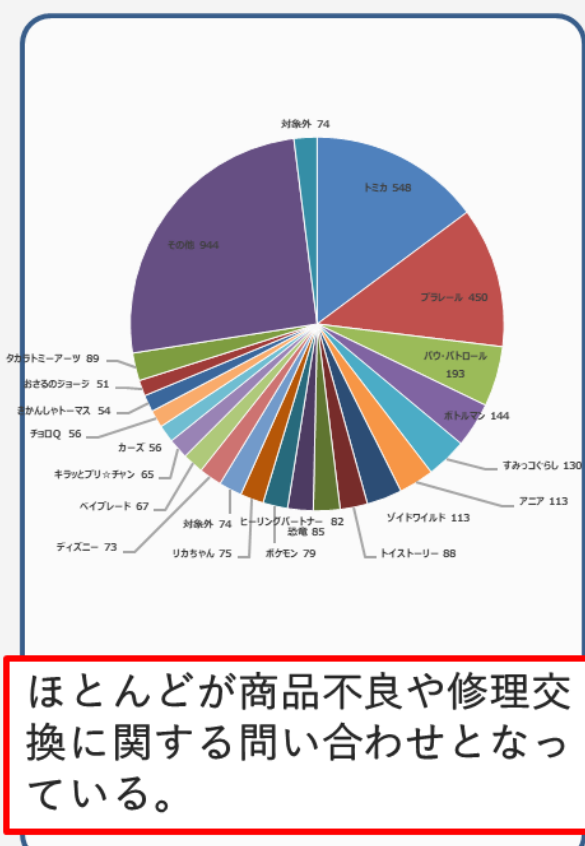
①玩具メーカー様のコールログカテゴリ内訳

※玩具メーカー様のコールログデータより（2021年時点）



商品力が高く、3件中2件は商品に関する問い合わせとなっている。

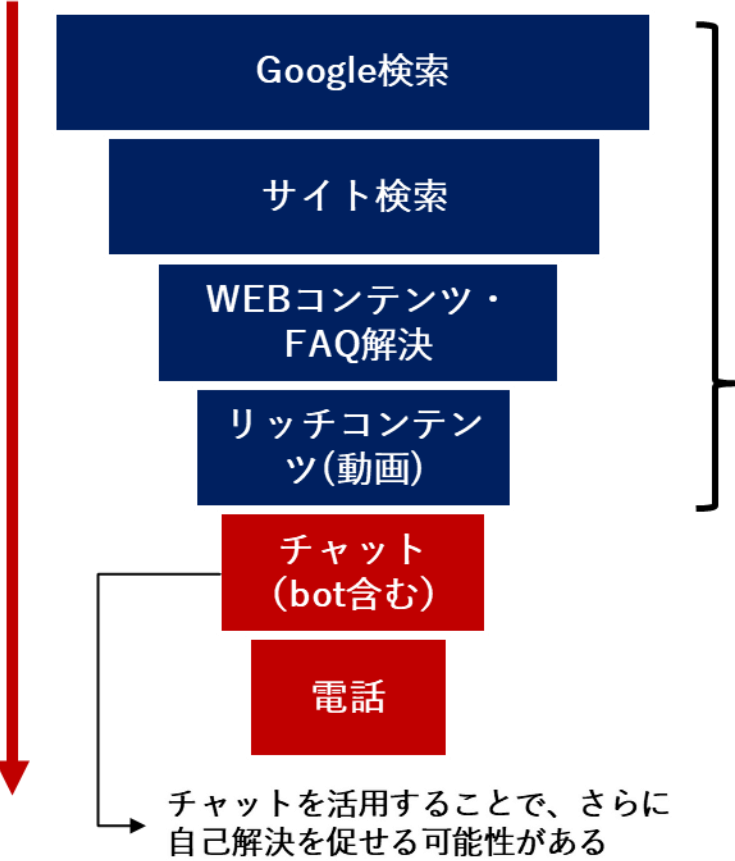
②お客様相談室のコールログ（札幌）



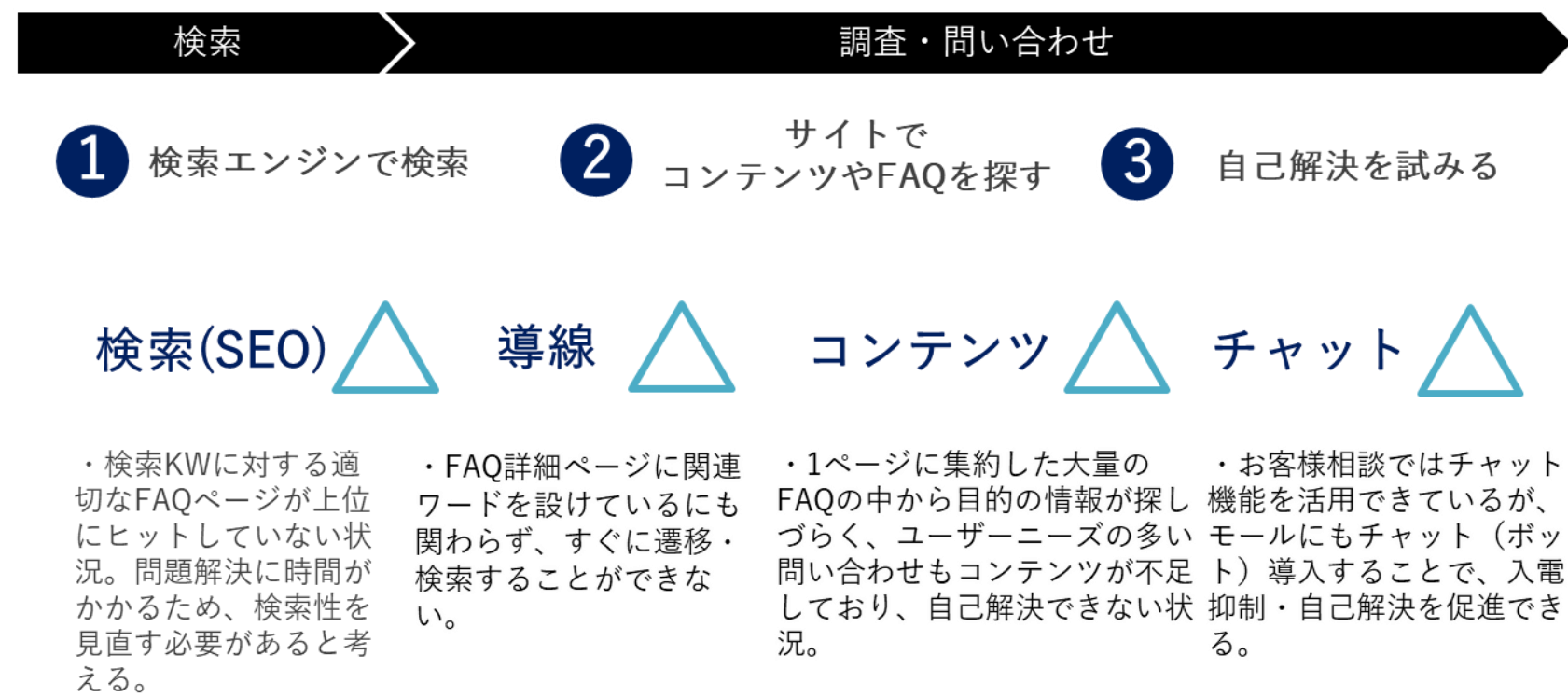
ほとんどが商品不良や修理交換に関する問い合わせとなっている。

- VOC起点で発掘した課題をもとに、ユーザー視点でサイト上の課題について簡易調査を実施。サイト上の課題を解決することで、ユーザーの自己解決を促し、その後のコールセンターへの入電抑制や商品購入意欲の向上につなげる

理想的な解決アプローチ



サイト簡易調査サマリ



VOC分析およびデジタル化推進で呼量削減と顧客の自己解決率向上に成功した事例



- 大手小売業様の既存コンタクトセンター業務において、顧客の自己解決率向上と呼量削減のためtrans-DX for Supportを導入
- Webサポートサイトの改善やチャットボットの活用により呼量は約70%減少し、顧客の自己解決数が伸長

自己解決力向上を目的としたVOC分析およびデジタル化推進事例（大手小売業様）

目的

デジタル化による自己解決率向上・呼量削減

Webコンテンツ（FAQ含む）、チャットボット、有人チャットなどをVOCを基にしたデジタル化を図り、導入後の各領域から取得できるログを活用し継続的な改善につなげたい。

施策

- ① 自動音声認識システムを導入し、音声VOCを全件テキスト化し見える化・残す化を実施
- ② VOCログ・チャットログを分析し、自己解決を促すコンテンツおよびチャットシナリオ・対応範囲の改善を実施
- ③ VOCログを分析し、公開されているコンテンツで問題解決が行えているかカバー率などを計測。サポートサイト（FAQ含む）においてSEOや導線整備などの改善策を実施

【提供サービス】

問合せWEBサイト
構築・運用

チャットbot

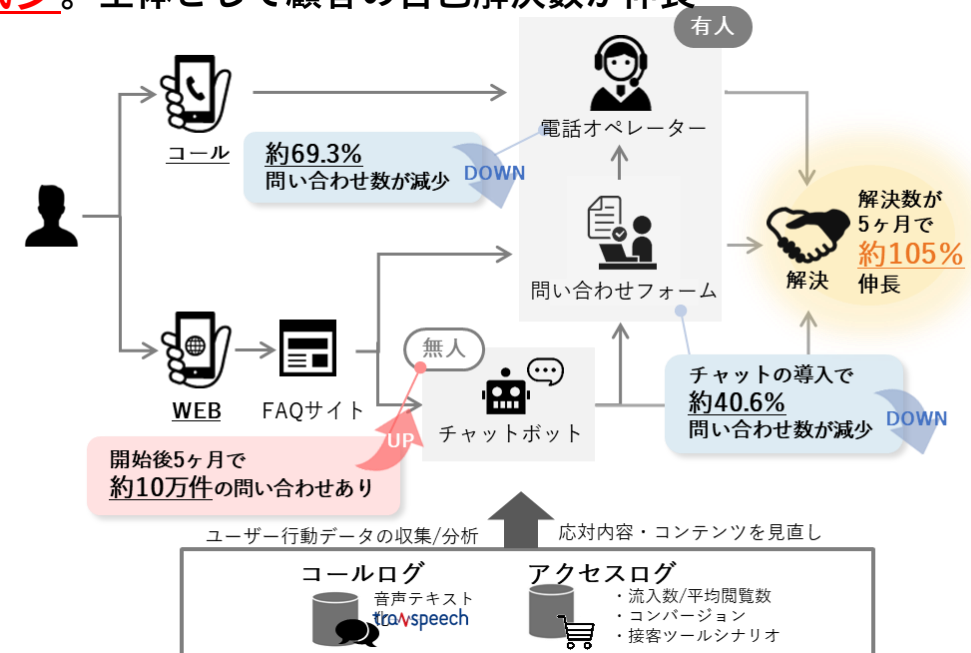
チャット
オペレーション

コンタクトセンター

自動音声認識

効果

Webサポートサイトの改善やノンボイスの活用により呼量が約70%減少。全体として顧客の自己解決数が伸長



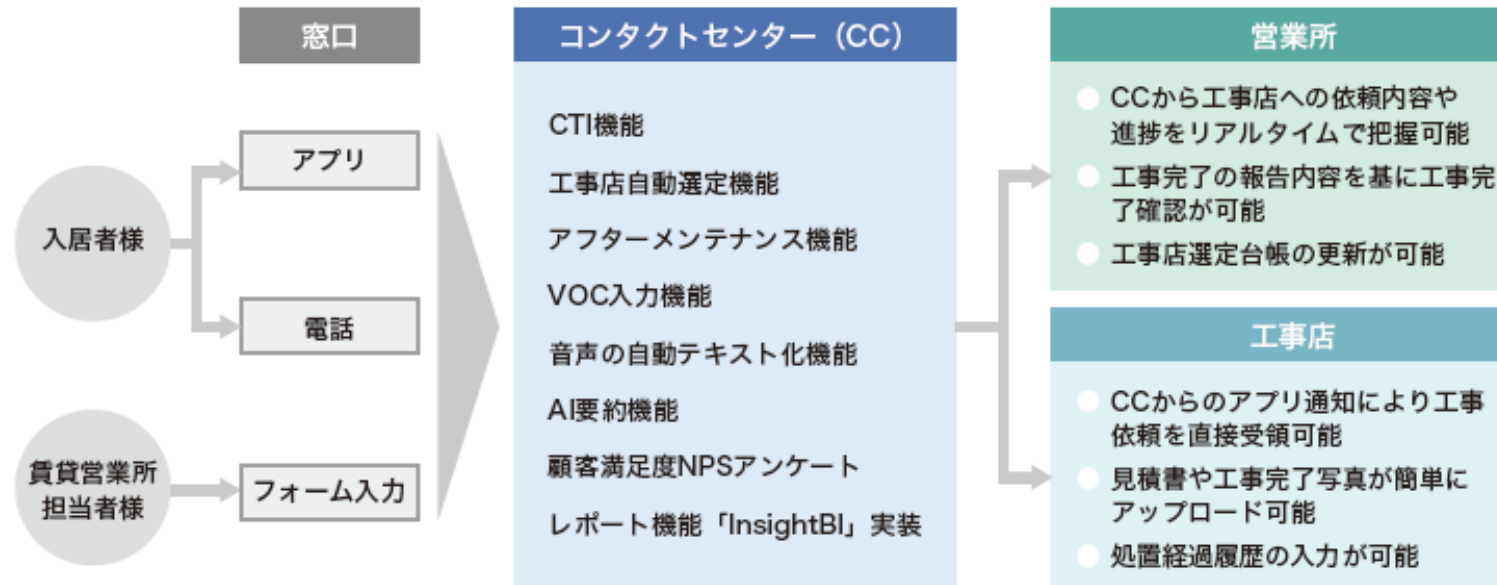
- trans-DX for Supportは、「お問い合わせチャネル拡張」「Webとコンタクトセンターの融合」「デジタルフロントでの統合顧客サポート」の3つパターンで提案しており、特に注力している「Webとコンタクトセンターの融合」では、累計70社のお客様企業が利用中



- 積水ハウス不動産ホールディングス(株)様の賃貸物件の入居者様・賃貸営業所担当者様・工事店担当者様が関与する業務において、当社の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の複合サービスで総合的なデジタル化を支援
- デジタルインテグレーションでは、入居者様用のアプリ構築、問い合わせ窓口から工事完了までのシステム構築を支援し、デジタルコンタクトセンターでは、コンタクトセンター機能のDX化を支援

統合運用・デジタル活用によるDX推進を実現した事例 (積水ハウス不動産ホールディングス(株)様)

コンタクトセンターを軸とした全体プロセスの効率化と利便性向上を実現
入居者様からの問い合わせ件数の約40%をアプリで対応



※ 弊社発行の「統合報告書2024」より一部抜粋

1 2025年3月期 中間期決算実績

2 重点取組みと進捗

2-1 CXサービス

2-2 **BPOサービス**

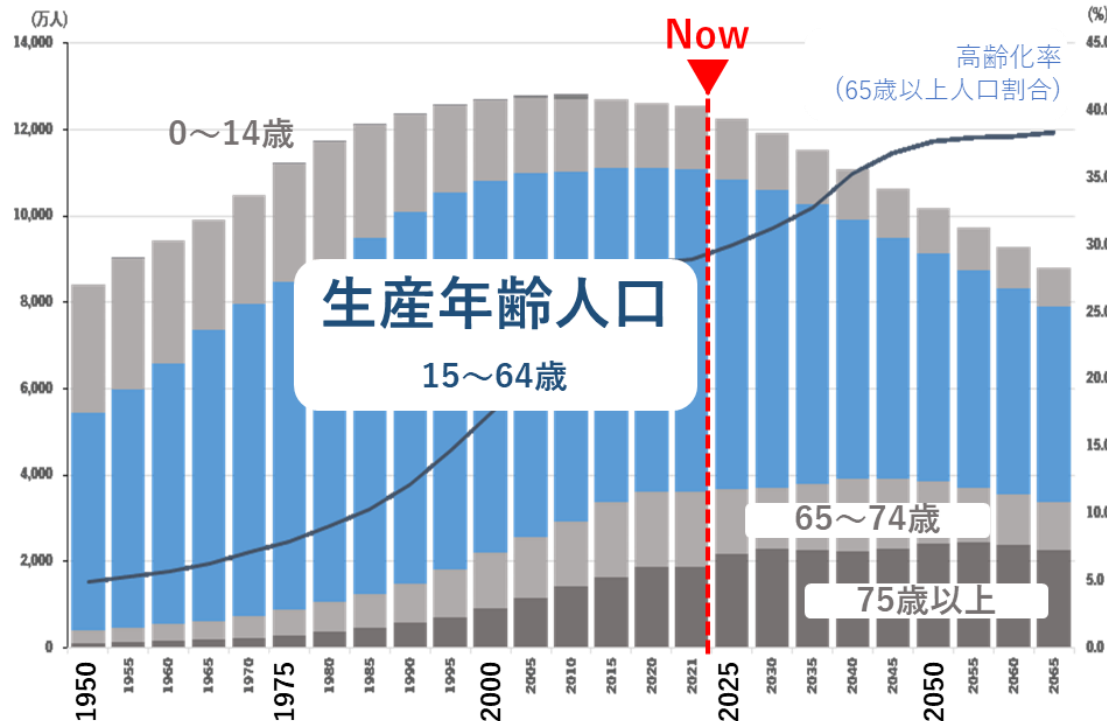
2-3 海外

2-4 AI活用・デジタル人材育成

人手不足を背景に高まる業務プロセスのアウトソースニーズ

- 生産人口が減少していく中で、業務を切り出してBPOを活用する企業が増加
- 働き方改革やDXに取り組む企業が増え、コア業務や新たな業態開発への経営資源の重点投下やそれに合わせた人的リソースの再配置など、企業の自社内リソースの再構築を加速（出典：株式会社矢野経済研究所「BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）市場に関する調査（2023年）」（2023年11月14日発表）

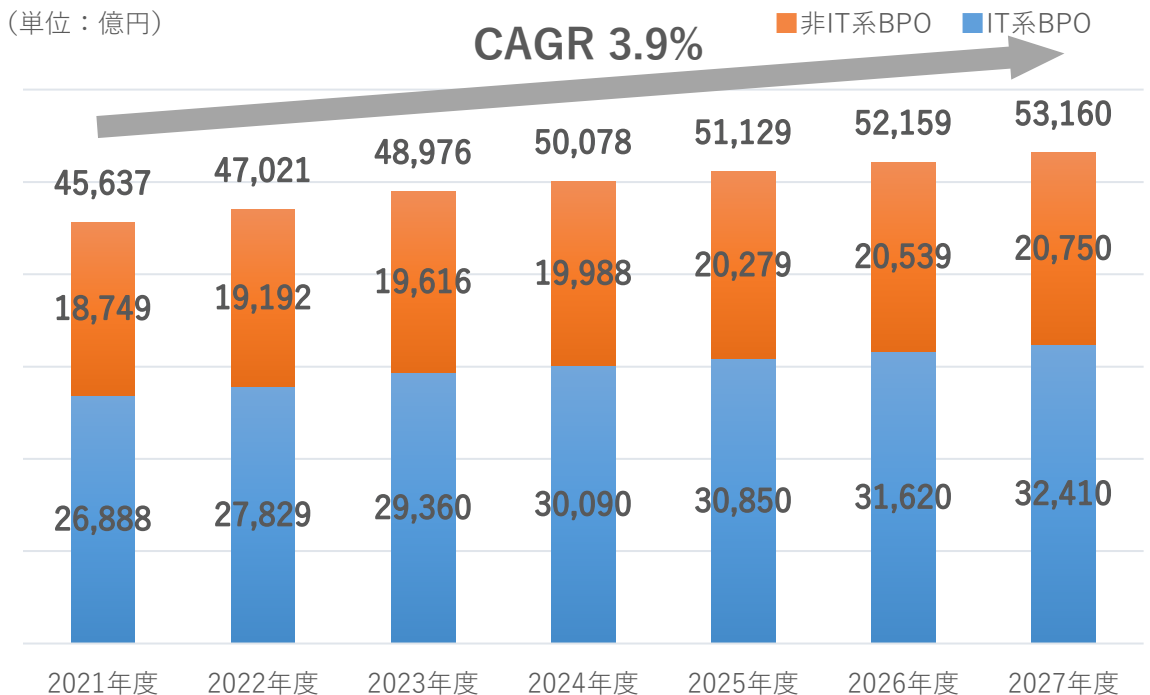
日本の生産人口推移※1



※1 出典：内閣府（2022）「令和4年版高齢社会白書」より弊社作成

日本のBPO市場規模推移・予測※2

（単位：億円）



注1：事業者売上高ベース

注2：IT系BPOとは発注企業からシステム運用管理者業務を委託され代行するサービスとし、非IT系BPOとはその他の業務を委託され代行するサービスとする

注3：2023年度以降は予測値

※2 出典：株式会社矢野経済研究所「BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）市場に関する調査（2023年）」（2023年11月14日発表）より弊社作成

- 当社の専門性の高いサービスが企業のアウトソース需要を取り込む

業界共通	コーポレート	コーポレートバックオフィスサービス						
		人事	経理	調達購買	ESG 情報開示			
	IT基盤	ITアウトソーシングサービス						
		コンサルティング 情報分析	システム導入 運用保守	デバイス 管理	サポート デスク	教育企画 展開	マネージド サービス	セキュリティ サービス
	生産/物流	SCMバックオフィスサービス						
		統合受注	貿易バックオフィス		物流コスト最適化			
	販売/アフター	セールスプロセスサービス						
		販売・契約・請求			代理店サポート			
金融/公共		ビジネススマートソーシングサービス						
		金融			公共			
建設		アーバンソリューションサービス						
		ビルディング	インフラ		ハウジング			
製造		エンジニアリングトランスフォーメーションサービス						
		設計プロセスDX	生産プロセスDX		MBD	データマネジメント		

- 株式会社Works Human Intelligenceが提供する大手企業向け統合人事システム「COMPANY®」に関する深い知見と、当社の強みである導入支援や運用・保守を組み合わせることで、「COMPANY®」の浸透・定着化を実現

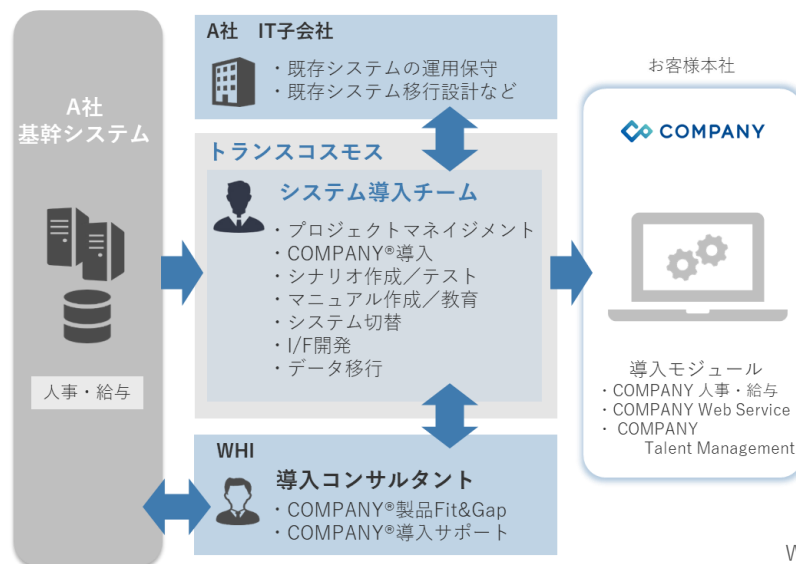
大手企業向け統合人事システム「COMPANY®」の導入支援、運用・保守の事例

導入支援事例（大手運輸会社様）

課題

旧システム の老朽化、新たな人材戦略の策定、経営戦略実現を支えるプラットフォーム の導入

COMPANY®の導入を IT子会社 & WHI社との協業PJで実施

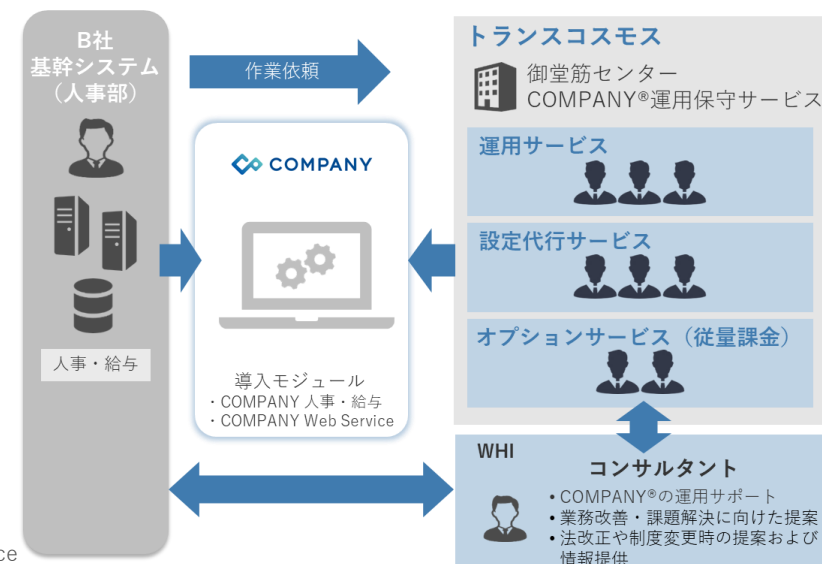


運用・保守事例（大手小売会社様）

課題

人事部門でシステム運用を実施、担当者の定年退職（属人化）、人事部・IT 部ともに COMPANY® の知見なし

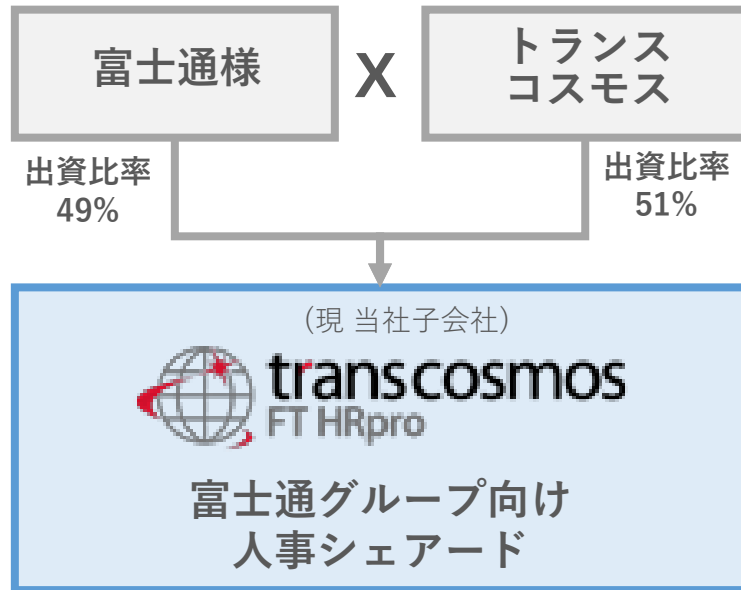
有識者体制によるシェアード型 COMPANY® 運用サービスを提供



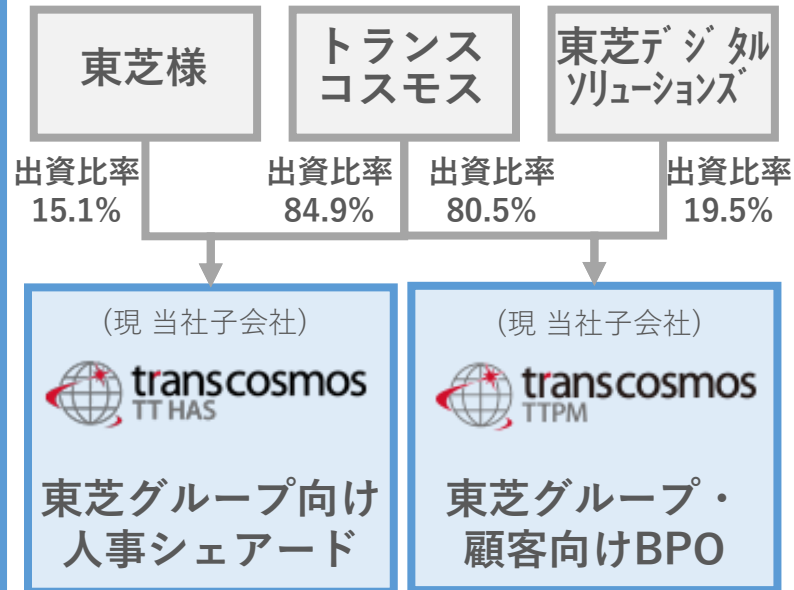
JVを通じてコーポレートバックオフィスサービスを強化

- JVを通じて得られた業務知見や専門性も活用し、コーポレートバックオフィスサービスの強化を図るとともに、お客様企業の非競争領域の変動費化ニーズに対応

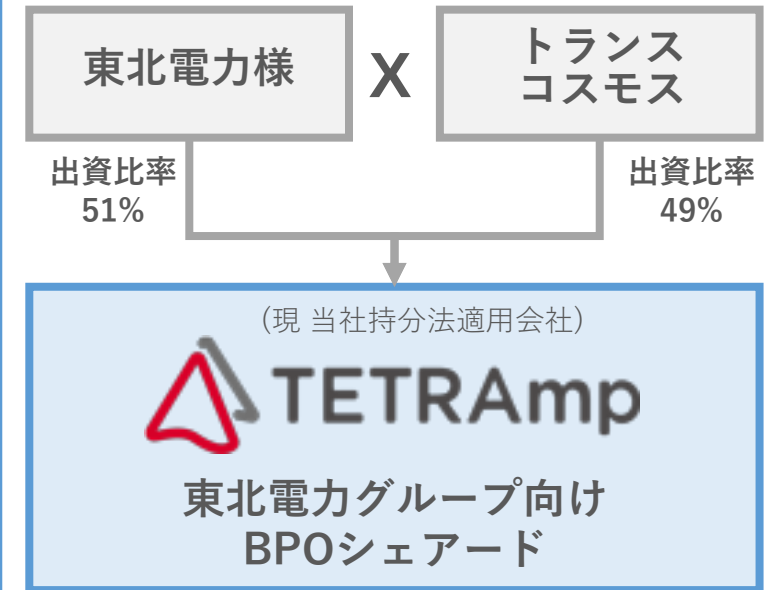
富士通様とのJV事例



東芝様とのJV事例



東北電力様とのJV事例



- 企業内でのIT人材不足が深刻化する中、2025年の崖、企業の構造改革といったIT課題に対して、国内トップクラス*の規模を誇るITサポート業務での実績・知見を活かし、お客様企業のサービス需要を取り込む

*自社調べ

PCライフサイクルマネジメント（PCLCM）運用事例 （大手自動車部品メーカー様）

課題

- 大手部品メーカー様のグループ脱退により、PCLCMサービスを独自で導入する必要がある
- 国内PC 約20,000台という膨大な量を順次入れ替えていく必要がある



- 2024年問題などでより深刻化する建設業界の人材不足の中、設計領域でのDX支援に加え、施工管理業務のDX支援業務が増加
- 2023年に国土交通省が決定した建設業でのBIM/CIM原則適用を受け、施工管理BPOサービスで培った実績・知見と応用技術社の専門性を組み合わせて、ゼネコン様と施工管理領域でのBIM/CIM定着化を推進するプロジェクトを開始

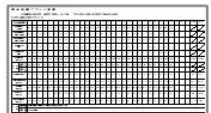
施工管理におけるBIM/CIM活用の事例 (ゼネコン様)

業界課題

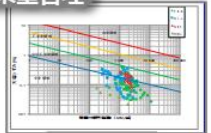
- ・ BIM/CIM原則適用となっているが、施工フェーズでの活用方法が明確でなく推進が遅延
- ・ 今後BIM/CIMの全面活用が義務化されていく状況に対応できる体制が必要

現在

安全管理 工程管理



出来型管理



品質管理 写真管理



BIM/CIMサポート

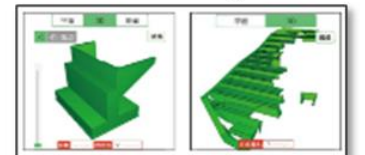


デジタル施工管理

工程管理へ活用



現場計測に活用



施工状況確認に活用



1 2025年3月期 中間期決算実績

2 重点取組みと進捗

2-1 CXサービス

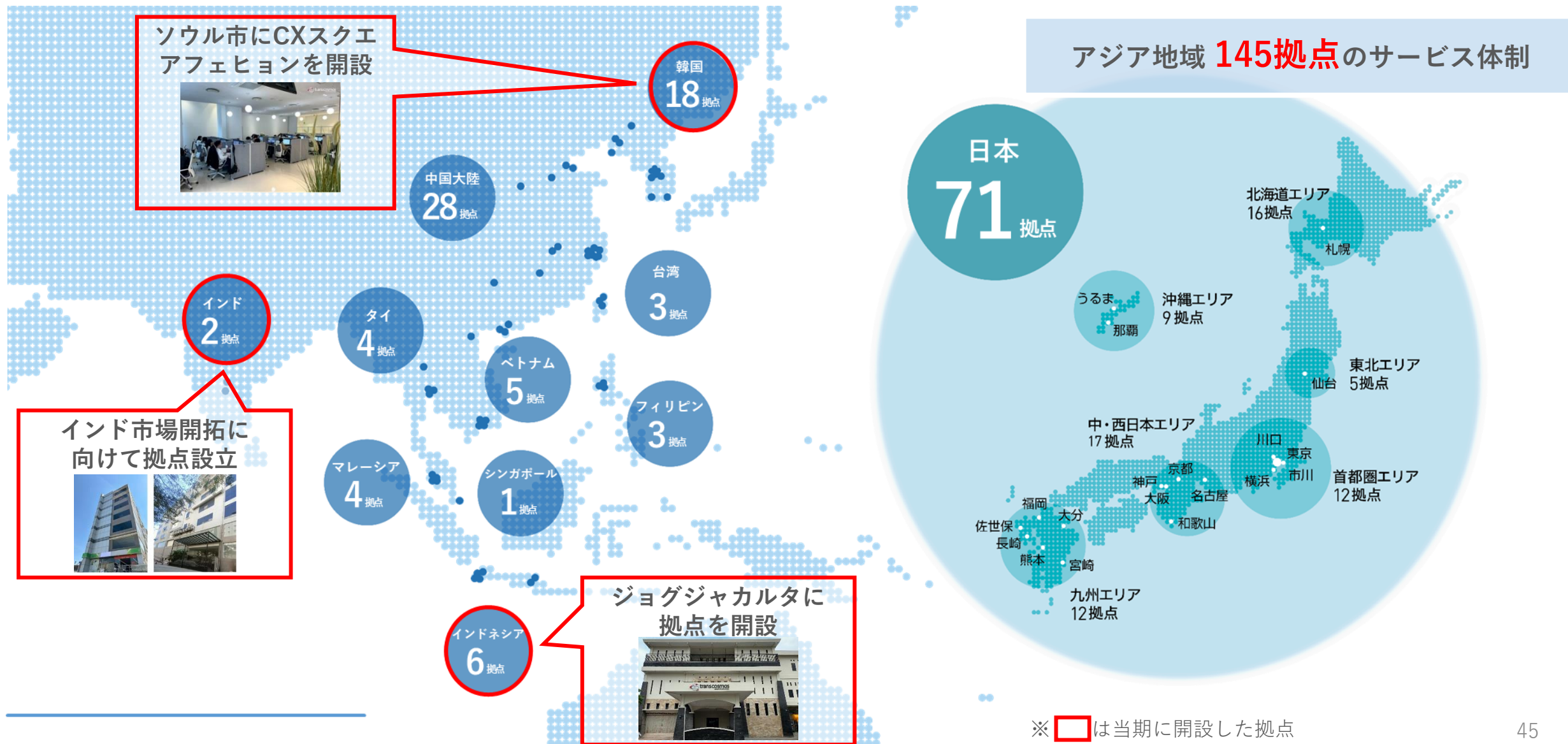
2-2 BPOサービス

2-3 海外

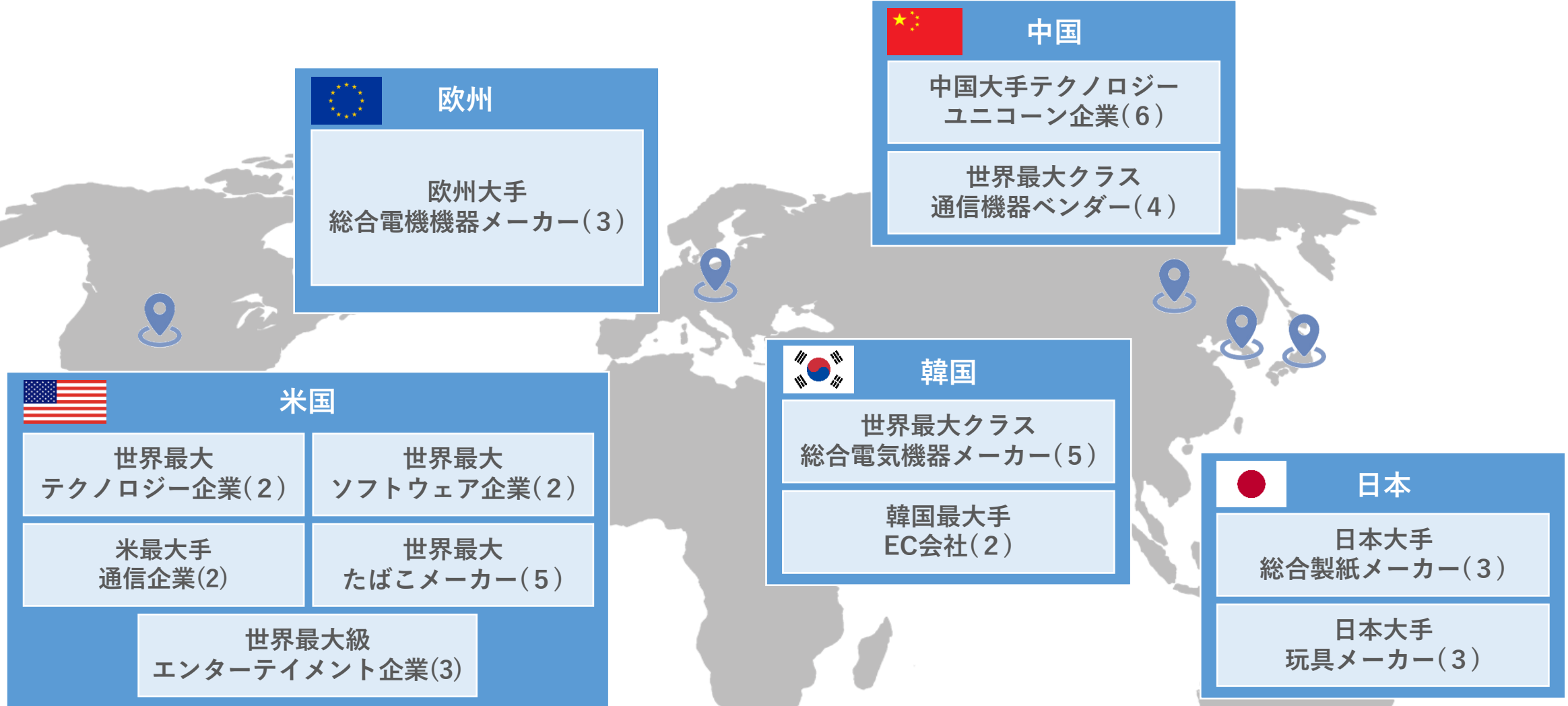
2-4 AI活用・デジタル人材育成

アジア最大規模を誇るサービスネットワークで成長市場の需要を取り込む

- アジア各国・地域での成長取り込みに向け、新たにインド・韓国・インドネシアでサービス拠点を増開設



世界トップクラスのマルチナショナル企業との取引が拡大



※ 上記の顧客は、年間売上10億円以上かつ複数国で取引のあるお客様企業
※ ()内は当社とお客様企業との取引国数

BPOサービスのグローバル展開に向けてマレーシアでサービス体制を強化

- 多言語やテクノロジー環境に優位性のあるマレーシアをHub拠点としてASEAN市場向けに展開しているグローバルBPOサービスを拡充
- 既存のITアウトソーシングサービスに加え、コーポレートバックオフィスサービスの展開も開始

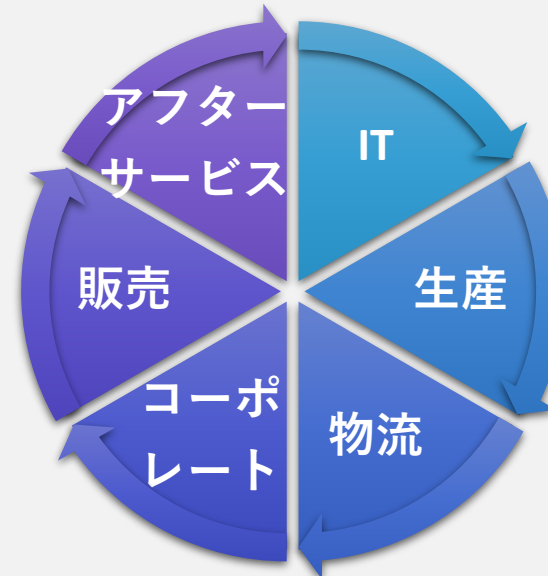
マレーシア BPO海外HUB拠点



マレーシアをHUB拠点とする優位性

- 教育レベルが高く、多言語に対応できる人材が豊富
- 歴史的にアジアBPO産業が発展しており、IT・BPOに精通する人材が豊富
- RPAやDigital BPOなどのオペレーション高度化に対応しやすい環境 など

サービス領域



一連のバックオフィス業務を
カバーできるサービス領域

Technology活用 (Digital BPO)

自動化 RPA/AI

共通化
プラットフォーム

分析

オペレーション×テクノロジーで
付加価値の最大化へ

1 2025年3月期 中間期決算実績

2 重点取組みと進捗

2-1 CXサービス

2-2 BPOサービス

2-3 海外

2-4 AI活用・デジタル人材育成



- 当社が提供する全てのサービスにおいて、「顧客対応業務」と「業務プロセス効率化」の2軸でAI活用を積極的に推進
- 主に業務プロセス効率化の領域では既に実成果が出てきており、本格的にAIの適用を開始

顧客対応業務での活用

チャットサポート領域でサービス提供を開始

- 生成AIのチャットボットと有人チャットをシームレスで繋ぐ「trans-AI Chat」を韓国・日本・中国の3カ国で展開
- 幅広い企業ニーズに対応すべく、NTT Com様のLLM「tsuzumi」とも連携
- 顧客とオペレーターの双方の言語を自動翻訳する「Translingo SMART」を展開

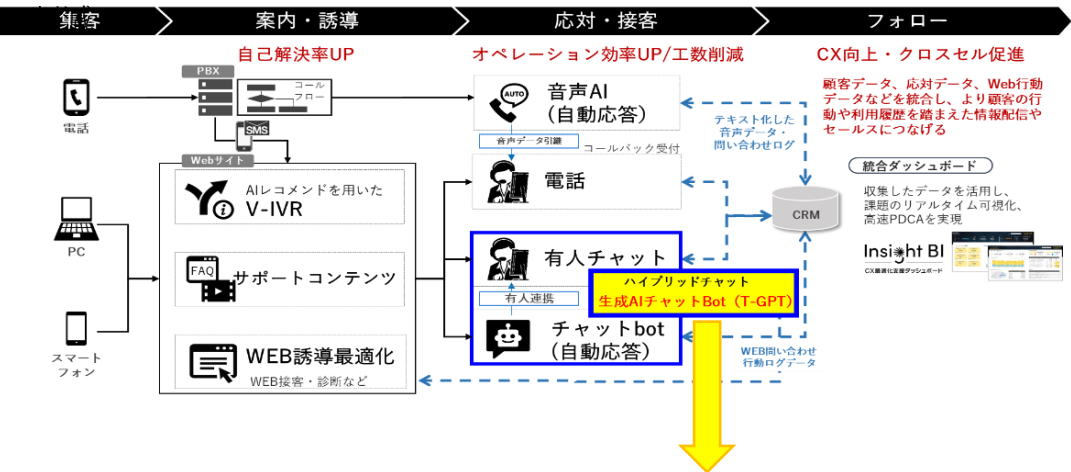
業務プロセス効率化での活用

実成果のあるAIソリューションの適用範囲を拡大

- コンタクトセンター、ITサポートの業務で、業務工数削減・応対品質の均一化を実現したソリューションを全国のセンターに順次導入
- 非定型帳票を効率的にデジタル化できるDXソリューションを不動産、生損保、カード業界に拡販

- 独自開発した「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対応を引き継ぐことで、消費者の体験を阻害することなく一貫したサポート体験を提供することが可能
- 現在、韓国・日本・中国で展開

● 「trans-DX for Support」：エンドユーザーの利便性向上と企業コスト



● 生成AIチャットBot「trans-AI Chat」を搭載したハイブリッドチャットイメージ

Before：通常のチャットBot

メニューを数回選択して回答提示



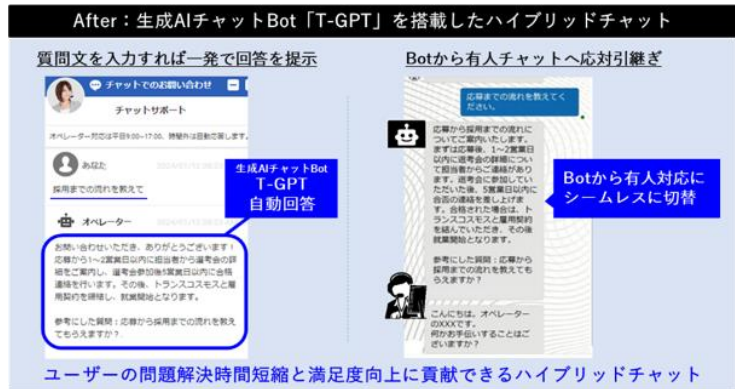
問題解決までに時間がかかる

After：生成AIチャットBot「T-GPT」を搭載したハイブリッドチャット

質問文を入力すれば一発で回答を提示

Botから有人チャットへ対応引継ぎ

Botから有人対応にシームレスに切替



ユーザーの問題解決時間短縮と満足度向上に貢献できるハイブリッドチャット

生成AIチャットbot「trans-AI Chat」の特長

- ① チャットbotではシナリオ選択による操作負担や問合せ中の途中離脱が課題だったが、「trans-AI Chat」を利用することで、自然文による質問に対してすぐに適切な回答を提示
- ② 複数の業務ナレッジ（FAQ等）の確認が必要な問合せに対しても、「trans-AI Chat」は複数の業務ナレッジを要約して回答。エンドユーザーの解決時間短縮と満足度向上に貢献
- ③ 従来では網羅的なチャットbot回答シナリオ整備が課題であったが、「trans-AI Chat」は生成AI用の業務ナレッジ情報を更新するのみで最新の情報を元にした回答が可能となり、継続的なbot解決率向上と運用コスト削減が可能
- ④ これらの生成AIチャットbot機能はシームレスに有人チャットに対応を引き継ぐことができ、エンドユーザーの体験を阻害することなく一貫したサポート体験を提供可能

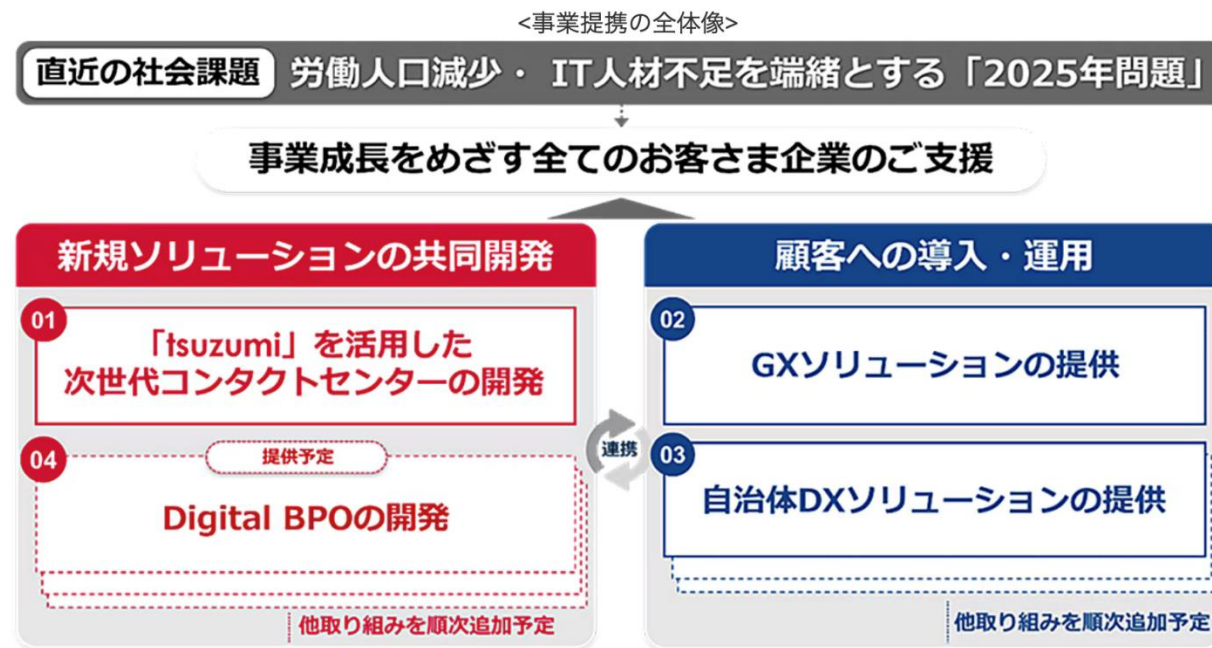
大規模言語モデル「tsuzumi」を活用した次世代コンタクトセンター開発

- NTT Comと当社は、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
- NTT Comの大規模言語モデル「tsuzumi」など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ていく



写真左：NTTコミュニケーションズ株式会社 代表取締役社長 小島克重

写真右：トランスコスモス株式会社 代表取締役共同社長 牟田正明



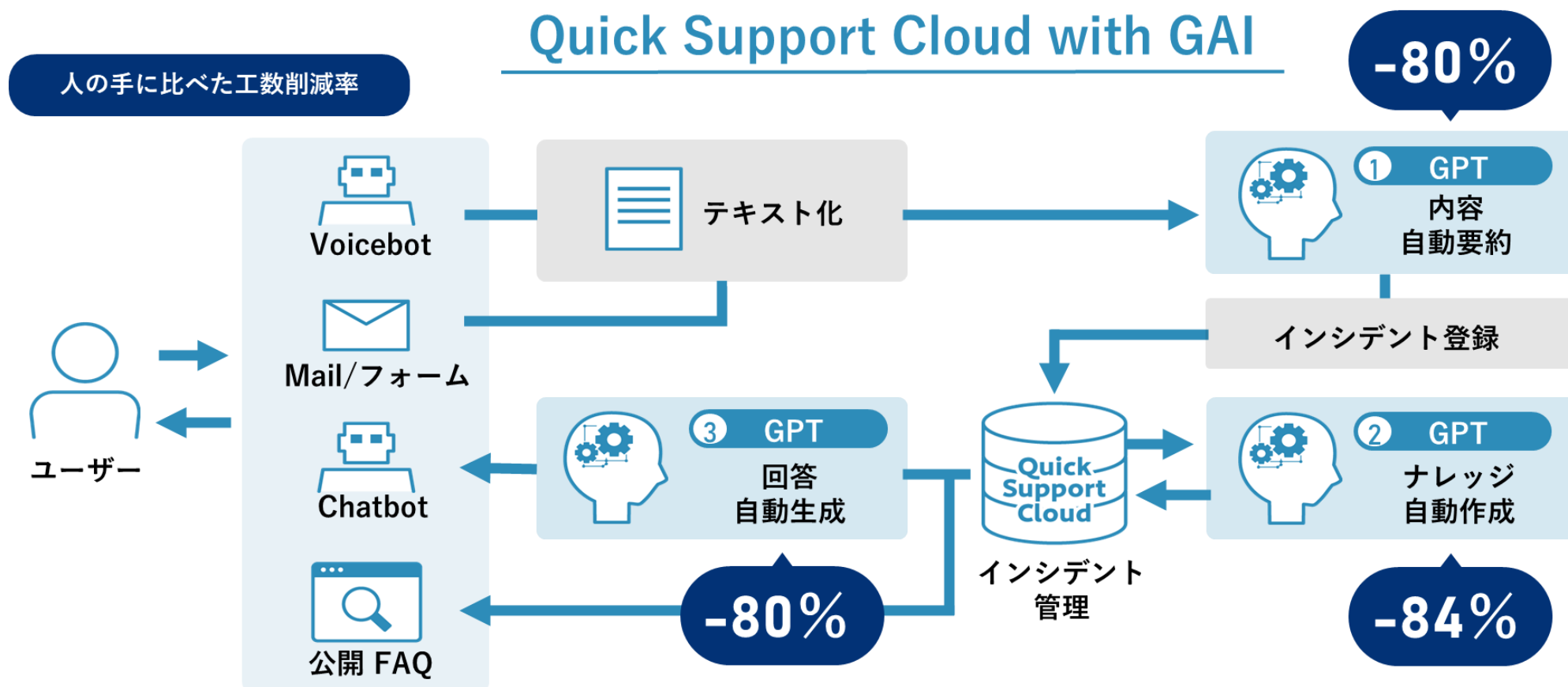
- 生成AI自動翻訳ツール「Translingo SMART」は、チャットサポートの領域で生成AIを活用して、最大15言語（2024年1月現在）でカスタマーサポートを可能とするマルチ言語対応のチャットサービスとして開発し、当期からサービス提供を開始
- Translingo SMARTを導入すれば、新たにバイリンガルのオペレーターを用意する必要がないため、お客様企業は低コストでマルチ言語サポートを行うことが可能



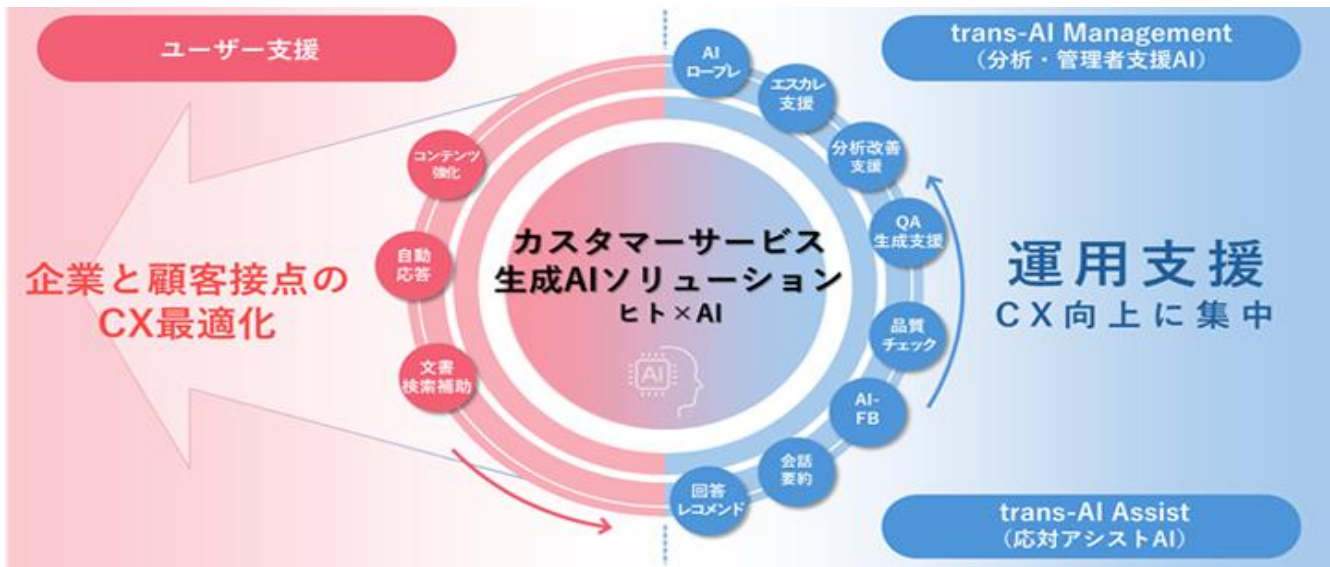
Translingo SMARTの概要

- ✓ フィリピン拠点で開発
- ✓ チャット機能を有するCRMシステムと生成AIをミドルウェアでつなぎ、顧客とオペレーター双方の言語を自動翻訳
- ✓ 英語・日本語・韓国語・中国語（簡体字）・中国語（繁体字）・タガログ語・タイ語・ベトナム語・マレー語・インドネシア語・フランス語・ドイツ語・スペイン語・イタリア語・ポルトガル語の15言語に対応。今後拡張予定

- サポートデスクに入る各種問い合わせを一括管理できる「Quick Support Cloud」に、問い合わせ内容の要約・ナレッジ作成・チャットの3つの領域で生成AIを活用した「Quick Support Cloud with GAI」を開発。人的業務の工数を80%削減し、生産性向上、安定した品質を実現
- 現在、当社センター内で導入中。お客様企業への展開に向けて推進中



- 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。全国のコンタクトセンター（CXスクエア）に順次導入を開始
- コンタクトセンター管理者は、現場マネジメントの工数を軽減でき、本来のCX改善業務に注力することが可能となる。また、オペレーターは、品質の安定、付帯業務の効率化、付加価値の高い対応が可能



trans-AI Management
(分析・管理者支援AI)

1. 教育・サポートAIによるオペレーター育成
2. AIによるリアルタイムなエスカレーション対応支援
3. 対応内容の自動分析による全体的な改善プランの生成
4. QAの自動生成や修正

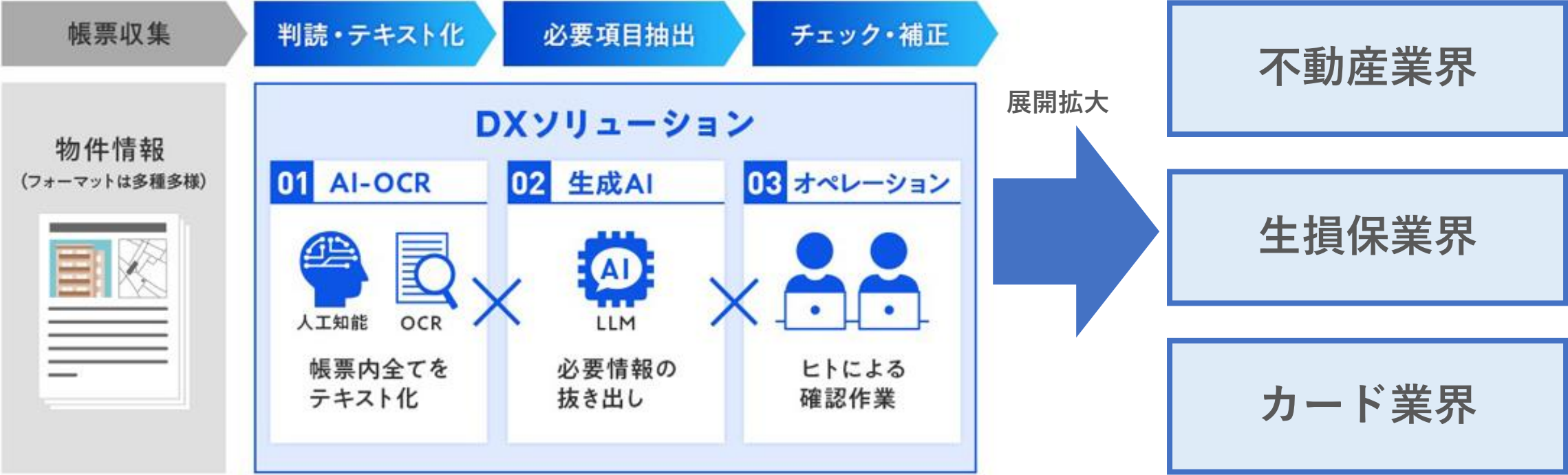
trans-AI Assist (対応アシストAI)

1. 通話やチャットに対してAIがリアルタイムでナレッジをRecommendし、有人対応をサポート
2. AIが案内漏れや不備が発生しないよう、対応品質をチェック
3. AIが会話内容を要約してログ化、履歴管理などの後処理時間を短縮
4. AIが対応内容を分析し、オペレーターへフィードバックするポイントを自動的に抽出

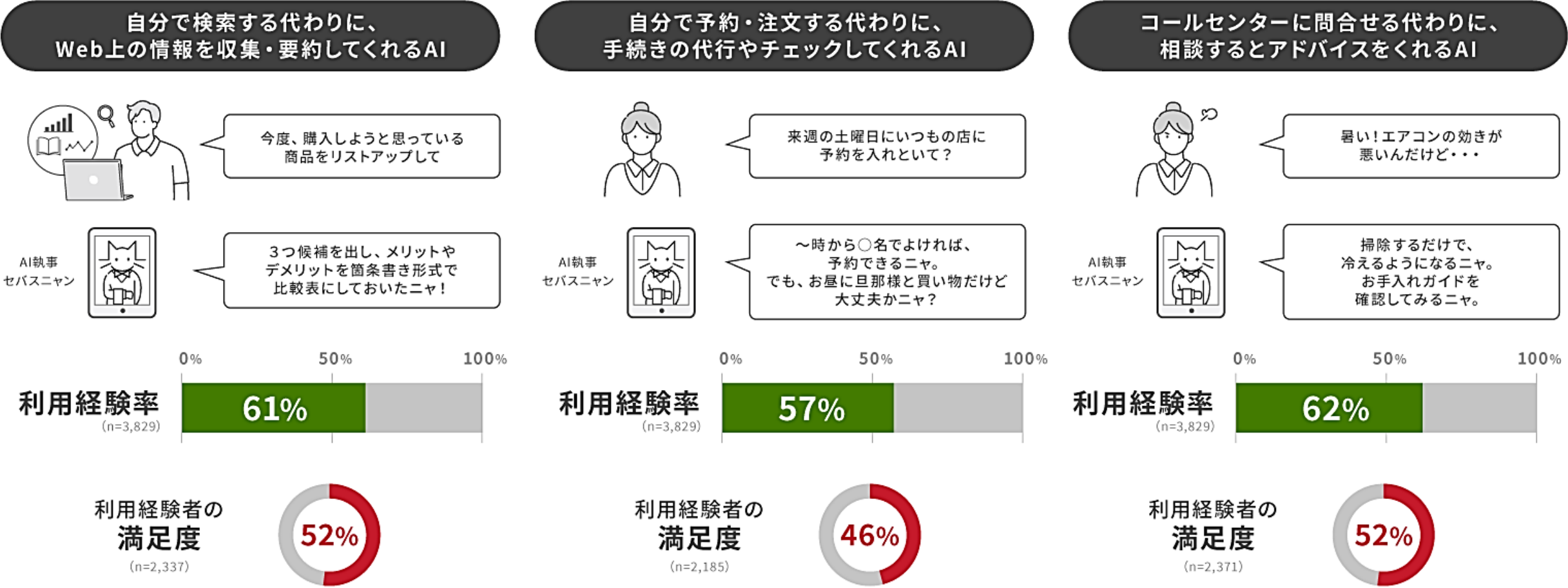


- AI-OCRだけでは困難だった非定型帳票の効率的なテキスト化を、生成AIとヒトを組み合わせることで実現するDXソリューションを開発
- 不動産会社様での導入成果をきっかけに、不動産業界への展開に加え、同様の課題を持つ業界への展開を推進中

DXソリューションの活用により、データ入力作業を極限まで自動化



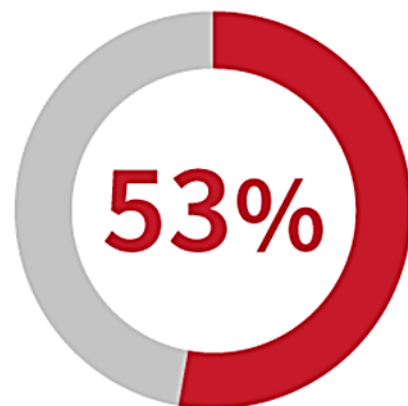
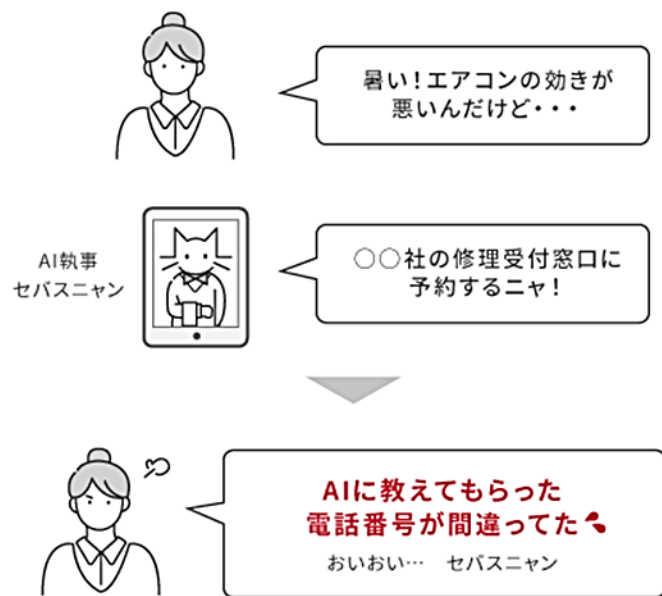
- 生成AIを活用したコミュニケーションは、事前の情報収集、購入手続き、購入後のサポートなど、さまざまな場面での活用が進んでいる
- 現状、消費者の約6割がこれらの生成AIサービスの利用を経験している。ただし、利用経験者の満足度は半数にとどまっており、改善の余地がある



- 文章や音声でのAI自動応答にはハルシネーション（誤回答等のリスク）が伴うが、それを考慮した場合でも利用動向は53%と高い水準にある
- 消費者の50%は、チャットと同じく、有人のサポート窓口を併設するなどのハイブリッドサポートを望んでいる

AI自動応答の利用意向（リスク込み）

生成AIのハルシネーション（誤回答や誤対応など）による損害は自己責任でもいいので、AI自動応答を利用したいか？



リスクを考慮しても
AI自動応答を利用したい

AI自動応答時に企業に改善してほしいこと

有人対応と同程度の回答精度で、24時間365日好きなタイミングで問合せに即座に回答するようにしてほしい

68%

AIの回答内容に疑問や不明点が生じた時のために、有人のサポート窓口を併設してほしい

50%

問合せ時に伝えた個人情報が勝手に使われないために、勝手に学習に使用しないよう指示させてほしい

50%

自分の質問や問合せ内容をAIに学習させ、回答精度の向上に役立ててほしい

28%

※数値は小数点以下を四捨五入（n=3,346）

※ 弊社発行「消費者と企業のコミュニケーション実態調査2024-2025」速報から引用

- 様々なプラットフォームを適切に運用していくためのデジタル人材育成を推進
- 現在、Salesforce、AWS、GCP関連の認定資格取得を目的とした研修プログラムを強化中

Salesforce認定資格者

2024年度 目標
累計認定者数

670名
(+294名)

2023年度 実績
累計認定者数

376名

AWS認定資格者

2024年度 目標
累計認定者数

482名
(+327名)

2023年度 実績
累計認定者数

155名

GCP認定資格者

2024年度 目標
累計認定者数

54名
(+24名)

2023年度 実績
累計認定者数

30名

Appendix

サービスの開発・強化

- trans-DX for Support活用でカスタマーハラスメント対策を推進
- SCM最適化に向け物流管理業務の効率化と物流統括管理者をサポートする「物流コスト最適化サービス」の提供を開始
- 「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
- Amazon Bedrockを活用し安全かつ高速な生成AI連携を実現するアーキテクチャを開発
- エンターテインメント越境ECサイト「Geek Jack」のVRChat向けワールドを開発企業と顧客接点のCX最適化を実現するDXプラットフォームに生成AIチャットBot「trans-AI Chat」を追加
- Microsoft Power Platform トータル支援サービスの提供を開始

サービス体制の強化（アライアンス・パートナー・M&A・拠点など）

- NTT Com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
- 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
- EbuActionと『Roblox』におけるメタバースサービス提供

サービスの提供実績／受賞・認定・その他企業活動など

- 『フォートナイト』に国内証券業界初となる松井証券オリジナルゲームコンテンツを制作
- 『フォートナイト』に国内証券業界初となる松井証券オリジナルゲームコンテンツを公開
- 北海道本別町に「LINEを活用した粗大ごみ収集の申込受付ツール」を提供開始
- 世界的なバーチャル・プラットフォーム『ZEPETO』の先駆的パートナーに認定
- 渋谷未来デザインとEbuAction共同で渋谷区の社会課題解決に向けた取り組みを開始
- 独立行政法人 情報処理推進機構が実施する子ども達への情報セキュリティ・サイバーセキュリティの普及啓発活動を支援
- 「青森県SDGs取組宣言登録制度」に登録

サービスの提供実績／受賞・認定・その他企業活動など

- 「JPX日経インデックス400」構成銘柄に3年連続で選定
- 再エネ100宣言 RE Actionに参加
- D&Iかながわメンバーズに会員登録
- 就労支援事業「わたしみらいプロジェクト」に参画
- 故 奥田耕己 名誉学位授与のお知らせ
- 中国向け越境ECでリユースホビー業界初となるまんだらけへの提供を開始
- 宮崎県LINE公式アカウントのリニューアルを支援
- NECにメタバースサービスを提供
- 湖北広域行政事務センターでLINEを活用した粗大ごみ処理手数料のオンライン決済対応を支援
- 経済産業省が定める「DX認定事業者」の認定を更新
- 「言語処理学会第30回年次大会（NLP2024）」にて発表した論文が委員特別賞を受賞
- 「沖縄県CO2吸収量認証制度」に認証
- 自己株式の消却に関するお知らせ
- 「LINEヤフー Partner Program」において2024年度上半期のSales Partner「Premier」に認定
- 「LINEヤフー Partner Program」において「Technology Partner」のコミュニケーション部門「Premier」に認定
- Google Partners プログラムの最上位ステータスである「2024 Premier Partner」に認定
- 経済産業省・東京証券取引所が選出する「DX注目企業2024」に選定
- 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
- 「こしがやSDGsパートナー制度」に登録
- 東京都中小企業振興公社が主催するリスクリング講座の開設・運営をサポート
- 「Microsoft広告 Agency Award 2024」の「Audience Excellence Award」においてSilverを受賞
- 「LINEヤフー Partner Program」において、2024年度の「CX Partner」に認定

サービスの開発・強化

- 中国で生成AIチャットbot「trans-AI Chat」を提供開始
- インドネシアでAIトークBotを活用したサービスの提供を開始し、CX向上を支援
- 韓国でソフトウェアの品質向上・安定化をはかるテストサービスを提供開始
- AIGCビッグモデルをベースとした「インターネットインタラクティブソリューション」を開発

サービス体制の強化（アライアンス・パートナー・M&A・拠点など）

- インドバンガロールセンターの本格稼働に伴い開所式を開催
- 韓国に新たなオペレーション拠点「CXスクエアフェヒョン」を開設
- グローバル事業強化の一環として、インドネシアの経営体制を変更
- グローバルな越境ECプラットフォームを提供するGlobal-e社と韓国でも提携
- クボタの中国システム子会社を買収
- トランスコスモスとCyclone Robotics、デジタルトランスフォーメーションとBPO加速に向け戦略的アライアンス提携

受賞・認定・その他企業活動など

- タイにおいて、発展途上国や貧困地域の生活水準向上を目的として持続可能な雇用を創出する「インパクト・ソーシング」の取り組みを拡大
- 韓国で情報保護に関する国際規格3種を取得
- 上海市宋慶齡基金会に児童ケア用品を寄贈
- 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
- 韓国で6年連続「読書経営優秀職場」に認証
- 韓国で子どもの遊び場づくりなどESGへの取り組みを強化
- CTIフォーラムより「コンタクトセンターAIカスタマーサービスソリューション賞」を受賞
- 韓国においてBPO業界で初めて「PCI DSS v4.0」認証を取得

- 本資料に含まれる将来の予測に関する記載は、現時点における情報に基づき判断したものであり、今後、日本経済、株式市場の動向や情報サービス業界の動向、新たなサービスや技術の進展により変動することがあります。従って当社として、その確実性を保証するものではありません。
- 本資料では、金額は千万円未満を四捨五入、%は小数点以下第2位を四捨五入で、それぞれ表記しています。



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