



トランスコスモス株式会社

2025年3月期 中間決算説明会

2024年10月31日

イベント概要

[企業名]	トランスコスモス株式会社		
[企業 ID]	9715		
[イベント言語]	JPN		
[イベント種類]	決算説明会		
[イベント名]	2025 年 3 月期 中間決算説明会		
[決算期]	2025 年度 第 2 四半期		
[日程]	2024 年 10 月 31 日		
[ページ数]	45		
[時間]	16:00 – 17:00 (合計：60 分、登壇：41 分、質疑応答：19 分)		
[登壇者]	3 名		
	代表取締役共同社長	牟田	正明 (以下、牟田)
	代表取締役共同社長	神谷	健志 (以下、神谷)
	常務執行役員	大矢	健一 (以下、大矢)
[アナリスト名]*	大和証券	熊澤	伸悟
	SMBC 日興証券	笹尾	飛鳥
	三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券	新井	勝己

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

サポート

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



登壇

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



3

司会：本日はお忙しい中、ご参加いただきまして誠にありがとうございます。ただ今より、トランスコスモス株式会社 2025 年 3 月期中間決算説明会を開催いたします。

はじめに、本日の登壇者をご紹介します。代表取締役共同社長、牟田正明でございます。同じく、代表取締役共同社長、神谷健志でございます。

本日のプログラムは、投影しております決算説明会資料に沿って、はじめに神谷より、中間期決算実績について、続いて牟田より、当社事業の重点取り組みと進捗についてご説明いたします。最後に、質疑応答のお時間とさせていただきます。

それでは、神谷共同社長、よろしくお願いいたします。

神谷：ではよろしくお願いいたします。まず私のほうから、3月期の中間期の決算実績についてご説明させていただければと思います。

サポート

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



2

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

4

まず決算のサマリでございます。

連結売上高、この半期の売上高は1,855.5億円ということで、対前年3.1%の増、連結の営業利益は71.3億円ということで、対前年12.9億円の増益、親会社の中間純利益については41.5億円ということで、対前年マイナス2.4億円の減益ということになりました。

売上で言いますと、CX・BPO、こちらのサービスともに売上が増加しまして、3.1%ということになっていますけれども、ブレークダウンしますと、CXサービスは対前年で2.6%の成長ということで、CXの中でもWebの制作等を手がけますデジタルインテグレーション、こちらが大きく成長したということと、あと海外の韓国・ASEANのCX事業が大きく成長したということになっております。

一方のBPOですけれども、対前年で6.2%の成長ということで、こちらは業界共通型と業界特化型の二つのカテゴリーで見えておりますけれども、両方ともにデジタルBPOサービスが好調で、増収を実現できたということになっております。

営業利益ですけれども、こちらの増益の要因としましては、大きいのは海外の収益性の改善がけん引しまして、12.9億円の増益となっております。単体のほうは、営業利益は減益となっておりますけれども、売上高の増加ということと、価格交渉の進展および稼働率の上昇などで、売上高総利益率については改善しているということで、ベースの事業の収益性としては改善しているということになっております。

サポート

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

親会社の中間純利益ですけれども、こちらは営業外費用および特別損失の増加で、対前年での減益という結果になったというところでございます。

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。

全体サマリです。

単体サービスにつきましては増収減益、国内関係会社については減収ながら増益、海外関係会社は増収増益という形になっているのが全体のトレンドでございます。

サポート

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



連結売上高の増減分析



- 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



6

次から個別に分析を加えたところを説明させていただきます。

売上高の増収要因ですけれども、単体が30.4億円の増収、海外関係会社が32.2億円の増収ということになっています。先ほどのご説明どおり、単体サービスは、デジタルインテグレーションを中心としたCXサービスおよびBPOサービス全般の売上増加。海外関係会社は、中国について言うと、EC事業の減少ということがありまして、中国は苦戦しているところですが、韓国・ASEANの各子会社の売上増加と、あと為替変動による影響などもありまして、増収ということになりました。

国内関係会社については、やや減収ということになりましたけれども、苦戦しておりました上場子会社が回復傾向になってきているということで、全体としては約0.2億円の減収という結果にとどまったということになります。

サポート

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



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。

7

次に、海外での為替の影響についてご説明をさせていただきます。

海外ベースの外貨ベースでの実質売上高で言いますと、韓国・ASEANでは売上が増加していたということですが、中国のEC事業の減少などがありまして、外貨ベースでは7.8億円の減収となりました。一方で、為替変動による影響で、期初より円安が継続していた影響で、40.0億円の増収で、トータル32億円の増収となったということがございます。

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



8

サポート

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



四半期ごとの推移を見ているのが、こちらになります。

おおむねトレンドとしては、セグメントごとのトレンドは変わりませんが、クォーターごとに見ていただきますと、右端のところ、セカンドクォーターは昨年の第2クォーターからの成長率が3.7%ということで、増収のトレンド。第1クォーターは2.4%の増収でしたので、増収のスピードが加速したとなっております。

ご参考：サービスポートフォリオ



CXサービス (連結売上構成比 約70%)		BPOサービス (連結売上高構成比 約30%)	
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		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	デジタルコンタクトセンター カスタマーサポート	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
	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		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
	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		海外 韓国・中国・ASEAN・欧米	

ここからは、サービスの区分ごとのご説明をさせていただきます。

これは前回からご報告させていただいておりますけれども、CX サービスの中で、デジタルコンタクトセンター、いわゆるコールセンターの事業、Web の制作等を手がけるデジタルインテグレーション、それからインターネット広告のデジタルプロモーション、加えてEC ワンストップ、e コマース全体に関わるアウトソーシングですけれども、そういったところのサービスを提供しているというのがCX になります。

BPO は、業界共通型と業界特化型ということで分けておまして、業界共通型は、経理・人事、あるいは調達購買・受発注・営業および IT システムの運用保守などというところの、業界に関わらない共通型のデジタル BPO サービス。業界特化型は、主に建設業および製造業のシステム業務をサポートするようなアウトソーシングサービスです。こういったカテゴリーでご説明させていただきます。

サポート

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



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



10

まず、CXサービスのトレンドの分析をさせていただきます。

左側に、昨年度の中間期と今期の比較をさせていただきます。下からデジタルコンタクトセンター、デジタルインテグレーション、デジタルプロモーション、それからECワンストップ、海外ということになっておりますけれども、成長しているところは、海外の部分と、ECワンストップおよび国内の子会社、それからデジタルインテグレーションですが、成長率としてはこのデジタルインテグレーションの部分が大きいということになります。

一番下のデジタルコンタクトセンターですけれども、中間期の半期・半期の比較でいきますと減収となっておりますが、右側のクォーターごとのトレンドで見いただきますと、あと今期の2Qは昨年の2Qから比べると、274.5億円から276.9億円で、増収に転じているということになっております。

サポート

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



連結売上高の増減分析（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



11

一方のBPOの四半期ごとのトレンドでございます。

中間期は39.3億円の増収ということになっておりますけれども、それぞれ各セグメントでサービスの売上伸長というのが見えております。一番下が、業界共通型のデジタルBPO、業界特化型のデジタルBPO、それから子会社、海外という形で、下からの順番となっております。増収が一番大きいのは、下から2番目の業界特化型、先ほどの製造業および建設業を中心とした業界特化型のデジタルBPOが大幅に増収をしております。ただ、その他のサービスについても、全体的に売上が増加しているとなっております。

サポート

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



連結売上高の増減分析（海外地域別）

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



- 韓国：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



12

続きまして、海外のトレンドです。

こちら左側の下から、韓国、中国、ASEAN と、売上の構成を書かせていただいております。大きく韓国が成長しているわけですが、こちらは韓国の CX サービスの売上が成長しているということで、中間期の YoY では 18.4 億円で、クォーターごとで見ても成長は継続しているということになっております。

中国ですけれども、中間期の YoY では 1.0 億円の増収で、先ほど申し上げましたとおり、EC 事業が苦戦していて減少ということがああるものの、デジタルコンタクトセンターの売上増加および為替の影響もあって、1 億円の増収とはなっております。

ただ、このクォーターごとの推移を見ていきますと、昨年の同時期の 2Q と今 2Q を比較すると減収となっておりますので、まだ中国については成長軌道に乗っているとは言えない状況かなと思っております。

ASEAN のほうですけれども、こちらは中間期でも CX サービスの売上増加で 16.8 億円と、高い成長率を維持しているということになっております。

海外売上比率、こちらは四半期ベースでいきますと 25.9%で、26%に近いところまで伸びてきたというところがございます。

サポート

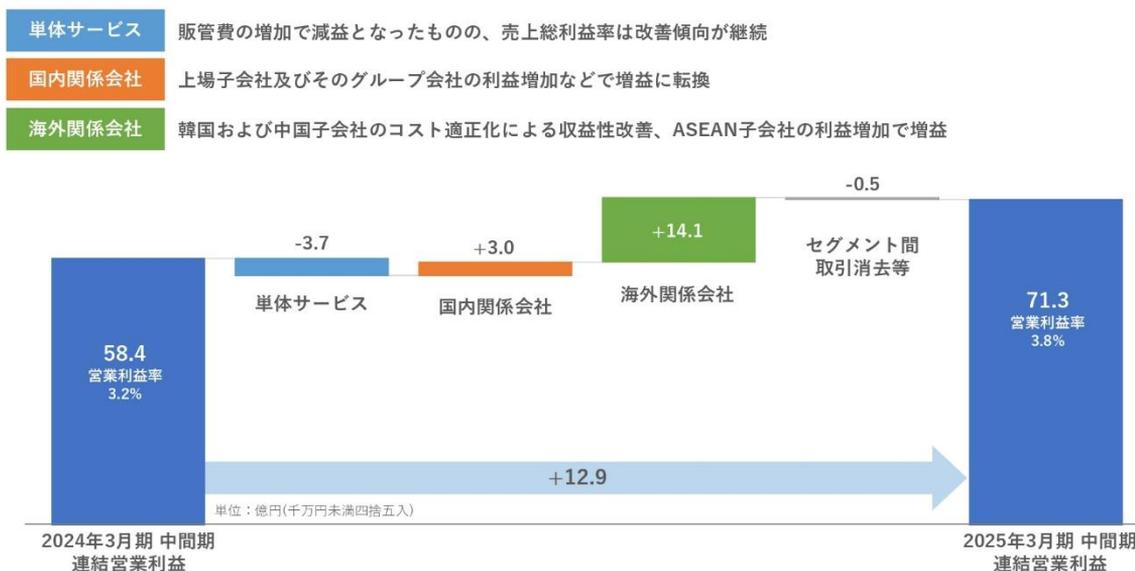
日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



連結営業利益の増減分析



- 営業利益 増加：+12.9億円（+22.1%）



13

営業利益のご説明になります。

全体として12.9億円で、22%の成長が実現できたということですが、一番大きな要因は、海外のところでは。韓国および中国が、昨年度はコストが非常に厳しい状況にあり、収益性が苦戦していたところですが、こちらが改善できたことで、ここが一番大きな収益性改善をけん引していることとなります。

続いて、国内関係会社も、上場子会社およびグループ会社の利益増加ということで、主にはリストラームですが、こちらが増益に転換したところが、全体の利益の増加を引っ張っていることとなります。単体のほうは、冒頭のご説明どおり、売上総利益率は改善傾向ですが、販管費の増加がありまして、減益になったという形になっています。

サポート

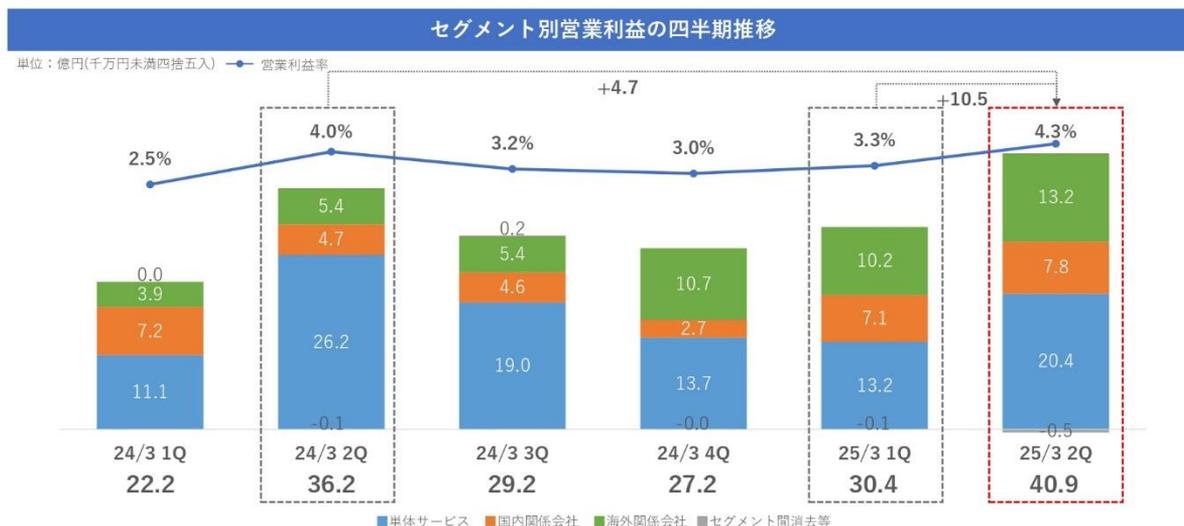
日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



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



14

こちらと同じように四半期の推移を見ております。

1Q から 2Q にかけて、営業利益率 3.3% から 4.3% と、これは昨年の 2Q の連結営業利益率 4.0% から比べても改善しているということで、収益性は着実に改善軌道に乗っていると思っております。

単体サービス 営業利益の増減分析



- 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



15

サポート

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



先ほどちょっと申し上げました、単体サービスの営業利益の増減について分析を加えております。

まず売上総利益のところですが、こちらは売上の増加もありましたが、利益率自体も19.7%から19.8%と、わずかながら上昇しております。ご案内のとおり、国内で、特に人件費の上昇ということがありまして、過去に収益性、売上総利益率を圧迫する要因になっておりますけれども、こちらについて、ある意味の価格転嫁、価格交渉を粘り強く進めていった結果、および稼働率の上昇がありまして、こちらはそのコストの上昇を打ち返せるような売上総利益率の改善が実現できたと考えております。

一方の販管費のところですが、こちらについては、販管費の部分についての賃上げトレンドに伴う人件費の増加というのも一つの要素としてあります。一方で、先ほど申し上げましたとおり、海外の売上比率はかなり高まってきて、今のわれわれの業態の構造として、海外事業の拡大に伴う経営基盤というところは、いったん、今、単体のところで支えている部分もあります。

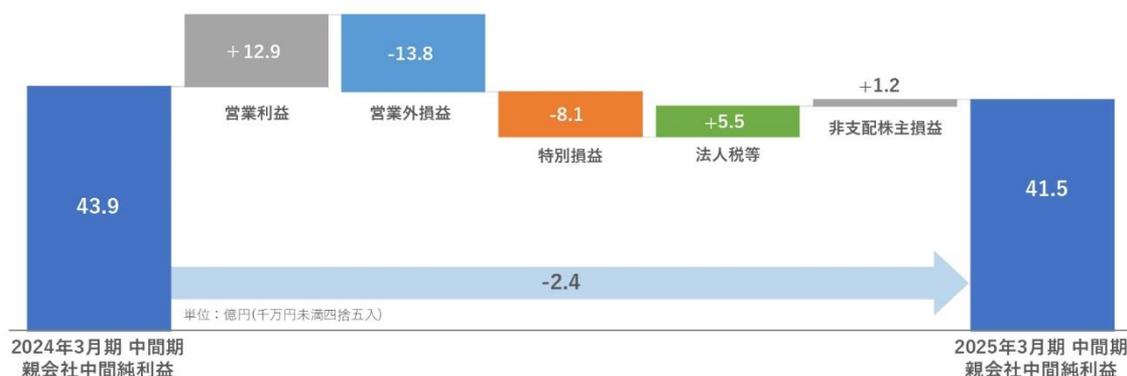
そういうこともあるので、情報システムであったり、いろいろ人材の部分で、先行投資的に進めている投資がありまして、そちらが販管費率の悪化という形で、数字としてはインパクトを与えるということになります。トータルで、全体としては営業利益率、単体の中では悪化しているという形になっております。

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



16

続いて、親会社中間純利益の増減分析でございます。

サポート

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



営業利益については先ほど申し上げましたとおりですけれども、それ以外の要素でいきますと、営業外損益のところ、こちらは今期、為替差損を計上しているということで、前年同期は為替差益が出ておりましたので、その影響もありまして、マイナス 13.8 億円という形での減少となっております。

特別損益についてですけれども、こちらは投資有価証券の評価損および関係会社株式の評価損の計上がありまして、8.1 億円のマイナス。法人税につきましては、中間純利益の減少などがありましたので、税金費用が減少する形で、こちらはプラス 5.5 億円で、中間純利益にはプラスに働く形になっております。トータルで 2.4 億円の減少という形になったというところでございます。

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	・ 現預金-32.6 ・ 受取手形及び売掛金+12.4
固定資産	546.6	544.9	-1.7	
資産合計	1,994.5	1,997.2	+2.7	・ 投資有価証券-8.9 ・ 関係会社株式+8.5
流動負債	630.1	600.8	-29.3	・ 未払費用-17.1 ・ 未払消費税等-9.6
固定負債	183.7	164.7	-19.0	
負債合計	813.8	765.5	-48.3	・ 長期借入金-20.3
純資産	1,180.7	1,231.7	+51.1	・ 為替換算調整勘定+39.9
負債・純資産合計	1,994.5	1,997.2	+2.7	
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

17

以降、17 ページは連結貸借対照表の概要ですが、こちらについては特に申し上げるところはないかなと思います。

サポート

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



連結キャッシュフロー計算書の概要



- 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

18

18 ページの連結キャッシュフロー計算書、こちらについても特に特記すべきところはないかと思えます。

設備投資・減価償却・従業員数・サービス拠点



- 設備投資額・減価償却費

単位：億円(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本部・支社・営業所・関係会社・パートナー等の拠点も含む

19

19 ページ、こちらでも設備投資・減価償却・従業員と書かせていただいていますけれども、こちらでも通常どおりの内容かなと思います。

サポート

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



15

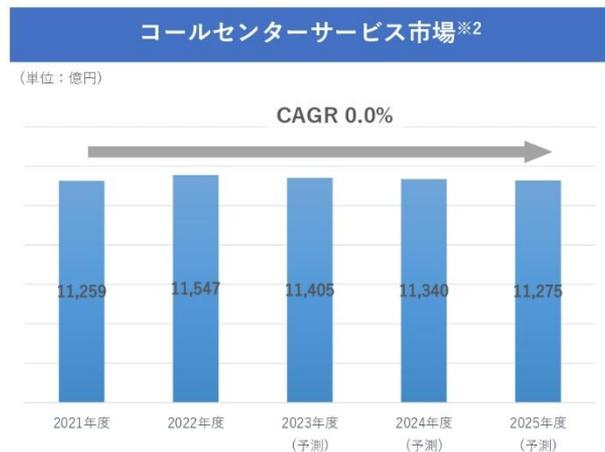
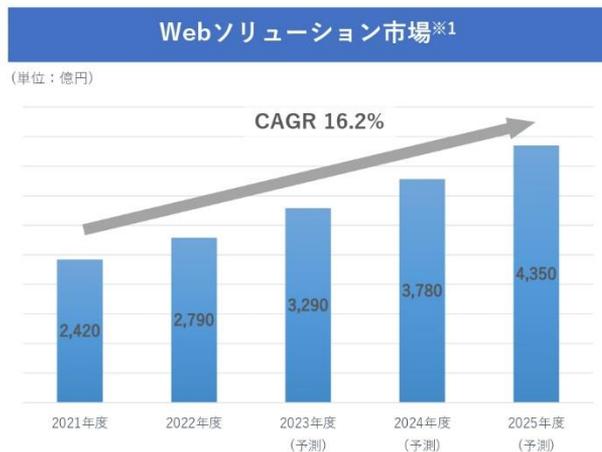
ということで、いったん、私のほうからまず決算の実績について、概略のほうのご説明をさせていただきます。

続きまして、牟田のほうから、取り組みと進捗についてご説明させていただければと思います。

消費者のセルフサービス利用が増加する中、デジタルインテグレーションが成長



- 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に関連するWebソリューション市場は大きく成長が見込まれている



※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

注1：アウトソーシング事業者（コールセンターサービス提供事業者）売上高ベース
注2：2023年度以降予測値

※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

牟田：ボタンタッチして、私のほうから、まずCXサービス、BPOサービス、海外、昨今のAIにわれわれがどう向き合って戦っていくのかというところを、実際に見ていただこうかと思っております。

まずCXサービスですが、外部環境のところ、国内の市場でCXサービス自体、4軸ありますので、Webソリューション市場が年平均16.2%で進んでいることと、コールセンターのAI化がどうなっていくかだとか、結構いろいろと着目されておりますが、年平均は今ほとんど変わらない、0%であるというところ。

サポート

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



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

22

ネットの広告をやっておりまして、そこが 15.8%、EC でいくと 7.5%の成長をしているというところでありまして。ここで、われわれの商売をさせていただく中でキーになっているのは、消費者の動向です。実は、トランスコスモスとしては、2016 年度から、ずっと消費者と企業間における変化、チャンネルの変化等をデータ化しています。

消費者行動が変化



- 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



※ 弊社発行「消費者と企業のコミュニケーション実態調査2023-2024」より引用

23

サポート

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



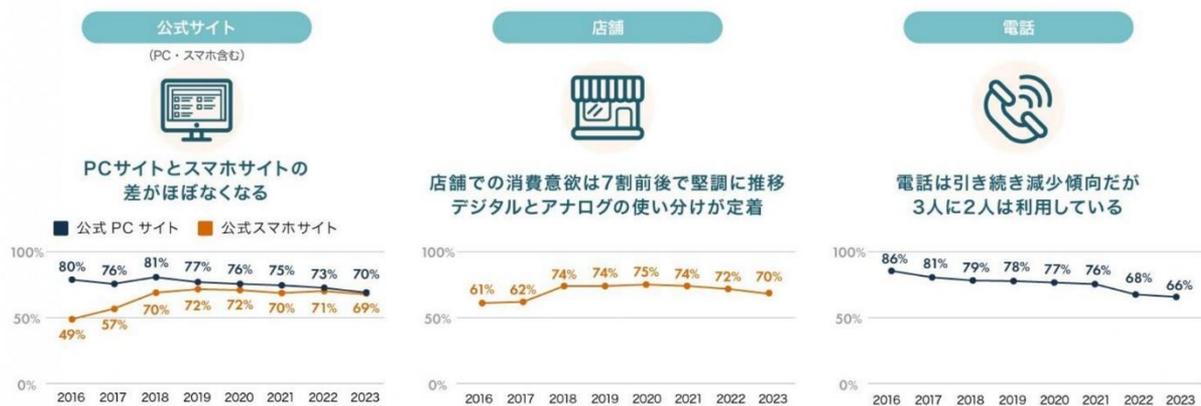
17

その中の、今日は抜粋版でございますが、消費者の行動変化というところで、これは実際にユーザーが、去年1年間で対企業に対して使ったチャネルは何ですかという質問項目ですが、大きい順に並べています。PCサイト、店舗、スマホサイト、電話、掲示板・ブログ・レビューですね。2016年度から取っていますので、ポイントポイントで増減を表しておりますが、結構、上下、矢印が向いていますので、変化があったことが分かるかと思えます。

消費者行動が変化



- 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



※ 弊社発行「消費者と企業のコミュニケーション実態調査2023-2024」より引用

24

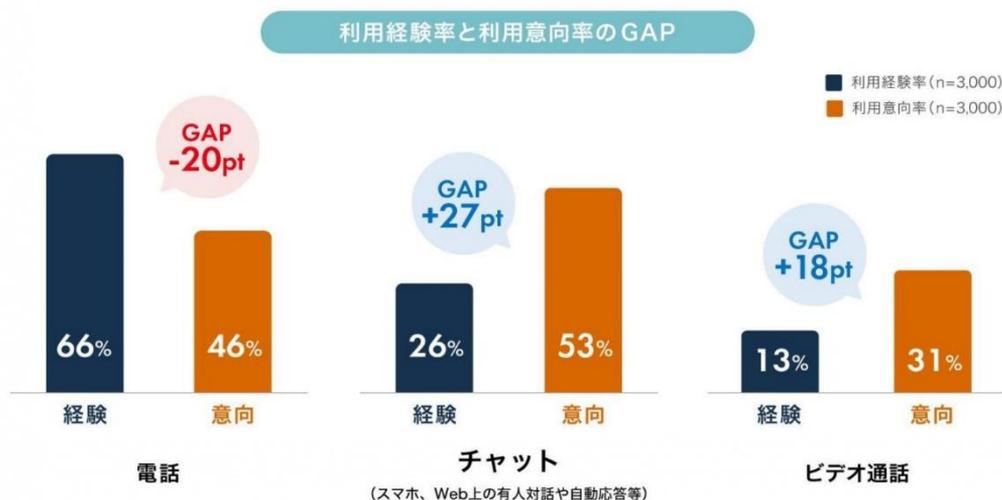
トップカテゴリーにおける2016年度からの変化、これは実際の利用率です。公式サイト、PC、スマホを同時に比べておりますが、想定どおり、ほぼほぼスマホサイトがPCと並んでいるという現状です。今日は店舗を飛ばしますが、電話を見ていただくと、86%の利用率が2016年度にあったものが、2023年度は66%まで落ちたと、20ポイントも利用自体が落ちているというところでございます。

サポート

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



- 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



※ 弊社発行「消費者と企業のコミュニケーション実態調査2023-2024」より引用

25

これは66%まで落ちたと申し上げた電話なんですけど、実は消費者の利用意向は46%しかなくて、20%の方が、想起したチャネルではないもので、対企業に対してコミュニケーションを取らないといけないという現状が今あります。

例えばチャットは53%の利用意向がありながら、経験値は26%ですから、27%の方が想起したチャネルと違うもので対応しなければいけないという状況が起こっていて、つまり企業側の実装状況とユーザーの思いがずれているという状況があります。

サポート

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

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



※ 弊社発行「消費者と企業のコミュニケーション実態調査2023-2024」より引用

26

それを解決すべく、われわれとしてはソリューションを組み立てていこうということが一つ。もう一つ、その中のキーとなるのが、スマホサイトが非常に上がってきている。PCも含めてですが。そこで、スマホサイト上の自己解決に当たって、必ず皆さん、スマホサイト上で解決をして、解決できない場合に電話という流れですが、自己解決を図る Web サイト上のどこを見えていますか、というところに着目してしまっていて、FAQ が 61% ありますが、商品情報、特設ページを足すと 78% ですね。

各企業さんとも、実は FAQ をしっかり作ればカスタマーはいいんじゃないかというような流れが多いですが、実は消費者は FAQ と同じ以上に、内面のコンテンツを見ていらっしゃる。ということが意外と知られていないので、こういうことをお話ししながら進めているというのが現状でございます。

なぜかという、FAQ 自体に行くときのキーワード想起ができないユーザーが、まずいるということと、サービスプロダクトを下りながら、複数知りたいので、ポイントポイントではなくて、サービスページ、プロダクトページを下りていくほうが非常に理解しやすいというユーザーが半分いらっしゃるんですね。そういうところが、なかなか企業側には伝わっていないというところが、企業課題としてはございます。

サポート

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

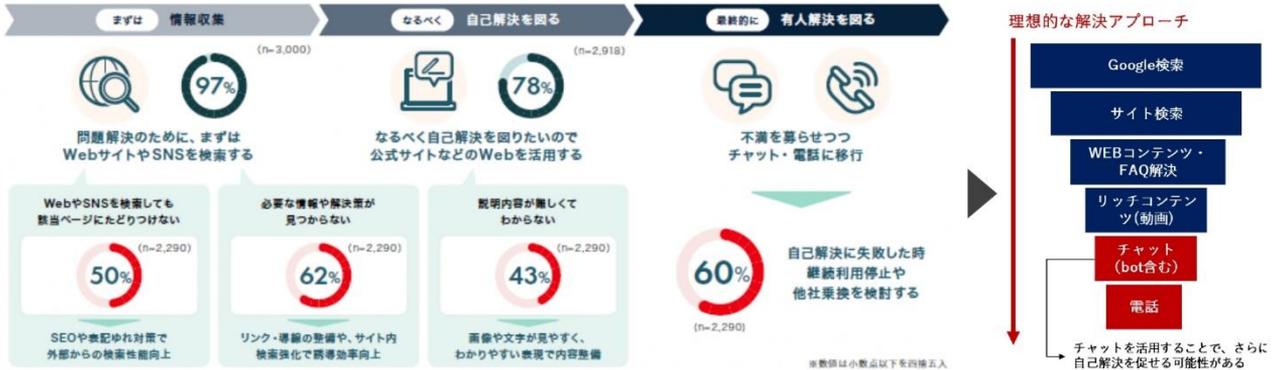


自己解決の失敗要因



- 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



※ 弊社発行「消費者と企業のコミュニケーション実態調査2023-2024」より引用

27

もう一つ、自己解決をユーザーが、Webに行くときに失敗していますが、先ほどFAQとか内部コンテンツの話をしてしまいましたが、ユーザーは外部検索で、基本的にAND検索ですけども、ページに飛ばすとされているんですが、実は50%の方がページに行けていないという現状がございます。これはなぜかという、言葉の揺れなんです。言葉の揺れというのは、例えば企業側が作っているキーワードって正しい言葉なんですけれども、ユーザーは決して正しい言葉を打つとは限らないですし、ないしは間違っ打つこともあります、それを理解してつなげてあげないといけないという行為が発生します。

例えば、エアコン・故障で入れるとページ飛ぶんですが、エアコン・水漏れって打つと飛ばなかったりとかするんですね。そういうものをしっかりと理解して、つなげてあげるという行為が必要だったりします。

2番目の62%は、先ほどの流れ、リンク、UI/UXがうまくいってないのでつながらない。43%の方は何かという、コンテンツには届いていらっしゃるんですが、見ても分からないという方が、リテラシーの問題があったりとか、説明が細かすぎるともう読みたくないという方も入っています。ですからこういう課題解決をちゃんとサイトのほうですてあげると、ユーザーの自己解決は進むということがあります。

サポート

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



- 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



28

われわれの立ち位置としては、左回りに、プロモーションをやっていますし、Webの制作もアジア最大規模でやっています。チャットをハイブリッドと申し上げているのは、ボットと有人を組み合わせた形で、今7,000席ほど、国内外でやっています。コールセンターやっていて、実はユーザーの声がソーシャル上に漏れるということが分かっていますので、そこを全部VOCで見える化し、つなげていこうと。つなげて何をしたいのかというと、ユーザーの最初の接点であるWeb上で解決していこうというモデルを作っています。

サポート

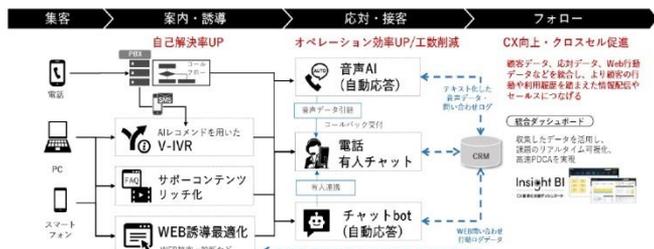
日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

- 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～

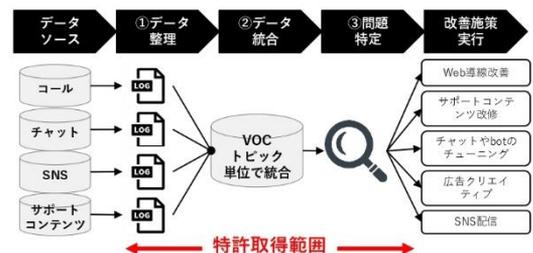
『trans-DX for Support』
エンドユーザーのユーザビリティ向上と企業コストの削減を同時に実現

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。



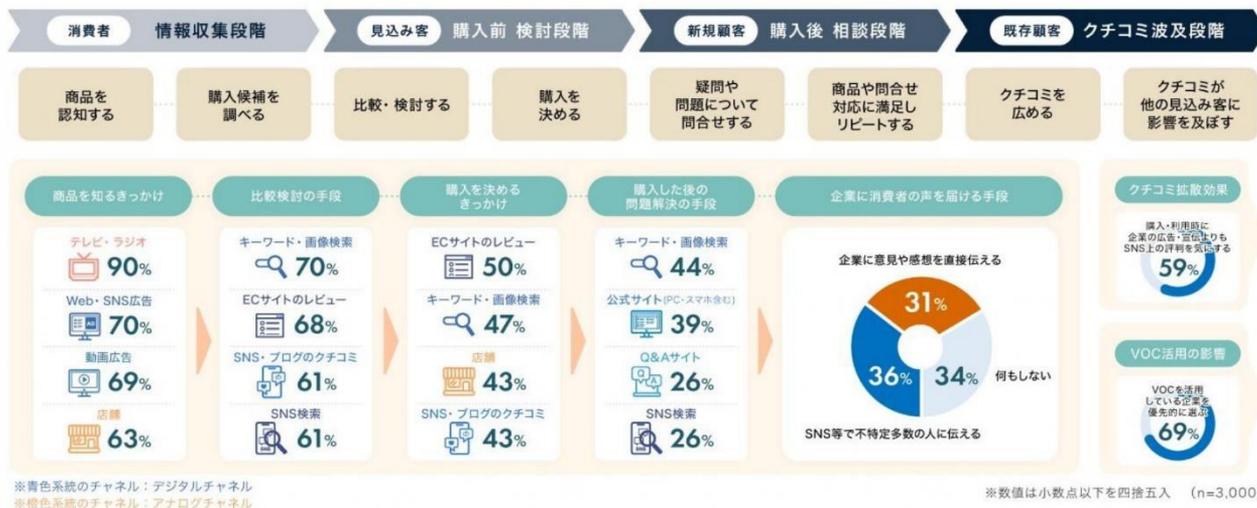
29

実はそれで特許を取っておりまして、基本的に、企業側からしても、固定費である Web で解決できれば、一番お金がかかるコールセンターで対応しなくてもいい。チャットは、実はコールセンター対比で申し上げますと、生産性が2.4倍出ます。なので、なるべく Web 上の解決、チャット上の解決、コールになるべくこぼれてこないようなモデルなんですけれども、ユーザーがそれを望んでいらっしゃるんです。それが企業側として実装できていないという、今、ミスマッチ、ギャップがあるので、われわれはそれを解決していこうという形で進めております。で、特許を取りました。

サポート

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

- 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



※ 弊社発行「消費者と企業のコミュニケーション実態調査2023-2024」より引用

30

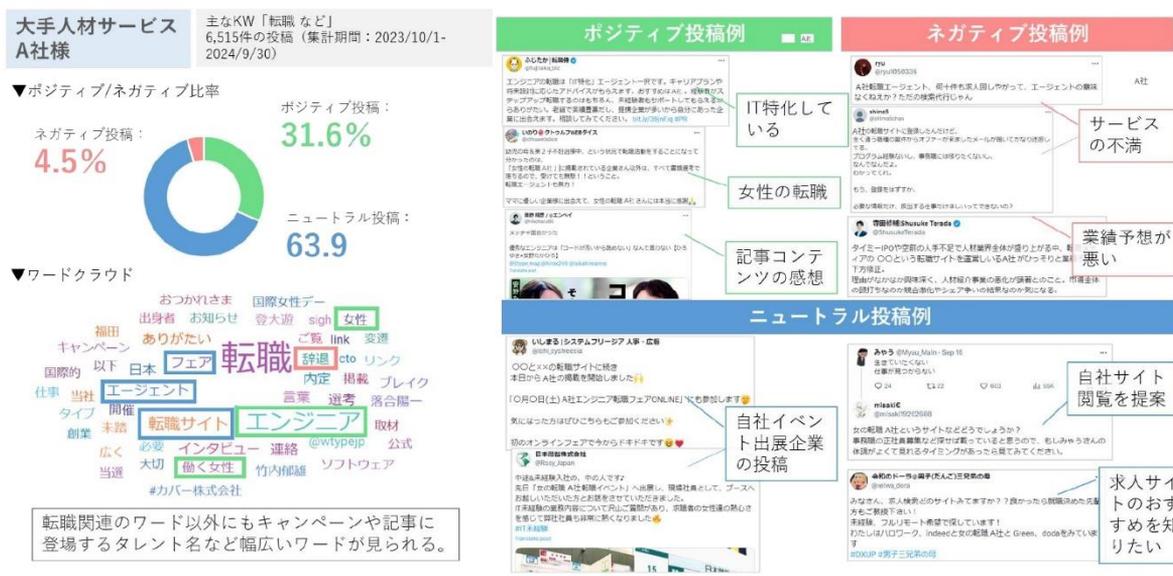
これは先ほどちょっと申し上げた流れなんですけど、情報収集、購入前、購入後、口コミという四つの大きなユーザーの段階において、もう一段、チャネルを掘り下げたものです。赤色がアナログとリアル、青色のところは、実はチャネルとしてはデジタルですが、ユーザーの今動きが、ほぼほぼデジタルだと言えるだろうということと。

ここでちょっと注目していただきたいのは、右のほうに、31%、36%、34%とありますが、これは何かというと、企業側に何かしらの問い合わせをする方が、今は全体の31%。36%はソーシャル上で文句を言ったり、問い合わせをする方。34%がサイレントマジョリティー。企業側に入ってくるログだけでは当然駄目で、SNS (X など) 上のユーザーの声も拾っていかうということをやっております。

サポート

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

- 大手人材サービス会社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

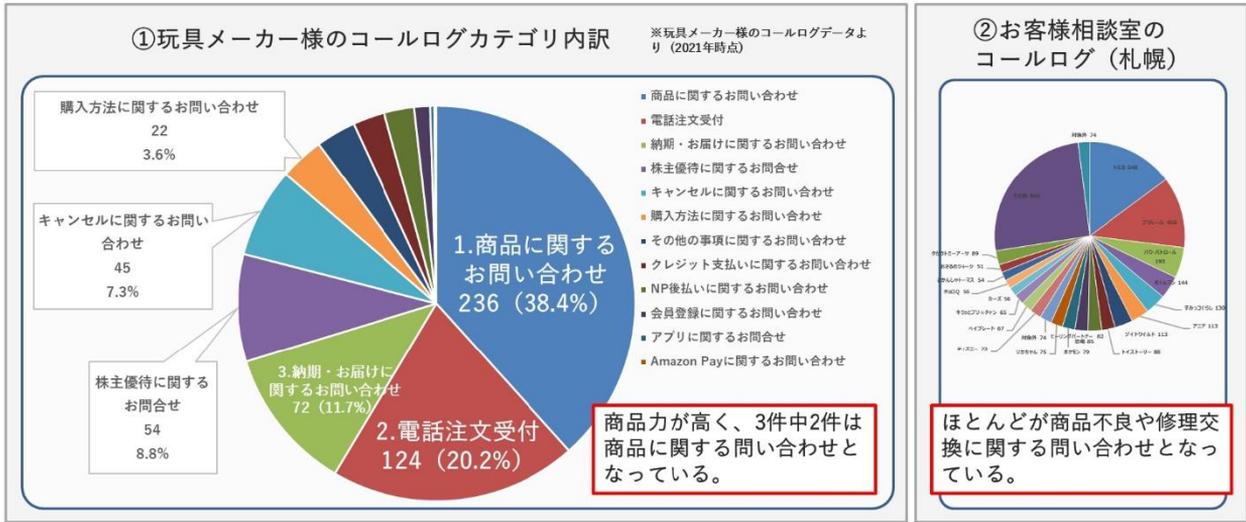


例えば、これはソーシャル上の声を sprinklr (スプリングラー) というツールを使って、ポジティブ・ネガティブ・ニュートラルに分析したものでございますが、ポジティブにはユーザーのお褒めの言葉が入っていて、意外と社内のESに使ったりすることを提案しております。ネガティブは大きく2種類、問題点があります。つまり、本当の課題、各企業側が変えなきゃいけないこととともに、ユーザーの勘違いも入ってくるので、それは払拭しなければならない。ニュートラルのほうには、ユーザーの迷いが入っていますので、実は着目すべきはニュートラルで、ここをもう一段、もう二段、分解しながら、先ほどのVOC連携の中で使わせていただいています。

サポート

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

- 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

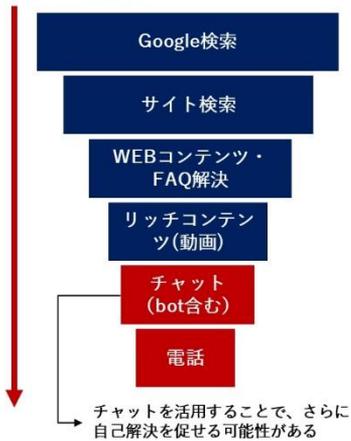


32

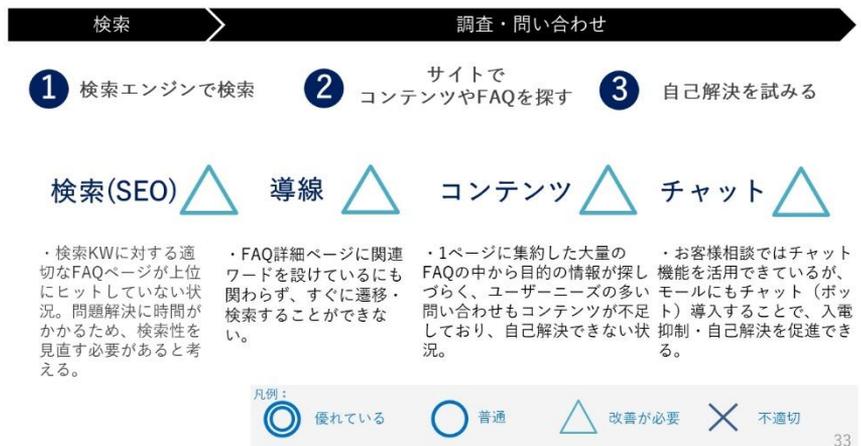
これはお客様に、簡易分析でご報告するために使っているものなのですが、ある玩具メーカーにおけるログ、1番から一応分析していますが、この中で、本来コールセンターに入れなくていい汎用的な問い合わせを減らしていくということをやまずや、第2弾、第3弾という形でPDCAを回していくような、そういうスキームで動かしております。

- 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



33

サポート

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

先ほど申し上げたような分析としては、外部検索と内部の UI/UX、そしてコンテンツ自体、チャット口に対してしっかりと動線ができていないか、対応できているかというところで評価させていただきながらご提案しております。

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	効果
<p>デジタル化による自己解決率向上・呼量削減</p> <p>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。</p>	<p>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</p>
<p>施策</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>【提供サービス】</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px 5px; background-color: #f0f0f0;">問合せWEBサイト構築・運用</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px 5px; background-color: #f0f0f0;">チャットbot</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px 5px; background-color: #f0f0f0;">チャットオペレーション</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px 5px; background-color: #f0f0f0;">コンタクトセンター</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px 5px; background-color: #f0f0f0;">自動音声認識</div> </div>	

結果として、これが大手小売業、実際にしっかりと今のモデルで回した結果、音声をかなり減らして、スマホサイト上の解決とチャットのほうにこぼすことによって、電話自体を 70%削減し、全体のコストを削減するとともに、ユーザビリティを上げていくことに成功した事例でございます。

サポート

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



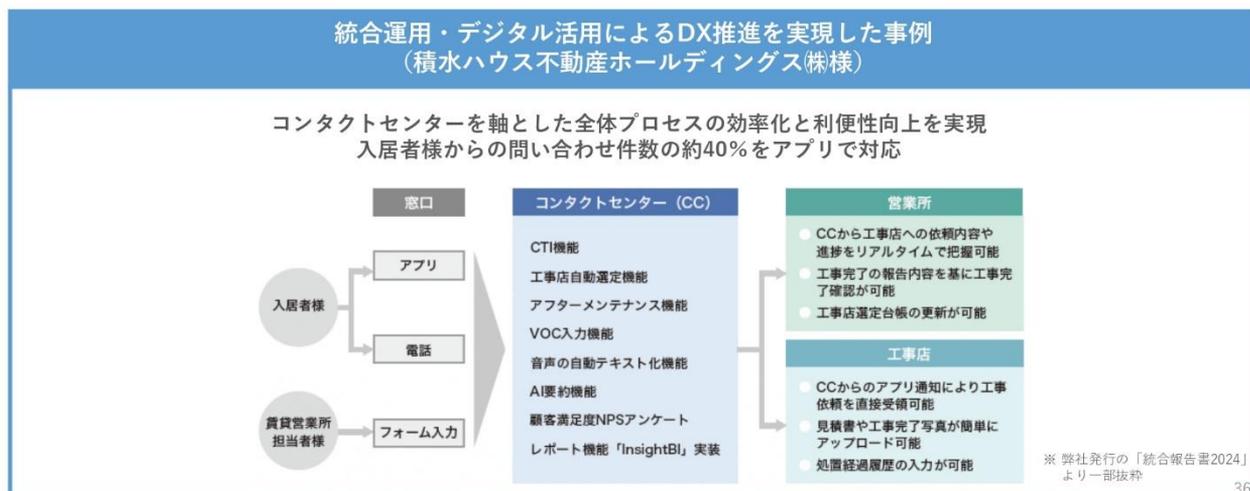
- trans-DX for Supportは、「お問い合わせチャネル拡張」「Webとコンタクトセンターの融合」「デジタルフロントでの統合顧客サポート」の3つパターンで提案しており、特に注力している「Webとコンタクトセンターの融合」では、累計70社のお客様企業が利用中



実際には、今70社ほど、そのソリューションを回しているわけですが、年内に何とか100社までは、まずしっかりとやっというふうには思っています。

デジタルインテグレーション×デジタルコンタクトセンターの統合運用によるDX推進

- 積水ハウス不動産ホールディングス様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



これは積水ハウスさんの不動産です。一応いろんな問い合わせが来ますが、これも Web 上だとか、アプリだとか、まずお客様を第1フロントにしっかりと作り込んで、自己解決をしながら進めていくようなコールセンター構築をやったという成功事例となります。

サポート

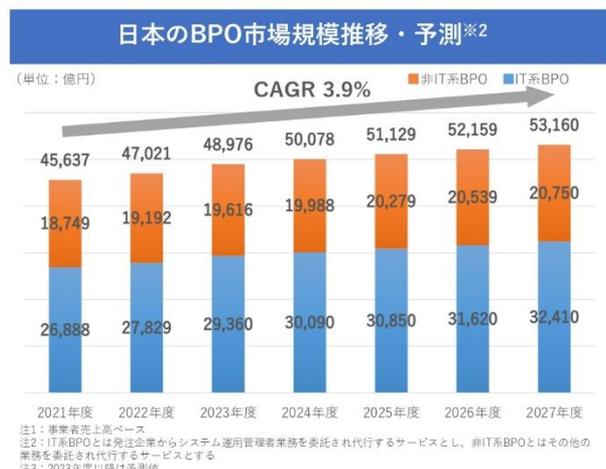
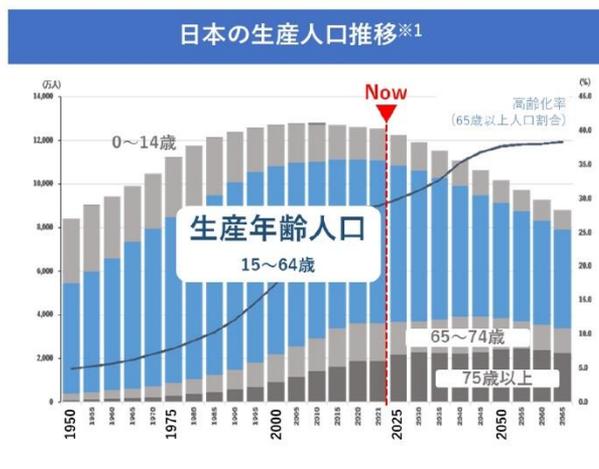
日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com

ここまでが、CX サービス、デジタル複合型を進めていき、消費者と企業側のずれをわれわれが解決していく立ち位置で、他社にない動きを取りながら、コールセンター市場自体は伸び率がないですけれども、デジタルインテグレーションは伸びていますし、EC 含めて、広告マーケットも伸びていますので、そこを複合型で VOC をつなげていき、われわれとしては勝ち筋を増やしていこうというところで、まず国内、海外という連携でやっております。

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）



※1 出典：内閣府（2022）「令和4年版高齢社会白書」より弊社作成

※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

BPO は、こちらのデータどおり、市場自体は 3.9%上がっておりますが、実感値としてはもうちょっと上がってきているかなと思います。というのは、社員の正規化がどんどん解けておりまして、アウトソース化をする流れは、一方ですごくあり、これまで社員で対応していた市場というところが、われわれとしては対応している領域。CX は複合型でやっていますが、BPO は専門型で、その業務にいかに特化してわれわれができるかということ、一つ大きなポイントとして動かしております。

サポート

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



- 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					
		エンカデイング 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
	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		

39

先ほど説明もありましたが、業界共通としては、コーポレートバックオフィス、特に人事・経理が多いです。ITはヘルプデスク、生産/物流のところにおいては、SCMのセンターをわれわれ熊本・札幌に持っていますので、2拠点体制でやっていたりします。

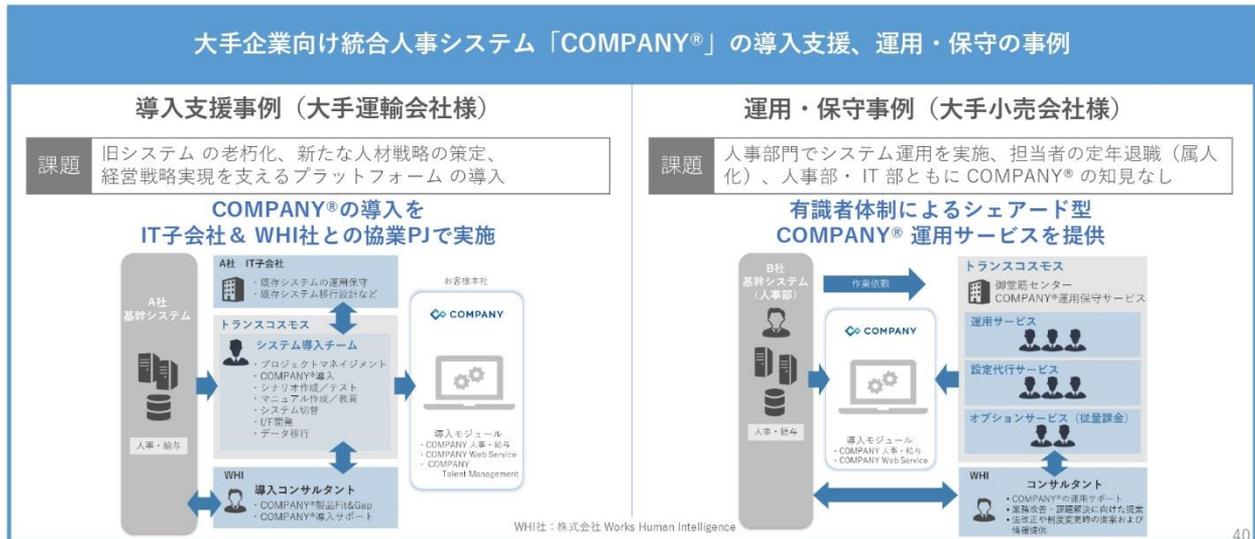
あと販売のバックオフィスをやっていたり、金融/公共のビジネススマートソーシングは、基本的にわれわれの祖業で、ドキュメントの入力になりますが、まだまだデジタル化を各社とか公共がやるに当たっては、紙のデータが多いので、フロントがデジタル化しないというところで、そこにわれわれが対応できる市場として取り組んでいます。

建設においては、2024年問題もありますが、今までは設計のほうに注力しておりましたが、施工におけるお手伝いをするが増えました。製造においては、われわれ、もともと設計のほう、車体設計等をやっていましたので、そこにおいてもさらにご要望が上がっているような段階でございます。

サポート

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

- 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



その中の事例でございますが、これは人事です。COMPANY（カンパニー）というソリューションをわれわれが担ぎながら、大手運輸とか、大手小売のお客様などで対応した事例でございます。導入支援から運用というところで、われわれの立ち位置がございます。

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



JVも、われわれ人事とか経理のところで作らせていただいております、一番左側にある富士通様とのJVですが、もともとこれは切り出されていた富士通様の子会社、FT HRpro という会社が

サポート

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

ありましたので、そちらのほうに、今、51%出資し、富士通様の人事系の業務をグループ内全てにおいてまずやらせていただき、富士通様側からすると、固定費の変動費化という形を実現しております。

東芝様とのJVは2社ございまして、左側はTTヒューマンアセットサービスという会社で、右がTTピーエム社ですが、もともと東芝グループ様の社内向けと顧客向けという形で2社切り出されておりましたが、それでわれわれが84.9%、80.5%の出資をし、運営主体としてそれをやらせていただいております。

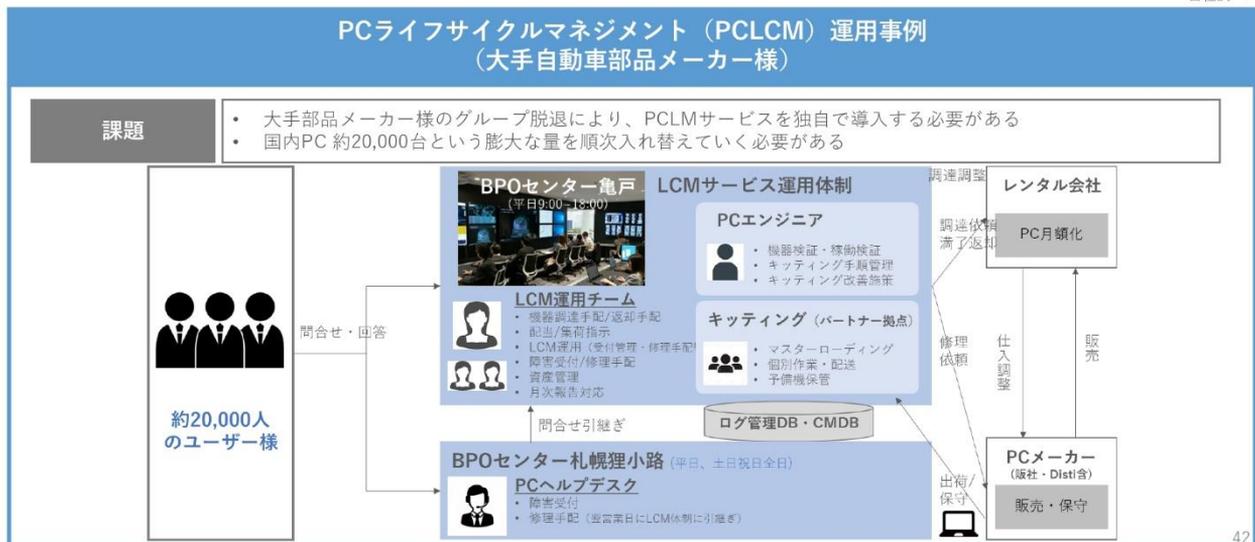
右側の東北電力様ですが、総務・人事労務・経理・資材調達というところにおいて、これは切り出してない会社に対して、一から作りましょうということで、出資率は、東北電力が51%ですね。トランスコスモスが49%で、東北電力トランスコスモスマネジメントパートナーという会社を作らせていただいて、まさに東北電力様の固定費の変動費化に今チャレンジさせていただいておりますし、その後においては、東北地区における外販などの展開も想定して動かしております。

企業のIT人材不足に対応したITアウトソーシングサービスが拡大



- 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



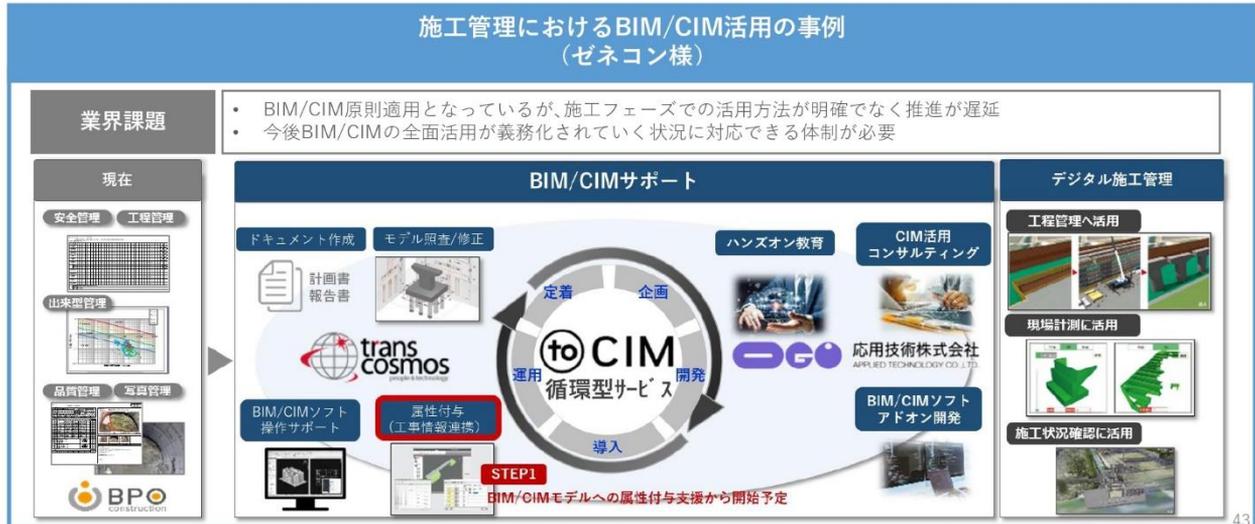
ヘルプデスクの事例としては、ライフサイクルマネジメントをかなり強化してやっております。キッティングだとか、パソコンの管理、それを札幌のわれわれの狸小路にあるヘルプデスクセンターと連携しながら、お客様のITサポートをワンストップで対応させていただいております。

サポート

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



- 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



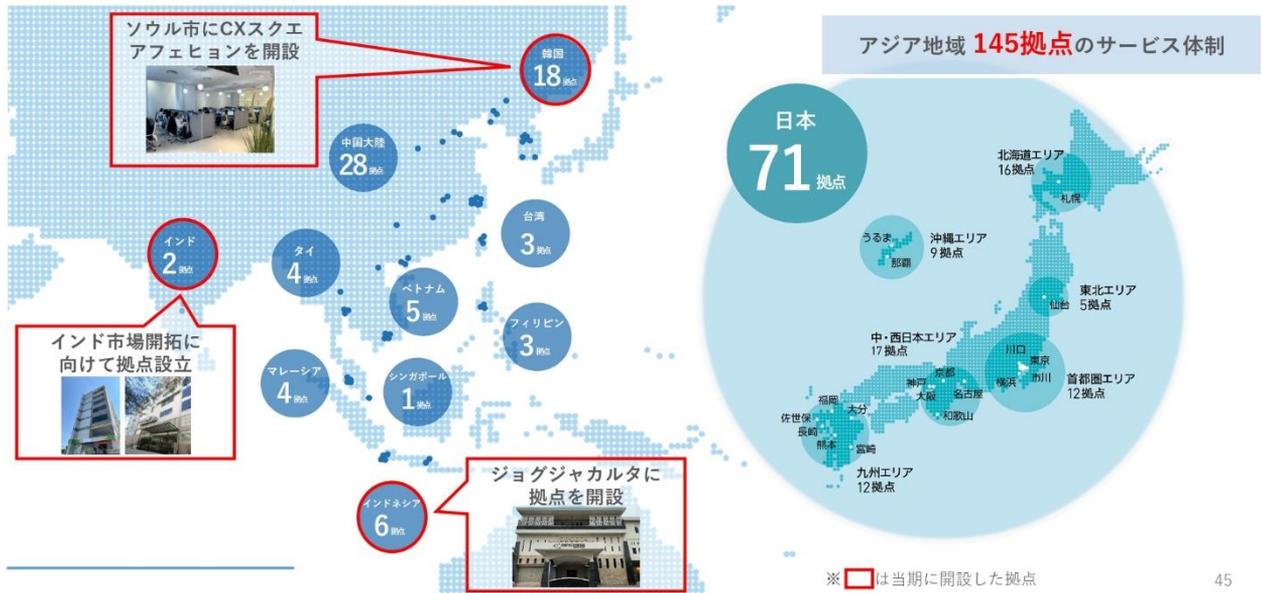
先ほど、建設業界のお話をさせていただきましたが、まさに人材不足というところで、今までBIM/CIMを中心にサポートをやっておりましたが、施工管理のところでも人が不足しており、デジタル化、カメラを付けながら見える化していったりいうところで、施工管理業務でのニーズに対して、大手の建設会社様と組んで、ソリューションを作って、展開させていただいている事例となります。

ここまでのBPOとなりますが、専門領域をいかに深掘りして、競合他社との勝ち筋を作るのか。CXと違うのは、競合プレイヤーが少ないです。CXはコールセンター、広告など、非常に競合プレイヤーが多いので、われわれは複合型として、競争優位を担保するためにポジションを移していますが、BPOにおいては競合他社が少ない、専門領域が非常に難しいということで、その深掘りでまた勝ち筋を強化していこうと思っております。

サポート

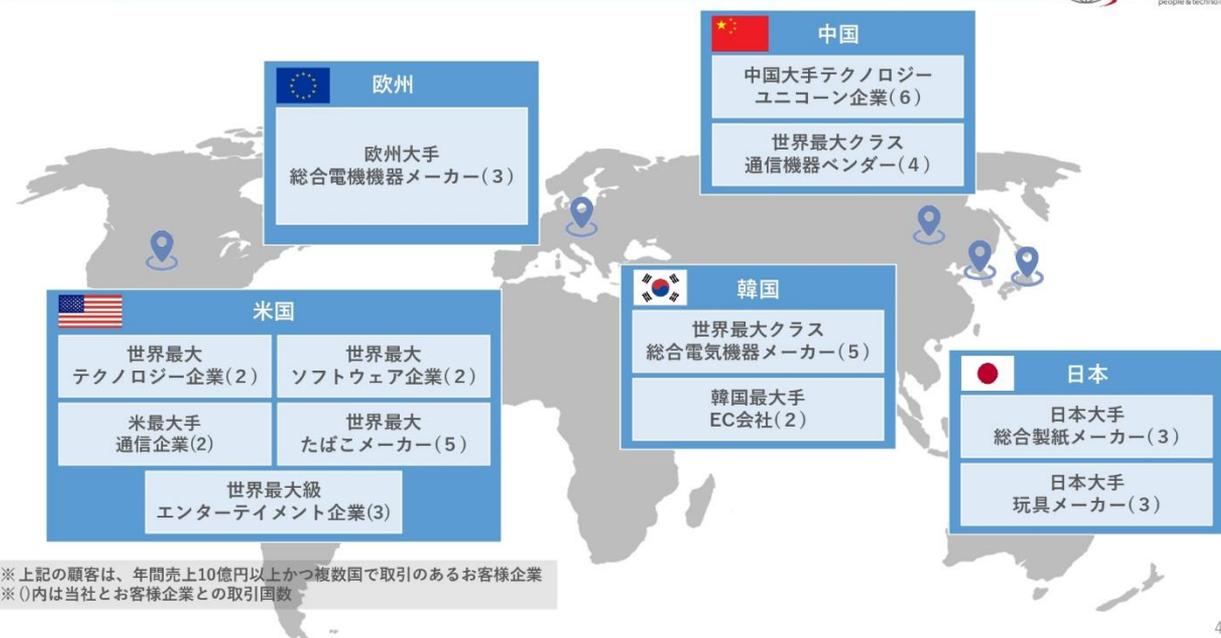
日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

- 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



海外におきましては、アジア拠点が 145 ありますが、ここに集中特化し、グローバル経済における成長はアジアからと言われているので、しっかりとこういう立ち位置を強めております。

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

見ていただいたら分かるように、これはグローバル企業でわれわれがマルチナショナルに取引があるところを示しております。米国企業、韓国企業、中国企業、日本企業という意味です。この括弧数は、われわれの拠点がある国数を何拠点使っているかというところで指し示しておりますけれど

サポート

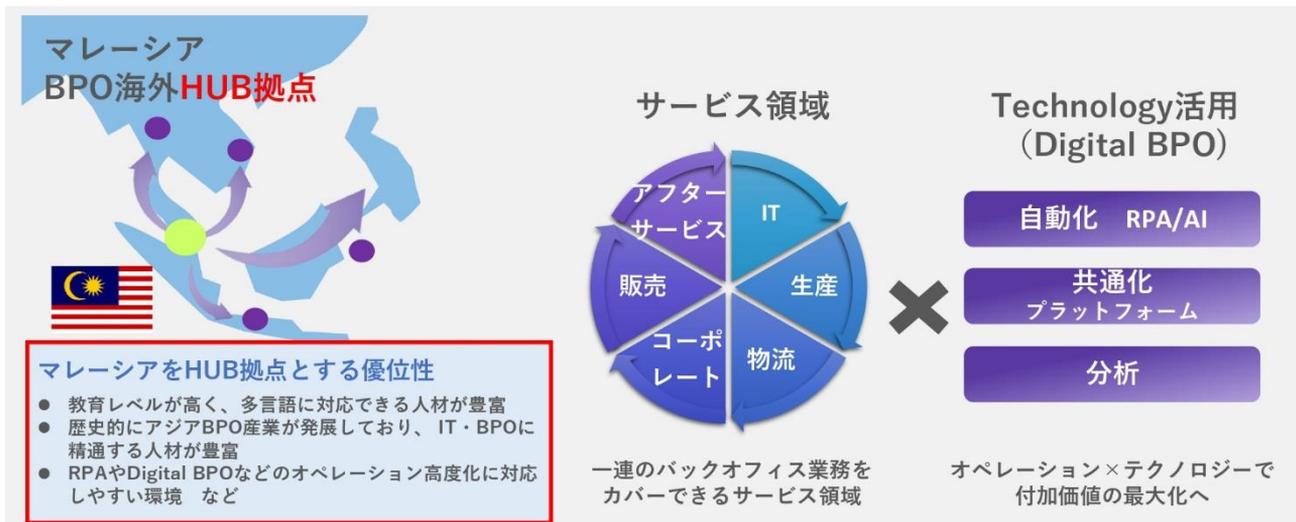
日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com

も、われわれがアジア地域で多拠点あることによって取引が拡大しているような状況でございます。

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



47

グローバルにおいて、CX サービスを中心として今まで動かしておりますが、BPO というところでいくと、マレーシアを一つのハブ機能としながら、グローバル BPO サービスの拡充を進めていますが、お客様からの BPO サービスに対するオーダーも多くきている状況です。

AI活用の方向性



- 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の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・対応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

49

サポート

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



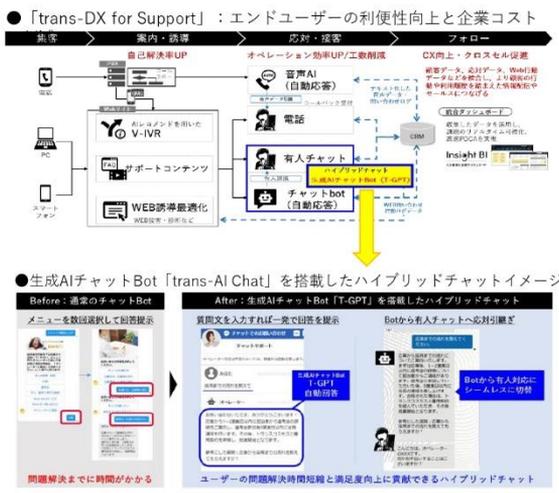
35

AI とデジタル、これがトランスコスモスにおけるビジネスに対して、敵ではないか、味方ではないか、いろんな議論があると思っていますが、われわれとしては、あえてカニバリをどんどんやっていながら、人を減らすことも、あえていとわず、ポジションをつくっていきこうと思っております。

実際に、顧客対応における AI というところと、内部の業務プロセスにおける AI と、大きな二つがあると思いますが、そこ両面とも力を入れてやっております。

顧客対応業務：有人チャットとのハイブリッドチャット「trans-AI Chat」提供開始 

- 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



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

trans-AI Chatの展開国 **韓国** **日本** **中国**

50

これは、先ほど CX サービスのパートでご説明した通り、VOC で顧客接点のデジタルフロントを支援する trans-DX というプラットフォームを作っておりますが、その中におけるチャットボットをオープン AI を使った生成 AI チャットとして実装しており、既に日中韓ではもう作り終わりました。まさにそのところにおけるボットをどんどん回しながら、強くしながら動いているところでありまして、もうサービスとしてリリースもさせていただいています。

サポート

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



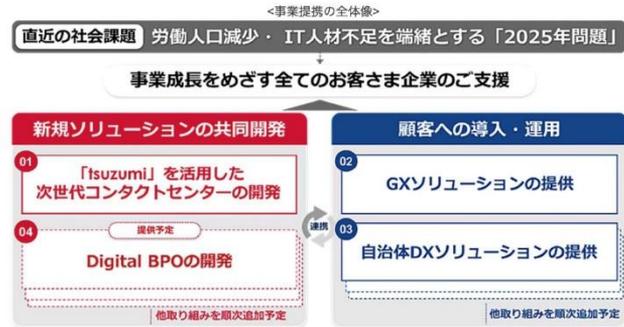
大規模言語モデル「tsuzumi」を活用した次世代コンタクトセンター開発



- 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



51

これは tsuzumi です。先ほどの生成 AI チャットは、オープン AI がベースですが、tsuzumi など国内モデルの LLM 等の活用も進めています。tsuzumi は、パラメータ数が 20 対 1 ぐらい違います。またオープン AI の場合は、1 トークン当たり課金が来るという問題があって、オープン AI がちょっとでも値段を上げると、当社のビジネスモデルに影響を食らうという怖さもあります。われわれとしては国内産の tsuzumi は、特化した場所、法人、コンシューマ問わず、お客様の商材の中であれば、20 分の 1 のパラメータでも動かせるという確信を持ってしまして、ここは固定ですから、一応両面をしっかりと対応しながら、ユーザーに向き合いたい、企業に向き合いたいということとやっております。

サポート

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



顧客対応業務：自動翻訳機能を組み込んだマルチ言語チャットサポートの提供開始



- 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

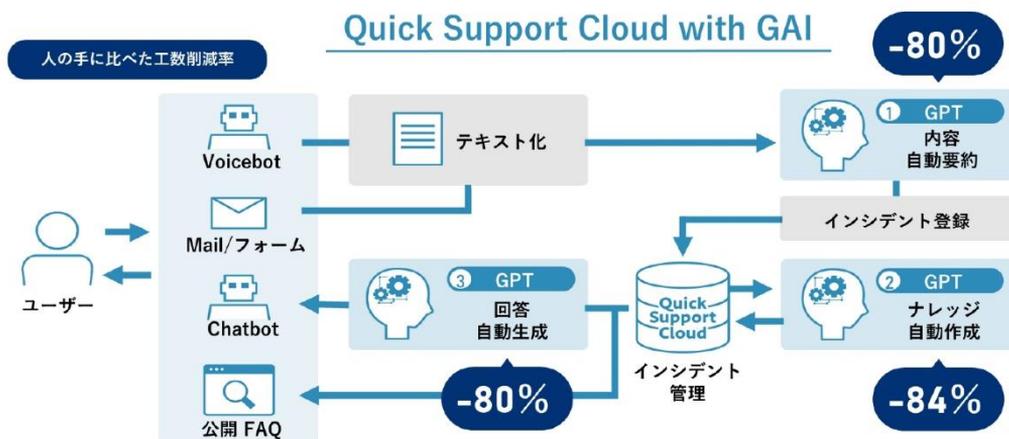
52

マルチ言語の自動翻訳機能を組み込んだ、Translingo SMART というサービスを展開しており、15言語対応で、オペレーターが、例えば日本人だとしても、多言語でも対応できるような状態を作っていこうということで開発し、今は1言語から2言語対応となっていますが、最大15言語までモデル的にはできるという想定で動かし始めております。

顧客対応業務/業務プロセス効率化：ITサポート業務における顧客対応と業務プロセス効率化



- 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



53

サポート

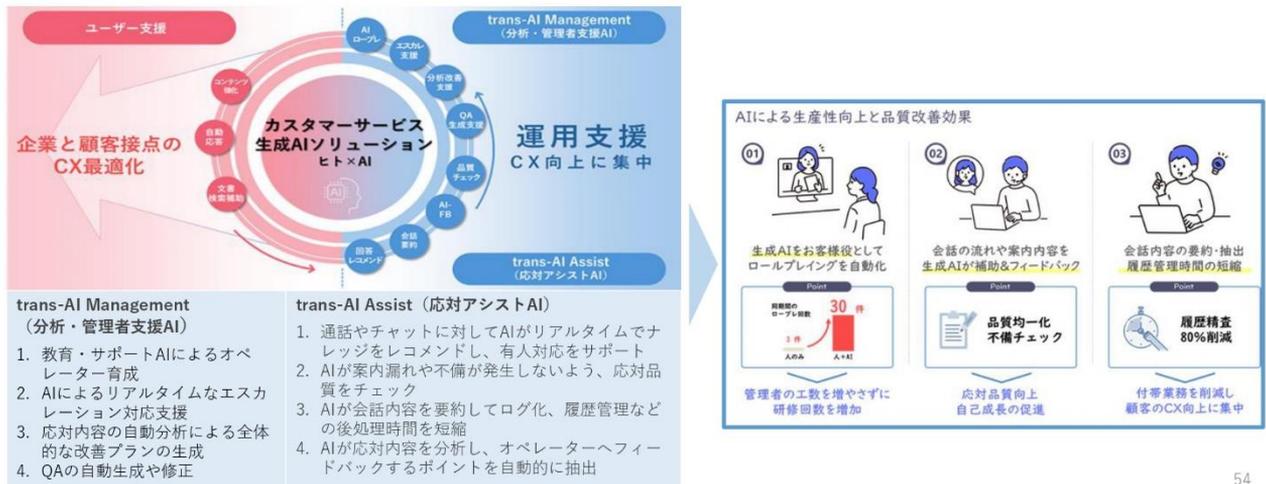
日本 050-5212-7790 米国 1-800-674-8375
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptasia.com



BPO も、AI の活用に取り組んでいまして、ユーザー向けのサポートデスクで、問い合わせを一括管理できるソリューションを自社で持っているんですが、それに AI を活用した形で、より対応力を増していこうというモデルも強化してリリースさせていただいております。

業務プロセス効率化：コンタクトセンター管理者/オペレーター運用をAIで支援する仕組み導入 

- 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



54

これは CX の話ですが、CX も内部的な話としては、AI をうまく使って、マネジメント領域とオペレーターのアシスト領域、その 2 方向に AI を使っています。

例えばマネジメント領域、左側の下段になります。教育・サポートとか、エスカレーションとか、分析における改善プランの作成、ないしは QA の自動生成や修正というところで、マネジメント的なところで AI を使い始めていますし。

オペレーターのアシスト機能という形で、右側になりますけれども、通話におけるチャットなどに対して、リアルタイムなリコメンドをさせていただいたり、案内漏れ、不備が発生しないような品質チェックや、会話を実際にログ化して分析をするのですが、その時間を大きく短縮させていく、人がやっていたところを短縮させていく。4 番目はまさにオペレーターの商品評価等に AI を使っております。

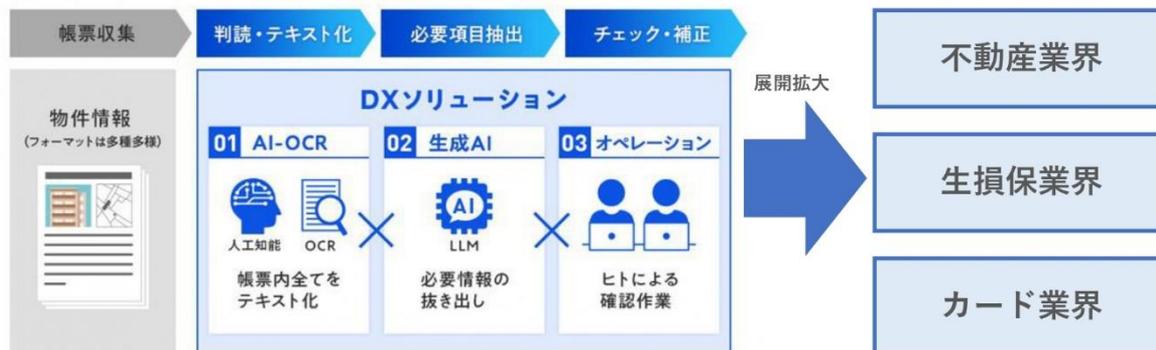
サポート

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



- 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



55

これはAI-OCRというところで、普通のアナログ情報をデジタル化する。これは今までもあったものなのですが。ただ、不動産情報は、各地方の不動産の方たちが作ってくるドキュメントなので、住所だとか、面積だとか、今の建っているものの情報が、ある意味、ばらばらに来るんですね。それを生成AIでかけていっても、人の補正が大体30%ぐらいかかっているのが常でした。

割と不動産の営業所がやらないといけないというふうになると、全部、営業所が忙しいと入力できないということで、リアルタイムに情報が入っていかないんですね。ですから、ユーザーがデジタル情報を見ても、実はあるのに、無いということがよくあったんですよ。それを、実はわれわれ、AI-OCRで人のところをサポートし、デジタル化していたんですが、どうしても人で対応しなければならぬ部分が残るので、AIで座標軸をしっかり決めて、認識させてあげると、98%ぐらい、ないしは99%ぐらいは、正しくデジタル情報になります。

1%~2%の確認の補正というところだけを人がやることでデジタル情報化できるということで、かなり画期的なものとしてわれわれのAI-OCR、プラスAIの形としてリリースさせていただきましたし、こういうドキュメントは結構世の中にいっぱいあるので、横展開していこうという形で考えて動かしております。

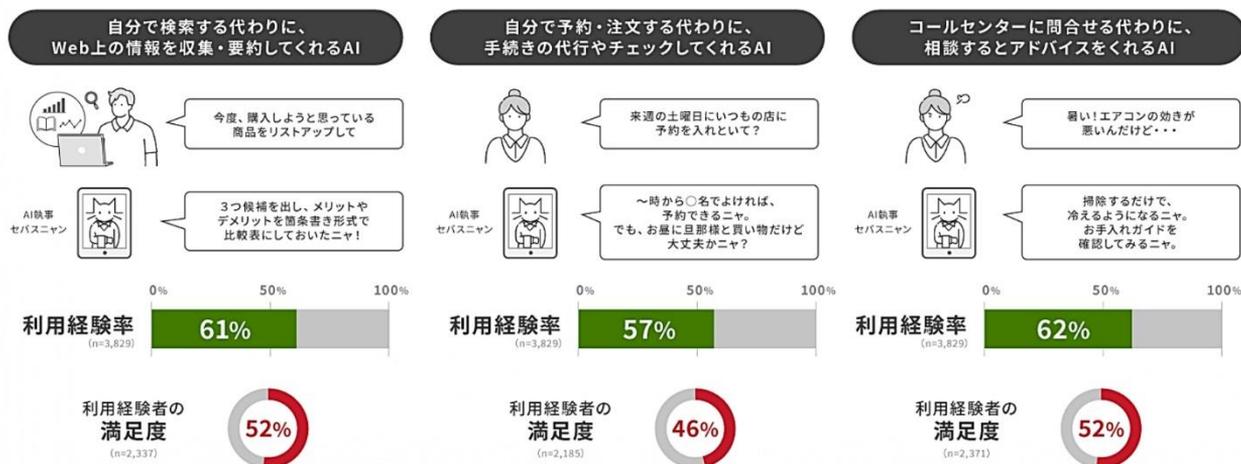
サポート

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

生成AIを使ったコミュニケーションの利用実態



- 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



※ 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

56

これはユーザーの実態調査です。まだ世の中に出していないもので、一番新しく世の中に出していたものとしては、先ほどのCXパートで見ていただいたんですが、これはまだ発表してないもので、ページを幾つか持ってきました。

生成AIを使ったときのコミュニケーション利用実態を、より深く、新しく出すコミュニケーション調査では出そうと思っているものですが、これは何を申し上げたいのかというと、利用経験は様々な支援において、ユーザーはしています。ただ、見ていただいて分かるように、満足度が低いんです。半分以下なんですね。だから、まだまだAIだけ、ないしはプラスサポートということに合わせてユーザーにやっていかないと、ユーザーが満足していないということが実態としてあります。

サポート

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



- 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）

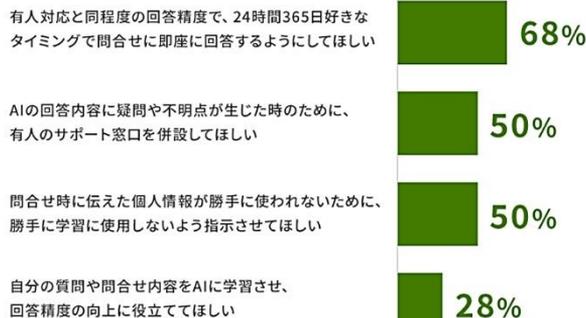
生成AIのハルシネーション（誤回答や誤対応など）による損害は自己責任でもいいのか、AI自動応答を利用したいか？



※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

AI自動応答時に企業に改善してほしいこと



57

こちらも同様です。AIの利用意向は53%ですが、AIではまだ解決ができていない。つまりチャットボットだけを入れて、ユーザーがテキストコミュニケーションをやっていると、あさっての答えが出て解決しないだとか、範囲が狭いので使いたくないだとか、そういうことが実態としてあるので、われわれとしては先ほどのモデルを使いながら、ユーザーがテキストコミュニケーションの中においてもしっかりと完結できるように動かしていきたい。

ユーザーが今思っていることをしっかりと理解していますので、それを企業側に訴えながら、範囲を広げ、トランスコスモスで、Webから、チャットから、コールセンターからソーシャルまでを一元的にやるというところを進めているような段階でございます。

サポート

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

- 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



58

それに絡むところでいくと、Salesforce だとか、AWS だとか、GCP、デジタル人材も育てながらビジネスを動かしている状況でございます。

まだまだやらないといけないことがたくさんございますけれども、競合他社含めて、マーケットにおけるニーズをしっかりと掴んだ上で、それをしっかりと動かしながら、今は収益が若干増益ですが、さらに引き上げていくことによって、できることがたくさん増えますので、国内・グローバルともにやっていきたいというふうに思っております。

以上です。

[了]

免責事項

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

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

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

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

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

本資料のコンテンツは、当社によって編集されている可能性があります。

サポート

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

