

Global Digital Transformation **Partner**

2025年3月期 決算説明会



2025年4月30日

トランスコスモス株式会社

1. 2025年3月期 実績

1-1. エグゼクティブサマリ

1-2. 決算概要

- 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
- 親会社当期純利益の増減分析
- 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

1-3. サービス・地域別の業績

- BPOサービス
- CXサービス
- 海外地域別
- AI活用

2. 2026年3月期 計画

3. 株主還元

Appendix

エグゼクティブサマリ



連結売上高
3,758.5億円
(対前年 +136.5億円)

連結営業利益
144.8億円
(対前年 +30.0億円)

親会社当期純利益
113.3億円
(対前年 +12.3億円)

1株当たり配当金(予定)
106円
(対前年 +25円)

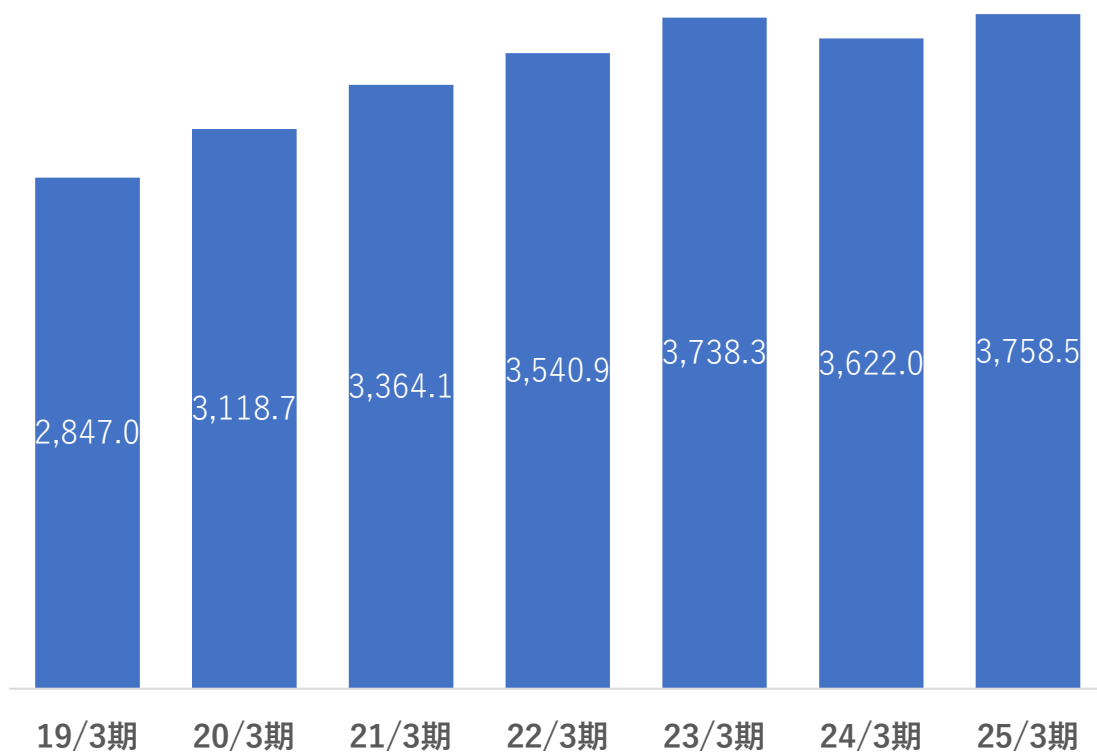
- 売上高は過去最高売上高を更新、営業利益は過去最高益の水準（コロナ関連業務の影響のあった2021年3月期～2023年3月期を除く）
- 日本の人口動態に起因する構造的な人手不足社会において、正社員領域のアウトソース需要を取り込み、JVを通じた専門性強化を進め、BPOサービスの売上高は対前年+7.7%増収、営業利益率は+0.5pt上昇
- 競争優位な独自CXプラットフォーム「trans-DX for Support」の受注が目標通り100社となり、CXサービスの売上高は対前年+2.8%増収、営業利益率は+0.6pt上昇
- 海外は経済成長率の高い東南アジアでのサービス需要の取り込み、為替のプラス影響もあり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
- AI活用では「trans-Xsync」を始めとしたAI活用ソリューションの開発、AIエージェントプラットフォームの開発に向けた合併会社を設立
- 親会社当期純利益は増益転換。EPS（1株あたり当期純利益）は269円から302円に増加し、さらに配当性向の基準を35%に引き上げることで1株当たり配当金も25円増の106円を予定

ご参考：連結売上高・連結営業利益の推移（2019年3月期～2025年3月期）

- 売上高は、過去最高売上高を更新
- 営業利益は、過去最高益の水準（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）

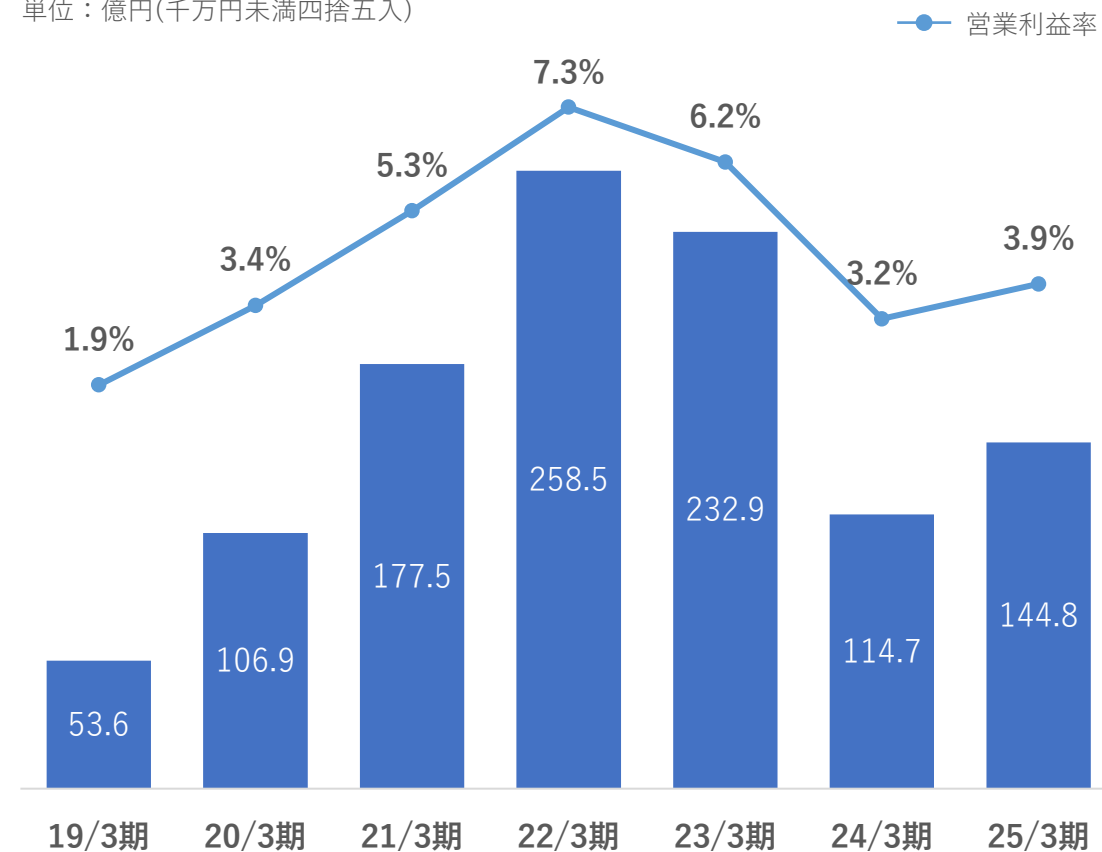
連結売上高の推移

単位：億円(千万円未満四捨五入)



連結営業利益の推移

単位：億円(千万円未満四捨五入)



2025年3月期 決算概要



連結損益計算書サマリ

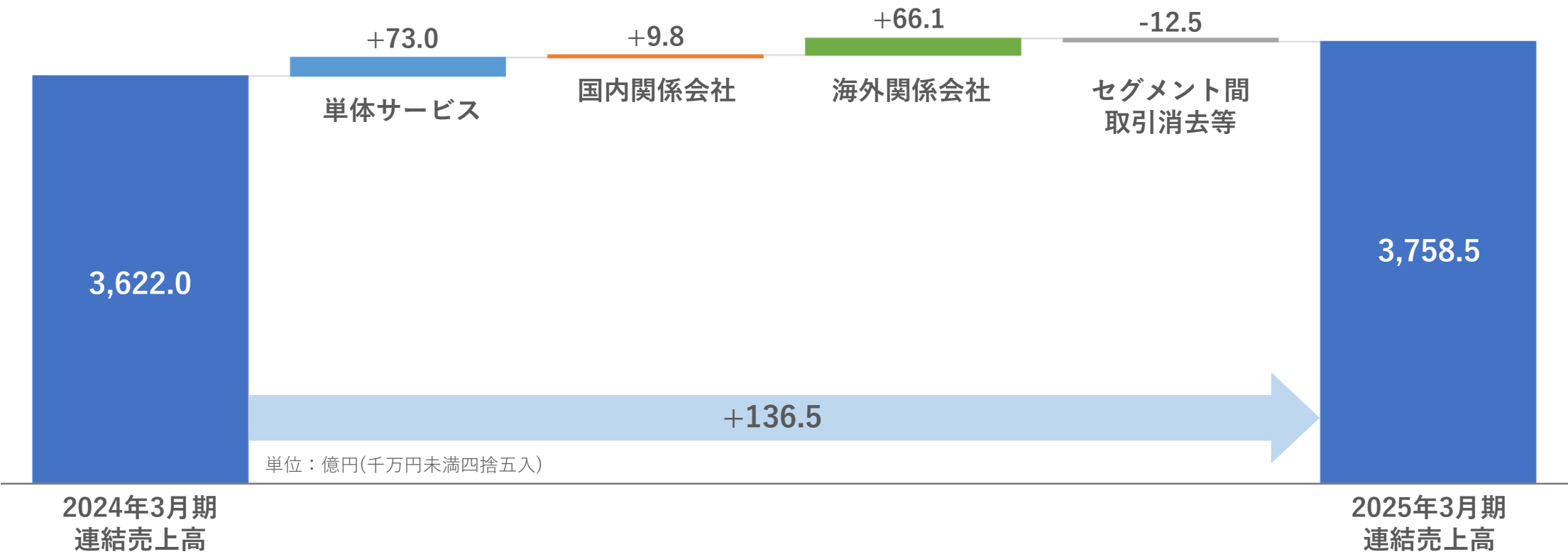


単位：億円(千万円未満四捨五入)		2024年3月期		2025年3月期		増減	
		金額	売上比	金額	売上比	金額	増減率
売上高		3,622.0	100.0%	3,758.5	100.0%	+136.5	+3.8%
	単体サービス	2,367.2	65.4%	2,440.2	64.9%	+73.0	+3.1%
	国内関係会社	423.1	11.7%	432.9	11.5%	+9.8	+2.3%
	海外関係会社	956.7	26.4%	1,022.8	27.2%	+66.1	+6.9%
	セグメント間取引消去	-124.9	-3.5%	-137.4	-3.6%	-12.5	-10.0%
売上総利益		682.5	18.8%	722.4	19.2%	+39.9	+5.8%
販管費		567.8	15.7%	577.7	15.4%	+9.9	+1.7%
営業利益		114.7	3.2%	144.8	3.9%	+30.0	+26.1%
	単体サービス	70.0	3.0%	71.2	2.9%	+1.1	+1.6%
	国内関係会社	19.2	4.5%	28.7	6.6%	+9.5	+49.3%
	海外関係会社	25.5	2.7%	46.4	4.5%	+21.0	+82.4%
	セグメント間取引消去	0.1	-	-1.5	-	-1.6	-
営業外損益		23.1	0.6%	12.1	0.3%	-11.0	-47.6%
経常利益		137.8	3.8%	156.8	4.2%	+19.0	+13.8%
特別損益		25.8	0.7%	-0.6	-0.0%	-26.4	-
親会社株主に帰属する当期純利益		101.0	2.8%	113.3	3.0%	+12.3	+12.2%

※ 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：+136.5億円（+3.8%）

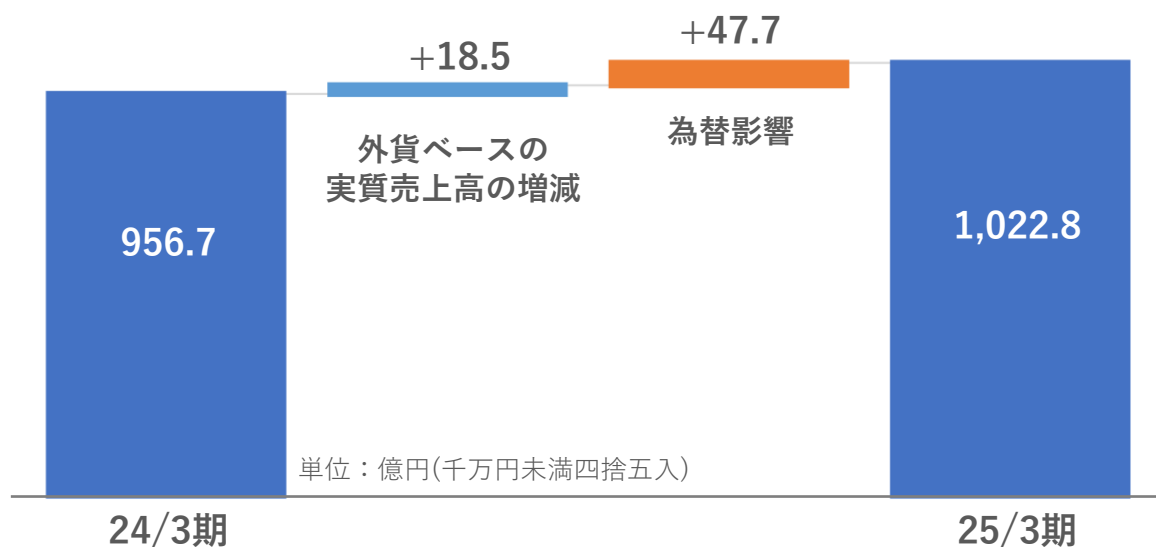
単体サービス	BPOサービスおよびCXサービスの売上増加で増収
国内関係会社	上場子会社の売上増加で増収
海外関係会社	韓国・東南アジア・中国の各子会社の売上増加、為替変動による影響などで増収



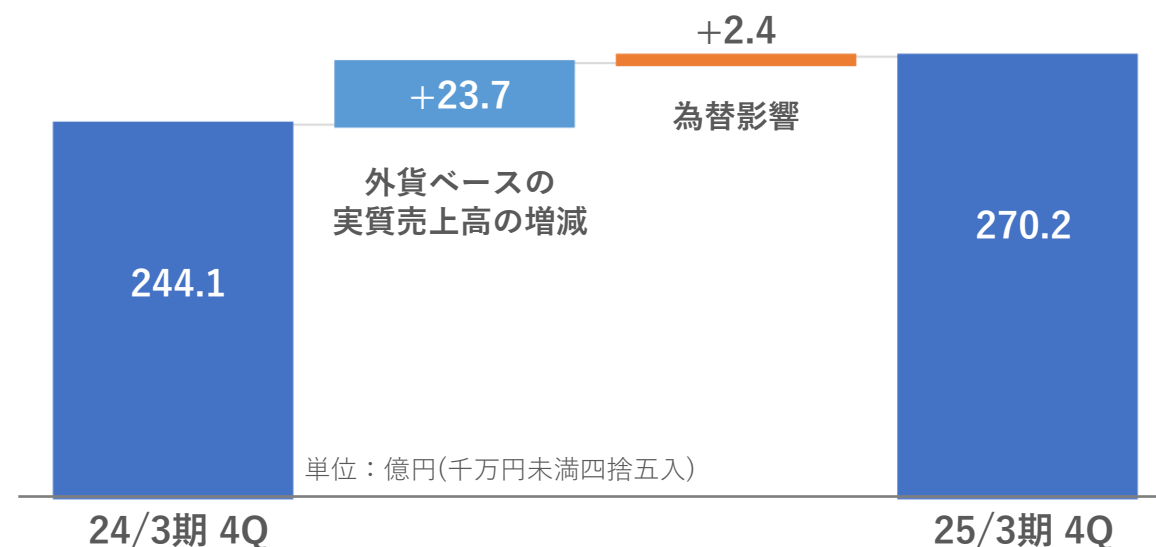
ご参考：海外関係会社セグメントの売上高に対する為替の影響

- 通期：外貨ベースの実質売上高は、東南アジア・韓国・中国の各子会社の売上増加で+18.5億円の増収。為替変動による影響は、期初より円安が継続し+47.7億円
- 4Q：外貨ベースの実質売上高は、通期同様に売上増加で+23.7億円の増収。為替変動による影響は+2.4億円

海外関係会社セグメント売上高の前年比



海外関係会社セグメント売上高の前年同期比（4Q）



※ 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。

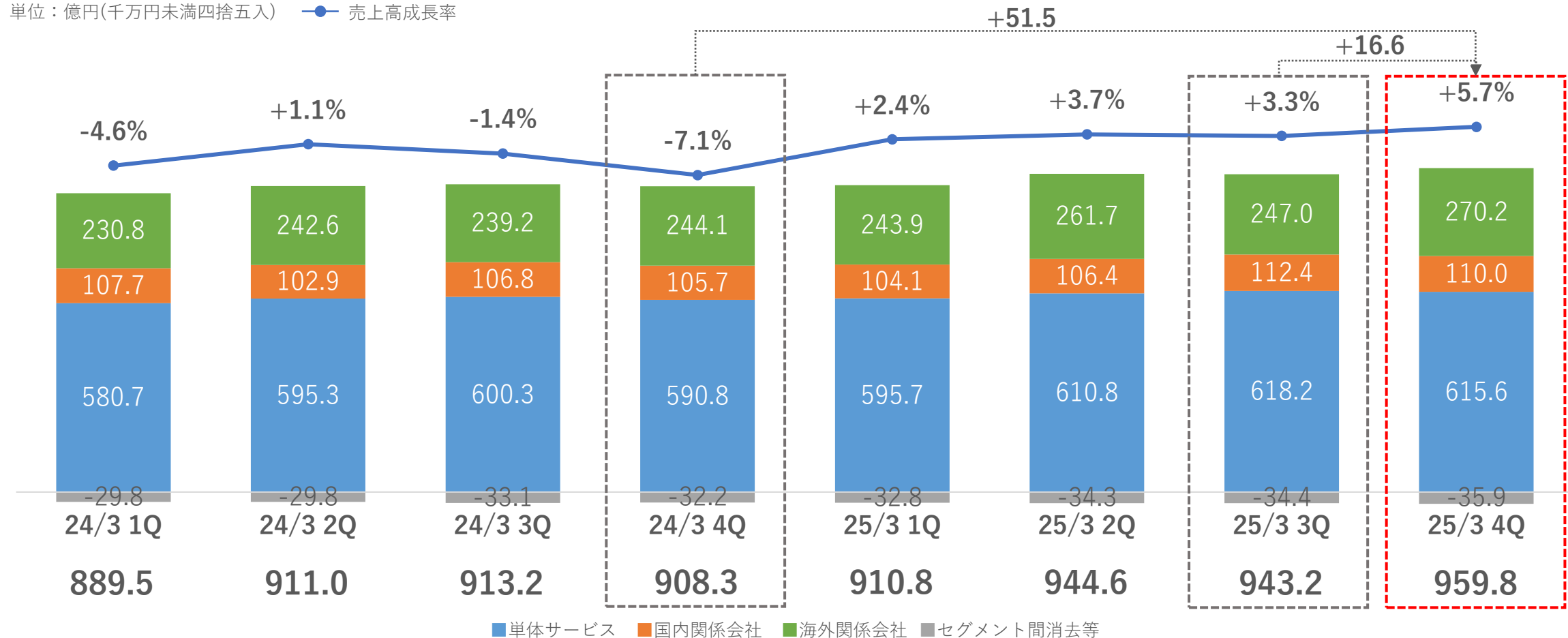
連結売上高の増減分析（四半期推移）



- YoY：全セグメントの売上が増加し+51.5億円の増収
- QoQ：海外関係会社の売上が増加し+16.6億円の増収

セグメント別売上高の四半期推移

単位：億円(千万円未満四捨五入) ● 売上高成長率

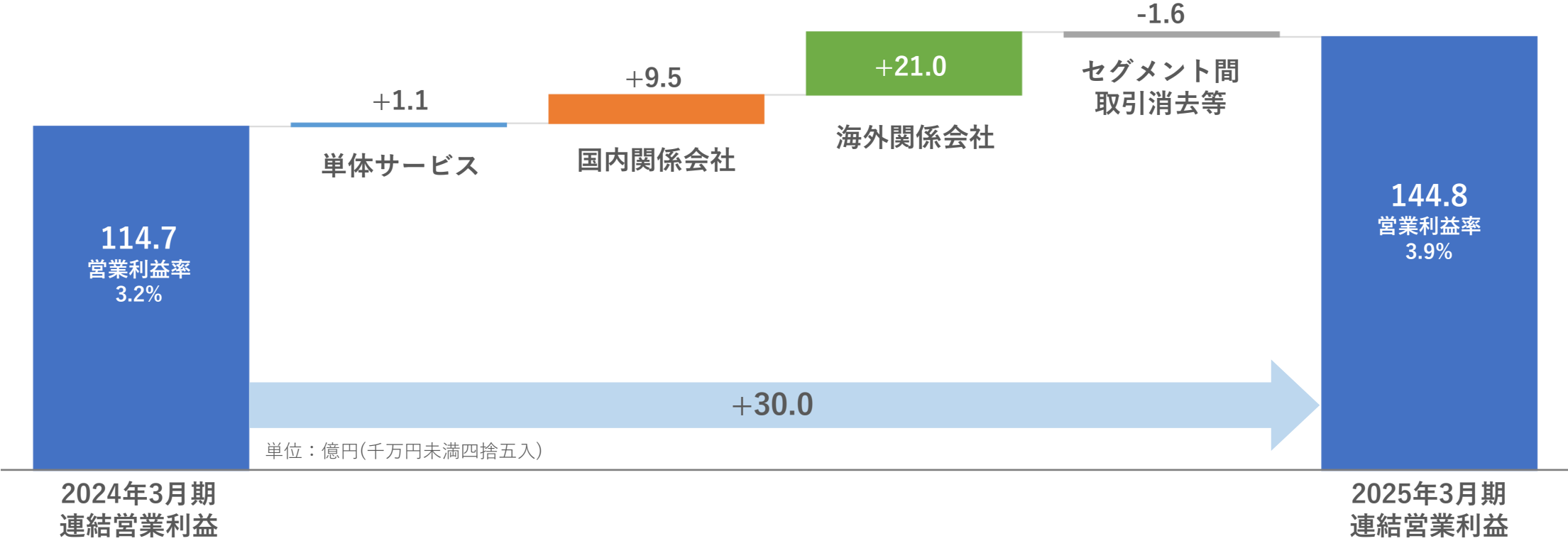


連結営業利益の増減分析



- 営業利益 増加：+30.0億円（+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



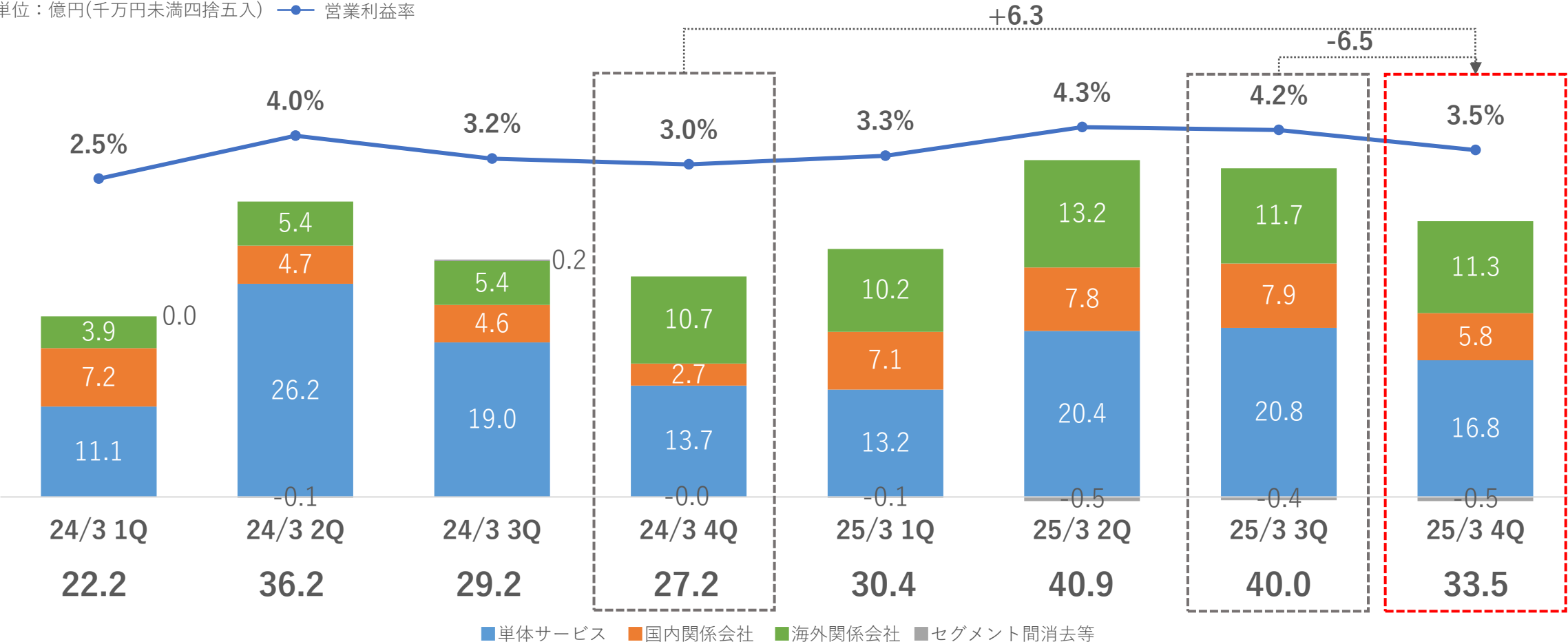
連結営業利益の増減分析（四半期推移）



- YoY：全セグメントの営業利益が増加し+6.3億円の増益。営業利益率は+0.5ポイント上昇
- QoQ：全セグメントの営業利益が減少し-6.5億円の減益。営業利益率は-0.7ポイント低下

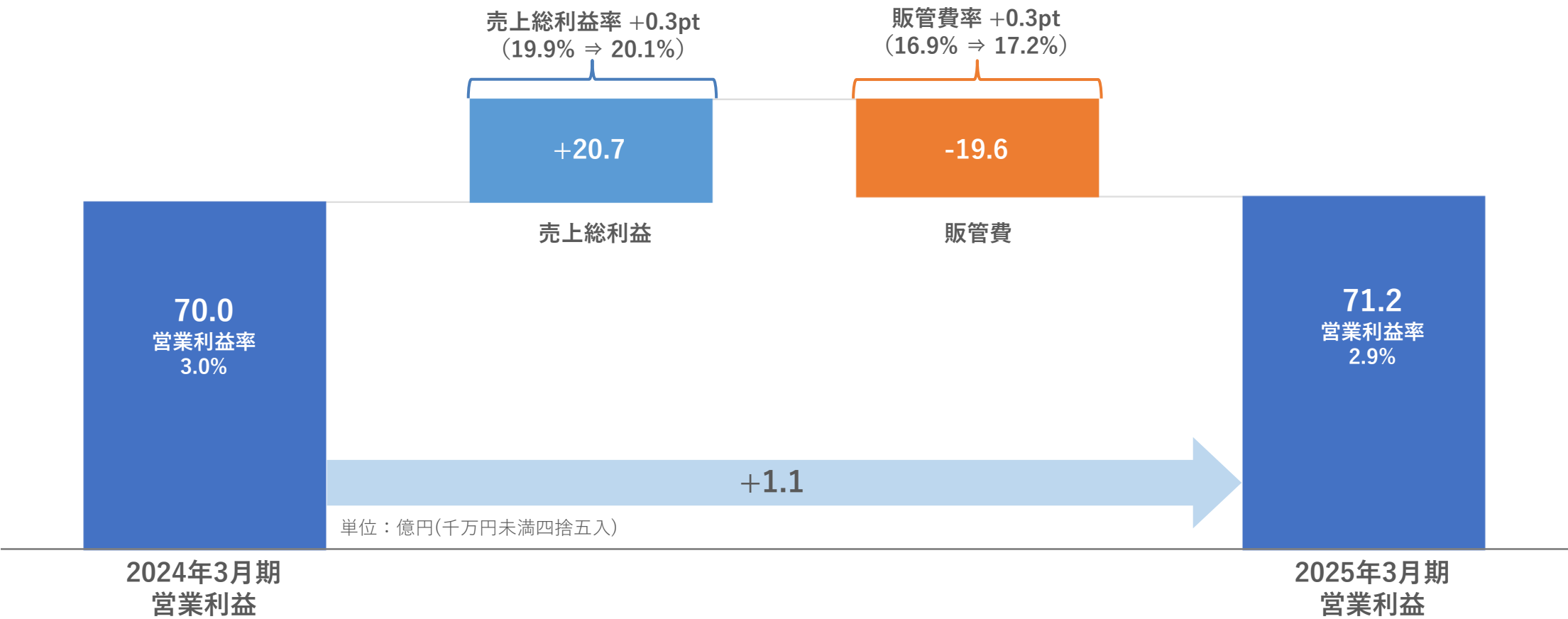
セグメント別営業利益の四半期推移

単位：億円(千万円未満四捨五入) —●— 営業利益率



- 営業利益 増加：+1.1億円（+1.6%）

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+0.3ポイント改善し+20.7億円の増益
販管費	賃上げトレンドに伴う人件費の増加、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などの影響で+19.6億円の増加。販管費率は+0.3ポイント上昇

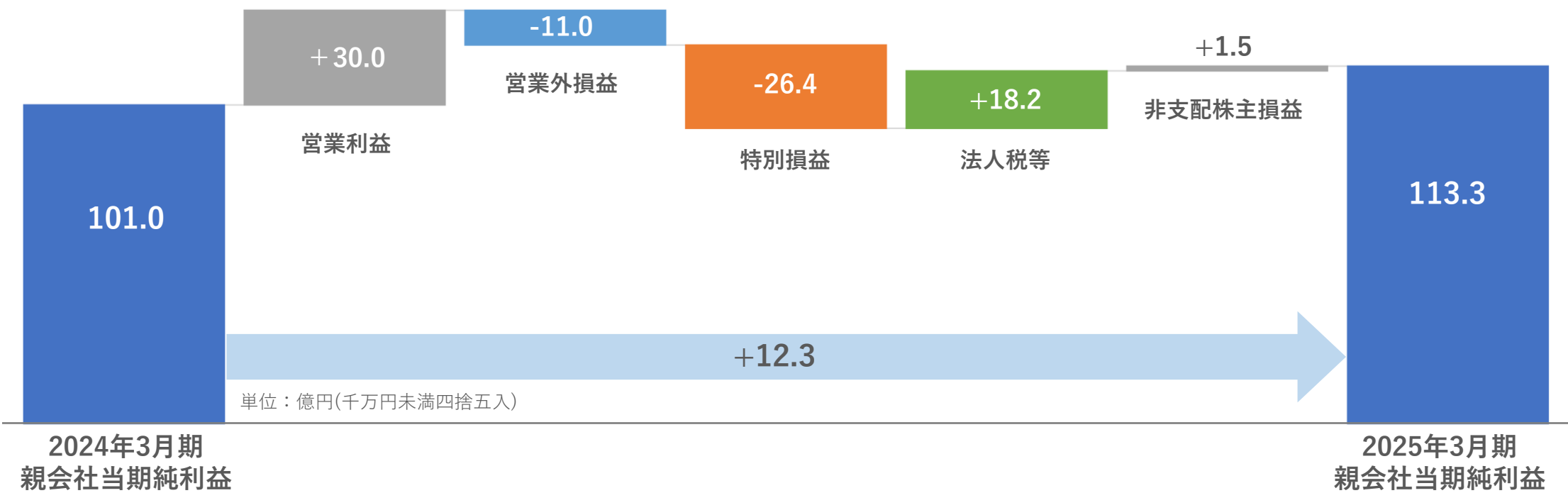


親会社当期純利益の増減分析



- 親会社当期純利益 増加：+12.3億円（+12.2%）

営業外損益	為替差益が減少した影響などで-11.0億円の減少
特別損益	前年同期に計上した投資有価証券売却益（32.4億円）の反動減による影響などで-26.4億円の減少
法人税等	過年度の一部上場株式評価損の当期損金算入による影響などで税金費用は-18.2億円の減少



連結貸借対照表の概要



- 流動資産：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
- 固定資産：減価償却等により「工具、器具及び備品（純額）」が減少
- 負債：当社における「長期借入金」が減少
- 純資産：「利益剰余金」が増加

単位：億円(千万円未満四捨五入)	2024年3月末	2025年3月末	増減額	
流動資産	1,447.9	1,546.6	+98.7	・ 現預金+86.6 ・ 受取手形及び売掛金+17.5
固定資産	546.6	533.3	-13.3	・ 有形固定資産-11.8 ・ 投資有価証券-9.9 ・ 関係会社株式+11.8
資産合計	1,994.5	2,079.8	+85.4	
流動負債	630.1	620.1	-10.0	・ 未払費用-14.8 ・ 賞与引当金+6.3
固定負債	183.7	169.0	-14.7	・ 長期借入金-20.6
負債合計	813.8	789.2	-24.7	
純資産	1,180.7	1,290.7	+110.0	・ 利益剰余金+83.0 ・ 為替換算調整勘定+21.4
負債・純資産合計	1,994.5	2,079.8	+85.4	

現預金	648.4	735.0	+86.6
有利子負債	186.4	165.3	-21.1
Netキャッシュ*	462.1	569.7	+107.6
Netキャッシュ*月商倍率（倍）	1.5	1.8	+0.3

*Netキャッシュ=現預金－有利子負債

- 営業C/F：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
- 投資C/F：「投資有価証券の売却による収入」が減少
- 財務C/F：前連結会計年度に計上していた「長期借り入れによる収入」が無かったことによる影響で減少

単位：億円(千万円未満四捨五入)	2024年3月期	2025年3月期	増減額
営業キャッシュフロー	182.6	173.1	-9.4
投資キャッシュフロー	-6.0	-36.7	-30.7
財務キャッシュフロー	-37.5	-60.3	-22.7
現金同等物残高	644.2	731.3	+87.1
フリーキャッシュフロー*	176.6	136.4	-40.1

*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	2025年3月期	増減率
設備投資額	53.2	41.5	-22.0%
減価償却費	56.8	61.4	+8.2%

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

● 従業員数

	2024年3月末	2025年3月末	増減
連結従業員数	40,793	41,682	+889
(臨時従業員数)	28,971	28,971	0
単体従業員数	17,325	17,910	+585
(臨時従業員数)	21,626	21,002	-624

- 連結
単体と、中国・韓国を中心とした海外関係会社で従業員数が増加
- 単体
新卒採用により従業員数が増加。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	2025年3月末	増減
サービス拠点	180	184	+4
(国内サービス拠点)	71	72	+1
(海外サービス拠点)	109	112	+3

- 国内
BPOセンター長崎スタジアムシティを新設
- 海外
韓国、中華圏で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

サービス・地域別の業績



CXサービス (連結売上高構成比 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・東南アジア・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・東南アジア・欧米	

BPOサービス売上高

1,379.5億円

(対前年 +98.8億円・+7.7%)

BPOサービス営業利益率

7.0%

(対前年 +0.5pt)

- 子会社の応用技術社との連携などで、加速する建設DXの需要を取り込み、業界特化型デジタルBPOサービスの売上高は対前年+10.2%の増収
- データ処理や人事・調達業務などコーポレートバックオフィスで大型案件の受注が増加し、業界共通型デジタルBPOサービスの売上高は対前年+5.5%の増収。JVを通じて専門性強化も推進
- プラットフォームを活用したデジタルBPOの売上高は350.4億円、対前年+16.3%の増収となり、BPOサービス全体の売上高に占める割合は36%となり対前年+3ポイント上昇
- 業種別では主に製造、建設、サービスにおいて売上高が増加
- 業界共通型デジタルBPOサービスを中心に大型案件の受注が増加し、1社当たり売上高※は5.7億円、対前年+0.3億円増加

※ 単体BPOサービス売上高の約70%を占める上位120社

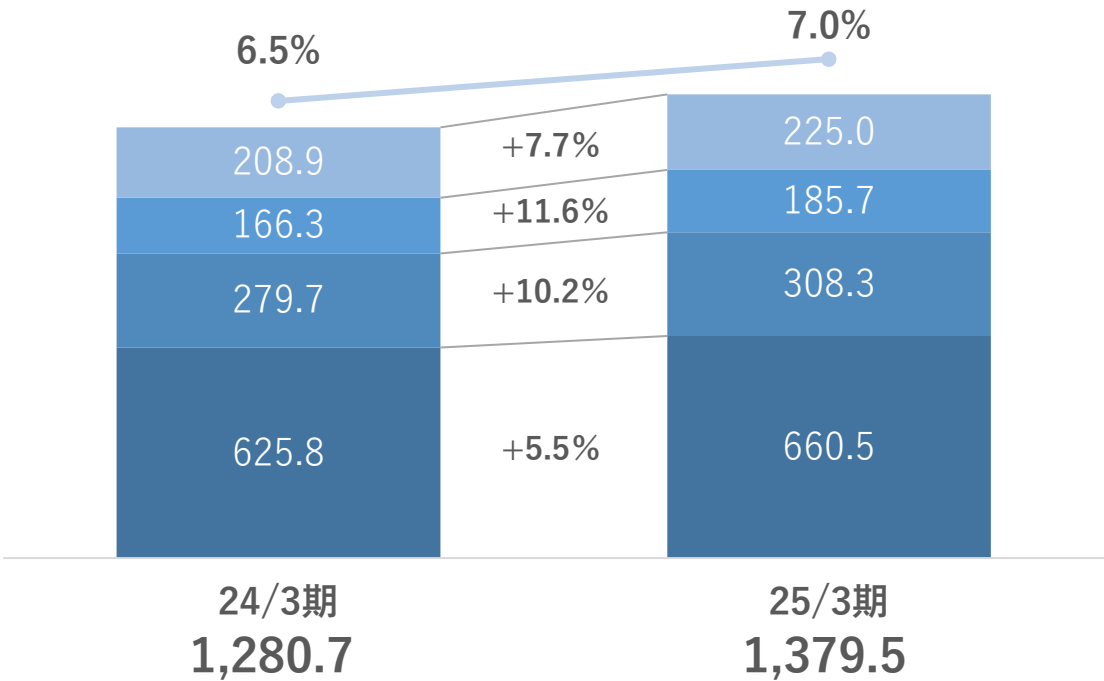


- 業界特化型デジタルBPOサービス、業界共通型デジタルBPOサービスの売上増加で、BPOサービス全体の売上高は対前年+7.7%の増収
- 高騰した人件費に対して価格改定を進めたことに加え、プラットフォームを活用した高収益モデルのデジタルBPOサービスが受注増加した影響などで営業利益率は対前年+0.5ポイント上昇

BPOサービス売上高・営業利益率の前年比

単位：億円(千万円未満四捨五入)

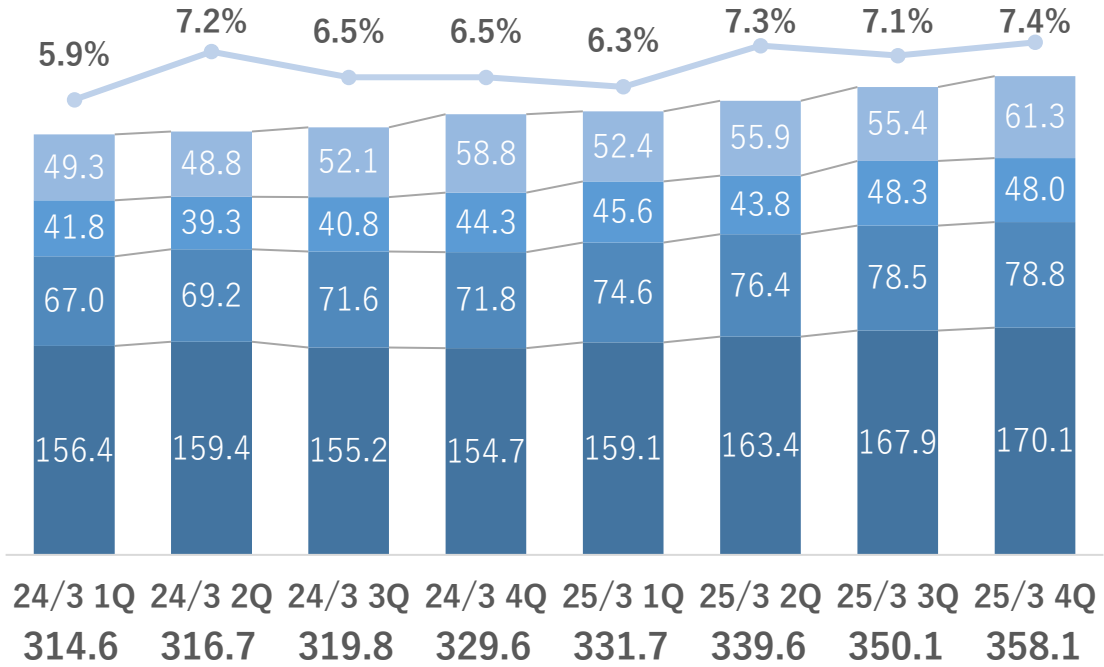
売上高 +98.8億円・+7.7%、営業利益率 +0.5pt



BPOサービス売上高・営業利益率の四半期推移

単位：億円(千万円未満四捨五入)

4Q YoY : 売上高 +28.5億円、営業利益率 +0.9pt
4Q QoQ : 売上高 + 8.0億円、営業利益率 +0.3pt



中期経営計画

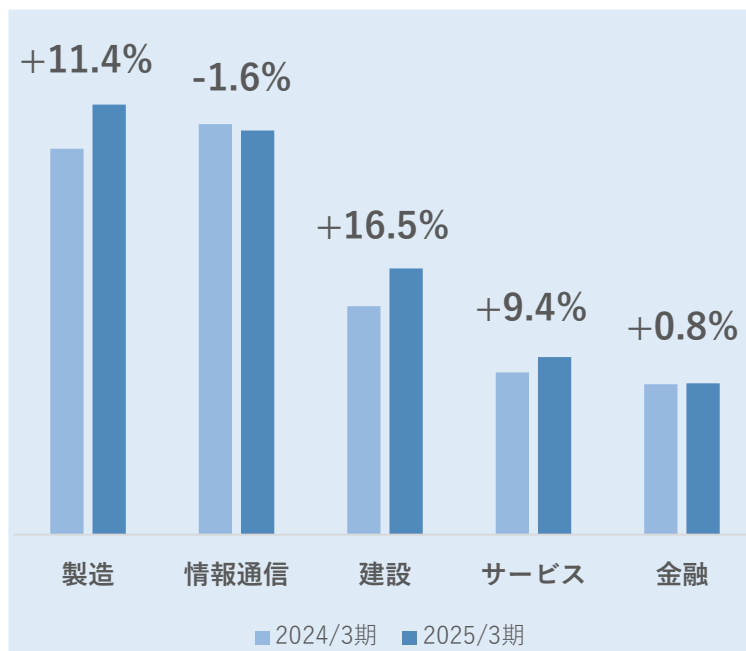
プラットフォームを活用した
デジタルBPO

売上高
350.4億円
(YoY +16.3%)

DX領域の売上比率
36%
(YoY +3pt)

業種

売上高TOP5業種



顧客

2025年3月期 取引社数

873社
(YoY+20社)

Fortune Global
500の日本企業^{※1}
29社

1社当たり売上高^{※2}

5.7億円
(YoY+0.3億円)

5年以上の取引社数の割合

69% (新規除く)

※1：2024年のFortune Global 500に選出された日本企業は40社

※2：単体BPOサービス売上高の約70%を占める上位120社

- 大手ゼネコン様の建設現場において、施工管理支援、DX導入とDX施策の現場定着、そしてさらなる建設DXを支援
- 建築・土木施工の施工を請け負うゼネコン様から、専門工事に特化したサブコン様まで幅広いお客様企業からの需要に対応

大手ゼネコン様

施工管理BPO

品質管理（数量拾い、工程管理）
従来型の施工現場支援

施工管理DX導入支援

工程シミュレーションや数量計算
BIMと連携したDX導入定着支援

建設DXに向けて

施工計画のデジタルツール活用
循環型サービスを主要現場に展開

受注

調査・測量

企画・設計

積算

調達

施工

運用

管理

修繕・建替

- 業界共通型デジタルBPOサービスにおいて、複数年・数十億円規模の大型プロジェクトの受注が増加

社会保険事業団体様

申請書デジタル化

年間700万件を超える大規模な紙と電子申請処理の業務効率化に向け、新たなデータ処理フローの構築と、AI-OCR導入によるDX化を支援

大手不動産会社様

人事システム導入・運用

グループの人事業務の共通化・効率化・高度化に向けた、統合人事システム「COMPANY」の導入～保守運用のワンストップ支援

国立研究開発法人様

調達購買・経理BPO

調達購買領域や経理領域の業務を引き継ぎ、サービスを提供
最適な業務プロセスの構築や、これまで提供していた当社のサービス拠点を統合するなど効率化による業務最適化を推進

BPOサービス：JVを通じて業界共通型デジタルBPO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、業界共通型デジタルBPOサービスの強化を図るとともに、お客様企業の正社員領域のアウトソース需要に対応

2016年2月
富士通様とのJV

当社出資比率 51%

2019年7月・11月
東芝様とのJV

当社出資比率 80.5%

当社出資比率 84.9%

2023年10月
東北電力様とのJV

当社出資比率 49%

2025年7月(予定)
オムロン様とのJV

オムロン様

X

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

(事業内容)
オムロングループ向け
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(予定)
東芝テック様とのJV

東芝テック様

X

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

(事業内容)
東芝テック向け営業支援業務

※当社発表のプレスリリースから引用

CXサービス売上高
2,805.0億円
(対前年 +75.6億円・+2.8%)

CXサービス営業利益率
2.4%
(対前年 +0.6pt)

- 独自CXプラットフォーム「trans-DX for Support」の受注増加により、デジタルインテグレーションの売上高は対前年+3.9%の増収、デジタルコンタクトセンターの売上高は対前年+0.8%の増収
- 海外は東南アジアでの売上高が増加し、海外CXサービスの売上高は対前年+5.0%の増収
- trans-DX for Supportの売上高は495.4億円、対前年+6.7%の増収。さらに企業の売上拡大支援のための顧客獲得機能を強化した「trans-DX for Sales」を開発中
- 業種別では主に金融、情報通信、流通・小売において売上高が増加
- 金融/保険を中心に受注の大型化が進み、1社当たり売上高※は8.3億円、対前年+0.1億円増加

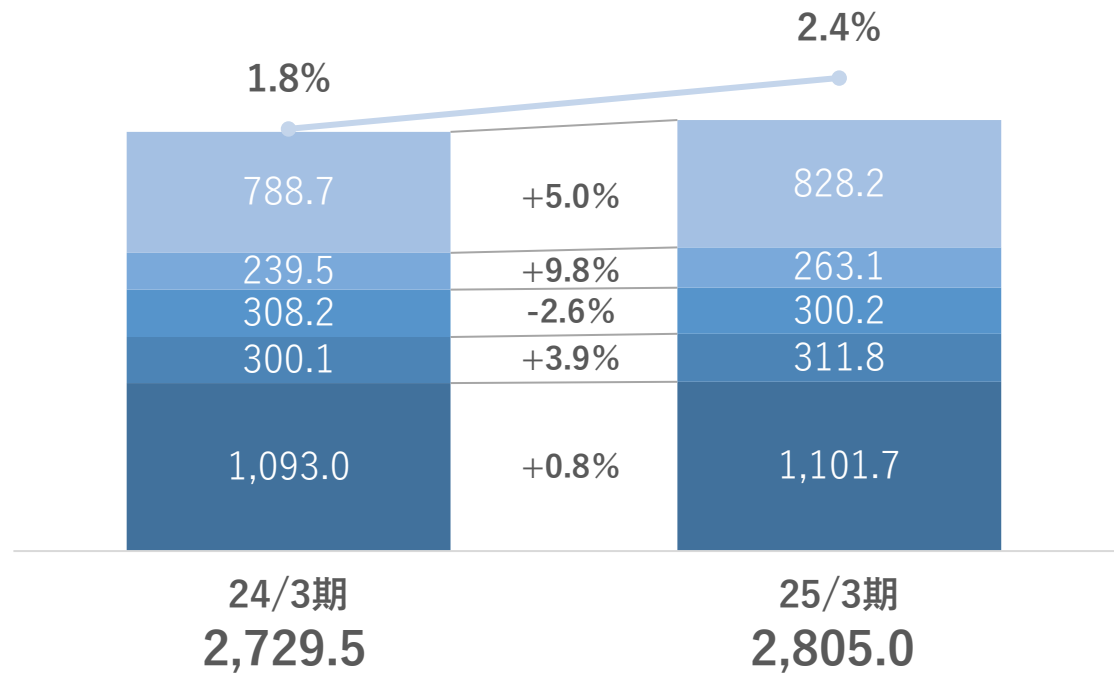
※ 単体CXサービス売上高の約70%を占める上位150社

- 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、および東南アジアを中心とした海外での売上増加でCXサービス全体の売上高は対前年+2.8%の増収。デジタルコンタクトセンターは、上期から下期にかけて成長性が回復し、4Qは+2.6%の増収
- 高騰した人件費に対して価格改定を進めたことに加え、高収益サービスモデルのtrans-DX for Supportの受注増加、生成AIなどデジタル技術を活用した生産性改善などで、営業利益率は対前年+0.6ポイント上昇

CXサービス売上高・営業利益率の前年比

単位：億円(千万円未満四捨五入)

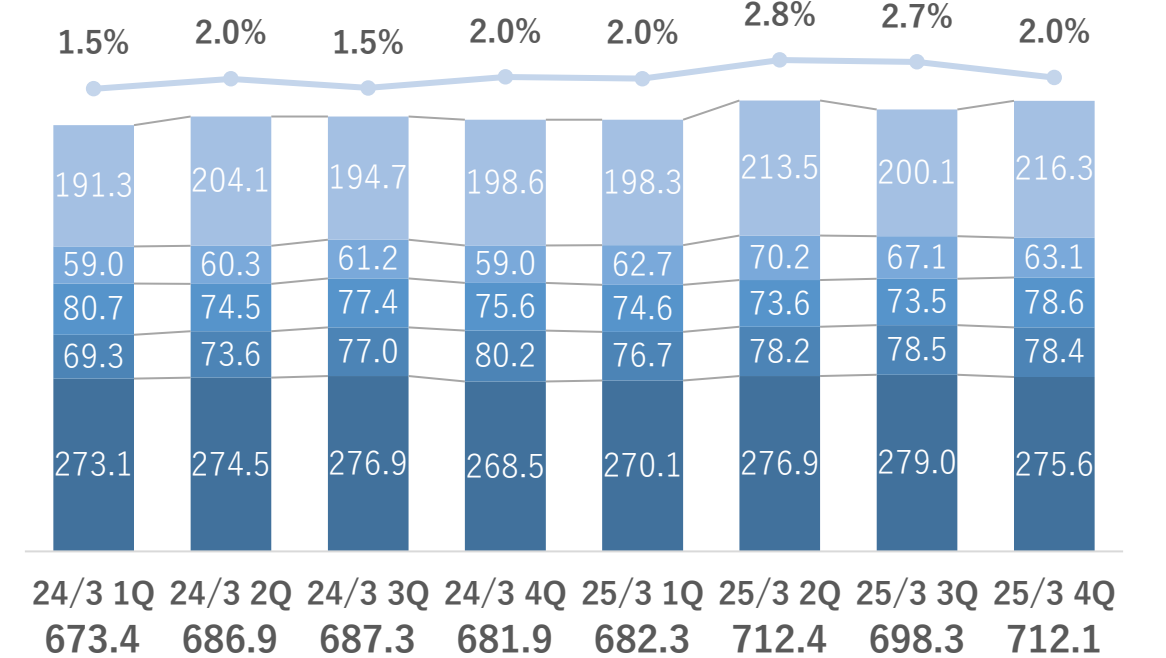
売上高 +75.6億円・+2.8%、営業利益率 +0.6pt



CXサービス売上高・営業利益率の四半期推移

単位：億円(千万円未満四捨五入)

4Q YoY : 売上高 +30.2億円、営業利益率 -0.0pt
4Q QoQ : 売上高 +13.8億円、営業利益率 -0.7pt



中期経営計画

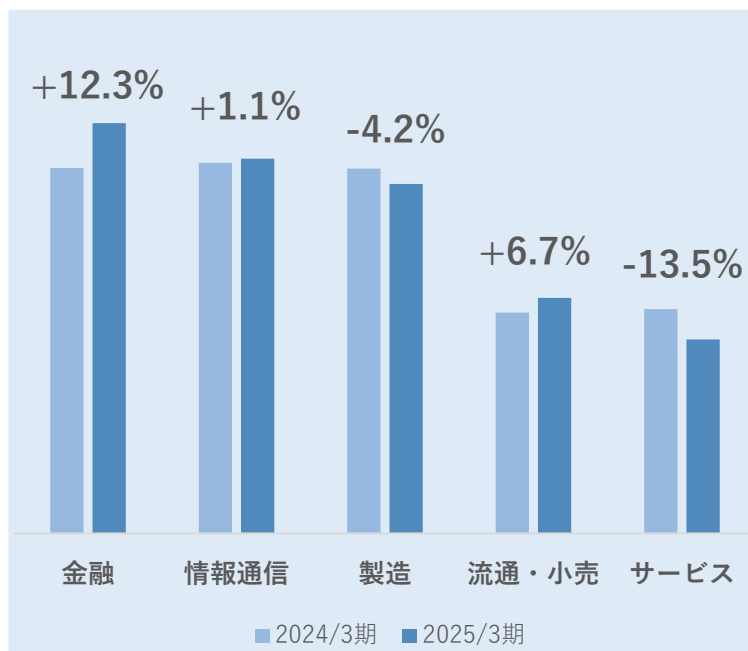
独自CXプラットフォーム
trans-DX for Support

売上高
495.4億円
(YoY +6.7%)

導入社数
100社
(2024年度目標達成)

業種

売上高TOP5業種



顧客

2025年3月期 取引社数

1,750社
(YoY+63社)

Fortune Global
500の日本企業^{※1}
30社

1社当たり売上高^{※2}

8.3億円
(YoY+0.1億円)

5年以上の取引社数の割合

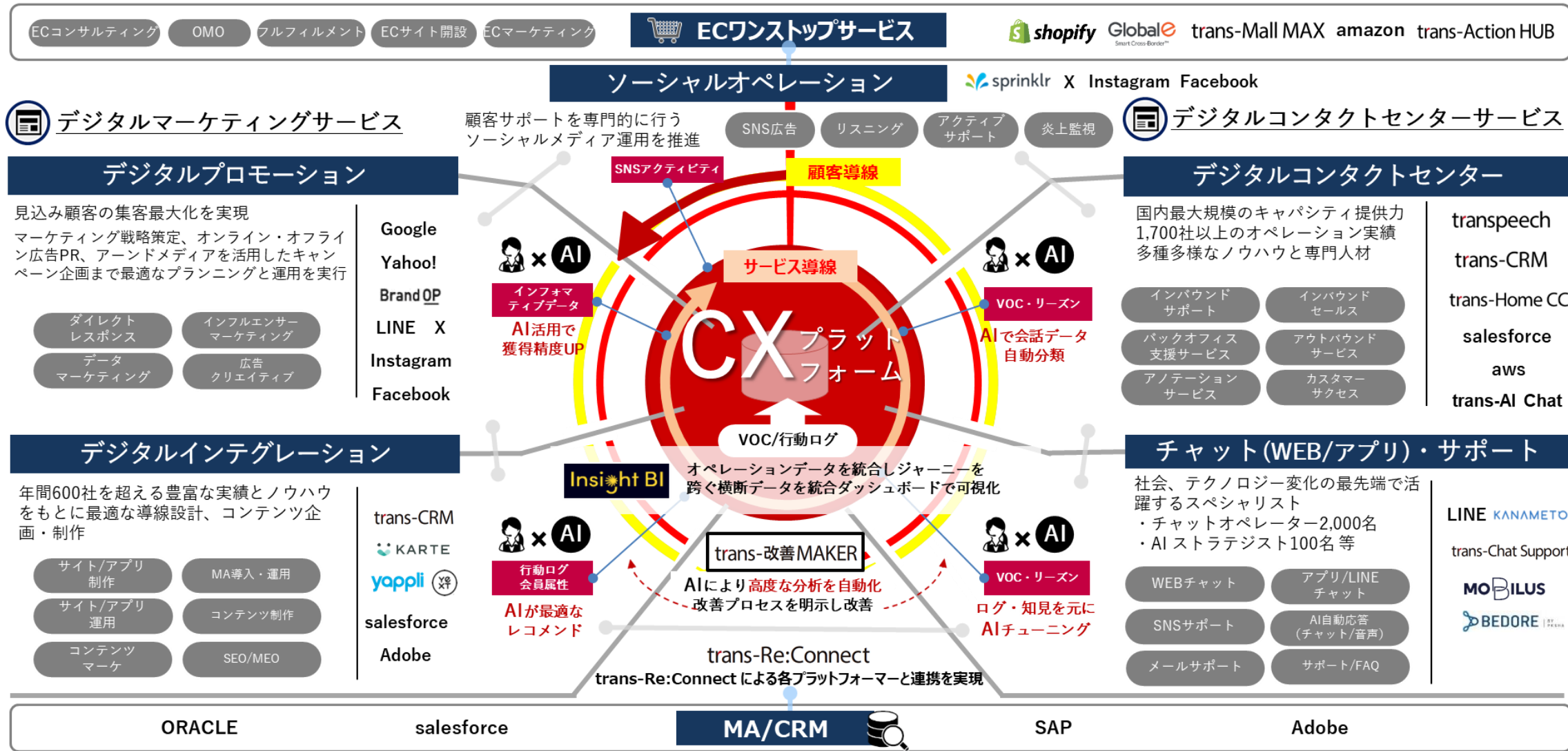
59% (新規除く)

※1：2024年のFortune Global 500に選出された日本企業は40社

※2：単体CXサービス売上高の約70%を占める上位150社

CXサービス：trans-DX for Support

- trans-DX for Supportは、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



- trans-DX for Salesは、一貫した購買体験設計・運用によるROI最大化に向け、当社独自メソッド（業務BPR×AI×VOC）を活用し「デジタルマーケティング運用コスト削減」と「購買体験向上施策による売上拡大」の実現に向けて開発中

運用におけるコスト削減

チャネル横断業務BPR×AI

チャネル横断プロセス効率化

統合運用による売上拡大の観点で
現状の施策・業務における課題や無駄を把握
AI活用したPDCAプロセスの再設計や運用体制の再構築
横断視点での施策課題や無駄も把握し、施策効率化も実施

5～10%の運用コスト削減



AI×コンテンツ制作

AI活用による制作業務自動化/効率化

生成AIを用いることで、キービジュアルやバナーなどの
クリエイティブを容易に複数パターン制作
LPのラフ案制作にも活用し複数パターン案作成も実現しつつ、
コスト削減とPDCA高速化を実現

20%の運用コスト削減



購買体験向上による売上拡大

VOC×チャネル横断施策

WEB接客×チャット×架電統合運用

顧客の声や各種ログデータをもとに
問い合わせの垣根を低くするWEB接客×チャットを開設し
集客後の見込み顧客のフォローを実施
ターゲットリスト精度向上と架電によるアプローチなど
インサイドセールス強化も支援



CV数10%～25%増加

VOC×LP最適化

VOCのクリエイティブ展開・施策活用

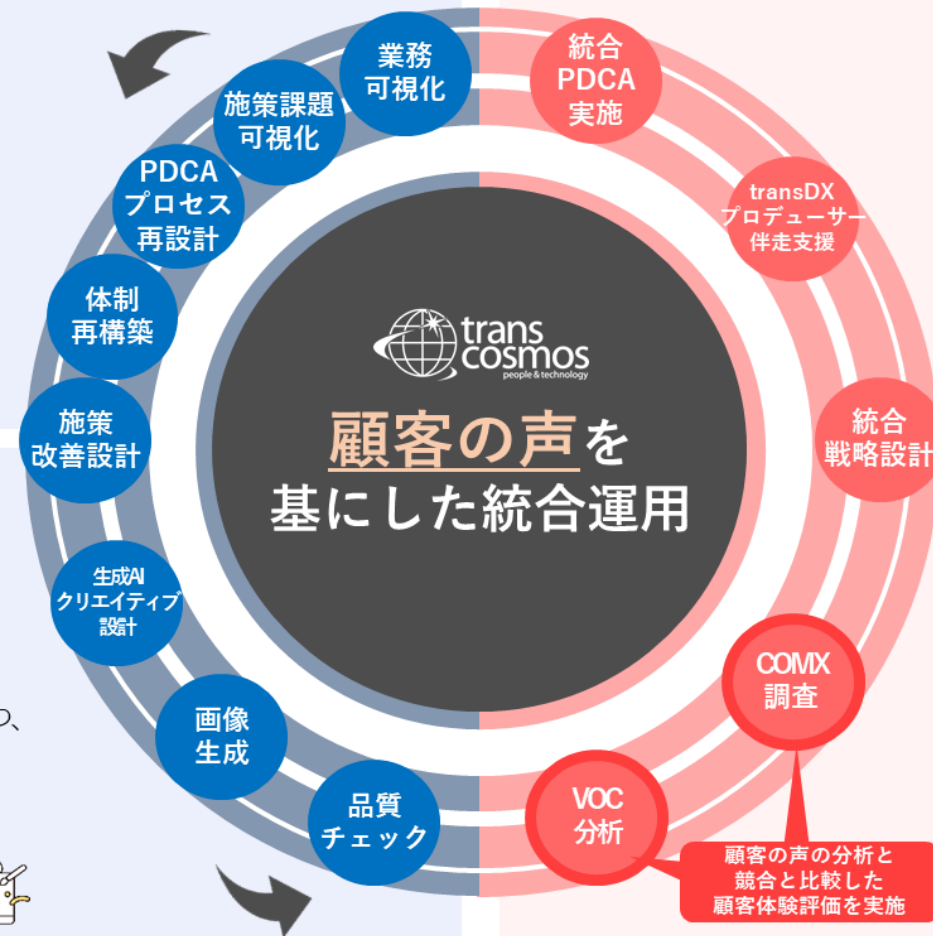
コールログやSNSログ等から得られる顧客の声を
LPの最適化運用に活用
さらに広告バナー、サイト内コンテンツ
UI/UXにも反映し、顧客志向での改善を実施



活用する顧客の声

※ポジティブ：お褒め・感謝の声
※ニュートラル：疑問・迷い・要望
※ネガティブ：不満・苦情の声

CV数5%～15%増加



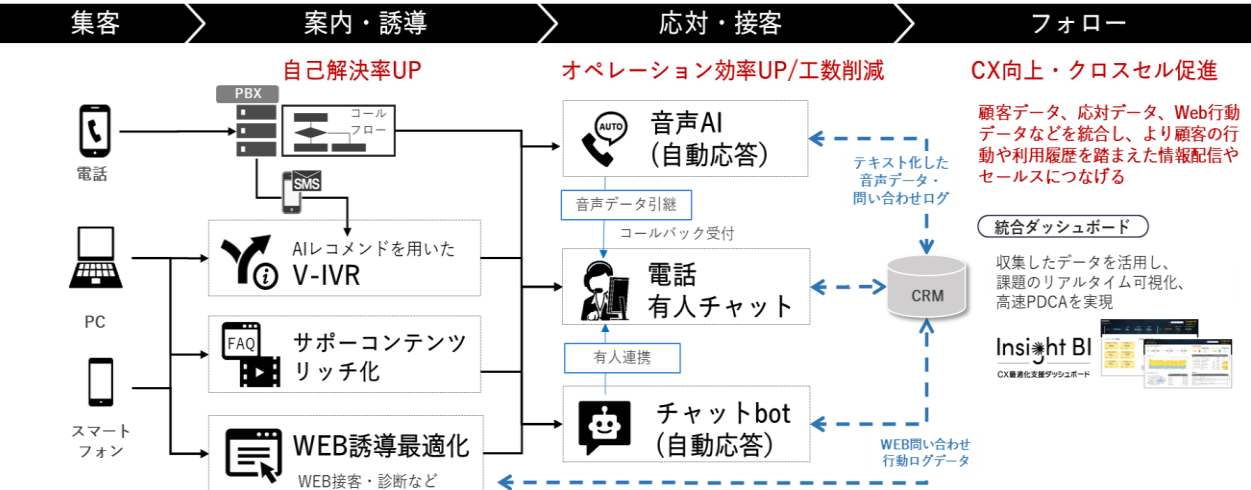
- お客様企業に直接届く顧客の声だけでなく、SNS上のVOCを併せて活用することで、Web/アプリ上での顧客の自己解決率が倍増
- さらに、コール対比で約3倍の生産性を持つハイブリッドチャットチャンネルとコンタクトセンターを有機的に組み合わせ、企業と顧客接点のCX最適化を実現

【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

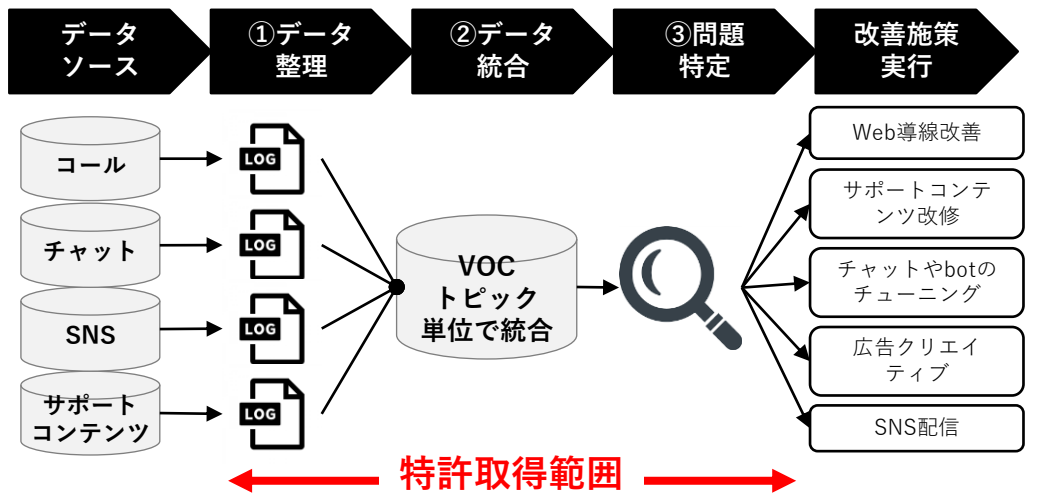
すでに、Web/アプリ+ハイブリッドチャット+コンタクトセンターを**70社**の企業に導入、SNSのVOC連動までのフルサービスを2024年度中に**100社**の企業に導入しました。



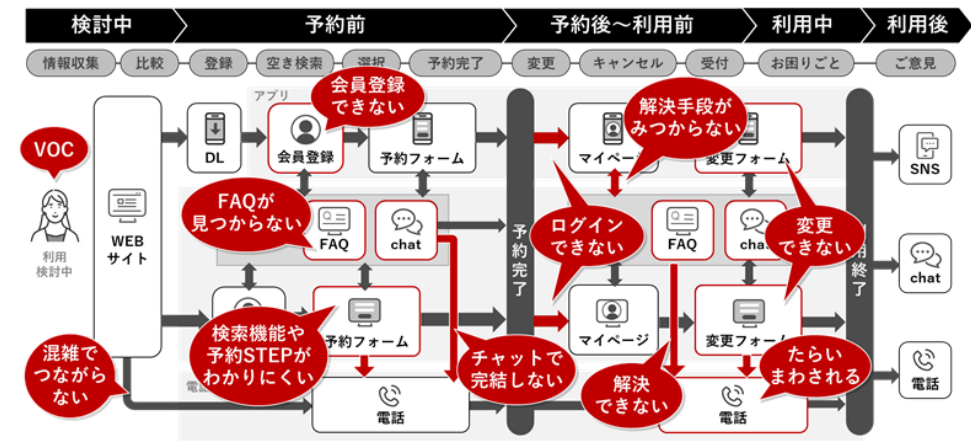
VOCのデータ活用技術において特許を取得

(特許番号：特許7319478号 登録日：令和5年7月24日)

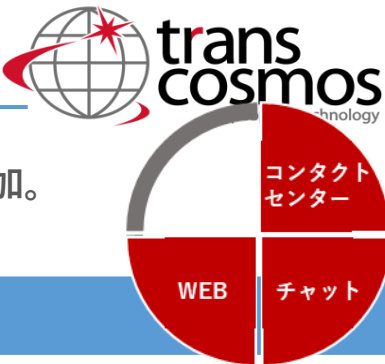
コンタクトセンター・SNS・チャットに蓄積されるVOCを起点に、顧客体験上で経験する様々な顧客接点のデータを統合的に分析する技術を開発、独自性が認められ特許を取得しました。



-
- Technology
- ソーシャル
- コンタクト
センター
- WEB
- チャット



CXサービス：trans-DX for Supportの導入事例



- 大手銀行様 | 呼量減と顧客満足度向上に向けて、VOCを起点にWebやチャットボットを改善し、自己解決率は2倍に増加。
DXプロデューサーがWebとコンタクトセンター横断での最適化をお客様企業担当者と並走しプロジェクト成功へ

大手銀行様

業務内容

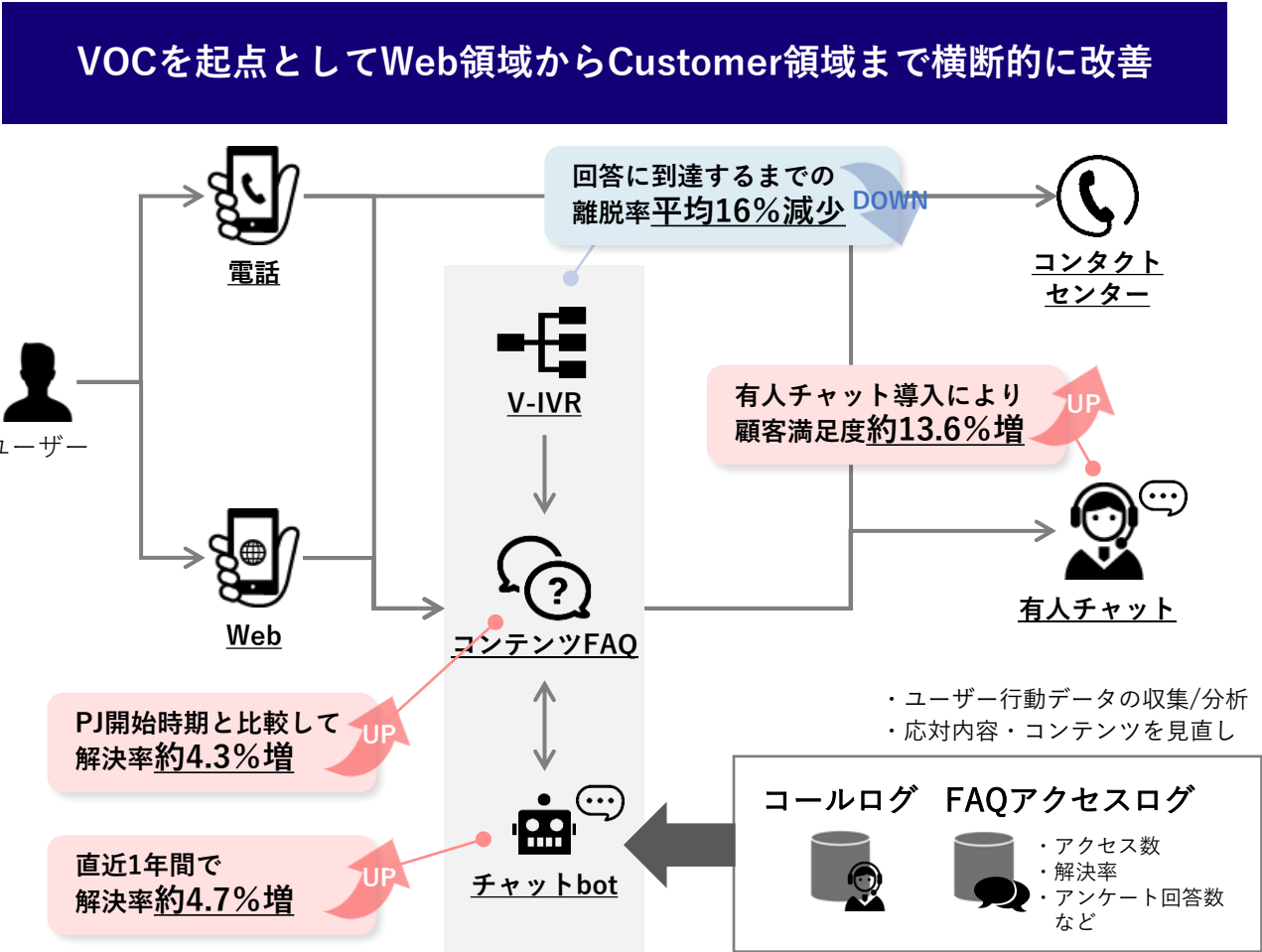
1. 銀行にかかわる電話問い合わせ窓口
2. 有人チャット問い合わせ窓口
3. チャットbot
4. FAQコンテンツ運用
5. 問い合わせ導線改修 (V-IVR)

取組

コンタクトセンターVOCを起点としたDX運用改善
- コンタクトセンターが保有するVOCを活用したコンテンツFAQ改善
- トークスクリプトを軸としたWeb導線 (V-IVR) 改善
- VOC活用で改善されたFAQコンテンツをチャットBotに流用
- Web導線の流入情報を元に有人チャット運用を見直し改善

実績

スコア	VOC活用前	VOC活用後
チャット満足度	31.5%	45.1%
チャットBOT解決率	28.4%	33.1%
FAQ自己解決率	48.3%	52.6%
FAQ自己解決数	13,070件	26,499件



CXサービス：trans-DX for Supportの導入事例

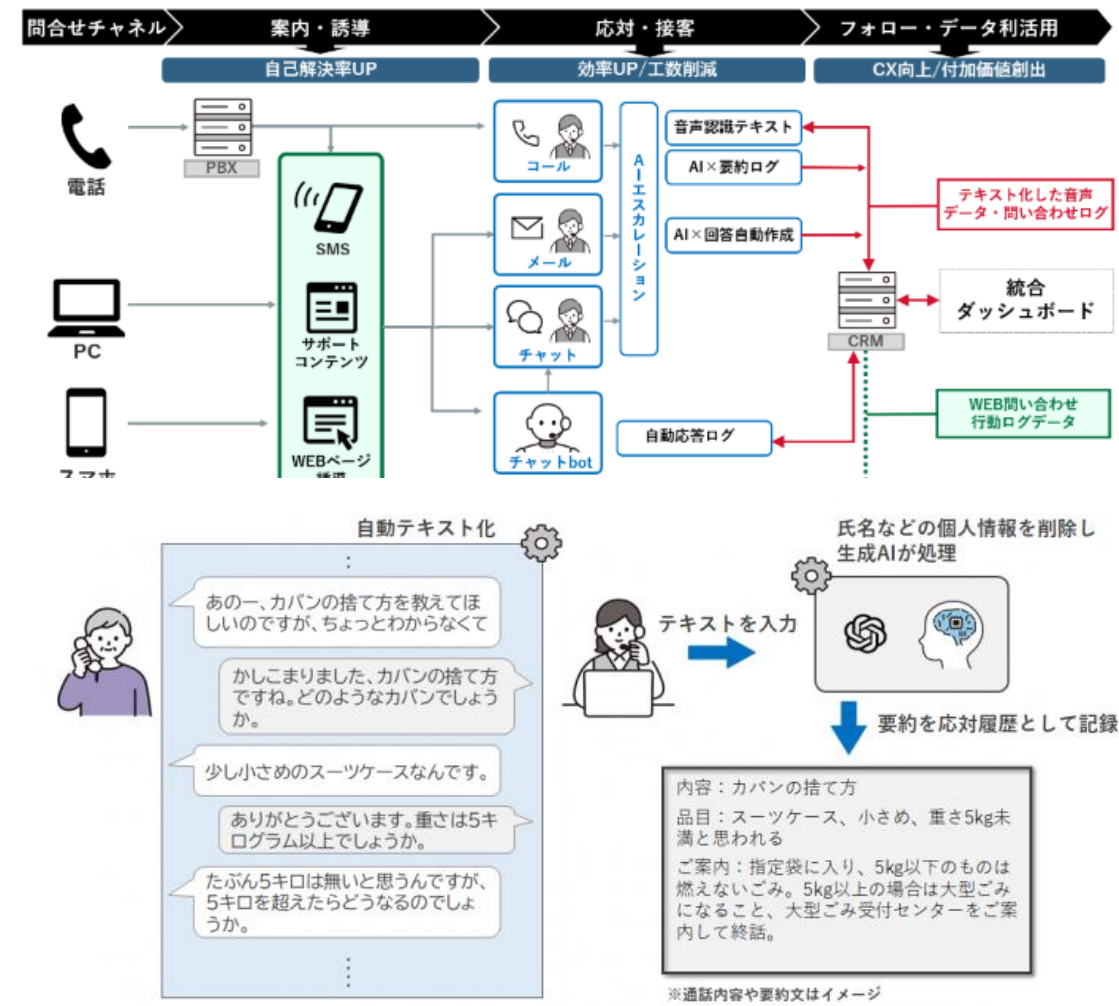


- 地方自治体様 | 住民からの年間190万件以上のお問い合わせをSNS／Web／コンタクトセンターの統合運用によって住民が自己解決しやすい、問い合わせしやすい環境の実現と運用の効率化を両立



神戸市様

業務内容	1. 自治体様における総合コンタクトセンター・区代表窓口 2. ポータルサイト、コンテンツFAQサイト 3. チャットbot 4. 内線網・電話帳システム構築		
取組	年間190万件以上の問合せをDX化を推進しながら統合運用で解決 － 問合せ方法としてチャットbot・有人チャットを導入 － コンテンツFAQを強化し、チャットbotによる24時間365日対応を実現するとともに、未解決時には有人チャットに引き継ぎし解決を促進 － 電話混雑時など待たせないコンタクトセンターとして折り返し予約サービスを導入 － 災害に強いコンタクトセンターとしてエリアを分けて2拠点で運用 － オペレーターの業務の一部に生成AIを活用することで業務の効率化と応対品質の向上を実現		
実績	スコア	trans-DX導入前	trans-DX導入後
	生産性 (CPH)	16.6件	36.3件



CXサービス：trans-DX for Supportの導入事例



- 大手総合電機機器メーカー様 | オンラインストア購買時に発生する年間約10万件のお問い合わせに対して、VOCをもとにWebやチャットボットなどのフロントタッチポイントを改善し、ユーザビリティを向上

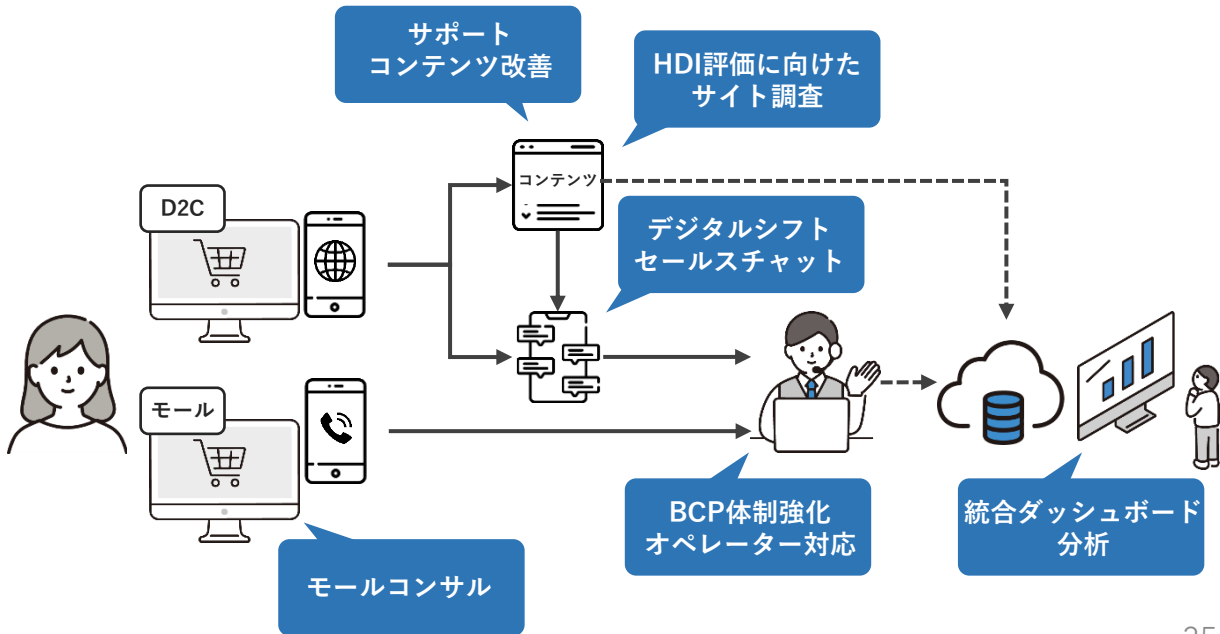


大手総合電機機器メーカー様

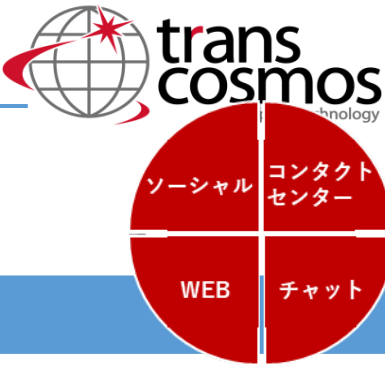
業務内容	1. オンラインストアコンタクトセンター運用業務 2. 受注受付業務 3. ハイブリッドチャットサポート（自動応答・有人） 4. コンテンツ改修・VOC分析
取組	年間約10万件の問合せをDX化を推進しながら統合運用で解決 – ECビジネス伸長に合わせて東京に加え札幌に2拠点目開設 – サポートコンテンツ改善運用に加え、FAQデータをチャットbotと連携自己解決促進、未解決時には有人チャットに引き継ぎし解決を促進 – オンラインストアにおける購買促進としてセールスチャット運用開始 – 統合ダッシュボード（Insight BI）を導入し、各種VOCデータを統合。分析時はAIを活用し、有効なVOCの早期発見を仕組み化
導入DX プロダクト	trans-Chat Support trans-Insight BI

オンラインストアにおけるお客さまのCX向上を目指し広範囲でご支援

ECビジネスを強化することで売上が順調に伸長しているのに対し、トランスコスモスはお問い合わせの増加率を抑制しながら顧客利便性の高いサポート環境の構築・運用をご支援



CXサービス：trans-DX for Supportの導入事例



- 大手玩具メーカー様 | SNS／Web／コンタクトセンターに入るVOCデータを統合ダッシュボードInsight BIで可視化しハイブリッドチャットオペレーションを組み合わせることで顧客満足度とNPSの向上を実現

大手玩具メーカー様

業務内容

1. 大手玩具メーカー製品の電話問い合わせ窓口
2. 有人チャット問い合わせ窓口
3. チャットbot
4. ソーシャルリスニング+VOC分析

取組

ソーシャルリスニング+VOC+有人チャットによるCX改善

- 問合せ方法としてチャットbot・有人チャットを導入
- コンタクトセンターチャットVOCとソーシャルリスニングを統合した VOC分析
- VOC結果から対応内容、FAQコンテンツの改修とマーケティング連携
- 統合ダッシュボード（Insight BI）を導入し分析時間を短縮

実績

スコア	導入前	有人チャット導入後	Insight BI導入後
顧客満足度	90.7%	91.5%	91.7%
NPS	58.1pt	61.3pt	65.6pt

Insight BI

1 対象ブランドに関連するSNS上の書き込みをネガ/ポジに仕分けし、コンディションを把握

2 投稿の中特に気になる商品や品質に関するご指摘や商品に対する応援・称賛の声をピックアップ

全チャネルVOCの横断マネジメント

チャネルVOCを統一管理
VOCを全体最適し改善施策を実行

問い合わせチャネルの最適化

各ログを統合して可視化
チャネル活用シーンの明確化

CX最適化

VOC起点のチャネル活用により
顧客体験を包括的に向上

コール

チャット

SNS

VOC

コミュニケーションログ

問い合わせログ

ソーシャルリスニングデータ

統合VOC

海外：地域別業績

※ 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。

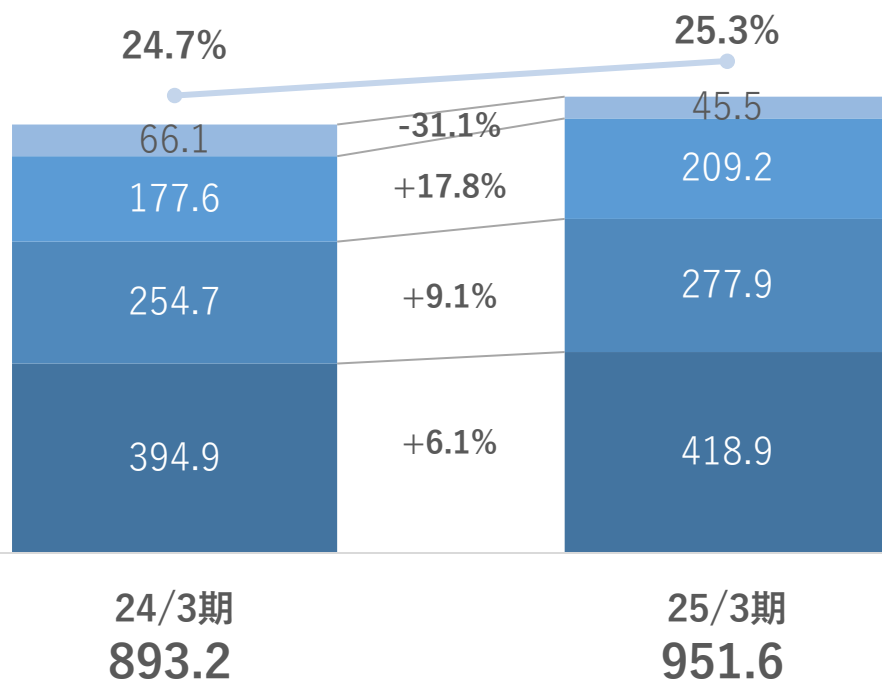


- 韓国：+6.1%の増収。CXサービスの増収基調が継続
- 中国：+9.1%の増収。コンタクトセンター事業の売上増加
- 東南アジア：+17.8%の増収。引き続き、グローバル案件の売上増加
- 欧米・その他：-31.1%の減収。米国・欧州での赤字解消に向け事業再編中

海外地域別売上高の前年比

単位：億円(千万円未満四捨五入) —●— 海外売上高比率

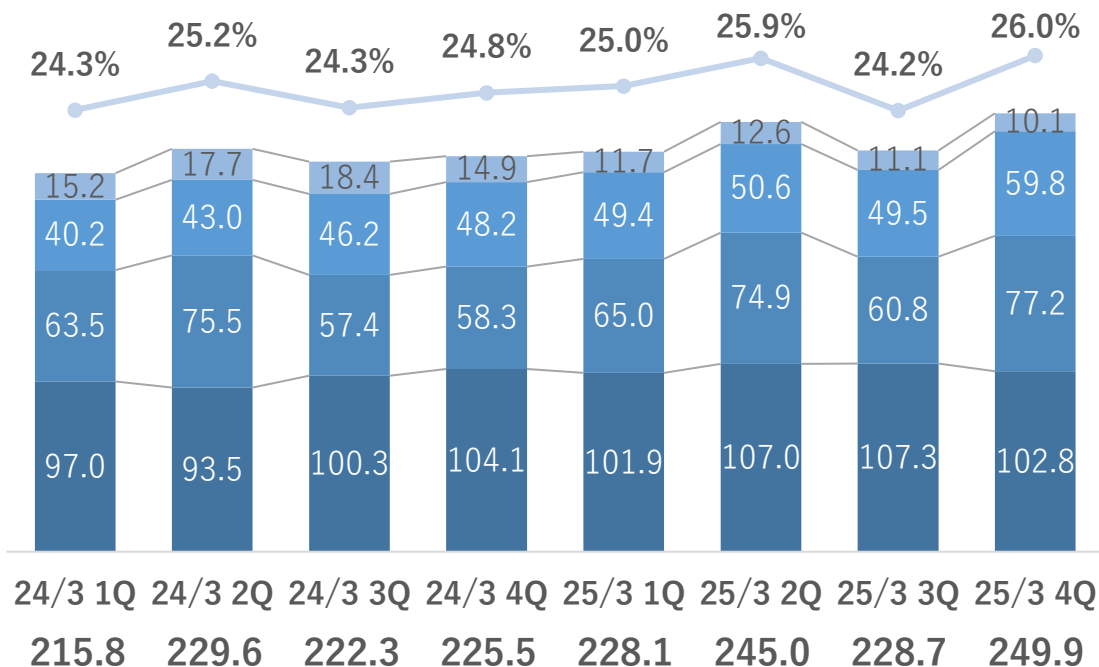
売上高 +58.4億円・+6.5%、海外売上高比率 +0.7pt



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

4Q YoY：売上高 +24.3億円、海外売上高比率 +1.2pt
4Q QoQ：売上高 +21.2億円、海外売上高比率 +1.8pt



■韓国 ■中国 ■東南アジア ■欧米・その他

海外：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

顧客	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	6	○		○	○	○	○		○		
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ンメント企業	日本	5	○		○	○		○		○		
総合電気機器メーカー	韓国	4	○	○	○			○				
通信機器メーカー	中国	4		○		○			○			○
EC企業	米国	4				○	○		○	○		
総合電気機器メーカー	日本	4	○	○				○		○		
玩具メーカー	日本	4	○	○	○						○	
総合電機機器メーカー	シンガポール	2		○	○							
テクノロジー企業	米国	2	○		○							
EC企業	韓国	2		○	○							

※ 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

trans-AI Chat

CX

生成AIチャットボットと有人チャットをシームレスで繋ぐ
韓国・日本・中国の3ヵ国で展開

カスタマーサービス 生成AIソリューション

CX

コンタクトセンターの業務工数削減・応対品質の均一化を実現

多様なLLM活用

CX・BPO

現在主流のOpenAIに加え、国産LLMも用途に合わせて使い分ける

Quick Support Cloud with GAI

BPO

ITサポート業務における顧客対応と業務プロセスを効率化

trans-Xsync

BPO

非定型帳票の効率的なテキスト化を実現

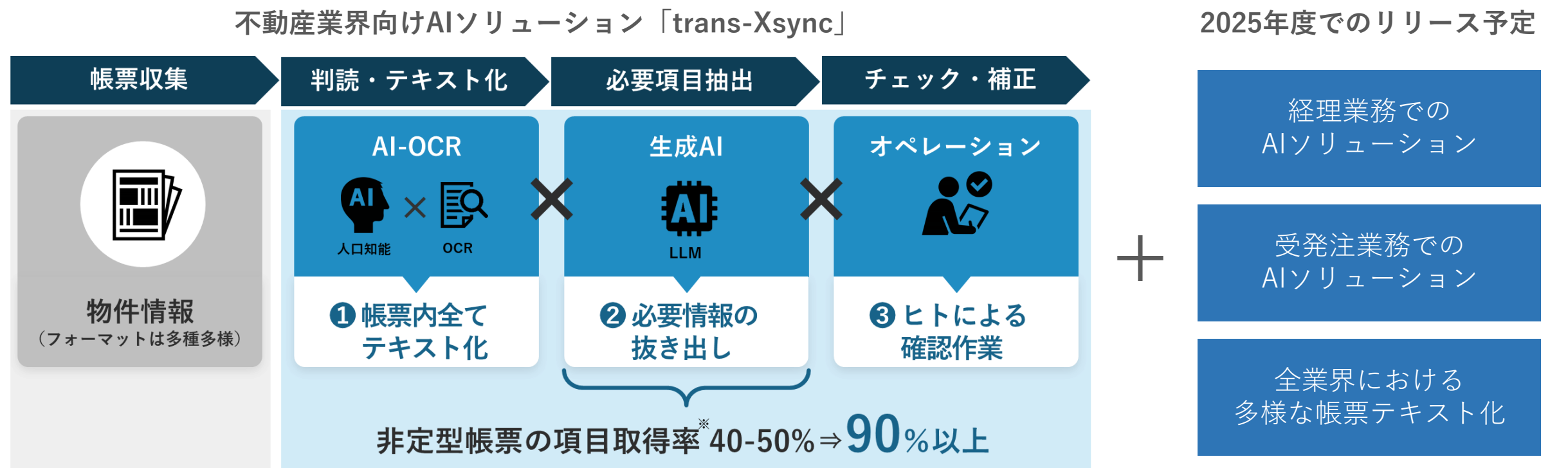
AIエージェントPF

CX

trans-DX for Support 強化に向けAIエージェントPFを開発する合併会社vottia（ボッティア）を設立

業務知見に基づく最適なプロンプトエンジニアリングを実行し
生成AIの性能を最大限に引き出すことで、より高度なAI活用ソリューションを実現

- 非定型帳票の効率的なテキスト化を実現する「trans-Xsync」は、お客様企業の業務に精通したスタッフが中心となって開発
- 業務知見に基づくプロンプトエンジニアリングの実行により、判断機能が強化された生成AIを組み合わせることで、非定型帳票の項目取得率を大幅に向上させ、非定型帳票の効率的なテキスト化を実現
- trans-Xsyncで構築したスキームを活かしたAIサービスのラインナップ拡充を進めており、2025年度でのリリースを目指す



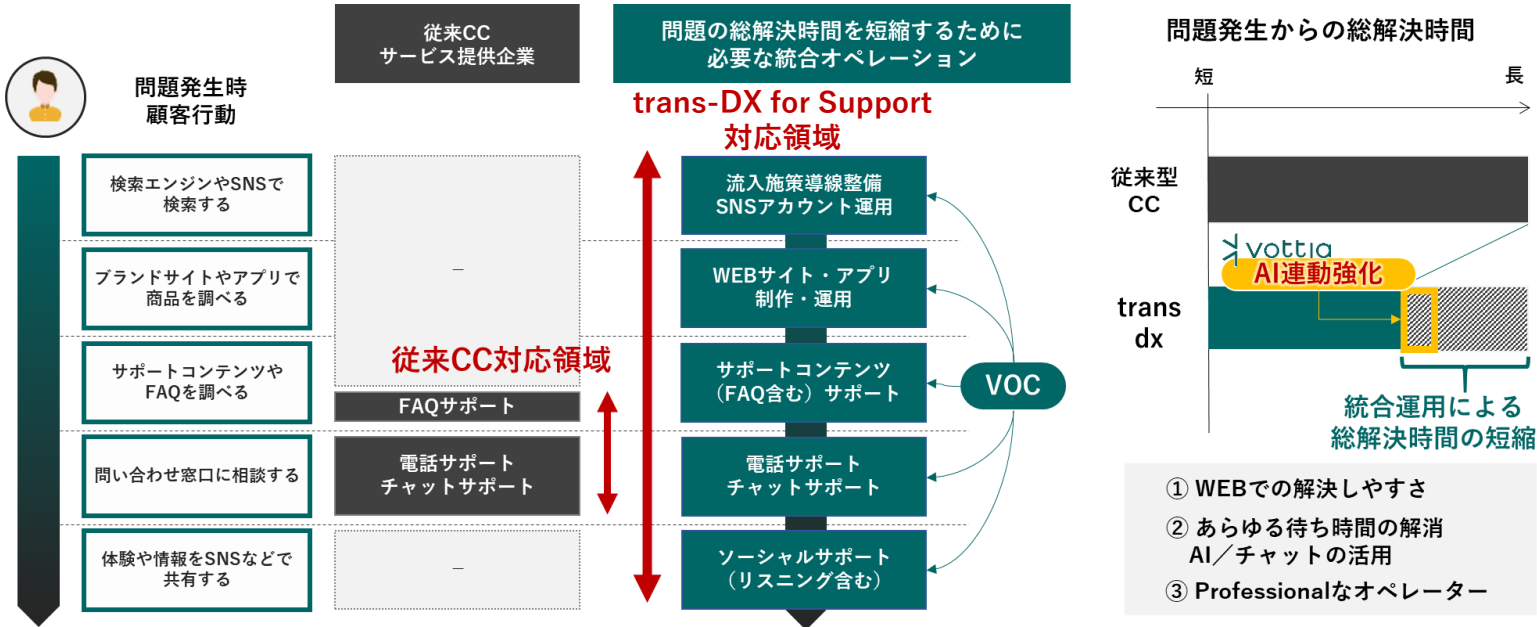
※必要とする項目のテキスト情報の取得率。AI-OCRだけの場合の項目取得率は40～50%程度

trans-DX for Supportによる消費者のユーザビリティ向上、お客様企業のコスト最適化を強化するため
モビルス社と合併会社を設立し、コンタクトセンター業務の運用ノウハウ・経験をAIに融合する取り組みを開始
AI連動を強化し、サービス利用時の問題発生から解決までに掛かる総解決時間をさらに短縮



- ・ 出資比率：モビルス株式会社50%、トランスコスモス株式会社50%
- ・ 事業内容：AIエージェントプラットフォームの開発、運用
- ・ 設立日：2025年4月21日

消費者の約半数は、カスタマーサービス利用時の手間・負担感に不満を感じている
代表的には「待ちたくない」「問題解決したい（ボットで解決できない）」など
手間・負担感に通じる課題を顧客接点の統合・最適化に加えて、AI連動強化で解消促進



2026年3月期 計画



- 売上高・営業利益は、引き続き、国内外におけるCXサービス・BPOサービスの売上増加で増収・増益を予想
- 営業利益率は、事業の収益性改善を進めつつ、セキュリティ対策や戦略投資など事業成長に必要な投資を実行していくことで前年並みの水準を維持
- 親会社株主に帰属する当期純利益は、2025年3月期で一時的に減少した税金費用の影響はあるものの増益を予想
- 中期経営計画2023-2025における目標数値（売上高 4,500億円、営業利益率6~8%）に対しては、中国経済の停滞による影響やコロナ禍後の企業の投資に対する慎重姿勢が続いたこと、想定以上に高騰した人件費やテクノロジーコストの価格改定が進行中であることで未達となるが、成長トレンドは維持できる見込み

単位：億円(千万円未満四捨五入)	2025年3月期（実績）		2026年3月期（予想）		増減	
	金額	売上比	金額	売上比	金額	増減率
売上高	3,758.5	100.0%	4,000.0	100.0%	241.5	+6.4%
営業利益	144.8	3.9%	155.0	3.9%	10.2	+7.1%
経常利益	156.8	4.2%	170.0	4.3%	13.2	+8.4%
親会社株主に帰属する当期純利益	113.3	3.0%	115.0	2.9%	1.7	+1.5%
EPS（1株当たり当期純利益）（円）	302.4	-	306.9	-	4.5	+1.5%

- 継続業務のうち、受注済み業務の売上未計上分と内示を含む受注確度の高い案件の管理売上高

CXサービス

1,223.9億円

（参考）

単体CXサービス
2025年3月期 管理売上高
1,786.7億円

BPOサービス

795.1億円

（参考）

単体BPOサービス
2025年3月期 管理売上高
968.8億円

株主還元



- 成長投資・株主還元・財務健全性の状況を踏まえ、2025年3月期配当より、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とともに公平な利益還元の観点から、2026年3月期から株主優待制度を廃止し、配当等による利益還元に集約する方針に変更する
- 株主還元の姿勢をより明確にし、連結配当性向を実質的に従前（連結配当性向30%）を上回る水準に引き上げることで、株主の皆様への利益還元の更なる充実を図っていく
- 上記の方針のもと、1株当たり配当金は、2025年3月期は106円（前期比+25円の増配）を予定、2026年3月期は108円（前期比+2円の増配）を予想

	2022年3月期	2023年3月期	2024年3月期	2025年3月期 (予定)	2026年3月期 (予想)
1株当たり配当金(円)	156	117	81	106	108
EPS（1株当たり当期純利益）(円)	518.1	389.2	269.5	302.4	306.9
連結配当性向(%)	30.1	30.1	30.1	35.1	35.2

Appendix

サービスの開発・強化

- Microsoft Power Platform トータル支援サービスの提供を開始
- 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
- 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
- WebサイトのCVRをAIで大幅に強化するサービス「改善MAKER」を提供開始
- BtoB向けサービスに対応した申し込みプラットフォームを開発
- グローバルでのLCM（ライフサイクルマネジメント）サービスの提供を開始
- 「EC物流簡易診断サービス」の提供を開始
- 音声認識ソリューション「transpeech」をAIアシストソリューションにフルリニューアル

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）

- 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」を開発
- EbuActionと『Roblox』におけるメタバースサービス提供
- 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
- トレジャーデータとパートナーシップを締結
- 「BPOセンター長崎スタジアムシティ」の開所式を開催
- カウシェとの業務提携で新たなECワンストップサービスを提供
- ディーエムエスとの業務提携にて国内統合型フルフィルメントサービスを強化
- 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とTDGビジネスサポート株式会社について吸収合併契約を締結
- オムロン株式会社と合併会社「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」の設立について合意
- AIエージェントプラットフォームを提供するvottia株式会社をモビルスと合併で設立

サービスの提供実績／受賞・認定・その他企業活動など

- 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
- 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
- 自己株式の消却に関するお知らせ
- 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
- 「LINEヤフー Partner Program」における「Sales Partner」、「Technology Partner（コミュニケーション部門）」、「Technology Partner（LINEミニアプリ部門）」、「CX Partner」、「Govtech Partner」の5つの認定を保有する国内唯一のパートナーに
- 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キリング講座の開設・運営をサポート
- 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
- 「Microsoft広告 Agency Award 2024」の「Audience Excellence Award」においてSilverを受賞
- 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
- 『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・公開
- 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
- 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
- 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
- 「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

サービスの提供実績／受賞・認定・その他企業活動など

- 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
- 渋谷区の社会課題解決に向けた「SHIBUYA Good Manner Challenge feat. Fortnite」を本格始動、若年層のマナー啓発や意識改革を促進
- 内閣官房水循環政策本部事務局より「水循環ACTIVE企業」に認証
- 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
- 次世代のマーケティングソリューションをクリエイティブ視点で研究・実践する自主創造型ラボ「aTable（アターブル）」を発足
- 「消費者と企業のコミュニケーション実態調査2024-2025」の調査結果を公開
- 世界のEC市場を解説した書籍『海外ECハンドブック2024』を発刊
- 宮崎県に企業版ふるさと納税を活用した寄付を実施
- アマゾン ウェブ サービス（AWS）から「APJ AWS AI Skills Champion」を受賞
- 長崎県「日吉自然の家」にて植樹を実施
- 大阪府茨木市と自治体DXに関する連携協定を締結
- イルグルムが提供する「CAPiCO」の認定パートナー制度において認定パートナー企業に選出
- HISと提携し、Roblox上でシンガポール体験型ゲームを制作
- 「Microsoft 広告パートナープログラム」において「セレクト クラス」に認定
- X広告認定パートナー制度において「Advanced Partner」に認定
- 宮城県に企業版ふるさと納税を活用した寄付を実施
- 就労支援事業「わたしみらいプロジェクト」企業説明会に参加
- 「健康経営優良法人2025（大規模法人部門）」に認定
- 「日本をサステナビリティ・トランスフォーメーション先進国へ」プロジェクトに賛同
- 三菱電機が主催する「e-F@ctory Alliance」に加盟し、FA領域におけるDXサービスを提供
- カーボンニュートラルにつながる活動として長崎県「日吉自然の家」にて植樹を実施
- 広島県三次市と自治体業務のDX化に向けた連携協定を締結

サービスの開発・強化

- 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
- 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
- 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
- 中国で生成AIチャットbot「trans-AI Chat」を提供開始
- 韓国でデータラベリングソリューション「trans-AI Annotator」を開発
- 訪日前の中国人観光客を対象とする中国国内でのマーケティングサービスを日本ブランド向けに提供開始
- 韓国でSNSやメールでの問い合わせに自動回答する「trans-AI Answer」を開発
- 韓国で対応品質評価の自動化ソリューション「trans-AI QA」を開発
- 韓国版音声認識ソリューション「transpeech」をアップデート

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）

- 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
- クボタの中国システム子会社を買収
- 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
- 中国の山東省日照市にオペレーション拠点を新設
- 横河電機と戦略的パートナーシップ協定を締結
- ベトナム開発子会社トランスコスモステクノロジーベトナムの第2拠点を設立
- 韓国に新たなオペレーション拠点「CXスクエア ヨンサン」を開設

サービスの提供実績／受賞・認定・その他企業活動など

- 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
- 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
- インドネシア「The Best Contact Center Indonesia 2024」で2つの賞を受賞
- 台湾においてIRIS OHYAMAの実店舗販売を支援
- 韓国で「2024求人・求職つどいの日」を開催
- 中国で「金耳唼杯」2024年卓越アウトソーシングサービス年間トップ10を受賞
- 韓国で設立した教育機関「クラスクラウド」がNCS事業認可を取得
- 韓国で6年連続COPC認証取得
- 中国上海市高齢者基金会より、高齢者福祉貢献企業として表彰

- 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