



トランスコスモス株式会社

2025 年 3 月期 決算説明会

2025 年 4 月 30 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 決算説明会		
[決算期]	2025 年度 通期		
[日程]	2025 年 4 月 30 日		
[ページ数]	33		
[時間]	16:30 – 17:23 (合計：53 分、登壇：40 分、質疑応答：13 分)		
[登壇者]	2 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）	
[アナリスト名]*	SMBC 日興証券	笹尾 飛鳥	
	SBI 証券	栗原 智也	

*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
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com

登壇

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。

本日は投影しております決算説明会資料に沿って、決算概要およびサービス別の業績などをご説明した後、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：最初に、2025 年度全体の業績の概況からご説明させていただければと思います。

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-Xsynk」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

4

全体のサマリです。連結売上高は 3,758.5 億円で、前年に比べて 136.5 億円の増収、連結の営業利益は 144.8 億円で、前年対比で 30 億円の増益、親会社当期純利益につきましても 113.3 億円で、前年対比 12.3 億円の増益となっております。1 株当たりの配当金は、今期の予定として 106 円で、前年から 25 円の増配とさせていただきます。

サポート

日本 050-5212-7790
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasia.com



内容ですが、売上高は、過去最高の売上高を更新することができたということで、営業利益につきましては、コロナ関連業務の影響があった 2021 年 3 月期から 2023 年 3 月期は、ある意味ちょっと特殊なところもあり、かなり高かったわけですが、それを除くと、過去最高益の水準になっております。

背景としては、まず BPO サービスは、特に正社員領域のアウトソース需要が堅調に取り込めてきているというところと、ジョイントベンチャーを何社かやらせていただいておりますが、そういったものを通じて専門性強化が進められたことがあり、BPO で対前年の 7.7%の増収、営業利益率も 0.5 ポイント上昇したというところ です。

もう一方の CX ですが、こちらは独自の CX プラットフォームの trans-DX for Support を中心に受注を進めており、それが目標どおり 100 社ということで、こちら也是对前年で 2.8%の増収、営業利益率は 0.6 ポイントの改善となりました。

海外について言いますと、経済成長率が高いのは東南アジアになりますが、こちらのサービス需要をしっかりと取り込めたというところと、為替のプラス影響も今期についてはあったということで、海外売上高は対前年 6.5%の増収、売上高比率は海外の比率は 0.7 ポイント上昇しました。

AI の活用も、よくお問い合わせいただいておりますが、trans-Xsynk、こちらは不動産向けの帳票の取り込み、および自動的にデータベース化するというサービスです。こういったものをはじめとした AI 活用のソリューションを開発しているということと、直近、この AI エージェントプラットフォームの開発に向けて、出資先でもありますモビルスと一緒に合併会社を設立することを発表させていただいたところです。

こういったことで、親会社当期純利益は増益に転換いたしまして、EPS が 269 円から 302 円と増加し、さらに、今期は配当性向の基準を、当社はもともと 30%程度ということで行っていましたが、35%に引き上げるということで、1 株当たり配当金も 25 円増の 106 円で予定しております。

サポート

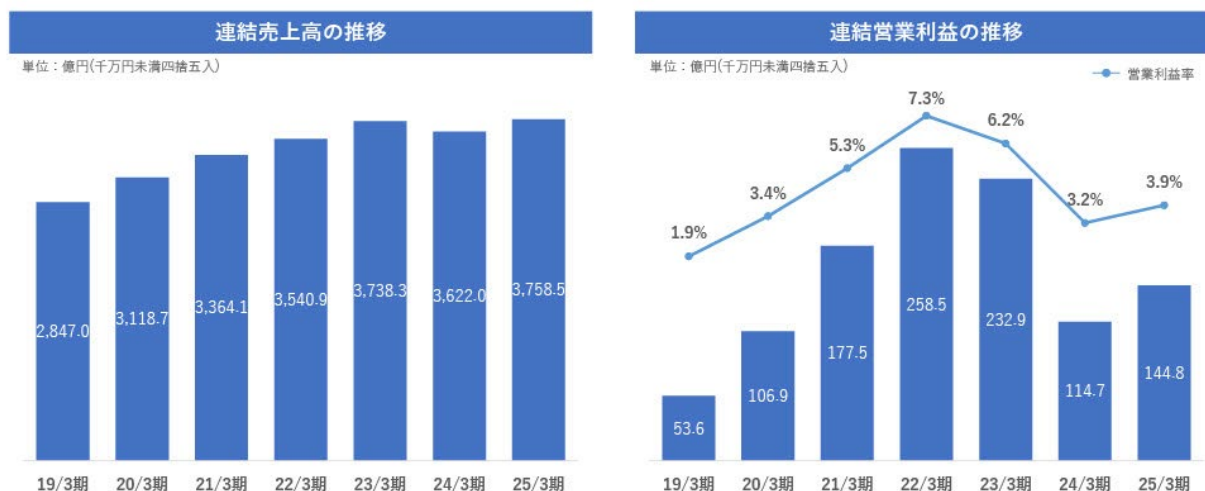
日本 050-5212-7790

フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com

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があった2021年3月期～2023年3月期を除く）



5

期ごとの連結売上高と連結営業利益の推移を示しております。売上高は過去最高の売上高で、営業利益は、コロナ期を除いたところで、過去最高水準でございます。

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		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%
営業外損益	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。

決算の概要、連結損益計算書のサマリからご説明させていただきます。見ていただきましたとおり、各セグメント、単体サービス、国内関係会社、海外関係会社で、それぞれで増収増益という結果となっております。

サポート

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

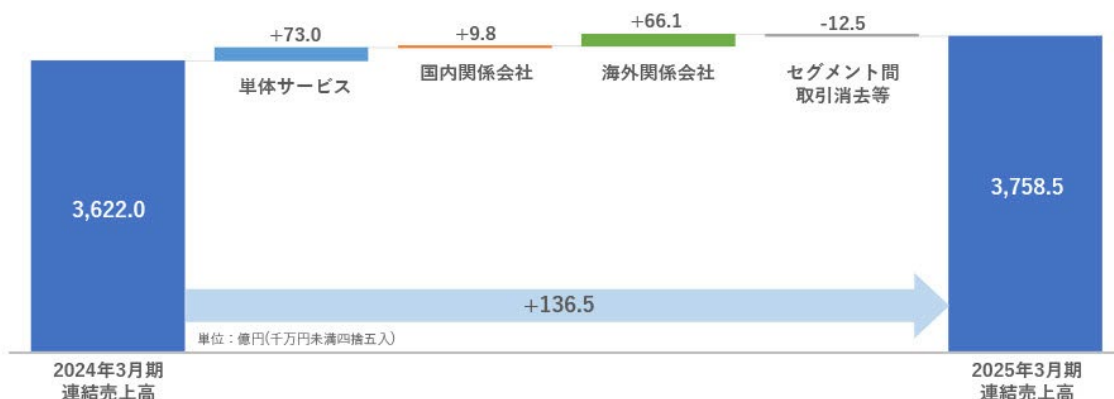


連結売上高の増減分析



- 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



8

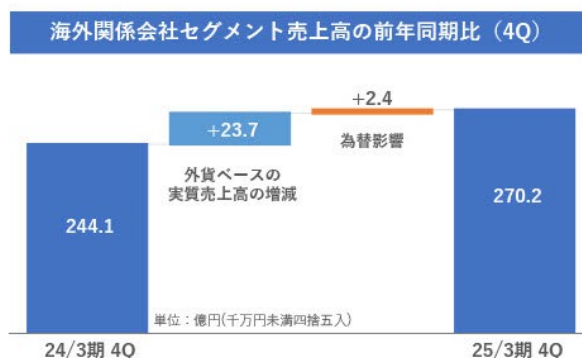
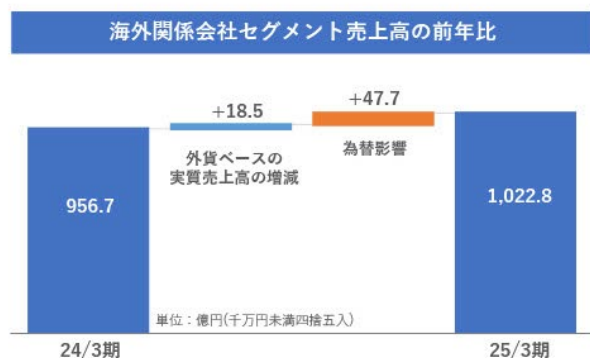
連結売上高の増減の要因分析です。それぞれのセグメントで増収しているというところですが、単体について言いますと、BPO、CX、それぞれのサービスで売上増加となります。

国内関係会社は、上場子会社が売上増加で増収をけん引し、海外は、冒頭申し上げましたとおり、韓国・東南アジア・中国、それぞれの子会社で売上が増加したところに加えて、為替変動の影響もあったというところです。

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



※ 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。

9

サポート

日本 050-5212-7790
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasia.com



為替の影響の内容を書かせていただいております。左を見ていただきますと、外貨ベースでも実際18.5億円分の増加ということで、売上が増加しましたが、それに加えて、為替影響が47.7億円分ぐらいあったということです。特に、3Qまではどちらかというと為替影響のほうに引っ張られていたところがありましたが、第4クォーターでは、為替影響よりも外貨ベースでの実質の売上高が増加し、海外のビジネスの実態としても成長トレンドをしっかりと確立できているところです。

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



四半期ごとの推移です。全体の通年の推移のトレンドとそれほど変わらないので説明は割愛いたしますが、四半期でもしっかりと成長できています。

サポート

日本 050-5212-7790
 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：+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



11

連結営業利益の増減分析です。全体では30億円の増益ですが、単体では、BPOとCXの収益性改善で、わずかながらではございますが、増益を何とか確保することができました。

国内関係会社は、一部上場子会社のグループ会社の赤字であった会社が、今期は黒字で転換を果たすことができたこともあり、増益となっております。

海外について言いますと、中国の子会社はコスト適正化による収益性の改善という要因が大きく、収益改善しておりますが、東南アジアと韓国の各子会社は、売上と利益両方の面でしっかり増益できたことが重なりまして、全体としては、海外の部分での増益が全体の利益改善に大きく貢献しております。

サポート

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



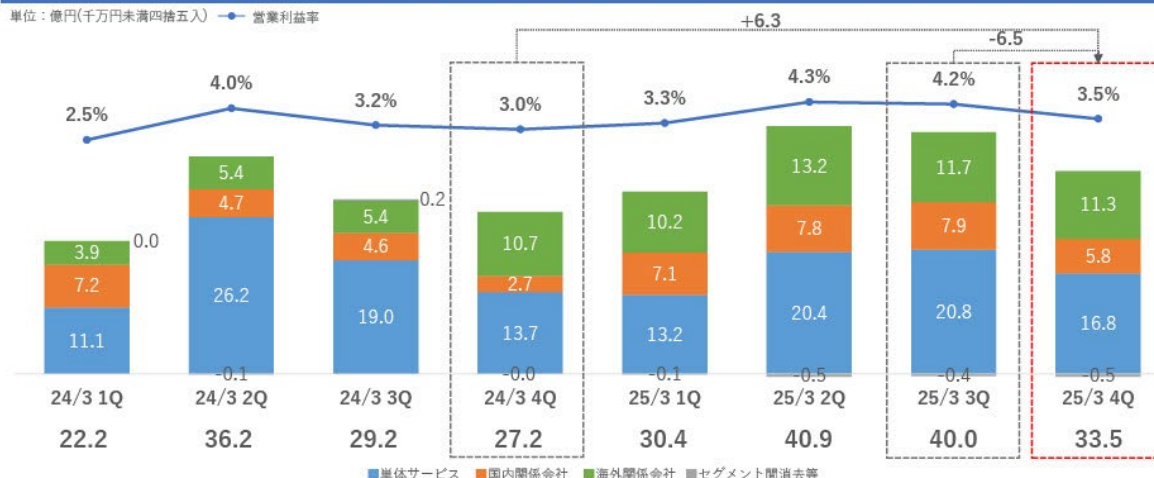
連結営業利益の増減分析（四半期推移）



- YoY：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



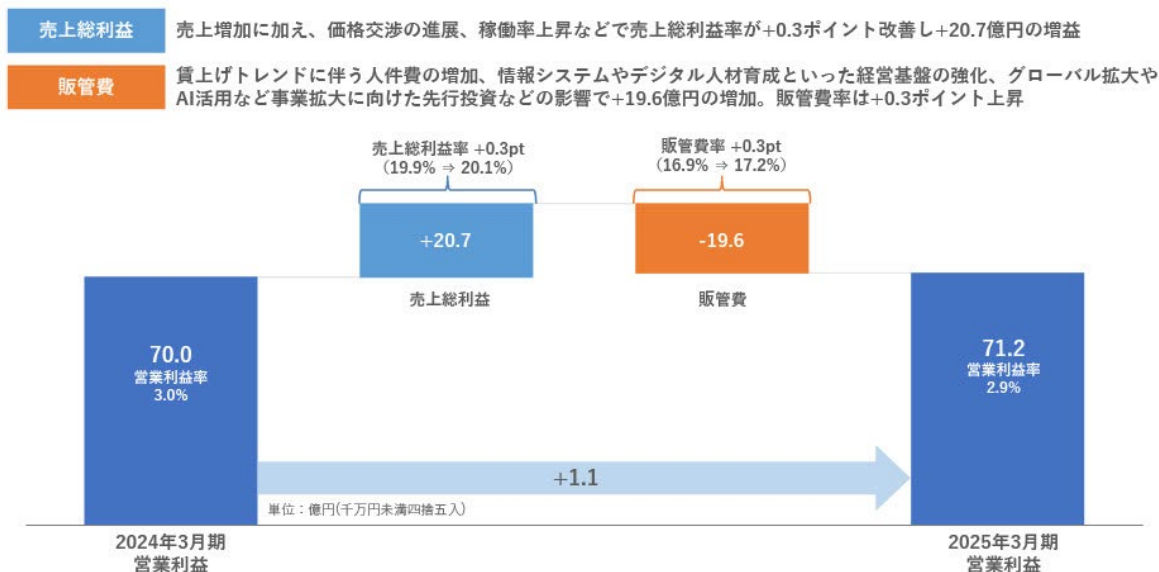
12

四半期はこちらも大きくトレンドは変わっておりませんので、ここについてのご説明は割愛させていただきます。

単体サービス 営業利益の増減分析



- 営業利益 増加：+1.1億円 (+1.6%)



13

単体サービスの営業利益の増減分析は、先ほど何とか増益を確保したということをご説明させていただいた内容です。

サポート

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



売上総利益は、売上の増加というところもありますが、価格交渉の進展ということ、および設備の稼働率も上昇したということがあり、全体として売上総利益率は 0.3 ポイント改善して、売上総利益率という面での収益性は改善しているというところでございます。

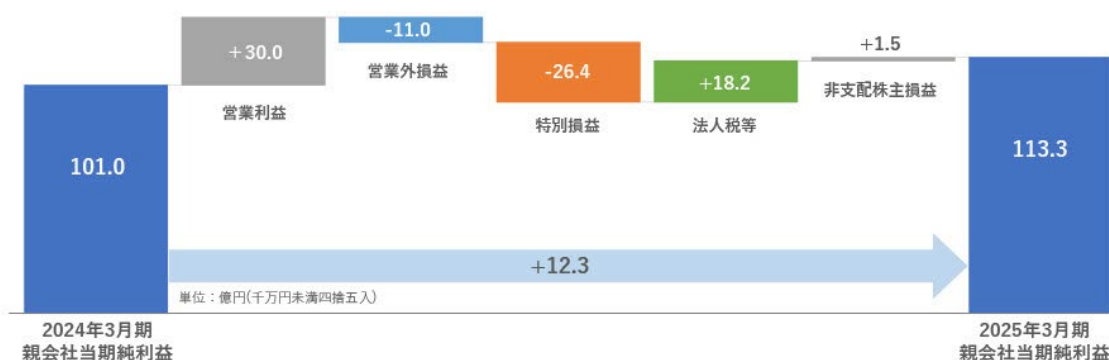
一方、販管費は、若干販管費率が悪化しております。この要因ですが、賃上げトレンドに伴う人件費、販管の人員の人件費が増加しているというところ、および情報システムや、デジタル人材育成といった経営基盤の強化に対する投資が必要であったというところ、さらに、グローバル拡大や AI 活用といった、今後の事業活動に向けた先行投資などというものがあり、全体として 19.6 億円分、販管費が増加したということになり、販管費率の上昇につながったというところでございます。

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



14

親会社当期純利益の増減分析です。全体として 12.3 億円の増収増益です。営業利益については、先ほどご説明させていただいたとおりでございますが、営業外損益は、為替差益の減少で 11 億円の減少となりました。

特別損益は、前年に投資有価証券の大きな売却があり、そちらの売却益があった反動減ということで、26 億円強減少したことになります。

法人税は、過年度に一部の上場株式の評価損がありましたが、これを当期の損金に算入したということがあり、税金費用が 18 億円程度減少しました。こういったことの足し合わせで、トータルとしましては 12.3 億円の増益という形に決着しております。

サポート

日本 050-5212-7790
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasia.com



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=現金+有利子負債

15

貸借対照表のサマリです。これはそれほど大きく申し上げることはありませんが、営業活動によるキャッシュフローの増加があり、現預金が増加しているところでございます。

連結キャッシュフロー計算書の概要



- 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

16

キャッシュフローについても、それほどいろいろと申し上げることはありませんが、投資キャッシュフローの部分が昨年に比べて約 30.7 億円分マイナスが大きくなっていますが、こちらは先ほど申し上げた投資有価証券の売却が昨年はあったというところです。

サポート

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



10

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	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本部・支社・営業所・関係会社・パートナー等の拠点も含む

17

設備投資・減価償却です。サービス拠点を一番下に書かせていただいております。国内ではBPOセンターの長崎スタジアムシティを新設しているということと、海外、韓国、中華圏でオペレーションセンターを新設ということで、トータル、オペレーション拠点も4拠点、今期は増やした形になっております。

続いてサービスと地域別の業績の詳細について、牟田からご説明させていただきます。

ご参考：サービスポートフォリオ



people & technology

CXサービス (連結売上高構成比 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	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	
	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 (韓国・中国・東南アジア・欧米)

19

サポート

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



11

牟田：今の CX サービス、BPO サービスと言っている内容自体を、再掲します。

全体の構成比が 70%を占めている CX サービスは、日本、海外でメニューを書いておりますが、デジタルコンタクトセンター、WEB の制作のデジタルインテグレーション、そして広告のプロモーションと EC ワンストップというサービスから日本は成り立っており、海外は中でも、コンタクトセンターと EC が、今中心になっているというのが CX サービスの内容です。

BPO サービスは売上構成比率でいくと 30%に当たりますが、業界共通型ということと、業界特化型ということで、分かりやすく二つにカテゴリーを分けております。業界共通型というのが、コーポレートの経理、人事、購買、受発注、ヘルプデスク、業界関係なくできるものを業界共通型デジタル BPO と呼んでおります。業界特化型というのは、製造業、建設業、その業態に合わせた形で展開しているものを呼んでおります。海外においては、韓国・中国・東南アジア・欧米では、どちらかというと、業界共通型のところで BPO を進めているというのが現状です。

BPOサービス：業績サマリ



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

20

その中でも BPO の状況を抜き出しました。1,379.5 億円ということで、対前年で 7.7%ほど上がっており、営業利益率も 0.5 ポイント改善しております。

内容としては、特に建設業界の 24 年問題で、人不足が結構あったと思いますが、そこにおける需要の取り込みで非常に売上を上げることができたというところと、もともと社員領域であったバックヤード、コーポレートのデータ処理、人事調達とか、基本的に非競争領域で、各社様から働き方

サポート

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



改革というところも相まって、われわれに専門性があるということで、業務がかなり増えたということと、JV も特化して作っておりますので、それが寄与しております。

プラットフォームとしてデジタル BPO というものをどれぐらいわれわれがやってきたかというところで申し上げますと、今期の全体の流れの中で、BPO の 350.4 億円ほどが、まさに人を介さないデータ領域であったということで、今、36%ほど、全体のところではありますが、これをどんどん増やしていきながら収益性も上げていこうと考えております。

また、1 社当たりの BPO の売上高は今 5.7 億円ということで、昨年度よりも 3,000 万円ほど増えたということです。

BPOサービス：業績

※ 売上高・営業利益率は、総売上高をベースとした管理会計上の数値であり、またセグメント間取引消去分は考慮していません。

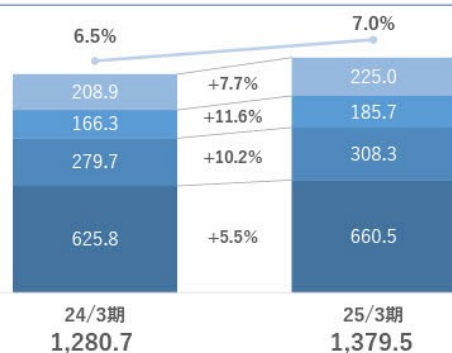


- 業界特化型デジタルBPOサービス、業界共通型デジタルBPOサービスの売上増加で、BPOサービス全体の売上高は対前年+7.7%の増収
- 高騰した人件費に対して価格改定を進めたことに加え、プラットフォームを活用した高収益モデルのデジタルBPOサービスが受注増加した影響などで営業利益率は対前年+0.5ポイント上昇

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)

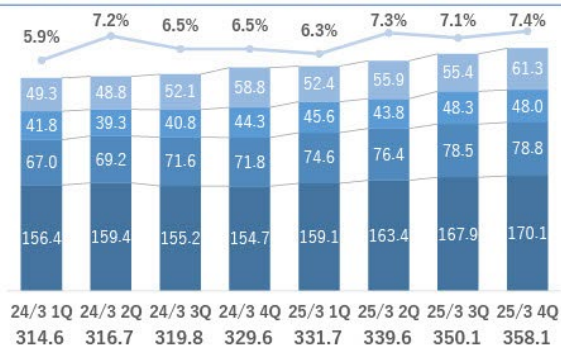
売上高 +98.8億円・+7.7%、営業利益率 +0.5pt



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



■業界共通型デジタルBPO(単体) ■業界特化型デジタルBPO(単体) ■国内子会社 ■海外子会社 ◆BPOサービス営業利益率

21

BPO の内容を分解したもので、左側に図がありますが、下から業界の共通型のデジタル BPO、もう一段階が特化型のデジタル BPO、国内関係会社、海外関係会社という順番の 4 階層でございますが、全ての開発において増収増益で進んでいるというのが現状でございます。

サポート

日本

050-5212-7790

フリーダイヤル

0120-966-744

メールアドレス support@scriptsasias.com



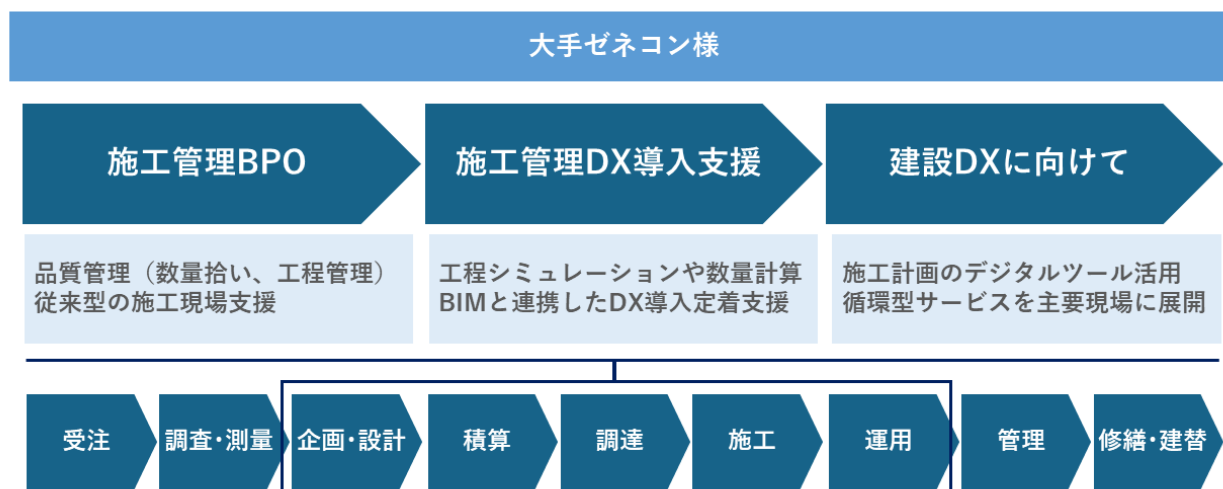


※1：2024年のFortune Global 500に選出された日本企業は40社
 ※2：単体BPOサービス売上高の約70%を占める上位120社 22

デジタル化の比率は36%と上がってきたというところと、業界別のトップ5ということを整理してみました。製造と建設とサービスと金融は昨年度より上がりました。情報通信が残念ながら少し下がりましたが、総じて上がってきているというところと、今BPOの取引社数が873社ということで、Fortune Global 企業でいくと29社です。5年以上の取引のお客様も非常に多く、70%近くを占めているというのが現状です。

BPOサービス：業界特化型デジタルBPOの導入事例

- 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



23

サポート

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

業界特化型をもう一段階かみ砕いたものです。特に建設業界で非常に伸びてきたというところで、もともと BIM と SIM で建設のソフトウェアのところはかなりやっていましたが、今回新たに施工管理の部分が非常に要望として上がってきまして、デジタルを使って施工管理の分野をプラスアルファで、ゼネコン様を中心として進めました。かつ、全体としての建設 DX というソリューション仕立てというところで進んでいるのが今の強みとなっています。

BPOサービス：業界共通型デジタルBPOの大型プロジェクト事例



- 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	大手不動産会社様	国立研究開発法人様
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	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	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

24

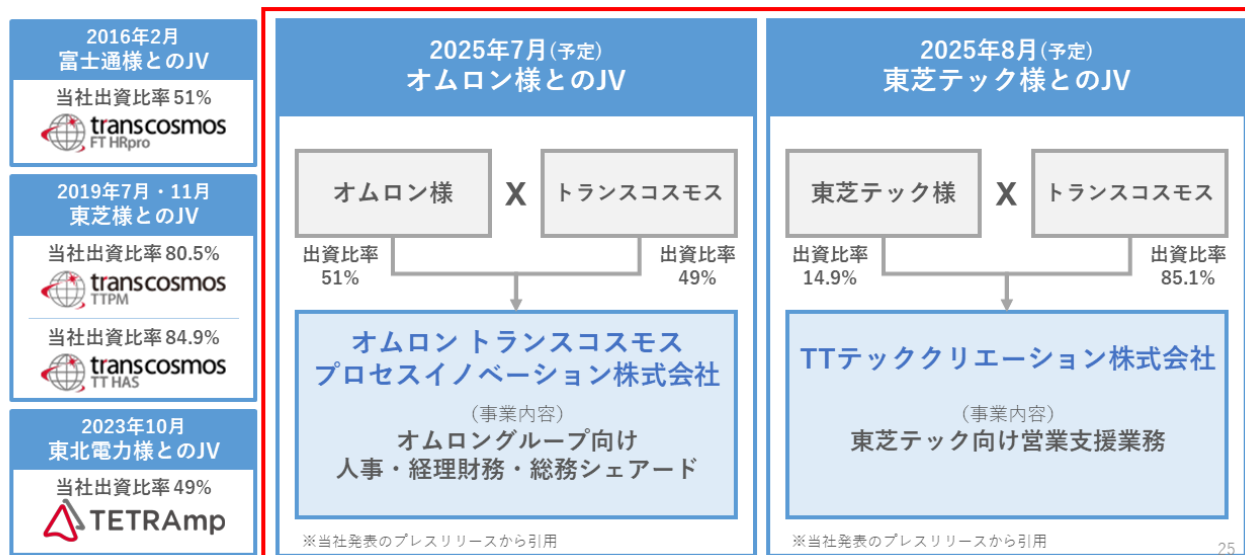
BPO、特に大型の受注、複数年に渡り数十億円上げたものを、本当は社名を挙げたいのですが、挙げられないというところで、社会保険事業団体から申請のデジタル化や、大手不動産会社様から人事システム導入運用や、国立研究開発法人様からの調達購買・経理 BPO を大型で複数年でいただいたりしました。

サポート

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



- 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



先ほど JV とお話をしましたが、左側にあるのがもともとやっていたところで、富士通さん、東芝さん、東北電力さんとは、JV を作りやらせていただいております。新たに 25 年 7 月からオムロンさんと JV をやりまして、オムロングループの人事・経理財務・総務のシェアードをやっていきます。こちらは、51%がオムロン、トランスコスモスが 49%からスタートいたします。

東芝テックさんとも JV で、特に営業支援業務というところで、8 月から予定しており、こういう JV もお声がけをたくさんいただきながらやっていっております。

企業様から見ると、もともと人件費という固定費を、JV を作ることによって変動費化していくというメリットがございますし、われわれからしましても、グループ全体のお取引ができることと、知見や、業務の専門性をさらに増していくということで、その先にはプロフィット化、他の業務を入れていくことができますので、そういうところを狙っております。

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

26

CX サービスです。こちらも 2,805 億円ということで、対前年でプラスとなっており、営業利益率も上げることができました。

これは当社のプラットフォーム、trans-DX for Support が受注増加で 100 社いったというのは、一つ寄与であります。実はそれがまだ 1 年回っていない、100 社回っていないのですから、これが来年、再来年という形でどんどん収益基盤を強化していくと期待しておりますし、そうなると思います。

ただ、その trans-DX for Support でも、売上はもう 495.4 億円あり、前年対比 6.7%増収ということで、後述いたしますが、他社の方、各社にはちょっとやれないというか、われわれ独自のところがありますので、これは差別要素という形で考えております。

CX においては、1 社当たりの売上高が大体 8.3 億円ぐらいになっております。

CXサービス：業績

※ 売上高・営業利益率は、総売上高をベースとした管理会計上の数値であり、またセグメント間取引消去は考慮していません。

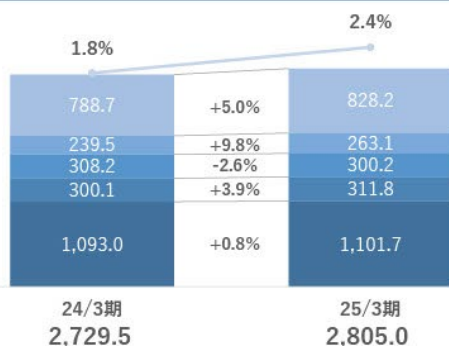


- デジタルインテグレーション、デジタルコンタクトセンター、および東南アジアを中心とした海外での売上増加でCXサービス全体の売上高は対前年+2.8%の増収。デジタルコンタクトセンターは、上期から下期にかけて成長性が回復し、4Qは+2.6%の増収
- 高騰した人件費に対して価格改定を進めたことに加え、高収益サービスモデルのtrans-DX for Supportの受注増加、生成AIなどデジタル技術を活用した生産性改善などで、営業利益率は対前年+0.6ポイント上昇

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)

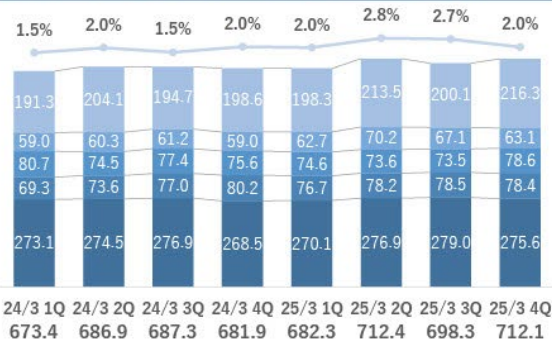
売上高 +75.6億円・+2.8%、営業利益率 +0.6pt



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



■ デジタルコンタクトセンター(単体) ■ デジタルインテグレーション(単体) ■ デジタルプロモーション(単体) ■ ECワンストップ・他(単体)/国内子会社 ■ 海外子会社 → CXサービス営業利益率 27

下から、デジタルコンタクトセンターの単体、第2階層目がデジタルインテグレーション、WEBの制作部隊です。三つ目がデジタルプロモーション、そしてECワンストップサービス、海外関係会社となっていますが、残念ながらデジタルプロモーションとECワンストップにおいては、昨年度より売上は下がった形でございます。収益においては、細かいですが、ECワンストップは上がっておりますので、減収減益だったサービスがプロモーションというところです。

CXサービス：業績（単体サービス）



※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

28

サポート

日本 050-5212-7790
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasia.com

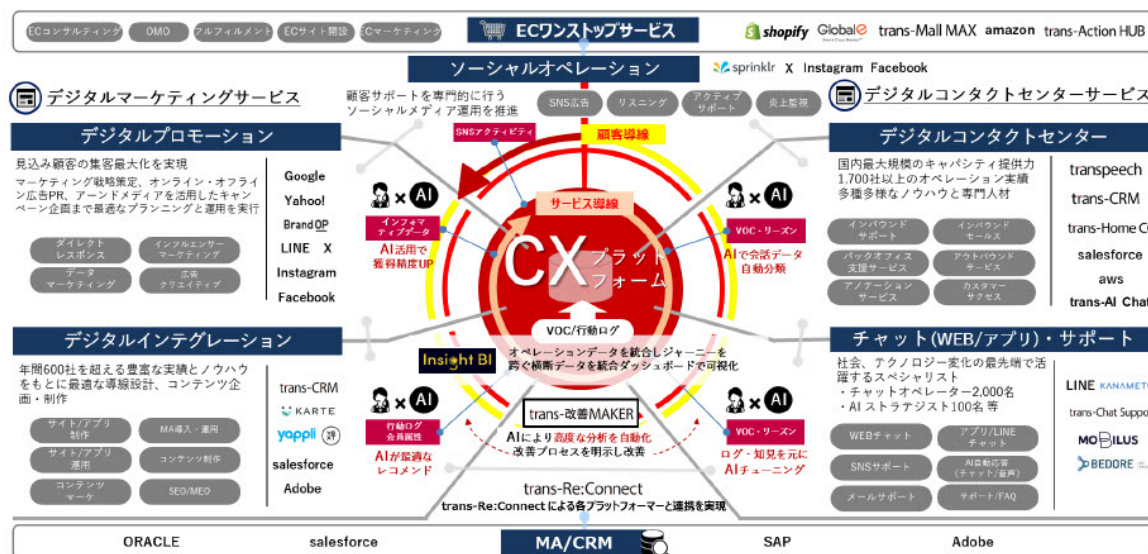


CX の独自プラットフォーム売上と導入社数、そして業種で、金融・情報通信・流通・小売がプラスでした。残念ながら製造とサービスは落しましたが、全体としてはしっかりカバーできております。顧客数は 1,750 社ございまして、Fortune Global 企業 500 は 30 社という形になっております。

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



29

次ページに、独自のプラットフォームのサポートの 100 社入ったものですが、左側のほうから、デジタルプロモーション、インテグレーション、右側のほうにチャット・サポート、コンタクトセンター、ソーシャルとなっております。

今の消費者の接点が、左から入って、何かしら問い合わせがあり、自己解決がWEB上できない場合に、右側に回り、ないしはソーシャル上にさまざまなつぶやきをしていきますが、この領域全て、われわれがサービスをしている領域であり、国内外、海外を見ましても、この領域をやっている企業はないというところです。

われわれとしては、ユーザー接点を、ある程度フロントとしてはほぼほぼ押さえているということで、最適化できるということで、VOCを活用し、なるべくユーザーの最初の接点であるWEBのところで自己解決を回していきます。なるべく今ユーザーのニーズが、チャットテキストコミュニケーションですので、音声の手前側のチャットでさばいていき、チャットのほうは、コール対比でいくと、今われわれは 7,000 席ほどチャットがありますが、国内外で、2.5 倍の生産性が出ます。

サポート

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

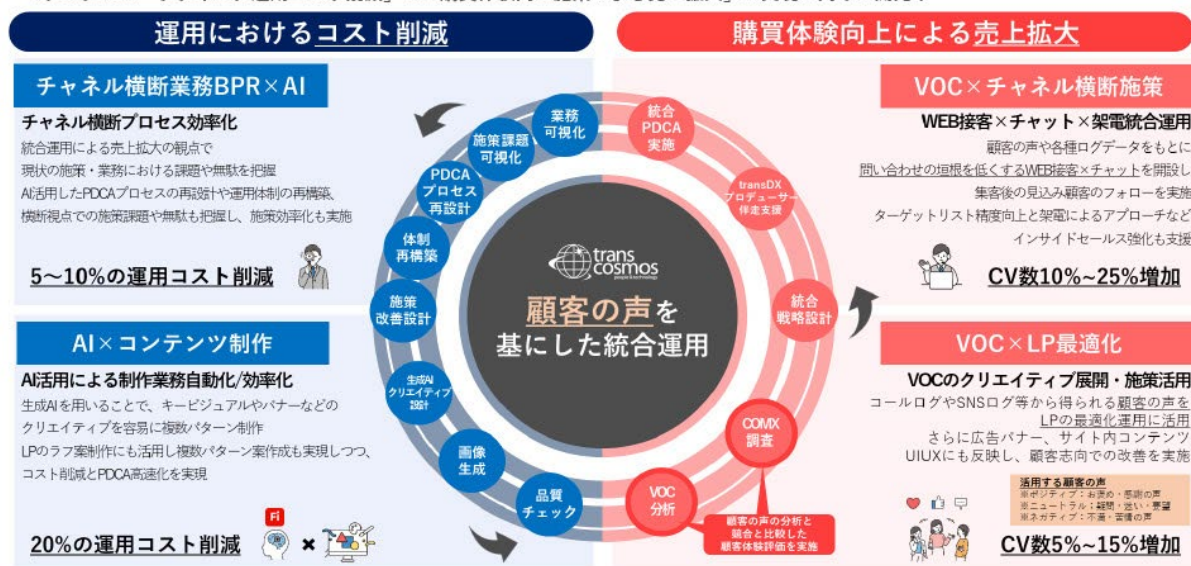


そしてやはり、コールセンターはまだ感情領域としては非常に有用であったり、スピード性というところが有用なので、すぐにはなくなれないと思いますが、WEBとチャットとコールの連携を、よりVOCで密にして、ソーシャルにも声が漏れますので、その明確化をするモデルということになっておりますし、その最適化で収益拡大、差別ポジションを取るというところで、100社を今回しております。

CXサービス：trans-DX for Sales



- 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



30

次ページには、開発中とありますが、実際に動かしております。

Salesにおいても同じVOCを活用し、できることがたくさんあります。ユーザーの声を分析すると、そこに誤解があったり、非常に強調されるポイントがあったり、そういうものをちゃんと可視化できます。VOCからクリエイティブに生かしていくことを、プロモーションをやっていき、プロモーションからのWEBのほうのトランザクションと高めていくというのも、まさに広告とWEBを両方1社でやっている会社はないので、われわれ独自の中でPDCAを回して上げていくような流れで、for Supportに続いて、for Salesのほうも強化して進めていこうというところなんです。

サポート

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



CXサービス：特許を持つVOCデータ活用技術

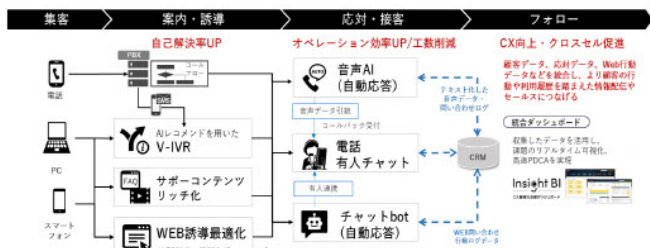


- お客様企業に直接届く顧客の声だけでなく、SNS上のVOCを併せて活用することで、Web/アプリ上での顧客の自己解決率が倍増
- さらに、コール対比で約3倍の生産性を持つハイブリッドチャットチャンネルとコンタクトセンターを有機的に組み合わせ、企業と顧客接点のCX最適化を実現

【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を活用しユーザー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～

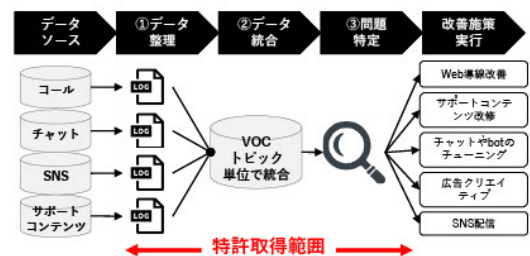
『trans-DX for Support』 エンドユーザーのユーザービリティ向上と企業コストの削減を同時に実現

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。



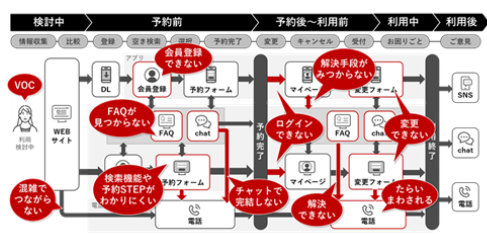
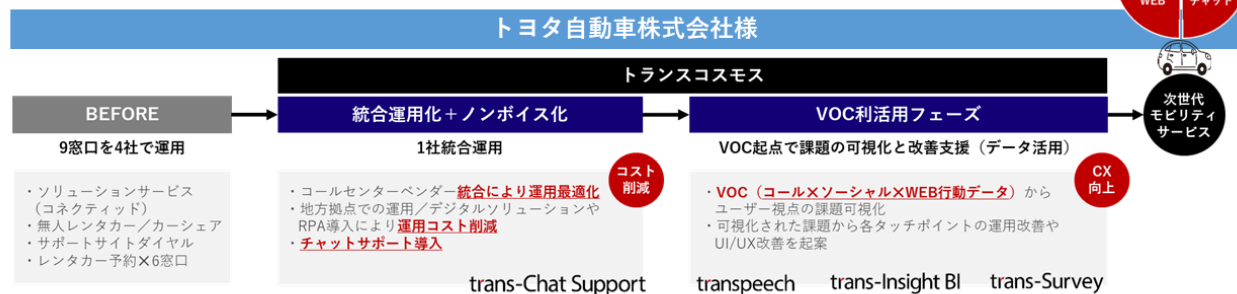
31

今申し上げた VOC で特許を取らせていただいております、それをしっかりと活用していくというところなんです。

CXサービス：trans-DX for Supportの導入事例



- トヨタ自動車様 | コンタクトセンターの統合運用とデジタル活用により運用コスト削減。モビリティサービスの進化に向けてVOC活用を推進し、ユーザーのタッチポイント改善へ貢献



32

活用事例をいくつかお持ちしております。社名を挙げていいということで挙げさせていただきますが、トヨタ自動車株式会社様です。9 窓口を、4 社で運用されていましたが、それをわれわれ 1 社の統合運用という形になりました。

サポート

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



21

大きくは、コールセンター自体の最適化もありますが、新たにチャット・サポートをしっかりと導入し、入ってくる VOC、WEB にぶつけながら最適化を図るという、先ほど申し上げたモデルです。内容的には、トヨタのレンタカーとカーシェアのサービスで、やはり今まで重複コストや品質が結構課題でありましたので、われわれのセンターで集約し、進めていき、かなりうまくいったケースです。

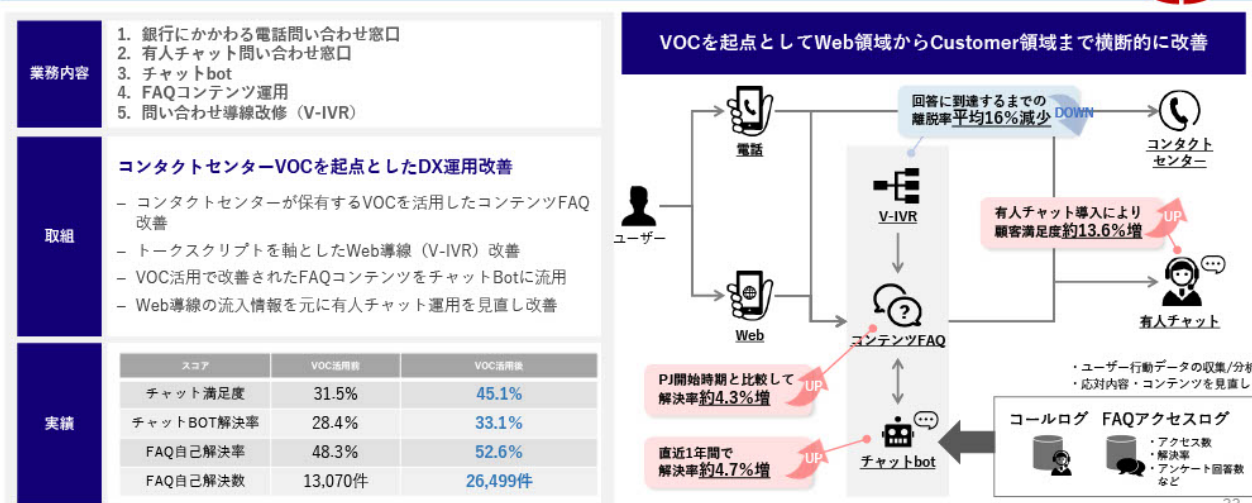
バックヤードも実は DX を入れており、この中には書かせていただいておりますが、予約センターでは、バックヤードでバーチャル事務員的な形で RPA を回していて、そういうところも非常に評価をいただいております。

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



大手銀行と書かせていただいておりますが、内容的な業務は銀行に関わる電話の問い合わせ、チャットの問い合わせで、チャットボットの強化、FAQ コンテンツの運用等をやらせていただきました。これもソーシャル上のユーザーの声をしっかりと、ニュートラル、その前後にポジティブ・ネガティブというものが入ってきますが、それごとにしっかりと見える化をして、それに対応するような流れで作らせていただいております。

結果、書かせていただいておりますように、解決率が 4.3%アップしたり、回答に到達するまでの離脱も 16%減らしたり、有人チャットの導入によっての満足度が 13.6%上がったというところで、かなりの効果を出せたと自負しております。

サポート

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



CXサービス：trans-DX for Supportの導入事例



- 神戸市様 | 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

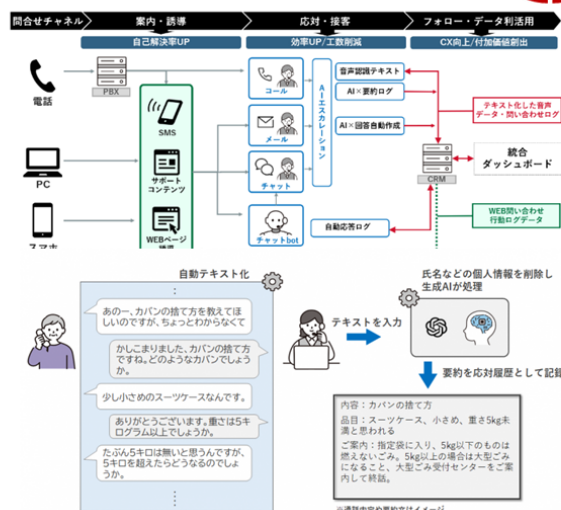
- 電話混雑時など待たせないコンタクトセンターとして折り返し予約サービスを導入

- 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対応品質の向上を実現

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



34

名前が出ておりますが、神戸市様で、年間 110 万件ほどの問い合わせがありました。これもやはり住民の方にとって、より自己解決というところを手前側でやっていただきながら、問い合わせしなくてもいい環境や、問い合わせ自体も 24 時間 365 日で対応することが市民サービスではないかということを実現していこうというところで、電話の混雑時も、待たせないための折り返しの機能を導入したり、オペレーター業務自体にも AI を活用して、業務の効率化や、対応ニーズの向上もやった事例です。

サポート

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



CXサービス：trans-DX for Supportの導入事例



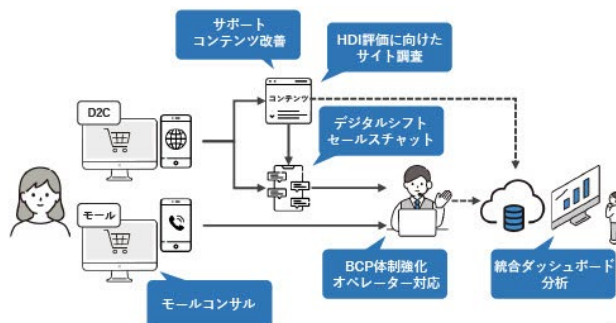
- 大手総合電機機器メーカー様 | オンラインストア購買時に発生する年間約10万件のお問い合わせに対して、VOCをもとにWebやチャットボットなどのフロントタッチポイントを改善し、ユーザビリティを向上

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



35

製造系の会社様です。こちらはオンラインの購入時に発生していた年間10万件のお問い合わせに対してVOCをしっかりと分析させていただきながら、お客様、消費者のタッチポイントをしっかりと明確化して、課題解決させていただいた事例です。まだまだECの拡大は続き、増加が予測されますので、われわれはそのパートナーとなって、さらによりセンター自体を開設して進めていくようなポジションです。

CXサービス：trans-DX for Supportの導入事例



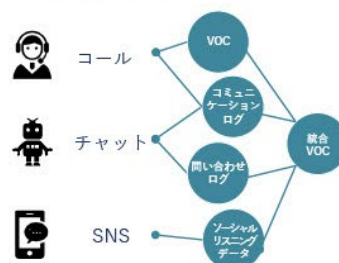
- 大手玩具メーカー様 | SNS/Web/コンタクトセンターに入るVOCデータを統合ダッシュボードInsight BIで可視化しハイブリッドチャットオペレーションを組み合わせることで顧客満足度とNPSの向上を実現

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	<table> <tr> <th>スコア</th><th>導入前</th><th>有人チャット導入後</th><th>Insight BI導入後</th></tr> <tr> <td>顧客満足度</td><td>90.7%</td><td>91.5%</td><td>91.7%</td></tr> <tr> <td>NPS</td><td>58.1pt</td><td>61.3pt</td><td>65.6pt</td></tr> </table>				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
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													



- 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
- 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の横断的マネジメント**
チャネルVOCを統一管理
VOCを全体最適に改善施策を実行
- 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

36

サポート

日本 050-5212-7790
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasia.com



大手玩具メーカーです。われわれの統合ダッシュボードというものを持っており、先ほど申し上げたように、WEB 上からユーザーがまず入って、自己解決を図ろうとし、図れない場合に、今の方は 2 対 1 でチャットへ行っ、1 の方はコールへ行っ、ソーシャル上に書かれる方はある一定数いらっしゃいますので、そこを全部見える化していきながら PDCA を回していくダッシュボードです。

それをしっかりと導入いただき、VOC のデータ活用、可視化に成功しながら、顧客の満足度、左下のほうに書いておりますが、もともと満足度が高いお客様でしたが、それも引き上げることができたり、NPS も非常に引き上げたり、そういう寄与度も評価いただきながら進めています。

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。

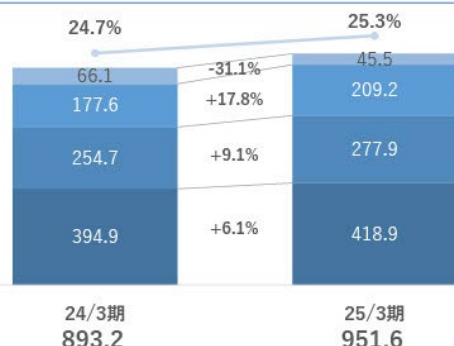


- 韓国：+6.1%の増収。CXサービスの増収基調が継続
- 中国：+9.1%の増収。コンタクトセンター事業の売上増加
- 東南アジア：+17.8%の増収。引き続き、グローバル案件の売上増加
- 欧米・その他：-31.1%の減収。米国・欧州での赤字解消に向け事業再編中

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

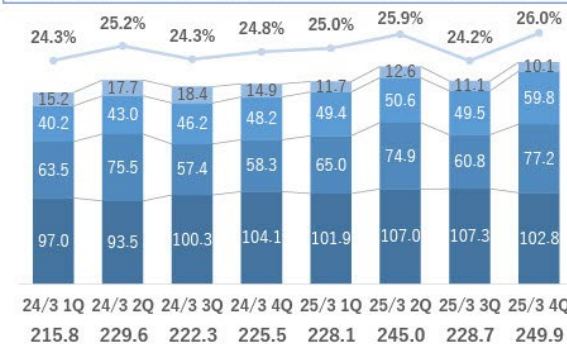
売上高 +58.4億円・+6.5%、海外売上高比率 +0.7pt



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



37

CX と BPO で、海外はどうしても地域別で見るという視点も強いので、下のほうから、韓国、中国、東南アジア、欧米という形で整理させていただきました。

若干欧米においては、今、業務自体を縮小、あえて意図的にさせていただきながら、東南アジア、本来のアジアにより集中していこうかというところで舵を切っていますので、一応プランどおりに包括しているポイントにおいては増収増益で進んでいるということです。

サポート

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



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



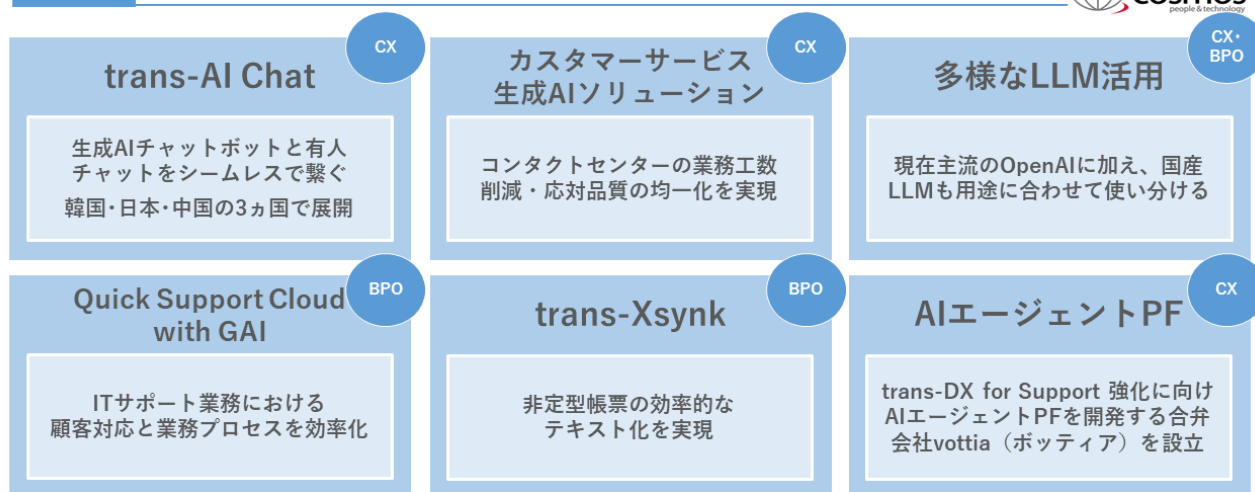
顧客	本社 所在国	当社で受託している国・地域										
		合計	日本	中華圏 (中国大陸・台湾)	韓国	タイ	インド ネシア	ベトナム	フィリ ピン	マレー シア	米国	欧州
総合電気機器メーカー	日本	9	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
テクノロジー企業	中国	6	○		○	○	○	○		○		
自動車メーカー	日本	5	○		○	○	○	○				
EC企業	シンガポール	5				○	○	○	○	○		
デジタルエンタテインメント企業	日本	5	○		○	○		○		○		
総合電気機器メーカー	韓国	4	○	○	○			○				
通信機器メーカー	中国	4		○	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

38

マルチナショナルに動いている企業との取引を、拠点数、われわれのサービス拠点数の多い会社、9社から始まり2社まで書かせていただいています。われわれはアジアにかなり幅広く張っていますので、そういうものを非常に評価いただきながら、米国をお使いの企業様も、それが一つの切り口となって、お取引を拡大していただいているということの説明です。

AI活用の方向性



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

39

サポート

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



AI の活用の方向性、これもよくお問い合わせいただくので、簡単にまとめたものです。生成 AI をかなり使わせていただき、チャットボットの立ち位置のところに、日・中・韓、実はオープン AI で作り終えております。ただ、その出し方でいくと、細かく出てきたり、さまざまな改善ポイントがあるので、それを回しながら強化しているというのが現状です。

2 番目に、カスタマーの生成 AI ソリューションがあります。これは先ほど申し上げたように、コンタクトセンターの FAQ を AI を使って出すことによって、デビューまでの時間を、オペレーターの育成を短くすることができたり、対応品質を上げることができるというところ です。

多様な LLM の活用と書いてありますが、OpenAI だけではなく、国産も、tsuzumi を含めて使っております。理由は、OpenAI というのが、ご存じかもしれませんが、1 ストローク課金なので、ユーザーとの会話が弾んでいくと、それごとに要するに課金がされていきます。プラスアルファでいくと、今アメリカの OS、いろんなものを含めて、値上げが結構来ているので、モデルにしっかり組み込んだときに、値上げが来ると非常にビジネスモデルとしては怖いというリスクを感じております。パラメータ数としては、OpenAI と比べて 20 分の 1 以下である国産の LLM でも、使い方によっては、固定プラス変動費という形の座組でしっかり使っていこうよというところで含めながら、さまざまな用途で使っていこうということをトライしながら進めております。

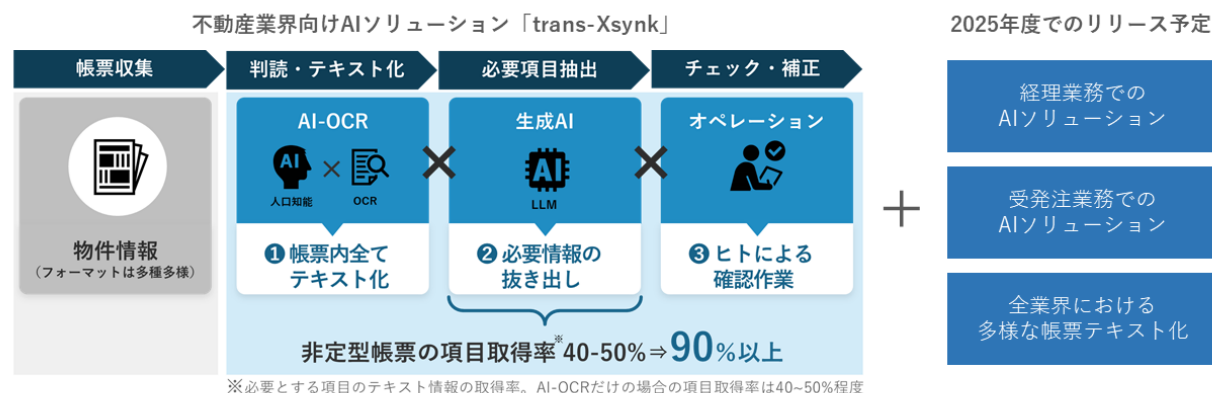
下段のほうには、ヘルプデスクで活用している AI の事例、Quick Support Clouds with GAI というもの、trans-Xsynk という、これは次でご説明させていただきますが、現状のソリューションに AI を組み込んで進めているもの、そして AI エージェントプラットフォームということは、まさに trans-DX for Support のプラットフォームをさらに強化していくために、ボットの立ち位置を強化していくためには、vottia という会社を設立してさらに推進していくことをやらせていただこうということとか。

これ以外にも、クリエイティブプロモーションや WEB 制作をやっていますので、われわれはクリエイティブに AI を生かしていくとか、まさにいろいろとやらせていただいているのが現状でございます。プロンプトエンジニアリングをしっかりとわれわれのところで使い倒していったって、そういうところにおける立ち位置も強化していきたいと考えております。

サポート

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

- 非定型帳票の効率的なテキスト化を実現する「trans-Xsynk」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-Xsynk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



40

先ほどの trans-Xsynk のもう少し詳しいご説明です。簡単に申し上げると、不動産情報というのが現場から上がってきます。土地の面積や、間取りだとか、そこには日本共通のフォーマットというのがないので、現地の不動産からばらばらのフォーマットで、網羅している情報は一緒ですが、順番がばらばらだったり、若干表現方法が違ったりするものが上がってくるものを、今は不動産の各支店がデジタル入力をしているというのが実情です。各支店が忙しいときには、情報がリアルタイムに流通しないような課題がありました。

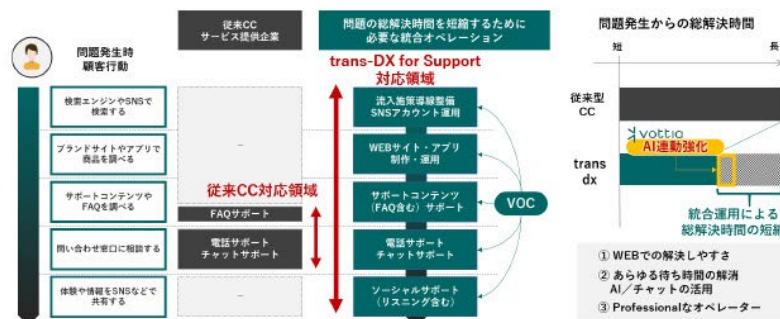
AI-OCR をかけてやるのですが、ばらばらですので、なかなかしっかりとフォーマットどおりに入らないという課題がありましたが、われわれとしては、そこに AI を組み込み、座標軸上、しっかりと内容と流れづくりをすることによって、90 数%ほど、手作業なく、デジタル化できるようなソリューションです。これをさらに不動産業界向けで横展するとともに、同じような考え方として、経理・受発注等でもこのソリューションが使えるということで、進めていきたいと思っております。

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



41

先ほどの合併会社ということですが、モビルスが持っているソリューションがありますので、われわれのチャットボットの立ち位置や、もう少し幅広なところのAI エージェント機能、AI エージェントとは最適なAIを選んで使っていく、アウトプットをするということで一般的に言われておりますが、そういうところにおいてもしっかりと座組をすることによって、AIを使う側としてはしっかりと対応していきたいということも進めております。

2026年3月期 業績予想

- 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%

43

サポート

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

神谷：2026 年 3 月期が始まりました。今期の計画等をご説明させていただきます。

今回から公表させていただいております業績予想でございます。2026 年 3 月期の予想を真ん中に書かせていただいておりますが、売上高 4,000 億円、営業利益は 155 億円、経常利益 170 億円、当期純利益 115 億円、EPS 306.9 円ということで予想をしております。

売上としては 6.4%の成長ということで、引き続き国内外における CX、BPO とともに、これが売上を成長させていき、さらに利益についても増益を予想しているというところです。

営業利益率は事業の収益性改善ということはもちろん続けていきますが、一方で、セキュリティ対策等、事業成長に必要な投資というのが引き続き必要になってまいりますので、まずは前年並みの営業利益率の水準を維持する形で考えております。

親会社株主に帰属する当期純利益ですが、2025 年 3 月期にご説明させていただいたとおり、一時的に税金費用の減額というのがありました。この影響がありますので、そのある意味の反動というのがありますが、そういったものがありつつも、増益をしっかり維持していく形で予想しております。

こちらの予想数値でございますけれども、当初公表しております中期経営計画 2025 年の目標数値が、売上高 4,500 億円、営業利益率 6%から 8%ということで開示させていただいておりましたが、そちらについてはかなり隔たりのある数値になってしまっているということです。

この背景は、この中期計画がまさにコロナ期の中に立てられた計画であったということで、コロナが明けた後も、そこの発射台から企業の投資マインドが回復していくことを予測しておりましたが、それに対して中国経済の停滞というところ、コロナ禍が明けた後のお客様企業の投資に対する姿勢が思ったよりも慎重だったということがございました。

さらに、想定以上に人件費の高騰ということもあり、ここについては、価格改定は進行中であるものの、それを全て取り戻せるようなレベルではないということで、未達となっているということですが、引き続き成長トレンドは維持できると見込んでおります。

サポート

日本 050-5212-7790
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasia.com

- 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	BPO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	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

44

ご参考までですが、今見えているこの単体サービスにおける受注残ということで数字を記載させていただいております。こちらは継続業務の中で受注済みの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ということで示しております。

CX サービスにおいては 1,224 億円程度、BPO については 795 億円ということです。前期の単体 CX のサービスの管理売上高が約 1,786 億円ということですので、昨年の売上高に対する約 3 分の 2 が既に見えているというところ、BPO については、こちら 970 億円弱でしたが、その中の 800 億円弱が既に見えている形です。

サポート

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

- 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を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

46

株主還元の歩方針についてご説明させていただきます。成長投資と株主還元、財務健全性、これらのバランスを取って考えていくということでご説明させていただいておりますが、この見直しの結果、2025年3月期の今期の配当より、連結配当性向35%を基準として、業績に応じた適正配布等を行うということで考えております。

これに加えて、公平な利益還元という観点から、この2026年3月期からは、株主優待制度は廃止し、配当等による利益還元を集約する方針に変更したいと考えております。この株主還元の姿勢をより明確にして行っていくということ、連結配当性向を実質的に従前は連結配当性向約30%ということで行っていましたが、これを上回る水準に引き上げるということで、株主の皆様への利益還元のさらなる充実を図っていくということで考えております。

この方針のもと、1株当たり配当金は2025年3月期は106円ということで、冒頭申し上げましたとおり、前期に比べて25円の増配を予定しております。加えて、今回公表させていただきました2026年3月期、始まった今期でございますが、こちらの予測に基づいて、今期の配当についても108円ということで、2025年3月期の106円から2円の増配で予想をしています。

決算説明会として想定していただきましたご説明は以上となります。

サポート

日本 050-5212-7790
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasia.com

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をしてはなりません。

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
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com