

2025年3月期 中間決算説明会 質疑応答 要旨

日時 : 2024年10月31日(木) 16:00~17:00  
登壇者 : 代表取締役共同社長 牟田 正明、代表取締役共同社長 神谷 健志  
常務執行役員 大矢 健一

[Q] : 国内関係会社と海外関係会社が順調に伸長している中で、単体サービスについては減益であり、また、売上についても、価格改定が進展しているというご発言があった一方で、売上高の伸長率は2Qと1Qでそれほど変わらない印象である。ご発言と実際の印象が繋がらない部分について、補足の説明をいただきたい。

[A] : 単体サービスでは、人件費が年率ベースで2~3%程度上がっているが、売上総利益率を維持、もしくは少し改善できているということは、それを打ち返すだけの価格改定ができているということである。サービス別ではデジタルインテグレーションとBPO全体で着実に成長している。コンタクトセンターは、市場全体の伸びがあまり期待できない状況においても一定程度の成長ができており、総合的に見ると単体サービスについてはそれほど悲観的ではない状況という認識だ。

[Q] : 昨年度下期から、単体サービスの販管費が増えているのは先行的に行っている投資であり、それはこの上期まで続いたと認識しているが、今後、その投資がトプラインへ与える効果としてはどのように捉えているか教えていただきたい。

[A] : この先行投資には、例えば海外やグループ会社が大きく成長している中、グループ全体のガバナンス基盤の整備といった、必ずしも売上成長に直結するものではない投資も多く、今後、売上規模が拡大していく中で、こうしたコストを吸収していきたいと考えている。

[Q] : 昨年度の下期から、単体で販管費を増やしたところからは一巡したということになるが、今年度の下期も引き続き費用は膨らんでいくのか。あるいは多少は減少して、結果として単体サービスの営業利益率は3Qから前年同期比で改善していくと考えてよいのか、見通しを教えていただきたい。

[A] : 昨年度の下期から、間接コストの投資の強度を高めており、それが今年度の上期でも同じような水準で推移している。細かく言えば、当期の1Qから2Qにかけて若干減少はしているが、前年度の下期の水準で、今年度の上期も続いたということだ。今年度の下期もこの投資の強度はそれほど変わらないと考えているので、同程度の水準がベースになるが、下期の季節性というところでは、マーケティング活動、当

社主催のフォーラムの開催等もあるので、若干増える可能性はある。

[Q]：プレゼンテーションの中で CX サービスの複合化での提供が現状 70 社であるところを、100 社まで増やしていく計画という話があり、CX サービスの複合化が順調に進んでいるという印象である。この複合化サービスの収益性については、他の CX サービスと比べてどうか。また、解約されづらくなるといったメリットもあると思うが、そういった面も含めて、CX 複合化サービスの収益面への貢献に関する評価を教えてください。

[A]：CX サービスの複合化は収益を上げるための施策である。具体的に一例をあげると、コールセンター業務において、お客様企業に提案する際は、チャット化と Web 対策を提案しており、チャット化と Web 対策が進めば電話の呼量が減少する。他方で、チャットは電話に比べて生産性が 4 倍も高く、また Web 対策を行うデジタルインテグレーションは収益性が非常に高いので、呼量の減少で売上は下がるものの、収益性は上がっていくというモデルになっている。このモデルの全体像をお客様企業にご理解いただき、分散しているコールセンター業務を当社が全て巻き取ってシェアを伸ばすことを目指している。また、先ほど進捗が順調な印象とおっしゃっていただいたが、個人的にはまだ遅れていると考えており、規模・スピードともに高めていきたい。

[Q]：コールセンター部分は減るが、分散されているコールセンターを巻き取ってシェアを拡大するというのは非常に興味深い。現状 70 社に提供する中でどの程度できていると考えていらっしゃるか教えてください。

[A]：コールセンター業界における当社のシェアは 20%程度、また、既存のお客様企業の中における当社のシェアについても半分に満たない程度である。このシェアにおいて 100%を目指すための一つの施策として CX サービスの複合化を提供しており、まだ途上ではあるがそれだけ成長の余地があるという認識で進めている。

[Q]：海外での売上の動向は、中国でやや苦戦していて、他の地域では好調ということだと思うが、中国の採算性は前年と比べてどうか。

[A]：中国の売上は現地通貨ベースで苦戦をしている。昨年の下期から中国 EC 事業の縮小が始まっており、この上期まではその影響が強く出ている。他方で、収益性については、そういった売上の縮小に合わせた固定費等の削減を進めていることで、前年から大きく利益の改善ができており、営業利益も黒字をキープしている状況だ。

[Q]：下期の海外事業全体で見たときの収益性の伸びしろはどの程度あると見れば良いか。

[A]：今年度下期にかけても前年同期比での中国の収益性改善は続いていくと考えてお

り、それが寄与する形で海外事業全体の収益性改善も続くと見ている。

[Q]：コロナ関連業務に絞った売上・利益は確認していないということだが、もし計測した場合は大体どの程度の規模になると考えているか。

[A]：社内的には、コロナ関連業務にフォーカスして数字は追っていないが、売上で数億円規模だと認識している。

[Q]：今後の会社計画や配当見通し等の開示と、利益に関する情報提供の細分化の検討をお願いしたい。

[A]：貴重なご意見ありがとうございます。反映できるところは前向きに取り組んでいく。

[Q]：キャピタルアロケーションやキャッシュアロケーションの開示がないが、トランスコスモスとして理想的なバランスシートというのは、中間決算説明資料 p17「連結貸借対照表の概要」の下部に記載されている、Net キャッシュ月商倍率が 1.5 倍になるようにコントロールしていくという理解でよいのか。その場合、1.5 倍である必然性を教えていただきたい。

[A]：当社は人件費が非常に大きいモデルであるため、給与の支払いが先行するということもあり、概ね月商倍率で 2 倍程度のキャッシュは必要だと思っているが、その中で最適化を行いながら進めているところで、現時点で 1.5 倍というのは、それほど悪くない数値であると認識している。

#### 【注意事項】

本資料で記述している内容は、決算説明会の質疑をもとに要約した当社の見解であり、その情報の正確性、完全性を保証するものではありません。また、将来予測や業績見通しなどに関する記述は、現時点で入手可能な情報に基づき当社が合理的であると判断する一定の前提に基づいており、その達成を約束する趣旨のものではありません。そのため、様々な要因の変化により実際の業績は記述している将来見通しとは大きく異なる可能性があります。