

2025年3月期 第3四半期決算 スモールミーティング 質疑応答要旨

日時 : 2025年1月31日(金) 16:30~17:10  
登壇者 : 代表取締役共同社長 神谷 健志  
常務執行役員 経営戦略本部 副本部長 大矢 健一

[Q]: 3Qまでの各サービス別の進捗状況について、計画・想定していたものと比較した際に、良かった点と物足りなかった点を教えていただきたい。

[A]: BPO サービスが引き続き好調であったことを評価している。一方でCX サービスは社内の目標値に照らし合わせるとやや苦戦した。しかしコンタクトセンターは、その市場自体が厳しいと言われている中で、当社はややスローではあるものの伸ばしているという点では一定程度の評価はすべきだ。今後も厳しい市場ではあるが、我々のCX サービスは各種サービスを統合して提供できることが強みであるため、今後も複合的に提供しながら全体で成長させていきたい。

[Q]: 単体サービスの営業利益率はQoQ、YoYともに改善しているが、改善幅がやや物足りない印象だ。その原因と4Qおよび来期の単体サービスの営業利益率を改善するために必要な条件などを教えていただきたい。

[A]: 当社は人件費の比率が高い事業モデルであるため、人件費が四半期ごとに3%~4%程度コンスタントに上がっていく中で、営業利益を改善するためにはそれを上回る改善が必要である。足元では人件費の高騰を価格に反映しながら利益率を改善しているが、人件費の上昇トレンドは今後も継続するとみられるため、引き続きしっかりと打ち返しながらかつ着実に改善できるように取り組んでいく。また、より高い利益率に上げていくためには抜本的な対策として事業のデジタル化を推進し、課金モデルを変えていく必要もあると考えている。

[Q]: 単体サービスの営業利益率の上昇要因を分解すると、ミックス改善なのかあるいは単価改善なのか、教えていただきたい。

[A]: 単価改善に加えてミックスの変化もあると考えている。BPO サービスは当社内で比較的利益率が高いサービスだが、足元でこのサービスの成長が高く、かつ下期にかけても加速しているためミックス改善も影響しているということだ。

[Q]：単価改善の今後の蓋然性についてはどう考えているか。

[A]：サービス種別によって進捗の度合いは若干異なるが、価格改定の交渉はおおむね順調に進んでいる。BPO サービスに関しては今期計画分が完了して、来期の交渉に移っており、それも計画の30%程度までは改定の目処が立っている。コンタクトセンターサービスはそれと比べるとやや遅れているが、昨今の価格改定に対するフォローの風が吹いていることも助けとなり、ある程度順調に進んでいる。

[Q]：3Qでは販管費がかさんだ印象がある。売上高が想定よりも伸びなかったために販管費が重く見えるという理解でよいか。

[A]：QoQで販管費が増えた理由はいくつかあるが、主な理由の一つとして、毎年この3Qに当社が主催する大々的なフォーラムの実施コストがある。また、各施策の進捗にあわせてコストが若干増えたということもある。

[Q]：2025年1月31日の日本経済新聞に、トランスコスモスがAI活用コールセンターシステムを外販する旨の記事が掲載されていたが、この取り組みの内容や今後の展望・期待をお聞かせいただきたい。

[A]：中期経営計画においてテクノロジーソリューションカンパニーへの進化を掲げているように、今までの労働力ベースあるいはオペレーションベースであったところから進化するきっかけになる可能性があると考えている。今回のサービスがすぐに大きな売上に繋がるというよりは、我々が培ってきたノウハウがシステム化・プロダクト化されたことにも意義があり、今後も取り組みを継続していきたい。

[Q]：日本国内のコールセンター事業会社が、米国のソフトウェア開発会社とタッグを組んでコールセンターの完全自動応答を目指すと発表しているが、これに関してトランスコスモスの見解を教えてください。

[A]：それが実現するときに遅れをとることがないように準備はする。しかし、特にビジネスユースということ考えたときに、完全に人の手を離れて自動化することは、今すぐには難しいところもあるだろう。

[Q]：コールセンターサービスを提供している他の企業では、そのお客様企業の内製コールセンターを取り込んでボリュームを上げていく戦略も見られるが、トランスコスモスでもそういった戦略・手法を取っていくことを検討しているのか。

[A]：お客様企業の内製サービスを取り込むことは、当社ではどちらかというとBPOサービスの方で積極的に進められている。CXサービスとしても良い条件があれば選択肢になりえるが、同業他社の多さやその他の事情に鑑みると、難易度はやや高いと考えている。

[Q]：海外関係会社セグメントの利益面の改善が引き続き進んできているが、この3Qに限れば特にどのエリアが利益改善に寄与したか教えていただきたい。

[A]：最も大きく寄与したのは中国だ。昨年からの固定費の削減に取り組んだ成果が出ており収益性が改善している。その次に韓国、ASEANも寄与している。

[Q]：コロナ案件の売上高は現時点でどの程度残っているのか。

[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]：来期が中期経営計画の最終年度だが、策定時点の目標値からアップデートすることを検討しているのか教えていただきたい。

[A]：中期経営計画そのものを見直すというよりは、来期の年次計画を立てる段階である程度現実的な目標を策定し、その目標に向かって取り組んでいくこととしている。それを対外的に開示できるかは現時点では明言できないが、慎重に検討していく。

#### 【注意事項】

本資料で記述している内容は、スモールミーティング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。