

2025 年 3 月期 決算説明会 質疑応答 要旨

日時 : 2025 年 4 月 30 日 (水) 16:30~17:30

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

[Q] : 営業利益率について、2025 年 3 月期は 3.9%だが、次期の連結業績予想でも 3.9%と横ばいとなっている。この次期の営業利益率について、単体サービス、国内関係会社、海外関係会社で分けた場合の各セグメントの利益率の変動についてどのように見込んでいるか教えていただきたい。また、単体サービスにおける CX サービス、BPO サービスの利益率の変動の見通しについても教えていただきたい。

[A] : 現時点では、各セグメントにおいて大きな変動は見込んでいない。また、単体サービスの CX サービス、BPO サービスにおいても同様だ。ただし、単体サービスでは継続してシステム面やインフラ面の整備に対する投資を行うため、利益率の改善は見込んでいないが、業績に応じて期中で投資を見直していくことも考えている。

[Q] : trans-DX for Support など、プラットフォームを活用したサービスの増収は、収益性ミックスの側面からもプラスに効いてくると期待しているが、既にミックス改善が進んでいると認識してよいのか。来期は、先行投資などで費用増加があるので、短期的には利益率改善は見込まないところだと思うが、利益率が上がってくるタイミングはいつなのか、示唆いただけるとありがたい。

[A] : ミックス改善は進みつつある。CX サービスがおかれている市場は既に成熟しつつあり、コンタクトセンターなどの単独サービスだけで収益性改善するのは厳しい。しかし trans-DX for Support は Web、チャット、コンタクトセンターなどのサービスを複合化して提供することで他社との差別化を図り、そうした市場においても高いコスト競争力と生産性を実現している。今後、100 社に導入した実績が業績にフルに貢献してくることに加えて、さらに導入社数を増やしていくことで、中期的に収益性ミックスの改善が進んでいくと見込んでいる。一方で来期は、AI を含めた投資も同時に行っていく必要があるので、バランスを取りながら進めたいと思っている。

[Q] : 今期から次期の連結業績予想を開示しているが、来期以降も継続して開示するのか教えていただきたい。

[A] : 来期以降も継続して開示する予定である。

[Q]：次期の計画において、中期的にデジタル分野の投資を行うということがあったが、具体的にどのような投資を予定しているか教えていただきたい。

[A]：確実に実施する投資のなかで費用のウエートが大きいものは、セキュリティに対する投資だ。近ごろはサイバーセキュリティに起因するインシデントが多々報道されているが、そういったものを防いでいくための投資を行う。また、エンジニアリング人材の強化・採用のための待遇改善に対する投資も見込んでいる。

[Q]：株主還元について、財務健全性等の状況を踏まえ 2025 年 3 月期の配当から配当性向を実質的に 35%まで引き上げる旨の発表があったが、今後も引き上げていく方針なのか、あるいは当面の間はその予定はないのか教えていただきたい。

[A]：今後の方針の明言は差し控えるが、現在、次の中期経営計画を策定していくタイミングに差し掛かっているため、その中でキャッシュアロケーションについても今一度検討し、今後の戦略的な投資などとのバランスなども踏まえて検討していく。

[Q]：昨今のアメリカの関税措置等による影響について、留意すべき点があれば教えていただきたい。

[A]：状況は非常に流動的であり、明確になっていない部分が多いが、当社サービスに対して直接的に受ける影響よりも、お客様の景況感によって受ける影響が大きいと考えている。また、製造業を中心に、影響を強く受けられる業界にもお客様がいるので、コスト削減によるニーズの低下等の考慮は必要と考えている。一方で当社はコスト最適化や売上拡大につながるサービスを幅広く提供しているため、状況に応じて最適な提案をしていきたい。

【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。