

Global Digital Transformation **Partner**

2026年3月期 中間決算説明会



2025年10月31日

トランスコスモス株式会社

1. エグゼクティブサマリ

2. 2026年3月期中間決算概要

- 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
- 親会社中間純利益の増減分析
- 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

3. サービス・地域別の状況

- BPOサービス
- CXサービス
- 海外地域別

Appendix

- 顧客の所在地を基礎として国または地域に分類した海外売上高
- 2025年度 中間期活動トピックス

連結売上高
1,921.1億円

(対前年 +65.7億円/+3.5%)

連結営業利益
80.7億円

(対前年 +9.4億円/+13.2%)

親会社中間純利益
65.3億円

(対前年 +23.7億円/+57.1%)

- 売上高は対前年+3.5%の増収となり、中間期として過去最高売上高を更新。営業利益（営業利益率 3.8%⇒4.2%）は中間期として過去最高益の水準（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）
- BPOサービス売上高は対前年+8.3%増収、営業利益率は+0.4pt上昇
 - 国内の人手不足を背景に拡大が続くアウトソース需要の中、新規案件の増加、受注案件の大型化が進展
 - お客様企業との共同事業化モデル2社が新たに事業を開始、AI活用ソリューション「trans-Xsynk」の拡販が進展、サプライチェーン・IT・生産領域でのデジタルBPOサービス展開に注力
- CXサービス売上高は対前年+2.8%増収、営業利益率は+0.5pt上昇
 - 統合型CXプラットフォーム「trans-DX for Support」の導入社数が117社に拡大、デジタルコンタクトセンターサービスの売上回復
 - trans-DX for Supportのさらなる受注拡大、AI活用によるサービス付加価値化・オペレーション効率化、デジタルインテグレーションサービス売上回復に向けた取り組みに注力
- 海外の売上高は対前年+0.1%増収、営業利益率は-0.3pt低下
 - CX・BPOサービスのアジア展開を加速させ、中国・韓国で受注が拡大。為替のマイナス影響を吸収して増収
 - マレーシアをHubとしたグローバルCX・BPOサービスの推進、韓国を中心としたAI活用サービスの拡充、中国発グローバル企業との取引拡大に注力
- 親会社中間純利益は、営業利益の増加に加え、為替差益の計上や特別損失の減少などにより大幅増益

2. 2026年3月期中間決算概要



連結損益計算書サマリ



単位：億円(千万円未満四捨五入)	2025年3月期 中間		2026年3月期 中間		前年同期比		2026年3月期（予想）	
	金額	売上比	金額	売上比	増減額	増減率	金額	進捗率
売上高	1,855.5	100.0%	1,921.1	100.0%	+65.7	+3.5%	4,000.0	48.0%
単体サービス	1,206.5	65.0%	1,265.1	65.9%	+58.7	+4.9%		
国内関係会社	210.4	11.3%	218.5	11.4%	+8.1	+3.8%		
海外関係会社	505.7	27.3%	506.2	26.3%	+0.5	+0.1%		
セグメント間取引消去	-67.1	-3.6%	-68.7	-3.6%	-1.6	-2.4%		
売上総利益	353.5	19.0%	372.0	19.4%	+18.6	+5.2%		
販管費	282.1	15.2%	291.3	15.2%	+9.2	+3.2%		
営業利益	71.3	3.8%	80.7	4.2%	+9.4	+13.2%	155.0	52.1%
単体サービス	33.5	2.8%	42.3	3.3%	+8.7	+25.9%		
国内関係会社	14.9	7.1%	16.8	7.7%	+1.9	+12.8%		
海外関係会社	23.4	4.6%	21.9	4.3%	-1.6	-6.8%		
セグメント間取引消去	-0.6	-	-0.2	-	+0.4	+69.3%		
営業外損益	0.6	0.0%	12.3	0.6%	+11.7	-		
経常利益	72.0	3.9%	93.1	4.8%	+21.1	+29.3%	170.0	54.7%
特別損益	-8.3	-0.4%	-1.1	-0.1%	+7.2	+86.4%		
親会社中間純利益	41.5	2.2%	65.3	3.4%	+23.7	+57.1%	115.0	56.8%

※ 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：+65.7億円（+3.5%）

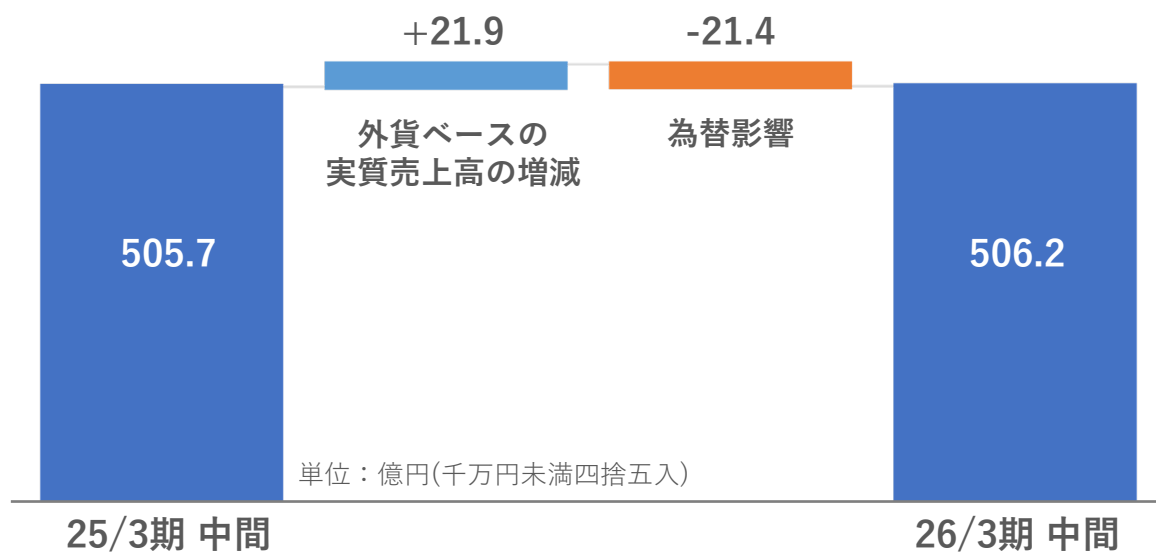
単体サービス	CXサービスおよびBPOサービスの売上増加で増収
国内関係会社	BPO合併会社の受託範囲拡大や新規連結などで増収
海外関係会社	為替のマイナス影響はあったものの、中国子会社の売上増加で増収



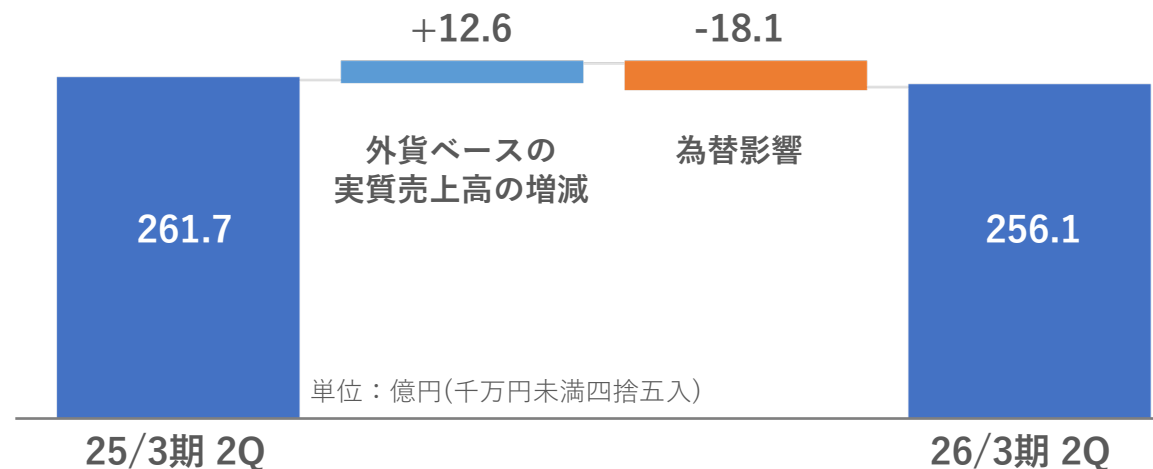
ご参考：海外関係会社セグメントの売上高に対する為替の影響

- 中間：外貨ベースの実質売上高は、韓国・中国子会社の売上増加で+21.9億円の増収。為替変動による影響は-21.4億円
- 2Q：外貨ベースの実質売上高は、韓国・中国子会社の売上増加で+12.6億円の増収。為替変動による影響は-18.1億円

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（2Q）



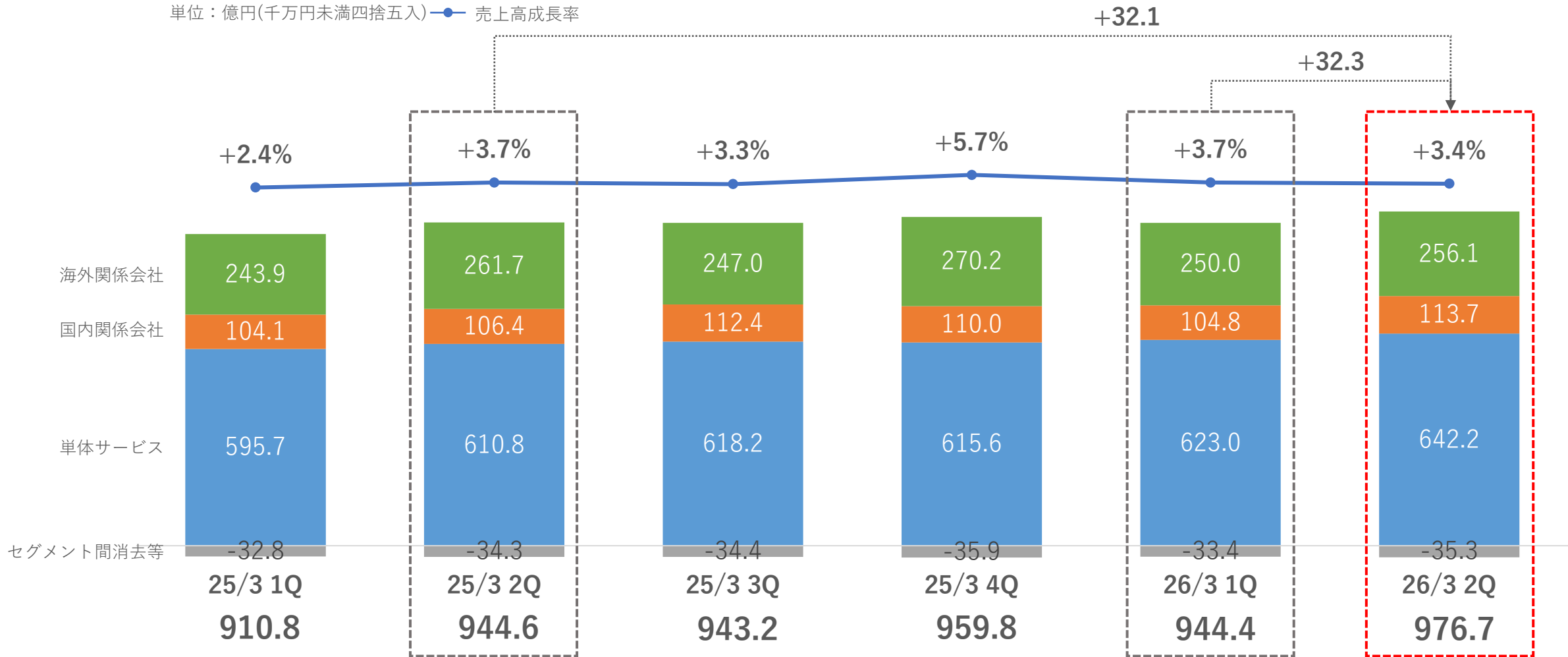
- ※ 上記グラフは当社連結決算上影響が大きい、海外子会社の外貨ベース決算書を連結決算書に取り込む際の為替影響額についてのみ表示しております。なお、営業利益についての影響は軽微であります。
- ※ 海外関係会社の損益取り込みについては、2025年1月～6月までの平均レートで換算しております。当中間期においては、主に韓国ウォンの平均レートが前期に比べ低くなったことで、マイナス影響が大きく出ております。

連結売上高の増減分析（四半期推移）



- YoY：単体サービス・国内関係会社の売上が増加し+32.1億円の増収。25/3期1Qから6四半期連続で増収
- QoQ：全セグメントで売上が増加し+32.3億円の増収

単位：億円(千万円未満四捨五入) ● 売上高成長率

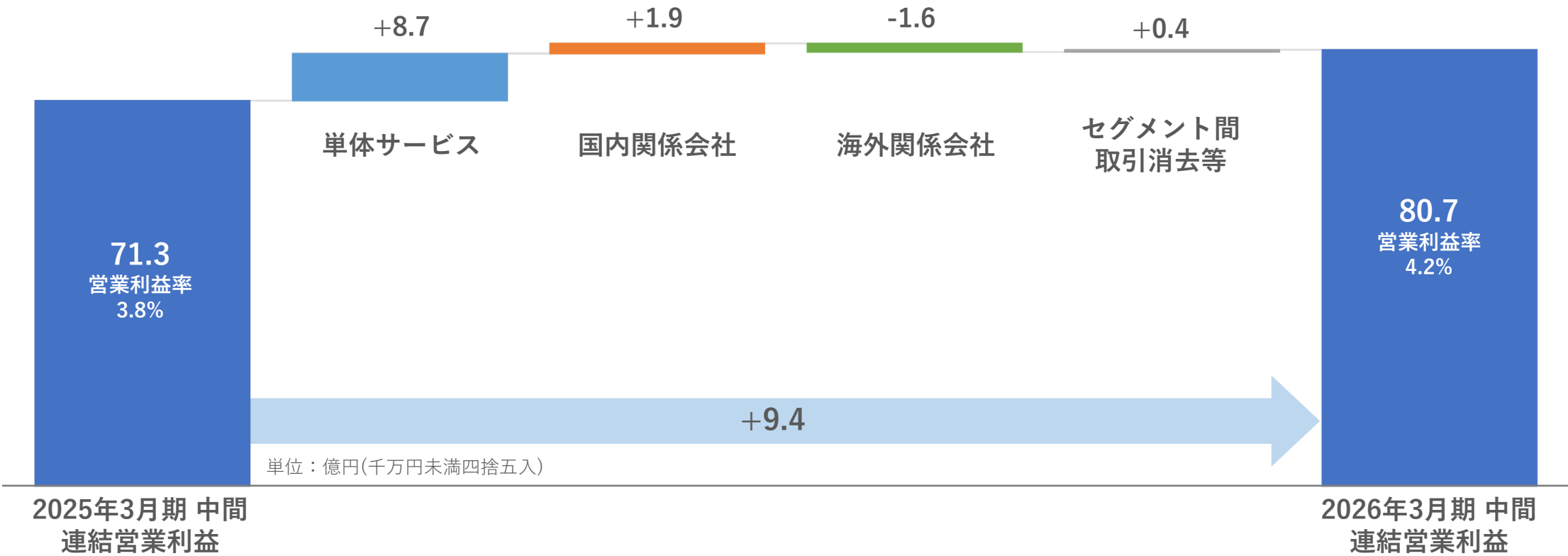


連結営業利益の増減分析



- 営業利益 増加：+9.4億円（+13.2%）

単体サービス	CXサービスおよびBPOサービスの収益性改善で増益
国内関係会社	上場子会社の利益増加などで増益
海外関係会社	中国・韓国子会社は利益増加、欧米子会社は事業再編の進展で収益性が改善。一方、東南アジア子会社の利益減少で減益

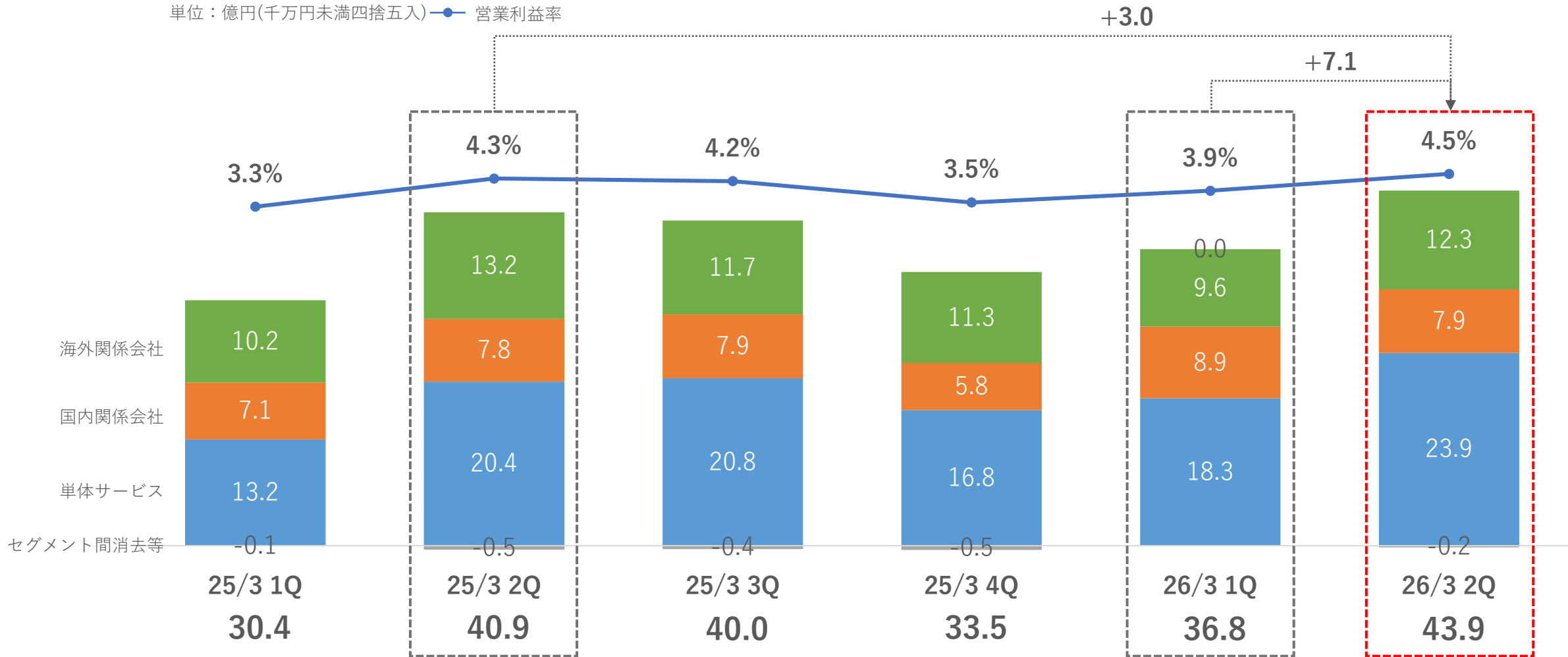


連結営業利益の増減分析（四半期推移）



- YoY：単体サービス・国内関係会社の営業利益が増加し+3.0億円の増益。営業利益率は+0.2ポイント上昇
- QoQ：単体サービス・海外関係会社の営業利益が増加し+7.1億円の増益。営業利益率は+0.6ポイント上昇

単位：億円(千万円未満四捨五入) ● 営業利益率



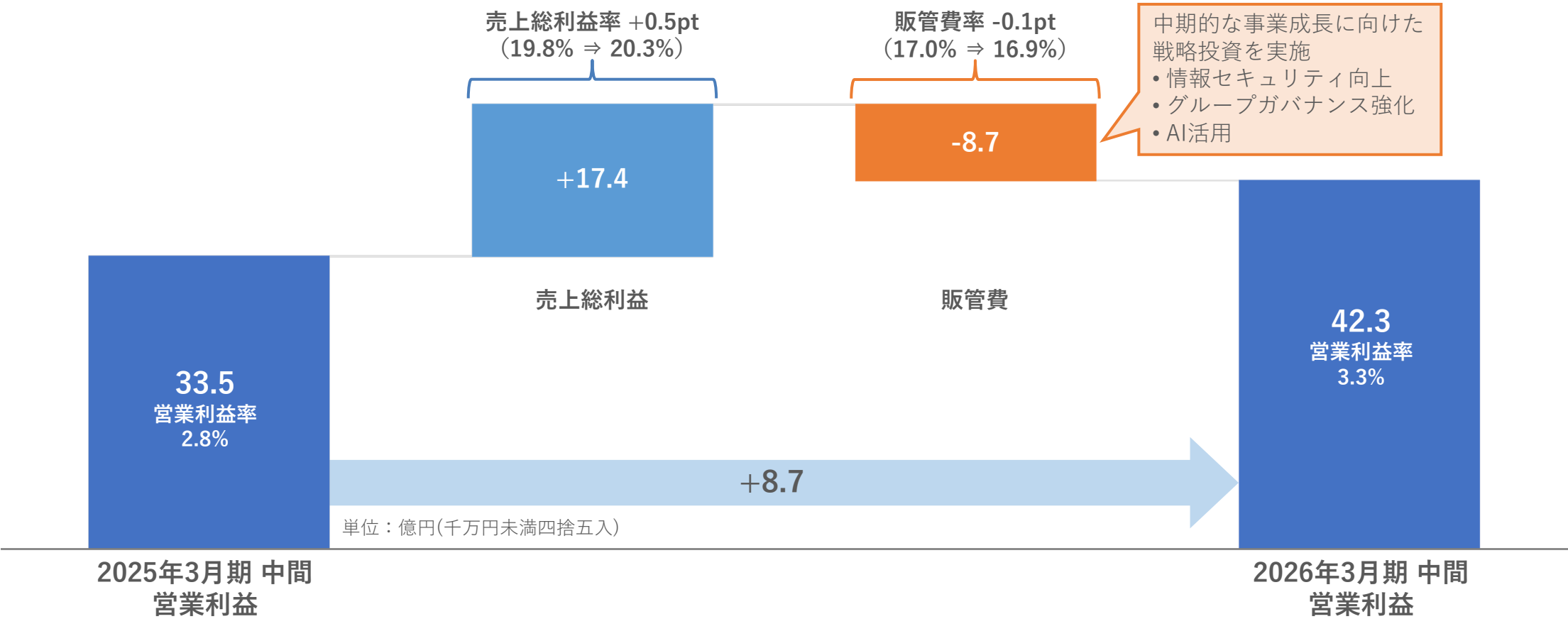
- 営業利益 増加：+8.7億円（+25.9%）

売上総利益

売上増加に加え、稼働率上昇、価格交渉の進展などで売上総利益率が+0.5ポイント改善し+17.4億円の増益

販管費

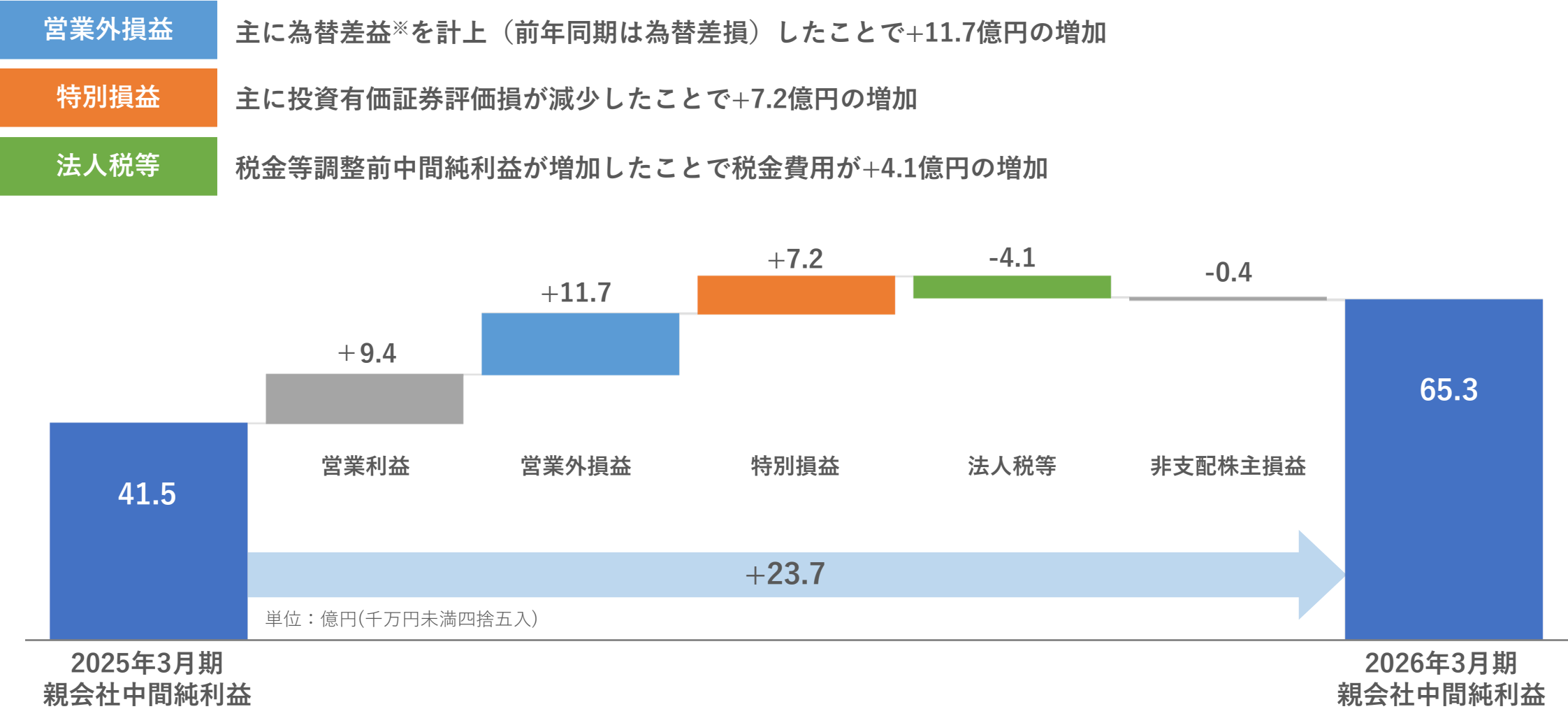
情報セキュリティ向上、グループガバナンス強化、AI活用など中期事業成長に向けた戦略投資の実施で+8.7億円増加したが、全体として販管費率は対前年で-0.1ポイントの改善



親会社中間純利益の増減分析



- 親会社中間純利益 増加：+23.7億円（+57.1%）



※ 主に保有する外貨建債権は、当期末（2025年9月末）の為替レートで換算しております。当中間期においては、主に米ドルに対する為替が前期に比べて円安に振れた影響などで為替差益を計上いたしました。

連結貸借対照表の概要

- 資産：「受取手形、売掛金及び契約資産」や「現金及び預金」、流動資産の「その他」に含まれる前払費用が増加
- 負債：「買掛金」や「賞与引当金」が増加
- 純資産：「利益剰余金」が増加、「為替換算調整勘定」が減少

単位：億円(千万円未満四捨五入)	2025年3月末	2025年9月末	増減額	
流動資産	1,546.6	1,573.2	+26.6	- 現金及び預金 +4.1 - 受取手形及び売掛金 +4.7
固定資産	533.3	530.3	-3.0	- 有形固定資産 -7.5 - 投資有価証券 +4.5 - 関係会社株式 -9.7
資産合計	2,079.8	2,103.5	+23.6	
流動負債	620.1	664.9	+44.8	- 買掛金 +21.1 - 賞与引当金 +6.1
固定負債	169.0	147.8	-21.2	
負債合計	789.2	812.7	+23.5	長期借入金 -20.3
純資産	1,290.7	1,290.7	+0.1	- 利益剰余金 +25.5 - 為替換算調整勘定 -30.1
負債・純資産合計	2,079.8	2,103.5	+23.6	

現預金	735.0	739.1	+4.1
有利子負債	165.3	144.1	-21.2
Netキャッシュ*	569.7	595.0	+25.3
Netキャッシュ*月商倍率（倍）	1.8	1.9	+0.1

*Netキャッシュ=現預金－有利子負債

- 営業C/F：「税金等調整前中間純利益」が増加、前年同中間期と比較し「仕入債務の増減額」が増加、「その他」に含まれている未払費用が増加
- 投資C/F：「差入保証金の回収による収入」が減少、「事業譲受による支出」が当中間期に発生
- 財務C/F：「配当金の支払額」が増加

単位：億円(千万円未満四捨五入)	2025年3月期 中間	2026年3月期 中間	増減額
営業キャッシュフロー	30.8	113.1	+82.3
投資キャッシュフロー	-18.8	-32.6	-13.8
財務キャッシュフロー	-55.7	-66.3	-10.6
現金同等物残高	613.5	736.7	+123.3
フリーキャッシュフロー*	12.0	80.5	+68.5

*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)	2025年3月期 中間	2026年3月期 中間	増減率
設備投資額	19.2	20.5	+6.6%
減価償却費	28.4	27.6	-2.8%

- 設備投資額
海外子会社の設備投資が増加
- 減価償却費
国内・海外子会社の減価償却費が減少

● 従業員数

	2025年3月末	2025年9月末	増減
連結従業員数	41,682	43,059	1,377
（臨時従業員数）	28,971	28,357	-614
単体従業員数	17,910	18,315	405
（臨時従業員数）	21,002	20,958	-44

- 連結
主に単体で従業員数が増加。臨時従業員は一部案件の縮小に伴い東南アジアで減少
- 単体
新卒採用で従業員が増加

● サービス拠点

	2025年3月末	2025年9月末	増減
サービス拠点	184	184	-
（国内サービス拠点）	72	71	-1
（海外サービス拠点）	112	113	+1

- 国内
センターを一部統廃合
- 海外
インドネシアにセンター新設

*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

3. サービス・地域別の状況



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 自動車・機械・建設などのシステム・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

726.9億円

(対前年 +55.6億円・+8.3%)

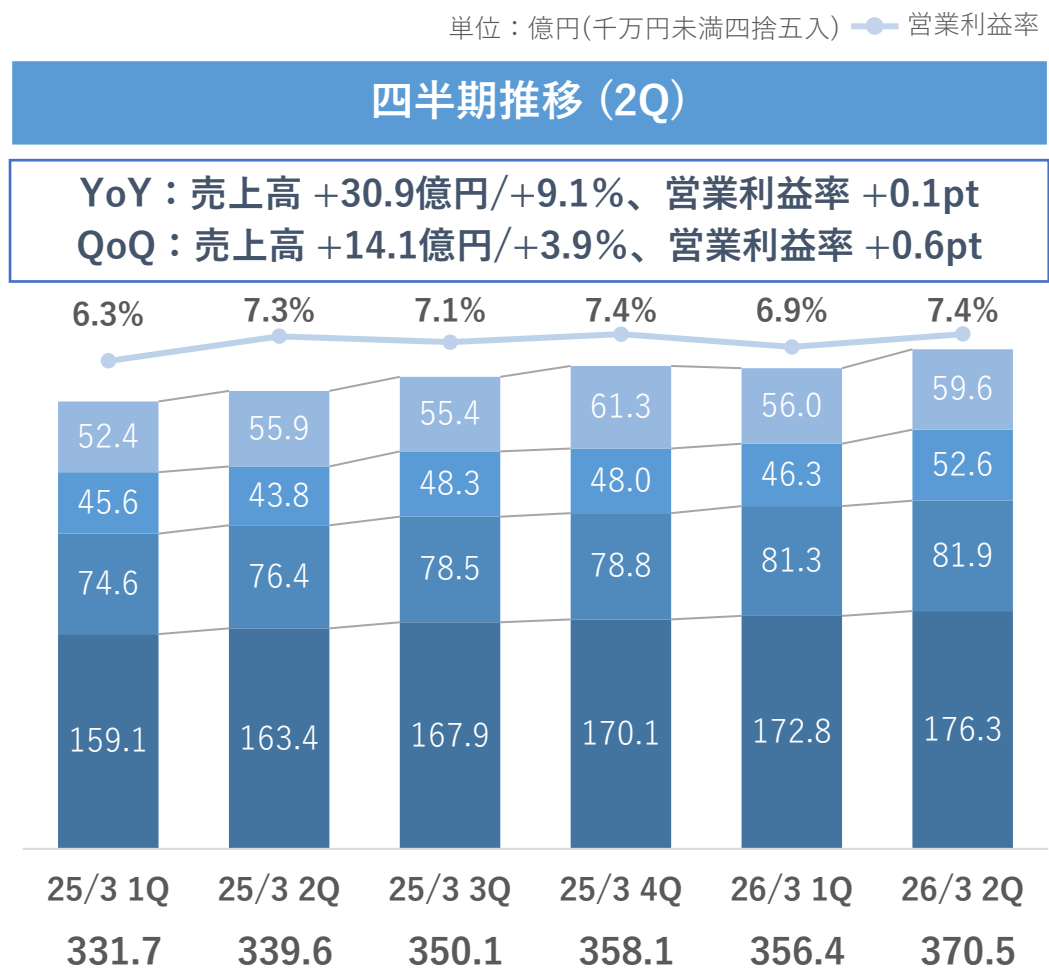
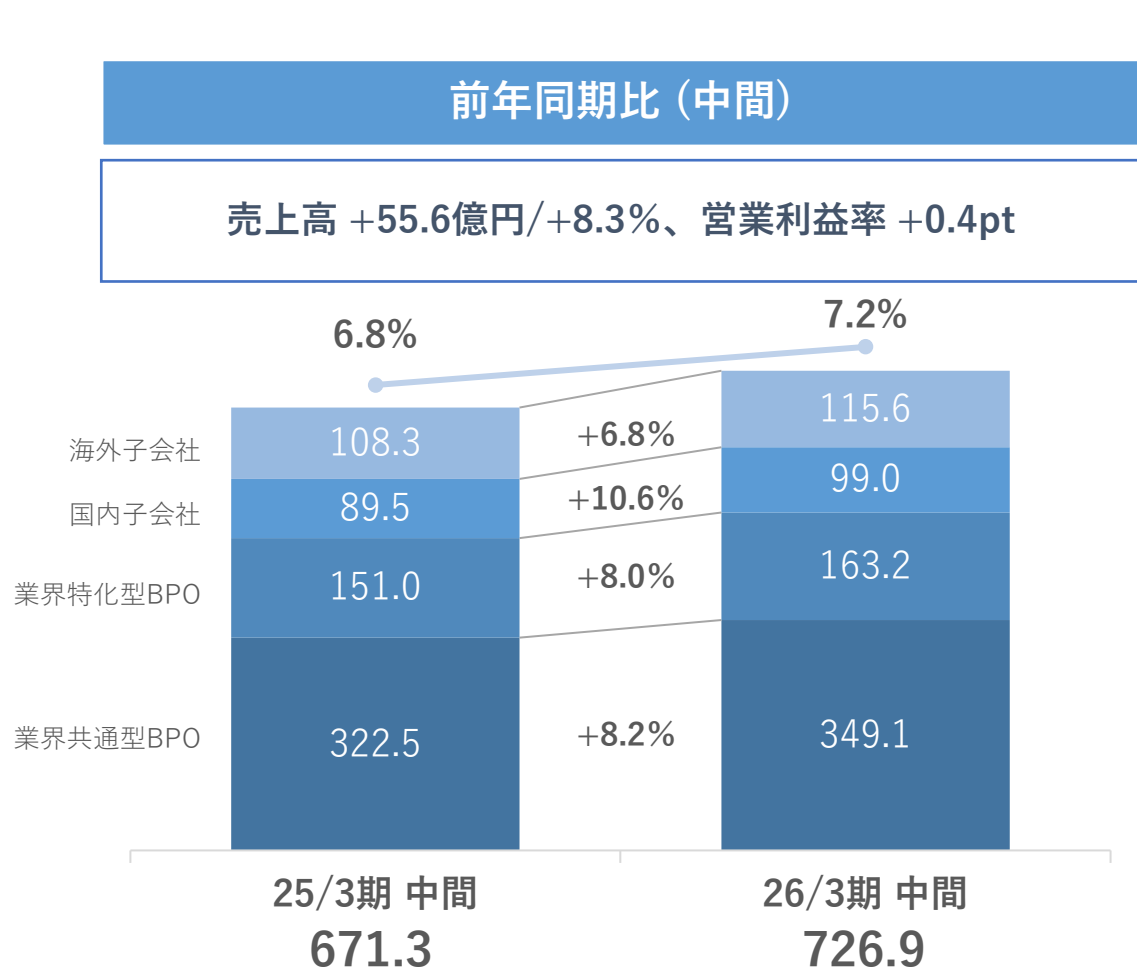
BPOサービス営業利益率

7.2%

(対前年 +0.4pt)

- デジタルBPO（IT+業務）の浸透で、新規案件の増加や受注の大型化などが進み、業界共通型・業界特化型デジタルBPOサービス共に売上が増加
- 引き続きお客様企業との共同事業化モデルを推進、新たに合併会社2社が事業を開始
- 不動産業界向けAI活用ソリューション「trans-Xsynk」の他業種への展開が進展
- サプライチェーンにおける物流の課題解決を支援する新たなサービスを提供開始
- セキュリティ対策、生産DXを支援するサービス展開を強化

- BPOサービスの売上高は対前年+8.3%の増収、営業利益率は+0.4pt上昇
- デジタルBPO（IT+業務）の浸透で新規案件の増加や受注の大型化が進み、業界共通型・業界特化型デジタルBPOサービス共に売上が増加



BPOサービス：お客様企業との共同事業化モデル（合併会社）を推進



- お客様企業との共同事業化モデルとして、新たに合併会社2社が事業を開始
- 引き続き、共同事業化モデルを通じて、「お客様企業との継続的リレーションの確立」「新たな業務領域の獲得を通じてより高度な専門性を備えたサービス基盤の拡充」「プロセス全体の最適化を可能にするDXソリューションの開発」を推進

新たに事業を開始した合併会社

OMRON

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

【設立】2025年7月 【本社】京都府京都市 【社員数】約100名
【事業】オムロングループ様向け人事・経理財務・総務
シェアードサービス



transcosmos

TTTeC

【設立】2025年8月 【本社】神奈川県川崎市 【社員数】約200名
【事業】東芝テック様向け営業支援業務

共同事業化（合併会社設立）のメリット

お客様企業

- コア業務への集中
- 対応プロセスの抜本的見直しによるデジタル推進
- 固定費の変動費化によるコスト低減
- 品質向上

トランスコスモス

- お客様企業や業務との継続的リレーション確立
- 新たな業務領域の獲得を通じて、より高度な専門性を備えたサービス基盤に拡充
- 蓄積した専門性を活かしプロセス全体の最適化を可能にするDXソリューション開発を実現

ご参考：BPOサービス関連の合併会社の状況

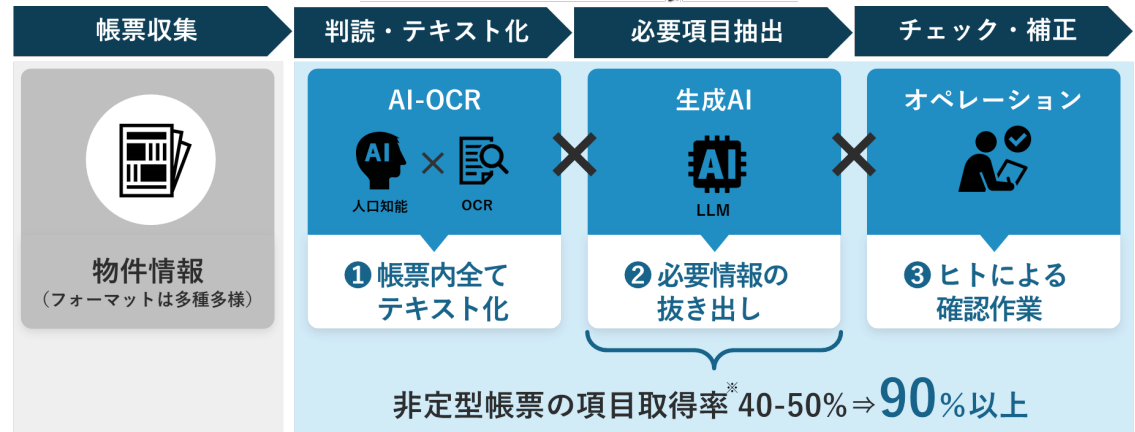
社名	 (株)FTHRプロフェ ショナルズ	 TTヒューマンア セットサービス(株)	 TTピーエム(株)	 東北電力トランス コスモスマネジメ ントパートナー(株)	 オムロントランス コスモスプロセ スイノベーション(株)	 TTテッククリエー ション(株)
設立/資本参加	2016年2月	2019年11月	2019年11月	2023年4月	2025年7月	2025年8月
出資比率	51% 富士通(株) 49%	84.9% (株)東芝 15.1%	80.5% 東芝デジタルソ リューションズ(株) 19.5%	49% 東北電力(株) 51%	49% オムロン(株) 51%	85.1% 東芝テック(株) 14.9%
本社	神奈川県川崎市	神奈川県川崎市	神奈川県横浜市	宮城県仙台市	京都府京都市	神奈川県川崎市
従業員規模	約750名規模	約150名規模	約200名規模	約200名規模	約100名規模	約200名規模
提供サービス	- 人事 - 経理 - 総務	人事	- 間接業務全般 - ヘルスケアサ ポート - データ処理	- 人事 - 経理 - 総務 - 資材調達	- 人事 - 経理 - 総務	営業支援
中間連結決算の 取込み方法	連結子会社として 合算	連結子会社として 合算	連結子会社として 合算	営業外損益として 取込み	営業外損益として 取込み	連結子会社として 合算



- 不動産業界向けの多種多様な非定型帳票を効率的にテキストデータ化するAI活用ソリューション「trans-Xsynd（トランスクロスシンク）」を他業種に拡販
- 自動車部品メーカー様では、同社が掲げるDX構想の全容を踏まえ、trans-Xsyndを活用して荷姿情報のデータを会社全体で利活用しやすい状態に整備し、グループ全体の物流ルート適正化やコスト削減に貢献

不動産業界向けAI活用ソリューション

trans-Xsynd



※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

他業種への展開推進

- 製造
- 金融
- 生損保
- カード

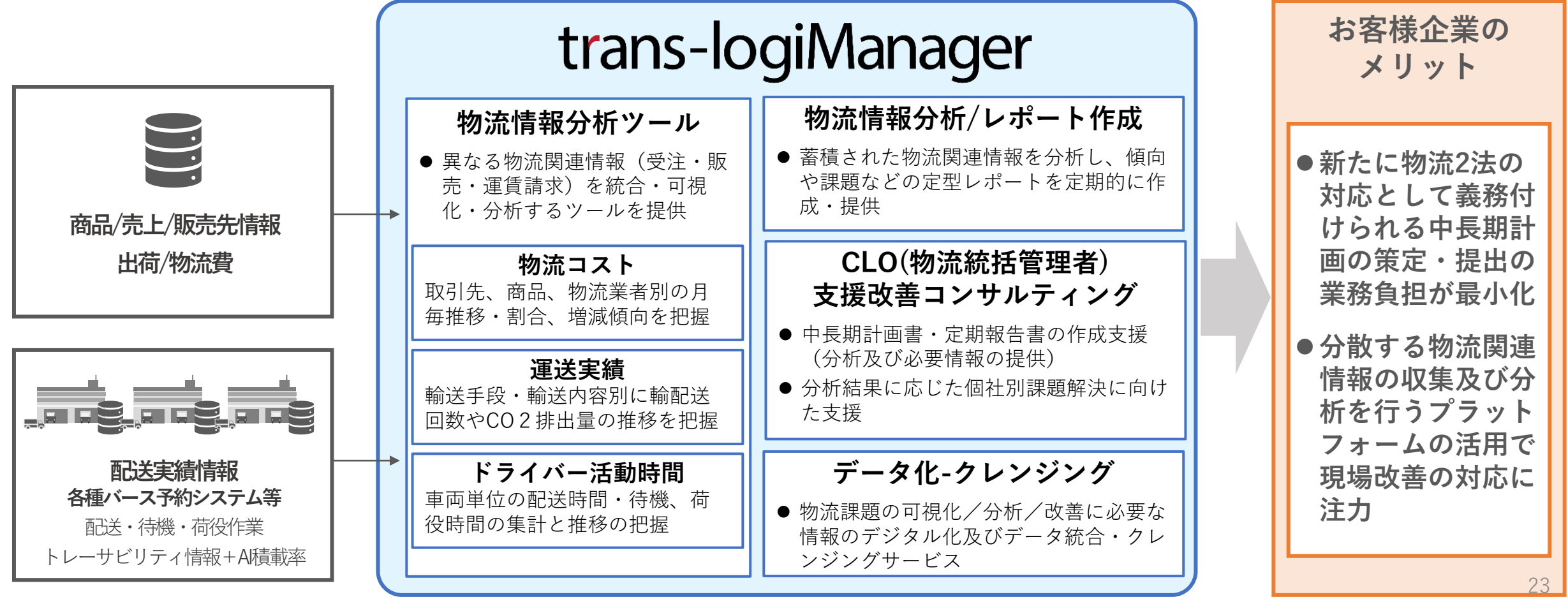
（自動車部品メーカー様への導入事例）
trans-Xsyndの活用でお客様企業のDX構想実現に貢献

業務内容	● 輸送スケジュール優先で作業員の感覚に頼っていたトラック荷積み作業の最適化 ● DX全体構想や中長期経営計画を踏まえた荷姿業務改革
取り組み	● 紙で保管中の荷姿申請書をデジタルデータ化 ● trans-Xsyndを活用し、配送時荷姿、寸法、中材有無、重量など必要項目を抽出し、データ利活用しやすい状態で納品
成果	● グループ全体の物流ルート適正化 ● 人員・コスト・CO2削減

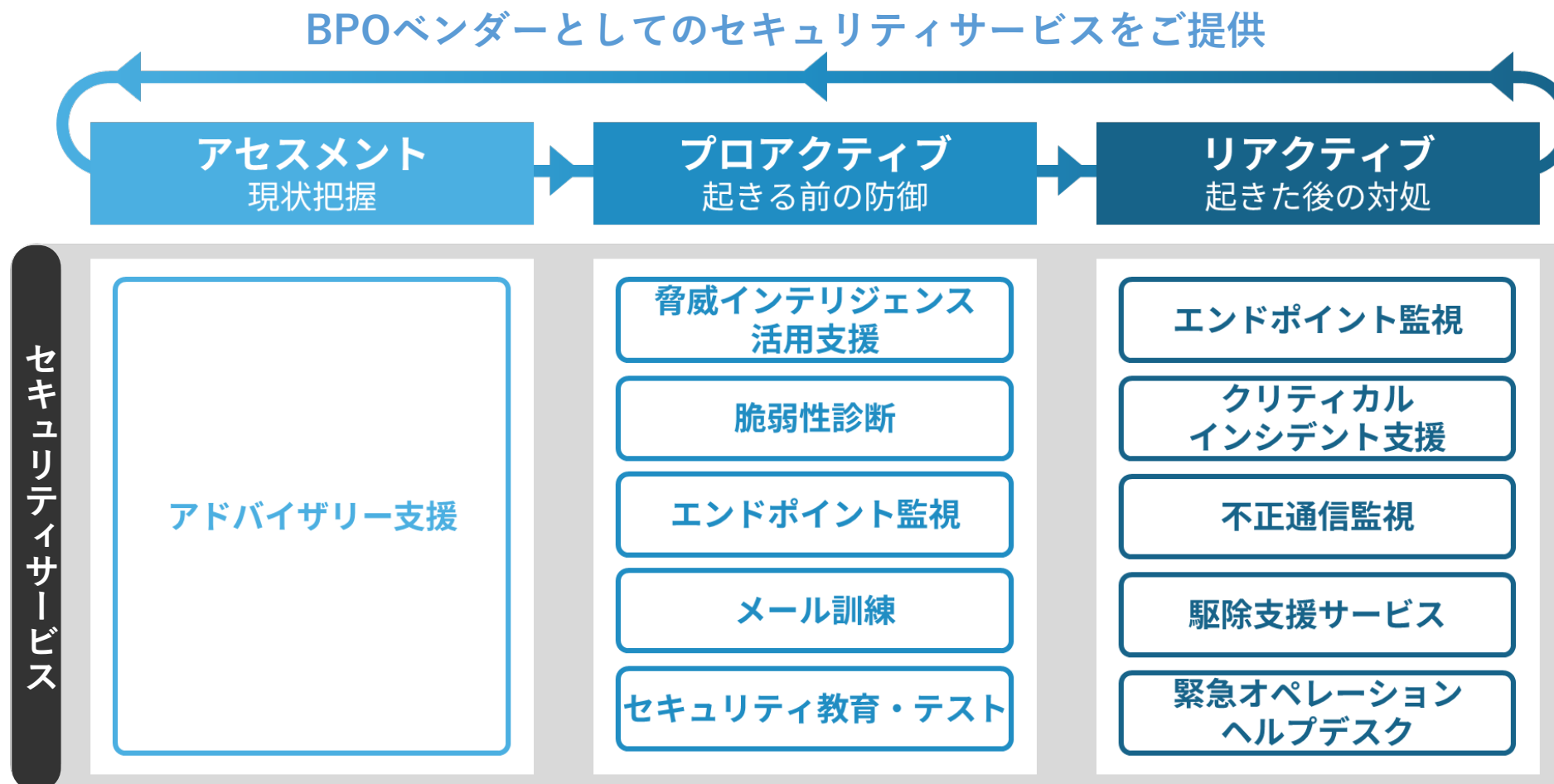
BPOサービス：業界共通型BPO/物流の課題解決に向けた新サービスを提供開始



- お客様企業の調達・生産、受注、需給/出荷調整、請求・回収、アフターサービスまでサプライチェーン関連業務を幅広く支援するSCMバックオフィスサービスにおいて、物流2法（貨物自動車運送事業法、流通業務総合効率化法）への対応に向けたサービスを拡充し、新たな需要獲得を目指す
- 2024年に法改正された物流2法により、特定事業者には義務付けられた物流の効率化のための中長期計画の策定・提出の支援に向け、物流DXソリューションサービス「trans-logiManager」を提供開始



- 業界トップクラスのITヘルプデスクをはじめとしたIT運用の実績・知見をベースに、セキュリティサービスの展開を強化し、高まるお客様企業のサイバーセキュリティ対策のニーズに対応
- DXや生成AIの進展に伴い、企業が直面するサイバー脅威は日々高度化・複雑化する中、変化し続けるセキュリティ脅威情勢に対して、アセスメント・プロアクティブ・リアクティブなセキュリティサービスの展開を強化



- 製造業をはじめとしたものづくり企業の生産工場のDXを支援するサービスの展開を強化
- 人材不足、仕組みの形骸化、データ不足、情報・プロセスの分断といった工場現場での課題に対し、DXソリューションの導入から運用定着、データ環境整備、現状分析までをワンストップで支援するデジタルBPOサービスにより、お客様企業の生産性変革ニーズに対応

お客様企業の生産工場に導入されている課題解決のDXソリューション群

ERP/PLM

MES/MOM

工程シミュレーション

DXソリューション活用に向けた課題

情報・プロセスの分断

解決推進の人材不足

データ不足

仕組みの形骸化

生産工場のDXを支援

現状分析

現状の可視化

課題分析

目標設定

システム導入

ソリューション
マッチング

要件定義

ソリューション
実装

データ環境整備

データ収集

データ整備
クリーニング

データ
整備

運用定着

ツール
オペレーション

評価・分析
フィードバック

ソリューション
保守

CXサービス売上高

1,433.2億円

(対前年 +38.5億円・+2.8%)

CXサービス営業利益率

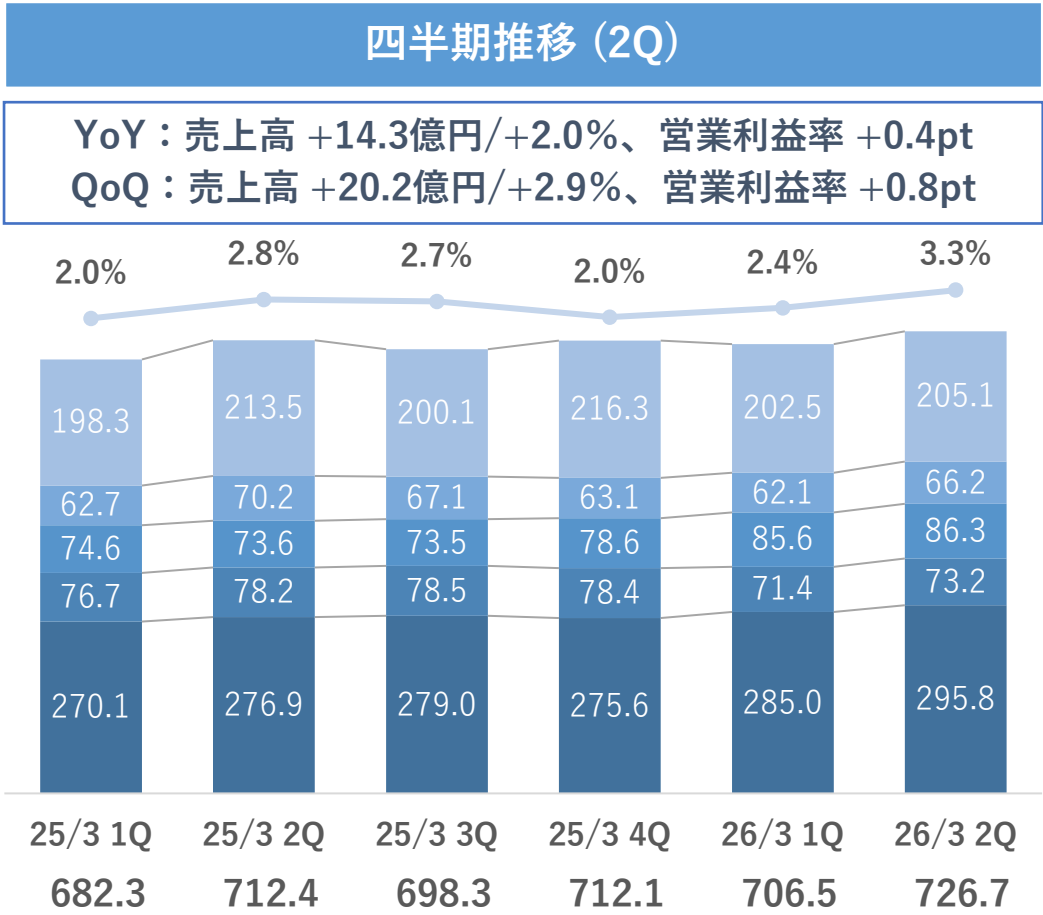
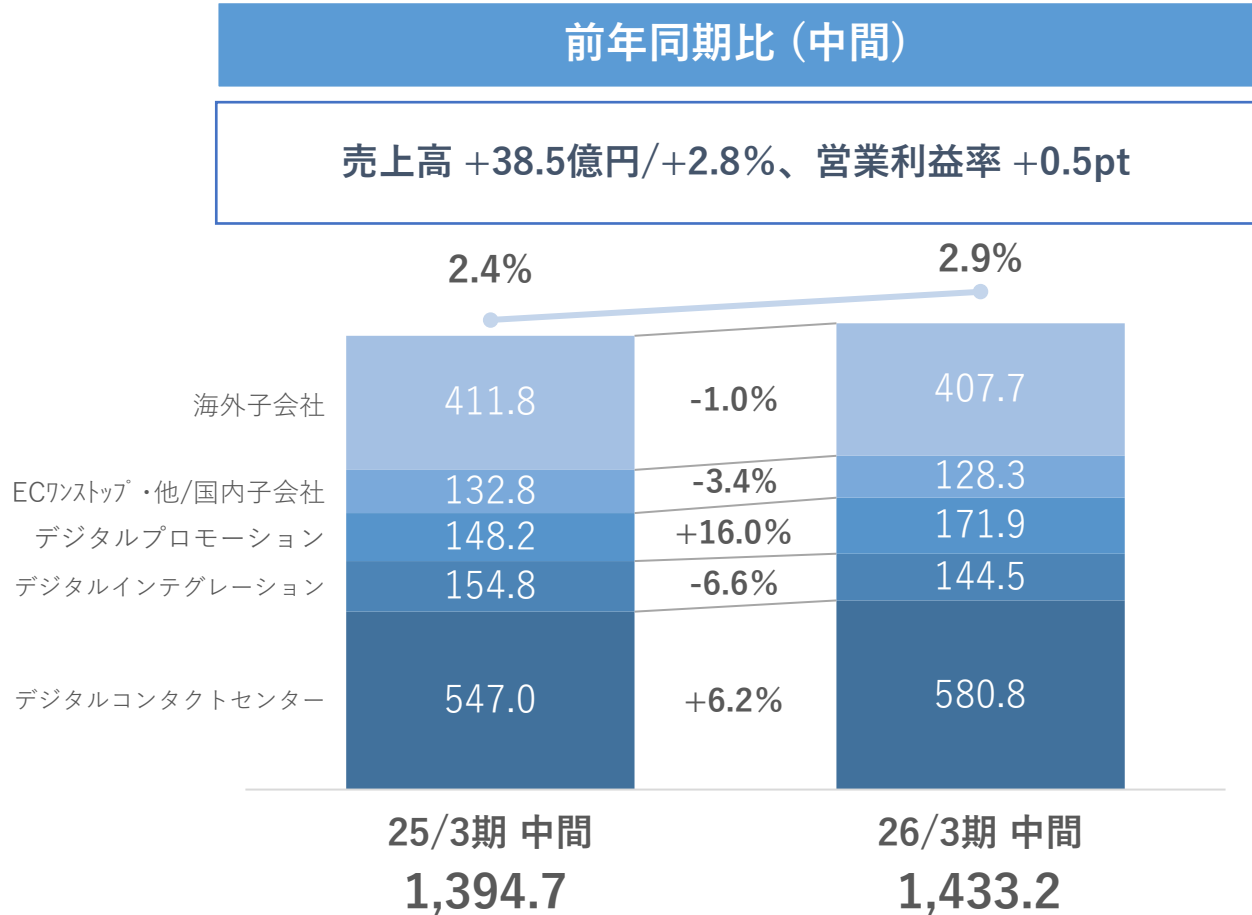
2.9%

(対前年 +0.5pt)

- 多様化する顧客接点をフルカバーする統合型CXプラットフォーム「trans-DX for Support」の導入社数がリプレイス案件増加などで117社に拡大。受注拡大に向けた営業活動の成果もあってデジタルコンタクトセンターサービスの売上成長が回復
- trans-DX for Supportのさらなる受注拡大に向けて、AI活用でハイブリッドチャットとVOC分析の機能強化に注力
- デジタルコンタクトセンター、デジタルインテグレーションのオペレーションを中心にAI活用が進展
- デジタルインテグレーションサービスは、AI活用とtrans-DX for SupportによるVOC活用で早期売上回復に注力

- CXサービスの売上高は対前年+2.8%の増収、営業利益率は+0.5ポイント上昇
- 当社独自の複合モデルで競争優位な「trans-DX for Support」が他社・内製からのリプレイス案件の増加などで受注117社に拡大し、案件総量の拡大に向けた営業活動の成果もあってデジタルコンタクトセンターサービスの売上成長が回復
- デジタルインテグレーションサービスは減収だが、早期売上回復に向け、AI活用とtrans-DX for SupportによるVOC活用に注力

単位：億円(千万円未満四捨五入) ● 営業利益率

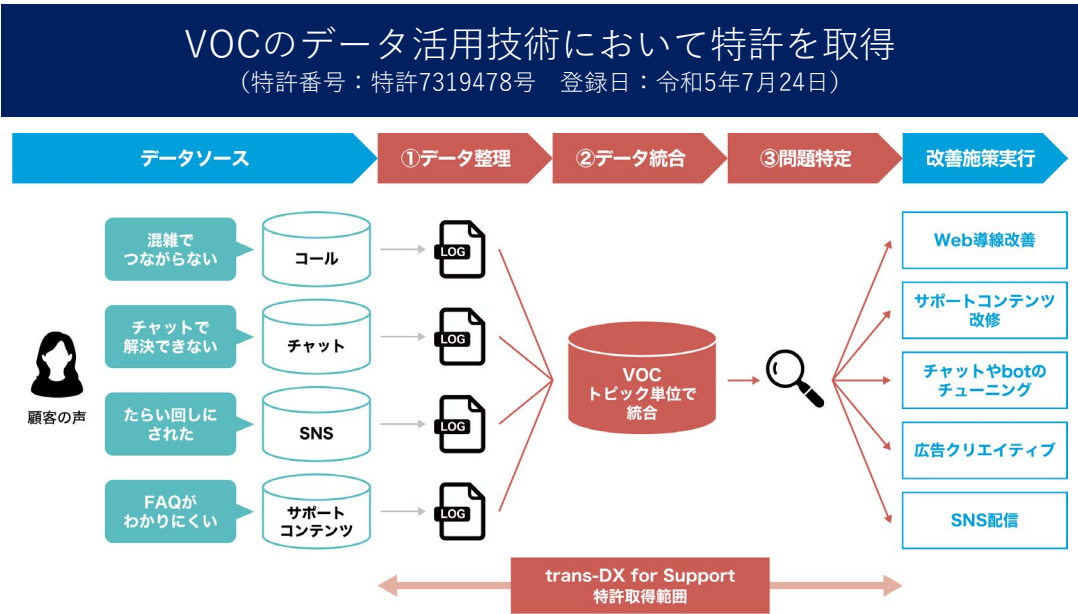
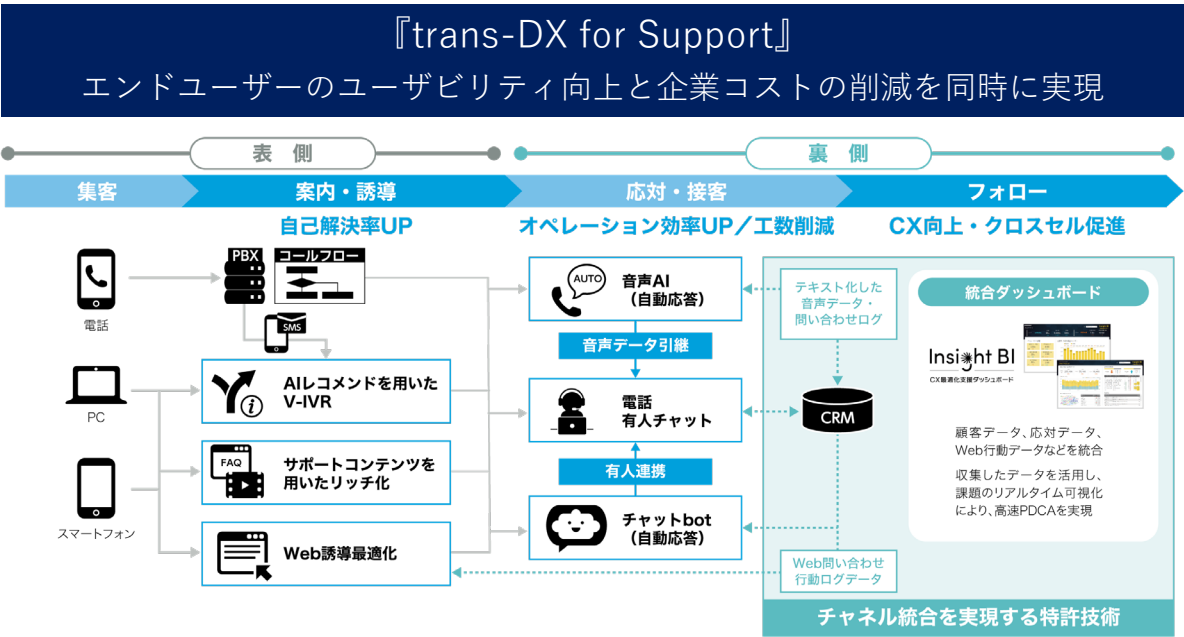


CXサービス：デジタルフロントをフルカバーするtrans-DX for Support



- 多様化する顧客接点をフルカバーする統合型CXプラットフォーム「trans-DX for Support」の導入社数が117社に拡大
- 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～



	24/3期	25/3期 中間	25/3期	26/3期 中間
trans-DX for Support 導入社数の推移	60社	70社	100社	117社

- trans-DX for Supportの導入で、大手小売企業様のコミュニケーションチャネルのデジタルシフトをご支援
- EC・オンライン接客の重要性が高まる中、EC売上の拡大によるお問い合わせ件数の増加にも対応できる運用体制と環境を確立し、ユーザビリティ向上と同時に、顧客が自己解決できるWebサイトの整備によってお問い合わせ件数の削減などを実現

大手小売企業様：コミュニケーションチャネルのデジタルシフトを20%超へ

業務内容	● シームレスな購買体験を支援する、次世代コンタクトセンターの構築 ● 顧客満足度の向上とコンタクトセンター運用効率化 ● EC売上拡大による問い合わせ増加にも対応可能な運用体制と環境の確立
取り組み	● VOC分析（コール、ソーシャル）とWebのユーザー導線を踏まえた、デジタルシフトの推進（チャット比率の拡大によるノンボイスシフト、サポートコンテンツの改善） ● 有人才オペレータへのAI支援機能強化によるパフォーマンス向上
成果	● デジタル接点の強化により、チャット比率を0.8%から22.3%へ引き上げ ● シナリオ改善によるデジタルチャネル活用強化でチャット平均通話時間を40%削減し、生産性もコール比1.3倍から1.8倍へ向上 ● サポートコンテンツの整備による自己解決率の向上でお問い合わせ数を約20%削減し、WebサイトのPVは約2倍に増加

複数年にわたる支援によって着実なデジタルシフトを実現

2018年の支援開始時は、現状把握の上、各種デジタルチャネル導入によるデジタル接点強化に取り組みました。その後、シナリオ改善やWebサイトのサポートコンテンツ整備を段階的に行うことにより、着実なデジタルシフトを実現しています。



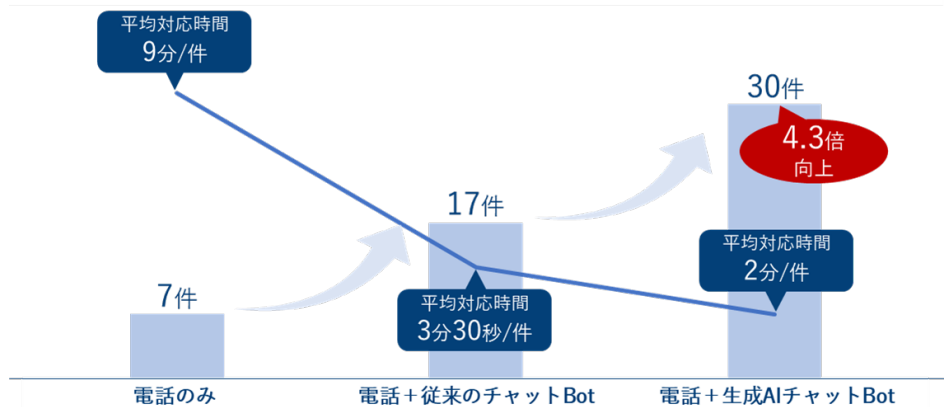
- trans-DX for Supportの各機能をAI活用でさらに進化

trans-Chat Support ハイブリッドチャット×生成AIで生産性向上

- 生成AIチャットBotを搭載したハイブリッドチャットサービスを日本生協連「コープのギフト」に導入。電話対応のみに比べ生産性4.3倍向上を実現
- OpenAIをはじめとしたLLMや国産SLM（tsuzumi等）などを用途に合わせて使い分けながら、継続的にtrans-Chat Supportの進化を追求

trans-Chat Support 導入後の成果

導入サポートサービス別の1時間当たりの解決件数比較

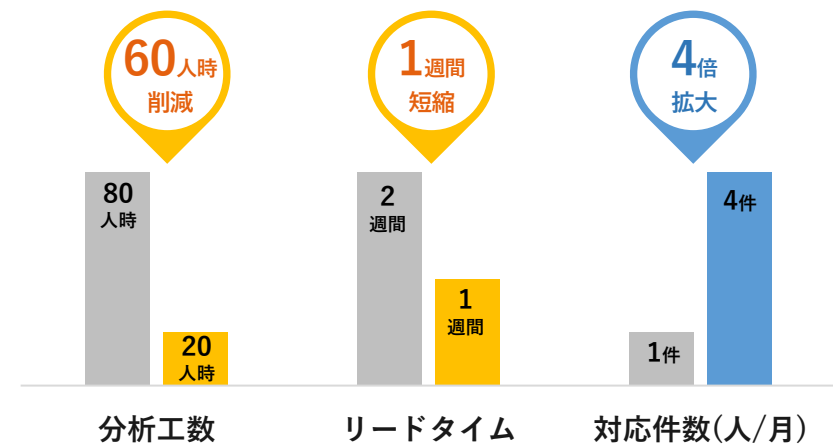


【集計期間】 導入前：2023年9月21日(木)～12月31日(日) 導入後：2024年10月25日(金)～11月20日(水)

CXコックピット VOC分析×生成AIで分析工数削減

- コールログなど顧客の声データをAIが自動診断。問合せ傾向分析から自己解決ポテンシャルを評価。サポートコスト最適化と、顧客満足度向上の両立を支援
- AI活用により、均一化された品質での高速分析を実現。単純作業から高付加価値業務への人材シフトにも寄与
- 顧客満足度向上とサポートコスト最適化を同時実現するtrans-DX for supportのプランニングに活用

CXコックピット導入後の成果



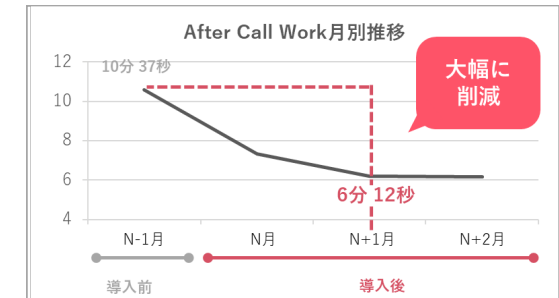
- 当社独自の音声認識ソリューションとして展開していた「transpeech」において、AIを活用して新たに「VOC抽出」「FAQ生成」「カスタマーハラスメントアラート」「必須案内チェック」のサポート機能を追加し、オペレーション伴走型のAIアシストソリューションに進化
- VOC抽出やFAQ作成など、これまで手作業（または別ツール活用）で行っていたオペレーター業務を「transpeech」に一元化・自動化し、オペレーションの生産性・効率性を大きく改善



□ AIテクノロジーを活用して追加した機能

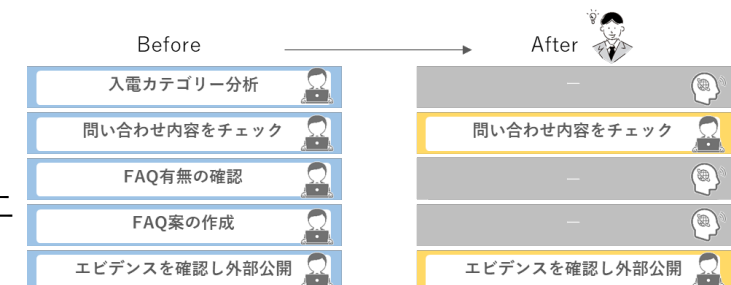
音声認識・自動要約・VOC抽出までの一連業務の生産性

導入前比
170%向上

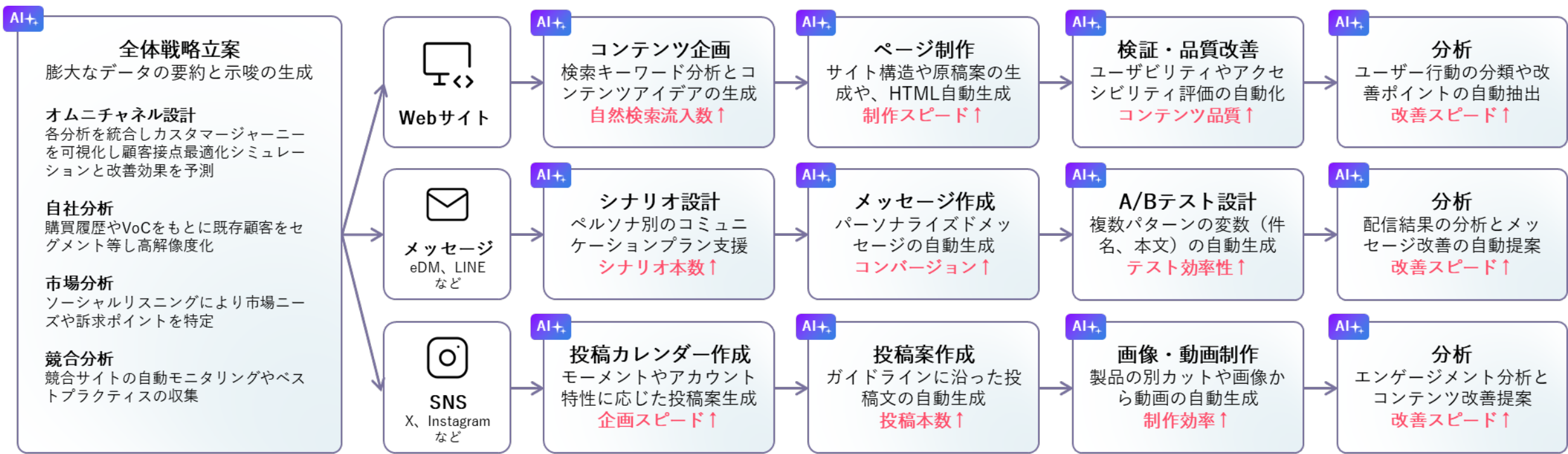


FAQ作成作業の効率性

導入前比
130%/月向上



- キービジュアル・バナー・動画作成、プログラミングなどデジタルマーケティングの業務プロセスにAIを導入することでマーケティング施策数の増加やCVRの改善を実現する「trans-AI Hack」を展開

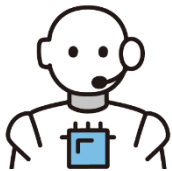


- AI活用による業務効率化・品質向上と、trans-DX for SupportによるVOC活用での着実なCX向上により、新規受注と他社ベンダーからのリプレイス受注の拡大を目指す

金融業様のWebサイト運用業務のリプレイス事例

課題：上流工程業務での付加価値創出が不十分、QC業務などのルーチン業務に多くの社内リソースが占有

AI活用による業務効率化・品質向上



- ◆ 制作知見 × AIで、運用スピードと品質向上を両立
- ◆ 制作現場の経験値とAI力を融合し、マイクロアプリの開発から制作スピードの効率化、運用のセミオート化を実現

お客様企業の視点

AI活用による運用でお客様企業内で発生していたルーチン業務が効率化され、より上流の価値創出に繋がる業務にシフトすることが可能

trans-DX for SupportによるVOC活用で着実なCX向上



- ◆ VOCから“本質的なニーズ”を抽出し、施策に反映
- ◆ 当社コンタクトセンターチームと定期的に連携し、顧客視点・UIUX視点での改善点をサイトに反映

お客様企業・エンドユーザーの視点

目的を達成しやすいサイト（＝お客様企業の売上拡大）・
困りごとを自己解決できるサイト（＝エンドユーザーの継続意向が向上）を実現

海外：地域別業績（海外関係会社セグメント）

※顧客の所在地を基礎として国または地域に分類した海外売上高は、P40をご参照ください

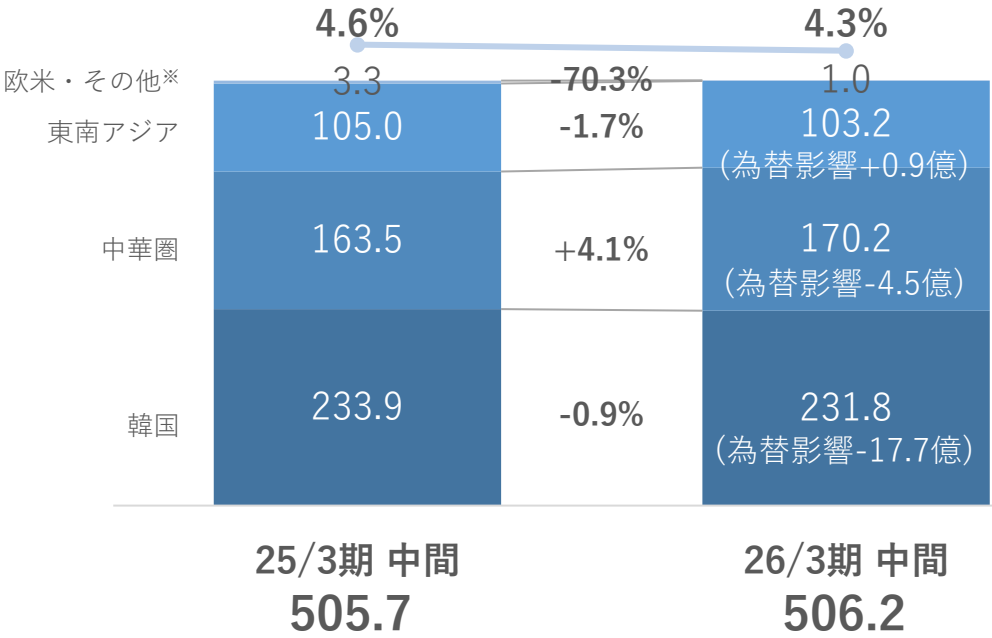


- 韓国：対前年-0.9%の減収。為替影響で減収だが、デジタルコンタクトセンターの売上増加などで外貨ベースでは+6.7%の増収
- 中華圏：対前年+4.1%の増収。デジタルコンタクトセンターの売上増加などで外貨ベースでは+6.9%の増収
- 東南アジア：対前年-1.7%の減収。大型グローバル案件の売上の減少などで外貨ベースでは-2.6%の減収
- 欧米・その他：対前年-70.3%の減収。米国・欧州での赤字解消に向け事業再編中

単位：億円(千万円未満四捨五入) ● 営業利益率

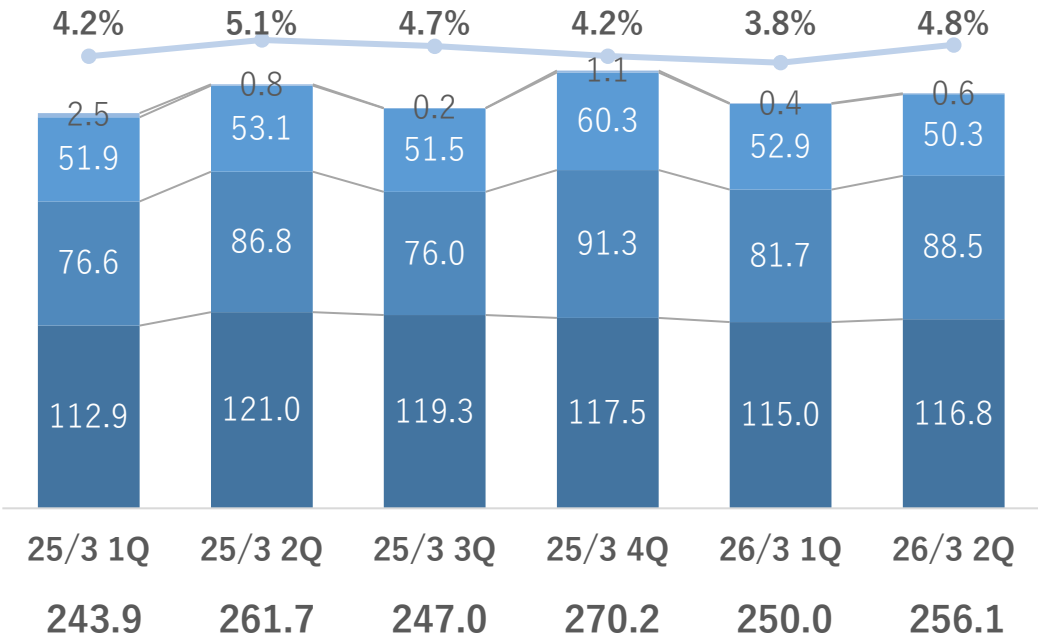
前年同期比（中間）

売上高 +0.5億円/+0.1%、営業利益率 -0.3pt



四半期推移（2Q）

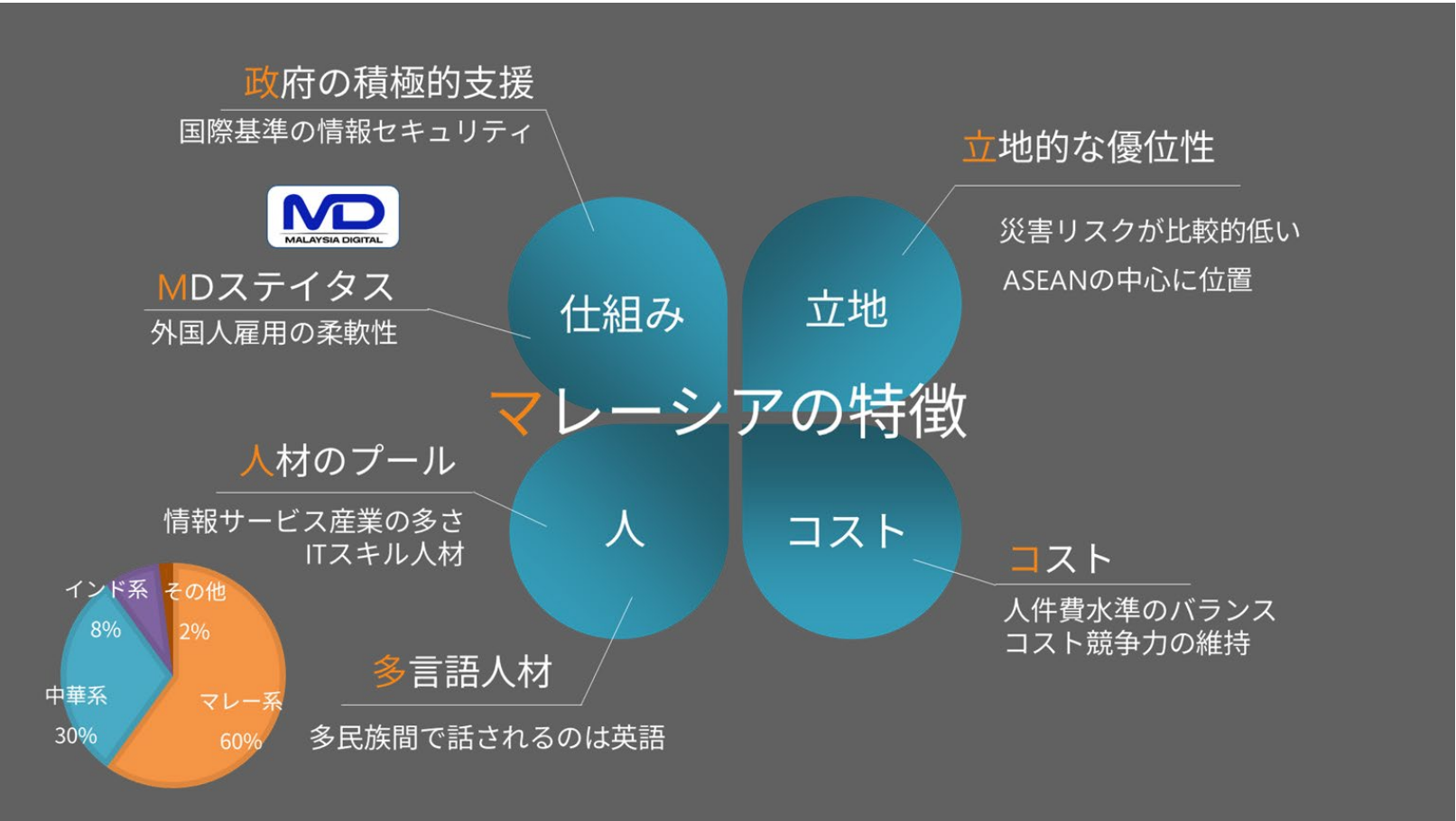
YoY：売上高 -5.6億円/-2.1%、営業利益率 -0.3pt
QoQ：売上高 +6.1億円/+2.5%、営業利益率 +1.0pt



※ 「欧米・その他」には海外関係会社のセグメント内消去等の調整分が含まれています

- マレーシアをHubとしたグローバル市場向けCX・BPOサービスの展開を推進

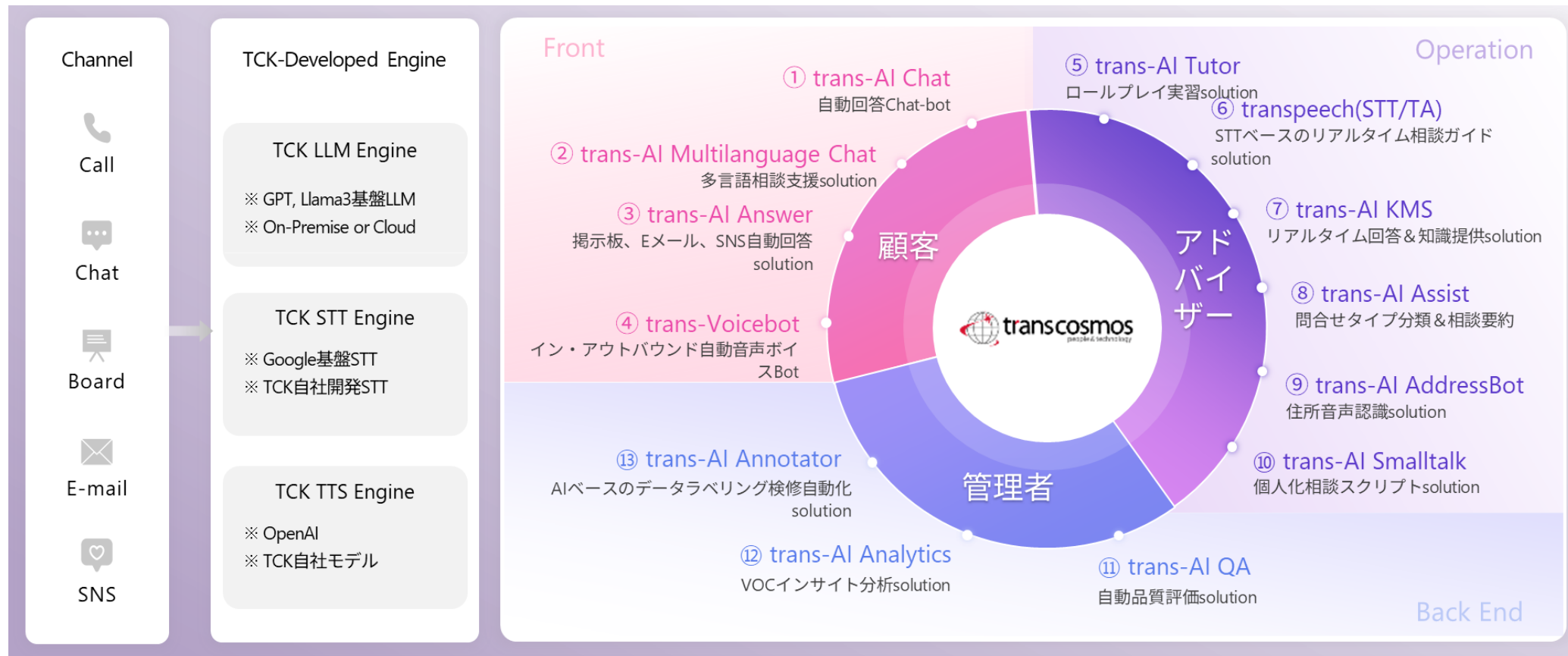
マレーシアをグローバルサービスのHubとするメリット



	BPO	BPO	CX
	経理業務の集約化・プロセス標準化 (大手グローバルエンターテイメント企業様)	HRバックオフィスの統合・集約化	多言語オペレーション業務の集約化 (グローバル製造企業様)
背景課題	● 韓国、台湾、香港、シンガポールで個別に行われている経理業務の標準化	● ASEAN5つの国と地域での異なる人事制度・人事システムの標準化とコスト最適化	● 事業を展開するAPAC16の国と地域のカスタマーサポート運用コスト最適化
施策	● 経理オペレーションをマレーシアに集約化 ● 日本のBPRで業務プロセスを標準化 (プロセス可視化・標準化/統一ルール of 策定、AI/RPA対応の構造設計/導入)	● それぞれの国と地域のローカル規制を考慮したポリシーやシステムを統一化オペレーションも統合	● 16の国と地域の言語対応をマレーシアでのオペレーションに集約 ● マレーシアへの入国と就労に必要なビザを当社保有のMDステータスを活かしてスムーズに取得。ネイティブ人材をアサイン
成果	● 中長期的なコストメリットで持続的競争優位を確立	● ローカル規制以外のプロセスを統一し人事制度・人事システムの70~80%を標準化 ● 重複コスト削減・お客様企業社員の満足度向上に貢献	● 管理費 30%削減 ● マネジメント・コミュニケーションのスリム化と運用プロセス・KPIを統一化

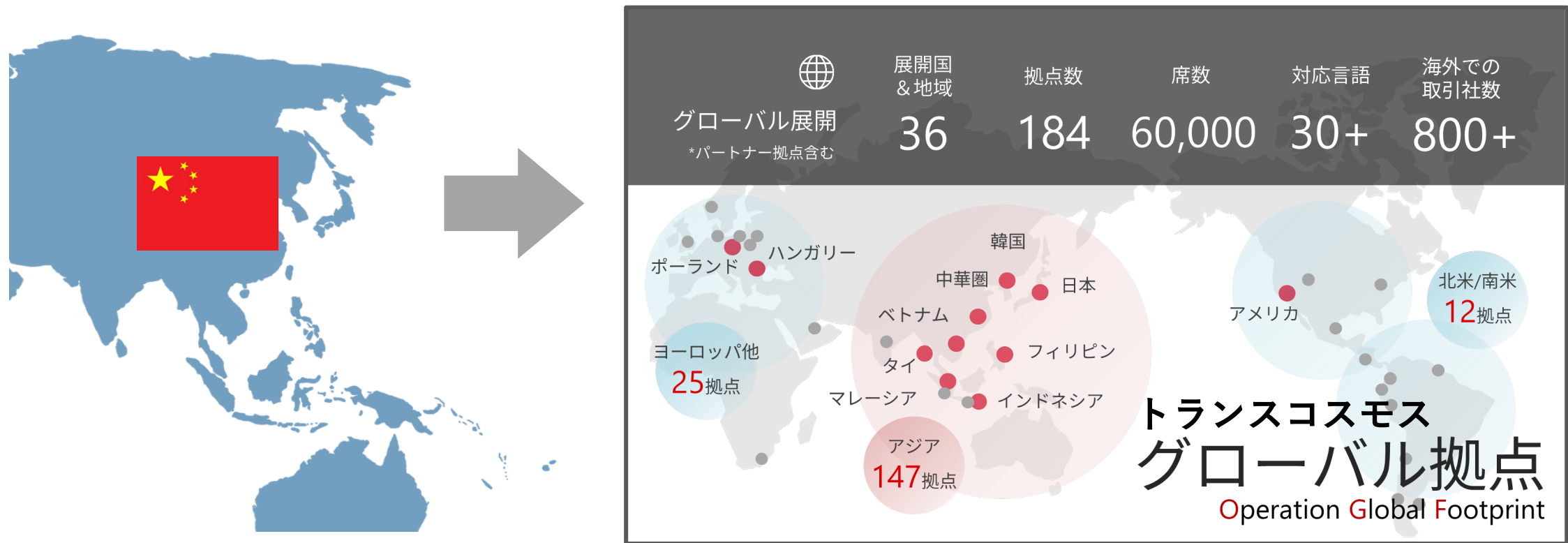
- 中国・韓国・東南アジアで生成AI活用を推進。特に韓国では、2023年からAIコンタクトセンターのソリューション開発と導入運営に注力し、現在は**13のAICCソリューション**を自社開発
- 2024年に数百名規模のイベントを開催しており、現在では、金融、流通、製造、公共、ITなどの各業界で**70社以上**のお客様企業に導入。業界特化型ソリューションの開発にも注力

韓国 AICC (AI Contact Center)



- 中国企業の出海（チューハイ＝海外市場進出）が加速する中、グローバル拠点を活かして中国発グローバル企業のアジア・欧州市場のサポート需要取込みに注力

中国発グローバル企業（2024年中国出海ブランド百強※）との取引状況：**19社**
⇒ 今後、取引社数のさらなる拡大と出海先ローカル市場での取引拡大を目指す



※ 深圳工業総会、中国信息通信研究院、龍觀國際品牌諮詢（中国初のブランド価値評価専門コンサル会社）が第十三回五洲工業発展カンファレンスで共同発表した上位100社ランキング。対象企業は、海外売上上の自社売上シェア30%以上、もしくは売上規模が30億元以上のいずれかを満たすグローバル企業。

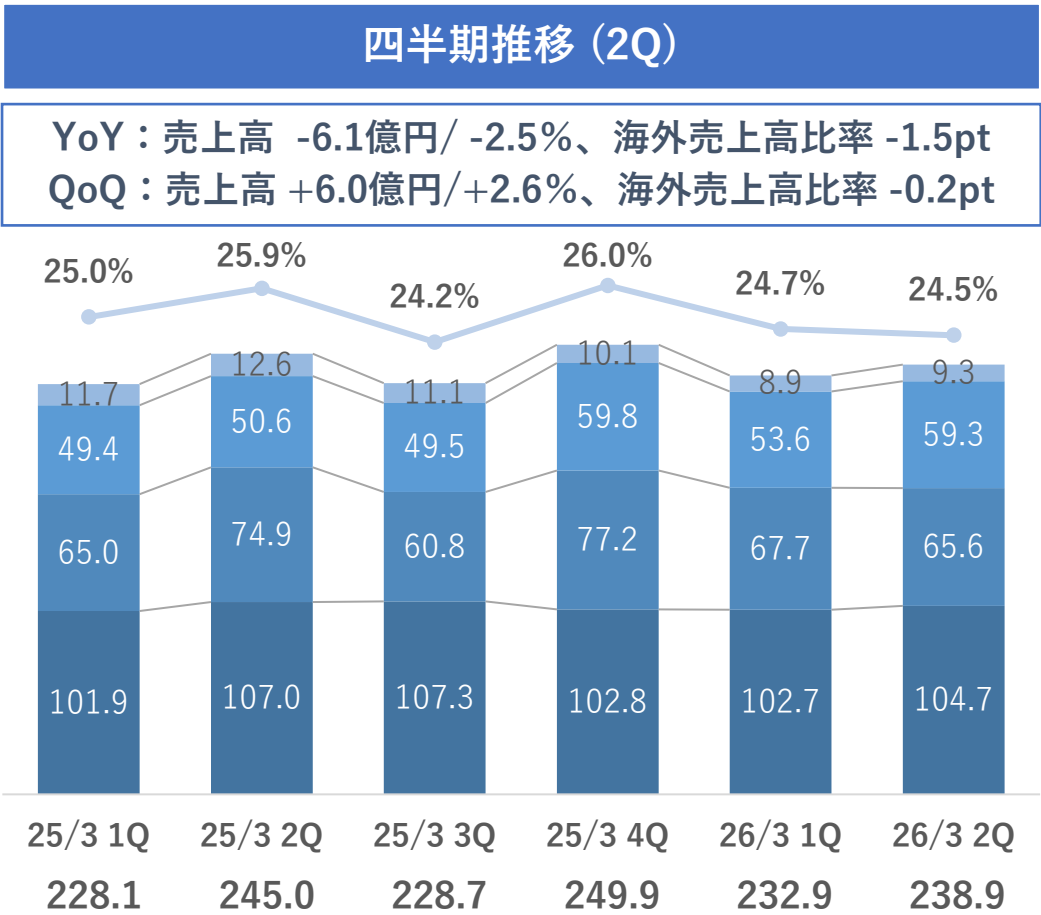
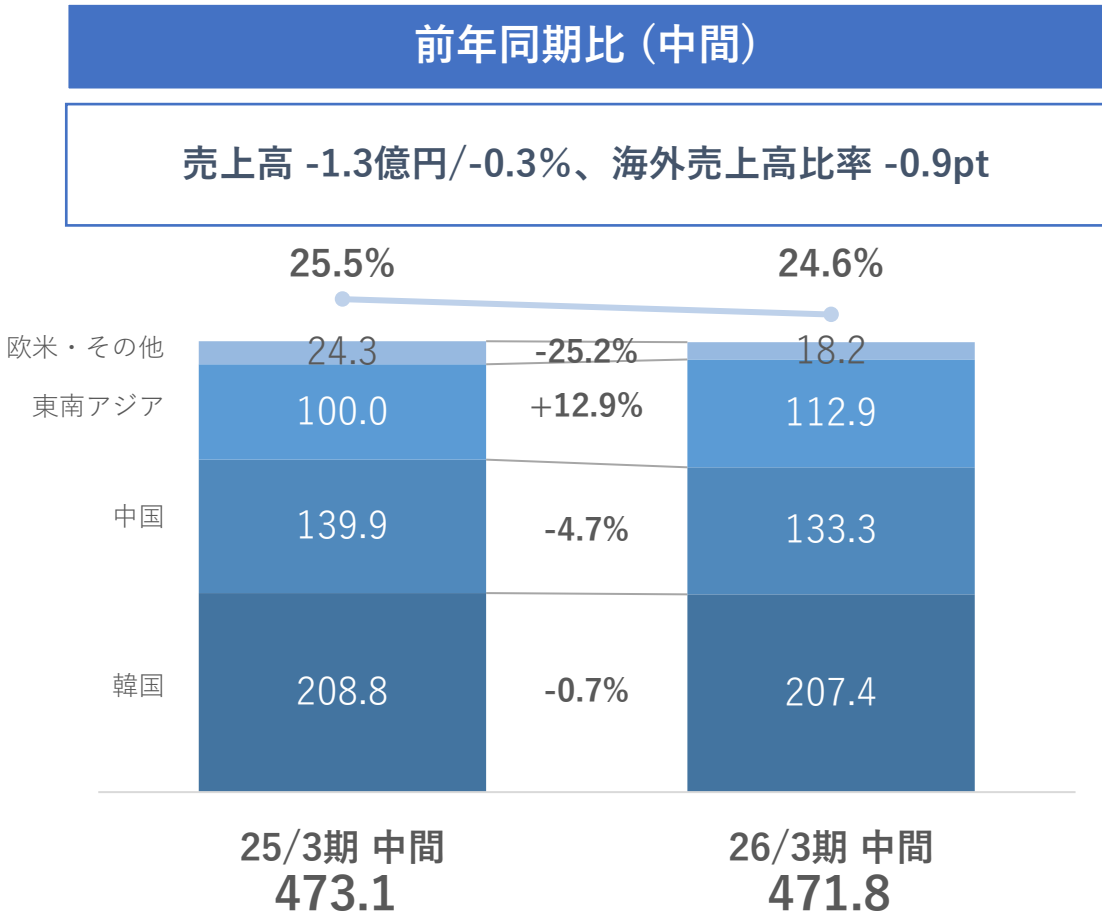
Appendix

顧客の所在地を基礎として国または地域に分類した海外売上高



- 顧客の所在地を基礎として国または地域に分類した海外売上高は471.8億円（前年比-0.3%）、海外売上高比率は24.6%（前年比-0.9pt）

単位：億円(千万円未満四捨五入) ● 海外売上高比率



サービスの開発・強化

- 自社と競合のCXの急所を可視化する「trans-CX Survey（COMX診断）」を提供開始
- TikTok Shopのローンチを見据え、出店企業向け運営支援サービスを開始
- トランスコスモスとAI inside、非定型帳票に対応可能なAI-OCRソリューションの提供を開始
- Meta広告の広告効果を最大化するソリューション「trans-ASC」を提供開始

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）

- 「TTテッククリエーション株式会社」の設立について
- NTT Comとトランスコスモス、Digital BPO®ソリューションの提供を本格的に開始
- ノーコード開発プラットフォームのAdalo.Inc と販売総代理契約を締結 日本国内で独占的に法人ライセンスを提供するサイトを7月1日に公開

サービスの提供実績／受賞・認定・その他企業活動など

- 「世界8都市オンラインショッピング利用動向調査2025」結果を発表
- 長崎大学情報データ科学部と人材育成並びに教育・研究領域において産学連携を開始
- 環境省が発行する「自然共生サイトに係る支援証明書（試行版）」を取得
- パールアビスが運営するタイトル関連商品の公式ECサイト「Pearl Abyss Store」を開設
- 配当方針の変更、配当予想の修正および株主優待制度の廃止に関するお知らせ
- AI不動産投資のRENOSYにAPI連携プラットフォーム「trans-Re:Connect」を提供

サービスの提供実績／受賞・認定・その他企業活動など

- バンダイの人気IP「たまごっち」を活用したコンテンツ「Tamagotchi Party」をRobloxで公開
- トランスコスモスグループの温室効果ガス排出削減目標が「SBT認定」を取得
- 教員の働き方改革への取り組みとして文部科学省「学校における保護者等への対応の高度化事業」に採択
- 東京都中小企業振興公社が実施するスタートアップを活用したリスクリング施策を支援し、都内中小企業のデジタル化を推進
- 地方自治体向けクラウドサービス「KANAMETO」が実質CO2排出量ゼロのサービスに
- 運営するエンターテインメント越境ECサイト「Geek Jack」にてVR空間を利用した音楽フェス「くらげJack」を開催
- 「TikTok Shop Partner（TSP）」に正式認定
- 和歌山県・和歌山大学とデジタルクリエイティブ文化の形成と地域活性化の実現に向けた連携協定を締結
- 札幌市に企業版ふるさと納税を活用した寄付を実施し、紺綬褒章ならびに感謝状を受彰
- 福岡県大木町におけるデマンド乗合タクシー利用者登録証のデジタル化を支援
- 「FTSE Blossom Japan Index」および「FTSE Blossom Japan Sector Relative Index」の構成銘柄に選定
- 札幌市で開催される「カルチャーナイト2025」に参加
- アサヒ飲料と連携し『三ツ矢サイダーファクトリータイクーン』をRobloxで公開
- BPO部門にて第10回HRテクノロジー大賞「採用部門優秀賞」を受賞
- 「神戸市お問い合わせセンター」にDXプラットフォームを導入し、顕著な成果を創出
- 生成AIチャットBotを搭載したハイブリッドチャットサービスを日本生協連「コープのギフト」に導入
- 北海道コンサドーレ札幌のパートナー向け企業紹介イベントに参加
- 「第5回XR・メタバース総合展」にRoblox、Metaverse Japanと特別講演に登壇

サービスの開発・強化

- 中国企業の日本進出支援サービスを強化
- 韓国で生成AIによるVOCインサイト導出ソリューション「trans-AI Analytics」を開発
- 韓国で対話型音声ボット「trans-AI VoiceBot」の提供を開始

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）

- 韓国に新たなオペレーション拠点を開設
- 韓国通信会社のKTと戦略的パートナーシップを締結
- トランスコスモスとCogent、コンタクトセンター業務において戦略的パートナーシップ契約を締結
- インドネシアのスマランに「CXスクエア セトス」を開設、RPAサービス提供開始

受賞・認定・その他企業活動など

- CTIゴールドイノベーションアワード「スマートカスタマーサービスソリューション賞」を2年連続受賞
- 中国のオペレーション拠点「合肥センター」の開設10周年記念式典を開催
- 韓国の漢陽大学MBAと奨学協約を締結
- 韓国で運営を受託する東洋生命のコンタクトセンターが「優秀コールセンター」に認定
- 中国で「2025年デジタルサービス・アウトソーシング先導企業」に認定

- 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@transcosmos.com