



トランスコスモス株式会社

2026 年 3 月期 中間決算説明会

2025 年 10 月 31 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]	2026 年 3 月期 中間決算説明会		
[決算期]	2026 年度 第 2 四半期		
[日程]	2025 年 10 月 31 日		
[ページ数]	40		
[時間]	16:30 – 17:16 (合計：46 分、登壇：35 分、質疑応答：11 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]*	モルガン・スタンレーMUFG 証券	新井 勝己	

*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@scriptsasia.com



登壇

神谷：まず当期の決算の概要についてご説明させていただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

エグゼクティブサマリ



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があった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		

3

最初に、全体のエグゼクティブサマリでございます。

当期連結売上高は 1,921.1 億円ということで、対前年に対して 3.5%増、65.7 億円のプラスとなりました。連結営業利益につきましては 80.7 億円ということで、対前年 9.4 億円のプラス、13.2%の成長ということになっております。親会社の中間純利益につきましては 65.3 億円ということで、対前年では 23.7 億円のプラス、57.1%増というかたちになっております。

売上高は、中間期としては過去最高の売上高を更新したという結果になっております。営業利益につきましても、コロナ関連業務の影響があった 2021 年から 23 年の 3 月期を除きますと、最高益というような水準になっておりまして、営業利益率も昨年の 3.8%から 4.2%ということで改善をしております。

サービス別で見えていきますと、BPO のサービスが引き続き高い成長率を見せていまして、8.3%の増収と。かつ営業利益率も、0.4 ポイント改善ということになっております。

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



引き続き、この人手不足というものを背景としましてアウトソースのニーズが続いておりますので、そちらをしっかりと取ることができたというところと、あと、昨今注力しておりますお客様企業との共同事業化モデル、ジョイントベンチャー、合併会社というかたちでやっておりますけれども、こちらが2社新たにスタートしたと。さらに、このAI活用のソリューションで trans-Xsynk という名前でやっております非定型文書のデータ化のソリューションでございますけれども、こちらの拡販が進展しているというところ。さらには、サプライチェーン・IT・生産領域、こちらでの新たなサービス展開にも注力しております。

CX サービスです。こちらは BPO に比べると成長率は劣りますけれども、2.8%としっかり増収ができたというところで、特に営業利益率の 0.5 ポイントの上昇というところの収益性の改善ができたというところが、今期のポイントかなと思っております。

引き続き、統合型の trans-DX for Support を推進しておりますして、その導入社数が 117 社に拡大できたということで、これがコンタクトセンターサービスの売上回復に大きく寄与しております。

今後、さらなる受注拡大と AI 活用によるサービスの付加価値化、オペレーションの効率化というところと、あとデジタルインテグレーションですね。この WEB 制作をやっている部分が、こちらが今、若干足踏み状態になっておりますけれども、この売上回復に向けた取り組みに注力しているところでございます。

海外の売上高について言いますと、対前年から 0.1%増収ということで、ほぼ横ばいになっており、営業利益率は 0.3 ポイントの低下ということになっておりまして、減益の状況でございます。

こちらは CX・BPO サービス。CX を中心にやっておりましたけれども、さらに、ここに加えて、BPO は今、アジア展開を加速しておりますして、中国・韓国の中で受注が拡大しております。為替のマイナス影響というのがありましたので、ここがネガティブに働いておりますけれども、そこも吸収して、トータルでは少しではありますが増収ができたというところですよ。

今後でいきますと、今申し上げましたマレーシアをハブとしたグローバルの CX・BPO サービスを推進していく。あと、韓国がこの AI 活用のサービスが先を行っておりますので、ここを中心に拡充していくところと、あと中国発のグローバル企業ですね。こちらがかなり取引を拡大しておりますので、これをさらに進めていくというところに注力しております。

最後の親会社中間純利益ですけれども、こちらは営業利益の増加に加えて、今回為替差益を計上できたというところと、特別損失が先期ありましたけれども、こちらが減少したというところで、大幅な増益を達成できたというところでございます。

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



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。

5

5 ページに、連結損益計算書のサマリを掲げております。

先ほど申し上げましたとおり、売上高で言いますと、単体サービス、国内関係会社、海外関係会社、それぞれのところで、まず売上は増収。

それから、営業利益につきましては、単体サービスと国内のところがしっかり増益ができた。一方の海外関係会社につきましては、収益性の低下もありましたので、減益というかたちになっております。トータルの営業利益率が、3.8%であったものが、今期は 4.2%というかたちになっております。

今期より開示しております業績予想に対する進捗ということで言いますと、売上高が 48%、営業利益が 52%、経常利益と親会社中間純利益がそれぞれ 55%および 57%弱というかたちになっております。

当社の売上の時期、シーズナリティで考えますと、やや下期偏重というかたちになっておりますので、今のこの売上高のトレンドというのは、しっかりオントラックで進んでいると認識をしているところでございます。

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



連結売上高の増減分析



- 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



6

まず、連結売上高の増減の分析でございます。

各セグメント増収ということでございますけれども、この中で国内関係会社、ここの部分がBPOの合併会社、先ほど申し上げましたけれども、こちらが新規連結ができたところがあります。あと、すでに連結しておりますBPO合併会社の中で、受託範囲を広げたというのがあります、この影響があって増収になったというところでございます。

海外関係会社につきましては、為替のマイナス影響はありましたけれども、主に中国子会社の売上増加がありましたので、結果プラスになっております。

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



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



- ※ 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。

7

次のページに、海外関係会社セグメントの売上高に対する為替の影響を、簡単にご説明させていただいております。

まず、中間期ベースを左側に書かせていただいておりますが、こちらは、外貨ベースの実質の売上高は、韓国・中国子会社の売上増加で 21.9 億円の増収で、4%ぐらいの増収ができたというところがございます。

一方、この為替変動の影響がマイナス 21.4 億円となっておりますので、結果として、ほぼ横ばいということで、ややプラス、0.5 億円のプラスとなっております。

2Q の 3 カ月だけのトレンドでいきますと、右側に書かせていただいておりますが、こちらはもう韓国・中国子会社の売上増加で 12.6 億円増収しておりますけれども、為替の影響がそれ以上に大きく、2Q だけで見ると売上はやや減少したということになっております。

下の注記で書かせていただいておりますけれども、こちらの海外関係会社の為替の影響でございますけれども、損益の取り込みのところで、この 2025 年の 1 月から 6 月までの平均レートで計算をしているわけなんです。当中間期において、主に韓国ウォンの平均レートが前期に比べて低くなったということで、当社の海外の中で韓国の売上の占める割合、けっこう高いということがありますので、こちらの影響が出て、マイナス影響が大きく出たというところがございます。

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



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



8

続きまして、四半期推移です。

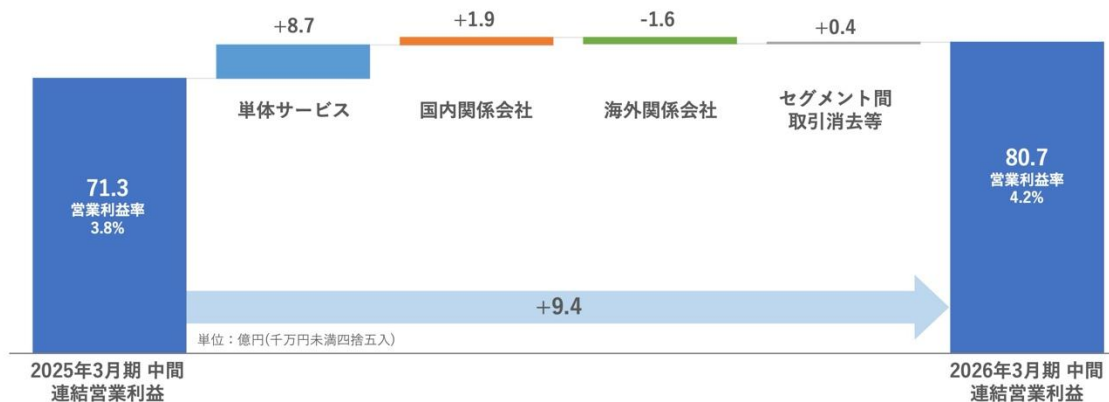
こちらについても、半期のトレンドと大きく変わらずということでございますけれども、クォーター単位で、この単体サービスの一番下のところを見ていただくと、6 四半期連続で増収ができたというところでございます。

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



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@scriptsasias.com



次は、営業利益の増減でございます。

こちら、まず単体がCX・BPOそれぞれの収益性が改善したというところで、8.7億円の増益となっております。国内関係会社につきましては、上場子会社始め利益増加があったということで、こちらについても増益ができたというところでございます。

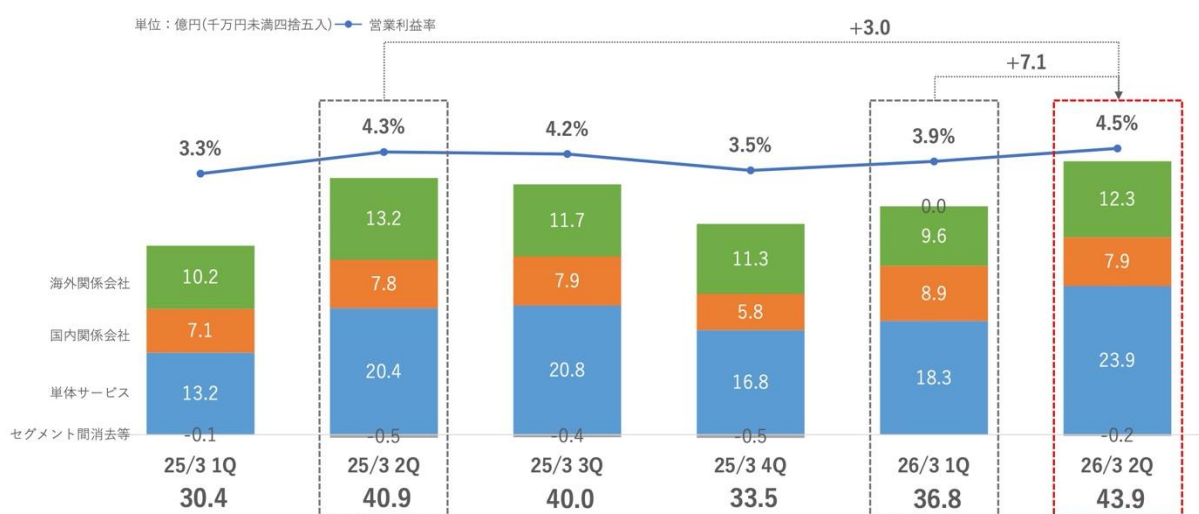
一方の海外関係会社でございますけれども、ここは中国・韓国については利益増加ができたというところでございますが、欧米は事業再編の進展ということで、こちらは赤字が縮小してきた、収益性が改善してきたというところでプラスに働いております。

ただ、東南アジアの子会社、こちらがかなり大きな利益貢献をしていたところが、今、利益減少というかたちになっておりますので、それが効いたかたちで、トータルではマイナスということになっております。

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



10

四半期の推移も同様というところでございます。

サポート

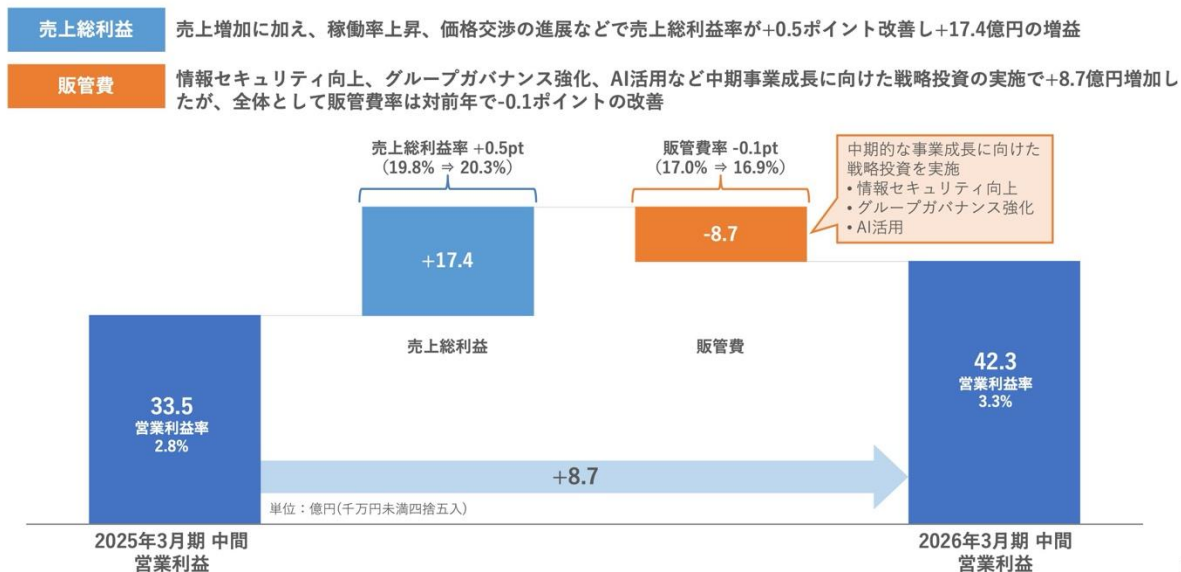
日本 050-5212-7790
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



単体サービス 営業利益の増減分析



- 営業利益 増加：+8.7億円（+25.9%）



11

単体の営業利益の分析について、次のページでご説明させていただきます。

まず、売上総利益の増加が、17.4 億円分のプラスの効果であったということでございますけれども、ここは売上増加、CX・BPOともに売上増加というところ。あと、稼働率の上昇、さらに価格交渉を、こちら引き続き人件費の増床などもありますので、粘り強く続けておりますけれども、こういったところが進展したということがありまして、全体で売上総利益率が0.5ポイント改善いたしまして、17.4 億円の増益というかたちになりました。

一方で、販管費ですけれども、こちらについては、情報セキュリティ、昨今、サイバーセキュリティの問題などかなりありますけれども、こちらに対する対策もありますので、そういった投資、さらに、このグループガバナンスの強化、あとAI活用など、中期事業成長に向けた戦略投資ということで、そういったものを実施している影響で、昨年に比べると8.7 億円の増加にはなりましたけれども、こちらについても、売上に対する販管費率の中ではコントロールできておりまして、対前年で0.1ポイント改善しております。

サポート

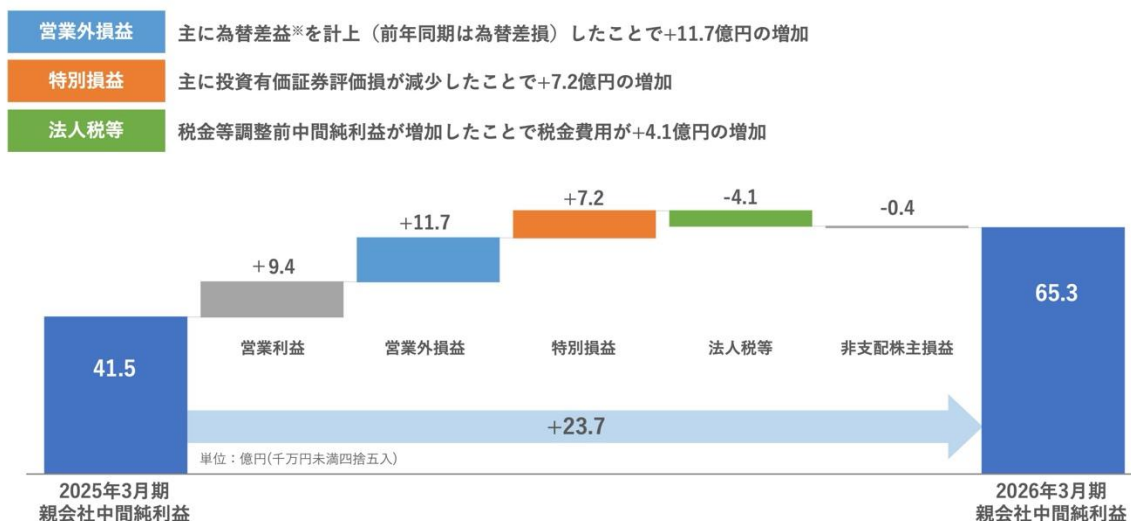
日本 050-5212-7790
 フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



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。

12

親会社中間純利益の増減でございます。

営業利益は先ほど申し上げたとおりでございますけれども、営業外の損益で言いますと、主に為替差益は計上できたということになっております。

こちら注記に書かせていただいておりますけれども、主に保有する外貨建債券を当期末、9月末の為替レートで換算をしてございますけれども、この中間期においては、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で、われわれが保有する外貨建ての債券の中でこの米ドルの影響が大きいということでございますけれども、こちらが円安に振れた影響で、こちらについては為替差益を計上できたというところでございます。

特別損益は、投資有価証券の評価損が減少したということがありまして、7.2億円の増加。税金費用については、4.1億円増加し、こちらマイナスに効いているということでございますけれども、トータルで23.7億円の利益の増加につながったということでございます。

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@scriptsasia.com



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	・長期借入金 -20.3
負債合計	789.2	812.7	+23.5	
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

13

貸借対照表でございます。

こちらについては、資産は、受取手形、売掛金及び契約資産および、現金及び預金と、流動資産の中で前払費用が増加したということになっております。

負債については、買掛金、賞与引当金等が増加をしたということになっておりますけれども、固定負債は長期借入金の返済などがありまして、20億円強減少をしております。

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



連結キャッシュフロー計算書の概要



- 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

14

続いて、キャッシュフローです。

営業キャッシュフローは、税金等調整前中間純利益、利益の部分が増加したというところ、前年の中間期に比較して、仕入債務の増減額というものが増加したというところと、未払費用が増加をしております。

投資キャッシュフローです。こちらは保証金の回収などによる収入が減少しておりますけれども、あと、事業譲受による支出が今期に発生をしているというところで、約 13.8 億円増えていることになります。

財務です。配当金の支払額が増えまして、10.6 億円の増加ということになっております。

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



● 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本部・支社・営業所・関係会社・パートナー等の拠点も含む

15

設備投資等です。

設備投資については、海外子会社の設備投資が増加したということになっております。

従業員、こちらも連結では増えておりますけれども、単体のところで増えているということで、臨時の従業員につきましては、東南アジアの一部案件の縮小ということがありましたので、こちらで減少しているトレンドになっています。

以上が、全体の財務の状況でございました。続いて、サービスと地域別の状況について、牟田から説明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@scriptsasias.com

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 自動車・機械・建設などのシステム・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		
	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		海外 韓国・中国・東南アジア・欧米	

牟田：牟田でございます。

ご参考と書かせていただいておりますが、われわれは事業体を CX と BPO とグローバルというかたちで作っておりますけれども、これは CX と BPO というかたちで二元的に括ってお話ししたほうが分かりやすいのかなというところで、このようなかたちでグローバルをサービスの下に入れながらお話をしていきたいと思っております。

今、売上の構成比でいくと、CX が 7 割、BPO が 3 割というかたちでございます。

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

18

18 ページ目に BPO でございます。

今、サービスの売上高として、上期、こちらに書かせていただいたとおりでございますけれども、増収増益で利益率の改善もできております。

特には BPO というものが、もともと社員の領域を、基本的にわれわれはアウトソースさせていただくものでございますが、社会における社員領域、特に日本においては聖域と言われていたものが、コアとノンコアの線引きがどんどん変わってきて。

例えば、分かりやすく言うと、当たり前のことを言いますが、人事・経理・法務は、実際、各いろいろな会社様において、コアなのか、専門性を強くしていく領域なのかというような、当然ながら再定義が図られたので、われわれのほうにかなり業務としては来るようになりました。

上流とか決め事においては各社であります。オペレーション、特定判断においては、もうわれわれがやらせていただくというところがどんどん広がっており、BPO サービスが非常に広がっているという前提がございます。

われわれはこの領域を 60 年やってきましたので、競合他社があまりおらず、しかも一回入ってしまうと、そんなに CX のような、コールセンターのように、毎年、毎年ひっくり返らないものなんです。

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

ですから、BPOにおいては、しっかり入らせていただくと、ベースができながら、ノウハウ・知見が貯まり、どんどん広がりを見せていくというようなベースの流れにしっかり入れたかなと。

ですから、ご存じのように、例えばコールベンダーさんの競合他社が割とBPOと語られていますが、そんなに大きなものが出てこないっていうのは、やっぱり長くやっていくその専門性とか知見がものすごくあり、間違えといっても間違えられない領域なので。この領域は。なので、そういうものがベースとしてBPOは伸びてございます。

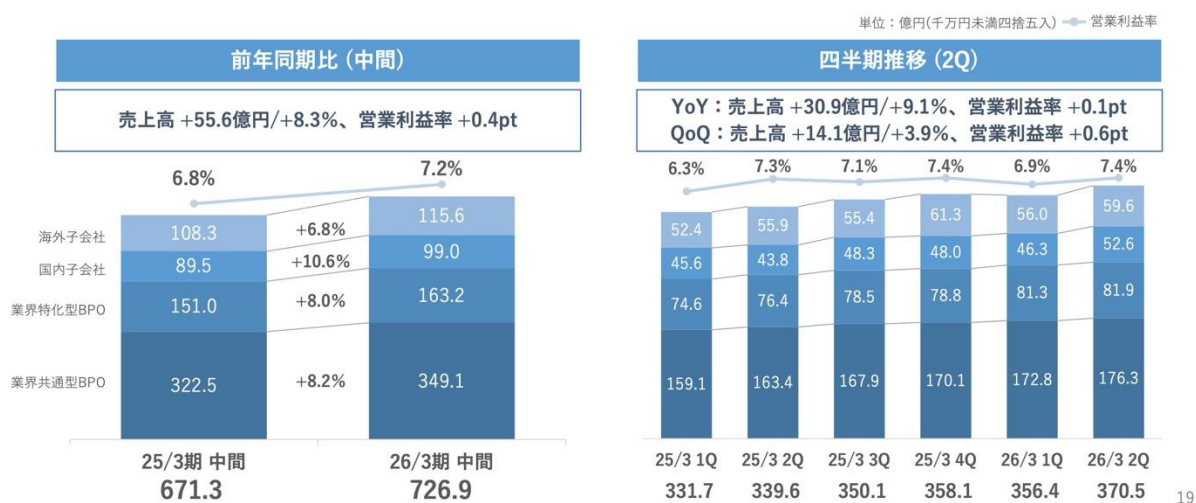
プラスアルファ、AIとかそういうものも当然絡めながら、より生産性を高めていくというようなモデル化を図っておりまして。

BPOサービス：業績

※ サービス別売上高は、管理会計上の総売上高をベースとしており、またセグメント間取引消分は考慮していません。



- 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



19

ですから、19 ページにありますように、業績は順調に伸びてございます。

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



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



20

その一環として、20 ページであります。オムロンさんと、東芝テックさんと、そのバックオフィスの会社を作っております。オムロン トランスコスモス プロセスイノベーションという会社でございますけれども、オムロングループの人事・経理・総務をやっていく会社。

東芝テックさんは、ご存じのように、POS においては日本で一番大きい会社様であります、POS まわりの営業支援を、この会社でやっていきます。

オムロンさんとか東芝テックさんは、当然ながら、この領域をやっていた社員の方がいらっしゃいますので、その社員の方はこの会社に基本的には転籍をしていただいて、われわれも人を入れて、資本を、いろんなかたちがありますが、例えば、最初われわれ 49% で入ったりするんですけれども、だんだん軌道に乗ってくると、われわれのほうにメジャーになっていく。

オムロンさんとか東芝テックさんのメリットは、社員の方の雇用維持をしながら、転籍になりますが、会社本体としては、今まで人件費でカウントしていた領域が業務になりますので、経費に変わっていくので、変動費化ができていくというメリットがあります。

われわれは、こういう会社でより深い知見をつけながら横展をしていくというようなメリット。ですから Win-Win モデル。かつ、この業務は先ほど申し上げたように、バックヤードなので、なかなか競合他社からひっくり返されにくいというお話をしましたが、これはまさに、ひっくり返す余地がないような基盤でございますので、そういうことをやらせていただいております。

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：BPOサービス関連の合併会社の状況



社名	株式会社FTHRプロフェッショナルズ	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式会社	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

21

次ページには、実はもう6社目になりました。その昔は、16年度から富士通さんのFTHRプロフェッショナルズ。もともと富士通グループにおける、国内ですが、人事・経理・総務をやっていた会社にわれわれ投資、資本を入れて、今51%でわれわれメジャーです。

その後、東芝さんに2社。人事だとか間接業務、データ処理の会社で、一昨年度4月、東北電力さんの人事・経理・総務・資材調達の分野で会社を作り、今回のオムロンと東芝テックさんというふうになりますので、しっかりとしたベースメントを各社持っていますので、基盤の安定化とノウハウというかたちの回転を、かなりかけながら進めております。

サポート

日本

050-5212-7790

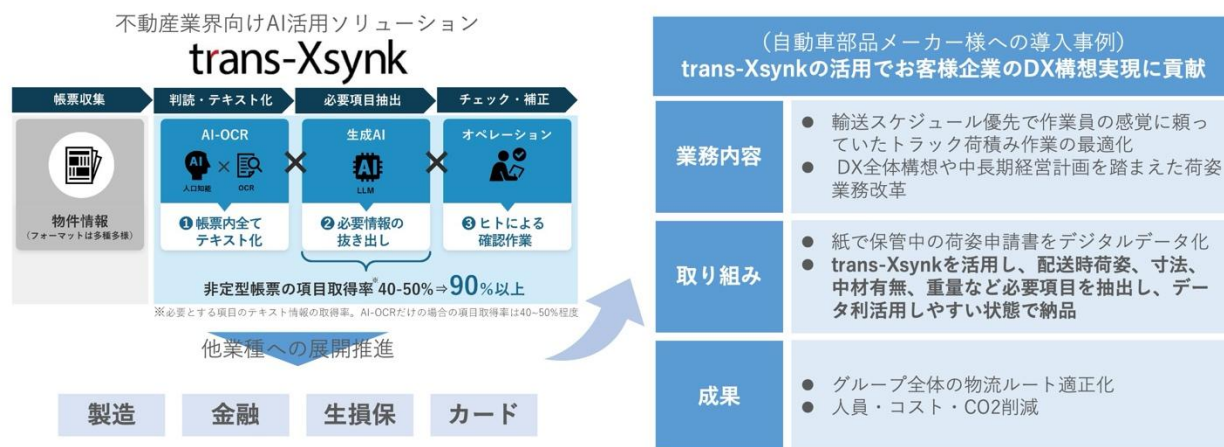
フリーダイヤル

0120-966-744

メールアドレス support@scriptsasia.com



- 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-Xsynk（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-Xsynk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



22

22 ページですが、ちょっと話が変わり、先ほど神谷から言いました、これは AI を使ったものでございます。

もともと不動産業界向けに作ったものです。不動産業界は、ご存じのように各エリアで不動産情報というのは手書きで上がってきたものを、当然ながらデジタル化していかないと、なかなか流通上で役に立たないということがありますが、各地方から、現場から上がってくる紙、帳票なので、現場の営業所がちょっと忙しくなると、デジタル化が遅れるだとか、そういうことはけっこうありました。

そこにわれわれが絡んでいくことによって、各営業所の業務上の忙しい、忙しくないに関わらず、100%近いデジタルデータ化をしていく。つまり、現場帳票って住所だとか間取りだとか、いろんなところに配置されているものをフォーマットに入れていかないとけないんですけど、AI を使って、座標軸を作ってきれいにに入れていくというような、そういうソリューションでございます。

不動産で東京建物さんとこれは作ったんですが、横展開もできますし、他の業界でも同じようなニーズがありますので、そういう流れを進めております。

サポート

日本

050-5212-7790

フリーダイヤル

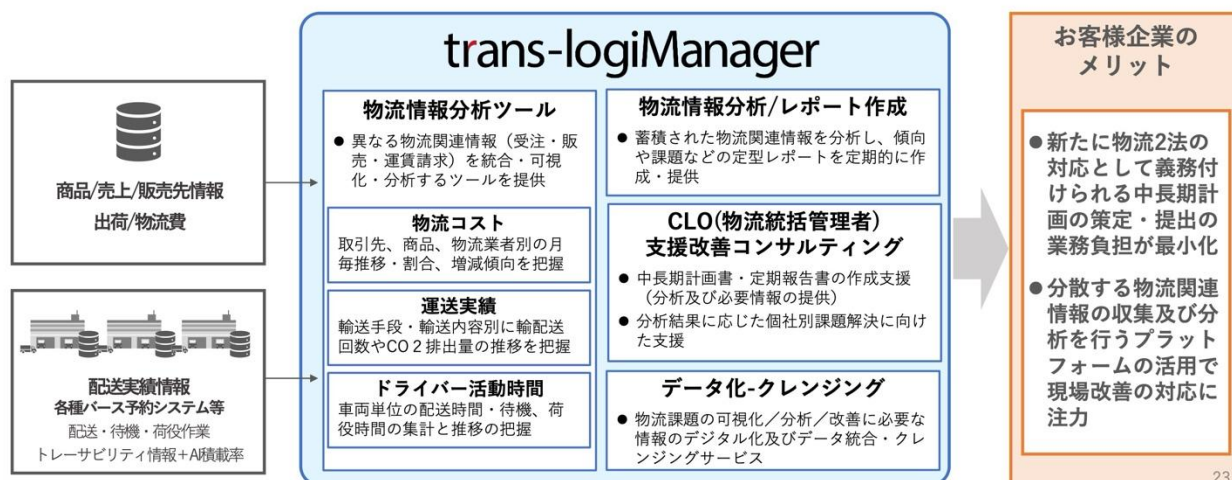
0120-966-744

メールアドレス support@scriptsasias.com

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



23 ページは、物流の新サービスの開始と書いてありますが、これももしかしてご存じないかもしれませんが、われわれは熊本と札幌に物流センター持っています。食品関係が多いんですが、約 40 社の、実は受発注をやっているんですね。もともと受発注に関するノウハウがあります。これは toB が中心ですが。

ですから、今、電話・メール・FAX というものにいろいろ対応しながら、中には在庫の管理も、みなし在庫の管理もやらせていただくぐらいまでのずっとノウハウを持ってありましたので、それをちょっと広げたかたちで、さらに物流課題の解決というような流れに。最近はドライバーのさまざまな問題とかも出てきているので、ちょっと広げたかたちで、さらにサービス対応をし出したというものでございます。

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



BPOサービス：業界共通型BPO/セキュリティ対策を支援するサービス展開を強化



- 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



24

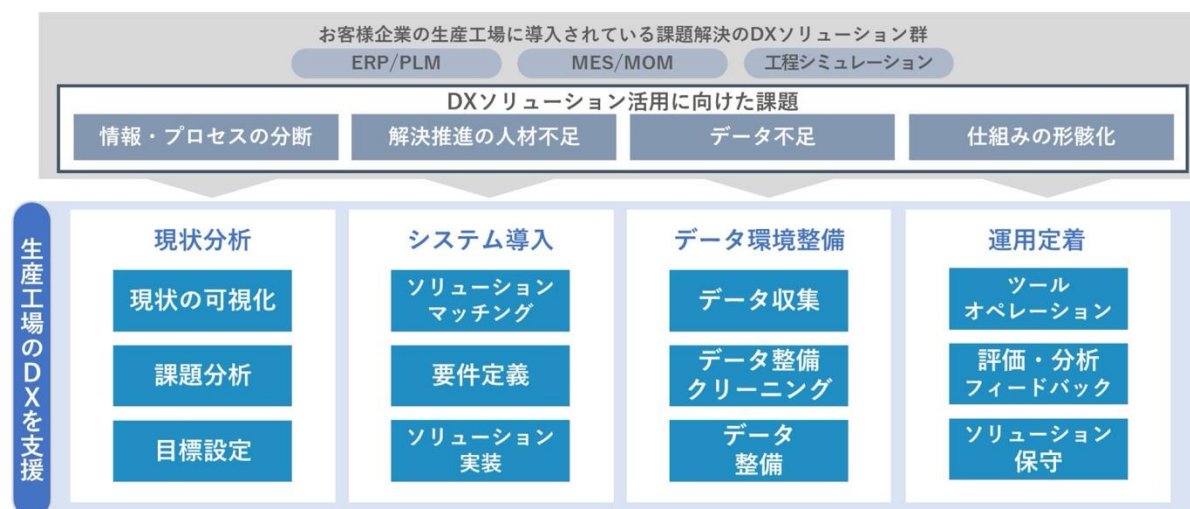
24 ページですが、セキュリティと書いてありますが、領域はヘルプデスクの延長上の周りでごさ
いまして、これもわれわれヘルプデスクは、国内で一番たぶん事業体として大きいんです。

ですから、もともとやらせていただいている実績をベースに、プラスアルファ、お客様のニーズを
具現化したかたちでサービス展開を強化していっているとご理解いただければいいかと思ってい
ます。

BPOサービス：業界特化型BPO/生産DXを支援するサービス展開を強化



- 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



25

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



25 ページ目、これも同様ですが、製造業のお客様も多いのですが、生産現場において、必ず起こっていくというのは、データの受け渡しを生産現場でやっていくと、それぞれものを、生産現場におけるシステムが違うがゆえに、うまくデータが流れないということが現状起きております。

われわれがそれを入れることによって、シームレスに情報が流れるようなかたちにし、当然ながら見える化をして、どういうふうに生産性を上げていくのかというお手伝いをやらせていただいているというサービス対応を、具現化をして出させていただいております。

もともとのベースと連携でいうと、三菱電機さんの e-F@ctory Alliance というところと連携しながら、われわれ単独でやっているわけではなくて、そういうものをベースにさせていただきながら、われわれ業界の知見をプラスアルファでこれに足しながら、展開しているようなサービス体でございます。

以上が、BPO の最近のトピックスになります。

CXサービス：業績・取り組みサマリ



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

26

CX サービスにおいては、そちらにありますように、増収と増益と利益改善というものを引き続きやることができました。

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



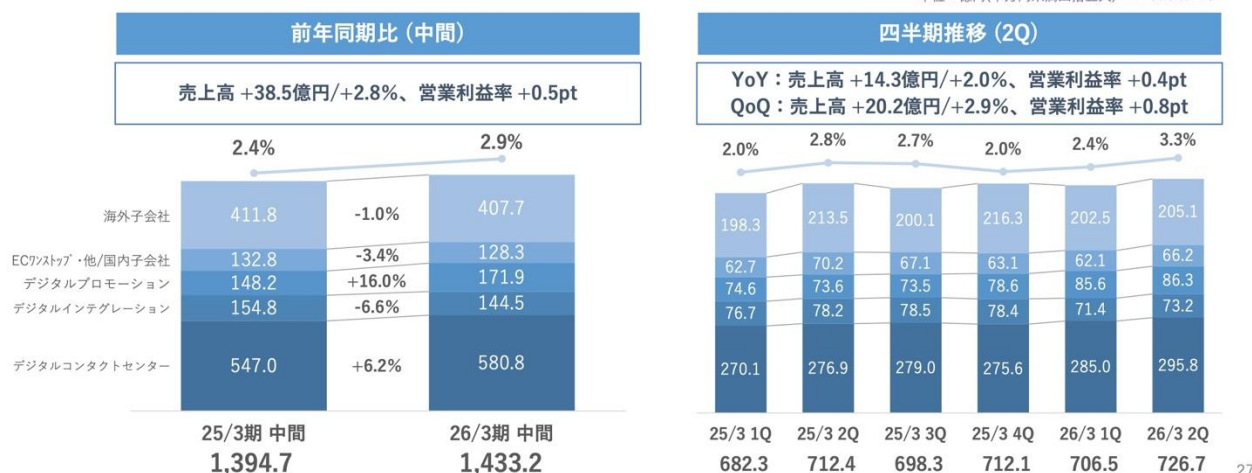
CXサービス：業績

※ サービス別売上高は、管理会計上の総売上高をベースとしており、またセグメント間取引消去分は考慮していません。



- 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



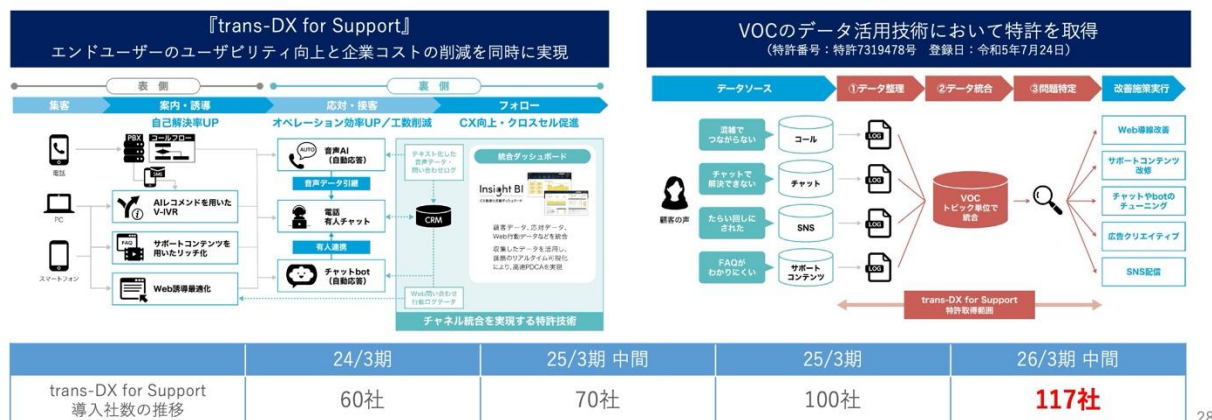
27 ページにもありますような流れになっております。

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～



特にここは、ずっと引き続き頑張ってもらっているのが、28 ページです。

CX と申しまして、コールセンターの認知度が高かったりするのはするんですが、実はデジタルインテグレーション、WEB の制作においても、われわれはアジアトップクラスなので、WEB 制作とコン

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



タクトセンターを実は VOC でつなげて、かつユーザーの声は実はコールセンターにも入ってくるんです、当たり前ですが。

最近、ソーシャル上に漏れるので、そこのつぶやきも連動させて、スプリンクラーというツールで持ってきて、チャットと合わせた四つのユーザーの複線化するチャンネルを VOC でつなげて最適化を図るというところで、実は特許も取っております。

最適化のゴールは何かというと、ユーザーは、当然ながら消費者はスマホを持っていますので、電話と認知してなくて、当然ながらスマホサイトを見る。そこから自分の問い合わせ内容を確認し、分からないときにもう 1 回ページを検索したり、深く入ったりとかしながら、分からないで終わっている流れだと思うんですけれども、それを、スマホサイト上でより解決していくっていうことを、まず一旦のゴールとしています。

なんでサイト上で解決できないかかというと、実はユーザーって言葉が揺れるんですね。例えば、家のエアコンが壊れた。エアコン故障と書かれる方は当然いらっしゃるんですが、エアコン水漏れと書かれる方もいれば、異音・異臭と書かれる方もいらっしゃるんですけども。コンテンツにそのキーワードが入ってないと、サイトに飛ばないんですよ。で、結局、ページがないという消費者の認知に変わっていつています。

消費者って言葉を変えて、自分の検索が悪いと思っても、言葉変えないんですよ。ない、ページがない。だから電話するんです、簡単に言うと。

われわれは、その言葉の揺れが分かります。なぜならコールセンターが一番大きいので、入ってくる言葉をわれわれは全部知っていますから。ですから、ユーザーが指してくる言葉が分かるので、検索のほうに、つまり WEB の検索まで戻っていき、どういうものが指されるかというのは SEO でしっかりつなげていくことをやっていますし。

もう一個は、ユーザーで FAQ を見る方というのは半分しかおらず、FAQ はたくさん出るから面倒くさいって方が、けっこうユーザーは多いんです。複数的に物事を知りたいから、本当はサポートページリンクダウンする方が楽だというのが、ユーザーの動線なんですよ。ただ、各企業様は割と FAQ を整備すればいいというような、まだ発想が多く、そういうユーザーの最新の動線、流れを、われわれは理解していますので、企業様にそれをお伝えしながら、検索からページ、しっかりと踏んでいただくために、エンジンと SEO をかけて動線管理をさせていただいて、ページをまず見ていただくようにします。

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



それだけでも固定費である WEB ですから、自己解決していただくと、単純に言うとコールセンターに入ってくるお電話が減るんです。ですから、WEB 上の解決力を増すために、コール上の VOC、ソーシャル上の VOC をしっかりと見ていながら評価していくっていうのは、大雑把に言うところのモデルなんです。企業側からすると、コストは下がります。コールセンターが一番コストがかかる。受電率も大体、お客様によりますが、80 から 90%の受電率でセットするのが、やっぱり限界なんですね。100%にしちゃうと、もうけっこう余らせないと無理。すると、10%から 20%の消費者は不満なんです。電話がかからない。これを WEB 上で解決する。そういうモデルでもありまして、これは今 117 社入っています。

これをどんどん回していき、ユーザーの、消費者のお役に立つ、企業側のコスト削減につながるということをやっていまして。これはまさに面なので。WEB とコール、チャットは面なので、他社ではこの面を、自社のサービス体で持っているところがないですから、われわれとしての、特許を持っていますが、独自のポイントであるということで伸ばしていく流れで、今おります。

CXサービス：trans-DX for Supportの導入事例



- 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



29

それが、実際にさまざまなお客様で展開している中で、29 ページの事例が出てきたりとか、けっこう出ていますけど。お話はどんどん毎回できると思いますが、コスト削減が 20%可能になったりとか、ユーザビリティが同じように 10%上がったりとか。

サポート

日本

050-5212-7790

フリーダイヤル

0120-966-744

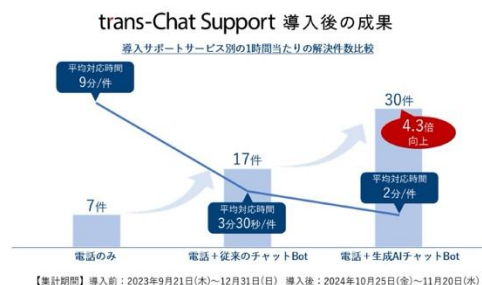
メールアドレス support@scriptsasias.com



- trans-DX for Supportの各機能をAI活用でさらに強化

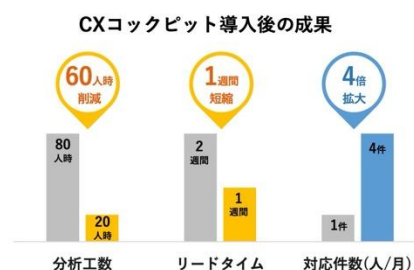
trans-Chat Support ハイブリッドチャット×生成AIで生産性向上

- 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



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



30

30 ページは、先ほどコールセンターに入ってくる VOC と申しましたが、トランスチャットサポートというかたちで、しっかりとチャットのところ、生成 AI を使ったりとかしていますし、ログを見ながらちゃんとチャットボットをチューニングをし、われわれとしては、ボットとチャットオペレーターの連動というところをハイブリッドチャットで強めています。

これもコールに入ってくるログをベースにしながら、チャットセンターをやってチャットに入ってくるログを見ながら、チャットを強くしていっておりますが、まさに LLM でも組んでいますし、国産の、NTT さんの tsuzumi とも組んでいたりと、分析の PDCA を回したりとかいうことをかなりやっています。

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@scriptsasias.com

CXサービス：コンタクトセンター領域でのAI活用



- 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

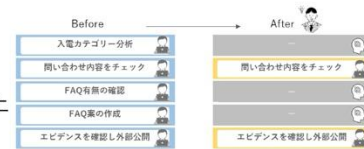
音声認識・自動要約・VOC抽出までの一連業務の生産性

導入前比
170%向上



FAQ作成作業の効率性

導入前比
130%/月向上



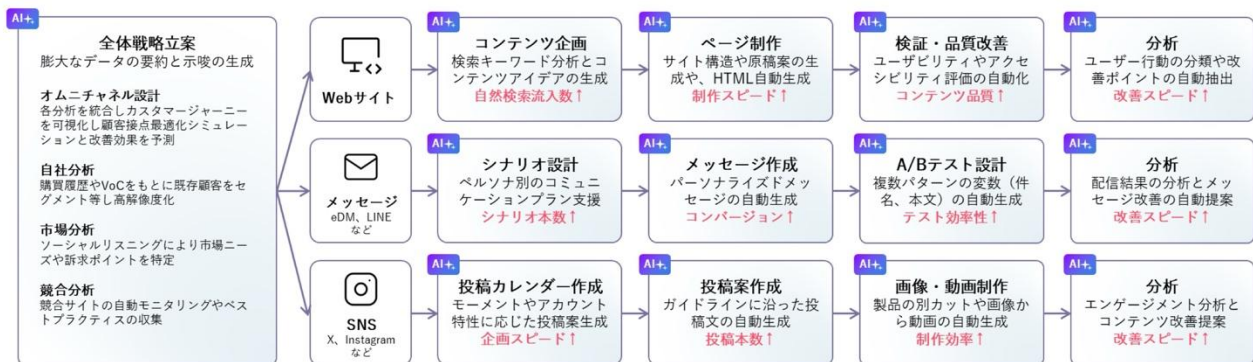
31

31 ページは、音声をもさにテキスト化するツールでございまして、これもしっかりと強化をし、150 社以上実際入っていますが、これをチューンナップし、2028 年度までには標準装備していきたい。音声をテキスト化することによって、今みたいなこと、さまざまなことができます。

CXサービス：デジタルインテグレーション領域でのAI活用



- 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



32

32 ページは、デジタル領域の AI 活用ということで、ごたぶんに漏れずわれわれは、自分たちの業態をお客様接点を最適化する企業であるというところに置いていますので、AI もフル活用しなが

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



27

ら、もしかするとわれわれのものをどんどん減らしていく可能性があるかもしれませんが、一番AIが使えるCXベンダーというところを目指してやっています。

結果として、人が減るかもしれませんが、マネタイズをしっかりと考えながら、企業側のフィードバックと消費者側のつながりというところで、しっかりとわれわれとしては成長していきたいと考えております。

CXサービス：デジタルインテグレーションサービスの重点取り組み



- 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ー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ース事例

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・UI/UX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**

33

以下、同じようなかたちで、33 ページもデジタル、AI、先ほどのプラットフォームで動かしている事例がございます。

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



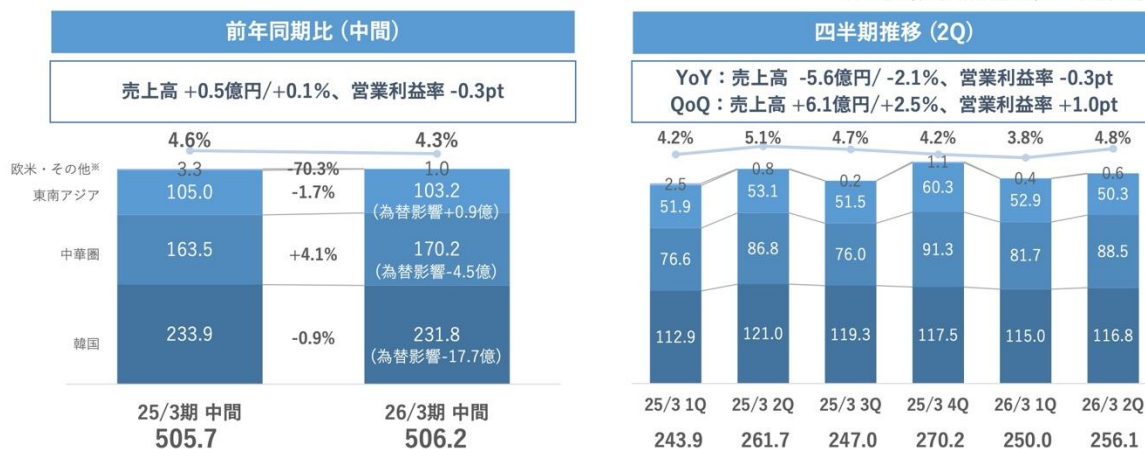
海外：地域別業績（海外関係会社セグメント）

※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



※「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

34

34 ページは、CX と BPO で大きく区切ったんですけれども、海外という観点でいくと、神谷と重なる領域が多いんですが、韓国、中華圏、東南アジアというかたちで、大きい順番に申し上げましたけれども。

為替を含めたところで、さまざまな流れがありますけれども、われわれとしては、今、CX でこれを出ていきました。早く出た領域ほど BPO にトライアルをしておりますが、もう一つ新しい流れとしては、という流れだったんです。

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@scriptsasia.com



- 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



35

35 ページは、東南アジアは比較的新しい領域でありますけれども、国ごとの単位がすごく小さいので、マレーシアをハブ拠点としながら、BPO を東南アジア向けには展開していこうということをやっています。

	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ンメント企業様)	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/統一ルールの策定、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

36

36 ページは事例ですが、経理業務だとか HR だとか。国ごとに当然ながらポリシーだとか法だとか、いろいろ違いがありますので、国別でやることもあるんですけども。

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

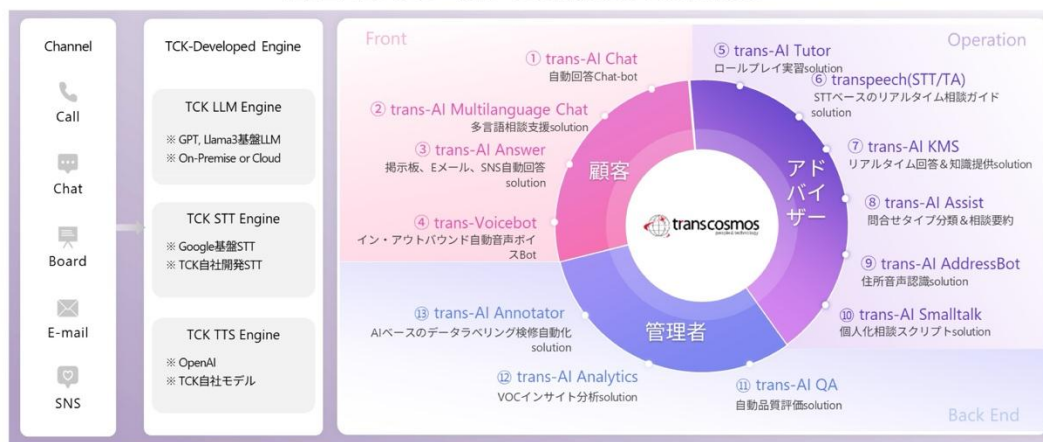
マレーシア拠点から全部俯瞰しながらやっていくことのほうが、お客様企業の拠点が、例えばタイでどんと大きければ、そこにやっていくんですが、やはり東南アジアにちょっとずつ小さく入っているお客様においては、それぞれの拠点にバックオフィスを置くと管理するのが難しいですから、そこはわれわれがマレーシアからうまくやっていこうかというような。二系統ですね。現地でやることもありますし、マレーシア拠点でやることありますので、二系統の2ブランドの対応でやっていくというのがこのモデルでございます。

海外：韓国で生成AI関連サービスの開発・展開が先行



- 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)



37

37 ページは、韓国が一番われわれとして大きなセンターでありますし、一番デジタルが進んでいる国でもありますので、韓国でも、ごたぶんに漏れず AI をかなりやっておりまして、先ほどのチャットボットも、韓国と一緒に連携しながら進めていたりしております。

サポート

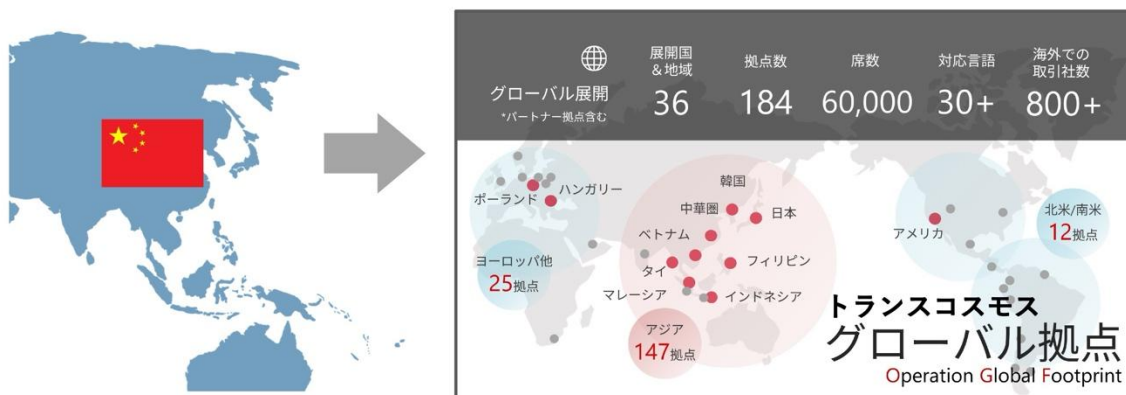
日本 050-5212-7790
フリーダイヤル 0120-966-744 メールアドレス support@scriptsasias.com



- 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、龍創国際ブランド諮詢（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、海外売上の子社売上シェア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。

38

38 ページは、最近のトレンドとしては、グローバル企業、グローバル企業というと欧米発の企業様のイメージがどうしても強いんですが、昨今は中国発のグローバル企業がかなり多いです。

われわれは中国に拠点がものすごくありまして、もともと中国の企業様との結び付きもありますので、中国発のグローバル企業からのご指名をいただきながら、ASEAN 地区を含めたところの展開等もかなり進んでいるという流れが大変増えておりまして、今、19 社ほどそういう中国発のグローバル企業とのお付き合いがあるというのが、昨今の、私から申し上げるトピックスというかたちになります。

以上でございます。

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