

2026 年 3 月期 第 1 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 7 月 31 日 (木) 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]: 単体サービスの売上総利益率が改善傾向にある印象を受けた。今後もこの回復基調は継続すると認識してよいのか。

[A]: ご指摘の通り、単体サービスの売上総利益率は 20.1%となっており改善傾向にある。利益率が高い BPO サービスが好調であることが牽引をしているが、足元では CX サービスにおけるデジタルコンタクトセンター（以下、DCC）が成長性を回復してきており、Q2 以降は DCC の利益率改善についても進行していくと見立てている。連結全体では、東南アジア地域の高収益案件が縮小した影響はあるが、前述の単体サービスの利益率改善等で打ち消すことができると考えている。したがって、全体としては前期から一定程度の改善を見込んでいる。

[Q]: 販管費の抑制が進んでいる印象を受けたがその認識でよいのか。また、今後急に増加したり減少したりすることを想定しているか。

[A]: 成長するために取り組んでいきたいことや、セキュリティ対策をはじめとした経営基盤強化などの対応しなければならない事項は増えているため、額として頭打ちになったとは考えていない。今後は、リストアップした対応事項と、売上高・利益率の状況を相互に確認しながら、段階的に投下することでコントロールを行い、マージンを確保しながら進めていく。したがって急激に販管費抑制がすすむということはないが、一方でコントロールはできているため、急増または急減する局面は想定していない。

[Q]: 説明資料において、BPO サービスに関する説明に「専門性の高い正社員領域のアウトソース需要の取り込み」という表現があったが、どのような意図があるのか教えてほしい。

[A]: 従来、専門性や難易度が高いことなどがハードルとなってアウトソースできていなかった業務領域が、足元ではアウトソースの対象となることが増えており、その需要に対してしっかりと営業活動を行うことで受注に繋げることができている、つまり、これから新たに増えてくるアウトソース需要があつて、当社はそれに対応できているという意味合いである。この背景としては、富士通様や東芝様をはじめとし

た各社様との合併会社の取り組みを通じて、人事業務や経理業務のコア部分のノウハウを蓄積できたことと、それに加えて、社会全体の専門人材の不足が噛み合っていることなどがあると考えている。

[Q] : BPO サービスの国内子会社は成長がやや鈍化しているが、その要因はなにか。

[A] : 上場子会社である応用技術において売上計上の基準に一部見直しが入り、従来総額で表示していた一部の売上高を純額表示へと変更した影響などによるものだ。

[Q] : CX サービスの売上の伸張は好印象だ。特に一過性の伸びではないということだが、Q2 以降も同じように成長していくという認識でよいか。

[A] : CX サービスの売上伸張はスポット業務の獲得等による影響ではなく、DCC を中心としたレギュラー業務拡大によるものであり、一過性の伸びではない。昨今 DCC は AI や各種デジタル技術の進化によって、成長が難しい領域と言われることも多いが、当社は、Web チャンネルとコールチャンネルを統合した独自サービスモデル「trans-DX」をはじめとした、企業と消費者のコミュニケーション最適化につながるサービスの展開に取り組んできた。現時点ではそれが実を結びつつあり、お客様企業のコールセンター業務のフルリプレイスを受注するなど、厳しい市場のなかでもシェアを獲得できている。また、デジタルインテグレーション（以下、DI）については、一部案件縮小により減収したが、Q2 以降は増収に転じていけるように目標を立てて取り組んでいるところだ。Q2 以降は、DI の成長性の改善と前述の DCC の成長をあわせて、Q1 の伸長率+ α の成長を目指している。

[Q] : DCC の復調について、前回の説明資料において受注残をしっかりと積み上げられていると説明があったが、今回はそれが売上高増加に繋がるタイミングであったのだらうと認識をしている。その中身について、具体的には trans-DX が牽引しているという認識でよいのか。あるいは、それ以外の案件も好調とみていいのか。

[A] : DCC は案件総量を拡大しながらそれをしっかりと受注に繋げられている。その要因のひとつとして、当社が戦略的に取り組んでいる独自プラットフォーム「trans-DX」の拡大が挙げられる。案件総量は前期末時点からさらに積み上げることができており、今後も堅調に進捗するだろうと見立てている。

[Q] : 東南アジア地域における高収益案件の縮小について、今後、それをカバーしていくための見通しは立っているのか。

[A] : 売上高の縮小分については現時点で概ねカバーできている状況である。利益の縮小分については、当該案件が非常に収益性の高い業務であったためカバーするには時間を要する見通しであるが、案件を積み上げ、利益面でのカバーを進めていく

い。なお、海外セグメント全体に目を向けると、欧米事業の再構築が相当程度進んだことによる赤字の圧縮効果についても期待できるため、こうしたものを合わせながら全体でカバーしていきたい。

【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。