

2026 年 3 月期 中間決算説明会 質疑応答 要旨

日時 : 2025 年 10 月 31 日 (金) 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] : CX サービスにおけるデジタルコンタクトセンターの四半期売上高について、第 1 四半期が前年同期比で 6% 増、第 2 四半期が同 7% 増と増収率が上がっている。この増収率の改善には「trans-DX for Support」の成長が寄与しているのか。それとも「trans-DX for Support」以外の通常のサービスが成長しているのか。

[A] : 増収率の改善には両方の成長が寄与している。特に「trans-DX for Support」については、導入企業が 117 社となり、堅調に拡大している。ターゲット顧客を明確化し、収益性の高いお客様企業により集中して対応することで収益性も改善しており、CX サービス全体としての利益率改善にも寄与している。

[Q] : BPO サービスについて、業界共通型 BPO と業界特化型 BPO の両方とも、第 1 四半期から第 2 四半期にかけて、増収率がやや鈍化している。合弁会社の取り込みなどもあり、BPO サービス全体としては成長しているのと思うが、今回の鈍化は今後に向けて懸念すべきことか。

[A] : 四半期単位で見ると多少の増減はあるが、基本的には順調に成長しており、特に懸念すべき状況とは考えていない。ただし各サービスで、お客様企業の影響の受け方が異なる点は留意が必要だ。特に業界特化型 BPO は、お客様の業界動向に影響を受けやすい特徴がある。例えば、以前は建設業界が人材不足の影響で当該業界向けのサービスが非常に好調であったが、今はその傾向がやや落ち着いている。加えて、今回は自動車業界大手メーカーの赤字報道があったが、その影響を一部受けていることもある。一方で、業界共通型 BPO は幅広い業界に向けてコーポレート領域を支えるサービスを提供しているため、比較的影​​響を受けにくい構造である。

[Q] : BPO サービスの共同事業化モデル（合弁会社）について、今期はオムロンと東芝テックとのそれぞれの合弁会社事業を開始したと説明があったが、このような案件は今後も可能性があるのか、見通しを教えてください。

[A] : 多くのニーズがあるため今後も可能性はあるだろう。今回のオムロン様や東芝テック様に特有の事情があったというわけではなく、多くの企業がバックオフィス業務の効率化や人材確保といった共通課題を抱えているため、当社にも多くの声掛けをいただいている。合弁会社の設立は企業ごとのタイミングや方針に左右されるた

め、実現までに2～3年かかるケースもあるが、現在、複数の案件が進行中であり、今後の伸びしろは大きいと考えている。また、このような取り組みには難しさもあるが、当社はこれまで多数の案件を手掛けてきたことで専門チームが育ち、ノウハウも蓄積されている。このように実績が積み重なったことで、より安心して任せていただけるようになり、双方にメリットのあるスキームを組成するケイパビリティも向上している。こうした強みを活かし、今後もこの分野で取り組みを加速していきたい。

[Q]：営業利益率について、第2四半期の連結全体で4.5%まで改善してきており、順調な印象だ。ただ、コロナ禍には特殊要因がありながらも、より高い水準もあった。現状の改善傾向を踏まえ、中期的なイメージでも構わないが、どの程度マージン改善の余地があると考えているか。

[A]：現在、次期中期経営計画を検討している段階であり、その中で今後の利益率改善の目標を定めていく。現状、各サービスの利益率は着実に改善しており、これはプラス要因だ。一方で、必要な投資も継続して行うため、今期中に営業利益率が現状の4.5%から5%～6%へと急速に上昇することは難しいと考えている。中期的には、投資と収益改善のバランスを取りながら、利益率をさらに引き上げていきたい。

[Q]：次期中期経営計画について、現中計の延長線上で成長していくのか、それとも新しい方向性を検討しているのか、現在議論されている内容を教えていただきたい。

[A]：大きな方向性はこれまでと大きく変わらないと考えている。すなわち労働集約型モデルから脱却して、利益率を改善するためにビジネスモデルを進化させるということだ。これには現中期経営計画でも掲げている「テクノロジーソリューションカンパニーへの進化」をさらに加速させることが重要だ。加えて、グローバルアカウントの拡大、特に成長力の高い顧客との取引を増やし、収益性を高めることがもう一つの柱である。ただし、こうした変革をオーガニックな成長だけで進めるのは難しいため、外部ケイパビリティを取り込むM&Aなどの戦略的施策も検討している。これらが次期中計の主要な柱になると考えている。

[Q]：キャッシュアロケーションや、ROE等の各指標の開示を強化する予定はあるか。

[A]：次期中期経営計画の中で、従来よりも分かりやすい形でお示しできるよう検討している。

【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。