

APRIL 2025



お客様企業の、デジタル・トランスフォーメーション・パートナー。



グローバルデジタルCXサービス

グローバルデジタルBPOサービス

デジタルマーケティングサービス

ビジネスプロセスアウトソーシングサービス

アジア最大規模の3,000名体制で
WebプロモーションからWebサイト構築・運用・分析まで
トータルで支援

- アジア各国のオフショア拠点を含めオンサイト、ニアショア、受託を組み合わせで展開
- 年間600社を超える豊富な実績とノウハウをもとに多様な業種・業態に合わせた最適なサービスを提供
- アドテクノロジー・MAの活用、LINE・ソーシャルメディア向けサービス、CDPを活用した統合マーケティングなど最先端のサービスを展開

主なグループ企業



ECワンストップサービス

企業のEC事業戦略および
ブランド戦略に基づきEC事業に必要な
各種機能をワンストップで提供

- ECの成長市場を中心に46の国と地域で展開
- アジア・欧米の有力企業とのパートナーシップにより対象市場の文化や特性に合わせたEC事業展開を支援
- EC事業スキーム構築から運用までフルパッケージで支援

主なグループ企業



End to Endでお客様企業の事業基盤を支えるサービスを幅広く展開
高い専門性を軸に、全産業に共通するBPOと業界特化型BPOを組み合わせ、
最新のデジタル技術を活用し、データ活用型で全体最適を実現

- 国内最大規模のオフショアサービス体制(アジア18拠点)と国内ニアショアセンターによる競争力の高いサービス体制
- 創業58年で培った豊富な実績とオペレーショナル・エクセレンスによる優れた品質
- 広範な産業に共通するIT・バックオフィスから、特定の業界に特化した設計・施工・生産業務まで、専門性の高いサービスを提供

主なグループ企業



コンタクトセンターサービス

企業と顧客のコミュニケーションを最適化し
アジア最大規模のオペレーション体制で
顧客接点のデジタル化を実現

- 国内32拠点と海外42拠点(合計41,880席)
※協力会社・アソシエイト拠点含む
- コンタクトセンター市場No.1(※1)ベンダーとして長年培ったセンターマネジメントや人材育成の仕組みによる優れた品質
- チャットや音声認識などのデジタル技術の活用、世界30言語対応、10,000人超の在宅センターなどCXを実現する多様なソリューションを展開

※1 出所:2023年度コールセンター売上高ランキング(通販新聞社刊)

主なグループ企業



DX企業としての事業基盤

市場での評価、指数への採用、認定

<p>35の国と地域 181拠点で サービス展開</p> <p>アジア最大規模のサービス提供体制でDXサービスを提供</p> <p>(2024年11月現在)</p>	<p>売上高</p> <p>3,622億円</p> <p>CXサービス 2,463億円※1 BPOサービス 1,150億円※1</p> <p>顧客体験向上を支援するCXサービスとバックオフィス、情報システム関連や設計開発などを支援するBPOサービスを提供</p>	<p>海外売上高比率※2</p> <p>25%</p> <p>マルチ言語・文化対応、ワンストップ対応を強みにグローバルで事業展開</p>
<p>お客様企業数</p> <p>約3,500社</p> <p>金融、公共、情報サービスなど多種多様な業種のお客様との取引実績</p>	<p>取引年数5年以上の 主要お客様企業</p> <p>70%以上(単体)</p> <p>「人と技術」を融合したサービスが信頼され、継続的な取引を獲得</p>	<p>従業員数</p> <p>約70,000人</p> <p>さまざまなバックグラウンドを持つ多様な人材が世界各国の拠点で活躍</p>
<p>データサイエンティスト</p> <p>75名※3</p> <p>Salesforce認定Marketing Cloud メールスペシャリスト</p> <p>225名(単体)</p> <p>高度なDXの知見を有する人材の確保および育成を推進</p> <p>(2024年7月4日現在)</p>	<p>経済産業省「デジタルスキル標準」に 準拠した当社研修の受講人数</p> <p>647名(単体)</p> <p>戦略立案やマネジメントなどDX推進をリードする人材を積極的に育成</p>	<p>管理職に占める女性の割合</p> <p>26.2%(単体)</p> <p>女性活躍推進施策のKPIを前倒しで達成</p>

<p>コンタクトセンター</p> <p>国内1位※4</p> <p>電話からチャットボットまで多岐にわたる顧客接点をカバーし、シェア獲得</p>	<p>アウトソーシング(BPO)</p> <p>国内1位※5</p> <p>創業より積み上げた実績でBPO領域ではトップ企業として認知</p>	<p>Webソリューション市場</p> <p>国内1位※6</p> <p>お客様のデジタル施策を全方位的に支援し、プレゼンスを発揮</p>
<p>アジアパシフィック地域 CXトップベンダー※7</p> <p>Everest Group PEAK MATRIX LEADER 2024 CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT SERVICES IN APAC</p> <p>PEAK Matrix® 評価において、4年連続LEADER認定</p>	<p>JPX-NIKKEI 400</p> <p>JPX日経インデックス400 構成銘柄に選定</p> <p>投資者にとって投資魅力の高い会社で構成されるインデックスに組み入れ</p>	<p>DX注目企業2024 Digital Transformation</p> <p>DX認定</p> <p>DX注目企業2024および DX認定事業者を選定</p> <p>経済産業省が認定するDX注目企業2024およびDX認定事業者を選定</p>
<p>2024 健康経営優良法人 Health and productivity</p> <p>2024年3月に「健康経営優良法人2024」(大規模法人部門)に認定</p>	<p>女性が活躍しています!</p> <p>女性の活躍推進に関する優良な企業として「えるぼし」3段階目認定</p>	<p>子育てサポート企業として 「くるみん」マーク取得</p>

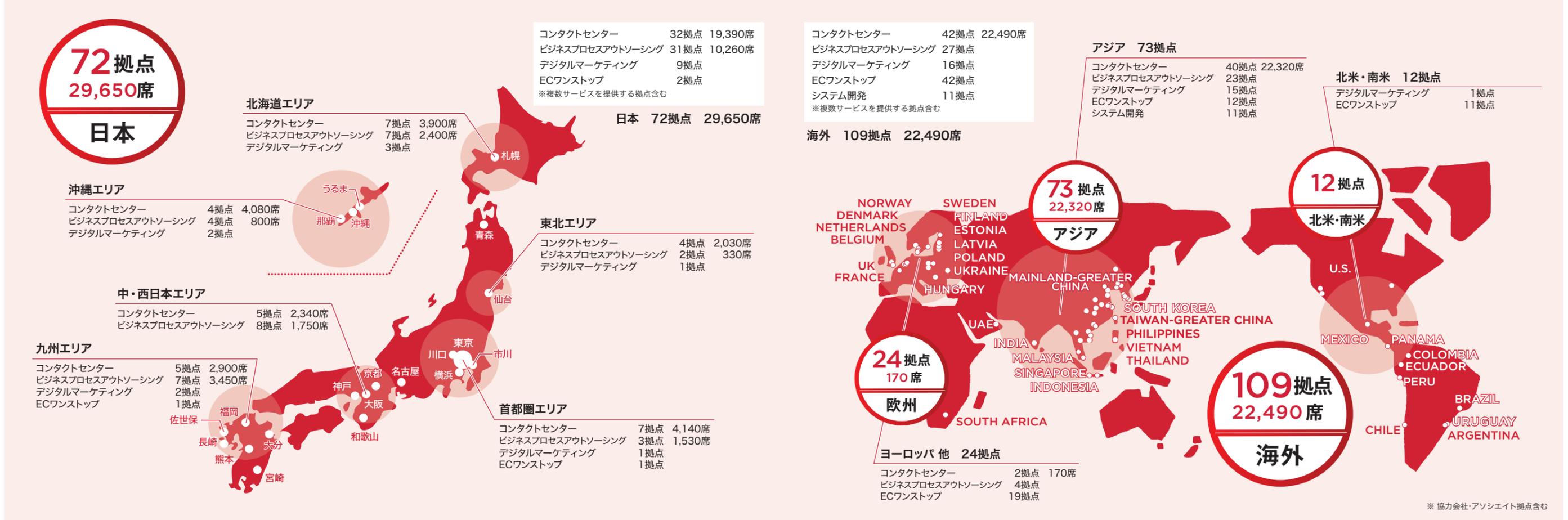
数値は注記のない限りは、2024年3月期実績または2024年3月末現在
 ※1 各サービスの売上高は、管理会計上の総売上高をベースに算出した数値です。また、セグメント間取引消去分は考慮していません。 ※2 売上高(海外)は顧客の所在地を基礎とし、国または地域で分類しています。 ※3 当社子会社トランスコスモス・アナリティクスの実績 ※4 出所:2023年度コールセンター売上高ランキング(通販新聞社刊)
 ※5 出所:会社四季報 業界地図2025年版(東洋経済新報社刊) ※6 出所:ネット広告&Webソリューション市場の現状と展望 2023年度版(デロイトトーマツ ミック経済研究所刊、https://mic-r.co.jp/mr/02860/) より、当社および当社子会社Jストリームを合算した当社作成データです。 ※7 出所:Everest Group「Customer Experience Management (CXM) Services PEAK Matrix® Assessment 2024-APAC」

トランスコスモスは、大規模なビジネスプロセスを一社で請け負う豊富な実績と経験を蓄積。大規模・スピーディな立ち上げ、エンド to エンドでの品質保証といった、専業ベンダーでは提供が困難なワンストップでの付加価値を確立

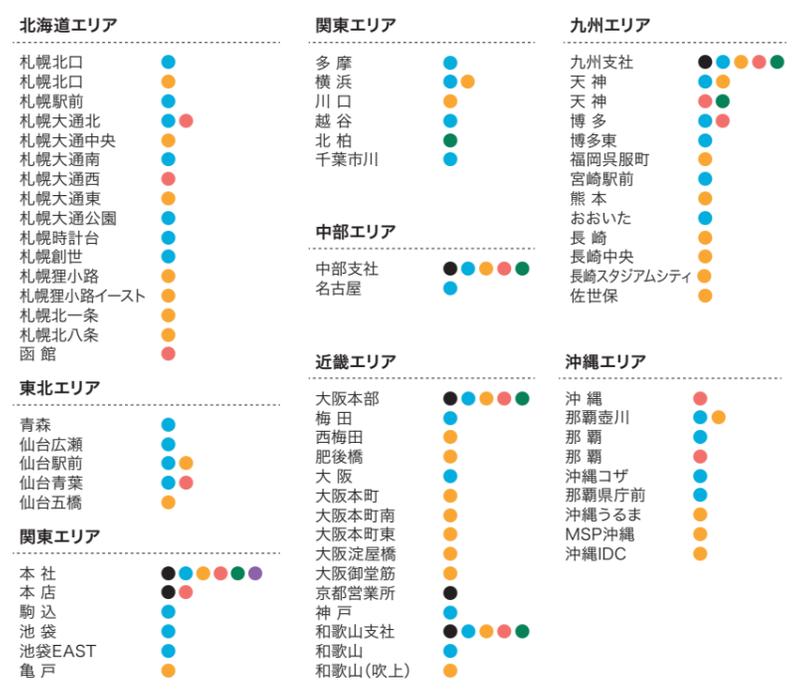


アジアを中心に世界36の国と地域・181の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し提供

181拠点 52,140席 2025年2月現在



国内 72拠点



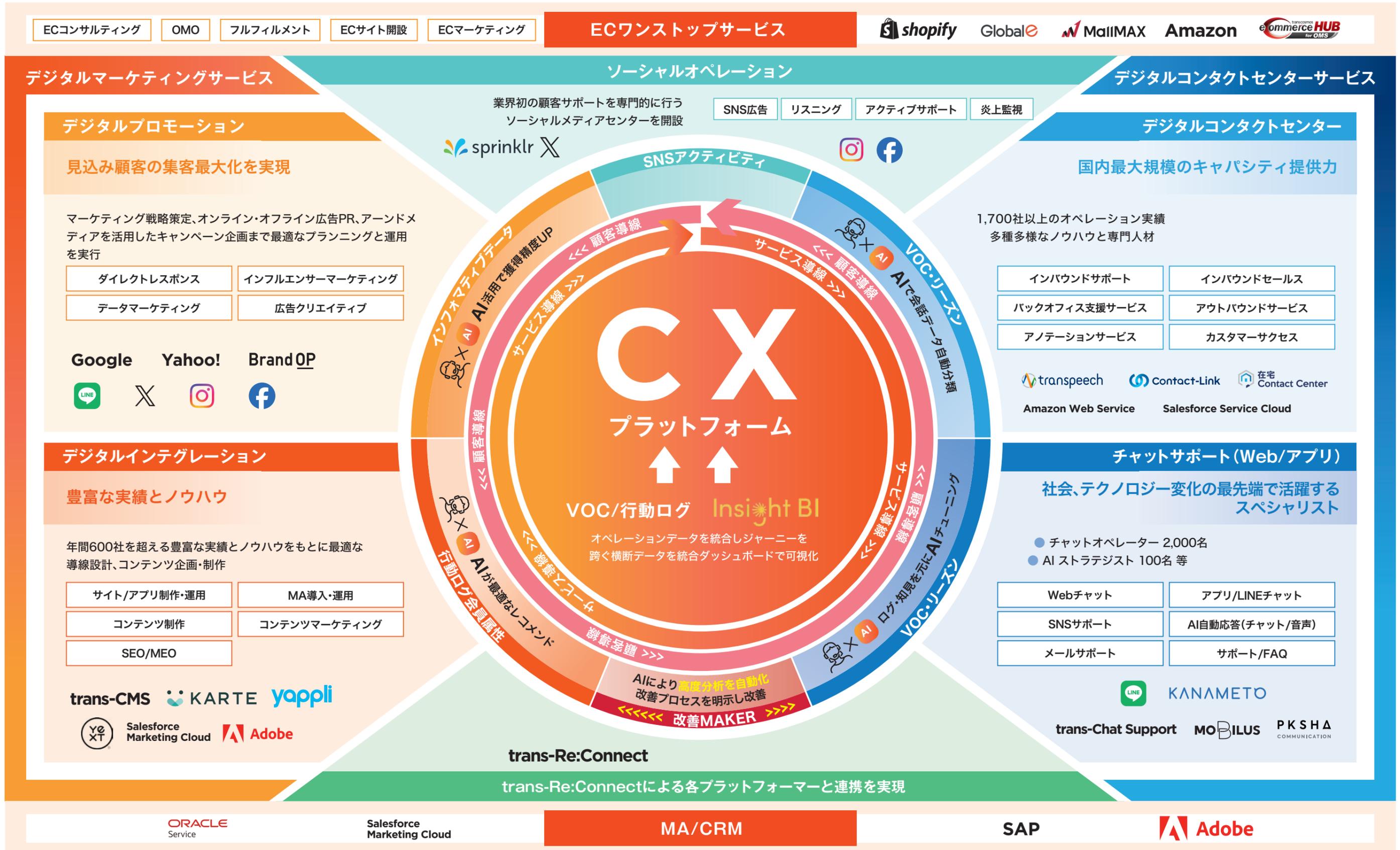
海外 35の国と地域・109拠点 2025年2月現在



トランスコスモスのCXプラットフォームは、顧客に向き合うお客様企業に対し、ワンストップでシームレスなソリューションを提供します。
 VOC・行動ログを活用したチャンネル横断のKPI管理で、全体の最適化・ロイヤルティ向上と効率化を実現します。

trans-DX for Support

VOCのデータ活用技術において特許取得
 コンタクトセンター・SNS・チャットに蓄積されるVOCを起
 点に、顧客体験上で経験するさまざまな顧客接点のデータを
 統合的に分析する技術を開発、独自性が認められ特許を取得
 しました



CXは、 どう変わる のか？

顧客接点と、カスタマージャーニーの多様化。

カスタマーエクスペリエンス = 顧客体験の変化はこれまで「デジタルシフト」という言葉で語られることが主でした。

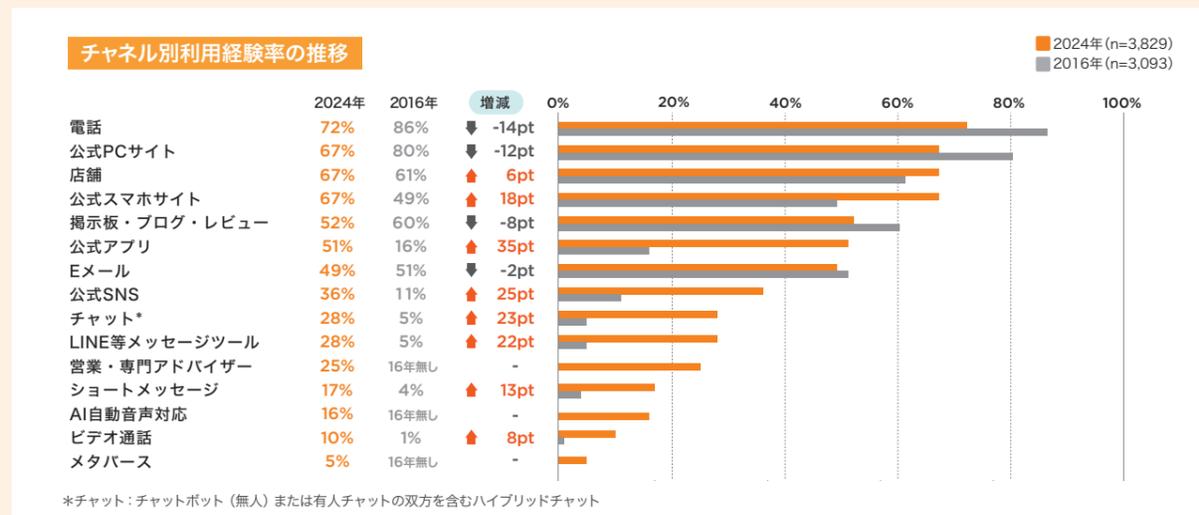
しかし実際には「アナログがデジタルへ移行する」という単純な構図ではなく、従来のアナログな媒体は概ね健在でありながら、そこにデジタルの媒体が加わり、かつデジタルの世界においてもPCサイト、モバイルサイト、アプリ、SNS、チャットボット、AIチャット・・・と、「シフト」という言葉では捉えきれない多様な展開も見せています。

「どのチャンネルをメインにするのか」あるいは「各チャンネルをどのように通過するのか」といった消費者行動も、世代や嗜好性によって驚くほどに多様化しており、「王道」はもはや存在しません。

消費者と企業のコミュニケーションチャンネルの利用経験



利用経験率上位のチャンネルをみると、電話、公式サイト(PC・スマホ含む)、店舗が70%前後と依然高い水準を維持している。一方で、チャットやLINEなどのテキストコミュニケーション、AI自動音声対応などが拡大傾向にあり、利用チャンネルの多様化が進んでいる。



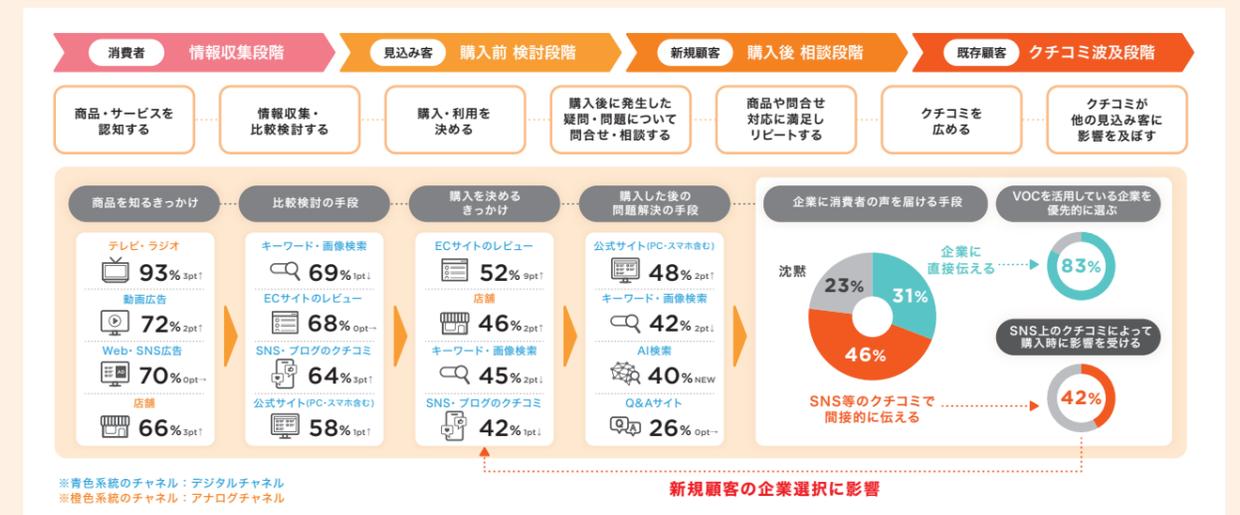
消費者と企業のコミュニケーション実態調査 2024-2025

※数値は小数点以下を四捨五入

優良顧客育成地図2024



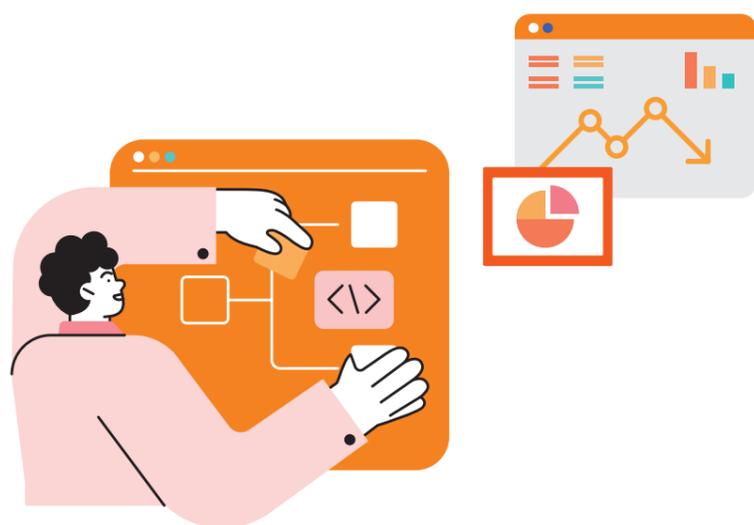
カスタマージャーニー全体におけるデジタルチャンネルの利用が増加しており、Web検索、公式サイト、SNSの影響が増している。企業に直接顧客の声(VOC)を届けてくれる消費者は31%にとどまり、46%はSNSなどを通じてクチコミを拡散し、間接的に新規顧客に影響を及ぼす。



消費者と企業のコミュニケーション実態調査 2024-2025

※数値は小数点以下を四捨五入(n=3,829)

CX as a Service



トランスコスモスならではの「ワンストップ」が、
CXを次のステージへ。

広告、SNS、Webサイト、ECサイト、コンタクトセンター…すべての顧客接点をサポートするトランスコスモスは、多様な消費者層それぞれのカスタマージャーニーを首尾一貫して捉え、適切なチャンネルに適切なコミュニケーションを提案。

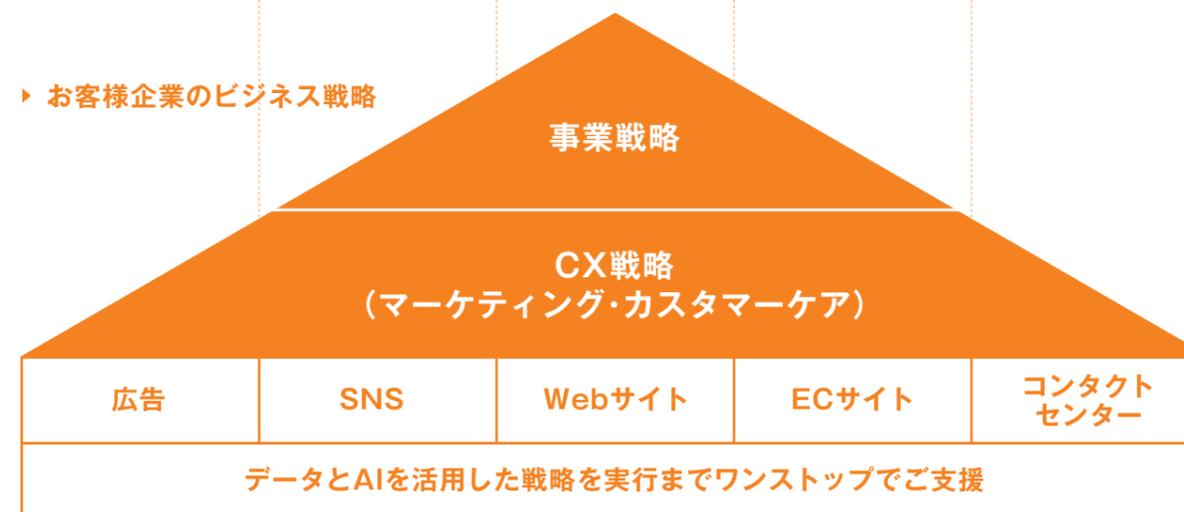
また収集したデータを統合、分析し、現場レベル/事業レベル/経営レベルの戦略に落とし込むための各種ツールとコンサルティングチームを備えます。

カスタマージャーニーの最適化だけでなく、ビジネス戦略そのものの最適化まで、あらゆるレイヤーをカバーするのが、人のチカラとテクノロジーのチカラ、双方を合わせることの価値を追求する、トランスコスモスの「CX as a Service」です。

▶ 消費者のカスタマージャーニー



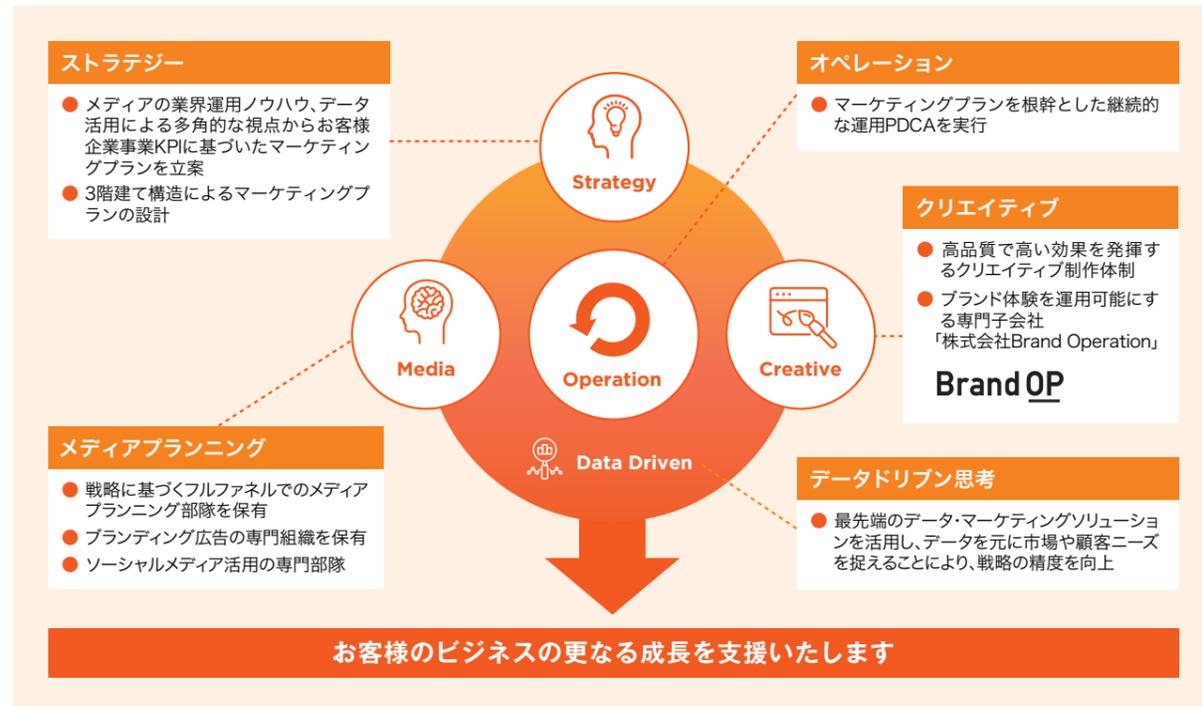
▶ お客様企業のビジネス戦略



▶ トランスコスモスのCXサービス

デジタルプロモーション

データドリブン思考に基づいた、ストラテジー・クリエイティブ・メディアプランニングを実施。成果最大化に向けたマーケティングPDCAを継続的に実行します。



マーケティングプランニング&PDCA運用

- 市場調査・分析
- マーケティング戦略プランニング
- コミュニケーションプランニング
- メディア・クリエイティブ戦略プランニング
- PDCAマネジメント・運用
- データ活用・基盤構築
- オンライン・オフラインメディアバイイング
- クリエイティブ制作



● 年間300社を超える企業様にむけ、Webプロモーションを提供しており、各種広告メディアとのパートナーシップ・多数の受賞歴。

<p>「Google Premier Partner」実績、費用、認定資格を満たした上位3%の代理店として認定</p>	<p>Meta Business Partners 認定</p>	<p>TikTok Premium Support 対象代理店</p>	<p>X Advanced Partner</p>	<p>LINEヤフー</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sales Partner 「Premier」 ● Ads Operations Badge ● Ads Policy Badge (Yahoo!広告 検索広告) ● Technology Partner コミュニケーション部門 「Premier」 ● CX Partner
<p>Indeed認定パートナー「Gold Partner」</p>	<p>Criteo 認定パートナー「Certified Partner」 Silver</p>	<p>Amazon広告「Verified Partner」取得</p>	<p>SmartNews Ads パートナー認定企業</p>	<p>LINEヤフー Sales Partner, Ads Policy Partner, Technology Partner, CX Partner</p>

デジタルインテグレーション

国内最大級のWebサイト構築・運用体制でのさまざまなナレッジをもとに、あらゆるステージでのデジタルマーケティングの活用をワンストップで実現します。



マーケティング戦略

- マーケティング戦略
- Webサイト構築・運用

Webマーケティング

- Webマーケティング
- SEO対策/MEO対策

マーケティングプラットフォーム

- マーケティングプラットフォーム
- OMO
- Salesforce(MA・CRM)
- グロースハック推進
- trans-CMS
- 開発・運用
- MAツール
- CMS導入サービス
- スマートフォンアプリ

データマーケティング

- 5Aスクエア
- HackSite

LINEビジネス活用

- LINE公式アカウントビジネス活用
- API連携ソリューション「trans-Re:Connect」
- LINEミニアプリサービス(LINEミニアプリ活用)

人材支援

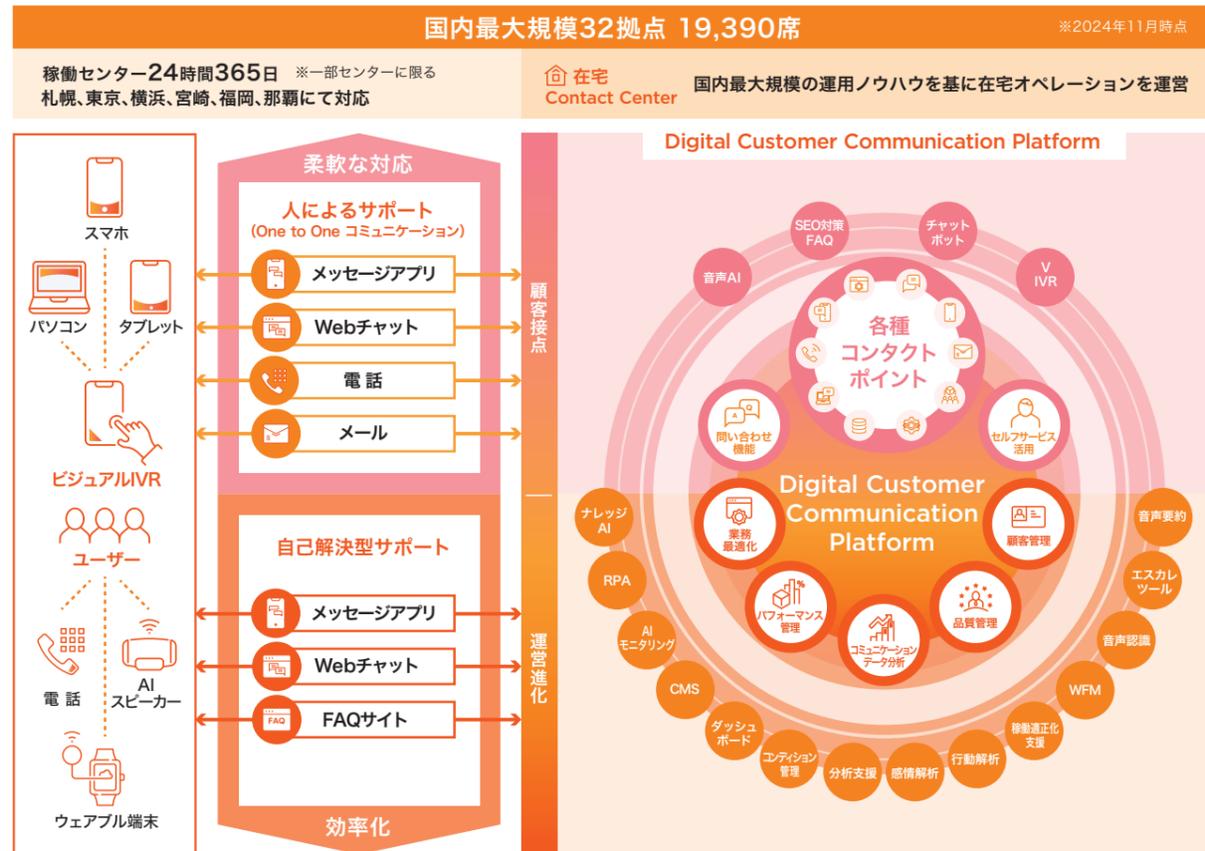
- パーチャルオンサイト

SNS運用

- Instagramアカウント構築・運用サービス
- ソーシャルメディアコミュニケーションサービス
- ソーシャルリスニング
- Xアカウント構築・運用サービス

デジタルコンタクトセンター

顧客コミュニケーションの環境変化に対応するために、顧客接点を担う戦略的コンタクトセンター(コールセンター)サービスの構築・運営を支援し、お客様企業の売上拡大・顧客ロイヤルティ向上に貢献します。



インバウンドサービス

- カスタマーサポート
- 注文受付(注文サポート)
- テクニカルサポート
- インバウンドセールス
- 緊急コールセンター

チャットサポート(Web/アプリ)

- SNS運用サポート
- チャットサポート
- チャットボット(bot)構築・導入、シナリオ設計
- ボイスボット(音声AIサービス)
- メールサポート

アウトバウンドサービス

- テレマーケティング
- 電話調査
- テレアポ(テレフォンアポイントメント)

コンタクトセンター支援サービス

- バックオフィス業務支援サービス
- アノテーション
- アセスメントサービス(現状診断)
- 調査サービス
- カスタマーサクセス
- FAQ(SEO対策FAQマネジメントサービス)
- コンタクトセンターコンサルティング

アナリティクス

調査・分析やAIデータ活用などの「分析力」と、運用に精通した「現場力」を掛け合わせ、Webサイトやコンタクトセンターなどのさまざまな顧客接点の垣根を越えて、より速く・より多くの改善を提供します。



マーケティングリサーチ/サーベイ

- アンケート調査
- インタビュー調査
- その他、マーケティング課題に応じた調査・分析

AI・機械学習・データ分析ソリューション

- AIサクセスプラン(DataRobot導入活用支援サービス) AI・機械学習活用を伴走支援
- プロセスマイニング(サイト導線や回遊プロセスの可視化: Celonis) 「つながり」を分析・可視化し、改善を支援

領域	マーケティング課題の例	課題に対する調査手法
商品・サービス 上市前	アンケートやSNSから顧客ニーズを分析して商品・サービスの開発・改善のヒントを得たい	ソーシャルリスニング・テキストマイニング
	デスクリサーチや現地調査で海外市場の実態やニーズを把握してグローバル展開したい	海外調査
	自社と競合の認知度やイメージを計測・比較して市場ポジションを可視化したい	ブランド調査
商品・サービス 上市中	ユーザー像や利用実態・意向を調査してターゲット選定や商品・サービス改善に役立てたい	利用実態調査
	自社と競合のWebサイトのUI/UXを顧客目線で比較・評価して差別化・最適化したい	Webユーザビリティ調査
その他	広告・キャンペーン施策を効果測定してターゲットやクリエイティブを検証し見直したい	広告効果測定
	CS/CESなどの指標・要因を調査して顧客ロイヤルティを向上したい	顧客ロイヤルティ調査
その他	従業員満足度や職場環境を改善することで、離職防止やリファラル採用につなげたい	従業員満足度調査



ECワンストップ(日本市場向け)

ShopifyをコアにEnd to Endで最適な顧客体験(CX)を創造し、お客様EC事業拡大に向けたソリューションを提供します。



オペレーション領域

- フルフィルメント
- 事務局・受発注
- カスタマーケア

セールスマーケティング領域

- コンサルティング
- 調査分析・戦略立案
- ECプロモーション
- ECサイト・モール構築・運用

ECワンストップセンター北柏

- BtoC通販対応
当日出荷にも対応
- バックオフィス型マーケティング
ユーザー購買行動やセグメントに応じたチラシ類の同梱が可能
- リコール/キャンペーン対応
72時間で倉庫オペレーションを構築で迅速対応

所在地:千葉県柏市 利用面積:約4,100坪
アクセス:JR常磐線「北柏駅」~徒歩6分
誤出荷率:0.00049% 梱包処理能力:720件/時
※ マテハン使用時

ECX天神オフィス

- Shopifyを軸としたECサイト構築運用サービス
- モール販売・運用支援
- コンタクトセンターサービス
- ECバックオフィスサービス
- ファンダメンタルセンター
Amazon運用における売場環境の保全、最新の状態の保持、ASINの関係性把握
- D2C・OMOツールの運用

ECワンストップ(海外市場向け)

現地主要プラットフォーム、オウンドメディア、その他チャネル(オフライン含む)などを連携し、マルチチカントリーでのダイレクトセールス・流通拡大を支援します。

グローバルECワンストップサービス



中華圏向け

ブランド旗艦店で販売(B2C)から、大手直営チャネルへ流通開拓(B2B)、マーケティング、顧客サポート、ライブコマース運営まで幅広く中国進出ソリューションを提供します。

セールスパートナー(TEP・DP)

天猫(Tmall)五つ星サービスパートナー、(京東)JDサービスパートナー、DouyinECブランドサービスパートナー等各種PF認定を取得した専門性の高いサービスを提供

POINT: Alibaba Brand Data bankを活用したBigdata分析・データ運営で戦略から施策設計まで幅広くサポート

マーケティング&サポート サービス

Digital marketing SNS・KOLマーケティング等	私域サポート Wechatを活用したSCRM	業界特化サービス ● OTC医薬越境EC販売 ● リユース販売
--------------------------------------	---------------------------	---------------------------------------

ASEAN・その他市場向け

越境EC・ライブコマースから現地ECワンストップサービス、マーケティングまで幅広いASEANを中心としたエリアへの進出ソリューションを提供します。

セールスパートナー(物販)

- 越境EC・ライブコマース
プラットフォームや自社ECを構築、ライブコマースを通じ、直接海外ユーザーへ販売
- ディストリビューションサービス
台湾オフライン、オンライン販路への商品卸

マーケティング&サポート サービス

- ECワンストップサービス
戦略設計・商流設計・マーケティング・出店からEC運用までワンストップで対応
- Digital Marketing
現地調査、戦略設計、多言語広告/SNS運用

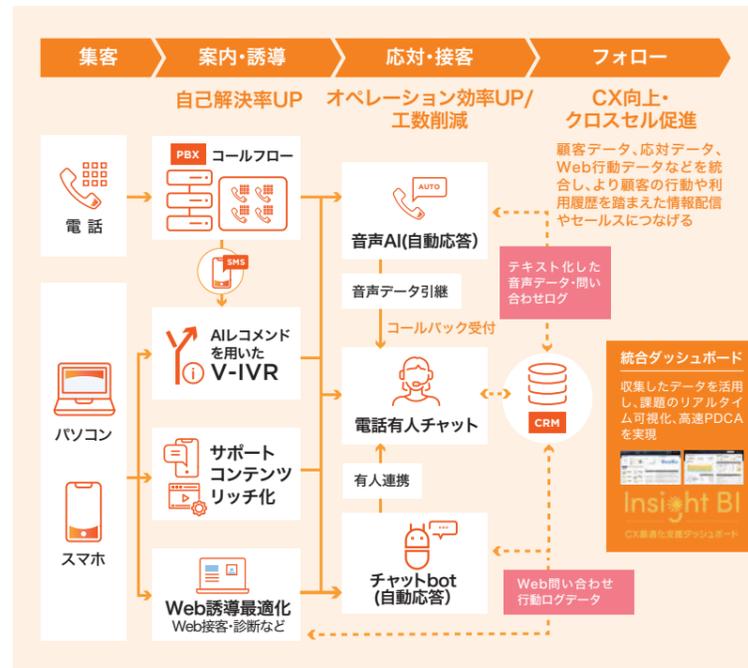
海外進出ソリューション 世界200の国と地域に対する越境ECソリューション Global-e

1つのECサイトがあれば、Global-eと接続する事により、世界200の国と地域への越境ECを実現、シームレスなローカライズECサービスを提供。最適なお買い物体験の提供により、ECコンバージョン率の向上へ繋がります。

トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めてきました。トランスコスモスのCXサービスにおける最新の取り組みを紹介します。

trans-DX for Support

CX課題をVOCを用いて効率的に特定する手法を開発・特許を取得

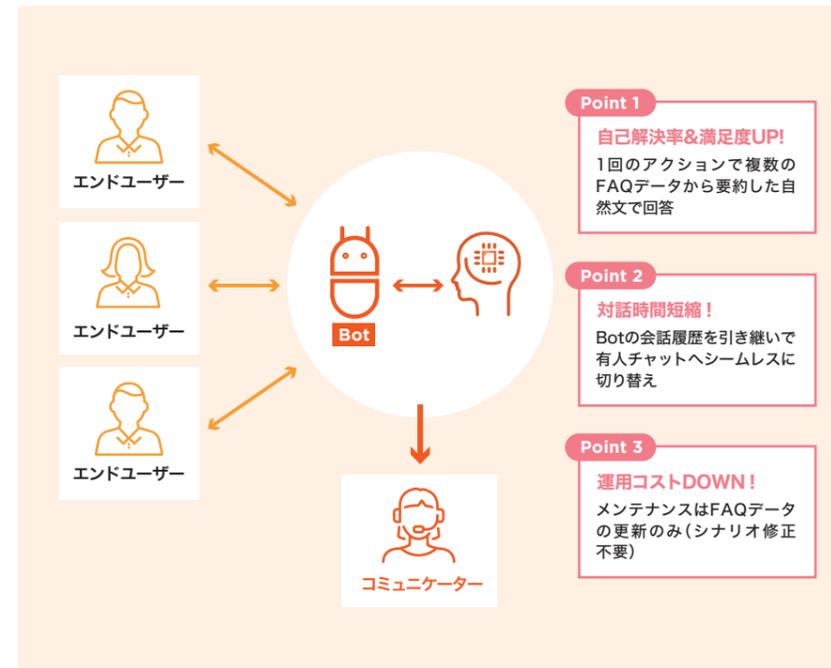


トランスコスモスは、VOC (Voice of Customer:顧客の声)を活用したCX向上ワンストップソリューションtrans-DX for Supportモデルで特許を取得しました。Web/アプリ開発、コンタクトセンター、SNS運用まで顧客接点のすべてをカバーし、ワンストップでシームレスなソリューションを提供するトランスコスモスのtrans-DX for Supportではさまざまなコミュニケーションチャネルの膨大なデータを分析・活用・連携したフルサービスを提供します。

- 特許技術の活用シーン**
- 精度の高いVOCデータ分析
 - トークスクリプト/チャットボット・シナリオのチューニング
 - 企業サイトUI/UX改善、サポートコンテンツ・FAQの品質改善
 - 広告クリエイティブやコンテンツマーケティングの改善
 - 各種ダッシュボードでのデータ活用
 - 生成AIと連携し分析-改善の自動化等

trans-AI Chat(トランスエーアイチャット)

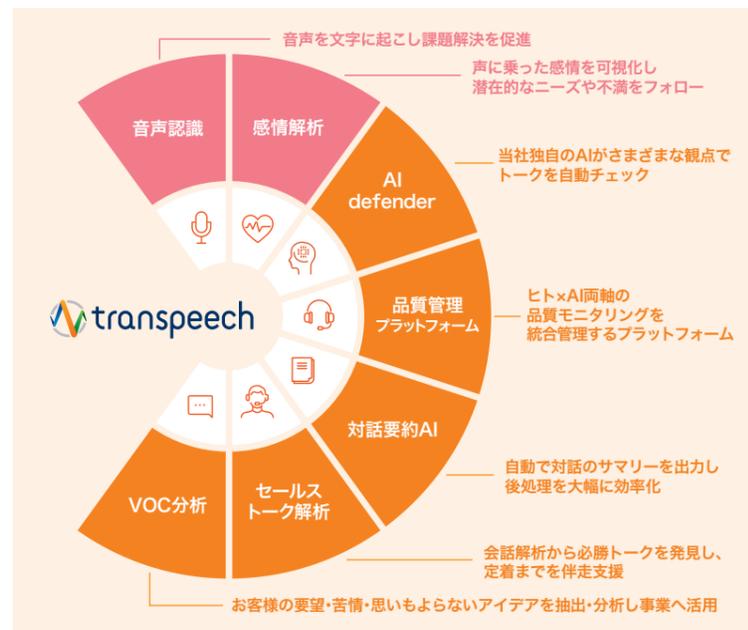
trans-DXサービス強化へ向けて生成AIを活用したサービス「trans-AI Chat」を開発



当社の持つアジア最大規模のコールセンター対応ノウハウを結集し、生成AIを活用したチャットBot「trans-AI Chat」を独自開発しました。「trans-AI Chat」を搭載したハイブリッドチャット対応では、エンドユーザーはいつでも問い合わせに対し自然な文章で回答を受けられるとともに、チャットBot対応と有人チャット対応のシームレスな連携により、一般的な電話対応に対して3倍の生産性と顧客満足度向上の両立を実現します。

transpeech(トランススピーチ)

音声認識、感情解析、対話要約などの音声認識の基本機能に加えAIを活用したアラート機能、品質管理プラットフォームを提供

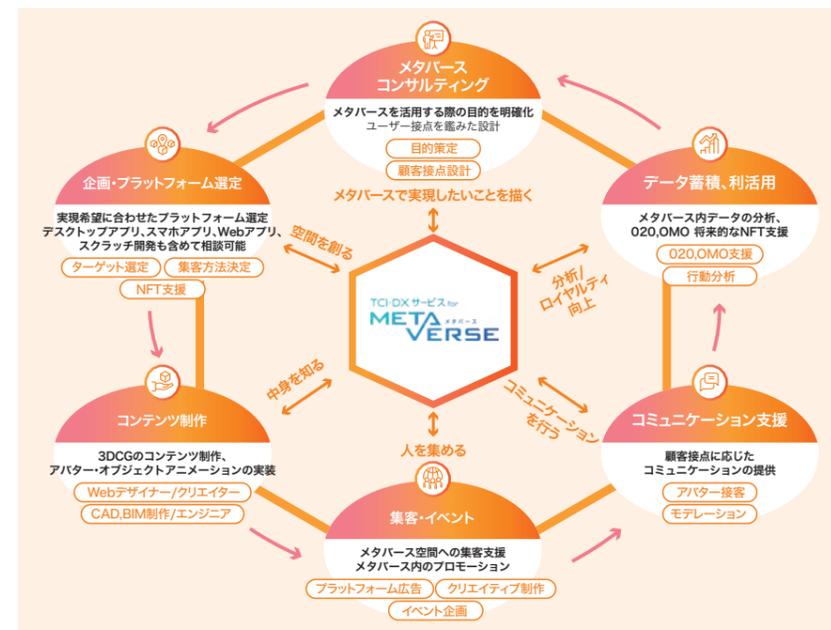


トランスコスモスは、2018年より日本語版、2022年より韓国語版、2023年より中国語版の「transpeech(トランススピーチ)」を提供しています。コンタクトセンター運用ノウハウと組み合わせ、音声認識環境の導入から運用までをワンストップで提供し、品質向上と業務効率化を促進します。transpeechは、AIやマシラーニングなどの技術を用いて音声識別・テキスト化・感情分析・生成AIを活用した対話要約などの機能を実現。日本国内においては、現在2,000席以上に実装し、多くのお客様企業に活用されています。

■ 自社開発機能

メタバース

世界3大メタバース「フォートナイト」「Roblox(ロブロックス)」「ZEPETO(ゼペット)」での法人向けコンテンツ提供を開始



トランスコスモスの「trans-DX for メタバース」と、世界トップレベルのクリエイターの企画力を組み合わせ、圧倒的なユーザー数を誇る「フォートナイト」「Roblox」「ZEPETO」でのコンテンツ開発・提供およびエクスペリエンスの制作を開始。メタバース内での新しいブランド体験やユニークなプレイ体験を通じて、Z世代やα世代へのリーチ、ブランド認知、エンゲージメントの向上を支援します。



トランスコスモスは、Webサイト・チャット・コールセンター(コンタクトセンター)・SNSなど複数チャネルを横断した運用、データ活用でお客企業の上拡大・CX向上を支援しています。この他の最新事例は、当社Webサイトをご覧ください。

この他の最新事例は、当社Webサイトをご覧ください。



大手銀行

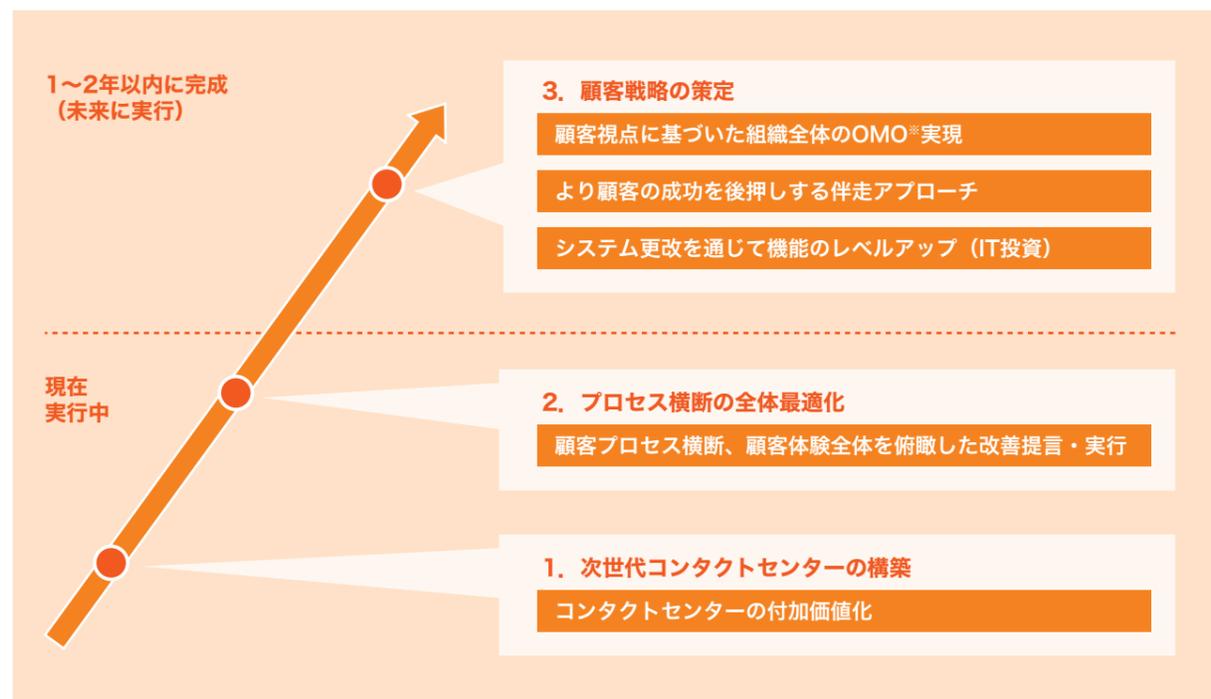
第一の顧客接点であるコンタクトセンターの変革を起点としてDXの全体像を設計

顧客接点DXに向き合うようになったきっかけ	トランスコスモスグループが発揮する強み
<ul style="list-style-type: none"> 顧客接点の多様化・複雑化への危機感 人生100年時代、顧客の高齢化やデジタルネイティブ世代の増加 顧客の声に向き合う重要性の再認識 大規模システム障害の教訓、サービス改善の起点としての期待 など 	<ul style="list-style-type: none"> 最後まで計画どおりに実行できるDX全体像の提示 多様な顧客接点に精通し、あるべき姿と現状のギャップを埋める方策までセットで提供し、実行を支援 顧客体験を端から端まで踏まえた全体最適化 豊富なオペレーション知見に基づき、商品やサービス全体を俯瞰し課題提起、改善提言

A銀行様では、顧客接点の多様化・複雑化に対する強い危機感や、顧客の声に向き合う重要性の再認識などをきっかけに、顧客を中心に据えた「顧客接点DX」を推進しています。この全体設計と実行支援にあたっているのが、トランスコスモスのグループ会社であるスカイライトコンサルティング株式会社です。DXの全体設計は、最後まで計画どおりに実行できるかどうか成功の鍵となります。スカイライトコンサルティングと協働し、トランスコスモスが有するオペレーション知見を活かし、

あるべき姿の定義から、現状とのギャップを埋める方策の提示、手触り感のある具体策への落とし込みやモデル化まで、一貫通貫で支援しています。現在は、第一の顧客接点であるコンタクトセンターの変革を起点として、理想的な顧客体験に沿った商品・サービスの創出まで含めた事業プロセスの全体最適化を進めています。将来的にはさらに上位の顧客戦略の策定まで視野に入れて協働しています。

● 顧客接点DXとは…顧客を中心に据えてプロセス全体を最適化し、将来的な戦略策定まで見据えたデジタル変革

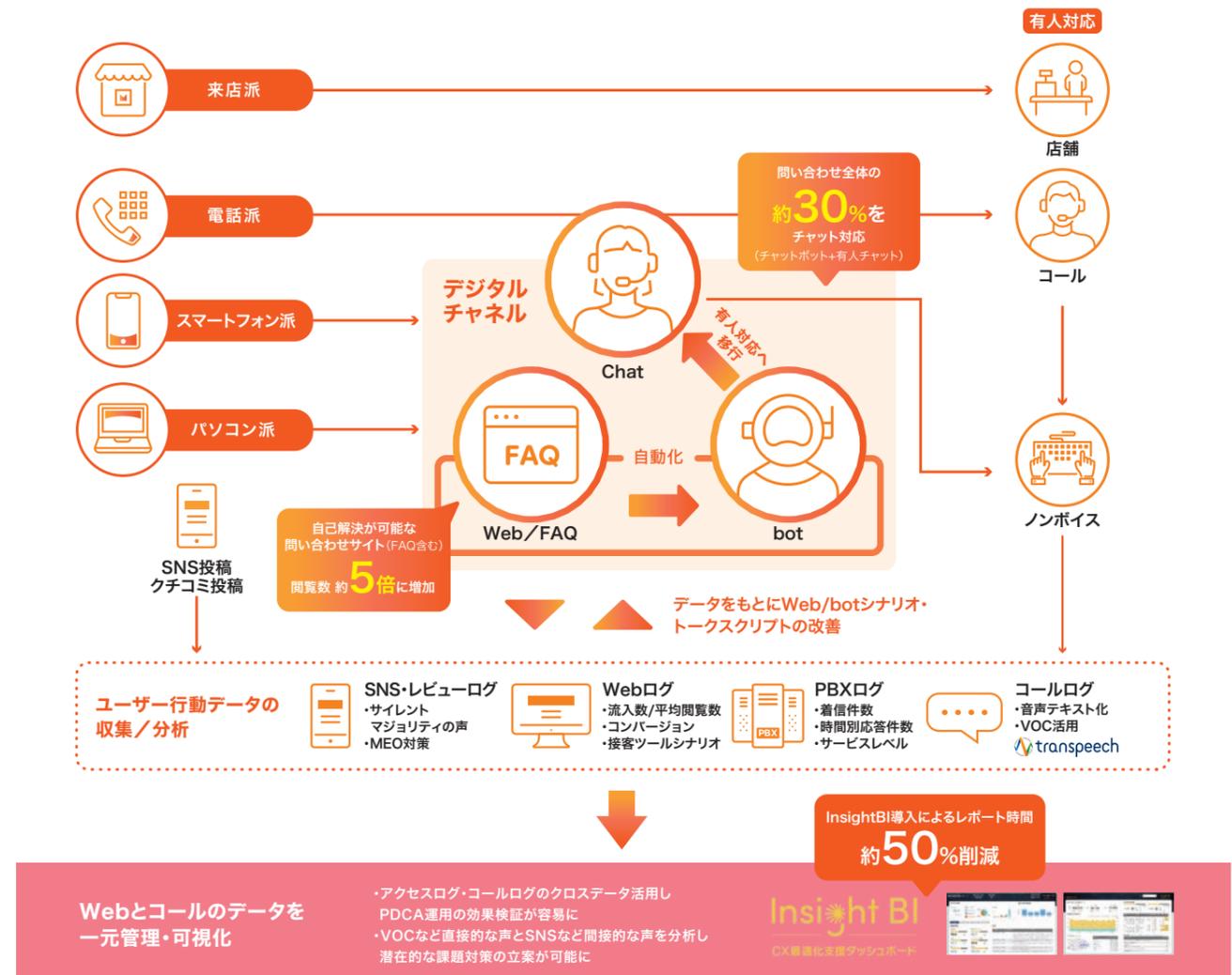


*OMO(Online Merges with Offline)… オンラインとオフラインを融合し、顧客がチャネルの違いを意識せずにサービスを受けられるようマーケティング戦略を構築していく考え方。

流通・小売

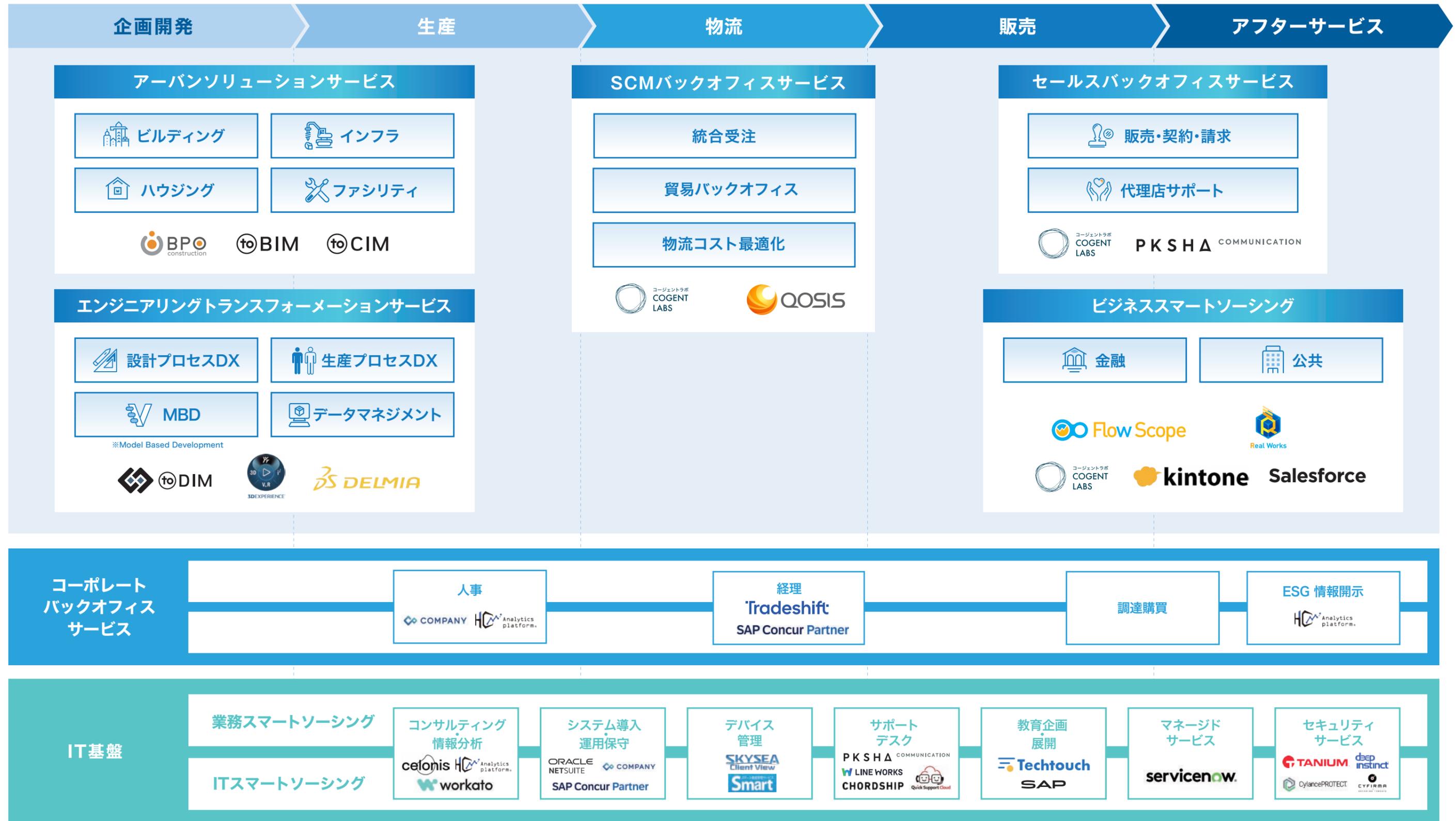
コールセンターのデジタル化でユーザーの自己解決率が向上し、呼量削減を実現

課題	提供サービス
<ul style="list-style-type: none"> コンタクトセンターの呼量削減とユーザーの自己解決率を高めたい Webコンテンツ(FAQ含む)やチャットボット、有人チャットなどのVOCをもとにしたデジタル化に加えて、各領域から取得できるログを活用して継続的に改善アクションを実行したい 	<ol style="list-style-type: none"> 自動音声認識システム導入 全ての音声VOCをテキスト化して見える化・残す化 VOCログ・チャットログ分析 自己解決を促すコンテンツ、チャットシナリオ・対応範囲の改善 問い合わせサイト改善 VOCログを分析し、ユーザーが問題解決を行っているかカバー率などを計測し、問い合わせサイト(FAQ含む)のSEO対策や導線整備を実施 各種ログデータをInsightBIで統合 チャネル別レポート時間の短縮、CX全体最適の視点で施策を加速



トランスコスモスのBPOサービスは、オペレーショナル・エクセレンスとAIなど最新のテクノロジーを組み合わせたDigitalBPO®を提供し、お客様企業を支えるBX(ビジネス・トランスフォーメーション)を展開しています。

業界共通型BPOと業界特化型BPOを組み合わせ、広範な業務プロセスの展開により、お客様企業のビジネスをEnd to Endで支援します。

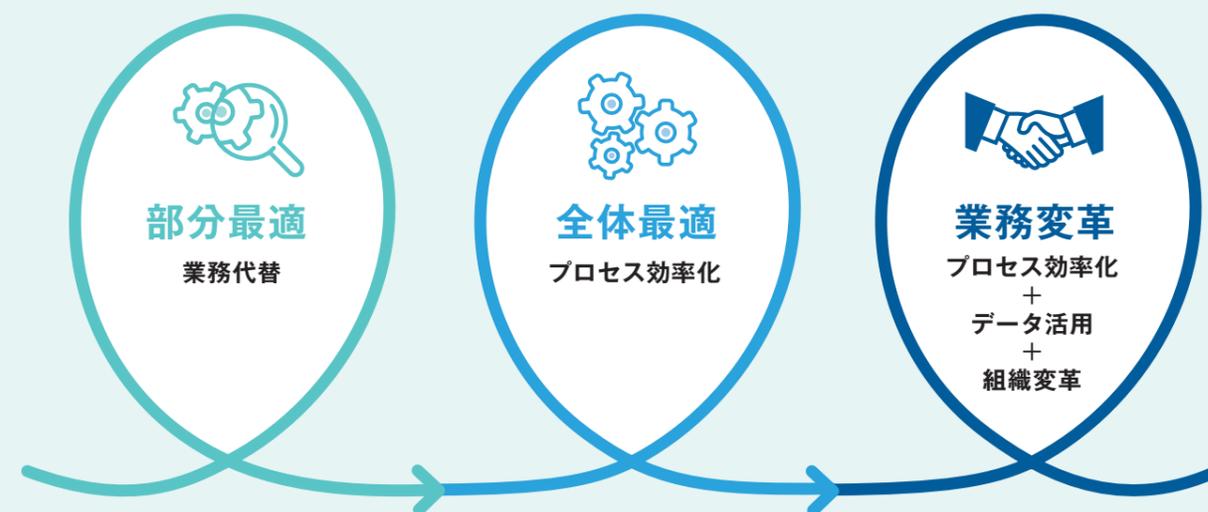


BPOは、 どう変わる のか？

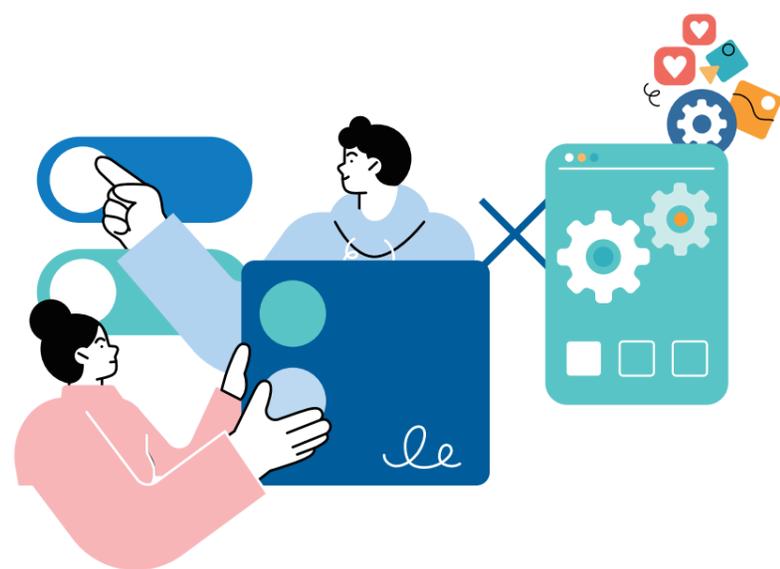
「部分最適」は進んだ。では、「業務の変革」は？

研究開発・物流・総務人事や調達などコーポレートの業務から、販売に至る企業のバリューチェーンの全て、またあらゆる業種でBPO(Business Process Outsourcing)が推進されていますが、それらは部分最適という面が主だっていると言えます。

デジタルトランスフォーメーションの浸透により、それぞれの業界や業務に特化したものなど多種多様ですが、各業務のデジタル化・効率化が進む一方で、ビジネスを全体として捉え、それ自体を変革(= Transformation)することで次なるブレイクスルーを起こすには、業務ごとに断片化したデジタル環境にあらためて横串を通し、データを統合的に分析・活用することが不可欠です。



BPO + People × Technology



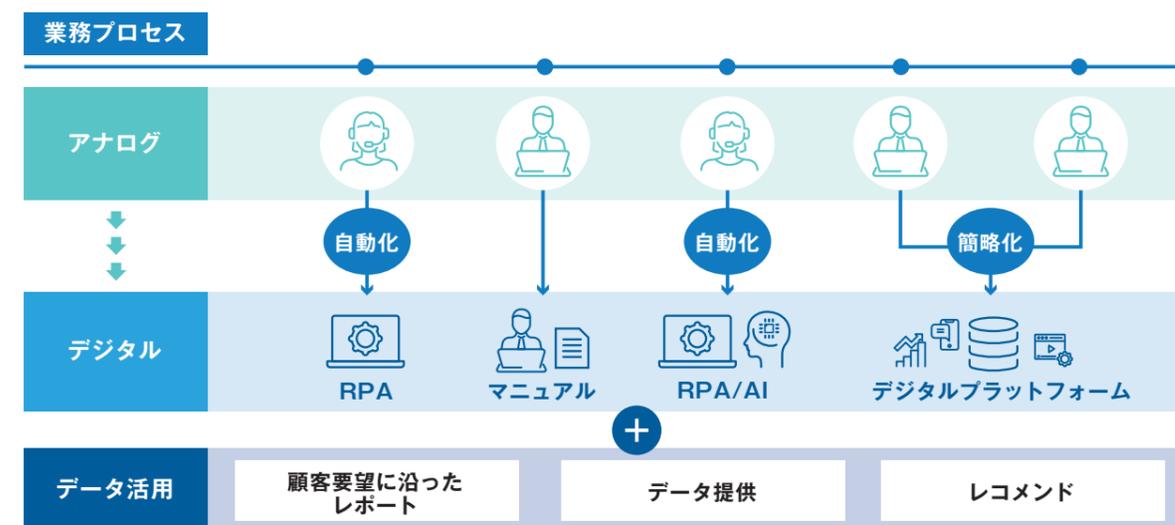
新しいPeople×Technologyが、BPOを変えていく。

さまざまなプラットフォーム技術を組み合わせて業務のオールデジタル化を行うことにより、多くの企業においてDXの産業的基盤は次第に整いつつあります。

今後は、本来DXが目指している業務フローの改善や、革新的なビジネスモデルを作るためにいかに最適なプラットフォーム技術を組み合わせるのか？また、競争優位性に役立つ独自性を日々のPDCAサイクルの中でどう作りあげていくのか？が問われています。

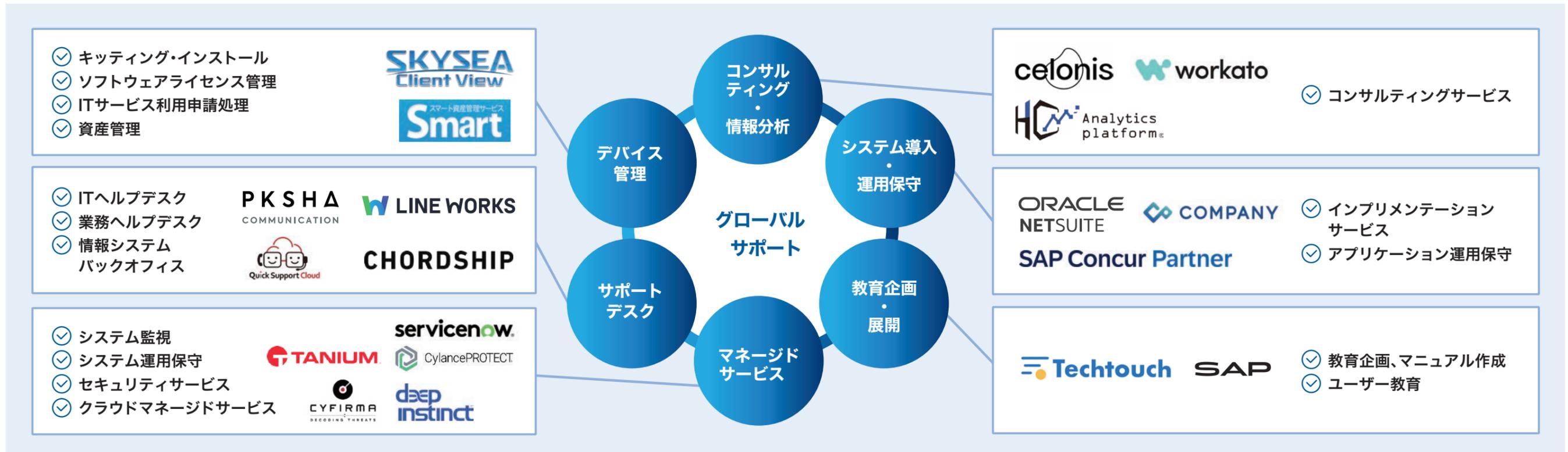
トランスコスモスはかねてより「People & Technology」を標榜してきましたが、その心は今も変わりません。ただ、従来のようにテクノロジーの隙間を人のチカラによって埋めるだけではなく、お客様企業の個性や文化を理解しながら、テクノロジーを通して業務改革実現をお手伝いする、真の伴走者となり、変革を通じて社会全体のDX化へ貢献します。

これからは、People & Technologyを「足し合わせる」のではなく「掛け合わせる」。トランスコスモスは、新しい「People × Technology」によって、未来のBPOを作り出していきます。



ITアウトソーシング

企業の構造改革早期実現に向けて、IT・業務の変革を支援し、ビジネス価値向上を目指します。日系企業の海外展開を業務&ITの両面から支援、グローバル競争での優位性の確立に貢献します。



ITスマートソーシング

SoR領域のコスト削減を加速させ、IT運用領域からDX活用へのシフトを支援します。レディメイド・サービスにより、ユーザーが必要な利用環境・運用機能をサービス利用・従量課金型で提供します。さまざまなプラットフォーム・ツールを活用したベストプラクティスでのサービス提供により、業務プロセス全体を効率化します。

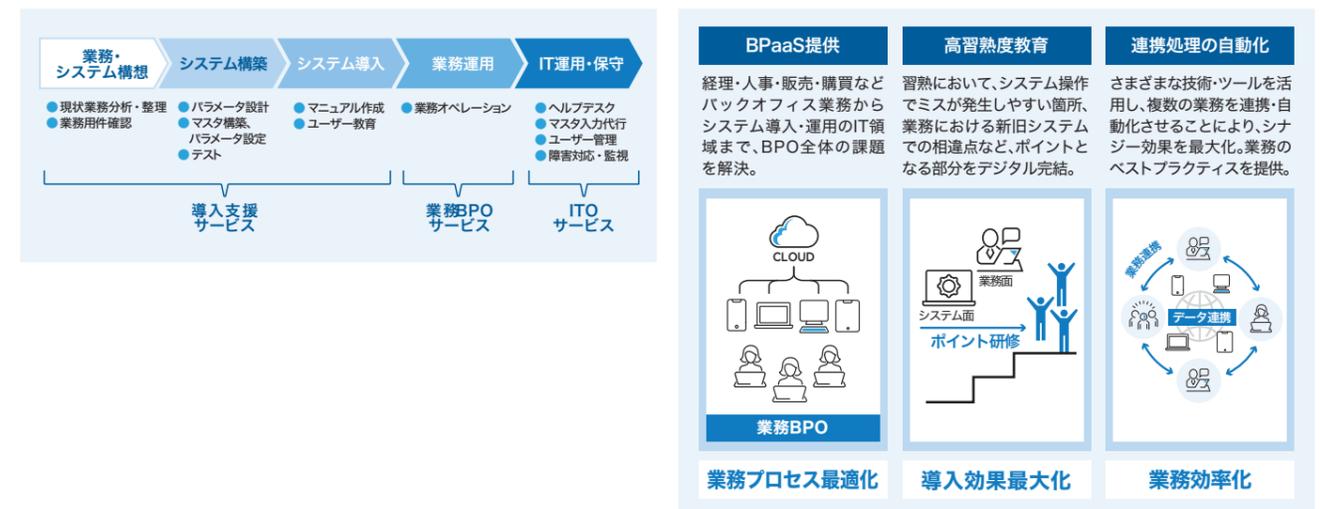
- 運用ナレッジ+最新デジタル技術を活用し、自己解決の促進・人的作業の抑制により運用を効率化



業務スマートソーシング

企業の構造改革早期実現に向けて、業務知見を活かしたIT×業務BPOによるBPaaSモデルでのサービス提供により業務効率化を実現します。企画・準備フェーズから、導入・運用フェーズに至るまで、安定的なシステム移行・運用をサポートします。

- 基幹業務DXによる業務最適化と業務BPOも合わせたBPaaSとして提供。システム標準仕様での導入によるコスト削減を実現



コーポレートバックオフィス

人事・経理・調達/購買など、企業の根幹となる管理部門のバックオフィス業務を一括して提供します。BPRによるプロセスの見直し、デジタルツールの活用により従業員の利便性向上、およびDXを支援します。



経理

- プラットフォームとの連携により経費精算における一連の業務プロセスを効率化
- 導入・定着に向けたハイパーケアから経費精算に関わる全ての業務を一括して支援

人事

- 人事・労務オペレーション領域の70~80%をBPO主要業務として移管可能
- 住民税の年度更新や年末調整などの年次業務にも対応
- トランスコスモス社会保険労務士法人にて士業業務までサービス提供

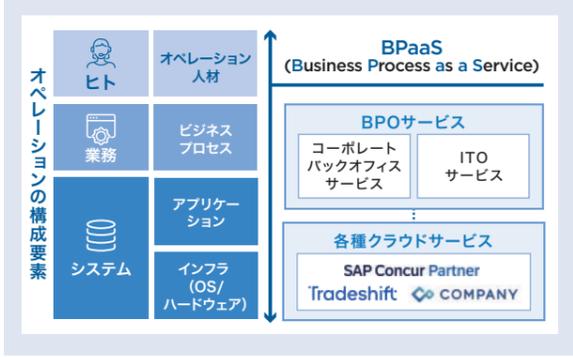
調達/購買

- BPOセンターを活用した集約による運用コストの最適化
- 業務プロセスの統制によるグリーン調達(環境負荷の少ない製商品・サービス)やCSR調達などコンプライアンスの強化
- オペレーションの軽減により、戦略的・専門的な業務への集中

ESG 情報開示

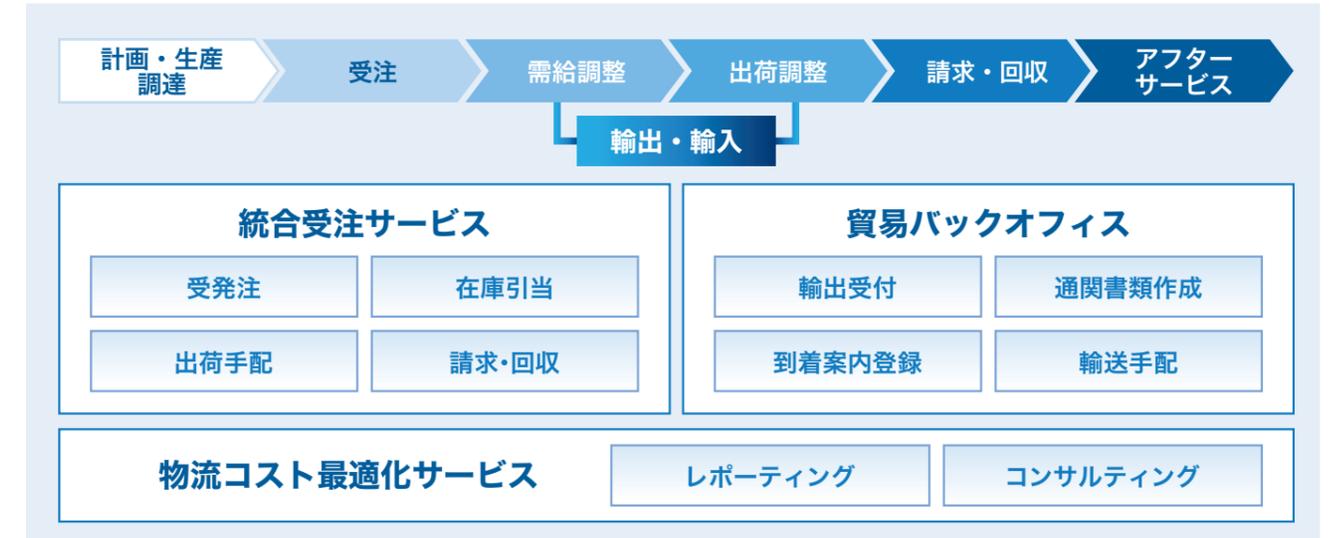
- 人的資本情報の可視化・開示支援**
- HCMアナリティクスプラットフォームを活用し、人的資本情報開示の義務化に必要な情報の収集から加工、分析レポートまでワンストップで提供
- GHG排出量算定の自動化などを支援するGXソリューション**
- お客様企業のGHG排出量算定に必要なデータを自動で収集し、算定
 - データ収集支援、AI-OCRや生成AIなどのデジタルツール活用、GHG削減案の提示

BPaaSモデルでのサービス提供



SCMバックオフィス

中長期的な事業戦略に寄与するSCM関連業務をフロントからエンドまでサービス提供します。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各プロセスの最適化によりタイムリーに製品を供給できるよう支援します。



統合受注

- 受注業務を中心に、発注・在庫管理から請求・回収まで包括的に支援
- 当社独自の受注プラットフォーム「QOSIS(クオシス)」を活用

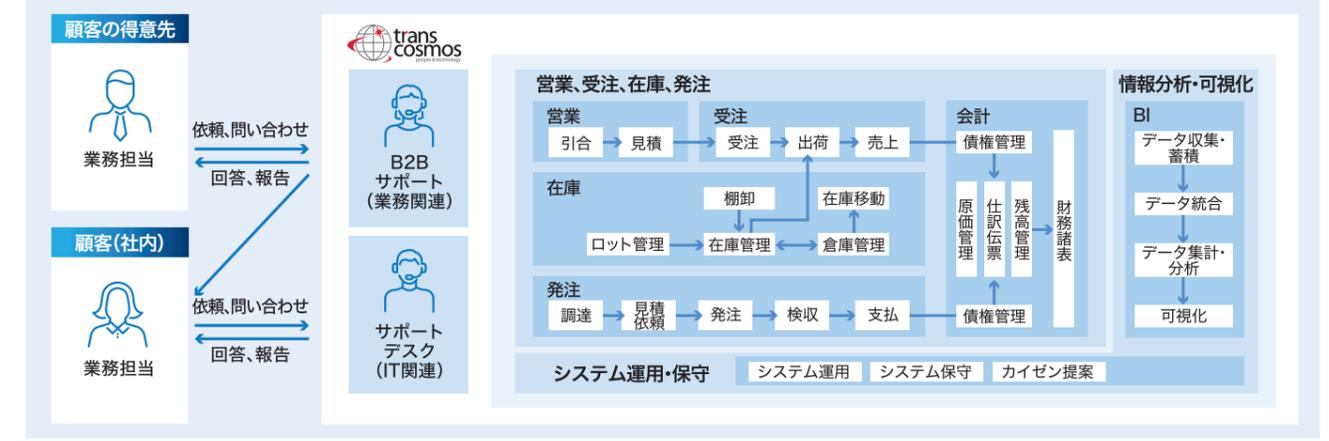
貿易バックオフィス

- 輸出入準備~乙仲手配~書類作成~保険対応~出港後対応~請求支払まで貿易における一連のプロセスを支援
- 前後の業務プロセスを理解し、インボイス・船荷証券などの書類作成や申請手続きを最適化

物流コスト最適化サービス

- 物流関連データと配送会社別の運賃請求情報を自動照合したデータと掛け合わせ、コスト上昇要因や過去実績から見える課題などを特定できるレポートを作成
 - ▶ 物流コスト分析レポート: 納品先顧客別・商品別・営業本部別・営業担当別・物流会社別 ほか
 - ▶ 物流コスト変化要因レポート: 距離・重量・回数・販売金額・配送ばらつき ほか
- 上記課題における改善策を提示し、業務の最適化を実現

業務とITを組み合わせ、ERPに関わる業務オペレーションからIT運用までをサポート



セールスバックオフィス

企業の販売活動や営業活動に関わる間接業務や顧客対応を幅広く支援します。アプローチからアフターサービスまでデジタルを活用したサービスを提供することにより、お客様のCS向上、売上拡大に貢献し、事業成長に向けた事業基盤強化を支援します。



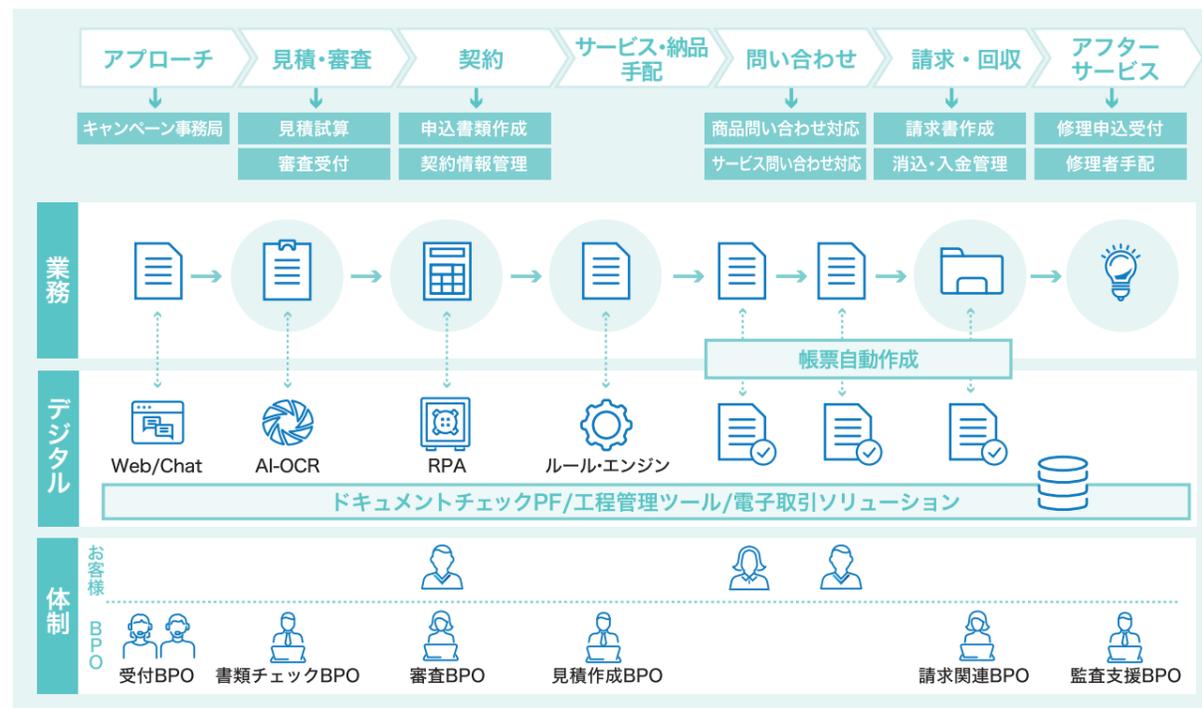
販売・契約・請求サポート

- 見積試算から契約手続き、請求・回収まで、販売に関わる煩雑な事務処理と管理業務をトータルサポート
- アナログやデジタルが混在するプロセスの全体最適を見据えた業務改善を提案

代理店サポート

- 販売特約店からの製品・サービスに関する問い合わせや、修理受付から作業員手配まで事務業務全般をサポート
- ITを活用し業界固有の製品ナレッジの構築と標準化により応対品質やスピードを向上

● 販売・契約・請求サポート



ビジネススマートソーシング

金融業界、公共業界に特化し、紙媒体やWebを活用した申請受付から、審査、問い合わせまで、トランスコスモス独自のプラットフォームを活用しサービスを提供します。迅速なスキーム構築により、お客様企業の業務負担を軽減すると共に、機会損失の防止やコスト最適化を実現します。



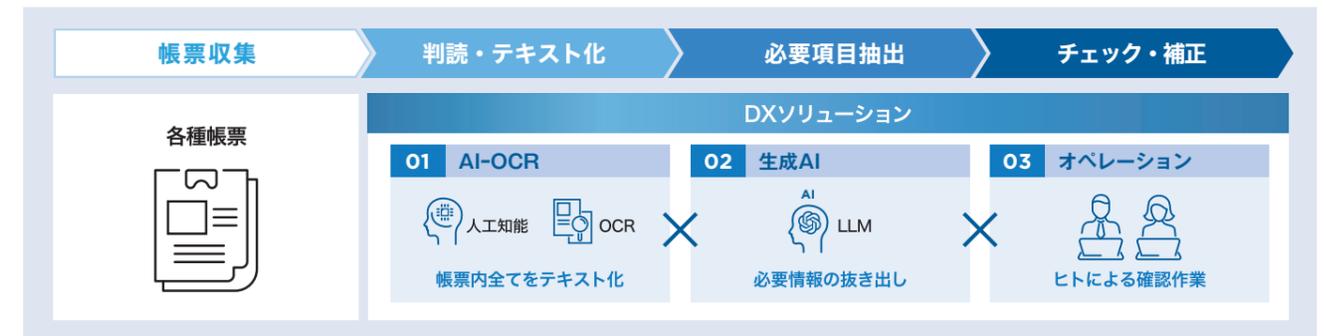
金融ソリューション

- 業界特有のバックオフィスに対しデジタル活用による仕組みを構築し、業務を最適化
- 各種チャネルからの受付、帳票設計、自動審査、書類保管まで高セキュリティのBPOセンターでワンストップ対応
- 安定した運用体制を構築し機会損失の防止やコスト最適化を実現

公共ソリューション

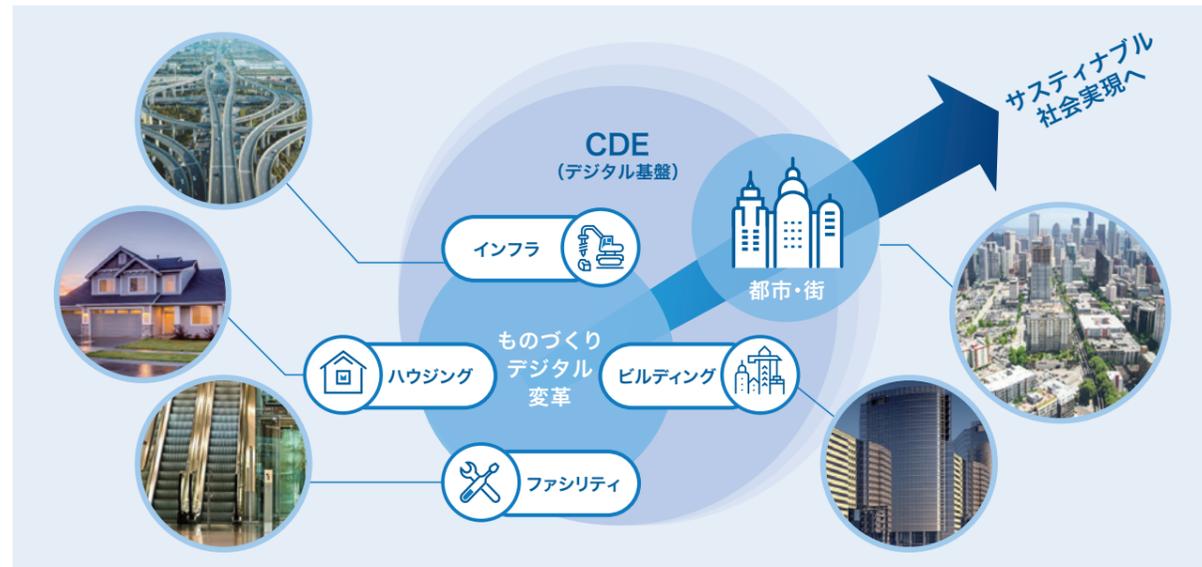
- 専用のプラットフォーム活用により申請から支払いまで情報を一元管理
- リアルタイムでの状況把握も可能、全国BPOセンターによる分散処理で大規模処理でも安定した運用を実現
- 緊急対応から社会基盤整備に伴う大規模事業まで幅広く支援

● DXソリューションの活用により、データ入力作業を極限まで自動化



アーバンソリューション

建設業界のDX実現に向けたものづくりデジタル変革をお客様とともに実現します。また、ものづくりデジタル変革を通じ、お客様とともにサステナブルな社会の実現に貢献します。



ビルディング

- 現場施工管理支援
- BIMを活用した施工計画、工程進捗管理、数量計算、シミュレーション他

インフラ

- 現場施工管理支援
- AR活用による施工検討
- 映像活用による遠隔監視
- CIM竣工モデル属性付与

ハウジング

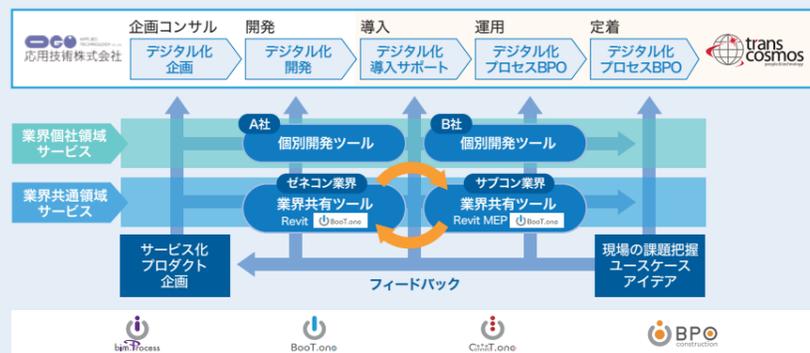
- 住宅設計、現場施工管理支援
- 各種シミュレーション
- 映像活用による遠隔監視
- グローバル展開支援

ファシリティ

- 設備設計(BIM)
- 各種シミュレーション
- 現場施工管理支援
- グローバル展開支援
- 最適化

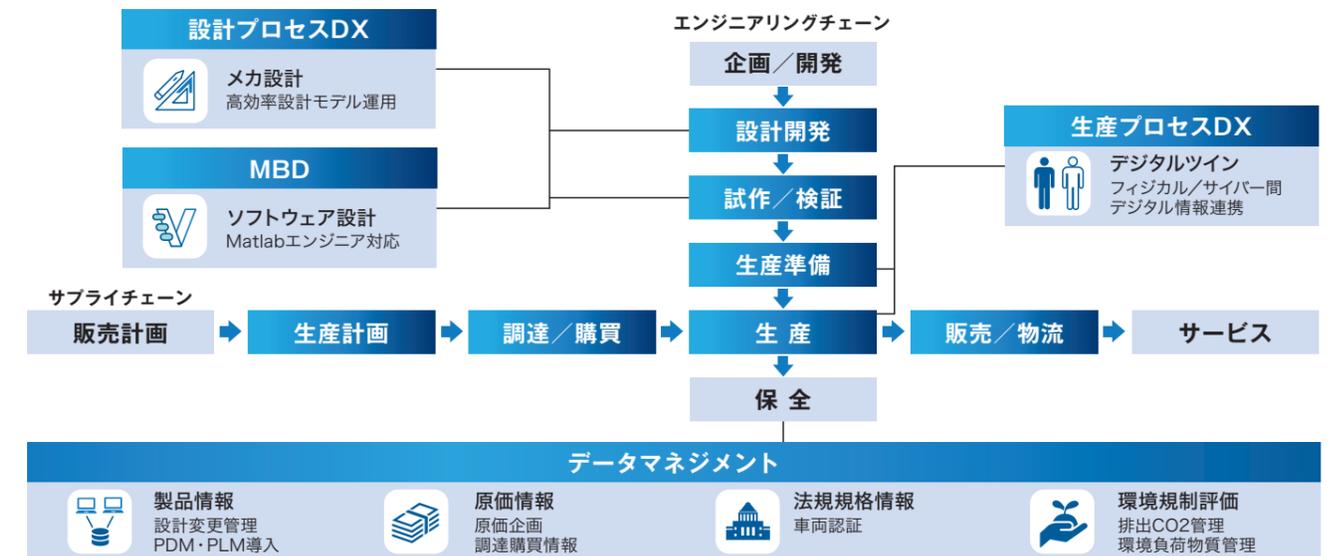
ものづくりデジタル変革サービスプロセス

BIM基盤を軸に建設業界のプロセスを変革、DX推進を企画から定着まできめ細かくサポートします。業界共通領域、業界個別領域のDX施策にて効果を上げます。グループ企業である応用技術と共にお客様企業と建設業界の変革を実現します。



エンジニアリングトランスフォーメーション

ものづくりの「エンジニアリングチェーン」と「サプライチェーン」にあるさまざまなマネジメントプロセスをデジタル基盤形成により、データ主導型の業務モデルに変革。最適化された高効率をアウトソーシングで提供し、継続的な改善活動を提供します。



データマネジメント

- デジタル変換
アナログ情報のデジタル変換と可視化
- データクレンジング
不揃いな情報を利用可能なデータに変換
- データベース構築
データを一元化して格納、利用可能な環境整備
- 進捗稼働可視化
リアルタイムな状況を可視化して共有
- データ分析
解析コリレーション、予実分析フィードバック
- 予測
ビッグデータ解析を元に性能予測、故障予測

生産プロセスDX

- お客様ごとのデジタル化に合わせたDX推進を支援
- 製造情報のデジタル化及び、シミュレーションに向けた設備データ整備から生産プロセスの効率化を支援
- デジタルツインに向けた3Dモデルの構築

組込み開発(MBD)

- 組込み開発分野における設計開発、動作確認や機能の検査・検証業務を支援
- Matlab/Simulinkを用いたモデルベース開発
- 機能安全に準じた自動車業界向け開発プロセスモデルの運用体制で要求品質を担保

設計プロセスDX

- 要求仕様の標準化から詳細設計、各種設計データ作成、出図前チェックの自動化に至る設計変革
- 派生機種やバリエーション展開などを機種単位で設計請負サービスを提供
- Templateへの各要件折込～自動モデル生成

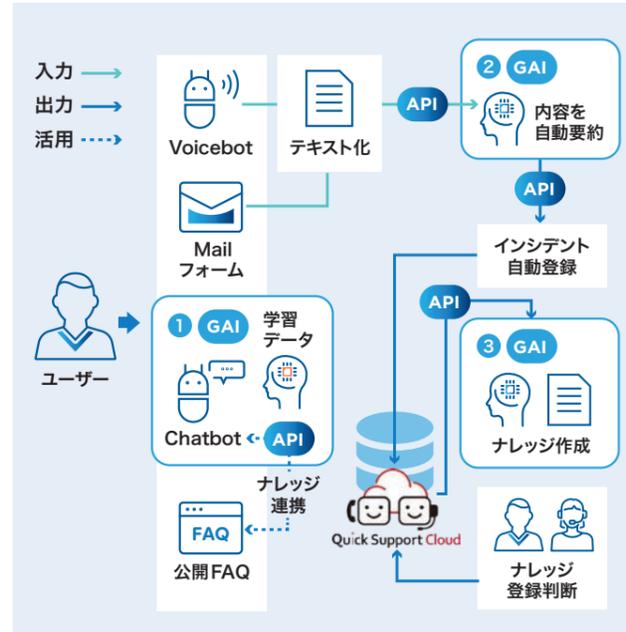
トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めてきました。トランスコスモスのBPOサービスにおける最新の取り組みを紹介します。

生成AI

生成AIを活用したサポートデスク支援ツール「Quick Support Cloud with GAI」を提供



Quick Support Cloud with GAI 機能相関図



「Quick Support Cloud」は、サポートデスクに入る各種問い合わせを一括管理できるシステムです。電話だけでなくメールやチャット、Webフォームなどの複数のチャネルを同時に管理することが可能で、収集したログを分析し、問い合わせが多いものは、FAQ公開機能で利用者へ公開できます。この「Quick Support Cloud」に生成AIを活用し、機能を追加しています。

ナレッジと学習データを投入したチャットボットによる利用者への回答
Chatbot用の学習データ作成作業をGAIが対応/最長GAI作業時間:1分

Voice、Voicebot、メールなどで入ってきた問い合わせを要約し、システムへ登録
要約をGAIが対応/データはQuick Support Cloud with GAIへ追加後ナレッジ登録/最長GAI作業時間:1分

問い合わせが終了したログから、Q&Aの作成
ログから最適なQ&Aの作成をGAIが対応/最長GAI作業時間:5分

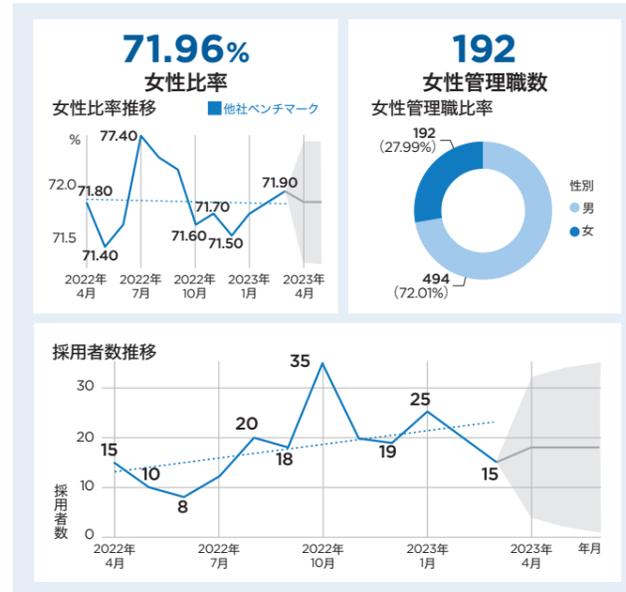
この3機能を新たに組み合わせることで、利用者が求めている回答を均一な品質で素早く提供できるようになります。また教師データ生成による人的工数削減、記載内容の安定化、処理時間の短縮も実現し、お客様企業の業務最適化も実現します。

人的資本情報開示

人的資本情報開示の義務化を支援する「HCMアナリティクスプラットフォーム」を提供



「HCMアナリティクスプラットフォーム」のレポートイメージ



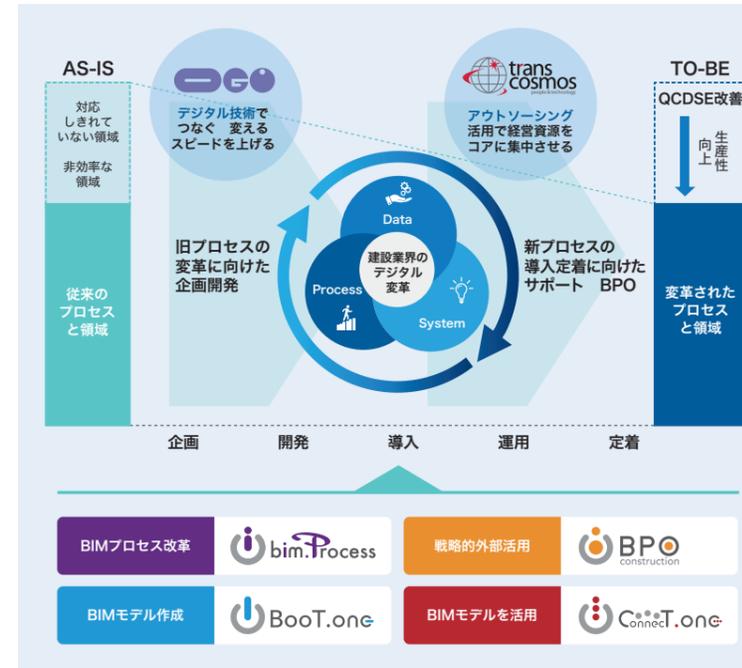
上場企業における2023年3月期以降の有価証券報告書上での人的資本情報開示義務化に伴い、人的資本情報を可視化する「HCMアナリティクスプラットフォーム」サービスを提供しています。内閣官房の策定した「人的資本可視化指針」に基づき、代表的な指標に対する現状を可視化するレポートサービスと、継続的に情報を蓄積し、経年でモニタリングし分析するデータ分析基盤サービスを提供します。情報の収集から加工までワンストップで対応し、現状の可視化と継続的な情報収集による統計的な分析をレポートで提供します。人的資本経営に向けた情報開示の支援から、データを基にした人事戦略の支援までEnd to Endでお客様の事業基盤を支援します。

レポートサービス テンプレート(一部)

- ダイバーシティ**
属性別の社員・形成層の比率、女性管理職比率、男性の育児休業取得率、男女間賃金差異、など
- 流動性**
属性別採用比率、採用区分別比率、採用人数推移、離職率、など

建設DX

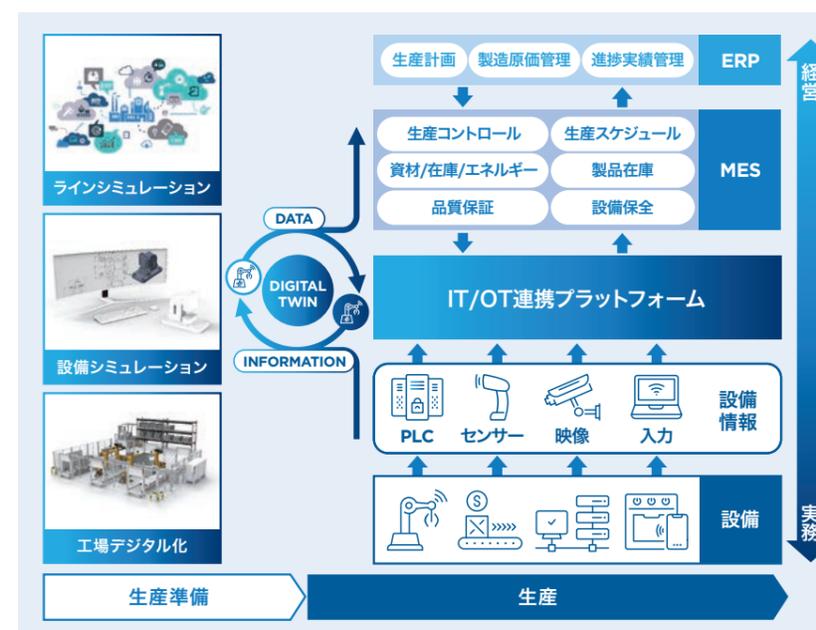
建設業界のDXを加速し、定着させるサービス「toBIM」を提供



トランスコスモスは、グループ企業の応用技術株式会社と共同で、BIM/CIMの推進と定着に向けてサービスを展開しています。2社で提供する「toBIM」サービスは、これまでのBIMに関する企画、開発、導入を支えるソリューションに加え、運用、定着に向けたソリューションを追加し、一連のフェーズをワンストップで提供できるサービスへと進化させています。「toBIM」サービスモデルの大きな特徴は、お客様企業それぞれの「競争領域」と業界共通の「非競争領域」を明確に切り分けていることです。競争領域は各社個別のソリューションで、この領域では個別にカスタマイズしたサービスを提供します。一方、非競争領域は、業界共通のサービスです。「競争領域」と「非競争領域」の二つのサービスを融合させ、お客様企業が目指すべきBIMプロセス基盤構築に向けたコンサルティングから定着までをきめ細かくサポートしています。トランスコスモスと応用技術は、更なるDX推進に向けた企画へのフィードバックループを循環型のワンストップサービスで実現し、お客様企業と業界全体のDX推進と定着に貢献します。

生産DX

製造業における生産プロセスのDX化を支援



製造業が市場で勝ち残るためには、熟練作業員の経験と技術が支えてきた業務をデジタル化し、工場の現場で起きている出来事や状況を効率的に収集し、経営効率を高めることが必須となっています。トランスコスモスでは、現状調査・ギャップ調査を行い、お客様企業が進めているDXの深度に合わせたサービスを提供しています。DXを進めようとしても足元のデータが揃っていないお客様に向けては、マスターデータの作成・整理から、部門や個人持ちでサイロ化したデータの一元化を支援し、ITとOTとの分断にはコンバーゼンスについても連携をサポートします。トランスコスモスの製造業向けのサービスは、半世紀を超える提供実績があります。製造現場の課題認識・改善が可能だからこそお客様のニーズに適したサービスが提供可能です。

ビジネスモデル変革に貢献するBPOサービスモデル

トランスコスモスが提供するBPOサービスは、お客様企業のビジネスモデル変革を支援するサービスです。専門性の高い実務、最適なデジタルツールを組み合わせ、企画開発からアフターサービスまで幅広いサービス領域を提供しています。各業務・プロセスの効率化から、組織間のプロセスの最適化、さらには企業を横断した最適化により、ビジネスモデルを変革し、お客様企業の事業基盤強化に貢献します。



これまで多くのBPOサービスを提供してきましたが、グループ企業のバックオフィスに関わるシェアード機能についての集約やお客様が提供されている事業の強化に関するご相談をいただくこともあります。お客様企業の事業基盤強化に向けて、通常のBPOサービス提供モデルとは異なる、合併企業の形でお客様企業と共に事業として運営しているモデルもあります。このように目的や規模によって、お客様に合わせたBPOサービスを提供しています。

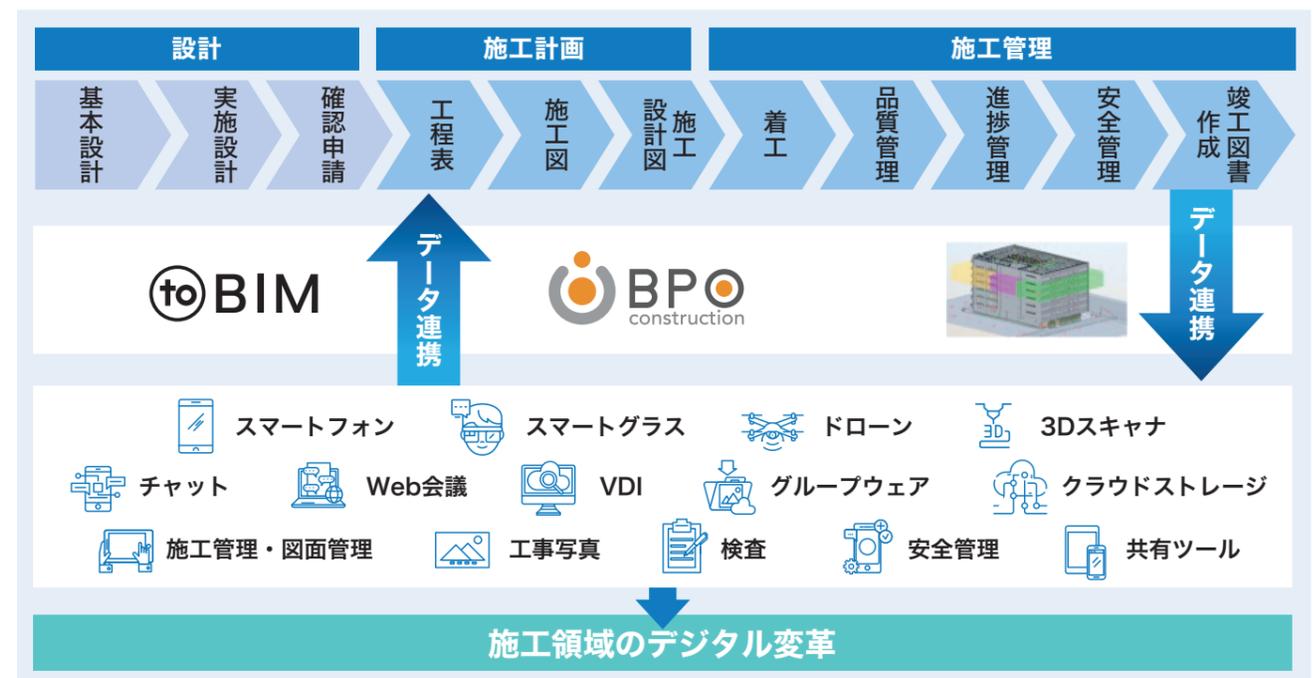
トランスコスモスのBPO事業は、企業の競争力強化に向けた事業基盤強化、持続的成長を支援します。

<p>株式会社FTHRプロフェショナルズ</p> <p>富士通およびそのグループ会社の人事サービスを受託する シェアードサービス会社</p>	<p>TTヒューマンアセットサービス株式会社</p> <p>東芝およびそのグループ会社の人事勤務サービスを受託する シェアードサービス会社</p>
<p>TTピーエム株式会社</p> <p>東芝グループで培った技術とノウハウを活かし多様な 業種・業務にBPOサービスを展開</p>	<p>東北電カトランスコスモスマネジメントパートナー株式会社</p> <p>東北電力およびそのグループ会社の総務、人事労務、経理、 資材調達などのサービスを受託するシェアードサービス会社</p>

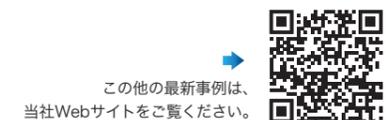
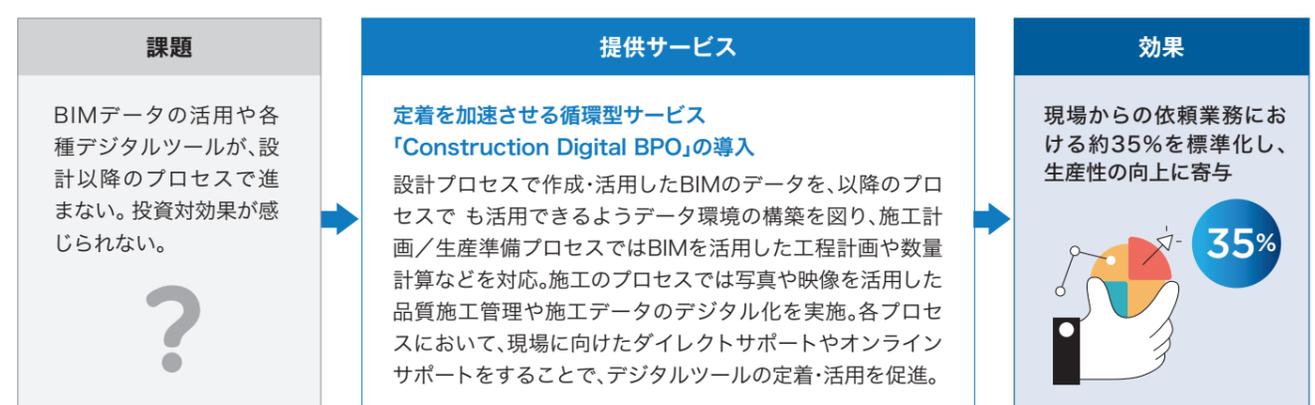
施工現場が直面する課題に着目し、DXを推進・定着させる「Construction Digital BPO」

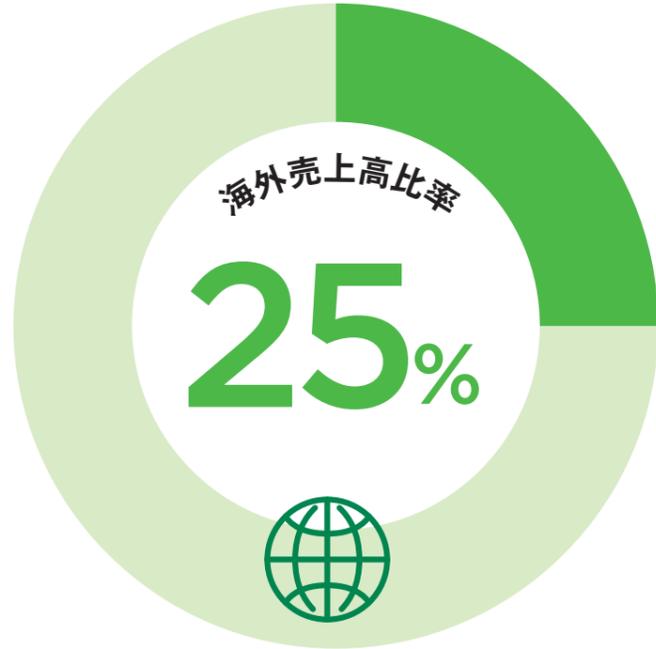
トランスコスモスの関連会社である応用技術は、建設業界全体のDXを推進するために、建設プロセスにおける企画、設計、調達、施工、維持管理という一連のバリューチェーンそのものにフォーカスしています。建設DXを実現するためには、施工現場におけるデジタル変革の浸透度が大切で、DXの投資対効果という点においても施工現場のDXは最も重要であると考えます。トランスコスモスと応用技術は、そうした建設DXの投資対効果評価のキープロセスでもある施工現場のデジタル化に特化した「Construction Digital BPO」サービスを展開しています。「Construction Digital BPO」は、施工管理プロセスにおける「QCDSE*」の改善や変革に向けてデジタルツールと業務を組み合わせ、業務プロセスを最適化するサービスです。施工現場でのダイレクトなサポートだけでなく、施工経験ノウハウを保有するトランスコスモスのBPOセンターからオンラインサポートを提供します。業界全体が抱える人手不足や作業員の高齢化といった施工現場が直面する課題の解決を支援し、DX推進と定着に貢献しています。

※QCDSE…施工管理の上で重要視される「Q:Quality(品質)」「C:Cost(原価)」「D:Delivery(工期)」「S:Safety(安全性)」「E:Environment(環境)」の5要素の頭文字をとった言葉。



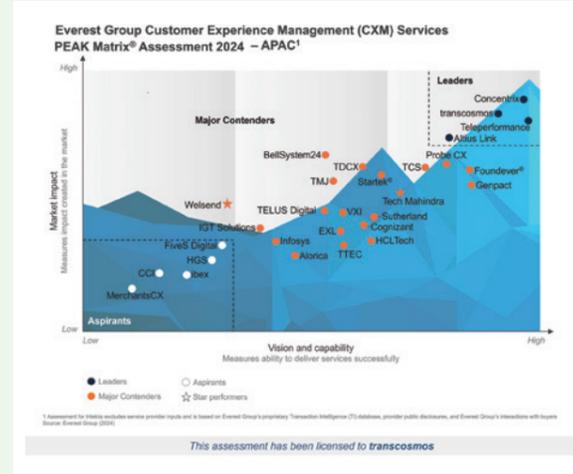
Construction Digital BPOの活用事例 (建設会社様)



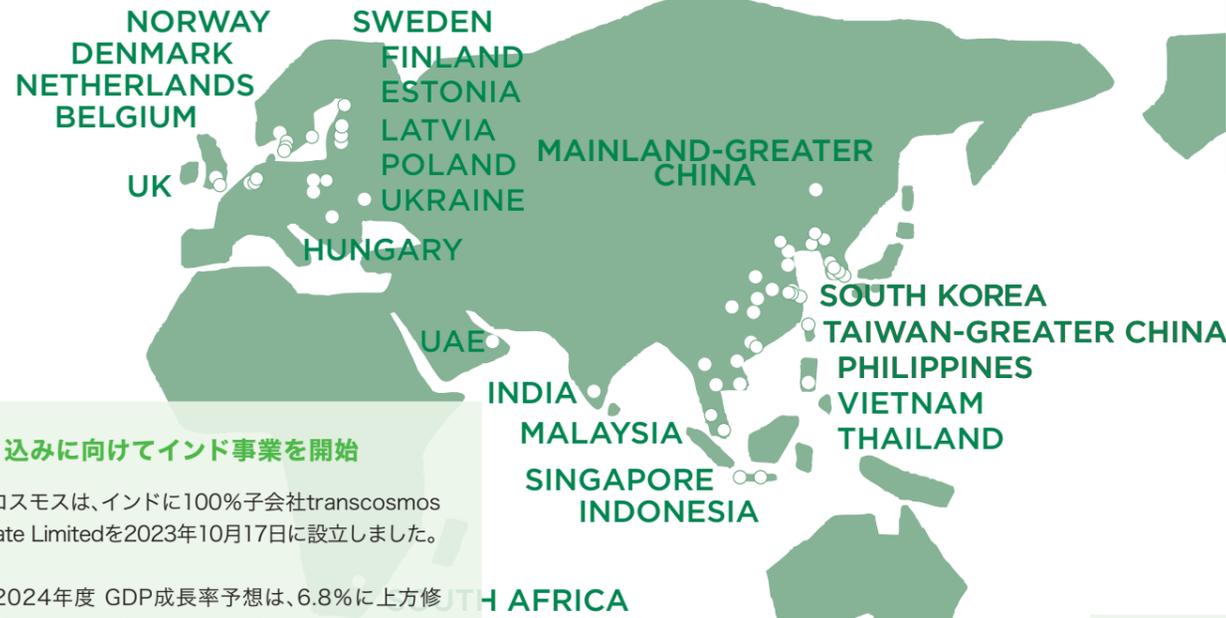


※売上高(海外)は顧客の所在地を基礎とし、国または地域で分類

エベレストグループ アジアパシフィック地域のCXベンダー調査4年連続リーダー認定



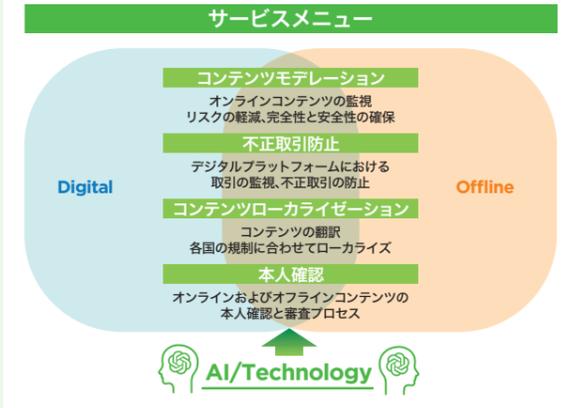
トランスコスモスは、市場調査会社のエベレストグループが2024年9月に発表したアジアパシフィック地域のCXベンダー調査である「Customer Experience Management (CXM) Services PEAK Matrix® Assessment 2024-APAC」において、4年連続でリーダーに認定されました。



Trust & Safety オンラインサービスを提供するお客様企業向けに信頼と安全を提供

トランスコスモスは、国内外のオペレーション拠点を連携させた、グローバルなTrust & Safety(トラスト&セーフティー)サービスの提供を開始。2022年3月、タイにTrust & Safetyサービス専門センター「チェンマイセンター」を開設し、このたび、インドネシアにも「スマラン第二センター」を開設しました。

Trust & Safetyサービスとは、不特定多数のユーザーによって投稿されたインターネット上のコンテンツ(書き込み・画像・動画)を監視するモニタリング業務(投稿監視)のことです。オンラインコンテンツを監視しリスクを軽減することは、コンテンツの整合性と安全性を確保するうえで非常に重要です。トランスコスモスの専門チームが有人による監視を行うことで、お客様企業のコンテンツをより健全・良好な状態に保ち、企業とユーザーの双方を保護します。



対象業界

- ソーシャルネットワーク
- コミュニティプラットフォーム
- ライブビデオおよびオーディオストリーミングサービス など

インド拠点開設 インドの高い経済成長の取り込みに向けてインド事業を開始



トランスコスモスは、インドに100%子会社transcosmos India Private Limitedを2023年10月17日に設立しました。

インドの2024年度 GDP成長率予想は、6.8%に上方修正(2024年4月IMF発表)されるなど成長トレンドを迎えています。インドのローカルCX市場は、成長の加速期を迎えつつあり、今後5年間で、65億ドルから78億ドルまで成長が見込まれています。(出典:世界銀行 2023年10月3日発表「インド経済報告(IDU)」)



日本および海外事業で培ったノウハウをインド市場に展開し、高品質なサービスの提供を通じてインド市場での事業拡大を目指します。

貧困状態にあった方々に専門性・スキルを提供、経済的な自立を支援する「インパクトソーシング」



トランスコスモスは、タイにおいてカンボジア出身のクメール人の方やミャンマー出身のビルマ人の方をオペレーターとして雇用・育成しています。彼らはこれにより専門性を獲得し、経済的に自立することができます。そして、私たちは複数言語のサービスを提供し、サービス品質向上を実現することができます。

「インパクトソーシング」によるWin-Winの関係づくりで、これからも良い未来を創造してまいります。

B to B 国内

アナリティクス(予見力)でマーケティングをさらなる高みへ



トランスコスモス・アナリティクス株式会社

www.trans-cosmos.co.jp/transcosmos-analytics

トランスコスモスとLINEの合併会社



transcosmos online communications 株式会社

transcosmos-online.com

高度な技術力を活かし、高付加価値の開発サービスを提供



株式会社トランスコスモス・デジタル・テクノロジー

trans-cosmos-digtec.co.jp

あらゆる業界の経営課題を人材派遣や人材紹介、業務委託など幅広い人材サービスで解決



トランスコスモスパートナーズ株式会社

www.tcpartners.co.jp

CAD、GIS、数値解析を活用したシステムインテグレーション



応用技術株式会社

www.apptec.co.jp

ワンストップで「クロスメディア・コミュニケーション」を実現



クロスコ株式会社

www.crossco.co.jp

生活者と店舗・ブランドをつなぐプラットフォーム「Gotcha!mall(ガッチャモール)」を展開



グランドデザイン株式会社

www.gd-c.com

amadanaとの合併会社
ブランド企画から製品デザイン、ECサイトでの製品販売まで展開



株式会社GV

ストリーム動画配信最大手



株式会社Jストリーム

www.stream.co.jp

総合的な企業変革を実現するコンサルティングサービスを提供



スカイライトコンサルティング株式会社

www.skylight.co.jp

デジタルマーケティングツールの導入・運用支援

株式会社電通デジタルドライブ

富士通およびそのグループ会社の人事サービスを受託するシェアードサービス会社



株式会社FTHRプロフェショナルズ

www.trans-cosmos.co.jp/fthrpro

東芝およびそのグループ会社の人事勤労サービスを受託するシェアードサービス会社



TTヒューマンアセットサービス株式会社

www.trans-cosmos.co.jp/tthas

東芝グループで培った技術とノウハウを活かし多様な業種・業務にBPOサービスを展開



TTピーエム株式会社

www.t-tpm.com

東北電力およびそのグループ会社の総務、人事労務、経理、資材調達などのサービスを受託するシェアードサービス会社



東北電力トランスコスモスマネジメントパートナー株式会社

www.trans-cosmos.co.jp/tetramp/

電子チケット発券システム「QuickTicket」を起点としたコミュニケーションサービスを提供



playground株式会社

playground.live

AIプラットフォームの開発、運用



vottia株式会社

vottia.jp

機械学習関連の技術支援・コンサルティング事業とインキュベーション事業を展開



マシンラーニング・ソリューションズ株式会社

machine-learning.co.jp

ビジネスエクスペリエンス(BX)コンサルティングでマーケティングを支援



ミーアンドスターズ株式会社

meandstars.com

生活者のブランド体験による行動変化を計測・可視化・運用する「ブランドオペレーション」を提供



株式会社Brand Operation

brandoperation.co.jp

B to B 海外

中国大陸—中華圏

中国でBPOサービスを展開



上海特思爾大宇宙商務諮詢有限公司 (transcosmos China)

www.transcosmos-cn.com

中国におけるオフショアBPOで業務コスト削減



大宇宙商業服務(蘇州)有限公司

www.trans-cosmos-bpochina.com

設計データ作成サービスを中国で展開



大宇宙設計開発(大連)有限公司

大慶大宇宙設計開発有限公司

低コスト、高品質なデータエントリー拠点



大宇宙情報系統(本溪)有限公司

圧倒的に高い開発品質、低コストを実現



大宇宙情報創造(中国)有限公司

www.trans-cosmos.com.cn

蘇州大宇宙情報創造有限公司



www.tci-sz.com

大宇宙ジャパン株式会社

www.tci-cn.co.jp

大宇宙情報系統(蘇州)有限公司

オフショア開発および中国国内でのシステム開発、運用保守、サポート業務、SAP改修・保守

深圳大宇宙情報創造有限公司

化粧品・生活用品のオンラインリテラー向け流通事業者



优趣汇(上海)供应链管理有限公司(UNQ)

youquhui.com

アパレルに特化した中国最大手のEC支援企業



能猫(山東)集团有限公司(Magic Panda)

www.nengmao.net

台湾—中華圏

台湾でBPOサービスを展開



台灣特思爾大宇宙股份有限公司 (transcosmos Taiwan)

www.trans-cosmos.com.tw

韓国でBPOサービスを展開



transcosmos Korea Inc.

www.trans-cosmos.co.kr

韓国大手オンライン広告会社



eMnet Inc.

www.emnet.co.kr

ベトナムでBPOサービスを展開



transcosmos Vietnam Co., Ltd.

www.trans-cosmos.com.vn

ベトナムにて、日本およびASEAN向けにソリューション開発サービスを提供



transcosmos technology Vietnam Co., Ltd.

trans-tech.vn

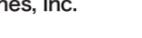
フィリピンでBPOサービスを展開



transcosmos Asia Philippines, Inc.

www.transcosmos.com.ph

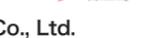
タイでBPOサービスを展開



transcosmos (Thailand) Co., Ltd.

www.trans-cosmos.co.th

マレーシアでBPOサービスを展開



transcosmos (MALAYSIA) SDN. BHD.

www.trans-cosmos.com.my

マレーシアのフィンテック企業



Soft Space Sdn Bhd

www.softspace.com.my

インドネシアでBPOサービスを展開



PT. transcosmos Indonesia

www.trans-cosmos.co.id

インドネシアでECワンストップサービスを展開



PT. transcosmos Commerce

tccm.co.id

シンガポール



TAKASHIMAYA TRANSCOSMOS INTERNATIONAL COMMERCE PTE. LTD.

www.takatrans.com

良質で魅力的な日本商品の海外市場への供給



TAKASHIMAYA TRANSCOSMOS INTERNATIONAL COMMERCE PTE. LTD.

www.takatrans.com

ASEANおよびAPACへの最適なソリューションやサービスを提案



transcosmos international Pte. Ltd.

www.trans-zero.com

グループ情報システム本部の海外拠点システム開発・運用標準化支援



TRANSCOSMOS ZERO PTE. LTD.

www.trans-zero.com

インドでBPOサービスを展開



transcosmos India Private Limited

www.trans-cosmos.com

欧州ECシステムソリューション企業



VAIMO AB

www.vaimo.com

北米でBPOサービスを展開



transcosmos America Inc.

www.transcosmos.net

北米でBPOサービスを展開



TRANSCOSMOS OMNICONNECT, LLC

www.transcosmosomniconnect.com

メキシコ コロンビア

ブラジル チリ

アルゼンチン

中南米 デジタルビジネス・ECワンストップサービス企業



InfraCommerce

www.infracommerce.com.br

日本・ASEANで展開するスマートフォンオムニチャネルプラットフォーム



Gotcha!Mall

www.trans-cosmos.co.jp/special/digitalmktg/gotchamall.html

珠玉の逸品に出会えるECサイト



藤巻百貨店

fujimaki-select.com

日本のキャラクターグッズ越境ECサイト



Geek Jack

shop.geekjack.net

会員数約600万人、ASEAN最大のE-Bookストア



Ookbee

www.ookbee.com

B to C

インターネットを利用して行う英会話サービス



産経オンライン英会話Plus」を運営

産経ヒューマンラーニング株式会社

human.sankei.co.jp

特例子会社

障がい者の雇用促進を目的とした特例子会社



株式会社トランスコスモス・アシスト

www.transcosmos-assist.co.jp

B to C EC通販

日本・ASEANで展開するスマートフォンオムニチャネルプラットフォーム



Gotcha!Mall

www.trans-cosmos.co.jp/special/digitalmktg/gotchamall.html

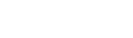
珠玉の逸品に出会えるECサイト



藤巻百貨店

fujimaki-select.com

日本のキャラクターグッズ越境ECサイト



Geek Jack

shop.geekjack.net

会員数約600万人、ASEAN最大のE-Bookストア



Ookbee

www.ookbee.com

トランスコスモスは、多彩な強みを持つグループ企業の総合力を活かし、さまざまな業界でイノベーションを起こすべく、積極的な連携を深めています。



動画を切り口に、製薬業界からメディアまで、あらゆる業界のDXをサポート

EVC (Enterprise Video Communication)

大企業の業務で使用される動画を使用したコミュニケーション。教育、セミナー、イベント、社内情報共有等多岐にわたります

医薬	製薬マーケティングのデジタル化を支援
EVC	企業のデジタル化を支援

OTT(Over The Top)

インターネットを通じて行われる異なるデバイス間をまたいだコンテンツ配信、配信技術、著作権保護、課金決済を各デバイスで共通に行っています

メディア・OTT	放送局のビジネスモデル変革を支援
----------	------------------



- 動画配信プラットフォーム「J-Stream Equipmedia」は、あらゆる業種のEVC (Enterprise Video Communication) 向けに国内最大級・累計3,500アカウント超の導入実績を誇り、オンライン株主総会、ウェビナー等、動画配信を中心としたDX需要に対応
- 特にDXを積極的に推進している医薬業界には、Web講演会ライブ配信やその成果の分析ツール「WebinarAnalytics」、クラウドCRM「Veeva CRM」(トランスコスモスでもコンテンツパートナー契約を締結済み)等を展開
- 放送局やコンテンツホルダー等、OTT事業者の動画配信を安定したCDNとマネタイズのノウハウで支援



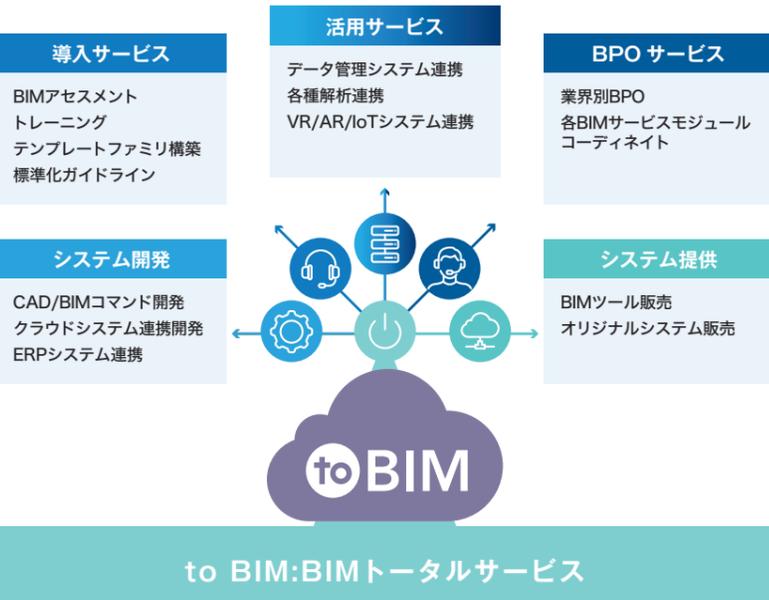
AIを活用して生活者と商品・店舗をつなぐプラットフォームを提供



- 人工知能を用いたプラットフォーム独自のアルゴリズムを通じて、生活者一人ひとりに適した商品情報やクーポンなどのインセンティブ(報酬)をマッチングし、国内外の生活者の買い物を支援
- コンビニエンスストア、GMS/スーパー、ドラッグストア、飲食店、専門店など生活に密着した小売実店舗を中心に約40,000店が参加し、新規客獲得からロイヤルカスタマー育成までを支援。また、生活者のニーズや購買履歴をAIで分析し、大手メーカーの商品とマッチングする仕組みを提供。小売とメーカーのコラボレーション実績も多数。年間ユニークビジター数は3,000万人、GMV(買物総額)は年間780億円を突破するなど、メーカー・小売のDXの取り組みを加速



建設・製造業界のDX推進に革新をもたらす独自の技術力を発揮
課題を価値に変えるイノベーション・カンパニー

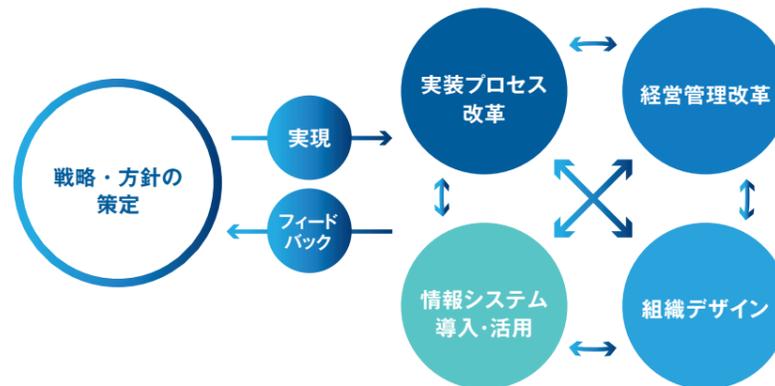


- 全公共工事におけるBIM/CIM原則適用に向けて、国交省要領に準拠した3次元モデル作成支援ツール Navismasterをリリース
- 大和ハウス工業株式会社様グループ全体でのBooT.one導入により施工DXへの進化に貢献
- 株式会社竹中工務店様と仮設計画ツールを開発しIFCデータを軸につながるBIM環境を整備
- 高砂熱学工業株式会社様と設備BIMの標準化からBIM起点のサプライチェーンへの変革を推進
- 株式会社杉考様とBIMの足場モデルを活用し効率化と安全性を追求
- 株式会社ユーカリヤ様と共同でオープンソースによる都市のデジタルツイン活用コンサルティングビジネスを開始



戦略・方針の策定から実現・定着化まで
統合的な企業変革を実現するコンサルティングサービスを提供

企業変革のフロー



お客様企業と協働するスタイルで
コンサルティングサービス(企業変革、事業開発、組織風土変革)を提供

- 大企業から中堅・中小まで。企業規模に合わせたコンサルティングを提供
- 幅広い業界(サービス・インフラ、通信・IT・マスコミ・出版、製造、官公庁、流通・小売等)に対応
- 企業変革は、アウトソーシングを実行するトランスコスモスとも協業。事例としては、大手銀行様向けの顧客接点のDX化(顧客とのリレーション強化)で、理想的な顧客体験の実現を支援
- 長年のベンチャー投資の実績から、スタートアップと既存企業とのオープンイノベーションを支援
- 海外の子会社や現地法人への出資・提携等を通じて、グローバルイノベーションを推進

会社概要

2025年2月

会社名 トランスコスモス株式会社[商号 トランス・コスモス株式会社](transcosmos inc.)
本社所在地 東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60 〒170-6016 TEL.050-1751-7700(代表) FAX.03-3980-5770
本店所在地 東京都渋谷区東1-2-20 渋谷ファーストタワー 〒150-0011
設立年月日 1985年6月18日
資本金/株式 290億6,596万円/発行済株式総数 43,863,116株/株主数 8,994名
従業員数 グループ:69,674名(国内:43,552名、海外:26,122名)
国内拠点 札幌、青森、仙台、川口、市川、東京、横浜、名古屋、大阪、神戸、和歌山、福岡、長崎、佐世保、熊本、大分、宮崎、那覇、沖縄、うるま、日本国内72拠点
海外拠点 中華圏(中国大陸・台湾)、韓国、ベトナム、フィリピン、タイ、マレーシア、インドネシア、シンガポール、インド、UAE、ノルウェー、フィンランド、スウェーデン、イギリス、デンマーク、オランダ、ベルギー、フランス、エストニア、ラトビア、ポーランド、ウクライナ、ハンガリー、南アフリカ、アメリカ、メキシコ、パナマ、コロンビア、ブラジル、エクアドル、ペルー、チリ、アルゼンチン、ウルグアイ
主要取引銀行 三井住友銀行、三菱UFJ銀行、みずほ銀行
福利厚生 トランスコスモス健康保険組合



(トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です)

売上/顧客

売上

Table with 3 columns: 連結売上高(百万円), 金額, 増減率. Rows for 2020-2024 Q3 periods.

顧客

Table with 3 columns: 業界別売上比率(2024年3月期), 主要ユーザー売上比率(2024年3月期). Rows for 1-5 categories.

※2022年3月期より「収益認識に関する会計基準」等を適用しており、前期と収益の会計処理が異なるため増減率を記載していません。

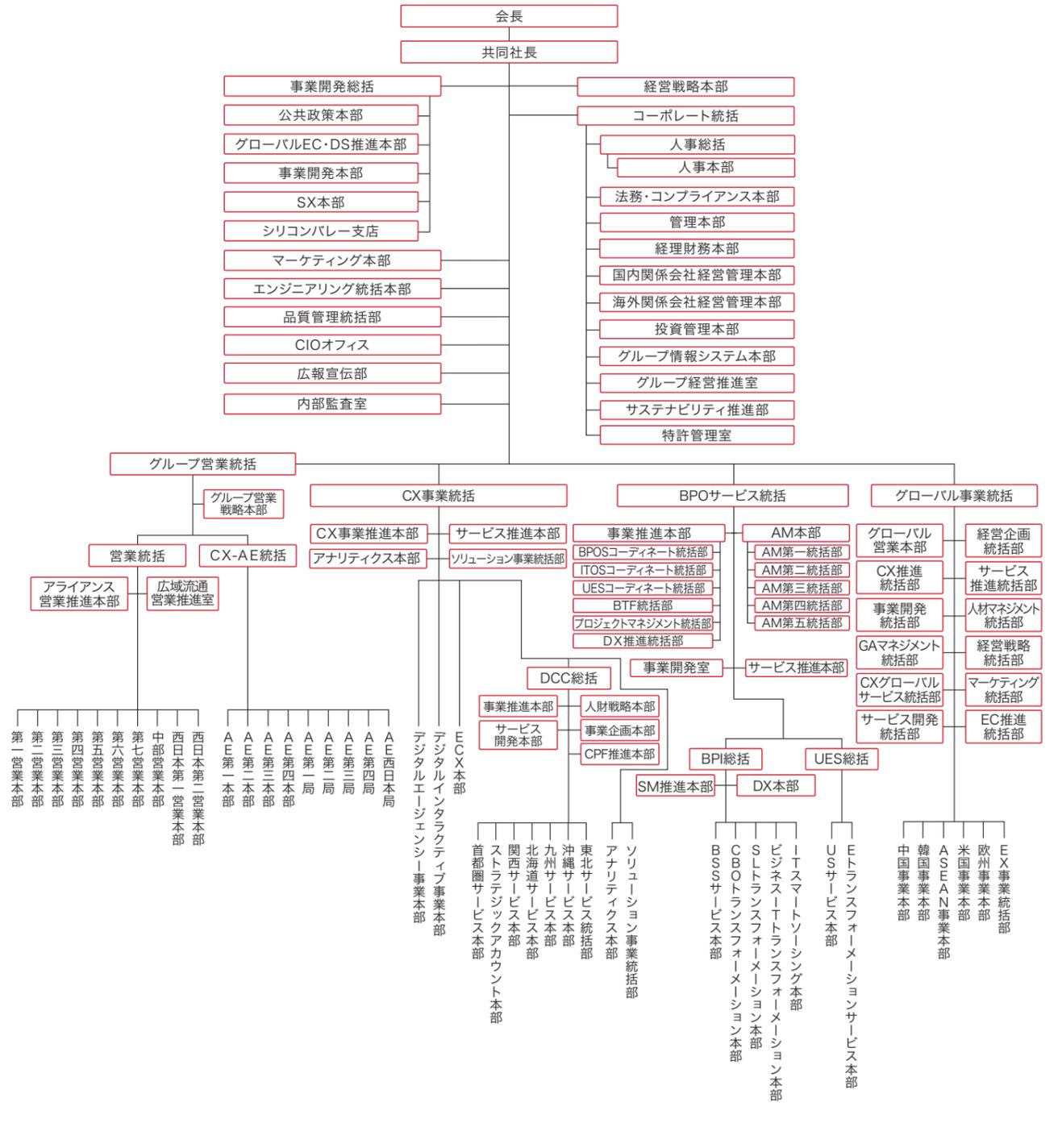
役員

Table listing board members and executives with their names and titles. Includes sections for 代表取締役, 取締役, 専務執行役員, 社外取締役, 副社長執行役員, 専務執行役員兼CTO, 専務執行役員兼CIO, 専務執行役員, 上席専務執行役員.

2025年3月

組織図

2025年4月



AE: アカウントエグゼクティブ/AM: アカウントマネジメント/BPI: ビジネスプロセスイノベーション/BSS: ビジネススマートソーシング/BTF: ビジネストラנסフォーメーション/CBO: コーポレートバックオフィス/CPF: コミュニケーションプラットフォーム/CX: カスタマーエクスペリエンス/DCC: デジタルカスタマーコミュニケーション/DS: ダイレクトセールス/DX: デジタルトランスフォーメーション/E: エンジニアリング/GA: グローバルアカウント/SL: セールスロジスティクス/SM: サービスマネジメント/UES: アーバンエンジニアリングサービス/US: アーバンソリューション

経営理念／コーポレートビジョン

お客様の満足の大きさが我々の存在価値の大きさであり、
ひとりひとりの成長がその大きさと未来を創る。

／事業の原点

people & technology

トランスコスモスの事業の原点は、人と技術を「仕組み」で融合することで、価値の高いサービスの提供を実現することです。Peopleはきめ細やかな対応が出来る専門性の高い人材を、Technologyはお客様に価値を提供できる全世界の最先端な技術を意味します。トランスコスモスは、「人と技術」を組み合わせる最も適したビジネスプロセスを作り出すというこの創業の原点を、今も将来も磨き続けていきます。

／サービス理念

Operational Excellence

(オペレーショナル・エクセレンス)

トランスコスモスは、グローバル市場の多様性に対応してそれぞれの市場に最適な「人と技術」を選び出し、卓越した業務オペレーションを確立します。スピード・コスト・正確さを実現するオペレーション力によって、お客様企業のビジネスプロセスが高い競争優位性を持ち、競争力の源泉にまで高められる状態を、私たちはOperational Excellence (オペレーショナル・エクセレンス)と呼んでいます。トランスコスモスは、お客様企業のビジネスプロセスを最適化し、変革を促すBPOベンダーとして、このオペレーショナル・エクセレンスをサービス理念として掲げます。

／企業メッセージ

Global Digital Transformation Partner

お客様企業の、デジタル・トランスフォーメーション・パートナー。

デジタル技術の進展に伴い、企業と消費者との接点が多様化し、消費者の影響力が強くなっています。また最先端のデジタル技術を軸にした新しいプレイヤーが出現し、業界の垣根が曖昧になっています。トランスコスモスは、このような事業環境の変化に対応し、お客様企業の変革を支援するため、デジタル技術を活用した新しいサービスを提供してまいります。

一つは、多様化する企業と消費者の接点を、マーケティング、セールス、サポートの境目を無くすことで、顧客体験の向上を支援するサービスです。長年培った消費者とのコミュニケーションのノウハウとデジタル技術、グローバルなサービスネットワークを融合し、顧客ロイヤルティの向上や売上・利益の拡大を共に推し進めていける唯一無二のパートナーとして認めていただけるよう、切磋琢磨してまいります。もう一つは、市場や消費者のデジタル化に対応するように、お客様企業内の業務プロセスのデジタル化を支援するサービスです。デジタル技術による自動化や、デジタル・プラットフォームの活用により、シンプルなビジネスプロセスをお客様企業と共創し、その運用を支援してまいります。

私たちはこれら二つをシームレスにつなぎ、お客様企業の変革を支援いたします。Global Digital Transformation Partner — お客様企業の、よきデジタル・トランスフォーメーション・パートナーとなるよう、これからも社員一同精進してまいります。

沿革

1966年 6月	創業者 奥田耕己が、当社の前身、丸栄計算センター(株)設立	7月	(株)caramoの株式を譲受
1985年 6月	トランス・コスモス(株)設立		グランドデザイン(株)に資本参加
1992年10月	東京証券取引所市場第二部上場	9月	VAIMO ABと資本・業務提携
1995年 2月	大宇宙情報創造(中国)有限公司設立	2016年 2月	(株)富士通HRプロフェショナルズ(現:(株)FTHRプロフェショナルズ)の株式一部譲受
1997年 5月	(株)Jストリーム設立	4月	Merlin Information Systems Group Limited(現:transcosmos Information Systems Limited)を子会社化
9月	東京証券取引所市場第一部上場	5月	transcosmos online communications(株)設立
2000年 3月	スカイライト コンサルティング(株)設立	8月	台湾特思爾大宇宙股份有限公司(transcosmos Taiwan Inc.)設立
2003年10月	東京本社を渋谷区に移転	11月	Infracommerce と資本・業務提携
2004年 2月	応用技術(株)に資本参加	2017年 5月	Soft Space Sdn Bhd と資本・業務提携
7月	ミットサイアム・テレサービス(株)(現:transcosmos (Thailand) Co., Ltd.)と資本提携	6月	playground(株)設立
2005年 4月	(株)トランスコスモス アシスト設立	9月	ミーアンドスターズ(株)設立
2006年 1月	大宇宙設計開発(大連)有限公司設立	(株)電通デジタルドライブ設立	マシンラーニング・ソリューションズ(株)設立
3月	上海特思爾大宇宙商務咨询有限公司設立	12月	全国SNSカウンセリング協議会設立
2007年 1月	トランスコスモス・テクノロジーズ(現:(株)トランスコスモス・デジタル・テクノロジー)設立	2018年 3月	TRANSCOSMOS OMNICONNECT, LLC設立
4月	大宇宙情報系統(本溪)有限公司設立	4月	PT.transcosmos Commerce 設立
9月	トランスコスモスフィールドマーケティング(株)(現:トランスコスモスパートナーズ(株))設立	2019年 9月	(株)GV設立
2008年 8月	大宇宙ジャパン株式会社設立	11月	東芝ヒューマンアセットサービス(株)(現:TTヒューマンアセットサービス(株))の株式一部譲受
11月	蘇州大宇宙情報創造有限公司設立	東芝ピーエム(株)(現:TTピーエム(株))の株式一部譲受	
2009年 7月	CIC Korea Inc.とInwoo Tech Inc.合併	2020年 3月	第二本社をサンシャイン60に設立
transcosmos Korea Inc.へ社名変更		2021年 4月	(株)Brand Operation設立
2010年 4月	大宇宙商業服務(蘇州)有限公司設立	6月	transcosmos international Pte. Ltd.設立
2012年 5月	トランスコスモス・アナリティクス(株)設立	9月	TRANSCOSMOS ZERO PTE. LTD.設立
7月	産経ヒューマンラーニング(株)設立		本社をサンシャイン60に移転
2013年 6月	PT. transcosmos Indonesia設立		本店を渋谷ファーストタワーに移転
7月	京都営業所開設	2022年 4月	東京証券取引所プライム市場へ移行
10月	大慶大宇宙設計開発有限公司設立		創業者 奥田耕己 逝去
12月	transcosmos Asia Philippines, Inc.設立		故 奥田耕己「正五位 旭日中綬章」受章
2014年 3月	transcosmos Vietnam Co., Ltd.設立	2023年 10月	深圳大宇宙情報創造有限公司設立
4月	Ookbee Company Limitedと資本・業務提携	12月	BPOセンター仙台五橋開設
9月	TRANSCOSMOS (MALAYSIA) SDN. BHD.設立		株式会社ウェブライフと資本・業務提携
10月	优越汇(上海)供应链管理有限公司(UNQ)と資本・業務提携	2024年 3月	transcosmos India Private Limited 設立
11月	TRANSCOSMOS (UK) LIMITED設立		BPOセンター福岡呉服町開設
transcosmos technology Vietnam Co., Ltd.設立		5月	BPOセンター札幌北八条開設
2015年 3月	済南大宇宙情報創造有限公司設立	6月	大宇宙情報系統(蘇州)有限公司設立
TAKASHIMAYA TRANSCOSMOS INTERNATIONAL		8月	故 奥田耕己 国立和歌山大学より名誉学士号を授与
COMMERCE PTE. LTD.設立		11月	BPOセンター長崎スタジアムシティ開設
6月	能猫(山東)集团有限公司(略称:Magic Panda)と資本・業務提携	2025年 4月	vottia 株式会社設立



トランスコスモス株式会社

trans-cosmos.co.jp

