



トランスコスモス通信

2021年4月1日 ▶ 2021年9月30日

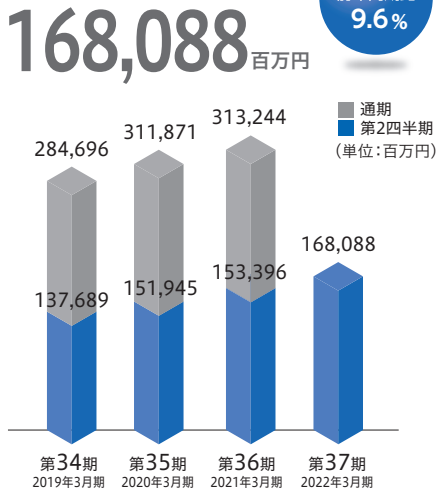
第37期 中間期

トップメッセージ

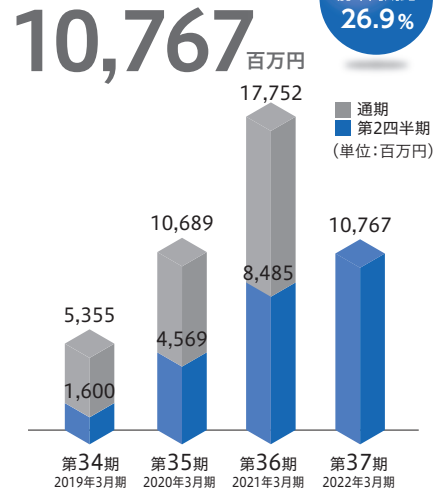
株主・投資家の皆様には、
平素より格別のご支援を賜り、
厚く御礼申し上げます。

ここに株主・投資家の皆様へのご挨拶と、
2022年3月期第2四半期累計期間
(2021年4月1日～2021年9月30日)の
業績に関するご報告をいたします。

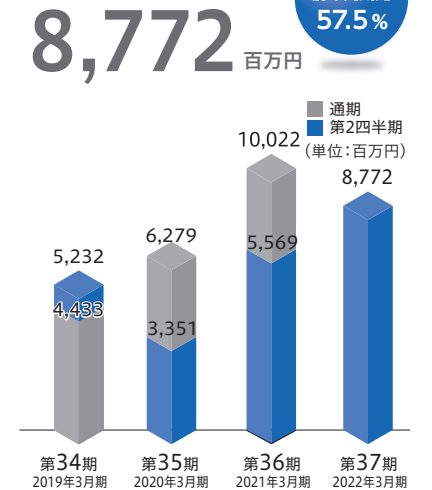
● 連結売上高



● 連結営業利益



● 親会社株主に帰属する 四半期純利益



※第37期より「収益認識に関する会計基準」等を適用しており、一部事業での代理人取引と見做される取引について、従来は売上高と売上原価を総額で表示していたものを、純額表示に変更しております。

※第36期の売上高については、代理人取引と見做される売上高を総額表示から純額表示に組み替えた数値で記載しております。

経営成績の概要について

当社グループが展開するサービスを取り巻く環境は、引き続き、業務の効率化やコスト競争力の強化、売上拡大などに繋がるアウトソーシングサービスに対する底堅い需要に加え、コロナ禍において、デジタル化の推進やECをはじめとする非接触販売チャネルの拡大、テレワーク・BCP対策などに対応するサービスへのニーズが高まっています。

このような状況の中、当社グループは、引き続き、

デジタルトランスフォーメーションパートナーとして企業の経営、事業の変革を支援するDECサービス・BPOサービスの積極的な展開に加え、当社グループが持つ大規模な業務実行能力を活かし、社会インフラとして、コロナ禍で政府・自治体が推進する諸政策に関連する業務支援を積極的に展開しました。また、加速する官民でのデジタルトランスフォーメーション(DX)需要に対応していくためのサービスの創出・展開、組織体制の強化などに取り組みました。

サービス・組織体制の強化に向けた取り組み

具体的には、国内で初めて日本アバイアのプラットフォームにGoogle Cloud Contact Center AI を実装し、音声AI対応サービスを強化しました。AIの対話内容をオペレーターへ引き継ぐ機能により、ユーザーが繰り返し問い合わせ内容を説明する負担を大幅に減らすとともに、オペレーターは事前に問い合わせ内容を把握して対応できるため、より早く問題を解決することが可能となります。

また、「LINE公式アカウント向け100%活用診断」を提供開始しました。これまで約200社、250アカウントのLINE公式アカウントの導入・運用を行ってきた豊富な実績を活かして、独自の6項目で企業のLINE公式アカウントの活用レベルを評価し、課題解決と運用改善をサポートします。

さらに、B2B専用AIチャットボット運用サービス「ビジネスサポートAIサービス」の提供を開始しました。リアルタイムチューニングを行う専任者をセットにし、問い合わせ対応の工数をチャットボットで削減することで、リモートワークにより増加した社内手続きや制度に関する問い合わせ対応を支援します。BPOサービスに関する問い合わせ対応にチャットボットを活用することで、さらなるバックオフィスサービスの効率化を進めていきます。

組織体制の強化への取り組みでは、デジタルマーケティング・EC・コンタクトセンター(DEC)サービスの連携をさらに強化し、複数チャネルの統合サービス提供を推進するための組織として、DEC統括配下にDX推進本部を新設しました。お客様企業のDXを総合的に支援するサービスの提供を強化していきます。また、社内でのテレワークが浸透したことなどを受け、新たな働き方に対応するため、中期的な従業員エンゲージメントとコスト最適化の観点から、拠点のあり方を検討しました。その第一歩として、渋谷本社ビルを解約し、池袋第二本社と渋谷ファーストタワーに、それぞれ本社機能と営業機能を集約しました。

グローバルでの事業成長に向けた取り組み

グローバル展開の加速に向けた取り組みも推進しました。具体的には、インドネシアにおいて、ジャカルタ中心部に倉庫を新設し、インドネシア向けEC事業を強化しました。また韓国では、韓国企業の「楽天市場」出店や店舗運営を支援する「Global E-Commerce Service」を提供開始しました。韓国のブランド企業が「楽天市場」に出店する際の申し込み、店舗ページ作成、ブランド展示コンテンツ企画、デザイン、日本語翻訳など、出店に必要なすべてのプロセスを代行し、出店後の広告企画、マーケティング、分析、アフターサポートなどの運用までワンストップで提供します。

今後の取り組みについて

引き続き、お客様企業の売上拡大・コスト最適化といったニーズに対し、デジタルトランスフォーメーションパートナーとして企業の経営、事業の変革を支援するDECサービス・BPOサービスを積極的に展開し、さらにアジア市場を中心としたグローバルで事業展開を加速させていくことで、前期実績を上回る業績を確保することを目指してまいります。

株主の皆様へのメッセージ

当社は、株主に対する利益還元を経営の重要政策の一つとして位置づけております。配当政策については業績に連動した配当性向重視型を採用しており、株主の皆様に対する利益還元を図ることにより、結果として当社の株式の市場価値を高めることを基本方針としております。

2022年3月期の配当金につきましては未定としておりますが、具体的な配当金額が決定した時点で速やかに公表いたします。

今後とも、株主・投資家の皆様には、一層のご支援、ご鞭撻を賜りますよう謹んでお願い申し上げます。

2021年12月
代表取締役社長兼COO

奥田昌孝

事業紹介

拠点数

170拠点 (国内66拠点、海外29の国と地域・104拠点)

ビジネスプロセスアウトソーシングサービス

経理・財務や人事などのバックオフィス業務、受発注業務、情報システム運用保守業務、機械・建築設計といった設計業務など企業のノンコア業務を支援するアウトソーシングサービスを提供。

当社の特長

- 日本国内における最大規模のオフショアサービス体制を確立(中国・タイ・ベトナム・インドネシア・フィリピン、18拠点)
- システム開発/運用・オーダープロセッシング・建築設計・機械設計・組込み開発・データ入力・人事/経理/営業/バックオフィスと幅広い領域においてサービスを提供
- 業界に先駆けて1995年に中国でのオフショア開発体制を確立
- 豊富な実績(創業56年、ヘルプデスク①業界トップクラス)

■ コンタクトセンターサービス

顧客からの問い合わせや苦情対応、商品・サービスの案内や営業・セールス支援など、顧客サポート業務のアウトソーシングサービスを提供。

当社の特長

- 日本・中国・韓国を中心としたアジア最大規模のコンタクトセンターサービスプロバイダー
- 国内33拠点・18,720席、海外47拠点・18,490席の国内最大規模のコンタクトセンターサービスを提供
- 金融・テレコム・ハイテク・医薬・化粧品・流通・自動車・航空・公共など多分野での取引実績
- いち早くソーシャルメディアでの顧客サポートを専門的に行う渋谷ソーシャルメディアセンターを開設

DECサービス

■ デジタルマーケティングサービス

インターネットインフラを活用したマーケティング活動を支援。インターネットプロモーション、Webサイト構築・運用、オムニチャネルマーケティング、分析・リサーチサービスなどを提供。

当社の特長

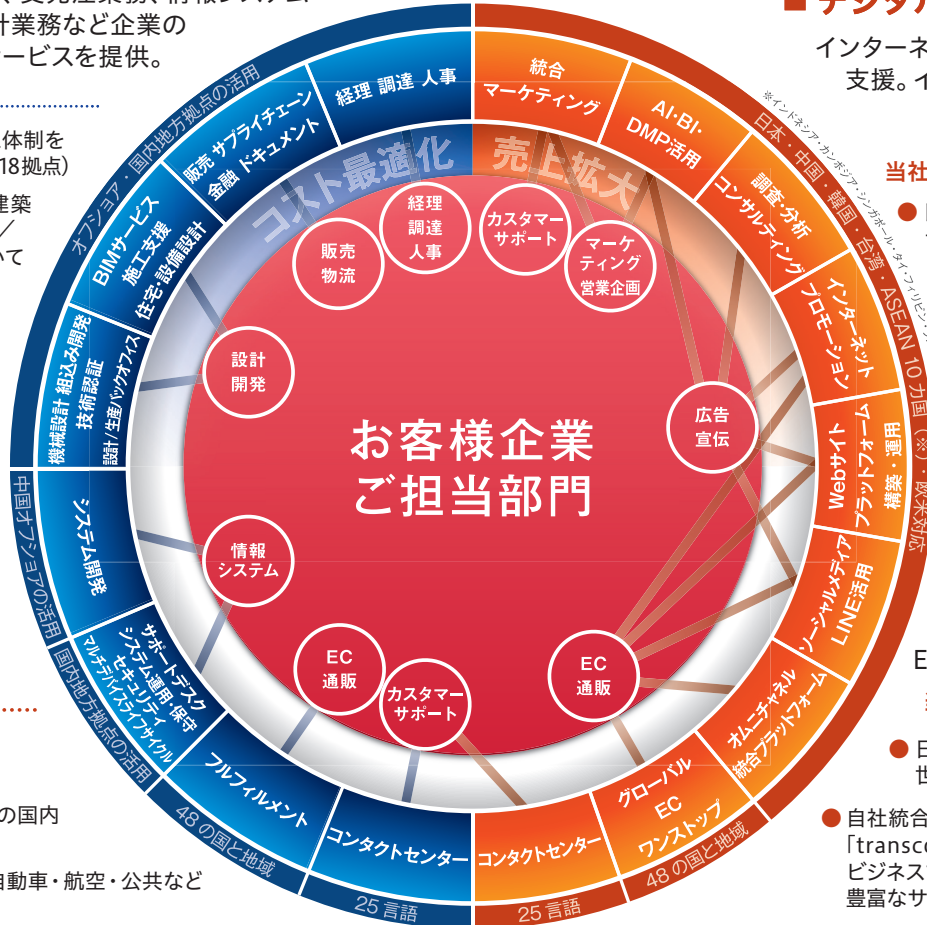
- 日本・中国・韓国を中心としたデジタルマーケティングサービスプロバイダー
- インターネットプロモーションからWebサイト構築・運用まですべてをワンストップで支援する体制を確立
- 国内最大級のWebサイト構築・運用体制を確立
- 北米に事業開発拠点を構え、最新のアドテクノロジー②を積極的に導入

■ 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サイト構築・運用からフルフィルメント、カスタマーケア、Webプロモーション、分析までEC事業に必要な各種機能をワンストップで提供。

当社の特長

- 日本・欧米・中国・韓国・台湾・ASEAN・インド・中南米など世界48の国と地域でサービスを提供
- 自社統合型ECプラットフォーム「transcosmos eCommerce HUB」、コンタクトセンター・ビジネスプロセスアウトソーシング・デジタルマーケティングなど豊富なサービス・実績を融合
- 欧米・中国・韓国の有力企業とのパートナーシップで対象市場の文化や特性に合わせたEC事業展開が可能



用語解説

- ①ヘルプデスク→パソコンやソフトウェアの使用方法やトラブルに関する問い合わせに対応する企業内の業務を指す。社外に委託する場合も多い。
- ②アドテクノロジー→テクノロジーを駆使した広告のことで、主にインターネット技術を活用した広告領域全般を指す。

2021年9月末現在

特集／サービス紹介 ビジネスプロセスアウトソーシング(BPO)サービス

トランスコスモスのBPOサービスは、企画開発・生産・物流・コーポレート・販売・アフターサービスなどの各業務プロセスを、人的な創意工夫(オペレーショナルエクセレンス)と、AIやRPAなどの各種テクノロジーの協働で変革し、End to Endでお客様企業の事業基盤を支えるサービスを展開しています。

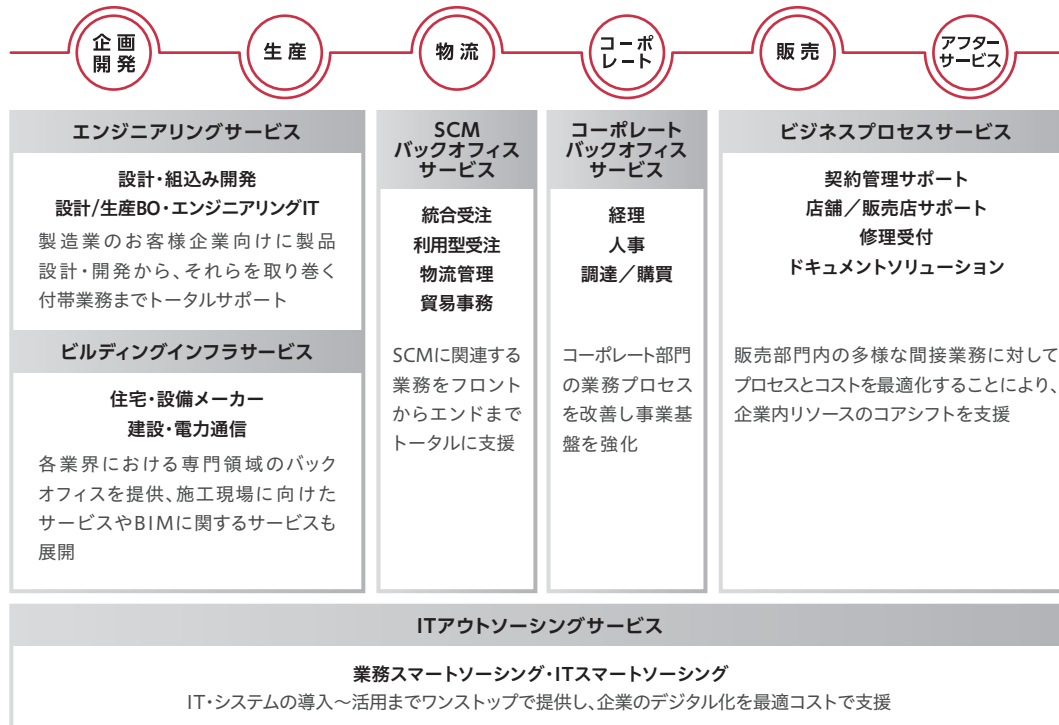


トランスコスモスは米ガートナーが発刊した Market Share: IT Services, Worldwide 2020の BPO(ビジネスプロセスサービス)市場において世界で13位を獲得



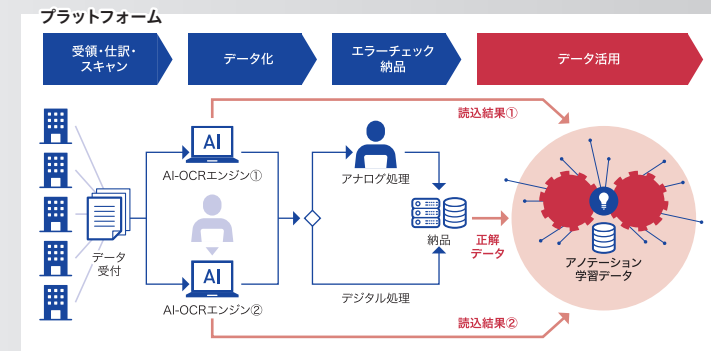
トランスコスモスが提供するBPOサービス

主なバックオフィス業務



BPOとDXを組み合わせ、業務全体を最適化

例えば、会員獲得、審査、支払い、保全などの事務業務において、データ受領から入力、受付、審査、不備対応、納品までをワンストップで対応しています。AI-OCRをはじめとする各種OCRをプラットフォーム内に組み込み、OCRの読取精度を最大化するための画像加工や、これまでのノウハウを活かしたチューニング、作業レベルの熟練度に合わせた専用入力システムの活用など、前後の処理においても業務特化された処理ごとに独自のシステムを追加、併せて人手によるきめ細かなフォローもセットで提供しています。



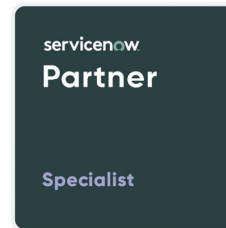
このように業務とITを組み合わせ、お客様の業務をEnd to Endで支援することで業務全体を効率化し、コスト最適化を図ります。

サービス・事業強化の取り組み

新型コロナワクチン接種の予約システムと、
予診票をオンラインで作成できるチャット
ボットサービス「DEC Bot for Government」
をセットで提供開始



ServiceNowとセールスおよび
サービスパートナー契約を締結



シンガポール拠点において
ASEAN向けの営業と
グループ内の開発体制を強化



2021

4月

5月

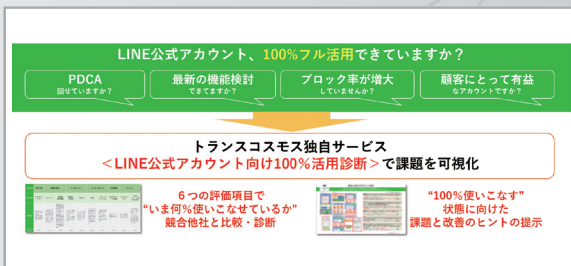
6月

7月

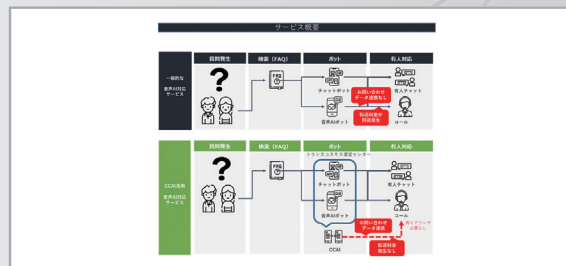
8月

9月

「LINE公式アカウント向け
100%活用診断」を提供開始



国内で初めて日本アバイアのプラット
フォームにGoogle Cloud Contact Center
AIを実装し、音声AI対応サービスを強化



韓国企業の「楽天市場」出店や店舗運営を
支援する「Global E-Commerce Service」
を提供開始

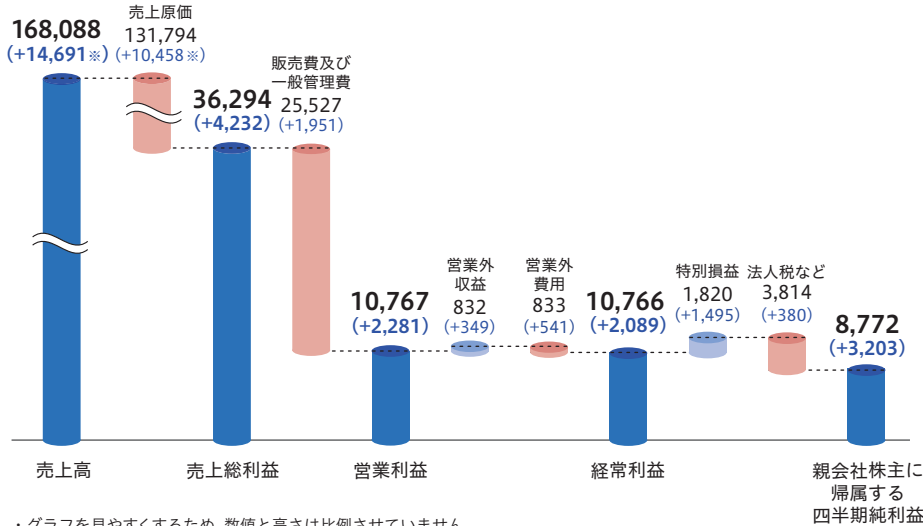


連結財務情報

連結損益計算書の概要

(単位:百万円)

当第2四半期連結累計期間(2021年4月1日から2021年9月30日まで)



- ・グラフを見やすくするため、数値と高さは比例させていません。
- ・()内数字は前年同期比増減
- ・当期より「収益認識に関する会計基準」等を適用しており、一部事業での代理人取引と見做される取引について、従来は売上高と売上原価を総額で表示していたものを、純額表示に変更しております。
- ※前年同期において、代理人取引と見做される売上高と売上原価を総額表示から純額表示に組み替えた数値との比較で記載しております。

売上高

全セグメントが増収となり、売上高は前年同期比9.6%の増収となりました。各セグメントの状況は、単体サービスでは公共案件を中心に受注が増加しました。国内関係会社は上場子会社を中心に受注が好調に推移しました。海外関係会社は、韓国・東南アジア・中国の子会社の受注が増加しました。

営業利益

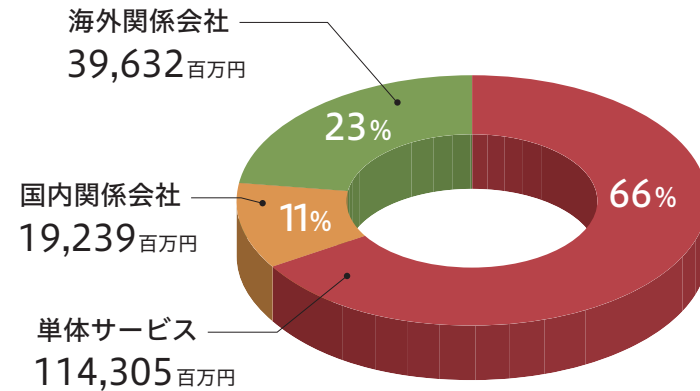
全セグメントが増益となり、営業利益は前年同期比26.9%の増益となりました。各セグメントの状況は、単体サービスでは売上高の増加に加え受託業務の採算性が改善しました。国内関係会社では上場子会社の収益性が改善しました。海外関係会社では韓国・東南アジアの子会社を中心に収益性が改善しました。

親会社株主に帰属する四半期純利益

営業利益、経常利益の増加に加え特別利益が増加したことにより、親会社株主に帰属する四半期純利益は前年同期比57.5%の大幅増益となりました。

セグメント別売上高

当第2四半期連結累計期間(2021年4月1日から2021年9月30日まで)



※セグメント間取引消去等△5,087百万円は含みません。

単体サービス

当社が展開するアウトソーシング事業

国内関係会社

国内グループ会社が展開するアウトソーシング事業

海外関係会社

海外グループ会社が展開するアウトソーシング事業

会社・株式情報

会社概要 (2021年9月30日現在)

会社名 (商号)	トランスコスモス株式会社 (トランス・コスモス株式会社) (transcosmos inc.)
設立年月日	1985年6月18日 (登記上 1978年11月30日)
資本金	290億6,596万円
従業員数	グループ: 65,787名 (国内: 43,570名、海外: 22,217名)
主要取引銀行	三井住友銀行 三菱UFJ銀行 みずほ銀行
本社	〒170-6016 東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60 TEL. 050-1751-7700 (代表)
本店	〒150-0011 東京都渋谷区東1-2-20 渋谷ファーストタワー

株式の状況 (2021年9月30日現在)

発行可能株式総数	150,000,000株
発行済株式の総数	48,794,046株
株主数	10,188名

大株主の状況 (2021年9月30日現在)

株主名	持株数(千株)	持株比率(%)
奥田 昌孝	5,910	12.11
奥田 耕己	5,498	11.27
公益財団法人トランスコスモス財団	3,753	7.69
株式会社日本カストディ銀行(信託口)	3,153	6.46
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	2,646	5.42
平井 美穂子	1,463	3.00
GOVERNMENT OF NORWAY	966	1.98
有限会社HM興産	722	1.48
トランス・コスモス社員持株会	660	1.35
THE BANK OF NEW YORK MELLON 140042	545	1.12

注) 1. 上記の他、当社が自己株式7,320千株を保有しています。
2. 持株数は、千株未満を切り捨てて表示しています。
3. 持株比率は、小数第三位を四捨五入により表示しています。

株主メモ

事業年度	毎年4月1日から翌年3月31日まで
定時株主総会	毎年6月開催
基準日	定時株主総会 毎年3月31日 期末配当 毎年3月31日 その他必要があるときは、あらかじめ公告して定めた日
単元株式数	100株
株主名簿管理人および特別口座の口座管理機関	東京都千代田区丸の内一丁目4番1号 三井住友信託銀行株式会社
株主名簿管理人事務取扱場所	東京都千代田区丸の内一丁目4番1号 三井住友信託銀行株式会社 証券代行部
(郵便物送付先)	〒168-0063 東京都杉並区和泉二丁目8番4号 三井住友信託銀行株式会社 証券代行部
(電話照会先)	☎ 0120-782-031
(インターネットホームページURL)	https://www.smtb.jp/personal/procedure/agency/
上場証券取引所	東京証券取引所
公告の方法	当社のホームページに掲載する。 https://www.trans-cosmos.co.jp

※ただし、電子公告による公告をすることができない事故、その他やむを得ない事由が生じた場合には、日本経済新聞に掲載いたします。



<https://www.trans-cosmos.co.jp>



トランスコスモス通信は、ノーマライゼーション推進統括部(当社の障がい者雇用部門)がデザイン・制作をしています。

● ご注意

- 株主様の住所変更、単元未満株式の買取請求その他各種お手続きにつきましては、原則、口座を開設されている口座管理機関(証券会社等)で承ることになっています。口座を開設されている証券会社などにお問い合わせください。株主名簿管理人(三井住友信託銀行)ではお取り扱いできませんのでご注意ください。
- 特別口座に記載された株式に関する各種お手続きにつきましては、三井住友信託銀行が口座管理機関となっていますので、上記電話照会先にお問い合わせください。なお、三井住友信託銀行全国各支店にてもお取次ぎいたします。
- 支払開始日から満3年未満の未受領の配当金につきましては、三井住友信託銀行全国本支店でお支払いいたします。