

Global Digital Transformation Partner

2023年3月期 本決算説明会



2023年4月28日

トランスコスモス株式会社

2023年3月期 業績

- エグゼクティブサマリ
- 連結損益計算書サマリ
- セグメント別業績サマリ
- 連結売上高の増減分析
- 単体サービス 売上高の増減分析
- 単体サービス 四半期売上高の推移
- 海外国別売上高の推移
- 連結営業利益の増減分析
- 単体サービス 営業利益の増減分析
- 連結四半期業績の推移
- 親会社当期純利益の増減分析
- 連結貸借対照表の概要
- (ご参考) 保有上場銘柄
- 連結キャッシュフロー計算書
- 配当政策
- 設備投資・減価償却・従業員数・サービス拠点

これまでの成果と中期の取り組み方針

- 競争優位なサービスモデルを創出・拡充
- アジア地域トップクラスのグローバルベンダーに成長
- サステナビリティ経営基盤を整備
- 中期の取り組み方針

Appendix

- 2022年度 4Q活動トピックス

1

2023年3月期 業績

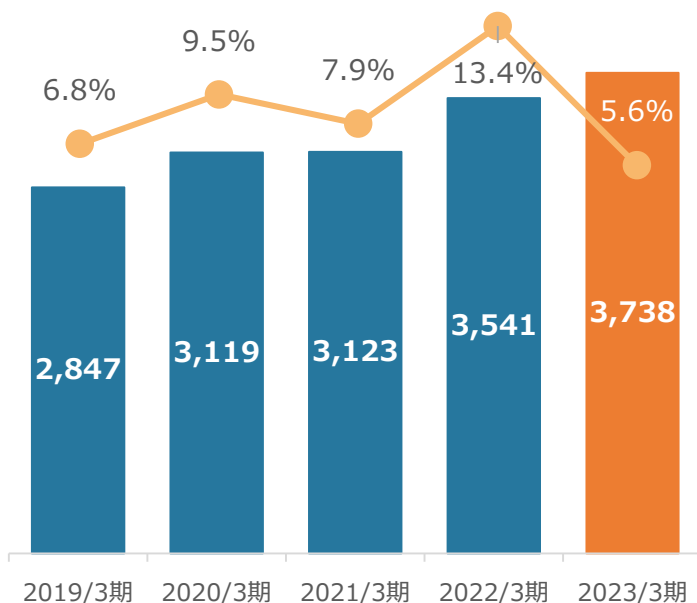
2

これまでの成果と中期の取り組み方針

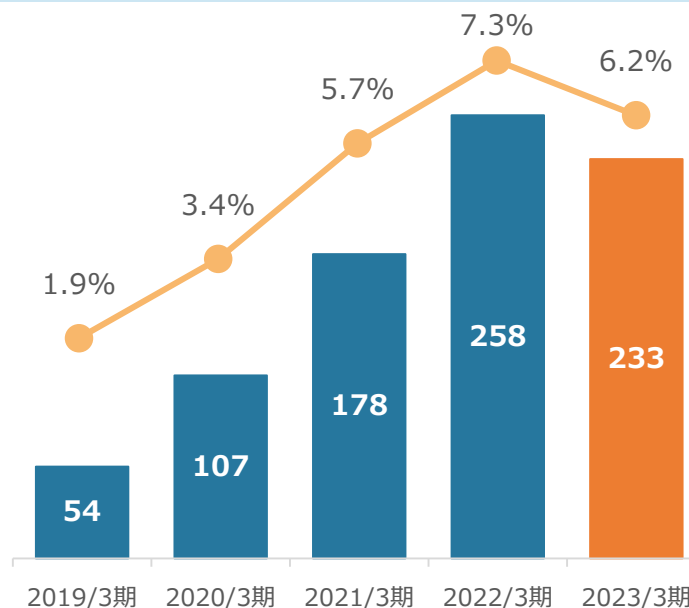


- 売上高は**3,738億円**。 **13期連続増収**となり、 **過去最高売上高を更新**
- 営業利益は**233億円**。売上総利益の減少などで減益となったものの、 **過去2番目の高水準**
- 単体サービスは、不透明な経済環境の中、 **新型コロナ関連業務除く既存事業は引き続き伸張**
- 海外は、引き続きアジア地域を中心に **売上拡大が継続**
- 親会社当期純利益は**158億円**。営業外収益の減少や特別利益の反動減もあり減益となったものの、 **過去2番目の高水準**

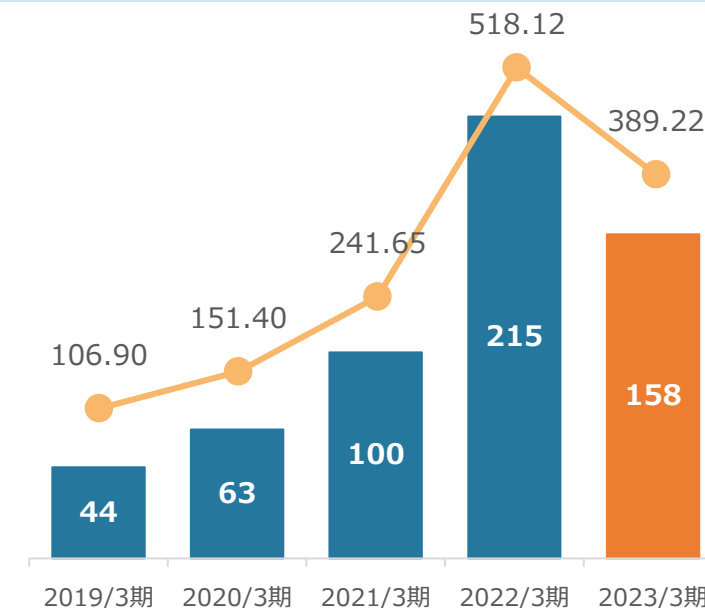
連結売上高・成長率



連結営業利益・利益率



親会社当期純利益・EPS (1株当たり当期純利益)



	成果	課題
国内	<ul style="list-style-type: none">● 新型コロナの収束を見据え、営業活動の強化、変化する需要・ニーズに対応したサービスの積極展開で新型コロナ関連除く既存事業の業績が拡大● TCI-DXをはじめとした競争優位な独自サービスモデルの展開が進展● 制定したサステナビリティ基本方針のもと、TCFD提言に沿った情報開示などの取り組みが進展	<ul style="list-style-type: none">● 新型コロナ関連業務で培った実績・顧客リレーションを活かした公共分野における受注拡大● 経済活動再開で顕在化してくる人手不足（優秀なオペレーター確保等）や人件費高騰への対応
海外	<ul style="list-style-type: none">● 引き続き、アジアを中心に海外市場での高い売上成長によりアジアトップベンダーとしてのポジションを維持● 世界規模のグローバル企業との取引拡大に注力し、東南アジア市場でも取引が拡大し、高い売上成長を牽引	<ul style="list-style-type: none">● 一時的要因で収益性悪化した中国事業の増収増益路線への着実な回帰● さらなるグローバル事業の拡大に向けた新規市場開拓

連結損益計算書サマリ

- 売上高：全セグメントで売上が増加し増収
- 営業利益：売上総利益の減少などで減益
- 経常利益：営業利益、営業外収益の減少などで減益
- 親会社当期純利益：経常利益の減少、前期に計上した特別利益の反動などで減益

単位：億円(億円未満四捨五入)	2022年3月期		2023年3月期		増減	
	金額	構成比	金額	構成比	金額	増減率
売上高	3,541	100.0%	3,738	100.0%	197	5.6%
売上原価	2,763	78.0%	2,973	79.5%	210	7.6%
売上総利益	778	22.0%	765	20.5%	-13	-1.6%
販管費	519	14.7%	532	14.2%	13	2.5%
営業利益	258	7.3%	233	6.2%	-26	-9.9%
営業外損益	31	0.9%	-2	-0.1%	-33	-
経常利益	289	8.2%	231	6.2%	-58	-20.2%
特別損益	22	0.6%	4	0.1%	-18	-83.5%
親会社株主に帰属する 当期純利益	215	6.1%	158	4.2%	-57	-26.6%

セグメント別業績サマリ

- 単体サービス：増収・減益。不透明な経済環境の中、収益性は低下したものの、新型コロナ関連除く既存事業は伸張
- 国内関係会社：増収・増益。一部の上場子会社やBPOサービス事業子会社などの業績が堅調
- 海外関係会社：増収・減益。韓国・東南アジア・中国子会社の売上が増加、一部中国子会社で為替の影響等により採算性が悪化

単位：億円(億円未満四捨五入)		2022年3月期		2023年3月期		増減	
		金額	構成比	金額	構成比	金額	増減率
売上高	単体サービス	2,388	67.5%	2,445	65.4%	57	2.4%
	国内関係会社	401	11.3%	432	11.6%	31	7.7%
	海外関係会社	865	24.4%	983	26.3%	118	13.7%
	セグメント間取引消去	-114	-3.2%	-122	-3.3%	-8	-7.5%
	(合計)	3,541	100.0%	3,738	100.0%	197	5.6%
セグメント 損益	単体サービス	178	69.0%	159	68.4%	-19	-10.7%
	(利益率)	7.5%		6.5%			
	国内関係会社	37	14.3%	37	16.1%	1	1.5%
	(利益率)	9.2%		8.7%			
	海外関係会社	43	16.8%	36	15.6%	-7	-16.4%
(利益率)	5.0%		3.7%				
	セグメント間取引消去	-0	-0.1%	-0	-0.1%	0	-
	(合計)	258	100.0%	233	100.0%	-26	-9.9%

連結売上高の増減分析

- 売上高 増加：+197億円（+5.6%）

単体サービス

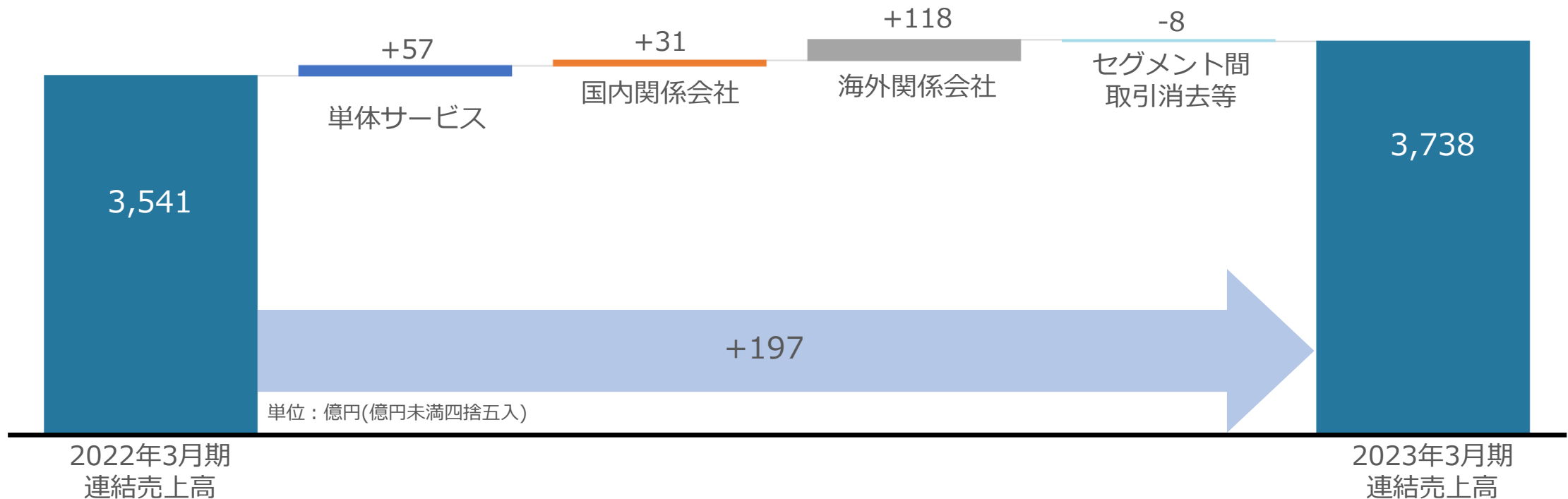
新型コロナ関連除く既存事業の受注増加で増収

国内関係会社

一部の上場子会社や派遣・コンサルなどのBPOサービス事業子会社の売上増加で増収

海外関係会社

韓国・東南アジア・中国の各子会社の売上増加で増収



単体サービス 売上高の増減分析

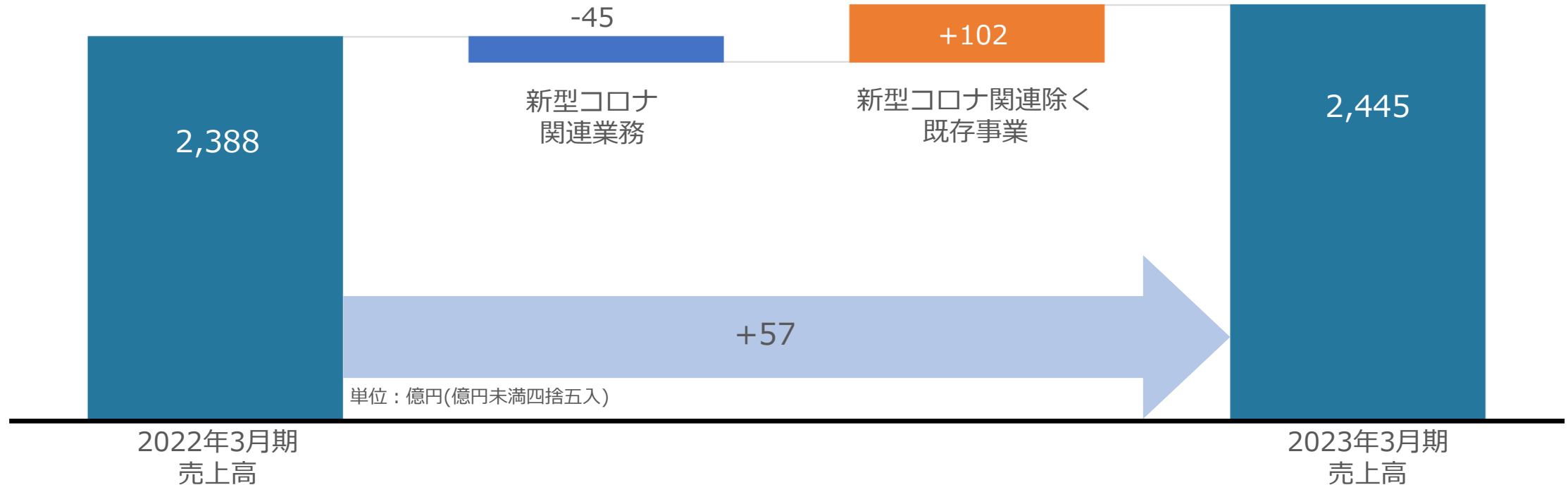
- 売上高 増加：+57億円（+2.4%）

新型コロナ 関連業務

地方自治体などが推進している新型コロナ対策や経済対策に関連する業務において、社会ニーズの落ち着きとともに緊急性の高い一部業務が縮小

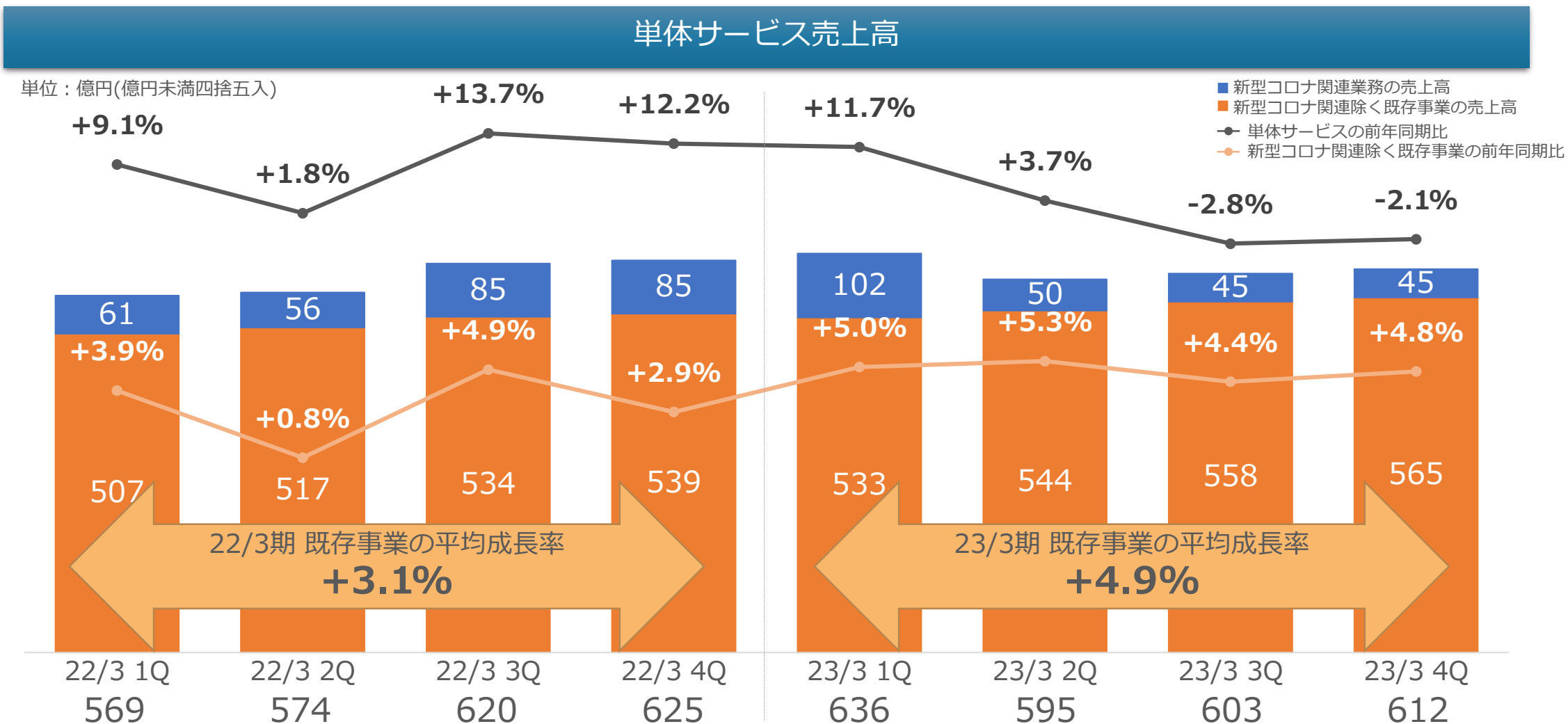
新型コロナ関連除く 既存事業

売上拡大やコスト競争力強化などに繋がるアウトソーシングサービスの底堅い需要に加え、コロナ禍で拡大したDX推進や非接触販売チャネルへのシフトといった需要を捉え、インターネット関連業務、チャットサポート、在宅コンタクトセンターサービスなどの受注が増加



単体サービス 四半期売上高の推移

- 新型コロナウイルス関連業務は、社会ニーズの落ち着きとともに緊急性の高い業務を中心に縮小傾向にあるが、新型コロナウイルス関連業務を除く既存業務は、順調に受注拡大しており、拡大ペースが加速（平均成長率 4.9%、前期比+1.8ポイント）



海外国別売上高の推移

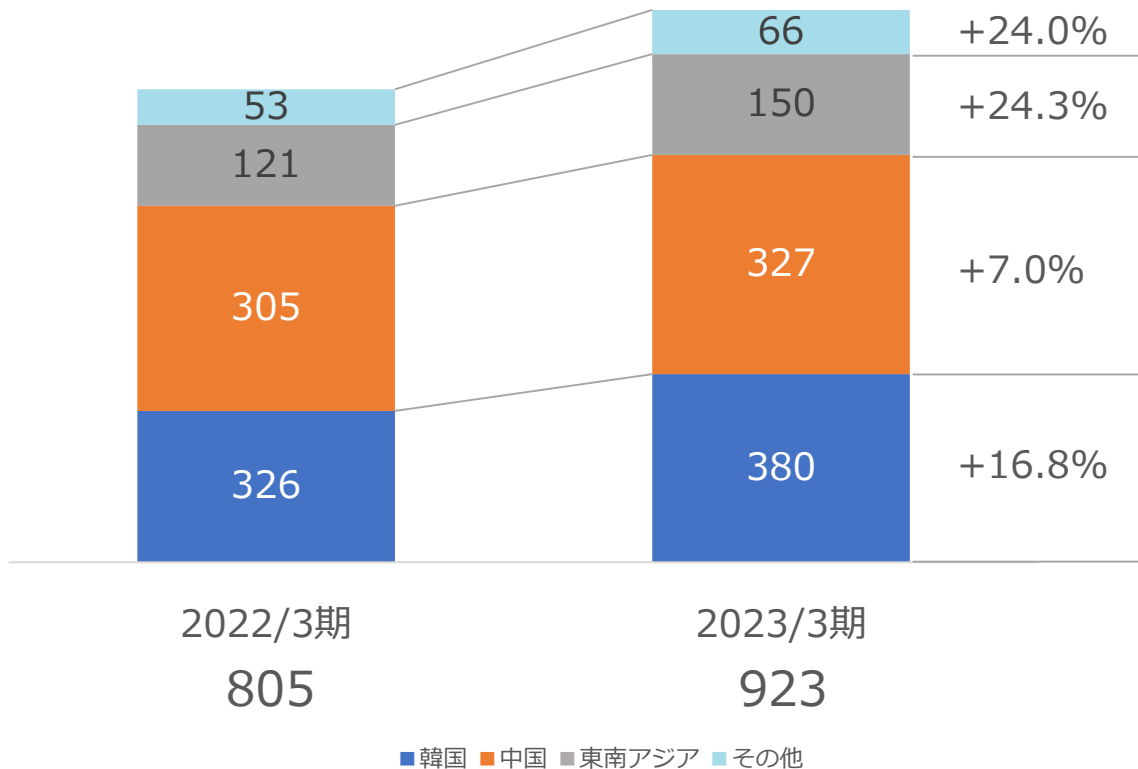
※ 海外売上高は、「海外関係会社」セグメントとは異なり、顧客の所在地を基礎とし、国または地域に分類しています。



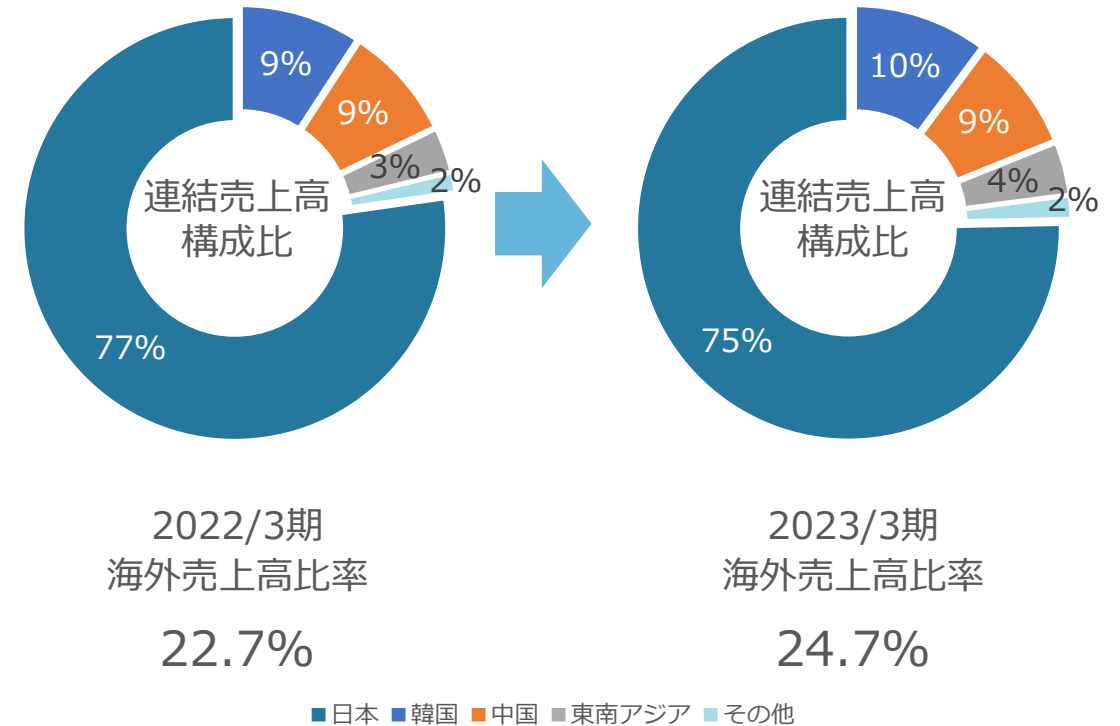
- 海外売上高は、923億円（前期比 +118億円、+14.7%）となり、海外売上高比率は24.7%に拡大
- アジア地域での事業成長が継続。特に東南アジアは高い成長率となり売上高シェアも拡大

海外国別売上高

単位：億円(億円未満四捨五入)



連結売上高における構成比



連結営業利益の増減分析

- 営業利益 減少：-26億円 (-9.9%)

単体サービス

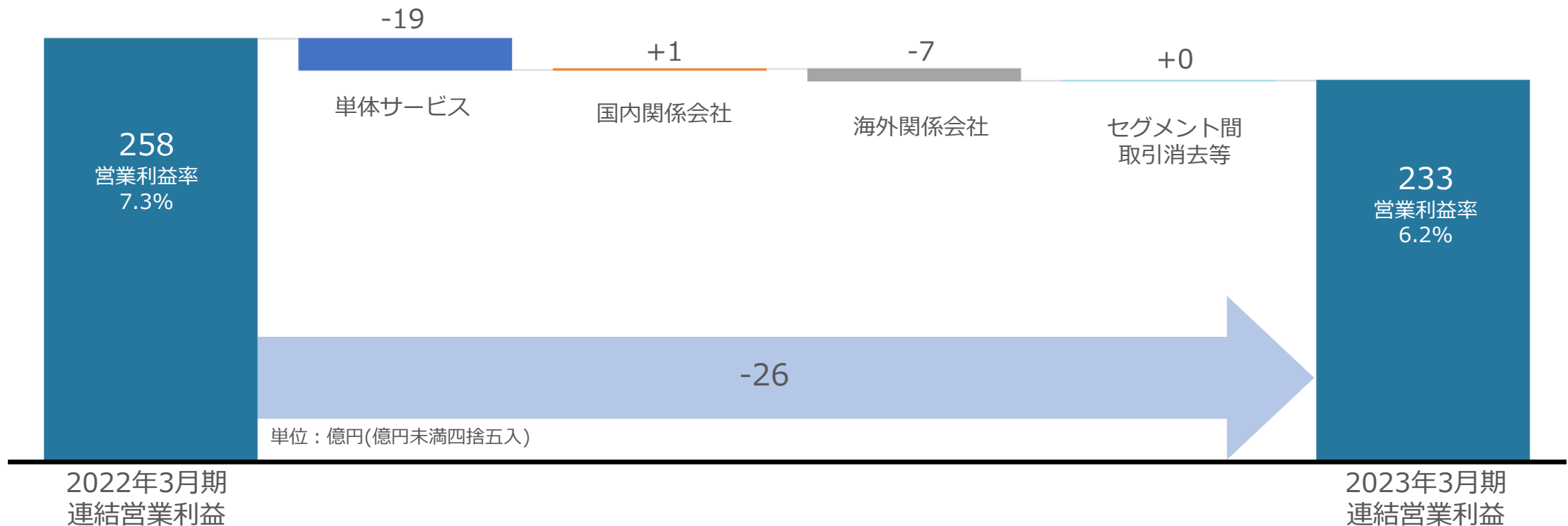
不透明な経済環境の中、民間企業を中心に収益は堅調に拡大。他方、収益性が低下し減益

国内関係会社

一部の上場子会社やコンサルなどのBPOサービス事業子会社の利益増加などで増益

海外関係会社

主に中国子会社で為替の影響等により一時的に採算性が悪化したことにより減益



単体サービス 営業利益の増減分析

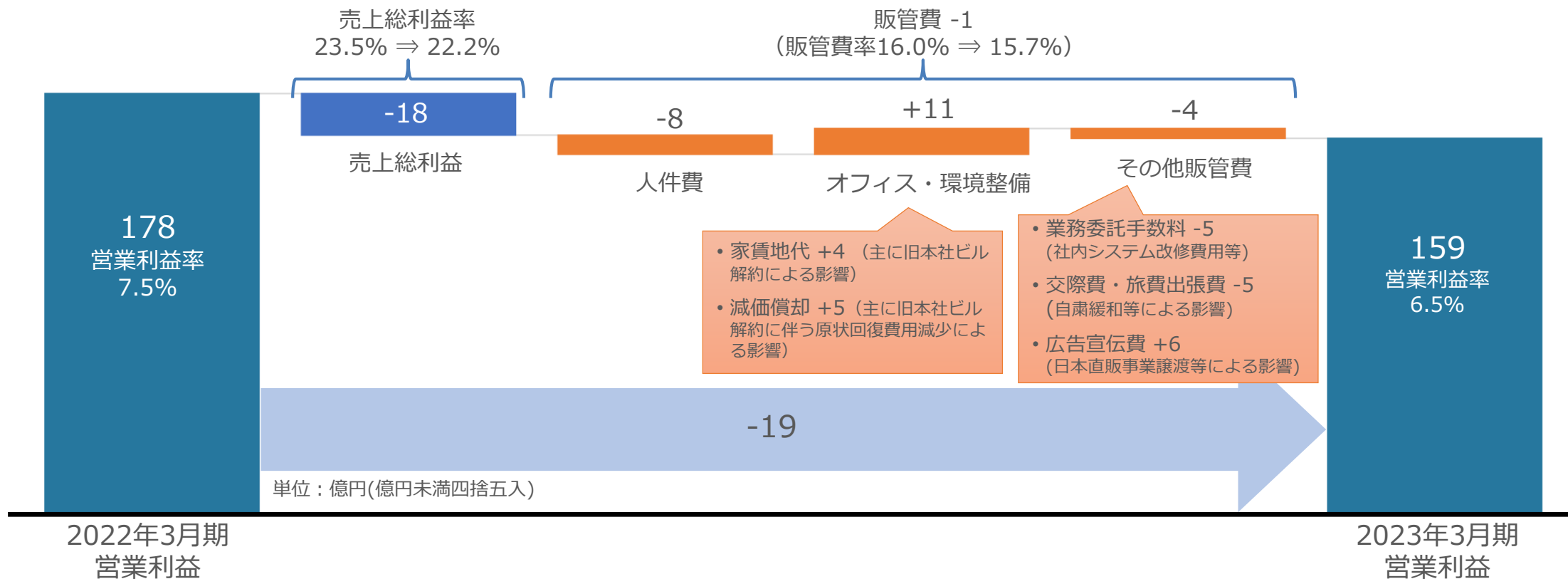
● 営業利益 減少：-19億円 (-10.7%)

売上総利益

不透明な経済環境の中、民間企業を中心に収益は堅調に拡大
他方、収益性は低下し、売上総利益率は1.3ポイント低下

販管費

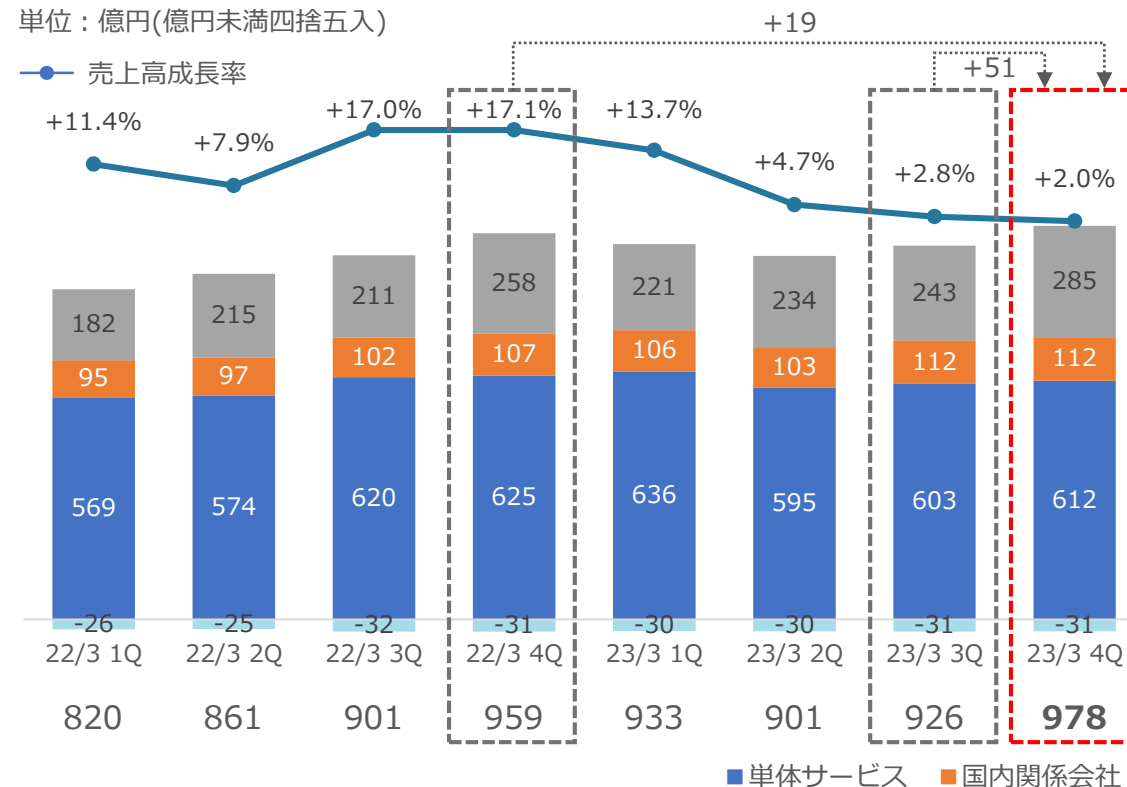
人件費は、新卒採用や事業拡大に伴い増加。オフィス・環境整備は、前期に計上した旧渋谷本社ビル解約に伴う一時費用や家賃地代等
が減少したことにより減少。その他、日本直販事業譲渡等の影響などで広告宣伝費は減少したものの、活動自粛緩和に伴う費用や社内
システム改修などの費用が増加。これらの結果、販管費は1億円増加したが、売上高販管費率は0.3ポイント低下



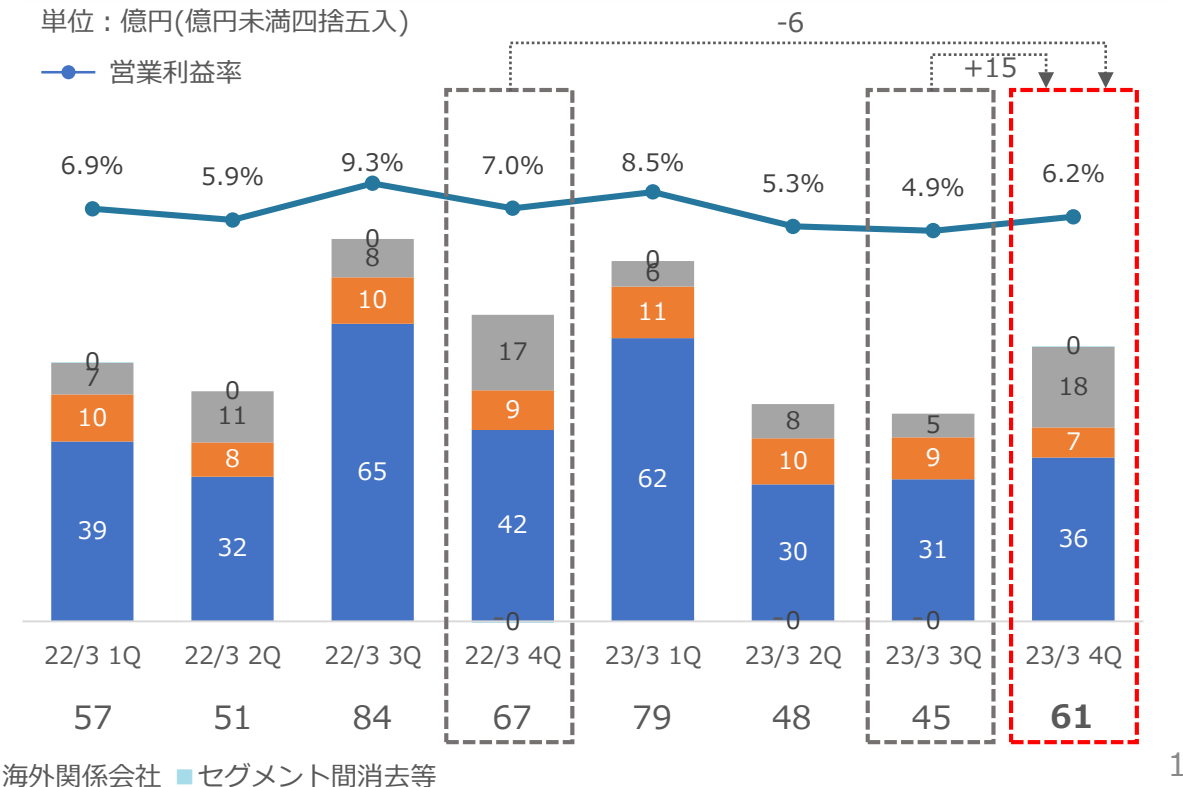
連結四半期業績の推移

- 売上高 【当3Q比】 全セグメントで売上が増加し+51億円の増収
【前4Q比】 単体サービスにおいて新型コロナ関連業務の一部大型案件の反動減があったものの、国内・海外関係会社の売上増加で+19億円の増収
- 営業利益 【当3Q比】 単体サービスの利益増加、海外関係会社の季節性による影響で+15億円の増益
【前4Q比】 単体サービスの売上減少による影響などで-6億円の減益。海外関係会社は中国事業の回復もあって増益

売上高



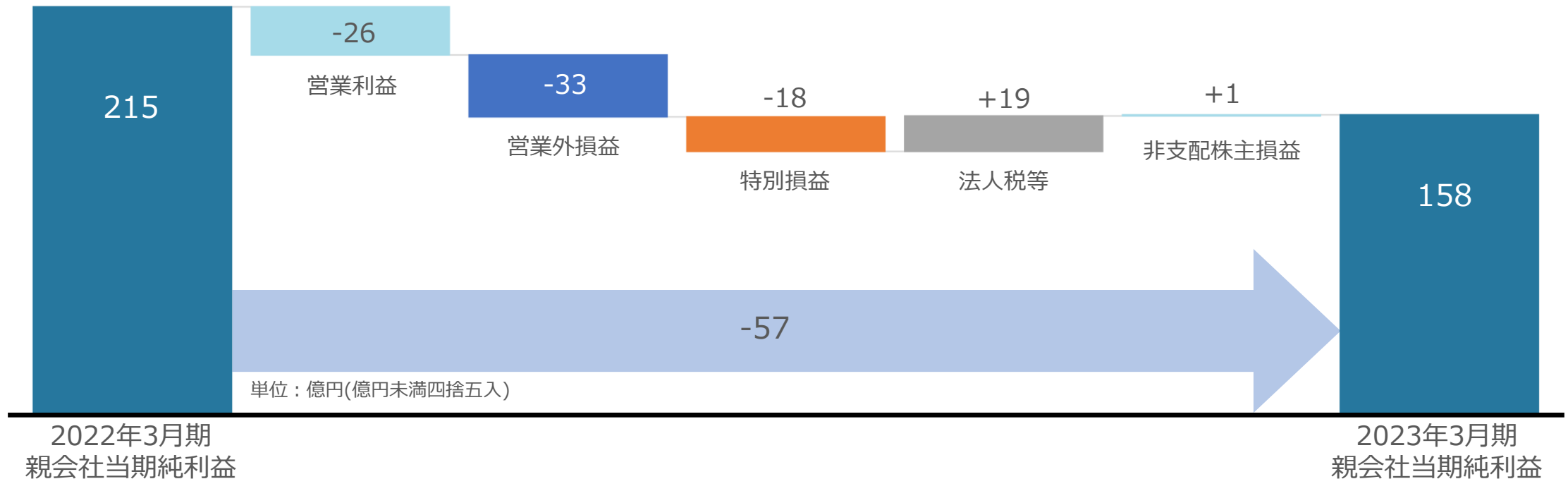
営業利益



親会社当期純利益の増減分析

- 親会社当期純利益 減少：-57億円（-26.6%）

営業外損益	主に持分法投資損失を計上（前期は持分法投資利益）した影響などで33億円減少
特別損益	主に前期に計上した持分変動益、出資持分譲渡契約に関する違約金収入の反動などで18億円減少
法人税等	主に税前利益の減少、各種税制（税額控除等）の適用による影響などで税金費用が19億円減少



連結貸借対照表の概要

- 流動資産：「現金及び預金」や「受取手形、売掛金及び契約資産」が減少
- 固定資産：保有上場株式の時価評価により「投資有価証券」が減少
- 負債：「1年内返済予定長期借入金」の返済により減少
- 純資産：主に「自己株式」の取得による減少

単位：億円(億円未満四捨五入)	2022年3月末	2023年3月末	増減額	
流動資産	1,510	1,354	-156	<ul style="list-style-type: none"> ・現預金-137 ・受取手形及び売掛金-27
固定資産	675	584	-90	<ul style="list-style-type: none"> ・投資有価証券-85 ・関係会社株式-34
資産合計	2,185	1,938	-246	
流動負債	802	664	-137	<ul style="list-style-type: none"> ・1年内返済予定長期借入金-100 ・未払金-12 ・未払法人税等-14
固定負債	174	150	-24	
負債合計	976	815	-161	<ul style="list-style-type: none"> ・長期借入金-20
純資産	1,209	1,124	-85	<ul style="list-style-type: none"> ・利益剰余金+103 ・自己株式-133 ・その他の有価証券評価差額金-89 ・為替換算調整額+24
負債・純資産合計	2,185	1,938	-246	
現預金	648	512	-137	
有利子負債	282	163	-119	
Netキャッシュ*	366	349	-17	

*Netキャッシュ=現預金-有利子負債

(ご参考) 保有上場銘柄

● トランスコスモス単体の保有上場株式

単位：億円

種類	銘柄名	市場	証券コード	時価 ※
関係会社株式	株式会社Jストリーム	東証グロース	4308	68
	応用技術株式会社	東証スタンダード	4356	67
	eMnet Inc.	KOSDAQ	123570	21
	UNQ HOLDINGS LIMITED	HKEX	2177	15
投資有価証券	PFSweb Inc.	NASDAQ	PFSW	20
	その他			20
合計				211

● グループ会社保有の主要上場株式

種類	銘柄名	市場	証券コード	時価 ※
投資有価証券	北京騰信創新網絡營銷技術股份有限公司 (TensynPRC)	ChiNext	300392	6

連結キャッシュフロー計算書

- 営業C/F：売上債権の回収が増加、税金等調整前当期純利益は減少
- 投資C/F：有形固定資産の取得による支出、定期預金の預入による支出などが増加
- 財務C/F：自己株式の取得による支出、長期借入金の返済などが増加
前期は転換社債型新株予約権付社債の発行による収入を計上（当期は無し）

単位：億円(億円未満四捨五入)	2022年3月期	2023年3月期	増減額
営業キャッシュフロー	158	243	85
投資キャッシュフロー	-62	-78	-16
財務キャッシュフロー	42	-319	-361
現金同等物残高	639	494	-145
フリーキャッシュフロー*	95	164	69

*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

- 業績に連動した配当性向重視型
- 連結配当性向30%を目安とし、年1回期末配当を実施

	2019年3月期	2020年3月期	2021年3月期	2022年3月期	2023年3月期 (予定)
1株当たり配当額(円)	33	46	93 普通配当 73 特別配当 20	156	117
連結配当性向(%)	30.9	30.4	38.5	30.1	30.1

- 当期は、株主価値の向上および機動的な資本政策の一環として、自社株買いを実施

取得日	取得株式の総数	取得価格の総額
2022年11月1日、11月11日、2023年2月22日 (計3回)	400万株	133.3億円

設備投資・減価償却・従業員数・サービス拠点

● 設備投資額・減価償却費

単位：億円(億円未満四捨五入)	2022年3月期	2023年3月期	増減率
設備投資額	59	65	10.1%
減価償却費	54	53	-2.2%

- 設備投資額
主に単体でのセンター増開設による影響で増加
- 減価償却費
主に単体において前期に計上した原状回復費用（旧渋谷本社ビル返却）が減少

● 従業員数

	2022年3月末	2023年3月末	増減
連結従業員数	39,870	40,582	712
（臨時従業員数）	29,642	29,709	67
単体従業員数	16,462	16,791	329
（臨時従業員数）	22,844	22,179	-665

- 連結
一部国内子会社と東南アジア子会社での受注増加などにより従業員が増加
- 単体
新卒採用、受注増加により従業員数が増加

● サービス拠点

	2022年3月末	2023年3月末	増減
サービス拠点	169	170	1
（国内サービス拠点）	67	70	3
（海外サービス拠点）	102	100	-2

- 国内
大阪にBPOセンター、札幌にコンタクトセンター・BPOセンター、博多にコンタクトセンターをそれぞれ新設。他方で一部センターを統廃合
- 海外
インドネシアでオペレーションセンターを新設。他方でベトナム、アメリカ等で一部センターを統廃合

*サービス拠点は、自社サービス拠点のほかに本部・支社・営業所・関係会社・パートナー等の拠点も含む

1

2023年3月期 業績

2

これまでの成果と中期の取り組み方針



1.

競争優位なサービスモデルを創出・拡充

2.

アジア地域トップクラスのグローバルベンダーに成長

3.

サステナビリティ経営基盤を整備

4.

中期の取り組み方針

トランスコスモスグループのサービス



BPOサービス

ビジネスプロセスアウトソーシングサービス

オペレーショナル・エクセレンスと各種テクノロジーの協働で業務プロセスを変革し、End to Endでお客様企業の事業基盤を強化し、企業競争力を支援

- 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56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
- 企画開発、生産、物流、経理・人事などのコーポレート業務、販売、アフターサービスなどの幅広い領域で専門性の高いサービスを展開



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34拠点と海外48拠点（合計41,180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）バ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25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：第28回コールセンター売上高調査2020年度（日本流通産業新聞刊）

CXサービス

デジタルマーケティングサービス

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

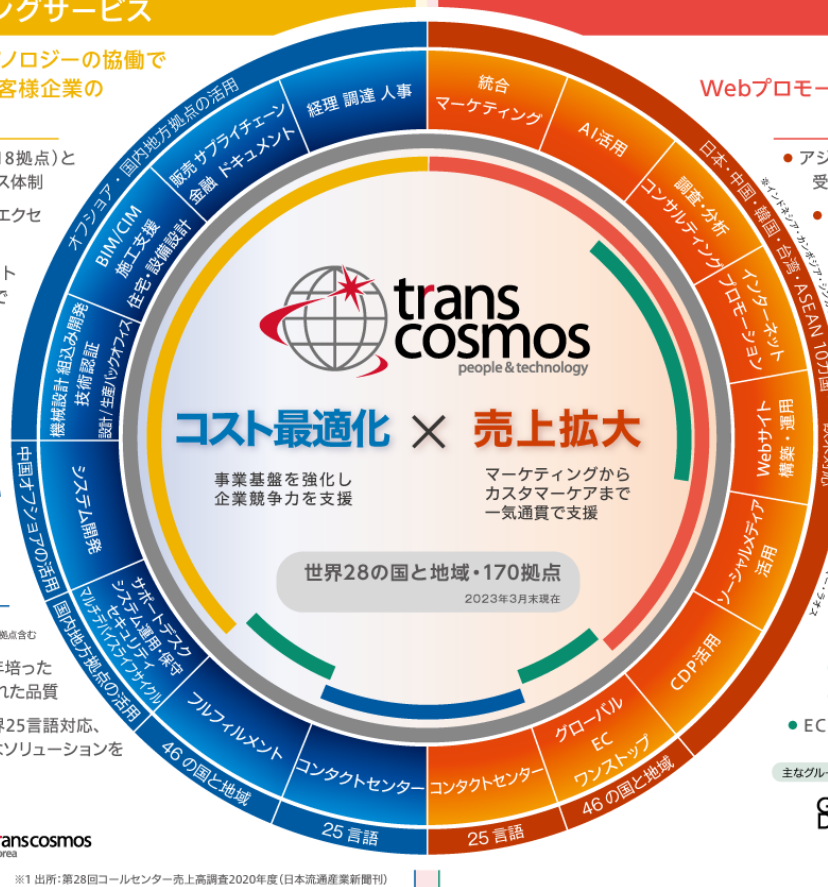
- アジア各国のオフショア拠点を含めオンサイト、ニアショア、受託を組み合わせ展開
- 年間600社を超える豊富な実績とノウハウをもとに多様な業種・業態に合わせた最適なサービスを提供
- アドテクノロジー・MAの活用、LINE・ソーシャルメディア向けサービス、CDPを活用した統合マーケティングなど最先端のサービスを展開



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
- 欧米・中国・ASEAN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



CXサービス

フロントオフィス業務（マーケティング・セールス・カスタマーケア）をワンストップ支援

BPOサービス

バックオフィス、IT、設計開発領域の業務支援

グローバルサービス

グローバル市場でのCXサービス・BPOサービス展開

グローバルサービス

お客様企業の「海外展開」を支援

アジア・ヨーロッパ・北米/南米の各領域で事業を展開するお客様企業に現地向けのサービスを提供

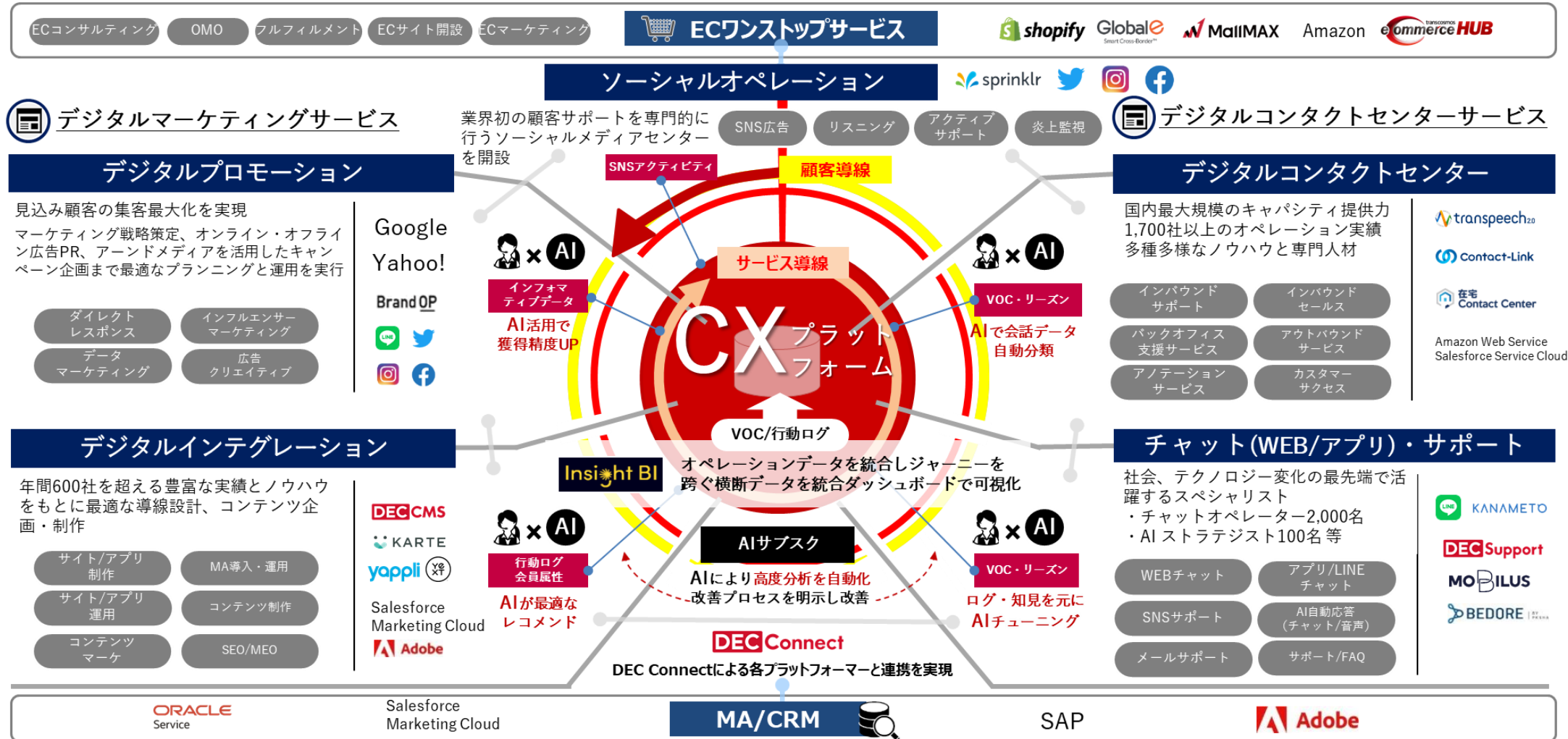


エベレストグループ
アジアパシフィック地域のCXバンダー調査
リーダー認定

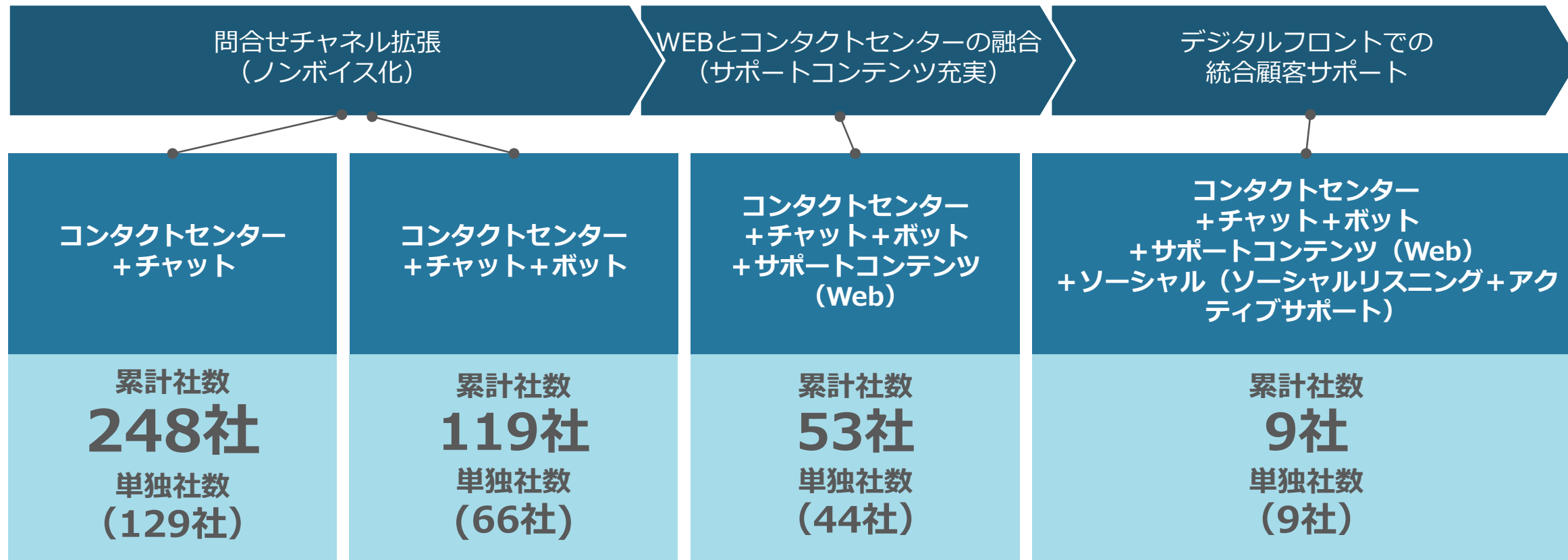


TMALL 5つ星評価
6年連続獲得

- 顧客接点のデジタルフロントを全てカバーする独自のCXプラットフォーム「TCI-DX for Support」を構築・展開
- VOC・行動ログを活用したチャンネル横断でのKPI管理により、全体の最適化・ロイヤリティ向上と効率化を実現



- コンタクトセンター、チャット、チャットボット、サポートコンテンツ、ソーシャルのVOC連携



- 大手金融機関様：デジタルマーケティング施策を全方位に対応

“顧客起点のデジタルフロント”

Web制作・運用



- ・ Webページ制作／更新／公開
- ・ 新規ランディングページ作成／運用
- ・ 申込フォーム等の設計
- ・ デザイン／コーディング

分析・改善



- ・ PDCA運用におけるページ制作／改善
- ・ SEO施策 ・ セグメント別Web接客
- ・ アクセスログ分析 ・ ABテスト ・ セグメント配信

インターネットバンキング

- ・ ページ制作／更新 ・ フォーム制作／更新
- ・ メッセージ配信 ・ デザインコンポーネント制作／運用

配信



- ・ HTMLメール制作／配信
- ・ アプリPush配信・メッセージ配信
- ・ LINEリッチメニューデザイン／配信

アプリ

- ・ セグメント別KARTE配信 ・ アプリ内バナー制作
- ・ Webviewページ制作／公開



サポートツール

業務円滑化

- ・ イントラサイトデザイン
- ・ デザインガイドライン統制スキーム構築
- ・ CC／営業研修用のデモ画面

コールセンター・SNSコミュニケーション



チャットサービス

- ・ QA運用支援
- ・ チャットオペレーション

コールセンター

- ・ オムニチャネルサポート
- ・ 音声認識などの最新TECを活用したデジタルオペレーション
- ・ 各種銀行サービスや残高照会のお問い合わせ対応業務
- ・ インターネットバンキングの操作、設定のお問い合わせ対応業務
- ・ VOCのWEBサイトやコンテンツ改善運動
- ・ COPC認証規格取得

アナリシス

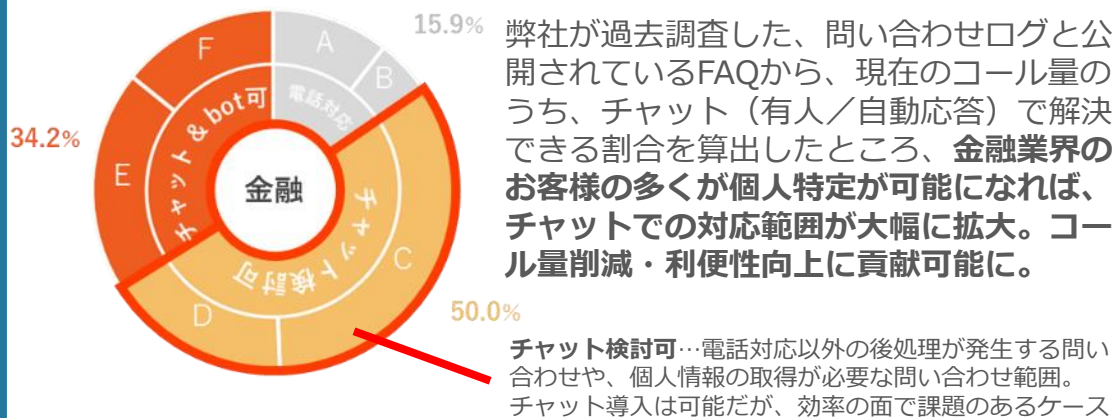
- ・ 品質マネジメント
- ・ 管理者育成
- ・ レポーティング
- ・ HDI評価向上サポート

- 国内外で7,000席規模のチャットオペレーターとAI・チャットボットを連携したノンボイスサポート体制や、顧客接点の各チャネルを横断的に可視化して最適解に導くテクノロジーを活用した仕組みを構築

ハイブリットチャットサービス (大手金融業様事例)

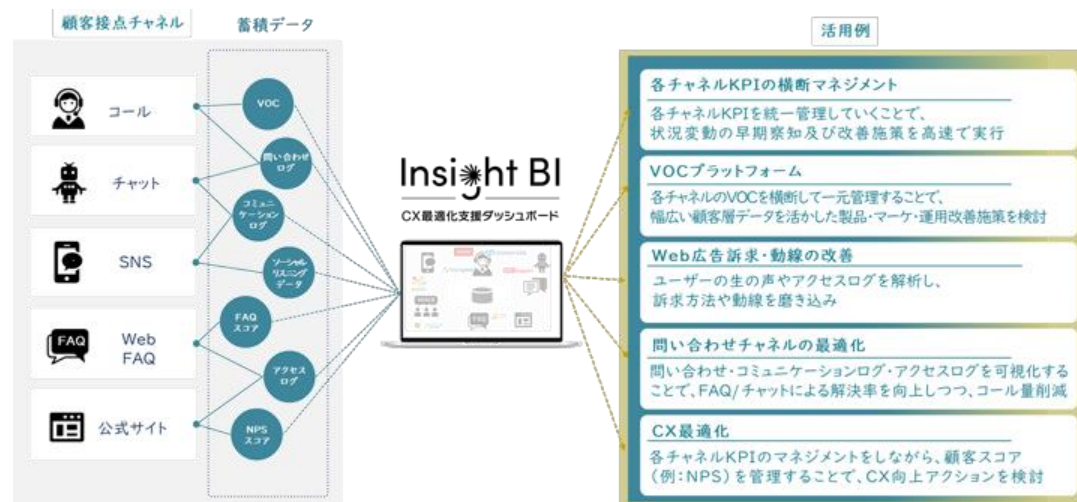
- 情報セキュリティ基準 (PCIDSS) に準拠した顧客情報取得ツール「Secure Path」とチャットツール「DEC Support」を提供
- 盗難紛失など本人特定が必要な対応についても有人チャットでの対応を実現

金融業界におけるチャットポテンシャル



独自開発したCX最適化支援ダッシュボード「Insight BI」 (日本生活協同組合連合会様事例)

- 全体チャネルの傾向を踏まえた分析・全体最適化を実現していくために、電話・チャット・SNS・Web FAQから発生する定量データ (問い合わせ、閲覧件数など)、定性データ (VOCなど) を顧客情報を除去した状態でInsight BIに統合し、レポート作成の自動化により工数70%削減を実現するだけでなく、全体横断施策から問い合わせ導線改善をすることにより、呼量最適化を実現、理想のCX像に向けた取り組みを強力に加速することに貢献



- グループ会社と連携した上流支援（戦略策定～実現）できるサービス体制、国内外で13,000席規模のセキュアな在宅オペレーション体制を構築

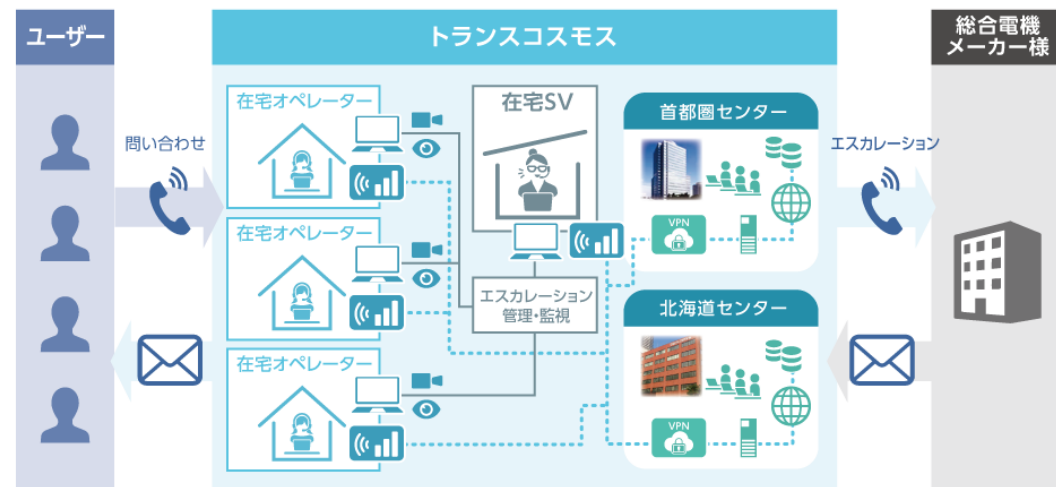
TCI-DXコンサルティングサービス (子会社スカイライトコンサルティングとの連携サービス)

- 顧客起点でデジタルフロントのグランドデザイン策定。経営層との合意から現場の実行まで、戦略/業務/システムの広いケイパビリティを提供

ご支援	<ul style="list-style-type: none"> ■ 現状からの変革案策定・経営合意までをご支援 ■ 顧客本位での「あるべき姿」を定め、顧客に合った体験強化と、最適化・効率化・高度化実現に向けた戦略策定 															
顧客課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ オムニチャネルでの目指す姿の立案と顧客向け提供価値の結晶化解決策・打ち手の絞り込み ■ 顧客接点を横断的に進化させるための戦略立案、何をどこまで変えるべきかの「あるべき姿」 															
コンサル内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 戦略フェーズとその後の実現フェーズの立案 ■ 一連の仕掛けを戦略レベルから現実的な解決案・人的リソース/役割変化と合わせた実行計画の策定 ■ 実効性のある打ち手への落とし込みの実施 ■ 経営承認、経営戦略の柱の一つとしての位置づけに進化、コーポレートコミュニケーションの重要な役割 															
サービス内容	<table border="1"> <tr> <td>事業構想、戦略策定</td> <td>施策立案</td> <td>サービス設計 企画設計</td> <td>サービス構築 システム、サイト構築</td> <td>サービス提供、改善 システム、サイト運用、改善</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>CS企画、立上げ</td> <td></td> <td>CS運用、改善</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>業務企画、立上げ</td> <td></td> <td>業務運用、改善</td> </tr> </table>	事業構想、戦略策定	施策立案	サービス設計 企画設計	サービス構築 システム、サイト構築	サービス提供、改善 システム、サイト運用、改善			CS企画、立上げ		CS運用、改善			業務企画、立上げ		業務運用、改善
事業構想、戦略策定	施策立案	サービス設計 企画設計	サービス構築 システム、サイト構築	サービス提供、改善 システム、サイト運用、改善												
		CS企画、立上げ		CS運用、改善												
		業務企画、立上げ		業務運用、改善												

在宅コンタクトセンター (総合電機メーカー様事例)

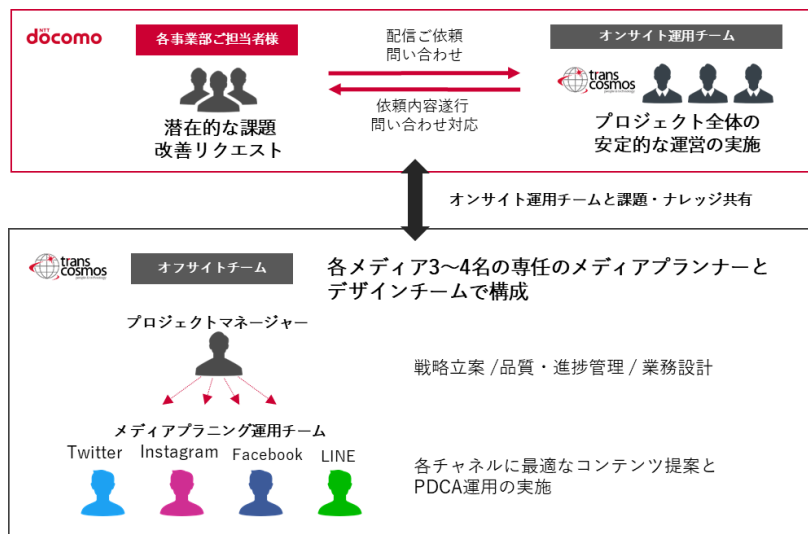
- 生産性・品質を維持しながら、2拠点の在宅化を実現、センターファシリティの60%を削減しコスト最適化
- 在宅運用においても、センター運用と同等のKPIを12カ月連続達成、ライフイベントに左右されない柔軟な働き方を提供することでES向上（離職率:3%→0.4% 出勤率:92.9%→98%に改善）



- 複雑化する消費者行動に対応したWeb・ソーシャルサイトの運用や、円滑なデジタルコミュニケーションの支援を実現する仕組みを構築

ソーシャルメディア運用 (NTTドコモ様事例)

- Twitter/Instagram/Facebook/LINEの運用。“日本企業を代表”する企業公式SNSアカウントを目指したソーシャルメディア大規模複合運用業務を支援



独自開発のAPI連携プラットフォーム「DEC Connect」 (ユーシービージャパン株式会社様事例)

- LINE公式アカウントとLINE WORKSのデータを一元管理。さらにMR (Medical Representative : 医薬情報担当者) が利用するCRM (顧客管理システム) と連携することで、MRが各医療従事者へより適切な情報を適切なタイミングでアプローチが可能



- 最先端デジタルテクノロジーを活用し、更なるサービスの進化に向けた取り組みを推進

TCI-DXサービス for メタバース

- 法人向けメタバース活用の専門組織「メタバース推進部」を新設。セールス拡大に向けGCT JAPANと業務提携し、メタバースのビジネス活用をワンストップで提供する“TCI-DXサービス forメタバース”始動



ChatGPTの活用

- ChatGPTに代表されるジェネレーティブAIを効率よく、安心・安全に活用できるよう、独自のチューニング、学習手法、運用技術の開発を行い、デジタルコンタクトセンターサービスおよびデジタルマーケティングサービスの高度化を実現していく
- 現在、独自開発のAPIシステム「DEC Connect」とChatGPTとの連携システムを開発中。国内外7,000席規模を誇るチャット運用ノウハウを活用し、ChatGPTと有人対応それぞれの強みを組み合わせることで、一般的な電話対応に対して3倍の生産性と顧客満足向上の両立を実現していく

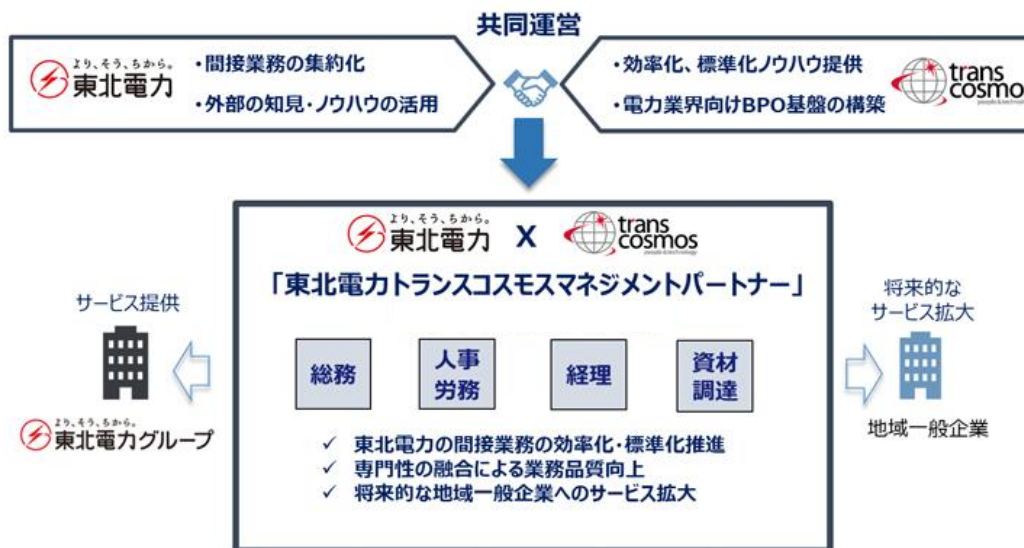
ChatGPT ×  trans
cosmos
people & technology

- サービスの拡充や業務に関する新たな知見の獲得に向けて、引き続き、JV・アライアンスを推進

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を設立

- 新会社は、シェアードサービスセンターとして、東北電力における総務、人事労務、経理、資材調達等の間接業務を集約し、東北電力とトランスコスモスがそれぞれ培ってきた専門性を融合させることによる更なる業務品質の向上を推進していく
- 東北電力グループの経営理念である「地域社会との共栄」に向けて、将来的には、東北電力グループ以外の企業に対しても、間接業務の効率化・標準化のノウハウ等、ソリューションサービスの提供を目指す

会社名	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
所在地	宮城県仙台市
設立日	2023年4月3日
設立時資本	3億円（資本金1.5億円、資本準備金1.5億円）
株主	東北電力株式会社51%、トランスコスモス株式会社49%
事業内容	総務、人事労務、経理、資材調達等事務業務の受託 事務業務に関するコンサルティング
事業開始	2023年9月（予定）



- オペレーションとデジタルを組み合わせ、バックオフィスや専門性の高い業務領域において効率化、生産性向上に寄与する仕組みを構築

会計業務の効率化 (製造メーカー様事例)

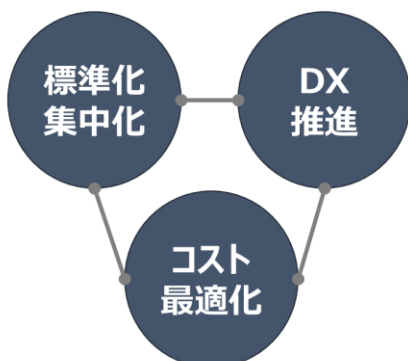
- 徹底的な標準化・集中化を行い、DXを促進する業務基盤を構築。100%ペーパーレス運用、65人月相当のリソース開放、RPA導入によるオペレーションコスト10%効率化を実現

- 部門間の業務フロー統一
ワークフローシステムへ統合

100%ペーパーレス運用

- BPOセンターでの集中起票
品質標準化

65人月相当の
リソース開放



- リモートワーク積極活用

常時30%以上在宅勤務。ファシリティコスト抑制

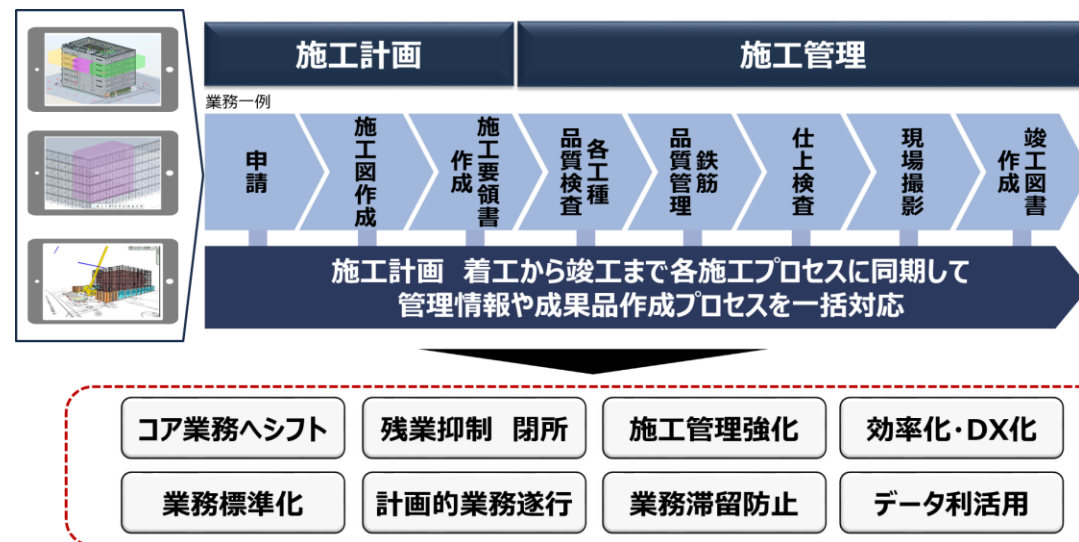
- Concur Invoice導入支援
- SAP S/4 HANA 移行支援

IT×BPO連携による
サポート

- RPA導入
- ミス抑制と生産性向上
10%効率化

施工BPOサービス

- IT活用やクラウドでのデータ一元化により施工プロセスに点在する業務群をつなげ、センターにて集中処理することで効率化。更に現場と本社を繋げ、全社的改善を推進

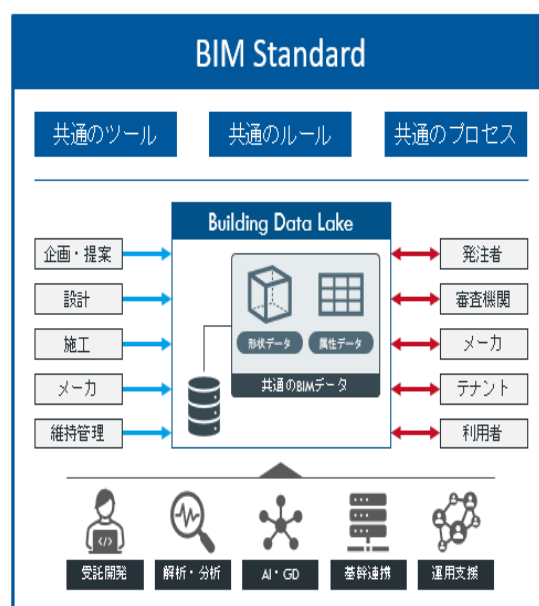


- BIM/CIMを活用した建設業界の業務デジタル化に向け、技術と人材の両面からサポートできる体制を構築

BIM/CIM活用・オペレーション対応事例

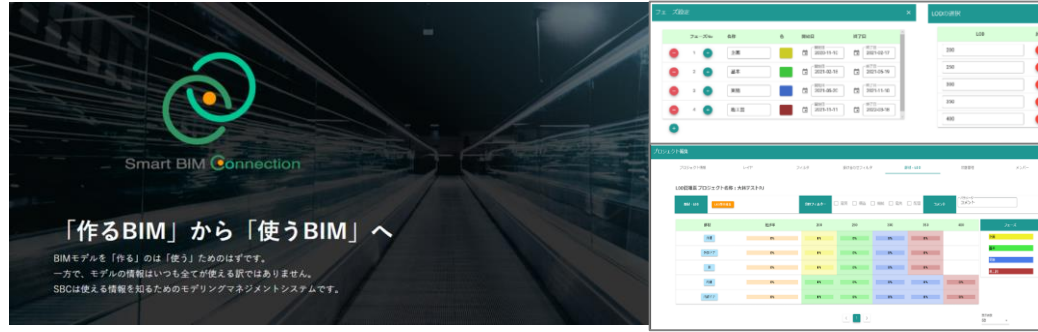
- BIMの共通ツール、共通ルール、共通プロセスからBIMスタンダードに合わせたツールを構築、標準化された仕組みからDXを推進する業務基盤と開発と連携した循環サポートを実現

BIMモデルを作成	
BIMモデルを管理	
BIMモデルを活用	
BIMパーツを提供	
BIMリソースの最適化	
BIMプロセスの改革	
CIMモデルを納品	




BIMマネジメントサポート

- 設計～施工まで一気通貫でのサポート体制を構築することで、これまで分断されていたデータを一元管理。モデリングや属性情報入力、教育サポートなどBIMの全社的活用を推進
- BIM/CIMを活用した建設業界の業務デジタル化に向け技術と人材の両面からサポートできる体制を構築



「作るBIM」から「使うBIM」へ

BIMモデルを「作る」のは「使う」ためのはず。一方で、モデルの情報はいつも全てが使える訳ではありません。SBCは使える情報を知るためのモデリングマネジメントシステムです。



- グループシナジー最大化に向け、子会社との協働ソリューションの展開・開拓を推進

Jストリームとの協働ソリューション 医薬市場開拓

- 動画視聴履歴データを活用した営業DX支援ソリューションの立ち上げ
- 製薬業界における顧客開拓活動

もっと素敵な伝え方を。



×



応用技術との協働ソリューション to BIM・to DMG

- to BIM：建設業界のDX支援に向けBIMの活用・定着を推進するBIMトータルサービスの展開
- to DMG：製造業のDX支援に向け、BPOによるリソースの最適化と、ジェネレーティブデザインをはじめとする最新技術を融合させたサービスを展開



×



スカイライトコンサルティング との協働ソリューション TCI-DXコンサルティングサービス

- 顧客起点でデジタルフロントのグランドデザイン策定。経営層との合意から現場の実行まで、戦略/業務/システムの広いケイパビリティを提供

SKYLIGHT

×



1.

競争優位なサービスモデルを創出・拡充

2.

アジア地域トップクラスのグローバルベンダーに成長

3.

サステナビリティ経営基盤を整備

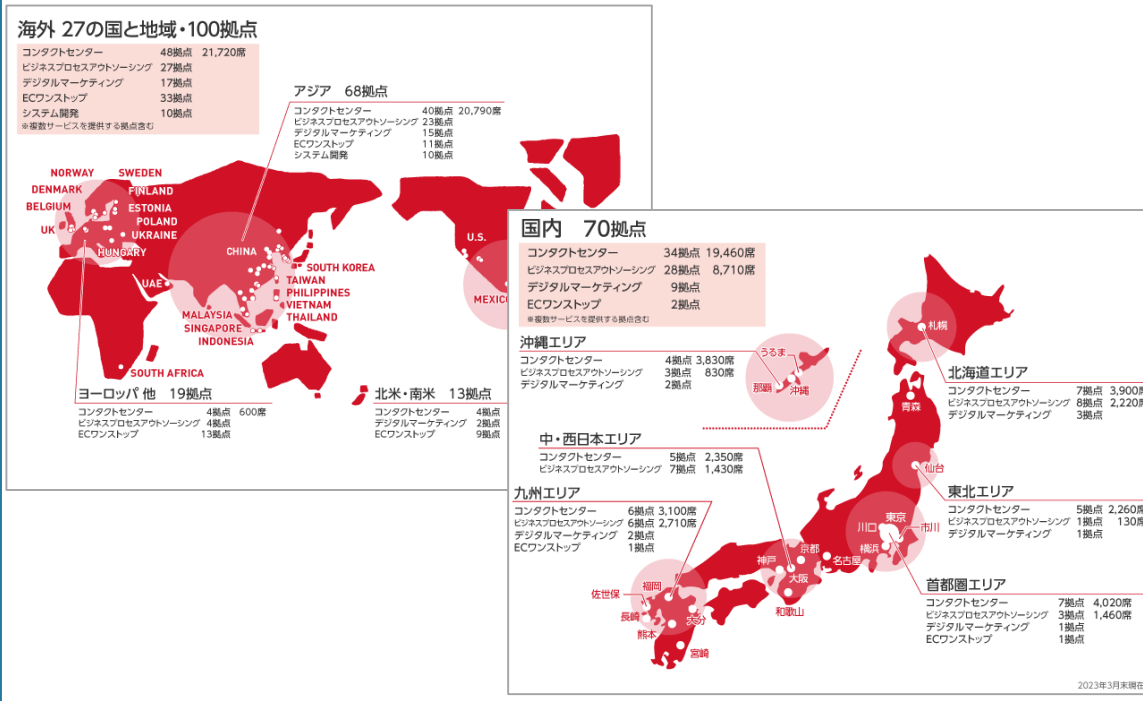
4.

中期の取り組み方針

- 各国・地域での子会社間の連携強化を図り、世界規模でサポートできる体制を確立

世界28の国と地域・170拠点でサービス提供

- 国内70拠点、海外27の国と地域・100拠点



マルチ言語・マルチ文化へのワンストップ対応 (中国大手スマートデバイスメーカー様事例)

- コンタクトセンターおよびソーシャルメディア配信用コンテンツ制作拠点をマレーシアに集約、サービス品質の向上とコスト削減
- 商習慣の異なる16の国や地域でのサポートを実現

マレーシアに集約されたコンタクトセンターとサービス対象地域



- アジア地域を中心に、世界のグローバル企業との取引が拡大し、トップクラスのグローバルベンダーに成長

アジアパシフィック地域でトップベンダーの地位獲得

- エベレストグループが発表したアジアパシフィック地域のCXベンダー調査において、2年連続で「リーダー」、さらに初となる「スターパフォーマー」に認定



¹ Assessments for Bell System24, Relia, and TMJ exclude service provider inputs and are based on Everest Group's proprietary Transaction Intelligence (TI) database, provider public disclosures, and Everest Group's interactions with buyers
Source: Everest Group (2022)

This assessment has been licensed to transcosmos

世界のグローバルBPOプレイヤー トップ16位

- 米ガートナーが発刊したMarket Share: IT Services Worldwide, 2022のBPO市場*において、世界で16位にランクイン



Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose. GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved.

1.

競争優位なサービスモデルを創出・拡充

2.

アジア地域トップクラスのグローバルベンダーに成長

3.

サステナビリティ経営基盤を整備

4.

中期の取り組み方針

- 事業成長と付加価値の創造を継続的に行っていくための源泉である人材力の強化に向けた取り組みを推進

従業員エンゲージメント

- 20年度より、国内外の正社員と役員（海外は一部）を対象としたエンゲージメント調査（eNPS）を開始。22年度は調査対象が約13,000名、調査回答率が86%と高い水準となり、eNPSスコアは、人事制度改革、経営陣からの情報発信強化をはじめ、多くの組織でそれぞれの課題改善に取り組んだことにより改善

22年度
調査対象者数・回答率

約**13,000名**
・**86%**

22年度
スコア改善

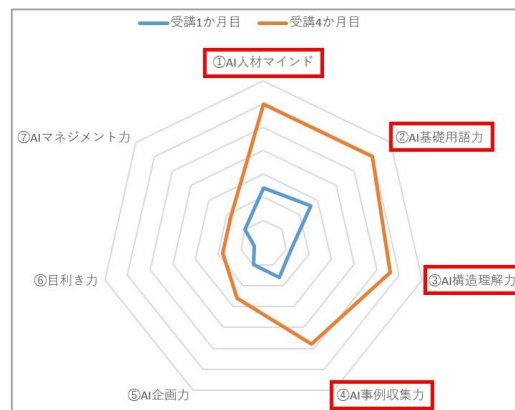
+4.5ポイント

AI人材育成プロジェクト 「トラのアナAIアカデミー」

- データやAIを活用した現場の課題解決や企画立案に長けた人財を育成するプロジェクトを実施し、200名のAI人材を育成。6か月の座学をもとに、全体の習熟度を押し量りながらAIを活用した新たなサービスや業務改善を企画化

受講4か月目の成果

①AI人材マインド ②AI基礎用語力 ③AI構造理解力 ④AI事例収集力を大きく改善。AIサービス化に必要な知識を習得



総アイデア企画数

今回のアカデミーを通じた総アイデア企画数は1,093件ののぼり、目標としていた500件を大きく上回る

AIアイデア企画数					
ワークショップ	1回目 AIアイデア共有会	2回目 AI体感ワーク (ペルソナアイデア共有)	3回目 AI事例共有会 (ペルソナアイデア共有)	4回目 AIスキル調査	5回目 AI企画共有会
企画数	680	53	234	—	126

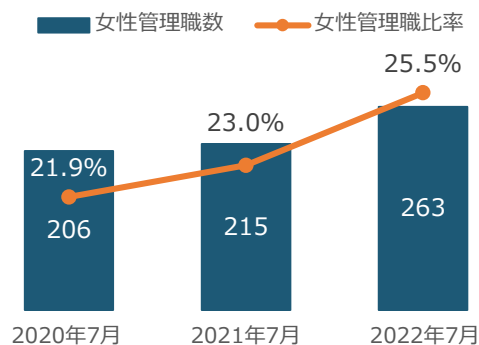
目標値：500件 → 実績値：1,093件 (達成率218%)

- 事業成長と付加価値の創造を継続的に行っていくための源泉である人材力の強化に向けた取り組みを推進

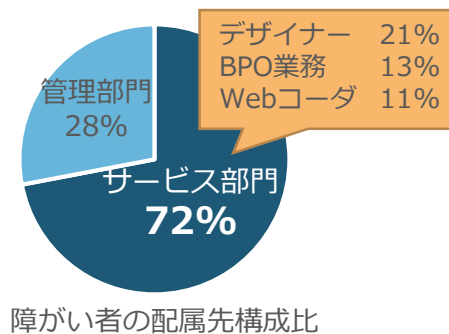
ダイバーシティ、エクイティ & インクルージョン

- 女性活躍推進法に基づく2016～2020年度の5か年行動計画では女性管理職比率21%以上とする目標を達成。さらに2023年度までの新たな目標である女性管理職比率25%以上を前倒しで達成
- 障がい者雇用率は4年連続で法定雇用率2.3%を上回り、障がい者全体の72%がWebサイト構築や運用、デザインなどのプロフィット領域（サービス部門）に配置

女性管理職実績の推移



障がい者のプロフィット領域への配置



障がい者の配属先構成比

健康経営

- サステナビリティ基本方針に則り、2022年度に代表取締役共同社長による健康経営宣言のもと、実効性を担保する体制を構築
- 2023年3月8日に、「健康経営優良法人2023（大規模法人部門）」に認定



2023
健康経営優良法人
Health and productivity

- 2021年に強化したサステナビリティ、コーポレートガバナンスの着実な遂行

気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD）の提言に基づく情報開示

- TCFD提言に準拠した形でリスクと機会の分析を進め、気候変動に関する情報を開示
- 引き続き、気候変動対応をはじめとする環境経営を推進していくと同時に、提供するサービスを通じて、お客様企業の気候変動に関する課題の解決にも貢献できるよう取り組みを進めていく



TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES



開示URL : <https://www.trans-cosmos.co.jp/company/sustainability/environment/climateChange.html>

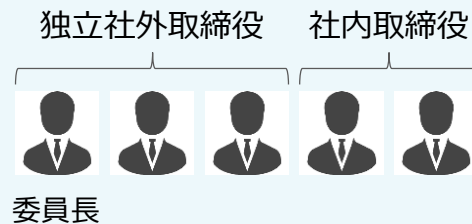
● トランスコスモスでは、「サステナビリティ基本方針」に基づき「トランスコスモスの価値」をサステナビリティに集約する「TCFD」の提言に準拠した形でリスクと機会の分析を進め、気候変動に関する情報を開示

● 引き続き、気候変動対応をはじめとする環境経営を推進していくと同時に、提供するサービスを通じて、お客様企業の気候変動に関する課題の解決にも貢献できるよう取り組みを進めていく

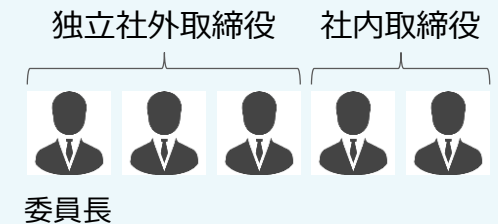
指名委員会・報酬委員会

- 2022年度は、指名委員会を2回、報酬委員会を1回開催しており、原案以外の審理も実施するなど実効性ある委員会を実施

指名委員会



報酬委員会



1.

競争優位なサービスモデルを創出・拡充

2.

アジア地域トップクラスのグローバルベンダーに成長

3.

サステナビリティ経営基盤を整備

4.

中期の取り組み方針

供給

企業内IT：クラウド（“モード2”）にシフト

- クラウドの浸透…人事・カスタマーサポート領域に焦点、複数クラウドの統合利用へ
- 投資はSoR*からSoE*へ…買い手はITから事業へ、内製化トレンド
- 開発手法はアジャイルへ

*SoR (System of Record) : バックオフィスの効率化、最適化するIT

*SoE (System of Engagement) : 成長戦略/事業に貢献するIT

労働力：人手不足（特に国内）

- 日本国内の労働力総量は頭打ち
- 雇い手から働き手へのパワーシフト
- 人的資本経営への要請

競争環境

新規参入：DX領域への異業種・新興系の参入

- デジタル x CX/BPOに異業種参入
- ニューエコノミー型プレーヤー
- SIerによるBPS（ビジネスプロセスサービス）の成長

直接競合の動向：規模の利益をデジタルに投資

- 合従連衡
- デジタルITのM&A
- WFH（在宅勤務）を契機に外資の日本再注力の動き

代替手段：人の介在の減少

- 消費者フロントの人からデジタルへのシフト
- 自動化技術やAIの発達と民主化

需要

企業：デジタルの真価は海外から

- 国内：経済停滞や人口構造変化を背景に、国・企業を挙げてDX推進するも、“進み始めた「デジタル」、進まない「トランスフォーメーション」”（「DX白書2023」より）
- 海外：テクノロジー企業が経済をけん引、新たなアウトソーシング・ITサービスニーズが発生（コンテンツモデレーション、ブロックチェーン監視、Digital IT service等）

消費者：全世代がデジタルファーストに

- あらゆる年代でモバイルファースト
- ソーシャルやUGC（ユーザー生成コンテンツ）が企業の発信より影響力を持つように
- B2Bでも使い勝手が重要に

環境認識を踏まえた戦略のポイント

- テクノロジー活用を次のステップへ（技術主導から利用主導へ、部分最適から全体最適へ、クラウドの相互利用へ）
- 海外市場は引き続き最大の成長機会、合従連衡が進む中スピードを加速（成長企業と新たなサービスニーズの捕捉）
- 広がる戦場に対して経営資源を積極的に再配分（アセットの所有とパートナー活用のメリハリ）

Global Digital Transformation Partner

最新のデジタル技術を通じて顧客企業に最高の顧客体験と生産性をもたらし、
サステナブルな社会の実現に貢献する

目指す姿

オペレーショナル・エクセレンスから
テクノロジーソリューションカンパニーに進化

アジア圧倒的No.1、
グローバルCX/BPOベンダーTOP5を目指す

お取引先企業、社員、株主をはじめステークホルダーの期待に応え社会に貢献する

公平・信頼・永続・品質・イノベーション・カスタマーサクセス・成長を約束し、
多様な事業・サービスポートフォリオを通して社会課題を解決するパートナーであり続ける

戦略

事業モデルの
プラットフォーム化
(as-a-service化)

サービス標準化による
品質、利益の構造改革

グローバルの
市場成長に応える
体制強化と人材育成

グローバルネットワーク
を最大活用した新規事業
開発・R&D推進

グローバル経営基盤整備
(財務、人事、マーケティング、ESG)

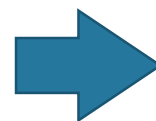
トランスコスモスグループ目標
売上高1兆円

2023/3期
実績

2026/3期
目標

売上高

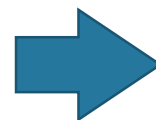
3,738億円



4,500億円以上

営業利益率

6.2%



6.0~8.0%

2022年度 活動トピックス



サービスの開発・強化

- TCI-DXサービスの加速に向けてダッシュボード「Insight BI」機能追加
- 企業サイトのWeb アクセシビリティ対応に関する全ての課題を解決する「Webアクセシビリティ診断改修サービス」の提供を開始
- ユーシービー日本のLINE公式アカウントとLINE WORKSの相互連携を実現するコミュニケーションプラットフォームを構築
- インドネシアで在宅勤務運用ソリューション「Work @nywhere」の提供を開始

体制の強化（アライアンス・パートナー・M&A・拠点など）

- 「メタバース上のコンテンツ等をめぐる新たな法的課題への対応に関する官民連携会議」有識者構成員を務める道下剣志郎氏とアドバイザー契約を締結
- グローバル事業強化の一環として、台湾の経営体制を変更
- オペレーション拠点「マーケティングチェーンマネジメントセンター博多東」を新設
- 米州での事業拡大のため経営体制を強化
- 2024年に長崎スタジアムシティ内のオフィス棟に新センターを設立
- 「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」の設立について
- 法人向けメタバース活用の専門組織「メタバース推進部」を新設、セールス拡大に向けGCT JAPANと業務提携
- NetSuiteソリューションプロバイダープログラムに参加
- アイススタイルの連結子会社であるOver The Borderと資本業務提携を締結

サービスの提供実績

- 群馬県みどり市におけるLINEを活用した市民サービス拡充を支援
- Shopifyを活用し医療機関専用サプリメントのD2C事業を全面支援
- トランスコスモスとモビルス、オリエントコーポレーションのチャットサポートに「Secure Path」を導入し、運用を提供

受賞・認定・その他企業活動など

- かながわSDGsパートナーに登録
- BSIグループジャパン（英国規格協会）からISO19650に基づく「BIM BSI Kitemark（カイトマーク）」認証を取得
- 元環境事務次官 森本英香氏が環境経営アドバイザーに就任
- Concur Japan Partner Award 2023において、コントリビューションパートナーアワード受賞
- 7年連続で中国最大のECモールTMALLから5つ星評価を獲得し、玩具・グッズ業界における優秀総合サービスプロバイダーを受賞
- 長崎県誰もが働きやすい職場づくり実践企業認定制度「Nぴか」を取得
- 「福岡県SDGs登録制度」に登録
- TCFD提言に基づく気候変動に関する情報を開示
- インドネシアでISO/IEC 27001の認証を取得
- 「健康経営優良法人2023（大規模法人部門）」に認定
- トランスコスモスグループ、Bリーグ「琉球ゴールデンキングス」の応援イベントを2か月に渡り実施
- かわさきSDGsパートナーに登録

- 本資料に含まれる将来の予測に関する記載は、現時点における情報に基づき判断したものであり、今後、日本経済、株式市場の動向や情報サービス業界の動向、新たなサービスや技術の進展により変動することがあり得ます。従って当社として、その確実性を保証するものではありません。
- 本資料では、金額は億円未満を四捨五入、%は小数点以下第2位を四捨五入で、それぞれ表記しています。



IRに関するお問い合わせ

トランスコスモス株式会社

本社管理総括 IR推進部

E-Mail. ir_info@trans-cosmos.co.jp