

第**39**期 中間期

トランスコスモス通信

2023年4月1日 >>> 2023年9月30日

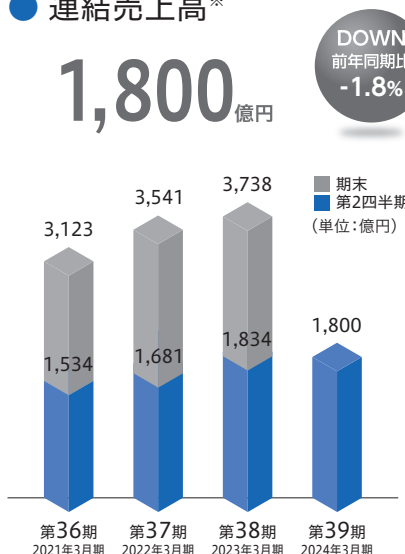
Global Digital Transformation Partner

トップメッセージ

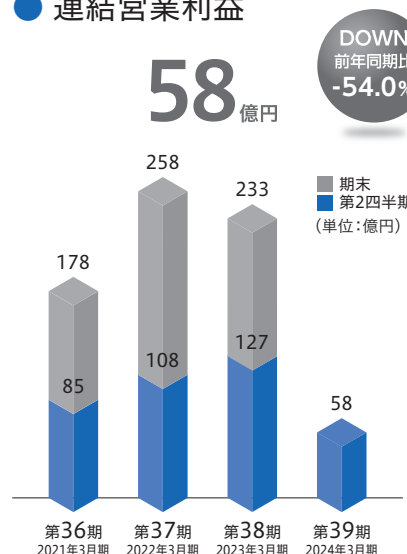
株主・投資家の皆様には、
平素より格別のご支援を賜り、
厚く御礼申し上げます。

ここに株主・投資家の皆様へのご挨拶と、
2024年3月期第2四半期累計期間
(2023年4月1日～2023年9月30日)の
業績に関するご報告をいたします。

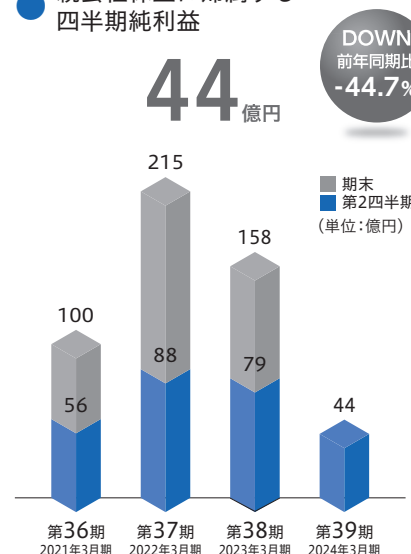
● 連結売上高*



● 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。また、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、生成AIやメタバースなど、進展するデジタル技術や長引く人手不足などを背景に、引き続き、アウトソーシングサービスに対する底堅い需要が続いています。特に、コロナ禍で再認識されたデジタルトランスフォーメーション(DX)の推進やカスタマーエクスペリエンス(CX)の向上に向けた課題解決につながるサービスへの需要が高まっています。

このような状況の中、当社グループは、社会インフラとして積極的に展開してきた政府・自治体・民間企業が推進する新型コロナウイルス感染症対策に関連する業務支援が縮小したことによる業績への影響はあったものの、引き続き、拡大するサービス需要に向けて、お客様企業の経営、事業の変革を支援するCXサービス・BPO

サービスを積極的に展開しました。また、本年度より始動した「新中期経営計画2023-2025」の各施策を推進しました。

今後の事業成長に向けた取り組み

事業モデルのプラットフォーム化の施策では、これまでさまざまな顧客接点チャネルのデータを収集・分析・活用するサービスを提供してきた独自のCXプラットフォーム「TCI-DX for Support」において、コンタクトセンター・SNS・チャットに蓄積されるVOC (Voice of Customer: 顧客の声) 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し、データ活用技術の特許を取得しました(特許番号: 特許7319478号)。このデータ活用技術を用いることで、従来よりも分析にかかる時間を大幅に短縮、さらにはコミュニケーションチャネルを横断して

ユーザーが自己解決しやすい環境を提供し、総課題解決時間30%削減の実現を目指します。ユーザーの自己解決促進により企業のサポートコスト削減に寄与するとともに、抽出された課題をマーケティング活動に活かすことで売上拡大にも貢献します。

また、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」サービスの提供を開始しました。現状の可視化と継続的な情報収集・分析により、人的資本情報開示に伴うお客様企業の企業価値向上を支援します。

新規事業開発・R&D推進の施策では、主に生成AIとメタバースを活用したサービスの開発と推進に取り組みました。具体的には、顧客接点のデジタルフロントをすべてカバーする「TCI-DXサービス」の強化へ向けて、膨大なデータを高い精度で要約することや、自然な会話で応答することが可能なOpenAI社のChatGPTを活用したサービスの開発を推進しました。ChatGPTに代表される生成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ます。また、自社で提供しているサポートデスク支援ツール「Quick Support Cloud」に、生成AIを活用した「Quick Support Cloud with GAI」のサービス提供を開始しました。これにより、サポートデスク利用者が求めている回答を均一な品質で素早く提供することが可能となり、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を実現します。その他、企業の新たなコミュニケーションを創出する取り組みとしてメタバースを活用したサービスの実証実験に取り組んでおり、導入支援実績も増加しつつあります。

グローバルの市場成長に応える体制強化に向けた施策では、中国において最先端の技術を用いたソフトウェア開発を行う天津霆客計算機信息技术有限公司（英語社名：Tianjin Tinkers Computer Information Technology Co.,Ltd.、以下、TINKERS）と資本業務提携を締結しました。トランスコスモスグループの大規模な開発力と運用力、TINKERSの最先端の技術力を融合し、お客様企業に最先端の技術を用いたソフトウェア開発を提供します。また、米国市場向けのニアショアサイトとして、英語・スペイン語サービスへの対応を強化するため、メキシコに新たなオペレーションセンター「メキシコシティセンター」を開設しました。トランスコスモスグループがアジア市場で展開してきた事業基盤・オフショア体制も活用し、米州において事業拡大とともにグローバル市場での事業モデルの構築に取り組んでいきます。

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最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。

2024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。

2024年3月期については、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お客様企業の経営、事業の変革を支援するCX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、持続的な事業成長を実現することを目指します。

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。

2023年12月

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

事業紹介

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

主なグループ企業



大宇宙情報創造(中国)有限公司 応用技術株式会社 SKYLIGHT

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45拠点(合計41,530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

主なグループ企業



※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、受託を組み合わせる展開
- 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

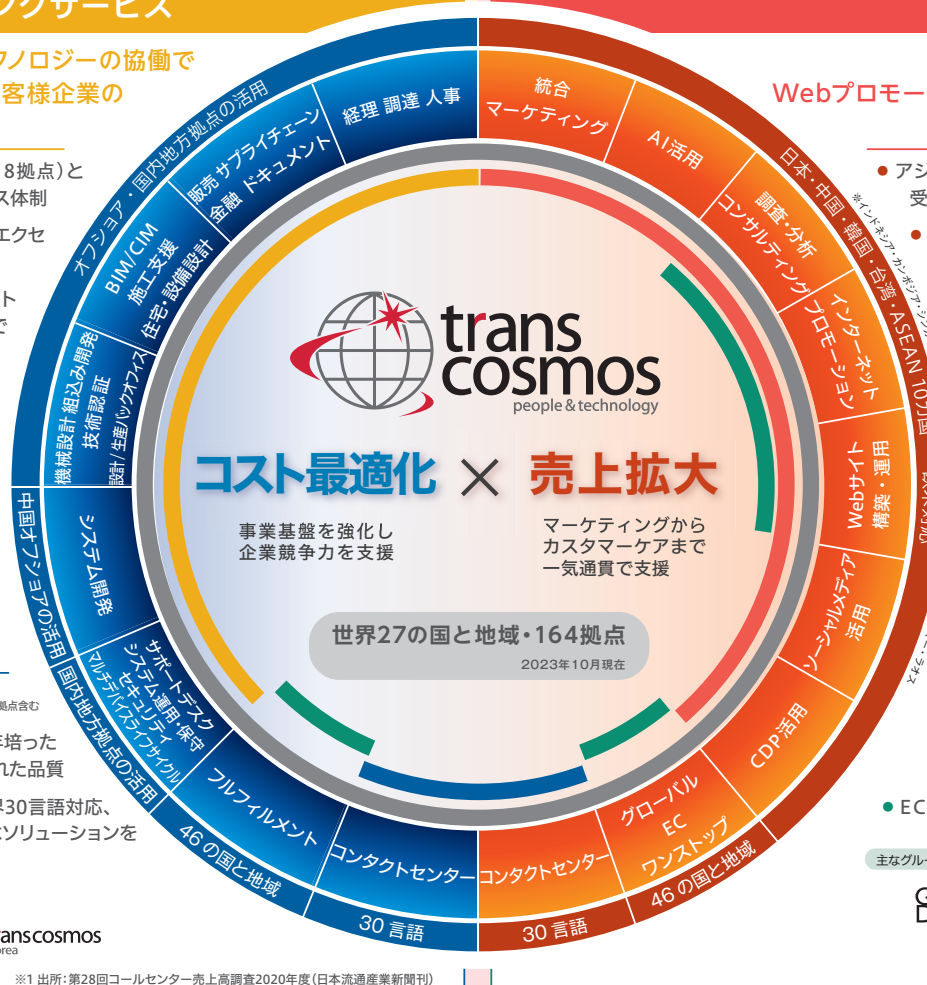


ECワンストップサービス

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
- 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

主なグループ企業



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ベンダー調査
リーダー認定



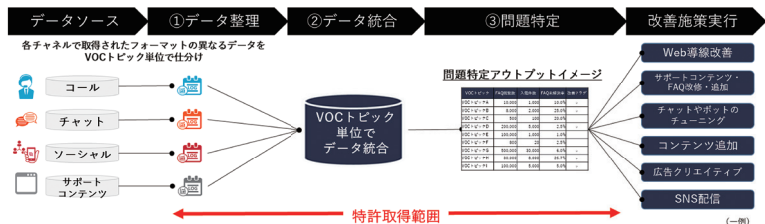
TMALL 5つ星評価
6年連続獲得

上半期のトピックス

【特許取得】顧客接点のCX課題を飛躍的に解決するデジタルプラットフォームを独自開発し特許を取得

独自開発したデジタルプラットフォーム「TCI-DX for Support」では、これまでさまざまな顧客接点チャネルのデータを収集・分析・活用するサービスを提供してきました。このたび「TCI-DX for Support」におけるVOC (Voice of Customer：顧客の声)のデータ活用技術において特許を取得しました。今後、取得した特許技術を活用し、「TCI-DX for Support」のさらなる強化に取り組んでいきます。

特許番号：特許7319478号



「障害者雇用エクセレントカンパニー賞(東京都知事賞)」を受賞

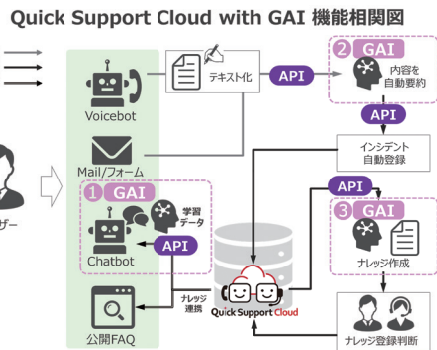
障がい者雇用の特色ある優れた取り組みを行う優良な企業として、東京都より「障害者雇用エクセレントカンパニー賞(東京都知事賞)」を受賞しました。トランスコスモスでは、障がいの有無に関わらず、すべての社員がともに働き、それぞれの個性と実力を発揮できることが企業の当然のあり方であるという考えのもと、障がい者雇用を推進しています。



生成AIを活用した「Quick Support Cloud with GAI」のサービス提供を開始

サポートデスク支援ツール「Quick Support Cloud」に生成AIを活用した「Quick Support Cloud with GAI※1」のサービス提供を開始しました。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るうえに、教師データが生成されることによって、人的工数削減、記載内容の安定化、処理時間の短縮も同時に実現し、お客様企業の業務最適化にも寄与します。

※1: GAI=ジェネレーティブAI



「FTSE Blossom Japan Sector Relative Index」構成銘柄に初選定

人権、腐敗防止、地域社会への貢献、コーポレートガバナンスの拡充など、さまざまな社会課題への取り組みが評価され、世界的なESG投資指数「FTSE Blossom Japan Sector Relative Index」の構成銘柄に初めて選定されました。今後も持続可能な社会の実現を目指し、Well-beingの最大化に取り組んでいきます。

評価テーマ	2022年	2023年
E 気候変動	0	1
S 人権と地域社会	2	3
S 労働基準	3	3
G 腐敗防止	1	2
G コーポレートガバナンス	4	4
TOALスコア	1.5	2.3

事例のご紹介

味の素グループさま

トランスコスモスは、ShopifyでD2C ECモール「AJI MALL」を立ち上げ、フロントからバックオフィス、コンタクトセンター、ロジスティクスまでワンストップでECモール運用をサポートしました。共通ID基盤「AJINOMOTO ID」との会員情報連携で、顧客データを最大限に活用可能な基盤を構築し、味の素グループ様のD2C事業を全面支援しています。

- 課題**
 - 味の素グループの「AJI MALL」を各種D2Cブランドの世界観を発信できる共通ECモールとして構築・運用したい
 - 味の素グループ共通ID「AJINOMOTO ID」を連携し、顧客データを最大限に活用したい
- サービス**
 - ShopifyでD2C ECモール「AJI MALL」を立ち上げ、共通ID基盤連携・ERP連携・CRM連携等、各種システム間の連携を支援
 - フロントからバックオフィス、コンタクトセンター、ロジスティクスまでECモール運用をワンストップで提供
- 成果**
 - 2023年3月「AJI MALL」ローンチ、2023年8月各ブランド独自の世界観を発信できるモール型のサイトにリニューアル
 - トランスコスモスのカスタムアプリを導入し、Shopifyに共通ID基盤「AJINOMOTO ID」の会員情報連携で一元管理を実現
 - CRMツール「b→dash」(データX社)導入・実装で、レポート可視化や広告・マーケティングに活用できる環境を提供

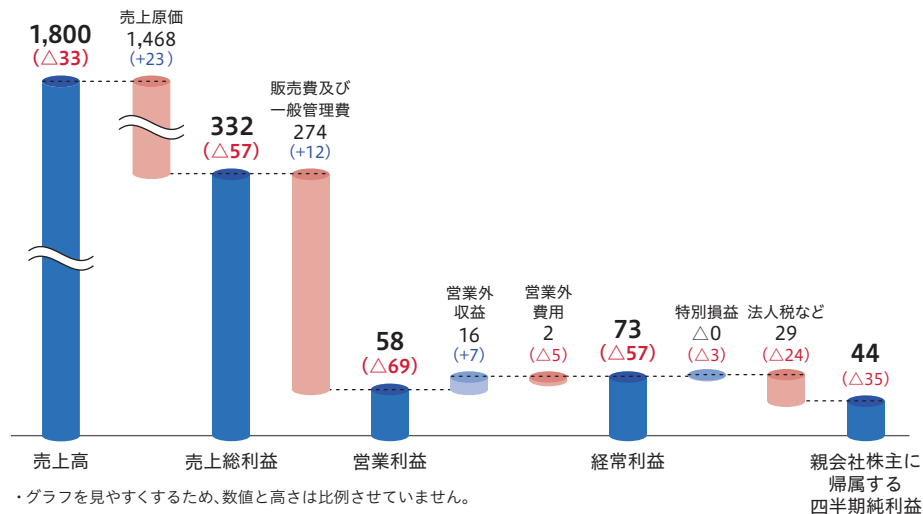


連結財務情報

連結損益計算書の概要

単位：億円(億円未満四捨五入)

当第2四半期連結累計期間(2023年4月1日から2023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

売上高

売上高は、前年同期比1.8%の減収となりました。各セグメントの状況は、単体サービスでは、コロナ関連業務以外のCX・BPOサービスは引き続き受注堅調であるものの、コロナ関連業務の反動減の影響などにより売上が減少しました。国内関係会社はシステム開発子会社、一部の工場子会社の売上が増加しました。海外関係会社は、ASEAN子会社の売上が増加しました。

営業利益

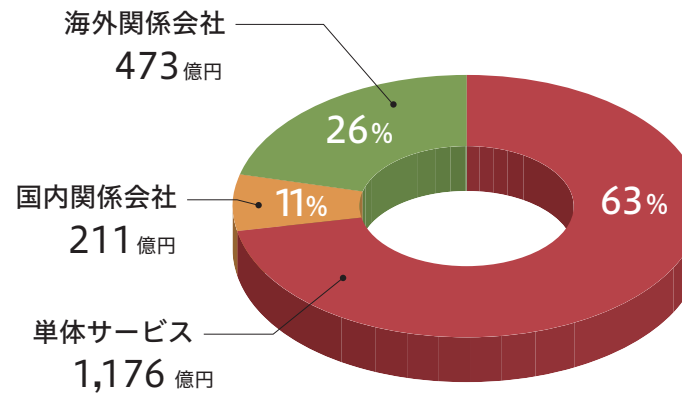
営業利益は、前年同期比54.0%の減益となりました。各セグメントの状況は、単体サービスでは、コロナ関連業務が減少する中、先行的な投資を実施した影響などで一時的に収益性が低下し減益となりました。国内関係会社は、工場子会社及びそのグループ会社の収益性が低下し減益となりました。海外関係会社は、ASEAN子会社は収益性が向上したものの、韓国子会社での一部案件の業務量減少や人件費上昇などの影響により減益となりました。

親会社株主に帰属する四半期純利益

営業利益の減少などにより、親会社株主に帰属する四半期純利益は前年同期比44.7%の減益となりました。

セグメント別売上高

当第2四半期連結累計期間(2023年4月1日から2023年9月30日まで)



※セグメント間取引消去等△60億円は含みません。

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 (2023年9月30日現在)

会社名	トランスコスモス株式会社 (transcosmos inc.) (商号) (トランス・コスモス株式会社)
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:70,218名 (国内:44,102名、海外:26,116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 (2023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	9,975名

大株主の状況 (2023年9月30日現在)

株主名	持株数(千株)	持株比率(%)
公益財団法人トランスコスモス財団	6,753	13.84
奥田 昌孝	6,404	13.13
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	3,161	6.48
株式会社日本カストディ銀行(信託口)	1,508	3.09
平井 美穂子	1,463	3.00
GOVERNMENT OF NORWAY	1,300	2.67
THE BANK OF NEW YORK MELLON 140042	1,079	2.21
有限会社HM興産	722	1.48
トランス・コスモス社員持株会	703	1.44
CEPLUX- THE INDEPENDENT UCITS PLATFORM 2	696	1.43

注) 1. 上記の他、当社が自己株式 11,321千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 (郵便物送付先)	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 〒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	東京証券取引所プライム市場
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。

統合報告書2023のご案内

トランスコスモスのDX推進の活動やグローバル展開、サステナビリティへの取り組みなどを紹介しています。
<https://www.trans-cosmos.co.jp/ir/library/pdf/2023/inte20230929.pdf>



<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。