

**Global Digital Transformation Partner**

# 2024年3月期 第2四半期 決算説明会



2023年10月31日

トランスコスモス株式会社

## 1. 2024年3月期 第2四半期 業績

### 1-1. サマリ

- ・ エグゼクティブサマリ
- ・ 連結損益計算書サマリ

### 1-2. ハイライト

- ・ 連結四半期業績の推移
- ・ サービス別 連結売上高の推移
- ・ 単体サービス コロナ関連業務・既存業務の売上高推移
- ・ 単体サービス 過去6年間の売上高・営業利益の推移

### 1-3. 第2四半期累計業績の概況

- ・ 連結売上高の増減分析
- ・ 連結売上高の増減分析（地域別）
- ・ 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
- ・ 親会社四半期純利益の増減分析

### 1-4. BS・CF・その他

- ・ 連結貸借対照表の概要
- ・ 連結キャッシュフロー計算書の概要
- ・ 設備投資・減価償却・従業員数・サービス拠点

## 2. 中期経営計画2023-2025

### 2-1. 骨子、5つの戦略施策

### 2-2. 第2四半期までの進捗

### 2-3. キャッシュ・アロケーション、数値目標

## Appendix

- ・ 2Q活動トピックス

1

## 2024年3月期 第2四半期 業績

1-1

サマリ

1-2

ハイライト

1-3

第2四半期累計業績の概況

1-4

BS・CF・その他

## 1 2Q（7月－9月期）で増収に転換

- 単体サービスはコロナ関連業務の反動減を吸収し増収へ
- 海外関係会社は引き続き増収基調を維持

## 2 コロナ関連業務の影響を除くと、CX・BPOサービスともに増収基調が継続

- 特許取得したTCI-DXモデルを軸に差別化された独自のCXサービスを積極展開
- 働き方改革など社会変化を的確に捉え、専門性とデジタル技術を融合したBPOサービスを積極展開

## 3 2Q（7月－9月期）で収益性は改善傾向

- 単体サービスの収益性改善で営業利益率4%台に回復
- 海外関係会社はASEAN子会社の好業績がけん引し収益性は改善傾向

## 4 中期経営計画の各種取り組みが進展

- プラットフォームモデルが進化
- 生成AI活用の取り組みが進展
- ESGの取り組みを推進

# 連結損益計算書サマリ



単位：億円(億円未満四捨五入)		2023年3月期 2Q累計		2024年3月期 2Q累計		増減	
		金額	売上比	金額	売上比	金額	増減率
売上高		1,834	100.0%	1,800	100.0%	-33	-1.8%
	単体サービス	1,230	67.1%	1,176	65.3%	-54	-4.4%
	国内関係会社	208	11.4%	211	11.7%	2	1.1%
	海外関係会社	455	24.8%	473	26.3%	18	4.1%
	セグメント間取引消去	-60	-3.3%	-60	-3.3%	0	0.5%
売上総利益		389	21.2%	332	18.5%	-57	-14.6%
販管費		262	14.3%	274	15.2%	12	4.5%
営業利益		127	6.9%	58	3.2%	-69	-54.0%
	単体サービス	92	7.5%	37	3.2%	-55	-59.6%
	国内関係会社	22	10.3%	12	5.7%	-10	-44.7%
	海外関係会社	13	2.9%	9	2.0%	-4	-29.6%
	セグメント間取引消去	-0	-	-0	-	-0	-47.3%
営業外損益		2	0.1%	14	0.8%	12	489.8%
経常利益		129	7.1%	73	4.0%	-57	-43.7%
特別損益		3	0.1%	-0	-0.0%	-3	-
親会社株主に帰属する四半期純利益		79	4.3%	44	2.4%	-35	-44.7%

※ 各セグメント利益の売上比は、各セグメント売上高に対する比率として記載しています。

1

## 2024年3月期 第2四半期 業績

1-1

サマリ

1-2

ハイライト

1-3

第2四半期累計業績の概況

1-4

BS・CF・その他

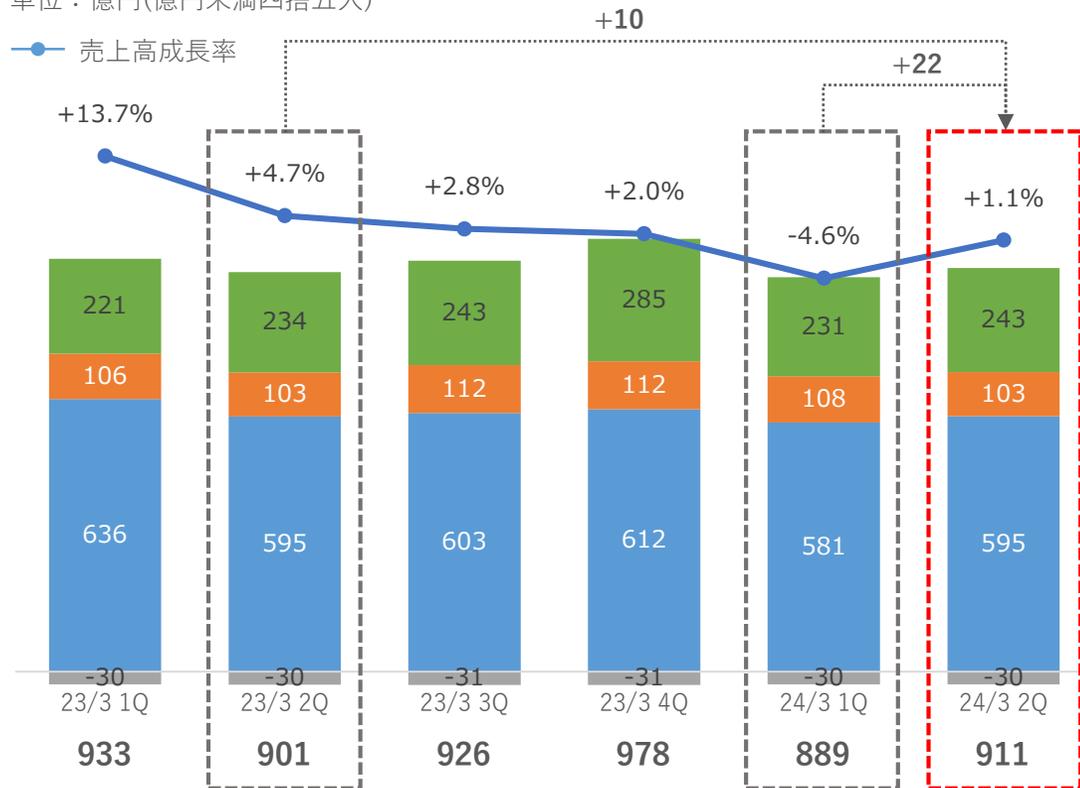
# 連結四半期業績の推移



- 売上高 【当1Q比】 単体サービス、海外関係会社の売上増加で+22億円の増収  
【前2Q比】 単体サービス、海外関係会社が増収に転じ+10億円の増収
- 営業利益 【当1Q比】 単体サービス、海外関係会社の受注増加に伴う増益などで+14億円の増益  
【前2Q比】 単体サービスのコロナ関連業務が減少する中での中期成長に向けた先行投資の影響、国内・海外関係会社の利益減少などで-12億円の減益

## 連結売上高

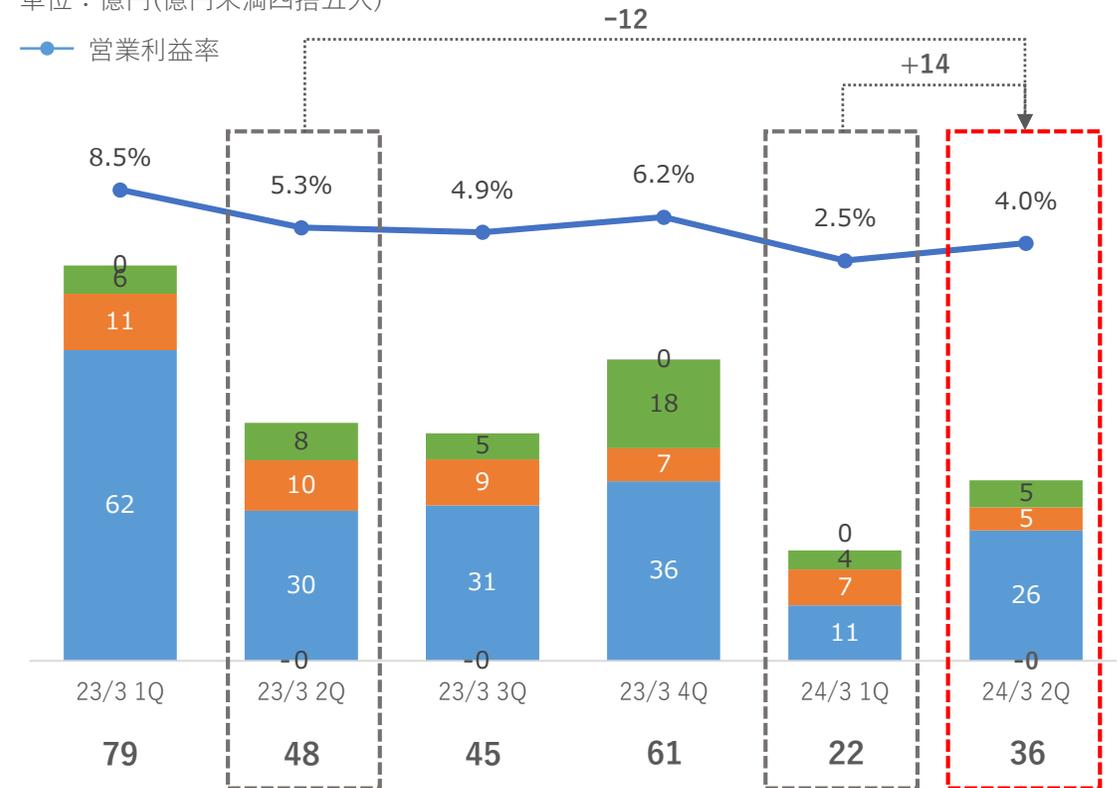
単位：億円(億円未満四捨五入)



■単体サービス ■国内関係会社 ■海外関係会社 ■セグメント間消去等

## 連結営業利益

単位：億円(億円未満四捨五入)



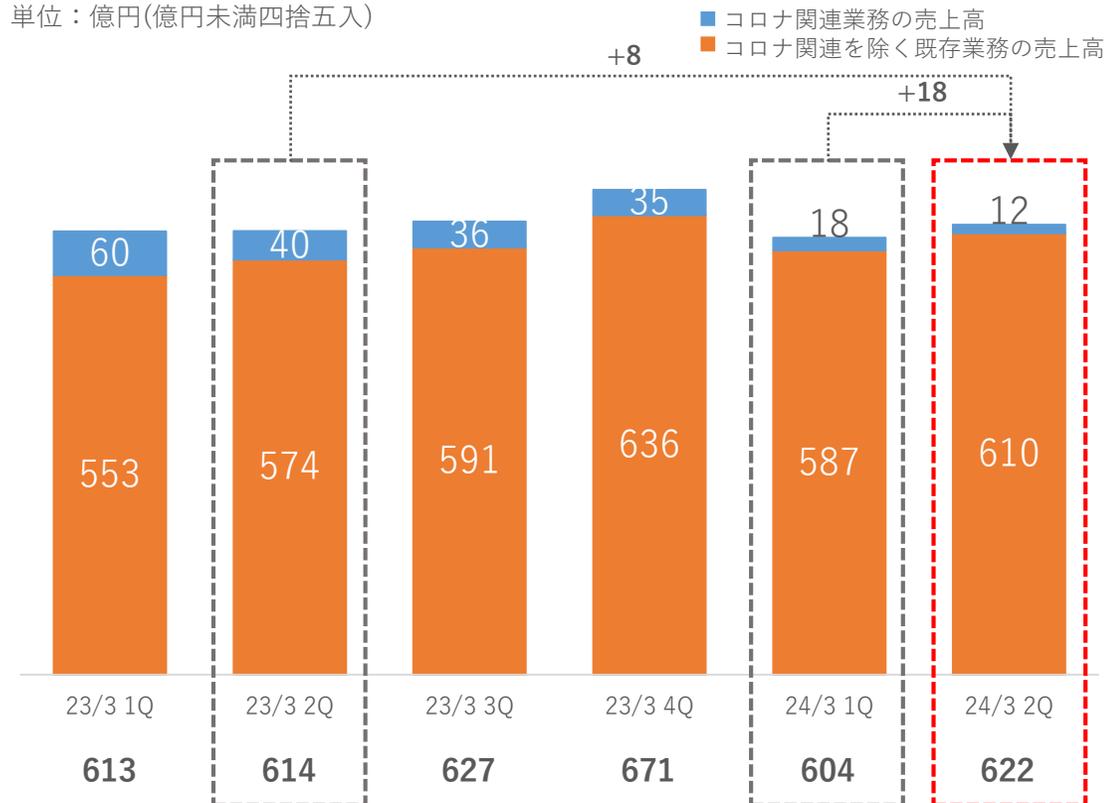
# サービス別 連結売上高の推移



- CXサービス 【当1Q比】 +18億円の増収。特許取得したTCI-DXモデルを軸に差別化された独自サービスを積極展開  
【前2Q比】 +8億円の増収。コロナ関連業務の反動減を吸収して増収に転換
- BPOサービス 【当1Q比】 +4億円の増収。専門性とデジタル技術を融合したサービスを積極展開  
【前2Q比】 若干の減収。コロナ関連業務の反動減をほぼ吸収して前年同期と同水準まで回復

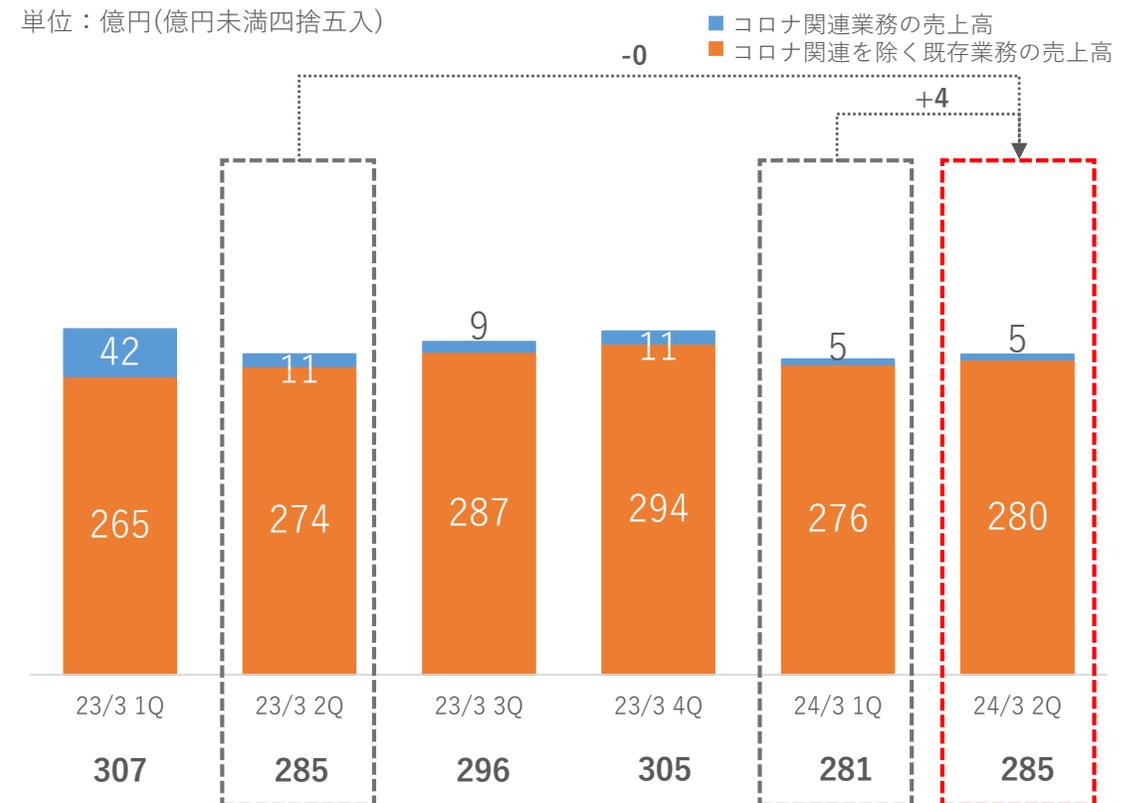
## CXサービス売上高の推移

単位：億円(億円未満四捨五入)



## BPOサービス売上高の推移

単位：億円(億円未満四捨五入)



※ 各サービス別売上高は、管理会計上の売上高構成比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。

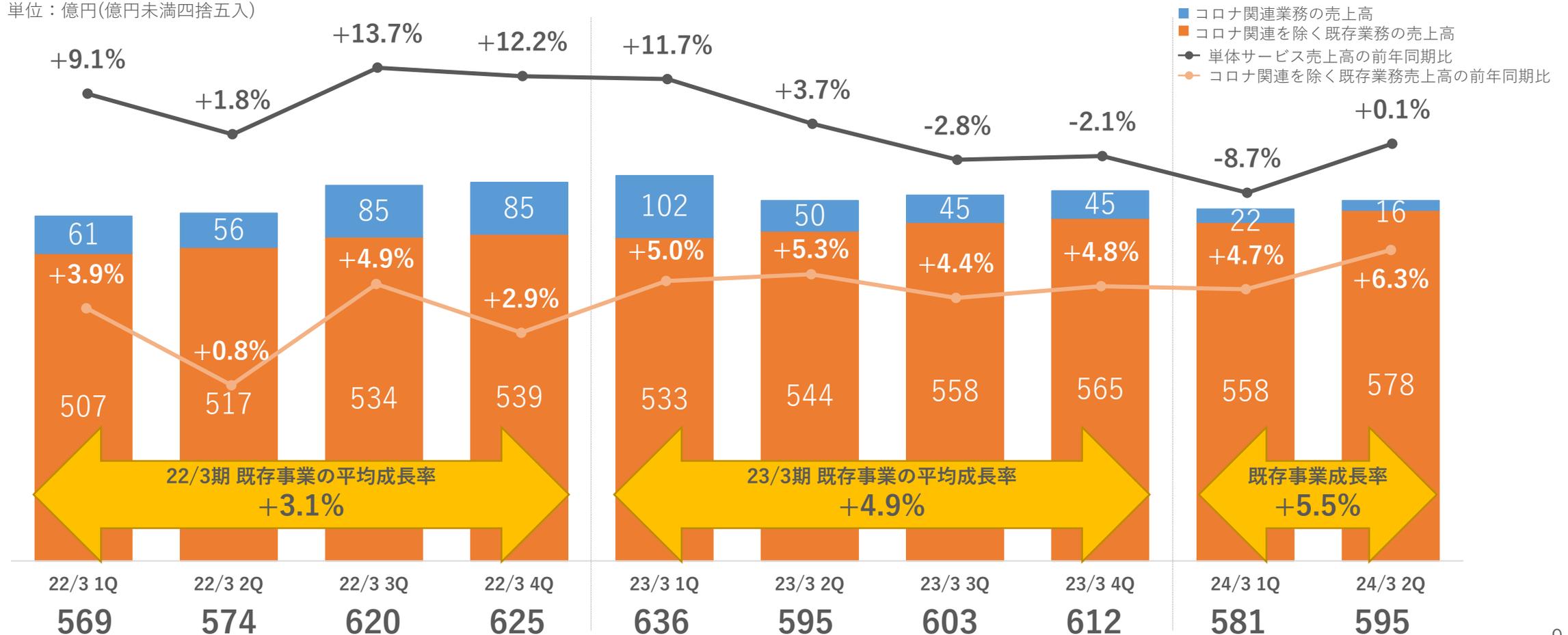
# 単体サービス コロナ関連業務・既存業務の売上高推移



- コロナ関連業務は、社会ニーズの落ち着きとともに縮小傾向にあるが、コロナ関連を除く既存業務は、受注拡大ペースが加速
- 単体サービスの売上高は、当2Qからコロナ関連業務の反動減を吸収し増収に転換

## 単体サービス売上高

単位：億円(億円未満四捨五入)



# 単体サービス 過去6年間の売上高・営業利益の推移

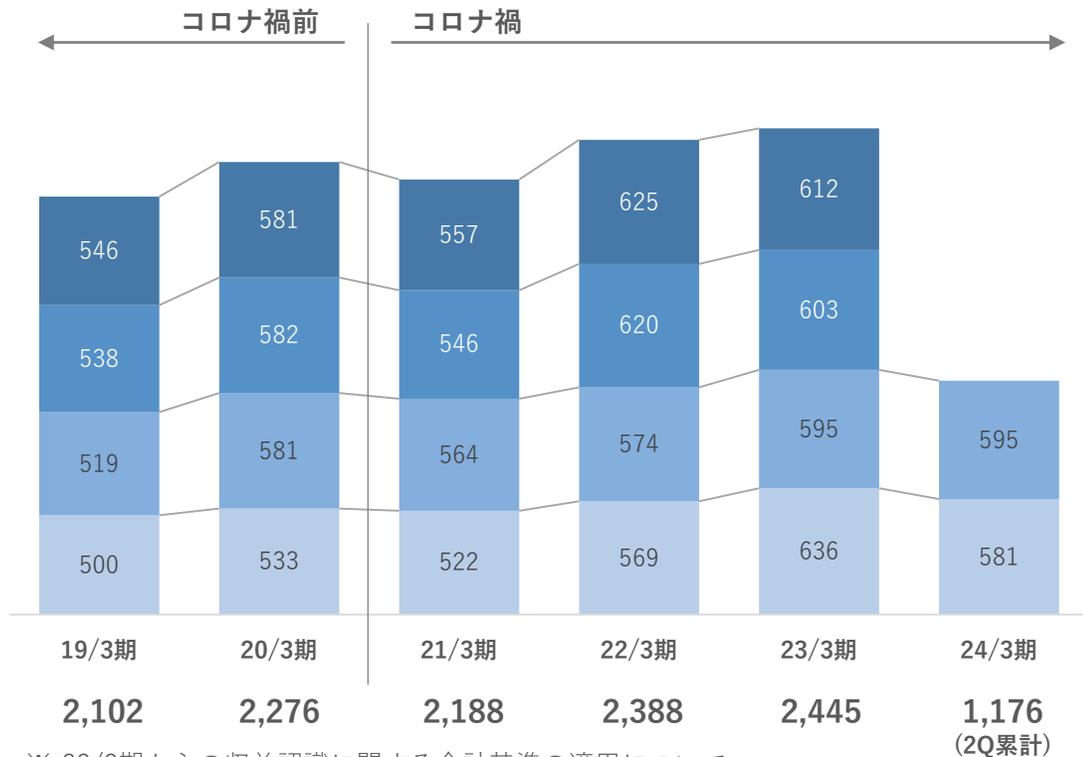


- 当期とコロナ禍前との比較では、売上高は順調に拡大、営業利益は弱含みだが増加

## 単体サービス売上高

単位：億円(億円未満四捨五入)

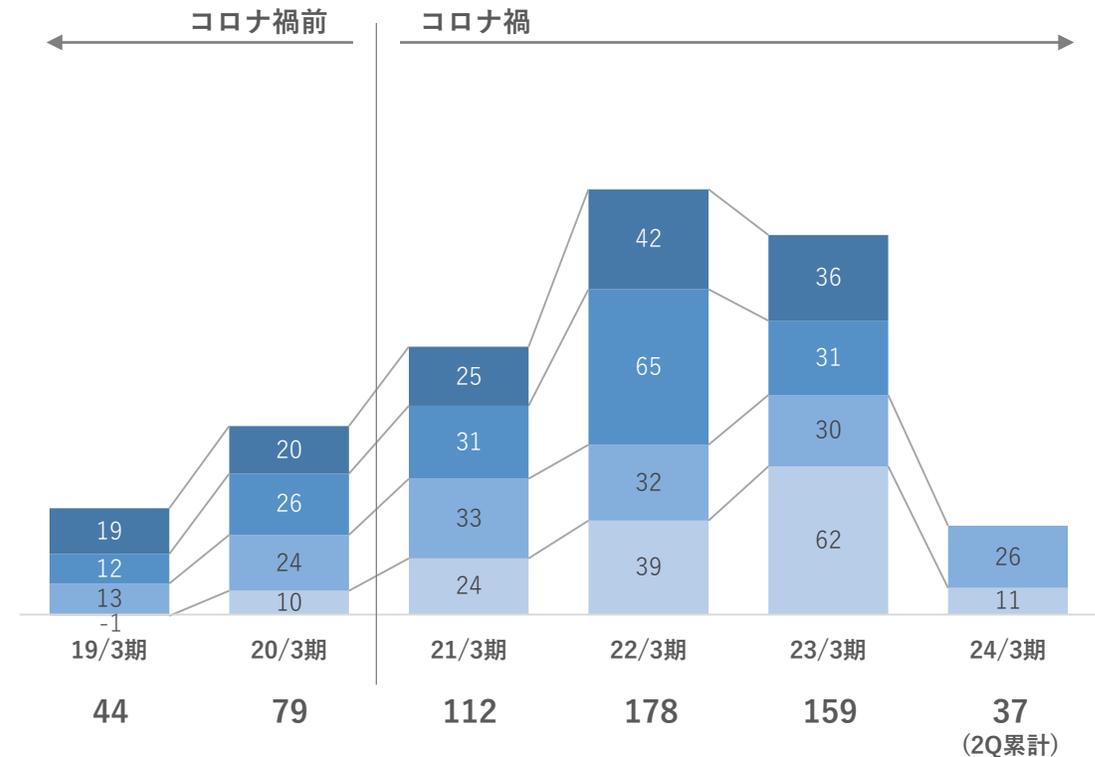
■1Q ■2Q ■3Q ■4Q



## 単体サービス営業利益

単位：億円(億円未満四捨五入)

■1Q ■2Q ■3Q ■4Q



※ 22/3期からの収益認識に関する会計基準の適用について  
 ・ 21/3期売上高の代理人取引は純額表示に組み替えています。  
 ・ 20/3期以前の売上高については、上記組み替えは行っていません。

1

## 2024年3月期 第2四半期 業績

1-1

サマリ

1-2

ハイライト

1-3

第2四半期累計業績の概況

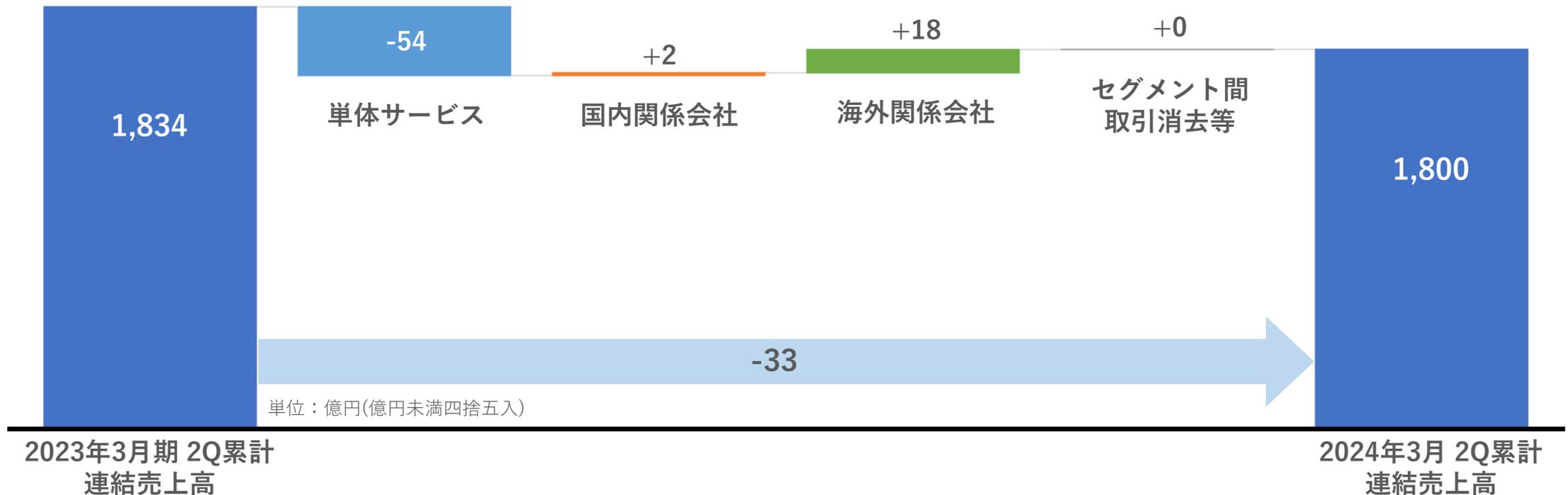
1-4

BS・CF・その他

# 連結売上高の増減分析

- 売上高 減少：-33億円 (-1.8%)

単体サービス	コロナ関連業務の反動減の影響はあるが、引き続きCX・BPOサービスともに受注堅調
国内関係会社	システム開発子会社、一部の上場子会社の売上増加などで増収
海外関係会社	引き続きASEAN子会社の売上増加などで増収



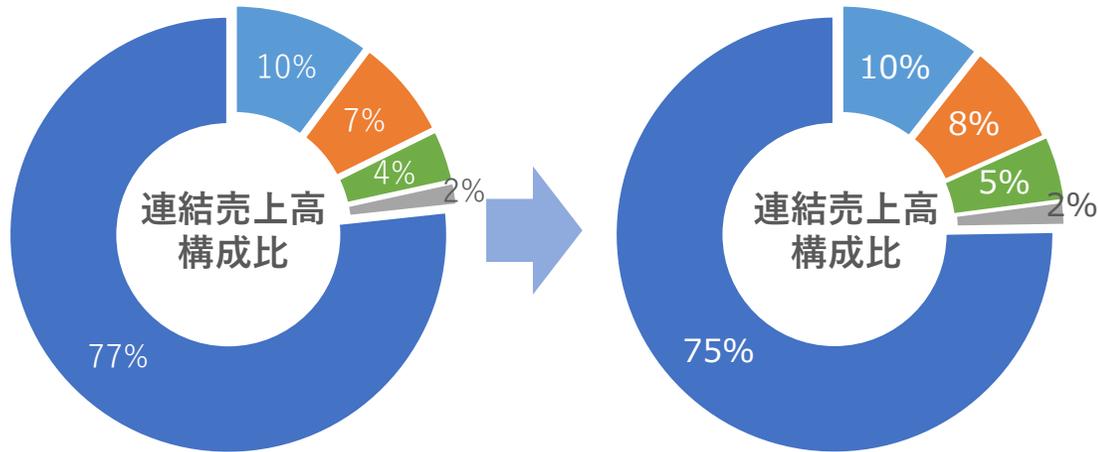
# 連結売上高の増減分析（地域別）

※ 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、445億円（前年同期比 +18億円、+4.3%）となり、海外売上高比率は24.7%
- 韓国の売上高は、190億となり、CXサービス受注増などで+1.9%の増収
- 中国の売上高は、139億となり、CXサービス受注増などで+1.2%の増収
- ASEANの売上高は、83億となり、CXサービス受注増などで+16.7%の増収

## 地域別の売上高構成比



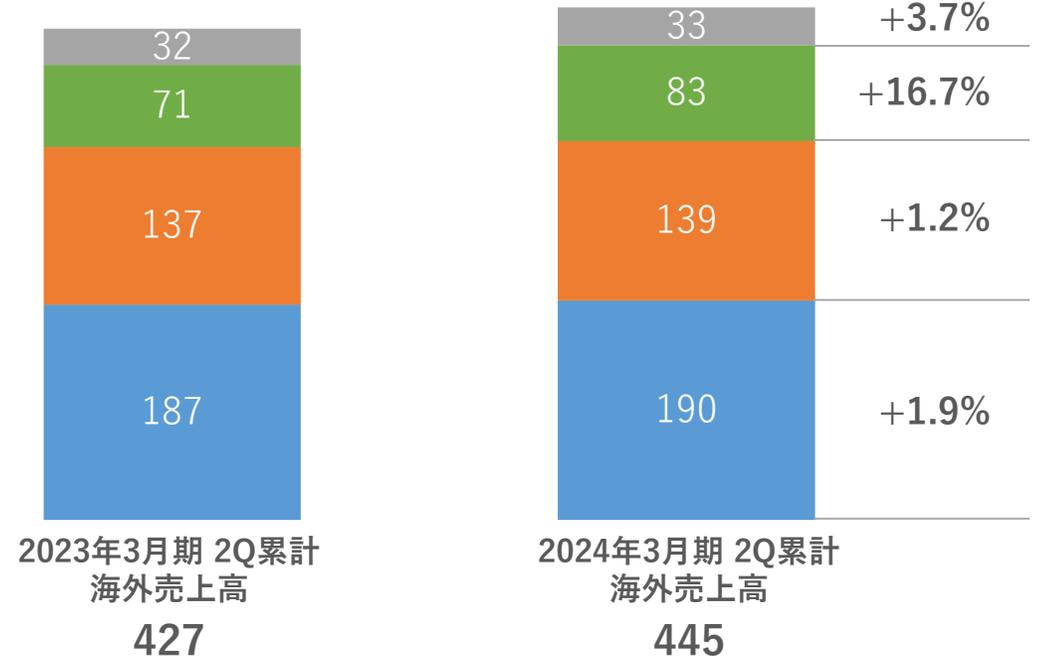
2023年3月期 2Q累計  
海外売上高比率  
23.3%

2024年3月期 2Q累計  
海外売上高比率  
24.7%

■ 日本 ■ 韓国 ■ 中国 ■ ASEAN ■ その他

## 海外国別売上高

単位：億円(億円未満四捨五入)

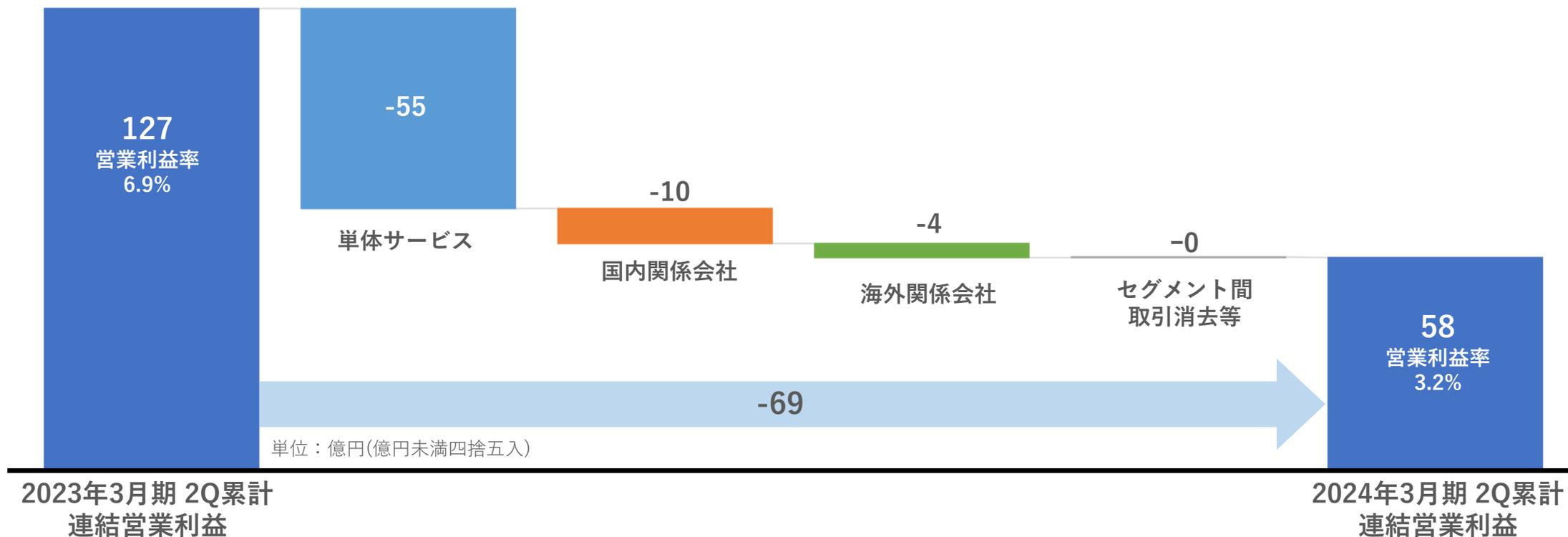


■ 韓国 ■ 中国 ■ ASEAN ■ その他

# 連結営業利益の増減分析

- 営業利益 減少：-69億円（-54.0%）

- 単体サービス** コロナ関連業務が減少する中、サービス進化、デジタル技術活用、グローバル拡大など中期成長に向けた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
- 国内関係会社** 上場子会社及びそのグループ会社の収益性が低下
- 海外関係会社** 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はあるが、ASEAN子会社は収益性が向上



# 単体サービス 営業利益の増減分析

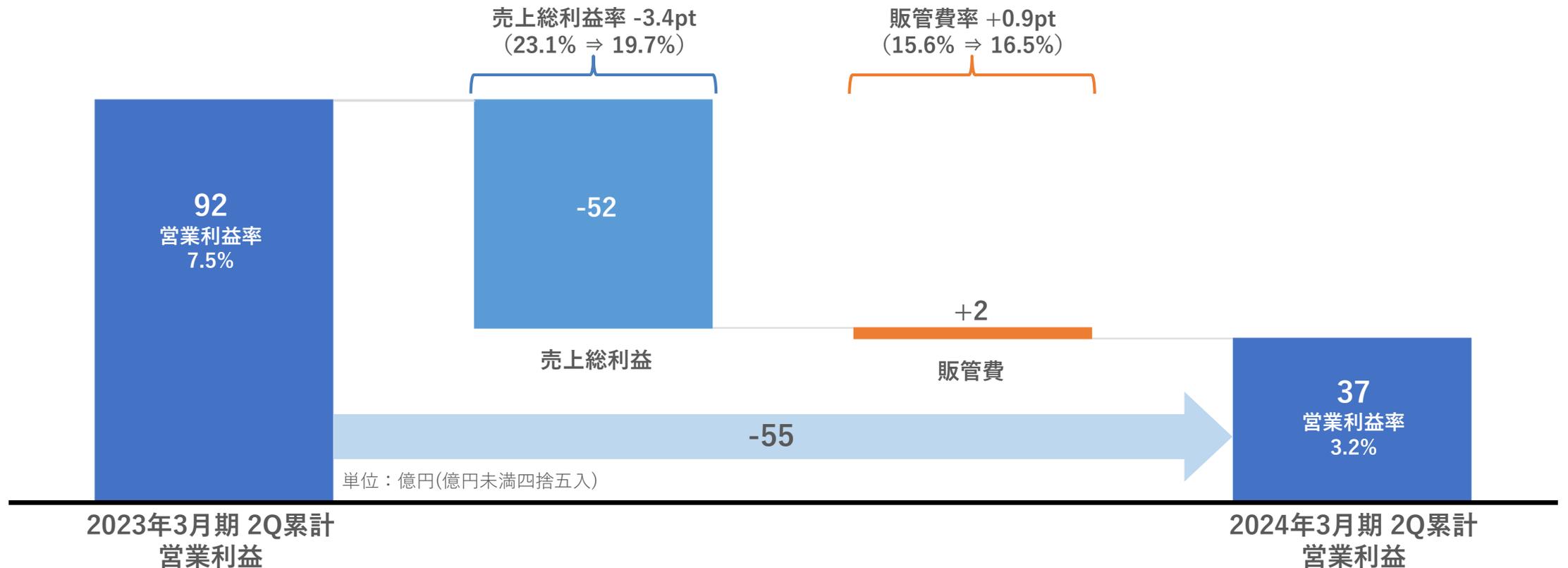
- 営業利益 減少：-55億円 (-59.6%)

売上総利益

コロナ関連業務が減少する中、中期成長に向けた先行的な投資や一部案件の立上げ・稼働安定化に向けた先行費用の影響などで一時的に収益性が低下

販管費

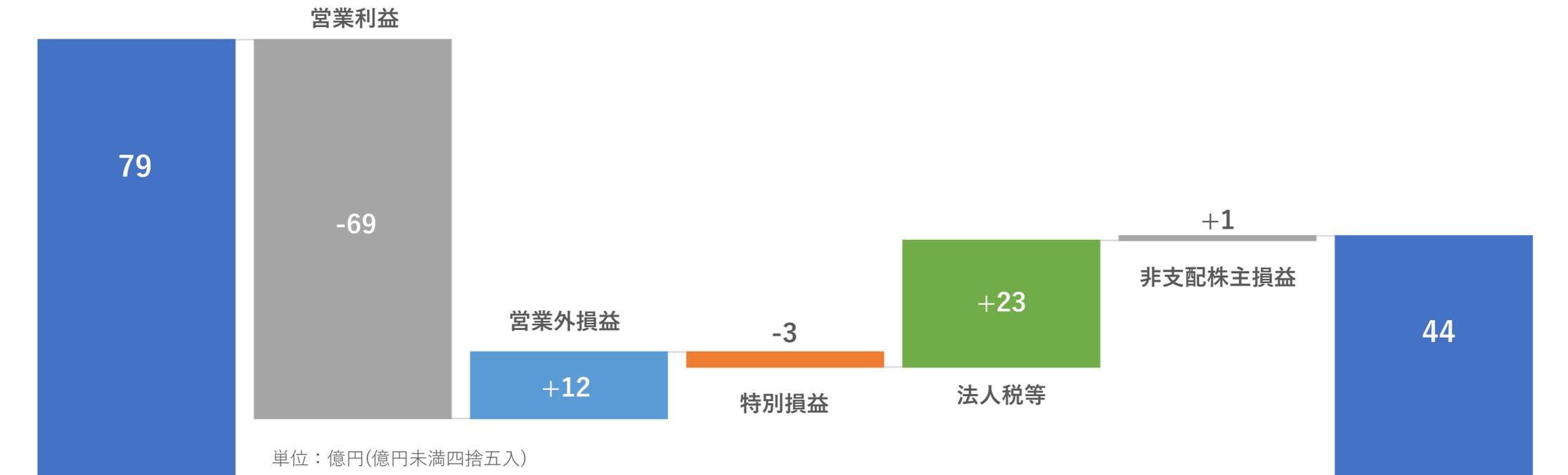
2億円の増加となったものの、適正なコストコントロールを継続。販管費率は、売上高の減少に伴い0.9ポイント上昇



# 親会社四半期純利益の増減分析

- 親会社四半期純利益 減少：-35億円（-44.7%）

営業外損益	為替差益の増加、持分法投資利益の計上（前年同期は持分法投資損失）などで+12億円の増加
特別損益	前年同期に計上した関係会社株式売却益の反動などで-3億円の減少
法人税等	税金等調整前四半期純利益の減少などで-23億円の減少



2023年3月期 2Q累計  
親会社四半期純利益

2024年3月期 2Q累計  
親会社四半期純利益

1

## 2024年3月期 第2四半期 業績

1-1

サマリ

1-2

第2四半期累計業績の概況

1-3

ハイライト

1-4

BS・CF・その他

# 連結貸借対照表の概要

- 流動資産：前期末の売上債権の回収や借入金の増加で「現金及び預金」が増加
- 固定資産：「繰延税金資産」が減少
- 負債：当社における「長期借入金」が増加
- 純資産：その他の包括利益累計の「為替換算調整勘定」が増加

単位：億円(億円未満四捨五入)	2023年3月末	2023年9月末	増減額	
流動資産	1,354	1,410	56	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現預金+85</li> <li>・受取手形及び売掛金-52</li> </ul>
固定資産	584	580	-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・繰延税金資産-18</li> </ul>
資産合計	1,938	1,990	51	
流動負債	664	659	-5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・未払費用+17</li> <li>・未払法人税等-31</li> <li>・未払消費税等+10</li> </ul>
固定負債	150	185	35	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長期借入金+40</li> </ul>
負債合計	815	844	29	
純資産	1,124	1,146	22	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その他の包括利益累計+19</li> </ul>
負債・純資産合計	1,938	1,990	51	
現預金	512	597	85	
有利子負債	163	203	41	
Netキャッシュ*	349	393	44	

\*Netキャッシュ=現預金-有利子負債

# 連結キャッシュフロー計算書の概要



- 営業C/F：税金等調整前四半期純利益が減少
- 投資C/F：差入保証金の差入による支出や有形固定資産の取得による支出が減少
- 財務C/F：長期借入金の返済による支出が減少、長期借入れによる収入は増加

単位：億円(億円未満四捨五入)	2023年3月期 2Q累計	2024年3月期 2Q累計	増減額
営業キャッシュフロー	125	113	-11
投資キャッシュフロー	-37	-24	13
財務キャッシュフロー	-183	-10	173
現金同等物残高	560	583	23
フリーキャッシュフロー*	88	90	2

\*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

## ● 設備投資額・減価償却費

単位：億円(億円未満四捨五入)	2023年3月期 2Q累計	2024年3月期 2Q累計	増減率
設備投資額	26	17	-31.7%
減価償却費	25	27	7.6%

- 設備投資額  
主に単体での設備投資が減少
- 減価償却費  
主に単体での過年度に実施したセンター増開設などの影響で増加

## ● 従業員数

	2023年3月末	2023年9月末	増減
連結従業員数	40,582	40,441	-141
(臨時従業員数)	29,709	29,777	68
単体従業員数	16,791	17,394	603
(臨時従業員数)	22,179	21,815	-364

- 連結  
一部国内・海外子会社で案件終了などに伴って従業員数は減少
- 単体  
新卒採用で従業員数が増加、コロナ関連業務の終了などに伴って臨時従業員数は減少

## ● サービス拠点

	2023年3月末	2023年9月末	増減
サービス拠点	170	172	2
(国内サービス拠点)	70	71	1
(海外サービス拠点)	100	101	1

- 国内  
大阪にBPOセンターを新設
- 海外  
メキシコシティセンターを新設

\*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

2

## 中期経営計画2023-2025

2-1

骨子・5つの戦略施策

2-2

第2四半期までの進捗

2-3

キャッシュ・アロケーション、数値目標



# 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改革をもたらし、  
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

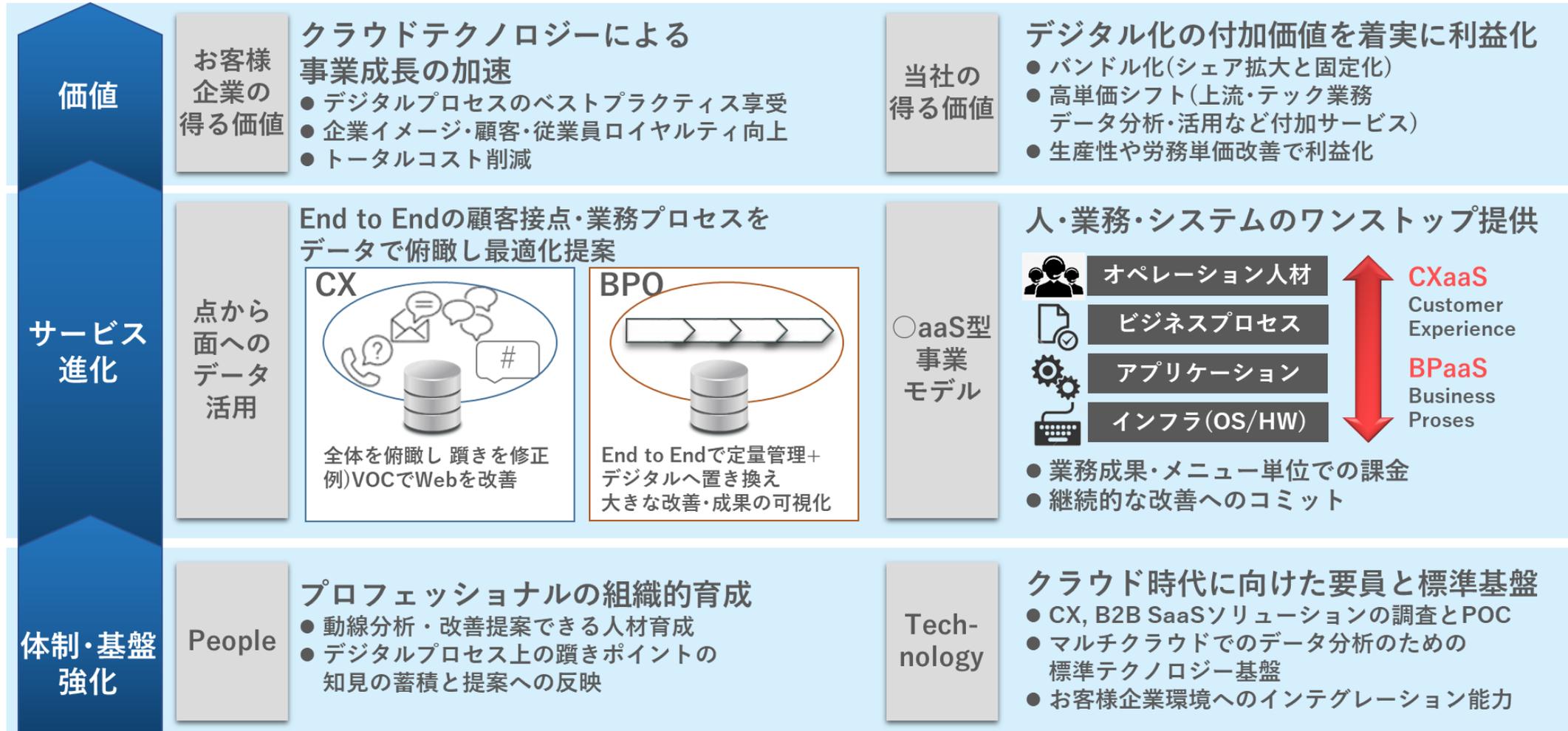
グローバルネットワーク  
を最大活用した新規事業  
開発・R&D推進

グローバルの  
市場成長に応える  
体制強化と人材育成

グループ経営基盤整備  
(財務、人事、マーケティング、ESG)

# 戦略施策① 事業モデルのプラットフォーム化

- デジタル化の付加価値を収益化する仕組みとして、事業モデルのプラットフォーム化を推進中
- 「人・業務・システム」をワンセットで提供し、End to Endの顧客接点・業務プロセスの最適化提案を実施している



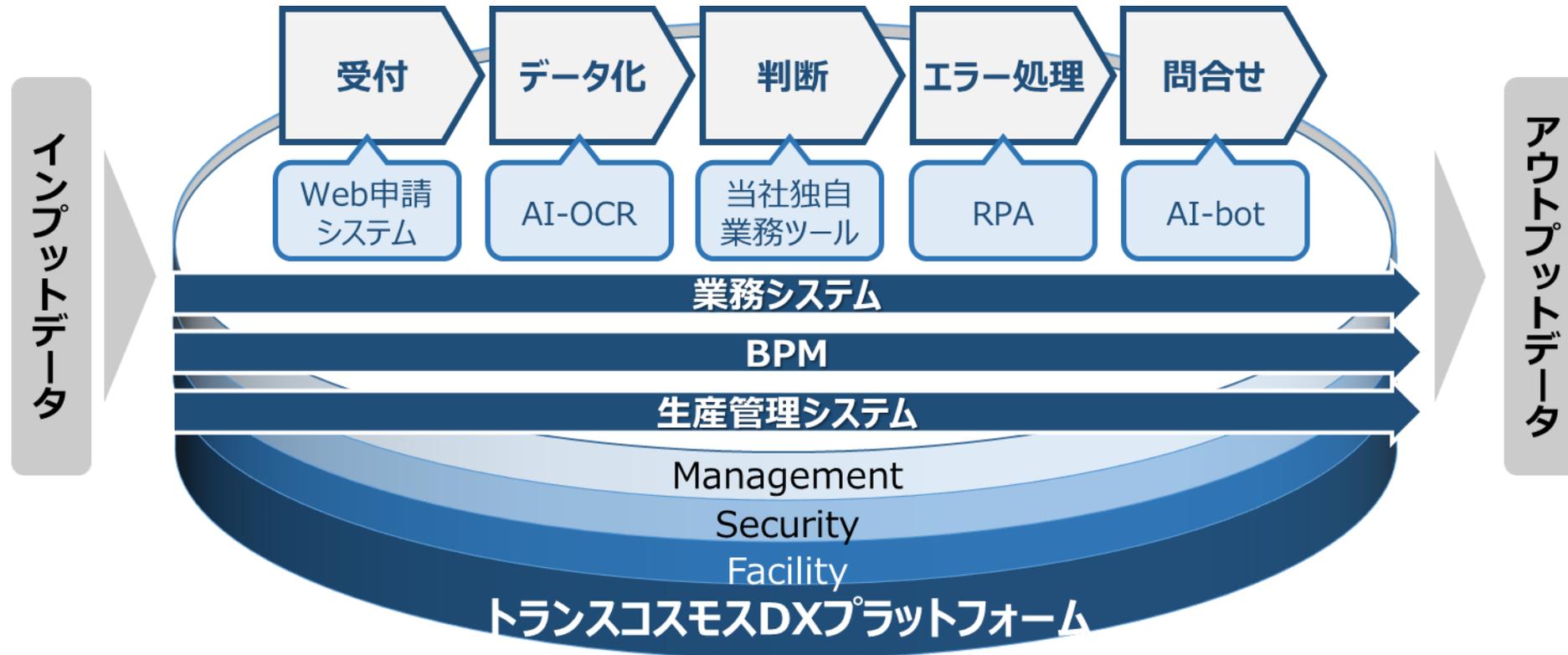
# 戦略施策① 事業モデルのプラットフォーム化（CXサービス）

- TCI-DX for Support : VOC（Voice of Customer）や行動履歴のデータを起点とし、カスタマーケア領域の全体最適化、コスト削減、ユーザビリティの向上を実現するプラットフォームモデルとして展開している



# 戦略施策① 事業モデルのプラットフォーム化（BPOサービス）

- Digital BPO：ヘルプデスクやコーポレート業務、システム開発など多様なドメインで「people&technology」の融合により、各プロセスを効率化するための共通基盤プラットフォームを展開している



- 品質をコントロールし、利益を創出する最重要の取り組みとして推進中
- デジタルでサービス現場の品質を中央で統合監視するインフラを整備して、品質と利益をマネジメントできる体制の確立に向けて取り組んでいる

## 期待する効果

### コスト・品質の改善

- 定義した業務品質・プロセスに沿ったサービスを展開し、コスト削減と品質向上を同時に実現
- お客様企業ごとのバリエーションによる煩雑さを最小化し、マネジメントのコストを最小化



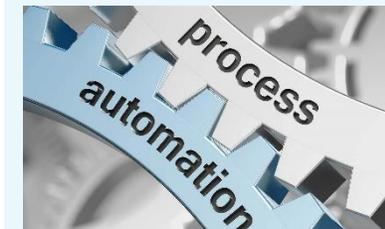
### 人材育成へのメリット

- 標準業務に合わせた人材育成のパッケージ化で、育成のスピード・歩留まりを上げ、早期戦力化での利益創出を実現
- 専門性・経験を短期間で獲得可能な育成プログラムを求職者にも訴求。労働人口が枯渇する中、採用競争力を創出



### 自動化の加速

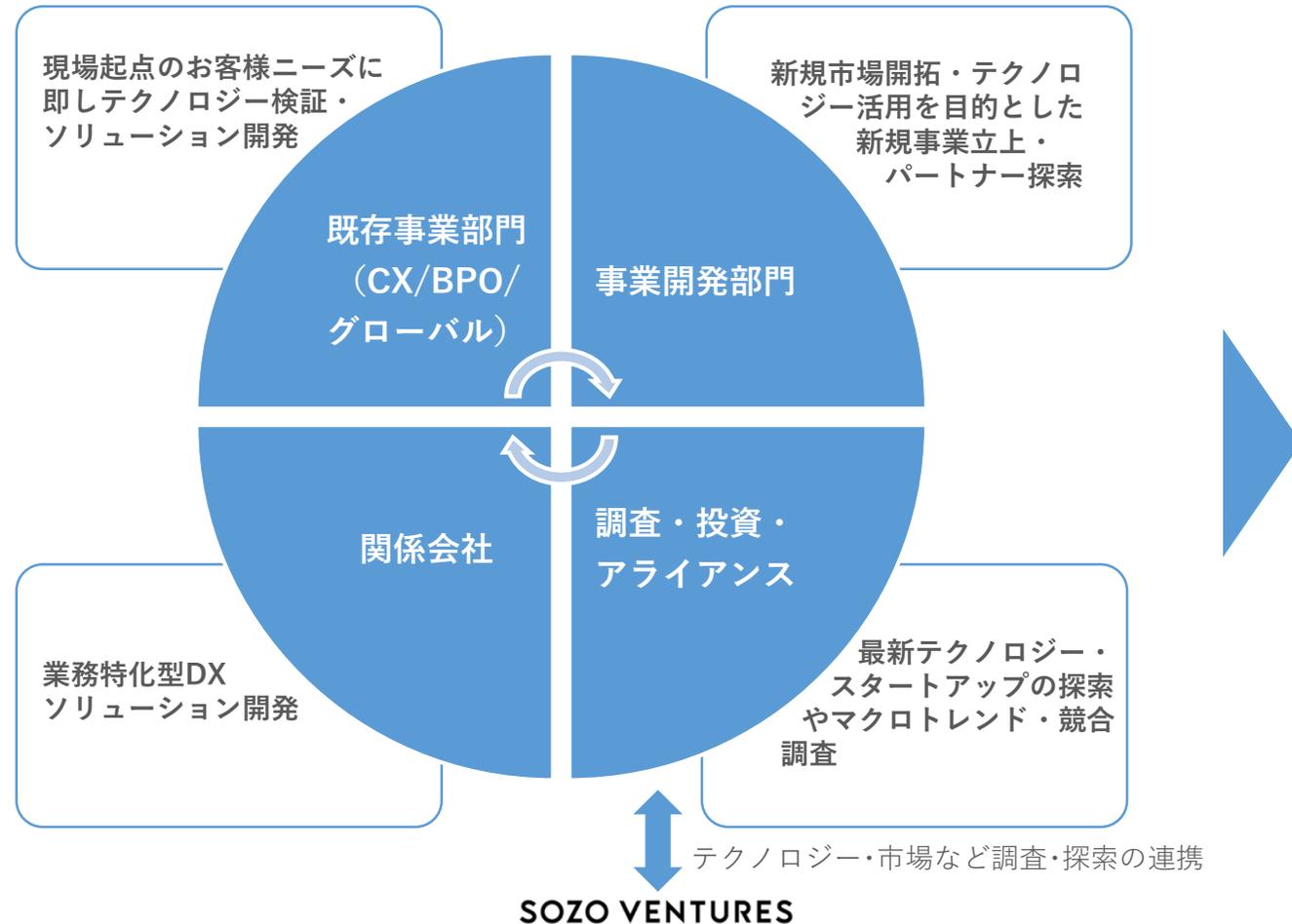
- 標準化されたプロセスで自動化領域を拡大させることによって、業務品質の安定化と高品質化を実現
- 自動化領域の拡大は、人材の実業務以外へのアサイン時間や、業務量の予測を超えた変動によって生じるアイドルタイムなど、人材ビジネス特有のコストアップ要因を縮小することで収益性改善にもつなげていく



# 戦略施策③ 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



- メタバースや生成AIをはじめとした最新かつ高度なデジタル技術を活用した次世代サービスの開発を推進中
- グループ会社が持つ高い技術力や専門性、シリコンバレー拠点を中心とした投資先探索・調査のグローバルネットワークを活かし、付加価値の高いサービスモデルや新規事業の創出を模索している

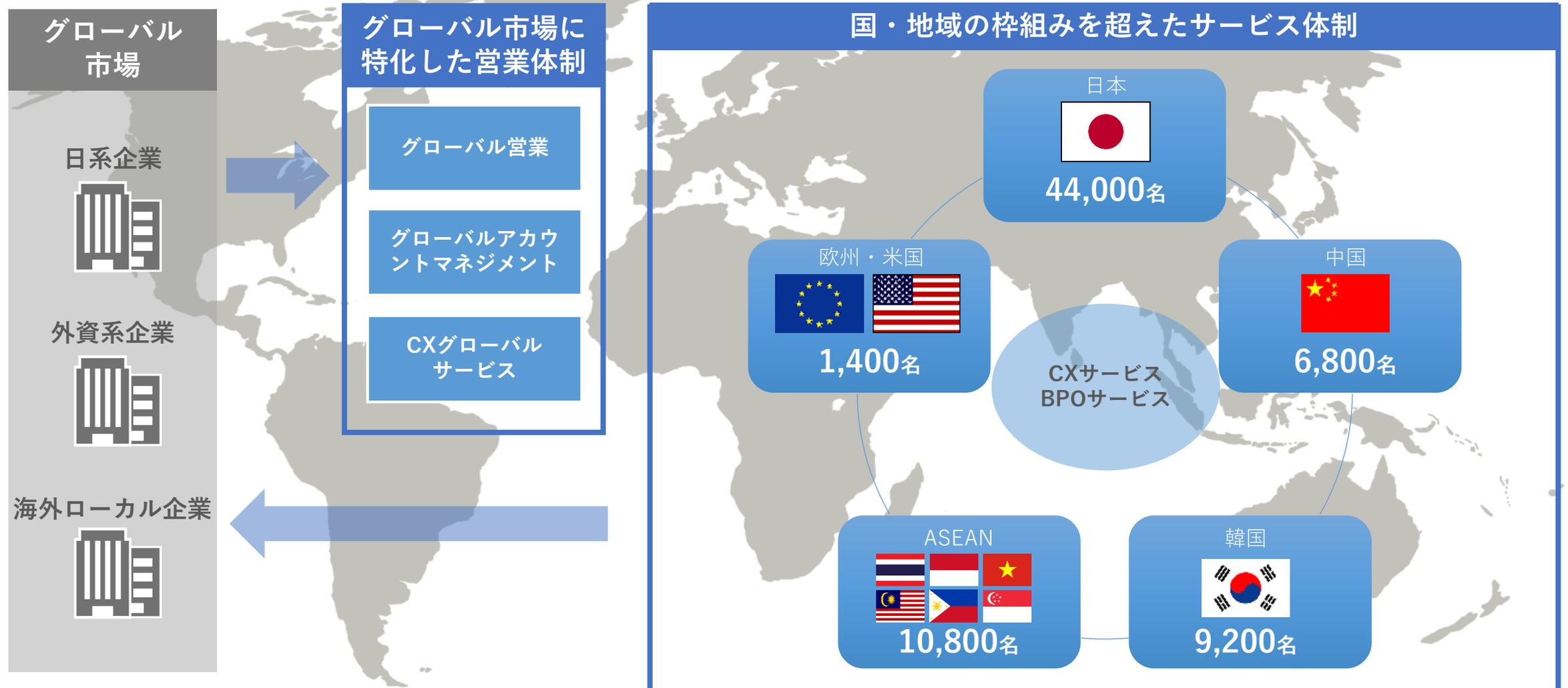


シリコンバレーを中心とした有力ベンチャー企業への投資

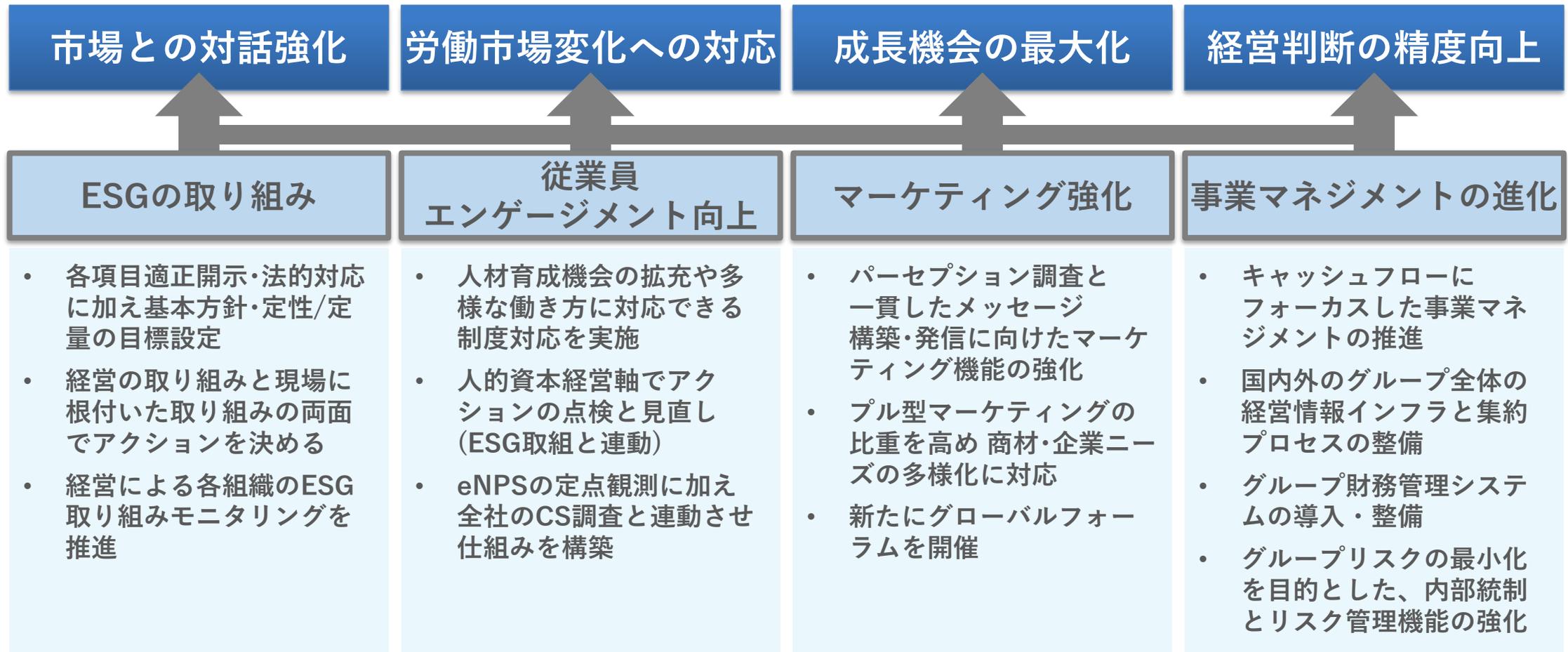


# 戦略施策④ グローバルの市場成長に応える体制強化と人材育成

- グローバルクライアントへの対応力強化に向け、各国・地域個別に提供しているサービスや人員体制を、一体化されたサービスモデルに転換していくための体制強化に取り組んでいる
- グループ全体での取り組みとして、財務基盤とガバナンスの共通化、グローバルで活躍する人材プールの構築を推進中



- 多くのビジネスドメインを有する複合事業体としての価値最大化に向け、グループ経営基盤の整備を推進中
- 主要なステークホルダーのニーズに応えるための打ち手の実行とコミュニケーションを強化し、企業価値の向上を目指す



2

## 中期経営計画2023-2025

2-1

骨子・5つの戦略施策

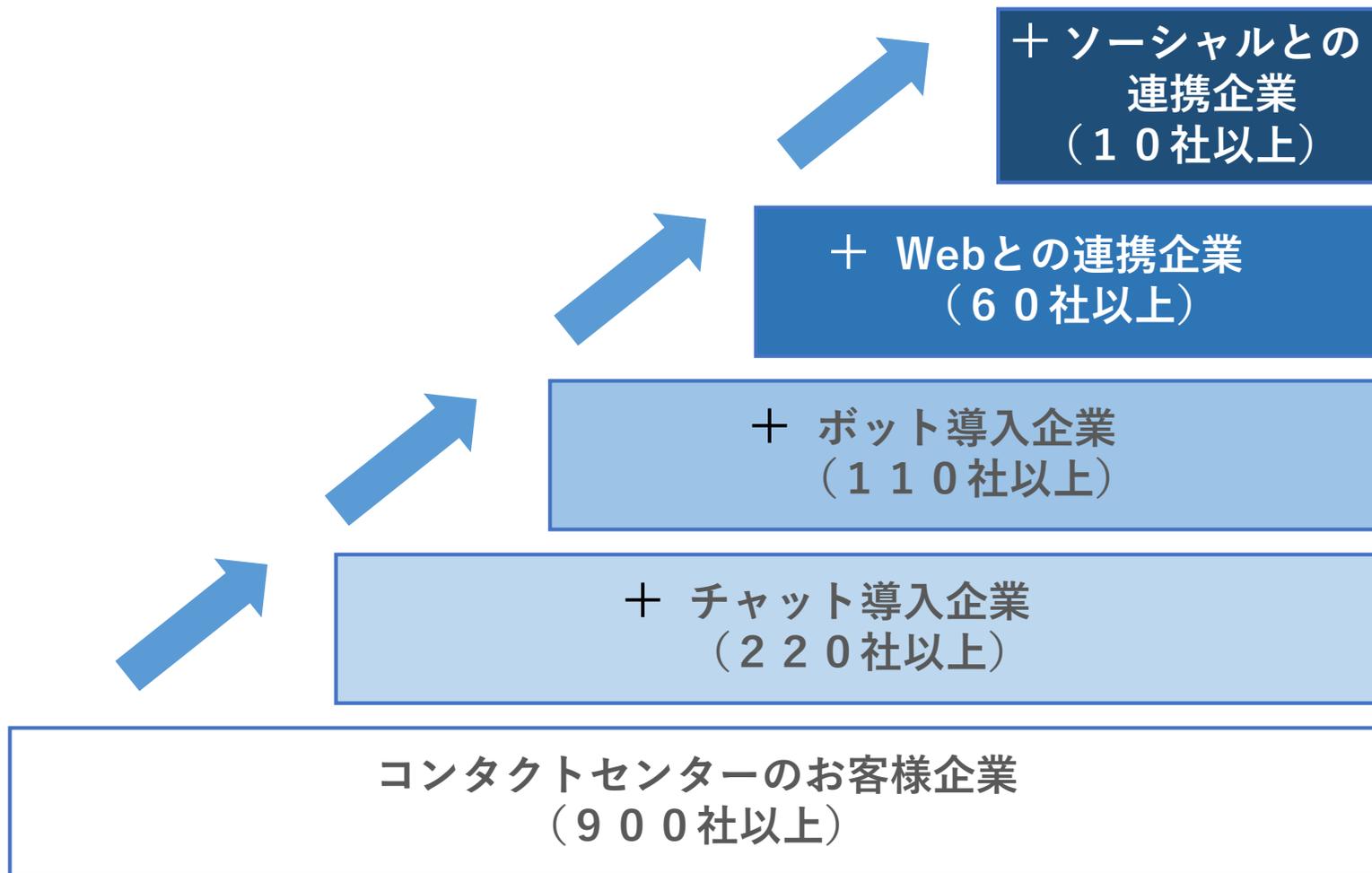
2-2

第2四半期までの進捗

2-3

キャッシュ・アロケーション、数値目標





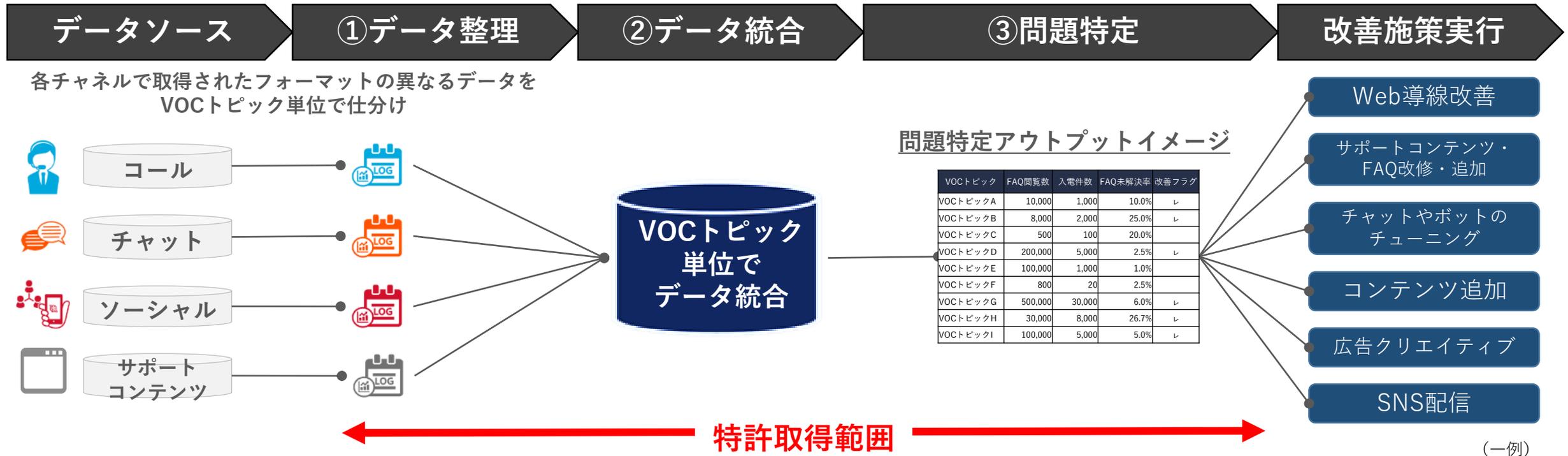
## ▼ 業界別構成比

コンタクトセンター +チャット		コンタクトセンター +チャット+ボット	
業界	構成比	業界	構成比
製造	31%	製造	30%
流通・通販	22%	流通・通販	20%
金融	15%	金融	18%
通信	6%	通信	8%

コンタクトセンター +チャット+ボット +サポートコンテンツ (Web)		コンタクトセンター +チャット+ボット +サポートコンテンツ (Web) +ソーシャル	
業界	構成比	業界	構成比
金融	28%	流通・通販	44%
流通・通販	21%	金融	22%
製造	19%	製造	11%
通信	11%	通信	11%

- VOC（Voice of Customer＝顧客の声）を活用した課題解決手法の独自性が認められ、特許を取得（特許7319478号）



### 特許取得のポイント

- Web/アプリ開発、コンタクトセンター、SNS運用までフルファネルでの運用知見や業界知見を基にデータ整理時の「データ除外手法」やデータ統合時の「データ統合手法」を確立
- 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

# 第2四半期までの進捗：新たなBPOプラットフォームモデルを創出

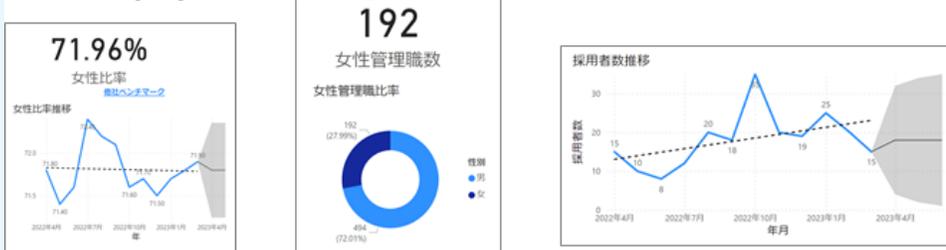
- バックオフィスの各業務プロセスを効率化するプラットフォームモデルの展開と開発を進めている
- プラットフォームのデータ収集・可視化・統計分析機能により、お客様企業の経営戦略立案を定量的に支援していく

## 人事業務プロセス改革・人的資本開示業務を効率化する「HCMアナリティクスプラットフォーム」を提供開始

- 人的資本情報開示に必要な情報収集、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
- 人的資本経営に向けた情報開示の支援に加え、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



### レポートイメージ



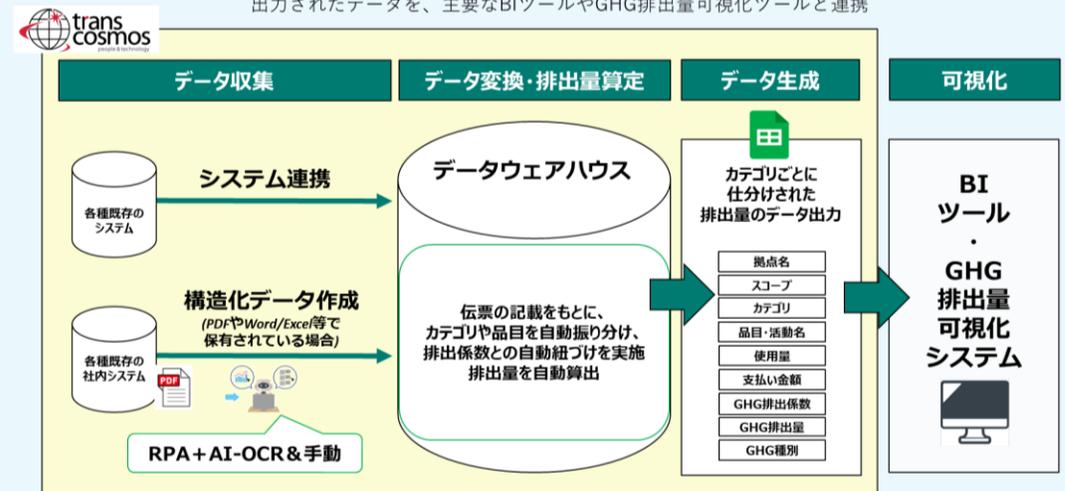
## 温室効果ガスの排出量データ収集・算定を自動化する「GHG排出量算定ソリューション」を提供開始

- 既存のシステムからGHG排出量算定のためのデータを自動連携することにより、担当者のデータ収集・算定工数を大幅に削減※
- 連携したデータをもとに、排出係数と自動紐づけを実施し、「購入金額/物量」「排出係数」「排出量」が一元化したデータを出力。月別でのタイムリーな排出量の確認・分析を実現

※当社内での実証実験では、担当者工数の**97%削減**を実現

### データ収集を半自動化、排出量算定は必要なアウトプットに向けて自動で振り分け/紐づけ/算出

出力されたデータを、主要なBIツールやGHG排出量可視化ツールと連携



- 生成AIを当社やお客様企業のビジネス効率を飛躍的に向上させる技術と位置づけ、積極的な導入に向けた取り組みを進めている
- 法律、CX、BPO、技術、セキュリティなど各部門の担当者による部門横断型プロジェクトを発足し、主に3つの領域で生成AIの活用可能性を模索している

社内業務の効率化	お客様企業向けサービスの進化	
	外部ツール活用 (サービスメニューの拡大)	自社開発 (収益改善・モデル変化)
日常業務への活用など	CX/BPO各サービスの生産性・品質向上に他社ツールを活用	顧客業務向けツールの自社開発、独自業務固有のモデル構築など
<ul style="list-style-type: none"> <li>• セキュリティ、プライバシー、コンプライアンスなどが担保された検証環境を整備、社内2,500人※が利用中</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• サポートデスク支援ツール「Quick Support Cloud with GAI」提供開始</li> <li>• コンタクトセンターのオペレーター業務支援、チャット自動化、分析改善などでの生成AI活用に向けた仕組みを開発中、一部運用開始</li> <li>• Webサイト制作の自動化に向けたプロジェクトが進行中（RFP自動生成など）</li> <li>• 広告クリエイティブでのコンピュータービジョンによるクリエイティブ分析、text-to-image（AIによる画像生成）などの活用に向けてPOC準備中</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CXサービスでスーパーバイザー機能としての活用方法などのPOCに着手</li> </ul>

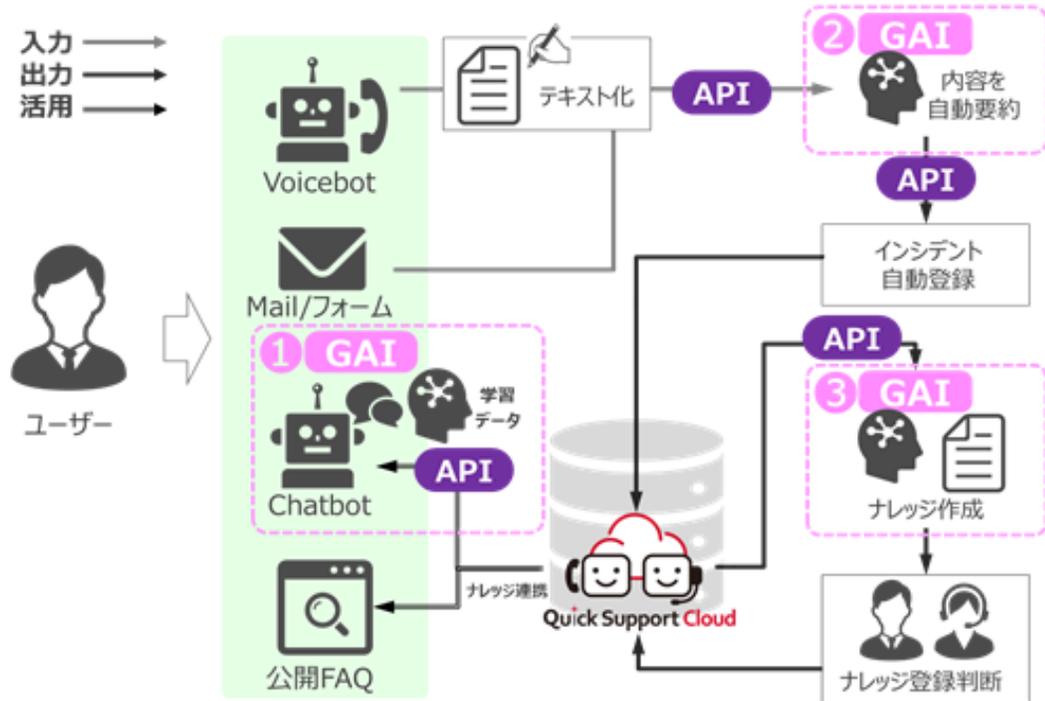
※2023年8月末時点

# 第2四半期までの進捗：生成AIツールの活用事例（BPOサービス）

- 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」を提供開始
- 3つの機能に生成AI（GAI）を組み合わせることで、人的業務の工数削減、生産性向上、安定した品質のサービスを提供



Quick Support Cloud with GAI 機能相関図

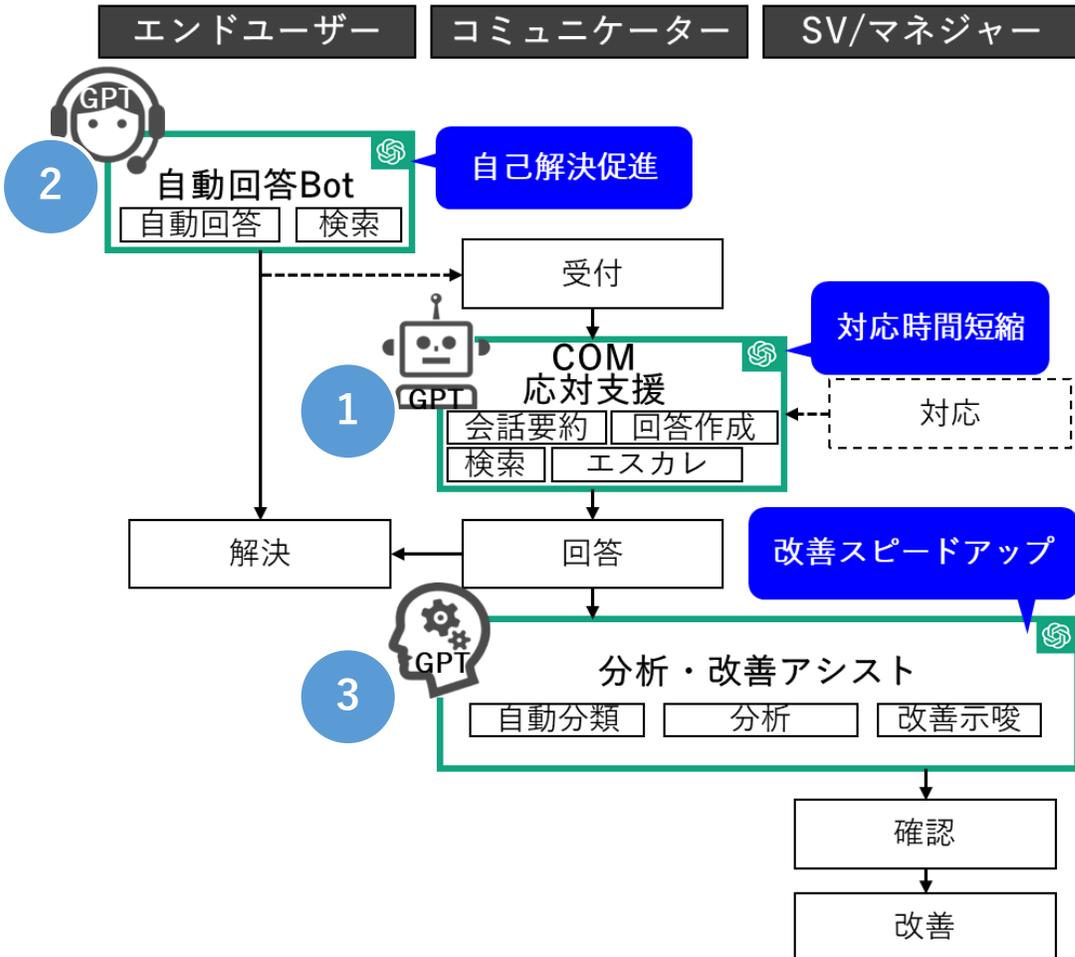


3つの機能	生成AI（GAI）を活用	1件あたりの効果
これまでのナレッジと学習データを投入したChatbotによる利用者への回答	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chatbot用の学習データ作成作業をGAIが対応</li> <li>• 1ナレッジに対し、4～5の文例作成</li> </ul>	平均人的作業時間：5分 ↓ 最長GAI作業時間：1分 （最大4分短縮）
Voice、Voicebot、メールなどで入ってきた問い合わせを要約し、システムへ登録	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 要約をGAIが対応</li> <li>• 要約したデータはQuick Support Cloud with GAIへ追加され、ナレッジ登録</li> </ul>	平均人的作業時間：5分 ↓ 最長GAI作業時間：1分 （最大4分短縮）
問い合わせが終了したログから、Q&Aを作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ログから最適なQ&amp;Aの作成をGAIが対応</li> <li>• QuestionとAnswerの分離が可能</li> </ul>	平均人的作業時間：30分 ↓ 最長GAI作業時間：5分 （最大25分短縮）

# 第2四半期までの進捗：生成AIツールの活用事例（CXサービス）

- 現状のコンタクトセンターが抱える課題を解決すべく3つの領域での生成AI活用を想定し開発中
- コンタクトセンターの自動回答において、標準仕様の生成AIでは実用に耐えない回答レベルだったものを実用レベルへの精度に改良中

現在のステータス



内部対応活用・品質担保		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 開発完了し、運用案件拡大中</li> </ul>
①コミュニケーター対応支援	会話要約	
	回答案作成	
	文書検索	
	エスカレ対応	
外部対応活用		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 実用レベルの精度に改良中</li> <li>• 実運用に向けて開発中</li> </ul>
②自動回答Bot	自動回答生成	
	文書検索	
運用PDCA改善活用		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 開発中</li> </ul>
③分析・改善アシスト	自動分類	
	ログ分析	
	改善示唆提示	

- メタバーズ事業に関するお客様企業からの引き合いに継続的に応えている

### かんぽ生命保険にメタバーズサービスを提供

- 株式会社かんぽ生命保険の親子で楽しめるコンテンツを提供する「子育て支援サイト」内にメタバーズ空間を提供
- 生命保険業界において、常設型のWeb型メタバーズサービスの導入は初\*の試み



\*株式会社かんぽ生命保険調べ（リリース時点）

※記載内容は、2023年7月28日に当社が発表したプレスリリースを引用・要約したものです。

### 道下剣志郎弁護士率いるSAKURA法律事務所にメタバーズを提供

- 弁護士業界におけるメタバーズ空間での相談会・セミナー運営を支援
- 法的トラブルを抱えるユーザーが、アバターで弁護士に相談できる【メタバーズ簡易法律相談所（予約制）】を設けるほか、定期的にイベントを開催し情報提供するなど、広く活用されるサービスを目指す



※記載内容は、2023年7月12日に当社が発表したプレスリリースを引用・要約したものです。

- 継続的な取り組みが社内外のステークホルダーにも評価頂いている

**S 社会** 「障害者雇用エクセレントカンパニー賞（東京都知事賞）」受賞

- 障害者雇用エクセレントカンパニー賞は、東京都が実施している東京都障害者雇用優良取組企業の顕彰制度で、障がい者の能力開発や処遇改善を積極的に行うなど優良な取り組みを行う企業が選定される

**当社の主な取り組み**

- 社内外からの業務を一括して受託し担当チームごとに業務を行う集合配置型と社内の各部門に常駐して業務を行う分散配置型を併用
- 障がい者社員のうち約8割が、プロフィットセンター（売上に直結するサービス系部門）で活躍しており、企業本体に大きく貢献



**S 社会** 従業員エンゲージメント改善

- 20年度より、全正社員・役員（海外は一部）を対象としたエンゲージメント調査（eNPS）を継続的に実施
- これまでの調査で認識された課題（人事制度、経営陣からの情報発信など）について、全社・各組織で改善取り組みを実施
- 第4回目となる23年度の調査ではeNPSスコアは前年に対し1.5%改善



**ESG 全般** 外部機関によるESG評価が向上

- 2023年のFTSE RussellによるESGスコアが前年に比べ改善
- FTSE Blossom Japan Sector Relative Index 構成銘柄に初選定

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

2

## 中期経営計画2023-2025

2-1

骨子・5つの戦略施策

2-2

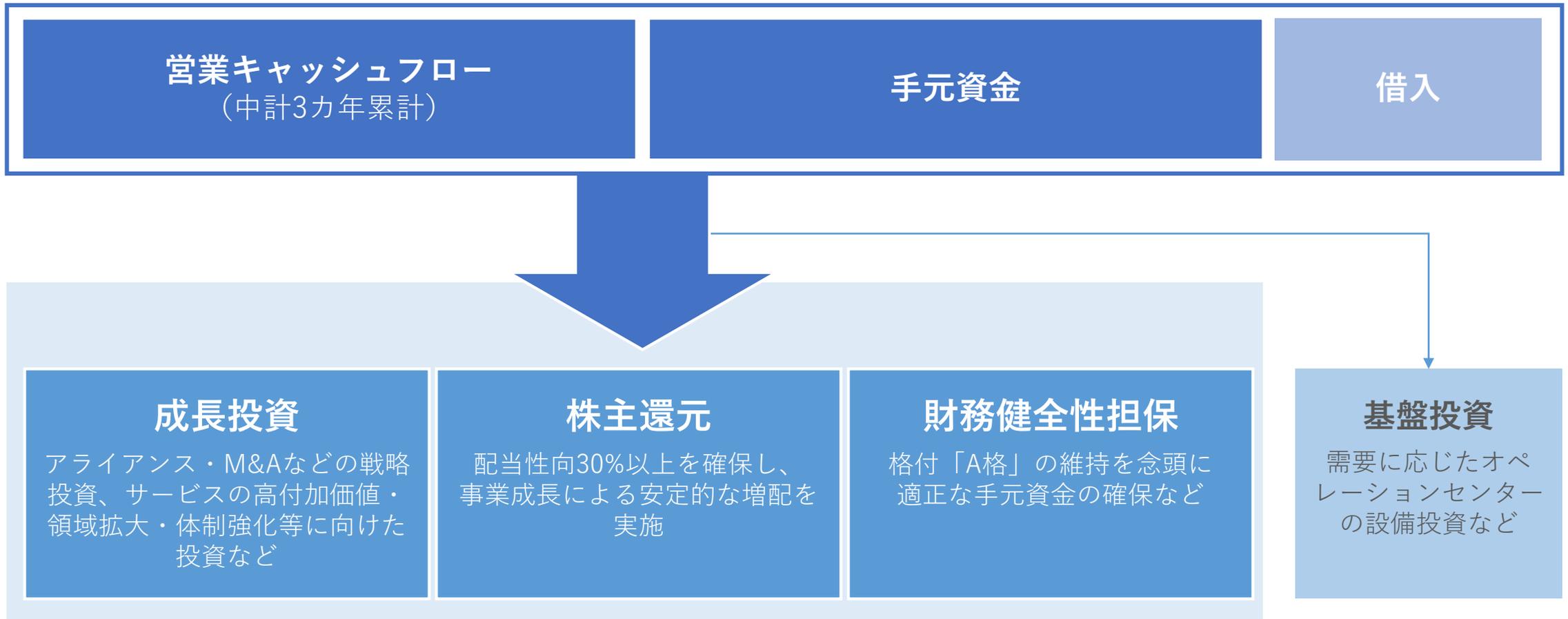
第2四半期までの進捗

2-3

キャッシュ・アロケーション、数値目標



- 持続的な成長と企業価値向上に向け、財務健全性を維持しつつ、事業成長への投資機会を確保しながら、株主還元を実施していく



トランスコスモスグループ目標

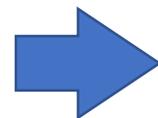
売上高1兆円

2023/3期  
実績

2026/3期  
目標

売上高

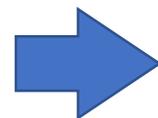
3,738億円



4,500億円以上

営業利益率

6.2%



6.0~8.0%

# Appendix



### サービスの開発・強化

- 【特許取得】「TCI-DX for Support」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 VOCを活用しユーザビリティ向上と企業コストの削減を同時に実現

### サービス体制の強化（アライアンス・パートナー・M&A・拠点など）

- 沖縄市のオペレーション拠点「MCMセンター沖縄コザ」を拡張
- 静岡県裾野市と自治体DXの推進に関する包括連携協定を締結
- 日本において初となるWix エンタープライズの販売パートナー契約を締結

### サービスの提供実績／受賞・認定・その他企業活動など

- 道下剣志郎弁護士率いるSAKURA法律事務所にメタバースを提供
- 宇治徳洲会病院へLINEを活用した健診（検診）予約システムを提供
- かんぽ生命保険にメタバースサービスを提供
- 「トランスコスモス人権方針」を制定
- 自然関連財務情報開示タスクフォース（TNFD）フォーラムへ参画
- 「FTSE Blossom Japan Sector Relative Index」構成銘柄に初選定
- 「JPX日経インデックス400」構成銘柄に選定
- 従業員の子どもを対象にした「体験型イベント」をMCMセンター那覇にて開催
- 「脱炭素につながる新しい豊かな暮らしを創る国民運動」デコ活を宣言
- メタバース空間でグローバル社員向けイベントを開催
- 長崎県、五島市とワーケーション協定を締結
- 和歌山県の「企業の森」事業に参画し、森林保全活動への取り組みを開始
- 「障害者雇用エクセレントカンパニー賞（東京都知事賞）」受賞企業に決定

### サービスの開発・強化

- 中国でオムニチャネルコンタクトセンタープラットフォーム「transCxLink」の提供を開始
- 中国語環境向けの音声認識ソリューション「transpeech」を提供開始

### サービス体制の強化（アライアンス・パートナー・M&A・拠点など）

- メキシコに新たなオペレーションセンターを開設

### 受賞・認定・その他企業活動など

- トランスコスモスコリア、カカオ最優秀協力企業に8年連続選定
- インドネシア大学の学部生・MBA学生向けにスタートアップについての講義を実施
- タオバオTMALLグループから5つ星評価を8年連続で獲得

- 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  
本社管理統括 IR推進部  
[ir\\_info@trans-cosmos.co.jp](mailto:ir_info@trans-cosmos.co.jp)