



Global Digital Transformation Partner

統合報告書 2024

トランスコスモス株式会社

〒170-6016 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン60
050-1751-7700 (代表)



代表取締役会長
おくだ まさたか
奥田 昌孝

ステークホルダーの皆様へ

Global Digital Transformation Partnerとして people&technologyを磨き続ける

「統合報告書2024」は、当社にとって4年目の報告書となります。これまでの報告書においては、当社の事業の原点である「people&technology」のご説明とともに、国内外のお客様企業のよきDXパートナー、すなわち「Global Digital Transformation Partner」を目指すトランスコスモスの姿をさまざまな面からお伝えしてきました。

「people&technology」の根幹には、創業者である奥田耕己が当社のDNAとして掲げた「お客様満足第一主義」の理念があります。ここには「人」と「技術」を卓越した仕組みで融合し、価値の高いサービスとして提供することで、お客様企業の成長に貢献する唯一無二のパートナーとして認めていただきたいという切実な思いが込められています。そしてこのマインドは、私を含むすべてのトランスコスモスの役職員に受け継がれているものです。

現在推進中の「中期経営計画2023-2025」では「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」を目指す姿の一つに掲げました。急速に変化を遂げるデジタル社会において、お客様企業のよきDXパートナーであるためには、常に最先端のテクノロジーに精通していなくてはなりません。本報告書においては、生成AIなどの技術を含む新しいサービス創出を目指すトランスコスモスの姿をわかりやすくお伝えできるよう努めました。ステークホルダーの皆様におかれましては、本報告書をご一読の上、ぜひ忌憚なきご意見をお寄せいただけますようお願い申し上げます。この報告書が皆様とのさらなる対話の端緒となれば幸いです。

経営の基本理念

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。

お客様企業へのコミットメント

- ▶常に世の中の技術動向を把握し、人と技術の融合により品質と価値の高いサービスを継続的に提供する。
- ▶お客様に信頼される真のパートナーシップを構築する。

経営の目的

社員へのコミットメント

- ▶社員は無限の可能性を秘めた最大の資産であり、個人の成長に必要な教育支援を惜しまない。
- ▶機会は公平に与え、実績と能力によって適正な報酬と新たな成長の機会を提供する。

社会・株主へのコミットメント

- ▶グループの成長により株主価値を高めるとともに、社会の進歩に貢献する。

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

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ています。

目次	■ トランスコスモスの価値観	トランスコスモスのマテリアリティ……………	32
	会長メッセージ・経営理念……………	トランスコスモスの経営資本……………	34
	■ トランスコスモスの現在の姿	「people&technology」とは何か……………	36
	トランスコスモス at a glance……………	■ トランスコスモスのサステナビリティ	
	トランスコスモスのあゆみ……………	サステナビリティ経営……………	38
	事業領域……………	[特集]サステナビリティ対談(生物多様性)……………	42
	事業拠点……………	[特集]サステナビリティ対談(障がい者リスクリソ)……………	44
	価値創造プロセス……………	■ トランスコスモスのESG	
	共同社長メッセージ……………	気候変動への対応……………	46
	■ トランスコスモスの成長戦略	高い専門性を持つプロフェッショナル人材の育成……………	49
	中期経営計画2023-2025概要……………	健康経営の推進……………	51
	目指す姿の実現に向けた取り組み……………	ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン……………	52

人権の尊重……………	54
サプライチェーンマネジメント……………	55
コーポレート・ガバナンス……………	56
コンプライアンス、リスクマネジメント……………	60
社外取締役からのメッセージ……………	62
■ データ/基本情報	
財務レビュー(連結)……………	64
主要財務・非財務データ……………	66
企業/株式情報……………	68

■ 編集方針
トランスコスモス株式会社は、投資家、株主の皆様をはじめとしたすべてのステークホルダーの方々に当社の事業内容と企業価値向上の取り組みをわかりやすくお伝えし、建設的な対話の端緒とすることを目的として統合報告書を発行しております。編集にあたってはIFRS財団「国際統合報告フレームワーク」、経済産業省「価値協創のための統合的開示・対話ガイダンス」などの各種ガイドラインを参照しました。本報告書を通して当社に対する理解を深めていただければ幸いです。
■ 対象期間・会社
対象期間 2023年4月1日～2024年3月31日
対象会社 トランスコスモス株式会社およびグループ103社

世界のDX加速に貢献し、 社会から高い評価を獲得

トランスコスモスは、金融、公共、情報サービスなど、全世界で約3,500社のお客様企業にさまざまなDXサービスを提供しており、DX企業として国内外から高い評価を獲得しています。2024年5月には経済産業省が認定する「DX注目企業2024」に選定されました。

DX企業としての事業基盤

<p>35の国と地域 182拠点で サービス展開 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 (2024年8月現在)</p>	<p>売上高 3,622億円 CXサービス 2,463億円^{※1} BPOサービス 1,150億円^{※1} 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} 25% 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 約3,500社 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 70%以上^(※4) 「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 約70,000人 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 75名^{※3} Salesforce認定Marketing Cloud メールスペシャリスト 225名^(※4) 高度なDXの知見を有する人材の確保 および育成を推進 (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 647名^(※4) 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 26.2%^(※4) 女性活躍推進施策のKPIを 前倒しで達成</p>

市場での評価、指数への採用、認定

<p>コンタクトセンター 国内1位^{※4} 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) 国内1位^{※5} 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 国内1位^{※6} 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} PEAK MATRIX LEADER CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT SERVICES IN APAC PEAK Matrix® 評価において、 4年連続 LEADER 認定</p>	<p>JPX-NIKKEI 400 JPX日経インデックス400 構成銘柄に選定 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 DX認定 DX注目企業 2024 および DX認定事業者を選定 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>健康経営優良法人 2024 Health and productivity 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(通産新聞社刊) ※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/Q2860/)より、当社および当社子会社) 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」

トランスコスモスだからこそ実現できる CXとBPOの融合

トランスコスモスは、お客様企業のDXパートナーとして、17の事業領域において売上拡大とコスト最適化に貢献しています。CXサービスにおいては多様化する消費者行動や顧客接点の変化を捉え、顧客体験(CX=Customer Experience)を向上させることで売上拡大につなげています。BPOサービスにおいては、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改善によるトータルコスト最適化を支援しています。



CXサービス

お客様企業のデジタルフロントを統合的にカバーし、CX向上に貢献する

トランスコスモスのCXサービスの独自性は、VOC (Voice of Customer=お客様の声) を起点とする統合プラットフォームでカバーしている点にあります。多様化したチャンネルを統合し、最適なオペレーションを先端テクノロジーと特許技術で支え、ユーザビリティ向上と工数削減を両立させています。

売上高構成比*

2024年3月期
CXサービス売上高
2,463億円

グローバル 30%
デジタルインテグレーション 12%
デジタルプロモーション 12%
ECワンストップ 2%
コンタクトセンター 44%

消費者の行動と顧客接点

認知・興味関心 → 比較検討 → 利用・購入 → 継続利用・共有

デジタルプロモーション

デジタルインテグレーション

ECワンストップサービス

コンタクトセンター

Webサイト/アプリ構築・改善・運用、SNS運用/LINE活用等

ECサイト構築・運用・フルフィルメント

グローバル展開

トランスコスモスのCXサービスポートフォリオ

- 強み ■ 特許を取得したユーザビリティ向上と工数削減を両立させる独自開発のCXプラットフォーム「trans-DX for Support」(特許番号：特許7319478号)
- 強み ■ アジア最大級のオペレーション体制

BPOサービス

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、量・質ともにサービスの強みを発揮

トランスコスモスの祖業であり、国内シェア第1位を誇るBPOサービスは、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・生産業務までサポートしています。特に業界特化型BPOにおいては、主に建設業と製造業でサービスの浸透が進んでおり、各業界のDX推進に寄与しています。

売上高構成比*

2024年3月期
BPOサービス売上高
1,150億円

グローバル 19%
業界特化型BPO 25%
業界共通型BPO 56%

共通型BPO

物流

販売アフター

コーポレート

IT基盤

特化型BPO

製造業

建設業

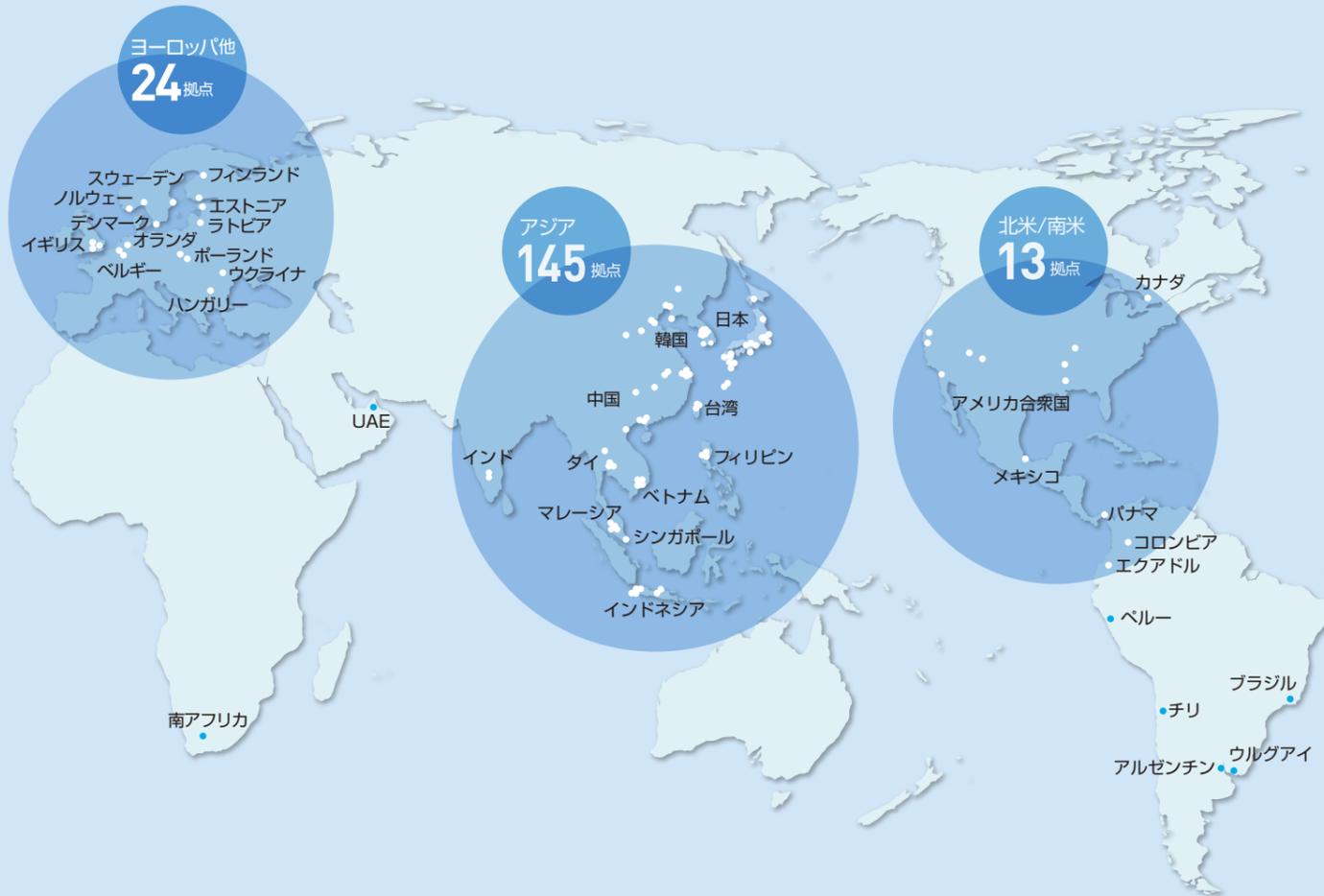
グローバル展開

- 強み ■ 汎用性のあるSaaSシステムに優れたオペレーション体制を組み合わせたプラットフォーム
- 強み ■ 業界特化型BPOを提供できる専門性・技術力

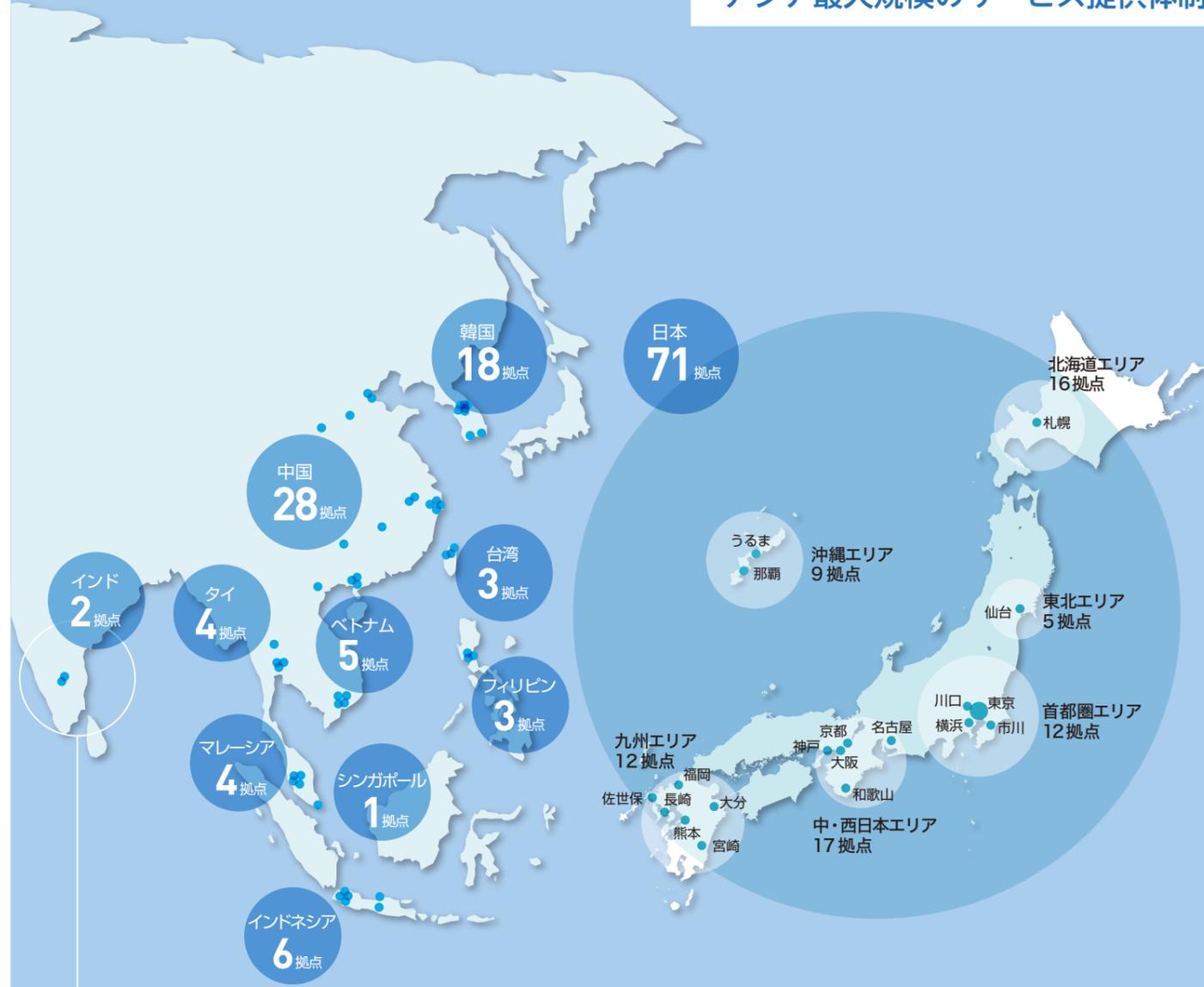
※売上高構成比は、管理会計上の総売上高をベースに算出した数値で、セグメント間取引消去分は考慮していません。

世界35の国と地域・182拠点(海外111拠点・国内71拠点)でお客様企業のDXを支援

トランスコスモスは、アジア145拠点、欧州等24拠点、北南米13拠点、2万5,000人超のグローバル体制のもと、お客様企業のDXを支援しています。CXサービス、BPOサービスともに、「プロフェッショナル」かつ「多言語展開」が当社の強みであり、アジア圧倒的 No.1、グローバルCX/BPOベンダーTop5を目指しています。(拠点数は2024年8月現在)



アジア最大規模のサービス提供体制



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4年連続で「リーダー」に認定

2024年9月に発表されたエベレストグループのレポートにおいて、当社は「市場への影響」「ビジョンと組織的な能力」に関するパフォーマンスが相対的に高い企業として4年連続で「リーダー」に選出されました。

TOPIC

インドでの事業を開始

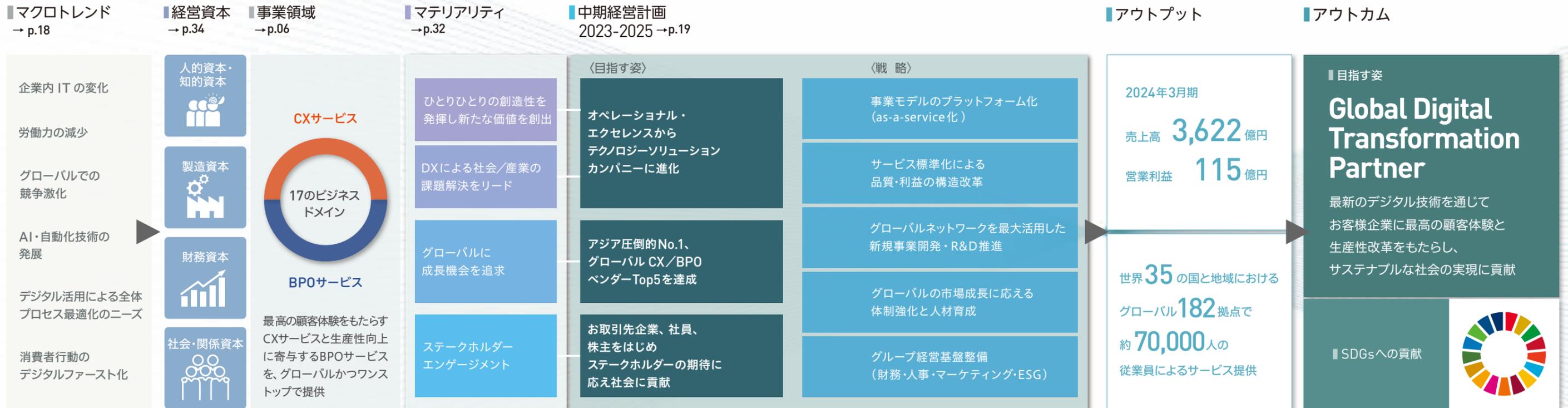
2023年10月、インドに100%子会社transcosmos India Private Limitedを設立しました。インド事業の第一弾として、2024年3月、バンガロールに300席規模のオペレーションセンター「バンガロールセンター」を開設し、インドローカル市場向けのコンタクトセンターサービスを開始しました。

▼グローバルKEYバビリティ

グローバルコンタクトセンター	76拠点・約41,000席
グローバルチャット/SNSサポート	約11,000席
在宅センター	約10,000席
バーチャルコンタクトセンター	メタバース上のコンタクトセンター
グローバルデジタルマーケティング (デジタルプロモーション・デジタルインテグレーション)	25拠点・約3,300名
グローバルECワンストップサービス	世界46の国と地域

価値創造プロセス

目指す姿「Global Digital Transformation Partner」の実現のため、現在は「中期経営計画2023-2025」に基づき事業を推進しています。「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」をはじめとする3つの目標を設定し、「事業モデルのプラットフォーム化」など5つの戦略の着実な実行を通じ、自社やお客様企業の成長とサステナブルな社会の実現に貢献します。



事業の原点 (ビジネスモデル) → p.36

people&technology

人と技術を優れた「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

経営理念 → p.01

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。

一層のスピード感を持って事業推進し 顧客体験向上と生産性向上の両立に貢献する

中期経営計画2023-2025の初年度であった2024年3月期は、減収減益の厳しい結果となりました。しかし当社グループが新たなチャレンジとして独自構想するCXプラットフォーム「trans-DX for Support」の拡販の進展、ASEAN子会社の売上高2桁成長など、目指す姿である「Global Digital Transformation Partner」に向けた取り組みについては着実に前進しています。これらの振り返りを踏まえ、2025年3月期は一層のスピード感を持ち、中期経営計画の目標達成と目指す姿の実現に向け邁進しています。

2024年3月期の振り返り

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へ 進化するための取り組みが進んだ一年

神谷: 2024年3月期の連結業績を振り返ると、新型コロナウイルス感染症関連サービスが減少する中、コロナ関連業務に代わる大型業務獲得の仕込みの遅れ、中期的成長に向けた先行投資や案件立ち上げ・稼働安定化に係る先行費用の影響もあり、売上高は3,622億円で前期比3.1%減、営業利益は115億円で前期比50.7%減、営業利益率3.2%となりました。営業利益の落ち込みについては、人件費の高騰によりコストが先行して増加したことが原因の一つとなりますが、引き続きお客様企業に対する価格交渉に粘り強く取り組み、コストの回収を進めていきます。2025年3月期に入ってから社会全体の人手不足感が一層高まっており、政府の賃上げ要請などもあって価格転嫁が受け入れられやすい環境に変わってきていることから、今期は確実に実施していきたいと考えています。

売上高については、特許取得したtrans-DXモデルを軸としたCXサービス、専門性を磨いたBPOサービスなどの積極展開による新規受注が拡大したことで微減にとどまりました。牟田さんのトップセールスを含め31.6万件のお客様企業訪問を実施し、緊密なコミュニケーションを重ねた結果だと考えています。

新規事業開発やR&D推進の面では、主に生成AIを

活用したサービス開発と推進の取り組みが大きく進展しました。例えば、生成AI自動翻訳ツール「Translingo SMART」を開発し、マルチ言語に対応するチャットサービスの提供を開始しました。これによりバイリンガルのオペレーターを用意することなく、最大15言語（2024年1月現在）でのカスタマーサポートを可能にします。また、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て独自開発したチャットBot「trans-AI Chat」については、お客様企業へ既に展開しているプラットフォーム「trans-DX for Support」への搭載を開始しており、日本・中国・韓国の3カ国で提供しています。

牟田: 私は、2024年3月期は「反省」の一年だったと捉えています。CXサービスの核である独自プラットフォーム「trans-DX for Support」については開発や拡販が進み、2024年3月末現在、85社のお客様企業に展開することができていますが、既存サービスまで含めて全体の事業進捗を見ると圧倒的なスピード感が不足しました。CXサービスは売上高の70%超を占有しているため業績全体に与えるインパクトが大きく、ここを最大の注力領域として、さらなる品質強化や価格交渉に緊張感を持って取り組んでいかななくてはなりま

せん。

BPOの領域では着実なサービス拡販と収益モデル転換が進みました。社会課題である少子高齢化、企業で進展する働き方改革による業務プロセス見直しなどを背景として、業務効率化に対する需要拡大を取り込むことができました。特にお客様企業に評価されているのが専門性の高い「業界特化型BPO」です。現在は建設業向けと製造業向けなどのプラットフォームを自社開発、提供しています。例えば建設業向けのサービスでは、特に難しいと言われている「施工現場へのデジタルツール導入・定着」までしっかり支援し、非常に高い顧客満足度を獲得しています。

神谷: 「事業モデルのプラットフォーム化」は現中期経営計画における全体戦略の一つですね。牟田さんの話にあったBPO領域では、業界特化型BPOのプラットフォームのほかに、「業界共通型BPO」のプラットフォームも展開しています。こちらは経理・会計、人事領域、営業事務といった汎用的な業務に特化したサービスで、「業界特化型」と「業界共通型」のサービスの両方を持つことで、幅広い業界のお客様企業に対応しています。

当社のプラットフォームは、いずれも人・業務・汎用

的なSaaSシステムを組み合わせたもので、CXにおいては顧客接点を、BPOにおいては業務プロセスをEnd to Endで一元管理し、生産性向上とユーザビリティ向上の両立を目指すモデルです。これが最終的にはお客様企業の経営変革と事業変革につながり、当社グループにとっては高単価シフト、利益率向上につながります。どの業界でも人手不足の問題が顕在化しており、これまではお客様企業内で対応していた業務領域についても積極的にアウトソースしようという流れが強くなっていますので、この機を逃さず捉えていきたいと思っています。

牟田: ぜひがんばっていきましょう。「中期経営計画2023-2025」の目指す姿の一つに「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へ進化」を挙げていますが、当社がサービス理念として創業から磨いてきた「オペレーショナル・エクセレンス」の競争優位性はしっかり保ちながら、最新のテクノロジーをお客様企業に提供する「テクノロジーソリューションカンパニー」への歩みを着実に進めることはできています。

Next: 2025年3月期の取り組み



代表取締役共同社長

む た ま さ あ き
牟田 正明

代表取締役共同社長

か み や た け し
神谷 健志

2025年3月期の取り組み

アジア圧倒的No.1、グローバルCX/BPOベンダーTop5を目指し
成長著しいアジア市場を中心とした積極展開

牟田:「中期経営計画2023-2025」の2年目となる2025年3月期については、自社サービス差別化による競争優位性の確保に努めるとともに、引き続き営業体制の強化にも注力しています。

例えば、日本国内のお客様企業の海外事業をサポートするプロジェクトに注目しています。トランスコスモスは海外34の国と地域に111の拠点を有しており、特にアジアでは74拠点、コンタクトセンターは21,000席を超える規模で事業展開しています。この規模感と実績を評価していただき、アジアの経済成長を取り込もうと積極的に事業展開している国内のお客様企業とのプロジェクトが複数進行しています。

グローバル企業との取引拡大にも注力しています。成功例を一つ紹介しますと、ソーシャルプラットフォームを運営するグローバルエンターテインメント企業のお客様に「Trust&Safetyサービス」を提供している事例があります。このサービス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を監視するモニタリング業務を有人で行うもので、現在ではAPAC6カ国・5,500席超の規模にまで拡大しています。

神谷: この事例では、各地域特有の文化や日々変動する業務方針への適応性、迅速な拡張性を高く評価

していただきました。取引開始は2020年でしたが、受注の際には、お客様が進出対象と目していたアジア6カ国すべてにトランスコスモスが拠点と事業実績を有していたことがアドバンテージになりました。その後、お客様の急速な事業拡大に歩幅をしっかりと合わせ、我々もともに成長できた事例です。今後の海外事業においては、グローバルアカウントの中でも特にアジアのエマージング企業と呼ばれる取引先への営業も強化していきたいと考えています。

牟田: 成長著しいアジア市場を主戦場とする意味においては、2024年3月、インド・バンガロールに300席規模のオペレーションセンターを開設しました。インドには欧米の大手ベンダーが数多く進出しています。トランスコスモスがアジアのトップベンダーとして、そうしたグローバルプレイヤーと伍していけるようになれば、中期経営計画に掲げた「アジア圧倒的No.1、グローバルCX/BPOベンダーTop5」という目指す姿を実現したことになります。

- 2024年3月に開設されたインド拠点、バンガロールセンターの入居するビル(上)と業務風景(下)



- アジア最大級のオペレーション体制で、国内のお客様企業の海外展開やグローバル企業のCX需要に対応

グローバルコンタクトセンター	76拠点・約41,000席
グローバルチャット/SNSサポート	約11,000席
在宅センター	約10,000席
バーチャルコンタクトセンター	メタバース上のコンタクトセンター
グローバルデジタルマーケティング (デジタルプロモーション・デジタルインテグレーション)	25拠点・約3,300名
グローバルECワンストップサービス	世界46の国と地域

AI技術活用に向けた取り組み

急速に進む自動化の波。
生成AIをはじめとするテクノロジーをいかにハンドリングできるかが勝負

牟田: CX、BPOいずれの領域においても、生成AIに代表される新しいテクノロジーによって今後さらに業務の自動化が進みます。私はこの自動化の大きな波をいかにハンドリングできるかが勝負だと考えています。自動化が進めば人の手による対応は不要になっていくのではないと思われるかもしれませんが、トランスコスモスでは人的対応を要する業務の付加価値は高まると予想しており、当社にとって大きなチャンスだと考えています。

神谷: 生成AIについては、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、積極的な活用に向けて取り組んできました。社内利用基盤やルールを整備しながら、自社チャットBotの開発、顧客業務への他社AIの活用、広告・Webサイト制作業務への動画・画像生成AIの活用など、多面的に試行を続け、すでにサービスとして成果を生んでいる事例もありますね。例えば不動産業のお客様の支援事例では、多種多様なフォーマットの非定型帳票を、AI-OCRと生成AIの組み合わせによって大幅な工数削減を実現した例があります。

牟田: AI-OCRの領域においてはすでにサービスノウハウが確立され、お客様企業の業務の大半が自動化できていたのですが、今回はそこに生成AIを導入すること

で、さらに工数を削減できたという事例です。しかし、こうした先端技術をシステムに組み込みさえすれば、お客様企業の望む整ったデータが生成されるわけではありません。仮に99%の業務をテクノロジーで自動化できたとしても、最後の1%は必ず人的対応が必要です。テクノロジーとお客様企業の間をつなぐ人材が不可欠であり、それらのプロフェッショナル人材を有していることがトランスコスモスの独自性、優位性です。どんな技術でどこまで自動化できるか、どの領域に人が入ればいいのか、私たちは常に試行錯誤しています。

神谷: 「人と技術」のベストバランスを探るという意味では、サービスの現場を持っていることも大きな強みですね。当社はお客様企業の顧客業務をフロントヤードからバックヤードまでカバーしており、サービス提供の現場で、タスクごとに細かくPDCAを回すことができます。これもトランスコスモスの強み、「people&technology」の優位性といえます。

牟田: もう一つ生成AIのサービス実装の事例を挙げると、日本・中国・韓国において、消費者向けに独自開発した生成AIチャットBot「trans-AI Chat」をリリースしました。韓国で開発が先行し、続いて日本、中国での展開となりました。韓国は当社海外拠点の中でもコールセンターの展開規模が大きいこと、独自の開発環境を

- 不動産業のお客様企業の支援事例では、バラバラの書式で集まってくる非定型帳票のチェック・補正業務において、AI-OCR+生成AI技術による自動化で工数を削減。最後の品質保証をプロフェッショナル人材が担うことで、最新テクノロジーとお客様企業を確実につないでいる

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



Next: トランスコスモスの強み

有していることから先行しました。

神谷: 韓国は日本よりも少子高齢化が進んでいる課題先進国です。韓国が直面している社会課題は、いずれ日本でも表面化してくるということであり、そう

した状況からも開発先行のモデル地域となりました。「trans-AI Chat」については統一ブランドとして他地域への展開も視野に入れており、グローバルでのオペレーション標準化に向けて取り組んでいます。

トランスコスモスの強み

成功事例と営業知見をリアルタイムで共有し、現場感覚を常に持ち続けていることが私たちの強み

牟田: 2024年3月期、私はトップセールスとして700件以上のお客様企業訪問を実施しました。私を含めトランスコスモスの営業担当者は、業界やサービスによってお会いする担当部門、担当者が全く違います。しかし受注の決め手を突き詰めていくと、成功事例をどれだけ持っているかという点に行きつきます。約3,500社のお客様企業との取引実績を通じて蓄積した成功事例とノウハウは、トランスコスモスの強みです。発注いただける場合のパターンはいくつかあって、社内ではそれらを類型化して共有できるようにしています。中堅・若手社員を中心とした週2回の勉強会を実施しており、営業担当者の知見共有・習得サイクルをハイスピードで回し、圧倒的な営業力を体得できる仕組みづくりを行っています。

神谷: 私は、トランスコスモスのサービスの本質的な価値とは、お客様企業のビジネスの現場で、日々の運用を支えていることだと思っています。生成AIなど新しい

テクノロジー活用の現場においては、新しいアイデアやイノベーションの創出は大切なことですが、それと同じようにお客様企業からは安定的に運用することも求められます。新しいシステムやテクノロジーであればあるほど、現場での運用は想定どおりにはいきません。システムとお客様企業の間、どうしても埋まらない空白部分ができてしまうわけです。その空白部分がどうすれば埋まるのか、どんな技術を、どの時点で実装すれば最大の効果が得られるのかといった「現場感覚」を持ち続けていることが、トランスコスモスの競争優位の源泉だと思っています。

牟田: 先ほどもお話ししましたが、今後はAI技術を活用した「自動化領域」へのサービス需要がさらに広がっていきます。自動化領域を現場でハンドリングできるベンダーといえばトランスコスモス、というポジションでお客様企業に貢献していきたいですね。

持続的成長に向けた取り組み

ステークホルダーとの対話を継続し目指す姿の実現につなげていく

神谷: 中期経営計画には「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」ことも目指す姿の一つとして掲げました。お取引先に対する取り組みはここまで述べてきた通りですが、社員への取り組みでは、eNPSの改善が事業成長に直結

する経営指標と考え、継続的な測定と対策を進めています。2023年9月に実施した最新の調査結果では、各組織での課題把握と独自の取り組みにより「キャリアパスを描ける」「能力・スキルを高められる」などの面で着実な改善が見られました。各組織のリーダーからは「他

部署と比較して当部署のスコアはどうだったのか。課題は何か」「もっと別のテーマで課題を深掘りしてほしい」といった積極的な声も上がるようになりました。一方で、「事業戦略に共感できる」の項目については引き続き改善の余地が大きいと認識しています。

牟田: 当社では年1回のグローバル戦略共有会議に加え、社員向けの決算説明会や国内外拠点でのタウンホールミーティングを実施しており、経営理念や事業戦略の共有に努めています。しかし従業員と話していると、我々が「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」を目指していることがまだ浸透していないと感じます。従業員だけでなく、お客様企業や投資家の皆様にも、もっと丁寧にお伝えしていかなくてはなりません。

神谷: はい。従業員やお客様企業に対しては、各現場でのミーティングや自社セミナー、フォーラムの開催を地道に重ねていきます。投資家の皆様との対話も重視しており、IR活動拡充の一環として2024年3月期実績より対話状況について開示しました。投資家の皆様との対話では、業績全般、経営・事業戦略などのテーマはもちろん、資本政策やガバナンス、IR活動などについてさまざまなご意見をいただきます。資本コストや株価を意識した経営の実現に向けた対応については今後も取り組みの開示を拡充させていきたいと考えていますが、足元のところでは、まずは収益性の改善にしっかり取り組みたいと思います。

牟田: 私もそう思います。トランスコスモスの長期目標「100年企業、売上高1兆円企業」は変わりません。成長するために置くものが目標であり、それをどうやって実現しようかと考えながら、日々、仕事と向き合っています。

神谷: 私たち2人の共同社長体制になって1年半が経ちましたが、この間、非常にオープンに話し合いながら、コラボレーティブに経営をしてきました。これからも一体感を持って事業推進していきたいと思っています。

牟田: そうですね。それぞれの強み・弱みは互いによく理解しているので、共同経営責任者として、まずは中期経営計画の目標達成に向けてがんばっていきましょう。

■ IRコミュニケーションの内容充実に向け対話状況を開示

主なコミュニケーション手段

主なコミュニケーション手段	回数/年間
決算説明会(機関投資家・アナリスト対象)	2回
定時株主総会(招集ご通知、決議通知など)	1回
セルサイドアナリストとのスモールミーティング	2回
機関投資家・アナリストとの個別ミーティング	120回
施設見学会(機関投資家・アナリスト対象)	1回
トランスコスモス通信の発行	2回
統合報告書の発行	1回
ホームページによる情報発信(IR資料など)	随時

対話の主なテーマ

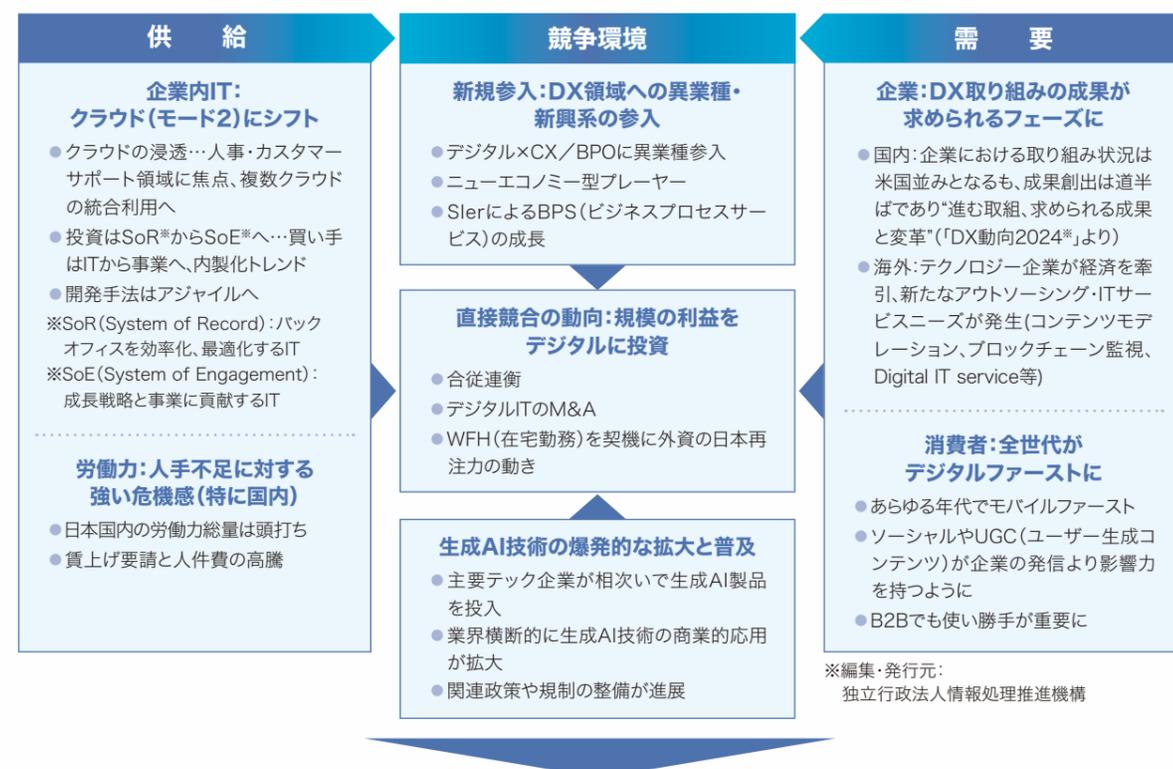
項目	内容
業績全般	<ul style="list-style-type: none"> セグメント別の業績 サービス別の業績 海外地域別の業績 今後の見通し
経営・事業戦略	<ul style="list-style-type: none"> 中期経営計画の概要・進捗 サービス戦略 デジタル技術の活用状況 生成AI活用の取り組み
資本政策	<ul style="list-style-type: none"> 株主還元の方針 投資有価証券の保有方針 自己株式の保有方針
ガバナンス関連	<ul style="list-style-type: none"> 取締役会の構成 ESG取組の状況
IR体制・活動	<ul style="list-style-type: none"> IR体制の強化について 今後の開示情報の拡充について

トランスコスモスの成長戦略

2024年3月期から2026年3月期までの中期経営計画の取り組みを通じて、ビジネスモデルの変革による成長を加速し、サステナビリティ経営を強化しています。持続的な成長に向けたビジネスモデルの大きな変革を遂げる3力年とすべく、短期業績目標達成を追求しながら、中長期視点での事業強化・深化に向けた挑戦を続けています。

環境認識

「中期経営計画2023-2025」の策定から1年が経過し、当社事業を取り巻く環境は大きく変化しました。特に国内における人手不足に対する強い危機感、想定を上回るペースで進む人件費の高騰などについては、当社事業に大きく影響を与えるものと認識しています。また、生成AIをはじめとする自動化技術の急速な民主化は当社にとってビジネスリスクにも、ビジネスチャンスにもなります。これらの動向を注視しながら事業推進していきます。



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)
- 広がるフィールド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)

中期経営計画2023-2025 骨子

当社事業を取り巻く環境認識に基づき、中期経営計画2023-2025では3つの目指す姿を掲げています。この実現に向けて5つの戦略施策を推進します。本中期経営計画の実行により、2026年3月期には売上高4,500億円以上、営業利益率6.0~8.0%の達成を目指します。

Global Digital Transformation Partner

最新のデジタル技術を通じてお客様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

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を達成
<ul style="list-style-type: none"> 最新クラウドテクノロジーとデータ活用のCXプラットフォーム(全体最適化されたユーザー接点)とデジタルBPO(全体最適化された業務プロセス)をフル活用 デジタルで顧客体験と生産性を最大化しカスタマーサクセスを加速 	<ul style="list-style-type: none"> 日・中・韓・ASEAN・米・欧グローバル182拠点の有機的連携を推進しグループの継続的成長エンジンとして強化 グローバルクライアントの成長力を取り込むことで収益の最大化を図る グループネットワークで新たな市場機会にも挑戦していく
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、多様な事業と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

1 事業モデルのプラットフォーム化(as-a-service化)	2 サービス標準化による品質・利益の構造改革	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	4 グローバル市場成長に応える体制強化と人材育成	5 グループ経営基盤整備(財務・人事・マーケティング・ESG)
----------------------------------	------------------------	----------------------------------	--------------------------	---------------------------------

中期経営計画2023-2025目標

2026年3月期 目標	売上高	4,500億円以上
	営業利益率	6.0~8.0%

目指す姿の実現に向けた取り組み

1

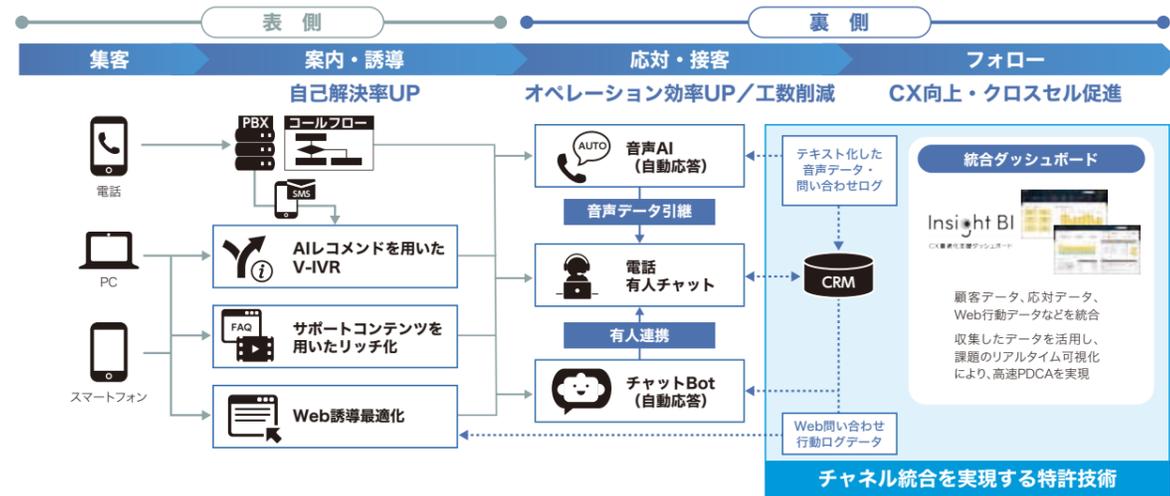
オペレーショナル・エクセレンスからテクノロジーソリューションカンパニーに進化

ユニークなサービスポートフォリオと世界規模のサービス体制による需要の取り込みに注力しており、中期経営計画2023-2025の戦略施策の着実な遂行でサービスの進化・差別化を図り、持続的な事業成長を目指します。

VOCを起点としたCXプラットフォームの構築

トランスコスモスは、数千社のお客様企業のコンタクトセンターやソーシャルオペレーションの運用実績をベースに、VOC（お客様の声/Voice of Customer）を起点とした独自のプラットフォームを構築しています。当社のCXプラットフォーム「trans-DX for Support」は、電話やWebサイト、SNSと多様化するチャネルを統合し、先進的なテクノロジーと特許技術でオペレーションを支える仕組みです。デジタルフロントのユーザビリティ向上と工数削減の両立を実現できるプラットフォームであり、2024年3月末現在、85社のお客様企業に導入されています。

■お客様企業の顧客接点を「表側」から「裏側」までカバーして支えるCXプラットフォーム [trans-DX for Support]



trans-DX for Supportの活用によるカスタマーハラスメント対策の推進

トランスコスモスは、コールセンター業界に深刻な影響を及ぼしているカスタマーハラスメント(カスハラ)に対し、業界のリーダーとして対応すべく、生成AIを活用した包括的なソリューション「trans-DX for Support」をお客様企業へ提供し、カスハラ対応を支援しています。チャットやメールなどテキストベースでのコミュニケーション(キー入力でのやり取り)を増やすことで、カスハラとされる電話での怒鳴り声や威圧的な発言、暴言などが減少し、オペレーターのストレス緩和へも寄与します。

■導入効果の一例

- ✓ 電話サポートで発生していた待ち時間を削減し、顧客側の待たされることへのストレスを緩和
- ✓ テキストベースでのコミュニケーション(キー入力でのやり取り)により、顧客側の瞬間的な怒りを沈静化するとともに、オペレーター側も冷静に内容を把握することが可能



独自開発の生成AI「trans-AI Chat」を3カ国で展開

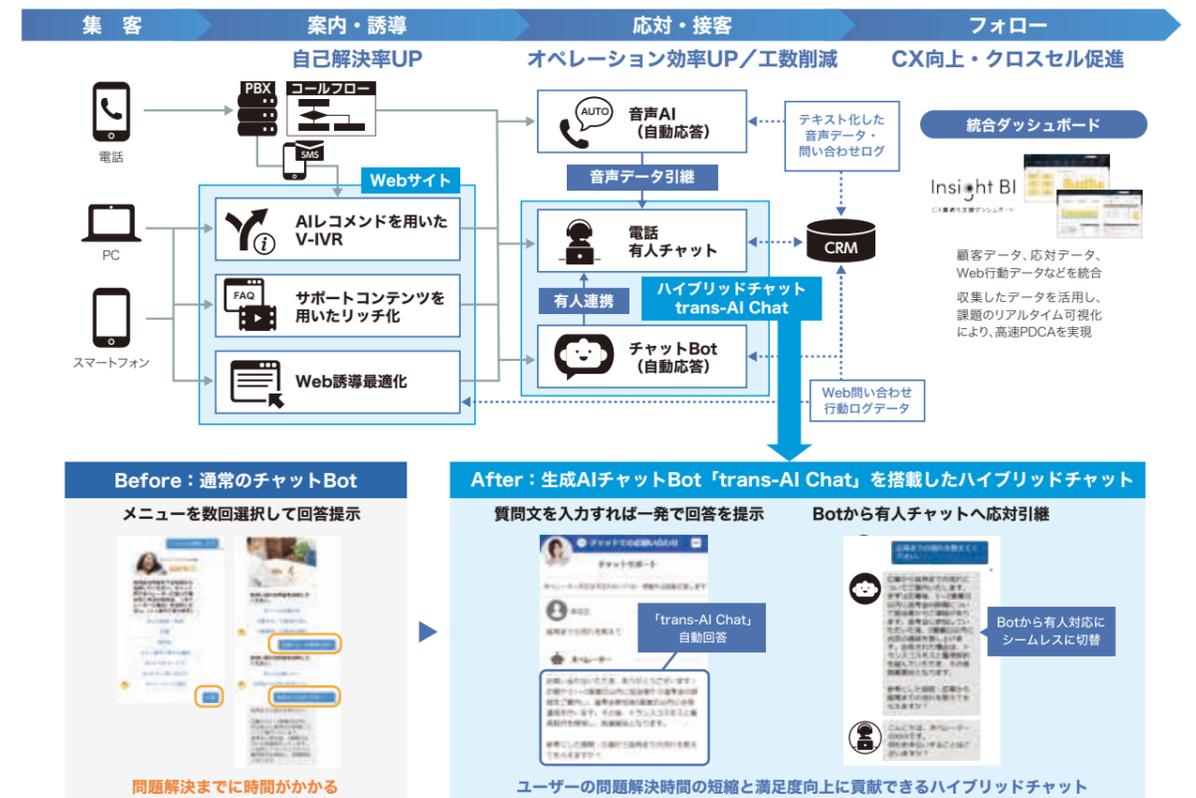
生成AIについて、トランスコスモスでは、コンタクトセンターのアウトソーシング業務強化に寄与する技術と位置づけて積極的な研究、活用に注力しています。これまでの生成AI技術の研究・検証から得た技術やノウハウを集結し、エンドユーザーの自己解決促進を目的に「trans-AI Chat」を開発し、2024年4月には韓国と日本で、同年7月には中国で運用を開始しました。2025年度までにグローバルで300社への導入を目指しています。

trans-AI Chatは大規模言語モデルの開発に基づいており、最先端の人工知能技術を駆使して、デジタル時代の多様な顧客接点におけるブランドサービスの全体的なコスト最適化と効率化を実現します。企業にスマートなサービス管理と顧客体験の最適化を提供しながら、AIカスタマーサービスに求められる主要サービス要件を効率的に実現することに取り組んでいます。

■生成AIチャットBot「trans-AI Chat」を活用したサービス：中国での展開と成果

人件費を最大60%削減	優れた自動処理能力、ベテランオペレーターと同水準の業務能力により、お客様企業は人件費を最大60%削減することができ、より柔軟な人材配置が実現できるだけでなく、業務効率を効果的に向上させることに貢献
消費者との距離を縮める	意図認識、シーン分類、マルチシーン対応、数次対話などの機能により、顧客によりパーソナライズされたサービス体験を提供。また、ネガティブ感情モニタリング、NGワード/セキュリティ監視などにより、リスク管理と早期警告機能を強化し、潜在的な問題を未然に防ぎ、顧客体験を向上
オムニチャネルによるリーチと効率の向上	Eコマースプラットフォームやプライベートドメインを問わず、お客様企業のオムニチャネルシステムへのアクセス、アップグレード、管理をサポート。主要ECプラットフォームや公式Webサイトなど、複数のチャネル間のシームレスな接続をサポートし、一貫したカスタマーサービスを提供できるように支援

■CXプラットフォーム [trans-DX for Support] に搭載された「trans-AI Chat」は自然文の質問に対してすぐに適切な回答を提示



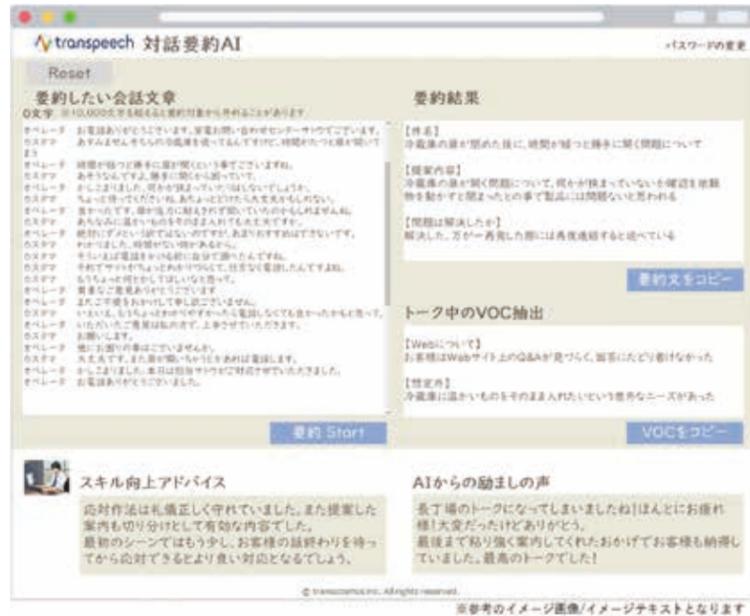
生成AI活用で消費者との対話内容を要約し、圧倒的な時間短縮を実現

「対話要約AI」は、生成AIの活用によってコンタクトセンターの生産性や品質を向上し、最終的にはCX向上に貢献するサービスです。積水ハウス株式会社様の支援事例では、対話要約AI「transpeech」を導入し、3カ月間の効果数値を計測しました。その結果、対話要約AIを使用しているメンバーは通話の応対品質は維持したまま、821時間の対応時間を削減できたという結果が得られました。今後も一層の工数削減を図り、コンタクトセンターの生産性向上に努めていきます。

- 対話要約AIの導入により、ログ作成時間の圧縮やVOC抽出による品質向上を図る (画像はイメージテキスト)

対話要約AI「transpeech」特徴と強み

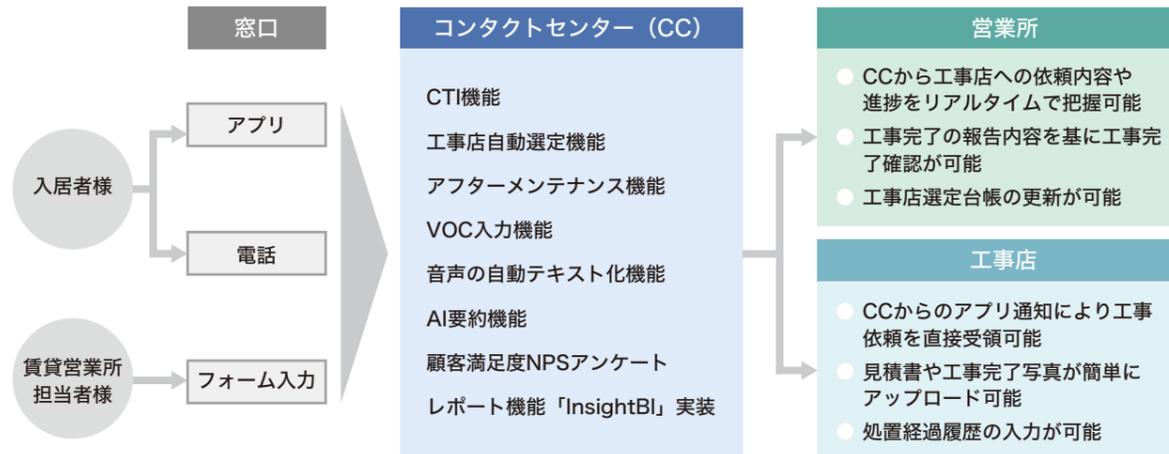
- ✓ 生成AI投入時の個人情報削除など、業務リスクを抑えた設計でセキュアな環境を実現
- ✓ 高い要約精度で、圧倒的な時間短縮を実現
- ✓ 管理者では個別対応の難しい通話終了ごとのフォローを、生成AIによる簡潔で即効性あるアドバイスと励ましに置き換えることで、オペレーターのスキル向上とフォローに貢献



統合運用・デジタル活用による“Win-Win-Win”のDX向上を実現

積水ハウス不動産ホールディングス株式会社様の支援事例では、入居者様や賃貸営業所担当者様、工事店担当者様など多くの関係者が関与するコンタクトセンター業務の効率化をサポートしています。支援にあたっては、コンタクトセンター業務を軸として、問い合わせ窓口から工事完了までのフローを総合的にデジタル化しました。その結果、直近ではお問い合わせ件数の約40%がアプリ対応となり、大幅な業務効率化につながりました。入居者様、賃貸営業所担当者様、工事店担当者様のDX向上を実現することができました。

- コンタクトセンターを軸としてフローを総合的に整備し、全体プロセスの効率化と利便性向上を図る



お客様企業のサステナビリティ経営に資する「可視化・開示支援」サービス

サステナビリティに関する情報開示要請の高まりを受け、多くの企業が自社の経営資本の可視化やデータ収集、コスト分析などの対応に追われています。トランスコスモスではお客様企業の情報開示における業務課題を解決するサービスを提供しています。プラットフォームの導入によって、情報収集や加工などさまざまな業務を自動化、効率化します。可視化されたデータを基に、専門チームによるコンサルティング支援も行っており、これらのサービス提供を通じてお客様企業のサステナビリティ経営の加速を支援しています。

サービス事例：指標選定やデータ算出の自動化等で、見えない価値を“見える化”する

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」は、お客様企業の人的資本情報開示を支援するサービスです。「モニタリングすべき指標の選定基準がわからない」「グループ会社間の項目読み替えロジックの定義が複雑で業務が属人化している」などの課題に対し、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します。



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、算定するサービスです。GHG関連の制度や規約が複雑化しており、「国内関連会社・海外拠点、取引企業と収集経路が多いため算出が難しい」「取引先からの開示要請に即時対応したいが、データの取りまとめや算定に手作業を含む工数がかかりすぎて間に合わない」など、課題を抱えるお客様企業をサポートします。トランスコスモスの専門チームが伴走し、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削減案の提示も行います。



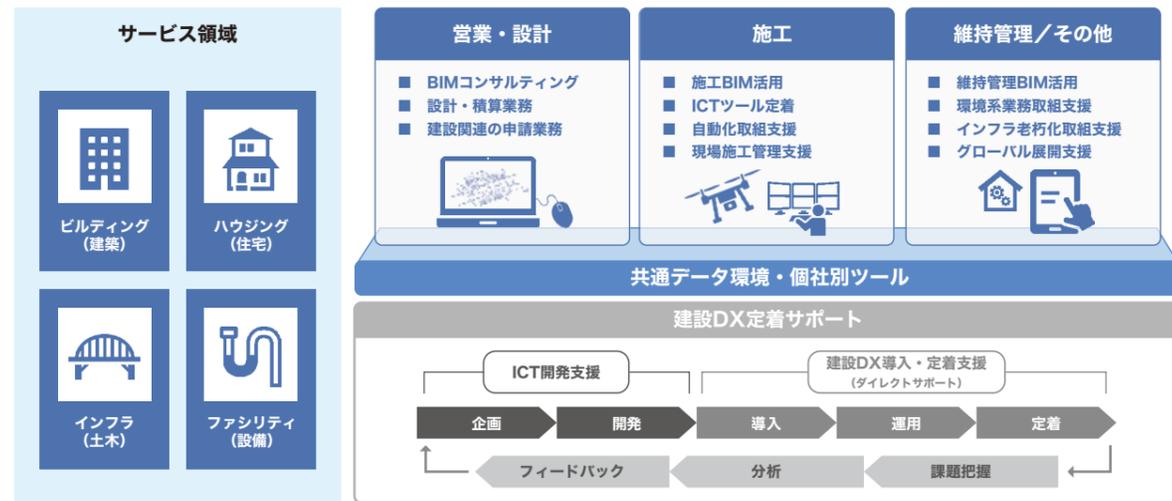
市場での競争力強化、意思決定の迅速化に必要なデータを物流コスト軸で収集・可視化

物流関連のデータと受注・出荷情報や配送会社別の運賃請求情報を自動照合したデータを掛け合わせ、物流に関するコストの上昇要因や課題などを特定できるサービスです。課題の改善策も提示するなど、お客様企業のSCM最適化を支援するとともに、働き方改革関連法施行により時間外労働の上限規制などが適用される2024年問題の課題解決などにも寄与します。



建設ライフサイクル全体を支援する建設DXソリューション

日本の建設業界では、働き方改革や深刻な技術者不足に対応するため、DXを活用した効率化が徐々に進んでいます。トランスコスモスでも建設業界のDX浸透に向け、お客様企業のコスト・機能最適化を支援する各サービスを展開しています。設計領域においては、BIM・CIMの活用、施工領域においては、Construction Digital BPO® など、これまで領域ごとの課題に対しサービスを提供してきましたが、今回領域を拡大し、竣工後の建物維持管理サービスも実装しました。これにより、建物の設計、施工、維持管理まで建設ライフサイクル全体にわたってサービスの提供が可能となります。一貫したサービス提供により、共通データ環境 (CDE) による運用をはじめとしたさらなる効率化や、AIやロボティクスの基盤となるDX活用など、プロセス全体の最適化を図り、建設DXへ貢献します。



ミュージアムタワー京橋の維持管理用BIMデータを作成・提供

昨今、建物の長期利用が進むにあたり維持管理は非常に大きな課題となっています。設計領域においては3次元の建物のデジタルモデル化であるBIMの活用は進んでいますが、建物の維持管理領域でのBIMの活用はなかなか進んでいないのが現状です。その中で株式会社永坂産業と公益財団法人石橋財団が所有・運営するミュージアムタワー京橋では、従来の建物管理方式をより効率化するため、維持管理用にBIMを活用したデータベースを構築、それを統合ファシリティマネジメントプラットフォームと連携させた建物維持管理システムを導入されました。具体的にはBIMモデルの属性情報を活用した資産台帳を構築し、修繕および更新情報等を部屋や設備モデルに紐づけて建物の維持管理を実現し、長期的な視野でライフサイクルコストの圧縮が図れることに期待されています。トランスコスモスは、この導入に際して維持管理用のBIMデータを作成し、提供しています。今回の事例やBIMに関する知見などを組み合わせ、建物の所有者へ維持管理業務の効率化に向けたソリューションを提供するとともに、より持続可能な社会の実現に向け、街全体を見据えたデジタルを活用したサービスの展開を強化しています。



AI-OCRと生成AIを組み合わせた物件情報登録のスキームを構築

一般的に不動産物件情報は、手書き書類やファクスを含めた多種多様なフォーマットで収集され、登録業務には煩雑な整理業務が必要です。東京建物不動産販売株式会社様の支援事例では、AI-OCRによる物件情報のテキスト化と、生成AIによる必要なテキストデータの抽出・要約により、入力作業の大半を自動化しました。このソリューションにより、登録に関する工数を削減し、効率化を目指します。

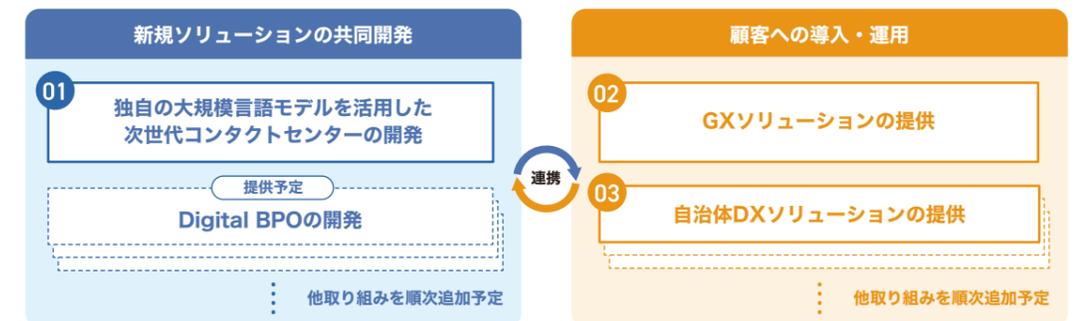
DXソリューションの活用により、データ入力作業を極限まで自動化



FOCUS

さまざまなお客様企業の事業規模や様態に即した AI活用時代のDigital BPO®ソリューションを提供

2024年7月17日、NTTコミュニケーションズ株式会社様 (以下、NTT Com) とトランスコスモスは、AI活用時代の Digital BPO® ソリューション領域における戦略的提携を締結しました。本事業では、NTT ComのAI技術をはじめとしたテクノロジーやインフラと当社が培ってきた高度なノウハウおよびDX活用人材を組み合わせ、これまでになく強固なDigital BPOソリューションを開発し、①次世代コンタクトセンターの開発、②GXソリューションの提供、③自治体DXソリューションの提供に向けて協働していきます。



目指す姿の実現に向けた取り組み

2

アジア圧倒的No.1、グローバルCX/BPOベンダーTop5を達成

現在、海外34の国と地域・111拠点で各ローカル市場向けにCX・BPOサービスを展開しており、アジア市場への集中投資、不採算市場の体制見直しなど、グローバル生産体制の選択と集中を推進しています。

ASEAN経済圏におけるECオペレーションの「型」を構築して伴走する

成長著しいASEAN経済圏でEC事業を展開するお客様企業にヒアリングすると、「自社の明確な戦略がローカルに浸透されず、戦略立案ができない」「現地での現状把握と課題抽出が十分にできない」といった声が聞かれます。トランスコスモスの「EC伴走支援サービス」は、現地運用に対する深い理解に基づいたEC戦略設計を支援します。タイ味の素様の支援事例では、分析による課題発見から実際の運用改善までのサイクルを高速で実行していくECオペレーションの「型」をつくり、お客様企業とトランスコスモスがワンチームとなって対応しました。その結果、EC販売の売上（GMV*）8.4倍、購入単価（AOV**）3倍を達成しました。

*GMV（Gross Merchandise Value）：流通総額
**AOV（Average Order Value）：平均注文額



タイ味の素様の事例：トランスコスモスが選ばれた理由と改善結果

選ばれた理由

- ✓現場視点の示唆を持ち合わせ伴走型支援が期待できる
- ✓具体的に実現可能な施策の提案を受けることができる
- ✓LAZADA・Shopeeを深く理解した専門チームがいる
- ✓ECに必要な運用をワンストップで任せられる

改善結果

- ◎ EC販売の売上（GMV） 8.4倍
- ◎ 購入単価（AOV） 3倍

運用サポート開始月と17カ月目の数値比較

ECオペレーションに必要な分析から実際の運用までのサイクルを「型」に落とし込み、高速で実行する

EC伴走支援サービスメニュー

分析からオペレーションまで、EC戦略のゴール実現に必要な一連のサービスと他国への展開をトランスコスモスが一社で実現します。

分析 コンサルティング 開発 運用

サービス提供エリアマーケット



生成AI自動翻訳ツール「Translingo SMART」の提供開始

2024年2月、生成AIを活用した自動翻訳ツール「Translingo SMART」を搭載したマルチ言語対応のチャットサービスの提供を開始しました。これにより、バイリンガルのオペレーターを用意することなく、最大15言語（2024年1月現在）でのカスタマーサポートを可能にします。



Translingo SMARTの概要

- ✓トランスコスモスのフィリピン拠点で開発
- ✓チャット機能を有するCRMシステムと生成AIをミドルウェアでつなぎ、顧客とオペレーター双方の言語を自動翻訳
- ✓英語・日本語・韓国語・中国語（簡体字）・中国語（繁体字）・タガログ語・タイ語・ベトナム語・マレー語・インドネシア語・フランス語・ドイツ語・スペイン語・イタリア語・ポルトガル語の15言語に対応。今後拡張予定

画像・動画の自動生成による広告制作業務の生産性向上

中国市場向けのEC支援サービスにおいては、外部の生成AIツールを活用し、広告制作業務の業務効率化に貢献しています。テキストから画像や動画を自動生成するツールを使い、大幅な時間短縮を実現しました。

また、生成されるクリエイティブの精度向上によって広告効果を高めることにも成功しています。キヤノン株式会社様の中国向けECサイト「佳能天猫官方旗舰店」の制作支援事例では、スムーズなアニメーションや視覚的インパクトに富む画像を使用することにより、従来の静止キービジュアルと比較し、クリック率が40%改善したほか、離脱率32%改善、滞留時間2%向上などの成果がありました。

生成AIのように新しいテクノロジーについては、国・地域によって制度や運用ルールが大きく異なります。トランスコスモスでは最新のテクノロジー動向を注視しながら、サービス提供エリアごとにきめ細かい対応をしていきます。



キヤノン様の中国向けECサイト「佳能天猫官方旗舰店」のAIダイナミックページでは、生成AIによってテキストから画像や動画を生成した広告を展開しています。ターゲット層に好まれる鮮やかな花や蝶などのモチーフを生成し、制作業務の工数削減と広告効果向上の両立を実現しています。

インド・バンガロールセンターが本格稼働

インドに2024年3月に開設したバンガロールセンターの本格稼働に伴い、5月31日に開所式を開催しました。同センターは、英語、ヒンディー語をはじめ、タミル語やマラティー語などインドのほぼすべての主要言語に対応しています。現在はインドのローカル市場に向けたコンタクトセンターサービスを展開しており、日本やアジア各国で培ったマルチチャネル対応、総合的なマーケティングサービスを提供しています。



発展途上国や貧困地域の生活水準向上を目的として持続可能な雇用を創出する「インパクト・ソーシング」

トランスコスモスは、タイにおいてインパクト・ソーシングの取り組みを拡大しています。インパクト・ソーシングとは、発展途上国や貧困地域の生活水準向上を目的として持続可能な雇用や事業委託を行う新たなビジネスの形態で、企業は労働環境やトレーニングを提供し、従業員が収入やスキル、専門性を獲得することで経済的な自立を目指します。

また、インパクト・ソーシングにより、トランスコスモスの言語対応力が向上するため、お客様企業に今まで以上に幅広い言語でサービスを提供できるようになります。すでにタイ語・英語・クメール語・ビルマ語の4言語でサービスを提供しています。トランスコスモスがシームレスに多言語で運用プロセス導入・トレーニングを行うことで、お客様企業の満足度向上につながり、また、お客様企業の時間や手間、予算削減に貢献します。

トランスコスモスのインパクト・ソーシングの特徴

● 競合優位性のある給与・福利厚生

綿密な競合分析に基づく業界優位な給与パッケージに加え、従業員のWell-beingを向上する包括的ウェルネスプログラムを提供

● キャリア育成

明確なキャリアパス、広範なトレーニング、昇進機会を提供し、プロとしての成長を促進。また、特に優れた成果を達成した従業員を選抜し、将来のリーダー職に向けた専門的トレーニングを提供

● サポート体制

新しい文化に適応し、言語の壁などを乗り越えるための支援やガイダンスを実施。トランスコスモスのマネジメントチームがメンターとなり、新しい環境に適応し、いきいきと活躍できるよう従業員を支援

● 評価表彰制度

さまざまな表彰制度やインセンティブを通し、優秀な人材を評価。インセンティブの一環としてベストパフォーマンス表彰などを行い、従業員の功績を評価



目指す姿の実現に向けた取り組み

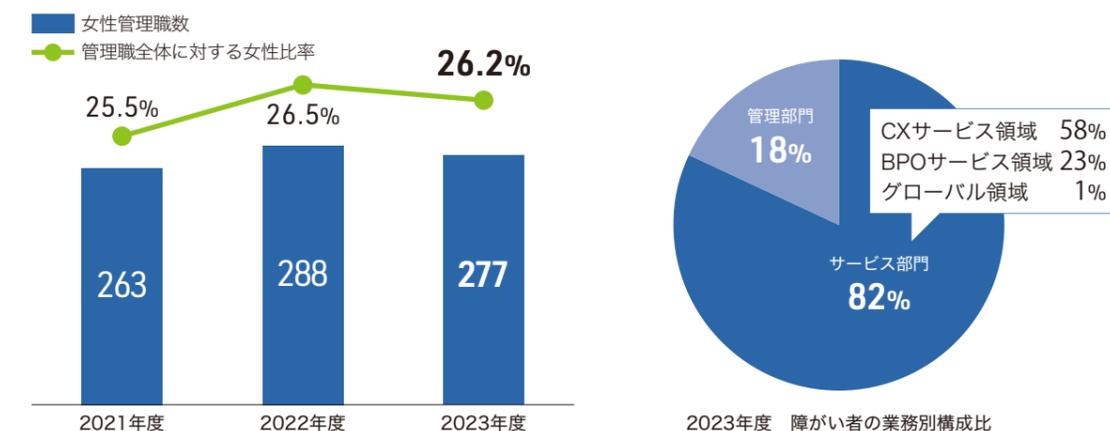
3

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

トランスコスモスのサステナビリティ経営においては、DX事業を通じて社会課題解決に貢献すべく気候変動への対応、人的資本や知的資本の拡充、ガバナンス強化などに取り組んでおり、2024年3月期も着実に進捗しました。

ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン ▶▶p.52「ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン」

女性活躍推進には2007年より専任組織を設置して取り組んでおり、2023年度は女性管理職比率が26.2%で国内トップクラスの水準となりました。また障がい者雇用促進についても積極的に取り組み、法定雇用率を上回る雇用の維持はもちろん、サービス部門への積極的な配属を通し、障がいの有無にかかわらず多様な人材が活躍できる環境づくりに注力しています。



グループガバナンス ▶▶p.56「コーポレート・ガバナンス」

2023年10月、グループ全体のガバナンス強化、企業リスクの回避・低減、企業価値の維持・向上を目的として、「グループガバナンス委員会」を発足しました。当該委員会においては、グループガバナンスの基本方針、グループ行動指針等の共通ルール等の整備・浸透、体制整備、リスク対策の策定・実施、インシデント発生時の総括、ガバナンス状況の確認・報告などを担います。

環境 ▶▶p.38「グローバル企業としてのサステナビリティ経営」

2024年2月、CDPが公表した「気候変動レポート2023」において、マネジメントレベルとされる「B」スコアに認定されました。今回認定されたBスコアは8段階中上から3つ目にあたり、「自社の環境リスクや影響について把握し、行動している」と評価されたことを示すものです。

今後も「サステナビリティ基本方針」および「環境方針」のもと、気候変動対応をはじめとする環境経営を推進していきます。

多様なグループ企業と連携する

ビジネスモデルの変革に向け、国内外の多様なグループ企業と連携する体制を強化しています。各グループ企業はそれぞれの領域で高い専門性と技術力を発揮し、DX事業の推進とお客様企業への価値提供に貢献しています。

■ DX支援業務をはじめとしたグループシナジー例



CX

ストリーム動画配信最大手
株式会社Jストリーム

マーケティング支援
ミーアンドスターズ株式会社

LINEヤフー株式会社との合併会社
transcosmos online communications株式会社

人材サービス
トランスコスモスパートナーズ株式会社

化粧品・生活用品のオンラインリテラー向け流通事業者
UNQ HOLDINGS LIMITED(中国)

大手オンライン広告会社
EMNET INC. (韓国)

調査・分析サービス
トランスコスモス・アナリティクス株式会社

ショッピングモールスマホアプリ「Gotcha!mall」を展開
グランドデザイン株式会社

情報システム開発・運用
株式会社トランスコスモス・デジタル・テクノロジー

生活者のブランド体験を運用するブランドオペレーションを提供
株式会社Brand Operation

アパレルに特化した中国最大手のEC支援企業
MAGIC PANDA (Shandong) Group Co., Ltd. (中国)

フィンテック企業
Soft Space Sdn.Bhd. (マレーシア)

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. (シンガポール)

中南米のデジタルビジネス・ECワンストップサービス企業
Infracommerce(ブラジル)

BPO

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

情報システム開発・運用
株式会社トランスコスモス・デジタル・テクノロジー

人材サービス
トランスコスモスパートナーズ株式会社

富士通株式会社およびそのグループ会社向けシェアードサービス
株式会社FTHRプロフェッショナルズ

株式会社東芝およびそのグループ会社向けシェアードサービス
TTヒューマンアセットサービス株式会社

BPOサービス全般
TTピーエム株式会社

東北電力株式会社およびそのグループ会社向けシェアードサービス
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

ITコンサルティング
スカイライトコンサルティング株式会社

人材サービス
トランスコスモスパートナーズ株式会社

「Quick Ticket」を起点としたコミュニケーションサービス
playground株式会社

情報システム開発・運用
株式会社トランスコスモス・デジタル・テクノロジー

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

科学的根拠に基づいたAIソリューションを開発
マシンラーニング・ソリューションズ株式会社

ALL

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

情報システム開発・運用
株式会社トランスコスモス・デジタル・テクノロジー

人材サービス
トランスコスモスパートナーズ株式会社

富士通株式会社およびそのグループ会社向けシェアードサービス
株式会社FTHRプロフェッショナルズ

株式会社東芝およびそのグループ会社向けシェアードサービス
TTヒューマンアセットサービス株式会社

BPOサービス全般
TTピーエム株式会社

東北電力株式会社およびそのグループ会社向けシェアードサービス
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

ITコンサルティング
スカイライトコンサルティング株式会社

人材サービス
トランスコスモスパートナーズ株式会社

「Quick Ticket」を起点としたコミュニケーションサービス
playground株式会社

情報システム開発・運用
株式会社トランスコスモス・デジタル・テクノロジー

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

科学的根拠に基づいたAIソリューションを開発
マシンラーニング・ソリューションズ株式会社

※子会社・関連会社の一部を抜粋しています
※海外の現地法人・100%子会社は除いています

トランスコスモスのマテリアリティ

当社は、社会・お客様企業・個人、それぞれのWell-beingの最大化を目指しています。DX企業として「Global Digital Transformation Partner」となるため、取締役による関与のもと、リスクと機会を考慮し、以下の通り4つのマテリアリティを特定し、社会課題解決に貢献すべく事業を推進しています。

トランスコスモスの4つのマテリアリティ

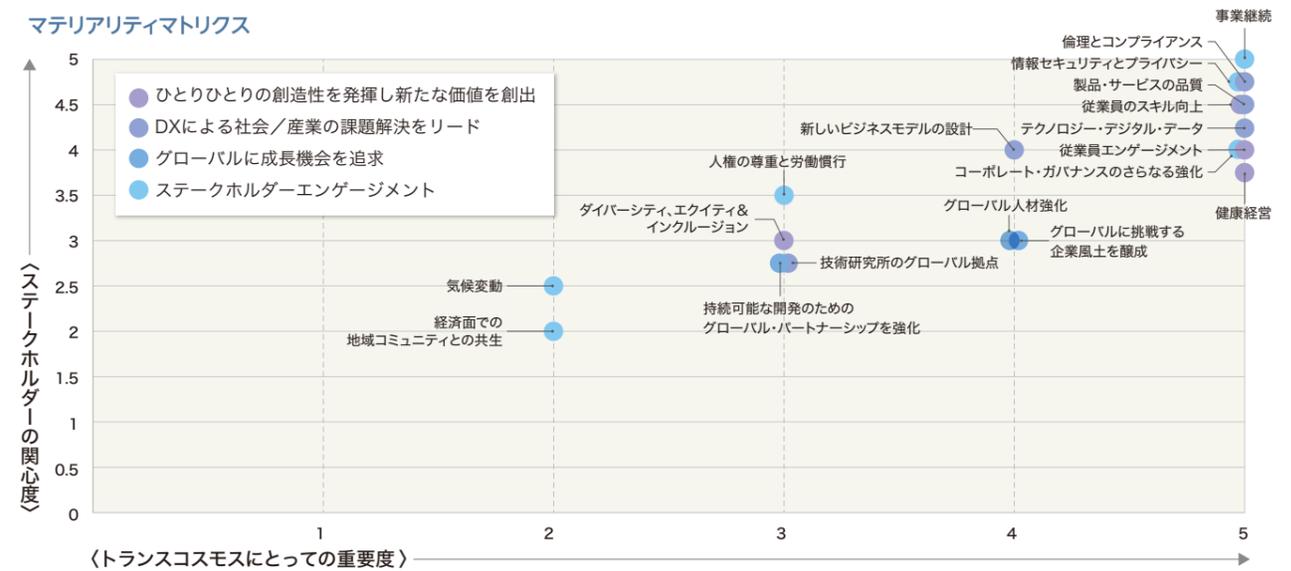
マテリアリティ	マテリアリティ概要	主な取り組み事例
ひとりひとりの創造性を発揮し新たな価値を創出	「従業員は無限の可能性を秘めた最大の資産」であるとの認識のもと、積極的に健康経営を推進します。また、従業員のスキル向上のために、IT/DX人材やマネジメント人材の育成をはじめとした多種多様な業務において自発的に成長し続けられるような仕組みづくりを行います。従業員の「個」の違いにも目を向け、活躍の機会を公平に提供することを目指し、「DE&I (ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン)」を推進しています。	<ul style="list-style-type: none"> ●健康経営の推進 →p.51 ●高い専門性を持つプロフェッショナル人材の育成 →p.49 ●ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン →p.52
DXによる社会/産業の課題解決をリード	DX企業としての事業活動を通じ、新しいテクノロジー・デジタル・データをお客様企業に提供することで社会/産業の課題解決をリードしていきます。新しいビジネスモデルの設計、技術研究所のグローバル拠点の確立に向け取り組むとともに、既存領域においても製品・サービスの品質向上および情報セキュリティとプライバシー保護の体制強化に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ●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」の実現に向けた取り組み →p.20 ●サイバーセキュリティに関するリスクへの対応 →p.61
グローバルに成長機会を追求	持続可能な開発のためのグローバル・パートナーシップを強化し、国内外の多様なお客様企業の価値向上に貢献していきます。このためにグローバルに挑戦する企業風土を醸成し、グローバル人材強化に努めます。	●目指す姿「アジア圧倒的No.1、グローバルCX/BPOベンダーTop5を達成」の実現に向けた取り組み →p.26
ステークホルダーエンゲージメント	企業の存在意義を考慮し、気候変動問題への対応は不可欠であると認識しています。また、国際社会の一員としての自覚を持ち、人権の尊重および適切な労働慣行の推進に向けて取り組んでいきます。国内外の多くの事業拠点においては、経済面での地域コミュニティとの共生を目指し、積極的な社会貢献活動を通してその発展に寄与します。自社の持続的な成長に向けては、事業継続のための計画立案、コーポレート・ガバナンスのさらなる強化、企業倫理とコンプライアンスの向上に取り組んでいきます。	<ul style="list-style-type: none"> ●グローバル企業としてのサステナビリティ経営 →p.38 ●事業を通じた社会課題解決によるソーシャルインパクトの創出 →p.40 ●気候変動への対応 →p.46 ●コーポレート・ガバナンス →p.56

マテリアリティ特定プロセスとマテリアリティマトリクス

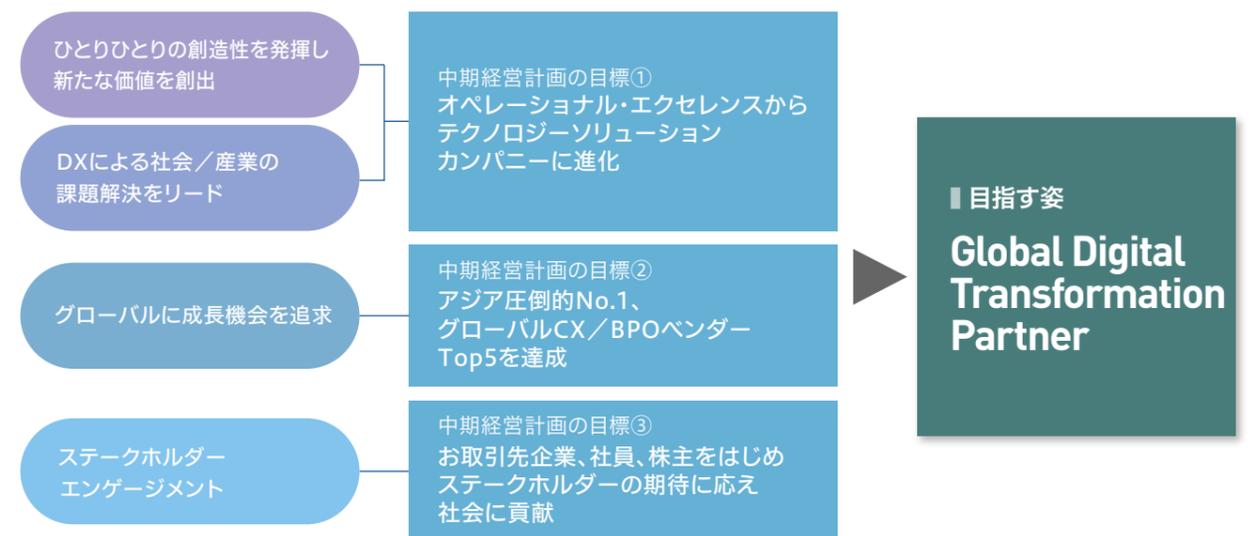
マテリアリティの特定については、以下の手順で検証、洗い出しを行い、抽出しました。

- ① 競合企業や代表的なグローバル企業、グローバルかつESG評価の高い日本企業、国際規格 (ISO26001)、GRI、SASB、SDGs等および当社を取り巻く社会トレンドから760項目を抽出
- ② これらを48項目にグルーピング
- ③ ステークホルダーの関心度と当社にとっての重要度をスコアリング
- ④ 重要度の高い項目を抽出

マテリアリティマトリクス



マテリアリティと中期経営計画2023-2025の関係



価値創造の源泉としての トランスコスモスの経営資本

トランスコスモスは、創業以来培ってきた「人的資本・知的資本」「製造資本」「財務資本」「社会・関係資本」をベースに、事業の原点である「people&technology」を進化させることで価値を創出します。



人的資本・
知的資本

きめ細かな対応ができる専門性の高い人材、すなわち「プロフェッショナル人材」の育成は働く人にも会社にも大切であるとの認識のもと、人材育成・人材力の強化に向けた取り組みを行っています。

また、自社で開発したプラットフォーム、その運用ノウハウは「人と技術」を融合した高度な仕組みであり、多種多様なお客様企業のDX、CX、SXの向上に貢献しています。

- ・従業員数：69,764名(国内：43,725名、海外：26,039名)
- ・ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン：女性管理職比率26.2%、障がい者雇用率 2.67% (2024年度実績)
- ・Salesforce認定 Marketing Cloud メールスペシャリスト：国内トップクラス水準の225名(2024年7月4日現在)
- ・データサイエンティスト数：75名(トランスコスモス・アナリティクス株式会社実績)
- ・国際基準に基づく独自のチャットオペレーション認定制度資格者：2,489名(2024年6月現在)
- ・デジタル推進委員：1,428名(デジタル庁より任命)
- ・社内研修：400講座以上
- ・社員平均年齢：37歳5ヶ月(単体)
- ・自社プラットフォーム：trans-DX for Support、DEC Connect、HCMアナリティクスプラットフォーム、GHG排出量算定ソリューション、物流コスト最適化サービス、Gotcha!mall、MOALA など



製造資本

国内外にさまざまな拠点を有し、特に日本国内および東アジアについては大規模なコンタクトセンターの拠点網を築いており、多くの拠点を持つことでより充実したサービスの提供が可能となっています。

また、先端テクノロジーを活用した高度なセンターファシリティ・オペレーションシステムにより、お客様企業のビジネス課題の円滑な解決に寄与しています。

- ・事業拠点：世界35の国と地域に182拠点(海外111拠点、国内71拠点) (2024年8月現在)
- ・グローバル対応：世界30言語に対応、世界46の国と地域でEC事業展開を支援(2024年8月現在)
- ・先端テクノロジーを活用した高度なセンターファシリティ・オペレーションシステム：transpeech(音声認識ソリューション)、Contact-Link(クラウドシステム)、Insight BI(CX最適化支援ダッシュボード)、在宅バックアップ、CO₂センサーコントローラー、AIを活用した空調制御設備、QOSIS(受注アウトソーシングサービス)、RealWorks(エントリーシステム)、FlowScope(工程管理システム)、Quick Support Cloud with GAI(生成AIを活用したサポートデスク支援ツール)など
- ※一部のセンターだけに実装されているものも含まれます。
- ・設備投資の総額：53億円



財務資本

当社は目指す姿の実現に向けた事業戦略投資、多様な人材の確保・育成のための投資を積極的に推進しています。当社の持続的な成長を支え、事業環境の急激な変化にも耐えうる安定した財務基盤を構築しています。

- ・自己資本：1,084 億円
- ・自己資本比率：54.3%
- ・ネットキャッシュ：462 億円
- ・ネットD/E レシオ：▲42.6%
- ・株式会社格付投資情報センター(R&I)による格付：A- [格付の方向性：安定的]、CP：a-1



社会・
関係資本

責任感をもって仕事に取り組み続ける「お客様満足第一主義」と、お客様の利益・労働生産性を上げるために、新しいテクノロジーを駆使し問題解決していく「プロフェッショナルリズム」が多くのお客様企業に評価され、信頼につながっています。

- ・お客様企業数：約 3,500 社
- ・歴史：創業 58 年
- ・認定/表彰：DX注目企業2024 に選定、DX認定事業者に選定、PEAK Matrix® 評価※[LEADER] 認定、BIM BSI Kitemark (カイトマーク) 認証取得、Google Partnersプログラム最上位ステータス「2024 Premier Partner」認定
- ・創業から変わらぬ企業理念

※ Everest Group [Customer Experience Management (CXM) Services PEAK Matrix® Assessment 2024-APAC]

注記のない限り数値は2024年3月期実績または2024年3月末現在

「people&technology」とは何か

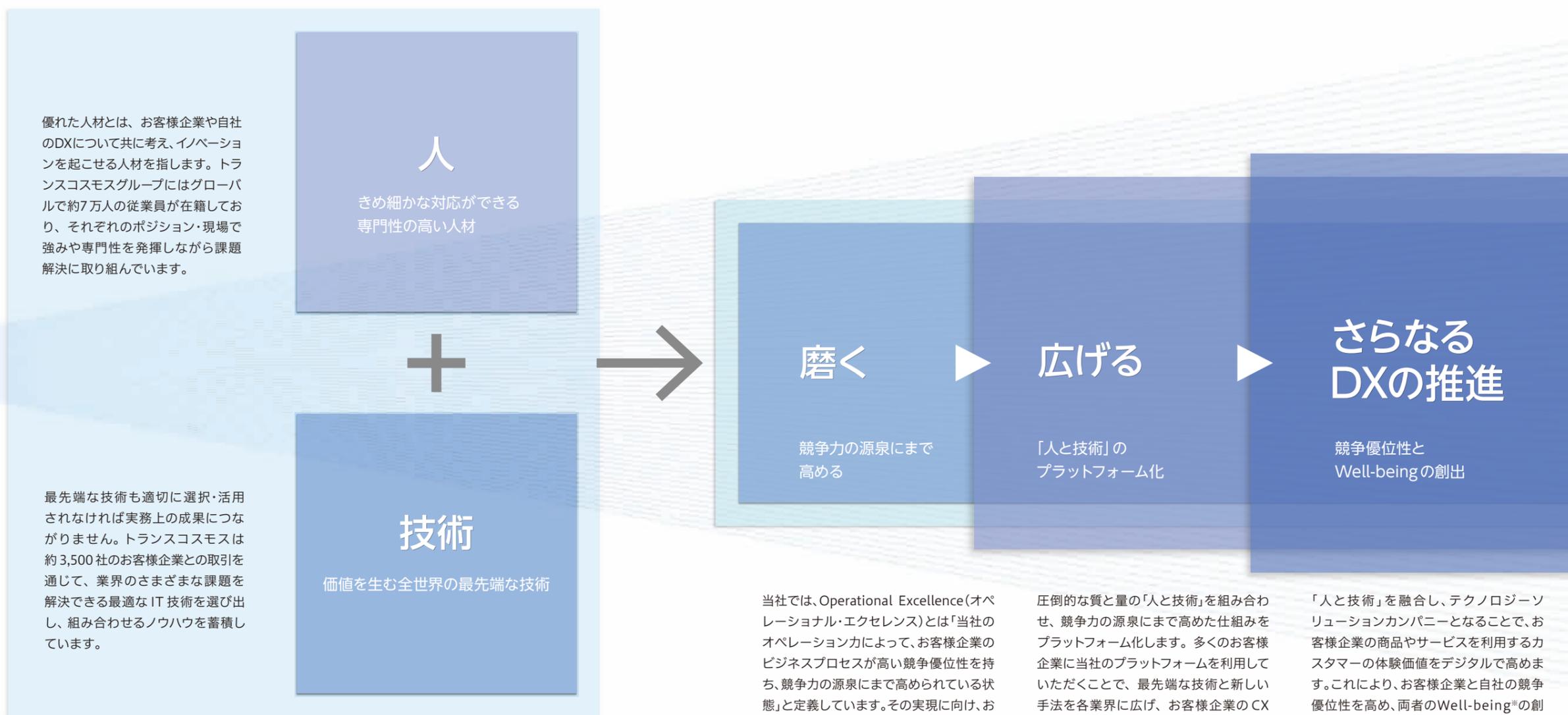
人と技術を優れた「仕組み」で融合することで価値の高いサービスの提供を実現する「people&technology」は、トランスコスモスの創業から変わらぬ事業の原点であり、ビジネスモデルそのものです。peopleはきめ細かな対応ができる専門性の高い人材を、technologyはお客様に価値を提供できる全世界の最先端な技術を意味します。トランスコスモスは、「人と技術」を組み合わせる最も適したビジネスプロセスを作り出すというこの創業の原点を価値創造の核として、今も将来も磨き続けていきます。

トランスコスモスが創業時から大切にしていること

トランスコスモスのDNAは「お客様満足第一主義」という考えにあります。創業者である故 奥田耕己は、生前、役員に対して「日々の仕事がおお客様の期待を超えて初めて信頼が生まれる」と語っていました。「お客様満足第一主義」を実現するために社員ひとりひとりがお客様企業の現場で、より良いサービスを提供するために知恵を絞り、改善を繰り返し、お客様企業からいただいた信頼を積み重ねた結果、今日があると考えています。

トランスコスモスの価値は最新のIT技術だけでも、人材だけでもなく、それらを組み合わせ「people&technology」によってのみ提供できるものです。「people&technology」は、これまで当社とお取引いただいたすべてのお客様企業、パートナー企業の皆様とのお付き合いの中で学ばせていただき磨いてきたもので、今もこれからも変わらない、トランスコスモスの価値創造の軸となるものです。

people&technologyが価値を生むプロセス



優れた人材とは、お客様企業や自社のDXについて共に考え、イノベーションを起こせる人材を指します。トランスコスモスグループにはグローバルで約7万人の従業員が在籍しており、それぞれのポジション・現場で強みや専門性を発揮しながら課題解決に取り組んでいます。

最先端な技術も適切に選択・活用されなければ実務上の成果につながりません。トランスコスモスは約3,500社のお客様企業との取引を通じて、業界のさまざまな課題を解決できる最適なIT技術を選び出し、組み合わせるノウハウを蓄積しています。

当社では、Operational Excellence (オペレーショナル・エクセレンス)とは「当社の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ている状態」と定義しています。その実現に向け、お客様企業のフロントエンド(顧客に直接タッチする領域)からバックエンド(システム開発などの領域)までをすべてカバーし、マーケティングからセールス、サポートまでをシームレスに支援します。

圧倒的な質と量の「人と技術」を組み合わせ、競争力の源泉にまで高めた仕組みをプラットフォーム化します。多くのお客様企業に当社のプラットフォームを利用していただくことで、最先端な技術と新しい手法を各業界に広げ、お客様企業のCX向上と社会全体のDX推進を目指します。

「人と技術」を融合し、テクノロジーソリューションカンパニーとなることで、お客様企業の商品やサービスを利用するカスタマーの体験価値をデジタルで高めまます。これにより、お客様企業と自社の競争優位性を高め、両者のWell-being*の創出につなげていきます。

*Well-being: 人間が単に健康であるということだけでなく、肉体的・精神的・社会的に良好な状態を維持し、幸福を感じながら生きている状態のこと。

グローバル企業としてのサステナビリティ経営

トランスコスモスグループ サステナビリティ基本方針

トランスコスモスは、事業および企業活動の両面でサステナビリティ経営を推進しています。お客様企業の成長に貢献するDX事業を通じて社会課題解決に貢献するとともに、気候変動への対応やプロフェッショナル人材の育成、ガバナンスの強化といったESGの取り組みも推進します。また、従業員は無限の可能性を秘めた最大の資産であると位置づけ、健康経営の推進にも注力しています。

サステナビリティ基本方針

わたしたちは、「お客様の満足が大きさが我々の存在価値の大きさ」という経営の基本理念のもと、みなさまと共創しWell-being社会を実現します。みなさまと共に、SDGs/ESGを推進してまいります。

サステナビリティパーパス

わたしたちのパーパスはWell-being社会の実現です。その実現のために、社会・お客様企業・個人、それぞれのWell-beingの最大化を目指します。

社会のWell-being

気候変動、生物多様性、ビジネスと人権、社会的公正性など、お客様企業とともに、社会のWell-beingの最大化を目指します。

お客様企業のWell-being

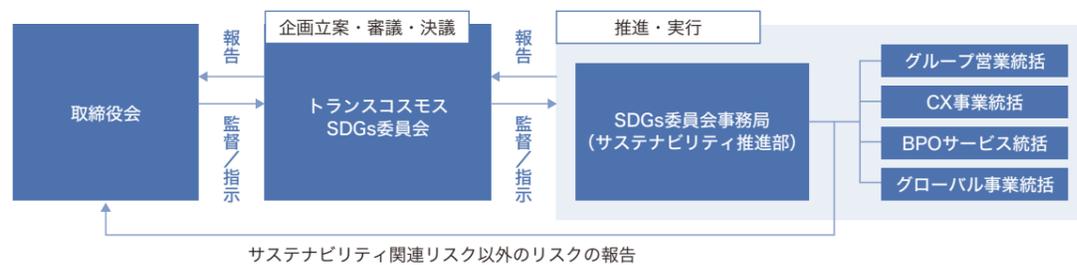
お客様企業のビジネスの拡大、業務プロセスの最適化、お客様企業における顧客満足度の向上など、お客様企業の持続的な発展に寄与し、Well-beingの最大化を目指します。

個人のWell-being

最先端技術の習得、健康経営、DE&I、人権の尊重など、従業員のWell-beingの最大化を目指します。

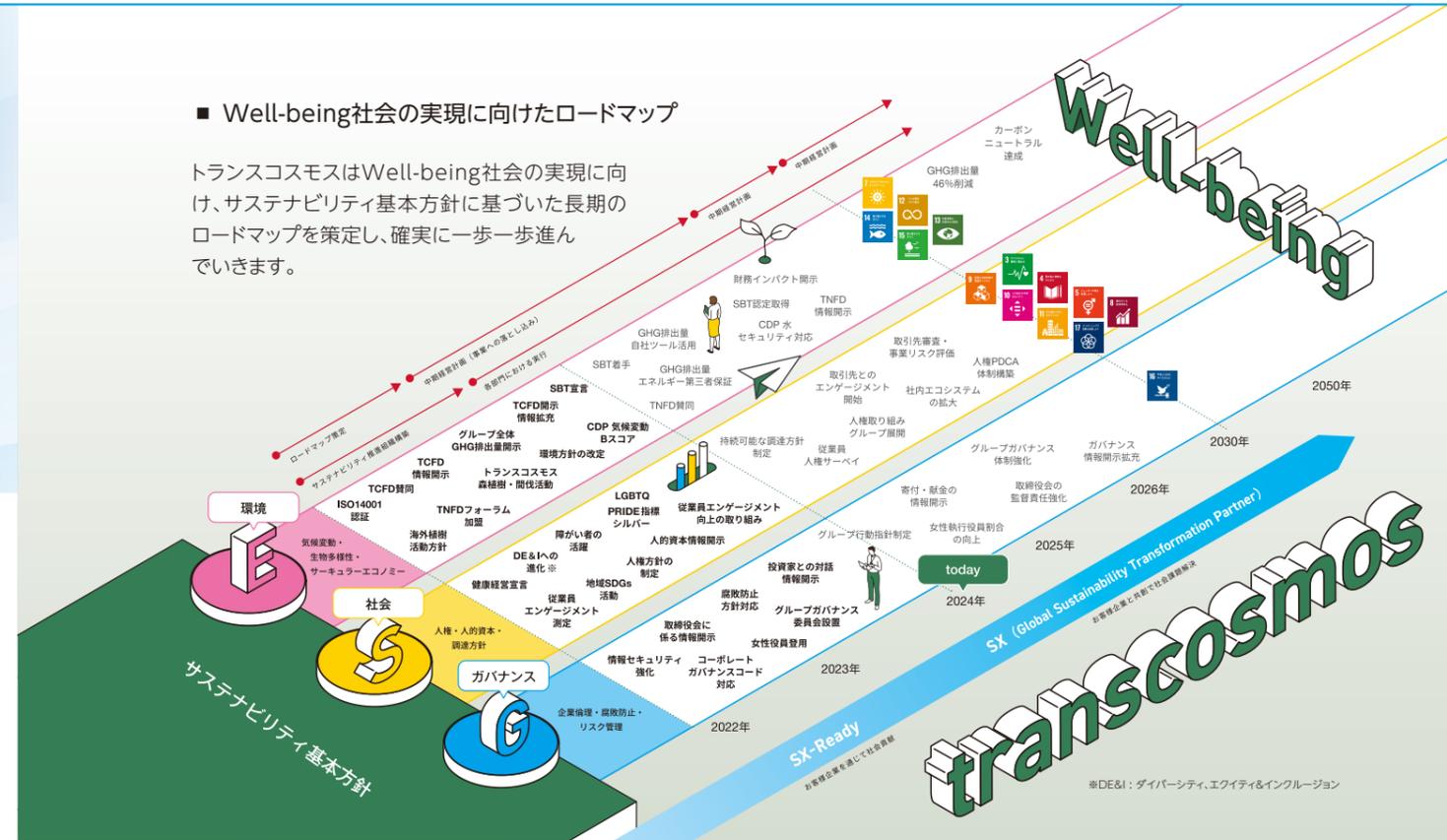
トランスコスモスSDGs委員会

当社は、経営戦略とSDGsを紐付け、自社の持続的成長の観点からそのリスクと機会を分析・把握することが重要と考えています。そのため、当社の事業・経営資源とSDGsとの関係性を整理し、特に重要性の高い社会課題を優先的に目標設定して定期的な達成状況の確認を行う専任組織として代表取締役会長である奥田昌孝が委員長、各取締役が副委員長で構成されるSDGs委員会を設置し、サステナビリティ経営を推進しています。



Well-being社会の実現に向けたロードマップ

トランスコスモスはWell-being社会の実現に向け、サステナビリティ基本方針に基づいた長期のロードマップを策定し、確実に一步一步進んでいきます。



Well-beingの循環と指標

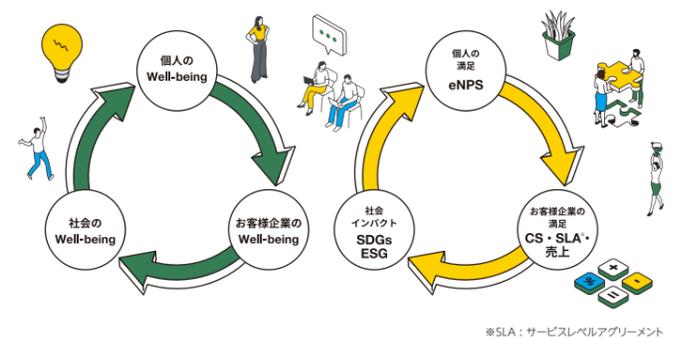
トランスコスモスは経営の基本理念のもと、企業業績の向上に加え、事業を通じてすべてのステークホルダーの充実や幸せ実感向上させる(=Well-beingの向上)ことにより自社の成長と、ひいては持続可能な社会の実現を目指します。具体的には3つのWell-beingを循環させながら、それぞれのKPIの達成に取り組んでいきます。

Well-beingの循環(左)

お客様企業の満足=Well-beingを向上させていくためには個人のWell-being(従業員の満足)を向上させることが不可欠であり、また、社会全体のWell-beingを向上させるためには、お客様企業のWell-being向上が必須です。

Well-beingを達成するための指標(右)

個人: 全正社員と役員を対象としたエンゲージメント調査(eNPS)
 お客様企業: CS・SLAによるエンゲージメントと売上拡大
 社会インパクト: SDGs達成度合いとESGスコアによる評価



ESGインデックスの組み入れと外部評価

<ul style="list-style-type: none"> S&P/JPXカーボン・エフィシエント指数 	<ul style="list-style-type: none"> 再エネ100宣言 RE Action 	<ul style="list-style-type: none"> えるぼし 	<ul style="list-style-type: none"> 健康経営優良法人
<ul style="list-style-type: none"> CDP気候変動 Bスコア 	<ul style="list-style-type: none"> Morningstar® 	<ul style="list-style-type: none"> くるみん 	<ul style="list-style-type: none"> PRIDE指標シルバー

トランスコスモスは、事業を通じた社会課題解決による ソーシャルインパクトの創出を成長のエンジンにしていきます

Environment

2025年度末までに
「Science Based Targets」
認定の取得

Social

2025年度末までに
女性管理職比率を
28.0%以上

Governance

2025年度末までに
「FTSE Russell ESG スコア」で
3.8以上

Social Impact

2025年度末までに
公共自治体&民間での社会課題解決事例
50件以上

昨今、従来のサステナビリティ経営では見過ごされがちだった企業の積極的な外部性を捉えるといった観点から、企業のソーシャルインパクトが重視されるようになってきています。当社はpeople&technologyを事業の原点とし、Global Digital Transformation Partnerの実現を目指しています。そのためには、当社はサステナビリティ経営を行いながら、SX (Sustainability Transformation)やDX(Digital Transformation)を通じて、社会全体のWell-beingを実現していく必要があるものと考えています。当社は、こうした考え方にに基づき、社内におけるサステナビリティのKPIを達成し、様々な形で地域・社会に対してインパクトを与えられるよう、グループ一体で努力してまいります。

企業版ふるさと納税を活用した自治体の社会課題解決事例

事例①

人材育成での社会課題

●札幌市 企業版ふるさと納税

札幌市への寄付金は、障がいのある方の就労支援「障がい者DXリスキリング事業」において、一般企業に在職している障がいのある方を対象にした高度なICTスキル（ホームページ作成、プログラミング等）を習得する講座の実施に活用される予定です。寄付を契機に新たな障がい者雇用促進の事業を共創することで、サステナブルな社会の実現に向けて貢献します。



事例②

脱炭素での社会課題

●大分県 企業版ふるさと納税

当社は、企業版ふるさと納税を活用し、大分県の「森林J-クレジット創出支援」事業に対し、令和6年度の寄付を行いました。

新たに設立される「森林J-クレジット創出支援」事業では、企業版ふるさと納税による寄付金が、森林のJ-クレジットとして創出され、脱炭素に貢献していることを定量的に可視化することが可能となります。



自治体・民間での社会課題解決事例

事例③

リスキリングの社会課題

●東京都中小企業振興公社主催デジタル化支援事業

東京都における中小企業の総合的・中核的な支援機関である公益財団法人東京都中小企業振興公社が主催する、スタートアップを活用したリスキリングによる中小企業デジタル化支援事業を受託しました。講座を提供する「AI」、「DX」、「データ分析」、「IoT」、「RPA」、「ローコード・ノーコード」などに知見のある企業との調整から、講座受講に向けたマッチング用ポータルサイトの構築・運用、受講管理まで支援し、シームレスな講座運営を実現します。



事例④

ごみ収集の社会課題

●湖北広域行政事務センターでLINEを活用した粗大ごみ処理手数料のオンライン決済対応を支援

湖北広域行政事務センターは、滋賀県長浜市と滋賀県米原市の2市で構成され、ごみの収集・処理、し尿の収集・処理、火葬場の運営を行う一部事務組合です。2023年3月24日、センターLINE公式アカウントを開設し、2024年3月15日には「KANAMETO ECO」を導入することで、粗大ごみ戸別収集の申込・変更・キャンセル手続きをLINEで完結できるようになりました。



特集 サステナビリティ対談

トランスコスモスが果たすべき 生物多様性領域での役割とは

トランスコスモスは、2023年8月に自然関連財務情報開示タスクフォース(TNFD)フォーラムへ参画するとともに、2024年3月には、大分県が企業版ふるさと納税として全国に先駆けて設立した「森林J-クレジット創出支援」事業への支援を表明しました。今回は、環境省「自然共生サイト」に認定された大分県・田島山業の森で、ドローン等を使った生物多様性調査を行う東京大学教授の森章様に、様々なステークホルダーが存在する生物多様性領域で企業が果たすべき役割について、サステナビリティ推進部長の高山智司、大分県コールセンター長の小那覇裕子が伺いました。(2024年6月6日)



トランスコスモス株式会社
CXスクエアおおいセンター長
おな は ゆう こ
小那覇 裕子

東京大学
先端科学技術研究センター
もり あきら
森 章 様

トランスコスモス株式会社
上席常務執行役員 公共政策本部長
サステナビリティ推進部長
たかやま さとし
高山 智司

「世界の陸地の10%はフードロスにつながる食糧生産に使われている」(森)

「自分たちにできることから、例えばランチを変えてみるのも面白い」(小那覇)

「株主や投資家と対話できるよう、生物多様性の取り組みを“見える化”していく」(高山)

森(文中敬称略)：生物多様性科学の分野では、植物の多様性が高いほど面積あたりの炭素吸収能力が上がるのがわかっており、私は、なぜ多くの生物がいた方が自然のパフォーマンスが上がるのか、生物の経済価値を論理的に解明する研究をしています。企業の方からESG投資などの文脈で生物多様性に関する相談を受ける機会も増えていますが、豪雨などの自然災害による経済・社会被害と関連付けられている気候変動とは異なり、なぜ生物多様性が失われると困るのかについては理解しにくいようです。

高山：TCFDのように、1.5°Cなどの目標もないですね。

森：TNFDは、そのような目標は設定していませんが、国連の生物多様性条約には、「30 by 30(サーティ・

バイ・サーティ)」という目標があります。これは「2030年までに陸と海の30%以上を健全な生態系として保全しよう」という目標です。どこから着手すればいいのか悩まれている企業とは、そのための“見える化”として、社有林の生き物調査などを一緒に進めているケースが多いです。

高山：当社も、沖縄県や和歌山県の企業の森活動「トランスコスモスの森」で植樹・間伐イベントを開催し、社員の意識啓発や生物多様性保全、脱炭素推進に取り組んでいます。ファーストベンギンのように、やりながら考えて、知見を蓄積していこうと考えています。私のように株主や投資家と対話を行う立場の人間は、しっかり“見える化”に取り組んでいく必要があると認識しました。

森：気候変動の問題でも、生物多様性の問題でも、世界的にインパクトが大きいのは土地利用です。世界の陸地の10%程度は、結果的にフードロスにつながる食糧生産に使われていると考えられています。例えば、環境フットプリントの大きい食材から小さい食材に変えるなど、一人ひとりが食事の習慣を変えることで大きな影響があります。



「クライアントの環境に対する
想いを、お客様に伝えられる
存在になりたい」

TOPIC

トランスコスモスの森 活動

■沖縄県 八重瀬町で植樹を実施

トランスコスモスでは、カーボンニュートラルにつながる活動として沖縄県八重瀬町スポーツ観光交流施設にて植樹を実施しました。この活動は環境保全のための植林活動「トランスコスモスの森」の一環で、従業員およびその家族、関係者など280名が参加し、約4,000㎡の敷地内に合計160本のヒカンザクラ・ツツジを植樹しました。



■和歌山県 有田川町の森林保全活動として間伐を実施

トランスコスモスは、有田川町の森林を保全するため、令和6年より間伐(間引き)を行います。林木の密度を調節して残った木の生育を良くするため、森林内の林木の一部を伐採する作業で、CO₂の吸収量を大幅に増加させる取り組みです。令和6年度、2.27haの間伐を行い、31トンのCO₂吸収を見込んでいます。



「多くのセクターが
つながることで
ネイチャーポジティブな
産業が生まれる」

小那覇：私たちのコールセンターでは、約320人が毎日ランチを食べます。教授のお話を聞いていて、大分は、お米もお魚もお肉も美味しいので、環境フットプリントの小さい地元のもの食べる日を設けるのも面白いと思いました。

森：私たちのチームは、トランスコスモス財団の支援を受け、環境省「自然共生サイト」に認定された田島山業さんの森で、ドローンを活用した生物多様性の調査とモニタリング手法の開発に取り組んでいます。ドローンを使って誰もが取り組みやすく、しかも実際の生き物調査の情報と突き合わせることでエビデンスのあるモニタリング手法が確立できれば、他のプロジェクトでも利用しやすく、生物多様性保全の取り組みの拡大に寄与できると考えています。また、調査を通じて生き物に配慮した林業から生まれた木材製品の価値を示すことができれば、「少し高くても環境にいいものを買おう」という意識が消費者の間で高まるかもしれません。様々な立場の人がつながることで、ネイチャーポジティブな産業が生まれることを期待しています。

高山：大分県は2050年カーボンニュートラルに向けた取り組みを推進されていますが、石油コンビナートからのCO₂排出量が大きいことから、CO₂排出量が少な

いプロセスへの移行が必須になります。私たちはクライアントからビジネスプロセスをアウトソーシングしていただく会社であり、クライアントの業務のトランスフォームはビジネスチャンスです。当社は、大分県の「森林J-クレジット創出支援」事業のサポートに加え、グリーン・コンビナートへのトランスフォームに関するコンサルティングを開始しています。

小那覇：コールセンターには、環境意識の高いお客様から、容器に対するご意見や詰め替えを留意してほしいといった声をいただくこともあります。また、クライアントからは、お客様が一つ賢くなったと思えるような回答をしてくださいと言われてしています。私たちは、全員が「GX検定」の取得に取り組んでおり、「これは少し高いけれど環境に貢献できますよ」といったトークも交えながら、環境に対するクライアントや森教授の想いをしっかりと伝えられる存在になりたいと思います。

森：生物多様性の保全は手段です。ただし、これは長期的に取り組むべき手段であり、企業の支援による次世代教育なども含め、結果として目的である社会・環境課題の解決につながることを期待しています。

高山・小那覇：本日はありがとうございました。

「グリーン・コンビナートへの
トランスフォームを
ビジネスチャンスにしていく」



TOPIC

トランスコスモスの社会貢献活動

■トランスコスモス財団

公益財団法人トランスコスモス財団は、当社の創業者である故 奥田耕己が私財を抛出し、社会貢献を目的として設立されました。当財団は、将来社会に貢献し得る人材の育成並びに学術・科学技術、文化・社会・スポーツ等の分野に対する助成及び支援等を行い、もって社会の更なる発展向上に寄与することを目的としています。



特集 サステナビリティ対談

都市から地方へ。
障がい者のリスクリング・雇用拡大を推進

トランスコスモスでは、東京・大阪をはじめ全国15拠点で716名(2024年6月1日時点)の障がい者が勤務しており、6年連続で法定雇用率を上回っています。障がい者雇用の現状と課題、当社の取り組みに関する評価、地方での障がい者リスクリング・雇用拡大の取り組みについて、NPO法人「札幌チャレンジド」の加納尚明理事長と、当社ノーマライゼーション推進統括部の横井山隆介が対談を行いました。(2024年6月30日)

NPO法人
札幌チャレンジド
理事長
かのう なおあき
加納 尚明 様



トランスコスモス株式会社
ノーマライゼーション
推進統括部長
よこい やま りゅうすけ
横井山 隆介

「身体障がい者に加え、精神障がい者の雇用拡大が企業の課題になっている」(加納)

「精神障がい者の採用に先立ち、精神保健福祉士を中心に体制を整えた」(横井山)

加納(文中敬称略)：札幌チャレンジドは、障がい者の社会参加と就労を目的に、2000年に設立したNPOです。現在、社会の複雑化とともに「生きづらさ」を抱える人が増えており、そういった人たちが孤立しないために、ソーシャル・インクルージョンを実現することが重要になっています。障がい者の雇用については、身体障がい者の雇用は確実に増えており、今後は、精神障がい者、発達障がい者の雇用拡大が課題になっていきます。

横井山：当社では、障がいの有無にかかわらず、人財は事業成長を支える力と考えており、障がいのある方が活躍できる場を作った上で採用を行ってきました。私は10年以上この仕事をしていますが、障がいのある方の活躍を目にすることで社内の理解も深まり、「来年はうちの

事業部へ何人入れてください」といった声も上がるようになってきました。やはり言葉だけでなく、実体が伴わなければ、障がいのある方の雇用は進まないと思います。

加納：会社への貢献を実感できる働き方を提供することは、障がいのある・なしにかかわらず重要です。精神障がい者の雇用については、どのように取り組まれていますか。

横井山：当初は身体障がいのある方々を中心に採用を進めてきましたが、精神障がいのある方々に関しては、精神保健福祉士の資格を持った人財を雇用し、受け入れ体制を整えた上で、採用を開始しました。近年は、毎年の採用人数が身体障がいよりも、精神障がいが増えてきている状況です。

「障がいのある方々の事業部門への受け入れを、
トップが指示したことで取り組みが急速に広がった」(横井山)

加納：まず精神保健福祉士を採用し、その方を中心に体制を作ったのは、理にかなっているし、他の企業の参考にもなると思います。先進的な取り組みの背景には、どのようなことがあるのですか。

横井山：当初は、総務や人事など間接部門での事務補助などの仕事を障がい者の方々に任せていましたが、法定雇用率を大きく下回った年があり、行政指導を受けました。

これに対して社内で「障がい者雇用促進プロジェクト」を立上げ、経営トップから、各事業部の統括責任者に「障がい者を事業部門でも積極的に受け入れるように」と指示を出したことで、急速に障がい者の雇用が全社に広がったという経緯があります。積極的に取り組みを進めたことで、東京都「心のバリアフリー」好事例企業の認定を受けました。(詳細はTOPICを参照)

「トランスコスモスの地域拠点で働いている方の
リアルな声や姿を伝えることが、障がい者雇用の地域格差解消につながる」(加納)

加納：障がい者雇用の地域格差が社会課題になっていますが、首都圏では地方に比べて、企業の戦力としてやりがいを持って働いている方の数が多いようです。また、「札幌で首都圏のような働き方はさせてもらえない」といった諦めも、地方の障がい者雇用の底上げに対するネックになっているように思います。

横井山：私の所属するノーマライゼーション推進統括部は、障がい者雇用に関する専門部署ですが、事業所は東京と大阪にしかありません。障がい者雇用の地方展開については、2018年に札幌でスタートしました。コロナ以降、オンラインで働くことが普通になってきたため現在は安定していますが、当初は障がい者に対するサポートも

対面ではなくオンラインになってしまうなど、安定して働いていただくことが難しい状況が生まれていました。また、採用の面でも会社説明会に対する反応が都市部に比べて少ないなど、障がい者雇用に対する地域格差を感じるが多かったです。

加納：トランスコスモスの事業拠点のある地域で、「うち

の会社ならこんな働き方ができます。こんなふうに皆さんいきいきと働いていますよ」ということをPRしていただくことで、障がいのある方はもちろん、就労移行支援事業所など支援機関の方々も、トランスコスモス「押し」に変化していくと思います。働いている方のリアルな声や姿を伝えてほしいです。

「札幌市障がい者DXリスクリング事業は、ソーシャルインパクトの好事例」(加納)

「地方や他社の取り組み推進に貢献していきたい」(横井山)

加納：トランスコスモスからの企業版ふるさと納税での寄付金を財源に、企業等に勤める障がいのある方を対象にした「札幌市障がい者DXリスクリング事業」が始まりました。プログラミングやWebデザインの研修を行い、札幌市における企業の戦力を育成することを目的としています。企業の社会的責任の一つとして、社会課題を解決する事業に取り組んでいただけることはありがたく、札幌だけではなく全国に広がっていくことを期待します。障がいのある人を対象にしたリスクリングは非常に先進的であり、「ソーシャルインパクト」の好事例だと思っています。

横井山：「札幌市障がい者DXリスクリング事業」は1年で終わるものではなく、何年も続けていくものであり、最終的には札幌市の企業、団体、学校等が主体となって進めるようになっていきたいと思います。一方、当社では同様の取り組みを進められる他の自治体の模索を開始していますし、また、当社のノウハウなどを他の企業に提供させていただくことで、障がい者の方々への理解促進や、活躍できる場作りに貢献していきたいと考えています。

TOPIC

東京都「心のバリアフリー」好事例企業に認定

東京都は、全ての人が平等に参加できる社会や環境について考え、必要な行動を続ける「心のバリアフリー」を推進しています。当社は、2024年3月、優れた取り組みを実施している企業として「心のバリアフリー」好事例企業に認定されました。



■取り組みの概要と評価ポイント

- (1) CX事業やBPO事業などのプロフィットセンター(売上に直結するサービス系部門)での雇用促進。多くの企業では間接部門での採用が主流であり、先進的な取り組みであると評価いただきました。
- (2) 安心して働ける職場環境づくり。3名の精神保健福祉士が定期的に面談を行い、精神障がいのある方が安定して就労できる体制を整備しています。また、聴覚障がいの方が会議に参加できるよう手話通訳士によるサポート体制を作っています。
- (3) 人材育成と雇用支援。当社の障がいのある社員が、Web制作やデザインなどの教育を行う就労移行支援事業所において、セミナーや研修を実施することで人材育成を支援しています。また、受講者の採用も行っています。

トランスコスモスのESG

トランスコスモスは、ESG(環境、社会、ガバナンス)への取り組みを価値創造の基盤と位置付け、自社の成長と持続可能な社会の実現を目的に、「サステナビリティ基本方針」(p.38参照)を策定しています。また、代表取締役会長を委員長とする「トランスコスモスSDGs委員会」を設置し、気候変動対応をはじめ、女性活躍推進や障がい者雇用など、サステナビリティを巡る重要な経営課題への取り組みを推進しています。



ESG情報の詳細は、当社Webサイトでご覧いただけます
▶<https://www.trans-cosmos.co.jp/ir/esg.html>

気候変動への対応

トランスコスモスは「サステナビリティ基本方針」および「環境方針」にもとづき、気候変動対応をはじめとする環境経営を推進しています。2023年度は、TNFDフォーラムへの参画をはじめ、SBT認証取得に向けたコミットメントレターの提出など、情報開示の拡充に向けた取り組みを進めました。

環境方針

基本方針

当社では、サステナビリティ基本方針においてWell-being社会の実現を掲げています。

- トランスコスモスは、「グローバルデジタルトランスフォーメーションパートナー」として、地球環境に配慮した業務プロセス設計やデジタル化の支援を通して環境保全に取り組みます
- トランスコスモスは、事業活動等において社内外のステークホルダーと共に社会・経済の発展と地球環境の保全を両立した「持続可能な社会」の継続的発展に貢献します

1. 法規制の遵守

環境保全に関する国内外の法規制およびその他の要求事項を遵守します

2. 環境改善の継続

環境マネジメントシステムを活用し、環境目標・ゴールを設定し継続的改善を推進します

3. カーボンニュートラルの実現

温室効果ガスの削減・エネルギー使用の効率化に努め、再生可能エネルギーへの移行により脱炭素社会の実現に貢献します

4. 循環経済への移行

環境汚染の防止に配慮し、廃棄物の減量化、有効利用を通じて持続可能な形で資源を利用するとともに、DXを活用してサーキュラーエコノミーへの移行を推進します

5. 生物多様性及び生態系の保護

地域と連携した環境活動など、生物多様性の保全・回復に取り組み、人と自然が共生する社会の実現に貢献します

6. 持続可能な調達の推進

再生資源の活用、CO₂排出量の少ない商品やサービスの利用など、グリーン調達に積極的に取り組みます

7. 環境教育の推進

環境に関する啓発・教育活動の推進により、従業員の環境意識の向上に取り組み環境改善につなげます

8. 情報開示

当環境方針、環境に関する取り組みの内容、貢献、進捗を社内外に開示しステークホルダーとのコミュニケーションを推進します

環境マネジメントシステム

トランスコスモスではお客様企業のグリーン調達要請に適應するため、環境マネジメントシステムの国際規格「ISO14001」を本社・大阪本部において取得し、社内及び事業活動において環境活動に取り組んでいます。



JQA-EM6671
本社・大阪本部

気候変動への取り組み

ガバナンス

トランスコスモスでは、「トランスコスモスSDGs委員会」が、気候変動関連リスクおよび収益機会に係る対応方針の策定や、温室効果ガスの排出削減目標や取り組みなど、サステナビリティに係る施策の企画立案・審議・決議を行っています。同委員会の企画立案に基づき、「サステナビリティ推進部」で検討を行い、検討結果を同委員会に報告します。

リスク管理

取締役会は、トランスコスモスSDGs委員会から気候変動関連リスクを含むサステナビリティ関連リスクの報告を受け、環境や社会に与える影響も踏まえ、リスクを識別・評価しています。トランスコスモスは、お客様企業の顧客ロイヤリティ向上、売上・利益の拡大、業務プロセスのデジタル化を支援する「グローバルデジタルトランスフォーメーションパートナー」として、環境保護・保全に取り組み、持続可能な社会の継続的発展に貢献します。事業活動等においては、前ページの環境方針に基づき環境マネジメントを実現します。

戦略①シナリオ群の定義

トランスコスモスは、IPCC(気候変動に関する政府間パネル)やIEA(国際エネルギー機関)が発表する「2°C未満(1.5°Cを含む)シナリオ」「4°Cシナリオ」の世界観を定義し、現在から2050年までの間に事業に影響を及ぼす可能性のあるリスクと収益機会について評価を行いました。

戦略②リスク・収益機会の特定

シナリオ分析の結果、脱炭素社会に向かうための厳しい政策・法規制が実施されることを前提とした「2°C未満(1.5°Cを含む)シナリオ」では移行面でのリスク及び収益機会が顕在化しやすいこと、一方、現在の政策の延長上にある「4°Cシナリオ」では、物理面でのリスク及び収益機会が顕在化しやすいことがわかりました。トランスコスモスでは、今後も継続的にシナリオ分析を実施し、特定された重要な気候変動関連リスクおよび収益機会に対して対策を講じることで、リスクの低減と収益機会の確実な獲得につなげていきます。

指標と目標

トランスコスモスは、自社が排出する温室効果ガス(Scope1+2)に関し、排出実績を把握するとともに、削減目標を設定しています。日本政府の中間目標を遵守し、2030年までに2021年度比46%削減、2050年までにCO₂排出量「実質ゼロ」を目指します。

温室効果ガス排出量の実績

トランスコスモスにおける温室効果ガス排出実績は以下の通りです。
(単位:t-CO₂)

範囲	2021年度実績	2022年度実績	2021年度比
Scope1	434	590	136%
Scope2	18,817	13,432	71%
Scope1+Scope2 計	19,251	14,022	73%
Scope3	-	118,314	-
Scope1+2+3 計	-	132,336	-

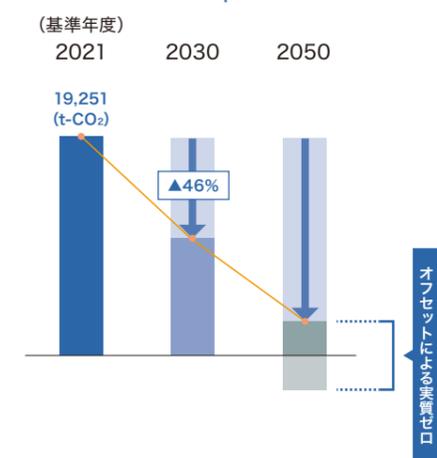
※上記はトランスコスモス単体の温室効果ガスを集計対象にしています。

※当社の場合、温室効果ガスはCO₂のみが該当します。

トランスコスモスグループにおける温室効果ガス排出実績は以下の通りです。
(単位:t-CO₂)

範囲	2022年度実績
Scope1	682
Scope2	23,178
Scope3	194,087
Scope1+2+3 計	217,947

CO₂自社排出量(Scope1+2)の削減目標



再エネ100宣言 RE Actionに参加

トランスコスモスは、「再エネ100宣言 RE Action」に参加しました。2050年までにCO₂排出量「実質ゼロ」を達成するため、同年までにグループ全体の使用電力を100%再生可能エネルギーに切り替えることを目標に活動します。



2°C未満(1.5°Cを含む)シナリオ				
区分	内容	影響度		対応策
		2030年	2050年	
移行 リスク	●炭素税の導入により、税負担等のコストの増加	中	中	●環境マネジメントシステムの対象拠点の拡大 ●再生可能エネルギーへの切り替え
	●温室効果ガス排出による情報開示の厳格化または義務の拡大により、詳細な環境情報の収集・開示対応に係るコストの増加	小	小	●環境情報管理システムの導入による業務効率化
	●再生可能エネルギーの需要増加に伴う電力調達コスト・操業コストの増加	中	中	●環境マネジメントシステムにおける環境目標の設定 ●環境マネジメントシステムの対象拠点の拡大
移行 リスク	●気候変動課題への対応の遅れによる既存取引の剥落または取引機会の損失	大	大	●TCFD開示の継続的な見直し・充実化 ●環境マネジメントシステムの対象拠点の拡大 ●以下に取り組むことで、従業員・組織・お客様のWell-beingを高める 1. 従業員安全確保・トランスコスモスのBCP対策の強化 2. 在宅コンタクトセンターのさらなる拡大による拠点災害リスクの分散 3. パンデミック時のオフィス対応計画の策定
	●ESG企業評価の浸透により、低評価となることによる売上の減少・資金調達コストの増加	中	大	●情報開示の充実を図ることで、格付け評価機関からの評価の向上
移行 収益機会	●環境課題に対する消費行動の多様化や顧客意識の向上に伴う環境関連の新たなサービスニーズの増加による収益性の向上 ●脱炭素関連サービスで顧客のGHG排出量削減に貢献することによる顧客からの選好拡大	大	大	●ESG視点に基づく既存サービスの整理 ●グリーントランスフォーメーション事業の創出 ●環境情報管理システム外販による収益化
	●気候変動に対する積極的な行動による顧客からの選好拡大	大	大	●グリーントランスフォーメーション事業の創出 ●気候変動対応を行っているお客様、取引先との積極的な取引 ●環境に対する従業員巻き込み型の取り組みの実施(人材教育、植林活動等) ●太陽光などのゼロエミッション対応の促進

4°Cシナリオ				
区分	内容	影響度		対応策
		2030年	2050年	
物理的 リスク	●自然災害/異常気象の重大性・頻度増加に伴う自社拠点の被災によるサービス提供機会の損失	中	中	●定期的なリスクの抽出、分析、低減活動 ●以下に取り組むことで、従業員・組織・お客様のWell-beingを高める 1. 従業員安全確保・トランスコスモスのBCP対策の強化 2. 在宅コンタクトセンターのさらなる拡大による拠点災害リスクの分散 3. パンデミック時のオフィス対応計画の策定
	●未知のウイルス等による感染症の増加とパンデミックの発生によるサービスの停止	中	中	
	●海面上昇に伴う沿岸部の自社拠点で洪水・高潮の被害が生じることによるサービス提供機会の損失	小	小	
	●平均気温上昇に伴う空調コストの増加	小	小	●省エネ性能の高い空調設備の導入 ●クールビズ期間の長期化
物理的 収益機会	●BCP対応ニーズ増加に伴う受託業務の増加 ●災害に影響を受けないBCP機能向上により顧客からの選好拡大	大	大	●業務標準化に伴うサービス提供の柔軟性の向上 ●防災関連DX事業の創出 ●グリーントランスフォーメーション事業の創出 ●既存サービスのBCP観点での整理、脱炭素・BCPサービスとして拡販
	●未知のウイルスなどによる感染症の増加とパンデミックの発生に伴う非対面対応ニーズの増加による成長機会の拡大	大	大	●在宅コンタクトセンターの拡大 ●DX促進によるアウトソーシング機会の拡大 - お客様業態変更の緊急要請への対応 - SaaS導入(ペーパーレス化) - ヘルプデスク機能 - 感染症の蔓延防止補助金事務局 - EC拡大

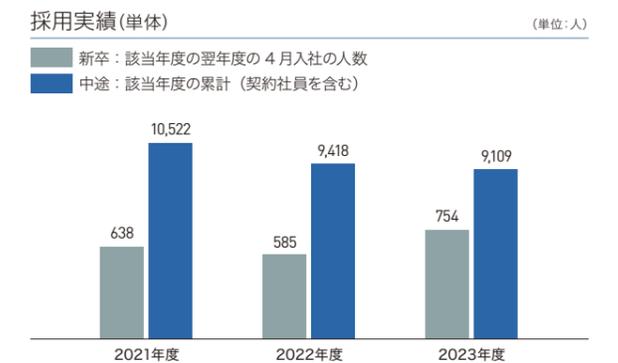
※影響度については、大:10億円以上、中:1億円以上10億円未満、小:1億円未満で評価しています。

高い専門性を持つ プロフェッショナル人材の育成

トランスコスモスは、付加価値の高いサービスの提供には、当社の価値観を理解した専門性の高い人材を育成することが重要であるとの認識のもと、目指す姿の実現に向けて、人的資本への投資を行っています。人材の獲得・育成とともに付加価値の源泉となる経営の基本理念の浸透に取り組んでいます。また、当社の経営に対する従業員の理解促進、意識向上に向け「社員向け決算説明会」を開催しています。

多様な人材獲得

優秀な新卒、中途・経験者の採用と定着に向け、当社への理解を促進するため、冊子等の紙面では伝えきれない魅力を動画でわかりやすく紹介するコンテンツの拡充を図っています。また、新卒向けでは、就業レディネスの向上に向けた内定者研修や配属前研修を実施し、入社後の定着率向上を図っています。中途・経験者採用においては、多くの採用が必要な受託業務のオペレーター向けに、自社サイト「Work it!」を中心とした採用活動を展開しています。



人材育成プログラム

多種多様な業務において社員ひとりひとりが能力を最大限発揮し、自発的に成長し続けられるよう、さまざまな仕組みを整備しています。この仕組みはトランスコスモス単体の全従業員を対象として提供しており、人材の能力育成に取り組んでいます。また、テレワークの進展や若年層を中心とした学習スタイルの変化などを踏まえ、各種研修のオンライン化や、マイクロラーニングなど動画コンテンツの拡充に取り組んでいます。

400以上の社内研修講座

トランスコスモス単体の全従業員ひとりひとりのレベルに応じて成長できるよう、400以上の必須型・選択型・任意型の研修プログラムを用意しています。また希望があれば当社従業員と一緒に業務にあたるトランスコスモスグループの協力会社・関係会社社員にも研修プログラムを提供しております。

※従業員:契約社員及び派遣社員を含む

資格奨励金制度

社員の自己啓発の支援を目的に、取得資格に応じた一時金支給制度を設定しています。対象は最新情報技術などのITスキル系、Webデザイナーや建築士などの専門スキル系、TOEIC・簿記などのビジネススキル系など多岐にわたり、2023年度の支給件数は1,342件でした。

専門技術研修

ITエンジニアリング、CADエンジニアリング、Webエンジニアリング、プランナー、マーケティングなど、サービスごとに異なる高度な専門技術を習得するための研修制度を設けています。

各種勉強会

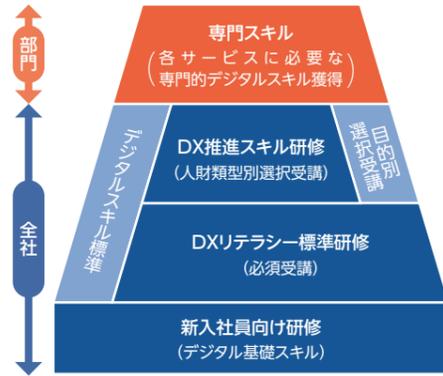
営業・サービス部門では、新たな技術の知見や成功事例を学んだり、ベテランの先輩社員の経験やノウハウを学ぶための各種勉強会を開催し、最適なソリューション提案につなげています。

DX人材の育成／デジタルスキル強化

企業のDXの動きが加速する中、重要性が高まるDX人材を育成・輩出するため、2018年度より既存社員向け・新卒社員向けのデジタルスキル研修を運用し、プログラムの充実を図っています。

DX企業としてデジタルスキル習得の平準化を行い、DXビジネスを推進する人材の土台を作ることを目的に、経済産業省「デジタルスキル標準」に準拠したカリキュラム体系を用意しています。既存社員向け研修の2023年度の受講人数は647名でした。

■ デジタルスキル研修の体系



マネジメント人材の育成

サステナブルな経営・事業を支えるマネジメント人材の育成に向けて、各種人材育成プログラムの整備・拡充を図っています。

選抜型次世代人材・リーダー育成

グループ経営や本格的なグローバル展開を担う次世代リーダーの輩出を目的とした制度を整備しています。新卒／中途を問わず次世代を担う人材を選抜し、社内外でのマネジメント教育、キャリア支援、役員層による面談や共に組織の未来を考える機会などを提供しています。

管理職・マネジメント研修

マネジメント品質の担保に向けて、管理職（課長職以上）に必要なスキルを定義するとともに、組織運営に必要な標準的知識の習得や、経営理念および規則・制度を正しく理解し適切な組織運営を行うための研修プログラムを構築しています。

キャリアコンサルティング

社員の成長支援および組織活性化を目的に「キャリアコンサルティング窓口」を設置しています。「将来に漠然と不安がある」、「自分の適性とキャリアの方向性がわからない」といった不安の整理と自律的なキャリア形成を支援しています。

経営の基本理念の共有・浸透

多くの研修プログラムにおいて、創業時から50年以上にわたって受け継がれているトランスコスモスの理念や価値観の共有・浸透を目的としたプログラムを取り入れています。「お客様満足第一主義」「people&technology」「現場主義」など、全社員共通の指針となる経営の基本理念の共有と理解を通じて、社員ひとりひとりの成長とトランスコスモスの持続的成長を目指します。

従業員エンゲージメント向上の取り組み

2020年より、トランスコスモス単体における全正社員と役員を対象としたエンゲージメント調査（eNPS）を毎年実施しています。過去3年とも調査回答率が85%以上と高い水準となり、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・各組織で改善の取り組みを実施しました。前年からの課題であった経営層から従業員へ向けたコミュニケーションは、グローバル戦略共有会議、社員向け中間決算説明会に加えて、2023年度は新たに国内外におけるタウンホールミーティングを開催し、コミュニケーションの密度を高める機会を増やした結果、eNPSスコアは前年に対し1.5pt改善しました。従業員エンゲージメント向上を顧客ロイヤリティの向上につなげ、最終的には事業成長につなげていきます。

	2021年度	2022年度	2023年度
回答人数	11,023人	11,010人	11,646人
有効回答率	89.6%	85.9%	87.2%

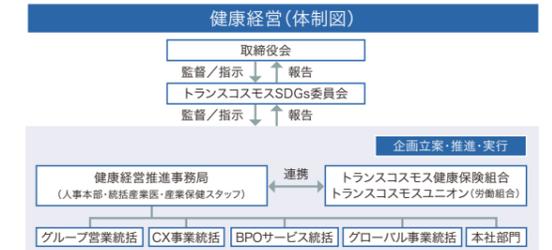
健康経営の推進

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従業員の健康を重要な経営課題と捉え、健康経営宣言を制定しています。people&technologyが事業の原点。「従業員は無限の可能性を秘めた最大の資産」であると考え、従業員の健康増進活動においては人事部門、統括産業医など専門的な産業保健スタッフ、事業所の衛生管理者、労働組合、健康保険組合が連携し、推進してきました。2022年度からSDGs委員会を通じた全社的な推進体制に移行し、さらに踏み込んだ健康増進活動の取り組みを進めています。2024年3月には、経済産業省と日本健康会議が共同で選定する「健康経営優良法人認定制度」において「健康経営優良法人2024」（大規模法人部門）に認定されました。昨年に続き、2年連続の認定となります。



健康経営推進体制

トランスコスモスの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が健康経営宣言のもと実効性を担保する体制を構築し、推進しています。健康経営を全社横断的な組織であるSDGs委員会の重要テーマのひとつとして、従業員も巻き込みながら施策を実行します。



健康経営で解決したい経営課題

トランスコスモスでは、「トランスコスモスで働く全ての従業員とその家族が健康を維持・増進し、従業員が心身ともに最高のコンディションで業務に邁進できる状態の実現」を目指し、定期健康診断ならびに生活習慣予防対策の実施、こころとからだの健康サポート、健康関連のセミナー開催や運動機会の提供、感染症予防をトランスコスモス健康保険組合と連携し実施しています。

健康経営の取り組みについての詳細はWebサイトに記載しています
 ▶https://www.trans-cosmos.co.jp/company/sustainability/rights_labor/hpm.html



会議体及び体制	役割
健康経営推進事務局	人事部門を責任者とし、健康経営の方針と重要施策について具体的な内容・方法を検討し、トランスコスモス健康保険組合、トランスコスモスユニオン（労働組合）、各事業部健康担当とともに施策を実行します
トランスコスモス健康保険組合 トランスコスモスユニオン（労働組合）	健康課題や今後の対応計画を健康経営推進事務局と共有し、一部の健康経営施策を実行
各事業部健康担当	グループ営業統括、サービス部門、グローバル部門、本社部門それぞれに配属されており、健康経営推進事務局とともに施策を実行します

コミュニティ・地域社会への貢献

日本および世界の社会・経済の発展には、ひとりひとりの能力や可能性が最大限に発揮されることが重要です。トランスコスモスは、自社のテクノロジーや経験、コミュニティにおける雇用の創出を通じて、新たなイノベーション創発に貢献していきます。また、当社は「トランスコスモス財団」などを通じて、国内外での地域貢献活動をはじめ、次世代育成への支援、寄付・福祉活動を継続的に実施しています。

地域SDGs推進パートナーに登録

地域SDGs推進パートナー制度は、各自治体がSDGsの理念に基づき、地域の企業や団体に支援・連携をしてSDGsの達成に向け取り組みを進める制度です。トランスコスモスは各自治体の活動に賛同して事業者登録を行っております。

青森県 青森SDGs取組宣言	長崎県 長崎県SDGs登録	沖縄県 おきなわSDGsパートナー
越谷市 こしがやSDGsパートナー制度	福岡県 福岡県SDGs登録事業者	大阪府 SDGs宣言登録事業者
愛知県 あいちSDGsパートナーズ	福岡市 福岡市Well-being&SDGs登録制度	和歌山市 和歌山市SDGs推進ネットワーク
札幌市 札幌SDGs企業登録制度	神奈川県 かながわSDGsパートナー	
千葉県 ちばSDGsパートナー	川崎市 かわさきSDGsパートナー	

社会貢献活動・コミュニティへの寄付

トランスコスモスは、各地での地域貢献活動をはじめ、次世代育成への支援、寄付・福祉活動を継続的に実施し、コミュニティへの参画と社会貢献活動を通じた様々な社会課題の解決に取り組み、コミュニティの発展に寄与しております。なお、企業版ふるさと納税や、地域や福祉への貢献など、トランスコスモス単体で2024年3月期に支出した国内の社会貢献活動費用は、2,431万円でした。

ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン (DE&I)

トランスコスモスでは、重要な経営戦略の一つとしてダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン (DE&I) を推進しています。今後、ますます激変する社会環境に伴い、お客様のニーズもさらに多様化することが予想されます。常にお客様の期待を超えるサービスを提供するためには、性別、年齢、国籍、性的指向・性自認、障がいの有無など、多様なバックグラウンドを持った社員ひとりひとりがいきいきと、最大限の力を発揮できる職場環境と仕組みづくりが重要です。それは、社員に対して平等に支援するだけでなく、「個」の違いにも目を向け、活躍の機会を公平に提供することです。当社の持続的な成長のため、そして、お客様、社会への更なる貢献を目指して取り組んでいきます。

■ 「誰もがいきいきと、最大限の力を発揮できる組織」を目指しダイバーシティ、エクイティ&インクルージョンを“あたりまえ”に!

トランスコスモス DE&Iの定義	5つの重点取り組み領域にて DE&Iを推進
<ul style="list-style-type: none"> ●ダイバーシティ(Diversity) 多様な個性を受け入れ、尊重し、価値を見つけること ●エクイティ(Equity) 機会の提供の公平性を追求すること ●インクルージョン(Inclusion) 社員ひとりひとりが能力や個性を発揮し、組織として活かすこと 	<ol style="list-style-type: none"> 1 ジェンダー平等 2 障がい者 3 LGBTQ 4 Well-being (持続可能な働き方) 5 クロスカルチャー (異文化理解)

DE&I情報の詳細は、当社Webサイトでご覧いただけます
▶ https://www.trans-cosmos.co.jp/company/sustainability/rights_labor/diversity/



ジェンダー平等

トランスコスモスでは、2007年10月に専任組織を設置したのち、2015年度から全社横断の【女性活躍・働き方向上プロジェクト】を発足し、全社を挙げて取り組みを強化してきました。KPIを達成するために各部門で具体的なアクションプランに落とし込み、毎年報告会を実施しています。全社や各部門の状況を可視化し共有することで、意識浸透が図られ、取り組みが加速しました。継続的にジェンダー格差のない組織を目指しています。

女性活躍推進に向けたKPI (トランスコスモス株式会社行動計画)

<計画実施期間>

2024年4月1日から2026年3月31日までの2年間

<目標>

1. 女性管理職比率を28%以上にする(2024年3月末時点26.2%)
2. 男性の育児休業と配偶者出産休暇の合計取得率を80%以上維持する(2023年度実績93.8%)

女性活躍状況データ トランスコスモス単体(人)

	2022年3月	2023年3月	2024年3月
女性管理職数 [※] (管理職全体に対する女性比率)	263 (25.5%)	288 (26.2%)	277 (26.2%)
課長層	179	183	175 (32.8%)
部長層	62	79	77 (20.2%)
本部長相当層	22	26	25 (17.5%)
女性社員数 (正社員全体に対する女性比率)	5,919 (46.5%)	6,245 (47.4%)	6,580 (48.2%)
新卒女性社員数 (新卒採用者全体に対する女性比率)	245 (58.1%)	404 (63.4%)	346 (59.1%)

※2023年3月までは各年の7月時点で算出。2024年3月以降は期末時点の数値。

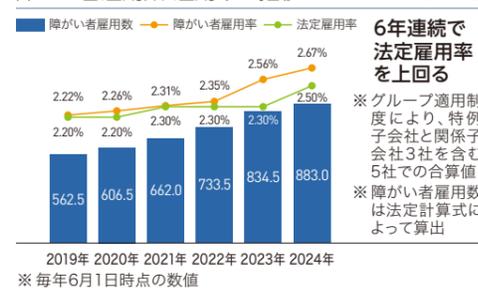
	2022年7月	2023年7月	2024年7月
女性役員数 [※] (役員全体に対する女性比率)	0 (-)	1 (6.3%)	2 (11.8%)

※役員は取締役を指し、執行役員は含まれておりません。株主総会での任用後、7月時点の数値を記載しています。

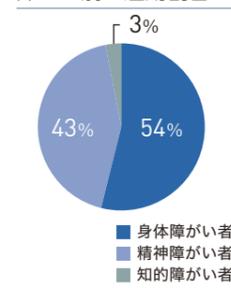
障がい者

トランスコスモスでは、「障がいの有無にかかわらず、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考えています。企業とは個性や性格の異なる人々が集まる場所であり、その多様性が優れた企業文化を育むという信念のもと、聴覚、視覚、上肢、下肢、内部、精神、発達障がいなど、さまざまな障がいのいる方が各現場で力を発揮しています。

障がい者雇用数・雇用率の推移 (単位:人)



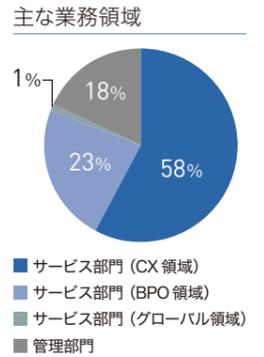
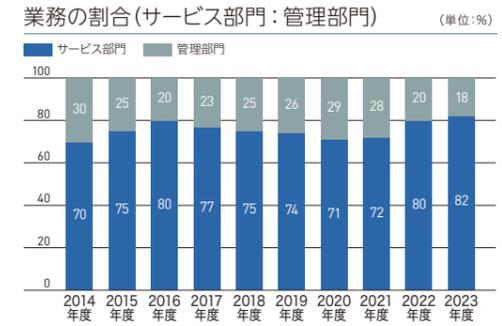
障がい別の雇用割合



プロフィット領域の人材拡大

トランスコスモスでは、障がいがある社員も会社の売上に貢献しています。かつては障がい者の業務の割合は管理部門が大半を占めていましたが、近年では割合が逆転し、サービス部門の業務が8割以上を占めています。

CX (Webデザイナー、コーダー、映像クリエイター)、BPO (データエントリ、スキニング、キッティング)、グローバル (翻訳) などさまざまな事業領域において障がいがある社員が業務に従事しています。



LGBTQ

トランスコスモスでは、すべての人が公平で「自分らしく」いきいきと活躍し、組織として活かしあえることを目指して、全従業員に対してLGBTQ(セクシャルマイノリティ)およびSOGIE(性的指向・性自認)に関する正しい理解を促し、LGBTQ理解者を増やしていくとともに働きやすい環境づくりを推進しています。



役員・管理職を対象としたフォーラム開催

役員・管理職を対象にLGBTQ理解と誰もが働きやすい職場をつくるための「LGBTQフォーラム」を開催しています。

全社員対象の理解促進研修

LGBTQについての基礎知識や社会の状況を理解・習得し、ハラスメントのない職場環境づくりを目的とし、全社員に「LGBTQ研修(eラーニング)」を実施しています。

LGBTQ相談窓口(当社専門窓口)開設

性自認および性的指向に関して悩みや不安を抱える方々への「LGBTQ相談窓口」を設置。雇用形態にかかわらず、当社で働く全従業員が相談可能です。

ハンドブックの活用

日本コカ・コーラ株式会社が提供する『LGBTQ+ALLY HANDBOOK』を活用しています。ひとりひとりが、状況に応じた適切な対応や考え方を身につけ、より良い職場環境の実現を目指しています。

社会に向けた活動

東京レインボープライド2024をはじめ、名古屋・大阪・福岡のプライドイベントに「LGBT-ALLYプロジェクト」として協賛・ブース出展を行っています。東京レインボープライド2024では、参加者を募り、沿道からパレードを応援しました。同性婚の法制化に向けた企業の可視化キャンペーン「Business for Marriage Equality」、日本における「LGBT平等法」の制定を目指す署名キャンペーン「EqualityActJapan」への賛同を表明しています。

Well-being (持続可能な働き方)

トランスコスモスでは、社員が活躍し続けられる職場環境と仕組みづくりとして、仕事と育児・治療の両立支援、柔軟で働きやすい環境整備に取り組んでいます。

柔軟で働きやすい環境整備

多様かつ柔軟なシフト体制を組める勤務体系、時間や場所にとらわれないモバイルワーク・在宅勤務制度・フレックスタイム制の活用、社員の多様な価値観を尊重する地域型正社員制度や副業制度等を導入し、柔軟で働きやすい環境整備に取り組んでいます。また、社員が自身の生活を大切にしながら高い満足度で働くために、自己啓発支援や財産形成支援を行っています。財産形成支援では、社員持株会制度(全ての正社員、および一部の関係会社社員を対象)や確定拠出年金制度(マッチング拠出制度あり)等を導入しています。

両立支援の取り組み

女性社員が結婚や出産といったライフイベントにかかわらず仕事と生活を両立させ、活躍し続けることを目指す「両立支援」の取り組みを進めています。現在は働き方改革と併せ、女性だけでなく全社員が仕事と生活を両立しながら最大限に能力が発揮できる環境を目指し取り組んでいます。

男性の育休取得推進

男性育児参画に資する施策として、男性の育休取得を推進しています。「仕事と子育て 両立支援ハンドブック」の発行やロールモデル紹介、管理職向けeラーニング実施等に取り組んでおり、2023年度の男性育休取得率は93.8%となりました。

クロスカルチャー (異文化理解)

トランスコスモスでは、アジアを中心に世界35の国と地域182の拠点でサービスを提供しています(2024年8月現在)。異なる文化や価値観を持つメンバーが交流し、それぞれの違いを認め合いながら、多様性を変革の力に変えて組織全体のパフォーマンスを最大化することを目指していきます。

人権の尊重

当社は事業の原点として「people&technology」を掲げている通り、企業活動のすべての場面において、ステークホルダーの方々の人権を尊重することは極めて重要であると考え、取り組みを推進していきます。

トランスコスモスグループ人権方針

当社では、「トランスコスモス人権方針」を定め、推進体制のもと人権尊重の取り組みを進めてきましたが、2024年3月に取締役会承認のもと「トランスコスモスグループ人権方針」として改定しました。当社は、「トランスコスモスグループ人権方針」をWebサイトに掲示するほか、すべての従業員を対象とした研修により周知しています。また、当社グループ各社に対しても、順次展開しています。

トランスコスモスグループ人権方針

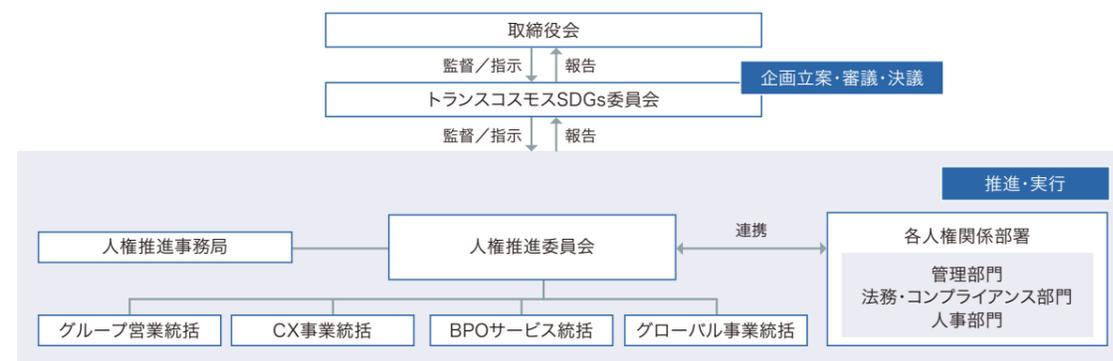
トランスコスモスは事業の原点として「people&technology」を掲げており、私たちの事業にとって「人」はかけがえのない存在です。また、事業を通じてすべてのステークホルダーの充実や幸せ実感を向上させる(Well-beingの向上)ことを目指し、トランスコスモスグループ「サステナビリティ基本方針」を定めています。

これらの考えに基づき、私たちは、企業活動のすべての場面において、ステークホルダーの方々の人権を尊重するとともに、トランスコスモスグループの人権尊重への取り組みに関する全ての文書・規範の前提として位置付けます。

1. 国際基準の支持・尊重
2. 企業活動における人権の尊重
3. 人権方針の対象範囲
4. 推進体制
5. 雇用機会の均等・適正な労働条件
6. 人権課題の特定
7. 人権デュー・ディリジェンス
8. 是正・救済措置
9. 教育・研修
10. 報告

人権推進体制

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SDGs委員会」がサステナビリティに係る施策の企画立案・審議・決議を行っています。人権にかかわる対応方針と重要施策は、トランスコスモスSDGs委員会が企画・立案し、関連部門の責任者で構成される人権推進委員会に検討を指示します。人権推進委員会での検討結果を、トランスコスモスSDGs委員会で審議・決議し、その審議・決議された方針および重要施策に従い、人権推進事務局および各部門はそれを実行します。



会議体及び体制	役割
人権推進委員会	法務・コンプライアンス部門の責任者を委員長とし、トランスコスモスSDGs委員会の企画・立案に基づき、人権対応の方針と重要施策について検討し、検討結果をトランスコスモスSDGs委員会に報告します。
人権推進事務局	人権推進委員会の企画・立案に基づき、人権対応の方針と重要施策について具体的な内容、方法を検討し、各人権関係部署、各事業部人権担当とともに施策を実行します。
各人権関係部署	各部署で認識している人権課題や今後の対応計画を人権推進事務局と共有し、人権施策を実行します。
各事業部人権担当	営業部門、サービス部門、グローバル部門、本社部門それぞれに配置されており、トランスコスモスSDGs委員会で審議、決議された施策を実行します。

人権デュー・ディリジェンスの実施

当社では、「トランスコスモスグループ人権方針」に基づいて、事業活動が与える人権へのリスク評価を実施しました。影響評価にあたっては外部専門家の助言のもとで、業種・業態、企業固有のリスクを踏まえ評価を行い、『今企業に求められる「ビジネスと人権」への対応（法務省：2021年発行）』に明記される「企業が尊重すべき人権の分野25分類」の中から、当社における「重要な人権リスクの領域」の選定を行いました。

2024年度は全従業員に対する人権研修を実施するとともに、従業員サーベイなど人権デュー・ディリジェンスを通じて自社の事業戦略も考慮した領域を特定し、これらの領域に対する取り組みを検討・実施してまいります。

重要な人権リスクの領域

外部専門家の助言のもとで当事業に関わるライツホルダーの業種・業態・企業固有の人権リスクを洗い出し、既存情報をもとに深刻度及び発生可能性の評価を行いました。発生可能性については既存情報が不足していたため、追加調査として関連部門及び一部の従業員にヒアリングシートを配布し、リスクに関する情報を補い、「重要な人権リスクの領域」の選定を行いました。

今回の人権リスクの領域特定は限定的な情報による評価であることを認識しており、今後は、全従業員を対象とした人権デュー・ディリジェンスを実施することで、重要な人権リスク領域の特定をより精緻に行ってまいります。

尊重すべき人権の分野より選定した重要な人権リスク領域

重要な人権リスク領域	実施している取り組み
過剰・不当な労働時間	Well-being (持続可能な働き方) ・生産性向上に向けた時間外労働の削減
強制的な労働	Well-being (持続可能な働き方) ・ワークライフバランス推進を目指した有給休暇取得促進
労働安全衛生	Well-being (持続可能な働き方) ・労働における安全衛生
ハラスメント	コンプライアンス ・コンプライアンスに関する通報・相談窓口体制 人権の尊重 ・人権に関する教育・啓発活動 LGBTQ ・意識改革・環境整備 Well-being (持続可能な働き方) ・両立支援の取り組み
救済へアクセスする権利	コンプライアンス ・コンプライアンスに関する通報・相談窓口体制 LGBTQ ・意識改革・環境整備

サプライチェーンマネジメント

トランスコスモス持続可能な調達方針

トランスコスモスは、「お客様の満足が大きさが我々の存在価値の大きさ」という経営の基本理念のもと、みなさまと共創しWell-being社会の実現を目指しています。その実現のためには、社会・お客様企業・個人、それぞれのWell-beingを最大化することが必要であり、トランスコスモスのみではなくサプライチェーン全体で社会的課題に取り組んでいく必要があると考えています。

本方針では、トランスコスモスが高い倫理観でコンプライアンスと社会的責任を全うし、責任ある調達を目指すための基本的な考え方を記載しています。

本方針に基づき、これからもサプライチェーンを構成するお取引先との取り組みを強化し、共に率先してWell-being社会の実現を目指していきます。

本方針は、人権に関する国際規範である「OECD 多国籍企業行動指針」、SDGsに関する企業行動憲章である経団連「企業行動憲章ー持続可能な社会の実現のためにー」を参照し、その他関連する社内のサステナビリティに関する方針・行動規範・規程等を踏まえて策定しています。

基本方針

- ・法令や社会規範を遵守し、社会的責任に配慮した調達を行うことで、Well-being社会の実現に貢献します
- ・お取引先とコミュニケーションを通じて、事業を共に遂行していくパートナー関係の構築に努めます
- ・お取引先とともに人と技術の融合によるイノベーションを推進し、社会の進歩に貢献します

調達姿勢

トランスコスモスでは調達活動において、トランスコスモスグループ行動指針に基づいた調達姿勢で業務遂行いたします。

- ・法令遵守
- ・人権の尊重
- ・公正取引の実行
- ・贈収賄の禁止
- ・情報管理
- ・知的財産の保護
- ・倫理観のある行動
- ・環境課題への対応
- ・お取引先の選定、評価

コーポレート・ガバナンス

■ 持続的成長の基盤となるコーポレート・ガバナンスの実践

コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

当社は、「お客様の満足が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。」という経営の基本理念を具現化するため、コーポレート・ガバナンスの充実を経営の最重要課題の一つと認識し、株主の皆様やお客様をはじめ、取引先、地域社会、従業員等の各ステークホルダーと良好な関係を築き、お客様に満足していただけるサービスの提供、経営責任と説明責任の明確化、透明性の高い経営体制の確立および監視・監督機能の充実に努め、企業価値の最大化を目指しております。

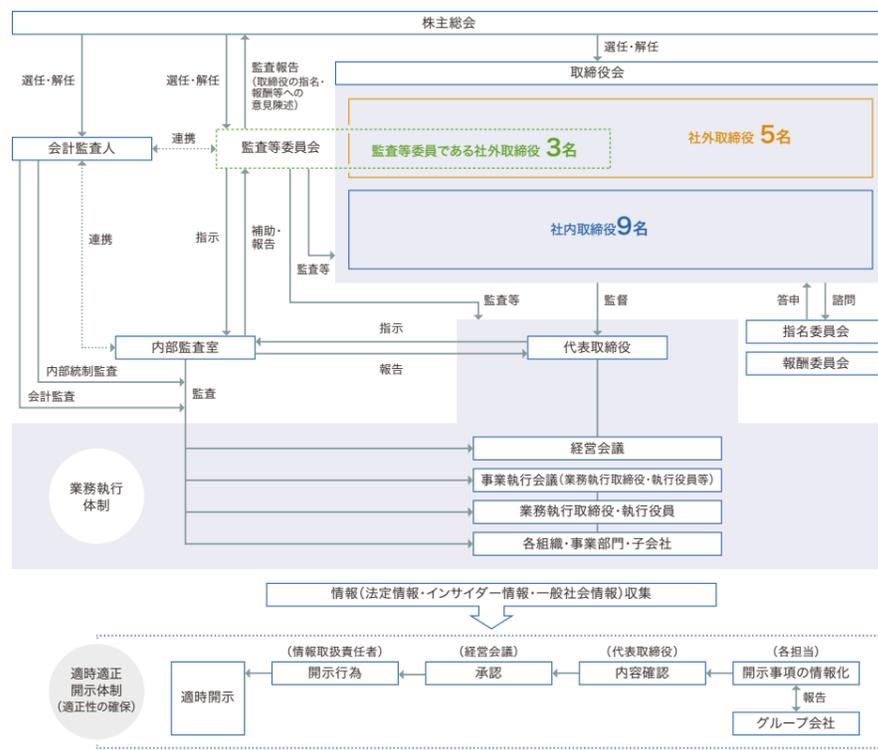
コーポレート・ガバナンス体制の概要とその体制を採用する理由

当社は、的確な意思決定と迅速な業務執行を行う一方、適正な監査および監督を可能とする経営体制を構築するため監査等委員会設置会社を採用しています。

また、迅速かつ合理的な意思決定と相互牽制の両立のために、共同社長体制を導入するとともに、取締役会で決定した経営の基本方針に基づいて経営および各業務運営管理に関する重要事項ならびにその執行方針等を協議する機関として、代表取締役会長と代表取締役共同社長で構成される経営会議を設けています。

さらに、社外取締役で構成される監査等委員会の設置により、取締役会から取締役への業務執行権限の委譲による監督と業務執行の分離を進めており、取締役会の監督機能の強化と意思決定の迅速化を実現できる体制となっています。

■ ガバナンス体制図



(2024年6月25日現在)

取締役・取締役会

当社の取締役会は、社外取締役8名を含む計17名から構成され、原則として月1回開催し、経営上の重要事項について意思決定を行うとともに、各執行役員の業務執行を監督しています。また、取締役会における経営機能の牽制強化と意思決定プロセスの透明性を担保するため、豊富な知見・経験を有している社外取締役7名を独立役員として指名しています。

監査等委員会

当社の監査等委員会は、社外取締役3名で構成され、経営監視機能の客観性および中立性を確保しています。また、いずれの社外取締役も、当社と特段の人的・経済的関係がなく、かつ財務および会計に関する相当程度の知見を有する社外取締役であり、2名を独立役員として指名しています。監査等委員は、監査等委員会で定めた監

査方針および監査計画のもと、重要な会議体への出席を含め、法令が定める権限を行使し、取締役の職務執行について監査します。

なお、当社は、2023年度において、監査等委員会を16回開催しました。

指名委員会・報酬委員会

当社の指名委員会および報酬委員会は、それぞれ取締役である委員5名以上で構成され、その過半数は独立社外取締役であり、各委員長は、独立社外取締役である委員の中から選定されています。指名委員会は、取締役の選任および解任に関する諮問事項について審議して取締役会に対して答申し、報酬委員会は、取締役(監査等委員である取締役を除く。)の報酬等に関する諮問事項について審議して取締役会に対して答申することにより、取締役の選任・解任および報酬等の決定プロセスの透明性と客観性を担保しています。

経営会議

当社の経営会議は、代表取締役会長奥田昌孝、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の3名で構成されており、取締役会で決定した経営の基本方針に基づいて経営および各業務運営管理に関する重要事項ならびにその執行方針等を協議する機関としています。

執行役員

当社の執行役員は、取締役会の決議をもって任命され、代表取締役の指示のもと、法令、定款、社内規程、取締役会決議等に従い、取締役会および業務執行取締役から授けられた範囲の「業務執行機能」を担い業務を遂行しています。

グループ行動指針を策定

E(環境)・S(社会)・G(ガバナンス)に配慮した経営を実現し、お取引先企業、社員、株主などステークホルダーの期待に応え社会に貢献すること、および従業員のコンプライアンス意識の一層の向上により、トランスコスモスグループの企業価値の維持・向上を図るため、「トランスコスモスグループ行動指針」を策定しました。

グループガバナンス体制

当社は、トランスコスモスグループの持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を目的として、トランスコスモスグループのガバナンスを統括する組織として取締役会の下にグループガバナンス委員会を設置しています。グループガバナンス委員会は、すべての社内取締役で構成されており、代表取締役共同社長が委員長を務めます。

グループガバナンス委員会は、その傘下にリスク分野に応じた専門委員会としてセキュリティ委員会、コンプライアンス委員会、危機管理委員会、インシデント委員会を設置しており、専門委員会は、所管するリスクを組織的・機能的に統括し、適宜グループガバナンス委員会に報告します。

グループガバナンス体制は、変化するグローバルビジネス環境に適應し、より高い企業倫理を維持することを目指して、継続的に評価・改善されます。

グループガバナンス委員会

グループガバナンス委員会は、トランスコスモスグループのガバナンスに必要な事項の審議・執行およびガバナンス状況の確認を行い、トランスコスモスグループ全体のガバナンスを統括します。

セキュリティ委員会

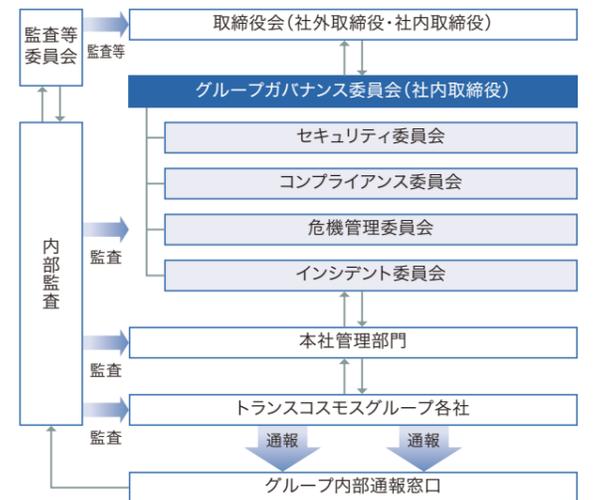
セキュリティ委員会は、グループ全体のセキュリティレベル向上のため、管理文書の整備、サイバーセキュリティ対策の推進計画の立案・実施・改善、教育・訓練の実施、監査・自己点検の推進を担います。また、インシデントへの対応や、その他必要と認める事項に取り組むことで、組織全体のサイバーセキュリティ体制の強化と維持に努めます。

コンプライアンス委員会

コンプライアンス委員会は、コンプライアンス・企業倫理等の重要事項に関する方針策定、運営体制の整備・維持、役職員の意識向上、リスク対応、教育研修の実施、およびグループ各社のコンプライアンス活動のモニタリングと指導を行います。また、これらの活動を通じて当社グループ全体のコンプライアンスの維持・向上に必要な事項に取り組み、健全な企業倫理の確立と法令遵守の徹底を図ります。

事業執行会議

代表取締役、業務執行取締役、執行役員等で構成されており、トランスコスモス・グループの事業活動の推進・管理・統制・情報共有および各部門の横断的総合調整を行い、事業の適正化を図ることを目的とします。



危機管理委員会

危機管理委員会は、グループ内で発生する災害・パンデミック・戦争・テロなどの危機事象に対し、グループ危機管理体制の整備、重要方針およびマニュアルの策定・承認、所管リスクへの対応、危機発生レベル判断と対策本部設置の決定を行います。また、グループ各社の危機管理活動に対するモニタリング、助言、指示、指導等を通じて、グループ全体の危機管理能力の向上と、迅速かつ適切な危機対応の実現に努めます。

インシデント委員会

インシデント委員会は、重大インシデントの対応を組織的・機能的に統括し、グループガバナンス委員会への報告、インシデント対策本部への支援と指示、再発防止対策の有効性モニタリング、および内部通報事案への対応を行います。また、グループ横断的な見直しが必要な場合は他の専門委員会と連携しながら、インシデント対応の質の向上と組織全体のリスク管理の強化に努めます。

多様性のある取締役会

取締役会は、その役割・責務を実効的に果たすため、知識・経験・能力を全体としてバランス良く備え、多様性と適正規模を両立させる形で構成します。取締役会においては、意見の多様性および効率的な運営の両立を確保する必要があることを考慮して、取締役会の員数は、20人以下の適切な人数とします。また、社外取締役の適性については、当社の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に寄与するとともに、その人格および見識において優れていること、会社経営、財務会計、政策立案等の分野で実績を有すること、当社の事業領域を理解できることを充足する者としています。

■ 役員の構成および取締役会等への出席状況

区分	氏名	企業経営	事業戦略	営業・マーケティング	財務・会計・M&A	法務・コンプライアンス・リスク管理	IT・デジタル	グローバル	サービス品質管理	取締役会等への出席状況 (2023年度)
社内取締役	奥田 昌孝	●		●	●		●	●		取締役会：出席13回／13回 指名委員会：出席1回／1回 報酬委員会：出席2回／2回
	牟田 正明	●		●			●	●		取締役会：出席13回／13回
	神谷 健志	●			●	●		●		取締役会：出席13回／13回 指名委員会：出席1回／1回 報酬委員会：出席2回／2回
	高野 雅年		●		●		●		●	取締役会：出席13回／13回
	松原 健志		●	●			●		●	取締役会：出席13回／13回
	貝塚 洋		●	●			●	●		取締役会：出席13回／13回
	山下 栄二郎		●	●			●	●		取締役会：出席10回／10回
	門松 美枝		●				●		●	—
	船津 康次	●			●	●		●		取締役会：出席13回／13回
社外取締役	夏野 剛 (監査等委員)	●		●	●	●	●			取締役会：出席13回／13回 報酬委員会：出席2回／2回 監査等委員会：出席16回／16回
	吉田 望 (監査等委員)		●	●	●	●	●			取締役会：出席12回／13回 報酬委員会：出席2回／2回 監査等委員会：出席15回／16回
	宇陀 栄次 (監査等委員)	●		●	●	●	●	●		取締役会：出席13回／13回 監査等委員会：出席16回／16回
	鳩山 玲人		●		●		●	●		取締役会：出席12回／13回 指名委員会：出席1回／1回
	玉塚 元一	●		●			●	●		取締役会：出席11回／13回
	鈴木 則義	●		●	●			●		取締役会：出席13回／13回 指名委員会：出席1回／1回 報酬委員会：出席2回／2回
	鶴森 美和				●	●				取締役会：出席10回／10回
	樽谷 典洋	●	●	●			●			—

上記一覧表は、各取締役が有するすべての専門性および経験を表すものではありません。

(2024年6月25日現在)

取締役会の実効性評価

以下の通り、全取締役を対象に、2024年3月期の取締役会の実効性に関し、年1回実施している自己評価アンケートを用いて各取締役自身による分析・評価を行い、その結果を取締役に報告・議論を行いました。

評価結果

- 各評価項目において昨年に続き高い評価であり取締役会の実効性は確保されている

具体的な評価内容

- 取締役会では自由闊達で建設的な議論、意見交換がなされ、上程された事項について実効性のある議論がなされている
- 前年度に意見・助言があった事項に関しては、適切に対応し、その結果は着実に実効性の向上に表れている

取締役に対するトレーニング

当社は、社外取締役が当社の経営理念、事業戦略、財務状況、組織等を理解するための導入研修を実施しております。また、コンプライアンス研修・法務研修や外部講師を招いた取締役勉強会等を適宜開催しています。

役員の報酬等

取締役会は、当該事業年度に係る取締役（監査等委員である取締役を除く）の個人別の報酬等について、過半数が独立社外取締役で構成されている報酬委員会の答申内容を踏まえて経営会議にその決定を委任し、また、経営会議によって当該決定権限が適切に行使されるよう社外取締役によって構成される監査等委員会にて適切に監督しており、これら一連の手続きを経て取締役の個人別の報酬等が決定されていることから、その内容が決定方針に沿うものであると判断しています。

取締役の個人別の報酬等の内容にかかる決定方針

取締役（監査等委員である取締役を除く）の報酬等のうち、社内取締役の報酬等は、原則として、在任期間中に、月額で定期的に支給する金銭報酬で構成しています。

この社内取締役の報酬等は、個々の単年度毎の実績等を評価して支払われる部分と、中期経営計画の目標を達成させるため、中期経営計画に定めた売上高及び利益の目標と実績を勘案して中期経営計画の進捗状況を定量評価して決定する部分で構成されます。そして、後者の中長期的業績連動報酬部分が月額の報酬等の額の全体に占める割合は2割を基礎として設定することとしております。また、上記の月額の報酬等のほか、会社の短期業績および経営環境等を踏まえて特に支給することが相当と認められる場合には、在任期間中に役員賞与を支給する場合があります。

社外取締役の報酬等の額は、独立性を担保する観点から、在任期間中に、月額で定期的に支給する固定の金銭報酬としております。取締役（監査等委員である取締役を除く）の報酬等の額は、経営会議が社内取締役についてはその実績等を公正に評価した上で算定し、社外取締役についてはその職責を勘案して算定した原案について、その過半数が独立社外取締役で構成される報酬委員会において審議を行った上で取締役会に答申し、取締役会から当該答申内容を踏まえて委任を受けた経営会議が最終決定しており、その決定プロセスを監査等委員会にて適切に監督しています。

区分	支給人員	報酬等の額
取締役（監査等委員である取締役を除く）（うち社外取締役）	14名 (5名)	428百万円 (72百万円)
取締役（監査等委員） (うち社外取締役)	3名 (3名)	54百万円 (54百万円)
合計 (うち社外取締役)	17名 (8名)	482百万円 (126百万円)

(2023年度実績)

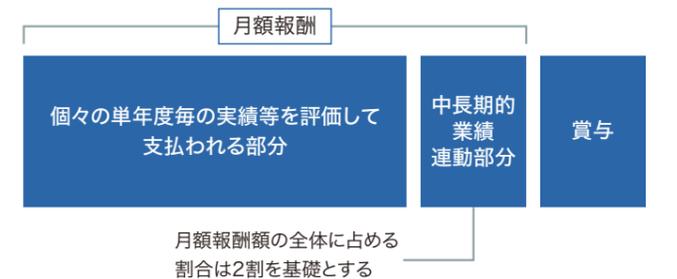
(注) 1. 取締役（監査等委員である取締役を除く）の金銭報酬は、2016年6月22日開催の第31回定時株主総会において年額800百万円以内（うち社外取締役年額100百万円以内）と決議しています（使用人兼取締役の使用人分給与は含まない）。当該株主総会終結時点の取締役（監査等委員である取締役を除く）の員数は、16名（うち、社外取締役は3名）です。

2. 監査等委員の金銭報酬は、2016年6月22日開催の第31回定時株主総会において年額60百万円以内と決議しています。当該株主総会終結時点の監査等委員である取締役の員数は、3名です。

社内取締役（監査等委員である取締役を除く）の報酬制度の概要

社内取締役の報酬等は、個々の単年度毎の実績等を評価して支払われる部分と、中期経営計画の目標を達成させるため、中期経営計画に定めた売上高及び利益の目標と実績を勘案して中期経営計画の進捗状況を定量評価して決定する部分で構成されます。そして、後者の中長期的業績連動報酬部分が月額の報酬等の額の全体に占める割合は2割を基礎として設定することとしています。

また、上記の月額の報酬等のほか、会社の短期業績および経営環境等を踏まえて特に支給することが相当と認められる場合には、在任期間中に役員賞与を支給する場合があります。



経営陣幹部の選解任と取締役・監査等委員候補の指名

取締役会は、社内取締役・社外取締役・監査等委員候補者が当社の事業領域に対する豊富な経験・深い知識、リーダーシップ、経営に関する知見、高度な倫理観を有していることを踏まえ、個々の実績・適性等を総合的に考慮するとともに、性別、国籍、人種、文化的背景を理由に除外することなく選任・指名しています。

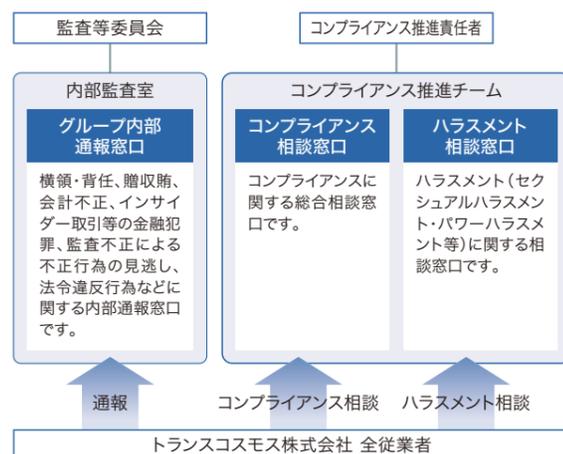
社内取締役・社外取締役・監査等委員候補の選任・指名の決定は、指名委員会の答申を受け取締役会によって決定しています（監査等委員候補については、監査等委員会の同意を得ています）。また、当該決定プロセスは、社外取締役のみで構成される監査等委員会にて適切に監督しています。社内取締役・社外取締役・監査等委員に不正行為・不法行為があった場合もしくはその職務の遂行状況に重大な問題が存すると判断した場合には、取締役会で当該役員の辞任勧告について決議または株主総会の決議により解任します。

コンプライアンス

■ コンプライアンスに関する通報・相談窓口体制

コンプライアンスに関する通報・相談窓口として、当社グループの全従業員等が利用できるグループ内部通報窓口の他、トランスコスモスの全従業員が利用できるハラスメントに関する相談窓口やコンプライアンス全般に関する総合相談窓口も設置しています。

これらの窓口については、社内規程にて、担当部署のみが守秘義務をもって取り扱うこと、通報者等の不利益取扱いの禁止、匿名での受付を可とすることなどを取り決め、調査・対応を行っています。



■ 公正な事業運営への取り組み

トランスコスモスの企業倫理

トランスコスモスグループは、国内外の法令を遵守することはもとより、当社に求められる企業倫理を十分に認識し、社会規範を尊重し良識ある企業活動を心がけています。例えば、企業市民として社会貢献活動に参加し、社会の発展に貢献すること、環境保全に自主的・積極的に取り組むこと、政治資金・寄付、選挙、政治活動を実施する際は、その必要性・妥当性を十分考慮の上、関係法令を遵守して正規の方法に則って行うこと、違法行為や反社会的行為に関与しないよう基本的な法律知識、社会常識と正義感を持ち、常に良識ある行動に努めること、反社会的勢力・団体に対しては断固たる行動をとるものとし、一切の関係を遮断することなどを遵守しています。

これらの実践と遵守のために、全社員への教育や定期刊行物を通じて、倫理観の醸成、職務にかかる倫理道德の保持を図り、周知徹底しています。また、経営トップは、社内での企業倫理の徹底のため、実効ある社内体制の整備を行っています。

贈収賄・腐敗行為防止

トランスコスモスグループは、公務員またはそれに準ずる者に対する不正な接待、贈答その他一切の利益の提供、申出、約束等の利益供与の禁止を徹底しています。また、取引先等との間での接待、贈答、寄付等の利益の提供・收受を行う場合、社会通念上相当と認められる金額・頻度・程度の範囲にとどめることを徹底しています。さらに、当社グループは、自らまたは第三者を通じて司法妨害や資金洗浄等の腐敗行為を行うことの禁止を徹底しています。これらの内容については、年1回のコンプライアンス研修を通じてトランスコスモスグループの全従業員(正社員・契約社員)に周知徹底を図っています。

政治献金について

トランスコスモスグループでは、国内外の政治献金に関して、各国の政治資金規正法の遵守を徹底しております。トランスコスモス単体における2023年度の国内政治献金額の総額は、200万円となります。

公正な競争・取引

● 独占禁止法および下請法の遵守

トランスコスモスグループは、談合やカルテル行為、優越的地位の濫用など独占禁止法違反となるような行為をせず、公正かつ自由な競争を行っています。また、購入先との取引においては、良識と誠実さをもって接し、公平かつ公正に扱っています。複数の購入先・協力先から選定をする場合には、公正な立場で接し、関係法令および契約に従って誠実な取引を行っています。

● 不正競争の防止

トランスコスモスグループは、いかなる理由があっても、窃盗等不正な手段により他社の営業秘密を取得・使用することや、不正な手段により取得されたものであること、またはその恐れがあることを知りながら、他社の営業秘密を取得・使用することを禁止しています。

トランス・コスモスグループ贈収賄・腐敗行為防止基本方針

1. トランス・コスモスグループの役職員は、事業を行う国および地域の贈収賄・腐敗行為防止に関する法令を十分に理解し、遵守します。
2. トランス・コスモスグループの役職員は、公務員等を含め、いかなる相手との間においても、直接・間接を問わず事業を行う国および地域の法令、ガイドラインおよび社会慣習により適正と認められる範囲を超える不正な利益の提供または收受を行いません。
3. トランス・コスモスグループの役職員は、贈収賄・腐敗行為の防止のために関連するあらゆる収支について正確かつ適切に会計帳簿等に記録します。
4. トランス・コスモスグループの役職員は、事業を行う国および地域の贈収賄・腐敗行為防止に関する法令および本基本方針に違反するまたは違反の疑われる行為に直面・発見した場合、所属会社の通報窓口等に報告または通報します。
5. トランス・コスモスグループの役職員が本基本方針に違反した場合、社内規程に基づき厳正な処分を実施します。

リスクマネジメント

トランスコスモスグループは、リスクマネジメントの実践を通じ、事業の継続・安定的発展を確保していくため、「リスクマネジメント基本規程」に当社のリスクマネジメントに関する基本的事項を定め、事業を取り巻くさまざまなリスクに対して的確に管理・実践しています。

■ サイバーセキュリティに関するリスクへの対応

基本的な方針

トランスコスモスグループは事業活動を通じて多くのお客様の秘密情報に接しており、また多くの従業員の個人情報も扱っており、サイバーセキュリティリスクへの対応は重要課題と位置づけています。

トランスコスモスグループでは戦略的にセキュリティ対策を行うことを目的として、米国立標準技術研究所(NIST)のサイバーセキュリティフレームワーク(CSF)を参考に、独自でサイバーセキュリティ基準(以下、セキュリティ基準)を設定しています。このセキュリティ基準は当社が提供するシステムに応じたセキュリティ水準がそれぞれ設定され、各システムを診断・評価することでセキュリティ基準への適合状況を確認し、セキュリティ対策の追加や是正を行います。セキュリティ基準は定期的に見直され、高度化していくサイバー攻撃に対応していきます。

教育・訓練

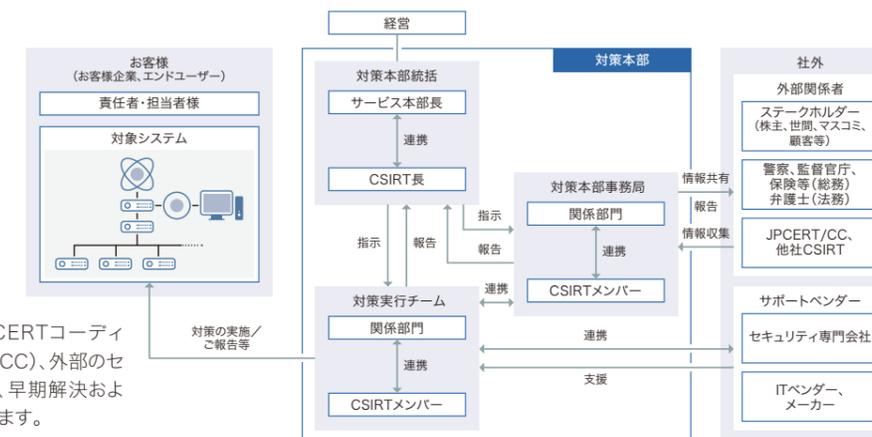
サイバーセキュリティインシデント(以下、インシデント)被害の予防には従業員の情報セキュリティ意識の向上が重要と位置づけており、定期的に教育と訓練、および啓蒙活動を実施しています。教育ではトランスコスモス単体の従業員*に対しeラーニングによるサイバーセキュリティ教育・訓練・啓蒙活動を実施しています。訓練では標的型メール攻撃への対応訓練を実施しています。啓蒙活動では最新の脆弱性情報やインシデントの例を発信しています。

*全ての正社員、一部該当する契約社員

緊急時への備え

万が一インシデントが発生した場合に備え、緊急連絡窓口を設置するほか、インシデント発生時の対応手順を規則として定め、対応チームCSIRT(Computer Security Incident Response Team)を組織しています。インシデント発生時には社内を横断して関連部署と協議するとともに、一般社団法人 日本シーサー協議会や一般社団法人 JPCERTコーディネーションセンター(JPCERT/CC)、外部のセキュリティ専門家等と連携し、早期解決および被害の最小化に向けて対応します。

■ トランスコスモス インシデント対応体制



■ 事業継続への取り組み

お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援する企業として、災害や事故などの予期せぬ事態に備え、有事発生時でも事業を継続させることは、当社の最重要課題であると認識しています。当社は、大規模災害や事故などの有事に備え、各センターにおいて事業継続計画(BCP)を策定し、取り組みの強化を図っています。

■ 個人情報保護方針への取り組み

個人情報保護については、2003年2月にプライバシーマークを取得しており、特にお客様企業の顧客データの取扱いについては万全の体制で臨んでおります。ホームページにて個人情報保護方針を公開し、社内規程の制定およびその教育・研修を行い、個人情報管理の徹底を十分に図っております。

委託先におけるデータ保護や個人情報の取扱いについては、委託先選定基準を制定し一定の取扱いの基準に則っていることを確認するとともに、契約において各社が活動する対象国・地域で適用されるすべての法律および規制に従うことを求めています。

また、当社グループは、法令に基づいた手順に基づいて個人情報を取得することを定めており、本人の同意を得ずに第三者から個人情報を入手することなどを禁止しております。

なおトランスコスモスグループでは、トランスコスモスグループ行動指針を定め、お取引先企業、社員、株主などステークホルダーの期待に応え社会に貢献すること、および従業員のコンプライアンス意識の一層の向上に努めています。

■ 災害・感染症などへの対策・取り組み

トランスコスモスグループでは、グローバルに事業を展開する中において、地震、台風、感染症、地域紛争、テロなどの不測の事態の発生に備え、基本方針に基づき対策・取り組みを強化しています。

● 危機管理方針についてはWebサイトをご覧ください。

<https://www.trans-cosmos.co.jp/company/sustainability/management/riskmanagement.html>

社外取締役からのメッセージ



なつ たけし
夏野 剛
(監査等委員)

トランスコスモスはテクノロジーと人間のチカラを融合させて付加価値を創り出す希少な会社です。最先端のテクノロジーを組み合わせ、お客様に最適なソリューションを提供するチカラと、永らく培ってきたヒューマンフレンドリーなコミュニケーション力。この相乗効果がおお客様の満足度を向上させ、世界でも珍しいサービス価値を創造しています。テクノロジーの専門家として、経営者の視点からトランスコスモスの事業拡大に今後一層寄与していきたいと考えています。



よしだ のぞむ
吉田 望
(監査等委員)

投資家にアピールする際のトランスコスモスの弱みとして「事業がばらけて見える」ということがあります。しかし、本質は全体として一つのCX事業であり、それが「各社向けに個別な部分=BPO」と、「類型化して一つの産業に区分される部分=コールセンターやWeb」として、多様に表現されているというのが実感です。CXですべての事業がつながる今、当社事業の現代的な中核性をアピールしたいと思います。今後の経営では、売上ではなく利益額が問われます。内側のCXとして、技術をいかにコストダウンにつなげるのか。この本質的な課題にも挑戦をしていきます。



うだ えいじ
宇陀 栄次
(監査等委員)

トランスコスモスは、人とデジタルのコラボにより高品質なサービスを多数のお客様企業に提供しています。今後は、AIの進化によって現在よりも飛躍的に生産性の向上が期待でき、人とデジタルのコラボが一層効果的になり得ます。また、グローバルに品質の高いサービスを展開していることにも競争優位性があります。会社経営者としての経験とインターネットサービス事業等の幅広い見識を活かし、トランスコスモスの事業の発展に貢献していきたいと考えています。



ほとやま れいと
鳩山 玲人

トランスコスモスは、Global Digital Transformation Partnerと掲げている通り、デジタル×テクノロジーはもちろんのこと、“グローバル”に活動するパートナーとしての期待度の高まりを感じています。シリコンバレーから起きるイノベーションや日本の外から見た世界の変化を意識した多様性のある視点や意思決定も、必要になります。今後のさらなるグローバル化に必要な知見や経験を活かし、社外取締役の一員としての役割を果たしていきたいと考えています。

トランスコスモスは、社外取締役の声を経営に活かして、持続的な企業価値向上に努めています。豊富な知見・経験を有している社外取締役8名に、当社の課題や長期的な展望についてメッセージをいただきました。



たまつか げんいち
玉塚 元一

トランスコスモスは国内外の大手事業会社のDX、業務革新を陰で支える価値ある企業と確信しております。今後もクライアント企業のさらなるDX化、生産性向上に貢献できるよう、当社保有のさまざまなデジタル技術をより一層進化させていただきたいと考えております。そのために私は、さまざまな事業会社の経営に携わってきた経験を基に、クライアント企業視点から当社の技術およびサービスのさらなる向上に必要な視点を提言、助言させていただきたいと思っております。



すずき のりよし
鈴木 則義

2024年東証が発表した外国人の日本株保有比率は過去最高の31.8%ですが、トランスコスモスは21.3%となり10%以上乖離しています。日本が長年維持する独自の主幹事制度によって、上場企業がIR・資金調達・M&Aの面で制約を受けていることが主な原因です。今後のIR戦略は、現状の日系証券会社に任せるのではなく、優秀な海外のIR専門会社を探し出すことから始めることが重要です。証券業界における長年の経験を活かし、より強固なIR戦略を構築したいと考えています。



つるもり みわ
鶴森 美和

トランスコスモスは多様な業種・業界で実績・経験があり、幅広いお客様にデジタル技術を活用した最適なサービスを提供できることが強みの一つであると思っています。事業展開にあたっては多種多様なリスク・利害関係が生じることもありますので、これまで弁護士として培ったリーガルマインド、バランス感覚を活かし、公正で適切な意思決定ができているか検討するよう心がけ、企業価値向上に貢献できるよう尽力してまいります。



くれたに のりひさ
榎谷 典洋

people&technology — AIを含めた技術を最大限に活用しながら、人にしか生み出せない付加価値を提供していく。そのカギを握るのはクライアントが向き合う市場環境への繊細で深奥な洞察・理解です。これまでの経験を通じて培ったインサイト力、そして、そのケーパビリティを戦略的に組織化・仕組化するための知見に基づき、Global Digital Transformation Partnerのさらなる進化を支援し、持続的な成長に貢献してまいります。

1 2024年3月期 業績サマリ

経営成績

- 売上高は3,622億円。新型コロナウイルス関連業務の反動減や中国EC事業の需要減少などで減収となったもののCX・BPOサービスは売上成長が継続、新規受注を拡大
- 営業利益は中期成長に向けた一時的な先行投資や販管コスト増で減益となったものの既存事業の収益性は安定化
- 親会社株主に帰属する当期純利益は減益となったものの、営業外損益・特別損益は改善

財政状態

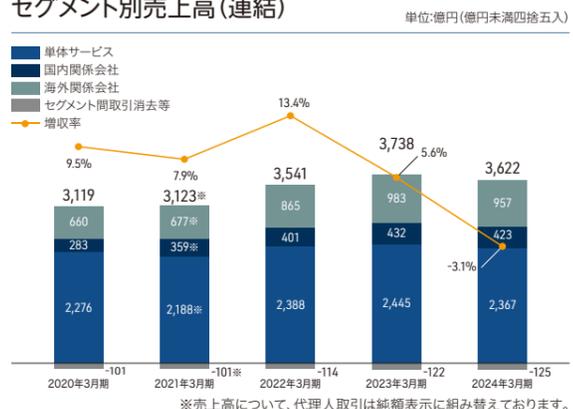
2024年3月期末の総資産は、前期末に比べて5,603百万円増加し、1,99,446百万円となりました。このうち流動資産につきましては、「現金及び預金」が増加したことなどにより、前期末に比べて9,366百万円増加し、144,790百万円となりました。固定資産につきましては、3,762百万円減少し、54,656百万円となりました。これは、保有上場株式の時価評価により「投資有価証券」が減少したことなどによるものであります。負債の部につきましては、前期末に比べて79百万円減少し、81,381百万円となりました。この主な増減内容は、当社における「長期借入金」が増加したことや、「買掛金」が減少したことによるものであります。純資産の部につきましては、5,683百万円増加し、118,065百万円となり、自己資本比率は54.3%となりました。

2 セグメント別 業績サマリ

当社の報告セグメントは、当社の構成単位のうち分離された財務情報が入手可能であり、取締役会が、経営資源の配分の決定および業績を評価するために、定期的に検討を行う対象となっているものであります。当社グループは、当社が提供するアウトソーシング事業として「単体サービス」、当社の子会社および関連会社が展開する事業を、国内と海外に区分し、「国内関係会社」、「海外関係会社」の3つを報告セグメントとしています。

単体サービス	国内関係会社	海外関係会社
当社が展開するアウトソーシング事業 当社におけるアウトソーシングサービス事業等につきましては、コロナ関連業務以外のサービスにおいて新規受注が拡大しましたが、コロナ関連業務の反動減や中期成長に向けた先行的な投資を実施した影響などで、売上高は236,716百万円と前期比3.2%の減収となり、セグメント利益は7,003百万円と前期比56.0%の減益となりました。	国内グループ会社が展開するアウトソーシング事業 一部の上場子会社およびそのグループ会社において、コロナ禍で拡大した領域で需要が減少するなど、売上高の減少や収益性の低下などにより、売上高は42,308百万円と前期比2.1%の減収となり、セグメント利益は1,920百万円と前期比48.7%の減益となりました。	海外グループ会社が展開するアウトソーシング事業 ASEAN子会社では2桁成長を維持しているものの、中国EC事業の需要減少の影響や、韓国子会社における一部案件の業務量減少や人件費上昇の影響などで、売上高は95,670百万円と前期比2.7%の減収となり、セグメント利益は2,546百万円と前期比29.8%の減益となりました。

セグメント別売上高(連結)



目標とする経営指標

拡大する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、DXパートナーとして企業の経営、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、前期実績を上回る業績の確保に努めます。

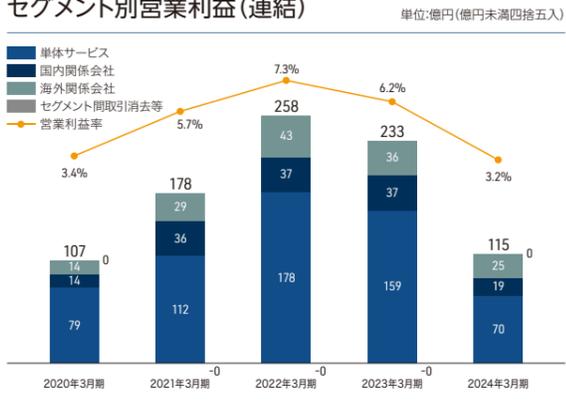
配当政策

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います。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はかることにより、結果として当社株式の市場価値を高めることを基本方針としています。

また、内部留保資金につきましては、財務体質の強化をはかるとともに、新規コンタクトセンターや情報システム等の設備投資に活用し、当社サービスの拡大に対応すると同時にサービスの品質向上に努める考えであります。当社事業の拡大とサービスの付加価値を高め、利益を追求することにより、株主の皆様への期待に応えたいと考えています。

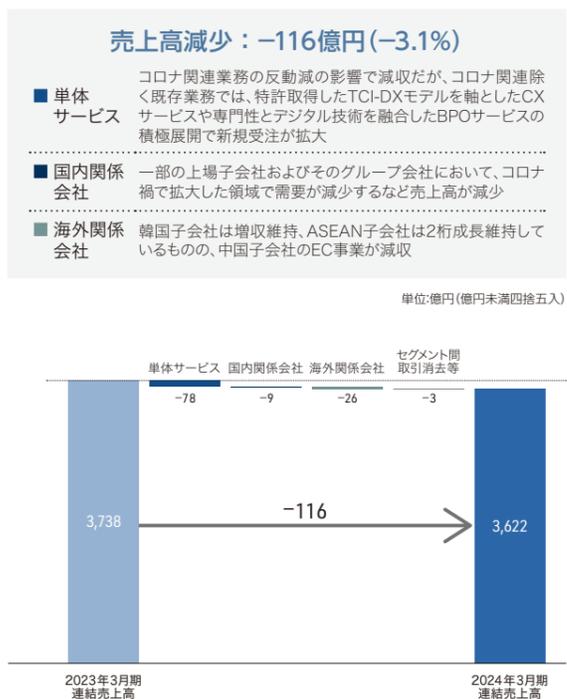
なお、2024年3月期末の剰余金の配当については、上記方針に基づき当期末配当を1株当たり81円としています。

セグメント別営業利益(連結)

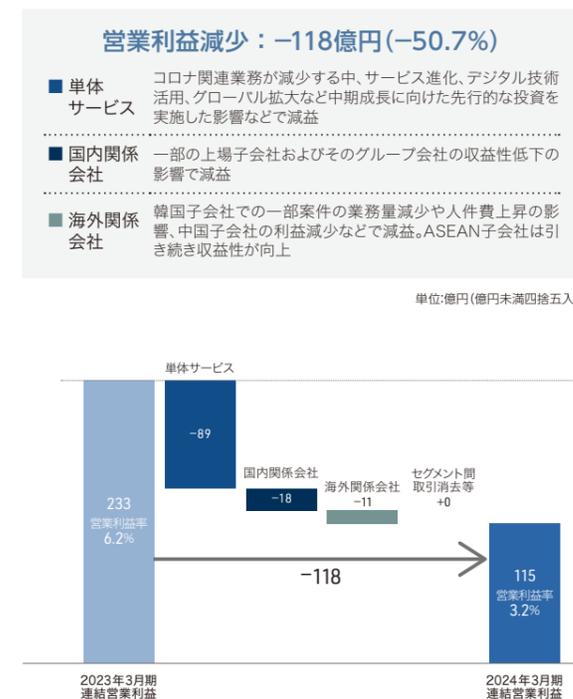


3 財務分析

売上高の増減分析(連結)



営業利益の増減分析(連結)



4 キャッシュ・フロー

	2023年3月期	2024年3月期	増減
営業キャッシュ・フロー	243	183	-60
投資キャッシュ・フロー	-78	-6	72
財務キャッシュ・フロー	-319	-38	281
現金同等物残高	494	644	151
フリーキャッシュ・フロー	164	177	12

※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

キャッシュ・フローの状況

■営業活動によるキャッシュ・フロー

前期と比べ5,998百万円収入が減少し、18,255百万円の収入となりました。この主な要因は、「税金等調整前当期純利益」が減少したことによるものであります。

■投資活動によるキャッシュ・フロー

前期と比べ7,214百万円支出が減少し、600百万円の支出となりました。この主な要因は、「投資有価証券の売却による収入」が増加したことや、「有形固定資産の取得による支出」が減少したことによるものであります。

■財務活動によるキャッシュ・フロー

前期と比べ28,140百万円支出が減少し、3,754百万円の支出となりました。この主な要因は、「自己株式の取得による支出」や「長期借入金の返済による支出」が減少したことによるものであります。以上の結果、現金及び現金同等物の当期末残高は、前期末に比べて15,054百万円増加し、64,421百万円となりました。

資本の財源および資金の流動性

■資金需要

当社グループの資金需要の主なものは、運転資金需要やセンター拡張等の設備投資のほか、業務または資本提携等、事業推進上の要請に基づく株式投資等であります。

■財務政策

当社グループは、営業活動により得られる資金を、運転資金や設備投資資金、事業開発投資資金に充当していくことを基本としていますが、状況に応じて、銀行借入や社債、株式発行など、その時点で最適と思われる手法で資金調達を行っていく考えであります。

※2022年3月期の期首より「収益認識に関する会計基準」(企業会計基準第29号 2020年3月31日)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。

■ 主要財務データ

連結会計年度	(百万円)	2014/3	2015/3	2016/3	2017/3	2018/3	2019/3	2020/3	2021/3	2022/3	2023/3	2024/3
売上高		186,503	199,178	224,605	242,314	266,645	284,696	311,871	336,405	354,085	373,830	362,201
売上総利益		35,403	36,687	40,373	42,902	47,267	47,202	54,608	65,887	77,779	76,522	68,253
販売費及び一般管理費		25,861	27,521	30,648	34,822	41,175	41,846	43,918	48,135	51,932	53,231	56,778
営業利益		9,541	9,166	9,725	8,080	6,092	5,355	10,689	17,752	25,846	23,290	11,474
親会社株主に帰属する当期純利益		6,289	7,349	7,587	7,156	-2,176	4,433	6,279	10,022	21,488	15,767	10,097
設備投資額		2,310	2,379	3,288	3,829	4,211	4,514	5,544	6,412	5,866	6,459	5,318
減価償却費		1,951	1,947	2,310	2,603	3,078	3,287	3,567	4,619	5,445	5,323	5,675
営業活動によるキャッシュ・フロー		8,921	12,177	3,197	8,487	7,814	3,889	8,093	15,715	15,770	24,253	18,255
投資活動によるキャッシュ・フロー		-4,282	-8,062	-13,935	-6,199	-6,658	4,344	-6,885	-8,402	-6,223	-7,814	-600
財務活動によるキャッシュ・フロー		-8,284	-3,769	12,832	-3,300	-4,049	-3,165	-2,093	6,735	4,218	-31,895	-3,754
現金及び現金同等物の期末残高		30,452	31,694	33,339	33,422	31,772	35,979	34,920	49,074	63,858	49,366	64,421
フリーキャッシュ・フロー		4,639	4,115	-10,737	2,287	1,155	8,233	1,207	7,312	9,547	16,439	17,655
連結会計年度末	(百万円)											
純資産		60,809	67,396	83,981	85,188	71,199	74,915	77,969	92,516	120,880	112,381	118,065
自己資本		57,353	65,037	80,929	81,695	67,621	71,555	74,196	85,811	112,944	103,486	108,383
総資産		92,173	101,551	140,674	143,802	129,067	135,268	143,985	175,883	218,455	193,842	199,446
1株当たり指標	(円)											
1株当たり当期純利益		152.87	178.65	184.45	172.92	-52.47	106.90	151.40	241.65	518.12	389.22	269.46
1株当たり配当金	(年間)	46.00	54.00	56.00	52.00	23.00	33.00	46.00	93.00	156.00	117.00	81.00
1株当たり純資産		1,394.09	1,580.91	1,967.29	1,969.70	1,630.39	1,725.27	1,788.95	2,069.01	2,723.29	2,761.61	2,892.32
財務指標	(%)											
ROE(自己資本利益率)		11.7	12.0	10.4	8.8	—	6.4	8.6	12.5	21.6	14.6	9.5
ROA(総資本利益率)		7.1	7.6	6.3	5.1	—	3.4	4.6	6.3	10.9	7.6	5.1
自己資本比率		62.2	64.0	57.5	56.8	52.4	52.9	51.5	48.8	51.7	53.4	54.3
株価収益率	(倍)	13.9	14.2	15.9	15.1	—	20.2	12.6	12.4	6.2	8.1	11.7
配当性向		30.1	30.2	30.4	30.1	—	30.9	30.4	38.5	30.1	30.1	30.1

※2019年3月期の期首より「『税効果会計に係る会計基準』の一部改正」(企業会計基準第28号 2018年2月16日)等を適用しており、2018年3月期は、当該会計基準などを遡及適用した数値となります。
 ※2022年3月期の期首より「収益認識に関する会計基準」(企業会計基準第29号 2020年3月31日)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。

■ 主要非財務データ

		2020/3	2021/3	2022/3	2023/3	2024/3
総従業員数(連結)	(人)	58,516	63,675	69,512	70,291	69,764
うち、従業員数(連結)	(人)	32,666	35,760	39,870	40,582	40,793
うち、平均臨時雇用者数(連結)	(人)	25,850	27,915	29,642	29,709	28,971
(以下、単体データ)						
従業員数	(人)	15,173	15,949	16,462	16,791	17,325
うち、正社員数(出向受入れ社員除く)	(人)	11,605	12,128	12,426	12,813	13,359
うち、無期雇用社員数	(人)	3,568	3,821	4,036	3,978	3,966
女性正社員比率	(%)	45.1	45.9	46.5	47.4	48.2
女性管理職比率 ^{※1}	(%)	19.3	21.9	23.0	25.9	26.2

※1:2022年3月期までは各年度の7月時点での算出、2023年3月期以降は年度末時点にて算出しております。

(以下、単体データ)		2020/3	2021/3	2022/3	2023/3	2024/3
正社員平均勤続年数		8年7ヶ月	8年10ヶ月	9年1ヶ月	9年4ヶ月	9年5ヶ月
正社員一人当たりの月平均残業時間	(時間)	19.9	18.0	18.5	17.6	17.8
育児休業取得者数 ^{※2※3}	(人)	183	260	303	755	702
女性の育児休業取得率 ^{※3}	(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
男性の育児休業取得率 ^{※2※3}	(%)	12.5	46.6	55.4	85.0	93.8
正社員登用者数	(人)	324	267	145	203	182
障がい者数	(人)	437	472	514	579	660
社外取締役比率	(%)	35.3	38.9	41.2	43.8	47.1

※2:2021年3月期より育児休業と配偶者出産休暇の合計取得人数で算出しております。
 ※3:2023年3月期より契約社員も含めて算出しております。

■ 会社概要

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)
代表者	代表取締役共同社長 牟田 正明 神谷 健志
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:69,764名 (国内:43,725名、海外:26,039名)*
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

*2024年3月31日現在

■ 株式の状況 (2024年3月31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	9,788名

■ 役員構成 (2024年6月25日現在)

代表取締役会長	奥田 昌孝
代表取締役共同社長	牟田 正明 神谷 健志
代表取締役 副社長執行役員	高野 雅年
取締役 副社長執行役員	松原 健志 貝塚 洋
取締役 専務執行役員	山下 栄二郎
取締役 常務執行役員	門松 美枝
取締役 相談役	船津 康次
社外取締役(監査等委員)	夏野 剛 吉田 望 宇陀 栄次
社外取締役	鳩山 玲人 玉塚 元一 鈴木 則義 鶴森 美和 樽谷 典洋

■ 大株主の状況 (2024年3月31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	18.02
奥田 昌孝	6,404	17.09
日本マスタートラスト信託銀行株式会社 (信託口)	3,103	8.28
株式会社日本カストディ銀行(信託口)	1,492	3.98
平井 美穂子	1,463	3.91
THE BANK OF NEW YORK MELLON 140042	926	2.47
CEPLUX- THE INDEPENDENT UCITS PLATFORM 2	746	1.99
有限会社HM興産	722	1.93
トランス・コスモス社員持株会	709	1.89
NORTHERN TRUST GLOBAL SERVICES SE, LUXEMBOURG RE LUDU RE: UCITS CLIENTS 15.315 PCT NON TREATY ACCOUNT	500	1.33

(注) 1. 当社は、自己株式11,321千株保有していますが、上記上位10名の株主からは除外しており、持株比率は自己株式を控除して算出しています。
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	三井住友信託銀行株式会社
上場証券取引所	東京証券取引所プライム市場
証券コード	9715
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。

Webサイトのご案内

当社の詳細については、Webサイトをご覧ください。

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



グループ企業一覧

◆:持分法適用会社

■ 国内

株式会社Jストリーム
スカイライトコンサルティング株式会社
応用技術株式会社
クロスコ株式会社
株式会社トランスコスモス・デジタル・テクノロジー
トランスコスモスパートナーズ株式会社
グランドデザイン株式会社
トランスコスモス・アナリティクス株式会社
transcosmos online communications株式会社
株式会社caramo
playground株式会社
株式会社FTHRプロフェッショナルズ
TTピーエム株式会社
TTヒューマンアセットサービス株式会社
◆ 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
株式会社トランスコスモス・アシスト
ティーシーアイ・ビジネス・サービス株式会社

他26社 計43社

グループ企業一覧の最新情報は
Webサイトをご覧ください。

[https://www.trans-cosmos.co.jp/
company/information/group.html](https://www.trans-cosmos.co.jp/company/information/group.html)



■ 海外

アジア市場向け

transcosmos Korea Inc.
上海特思尔大宇宙商務咨询有限公司
transcosmos (Thailand) Co., Ltd.
transcosmos Asia Philippines inc.
transcosmos Vietnam Co., Ltd.
TRANSCOSMOS ZERO PTE. LTD.
TRANSCOSMOS (MALAYSIA) SDN. BHD.
台湾特思尔大宇宙股份有限公司
PT. transcosmos Commerce
◆ EMNET INC.
◆ UNQ HOLDINGS LIMITED
◆ PT transcosmos Indonesia

北米・欧州市場向け

transcosmos America, Inc.
Transcosmos Information Systems Group Limited

オフショアサービス(日本市場向け)

大宇宙情報創造(中国)有限公司
大宇宙設計開発(大連)有限公司
大宇宙商業服務(蘇州)有限公司
transcosmos technology Vietnam Co., Ltd.

他42社 計60社

(2024年3月31日現在)



当社創業者 故 奥田耕己 国立和歌山大学より名誉学士号を授与

2024年8月、国立大学法人和歌山大学から名誉学士を授与されました。和歌山大学は、奥田耕己の大学での貴重な経験、トランスコスモス株式会社および公益財団法人トランスコスモス財団を通じて同大学に行ってきた支援、そして人材育成をはじめとする幅広い社会貢献などを高く評価し、名誉学位授与を決定。学士として第一号を授与する名誉に浴しました。