



Global Digital
Transformation Partner

トランスコスモス株式会社

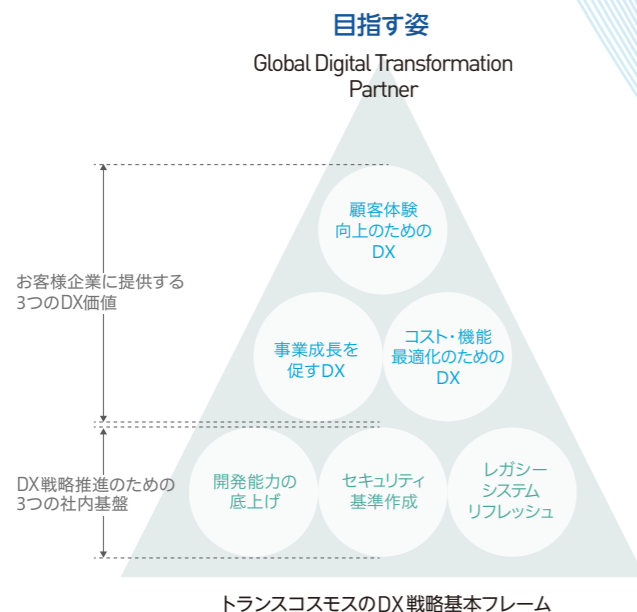
〒170-6016 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン60
050-1751-7700 (代表)

統合報告書

2023

Global Digital Transformation Partnerとして DX価値を創出する

トランスコスモスは、「people&technology」を事業の原点に、お客様企業の生産性やブランド価値向上に貢献する「Global Digital Transformation Partner」となることを目指しています。「お客様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。」を経営の基本理念とし、DX戦略基本フレームの実践を通してDX価値を創出しています。



事業の原点
people&technology

経営の
基本理念

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。

経営の目的

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。

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。

目次

価値創造ストーリー

会長メッセージ	02
トランスコスモス at a glance	04
トランスコスモスのあゆみ	06
トランスコスモスの事業領域	08
トランスコスモスの事業拠点	10
共同社長メッセージ	12
価値創造プロセス	18
価値創造における重要課題 = マテリアリティ	20
価値創造の源泉 = トランスコスモスの経営資本	22
価値創造の核 = people&technology	24
価値創造の基盤 = サステナビリティ経営	26

トランスコスモスのDXビジネス

トランスコスモスのDX戦略基本フレーム	28
1. 顧客体験向上のためのDX	30
2. コスト・機能最適化のためのDX	32
3. 事業成長を促すDX①	34
4. 事業成長を促すDX②	36

トランスコスモスの成長戦略

当社事業を取り巻く環境	38
中期経営計画 2023-2025 骨子	39
5つの戦略	40
サステナビリティ対談	42

トランスコスモスのESG

気候変動への対応	47
人材育成	50
DE&I	52
コミュニティ・地域社会への貢献	57
コーポレート・ガバナンス	58
新任社外取締役メッセージ	65

データ/基本情報

財務レビュー(連結)	66
主要財務・非財務データ	68
企業/株式情報	70

■ 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 2022年4月1日～2023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104社



ビジネスモデルの変革により成長を加速し サステナビリティ経営を強化することで 企業価値向上を図ります。

お客様企業のビジネスプロセス全体を最適化する ワンストップのDXサービスを提供

トランスコスモスは目指す姿に「Global Digital Transformation Partner」を掲げています。28の国と地域、多種多様な業種の約3,500社のお客様企業と取引をしており、世界中のお客様企業のDX（デジタルトランスフォーメーション）について共に考え、変革をもたらすパートナーとなるべく進化を続けています。

お客様企業のDX課題やニーズは常に変化しています。近年では「一定期間、DXに取り組んできたが、部分的・段階的なデジタル化では期待したような効果が得られない」「業務の一部をデジタル化したが、プロセスが分断されただけ」といった課題に直面しているお客様企業の声が多く聞かれるようになりました。こうしたお客様企業に対して、トランスコスモスは「ワンストップ」という価値をお届けできます。マーケティングからカスタマーケアまで一気通貫でデジタルソリューションを導入することで全体最適のDXを提供し、お客様企業の価値向上に貢献します。フロントオフィスとバックオフィスすべてを網羅する16ものビジネスドメインは、コンタクトセンター業務専門やWebサイト

制作専門の企業にはない、当社だけの強みです。

また、真にDXを成すためには、デジタルツールを導入して終わりではなく、変化に合わせ常にアップデートし続けなければなりません。柔軟かつ継続的な改善をお客様企業にもたすのが、当社の優れた人材と最新の技術を融合した「people&technology」です。

変わらない普遍的なもの。 「people&technology」の原点と 「Operational Excellence」の理念

当社の事業の原点「people&technology」は、お客様企業が抱える経営課題に対して、優れた「人」と世界最先端の「技術」を融合することで、付加価値の高いサービスを提供することにあります。さらに「Operational Excellence（オペレーショナル・エクセレンス）」の理念のもと、お客様企業のビジネスプロセスを最適化し、それが競争力の源泉となる状態にまで高める支援を行っています。この原点と理念は、当社のビジネスが多様な領域に広がった現在も、そして未来においても普遍的なものです。

さらなる成長に向けて、新たな共同社長体制のもと テクノロジーソリューションカンパニーを目指す

2024年3月期からスタートした中期経営計画「2023-2025」には、目指す姿として「テクノロジーソリューションカンパニー」「グローバルCX/BPO ベンダー Top5」「ステークホルダーの期待に応え社会に貢献する企業」の3つを掲げました。2023年4月には牟田正明と神谷健志を代表取締役とする共同社長体制も始動しています。牟田は当社グループ企業および当社で実務のトップを長く担ってきたことによる「事業視点」を持っており、神谷は本社管理総括責任者として職務にあたり、投資家の皆様をはじめとしたステークホルダーとの対話を重ねたことによる「投資家視点」を有しています。両名の協働体制には、利益ある成長と企業価値向上を両立させたいという思いを込めています。

気候変動への対応、女性社外取締役選任など 価値創造の基盤であるサステナビリティ経営を強化

トランスコスモスは、利益創出と同時にサステナビリティ経営の強化に取り組んでいます。環境面においては、2023年3月1日、気候関連財務情報開示タスクフォース(TCFD)提言に準拠した情報開示を行いました。社会面においては、従来のダイバーシティ&インクルージョン(D&I)の取り組みをさらに進めてダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン(DE&I)とし、性別、国籍、障がいの有無など、多様な社員ひとりひとりがいきいきと働ける職場環境づくりを進めていきます。また、コーポレート・ガバナンスの強化に向け、2023年6月、女性社外取締役として鶴森美和氏を迎えました。サステナビリティ経営の取り組みはトランスコスモスの価値創造の基盤であり、中長期的な成長につながるものであると確信しております。

ステークホルダーの皆様におかれましては、引き続き当社にご期待いただきますと同時に、実りある対話に向けて忌憚のないご意見をお寄せいただきますようお願いいたします。

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。また、2023年度には株価指数「JPX日経インデックス400」の構成銘柄として、2022年度に引き続き、選定されました。

DX企業としての事業基盤

<p>連結</p> <p>28の国と地域 172拠点で サービス展開</p> <p>アジア圏ではトップクラスの質と量でDXサービスを提供 (2023年8月現在)</p>	<p>連結</p> <p>サービス別売上高^{※1}</p> <p>CXサービス 2,513億円 BPOサービス 1,188億円</p> <p>顧客体験の向上を支援する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>連結</p> <p>海外売上高比率^{※2}</p> <p>25%の グローバル企業</p> <p>マルチ言語・文化対応、ワンストップ対応を強みに事業展開</p>
<p>連結</p> <p>お客様企業数 約3,500社</p> <p>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>単体</p> <p>取引年数5年以上の 主要お客様企業 70%以上</p> <p>「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>連結</p> <p>従業員数 70,291人</p> <p>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 (2023年3月末現在)</p>
<p>※3</p> <p>データサイエンティスト 75名</p> <p>高度なDXの知見を有する人材の確保および育成を推進</p>	<p>単体</p> <p>Salesforce認定 Marketing Cloud メールスペシャリスト 193名</p> <p>豊富な製品知識、業務知識を持つDX人材を積極的に育成 (2023年7月3日現在)</p>	<p>単体</p> <p>管理職に占める女性の割合 26.5%</p> <p>女性活躍推進施策のKPIを前倒しで達成 (2023年7月時点)</p>

市場での評価、指数への採用、認定

<p>単体</p> <p>アウトソーシング (BPO) 国内1位^{※4}</p> <p>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>単体</p> <p>Webソリューション市場 国内1位^{※5}</p> <p>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>単体</p> <p>コンタクトセンター 国内1位^{※6}</p> <p>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>単体</p> <p>JPX-NIKKEI 400 JPX日経インデックス400 構成銘柄に選定</p> <p>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>単体</p> <p>PEAK Matrix® 評価 2年連続LEADER認定</p> <p>高い前年比成長率が評価されスターパフォーマーにも認定^{※7}。アジアパシフィック地域でトップバンダラの地位を獲得</p>	<p>単体</p> <p>DX認定 DX認定事業者に選定</p> <p>経済産業省が認定するDX認定事業者に選定</p>
<p>単体</p> <p>健康経営優良法人 2023 Health and productivity</p> <p>2023年3月に「健康経営優良法人2023」(大規模法人部門)に認定</p>	<p>単体</p> <p>女性の活躍推進に関する優良企業として「えるぼし」 最高位の3段階目認定</p>	<p>単体</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、2023年3月期実績または2023年3月末現在
 ※1 売上高(事業別)においてインターネット広告事業は取扱高で算出 ※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 ※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: 会社四季報 業界地図2024年版(東洋経済新報社刊) ※5 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/02860/)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 ※6 出所: 2022年度コールセンター売上高ランキング(通販新聞社刊) ※7 出所: Everest Group 「Service Provider Landscape with PEAK Matrix® Assessment 2022」

「people&technology」を原点に 「お客様満足第一主義」を実現

トランスコスモスの前身である丸栄計算センターは1966年に創業し、現在のBPOサービスにつながる新たなビジネスモデルを開発しました。また、新型コロナウイルス感染拡大の局面においては、迅速・確実な対応により政府・自治体から高い信頼を獲得するなど、常に「people&technology(人と技術の融合)」を原点に「お客様満足第一主義」を実現することで、お客様や社会の発展に貢献しています。

1966

大型計算機の時代、 BPOのパイオニアとして創業

丸栄計算センターは、お客様企業に向向いてデータエントリーを行う「出向受託型」のサービスを展開しました。データエントリーといえば「自社持ち帰り型」が常識であった当時、機密情報を社外に持ち出す必要のない「丸栄方式」は社会の注目を集め、やがて日本一のデータエントリー会社と呼ばれるようになりました。「丸栄方式」は、BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)のビジネスモデルを先取りしたものであり、現在、トランスコスモスは国内・アジアでBPOのトップシェアを誇っています。

2010-

CXサービスをスタート、 日本発のグローバルDX企業へ

インターネットが人々の暮らしに浸透し、企業と顧客の接点が多様化する中、変化に直面するお客様企業を支援するため、デジタルマーケティングとコールセンターを連動させたCXサービスを開始。金融、流通、情報通信などの各業界にサービスを提供できる体制を整備し、コールセンターサービスで業界売上ナンバーワンを記録しました。さらに国内だけでなく、デジタル技術を活用した付加価値の高いサービスのグローバル展開を加速し、中国、韓国、東南アジア、欧州、米州へと事業を拡大していきました。

1985-

総合情報サービス会社へ、世界の先端 ITテクノロジーを日本に導入

総合情報サービス会社への成長を目指して、1985年、トランスコスモス株式会社が設立されました。当時は日本でもビジネスでのPC利用が拡大しており、最先端のIT動向をつかむために米国各地に事務所を開設。これが米国最大手PCメーカーからの顧客サポート業務受託につながり、さらに国内での大手PCメーカー大規模案件受託へとつながっていきました。この時期に展開した顧客サポートサービスは、現在のコンタクトセンター事業やITアウトソーシング事業の原型となっています。

2023-

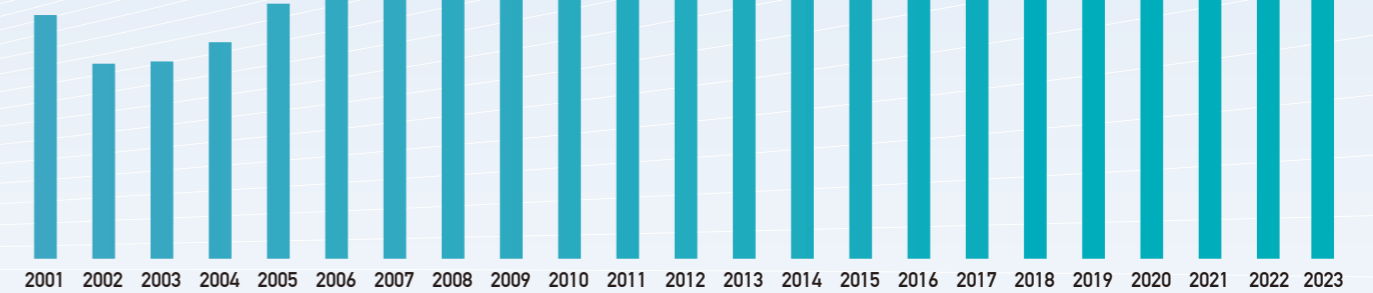
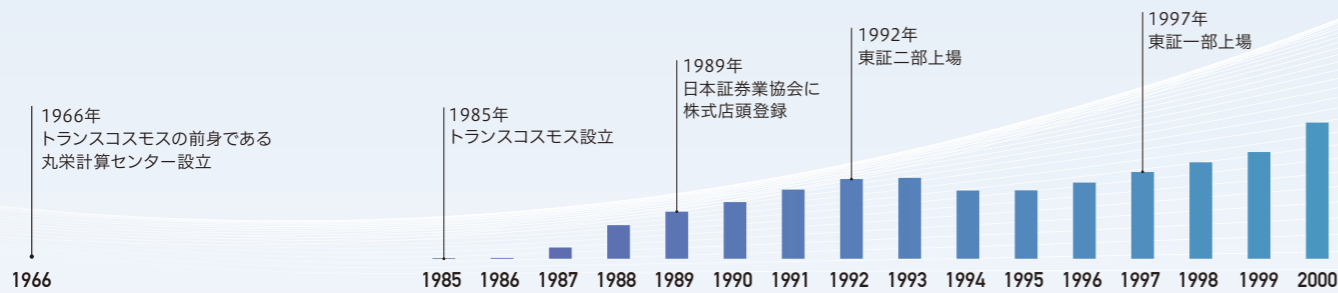
テクノロジーソリューション カンパニーとして成長を加速

トランスコスモスは、「people&technology(人と技術の融合)」をさらに磨き上げ、「テクノロジーソリューションカンパニー」として成長を加速させていきます。利益を創出する最重要の取り組みとして、サービスの標準化による人材育成のスピードアップと自動化領域の拡大に注力するなど、新たな経営体制のもと「事業」および「投資家」の2つの視点から経営の改革を進めていきます。

2022-

社会のインフラを支える DXパートナーへ

創業以来、トランスコスモスは「世のためにならなければ、企業は存続し得ない」という信念のもと、公共性の高い事業に積極的に参画してきました。公共機関のシステムは、万が一停止してしまうと住民サービスが提供できなくなるため、極めて高い信頼性が要求されます。トランスコスモスは、新型コロナウイルス感染拡大の局面においても政府・自治体に迅速・確実な対応手段を提供したことで高い評価を得ました。



1960- 大型計算機の時代	1980- ダウンサイジングの時代	1990- PCの時代	2000- インターネットの時代	2010- スマートフォン・ECの時代	現在 AI・IoTの時代
-------------------	----------------------	----------------	---------------------	------------------------	-----------------

※棒グラフは売上高推移

CXサービスとBPOサービスをワンストップで提供する16のビジネスドメイン

トランスコスモスの強みは、合計16のビジネスドメインにより、最高の顧客体験をもたらすCXサービスと生産性向上に寄与するBPOサービスを、グローバルかつワンストップで提供できることです。

アジア最大規模のWeb制作部隊を擁するデジタルマーケティングサービス、世界46の国と地域で展開するECワンストップサービス、30言語対応でアジア最大規模のコンタクトセンターサービスや、当社の祖業であり国内シェアナンバーワンを誇るBPOサービスを提供し、お客様企業の売上拡大とコスト最適化に貢献しています。



CX

デジタルマーケティングサービス

- アジア最大規模の3,000名体制で、WebプロモーションからWebサイト構築・運用・分析まで、トータルで支援
- アジア各国のオフショア拠点を含めオンサイト、ニアショア、受託を組み合わせ展開
- 年間600社を超える豊富な実績とノウハウをもとに、多様な業種・業態に合わせた最適なサービスを提供
- アドテクノロジー・MAの活用、LINE・ソーシャルメディア向けサービス、CDPを活用した統合マーケティングなど、最先端のサービスを展開

ECワンストップサービス

- 企業のEC事業戦略およびブランド戦略に基づき、EC事業に必要な各種機能をワンストップで提供
- ECの成長市場を中心に46の国と地域で展開
- 欧米・中国・ASEANの有力企業とのパートナーシップにより、対象市場の文化や特性に合わせたEC事業展開を支援
- EC事業スキーム構築から運用までフルパッケージで支援

コンタクトセンターサービス

- 企業と顧客のコミュニケーションを最適化し、アジア最大規模のオペレーション体制で顧客接点のデジタル化を実現
- 国内34拠点と海外48拠点(合計41,590席)(協力会社・アソシエイト拠点含む)
- コンタクトセンター市場 No.1*ベンダーとして長年培ったセンターマネジメントや人材育成の仕組みによる優れた品質
- チャットや音声認識などのデジタル技術の活用、世界30言語対応、1万人超の在宅コンタクトセンターなどCXを実現する多様なソリューションを展開 ※ 出所: 2022年度コールセンター売上高ランキング(通販新聞社刊)



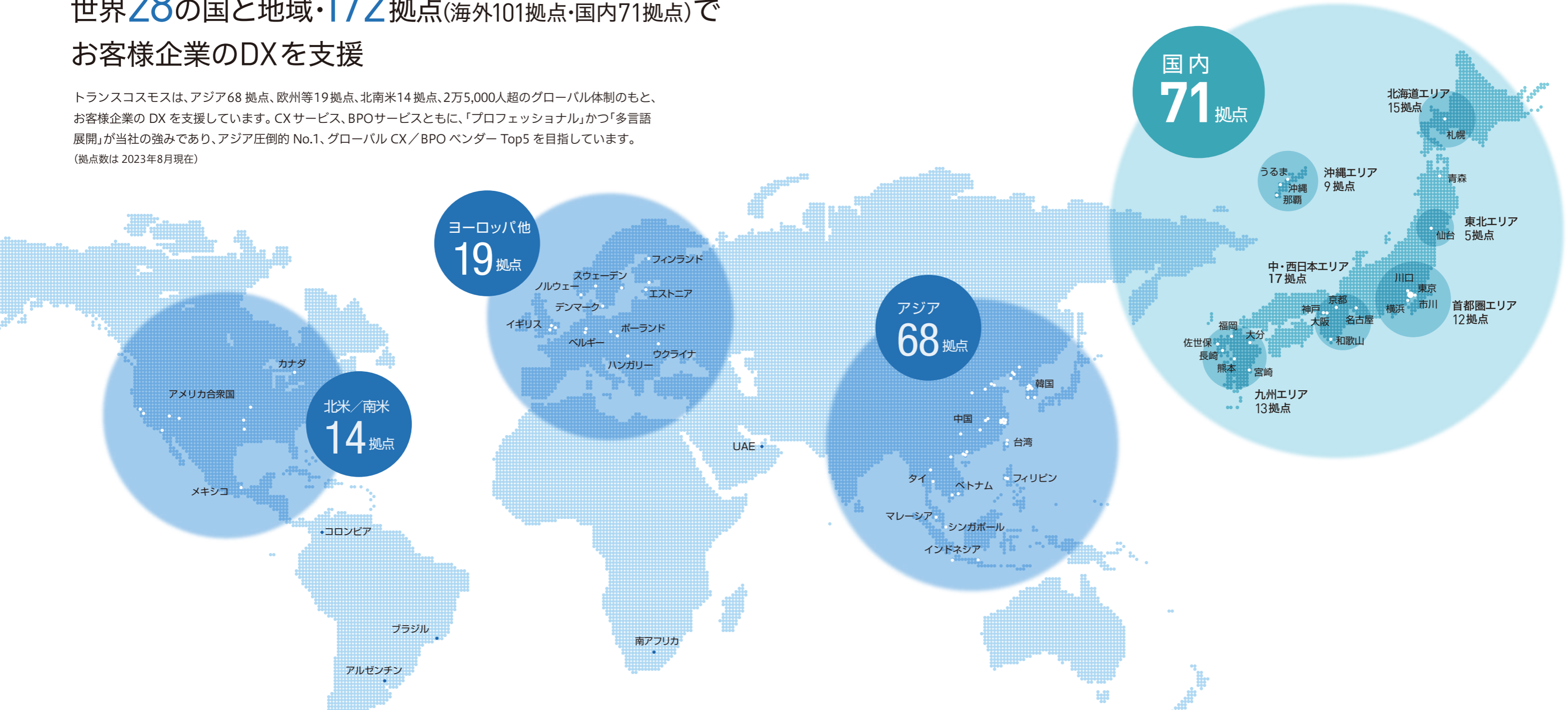
BPO

BPOサービス

- End to Endでお客様企業の事業基盤を支えるサービスを幅広く展開。最新のデジタル技術を活用し、データ活用型で全体最適を実現、サステナブルなグローバル社会全体を支えるBPOサービスを提供
- 国内最大規模のオフショアサービス体制(アジア18拠点)と国内ニアショアセンターによる競争力の高いサービス体制
- 創業57年で培った豊富な実績とオペレーショナル・エクセレンスによる優れた品質
- 企画開発、生産、物流、経理・人事などのコーポレート業務、販売、アフターサービスなどの幅広い領域で、専門性の高いサービスを展開

世界28の国と地域・172拠点(海外101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68拠点、欧州等19拠点、北南米14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2023年8月現在)



TOPIC

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

2022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2年連続で「リーダー」に選出されました。さらにリーダーの中でも高い前年比成長率を示したとしてスターパフォーマーにも認定されました。

PEAK MATRIX LEADER 2022
PROCESS MINING PRODUCTS

「事業視点」と「投資家視点」で グローバルナンバーワンDX企業への 成長を加速します。

2023年4月、牟田正明と神谷健志の2名を代表取締役とする共同社長体制となりました。お互いの強みを融合させ、創業からの理念を継承しつつ、変化する市場や新たなニーズに沿った事業を展開することで、お客様企業の唯一無二の「Global Digital Transformation Partner」を目指して、トランスコスモスを多角的かつグローバルに成長させていきます。

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

共同社長体制について

「事業視点」、「投資家視点」 2つの視点を持つことが 共同社長体制の強み

牟田: 今年度から、神谷さんが共同社長となりました。神谷さん、お互いの力を合わせて継続的な会社の成長につなげていきたいです。よろしくお願いします。

神谷: こちらこそよろしくお願いします。私が社長に就任して、社内外から最も多く受けた質問の一つが「牟田と神谷、それぞれの強みは何か、どのように連携していくのか」ということです。それについてお話しすると、牟田さんの強みは「事業視点」を持っていること、私の強みは「投資家視点」を持っていることだと思っていま

す。この2つの視点で経営することが、当社の共同社長体制の強みであると考えます。牟田さんはトランスコスモスの事業の原点や理念を深く理解していて、会社の動かし方を熟知しています。一方、私の社歴は7年ですので、いわば門外漢として「社内の理屈はそうかもしれないが、外部の視点から考えるとこうあるべきではないか」という意見をぶつけることができます。また、私はIRにも携わってきたため、投資家目線で会社を見ることができるのも強みだと考えています。牟田さんは、ご自身の強みをどのように捉えていますか。

牟田: 私は1999年に当社グループのダブルクリック株式会社に常務取締役として入社して、グループ会社第1号として上場することができました。その後、グループ会社の株式会社アスクジープスジャパンの取締役

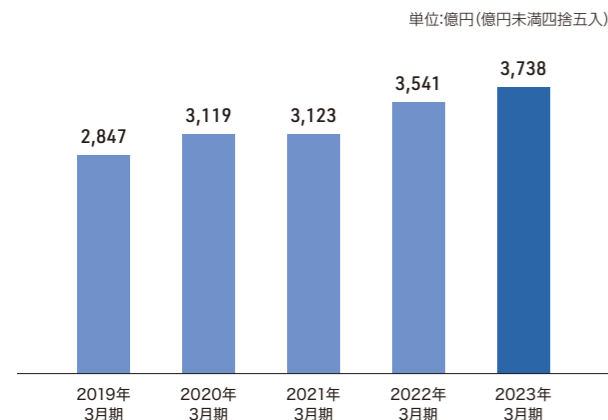
副社長を兼務したり、グループ会社の経営と現場の実情を見てきました。また、2003年からトランスコスモスの役員として、金融営業本部長、営業とサービスをつなぐ事業推進本部長、営業統括責任者、DEC(現CX)統括責任者、グローバル事業副統括責任者など、CX、BPO、グローバル、当社のすべてのサービスに携わってきました。また、営業トップとしても毎年500社以上へトップセールスを行ったことで、お客様企業とのリレーション構築、当社を取り巻く市場の変化やお客様企業のシーズ・ニーズを肌で感じてきたことが私の強みだと思います。

前中期経営計画の振り返り

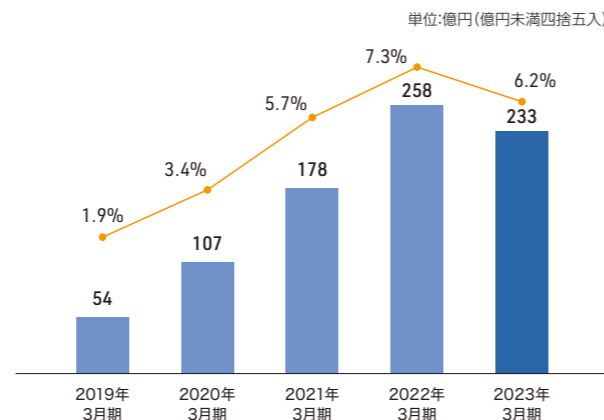
リーマンショックの学びをもとに、 コロナ禍において利益重視の体制を 構築できた

神谷: 2023年3月期を最終年度とした前中期経営計画の3年間を振り返ると、新型コロナウイルス感染拡大によって外部環境が大きく変化しましたが、13期連続増収となり、累積営業利益は期間目標額を上回りました。これは緊急性の高い大型の新型コロナウイルス感染症関連案件を着実に収益化したこと、目標に掲げていたビジネスモデルの変革とグローバルな成長について一定の成果を上げたことによるものです。ビジネスモデルの変革の面では、ネット広告、Web/アプリ開発、コールセンター、ECなどのお客様企業と顧

▶ 連結売上高

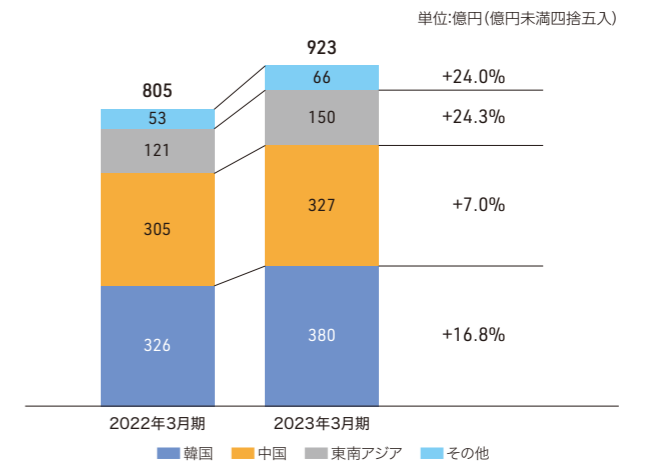


▶ 連結営業利益・営業利益率

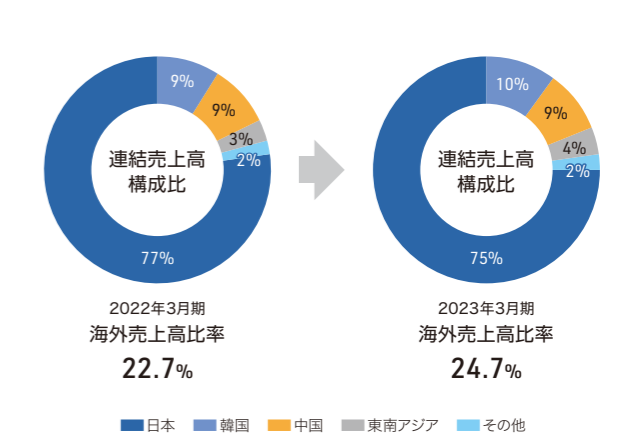


※ 2022年3月期からの収益認識に関する会計基準適用について: 2021年3月期売上高の代理人取引は純額表示に組み替えています。2020年3月期以前の売上高については当該組み替えは行っていません。

▶ 海外国/地域別売上高



▶ 連結売上高における構成比



客との接点をトータルサポートするCXサービスと、専門的バックオフィス支援を中心としたBPOサービスをワンストップで提供できる当社のユニークなサービスをお客様企業に数多く導入していただくことができました。グローバルの成長については、海外売上高比率が2020年度の18.2%から24.7%へ拡大しました。特に東南アジアが大きく成長し、韓国、中国に続く3番目の柱となりました。

牟田: 当社では、これまでも利益重視の体制づくりに注力してきましたが、前中期経営計画においては、環境が激変する中で、社会およびお客様企業からの緊急対応の要請にお応えすることには意義がありコロナ関連に注力すべきだと考えました。未体験の環境変化の中、社員ひとりひとりが変化対応力、スピード感、チャレンジ精神を忘れずに行動できたことは大いに評価できると考えています。それから、この3年間、私は常にリーマンショック時の苦い経験を念頭に置いていました。2009年当時、多くのお客様企業が苦境に陥り、当社にも当然のようにサービス価格引き下げの要請がありました。そのときはやむにやまれずお客様企業の要請にお応えしましたが、その後、引き下げた価格をなかなかリーマンショック前の水準に戻せず、当社の経営に大きく影響しました。トランスコスモスの経営の基本理念に「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。」と掲げるとおり、お客様の満足を創り出すのは我々ひとりひとりの成長であり、その成長を支えるのは安定した経営基盤です。今回のコロナ禍においては、価格を下げるのではなく、高品質なサービスをしっかりと提供し、お客様

企業に価値を還元していくことが重要であると考えて経営にあたりました。

神谷: 私はこのコロナ禍を経験して、我々の事業は社会インフラを支えるエッセンシャルサービスであると実感しました。コロナ対策として官公庁が推進する支援金・協力金関連の大規模事務処理業務においては受付・給付業務をすべてワンストップで支援するなど、DXによって社会の変化に大きく貢献できたと考えています。国や自治体のお客様からも、システムのスピーディな立ち上げや、サービスの品質保証に対して高い評価をいただきました。

2023年3月期の総括

TCI-DX for Supportなど独自のサービスが進展、2026年3月期には売上高4,500億円以上を目指す

神谷: 2023年3月期の売上高は3,738億円となり過去最高売上高を更新しました。営業利益は233億円と、昨年度の過去最高益に次ぐ2番目の水準となりました。コロナ禍の収束によりコロナ対策としての公共案件が減少する中、TCI-DX for Supportなど競争優位な独自のサービスモデルを展開しました。今では、コロナ禍での実績・経験を活かし、公共分野の通常業務を支援するサービスの展開に注力しています。

牟田: TCI-DX for Supportは、当社の競争優位性を発揮できるユニークなビジネスモデルです(特許7319478号)。当社CXサービスが提供する一連のサー

ビスであるWeb/アプリ、ハイブリッドチャット、コンタクトセンター、ソーシャルまでを顧客の声(VOC)で最適化してユーザビリティの向上とお客様企業コストの削減を同時に実現しています。例えば、コンタクトセンターサービスを利用いただいているお客様企業にチャットやWebなどのサービスを追加導入いただくことで、既存のお客様企業のサポート範囲を拡げています。すでに、Web/アプリ+ハイブリッドチャット(有人チャットとAIボットの組み合わせで行うチャット)+コールセンターまでを有機的に連携しているお客様企業は50社を超えました。今後はソーシャルのVOC連動までのフルサービスをご提供のお客様企業を2024年度中に100社にすることを目指します。TCI-DX for Supportは、スマートフォンの普及で大きく変化した顧客接点のCX課題を飛躍的に解決する独自のデジタルプラットフォームで、競合他社には模倣困難なモデルでもあり、当社の強みとして、トランスコスモスの成長を加速させていきます。デジタルBPOやグローバルの新たな取り組みも推進して、2026年3月期には売上高4,500億円以上、営業利益率6~8%の達成を目指します。

神谷: 株主の皆様への利益還元については、業績に連動した配当性向重視型を採用し、連結配当性向30%を目安に、年1回の期末配当を実施しています。2023年3月期については、期末配当を1株当たり117円とさせていただきます。また、株主価値の向上および機動的な資本政策の一環として、133億円の自社株式取得を行いました。今後もサービス拡充のためのエンジニアリング能力強化やグローバルなプレゼンス強化のためのM&Aなど、成長のための機動的な投資を実施していきます。

経営環境の認識

人とテクノロジーをつないで新規サービスを創出する、トランスコスモスのような存在は多くはない

神谷: 近年、社会の不確実性が高まっていますが、当社はお客様企業の業種も幅広く、事業の展開地域もグローバルに分散が進みつつあることから、特定の産業、国・地域の動向に影響を受けにくい事業構造であると認識しています。一方、今後、トランスコスモスが持続的に成長していくためにクリアすべき課題を考えたとき、当社のビジネスモデルの根幹は「人」であるため、人件費の高騰や採用難などがリスクになります。このリスクに対応するためには、収益力の向上を図るとともに、優秀な人材にとってトランスコスモスがもっと魅力的な会社になっていかなくてははいけません。牟田さんは、当社の成長のためにクリアすべき課題はどんなことだと考えていますか。

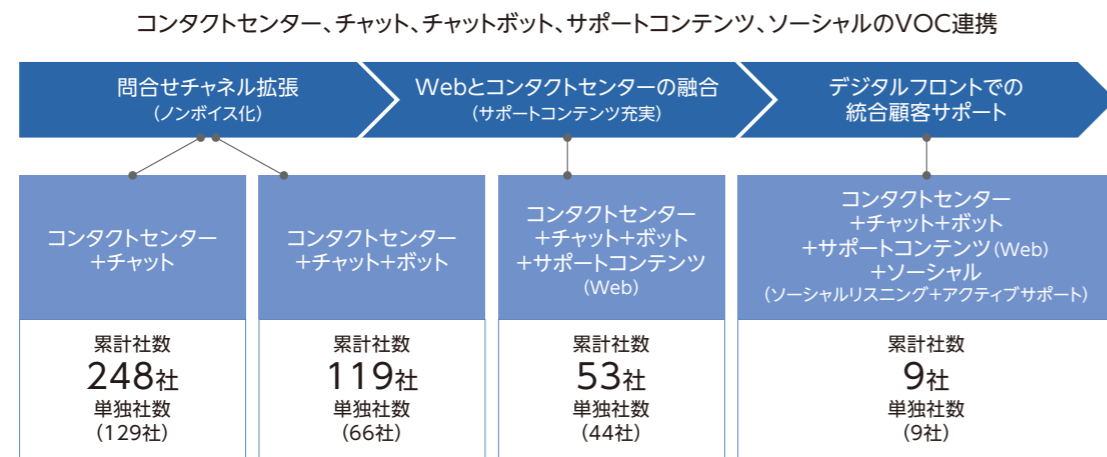
牟田: 高い専門性を持つDX企業として、自動化、生成AI、メタバースなどをどう捉え、チャンスに変えていけるか、まさに「people&technology」の「technology」をどう磨いていくかが問われていると考えています。

神谷: 当社は「人」の会社だと見られがちですが、実は「テクノロジー」の会社でもあることがステークホルダーに伝えられていないことも課題ですね。人とテクノロジーをつなぎ、ビジネスプロセスを最適化できることが当社の強みであり、それはコンタクトセンターやWeb制作の専門会社にはできないことです。

牟田: 昨年マーケティング本部で、ブランディング強化を目的として、当社に対する企業と消費者の認識調査を行いました。その結果、コンタクトセンター企業としての認知度はとても高いのですが、当社はアジア最大規模のWeb/アプリ開発事業を有しながらも、デジタルマーケティング企業としての認知度は極めて低いことが明らかになりました。DX企業として広範なサービスポートフォリオや、グローバルビジネスが大きく広がっていることも伝えきれっていません。今後は、これら認知の低い項目を、投資家をはじめとするステークホルダーに強くアピールしていくべきだと考えています。

神谷: 同感です。既存顧客の営業とは別に、顧客開拓に特化した新規営業部門があることも、あまり知られて

▶ TCI-DX for Support 導入状況 (2023年3月現在)



▶ 連結貸借対照表概要

単位:億円 (億円未満四捨五入)	2022年3月末	2023年3月末	増減額
流動資産	1,510	1,354	-156
固定資産	675	584	-90
資産合計	2,185	1,938	-246
流動負債	802	664	-137
固定負債	174	150	-24
負債合計	976	815	-161
純資産	1,209	1,124	-85
負債・純資産合計	2,185	1,938	-246
現預金	648	512	-137
有利子負債	282	163	-119
ネットキャッシュ*	366	349	-17

*ネットキャッシュ=現預金-有利子負債

いません。

牟田: そうです。2011年に当時の営業部門を既存サービスに注力するCX-AEとBPO-AM、新規開拓に専念する営業統括に分割しました。

私はそれぞれのトップとして、既存事業の収益拡大と新規顧客の開拓に注力してきました。既存営業はお客様企業を深掘りして課題を明確化し、解決を提案し受注継続と提供サービスの拡大に努めます。一方で新規営業は、新しいターゲット企業に業界仮説をベースにした提案活動を仕掛けて業績拡大に貢献します。既存と新規の営業機能がそれぞれに特化することで当社のビジネススピードを速くすることができました。

神谷: 私も入社して初めて、こんな機能特化型の営業体制があることを知りました。新規営業は驚くほどいろいろな企業に営業活動をしていますよね。

牟田: 当社は約3,500社のお客様企業と取引がありますが、新規営業部門は、年間200社以上の新規開拓と200社以上のサービスクロスセルをずっとやり続けていますので、これも強みだと思います。

神谷: 当社の人材には、新たなトレンドをいち早くつかみ、新たなサービスを開発し、それを新規顧客に提案していく攻めの姿勢が刷り込まれていますね。

牟田: そうです。当社は常に攻めの姿勢でビジネスを拡大してきました。「Global Digital Transformation Partner」となるために、サービスポートフォリオの拡充を進めてきて、売上規模が3,000億円を超えた2020年3月期あたりから、ようやくこのポートフォリオの強みを最大限に発揮できる事業体制が整ってきたと感じています。サービスの広がりによって事業規模が追いついて、上手く回り始めています。

新中期経営計画に込めた思い

サステナブルな社会の実現に貢献し、100年企業、1兆円企業を目指す

神谷: 新中期経営計画を通じて、お客様企業の本当の意味での「Global Digital Transformation Partner」となることを目標に掲げており、その副題として、「サステナブルな社会の実現に貢献する」と謳っています。当社は、お客様企業にDXを提供すること、そして最も重要な経営資本である約7万人の社員の働き方をDXで変えていくこと、この2つに対して責任があるという考え

が基本になっています。さらには、DXによって社会のよりよい変化に貢献することを通じて、投資家や株主、お客様企業、社員といった幅広いステークホルダーに貢献していきたいという思いを込めました。

牟田: 当社は100年企業、1兆円企業を長期目標としています。そのためには、サステナビリティ経営を価値創造の基盤とした企業でなくてはならないと考えています。それがステークホルダーの期待に応え社会に貢献することだと思えます。

また、もう一つの目指す姿として「テクノロジーソリューションカンパニー」を掲げました。当社は、人と技術の融合によってサービスを提供しています。当社の祖業であるBPOサービスは、50年以上のサービス提供で培ったオペレーショナル・エクセレンスと各種テクノロジーを融合して、End to Endで業務の最適化を図っています。つまりは、業務プロセスやオペレーションの創意工夫とAI、RPA、PFなどのテクノロジーの両軸からお客様企業の変革のお手伝いをしています。例えば、建設業界は、将来の人手不足や作業員の高齢化による現場の業務対応力が不安視されており、2024年の改正労働基準法がさらに追い打ちをかけます。当社は、施工プロセスにおける品質、原価、工程、安全、環境(QCDSE領域)の改善や変革に向けて、現場でお使いのBIM/CIMやクラウドサービス、クラウドデータの一元化と当社デジタルBPOサービスをシンクロすることによって、点在するプロセスをつなげ、より効率性と品質を高めながら、プロセスの標準化を通して改革を支援しています。

神谷: グローバル事業も着実に成長してきており、「アジア圧倒的No.1、グローバルCX/BPOベンダーTop5を目指す」という目標も掲げました。これまではグローバル事業といえば新規事業の立ち上げという位置づけで、ゼロからのビジネス構築の側面が大きかったのですが、今は国内と海外の拠点が連携して戦っていくフェーズに入ったと考えています。日本を含むアジアの各地域のCX・BPOビジネスに精通した圧倒的ナンバーワン企業を目指します。

牟田: グローバルのお客様企業からは「アジア全域でのビジネスをするならトランスコスモスをパートナーに」といった見られ方をするようになりました。これまでは、中国、韓国、日本、ASEANは、国や地域別にサービスを提供するオーダーが主流でした。しかし近年はマ

ルチカントリー、マルチリージョン対応が求められています。我々も異なる国・地域の拠点間で緻密に情報共有しながらサービス提供にあたってきましたので、それらが評価されて、世界規模で事業展開するグローバル企業とのお取引が増大しました。このようなお取引が我々の体制を急速に整えたという面もあります。

神谷: トランスコスモスの価値を認めていただいているお客様企業にしっかりついていって、その国・地域で信頼を得てビジネスを上げるといった横展開の動き方が、戦略的にできるようになりました。

取締役会について

女性社外取締役を迎え成長に向けた議論の活性化に期待

神谷: 2023年6月には、コーポレート・ガバナンス体制の一層の強化に向け、女性社外取締役として弁護士の高森美和氏を迎えました。当社の社外取締役は、会社経営の経験やグローバルな経験など、多様かつ特色のある経験をお持ちの方が多く、取締役会において活発な意見をいただいています。女性取締役が加わったことにより、さらに多様な視点で議論が活発化することを期待しています。

牟田: 取締役会では、いつも時間が足りなくなるほど活発な議論が行われていますし、それぞれのご経験からのご意見なので非常に勉強になります。



牟田 正明

1989年：九州大学卒業。株式会社リクルート入社。1999年：トランスコスモスのグループ会社であるダブルクリック株式会社入社、常務取締役として、2001年にグループ会社初となるナスダック上場を果たす。2003年：トランスコスモス入社。営業部門の責任者として、国内外における営業体制・戦略を強化し、新規市場の開拓と既存事業の収益拡大で事業成長を牽引。2018年よりデジタルマーケティング・EC・コンタクトセンターサービス部門の責任者を兼任し、サービス開発および複合サービスを推進。2022年：代表取締役共同社長に就任。



神谷 健志

1998年：東京大学大学院修了。日本電信電話株式会社入社。2005年：Bain & Company Japan, Inc. 入社。約10年にわたり、通信、ITサービス、リテール等の幅広い分野での戦略立案・実行支援に携わる。2015年：トランスコスモス入社。経営戦略本部長として全社中期事業計画の策定をリードするとともに、グローバルEC事業担当として国内外のEC事業の推進に当たる。2022年：代表取締役副社長執行役員に就任。2023年：代表取締役共同社長に就任。

神谷: 社外取締役との意見交換会も、年に2回行っています。以前は監査の結果報告が中心でしたが、現在は事業戦略について意見をいただくようになり、お互いの理解も深まってきました。今後も社外取締役には、株主をはじめとするステークホルダーの皆様の代弁者として、当社がステークホルダーの期待に応えられるよう、引き続き監督・助言いただきたいと思います。

株主・投資家の皆様へ

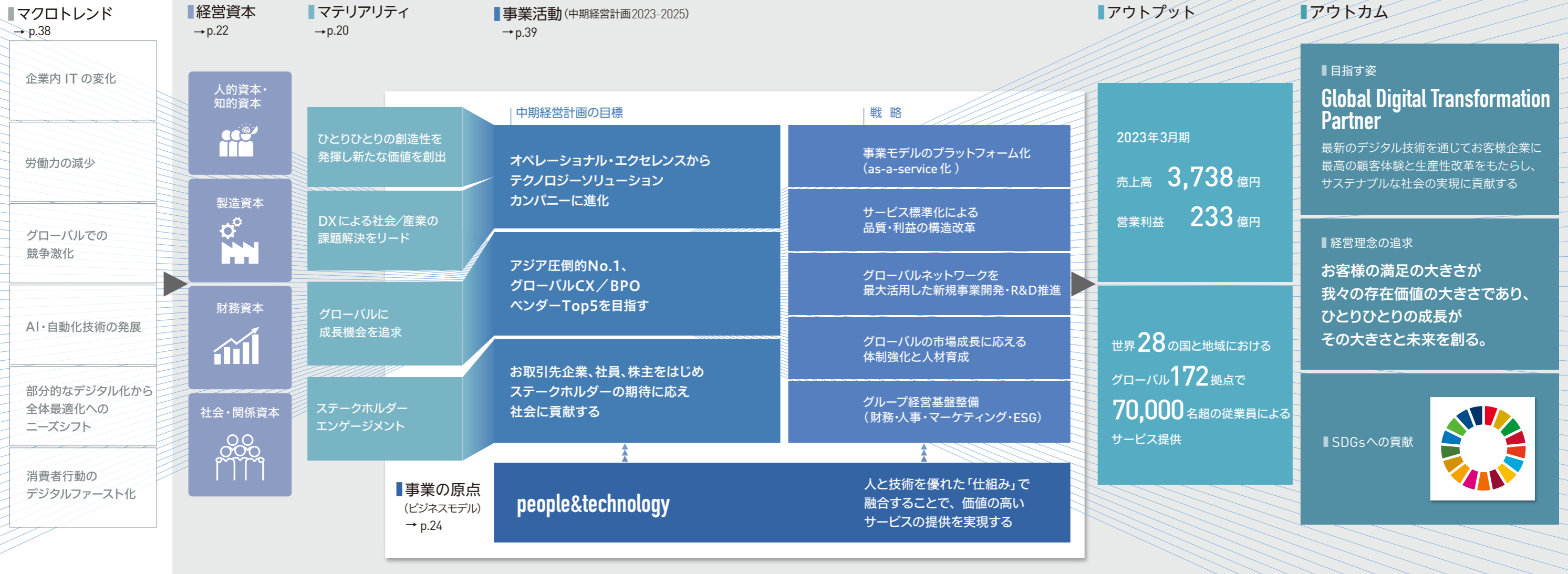
幅広い投資家にとってわかりやすい会社、評価される銘柄になることに注力

神谷: トランスコスモスはデジタルテクノロジーでお客様企業のDXを強く支援していきます。私は投資家の皆様とお話する機会も多いのですが、特に当社のことを深く理解し、評価いただいている投資家の方々からは、当社が幅広い投資家にとってもっとわかりやすい会社になり、評価される銘柄になるべきだご期待いただいているのを感じます。投資家の皆様の声をもとに社内で議論を重ね、よりわかりやすい情報開示を目指していきます。

牟田: 投資家の皆様には当社のビジネスモデルやサステナビリティ経営、成長シナリオをしっかりと示すべきだと考えています。そして、今後とも、引き続きトランスコスモスにご期待いただけるように邁進してまいります。

お客様企業の生産性向上と 持続可能な社会の実現に貢献

トランスコスモスは、DX企業としてお客様企業の生産性向上を支援するとともに、ステークホルダーの期待に応えることで持続可能な社会の実現に貢献していきます。目指す姿「Global Digital Transformation Partner」の実現に向けて、取締役による関与のもと、リスクと機会を考慮してマテリアリティを特定し、「people&technology」を中核とする経営資源で自社の成長を図ります。あわせて企業価値の最大化に向けてサステナビリティ経営を推進します。



目指す姿の実現に向けて

4つの重要課題(マテリアリティ)を特定

トランスコスモスは、DX企業として目指す姿「Global Digital Transformation Partner」を実現するため、4つのマテリアリティを特定しました。中期経営計画2023-2025においても、マテリアリティに紐付けた取り組みに注力することで社会課題の解決に貢献し、ステークホルダーの期待に応えていきます。

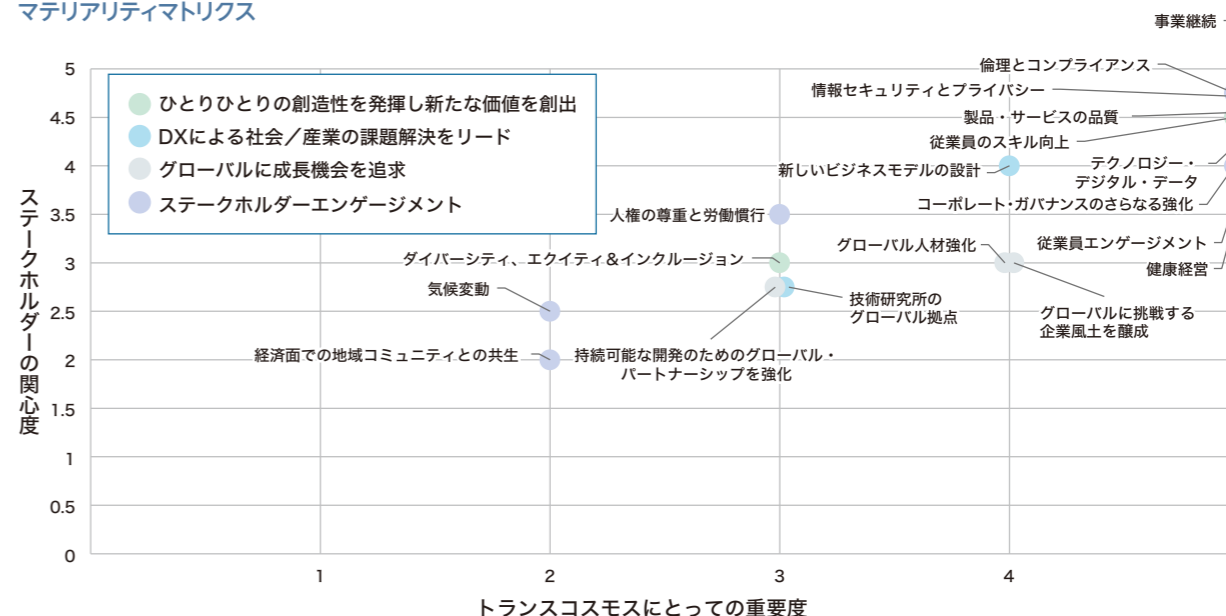
トランスコスモスの4つのマテリアリティ

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、従来の「D&I」の取り組みを「DE&I(ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン)」に進化させて取り組んでいきます。	<ul style="list-style-type: none"> ●健康経営の推進 → p.27 ●高い専門性を持つプロフェッショナル人材の育成 → p.50 ●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"> ●トランスコスモスのDXビジネス → p.28 ●サイバーセキュリティに関するリスクへの対応 → p.64
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。	<ul style="list-style-type: none"> ●中期経営計画を達成するための5つの戦略 → p.40
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"> ●気候変動への対応 → p.47 ●コミュニティ・地域社会への貢献 → p.57 ●コーポレート・ガバナンス → p.58

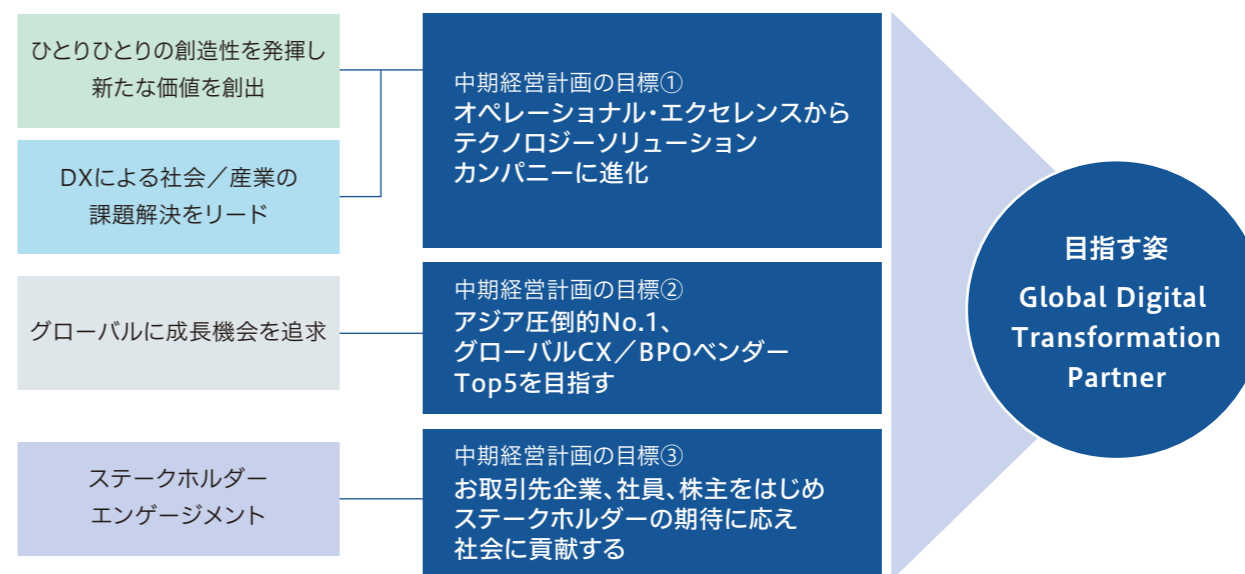
マテリアリティ特定プロセスとマテリアリティマトリクス

- 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。

 <p>人的資本・ 知的資本</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員数：70,291名（国内：43,956名、海外：26,335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26.5%（2023年7月時点）、障がい者雇用率2.56%（2023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193名（2023年7月3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：約2,200名 ・デジタル推進委員：1,422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2ヶ月（単体） ・自社プラットフォーム：TCI-DX for Support、DEC Connect、FlowScope、QOSIS、Gotcha!mall、MOALA など
 <p>製造資本</p>	<p>国内外に大小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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業拠点：世界28の国と地域に172拠点（国内71拠点、海外101拠点）※2023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 ※2023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）、ContacTrack（オペレーションダッシュボード）、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：65億円
 <p>財務資本</p>	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自己資本：1,035億円 ・自己資本比率：53.4% ・ネットキャッシュ：349億円 ・ネットD/Eレシオ：▲33.7% ・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
 <p>社会・ 関係資本</p>	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様企業数：約3,500社 ・歴史：創業57年 ・認定／表彰：DX 認定事業者に選定、PEAK Matrix®評価※「LEADER」「スターフォーマー」認定、BIM BSI Kitemark（カイトマーク）認証取得、TMALLサービスパートナー5つ星獲得、Concur Japan Partner Award 2023 コントリビューションパートナーアワード受賞 ・創業から変わらぬ企業理念 <p style="text-align: right;">※Everest Group[Service Provider Landscape with PEAK Matrix® Assessment 2022]</p>

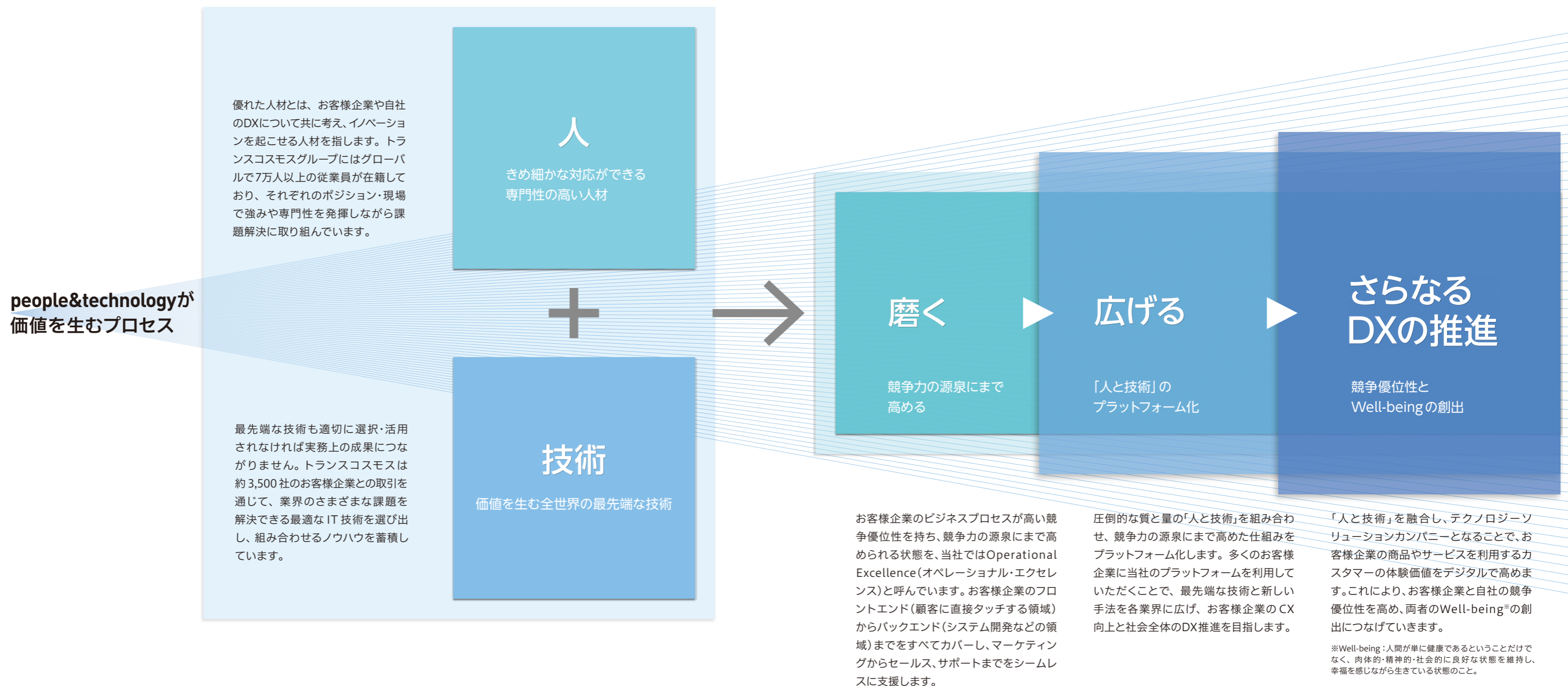
注記のない限り数値は2023年3月期実績または2023年3月末現在

事業の原点「people&technology」とは

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、役職員に対して「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る「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。



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、「お客様の満足の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 を推進して参ります。

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

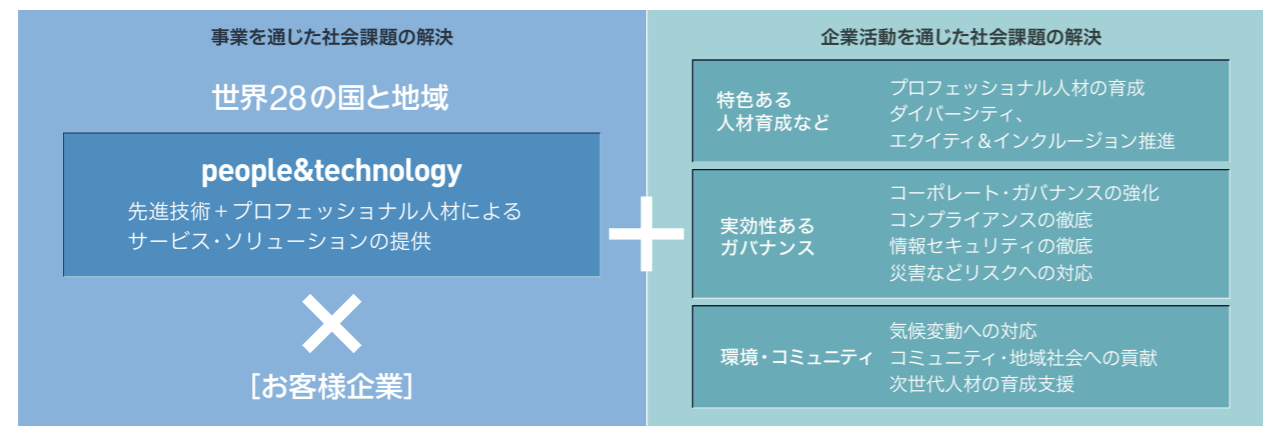
気候変動、生物多様性、ビジネスと人権、社会的公正性など、お客様企業とともに、社会の Well-being の最大化を目指します。

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。



健康経営の推進

トランスコスモスでは「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、健康保険組合の連携により推進してきました。2022年度からはSDGs委員会を通じた全社的な推進体制に移行するとともに、2022年9月には健康経営宣言を制定し、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。2023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2023」（大規模法人部門）に認定されました。



健康経営宣言

トランスコスモスのサステナビリティ基本方針では、「わたしたちは、『お客様の満足の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 を推進して参ります。」と宣言しており、会社の持続的な成長と Well-being 社会の実現に向けては、従業員の Well-being の基礎になる心身の健康が非常に重要であると考えています。

そのため、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よう健康増進活動に積極的に取り組むことを宣言します。

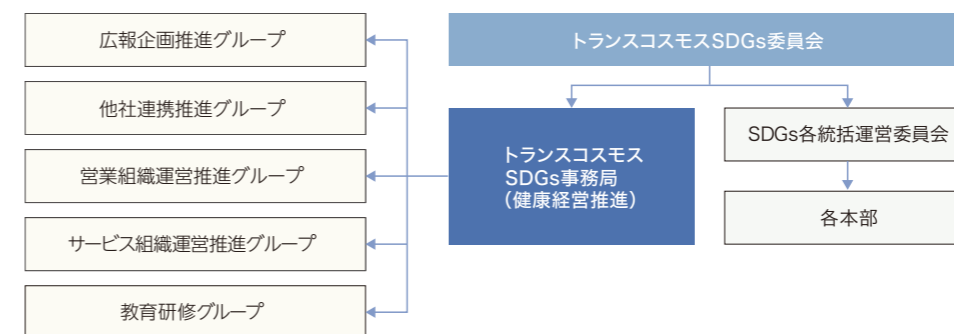
トランスコスモス株式会社
代表取締役共同社長 神谷 健志

健康経営の課題

トランスコスモスはセンターや事業所毎に職場環境が異なり、働く時間も様々で、従業員も当社単体で約4万人（2022年度末）と多く在籍しているため、社内における健康維持・増進の理解、浸透と多様な働く環境に応じた健康課題に対する施策の推進が課題となっています。

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。今後は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。



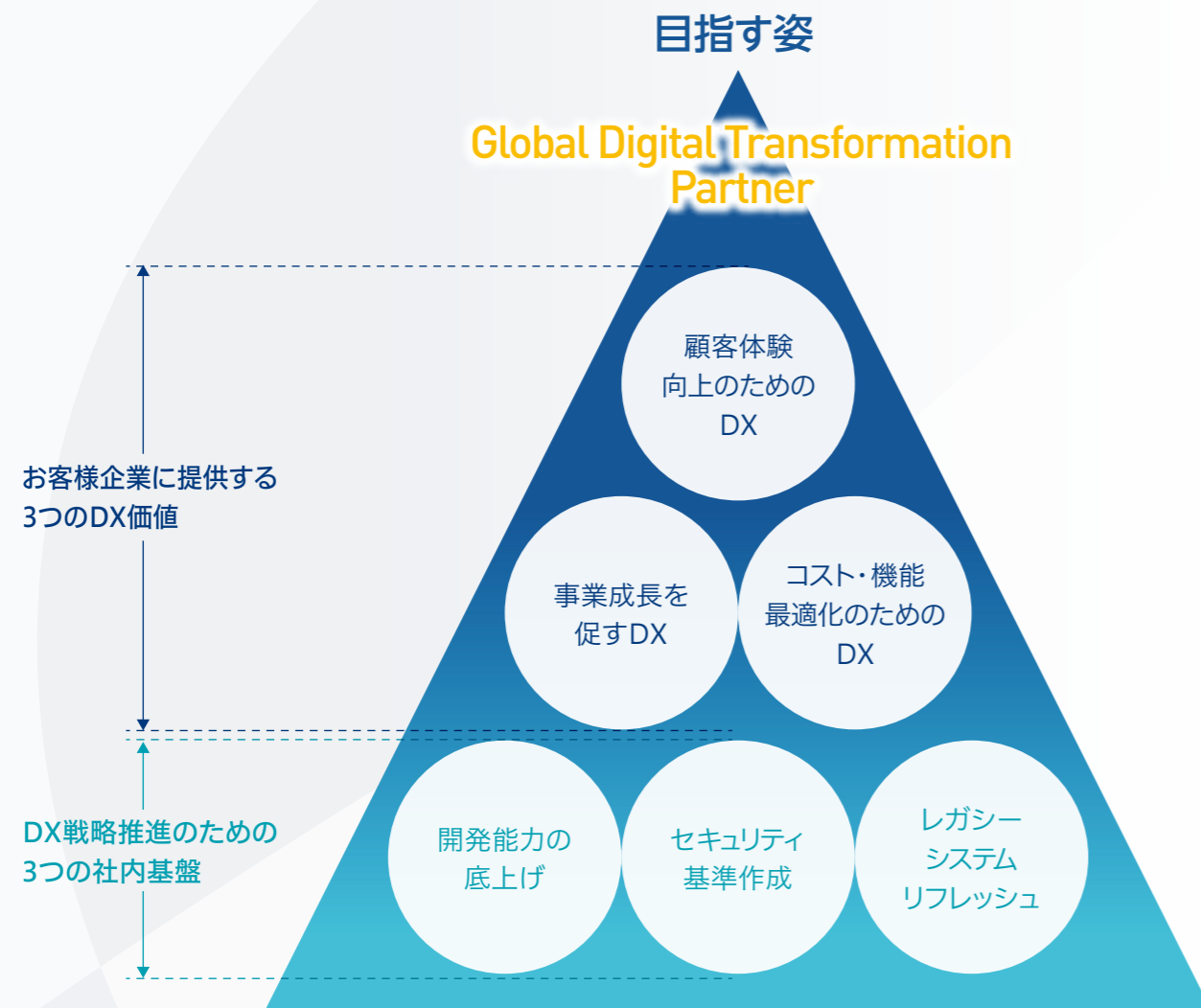
健康経営の取り組みについての詳細はWebサイトに記載しております。
▶ https://www.trans-cosmos.co.jp/company/sustainability/rights_labor/hpm.html



トランスコスモスのDXビジネス

トランスコスモスが考えるDXとは、当社のDXソリューションによってお客様企業の業務を変革していくことです。デジタルツールの選び方やプラットフォーム化のノウハウこそトランスコスモスの価値であり、お客様企業それぞれのDXの目的に合わせ、各プロセスの仕分け、分析、業務の集約や統合など、全体的かつきめ細かな業務プロセスを構築しています。

トランスコスモスのDX 戦略基本フレーム



社会のDX推進を支援する取り組み



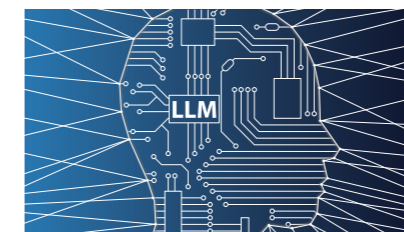
1. 顧客体験向上のためのDX：
独自のDXプラットフォームの強化

p.30



2. コスト・機能最適化のためのDX：
お客様企業のDX推進プロジェクト支援

p.32



- CTOメッセージ**
3. 事業成長を促すDX①：
生成AIをはじめとした最先端テクノロジーの活用

p.34



4. 事業成長を促すDX②：
多様なグループ企業との連携

p.36

独自のDXプラットフォームの強化

顧客と企業をつなぐコミュニケーションチャネルのデジタル化に伴い、多くの企業がデータを活用した顧客ロイヤルティ向上と効率化の手法に注目しています。このような中、トランスコスモスは顧客接点のデジタルフロントをカバーする独自のCXプラットフォーム「TCI-DX for Support」を構築し、お客様企業に提供しています。

顧客とのタッチポイントをデジタル化し、収集したデータをシームレスに活用する基盤技術は、他社にはない当社の資産です。2023年8月、「TCI-DX for Support」の仕組みのうち、VOC (Voice of Customer) を活用した課題解決手法について特許を取得しました (特許7319478号)。この「人と技術」の融合による唯一無二の仕組みによって、自社およびお客様企業のさらなる価値向上に取り組んでいます。

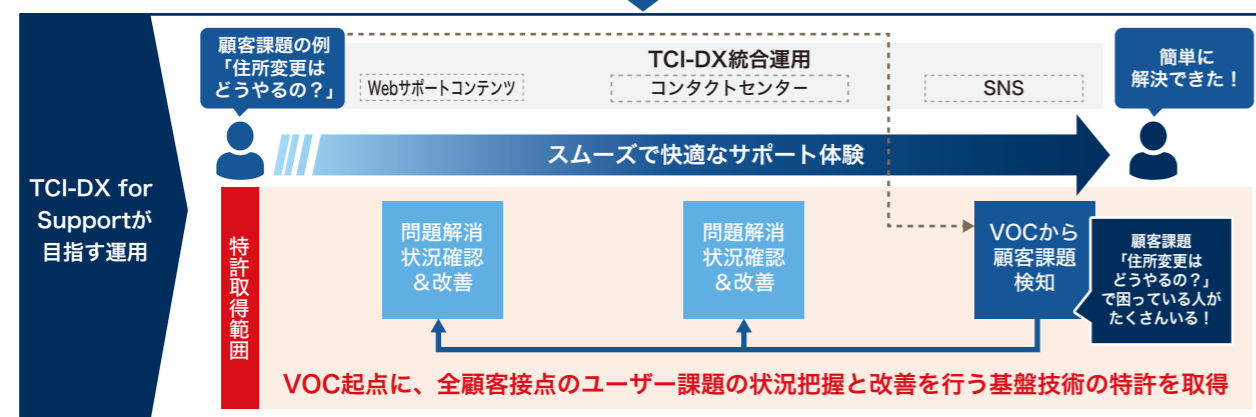
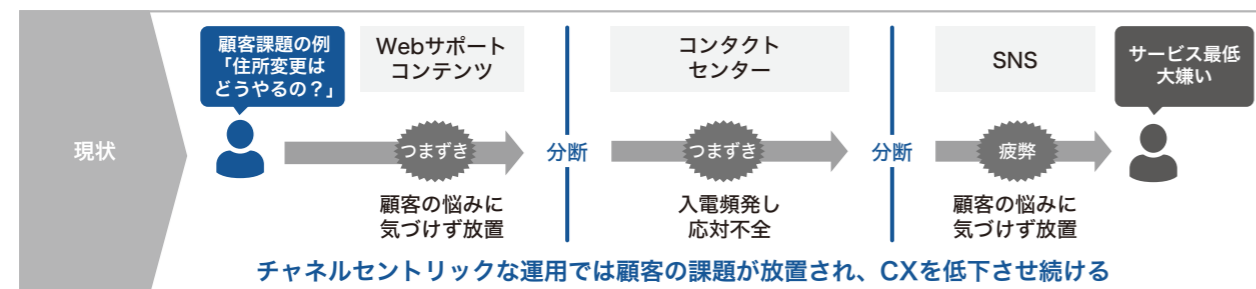
VOCを起点として顧客課題の状況把握と改善を行う基盤技術

カスタマーサポートにおけるCX向上を実現するためには、顧客の行動に合わせた最適なタイミングで、必要とされる情報を提供することが重要です。Webサポートコンテンツ、コンタクトセンター、SNSなどそれぞれのチャネルで分断された対応をしていると、顧客は問題解決までのプロセスで手間や負担を感じてしまい、ロイヤルティとCXが低下してしまいます。

トランスコスモスのCXプラットフォーム「TCI-DX for Support」は、すべての顧客接点のデジタルフロントをカバーしているため、VOCの分析により顧客が抱える課題の本質を検知することができます。これにより、すべてのチャネルにおいて迅速な状況把握と改善が可能になります。

VOCを起点としたカスタマーサポートの提供が、顧客接点の問題の特定・解決を迅速化し、CX向上に貢献します。その問題特定に係る技術基盤を仕組み化し、特許を取得しました。

「TCI-DX for Support」が目指すコンタクトセンターのあり方



カスタマーケア領域の状況をチャネル横断で把握し生産性を飛躍的に向上させる

「TCI-DX for Support」は、独自のダッシュボードを中心に据え、その周囲に多様なクラウドサービスを配したモデルになっています。お客様企業へのサービス提供にあたっては、ニーズや課題に応じてこれらの技術を組み合わせ、VOCと行動ログを活用しながら高品質なカスタマーサポートにつなげています。

このプラットフォームの運用は、優れたテクノロジーと人の手による運用フォローや知見を組み合わせることによって初めて成立するものです。質だけでなく量へのニーズにも応えながら、チャネル横断でのKPI管理ができるのはトランスコスモスの大きな強みです。「TCI-DX for Support」の導入により、カスタマーケア全体コストを約7割に削減できた事例や、コール(有人電話対応)のみの導入と比較し、生産性を2.4倍以上に向上させています。

次世代サービスモデルとしてメタバースでの実証実験が進行中

既存領域における全体最適の追求と同時に、次世代サービスモデルの研究開発も進めています。次世代サービスモデルとは、メタバースをはじめとした仮想空間でのサービス提供スキームや、生成AIの活用によってさらに高度なCXと生産性を実現する仕組みを指します。

メタバースの領域ではすでにサービス実装が始まっています。トランスコスモスのメタバース向けサービスは、Webサポート、コンタクトセンター、ECサイト、Web広告のすべてに対応しており、すでに15社のお客様企業で導入されていますが、まずは100社導入を目指し取り組んでいます。



「TCI-DX for Support」は、全体最適によって圧倒的なユーザビリティ向上とコスト削減を実現する

「TCI-DX for Support」は、顧客接点におけるサービス導線を整理し、1本の線でつないで全体最適を実現するCXプラットフォームです。ファーストチャネルを電話からWebに移行することでカスタマーケア領域の固定費を削減し、ユーザビリティ向上につなげます。チャット活用によってオペレーターの複数案件対応を可能にし、コールログ作成が不要になるなどの生産性向上も実現します。



お客様企業のDX推進プロジェクト支援

トランスコスモスはお客様企業のコスト・機能最適化のためのDX支援を行っており、その一例に、大和ハウス工業株式会社様のDX推進プロジェクト支援があります。大和ハウス工業株式会社様は、日本の建設業界で売上高4兆円を誇るリーディングカンパニーです。トランスコスモスは1999年に同社とのお取引を開始。システム開発サポートや設計・施工バックオフィス業務などの個々の業務受託から、ツール定着や業務効率化のための施策提案まで幅広くご支援してきました。現在、同社は建設業界全体が抱える課題である技術者・技能者の減少に備え「現場管理の無人化・作業の省人化」をキーワードに積極的なDXプロジェクトに取り組まれています。トランスコスモスは同社との20年以上にわたる協業の実績を活かし、現場視点に立った施策改善提案など、さまざまな面でプロジェクトの推進を支えています。



▶ 施工現場の全体プロセスおよびトランスコスモスの支援内容の一例

工程	開発	営業	設計	生産	施工	アフター	
業務	システム開発 導入	企画	基本設計	実施設計	オーダー生産	施工・引渡し	アフター
支援内容	・システム検証/ 商品開発サポート ・導入研修/ ヘルプデスク	・事業所設計サポート/BIMモデリング ・構造計算 ・各種申請	・生産設計 ・実行予算	・労務安全管理サポート (安全書類/労災保険) ・施工管理サポート	・部材受発注 ・ストック向け 各種サポート		

施工現場のさまざまなDXをきめ細かくサポート

大和ハウス工業様は、2019年よりデジタル技術を活用したデジタルコンストラクションプロジェクト(以下、DC-PJ)に取り組まれています。トランスコスモスは、DC-PJ開始当初より、同社の施工現場のプロセスにおける個々のデジタル業務をきめ細かく支援しています。これにより現場でのデジタルツール利用率

300%向上、現場満足度96%などの成果がありました。また、作業時間の大幅削減、IoT工具やロボット活用率の向上などの面でも具体的な成果が出ています。そのほかにも「遠隔管理カメラ」の導入による自動化なども進めており、これまでは目視で5時間かかっていた映像チェック作業を、独自のシステム構築により20分に短縮し、業務改善の面でも大きな成果を残しています。

ニーズと成果



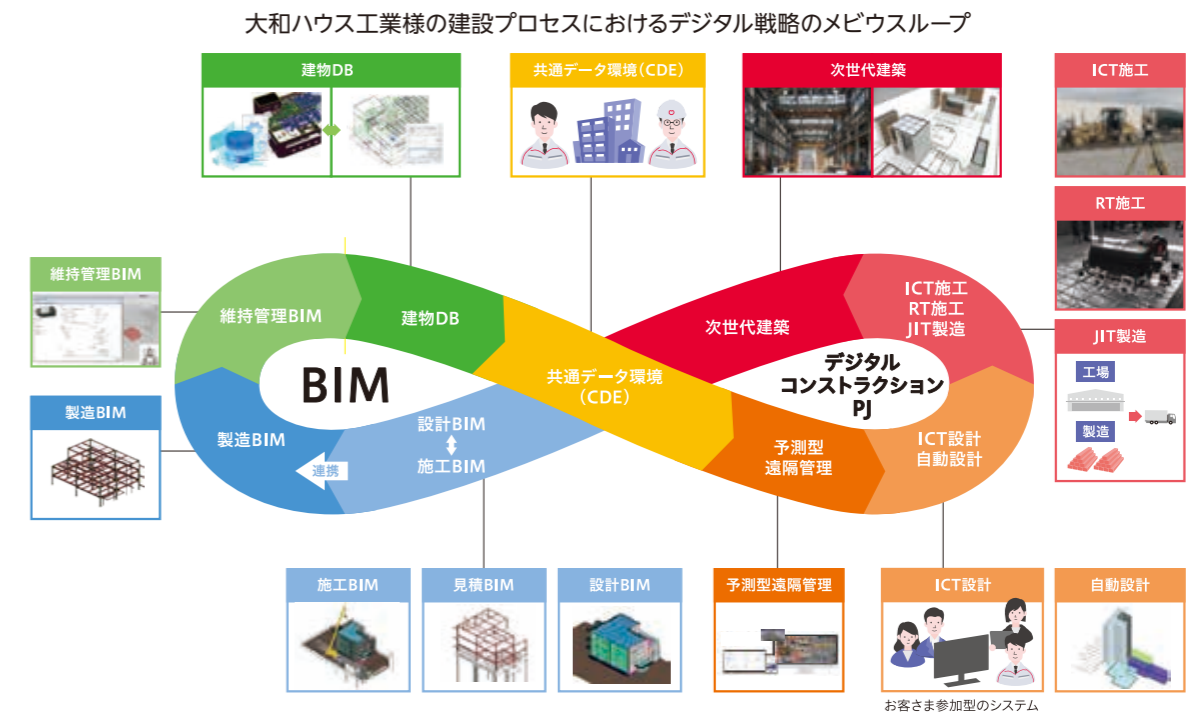
大和ハウス工業様のニーズ

「現場管理の無人化・作業の省人化」に向けたデジタル定着率向上、ICTツール活用率の向上、作業時間短縮

成果の一例

- ① デジタル定着率およびICTツール活用率の向上
「物件ポータルサイト」「ダッシュボード」等による情報一元化・見える化
▶ 現場デジタルツール利用率300%向上、現場満足度96%
- ② 作業時間短縮およびIoT工具やロボット活用率の向上
「座標生成業務」における工程簡略化
▶ 作業時間65%削減、IoT工具やロボット活用率35%向上を達成

▶ DX施策の展開と定着を推進するトランスコスモスの全方向的サポート



大和ハウス工業様との協業では、システム開発から施工後の管理までを横断的・全方向的にサポートし、迅速にDX施策の展開と定着を進めています。



アジャイル型の業務進行を支え、全体最適を目指す循環型サービス

DC-PJで構築する仕組みの多くは、開発期間が長くなりがちなウォーターフォール型ではなく、ローコードで作成するアジャイル型での業務利用が進められています。アジャイル型の業務進行においては、価値提供ができる業務の最小単位で頻りにリリースを重ねるため、関係者間の情報共有が非常に重視されます。トランスコスモスでは、同社のさまざまな施策へのコミットメントを活かし、現場の課題や要望を統合、企画・開発側へ改善提案として戻す「循環型サービス」を構築しています。

「循環型サービス」が目指すのは、各現場の情報を統合し、開発や企画に関わる関係者に情報を連携、最終的には現場へフィードバックする循環を加速させていくことです。これによりアジャイル型の業務進行を支え、全体最適のDXを目指していきたいと考えています。

運用をお客様企業任せにせずともにDXを推進する

1999年に大和ハウス工業様とお取引を開始した際、トランスコスモスが最初に提供したサービスは、戸建・集合住宅のCADオペレーションのサポートでした。その後、着実なサービス提供で信頼を積み重ね、生産設計・施工系のご支援、設計構造改革やBIM導入・定着に向けた施策策定支援にまで広がりました。トランスコスモスが大切にしてきたのは、運用をすべてお客様企業任せにするのではなく、当社の「人と技術」を戦略的に外部リソースとして活用いただくことです。例えばユーザーからの問い合わせの要望集約、関係者への改善提案、各種ベンダーへのエスカレーションや、日々の運用業務などは、現在も変わらずトランスコスモスのセンター拠点で対応しています。これからも「人と技術」の組み合わせ、優れたテクノロジーの組み合わせにより、大和ハウス工業様のDXを支援していきます。

CTO メッセージ

生成AIをはじめとした最先端テクノロジーの活用

トランスコスモスは、バックオフィス業務やCX業務をプロフェッショナルとして引き受けることで、お客様企業の業務効率化と売上拡大に貢献してきました。今後はお客様企業への貢献を通じて、より広く、社会全体のサービスレベル向上を目指していきます。その実現のために活用するテクノロジーの一つが生成AIです。生成AI実装における当社の強みや目指す姿について、CTOの白石清がご説明します。



取締役 専務執行役員兼CTO
しらし きよし
白石 清

ビジネス効率を飛躍的に向上させる技術として

生成AIを積極的に導入

生成AIは膨大な学習データから文章や画像、動画などを生成する技術であり、さまざまな分野での活用が期待されています。トランスコスモスでは、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ます。

現在はお客様企業からPOC(概念実証)の依頼を数多くいただいております。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が進行しています。トランスコスモスは長年にわたって業務効率化に貢献してきたことを評価されており、POC実施や導入トライアルにあたっては、一番に声をかけていただく存在になっています。

生成AIはサービスの全体最適化を加速させる

生成AIは、ビジネス効率を向上させるだけでなく、ビジネス領域を大幅に広げる技術でもあります。すでにBPOサービスの領域では日報作成などの業務に生成AIを導入しており、今後は受発注、経理、人事など、すべてのサービスへの拡大を予定しています。CXサービスの領域においても、トランスコスモスが手掛けるデジタルマーケティング、EC、コンタクトセンターそれぞれのサービスの現場で生成AI活用の検証が進んでいます。

生成AIの実装によって、サービス全体の生産性と品質が飛

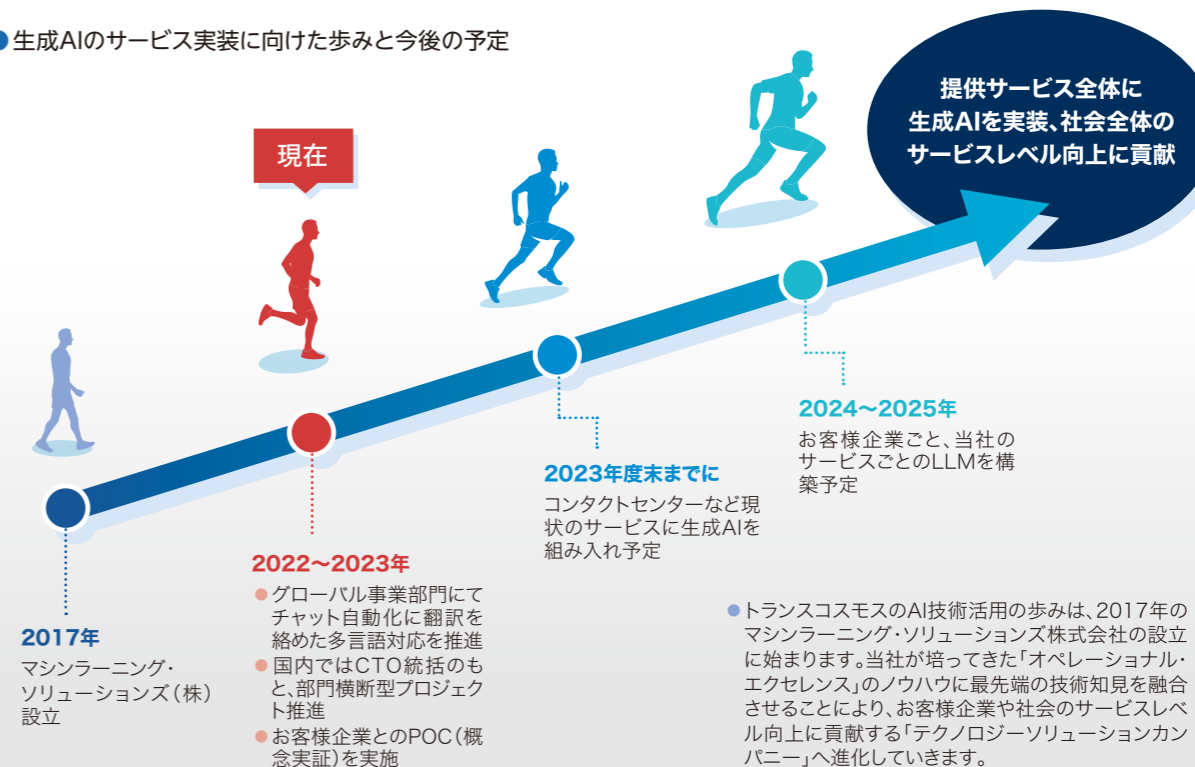
躍的に向上します。コンタクトセンターを例に挙げると、生成AIと有人チャットオペレーターとのハイブリッド運用により、さらに早く回答を返せるようになる可能性があります。コンタクトセンターでの対応のスピードや精度が上がることで、お客様企業の先にいる消費者の行動が活性化します。こうした消費行動の活性化が、デジタルマーケティングやECを含めたサービスの全体最適化を一気に加速させると考えています。

リスク対応と課題克服は

トランスコスモスが強みを発揮できる領域

生成AI活用の最大の利点は、誰もが簡単にクリエイティブな成果物をアウトプットできることです。一方で、著作権侵害、情報漏洩、正確性や公平性の欠如、悪用の可能性などのリスクが常につきまといまいます。安全に活用するためには課題も多く、これらのリスクや課題には、人の手や他のテクノロジーで対応する他にありません。「人と技術の融合」によるリスク対応や課題克服は、トランスコスモスが得意とし、強みを発揮できる領域です。一例を挙げれば、生成AIの活用において欠かせない成果物の検証作業には、当社が培ってきたBPO業務のノウハウが応用できます。膨大なデータチェックを短時間かつ正確に行う当社独自のノウハウは、他にはない強みです。

●生成AIのサービス実装に向けた歩みと今後の予定



生成AIを組み入れたサービス展開の見通し

現在、グローバル事業部門において、チャット自動化に翻訳を絡めた多言語対応などの事業を推進しています。それらグローバルでのサービス実績をもとに、国内サービスにおいても生成AIを順次導入していきます。2023年度中にはチャットサービスへの実装を予定しており、数年内にはお客様企業ごと、当社サービスごとのLLM(大規模言語モデル)を構築する計画です。これらの事業を確実かつスピーディに実行するため、当社

グループ企業であり、AIのビジネス活用における学術的側面を担うマシンラーニング・ソリューションズ社(下記コラム参照)と緊密な連携をとっています。

トランスコスモスは事業の原点に「people&technology」と謳っており、「人」の企業であると同時に「テクノロジー」の企業でもあります。生成AIを含めたさまざまなテクノロジーの活用によって、お客様企業のサービス品質を飛躍的に高め、お客様企業を通して社会全体のサービスレベル向上に貢献していきます。

グループ企業との連携

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



トランスコスモスのグループ企業であるマシンラーニング・ソリューションズ株式会社は、最新のAI技術と理論に深い理解を持ち、国際学会における論文発表などの実績ある研究者で構成された組織です。大学のAI研究室などアカデミアとの密接な関係を有し、最先端の学術研究と実務のギャップを埋める役割も果たしています。AIの知識を実際のビジネスシーンに適用する豊富な経験を持つことから、科学的な根拠に基づいたソリューションや革新的なAI技術の提案を行うことができます。

多様なグループ企業との連携

デジタル技術を活用した既存ビジネスの深化とイノベーションの創出に向けて、多彩なグループ企業と緊密な連携をとっています。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、お客様企業のDX推進と課題解決を支援しています。

● DX支援業務をはじめとしたグループシナジー例



CX

<p>ストリーム動画配信最大手 株式会社Jストリーム</p> <p>マーケティング支援 ミーアンドスターズ株式会社</p> <p>LINE株式会社との合弁会社 transcosmos online communications株式会社</p> <p>人材サービス トランスコスモスパートナーズ株式会社</p> <p>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)</p> <p>大手オンライン広告会社 EMNET INC. (韓国)</p> <p>フィリピン、タイで最大のデイルーティールサイトを運営 MetroDealCo., Ltd.(タイ)</p> <p>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</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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)</p> <p>フィンテック企業 Soft Space Sdn.Bhd. (マレーシア)</p> <p>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)</p> <p>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)</p>
--	---

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

ALL

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

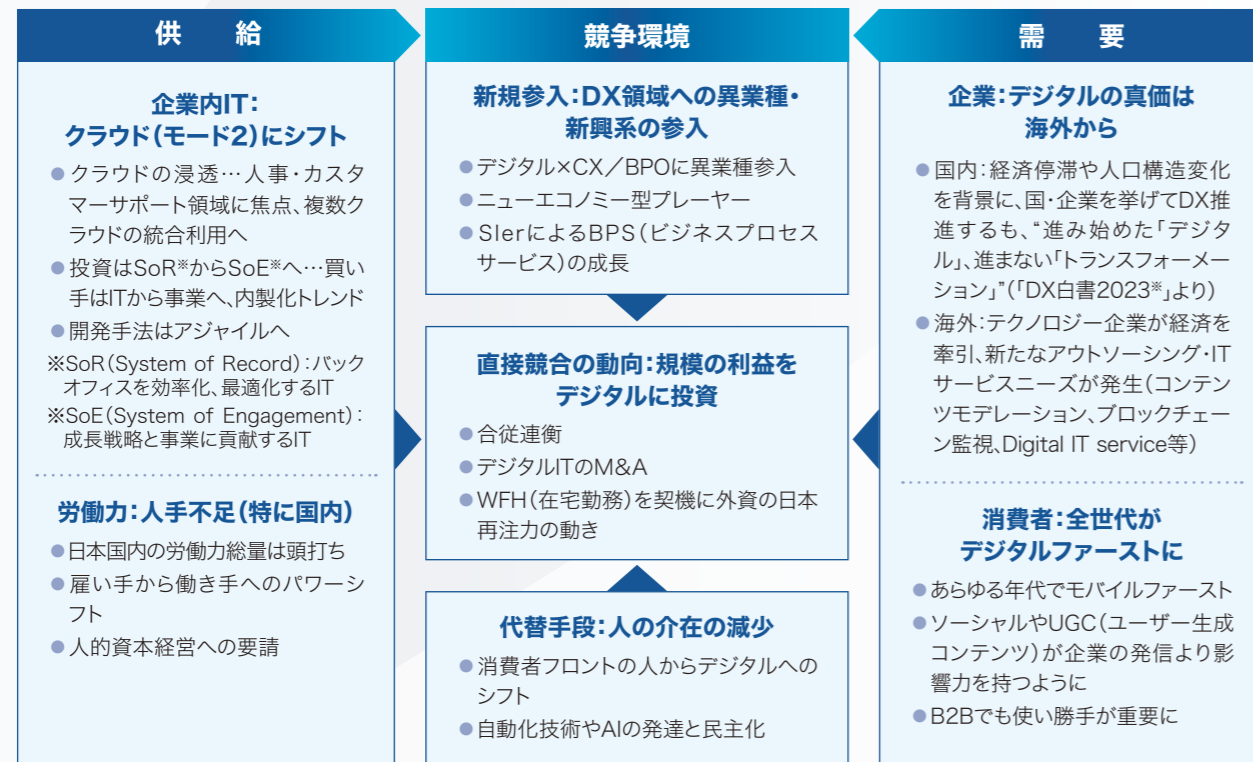
トランスコスモスの 成長戦略

トランスコスモスは、これまでお客様企業内でのITの使われ方を先読みし、テクノロジーとそれを活かす人をサービスとして提供してきました。今般の変化する事業環境を捉え、サービス・事業のさらなる進化と、その進化を支える経営基盤の強化を図るべく「新中期経営計画2023-2025」を策定しました。新中期経営計画での取り組みを通じて、お客様企業に最高の顧客体験と生産性改革をもたらす、サステナブルな社会の実現に貢献する「Global Digital Transformation Partner」を目指して進化を続けていきます。

当社事業を取り巻く環境

トランスコスモスが展開する「テクノロジー×人材」をベースとしたサービス領域では、異業種からの新規参入、競合企業のデジタル投資の積極化など、グローバルで競争が激化しています。その背景には、企業内ITのクラウド化、消費者の行動変化、デジタルネイティブカンパニーの出現、日本におけるDXの遅れなどが挙げられます。

このような状況の中でトランスコスモスが持続的な成長を実現するためには、業務全体のさらなる最適化、消費者視点に基づくサービス提供が重要であると考えます。海外の速い環境変化や競合企業の動きを捉えつつ、進化するテクノロジー、広がる業務の幅・領域において、より高い価値を創出できるフィールドを見極め、経営資源を集中させていきます。



※編集・発行元: 独立行政法人情報処理推進機構

環境認識を踏まえた戦略のポイント

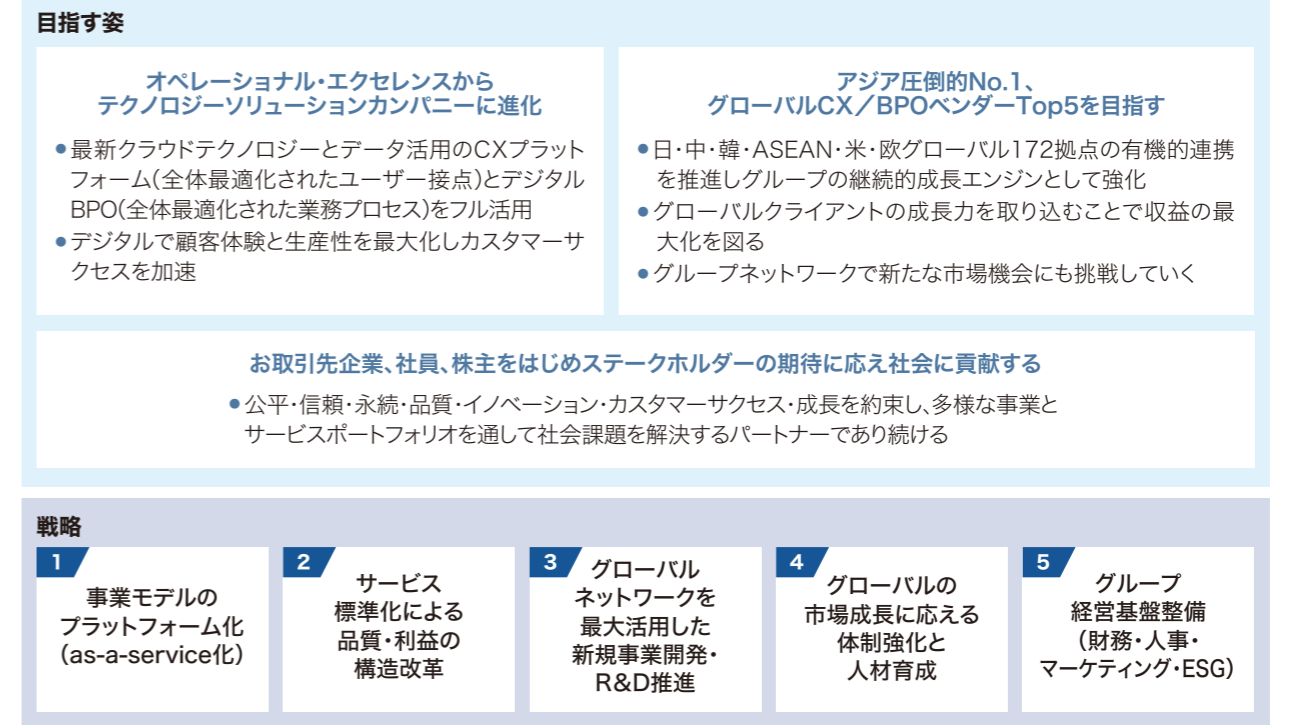
- テクノロジー活用を次のステップへ(技術主導から利用主導へ、部分最適から全体最適へ、クラウドの相互利用へ)
- 海外市場は引き続き最大の成長機会、合従連衡が進む中スピードを加速(成長企業と新たなサービスニーズの捕捉)
- 広がるフィールドに対して経営資源を積極的に再配分(アセットの所有とパートナー活用のメリハリ)

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ました。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す、サステナブルな社会の実現に貢献する



2023年3月期 実績		2026年3月期 目標	
売上高	3,738億円	売上高	4,500億円以上
営業利益率	6.2%	営業利益率	6.0~8.0%

中期経営計画を達成するための5つの戦略

中期経営計画2023-2025の達成に向け、5つの戦略を策定して推進しています。事業モデルのプラットフォーム化やサービス標準化とともに、グローバル市場での成長を果たすための体制強化や人材育成、次世代サービス開発、グループ経営基盤整備に取り組んでいきます。

戦略① 事業モデルのプラットフォーム化

CXサービス領域では、独自のプラットフォーム「TCI-DX for Support」を展開しています。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します。

BPOサービス領域では、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」の融合によるDigital BPOサービスを展開し、お客様企業のバックオフィスのDXを支援しています。

人やテクノロジー単体の価値を提供するのではなく、「人・業務・システム」をワンストップ提供することでサービスとしての価値を提供する「as-a-service化」に向けて取り組んでいきます。

● 事業モデルのプラットフォーム化とは



戦略② サービス標準化による品質・利益の構造改革

利益を創出する最重要の取り組みに、サービスの標準化による品質のコントロールがあります。サービスの標準化とは、当社の考える業務品質・プロセスを定義し、そこに各お客様企業向けサービスの内容を寄せていくことです。案件ごとに対応する煩雑さやマネジメントコストを最小化します。

これは人材育成のスピードアップと早期戦力化にも効果があります。標準業務に合わせた育成プログラムのパッケージ化、専門性・経験を短期間で獲得できる仕組みづくりを進めます。

標準化されたサービスが広く展開されるようになれば、自動化ソリューションの導入も加速します。業務プロセス設計やシステム投資のROIを最大化していきます。



戦略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

お客様企業の潜在的なニーズに応えるため、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に取り組んでいます。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絶えず模索していきます。

具体的な取り組み [p.28「トランスコスモスのDXビジネス」参照](#)

戦略④ グローバルの市場成長に応える体制強化と人材育成

当社はアジアを中心に世界28の市場で展開しており、グローバルにビジネスを展開するお客様企業からの依頼も拡大しています。グローバルクライアントへの対応力強化を図るため、現在は各国・地域個別に提供しているサービスを、一体化されたサービスモデルに転換していきます。

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進めています。

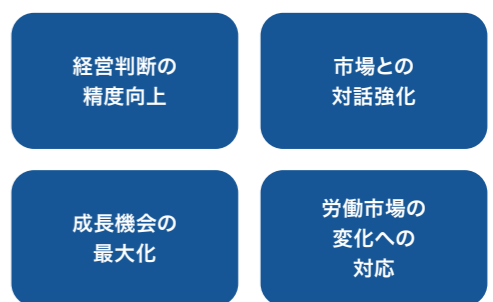
人材プールの構築 [「戦略⑤：グループ経営基盤整備」参照](#)

戦略⑤ グループ経営基盤整備

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を目指し、グループ経営の基盤整備に取り組みます。

ESG(環境・社会・ガバナンス)の枠組みに沿った取り組みによる経営判断の精度向上、市場との対話強化、マーケティング強化による成長機会の最大化、労働市場の変化への対応に注力していきます。

経営基盤整備における具体的な取り組みの一つに、経営人材育成プロジェクトがあります。グローバルで活躍する人材プールの構築に着手しており、20代から40代までそれぞれの年齢層の従業員に対し、グループ全社横断的な優秀人材の可視化や選抜、リーダー育成に取り組んでいます。



トランスコスモスで働くことそのものに 社会的意義があると思ってもらえる企業になる！

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するためには、ステークホルダーだけでなく社会全体から価値ある会社と認められ、持続的に成長していく必要があります。

2023年2月には、サステナビリティ経営の高度化に向け、環境経営アドバイザーとして環境経営の専門家で元環境事務次官である森本英香氏を迎えました。環境対応をキーとした業務効率の改善、新たなビジネス創出の方向性、従業員と企業と社会のあるべき関係性などについて、サステナビリティ推進担当役員の高山智司が森本氏にお話を伺いました。



もりもと ひでか
森本 英香

東京大学法学部私法学科、政治学科卒。1981年：環境庁（現環境省）入庁。環境省大臣官房長、原子力規制庁次長、内閣官房内閣審議官、国際連合大学（UNU）上級フェロー、East West Center 研究員（アメリカ）、環境事務次官等を経て、現在は早稲田大学法学部教授。



たかやま さとし
高山 智司

トランスコスモス株式会社上席常務執行役員
事業開発総括 公共政策本部長
兼 営業統括 副責任者 兼 営業統括第六営業本部 担当
兼 本社管理統括 サステナビリティ推進部長

トランスコスモスはサステナビリティ経営の 実現を目指している (高山)

ビジネスは環境経営との親和性が高いが、
それだけでは不十分 (森本)

高山： 当社は東証プライム市場に上場しており、2022年度のDX注目企業に選定、さらにJPX日経インデックス400に選定されています。サステナビリティ経営推進の指標としては2023年6月末の時点で、FTSE Blossom Japan Sector Relative Indexの産業別銘柄入りは果たせましたが、総合カテゴリであるFTSE Blossom Japan Indexの銘柄入りに必要な3.3以上のスコア獲得を目指しています。今後のサステナビリティ経営の高度化に向けて森本さんをアドバイザーとしてお迎えしましたが、まず、森本さんがご専門とされる環境経営とは何か、お聞かせください。

森本： 環境経営とは、社会貢献によってではなく環境負荷低減によって持続的に企業を成長させようとい

う考え方です。トランスコスモスはお客様企業のビジネスプロセスを外部化することで、合理化・省力化・省エネ化することをビジネスとしており、お客様企業のScope1、Scope2の環境負荷低減に貢献しています。皆さんには、自社の「ビジネスプロセスアウトソーシング」というビジネスが環境負荷低減にプラスになっていることを自覚した上で、社会全体の役に立てていくためにはどうすればよいか、方向性を考えていただきたいと思えます。

トランスコスモスの 企業価値を高めるには？ (高山)

そこで働くことに社会的意義があると
思ってもらうことが大切 (森本)

高山： 当社ファウンダーである奥田耕己は「お客様満足とは、お客様の言っていることをやるだけでなく、お客様が言っていないことも、やってほしいと思っていることをちゃんとやることだ」と言っていました。サステナビリティの時代においては、お客様から言われなくてもESGの面でプラスになることであれば、企業価値を上げていきたいと考えています。そのためには、どうすればいいですか。

森本： 人手不足や労働市場の流動化が急速に進む中、特に若い人たちから「トランスコスモスで働くことは社会的に意義がある」と思ってもらうことが大切です。例えばWell-beingとは何かと考えたとき、ひと昔前の価値観ならば、いい車に乗って、いい家に住むという

ようなことがWell-beingの典型例でした。しかし今は違います。どんなにいい車でも、環境破壊につながるような車は選ばない。そうした意識や行動が、今のWell-beingの一つのあり方です。トランスコスモスも、経営理念に事業価値やサービスを紐付けて、社会的意義をステークホルダーに向けてKPIを設定するなどして見える化し、しっかり伝えていくべきです。

高山： わかりました。私たちは、まず既存ビジネスをサステナビリティレディな状態に持っていくことを目指します。そして、そこで得た知見をお客様のサステナビリティ対応に活かしていきます。ステークホルダーの認知を高めるために、ESGスコアリングのKPIの策定・開示にも取り組んでいきます。また、私たちは「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。」という基本理念のもとに、価値創造ストーリーを設計しています。組織全体で実現するために中期経営計画と連携したサステナビリティ基本方針を策定し、それぞれバック



キャストイングでKPIを設定しています。業績と連携したESGで高い評価を得ることができれば、社員はもちろん、お客様企業や投資家、社会からも「トランスコスモスは社会的に価値のある会社である」と評価されるようになると考えています。

当社は、お客様企業とともに 持続可能な社会の実現に貢献していく (高山)

そういう取り組みを「見せる化」すべき (森本)

高山： 企業活動におけるサステナビリティのトレンドはどのようになっていますか。

森本： 現在、世界全体がカーボンニュートラルに向かって動いていますが、実は再生可能エネルギーなどで削減できる温室効果ガスは6割程度で、あとの4割をゼロにするにはサーキュラーエコノミー（循環経済）が必要であると考えられています。いちばんわかりやすい例が「サービサイジング」ですね。これは顧客に付加価値をもたらしながら、製品製造における資源投入量を減らし、使用量を適正化することで環境負荷も減らそうという考え方で、「洗濯機ではなくてクリーニングサービスを売る」といったものです。

高山： それをトランスコスモスに当てはめて考えると、当社の事業の核は「人と技術」という無形の資産であり、提供しているのはテクノロジーサービスです。デジタルツールを活用して、より少ない人数で同等かそれ以上のレベルのサービスが提供できていることは価値向上といえますね。それが環境負荷低減にも貢献している

ことや、ビジネスモデルとして有効であることを伝える必要があると思っています。加えて、新たな価値創造として環境負荷を下げるための新しい事業開発にも取り組んでおり、AIやデータ分析等の新しい技術を取り込んだソリューション開発など、新規投資を行っています。その他、重要課題に関連するルール形成に関しては、積極的に外部団体へ参画し、例えば一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会はトランスコスモスが設立を主導し、教育現場における相談窓口のガイドラインなどを策定、社会課題の解決につなげております。

森本: そういう企業の取り組みを「見える化」すべきですね。「人」の部分でお伺いしますが、トランスコスモスも人的資本経営について、積極的に取り組んでいると伺っています。どのようなアプローチをされていますか？

高山: トランスコスモスの人材戦略としましては、伊藤レポートでも示されている3つの視点、5つの共通要素を考慮しながら策定し、実行しています。具体的には

リスクリングの観点で、コールセンターで顧客対応を行っていた人材に、新たなMicrosoft365のスキル研修を実施し、ニーズの高い別の業務を担当してもらうなど、サステナビリティ人材の育成を進めています。また、このリスクリングのプロセスを各自治体に提案し、成長分野への労働移動の円滑化に貢献するなど、社会全体に広がるよう推進しております。

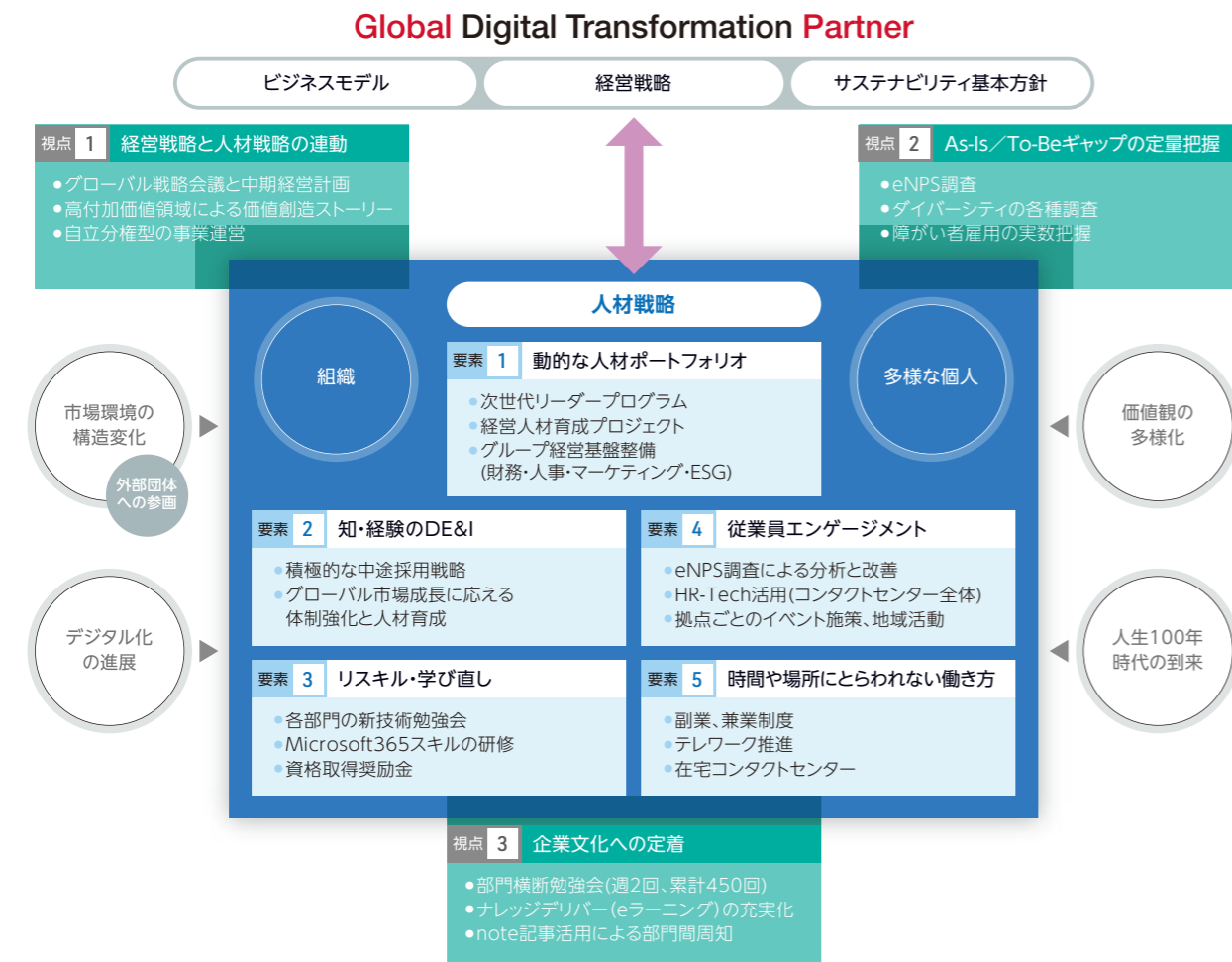
従業員、お客様企業、社会のWell-beingを連鎖させ企業価値を高めていく (高山)

トランスコスモスのような企業がSDGsに取り組むことで世界は変わる (森本)

高山: 森本さんご自身は、今後はどのように当社と関わっていきたくとお考えでしょうか。

森本: 私もトランスコスモスがサステナビリティのトレンドをビジネスに活かせるように、ビジネスアドバイ

▶ **人的資本経営** トランスコスモスは経営戦略とビジネスモデル、サステナビリティ基本方針を人材戦略としっかりと連携し、各種取り組みを進めています。



ザーのような立場に進化したいと思っています。トランスコスモスのような情報サービス企業がサステナビリティに本腰を入れて取り組めば、本当に世界は変わっていくと思います。

高山: 私たちは社会全体のWell-beingを最大化するため、社会の満足度、お客様企業の満足度、従業員の満足度が循環するように、それぞれに2050年のWell-being社会の実現からバックキャストでKPIを設定しています。お客様企業の満足度を向上させるため

には、従業員の満足度が不可欠であることはもちろんですが、たくさんのお客様企業の満足度が向上することで、社会全体がより良い状態に変わっていき、その結果として従業員へ還元されていくなど、それぞれのKPIが連動していると考えています。そのためのロードマップがようやくできたところです。これからも良いアドバイスを期待しています。よろしくお祈りします。

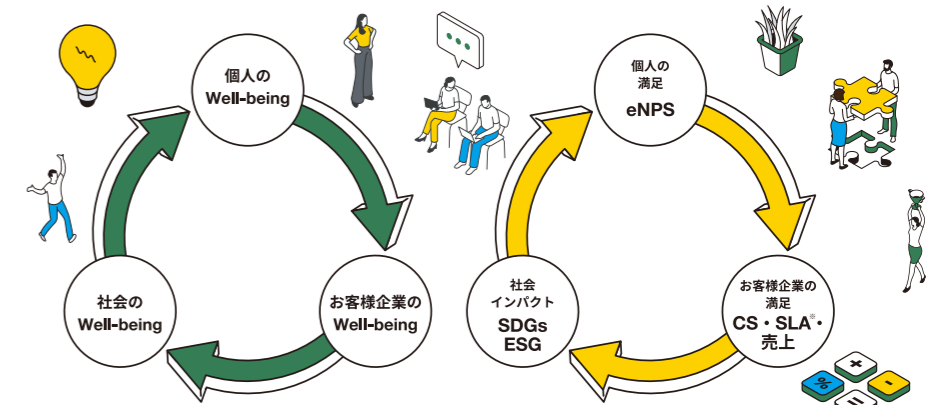
森本: こちらこそよろしくお祈りします。わくわくしますね。

▶ **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。

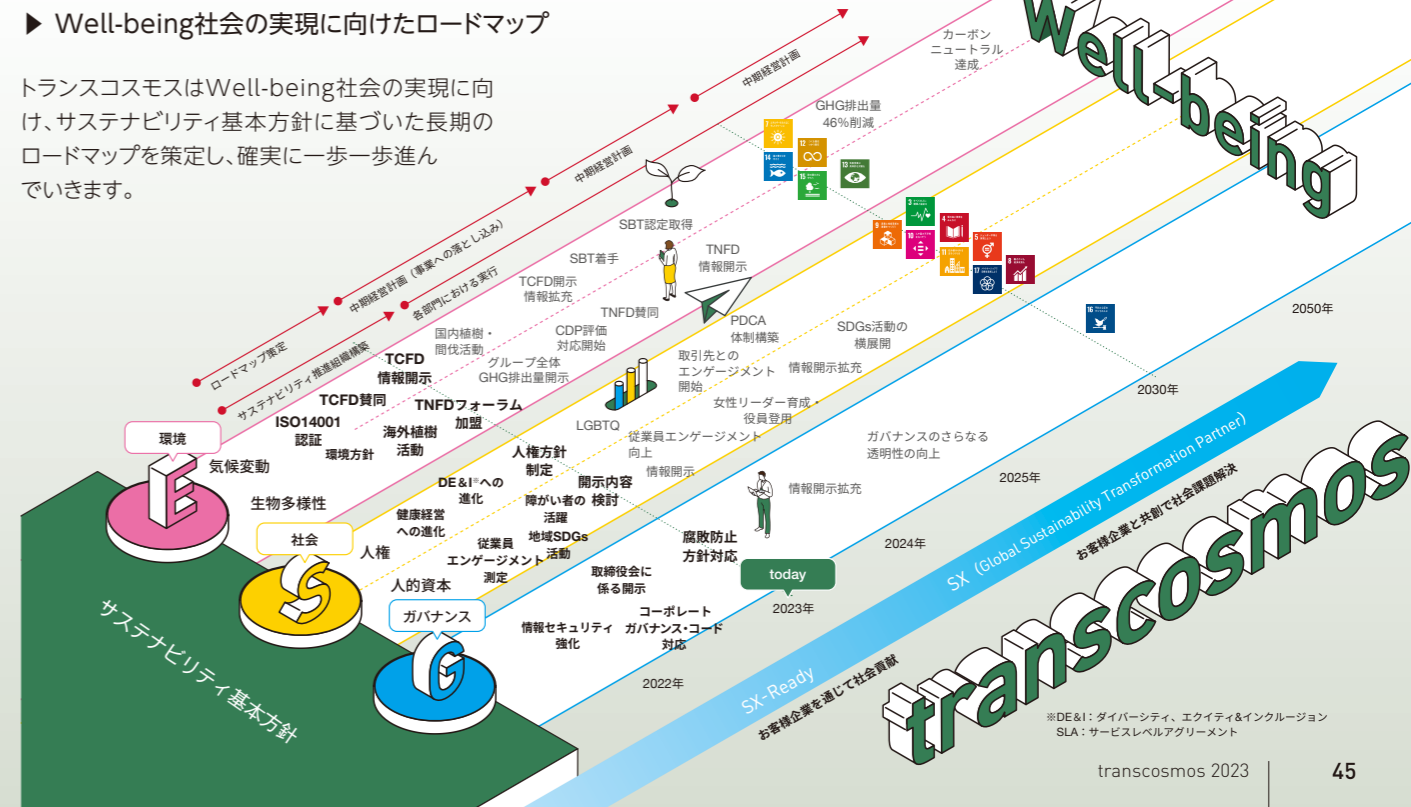
Well-beingの循環(左)

お客様企業の満足=Well-beingを向上させるためには個人の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。



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.26参照)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。

E

			環境方針 47
			環境マネジメントシステム 47
			TCFD提言に沿った情報開示 47

S

				健康経営の推進 27
				高い専門性を持つ プロフェッショナル人材の育成 50
				ダイバーシティ、 エクイティ&インクルージョン 52
				コミュニティ・地域社会への貢献 57

G

	コーポレート・ガバナンス 58
	役員の報酬等 61
	コンプライアンス 63
	リスクマネジメント 64

ESG情報については当社Webサイトも併せてご参照ください。
▶ <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」のもとに、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3月1日には、気候関連財務情報開示タスクフォース(TCFD)提言に準拠した情報開示を行いました。

環境方針

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。

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合するため、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。



TCFD提言に沿った情報開示

トランスコスモスは、TCFD提言に準拠し、「ガバナンス」「リスク管理」「戦略」「指標と目標」の4項目について開示します。



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、次ページ以降の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。

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	●政策・法規制 ●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 収益機会	●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 ●グリーン転換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	●グリーン転換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	
物理的 リスク	●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	●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
	●平均気温上昇に伴う空調コストの増加	小	小	
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 ●グリーン転換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	

※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。

指標と目標

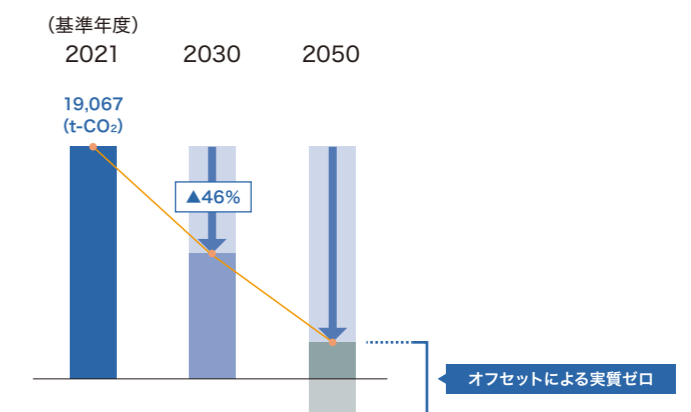
トランスコスモスは、自社が排出する温室効果ガス(Scope1+2)に関し、排出実績を把握するとともに、削減目標を設定しています。日本政府の中間目標を遵守し、2030年までに2021年度比46%削減、2050年までにCO₂排出量「実質ゼロ」を目指します。

トランスコスモスの温室効果ガス排出実績

2021年度実績(t-CO ₂)	
Scope1	434
Scope2	18,633
Scope1 + Scope2 計	19,067

※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。

CO₂自社排出量(Scope1&2)の削減目標

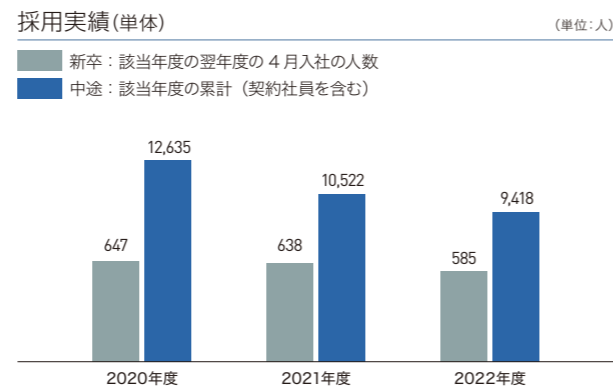


高い専門性を持つ プロフェッショナル人材の育成

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。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

社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。

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、2022年度の支給件数は1,337件でした。

IT/DX人材の育成

お客様企業のニーズに合わせた最適なITソリューション提供を目的に、高い専門スキルを有するIT/DX人材育成に向けたプログラムの充実を図っています。

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。

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)に必要とされる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。

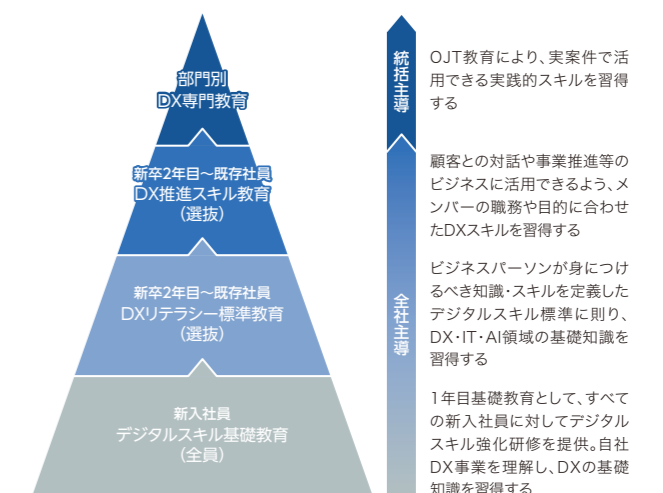
経営の基本理念の共有・浸透

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。

DX(デジタルスキル強化)人材の育成

企業のDXの動きが加速する中、より重要性が高まるDX人材の輩出に向け、2018年より始めた新卒社員向け・既存社員向けのデジタル教育研修プログラムを運用しています。

新卒社員向けには、従来の新卒研修制度にデジタルスキル強化研修を導入し、既存社員向けには顧客における課題解決の提案や自社サービス開発等の事業拡大、競争力向上に向け、経産省デジタルスキル標準に則ったDXリテラシーの習得、DX・IT・AI領域の基礎知識習得に関する研修プログラムを用意しています。



従業員エンゲージメント向上の取り組み

2020年より、全正社員と役員を対象としたエンゲージメント調査(eNPS)を実施しています。2022年の調査では、満足度が低い結果となったものとして、「キャリアパスを描ける」、「能力・スキルを高められる」、「事業戦略に共感できる」への対応が最優先課題であることが明らかになりました。この結果を踏まえ、引き続き、会社のビジョンの共有と、社員個人のキャリアパスの明確化のためのコミュニケーションを継続的に推進していくとともに、人事制度の改革にも着手していきます。従業員エンゲージメント向上を顧客ロイヤル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。

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&インクルージョン(D&I)を推進してきました。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、「公平性(Equity)」を追求し、「D&I」から「DE&I」へ進化させて取り組んでまいります。

▶「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)

1 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、2015年度からは、新たに全社横断の【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。

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>2021年4月1日から2024年3月31日までの3年間
 <目標>1. 女性管理職比率を25%以上にする(2020年7月時点21.9%)
 2. 男性の育児休業と配偶者出産休暇の合計取得率を40%以上にする(2019年度男性育児休業取得率12.5%)

女性活躍状況データ(単体・人)

	2021年	2022年	2023年
女性管理職数 ※7月時点 (全体に対する女性比率)	215 (23.0%)	263 (25.5%)	288 (26.5%)
課長層	140	179	183
部長層	56	62	79
本部長相当層	19	22	26
役員(理事以上) ※1	3	3	4
女性社員数 ※4月1日時点 (全体に対する女性比率)	5,963 (46.5%)	6,367 (47.4%)	6,642 (48.0%)
新卒女性社員数 ※4月1日時点 (全体に対する女性比率)	245 (58.1%)	404 (63.3%)	346 (59.1%)

※1:役員(理事以上)は管理職数に含めない

えるぼし認定

2016年8月30日付けで、女性活躍推進法に基づき、厚生労働大臣から女性の活躍推進に関する優良な企業として認定され、最高位の3段階目を取得しました。



選抜型研修

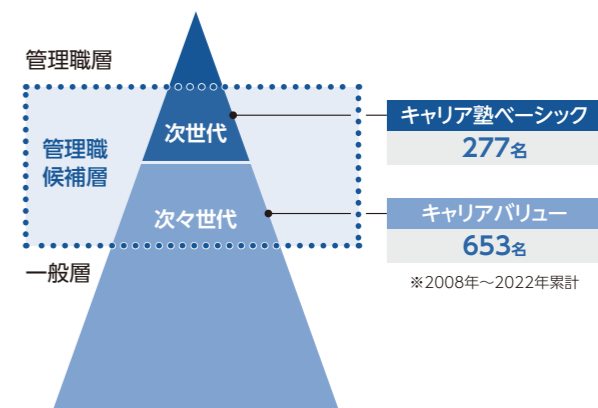
管理職候補の母集団を形成するため、2008年より2階層(次世代・次々世代)を対象とした選抜型研修を実施。卒業生の多くはその後上位職へ昇格しており、女性管理職輩出のパイプラインを形成しています。オンラインでの実施により、海外拠点勤務者も参加可能となりました。

他企業と合同の人材育成プログラム

他流試合を通じた視野拡大・意識向上と人脈形成を目的とし、異業種の他企業と合同で女性管理職の候補人材を育成するための研修プログラムを実施しています。

キャリア開発セミナー

キャリア形成に対する自発的な意識とモチベーション向上を図るため、毎年さまざまなテーマを設け、外部講師による講演会を開催しています。

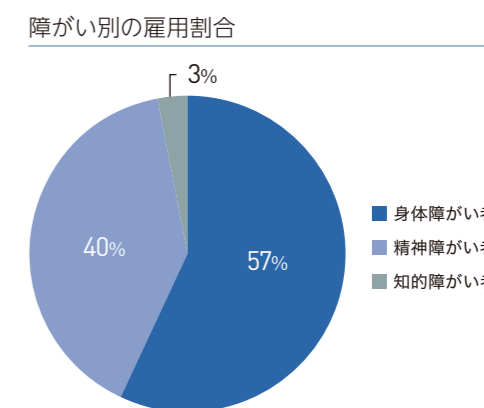
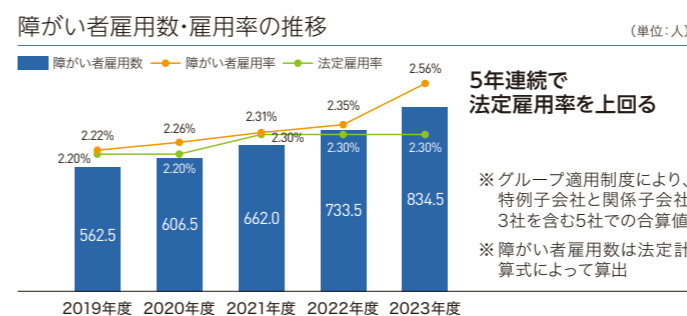


J-Winへの加入

さらなる女性活躍推進を目的とし、2008年からNPO法人J-Win[®]へ加入し、女性社員を派遣しています。
 ※NPO法人 J-Winは、企業におけるダイバーシティ・マネジメントの促進と定着を支援することを目的に、2007年4月に設立された企業メンバー制の団体です。

2 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、さまざまな障がいをお持ちの方が各現場で力を発揮しています。



障がい者の活躍を支援する体制

トランスコスモスは、2008年に障がい者雇用の専門部署「ノーマライゼーション推進統括部」を設立し、障がい者の採用、業務創出、職場環境整備などを推進する体制を構築しています。手話通訳者・精神保健福祉士・社会福祉士などの専門スタッフによる支援に加え、合理的配慮による働きやすい環境整備を通じて、障がい者の活躍を支援しています。



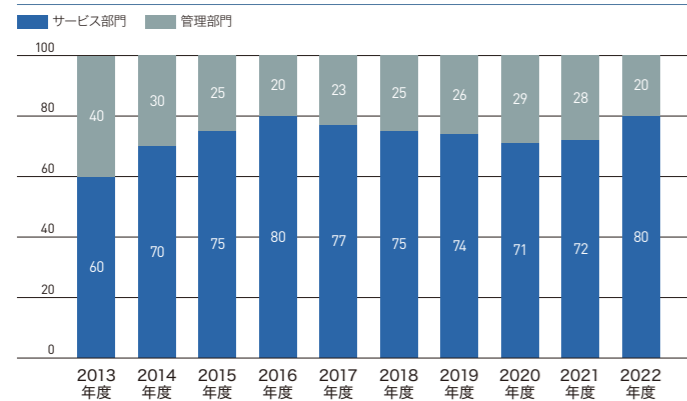
サポートスタッフによる手話通訳(左)および相談支援の様子

プロフィット領域の人材拡大

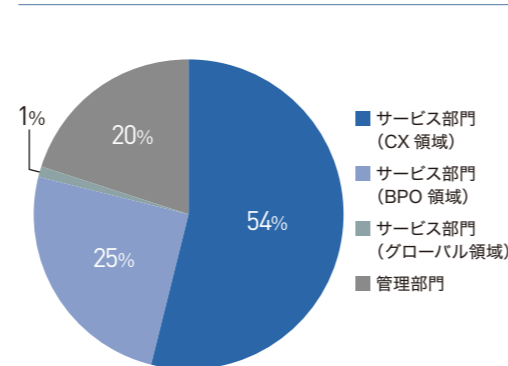
トランスコスモスでは、障がいがある社員も会社の売上に貢献しています。かつては障がい者の業務の割合は管理部門が大半を占めていましたが、近年では割合が逆転し、サービス部門の業務が8割以上を占めています。

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、スキミング、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。

業務の割合(サービス部門：管理部門)



主な業務領域



「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

東京都では、障がい者法定雇用率を達成している都内企業のうち、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を選定し、東京都障害者雇用優良取組企業として「障害者雇用エクセレントカンパニー賞」を授与しています。このたび、当社が同賞を受賞することが決定しました。(2023年10月24日に表彰式開催)



トランスコスモスの主な取り組み

- 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している。
- 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している。

ノーマライゼーション推進統括部 社員からのメッセージ

障がいに配慮しつつも しっかり成果を上げる強固な組織づくり

私はトランスコスモスに入社以来、Webディレクターとしてさまざまな案件にかかわってきました。2019年からはクリエイティブサービス部長として、適材適所の人員配置や、ひとりひとりの社員が能力を発揮できる職場環境づくりを意識してマネジメントにあたっています。

入社数年のころの話ですが、Webサイト制作のディレクションにチャレンジしたいと上司に相談したところ快く受け入れられ、取引先と同行する機会が増えました。障がいの特性上(下肢障がい)、長く歩くことができない私を同行させるのは、上司にとって負担になったのではないかと思います。しかし移動中こまめに休憩を入れたり、電車では必ず座らせてくれたりと、さりげなく気遣ってもらいました。

また、当社では初となる課長職へ抜擢された際、上司から「障がいの有無に関係なく、他の部署にも負けない組織を一緒に築いていこう」と言葉を掛けてもらったことが印象に残っており、今でもこの言葉を部下に伝えるようにしています。私の部署は障がいに配慮しつつも、それぞれが得意分野を活かしてしっかり成果を上げる、強固な組織になっていると思います。

トランスコスモスでは、配慮事項がひとりひとり異なる社員のために専門スタッフによるサポート体制を整備していますが、今後はこれに加え、障がいのあるメンバーからも積極的にサポートを行うことが必要だと考えています。コミュニケーションを通じて課題を明確にし、働きやすい職場を作っていきたいと思っています。障がいがある私自身がこの取り組みの先頭に立ち、牽引していくことに大きな意味があると考えています。



本社管理統括 管理本部
ノーマライゼーション推進統括部
クリエイティブサービス部長

やました こうじ
山下 幸司



CX事業統括 DA事業本部
PC統括部 PP部
Webデザイナー

やまもと ななこ
山本 奈々子

※情報保障:
その場にいるすべての人々に対等な参加を保障すること。聞こえない人に対して手話や文字で伝えたり、見えない人に対して音声で伝えることを指す。

チームの架け橋となり ひとりひとりの意識を高めていきたい

私は現在、所属するノーマライゼーション推進統括部からCX事業統括デジタルエージェンシー事業本部に常駐し、広告クリエイティブのディレクションや制作業務に従事しています。

当社の職場環境は、さまざまな障がいに合わせた配慮が行き届いています。例えば、聴覚障がいのメンバーと制作会議や意見交換をする際、手話通訳・音声認識など多様なツールを常に活用しています。複数参加している会議ではスピード感を重視して音声認識を優先したり、情報保障[※]の中でも自分に合った方法を選択でき、円滑にコミュニケーションをとることができています。

今後はお互いの障がいの特性や、必要な配慮を理解できる場がさらに充実すれば、誰もがフォローしあえる環境になると思います。障がいの有無にかかわらずお互いの理解を深めることで、より安心して働くことができます。ひとりひとりの意識を高めていく必要もあり、健常者の社員と共に働いている私自身、その架け橋になりたいと思います。

先日、部内でコミュニケーション活性化に貢献したメンバーに投票制で贈られる賞「グッドアシスト賞」をいただきました。一緒にクリエイティブな業務に取り組んでいる身近な仲間から評価され、モチベーションが大きく上がりました。声かけや相槌、フォローは当たり前のコミュニケーションですが、大切なことです。今後も楽しくクリエイティブ制作をしていきたいと思っています。

3 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。



社内での理解促進研修

LGBTQについての基礎知識や社会の状況を習得理解し、ハラスメントのない職場環境づくりに個人として貢献できるようになることを目的とし、全正社員向け「LGBTQ研修(eラーニング)」を実施しています。

管理職を対象としたLGBTQフォーラム開催

プライド月間(6月)には、役員・管理職を対象にLGBTQ理解と誰もが働きやすい職場づくりの必要性を実感する「LGBTQフォーラム」を開催しました。

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。

『LGBTQ+ALLY HANDBOOK』の活用

日本コカ・コーラ株式会社様がLGBTQの理解促進を目的として提供されている『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。

4 Well-being (持続可能な働き方)

トランスコスモスでは、仕事と育児・治療に係る両立支援を「DE&I」領域における「Well-being」として、社員が活躍し続けられる職場環境と仕組みづくりを推進しています。

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います。

くるみん認定

次世代育成支援対策推進法に基づく「子育てサポート企業」に認定され、認定マーク「くるみん」を取得しました。



男性育休取得率実績
(2023年3月期)

85.0%



5 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28の国と地域172の拠点でサービスを提供しています(2023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。

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。

トランスコスモスコリアが「セーブ・ザ・チルドレン」と後援協約を締結

2023年4月、トランスコスモスコリアはセーブ・ザ・チルドレン・코리아と後援協約を締結しました。「セーブ・ザ・チルドレン」は児童の生存、保護、発達および参加の権利を実現するために人種、宗教、政治的理念を超えて世界約120カ国で活動する国際救護開発NGOです。今回の協約締結によりトランスコスモスコリアは職員の寄付とともにマッチング・グラント制度を運営し、低所得層・祖父母家庭の子どもたちを支援しています。



女性が働きやすい職場として長崎・佐世保などのBPOセンターなどが認定

トランスコスモスBPOセンター長崎は、「仕事と育児・家庭の両立」、「働き方改革」、「女性の活躍推進・男女共同参画」の取り組みが評価され、2023年2月28日、長崎県誰もが働きやすい職場づくり実践企業認定制度「Nびか」を取得しました。これまでも2020年3月にBPOセンター佐世保が「佐世保市女性活躍応援宣言事業所」として登録、2021年11月にはBPOセンター長崎・BPOセンター長崎中央が、長崎市主催の「令和3年度長崎市男女イキイキ企業」として認定されています。



「かながわSDGsパートナー」および「かわさきSDGsパートナー」に登録

当社は、神奈川県横浜市に拠点を構え、さまざまな事業を展開しています。また川崎市には特例子会社である株式会社トランスコスモス・アシストの本社があり、障がいがある方の雇用を促進しており、神奈川県内に拠点を置く企業として、「かながわSDGsパートナー」および「かわさきSDGsパートナー」の取り組みに賛同し、このたびのパートナー登録に至りました。今後も地域社会と一体となりSDGsの実現に向け取り組んでいきます。



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。



コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスの最新情報については
当社Webサイトをご参照ください。
▶ <https://www.trans-cosmos.co.jp/ir/management/governance.html>

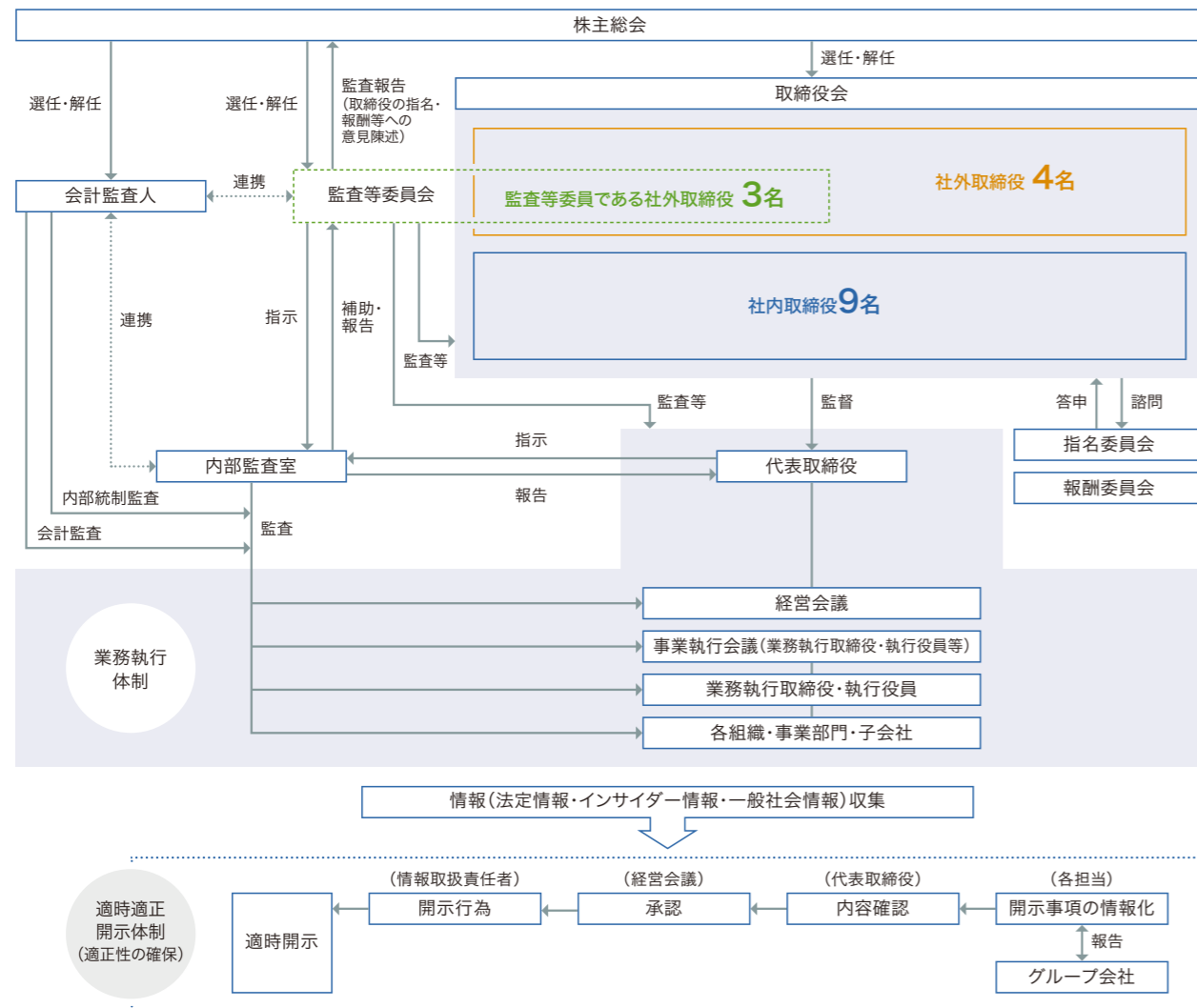


1 持続的成長の基盤となるコーポレート・ガバナンスの実践

▶ 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。

▶ ガバナンス体制図



(2023年6月21日現在)

▶ 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の制度を採用しています。

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。

取締役・取締役会

当社の取締役会は、社外取締役7名を含む計16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6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、2022年度において、監査等委員会を14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。

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。

2 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 (2022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2回/2回 報酬委員会:出席1回/1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2回/2回 報酬委員会:出席1回/1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
	白石 清	●				●	●		●	取締役会:出席13回/13回
	山下 栄二郎		●	●				●	●	—
船津 康次	●			●	●		●		取締役会:出席13回/13回	
社外取締役 (監査等委員)	夏野 剛 <small>独立役員</small>	●		●		●	●			取締役会:出席13回/13回 監査等委員会:出席14回/14回 報酬委員会:出席1回/1回
	吉田 望 <small>独立役員</small>		●	●		●	●			取締役会:出席13回/13回 監査等委員会:出席14回/14回 報酬委員会:出席1回/1回
	宇陀 栄次	●		●		●	●	●		取締役会:出席12回/13回 監査等委員会:出席13回/14回
社外取締役	鳩山 玲人 <small>独立役員</small>		●		●		●	●		取締役会:出席13回/13回 指名委員会:出席2回/2回
	玉塚 元一 <small>独立役員</small>	●		●			●	●		取締役会:出席11回/13回
	鈴木 則義 <small>独立役員</small>	●		●	●			●		取締役会:出席12回/13回 指名委員会:出席2回/2回 報酬委員会:出席1回/1回
	鶴森 美和 <small>独立役員</small>					●				—

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。

(2023年6月21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、2023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、その結果を取締役会で報告・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
社外取締役から忌憚のない意見や質問が活発になされ、オープンな議論の場が形成されている
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おります。

▶ 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もあります。

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おります。

区分	支給人員	報酬等の額
取締役（監査等委員を除く） （うち社外取締役）	13名 （4名）	443百万円 （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）	16名 （7名）	497百万円 （126百万円）

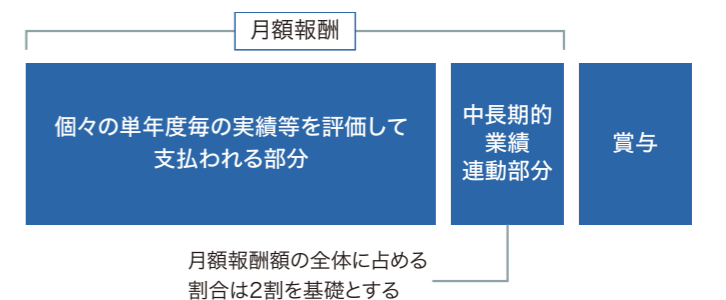
(2022年度実績)

(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もあります。



▶ 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。

3 政策保有株式に関する方針について

当社は、取引先との関係強化や取引の維持・拡大など事業上の必要性や中長期的に当社の企業価値の向上に資すると認められる場合に政策的に株式を保有します。

株式の政策保有にあたっては、月に一度、取引状況や縮減候補銘柄の有無をモニタリングし、その結果を経営会議で報告しています。この他、年に一度、中長期的に当社の企業価値向上に資するかという観点から、保有目的が適切か、保有に伴う便益やリスクが資本コスト等に見合っているかなど保有の適否を取締役会において検証しています。検証の結果、現状保有する政策保有株式はいずれも保有方針に沿った目的で保有していることを確認しています。

保有の合理性が認められないと判断した株式は売却の可能性について慎重に検討します。

4 当社株式の大量取得行為に関する対応策の更新

当社は、当社の財務および事業の方針の決定を支配する者は、当社の企業価値の源泉を理解し、当社が企業価値ひいては株主共同の利益を継続的かつ持続的に確保、向上していくことを可能とする者である必要があると考えています。

基本方針の内容

当社は、当社の支配権の移転を伴う買収提案がなされた場合、その判断は最終的には株主全体の意思に基づき行われるべきものと考えております。また、当社株式について大量買付がなされた場合、これが当社の企業価値ひいては株主共同の利益の確保・向上に資するものであれば、これを否定するものではありません。しかしながら、株式の大量買付の中には、その目的等から見て企業価値・株主共同の利益に対する明白な侵害をもたらすもの、株主に株式の売却を事実上強要するおそれがあるもの、対象会社の取締役会や株主が株式の大量買付の内容等について検討し、あるいは対象会社の取締役会が代替案を提案するための十分な時間や情報を提供しないもの、対象会社が買収者の提示した条件よりも有利な条件をもたらすために買収者との交渉を必要とするもの等、大量買付の対象となる会社の企業価値・株主共同の利益に資さないものも少なくありません。

当社株式の買付を行う者が当社の企業価値の源泉を理解し、これらの中長期的に確保し、向上させられるのであれば、当社の企業価値ひいては株主共同の利益は毀損されることになりません。当社は、このような濫用的な買収に対しては、必要かつ相当な対抗措置を講じることにより、当社の企業価値ひいては株主共同の利益を確保する必要があると考えています。

具体的取り組みに対する当社取締役会の判断及びその理由

当社の中期経営計画等およびコーポレート・ガバナンスの強化等の各施策は、当社グループの企業価値ひいては株主共同の利益を継続的かつ持続的に向上させるための具体的方策として策定されたものであり、まさに当社の基本方針に沿うものです。

また、当社株式の大量取得行為に関する対応策（買収防衛策）（以下「本プラン」といいます。）は、当社株式に対する大量取得行為買付等が行われた際に、当社の企業価値ひいては株主共同の利益を確保するための枠組みであり、当社の基本方針に沿うものです。

さらに、「企業価値・株主共同の利益の確保又は向上のための買収防衛策に関する指針」に定める三原則を充足していること、「近時の諸環境の変化を踏まえた買収防衛策の在り方」その他の買収防衛策に関する実務・議論を勘案していること、「コーポレートガバナンス・コード」における「原則1-5 いわゆる買収防衛策」の定めを勘案していること、更新にあたり株主の皆様への承認を得ていること、一定の場合には本プランの発動の是非について株主意思確認総会において株主の皆様への意思を確認する仕組みが設けられていること、有効期間を約3年とするいわゆるサンセット条項が付されていること、および有効期間の満了前であっても、当社株主総会により本プランを廃止できるものとされていること等、株主意思を重視するものとなっています。また、本プランの発動に関する合理的な客観的要件が設定されていること、本プランの発動に際しての実質的な判断は、経営陣からの独立性を有する社外取締役等によって構成される独立委員会により行われること、独立委員会は当社の費用で独立した第三者専門家等の助言を受けることができるものとされていること、当社取締役の任期は1年とされていること等により、その公正性・客観性も担保されています。

従って、本プランは、当社の企業価値ひいては株主共同の利益に資するものであって、当社の会社役員としての地位の維持を目的とするものではありません。

詳細につきましては、下記Webサイトをご参照ください。
▶ https://www.trans-cosmos.co.jp/ir/news/pdf/ir210514_1.pdf

5 反社会的勢力の排除

当社は、当社および当社グループ各社が市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対して、組織全体として毅然とした態度で臨み、取引関係その他一切の関係を持たないことを基本方針としています。

整備状況

反社会的勢力との関係排除については、法令および企業倫理に則り対応することが極めて重要であるとの観点に立ち、反社会的勢力に対しては毅然とした態度で臨むことを「コンプライアンス行動指針」に定めており、同指針をイントラネットに掲載し、当社の役員・従業員に毎年学習させる等、周知・徹底をしており、反社会的勢力から何かしらのアプローチを受けた場合は、速やかに専門担当部署等に報告し、その指示に従うこととしています。また、当社は、反社会的勢力との関係排除に関して、契約書に暴力団排除条項を規定しており、万が一、取引先が暴力団関係者であることが判明した場合は、即時に契約解除する等、対応を整備しています。

6 コンプライアンス

「国内外の法律・国際ルールへの遵守及び企業倫理に基づいた企業行動憲章」に沿って、IT産業特有の情報・通信技術を提供し、広く社会に対し企業情報を積極的・公正に開示を行い、「良き企業市民」として、社会貢献活動を積極的に実践します。

行動指針

●良き企業市民として文化・芸術の支援、地域社会への協力、ボランティア活動への参加、国際社会への貢献などの活動を継続的に実践し、社会の発展に貢献します。

●株主様・投資家様等に対し、当社の財務内容、事業活動状況等の経営情報を関係法令に従って的確かつ適切な時期に開示します。

●常に健全な職場環境を維持することに努め、各自の人権を尊重し差別につながる行為は一切行いません。

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、内部通報窓口のヘルプラインの他、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。

▶ 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

当社は、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。

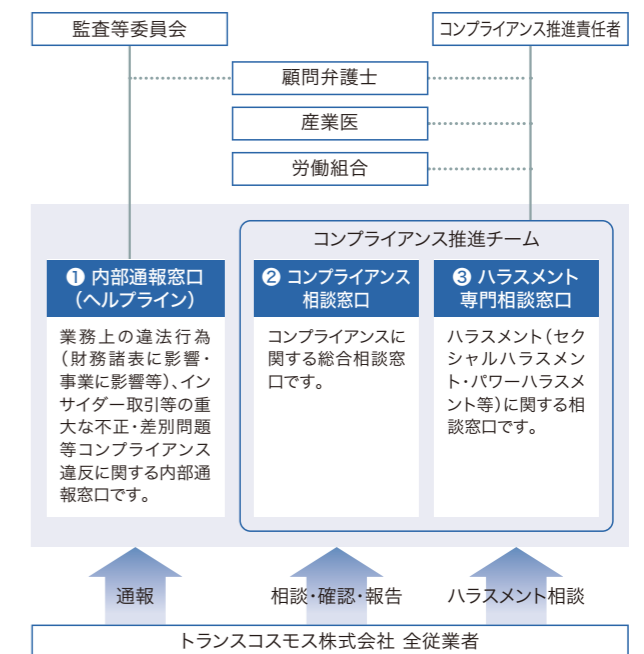
▶ 贈収賄・腐敗行為防止

トランス・コスモスグループ贈収賄・腐敗行為防止基本方針

当社は、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回の研修を通じて社員に周知徹底を図っています。

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。

コンプライアンスに関する通報・相談窓口体制の概要



公正な競争・取引

●独占禁止法および下請法の遵守

当社は、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

当社は、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。

1 2023年3月期 業績サマリ

経営成績

- 売上高は3,738億円。13期連続増収となり過去最高売上高を更新
- 営業利益は233億円。売上総利益の減少などで減益となったものの、過去2番目の高水準
- 単体サービスは、不透明な経済環境の中、新型コロナウイルス関連業務を除く既存事業は引き続き伸長
- 海外は、引き続きアジア地域を中心に売上拡大が継続

財政状態

2023年3月期末の総資産は、前期末に比べて24,613百万円減少し、193,842百万円となりました。このうち流動資産につきましては、「現金及び預金」や「受取手形、売掛金及び契約資産」が減少したことなどにより、前期末に比べて15,566百万円減少し、135,423百万円となりました。固定資産につきましては、9,046百万円減少し、58,419百万円となりました。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、主に「1年内返済予定の長期借入金」の返済による減少などにより、前期末に比べて16,114百万円減少し、81,461百万円となりました。純資産の部につきましては、主に「自己株式」の取得による減少などにより、8,498百万円減少し、112,381百万円となり、自己資本比率は53.4%となりました。

目標とする経営指標

引き続きお客様企業の売上拡大・コスト最適化といったニーズに対し、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。

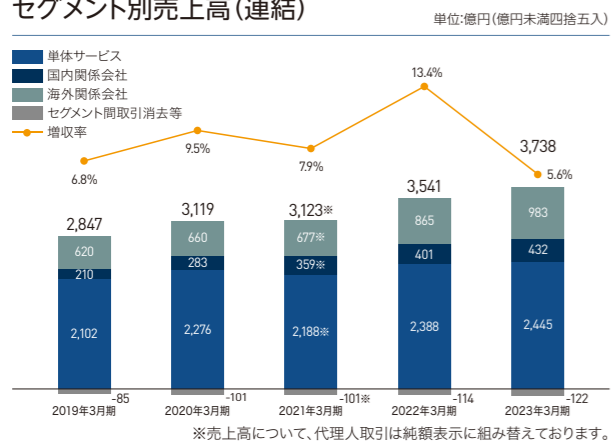
なお、2023年3月期末の剰余金の配当については、上記方針に基づき当期期末配当を1株当たり117円としています。

2 セグメント別 業績サマリ

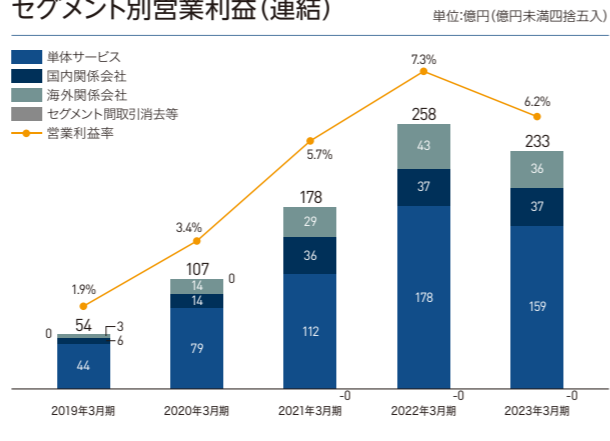
当社の報告セグメントは、当社の構成単位のうち分離された財務情報が入手可能であり、取締役会が、経営資源の配分の決定および業績を評価するために、定期的に検討を行う対象となっているものであります。当社グループは、当社が提供するアウトソーシング事業として「単体サービス」、当社の子会社および関連会社が展開する事業を、国内と海外に区分し、「国内関係会社」、「海外関係会社」の3つを報告セグメントとしています。

セグメント	2023年3月期	2022年3月期	増減
単体サービス	2,445	2,388	+57
国内関係会社	432	401	+31
海外関係会社	983	865	+118
セグメント間取引消去等	-122	-114	-8
合計	3,738	3,541	+197

セグメント別売上高(連結)

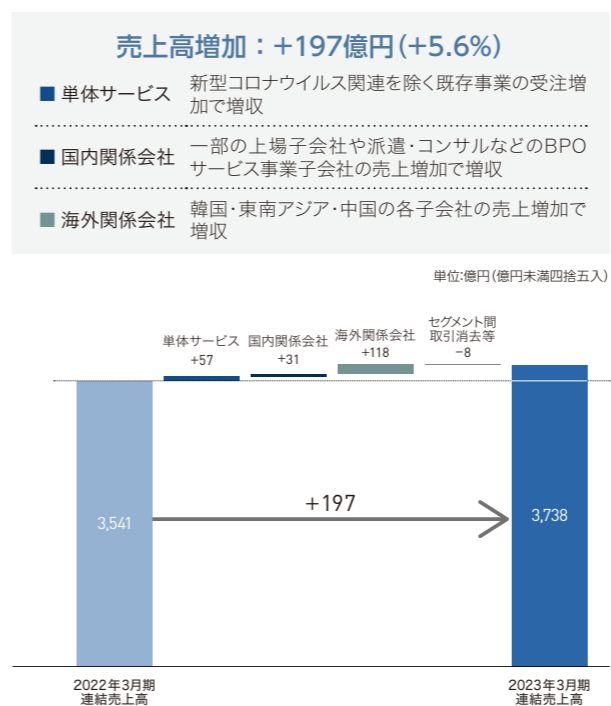


セグメント別営業利益(連結)

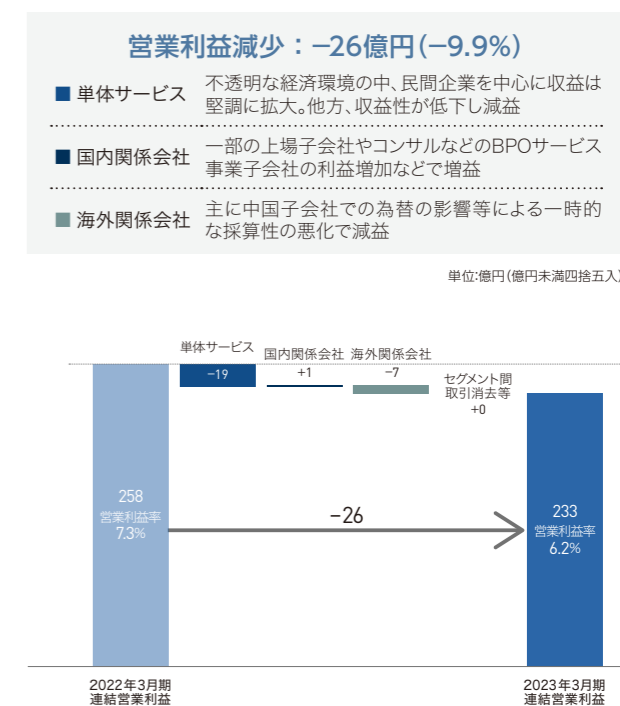


3 財務分析

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

	2022年3月期	2023年3月期	増減
営業キャッシュ・フロー	158	243	85
投資キャッシュ・フロー	-62	-78	-16
財務キャッシュ・フロー	42	-319	-361
現金同等物残高	639	494	-145
フリーキャッシュ・フロー	95	164	69

※フリーキャッシュ・フロー = 営業キャッシュ・フロー + 投資キャッシュ・フロー

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8,483百万円収入が増加し、24,253百万円の収入となりました。主な収入の増加要因としては、売上債権の回収が進んだことにより、「売上債権の増減額」が増加したことです。減少要因としては「税金等調整前当期純利益」や「仕入債務の増減額」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1,591百万円支出が増加し、7,814百万円の支出となりました。この主な要因は、「有形固定資産の取得による支出」や「定期預金の預入による支出」が増加したことによるものであります。

※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。

■ 財務活動によるキャッシュ・フロー

当期において31,895百万円の支出(前期は4,218百万円の収入)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」が増加したことや、前期に計上していた「転換社債型新株予約権付社債の発行による収入」の減少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14,492百万円減少し、49,366百万円となりました。

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と考えております。

■ 主要財務データ

連結会計年度	(百万円)	2013/3	2014/3	2015/3	2016/3	2017/3	2018/3	2019/3	2020/3	2021/3	2022/3	2023/3
売上高		166,335	186,503	199,178	224,605	242,314	266,645	284,696	311,871	336,405	354,085	373,830
売上総利益		28,668	35,403	36,687	40,373	42,902	47,267	47,202	54,608	65,887	77,779	76,522
販売費及び一般管理費		21,415	25,861	27,521	30,648	34,822	41,175	41,846	43,918	48,135	51,932	53,231
営業利益		7,253	9,541	9,166	9,725	8,080	6,092	5,355	10,689	17,752	25,846	23,290
親会社株主に帰属する当期純利益		4,919	6,289	7,349	7,587	7,156	-2,176	4,433	6,279	10,022	21,488	15,767
設備投資額		1,637	2,310	2,379	3,288	3,829	4,211	4,514	5,544	6,412	5,866	6,459
減価償却費		1,896	1,951	1,947	2,310	2,603	3,078	3,287	3,567	4,619	5,445	5,323
営業活動によるキャッシュ・フロー		8,737	8,921	12,177	3,197	8,487	7,814	3,889	8,093	15,715	15,770	24,253
投資活動によるキャッシュ・フロー		-252	-4,282	-8,062	-13,935	-6,199	-6,658	4,344	-6,885	-8,402	-6,223	-7,814
財務活動によるキャッシュ・フロー		-11,977	-8,284	-3,769	12,832	-3,300	-4,049	-3,165	-2,093	6,735	4,218	-31,895
現金及び現金同等物の期末残高		33,444	30,452	31,694	33,339	33,422	31,772	35,979	34,920	49,074	63,858	49,366
フリーキャッシュ・フロー		8,484	4,639	4,115	-10,737	2,287	1,155	8,233	1,207	7,312	9,547	16,439
連結会計年度末	(百万円)											
純資産		53,301	60,809	67,396	83,981	85,188	71,199	74,915	77,969	92,516	120,880	112,381
自己資本		49,884	57,353	65,037	80,929	81,695	67,621	71,555	74,196	85,811	112,944	103,486
総資産		88,420	92,173	101,551	140,674	143,802	129,067	135,268	143,985	175,883	218,455	193,842
1株当たり指標	(円)											
1株当たり当期純利益		119.57	152.87	178.65	184.45	172.92	-52.47	106.90	151.40	241.65	518.12	389.22
1株当たり配当金	(年間)	36.00	46.00	54.00	56.00	52.00	23.00	33.00	46.00	93.00	156.00	117.00
1株当たり純資産		1,212.44	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
財務指標	(%)											
ROE(自己資本利益率)		10.3	11.7	12.0	10.4	8.8	—	6.4	8.6	12.5	21.6	14.6
ROA(総資本利益率)		5.7	7.1	7.6	6.3	5.1	—	3.4	4.6	6.3	10.9	7.6
自己資本比率		56.4	62.2	64.0	57.5	56.8	52.4	52.9	51.5	48.8	51.7	53.4
株価収益率	(倍)	11.2	13.9	14.2	15.9	15.1	—	20.2	12.6	12.4	6.2	8.1
配当性向		30.1	30.1	30.2	30.4	30.1	—	30.9	30.4	38.5	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

		2019/3	2020/3	2021/3	2022/3	2023/3
総従業員数(連結)	(人)	54,917	58,516	63,675	69,512	70,291
うち、従業員数(連結)	(人)	30,051	32,666	35,760	39,870	40,582
うち、平均臨時雇用者数(連結)	(人)	24,866	25,850	27,915	29,642	29,709
(以下、単体データ)						
従業員数	(人)	14,106	15,173	15,949	16,462	16,791
うち、正社員数(出向受入れ社員除く)	(人)	10,952	11,605	12,128	12,426	12,813
うち、無期雇用社員数	(人)	3,154	3,568	3,821	4,036	3,978
女性社員比率	(%)	44.0	45.1	45.9	46.5	47.4
女性管理職比率 ^{※1}	(%)	19.3	19.3	21.9	23.0	25.9

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

(以下、単体データ)

		2019/3	2020/3	2021/3	2022/3	2023/3
平均勤続年数		8年7ヶ月	8年7ヶ月	8年10ヶ月	9年1ヶ月	9年4ヶ月
社員一人当たりの月平均残業時間	(時間)	19.7	19.9	18.0	18.5	17.6
育児休業取得者数	(人)	169	183	260	303	310
女性の育児休業取得率	(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
男性の育児休業取得率 ^{※2}	(%)	5.2	12.5	46.6	55.4	85.0
正社員登用者数	(人)	238	324	267	145	203
障がい者数	(人)	402	437	472	514	579
社外取締役比率	(%)	33.3	35.3	38.9	41.2	43.8

※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率にて算出しております。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:70,291名 (国内:43,956名、海外:26,335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

*2023年3月31日現在

■ 株式の状況 (2023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	10,566名

■ 役員構成 (2023年6月21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 専務執行役員兼CTO	白石 清
取締役 専務執行役員	山下 栄二郎
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

■ 大株主の状況 (2023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)	3,493	9.32
株式会社日本カस्टディ銀行(信託口)	1,815	4.85
平井 美穂子	1,463	3.91
THE BANK OF NEW YORK MELLON 140042	1,027	2.74
GOVERNMENT OF NORWAY	735	1.96
有限会社HM興産	722	1.93
トランス・コスモス社員持株会	697	1.86
CEPLUX- THE INDEPENDENT UCITS PLATFORM 2	541	1.44

(注) 1. 当社は、自己株式11,320千株保有しておりますが、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おります。
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
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25社 計41社

■ 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 artus company limited
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
◆ 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45社 計63社

(2023年3月31日現在)

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>

