

第**39**期

トランスコスモス通信

2023年4月1日 >>> 2024年3月31日

Global Digital Transformation Partner

トップメッセージ

株主・投資家の皆様には、
平素より格別のご支援を賜り、
厚く御礼申し上げます。
ここに株主・投資家の皆様へのご挨拶と、
2024年3月期
(2023年4月1日～2024年3月31日)の
業績に関するご報告をいたします。

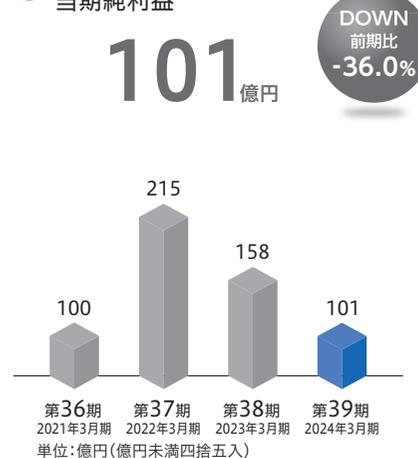
● 連結売上高*



● 連結営業利益



● 親会社株主に帰属する当期純利益



※第37期より「収益認識に関する会計基準」等を適用しており、一部事業での代理人取引と見做される取引について、従来は売上高と売上原価を総額で表示していたものを、純額表示に変更しております。また、第36期の売上高については、代理人取引と見做される売上高を総額表示から純額表示に組み替えた数値で記載しております。

経営成績の概要について

当連結会計年度における我が国経済は、経済社会活動の正常化が進み、景気は緩やかに回復しました。しかしながら、ウクライナ情勢の長期化に伴う資源価格上昇、世界的な金融引締めに伴う為替市場への影響、中国経済の先行き懸念など、依然として先行きは不透明な状況が続いています。

当社グループが展開するサービスを取り巻く環境は、生成AIやメタバースなど、進展するデジタル技術や長引く人手不足などを背景に、引き続き、業務の効率化やコスト競争力の強化、売上拡大などに繋がるアウトソーシングサービスに対する底堅い需要が続いています。また引き続き、デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進やカスタマーエクスペリエンス(CX)の向上に向けた課題解決につながるサービスへの需要も高まっています。

このような状況の中、当社グループは、社会インフラとして積極的に

展開してきた政府・自治体・民間企業が推進する新型コロナウイルス感染症対策に関連する業務支援が縮小したことによる業績への影響はあったものの、引き続き、拡大するサービス需要に向けて、お客様企業の経営、事業の変革を支援するCXサービス・BPOサービスを積極的に展開しました。また、本年度より始動した「中期経営計画2023-2025」の各施策を推進しました。

事業モデルのプラットフォーム化の施策

これまでさまざまな顧客接点チャネルのデータを収集・分析・活用するサービスを提供してきた独自のCXプラットフォーム「TCI-DX for Support」において、コンタクトセンター・SNS・チャットに蓄積されるVOC(Voice of Customer: 顧客の声)を起点に、顧客体験上で経験するさまざまな顧客接点のデータを統合的に分析する技術を開発し、データ活用技術の特許を取得しました(特許番号:特許7319478号)。

このデータ活用技術を用いることで、従来よりも分析にかかる時間を大幅に短縮、さらにはコミュニケーションチャネルを横断してユーザーが自己解決しやすい環境を提供し、総課題解決時間30%削減の実現を目指します。ユーザーの自己解決促進により企業のサポートコスト削減に寄与するとともに、抽出された課題をマーケティング活動に活かすことで売上拡大にも貢献します。また、上場企業における2023年3月期以降の有価証券報告書上での人的資本情報開示義務化に伴い、人的資本情報を可視化する「HCMアナリティクスプラットフォーム」サービスの提供を開始しました。現状の可視化と継続的な情報収集・分析により、人的資本情報開示に伴うお客様企業の企業価値向上を支援します。さらに、温室効果ガスの排出量データ収集・算定を自動化する「GHG排出量算定ソリューション」サービスの提供を開始しました。既存のシステムからGHG排出量算定のためのデータを自動連携することにより、担当者のデータ収集・算定工数を大幅に削減します。

新規事業開発・R&D推進の施策

主に生成AIを活用したサービスの開発と推進に取り組みました。具体的には、自社で提供しているサポートデスク支援ツール「Quick Support Cloud」に、生成AIを活用した「Quick Support Cloud with GAI」のサービス提供を開始しました。これにより、サポートデスク利用者が求めている回答を均一な品質で素早く提供することが可能となり、また、教師データ生成による人的工数削減、記載内容の安定化、処理時間の短縮も実現し、お客様企業の業務最適化を実現します。また、生成AIを活用した自動翻訳ツール「Translingo SMART(トランスリンゴスマート)」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。顧客とオペレーター双方の言語を自動で翻訳し、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。さらに、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、生成AIを活用したチャットBot「trans-AI Chat(トランスエーアイチャット)」を独自開発し、「TCI-DX For Support」への搭載を開始しました。「trans-AI Chat」を搭載したハイブリッドチャット対応では、エンドユーザーはいつでも問合せに対し自然な文章で回答を受けられるとともに、チャットBot対応と有人チャット対応のシームレスな連携により、高品質な顧客体験を受けられるようになります。「trans-AI Chat」は韓国でのサービス開始に続き、日本が2カ国目となり、今後もグローバルにサービス提供地域を拡大していきます。

グローバル事業の成長に向けた施策

主に、アジアを中心とした各ローカル市場およびグローバル市場に

において、より競争力の高いサービスの拡充と体制の強化に注力しました。中国では、中国・台湾市場での事業領域のさらなる拡大に向け、中国市場向けのコンタクトセンターサービスを提供するオペレーション拠点として「鄭州(ていしゅう)センター」、台湾市場向けのオペレーションセンターとして「致理(ちり)センター」をそれぞれ新設しました。タイでは、不特定多数のユーザーによって投稿された書き込みや画像・動画などのインターネット上のコンテンツを監視する「Trust & Safetyサービス」を強化するため、オペレーション拠点「バンコク第二センター」を拡張しました。北米では、米国市場向けのニアショアサイトとしてメキシコに「メキシコシティセンター」を新設しました。また、新たな市場へのサービス提供に向けて、インドに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月にバンガロールに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。日本および海外事業で培ったノウハウをインド市場に展開し、新しい顧客体験を提供するCXサービスを提案していきます。

株主の皆様へのメッセージ

当社は、株主の皆様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おります。配当政策については、業績に連動した配当性向重視型を採用しており、株主の皆様に対する利益還元をはかることにより、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おります。

このような方針に基づき、当期の配当は1株当たり81円とさせていただきます。

2025年3月期については、引き続きお客様企業の売上拡大・コスト最適化といったニーズに対し、デジタルトランスフォーメーションパートナーとして企業の経営、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、当期実績を上回る業績を確保することを目指します。

今後とも、株主・投資家の皆様には、一層のご支援、ご鞭撻を賜りますよう謹んでお願い申し上げます。

2024年6月

代表取締役共同社長

牟田 正明

代表取締役共同社長

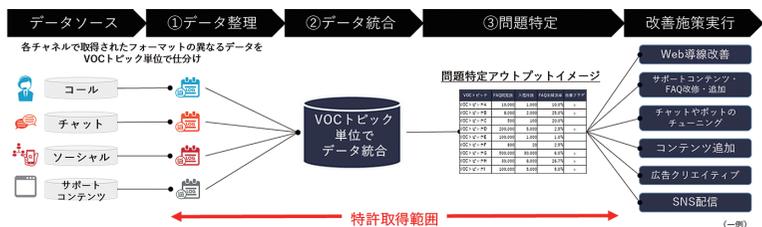
神谷 健志

上半期のトピックス

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

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

特許番号：特許7319478号



「障害者雇用エクセレントカンパニー賞(東京都知事賞)」を受賞

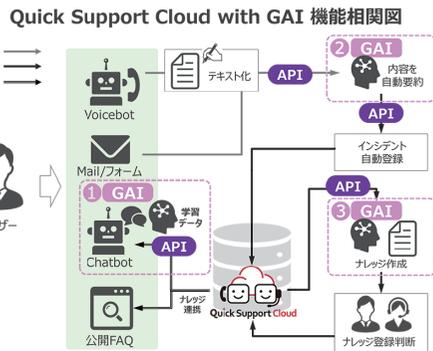
障がい者雇用の特色ある優れた取り組みを行う優良な企業として、東京都より「障害者雇用エクセレントカンパニー賞(東京都知事賞)」を受賞しました。トランスコスモスでは、障がいの有無に関わらず、すべての社員がともに働き、それぞれの個性と実力を発揮できることが企業の当然のあり方であるという考えのもと、障がい者雇用を推進しています。



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

サポートデスク支援ツール「Quick Support Cloud」に生成AIを活用した「Quick Support Cloud with GAI※1」のサービス提供を開始しました。利用者が求めている回答を、均一な品質で素早く提供できるようになるうえに、教師データが生成されることによって、人的工数削減、記載内容の安定化、処理時間の短縮も同時に実現し、お客様企業の業務最適化にも寄与します。

※1: GAI=ジェネラティブAI



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

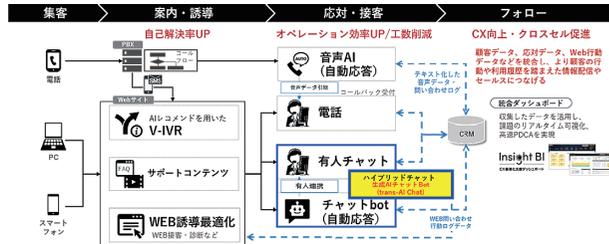
人権、腐敗防止、地域社会への貢献、コーポレートガバナンスの拡充など、さまざまな社会課題への取り組みが評価され、世界的なESG投資指数「FTSE Blossom Japan Sector Relative Index」の構成銘柄に初めて選定されました。今後も持続可能な社会の実現を目指し、Well-beingの最大化に取り組んでいきます。

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

下半期のトピックス

生成AIを活用したチャットBot「trans-AI Chat」を独自開発し、日本と韓国で提供を開始

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、生成AIを活用したチャットBot「trans-AI Chat(トランスエーアイチャット)」を独自開発し、「TCI-DX For Support」への搭載を開始しました。「trans-AI Chat」を搭載したハイブリッドチャット対応では、エンドユーザーはいつでも問合せに対し自然な文章で回答を受けられるとともに、チャットBot対応と有人チャット対応のシームレスな連携により、高品質な顧客体験を受けられるようになります。



「健康経営優良法人2024(大規模法人部門)」に認定

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、2024年3月11日(月)に「健康経営優良法人2024(大規模法人部門)」に2年連続認定されました。健康経営優良法人制度は、地域の健康課題に即した取り組みや日本健康会議が進める健康増進の取り組みをもとに、特に優良な健康経営を実践している大企業や中小企業等の法人を顕彰する制度です。



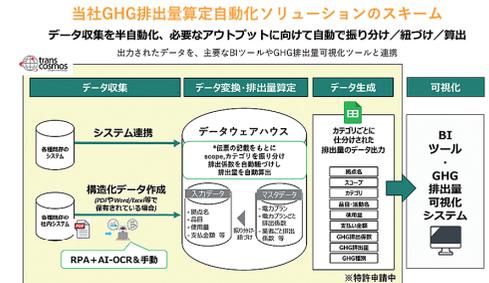
2024年3月よりインドでの事業を開始

インドに100%子会社 transcosmos India Private Limited(本社:カルナータカ州バンガロール、Managing Director & COO:海江田晋)を設立しました。インド事業の第一弾として、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。



GHG排出量データ収集・算定を自動化するサービスを提供開始 担当者工数を97%削減※1

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、算定するサービスを事業化します。本サービス導入により、データ収集・分析業務の工数削減、正確性の向上、タイムリーな分析環境の構築に寄与します。脱炭素をはじめとした持続可能な社会の実現に向けて、お客様企業がGHG排出量削減に注力できる環境を整え、お客様企業の企業価値向上を支援します。



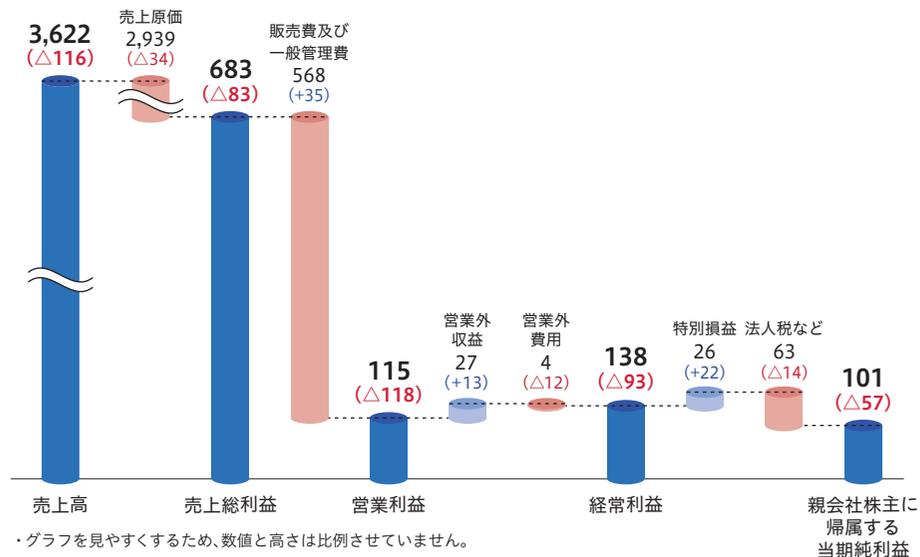
※1:当社内検証での数値であり、他社での削減効率を保証するものではありません。

連結財務情報

連結損益計算書の概要

単位：億円(億円未満四捨五入)

当連結会計年度(2023年4月1日から2024年3月31日まで)



売上高

売上高は、前期比3.1%の減収となりました。各セグメントの状況は、単体サービスでは、新型コロナウイルス関連業務の反動減の影響で減収となりましたが、新型コロナウイルス関連を除く既存業務では新規受注が拡大しました。国内関係会社は、一部の上場子会社及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して減収となりました。海外関係会社は、韓国子会社では増収を維持し、また、ASEAN子会社は2桁成長を維持しましたが、中国子会社のEC事業において需要が減少した影響で減収となりました。

営業利益

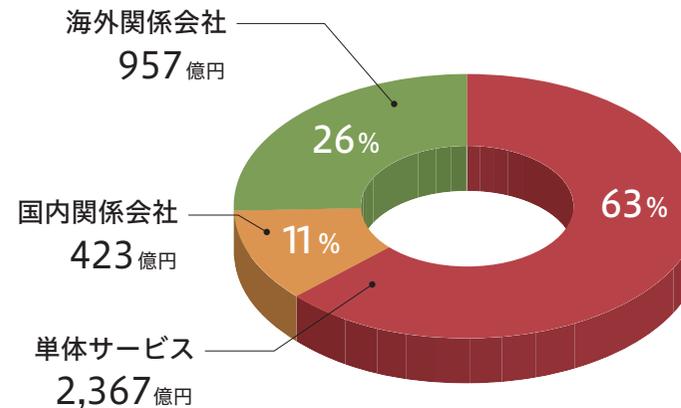
営業利益は、前期比50.7%の減益となりました。各セグメントの状況は、単体サービスでは、新型コロナウイルス関連業務が減少する中、サービスの進化やデジタルの技術活用、グローバルでの拡大など中期成長に向けた先行的な投資を実施した影響などで減益となりました。国内関係会社は、一部の上場子会社及びそのグループ会社の収益性低下の影響で減益となりました。海外関係会社は、韓国子会社での一部案件の業務量減少や人件費上昇の影響、中国子会社の利益減少などで減益となりましたが、ASEAN子会社は引き続き収益性が向上しました。

親会社株主に帰属する当期純利益

親会社株主に帰属する当期純利益は、持分法投資利益の計上などに伴う営業外収益の増加や、投資有価証券売却益の計上などで特別利益が増加しましたが、営業利益減少の影響が大きく、前期比36.0%の減益となりました。

セグメント別売上高

当連結会計年度(2023年4月1日から2024年3月31日まで)



※セグメント間取引消去等△125億円は含みません。

単体サービス

当社が展開するアウトソーシング事業

国内関係会社

国内グループ会社が展開するアウトソーシング事業

海外関係会社

海外グループ会社が展開するアウトソーシング事業

会社・株式情報

会社概要 (2024年3月31日現在)

会社名	トランスコスモス株式会社 (transcosmos inc.)
(商号)	(トランス・コスモス株式会社)
設立年月日	1985年6月18日 (登記上 1978年11月30日)
資本金	290億6,596万円
従業員数	グループ: 69,764名 (国内: 43,725名、海外: 26,039名)
主要取引銀行	三井住友銀行 三菱UFJ銀行 みずほ銀行
本社	〒170-6016 東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60 TEL. 050-1751-7700 (代表)
本店	〒150-0011 東京都渋谷区東1-2-20 渋谷ファーストタワー

株式の状況 (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

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	13.84
奥田 昌孝	6,404	13.13
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	3,103	6.36
株式会社日本カストディ銀行(信託口)	1,492	3.06
平井 美穂子	1,463	3.00
THE BANK OF NEW YORK MELLON 140042	926	1.90
CEPLUX- THE INDEPENDENT UCITS PLATFORM 2	746	1.53
有限会社HM興産	722	1.48
トランス・コスモス社員持株会	709	1.45
NORTHERN TRUST GLOBAL SERVICES SE, LUXEMBOURG RE LUDU RE: UCITS CLIENTS 15.315 PCT NON TREATY ACCOUNT	500	1.02

注) 1. 上記の他、当社が自己株式 11,321千株を保有しています。
2. 持株数は、千株未満を切り捨てて表示しています。
3. 持株比率は、小数第三位を四捨五入により表示しています。

株主メモ

事業年度	毎年4月1日から翌年3月31日まで
定時株主総会	毎年6月開催
基準日	定時株主総会 毎年3月31日 期末配当 毎年3月31日 その他必要があるときは、あらかじめ公告して定めた日
単元株式数	100株
株主名簿管理人および 特別口座の口座管理機関	東京都千代田区丸の内一丁目4番1号 三井住友信託銀行株式会社
株主名簿管理人 事務取扱場所	東京都千代田区丸の内一丁目4番1号 三井住友信託銀行株式会社 証券代行部
(郵便物送付先)	〒168-0063 東京都杉並区和泉二丁目8番4号 三井住友信託銀行株式会社 証券代行部
(電話照会先)	☎ 0120-782-031
(インターネット ホームページURL)	https://www.smtb.jp/Personal/agency/
上場証券取引所	東京証券取引所プライム市場
公告の方法	当社のホームページに掲載する。 https://www.trans-cosmos.co.jp

※ただし、電子公告による公告をすることができない事故、その他やむを得ない事由が生じた場合には、日本経済新聞に掲載いたします。

統合報告書2023のご案内

トランスコスモスのDX推進の活動やグローバル展開、サステナビリティへの取り組みなどを紹介しています。

<https://www.trans-cosmos.co.jp/ir/library/pdf/2023/inte20230929.pdf>



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



トランスコスモス通信は、ノーマライゼーション推進統括部(当社の障がい者雇用部門)がデザイン・制作をしています。