

**Global Digital Transformation Partner**

# 2022年3月期 本決算説明会



2022年4月28日

トランスコスモス株式会社

- 「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）等を当第1四半期連結会計期間の期首から適用しております。
- 上記基準適用に伴い、当社のインターネット広告事業など代理人取引と見做される取引について、従来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。
- 当資料においては、前年各四半期の売上高について、代理人取引と見做される売上高と売上原価を総額表示から純額表示に組み替えており、前期累計期間における連結売上高は、241億円減額しております。  
なお、上記の組み替えにより、売上総利益以下の各段階利益には影響はありません。

## エグゼクティブサマリ

### 2022年3月期 損益計算書

- 連結損益計算書サマリ
- セグメント別業績サマリ
- 連結売上高の推移
- 連結売上高の増減分析
- 単体サービス 売上高の増減分析
- 連結営業利益の推移
- 連結営業利益の増減分析
- 単体サービス 営業利益の増減分析
- セグメント別四半期業績サマリ（2022年1-3月期）
- 連結四半期業績の推移
- 親会社当期純利益の増減分析

### 2022年3月期 貸借対照表・キャッシュフロー 計算書・配当政策

- 連結貸借対照表の概要
- （ご参考）保有上場銘柄

- 連結キャッシュフロー計算書
- 配当政策
- （ご参考）設備投資・減価償却・従業員数・サービス拠点

### 重点取り組み

- 事業環境 リスクと機会
- リスクと機会を踏まえた取り組み
- サービスポートフォリオ
- DX認定事業者
- グローバル展開
- ワンストップによる競争優位性の確立
- DECサービス
- BPOサービス
- グローバル
- 事業基盤の強化

### Appendix

- 2021年度 活動トピックス

## 成果

- 売上高は前期比 **+13.4%\*** の増収となり、**過去最高売上高を更新**
- 売上総利益率は主に単体サービスでの収益性改善により **+0.9** ポイント上昇
- 販管費は単体サービスを中心に増加したものの、売上高販管費率は **-0.7ポイント** 減少
- 営業利益は、前期比 **+81億円** の増益となり、**過去最高益を更新**

※前期売上高について、代理人取引は純額表示に組み替えております。

## 課題

- 新型コロナ影響で増加した売上・利益の維持対策
- 引き続き、コロナ禍で変化した事業環境への対応

1

2022年3月期 損益計算書

2

2022年3月期 貸借対照表・キャッシュフロー計算書・配当政策

3

重点取り組み



# 連結損益計算書サマリ

- 売上高：全セグメントで受注が増加し増収
- 営業利益：全セグメントで利益が増加し増益
- 経常利益：営業利益、営業外収益の増加などで増益
- 親会社当期純利益：経常利益の増加、特別利益の増加などで増益

※前期売上高について、代理人取引は純額表示に組み替えております。

単位：億円(億円未満四捨五入)	2021年3月期		2022年3月期		増減	
	金額	構成比	金額	構成比	金額	増減率
売上高	3,123 <sup>※</sup>	100.0%	<b>3,541</b>	<b>100.0%</b>	418	13.4%
売上原価	2,464 <sup>※</sup>	78.9%	<b>2,763</b>	<b>78.0%</b>	299	12.1%
売上総利益	659	21.1%	<b>778</b>	<b>22.0%</b>	119	18.0%
販管費	481	15.4%	<b>519</b>	<b>14.7%</b>	38	7.9%
営業利益	178	5.7%	<b>258</b>	<b>7.3%</b>	81	45.6%
営業外損益	3	0.1%	<b>31</b>	<b>0.9%</b>	28	-
経常利益	180	5.8%	<b>289</b>	<b>8.2%</b>	109	60.5%
特別損益	-2	-0.1%	<b>22</b>	<b>0.6%</b>	24	-
親会社株主に帰属する 当期純利益	100	3.2%	<b>215</b>	<b>6.1%</b>	115	114.4%

# セグメント別業績サマリ

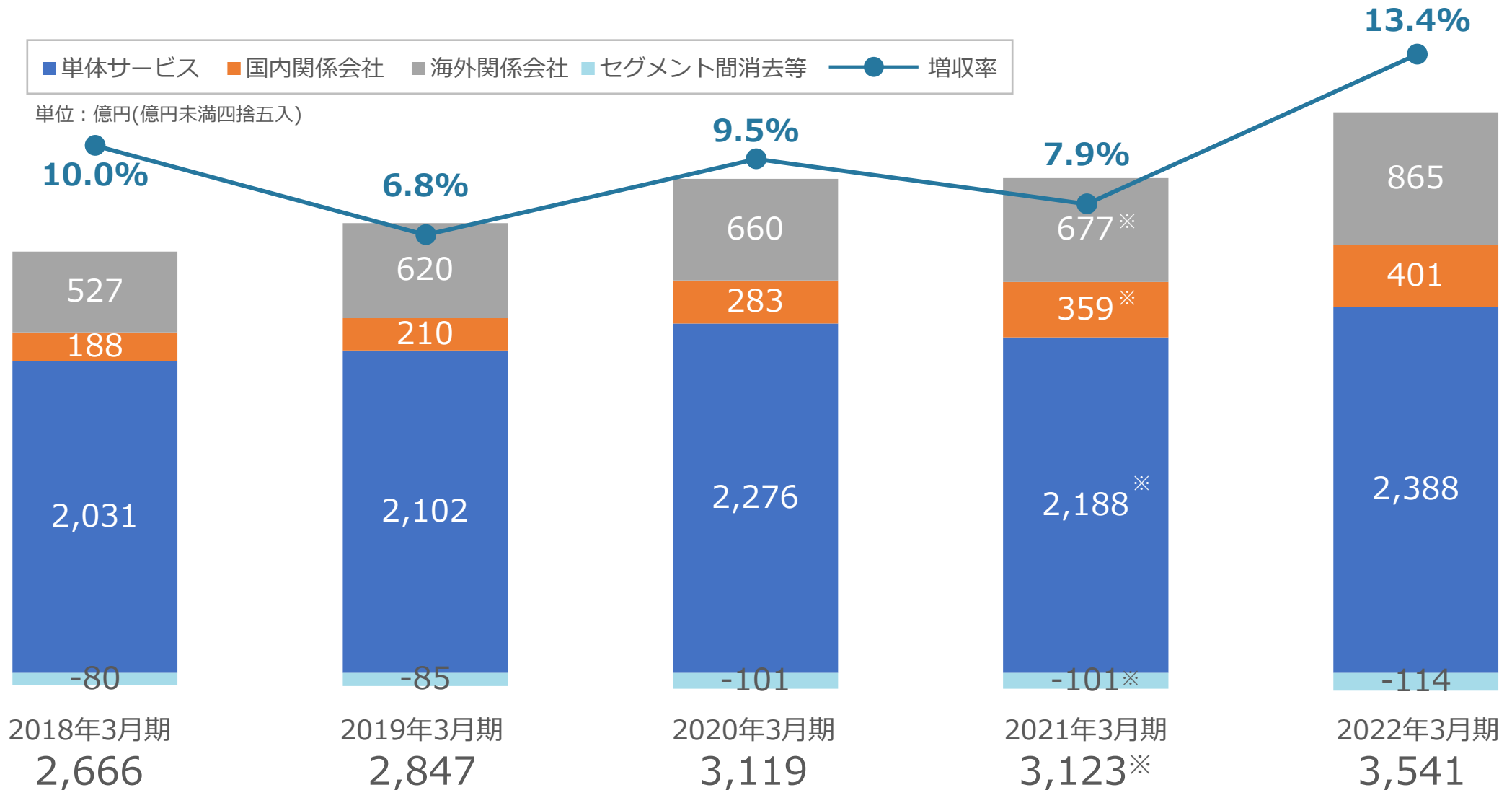
- 単体サービス：増収・増益。コロナ禍で拡大した官民のサービス需要に対応し受注が増加、収益性は改善
- 国内関係会社：増収・増益。一部上場子会社・BPOサービス事業子会社が業績好調
- 海外関係会社：増収・増益。主に韓国・東南アジアの子会社が業績好調

※前期売上高について、代理人取引は純額表示に組み替えております。

単位：億円(億円未満四捨五入)		2021年3月期		2022年3月期		増減	
		金額	構成比	金額	構成比	金額	増減率
売上高	単体サービス	2,188*	70.1%	<b>2,388</b>	<b>67.5%</b>	200	9.1%
	国内関係会社	359*	11.5%	<b>401</b>	<b>11.3%</b>	42	11.8%
	海外関係会社	677*	21.7%	<b>865</b>	<b>24.4%</b>	188	27.8%
	セグメント間取引消去	-101*	-3.3%	<b>-114</b>	<b>-3.2%</b>	-12	-12.3%
	(合計)	3,123*	100.0%	<b>3,541</b>	<b>100.0%</b>	418	13.4%
セグメント 損益	単体サービス	112	63.3%	<b>178</b>	<b>69.0%</b>	66	58.7%
	(利益率)	5.1%		<b>7.5%</b>			
	国内関係会社	36	20.3%	<b>37</b>	<b>14.3%</b>	1	2.3%
	(利益率)	10.0%		<b>9.2%</b>			
	海外関係会社	29	16.4%	<b>43</b>	<b>16.8%</b>	14	49.0%
(利益率)	4.3%		<b>5.0%</b>				
	セグメント間取引消去	-0	-0.0%	<b>-0</b>	<b>-0.1%</b>	-0	-
	(合計)	178	100.0%	<b>258</b>	<b>100.0%</b>	81	45.6%

# 連結売上高の推移

- 12期連続で増収となり、最高売上高を更新



※前期売上高について、代理人取引は純額表示に組み替えております。



# 連結売上高の増減分析

- 売上高 増加：+418億円（+13.4%）

## 単体サービス

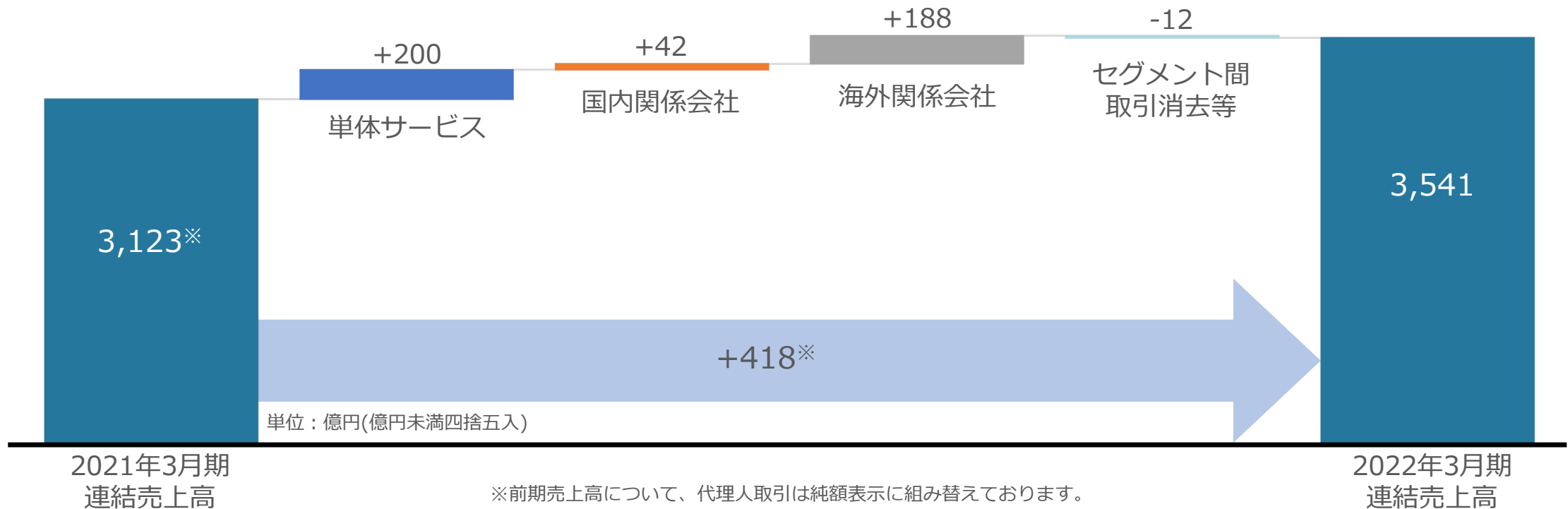
コロナ禍で拡大した官民のサービス需要に対応し受注増加で増収

## 国内関係会社

上場子会社・BPOサービス事業子会社の受注増加などで増収

## 海外関係会社

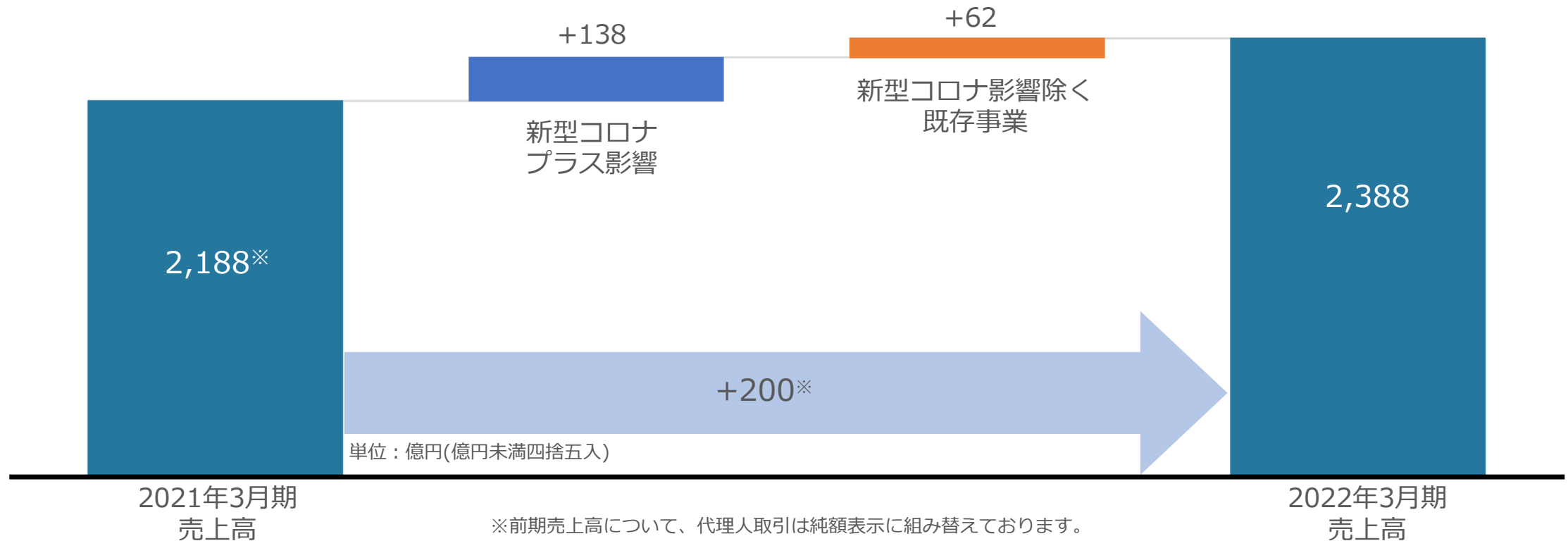
韓国・中国・東南アジアを中心とした子会社の売上増加で増収



# 単体サービス 売上高の増減分析

- 売上高 増加：+200億円（+9.1%）

新型コロナ プラス影響	BPOサービス、コンタクトセンターサービスを中心に、地方自治体などが推進している新型コロナ対策に関連する業務の受注が増加
新型コロナ影響除く 既存事業	売上拡大やコスト競争力強化などに繋がるアウトソーシングサービスの底堅い需要に加え、コロナ禍において拡大したDXの推進やECをはじめとする非接触販売チャネルへのシフトといった需要を捉え受注が増加

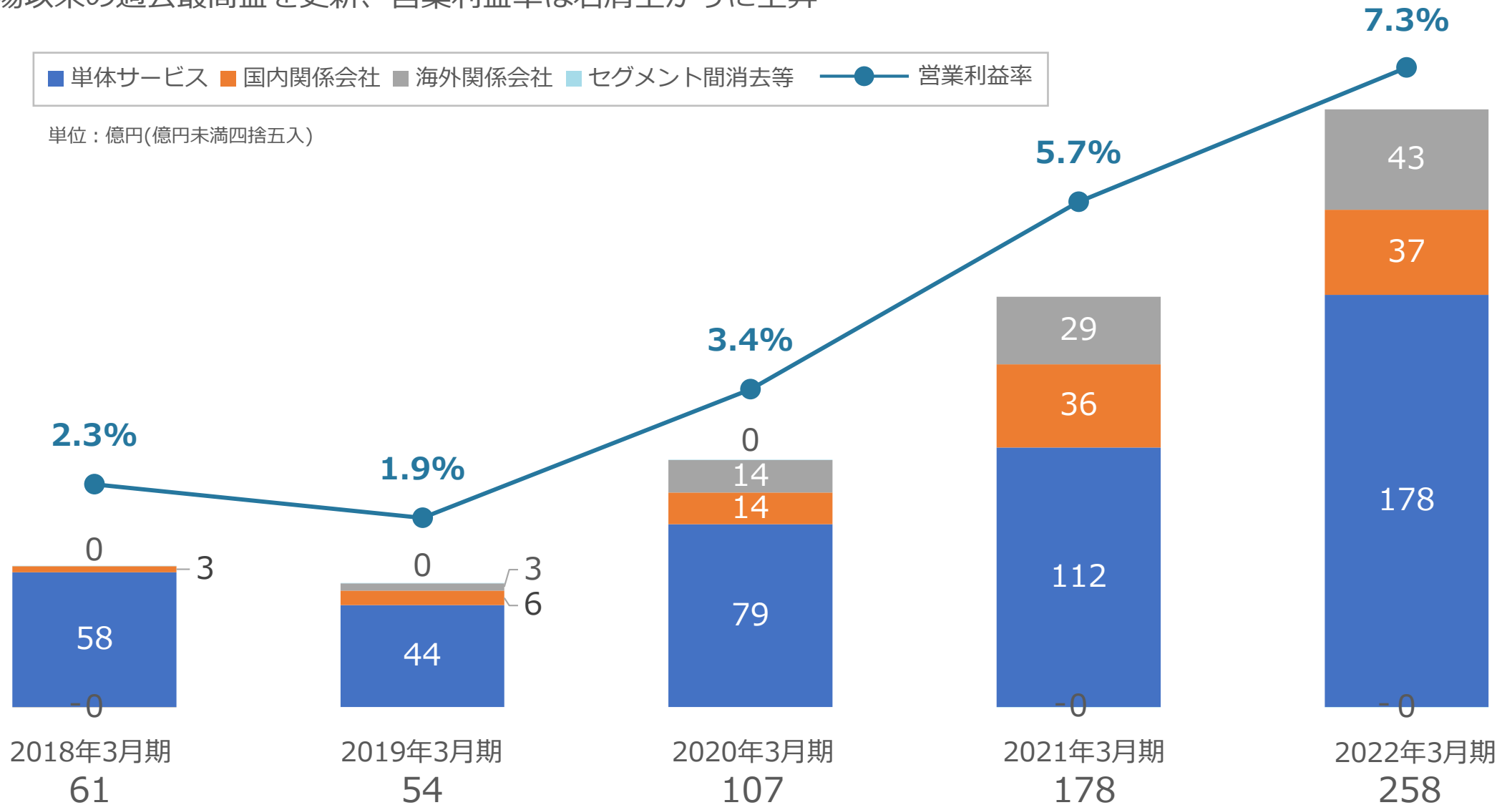


# 連結営業利益の推移

- 上場以来の過去最高益を更新、営業利益率は右肩上がりに上昇



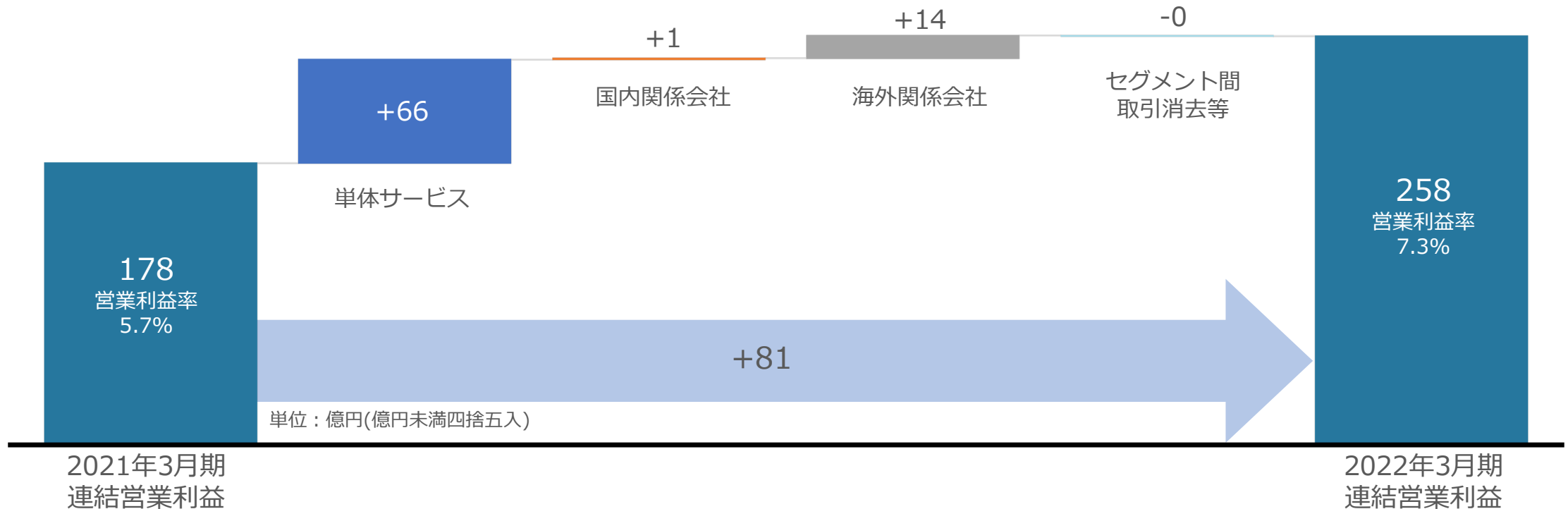
単位：億円(億円未満四捨五入)



# 連結営業利益の増減分析

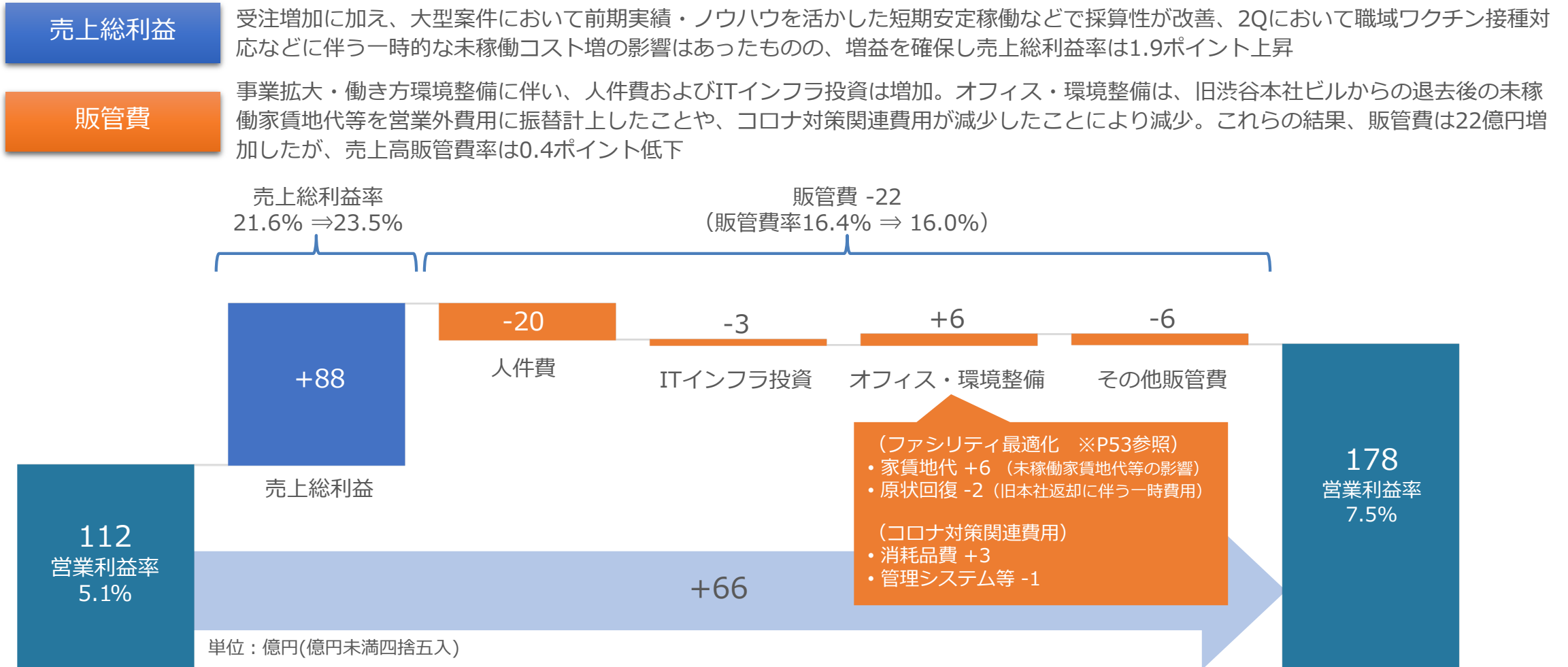
- 営業利益 増加：+81億円（+45.6%）

単体サービス	受注の増加に加え、案件の採算性改善などで増益
国内関係会社	一部の上場子会社・BPOサービス事業子会社の利益増加などで増益
海外関係会社	韓国・東南アジア子会社の収益性改善などで増益



# 単体サービス 営業利益の増減分析

## ● 営業利益 増加：+66億円（+58.7%）



2021年3月期  
営業利益

2022年3月期  
営業利益

# セグメント別 四半期業績サマリ (2022年1-3月期)



- 売上高：全セグメントで売上高が増加し、+140億円、+17.1%の増収
- 営業利益：単体サービス・海外関係会社のセグメント利益が増加し、+22億円、+47.7%の増益

※前期売上高について、代理人取引は純額表示に組み替えております。

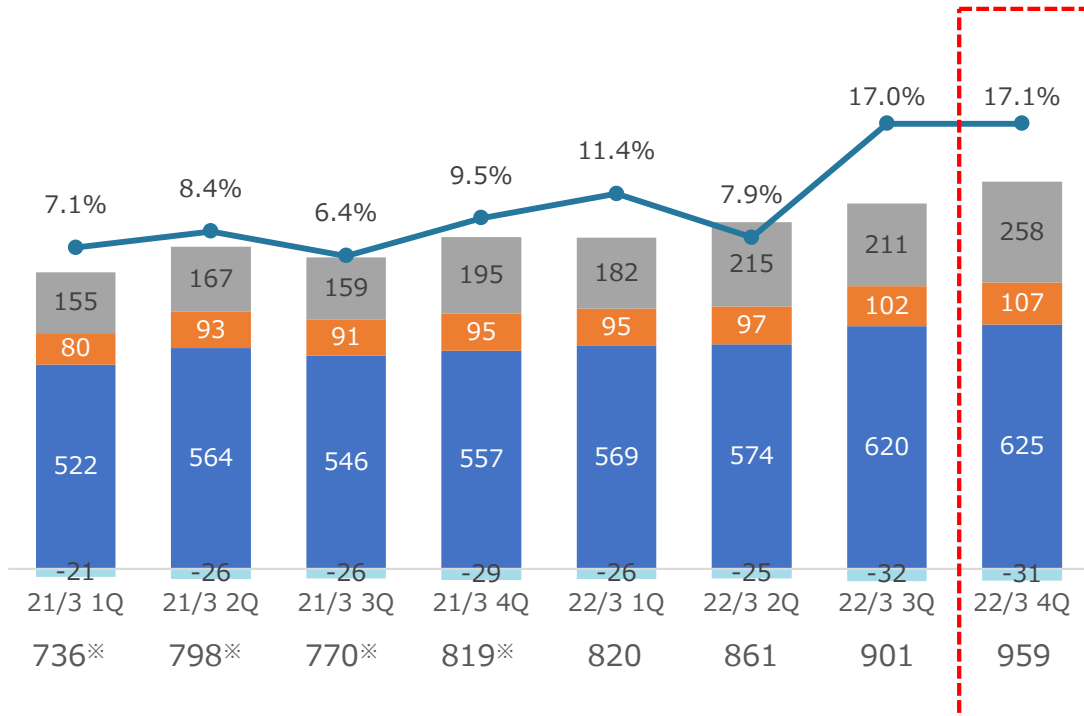
単位：億円(億円未満四捨五入)		2021年3月期 4Q		2022年3月期 4Q		増減	
		金額	構成比	金額	構成比	金額	増減率
売上高	単体サービス	557*	68.0%	<b>625</b>	<b>65.2%</b>	68	12.2%
	国内関係会社	95*	11.6%	<b>107</b>	<b>11.2%</b>	12	12.6%
	海外関係会社	195*	23.8%	<b>258</b>	<b>26.9%</b>	62	31.9%
	セグメント間取引消去	-29*	-3.4%	<b>-31</b>	<b>-3.3%</b>	-3	-8.9%
	(合計)	819*	100.0%	<b>959</b>	<b>100.0%</b>	140	17.1%
セグメント 損益	単体サービス	25	54.6%	<b>42</b>	<b>62.7%</b>	17	69.8%
	(利益率)	4.4%		<b>6.7%</b>			
	国内関係会社	9	19.8%	<b>9</b>	<b>13.1%</b>	-0	-2.5%
	(利益率)	9.4%		<b>8.2%</b>			
	海外関係会社	11	25.2%	<b>17</b>	<b>24.9%</b>	5	46.1%
(利益率)	5.8%		<b>6.5%</b>				
セグメント間取引消去	0	0.4%	<b>-0</b>	<b>-0.7%</b>	-1	-	
(合計)	45	100.0%	<b>67</b>	<b>100.0%</b>	22	47.7%	

# 連結四半期業績の推移

- 売上高：当期3Qとの比較では、全セグメントで売上が増加し、高い売上高成長率を維持
- 営業利益：当期3Qとの比較では、単体サービスにおいて公共コロナ案件の一時的な業務量変動による影響や、国内関係会社における一部上場子会社の利益減少などで減益。一方で海外関係会社は、中国子会社の利益増加などで大幅増益

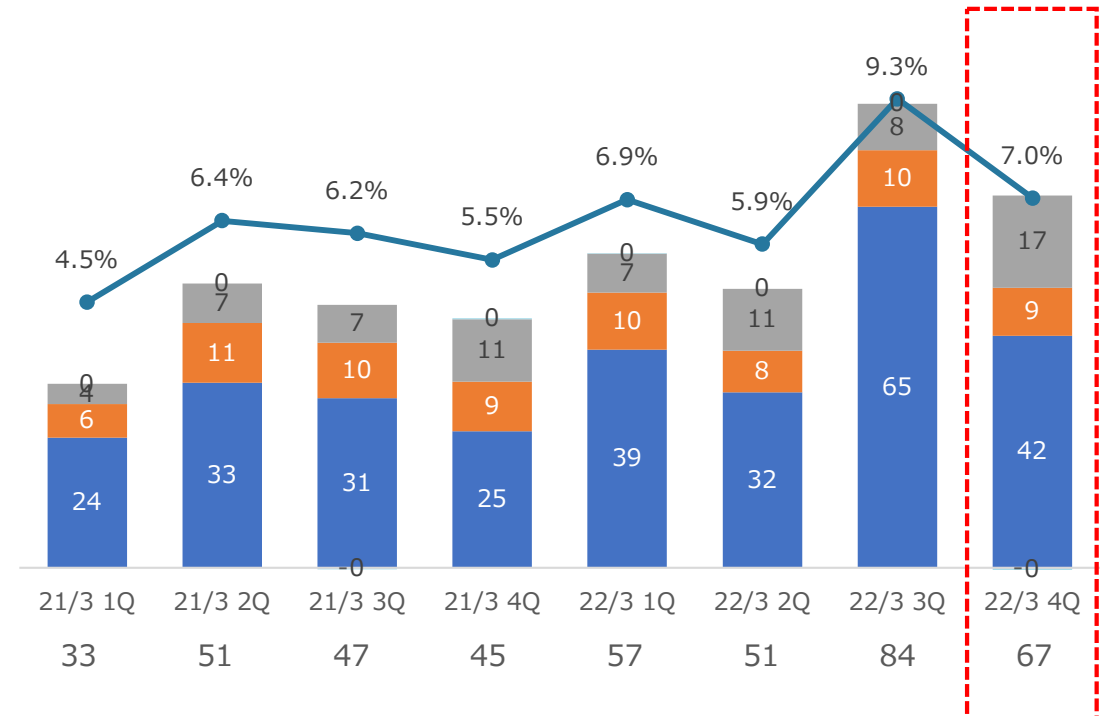
## 売上高

単位：億円(億円未満四捨五入) ● 売上高成長率



## 営業利益

単位：億円(億円未満四捨五入) ● 営業利益率



※前期売上高について、代理人取引は純額表示に組み替えております。

■ 単体サービス ■ 国内関係会社 ■ 海外関係会社 ■ セグメント間消去等





1

2022年3月期 損益計算書

2

2022年3月期 貸借対照表・キャッシュフロー計算書・配当政策

3

重点取り組み



# 連結貸借対照表の概要

- 流動資産：「受取手形、売掛金及び契約資産」や「現金及び預金」が増加
- 固定資産：保有上場株式の時価評価が増加し「投資有価証券」が増加、持分法による投資利益が大幅に増加し「関係会社株式」が増加
- 負債：「転換社債型新株予約権付社債」や「買掛金」が増加
- 純資産：「利益剰余金」が増加

単位：億円(億円未満四捨五入)	2021年3月末	2022年3月末	増減額	
流動資産	1,205	<b>1,510</b>	305	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現預金+149</li> <li>・受取手形及び売掛金+173</li> </ul>
固定資産	554	<b>675</b>	121	<ul style="list-style-type: none"> <li>・投資有価証券+70</li> <li>・関係会社株式+48</li> </ul>
資産合計	1,759	<b>2,185</b>	426	
流動負債	639	<b>802</b>	163	<ul style="list-style-type: none"> <li>・買掛金+34</li> <li>・一年内返済予定長期借入金+120</li> </ul>
固定負債	195	<b>174</b>	-21	
負債合計	834	<b>976</b>	142	<ul style="list-style-type: none"> <li>・転換社債+101</li> <li>・長期借入金-120</li> </ul>
純資産	925	<b>1,209</b>	284	
負債・純資産合計	1,759	<b>2,185</b>	426	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利益剰余金+179</li> <li>・その他の有価証券評価差額金+67</li> </ul>
現預金	499	<b>648</b>	149	
有利子負債	191	<b>282</b>	91	
Netキャッシュ*	308	<b>366</b>	58	

\*Netキャッシュ=現預金-有利子負債

# (ご参考) 保有上場銘柄

## ● トランスコスモス単体の保有上場株式

単位：億円(億円未満四捨五入)

種類	銘柄名	市場	証券コード	時価 ※
関係会社株式	株式会社Jストリーム	東証グロース	4308	90
	応用技術株式会社	東証スタンダード	4356	86
	PFSweb Inc.	NASDAQ	PFSW	52
	eMnet Inc.	KOSDAQ	123570	35
	UNQ HOLDINGS LIMITED	HKEX	2177	22
投資有価証券	Infracommerce CXAAS S.A	Bovespa	IFCM3	44
	その他			15
合計				344

## ● グループ会社保有の主要上場株式

種類	銘柄名	市場	証券コード	時価 ※
投資有価証券	北京騰信創新網絡營銷技術股份有限公司 (TensynPRC)	ChiNext	300392	31

# 連結キャッシュフロー計算書

- 営業C/F：【増加要因】「税金等調整前当期純利益」が大幅に増加  
【減少要因】売上債権が増加、法人税等の支払額が増加
- 投資C/F：「投資有価証券の売却による収入」が増加、「有形固定資産の取得による支出」が減少
- 財務C/F：【増加要因】「転換社債型新株予約権付社債の発行による収入」が増加、  
「転換社債型新株予約権付社債の償還による支出」が減少  
【減少要因】「長期借入れによる収入」や「子会社の自己株式の処分による収入」が減少、  
「配当金の支払額」が増加

単位：億円(億円未満四捨五入)	2021年3月期	2022年3月期	増減額
営業キャッシュフロー	157	<b>158</b>	1
投資キャッシュフロー	-84	<b>-62</b>	22
財務キャッシュフロー	67	<b>42</b>	-25
現金同等物残高	491	<b>639</b>	148
フリーキャッシュフロー*	73	<b>95</b>	22

\*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

- 業績に連動した配当性向重視型
- 連結配当性向30%を目安とし、年1回期末配当を実施

	2018年3月期	2019年3月期	2020年3月期	2021年3月期	2022年3月期 (予定)
1株当たり配当額(円)	23	33	46	93 普通配当 73 特別配当 20	<b>156</b>
連結配当性向(%)	-	30.9	30.4	38.5	<b>30.1</b>

# (ご参考) 設備投資・減価償却・従業員数・サービス拠点

## ● 設備投資額・減価償却費

単位：億円(億円未満四捨五入)	2021年3月期	2022年3月期	増減率
設備投資額	64	59	-8.5%
減価償却費	46	54	17.9%

### ● 設備投資額

主に単体サービスにおいて前期に新設したオフィス（現 池袋本社、現 渋谷本店）による影響で減少

### ● 減価償却費

主に単体サービスにおいて旧渋谷本社ビル返却のための原状回復による費用増

## ● 従業員数

	2021年3月末	2022年3月末	増減
連結従業員数	35,760	<b>39,870</b>	4,110
（臨時従業員数）	27,915	<b>29,642</b>	1,727
単体従業員数	15,949	<b>16,462</b>	513
（臨時従業員数）	22,915	<b>22,844</b>	-71

### ● 連結

韓国、中国、東南アジア、欧州での業務拡大などに伴って増加

### ● 単体

新卒採用、受注案件数の増加などに伴って増加

## ● サービス拠点

	2021年3月末	2022年3月末	増減
サービス拠点	167	<b>169</b>	+2
（国内サービス拠点）	64	<b>67</b>	+3
（海外サービス拠点）	103	<b>102</b>	-1

### ● 国内

BPOサービス、デジタルマーケティングサービスの拠点を新設

### ● 海外

韓国、中国、ベトナムなどでコンタクトセンターなどのセンターを新設、一方で関係会社の拠点が減少

\*サービス拠点は、自社サービス拠点のほかに本部・支社・営業所・関係会社・パートナー等の拠点も含む

1 2022年3月期 損益計算書

2 2022年3月期 貸借対照表・キャッシュフロー計算書・配当政策

3 重点取り組み



- コロナ禍で変化した環境をリスクと機会の視点で捉え事業を推進

## リスク

- **人材確保**

アフターコロナでの経済回復に伴う人手不足の再燃

- **競争激化**

コロナ禍で注目度が高まるBPO市場への参入事業者が増加

- **サイバーセキュリティ**

テレワークなどの環境変化で急増するサイバー攻撃

- **サステナビリティ**

コロナ禍でサステナビリティの課題意識が加速

## 機会

- **DX需要**

コロナ禍を経て変化する顧客期待に対応するためのDXの必要性が再認識される

- **公共支援**

コロナ対策の継続、経済回復に向けた経済対策、デジタルガバメント推進など

- **非接触チャネルシフト**

消費行動のデジタル・コンタクトレスへのシフトが加速



## デジタル技術の 活用

先端デジタルテクノロジーと運用ノウハウの融合

## 競争優位な サービスの確立

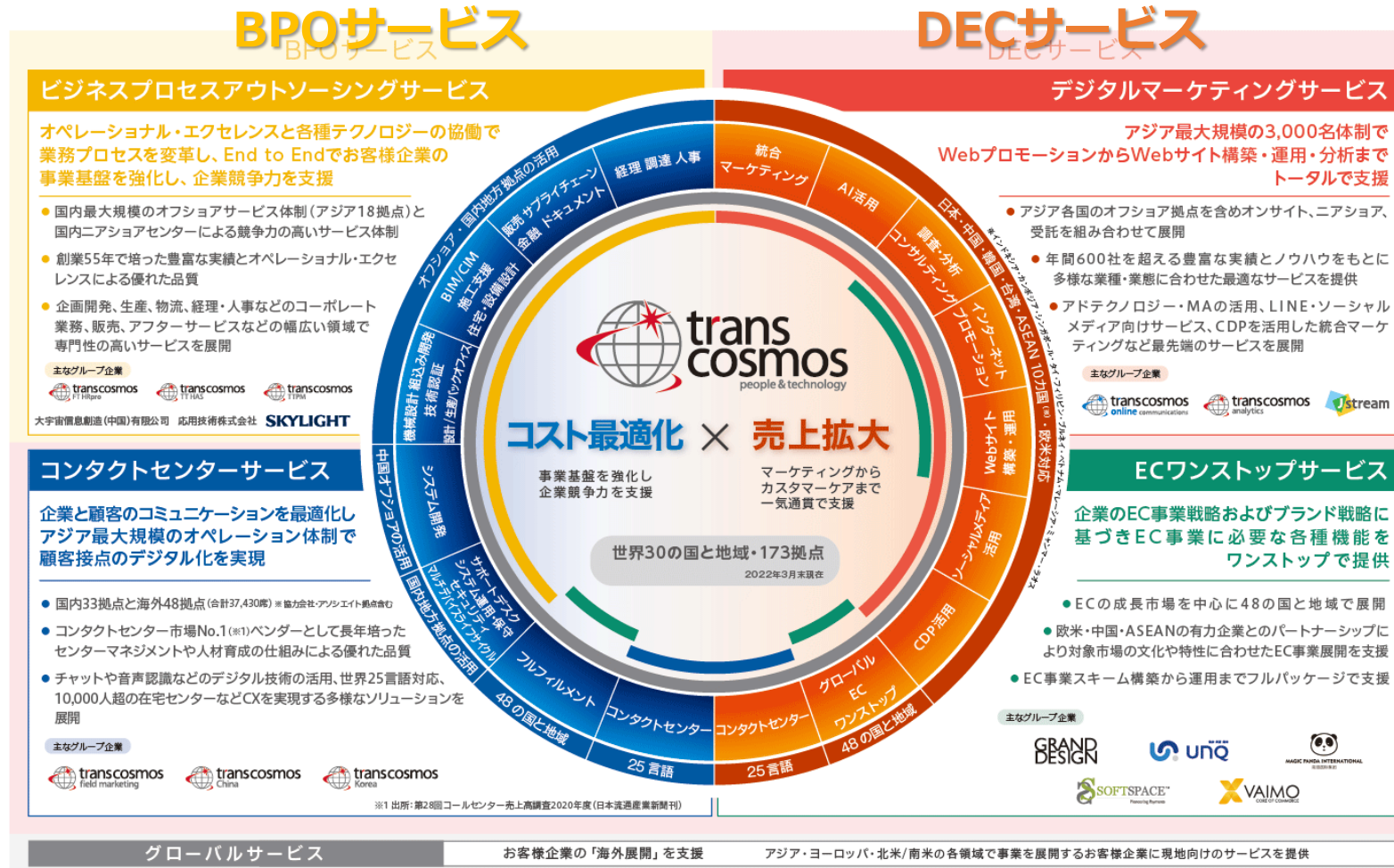
サービスポートフォリオを活かした独自モデルを展開

## 事業基盤の強化

人材基盤強化、SDGs取り組み推進、サイバーセキュリティ強化、ファシリティ最適化など

# サービスポートフォリオ

- お客様企業の、売上拡大を支援する「DECサービス」とコスト最適化を支援する「BPOサービス」を軸とした唯一無二のサービスポートフォリオで事業を展開
- 3,000社以上の幅広い業界・業種のお客様企業に対して、事業パートナーとして長期的な取引関係を構築



売上高構成比(単体)

**DEC 70%**  
**BPO 30%**

お客様企業数(グループ)

**3,000社以上**

取引年数5年以上(単体)

**70%以上**

DX認定事業者に認定

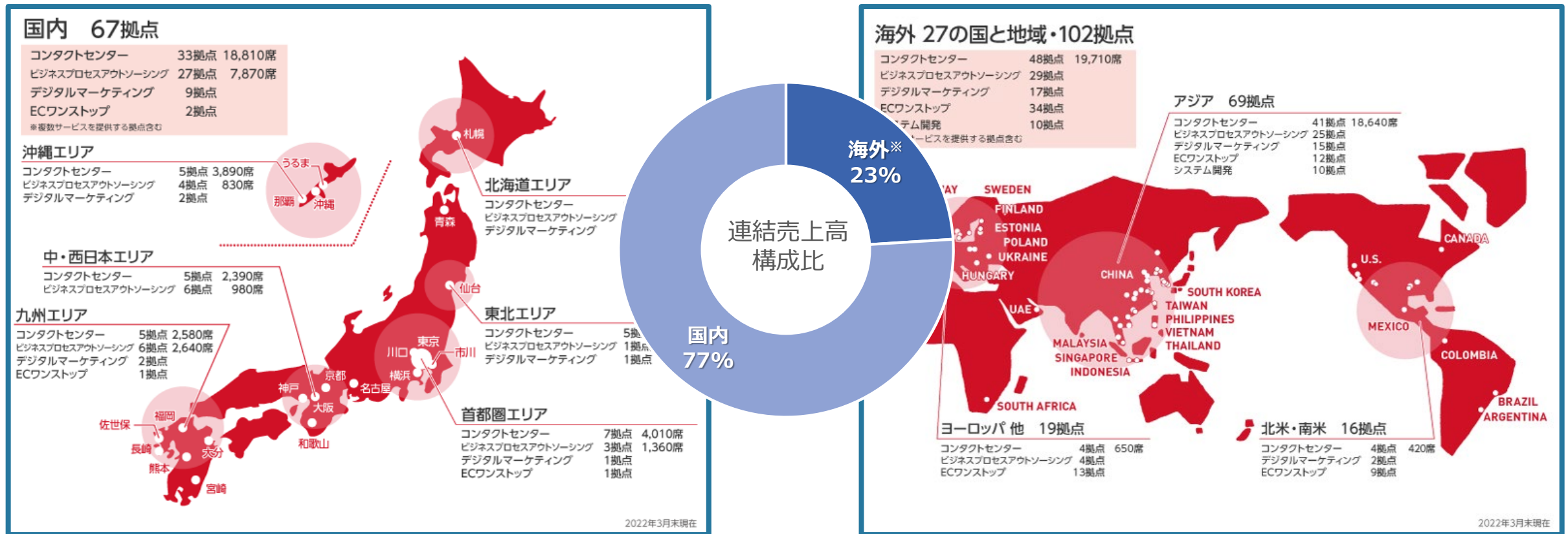
**DX認定**

- 本年4月、経済産業省が定める「DX認定事業者」に選定
- プロフェッショナル人材と先端技術の組み合わせによる付加価値の高いサービスを通じて、社会全体のDX推進に寄与



# DX認定

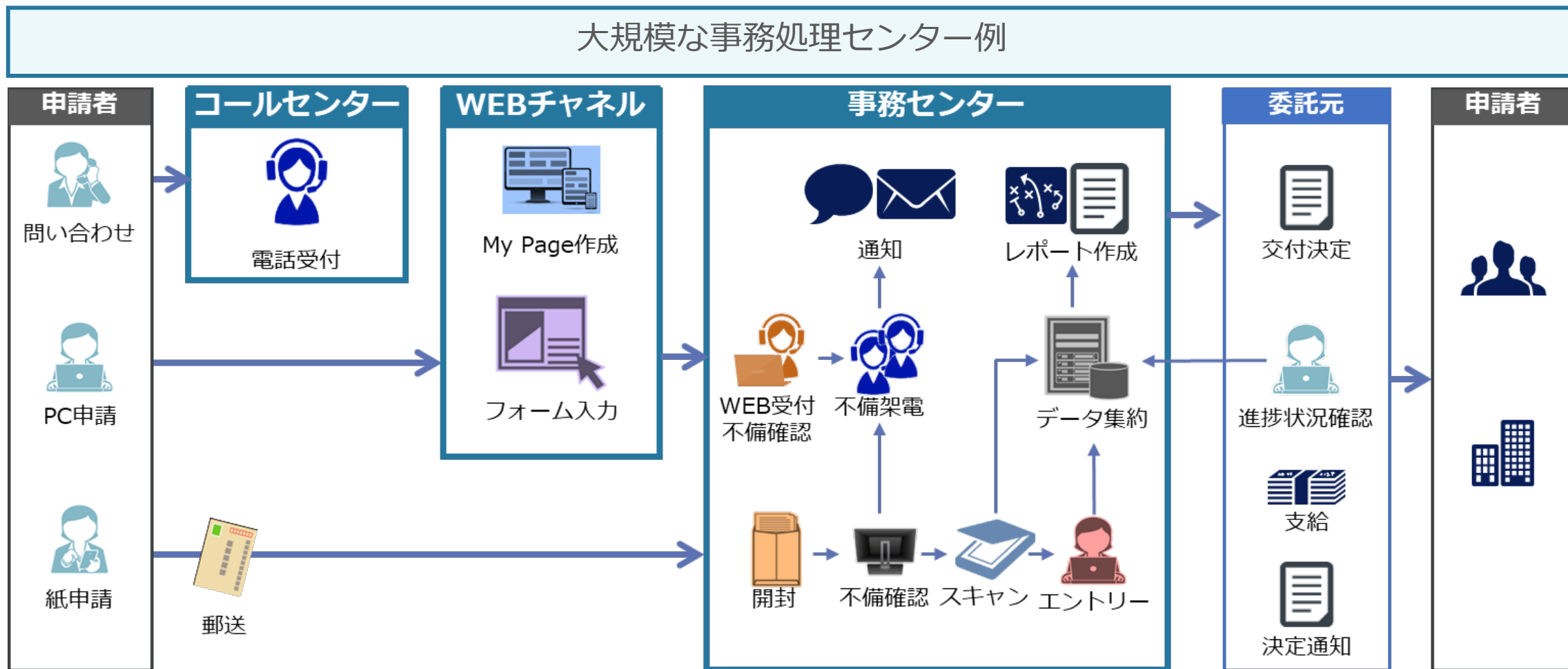
- 世界28の国と地域・169拠点（国内67拠点・海外102拠点）でのサービスデリバリー体制を確立
- 各業務に精通した6万人以上の従業員・オペレーターと世界の最先端テクノロジーを融合し、お客様企業に最適なサービスを提供



※海外売上高は、「海外関係会社」セグメントとは異なり、顧客の所在地を基礎とし、国または地域に分類しています。

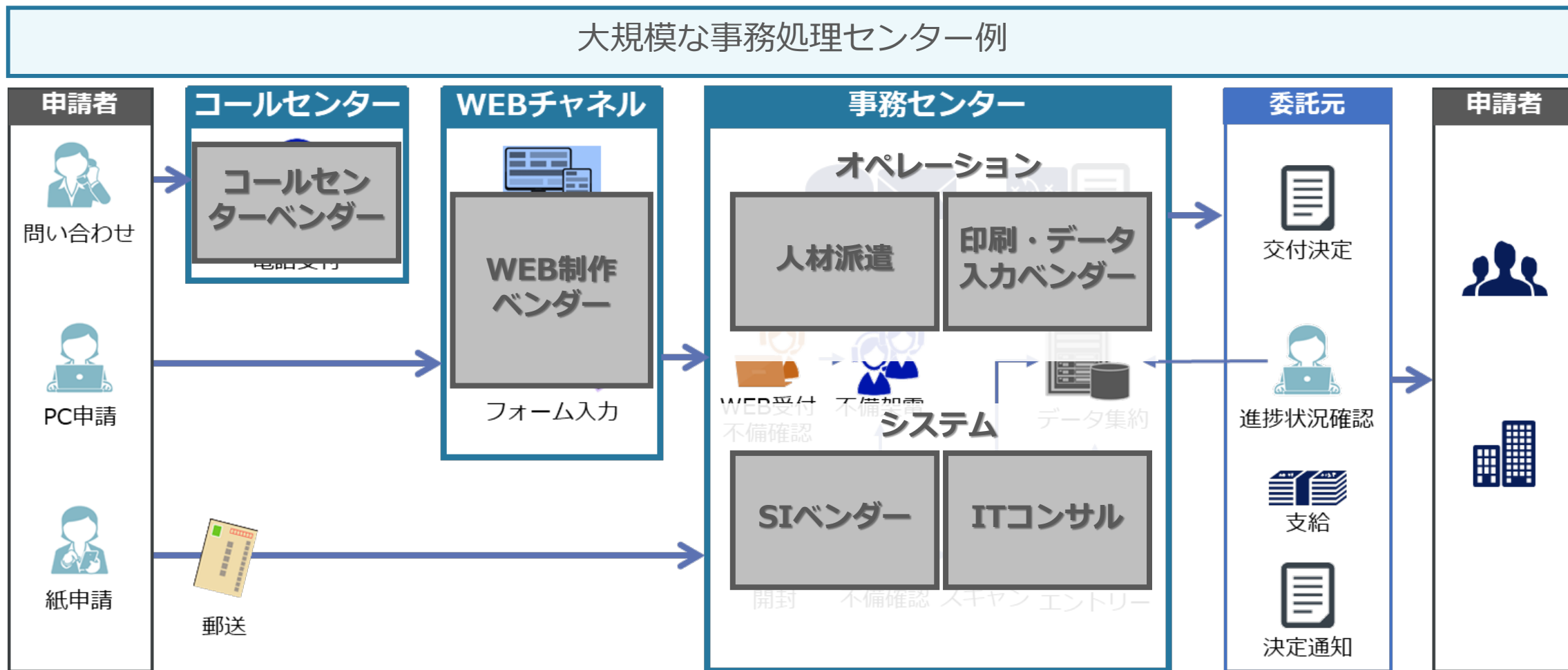
# ワンストップによる競争優位性の確立 (1/3)

- 大規模な事務処理業務において求められる機能は多岐に亘る



# ワンストップによる競争優位性の確立 (2/3)

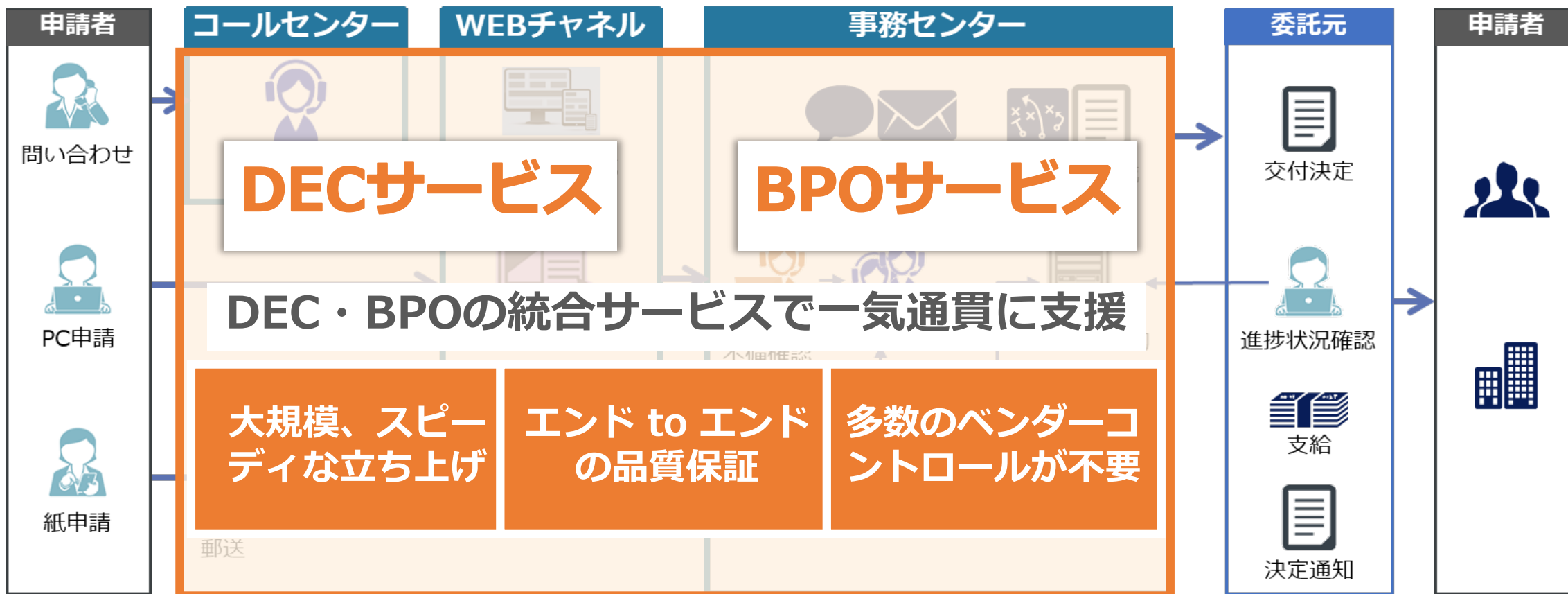
- 通常これらの機能を実現するためには数多くのベンダーの登用が必要



# ワンストップによる競争優位性の確立 (3/3)

- 当社は公共向けの大規模な事務処理業務を通じ、これら業務を一社で請け負う経験を蓄積。大規模・スピーディな立ち上げ、エンド to エンドでの品質保証といった、専門ベンダーでは提供が困難なワンストップでの付加価値を確立
- 公共以外の手企業様向けにも展開を進めている

## 大規模な事務処理センター例



- マーケティング・販売・顧客コミュニケーションを一気通貫でサポート

# DECサービス

## DM

### デジタルマーケティング

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

# X

## EC

### ECワンストップ

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

# X

## CC

### コンタクトセンター

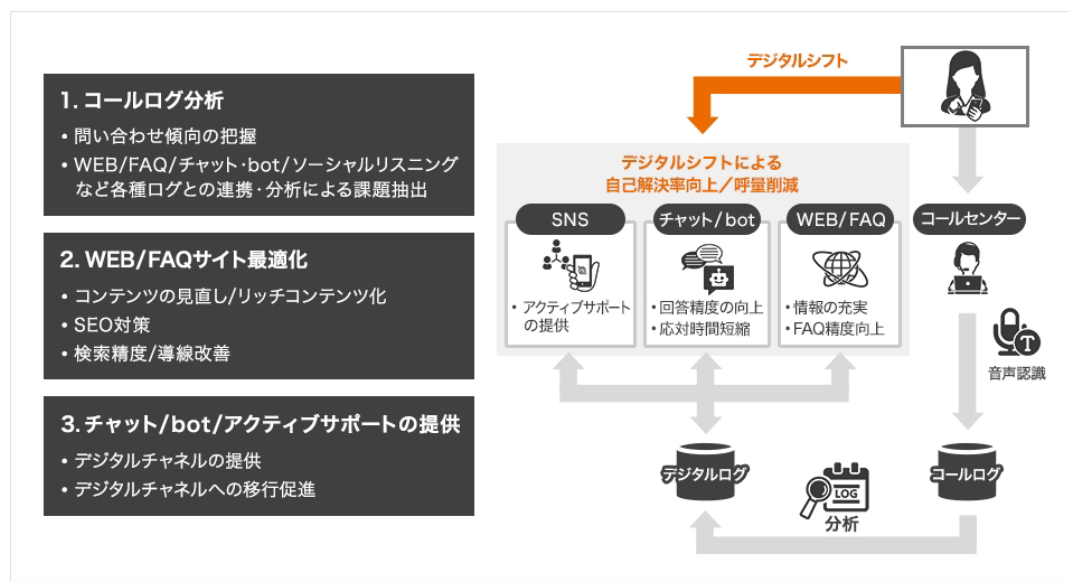
企業と顧客のコミュニケーション  
を最適化しアジア最大規模の  
オペレーション体制で  
顧客接点のデジタル化を実現



- 独自のデジタルマーケティング×コンタクトセンターによるDXサービスモデルで競争力あるサービスを展開
- DXサービスモデルを開発・推進する専任組織としてDX推進本部を設置し、組織体制を強化

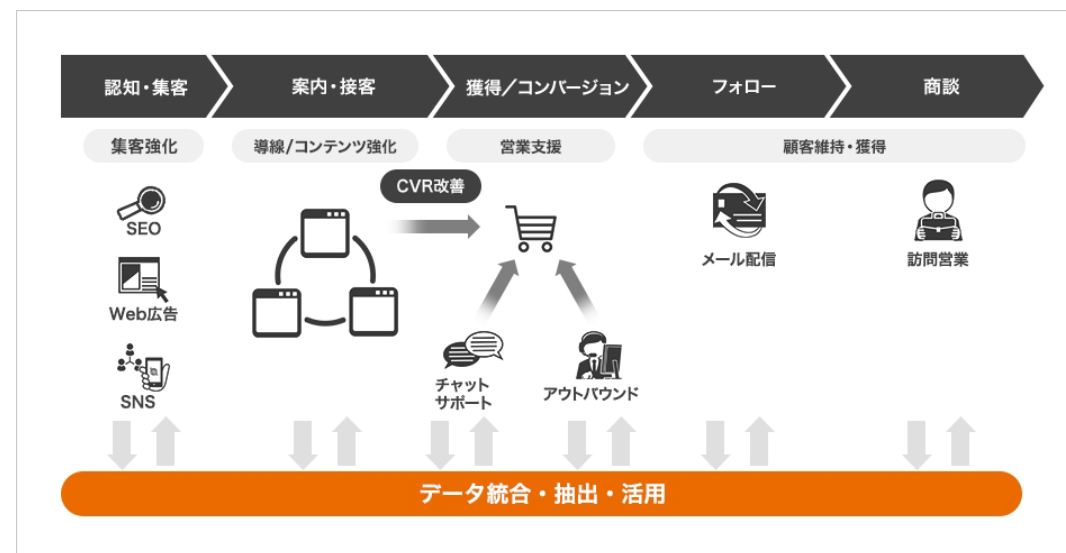
## カスタマーケア領域のデジタルトランスフォーメーションを支援「コールDX」

VOC（顧客の声）とデジタルチャネルのログデータを連携・分析し、デジタル施策のPDCAサイクルを実施



## 各種データを活用しコンバージョンの改善を支援「CRO（コンバージョン率最適化）サービス」

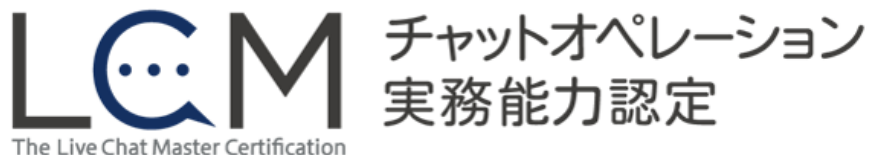
商品/サービスが認知され、購入（CV）されるまでの導線におけるさまざまなログデータを収集・連携・分析し、コンバージョン率の最適化（CRO）を実現



- デジタルチャネルに対応したサービス・体制を強化し、事例化を推進

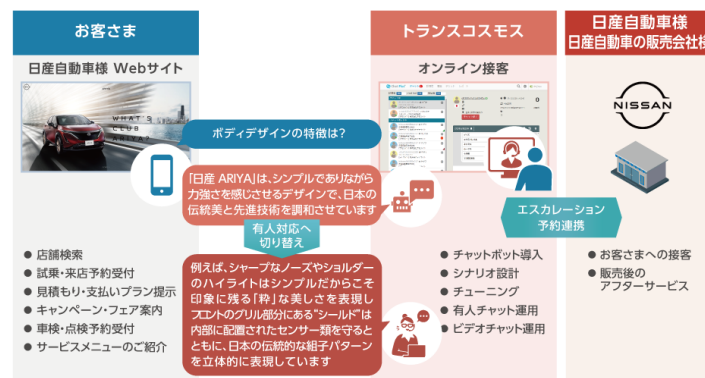
## チャットオペレーションの基盤強化

22年度認定者数を1,500名へ拡大させ、  
お客様企業へのチャット導入を推進



チャットオペレーション実務能力認定とは、チャットによる応対やマネジメントに必要な知識・スキルを体系化し、役割ごとに基準を設け、一定以上の専門的知識、技能などを有する者を評価、認定する制度です。

## オンライン接客 (日産自動車様事例)



- 店舗送客促進に向けたオンライン接客を開始
- 開始から12カ月で数百名を超える送客を実現
- 車の成約にも貢献したことからARIYA会員特設サイトでも同運用を受託

## CX最適化サービス (ピップ様事例)



- ユーザーの利便性向上を目指し製品全般のFAQページを改善
- Google検索結果上位に製品FAQを表示させるためのSEO対策を施すことで、ユーザーが求めている情報にたどりつくまでの導線を最適化し CX向上に貢献

- 居住地に縛られない人材の発掘、従業員のライフワークバランスの実現など、品質確保（人材確保・定着）に向けて在宅コンタクトセンターサービスを推進
- 顧客データ（VOC）の活用による顧客体験価値（CX）の向上を推進

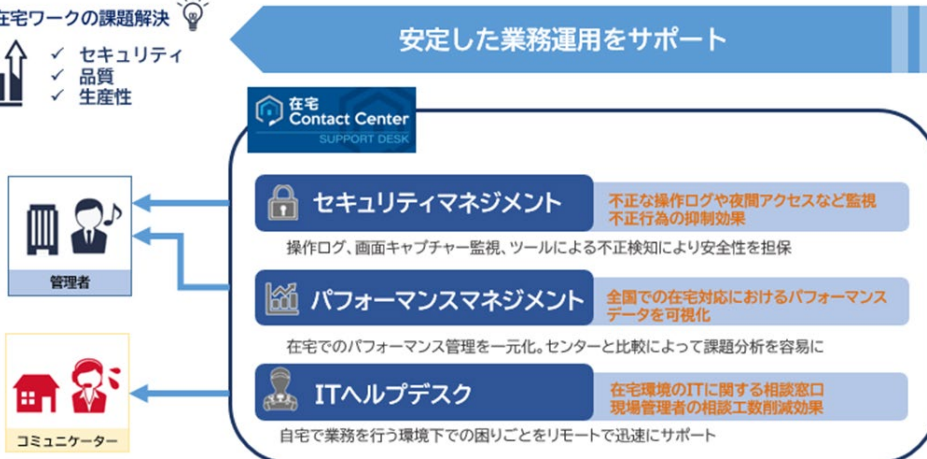
## 国内3,000名・海外10,000名 在宅コンタクトセンターサービス

在宅運用における、セキュリティ、品質、生産性の課題解消に向けて専門のサポートデスクを構築し、在宅化を推進

### 在宅 Contact Center

在宅ワークの課題解決

- ✓ セキュリティ
- ✓ 品質
- ✓ 生産性



## VOC活用によるCX向上 (セブン&アイ・ホールディングス様事例)

事業所でのミッション・ビジョン・バリュー（MVV）※を意識した改善活動により、CX向上に寄与

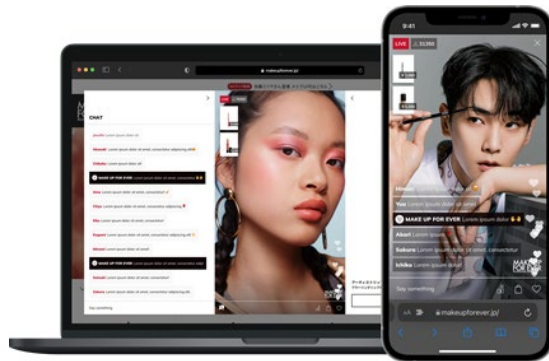


- 顧客の不満体験を削減するためにVOCの収集・分析に加え、顧客コミュニケーションの担い手であるオペレーターの改善意見を収集し、業務改善サイクルを構築
- 必要に応じて対話による双方向で柔軟なコミュニケーションを業務フローに導入することで、顧客感情を「マイナスからプラスへトランスフォーメーション」させることに貢献

※ 当社がコンタクトセンター事業を戦略的に運営していくために推進している独自の取組です。受託頂いているお客様企業の業務ごとに「ミッション・ビジョン・バリュー」設定し、お客様企業とビジョンを共有しながら運営を実施しています。

- デジタルマーケティング、EC領域において、パートナーと連携したサービス力の強化・拡大を図っていく

ライブコマースソリューションを提供する  
Bambuserと戦略的パートナーシップを締結



国内最大級のゲームデバッグ事業を展開する  
デジタルハーツと業務提携



グローバルな越境ECプラットフォームを提供する  
ナスダック上場企業のGlobal-e社と提携



Dynamic Yield社と  
ソリューションパートナー契約を締結



# DECサービス領域：グループシナジー

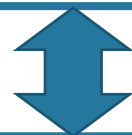
- 専門性を有する国内関係会社との連携・シナジーを追求し、より付加価値の高いサービスを展開していく



分析・開発



me&stars



デジタル技術



GRAND  
DESIGN

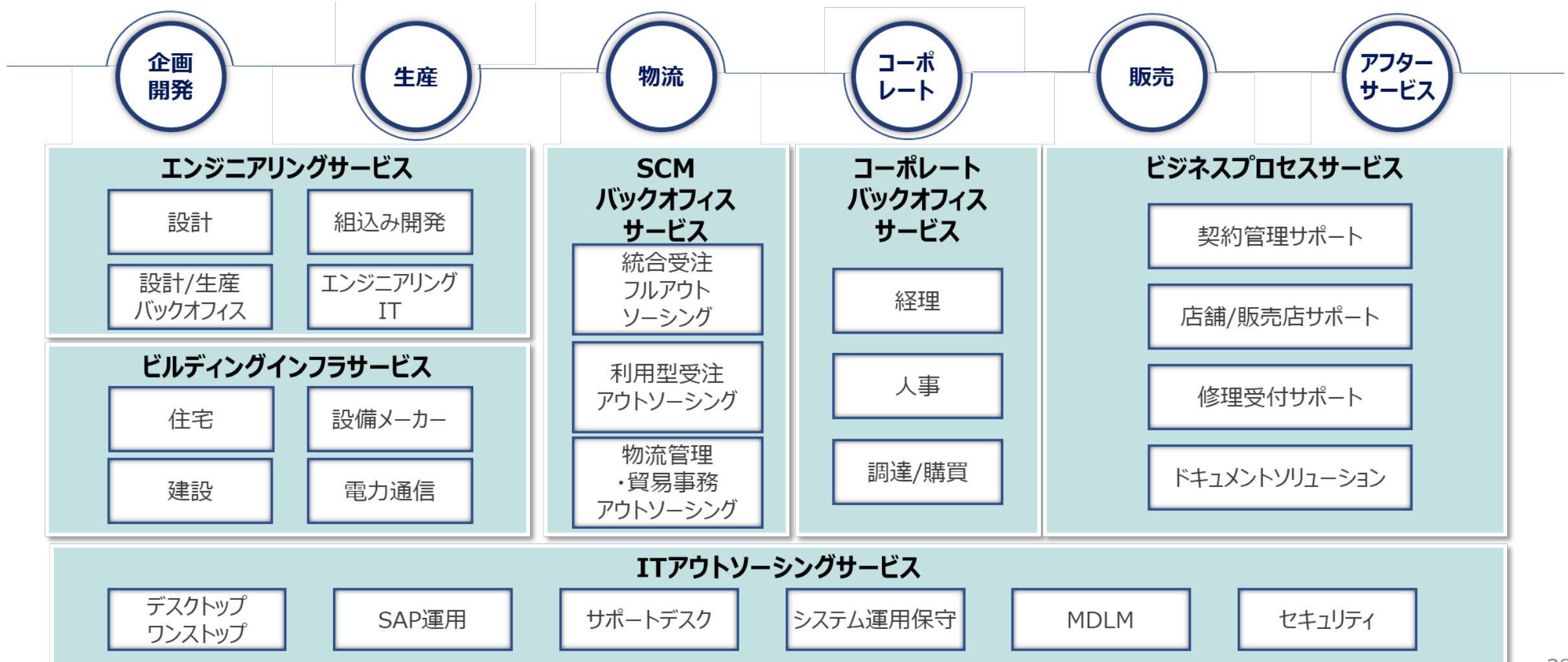
Playground



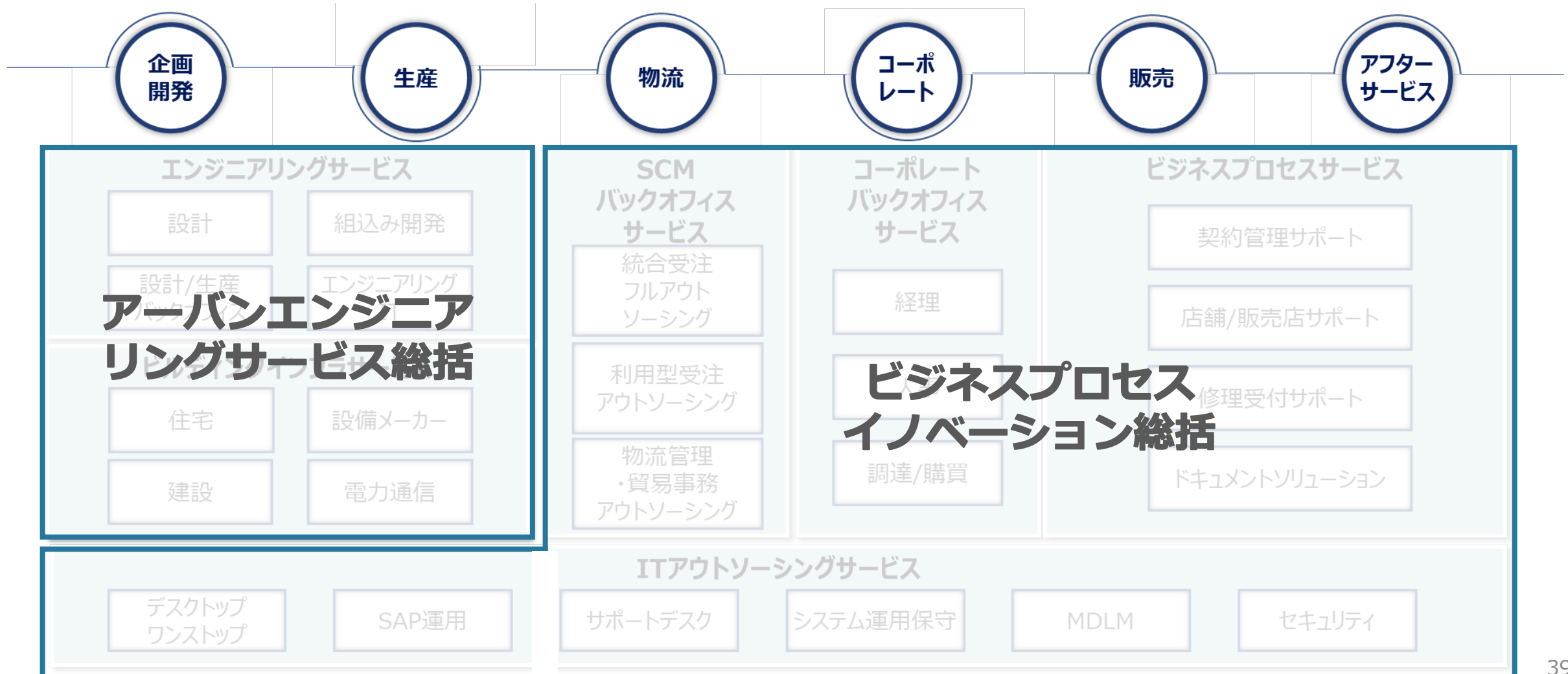
人材



- 企画開発・生産・物流・コーポレート・販売・アフターサービスまでの業務プロセスをサポート
- 拡大するBPO需要にそれぞれの業務領域を広範にカバー

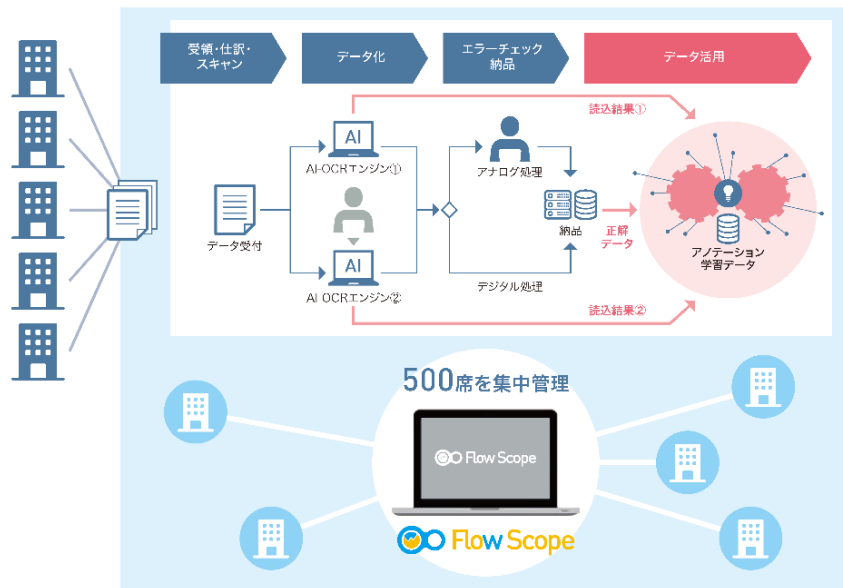


- 各組織間の連携を強化した組織体制により、専門性を深堀し、競争力の高いサービス提供を実現していく



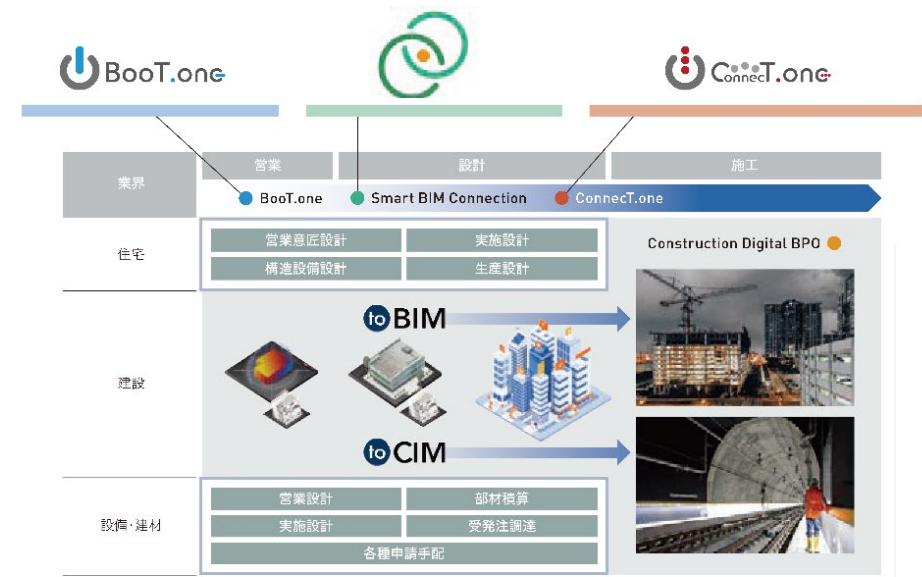
- AI-OCRを活用した大規模な事務処理プラットフォームによるサービスを推進
- 特定業界のDXを支援・推進するサービスを推進

## FlowScopeを活用し、全国各地から集まる申請書類の受付業務を高セキュリティ環境で受託



- お客様企業の評価ポイント
- 全国に処理を分散し不測の事態を想定したBCP機能を保持
- 分散処理状況をリアルタイムに一元管理できる
- AI-OCRを活用した業務プロセスの改善で約30%のコスト削減を実現
- セキュアな完全閉域ネットワークである

## 建設業界のスタンダードを目指す「toBIM」のソリューション群





- 競争力あるBPOサービスモデル創出に向け、先進的デジタルプラットフォームを有する企業とのアライアンスを推進
- 市場シェア拡大に向け、国内大手企業グループとのJVを推進

先進的かつ専門性の高いデジタルプラットフォームとオペレーションを組み合わせたサービスモデルを展開

出張・経費管理ソリューション「SAP Concur」

**SAP® Concur® Partner**

統合人事システム「COMPANY」

 **COMPANY**

servicenow  
**Partner**

デジタルワークフローソリューション  
「ServiceNow」

Specialist

既存事業領域での専門力強化と市場シェア拡大に向けたJVを推進

 **transcosmos**  
FT HRpro

富士通およびそのグループ会社の人事サービスを受託するシェアードサービス会社

 **transcosmos**  
TT HAS

東芝およびそのグループ会社の人事勤労サービスを受託するシェアードサービス会社

 **transcosmos**  
TTPM

東芝グループで培った技術とノウハウを活かし多様な業種・業務にBPOサービスを展開

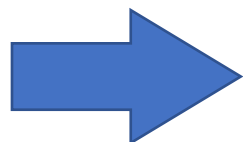
- 製造業界でそれぞれ高い専門性を備えたサービスの推進と、連結子会社 応用技術との連携を強化し、建設業特化型DXモデル「to BIM/CIM」の更なる推進に加え、新体制での新たな領域への進出に向けた取り組みに注力

 アーバンエンジニアリングサービス総括	
ビルディングインフラサービス	エンジニアリングサービス
業界：住宅・建設・住設・電力通信	業界：製造・メーカー
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業界・業務に精通した人材・運用ノウハウで企画提案・設計・施工/竣工・アフター/メンテナンスにおける各種業務をワンストップで支援</li> <li>● to BIM/CIMサービス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 設計・組込開発・設計/生産バックオフィス・エンジニアリングITなど、製品設計・開発からそれらを取り巻く付帯業務までトータルでサポート</li> </ul>
	

# X

 応用技術株式会社 (連結子会社)
システムソリューション
業界：建築・ゼネコン
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ものづくり支援やBIM・GISを活用したソリューションサービス事業</li> <li>● 防災・環境分野を対象としたエンジニアリングサービス事業</li> </ul>
 

新たな展開



アーバンエンジニアリング市場（約60～70兆円規模※）

インフラ・O&M

防災・災害

エネルギーマネジメント

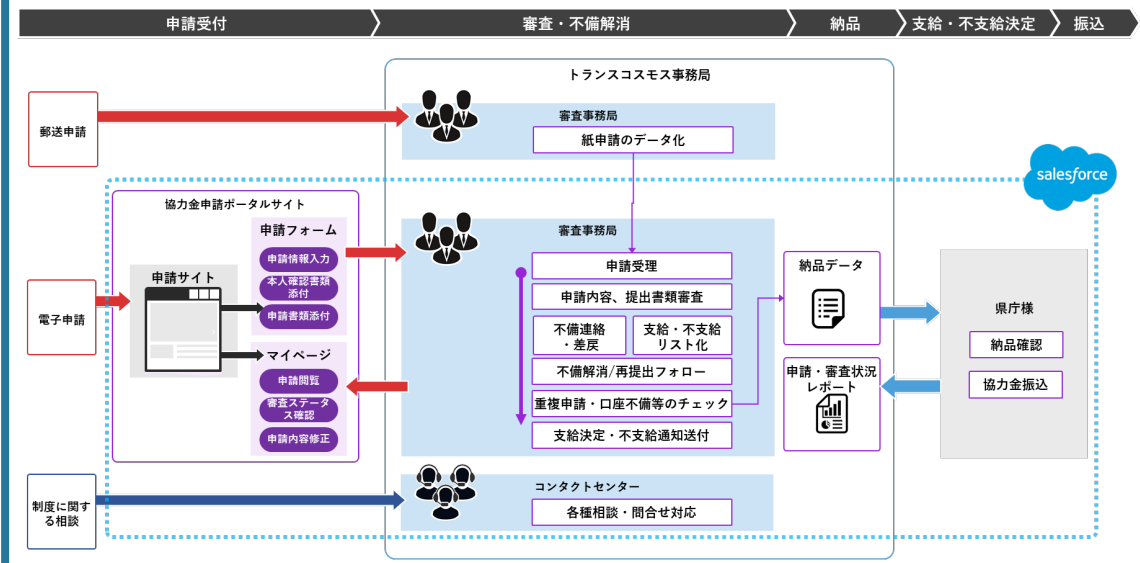
モビリティ

※建設投資市場・MaaS市場規模をベースに自社推計

- 21年3月期・22年3月期での実績をベースに、継続されるコロナ対策関連業務、経済回復に向けた諸政策などに関連する業務支援を推進
- デジタルガバメント、マイナンバー、GIGAスクール構想など行政DXを支援するサービスを展開

## コロナ対策の一環として都道府県が実施した 給付金事務局

SaaS型システムを活用し、複合サービスを提供  
申請受付・コール・事務一体型、ワンストップ、  
ワンズオンリーサービスで展開



## LINEを活用した自治体のDX支援

妙高市の市政情報配信や路面損傷等の通報受付におけるLINEの活用を支援



淡路市の市民・関係人口向け情報配信におけるLINEの活用を支援



- 競争力の源泉となる品質向上への取り組みの一環として、第三者機関による認証取得を推進

デジタル広告品質確保に関する取り組みを推進する  
認証機構「JICDAQ」より「品質認証事業者」に認定

「ブランドセーフティ」および「無効トラフィック対策」の  
2分野において認証取得



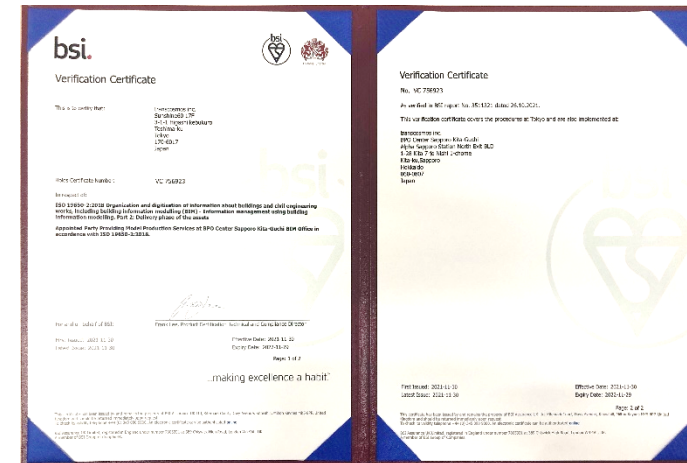
認証名：ブランドセーフティ認証  
認証内容：広告掲載先の品質確保による  
広告主ブランドの安全性



認証名：無効トラフィック対策認証  
認証内容：無効な広告トラフィックを  
排除するための対策

BSIグループジャパン（英国規格協会）よりISO 19650-1※・  
ISO 19650-2※に基づく「意匠設計のためのBSI BIM  
Design & Construction Verification（検証）」認証取得

BPO含めたアウトソーシング業界においては日本で初の認証取得



※ ISO19650は、BIM（Building Information Modeling）を基盤とした設計から建設、保守、廃棄まで、建設資産のライフサイクル全体にわたる情報マネジメントを行うための業務プロセスを示した国際規格です。

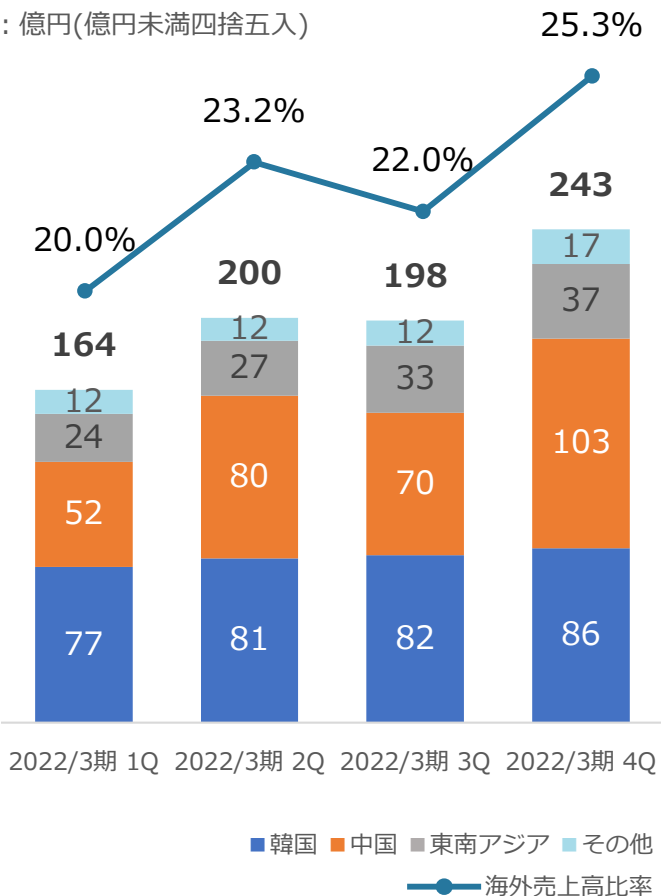
# グローバル：海外国別売上高の推移

## ● 海外売上高：805億円

※ 海外売上高は、「海外関係会社」セグメントとは異なり、顧客の所在地を基礎とし、国または地域に分類しています。

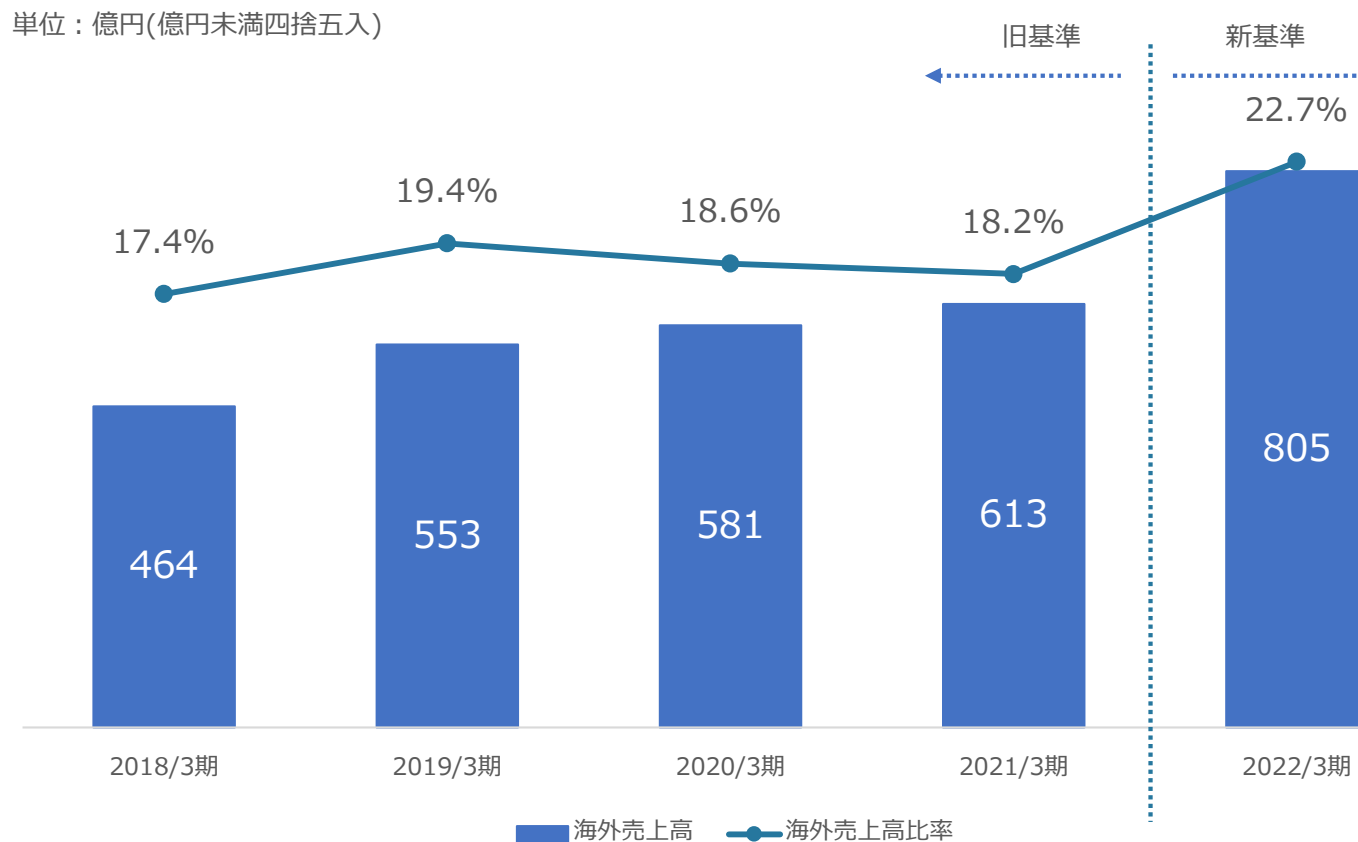
### 地域別 四半期推移

単位：億円(億円未満四捨五入)



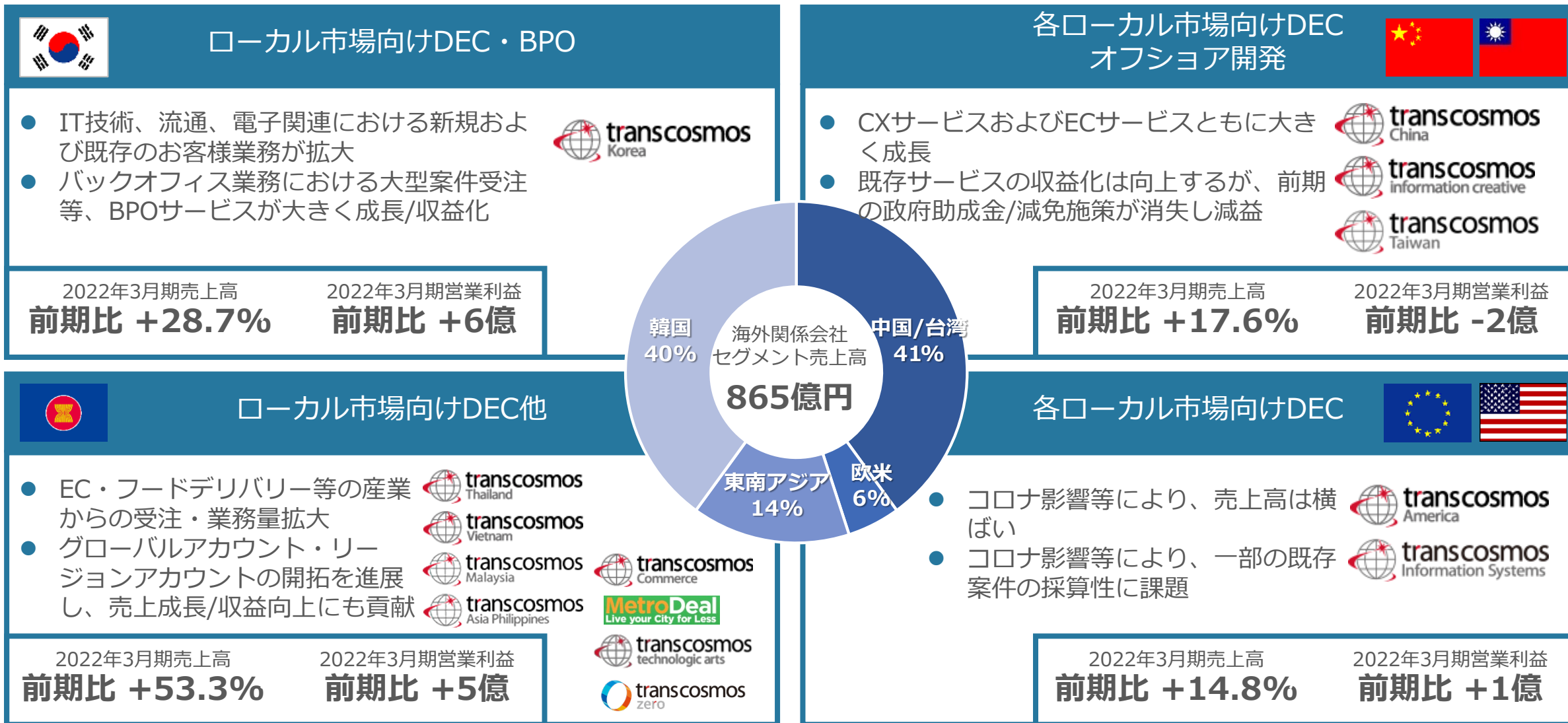
### 年間推移

単位：億円(億円未満四捨五入)



# グローバル：海外関係会社セグメント実績

- 中国・韓国・東南アジア・欧州・北米で事業を展開



- 各国・地域での持続的な成長、収益性の改善・向上に向けた取り組みを推進



## 韓国での重点取り組み

- 独立系コンタクトセンターベンダー最大手として確立したオペレーション基盤を進化させ、事業パートナーとして取引拡大を図っていく
- BPOサービスの大型案件事例をフックとした横展開、業務範囲の拡大を図っていく

## 中国/台湾での重点取り組み



- 営業・生産組織の連携をさらに強化し、案件総量の最大化を図っていく
- 競争力のあるCXサービスの継続展開、収益性改善・向上に向けた取り組みを推進
- オフショア開発事業は、中国国内での事業拡大も推進



## 東南アジアでの重点取り組み

- 競争力のあるCXサービスモデルの創成、BPO市場参入に向けた取り組みを推進
- ローカル企業の開拓に向けた組織体制を強化
- サイバーセキュリティ対策としてITインフラ、セキュリティ管理機能を強化

## 欧州/北米での重点取り組み



- 持続的な成長基盤の確立、収益基盤の安定化に向けた取り組みを推進
- 拡大を見据えた営業・生産体制の見直し
- CXビジネス領域における技術・サービスパートナーの発掘に向けたアライアンス・M&Aの推進

# グローバル：海外関係会社の取り組み

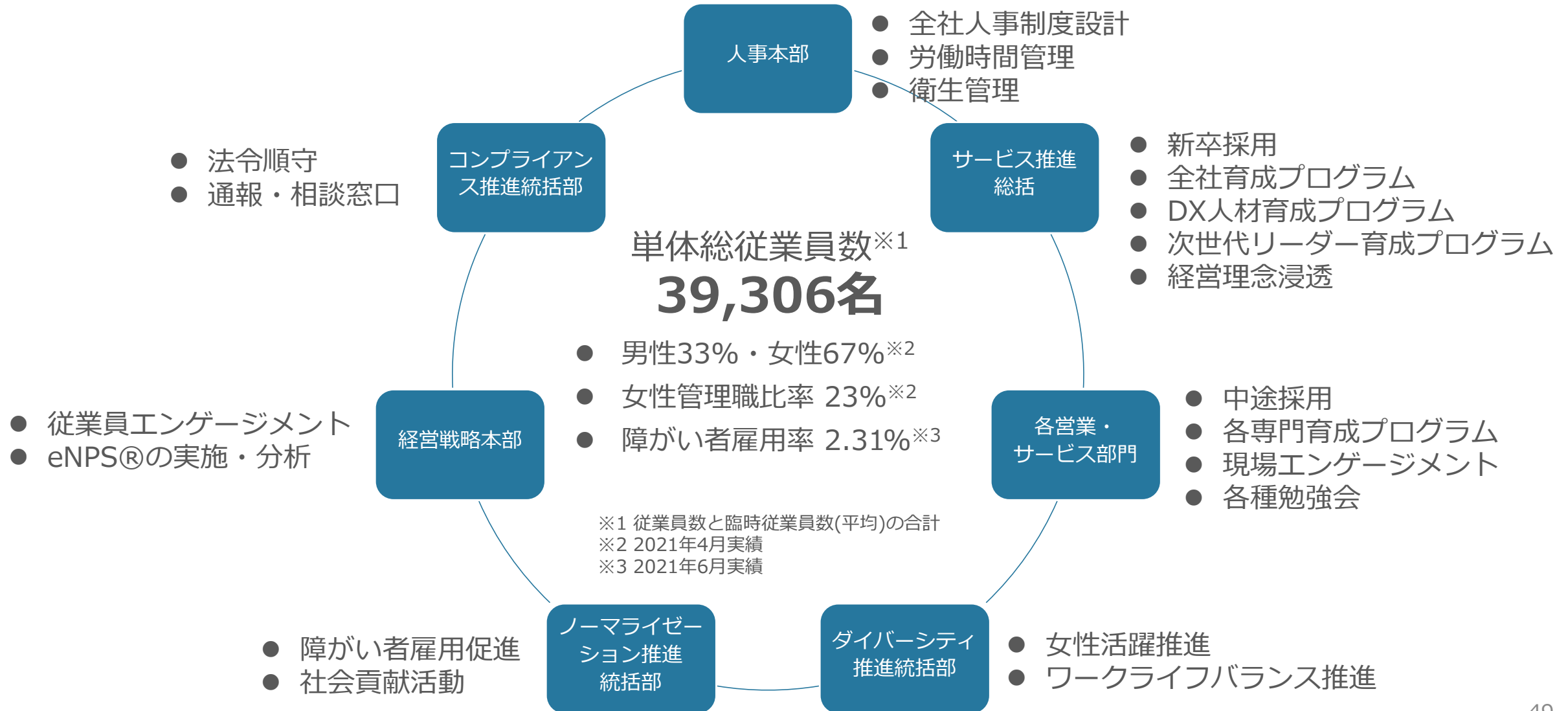
- 各国・地域の子会社間の連携強化を図り、世界規模でサポートするグローバル顧客の開拓・拡大を推進
- 各ローカル市場での取引実績をフックにグローバルサポート機会を創出

グローバルサポート実績（一部抜粋）

顧客	本社	Industry	日本	中国/台湾	韓国	東南アジア	欧州	北米
A社	中国	Electronics		○			○	
B社	シンガポール	E-commerce		○		○ (複数国)		
C社	中国	Internet	○		○			
D社	インドネシア	Hotel Booking				○ (複数国)		
E社	アメリカ	Entertainment	○		○	○		



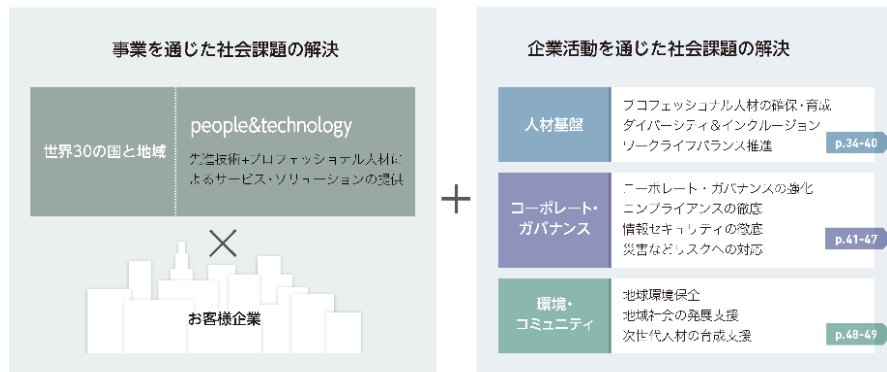
- 各専任組織間での連携を強化しつつ、全社で人材基盤強化への取り組みを推進



- 2020年に発足した全社組織SDGs委員会の事務局業務を推進する組織としてSDGs推進部を新設
- サステナビリティの取り組み方針の策定、全社浸透に向けた啓蒙活動を推進
- 営業組織とも連携し、SDGsを切り口としたサービス開発や、提案力を上げるための研修・勉強会を実施

## SDGs/ESGの取り組み方針を策定

### 基本的な考え方



### 目標とするSDGs



## 社内啓蒙活動を推進



**[interview]** 本当の意味でのジェンダーの平等を目指し、女性の...

**[interview]** “従業員満足度”が高まる、組織のつくり方 #目標8 (前...

**[interview]** 事業成長と切っても切れない“働きがい”。従業員工...

**[interview]** コンタクトセンターの役割の変化 ～サステナブルなコンタクトセンタ...

シリーズ「SDGsの基礎を学ぼう」～そもそもSDGsとは～【前...

← noteオープン社内報

2021年5月に開設、2022年3月現在72件の記事を掲載。キーマンインタビューや社員オリジナル記事などを発信

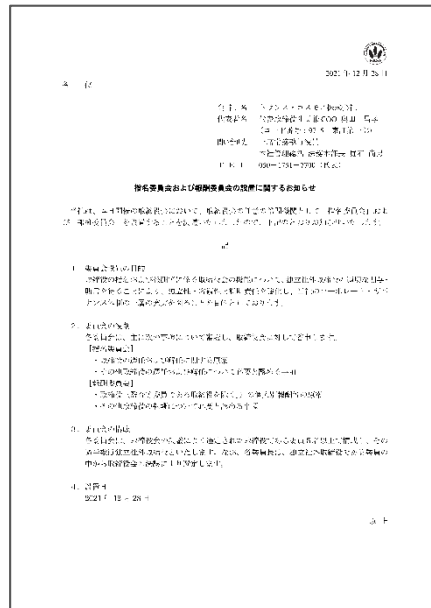
**SDGsオープンラボ → SDGsの各ゴールへつながる最新の社会動向を解説**



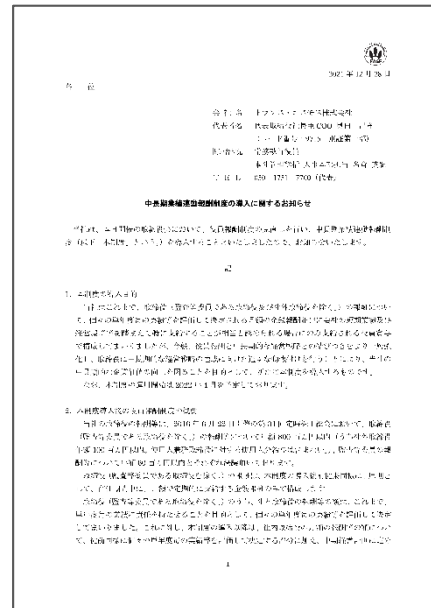
- コーポレートガバナンス・コードを全コンプライヘ
- 東証プライム上場企業に見合うガバナンス体制整備に向けた取り組みを推進

## 任意の委員会を設置・中長期業績連動報酬制度を導入

### 2021年12月に指名委員会 および報酬委員会を設置



### 中長期業績連動報酬制度を導入 2022年4月より運用開始

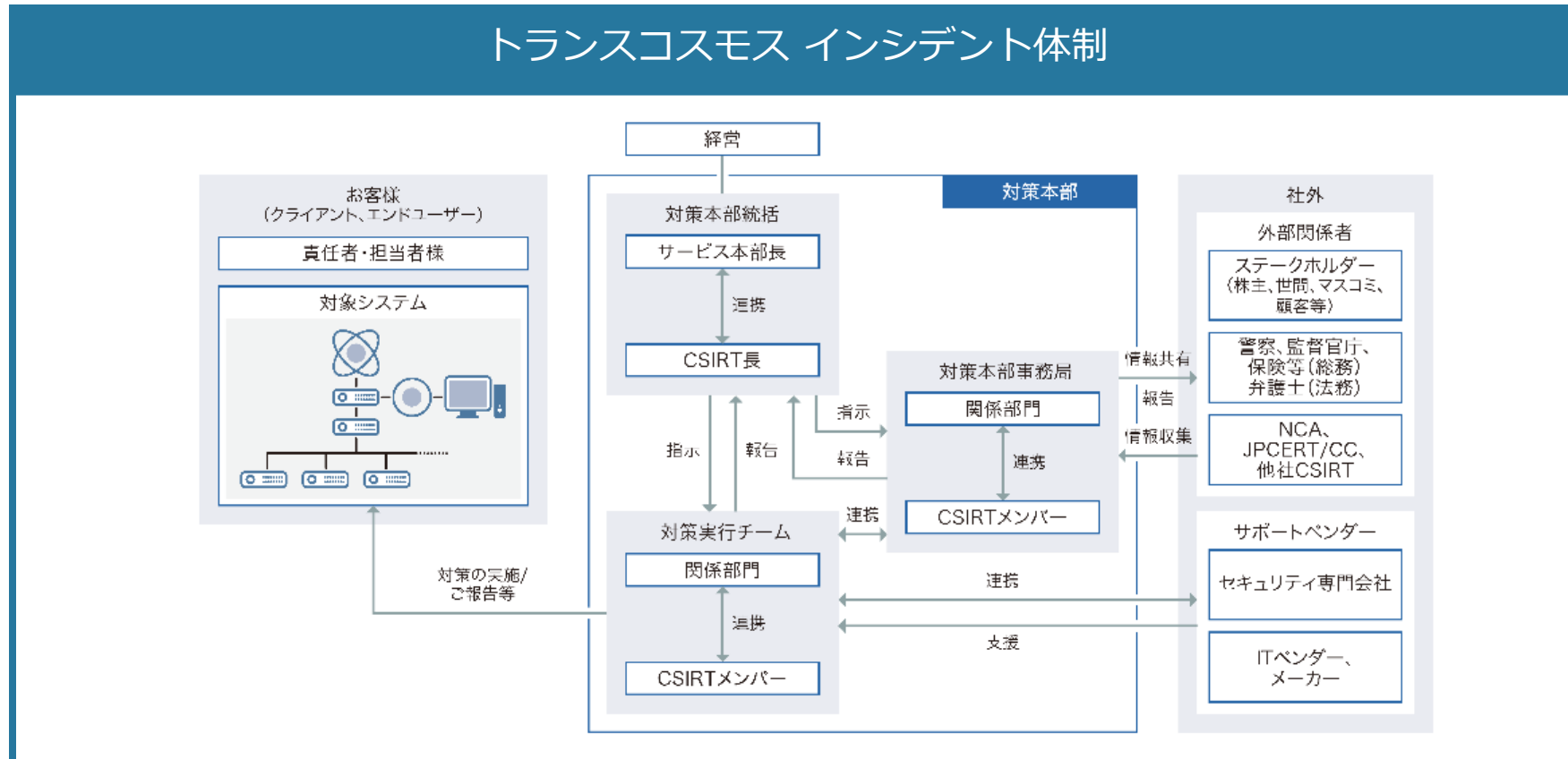


## 取締役のスキルマトリックスを公表

区分	氏名	企業経営	経営戦略 事業戦略	営業 マーケティング	財務会計	ガバナンス コンプライアンス リスク管理	品質管理 IT・デジタル	グローバル
社内取締役	船津 康次	●	●	●		●		●
	奥田 昌孝	●	●	●			●	●
	石見 浩一	●	●				●	●
	牟田 正明		●	●			●	●
	神谷 健志		●		●	●		●
	高野 雅年		●	●			●	
	松原 健志		●	●			●	
社外取締役 (監査等委員)	貝塚 洋		●	●			●	●
	白石 清	●				●	●	
	夏野 剛	●	●	●			●	●
社外取締役	吉田 望	●	●	●	●	●		
	宇陀 栄次	●		●		●		●
	鳩山 玲人		●		●	●		●
	島田 亨	●	●	●		●		
社外取締役	玉塚 元一	●	●	●			●	
	鈴木 則義	●	●	●				●

# 事業基盤の強化：サイバーセキュリティ

- アメリカ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、独自の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
- 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実施
- 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

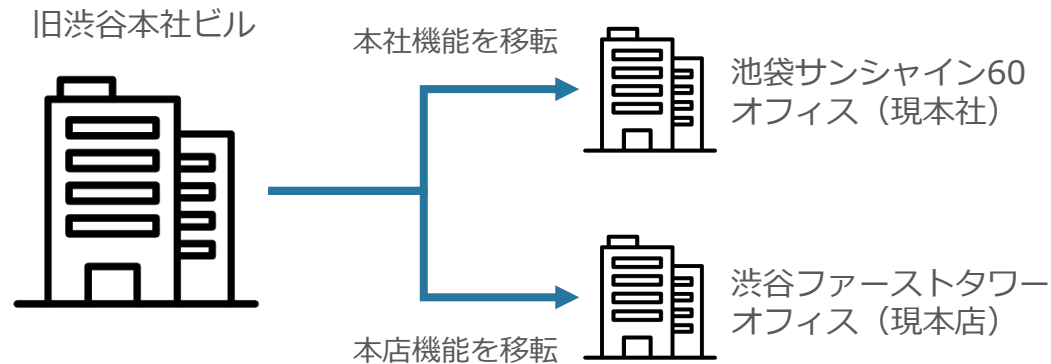


- テレワーク体制への移行に伴い、ファシリティ最適化に向けて旧渋谷本社ビルを解約、本社・本店機能を既存オフィス（現 池袋本社・渋谷本店）に集約し、固定費を圧縮
- 本社・本店移転後もテレワーク体制を維持し、さらなる最適化に向けた取り組みを推進

## ファシリティの最適化

旧渋谷本社ビル解約により固定費を削減

年間 ▲14~15億円※



※旧渋谷本社ビルの家賃地代・水道光熱費をもとに試算

## テレワーク体制の継続

ITを活用してスムーズなテレワーク体制へのシフトを実現  
行政からの要請（7割出社減）以上の体制を継続

本社・本店在宅率 70~80%※

- リモートアクセスツールを活用し、新たにセキュアな在宅勤務環境を整備
- チャットを活用し、在宅でも円滑なコミュニケーションを図れる手段を整備
- ソフトフォンの導入により、自宅でも自席あての電話が受電可能な体制を整備
- Web会議を活用し、取締役会をはじめとした、あらゆる会議・打合せをオンライン化
- 営業セミナーをウェビナーに移行
- 人事諸届、請求書等の印鑑廃止・ペーパーレス・電子化を推進

※2022年2~3月本社・本店の間接部門の推計値 53

2021年度 活動トピックス



## サービスの開発・強化

- 大林組、トランスコスモス、応用技術、BIMモデリングの進展度（LOD：Level of Development）を管理するマネジメントシステム「Smart BIM Connection TM」を開発し販売を開始
- 日本最大級の医療・ヘルスケアプラットフォームである「Medical Note」を活用した疾患情報発信支援サービスの提供を開始
- 新型コロナワクチン接種の予約システムと、予診票をオンラインで作成できるチャットボットサービス「DEC Bot for Government」をセットで提供開始
- デジタルトランスフォーメーションを総合的に支援するサービスの提供を強化
- 独自のデジタルマーケティングプラットフォームであるSaaS型CMS、DEC CMS（デック シーエムエス）にマーケティング支援機能を標準搭載
- 在宅コンタクトセンターサービスのさらなる普及を目指し在宅CCサポートデスクを本格稼働
- 「LINE公式アカウント向け100%活用診断」を提供開始
- 新型コロナワクチン接種証明書の交付申請書を事前にオンラインで作成できるチャットボットサービス「DEC Bot for Government」の提供開始
- 国内で初めて日本アバイアのプラットフォームにGoogle Cloud Contact Center AI を実装し、音声AI対応サービスを強化
- BPOのナレッジを活かしB2B専用AIチャットボット運用サービス「ビジネスサポートAIサービス」の提供を開始
- 「Shopify」と「b→dash」による日本の商習慣に適合したEC統合データソリューションの提供を開始
- 韓国企業の「楽天市場」出店や店舗運営を支援する「Global E-Commerce Service」を提供開始
- ECモールでの売上最大化を可能にする独自診断・分析サービス「MallMAX Scope」の提供を開始

## サービスの開発・強化

- 聖マリアンナ医科大学病院での5Gを活用した救急医療の実証実験を実施
- TVCMとオンライン動画の組み合わせで広告効果最大化を可能にする新パッケージ「Addon CM」の提供を開始
- 店舗スタッフのオンライン活躍で小売りのOMO化を促進するSTAFF START（スタッフスタート）の販売開始
- 高島屋グループがショールーミングストア事業を開始
- ECサイト向けレビューマーケティングツール「YOTPO（ヨットポ）」の提供を開始
- LINE AiCall を標準装備したコンタクトセンターサービスを国内初提供

## 体制の強化（アライアンス・パートナー・M&A・拠点など）

- クアラルンプールに3拠点目となる25言語対応のオペレーションセンターを開設
- インドネシアのオペレーション拠点を新設
- ServiceNowとセールスおよびサービスパートナー契約を締結
- 福岡支社を九州支社として拡張
- Cookie規制対策後のデータ活用を推進するデータマーケティングチームを発足
- 「Dynamic Yield」社とソリューションパートナー契約を締結
- シンガポール拠点においてASEAN向けの営業とグループ内の開発体制を強化
- ジャカルタ中心部に倉庫を新設し、インドネシア向けEC事業を強化
- 生活者のブランド体験を計測・可視化・運用する「ブランドオペレーション」を提供する新会社「株式会社Brand Operation」設立
- 欧米No.1オンライン対面接客ソリューション「HERO」の日本語サービスサイトをオープン



## 体制の強化（アライアンス・パートナー・M&A・拠点など）

- トランスコスモスチャイナ、マイクロソフトのBIツールPower BIのパートナーに
- 韓国に新たなオペレーション拠点「プサン第三センター」を開設
- 韓国に新たなオペレーション拠点「プサン第三センター」を開設
- マレーシアのオペレーション拠点「クアラルンプール KLCC」を増床
- 中国 湖南外国語職業学校と産学連携で「長沙キャンパスセンター」を設立し、コンタクトセンターサービスを提供
- ベトナム国内初のニアショアセンター「ラムドンセンター」を開設
- 北海道札幌市にBPOセンター札幌大通東を開設
- BSよしもとへ資本参画
- グローバルな越境ECプラットフォームを提供するナスダック上場企業のGlobal-e社、トランスコスモスと提携
- 台湾子会社「トランスコスモス台湾」の本社を移転
- 四川省内江市に中国西南地域初のオペレーション拠点を新設
- トランスコスモスグループのマレーシア フィンテック企業Soft SpaceがJCBと資本業務提携
- 韓国に新たなオペレーション拠点「ミョンドンセンター」「ヨンドウンポセンター」を開設
- 国内最大級のゲームデバッグ事業を展開するデジタルハーツと業務提携
- タイ チェンマイに新たなオペレーション拠点「チェンマイセンター」を新設
- LVMHイノベーションアワード最優秀賞のライブコマースソリューション「Bambuser」と戦略的パートナーシップを締結
- フィリピン マニラに新たなオペレーション拠点「マニラ第二センター」を新設
- 「マーケティングチェーンマネジメントセンターおおいた」の増床表明式を開催

## サービスの提供実績

- LINEの法人向けサービスサイトにSaaS型「DEC CMS」を導入
- コスメティックブランド「SiNTO（シント）」の化粧品製造業務を自社倉庫内で提供開始
- SBIいきいき少短にSEO対策FAQマネジメントサービスを導入・構築
- 富山県射水市の市政情報配信や道路の不具合通報等におけるLINE公式アカウント活用の支援を開始
- アパレルD2Cブランド「ONWARD DD」のECサイトを構築
- 医療従事者とのデジタルコミュニケーション手段としてLINE WORKSを活用したCRM連携ソリューションを提供
- 九州産業大学の在学生向け就職支援におけるLINEの活用を支援
- 内閣官房 内閣サイバーセキュリティセンターのLINEサービス等の利用のガイドラインに準拠したチャットプラットフォームの提供を開始
- セブン-イレブン・ジャパンにSEO対策FAQマネジメントサービスを導入・構築
- 兵庫県淡路市の市民・関係人口向け情報配信におけるLINEの活用を支援開始
- 総務省「令和3年度 課題解決型ローカル5G等の実現に向けた開発実証」事業に採択
- 中国において「5A Loyalty 診断」の提供を開始
- 新潟県妙高市の市政情報配信や路面損傷等の通報受付におけるLINEの活用を支援
- トランスコスモスチャイナ、中国版TikTok（抖音/Douyin）EC店舗運営サービス、私域運営サービスを提供
- トランスコスモスとアドバンスト・メディア、京セラDSJ様に国内で初めて英語版音声AIを導入
- 静岡県湖西（こさい）市のLINE公式アカウント リニューアルを支援し、機能とサービスを強化

## 受賞・認定・その他企業活動など

- Criteoの専門的な知識や技術をもつパートナー部門「Criteo Tech Partner」において「Data Feed Partner」「Tag Partner」に認定
- 「日本直販の日」（6月6日）が制定されました
- 「2021年度TMALL BABY—ベストデータサービスパートナー」を受賞
- 米ガーナーが発刊したMarket Share: IT Services, Worldwide 2020、BPO\*市場において、世界で13位を獲得
- 韓国で1年間に1,568人を新規採用し、雇用市場の活性化に貢献
- エベレストグループが発表したビジネスプロセスサービスプロバイダランキング「The Everest Group BPS Top 50™」においてTop 3 APAC Providersに選出
- トランスコスモスチャイナ、「2021年度中国カスタマーセンター・プロフェッショナルアウトソーシング10大オススメブランド」に選出
- 本店・本社を移転
- 持分法適用会社で中国ECソリューション・プロバイダーのUNQが香港証券取引所メインボードに上場
- 新市場区分における「プライム市場」を選択申請
- 企業版ふるさと納税制度を活用し、プロスポーツに対する支援を実施
- 「SUSTAINA ESG AWARDS 2021 業種別ブロンズ賞」を受賞
- 「ResorTech EXPO 2021 in Okinawa」に協賛および出展
- 長崎市が主催する令和3年度長崎市男女イキイキ企業に認定
- 2026年満期ユーロ円建転換社債型新株予約権付社債の発行を取締役会で決議

## 受賞・認定・その他企業活動など

- 世界のEC市場を解説した書籍『海外ECハンドブック2021』を発刊
- 「消費者が直接企業に伝える声は全体の51%に過ぎない。消費者の本音の多くはSNSに拡散される」との調査結果を発表
- 台湾でマーケティング支援を行うmeethの「&skin oil」が台湾No.1美容大賞を受賞
- トランスコスモスチャイナ、中国「独身の日（ダブルイレブン）」期間中のEC取り扱い総額303億円超！
- 取締役会の任意の諮問機関として「指名委員会」および「報酬委員会」を設置することを取締役会で決議
- 役員報酬制度の見直しを行い、中長期業績連動報酬制度を導入することを取締役会で決議
- 当社連結子会社Transcosmos Digital Marketing Caymanが保有する特思尔大宇宙（北京）投資咨询有限公司の出資持分全部について、北京華一銀河科技有限公司に譲渡する実行予定日を、最長2022年6月まで再延長する変更覚書を締結
- ラグビーチーム「東京サントリーサンゴリアス」に協賛
- 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ベンダー調査でリーダーに認定
- BGMによりコールセンターで働くオペレーターのストレスの低減やパフォーマンスの向上に寄与する可能性を示唆
- プロゴルファーの宮里優作選手とスポンサー契約を締結
- デジタル広告品質確保に関する取り組みを推進する認証機構「JICDAQ」より「品質認証事業者」に認定
- BSIグループジャパン（英国規格協会）からISO19650に基づくBIM BSI VERIFICATION認証を取得
- 中国最大のECモールTMALLから5つ星評価を6年連続で獲得
- 「世界8都市オンラインショッピング利用動向調査2022」結果を発表

- 本資料に含まれる将来の予測に関する記載は、現時点における情報に基づき判断したものであり、今後、日本経済、株式市場の動向や情報サービス業界の動向、新たなサービスや技術の進展により変動することがあり得ます。従って当社として、その確実性を保証するものではありません。
- 本資料では、金額は億円未満を四捨五入（百万円表記の箇所は、百万円未満切り捨て）、%は小数点以下第2位を四捨五入で、それぞれ表記しています。



## IRに関するお問い合わせ

トランスコスモス株式会社

本社管理総括 管理本部 IR推進部

E-Mail. [ir\\_info@trans-cosmos.co.jp](mailto:ir_info@trans-cosmos.co.jp)