

Global Digital Transformation Partner

# 2020年3月期 決算 補足説明資料



2020年4月30日

トランスコスモス株式会社

## 新型コロナウイルスに関して

### エグゼクティブサマリ

#### 2020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
- 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（2020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

#### 2020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

## 中期重点施策

- 中期重点施策
- 目指す姿
- DECサービス
- BPOサービス
- グループ戦略子会社事業
- グローバル展開

## Appendix

### 2019年度 活動トピックス

## 【これまでの主な影響と対応】

- 中国
  - 1月～3月に都市封鎖、外出禁止などによりオペレーションセンターの一部拠点が閉鎖したが、4月以降は、ほぼ通常通りの稼働状況になりつつある
- ASEAN各国
  - 3月以降、都市封鎖、外出禁止などによりオペレーションセンターの一部または全部が閉鎖したものの、お客様と積極的に調整して業務の大部分を在宅ワークに切り替えて継続
- 日本
  - 一部の拠点で新型コロナウイルス感染者の発生が確認されている。社内外への感染拡大の防止と従業員の安全確保を最優先に、保健所はじめ関係各所と連携し対応
  - サービスの需要面では、企業活動の自粛などに伴い新規スポット案件の減少等はあるものの、政府・自治体の経済対策に関連する公共案件などの引き合いが増加

## 【今後の対応方針】

引き続き、行政機関をはじめとした新型コロナウイルス対策関連業務の支援に繋がるサービスや、企業の業務プロセスのデジタルシフト支援を通じた在宅ワークの普及促進、事業継続などを支援するサービスなどにおいて、社内外への感染拡大の防止と従業員ひとりひとりの安全確保を最優先とした上で、当社が担っている社会的責任をできる限り果たしていく

## 成果

- 全セグメントが増収・増益を達成
- 売上高は前年同期比**+9.5%**の増収、過去最高売上高を更新
- 受注業務の採算性改善で売上総利益率は**+0.9ポイント**改善
- 販管費は売上・収益状況を踏まえた**コストコントロールを維持**
- 営業利益は前年同期比**+53億円、+99.6%**の大幅増益

## 課題

- さらなる収益性改善・向上への取り組み

1	2020年3月期 損益計算書
2	2020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	中期重点施策

# 連結損益計算書サマリ

- 売上高：単体サービス中心に全セグメントで増収
- 営業利益：単体サービス中心に全セグメントで収益性が改善し増益
- 経常利益：営業利益の増加により増益
- 親会社当期純利益：特別利益減少の影響はあったものの、営業利益の増加などにより増益

単位：百万円	2019年3月期		2020年3月期		増減	
		(構成比)		(構成比)	(増減額)	(増減率)
売上高	284,696	100.0%	311,871	100.0%	27,174	9.5%
売上原価	237,494	83.4%	257,262	82.5%	19,768	8.3%
売上総利益	47,202	16.6%	54,608	17.5%	7,405	15.7%
販管費	41,846	14.7%	43,918	14.1%	2,071	5.0%
営業利益	5,355	1.9%	10,689	3.4%	5,333	99.6%
営業外損益	38	0.0%	-1,735	-0.5%	-1,774	-
経常利益	5,394	1.9%	8,954	2.9%	3,559	66.0%
特別損益	3,875	1.4%	1,144	0.4%	-2,731	-70.5%
親会社株主に帰属する 当期純利益	4,433	1.6%	6,279	2.0%	1,845	41.6%

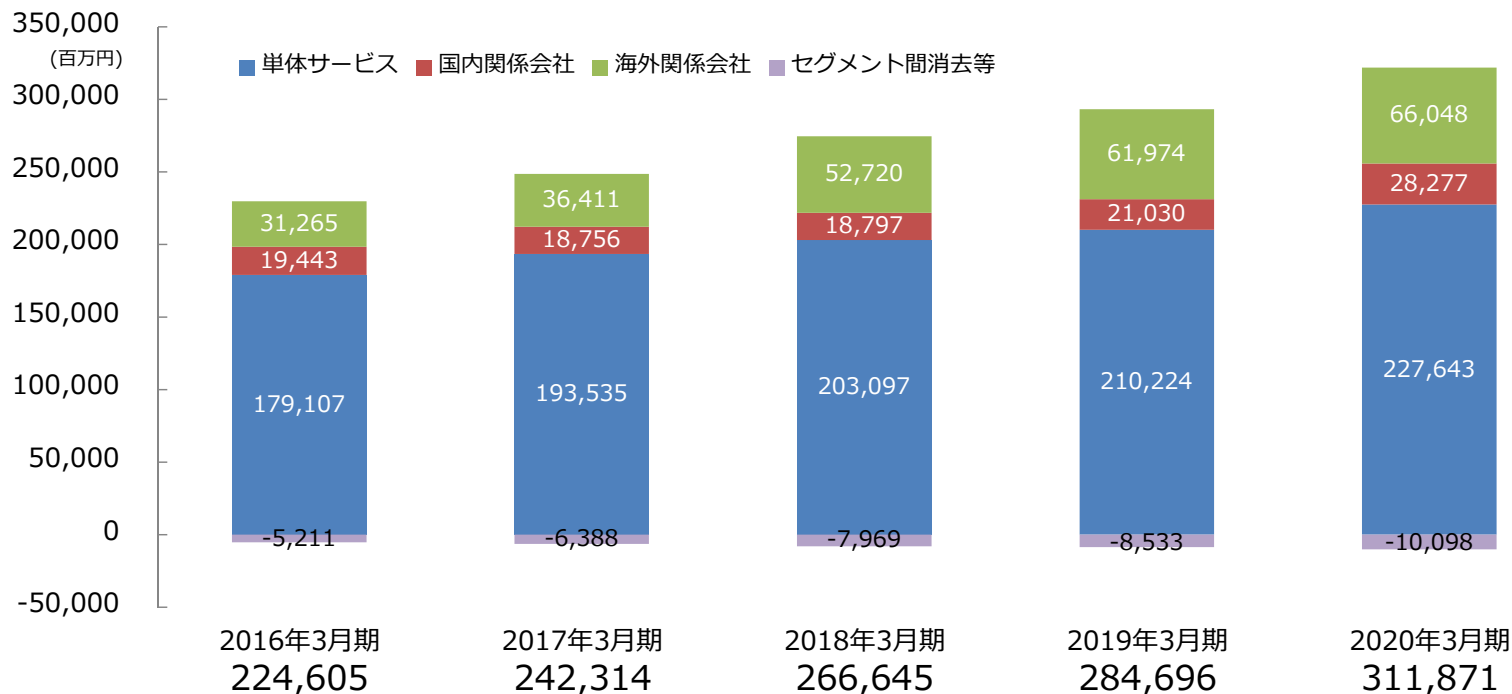
# セグメント別業績サマリ

- 単体サービス：増収・増益。主要サービスが受注好調、増収に加え受注業務の採算性改善や販管費率低下で収益性改善
- 国内関係会社：増収・増益。上場子会社の好調な業績、新規連結の影響などで売上・利益ともに増加
- 海外関係会社：増収・増益。中国・韓国・東南アジア子会社の好調な業績などで売上・利益ともに増加

単位：百万円		2019年3月期		2020年3月期		増減	
			(構成比)		(構成比)	(差額)	(増減率)
売上高	単体サービス	210,224	73.8%	227,643	73.0%	17,419	8.3%
	国内関係会社	21,030	7.4%	28,277	9.1%	7,246	34.5%
	海外関係会社	61,974	21.8%	66,048	21.2%	4,074	6.6%
	セグメント間取引消去	-8,533	-3.0%	-10,098	-3.3%	-1,565	-18.4%
	<b>(合計)</b>	<b>284,696</b>	<b>100.0%</b>	<b>311,871</b>	<b>100.0%</b>	<b>27,174</b>	<b>9.5%</b>
セグメント 損益	単体サービス	4,415	82.4%	7,912	74.0%	3,497	79.2%
	(利益率)	2.1%		3.5%			
	国内関係会社	624	11.7%	1,362	12.7%	737	118.2%
	(利益率)	3.0%		4.8%			
	海外関係会社	313	5.8%	1,413	13.2%	1,100	351.4%
(利益率)	0.5%		2.1%				
セグメント間取引消去	2	0.1%	1	0.1%	-1	-53.1%	
<b>(合計)</b>	<b>5,355</b>	<b>100.0%</b>	<b>10,689</b>	<b>100.0%</b>	<b>5,333</b>	<b>99.6%</b>	

# 連結売上高の推移

- 10期連続で増収となり、最高売上高を更新





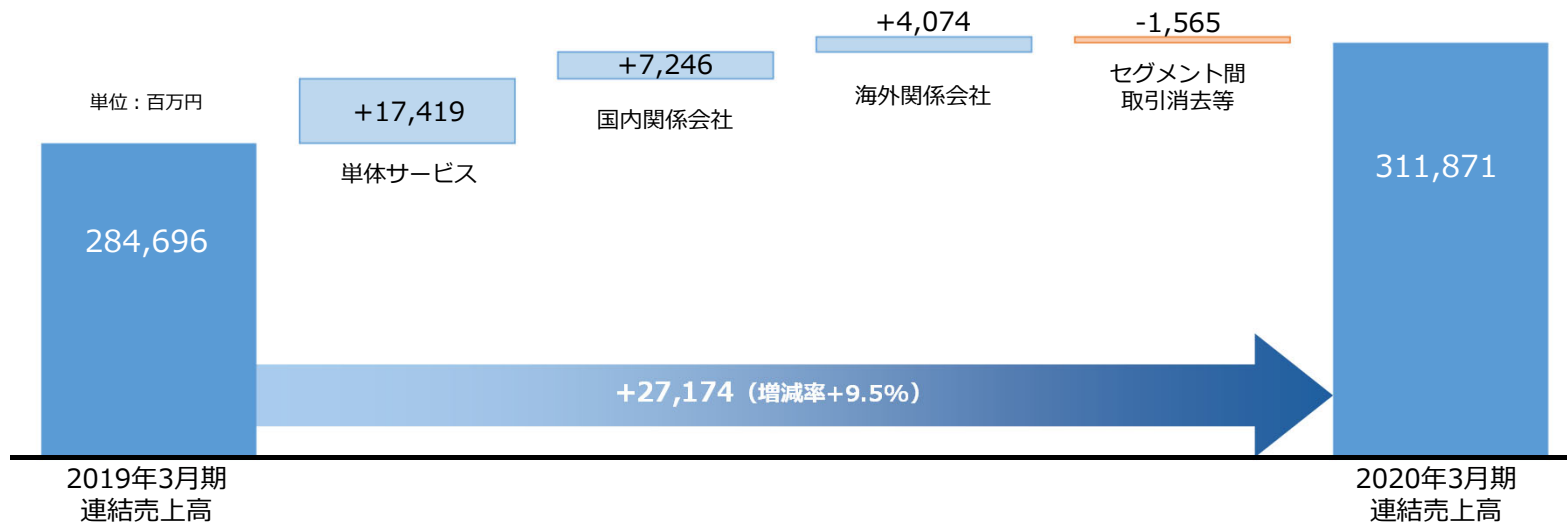
# 連結売上高の増減分析

- 売上高 増加：+27,174百万円（+9.5%）

単体サービス 主要サービス（DEC・BPO）の受注増加で増収

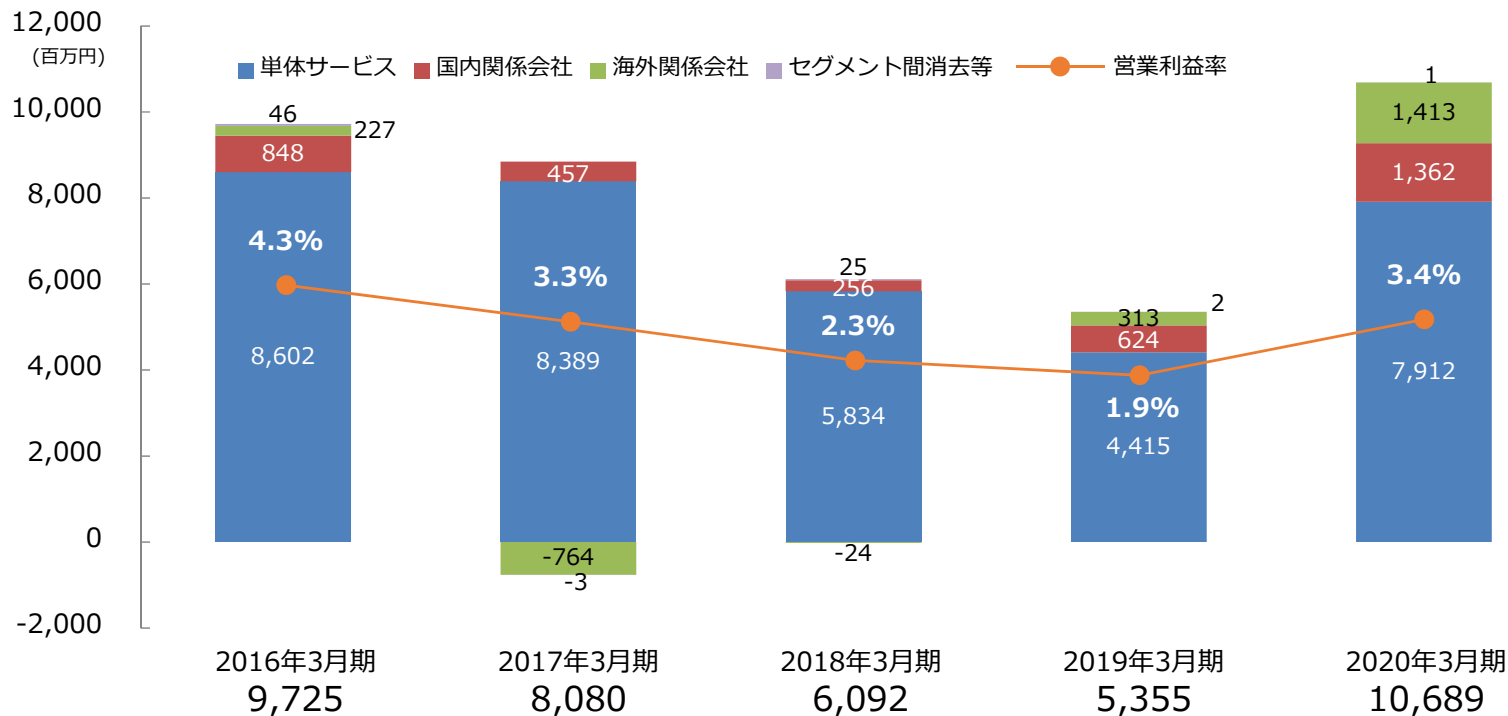
国内関係会社 上場子会社の売上増加、新規連結の影響などで増収

海外関係会社 中国・韓国・東南アジア子会社で増収



# 連結営業利益の推移

- 全セグメントで収益性が改善し、営業利益率は3%台に回復



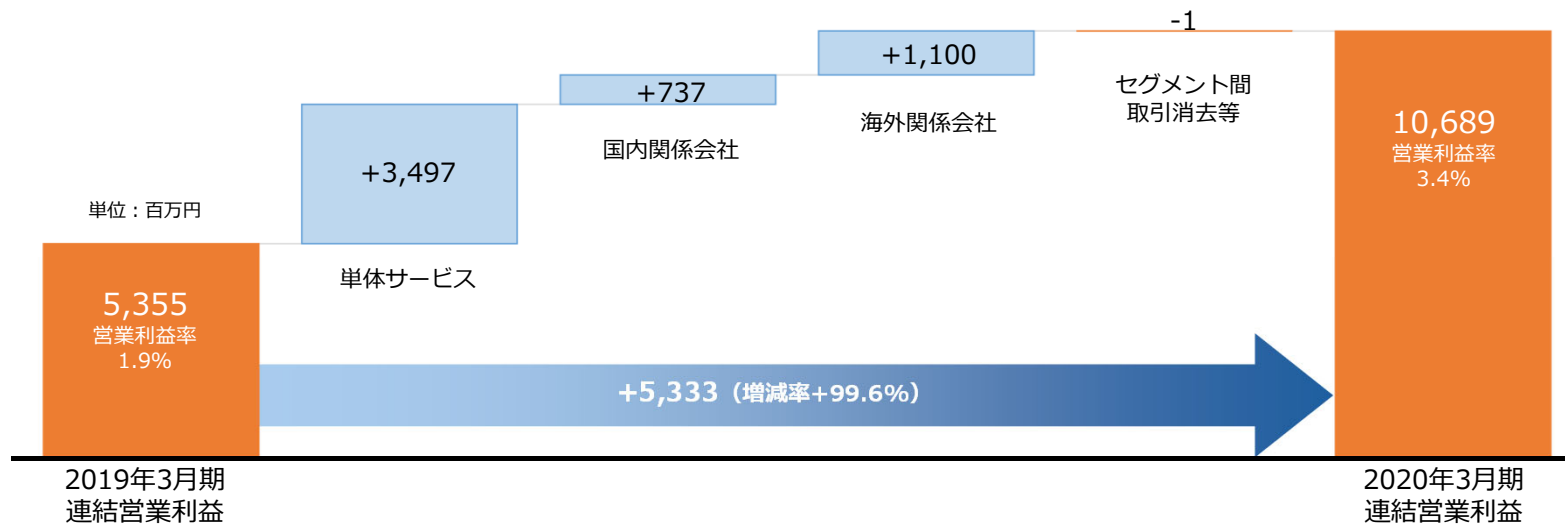
# 連結営業利益の増減分析

- 営業利益 増加 : +5,333百万円 (+99.6%)

単体サービス 増収に加え、受注業務の採算性改善による売上総利益率の改善、コストコントロールによる販管費率の低下で増益

国内関係会社 上場子会社の利益増加、新規連結の影響などで増益

海外関係会社 中国・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

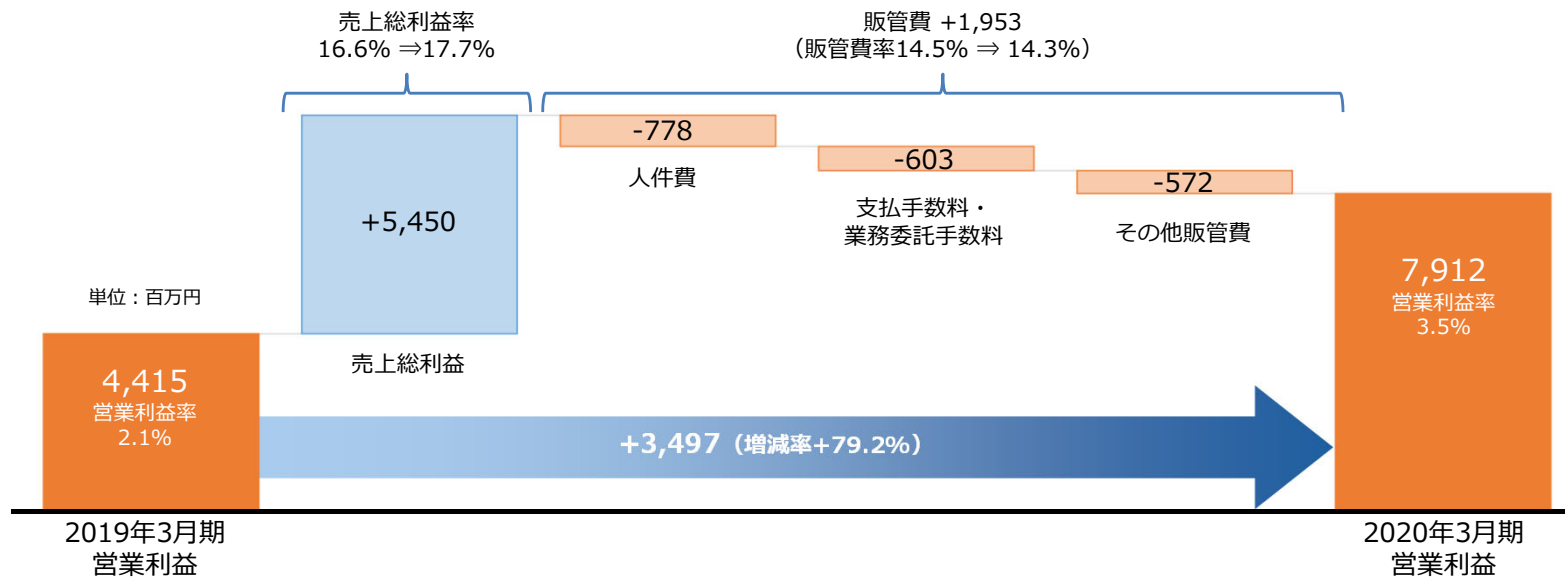
- 営業利益 増加 : +3,497百万円 (+79.2%)

売上総利益

増収に加え、既存案件の業務改善や高収益案件の獲得などで受注業務の採算性が改善し、総利益率は1.1ポイント改善

販管費

売上増加に伴い1,953百万円増加したものの、コストコントロールにより販管費率は0.2ポイント低下



# セグメント別 四半期業績（2020年1-3月期）

- 売上高：全セグメントで売上高が増加し、+5,728百万円、+7.5%の増収
- 営業利益：単体サービス・海外関係会社で営業利益が増加し、+431百万円、+17.5%の増益

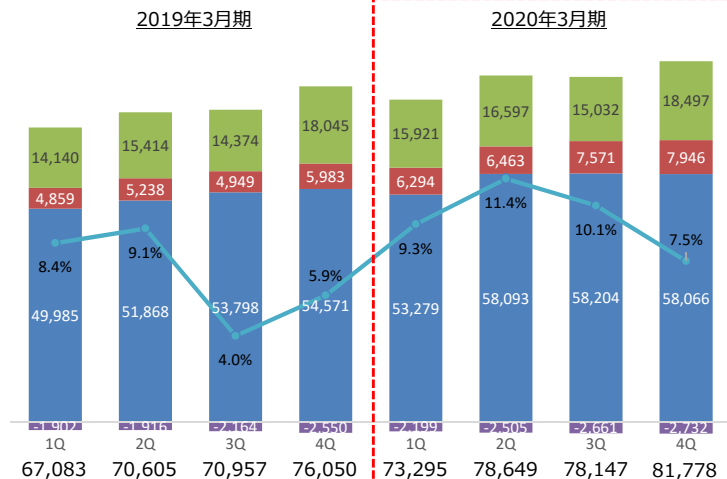
単位：百万円		2019年3月期 4Q		2020年3月期 4Q		増減	
			(構成比)		(構成比)	(増減額)	(増減率)
売上高	単体サービス	54,571	71.8%	58,066	71.0%	3,494	6.4%
	国内関係会社	5,983	7.9%	7,946	9.7%	1,963	32.8%
	海外関係会社	18,045	23.7%	18,497	22.6%	451	2.5%
	セグメント間取引消去	-2,550	-3.4%	-2,732	-3.3%	-181	-7.1%
	<b>(合計)</b>	<b>76,050</b>	<b>100.0%</b>	<b>81,778</b>	<b>100.0%</b>	<b>5,728</b>	<b>7.5%</b>
セグメント 損益	単体サービス	1,926	78.2%	1,996	69.0%	69	3.6%
	(利益率)	3.5%		3.4%			
	国内関係会社	235	9.6%	227	7.9%	-7	-3.3%
	(利益率)	3.9%		2.9%			
	海外関係会社	300	12.2%	656	22.7%	356	118.7%
(利益率)	1.7%		3.5%				
セグメント間取引消去	1	0.0%	14	0.4%	13	-	
<b>(合計)</b>	<b>2,463</b>	<b>100.0%</b>	<b>2,894</b>	<b>100.0%</b>	<b>431</b>	<b>17.5%</b>	

# 連結四半期業績の推移

- 売上高：4Qで成長率がやや鈍化したものの、引き続き、増収トレンド・高成長率を維持
- 営業利益：4Qで改善ペースがやや鈍化したものの、引き続き、利益水準・利益率ともに改善傾向で推移

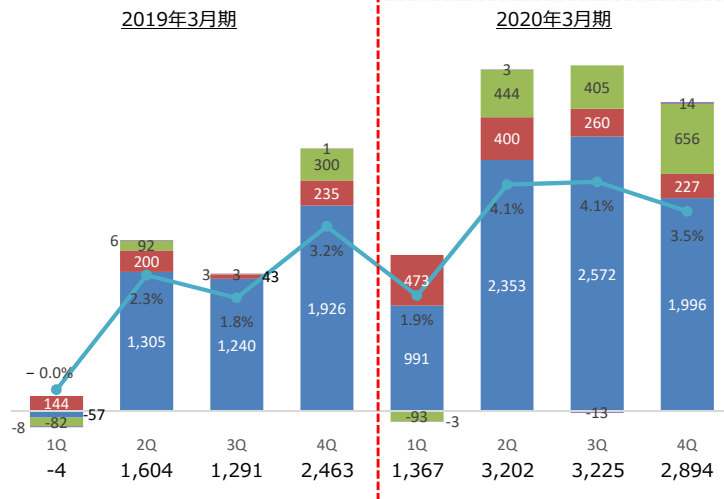
## 売上高

単位：百万円 —●— 売上高成長率



## 営業利益

単位：百万円 —●— 営業利益率



■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

# 親会社当期純利益の増減分析

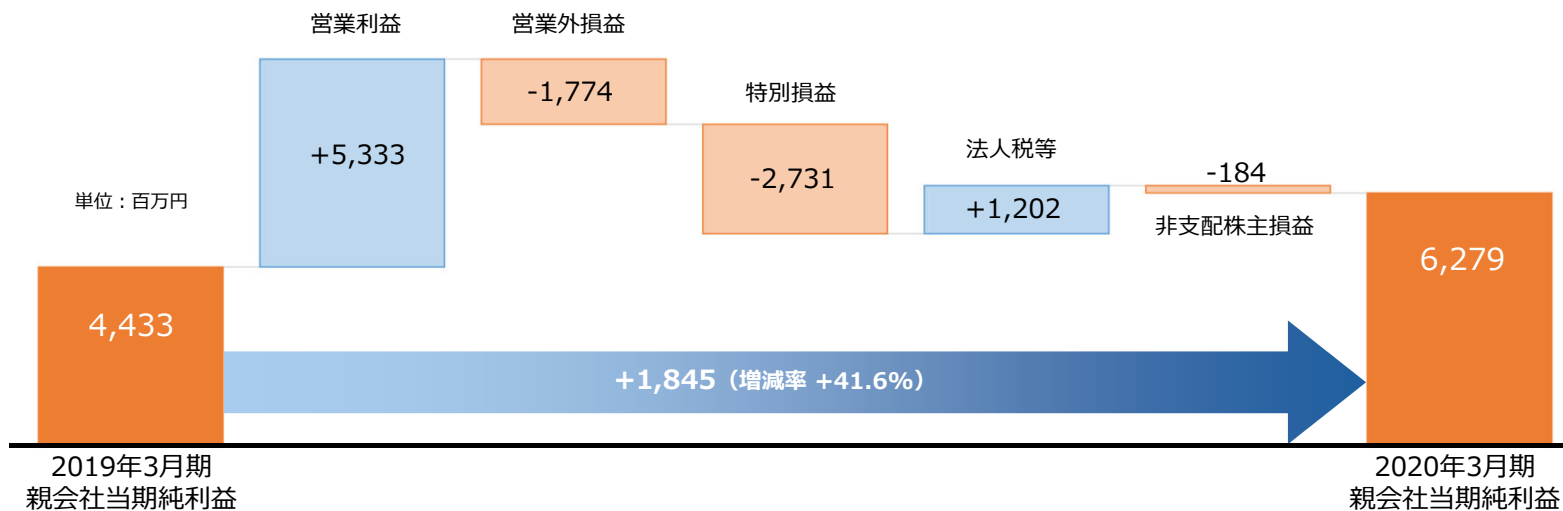
- 親会社当期純利益 増加：+1,845百万円（+41.6%）

## 営業外損益

持分法投資損失の増加、投資事業組合運用益の減少などで1,774百万円減少

## 特別損益

前年同期に計上した関係会社株式売却益の反動などにより2,731百万円減少



1	2020年3月期 損益計算書
2	2020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	中期重点施策



# 連結貸借対照表の概要

- 資産：流動資産では、「受取手形及び売掛金」や「商品及び製品」が増加  
：固定資産では、「有形固定資産」、「無形固定資産」および「差入保証金」が増加
- 負債：「買掛金」、「未払金」および「短期借入金」が増加
- 純資産：「利益剰余金」が増加

単位：百万円	2019年3月末	2020年3月末	増減額	
流動資産	89,835	96,922	7,087	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現預金-1,020</li> <li>・受取手形及び売掛金+5,047</li> <li>・商品及び製品+1,569</li> </ul>
固定資産	45,433	47,062	1,629	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有形固定資産+1,281</li> <li>・投資有価証券-1,540</li> <li>・関係会社株式-1,276</li> <li>・差入保証金+1,650</li> </ul>
資産合計	135,268	143,985	8,716	
流動負債	48,121	63,432	15,310	<ul style="list-style-type: none"> <li>・買掛金+1,253</li> <li>・短期借入金+1,293</li> <li>・一年内償還予定転換社債型新株予約権付社債+10,007</li> <li>・一年内返済予定長期借入金-1,674</li> <li>・未払金+1,489</li> </ul>
固定負債	12,232	2,583	-9,648	
負債合計	60,353	66,015	5,662	<ul style="list-style-type: none"> <li>・転換社債-10,017</li> </ul>
純資産	74,915	77,969	3,054	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利益剰余金+4,800</li> <li>・その他の有価証券評価差額金-1,266</li> <li>・為替換算調整勘定-915</li> </ul>
負債・純資産合計	135,268	143,985	8,716	
現預金	36,032	35,012	-1,020	
有利子負債	13,668	13,432	-235	
Netキャッシュ*	22,364	21,579	-784	

\*Netキャッシュ=現預金-有利子負債

# (ご参考) 保有上場銘柄

## ● 投資ポートフォリオはモニタリングを通じた定期的な見直しを強化

トランスコスモス単体の保有上場株式

単位：百万円

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	東証マザーズ	4308	10,691
	応用技術株式会社	東証JQS	4356	4,469
	eMnet Inc.	KOSDAQ	123570	1,608
	PFSweb Inc.	NASDAQ	PFSW	1.472
投資有価証券	株式会社メニコン	東証1部	7780	485
	株式会社ジーニー	東証マザーズ	6562	268
	Twilio	NYSE	TWLO	163
	日本航空株式会社	東証1部	9201	86
	ミズノ株式会社	東証1部	8022	18
	株式会社MTG	東証マザーズ	7806	11
	株式会社ジャックス	東証1部	8584	8
	RealReal	NASDAQ	REAL	3
合計				19,288

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	3,526

※時価は2020年4月28日終値で計算。PFSweb、Twilio、RealRealは4月27日終値で計算。

# 連結キャッシュフロー計算書

- 営業C/F：「税金等調整前当期純利益」が増加、「法人税等の支払額」が減少
- 投資C/F：「関係会社株式の売却による収入」が減少、「関係会社出資金の払込による支出」が増加
- 財務C/F：「短期借入れによる収入」が増加、「連結の範囲の変更を伴わない子会社株式の取得による支出」が減少

単位：百万円	2019年3月期	2020年3月期	増減額
営業キャッシュフロー	3,889	8,093	4,204
投資キャッシュフロー	4,344	-6,885	-11,229
財務キャッシュフロー	-3,165	-2,093	1,072
現金同等物残高	35,979	34,920	-1,058
フリーキャッシュフロー*	8,233	1,207	-7,025

\*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
- 当期は、親会社当期純利益の増益に伴い増配予定

	2016年3月期	2017年3月期	2018年3月期	2019年3月期	2020年3月期 (予定)
1株当たり配当額(円)	56	52	23	33	46
連結配当性向(%)	30.4	30.1	-	30.9	30.4

# (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：百万円	2019年3月期	2020年3月期	増減率
設備投資額	4,514	5,544	22.8%
減価償却費	3,287	3,567	8.5%

## ● 従業員数

	2019年3月末	2020年3月末	増減
連結従業員数	30,051	32,666	2,615
(臨時従業員数)	24,866	25,850	984
単体従業員数	14,106	15,173	1,067
(臨時従業員数)	21,407	21,430	23

## ● サービス拠点

	2019年3月末	2020年3月末	増減
サービス拠点	171	171	0
(国内サービス拠点)	62	66	4
(海外サービス拠点)	109	105	-4

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

### ● 設備投資

主に単体サービスと海外関係会社でのセンター・事業所の新設・増床などで投資額が増加

### ● 減価償却

主に単体サービスと国内関係会社において過年度にセンター・事業所を新設・増床した影響などで増加

### ● 従業員

単体・中国子会社での採用、新規連結の影響などで従業員数が増加

### ● サービス拠点

国内は、MCMセンターさっぽろ創世スクエア、BPOセンター札幌狸小路などを新設。海外は、ベトナムにホーチミン第三センターを新設。一方で、中国・欧州の一部関係会社・パートナー拠点が減少

1	2020年3月期 損益計算書
2	2020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	中期重点施策

## People & Technology

最新のデジタル技術とオペレーション構築力との組み合わせによる、高い生産性と顧客課題解決の実現

### 既存事業領域の深堀

お客様からの信頼に基づく  
関係性の長期化・大型化

### 隣接事業領域への拡大

既存事業のケイパビリティを  
活かした周辺業務への展開

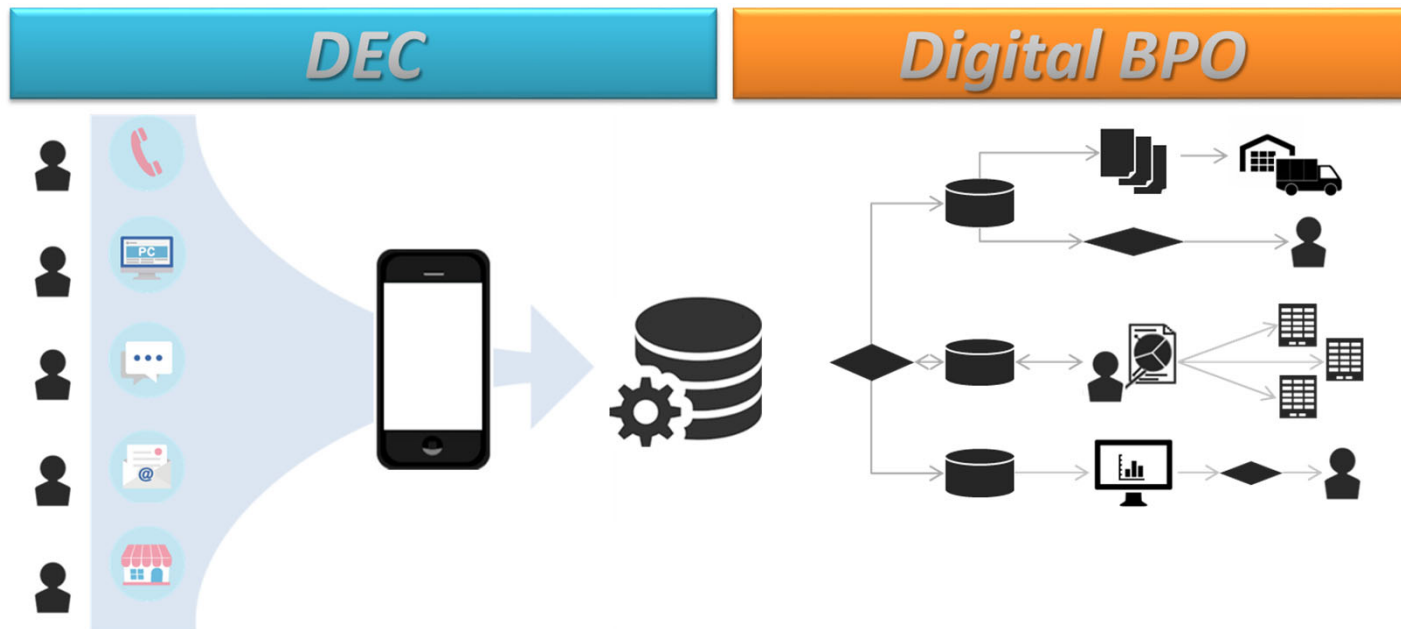
### 新規事業領域への 投資成果実現

関係会社・JV等、グループカを  
活用したイノベーションの創出

**新型コロナウイルスがもたらす社会の変化も踏まえ、  
お客様企業のデジタル化をご支援するサービスを加速させ、  
持続的成長と高収益化を目指す**

- お客様企業のトップライン成長に貢献できるグローバル唯一無二のアウトソーシング・サービス・プロバイダー

## Global Digital Transformation Partner





- 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

**DM**

デジタルマーケティング

- ・WEBサイト制作/運用
- ・ネットプロモーション

**EC**

ECマース

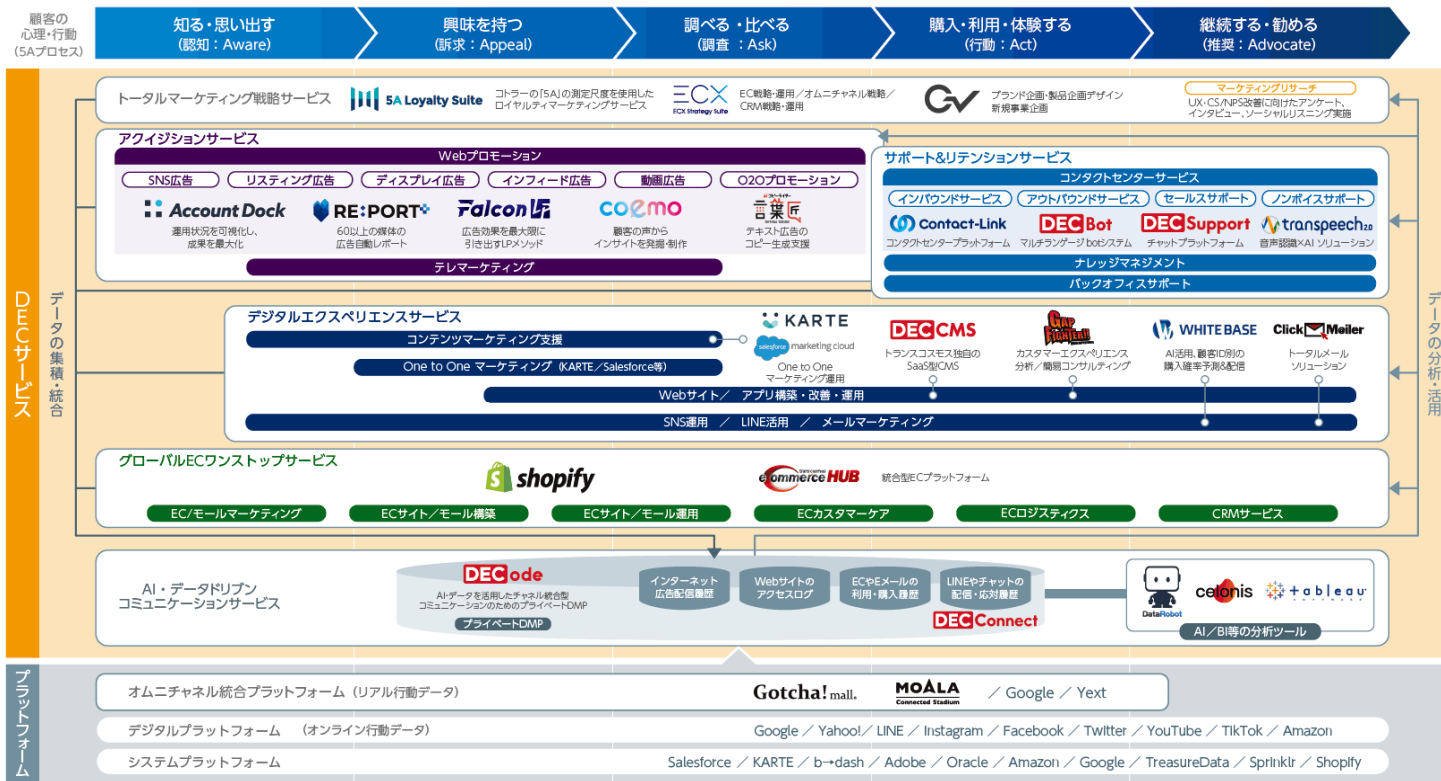
- ・ECサイト構築/運用
- ・フルフィルメント

**CC**

コンタクトセンター

- ・インバウンド
- ・アウトバウンド

● リアルとデジタルを融合させた顧客との多様なコミュニケーションサービスを高次元に提供



- コンタクトセンター、広告、Webサイト業務の運用を連携し、Web戦略全体を包括的に支援するサービスを展開

## 例 認知からCRMまでフルファネルで一貫したサポート

### 株式会社NTTドコモ様事例

コンタクトセンター拠点 **国内**

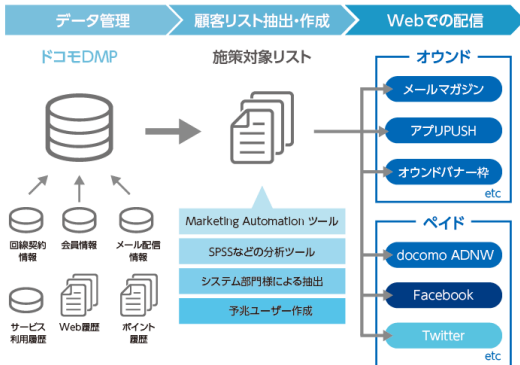
**17,340席 (30) 拠点**

※2018年6月末現在  
※国内・アジア・インド拠点含む  
※設置年度別の数値です

NTTドコモ様

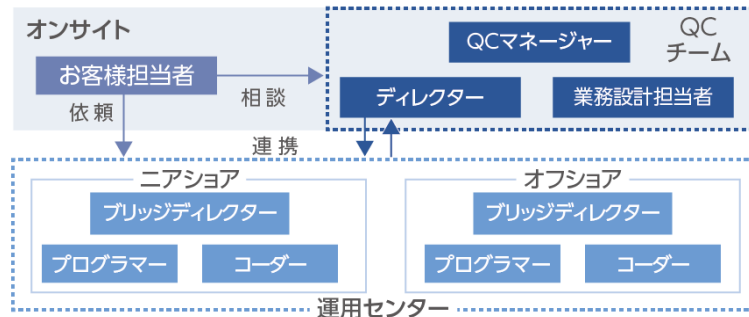
若しん・通関サポートセンター  
テクニカルサポートセンター

**430席 (6) 拠点**



## 例 オンサイト+センター運用

オンサイトとセンターを軸に業務効率化と  
Web戦略全体の提案機会の創出を推進

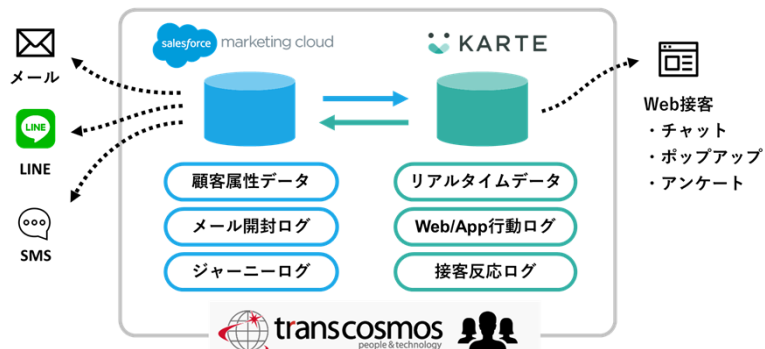


- デジタルマーケティング領域における先端技術・ソリューション、専門スキルを有する企業とのパートナーや業務提携・JVを通じて競争力の高いサービスを展開

例

Salesforce marketing cloud、KARTEを連携した  
One to One マーケティングサービス

ソリューション連携



例

マーケティングプランニング領域のM&A

Interest  
Design.



×

me&stars

- コンサルティング、コミュニケーション設計などマーケティングの上流工程に特化したインタレストデザインを子会社化
- 同社代表取締役CEOの富樫氏と取締役COOの三ツ本氏を当社執行役員として選任
- 4月1日付で連結子会社ミーアンドスターズ株式会社に吸収合併
- 人材をクラウド管理することでマーケティングサービスの最大化を提供

- コロナ禍で高まるECチャンネル販売への関心、回復期に入ったとされる中国市場を背景に、EC事業領域における先端技術・ソリューションを有する企業との連携、中国越境ECを中心としたサービスを推進

## 例 Shopifyを起点としたECワンストップサービス



## 例 医薬品の中国越境EC

### ライオン株式会社様事例



- トランスコスモスが代理店となり中国越境ECを展開
- TmallGライオン健康海外旗艦店でのB2C販売に加えアリババグループのヘルスケア関連企業アリヘルス向けの商品卸も実施
- 2019年 TmallW11イベント期間中にニキビ薬「Pair」がTmallGから「新SKU育成賞」を受賞

- 顧客対応業務のデジタル化、安定運用の強化に向けたサービスを推進。在宅ワークの普及促進、事業継続といったお客様企業ニーズに対応

例

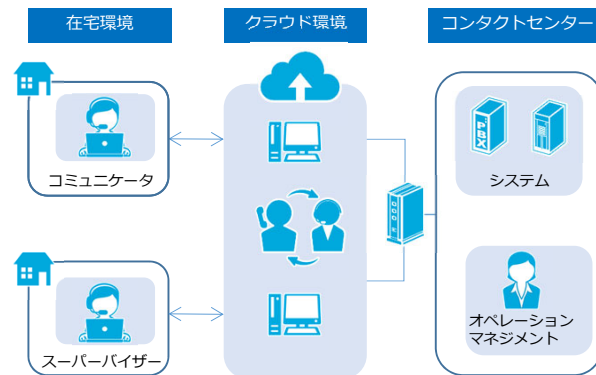
Bot/AIを活用したチャットサポート



例

在宅コンタクトセンターサービス

テレワークにより安定かつ多様な人材活用とセンターと同等のセキュアな環境構築により高品質なサービスを提供



- 品質・生産性の向上に向けたテクノロジーの活用や、CX向上に向けたDM×CC連携ソリューションを推進

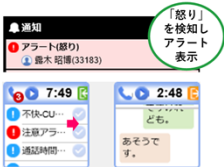
例

包括的な品質保証ソリューション



感情

「感情解析機能」による  
トラブル予兆アラート



AI

必須トークを  
高速・高精度チェック



聞き起こし処理工数を

700分 **15分に短縮**

ヒト

品質を支える  
人のノウハウ・体制

導入支援

運用サポート



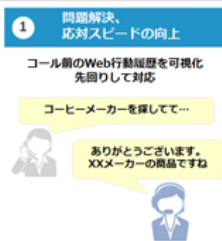
例

Web行動履歴を活用した高度なコミュニケーション



コンタクトセンター

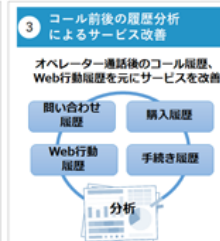
問い合わせ開始



問い合わせ中

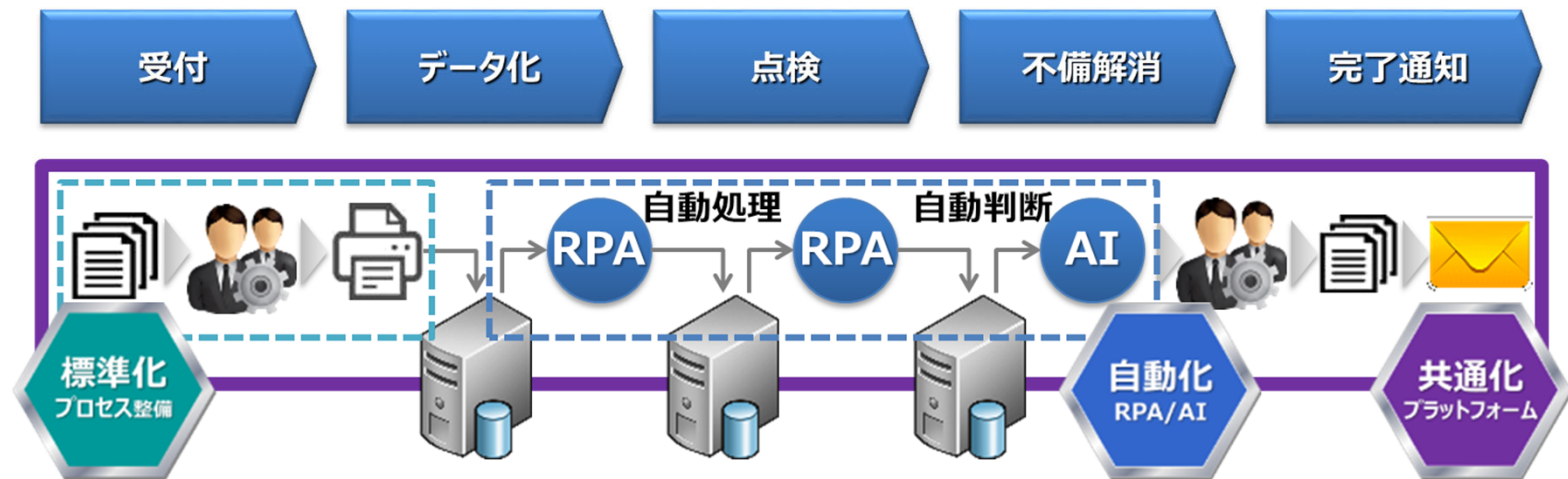


問い合わせ後



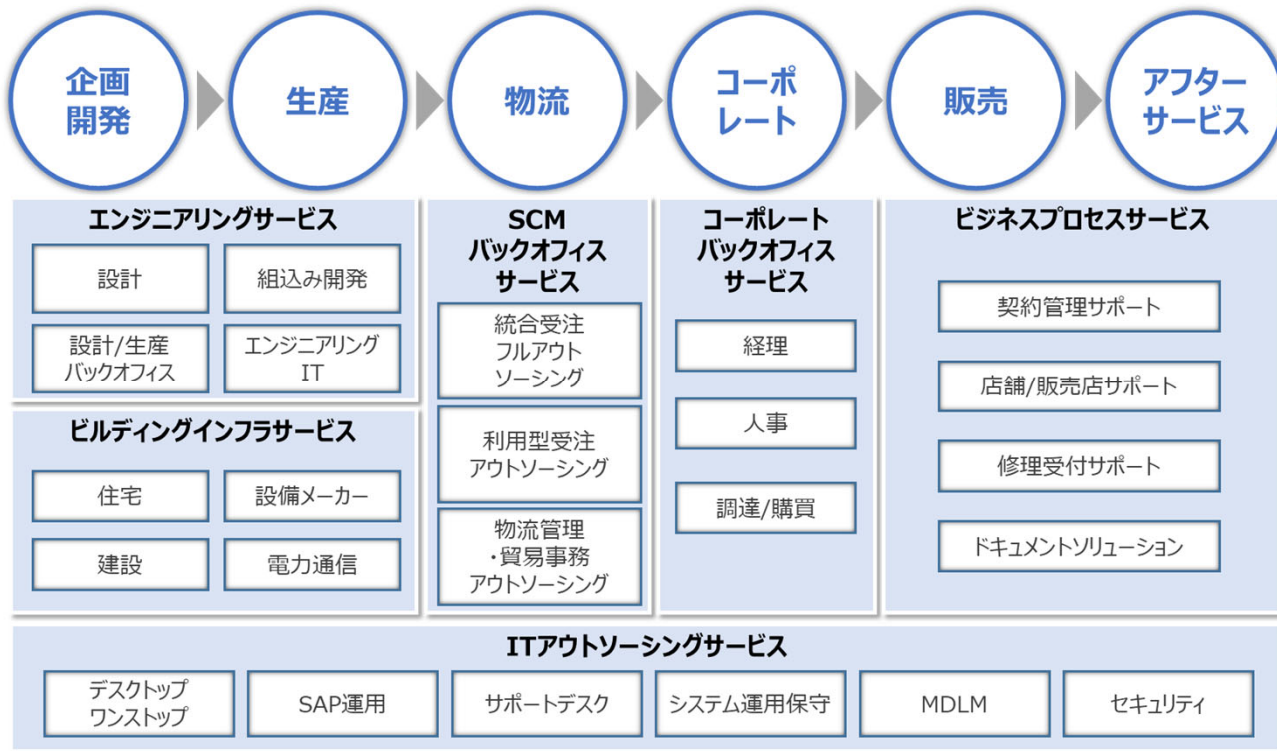
- お客様企業のビジネスプロセスをデジタル化。シンプル・スピーディ・正確に行い、運用最適化

## Digital BPO





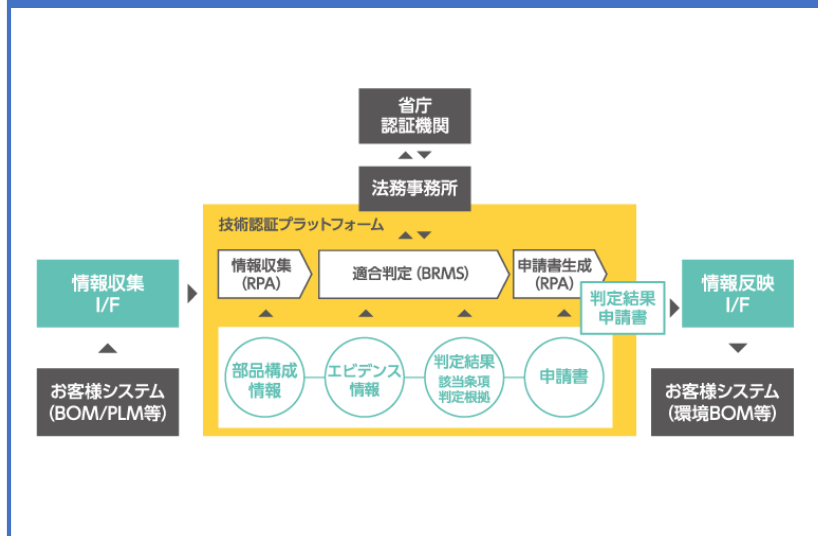
- Digital BPOでお客様企業の企画開発から販売までの事業基盤を強化し、企業競争力を支援



- 設計開発、特定業界に特化したサービスモデルの進化と横展開

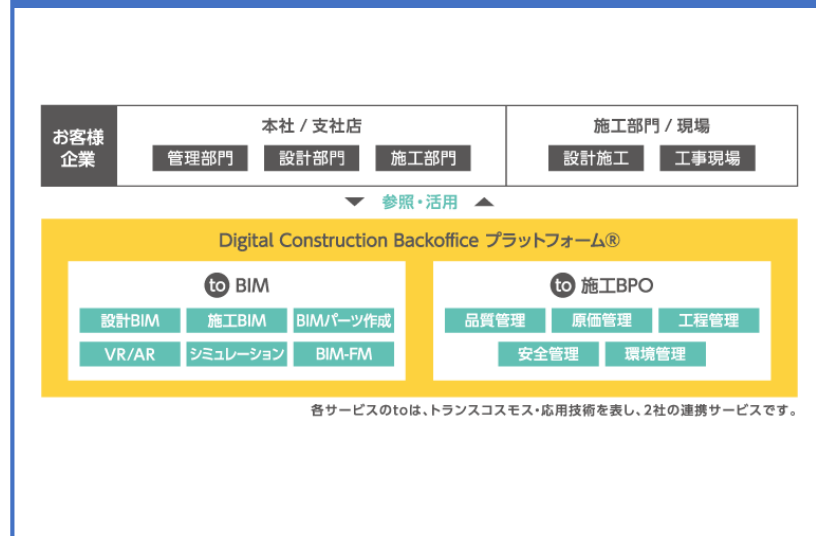
例

技術知見・法的要求などの専門性と仕組みを集約した技術認証サービス



例

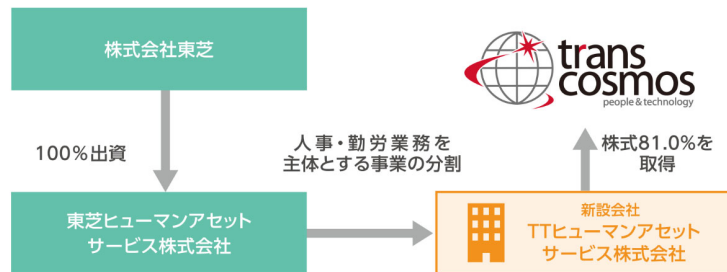
建設業界に特化したDigital BPO



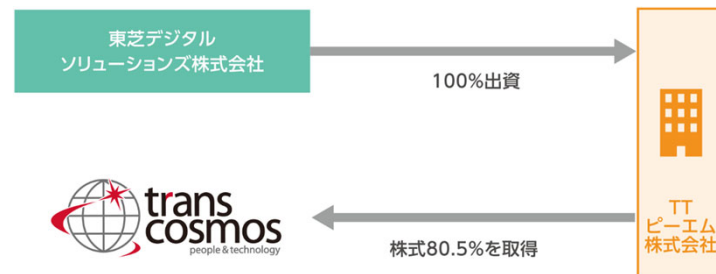
- 既存事業領域での専門力強化と市場シェア拡大に向けた取り組みを推進

## 例 コーポレートバックオフィス領域でのJV・M&A

東芝および東芝グループから人事勤労業務、海外人事支援業務、産業保健支援業務などを受託するシェアード会社である東芝ヒューマンアセットサービス株式会社の事業分割に伴う新設会社（TTヒューマンアセットサービス株式会社）の株式を取得



東芝グループや一般企業からドキュメントの電子化やデータ入力、アンケートサービス、RPA関連サービスなどを受託するBPOサービス会社の東芝ピーエム株式会社（現社名：TTピーエム株式会社）の株式を取得



- 業務プロセスのデジタル化、サービスのパッケージ化による従量課金やサブスクリプション型サービスモデルを拡販

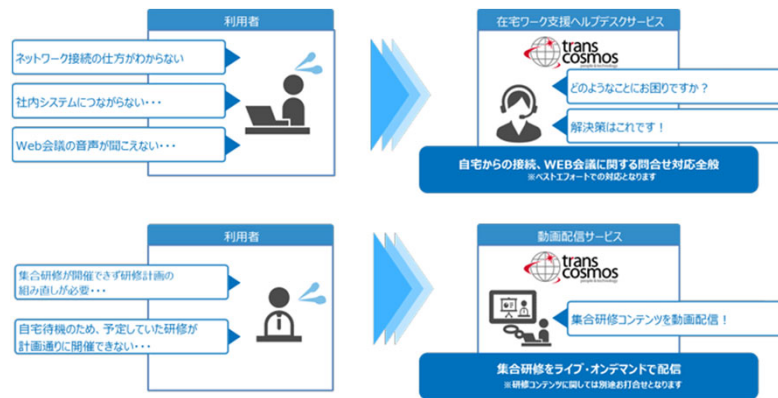
例

受注業務のDigital化



例

在宅ワークを導入する企業のIT環境を支援するヘルプデスクサービス



- グループ戦略子会社が展開する事業の着実な成長軌道へ

## 買い物支援プラットフォーム Gotcha!mall

### Gotcha!mall®



## スポーツ・エンタメのDXプラットフォーム 「MOALA」

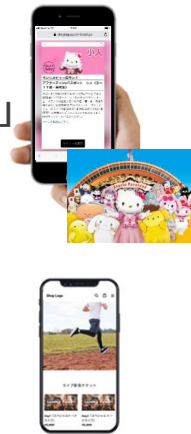
### MOALA

これはもう、ライブ以上。

■ 電子チケット発券システム  
吉本興業「Quick Ticket by MOALA」



■ オンライン配信サイト構築  
「MOALA Live Store」  
2020年4月ローンチ



## ● 海外のローカル市場向けに提供するサービスの拡充と体制を強化

- パナソニックのホームモニタリングカメラ「HomeHawk」の米国市場での販売促進を支援
- 米国で日本産ノングルテン米粉のプロモーションを開始



- 独身の日（ダブルイレブン）のEC取り扱い総額が652億円を超える
- Alibabaデータバンク認証取得

- プサン第二センター新設
- Webサイト制作・開発拠点を開設
- kakaoトークチャット相談において公式エージェントに選定



- ホーチミン第三センター設立
- ハノイセンター拡張

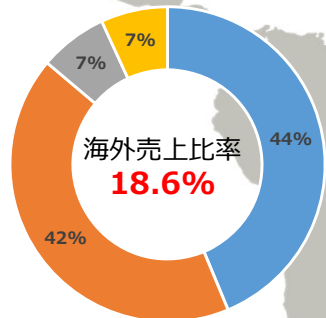
- ISO/IEC 27001の認証を取得
- indaHashと業務提携



- 2019年第一四半期Lazadaタイの推奨パートナーの認証を取得
- 江原道株式会社のタイ・マレーシアでの現地販売代理店として販売支援を開始

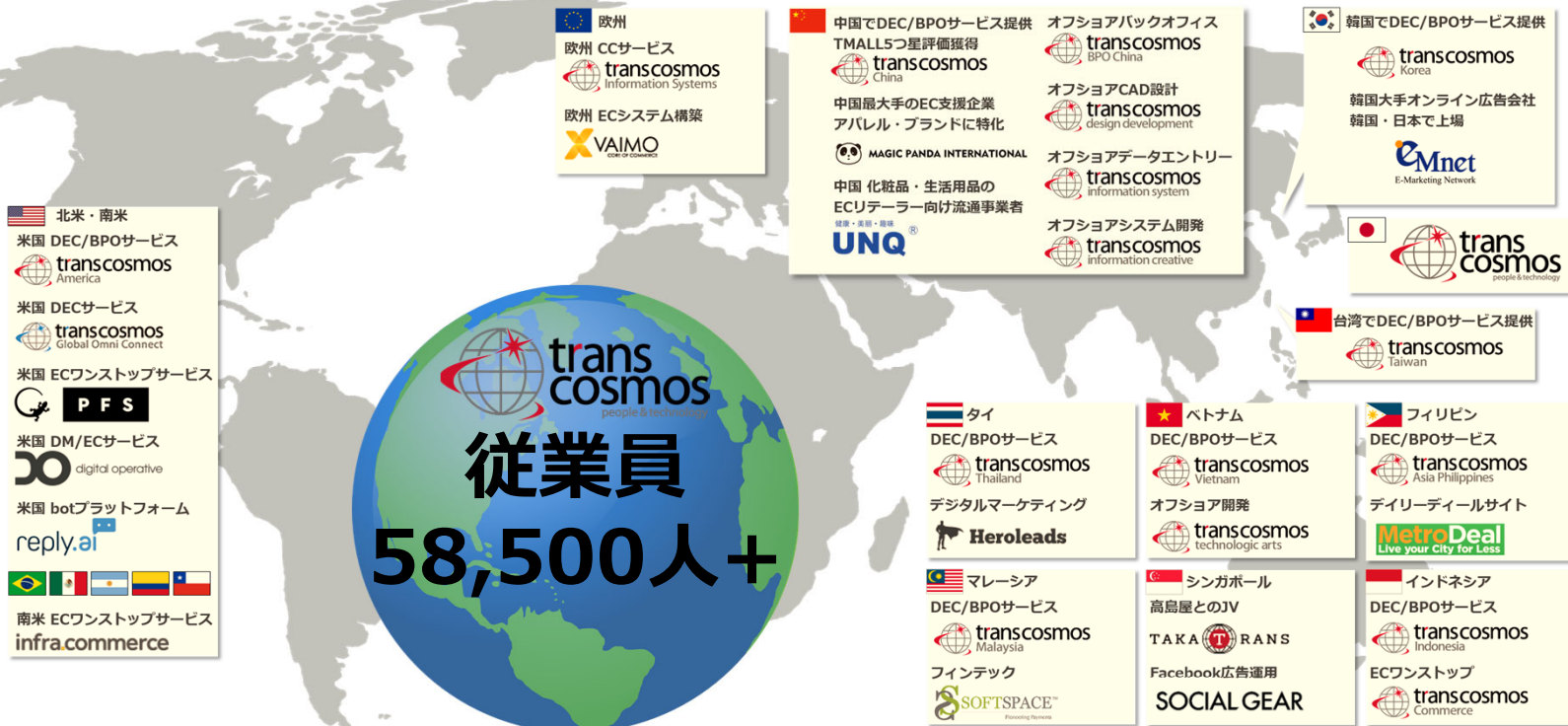


- 海外多言語広告運用サービスを開始
- 江原道株式会社のタイ・マレーシアでの現地販売代理店として販売支援を開始



# グローバル展開

- 中国・韓国・東南アジア・北米・欧州など世界30の国と地域・171の拠点を事業を展開
- 海外現地パートナーとの連携強化、DEC・BPOサービスの海外拡大展開で、海外での市場シェア拡大



**北米・南米**

米国 DEC/BPOサービス  
transcosmos America

米国 DECサービス  
transcosmos Global Omni Connect

米国 ECワンストップサービス  
PFS

米国 DM/ECサービス  
digital operative

米国 botプラットフォーム  
reply.ai

南米 ECワンストップサービス  
infra.commerce

**欧州**

欧州 CCサービス  
transcosmos Information Systems

欧州 ECシステム構築  
VAIMO

**中国でDEC/BPOサービス提供**  
TMALL5つ星評価獲得  
transcosmos China

中国最大手のEC支援企業  
アパレル・ブランドに特化

MAGIC PANDA INTERNATIONAL  
中国 化粧品・生活用品の  
ECリテラー向け流通事業者  
UNQ

オフショアバックオフィス  
transcosmos BPO China

オフショアCAD設計  
transcosmos design development

オフショアデータエントリー  
transcosmos information system

オフショアシステム開発  
transcosmos information creative

**韓国でDEC/BPOサービス提供**

transcosmos Korea


韓国大手オンライン広告会社  
韓国・日本で上場

E-Mnet  
E-Marketing Network

**transcosmos**  
people & technology

**台湾でDEC/BPOサービス提供**

transcosmos Taiwan



transcosmos  
people & technology

**従業員**  
**58,500人+**

**タイ**

DEC/BPOサービス  
transcosmos Thailand

デジタルマーケティング  
Heroleads

**ベトナム**

DEC/BPOサービス  
transcosmos Vietnam

オフショア開発  
transcosmos technologic arts

**フィリピン**

DEC/BPOサービス  
transcosmos Asia Philippines

デイリーディールサイト  
MetroDeal  
Live your City for Less

**マレーシア**

DEC/BPOサービス  
transcosmos Malaysia

フィンテック  
SOFTSPACE

**シンガポール**

高島屋とのJV  
TAKA RANS

Facebook広告運用  
SOCIAL GEAR

**インドネシア**

DEC/BPOサービス  
transcosmos Indonesia

ECワンストップ  
transcosmos Commerce

2019年度 活動トピックス





## ▶ サービスの開発・強化

- 音声認識ソリューション「transpeech」をアップグレード
- 広告運用業務のクラウド自動最適化ツール「Shirofune（シロフネ）」を独立系インターネット広告代理店で国内初の大規模導入
- マレーシアにおいて海外多言語広告運用サービスを開始
- 豊富な知見と実績をもとに機能強化した、デジタルマーケティングを機能的に提供するSaaS型 DEC CMSの提供を開始
- オンライン上の実店舗情報を一括管理するソリューション群「Yext」を取り扱い開始
- 音声認識ソリューション「transpeech」の新機能としてAIが自動でコールセンターの対応をチェックする「AIディフェンダー」を開発
- 国内初のブロックチェーンを使用した本格的なコンタクトセンターアプリケーションを開発へ
- 主要クラウドECシェアNo.1の「ebisumart（エビスマート）」を「eCHUBシリーズ」のストアフロントシステムとして提供開始
- プレゼント選びが楽しく簡単になるアプリ『PitaPre（ピタプレ）』をリリース
- サブスクリプションコマースに特化したクラウド型通販システム「サブスクストア」を活用し、注文受付から出荷までの「サブスクリプションコマース運用サービス」の提供開始
- お客様企業の多様なニーズと課題を解決するLINE公式アカウント運用パッケージの提供を開始
- DataRobotを使ったDM収益最大化サービスを開始
- 運用型広告の配信においてアドベリフィケーション対策ツール「HYTRA DASHBOARD」を導入
- 視線分析で動画広告演出を最適化するメソッド「GAZE HACK（ゲイズハック）」をSOOTH株式会社と共同で開発、提供開始

## ▶ サービスの開発・強化

- 国内最大規模のメディア連携数を誇るインターネット広告全自動レポートシステム「REPORTAS（レポータス）」を独自開発
- LINE公式アカウントのメッセージ配信を最適化する「WHITE BASE」提供開始
- 多様化するギフトニーズにこたえるピタプレ コンシェルジュサービスを強化
- AIで“将来のLTV”を予測して新規顧客獲得を効率化するサービス「KAGARI」を自社開発・提供開始
- 「緊急コールセンター+ロジスティクス」のサービス提供を強化
- 『電話の世界』と『ネットの世界』の情報を融合するサービスとして「ContacTrack」の提供を開始
- POPなどの受注から発送までを管理する「販促資材マネジメントサービス」を提供開始
- 在宅ワークを導入する企業のIT環境を支援するヘルプデスクサービスを提供

## ▶ 体制の強化（アライアンス・パートナー・M&A・拠点など）

- 韓国の釜山市に2拠点目のコンタクトセンター拠点を新設（2019/4/4）
- オペレーション拠点「マーケティングチェーンマネジメントセンターさっぽろ創世スクエア」を新設
- ベトナムのオペレーション拠点を拡張
- Yahoo!マーケティングソリューション パートナープログラムで最適な広告運用手法を実行する『広告運用パートナー』を取得
- C Channelと合同で「次世代インフルエンサー発掘プロジェクト」を始動
- 台湾でインフルエンサーマーケティング世界No.1プラットフォーム「indaHash」と業務提携

## ▶ 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・アナリティクスとソリッドインテリジェンスが資本業務提携
- amadanaと合併会社「株式会社GV」を設立
- トランスコスモス、神奈川県、ワークスマバイルジャパンの3者がかながわ消防の初動対応力の強化に関する協定を締結
- 「KARTE（カルテ）」を提供するブレイドと業務提携
- 東芝ピーエム株式会社の株式譲渡契約の締結
- 東芝ヒューマンアセットサービス株式会社の事業分割に伴う新設会社の株式譲渡に関する合意
- AIや機械学習を活用したAmazon広告マネージドプラットフォーム「Quartile」を提供するクォータイル社と戦略的業務提携
- 大林組、トランスコスモス、応用技術、BIM業務基盤構築のアライアンスを締結
- SNS／インフルエンサーマーケティングを手掛けるインタレストデザインを完全子会社化
- 北海道で11拠点目のオペレーション拠点「BPOセンター札幌狸小路」を新設
- 韓国にWebサイト制作・開発拠点を開設
- EC専門物流拠点である「ECワンストップセンター北柏」を1.3倍に拡張
- 流通・小売業界向けにOMO（Online Merges with Offline）サービス提供体制を強化
- Salesforceの導入・構築支援においてテラスカイと協業
- 長崎県にオペレーション拠点「BPOセンター長崎中央」を新設
- りそな銀行、トランスコスモスと「プロセスマイニング」を用いたホームページの提供

## ▶ サービスの提供実績

- 日本産業カウンセラー協会がLINEメッセージ配信ツール「KANAMETO（カナメト）」を活用
- 鎌倉市の「子育て情報」や「イベント情報」を配信するLINEの活用を支援開始
- ANAマイレージクラブ会員向け新サービス【ANA Sky Gotcha!mall】をスタート
- ワイン通販サイト「エノテカ・オンライン」にWebチャットシステムを提供
- 東京海上ホールディングスに「5A」を金融業界で初めて導入
- 福岡市教育委員会の「福岡市こどもLINE相談2019」（SNSカウンセリング）を支援開始
- 福島県郡山市の市政情報を配信するLINEの活用を支援開始
- 千葉県教育委員会の「そっと悩みを相談してね～SNS相談@ちば2019～」を支援開始
- 山口県宇部市の「市政情報」や「子育て情報」を配信するLINEの活用を支援開始
- 一般財団法人 全国SNSカウンセリング協議会 台風19号で被災された方々のメンタルケアを行うため「LINE」を活用した無料相談事業を実施
- 宮崎県都城市の市政情報配信や移住相談対応におけるLINEの活用を支援開始
- カインズに「Amazon Connect」を活用した緊急コールセンターサービスを提供
- 自然派化粧品「江原道」のタイ・マレーシアでの現地販売代理店事業を開始
- パナソニックのホームモニタリングカメラ「HomeHawk」の米国市場での販売促進を支援
- 米国で日本産ノングルテン米粉のプロモーションを開始

## ▶ サービスの提供実績

- 飛島建設はトランスコスモスのBPOサービスを活用し、新たな施工管理体制を構築
- 三井住友銀行の顧客向けサイトやスマートフォンアプリへの「KARTE（カルテ）」導入を支援
- 青山商事に「ロボティクスマーケティング for ロボホン」を提供
- 厚生労働省新型コロナウイルス対応支援窓口内のメンタルケア対応におけるLINEの活用を支援
- 「大学生協の新生活用品2020 online Store」のLINEチャット活用を支援開始
- 「ANA自動チャット」による問い合わせ応答サービスの構築・運用を支援
- 独立行政法人日本スポーツ振興センターが実施する第三者相談・調査制度におけるLINE相談窓口の導入を支援
- 神奈川県、『かながわ消防』の初動対応力強化のため「LINE WORKS」を本格導入

## ▶ 受賞・認定・その他企業活動など

- トランスコスモスグループのMagic PandaとUNQ、中国最大手ECプラットフォーム「T-Mall国際」主催のイベントにおいてBEST TMG PARTNER AWARD OF FY2019大賞を受賞
- 「島ぜんぶでおーきな祭 第11回沖縄国際映画祭」に協賛
- トランスコスモスコリア、韓国仁川（インチョン）地域障がい者団体にパソコンを寄贈
- トランスコスモスチャイナ、Alibabaデータバンク認証取得
- BPOサービスの品質向上を目的に、BPOベストオペレーションコンテストを開催

## ▶ 受賞・認定・その他企業活動など

- JR東日本が実施する「案内AIみんなで育てようプロジェクト（フェーズ2）」に参画
- 米ガートナーが発刊したBPO市場レポートにおいて、世界で14位を獲得
- Salesforce Marketing Cloud認定資格保有者が100人を突破
- 台湾でISO/IEC 27001の認証を取得
- トランスコスモスタイ、2019年第一四半期Lazadaタイの推奨パートナー（Preferred Partner）に
- トランスコスモスグループのMagic Pandaが中国アリババグループ主催のイベントにおいて「2019年度ゴールドTAOBAOパートナー」大賞を受賞
- 「第41回ぴあフィルムフェスティバル」に協賛
- 「Oracle Excellence Awards 2019」にて受賞
- トランスコスモス、USEN、大妻女子大学の3者がコールセンターで働くオペレーターに対するBGMの効果研究を実施
- 長崎県立総合運動公園陸上競技場のネーミングライツを継続契約締結
- 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 Everest Group BPS Top 50™において Top 3 APAC Providersに選出
- 台湾でISO/IEC 27001の認証を取得
- トランスコスモスコリア、顧客向けサービスの国際標準資格「COPC」取得者数が50人に
- トランスコスモスコリア、カカオ最優秀協力企業に4年連続選定

## ▶ 受賞・認定・その他企業活動など

- トランスコスモスコリア、kakaoトークチャット相談において公式エージェントに選定
- 中国コールセンター業界で権威ある賞「金音賞」において「中国ベストカスタマーコンタクトセンター・インテリジェンスサービスアプリケーション賞」を受賞
- 世界のEC市場を解説した書籍「海外ECハンドブック2019」を発刊
- トランスコスモスチャイナ、CTIフォーラムより「インテリジェント・カスタマーサービス・アウトソーシングソリューション賞」を受賞
- トランスコスモスチャイナ、「2019上海で最も潜在力のある雇用主」トップ10に選出
- 「ResorTech Okinawa おきなわ国際IT見本市」に協賛および出展
- 運営する情報サイト「5A Loyalty Suite」に早稲田大学 商学学術院 教授 恩藏直人氏へのインタビュー『マーケティング4.0の先にあるもの』を掲載
- 中国最大のECモールTMALLから5つ星評価を4年連続で獲得
- 運営する情報サイト「5A Loyalty Suite」に慶應義塾大学大学院 経営管理研究科 准教授 山本 晶氏へのインタビューを掲載



## **IRに関するお問い合わせ**

トランスコスモス株式会社

管理本部 商事法務部 IR室（池袋第二本社）

Tel. 050-1748-0265

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



- 本資料に含まれる将来の予測に関する記載は、現時点における情報に基づき判断したものであり、今後、日本経済、株式市場の動向や情報サービス業界の動向、新たなサービスや技術の進展により変動することがあります。従って当社として、その確実性を保証するものではありません。
- 本資料では、金額は百万円未満切捨、%は小数点以下第2位を四捨五入で表記しています。