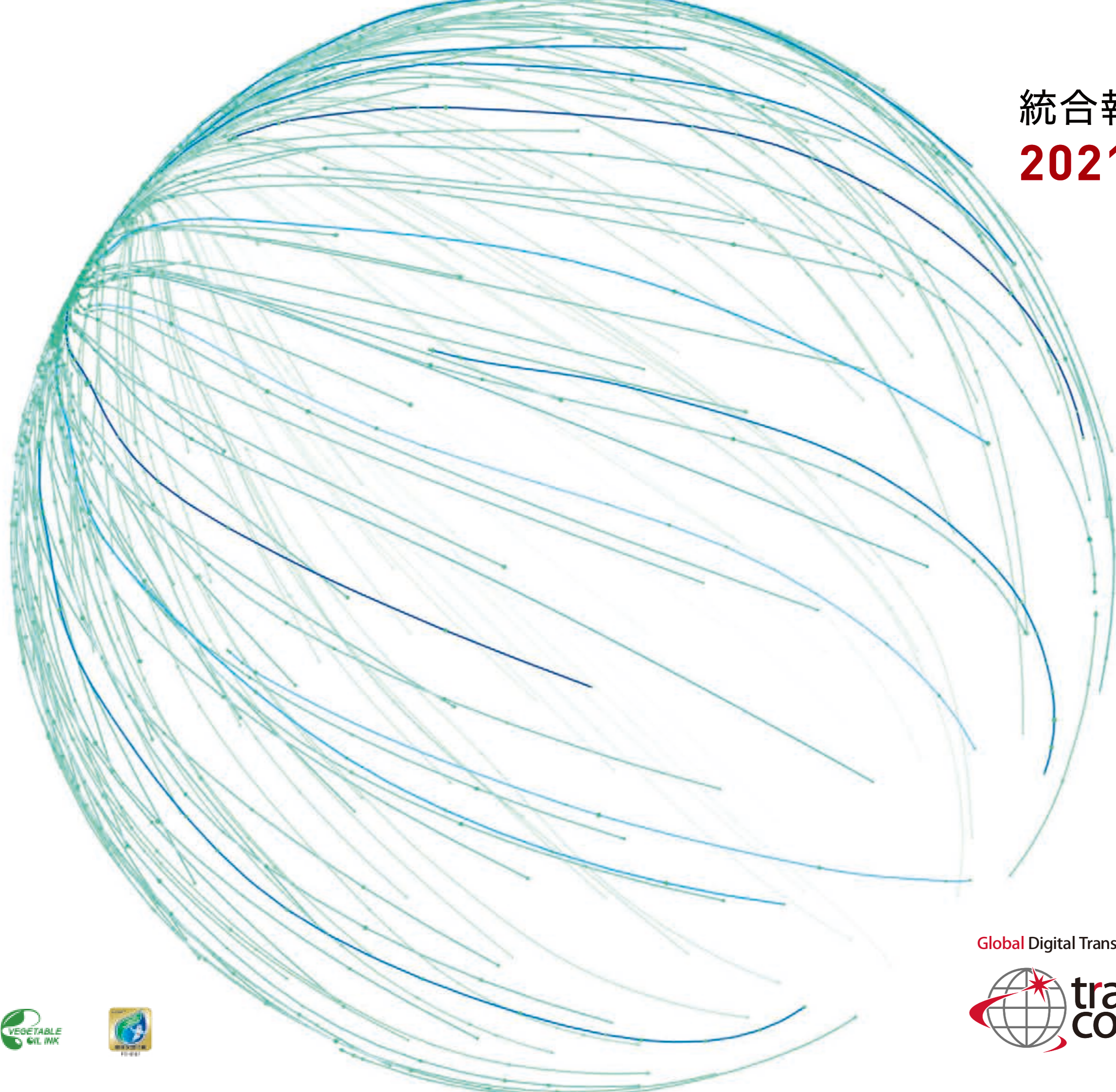


統合報告書 2021



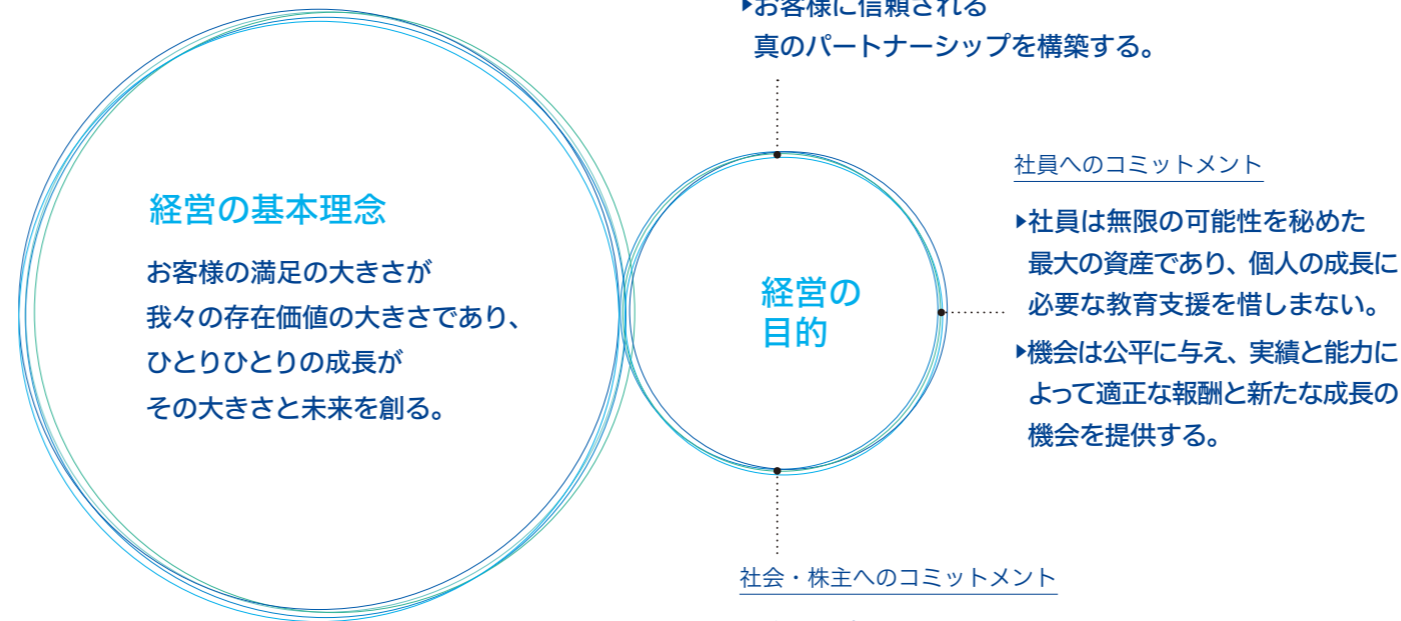
トランスコスモス株式会社

〒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)

Global Digital Transformation Partner



お客様企業の よきデジタルトランスフォーメーション パートナーとなるために



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。

people&technologyで コミュニケーションの形を 変えていく。

トランスコスモスは創業以来、優れた「人」と最新の「技術」を融合することで付加価値の高いサービスを提供してきました。トランスコスモスの事業の原点は、人と技術を「仕組み」で融合することで、価値の高いサービスの提供を実現することです。「people」はきめ細やかな対応が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。「人と技術」を組み合わせることで最も適したビジネスプロセスを作り出すというこの創業の原点を、今も将来も磨き続けていきます。

目次

お客様企業のよきデジタルトランスフォーメーション パートナーとなるために	01
会長メッセージ	02
トランスコスモス at a glance	04
価値創造ストーリー	
トランスコスモス55年のあゆみ	06
トランスコスモスの現在-事業領域	08
トランスコスモスの現在-グローバルネットワーク	10
強みを活かした価値の創造	12
トランスコスモスが目指す姿	14
社長メッセージ	16
DX企業としての取り組み	
社会インフラを支えるDX企業としての取り組み	20
1. コミュニケーションの形を変える	22
2. DXでコスト最適化と売上拡大を実現する	24
3. 業界の中心からDXを推進する	26
4. バックオフィスの仕事を変える	28
グループ企業による既存事業の深化と新規ビジネスの創出	30
サステナビリティ	
持続可能な社会の実現	32
人材基盤	34
コーポレート・ガバナンス	41
環境・コミュニティ	48
データ/基本情報	
財務レビュー	50
主要財務・非財務データ	52
企業/株式情報	54

次世代に向け、 新たな価値創造のチャレンジを推し進める

people&technology × Innovation = Our Value Social Change

私たちの価値は、大きな社会変容(Social Change)の中であって、事業の原点である「people&technology」の双方でイノベーションを起こしていくことで向上していきます。分母に社会変容を、分子に事業そのものを配し、イノベーションを係数としてかけ合わせることで価値を上げていくことを表現しています。

people&technologyという事業の原点

当社ではコーポレートビジョンとして「people&technology」を掲げていますが、これは前身である「丸栄計算センター」の時代、当社社員がお客様企業のオフィスに出向し、現場でインプット作業を行っていた当時から変わらぬ事業の原点です。お客様の目の前でプロフェッショナルとして仕事をし、評価されるという事業特性から、価値を担う「人」を重視する企業文化が醸成されました。お客様企業が何に困っているかを見極め、必要なテクノロジーを活用して解決できる人材は最大の資産です。

当社の価値は、提供するサービスが他より圧倒的に優れていること、つまりプロフェッショナリズムにあります。事業の拡大、多様化とグローバル化を加速するため、人材力の強化に努めています。多様なバックグラウンドを持った従業員がやりがいを持って活躍できる環境を整えるとともに、一人ひとりが業務に必要となる最先端のテクノロジーに精通し、使いこなせるようになるための育成にも注力しています。

目指す姿として掲げる

Global Digital Transformation Partner

私たちは「Global Digital Transformation Partner (お客様企業のよきデジタルトランスフォーメーションパートナー)」を目指す姿としています。これまで私たちは、上に述べたように人と技術を融合し、一流のアウトソーサーとしてお客様企業の競争力強化を支援すべく事業活動を推進してきました。

近年、絶え間ない技術革新によって、多くの企業が抜本的なデジタル化、すなわちデジタルトランスフォーメーション(以下、DX)の必要に迫られています。私たちはお客様企業のDXを支援し、売上拡大とコスト最適化に貢献できる総合的なサービスを世界規模で提供しています。今後はトランスコスモスグループの更なる成長と飛躍も見据え、優れたアウトソーサーであることに加え、グローバル規模でお客様の戦略的パートナーとなることを目指します。「Partner」という言葉には、お客様企業のDXについて共に考え、新しい価値を作り出せる存在として認めていただきたいという思いを込めています。

デジタル化への取り組み

— 我々のサービスと事業を社会のインフラへ

新型コロナウイルス感染拡大をきっかけに、非接触チャネルの充実やリモート対応の重要性がよりはっきりと認識されるようになりました。消費者の行動が変わり、それに伴って多くのお客様企業がビジネスの軸足をリアルからデジタルに移しつつあります。日本政府も行政手続きの電子化の遅れを挽回すべくデジタル庁を発足し、デジタル化の動きは加速しています。これらの環境変化を追い風として、私たちは公共系をはじめとした大規模案件と幅広い業種のお客様企業のDX支援を通じて事業を成長させています。アフターコロナの時代、私たちのサービスと事業は社会のインフラとして責任を負っていくこととなります。

代表取締役会長兼CEO

船津 康次

グローバル化する企業活動のDX推進を 強気にサポートしていく

トランスコスモスグループは現在、世界30の国と地域で事業を展開しています。コロナ禍を経て各国のパワーバランスの変化が鮮明になっており、国や地域によって回復状況に大きなばらつきがありますが、多国籍化の著しいお客様企業の活動をDXの面から引き続き強気にサポートしていきます。

そのためのソリューションも数多く用意しています。たとえば「グローバルECワンストップサービス」はお客様企業の越境ECや海外販売において、サイト構築からフルフィルメント、カスタマーケア、Webプロモーション、分析まで総合的に支援するものです。また、今後更なる成長を見込む市場としてASEAN各国への展開も強化しており、市場のトッププレーヤーと共に実績を積み上げています。

今後はお客様企業と消費者のコミュニケーション最適化やCX向上を目指し、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で唯一無二のアウトソーシング・サービス・プロバイダーとなるべく、歩みを進めていきます。

事業を通じた持続可能な社会の実現に向けて

グローバルに事業展開しているお客様企業を中心に、責任ある企業活動や持続可能な調達への対応を取引の条件とするケースが出てきています。日本政府も「骨太方針2021」の中で、成長を生み出す原動力として「グリーン社会の実現」

「デジタル化の加速」を挙げています。私たちは事業を通じた社会課題・環境問題の解決に向けた取り組みの一環として、SDGs目標の達成に貢献するため、専任組織として、社長兼COOを執行委員長とした「トランスコスモスSDGs委員会」を設置しています。同委員会では全社目標達成マイルストーンを定め、定期的な目標達成状況の確認を行い、SDGs活動の啓蒙および定着を推進しています。

SDGsが重視される世界において、サービスの提供とともに雇用している人材の育成、事業拠点のある地域社会の発展支援に注力していきます。

変革の時代にイノベーションを起こしていく

この変革の時代に私たちがお客様企業の真のパートナーとなるためには、非連続的な成長、すなわちイノベーションを起こしていかなければなりません。私たちの事業におけるイノベーションは、テクノロジーの進化だけでなく、それを使いこなす人の成長があって初めて実現できるものです。

事業の原点である「people&technology」に、イノベーションを係数としてかけ合わせることで、私たちの価値を上げていきたいと思えます。私たちの成長がお客様企業の成長につながり、ひいては社会全体の生産性の底上げに貢献できるよう努めていきます。

ステークホルダーの皆様には、引き続きトランスコスモスにご期待いただきますようお願い申し上げます。

創業から変わらぬ「お客様満足第一主義」のもと
グローバル市場の多様性に対応し
卓越した業務オペレーションを確立します。



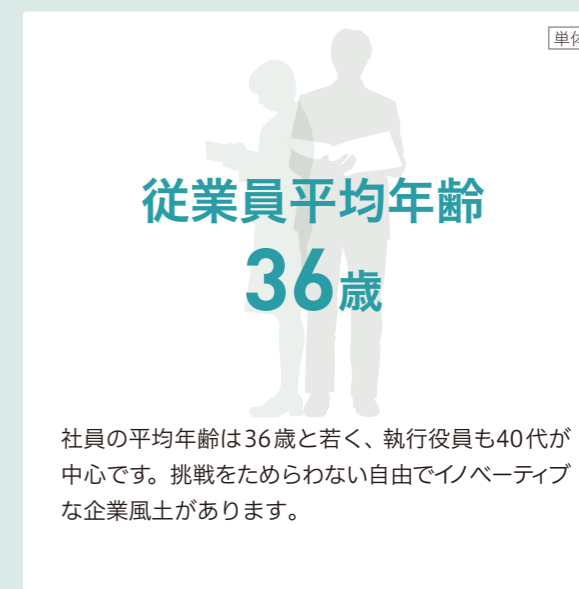
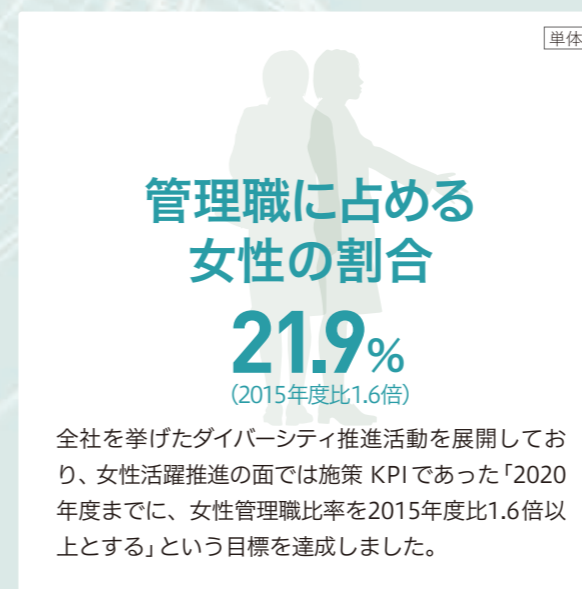
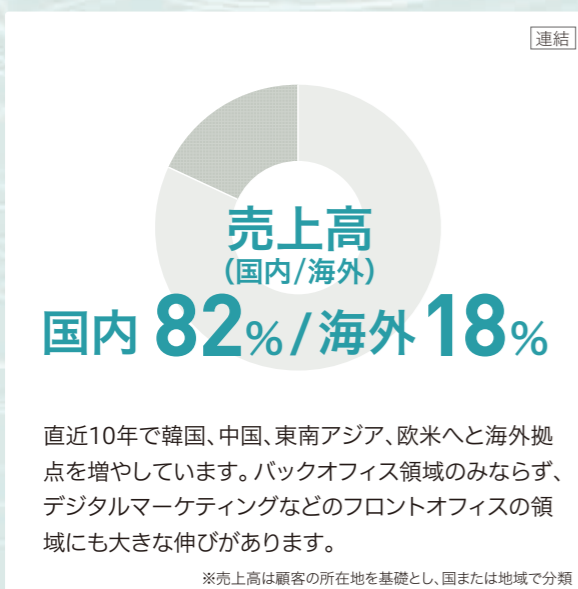
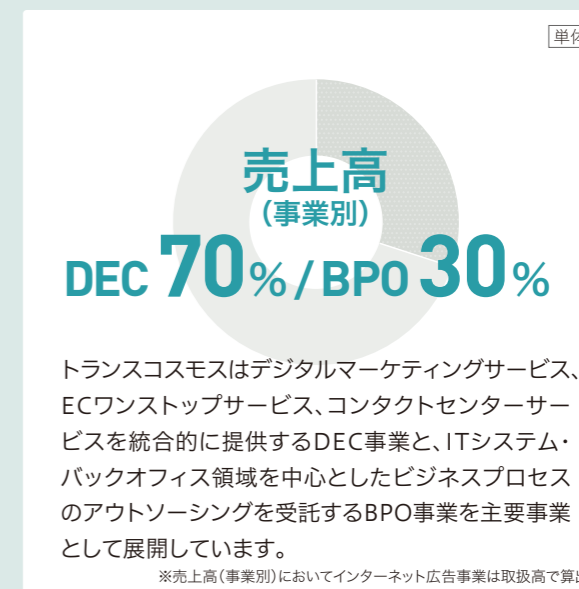
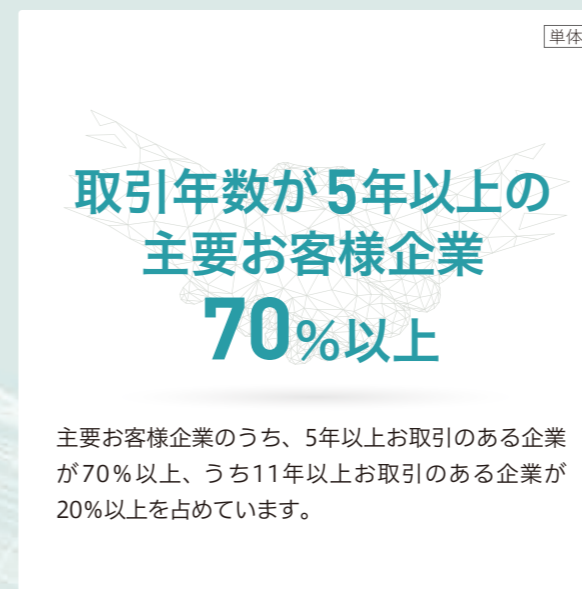
国内の主要マーケットにおいてトップクラスの売上規模を達成しています。時代の変化の中で、常にお客様企業の数歩先をいくサービスを提供し続け、お客様企業との確かな関係性を築き上げてきたことによる成果です。また、戦略的IT、ビジネスサービスおよび調達に焦点を当てたりサーチ会社のエベレストグループが実施した「The Everest Group BPS Top 50™」において、Top 3 APAC Providersに選出されました。

※1 出所：第28回コールセンター売上高調査2020年度（日本流通産業新聞刊）

※2 出所：ネット広告&Webソリューション市場の現状と展望2020年度版（テロイト トーマツ ミック経済研究所刊、https://mic-r.co.jp/mr/01875/）

※3 出所：会社四季報 業界地図2022年版（東洋経済新報社刊）

※4 出所：Everest Group「The Everest Group BPS Top 50™」（2021年7月15日発行）



※数値は2021年3月期実績または2021年3月末現在

時代を先読みし、プロフェッショナルとして イノベーションを積み重ね、サービスを拡大

1966-

データエントリーで質・量とも 日本一の業績を実現

データエントリーといえば「自社持ち帰り型」が常識であった時代、トランスコスモスの前身である丸栄計算センターはお客様企業の事業に向いて業務を請け負う「出向受託型」のサービスを展開し、注目を集めました。

「丸栄方式」と呼ばれたこのスタイルは、今日でいうビジネスプロセスアウトソーシングの考え方のものです。この先進性が大手先進企業をはじめとした数多くのお客様企業に認められ、創業10年を待たずに日本一のデータエントリー会社と言われるまでになりました。



1985-

総合情報サービス会社への転換と グローバルトレンドの先取り

ビジネスでのPC利用が本格化していた1985年、トランスコスモス設立。総合情報サービス会社への脱皮と株式公開を目指しての会社設立でした。

その後、最先端のIT動向をいち早くつかむために米国各所に事務所を開業し、積極的に若手人材を送り出していきます。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、さらには国内大手PCメーカーの大規模案件受託へと広がっていきました。この時期に構築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になっています。



2003-

多角的なサービスを融合させ データ分析を用いて価値を創出

事業の多角化に伴い、2003年に本社移転、2004年にインダストリー別営業組織に移行。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サービスを開始しました。金融、流通、情報通信などの各業界に提供できる体制を整え、この時期にコールセンターサービスで売上高業界ナンバーワンを獲得しました。

また、消費者の声を分析・活用するデータサイエンティストの育成も進めました。トランスコスモスはBPO、コンタクトセンター、アナリティクス、デジタルマーケティングを手がけ、お客様企業のマーケティングプロセス全体を支援するユニークな存在へと成長しました。



2017-

お客様企業の よきデジタルトランスフォーメーション パートナーを目指して

デジタル技術の進展に伴って企業と消費者の接点が多様化。事業環境の変化に対応し、お客様企業の変革を支援するため、デジタル技術を活用したサービスの開発・展開に注力。業務プロセスの効率化とともに、トップライン成長にも貢献できるGlobal Digital Transformation Partnerを目指す事業を推進しています。

また、急速に拡大するEC市場を見据え「ECワンストップサービス」の強化に向けた取り組みも加速しています。



1966年
トランスコスモスの前身である
丸栄計算センター設立

1985年
トランスコスモス設立

1989年
日本証券業協会に
株式店頭登録

1992年
東証二部上場

1997年
東証一部
上場

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
-------------------	----------------------	----------------	---------------------	------------------------	-----------------

多角的なサービスをワンストップで提供し お客様企業の売上拡大とコスト最適化を支援する

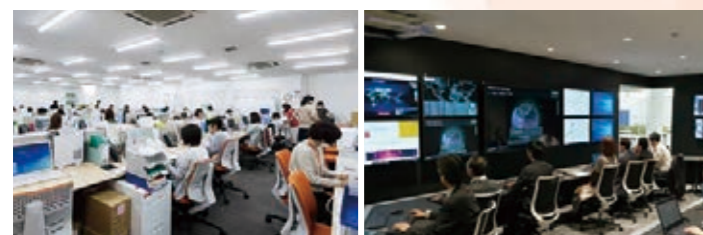
トランスコスモスの事業領域は、お客様企業の顧客体験価値の向上を支援する「DECサービス」と、創業55年の豊富な実績を誇る「BPOサービス」に大別されます。売上拡大とコスト最適化を両軸として、お客様企業の事業・サービスを多方面から支援しています。

BPOサービス

ビジネスプロセスアウトソーシングサービス

少子高齢化、人材不足、働き方改革などを背景に、バックオフィス領域におけるお客様企業が直面するさまざまな課題の解決を目指し、人的な創意工夫(オペレーショナル・エクセレンス)と、AIやRPAなどの各種テクノロジーの協働で各業務プロセスを変革し、End to Endでお客様企業の事業基盤を支えるサービスを展開しています。

- 日本国内における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55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において専門性の高いサービスを展開



DECサービス

デジタルマーケティングサービス/
EC ワンストップサービス/コンタクトセンターサービス

お客様企業のマーケティングから販売、顧客コミュニケーションを一気通貫でサポートします。消費者行動における「認知・訴求・調査・行動・推奨」の全プロセスに一貫した視点で関わることで、顧客体験価値の向上に貢献します。

デジタルマーケティングサービス

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、受託を組み合わせで展開。Webサイト構築・運用は、国内最大級となる約2,400名のWeb人材を有する体制
- 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(マーケティング・オートメーション)の活用、LINE・ソーシャルメディア向けサービス、DMP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48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

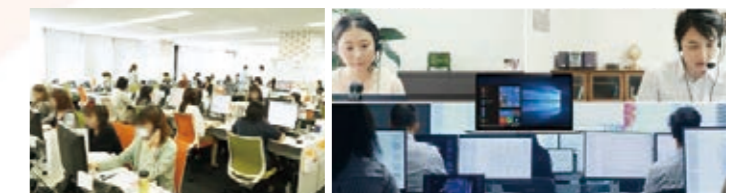


EC専門物流拠点である「ECワンストップセンター北柏」

コンタクトセンターサービス

顧客からの問い合わせや苦情対応、営業・セールス支援などのアウトソーシングサービスを提供

- 国内33拠点と海外47拠点(合計約40,000席)のアジア最大規模のオペレーション体制
- 国内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AIをはじめとした先端デジタル技術の活用、世界25言語対応、10,000人超の在宅センターなどCXを実現する多様なソリューションを展開



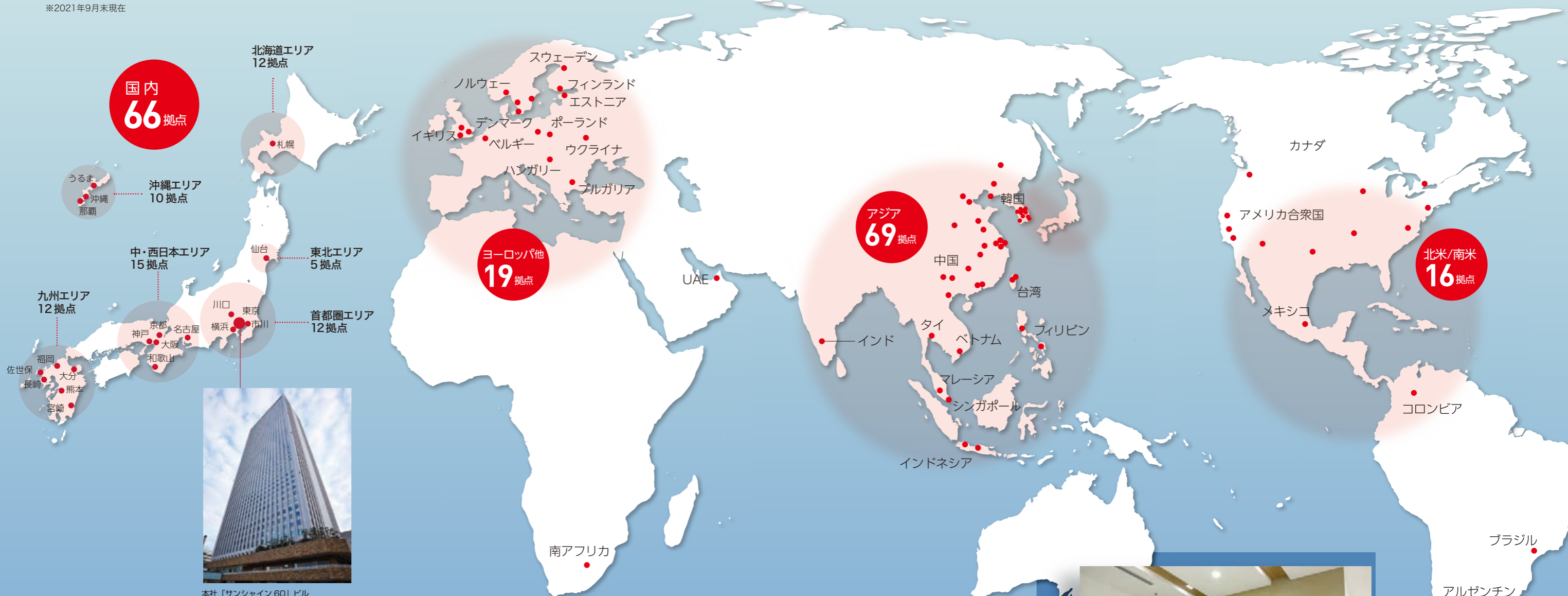
世界30の国と地域に展開する170 拠点で 約6万人の従業員がサービスを提供

※2021年9月末現在

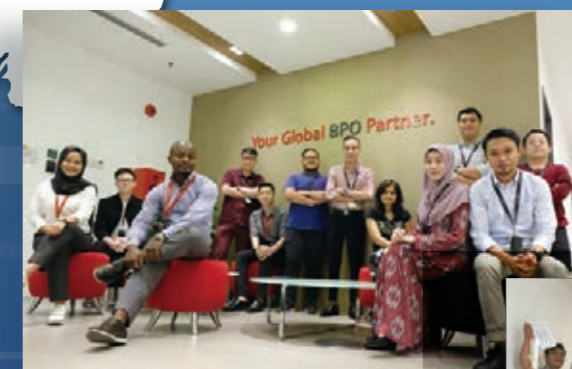
トランスコスモスは、アジア・ヨーロッパ・北米/南米の各地域において、現地法人の設立、現地の有力企業とのアライアンスなどにより、お客様企業の事業・サービスを世界規模で支援できる体制を構築しています。



最新の拠点一覧は
Webサイトで
ご確認ください



本社「サンシャイン60」ビル



Global Digital Transformation Partnerとして 人と技術の融合によって イノベーションを起こし続ける

トランスコスモスはプロフェッショナル人材と先端技術の組み合わせによりお客様企業の課題を解決し、付加価値の高いソリューションを提供することで、DX企業として高い成長性・収益性を実現していきます。現在は2022年度を最終年度とした中期経営計画に基づき事業を推進しており、Global Digital Transformation Partnerとして持続可能な社会の実現に貢献します。

当社を取り巻く メガトレンド

- ▶ 人口構造の変化に伴うアウトソーシングサービス需要の高まり
- ▶ アジア経済の隆盛
- ▶ デジタル技術の進歩
- ▶ ビジネスプロセスのデジタル化
- ▶ 新型コロナウイルス感染拡大による新しい生活様式へのシフト

「目指す姿」を実現するための方法

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。

2017-2019年度 中期経営計画

- ▶ サービスのイノベーション
- ▶ サービスのグローバル展開
- ▶ お客様企業の戦略的パートナーへ

事業の原点

「people&technology」

2020-2022年度 中期経営計画

- ▶ サービス力の強化
- ▶ 唯一無二のDXパートナーを目指す
- ▶ グローバル展開の加速

目指す姿

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で
唯一無二のアウトソーシング・
サービス・プロバイダー



トランスコスモスの強み

- **people**: きめ細やかな対応ができる専門性の高い人材
- **technology**: お客様に価値を提供できる世界最先端の技術
- 長年にわたり磨いてきた **お客様企業との信頼関係**
- 新規事業への挑戦をためらわない **イノベティブな企業風土**
- アナログもデジタルも、マーケティングから顧客サポートまで **一気通貫**で支援可能な事業とサービス

事業とサービス

一気通貫のサービス
提供でお客様企業の
成長とCXの向上に貢献



事業・サービス内容と
お客様企業のニーズに
即した
グローバルネットワーク



「目指す姿」を実現するための基盤

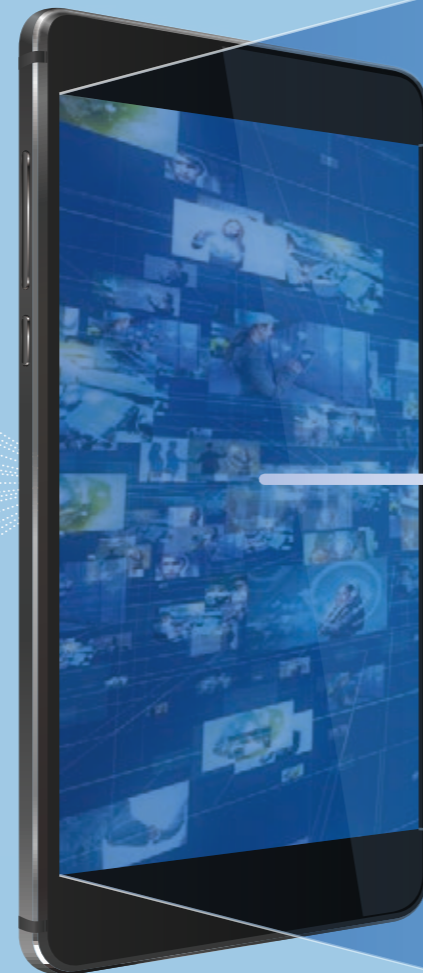
お客様企業のトップライン成長に貢献できる グローバル唯一無二のアウトソーシング・ サービス・プロバイダー

多様化する顧客接点を強化する

あらゆるデータを集約・蓄積する

データを分析し、最適な「人と技術」を選択

CX向上のための
サービスを提供する



- 効率的なデジタルマーケティング戦略の立案支援
- サイト構築から顧客ケアまでワンストップの支援
- 高品質なカスタマーサポートサービス
- 効率化された BPO サービス

多様化する企業と消費者のタッチポイントを卓越した業務オペレーションで強化
お客様企業と消費者のタッチポイント（顧客接点）は電話や店舗だけでなく、パソコン、メール、SNS、チャットなどへ急速に広がっています。トランスコスモスはお客様企業を通じて、ありとあらゆる消費者の利用・購買行動に深く関わってきました。アナログからデジタルまですべてのタッチポイントを、最新のテクノロジーと卓越した業務オペレーションによって強化し、お客様企業と消費者のコミュニケーションの質向上を支援しています。また、長年にわたり集約・蓄積されたノウハウやデータとグローバルなサービスネットワークを融合し、新しいサービスを生み出し続けています。

一気通貫のDX支援と、シンプルなビジネスプロセスの共創により
お客様企業と共に顧客体験価値の向上を目指す

デジタル技術の進展に伴う事業環境の変化に対応し、お客様企業の変革を支援するために、トランスコスモスは新しい価値を提供していきます。ひとつはシンプルなビジネスプロセスをお客様企業と共に作り出し、運用できるDX人材。もうひとつは、世界の最先端のテクノロジーとお客様企業の間を、独自のサポートでつなぐことができるサービス体系です。これらにより、お客様企業のよきデジタルトランスフォーメーションパートナーとしてトップライン成長に貢献し、その先にある顧客体験価値の向上を目指します。

「人と技術」を軸とした事業を通じて
お客様企業のよきDXパートナーを目指す



代表取締役社長兼COO
奥田 昌孝

1 2021年3月期を振り返って

2021年3月期は、トランスコスモスの次の成長戦略にとって重要なカギを握る2つの大きな使命を再認識した1年と言えます。一つはDX企業としての使命、もう一つは社会インフラを支える企業としての使命です。

2021年3月期 実績

2021年3月期は、売上高、営業利益ともに過去最高を更新しました。これはさまざまなチャレンジを進めるお客様企業に対して、個々のニーズに合致した新しい価値の提供を積み重ねた成果です。

具体的には、新型コロナウイルス感染拡大による新規案件の減少や一部既存業務の縮小、オペレーションセンターの一時的な稼働率低下といった影響はあったものの、行政機関における新型コロナウイルス対策関連業務の支援につながるサービスや、DXパートナーとして企業の経営、事業の変革を支援するサービスに対するニーズが大きく伸びました。

DX企業としてプロセス再構築ニーズに応える

コロナ禍をきっかけとした新たな顧客ニーズに共通しているのは、「大規模かつ高品質で早急な」業務プロセスの再構築です。直近の事例でいえば、国・自治体向けのBPOサービスにおいて、国民の健康・安全の確保や経済活動支援などにかかる新規案件が増えました。これらの案件については従来より緊密な関係を構築していた各省庁・自治体・コンソーシアム企業との連携もあって確実に獲得し、実績を積み上げることができました。これはコロナ禍という前例のない事態でも当社グループの強みを活かし、迅速に対応できた事例です。

今後は非接触チャネル（電話、メール、チャット、LINEなど）が社会インフラとして不可欠になっていきます。当社グループではリアルからデジタルまで多くのチャネルにおいてお客様企業のオペレーション支援が可能であり、このことは中長期的に見て当社グループの競争優位性となるであろうと考えています。

社会インフラを担う企業としての取り組み

当社グループのお客様企業はいずれも、どのような状況下においても止まることのない安定的な事業遂行を求められています。これまでもお客様企業からは、働き方の多様化や個人事業主のビジネス環境改善、テレワークの導入などの観点から、「在宅コンタクトセンター」の実現について関心が寄せられていました。一方で事例の少なさや運用ルール、セキュリティ基準が未整備な状況であること、リスクや生産性に対する不安が課題となっていました。

当社グループが2020年8月から提供を開始した「在宅コンタクトセンター」は、これらの障壁や課題をクリアにし、国内外合わせて1万席規模のオペレーターを在宅化したものです。センターと在宅のハイブリッド運用、音声AIボットの活用など、人とデジタルの組み合わせで高い品質と生産性を維持し、お客様企業の事業継続を強力に支援しています。

2 トランスコスモスの強み

当社は事業の原点である「people&technology」に基づいて独自の事業展開を進めており、それが他との差別化につながっています。

唯一無二の事業ポートフォリオ

当社グループの事業は、アウトソーシングサービスを提供するBPOサービスと、統合マーケティングサービスを提供するDECサービスから構成されています。当社の独自性は、長年にわたり培ってきた人材の厚みと最新のデジタル技術を融合することで付加価値の高いソリューションを提供できる点にあり、バックオフィスとフロントオフィスの両面でお客様企業のビジネスを支えてきました。

祖業ともいべきBPOサービスの豊富な実績に加え、DECサービスの実績も着実に積み上がっています。アジア

最大規模で展開するコンタクトセンターはもちろん、Webインテグレーションの分野においても国内最大級の運用体制を確立しており、新たな収益の柱に育ちつつあります。

新たな事業モデルも生まれています。中国の子会社の事例で、製品仕入れを含めた国際物流を組み込んだEC運営代行サービスなどはその一例です。

これらの事業が融合し、次に述べる顧客層の厚みにも支えられて、ひとつの業界に依存しない、多種多様なニーズに応えられる事業ポートフォリオが形成されています。

顧客層の厚み

創業から約55年の歩みの中で、当社グループは、あらゆる業界のトップクラスのお客様企業との間に強固な信頼関係を築いてきました。このお客様企業の多様さと幅広さの理由は、ひとつには当社グループが、どのような業種の企業であっても支援可能なアウトソーサーであるということです。

加えて、当社グループは約3,000社のお客様企業それぞれのニーズに合わせ緻密にカスタマイズしたサービスを提供しており、この実績に対する信用力も大きな理由のひとつです。お客様企業からは「トランスコスモスは必ずやり切る。トラブルの現場や修羅場でも逃げずに、一緒になって乗り越えてくれる」と言っていただくことがたびたびあります。現場の社員たちは常に、お客様企業の現場に深く入り込みながら「もっとよくできるのではないか」「この企業様ならこんな新しいことができるのではないか」と考え、行動しています。

創業より変わらない、トランスコスモスのDNAともいえるべき「お客様満足第一主義」のもと、お客様企業の一員となって仕事をし、知恵を絞り、改善することで信頼を積み重ねてきました。これが当社グループの顧客層の厚みにつながっています。

イノベティブな企業風土

当社グループは汎用機からPCに転換しつつあった時代にいち早く米国に調査拠点を設けたほか、現在もITの先端的地域にビジネスの拠点を置いて将来有望なテクノロジー企業やスタートアップ企業とコンタクトを続けるなど、常に情報技術の進化をキャッチアップし続けています。

一方で、さまざまなサービスを通して、お客様企業や消費者と常に関わっています。特に消費者と日々コンタクトを重ね、その本質的なニーズをつかんでいることは、新しい事業機会にチャレンジするときの大きなベースになります。

社会におけるコミュニケーションの場はリアルからデジタルに急速にシフトしつつあるように見えます。しかしリアルのコミュニケーションが完全になくなるわけではありませぬ。長年にわたり積み上げたノウハウや知見が新たな挑戦を支える土台となり、結果として独特のイノベティブな企業風土につながっています。

3 DX企業としての取り組み

当社はこれまで、さまざまな事業において新たなサービスを誕生させ、多くのお客様企業のDX推進を支援してきました。その流れを加速させるため、引き続き「people&technology」に基づき、お客様の課題を解決し、付加価値の高いソリューションを提供することによる高い成長性・収益性の実現を目指していきます。具体的には以下の4点について重点的に取り組み、当社グループのトップライン成長と収益性の改善に努めていきます。

4つの重点的な取り組み

- 1 デジタル化・高収益モデルの推進
- 2 グローバル市場への進出加速
- 3 従業員エンゲージメントの向上
- 4 ニューノーマルな働き方への対応

1 デジタル化・高収益モデルの推進

2021年4月、デジタルマーケティング・ECワンストップ・コンタクトセンター（DEC）のサービス連携をさらに強化し、複数チャネルによる総合サービス提供の推進を目指してDX推進本部を新設しました。

現在、消費者のニーズの多様化や、企業と消費者のコミュニケーションのあり方の変化などに伴って、お客様企業はより多角的なCX向上の推進を必要としています。消費者は企業の対応や商品についてSNSに投稿する、SNSで情報検索を行うなどして購買意欲を高める体験をしています。トランスコスモスのDECサービスは、業界・業種ごとの専門知識を持った営業体制と、専門的運用ノウハウを備えたサービス体制で提供しており、顧客動線を従来のチャネルごとではなく総合的に管理し、定量・定性的に課題を可視

化・解決するPDCAモデルを構築し運用しています。最終的にはお客様企業のブランドや商品の認知向上からリピートまで一連の販売活動を支援し、定量的に成果を出すことを目指しています。

高収益モデルの推進の面では、一例を挙げればノンボイス化と呼量削減の取り組みを進めています。Webサイト構築とコンタクトセンターサービスを一括で請け負い、AIチャットボットなどのツールを組み込むことで電話対応量を減らし、全体のコストを下げていくものです。こうしたノンボイス中心のカスタマーサポートはお客様企業にとっても大きなメリットがあり、労働集約型業務の効率化にもつながります。トランスコスモスならではのDXを、より価値を出すことにコミットした従量課金や成功報酬型といった新しいビジネスモデルの創出につなげていきたいと考えています。

（▶p.20「社会インフラを支えるDX企業としての取り組み」参照）

2 グローバル市場への進出加速

当社グループは早い時期からアジアを中心にオフショア、ニアショアの拠点を拡充してきました。近年ではアジア諸国だけでなく欧州、米国において現地グローバル企業との取引開始やM&Aによる顧客基盤の強化を進めてきました。現在ではBPOサービスだけでなくDECサービスの面において、29の国と地域、104拠点でサービスを提供できる体制が確立されています。

今後は、重点顧客を中心に営業体制を整え、グローバル企業との取引を強化します。また、中国・ASEANのユニコーン企業との取引の獲得・拡大、既存のグローバルネットワーク活用による現地のお客様企業に合わせたさまざまなEC展開を行っていきます。

3 従業員エンゲージメントの向上

従業員エンゲージメントの向上も重点取り組みの一つです。従業員エンゲージメントの向上が当社グループの事業パフォーマンスの向上につながると考え、国内・海外の社員に対し調査を行い、課題と改善策の抽出を行いました。多くの示唆を得ることができたため、今後は対応策の検討とともに調査を定点化し、改善状況をトラッキングしていきます。

4 ニューノーマルな働き方への対応

事業の高収益化に向けては、当社グループ自身がDXを推進し、効率性の高い働き方を実現していく必要があります。そのために必要なIT投資は積極的に実施します。従業員エンゲージメント向上とコスト最適化の観点からファシリティのあり方を見直していきます。その第一歩として、池袋第二本社と渋谷ファーストタワーの活用を念頭に、2021年9月に本社機能を移転しました。また、新型コロナウイルス感

染拡大予防の観点からも、3割出社を前提とした運用、在宅IT環境の整備および間接業務のDXを推進していきます。

DX企業として

よりスピード感を持ってサービスを提供する

これらの施策を通じ、当社グループでは、よりスピード感を持ってお客様企業にサービスを提供していきます。そのために、顧客との事例化を中心にDXを推進する専門組織、事業開発に専従し全社の取組状況の把握や海外をはじめとしたIT/DX動向を収集分析する組織、社内インフラのDXやサイバーセキュリティ対策を主導する組織など、DX推進に向けた組織体制を強化しています。我々の考えるDXや最新の取り組みについてはこの後引き続きご紹介いたしますが、ますますデジタル化、グローバル化する現代社会において、当社グループはGlobal Digital Transformation Partnerとしてお客様企業のDXを支援しお客様企業のトップライン成長・コストや機能の最適化に貢献してまいります。そしてそれにより、社会、株主の皆様、お客様企業、社員をはじめとするすべてのステークホルダーの信頼と期待にも応えてまいります。引き続きご支援を賜りますようお願い申し上げます。

次頁「DX企業としての取り組み」

社会インフラを支える DX企業としての取り組み

トランスコスモスはお客様企業のデジタル化を推進するパートナーとして、バックオフィスからフロントオフィスまでさまざまな業務に深く関わっています。現在、多くのお客様企業がデジタルトランスフォーメーション(DX)の必要性に迫られており、私たちは最先端のデジタルソリューションとそれを使いこなす人の力を組み合わせることでお客様企業の課題を解決し、共に新しい価値を生み出していきます。

トランスコスモスの考えるDXとは

トランスコスモスが考えるDXとは、デジタルの力でお客様企業の業務を変革していくことです。DXの推進によってお客様企業のトップラインの成長、コストと機能の最適化に貢献し、最終的にはお客様企業の顧客体験価値(CX)向上に寄与したいと考えています。

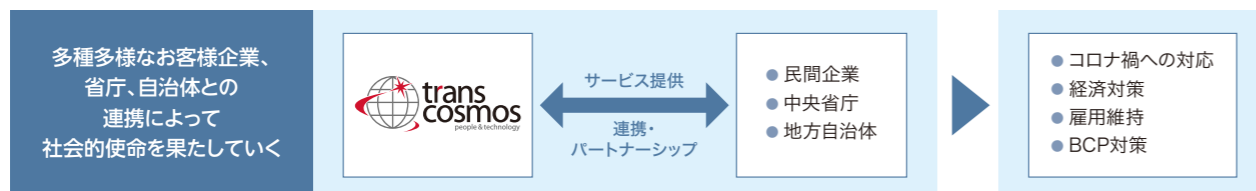
お客様企業の変化として、昨今、CMO(Chief Marketing Officer)やCDO(Chief Digital Officer/Chief Data Officer)などの役職を配して全社横断的なDXが進められるようになってきました。たとえばこれまでは別々に管理されていたコールセンターとWebサイトの業務を「消費者との接点」ととらえ、統合的に管理したいとのニーズが出てきています。これに対しトランスコスモスでは、お客様企業の部門間に横串を通すようなDX支援を始めています。

また、社内でも、これらイノベーションの土台となる取り組みを進めています。すなわち、①開発能力の底上げ:世界の最先端の技術開発トレンドをつかみ、適応力のキャパシティを拡げる。②セキュリティ基準作成:セキュリティリスクへの対応として、お客様企業を含め現場によってばらつきのあるセキュリティレベルを統一する基準を作成する。③レガシーシステムのリフレッシュ:社内の各システムは随時見直しを行い、保守・運用にコストがかかり機動性に欠けるレガシーシステムについては、優先順位をつけて順次リフレッシュする。これらの取り組みを地道に進めながら、お客様企業のよきデジタルトランスフォーメーションパートナーとなることを目指します。

社会インフラを支える企業として

新型コロナウイルス感染拡大によって、社会のデジタル化は大きく進んでいます。コロナ禍は当社グループにとって脅威であると同時に、競争力を磨く機会でもあります。これまでお客様企業と共に積み重ねてきた数多くの実績から、雇用維持や事業継続計画(BCP)対策に関わる大規模な案件の受注も急増しており、国民の健康や安全、経済活動支援を担う企業としての使命を再認識することになりました。

変革の時代、社会インフラを支えるDX企業として着実に事業を推進していきます。



新たな挑戦

当社グループではデジタル技術を活用した既存事業の深化とともに、新しいビジネスの創出にも積極的に取り組んでいます。Webインテグレーションをはじめとした顧客対応の豊富なノウハウを活かしたDX推進本部の取り組みや、デジタル技術を活用したお客様企業のコスト最適化・売上拡大の実現、建設業界全体のデジタル化推進事例、サービス全体をプラットフォーム化することで収益構造を改善するAI-OCR事業などは、直接収益に貢献するビジネスモデルとして今後さらに注力していくものです。

事例 1 コミュニケーションの形を変える

p.22

トランスコスモスでは、Webサイトの構築・運用やAIチャットボットの運用、デジタルコンタクトセンター、ソーシャルヒアリングなど、多様化する顧客接点を網羅するソリューションを持ち、豊富な運用実績があります。そのノウハウをもとに挑戦しているのは、各サービスで取り扱う膨大な消費者行動のデータを有機的に融合させ、お客様企業のビジネスに変革を起こす試みです。

事例 2 DXでコスト最適化と売上拡大を実現する

p.24

お客様企業のDX支援において、バックオフィスからフロントオフィスまで幅広くカバーできることがトランスコスモスの強みです。多様な専門人材と最先端のテクノロジー群から最適な「人と技術」を組み合わせ、お客様企業と一緒に課題解決と目標達成のために取り組んでいます。新たな実績として、コスト最適化を実現したノンボイスプロジェクトや、AIツールによるデータ活用で売上拡大に貢献している例があります。

事例 3 業界の中心からDXを推進する

p.26

政府によるBIM/CIM原則義務化の動きもあり、建設業界のデジタル化が本格化しています。トランスコスモスでは業界のお客様企業それぞれのBIM/CIM運用に合わせてツールをカスタマイズし、運用をサポートする「toBIM(トゥービム)」サービスを提供しています。建設業界のDXにおいて「toBIM」が選ばれる最大の理由は、デジタルツールを提供するだけでなく、そこに高付加価値なBPOサービスを組み合わせていることです。

事例 4 バックオフィスの仕事を変える

p.28

AI-OCRの技術は多くのITソリューションベンダーが提供していますが、トランスコスモスのAI-OCRを活用したプラットフォームの大きな特徴は、OCRの読取精度を高めるための画像補正、OCRに必要な人手による補正および各業務工程の処理状況の見える化なども含めたワンストップのプラットフォームになっていることです。当社ではこのプラットフォームを「FlowScope」の一部として提供しており、長年の実績の中で磨かれた高度なセキュリティ環境と、大規模運用に対応できる体制が評価されています。

1 コミュニケーションの形を変える



トランスコスモスは、デジタルマーケティング、ECワンストップ、コンタクトセンター、BPOとさまざまな側面からお客様企業の事業活動に深く関わってきました。現在、新しい試みとして、これら別々に機能していた消費者とのタッチポイントをデジタルの力でシームレスにつなぎ、企業のコミュニケーションの形を変えるDXを支援しています。

トランスコスモスのDXの特徴と強み

Webインテグレーション領域とカスタマーケア領域をデジタルでひとつなぎにする

消費者はWebサイトやアプリを通じて企業や商品に関心をもち、企業へ問い合わせを行い購入や利用といった行動をします。問い合わせの場面においてはAIチャットボットが定着しつつありますが、すべての問い合わせに回答することは不可能であり、チャットボットが解決できない場合はコンタクトセンターでの有人対応となります。

トランスコスモスではコンタクトセンターやSNSに蓄積された顧客の声(VOC)やWebサイト上での行動データを分析し、その結果をFAQや導線の改善、有人対応の負担軽減につなげています。Webインテグレーション領域とカスタマーケア領域をひとつなぎにして管理し、これまで提供してきたさまざまなサービスを組み合わせて顧客体験価値(CX)の向上を目指します。

トランスコスモスのDXの強みは、Webインテグレーション、コンタクトセンター双方の領域において、さまざまな業界のノウハウを持った運用スタッフを多数揃えていることです。また、各領域で長年にわたり蓄積してきた支援実績の多さも、多くのお客様企業から信頼され、選ばれる理由です。

DX推進本部の新設

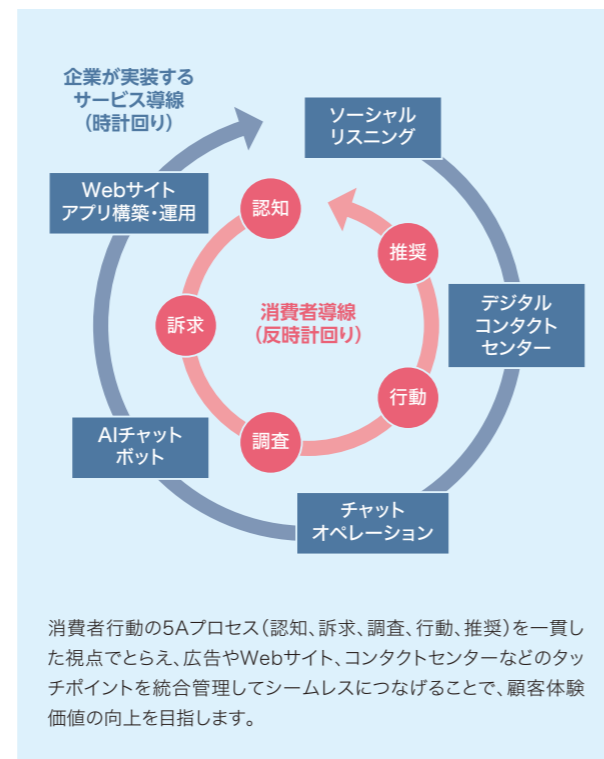
お客様企業の唯一無二のパートナーを目指し

トランスコスモスの多様なサービスを統合的に提供する

2021年4月、デジタルマーケティング、ECワンストップ、コンタクトセンターの連携をさらに強化するためにDX推進本部を新設しました。複数チャネルの統合サービス提供を推進し、お客様企業の総合的なDXを実現する唯一無二のパートナーを目指します。ツールの導入からツール導入後のオペレーションに至るまで、ワンチームでのきめ細かな対応により、CXやロイヤリティの向上、売上拡大に貢献します。

将来的にはグローバル展開も視野に入れています。世界各地のコンタクトセンターとデジタルマーケティングの拠点から、トランスコスモスのナレッジポータルをベースとして、海外のお客様企業にもサービス展開していきたいと考えています。

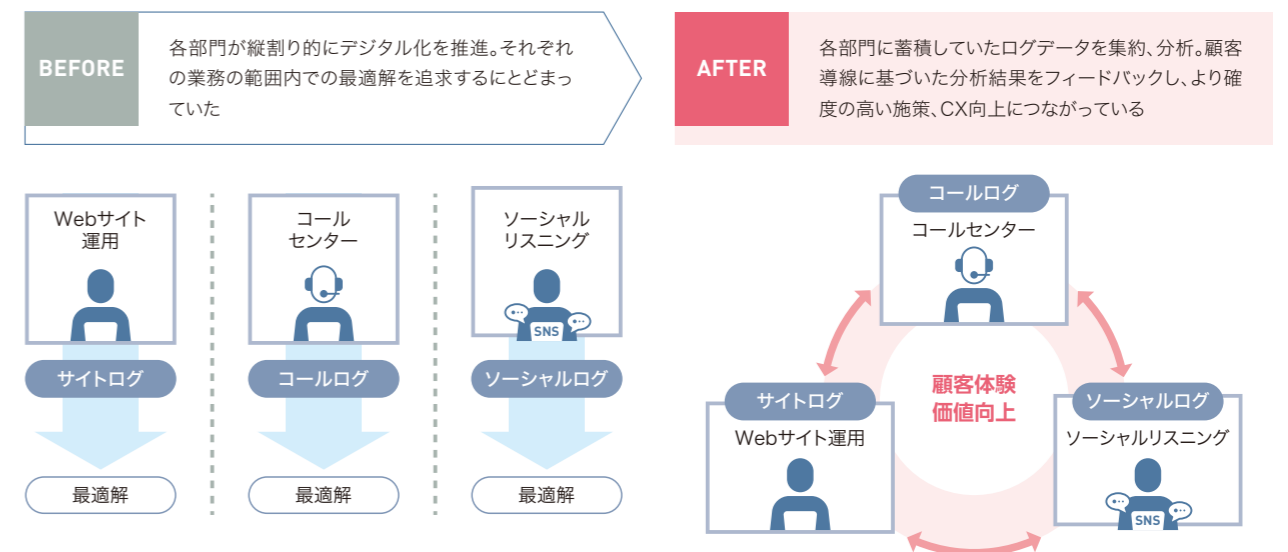
消費者導線を総合的に管理するDXサービスモデル



支援事例: サービス業大手A社様

従来、A社様への支援ではお客様問い合わせ窓口、ソーシャルリスニング、Webサイト運用のそれぞれのサービスを個別に提供していましたが、更なる施策の精度向上を目指し、現在ではそれぞれの部門に蓄積していたサイトログ、コールログ、ソーシャルログを集約・分析しています。CXプラットフォーム「KARTE(カルテ)」導入によるWebサイト内の回遊率アップ、コンバージョンレート*改善などの成果もあり、より確度の高い施策の打ち出しやCXの向上につながっています。

* コンバージョンレート: ECサイトの場合、Webサイト訪問者のうち、実際に商品購入に至った割合。



Pick up!

ニューノーマルへの対応

新型コロナウイルス関連施策におけるシステム構築

新型コロナウイルス関連では、ワクチン接種予約受付の運用、ヘルプデスクの立ち上げ、予約作成システムや各種補助金申請システムの構築などの業務を幅広く受託しています。いずれも迅速、正確かつ大規模な対応が求められる案件ですが、トランスコスモスはカスタマーサポートのノウハウとWebインテグレーションの豊富な支援実績、専門人材のチームを組み合わせることで対応しています。

- 主な成果
- 利用者の利便性拡大
 - 自治体担当者様の業務効率化・負担軽減
 - ペーパーレス化への貢献

在宅コンタクトセンターの大規模立ち上げ

コンタクトセンターの在宅化には一般的に「セキュリティ」「通話品質」「生産性」「在宅の孤独感」などの課題があります。トランスコスモスの在宅コンタクトセンターは、基本システムとオペレーターをセットで提供し、高セキュリティを担保する体制によってこれらの課題を高い次元で解決しています。

2020年度は、国内では約2,000席、海外では約6,000席の規模で稼働しており、引き続きお客様企業のDX推進、CX向上とともに、自社の従業員体験(Employee Experience)の向上も実現していきます。

- 主な成果
- 高い事業継続性の実現
 - 時勢にマッチした働き方の提供
 - DX推進・CX向上・EX向上の実現

2 DXでコスト最適化と売上拡大を実現する



トランスコスモスはお客様企業ごとにオーダーメイドの支援プランを策定し、お客様企業と一緒に課題解決と目標達成に取り組んでいます。支援にあたっては豊富な実績とノウハウをもとに最適な「人と技術」をアサインし、コスト最適化と売上拡大の両立に貢献しています。

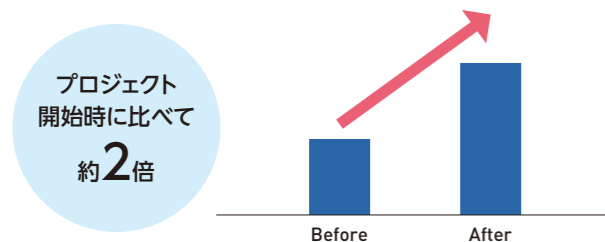
■ 共同プロジェクトで生産性向上とノンボイス化を実現

支援事例: ソニーネットワークコミュニケーションズ様

ソニーグループの電気通信事業者としてIT・通信サービスを提供されているソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社(以下、So-net様)。FTTHサービスNUROを中心に、顧客へ直接のサービス提供やサポートをされています。

労働人口の減少に伴う人手不足などにより、カスタマーサポートの安定した人員確保が難しくなっており、さらにお問い合わせいただくお客様からもより迅速に問題を解決したいという声もあったことから、電話対応中心のカスタマーサポートからノンボイス中心のカスタマーサポートへの変革が急務でした。そこで、ノンボイスプロジェクトを発足、推進に取り組みました。

成果①: 有人チャット 平均サポート件数の増加

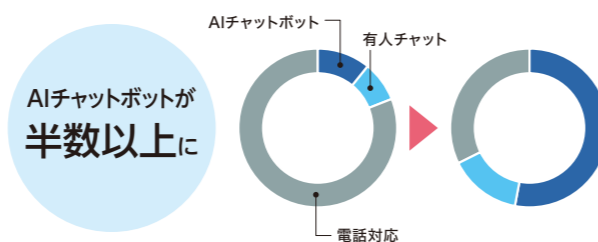


So-net様とトランスコスモスでスピーディーなノンボイス化の推進

ノンボイスプロジェクトにおいて、トランスコスモスは窓口運営のスペシャリストを専任のプロジェクト推進マネージャーとしてアサイン。過去のノンボイス事例をすべて洗い出し、共通する成功ノウハウを収集し活用しました。So-net様とトランスコスモスとでシームレスな運営体制を構築し、緊密に連携しながら進捗状況の「見える化」や課題の検知から解決まで、プロアクティブに対応を行いました。

窓口の生産性を向上させるためには、オペレーター一人ひとりの意識改革も重要なポイントとなります。有人チャットは複数の顧客へ同時対応が必要なため、「1件の対応時間をいかに短縮するか」より多くの案件をどうやって同時にこなすか」などノンボイス対応のノウハウを座談会で共有し、自分に合った対応スタイルをオペレーターが習得できるよう、サポートを行いました。So-net様は受け手となる各サポートチャネルを強化した上で、IVR/Web/資料の改修を行い、電話からAIチャットボット、サポートページ、有人チャットへのシームレスな誘導を実現し、ノンボイス化を推進するとともに、対応後の事務処理についてもRPAを導入して無人化を促進しました。引き続き、CXプラットフォーム「KARTE(カルテ)」によるサポートページ上での行動に応じたAIチャットボットによる話しかけや、AIによる退会抑止に向けた取り組みも開始しています。So-net様とトランスコスモスが有機的に連携し、全体設計と窓口運営の両軸で、プロジェクトを強力に推進しました。

成果②: ノンボイス比率の急拡大



ノンボイス中心のカスタマーサポートへ

約1年半のプロジェクトの結果、ノンボイス中心のカスタマーサポートを実現しました。プロジェクト開始前は電話対応がカスタマーサポートの中心を占めていましたが、現在はAIチャットボットによるサポートが半数以上となり、有人チャット窓口と合わせてノンボイス中心のカスタマーサポートへ変革できました。

また、有人チャット窓口における1時間あたりの平均サポート件数(CPH)はプロジェクト開始時に比べて約2倍の生産性を達成しました。

ノンボイス化の推進は、コロナ禍におけるBCP対策として、カスタマーサポートの継続性を高めることにも非常に有効となります。これからもトランスコスモスはSo-net様のカスタマーサポートを支援し続けます。

※プロジェクトは現在も進行中であり、約1年半の成果をまとめています。



■ AI分析ツールを活用したログデータ解析によりWebサイト経由の売上拡大に貢献

支援事例: サービス業大手B社様

サービス業大手B社様では、以前よりトランスコスモスがデジタルマーケティングの支援を行っていましたが、施策の導入効果をさらに向上させたいとの要望がありました。そこでWebサイトのコンバージョンレート改善を目指し、AIを活用してWebサイト訪問した数十億通りに及ぶ消費者の行動データをすべて可視化。過去の運用知見だけでは拾いきれない問題点を網羅的に発見し、大量の改善ポイントの特定に成功しました。また、これらの改善ポイントに対応するためにトランスコスモスの支援範囲も拡大しており、より深いパートナーシップへと進展しています。

バックオフィス効率化ツールをマーケティング領域で活用

トランスコスモスはB社様の支援において、Webマーケティングツール「KARTE」を導入し、CX(顧客体験)向上のための施策立案からサイト運用まで幅広くカバーしています。従来、トランスコスモスのチームがKARTEのフレームワークに基づき運用支援を行っていましたが、新たな試みとしてプロセスマイニングツール「Celonis」を導入。通常、Celonisは受発注業務や管理業務といったバックオフィスの効率化のために用いられることが多いAIツールです。しかしトランスコスモスはこれをマーケティング領域で活用し、顧客がB社様のWebサイト上でどのような動線をたどり、どのように行動しているのか、消費者行動の可視化を行いました。その結果、Webサイト上の改善ポイントを大量に把握することができ、これらに対応することで売上拡大が見込めることがわかりました。

商品購買ページからトップページに戻るのは「離脱ではない」という発見

消費者行動の可視化は新しいコンバージョンルート(購買に至るルート)の発見にもつながっています。一般的に、顧客が商品購買ページからトップページに戻ることは「購入導線からの離脱」とみなされ、その顧客は「非見込み客」とされます。しかしその行動をプロセスマイニングツールで分析すると、実際には購買前の熟考をしていることによるもので、その顧客が最終的には商品を購入することも多いことがわかりました。こうした発見を踏まえ、顧客がWebサイトで商品を確認してから購入に至るまでの「カスタージャーニー」の動線上において、「マジックイベント(購入の急所)」を強化。この結果、顧客を途中で離脱させない骨太なカスタージャーニーへと改善することができました。

プロセスマイニングツール「Celonis」を活用

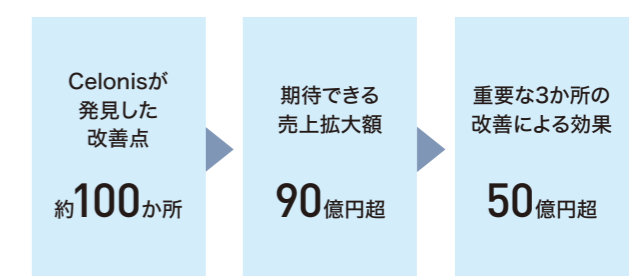


celonis

Celonis社はプロセスマイニング領域で市場シェア約7割を獲得しているマーケットリーダーであり、トランスコスモスは同社の日本国内における最初期からのパートナーです。

成果: Webサイト上の改善ポイントの大量特定に成功

Celonisを用いた分析によって発見された改善ポイント数は約100か所にのぼり、これらを強化することで90億円超の売上拡大が期待できることがわかりました。このうち重要な3か所を実際に改善したところ、50億円超の改善効果がありました。



3 業界の中心からDXを推進する



国土交通省が2023年までに公共事業におけるBIM/CIMの原則適用を決定するなど、建設業界のDXが加速しています。内閣府が提唱するSociety5.0時代のBIMは、現実空間の建物と対をなす仮想空間の建物データベースであると考えられており、国土交通省が主導するプロジェクト「PLATEAU」においては、日本全国の3D都市モデルの整備・活用・オープンデータ化が検証されています。

このような環境の中で、BIM/CIMのデータは社会基盤との融合により、資産価値としても見直されています。BIM/CIMデータを正しく作る、誰もが正しく使うことがより重要視されている状況において、トランスコスモスが展開する「toBIM(トゥービム)」サービスは、建設業界のデジタル化を技術と人材の両面からサポートしています。

建設業界のDXをお客様企業と共に

デジタルツールの開発・導入とBPOサービスの 合わせ技「toBIM」

BIM/CIM(Building Information Modeling/Construction Information Modeling)とは、3次元の電子データを利活用し、建設生産プロセスを効率化することを指します。

欧州を中心として世界各国でBIMの義務化が進んでおり、日本国内においても活用は着実に進んでいます。この活用において重要なことは、BIM/CIMデータを「正しく作る」「現場で正しく活用する」という2軸の両立です。この両立が建設業界におけるDX定着の重要なキープポイントになります。トランスコスモスがグループ会社である応用技術株式会社と共同で提供する「toBIM」は、建設業界向けに、コンサルティング、デジタルツール開発、導入サポートと、それらを確実に定着させるBPOサービスをワンストップで提供するサービスです。この「toBIM」の活用で2軸の両立が実現でき、素早く円滑なBIM/CIMの導入が実現できます。また、業務プロセス改革によるものづくりの最適化、新規ビジネス創造といった建設業界のDXにも貢献します。

「toBIM」は、お客様企業のビジネスにおける競争領域と非競争領域を明確に切り分け、非競争領域の業務についてはBPOとして共通のプラットフォームを使っていただくことで業務プロセスの最適化を図ります。この共通のプラットフォームとして「BooT.one」と「ConnecT.one」を導入活用することにより、お客様企業独自の業務プロセスの最適化はもとより、業界全体のBIM/CIMの利活用を進め、建設DXの実現に大きく寄与するものと考えています。

「toBIM」の強みは、デジタルツールの開発・導入だけでなく、人の手によるきめ細かなサポートを組み込んでいることです。トランスコスモスには長年BPOの領域で設計・開発業務の豊富な実績があり、デジタル化を現場に定着させるノウハウを持っており、これが多くのお客様から選ばれる大きな理由となっています。

進捗・成果

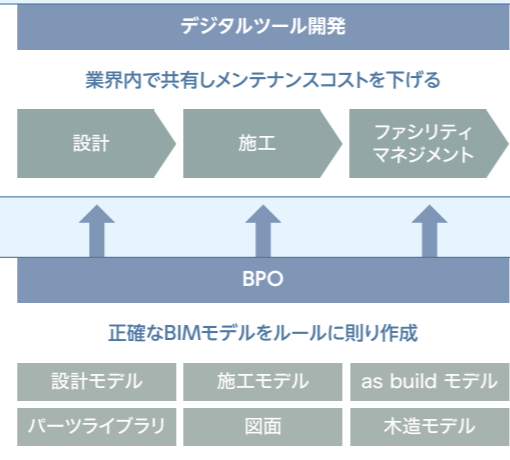
- 提供人数: 約1,300名
- 提供拠点: BPOセンター札幌北口・肥後橋・福岡呉服町
- 提供実績: 30社1,500現場

目指す姿

現在、建設業界では建材や部品の供給においてもプラットフォーム化が進んでいます。BIMデータを建材製造工場とも連携し、建設プロセスの更なる最適化を目指します。さらに、今後はまちづくりや都市開発においても、住宅建造物の脱炭素化や災害に強い建造物、防災検査の領域でBIMデータがDXの源になると考えています。

設計データを含め、都市の基盤がすべてデジタル化されるSociety5.0を視野に入れ、中期的にはこれらの領域で、社会課題の解決に挑戦します。グローバルのお客様企業に向けた展開も始まっています。欧州を中心として世界各国でBIMの義務化が進んでおり、トランスコスモスでは欧州からのテクノロジーが進出しているASEAN諸国に向けて「toBIM」販売を開始しました。企業や業界だけでなく、国や地域を超えたDXを目指し事業を推進していきます。

デジタルツール開発とBPOをセットにした「toBIM」



デジタル技術が建設の現場にもたらす恩恵は数多くありますが、膨大な工程が存在し、現場におけるITリテラシーのばらつきも大きいことから、技術の導入だけではデジタル化が進みにくい現状がありました。

個々の現場にデジタル化を定着させるためには人の手によるサポートが不可欠であり、豊富な業績に裏打ちされたトランスコスモスのBPOサービスが建設業界にDXを定着させる役割を果たします。

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



BIMデータを正しく作る

「BooT.one(ブートワン)」は、業界の標準的なBIMプラットフォームとして大手ゼネコン各社に導入されています。利用者の要望や希望に基づいてコマンドの追加・改訂を継続的に行う仕様になっており、建設業界のノウハウを結集することができます。開発・メンテナンスコストの削減にもつながり、非競争領域全体のDXを強力に推進するエンジンとなっています。



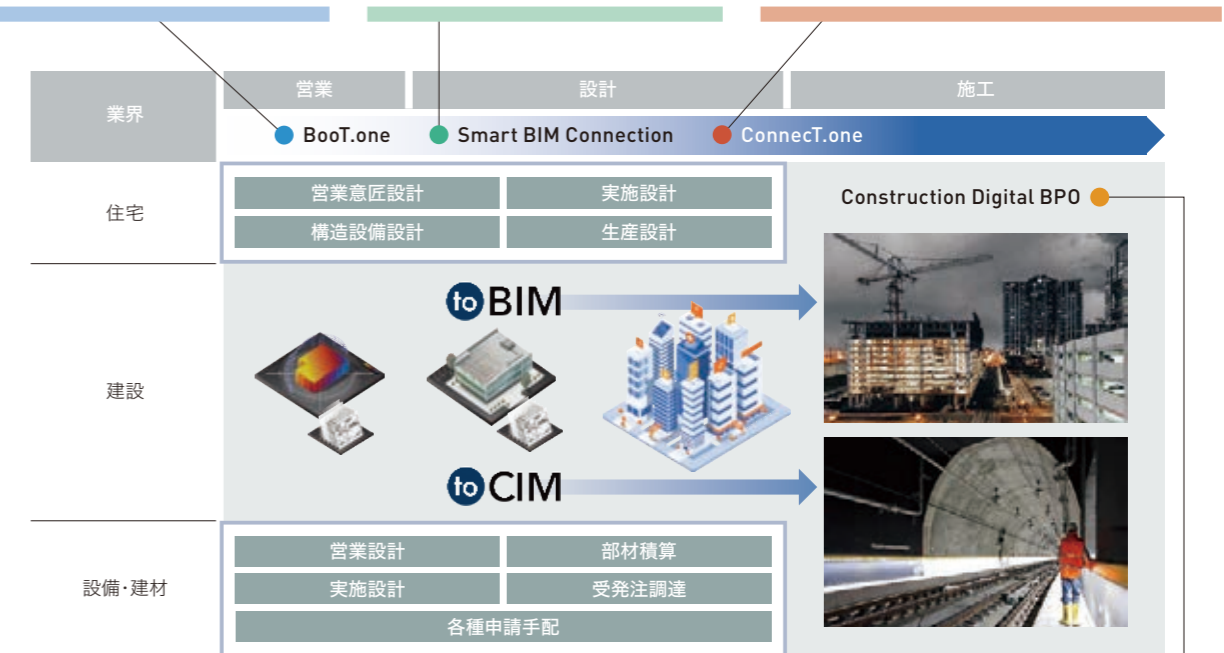
確定度合いの進展度を 関係者すべてが共有する

一般的にBIMモデリングは建物の形状や仕様が不確定な状態から、顧客の要望を反映し、技術的な検討を経て、徐々に確定度合いを高めていく方法をとります。「Smart BIM Connection」を使うことにより、関係者間の確定度合いの共有が容易になり、BIMモデル情報の円滑な利用に貢献します。



BIMデータを誰もが、どこでも正しく活用する

「ConnecT.one(コネクトワン)」は、Webブラウザを使用し、クラウドを介して、BIMデータを活用するサービスです。建設現場における「企画・提案」「設計」「施工」の各フェーズで、作業効率化を強力にサポートします。「企画・提案」フェーズでは、ブラウザ上で手軽にゾーニングやプランニングを行うことができ、「設計」「施工」フェーズでは、体積集計、面積集計などが可能です。専用ツールを使用せずBIMデータの活用が可能となり、幅広いユーザーのBIM活用を実現します。



施工管理プロセスの変革を定着させ、新たな施工管理体制を構築する

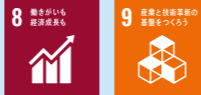
施工管理プロセスにおける「品質、原価、工程、安全、環境」の改善や変革に向けて、お客様企業の社員がコア業務に集中するために業務プロセスを最適化します。併せて、施工管理ノウハウを要する、現場で必要となる管理情報や成果品作成の業務を高品質で提供します。また、現場で活用されているBIM/CIMや各種クラウドサービスのデータとConstruction Digital BPOを融合することで、細切れになりがちなプロセスをつなげ、データの一元化を可能にします。

各プロセスの標準化・最適化を通じて全現場を網羅し、情報を集約することで、より良い施工管理体制を構築します。



4 バックオフィスの仕事を変える

手書き文字などを文字データに変換するOCR(光学文字認識機能)はデジタル技術の進化とともに革新を続けており、効率化ツールの定番となっています。一方で、導入する企業はコストアップの問題や品質、読取精度などに懸念を感じています。トランスコスモスのAI-OCRと各業務を組み合わせたプラットフォーム「FlowScope」は、そうした課題・懸念をクリアにし、バックオフィスの業務効率化を実現しています。



FlowScopeの特徴と強み

豊富な実績とノウハウに裏打ちされたプラットフォーム

トランスコスモスの「FlowScope」は、金融や公共のお客様企業向けに、会員獲得、審査、支払い、保全などの事務業務において、データ受領から入力、受付、審査、不備対応、納品までをワンストップで対応し、バックオフィス業務の自動化・効率化を図るものです。AI-OCRをはじめとする各種OCRをプラットフォーム内に組み込み、OCRの読取精度を最大化するための画像加工や、これまでのノウハウを活かしたチューニング、作業レベルの熟練度に合わせた専用入力システムの活用など、前後の処理においても業務特化された処理ごとに独自のシステムを追加しています。お客様企業への導入にあたってはAI-OCRプロジェクト導入の専門スタッフが設計段階から参画しており、導入後のチューニングから、人手によるきめ細かなフォローもセットで提供している点で評価されています。

FlowScopeの最大の特徴は、書類の受付から納品まで一連の全プロセスを定型化、可視化していることです。プロセスを定型化することで大量処理が可能になり、また可視化することで各プロセスにおいて処理状況の把握ができ、受付から納品まで安定した品質と業務繁忙に合わせた対応が可能になります。お客様企業にとっては、業務効率化はもとよりコストの変動費化によるコスト効率化も実現できます。

成果

現在は金融業界や公共系のお客様企業を中心にDX支援をしており、特に大規模受託案件で成果があります。

- 最大処理件数 年間300万件
- 全国で約3,000シートが稼働
- people&technologyを組み合わせ、30%のコスト削減を実現

目指す姿

現在は金融業界や公共系のお客様企業に活用されることが多い「FlowScope」ですが、今後はより多くの業界での活用を目指し、各業界に合わせたプロセスを追加、最適化を図っています。

デジタル化が進む昨今、Society 5.0の実現に向け、各企業においてはデータ連携基盤により統一されたパブリックデータの活用が必須と考えています。このデータを活用するためには、現状各企業が持っているデータとパブリックデータのキーコードの突合を実施する必要があります。そのためにはまず、各企業はデータのコード化を行うことが重要です。トランスコスモスでは、多様化するチャネルからのデータクレンジングと併せ、既に特許取得済みであるコード化技術をはじめ、各企業のパブリックデータの活用に向けた仕組みと、一連のプラットフォームの提供も目指しています。

お客様企業の課題とトランスコスモスの対応策

AI-OCR導入におけるお客様企業の課題・懸念

- ✓ 導入・運用コストが高い
- ✓ 読取精度が想定を下回る
- ✓ 設定・結果確認などに工数がかかる
- ✓ セキュリティの懸念

トランスコスモスのFlowScopeが選ばれる理由

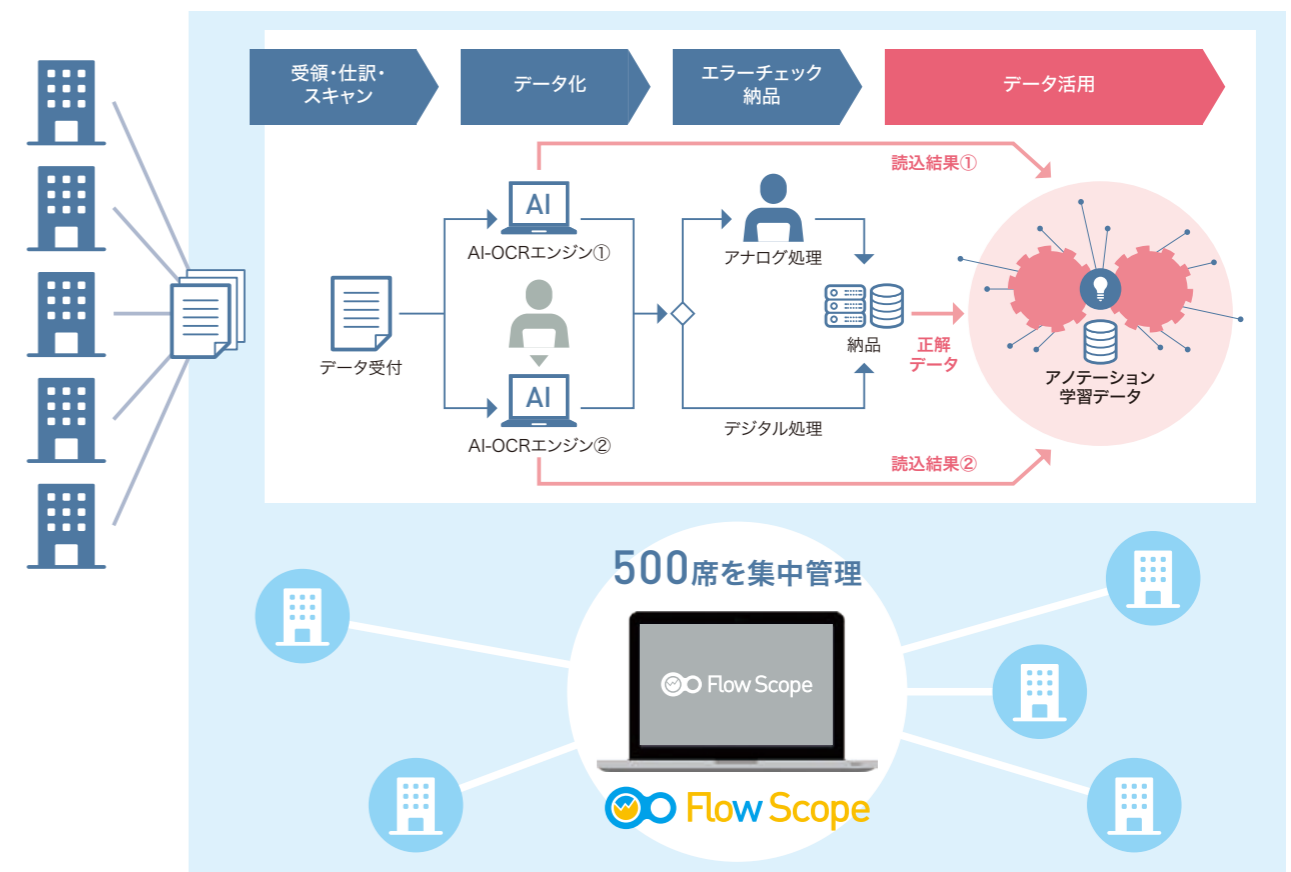
- プラットフォーム化による高いコスト削減効果
- 読取精度を向上させる画像加工、チューニングのノウハウ
- 人手による補正プロセスの工夫、柔軟に選択できるフォロー範囲
- 大規模案件の豊富な実績、信頼性
- 全体プロセスの最適化

支援事例: 大規模な保険請求の申請受付業務を500席で受託運営

トランスコスモスのBPOサービスが多くのお客様企業から選ばれる大きな理由に、大規模な受託運用の実績が豊富なことが挙げられます。当社グループは中央省庁や地方自治体の大規模案件の実績を積み上げており、その信頼性が差別化のポイントとなっています。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、一般企業のシステムと比較して極めて高い信頼性が要求されます。トランスコスモスの実績と運用ノウハウは公共系システムの継続運用に役立っています。

保険給付等の申請受付業務においては、AI-OCRを組み込んだ業務プロセスの改革により約30%のコスト削減も実現、セキュアな環境での運営実績とともに高い評価を得ています。

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

多様な業界にDXを広げる

トランスコスモスは、デジタル技術を活用した既存事業の深化とともに新しいビジネスの創出にも積極的に取り組んでいます。グループ企業がそれぞれの強みを活かし、多種多様な業界でお客様企業のDXを推進しています。

イベント・医薬業界

加速するオンラインイベントや動画配信などのDX需要に対応

もっと素敵な伝え方を。

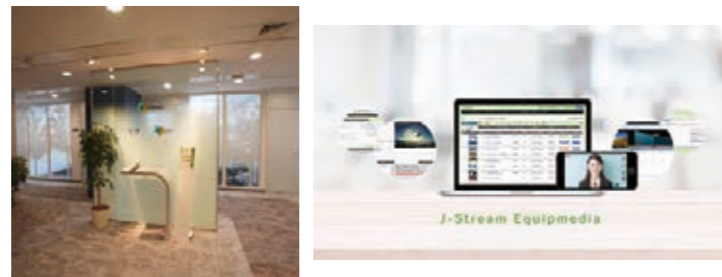


株式会社Jストリーム

マザーズ上場:4308
出資比率:44.6%

企業向けに動画配信プラットフォーム、CDN、ライブ配信、映像制作、Webサイト構築などのサービスを提供しているストリーム動画配信最大手の企業です。国内オンライン動画配信システムにおいて高いシェアを持ち、コンテンツ配信ネットワーク(CDN)は、大規模で高い品質が求められるサービスの配信基盤に採用されています。

- 国内最大級・累計2,700アカウント超の導入実績を誇る動画配信プラットフォーム「J-Stream Equipmedia」を主力サービスとし、5G・IoTの普及や、コロナ禍で加速する動画配信を中心としたDX需要に対応
- オリンピックをはじめとした大規模コンテンツ配信や、オンライン株主総会、ウェビナーなどのビジネスイベント関連で高い動画配信実績を持つ
- DXを積極的に推進している医薬業界において、Web講演会などライブ配信サービスで高い導入実績を持つ



小売・店舗

AIを活用して生活者と商品・店舗をつなぐプラットフォームを提供

GRAND DESIGN

グランドデザイン株式会社

出資比率:86.4%

生活者と商品・店舗をつなぐプラットフォーム「Gotcha!mall(ガッチャモール)」(ビジネスモデル特許取得)の開発・運営を行っている企業です。行動経済学、脳科学に基づく「報酬システムデザイン」を核に、「テクノロジーで社会のあらゆる課題を解決し、新たな市場の創出やイノベーションを起こす」ことを目指しています。

- 人工知能を用いたプラットフォーム独自のアルゴリズムを通じて、生活者一人ひとりに適した商品情報やクーポンなどのインセンティブ(報酬)をマッチングし、国内外の生活者の買い物を支援
- コンビニエンスストア、GMS/スーパー、ドラッグストア、飲食店、専門店など生活に密着した実店舗を中心に約40,000店が参加、年間ユニークビジター数は2,030万人、GMV(買物総額)は年間400億円を突破するなど、小売・メーカーのDXの取り組みを加速
- コロナ禍において、多くの小売・メーカーが影響を受ける中、Gotcha!mallに参加しているスーパーやドラッグストアの顧客を中心に売上・利益拡大に寄与

Gotcha! mall。



建設業界

建設業界のDX推進に革新をもたらす独自の技術力を発揮



応用技術株式会社

JASDAQスタンダード上場:4356
出資比率:60.2%

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と、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を展開しています。主力事業のひとつであるBIMにおいては、その技術力が高く評価されており、建設DX Integratorとして注目されています。

- BIMは建設業における生産性を飛躍的に向上させるための業務改革の一つの手法であり、トランスコスモスと共同で手がけるtoBIMサービスは、建設業界DXのメインストリームになりつつある
- 株式会社大林組様、トランスコスモス、応用技術の3社でBIM業務基盤構築のアライアンスを締結、世界最大規模のBIMコンテンツプラットフォームを運営するBIMobject Japan株式会社様と協業を開始するなど、業界トップとの協業でBIMを軸とした建設業界DXを推進
- 自社開発のBIMプラットフォームである「BooT.one」を大和ハウス工業株式会社様が全面導入



p.26 事例

スポーツ・エンタメ業界

スポーツ・エンタメのDXを実現するバーティカルSaaSを提供

playground

playground株式会社

出資比率:75.9%

「夢を与える仕事を、夢の職業にする。」をミッションにDX支援を通じたスポーツ・エンタメ業界の収益性向上を目指す総合エンターテック企業です。電子チケットやライブ配信など、スポーツ・エンタメ企業のDXを包括的に支援するエンタメDXプラットフォーム「MOALA」(SaaS)はチケットぴあ、吉本興業、日本女子プロゴルフ協会など大手興行各社を中心に導入が進んでいます。経産省や内閣官房に採択されるなど、コロナ禍からのイベント復興にも尽力しています。

- コミュニケーション型電子チケット発券システム「MOALA Ticket」は、チケットぴあなど国内チケット30社以上で採用
- エンタメEC構築「MOALA Live Store」で吉本興業株式会社様「FANY Online Ticket」など30社以上を運営
- コロナ禍イベント再興に不可欠なDXサービスとして経済産業省、内閣官房の実証事業に採択

MOALA
エンタメ運営をDXする

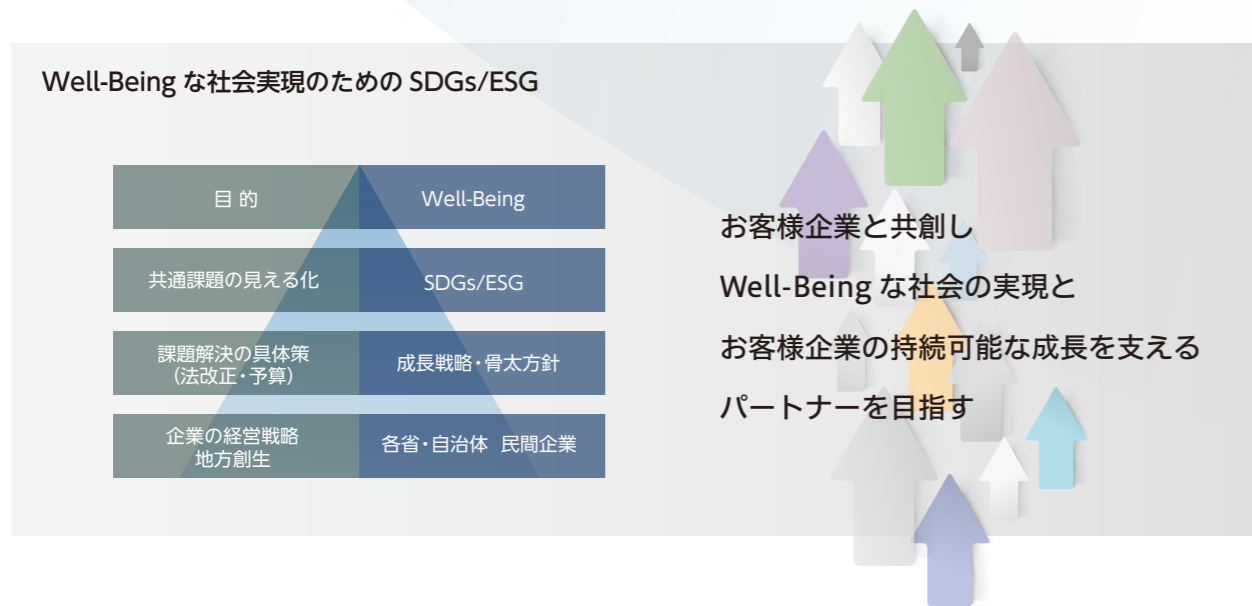


吉本興業様事例

グローバル企業として持続可能な社会の実現を目指す

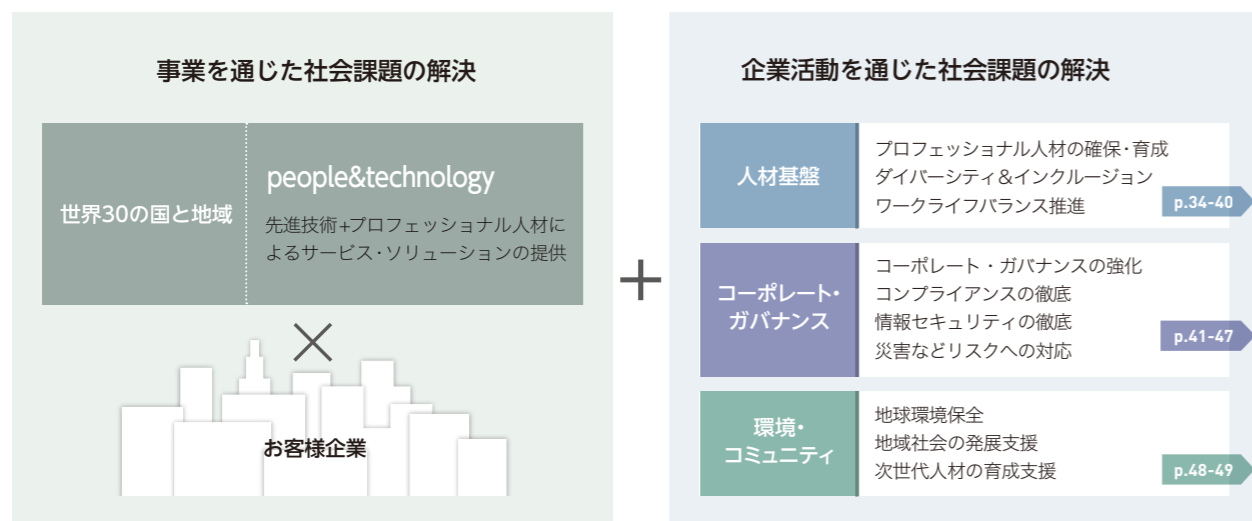
2021年3月に閣議決定された内閣府の「第6期科学技術・イノベーション基本計画」では、目指すべき未来社会の姿である「Society 5.0」の概念に「一人ひとりの多様な幸せ(Well-Being)」というキーワードが加わりました。「Society 5.0」とは、IoT (Internet of Things) ですべての人とモノがつながり、さまざまな知識や情報が共有され、今までにない新たな価値を生み出すことで社会課題や困難を克服する社会像です。ここに「国民の安全・安心を確保することで、国民一人ひとりが多様な幸せを得られるようにする」ことが盛り込まれました。

トランスコスモスは、社会インフラを支えるグローバル企業として、事業活動を通じてWell-Beingな社会の実現に貢献していきたいと考えています。



1 基本的な考え方

トランスコスモスは、「お客様の満足が大きさが我々の存在価値の大きさであり、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のもと、社会基盤を支える企業として社会課題・環境問題の解決に向けた取り組みを推進することで、持続可能な社会の実現と、当社の持続的な成長を目指します。



2 目標とするSDGs

トランスコスモスは、SDGsの17の目標とそれぞれに関わる経営戦略において、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トランスコスモスSDGs委員会を設置し、SDGsを軸とした社内外でのイノベーション活動と啓蒙、定着を図っています。

到達すべきゴールの設定にあたっては、経営の基本理念や経営の目的、行動規範などの指針から特に達成すべき目標を検討し、以下の7つの目標を設定しました。



3 社内外での啓蒙・定着に向けた取り組み

noteオープン社内報による発信強化

トランスコスモスのSDGsの取り組みを社内外に発信することを目的として、2021年5月から「noteオープン社内報」を公開しています。事業部門のキーパーソンへの対談記事や会社のSDGsに関する取り組みを継続的に紹介することで、社員同士の情報共有や事業理解の促進を図ります。最終的には従業員エンゲージメントの向上につなぐことを目指しています。

また、社員だけでなく、お客様企業をはじめとしたすべてのステークホルダーにトランスコスモスの取り組みを開示するプラットフォームとしての役割も持っています。



SDGsオープンラボ

社会課題の先取りを目的とした社員向け勉強会「SDGsオープンラボ」を実施しています。以前より、政府の最新動向と政策を学ぶ「公共政策勉強会」を実施していましたが、昨今、お客様企業からのニーズはSDGsや社会課題の解決を意識したものへと急速に変化しています。そのため、社員が事業に活かせるSDGs、ESGの事例を学ぶ場としてバージョンアップしました。

具体的には週1~2回、毎回約100名の社員が参加し、社内外の有識者のレクチャーや対談を通じて研鑽を積んでいます。

従業員向けSDGs教育(eラーニング)

従業員向けにeラーニングによるSDGsの初級知識・意識教育と啓蒙活動を行っています。SDGsとは何で、なぜ取り組むのか。SDGsの理解を促す目的で実施しています。



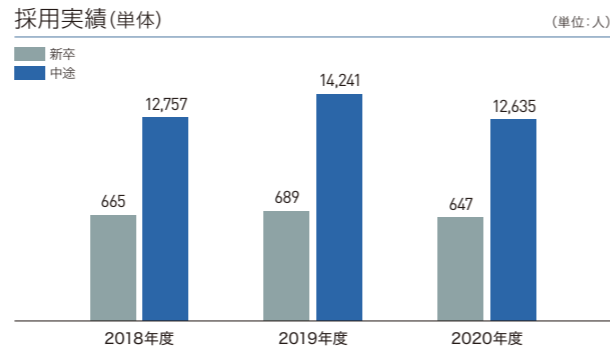
高い専門性を持つプロフェッショナル人材の育成

当社は創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合することで付加価値の高いサービスを提供してきました。専門性の高い人材を育成することは、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。

1 多様な人材獲得と定着

優秀な人材確保に向け、新卒、中途・経験者の採用に注力しています。昨今では、会社理解を促進するため、冊子等の紙面では伝えきれない各事業の内容・魅力を動画で分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、配属前研修を設定し、入社後の定着率向上に取り組んでいます。

中途・経験者採用においては、特に多くの採用が必要な受託業務のオペレーター向けとして、自社サイト「Work it!」を中心に採用活動を展開しています。



2 人材育成プログラム体系

トランスコスモスが求める人材像は、お客様企業の戦略的パートナーとして共に成長できる人材です。多種多様な業務において社員一人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、さまざまな仕組みづくりを推進しています。

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

研修制度は、各社員のレベルに応じて、必須型・選択型・任意型の研修プログラムを400以上用意しており、社員のキャリアアップ・スキルアップを支援しています。

資格奨励金制度

社員の自己啓発活動の支援を目的とした資格奨励金制度を設置しています。取得する資格に応じた一時金が支給される制度で、対象となる資格は、ITパスポートやAIをはじめとした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・簿記といったビジネススキル系など、計452種(2021年実績)と多岐にわたります。2020年度の支給件数は、約770件となり年々増加しています。当制度を通じて、社員一人ひとりの成長と、それに伴う事業の生産性・品質・競争力の向上を目指しています。

	キャリアアップ		スキルアップ		全社共通			
	必須型	選抜型	必須型・選択型	任意型	必須型	選択型		
部長・課長以上		次世代/次々世代の女性リーダー育成プログラム	専門技術研修・専門業務スキル研修など	AI研修	各種勉強会	コンプライアンス研修・法務研修・メンタルヘルス研修など	経営理念の共有プログラム	各種ビジネス講座、SDGs研修など
マネージャー・リーダー	マネージャー研修・リーダー研修など	次世代リーダー研修						
新卒・若手	配属前研修・フォローアップ研修							
インフラ	eラーニング・マイクロラーニングを中心としたオンライン研修を推進		<ul style="list-style-type: none"> ●コンテンツの動画化(最低でも音声入り) ●1コンテンツの研修時間が短い(長くても10分以内) ●役員講座もオンライン化(オンラインライブ型) ●集合研修のeラーニング化ではなく受講者目線でコンテンツを改定 					

3 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力強化に向けた人材育成プログラムの充実を図っています。

選抜型次世代人材・リーダー育成

グループ経営体制・本格的グローバル展開を支える次世代リーダーの輩出を目的とした制度を設置しています。全社共通で実施するプログラムと部門別で実施するプログラムがあり、新卒/中途を問わず次世代を担う人材を選抜し、戦略的ローテーション、社内外でのマネジメント教育やキャリア支援の機会提供、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、次世代人材としての育成を図っています。

管理職・マネジメント研修

管理職(課長職以上)に必要とされるスキルを定義し、組織運営に必要な標準的な知識と、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ができるよう、研修プログラムを構築し、誰がマネジメントしても同様のマネジメント品質が担保できる体制を整備しています。

キャリアコンサルティング

社員のキャリア形成における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分からない」といったキャリア不安に対して、そ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。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、「お客様満足第一主義」「people&technology」「現場主義」を実践し、社員一人ひとりの成長とトランスコスモスの持続的成長の実現を目指していきます。

4 IT/DX人材の育成

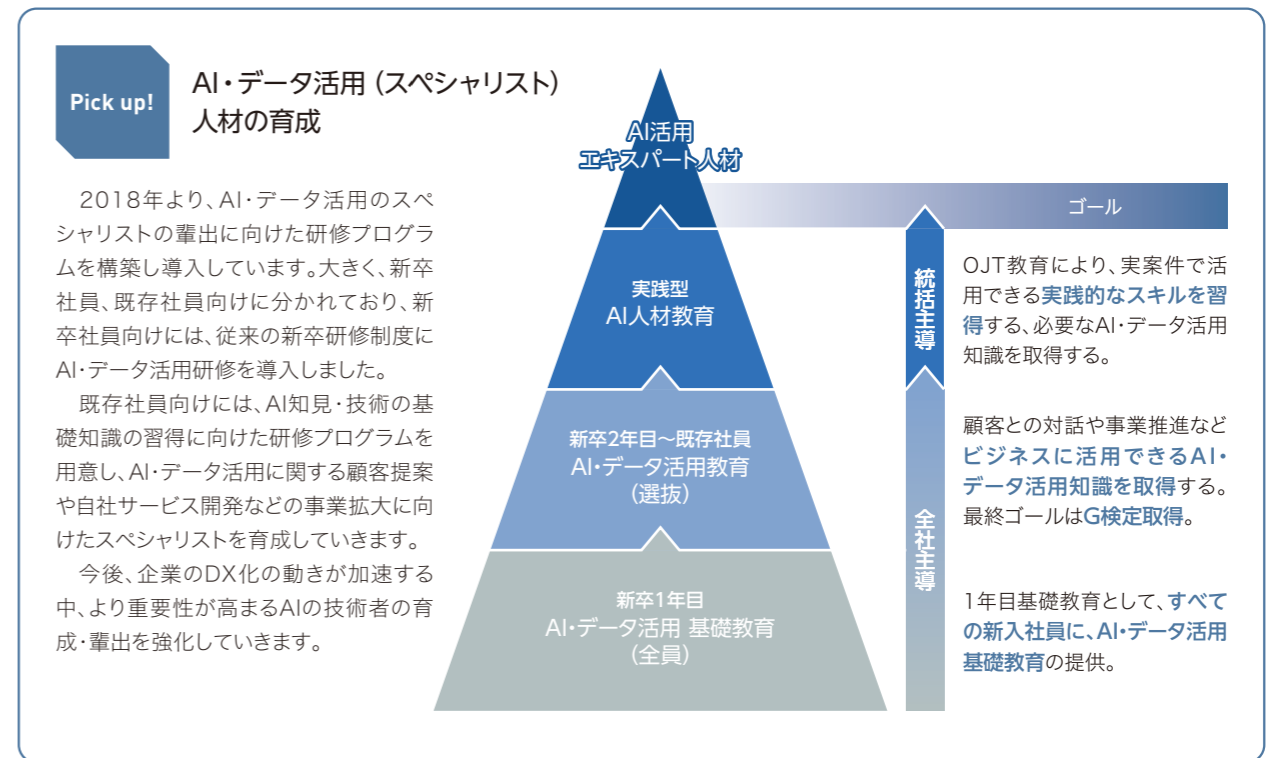
お客様企業のニーズに合わせて最適なITソリューションを提供していくためのIT/DX人材の育成プログラムの充実を図っています。

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、それぞれ部門別に設定し、高い専門スキルを有する人材育成を推進しています。

各種勉強会

営業・サービスの各部門で専門スキルを学ぶ勉強会を定期的に変更しています。新たな技術の知見や成功事例から学ぶ提案ポイント、またベテランの先輩社員の経験やノウハウが学べる機会として、技術スキルだけでなく、技術をどう活かして提案につなげていけば良いか、といったスキルが身につく機会としても推進しています。



ダイバーシティ & インクルージョン

トランスコスモスでは、継続的な事業拡大とグローバル展開の加速、付加価値の創造の源泉を人材と位置づけています。性別・年齢・国籍・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一人ひとりが、やりがいを持って能力を最大限に発揮できる職場環境の実現を目指しています。

女性活躍推進

1 基本的な考え方

トランスコスモスでは女性社員が高い意欲を持ちキャリア形成できるよう、能力開発やキャリア開発を支援するためのさまざまな取り組みを行っています。また、女性を含めた多様な人材が活躍できる風土醸成を目指した啓蒙活動を行っています。

スローガン

女性が積極的に活躍できる魅力ある企業風土の創造を！

取り組みの3本柱

- 女性社員の能力開発・キャリア開発支援
- 意識改革・広報活動
- 働きやすさ支援

2 活動のあゆみと目標

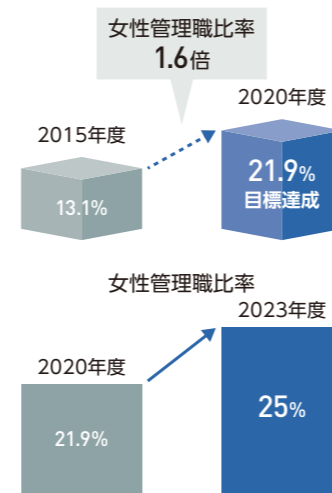
これまでの活動と実績

2007年10月に専任組織を設置し、2008年4月よりスローガンと取り組みの中心となる“3つの柱”を掲げ、さまざまな取り組みを行っています。2019年度からは更なるダイバーシティ&インクルージョンを推進するため、ダイバーシティ推進統括部として社長直轄組織下に變更し、体制強化しました。また、2020年度には女性活躍関連施策のKPIであった「女性管理職比率を2015年度比1.6倍以上とする」という目標を達成しました。

2008年より継続的に体制を強化

第1期 理解促進期 2008年～2011年	第2期 意識定着期 2012年～2014年	第3期 取り組み強化期 2015年～
<p>専門組織発足 女性活躍推進に対する正しい理解と意識変革を促進する</p> <ul style="list-style-type: none"> ■女性リーダー候補に対するキャリア・能力開発支援 ■育児支援（育児をしながら仕事を続けられる職場環境の整備） ■専用イントラネットでの情報発信による風土醸成 	<p>女性活躍推進に対する理解を浸透させ、継続的に支援策を拡充する</p> <ul style="list-style-type: none"> ■キャリア・能力開発支援策の拡充 ■両立支援（育児中でも活躍できる職場環境の整備） 	<p>全社横断プロジェクト発足 女性を含むダイバーシティ・マネジメントへ意識を広げ、働き方の見直しを含めた取り組みを強化する</p> <ul style="list-style-type: none"> ■女性活躍関連施策のKPIを設定 ■働き方の見直し（長時間労働削減、有給休暇取得推進、テレワークなど）

女性管理職比率は目標達成



今後の目標

女性管理職は着実に増加しているものの、まだ事業の意思決定に参画する女性が少ないことを課題としてとらえています。このため、2021年4月より、女性社員に対するキャリア形成支援の継続・拡充を図るための行動計画を策定しました。主に次世代、次々世代のマネジメント層を対象とした選抜型の能力開発・キャリア開発支援研修の実施、任意型のキャリア開発イベントの開催、仕事と育児の両立支援（多様なロールモデルの掲示、eラーニングによる復職情報の提供）を軸とした施策を実行し、2023年度までに女性管理職比率25%以上を目標として掲げ推進していきます。

3 女性社員の能力開発支援と意識改革

能力開発支援・キャリア開発支援

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しています。

研修の卒業生は、多くが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。

他企業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。

地方拠点での取り組み

トランスコスモスでは地方にも多くの拠点ががあります。そうした拠点でも地域で働く女性社員の活躍を支援するため、イベントや刊行誌発行などさまざまな活動を行っています。

意識改革・広報活動

ダイバーシティフォーラム

経営戦略としてのダイバーシティの必要性に対する理解を促進するため、2016年度よりダイバーシティフォーラムを開催しています。経営トップ（プロジェクトオーナー）、PM・PMO、リーダー、担当者が参加し、活動の浸透と加速を図っています。

イクボス企業同盟への加盟

NPO法人ファザリング・ジャパン（代表理事：安藤哲也）が運営する「イクボス企業同盟」に加盟しています。働き方に対する意識と行動を見直し、能力を最大限に発揮し、「働きがい」を感じられる職場づくりを目指します。加盟にあたり調印式とともに、同団体の川島理事のご講演を役員はじめ推進担当者にて聴講の上、役員「イクボス宣言」を社内にて発信しています。

4 両立支援の取り組み

専任組織が2008年より取り組みの“3つの柱”の一つとして「働きやすさ支援」を掲げて以来、継続して活動を行っています。当初、女性社員を中心として、ライフイベント後も「働き続ける」ことを目的とした「育児支援」から、ライフイベントによらず「活躍し続ける」ための「両立支援」へ移行し、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、取り組みを進めています。

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

両立支援を促進していくためには、低い男性の育児休業取得率（2019年度12.5%）を改善していく必要があると考えています。当社では、男性育児参画に資する施策として、男性の育児休業の取得を奨励（両立支援ハンドブック内容拡充、ロールモデル拡充、管理職向けeラーニング拡充）、夫婦（他社勤務の方を含む）で参加可能なセミナーの開催などを実施し、2023年度までに男性の育児休業と配偶者出産休暇の合計取得率を40%以上にすることを目標に掲げて推進していきます。



5 外部評価

<p>厚生労働省 「均等・両立推進企業表彰」 均等推進企業部門 「東京労働局長奨励賞」</p>	<p>熊本県 「平成29年度男女共同参画 推進事業者表彰」</p>	<p>えるぼし認定（3段階目）</p>	<p>くるみん認定</p>
---	---	---------------------	---------------

2014年度、女性の能力を発揮させるための積極的な取り組みや、仕事と育児・介護との両立を支援する取り組みについて、他の模範となるような活動を推進している企業として受賞

2017年度、当社のBPOセンター熊本において、女性が働きやすい環境整備の取り組みが高く評価されて受賞

2016年、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

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



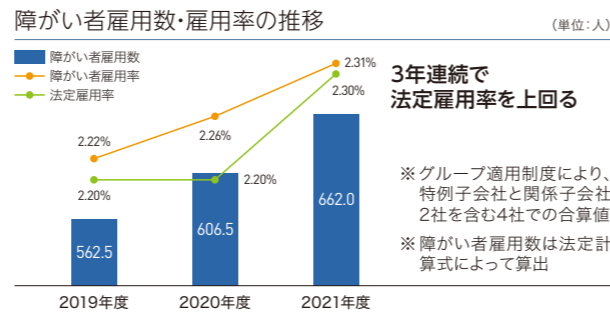
障がい者雇用促進

1 基本的な考え方

「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。」
 トランスコスモスでは、それ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を持っています。
 これまで当社には、聴覚、視覚、上肢、下肢、内部障がいなど、さまざまな障がいをお持ちの方が多数入社しており、各現場で力を発揮しています。
 また、全社的に障がいをもった社員をサポートするための仕組みづくりに積極的に取り組んでいます。

2 障がい者の活躍・雇用拡大に向けた取り組みと特徴

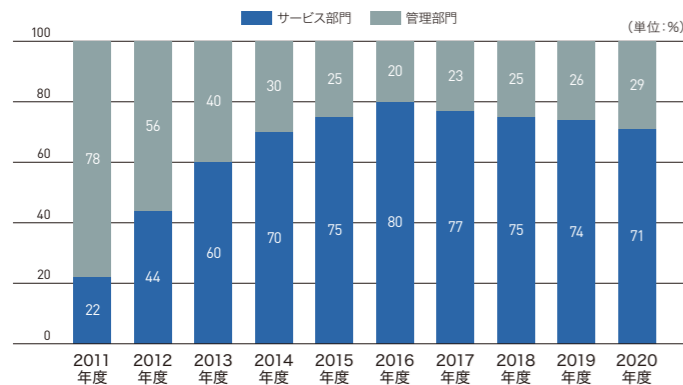
当社は、2008年に障がい者雇用の専門部署（ノーマライゼーション推進統括部）を設立し、障がい者の採用、業務創出、職場環境整備（ハード・ソフト）などを一括して推進できる体制を構築しています。当社の特徴として、主にプロフィット領域への人材配置、合理的配慮による働きやすい環境整備、社会課題解決に向けた活動などに注力しております。



特徴 1 : プロフィット領域への人材配置

かつては障がい者の業務の割合は管理部門が約8割であるのに対し、サービス部門が約2割でした。しかし、近年では割合が逆転し、サービス部門での業務の割合が7割以上を占めています。Webサイト構築や運用、デザインなどの業務において多くの障がい者が活躍し、売上にも貢献しています。専門部署であるノーマライゼーション推進統括部で直接お取引しているお客様企業数は70社以上に上ります。
 サービス部門で活躍する障がい者が増加していることに比例して、デザイナー、コーダー、映像クリエイター、翻訳スタッフ等の専門職で活躍する障がい者が増加しています。事務スタッフについても、社内の事務業務だけでなく、お客様企業のバックオフィス業務に従事しているメンバーが増えています。

業務の割合(サービス部門:管理部門)



主な業務内容

NO	職種	人数	割合
1	デザイナー	66	20.6%
2	バックオフィス(サービス系)	46	14.3%
3	Webコーダー	29	9.0%
4	契約書スキャン・押印	22	6.9%
5	受発注データ登録	20	6.2%
6	広告オペレータ	12	3.7%
7	採用バックオフィス	12	3.7%
8	映像クリエイター	11	3.4%
9	翻訳スタッフ	11	3.4%
10	システムエンジニア	10	3.1%



特徴 2 : 合理的配慮による働きやすい環境整備

- 手話通訳・音声認識ツール・要約筆記(聴覚障がい者支援)
- 精神保健福祉士による定期面談(精神障がい者支援)
- 障がい者支援機関との連携(精神障がい者・知的障がい者)
- 休憩エリアの設置
- 優先トイレの設備
- シフト勤務・時短勤務・在宅勤務
- 障がい者災害対策
- 障がい者特別休暇制度・アスリート支援制度



特徴 3 : 社会課題解決に向けた活動

環境保全活動

特例子会社トランスコスモス・アシストでは、エプソンが開発した、使用済みの紙から再生紙を作る製紙機「PaperLab(ペーパー

ラボ)」のオペレーション・管理を行っており、再生紙を利用した名刺、パンフレット等の作成支援といった環境負荷の軽減につながる業務にまで活躍の場が広がっています。



Pick up! 次世代人材の育成支援

2020年10月に開所した障がい者就労移行支援事業所COCOCARA様へ通所している企業への就職を希望されている利用者向けに、当社社員が講師となり、デザイナー育成セミナーを実施しています。(今後はデザイナーだけでなく、エンジニア、映像制作、翻訳、事務等の職種でも実施予定)
 より実践的なスキルを身につけていただき、障がいがある方の雇用機会を創出してまいります。



デザイナー育成セミナーの概要

- プログラム
- 障がいに対する理解と配慮、職場環境づくり
 - 障がいにより苦労した点と克服策
 - デザインに対する考え方、取り組み方
 - デザイナーとして身につけておくべきスキル
 - 実務紹介
- 参加人数 15名

ワークライフバランスの推進

社員の福利厚生向上と生産性向上の両面から、働き方の多様性に柔軟に対応することで、多様な人材が能力を最大限発揮できる職場環境づくりを目指す、ワークライフバランス実現に向けた取り組みを推進しています。

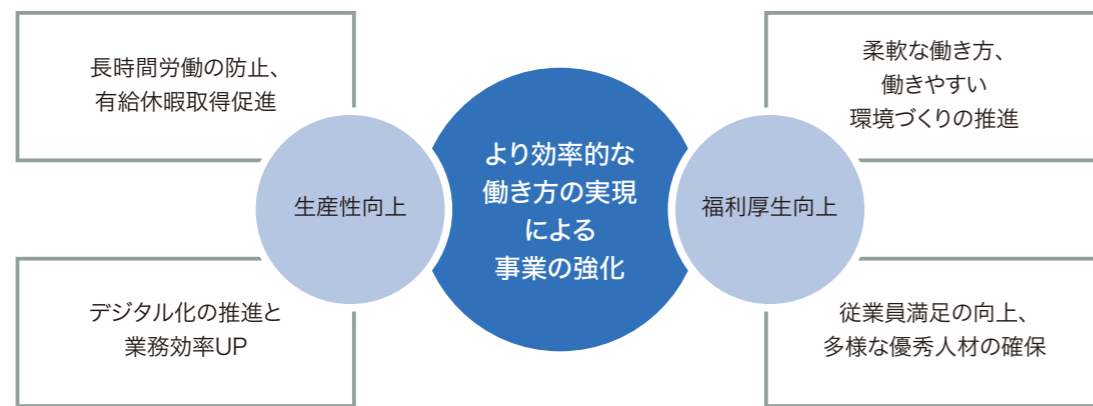
生産性向上に向けた時間外労働の削減

法令順守としての長時間労働是正、サービス残業撲滅、有給休暇取得促進はもとより、各センターや事業所の特性に応じて、最低限の時間外労働で最大限の効率を上げるべく、要員配置と勤務シフトの効率化、業務のDX化など、業務改善による生産性向上の取り組みを推進しています。

柔軟な働き方改革に向けての取り組み

多様化する働き方のニーズに対応し、多様な人材を戦力として活用するために、テレワーク、地域限定勤務、シフト勤務、フレックス勤務など、柔軟な働き方の選択肢を設け、各センターや事業所の特性や、営業職などの業務特性に応じ、適応可能なものを積極的に導入しています。

また、テレワークは、コロナ禍におけるBCPの観点でも一定の効果を発揮しており、今後も、グローバル化、デジタル化を推進していく中で、制度面、環境面、セキュリティ面の更なる充実に取り組んでいきます。

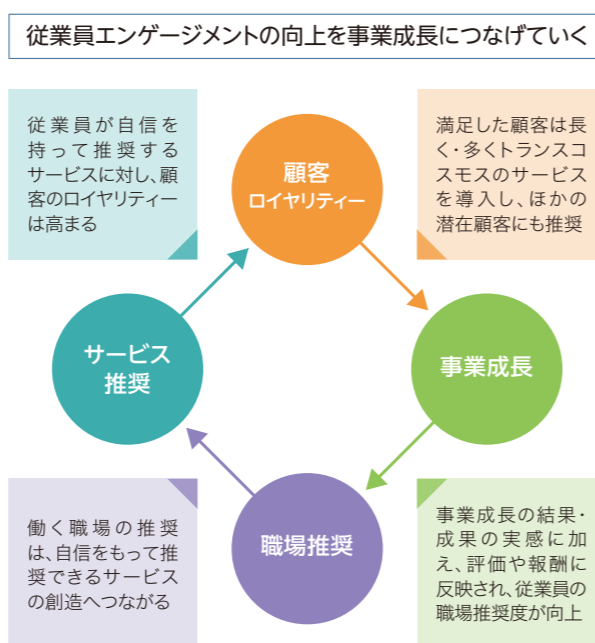


従業員エンゲージメント向上のための取り組み

2020年に初めて全社従業員を対象としたエンゲージメント調査を実施しました。「自社を働く場所として、友達や知り合いにすすめたいか」「自社のサービスをお客様企業や知り合いにすすめたいか」を10点満点で評価する形で調査を行いました。この結果を踏まえて対応策を検討するとともに、引き続き定点調査として実施していきます。

今回の調査では役員と現場の社員の満足度に乖離があることが明らかになりました。経営や会社のビジョンに対する理解や納得感において、役員は高く現場の社員は低いという結果になっており、現場の社員の満足度を上げる取り組みが必要となります。

具体的には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推進します。従業員エンゲージメント向上を顧客ロイヤリティの向上につなげ、最終的には事業成長につなげていきます。



コーポレート・ガバナンス

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、「お客様の満足の大きさが我々の存在価値の大きさであり、ひとりひとりの成長がその大きさと未来を創る。」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ひとつと認識し、株主の皆様やお客様をはじめ

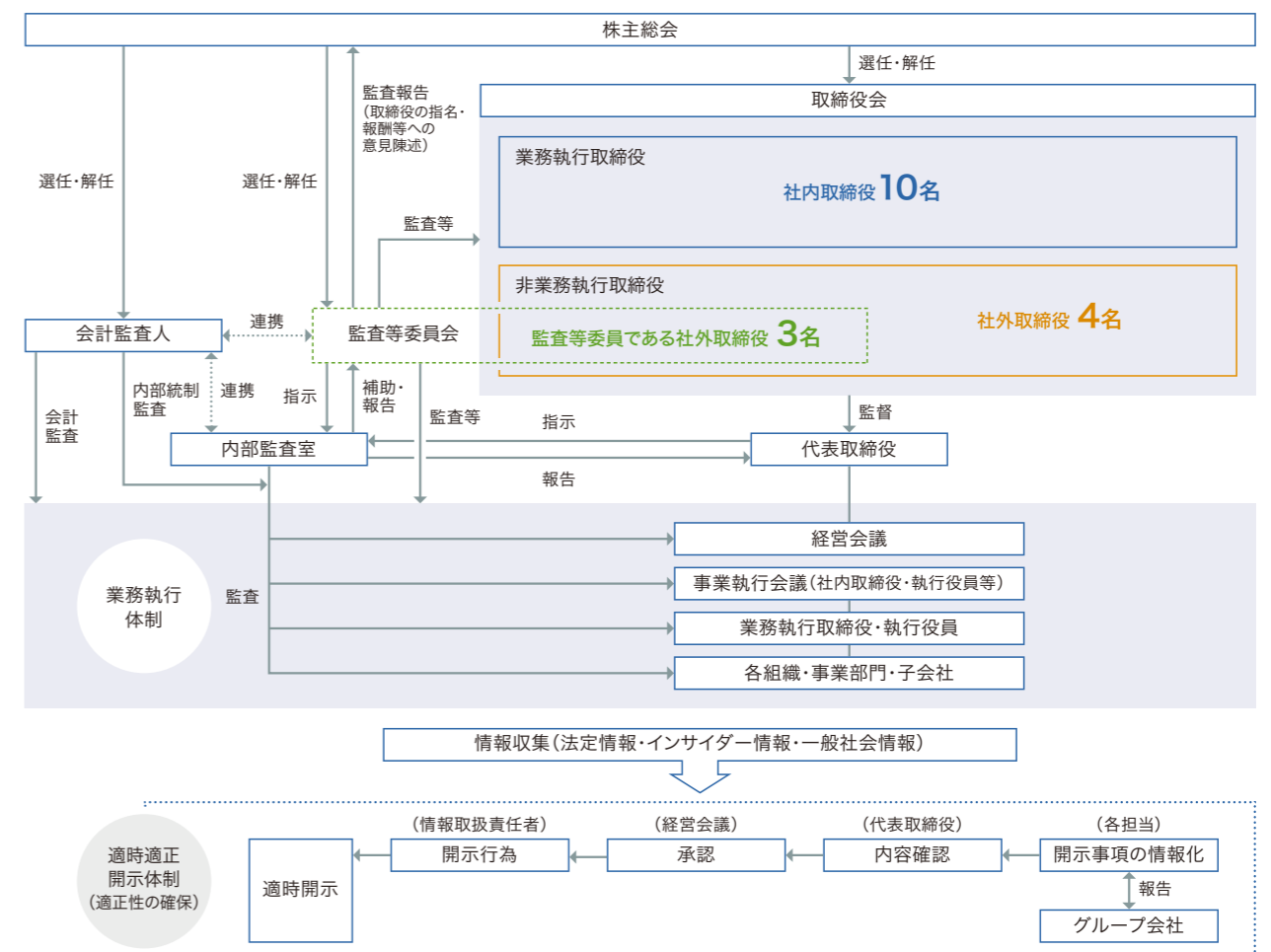
め、取引先、地域社会、従業員等の各ステークホルダーと良好な関係を築き、お客様に満足していただけるサービスの提供、経営責任と説明責任の明確化、透明性の高い経営体制の確立および監視・監督機能の充実に努め、企業価値の最大化を目指しております。

コーポレート・ガバナンス体制の概要とその体制を採用する理由

当社は、的確な意思決定と迅速な業務執行を行う一方、適正な監査および監督を可能とする経営体制を構築し、現状の事業内容に応じたコーポレート・ガバナンスの充実を図れるよう、その実効性を高めることに努めております。また、重要な経営事項の決定を行うとともに業務執行を監督する役割として、グループ最高経営責任者(グループCEO ファウンダー)奥田耕己、最高経営責任者(CEO)船津康次、業務全般を統括執行する最高業務執行責任者(COO)奥田昌孝という責任体制を敷き、迅速かつ合理的な意思決定と相互牽制の両立に努めております。また、取締役会の監督機能の強化と意思決定の迅速化のため、社外取締役で構成される監査等委員会を有し、取締役会から取締役への業務執行権限の委譲により監督と業務執行の分離を進めることのできる監査等委員会設置会社の体制を採用しております。

者(COO)奥田昌孝という責任体制を敷き、迅速かつ合理的な意思決定と相互牽制の両立に努めております。また、取締役会の監督機能の強化と意思決定の迅速化のため、社外取締役で構成される監査等委員会を有し、取締役会から取締役への業務執行権限の委譲により監督と業務執行の分離を進めることのできる監査等委員会設置会社の体制を採用しております。

コーポレート・ガバナンス体制図



(2021年6月23日現在)

コーポレート・ガバナンスの強化

当社は、コーポレート・ガバナンスへの積極的な取り組みを通じて、継続的に企業価値を向上させることを最重要課題とし、効率的な業務執行・監査体制の構築、経営の透明性と健全性の確保、そしてコンプライアンスの強化に取り組んでいます。現在、17名の取締役のうち7名を独立性のある社外取締役とし、経営に対する監督機能を一層強化する体制となっております。

取締役会の運営面では、構成員である取締役が各々の判断で意見を述べ活発な議論が行われているほか、社外取締役の経営から独立した客観的・中立的な立場から、取締役会の意思決定の妥当性・適正性を確保するための助言等を得ております。また、当社は、執行役員制を導入しており、取締役会が担っている「経営の

意思決定および監督機能」と「業務執行機能」を分離し、取締役会は「意思決定・監督機能」を担い、「業務執行機能」は執行役員が担うこととしております。これにより業界特有の経営環境の変化に柔軟に対処できるよう迅速かつきめ細かい業務執行を実現しています。監査等委員につきましては、社外取締役3名により監査等委員会を構成し、取締役会等の重要な会議に出席するほか、内部統制部門を通じて、内部統制システムが適切に構築・運営されているか監視することで、当社および国内外子会社への監査を実施し、取締役の職務執行の監査を行っております。また、監査等委員会は、監査等委員でない取締役の指名・報酬について、その決定プロセスを監督しております。

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、当社の独立役員としての独立性判断基準に加え、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おります。

役員構成および取締役会等への出席状況

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	取締役会等への出席の状況 (2020年度)
社内取締役	奥田 耕己	●	●		●	●	●		出席12回/13回
	船津 康次	●	●	●		●		●	出席13回/13回
	奥田 昌孝	●	●	●			●	●	出席13回/13回
	石見 浩一	●	●				●	●	出席13回/13回
	牟田 正明		●	●			●	●	出席13回/13回
	神谷 健志		●		●	●		●	出席13回/13回
	高野 雅年		●	●			●		出席13回/13回
	松原 健志		●	●			●		出席13回/13回
	貝塚 洋		●	●			●	●	出席13回/13回
白石 清	●				●	●		出席13回/13回	
社外取締役 (監査等委員)	夏野 剛 独立役員	●	●	●			●	●	取締役会:出席13回/13回 監査等委員会:出席12回/13回
	吉田 望 独立役員	●	●	●	●	●			取締役会:出席13回/13回 監査等委員会:出席13回/13回
	宇陀 栄次 独立役員	●		●		●		●	取締役会:出席13回/13回 監査等委員会:出席13回/13回
社外取締役	鳩山 玲人 独立役員		●		●	●		●	出席12回/13回
	島田 亨 独立役員	●	●	●		●			出席13回/13回
	玉塚 元一 独立役員	●	●	●		●			出席13回/13回
	鈴木 則義 独立役員	●	●	●			●	●	出席9回/10回

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。

(2021年6月23日現在)

取締役会の実効性評価

当社は、全取締役を対象に、2020年度の実効性に関す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。

今回の評価結果では各評価項目において昨年につづき高い評価であり取締役会の実効性は確保されていると評価いたしました。その他、取締役会のリモート開催の運営等も確認した結果、リ

アル開催と比較し遜色なく適切に運営されていることを確認できました。なお、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現れていることも確認いたしました。

本年度の実効性評価を踏まえ、更に取締役会の実効性を向上させ、コーポレート・ガバナンスの一層の強化に努めてまいります。

役員報酬等

当社は、2021年2月26日開催の取締役会において、取締役の個人別の報酬等の内容にかかる決定方針を決議しております。また、取締役会は、当事業年度に係る取締役の個人別の報酬等について、個人別報酬等の決定権限が経営会議によって適切に行きわた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する措置を講じており、当該手続きを経て取締役の個人別の報酬額が決定されていることから、取締役会はその内容が決定方針に沿うものであると判断しております。

取締役の個人別の報酬等の内容にかかる決定方針の内容は次のとおりです。取締役(監査等委員を除く)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のみで構成します。取締役(監査等委員を除く)のうち、社内取締役の報酬等の額は、中期経営計画の目標を達成させるために単年度毎の業績に責任を持たせることを目的として、個々の単年度毎の実績等を評価して決定します。なお、月額報酬等のほか、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。取締役(監査等委員を除く)のうち、社外取締役の報酬等の額は、取締役会における助言・監督等の職責を考慮し、固定報酬とします。取締役(監査等委員を除く)の報酬等の額の決定は、取締役会から委任を受けた経営会議が、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決定し、社外取締

役については取締役会における助言・監督等の職責を踏まえて決定しており、その決定プロセスを監査等委員会にて適切に監督します。

経営会議は、代表取締役グループCEOファウンダー奥田耕己、代表取締役会長兼CEO船津康次、代表取締役社長兼COO奥田昌孝の3名で構成され、個人別の報酬等の額を決定する権限を有しております。委任した理由は、当社全体の業績等を勘案しつつ、各取締役の担当部門について評価を行うには経営会議が適していると判断したためであります。監査等委員である取締役の報酬等は、監査等委員である取締役の協議により決定します。

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)	15名 (4名)	482百万円 (66百万円)
取締役(監査等委員) (うち社外取締役)	3名 (3名)	49百万円 (49百万円)
合計 (うち社外取締役)	18名 (7名)	531百万円 (115百万円)

(2020年度実績)

(注)1. 取締役(監査等委員を除く)の報酬等の額には、2021年2月26日付取締役会で決議された賞与33百万円が含まれております。
2. 取締役の金銭報酬は、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)と決議しております(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(監査等委員を除く)の員数は、16名(うち、社外取締役は3名)です。
3. 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おります。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。

取締役に対するトレーニングの方針

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。

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、経営陣幹部や社外取締役・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して選任・指名しております。
- 経営陣幹部や社外取締役・監査等委員候補の選任・指名の決定は、代表取締役で構成する経営会議の審議を経た上で、独立社外取締役を含む取締役会によって決定しております(監査等委員候

補については、監査等委員会の同意を得ております)。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おります。

- 経営陣幹部や社外取締役・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在すると判断した場合には、取締役会で当該役員等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・解職します。

3 コーポレートガバナンス・コードへの対応状況

2021年6月11日改訂前のコーポレートガバナンス・コードの78原則に対し、2021年6月時点で「エクスプレイン」、すなわち実施しない理由を開示している内容は下記3点ですが、当社にとって最適なコーポレート・ガバナンスについて、引き続き、検討を進めていきます。

原則4-2:経営陣の報酬のインセンティブ付け

取締役会は、堅実な単年度業績の積み上げが、会社の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上につながるものと考えており、経営陣に単年度毎の業績に対する責任を持たせることを方針としております。このような方針の下、経営陣の報酬は単年度毎の実績等を評価し決定しております。

補充原則4-2-1:経営陣の現金報酬と自社株報酬

当社は、事業環境の変化の速さに合わせ、事業体制を迅速かつ柔軟に変化させておりますので、単年度で区切る現金報酬が経営陣の実績を適切に反映できるものと考えております。また、当社の取締役においては、役員持株会を通じて当社の株式を取得できる制度を設けております。

補充原則4-10-1:経営陣幹部・取締役の指名・報酬に関する任意の仕組みの採用

経営陣幹部・取締役の指名・報酬の決定は、独立社外取締役を含む取締役会にて公正な審議を経ております。独立社外取締役は、取締役会における審議の場を通じて、適宜、経営陣幹部や取締役の指名・報酬に関わる事項についての発言をしており、適切に機能しております。監査等委員の指名については、監査等委員会の同意を得、その報酬は監査等委員会において公正な審議を経て決定します。このような現行の体制により、任意の諮問委員会等の設置はしていませんが、取締役会の機能の独立性・客観性が十分に確保されていると考えております。

4 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おります。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おります。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おります。

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。

5 内部統制システム

当社は法令に従い、業務の適正を確保するための体制(いわゆる内部統制システム)の整備について取締役会で決議し、この決議に基づき内部統制システムを適切に整備・運用しております。取締役会で決議した業務の適正を確保するための体制に関する基本方針(内部統制システム構築の基本方針)は次のとおりであります。

<p>1 取締役の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制 取締役の職務の執行が法令および定款に適合し、かつ社会的責任を果たすため、コンプライアンス行動憲章、コンプライアンス行動指針およびコンプライアンス規程に基づいて職務を執行する。コンプライアンスに関する研修等を通じて、全取締役のコンプライアンスに対する意識をさらに高め、それに基づいて職務の執行を徹底する。 取締役会は取締役会規程に基づいて運営し、原則として月1回開催する。取締役間の意思疎通を図るとともに相互に業務執行を監督し、監査等委員である取締役は取締役の職務の執行を監査する。 内部統制関連法規の施行を受けて、内部統制システムの構築に関する基本計画を再策定し、弁護士、公認会計士等の外部のアドバイザーの協力の下、内部統制システムのさらなる充実を図る。</p> <p>2 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制 重要な意思決定および報告に関しては、取締役会規程に基づいて実施する。職務の執行に係る文書その他の情報については、稟議規程、文書管理規程、契約書取扱規程、情報管理規程、情報セキュリティ管理規程の運用を実施し、必要に応じて運用状況の検証、各規程等の見直しも行う。 これらの事務については、稟議規程・文書管理規程・契約書取扱規程は法務本部長が所管、情報管理規程・情報セキュリティ管理規程はコンプライアンス推進統括部長が所管し、運用状況の検証、見直しの経過等、適宜取締役会に報告する。 なお、業務を効率的に推進するために、業務システムの合理化やIT化をさらに推進する。</p> <p>以下、3以降は項目名のみ掲載。詳細につきましては、下記URLをご参照ください。 ▶ https://www.trans-cosmos.co.jp/ir/management/governance.html</p>	<p>3 損失の危険の管理に関する規程その他の体制</p> <p>4 取締役の職務の執行が効率的に行われていることを確保するための体制</p> <p>5 使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制</p> <p>6 子会社の取締役および使用人の職務の執行に係る事項の当社への報告に関する体制</p> <p>7 子会社の損失の危険の管理に関する規程その他の体制</p> <p>8 子会社の取締役および使用人の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制</p> <p>9 子会社の取締役および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制</p> <p>10 監査等委員会の職務を補助すべき取締役および使用人に関する事項、当該取締役および使用人の取締役からの独立性ならびに当該取締役および使用人に対する指示の実効性の確保に関する事項</p> <p>11 取締役および使用人が監査等委員会に報告するための体制その他の監査等委員会への報告に関する体制</p> <p>12 当社グループの役員が当社の監査等委員会に報告するための体制</p> <p>13 監査等委員会への報告をした者が当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを受けないことを確保するための体制</p> <p>14 監査等委員会の職務の執行について生ずる費用又は債務の処理に係る方針に関する事項</p> <p>15 その他監査等委員会の監査が実効的に行われることを確保するための体制</p> <p>16 適時適正開示を行うための体制</p>
--	---

6 当社株式の大量取得行為に関する対応策の更新(ここでは基本方針のみ掲載)

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おります。

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、これらを中長期的に確保し、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おります。

以上の方針に基づき、当社は当社株式の大量取得行為に関する対応策(買収防衛策)を更新しました。

詳細につきましては、右記URLをご参照ください。

▶ https://www.trans-cosmos.co.jp/ir/news/pdf/ir210514_1.pdf

7 コンプライアンス

当社は、国内外の法律・国際ルールを遵守し、企業倫理に基づいた企業行動憲章を定め、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」として社会に貢献していきます。

行動指針

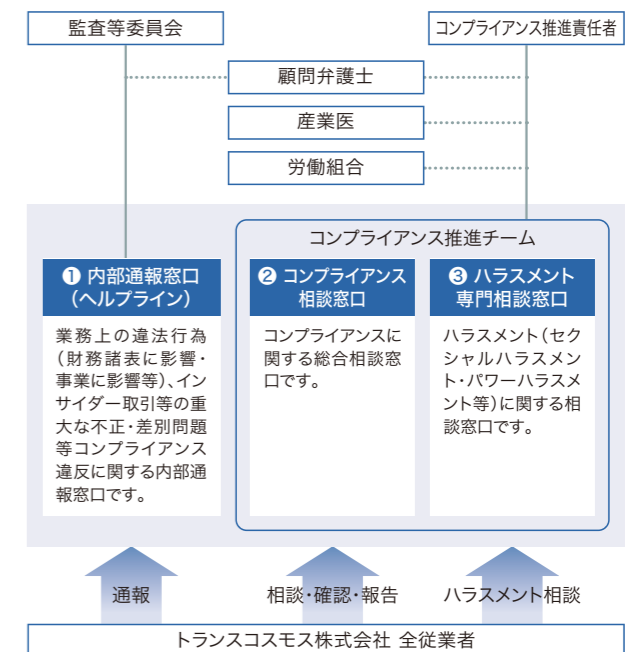
当社のすべての役員および従業員は、法令を遵守することはもとより、社会規範を尊重し良識ある企業活動を心がけます。

- 国内外の法令を遵守します。
- 当社に求められる企業倫理を十分に認識し、社会人としての良識と責任をもって行動します。

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。

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。

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行わず、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、接待・贈答等に関する方針

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。また、公務員またはそれに準ずるものに対する接待・贈答を禁止し、取引先等との接待、贈答の授受を行う場合は、一般社会的常識を逸脱しないこととしています。

個人情報保護への取り組み

近年、情報技術の進展は目覚ましいものがあり、容易且つ広範囲に大量の個人情報を取り扱うことが可能となり、個人情報保護は高度情報化社会の中でより重要性が増してきています。企業の持つ個人情報の漏えい事件が相次いで起きている中、当社では、お客様および社内従業員の個人情報の取扱いに関して徹底した管理体制を維持するために『プライバシーマーク』を認定取得し、個人

情報保護マネジメントサイクルを継続的に運用し適正な保護活動に取り組んでおります。今後とも安心にかつ信頼して当社のサービスをご利用いただけるよう継続的な維持・改善に努めてまいります。



8 リスクマネジメント

リスクマネジメント方針

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

サイバーセキュリティに関するリスクへの対応

基本的な方針

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

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

教育・訓練

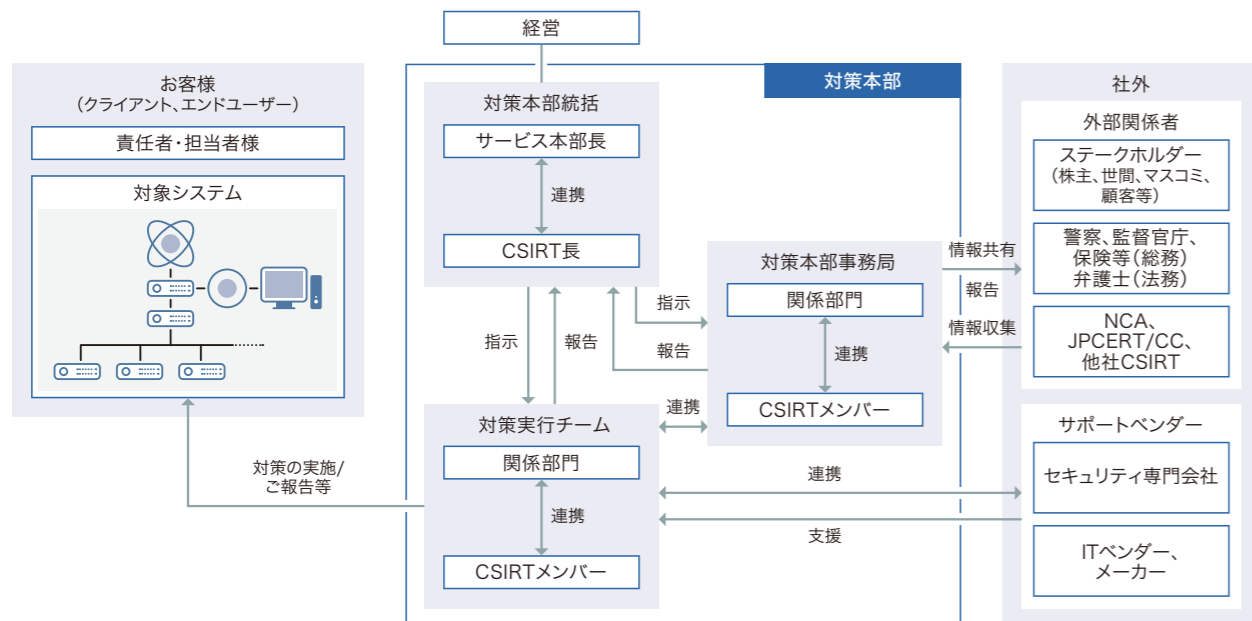
サイバーセキュリティインシデント(以下、インシデント)被害の予防には従業員のセキュリティ意識の向上が重要と位置づけてお

り、定期的に教育と訓練、および啓蒙活動を実施しています。教育では従業員に対しeラーニングによるサイバーセキュリティ教育を実施しています。訓練では標的型メール攻撃への対応訓練を実施しています。啓蒙活動では最新の脆弱性情報やインシデントの例を従業員向けに発信しています。

緊急時への備え

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

トランスコスモス インシデント対応体制



事業継続への取り組み

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

災害・感染症などへの対策・取り組み

当社では、グローバルに事業を展開する中において、地震、台風、感染症、地域紛争、テロなどの不測の事態の発生に備え、以下の基本方針に基づき対策・取り組みを強化しています。

危機管理方針

- 人の生命の尊重・健康の確保を最優先とする
- ステークホルダーおよび当社の損失を最小化する
- 緊急時においても、誠実さ、公正さに留意し行動する
- 本社および、国内拠点、海外拠点などにおいて日常から危機に関する情報収集に努め、適宜、関係者間で情報共有をする

新型コロナウイルス感染症に関する取り組み

新型コロナウイルス感染症に関する当社の基本方針

新型コロナウイルス感染症に対する実効性のある対応策を先行的かつ計画的に実施し、感染を防止するとともに、感染が発生した場合には、状況に応じて経営資源を集中投入する等、業務の継続を図るため、以下を基本方針とします。

人命の最優先

従業員およびその家族ならびに近隣社会、お客様企業、関係先などの人命保護を最優先とします。

事業の継続

法令等および行政の指導等を遵守しつつ、業務継続に必要な体制を構築して、業務の継続に努めます。特に、お客様企業への商品・サービス提供にあたっては、お客様企業の対応方針や当社への要請事項を尊重し、業務の継続に必要な措置を講じます。

感染拡大の防止

予防対策を整え、防疫資材等を確保し、当社全体および社会的責任の観点から関係先およびお客様企業などへの感染防止に努めます。また、従業員に感染者が発生した場合は、官公庁の指示に従いながら情報を社内外に開示することにより感染拡大の防止を図ります。

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

新型コロナウイルス感染拡大防止に向け、可及的速やかなテレワーク体制に移行するため、ITを活用し、右記の施策を実施しました。これにより、在宅勤務化が加速し、部門によっては在宅勤務率90%~100%となるなど、在宅勤務体制へのシフトが進みました。また、渋谷本社(当時)での座席利用率は、平均15%程度(2020年12月)となったことをきっかけに、アフターコロナでの新しい働き方環境も見据え、渋谷本社ビルを解約するなど、ファシリティの最適化を推進しています。

- 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

環境活動

環境方針

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

基本方針

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。トランスコスモスは、このような環境に関する基本理念に従い、事業活動等において以下の行動指針に基づき環境マネジメントを実現します。



行動指針と目標

トランスコスモスでは地球環境の維持・向上に向けて、環境マネジメントシステムを適切に運用して企業活動を推進するため、企業としての目標を設定しています。

環境方針で定めた行動指針	行動指針の詳細	具体的な活動内容
1. 法規制の遵守	環境保全に関する法規制およびその他の要求事項を遵守します。	環境法令に関する違反防止に向け、最新の関係法令の整理を行い、必要に応じ関係部門へも展開しています。
2. 環境に配慮した事業の推進	環境に配慮した業務プロセスの設計・業務プロセスのデジタル化等を支援するサービスの提供を推進します。	環境側面(会社の活動によって起こる環境への幅広い影響)に即した顧客ニーズや社内での課題を把握し、課題解決に向けた継続的なソリューション立案、デジタルを活用した仕組みの創出・展開を図っています。
3. 環境改善の継続	環境マネジメントシステムにより、環境目標を設定し継続的改善を推進します。	
4. 環境汚染の予防	環境汚染に関するトラブル防止に努めます。	
5. 省エネルギー・省資源の推進	省エネルギー・省資源・資源の再利用に取り組み、循環型社会の構築に向け努めます。	年間電力使用量/水・紙使用量の削減に向け、定期的な社内啓蒙活動・再生紙利用をはじめとした削減策を実施しています。
6. 環境方針の周知と開示	本方針を当社従業員に周知するとともに社内外に開示し、コミュニケーションを図ります。	対象全従業員への認知・周知徹底に向け、eラーニングなどを活用した環境教育研修の実施、トランスコスモスSDGs委員会の活動を通じた周知などを実施しています。

従業員教育

トランスコスモスでは全従業員に対してコンプライアンス研修を実施しています。コンプライアンス研修の中では企業としての環境に対する取り組みや環境方針、環境活動促進について学びます。環境活動の目的や意義を共有するとともに、社員一人ひとりが日ごろから環境に配慮しながら業務推進できるよう、電気、紙、水の使用やゴミの分別・削減といった具体的な事例も挙げて取り組んでいます。

環境データの公表

企業活動を行う上で使用するさまざまな資源や排出する物質の実態を、的確に把握・管理することで、実質的な環境保全活動に取り組んでいます。公表データについては当社Webサイトをご覧ください。

▶ <https://www.trans-cosmos.co.jp/company/sustainability/environment/data.html>

公表している環境データ

- 電力使用量
 - ガス使用量
 - 上水使用量
- ※ オフィスビル一部の環境データ

コミュニティへの参画・発展

基本的な考え方

トランスコスモスは、国内外の拠点を置く各地での地域貢献活動をはじめ、次世代育成への支援、寄付・福祉活動を継続的に実施し、コミュニティへの参画とコミュニティの発展に寄与していきます。

社会貢献活動

人口減少・高齢化時代を迎える日本社会において、活力ある社会・経済を維持するためには、一人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だと考えています。そこでトランスコスモスは、自社のサービスや経験を最大限に活かし、個人や組織の人材育成支援を行っています。

トランスコスモスのテクノロジーがイノベーション創発の土壌となる人材の育成とその活性化に寄与することで、新たな価値創造が促進され、社会、ひいては日本全体のイノベーションにつながることを期待しています。

「熊本地震 震災ミュージアム 記憶の迴廊」への寄付

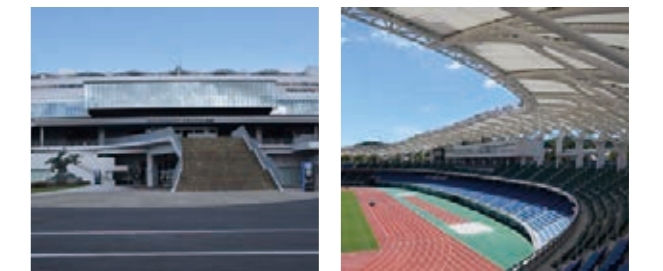
当社は、熊本地震の記憶を未来へ遺し学ぶ回廊型フィールドミュージアムの「熊本地震 震災ミュージアム 記憶の迴廊」に、SDGs推進の一環として企業版ふるさと納税制度を活用し、100万円の寄付を行いました。

当社は、2008年にBPOセンター熊本を開設しており、地域社会の一員として、また事業継続、持続可能な地域社会へ貢献するため、今後も熊本県の発展に貢献できるよう、取り組んでいます。



地域社会の活性化・発展への貢献

トランスコスモスでは地方型サービスの展開を強化するにあたり、2015年の「BPOセンター長崎」開所を機に、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取得しました。同競技場は「トランスコスモスタジアム長崎」、通称「トラススタ」として多くの皆様に認知いただいています。トランスコスモスは今後も、雇用創出を通じて更なる地域社会の活性化・発展に貢献していきます。



中国子会社、地域の社会福祉事業に貢献

トランスコスモスの子会社で、中国で総合的なアウトソーシングサービスを提供するトランスコスモスチャイナは、障がい者向けの就労支援計画を継続的に推進し、地域の社会福祉事業に継続的に取り組んでいることが高く評価され、2019年度上海市静安区南京西路街道「金钥匙賞」を受賞しました。



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。



1 2021年3月期 業績サマリ

経営成績

- 売上高は前期比+7.9%の増収となり、過去最高売上高を更新
- 受託業務の採算性改善で売上総利益率は+2.1ポイント上昇
- 販管費は新型コロナウイルス対策に伴う費用増など特殊要因はあったものの、引き続き、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、前期比+70億円の増益となり、過去最高益を更新

財政状態

2021年3月期末の総資産は、前期末に比べて31,898百万円増加し、175,883百万円となりました。主な要因は、当社における借入金の増加による「現金及び預金」の増加や「受取手形及び売掛金」の増加などです。負債の部につきましては、「1年内償還予定の転換社債型新株予約権付社債」の償還による減少がありましたが、当社における新規借入による「長期借入金」の増加や「未払法人税等」の増加などにより、前期末に比べて17,351百万円増加し、83,366百万円となりました。純資産の部につきましては、14,547百万円増加し、92,516百万円となり、自己資本比率は48.8%となりました。

2 セグメント別 業績サマリ

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

単体サービス

当社が展開するアウトソーシング事業

当社におけるアウトソーシングサービスの需要拡大などにより、売上高は240,763百万円と前期比5.8%の増収となりました。セグメント利益は、既存の大型業務の拡大や大型公共案件の獲得などでの採算性改善により、11,237百万円と前期比42.0%の増益となりました。

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

国内関係会社につきましては、上場子会社を中心に受注が好調に推移したことや、主に前第3四半期から一部子会社を連結の範囲に含めた影響などにより、売上高は39,483百万円と前期比39.6%の増収となり、セグメント利益につきましては、一部上場子会社の収益性改善などにより3,603百万円と前期比164.5%の増益となりました。

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

海外関係会社につきましては、東南アジア・中国・韓国子会社における受注の増加により、売上高は69,105百万円と前期比4.6%の増収となりました。セグメント利益については、中国・韓国子会社を中心に収益性が改善し、2,914百万円と前期比106.2%の増益となりました。

目標とする経営指標

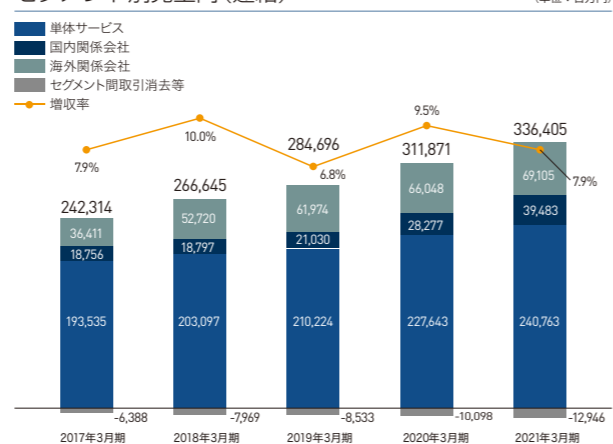
売上高の拡大とともに、原価低減策やサービスの高付加価値化および新サービスの開発などを推進しながら売上総利益率の向上を図り、株主資本利益率(ROE)の向上に努めます。

配当政策

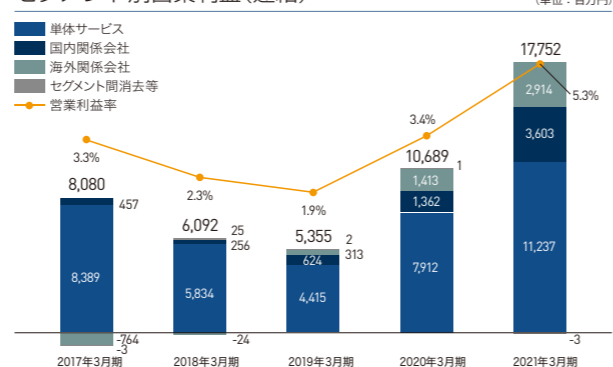
株主に対する利益還元を経営の重要政策の一つとして位置づけています。配当政策については、業績に連動した配当性向重視型を採用しており、株主の皆様に対する利益還元をはかることにより、結果として当社株式の市場価値を高めることを基本方針としています。また、内部留保資金については、財務体質の強化をはかるとともに、新規コンタクトセンターや情報システム等の設備投資に活用し、当社サービスの拡大に対応すると同時にサービスの品質向上に努める考えです。当社事業の拡大とサービスの付加価値を高め、利益を追求することにより、株主の皆様の期待に応えたいと考えています。

なお、2021年3月期末の剰余金の配当については、コロナ禍において好業績をおさめることができたことに加え、当社の投資先外国会社の企業価値評価が向上し、同社の戦略的組織再編に伴って税金費用が発生したことを考慮し、1株当たり73円の普通配当のほか、20円の特別配当を加えた93円を1株当たり配当としています。

セグメント別売上高(連結)



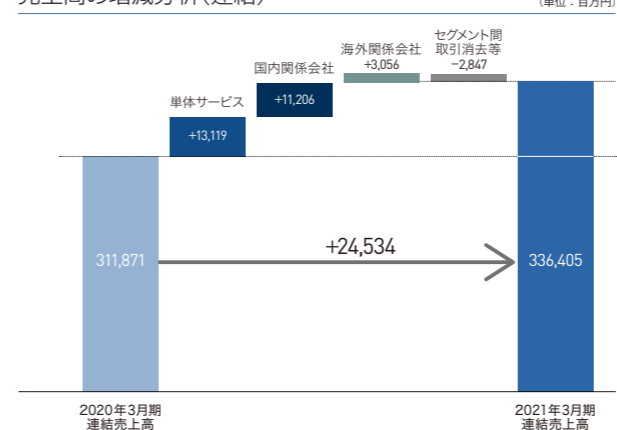
セグメント別営業利益(連結)



3 財務分析

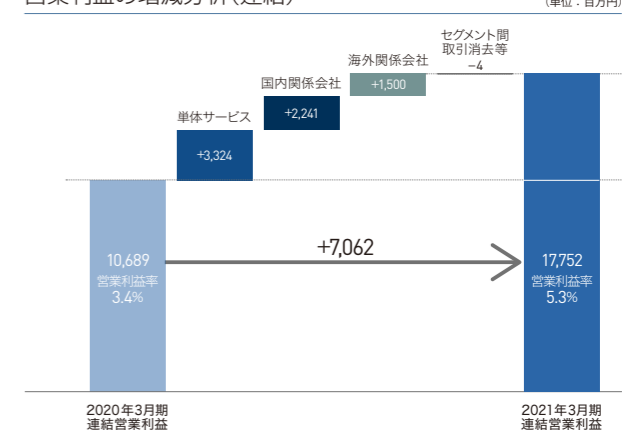
2021年3月期の売上高は、前期比24,534百万円の増収となりました。「単体サービス」では、既存の大型業務の拡大、大型公共案件の獲得などで受注が増加し、同13,119百万円の増収となりました。「国内関係会社」では、上場子会社の売上増加、一部子会社を前第3四半期から新規連結したことによるプラス影響などにより、同11,206百万円の増収となりました。「海外関係会社」では、東南アジア・中国・韓国子会社の売上増加などにより、同3,056百万円の増収となりました。

売上高の増減分析(連結)



2021年3月期の営業利益は、前期比7,062百万円の増益となりました。「単体サービス」では、既存の大型業務の採算性改善、大型公共案件の獲得などにより、同3,324百万円の増益となりました。「国内関係会社」では、一部上場子会社の収益性改善、一部子会社を前第3四半期から新規連結したことによるプラス影響などにより、同2,241百万円の増益となりました。「海外関係会社」では、中国・韓国・東南アジア子会社の収益性改善などにより、同1,500百万円の増益となりました。

営業利益の増減分析(連結)



4 キャッシュ・フロー

	2020年3月期	2021年3月期	増減
営業キャッシュ・フロー	8,093	15,715	7,621
投資キャッシュ・フロー	-6,885	-8,402	-1,516
財務キャッシュ・フロー	-2,093	6,735	8,829
現金同等物残高	34,920	49,074	14,153
フリーキャッシュ・フロー	1,207	7,312	6,105

※ 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

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おりますが、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。

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7,621百万円収入が増加し、15,715百万円の収入となりました。この主な要因は、「税金等調整前当期純利益」が増加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1,516百万円支出が増加し、8,402百万円の支出となりました。この主な要因は、「投資有価証券の売却による収入」が減少したことによるものであります。

財務活動によるキャッシュ・フロー

2021年3月期において6,735百万円の収入(前期は2,093百万円の支出)となりました。この主な要因は、「長期借入れによる収入」が増加したことによるものであります。

以上の結果、現金及び現金同等物の当期末残高は、前期末に比べて14,153百万円増加し、49,074百万円となりました。

■ 主要財務データ

連結会計年度	(百万円)	2011/3	2012/3	2013/3	2014/3	2015/3	2016/3	2017/3	2018/3	2019/3	2020/3	2021/3
売上高		151,687	161,208	166,335	186,503	199,178	224,605	242,314	266,645	284,696	311,871	336,405
売上総利益		27,887	29,609	28,668	35,403	36,687	40,373	42,902	47,267	47,202	54,608	65,887
販売費及び一般管理費		21,588	20,890	21,415	25,861	27,521	30,648	34,822	41,175	41,846	43,918	48,135
営業利益		6,299	8,719	7,253	9,541	9,166	9,725	8,080	6,092	5,355	10,689	17,752
親会社株主に帰属する当期純利益		4,469	4,969	4,919	6,289	7,349	7,587	7,156	-2,176	4,433	6,279	10,022
設備投資額		1,465	1,510	1,637	2,310	2,379	3,288	3,829	4,211	4,514	5,544	6,412
減価償却費		3,001	2,069	1,896	1,951	1,947	2,310	2,603	3,078	3,287	3,567	4,619
営業活動によるキャッシュ・フロー		8,875	13,282	8,737	8,921	12,177	3,197	8,487	7,814	3,889	8,093	15,715
投資活動によるキャッシュ・フロー		512	-2,002	-252	-4,282	-8,062	-13,935	-6,199	-6,658	4,344	-6,885	-8,402
財務活動によるキャッシュ・フロー		-5,523	-6,473	-11,977	-8,284	-3,769	12,832	-3,300	-4,049	-3,165	-2,093	6,735
現金及び現金同等物の期末残高		31,215	35,969	33,444	30,452	31,694	33,339	33,422	31,772	35,979	34,920	49,074
フリーキャッシュ・フロー		9,387	11,280	8,484	4,639	4,115	-10,737	2,287	1,155	8,233	1,207	7,312
連結会計年度末	(百万円)											
純資産		44,410	48,819	53,301	60,809	67,396	83,981	85,188	71,199	74,915	77,969	92,516
自己資本		41,040	45,316	49,884	57,353	65,037	80,929	81,695	67,621	71,555	74,196	85,811
総資産		90,134	93,137	88,420	92,173	101,551	140,674	143,802	129,067	135,268	143,985	175,883
1株当たり指標	(円)											
1株当たり当期純利益		108.63	120.77	119.57	152.87	178.65	184.45	172.92	-52.47	106.90	151.40	241.65
1株当たり配当金	(年間)	33.00	37.00	36.00	46.00	54.00	56.00	52.00	23.00	33.00	46.00	93.00
1株当たり純資産		997.46	1,101.41	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
財務指標	(%)											
ROE(自己資本利益率)		11.3	11.5	10.3	11.7	12.0	10.4	8.8	—	6.4	8.6	12.5
ROA(総資本利益率)		5.5	5.9	5.7	7.1	7.6	6.3	5.1	—	3.4	4.6	6.3
自己資本比率		45.5	48.7	56.4	62.2	64.0	57.5	56.8	52.4	52.9	51.5	48.8
株価収益率	(倍)	6.9	10.5	11.2	13.9	14.2	15.9	15.1	—	20.2	12.6	12.4
配当性向		30.4	30.6	30.1	30.1	30.2	30.4	30.1	—	30.9	30.4	38.5

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

■ 非財務データ

		2017/3	2018/3	2019/3	2020/3	2021/3
総従業員数(連結)	(人)	45,335	50,295	54,917	58,516	63,675
うち、従業員数(連結)	(人)	18,607	24,875	30,051	32,666	35,760
うち、平均臨時雇用者数(連結)	(人)	26,728	25,420	24,866	25,850	27,915
(以下、単体データ)						
従業員数	(人)	9,525	10,609	14,106	15,173	15,949
うち、正社員数(出向受入れ社員除く)	(人)	9,525	10,595	10,952	11,605	12,128
うち、無期雇用社員数	(人)	—	14	3,154	3,568	3,821
女性社員比率	(%)	42.0	43.1	44.0	45.1	45.9
女性管理職比率	(%)	15.9	19.4	19.3	19.3	21.9

(以下、単体データ)

		2017/3	2018/3	2019/3	2020/3	2021/3
平均勤続年数		8年11ヶ月	8年10ヶ月	8年7ヶ月	8年7ヶ月	8年10ヶ月
社員一人当たりの月平均残業時間	(時間)	21.3	20.7	19.7	19.9	18.0
育児休業取得者数	(人)	155	157	169	183	260
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*	(%)	3.2	4.3	5.2	12.5	46.6
正社員登用者	(人)	154	223	238	324	267
障がい者数	(人)	370	318	402	437	472
社外取締役比率	(%)	31.6	31.6	33.3	35.3	38.9

※2021/3より育児休業と配偶者出産休暇の合計取得率にて算出

■ 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	代表取締役社長兼COO 奥田昌孝
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:63,675名 (国内:42,905名、海外:20,770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

■ 株式の状況 (2021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	10,863名

■ 役員構成 (2021年6月23日現在)

代表取締役グループCEO ファウンダー	奥田 耕己
代表取締役会長兼CEO	船津 康次
代表取締役社長兼COO	奥田 昌孝
代表取締役副社長執行役員	石見 浩一
取締役 副社長執行役員	牟田 正明
	神谷 健志
	高野 雅年
取締役 専務執行役員	松原 健志
	貝塚 洋
取締役 上席常務執行役員兼CTO	白石 清
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
	島田 亨
	玉塚 元一
	鈴木 則義

■ 大株主の状況 (2021年3月31日現在)

株主名	持株数 (千株)	持株比率 (%)
奥田 昌孝	5,910	12.11
奥田 耕己	5,498	11.27
公益財団法人トランスコスモス財団	3,753	7.69
株式会社日本カストディ銀行(信託口)	3,240	6.64
日本マスタートラスト信託銀行株式会社 (信託口)	1,603	3.29
平井 美穂子	1,463	3.00
GOVERNMENT OF NORWAY	947	1.94
有限会社HM興産	722	1.48
トランス・コスモス社員持株会	655	1.34
THE BANK OF NEW YORK MELLON 140044	532	1.09

(注) 1. 上記の他、当社が自己株式 7,319千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	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
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

DECサービス

株式会社Jストリーム
トランスコスモス フィールドマーケティング株式会社
クロスコ株式会社
株式会社caramo
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
playground株式会社

BPOサービス

応用技術株式会社
スカイライトコンサルティング株式会社
株式会社トランスコスモス・デジタル・テクノロジー
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

その他関係会社

ティーシーアイ・ビジネス・サービス株式会社
株式会社トランスコスモス・アシスト

他26社 計42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 ZERO PTE.LTD.
transcosmos Vietnam Co., Ltd.
transcosmos artus company limited
transcosmos Asia Philippines inc.
台湾特思尔大宇宙股份有限公司
TRANSCOSMOS (MALAYSIA) SDN. BHD.
◆ EMNET INC.
◆ UNQ HOLDINGS LIMITED
◆ PT. transcosmos Indonesia

北米・欧州市場向け

Transcosmos Information Systems Group Limited
transcosmos America, Inc.
TRANSCOSMOS (UK) LIMITED
◆ PFSweb, Inc.

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 TECHNOLOGIC ARTS CO., LTD

他44社 計64社

※2021年9月末現在

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>

