

第36期 中間期

トランスコスモス通信

2020年4月1日 >>> 2020年9月30日

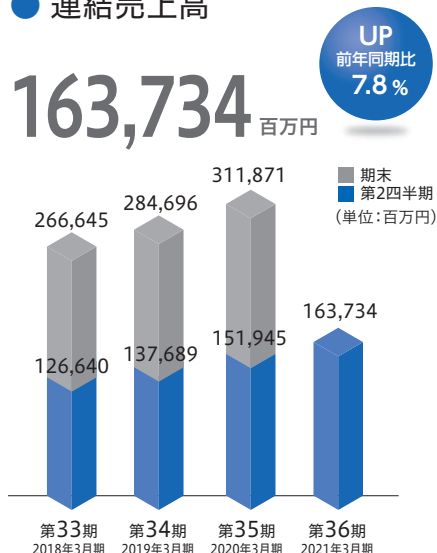
Global Digital Transformation Partner

トップメッセージ

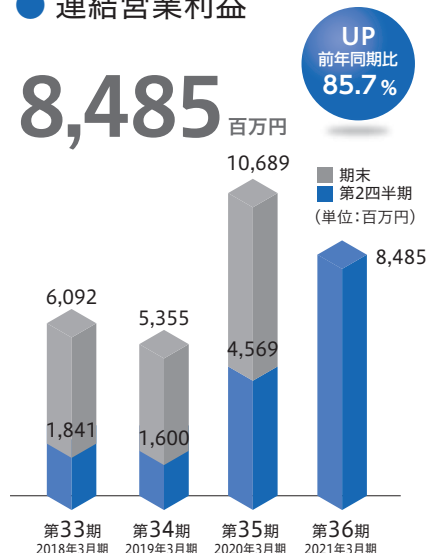
株主・投資家の皆様には、
平素より格別のご支援を賜り、
厚く御礼申し上げます。

ここに株主・投資家の皆様へのご挨拶と、
2021年3月期第2四半期累計期間
(2020年4月1日～2020年9月30日)の
業績に関するご報告をいたします。

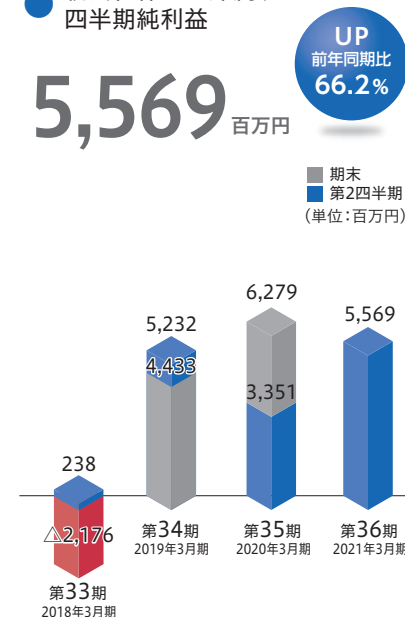
● 連結売上高



● 連結営業利益



● 親会社株主に帰属する 四半期純利益



経営成績の概要について

当社グループが展開するサービスを取り巻く環境は、労働人口の減少、IoT・AIをはじめとしたデジタル技術の進展などを背景に、引き続き、業務の効率化やコスト競争力の強化、売上拡大などに繋がるアウトソーシングサービスの需要が拡大しています。また、企業経営を取り巻く環境は大きく変化しており、新しい働き方として急速に普及しつつあるテレワークをはじめとした新たなサービス需要も顕在化しつつあります。

このような状況の中、当社グループは、引き続き、デジタルトランスフォーメーションパートナーとして企業の経営、事業の変革を支援するDEC・BPOサービスを積極的に展開し、受注の増加に繋がりました。また、国内外におけるサービスの競争力強化や、顕在化する新たな需要・ニーズに対応すべく、引き続きデジタル技術などを活用したサービスの展開やサービス体制の強化に取り組みました。

サービスの競争力強化に向けた 取り組み

国内においては、長年培ったノウハウとデジタルツールをもとに新たに設計した運用フローで生産性・品質の維持を実現する「在宅コンタクトセンターサービス」の提供を開始しました。当社の国内最大級のコンタクトセンター環境をそのまま在宅化することで強固なセキュリティを担保しながらも事業継続性を高め、コンタクトセンターの在宅化をさらに強化・推進します。また、お客様企業のWebサイト運用を

強かにサポートする当社独自のSaaS型デジタルマーケティングプラットフォーム「DEC CMS(デックシーエムエス)」において、新たにLINEのメッセージ配信機能の提供を開始しました。これにより、Webサイト運用とLINEのメッセージ配信の管理画面を統一化し、コンテンツ一元管理およびユーザー属性の共通利活用によるOne to Oneコミュニケーションの実現など、運用効率とマーケティング効果の最大化を支援します。また、カナダのDash Hudson社が開発・提供する画像解析AIをコアとしたインスタグラム統合ソリューション「Dash Hudson」の日本国内における独占販売契約を締結しました。本ソリューションを活用してお客様企業やブランドのインスタグラムのフォロワー数獲得やエンゲージメント率向上とソーシャルコマースを支援します。さらに、出張・経費管理ソリューション「SAP Concur」を提供する株式会社コンカーとアウトソーシングパートナー契約を締結しました。これにより、お客様企業の経費精算にかかわる業務のデジタル化を推進し、業務効率化の実現を支援していきます。

海外展開の加速化に向けた 取り組み

海外では、中国において、中国子会社が世界的に有名な水栓器具メーカーのMOEN(モーエン)と戦略的業務提携に合意しました。今後、協力関係の構築により、中国最大のECモールであるTMALLに出店して

いるモーエン家居旗艦店の業務をサポートしていきます。またマレーシアでは、クアラルンプールにオペレーションセンターを併設する第二拠点を開設し、マレーシア国内向けのサービス提供体制の見直しと強化をはかりました。また米国では、米国子会社がZenrin USA, Inc.(ゼンリンUSA)と協業し、同社がもつビッグデータを活用したダイレクトマーケティングと、当社グループが米国向けサービス提供で培ってきたコンテンツマーケティング、コンタクトセンターのノウハウを活用し、ウィズコロナ時代のB2B営業支援サービス「D!G!Sales(デジセールス)」の提供を開始しました。

今後の取り組みについて

引き続きお客様企業の売上拡大・コスト最適化といったニーズに対し、より適合したサービスの創出に注力するとともに、アジア市場を中心としたグローバルで事業展開を加速させ、当期実績を上回る業績を確保することを目指します。

株主の皆様へのメッセージ

当社は、株主に対する利益還元を経営の重要政策の一つとして位置づけております。当社の配当政策は、業績に連動した配当性向重視型を採用しており、株主の皆様に対する利益還元をはかることにより、結果として当社株式の市場価値を高めることを基本方針としております。

2021年3月期の配当金につきましては、現時点では未定としておりますが、具体的な配当金額が決定した時点で速やかに公表いたします。

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

2020年12月
代表取締役社長兼COO

奥田昌孝

事業紹介

ビジネスプロセスアウトソーシングサービス

経理・財務や人事などのバックオフィス業務、受発注業務、情報システム運用保守業務、機械・建築設計といった設計業務など企業のノンコア業務を支援するアウトソーシングサービスを提供。

当社の特長

- 日本国内における最大規模のオフショアサービス体制を確立(中国・タイ・ベトナム・インドネシア・フィリピン、18拠点)
- システム開発/運用・オーダープロセッシング・建築設計・機械設計・組込開発・データ入力・人事/経理/営業/バックオフィスと幅広い領域においてサービスを提供
- 業界に先駆けて1995年に中国でのオフショア開発体制を確立
- 豊富な実績(創業53年、ヘルプデスク^①業界トップクラス)

■ 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、商品・サービスの案内や営業・セールス支援など、顧客サポート業務のアウトソーシングサービスを提供。

当社の特長

- 日本・中国・韓国を中心としたアジア最大規模のコンタクトセンターサービスプロバイダー
- 国内32拠点・18,190席、海外44拠点・16,330席の国内最大規模のコンタクトセンターサービスを提供
- 金融・テレコム・ハイテク・医薬・化粧品・流通・自動車・航空・公共など多分野での取引実績
- いち早くソーシャルメディアでの顧客サポートを専門的に行う渋谷ソーシャルメディアセンターを開設

DECサービス

■ デジタルマーケティングサービス

インターネットインフラを活用したマーケティング活動を支援。インターネットプロモーション、Webサイト構築・運用、オムニチャネルマーケティング、分析・リサーチサービスなどを提供。

当社の特長

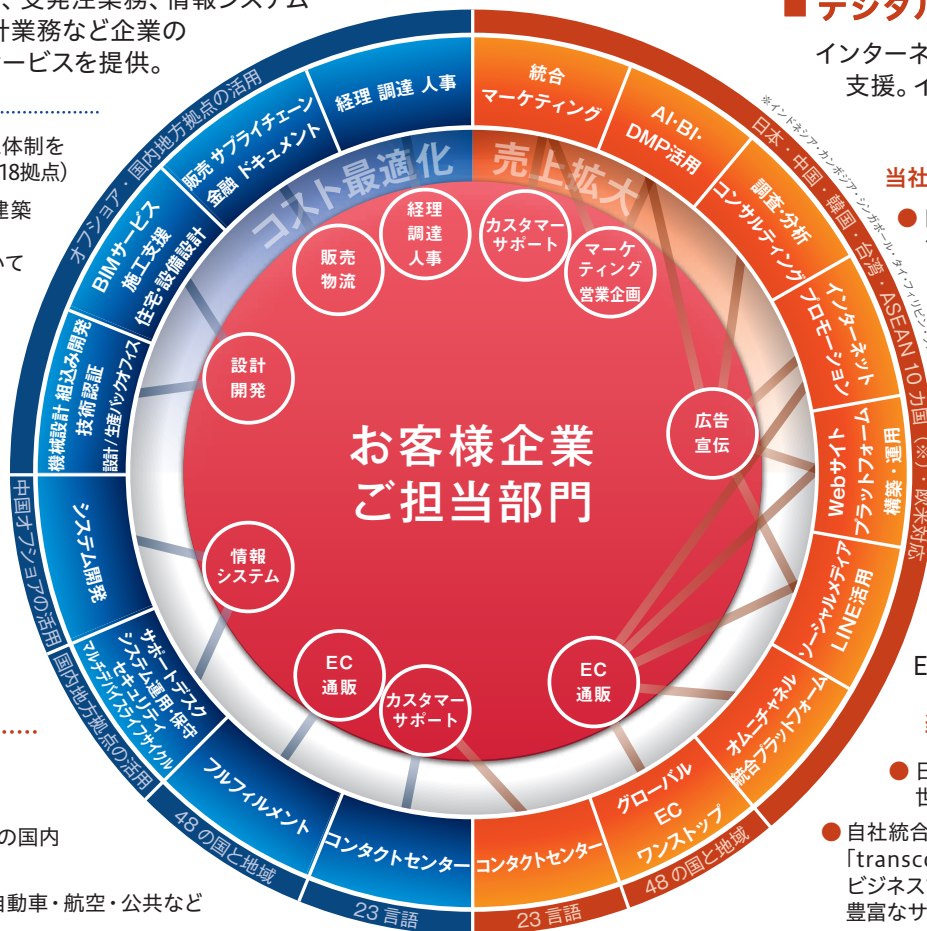
- 日本・中国・韓国を中心としたデジタルマーケティングサービスプロバイダー
- インターネットプロモーションからWebサイト構築・運用まで全てをワンストップで支援する体制を確立
- 国内最大級のWebサイト構築・運用体制を確立
- 北米に事業開発拠点を構え、最新のアドテクノロジー^②を積極的に導入

■ 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サイト構築・運用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EC事業に必要な各種機能をワンストップで提供。

当社の特長

- 日本・欧米・中国・韓国・台湾・ASEAN・インド・中南米など世界48の国と地域でサービスを提供
- 自社統合型ECプラットフォーム「transcosmos eCommerce HUB」、コンタクトセンター・ビジネスプロセスアウトソーシング・デジタルマーケティングなど豊富なサービス・実績を融合
- 欧米・中国・韓国の有力企業とのパートナーシップで対象市場の文化や特性に合わせたEC事業展開が可能
- アパレルやコスメ、電子書籍などのASEAN市場トッププレイヤーと提携し、ASEAN市場へのEC進出を支援



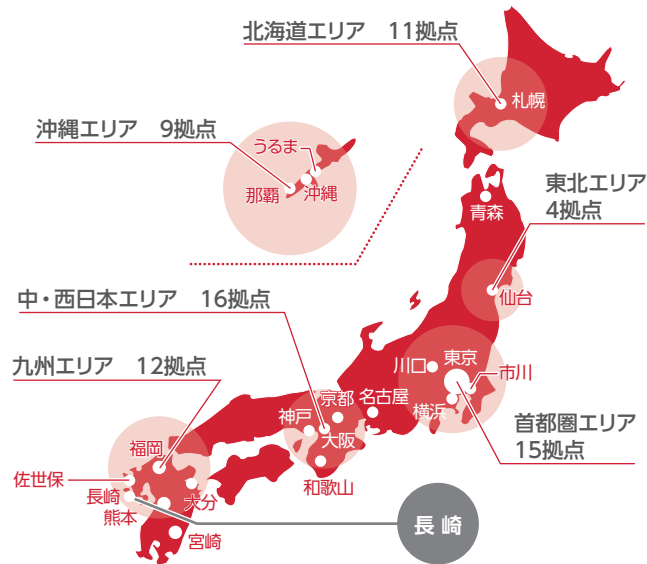
用語解説
^①ヘルプデスク→パソコンやソフトウェアの使用方法やトラブルに関する問い合わせに対応する企業内の業務を指す。社外に委託する場合も多い。
^②アドテクノロジー→テクノロジーを駆使した広告のことで、主にインターネット技術を活用した広告領域全般を指す。

サービス拠点

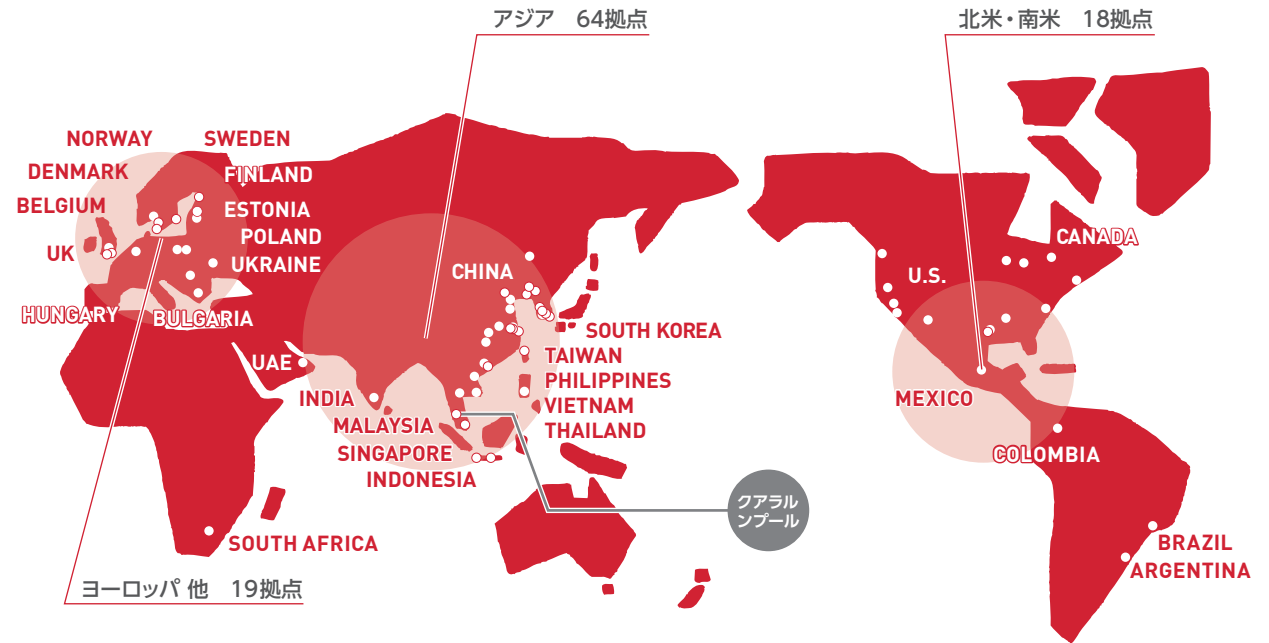
168拠点 41,580席

(拠点数には、本部・支社・事業開発・提携先なども含む) 2020年9月末現在

国内 67拠点



海外 29の国と地域 101拠点



新拠点の紹介

長崎



BPOセンター長崎中央
150席

BPOサービスを提供



クアラルンプール



クアラルンプール第二センター
300席

コンタクトセンターサービス、
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などを提供

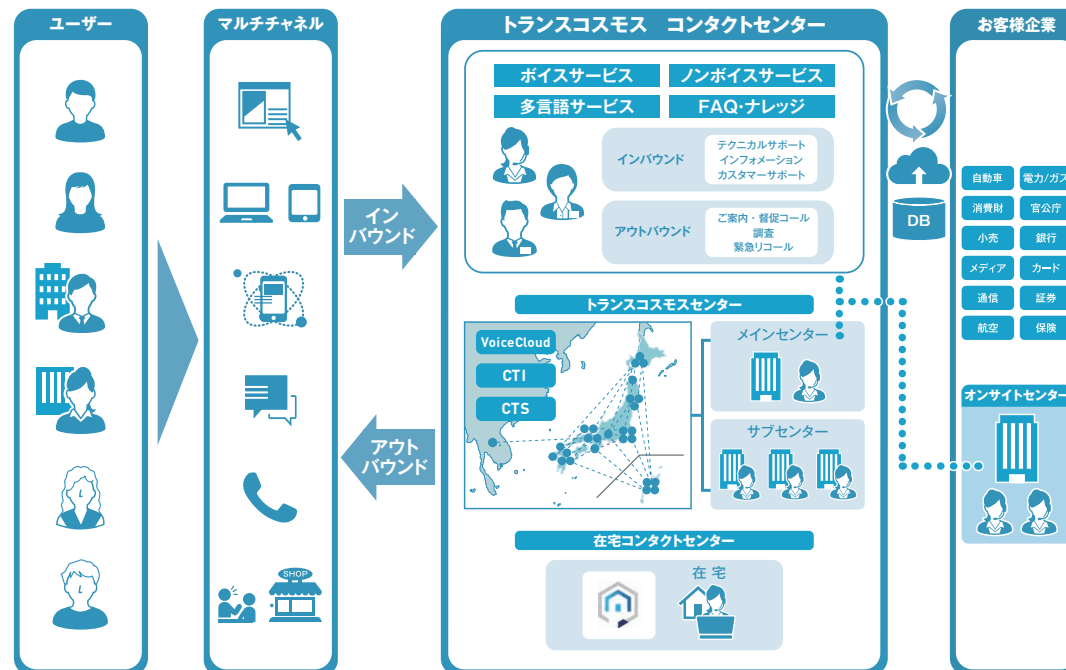


特集／サービス紹介 コンタクトセンターサービス

多種多様な業界・業種のお客様企業のユーザーに対して電話だけでなくメールやチャット・LINEでの受付や発信業務を提供しています。

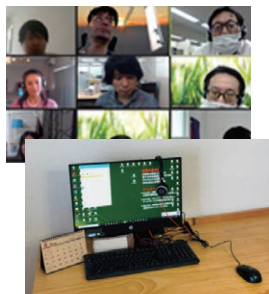
最近では人だけでなくAIを駆使した自動対応も増加しており、引き続きデジタルチャネルを活用したサービス提供を推進していきます。

当社コンタクトセンターサービスには、国内最大級となる約25,000名（2020年9月末時点）が携わっており、日々のお客様業務に対応しています。今年度は新型コロナウイルスへの対策として、在宅サービスの推進をしており、お客様企業へ業務継続性の担保、当社従業員へ働きやすい環境の提供に努めています。



働きやすい職場環境の整備

在宅勤務・フォロー研修



託児所・リフレッシュルーム



社内イベント



当社センターでの 新型コロナウイルス感染防止対策(代表例)

飛沫防止パネル設置



AIサーモカメラ設置



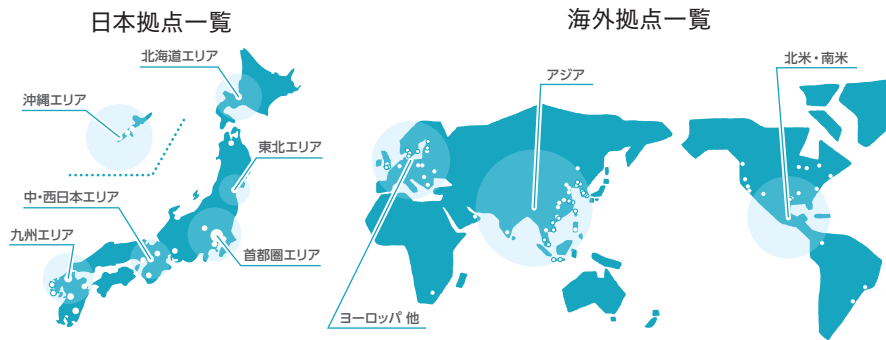
機器や共有物の消毒徹底



※イメージ

Point ①: アジア最大規模のコンタクトセンター

- 日本では国内最大規模となる全国32拠点・18,190席を保有、海外では中国・韓国・東南アジア・欧州・北米など44拠点・16,330席を保有しており、アジア最大規模のグローバルパートナーとしてビジネスを展開



Point ②: オペレーターの採用力と育成力

- 社内ノウハウが凝縮された独自運営の求人サイト「Work it!」やお仕事相談スペース「Work it! プラザ」を中心に、年間約9,600名のオペレーターを採用
- オンライン研修とEラーニングツールを積極活用の上、独自の教育プログラムを展開、個人スキルを体系化した人材育成を推進



Point ③: 最新テクノロジーの積極導入

- お客様企業ニーズに対応するために独自のクラウド型プラットフォームを構築し、AIや音声認識といったデジタルシフトへ対応するテクノロジーを組み入れてオペレーションを支援
- 自動対応やチャット対応についても独自ソリューションによって効率化と顧客満足度の向上に貢献

クラウド型プラットフォーム

Contact-Link

電話する前の行動履歴解析 **ContacTrack**

音声認識・AIソリューション **transpeech2.0**

自動対応/チャットツール **DEC Support**

LINE特化型メッセージ配信/チャット **KANAMETO**

Point ④: 災害時の業務継続に向けた対策

- 別拠点での業務継続のために、必要システムをプライベートクラウド化
- デジタル技術を活用したチャネル分散を推進
- 在宅コンタクトセンターを推進

別拠点での業務継続

チャネル分散推進

電話 対応領域	15.0%
チャット 検討領域	25.0%
チャット 対応領域	60.0%

「チャネル最適化診断サービス」提供イメージ

在宅コンタクトセンターサービス推進

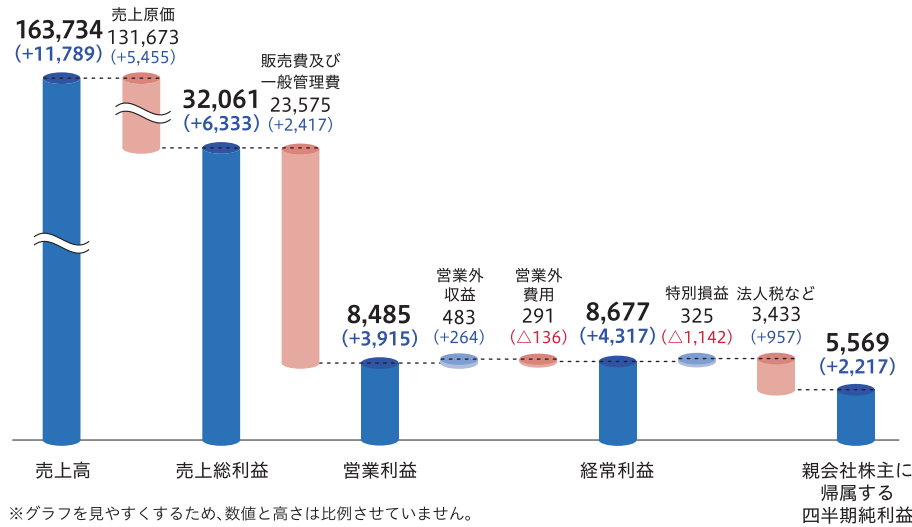
在宅 Contact Center

連結財務情報

連結損益計算書の概要

(単位:百万円)

当第2四半期連結累計期間(2020年4月1日から2020年9月30日まで)



※グラフを見やすくするため、数値と高さは比例させていません。
※()内数字は前年同期比増減

売上高

全セグメントが増収となり、売上高は前年同期比7.8%の増収となりました。

営業利益

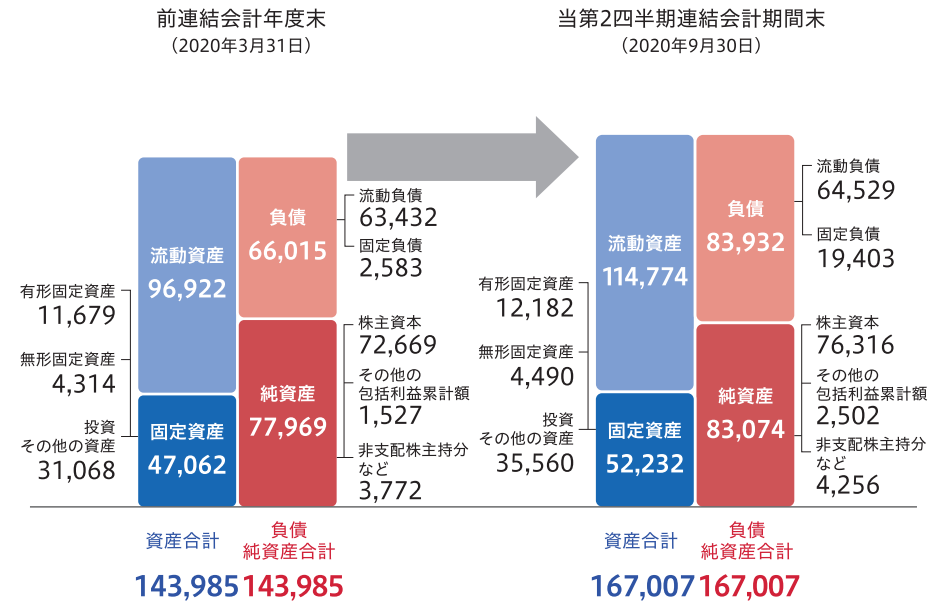
全セグメントが増益となり、営業利益は前年同期比85.7%の増益となりました。売上高の増加に加え、受託業務の採算性改善、売上・収益状況を踏まえた販売費及び一般管理費のコストコントロールなどにより増益が確保できました。

親会社株主に帰属する四半期純利益

営業利益、経常利益の増加により、親会社株主に帰属する四半期純利益は前年同期比66.2%の増益となりました。

連結貸借対照表の概要

(単位:百万円)



資産、負債および純資産の状況

総資産は、主に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」の増加などにより、23,022百万円増加し、167,007百万円となりました。

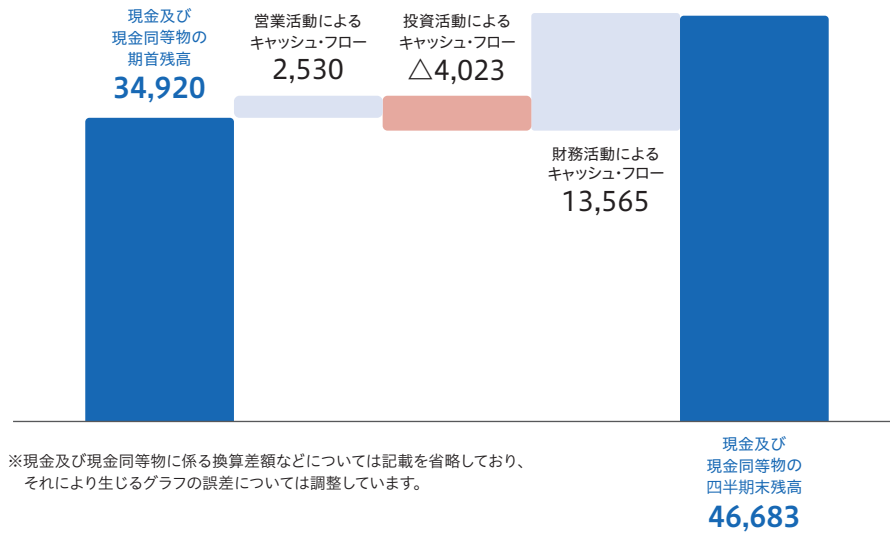
負債は、主に当社における新規借入による「長期借入金」の増加などにより、17,917百万円増加し、83,932百万円となりました。

純資産は、5,105百万円増加し、83,074百万円となり、自己資本比率は47.2%となりました。

連結キャッシュ・フロー計算書の概要

(単位:百万円)

当第2四半期連結累計期間(2020年4月1日から2020年9月30日まで)



※現金及び現金同等物に係る換算差額などについては記載を省略しており、それにより生じるグラフの誤差については調整しています。

キャッシュ・フロー

営業活動によるキャッシュ・フローは、主に「税金等調整前四半期純利益」が増加したことにより、1,344百万円収入が増加し、2,530百万円の収入となりました。

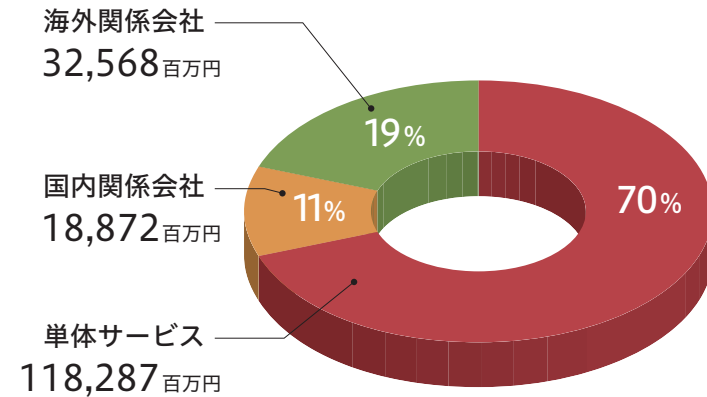
投資活動によるキャッシュ・フローは、主に「投資有価証券の売却による収入」が減少したことにより、1,097百万円支出が増加し、4,023百万円の支出となりました。

財務活動によるキャッシュ・フローは、主に「長期借入れによる収入」が増加したことにより、13,565百万円の収入(前年同期は3,620百万円の支出)となりました。

以上の結果、現金及び現金同等物の当第2四半期連結累計期間末残高は、前連結会計年度末に比べて11,762百万円増加し、46,683百万円となりました。

セグメント別売上高

当第2四半期連結累計期間(2020年4月1日から2020年9月30日まで)



※セグメント間取引消去等△5,994百万円は含みません。

単体サービス

当社が展開するアウトソーシング事業

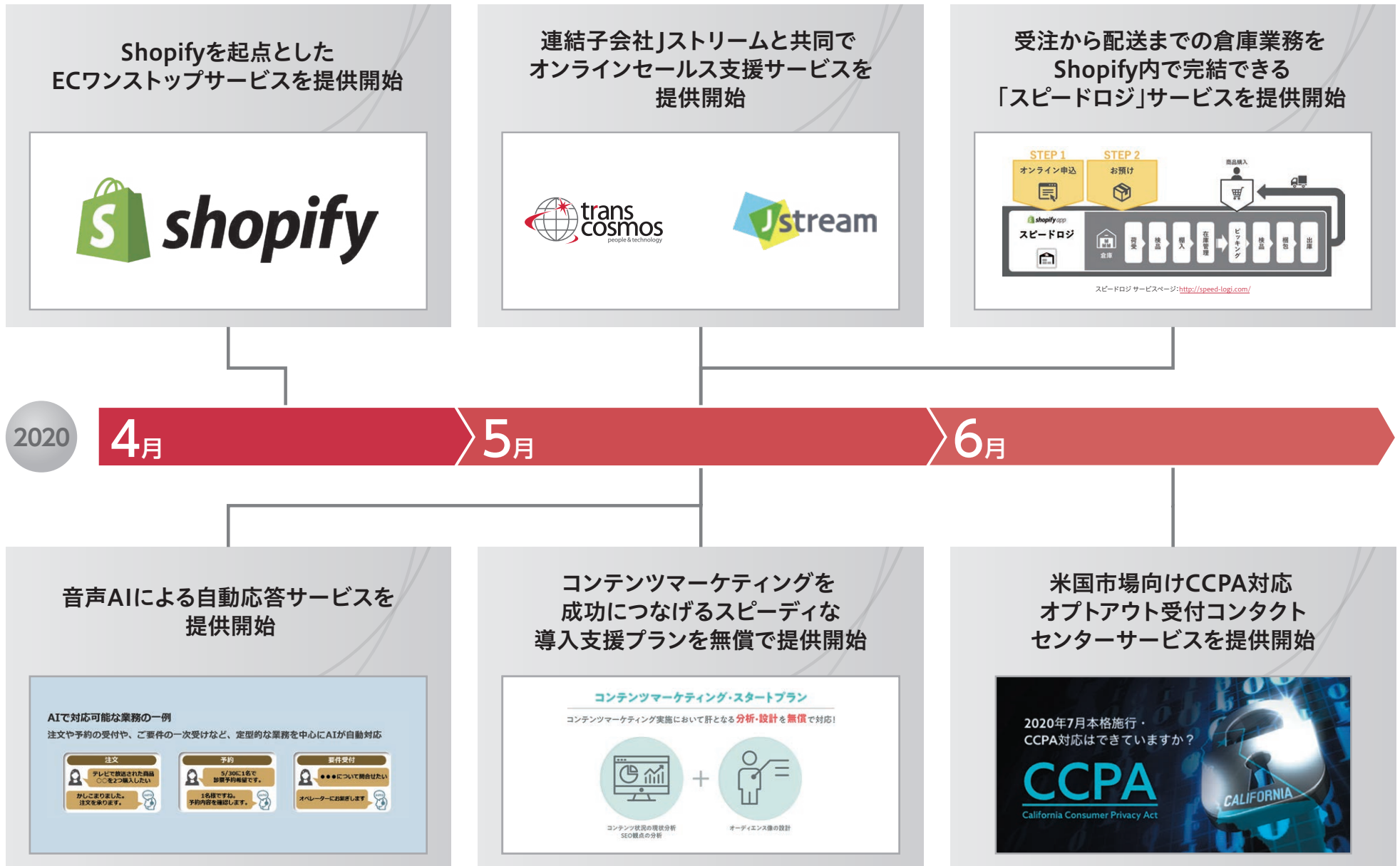
国内関係会社

国内グループ会社が展開するアウトソーシング事業

海外関係会社

海外グループ会社が展開するアウトソーシング事業

サービス・事業強化の取り組み



コンカーとアウトソーシング
パートナー契約を締結

SAP® Concur® Partner

世界的に有名な水栓器具メーカーの
モーエンと戦略的業務提携



生産性・品質の維持を実現する
在宅コンタクトセンターサービスを
提供開始

在宅
Contact Center

2020

7月

8月

9月

ゼンリンUSAと協業し
ビッグデータを活用した
営業支援サービスを提供開始



SaaS型 DEC CMSにLINEとWebの
チャンネル横断型コンテンツ配信
プラットフォーム機能を追加



インスタグラム統合ソリューション
「Dash Hudson」の日本国内に
おける独占販売契約を締結

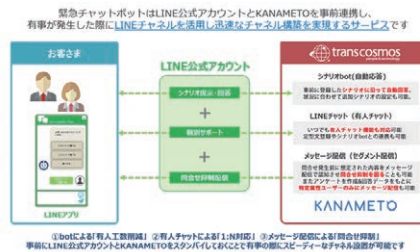


サービス・事業強化の取り組み

お客様企業の新型コロナウイルス感染症の対策支援に繋がるサービスを積極的に展開

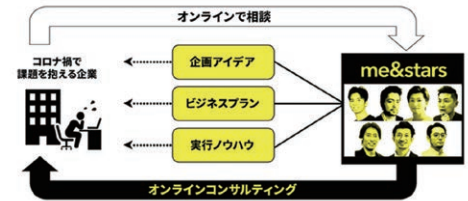
子会社transcosmos online communicationsとLINEを活用したコンタクトセンターのBCPパッケージを共同開発

災害や感染症の発生時の問い合わせ受付チャネルにLINEを活用し、LINEでの緊急チャットボットサービスを提供



子会社ミーアンドスターズがプロの企画で“ポストコロナ時代”を生き抜くオンラインコンサルティングサービスを開始

“ポストコロナ時代”に企業が対策すべき「企画」や「戦略」などの課題を解決するためのコンサルティングサービスを提供



オフィスでの新型コロナウイルス濃厚接触者特定サービスの提供を開始

企業オフィスで感染者が発生した場合に濃厚接触の可能性がある社員へLINEのメッセージを送ることができるサービスを提供



「ロボティクスマーケティング for ロボホン」を東京都の新型コロナウイルス軽症者受け入れ施設へ納入

運営スタッフの負荷を軽減するとともに、入所者と運営スタッフが安全で快適に過ごせるよう、ロボット活用による新型コロナウイルス感染症対策を支援



企業活動トピックス

トランスコスモスチャイナ、 「2020ヒューマンリソースマネジメント優秀賞」を受賞



- 100%子会社である上海特朗思大宇宙信息技术服务有限公司(トランスコスモスチャイナ)は、2020年5月に中国で最も影響力のある求人サービス企業「前程無憂(ゼンティムユウ)」から、「2020ヒューマンリソースマネジメント(HRM)優秀賞」を受賞しました。
- 人材定着、社員育成、モチベーション向上に対するHRM能力が高く評価されました。



沖縄県に首里城再建支援のための寄付を実施



- 2019年10月31日未明、世界遺産 首里城で発生した大規模火災により、首里城正殿、南殿、北殿を含む7棟の建物が焼失しました。一日も早い再建を願い、トランスコスモスおよび従業員より5,392,509円を沖縄県に寄付しました。
- 今後も地域に根ざした企業として、沖縄県の発展に貢献していきます。



アクイア認定プログラム合格者数が 国内No.1に



- 認定資格を取得する全ての開発者は、認定を使用してDrupal(全世界で提供されているオープンソースCMS)の最新の知識とAcquia, Inc.(アクイア)のプラットフォームスキルを最新の状態に保つことができるため、競争市場での能力の確立、差別化をはかることができます。
- 今後もアクイアと協力を深め、両社の強みを活かし、より品質の高いサービスの構築・提供を加速し、日本のデジタルマーケティングにおけるプラットフォーム戦略を進め、ユーザーにとって快適な環境を提供していきます。



ASEAN最大級のECモール「Lazada」の パートナーに認定



- Lazadaは、優れたEC店舗運営、迅速で効率的な運用と高品質なカスタマーサービスの提供、ブランドのECエコシステム拡大などに貢献し、基準要件を超えた成果を発揮した企業をパートナーとして認定しています。
- ASEAN各国の文化や商習慣をふまえた現地マーケット向けのEC支援サービス提供実績や、各国の物流事情および法律・規制などを考慮した越境EC運用などが高く評価されました。



企業活動トピックス

デジタルマーケティングサービス部門にて ニアショアセンターでの働きかたを自由化



- デジタルマーケティングサービス部門に所属する全国6か所のニアショアセンターにおいて、従業員が安心して快適に働ける環境づくりの一環として「働きかたの自由化」を導入します。
- コロナウイルス感染予防対策を徹底し、安心して働けるオフィスとライフスタイルに合った勤務形態を実現します。



中国最大のECモールTMALLから 5つ星評価を5年連続で獲得



- 100%子会社である上海特思尔大宇宙商務諮詢有限公司(トランスコスモスチャイナ)は、2020年8月11日に中国最大のECモールであるTMALLから、2020年上半期におけるTMALLサービスパートナーとして5つ星を獲得しました。
- 今後も、オンライン市場に注力し、顧客体験の向上とお客様企業の売上拡大に貢献していきます。



トランスコスモスBPOチャイナ、 「大学生最注目企業賞」を受賞



- 100%子会社である大宇宙商業服務(蘇州)有限公司(トランスコスモスBPOチャイナ)は、蘇州工業園区人力資源開発有限公司が主催する第7回最優秀雇用主コンクールにおいて「大学生最注目企業賞」を受賞しました。
- 蘇州市内にある3つの大学と連携し共同授業を行うなど、人材開発領域において高く評価されました。この受賞を糧に、より専門性を強化し、質の高い人材を育成し、さらなるサービス強化をはかります。



「LINE公式アカウント Basic」 認定資格保有者が100人を突破



- LINE株式会社が実施している認定資格「LINE Green Badge」において「LINE公式アカウント Basic」の資格保有者数が100人を突破しました。
- LINE関連サービスの豊富な知識と導入実績、サポート経験を活かし、これからも幅広いお客様企業に対して、LINE関連サービスの導入と運用の両面で支援していきます。



会社概要 (2020年9月30日現在)

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) (transcosmos inc.)
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: 61,773名 (国内: 42,737名、海外: 19,036名)
主要取引銀行	三井住友銀行 三菱UFJ銀行 みずほ銀行
本社	東京都渋谷区渋谷3-25-18 〒150-8530 TEL.03-4363-1111 (大代表)

株式の状況 (2020年9月30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	10,709名

大株主の状況 (2020年9月30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
GOLDMAN SACHS & CO. REG	3,703	7.59
株式会社日本カストディ銀行(信託口)	3,411	6.99
平井 美穂子	1,463	3.00
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	1,396	2.86
GOVERNMENT OF NORWAY	1,060	2.17
有限会社HM興産	722	1.48
トランス・コスモス社員持株会	650	1.33

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	東京都千代田区丸の内一丁目4番1号 三井住友信託銀行株式会社
株主名簿管理人 事務取扱場所	東京都千代田区丸の内一丁目4番1号 三井住友信託銀行株式会社 証券代行部
(郵便物送付先)	東京都杉並区和泉二丁目8番4号 〒168-0063 三井住友信託銀行株式会社 証券代行部
(電話照会先)	☎0120-782-031
(インターネット ホームページURL)	https://www.smtb.jp/personal/agency/index.html
上場証券取引所	東京証券取引所
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。

● ご注意

- 株主様の住所変更、単元未満株式の買取請求その他各種お手続きにつきましては、原則、口座を開設されている口座管理機関(証券会社等)で承ることになっています。口座を開設されている証券会社などにお問い合わせください。株主名簿管理人(三井住友信託銀行)ではお取り扱いできませんのでご注意ください。
- 特別口座に記載された株式に関する各種お手続きにつきましては、三井住友信託銀行が口座管理機関となっていますので、上記電話照会先にお問い合わせください。なお、三井住友信託銀行全国各支店にでもお取次ぎいたします。
- 支払開始日から満3年未満の未受領の配当金につきましては、三井住友信託銀行全国本支店でお支払いいたします。



トランスコスモス株式会社 証券コード: 9715

東京都渋谷区渋谷三丁目25番18号 〒150-8530 TEL.03-4363-1111 (大代表) FAX.03-4363-0111

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



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