



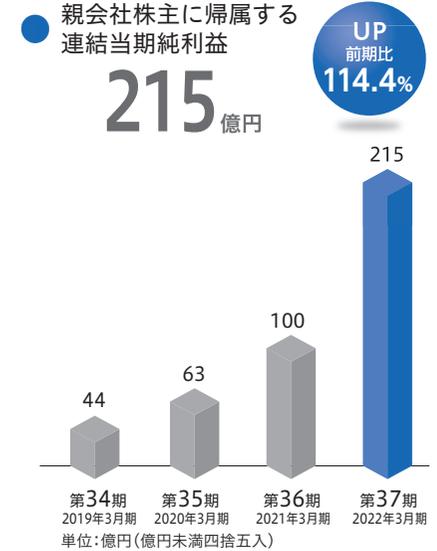
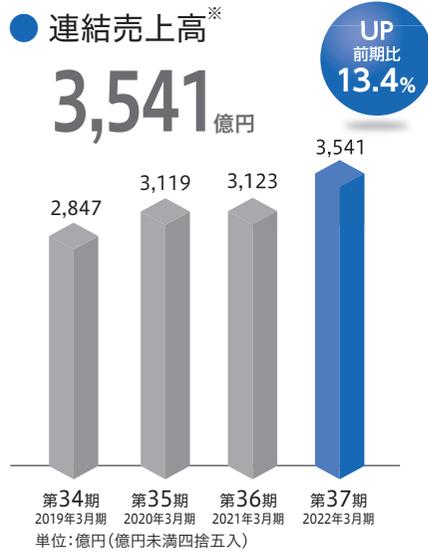
トランスコスモス通信

2021年4月1日 ▶ 2022年3月31日

第37期

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、
2022年3月期
(2021年4月1日～2022年3月31日)の
業績に関するご報告をいたします。



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

経営成績の概要について

当社グループが展開するサービスを取り巻く環境は、引き続き、業務の効率化やコスト競争力の強化、売上拡大などに繋がるアウトソーシングサービスに対する底堅い需要に加え、コロナ禍において、デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進やECをはじめとする非接触販売チャネルの拡大、テレワーク・BCP対策などに対応するサービスへのニーズが高まっています。

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サービス・BPOサービスの積極的な展開に加え、当社グループが持つ大規模な業務実行能力を活かし、社会インフラとして、コロナ禍で政府・自治体・民間企業が推進する諸政策に関連する業務支援を積極的に展開し、受注の増加に繋がりました。海外市場においても、新たなサービスの展開やEC・フードデリバリーなどコロナ禍で

拡大している産業を中心にサービスを積極的に展開しました。また、収益面においては、受注業務の採算性改善や高収益案件の獲得などにより収益性が改善しました。一方で、今後の事業成長に向けた取り組みとして、国内外におけるサービスの競争力強化や、加速する官民でのDX需要に対応していくためのサービスの創出・展開、組織体制の強化などに取り組みました。

今後の事業成長に向けた取り組み: DEC・BPOサービス

お客様企業と顧客の接点となる、マーケティング・販売・顧客コミュニケーションをワンストップでサポートするDECサービス事業領域では、官民のDX支援に向けたサービスの拡充や組織体制の強化を図りました。

サービスの拡充に向けた取り組みでは、LINE公式アカウント向け100%活用診断サービス、国内初となるLINE AiCallを標準装備した

コンタクトセンターサービスなど、デジタルテクノロジーを活用したサービスの提供を開始しました。また、在宅コンタクトセンターサービスのさらなる普及を目指し、在宅CC(コンタクトセンター)サポートデスクを本格稼働しました。さらに、新型コロナワクチン接種証明書の交付申請書を事前にオンラインで作成できるチャットボットサービス「DEC Bot for Government」や、LINEを活用したDXツール「KANAMETO(カナメト)」の地方自治体への提供を推進するなど、公共向けサービスの展開にも注力しました。

組織体制の強化に向けた取り組みでは、デジタルマーケティング・EC・コンタクトセンター(DEC)サービスの連携をさらに強化し、複数チャネルの統合サービス提供を推進するための組織として、DEC統括配下にDX推進本部を新設しました。

お客様企業内の業務プロセスを、デジタル技術の活用により、シンプルスピーディかつ正確に行い運用を最適化するBPOサービス事業領域では、コスト最適化に繋がるサービスの拡充、競争力強化に向けた品質強化を図りました。

サービス拡充に向けた取り組みでは、単一の統合クラウドプラット

フォーム上で、デジタルワークフローソリューションを提供する ServiceNow, Inc.と、セールスおよびサービスパートナー契約を締結しました。当社が提供する幅広いBPOサービスの業務基盤に ServiceNow, Inc.が提供するプラットフォームを活用することで、サービス戦略からオペレーションまでITに関わる業務をより最適化された形で提供し、ITに関するROI(投資利益率)の最大化を支援します。また、B2B専用AIチャットボット運用サービス「ビジネスサポートAIサービス」の提供を開始しました。リアルタイムチューニングを行う専任者をセットにし、問い合わせ対応の工数をチャットボットで削減することで、リモートワークにより増加した社内手続きや制度に関する問い合わせ対応を支援します。

品質強化に向けた取り組みでは、BSIグループジャパン(英国規格協会)からISO 19650-1およびISO 19650-2に基づく「意匠設計のためのBSI BIM Design & Construction Verification(検証)」の認証を取得しました。BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)を含めたアウトソーシング業界においては日本で初の認証取得となります。ISO 19650は、BIM(Building Information Modeling)を基盤とした設計から建設、保守、廃棄まで、建設資産のライフサイクル全体にわたる情報マネジメントを行うための業務プロセスを示した国際規格です。

引き続き当社グループは、DECサービスとBPOサービスをシームレスに繋ぎ、顧客中心のデジタル化を支援していく、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に向けた取り組みを強化していきます。

今後の事業成長に向けた取り組み:海外

海外においては、アジアを中心とした各ローカル市場での提供サービスの拡充および体制の強化を図りました。

まず韓国では、韓国企業の「楽天市場」出店や店舗運営を支援する「Global E-Commerce Service」を提供開始しました。また、新たに

3つのオペレーション拠点を開設し、韓国独立系最大手のBPO企業として14拠点・約5,500席の規模でアウトソーシングサービスを展開できる体制に拡充しています。中国では、当社の100%子会社である上海特思尔大宇宙商務咨询有限公司(トランスコスモスチャイナ)が中国版TikTok(抖音/Douyin)上でのEC店舗の開設・運営サポートと私域(プライベートドメイン)マーケティングサービスを提供開始しました。また、新たに中国西南地域初となるオペレーション拠点を開設しました。東南アジアでは、まずシンガポールに、ASEAN向けの営業体制と当社グループにおけるグローバルでの開発体制を強化しました。また、ベトナム、フィリピン、タイ、マレーシア、インドネシアにおいて、それぞれ新たなオペレーション拠点を開設しました。特に、タイ、マレーシアにおいては、複数言語に対応したサービスが提供できる体制を整備しています。その他、グローバルな越境ECプラットフォームを提供するイスラエルのGlobal-e(Nasdaq: GLBE)と提携し、越境ECの支援体制を強化しました。これにより、世界の200以上の国と地域で日本の小売業者やブランドの越境ECビジネスを支援していきます。

こうした取り組みにより、現在では、海外27の国と地域、102拠点(2022年3月末現在)でサービスを提供できる体制が確立されており、今後も現地企業のほか、現地に進出する多くのお客様企業の売上拡大・コスト最適化を支援するサービスを幅広く提供していきます。

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最重要政策の一つとして位置づけております。配当政策については業績に連動した配当性向重視型を採用しており、株主の皆様に対する利益還元をはかることにより、結果として当社の株式の市場価値を高めることを基本方針としております。このような方針に基づき、当期の配当は1株当たり156円とさせていただきます。

2023年3月期については、いまだ新型コロナウイルス感染症の収束時期や感染拡大による影響が見通せず不透明感の強い状況にありますが、引き続きお客様企業の売上拡大・コスト最適化といったニーズに対し、デジタルトランスフォーメーションパートナーとして企業の経営、事業の変革を支援するDECサービス・BPOサービスを積極的に展開し、さらにアジア市場を中心としたグローバルで事業展開を加速させていくことで、当期実績を上回る業績を確保することを目指してまいります。

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。

2022年6月
代表取締役社長兼COO

奥田昌孝

創業者 奥田 耕己 逝去について

当社の創業者であり、取締役 ファウンダーの奥田 耕己が、2022年4月2日(享年85)に永眠いたしました。ここに生前のご厚誼に深く感謝するとともに、謹んでお知らせ申し上げます。

[略歴]

1966年6月 丸栄計算センター株式会社
代表取締役社長
1985年6月 当社代表取締役社長
1998年6月 代表取締役会長兼社長
2002年9月 代表取締役会長兼グループCEO
2003年6月 代表取締役グループ
CEO ファウンダー
2022年4月 取締役ファウンダー
正五位 旭日中綬章 受章



事業紹介

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

オペレーショナル・エクセレンスと各種テクノロジーの協働で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強化し、企業競争力を支援

- 国内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で専門性の高いサービスを展開

主なグループ企業



大宇宙情報創造(中国)有限公司 応用技術株式会社 SKYLIGHT

コンタクトセンターサービス

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

- 国内33拠点と海外48拠点(合計38,520席) ※ 協力会社・アソシエイト拠点含む
- コンタクトセンター市場No.1(※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

主なグループ企業



※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)

DECサービス

デジタルマーケティングサービス

アジア最大規模の3,000名体制でWebプロモーションからWebサイト構築・運用・分析までトータルで支援

- 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、受託を組み合わせる展開
- 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の活用、LINE・ソーシャルメディア向けサービス、CDPを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

主なグループ企業



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46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

主なグループ企業



コスト最適化 × 売上拡大

事業基盤を強化し
企業競争力を支援

マーケティングから
カスタマーケアまで
一気通貫で支援

世界28の国と地域・169拠点

2022年3月末現在

グローバルサービス

お客様企業の「海外展開」を支援

アジア・ヨーロッパ・北米/南米の各領域で事業を展開するお客様企業に現地向けのサービスを提供



米ガートナー Market Share: IT Services, Worldwide 2020 世界第13位を獲得



エベレストグループ アジア/パシフィック地域のCXベンダー調査 リーダー認定



TMALL 5つ星評価 6年連続獲得

サービス・事業強化の取り組み

新型コロナワクチン接種の予約システムと、
予診票をオンラインで作成できるチャット
ボットサービス「DEC Bot for Government」
をセットで提供開始



ServiceNowとセールスおよび
サービスパートナー契約を締結



シンガポール拠点において
ASEAN向けの営業と
グループ内の開発体制を強化



2021

4月

5月

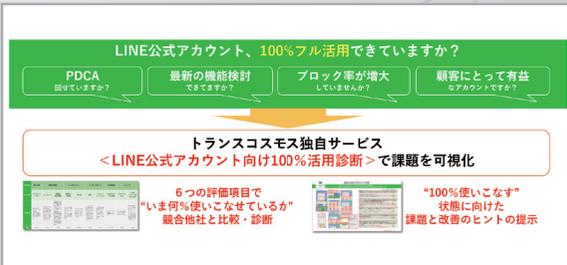
6月

7月

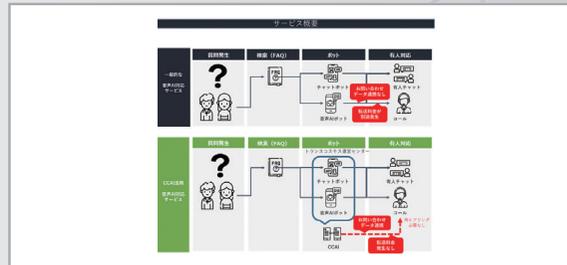
8月

9月

「LINE公式アカウント向け
100%活用診断」を提供開始



国内で初めて日本アバイアのプラット
フォームにGoogle Cloud Contact Center
AIを実装し、音声AI対応サービスを強化



韓国企業の「楽天市場」出店や店舗運営を
支援する「Global E-Commerce Service」
を提供開始



サービス・事業強化の取り組み

グローバルな越境ECプラットフォームを提供するナスダック上場企業のGlobal-e社、トランスコスモスと提携



聖マリアンナ医科大学病院での5Gを活用した救急医療の実証実験を実施



トランスコスモスチャイナ、中国版TikTok(抖音/Douyin) EC店舗運営サービス、私域運営サービスを提供



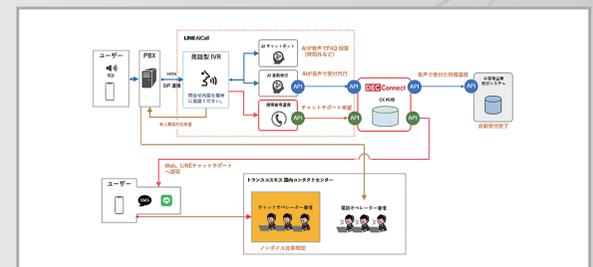
TVCMとオンライン動画の組み合わせで広告効果最大化を可能にする新パッケージ「Addon CM」の提供を開始



BSIグループジャパン(英国規格協会)からISO 19650に基づくBIM BSI VERIFICATION認証を取得



LINE AiCallを標準装備したコンタクトセンターサービスを国内初提供

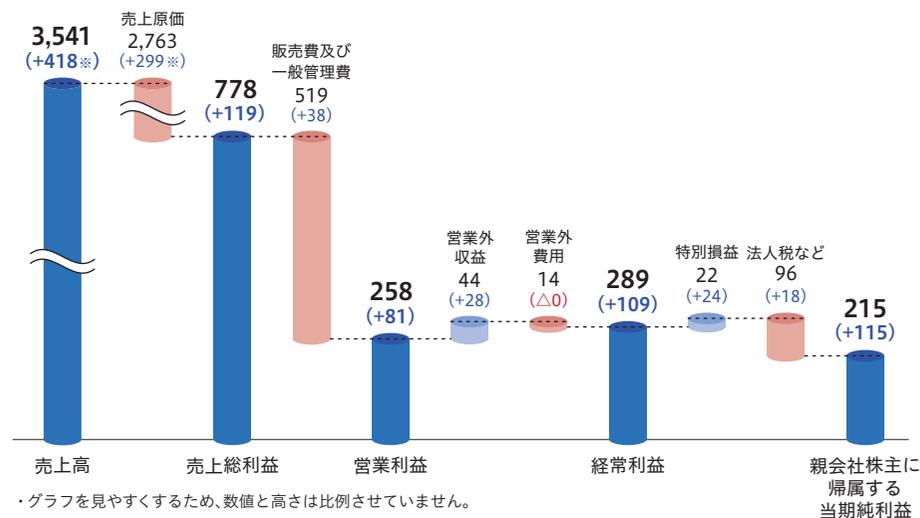


連結財務情報

連結損益計算書の概要

単位：億円(億円未満四捨五入)

当連結会計年度(2021年4月1日から2022年3月31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。
- ・()内数字は前期比増減
- ・当期より「収益認識に関する会計基準」等を適用しており、一部事業での代理人取引と見做される取引について、従来は売上高と売上原価を総額で表示していたものを、純額表示に変更しております。
- ※前期において、代理人取引と見做される売上高と売上原価を総額表示から純額表示に組み替えた数値との比較で記載しております。

売上高

売上高は、前期比13.4%の増収となり、過去最高売上高を更新しました。各セグメントの状況は、単体サービスでは、コロナ禍で拡大した官民のサービス需要に対応し受注が増加しました。国内関係会社は、上場子会社・BPOサービス事業子会社の受注が増加しました。海外関係会社は、韓国・中国・東南アジアを中心とした子会社の売上が増加しました。

営業利益

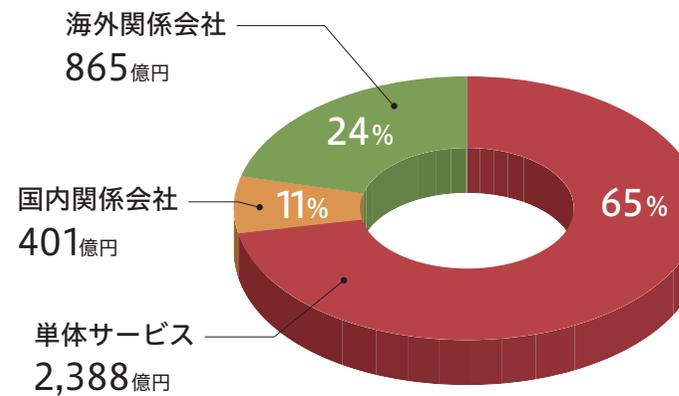
営業利益は、前期比45.6%の増益となり、過去最高益を更新しました。各セグメントの状況は、単体サービスでは受注の増加に加え案件の採算性が改善しました。国内関係会社は、一部の上場子会社・BPOサービス事業子会社の利益が増加しました。海外関係会社は、韓国・東南アジアの子会社を中心に収益性が改善しました。

親会社株主に帰属する当期純利益

親会社株主に帰属する当期純利益は、営業利益の増加に加え、持分法による投資利益の計上などに伴う営業外収益の増加や特別利益の増加などにより、前期比114.4%の大幅増益となりました。

セグメント別売上高

当連結会計年度(2021年4月1日から2022年3月31日まで)



※セグメント間取引消去等△114億円は含まれません。

単体サービス

当社が展開するアウトソーシング事業

国内関係会社

国内グループ会社が展開するアウトソーシング事業

海外関係会社

海外グループ会社が展開するアウトソーシング事業

会社・株式情報

会社概要 (2022年3月31日現在)

会社名 トランスコスモス株式会社
(商号) (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:69,512名
(国内:43,839名、海外:25,673名)

主要取引銀行 三井住友銀行
三菱UFJ銀行
みずほ銀行

本社 〒170-6016
東京都豊島区東池袋3-1-1
サンシャイン60
TEL. 050-1751-7700 (代表)

本店 〒150-0011
東京都渋谷区東1-2-20
渋谷ファーストタワー

株式の状況 (2022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 10,328名

大株主の状況 (2022年3月31日現在)

株主名	持株数(千株)	持株比率(%)
奥田 昌孝	5,937	12.17
奥田 耕己	5,498	11.27
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	3,865	7.92
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)	2,410	4.94
平井 美穂子	1,463	3.00
THE BANK OF NEW YORK MELLON 140042	1,015	2.08
有限会社HM興産	722	1.48
トランス・コスモス社員持株会	665	1.36
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505103	552	1.13

(注) 1. 上記の他、当社が自己株式 7,320千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。
4. 奥田耕己氏は、2022年4月2日に逝去されましたが、
名義書換未了のため、株主名簿上の名義で記載しております。

株主メモ

事業年度 毎年4月1日から翌年3月31日まで
定時株主総会 毎年6月開催
基準日 定時株主総会 毎年3月31日
期末配当 毎年3月31日
その他必要があるときは、あらかじめ公告して定めた日

単元株式数 100株

株主名簿管理人および特別口座の口座管理機関 東京都千代田区丸の内一丁目4番1号
三井住友信託銀行株式会社

株主名簿管理人事務取扱場所 東京都千代田区丸の内一丁目4番1号
三井住友信託銀行株式会社 証券代行部

(郵便物送付先) 〒168-0063 東京都杉並区和泉二丁目8番4号
三井住友信託銀行株式会社 証券代行部

(電話照会先) ☎0120-782-031
受付時間 9:00~17:00 (土日休日を除く)

(インターネットホームページURL) <https://www.smtb.jp/personal/procedure/agency/>

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。

統合報告書2021のご案内

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

<https://www.trans-cosmos.co.jp/ir/library/pdf/2021/inte20211215.pdf>



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。

●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て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。