

2025.10.15

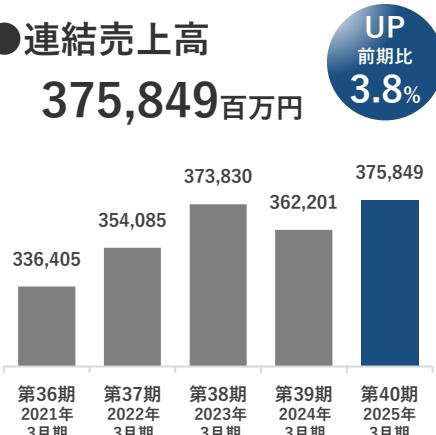
株式会社Locare 御中

## トランスコスモスご紹介資料

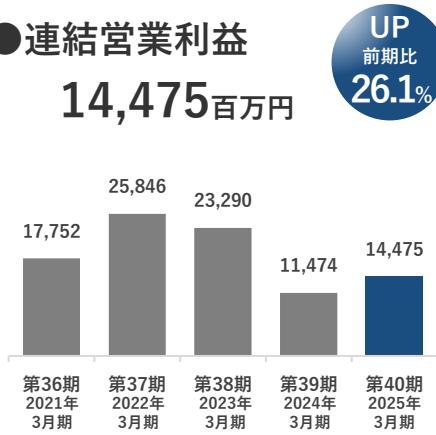


# 01 | 会社概要

# トランスコスモス会社概要

- 通称社名 トランスコスモス株式会社 (transcosmos inc.)  
※1997年東証一部上場 (2022年4月より東証プライム上場)
- 所在地 本社：〒170-6016 東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60  
本店：〒150-0011 東京都渋谷区東1-2-20 渋谷ファーストタワー  
URL. <http://www.trans-cosmos.co.jp>
- 設立 1985年6月18日 (※1966年6月)
- 資本金 290億6,596万円
- 代表 代表取締役共同社長 犬田 正明  
代表取締役共同社長 神谷 健志
- 従業員数 70,653名 (国内：43,612名、海外：27,041名) ※2025年3月末現在
- 事業内容 CXサービス (デジタルマーケティング・EC・コンタクトセンター)、BPOサービス
- 業績推移 ●連結売上高  


期間	連結売上高 (百万円)
第36期 2021年3月期	336,405
第37期 2022年3月期	354,085
第38期 2023年3月期	373,830
第39期 2024年3月期	362,201
第40期 2025年3月期	375,849

  
●連結営業利益  


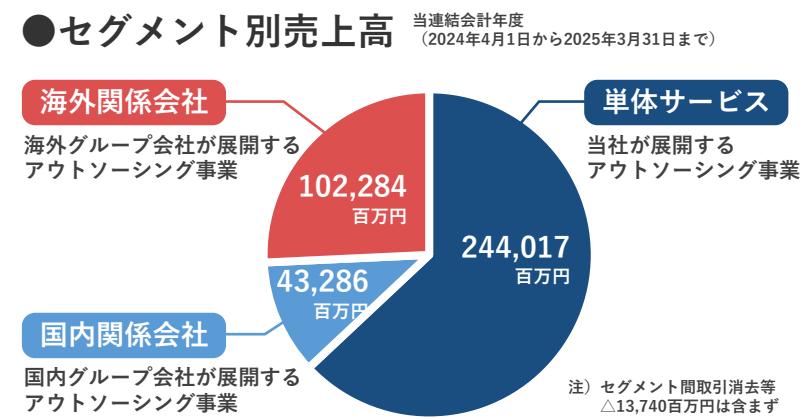
期間	連結営業利益 (百万円)
第36期 2021年3月期	17,752
第37期 2022年3月期	25,846
第38期 2023年3月期	23,290
第39期 2024年3月期	11,474
第40期 2025年3月期	14,475



JQA-QM9606



JQA-IM0223

JQA-EM6671  
池袋・大阪

# トランスコスモスグループ 概要

## ■ DX企業としての事業基盤



※1 売上高（事業別）においてインターネット広告事業は取扱高で算出。総売上高をベースとした管理会計上の 数値 セグメント間取引消去分は 考慮していない  
 ※2 売上高（海外）は顧客の所在地を基礎とし、国または地域で分類  
 ※3 当社子会社トランスコスモス・アナリティクスの実績  
 ※4 出所：会社四季報 業界地図2024年版（東洋経済新報社刊）  
 ※5 出所：ネット広告＆Webソリューション市場の現状と展望 2023年度版（デロイト トーマツ ミック経済研究所刊、<https://mic-r.co.jp/mr/02860/>）  
 より、当社および当社子会社Jストリームを合算した当社作成データ  
 ※6 出所：2022 年度コールセンター売上高ランキング（通販新聞社刊）  
 ※7 出所：Everest Group 「Service Provider Landscape with PEAK Matrix® Assessment 2022」

## ■ 市場での評価、指標への採用、認定



# トランスコスモスサービス

## グローバルデジタルCX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

- アジア各国のオフィショア拠点を含めオンライン、ニアショア、受託を組み合わせて展開
- 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
- アジア・欧米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



## 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

## グローバルデジタル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

End to Endでお客様企業の事業基盤を支えるサービスを幅広く展開  
高い専門性を軸に、全産業に共通するBPOと業界特化型BPOを組み合わせ  
最新のデジタル技術を活用し、データ活用型で全体最適を実現

- 国内最大規模のオフィ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59年で培った豊富な実績とオペレーション・エクセレンスによる優れた品質

- 広範な産業に共通するIT・バックオフィスから、特定の業界に特化した設計・施工・生産業務まで、専門性の高いサービス

#### 主なグループ企業



### 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

- 世界30の国と80拠点展開40,000席を超えるサービス提供体制  
※協力会社・アソシエイト提点含む

- 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30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

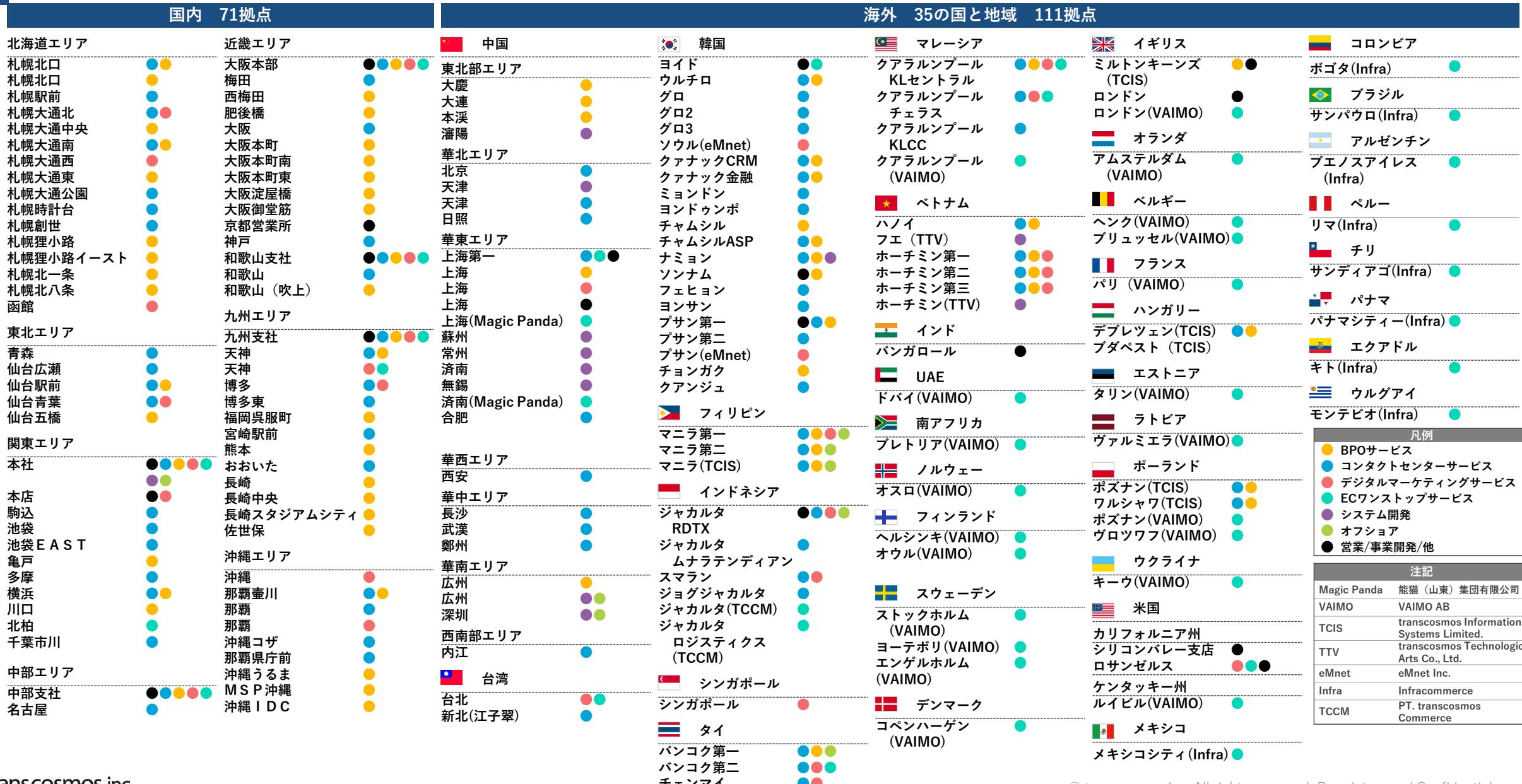
※1 出所:2023年度コールセンター売上高ランキング(通販新聞社刊)



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4年連続リーダー認定

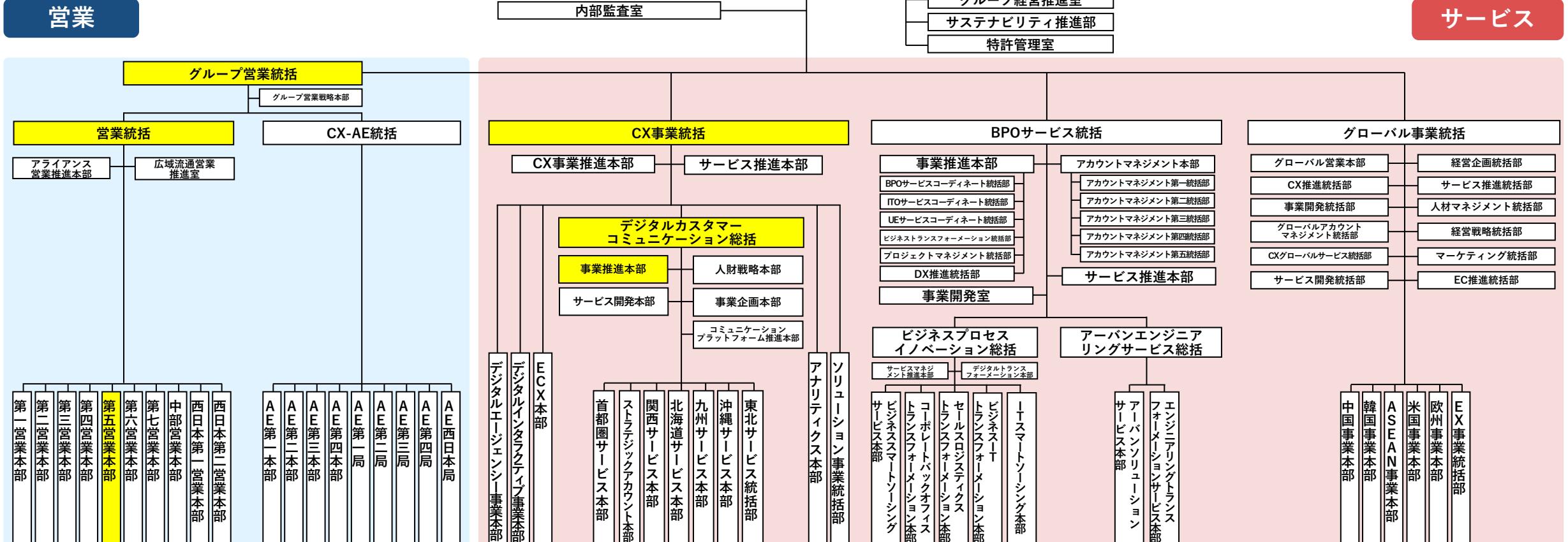
TMALL 5つ星評価  
8年連続獲得

# トランスコスモスのサービス拠点一覧 36の国と地域/182拠点



# トランスコスモス組織体制図

2025年4月1日現在



## 02 | コンタクトセンターサービス

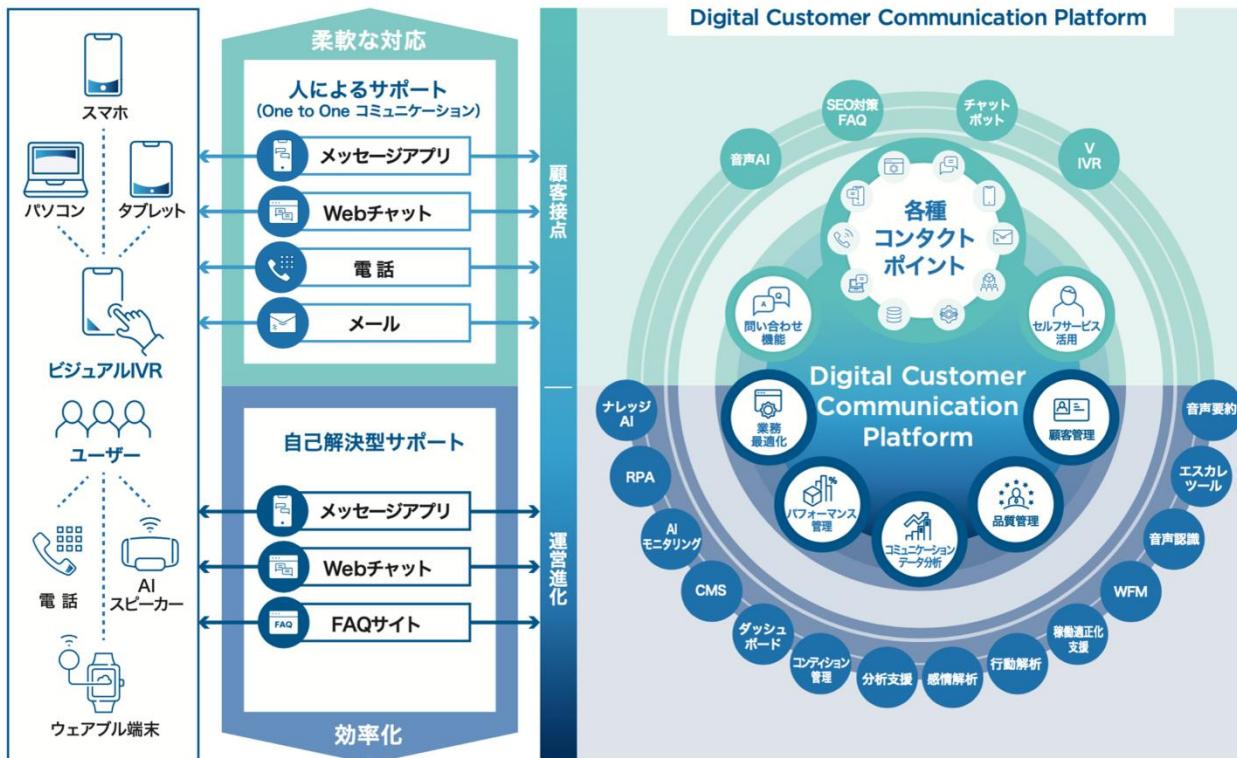
# グローバルデジタルコンタクトセンターサービス(25言語)

デジタルソリューションを駆使し、カスタマージャーニー全体を最適化できるアジア最大規模のデジタルコンタクトセンターサービスを展開。

カスタマージャーニー上の全てのタッチポイントで、一貫性のある顧客体験価値（CX）を提供

世界30ヵ国 80拠点で40,000席/国内19,320席

※2024年3月末時点

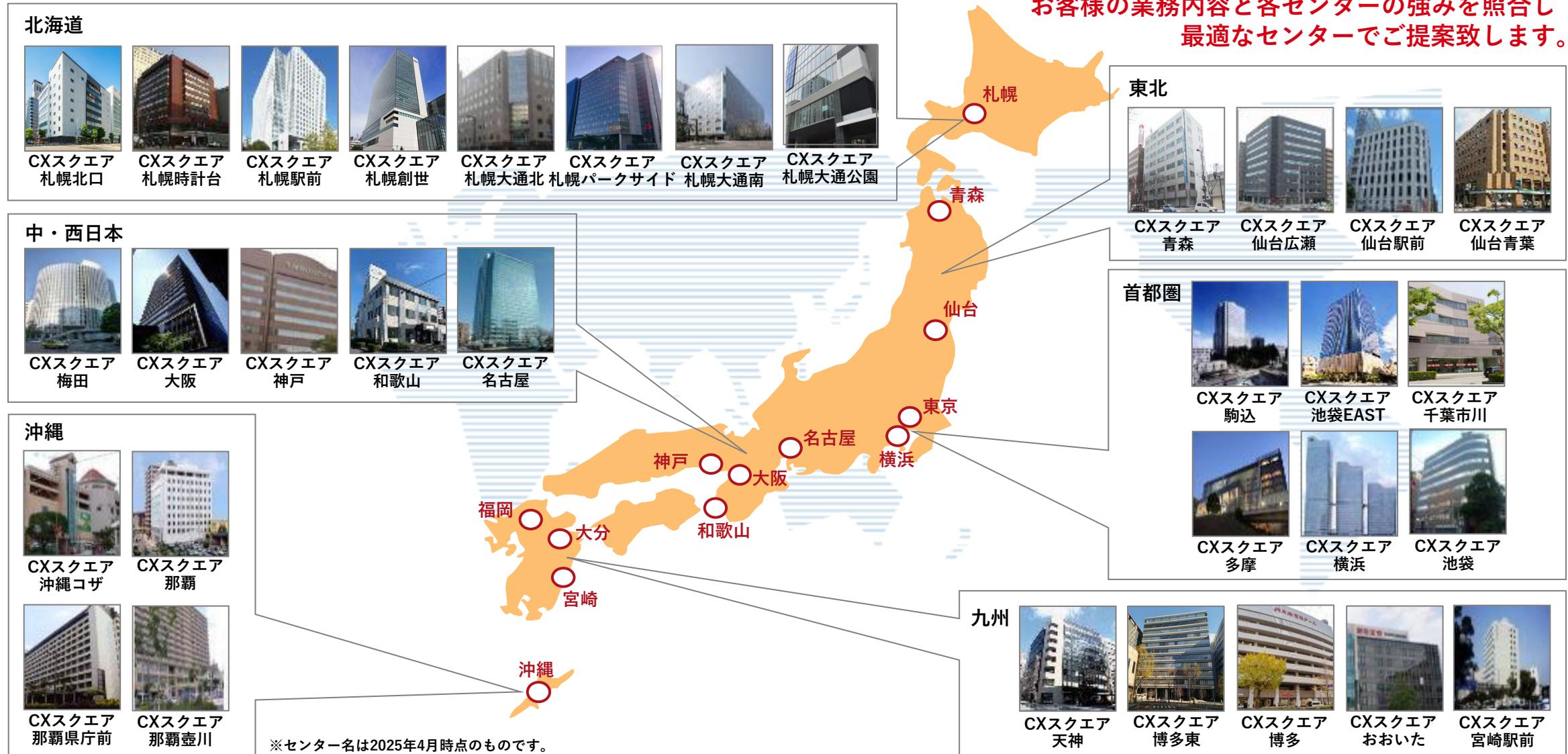


## グローバルデジタルコンタクトセンター ケイパビリティ

- APAC地域リーダーに認定される取組事例の豊富さ  
※エベレストグループCXベンダー調査
- 世界30の国と80拠点展開40,000席を超えるサービス提供体制
- 55,000人を超える運用人材提供力と人材を育成するための100を超える独自研修
- サステナブルな働き方を可能にした13,000席の在宅
- トレンドチャネルに適応した7,000席を超えるチャットサービス提供 ※業界初のチャット認定制度も準備
- 年間5,000万件を超えるコミュニケーション実績
- 年間900社を超えるお取引者数 ※DCCサービス単独

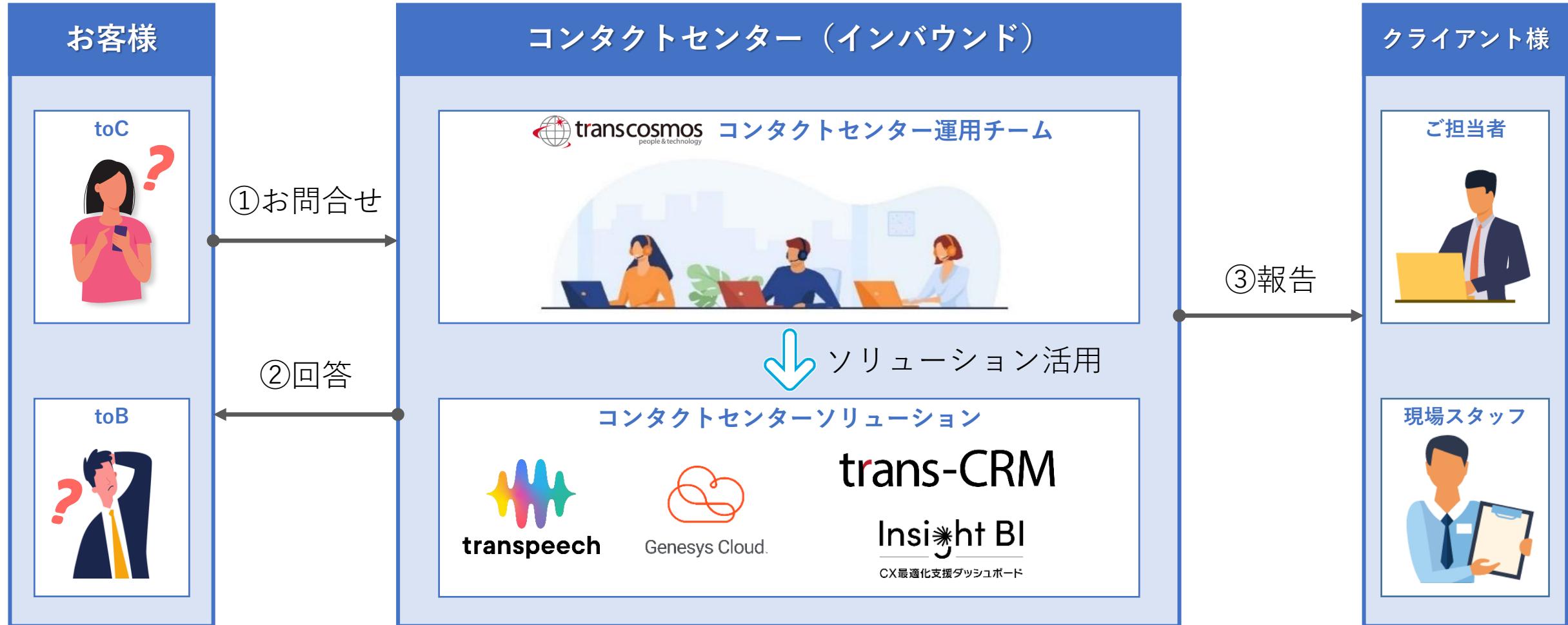
# コンタクトセンター拠点一覧

トランスコスモスが日本国内に保有するCXスクエアは6エリア32センターになります



# インバウンドサービス

CS向上、貴社コア業務シフト、コスト最適化 等  
様々な課題解決に向けて、ノウハウを生かした窓口運用を実施させていただきます



# インバウンドサービス

様々な業界・業種でインバウンド業務の実績がございます

項目	実績	備考
運用業務数	711件	2024/3 時点 複数業務を受託頂いている場合、複数業務分を含む全数
インバウンド席数実績	11,965席	2024/3 時点 インバウンド業務実施席数

## 業界別インバウンドサービス実績

製 造	・製品購入前相談 　・製品購入後相談 　・カスタマー登録 　・テクニカルサポート 　・修理受付 　・緊急リコール
通 信	・インフォメーション 　・入退会受付 　・故障受付 　・審査登録 　・リテンション 　・スマートフォンサポート ・開通サポート 　・ヘルプデスク 　・コンテンツサポート 　・料金問い合わせ 　・リコール受付
公 共	・官公庁、自治体、地方公共団体問い合わせ 　・官公庁、自治体、地方公共団体申込受付 ・カスタマーセンター 　・確定申告
流 通	・通販受注受付 　・チケット予約受付 　・採用受付お客様相談 　・お客様問い合わせ 　・販売店向け問い合わせ
銀 行	・金融商品相談 　・金融商品申込受付 　・インターネットバンキング問い合わせ 　・住宅ローン問い合わせ ・営業店統合受電 　・支店統合受電 　・証券代行業務
証 券	・口座開設 　・株式 　・投資信託受発注 　・オンライントレードサポート 　・株式事務照会業務 　・資料請求受付
カ ド	・総合インフォメーション 　・提携カード問い合わせ 　・入会受付 　・リボ切り替え受付 　・資料請求受付 ・カード発行受付
保 険	・資料請求受付 　・保全業務 　・事故受付事故受付 　・保険契約内容確認 　・代理店ヘルプデスク 　・支払い案内

# トランスコスモスの音声認識ソリューション transpeech

当社のコンタクトセンター運用ノウハウを凝縮した5つの機能を搭載  
AIによるエージェントサポート機能も今後実装予定

## 基本機能



	<b>音声認識</b>	<b>Speech To Text</b>
	<b>対話要約</b>	<b>Conversation Summary</b>
	<b>VOC抽出</b>	<b>Extract VOCs</b>
	<b>FAQ生成</b>	<b>Generate FAQ</b>
	<b>カスハラアラート</b>	<b>Customer Harassment Alert</b>
	<b>必須案内チェック</b>	<b>Preventing False Guidance</b>
	<b>Agent navigation</b>	<b>Agent Navigation</b>
	<b>デジタルスクリプト</b>	<b>Digital Script</b>



ご不明点やご質問等ございましたら、お気軽にご連絡ください。