



综合报告书  
**2025**

**transcosmos株式会社**

邮编170-6016 日本东京都丰岛区东池袋3-1-1 Sunshine 60  
050-1751-7700 (总机)



致所有利益相关方

## 我们通过融合人才与技术， 成为企业客户的优秀合作伙伴帮助客户解决难题

2025年2月,公益财团法人 transcosmos 财团在东京青山总部正式启用“交流沙龙”。该空间由财团已故创始人奥田耕己先生的办公室改造而成,自此为受益于财团资助项目的奖学金获得者及教育机构相关人士搭建了一个互通有无的平台。沙龙内陈列的历史物品与文献资料,供 transcosmos 集团员工及管理人员深入了解企业发展历程。同时,沙龙特别引入集团自主研发的对话式 AI 应用系统,来访者通过与创始人的虚拟互动,可直观感受公司的创业初心与精神传承。

自公司创立 59 年以来,我们始终秉持并传承着“客户满意是我们存在的价值,每个员工的成长创造了我们的价值和未来”这一基本经营理念。支撑这一理念的,正是我们事业发展的基石——“people & technology( 人才与技术 )”。我们必须成为既精通尖端技术,又能提供高附加值服务的伙伴,从而为客户创造最大满意度。transcosmos 的员工始终以至诚态度投入企业客户的业务,其专业程度甚至赢得了客户“比我们自己的员工更懂产品与服务”的赞誉。

在《2025 年综合报告书》中,我们力求清晰说明 面对瞬息万变的经营环境,我们如何融合人才与技术,为解决企业客户及社会面临的课题贡献力量。恳请您阅读本报告并提出宝贵意见,助力 transcosmos 进一步提升企业价值。



代表董事、董事长  
**奥田 昌孝**

经营理念

客户满意是我们存在的价值,  
每个员工的成长创造了我们的价值和未来。

经营目的

### 对企业客户的承诺

- ▶时刻掌握全球技术发展动向,通过人才培养与技术研发的深度融合,持续不断地提供高品质、高价值的服务。
- ▶与客户之间建立相互信任的、稳固的合作伙伴关系。

### 对员工的承诺

- ▶员工是企业最大的财富,蕴藏着无限潜能,我们为每一位员工的成长提供必要的教育和培训。
- ▶机会面前人人平等,我们根据员工实际交付的成果和表现出的能力支付相应的报酬、提供全新成长机会。

### 对社会和股东的承诺

- ▶通过发展业务增加股东价值,并为社会进步作贡献。

事业发展的基石

## people & technology

transcosmos 的发展在于将“人才”和“技术”充分融合,为客户提供高附加值的服务。“people”是指我们重视人才和人才培养,以确保我们的员工可以为客户提供细致入微的服务,满足并超越客户期待。“technology”是指我们时刻把握全球科技动向,并为我们的客户提供适合的解决方案和技术。通过“人才”和“技术”的有机融合创建合适的业务流程以满足客户所需,这是 transcosmos 事业发展的基石,不管是现在还是未来我们都将贯彻到底。

服务理念

## Operational Excellence

transcosmos 秉持以“人才”和“技术”为本的理念,为全球不同国家和地区的客户提供本地化且标准化的运营服务。作为一家专业 BPO 服务商,transcosmos 从速度、成本和质量等多个角度帮助客户优化业务流程、提升市场竞争力,从而实现 transcosmos 一直追求的“卓越运营”的服务理念。

## 目 录

<b>transcosmos 的价值观</b>	
董事长致辞 / 经营理念	01
<b>transcosmos 的现状</b>	
transcosmos at a glance	02
总裁寄语	04
<b>transcosmos 的业务</b>	
transcosmos 的发展历程	12
业务领域	14
业务网点	16
价值创造的过程	18
“people & technology”的含义	20
transcosmos 的经营资本	22

<b>transcosmos 的发展战略</b>	
2023-2025 年中期经营计划概要	24
实现愿景的举措	26
transcosmos 的核心课题	36
<b>transcosmos 的可持续发展</b>	
可持续经营	38
【特辑】可持续发展对话 (官民共创)	42
【特辑】可持续发展对话 (IT 人才培养)	44
<b>transcosmos 的 ESG</b>	
培养高度专业的专家型人才	46
尊重人权	48
供应链管理	49

多元化、平等和包容性 (DE&I)	50
推动员工的健康经营	52
对社区与当地社会的贡献	53
董事名单	54
公司治理	56
合规管理	60
风险管理	61
应对气候变化的举措	62
<b>数据、基本信息</b>	
财务状况 (合并)	64
主要财务和非财务数据	66
企业 / 股票信息	68

**■ 编辑方针**  
transcosmos 株式会社发行本综合报告书的目的是让投资者、股东和所有利益相关者更清晰地了解我们所从事的业务内容和为提高企业价值而做的各种努力,并以此作为建设性对话的一个起点。在编辑本报告书时,我们参考了各类相关资料作为指南,其中包括国际财务报告准则基金会 (IFRS) 的《国际综合报告框架》及日本经济产业省的《以价值共创为目的的综合信息披露和对话的指导意见》。希望该报告书能加深您对 transcosmos 的了解。

**■ 涉及的期间和公司**  
涉及期间 2024 年 4 月 1 日~2025 年 3 月 31 日  
涉及公司 transcosmos 株式会社和 100 家集团公司

# ——作为一家全球化企业 我们始终以“人才与科技”为基石,专注于解决社会课题

transcosmos 集团在全球各地为约 3,500 家企业客户提供服务。

依托独特的运营机制实现“人才与技术”的深度融合,我们的高品质服务在包括日本在内的亚洲市场展现出强大竞争力。

未特殊标记的数值均为截至 2025 财年度或 2025 年 3 月底的实际业绩

\*1 各服务的销售额是基于管理会计上的总销售额计算得出的数值。该数值不含事业部之间交易的抵销部分。\*2(海外) 销售额是根据服务的客户所在地,按国家或地区划分的

\*3 transcosmos 子公司 transcosmos Analytics 的业绩。\*4 来源:《2024 年度呼叫中心销售额排名》(通贩新闻社出版) \*5 来源:《会社四季报 行业地图 2026 年版》(东洋经济新报社出版)

\*6 来源: transcosmos 和子公司 J-Stream 合并计算的数据,参考了《2024 年网络广告 & Web 解决方案市场的现状和展望》(Deloitte Tohmatsu MIC 经济研究所出版, <https://mic-r.co.jp/mr/03410/>)

\*7 来源: Everest Group "Customer Experience Management (CXM) Services PEAK Matrix® Assessment 2024-APAC"

\*8 FTSE Russell (FTSE International Limited 和 Frank Russell Company 的注册商标) 特此证明,经第三方调查, transcosmos 株式会社符合 FTSE Blossom 日本行业相对指数的入选要求,已成为该指数的成分股。FTSE Blossom 日本行业相对指数由全球指数与数据提供商 FTSE Russell 编制,旨在衡量在环境、社会及治理 (ESG) 方面表现突出的日本企业的绩效。该指数被广泛用于可持续投资基金及其他金融产品的构建与评估。FTSE Russell (FTSE International Limited 与 Frank Russell Company 的注册商标) 特此确认,经独立评估, transcosmos 株式会社已满足纳入 FTSE Blossom Japan Sector Relative Index 的要求,成为该指数的成分企业。该指数由全球指数与数据提供商 FTSE Russell 编制,旨在衡量在环境、社会及治理 (ESG) 方面表现突出的日本企业的绩效,并被广泛用于构建和评估可持续投资基金及其他金融产品。

## 作为 DX 企业的业务基础



( 截至 2025 年 8 月 )



## 市场评价、股票纳入指数、资格认证



## 总裁核心寄语

# 秉承创业理念 勇于持续革新商业模式



## 力争将 transcosmos 集团 打造成为市值万亿日元的企业

transcosmos 集团的事业得以拓展，源于我们始终致力于为企业客户提供高附加值的服务，满足客户需求，并与每一位潜力无限的员工共同成长。为应对技术飞速发展、客户需求不断演变等经营环境的变化，以及全球广大企业客户面临的多元挑战，我们秉持以“快速、广泛、深入”为核心的经营管理体制，力求进一步提升企业价值。

在《2023-2025 年中期经营计划》中，我们致力于成为“Global Digital Transformation Partner（企业数字化转型的全球合作伙伴）”，通过最新的数字技术，为企业客户带来最佳的客户体验和业务效率改革，为实现可持续社会作出贡献。这标志着，我们正从过往所擅长的“卓越运营”，发展成为更具前瞻性的技术解决方案公司。我们立志进一步提升作为真正的数字化合作伙伴的价值，即着眼于企业客户的经营课题，与最高管理层同频共振，通过集咨询、分析、技术与运营于一体的综合服务，助力企业实现 DX。

集团创始人奥田耕己先生生前始终强调“在实现 1000 亿、3000 亿日元市值后，必须着力创造 5000 亿乃至万亿日元规模企业所应有的社会价值。”我们继承这一创业精神，全力加速集团成长，矢志发展成为市值万亿日元的企业。尽管我们与这一宏伟目标之间仍有差距，但我们坚信，只要将生成式 AI 等前沿技术融入增长蓝图，并坚定不移地推动商业模式革新，这一目标终将达成。

## 发挥现场经营体制优势 实现 transcosmos 飞跃发展

我们通过融合奥田董事长、以及牟田与神谷两位总裁各自的优势与视角，构建既稳健又灵活的经营体制，实现 transcosmos 式的飞跃发展。

奥田董事长在担任社长的十九年间，成功推出了多项服务理念与新业务，推动销售额增长五倍以上。他进一步强化“transcosmos 的 DNA”，即传承创始人的价值观以及由此衍生的经营决策，并以坚定的意志与卓越的执行力引领公司业务不断增长。

牟田总裁从市场战略、销售与服务体系的盈利能力改革等“业务视角”驱动公司发展。他每年通过与超千家企业经营者的直接对话，了解客户的“现状”与“三年愿景”，并以精准的解决方案赢得订单。他推动公司作为技术解决方案专家，助力更多企业客户解决经营难题。

神谷总裁则从经营战略、资本政策与资本市场等“投资者视角”统筹公司运营。他持续加强与股东、员工等各利益相关方的沟通，明确提升资本收益性的优先事项。同时，他通过可持续的业务增长与盈利能力提升推动资本效率，以此回应公司作为全球性企业所肩负的期待。

未来，我们将在此经营管理体制下，同心协力，持续推动 transcosmos 的进一步发展。希望大家继续给予我们宝贵支持。

NEXT ➡️ 牟田正明 总裁寄语

p.06

神谷健志 总裁寄语

p.09

# 成为亚洲以绝对优势排名第一 和全球排名前五的 CX/BPO 服务商

联席总裁 **牟田 正明**

## 在 CX 与 BPO 服务领域双双推动 商业模式变革

我们正向“2023-2025 年中期经营计划”三大目标的实现稳步迈进。其中，公司在 CX 与 BPO 服务领域虽持续向“成为亚洲以绝对优势排名第一和全球排名前五的 CX/BPO 服务商”这一目标靠拢，但我们认为，若仅依靠现有单一服务的常规发展，将难以实现这一宏伟目标。

在 CX 服务方面，我们正在扩大一项已获专利的整合服务。该服务通过 VOC (客户之声) 将网站、混合聊天、联络中心、社交媒体等渠道有机联动，构筑让竞争对手难以模仿的独特优势。我们的 CX 数字化平台“trans-DX for Support”，在强化企业与客户触点及 CX (顾客体验) 的同时，能帮助企业降低 20% 以上的成本，实现双方“价值共赢”。目前，导入该平台的日本国内企业已超过 110 家。这一成就，源于我们敏锐地捕捉到因智能手机普及而导致的消费者咨询渠道多元化趋势。我们以汇集到联络中心的 VOC 为出发点，现时正在开展以下工作：

①优化作为消费者首选渠道的网站 UI/UX，从而大幅提升用户的自主解决率

②通过人机耦合型即时聊天 (BOT+ 人工聊天) 服务高效承接从语音沟通转向文本沟通的消费者需求。凭借我们在全球约 7,000 个座席的规模化运营，该模式的生产效率已达到电话服务的 2.4 倍。这不仅减少了消费者因电话无法接通而产生的焦虑，文本沟通的形式也有效减轻了电话中常见的客户骚扰问题，从而降低了客服人员的离职率，并且其专业技能得以持续精进

③将社交媒体上的 VOC 可视化，并系统化捕捉那些未流入联络中心的零散反馈，从而提供高度精准的分析

由此，“trans-DX for Support” 平台显著减少了联络中心的电话接入量，从而同步实现了消费者体验优化与企业客户成本削减的双重效益。目前，企业客户在管理数字营销和联络中心等客户触点时，通常需要与多家服务商协作。而通过将业务整合至 transcosmos 一家公司，客户便能享受到此模式带来的巨大协同价值。我们将充分利用 VOC 推进实施 PDCA 循环，并在此基础上不断积累实践经验和成功案例，全面覆盖企业客户用作直接客户触点的数字化前端渠道。这一成熟业务模式目前也已启动海外市场

的推广。

在 BPO 服务方面，面对日益激烈的国际竞争，日本企业正在重新审视并划分自身的核心与非核心业务，使得“非核心业务外包化”的进程不断加速。过去，IT 服务台、人事、财务、供应链管理等业务，通常被视为必须由企业内部员工承担的工作。然而，这些职

能的外包趋势在全球范围内早已显现。数十年来，《财富》世界 500 强企业一直致力于将内部人力资源聚焦于核心竞争领域，同时将非竞争性职能广泛外包。企业后台办公业务因其保密要求高、公司规则各异，且常常涉及大量非标准化的个案判断，这对外包服务商专业能力要求极高的领域。而这正是 transcosmos 自创立以来持续深耕的方向。我们在此领域积累的丰富经验与专业能力赢得了客户的信任，因此，能够整体承接的大型外包项目正日益增多。与此同时，为了帮助企业客户稳定雇员并保障业务连续运营，选择与 transcosmos 共同设立合资公司的企业已增至 6 家。这一模式也反过来强化了我们自身的服务基础，使我们在业务连续性和专业知识的积累上更具优势。此外，公司也在积极发展融合了数字技术的“数字化 BPO”服务，并以马来西亚基地作为全球枢纽，将该业务模式推向海外市场。

## 提供基于生成式 AI 的解决方案 以实现差异化定位与盈利

根据 market.us 的数据，生成式 AI 相关市场规模预计将从 2023 年的 135 亿美元 (约 1.9 万亿日元) 扩张至 2033 年的 2558 亿美元 (约 37.6 万亿日元)，年均增长率达 34%，呈现出强劲的发展势头。公司也在积极布局 AI 领域，并始终秉持“AI 的本质并非替代人力，而在于扩展人的能力”这一核心理念。在 CX 服务方面，我们已在日本、中国、韩国基于 OpenAI 的大语言模型 (LLM) 开发并推出了聊天机器人“trans-AI chat”。同时，我们也与 NTT



DOCOMO Business 株式会社开展业务合作，同步运用 NTT 开发的国产轻量级模型 (SLM) “tsuzumi”。此外，我们正与 Mobilus 株式会社共同设立合资公司，致力于开发新一代 AI 智能体平台。该平台将突破传统聊天机器人的功能限制，实现从问题发生直至事后处理的全程丝滑体验服务。在 BPO 领域，我们已推出多款生成式 AI 解决方案：“Quick Support Cloud with GAI” 旨在优化服务台的客户响应与业务流程；

“trans-Xsynk” 则能通过 AI 技术，将手写单据、合同等非标准表单的数字化转化率提升至接近 100%。在公司内部运营中，我们也积极推进 AI 应用，涵盖赋能联络中心业务增效、提供员工培训支持、利用 AI 制作核心视觉素材 / 横幅 / 视频以及辅助编程开发等多个方面。

我们认为，当前阶段的 AI 尚难以替代那些需要共情能力、业务专业性、道德判断及创造性的工作岗位。公司所支持的企业客户业务中，有大量工作直接面向消费者的情感需求，或需依据各企业特有的、未成文的规则与文化所形成的语调和规范来运营，这些业务短期内被 AI 完全取代的可能性较低。因此，现阶段我们把 AI 定位为提升员工工作效率与整体能力的工具，重点推进“人与 AI 协同”的混合型解决方案的落地与推广。另一方面，鉴于 AI 技术的持续演进可以预见，我们认为，不应因担忧业务蚕食而裹足不前，更应主动、果决地投身于以 AI 完全取代人力的尝试。为此，我们将以领先业界的积极性推动 AI 应用，不断探寻实现差异化与盈利的机会与路径。

### 聚焦作为全球增长引擎的亚洲市场 扩大与全球企业的合作

transcosmos 集团业务遍布全球 36 个国家与地区，共设有 184 个分支机构。在亚洲地区，我们的网络尤为密集：在大中华区拥有 29 个据点、韩国 21 个、印尼 8 个、越南 6 个、马来西亚 4 个、泰国与菲律宾各 3 个、印度与新加坡各 1 个。面对众多世界一流企业正持续涌入增长显著的亚洲市场，我们将以中国、韩国及东南亚为核心，持续专注于业务的拓展。得益于在亚洲市场前瞻性的业务布局，我们的全球业务已成为驱动 transcosmos 集团持续增长的核心引擎。如今，当企业客户计划在亚洲开展业务时，“选择 transcosmos 作为合作伙伴” 已成为客户的共同心声。为巩固并发挥我们“亚洲领先者”的市场地位与影响力，我们正不断强化组织能力与服务体系。目前，为快速响应企业客户的需求，我们已在联络中心运营、电商网站运营等服务领域取得广泛进展。未来，我们计划进一步拓展服务边界，逐步将深植于本地、具备高度专业性的人事、财务等后台服务业务及系统运维等 BPO 服务纳入我们的能力矩阵。

未来，作为能够与客户共同解决经营课题的“Global Digital Transformation Partner (企业数字化转型的全球合作伙伴)”，我们将持续致力于创造新服务，提升服务价值。

NEXT ►► 神谷健志 总裁寄语

p.09

## 通过强化利益相关方互动与提升资本效益， 积极回应各方期待

联席总裁 神谷 健志

**“2023 年 -2025 年中期经营计划”  
第二年 (2025 年 3 月财年 ) 的  
销售额创历史新高，  
营业利润达历史最高水平**

在 2025 年 3 月财年，公司销售额创下历史新高，同时，营业利润（若剔除受新冠相关服务影响的 2021 至 2023 财年）也达到了历史最高水平。这主要得益于：在 CX 服务市场整体疲软的背景下，我们仍实现了 100 家企业导入“trans-DX for Support”的目标；在 BPO 服务领域，我们成功把握了客户对更高专业性业务外包服务的需求；同时，海外业务也成功抓住了经济快速增长的东南亚地区的服务需求。

在 2026 年 3 月财年，我们预计销售额将达到 4000 亿日元，同比增长 6.4%；营业利润预计为 155 亿日元，同比增长 7.1%。我们始终将提升盈利能力视为重要课题，但由于需要强化网络安全等 IT 基础设施并在业务增长领域持续投资，预计营业利润率将维持在上一财年相当的水平。尽管这一预期未能



达成《2023-2025 年中期经营计划》中为 2026 年 3 月财年所设目标，但我们在提升核心服务收益性、以及夯实“技术解决方案型公司”基础方面，已取得扎实进展。未来，我们将在保持增收增益态势的同时，持续巩固中长期发展的根基。

### 推行注重资本回报率的经营，成为受资本市场认可的企业

在 2025 年 3 月财年，我们的 ROE 为 10.0%，虽已超过公司所认定的 8% 股东资本成本，但我们清醒地认识到，资本收益性仍需进一步提升。相较于其他专业服务商，我们提供的服务范围更广，这一特点虽是公司增长的动力来源，但也不可避免地带来了运营复杂性的增加，在一定程度上对效率改善形成了制约。为实现未来业务的持续扩展，我们必须在推动服务高附加值化与数字化转型等商业模式革新的同时，通过对业务组合进行重整、推进服务标准化、强化业务基础设施等措施，实现集团整体最优化的资本收益性改善。

另一方面，技术发展引领的外部环境正在以前所未有的速度变化。在此背景下，要实现持续成长，仅依靠内部资源已远远不够，积极借助外部力量至关重

要。为此，去年我们以加速 AI 服务落地为目标，一方面深化与集团企业 Machine Learning Solutions 株式会社的合作，另一方面与专注于聊天机器人和 AI 在线支持工具开发的 Mobilus 株式会社共同成立了合资公司。我们认为，所有能够提升竞争力的投资布局——包括但不限于并购在内的对内与对外投资，都是提高资本效率的重要途径。

在近期与多家海外机构投资者的交流中，我深切感受到他们对我公司长期成长战略及股东回报方针的高度关注。基于这一反馈，我们将在下一期中期经营计划中，进一步强化业务组合管理，在确保达成短期业绩目标的同时，更清晰地展现我们如何通过推进商业模式变革，实现可持续的长期增长。

### 强化信息披露，创造可持续的股东价值

公司高度重视与投资者的积极互动。为落实在对话中收集到的宝贵意见，我们正持续完善信息披露机制，并在 2025 年 3 月期财报说明会上，时隔 15 年重新公布了 2026 年 3 月财年的业绩预测。

在股东回报政策方面，我们也展开了重新评估。为实现股东价值的持续提升，我们认为必须在增长投

资、股东回报与财务健康三者之间实现均衡的资本配置。基于相关研讨，此次我们实质性提高了合并分红派息率。具体措施包括：从 2025 年 3 月期期末分红起，将以 35% 的合并分红派息率为基准，根据实际业绩实施合理分红；同时，为体现对所有股东的公平利益回报，决定自 2026 年 3 月期起废止股东优待制度，将利益回馈方式集中于分红等形式。

### 在构建全球化企业环境的同时持续提升员工归属感与忠诚度

transcosmos 集团在全球 36 个国家和地区拥有超过七万名员工。我们的员工背景丰富多元，无论在性别、年龄、国籍、性取向与性别认同、残障情况等方面有何不同，都在各自岗位上绽放着光彩。我们高度重视女性员工的职业发展，自 2007 年起便设立了专门组织持续推进相关工作。经过持续努力，截至 2024 年度，女性管理职位比例已达到 26.4%，这一比例显著高于日本国内同期的平均水平。我们致力于将多元性转化为组织的变革动能，通过充分发挥不同背景员工的潜力来提升整体组织效能，进而增强集团的市场竞争力。为此，我们正在全球范围内积极打造一个包容开放的工作环境，让来自不同文化背景的优

秀人才都能在此获得成长、实现价值。

我们深知，要实现公司的宏伟目标，员工的认同感与忠诚度至关重要。为此，我们每年面向所有正式员工及管理层开展员工敬业度调查 (eNPS)。根据近期调查结果，我们发现员工在“对企业战略的认同度”等项目上仍有提升空间，目前正持续强化高层与员工之间的双向沟通。除定期举办集团战略共享会议和面向全员的业绩说明会外，2023 至 2024 年度期间，我们还在海内外 18 个分支机构举办了员工座谈会，共覆盖 433 名员工。我们切实感受到，随着一次次坦诚交流，包括各据点负责人在内的员工在认知与行动上都发生了积极转变。这一变化也直接反映在 eNPS 得分的逐年提升上，显示出我们的沟通机制正在持续产生成效。

基于公司现有优势，我们将致力于构建通往万亿日元市值的成长路径，并通过凝聚全体员工的力量，“共同追求成为”客户与社会真正需要的 transcosmos”这一愿景，从而实现企业价值的持续提升。

## 作为技术解决方案型公司， 与企业客户携手并进

自前身丸荣计算中心成立以来, transcosmos 始终作为企业客户的合作伙伴, 积极开展业务活动。目前, 商业环境经历了翻天覆地的变化, 尤其是在近年的全球新冠疫情和生成式 AI 技术快速发展之后, 商业环境更是经历了进一步的转型。在当前推进的《2023-2025 年中期经营计划》中, 我们将“从卓越运营发展成为技术解决方案型公司”定位为战略目标之一, 并与企业客户携手并进。



## transcosmos 提供多元化的外包服务 为企业客户解决经营课题

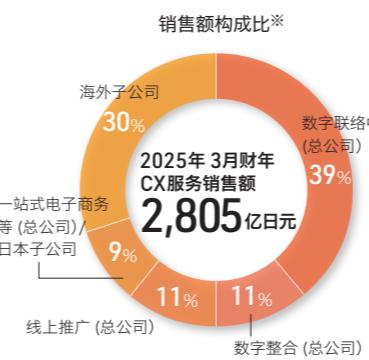
作为企业客户的 DX 合作伙伴, transcosmos 在 17 个业务领域提供外包服务。我们通过全面覆盖客户数字化前端的 CX 服务帮助客户实现销售增长, 并通过 BPO 服务(以端到端的模式对后台业务提供广泛支持), 帮助企业达成成本优化。



## CX 服务

全面覆盖企业客户的数字化前端触点,  
通过卓越服务推动 CX 提升

我们的 CX 服务有助于全面优化涵盖联络中心、网站、广告、SNS、电商等在内的所有客户触点。同时, 我们还推出了自主研发的 CX 平台——"trans-DX", 通过数字整合服务与数字联络中心, 实现运营效率与 CX 的双重提升。

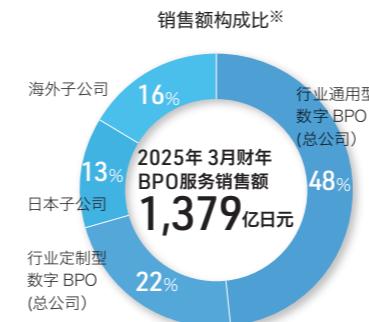


- 优势**
- 公司自主开发的 CX 平台 "trans-DX for Support", 获得了专利(专利号: 专利7319478号), 能够实现实用性和工时的双重改善
  - 亚洲最大规模的运营体系

## BPO 服务

以高度专业性为服务核心, 提供广泛的端到端的服务选择,  
以支持企业客户的业务基础

BPO 服务作为 transcosmos 的传统业务, 依托深厚的专业知识和丰富的实践经验, 运用前沿技术助力企业客户实现业务流程变革。我们的服务范围涵盖两大板块: 一是支持财务、人事、IT 系统等企业职能领域的后台支持业务; 二是针对金融、保险、制造、建筑等各个行业的定制化服务。



- 优势**
- 通过 Digital BPO 模式, 将通用型 SaaS 系统与卓越的运营体系相结合, 为客户提供高品质服务
  - 具备为特定行业提供 BPO 服务所需的专业知识和技术实力

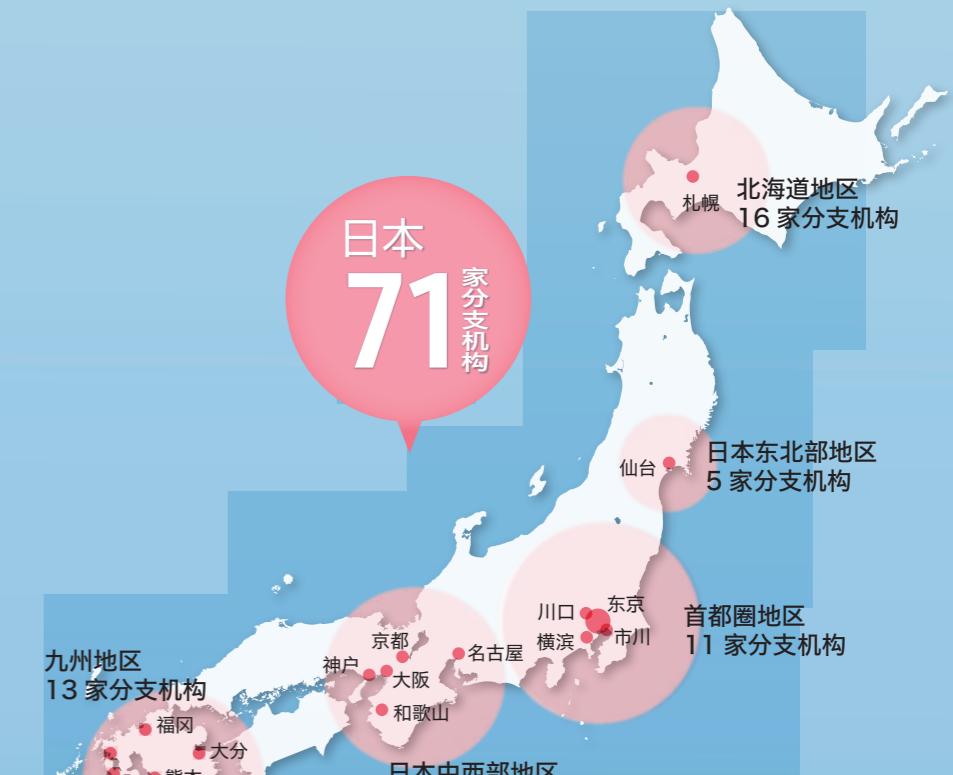
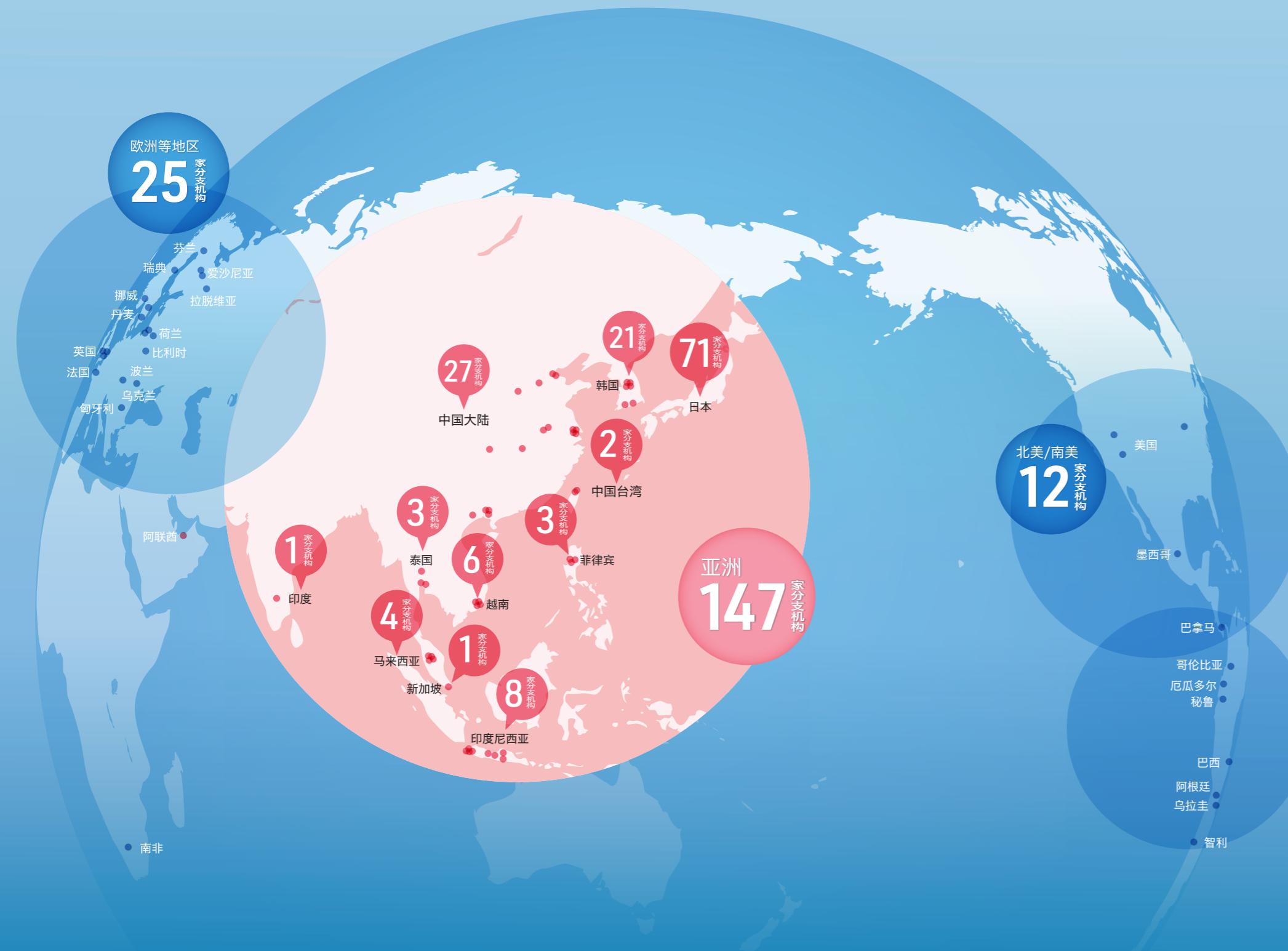
\*销售额构成比是基于管理会计上的总销售额计算得出的数值。该数值不含事业部之间交易的抵销部分。

在亚洲市场彰显实力  
业务遍布全球 36 个国家和地区 · 184 家分支机构

在拓展全球业务过程中,我们正重点扩大在亚洲各国及地区的业务规模。

截至2025年3月财年，transcosmos的海外销售额占比已达25.3%，展现出作为亚太地区领先CX服务商的重要影响力。

(分支机构数据, 截至 2025 年 8 月)



连续四年被 Everest Group 评为  
亚太地区客户体验服务商  
“领导者”称号

在 Everest Group 2024 年 9 月发表的调查报告中,transcosmos 凭借在“市场影响力”、“愿景和组织能力”这两项上的出色表现,连续四年被评定为亚太区服务商“领导者”。



# 以 people & technology 为核心的价值创造过程

transcosmos 将“people & technology”这一事业发展的基石定位为其商业模式的核心理念。我们通过独特的“机制”将“人才”和“技术”充分融合, 目前在全部 17 个业务领域推进《2023-2025 年中期经营计划》, 并致力于实现全公司范围的可持续经营。我们坚持不懈矢志成为以企业客户为首的所有利益相关方的最佳合作伙伴。

## 经营理念 → p.01

存在意义、使命及愿景

客户满意是我们存在的价值, 每个员工的成长创造了我们的价值和未来。

**宏观趋势** → p.24  
影响企业业务拓展的外部因素

**投入** → p.22

企业开展业务经营所需的资源与要素

**商业模式** → p.20

通过业务活动将投入转化为产出及成果的系统

**产出**

主要产品与服务, 或废弃物及排放物

**成果**

业务活动与产出所带来的结果与影响

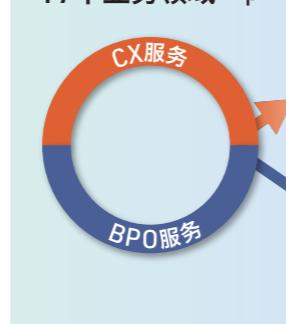
- ▶ 企业内部 IT 的变化
- ▶ 劳动力短缺
- ▶ 全球竞争加剧
- ▶ AI、自动化技术的发展
- ▶ 采用数字技术优化整体流程的需求
- ▶ 数字优先的消费者行为转变

## [经营资本] → p.22

-  人力资源和知识资本
-  制造资本
-  财务资本
-  社会和关系资本

## [事业发展的基石 people & technology]

17个业务领域 → p.14



推进中期经营计划  
→ p.24

追求可持续经营  
→ p.38

transcosmos 重点关注的  
四大核心课题 (Materiality)  
→ p.36

## [业绩] → p.66

销售额	.....	3,758 亿日元
营业利润	.....	144 亿日元
EPS	.....	302.41 日元

(2025 年 3 月财年数据)

## [可持续经营的成果] → p.41

女性管理人员比例	.....	26.4 %
FTSE 评分	.....	3.3
社会课题解决案例数量	.....	54 <sup>*</sup> 项

\*指来自地方政府、有助于解决社会课题的订单数量

(截至 2025 年 7 月财年数据)

## [目标]

# Global Digital Transformation Partner

## [经营目的]

- ▶ 对企业客户的承诺
- ▶ 对员工的承诺
- ▶ 对社会和股东的承诺

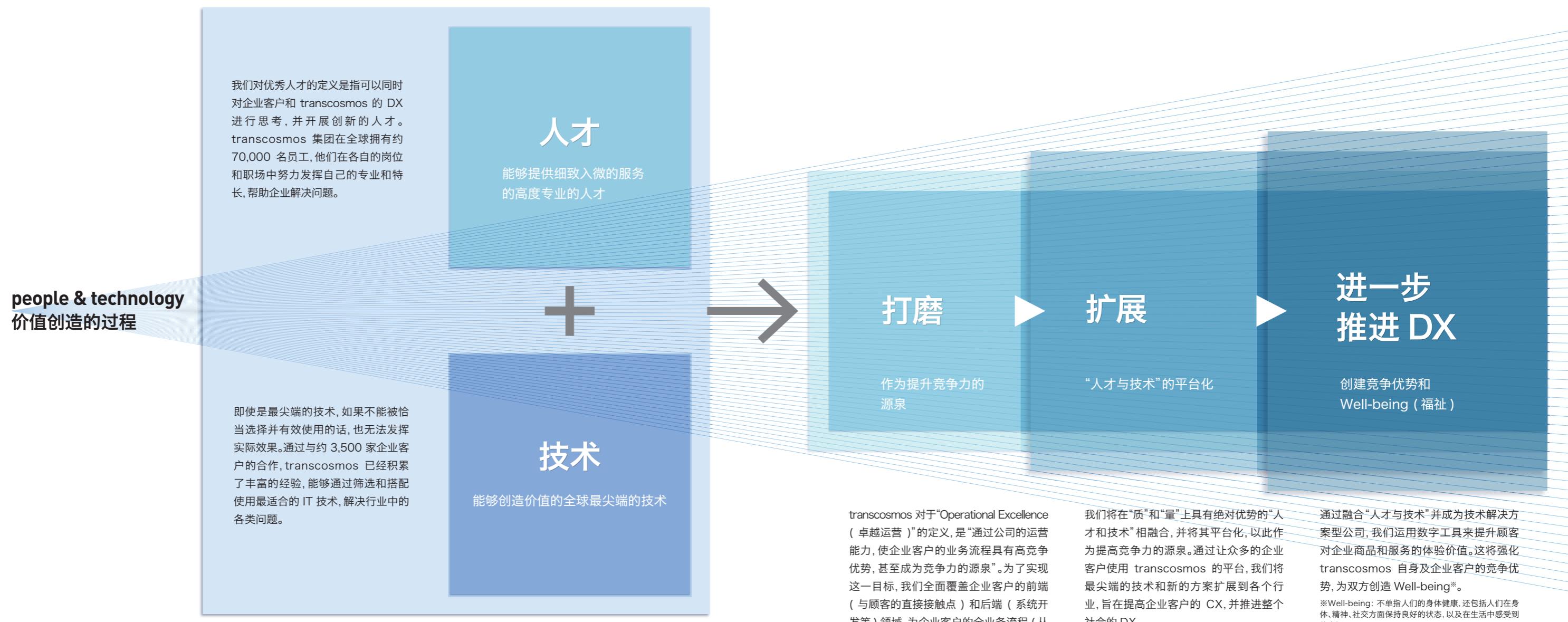
## 以 people & technology 为内核的商业模式

transcosmos 以卓越的“机制”将人才与技术相融合,从而实现高价值的服务。自 transcosmos 成立以来,我们始终秉持以“people & technology”作为事业发展的基石,这也是我们业务模式的根本。people 是指能够提供细致入微的服务的高度专业的人才,technology 是指通过全球最尖端的技术,为客户提供价值。公司事业发展的基石,是我们价值创造的核心。无论现在还是未来,transcosmos 都将不断完善“人才与技术”融合的机制,从而创造最符合客户需求的业务流程。

transcosmos  
自创立以来  
始终坚持的原则

transcosmos 的 DNA 是“以客户满意为第一原则”。创始人奥田耕己先生在生前曾对员工说:“只有当我们每天的工作超出客户的期望时,才会产生信任”。为了实现“以客户满意为第一原则”,每一位员工在客户企业的现场,千方百计、达成改善,我们日积月累地通过提供优质的服务,获取企业客户的信赖,才有了公司如今的成就。

transcosmos 的价值不仅体现于最新的 IT 技术或是人才,而是两者融合的“people & technology”,即 transcosmos 事业发展的基石。“people & technology”是我们至今为止在与所有企业客户、合作伙伴的合作中不断学习和完善的成果,这是 transcosmos 价值创造的核心,我们将自始至终贯彻到底。



# transcosmos 的经营资本 是价值创造的源泉

transcosmos 以创业以来积累的“人力资本和知识资本”、“制造资本”、“财务资本”以及“社会和关系资本”为基础, 通过不断发展“people & technology”这一事业发展的基石创造价值。

 <h3>人力资本和 知识资本</h3>	<p>培养能够提供细致入微的服务的高度专业的人才, 即“专业人才”, 对员工、对企业都非常重要, 基于这样的认识, transcosmos 采取了加强人才培养和人才素质的各项举措。</p> <p>此外, 公司自主开发的平台和系统及其运营经验是将“人才与技术”充分融合的有力机制, 能够为各行业企业客户的 DX、CX 和 SX 的改善作出贡献。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 员工人数: 70,653 人 (日本国内: 43,612 人, 海外: 27,041 人)</li> <li>· 多元化、公平与包容性: 女性管理人员占比 26.4%, 残障人士就职率 2.72% (截至 2025 年 7 月)</li> <li>· Salesforce 认证 Marketing Cloud 邮件专家: 226 人 (截至 2025 年 1 月 8 日)</li> <li>· 数据科学工作者: 80 人 (transcosmos Analytics 株式会社的实际情况)</li> <li>· 基于国际标准的自有认证体系认证获得者: 总计 2,400 人 其中: LCM 认证 (聊天认证): 2,239 人、SCM 认证 (FAQ 认证): 116 人、SNSM 认证 (SNS 认证): 45 人 (截至 2025 年 7 月)</li> <li>· 数字化推进委员: 1,422 人 (由日本数字厅任命)</li> <li>· 公司内部培训: 500 门课程多次讲座</li> <li>· 员工平均年龄: 37 岁零 2 个月 (总公司)</li> <li>· 公司自有平台: trans-DX、trans-Re:Connect、HCM 分析平台、GHG 排放量测算解决方案、物流成本优化服务、Gotcha!mall、MOALA 等</li> </ul>
 <h3>制造资本</h3>	<p>transcosmos 在全球设立了不同规模的分支机构, 尤其是在日本和东亚地区构筑了大规模的联络中心服务网络, 可以提供完善的服务。</p> <p>此外, transcosmos 还利用具有尖端技术的、先进的运营中心设施和运营系统, 帮助企业客户顺利解决业务难题。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 分支机构: 全球 36 个国家和地区的 184 家分支机构 (日本国内 71 个, 海外 113 个) ※截至 2025 年 8 月</li> <li>· 全球业务支持: 支持在全球 46 个国家和地区使用 30 种语言开展电子商务业务 ※截至 2025 年 8 月</li> <li>· 采用尖端技术的先进中心设施与运营系统: transpeech (语音识别解决方案)、trans-CRM (云系统)、trans-Insight BI (CX 优化支持综合显示板)、trans-AI chat (生成式 AI 聊天机器人)、居家办公支持、CO<sub>2</sub> 传感器控制器、运用 AI 技术的空调控制设备、QOSIS (订单外包服务)、RealWorks (数据录入系统)、FlowScope (工程管理系统)、Quick Support Cloud with GAI (运用生成式 AI 的支持辅助工具)、trans-Xsync (用于将非标准格式表单高效转换为文本的 AI 解决方案) 等</li> <li>· ※部分服务仅在部分中心提供。</li> <li>· 设备投资总额: 41 亿日元</li> </ul>
 <h3>财务资本</h3>	<p>transcosmos 正大力投资于商业战略, 以实现我们的愿景, 吸引、留住和发展多元化的人才。公司财务稳健, 可以支持企业的可持续发展, 并能应对商业环境的快速变化。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 自有资本: 1,186 亿日元</li> <li>· 自有资本比率: 57.0%</li> <li>· 现金净额: 569 亿日元</li> <li>· 净负债权益比: ▲48.0%</li> <li>· 根据公司评级投资信息中心 (R&amp;I) 进行评级: A- (评级展望: 稳定)、CP: a-1</li> </ul>
 <h3>社会和 关系资本</h3>	<p>transcosmos 赢得了众多企业客户的好评和信赖, 这要归功于我们“客户满意度第一”的原则, 该原则表达了我们对于始终保持责任感地投入工作的承诺, 以及为了提高客户的收益和工作效率, 运用新技术解决问题的“专业精神”。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 企业客户数量: 约 3,500 家</li> <li>· 公司历史: 创立 59 年</li> <li>· 认证 / 奖项: DX 认证企业称号、Everest Group PEAK Matrix® 领导者称号、职场 LGBTQ+ 平等举措评价体系“PRIDE 指标 2024”最高等级金奖</li> <li>· 创业至今不变的企业理念</li> </ul>

\*Everest Group "Customer Experience Management (CXM) Services PEAK Matrix® Assessment 2024-APAC"

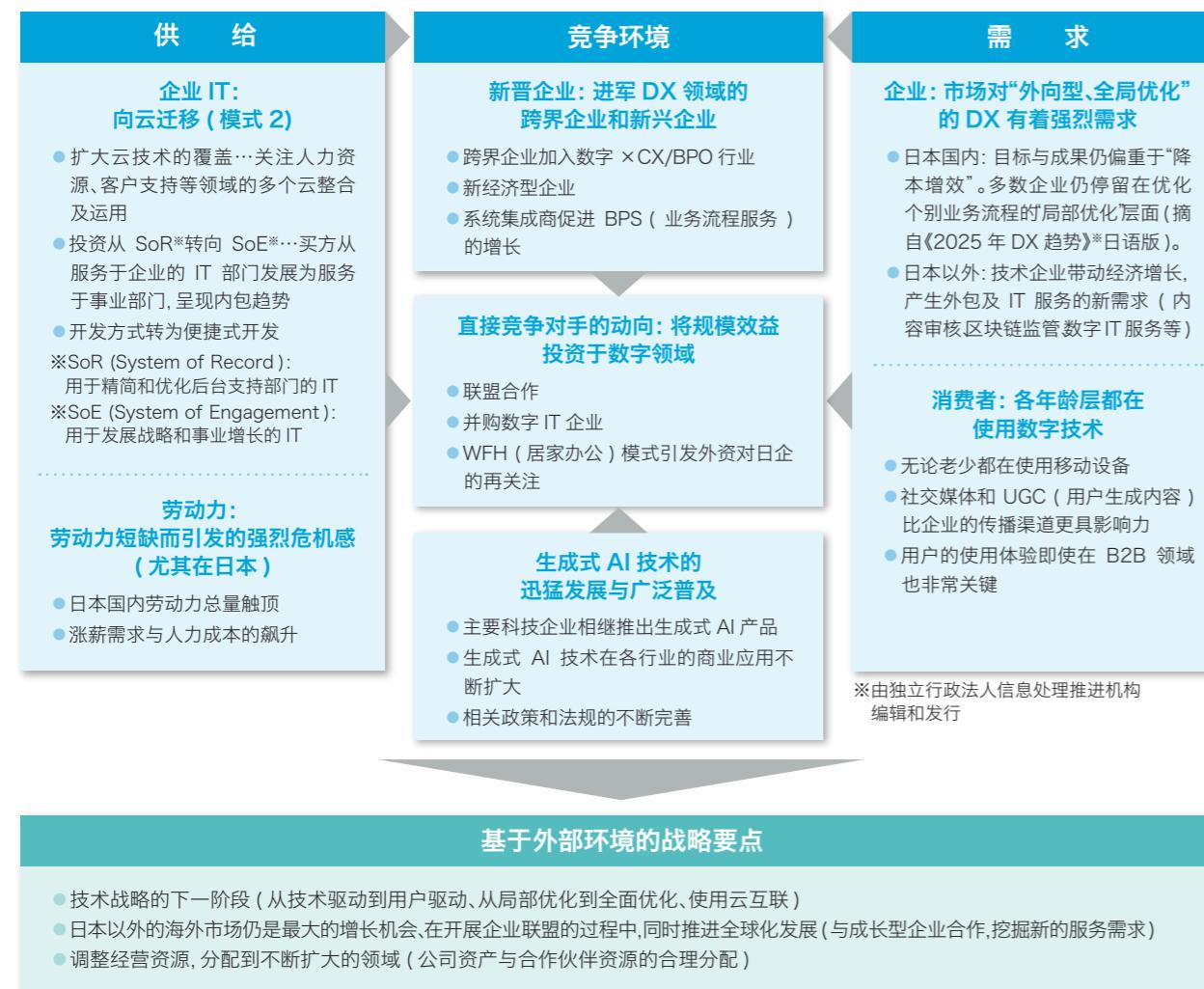
未特殊标记的数值均为截至 2025 财年度或 2025 年 3 月底的实际数值

# transcosmos 的 发展战略

在以 2026 年 3 月财年为最终年度的《2023-2025 年中期经营计划》中, 我们确立了从“卓越运营”的服务型企业发展成为“技术解决方案型公司”的战略方向。通过运用生成式 AI 等尖端技术, 我们积极推动商业模式转型, 夯实长期发展的根基, 以实现可持续增长。

## 对外部环境的认知

当前, 日本国内因人口结构变化, 已步入结构性劳动力短缺时代。企业对于人事、财务等核心业务领域的外包需求日益增长, transcosmos 通过与企业客户共同成立合资公司等方式, 精准把握并锁定市场需求。与此同时, 随着生成式 AI 技术的迅速普及, 企业迫切寻求根本性的效率提升与业务创新。我们凭借专业的提示词工程技术, 为企业客户提供高附加值的运营服务。



## 2023-2025 年中期经营计划要点

基于对当前市场环境的认识, 我们在 2023-2025 年中期经营计划中设定了三大目标。并且为了实现目标, 我们将推进五项战略举措。目前, 日本国内采用 CX 平台 “trans-DX for Support” 的企业已达 100 家; 而在全球市场, 我们正加速构建旨在 “成为亚洲以绝对优势排名第一” 的运营体系。此外, 支撑公司整体发展的可持续性举措也取得了显著进展。





## 通过业务模式的平台化， 实现成本优化与销售增长

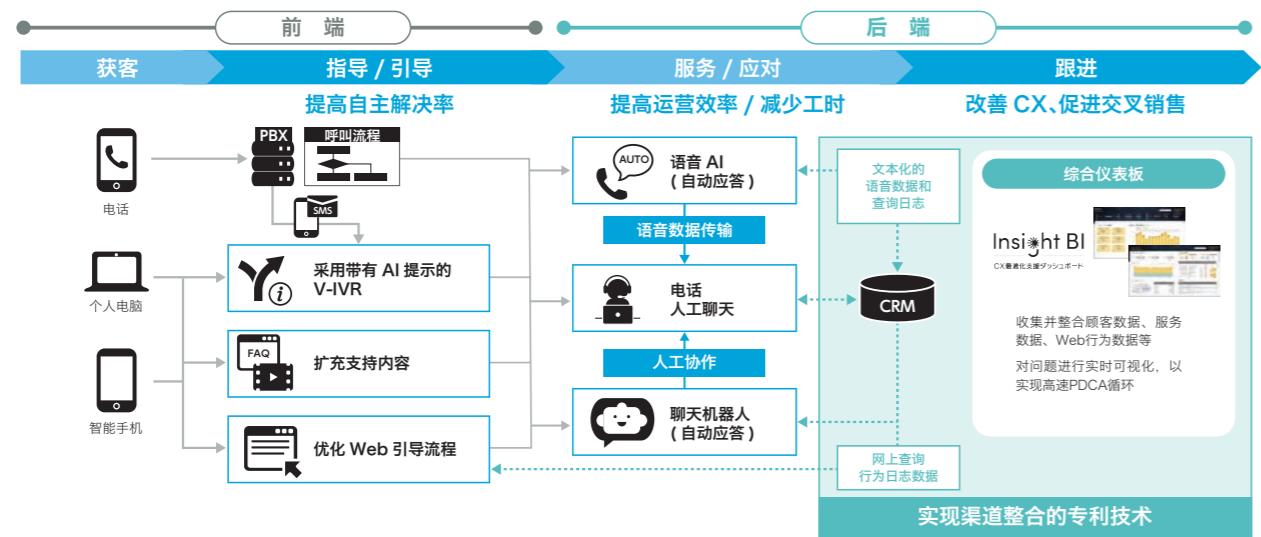
为真正实现从“卓越运营”的服务型企业发展成为“技术解决方案型公司”的战略转型，我们正致力于推动业务模式的平台化。

### 自有CX平台“trans-DX for Support”的优势

transcosmos 自主研发的 CX 平台“trans-DX for Support”，能够全面覆盖从电话、网站到在线聊天、社交媒体等多元化的客户触点，并通过有效利用 VOC (Voice of Customer: 客户之声) 及行为日志等数据，构建了一套同时提升运营效率与 CX 的机制。平台提供的解决方案基于 transcosmos 为数千家企业运营联络中心所积累的实战经验，其中部分技术已获得专利，形成了显著的竞争优势。

2025 年 3 月财年，我们已成功实现向 100 家企业客户推广该平台的目标，并开始带动市场份额的扩大与盈利能力的提升。未来，我们将把此平台定位为强化公司盈利基础的核心驱动力，全力推动其进一步拓展。

已在众多行业及业务领域获得广泛应用，并实现百家客户部署目标的“trans-DX for Support”平台简介



### 专注于销售支持领域的“trans-DX for Sales”服务现已正式上线

除了全面覆盖客户触点的 CX 平台“trans-DX for Support”外，我们全新开发了专注于营销与销售等销售支持领域的“trans-DX for Sales”，并已开始面向企业客户提供此项服务。该平台包含基于生成式 AI 的广告内容创作、PDCA 循环的重构与加速循环流程等多项功能，能够强化基于 VOC 的数字营销与销售活动，助力企业客户实现成本优化与销售增长。在继续扩大“trans-DX for Support”应用范围的同时，我们也将积极推进新平台在更广泛客户群体中的部署与应用。

### 支持案例 从“4家服务商运营”整合为“1家统一管理”。消除重复成本，建立VOC有效运用机制

在丰田汽车株式会社引入“trans-DX for Support”的案例中，我们通过整合联络中心运营有效降低了客户运营成本，并借助数据应用提升了客户体验。

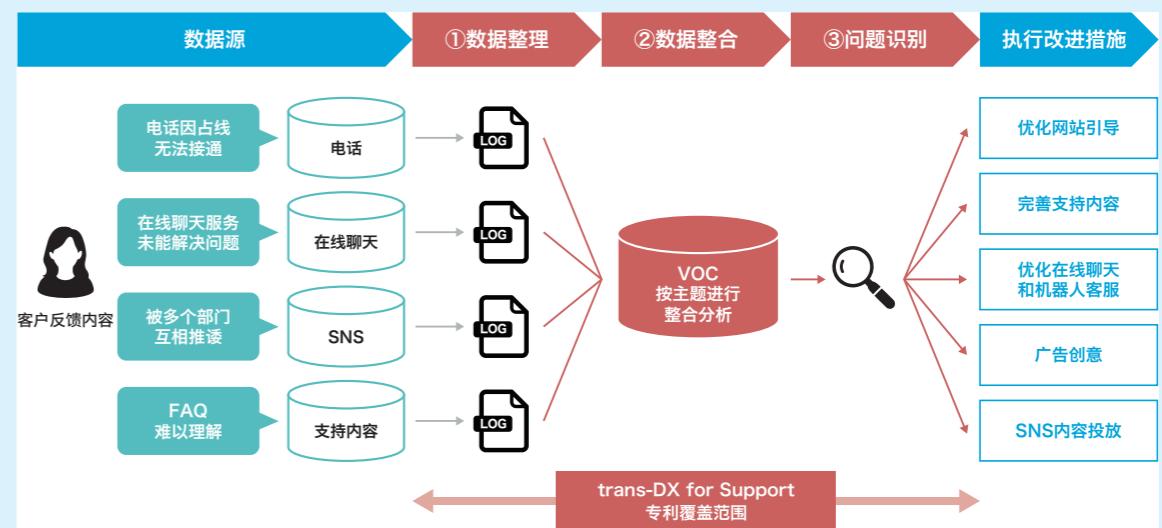
丰田汽车原先将其租车、汽车共享等业务的 9 个预约与支持窗口，分别外包给 4 家不同的服务商运营。经本次合作，所有服务已统一整合由 transcosmos 独家承接。我们通过优化窗口运营模式及实现问题可视化，成功帮助客户消除重复成本，并实现了运营质量的全面提升。

#### 丰田汽车株式会社支持案例中的举措与成果

业务内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>提将原由 4 家服务商分散运营的模式整合为单一服务商集中运营</li> <li>识别并削减重复产生的成本</li> <li>提升窗口服务品质</li> </ul>
举 措	<ul style="list-style-type: none"> <li>提整合至 transcosmos 独家运营体系</li> <li>引入虚拟文员 RPA 及在线聊天支持等功能</li> <li>基于 VOC (通话 × 社交媒体 × 网络行为数据) 实现问题可视化分析</li> <li>针对可视化问题进行分析，提出客户触点及 UI 等具体改善方案</li> </ul>
成 果	<ul style="list-style-type: none"> <li>提实现窗口运营优化</li> <li>削减成本</li> <li>提升 CX</li> </ul>

#### 统一掌握来自多元触点的“客户之声”，并提出改善建议

通过运用“trans-DX for Support”，企业能够全面了解客户在使用预约或支持窗口服务时产生的各类不满与不便。transcosmos 的核心优势在于，我们不仅能准确分析经可视化的客户痛点，更能基于问题进一步提出具体的、可落地的改善方案。



### 支持案例 将数字沟通渠道使用率从不足1%提升至20%以上

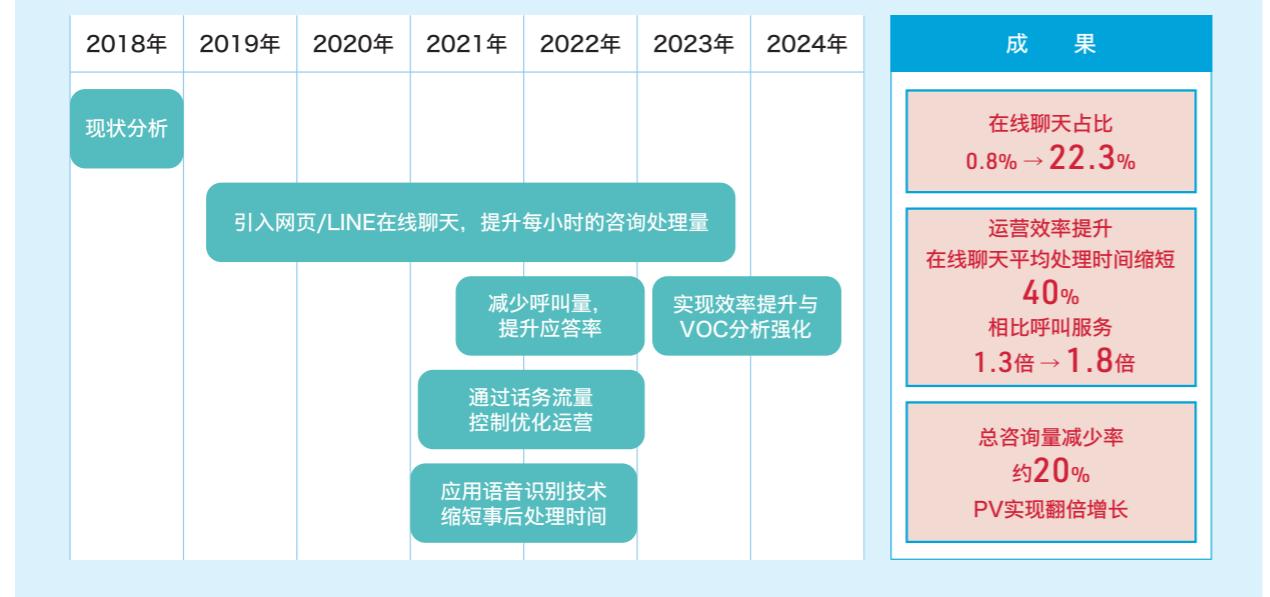
在某大型零售连锁企业客户的合作项目中，我们致力于构建支持流畅购物体验的“新一代联络中心”。随着电商及在线客服重要性日益凸显，我们通过提升客户满意度并优化联络中心运营效率，成功建立了一套能够应对电商销售增长所带来的咨询量上升的运营体系与环境。在改善用户体验的同时，我们还通过搭建便于客户自助解决问题的网站功能，有效降低了咨询总量。

某大型零售连锁企业客户支持案例中的举措与成果

业务内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>构建支持流畅购物体验的新一代联络中心</li> <li>提升客户满意度并优化联络中心运营效率</li> <li>建立能够应对电商销售增长所带来的咨询量增加的运营体系与环境</li> </ul>
举 措	<ul style="list-style-type: none"> <li>基于 VOC 分析（呼叫通话、社交媒体）及网站用户路径数据，推进服务渠道数字化转型（通过提高在线聊天占比向非语音服务模式转变，并优化支持内容）</li> <li>通过强化人工客服的 AI 辅助功能，提升服务效能</li> </ul>
成 果	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过加强数字化触点，将在线聊天比例从 0.8% 提升至 22.3%</li> <li>通过优化服务场景提升数字渠道效能，在线聊天平均处理时间缩短 40%，生产效率达到电话服务的 1.8 倍（原为 1.3 倍）</li> <li>通过完善在线支持内容提升自助解决率，咨询量减少约 20%，网站 PV 实现约两倍增长</li> </ul>

### 通过多年的持续支持，实现稳步的数字化转型

自 2018 年支持工作启动以来，我们在充分把握现状的基础上，通过引入多种数字渠道强化了数字化触点。此后，通过分阶段优化服务场景和完善网站支持内容，稳步实现了数字化转型。



### 实践案例 2 成立合资公司

## 与企业客户共享专业业务经验 携手实现可持续增长

transcosmos 通过与企业客户共同设立合资公司，在人事、总务等领域共享专业经验，着力构建可持续的运营体系，不断拓展服务基础。我们通过双方合作，共同拓展业务，提升企业价值。

### 与企业客户共享专业业务经验，实现共同成长

transcosmos 通过与企业客户共同成立合资公司，积极在人事、总务及销售后台支持业务等领域共享与运用我们的专业知识。客户通过合资模式可实现的效益包括：聚焦核心业务、通过彻底优化流程推动数字化转型、将固定成本转化为可变成本以降低开支，以及提升服务品质。对 transcosmos 而言，这不仅使我们能够通过专业能力的积累不断拓展服务平台，与客户及其业务建立长期稳定的合作关系，并依托成熟经验开发数字化解决方案。

合资运营的成功实施必须以双方需求的高度契合为前提，且由于涉及企业经营的诸多关键环节，这一过程需要细致入微的协调。双方企业在各自领域均具备深厚的专业积累，因此合资模式也成为一项宝贵的经验来源。我们能够与领先企业共同推进此类合作，不仅有利于 BPO 服务业务，也为整个 transcosmos 集团带来了业务拓展与企业价值的提升。

### 目前已成立的主要合资公司



### 设立合资公司的优势

- 企业客户**
- 聚焦核心业务
  - 通过彻底重构业务流程来推进数字化
  - 将固定成本转化为可变费用以降低开支
  - 提升服务质量

- transcosmos**
- 与企业客户及业务建立持续合作关系
  - 通过专业能力的积累拓展服务基础
  - 利用积累的专有技术开发数字化解决方案

**实践案例 3  
服务升级**

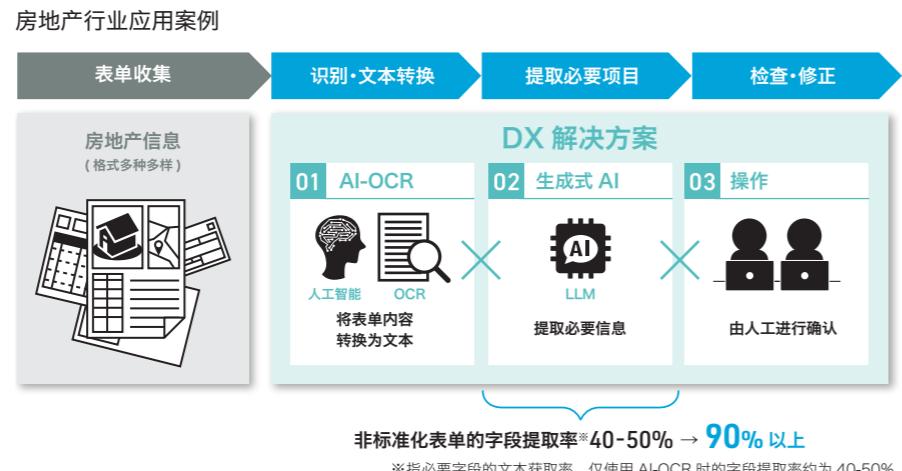
## 通过自有 AI 解决方案 实现高水平数据运用

表单的数字化与数据运用，是 transcosmos 自创业以来持续深耕、且具备专业业务经验的领域。近年来，我们通过自主开发先进的 AI 解决方案，致力于实现更高层次、更专业化的数据运用。

### ■ trans-Xsynk：从各类模拟表单中高精度提取必要项目

transcosmos 开发的 AI 解决方案“trans-Xsynk”，能够高效地将手写单据、合同、诊疗记录、订购单、作业报告等多种非标准化表单转换为文本数据。

非标准化表单数据无法直接进行数字化处理，这已成为各行各业推行 DX 的主要障碍之一。trans-Xsynk 通过先进的 AI 提示词工程技术，融入了具备增强决策能力的生成式 AI。我们与企业客户紧密合作，结合行业特有的法规政策及商业惯例等专业知识，实现了必要项目的高精度提取与数字化处理。



### 支持案例 运用 trans-Xsynk，助力企业客户实现 DX 构想

在某汽车零部件制造商客户的支持案例中，我们通过运用 trans-Xsynk，成功将货物包装信息数据化，支持企业客户实现物流 DX。

该企业过去一直采用纸质单据记录卡车装载货物的尺寸、缓冲材料使用情况及重量等包装信息，货物装载作业也长期依赖操作人员的个人经验。transcosmos 在充分理解该企业整体数字化转型构想的基础上，将包装信息数据整理成便于全公司共享利用的格式并交付使用。此举为整个集团实现了物流路径优化与成本削减，赢得了客户的高度评价。今后，我们还计划将服务扩展至该企业的其他业务环节。

业务内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化卡车装载作业：从依赖操作人员的经验判断转为基于运输计划的科学调度</li> <li>基于 DX 整体构想及中长期经营计划推进货物包装业务</li> </ul>
举措	<ul style="list-style-type: none"> <li>将纸质包装申请表转化为数字化数据</li> <li>运用“trans-Xsynk”提取货物配送时的包装、尺寸、内材使用情况及重量等关键信息，并以便于分析的格式交付数据</li> </ul>
成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>实现集团整体物流路线的优化</li> <li>降低人力和运营成本，减少 CO<sub>2</sub> 排放</li> </ul>

### ■ 提供具备机密信息处理能力的本地部署型AI解决方案

为持续完善 AI 解决方案体系，我们于 2025 年 7 月在原有云端 AI 解决方案的基础上，推出了升级版本本地部署型 AI 解决方案。该方案通过与专注于生成式 AI、LLM（大语言模型）及自主 AI 研发与商业化落地的科技企业——AI inside 株式会社的业务合作实现。

云端版“trans-Xsynk”虽适用于各行各业的非标准化表单处理，但受限于部分企业的内部数据管理规范，仅能处理不涉及个人信息的场景。而本地部署版“trans-Xsynk”作为不依赖外部服务器的解决方案，可满足对安全环境有更高要求的企业客户需求。

通过“trans-Xsynk”的持续进化，我们将助力客户实现仅靠内部资源难以达成的“AI 驱动型卓越运营”目标。

#### transcosmos 独有的 AI 解决方案矩阵

类别 / 名称		特点	适用场景示例
云端型	trans-Xsynk 非标准表单数字化	<ul style="list-style-type: none"> <li>虽无法处理含个人信息的资料，但适用于各行各业的多种类型表单</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>房地产…房地产信息表</li> <li>制造商…货物包装申请表</li> </ul>
云端型	trans-Xsynk 非标准单据数字化	<ul style="list-style-type: none"> <li>部署于安全性更高的本地环境</li> <li>支持大批量的数据处理</li> <li>能够应对结构复杂的表单</li> <li>具备个人信息处理能力，适用于各行业多种类型的表单</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融…账户转账委托、融资审批申请</li> <li>房地产…租赁合同、建筑图纸</li> <li>制造…设计文档、质量认证文件</li> <li>政府机构…官方证明、行政文件</li> <li>通用…Word 文档、收据凭证等</li> </ul>
本地部署型	trans-Xtune 半标准化单据数字化	<ul style="list-style-type: none"> <li>用于开发表单专用 AI 模型的 AI 学习环境</li> <li>除数据化外，还可基于目标检测技术部署图像识别 AI 模型</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保险…医疗费用收据、诊疗明细单</li> <li>金融…信用卡申请表</li> <li>零售流通…发票、交货单</li> <li>非数字化场景…表单识别与自动分类</li> </ul>
本地部署型	trans-Xnavi 判断和审核业务	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用通过搜索客户特定的审核条件来提高准确性的系统，实现判断与审核业务的自动化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>审查业务自动化（判断与分类）</li> <li>交付数据的一致性校验</li> <li>基于业务数据的分析与洞察</li> <li>操作手册智能查询助手</li> <li>培训数据的自动生成等其他功能</li> </ul>

#### 何为本地部署

本地部署 (On-Premises) 亦可译为“自建部署”，指在客户自有设施内配置并运行服务器等信息系统。与日益普及的云服务相比，本地部署需投入较高的初始成本且依赖专业人才，但其优势在于资源扩展与系统定制灵活度更高，并能构建更坚实的安全环境。

### ■ 共创高附加值AI解决方案的合作伙伴



作为 transcosmos 集团旗下企业，Machine Learning Solutions 株式会社专注于基于生成式 AI 与机器学习的技术支持、咨询及孵化业务。公司在以生成式 AI 为核心的图像识别与自然语言处理领域取得优秀研究成果，在国内外重要学术会议中屡获采纳与奖项殊荣。transcosmos 独有的语音识别解决方案“transpeech”正是由其 AI 解决方案驱动强化。



2025 年 4 月，我们与从事聊天机器人及 AI 聊天支持工具开发与提供的 Mobilus 株式会社合资，共同成立了 vottia 株式会社。通过融合 transcosmos 所拥有的客户洞察与业务专长，以及 Mobilus 的产品开发经验，我们提供具备高易用性和出色问题解决能力的 AI 智能体平台，致力于提升客户使用体验并优化客户成本。



## 战略聚焦高速增长的 亚洲市场

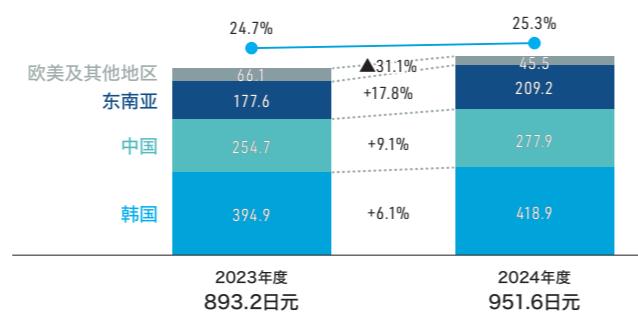
为实现“稳坐亚洲第一，并跻身全球 CX/BPO 供应商前五强”这一目标，我们集中资源，全力推进在高速增长的东南亚地区的业务拓展。

### 依托亚洲最大规模的服务供应体系与多语言优势，实现持续增长

transcosmos 以亚洲为中心，在全球 36 个国家和地区设立 184 个分支机构（截至 2025 年 8 月），为国内外的企业客户提供服务。除在日本、韩国与中国市场持续增长外，近期我们通过战略性聚焦快速发展的东南亚地区，推动了海外业务整体销售额的增长。

transcosmos 全球业务的核心优势在于覆盖多地区和提供多语言服务的能力。我们获得跨国企业客户的高度评价，被视为“拓展亚洲业务的首选合作伙伴”，并与全球顶尖企业的合作规模持续扩大。

各个海外地区销售额（单位：亿日元）



与全球顶尖企业的业务合作持续扩大

企业客户	总部所在国家	服务覆盖的国家与地区										
		总计	日本	大中华区 (含中国大陆 与中国台湾)	韩国	泰国	印度尼西亚	越南	菲律宾	马来西亚	美国	欧洲
综合电气设备制造商	日本	9	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
科技公司	中国	7	●		●	●	●	●	●	●		
汽车制造商	日本	5	●		●	●	●	●				
电商企业	新加坡	5				●	●	●	●	●		
数字娱乐公司	日本	5	●		●	●		●		●		
电商企业	美国	6	●			●	●		●	●	●	
通信设备制造商	中国	4		●		●			●			●
综合电气设备制造商	韩国	5	●	●	●			●		●		
综合电气设备制造商	日本	4	●	●				●	●			
玩具制造商	日本	4	●	●	●						●	
电商企业	韩国	4	●	●	●						●	
科技公司	美国	2	●		●							
综合电气设备制造商	新加坡	2		●	●							

※以上企业客户均为年销售额超10亿日元且在多个国家与我司有业务往来的企业

### 以马来西亚为核心枢纽，强化全球 CX/BPO 服务架构

我们将马来西亚定位为在多语言和技术环境方面具有优势的核心枢纽，并以此为基础，持续拓展面向东南亚市场的全球 CX 与 BPO 服务。马来西亚拥有丰富的多语言人才，其客户支持与后台服务等业务流程外包产业也具有深厚的发展基础。此外，马来西亚完善的基础设施为运用数字技术推动运营升级提供了良好条件。在现有 IT 外包服务基础上，我们已新增多语言客户支持与企业后台办公服务。

以马来西亚为枢纽，向东南亚市场拓展 CX/BPO 服务



#### 选择马来西亚作为东南亚市场核心枢纽的三大理由

- ◎ 教育水平领先，多语言人才资源丰富
- ◎ 亚洲 BPO 产业发展历史悠久，熟悉 IT 与 BPO 的专业人才储备充足
- ◎ 具备支持 RPA 及数字 BPO 等运营升级的良好环境

### 部署案例 多语言运营的一体化整合管理（某大型全球制造企业）

措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 将亚太地区 16 个国家的本地语言运营业务集中到马来西亚</li> <li>✓ 通过 transcosmos 马来西亚的 MD 许可证，配备母语级专业人才</li> </ul>
成效	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 管理成本降低约 30%</li> <li>◎ 统一运营流程与 KPI 指标体系</li> <li>◎ 提升管理效率，优化沟通机制</li> </ul>

### 在韩国市场率先开发并推广生成式AI相关服务

我们在韩国率先开发并推广生成式 AI 相关服务。通过将生成式 AI 解决方案整合到各类服务中，我们不断开拓新的业务领域，积极把握新的商业机遇。

#### 生成式AI相关服务示例

- trans-AI Answer：可分析客户提问并自动回复、且支持多语言的 AI 智能体系统
- trans-AI QA (Quality Assurance)：根据企业客户质量评估标准，自动评估应答内容
- trans-AI Analytics：精确分析对话数据，并提供高精度分析报告的 VOC 洞察导出解决方案

## 与集团公司合作， 构筑核心竞争优势

transcosmos 与具备高度专业能力的集团公司合作，针对企业客户的行业特性与需求，提供高附加值的服务。在与集团公司合作中获得的知识与见解，奠定了 transcosmos 竞争优势的基石。我们将持续深化集团协同效应，推动业务实现显著增长。

以DX支持业务为代表的合作范例



## transcosmos 的核心课题

transcosmos 的目标是最大化提升社会、企业客户以及个人的福祉。作为一家 DX 企业, 我们致力于成为“Global Digital Transformation Partner (企业数字化转型的全球合作伙伴)”。经过董事会的提议和参与, 综合考虑风险与机遇, 我们明确了以下四大核心课题, 来推动公司业务发展为解决社会问题作出贡献。

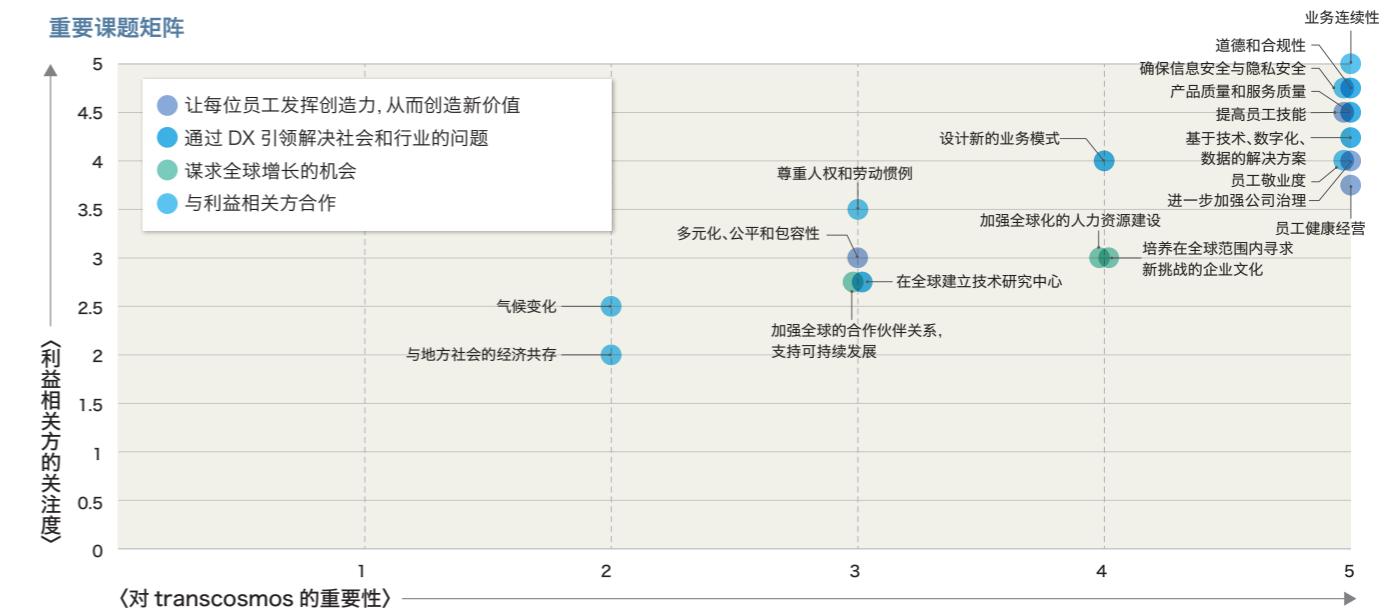
## transcosmos 的四大核心课题

重要课题	核心课题概要	关键措施列举
让每位员工发挥创造力从而创造新价值	<p>基于“员工是企业最大的财富,蕴藏着无限潜能”的认知,我们将积极推进与员工相关的健康经营。此外,为了提高员工的技能,我们还将建立能够促使IT、DX领域的人才和管理者在各类业务中保持自我成长的机制。transcosmos尊重员工的“个体”不同,并以为员工创造公平且得以发挥才能的机会为目标,将现有的“D&amp;I”(多元化与包容性)举措发展为“DE&amp;I(多元化、平等和包容性)”举措。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>●推动员工的健康经营 →p.52</li><li>●培养高度专业的专家型人才 →p.46</li><li>●促进多元化、平等和包容性 →p.50</li></ul>
通过DX引领解决社会/行业的问题	<p>作为一家DX企业,我们将通过开展业务活动,为企业客户提供基于新技术、数字和数据的解决方案,从而引领解决社会和行业的问题。</p> <p>我们将致力于设计新的业务模式,并在全球建立技术研究中心。此外,我们还将努力提高产品和服务的质量,并加强现有领域的信息安全和隐私保护体系。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>●实现愿景的举措 →p.26</li><li>●应对网络安全风险 →p.61</li></ul>
谋求全球增长的机会	<p>为了进一步推进公司的可持续发展,我们将加强全球合作伙伴关系,帮助国内外的各类不同的客户提升企业价值。这意味着我们要加强全球化的人力资源建设,并培养一种在全球范围内寻求新挑战的企业文化。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>●实现愿景的举措 →p.32</li></ul>
与利益相关方合作	<p>基于企业的社会责任,我们认识到应对气候变化非常重要。此外,作为国际社会的一员,我们需要为尊重人权以及推进合理的劳动惯例而努力。我们在日本和海外的众多的业务站点,都致力于与地方社会实现经济共存,并积极开展社会公益活动,以支持当地社会的发展。</p> <p>为了实现公司的可持续发展,我们将制定事业连续性计划,进一步强化公司治理,提高企业道德和合规性。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>●作为全球性企业的可持续经营 →p.38</li><li>●通过业务活动解决社会问题,创造社会影响力 →p.40</li><li>●应对气候变化 →p.62</li><li>●公司治理 →p.56</li></ul>

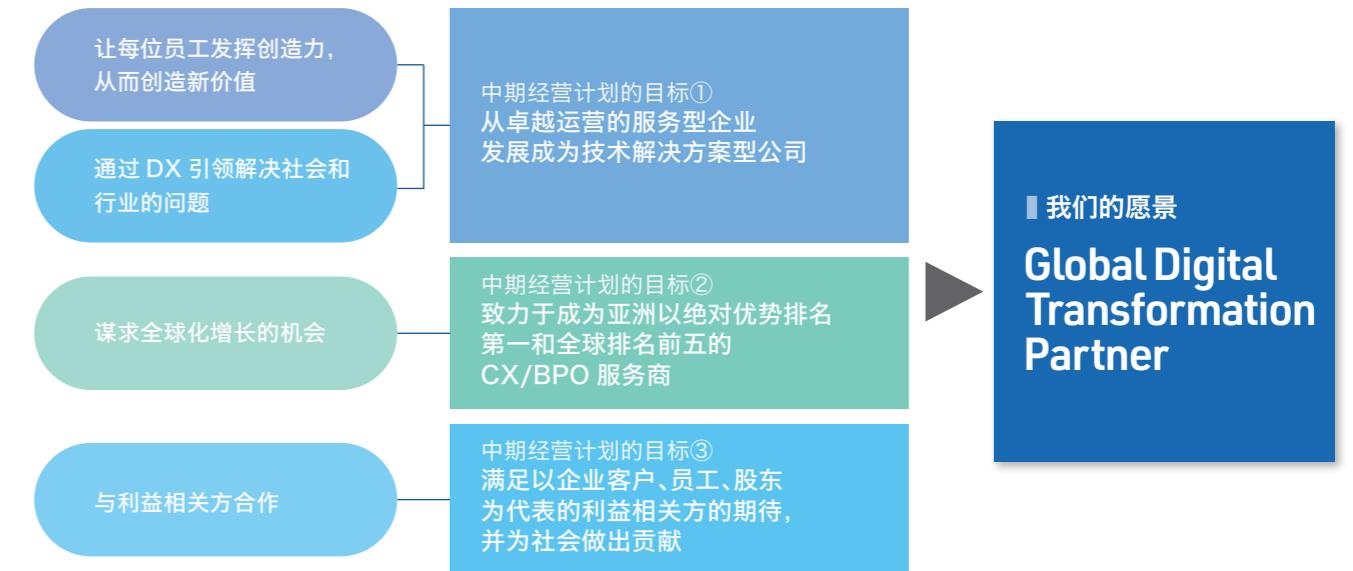
## ■ 核心课题的制定过程和矩阵

我们采用以下流程,经由核查、筛选和提取来制定重要课题

- ① 从针对竞争对手、全球领先企业、ESG 评级较高的全球性日本企业、以及 ISO26001、GRI、SASB、SDGs 等国际标准和当前的社会趋势中，提取出 760 个内容项
  - ② 分为 48 个内容项
  - ③ 根据利益相关方的关注度和对我司的重要程度进行评分
  - ④ 提取重要性高的内容项



#### ■ 重要课题与2023-2025年中期经营计划的关系



# 作为全球性企业的 可持续经营

transcosmos 将可持续发展举措视为价值创造的基石，以推动自身成长和实现可持续社会为目标，并制定了《可持续发展基本方针》。此外，公司还成立了由代表董事兼董事长担任委员长的“transcosmos SDGs 委员会”，全面推进人才培养、DE&I、治理强化、气候变化应对举措等与可持续发展相关的重要经营课题。

关于 ESG 的更多详情，请参见 transcosmos 官方网站：  
► <https://www.trans-cosmos.co.jp/english/ir/esg.html#a01>



## transcosmos 集团 可持续发展的基本方针

transcosmos 在业务和企业活动这两方面推进可持续经营。通过为企业客户发展作出贡献的 DX 业务来解决社会面临的挑战；并推进应对气候变化、培养专业人才、加强治理等 ESG 举措。此外，transcosmos 认为“员工是企业最大的财富，蕴藏着无限潜能”，并以此致力于推进员工的健康经营。

## 可持续发展的基本方针

我们将秉持“客户满意是我们存在的价值”的基本经营理念，与各方共创 Well-being 社会，一同推进 SDGs/ESG 的开展。

## 可持续发展的目的

我们的目的是实现 Well-being 社会。

为了达到这个目的，我们将致力于让社会、企业客户和员工个人的 Well-being 实现最大化。

### 社会的Well-being

我们将与企业客户一起，最大限度地提高社会的 Well-being，包括应对气候变化、生物多样性、商业和人权、以及社会公正性等的挑战。

### 企业客户的Well-being

我们将通过帮助企业客户实现可持续发展，包括拓展业务、优化业务流程、提高顾客满意度等，以最大限度地提升企业客户的 Well-being。

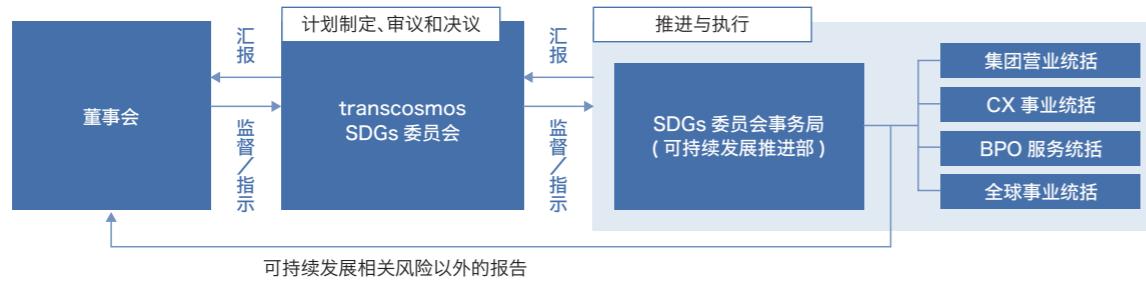
### 员工个人的Well-being

我们将通过提供最尖端技术的培训、员工的健康经营，以及尊重 DE&I 和人权等举措，最大限度地提升员工的 Well-being。

## transcosmos SDGs 委员会

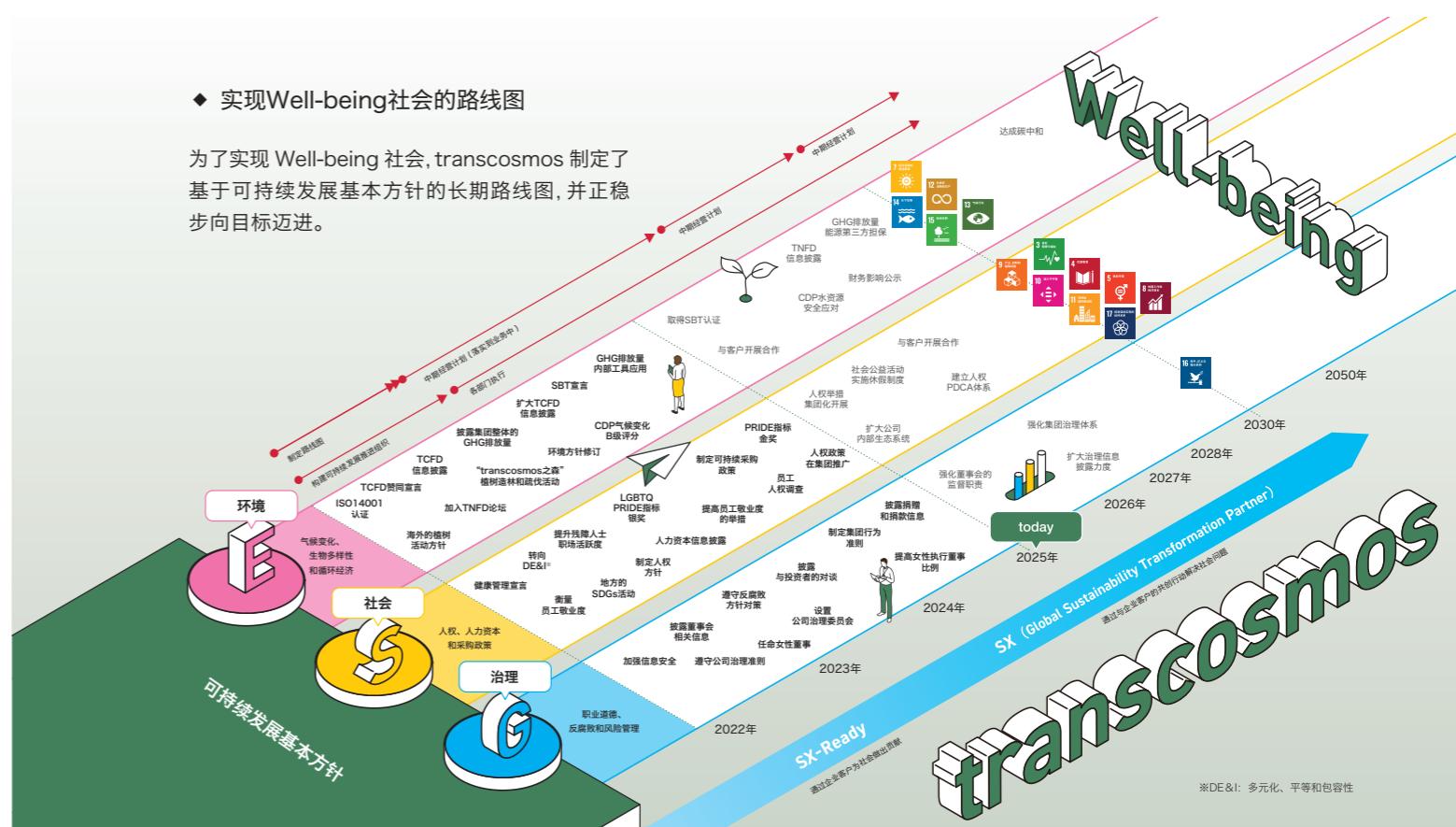
transcosmos 依据《可持续发展的基本方针》，由“transcosmos SDGs 委员会”负责可持续发展相关政策的计划制定、审议和决议。

该委员会由代表董事兼董事长奥田昌孝担任委员长，各董事担任副委员长，定期向董事会汇报可持续发展主要工作进展。董事会则基于对环境和社会影响的考量，对该委员会进行监督并给予指导。



## ◆ 实现Well-being社会的路线图

为了实现 Well-being 社会，transcosmos 制定了基于可持续发展基本方针的长期路线图，并正稳步向目标迈进。



## ◆ Well-being 循环和指标

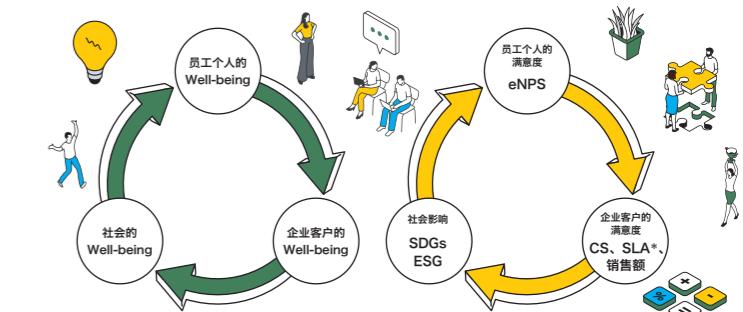
根据公司的基本经营理念，transcosmos 不仅要实现公司的业绩增长，还有义务在开展公司业务的过程中，通过提高所有利益相关方的充实感和幸福感（= 提高 Well-being）来实现公司的可持续发展，进而实现社会的可持续发展。简而言之，就是我们需要在形成 3 个 Well-being 循环的同时，努力达成各项 KPI。

### Well-being 循环 (左)

为了提高企业客户的满意度 = Well-being，提高个人 Well-being (= 员工满意度) 是不可或缺的。另外，为了提高整个社会的 Well-being，则必须提高企业客户的 Well-being。

### 实现 Well-being 的指标 (右)

员工个人：针对全体员工和董事会成员的敬业度调查 (eNPS)  
企业客户：通过 CS 和 SLA，提高敬业度、扩大销售额  
社会影响：根据 SDGs 达成度和 ESG 得分进行评价



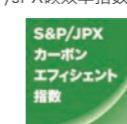
\*SLA：服务级别协议

## ◆ 纳入ESG指数和外部评价

- FTSE Blossom Japan Index, FTSE Blossom Japan Sector Relative Index



- S&P/JPX 碳效率指数



- CDP 气候变化 B 级评分



- Morningstar®

- 再生能源100宣言 RE Action

- Eruboshi认证, Kurumin认证



- PRIDE指标金奖



## transcosmos通过业务解决社会问题

### 创造积极的社会影响，并将其作为推动增长的动力

transcosmos 致力于通过业务活动，促进社会整体 Well-being 的提升。我们相信，提升企业客户的 Well-being，将增进社会及 transcosmos 员工福祉，并形成良性循环。在本节中，我们将介绍集团如何通过卓越“人才”与尖端“技术”为客户提供优质的客户体验，助力实现可持续发展社会，并分享员工的心声。

	待解决的问题	目标项目	截至 2025 年 7 月的进展
E	实现脱碳社会	2050 年实现碳中和	获得 SBT 目标认证
S	构建多元人才充分发挥能力的社会	提高女性管理人员比例	26.4%
G	提升可持续的企业价值	提升 FTSE Russell ESG 评分	3.3
社会影响	解决社会性问题	承接社会问题相关的业务项目	54 项 <sup>*</sup> <small>* 指有助于解决社会问题的公共自治体订单数量</small>

#### 急救医疗咨询项目“#7119”的DX

我们为神奈川县搭建了急救医疗咨询项目 (#7119) 的一体化服务平台，通过完善咨询的系统与基础设施，为当地居民提供 24 小时全天候的即时医疗咨询服务。该平台使用户能够快速获得医疗专家的专业指导，确保急重症患者得到及时救治，从而有效优化医疗资源配置。



本部分英文翻  
译暂未提供。

#### 提供防灾减灾模拟与数据解决方案

transcosmos 集团旗下子公司——应用技术株式会社，专门提供预测与评估自然灾害风险的模拟技术与数据分析服务。除实现洪水、风暴潮、地震等灾害风险的可视化外，还能通过 IoT 传感器与 AI 技术进行实时监测与预测，为地方政府做出精准的防灾减灾决策提供支持。



本部分英文翻  
译暂未提供。



#### 为应对客户骚扰提供支持

transcosmos 通过搭载生成式 AI 平台“trans-DX for Support”，加强客户骚扰应对措施。该服务包含三大核心要求：①明确定义客户骚扰行为标准；②基于生成式 AI 提供应对性措施；③为客户防骚扰机制的实施和运行提供支持。



#### 终身教育机构“ClassCloud”(韩国)

“ClassCloud” 基于我们在韩国积累逾 20 年的教育咨询经验而创立。该机构秉持“学以致用”、“按需定制”、“教学相长”的三大教育理念，提供从兴趣爱好、生活方式到资格认证的多元化课程，支持个人与组织的成长与发展。



#### transcosmos员工心声(节选)

我们始终秉持用户视角而非服务提供方视角进行服务设计。在推进流程优化与精简的过程中，我们始终将终端用户的需求置于首位，以此助力企业客户有效应对行政数字化转型升级、提升公共服务便利性等社会课题。

(集团营业统括)

我们深知，社会课题必须首先得到可视化和认知，方能有效解决。通过与各行业客户的广泛合作，我们持续积累发现问题、重新界定课题的能力，进而为客户提供能够创造社会价值的切实可行的解决方案。

(CX 事业统括)

我们深入理解企业客户未来三年的发展愿景。在此基础上规划可提供的各支持方案，并始终围绕企业客户在可持续成长与解决经营课题方面的实际需求开展服务，而非局限于公司现有业务范围。

(BPO 服务统括)

我们拥有众多具备全球经验的人才，其中不乏从当地聘用转为总部编制的员工。公司支持跨国籍、跨工作地点的多样化职业发展，并通过鼓励员工实现积极的职业转型，形成了促进人才多样性与流动性的包容性企业文化。

(总部·全球事业统括)



2023年，transcosmos与静冈县裾野市签署了一项合作协议，共同推进以DX为核心的官民共创项目，旨在为市民提供更优质的行政服务。2025年7月8日，transcosmos执行董事金田浩充与裾野市市长村田悠展开对话，围绕“将市民视为顾客”的业务改革理念，探讨了企业在其中所能发挥的作用。村田市长始终以打造“日本最贴近市民的市政厅”为己任。

### “市民的幸福，建立在解决社会问题的基础上”(村田)

**村田：**裾野市以打造“人与企业共同选择的城市”为愿景，正全力建设“全日本最立足市民视角”的市政厅。其中一项重要举措，便是依托数字化变革(DX)推进窗口业务改革。这一切的出发点，是我们始终秉持的理念——必须珍视每一位市民的时间。在制定DX方针时，我们确立了这样的口号：“市民的时间，归于市民；职员的时间，献给市民。”通过数字化手段减轻市民与职员双方的事务性负担，我们便能创造出更多可自由支配的时间。而这些时间，将最终转化为面向市民的新服务。

我始终秉持“市民即顾客”的理念参选并当选市长。为落实这一承诺，我们专程对窗口服务进行了实地调研，结果发现：市民仅办理一次迁入手续，就需辗转7个不同窗口，重复填写姓名35次、住址21次。这样的服务，显然与“以市民为中心”的宗旨相去甚远。只要真正站在市民的立场审视，就能发现大量亟待改进之处。

我深信，市民的幸福，建立在解决社会问题的基础上。正因为市民一生中与市政府打交道的机会并不多，才更应该让他们在每次办理事务时都感到满意。而这，也正是我们全体员工工作的价值与成就感所在。

### “愿将本公司的成功经验反馈社会，助力解决社会问题”(金田)

**金田：**裾野市的案例，与我们公司历来开展的业务有诸多共通之处。市长先生提出的“市民即顾客”，正与我们一贯坚持的“以客户为起点”的思路高度契合——我们始终以联络中心收集的VOC为洞察原点，为企业客户提供针对性建议，助力其业务持续增长。事实上，我们历来重视VOC的价值，并通过将其系统化反馈至企业客户，实现了与客户共同成长的历程。为此，我们开发了集成多渠道VOC的统一平台“trans-DX for Support”，该平台可整合来自联络中心、在线聊天、网站等各类触点的客户反馈，实现从营销推广、购买决策到持续使用的全流程CX优化。我们将这类结构性改革的成功经验回馈给裾野市及更多地方政府，在推动社会课题解决的同时创造商业价值——这正是我们所倡导的“进取型可持续发展”之路。



## “解决社会问题，离不开民间部门的效率”(村田)

**村田：**我深知，要将裾野市政府打造成为一个富有改革意识、精干高效的组织，高层引领和职员的执行至关重要。要在四年任期内实现这一目标，速度不可或缺。为此，我们与transcosmos签署了合作协议，作为推进官民共创的重要举措。在这一合作框架下，transcosmos不仅协助市政府推进DX改革，还为我们承担了文部科学省示范项目——“学校家长沟通高效化支援项目”的运营服务。当前教育一线面临两个现实：教师工作方式日益多样，同时学生情况也日趋复杂。若要应对所有状况，教师的工作时间完全不足。为此，我们设立了统一的呼叫中心，由transcosmos代为处理市内中小学生家长的各类咨询。

我们相信，如果教师能够增加与学生面对面相处的时间，教育环境就能得到改善。这一项目的成效，不仅有助于裾野市教职员的工作方式改革，更有望推广至全



国范围。

**金田：**虽然项目刚刚起步，最终规模尚难预估，但我们已切实感受到了对学校窗口业务的支持正在产生效果。通过将所有的咨询内容记录并录入平台，我们实现了校园运营状况的可视化。随着数据的不断完善，各项流程的标准化工作也将稳步推进。我们相信，这一项目未来或许将带来革新传统教育模式的重大机遇。

## “对transcosmos而言，官民共创就是公司的增长引擎”(金田)

**村田：**我认为，将公共财政用于解决地方政府面临的问题，让市民生活更加富足、幸福，是一件极具社会价值的事情。期待transcosmos能够发挥引领作用，以高效务实的姿态推动更多像裾野市这样的地方政府实现转型，并最终为提升整个日本的幸福感贡献力量。

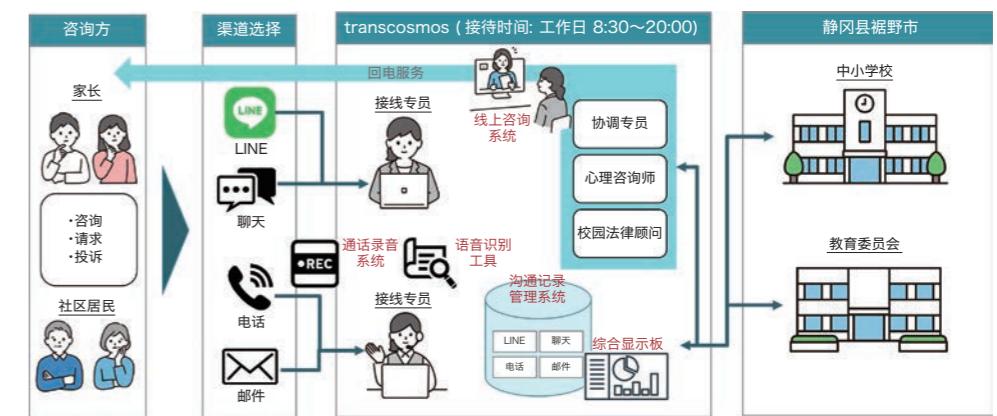
**金田：**对transcosmos而言，官民共创不仅仅是一种社会责任，更是驱动企业持续增长的核心引擎。通过关注并解决企业客户业务之外的社会课题，我们不仅能更有效地回应客户需求，也为自身业务开辟了新的增长空间。在此，我谨向村田市长及裾野市的各位同仁表达由衷的感谢。

### TOPIC

#### 裾野市通过文部科学省示范项目推进官民共创

目前，transcosmos与裾野市正在共同推进文部科学省示范项目——“学校与家长沟通高效化支援项目”，以实现“日本顶尖的育儿环境”的目标。我们在学校现场设置了面向家长和社区居民的多元化咨询渠道，通过建立高效的响应机制，帮助教职员及时处理各类问询，从而将更多时间用于关注学生成长，助力提升教育质量。

##### 示范项目概览



特辑

株式会社 Skill Up NeXt  
董事长  
田原 真一

## 以人与生成式AI的融合为驱动 加速商业模式变革与多元化发展， 朝着可持续发展的企业迈进

随着社会基础设施与商业数字化进程的不断深入, transcosmos 就东京都中小企业振兴公社项目与 Skill Up NeXt 展开合作, 共同培养 IT 人才、致力于提升他们的 IT 技能, 以应对日益增长的数字人才需求。2025 年 7 月 7 日, transcosmos 工程统括本部所长年雄与通过 IT 人才培养助力企业客户业务变革的 Skill Up NeXt 田原真一先生进行了深入对话。

**“市场亟需能够构建盈利商业模式的  
IT 人才” (田原)**

**田原:** Skill Up NeXt 成立于 2018 年, 初衷是应对日益增长的 IT 人才需求。然而我们发现, 社会和企业对 IT 人才专业能力的要求, 近年来也正不断发生变化。早期市场主要需要编程、网站建设等技术能力; 但现在, 企业更关注人才能否创造实际业务价值, 比如“能否创造盈利的商业模式”、“能否提升企业生产效率”等更加实际的成果。

**所:** 我所在部门的成立背景与贵机构颇为相似。为实现 transcosmos 向“技术解决方案型公司”转型的目标, 公司专门组建本部门以强化工程技术实力。如今虽已发展为数百人的团队, 但能够为企业客户提供符合期望的解决方案并创造实际价值的 IT 人才, 依然供不应求。为解决这一矛盾, 我们认为需要协助工程师运用 AI 扩展自身能力, 从而为面临人才短缺的企业提供更高效的服务。这也让我们更加认识到, 公司必须持续投入 IT 人才的引进与培养工作。



**“准确使用语言并进行有效沟通的能力,  
是不可或缺的基础素养” (所)**

**所:** DX、GX 与 AI 人才通常被称为前沿领域人才。无论哪一类人才, 都需要具备商业视角和 IT 相关知识, 才能敏锐地应对社会的变化和技术发展。就这点而言, 我认为 IT 人才的本质在于具备沟通能力、并能精准运用语言表达。这种素养是提升专业技能不可或缺的基础。更重要的是, 我们需要通过充分实践来积累经验, 并将实践中获得的专业知识体系化, 这才是培养人才的关键所在。

**田原:** 根据我长期的观察, 即使编程能力再出色, 如果缺乏精准的语言表达能力和领导力, 这样的专业人才也难以在工作中脱颖而出。我们公司为员工规模达数千人的企业提供整体培训项目时发现, 这类培训除了提升专

业技能外, 还有一个重要作用: 帮助员工发现自身尚未意识到的潜能。

**所:** 我对此深有同感。通过培训等方式识别出具有潜力的人才, 并为他们提供成长机遇, 这才是有效的人才培养之道。



transcosmos 株式会社  
工程统括本部  
高级常务执行董事  
所 年雄

**“社群培育能够提升企业整体能力,  
并最终为客户创造切实价值” (所)**

**所:** 要提升组织整体的战斗力, 构建内部协作社区至关重要。通过实现信息在全组织范围内的充分共享与有效沟通, 不仅有助于将个体经验转化为可复用的组织资产, 更能精准对接企业客户的系统开发需求, 从而为其数字化转型提供切实支撑。我们还在积极推进基于共享信息的人机协作模式, 致力于在不增加开发人员配置的前提下, 实现生产效率数倍乃至数十倍的增长。

**田原:** 我认为, 运用 AI 的能力将直接转化为企业竞争力, 因此始终倡导员工在日常工作中积极使用 AI 工具。亲自动手操作新工具、切身感受其特性至关重要。通过实际应用与持续学习, 我们正真切地经历着自身的深刻转型。



AI 不仅能够提升工作效率, 更将推动我们实现商业模式的革新, 成为社会不可或缺的一员。同时我们相信, 善用 AI 解决客户的痛点, 这本身就能转化为我们独特

的企业价值。

**“与员工共同追求有价值的工作,  
正是实现多元化团队的核心路径” (田原)**

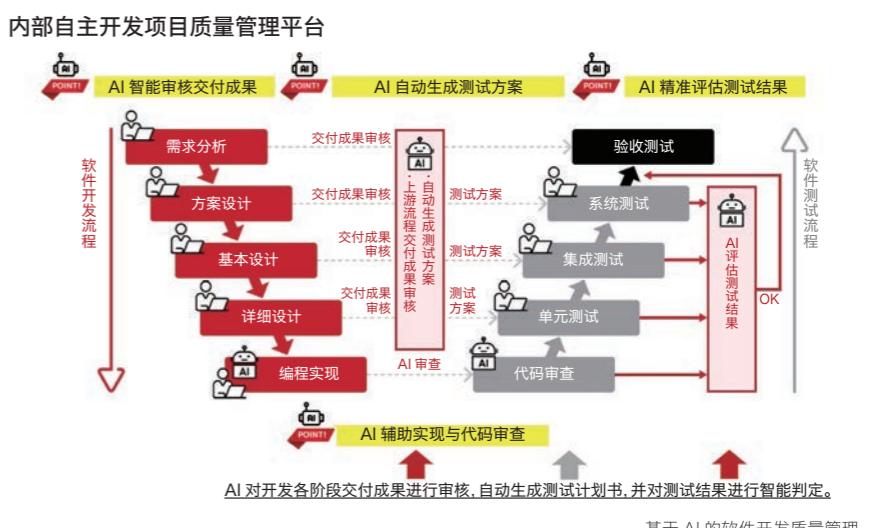
**田原:** 我们团队中确实有外籍成员和远程工作的同事, 但这并非出于对多元化指标的刻意追求。我们真正关注的是让每位成员都能充分发挥所长、获得成长, 并真心认可这份工作的价值。正因为我们始终重视每个个体在组织中的独特贡献, 并致力于打造充满挑战与成就感的工作内容, 才自然而然地形成了如今多元包容的团队形态。

**所:** 我们原本预期, 随着业务流程效率的提升, 员工能完成数倍于当前的工作量, 并由此带动收入增长。但出乎意料的是, 不少员工更倾向于“增加休假而非提高收入”, 这让我深刻意识到员工工作观念正在日趋多元化。企业要想实现可持续发展, 就必须积极适应社会多样的变化, 通过提供更丰富的工作方式选择等措施, 回应新时代的多元诉求。

### TOPIC

#### 以人与AI的协作应对不断变化的市场需求

随着企业 DX 的深入推进, 技术已成为经营管理的核心要素, 由企业客户主导系统开发核心环节的自建开发项目正持续扩大。transcosmos 在 IT 人才培养与生成式 AI 应用方面的布局, 与这一行业趋势高度契合。我们通过人机协同的模式充分发挥各自优势: 由具备精准日语表达能力、擅长客户沟通的工程师负责文档撰写与测试执行, 同时运用生成式 AI 对文档质量及测试结果进行智能核查。通过这种专业分工, 既确保了项目成果的高品质交付, 也实现了资源的最优配置。



基于 AI 的软件开发质量管理

## 培养高度专业的专家型人才

培养理解 transcosmos 价值观的高度专业的人才，是公司实现高附加值服务的关键所在。因此，transcosmos 不仅对人力资本进行投资，以实现公司愿景，并且在获取和培养人才的同时，还致力于向员工普及 transcosmos 的基本经营理念，这是我们提供附加价值的基础。此外，为了促进员工对公司经营的理解和认识，公司还举办了“面向员工的财报说明会”。

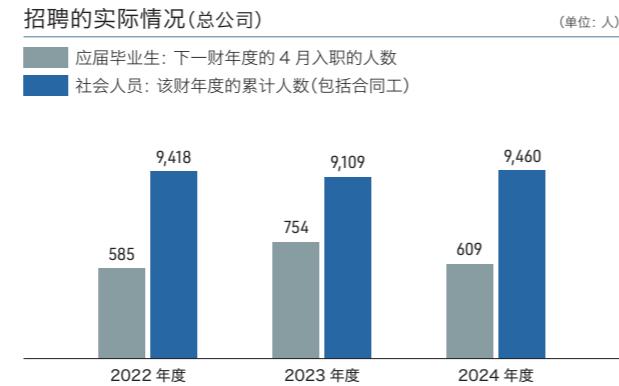
### 贯彻基本经营理念

自公司创立以来，我们始终秉持“以客户满意为第一原则”、“people & technology”、“重视原则”三大核心理念。这些理念不仅既是全体员工的行动指南，也是支撑公司可持续发展的基石。我们通过内部门户的信息传递、多语言支持及培训计划等举措，确保海内外员工深刻理解和践行。公司还专门开设了企业经营理念网站，收录了近 300 篇创始人的深度访谈与心得。



### 吸纳多元化的人才

为了确保公司能够吸纳和保留优秀的人才，我们正在努力扩充视频（以宣传册等纸面媒介无法传达的方式）内容，以促进应届毕业生、社会人员及有工作经验的人员等不同类型的招聘对象对 transcosmos 的了解。此外，面向应届毕业生，我们还安排了入职培训和岗前培训，来提高员工的就业准备度和入职后的稳定性。在对社会人员和具备一定经验的人才招聘方面，特别是针对需要大量人员的外包业务时，我们主要通过公司自有网站“Work it!”开展招聘。



### 公司内部培训计划

为帮助 transcosmos 每位员工根据自身能力水平实现职业成长，我们建立了包含 500 多个培训项目的综合体系，涵盖必修、选修与自主选择类课程。同时，我们亦向与 transcosmos 员工协同工作的集团合作企业及关联公司员工提供相应培训资源。

\* 员工：包括合同员工和派遣员工

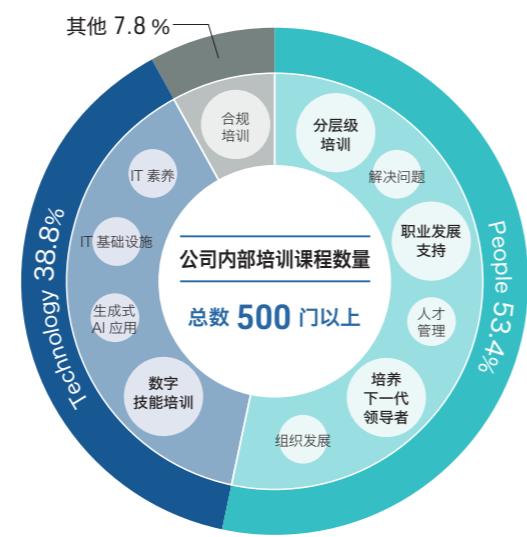
### 分层级培训

#### 新员工培训及应届毕业生跟进培训

我们通过分阶段、重实践的培训体系，为新员工提供系统入职培训，并对应届毕业生实施持续跟踪培养，助力年轻员工快速成长并发挥业务价值。

#### 培养管理人才

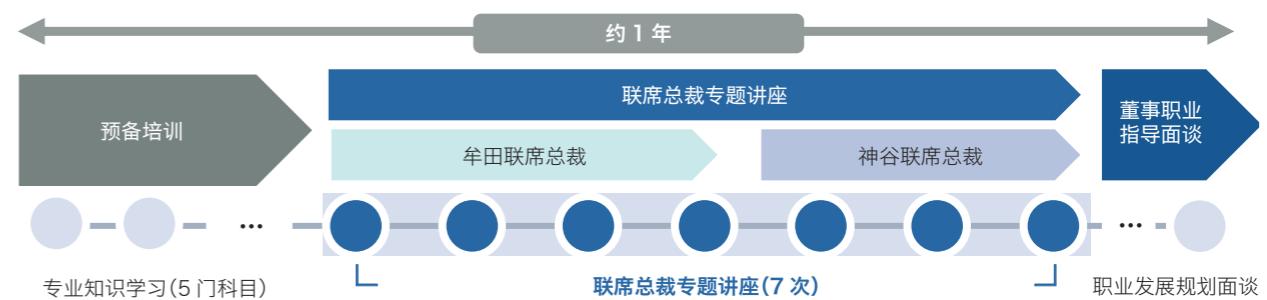
我们为晋升人员及管理人员提供专项培训，旨在加深其角色认知并提升管理能力。通过系统梳理各职级所需技能与知识体系，持续提升组织运营效能，强化人才队伍整体素质。



### 选拔型新一代领导者培养计划 (经营塾)

公司设立“经营塾”项目，以培养下一代领导者为目标，通过选拔优秀年轻人才，由联席总裁担任讲师、并安排董事导师进行职业面谈，帮助他们深入思考个人与组织的未来发展。

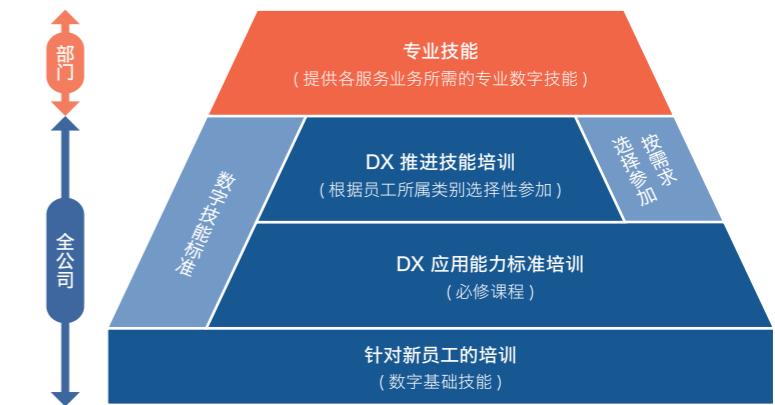
#### ◆ 主要项目内容



### 数字技能培训体系

为培养能够有效推动 DX 的核心人才，公司自 2018 年度起持续开展数字技能培训体系。课程严格遵循经济产业省《数字技能培训标准》，着力提升整体技能水平并缩小员工能力差距。近年来，我们的培训重点已拓展至生成式 AI 应用领域，课程内容全面融入 AI 工具的使用方法及其在实际业务场景中的具体应用案例。

#### ◆ 数字技能培训体系



### 自主职业发展支持

#### 内部公开招聘制度

我们根据员工的积极性与专业能力进行岗位配置，有效促进员工职业发展，同时增强组织活力。

#### 职业咨询制度

为了支持员工发展和激发团队活力，transcosmos 设立了“职业咨询窗口”，为员工的职业发展提供支持，并帮助员工梳理包括“对未来的发展感到迷茫”、“不确定个人适合的职业方向”等问题，支持员工自主形成职业规划。

### 2024 年度 教育和培训成果 (正式员工)

#### ◆ 总体培训数据

项目	2024年度
培训总时长	397,475 小时
人均培训时长	26.3 小时 / 人
培训总投入	2.46 亿日元

#### ◆ 分项培训成果

项目	2024年度
新员工培训及应届毕业生跟进培训 (人数)	609人
管理人才培养 (人数)	1,508人
选拔型新一代领导者培养 (经营塾)	34人
数字技能培训 (人数) (2018-2024年度 累计 4,420人)	1,820人
内部公开招聘岗位类别	107类
内部公开招聘申请人数 (2015-2024年度 累计 598人)	66人

## 尊重人权

“people & technology”是 transcosmos 事业发展的基石，因此我们相信在企业活动的各个环节中尊重各利益相关方的人权至关重要，我们也将为此而努力。

关于人权方针的更多详情，请参见 transcosmos 官方网站：  
► [https://www.trans-cosmos.co.jp/english/company/sustainability/rights\\_labor/humanrights.html](https://www.trans-cosmos.co.jp/english/company/sustainability/rights_labor/humanrights.html)



## 供应链管理

为助力实现 Well-being 社会，transcosmos 制定了《transcosmos 可持续采购方针》，并通过向集团各公司开展人权相关问卷调查等举措，积极推进解决整个供应链中的社会问题。

### ◆ transcosmos 集团人权方针

我们确立了《transcosmos 人权方针》，并基于此开展了尊重人权的各项举措。2024 年 3 月，经董事会批准，该方针修订为《transcosmos 集团人权方针》。我们在集团官网上公开发布了该方针，并且为所有员工提供相关培训，以确保每位员工都能理解并遵守。此外，我们计划逐步将该方针推广至集团内的所有子公司。

### ◆ 人权推进体系

transcosmos 基于《可持续发展基本方针》，设立了“transcosmos SDGs 委员会”，负责可持续发展相关举措的规划、审议和决议。transcosmos SDGs 委员会规划和设定人权行动方针和关键举措，并指示由相关部门负责人组成的人权推进委员会就此进行探讨和深化。人权推进委员会将探讨结果提交给 transcosmos SDGs 委员会进行审议和决议，随后人权推进事务局及各相关部门将根据审议后的内容来执行各项措施。

### ◆ 开展人权尽职调查

我们根据《transcosmos 集团人权方针》，对事业活动中的人权相关风险进行了评估。在进行影响评估的过程中，我们参考了外部专家的指导意见，综合考量了业务类型、业务模式和企业特有的风险因素，并依据《当前企业应对“商业与人权”的要求（日本法务省于 2021 年发布）》中明确列出的“企业应尊重的 25 类人权类别”，确定了公司面临的“重要的人权风险领域”。

自 2024 年度起，我们通过员工问卷调查开始评估人权风险的认知程度与发生频率。今后我们将基于调查结果，审慎制定并实施相关举措。

### ◆ 《人权手册》的编制与应用

为便于员工学习人权知识，我们自主编制了《人权手册》，并于 2024 年 12 月在公司内部全面推广。该手册旨在帮助每位员工认识到工作中可能涉及人权侵犯的多种场景及言行，从而提升相关认知与理解。手册设计工作由公司内部无障碍推进部门全权负责。

\* 本公司于 2008 年在总部设立了“无障碍化推进统括部”，为残障人士提供从招聘、培训到岗位安排的一站式支持。



### ◆ “商业与人权”培训

我们为 transcosmos 所有正式员工与合同制员工开设了“商业与人权”培训，内容涵盖人权基本概念、商业与人权的社会趋势、以及职场常见人权风险等。2024 年度，参训员工达 2.5 万人次左右。

该培训旨在帮助员工识别企业运营中潜在的人权风险，学习必要的防范措施，从而有效预防人权风险的发生。

### ◆ transcosmos 的可持续采购方针

transcosmos 的经营理念是“客户满意是我们存在的价值”，旨在与各方共建 Well-being 社会。为了实现这一目标，我们必须最大限度地提高社会、企业客户和个人等各方的 Well-being，不仅是 transcosmos 甚至通过整个供应链来努力解决社会问题。本方针表明了 transcosmos 遵循高标准的道德规范，并基于企业的合规管理和社会责任，实施负责任的采购行为。

基于该方针，我们将继续加强与供应链的合作，共同努力实现 Well-being 社会。

transcosmos 可持续采购方针的制定，参考了国际人权标准《OECD 跨国企业行为准则》、日本经济团体联合会发布的关于 SDGs 的政策文《企业行为准则——以实现可持续社会为目标》，以及 transcosmos 的可持续发展方针、行为规范和相关规章制度。

#### 基本方针

- 遵守法律法规和社会规范，在进行采购时充分考虑企业的社会责任，为实现 Well-being 社会作出贡献
- 通过有效沟通与供应商建立合作关系，共同开展业务
- 与合作伙伴携手，通过人与技术的融合推动创新，为社会进步作出贡献

#### 作为采购方的立场

transcosmos 承诺基于本集团的行为准则开展采购工作。

- 遵循法律法规 · 尊重人权 · 实施公平交易 · 禁止行贿受贿 · 明确信息管理 · 保护知识产权
- 遵守道德规范 · 应对环境问题 · 进行合作伙伴的评估和选择

### ◆ 集团公司的人权情况调查

我们对分布在日本及海外各子公司开展了人权相关问卷调查，这些公司均属于 transcosmos 集团供应链的组成部分。2024 年度共调查了日本国内 13 家公司及海外 15 家公司。

通过对 9 个类别共 15 个问题的回答进行汇总分析，我们将以各公司实践中发现的共同课题——“内部教育”领域为重点，推动集团整体实施改善举措。

#### 问卷调查项目

- |        |          |          |          |         |
|--------|----------|----------|----------|---------|
| · 人权意识 | · 人权管理体系 | · 负面影响识别 | · 员工人权培训 | · 供应商管理 |
| · 客户服务 | · 内部监督   | · 信息披露   | · 人权申诉机制 |         |

## 多元化、平等和包容性 (DE&I)

transcosmos 一直将促进职场的多元化和包容性 (DE&I) 作为重要的经营战略之一。今后，随着社会环境的急速变化，客户需求也将变得更为多样化。因此，为了确保我们的服务能够超越客户的期待，我们必须创建一个良好的职场环境和机制，让每一位员工无论性别、年龄、国籍、性取向和性别认知，无论是否身患残障，都能在这里最大程度地发挥其才能。这意味着，我们不仅要平等地给予员工支持，还要尊重每个“个体”的差异性，为所有人员提供公平且能发挥才能的机会。未来，transcosmos 将继续致力于为企业客户和社会作出贡献，以实现公司的可持续发展。

关于DE&I的更多详情，请参见transcosmos官方网站：  
►[https://www.trans-cosmos.co.jp/english/company/sustainability/rights\\_labor/diversity/](https://www.trans-cosmos.co.jp/english/company/sustainability/rights_labor/diversity/)



### ◆ 倡导性别平等

公司于 2007 年 10 月成立了专项团队，并自 2015 年开始启动了横跨全公司的“提高女性职场活跃度和革新工作方式的项目”，从而在全公司范围加强相关举措。同时，各部门为了达成 KPI 都制定了具体的行动计划，并会通过年度会议进行报告。此外，通过可视化和共享全公司和各部门的状况，实现了员工的相关意识培养，并加速了各项举措的开展。transcosmos 将继续致力于打造一个实现性别平等的团队。

#### 推进女性职场活跃度的KPI(transcosmos的行动计划)

<计划执行期间>  
2024 年 4 月 1 日至 2026 年 3 月 31 日，共 2 年

<目标>  
1. 女性管理人员的占比达到 28% 以上（截至 2025 年 3 月末为 26.4%）  
2. 男性员工的育儿假和陪产假的总休假率保持在 80% 以上（2024 年度的实际结果为 90.0%）

### ◆ 体恤残障人士

transcosmos 认为，“所有员工，无论是否是残障人士，都能一起工作，并展现各自的个性和才华。”是企业应有的态度。企业内部汇聚了个性不同、性格各异的人才，正是这种多样性孕育了优秀的企业文化。在此信念下，我们为患有听觉障碍、视觉障碍、肢体障碍、精神障碍或智力障碍等问题的特殊人群，提供在各个业务现场发挥其才能的机会。

#### 让残障员工从事利润领域的工作

在 transcosmos，残障员工正在为公司的销售额作出贡献。以前，超过半数的残障员工会被分配到管理部门，但近年来这种情况发生了逆转，现在超过 80% 的残障员工会被安排在服务部门，直接参与到业务项目中。

我们的残障员工在各个业务领域从事工作。

**女性职场活跃度情况数据 仅 transcosmos 总公司(人数) (2025 年 8 月编制)**

	2023年3月	2024年3月	2025年3月
女性管理人员数量* (所有管理人员中的女性比率)	263 (25.9%)	277 (26.2%)	283 (26.4%)
课长级别	177 (34.4%)	175	173 (32.5%)
部长级别	64 (18.0%)	77	87 (22.3%)
本部长及同等级别	22 (15.1%)	25	23 (15.4%)
女性员工人数 (所有正式员工中的女性比率)	6,245 (47.4%)	6,580 (48.2%)	6,988 (49.1%)
应届毕业生女性员工人数 (所有应届毕业生中的女性比率)	404 (63.4%)	346 (59.1%)	432 (57.3%)

\* 管理人员及员工相关数据均为期末时点统计结果。

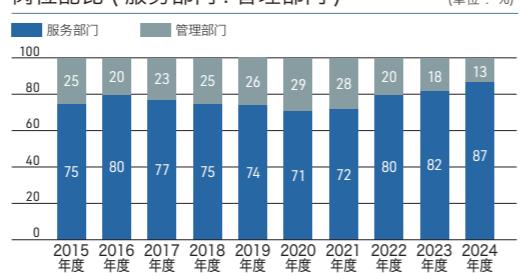
	2023年7月	2024年7月	2025年7月
女性董事人数* (全体董事中的女性比率)	1 (6.3%)	2 (11.8%)	2 (11.1%)

\* 此处“委员”指董事，不包括执行董事。数据截至 7 月，即股东大会任命后的情况。

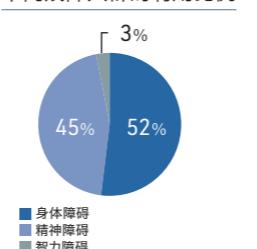
**残障人士聘用人数、聘用率的变化趋势 (单位：人)**



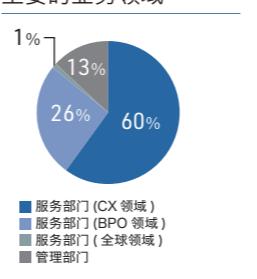
**岗位配比 (服务部门 : 管理部门) (单位 : %)**



**不同残障人群的聘用比例**



**主要的业务领域**



### ◆ 包容 LGBTQ

transcosmos 致力于打造一个公平的环境，让所有人都能施展才华，同时又能实现团队协同合作。我们努力促进全体员工对 LGBTQ (性少数群体) 和 SOGIE (性倾向和性别认知) 的正确理解，并在让更多人理解 LGBTQ 的同时，创造一个和谐、舒适的职场环境。自 2023 年度启动相关举措以来，我们在 LGBTQ+ 等性少数群体的职场举措评价指标“PRIDE 指标 2023”评选中荣获“银奖”。并在次年的“PRIDE 指标 2024”评选中进一步获得最高等级的“金奖”。

#### 以董事和管理层为对象举办LGBTQ论坛

公司针对董事和管理层人员举办了“LGBTQ 论坛”，旨在促进对 LGBTQ 的认识，并构建让所有员工都能舒适工作的职场环境。

#### 面向所有员工开展培训，促进对LGBTQ的理解

公司上线了面向全体员工的“LGBTQ 培训课程”(e-learning)，旨在让员工了解 LGBTQ 的基本概念和当前社会的相关状况，鼓励员工共同营造无歧视、无骚扰的职场环境。

#### 开设LGBTQ咨询窗口(公司的专门窗口)

公司开设了“LGBTQ 咨询窗口”，为在性别认知及性取向方面感到困惑和不安的员工提供咨询帮助。公司同步设立外部委托咨询窗口与内部咨询窗口，员工可通过外部窗口进行保密咨询，相关信息不会告知公司内部。所有员工，无论是正式员工还是非正式员工，都能通过此窗口进行咨询。

#### 运用LGBTQ同盟手册

公司运用日本可口可乐株式会社提供的“LGBTQ + ALLY HANDBOOK”，鼓励每位员工设身处地去理解不同群体的处境和感受，从而构建一个更加和谐的职场环境。

### Ally的可视化



我们通过分发带有公司 PRIDE 标志的线上会议背景图，并在日本国内 80 个办公地点设置彩虹旗，积极展现企业对 LGBTQ+ 群体的支持立场。公司 PRIDE 标志的设计体现了我们“增进相互理解，营造包容环境”的理念。

### 社会活动

作为“LGBT-Ally 项目”的组成部分，公司不仅参与和赞助了 2024 东京彩虹骄傲活动，并在名古屋、大阪、福冈等地的骄傲活动中设立了展台。在 2024 东京彩虹骄傲活动中，我们招募参与者在沿途为游行队伍加油助威。2025 年，参与者通过系统学习六月骄傲月与骄傲游行的核心意义，并亲身参与游行沿线的声援活动，有效增进了社会认知与理解。

此外，我们对支持同性婚姻合法化的“Business for Marriage Equality (婚姻平权企业)”企业可视化活动、及推动日本制定“LGBT 平等法”的“Equality Act Japan”活动表示支持。

### ◆ 创造 Well-being (可持续的工作方式)

transcosmos 致力于为员工提供能够长期发展的工作环境和机制，支持员工实现工作与生活(养育子女和看护家人)的平衡，努力让员工拥有灵活且舒适的职场环境。

#### 打造灵活且舒适的工作环境

transcosmos 引入多样化且灵活的轮班制度，实行不受时间、地点限制的远程办公、居家办公、弹性工作制，以及尊重员工不同价值观的地区全职员工制度和兼职制度。此外，为了让员工在关注自身生活的同时，也能获得高度的工作成就感，transcosmos 还支持员工的个人发展和财富积累。在财富积累支持方面，公司推出了包括员工股票期权制度(适用于全体正式员工及部分关联公司员工)和固定缴费养老金制度(含对等缴费制度)等福利政策。

#### 支持工作和生活平衡的举措

此项举措最初旨在帮助女性员工平衡工作与个人生活，使其能够持续发挥潜能。如今，结合工作模式改革，我们正将这一理念拓展至全体员工，致力于构建一个让所有成员都能兼顾工作与生活、持续施展才华的理想职场。

### ◆ 理解文化差异

transcosmos 以亚洲为中心，通过全球 36 个国家和地区的 184 家分支机构提供服务(数据截至 2025 年 8 月)。我们的目标是让拥有不同文化和价值观的员工通过交流来认同彼此的差异，从而让多样性转变为变革的动力，并以此使团队和公司的业绩实现最大化。

## 推动员工的健康经营

transcosmos 基于可持续发展基本方针，将员工健康视为重要的经营课题之一，并制定了“健康经营宣言”。 “people&technology”是公司事业发展的基石，我们深信“员工是企业最大的财富，蕴藏着无限潜能”。因此，我们的人力资源部、统括产业医师等专门从事产业保健的工作人员、各事业部的卫生管理人员、以及工会和健康保险组织一起合作，共同开展员工健康促进活动。自 2022 年度起，我们通过 SDGs 委员会建立了全公司范围的员工健康管理推进体系，进一步推动相关活动的开展。

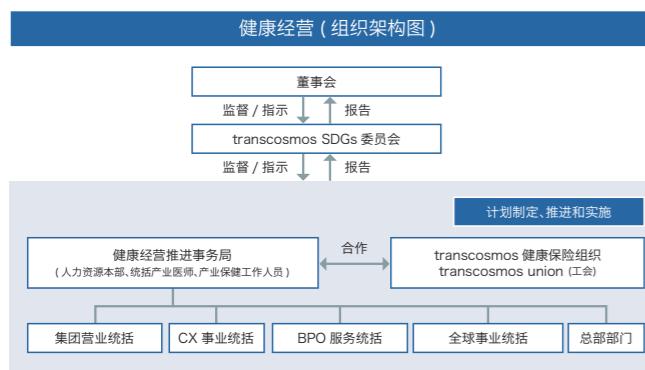
transcosmos 自 2023 年起，连续 3 年获得由日本经济产业省与日本健康会议联合推选的“健康经营优良法人认证制度”认定，持续保持“健康经营优良法人”（大型企业类别）称号。

关于健康经营宣言及具体举措的更多详情，请参见 transcosmos 官方网站：  
► [https://www.trans-cosmos.co.jp/english/company/sustainability/rights\\_labor/hpm.html](https://www.trans-cosmos.co.jp/english/company/sustainability/rights_labor/hpm.html)



### ◆ 健康经营推进体

根据 transcosmos 的可持续发展基本方针，代表董事兼联席总裁为了确保健康经营宣言的实效性，于 2022 年度指导建立了员工健康经营的推进体制，并积极推动各项举措。公司会把员工的健康经营作为公司跨部门组织“SDGs 委员会”的一项重要任务，鼓励员工参与开展各项措施。



相关会议及体系	职 责
健康经营推进事务局	由人事部门负责，与 transcosmos 健康保险组织、transcosmosunion (工会)、以及各事业部的健康负责人，一起探讨健康经营方针及重要举措的具体内容与实施方法，并共同落实相关措施
transcosmos 健康保险组织 transcosmos union(工会)	将健康课题和未来的应对计划与健康经营推进事务局共享，并落实部分健康经营措施
各事业部健康负责人	集团营业统括、服务部门、全球部门和总部部门分别安排了健康负责人，他们将与健康经营推进事务局合作，共同落实相关措施



### ◆ 健康经营需解决的经营课题

我们的目标是“让所有在 transcosmos 工作的员工及其家人保持和增进健康，确保员工能以最佳的身心状态投入工作”。为此，我们与 transcosmos 健康保险组织合作，为员工提供定期体检、改变生活习惯预防疾病的对策、身心健康支持、健康相关的研讨会和运动机会，并开展传染病预防等工作。

### ◆ 员工健康管理举措

<b>生活方式疾病的防治</b>	<b>减少加班，提高效率</b>
基于健康体检结果，公司产业医师及保健专员结合员工多样化工作模式，通过个性化保健指导积极推进生活方式疾病防治工作。同时，我们持续完善健康促进活动，包括定期发布涵盖常见疾病防治、科学运动、均衡饮食及优质睡眠等主题的健康指南。	我们根据各中心及分支机构的运营特点，实行多样化灵活轮班制度。针对外勤频率较高的销售等部门，已全面推行弹性工作制与移动办公模式。同时，我们在多个办公场所实施远程办公制度，积极倡导不受时间与地点限制的新型工作方式。
<b>身心健康支持</b>	<b>健康体检</b>
我们与 transcosmos 健康保险组合合作设立了健康咨询窗口。该窗口由专业人员（护士、保健师、助产师、管理营养师、医生等）提供 24 小时全年无休的咨询服务。服务范围涵盖疾病诊治、身体不适、心理健康，以及育儿与家庭护理咨询。此外，我们还专门设立了女性咨询窗口，为女性员工提供免费的专业咨询服务。	除法定体检项目外，公司还建立了涵盖生活方式疾病、妇科疾病及癌症筛查的全面体检体系，助力实现疾病的早发现、早治疗。未来，我们将进一步完善健康管理机制，帮助员工自主掌握健康状况，并高效开展健康促进活动。
<b>疫苗接种</b>	<b>疫苗接种</b>
公司在工作场所为员工提供流感疫苗接种服务，同时为无法参加集体接种的员工及其家属（被扶养人）安排合作医疗机构接种通道。在非合作医疗机构接种的员工，也可获得相应补贴。此外，针对海外派驻及出差人员，我们也制定了涵盖派驻前体检，以及根据派驻或出差目的地定制的疫苗接种指南等，全面保障员工的健康与安全。	公司在工作场所为员工提供流感疫苗接种服务，同时为无法参加集体接种的员工及其家属（被扶养人）安排合作医疗机构接种通道。在非合作医疗机构接种的员工，也可获得相应补贴。此外，针对海外派驻及出差人员，我们也制定了涵盖派驻前体检，以及根据派驻或出差目的地定制的疫苗接种指南等，全面保障员工的健康与安全。

## 对社区与当地社会的贡献

让每个人都能最大程度地发挥其能力和可能性，是日本乃至全球社会经济发展的关键所在。transcosmos 通过自身的技术和经验，以及为当地创造就业机会来带动创新。此外，公司还通过“transcosmos 基金会”等，在日本国内外积极从事当地的公益活动，如支持下一代的培养、捐款捐物等。

### 注册成为地区SDGs推进合作伙伴

地区 SDGs 推进合作伙伴制度是日本各地方政府依据 SDGs 理念，支持当地企业和组织，并与其合作，共同推进实现 SDGs 目标的一项政府制度。transcosmos 表示赞同和支持各地方政府的相关活动，并已注册成为合作伙伴。

青 森 县 青森 SDGs 行动宣言	长 崎 县 长崎县 SDGs 注册	冲 绳 县 冲绳 SDGs 合作伙伴
越 谷 市 越谷 SDGs 合作伙伴制度	福 冈 县 福冈县 SDGs 注册企业	大 阪 府 SDGs 宣言注册企业
爱 知 县 爱知 SDGs 合作伙伴	福 冈 市 福冈市 Well-being&SDGs 注册制度	和歌山市 和歌山市 SDGs 推进网络
札 幌 市 札幌 SDGs 企业注册制度	神奈川县 神奈川 SDGs 合作伙伴	相模原市 相模原 SDGs 合作伙伴
千 叶 市 千叶 SDGs 合作伙伴	川 崎 市 川崎 SDGs 合作伙伴	

### 企业社会责任活动与当地捐赠活动

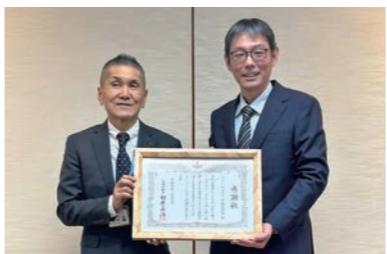
transcosmos 在各地方开展包括支持下一代发展、以及捐款与慈善活动等对当地社会有贡献的活动，并通过积极参与社区建设和社会贡献活动，来解决各种社会问题，推动当地社会的发展。此外，2025 年 3 月财年，transcosmos 总公司在日本的企业社会责任活动中投入的总费用为 3,711 万日元，其中包括企业版故乡税支出和对当地的慈善捐款。

### 通过企业版故乡税实施社会贡献的实践案例

#### ● 宫城县

##### “宫城沿岸森林重建计划”

宫城县是约 1,600 名 transcosmos 员工工作与生活的地区。作为深耕本地服务的企业，我们通过企业版故乡纳税制度向该项目进行了捐赠。这笔捐款将用于蓝碳（海洋脱碳）支援项目，旨在通过捐赠推动全球变暖防治措施，为解决社会课题（社会影响）作出贡献。



#### ● 宫崎县

##### “日向创生奖学金偿还支持项目”

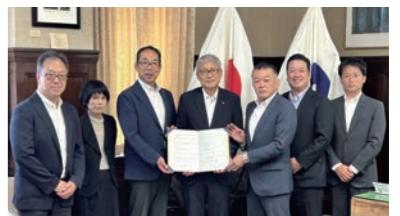
宫崎县的“日向创生奖学金偿还支持项目”旨在通过为入职本县认证企业的青年人才提供助学贷款偿还支持，促进确保产业人才储备。在当前地方人口减少成为重大社会课题的背景下，我们通过支持该项目，为促进宫崎县经济振兴贡献力量。



#### ● 和歌山县

##### “和歌山县城镇·人口·就业振兴推进计划”

我们认同和歌山县推进的“和歌山县城镇·人口·就业振兴推进计划——和歌山数字创意基地建设项目”宗旨，并已签署合作协议。同时，我们也支持“和歌山县城镇·人口·就业振兴推进计划——和歌山儿童优先社会推进项目”，将通过企业版故乡纳税制度，资助儿童食堂相关事业。



## 董事名单



代表董事兼董事长  
奥田 昌孝



代表董事兼联席总裁  
牟田 正明



代表董事兼联席总裁  
神谷 健志



外部董事  
鳩山 玲人



外部董事  
玉塚 元一



外部董事  
铃木 则义



代表董事兼副社长、执行董事  
(BPO 服务统括负责人)  
高野 雅年



副社长、执行董事  
(CX 事业统括负责人)  
松原 健志



副社长、执行董事  
(集团营业统括负责人)  
贝塚 洋



外部董事  
鹤森 美和



外部董事  
榑谷 典洋



外部董事  
山本 正巳



专务执行董事  
(全球事业统括共同统括负责人)  
山下 荣二郎



常务执行董事  
(BPO 服务统括城市工程学服务总括负责人)  
门松 美枝



董事顾问  
船津 康次



外部董事(审计与监督委员会委员)  
夏野 刚



外部董事(审计与监督委员会委员)  
吉田 望



外部董事(审计与监督委员会委员)  
宇陀 荣次

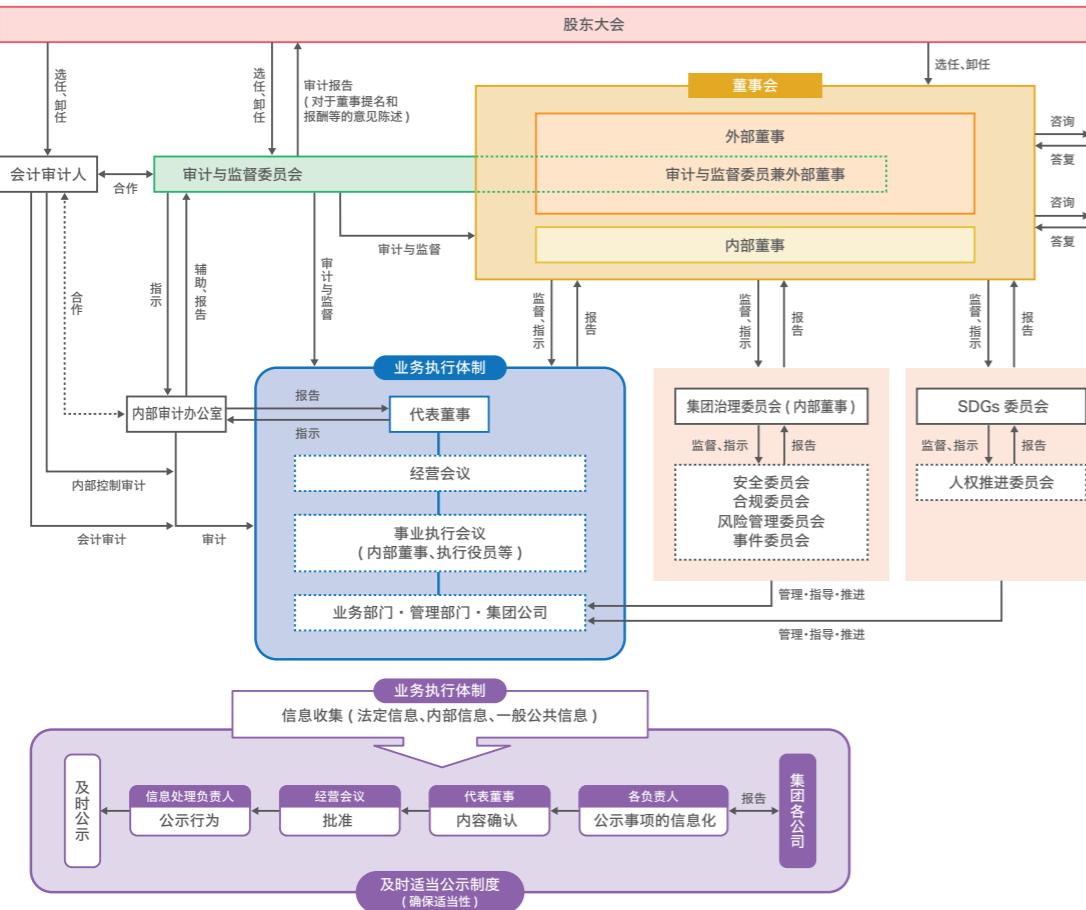
职位	姓名	公司经营	事业战略	营业・市场营销	财务・会计・M&A	法务・合规性・风险管理	IT 和数字化	全球	服务质量管理	董事会等会议的出席情况 (2024 年度)
内部董事	奥田 昌孝	●		●	●		●	●		董事会：出席 13 次 /13 次 提名委员会：出席 1 次 /1 次 报酬委员会：出席 1 次 /1 次 董事会：出席 13 次 /13 次
	牟田 正明	●		●			●	●		董事会：出席 13 次 /13 次
	神谷 健志	●			●	●		●		董事会：出席 13 次 /13 次 提名委员会：出席 1 次 /1 次 报酬委员会：出席 1 次 /1 次
	高野 雅年		●		●			●		董事会：出席 13 次 /13 次
	松原 健志		●	●			●	●		董事会：出席 13 次 /13 次
	贝塚 洋		●	●			●	●		董事会：出席 13 次 /13 次
	山下 荣二郎		●	●			●	●		董事会：出席 13 次 /13 次
	门松 美枝		●				●	●		董事会：出席 10 次 /10 次
	船津 康次	●			●	●		●		董事会：出席 13 次 /13 次
	夏野 刚	●		●	●	●	●			董事会：出席 13 次 /13 次 报酬委员会：出席 1 次 /1 次 审计与监督委员会：出席 17 次 /17 次
外部董事	吉田 望		●	●	●	●	●			董事会：出席 13 次 /13 次 提名委员会：出席 1 次 /1 次 审计与监督委员会：出席 17 次 /17 次
	宇陀 荣次	●		●	●	●	●	●	●	董事会：出席 13 次 /13 次 审计与监督委员会：出席 17 次 /17 次
	鳩山 玲人		●		●			●	●	董事会：出席 13 次 /13 次 提名委员会：出席 1 次 /1 次
	玉塚 元一	●		●				●	●	董事会：出席 9 次 /13 次
	铃木 则义	●		●	●				●	董事会：出席 13 次 /13 次 提名委员会：出席 1 次 /1 次 报酬委员会：出席 1 次 /1 次
	鹤森 美和				●	●				董事会：出席 13 次 /13 次 提名委员会：出席 1 次 /1 次
	榑谷 典洋	●	●	●			●			董事会：出席 10 次 /10 次
	山本 正巳	●	●				●	●		—

以上一览表不代表各董事所具有的全部专业性或经验。

(截至 2025 年 6 月 25 日)

## 公司治理

### ◆ 公司治理体系



### ◆ 董事会主席寄语

## 融合多元视角，推动以战略目标为导向的信息共享，让董事会讨论更活跃



联席总裁 神谷 健志

### 董事会的关注重点与未来行动方向

我于 2017 年加入董事会，并于 2023 年起担任董事会主席。在此期间，董事会审议工作的深度与公司治理体系均取得了实质性提升。这一进展主要得益于两大关键因素：

首先，外部董事的构成实现了资深成员与新任成员的均衡配置。我们于 2024 年邀请电通株式会社前社长博谷典洋先生加入，并于 2025 年迎来富士通株式会社前社长山本正巳先生的任职。他们凭借深厚的专业背景与丰富的经营管理经验，在会议中提出诸多建设性意见，显著提升了董事会审议工作的深度与成效。

其次，我们持续完善与外部董事的信息共享机制，并通过多种举措深化他们对公司业务的了解。我们通过定期举办意见交流会，主动分享公司业务的动态与各项举措。2024 年度，我们组织考察了多摩 CX SQUARE，期间外部董事鸠山玲人先生分享了美国先进联络中心的最新实践，这样的深度交流有效促进了董事会层面的知识共享与战略共识。

通过上述努力，董事会讨论更加贴近业务实际，内容也愈发充实、深入。

在制定下一期中期经营计划的过程中，我们将持续完善信息披露机制，深化与投资方的战略沟通，致力于构建更受资本市场认可的企业价值。

### ◆ 董事会实效性评估

如下文所述，公司针对全体董事发放问卷调查，对 2025 财年的董事会实效性，开展了一年一度的自我评估调查，要求每位董事对董事会的表现进行分析和评估。调查结果已向董事会报告并经过了讨论。

#### 调查结果

- 各评价项目继续保持了去年的高评分，因此董事会的实效性是有保证的具体反馈

- 通过组织外部董事参观中心、参与中长期业务战略讨论、听取 IR 活动报告及参与 IR 战略讨论等方式，提升董事会的审议质量，并为董事提供更多沟通交流的机会
- 针对上一年度调查所获得的意见和建议中提出的相关事项，公司采取了妥善应对，其结果是切实提高了董事会的实效性

### ◆ 董事培训

公司为外部董事提供培训，使外部董事了解 transcosmos 的经营理念、业务战略、财务状况和组织架构等。此外，公司还会酌情举办合规培训、法务培训、以及邀请外部讲师举办董事学习会等。

## ◆ 董事的报酬

关于本事业年度的相关董事（审计与监督委员会委员除外）的个人报酬等，董事会授权由报酬委员会（半数以上成员为独立的外部董事）进行报告，并由经营会议做出决定。此外，由外部董事构成的审计与监督委员会对经营会议进行合理的监督，从而确保其恰当地行使决策权。由于董事的个人报酬是通过上述流程来决定的，因此董事会认为本部分内容符合公司的决策方针。

### 关于董事个人报酬等内容的决策方针

董事（审计与监督委员会委员除外）报酬中，内部董事的报酬原则上是由其任期内按月定期支付的钱报所构成。

内部董事的这部分报酬金额由以下两部分决定：一部分是根据每年度的个人业绩评估结果所决定的，另一部分则是根据中期经营计划中设定的销售额和利润目标及其达成的实际情况、进展程度，进行定量评估后所决定的报酬。其中第二部分是为了让董事的报酬与公司的中长期业绩实现挂钩，并以月度报酬等总额的 20% 为基础进行设定。

除了上述的月度报酬外，根据公司的短期业绩和经营环境等，如判定为符合特别奖金发放的情况下，也可以在该董事任期内发放董事奖金。

为了确保外部董事的独立性，外部董事在任期内的报酬会每月以固定的金额进行发放。关于董事（审计与监督委员会委员除外）的报酬等金额，经营会议会对内部董事的业绩等进行公正评估后计算报酬金额，而外部董事的报酬金额，则会根据其具体职责进行评估和计算。计算出的报酬草案，将经由半数以上为独立的外部董事所构成的报酬委员会进行审议后向董事会报告。受董事会的委托，经营会议会根据报告内容，对董事的报酬金额做出最终决策；同时，审计与监督委员会对决策过程进行合理监督。

### 公司内部董事（审计与监督委员会委员除外）的报酬制度概要

内部董事的报酬等由两部分构成：一部分是根据每一年度对个人的业绩评估结果来决定的，另一部分则是与中期经营计划目标挂钩，根据中期经营计划中设定的销售额和利润目标及其达成的实际情况，对中期经营计划的进展状况进行定量评估后决定的。后一部分，即与公司的中长期业绩挂钩的报酬部分，是以董事月度报酬等总额的 20% 为基础进行设定的。

另外，除了上述的每月报酬等之外，根据公司的短期业绩和经营环境等，如果判定为符合特别奖金发放的情况下，也可以在其任期内发放董事奖金。



以月度报酬总金额的  
20% 为基准设定

## ◆ 经营管理层人员的选任 / 卸任，以及董事、审计与监督委员的候选人提名

内部董事、外部董事、审计与监督委员的候选人需要在本公司的业务领域具有丰富的经验和深厚的见地、并具备领导能力、经营管理知识，以及高道德标准，因此董事会将综合考虑其实际成就和匹配度等来进行遴选和提名，并且不能以候选人的性别、国籍、种族或文化背景为由而将其排除在外。

内部董事、外部董事以及审计与监督委员的候选人的遴选和提名，经由提名委员会审议后，由董事会做出决定（审计与监督委员的候选人由该委员会现有成员同意后决定）。外部董事构成的审计与监督委员会对该决策过程进行合理监督。如果内部董事、外部董事或审计与监督委员发生不正当行为或违法行为，或在其履职期间出现重大问题，则由董事会做出决议、劝其辞任，或经由股东大会决议予以解聘。

## ◆ 集团治理

### 集团行为准则的制定

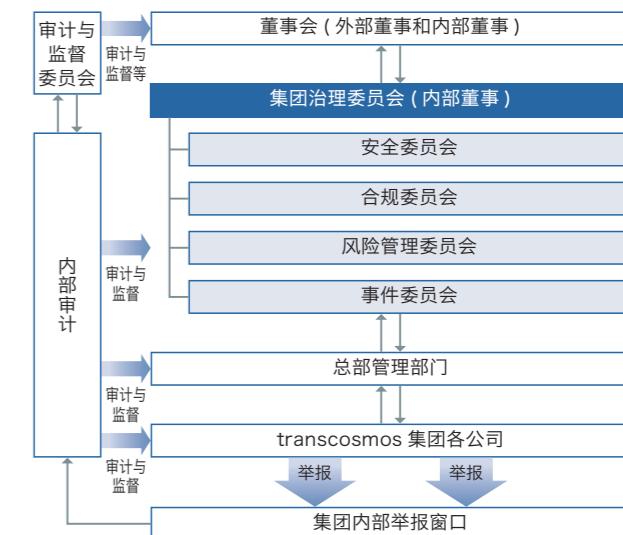
公司制定了《transcosmos 集团行为准则》，旨在通过兼顾 E（环境）、S（社会）、G（治理）的公司经营，满足企业客户、员工、股东等利益相关方的期望，为社会作贡献。同时，通过进一步提高管理层和员工的合规意识，从而维护和提升 transcosmos 集团的企业价值。

### 集团治理体系

为了实现 transcosmos 集团的持续发展并提升中长期企业价值，公司在董事会下设立了集团治理委员会，统管集团的治理工作。集团治理委员会由所有内部董事组成，并由联席总裁担任委员会主席。

集团治理委员会根据不同的风险领域，设有安全委员会、合规委员会、风险管理委员会、事件委员会等专门委员会，各专门委员会以系统化和职能化的方式督管各自负责的风险领域，并酌情向集团治理委员会报告。

为了应对不断变化的全球商业环境，并保持更高水准的企业道德，公司会持续对集团治理体系进行评估与改善。



### 风险管理委员会

集团治理委员会负责审议并执行 transcosmos 集团治理相关的必要事项，并管理和监督集团整体的治理工作。

### 安全委员会

为了提升整个集团的安全等级，安全委员会负责完善安全相关的管理文件，制定、执行及改善网络安全对策的推进计划，开展安全教育与培训，并推进审计和自检等工作。此外，委员会还负责对应安全事故及其他需要确认的相关事项，以加强和维护 transcosmos 整体的网络安全体系。

### 合规委员会

合规委员会负责制定有关合规和企业道德等重要事项的指导方针，建立和维护公司运营的体系架构，提升管理层和员工的合规意识，管理合规风险，开展教育培训，以及监督和指导集团各公司的合规活动等。通过这些活动，委员会致力于在整个 transcosmos 集团维护和提升合规性、树立良好的企业道德、并确保遵守法律法规。

### 事件委员会

事件委员会负责以系统化和职能化的方式督管重大事故的处理。委员会负责为事故对策总部提供帮助和指导，监督应对措施是否能有效预防事故的再次发生，处理通过内部举报提出的相关事件，并酌情向集团治理委员会进行汇报。此外，当需要跨部门进行审查时，事件委员会将与其他专门委员会合作，努力提升事故应对的质量，并加强集团整体的风险管理。

## 合规管理

### ◆ 合规相关的举报与咨询制度

关于合规相关的举报与咨询窗口，公司不仅面向 transcosmos 的全体员工提供集团内部举报窗口，并且为所有员工开设了职场骚扰相关的咨询窗口和涉及合规全面内容的综合咨询窗口。

根据公司内部规章，对于举报事件的调查和处理必须遵循以下规定：1) 举报窗口只能由指定的负责部门经手并负有保密义务；2) 严禁任何侵害举报者权益的行为；3) 允许以匿名形式举报。

### ◆ 关于实现公平的商业运作的举措

#### transcosmos 的企业道德

除了遵守国内外的法律和法规外，我们还充分认识到公司所肩负的企业道德责任，我们必须遵守社会规范，开展有良知的企业活动。例如，公司作为企业公民，应积极参与社会责任活动，为社会发展作出贡献；我们应主动并积极地为环境保护作出努力；在参与政治募捐、捐赠、选举或其他政治活动时，我们将充分考虑这些活动参与的必要性和恰当性，遵照相关的法律和法规，以合法的方式进行；我们必须具备基本的法律知识、社会常识和正义感，并始终努力基于良知来行事，拒绝参与任何非法或反社会的活动；我们承诺对反社会的势力和团体采取果断行动，拒绝与他们产生任何关系。

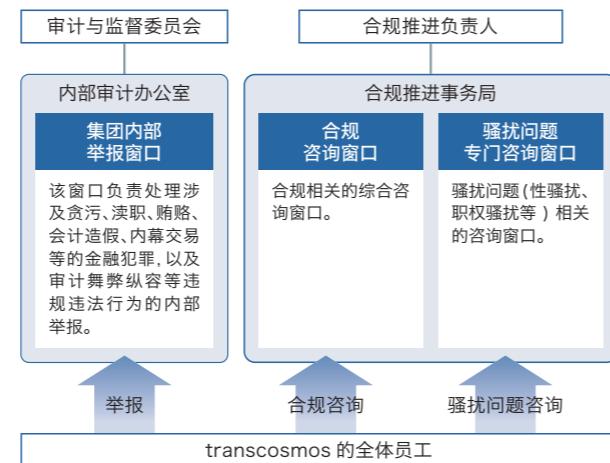
为了贯彻并确保全体员工遵守上述内容，transcosmos 通过对所有员工开展培训和定期发放公司内刊，帮助员工树立道德观、遵守职业操守。此外，公司的最高管理层正致力于建立一个有效的内部体系，以确保公司内部所有人员遵守商业道德。

#### 防止贿赂和腐败行为

transcosmos 严禁员工向公职人员或其他同等人员提供、提议或承诺包括不正当接待、馈赠及其他任何方面的利益输送。此外，在与业务合作方或其他方等之间进行款待、馈赠或捐赠等涉及利益收授的情况时，其金额、频率和程度的范围必须符合社会公认的合理水平。另外，公司严禁任何人员通过公司或第三方渠道参与妨碍司法公正和洗钱等腐败行为。公司会通过每年一次的培训安排向员工普及上述规定。

#### 政治献金

transcosmos 集团在政治献金方面严格遵循各国的政治资金管理法规，确保合法合规。2023 年度，transcosmos 的日本国内政治献金总额为 200 万日元。



#### 公平的竞争与贸易

##### ● 遵守反垄断法和分包法

transcosmos 参与公平和自由的竞争，不从事任何违反《反垄断法》的商业行为，如串通行为、卡特尔行为、滥用市场支配地位。在与供应商的交易中，我们秉持良知和诚信，公平公正地对待所有供应商。在从多个供应商和合作方中进行选择时，我们必须站在公正的立场，并按照相关的法律、法规和合同，开展诚信交易。

##### ● 防止不正当竞争

transcosmos 禁止以任何理由通过盗窃等不正当手段获取或使用其他公司的商业机密；以及明知是通过不正当手段（或存在这种风险），仍然获取或使用其他公司的商业机密。

#### transcosmos 集团关于防止贿赂和腐败行为的基本方针

1. transcosmos 集团的管理层和一般员工充分理解并遵守集团业务所在的国家和地区的反贿赂和反腐败相关的法律法规。
2. transcosmos 集团的管理层和一般员工不得直接或间接地向包括公务员等在内的任何对象，提供或收受超出集团业务所在的国家和地区的法律、准则及社会公认的范围的不正当利益。
3. transcosmos 集团的管理层和一般员工应在会计账簿或其他文件中准确且妥善地记录与防止贿赂和腐败行为有关的所有收支。
4. transcosmos 集团的管理层和一般员工，一旦遇到或发现违反或涉嫌违反其业务所在国家和地区的反贿赂和反腐败的法律法规或本基本方针的行为时，应及时向所属公司的内部举报窗口进行报告或举报。
5. transcosmos 集团的管理层和一般员工，一旦有违反本基本方针的情况，公司将根据内部规章制度采取严格的处分措施。

## 风险管理

我们通过实施风险管理来确保公司业务获得持续和稳定的发展，在《风险管理基本规章》中规定了有关公司风险管理的基本事项，以确保能够对业务所涉及的各类风险进行恰当的管理和干预。

### ◆ 应对网络安全相关的风险

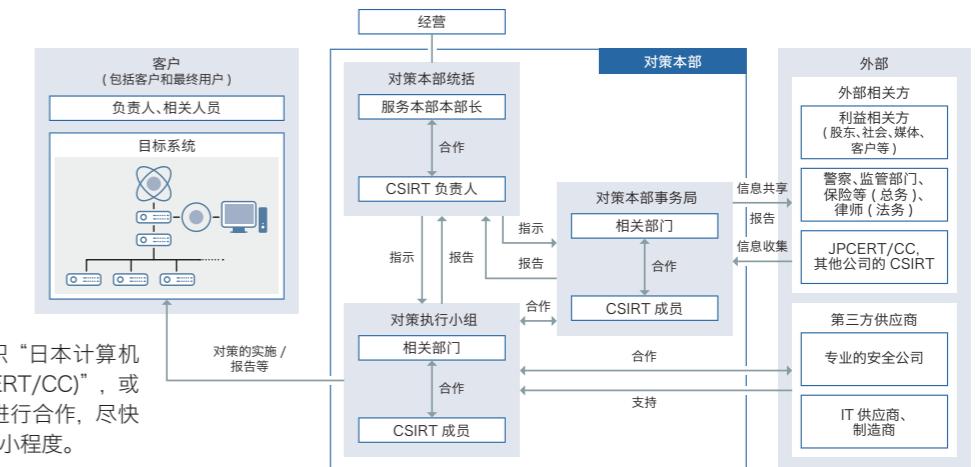
#### 基本方针

在 transcosmos 的业务活动中会涉及许多的客户敏感信息，以及大量的员工个人信息，因此，公司高度重视网络安全风险管理，以确保信息安全。

为了在战略层面上强化安全措施，transcosmos 依据美国国家标准与技术研究所 (NIST) 的网络安全框架 (CSF)，制定了专门的网络安全标准（以下简称“安全标准”）。该安全标准为本公司的不同系统划分了多个安全级别，通过诊断和评估各系统，确定其是否符合安全标准，并根据实际情况对安全对策进行必要的补充和修正。公司还定期对安全标准进行核查，以应对日益复杂的网络威胁。

#### 紧急情况的应对

##### ◆ transcosmos 的事件应对体系



### ◆ 业务可持续发展的举措

作为从成本优化和销售扩大两方面支持企业客户业务流程的公司，transcosmos 的首要任务是，做好自然灾害和事故等不可预测事件的预案，以确保紧急情况发生时的业务连续性。公司为应对重大灾害和事故等突发事件，在各运营中心都制定了业务连续性计划 (BCP)，并努力强化各项措施。

### ◆ 个人信息保护方针的落实

在个人信息保护方面，transcosmos 于 2003 年 2 月获得了“PrivacyMark (隐私标识)”认证，特别是在企业客户的数据处理方面，我们采取了周密的管理体制。我们在公司官网上公开发布了个人信息保护方针，并制定了内部规范，同时开展了相关的教育和培训，以确保个人信息管理的贯彻执行。

- 关于个人信息保护方针的更多详情，请参见 transcosmos 官方网站：  
<https://www.trans-cosmos.co.jp/english/company/sustainability/management/riskmanagement.html>
- 关于个人信息保护方针的更多详情，请参见 transcosmos 官方网站：  
<https://www.trans-cosmos.co.jp/english/privacy/>

#### 教育和培训

为预防网络安全事件（以下简称“事件”）造成的损失，公司定期开展培训、演练及宣传活动，以加强员工的安全意识。在教育方面，我们通过面向公司员工\* 的 e-learning（在线学习），开展网络安全的教育、培训和宣传活动。在培训方面，我们有针对性地对电子邮件攻击开展演习，并通过宣传活动分享有关安全漏洞和事故案例的最新信息。

\* 所有正式员工及部分合同员工

### ◆ 关于灾害和传染病的对策和措施

公司在全球范围内开展业务的过程中，为应对地震、台风、传染病、地区纷争、恐怖袭击等不可预测的事态发生，公司将基于以下基本方针，强化对策和措施。

- 关于危机管理方针的更多详情，请参见 transcosmos 官方网站：  
<https://www.trans-cosmos.co.jp/english/company/sustainability/management/riskmanagement.html>

## 应对气候变化的举措

transcosmos 基于《可持续发展的基本方针》和《环境方针》，推进包括应对气候变化在内的环境经营。我们在温室气体减排目标方面已获得 SBT 认证，并在此基础上积极扩大信息披露范围。

### ◆ 环境方针

#### 环境方针

在 transcosmos 的可持续发展基本方针中，我们披露了实现 Well-being 社会的目标。

- ① transcosmos 作为“企业数字化转型的全球合作伙伴”，我们通过环境友好型的业务流程设计和数字化转型服务，实施环境保护的举措
- ② transcosmos 将在业务活动等方面，与公司内外部各利益相关方共同推进社会和经济的繁荣以及地球环境保护，为“可持续社会”的持续发展作出贡献

环境方针条目	详细内容	公司内部举措
1. 遵守法律法规	我们将遵守日本国内外关于环境保护相关的法律法规及其他要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守各项法律法规并持续跟踪修订动态</li> <li>• 通过内部协同落实执行</li> </ul>
2. 持续开展环境改善工作	为了实现 transcosmos 的环境目标与指标，我们将基于环境管理体系，不断推进环保相关的各项举措	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO14001(EMS)、生态系统环境的改善活动</li> </ul>
3. 实现碳中和	我们将通过减少温室气体排放、提高能源使用效率，以及逐步向可再生能源转型，来为实现脱碳社会作出贡献	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 获得 SBT 认证</li> <li>• 计算温室气体排放量</li> <li>• 加入“再生能源 100 宣言 RE Action”</li> </ul>
4. 向循环经济转型	我们将致力于推动循环经济的发展，通过预防环境污染、减少废弃物、开展资源的再利用和回收利用等，以可持续的方式利用资源，并通过 DX 来推动向循环经济的转型	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 参与“eyecity eco”项目</li> <li>• 参与“Kaunet Loopla”服务</li> </ul>
5. 保护生物多样性及生态系统	我们将与各地方合作开展环境保护活动，努力保护和恢复生物多样性，为实现人类与自然和谐共生的社会作出贡献	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开展森林保护活动</li> <li>• 获得“自然共生站点支持证明（试行版）”</li> <li>• 获得“水循环 ACTIVE 企业”认证</li> </ul>
6. 推动可持续采购	我们将积极开展绿色采购，包括使用再生资源以及减少碳排放的产品与服务等	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 鼓励采购环保商品 (Kaunet 使用指南)</li> </ul>
7. 推动环保教育	我们将通过推动与环保相关的宣传和培训活动，来提高员工的环保意识，以进一步推动环境的改善工作	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合规和个人信息保护培训</li> <li>• 环保培训</li> </ul>
8. 披露相关信息	我们将向公司内外部公开 transcosmos 的环境方针和环境相关举措的内容、贡献和进展，促进与利益相关方的沟通	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵循 TCFD 框架开展气候相关财务信息披露</li> <li>• 通过 SDGs 委员会公开版内部刊物，向公司内外发布信息</li> </ul>

### ◆ 环境管理系统

为了满足企业客户对于绿色供应链的要求，我们在公司内部及业务活动中致力于实施各类环保活动。并且，transcosmos 的集团总部和日本大阪总公司都已取得了“ISO14001”环境管理体系国际标准认证。



JQA-EM6671  
日本总部和  
大阪总公司

### ◆ 针对气候变化的相关举措

transcosmos 宣布支持气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 建议。我们将依据 TCFD 建议框架，围绕以下四大领域披露气候相关风险与收益机遇。

#### 【披露项目】(摘自环境省：《运用TCFD制定经营战略指南》)

1. 治理结构……披露组织针对气候相关风险与机遇的治理机制
2. 战略规划……在产生重大影响时，披露气候相关风险与机遇对组织业务、战略及财务规划的实际与潜在影响
3. 风险管理……披露组织对气候相关风险的识别、评估与管理机制
4. 指标与目标……在产生重大影响时，披露用于评估和管理气候相关风险与机遇的指标及目标

更多详情，请参见 transcosmos 官方网站：

► <https://www.trans-cosmos.co.jp/english/company/sustainability/environment/climateChange.html>

#### 温室气体减排成效

transcosmos 的温室气体减排的实际情况如下：

范围	单位	2022 年	2023 年
Scope1	t-CO <sub>2</sub>	682	713
Scope2	t-CO <sub>2</sub>	21,848	27,100
Scope1+Scope2合计	t-CO <sub>2</sub>	22,530	27,813
Scope1+2的排放密度 (t-CO <sub>2</sub> /百万日元)	t-CO <sub>2</sub>	0.064	0.074
Scope3	t-CO <sub>2</sub>	194,087	253,564
Scope1+2+3合计	t-CO <sub>2</sub>	216,617	281,377

#### 能源消耗量成效

transcosmos 的能源消耗的实际情况如下：

能源消耗量	单位	2022 年度实绩	2023 年度实绩
电力	千kWh	43,668	50,123
可再生能源使用量	kWh	1,925	2,521
可再生能源占比	%	4.41	5.03

### ◆ 加入“再生能源 100 宣言 RE Action”

transcosmos 已经加入“再生能源 100 宣言 RE Action”。为了 2050 年实现二氧化碳“净零排放”，我们的目标是在同一年内将集团所使用的电力转换为 100% 的可再生能源。



### ◆ 获得 SBT 认证

transcosmos 集团将以 2025 年 4 月获得的 SBT 为指引，通过集团整体协作持续推进减排措施。

#### 已获认证详情

- Scope 1 及 Scope 2：以 2023 财年为基准，到 2030 财年实现绝对排放量削减 42%
- Scope 3：到 2029 财年，确保占“采购产品与服务”及“上游运输配送”排放量 85% 的供应商设定科学碳目标

### ◆ 环保活动

#### 环保表彰～凝聚全员共识，提升可持续发展意识～

为全面提升企业环保意识、促进员工自主参与环保实践，transcosmos 于 2025 年 3 月成功举办首届“环保活动推进表彰”活动。此次表彰旨在评选并推广各业务现场在 3R(减量化、再利用、再循环)、社区贡献、设备优化及能源创新等领域的优秀实践案例。表彰仪式由神谷联席总裁与环境经营顾问森本英香女士共同出席，除嘉宾致辞外，还设置了全国各业务现场负责人交流环节，使本次活动取得实质性成果。未来我们将持续推动管理层与一线团队的紧密协作，共同推进可持续企业建设。



全体获奖人员合影留念

## 1 2025年3月期 业绩摘要

### 经营成果

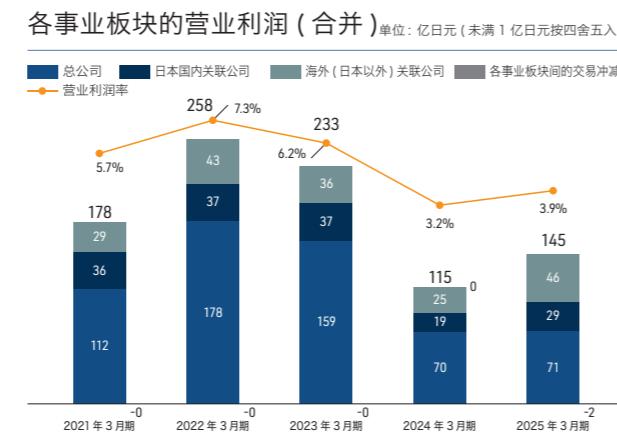
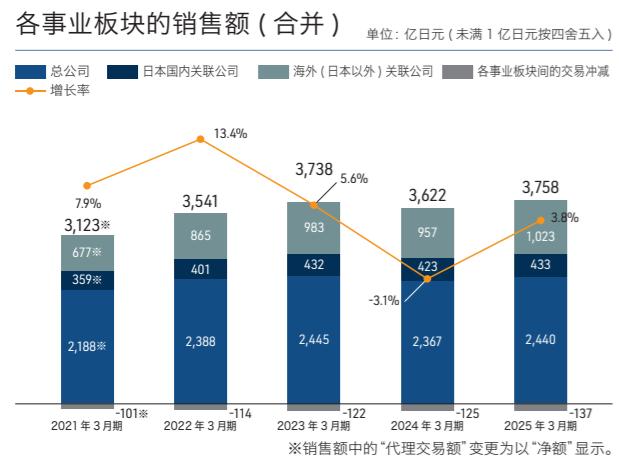
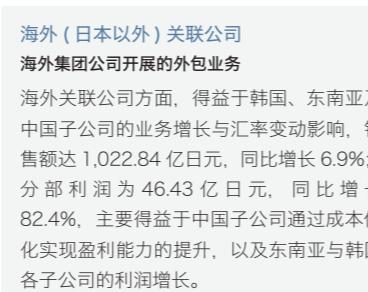
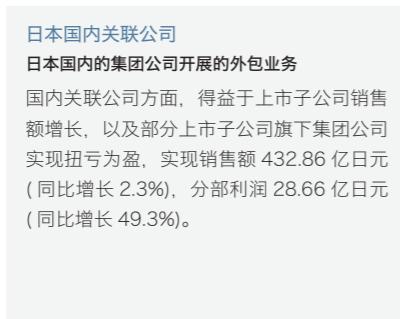
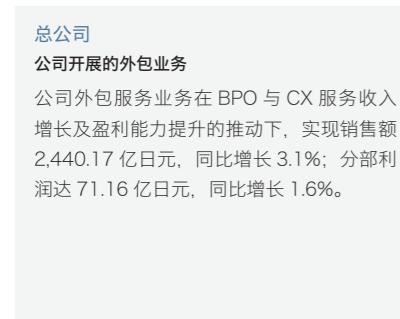
- 销售额创下 3,758 亿日元的历史新高，营业利润达 144 亿日元，亦达到历史最高水平（不含受新冠相关业务影响的 2021 年 3 月财年至 2023 年 3 月财年数据）
- BPO 服务销售额同比增长 7.7%，营业利润率提升 0.5 个百分点
- CX 服务销售额同比增长 2.8%，营业利润率提升 0.6 个百分点
- 海外销售额同比增长 6.5%，海外销售额占比提升 0.7 个百分点
- 归属母公司股东的当期净利润扭亏为盈。EPS(每股收益)从 269 日元增加至 302 日元

### 财务情况

截至 2025 年 3 月底，公司总资产较上一年度增加 85.37 亿日元，为 2,079.84 亿日元。其中，流动资产因“现金和存款”增加，较上一财年增长 98.68 亿日元至 1,546.58 亿日元；固定资产因折旧等因素减少 13.3 亿日元至 533.25 亿日元。负债因“长期借款”减少，较上一财年下降 24.65 亿日元至 789.16 亿日元。净资产增长 110.03 亿日元至 1,290.68 亿日元，自有资本比率达 57.0%。

## 2 各事业板块 业绩摘要

transcosmos 的财务报告按各事业板块进行分类，是为了按公司的组织架构独立展示各事业板块的财务信息，以便董事会定期审议并确定经营资源的分配，并对各事业板块的业绩进行评估。集团报告分为三大部分：日本总部提供外包业务的“总公司”，按子公司和各关联公司的业务开展所在地提供外包业务的“日本国内关联公司”和日本以外的“海外关联公司”。

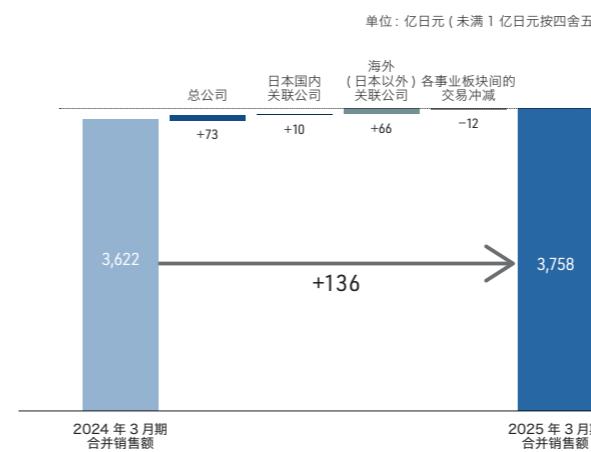


## 3 财务分析

### 销售额增长分析 (合并)

#### 销售额增加：+136 亿日元 (+3.8%)

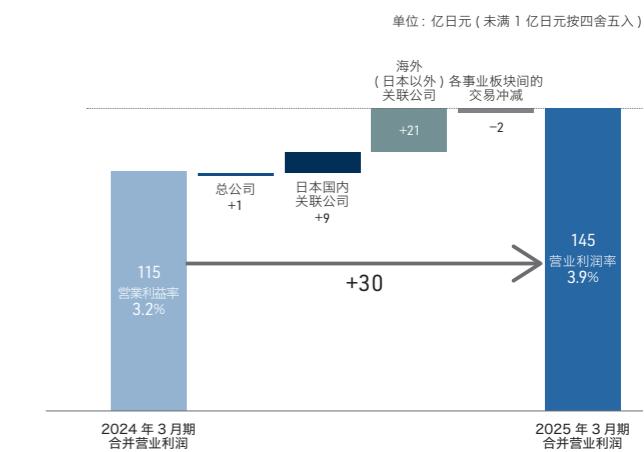
■ 总公司	得益于 BPO 服务及 CX 服务销售额的增长
■ 日本国内关联公司	得益于上市子公司销售额的增长
■ 海外(日本以外)关联公司	得益于韩国、东南亚及中国各子公司销售额的增长及汇率变动的影响



### 营业利润的增长分析 (合并)

#### 营业利润增加：+30 亿日元 (+26.1%)

■ 总公司	得益于 BPO 服务及 CX 服务盈利能力的改善
■ 日本国内关联公司	得益于部分上市子公司的集团公司扭亏为盈
■ 海外(日本以外)关联公司	得益于中国子公司通过成本优化实现盈利能力的提升，以及东南亚与韩国各子公司的利润增长



## 4 现金流

单位：亿日元 (未满 1 亿日元按四舍五入)

	2024年3月期	2025年3月期	增长额
营业现金流	183	173	-9
投资现金流	-6	-37	-31
财务现金流	-38	-60	-23
现金及等价物余额	644	731	+87
自由现金流	177	136	-40

※ 自由现金流 = 营业现金流 + 投资现金流

### 现金流的情况

#### 营业活动的现金流

收入为 173.14 亿日元，较上一财年减少 9.41 亿日元。主要原因是应收账款增加以及“其他”项下的应计费用减少。

#### 投资活动的现金流

支出为 36.7 亿日元，较上一财年增加 30.69 亿日元。主要原因是“通过出售投资证券获得的收入”减少。

### 财务活动的现金流

支出为 60.28 亿日元，较上一财年增加 22.74 亿日元。主要原因是上一合并财年计入的“长期借款所得收入”不再计入本财年。综上所述，现金及现金等价物在本合并财年末的余额较上一合并财年末增加 87.13 亿日元，达到 731.34 亿日元。

### 资本的来源和资金的流动性

#### 资金用途

transcosmos 集团的资金用途主要是营运资金和运营中心扩张等所需的设施设备的投资，以及以事业推进为目的的业务或资本合作等的股份投资等。

#### 财务政策

transcosmos 集团将营业活动中获得的资金主要用于营运资金和设施设备的投资资金、事业开发的投资资金。但也会根据当时的情况，以合适的方式和时机，选择向银行贷款、或通过发行公司债券或股票等筹措资金。

※ 自 2022 年 3 月财年起，公司采用《关于收入确认的会计准则》(企业会计准则第 29 号 2020 年 3 月 31 日) 及其他相关准则。因此，关于部分业务中被视为代理交易的交易方面，其销售额和销售成本从以总额表示变更为以净额表示。

## ■ 主要财务数据

合并财政年度	(百万日元)	2015/3	2016/3	2017/3	2018/3		2019/3	2020/3	2021/3	2022/3	2023/3	2024/3	2025/3
销售额		199,178	224,605	242,314	266,645		284,696	311,871	336,405	354,085	373,830	362,201	375,849
销售总利润		36,687	40,373	42,902	47,267		47,202	54,608	65,887	77,779	76,522	68,253	72,244
SG&A 费及一般管理费		27,521	30,648	34,822	41,175		41,846	43,918	48,135	51,932	53,231	56,778	57,769
营业利润		9,166	9,725	8,080	6,092		5,355	10,689	17,752	25,846	23,290	11,474	14,475
属于母公司股东的本年度净利润		7,349	7,587	7,156	-2,176		4,433	6,279	10,022	21,488	15,767	10,097	11,332
设备设施投资额		2,379	3,288	3,829	4,211		4,514	5,544	6,412	5,866	6,459	5,318	4,147
折旧和摊销		1,947	2,310	2,603	3,078		3,287	3,567	4,619	5,445	5,323	5,675	6,141
经营活动的现金流		12,177	3,197	8,487	7,814		3,889	8,093	15,715	15,770	24,253	18,255	17,314
投资活动的现金流		-8,062	-13,935	-6,199	-6,658		4,344	-6,885	-8,402	-6,223	-7,814	-600	-3,670
财务活动的现金流		-3,769	12,832	-3,300	-4,049		-3,165	-2,093	6,735	4,218	-31,895	-3,754	-6,028
现金及现金等价物期末余额		31,694	33,339	33,422	31,772		35,979	34,920	49,074	63,858	49,366	64,421	73,134
自由现金流		4,115	-10,737	2,287	1,155		8,233	1,207	7,312	9,547	16,439	17,655	13,644
合并财政年度末	(百万日元)												
净资产		67,396	83,981	85,188	71,199		74,915	77,969	92,516	120,880	112,381	118,065	129,068
自有资本		65,037	80,929	81,695	67,621		71,555	74,196	85,811	112,944	103,486	108,383	118,645
总资产		101,551	140,674	143,802	129,067		135,268	143,985	175,883	218,455	193,842	199,446	207,984
每股指标	(日元)												
每股本年度净利润		178.65	184.45	172.92	-52.47		106.90	151.40	241.65	518.12	389.22	269.46	302.41
每股股息	(年)	54.00	56.00	52.00	23.00		33.00	46.00	93.00	156.00	117.00	81.00	106.00
每股净资产		1,580.91	1,967.29	1,969.70	1,630.39		1,725.27	1,788.95	2,069.01	2,723.29	2,761.61	2,892.32	3,166.17
财务指标	(%)												
ROE(自有资本利润率)		12.0	10.4	8.8	—		6.4	8.6	12.5	21.6	14.6	9.5	10.0
ROA(总资本利润率)		7.6	6.3	5.1	—		3.4	4.6	6.3	10.9	7.6	5.1	5.6
自有资本比率		64.0	57.5	56.8	52.4		52.9	51.5	48.8	51.7	53.4	54.3	57.0
股票收益率	(倍)	14.2	15.9	15.1	—		20.2	12.6	12.4	6.2	8.1	11.7	10.5
派息		30.2	30.4	30.1	—		30.9	30.4	38.5	30.1	30.1	30.1	35.1

※自 2019 年 3 月财年起, 适用《税收影响会计的会计标准》的部分修订(企业会计标准第 28 号 2018 年 2 月 16 日)等, 2018 年 3 月财年的数字追溯采用该会计标准。

※自 2022 年 3 月财年起, 适用《关于收入确认的会计标准》(企业会计标准第 29 号 2020 年 3 月 31 日)等, 关于部分业务中被视为代理交易的交易方面, 其销售额和销售成本从以总额表示变更为以净额表示。

## ■ 主要非财务数据

		2021/3	2022/3	2023/3	2024/3	2025/3
总员工数(合并)	(人)	63,675	69,512	70,291	69,764	70,653
其中, 员工数(合并)	(人)	35,760	39,870	40,582	40,793	41,682
其中, 平均临时员工数(合并)	(人)	27,915	29,642	29,709	28,971	28,971
(以下为总公司数据)						
员工数	(人)	15,949	16,462	16,791	17,325	17,910
其中, 正式员工数(不包括外派人员)	(人)	12,128	12,426	12,813	13,359	13,948
其中, 无固定期限合同员工数	(人)	3,821	4,036	3,978	3,966	3,962
女性员工比率	(%)	45.9	46.5	47.4	48.2	49.1
女性管理人员比率 <sup>※1</sup>	(%)	21.9	23.0	25.9	26.2	26.4

※1: 在 2022 年 3 月财年以前, 计算截至各财政年度的 7 月, 自 2023 年 3 月财年起, 计算截至该财年末。

(以下为总公司数据)	2021/3	2022/3	2023/3	2024/3	2025/3
正式员工平均在职年限	8 年零 10 个月	9 年零 1 个月	9 年零 4 个月	9 年零 5 个月	9 年零 4 个月
正式员工的单人月平均加班时间	(小时)	18.0	18.5	17.6	17.8
申请育儿假休假的员工数 <sup>※2※3</sup>	(人)	260	303	755	702
女性员工的育儿假休假率 <sup>※3</sup>	(%)	100.0	100.0	100.0	100.0
男性员工的育儿假休假率 <sup>※2※3</sup>	(%)	46.6	55.4	85.0	93.8
正式员工招聘人数	(人)	267	145	203	182
残障员工人数	(人)	472	514	579	660
外部董事比率	(%)	38.9	41.2	43.8	47.1

※2: 根据育儿休假和配偶产假的合并使用率计算。

※3: 自 2023 年 3 月财年起, 统计范围包含合同员工。

## ■ 公司概况

公司名称 (注册名)	transcosmos inc. (トランス・コスモス株式会社)
法人代表	代表董事兼联席总裁 犀田 正明 神谷 健志
成立日期	1985年6月18日 (注册日期 1978年11月30日)
资本金	290亿6,596万日元*
员工人数	集团: 70,653名 (日本: 43,612名、海外: 27,041名)*
总部	邮编 170-6016 日本东京都丰岛区东池袋3-1-1 Sunshine 60 电话: 050-1751-7700(总机)
总公司	邮编 150-0011 日本东京都涩谷区东1-2-20 涩谷First Tower

\* 截至 2025 年 3 月 31 日

## ■ 股份情况 (截至 2025 年 3 月 31 日)

可发行的总股数	150,000,000 股
已发行的总股数	43,863,116 股
股东人数	8,857 名

## ■ 董事会成员 (截至 2025 年 6 月 25 日)

代表董事兼董事长	奥田 昌孝
代表董事兼联席总裁	犀田 正明
	神谷 健志
代表董事兼副社长、执行董事	高野 雅年
副社长、执行董事	松原 健志
	贝塚 洋
专务执行董事	山下 荣二郎
常务执行董事	门松 美枝
董事顾问	船津 康次
外部董事 (审计与监督委员会委员)	夏野 刚
	吉田 望
	宇陀 荣次
外部董事	鳩山 玲人
	玉塚 元一
	铃木 则义
	鹤森 美和
	博谷 典洋
	山本 正巳

## ■ 大股东的情况 (截至 2025 年 3 月 31 日)

股东名称	持股数 (千股)	持股比率 (%)
公益基金团体 transcosmos 基金会	6,753	18.02
奥田 昌孝	6,404	17.09
日本 MasterTrust 信托银行株式会社 (信托口)	3,439	9.18
平井 美穗子	1,463	3.91
日本 Custody 银行株式会社 (信托口)	1,410	3.76
THE BANK OF NEW YORK MELLON 140042	1,082	2.89
STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY 505001	899	2.40
CEPLUX- THE INDEPENDENT UCITS PLATFORM 2	800	2.13
transcosmos 员工持股会	722	1.93
HM 兴产有限会社	722	1.93

(注) 1. 本公司持有库存股 6,390,000 股, 此部分不计入上述前 10 位股东中, 持股比率按扣除库存股后的股数计算。  
2. 持股数以千股为整数, 不计小数。  
3. 持股比例按四舍五入至小数点后第三位。

## 股东备忘录

财政年度	每年 4 月 1 日至次年 3 月 31 日
定期股东大会	每年 6 月召开
参考日期	定期股东大会: 每年 3 月 31 日 年末股息: 每年 3 月 31 日 其他需要时, 以事先公告确定会议日期
每单位股数	100 股
股东名册管理人和 特别账户的账户管理机构	三井住友信托银行株式会社
上市证券交易所	东京证券交易所 Prime 市场
证券代码	9715
公告方法	刊登在 transcosmos 官方网站: <a href="https://www.trans-cosmos.co.jp">https://www.trans-cosmos.co.jp</a>

\* 如无法采用电子公告, 或发生其他不得已的情况下,  
将刊登在日本经济新闻上。

## transcosmos 官方网站:

更多公司详情, 请参见 transcosmos 官方网站:

[https://www.trans-cosmos.co.jp/  
english/](https://www.trans-cosmos.co.jp/english/)



## transcosmos 集团旗下公司一览表

◆: 权益法适用公司

## ■ 日本国内

J-Stream 株式会社
Skylight 咨询株式会社
应用技术株式会社
CROSSCO 株式会社
transcosmos 数字科技株式会社
transcosmos Partners 株式会社
Grand Design 株式会社
transcosmos analytics 株式会社
transcosmos online communications 株式会社
caramo 株式会社
playground 株式会社
FTHR Professionals 株式会社
TT Process Management 株式会社
TT Human Asset Service 株式会社

## ◆ 东北电力 transcosmos 管理合作伙伴株式会社

transcosmos assist 株式会社
TCI Business Services 株式会社

## 其他 25 家 共计 42 家

集团旗下公司一览表的最新情况,  
请参见 transcosmos 官方网站:  
[https://www.trans-cosmos.co.jp/english/  
company/information/group.html](https://www.trans-cosmos.co.jp/english/company/information/group.html)



## ■ 海外 (日本以外)

## 亚洲市场

transcosmos Korea Inc.
上海特思尔大宇宙商务咨询有限公司 (transcosmos China)
transcosmos (Thailand) Co., Ltd.
transcosmos artus company limited
transcosmos Asia Philippines inc.
transcosmos Vietnam Co., Ltd.
TRANSCOSMOS ZERO PTE. LTD.
TRANSCOSMOS (MALAYSIA) SDN. BHD.
台湾特思尔大宇宙株式会社

## 面向北美和欧洲市场

transcosmos America, Inc.
Transcosmos Information Systems Group Limited

## 离岸服务 (面向日本市场)

大宇宙信息创造 (中国) 有限公司
大宇宙设计开发 (大连) 有限公司
大宇宙商业服务 (苏州) 有限公司
transcosmos technology Vietnam Co., Ltd.

## 其他 40 家 共计 58 家

(截至 2025 年 3 月 31 日)