2026年11月16日

各　　位

会社名　　ポールトゥウィンホールディングス株式会社
代表者名　　代表取締役社長　橘　　鉄平
(コード番号：3657　東証プライム)
問合せ先　　取締役CFO　　山内　城治
(Email：ir@ptw.inc)

当社連結子会社によるFinTech領域向けBPOサービスの展開に関するお知らせ

～ブラックフライデー・年末商戦需要を見据え、AI Agentと専門人材を活用した運用支援サービスを提案～

当社の連結子会社であるポールトゥウィン株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役 CEO：志村 和昭、以下「ポールトゥウィン」）は、当社グループが注力する FinTech 領域において、金融機関及びキャッシュレス決済事業者向けのBPOサービスを展開しております。

ブラックフライデー及び年末商戦を控え、決済件数や顧客対応件数の増加が見込まれる中、同社は「FIT2026（金融国際情報技術展）」に出展し、AI Agentと専門人材を組み合わせた運用支援サービスの提案活動を実施いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

１．背景　～デジタル決済の普及とセキュリティ需要の高まりを背景にFinTech領域を拡大～

金融サービスのデジタル化やキャッシュレス決済の普及に伴い、オンライン上で取り扱われる決済情報や個人情報は増加を続けております。一方で、企業や公的機関を問わず大規模な情報漏えい事案やサイバー攻撃が相次いで発生しており、サービスの安全性及び信頼性の確保は重要な経営課題となっています。

こうした環境下において、金融機関及びキャッシュレス決済事業者には、不正取引対策、本人確認、審査業務、問い合わせ対応等に加え、情報セキュリティを踏まえた高度な運用体制の構築が求められております。また、人手不足や業務の複雑化を背景に、専門人材を活用したBPOサービスへの需要も拡大しております。

特に、11月下旬のブラックフライデーから年末商戦にかけては、ECサイト等における購買活動の活発化に伴い、決済件数や顧客からの問い合わせ件数が大きく増加することが見込まれます。不正利用やチャージバック対応等の業務負荷も高まることから、金融・キャッシュレス分野における監視運用、審査及びカスタマーサポート体制の重要性は一層高まっております。

このような市場環境を背景に、当社グループは FinTech 領域を国内ソリューションにおける重点領域の一つと位置付けており、品質検証及び BPO 運営で培ったノウハウを活かしながら、同領域における事業拡大を推進しております。

２．概要　～AI Agent と専門人材を組み合わせた運用支援サービスを展開～

ポールトゥウィンは、金融・キャッシュレス領域において８年以上にわたる業務支援実績を活かし、金融機関及びキャッシュレス決済事業者向けの BPO サービスを提供しております。近年、企業や公的機関で情報漏えい事案が相次ぐ中、流出した個人情報を悪用したなりすましや不正ログイン、不正決済等の二次被害への対策が重要性を増しています。2026 年 10 月 15 日から 16 日に開催された「FIT2026（金融国際情報技術展）」では、こうした不正被害への対策として、端末情報やアクセス状況等から不審な取引を検知する AI Agent と、専門人材による本人確認・不正取引の審査・モニタリングを組み合わせた運用支援モデルを紹介いたしました。



同社は、電子マネー、コード決済及びクレジットカード等の決済事業者向けに、各種審査、風評調査、不正利用対策、チャージバック対応及びカスタマーサポートに加え、AI Agent を活用した定型業務の効率化等を支援する「キャッシュレス決済 BPO」を提供しております。また、銀行、信用金庫、保険会社及び証券会社向けには、本人確認、各種審査業務、不正取引対策及び問い合わせ対応等を支援する「金融サービス業務 BPO」を展開しております。

不正対策においては、AI Agent によるリスク検知と専門人材による確認業務を組み合わせ、追加確認が必要な取引への電話による本人確認等、検知後の対応まで行っております。これらのサービスを通じて、金融機関及びキャッシュレス決済事業者の安全かつ効率的な業務運営を支援しております。

会場では、対面での書類確認業務の効率化、金融庁が求めるサイバーセキュリティ対策への対応、脆弱性診断後に発見された多数の指摘事項への対応やパッチ適用・検証に必要な人員・環境の不足等、金融機関が抱える具体的な課題について相談が寄せられました。また、不正利用対策、本人確認・加盟店審査等の業務運用に加え、専門人材の不足を背景とした業務の外部委託や、システムと人による運用支援を組み合わせたサービスへの関心も確認されました。

３．当社グループの成長戦略との関係

当社グループは、ゲームデバッグ事業で培ったノウハウを基盤として、ソフトウェアテスト、IT ソリューション及びサイバーセキュリティを中心とする国内 Tech 分野を重点成長領域としています。特に FinTech 領域は、金融サービスのデジタル化やキャッシュレス決済の普及を背景に成長が期待される市場であり、当社グループの強みを活かせる重点領域の一つと位置付けております。

今後も、既存顧客との取引拡大及び新規顧客の獲得を通じて FinTech 領域での事業拡大を進めるとともに、AI 等の先端技術の活用によるサービスの高付加価値化を図り、国内ソリューション事業の成長につなげてまいります。

４．業績への影響

本件が 2027 年１月期の連結業績に与える影響は軽微である見込みですが、金融・キャッシュレス領域における BPO サービスの展開は、当社グループが推進する非ゲーム領域の拡大及び高付加価値化に資する取り組みであり、中長期的な成長に寄与するものと考えております。

今後、業績への影響等について開示すべき事項が生じた場合には、速やかにお知らせいたします。

以　上

～ 上場 15 周年 特別優待に関するお知らせ ～

当社は 2026 年 10 月 26 日をもって、東京証券取引所への上場から 15 周年を迎えました。長年にわたり当社をご支援いただいた株主のみなさまに感謝の気持ちを込めて、特別優待の実施を発表しております。

１株当たり８円の期末配当（予定、年間配当 16 円）に加えて、株式保有数に応じて最大 27,000 円相当の株主優待ポイントを進呈いたします。詳細は下記をご参照ください。
（１ポイント≒１円相当、優待基準日：2027 年１月 31 日）

特別優待の実施に関するお知らせ

また、特別優待に対するお問い合わせとご回答内容は、下記をご参照ください。

投資家のみなさまからのご質問について
（４ページ目：特別優待関連）