

各位

東京都渋谷区恵比寿一丁目 19 番 15 号
 株式会社オウケイウェイヴ
 代表取締役社長 兼 元 謙 任
 (コード番号：3808 名証セントレックス)
 問い合わせ先 取締役経営管理本部長 野 崎 正 徳
 電話番号 03-5793-1195

平成 28 年 6 月期 (第 17 期) 第 3 四半期 連結業績ハイライト

～ 想定を上回る利益幅拡大 ～

単位：百万円

| 連結 損益計算書 | 前期3Q | 当期3Q | 増減額 |
|--------------------------|-------|--------------|-------|
| 売上高 | 2,071 | 1,806 | △ 265 |
| 売上原価 | 1,246 | 1,002 | △ 243 |
| 売上総利益 | 824 | 803 | △ 21 |
| 販売費及び一般管理費 | 859 | 678 | △ 180 |
| 営業利益 | △ 34 | 124 | 159 |
| 経常利益 | 4 | 126 | 122 |
| 親会社株主に 帰属する 四半期純利益 | △ 31 | 59 | 90 |

売上高

エンタープライズソリューション事業は第 2 四半期に引き続き好調に推移し、連結子会社の(株)ブリックスも大口の請負案件の受注により売上の増加に貢献しております。

しかしながら、ソーシャルメディア事業における一部企業への Q&A データベースの提供の終了による影響等を埋めるには至らず、前年同四半期より売上高につきましては、減少となりました。

親会社株主に帰属する

営業利益・経常利益・四半期純利益

単位：百万円

| 連結 貸借対照表 | 前期末 | 当期3Q | 増減額 |
|--------------|-------|--------------|------|
| 資産の部 | | | |
| 流動資産 | 1,228 | 1,264 | 36 |
| 固定資産 | 460 | 460 | 0 |
| 有形固定資産 | 87 | 71 | △ 15 |
| 無形固定資産 | 59 | 55 | △ 4 |
| 投資その他の資産 | 313 | 333 | 20 |
| 資産合計 | 1,688 | 1,725 | 37 |
| 負債の部 | | | |
| 流動負債 | 330 | 309 | △ 20 |
| 固定負債 | 67 | 58 | △ 8 |
| 負債合計 | 397 | 368 | △ 29 |
| 純資産の部 | | | |
| 株主資本 | 1,293 | 1,356 | 63 |
| 資本金 | 979 | 981 | 2 |
| 資本剰余金 | 949 | 951 | 2 |
| 利益剰余金 | △ 635 | △ 576 | 59 |
| 為替換算調整勘定 | △ 10 | △ 11 | 0 |
| 新株予約権 | 8 | 12 | 3 |
| 純資産合計 | 1,291 | 1,357 | 66 |
| 負債純資産合計 | 1,688 | 1,725 | 37 |

当社ならびに(株)ブリックスで原価構造の見直しや業務効率の改善、広告宣伝費などの抑制により、営業利益、経常利益につきましては前年同四半期に比べ大幅に改善しております。また親会社株主に帰属する四半期純利益につきましても、保有する一部投資有価証券の減損の影響はあるものの、59 百万の利益と好転しており、これにより全ての段階利益で黒字化を達成いたしました。

資産・負債・純資産

増減要因

- ・流動資産の増加
仕掛品ならびに前払費用によるもの
- ・利益剰余金の増加
当第 3 四半期累計期間に得た利益によるもの

安全性分析の指標である連結流動比率^{※1}が **408.2%**、連結自己資本比率^{※2}が **78.0%**と安全とされる水準を保っております。

今後も健全な企業経営に努めてまいります。

※1 流動比率(%)=(流動資産÷流動負債)×100
短期的な支払能力を判断する指標とされており、150%が標準、200%以上が理想とされています。

※2 自己資本比率(%)=自己資本÷総資本×100
自己資金力を判断する指標とされており、40%以上が理想とされています。

全社

資本・業務提携について

フィンテック ブロックチェーン

FinTech・Blockchain 分野への投資と事業への活用

近年、個人情報や知的財産といった情報資産が加速度的に肥大化していることから、それらの管理や保護をするために、企業は堅牢なセキュリティ対策や莫大な情報量に適應できる環境構築に多額の費用を投じています。また、一般的なインターネットの証明システムでは、一度流出した情報資産の権利主張をすることが困難となっていることから、専門的な知識の流通は、大規模な証明システムの上で行われています。

このような現状を鑑みて、それらの問題を解決すると期待されるブロックチェーン技術（下図、参照）を有するテックビューロ㈱へ投資を行いました。

当社では、同技術を活用し、「OKWAVE」内の知的財産の管理や保護を行いつつ、知識流通時の認証管理を行うことで、より信頼性の高いサービスを提供してまいります。また OKWAVE 上の知識流通の決済手段として、同技術で実現されている仮想通貨「ビットコイン」を採用してまいります。

当期 4 月にブロックチェーン推進協会(以下、BCCC)の初期メンバーとして参画いたしました。今後、BCCC では様々な分野での活用方法を検討・開発を行ってまいります。



Blockchain で実現されている分散コンピューターネットワークのイメージ図。一極集中管理を廃しているため従来型の情報管理の問題点を解消し、情報資産そのものの可用性を向上させることができる画期的なテクノロジー。



OKWAVE で取り組んでいく領域。ブロックチェーン技術でユーザ認証やサポート管理システムの実証実験などを行ってまいります。

今後、拡大の見込まれる

チャットサポート領域へ積極投資

当期 2 月に顧客対応型チャットツールなどを提供する、モビルス㈱と資本・業務提携を行いました。

近年、サポート業界では電話やメールによるお問い合わせに加え、コンピューターネットワークを通じて、会話感覚で文字のやり取りを行う、チャットによるサポートが増えてきております。これらの背景からオウケイウェイヴでは、企業サポート部門などのお問い合わせ削減ツール「OKBIZ.」とモビルス㈱の顧客対応型チャットツール「モビエージェント」・「モビワークス」との親和性が高いと判断いたしました。

今後、両者を掛け合わせ販売していくことで、多様化するお問い合わせの削減に加え、迅速かつ的確な問題解決ツールの提供を行ってまいります。

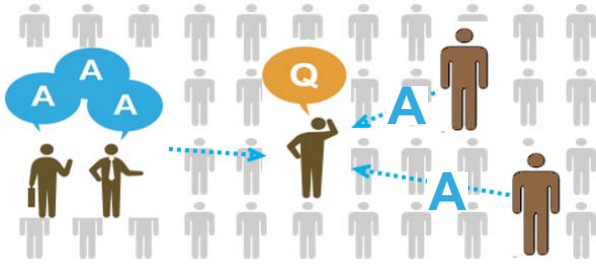


顧客対応型チャットツールでのサポートイメージ図。サポートを会話感覚でスピーディーに行うことで、消費者との結びつきを高めてまいります。



OKWAVE で取り組んでいく領域。サポート部門への共同販売・開発を中心に展開したのち、OKWAVE ユーザ同士や専門家への個別相談へ応用していく予定です。

ソーシャルメディア事業 OKWAVE



月間 UU 数 約 3,900 万
 質問数 約 790 万件
 累計回答数 約 2,600 万件
 ありがとう数 約 4,500 万件

(2016 年 3 月 31 日現在)

- ソーシャルメディア事業では、誰でも気軽に利用できる日本最大級のソーシャル Q&A サイト「OKWAVE」を運営しております。
- 主に「OKWAVE」の運営による広告ビジネスを展開しております。
- 「OKWAVE」内で生まれた Q&A データを抽出・分析し、カスタムレポートとして企業へ提供しております。

ソーシャルメディア

当期の活動と業績



●OKWAVE 上で 20 万以上のテーマを生成

「OKWAVE」では 3,400 万件以上の Q&A データを、商品名や企業名、旬の話題などに自動的に分類し、20 万件以上のテーマ(特集)ページを作成しました。各テーマページにはオーナー(管理者)機能があり、企業は自社に関連するテーマや気になるテーマを買い取り、オーナーになることが可能です。

オーナーになるとテーマ内の投稿の傾向や解決率などが分かるほか、オーナーページに独占して広告を貼ることも出来ることから、より購買意欲の高い層へのアプローチが可能となります。

今後、オーナーがテーマユーザーに向けアンケートを実施できる機能や、企業ホームページにテーマページの Q&A を表示出来る機能、「OKBIZ.」連携などの機能拡充を予定しております。

単位：百万円

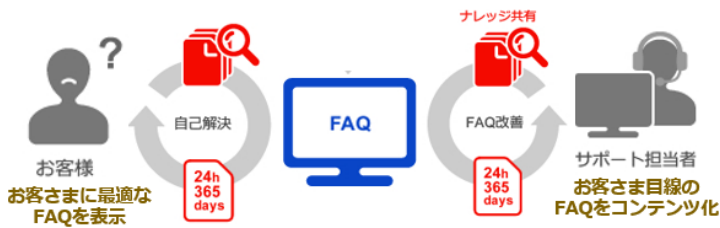
| ソーシャル メディア | 前期3Q | 当期3Q | 増減額 |
|---------------|------|------|-------|
| 売上高 | 363 | 225 | △ 138 |
| セグメント利益 | 28 | △ 21 | △ 49 |

テーマページを中心に 企画・開発を本格稼働

売上高につきましては、広告配信枠の価値を高める営業活動が功を奏し、広告単価は堅調に推移しておりますが、スマートフォンの普及拡大から、PC より広告単価の低いスマートフォンからの流入割合が増えた結果、広告収益は減少しております。また、一部企業への Q&A データベースの提供を終了したことから、前期より売上高が減少しております。利益につきましては、売上高の減少や上述のとおり新たな取り組みの企画・開発を行ったことから、上記の結果となりました。

当期は従来の「OKWAVE」を発展させつつも、次のステージと位置づけているテーマページを中心に、見やすく、使いやすく、活用しやすい企画・開発していくことで、来期以降のサービス成長・発展へと繋げてまいります。

エンタープライズソリューション事業 OKBIZ.



SaaS 型 FAQ システム
国内売上シェア No.1※

99.99% の安定稼働率

(2016年3月31日時点)

※出典 ミック経済研究所「クラウドサービス市場の現状と展望 2015年度」

- エンタープライズソリューション事業では、企業へのお問い合わせの中で、よくある質問を管理・編集し、回答をインターネット上に公開することで、お問い合わせを減少させる企業向けソリューションを提供しております。
- HDI(ヘルプデスク協会)公認のFAQスペシャリストによるコンサルティングを行っております。
- 特許技術を有するOKBIZ.を、国内5大銀行にもご活用いただいております。

エンタープライズソリューション 当期の活動と業績



「OKBIZ. for Community Support」(以下、OKBIZ. CS)にマルチメディア投稿機能追加

OKBIZ. CSとは企業サポートとOKWAVEと連携させることで、顧客同士での問題解決を促すソリューションです。例えば機器メーカーが異なるPCとプリンターを接続している状態で、印刷に不具合が生じた場合、消費者はどちらのメーカーに問合せをすべきか、またメーカー側も解決案の提示に困惑します。こういった局面の打開策としてOKBIZ. CSを提案しており、現在、主要プリンターメーカー全社で導入いただいております。当期はOKBIZ. CSに写真や動画を投稿できる機能追加を行ったことで、よりスムーズな顧客同士の解決が可能となりました。

「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support」(以下、OKBIZ.)のマーケティング活動

現在、お問い合わせ削減ソリューション「OKBIZ.」は、国内5大銀行に加え、金融やメーカーなど360余りの企業サイトへ提供を行っております。当期は当社ホームページにお客様事例をまとめるほか、当社独自の業界別ユーザ会やセミナーを定期的に開催してきたことから、新規顧客の開拓や既存顧客との有効な関係を構築することが出来ました。

単位：百万円

| エンタープライズ ソリューション | 前期3Q | 当期3Q | 増減額 |
|---------------------|------|------|-----|
| 売上高 | 911 | 984 | 73 |
| セグメント利益 | 372 | 490 | 117 |

前年同期比

売上高 +8.1%

利益 +31.5% と好調に推移

当期においては、マーケティング活動から生み出された販売案件を、顧客の決算末にあわせ受注に結び付けることができたことや、大手既存顧客に「OKBIZ.」の最新版へ切り替えていただけたことにより、売上を積みあげることが出来ました。また、システム提供に伴うコンサルティングや導入支援により、案件単価も好調に上昇しております。

「OKBIZ. CS」においても、新規案件の発掘が進み、翌四半期での受注・公開が複数見込まれております。

当期は、売上の増加に加え、費用の圧縮を行ったことから、利益率の引き上げも実現いたしました。

ナレッジマーケット事業

 **OKWAVE Professional**  **OKWAVE Premium**



Professional

無料で 2,900 名以上の**専門家に直接質問**

Premium

10 以上の**著名人の有料サイトの運営**



近藤麻理恵

片づけコンサルタント

サイト名: **こままり片づけレッスン**

近藤麻理恵氏が、2015 年版

「世界で最も影響力のある 100 人」

に選出されました。

- ナレッジマーケット事業では、「OKWAVE Professional」と「OKWAVE Premium」を提供しております。
- 「OKWAVE Professional」では、弁護士や歯科医師、管理栄養士など 2,900 名以上の専門家に直接質問できる場を提供しております。
- 「OKWAVE Premium」では、片づけコンサルタントの近藤麻理恵氏や(株)ワーク・ライフバランスの小室淑恵氏など、著名人の有料サイトを運営しております。

ナレッジマーケット事業

当期の活動と業績



●専門家への回答リクエスト機能を実装 (OKWAVE Professional)

「OKWAVE Professional」では、「OKWAVE」会員が質問投稿時に、弁護士や産業カウンセラーなど 2,900 名以上の専門家へ、気軽に回答をリクエストできる機能を追加いたしました。

この機能追加により、専門家からの回答数が増加、また質問者が回答をくれた専門家に直接問い合わせをする事例も数多く出てきております。

「OKWAVE Professional」では、数多くの専門家と連携することで、質問者へより質の高い回答を無料で提供している一方、お客様を獲得したい専門家には、有料で宣伝を行える場を設けております。今後、悩みを抱える質問者と専門家をマッチングさせていくことで、ビジネスの拡大を図ってまいります。

単位: 百万円

| ナレッジマーケット | 前期3Q | 当期3Q | 増減額 |
|-----------|------|------|------|
| 売上高 | 120 | 71 | △ 49 |
| セグメント利益 | △ 56 | △ 42 | 13 |

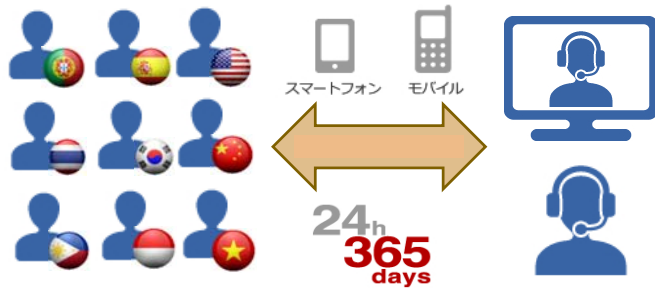
**機能追加により費用先行するも
損失幅縮小**

当期の「OKWAVE Professional」においては、専門家への回答リクエスト機能の追加やユーザ流入のための導線の強化を行いました。専門家からの良質な回答数が増えたことから、質問者から専門家へ直接問い合わせをする事例が増えております。しかしながらナレッジマーケット事業の売上高につきましては、「OKWAVE Premium」において外的環境の変化があったことから減少いたしました。

今後、「OKWAVE Professional」では専門家からの収益モデルに加え、個人が専門家や著名人の作品等に課金するモデルを構築し、「OKWAVE Premium」では OKWAVE 独自の個人課金サービスを考案していくことで、収益の拡大を図ってまいります。

多言語 CRM 事業

BRICKs



6 言語 24 時間 365 日対応の
多言語コンタクトセンター
医療やIT 分野など 専門分野 にも対応

※基本言語は日・英・中・韓・葡・西。その他言語も取り扱っています。

- 多言語 CRM 事業は、連結子会社の(株)ブリックスにて運営している 24 時間 365 日体制の多言語コンタクトセンターです。
- バイリンガル対応できる人材や技術者の派遣業を行っております。
- 官公庁からの業務請負やその他システム開発を取り扱っております。

多言語 CRM 事業

当期の活動と業績

単位：百万円

| 多言語 CRM | 前期3Q | 当期3Q | 増減額 |
|---------|------|------|------|
| 売上高 | 612 | 524 | △ 88 |
| セグメント利益 | 9 | 73 | 64 |

原価構造の見直しにより、
大幅に利益改善

近年の訪日外国人観光客の増加を受け、多言語コンタクトサービスへ注力をしていくことから、技術者・一般派遣のサービスを縮小いたしました。これにより前年同期から売上高は減少しましたが、多言語コンタクトサービスは自治体関連など新規案件の獲得が堅調に進んでおります。また当四半期においては大口の請負案件により、一時的に売上高が増加しました。利益におきましては、前期の不採算事業の整理に加え、原価構造の見直しを行ったことから、大幅な改善となりました。

通期予想に対する進捗

単位：百万円

| 予想進捗表 | 通期予想 | 3Q実績 | 進捗率 |
|---------------------------|-------|-------|-------|
| 売上高 | 2,420 | 1,806 | 74.6% |
| ソーシャルメディア事業 | 281 | 225 | 80.2% |
| エンタープライズソリューション事業 | 1,325 | 984 | 74.3% |
| ナレッジマーケット事業 | 90 | 71 | 79.3% |
| 多言語CRM事業 | 724 | 524 | 72.4% |
| 営業利益 | 130 | 124 | 96.2% |
| 経常利益 | 130 | 126 | 97.0% |
| 親会社株主に 帰属する 四半期(当期)純利益 | 70 | 59 | 84.4% |

平成 28 年 4 月 27 日に【業績予想の修正ならびに特別損失(投資有価証券評価損)の計上に関するお知らせ】を公表しております。

引き続き、予想達成に向け、邁進してまいります。

第 17 期の計画

Q&A のもたらすメリット <Motivation Engine> を製品・サービスに表現してまいります！

当社は創業以来培ってきた Q&A の持つメリットに改めて注目し、これをテクノロジーで表現し、製品・サービスに活かしていくことで、収益拡大を図ってまいります。



Q&A の持つメリットには、「商品サービスの購入をはじめとした意思決定の後押し」、「自己解決の促進」などが挙げられます。これらの Q&A のメリットを <Motivation Engine (その気にさせるエンジン)> と名づけております。

<Motivation Engine> を最大化すべく、製品・サービスの開発／運営・運用を行ってまいります。

とくに質問者の悩みと回答者の得意分野の相関 (Solution Graph) に基づいたマッチング技術の開発、質問者と回答者が感謝の気持ちをもってつながる場の醸成 (Contents Value Management) を進めてまいります。

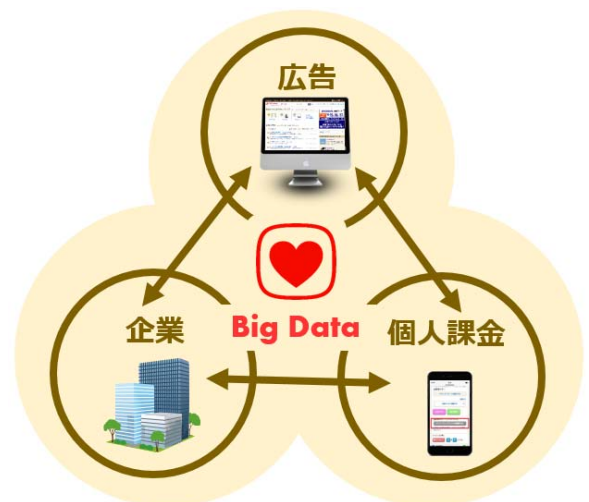
活動報告

「OKWAVE」にて、3,400 万件以上の Q&A を商品名や企業名、人名、著作物名、地名等でそれぞれ集約した『テーマ』ページの提供を開始しました。『テーマ』ページを通じて知りたい商品・サービス等に関する Q&A を一覧できるため、さらなる「商品サービスの購入をはじめとした意思決定の後押し」、「自己解決の促進」が期待できます。

事業間の連携を強めることで、更なる利用者・クライアントの拡大を狙います！

- 企業に提供している「OKBIZ.」の中に Q&A サイト「OKWAVE」を組み込むことで、企業の先にいるユーザの皆様に、更なる解決の場を提供いたします。
- Q&A サイト「OKWAVE」内に著名人の公式サイト「OKWAVE Premium」や専門家が公式回答できる場「OKWAVE Professional」を設けることで、より質の高い解決の場を提供してまいります。
- 「OKWAVE Professional」で企業の公式アカウントを増設していくことで、「OKBIZ.」との親和性を高めてまいります。

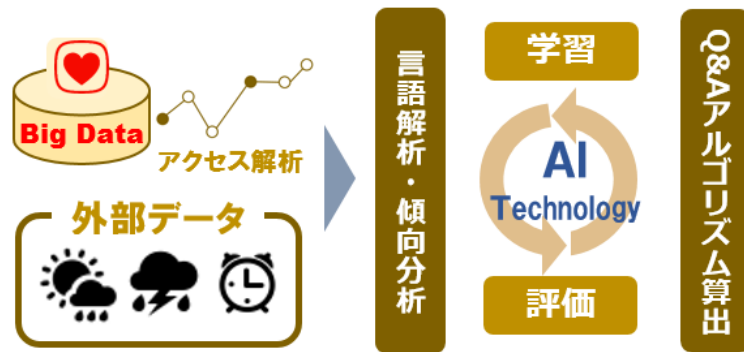
- 利用者 UP
- クライアント数 UP
- 解決率 UP
- 満足率 UP



活動報告

「OKWAVE」で質問投稿する際に、専門家に回答をリクエストできるようにし、専門家からの回答をより早く受け取ることができるようになりました。

AI 技術により、利用者の悩みに適切にマッチした回答、回答者を提供してまいります！



「OKWAVE」の 3,400 万件以上の Q&A ビッグデータと利用者がサイト内で辿った経路を解析したデータ (= アクセス解析) に、気象データや時間データなどの外部情報を掛け合わせることで、その時々に応じた Q&A が閲覧されているかなどの特徴や傾向を機械に学習させていく AI 技術の研究開発を行っております。

Q&A 独自のアルゴリズムを算出し、今後、サービス実装することで、商用サービスとして展開してまいります。

活動報告

独自の AI「KONAN (コナン)」を活用し、前述の「OKWAVE」の『テーマ』ページを利用する質問者と最適な回答者のマッチングサービスや、『テーマ』に関連した企業・団体等の法人向けに顧客サポートやセールスプロモーションの支援サービスといった商用サービスを提供すべく、準備中です。

今後は、上記取り組みに加え、下記 3 施策を重点的に行ってまいります。

1. 「OKWAVE」の 3,400 万件以上の Q&A データを、商品名や企業名、旬の話題などに分野別に分類した「テーマページ」を更に利便性を高めて提供
2. 「OKWAVE」ビッグデータに気象や時間、医療などのあらゆるデータを掛け合わせ、最適な回答を分析、学習する AI(人工知能)機能を備えたコンシェルジュ^{※1}を、企業や個人に向け提供
3. ブロックチェーン技術を活用した、「OKWAVE」内の知的財産の管理や保護、知識流通時の認証管理を徹底し、また、FinTech への取り組みとして同技術を活用した決済手段の開発をすることで、よりユーザーが安心して利用できる信頼性の高いサイトの提供

※1：利用者の日常をサポートするサービス

今後も OKWAVE のサービス価値を高める取り組みを行ってまいります。