

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 29 年 6 月期（第 18 期）第 2 四半期連結業績ハイライト

～ サポート領域での既存および新サービスの売上向上により、連結業績は計画通りに推移 ～

単位：百万円

連結 損益計算書	前期2Q	当期2Q	増減額
売上高	1,178	1,161	△ 16
売上原価	669	596	△ 72
売上総利益	509	564	55
販売費及び一般管理費	461	549	88
営業利益	48	15	△ 32
経常利益	48	42	△ 5
親会社株主に 帰属する 四半期純利益	26	37	11

売上高

エンタープライズソリューション事業ならびに多言語 CRM 事業の売上高は、前期から安定的な成長を遂げ、好調に推移しております。ソーシャルメディア事業においても、今期より販売を開始したサポート分野向けサービスの売上高が堅調に推移しています。また、新たに AI サービスにおいても売上を計上することができましたが、外的環境の影響による広告売上の減収を吸収しきれず、連結の売上高は前期比微減となりました。

親会社株主に帰属する

営業利益・経常利益・四半期純利益

営業利益は期首予想通り推移、経常利益以下は円安の進行に伴い為替差益が 28 百万円発生したことで、期首予想より上振れております。

また当期より、サービス開発とは別に、AI Technology や Blockchain、Chat など、次世代テクノロジーを専門で研究開発するチームを新設したため、原価の一部を研究開発費(販管費)へ振り替えております。

資産・負債・純資産

増減要因

- ・流動資産の減少
主に現金預金ならびに売掛金によるもの
- ・固定資産の増加
主に投資有価証券ならびに無形固定資産の取得によるもの

安全性分析の指標である連結流動比率^{※1}が **410.9%**、連結自己資本比率^{※2}が **80.4%**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。

単位：百万円

連結 貸借対照表	前期末	当期2Q	増減額
資産の部			
流動資産	1,272	1,110	△ 161
固定資産	514	600	85
有形固定資産	77	82	5
無形固定資産	58	88	29
投資その他の資産	379	429	50
資産合計	1,787	1,710	△ 76
負債の部			
流動負債	347	270	△ 77
固定負債	56	52	△ 3
負債合計	404	323	△ 81
純資産の部			
株主資本	1,373	1,411	38
資本金	983	983	0
資本剰余金	952	953	0
利益剰余金	△ 562	△ 524	37
為替換算調整勘定	△ 4	△ 37	△ 32
新株予約権	12	△ 11	0
純資産合計	1,382	1,387	4
負債純資産合計	1,787	1,710	△ 76

ソーシャルメディア事業

主なサービス

♥️ OKWAVE ♥️ OKWAVE Professional ♥️ OKWAVE Premium



Question 数 約 806 万件
 Answer 数 約 2,720 万件
 ありがとう数 約 4,612 万件

(2016.12.31 時点)

OKWAVEサービス紹介動画

検索

- ソーシャルメディア事業では、日本最大級の Q&A サイト「OKWAVE」の運営や 2,800 名以上の専門家に直接質問できる「OKWAVE Professional」、また著名人の有料サイト「OKWAVE Premium」を運営しております。
- また Q&A サイト「OKWAVE」と連携し、顧客参加型サポートコミュニティツール「OKBIZ. for Community Support」を提供しております。

ソーシャルメディア 当期の活動と業績

AI エージェント「あい」提供開始



当期 11 月より当社開発の AI (人工知能) を搭載した「あい」の提供を開始いたしました。

「あい」は、「OKWAVE」に蓄積した 3,500 万件以上の質問と回答の文章から、概念、意図を読み取って知識化した人工知能を持ちます。質問者の質問に対し、曖昧な言葉には聞き返しを行いながら、最適な回答を提示します。

「美容・健康」および「プリンター・スキャナー」カテゴリに対応。また、企業向けにも提供してまいります。

ロボホン認定開発パートナーに



シャープ(株)が開発・販売するモバイル型ロボット電話『RoBoHoN (ロボホン)』の認定開発パートナーに認定されました。

生活者が Q&A を活用した問題解決や気づきにつながる『RoBoHoN』向けサービスを、AI 技術を駆使して開発・提供してまいります。

単位：百万円

ソーシャルメディア	前期	当期	増減額
売上高	264	199	△ 64
セグメント損失	△ 22	△ 46	△ 24

開発投資は先行するものの 新サービスで売上計上

ソーシャルメディア事業と前期までセグメント報告していたナレッジマーケット事業については、親和性が高まってきたことから、両事業の最大化ならびに最適化を図るため、当期より事業統合しております。そのため前年同期資料と数値が異なります。

売上高におきましては、「OKWAVE」を活用した企業の顧客サポートを支援する法人向け新サービスの収益が堅調に推移しています。また、企業向けの AI サービスの受注もしております。一部サービスの外的環境の変化があったことから、前年比では減収となっておりますが、上期の当事業売上高予想に対する進捗率は 45.4%とほぼ予定通りの進捗となっております。今後も「OKWAVE」を活用した企業の顧客サポート支援サービスの積極的な販売、ならびに AI サービスを販売していきます。

利益におきましては、事業統合により費用の圧縮を実現しておりますが、米国子会社 OKWAVE INC.にて、AI などを活用した先進的な新規サービスへの開発投資を行っていることから前年比減益となっております。

エンタープライズソリューション事業



FAQ/お問い合わせ管理システム

国内売上シェア No.1

99.99%の安定稼働 (2016.12.31 時点)

OKBIZ.サービス紹介動画

検索

- 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。
- 米国最大の業界団体 HDI(ヘルプデスク協会)公認の E サポート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 Chat & Bot』を発売



企業の顧客サポート分野において、チャットを用いた有人回答および自動回答によるリアルタイムサポートを手軽に実現できるソリューションです。チャットボット(自動回答)機能では「OKBIZ.」と連携した「FAQ ボット」機能の特長とし、企業個別の自動回答のシナリオも設定できます。

資本・業務提携するモビルス(株)のチャットツールをベースに当社「OKBIZ.」を組み合わせて提供しています。

NTT の音声認識 AI 技術と連携



NTT ソフトウェア(株)のコンタクトセンター業務支援ソリューション「ForeSight Voice Mining® (フォーサイトボイスマイニング)」と当社 OKBIZ.を連携させた、センター内のオペレーション効率化を実現する AI システムを共同展開していきます。

コンタクトセンターのオペレーターの応対品質の向上、通話時間の削減への貢献が期待できます。

単位：百万円

エンタープライズソリューション	前期	当期	増減額
売上高	590	633	42
セグメント利益	299	321	22

導入サイト数を積み重ね、
増収増益を達成

前期までエンタープライズソリューション事業に帰属していた一部サービスを、ソーシャルメディア事業へ移管していることから、前年同期資料と数値が異なります。

エンタープライズソリューション事業のビジネスモデルは、「OKBIZ.」導入に際する初期構築費と月額利用料ならびに利用量に応じた従量課金にて構成しております。

大型イベントへの出展などのマーケティング施策等が寄与し、前期より順調に導入サイト数を積み重ねていることから、月額収入は前年同期比 9.0%増と固定収入に厚みが増しております。また当期も引き続き、新規獲得が順調に推移していることから、当事業全体の売上高は 7.2%の増収となりました。

利益におきましても 7.5%の増益を達成しています。

多言語 CRM 事業



6 言語 24 時間 365 日対応の
多言語コンタクトセンター

※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。
- 民間企業より通訳センターによる多言語対応とバイリンガルスタッフによる様々な請負業務を行っております。
- 官公庁から多言語システム開発とバイリンガルスタッフによる様々な業務を請負っております。

多言語 CRM

当期の活動と業績

単位：百万円

多言語 CRM	前期	当期	増減額
売上高	323	328	4
セグメント利益	20	60	40

費用見直しの徹底等により
セグメント利益が改善

当期におきましては、訪日外国人客の増加や東京五輪開催決定を追い風に、地方自治体や医療分野などの案件が増加しております。これにより多言語コンタクトサービスの基幹事業である電話通訳案件が堅調に伸びております。また大型開発案件が寄与したことから、売上高は前期より増収となりました。また利益におきましても、前期、不採算サービスからの撤退や費用の見直しを徹底したことから、大幅改善いたしました。

通期予想に対する進捗

単位：百万円

通期予想に対する 上期進捗表	通期予想	上期実績	進捗率
売上高	2,500	1,161	46.5%
ソーシャルメディア事業	440	199	45.4%
エンタープライズソリューション事業	1,380	633	45.9%
多言語CRM事業	680	328	48.3%
営業利益	180	15	8.5%
経常利益	180	42	23.8%
親会社株主に帰属する 当期純利益	100	37	37.5%

平成 29 年 2 月 7 日に【第 2 四半期連結業績予想の修正に関するお知らせ】を公表しておりますが、通期連結業績予想につきましては、現時点では平成 28 年 8 月 9 日公表予想を据え置いています。

引き続き、業績予想の達成に向けて、邁進してまいります。

当社のビジネスモデルは、システム提供による月額収入と広告収入の割合が高いことから、売上高および利益は下期に拡大する傾向にあります。このため下期偏重の収益バランスを想定した業績予想となっております。

第 18 期計画

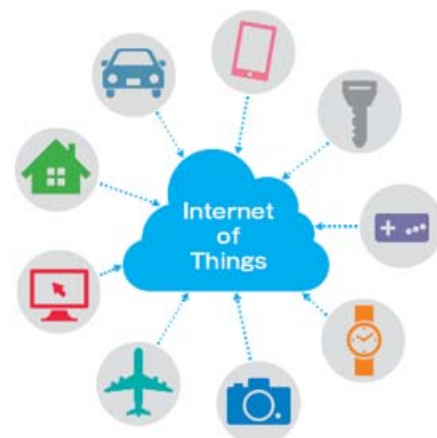
* IoT 化に向けた基本戦略

近年、スマートデバイスの普及や、ネットワークの高速化、低価格化が急速に進んだことから、様々なモノがネットワークに繋がる IoT が、本格化しております。

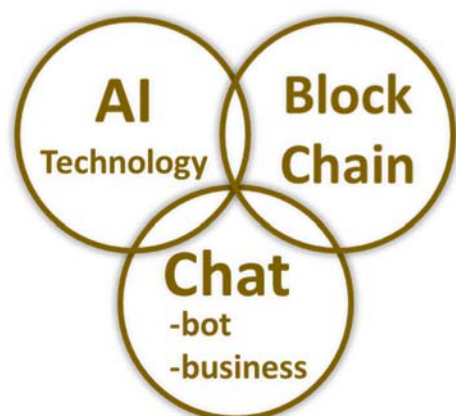
しかしネットワークに繋がればつながるほど、企業には解決策の特定が困難なお問い合わせが増えると想定されております。また消費者は、繋がらない企業サポートに対して、不満を募らせると考えられます。

そこで当社では、同じ製品・サービスを利用している消費者同士を Q&A で繋ぐことで、消費者が保有する知識・経験をサポートに活用するサービスを展開してまいります。

また各サービスに最新テクノロジーを組み込むことで、Q&A サービスの更なる発展を図ると同時に、企業サポート効率を最大限引き上げるサービス提供を行ってまいります。



* 重視するテクノロジー



独自開発の AI Technology



OKBIZ. for Chat & Bot

✓ AI Technology _人工知能技術

AI Technology とは、コンピュータを使って、学習、推論、判断など、人間の知能のはたらきを人工的に実現する技術です。当社は 2014 年より、人工知能「KONAN」の研究開発に力を注いでおり、現在、Q&A データと外部データを掛け合わせることで、1 人 1 人に最適な Q&A を表示するコンシェルジュサービスを開発しています。

✓ Blockchain_ブロックチェーン技術

ブロックチェーンとは、従来の中央集権型のデータ管理とは違い、複数の箇所にデータを置く分散型のネットワークで、安価で保守性の高いネットワークを実現した技術です。

ブロックチェーン技術の先駆者であるテックビューロ(株)と協同して、Q&A サイト「OKWAVE」で流通している知識や、お問い合わせなどの情報資産の管理を徹底するほか、サイト内で安全かつ確実に、仮想通貨のやり取りが行える場を創出してまいります。

✓ Chat_チャットボット・ビジネスチャット技術

チャットとは時間や場所を気にせず、手軽に情報交換が出来る技術です。同時多発的なお問合せに対応できるチャット技術を持つモビルス(株)と協同し、お問合せに無人で自動対応するチャットボットや社内情報の共有が円滑に進むよう、ビジネスチャットを組み込んだナレッジソリューションの開発・販売を行ってまいります。