

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 30 年 6 月期 (第 19 期) 第 2 四半期連結業績ハイライト

～ 法人向けと子会社の売上が拡大し増収増益を達成 ～

単位: 百万円

連結 損益計算書	前期2Q	当期2Q	増減額
売上高	1,161	<b>1,176</b>	15
売上原価	596	<b>586</b>	△ 10
売上総利益	564	<b>590</b>	25
販売費及び一般管理費	549	<b>492</b>	△ 57
営業利益	15	<b>98</b>	82
経常利益	42	<b>88</b>	45
親会社株主に 帰属する 四半期純利益	37	<b>70</b>	32

### 売上高

エンタープライズソリューション事業の売上が順調に拡大しています。また、子会社での売上也拡大しています。この結果、ナレッジインテリジェンス事業と多言語 CRM 事業の売上は前年同期実績を下回ったものの、当期の売上高は前年同期比 1.3%の増収となりました。

単位: 百万円

連結 貸借対照表	前期末	当期2Q	増減額
<b>資産の部</b>			
流動資産	1,280	<b>1,244</b>	△ 36
固定資産	570	<b>696</b>	126
有形固定資産	80	<b>94</b>	14
無形固定資産	88	<b>132</b>	44
投資その他の資産	401	<b>469</b>	67
資産合計	1,850	<b>1,941</b>	90
<b>負債の部</b>			
流動負債	310	<b>301</b>	△ 8
固定負債	49	<b>45</b>	△ 3
負債合計	359	<b>347</b>	△ 11
<b>純資産の部</b>			
株主資本	1,499	<b>1,593</b>	94
資本金	984	<b>984</b>	—
資本剰余金	953	<b>977</b>	23
利益剰余金	△ 438	△ <b>368</b>	70
為替換算調整勘定	△ 19	△ <b>19</b>	△ 1
新株予約権	10	<b>10</b>	△ 0
非支配株主持分	0	<b>9</b>	8
純資産合計	1,491	<b>1,593</b>	102
負債純資産合計	1,850	<b>1,941</b>	90

親会社株主に帰属する

### 営業利益・経常利益・四半期純利益

利益面においては、原価構造の見直しや業務効率の改善、外注費や広告宣伝費等の適正な運用を継続して進めることで、営業利益、経常利益、親会社株主に帰属する四半期純利益ともに前年同期比で増益となりました。

### 資産・負債・純資産

#### 増減要因

- ・流動資産の減少  
主に受取手形及び売掛金の減少によるもの
  - ・固定資産の増加  
主にソフトウェア仮勘定の増加によるもの
- 安全性分析の指標である連結流動比率<sup>※1</sup>が **412.3%**、連結自己資本比率<sup>※2</sup>が **81.1%**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。

## ナレッジインテリジェンス事業

主なサービス



Question 数 約 818 万件  
 Answer 数 約 2,790 万件  
 ありがとう数 約 4,658 万件

(2017.12.31 時点)

OKWAVEサービス紹介動画

検索

- ナレッジインテリジェンス事業では、日本最大級の Q&A サイト「OKWAVE」の運営や 3,000 名以上の専門家が回答してくれる「OKWAVE Professional」などを運営しております。
- 顧客参加型サポートコミュニティツール「OKBIZ. for Community Support」、「OKWAVE JOIN」「OKBIZ. AI Knowledge」など、Q&A サイト「OKWAVE」と連携した企業向けサービスを提供しております。

### ナレッジインテリジェンス 当期の活動と業績

#### 課金サービス「非公開 Q&A」提供開始



「OKWAVE Professional」にて活躍する専門家回答者に質問者が指名をして個別に非公開の相談ができる都度課金（1,000 円～）型の新サービス「非公開 Q&A」を開始しました。Q&A サイトをはじめとするオープンなネットコミュニティでは初めての取り組みです。誰にも知られずいつでもどこからでも、プライベートな相談が可能となります。

#### 企業の Q&A コミュニティー利用事例が増加



#### 家電つながるコミュニティ

利用シーンや困り事でつながるコミュニティサービス「OKWAVE JOIN」への企業の参加や、顧客参加型サポートコミュニティツール『OKBIZ. for Community Support』の通信事業者への提供など、Q&A コミュニティーを顧客の問題解決のためのプラットフォームとして活用する企業の利用事例が増加しています。

単位：百万円

ナレッジ インテリジェンス	前期	当期	増減額
売上高	199	188	△ 11
セグメント損失	△ 46	△ 54	△ 7

### 法人の Q&A コミュニティーの利用促進と 個人課金ビジネスの育成

「OKWAVE」に投稿され、SNS で話題を呼んだ新米ママの育児の悩みと感動的な回答をもとにした動画「ママへ」をトヨタ自動車(株)が制作し同社サイトに公開されました。このように企業にも採用されるような感動的な Q&A、役に立つ Q&A をより一層引き出すため、当四半期においては会員ユーザー向けの顕彰プログラムを刷新しました。

この「OKWAVE」会員ユーザーの回答力を顧客サポートに活用できる「OKBIZ. for Community Support」、商品の利用シーンやトレンドにまつわる Q&A や回答者を顧客サポートやマーケティングに活用できる「OKWAVE JOIN」、顧客サポートに特化した対話型 AI エージェント「OKBIZ. AI Knowledge」など、Q&A コミュニティーを活用した法人向けソリューションの売上が堅調に推移しましたが、広告売上は減少したため、売上・損益ともに前年同期実績を下回りました。

今後の収益化施策として、法人向けサービスの拡大施策に加え、「OKWAVE」上で質問者が回答者と一対一で個別相談ができる個人課金型の相談サービス「非公開 Q&A」の提供を開始しました。

## 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  
E サポートスペシャリストによる  
安心・充実のサポート (2017.12.31 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「OKBIZ.」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 大銀行をはじめ、400 サイト以上にご利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

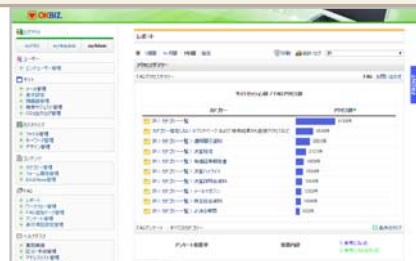
### 過去最高の新規導入数を更新



第 1 四半期～第 2 四半期累計の「OKBIZ.」新規受注数は 42 サイトと前年同期比 160%となり、過去最高の新規導入数となりました。サイト解約数も前年度より抑制できていることにより、累計サイト数は 427 サイトに伸長しました。

金融、製造、ソーシャルゲーム、自治体など、幅広い業種で導入が進みました。

### パートナー企業経由の新規導入が拡大



顧客向けの公開型 FAQ 以外に社内ヘルプデスク用途など、FAQ システムへのニーズの高まりを背景に、直販に加え、大手 IT 製品卸事業会社を通じた販売パートナーとなる SI（システム構築）事業者などの販売窓口の拡大を図っています。

当四半期においてはこれらのパートナー企業経由での「OKBIZ.」の受注数が拡大しました。

単位：百万円

エンタープライズソリューション	前期	当期	増減額
売上高	633	680	47
セグメント利益	321	376	54

導入サイト数を積み重ね、  
増収増益を達成

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。

直販ならびにパートナー企業経由の間接販売が堅調に推移し、金融、製造、ソーシャルゲーム、自治体など幅広い業界の大手企業への新規受注により、第 1 四半期と第 2 四半期の累計で過去最高の新規導入数（42 サイト）を実現しました。これにより前年同期比 107%の売上成長を遂げています。

利益におきましても前年同期比 117%と、引き続き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。
- 民間企業からの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。
- 官公庁からの多言語システム開発受託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

### 東京消防庁への多言語通訳支援の提供を開始



東京消防庁へ 119 番通報が入った際に、日本語を用いたコミュニケーションが困難な方に対して、英語・中国語、韓国語・スペイン語・ポルトガル語の 5 言語にて通訳する三者間電話通訳サービスの提供を開始しました。通報時には命に関わる内容も多く、受電後すぐに通訳を実施する等、スピード、正確性を重視したオペレーションを行っています。

### 京浜急行グループ社員への外国語研修を実施



京浜急行電鉄の駅係員向けに、英語研修を行いました。電話通訳で得た、よくある問い合わせなどの情報を基に同社専用のテキストを作成し、ブリックスの通訳者にて研修を実施。実際の対応を基にテキストを作成することで、現場に必要な単語やフレーズを学ぶ機会としました。

単位：百万円

多言語 CRM	前期	当期	増減額
売上高	328	308	△ 20
セグメント利益	60	80	19

費用見直しの徹底等により  
**セグメント利益が伸長**

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、鉄道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の案件が堅調に伸びております。前年同期は一時的な受託案件があったため前年同期比では売上は減少したものの、費用の見直しを継続的に実施していることから利益は引き続き伸長しました。



## 第 19 期通期予想に対する進捗

単位：百万円

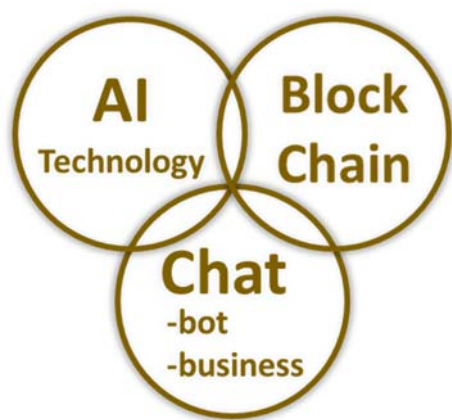
通期予想 (18/2/1公表) に対する進捗表	通期予想	2Q実績	進捗率
売上高	2,800	1,176	42.0%
ナレッジインテリジェンス事業	730	188	25.8%
エンタープライズソリューション事業	1,460	680	46.6%
多言語CRM事業	610	308	50.5%
営業利益	300	98	32.7%
経常利益	270	88	32.8%
親会社株主に帰属する当期 (四半期) 純利益	170	70	41.4%

平成 30 年 2 月 1 日、【第 2 四半期累計期間及び通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。

### \* 第 19 期戦略

当社は「互い助け合いの場の創造を通して、物心両面の幸福を実現し、世界の発展に寄与する」ことを企業理念に掲げています。この理念に沿って、後述のコアとなる「ABCテクノロジー」(AI、Blockchain、Chatの頭文字を取った呼称)を活用し、互い助け合いを実現するプラットフォーム型サービスの開発・提供を進めていきます。第 19 期はとくに法人市場に集中し、顧客サポート、社内ヘルプデスク、マーケティング支援の領域への製品・サービスの提供を進めるほか、当社子会社を通じた医療健康、不動産の領域でのサービス提供を進めます。また、個人向け市場については将来性を見込んだ個人課金型の知識流通サービスに着手します。さらに、ICO (Initial Coin Offering/仮想通貨発行による資金調達)をはじめとする仮想通貨とブロックチェーンを取り巻く国際的な技術革新と政策の変化に対応した取り組みも進めていきます。そのため、2017 年 11 月には ABC テクノロジーとセキュリティ対策を強化する研究開発本部の新体制を発足、ブロックチェーン技術者の養成や外部有識者をエグゼクティブアドバイザーに起用するなど、社内体制の強化を図っています。

### \* 重視するテクノロジー



#### AI Technology 人工知能技術 コードネーム「KONAN」

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います。第 18 期には「KONAN」を土台にした対話型 AI エージェント「あい」や企業向けの「OKBIZ. AI Knowledge」などの AI サービスの提供を開始。当期も引き続き、コアとなる「KONAN」の強化と AI 関連サービスの開発・提供を進めてまいります。

#### \* 第 2 四半期の主なトピックス

・チャットボットなどの自動応答型のサポートツールに注目が集まる中、聞き返しなどの対話機能にも強みを持つ「OKBIZ. AI Knowledge」の企業への導入が進みました。

#### Blockchain ブロックチェーン技術 コードネーム「YEBISU」

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、安価で保守性の高さを実現した技術です。

高度なブロックチェーン技術開発力を持つテックビューロ(株)と協業して、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いきます。また、ICO などの新たな潮流を踏まえた関連技術やサービスの利活用について適宜検討していきます。

#### \* 第 2 四半期の主なトピック

・医療情報子会社の(株)OKEIOS が、(株)アイロムグループならびにアイテック阪急阪神(株)とそれぞれ、OKEIOS が開発するブロックチェーン技術を応用した



医療健康プラットフォーム「eios.BC」を活用した共同事業を行うため、資本・業務提携を締結。

- ・ ICO についての取り組みを加速（後述）。
- ・ 仮想通貨取引所運営、ブロックチェーン製品開発、ICO ソリューション提供のテックビューロ(株)に追加出資の実施。



## Chat チャットボット・ビジネスチャット技術 コードネーム「DANANG」

チャットとはインターネットを活用し、時間や場所を気にせず、手軽に情報交換ができる技術です。

同時多発的なお問い合わ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、お問い合わ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。また、第 18 期に販売を開始した「OKBIZ.」と連携させた FAQ ボット機能を特色とする「OKBIZ. for Chat & Bot」のように、当社ならではのチャット技術の活用を進めてまいります。

### \*第 2 四半期の主なトピック

・「OKBIZ. for Chat & Bot」の新規導入が拡大。FAQ システム「OKBIZ.」と併用した「FAQ ボット」機能が好評を博し、金融、インターネットサービスなどの業種で導入が拡大しています。

## \* ICO の取り組みについての進捗ご報告

当社は 2015 年に「OKWAVE」にて質問者が回答者にお礼の一環として仮想通貨ビットコインを贈るための支援機能の提供を皮切りに、仮想通貨／ブロックチェーン技術に関する取り組みを進めてきました。その過程で、マレーシアに 100%子会社 OKfinc LTD.を設立し、ここでの活動を中心として、昨今注目を集める仮想通貨を用いた資金調達 ICO（Initial Coin Offering）についての情報サービス提供等を開始しています。また、当社自身も、新サービスの開設を目的に ICO 実施についての検討を開始し、その一環として仮想通貨交換業の登録申請を準備しています。

本資料に掲載しております数値、画面キャプチャ、画像等は特別な断りがない限りすべて 2017 年 12 月時点のものです。

本資料に含まれる将来の見通しに関する部分は、現時点で入手可能な情報に基づき判断したものであり、多分に不確定な要素を含んでおります。実際の業績等は、さまざまな要因の変化等により、これらの見通しと異なる場合がありますことをご了承ください。