

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 せ 先 取 締 役 経 営 管 理 本 部 長 野 崎 正 徳
電 話 番 号 0 3 - 5 7 9 3 - 1 1 9 5

平成 29 年 6 月期（第 18 期）第 1 四半期連結業績ハイライト
～ 計画通りでの推移 ～

単位：百万円

連結 損益計算書	前期1Q	当期1Q	増減額
売上高	582	575	△ 7
売上原価	332	313	△ 19
売上総利益	250	261	11
販売費及び一般管理費	228	264	36
営業利益	21	△ 3	△ 24
経常利益	24	△ 6	△ 31
親会社株主に 帰属する 四半期純利益	21	△ 8	△ 29

単位：百万円

連結 貸借対照表	前期末	当期1Q	増減額
資産の部			
流動資産	1,272	1,139	△ 133
固定資産	514	546	31
有形固定資産	77	76	0
無形固定資産	58	80	21
投資その他の資産	379	388	9
資産合計	1,787	1,685	△ 101
負債の部			
流動負債	347	258	△ 88
固定負債	56	54	△ 1
負債合計	404	313	△ 90
純資産の部			
株主資本	1,373	1,366	△ 7
資本金	983	983	0
資本剰余金	952	953	0
利益剰余金	△ 562	△ 570	△ 8
為替換算調整勘定	△ 4	△ 8	△ 3
新株予約権	12	11	0
純資産合計	1,382	1,371	△ 11
負債純資産合計	1,787	1,685	△ 101

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 事業の売上高は好調に推移しております。しかしながらソーシャルメディア事業は外的環境の変化の影響を受けたことにより、連結の売上高は前期比微減となりました。

期首予想に対しては概ね予想通りの進捗となっております。

親会社株主に帰属する

営業利益・経常利益・四半期純利益

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へ計上しております。

また人材強化のための採用教育費や、外注費等の一時的な費用が発生しておりますが、期首予想には含まれている事案のため、予想通りの進捗となっております。

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長期貸付金によるもの

安全性分析の指標である連結流動比率^{※1}が **439.9%**、連結自己資本比率^{※2}が **80.6%**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。

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 800 万件

Answer 数

約 2,700 万件

ありがとう数

約 4,600 万件

(2016.9.30 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 3,000 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

ブロックチェーン技術「OKWAVE YEBISU」開発



テックビューロ㈱が提供するブロックチェーン技術「mijin」を利用し、知財の管理、ユーザー認証、決済、コンテンツなどを一元管理できる、知識流通システム『OKWAVE YEBISU』を開発いたしました。

これによりブロックチェーン技術の運用に向けた基盤が整ったことから、今後、専門家への個別相談サービスや知財コンテンツの売買サービスといった、新規 Web サービスの提供を順次実装していく予定です。

♥ OKWAVE Premium 2 サイト OPEN



会員制有料プラットフォーム「OKWAVE Premium」において、パーソナルトレーニングを指導する㈱B-ST プロトレーナーズ監修、健康的でカッコいい身体づくりを自宅で体験できる「B-ST オンライントレーニング」ならびに、『幸運が舞い込む プリンセスルール』などの著書で、シリーズ 14 万部を突破した恒吉彩矢子による『せかしあ』ハートレッスンの提供を開始いたしました。

単位：百万円

ソーシャルメディア	前期	当期	増減額
売上高	142	94	△ 47
セグメント利益	△ 3	△ 22	△ 18

想定内の減収のため、

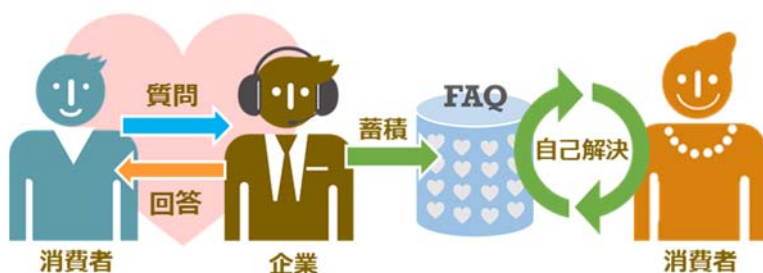
概ね予想通りの進捗

ソーシャルメディア事業とナレッジマーケット事業の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、当期より事業統合いたします。ソーシャルメディア事業では、Q&A サイト「OKWAVE」のプラットフォームを活用したサービスを取り扱ってまいります。

売上高におきましては、新サービス「Support Community Cloud」の提供開始をいたしましたが、一部サービスの外的環境の変化があったことから、前期比では減収となっております。しかしながら上期の当事業売上高予想に対する進捗率は 46.2%とほぼ予定通りの進捗となっており、今後は「Support Community Cloud」サービスの積極的な販売を行っていく予定となっております。

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、売上高の減少が影響したことから、減益となりました。また米国子会社 OKWAVE INC.においても、新規サービスへの開発投資を行っていることから、費用が先行発生しております。

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%**の安定稼動 (2016.9.30 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。
- 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

コミュニティ連携機能の標準搭載



顧客の問題解決を支援する FAQ システム「OKBIZ. For FAQ」に、Q&A サイト「OKWAVE」連携機能を標準搭載いたしました。

これにより、企業の準備する FAQ(よくある質問と回答)では解決できない複雑な問題も、消費者間の Q&A を通した解決策を提示することが可能となり、他の FAQ システムにはまねの出来ない、サポート効率の向上が期待されます。

拡販体制の強化

OKBIZ パートナープログラム

国内シェアNo.1のFAQシステム
OKBIZ.でビジネスを拡大



FAQ 需要の拡大と求められる要件の複雑化に対応するため、SI 事業者を中心とするパートナー企業との連携を目的とした『OKBIZ. SI パートナープログラム』を新設いたしました。同プログラムでは代理店との関係性を強化する一環として、当社の公式資格「OKBIZ.認定アドミニストレーター」の提供やパートナー企業の紹介などの営業支援、営業同行や導入支援の実施や導入後サポートを提供します。

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	280	298	17
セグメント利益	143	149	6

※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、導入に際する初期構築費と FAQ システムの期間貸し出しによる月額、ならびに従量課金にて構成しております。

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 10.1%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 6.3%の増収となりました。

利益におきましては、今後の売上拡販や製品向上を見据え人員強化を行っていることから採用教育費が発生しましたが、4.5%の増益となりました。

固定収入増加により、

前年同期比 6.3%Up

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。
- バイリンガル対応できる人材の同行通訳を行っております。
- 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

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	159	182	22
セグメント利益	6	30	24

**不採算案件からの撤退により、
利益体質を確立**

多言語 CRM 事業におきましては、訪日外国人客の増加や東京五輪に向けた対策の一環として、多言語コンタクトサービスの需要が高まっております。これにより地方自治体や鉄道、医療分野などの案件が増加しております。

業績におきましては、前期、黒字体質への転換を図るため、不採算サービスからの撤退を行いました。前期受注した大型開発案件を納品したことから、当事業全体の業績は増収増益となりました。

上期予想に対する進捗

単位：百万円

上期進捗表	上期予想	1Q実績	進捗率
売上高	1,200	575	47.9%
ソーシャルメディア事業	205	94	46.2%
エンタープライズソリューション事業	662	298	45.0%
多言語CRM事業	331	182	55.0%
営業利益	15	△ 3	—
経常利益	10	△ 6	—
親会社株主に帰属する 四半期純利益	10	△ 8	—

売上高は予想通りの進捗となっております。
利益につきましては、当四半期に一時的な外注費の発生がありましたが、第 2 四半期はこれら一時的な費用が減少する見込みから、期首計画通りの着地を予定しております。

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。

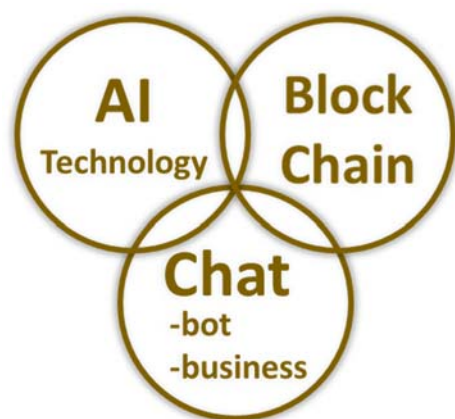
しかしネットワークに繋がればつながるほど、企業には解決策の特定が困難なお問い合わせが増えると想定されております。また消費者は、繋がらない企業サポートに対して、不満を募らせると考えられます。

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



KONAN

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。当社も 3 年前より、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、お問合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企画・開発を行っております。

* 1Q 以降のトピックス

- ・2016.10.18
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「ロボホン認定開発パートナー制度」の先行認定開発パートナーとなりました。
- ・2016.11.7
モビルス(株)との提携による Web チャットシステム『OKBIZ. for Chat & Bot』を発売しました。
- ・2016.11.9
ユーザーの質問に AI が最適な回答をする AI エージェント「あい」を発表しました。
- ・2016.11.10
NTT ソフトウェア(株)の「ForeSight Voice Mining® (フォーサイトボイスマイニング)」と「OKBIZ.」を連携し、お客様の声を AI で理解しオペレーターに回答候補をレコメンドする機能の提供を開始しました。