

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 3 四半期連結業績ハイライト
～ 連結業績は堅調に推移、今後の成長に向けた AI 開発を推進 ～

単位：百万円

連結 損益計算書	前期3Q	当期3Q	増減額
売上高	1,806	1,750	△ 55
売上原価	1,002	881	△ 120
売上総利益	803	868	65
販売費及び一般管理費	678	817	139
営業利益	124	50	△ 74
経常利益	126	68	△ 57
親会社株主に 帰属する 四半期純利益	59	64	5

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	1,272	1,149	△ 122
固定資産	514	596	81
有形固定資産	77	80	2
無形固定資産	58	89	30
投資その他の資産	379	427	48
資産合計	1,787	1,746	△ 40
負債の部			
流動負債	347	261	△ 86
固定負債	56	51	△ 5
負債合計	404	312	△ 92
純資産の部			
株主資本	1,373	1,440	66
資本金	983	984	1
資本剰余金	952	953	1
利益剰余金	△ 562	△ 497	64
為替換算調整勘定	△ 4	△ 18	△ 13
新株予約権	12	11	△ 0
純資産合計	1,382	1,434	51
負債純資産合計	1,787	1,746	△ 40

売上高

エンタープライズソリューション事業の売上高は、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は広告売上の減少に対し、企業の顧客サポート支援サービスでの新規受注が得られました。しかしながら、多言語 CRM 事業における利益を重視した不採算サービスからの撤退の影響などもあり、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

前期比では減少であるものの、親会社株主に帰属する四半期純利益については前期比増益となりました。

なお、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 **440.3%**、連結自己資本比率^{※2}が **81.4%**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。

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 810 万件
Answer 数 約 2,740 万件
ありがとう数 約 4,627 万件

(2017.3.31 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」と連携した顧客参加型サポートコミュニティツール「OKBIZ. for Community Support」を企業向けに提供しております。

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」がさらに進化

ハープのおすすめ



お待たせしました！



わたしが選んだ回答です。

是非ともお勧めしたいハープで、料理用にも使えるものを上げてみます。
ローズマリー：立性のもとと柔軟性があります。どちらも料理に使えます。虫除けにもなるといいます。

当社開発の AI エージェント「あい」を進化させ、ジャンルを限定せずにあらゆる質問に従来以上に感情豊かに回答できるようにしました。

これまでの「美容・健康」「プリンター・スキャナー」といったジャンルを限定せず、「あい」に自律的に機械学習を行わせることで、日々「あい」は賢く進化し、より良い回答を提示します。

「OKWAVE」のセキュリティを強化



「OKWAVE」のセキュリティをより高めるため、全てのページを暗号化する常時 SSL 化を実施しました。SSL 化により通信の暗号化が保証されることで、利用者はより安全にサイト利用ができます。また、常時 SSL 化することで、検索エンジンから「利用者が安心して利用できる優良なコンテンツである」と評価されるため、検索エンジン経由の訪問者数増加も期待できます。

単位：白力円

ソーシャルメディア	前期	当期	増減額
売上高	375	296	△ 79
セグメント損失	△ 45	△ 60	△ 15

広告販売に次いで

顧客サポート分野に注力

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」を活用し企業の顧客サポートを支援する顧客参加型サポートコミュニティツール「OKBIZ. for Community Support」の新規受注などにより収益が堅調に推移しています。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、通期の当事業売上高予想に対する進捗率は 67.3%と概ね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 エージェント「あい」を基盤とした企業向けの 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****99.999%**の安定稼働

(2017.3.31 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

自己解決を促進する「FAQ ボット」



第 2 四半期に発売を開始した Web チャットシステム「OKBIZ. for Chat & Bot」が株式会社カジタクなどに導入されました。

当社 FAQ システム「OKBIZ.」と連携した「FAQ ボット」機能を活用することで、お問い合わせをする前に利用者自身の自己解決を促進し、顧客サポートのサービス向上に役立てられています。

金融業界への「OKBIZ.」の導入拡大



FAQ システム「OKBIZ.」の新規導入が堅調に推移しました。みずほフィナンシャルグループとの包括契約による同グループ各社への導入をはじめ、大手生命保険会社のお客様向け FAQ サイトへの新規導入など、金融業界各社への「OKBIZ.」導入が拡大し、セグメント売上・利益向上に貢献しています。

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	906	972	66
セグメント利益	470	502	31

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。

金融業界の大手企業をはじめとする新規受注などにより前期から順調に導入サイト数を積み重ねていることから、前年同期比 107%の売上成長を遂げています。

利益におきましては前年同期比 106%と、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	524	481	△ 42
セグメント利益	74	100	25

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。前期の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、売上は減少したものの利益は改善しました。

通期予想に対する進捗

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】を発表しておりますが、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。

単位：百万円

通期予想に対する 進捗表	通期予想	3Q実績	進捗率
売上高	2,500	1,750	70.0%
ソーシャルメディア事業	440	296	67.3%
エンタープライズソリューション事業	1,380	972	70.5%
多言語CRM事業	680	481	70.8%
営業利益	180	50	28.3%
経常利益	180	68	38.3%
親会社株主に帰属する当期純利益	100	64	64.5%

全社トピックス

* AI を活用した宅建士向け情報事業子会社・株式会社 OKGAIA を設立

宅地建物取引士（宅建士）向けの情報事業の推進を目的とする当社 100%子会社、株式会社 OKGAIA（オケガアイア）を設立しました。新会社では AI を活用した宅建士向けの情報共有サービス事業を計画しています。

「OKWAVE」に蓄積した不動産売買に関連した生活者の Q&A データを当社 AI にて分析し、生活者の方々の悩みや疑問に最適な回答を提供するサービスや、生活者の方々と宅建士とのマッチングならびに個別相談サービス、宅建士同士の情報交換サービスなどを提供する予定です。

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。

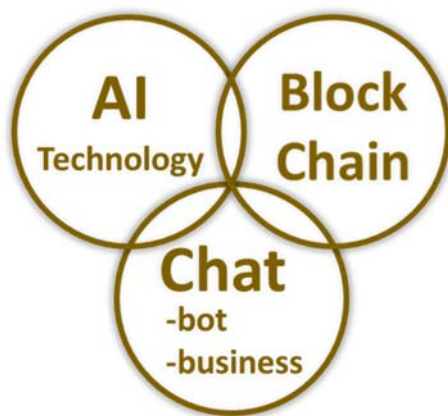
しかしネットワークに繋がればつながるほど、企業には解決策の特定が困難なお問い合わせが増える想定されております。また消費者は、繋がらない企業サポートに対して、不満を募らせると考えられます。

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



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。

今期実績： AI エージェント「あい」の提供を開始しました。

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。

今期実績： ブロックチェーン技術を応用した知財管理システム「OKWAVE YEBISU」を開発しました。

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㈱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・販売を行っています。

今期実績： 「FAQ ボット」を特長とした Web チャットシステム「OKBIZ. for Chat & Bot」の販売を開始しました。

当四半期以降のトピックス

* JR 東日本グループに多言語通訳サービスの提供を開始

株式会社ブリックスが運営する多言語 CRM 事業を通じて、東日本旅客鉄道株式会社（JR 東日本）グループの駅係員・乗務員向けに 24 時間 365 日提供の多言語通訳サービスを 2017 年 4 月 1 日より開始しました。

* 米国子会社 OKWAVE INC.を通じて、独自 AI テクノロジーを活用した Q&A アプリ『OKWAVE Food Answers（オウケイウェイヴ・フード・アンサー）』の提供を開始

日本ならびに米国で特許を取得している AI テクノロジー「オウケイウェイヴ・アンサー・テクノロジー」を用いた英語圏向け Q&A アプリの第 1 弾『OKWAVE Food Answers』を米国子会社 OKWAVE INC.を通じて英語圏向けに提供開始しました。

『OKWAVE Food Answers』は日々のレシピなどの食べ物に関する悩みを持つ方々に向けて、利用者ひとりひとりに最適な回答の候補を AI テクノロジー「オウケイウェイヴ・アンサー・テクノロジー」が自動的に見つけて教えるサービスです。

* MVNO 関連事業に参入し、端末向け AI サービスを提供

MVNO 端末の利用者向けに、当社の AI「KONAN」と Q&A サイト「OKWAVE」の 3,500 万件以上の Q&A ビッグデータを活用した端末利用サポートのための AI コンシェルジュサービスを開発し提供していきます。

* 『OKWAVE JOIN』の提供を開始

「OKWAVE」上にて企業が自社ブランドや利用シーンに基づいたコミュニティーを設置し、ユーザーの問題解決とファン化を同時に促進できる新サービス『OKWAVE JOIN』を法人向けに提供開始しました。

* マイクロソフトが提供する IT スタートアップ支援プログラム「Microsoft BizSpark Plus」に OKEIOS が採択

健康・医療情報プラットフォームを開発する子会社の株式会社 OKEIOS が、株式会社日本マイクロソフトの提供する IT スタートアップ支援プログラム「Microsoft BizSpark Plus」に採択されました。

OKEIOS は日本マイクロソフトのサポートを受けつつ、Microsoft Azure を利用してブロックチェーン技術を応用し、独自のストレージサービス技術と組み合わせた医療情報を流通させる為のプラットフォーム製品の提供を目指します。

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 3 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。