

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）連結業績ハイライト

～ 連結業績は増収増益を達成、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	当期	増減額
売上高	2,410	2,411	1
売上原価	1,356	1,163	△ 192
売上総利益	1,054	1,247	193
販売費及び一般管理費	899	1,079	180
営業利益	155	167	12
経常利益	141	182	41
親会社株主に 帰属する 当期純利益	73	123	50

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、AI 関連サービスなどでの受注が得られました。これらの結果により、連結の売上高は前期比微増となりました。

親会社株主に帰属する

営業利益・経常利益・当期純利益

エンタープライズソリューション事業の好調さに加え、費用等の見直しを進めた結果、ソーシャルメディア事業での費用の圧縮、ならびに多言語 CRM 事業での利益伸長により、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

- ・固定資産の増加
主に投資有価証券ならびにソフトウェアの取得によるもの
- ・流動負債の減少
主に前受金によるもの

安全性分析の指標である連結流動比率^{※1}が **412.9%**、連結自己資本比率^{※2}が **80.0%**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。

単位：百万円

連結 貸借対照表	前期末	当期末	増減額
資産の部			
流動資産	1,272	1,280	8
固定資産	514	570	55
有形固定資産	77	80	2
無形固定資産	58	88	30
投資その他の資産	379	401	22
資産合計	1,787	1,850	63
負債の部			
流動負債	347	310	△ 37
固定負債	56	49	△ 7
負債合計	404	359	△ 44
純資産の部			
株主資本	1,373	1,499	125
資本金	983	984	1
資本剰余金	952	953	1
利益剰余金	△ 562	△ 438	123
為替換算調整勘定	△ 4	△ 19	△ 14
新株予約権	12	10	△ 1
純資産合計	1,382	1,491	108
負債純資産合計	1,787	1,850	63

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 812 万件
Answer 数 約 2,760 万件
ありがとう数 約 4,635 万件
(2017.6.30 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 2,900 名以上の専門家が回答してくれる「OKWAVE Professional」、著名人の有料サイト「OKWAVE Premium」を運営しております。
- 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

『OKWAVE AI Knowledge』を販売開始

企業向けの AI エージェントサービス『OKWAVE AI Knowledge』の販売を開始しました。OKWAVE の AI エージェント「あい」と同様の 3,500 万件的 Q&A 学習データをあらかじめ持つため、FAQ など企業独自の Q&A データを当社に提供いただくだけで、当社にて機械学習させ、知識化させた AI エージェントサービスを約 6 週間程度から利用開始できます。

『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』の提供を開始しました。

株式会社ナイガイが参加する「レッグファッションコミュニティ」、話題の新スポーツ・フットゴルフなどのコミュニティーなどを展開しています。

単位：百万円

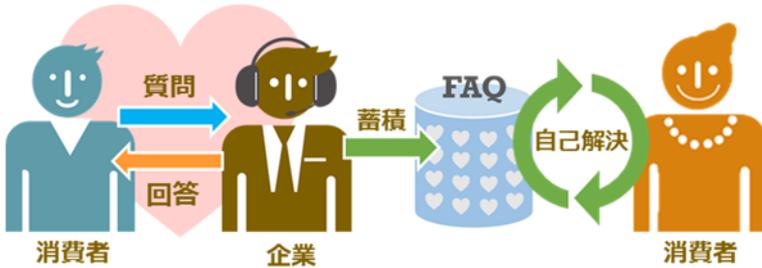
ソーシャルメディア	前期	当期	増減額
売上高	466	446	△ 20
セグメント損失	△ 83	△ 28	55

AI サービスの販売推進などにより セグメント損失を縮小

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、企業の顧客サポート向けに活用できる AI エージェントサービス「OKWAVE AI Knowledge」をはじめとする AI 関連サービスの販売などにより収益が堅調に推移しました。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りましたが、事業統合により費用の圧縮を実現しセグメント損失は縮小しました。

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

99.999%の安定稼働

(2017.6.30 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。
- 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

『リスクマネジメントパッケージ』の情報基盤



ソニーマーケティング株式会社が企業と顧客の円滑なコミュニケーションをサポートし、顧客満足度の向上に繋げるカスタマーサービスのノウハウ『リスクマネジメントパッケージ』の提供を開始するにあたり、その情報プラットフォームとして、当社のFAQシステム「OKBIZ. for FAQ」が採用されました。また、当社での『リスクマネジメントパッケージ』販売を2017年7月より開始しました。

『OKBIZ. Ver.7.13』を発売



FAQシステムの新バージョン『OKBIZ. Ver.7.13』は、顧客サポートにおいて先進的な米国で生まれ、日本国内でも注目が高まっている、サポート領域でのナレッジ活用の手法「KCS (Knowledge Center Support)」の概念を取り入れた新機能「ナレッジメモ」を搭載しました。個人の持つナレッジを引き出し、サポート業務全体の品質向上に結びつけるツールとして企業に提案していきます。

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	1,213	1,310	96
セグメント利益	633	682	49

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。

各業界の大手企業などへの新規受注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などにより、前年同期比 108%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 107%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

JR 東日本グループに多言語通訳サービスの提供

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。JR 東日本管内の駅構内や列車内にて、日本語での案内が難しいお客様に対し、駅係員・乗務員がブリックスの多言語通訳センターに電話し、当社オペレーターを介して案内します。英語、中国語(北京語)、韓国語、ポルトガル語、スペイン語の 5 言語にて実施します。

インバウンドビジネスセミナーを実施

マーケティング施策の一環として、インバウンドビジネスに興味を持つ自治体・企業の担当者を対象にインバウンドビジネスセミナーを開催しました。益々盛り上がるインバウンド(訪日客)市場の安定的な観光ビジネスモデルの構築及び今後の観光産業の発展を目的とし、課題、対応策などを、政治・行政の専門家を迎えた講演を実施。セミナー後には参加者と活発な意見交換や情報交換を行いました。

単位：百万円

多言語 CRM	前期	当期	増減額
売上高	730	655	△ 75
セグメント利益	105	160	55

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伸長しました。

第 19 期計画

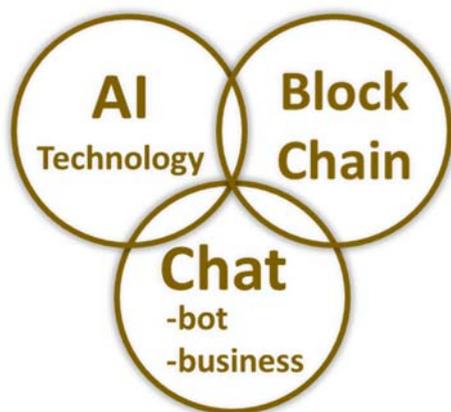
* セグメント名称の変更について

企業戦略を明確化することを目的として、ソーシャルメディア事業の名称をナレッジインテリジェンス事業へ変更いたします。なお、当該変更は名称のみであり、セグメント別の集計方法には変更はございません。

単位：百万円

第19期予想	通期予想	当期実績	前期比
ナレッジインテリジェンス事業	510	446	114.3%
エンタープライズソリューション事業	1,420	1,310	108.4%
多言語CRM事業	660	655	100.7%
売上高	2,590	2,411	107.4%
営業利益	170	167	101.3%
経常利益	150	182	82.0%
親会社株主に帰属する当期純利益	120	123	97.0%

* 重視するテクノロジー



 **OKWAVE.** AI Knowledge

 **OKBIZ.** for Chat & Bot

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 AI エージェント「あい」や企業向けの「OKWAVE AI Knowledge」といった 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。

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 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バイルス(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。

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 6 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。