

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 28 年 6 月期（第 17 期）連結業績ハイライト

～ 利益基盤を確立しながら、次世代サービスへ投資 ～

単位：百万円

連結 損益計算書	前期	当期	増減額
売上高	2,737	2,410	△ 327
売上原価	1,623	1,356	△ 267
売上総利益	1,113	1,054	△ 59
販売費及び一般管理費	1,099	899	△ 200
営業利益	13	155	141
経常利益	47	141	94
親会社株主に 帰属する 四半期純利益	21	73	52

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	1,228	1,272	43
固定資産	460	514	54
有形固定資産	87	77	△ 10
無形固定資産	59	58	△ 1
投資その他の資産	313	379	65
資産合計	1,688	1,787	98
負債の部			
流動負債	330	347	17
固定負債	67	56	△ 10
負債合計	397	404	6
純資産の部			
株主資本	1,293	1,373	80
資本金	979	983	3
資本剰余金	949	952	3
利益剰余金	△ 635	△ 562	73
為替換算調整勘定	△ 10	△ 4	6
新株予約権	8	12	3
純資産合計	1,291	1,382	91
負債純資産合計	1,688	1,787	98

売上高

当期は採算性を重視してきたことから、不採算サービスの撤退や一部企業への Q&A データベースの提供を終了いたしました。

これにより前期より売上高は減少となりましたが、引き続き、エンタープライズソリューション事業の新規受注が好調なほか、連結子会社の(株)ブリックスにおいても多言語コンタクトセンター案件が着実に推移しております。

親会社株主に帰属する

営業利益・経常利益・当期純利益

不採算サービスからの撤退や原価構造の見直し、業務効率の改善などにより、営業利益、経常利益につきましては前期に比べ大幅に改善しております。また親会社株主に帰属する当期純利益につきましても、保有する一部投資有価証券の減損の影響はあるものの、前期より 52 百万円増加の 73 百万の利益と好転しました。

資産・負債・純資産

増減要因

- ・流動資産の増加
仕掛品ならびに短期貸付金によるもの
- ・固定資産の増加
繰延税金資産ならびに差入保証金によるもの

安全性分析の指標である連結流動比率^{※1}が **365.7%**、連結自己資本比率^{※2}が **76.6%**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。

全社

資本・業務提携について

世界 100 カ国以上でビットコインウォレットアプリを展開している

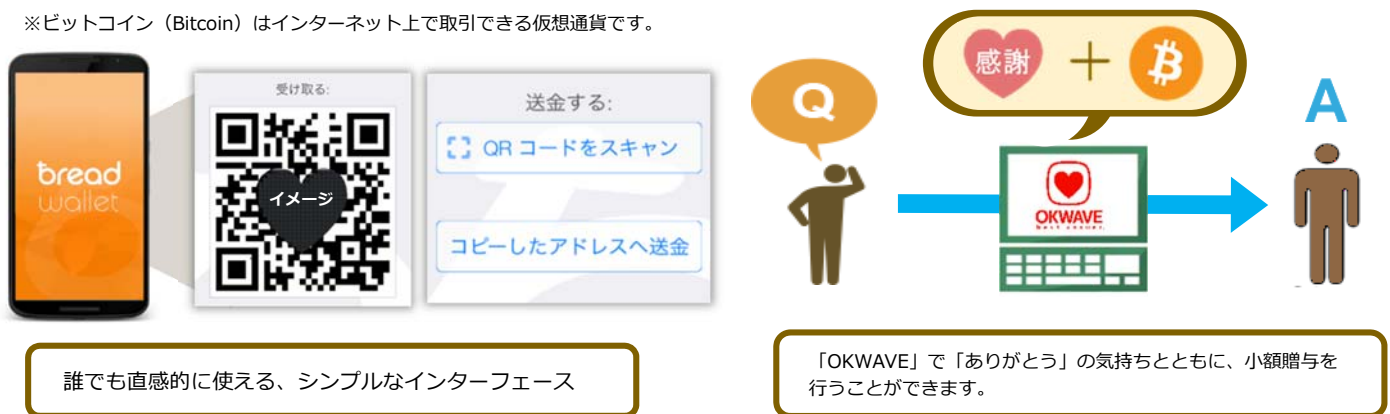
米国ベンチャー企業 breadwallet LLC と資本業務提携

Q&A サービス「OKWAVE」にてビットコイン^{*}利用サービスの強化を行うため、ビットコインの送受信アプリ「breadwallet」を有する、米国ベンチャー企業 breadwallet LLC と資本・業務提携を行いました。

「breadwallet」は iPhone/Android 端末用のビットコインウォレットアプリ（以下、ウォレット）で、端末上でのみ秘密鍵を保管するタイプのため、数あるウォレットの中でも非常に高いセキュリティを保持しています。またシンプルなインターフェースで、誰にでも分かりやすく、使いやすくなっていることから、世界 100 カ国以上でダウンロードされています。

Q&A サービス「OKWAVE」では、「ありがとう」の気持ちとともに、小額贈与する仕組みとして、ビットコインの仕組みを活用してまいります。

^{*}ビットコイン（Bitcoin）はインターネット上で取引できる仮想通貨です。



誰でも直感的に使える、シンプルなインターフェース

「OKWAVE」で「ありがとう」の気持ちとともに、小額贈与を行うことができます。

医療情報サービス事業の新会社 OKEIOS を設立

総務省「ICT 超高齢社会構想会議報告書」によると、2013 年の国民医療費は 40 兆円超、2025 年には 52 兆円以上になると予測されています。

この背景を受け、医療情報サービス事業の新会社として「OKEIOS(オケイオス)」を設立いたしました。

「OKEIOS」では、Q&A サイト「OKWAVE」に蓄積された健康相談などを、当社開発の AI^{*}「KONAN」で解析し、外部データを掛け合わせることで、生活者に最適な Q&A を提示することを想定しております。第 1 弾として、統計に基づいた生活診断や病気になる確率などを割り出すポータルサイトの提供を想定しております。

^{*}AI とは、Artificial Intelligence の略で、人工知能を意味しています。



^{*}ロボットはイメージ図です。

Q&A Bigdata と医療情報を掛け合わせることで、自身で問診が行えるサービスを開設します。

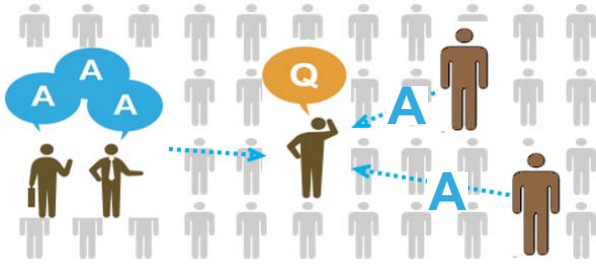
外食向けスマートフォンサービス運営の

マイオーダーと資本・業務提携しインバウンド事業を強化

2020 年には 4,000 万人の訪日が見込まれるインバウンド市場への事業展開のため、2016 年 7 月に株式会社マイオーダーと資本・業務提携を締結しました。食べたい飲食メニューから店舗検索ができるマイオーダー運営の「myorder」の掲載店舗に子会社ブリックスが運営する多言語コンタクトセンターの電話通訳、翻訳サービス、コンシェルジュサービスを提供、さらに「myorder」と Q&A サイト「OKWAVE」を連携させることで、訪日外国人に彼らの宗教や文化的背景をも考慮した付加価値の高いサービスを提供していきます。




ソーシャルメディア事業 OKWAVE






月間 UU 数	約	3,350 万
質問数	約	800 万件
累計回答数	約	2,690 万件
ありがとう数	約	4,590 万件

(2016 年 6 月 30 日現在)

- 誰でも気軽に利用できる日本最大級のソーシャル Q&A サイト「OKWAVE」を運営しております。
- 主に「OKWAVE」の運営による広告ビジネスを展開しております。
- 「OKWAVE」内で生まれた Q&A データを抽出・分析し、カスタムレポートとして企業へ提供しております。

ソーシャルメディア 当期の活動と業績の総括

ブロックチェーン ビットコイン	AI Technology	テーマページの生成
		
<p>ブロックチェーン技術を利用した仮想通貨ビットコインを Q&A サイト上で送れる機能を搭載しました。これにより、「OKWAVE」の回答者へ、感謝の気持ちと小額贈与が可能となりました。</p>	<p>当社研究開発中の人工知能「KONAN」に Q&A データや時間、季節などの外部データを組み込んだり、利用者の行動を解析したりすることで、1 人ひとりにあわせた Q&A を表示する取り組みを開始しました。</p>	<p>3,400 万件以上の Q&A データを商品名や企業名などに自動的に分類し、20 万件以上のテーマ(特集)ページを作成しました。</p> <p>各テーマページにはオーナー(管理者)機能があり、企業は自社に関連するテーマなどのオーナーになることが可能となりました。</p>

単位：百万円

ソーシャル メディア	前期	当期	増減額
売上高	447	276	△ 170
セグメント利益	15	△ 48	△ 64

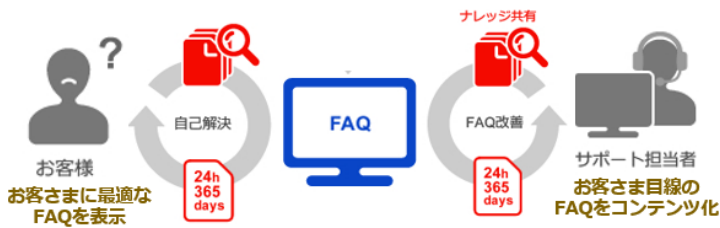
企画・開発を中心に 次世代サービスへ投資

当期はブロックチェーンや AI Technology(人工知能)など先進的な取り組みのほか、テーマページ生成といった次世代の Q&A サービスの基盤となる取り組みを行ってまいりました。

売上高につきましては、広告配信枠の価値を高める営業活動により、広告単価は堅調に推移しました。しかしながらスマートフォンの普及拡大から、PC より広告単価の低いスマートフォンからの流入割合が増えた結果、広告収益は減少しております。また、一部企業への Q&A データベースの提供を終了したことから、前期より売上高が減少しております。利益につきましては、売上高の減少や新たな取り組みの企画・開発などへ積極的に投資を行ったことから、減少となりました。

来期はナレッジマーケット事業と合併、ならびにエンタープライズソリューション事業より一部サービスを移管することで、人員配置やコストの最適化を行いつつも、引き続き、投資を行ってまいります。

エンタープライズソリューション事業 OKBIZ.



SaaS 型 FAQ システム
国内売上シェア No.1※

99.99% の安定稼働率

(2016 年 6 月 30 日時点)

※出典 ミック経済研究所「クラウドサービス市場の現状と展望 2015 年度」

- 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 当期の活動と業績の総括

 新製品発売	積極的なマーケティング活動	導入サイト数増加
<p>Q プリンターを無線LANに接続する設定手順を教えてください</p> <p>プリンターを無線LANに接続する設定手順を教えてください</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> インクジェットプリンターをお使いの方はこちら <input type="checkbox"/> レーザープリンターをお使いの方はこちら <p>どちらに当てはまるか、選んでください</p> <p>Q&Aコミュニティの関連Q&A</p> <p>※Q&Aコミュニティの質問と回答はお客様からの投稿です。</p> <ul style="list-style-type: none"> 有線LANでネットを使っているのですがプリンターだけ無線LAN接続とい プリンターに無線LANでパソコン2台接続可能? <p>Q&A サイト「OKWAVE」との連携機能や 2 つ以上の属性を掛け合わせた絞込検索、お気に入り FAQ 登録機能など、クライアントから要望の高かった機能を追加しました。これにより消費者による自己解決率が高まり、企業サポートの効率向上が実現できました。</p>	<p>国内最大のコールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2015 年 東京</p>  <p>国内最大のコールセンター/CRM デモ&コンファレンスへ出展したほか、当社独自の業界別ユーザ会やセミナーを定期的で開催してきたことで、新規顧客の開拓が好調に推移、また既存顧客との友好的な関係を構築することが出来ました。</p>	<p>東京電力 導入サイト数</p>  <p>※一例</p> <p>お客様のニーズにあわせた機能拡充や積極的なマーケティング活動により、新規顧客を獲得することが出来ました。</p> <p>また既存顧客からは、迅速かつきめ細かなサポート対応が評価されていることから、非常に高い顧客満足率を実現しております。</p>

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	1,212	1,317	104
セグメント利益	517	657	139

前年比

売上高 +8.6%

利益 +26.9% と好調に推移

当期においては、新製品の発売に加え、大型コンファレンスへの出展や当社独自の業界別ユーザ会やセミナーを開催してきたことから、新規受注が好調に進みました。またサポート面での迅速かつきめ細かな対応や、ニーズに合わせた追加開発を行っていることが、既存各社に好感され、「OKBIZ.」最新版への切り替えへ寄与いたしました。

以上のことから、売上高は前年比 8.6% 増加の 1,317 百万円、利益は費用の最適化を行ったことから 26.9% 増加の 657 百万円と高い水準での成長を実現しました。

ナレッジマーケット事業



Professional

無料で 3,000 名以上の専門家に直接質問

Premium

10 以上の著名人の有料サイトの運営



近藤麻理恵

片づけコンサルタント

サイト名：こままり片づけレッスン

近藤麻理恵氏が、2015 年版

「世界で最も影響力のある 100 人」

に選出されました。

- ナレッジマーケット事業では、「OKWAVE Professional」と「OKWAVE Premium」を提供しております。
- 「OKWAVE Professional」では、弁護士や歯科医師、管理栄養士など 3,000 名以上の専門家に直接質問できる場を提供しております。
- 「OKWAVE Premium」では、片づけコンサルタントの近藤麻理恵氏や(株)ワーク・ライフバランスの小室淑恵氏など、著名人の有料サイトを運営しております。

ナレッジマーケット事業

当期の活動と業績の総括

専門家登録数の増加

OKWAVE Professional



全国のカルチャー教室を掲載している「趣味なび」との業務提携により、期首 1,500 名だった専門家登録数が 2 倍の 3,000 名以上へ増加しました。これにより専門家からの回答数も堅調に増加しております。

OKWAVE 連携

OKWAVE Professional



Q&A サイト「OKWAVE」と連携したことで、専門家へ気軽に回答をリクエストすることが出来るようになりました。これにより、質問数ならびに専門家からの回答が増加、また回答の質の向上に寄与しました。

新規 3 サイト OPEN!!

OKWAVE Premium



既存 10 サイトに加え、「シウマ氏の琉球風水術」、「人脈の達人 内田雅章」の有料サイトを OPEN。また人気書家の「紫舟」の作品を販売するオンラインショップの提供を開始しました。

単位：百万円

ナレッジマーケット	前期	当期	増減額
売上高	159	86	△ 73
セグメント利益	△ 68	△ 57	10

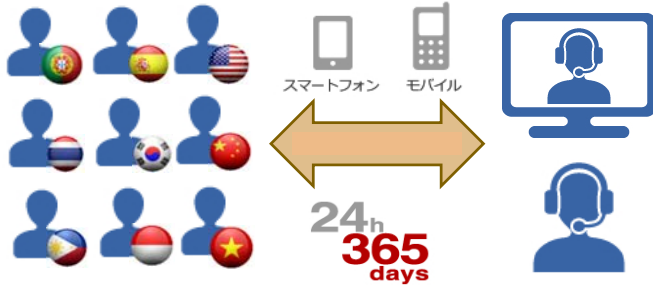
OKWAVE と専門家の連携強化へ注力

当期の「OKWAVE Professional」においては、「趣味なび」との事業提携や「OKWAVE」連携を行ってきたことから、専門家登録者数や専門家からの良質な回答が堅調に増加してまいりました。また「OKWAVE Premium」におきましても、人気書家の「紫舟」のオンラインショップを開設するなど、新たな取り組みを行うことができました。

しかしながらナレッジマーケット事業の売上高につきましては、「OKWAVE Premium」において外的環境の変化があったことから減少いたしました。

ナレッジマーケット事業におきましては、今後、より Q&A サイト「OKWAVE」と協働してサービス展開を図っていくことから、来期よりソーシャルメディア事業へ移管いたします。

多言語 CRM 事業



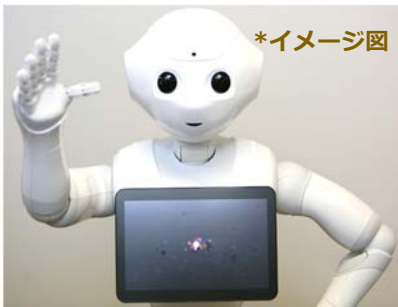
6 言語 24 時間 365 日対応の
多言語コンタクトセンター
医療やIT 分野など 専門分野 にも対応

※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 事業 当期の活動と業績の総括

多言語コンシェルジュ連携



春節の期間限定で、小田急電鉄(株)が試験導入した人型の多言語コンシェルジュ「Pepper」*1と連携し、多言語での観光案内や通訳コールセンターへの接続サービスを提供しました。

*Pepper とはソフトバンクロボティクス(株)が開発・提供する人型ロボットです。

ハイブリッド式 鉄道通訳サービス開始



アプリで行う簡易翻訳に加え、緊急時や複雑な説明が必要な場合に、通訳オペレータに接続できる、ハイブリッド式の通訳サービスを提供開始しました。今後、鉄道以外の施設にも展開予定です。

新規顧客の開拓



観光セミナーやシンポジウムに参加し、映像通訳などのデモンストレーションをはじめ、意見交換、情報交換を積極的に行ってきたことで、新規顧客の開拓に繋がりました。

単位：百万円

多言語 CRM	前期	当期	増減額
売上高	842	730	△ 111
セグメント利益	48	104	56

サービスの精選により、
黒字体質へ転換

近年の訪日外国人観光客の増加を受け、多言語コンタクトサービスやバイリンガル派遣サービスを中心に積極的に営業や企画・運営を行ってまいりました。その結果、新規顧客の獲得が堅調に進んだほか、鉄道会社との言語音声翻訳サービス提供を開始しました。

売上高につきましては、多言語コンタクトセンターサービスは堅調に伸長、また官公庁からの業務請負やその他システム開発の請負案件も獲得してまいりましたが、市場環境を鑑み、技術者・一般派遣サービスを大幅縮小したことから、減収となりました。利益におきましては、利益改善を第一に考え、不採算事業の整理や一部サービスの移管、また社内リソースの転換により原価構造が改善されたことから、大幅な増益となりました。

第 18 期 セグメント変更

今後のサービス展開を鑑み、現在の 4 事業体制から 3 事業体制へ変更するとともに、一部サービスを事業間で移管することとなりました。

		サービス名称							
		OKWAVE	OKBIZ.	OKBIZ. for Community Support	QA Partner	OKWAVE Premium	OKWAVE Professional	多言語 コンタクト センター	Davia
第 1 7 期	ソーシャルメディア	○							○
	エンタープライズソリューション		○	○	○				
	レッジマーケット					○	○		
	多言語CRM							○	
第 1 8 期	ソーシャルメディア	○		○	○	○	○		○
	エンタープライズソリューション		○						
	多言語CRM							○	

ソーシャルメディア事業：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。
 エンタープライズソリューション事業：FAQ/お問合せ管理システム「OKBIZ.」を取り扱ってまいります。
 多言語 CRM 事業：子会社の株式会社ブリックスにて運営する多言語コンタクトセンターを取り扱ってまいります。

第 18 期業績予想

単位：百万円

第18期予想	第18期 予想	当期実績	前年比
売上高	2,500	2,410	103.7%
ソーシャルメディア事業	440	466	94.4%
エンタープライズソリューション事業	1,380	1,213	113.7%
多言語CRM事業	680	730	93.1%
営業利益	180	155	116.1%
経常利益	180	141	126.9%
親会社株主に帰属する当期純利益	100	73	136.1%

売上高につきましては、来期も引き続き、不採算サービスを縮小しつつも、着実に売上の積み増してまいります。
 利益におきましては、次世代サービスに積極的投資を行う一方、資源を有効活用していくことで、利益率を高めてまいります。

上記予想数値は、セグメント変更後の数値に組み替え表示していることから、P2-P5の各事業の売上実績値とは一致しておりません。
 予想等に関する事項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、さまざまな要因により、これらの見通しと異なる場合があります。

2020 年計画*メディア編

*2020 年までに個人で質問を受けられる【Personal Q&A Site】を立ち上げます。

Personal Q&A Site とは、OKWAVE プラットフォーム上で、各個人がオーナーとなり質問を受けられる Q&A サイトです。

Personal Q&A Site では、世界各国で行われている Q&A のやり取りの中から、OKWAVE システムが機械的に、オーナーの得意な質問を選び出し、表示してくれます。

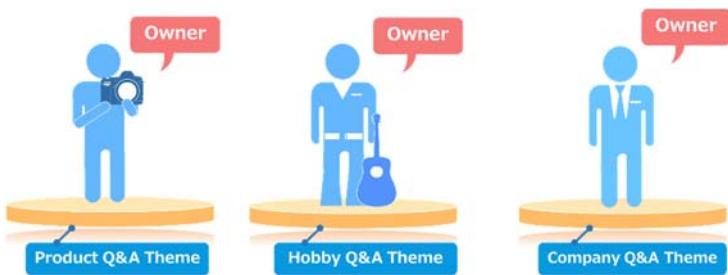
また蓄積されたオーナーの回答履歴から自動的に回答を形成してくれることから、オーナーは原稿を確認後、投稿ボタンを押すだけとなります。



自動翻訳機能を搭載することで言葉の壁を、世界各国に自分のお気に入りメンバーをアドバイザー登録することで、文化・宗教の壁を越え、Q&A をすることを想定しています。

またブロックチェーン技術を用いることで、堅牢なセキュリティを構築することから、質問者は安心して回答者へ感謝の気持ちと、仮想通貨による小額の贈与が可能となります。

第 18 期の計画*メディア編



*一般（経験者）、専門家、企業、著名人など様々な立場から互い助け合いの場を拡大

OKWAVE にて、一般利用者（経験者）、専門家、企業、著名人など様々な立場の利用者が Q&A を推進していけるよう、引き続きプラットフォームならびにサービスの改善・拡大を継続していきます。

各「テーマ」ページで活躍する優良回答者と質問者のマッチング機能等を提供していく予定です。

*AI 技術によるコンシェルジュ機能

OKWAVE の Q&A ビッグデータやユーザ行動データ、気象等の外部データを、当社独自開発の人口知能「KONAN」に組み込み学習させることで、様々な質問に自動で回答してくれるコンシェルジュ機能の実装を目指します。

医療や不動産など様々な分野で利用いただくことを想定しております。



*ブロックチェーン技術と仮想通貨流通

FinTech やビットコインにも活用されている、ブロックチェーン技術を駆使することで、OKWAVE 上で仮想通貨がやり取りできる機能を強化していきます。

また、ブロックチェーン技術によってセキュリティを高めることで、回答等の投稿を知財としてより堅牢に守ることができます。その特性を活かした新サービスを提供していきます。

第 18 期の計画*サポート編

*IoT 化が進む中でのサポート業界の役割

IoT とは、世の中のありとあらゆるモノに通信機能を持たせ、インターネットに接続することで、自動認識や自動制御、遠隔計測を行うことです。

例えば、センサー感知システムをネットワークに繋ぐことで、公共施設や娯楽施設などの混雑状況の把握や、存在検知装置をネットワークに繋ぐことで、離れて暮らす親の状況を確認出来たりします。このような身近なものから、交通や農業、エネルギーなど、様々な分野に加速度的に普及するとされており、2020 年には世界の IoT 市場は 1.7 兆ドルになると予測されています。



しかしネットワークに繋がればつながるほど、また機器同士が繋がれつながるほど、企業サポートは複雑になるとされています。

例えば、A 社の PC で印刷物を作成し、ネットワークで通じて、B 社のプリンターで出力する際に、エラーが発生したとします。この場合、利用者は A 社、B 社、プロバイダ、どこへ問合せをすべきなのでしょう。また問合せがきた企業は、他社製品との絡みで生じたトラブルに対し、何て回答すべきなのでしょう。



このようにテクノロジーの進化により便利な世の中になる反面、複雑な状況から発生すると想定されるトラブルに対して、企業各社は対応策を講じる必要があります。

*利用者の知識も活用したサポートへ

当社は、現在、お問合せの削減や業務効率化に効果がある FAQ・お問合せ管理システム「OKBIZ.」を、数多くの企業へ提供しております。

当期、「OKBIZ.」最新バージョンにて Q&A サイト「OKWAVE」との連携機能を強化し、企業サポートページに Q&A サイト「OKWAVE」の一部を組み込む「OKBIZ. for Community Support」においても機能拡張を行ったことで、上述のような状況でも、企業サポートに加えて、3,300 万人以上の知見や知識を利用することが可能となりました。

また Q&A サイト「OKWAVE」においても、テーマページを生成したことで、より消費者同士で問題解決できる場の提供を開始しました。企業はテーマオーナーになることで、ユーザ同士の解決状況などをサポートやマーケティングに利用することが可能です。

第 18 期は「OKBIZ.」でのチャットサポートや AI を組み込んだ Bot などの新機能の開発ならびに新バージョンの販売、「OKBIZ. for Community Support」に加え、テーマオーナーになることができる「Support Community Cloud」を IoT 市場向けに拡販していくことで、サポート業界におけるシェア率をさらに高めてまいります。

