

COMPANY RESEARCH AND ANALYSIS REPORT

|| 企業調査レポート ||

オウケイウェイヴ

3808 名証セントレックス

企業情報はこちら >>>

2017 年 5 月 29 日 (月)

執筆：客員アナリスト

内山崇行

FISCO Ltd. Analyst **Takayuki Uchiyama**



FISCO Ltd.

<http://www.fisco.co.jp>

目次

要約	01
1. 事業概要	01
2. 2017 年 6 月期第 3 四半期業績及び通期見通し	01
3. 今後の見通し	02
会社概要	03
1. 会社概要	03
2. 沿革	03
3. 主要株主構成	04
4. 強み	05
事業概要	07
1. ソーシャルメディア事業	08
2. エンタープライズソリューション事業	08
3. 多言語 CRM 事業	09
業績動向	10
1. 2017 年 6 月期第 3 四半期業績概要	10
2. 財務状況と経営指標	11
今後の見通し	12
● 2017 年 6 月期通期業績見通し	12
中長期の成長戦略	13
● 基本戦略	13

■ 要約

Q&A サイトや FAQ サービス等基盤事業の収益力が向上、 コアテクノロジー投資で新たなサービスに備える

オウケイウェイヴ<3808>は、個人向けの Q&A サイトや法人向けの FAQ サービスを軸にサービスを提供するソリューションプロバイダーである。個人向けには 2000 年 1 月より日本初最大級の Q&A サイト「OKWAVE」を運営し、利用者の問い合わせに回答することでサービスを提供している。また、利用者の質問に専門家や企業も回答する「OKWAVE Professional」や、各界の著名人に質問できる「OKWAVE Premium」も提供している。法人向けには、「OKWAVE」の運営ノウハウを基に、国内シェア No.1 の FAQ システム「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support」、Q&A コミュニティの解決力を活用する顧客参加型サポートコミュニティツール「OKBIZ. for Community Support」などを提供し、大手企業や自治体など 400 サイト以上に導入している。

1. 事業概要

同社の事業分野はソーシャルメディア事業、エンタープライズソリューション事業、多言語 CRM 事業の 3 種類である。

ソーシャルメディア事業では、利用者の質問に答えるスタイルの Q&A サイト、「OKWAVE」、「OKWAVE Professional」、「OKWAVE Premium」の運営や提供を行っている。また「OKWAVE」と連携する、顧客参加型サポートコミュニティツール「OKBIZ. for Community Support」を提供している。

エンタープライズソリューション事業では、企業への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、問い合わせを減少させるという企業向けソリューションを提供している。

多言語 CRM 事業は、連結子会社の（株）ブリックスが運営する 24 時間 365 日体制の多言語コンタクトセンターである。通訳センターでのバイリンガルスタッフによる多言語対応や、官公庁からの多言語システム開発業務を請負っている。

2. 2017 年 6 月期第 3 四半期業績及び通期見通し

2017 年 6 月期第 3 四半期の連結業績は売上高 1,750 百万円（前年同期比 3.1% 減）、営業利益 50 百万円（同 59.3% 減）、経常利益 68 百万円（同 45.3% 減）、親会社株主に帰属する四半期純利益 64 百万円（同 9.1% 増）となっている。システム提供による月額収入と広告収入の割合が高く、下期偏重の収益バランスということもあり、通期予想は売上高 2,500 百万円、営業利益 180 百万円、親会社株主に帰属する当期純利益 100 百万円と 2016 年 8 月の公表予想を据え置いている。

オウケイウェイヴ | 2017 年 5 月 29 日 (月) 3808 名証セントレックス | http://faq.okwave.co.jp/?site_domain=ir

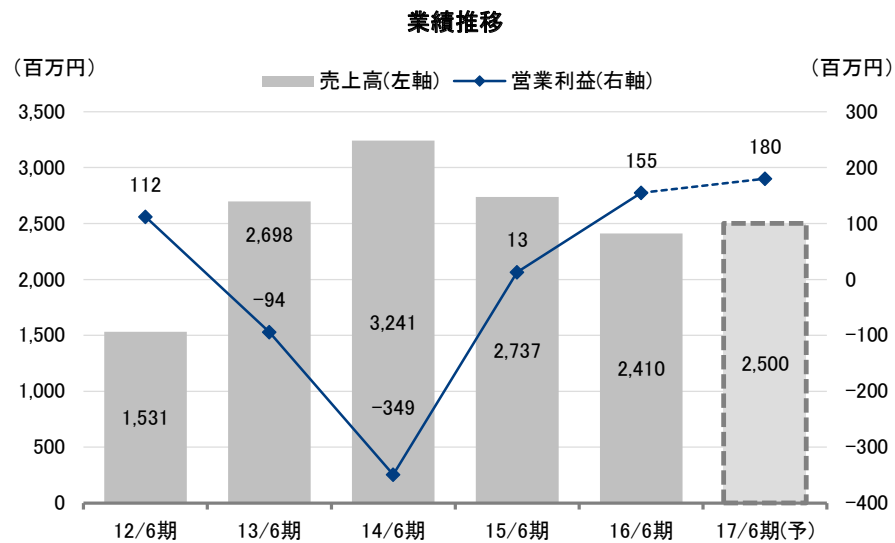
要約

3. 今後の見通し

同社の強みは数多くの知識・ノウハウが蓄積されていること、知識を有効活用するための技術に優れていること、数多くの企業が顧客となっていることなどである。今後、IoT 化が進み、様々なモノがネットワークにつながると、解決策の特定が困難な問い合わせが増えることが予想される。同社ではコアテクノロジーである、ABC テクノロジー（A - AI：人工知能、B - Blockchain：ブロックチェーン、C - Chat：チャット）を更に強化し、保有している豊富な知識・ノウハウと組み合わせることで、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う計画だ。

Key Points

- ・不採算事業整理や費用見直しにより収益力が大幅向上
- ・上期と比べ、下期業績の伸びが見込まれ通期計画は達成見込み
- ・強みであるノウハウ蓄積に最新テクノロジーを組み合わせ、サービスレベル向上狙う



出所：決算短信よりフィスコ作成

■ 会社概要

個人向け QA サイト「OKWAVE」、企業向け FAQ サービスを運営、サービス領域も拡大中

1. 会社概要

同社は個人向けには 2000 年 1 月より日本初最大級の Q&A サイト「OKWAVE」を運営し、利用者の問い合わせに回答することでサービスを提供している。また、利用者の質問に専門家や企業も回答する「OKWAVE Professional」を 2014 年に開始し、各界の著名人に質問できる「OKWAVE Premium」も 2015 年から提供している。

また、法人向けには、「OKWAVE」の運営ノウハウを基に、国内シェア No.1 の FAQ システム「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support」、Q&A コミュニティーの解決力を活用する顧客参加型サポートコミュニティツール「OKBIZ. for Community Support」などを提供し、大手企業や自治体など 400 サイト以上に導入している。また、これらのサイトに掲載される FAQ の作成支援のコンサルティングなども行っている。

なお、これらのサービスを通じて蓄積された膨大なデータを有効活用するために、AI（人工知能）やブロックチェーン（複数の箇所にデータを置く分散型ネットワーク）、チャットボット（人工知能を活用した「自動会話プログラム」）、など最先端の技術研究にも積極的に取り組んでいる。

2. 沿革

同社は 1999 年に、現代表取締役社長の兼元謙任（かねもとかねとう）氏が、知恵や経験知を互いに交換する助け合いの場を作りたい、という想いで創業した。現在の企業向け FAQ サービス「OKBIZ.」の原型となるシステムを約 6 ヶ月間で立ち上げると、その後も業績を伸ばし、創業 7 年後の 2006 年に名古屋証券取引所セントレックスに株式を上場した。

2012 年にブリックスを子会社化し、多言語 CRM サービスを開始すると、2013 年には米国に進出し、グリーティングカード事業を買収し 1,000 万人以上の登録ユーザーを獲得した。さらには 2016 年には（株）OKEIOS を設立し医療情報サービスを開始、2017 年には（株）OKGAIA を設立し不動産情報事業サービスに進出するなど、知識・情報に関連する利用者及びサービス領域を拡大し続けている。

オウケイウェイヴ | 2017 年 5 月 29 日 (月) 3808 名証セントレックス | http://faq.okwave.co.jp/?site_domain=ir

会社概要

沿革

年月	概要
1999年 7月	東京都町田市にて設立
2000年 1月	Q&A サイト「OKWAVE」の正式運営開始
2000年 2月	有限会社から株式会社に組織変更、本店を東京都渋谷区に移転
2000年 7月	FAQ 作成管理システム「OKBIZ. for FAQ / Helpdesk Support」の提供開始
2000年11月	「OKWAVE」の他サイトとの連携サービス開始（現「QA Partner」）
2001年 4月	ナレッジソリューション「OKBIZ. Answer」の提供開始
2002年 5月	本店を東京都新宿区に移転
2003年 4月	FAQ 作成オペレーション支援コンサルティング「OKWAVE FAQ Management」の提供開始
2003年12月	本店を東京都渋谷区に移転
2005年 1月	ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）適合性評価制度（現 ISO27001）の認証を取得
2005年10月	「OKBIZ.」シリーズが 2005 年度グッドデザイン賞を受賞
2006年 1月	現社名の株式会社オウケイウェイヴに商号変更
2006年 6月	名古屋証券取引所セントレックスに株式を上場
2007年 2月	本店を現在の東京都渋谷区（恵比寿）に移転
2007年10月	楽天 <4755> と資本・業務提携
2007年11月	米国子会社 OKWAVE INC. 設立
2008年 3月	米国 Microsoft Corporation と資本・業務提携
2008年10月	Q&A サイト「OKWAVE」がグッドデザイン賞を受賞
2009年 9月	専門分野に特化した有料モバイルコンテンツ配信開始
2010年 5月	同社初となるヘルプデスクシステム（OKBIZ. シリーズ）に関する特許取得
2010年 9月	ソーシャル・ハウツーコミュニティ「OKWAVE Guide」の提供開始
2010年10月	グローバル Q&A プラットフォーム「OKWAVE.com」の提供開始
2011年10月	「OKWAVE.com」がグッドデザイン賞を受賞
2012年 3月	ユーザー参加型コミュニティサポートサービス「OKBIZ. for Community Support」の販売開始
2012年10月	（株）ブリックスを子会社化
2013年 1月	「働きがいのある会社」ランキングにて、ベストカンパニーに選出
2013年 4月	米国 Davia, Inc. のデジタルグリーティングカード事業を事業買収
2013年 5月	OKWAVE 総合研究所を設立
2014年11月	専門家が回答する「OKWAVE Professional」の提供を開始
2015年 1月	企業が回答する「OKWAVE Enterprise」の提供を開始
2015年 2月	著名人が回答する有料サービスプラットフォーム「OKWAVE Premium」を開設
2015年 9月	CI 変更を実施
2016年 6月	医療情報サービス子会社の（株）OKEIOS を設立
2017年 3月	不動産情報サービス子会社の（株）OKGAIA を設立

出所：ホームページを元にフィスコ作成

3. 主要株主構成

兼元 謙任（24.51%）

楽天株式会社（18.27%）

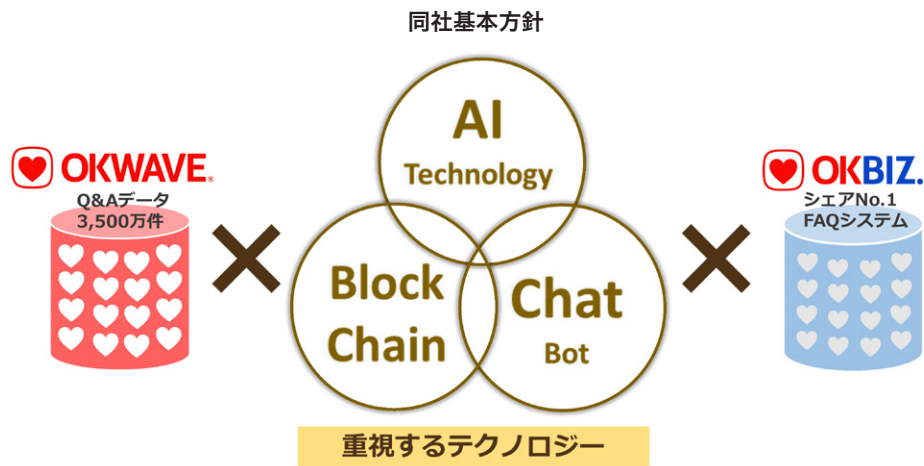
MICROSOFT CORPORATION（10.31%）

株式会社インプレスホールディングス（4.98%）

会社概要

4. 強み

同社の基本方針を元に、技術力、知識情報の蓄積、導入実績の 3 点に着目して説明する。



出所：決算説明会資料より掲載

(1) 技術力

同社では、注力する 3 つのコアテクノロジーの頭文字をとって ABC テクノロジーと呼んでいる。これらの技術や Q&A を組み合わせる世界特許（2013 年取得）を活用し、知識流通を行う同社ならではのサービス提供を目指している。

a) 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ある。同社は 2014 年より、自社開発した人工知能「KONAN」の研究開発に注力しており、Q&A データと外部データを掛け合わせ、一人ひとりに最適な Q&A を表示するコンシェルジュサービスを開発している。

b) 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ある。代表取締役社長の兼元氏は一般社団法人ブロックチェーン推進協会の理事を務めるなど、同社としてもこの技術の研究・開発に努めている。

同社では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、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することを計画している。

オウケイウェイヴ | 2017 年 5 月 29 日 (月)
3808 名証セントレックス | http://faq.okwave.co.jp/?site_domain=ir

会社概要

c) 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、手軽に情報交換ができる技術である。同時多発的な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、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・販売を行う計画である。

(2) 知識情報の蓄積

同社が Q&A サービスを開始したのは 1999 年であり、日本国内では初めてのサービスである。サービス開始以来蓄積されたデータが、1,100 カテゴリー、3,500 万件に上っている。この大量に蓄積されたデータを活用することで、他社には提供できない同社ならではの情報提供を行うことが可能である。

(3) 導入実績

エンタープライズ向けサービスの「OKBIZ.」は数多くの会社が活用しており、FAQ/ 問い合わせ管理システムでは国内売り上げシェア No.1 である。また、国内トップ 5 の銀行（三菱東京 UFJ 銀行<8306>、三井住友銀行<8316>、みずほ銀行<8411>、りそな銀行<8308>、ゆうちょ銀行<7182>）が使用しており、なかでもみずほファイナンシャルグループとは包括契約を結んでいるなど、高い信頼性も評価されていると推察される。これら数多くの企業との契約が安定収益確保に貢献している。

導入企業（抜粋）

導入企業

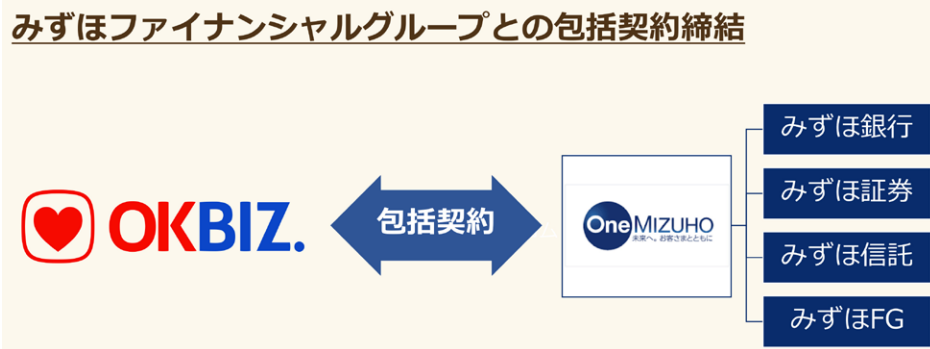


出所：ホームページより掲載

オウケイウェイヴ | 2017 年 5 月 29 日 (月)
 3808 名証セントレックス | http://faq.okwave.co.jp/?site_domain=ir

会社概要

みずほ FG との包括契約



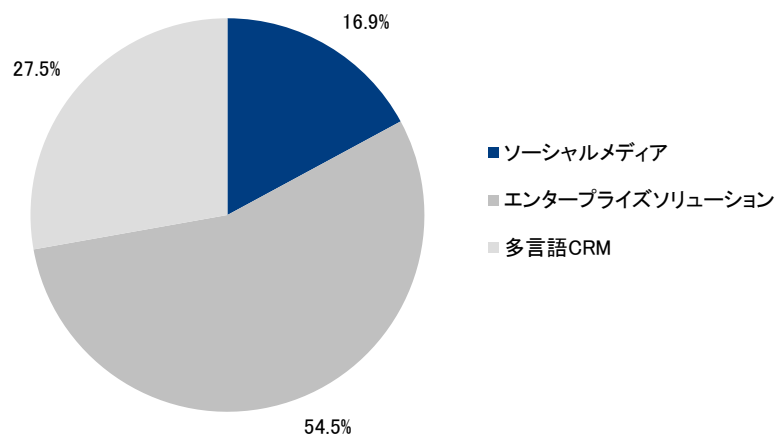
出所：決算説明会資料より掲載

事業概要

ソーシャルメディア事業、エンタープライズソリューション事業、多言語 CRM 事業の 3 事業

同社の事業セグメントはソーシャルメディア事業、エンタープライズソリューション事業、多言語 CRM 事業の 3 つからなっている。2017 年 6 月期（第 3 四半期）の売上構成を見ると、ソーシャルメディア事業が 16.9%、エンタープライズソリューション事業が 54.5%、多言語 CRM 事業が 27.5% となっている。

事業別売上構成
(2017年6月期第3四半期累計)



出所：決算短信よりフィスコ作成

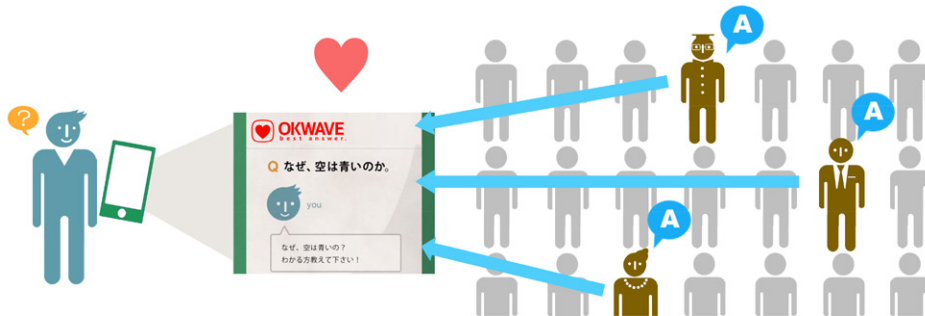
オウケイウェイヴ | 2017 年 5 月 29 日 (月)
 3808 名証セントレックス | http://faq.okwave.co.jp/?site_domain=ir

事業概要

1. ソーシャルメディア事業

ソーシャルメディア事業では、利用者の質問に答えるスタイルの Q&A サイト、「OKWAVE」、「OKWAVE Professional」、「OKWAVE Premium」の運営や提供を行っている。また「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」を提供している。

ソーシャルメディア事業 イメージ

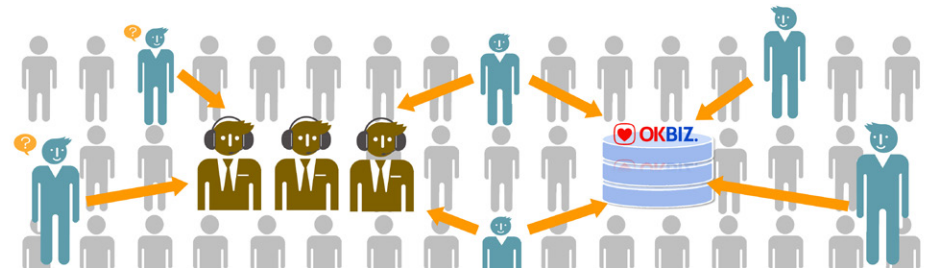


出所：決算説明会資料より掲載

2. エンタープライズソリューション事業

エンタープライズソリューション事業では、企業への問い合わせの中で、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、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いる。

エンタープライズソリューション事業 イメージ



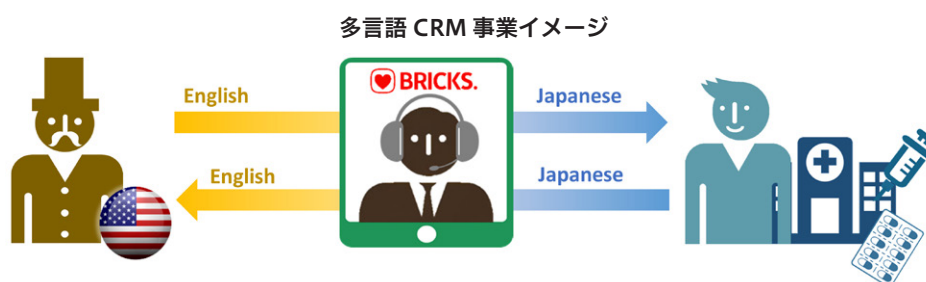
出所：決算説明会資料より掲載

オウケイウェイヴ | 2017 年 5 月 29 日 (月)
 3808 名証セントレックス | http://faq.okwave.co.jp/?site_domain=ir

事業概要

3. 多言語 CRM 事業

多言語 CRM 事業は、連結子会社のブリックスにて運営している 6 言語(日本語、英語、中国語 繁体 / 簡体、韓国語、スペイン語、ポルトガル語) 24 時間 365 日体制の多言語コンタクトセンターである。民間企業や官公庁からの多言語対応や多言語システム開発の業務請負なども行っている。



出所：決算説明会資料より掲載

各事業の 2017 年 6 月期第 3 四半期のトピックス

事業	2017 年 6 月期第 3 四半期のトピックス	
ソーシャルメディア事業	ブロックチェーン技術の利用	テックビューロ (株) が提供するブロックチェーン技術「mijin」を利用し、ユーザー認証、決済、コンテンツなどを一元管理できる、セキュアな知識流通システム『OKWAVE YEBISU』を開発した。
	AI エージェント「あい」の開発	同社の人工知能「KONAN」を土台に、人のように情報を知識化と概念化し、聞かれた質問から、時には聞き返しもしながら、最適な答えを見つける先進的 AI エージェント「あい」を開発し、提供開始した。
	ロボホン認定開発パートナーとして参画	シャープ <6753> 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」の認定開発パートナーとなる。
エンタープライズソリューション事業	OKBIZ. 新製品 (Ver.7.12) 発売	顧客との関係性をより強化する CRM 関連の新機能を搭載し、サポート部門の顧客満足度向上とコスト削減に寄与する。顧客への情報一斉発信機能や、問い合わせ対応の自動ルール処理、一括対応機能など、サポート従事者の業務効率向上に貢献する。
	OKBIZ. for Chat & Bot を新発売	FAQ システム「OKBIZ.」と連携した「FAQ ボット」機能が特長。チャットを用いた有人回答、自動回答によるリアルタイムサポートを手軽に実現。企業個別の自動化シナリオが設定でき、定型業務のコストダウンが期待できる。
	NTT グループの音声認識 AI 技術と連携	NTT ソフトウェア (株) のコンタクトセンター業務支援ソリューション「ForeSight Voice Mining®」と「OKBIZ.」を組み合わせた AI 技術ソリューションを発表した。
多言語 CRM 事業	「myorder」向け電話通訳サービスの提供	訪日外国人にスマホを通じて外食を勧めるサービス。日本語が話せない訪日外国人でも母国語へ翻訳されたメニュー情報からの注文が可能で、掲載店舗における外国人客の電話通訳サービスを提供する。
	北陸信越運輸局と医療通訳士派遣事業の実証実験	2016 年 12 月から長野県の対象地域において医療通訳の実証実験を開始。訪日外国人旅行者が医師や看護師との間に生じるコミュニケーションギャップ (理解の仕方、価値観の相違等) を起因とするトラブル等の発生回避のモデルを構築し、普及を図る。

出所：決算説明会資料よりフィスコ作成

業績動向

ソーシャルメディア事業の売上高は 前年同期比微減も他の 2 事業は好調持続

1. 2017 年 6 月期第 3 四半期業績概要

(1) 全社

エンタープライズソリューション事業並びに多言語 CRM 事業の売上高は、2016 年 6 月期から安定的な成長を遂げ、好調に推移している。ソーシャルメディア事業においても、2017 年 6 月期より販売を開始したサポート分野向けサービスの売上高が堅調に推移している。また、新たに AI サービスにおいても売上げを計上することができたが、外的環境の影響による広告売上げの減収を吸収しきれず、連結の売上高は 1,750 百万円（前年同期比 3.1% 減）と微減であった。

営業利益は 50 百万円（前年同期比 59.3% 減）と減益だが、ソーシャルメディア事業において開発投資を先行したことなどが理由であり、期首予想どおりの推移とのことである。経常利益は 68 百万円（同 45.3% 減）、親会社株主に帰属する四半期純利益は 64 百万円（同 9.1% 増）となっている。

2017 年 6 月期第 3 四半期業績

(単位：百万円)

	16/6 期 (3Q)		17/6 期 (3Q)		前年同期比
	実績	対売上比	実績	対売上比	
売上高	1,806	100.0%	1,750	100.0%	-3.1%
売上原価	1,002	55.5%	881	50.4%	-10.8%
販管費	678	37.6%	817	46.7%	19.1%
営業利益	124	6.9%	50	2.9%	-59.3%
経常利益	126	7.0%	68	3.9%	-45.3%
親会社株主に帰属する四半期純利益	59	3.3%	64	3.7%	9.1%

出所：決算短信よりフィスコ作成

(2) 事業別

ソーシャルメディア事業では、一部サービスで外的環境が変化したことで売上高 296 百万円（前年同期比 21.1% 減）、セグメント損失では、事業統合により費用圧縮を実現したが、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たことで、60 百万円（前年同期は 45 百万円の損失）と損失が拡大している。

エンタープライズソリューション事業では、2017 年 6 月期第 3 四半期は、大型イベントへの出展などのマーケティング施策等が寄与し売上高 972 百万円（前年同期比 7.3% 増）、費用見直しを行ったことでセグメント利益は 502 百万円（同 6.7%）と、前年同期比では増収増益となっている。

オウケイウェイヴ | 2017 年 5 月 29 日 (月) 3808 名証セントレックス | http://faq.okwave.co.jp/?site_domain=ir

業績動向

多言語 CRM 事業では、2017 年 6 月期第 3 四半期は、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、基幹事業である電話通訳案件が堅調に伸びたが、売上高は 481 百万円(前年同期比 8.2% 減)、不採算サービスからの撤退や費用見直しによりセグメント利益は 100 百万円(同 34.6% 増)と減収増益となっている。

セグメント別損益 (2017 年 6 月期第 3 四半期)

(単位: 百万円)

	16/6 期 (3Q)	17/6 期 (3Q)	
	実績	実績	前年同期比
売上高			
ソーシャルメディア	375	296	-21.1%
エンタープライズソリューション	906	972	7.3%
多言語 CRM	524	481	-8.2%
セグメント利益			
ソーシャルメディア	-45	-60	-
エンタープライズソリューション	470	502	6.7%
多言語 CRM	74	100	34.6%

出所: 決算短信よりフィスコ作成

財務体質の健全性がさらに上昇

2. 財務状況と経営指標

経営指標を見ると、流動比率は、440.3%（前期末比 44.5 ポイント増）と一般的に理想とされる 200% を大きく超えている。自己資本比率も 81.4%（同 4.8 ポイント増）と、こちらも一般的に理想とされる 40% を大きく上回っており、安全性に関しては非常に高い数値となっている。

連結貸借対照表及び経営指標

(単位: 百万円)

	16/6 期末	17/6 期 (3Q) 末	前期末比
流動資産	1,272	1,149	-122
(現預金)	874	744	-130
固定資産	514	596	81
総資産	1,787	1,746	-40
流動負債	347	261	-86
固定負債	56	51	-5
(有利子負債)	31	25	-6
負債合計	404	312	-92
純資産合計	1,382	1,434	51
(安全性)			
流動比率	365.7%	440.3%	44.5p
自己資本比率	76.6%	81.4%	4.8p
有利子負債比率	2.3%	1.8%	-0.4p

出所: 決算短信よりフィスコ作成

本資料のご利用については、必ず巻末の重要事項（ディスクレマー）をお読みください。

Important disclosures and disclaimers appear at the back of this document.

業績動向

一方で、収益性を表す売上高営業利益率を見ると、2017 年 6 月期（第 3 四半期）時点では売上高減少と営業利益減少の影響を受け、2.9%（前年同期比 -4.0 ポイント）と低下しており、巻き返しが必要である。

今後の見通し

下期の伸びを見込み 2017 年 6 月期通期では計画達成を見込む

● 2017 年 6 月期通期業績見通し

2017 年 6 月期通期の連結業績は、売上高で 2,500 百万円（前期比 3.7% 増）、営業利益が 180 百万円（同 16.1% 増）、経常利益で 180 百万円（同 26.9% 増）、親会社株主に帰属する当期純利益で 100 百万円（同 36.1% 増）と、2016 年 8 月に立てた計画どおり増収増益を見込んでいる。

2017 年 6 月期業績見通し

（単位：百万円）

	16/6 期実績	17/6 期見込	前期比
売上高	2,410	2,500	3.7%
ソーシャルメディア	466	440	-5.6%
エンタープライズソリューション	1,213	1,380	13.7%
多言語 CRM	730	680	-6.9%
営業利益	155	180	16.1%
経常利益	141	180	26.9%
親会社株主に帰属する当期純利益	73	100	36.1%

出所：会社資料よりフィスコ作成

上期終了時点の実績と比較すると、売上高は進捗率 46.5%、営業利益は進捗率 8.5% など軒並み低い数値となっている。しかし、同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ため、売上高及び利益は下期に拡大する傾向にある。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いるので、おおむね計画どおりの進捗率とのことである。

2017 年 6 月期上期実績及び通期見通し

（単位：百万円）

	上期実績	17/6 期見込	進捗率
売上高	1,161	2,500	46.5%
ソーシャルメディア	199	440	45.4%
エンタープライズソリューション	633	1,380	45.9%
多言語 CRM	328	680	48.3%
営業利益	15	180	8.5%
経常利益	42	180	23.8%
親会社株主に帰属する当期純利益	37	100	37.5%

出所：会社資料よりフィスコ作成

■ 中長期の成長戦略

各サービスに最新テクノロジーを組み込み、サポートレベルの向上を狙う

●基本戦略

個人向け Q&A サイト、法人向け FAQ サービスの提供というコア事業を更に発展成長させるため、同社は注力する 3 つのコアテクノロジーである ABC テクノロジーへの積極的な取り組みと、最新テクノロジーの導入を継続していく。

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つながる IoT が本格化している。しかし、ネットワークにつながればつながるほど、企業には解決策の特定が困難な問い合わせが増えると想定されている。また消費者は、つながらない企業サポートに対して、不満を募らせる可能性がある。

そこで同社では、同じ製品・サービスを利用している消費者同士を Q&A でつなぎ、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いく。併せて、法人向け FAQ サービスの提供により、企業サポートの支援を進めていく。蓄積された膨大な Q&A データを活用することで、より簡単で的確なサポートを受けられるサービスを構築している。つながらない企業サポートの改善策として、チャット機能搭載サービスを提供開始したことも、IoT 時代に即した新しいサポート対応の一環だ。Q&A サービスでは、良質で的確な回答を行った回答者に対して、感謝の気持ちとともに仮想通貨を贈呈できる仕組みを構築し、回答者へのインセンティブとすることで、さらに Q&A サービスを活性化させる取り組みも進めている。

今後も各サービスに最新テクノロジーを組み込むことで、Q&A サービスの更なる進化を図ると同時に、企業サポートの効率を最大限引き上げるサービスを提供する計画である。

とくに、日米で特許を取得した技術と組み合わせた AI エージェント「あい」の仕組みを企業向けに提供していく取り組みや、医療情報サービス子会社 OKEIOS を通じた、AI を活用した医療従事者向けの医療情報サービス、ブロックチェーン技術を活用した安全に利用できる医療健康情報サービスの提供、不動産情報サービス子会社 OKGAIA を通じた、AI を活用した不動産情報サービスなど、ABC テクノロジーを活用していく計画である。

また、米国子会社のサービスが保有する北米 1,400 万人の登録会員向けにも、同様に AI を活用したサービスを提供し、企業向けサービスにも転用していく計画である。第 1 段階として英語圏の個人向けにアプリ「OKWAVE food ANSWERS」の提供を開始した。

同社は、常にサービスを進化させる開発は継続していきながら、今後は積極的な販売拡大にも注力していく方針だ。

重要事項（ディスクレーマー）

株式会社フィスコ（以下「フィスコ」という）は株価情報および指数情報の利用について東京証券取引所・大阪取引所・日本経済新聞社の承諾のもと提供しています。“JASDAQ INDEX”の指数値及び商標は、株式会社東京証券取引所の知的財産であり一切の権利は同社に帰属します。

本レポートはフィスコが信頼できると判断した情報をもとにフィスコが作成・表示したものです。その内容及び情報の正確性、完全性、適時性や、本レポートに記載された企業の発行する有価証券の価値を保証または承認するものではありません。本レポートは目的のいかんを問わず、投資者の判断と責任において使用されるようお願い致します。本レポートを使用した結果について、フィスコはいかなる責任を負うものではありません。また、本レポートは、あくまで情報提供を目的としたものであり、投資その他の行動を勧誘するものではありません。

本レポートは、対象となる企業の依頼に基づき、企業との電話取材等を通じて当該企業より情報提供を受けていますが、本レポートに含まれる仮説や結論その他全ての内容はフィスコの分析によるものです。本レポートに記載された内容は、資料作成時点におけるものであり、予告なく変更する場合があります。

本文およびデータ等の著作権を含む知的所有権はフィスコに帰属し、事前にフィスコへの書面による承諾を得ることなく本資料およびその複製物に修正・加工することは強く禁じられています。また、本資料およびその複製物を送信、複製および配布・譲渡することは強く禁じられています。

投資対象および銘柄の選択、売買価格などの投資にかかる最終決定は、お客様ご自身の判断でなさるようお願いいたします。

以上の点をご了承の上、ご利用ください。

株式会社フィスコ