

CNA レポート・ジャパン

Conferencing News & Analysis, Report on Japan market - CNAReportJapan

創刊：1999年12月
発行日：毎月15日・月末
PDFによる発行

テレビ会議・ウェブ会議・電話会議システム市場専門トレンドワッチ

Vol. 18 No.14 2016年7月31日

製品・サービス動向-国内

■アイ・ティ・エックス：ウェアラブル型スマートグラスを利用したコミュニケーションサービス「MORA ウェアラブル」の販売を開始

(7月29日)

アイ・ティ・エックス株式会社 (<http://www.itx-corp.co.jp/>) (東京都港区) は、Web会議サービス「MORA Video Conference(モーラビデオカンファレンス)」のサービスラインナップのひとつとして、7月29日より、ウェアラブル型スマートグラスを用いた映像・音声通信サービス「MORA ウェアラブル」の販売を開始する。



<ウェアラブル型スマートグラス イメージ>

ウェアラブル型スマートグラス イメージ
(アイ・ティ・エックス)



視点の共有が可能になる (アイ・ティ・エックス)

現場における、作業支援（作業員への遠隔からの支援や指示）、モニタリング（警備巡回など）、リアルタイム確認（デジタルカメラでの現場記録・後日確認をリアルタイム化）などの活用例を挙げる。

Webカメラやオーディオデバイスが内蔵された

ウェアラブル型スマートグラスと離れた場所にあるパソコンとをインターネット回線を通じて接続し、音声と映像をリアルタイムに双方向で通信する仕組みで、ハードとソフト一体型のサービスとして提供する。また簡単操作とワンストップのサポートサービスが特徴だ。

MORA ウェアラブルによって、現場での作業の様子などをオフィスにしながら確認できるようになり、現場とオフィスでのリアルタイムの「視点の共有」を可能にするとしている。

視点の共有を通じて、別の場所にいながらにして現場にいるのと同じ臨場感を実現する。現場作業員は、離れたオフィスにいる作業支持者とコミュニケーションをとりながら作業を行うことができ、飛躍的な作業効率の向上が図れる。

■トランスコスモス：ビデオチャットサービスを提供開始

(7月26日)



Moshi Moshi Interactive (ニューロネット)

トランスコスモス株式会社 (<http://www.trans-cosmos.co.jp/>) (東京都渋谷区) は、

ニューロネット株式会社 (<http://www.neuronet.co.jp/>) (東京都町田市) が提供する WebRTC 接客ソリューション「Moshi Moshi Interactive」の代理店契約を締結し、WebRTC ビデオチャットサービスの提供を開始する。

トランスコスモスにとって、今回の締結は、コンタクトセンターにおける顧客コミュニケーションの高度化とコンシェルジュ化へ向けてのもの。さまざまなシーンにおいて、顧客と画面を通じて対面で対応するとともに、画像や動画を共有しながら双方向かつ視覚的な顧客サポートを実現する。

多くの企業では、顧客とのエンゲージメントをこれまで以上に高める必要に迫られているという。コンタクトセンターには、対面営業や店舗接客と同時にコンシェルジュとして機能する役割が期待されている。また、訪日外国人など顧客層の多様化への対応としても、コンタクトセンターの高度化、Web 接客の強化が必要という。そこで、トランスコスモスは、この度、これを実現するソリューションのひとつとしてビデオチャットの導入・運用をサービス化した。

テクニカルサポート、EC サイトでの購入サポート、金融商品の相談窓口、カウンセリング（化粧品など）、遠隔での有資格者によるサポート（金融・旅行・美容・薬剤・介護など）、会員顧客向けなどコンシェルジュ窓口、訪日外国人向け多言語対応などを活用例として想定している。

Moshi Moshi Interactive の主な機能は以下の通り。

(1) 映像・音声・文字チャットでの顧客対応を実現する。(2) Web サイトのボタンをクリックするだけで、コールセンターの最適なオペレータに接続、画面上で Face to Face の接客が可能。(3) 画面を介しての対面での顧客対応とともに、複数ユーザ間でブラウザ画面を共有・操作できるコ・ブラウジングにより、資料・画像・動画を共有して表現力豊かなサポートが可能。(4) 顧客のフォーム入力をオペレータが入力代

行・支援。(5) 顧客は PC/スマートフォン/タブレット端末での利用が可能。(6) 顧客対応のコンタクトセンター管理機能(複数オペレータ間での着信振り分け、対応履歴の管理)。

提供価格は、初期費用が 10 万円から。月額費用は 3.6 万円から。なお、運用費用については個別に見積りとなっている。

■プリンストン:Revolve Robotics 社製「Kubi」 取り扱い開始

(7月27日)

株式会社プリンストン (<http://www.princeton.co.jp/>) (東京都千代田区) は、可動型タブレットスタンド「Kubi」の操作アプリ・API 開発・販売を手掛ける Revolve Robotics 社 (米国・カリフォルニア州) と国内での販売代理店契約を締結。これによりプリンストンは、Kubi の販売を開始した。



※タブレット本体は付属しません

Kubi (プリンストン)

日本語の「首」が由来の Kubi は、左右 300°・上下 90° 自由自在に稼働し、遠隔コミュニケーションを進化させるテレプレゼンスロボット。

所有している iPad や Android、Surface といったタブレット単発を「Kubi」に装着し、タブレット端末で高品質なビデオ会議を可能にする「Vidyo Mobile」やクラウドタイプの Web 会議システム「Zoom」、その他ビデオコミュニケーションツールを使用することで、まるで通話先の相手が目の前にいるかのような感覚で、ビデオコミュニケーションに親近感と温度をプラスす

るといふ。加えて、Vidyo Mobile や Zoom を使用すれば、Polycom 社ビデオ会議システムなどと連携して使用することも可能だ。

製品名	型番	対応端末	希望小売価格
kubi classic	KU-CLA-01	7~8.5インチタブレット	オープン価格
kubi plus	KU-PLU-01	8~13インチタブレット	オープン価格
kubi secure Upgrade kit	KU-SEC-UPKIT	iPad Air/Air2/Pro(9.7インチ)	オープン価格

(プリンストン)

7~13 インチ画面サイズのさまざまなタブレット端末に対応し、ネジ固定式硬質アルマイトフレームやセキュリティワイヤーケーブルでオープンオフィスや受付、店舗などへ常設できるセキュアアップグレードキットも用意している。

リモートワークや小売店での接客フォローのほか、遠隔講義など教育現場での活用、さらには、遠隔医療・介護ケアなどさまざまな現場で利用できるとしている。

■SOBA プロジェクト、メタバース：ビデオチャット・音声認識に対応したチャットボット「SOBA Web チャットボットパック」サービス提供開始

(7月29日)

株式会社 SOBA プロジェクト (<https://www.soba-project.com/>) (京都市) は、株式会社メタバース (<http://botbird.biz/>) (京都市) と業務提携し、企業ウェブサイト向けに顧客対応機能を開発するサービス「SOBA Web チャットボットパック」を8月3日から提供開始する。

SOBA プロジェクトが独自に開発した、Web 会議システムを機能ごとに部品化し、開発を効率化する技術「SOBA フレームワーク・クラウド」を基盤に本サービスを応用開発。一方、メタバースは「Botbird for Business」という企業向けのチャットボット運用開発ツールおよび開発ソリューションを提供している。

両社の得意技術を組み合わせることで、業界初のソリューションである SOBA Web チャットボットパック

を開発。

このパックでは、Web チャットボットパーツの提供のほか (HTML タグ埋め込み形式)、会話シナリオ/各チャット手法の連動企画、企業システムとの API 連動開発、チャットボット運用管理ツールの提供、チャットボット導入支援・導入運用教育などを含む。

企業の Web サイトでチャットを使ったユーザ対応は広く普及しているものの、現状では担当者が手動で入力するものが主流となっている。そこで、SOBA Web チャットボットパックでは、手動チャットに加え、自動返信のチャットボット、音声認識での文字チャット、ビデオチャット機能 (業界初)、を顧客の希望に応じて組み合わせる開発提供する。

たとえば、自動返信 (チャットボット) → 手動チャット/音声認識チャット → 手動チャット/音声認識チャット → 映像音声対応 (ビデオチャット) という具合に段階を分けた対応をするウェブサイトを構築することができるという。



Web サイトでのカスタマーサポート画面 (SOBA プロジェクト)

顧客サポートをウェブサイトで受け付ける企業は増えているが、多くの人員を確保できない状況も見られる。本サービスが提供する、自動返信や音声認識チャット、ビデオチャットなどを組み合わせる一つのシステムとして導入することで、企業にとっては担当者の負担軽減と効率化に貢献するとともに、顧客にとっては

素早く丁寧な対応を受けられるなど顧客満足度の向上につながるとしている。

初期導入費用は 100 万円～（税別、以下同）、月額費用は 5 万円から。販売は SOBA プロジェクトとメタバーズから。販売目標は約 50 本（年間）。

■NTT アイティ：発売 15 周年の Web 会議 ASP サービス「MeetingPlaza」にスポット利用向け定額と Web 会議とペーパーレスをセットにした定額の新プランを発表

（7 月 20 日）

NTT アイティ株式会社(<http://www.ntt-it.co.jp/>)（横浜市中区）は、Web 会議 ASP サービス「MeetingPlaza（ミーティングプラザ）」に、1 カ月単位で契約できる「期間限定プラン」と、Web 会議とペーパーレス会議を合わせた「定額プレミアムプラン」の 2 つの新プランを新設、提供を開始した。

多くのユーザから要望があったスポット利用のための期間限定プランを新設。短期の講習会やセミナーの開催、一時的に少人数の会議室を多数利用したい場合などに最適なプランという。

最大同時 128 端末まで利用可能（基本料に含まれる利用時間は無制限）。初期費用は不要、契約期間は最低 1 カ月から。期間途中の解約による違約金はない。

一方、定額プレミアムプランは、Web 会議にペーパーレス会議をセットにした定額プラン。月額利用料を 1,000 円/接続（最低 20 接続より）で提供する。ペーパーレス会議単体での契約と比較して、端末あたりの月額利用料単価は半額となる。現在の Web 会議 ASP サービスの利用ユーザも追加でペーパーレス会議を契約した場合対象となる。

タブレット端末の急速な普及と性能向上に伴い、タブレット端末を有効活用し業務効率化を目的としたペーパーレス会議へのニーズが急増していることからこのセットの定額プランを提供開始することになった。

MeetingPlaza は、4,000 社を超える導入実績を持つ Web 会議システム。2001 年のサービス開始以降、品質の良い音声、帯域を軽減した高品位な映像、多彩な共有機能をベースに、テレビ会議との相互接続、マルチプラットフォーム対応、世界網接続サービスなどの機能追加と改良を重ね、2016 年で発売 15 周年を迎えた。

Report

※CNA レポート・ジャパン橋本啓介による検証レポート

■ブイキューブ：会議室設置型テレビ会議システム「V-CUBE Box」の設置・操作の“簡単さ”を検証する
<https://blog.vcube.com/evaluate-v-cube-box-by-cna-report-japan.html>

■ブイキューブ：V-CUBE Box と Polycom HDX8000 を接続し、テレビ会議と資料共有ができるのか検証（前編）
<https://blog.vcube.com/interoperability-between-polycom-hdx8000-and-v-cube-box-1>

■ブイキューブ：V-CUBE Box と Polycom HDX8000 を接続し、テレビ会議と資料共有ができるのか検証（後編）
<https://blog.vcube.com/interoperability-between-polycom-hdx8000-and-v-cube-box-2>

■パイオニア VC：“ものづくり”の現場を支える、遠隔コラボレーションシステム「xSync Prime Collaboration」取材レポート
<https://blog.vcube.com/xsync-prime-collaboration.html>

PR

(広告掲載順)

■株式会社日立ハイテクソリューションズ

(テレビ会議ソリューション Acano)

<http://www.hitachi-hightech.com/hsl/products/ict/hightech-vision/acano.html/>

■ヤマハ株式会社

(USB スピーカーフォン FLX UC 500)

http://jp.yamaha.com/products/communication/revolabs/flx_uc_500/

■株式会社メディアプラス

(ビデオプラットフォーム Pexip Infinity、VMR 運用ツール VMR オペレータ)

<http://www.mediaplus.co.jp/products/Pexip/>

■株式会社バイキューブ

(テレビ会議システム V-CUBE Box)

<https://jp.vcube.com/service/box/>

セミナー・展示会情報

<国内>

■失敗しない「Web 会議」、「テレビ会議」の選び方徹底解説セミナー ～ビジュアルコミュニケーションツールの選び方をデモを交えてご紹介～

日時：8月・9月

会場：(東京) バイキューブ本社

(大阪) バイキューブ 大阪営業所

(名古屋) 名古屋プライムセントラルタワー

主催：株式会社バイキューブ

詳細・申込：

<https://jp.vcube.com/event/seminar/201606151900.html>

■安定した映像・音声品質で、iPad でも快適！Web 会議システム「IC3」事例と活用セミナー

[ゲスト講演：ヤマハ株式会社]

日時：8月5日(金) 15:30～17:30 (受付：15:00～)

会場：キヤノン IT ソリューションズ 本社(東京都品川区)

主催：キヤノン IT ソリューションズ (株)

詳細・申込：<https://reg.canon-its.co.jp/public/seminar/view/354>

■Office365 に加えたい、たった1つのコラボレーション連携機能体験セミナー

日時：8月4日(木)、18日(木)、25日(木)

16:00～17:30 (受付開始：15:45～)

会場：IJ グローバル本社 (東京都千代田区)

主催：株式会社 IJ グローバルソリューションズ

詳細・申込：

http://www.ijglobal.co.jp/news/event/2016/event_20160804.html

■オペレーターの現場力を最大化！最新ナレッジソリューションセミナー～マニュアル・FAQ 運用からオンラインコミュニケーションまで～

日時：8月4日(木) 14:00、17:00 開始

会場：オンライン

主催：株式会社サムライズ/株式会社プラスアルファ・コンサルティング/株式会社ブルーポート

詳細・申込：http://www.samuraiz.co.jp/event/05_160804.html

■WebRTC Meetup Tokyo #11

日時：8月8日(月) 19:00～21:30

会場：21cafe (東京都渋谷区)

主催：WebRTC Meetup

詳細・申込：<https://atnd.org/events/79840>国内その他：<http://cnar.jp/cna/event-j.html>海外その他：<http://cnar.jp/cna/event-r.html>

※イベント情報は随時情報が入り次第掲載しております。

CNAReportJapan サイトの情報もご参照ください。

業界の動き

この定期レポートの発行は月2回（プレスリリースと取材）ですが、CNAレポート・ジャパンでは、業界の動きに関連した国内外の情報を日々配信・共有しています。よろしければご参照ください。

■フェイスブック（遠隔会議&UCトレンドワッチ）

<https://www.facebook.com/unifiedcom>

■Twitter（CNAレポート・ジャパン）

<https://twitter.com/cnarjapan>

■メーリングリスト（dte-forum）

<http://cnar.jp/cna/dteforum-ml.html>

アーカイブ電子ブック版

>2003年-2013年：

http://www.catalog-square.co.jp/cna_report/

>2014年-2016年：

http://www.catalog-square.co.jp/cna_ebook/

電子ブック制作：カタログスクウェア株式会社

<http://www.catalog-square.co.jp>

CNAレポート・ジャパン 2016年7月31日号おわり

ホームページ: <http://cnar.jp> お問い合わせ: cnar@cnar.jp