

## 製品・サービス動向-国内

■リコー：店舗の顧客とスタッフをリモート  
でつなぐ遠隔接客システム「RICOH  
Remote Concierge System」を発売

(4月24日)

株式会社リコー (<http://www.ricoh.co.jp/>) (東京都大田区) は、遠隔接客システム「RICOH Remote Concierge System」を4月25日から発売する。

RICOH Remote Concierge System は、リコーのテレビ会議システム「RICOH Unified Communication System(RICOH UCS)」のプラットフォームを利用し、店舗に来店した顧客と離れた場所で待機するスタッフを「店舗向けアプリケーション」と「コンシェルジュ向けアプリケーション」でつなぎ、画面をとおして対面式の接客を提供するもの。



RICOH Remote Concierge System 運用イメージ  
(リコー)

店舗では店舗業務のスリム化・効率化が進む中、限られた専門スタッフで、いかに質の高い接客サービスを提供するかという課題を抱えている。RICOH Remote Concierge System は、場所にとらわれず遠隔で対応することができるため、人材を有効活用しながら個別店舗の業務を補完し、店舗を問わず質の高いサービスを提供することが可能になる。一方、店舗に来店した顧

客は画面のボタンを選んで押すだけの簡単操作で専門スタッフとつながり、質の高い接客を受けることができる。

新製品は、インターネット環境での利用となるため専用サーバが不要。イニシャルコストを抑えながら柔軟な運用に対応できる。

リコーとしては、利用の用途に応じて、店舗向けアプリケーションとコンシェルジュ向けアプリケーションを組み合わせ、金融業、旅行業、自治体といった多店舗、窓口接客業務のユーザを中心に導入を促進し、業務効率と生産性の向上に貢献していくとしている。

なお、5月9日～11日にビックサイトで開催されるJapan IT Week 内の「店舗ITソリューション展」に出展し、本製品を紹介する予定。

■ロゴスウェア：ライブ配信システム  
「GigaCast Cloud」の最新版で、「疑似ライブ配信」機能を提供

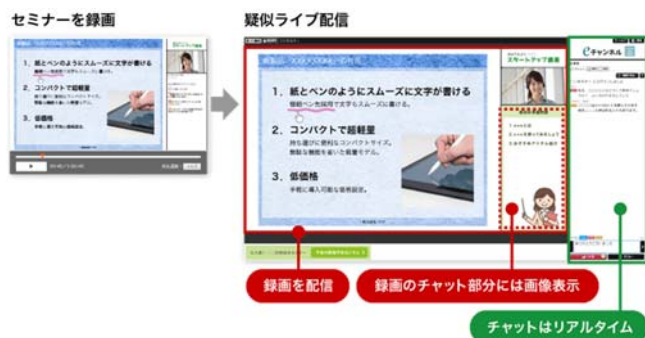
(4月10日)

ロゴスウェア株式会社 (<https://www.logosware.com/>) (茨城県つくば市) は、ライブ配信システム「GigaCast Cloud(ギガキャスト・クラウド)」の最新バージョンで「疑似ライブ配信」の機能を組み入れたと発表。

GigaCast Cloud は、企業が求める高品質・高機能なライブセミナーを従来にない低価格でインターネット配信できるシステム。企業説明、商品説明、遠隔レッスンなどの分野で利用が広がっているという。

疑似ライブ配信では、「録画済みファイルの再配信

「リアルタイムチャット」を組み合わせたセミナー配信が可能になる。



### GigaCast Cloud 疑似ライブ配信（ロゴスウェア）

仕組みとしては、1回目のセミナーのみ説明者が生出演しライブセミナー配信を行い、その際にこのセミナーの様態を録画する。その後2回目以降は、この録画ファイルを使った配信に切り替える形となるが、チャットとアンケート実施の機能だけリアルタイムで稼働させる方法を取る。

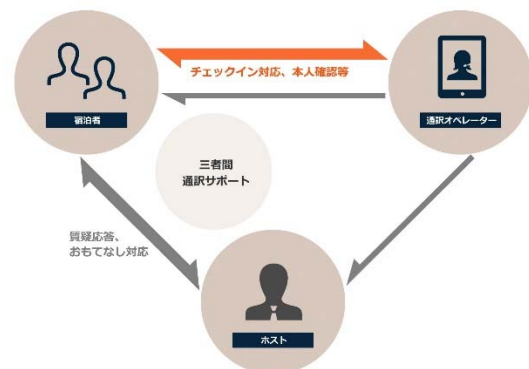
この機能は、説明者のライブ出演が不要になるため、同一内容のセミナーを繰り返し配信したい用途に適している。加えて参加者にとってもライブ感を損なうことがないと同社では説明している。

インターネットによるライブセミナーは、開催の手間とコストを抑えられるので、参加者の利便性を高めるために、同じ内容のセミナーを開催日や開催時間を変えて何度も配信することが可能だ。そのため、同社のユーザ企業でもそのようなアプローチを取る方々が増えてきたという。そこで課題として浮上してきたのが、出演する説明者の時間の確保の問題。毎回ライブの配信に説明者が生出演するのは難しい面がある。今回発表された疑似ライブ配信こういった課題を解決するために開発された。

## ■ポリグロットリンク：多言語対応の無人フロント業務代行「テレビ de チェックイン」サービス提供開始

（@Press：4月26日）

株式会社ポリグロットリンク (<https://tsuyaku.tv/>)（東京都豊島区）は、従来宿泊施設のフロントで行われていたチェックイン業務をテレビ電話で代行する新サービス「テレビ de チェックイン」を5月1日より提供開始する。観光庁の住宅宿泊事業法に準じたサービス。



### テレビ de チェックイン---多言語対応の無人フロント業務代行（ポリグロットリンク）

テレビ de チェックインは住宅宿泊事業法で義務付けられる「本人確認（パスポート情報の確認・取得）」に加え、「鍵の受け渡し（キーボックス案内）」「宿泊者名簿作成」までを遠隔操作・多言語対応でかなえるサービス。ゲストは宿泊施設のエントランスや居室内に設置したタブレット端末を通じてオペレータを呼び出し、簡単・スピーディーにチェックインできる。

オプションサービスでは、「多言語によるハウスルール説明」や「多言語による質疑応答サポート」にも対応する。

宿泊施設の運営事業者は、現地での待ち合わせや近隣代行カウンターへの委託による対面の本人確認が不要となる。また、外国語対応に不安を抱えるホストに代わり、本人確認や宿泊者名簿記入などをテレビ de チェックインのオペレータが対応することで、徹底し

た法令順守の手続きが可能という。

#### テレビ de チェックイン<民泊フロント代行プラン>メニュー

Menu 1	Menu 2	Menu 3
チェックイン業務	多言語による ハウスルール説明*	多言語による 質疑応答サポート*
		
テレビ電話のオペレータが パスポート情報取得、本人確認を代行 (ハウスルールや宿泊者名簿記入案内 などの対応も可能)。	ハウスルールの多言語での 説明をテレビ電話の オペレータが対応。 ※オプションサービス	ホストや現地スタッフと ゲストの質疑応答をテレビ電話の オペレータが三者間通訳。 ※オプションサービス

#### サービスメニュー（ポリグロットリンク）

基本サービスはチェックイン業務への専門特化と、オペレーションセンターのオフショア化で低価格を実現したという。加えて、宿泊施設毎のニーズに合わせてカスタマイズしたプラン設定など柔軟な対応も可能としている。

本サービスはすでに民泊予約サイト「STAY JAPAN」や民泊施設を運営する百戦錬磨（宮城県仙台市）での導入が決まっている。

初期費用は30,000円（税別、以下同）（現地調査、個別業務フロー構築、案内ツール類作成）。月額パック料金には、（1）居室内設置・個別対応型で3,480円～/一室、（2）カウンター設置・一括対応型（1棟マンション民泊等）で3,480円～/一室。なお、最低契約期間は6カ月間でタブレット端末の費用等は含まない。申し込み後、最短5営業日から2週間で利用開始できる。

ポリグロットリンクは、この新サービスのほかに、2011年より24時間365日対応のテレビ電話通訳サービス「テレビ de 通訳」を提供している。サービス開始以来、訪日外国人の約94%をカバーする12言語に対応し、訓練された通訳オペレータにより、年間10万件いじょうの信頼性の高い通訳サービスを全国6,000スポットで提供している。

## ビジネス動向-国内

### ■デルタパスとシネックスインフォテックが販売代理店契約、医療現場や企業での働き方改革を目指す

（4月17日）

Deltapath社(<https://www.deltapath.co.jp/>)（米国・カリフォルニア州）は、シネックスインフォテック株式会社(<https://www.synnexinfotec.co.jp/>)（東京都江東区）との販売代理店契約を4月17日に締結したと発表。

Deltapathは、オーディオ/ビデオ会議端末・電話・PC・モバイルデバイスなどさまざまなコミュニケーションプラットフォームを統合して、コミュニケーションをより簡易に直感的に利用できる環境を提供している。日本法人はデルタパスジャパン株式会社（東京都江東区）。カンントリーマネージャーは奥田 智巳氏。

シネックスインフォテックは、IT製品を中心としたディストリビューション・ビジネスプロセスサービスを提供する米SYNNEX Corporationの日本法人。米本国社は1980年に創立され2016年度には連結売上高140億ドルを計上し、全世界26か国で11万人以上の従業員が勤務する。

本契約によって、デルタパス社の革新的なUCソリューションをもとに、シネックスインフォテックの販売ネットワークと豊富な経験を活用し、病院や介護施設といった医療業界を主に新しいモバイルコミュニケーションソリューションを提供していく。

デルタパスの医療向けモバイルソリューション「frSIP Acute」は、ナースコールシステムやその他の院内情報システムの統合を可能にし、患者および医療従事者間のコミュニケーションを簡素化し、またその精度の向上を実現する。無駄なコミュニケーションや業務負荷を削減することで、より医療サービスの質の向上へ時間を費やすことが可能になるとしている。

Deltapath 医療ソリューションは群馬大学附属病院

ほか複数の国立大学での導入実績がある。今後は両社のパートナーシップのもとクラウドでのソリューションの提供も視野に入れ医療現場の働き方改革や医療の質の向上に貢献することを目指している。

## ■ブイキューブ：カナミックネットワーク、笑顔会、Next Wellness International、NTTエレクトロニクステクノと、テレビ会議システムを活用した多職種連携を発表

(4月18日)

株式会社ブイキューブ (<https://jp.vcube.com/>) (東京都目黒区) は、在宅医療など高齢化社会に対する課題解決を目的として、株式会社カナミックネットワーク (<https://www.kanamic.net/>) (東京都渋谷区)、医療法人笑顔会 (愛知県名古屋市)、株式会社 Next Wellness International (愛知県名古屋市)、NTTエレクトロニクステクノ株式会社 (<https://www.ntt-et.co.jp/>) (神奈川県横浜市) 各社と多職種連携することを発表した。



### 連携イメージ (ブイキューブ)

本連携は、在宅医療サービス (地域包括ケア) を提供している笑顔会が中心となって進めている Integrated wellness model 研究室に基づき、実現に至ったもの。

本プロジェクトでは、カナミックネットワークのクラウド型医療・介護連携システム「カナミッククラウ

ドサービス」、NTTエレクトロニクステクノのクラウド型在宅医療電子カルテ「モバカルネット」、ブイキューブの子会社で株式会社アイスタディが提供する「Agora.io Video SDK」の3つのクラウドサービスが連携することにより、医師が患者宅に訪問せず診療を行うことで報酬を得ることができる遠隔診療 (オンライン診療) を提供する。また、テレビ会議システムを活用し医師、看護師、ケアマネージャ、介護職との多職種の関係者でのカンファレンスを行うこともできる。

今回のシステム連携を通じて、在宅医療における効率的な多職種・多法人連携を実現し、先進的な地域包括ケアシステム構築を目指す。

PR

(広告掲載順)

### ■ヤマハ株式会社

USB スピーカーフォン FLX UC 500

[https://sound-solution.yamaha.com/products/uc/flx\\_uc\\_500/index](https://sound-solution.yamaha.com/products/uc/flx_uc_500/index)

### ■株式会社ロジクール

MeetUp(ミートアップ)ー

ハドルルーム (4~6 名程度) に最適な、120 度の広い視野角と 4K 光学にも対応するオールインワンタイプのカンファレンスカム

<http://www.logicool.co.jp/ja-jp/product/meetup-conferencecam>

### ■株式会社シード・プランニング

2018 ビデオ会議/Web 会議の最新市場とクラウドビデオコミュニケーションの現状

<<2018 年 3 月発刊>>

<http://store.seedplanning.co.jp/item/9959.html>

## セミナー・展示会情報

### <国内>

#### ■バイキューブセミナー情報（5月～6月）

「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」、「従来比 1/3 のコストで導入できる”V-CUBE Box 体験セミナー」、災害現場の今を共有出来ていますか？災害発生の混乱時、意思決定のスピードと質を向上、など

会場（東京・大阪・名古屋）

詳細・申込：<https://jp.vcube.com/event/all>

#### ■グループ 10 万人のコミュニケーション基盤に Office 365 を選んだ理由～リコー事例から学ぶ Office 365 セミナー～

日時：5月21日（月）14:00～17:30(受付：13:30～)

会場：日本マイクロソフト 品川本社

主催：リコージャパン株式会社

共催：日本マイクロソフト株式会社

詳細・申込：

<http://www.ricoh.co.jp/event/seminar/18K064.html>

#### ■働き方改革（ワークスタイル変革）実践事例セミナー～コミュニケーション・コラボレーション変革からはじめる働き方改革～

日時：5月29日（火）午前と午後の部あり。内容は同じ。

会場：リコージャパン ViCreA 東京 ショールーム

（東京都中央区）

主催：リコージャパン株式会社

詳細・申込：

<http://www.ricoh.co.jp/event/seminar/18K035.html>

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。

CNAR.jp サイトの情報もご参照ください。

## 業界の動き

遠隔会議・UC 業界は日々さまざまな動きがあります。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に基づく記事）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皆さんと共有しています。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（dtc-forum）

<http://cnar.jp/cna/dtcforum-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/](http://www.catalog-square.co.jp/cna_report/)

>2014年-2017年：

[http://www.catalog-square.co.jp/cna\\_ebook/](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 2018年4月30日号おわり

ホームページ：<http://cnar.jp> お問い合わせ：[cnar@cnar.jp](mailto:cnar@cnar.jp)