

製品・サービス動向-国内

■GN オーディオジャパン：「Jabra Evolve2」シリーズに新製品3モデル発表、機能をアップグレードし、持ち運びに便利なシリーズ初の折りたたみ式ヘッドセットほか

(PRTIMES：4月3日)

GN オーディオジャパン株式会社 (<https://www.jabra.com/>) (東京都港区) は、高性能ヘッドセット「Jabra Evolve2」シリーズより、機能をアップグレードした「Jabra Evolve2 65 Flex」「Jabra Evolve2 55」「Jabra Evolve2 50」を、4月15日より発売する。



Jabra Evolve2 65 Flex



Jabra Evolve2 55



Jabra Evolve2 50

Evolve2 65 Flex と Evolve2 55 のワイヤレス範囲は30m/100ft、Evolve2 50 は有線モデル (GN オーディオジャパン)

ハイブリットワークが定着した昨今、これまでの会議のあり方は一変し、開催される会議の80%が完全リモートまたはハイブリットとなっている。今回発表された新しい Jabra Evolve2 シリーズは、会議用だけでなく音楽用にも最適化されており、使用者が集中力を切らすことなく、どんな環境でも通話や会議に参加できるよう優れた音質を提供する。

Jabra Evolve2 シリーズの主な共通機能としては、以下の通り。(1) Jabra エアコンフォート技術により長時間装着時の快適性を実現。(2) Jabra クリアボイスマイクロフォンシステム搭載で相手の音声をクリアに。(3) 統合された 360° のビジーライト (周囲に通話していることを伝える)。(4) 会議・音楽に適した 28mm カスタムスピーカー搭載で高音質を実現。(5) 「Microsoft Teams」「Google Meet」「Zoom」対応、主要なビデオ会議プラットフォームでスムーズに利用可能 (UC 認定および Microsoft Teams 認定のバリエーションが利用可能)。(6) ブームアームの上げ下げで瞬時にミュートやミュート解除の切り替えが可能。

Jabra Evolve2 65 Flex は、Jabra Evolve2 シリーズ初の折りたたみ可能なデザインで、外出時の持ち運びにも適しているモデル。また、薄くなったイヤークップで長時間の使用でも快適なつけ心地を実現している。このヘッドセットは、強力なチップセットや高度なデジタルアルゴリズム、「ビームフォーミング Jabra クリアボイスマイク」の搭載により、相手の声をクリアに聞き取ることができるようになっている。さらに、最高級クラスのハイブリットアクティブノイズキャンセリング (ANC) を実現し、密着型のイヤークップとともに周囲の音を遮断し、会話や会議に集中できる環

境を提供する。

希望小売価格は、Jabra Evolve2 65 Flexが 38,900円（税抜）、Jabra Evolve2 55が 28,900円（税抜）、Jabra Evolve2 50が 24,300円（税抜）となっている。

■シスコシステムズ社：目的別に AI の新機能を Webex に搭載し、比類ないハイブリットワーク体験を提供、2023 年中に順次展開

（シスコ日本法人：4 月 13 日）

シスコシステムズ社 (<https://www.cisco.com/site/jp/ja/index.html>)（米国・カリフォルニア州）は、比類ないハイブリットワーク体験を実現する、新しい目的別 Webex 人工知能（AI）機能を発表した。また、今回の発表では、Webex Calling サービスのユーザー数が前年比約 2 倍となる 1,000 万ユーザーに達したとの発表もされている。

同社によると、AI はハイブリットワークの次の進化を提示しており、ハイブリットワークや顧客体験の強化を実現するカギとなっているという。業界屈指の自然言語理解や音声・動画インテリジェンスを提供しており、AI における数十年の実績があるという。その実績をシスコのコラボレーションポートフォリオ全体でさらなる革新的な機能として展開していく。AI 投資を倍増させ、お客様に卓越したハイブリットワークや顧客体験を提供しつつ、機密性とプライバシーを確実に保護できるよう支援するとしている。

新機能は、「ワークスペースを再構築」「コラボレーションの最適化」「顧客体験の最大化」の3つのカテゴリーで搭載している。

ワークスペースを再構築

ワークスペースを再構築の点では、ユーザーは新機能によりあらゆる会議で、時間や場所にかかわらず、最適なビューが自動的に提供されるのがポイント。

一つ目は、映画のような会議体験。カメラが音声や顔認識によって個人を追跡し、自動的にビューを切り替え、発言中の参加者を最適なアングルから捉えるシネマティックな会議体験を提供する。これらの機能は「Cisco Room OS」を通して拡張する。

二つ目は、会議ゾーン。仮想的な境界線を設定し、これを会議ゾーンとすることができる機能。往来が多いオープンスペースやガラス壁の会議室などでは特に重要な機能となる。会議に無関係な人の映り込みを防ぐ。

コラボレーションの最適化

組織は従業員の働く場所や時間、方法に柔軟に対応しなければならないため、コラボレーションを最適化する技術が必要となる。

一つ目は高解像度（HD）帯域を必要としない HD 会議。低画質カメラや低帯域幅環境でも非常にクリアな映像を Webex 会議で実現する。

二つ目は、スマートな光調節の機能。暗すぎる/明るすぎるといったどのような環境でもベストな状態で会議に臨めるように自動的に光の具合を調節する。例えば屋外の晴天下で仕事する場合、露出不足の映像を調節し人物がよりクリアに見えるようにする。

三つ目は、「すぐ戻ります」メッセージの自動更新。ユーザーが Webex 会議の席を立つと自動的に「すぐ戻ります（BRB）」のメッセージを表示し、背景をぼかし、音声をミュートに切り替える。たとえば、玄関のチャイムが鳴り、配達物を取りに席を立つ場合など。席に戻ると BRB メッセージは自動的に消える。

顧客体験の最大化

顧客体験の最大化の点では、コンタクトセンターが自己学習型であることがポイントになる。一つ目は、「Webex Contact Center」の「Topic Analysis」。コンタクトセンターの通話記録を集約し、傾向を簡潔に

モデル化してビジネス解析に活用し、顧客のニーズに積極的に対応する。

二つ目は、リアルタイムのエージェントコーチ「Agent Answers」。Agent Answersは耳を傾け、人間のエージェントのリアルタイムのコーチ機能として、顧客対応からの学びを自己学習型のコンタクトセンターにフィードバックする。

三つ目は、エージェント向けの自動チャットサマリー。エージェントが顧客との長い対話履歴を読解する必要がなく、チャットサマリーが、エージェントが速やかに理解できるフォーマットで顧客対応の要点を整理し提供することができる。

四つ目は、ローコードフロービルダ機能。ユーザが「メールアドレスを認証する」など実行したい機能を説明するだけで、AIが適切なコードを瞬時に生成して返すもの。

2023年中に順次展開

以上の3つのカテゴリーはWebex AIの新機能として提供する。2023年中に順次展開していく予定となっている。

ビジネス動向-国内

■ブイキューブ：テレキューブサービス、JR西日本が提供する「+PLACE」と連携、テレキューブをシームレスに予約・利用が可能に

(PRTIMES:4月11日)

株式会社ブイキューブ (<https://jp.vcube.com/>) (東京都港区) とテレキューブサービス株式会社 (<https://telecube-svc.co.jp/>) (東京都千代田区) は、西日本旅客鉄道株式会社 (<https://www.westjr.co.jp/>) (大阪市北区) が提供するスペース予約/決済プラットフォームサービス「+PLACE」と連携することで、

個室型ワークブース「テレキューブ」の予約が可能になったことを発表。

今回、連携した+PLACEは西日本旅客鉄道が提供するスペース予約/決済プラットフォームサービスで、移動生活ナビアプリ「WESTER」を通じて、経路検索や列車予約と共に、全国展開している個室型ワークブースであるテレキューブを予約できるようになった。また必要な時に近くにテレキューブをすぐに利用できる。

導入利用動向-国内

■ZVC Japan：第一生命保険、Zoom 導入でコミュニケーション基盤の整備を実現

(PRTIMES：4月5日)

ZVC Japan 株式会社 (<https://zoom.us/>) (東京都渋谷区) は、第一生命保険株式会社 (<https://www.dai-ichi-life.co.jp/>) (東京都千代田区) が、「Zoom Meetings」を導入したと発表。アクティブホストライセンスによって16,000名ほどの社員が活用している。

第一生命は保険商品の販売を通じて、顧客のQOL向上、社会課題の解決に貢献する生命保険会社。保険領域のみならず、健康・医療、つながり・絆といった非保険領域にまで価値提供領域を広げ、CX(顧客の継続した体験)を主軸としたデジタル化の加速と非接触を前提としたビジネス・サービスプロセスの構築を推進している。

パンデミックの影響で新たな働き方が模索される中、同社は全社的に展開している「Microsoft 365」で利用可能な「Microsoft Teams」を活用しコミュニケーション環境を整備してきたが、金融機関という特性上、万一の障害時にも対応できるよう、事業継続の観点からも複数のコミュニケーション基盤の整備が急務となっていた。また、現場からの強い要望に加え、強固

なセキュリティ対策実装により同社のクラウド利用基準に十分合致するとの判断で採用されたのが、Zoom Meetings を始めとする Zoom ソリューションだった。

第一生命にとって、Zoom ソリューションの導入により、顧客接点における機会損失の解消だけでなく、Microsoft Teams が使えない場合のコミュニケーションロスの回避が可能になった。時間換算することで定量的な効果も創出しているという。社内からはストレスのないビデオ会議を実現する音声・映像の安定性、運用チームからは、ユーザフレンドリーなインターフェイスにより問い合わせが少ないことも高く評価されている。さらに、リアクション機能やアバータ機能などがコミュニケーションの活性化にも貢献しているとしている。

同社は今後、Web 会議ツールとしてだけでなく、コミュニケーション・コラボレーション環境への拡張に向けた Zoom の活用を検討しているという。また、精度が向上している字幕や翻訳機能にも期待している。

※第一生命事例

https://explore.zoom.us/ja/customer_stories/dai-ichi-life/

セミナー・展示会情報

<国内>

■ブイキューブセミナー情報（4月）

「ぶらっと個室ブース体験 Days!」「ファンはどうすれば「沼落ち」する?」「ありきたりなウェビナー飽きてへん?最先端 3D 合成 スタジオ体験ツアー」「誰でも分かる!メタバース入門講座」など

会場：オンライン/オンデマンド、大阪

主催：株式会社ブイキューブ

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

■Webex Meetings 関連ウェビナー（4月）

「【利用者向け】今月の Webex アップデート活用方法 (43.4)」など

会場：オンライン/オンデマンド（2020 年以降録画）

主催：シスコシステムズ合同会社

詳細・申込：https://www.cisco.com/c/m/ja_jp/training-events/events-webinars/collaboration-webinars.html

国内その他：<https://cnar.jp/cna/event-j.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。

CNA.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のみ）ですが、CNA レポート・ジャパンでは、それ以外の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。皆様の情報収集のひとつとしてご活用いただければ有難いです。

■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（遠隔会議&UC トレンドワッチ）

<https://twitter.com/cnarjapan>

■メーリングリスト（dtc-forum）

<https://cnar.jp/cna/dtcforum-ml.html>

定期レポートバックナンバー

定期レポートのバックナンバー（1999 年～最新号）は下記 URL で閲覧できます。

<https://cnar.jp/cna/cnareportarchive.htm>

CNAレポート・ジャパン 2023年4月15日号おわり

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