

製品・サービス動向-国内

■NEC ネットエスアイ：コンタクトセンターサービス「Zoom Contact Center」の販売を開始

(PRTIMES: 7月7日)

NEC ネットエスアイ株式会社 (<https://www.nesic.co.jp/>) (東京都港区) は、Zoom Video Communications 社 (米・カリフォルニア州) が新たに日本国内向けに提供を開始するコンタクトセンター向けクラウドサービス「Zoom Contact Center」の販売を開始する (<https://symphonict.nesic.co.jp/zoom/zoomcontactcenter/>)。

Zoom Contact Center は、従来のコンタクトセンターシステムによる音声通話に加え、WEB 画面からのチャット、ビデオ通話、画面共有の機能を有効活用することで、問い合わせ業務における顧客体験 (CX) や従業員体験 (EX) および生産性の向上を実現する。

主な特長は以下の通り。

- (1) 利用者からのビデオ映像や画面共有を利用することで、問い合わせ内容の正確かつ迅速な共有が可能であり、問題解決までの時間を大幅に短縮。
- (2) 順次提供開始予定の「Zoom Virtual Agent」では、AI チャットボットによるセルフ窓口を提供することで、さらなる業務の生産性向上を実現。
- (3) CRM アプリケーションおよび顧客データベースとの連携を容易に実現し、応対業務の効率化を図ることが可能。
- (4) 問い合わせ窓口に「Zoom Contact Center」、バックヤードに「Zoom Phone」などを併用すること

で、問い合わせ業務におけるシームレスなコミュニケーションが可能。

NEC ネットエスアイは、日本市場において累計 2 万社以上のお客様へ Zoom ライセンスおよび Zoom 活用環境を提供するとともに、数百社以上のお客様へコンタクトセンターシステムを提供してきた。Zoom Contact Center では、すでに Zoom を導入し、活用中のお客様を中心に、スピーディーかつスムーズスタートで社内ヘルプデスクを構築でき、多様化する顧客ニーズや時代の変化に柔軟に対応できる価値を提供する。

この豊富な実績とノウハウを活かすことで、Zoom Contact Center を用いたコンタクトセンター業務の効率化の提案から構築、サポートまでを一貫して提供する。

同社では本サービスにおいて、2023 年度中に 100 社、2025 年度までに累計 1,000 社への販売を目指す。さらに、本サービスにおける顧客データを利活用することで、顧客マーケットに対して新たな独自価値を提供していくという。

なお、Zoom Video Communications 社の日本法人である ZVC Japan 株式会社 (<https://zoom.us/ja/>) (東京都渋谷区) は、7 月 6 日に、Zoom Contact Center の日本国内での提供開始、AI チャットボットソリューション Zoom Virtual Agent の日本語版の順次提供開始を発表している。

■GN オーディオジャパン：AI 処理&4K 対応会議ビデオバー「PanaCast 50」に「IntelliFrame」機能、「顔認識・音声認識」機能を搭載

(PRTIMES:7月11日)

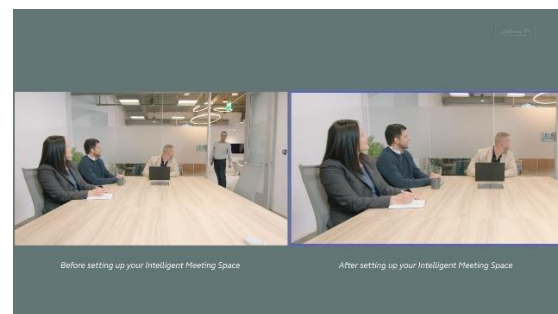
GN オーディオジャパン株式会社 (<https://www.jabra.jp/>) (東京都港区) は、Microsoft と協業し、7月より「PanaCast 50」および「PanaCast 50 Room System」にAI搭載の新機能を発表した。



会議ビデオバーPanaCast 50 (GN オーディオジャパン)

PanaCast 50 は、180° パノラマ 4K 対応のカメラと高品質なオーディオを一体型にした製品で、Jabra 独自の AI システムにより発言者を自動で検出し焦点を合わせるバーチャル・ディレクター機能や、ホワイトボードストリーミング機能などを搭載し、臨場感のあるオンライン会議を実現する。

今回、PanaCast 50 に、複数名が参加していても一人一人にカメラがフォーカスする「IntelliFrame」機能や、3つのビデオストリームを使用し顔と音声のID テクノロジーにより会議室に誰がいるかをよりよく確認できるようになる「顔認識・音声認識」機能などを新たに搭載した (ファームウェアアップデートで対応、2023 年第三四半期に提供される予定)。AI 活用による「Microsoft Teams」会議の要約機能「Intelligent Meeting Recap」など、「Teams Premium」に搭載されるマイクロソフトの次世代 AI ツールの機能と相まって、これまでにないオンライン会議体験を提供するという。



新機能によりこれまでにないオンライン会議体験を提供
(GN オーディオジャパン)

なお、今回新しく追加された機能では、PanaCast 50 使用時に、会議室内または空間の境界線を設定できるため、設定された空間内の参加者のみが認識されるようになった。境界線の外側にいる人々が誤って認識されることがなくなったため、ガラスの壁を通して見える会議に参加していない人々を除外できるようになった。

Jabra では、コラボレーションソリューションのデバイス管理側にも配慮した管理プラットフォームを構築中で、年内に販売予定という。

■イトーキ：これからの会議室は横型へ。ハイブリット会議の一体感と創造性を高める「Panora」を8月1日より発売

(7月13日)

株式会社イトーキ (<https://www.itoki.jp/>) (東京都中央区) は、ハイブリット会議でも参加者全員が視線を合わせ、より自然に対面のようなコミュニケーションをとれる会議テーブル「Panora (パノラ)」

を8月1日より発売する。



会議テーブルPanora、6名用と4名用を用意。

(イトーキ)

同社によると、首都圏ハイブリットワーカーのWeb会議事情を調査した結果、不便や不満を感じる点は「通信品質」に次いで「相手の反応や表情がわからないこと」であり、参加者の顔を見て自然に話せるWeb会議環境へのニーズがあることが明らかとなったという。

従来の会議室は長手方向に人が向かい合って着座し、短辺側にディスプレイとカメラを置く「縦型」のレイアウトが多く採用されている。しかし、これによりWeb会議の際に会議室の着席位置によってはカメラやマイクから遠くなり、リモート側からは会議室側の様子が分かりにくく、声が聞こえにくいなど自然なコミュニケーションがとりにくいという問題があった。

このような職場環境の変化を受け、同社ではだれもが平等で、より快適かつ創造的な新しい会議室空間を実現するテーブルPanoraを開発した。

主な特長としては以下の通り。

(1) 参加者全員が向かい合い、一体感を高める「横型」会議レイアウトを実現する半円型テーブル。

テーブルの形状は、どの席についても自然と壁面のディスプレイやカメラバーに視線が向かうようにデザインされている。会議室側はリモート参加者と常に向かい合う状態で、対面のように様子を伺いながら自然な会話が可能。リモート側からは会議室のメンバー全

員がこちらを向いて横並びに座っているような映像となり、会議室側の全員の様子が分かりやすく、一体感を感じやすくなっている。

また、Web会議に限らずリアルのみのオフライン打ち合わせの場合も、ディスプレイを使った資料説明が通常となっていることから、「縦型」レイアウトでは同じ側に座った人と視線を交わしづらい、ディスプレイから遠い日とは資料を見にくいという問題があり、「横側」レイアウトでは同じ側に座った人と視線を交わしづらい、ディスプレイから遠い人は資料を見にくいという問題があり、「横側」レイアウトにすることでどの席でもディスプレイの資料が見やすく、参加者全員と視線が交わしやすくスムーズなコミュニケーションが可能となっている。

(2) 既設の会議室を「縦型」から「横型」に入替可能なサイズバリエーション。

カメラの画角に全員が収まり、ディスプレイが見やすく、隣席と適切な距離を取れるようにサイズを設定した。テーブルの高さは従来型の着座式だけでなく、脳の働きを活性化し創造的で効率的な会議が進むとされるスタンディング式も用意。ホワイトボードをよく使うアクティブな会議にも適しているという。

(3) 機材設置を考慮したデザイン。

システム機材やユーザー操作端末・接続端子を収納し、必要なものだけを手元に置くことができる。配線や機材で雑多になりがちな空間をスマートに保ち、スムーズに会議を始めることが可能となっている。

また、イトーキでは、人数に応じた推奨のWeb会議システムの案内、適切なレイアウトプランも行い、家具・システム・レイアウトのトータルパッケージで、最適なハイブリット空間の提供が可能という。

※関連記事：定期レポート：2023年4月30日号

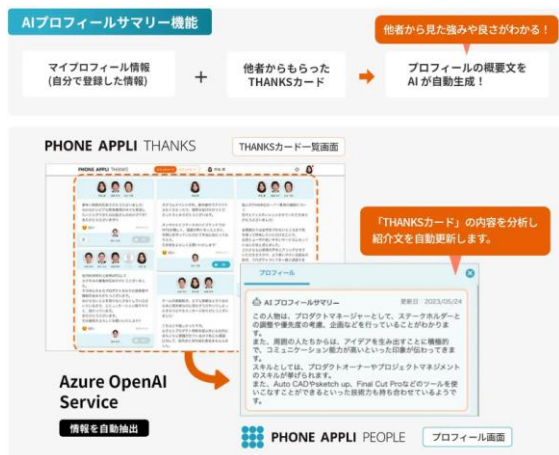
■PHONE APPLI：客観的な他己評価から従業員の隠れた能力を可視化する新機能「AIプロフィールサマリー機能」（プレビュー版）を発表

（PRTIMES：6月29日）

株式会社 PHONE APPLI (<https://phoneappli.net/>)（東京都港区）は、従業員の能力の可視化を実現することで人的資本経営を支援する PHONE APPLI PEOPLE「AIプロフィールサマリー機能」（プレビュー版）の提供を6月30日より開始する。正式リリースは10月末を予定。



PHONE APPLI PEOPLE (PHONE APPLI)



AIプロフィール (PHONE APPLI)

PHONE APPLI PEOPLE は、組織を強くするコミュニケーションポータル。キーワードやスキルなどで社内の専門家を、名刺データからお客様や取引先を、それぞれ簡単に見つけだし、最適なツール（チャット、メール、電話、Web 会議等）でコミュニケーション

がとれ、コラボレーションを活性化する。離れて働くことが当たり前になった時代に、「誰に相談するのが最適なのか？」を解決するサービスとして、多様な働き方の実現を目指す働き方改革推進企業をサポートしている。



新機能のメリット (PHONE APPLI)

今回、PHONE APPLI PEOPLE に追加する新機能として「AIプロフィールサマリー機能（プレビュー版）」を搭載。この機能は、従業員同士の THANKS カードの情報を元に、Azure OpenAI Service を用いて分析された「客観的な他己評価」を PHONE APPLI PEOPLE のマイプロフィールへ自動的に表示するもの。従業員の潜在スキルを可視化し、リアルタイムに人的資本の把握が可能になる。

PHONE APPLI PEOPLE のマイプロフィールが積極的に開示や更新されていない場合でも、「他者からもらった THANKS カード」に基づいて個性や実績を反映した紹介文が自動更新されるため、鮮度の高い情報を閲覧することが可能となる。これらの情報は、組織全体で閲覧できるため、自律的な従業員同士のつながりを深めたり、ロールモデルの発見やリスキングの機会を創出したりなど、エンゲージメントの高い組織づくりにも役立つ。

また、Azure OpenAI Service を掛け合わせることで、従業員のスキルや能力は履歴書に記載される肩書きや資格にとどまらず、表現しにくい潜在的なスキルを可視化することが可能となる。自分では気づきにくい潜在的なスキルが明確になることで従業員は自己認識を高めるきっかけとなり、企業側は人的資本の測定基準

のひとつとして利用することが可能となっている。

さらに、迅速に最適なスキルやキーワードに基づいて人材を探し出し、最適なツールを選択してコミュニケーションを取るなど、収集した情報をもとにネクストアクションを起こすハードルが低くなり、情報を活かす効率的なアプローチが可能となる。加えて、THANKS カードで感謝の気持ちを送り合い、承認しあうことでモチベーション向上にもつながるといふ。

今回、Azure OpenAI Service と THANKS カードを組み合わせることで、結果を得るまでに手作業での入力が必要とされた今までの環境から、人手を介さずに隠れた従業員の能力可視化を実現しているとしている。

導入・利用動向-国内

■BloomAct：三菱 UFJ 銀行と JR 東日本によるエキナカを活用したオンライン金融相談の面談システムに「ROOMS」が採用

(PRTIMES：7月14日)

株式会社 BloomAct (<https://bloomact.co.jp/>) (茨城県つくば市) の提供する「ROOMS」が、株式会社三菱 UFJ 銀行 (<https://www.bk.mufg.jp/index.html>) と 東日本旅客鉄道株式会社 (<https://www.jreast.co.jp/>) (東京都渋谷区) が期間限定で協業実施する「オンライン金融相談サービス」に利用するオンライン面談システムとして、採用されたと発表。

ROOMS は、国産のオンライン接客専用システム。Zoom や Teams といった海外産 Web 会議ツールとは異なり、日本の接客シーンに特化した機能・おもてなし要素を豊富に搭載している。

今回、エキナカを中心に設置されている JR 東日本の「STATION BOOTH」において、ご自身のスマートフォンやパソコン、タブレットを使って、三菱 UFJ 銀行による資産運用に関するオンライン相談を受けられる新たなサービスにおいて採用された。店舗来店が

難しい方も、通勤途中やショッピングの合間で気軽なオンライン相談が可能になる。

窓口のオンライン化が急速に進む金融業界（銀行・証券・保険など）で特に ROOMS の導入が加速的に進んでいる。Zoom・Teams・Webex といった海外製 Web 会議システムがビジネスシーンでメジャーに使われるようになった中、ROOMS が選ばれる理由は、

(1) インストール不要、ワンクリックで簡単に接続できる高いユーザビリティ、(2) URL、カレンダー予約、ルームキー入室、ダイレクトコールといった豊富な接続方法、(5) 海外製品にはない国産サービス独自のプレゼン機能を搭載、(4) 国内最高レベルの高セキュリティ、(4) 金融業界での導入実績・サポート実績が豊富、などがある。

セミナー・展示会情報

<国内>

■ブイキューブセミナー情報 (7月)

「Zoom の電話ってなに??」「メタバース入門講座」
「Agora 勉強会@東京」「ライブ配信アプリ開発勉強会」
「Web 講演会の滞在率 30%UP が期待できるプラットフォーム・演出とは!」など
会場：オンライン／オンデマンド／東京／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 (7月)

会場：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

<海外>

■Webexone 23

日時：10月24日～26日

会場：アナハイムマリオット（米国・カリフォルニア州）
&バーチャル

主催：米シスコシステムズ

詳細・申込：<https://www.webexone.com/>

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。
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（dte-forum）

<https://cnar.jp/cna/dteforum-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7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