

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

オンライン会議（ビデオ/Web/音声）システム市場専門トレンドワッチ

Vol. 26 No.6 2024年3月31日

製品・サービス動向-国内

■ZVC Japan：チームワークを再構築する AI 駆動型コラボレーションプラットフォーム「Zoom Workplace」を発表、4月から5月にかけて提供開始予定

(PR TIMES: 3月29日)

ZVC Japan株式会社 (<https://zoom.us/ja>) (東京都渋谷区)は、AI 駆動型のコラボレーションプラットフォーム「Zoom Workplace」や従業員の時間の有効活用役に立つ「ASK AI Companion」などの機能拡張を発表した。今回発表された新イノベーションは40件に上るといふ。その中には、「Zoom Phone」「Zoom Team Chat」「Zoom Contact Center」「Zoom Events」が含まれる。

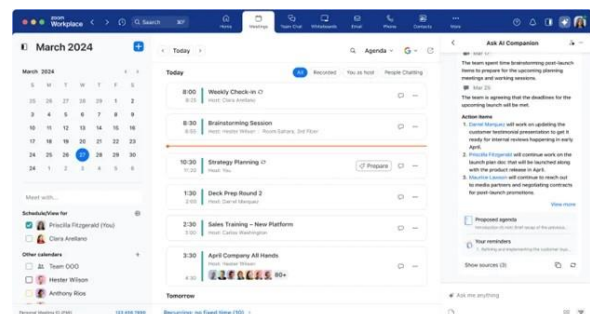
Zoom Workplace

Zoom Workplace は、「Zoom AI Companion」によって Zoom のユーザ体験を向上させることで、企業内の全従業員の生産性やスキルをさらに高め、より良いコラボレーションを実現する。また、Zoom の API、ASK、および「Zoom App Marketplace」での2,500以上の連携により、既存の技術やユーザお気に入りアプリと Zoom との連携を容易にできるようになっている。今後もお客様の選択を可能にするオープンなプラットフォームであり続けるという。

ASK AI Companion

Zoom 社は、プラットフォーム内で AI を強化し続けている。Zoom 最新の AI Companion イノベーションには ASK AI Companion が含まれる。これはユーザが Zoom Workplace 上で業務の準備を行えるようにした

デジタルアシスタントを強化したもので、Zoom プラットフォーム全体にわたって AI Companion と連携する新機能を提供する。「Zoom Meetings」「Mail」「Team Chat」「Notes」「Docs」などから情報の収集・統合・共有を行う。



Ask AI Companion で今後のミーティングの準備が可能に (ZVC Japan)

具体的には、ミーティングの準備とまとめ、関連するアクション項目の表示、アジェンダの下書き、チャットおよびメールスレッド、ドキュメントの要約など。また、初回ローンチ以降のリリースで、サードパーティアプリから関連コンテンツの抽出が可能になり（ユーザがアプリの有効化を選択した場合）、さらに便利になるとしている。

なお、AI Companion の機能は全て、対象の Zoom の有料プランを利用の方であれば追加料金なしで使うことができる。

Zoom Phone/ Teams Chat/Whiteboard

Zoom Phone に追加された AI Companion 機能は、通話後の要約、次のステップアップ作成、ボイスメールのタスク抽出、Team SMS スレッド要約などで、通話とフォローアップの生産性をさらに高める利点があ

る。

Teams Chat においては、AI Companion がチャットで会議の意図を自動的に検出し会議時間を提案するスマートスケジューリングを提供するほか、Team Chat タブ、共有スペース、ワークフロー自動化など非同期コミュニケーションを促進する機能も提供する。将来的には文章補完機能を提供し、チャット作成機能とスレッド要約機能で 38 カ国語（プレビュー版）をサポートする予定。

Zoom Whiteboard では、シンプルなプロンプトを通じてホワイトボードのフローチャートとマインドマップの作成および生成が可能。アイデア化と創作をスムーズに開始できるようになる。

Zoom Meetings

「Zoom Meetings」での新機能としては、Zoom アプリ内に「Meetings タブ」が追加され、“ミーティング前”、“ミーティング中”、“ミーティング後”の共同作業が行えるようになった。従来のカレンダービューもサポートしており、アジェンダ・レコーディング・ドキュメント・AIスマートレコーディング・ミーティング要約などその他共有アセットを一元管理する場所としても機能する。この Meetings タブを使用することで、ミーティング前後いずれであっても、「Meeting card」から継続的なミーティングチャットへのアクセスが可能となっている。



新ミーティング機能のユーザーインターフェイスが一新 (ZVC Japan)

その他、“ミーティング中”の新機能として、「マルチスピーカービュー」「ポートレート照明」「ジェネレーティブ AI バーチャル背景」のほか、カスタマイズ可能なツールバーも提供される。今後、「マルチシェア」「ドキュメントコラボレーション」などの機能も追加される予定。

Zoom Contact Center

顧客・エージェント・スーパーバイザー向けに AI 駆動のパーソナルなサポートを提供する機能である「AI Expert Assist」は、ナレッジベース、顧客関係管理 (CRM) システム、その他レコードシステムから最適な回答を検索し、提案する機能を提供する。それにより、スーパーバイザーは、ひとつのダッシュボード上で、リアルタイムの顧客の感情、ライブ書き起こし、会話の要約を通して、エージェントのリアルタイムエンゲージメントを可視化できるようになっている。その効果としてエージェントを適切に管理し、サポートが必要なタイミングを簡単に特定できるようになる。

その他、WhatsApp とインバウンド E メールが追加、カスタムアプリ連携、PCI Pal との連携 (Zoom Phone も対応) なども提供される。

「Zoom Contact Center」では、AI Companion for Contact Center が追加料金なしで利用できる。

Zoom Revenue Accelerator

「Zoom Revenue Accelerator」を活用することで、取引メモを用いて顧客との会話を向上させることによって収益改善へつなげることも可能となっている。また、顧客とのやり取りを評価するスコアカードの作成機能「自動スコアカード」も近日公開予定となっている。

Zoom Events

Zoom Events の機能も強化され、より効果的なハイ

ブリット型イベントを実現できるようになった。新しい「AI Companion 画像生成」機能では、イベント登録ページ・バーチャル背景・マーケティングメール用カスタム画像を、ホスト自身がシンプルなテキストプロンプトで作成できるようになった。

さらに、「Swoogo」（イベント管理ソフトウェア）と Zoom Events との連携を通じ、ハイブリット型イベントとリアルイベントのギャップを埋め、より幅広いオーディエンスにリーチすることが可能になる。

Wayfinding/ビジターマネージメント

「Workspaces タブ」により、ハイブリットワークまたは出社をしている企業は、Zoom Workplace アプリから直接、「Wayfinding 機能」（道案内）および「ビジターマネージメント機能」を搭載したワークスペース予約にアクセスできるため、オフィス内の移動がより簡単になるという。

Zoom Rooms スマートネームタグ/Workvivo TV 関連

「Zoom Rooms」に新しいスマートネームタグを有効にするオプションを追加予定となっている。これによりミーティング中は Zoom Rooms に参加中のメンバーに対して名前タグが自動的に適用される。よりインクルーシブなミーティングの実現が可能になる。

また、画面が 1 つでは足りない場合には、Zoom Rooms をコンパニオンデバイスで拡張し、オーディオとビデオの画面を追加することができるようになった。

さらに、Zoom Rooms との新たな連携により、Zoom Rooms 用の認定デバイスで「Workvivo TV」（サイネージ）を使用することで、Workvivo ユーザーは重要なアップデート、ニュース、イベントを従業員にすぐに送信することが可能になった。

提供開始は 4 月から 5 月にかけて

今回の発表により「Zoom One バンドル」は Zoom Workplace バンドル」にリブランディングされる形で、新機能は、2024 年 4 月から 5 月にかけて提供開始予定となっている。新規および既存のお客様向けのさまざまなサービスをわかりやすい価格で提供するとしている。

ビジネス動向-海外

■Zoom、Avaya：両社は強化されたコラボレーションエクスペリエンスを提供する目的で新しい戦略的パートナーシップを発表

(3月25日)

Zoom Video Communications 社 (<https://zoom.us/ja>) (米国・カリフォルニア州) と Avaya 社 (<https://www.avaya.com/jp/>) (米国・カリフォルニア州) は、Avaya 社の顧客に強化されたコラボレーションエクスペリエンスを共同で提供していく目的のもと戦略的パートナーシップを締結したと発表した。

今回の一環で、AIを活用した、会議・チームチャット・スケジューラー・ホワイトボード・スペースなどが含まれた「Zoom Workplace」と、Avaya 社の「Communication & Collaboration Suite」（「Avaya Aura」および「Avaya Enterprise Cloud」）とが統合されることになる。

これにより、Avaya 社の顧客は、Avaya プライベートクラウドおよびオンプレミススペースのソリューションへの既存投資を活用しながら、Zoom のユーザーエクスペリエンスとインターフェイスを活用してコラボレーションニーズを強化できるという。

統合された 2 つの相互運用性は、今後数カ月以内に世界中の Avaya 社の顧客に提供される予定となっている。今回の共同ソリューションの詳細については今春

後半に公開される予定という。

導入利用動向-国内

■Neatframe：BIPROGY、社員の約7割がテレワークを実施、Neat デバイス導入により会議準備時間のロスをなくし、円滑なコミュニケーションを実現

(Value Press: 3月26日)

Neatframe 株式会社 (<https://neat-japan.com/>) (東京都千代田区) は、BIPROGY 株式会社 (<https://www.biprogy.com/>) (東京都江東区) における Neat デバイス導入事例をホームページに公開した。



BIPROGY 導入事例 (Neatframe)

BIPROGY は、日本有数のシステムインテグレーターとして、顧客課題を解決し、社会や産業を支えるシステムを構築してきた。現在は、クラウドやアウトソーシングなどのサービスビジネス、コンピュータシステム、ネットワークシステムの販売・賃貸、ソフトウェアの開発・販売、各種システムサービスなどの事業を手掛けている。2018 年からは全社的な「組織風土改革」を推進し、社員の自律性を高めることで、社会を豊かにする新しい価値と持続可能な社会の創出に取り組んでいる。

働き方改革においては、同社では、新型コロナウイルス感染症が流行する前からテレワークが日常的に実施されてきた。現在は、週何日と出勤日を強制することや、テレワークの日数の上限などを設けず、自由度

の高いテレワークを実施しており、出勤率は3割程度という。そのため、オフィスの会議室、自宅、ワークスペースからの参加者が集うハイブリット会議はもはや当たり前となっている。

一方、ハイブリット会議には、以前から使用していたリモート会議用のデバイスでは音声聞き取りにくいという課題があった。リモート会議デバイスの性能の改善を模索している中で Neat 製品に出会い、マイクやカメラ性能も確認した上で、「Zoom Rooms」と「Teams Rooms」両方を活用して Neat を導入した。導入したデバイスは、「Neat Bar」3台、「Neat Bar Pro」17台、「Neat Frame」3台。また、管理ソフト「Neat Pulse」によりリモートで一元管理ができるようになった。

導入後のメリットについて。会議室にカメラやマイクを持ち運び、設置して調整するなどの準備が不要になるため、会議の事前準備が圧倒的に楽になり、会議の時間短縮に貢献した、という点が一つ目。もうひとつは、音質が良く、カメラが人物を認識して分割表示される機能を高く評価した点。家からリモートで参加した時に会社側の参加者の顔を見渡すことができ、オフィスの様子がよくわかるようになったという。

加えて、Neat Pulse を導入することで、問い合わせを受けた時に問題が起きたセットへの対応がリモートでできるようになった点も好評だ。つまり、再起動が必要な場合はリモートで再起動して状態を確認することができるということ。以前であれば、問題が起きると出勤しなければならなかったが、現地に足を運ばずに全てテレワークで対応できるところが同社では画期的と捉えている。

※BIPROGY 導入事例：

<https://neat-japan.com/n/n358371b6cff3>

セミナー・展示会情報

<国内>

■Zoom Experience Day Spring

AIの活用と働き方の未来:クラウドPBXによるコミュニケーション変革

日時: 4月12日(金) 13:15~18:20 (受付開始 12:30)

会場: 渋谷ヒカリエホール

主催: ZVC Japan 株式会社

詳細・申込:

<https://click.zoom.us/ZoomExperienceDay-2024-Spring>

■ハイブリッドワーク時代の働く環境を考える

日時: 4月19日(金) 15:00~18:30 (開場 14:30)

会場: ITOKI TOKYO XORK (東京・日本橋)

主催: 株式会社 日本 HP / 株式会社イトーキ

詳細・申込:

<https://jp.ext.hp.com/business-solution/collaboration/itoki/#>

■ブイキューブセミナー情報 (4月)

「バーチャル株主総会の舞台裏! ライブ配信文字起こしとAIナレーションの活用」「コロナ禍の社内コミュニケーションってどうしてる?」「WebRTCより簡単実装! 技術者向け通話・配信 SDK 入門講座」など

会場: オンライン/オンデマンド

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)

「Webex Webinars が適切な会議実践例」など

会場: オンライン/オンデマンド

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。

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>

■X (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 2024年3月31日号

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