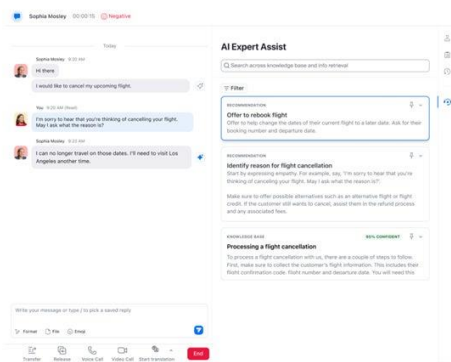


製品・サービス動向-国内

■ ZVC Japan：エージェントを支援する「Zoom AI Expert Assist」の新機能を発表、AIを活用した、カスタマーサポートの全体的な体験がさらに向上

(PRTIMES:6月10日)

ZVC Japan 株式会社 (<https://zoom.us/>) (東京都渋谷区) は、「Zoom AI Expert Assist」の新機能を発表した。



AI Expert Assist イメージ (ZVC Japan)

Zoom AI Expert Assist は、顧客対応中にリアルタイムで顧客情報と洞察をインテリジェントに表示することで、エージェントを支援する。AIを活用したパーソナライズされたカスタマーサポート、エージェントの生産性の向上、スーパーバイザーのインテリジェンスの向上を可能にする。また、厳選された一連のナレッジベース、顧客関係管理(CRM)システム、およびその他の記録システムからインテリジェントに情報を収集し、適切な回答候補を提案する。

Zoom 社は、エージェントの効率をさらに改善し、カスタマーサポートの全体的な体験を向上させることを目的として、AI Expert Assist に下記的大幅なアップグレードを導入した。

（1） メッセージの自動翻訳：エージェントと顧客とのシームレスなコミュニケーションを 20 以上の言語で同時に提供する。メッセージの自動翻訳により、顧客からのメッセージがエージェントの希望する言語に即座に翻訳されるため、手作業による翻訳が不要でまた時間の節約につながり、効率的なコミュニケーションが可能になるという。日本語の対応は 6 月末にリリース予定となっている。

（2） ネクストベストアクションの提示：カスタマーサポートを最適化するリアルタイムのガイダンスを提供する。顧客のニーズをインテリジェントに識別し、最も効果的な対応やアクションを提案することで、エージェントのワークフローを合理化し、新人エージェントが経験豊富なエージェントのように対応できるよう支援する。たとえば、顧客が注文のキャンセルを希望した場合に次取るべきアクションとして、顧客をつなぎとめるためエージェントに、次回注文時の割引適用を提案することもあるという。本年度末までに日本語対応予定となっている。

（3） 自動まとめ機能：エージェントの管理作業をワンクリックに減らすことができる。メモの追加や処理内容の選択など、会話後の作業を自動化することで、エージェントの貴重な時間を節約すると同時に、一貫性のある記録書類を提供する。本年度末までに日本語対応予定となっている。

（3） 自動まとめ機能：エージェントの管理作業をワンクリックに減らすことができる。メモの追加や処理内容の選択など、会話後の作業を自動化することで、エージェントの貴重な時間を節約すると同時に、一貫性のある記録書類を提供する。本年度末までに日本語対応予定となっている。

なお、Zoom AI Expert Assist は、Zoom Contact Center Elite プランにはすでに含まれており、Essentials および Premium プランには有料のアドオンとして利用できる。

■ヤマハ：遠隔会議システム「ADECIA」の機能を拡張するラインアップを発売

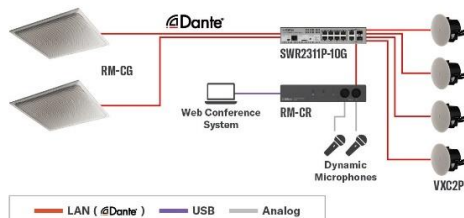
(PRTIMES：6月5日)

ヤマハ株式会社

(https://jp.yamaha.com/products/proaudio/unified_communications/) (静岡県浜松市) は、遠隔会議システム「ADECIA」のラインアップを拡張する新製品として、Dante/PoE に対応した天井設置型のスピーカーシステム「VXC2P」と ADECIA 用マイクのミュートボタンとして機能するコントローラー「CTL-BN1」を 2024 年秋に発売する。



スピーカーシステム「VXC2P」(左)と、コントローラー「CTL-BN1」(ヤマハ)



VXC2P を組み合わせたシステム構成例 (ヤマハ)

今回発売する VXC2P は、Dante/PoE に対応し、音声と電力供給を 1 本のケーブルで可能な天井設置型のパワードスピーカー。160 度の広い指向角度を持ち、従来のラインアレイスピーカー「VXL1-16P」と使い分けることで、近年ニーズの高まっている、部屋を分けて使う/広く使うなどの用途に応じたレイアウト変更が可能な会議室への設置に柔軟に対応する。また、室内に設置したマイクロフォンと組み合わせて補助的な拡声にも利用でき、話者の声が拡声なしでは届きにくい大規模な部屋でも天井から音を届けることができ

る。希望小売価格は 1 台 99,000 円 (税込)。

CTL-BN1 は、ミュート専用・有線式のボタン型コントローラー。机の上に置いて会議のミュートボタンとして使用したり、部屋の用途に合わせたプリセットに切り替えたりできる。L2 PoE スイッチを経由して、離れた天井にある「RM-CG」などのマイクのオン/オフを手元操作で切り替えることができる。希望小売価格は 1 台 55,000 円 (税込)。

■ JAPAN AI：AI 議事録作成システム「JAPAN AI SPEECH」がオンライン会議システム「Google Meet」と連携

(PRTIMES: 6月10日)

JAPAN AI 株式会社 (<https://japan-ai.co.jp/>) (東京都新宿区) は、AI 議事録作成システム「JAPAN AI SPEECH」を「Google Meet」と連携させることで、Google Meet でのオンライン会議終了後に自動的に議事録を作成できる機能を追加したと発表。

JAPAN AI が展開する JAPAN AI SPEECH は、独自開発により業界用語・専門用語も含む高精度な文字起こしを実現した AI 議事録作成システム。

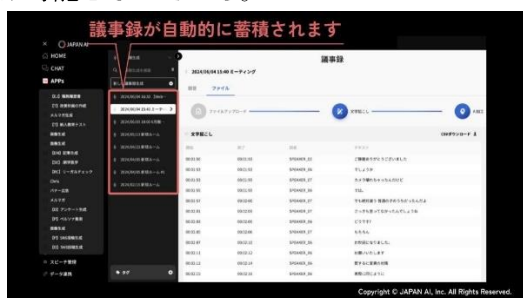


議事録作成用アカウントが自動的に参加 (JAPAN AI)

多くの企業がハイブリット勤務を採用する中、オンラインとオフラインの参加者が混在する会議が増えている。しかし、話者をアカウントで識別する従来の議事録システムでは、会議室での発言が全て同一人物の発言として文字起こしされることがあるという。

Japan AI SPEECH は、音声波形で話者を識別するた

め、会議室での発言も話者分離された状態での文字起こしが可能となっている。



議事録が自動的に蓄積 (JAPAN AI)

JAPAN AI SPEECH と Google アカウントを連携させ、GoogleMeet を起動すると、議事録作成用のアカウントが自動的に会議に参加する。そして会議終了後、議事録作成専用アカウント以外の参加者が退出したタイミングで、自動的に会議内容の文字起こしが始まるようになっている。

文字起こしは、話者分離された状態で行われ、JAPAN AI SPEECH に保存される。保存された議事録は、要約・翻訳・タスク抽出などさまざまな加工が可能となっている。加えて、保存された議事録に対して RAG を用いた自然言語での検索を行うことができる。

同社としては、今後、さまざまなオンライン会議システムと連携・機能追加・文字起こしの精度向上などを強化し、利便性向上に努めるとしている。

ビジネス動向-国内

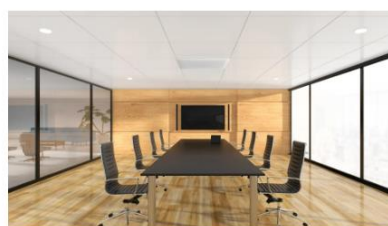
■ヤマハ：遠隔会議向け製品において「Q-SYS」との技術連携を開始

(PRTIMES：6月6日)

ヤマハ株式会社 (https://jp.yamaha.com/products/proaudio/unified_communications/) (静岡県浜松市) は、同社のプロフェッショナルソリューション事業において、QSC, LLC (<https://www.qsc.com/>) (QSC 社) の「Q-SYS テクノロジー・パートナー・プログラム」に参加、技術連携を開始すると発表。また、ヤマハの遠隔会議シ

ステム「ADECIA シーリングソリューション」を構成するシーリングアレイマイクロフォン「RM-CG」が Q-SYS 認定バッジを取得した。

QSC 社は、1968 年創業、米国カリフォルニア州に本社を置く音響メーカー。近年では、小規模なミーティングシステムから大規模なアミューズメントパークの音声、映像制御に至るまでを統合し、ネットワーク経由によるシステムの管理・制御も実現する柔軟なエコシステム「Q-SYS」を提供している。



「ADECIAシーリングソリューション」



ADECIA シーリングソリューション (ヤマハ)

「Q-SYSTEM」は、QSC 社が開発した、音声・映像・制御が統合されたシステムプラットフォームの総称。音声や映像、さまざまな制御を標準的なネットワーク回線を使用してクラウド管理することができる。本パートナープログラムの一環として、ヤマハでは、「RM-CG」を Q-SYS のエコシステムに組み込むためのプラグインを QSC 社の協力のもとで開発し、検証を行った。

このプラグインにより、RM-CG のマルチビームトラッキングコマンドを使用した話者ベースのカメラスイッチングを実現するほか、IP アドレスによる設定や接続、デバイス情報、ステータスの表示、トラッキング速度、チャンネルごとのオートミックス設定、マイクゲイン、LED モードなどのデバイス制御が Q-SYS 上で可能になる。

加えて、RM-CG は、今後 QSC 社からリリース予定のプラグイン「Q-SYS Automatic Camera Preset Recall」を適用することで、追加プログラミングの必要なく RM-CG を Q-SYS のオーディオ機能の一部として使用することができる。

ビジネス動向-海外

■IMAGO Technologies：スマートボードソリューションのスタートアップ企業、教育分野に注力、今後日本市場参入も目指す

(オンライン取材：6月3日)

「我々のビジネスはソフトウェア開発をベースに主に教育分野に注力しており、包括的なラーニング&コラボレーションプラットフォームを提供している。スマートボード製品分野でのリーダー企業の一社である。」(IMAGO Technologies 社)



Google for Education に対応したスマートボードソリューション (IMAGO Technologies)

IMAGO Technologies 社 (<https://imago.us/>) は、2018 年米国ボストンとマレーシアのクアラルンプールにおいて創業したスタートアップ企業。共同創業者である Ethan Tan 氏と William Yu 氏両名の考案した「IMAGO AIOS スマートボード」を世に生み出し、そのユニークな機能と独創的なデザインによって一躍業界の注目を浴びた。The Silicon Review の 2022 年度「50 Smartest Companies in 2022」にも選ばれた。

Ethan Tan 氏は遠隔会議システム業界で長年の経験があり、また、William Yu 氏は PictureTel 社から始まりライフサイズ社や Vidyo 社など多数の遠隔会議メーカーでの実績がある。加えて最近、北米のセールス責任者として、ライフサイズ社などで実績がある Rob Huges 氏も同社に参画している。

IMAGO Technologies 社は、香港、オーストラリア、マレーシア、タイ、フィリピンなどアジア太平洋地域を中心に、欧州、中東やアフリカにも拠点を拡大し、ワールドワイドなビジネス展開を行っている。また、

ドイツに R&D 拠点、マレーシアに製造拠点を設置している。昨今は AI など最新の技術を取り入れたスマートボードソリューションの開発を重視しており、R&D に力をいれている。

Google for Education パートナーでありとりわけ教育分野での実績が多い。アジア太平洋地域での実績としては、マレーシアの国立大学サバ大学やマルチメディア大学、フィリピンのザビエル School、香港の Mu Kuang English School などがあり、GIGA スクール構想など日本の教育 DX へも強い関心を示す。「是非パートナー企業を発掘し、日本でもわが社のインタラクティブスマートボードソリューションの提供を行いたいと考えている。」(IMAGO Technologies)

IMAGO Technologies 社のインタラクティブホワイトボードのソリューションは、オールインワン、AIをベースとしたアナリティクス、リアルタイム・クラウドコラボレーション、適応型ラーニングソフトウェアといった点で特長があり、単なるインタラクティブホワイトボードではなく、授業に必要な十分なツールや機能、性能が提供されているラーニング&コラボレーションプラットフォームである。

最近発表された、「Google Workplace」にシームレスに統合されたスマートボードソリューション「IMAGO COLLAB」のほか、「SMART PRESENT」「IMAGO SCHOOL」も提供されている。加えて、運営管理システム「IMAGO Proctor」やクラウドストレージ「IMAGO WORK」、WebRTC ビデオ会議ソフトウェア「IMAGO FLASH」などもある。スマートボードでは、IMAGO FLASH でのビデオ会議のほか、「Google Meet」「Zoom」や「Microsoft Teams」にも対応している。

そのほか、会議室や教室向けのカメラやマイク、ワイヤレスプレゼンテーションツールも提供されている。その中でオールインワンビデオバー「IMAGO UC 100 PRO-4K」は 2022 年の Red Dot 賞を受賞している。



2024年 Red Dot 賞を受賞した IMAGO AIOS PRIME(IMAGO Technologies)

カスタマーサポートにおいては、SE、プリセールス、ポストセールスチームが万全の体制で顧客をサポートするという。さらに、同社では、先出によるセンドバック保障(advance warranty replacement)にも対応している。加えて、同社が提供する製品に対して、機能や性能向上、セキュリティ強化を含めたファームウェアやソフトウェアのアップデートが定期的に行われている。

今後、同社では、カスタマーセントリックを重視し、今後も最新のテクノロジーを取り込みながら最先端のクラスルームソリューションを開発・提供しつつ、グローバルパートナーシップを強化、事業の拡大を目指す。(連絡先メール：hello@imago.us)

*オンライン取材では同社の IMAGO FLASH を使った。

■シスコシステムズ：米連邦政府および国防総省向けに超セキュアなビデオ会議相互接続ソリューション(CVI)の提供で Pexip 社とパートナーシップ

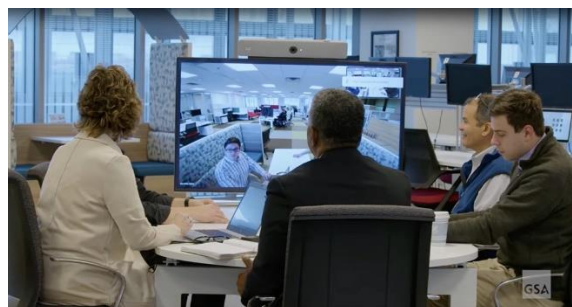
(米シスコ社ブログ：5月30日)

シスコシステムズ社 (<https://www.cisco.com/>) (米国・カリフォルニア州) は、連邦政府および国防総省のお客様向けソリューションにおいて、Pexip 社 (<https://www.pexip.com/ja/>) (ノルウェー・オスロ) との CVI 分野でのパートナーシップを発表した。

シスコシステムズは長年、政府機関のコミュニケー

ションパートナーとして経験があり、また、15年以上に渡り、約10億ドルのインストールベースを持つビデオ会議ソリューションのマーケットリーダーでもある。

そういった中、最高のインパクトレベルで機能する超セキュアな会議ソリューションを提供することの重要性が高まっているという。



GSA Workplace Innovation Lab(Cisco Systems)

クラウドビデオ相互運用 (CVI) は、サードパーティの SIP および H.323 ビデオ会議システム (VTC) が Microsoft Teams 会議に参加できるようにする Microsoft 認定のソリューション。CVI は、Microsoft MTR (Microsoft Teams Room) を使用できない人や単に費用対効果が高く使いやすい代替手段を探している人に最適解となる。

シスコシステムズ社は、Pexip 社のセルフホスト型 CVI ソリューションにより、米国防総省 (DoD) などの連邦政府機関でインパクトレベル 4 (管理された非機密情報) から 7 (米国諜報機関向け物理的にネットワークを隔離、fully air-gapped) の範囲で CVI を提供する。ユーザはレベル 4 ~ レベル 7 の境界内であっても、標準ベースのビデオシステムを介して Teams 会議にアクセスできるようになる。

Pexip 社は、あらゆるデバイスからあらゆる会議にクラス最高の接続性を提供することに重点を置いており、同社の CVI ソリューションは、国防機関が要求するハイレベルに対応したデータコントロールとデータ主権 (data control and sovereignty) について究極の保証を提供することができるパートナーとシスコシステムズは評する。

Pexip 社の目標は、お客様が会議のことを心配することなく、ミッションに集中できるようにすること。また、どのような状況下でも会議を開催できるようにし、世界で最も安全で完全にエアギャップ（ネットワークの隔離）のある環境でも、コミュニケーションとコラボレーションを可能にすることという。

* Teaming up with Pexip to deliver seamless video connectivity in high-security government environments

<https://blog.webex.com/video-conferencing/pexip-seamless-video-connectivity-security-government-environments/>

* GSA Workplace Innovation Lab

<https://www.gsa.gov/real-estate/workplace/offerings/federal-coworking/workplace-innovation-lab>

導入利用動向-国内

■ NEC ネットズエスアイ：Neat デバイスと Zoom Rooms を組み合わせ、石川県下の高校での遠隔授業環境を構築

(6月4日)

NEC ネットズエスアイ株式会社 (<https://www.nesic.co.jp/index.html>) (東京都港区) は、石川県下の高校2校で Neatframe Ltd.(ノルウェー・オスロ)の提供するビデオコミュニケーションデバイスの一つである「Neat Frame」と、Zoom Video Communications, Inc.の提供する「Zoom Rooms」を用いた遠隔授業の環境を構築した。

教育現場では、質の高い教育の提供と効率化の両立を目的にスマートデバイスの配布やオンラインでの遠隔授業への取り組みなど、より一層の ICT 活用が進められている。中でもさまざまな事情で学校に通えない生徒にとって、遠隔授業は学習における重要な手段のひとつになっている。

2024年1月に発生した令和6年能登半島地震においても、被災した石川県下の奥能登2市2町の高校で遠隔授業が始められていたが、ノート型コンピュー

タ等で配信を行っており、音が聞こえづらい、黒板の文字が見えづらい、という課題があった。

NEC ネットズエスアイは、これらの課題を解決し、円滑なコミュニケーションと学習の継続を目的に、Neat Frame と Zoom Rooms を活用した遠隔授業環境の構築を石川県下の高校2校で行った。



Neat デバイスと Zoom Rooms を使った授業の様子 (NEC ネットズエスアイ)

Neat Frame をはじめとする Neat デバイスは、オンラインでのコミュニケーションに必要なマイクやカメラなどを一体化したデバイスであり、配線や接続などの手間がなく IT や機器に関する専門知識がなくても簡単に設置できる。参加者数や部屋のサイズなど、状況やニーズに合わせた機器選択が可能となっている。

Zoom Video Communications 社が提供する Zoom Rooms は、会議や打ち合わせで利用する端末ごとにライセンスを付与し、複数人がいる会議室や教室などでの利用に適したシステム。シンプルな画面構成と簡単な操作で遠隔地との快適なコミュニケーションを実現する。

これらは接続や操作手順が簡単であるため、IT 初心者でもオンラインによる遠隔授業をスムーズに行えるという。

NEC ネットズエスアイは、本サービスをはじめとする遠隔授業環境の提供を通じて教育現場の IT 化に寄与し、継続的にソリューションの拡充に努めて教育機関の DX 推進に貢献している。

導入利用動向-海外

■Neatframe：仏デジタル広告企業 Criteo 社のハイブリッドワーク環境の革新をサポート

(PRTIMES:6月4日)

Neatframe Ltd.(ノルウェー・オスロ)の日本法人である Neatframe 株式会社 (<https://neat-japan.com/>) (東京都千代田区) は、フランスのデジタル広告のリーディングカンパニー Criteo 社 (<https://www.criteo.com/>) の Neat デバイス導入事例をホームページ上に公開した。

Criteo 社は、世界最先端のコマースメディアプラットフォームを提供するデジタル広告のリーディングカンパニー。今回 Neat デバイスの導入により、従業員の生産性と効率性を大幅に向上させた。



Criteo 社での使用イメージ (Neatframe)

Criteo 社は、「Neat Board」「Neat Bar」「Neat Bar Pro」といったデバイスを導入し、3,500人以上の従業員が自然で効率的なオンライン会議を実現している。Neat デバイスは、Zoom 社が提供する会議ソリューションとのコンビネーションにより、使い易さと対面しているかのような会議体験を提供している。

以前、Criteo 社の社員はビデオ会議には慣れていたものの、使用していたハードウェアは最適な体験を提供していなかったという。以前は複雑すぎるという苦情が多く、他のオプションも試したが、どれも使いにくいとのフィードバックがあった。

対照的に、Neat デバイスは設置も簡単で、ケーブル

の少なさが特に評価されている。同社の IT 管理者は、「ケーブルが少ないとトラブルのリスクも減る。Neat デバイスはワンクリックでミーティングに接続でき、会議開始の遅延もない。」と高く評価している。

加えて、Neat デバイスには音響超音波センサーシステムが搭載されており、部屋に人がいないときには自動的にスリープ状態になる。これにより、エネルギーを効率的に節約し、Criteo 社のカーボンフットプリント削減にも貢献している。

さらに、近年、フレキシブルなワークスタイルに対応するためにオフィススペースを進化させてきたという。Neat デバイスはこの変化を支え、Zoom の最新機能を最大限に活用できるハードウェアを提供している。個人専用のデスクは、ホットデスクやビデオ対応の共有スペースに置き換えられ、シームレスなコラボレーションが可能になった。

*事例詳細：

<https://neat-japan.com/n/nb5669aa5a8fe>

セミナー・展示会情報

<国内>

■ブイキューブセミナー情報 (6月)

「もう音漏れに悩まない！個室ブースの防音体験会!!」

「Amazon IVS、Agora、Tencent Cloud で簡単にライブ配信！ SDK 勉強会」など

会場：オンライン/オンデマンド/東京

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 (6月)

「【利用者向け】今月の Webex アップデート活用方法 (6月)」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（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 2024年6月15日号

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