

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.18 2024年10月31日

製品・サービス動向-国内

■ZVC Japan: Zoom AI Companion 2.0 やカスタムアドオンなど「Zoom Workplace」と「Zoom Business Services」向けの新しい AI ファーストのワークプラットフォームイノベーションを発表

(PRTIMES:10月15日/10月18日/10月25日)

Zoom Video Communications 社 (<https://zoom.us/>) (米国・カリフォルニア州) は、年次のイベントである Zoomtopia 2024 において、「Zoom Workplace」と「Zoom Business Services」向けの新しい AI ファーストのワークプラットフォームイノベーションを発表した。

Zoom AI Companion 2.0 の発表

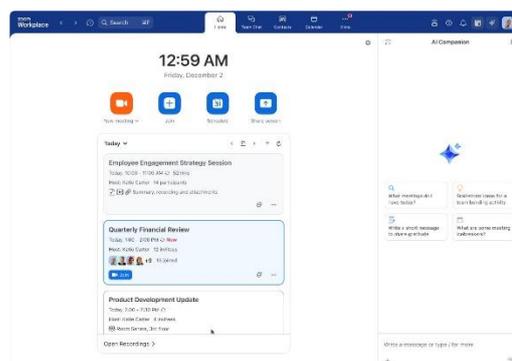
Zoom 社のミッションは、人と人をつなげる AI ファーストのワークプラットフォームを提供すること。Zoom Workplace と Zoom Business Services における AI ファーストのアプローチにより、個人もチームも時間を有効活用することができる。加えて、人々とのかわりやつながり、そして創造的で洞察に富んだ仕事といった、自分たちが得意とする作業に注力することができるようになる。

それを実現するため、この1年間だけで同社では、3,000 を超える新しい機能をリリースしてきた（今回の発表もかなり広範囲に及ぶ）。また 2023 年 9 月に提供開始以来、AI Companion は 400 万以上のアカウントで有効化されている。

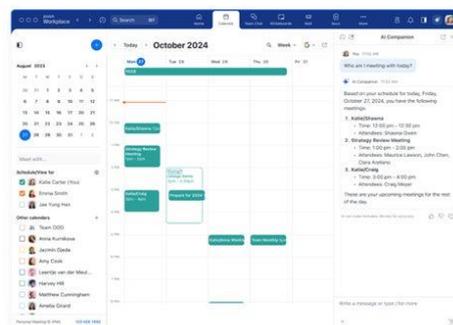
Zoom Workplace の強化

今回、Zoom Workplace 全体にわたるやりとりを記憶・情報を取り込み・統合し、効率的な仕事を実現す

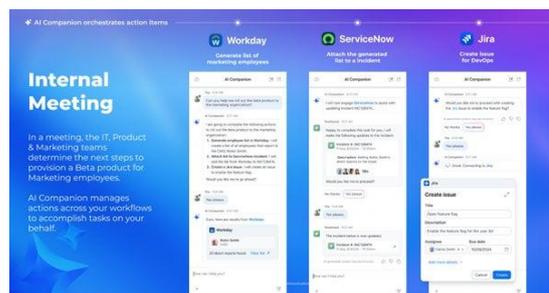
る次世代の「Zoom AI Companion」である「Zoom AI Companion 2.0」を発表した。不要な情報を分別して、



新しいホームタブにより、ユーザは一日の仕事の始めから終わりに必要なものすべてにアクセス可能 (ZVC Japan)



Zoom AI Companion はユーザに情報を提供する (ZVC Japan)



AI Companion はユーザに代わってタスクを完了するためにワークフロー全体にわたるアクションを管理する (ZVC Japan)

最も重要なものを優先することで質の高い結果を提供し、ユーザの日常業務を簡素化する。それによりユーザはさらにより多くの仕事をこなし、最も重要なことに集中できるようになったという。なお、Zoom

AI Companion 2.0 は、Zoom Workplace 全体で、便利なサイドパネルとして利用できるようになっている。

同社では、Zoom Workplace をユーザが日々の業務を効率的にこなし、より多くの成果を出せるよう支援する AI ファーストの体験へと大きく変革した。AI Companion 2.0 や「Zoom Task」（2024 年 12 月提供開始予定）の新機能は、一日を通じて情報を収集し、それらをユーザのためのアクションに変換することで、効率的に作業を進められるように設計されている。また、AI に対するフェデレーテッドアプローチを特長としている。他社の複数の AI モデルやサービスから動的に選択できるようになっている。

さらに、AI Companion では、カスタムアドオンを発表した。ユーザは Zoom AI Companion をカスタマイズおよびパーソナライズし、自社のビジネスや従業員の独自のニーズに対応させることも可能になった。

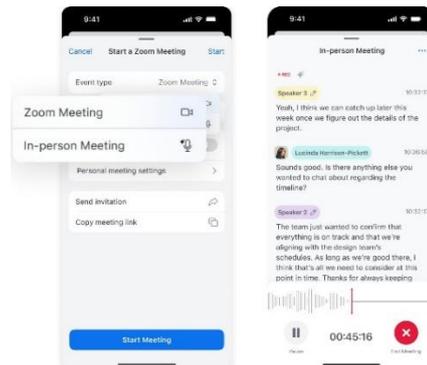
このカスタムアドオンによって、Zoom Workplace を超えてサードパーティのアプリケーションにわたってデータへのアクセスが可能（たとえばサードパーティアプリ内でのタスクの完了などコネクタを Zoom 社は提供）になり、一日の業務全体にわたるアクションを管理し、よりよいアクションや意思決定を推進することができる。

また、ユーザは「Zoom AI Studio」を利用することで、カスタム辞書（それぞれのビジネスや業界に合わせた独自の用語集）、ナレッジコレクションなどを追加し、応答の精度を向上させる、コンテキストの拡張などのカスタマイズができる。

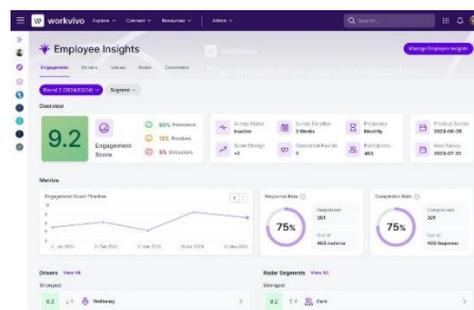
その他、AI Companion を使用して、ユーザの声紋から旅行予定などスケジュールに合わせてパーソナライズされた「Zoom Phone ボイスメール生成」や、ユーザのやりとりを分析し、パターンの特長や個人のベンチマークと目標を設定するといった「パーソナルコーチ」、ディープフェイク対策を施した「Zoom Clips 向けカスタムアバター」、対面ミーティング向

けの AI Companion、さらには、従業員とのつながりを促進する「AI Companion for Workvivo」「Workvivo Employee Insights」などもさまざまな新機能、強化が Zoom プラットフォーム全体にわたり発表された。

なお、カスタムアドオンは 2025 年上期に提供を開始する予定。



対面向け Zoom AI Companion 画面例（ZVC Japan）



従業員の意見を聞くためのツール Workvivo Employee Insights（ZVC Japan）

Zoom Business Services の強化

Zoom 社は、Zoom Business Services の強化も発表した。セルフサービスソリューションの強化と、エージェントおよび管理サポート機能の向上を実施し、ワールドクラスの顧客体験を提供できるようにした。

セルフサービスチャットボットである「Zoom バーチャルエージェント」はより複雑な顧客の問題を処理するために、複数の意図を検出する機能を追加した。これにより、一回のやり取りで複数の問題に対処することができることに加え、現在のトレンドや一般的な

問い合わせから得た学習に基づき、顧客の意向を自動的にアップデートする。また、バーチャルエージェントの機能をセルフサービスの音声通話に取り込んだ、AI バーチャルボイスエージェントも提供する。

新しい「Auto Quality Management」により、スーパーバイザーはエージェントのパフォーマンスに関する包括的なインサイトを得ることができ、顧客とのやり取りを自動的に採点することができる。

新しい「AI エキスパートアシスト」機能には、ダイナミックエージェントガイドが含まれる。これはAI エキスパートアシストが会話の文脈を分析したうえで、エージェントがこれまでどのプロセスを経たかを把握し、関連する次のステップへと案内する。

各業界に特化したサービス

働く場所、業界など、異なる職種の人々には独自のニーズがある。そこで Zoom 社は AI で強化された新しい独自のソリューションを発表した。

(1) 「Zoom Workplace for Frontline」：勤務シフトの要約や職場におけるコミュニケーション、業務管理など現場で働く方向けのサービス。

(2) 「Zoom Workplace for Healthcare」：担当者がより多くの仕事をこなせるよう支援するヘルスケア業界向けのサービス。

(3) 「Zoom Workplace for Clinicians」：臨床ワークフローを自動化することで臨床医の時間の節約を支援する。

(4) 「Zoom Workplace for Education」：授業計画、授業の要約、フィードバック、生徒とのエンゲージメントなど教育に特化した機能強化を行った教育機関向けのサービス。

継続的な改善に取り組む

Zoom 社は、Zoom AI Companion の継続的な改善に取り組んでおり、ユーザ体験をよりシームレスで生産

的なものにするため最新かつ AI ツールをお客様に提供している。また、この機能は対象となる Zoom アカウントの有料サービスに追加費用なしで含まれているため、ユーザはすべての仕事の過程で AI の利点を活用し効率よく仕事をこなすことができるとしている。

■ Neatframe：中規模から大規模な会議スペースに対応するオールインワンデバイス「Neat Board Pro」を発表

(PRTIMES：10月22日)

Neatframe 株式会社 (<https://neat-japan.com/>) (東京都千代田区) は、優れた映像と音声品質を提供し、中規模から大規模な会議スペースで魅力的な体験を実現するエレガントなオールインワンビデオコラボレーションデバイス「Neat Board Pro」を発表した。



Neat Board Pro (Neatframe)



Neat Board Pro 設置イメージ (Neatframe)

Neat Board Pro は、優れた明るさと色再現を誇る 4 K 65 インチマルチタッチ LCD スクリーンを搭載して

おり、反射防止・指紋防止コーティングにより視認性を向上している。

音声品質の面においては、大会議室などでも 10m 先まで收音可能な 5 つのエンドファイヤーマイク、5 つのセンサーマイク、ハードウェアアクセラレーションによる音声処理（音声の位置検出、エコーキャンセル、ノイズ抑制、残響低減）を搭載し、人が話す声をクリアで一層明瞭に伝達できるようになっている。

本体のそのスリムなオールインワンデザインは、広角カメラと優れた音声機能を備え、より自然で臨場感のある、公平なハイブリット会議体験を提供することができる。加えて、オールインワンとして、アダプティブスタンドやアクティブマウントなどによって、すぐに使用できるように必要なものがすべてそろっており、簡単に導入できるようになっている。

また、会議室の参加者を一人一人認識し、クローズアップして追尾するインテリジェントな画像処理である「Neat Symmetry」や、Neat デバイスのカメラとマイクが、会議参加者以外の人を誤って検知し、自動的にフレーミングして追尾してしまうのを防ぐために会議スペースの幅と奥行きを仮想空間として設定することができる「Neat Boudary」、直感的に消せる消しゴム機能を備え、筆圧を感知してより自然な書き心地を提供する「Neat Active Marker」などの特長がある。

その他、Neat Board Pro は、人気のビデオ会議ソリューションに対応しているだけでなく、BYOD モードでも使用でき、USB-C ケーブル 1 本でノートパソコンを充電しながら、USB-C 対応のノートパソコンで任意のアプリを利用できる。また、Neat App Hub で利用できるアプリにも対応している。Neat App Hub は、Neat が独自に開発した、ビジネスで必要とされるさまざまなアプリを Neat デバイスに直接接続することができるプラットフォーム。

従来の会議アプリだけでなく、コラボレーションやワークスペース用のアプリを Neat デバイス上で使用

できる。BYOD モードや App Hub モードにより、業務フローに組み込みやすい強力なツールになっている。

Neat は常に会議室の課題を解決することに注力してきた。Neat Board Pro はさまざまな会議室のニーズに容易に対応できる。

セミナー・展示会情報

<国内>

■ブイキューブセミナー情報（11月～12月）

「従業員の態度変容を実現する社内イベントの作り方」
 「【東京開催】バーチャル株主総会・決算説明会 配信会場シミュレーション」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（11月）

会場：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://cna.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（旧：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>

お知らせ（重要）

— 配信システムの変更について：

長年配信システムのひとつとして使用してきました、まぐまぐですが、まぐまぐでの配信を 10 月末号にて終了させていただきます。今後は、CNA レポート・ジャパンのサイト、X（旧ツイッター）、facebook ページ、dtc-forum メーリングリストでの配信とさせていただきます。

この定期レポートをまぐまぐで受信されている読者の方は大変お手数ですがいずれかの受信方法へご変更お願い致します。

>CNA レポート・ジャパン サイト

<https://cnar.jp>

>X(旧ツイッター)

<https://x.com/cnarjapan>

>facebook ページ

<https://www.facebook.com/unifiedcom>

>メーリングリスト（dtc-forum）

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

今後とも宜しくお願い致します。

CNAレポート・ジャパン 2024年10月31日号

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