

# ニューノーマルな働き方を支える 統合コミュニケーションプラットフォーム

林 淳 井上 伸也 吉田 修司  
安藤 美紀 千 勝宇

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、社会活動の行動様式とその受容性が、同時かつ急速に変化し、私たちの価値観までが変容しつつある。このような変化は企業活動の前提条件に影響を及ぼし、ニューノーマルな働き方へのパラダイムシフトが企業に求められている。

これまでも多くの企業が経営課題として「DX(デジタルトランスフォーメーション)」や「働き方改革」などに取り組んできたが、その取組みは今後、更に大きく加速するものと思われる(図1)。

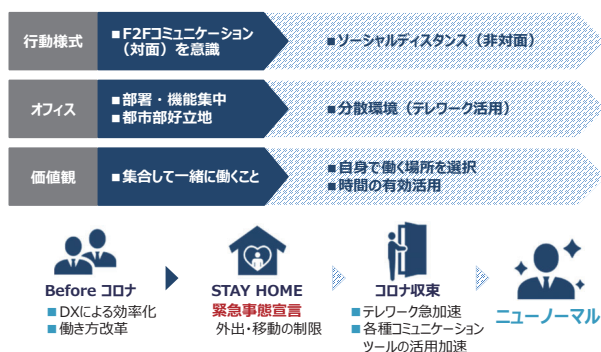


図1 ニューノーマルへのパラダイムシフト

## コミュニケーション変革の重要性

「DX」の推進には、顧客接点のデジタル化やバックオフィスのデジタル化、それらを活用した新しいビジネスの創造などの要素があるが、これらの活動の基盤となるのが、コミュニケーションのデジタル化である(図2)。

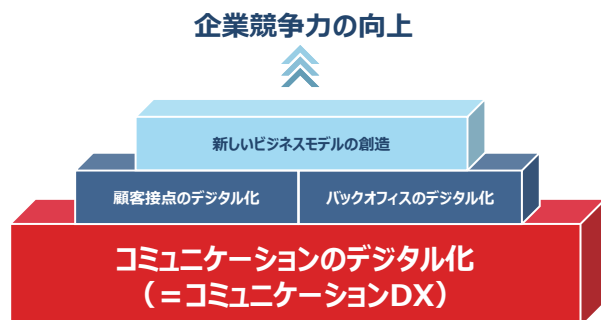


図2 DXの狙いと構成要素

新型コロナウイルスの影響により、対面のコミュニケーション自体が感染リスクとなってしまうことから、職場や顧客とのコミュニケーションもデジタルツールを活用した非接触、かつ遠隔でのものになっている。

顧客との接点でも、非対面で済む遠隔コミュニケーションツールの利用が拡大し、商談での出張や訪問の機会は減少している。集客して実施することが主流であった展示会なども、「3密」防止の観点から次々と中止になる一方、オンラインによる実施が増加し、それが受容される状況となっている。

勤務形態も次々とテレワークに切り替わり、対面が主流であったミーティングや報告・連絡・相談といった業務プロセスも遠隔コミュニケーションツールを用いて行われている。

企業がこれまで取り組んできた「働き方改革」にもこうしたコミュニケーションの変化への対応が求められている。そのために、働く場所の整備や企業のネットワーク環境のインフラ整備、関連諸制度の改定などが必要となっている。多くの企業が各種の取組みに着手し始めている。

その中でも、『デジタル技術を活用したコミュニケーションの変革、すなわち「コミュニケーションDX」の取組み』を通して、組織の活性化や働き方の改革・効率化を推進し、企業の優位性を確立する取組みの重要度は以前よりもいっそう増し、その対応は急務である。

## ニューノーマル時代のコミュニケーション

コミュニケーションDXへの取組みは一時的なものではなく、ニューノーマル時代の恒久策として推進すべきである。

OKIは新たなコミュニケーションDXを推進する企業の取り組みべきこととして、

- ① デジタルツールを更に活用した業務効率化
  - ② 遠隔で働く社員のマネージメントなどの課題解決
  - ③ 場所や時間に拘束されない自由な働き方の推進
- の三つが重要であると考える。

今後、従業員自らが働き方を選択するようになり、企業はますます柔軟な働き方を提供することが求められていく。そのために、効率的に従業員が働ける環境の準備、長時間労働・コミュニケーションロスによる孤独感、ひいては心身

の不調などが生じないようにするコミュニケーションマネジメントの変革が必要とされる。

こうしたコミュニケーションDXが実現されることで、国内の生産人口が減少していく環境下でも、優秀な人材を確保し、従業員満足度を高め、離職の防止を図り、企業としての競争力を高めていくことができる。

### 統合コミュニケーションプラットフォームの概要

こうしたニューノーマルな働き方やデジタル技術を活用したコミュニケーションの変革を、あらゆるお客様向けに、コミュニケーションの観点で支えるのが、OKIの統合コミュニケーションプラットフォームであり、従来のコミュニケーションプラットフォームを統合し、新たなソリューションを提供する(図3)。



図3 統合コミュニケーションプラットフォーム

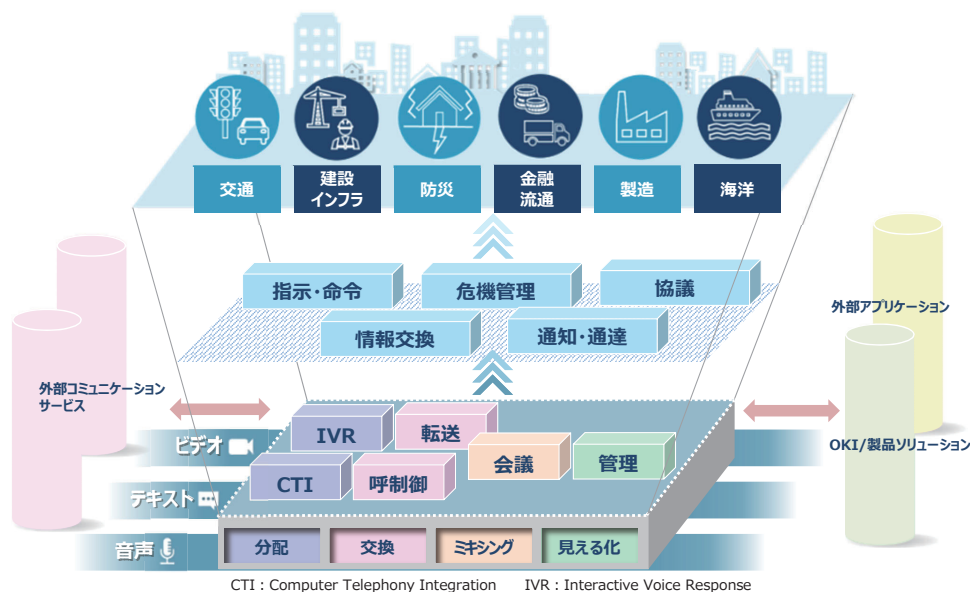
お客様のコミュニケーションDXの取組みに対し、図4に示すように、これまでのOKIの事業展開の中で培った強いコンポーネント(PBX、ソフトフォン、ビデオ会議など「つながる」「伝わる」「融合できる」コミュニケーション)の技術要素とテキストコミュニケーションを実現するチャットアプリケーションやチャットボットと組み合わせることで、より効率的なコミュニケーションを提供していく。

また、モノの状態をセンサーやカメラを通して、迅速に人へつなげることもでき、多様なデバイスを利用して、多様な媒体(音声/テキスト/映像)をコミュニケーションに活用ができる。

さらに、テレワークやサテライトワーク環境では、各個人が自身をマネージメント(セルフマネージメント)する必要がある。それを遠隔からマネージャーが、個々のコミュニケーション状況(頻度や質)を把握して、アドバイスができるようなアプリケーションも拡充していく。

この統合コミュニケーションプラットフォームは、OKIの既存の製品と連動できるため、例えば、従来の働き方とテレワークなどが混在するハイブリッドな労働環境でも比較的容易に導入が図れるというメリットがある。

2020年12月には、統合コミュニケーションプラットフォームのアプリケーションとしてビジネスチャット機能(と2020年7月にソフトフォンの拡張機能として提供していた統合ポータル電話帳の機能を統合)販売を開始する。今後さまざまなソリューションの展開・拡充を図り、幅広いお客様の課題を解決することを狙いとしている。



CTI : Computer Telephony Integration IVR : Interactive Voice Response

図4 統合コミュニケーションプラットフォームの概念

## コミュニケーション DX 実現の主なソリューション

今後、コミュニケーションDXを実現するためのOKIが提供を予定している主なソリューションを紹介する。

### (1) 多様なコミュニケーション媒体の使分け

コミュニケーションの媒体は「音声」「テキスト」「映像」と多様化し、その用途や連絡を取り合う人の状況に応じて、媒体を使い分けることで利便性が増したが、コミュニケーションの媒体を選択する煩雑さも増加している。

本ソリューションは、ツールが自動的に人の状態、すなわちプレゼンスを識別し、媒体を変換することで、状態や場所にとらわれない最適なコミュニケーション手段を提供する。

例えば、モバイルワーク中の社員が電車で移動中の場合でも、掛かってきた電話の音声情報をテキストチャット化、返信テキストを音声に変換することにより、迅速な意思疎通を実現する(図5)。

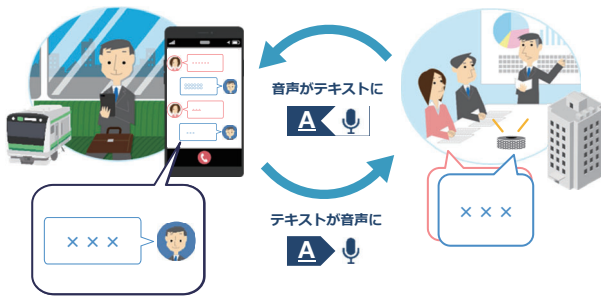


図5 コミュニケーション媒体変換の利用イメージ

### (2) 臨場感

テレワークとオフィスワークのハイブリッドな働き方が浸透していく中で、相手の様子がわからず、気軽に声をかけづらくなり、コミュニケーションの活性化が図れないという課題もある。

オフィスに設置したカメラの俯瞰(ふかん)映像から職場全体の様子を確認したり、近寄った映像を見て、忙しそうか判断したりすることができるようになる。これにより遠隔オフィスから、あたかも同じ職場にいるかのように相手の様子をうかがって話しかけることができるようになり、雑談などのインフォーマルなコミュニケーションも含めて、組織の活性化に貢献する。

### (3) 人につながる

接続先を識別し、固定電話・携帯電話・スマートフォン・メール・コラボレーションツールといったコミュニケーションの接続先から最適なものを瞬時に確定する。

相手が社内にいるようであれば内線電話に着信する、

社外であれば携帯電話に着信するといったように、相手の電話番号や端末を気にせずアクセスするという、人に対して自然につながるコミュニケーションを実現する。

### (4) モノの情報からの意思決定

IoTセンサーデバイスで検知した情報を瞬時に関連者のコミュニケーションツールにつなぎ、音声やテキストで危険の通知や作業からの緊急情報発報などを行うことで監視業務の効率化を図り、また、緊急時の意思決定判断に利用することができる(図6)。



図6 モノの情報からの意思決定利用イメージ

### (5) AI活用による効率化

テキストチャットツールにチャットボットなどのAIを連携させることにより、問合せ業務の自動化や効率化を実現することができる。

また、社内での問合せ時などに、入力した内容に対してAIが、回答者として最適な社員をリコメンドするなどの活用もできる。

### (6) 遠隔マネージメント支援

ニューノーマルな働き方への変化により、労働時間管理の難しさや組織からの孤立感、ひいては心身の不調など、新たな問題が発生している。

個人のセルフマネジメントにすべてを委ねるのではなく、ニューノーマルに対応したマネジメントが求められる。この問題を解決するための本ソリューションは、コミュニケーションの状態をツールで検出・可視化(グラフ化)し、異常傾向がみられる場合に、管理者に通知し、未然に問題発生を防ぐことを狙いとしている。このコミュニケーションの可視化を具現化するために、OKIの「ネットワーク分析技術」を活用している。

ネットワーク分析技術とは、ウェブ会議やメール、チャットなどのコミュニケーションログを取得し、それらを分析して、個人を表すノードと個人間の繋がりを表すエッジ、また繋

がりの強さを表す重みから、組織内のコミュニケーション状況を可視化する技術である。本ソリューションでは、ネットワーク分析の手法として、中心性分析手法の1つであるCloseness中心性分析<sup>1)</sup>を用いる。Closeness中心性分析<sup>1)</sup>とは、1つのノードからエッジを経由して到達可能な全てのノードまでの最短経路の重みの総和を算出し、そのノードの重要性を評価する分析手法である。ネットワーク分析技術を用いた可視化により、図7に示すように、組織内でコミュニケーションに何らかの問題を抱えている人を直感的に見つけることができ、早期にサポートできる。

プラットフォーム事業部オフィスコミュニケーションシステム部  
千勝宇:Sungwoo Chun. イノベーション推進センター UX  
技術研究開発部

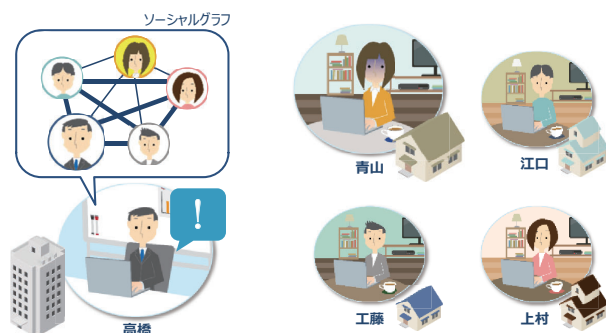


図7 ネットワーク分析技術による  
組織内コミュニケーション状況可視化の一例

## おわりに

OKIは多くのお客様に利用されている、音声や映像など各種コミュニケーション商品を提供する中で品質に対する信頼性やモノづくりのノウハウを培ってきた。今後もこれらを基にニューノーマルな働き方を支え、企業の新たな価値創造に貢献していく。 ◆◆

## 参考文献

1) Alex Bavelas: "Communication patterns in task-oriented groups." J. Acoust. Soc. Am, 22(6):725730, (1950)

## 筆者紹介

林淳:Jun Hayashi. ソリューションシステム事業本部 IoT  
プラットフォーム事業部 オフィスコミュニケーションシステム部  
井上伸也:Shinya Inoue. ソリューションシステム事業本部 IoT  
プラットフォーム事業部 オフィスコミュニケーションシステム部  
吉田修司:Shuji Yoshida. ソリューションシステム事業本部 IoT  
プラットフォーム事業部 オフィスコミュニケーションシステム部  
安藤美紀:Miki Ando. ソリューションシステム事業本部 IoT