

ビジュアル・オフィス・コミュニケーション

～勝ち組企業としてあり続けるために～

田籠 勇一
芋野 晋吾

栗原 希典
中川 達実

業界再編合従連衡の昨今、勝ち組の企業として生き残るために、組織としてのあり方を問われる時代になっている。そのような時代に即した新しい企業経営の手段として、「ビジュアル・オフィス・コミュニケーション」が求められるようになってきている。しかし、現状では、その存在に気づき、実践している企業は決して多いとは言えない。

本稿では、まず勝ち組企業に求められる「ビジュアル・オフィス・コミュニケーション」のあり方を説明し、次にビデオ会議を中核とした実践ソリューションについて述べる。

コアとなる3つのキーワード

「ビジュアル・オフィス・コミュニケーション」とは、映像やデータなどを通して、場所・時間・組織などの垣根を飛び越え、人と人が深く理解し合うことである。これを実践することで、企業という組織がひとつの目的に向かって、大きな目標を達成させることができる。「ビジュアル・オフィス・コミュニケーション」にはコアとなる3つの重要なキーワードがある。第1に『ユビキタス』、第2に『コラボレーション』、第3に『コミュニケーション』である(図1)。

『ビジュアル・オフィス・コミュニケーション』
3つのキーワード

1. ユビキタス

2. コラボレーション

3. コミュニケーション

図1 3つのキーワード

(1) 『ユビキタス』

ユビキタスはラテン語で「同時に至る所にある(遍在する)」という意味である。たとえば、簡単にいつでもどこでもコンピュータの利用できる環境はユビキタス・コンピューティングと呼ばれている。また、携帯電話を利用してインターネットに接続することで買いたいものを探したり、駅の券売機がショッピング情報を知らせたりできる環境などをユビキタス環境と呼んでいる。

「ビジュアル・オフィス・コミュニケーション」におけるユビキタスとは、いつでもどこでも必要なときにコミュニケーションがとれることを表している。

コンサルティング業の場合、毎日全国を駆け回る売れっ子コンサルタントたちが本社に戻るの週に1度限りで、忙しいときには1ヶ月以上戻れない時もある。マネージャはコンサルタントを本社に集めて、生の声をなかなか聞くことができないし、各メンバーは他のメンバーがどんな内容で困っているのかもわからない(図2)。そこで、「ユビキタス」により、リアルタイムに出張先や移動先から案件会議に参加することで、他のメンバーが案件獲得できたときのノウハウを別のメンバーがすばやく理解して、自分の案件に生かすことが可能となる。

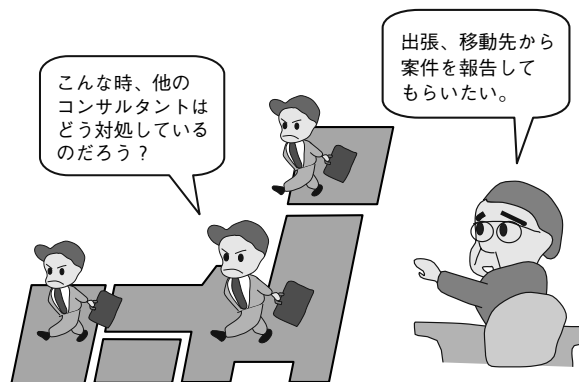


図2 マネージャーの悩み

このように場所や時間にとらわれず情報共有が可能になることで、リアルタイムに迅速な判断や各自が最適な方法を常に導き出すことが可能となり、スピードと組織で他社を圧倒させられる。

(2) 『コラボレーション』

コラボレーションとは、コンピュータを利用した多くのメンバーでの共同作業のことである。その中でもネットワークを利用したさまざまなデータ共有や遠隔地との意思疎通などに有効である。ネットワークを介してデータを共有することで、世界中とやりとりをする大規模プロジェクトから、企業の特定期間内の簡単な作業まで、利用者間で連携した共同作業が迅速に行える。

(3) 『コミュニケーション』

コミュニケーションを日本語で表現すると「お互いに人間が意思・感情・思考などを伝え合うこと。言語・文字などで伝えたいことを身振り・表情・声などの手段で行う。」となる。現実には、この言葉は上記説明だけでは言い尽くせないほどのさまざまな意味を持って、我々の日常生活に浸透している。

「ビジュアル・オフィス・コミュニケーション」におけるコミュニケーションとは、相手に自分の意志を伝え、自分の考えを理解してもらうことを表している。

ここで言う相手とは上司・同僚・後輩はもちろんのこと、他部門・関連会社・取引先なども含まれる。また、相手に伝えるときに理解してもらうためには声だけでよいのか？ 表情を見せたり見たりする必要があるのか？ データを見せる必要があるのかを考えながら、ツールを選ぶことも重要である。

「ビジュアル・オフィス・コミュニケーション」では、ツールを限定せずにコミュニケーションがとれる。具体的にはパソコン・PDA・電話機・携帯電話・無線IP電話などを使って、メール・電話・FAX・テレビ電話・音声会議・テレビ会議・チャット・ホワイトボード・データ共有などを行いながら、相手に自分の意志を伝える。TPOを意識しながら、適当なツールを使って、いつでもどこでもコミュニケーションできる。たとえば、外出先で携帯電話だけでは相手に伝わらないと感じた場合に、近くの喫茶店からテレビ会議に切り替えて利用するという方法もある。

上記の3つから「ビジュアル・オフィス・コミュニケーション」とは、『いつでもどこでも相手に自分の意志を伝え、理解してもらうこと』である。

*1) Visual Nexusはトーマンサイバービジネス(株)の登録商標です。その他、記載されている会社名、製品名は一般に各社の商標または登録商標です。

今までの説明で「ビジュアル・オフィス・コミュニケーション」のコアとなるキーワードを説明してきたが、次に実践方法について述べる。

Visual Nexusによる実践

「ビジュアル・オフィス・コミュニケーション」を実現させるために一番近い製品のひとつであるVisual Nexus*1)は、前章で述べた3つのキーワードを全て満たしている。

- ①『ユビキタス』・・・会議室や自席だけでなく、外出先、自宅、移動中など、どこにいても利用できる。
 - ②『コラボレーション』・・・パソコン・テレビ会議専用機に限らず、内線電話・携帯電話・050で始まるIP電話など、ツールを限定されずに利用できる。
 - ③『コミュニケーション』・・・相手に自分の意志を伝えるための高品質な音声・映像はもちろんのこと、データを見せながら説明し、理解してもらうことが可能である。
- Visual Nexusは最高水準の音声・映像品質で本格的なビジネス向けビデオ会議システムである。下記に特長を述べる。

(1) 他社ビデオ会議端末と接続可能

ITU-T H.323標準規格に準拠した既存のビデオ会議端末との組み合わせも可能なため、資産の有効活用に役立つ。過去の資産を継承しながらシステムの拡張が可能になっているため、オープンなビデオ会議システムが構築可能である。既にPolycomやSonyなどの主要なテレビ会議専用機との相互接続の実績もある(図3)。

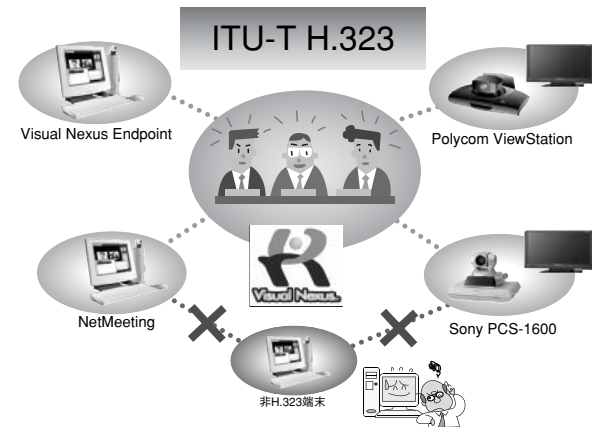


図3 接続イメージ図

(2) 高品位な映像・音声を実現

フランステレコムR&Dの最新技術であるeConfテクノロジーを採用し、多地点間との通話時に最大で同時に8画

面の映像を表示してコミュニケーションが可能である。また、映像、音声について世界最高品質を実現しており、さらにノイズキャンセリング機能やエコーキャンセリング機能を備えている。

(3) 豊富なAPIを提供

流通業向け、設計者向け、教育機関向けなど、システムを利用するユーザの目的、業種、業態に合わせたシステム構築が可能である。また、XMLベースの豊富なAPIを利用する事でビデオ会議システムの利用目的に合わせて機能拡張、画面カスタマイズ等が可能である(図4)。実際に他のメッセージソフトと連携して利用されている企業もある。



図4 カスタマイズ例

(4) Firewall, NATの問題を解消

H.323トンネリング技術を採用する事で、Firewallのセキュリティを犠牲にする事なくH.323端末によるFirewallを超えた通信を実現している(図5)。また、NATを利用

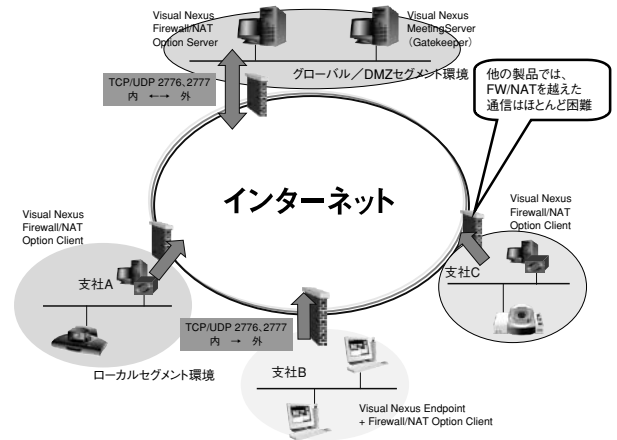


図5 H.323トンネリングイメージ

したネットワーク環境においてもアドレス解決の仕組みを提供し、H.323端末によるNATを超えた通信を実現している。海外拠点や関連企業との間で接続して、企業グループ全体でコミュニケーションを活性化させているところもある。

(5) IP電話との連携

電話から音声だけでテレビ会議に参加が可能である。ビデオ会議システムが利用できない回線が細い拠点では、暫定的にVoIPゲートウェイに接続された電話機から、いつでもどこでもビデオ会議に参加できる。将来的には携帯テレビ電話との接続も可能となる。これにより、「ビジュアル・オフィス・コミュニケーション」のコラボレーションの幅が広がる(図6)。

TIPS【基本用語解説】

H.323

ビデオ会議やテレビ電話などで利用される音声・動画を送受信するための音声・映像方式、データ圧縮伸長方式などを定めたプロトコル。

NAT (Network Address Translation)

社内のみで通用するプライベートIPアドレスをInternetへのアクセスに利用できるグローバルIPアドレスに相互変換し、プライベートIPアドレスしか割り当てられていないパソコンからInternetにアクセスできるようにする技術。

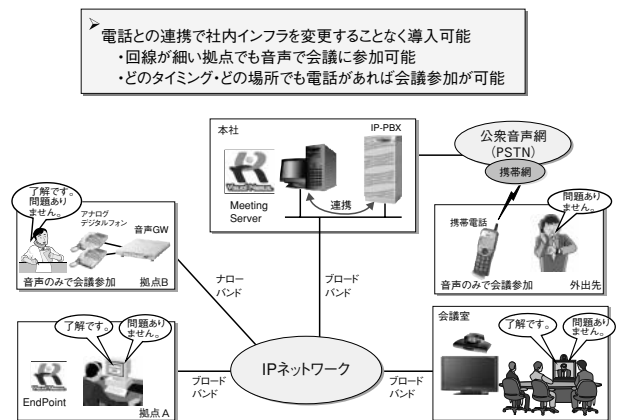


図6 VoIP連携イメージ

金融機関におけるシステム活用例

前章で述べてきた「ビジュアル・オフィス・コミュニ

ケーション」は、企業内での利用に限らず、お客様向けサービスに応用して、活用することも可能である。

たとえば、銀行のローン相談について考えてみる。まず、来店したお客様は、通常であれば支店内の行員に対応してもらうこととなる。しかし、すべての行員がローン相談に長けていることはないで、支店によってはお客様に満足いただけないことが起こってしまう。また、行員の知識が乏しい場合、他の行員に質問したり、電話で本部に問合せをしたりして、お客様に対応する時間が長くなってしまいますので、業務効率が悪く、お客様に対するサービスレベルが低くなってしまいます。

このような現状の業務状況を改善するために、前章で説明してきたVisual Nexusをカスタマイズすることで、ローン相談に長けた専門員がオペレータとして、センタ側で集中して対応することができる。支店に来店されたお客様をパソコン（遠隔相談端末）のあるところにご案内して、センタにいる経験豊富なオペレータから詳しく説明を行う（図7）。映像と音声を利用するので、お客様も安心して相談ができる。また、ローンの試算などにはデータを使いながら説明を行える（図8）。

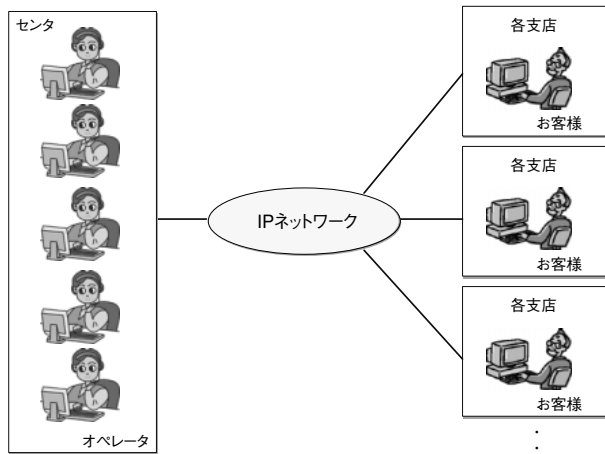


図7 遠隔相談構成イメージ

このように、業務に応用することで、お客様の満足度を向上させつつ、各支店の行員が別の業務に集中することができる。また、業務時間外にも、コミュニケーションツールとして、他支店とのテレビ会議に利用したり、新しい商品やサービスの説明会のために本店などに集まったり、キャラバン隊を組んで各支店を回る必要もなくなる。

金融機関にかかわらず、各業界においても応用して業務システムとして組み入れることが十分に可能である。社内システムの利用に限らず、企業サービスとして応用することで、お客様と企業が「ビジュアル・オフィス・コ

遠隔相談端末【営業店】



図8 遠隔相談構成画面

ミュニケーション」によってつながる。

まとめ

最後に「ビジュアル・オフィス・コミュニケーション」は今後も企業にとって生き残りを賭けたシステムになっていくことは必然である。これを実現するシステムとしてVisual Nexusが適している。

現時点ではテレビ会議システムと電話システムの連携までが可能となっているが、この先、グループウェア・データベースなどの各種システムとの関係が密になっていく。近い将来、会社と家庭がひとつのIPネットワークにつながり、自宅にいる主婦が直接、会社にいる営業マンに製品説明を受けられるようなユビキタスネットワークが完成されていくことになるだろう。これらをつなげる「ビジュアル・オフィス・コミュニケーション」がより広がることを予測している。

今後も「ビジュアル・オフィス・コミュニケーション」の発展に、アイピー・ネットは全力で取り組んでいく。



● 筆者紹介

- 田籠 勇一: Yuichi Tagomori. 株式会社アイピー・ネット 企画開発本部 商品企画チーム
- 栗原 希典: Yoshinori Kurihara. 株式会社アイピー・ネット 企業ソリューション本部 第3チーム リーダー
- 宇野 野吾: Shingo Ono. 株式会社アイピー・ネット 企業ソリューション本部 第3チーム
- 中川 達実: Tatsumi Nakagawa. 株式会社アイピー・ネット 企画開発本部 商品企画チーム リーダー