

コグニティブとソーシャルとの融合で進化する「IBM Verse」&「IBM Connections Cloud」

人を中心としたデザインによってメールを再定義した「IBM Verse」[1]は、分析の技術、シンプルなインターフェース、ビジネス向けのソーシャル・ツールである「IBM Connections Cloud」との結び付きによって、チームや組織で仕事をする人々の生産性を高めています。ここでは、IBM Verseが誕生した背景を改めて紹介するとともに、コグニティブ技術との融合によって、今後どのような進化を遂げていくかを紹介します。



日本アイ・ビー・エム株式会社
ソーシャル事業部 第一テクニカルセールス
シニア・ITスペシャリスト

臼井 修
Osamu Usui

ロータス株式会社では、IBM Notes/Dominoなど、グループウェア製品の販売促進を担当。日本IBM転籍後も、コラボレーション、ソーシャル製品の販売とプリセールス技術支援に携わる。現在は、パートナー様を通じたIBM VerseとIBM Connections Cloud拡販についての技術支援を担当。

1. 仕事をする人を中心にデザインされた IBM Verse

仕事を進める上でチームや組織のメンバーと協力しコミュニケーションをとっていくことは、自然であり重要なことです。そのチーム・メンバーが社外のパートナーであったり、国外の同僚であったり、これまで面識のない人々である場合も多くなってきています。

そのようなビジネス環境であるにも関わらず、コミュニケーション上の重要なツールであるメールは、ほとんど進化してきませんでした。クラウドやモバイルの活用は進んでいますが、“受信ボックス上に時系列にメールが並ぶ”という仕組み自体は変わっていないのです。

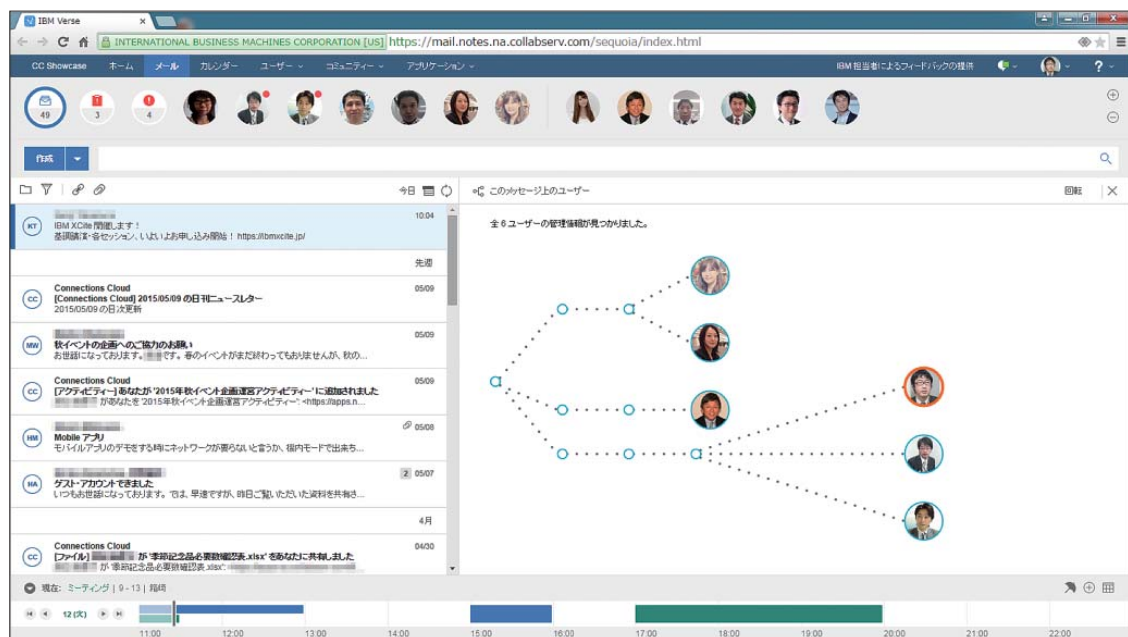


図1. 使う人を中心に再デザインされたIBM Verse

「一般的なホワイトカラーは業務時間の28パーセントをメール処理に費やし、そのうち本当に緊急で重要なメールは14パーセント程度」という調査結果もあります[2][3]。つまり、メールが業務のボトルネックになっているということです。一方で、人を中心としたソーシャルの技術やユニファイド・コミュニケーションの技術は大きく進歩し、ビジネス上で大きな役割を果たすようになってきました。

そこでIBMは、仕事をする人を中心として、メールを再デザインすることにしました。「デザイン」といっても単なるユーザー・インターフェースのことではありません。IBM Designチームが、メールに求められるものをユーザー目線で根本から考え直しました。「IBM Design Thinkingフレームワーク」に則り、ビジネス・ユーザーのメールに対する要望を収集し、課題を掘り下げ、プロトタイプの開発と評価を繰り返しました。そして誕生したのがIBM Verseです(図1)[4]。

2. IBM Verseのコンセプト

IBM Verseは、これまでドキュメント中心であったメールを、人中心へと変化させました。その製品コンセプトは「あなたを理解するメール」「すっきりと、わかりやすく」「個人からチームへ」の3つです。

1つ目の「あなたを理解するメール」は、コグニティブの技術が活躍する分野です。自分にとって重要な人や探し出したい情報を理解し、IBM Verseが自動的に提示してくれます。自分にとって重要な人は、例えばメールのやりとりが多い、メールを受信してから返信までの間隔

が短いといった、ユーザーの行動をベースとした分析を基に提示されます。自分にとって重要な人からの依頼や通知、過去にももらったファイルなど、今欲しいものを素早く探し出せるようになります。

2つ目の「すっきりと、わかりやすく」というコンセプトにも、ユーザー中心の考え方が表れています。その時点でユーザーにとって必要な情報やメニューのみを、シンプルに表示するインターフェースを採用しました。しかしながら、単機能という訳ではありません。例えば、今、自分にとって重要な人にカーソルを当てると、人事組織情報の表示やメールの送信、オンライン情報による在席の確認とチャット、Web会議への招待など、人を中心としたあらゆるアクションを行えるようになっています(図2)。そのとき、別々のクライアント・アプリケーションを起動する必要はありません。Webブラウザの統合された画面の中で、ストレスのないコミュニケーションがとれるよう設計されています。

3つ目のコンセプト「個人からチームへ」は、メールとビジネス向けソーシャル・ツールとの融合により実現されています。メール内の「To:」や「CC:」に含まれているユーザーの組織情報を表示することで、どの組織の誰からの依頼であるのかを判断し、人事情報をすぐに確認することができます(図1)。また、ファイルの共有はメールに直接添付することもできますが、クラウド・ストレージに保存し、そのリンクだけを共有することもできます(図3)。実際に参照されるファイルの実体は一つだけとなり、チーム・メンバーでファイルを改版しコメントを付け合って改善しやすくなるうえ、アクセス権限の管理もメールの宛先と自動的に連動させることも可能となります。



図2. アプリケーションを切り替えることなく、すぐに必要な操作を行えるデザイン

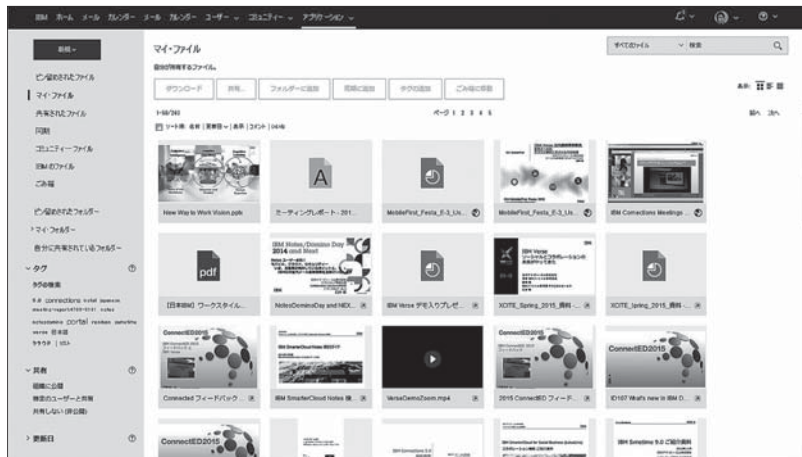


図3. クラウド上のファイル・ストレージ「IBM Connections Files Cloud」

3. IBM Verseの基盤となる IBM Connections Cloud

IBM Verseは「クラウド・ファースト」の方針により、まずSaaSとしてサービスが開始されました。そして先述したとおり、ビジネス向けコラボレーション・ツール「IBM Connections Cloud」と連携して、一体として活用できるようになっています。

メールの読み書きはメール用のクライアント、ファイルの共有は別のクライアント、ディスカッションや新しい事業アイデアの創出は別のWebブラウザで、などとツールが分断されていると、思考も分断されてしまいます。その点、IBM Connections Cloudは、Webブラウザのみで統合利用できる環境を提供しています。「人を探す」「ファイルを共有する」「音声とビデオを含めたWeb会議を開催する」「メンバーを募ってディスカッションをする」といったビジネスに必要なコミュニケーションが、同じ環境の中で連動して利用できます。必要に応じて、社外のメンバーもゲストとして参加してもらうことも可能です(図4)。その中に、IBM Verseという新しいメールも仲間入りしました。メール、Web会議、ソーシャル・ツールを組み合わせて使うことで、社内、社外のメンバーと協力し、効率的に仕事を進めていく環境が整ったのです。

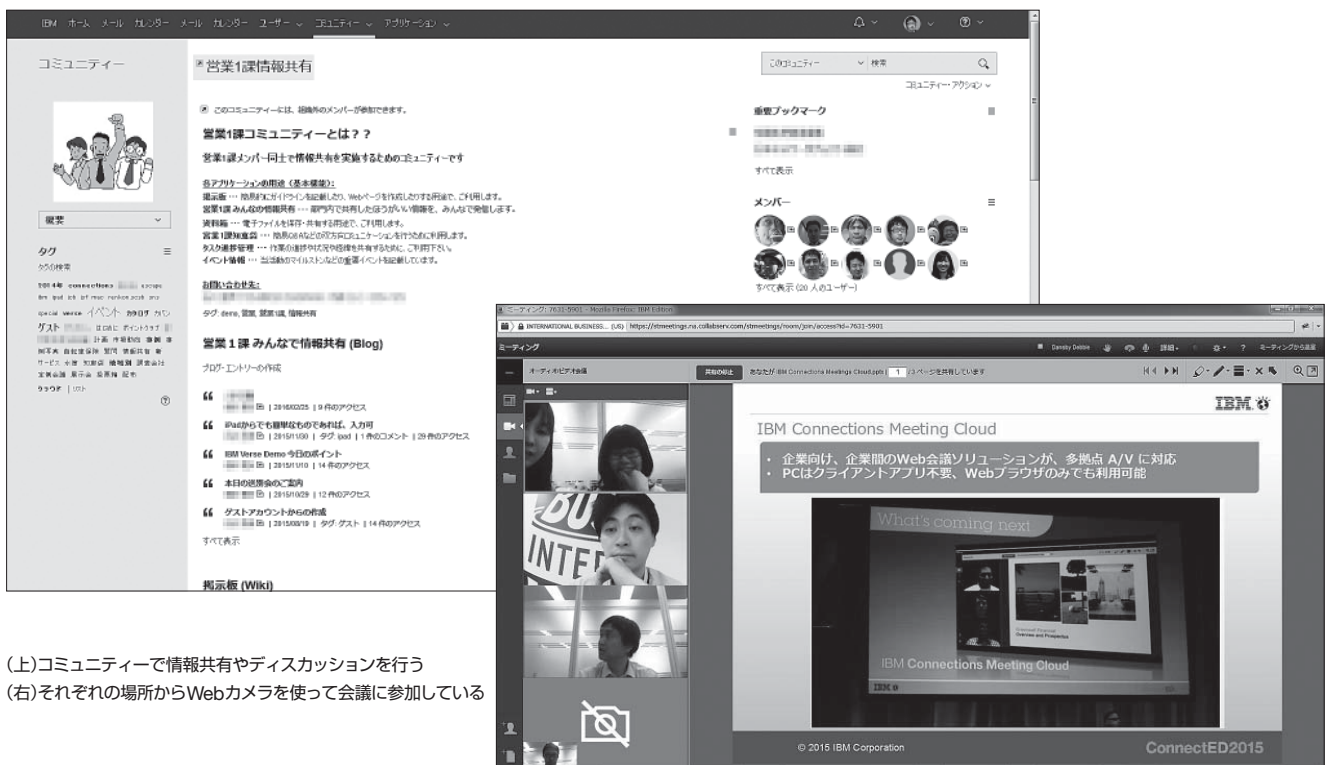
4. コグニティブ技術とのさらなる融合

IBMのコラボレーション分野の年次カンファレンス「IBM Connect 2016」が、今年も米国オーランドで開催されました。そこでは今後のIBM Verseの方向性として、コグニティブとのさらなる融合を進める方針が発表されました[5]。ここでは2つのトピックを紹介します。

1つ目は、受信ボックスから自動的に重要なメールを優先順位付けし、推奨されるメールへの対応方法を提示してくれる「パーソナル・アシスタント」です。

未読メールが多いときや、外出先でモバイル・デバイスを利用する場合には、上から順番にメールを処理していくのは非効率です。そこでコグニティブにメールを解析させると、まず自分にとって重要で対処が必要な順番に並べ替えてくれます。重要なメールを見ると、自分への依頼内容のメール本文を解析して、推奨されるアクションを提示してくれます(図5)。例えば、メールに「新製品発表プレゼン資料を送ってほしい」という依頼が書いてあると、コグニティブ技術によってIBM Verseがその内容を解析して、「このファイルを共有するといよいよ」と推奨してくれるのです。

2つ目は、「IBM Watson」のサービスとの連携です。自分のIBM Verse上の重要人物リストやIBM



(上)コミュニティで情報共有やディスカッションを行う
(右)それぞれの場所からWebカメラを使って会議に参加している

図4. IBM Connections Cloudは、Webブラウザのみで統合利用できる環境を提供

Connectionsのネットワーク上にIBM Watsonがいたら、さまざまな疑問や質問に答えてくれるようになります。さらには、メールのドラフトを解析して添削もしてくれます。単に誤字を指摘するのではなく、メールの文脈や文体を解析し、「この文言をもう少し肯定的に変更しますか？」など、送信するメールの意図に沿った言葉を推奨してくれます。

これらのコグニティブ技術との融合によって、自分にとって重要な仕事は何であるかを判断し、その仕事に集中して取り組む手助けをしてくれます。さらには、依頼された仕事に必要な情報の収集や、会議の調整、ToDoアクションの作成まで担ってくれるようになります。

5. おわりに

IBM Verseのコンセプトと特長、基盤となるIBM Connections Cloudの概要、コグニティブ技術との融合を含めた今後の方向性を紹介してきました。IBMでもグローバルで40万人の社員が使い始め、その効果を実感しています。さらに今後、コグニティブ技術とのさらなる融合によって、個々人の生産性を飛躍的に向上させるとともに、地理的に離れたグローバルな環境で仕事を進

めるメンバーとのいっそう緊密なコミュニケーションを実現していきます。

[参考文献]

- [1] IBM Verse : <http://www.ibm.com/social-business/jp/ja/newway/>
- [2] IBM Design Blog : IBM Verse: Focus. Find. Do. Kieran Cannistra, Storyteller and content strategist, <https://www.ibm.com/design/blog-page.shtml?codename-ibm-mail-next-focus-find>
- [3] McKinsey Global Institute - The social economy: Unlocking value and productivity through social technologies, 2012年7月、および Susan Felman, Hidden cost of information work: A progress report, International Data Corporation, 2009年5月
- [4] IBM Design Blog : Iconic Projects 2014 Jul 14 Inbox, meet IBM Mail Next <http://www.ibm.com/design/blog-page.shtml?inbox-meet-ibm-mail-next>
- [5] IBM Go : IBM Connect 2016 Opening General Session Part II: The Engaged Enterprise Comes to Life <https://ibmgo.com/connect/schedule/?opening-general-session-part-ii-the-engaged-enterprise-comes-to-life>

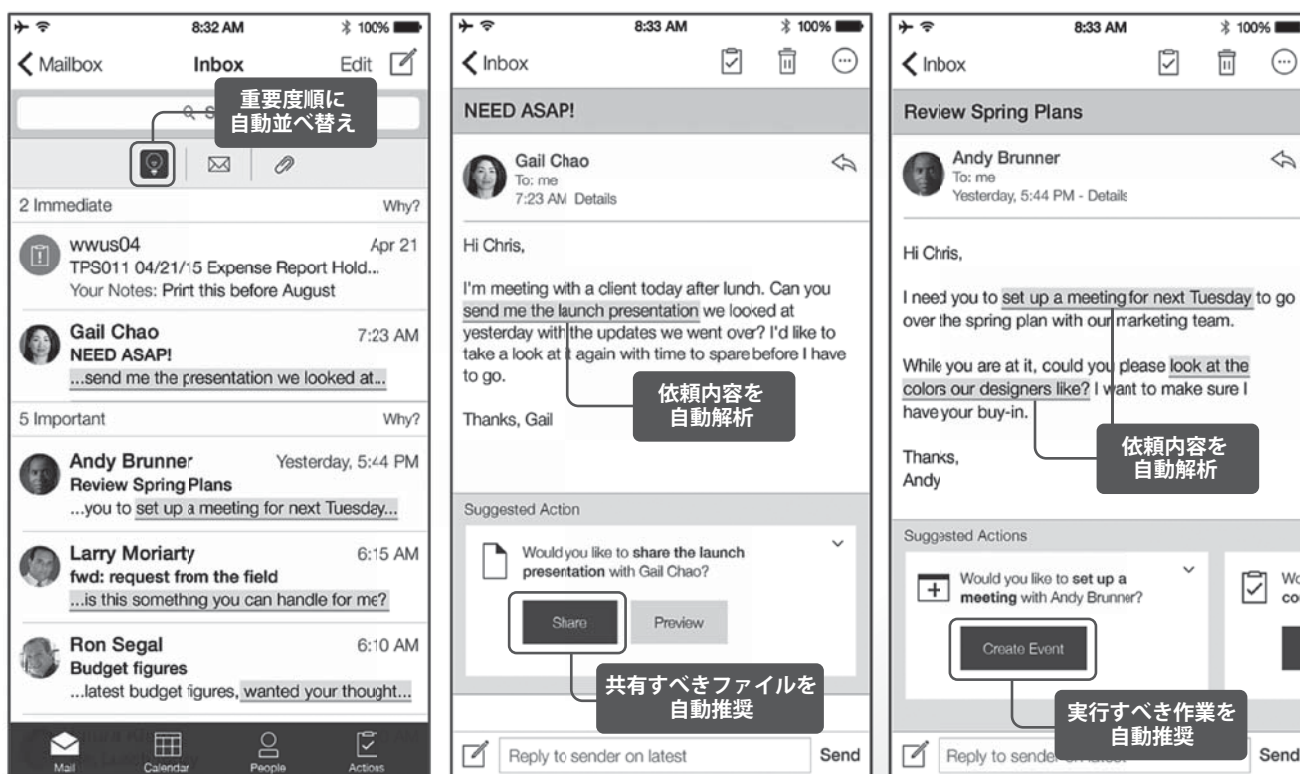


図5. 処理すべきメールの自動優先順位付けと、メールへの対応アクションを提示してくれる「パーソナル・アシスタント」のモバイル・インターフェース