

Connect 2016

Make Every Moment Count

IBM Connect 2016 “Make Every Moment Count”

IBM主催の「IBM Connect 2016」が、2016年1月31日から2月3日まで米国フロリダ州オーランドのHilton Orlandoにて開催されました。本年は、“Make Every Moment Count(今この瞬間を大切に)”をテーマに、IBMのソーシャル/コラボレーション製品やデジタル・エクスペリエンス製品に関する最新情報や導入事例が紹介されました。

初日に行われた基調講演では、これからの効率的かつ柔軟な働き方に向けた先進機能がデモや事例を交えて発表されました。その内容をレポートします。

人とのエンゲージメントをさらに深める コグニティブ・コンピューティングの時代

「コンピューターは今、人の行動や考え、好みを学び、わたしたちによりよい意思決定ができるように支援してくれるようになった」——IBMエンタープライズ・ソーシャル・ソリューションのゼネラル・マネージャーであるジェフ・シック (Jeff Schick) は、今やコグニティブ・コンピューティングが本格利用の時代に入ったと説明しました。増え続けるeメールやSNSの情報、重要度の異なるさまざまな会議の召集など、情報過多と非効率なコラボレーションによる業務効率の低下に悩む人は少なくありません。ハーバード・ビジネス・レビューの記事「Collaborative Overload」では、コラボレーションに関する活動に費やす時間がこの20年で50%以上にまで膨らんだと報告されています[1]。

このような状況を解決する一つの可能性が、コグニティブ・コンピューティングです。コンピューターがあらゆる情報を読んで理解し、そこから重要なインサイト(洞察)を導き出し、ユーザーが効率的に作業を行うための適

切なアドバイスを提供します。実際、IBM Researchでは、コンピューターがユーモアを理解するなど、人とのよりよいコミュニケーションやコラボレーションを実現するための研究を進めています。

コラボレーションを加速させる 「パーソナル・アシスト」機能

IBMが今年後半にリリースする予定のコグニティブ・コンピューティングによる新機能「パーソナル・アシスト」がデモを通じて紹介されました。パーソナル・アシストは、ユーザーの受信メールを解析し、ユーザーが取るべきアクションを一覧表示します。例えばプレゼンテーション資料を相手と共有したい場合は、クラウド上の資料一覧から検索してクリックするだけで、その資料へのリンクがメールに添付され、その資料へのアクセス権も自動的に相手に付与されます。また、自分自身に対してパーソナル・アシストを利用することで、召集されている会議の重要度が一目で分かったり、会議招集の際に呼ぶべき人が推薦されるなど、業務効率の大幅な向上が期待できます。

適切なコンテンツを提案する 「コグニティブ・アシスト」機能

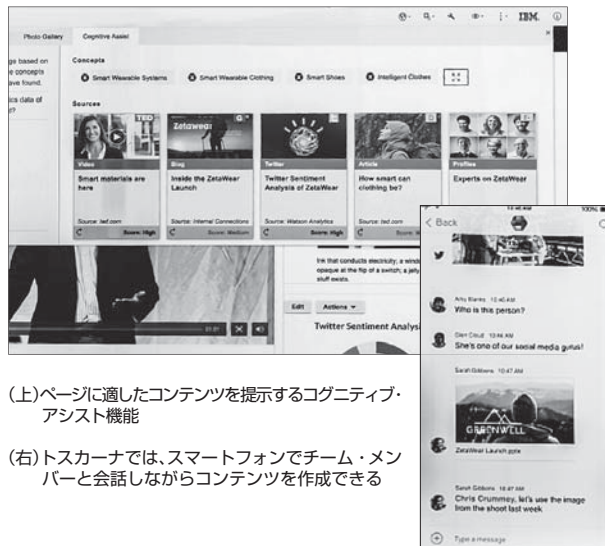
コグニティブ・テクノロジーは、デジタル・エクスペリエンスの分野にも適用されます。顧客や社員の関心を引くために、新しく作成するWebページにどのようなコンテンツを掲載すればよいのかを「コグニティブ・アシスト」機能が推薦するデモも行われました。クリックすると、コグニティブ・アシスト機能が与えられたタグ情報を基に社内外のコンテンツを検索し、適切なコンテンツ候補をタグとの合致度とともに提示します。さらに、動画やブログ、SNSといった各コンテンツ候補の有効性をスコアリングしてくれるため、掲載コンテンツの検討および検索時間を大幅に削減できるとともに、採用すべき適切なコンテンツをデータに基づいて選択できるようになります。

革新的なコラボレーションを可能にする新機能 「トスカーナ」

現在開発中の「トスカーナ」というチーム・コミュニケーションの新機能も発表されました。トスカーナは、チャット機能、コンテンツ作成機能、ファイル共有機能など、すでに活用されている機能を一つにまとめ、メンバーとのチャットのストリームの中でこれらを同時に行えるようになります。特にモバイル・ワークに適した機能です。

お客様事例：ルフトハンザドイツ航空

社員エンゲージメント（会社と社員との関係）を改善した例として、世界中に12万人以上の従業員を抱えるドイツ最大の航空会社、ルフトハンザドイツ航空の取り組みが紹介されました。サイロ化されていた協業体制を改善し、モバイル・アプリを含め「IBM Connections」「WebSphere Portal」「IBM Cognos」を活用し、国境や部門の壁を超えたソーシャル・コラボレーションを実現しました。全組織間の情報だけでなく、ノウハウやアイデア、専門知識などもシングル・プラットフォーム上で共有され、キャビン・アテンダントが地上勤務スタッフと会話したり、スイスとオーストリアの社員が情報共有できるようになるなど、グループ全体での一体感の醸成につながっています。



(上)ページに適したコンテンツを提示するコグニティブ・アシスト機能

(右)トスカーナでは、スマートフォンでチーム・メンバーと会話しながらコンテンツを作成できる

お客様事例：東アフリカのフェアトレードの実現に 取り組む起業家

クラウドとコラボレーションのテクノロジーを活用してエンゲージメントを構築し、東アフリカの農家のフェアトレードを実現した例も紹介されました。従来は、天候や市場価格、運送状況などさまざまな要因によって農作物の品質や価格が変動するだけでなく、農家とトレーダーの間でたまし合いも横行し、公正な取り引きができていませんでした。そこで、起業家たちが「IBM Softlayer」とWebアプリケーション開発技術である「XPages」を活用してネットワークを構築し、バリュー・チェーンのプレーヤー（農家、消費者、フランチャイジー、ベンダーなど）をつなげました。共通のダッシュボードでのオープンな情報交換が可能になったことで、効率的な農業経営やフェアトレードが実現しました。

* * *

人と人、人と情報がつながることで、さまざまな変革が生まれます。そして今後、コグニティブ・コンピューティングがそのつながりをさらに広げ、深めていくことでしょう。IBM Connect 2016では、先進のテクノロジーや事例の紹介を通じて、コグニティブ・コンピューティングがリードする新しい時代のコラボレーションのあり方や、さらなるビジネス変革の可能性が共有されました。

[参考文献]

[1] Rob Cross, Reb Rebele and Adam Grant : Collaborative Overload, Harvard Business Review, <https://hbr.org/2016/01/collaborative-overload>



日本アイ・ビー・エム株式会社
マーケティング&コミュニケーションズ
ポートフォリオ・マーケティング

松本 香奈子
Kanako Matsumoto

2000年日本IBM入社。ハードディスク電子基盤のテスト・エンジニアを経て、2005年から広報およびマーケティング業務に従事。