

モバイル様と私

—タイプ別モバイルの魅力

私は元来怠け者で、自分の生活を便利にしてくれるモノが大好きです。そしてそのようなモノを呼ぶときは、尊敬の念を込めて「様」付けで呼んでしまいます。例えば「お車様」「食洗機様」といった具体です。教習所での四苦八苦を乗り越え、ついにお車様との生活が始まった時のことは今でも忘れられません。私の行動範囲は劇的に広がり、好きな時間に好きな場所へ高速に快適に移動できるようになりました。用もないのに深夜の首都高を走ってみたりレインボーブリッジを通ってみたり、揚げ句の果てには北海道やカリフォルニアまでドライブするためだけに出かけて行ったものです。

さて、ここ数年めっきり頭角を現し生活を便利にしてくれているのが、今回の特集でもあるモバイルです。ここでも私は尊敬の念をこめて「モバイル様」とお呼びしたいと思います。



日本アイ・ビー・エム株式会社
ソフトウェア事業
テクニカルセールス&ソリューションズ
シニア アーキテクト

早川 ゆき
Yuki Hayakawa

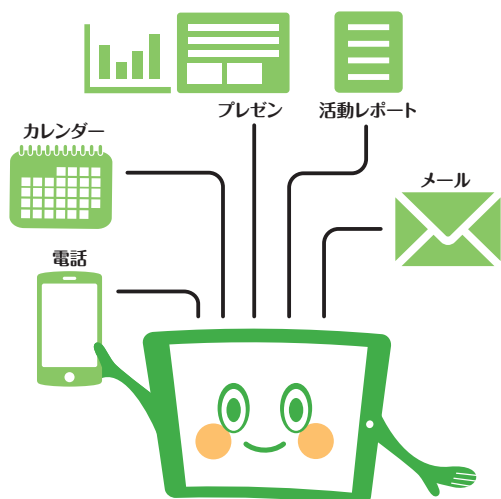
1987年日本IBM入社。e-Commerceスペシャリスト、IBM Asia Pacific WebSphereテクニカル・セールス・リーダー、銀行担当のソフトウェア・アーキテクトなどを経て、現在はミドルウェアのインテグレーション・アーキテクトとしてモバイル・ソリューションのバックエンド・インテグレーションを担当。

私にとってモバイル様との最初の出会いは、初代のiPhoneが登場した2007年でした。ガジェット・オタクの先輩が即刻購入し、さんざん自慢されました。しかしながら携帯電話(ガラケー)に満足していた私は、モバイル様の魅力に気付かず聞き流しておりました。やがて2009年にiPhone 3GSが登場すると「速くなった!」との友人たちの賞賛の声が増え、アプリの楽しさを聞くにつけ心惹かれていきました。こうしてガラケーとは別れ、iPhoneとの付き合いが始まりました。iPhone 3GSを初めて手にした夜は、App Storeから手当たり次第におもしろそうなアプリをダウンロードして徹夜したことを覚えています。それから5年余り、今私の手元のiPhone 6上には当時のアプリはほとんどありません。喜々として入手したアプリもしばらくすると物足りなさを感じ、使い勝手に不満が募り疎遠になっていき、そしてついには画面から消してしまうのです。個人向けのアプリは次々に新しいものが登場

します。よほどユーザーを飽きさせない魅力がないと、どんどん見捨てられてしまうのです。

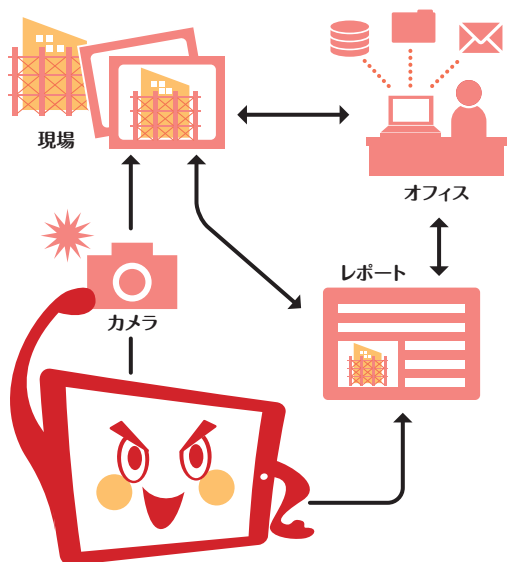
私たちの遊び相手として広まったスマートフォンやタブレットですが、このところ急速に業務用としての地位を確立しています。BYODで業務利用できるようにする企業もあれば、社員に専用のスマートフォンやタブレットを配布する企業も増え続けています。モバイル様の最大の強みである「あなたの行く所どこにでもお供してその場でお助けしますよ。しかも軽くてかさばりません」という特性を、社員の業務支援に役立てよう考えるのはごもっともです。以前は社内メールやスケジュールをスマートフォンで使えるだけでもちょっとりうきうきしてモバイル様に感謝したのですが、今やすっかり当然になってしまい、それだけではありがたみは感じません。では一体どんなモバイル様が活躍しているのか、モバイル様をタイプ別に整理してみようと思います。

とっても控え目な 草食系 モバイル様



ほ とんどの企業のB2Eアプリとして最初に配布される単機能、単一目的のアプリです。社内メール、スケジュール管理、グループ・チャット、文書の共有、プレゼンテーションなどが代表的です。これに企業独自の活動報告書、アドミ用アプリなどが含まれ、特徴としては個々のアプリを個別にタップして起動し、個別にログインして使うというものです。PCでやっていた作業がスマートフォンやタブレットにそのまま引越してきた感じです。確かに机や膝は必要なくなり、外出先のちょっとした時間に使うことはできますが、PCアプリと同じ作りなのでキー入力はびっくりするほど手間がかかります。このためわざわざ別売のキーボードをタブレットに着せてみたりして、気付くとモバイル様は着膨れし、せっかくすてきだったスリムな体型が台無しになってがっかりします。モバイル様だけ連れて外出したいのに、結局PCも持参しないと業務ができず、2台持ちして以前よりカバンが重くなります。社員にタブレットを配布したのに、いつの間にかオフィスの引き出しに入れられっぱなし……なんていう話も聞きます。悲しいかな、控えめなモバイル様は静かに引き出しに鎮座してたりします。これではもはやモバイル様とお呼びすることすらできません。

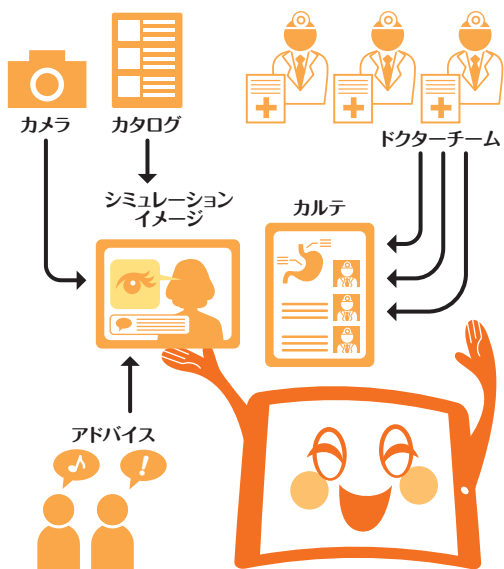
アウトドアが得意な ガテン系 モバイル様



オ フィスの外の過酷な現場やせわしない移動中に助けてくれる、モバイル様ならではの機動力と体力を生かした心強いアプリです。GPS情報を利用して行先までのルートや所要時間を教えてくれたり、地下鉄の乗り換えを案内してくれたり、最寄りの駅をナビゲートしてくれたりします。方向音痴な私にはとても頼りになります。ついでに会員になっている店舗や口座を持っている銀行の近くを通ると、私のためだけの特別なキャンペーンをプッシュ通信してくれたりします。余計なお世話と思う時もありますが、暇があればちょっと寄り道して衝動買いしてしまうかもしれません。またデバイスのカメラ機能を利用したアプリも活躍します。作業現場で破損箇所や部品の写真を撮りそのまま送信してオフィスにいる担当者に即座に対応してもらったり、映像をシェアしてリアルタイムにチームと一緒に検討したりできます。

これまでのように特殊で高価な専用デバイスを用意することなく、スマートフォンやタブレットで利用できるようになりました。どんな移動先にもお供してその場で作業を助けてくれる、まさに頼りになるモバイル様です。電力会社や鉄道会社などの作業現場で活躍している姿を見かけます。例えば香港最大の鉄道会社MTR[1]では、整備担当者がiPadで現場の写真を撮って即座に報告し業務を効率化しています。

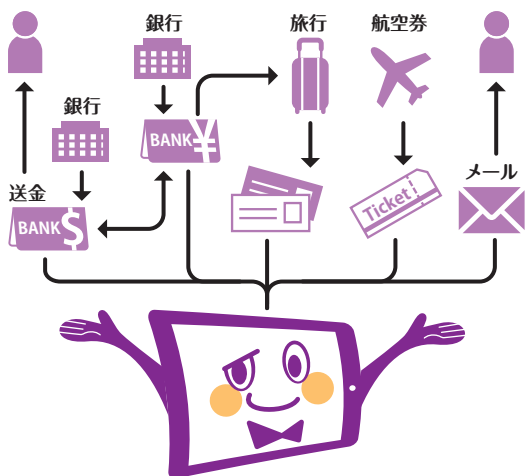
誰とでもすぐ仲良くなる 社交的な モバイル様



画面をその場で一緒に覗き込んで会話をするので、文書を見せるよりもずっとよく理解できるという場面があります。製品の使い方を分かってもらうには実際に使っている動画を見せたほうが簡単ですし、化粧品を選ぶ時は実際に自分に似合う色かどうかをシミュレーションできれば心強いものです。資生堂の美容部員さんはお客様へのアドバイスをする際に、iPadにシミュレーションしたイメージ画像を出してくれるので、実際にメーキャップをしたイメージを見て自分に似合うかどうかを知ることができます[2]。カナダのオタワ病院の医師は、患者さんのカルテやその患者さんを担当している他の診療科の医師や看護師の情報をタブレットで確認しながら、患者さんと会話をして必要な情報を取りこぼさないようにしています[3]。

何種類もの重たいマニュアルやカタログ、カルテなどの書類を持ち歩く必要はありません。すべての情報がタブレット一つに納まっています。その場で欲しい情報やイメージを共有できるので会話も弾みます。人と人とのエンゲージメントにとっても長けた社交的なモバイル様です。お客様と一緒に画面を見ながら話をするので、きれいなビジュアルで分かりやすくするためにも画面サイズが大きいほうが好まれ、iPadなどのタブレットが人気です。

気の利く 執事のような モバイル様

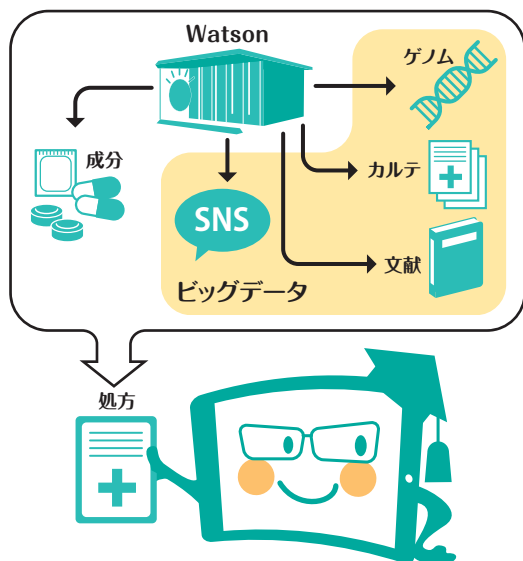


オフィスより効率良く仕事ができるモバイル様も登場しています。別々のアプリを立ち上げてログインしたり面倒なキー・インをすることなく複数処理を連続して完了する、既存の業務を統合したアプリです。現場のデータや位置情報をリアルタイムに加えることにより、これまでの働き方以上の効率が望めます。出先や移動中に思考を中断せずに直感的なやり取りを行うことができ、一連の動作で業務が完了するなら、もうオフィスにいる必要はなくなります。FinTech主催のマイクロ・ファイナンス用モバイル・アプリ・コンテストの「Finovate Europe 2015」では、次のようなアプリが登場していました。

例えば、複数の銀行の口座残高確認や振り込み、送金、PFM (Personal Financial Management) による貯蓄や支出のアドバイス、家計簿、旅行や買い物の資金計画や最寄の店での購入など、お金を使うあらゆる行動を画面一つでシームレスにやってしまうというものです。いちいち口座番号を入力する面倒はありません。また個人認証のためには運転免許証などのIDカードを写真に撮り情報を取り込み

ます。さらに自撮りで本人の顔写真をその場でIDとマッチングします。私たちの作業プロセスを理解して、ばらばらだった作業を一つの画面にまとめてくれます。アイスランドのMENIGA[4]やアメリカのJumio[5]はこれらのアプリを提供して人気を博しています。こんな気の利く執事のようなモバイル様が傍にいたら、もう片時も離れることはできなくなるかもしれません。

教えやアドバイスを 授けてくれる 師匠のような モバイル様



これまでのモバイル様は私たちの業務プロセスを理解し、それらが効率良く完了することを助けてくれました。しかしモバイル様の魅力はこれだけに留まりません。師匠のように洞察を授けてくれるモバイル様も登場してきました。例えば初めてのお客様にお会いする時、お客様の興味、好き嫌い、経緯などできる限りの情報を事前に入手しようとするでしょう。企業が所有する情報もあれば、お客様がコミュニティで発言している情報もあります。企業の情報はSoR (Systems of Record) にあり、外にある情報はSNSやIoT (Internet of Things) から入手できるかもしれません。師匠のようなモバイル様はこれらの膨大な情報を収集し分析し、私たちの想定以上のアドバイスを授けてくれます。

ポルトガルのNovabaseは、IBM Watsonを使い銀行のアナリストを支援するアプリを提供しています[6]。お客様のポートフォリオと膨大なアナリスト・コメントから、お客様の好みも加味してお勧めの商品を探します。またアメリカのCoriell Life Sciencesでは、IBM Watsonにより、個人の遺伝子情報に基づいたその人に最適な薬の服用方法を提供します[7]。このような分析を瞬時に行うことは私たちにはできません。このタイプのモバイル様は、アナリティクス、ソーシャル、IoTの仕組みと裏でちゃっかり連携して、一味違うコンテンツを用意してくれるのです。

私たちの周りで活躍するいろいろなタイプのモバイル様を見てきましたが、どのモバイル様にも共通して必要となる能力があります。それは個人や企業の秘密を守ること、そして日々素早く柔軟に進化して私たちに飽きさせないということです。この二つが守られないとモバイル様との付き合いは続けられません。秘密を守るにはMDM (Mobile Device Management) が必要です。素早く進化するにはアプリ開発と管理の標準プラットフォームが必要です。モバイル様ならではのロケーション情報やプッシュ通信をデバイスごとにいちいち開発しては二度手間ですし、企業システムに個別にアクセスするのもやばったいやり方です。できるだけ標準化して重複開発を避け、いかに楽に作るかがポイントです。

その上でモバイル様の魅力を存分に発揮する本質的なサービスを、どれだけ進化させられるかが大切です。

2013年頃から企業が自社の持つ情報をAPIとして公開する動きが加速しました。このAPIを使えば、いろいろな企業の得意技を簡単に取り込んでモバイル様をレベル・アップすることができます。こうしてモバイル様はますます私たちを魅了しファンを増やしていくのです。そしてモバイル様のファンが増えれば増えるほど、企業のサービスを利用する顧客も増え、得意技をAPIで差し出す企業が増え、ますますモバイル様が進化するという、すてきな循環が生まれるのです。モバイル様の魅力、恐るべし。とことん付き合いして便利な毎日を謳歌していきたいと思えます。

- [参考文献] [1] <http://www.ibm.com/news/hk/en/2014/08/20/0172974C96581Q06.html>
[2] <http://www-06.ibm.com/jp/solutions/casestudies/20140512shiseido.html>
[3] <http://www.ibm.com/mobilefirst/us/en/see-it-in-action/ottawa-hospital/>
[4] <http://finovate.com/?s=ebankit>
[5] <http://finovate.com/?s=jumio>
[6] <http://finovate.com/novabase-launches-wizzio-powered-by-ibm-watson-a-next-generation-sales-tool/>
[7] <http://www.ibm.com/cloud-computing/us/en/interconnect/keynotes/>