

モバイル&アナリティクスで 新しい体験を創造

近年モバイル・デバイスがより身近なものとなり、私たちの生活や仕事のライフスタイルに変化をもたらし始めています。モバイルは、オンライン・ショップに押されがちな実店舗の販売強化や、人々の働き方や生活のニーズに合うような社会参加の自由度を高める支援など、さまざまな課題解決に新しい風を吹き込む可能性を秘めています。今回は、モバイルに着目し研究開発を行うIBMの研究者たちの二つの取り組みをご紹介します。

地元店舗でのショッピングが オンラインに勝る日

IBMは2013年12月、オンライン・ショップに押されがちな実店舗販売が、今後イノベーションによって復活するだろうという近未来予測を紹介しました。

その鍵となるのは、個客に寄り添うモバイル・デバイスと、個客マーケティングに欠かせない先進アナリティクス技術です。

個客のニーズをより良く理解し、個々のお客様に適切で魅力あるショッピング体験を提供したいという思い

は、小売店舗のみならず、銀行、病院、交通機関など業界共通のもです。そのようなニーズに応えるため、IBMハイファ研究所による先進アナリティクス技術を活用した「IBM MobileFirst Platform Presence Insights」という製品が開発されています。この技術を実店舗が導入すると、個客はカフェでWi-Fiを使うようにモバイル・デバイス経由で店舗が提供するサービスを受けることを承諾するだけで、他に何もする必要はありません。この技術は、個客にとってより魅力的なショッピング体験が実現できるよう、オンライン・

ショップが個客の購買行動をトレースして詳細な個客のショッピング・パターンや好み、過去の購買履歴などを把握して効果的なマーケティングにつなげているのと同様のことを自動的に行います。また、実店舗は、顧客満足度向上に加え、売り場の改良や品ぞろえの充実による魅力的な店作りや新商品開発につながるヒントをより得やすくなるでしょう。

こうした技術に加え、IBM東京基礎研究所では、商品に関連付けられたQRコードやNFCといった商品タグをスマートフォンでスキャンしながら効率良く買い物ができる、いつ



図1. 地元店舗でのショッピングがオンラインに勝つ (2013年12月発表当時の資料より)

でもどの店舗でも活用可能な先進アナリティクスを活用した技術を開発しています。この技術は、店舗横断的に単一アプリケーションで展開できるメリットがあるのも魅力です。

オンラインの世界では当たり前となっている個客ごとの購買行動履歴の把握に加え、事前に個客のスマホに実店舗や商品メーカーから送付されている履歴に連動したクーポンを基に、商品タグをスマホでスキャンすると同時に個客向けの割引価格が自動的に計算・表示されます。また、個客が卵、甲殻類といったアレルギーを事前に指定しておく、商品のアレルギー含有の有無をパーソナライズして警告してくれるなど、お得な情報や気になる情報を即座に入手し、より快適に買い物をする事ができるようになります。

実店舗が進化し、オンライン・ショッピングに勝る日が来るのもそう遠くないかも知れません。

社会参加の自由度を促進する高齢者クラウド

IBM東京基礎研究所は東京大学と共同で、現在、独立行政法人科学技術振興機構による戦略的イノベー

ション創出プログラムの一課題である「高齢者の経験・知識・技能を社会の推進力とするためのICT基盤『高齢者クラウド』」の研究開発プロジェクトの一環として、高齢者の社会参加の自由度を促進するモバイル・ライフスタイルの仕組みの研究に取り組んでいます。

高齢化が進む中、シニアの方々の中には、時間や場所を気にせずに働けるのであれば働きたい、今まで培ってきた経験や知識を共有したい、といったニーズがあります。それに応えることは、より多くの市民の社会参加を促進する上で取り組まなくてはならない重要な課題となっています。そこで、本プロジェクトが考案したのが、モザイク型就労モデルです。

例えば、高齢者個人が体調や都合にあわせ、それぞれが持っている経験、知識、技能と空き時間を組み合わせ、見ず知らずの人たちがタッグチームを組み、仮想労働者として一人分の仕事をこなす、といったことが可能になります。その際、柔軟な働き方を実現するツールとして威力を発揮するのがモバイルです。

企業、教職、弁護士、通訳、農業、林業、漁業などさまざまな分野でキャ

リアを積み高齢のため引退された方々が、自宅からモバイル・デバイスを活用して遠隔の現場にいる若年層に知識や経験、技能を伝授したり、今後増えるであろうオンライン上のさまざまな社会貢献活動にボランティアとして参加するといったことが可能になります。

「高齢で身体能力の衰えはあるが社会に貢献したい」「自分の体調にあった時間だけ働きたい」「通勤は無理だが自宅から自分の能力や経験を生かせる仕事がしたい」と思っているシニアの方々のモバイル・ライフスタイルの実現を技術で支援したい、そんな思いで、プロジェクト・チームはさまざまなパートナーを募りながら、一步一步実現に向けてプロジェクトを進めています。

より多くの人々がモバイルを通してつながり、生きがいをもって学び、社会参加する自由度が高まることを目指す日本の取り組みは、今後、高齢化社会を迎える他の国々のロールモデルとなりえるでしょう。

* * *

今後、私たちの生活の質を向上する上で欠かせないツールとなっていくモバイル・デバイス。そこから新たに生み出される大量のデータ。モバイル・ソリューションに欠かすことができないアナリティクス、ソーシャル、クラウド、モバイル、セキュリティの専門家を擁するIBM Researchの取り組みは、人々の働き方や生活、人や社会との関わり方をより効果的な方法で支援するための先進技術の画期的な進歩へとつながるでしょう。

波岡 ジューン 直子

“モザイク”～2030年のシニア社会参加モデル— 東京大学との共同研究

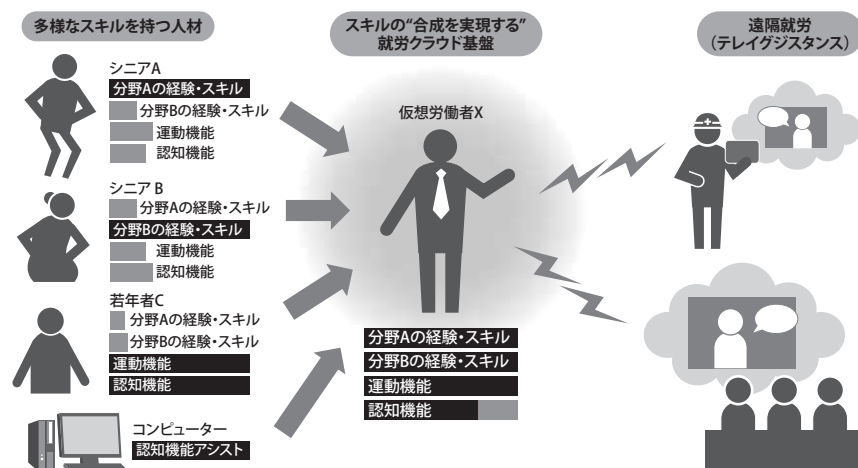


図2. モザイク型就労モデル