



The bridge to possible

# コグニティブ コラボレーション

今後の Cisco Webex の中核となる革新技術

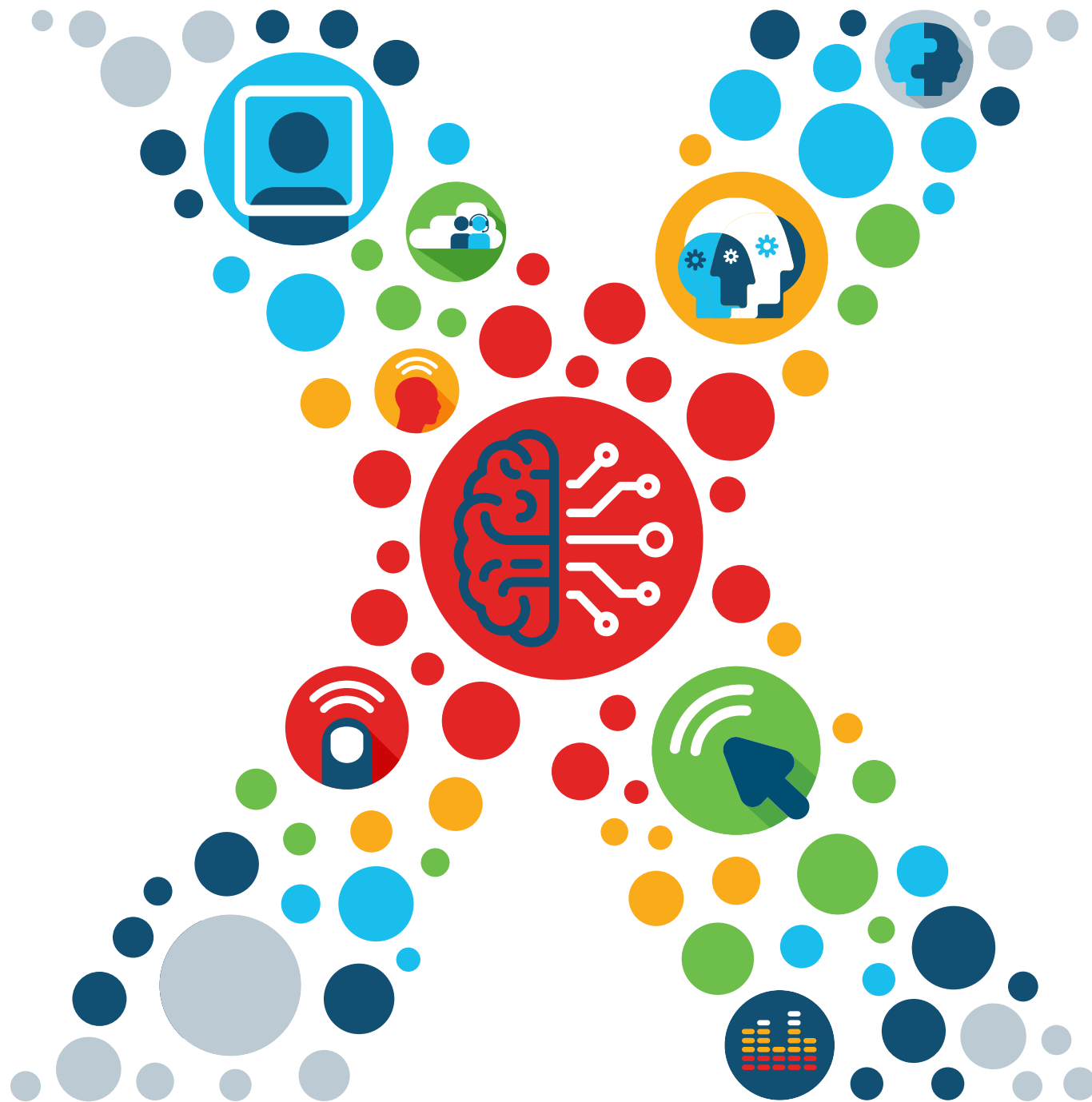


# コグニティブ コラボレーションの 時代が幕開け

職場の生産性は大きな過渡期にあります。ワークストリームの増加とアジャイル ビジネス モデルの拡大は、コネクテッド技術(クラウド、オープン API、個人によるアプリケーションの導入など)の急増と相まって、新たなレベルのコネクテッド エクスペリエンスを可能にしています。新世代のコネクテッド環境では、困難だった従来の障害を克服し、面倒な作業を排除し、サイロを破壊できるため、人材各自のポテンシャルとチームワークによる力を最大限に引き出せます。

こうした変革により、人材とテクノロジーのインテリジェントかつシームレスな融合が可能になります。反復業務の負荷が軽減され、想像力を途切れなく発揮できる環境が整い、コミュニケーションがより明確になるため、同僚、パートナーや顧客との関係が向上します。

変革に欠かせない要素、つまり高い帯域幅、ビッグデータ、優れた処理能力、および労力や人材はすべて揃っています。これらを活用するのが人間の知性と野心なのです。今までは、ビジネス ツールが使用者とは別に共存していました。電子メール アプリケーション、CRM ソフトウェア、ワープロソフトなどは本来の目的を果たしていますが、それらは静的で独立し、コラボレーション プロセスから分離されていたのです。しかし今や、これらのツールとツールにより実行されるアクションを、優先課題やワークフローへ緊密に統合できるようになりました。これは人材の積極姿勢を引き出し、つながりを深めるのに役立ちます。各ツールは今やエコシステムの中に統合できるようになりました。それを可能にするのが「コグニティブ コラボレーション」です。





## 「人々の関わり」の力を活用する

どのような職場であっても、チームは最優先になります。「3人寄れば文殊の知恵」と言われるチームの創造力により、個人単位よりも優れた成果を得られるからです。今日のビジネスでは、立場という障壁を取り払い、チーム内で、あるいは対顧客で人間関係を強化できるよう早急に取り組む必要があります。情報過多とスピードの時代で持続的な優れた結果を生み出すには、エクスペリエンスの質が決め手となるからです。コグニティブ コラボレーションは最新技術のひとつですが、主なメリットはミーティングの合理化、人間関係の強化、そしてビジネス成果の向上にあります。



## 職場での問題点を排除する

日常業務における次のような単調作業が、今でも生産性とエンゲージメントの低下要因になっています。

### ・ミーティング

会議のログインコードを探したり、適切なバージョンのドキュメントを見つけて共有したりするなどの無駄な作業は、時間を浪費するだけでなく、会議ソリューションの存在価値を薄れさせて士気を低下させます。

### ・プロセス

電子メールやインスタントメッセージにより、どこにいても分単位で小刻みに連絡が入ります。大きな成果に向けた布石となるはずが、情報やファイルで溢れかえって負担となり、集中力や生産性を低下させる要因になっています。

### ・カスタマー エクスペリエンス

関連するコンテキスト情報にアクセスできないために、顧客とのやり取りが中断され、苛立ちを募らせ、事後対応に回ることになります。顧客ロイヤルティが急速に失われます。

スピードや情報の整理とアクセシビリティはイノベーションのカギを握ります。そこで必要となるのが、新しいコンピューティング インテリジェンスを味方に付け、ワークフローに組み込むことです。

# 完全なコグニティブ コラボレーション エクスペリエンスを実現する

過去 20 年間におけるコミュニケーション テクノロジーの進化により、職場はサイロ化状態からコネクテッド環境へと段階的に移行してきました。モビリティの採用を広げ、一貫性のあるコンテンツとワークスペースを提供するコラボレーションツールも実現しました。しかし今日の複雑なデジタル経済では、ビジネス プロセス全体で生産性を上げるため、分散した動的なチームの要求に応える必要があります。そこではスピードと機敏性の向上が課題となっています。

次世代のワークスペース テクノロジーは、「空気のような存在」として簡単に使用でき、使う側の感情や行動とシームレスに連携できる必要があります。これは、最先端のデータサイエンス技術を駆使する絶好の機会だと言えます。

## IP ベース



### ポイントソリューション

- ・メッセージ
- ・通話
- ・会議

## 地理的制約からの脱却



### モビリティ/ BYOD

- ・SaaS
- ・場所や時間を問わないコラボレーション

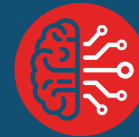
## 利用者本位のエクスペリエンス



### 動的なチームコラボレーション

- ・シンプル
- ・直感的なワークフロー
- ・永続化とファイル共有

## インテリジェンスエコノミー



### 次世代の中核技術：AI 中心のコラボ

- ・参加者/顧客の背景情報
- ・コンテキストエクスペリエンス
- ・中断されない作業ストリーム
- ・シームレスなコラボレーション



オンプレミス

サイロ化から脱却し、コネクテッド/オープンに



クラウド





## コグニティブコラボレーションでは人工知能 (AI)と機械学習(ML)を連携させて、生産性の低下を防ぎます。

AIとMLにより、インテリジェントな仮想アシスタント、詳細なプロフィール情報、顔認識、自然言語処理と会話インターフェイス、ノイズの検出と抑制、コンテキストに即したリアルタイムアシスタンスと名前表示、会話型ボット、動的なドキュメント共有、分析ベースのルーティングといった機能が提供されます。

AIとMLを組み合わせるアプローチにより、コラボレーションエクスペリエンス全体でコンテキストとインテリジェンスを活用し、人間関係を強化し、顧客エンゲージメントを改善できます。スマートかつ迅速な意思決定を下し、顧客により良いサービスを提供できる優秀なチームを、境界を越えて構築できます。



# 企業にとってのコグニティブ コラボレーションの価値

企業が生き残るためには、ビジネスをより効率的かつ魅力的にする最新技術を常に探し続ける必要があります。2,270人の専門家を対象にシスコがグローバルで実施した最近の調査では、企業にとって必須の要素として以下の事柄が挙げられました。

- **反復作業と情報整理の自動化**

回答者の60%は、人工知能(AI)によって会議の面倒な作業を排除したいと考えています。

- **生産性の向上**

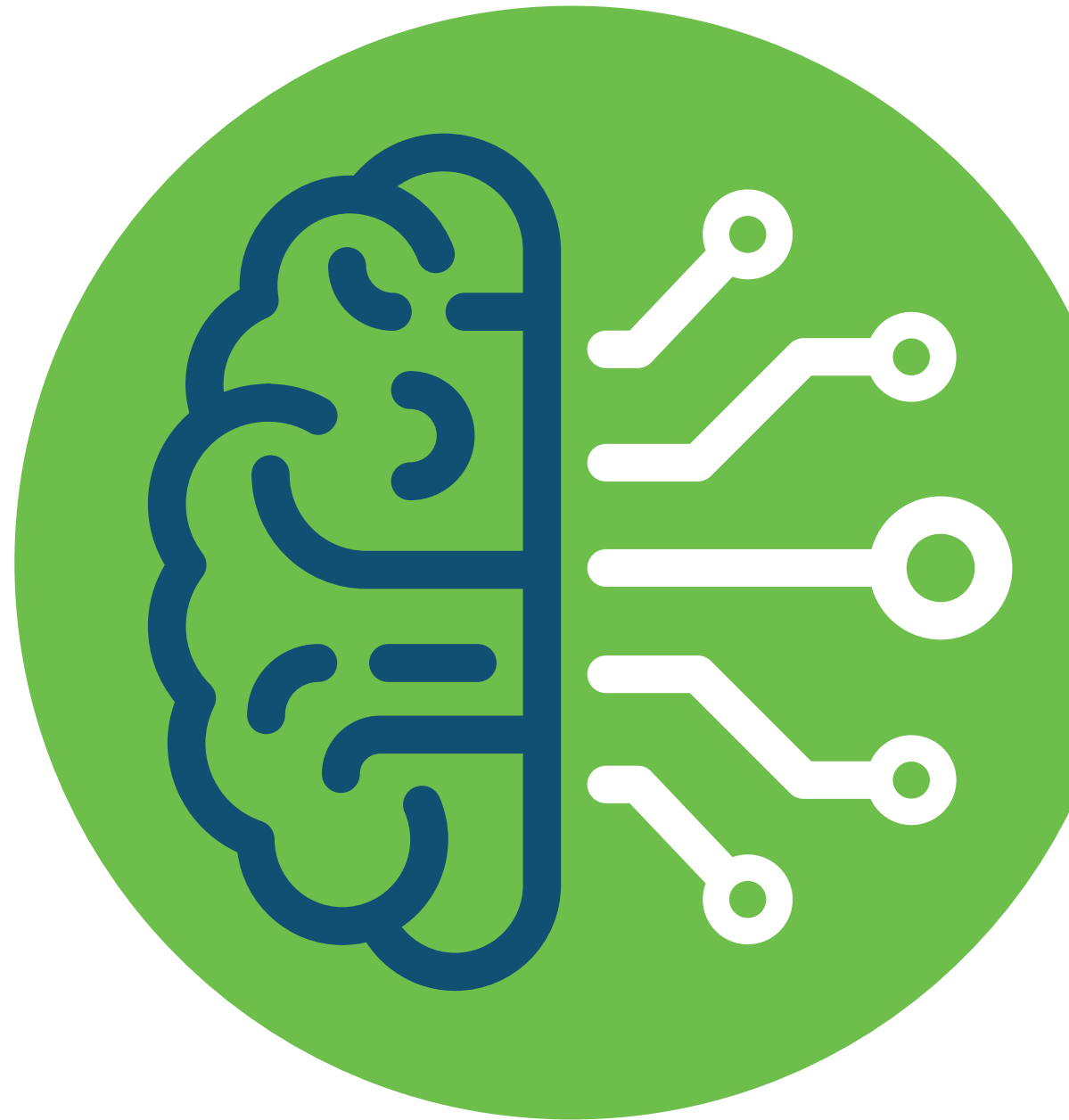
回答者の82%は、AIや仮想アシスタントにより生産性が向上するだろうと考えています。

- **顧客エンゲージメントの向上**

コンタクトセンターの91%が、複数のアプリケーションとシステムを使用しています。エージェントのパフォーマンスとカスタマーエクスペリエンスを向上させるため、データと関連情報を活用する必要があると考えています。

現行世代のツールは連携機能が非常に限られているため、情報を孤立させることも多くあります。事実、SaaSを導入している平均的な組織では34を超えるアプリケーションを使用しています。<sup>1</sup>適切な情報を適切な場面やタイミングで提供することは難題な課題です。

1. 出典: BetterCloud: State-of-the-SaaS-Powered-Workplace



## ソリューション:コグニティブ コラボレーション

コグニティブ コラボレーションにより、業務の中でコンテキストを手軽に利用できます。企業やエコシステム全体のデータソースを活用し、必要な情報を直感的な単一インターフェイスからシームレスに確認できるためです。単一のシステムからコンテキストとインテリジェンスを提供することで、次のことを実現できます

- ・ スムーズに使用できて人間味があり、豊富な関連情報を提供するテクノロジー
- ・ 容易かつ直感的にコラボレーションできるワークストリーム
- ・ 顧客に合わせた、プロアクティブで即応性のあるカスタマー エクスペリエンス

こうした特徴により、重要な業務に注力できるようになります。たとえば会議をスムーズで手軽に予約できるため、ツールとの格闘に時間を浪費する必要がありません。本来の重要課題であるコミュニケーションとコラボレーションに集中し、同僚や顧客と深い協力関係を築けます。

コグニティブ コラボレーションは、すべて既存投資を活用して提供されます。アナリティクス、専門知識や関連情報は 100% クラウドではなく、クラウドベースで提供されるため、クラウド戦略やデータ管理戦略に合わせて規模を拡大できます。



# コグニティブ コラボレーションの基礎知識

コグニティブ コラボレーションにより、コラボレーション プロセスや顧客対話の全体でコンテキスト情報とインテリジェンスを参照できます。

## コグニティブ コラボレーションの仕組み

コグニティブ コラボレーションでは一連の人工知能(AI)と機械学習(ML)を連携させて、生産性の低下を防ぎます。AIとMLにより、インテリジェントな仮想アシスタント、詳細なプロフィール情報、顔認識、自然言語処理と会話インターフェイス、ノイズの検出と抑制が利用できます。コンテキストに即したリアルタイム アシスタンスと名前表示、会話型ボット、動的なドキュメント共有、分析ベースのルーティングといった機能も提供されます。

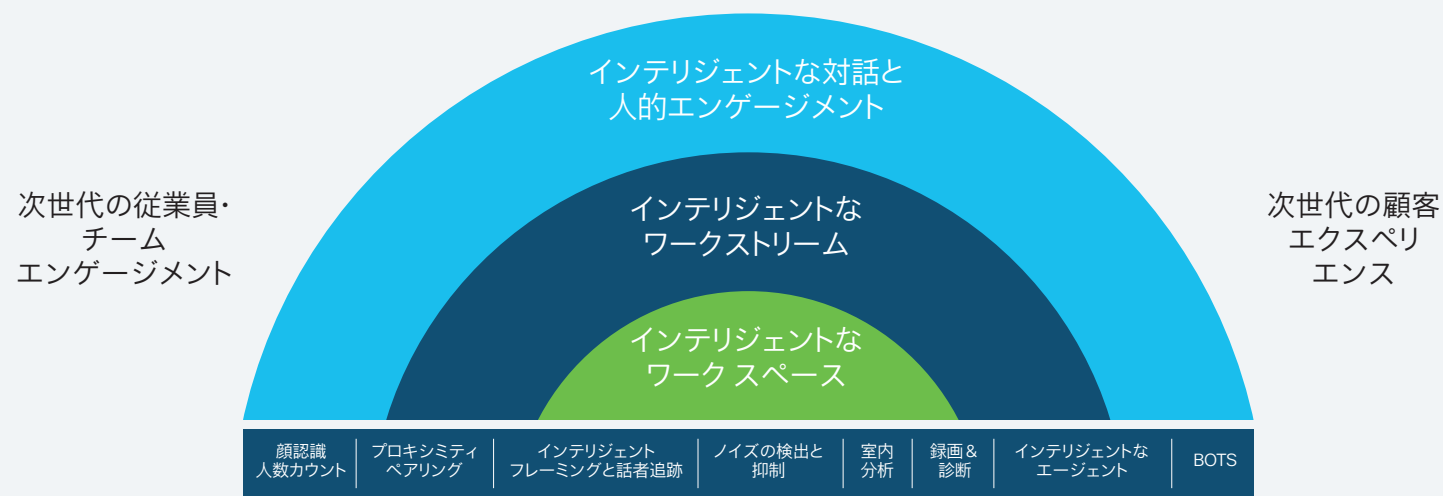
## コグニティブ コラボレーションが重要な理由

コグニティブ コラボレーションでは、コラボレーション プロセスの中でインテリジェンス、関連情報、コンテキストを提供します。チーム メンバーのポテンシャルや、チーム内外の連携による可能性を最大限に引き出します。従業員とチームが独自のインテリジェントな仮想アシスタントを利用できるため、反復作業を軽減し、より優れたカスタマー サービスを提供可能になります。

コグニティブ コラボレーションにより、勢いを止める以下のような場面を防ぐ:

- **ささいな作業に追われる**  
Web 会議のログイン コードを探す、バージョンが何通りもあるドキュメントに目を通す、など。
- **根本的な情報の欠落**  
会議の参加者を正確に把握していない、相手の職務、経歴、能力について知らない、など。
- **より根本的な問題**  
前回の問い合わせ内容について、エージェントがあまり理解していない、など

シスコのコラボレーション プラットフォームを基礎に構築





# コグニティブ コラボレーション によりチーム エンゲージメント を強化する

コグニティブ コラボレーションは、インテリジェントなワークストリームとワークスペースを組み合わせることで、インタラクションと人間関係を向上させる、より優れた(待ち望まれている)プラットフォームです。チーム メンバー同士の接続が容易になるため、互いを目と耳で理解し、関係を築くために役立ちます。テクノロジーが「サイロ化要因」ではなく「架け橋」として機能することで、あらゆる場面で従業員エンゲージメントやチーム エンゲージメントを向上できる機会を創出します。



- ・ コグニティブ コラボレーションは適切な量のコンテキストを適切なタイミングで、適切なチームに提供することで、職場のエクスペリエンスを向上させます。
- ・ スマートな会議スペースを実現し、会話型のインターフェイスやオプションにより操作を簡素化するため、コンテンツの確認、共有、共同作成が容易になります。インテリジェントな自動表示機能により、参加者が目の前にいる対面会議と同じエクスペリエンスを提供します
- ・ チームや会議参加者に関する情報を提供します。近接認識機能により、参加者全員の顔に名前や情報を関連付けて表示しつつ、背景のノイズを除去します。
- ・ コミュニケーションやコラボレーションのプロセス全体で情報の欠落や遅れを防ぎます。会議スケジュールはオンラインで調整され、議題や議事録が適切なチームに効率的に配布されるため、生産性がさらに向上します。
- ・ ネットワークとコンピューティング パワーのインテリジェンスおよびスピードを利用者が最大限に活用し、創造性を常時から発揮できるようサポートします。コラボレーション ツールがワークフローに組み込まれ、業務で日常的に使われるようになります。
- ・ より楽しい職場を形成し、作業効率を向上させます。専門知識を発揮し、会議時間を効率的に活用できるワークフローを構築します。オンライン ミーティングへの参加に消極的になる、顧客の質問への回答資料が見つからずフラストレーションを溜める、あるいはミーティングの多さに圧倒されるといった事態を防ぎます

# コグニティブ コラボレーション ツールの使用

コグニティブ コラボレーションにより、次世代の職場でのコミュニケーション、コラボレーション、ミーティングが、あらゆる面でシームレスかつ容易になります。そこでは次のような機能を利用できます

- **仮想アシスタント**

会話型の AI を介した会議の開始や参加、管理が可能になります。

- **インテリジェントなフレーミング機能**

ビデオ/Web 会議で話者を認識し、画面の中央に映し出します。参加者全員が、必要なタイミングで必要なスポットライトを得られます。

- **顔認識**

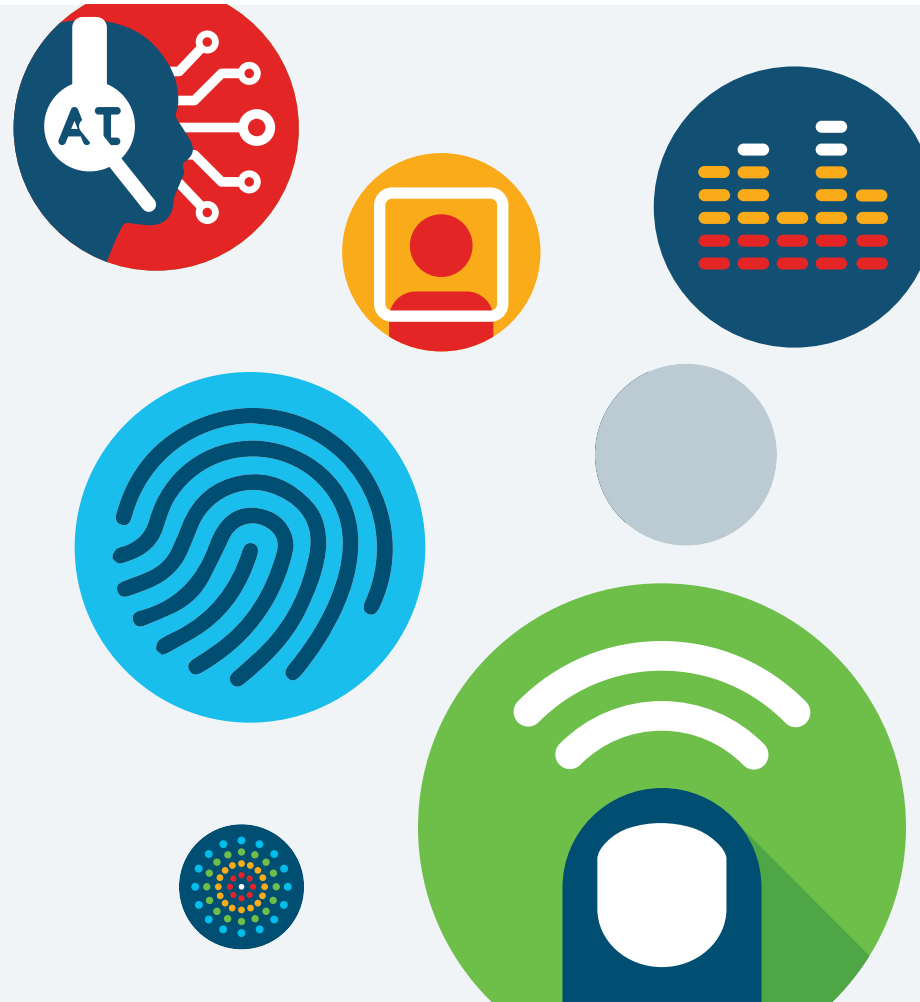
人物を正確に識別し、名前や詳細な職歴などを表示します。

- **会議参加者の確認機能**

積極参加の度合いも個別に把握できます。

- **コンテキスト認識型のノイズ抑制**

キーボードのタイプ音、犬の鳴き声、サイレン、紙のカサカサ音といった環境ノイズを低減します。



- **インテリジェントな近接認識**

人物のプレゼンスを認識し、会議室での操作を簡素化します。コンテンツの共有や、個人端末での表示なども簡単に行えます。

- **リアルタイムの会議分析**

参加者をカウントし、使用状況についての統計情報を提供するなど、会議室の効率的な利用やリソース プランニングに貢献します。

- **エンドツーエンドの暗号化とデータプライバシー。**

- **インテリジェントなエージェントとボット**

コンテキスト情報によりパーソナライズされた、優れた顧客サポートや顧客対話を提供できます

これらのインテリジェントな自動ツールにより、直感的でつながりのあるエクスペリエンスを提供することで、新しい価値を生み出せます。



# 「コグニティブ」なカスタマー エクスペリエンスの創出

職場でのコラボレーションを促進する最新技術は、貴重な顧客関係にも活用することが重要です。コンタクトセンターは受け身の姿勢から脱却し、コンテキストを活用した、積極的に予測型のサービスを提供すべく進化しています。断片的な顧客対応を止め、一貫性のあるカスタマー ジャーニーを提供するための移行が進んでいます

調査によると、2020年までにカスタマー エクスペリエンスが価格や製品自体を追い抜き、購入意思決定における中心的な要素となる見込みです。また、デジタルビジネスの30%は貧弱な顧客エクスペリエンスが原因で駆逐されると考えられています。<sup>3</sup>



つまり買い手は、かつてないほど多くの情報を購入の意思決定時に考慮できるという、ますます有利な立場にあります。そのためコンタクトセンターでは、AIとクラウドベースの分析機能を活用して、よりパーソナライズされた、プロアクティブなカスタマー エクスペリエンスを提供する必要があります。

60%

顧客サポートで7種類以上のシステムを使用している  
コールセンターの割合

出典:Aberdeen

40%

表計算ソフトウェアを使用してデータを手動で統合している  
割合

出典:Aberdeen

コンタクトセンターは、顧客対話を強化するデータソースを活用する必要があります。カスタマー ジャーニーを完全に把握することで、顧客とエージェントとの間でパターンと相関関係をより的確に分析できます。これにより、生涯価値の向上、製品やサービスのアップセルと改善、ロイヤルティの強化などが可能になります。

非効率的で人間味に欠けた、受け身の顧客対話は排除し、魅力的な顧客エンゲージメントに置き換える必要があります。相手のことを理解しているというメッセージを顧客に伝えることは不可欠です。

2. Customer 2020 Future of B2 Customer Experiences (Walker)

3. Gartner: [www.gartner.com/smarterwithgartner/is-your-organization-customer-centric/](http://www.gartner.com/smarterwithgartner/is-your-organization-customer-centric/)

### 組織に求められている事柄:

- ・ クラウドベースの分析を使用して、すべてのビジネス情報源とワークフローから重要な関連情報を取得し、顧客の現状を完全に把握。
- ・ 問い合わせ内容に最適なエージェントの特定。
- ・ 優れたカスタマー サービスに不可欠な知識とコンテキストの提供による、エージェントのエンパワーメント。
- ・ カスタマー ジャーニーを顧客対話に統合。プロアクティブで効率的な顧客対応を実現します
- ・ AI を活用して、顧客のセルフサービス エクスペリエンスを強化。
- ・ データ中心のインテリジェンスを導入し、実用的で自動化された意思決定をカスタマー ジャーニー全体で活用する方法の学習。
- ・ 各顧客のタッチポイントを十分に理解し、優れたカスタマー エクスペリエンスを提供することで、顧客ロイヤルティを高めて生涯価値を向上。



AI の導入により、エクスペリエンスを改善し、コンタクトセンターの人材をコスト効率よくインテリジェントに活用できます。そのためには次のような情報を把握する必要があります。

- ・ 自動対応で済ませる一般的な問い合わせ内容と、エージェントにエスカレーションする内容。
- ・ 会話内で顧客の問い合わせ内容を正確に判断するためのキーワード。対応スピードを上げ、顧客満足度を高めるためにも不可欠です
- ・ チャットから音声通話またはビデオ通話に切り替えるタイミング。
- ・ 強力なクラウドおよび AI ツールにより、通話を適切なエージェントに転送する方法。

**今日の顧客対応には最大限の努力が必要です。**



# コグニティブ コラボレーション に必要な特徴

コグニティブ コラボレーションの統合に向けた取り組みでは、以下の特徴を備えたソリューションを選ぶことが不可欠です。

- ・ AIを組み込んだシンプルで直感的なユーザ インターフェイス。トレーニングや複雑な操作を必要としないため、作業を合理化します。
- ・ モバイルやデスクトップからの参加でも、会議室と同じく直感的にコラボレーションできる柔軟性。
- ・ 複数の供給元からクラウド サービスとデータを導入して統合できる、オープンで柔軟なプラットフォーム。
- ・ あらゆる方面から、時間を問わず顧客エンゲージメントを追跡して分析できる AI と分析機能。適切な措置を講じるために不可欠です。
- ・ オープン API と相互運用性により既存の投資とワークフローを最大限に活用できるソリューション。
- ・ 適切なセキュリティ ポリシーを適用し、規制・コンプライアンス要件を満たすエンタープライズレベルのセキュリティ。同時に個人ユーザにはプライバシーに関する選択肢を提供します。
- ・ リアルタイム コミュニケーション分野の専門知識。スケーラブルで実績のあるテクノロジーを活用し、あらゆるコラボレーション チャンネル(音声、ビデオ、チャット、電子メール)にコグニティブ コラボレーションを提供できるよう支援します。





## さらに詳しく知る

コグニティブ コラボレーションの技術と利点について、  
詳しくは [www.cisco.com/jp/go/cognitivecollab](http://www.cisco.com/jp/go/cognitivecollab) を  
ご覧ください