

開発者インタビュー

シャナイン®シリーズの新たな取り組み
「スケジューラーAI」

AIで企業の困りごとを解決する



企業向けのセキュリティーを備えた、簡単操作のモバイル向け IT サービス群のシャナイン®シリーズ。これに新しく加わる予定の「業務支援 AI」のひとつである「スケジューラー AI(仮称)」は、会議を開きたいとメッセージを送ると、AIが参加メンバーの予定を確認し、会議の日程や場所を調整するツールです。これまで人が行っていた会議の日程調整を、AIが代わって実行することで、面倒な作業から解放されます。「スケジューラー AI」の開発に関わった、ビジネスクリエーション部 サービス開発部門 の岡崎優尋と品質生産性技術本部 研究開発部の後藤充裕が、「スケジューラー AI」の特長や開発の意図について語りました。

人に頼むような感覚で、仕事を任せられる AI

— シャナイン®シリーズにおいて、「スケジューラー AI」はどのようなサービスですか？



岡崎 優尋
NTT コムウェア株式会社
ビジネスクリエーション部
サービス開発部門

岡崎：シャナイン®シリーズは現在、メッセージング「シャナイン®TALK」と SNS「シャナイン®BOARD」、コンテンツ配信サービス「SmartManual®」の三つがラインアップされています。ここに新しく加わる予定の「業務支援 AI」は、対話的なユーザーインターフェースから簡単操作で社内システムやクラウドサービス等と連携することで、情報活用を促進し業務を効率化するサービスです。これは独立して動くアプリケーションではなく、シャナイン®TALKなどをフロントエンドに、社内システムやスケジューラー、SFA等のクラウドサービスをバックエンドにして、その間で働くツールとなっています。

後藤：「スケジューラー AI」は、スマートフォンで動作するシャナイン®TALK上で、会議などの日程調整を自動的に行う AI です。「誰といつ、どこで会議がしたい」と入力すると、出席者の予定を確認して、会議の時間と場所を設定するものです。もしユーザーが入力した情報が足りない場合は、「誰と打ち合わせしますか？」というように不足情報を聞いてきます。このように、あたかも「人と話しているかのような感覚」でインタラクティブに使えるのが、「スケジューラー AI」の特長です。

岡崎：大人数が参加する会議は、人が調整する場合、全員の日程を確認し、空いている時間帯を見つけて、その人数が収まる会議室を予約して……と、非常に手間が掛かります。しかし「スケジューラー AI」なら、その作業を、自動的にやってくれるわけです。参加者が多ければ多いほど、この「スケジューラー AI」は役立つと思います。



後藤 充裕
NTT コムウェア株式会社
品質生産性技術本部
研究開発部 スペシャリスト

開発者インタビュー:シャナイン®シリーズの新たな取り組み「スケジューラーAI」

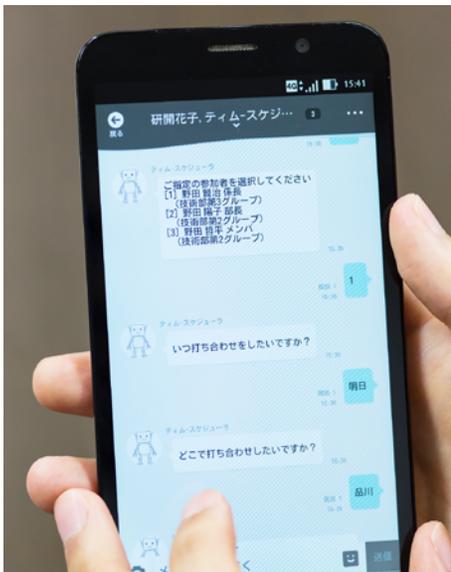
後藤：自分で使ってみて感じる一番のメリットは、出先からスマートフォンにメッセージを送るだけで会議の調整ができるという利便性です。例えば、外出中でも、スマートフォンから「岡崎さんと会議をしたい」とメッセージを送るだけで、自動的に日程調整をしてくれます。

また、シャナイン®TALKのトークの中で呼び出せば、調整結果もすぐに共有できます。シャナイン®TALKの画面から移動せずに日程調整ができるため、アプリの切り替えを省略でき、話の流れや思考を途絶えさせないため、非常に有用だと考えています。

同姓の多い大企業でも効率的にスケジュール調整

— 実際には、どのようにスケジュール調整を行うのですか？

後藤：まずシャナイン®TALKに、「スケジューラーAI」用のアカウントを一つ用意します。そのAIのアカウントに向かって、「会議をしたい」というようなメッセージを送ります。するとAIが「誰と」「いつ」「どこで」と、不足情報を聞いてきますので、それに答えていけば、参加者の予定や会議室の空き具合をAIが確認します。そして参加者全員のスケジューラーに会議の予定を登録してくれます。



スケジューラーAIが日程を調整する流れ



岡崎：ところで、大企業の場合、同姓の人が複数いることが珍しくはありません。何人もいる場合、AIは同姓のメンバーのリストを表示するので、そこから選んで指定できます。

後藤：このとき表示される順番にも工夫があります。スケジューラーAIでは、メッセージを送ったユーザーから見て、関係が強い順番に並びます。「自分の上司、同僚」「同じプロジェクトのメンバー」といった組織構造、「よく連絡を取っている」といったコミュニケーションの頻度などを考慮して、優先度の高い順に並びます。そのため、目的の人を探すのに、あいうえお順に表示されたリストをスクロールして見つけ出すといった無駄がありません。

スマートフォンの小さな画面でリストをタッチするのは、意外に間違いを起ししやすい操作。実は違うものを選択していたとしても、タップした本人は間違えたことに気が付かないかもしれません。そこで「スケジューラーAI」では、確実に選択できるように、番号で選択できるようにしています。

開発者インタビュー:シャナイン®シリーズの新たな取り組み「スケジューラーAI」

**グローバルでブームになっているチャットボットやAI。
その利点を日本語・日本企業で有効に活かしたい**

— この「スケジューラー AI」の開発の背景や意図を聞かせてください。

岡崎：2015年、私は、アメリカのカリフォルニアに短期留学をしていました。そのころ、現地で一番注目されていたのが、チャットボットでした。チャットボットとは、対話型のプログラムのことで、AIの活用法の一つです。日本ではまだ流行の兆しはほとんどありませんでしたが、日本語の自然言語処理技術と機械学習技術等の発展により、日本にもこのブームを持ち込めるのではと考えていました。

帰国後、シャナイン® チームに合流した際、私は「シャナイン® とチャットボットを組み合わせれば、ビジネスに有効活用できるのではないかと」考えました。そのころ、ちょうど研究開発部の後藤から、スケジュール調整を自動化する AI を開発している話を聞いたのです。すでに取り組んでいたんですね。(笑)

後藤：パスワードになり注目されている「AI」ですが、世の中で話題になっているものを見ると、「コンシューマ向けの製品が多い」と感じていました。そこで、「企業の業務に活用できる AI とは、何だろうか」と考え、そこでたどり着いたのが、人に代わってスケジュール調整をする AI でした。人間がやると非効率な業務を、AI で解決できたら、人間は集中する時間が増え、効率よく仕事ができるのではないかと考えて、AI のコンセプトを作っていました。

岡崎：私はアメリカの法人で、いろいろなスケジュール調整機能を持つ AI を見てきました。非常に使いやすく便利なツールもありましたが、それらを見ていて感じたのは、「日本の大企業では、活用が難しい」ということでした。海外ではクラウドサービスを最大限利用するためにサービスにあわせて組織構造を変えることが多いのですが、日本は逆で、組織構造にあわせてソフトウェアをカスタマイズすることが多いと思います。また、会議や打合せがバッティングした際には、どのような打合せかを加味し、調整する必要があることも多いと思います。1つ目の課題に対して、スケジューラー AI は、フロントエンドであるシャナイン® TALK とバックエンドサービスの仲介をすることで、フロント・バックともにほとんど手を加えずに機能を追加することで解決しました。2つ目の課題に対しては、会議の重要性を加味して、日程調整を行えるようなロジックを組み込むことで解決しました。例えば、会議によって重要度は違います。若い社員同士の勉強会を予定したところに、後から取締役も参加する重要な会議に呼ばれたとします。そういう場合、先に決まっていた勉強会をキャンセルせざるを得ないこともあるでしょう。そこで会議の重要度を比較し、より重要な会議への参加を促す仕組みを AI に導入しています。

「セキュリティ」と「企業における導入しやすさ」を重視

— 開発にあたって重視したことは何ですか？

後藤：企業への導入を前提としているシャナイン® シリーズは、セキュリティを重視しています。それは「業務支援 AI」も変わりません。「スケジューラー AI」のフロントで動くシャナイン® TALK は、クローズドなクラウドサービスで、高いセキュリティを担保しています。すでにシャナイン® TALK を利用できるなら、「スケジューラー AI」に新たなセキュリティ対策を講じる必要なく利用できます。

岡崎：最近ではコンシューマ向けの製品もしくはその機能性を、ビジネス用途に広げる流れがあります。いわゆるコンシューマライゼーションです。コンシューマ向け製品は、誰でも使えるクラウドサービスやアプリとして提供されていることが多く、オンプレミスの社内システムなどと連携させるのは容易ではありません。「スケジューラー AI」をはじめとする「業務支援 AI」は、シャナイン® の企業向けセキュリティや操作性の上に、これまで NTT コムウェアが蓄積してきた業務システム開発のスキルやノウハウを活かすことで、大企業でも導入しやすいコンシューマライゼーションを実現します。

開発者インタビュー:シャナイン®シリーズの新たな取り組み「スケジューラーAI」

後藤：社内システムと接続するとなると、プロトコルやフォーマットの変換といったプログラムの追加などが必要になるケースが多く、コストがかかります。それでは AI 導入そのものが難しくなりかねません。

「スケジューラー AI」は、専用サーバーを社内に設置して、社内スケジューラーのシステムと接続するだけです。既存のシステムと疎結合するので、仕様変更などの必要がなく、容易に導入できるというわけです。

さまざまな業務システムとも連携する AI に

— 今後、「業務支援 AI」をどのように育てていきたいと考えていますか？

後藤：この AI は、いろいろなものと接続できるよう、柔軟性を持たせた設計になっています。現在は NTT コムウェアが社内で活用している独自のスケジューラーと接続できます。今後は、マイクロソフトの Exchange など、他のスケジューラーとも接続させたいと考えています。また、ユーザーが使うフロントエンドにおいても、シャナイン®TALK 以外のツールでも使えるようにと計画しています。

さらにスケジューラー以外の業務システムとの接続も想定しています。例えば SFA（営業支援ツール）や在庫管理などつなげば、シャナイン®TALK から顧客情報や在庫状況を確認することが可能になります。

岡崎：大企業となると、たくさんの業務システムが稼働していますが、それぞれ使い勝手が異なると、ユーザーも習得が負担になります。しかし、メッセージという、日頃慣れ親しんだ共通のフロントエンドを使い、人と話すような感覚で操作できるとなると、ユーザーにとってもメリットが大きいのではないのでしょうか。

私たちの目指している AI は「なんでもできる AI」ではなく、「困っていることを解決してくれる専門的な AI」です。AI 活用によって、各業務システムの利用やデータ活用が増えれば、企業としての生産性向上にも貢献できると期待しています。

読者へのメッセージ

ワークスタイルの変革に貢献できる AI を

AI というと、人間の仕事を奪う可能性を持つものとして否定的な感情を持っている人も少なくはないと感じています。しかし私たちが目指しているのは、「誰もが使える、日々の業務を楽にしてくれる AI」です。人間の仕事を奪うのではなく、本来人間がやるべき仕事に集中できるようになるわけです。今まさに、そういう社会が実現しようとしています。（後藤）

少子高齢化やグローバル化が進み、ワークスタイルの変革が求められていますが、AI をうまく使えば、人間の働き方も変わってくるはずですが。働く人のワークスタイルを変え、会社のビジネススタイルを変える。そしてゆくゆくは、皆さまと一緒に協業しながら、日本企業全体の働き方を変えていくためのお手伝いをしたいと考えています。（岡崎）



※商品およびサービスの内容は、予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

※「シャナイン (Shanaing)」、「SmartManual (スマートマニュアル)」は、NTT コムウェア株式会社の登録商標です。

※その他、記載されている社名、商品名などは、各社の商標または登録商標である場合があります。

※所属部署、役割等については、取材当時のものです。