

第7回

コラボレーション



アメリカITまわりの話題

コラム

コロボ・テクノロジー(株)

藤崎 哲之助 fujisaki@collabotec.com

アメリカ、ニューヨーク州の郊外にあるホワイト・プレーンズの各所にIBMの本社機構は散らばっている。2001年の5月のある日、私はその1つのオフィスでマネージャのFrankとミーティングを持った。机と3つの椅子、サイドボード、壁に1つ賞状とIBMポスターといった非常にすっきりとしたオフィスで、机の上にはフラットディスプレイとボタンのたくさんついた電話機が1つ乗っているだけであった。私との話の途中で、彼は彼の部下の意見を聞きたいと、ディスプレイ上のIM(インスタント・メッセージ)で彼のフロリダにいる部下の1人、Bobの所在を探し始めた。彼の組織はIBMの本社機構であるが、組織は完全に分散化している。Bobはフロリダに住み、2週間に1回ニューヨークへの通勤している。もう1人のChris(女性)はシカゴ、もう1人はカリフォルニア、残りはやはり30マイルぐらい離れた別なニューヨークのビルにいる。組織は分散化し、特に定期的に全員が集まることはないという。彼はこの分散チームをネットワークツールを駆使してリードしなければならない。彼の状況は最近のIBM、他の米国の会社において特異ではない。多くの米国の管理職はこのような試練に直面している。

最近のZDNetが米国の企業人に行った調査はIMの使用に関して大変興味深い数字を出している。60%のZDNetの読者は、職場でIMを使っていると報告している。この60%という数字に驚かされると同時に、その60%の半分に近い人たち(28.8%)がIMを「主に仕事に以外に使っている」と白状しているのは興味深い。パロディ的に最近のアメリカの企業人の1日をもじった記事も見られる。

Here's a typical morning for a corporate worker with all the available tools we have today.

Check email, check favorite web sites, IM a few friends, check email again, answer a phone call, get coffee, go to vending

machine, answer IM page chat, chat, email, GO TO LUNCH.

これらの数字を前向きに見るか、後ろ向きに見るかは立場にも寄って異なると思うが、性善説者の筆者は前向きに見ている。IMを使って、仕事の生産性は明らかに向上している。少なくとも、個人の仕事環境は改善され、その仕事環境の改善が結果的に仕事の生産性を高めている。少なくとも前述のFrankはIMを駆使した環境に違和感、不満は言うてはいなかった。思い返せば1980年の前半に米国IBMに初めてE-メールが導入された時期を思い出す。そのころオフィスを覗くと多くの人たちがなれないPCに1日向かってE-メールをたたき続けていた。メールは転送したり、添付が簡単なためかえって処理するメールの量が増え、メールが長くなり、多くの友人が悲鳴をあげていた。またメールの業務用途外の使用についてさまざまな注意書きが張られたり、管理者会議で議論が行われた。多分多くの人たちが個人的な要件に使っていたに違いない。現在E-メールなしに仕事はできないし、E-メールが仕事の生産性を高めていることを疑う人はいない。新しいツールが仕事になじむには組織として、個人としてある程度の経験を踏む必要がある。その過程でプラスもマイナスもあり得るであろう。

「3人集まれば文殊の知恵」というが、組織はチームであり、組織の単位をなるべく距離の近いところに集めることは近年に至るまでの常識であった。近年、社会がさらに発展し複雑化・多様化するにつれ、組織の単位を距離の近いところに集めることのコストは高くなってきており、分散化は避けられない。特に米国などの国土の広いところでのビジネスではこれは避けられない現実になりつつある。日本などでも短期的には東京集中の現象がみられるが、長期的に成長する企業にとっての重要な課題であろう。

2001年のForesterグループによる米国大企業対象(50

社)の調査によれば、現時点でいわゆるコラボレーションツール(IM, 同期, 非同期の文書共同閲覧)をそれぞれ30%, 40%, 48%の回答者が業務に使っているといっている。さらに2003年にそれらの技術を使うと思うかとの問いに、それぞれ82%, 78%, 88%の回答者が「YES」と答えている。いわゆるコラボレーションツールがさらなるE-ビジネス化への主要技術として米国の企業内で捉えられていることを示している。

「コラボレーション」という技術は距離の離れた人々の間にネットワークで作った環境を作り、あたかもその人たちが物理的に隣にいる時と同じ生産性を与えることを目的とする技術であり、1990年代の前半よりコンピュータ科学の一分野、特にCHI(Computer Human Interface)と呼ばれる分野で研究されてきた。筆者も1995年よりIBMのワトソン研究所でこの分野の技術を担当し、IBMのWebコラボレーションなどの製品をCRM(Customer Relationship Management)向けに大和の研究所、またCTI(Computer Telephony Integration)との接続技術をラーレーの研究所などと作ってきた。

下の絵にあるように机をはさんだ2人を仮に引き離し、その間をネットワーク・チャンネルで結んだ時、2人の仕事の効率を下げないためにどのようなインフラとチャンネルを用意したらいいかがそこの1つの研究テーマである。



まず、一番に重要なことは2人の間に遅延、雑音がない音声のチャンネルを提供することである。電話会議が普及したのはこの事実の反映であり、逆にインターネット電話での会議があまり普及しないのはその遅延、雑音、安定性にまだ問題があるからである。互いに顔が見えることはそれほど重要でないことが知られている。それがビデオ会議はそれほど普及していないことの理由である。顔が見える前に必要なことがいくつかある。2人が共有の文書を持ち、さらには互いに相手はその文書のどこを見ているか、どこについて話しているかが見えることなどが大切とされている。音声だけの電話会議で議論できることには限界があり、議題が込み入った時には事前にFAXなどで書類を配布すること、書類に図面など入ると書類のどこを指しているかなどを伝えることが煩雑になり、書類を事前配布する電話会議も効率下がることなどが観察されている。これらに関しては近年のコラボレーション技術ではネットワーク上で文書を同期閲覧し、ポインタ、上書きペンなどが直接見えるようにする技術が実現されかなり自然な電話会議の拡張が実現している。

コラボレーションがさらに自然なものになるため、チームの人たちの様子、雰囲気が見えることが重要と

されている。Bobが今いるのかいないのか、今暇なのか、忙しいのか、などの情報は仕事上のチームとしてBobと長く組むには重要なファクタである。どんなに穏やかな人も予告なしに割込みが頻繁にかかるような仕事環境には長く耐えられない。共同で効率的な仕事をする際には必ず準備が必要である。連絡、事前の書類配布、その他が非同期で同期会議に先立ってできることも重要である。

IBMワトソン研のAlison Leeらは、コミュニティーの人たちをビデオのパイプでつないだ環境(ポートホール)を提案し、ワトソンのチームで実験した。約5秒ごとに自分のデスクトップにバディー(仲間)何十人の様子を刻々移す窓を持つため、仮想チームの皆の様子が分かる。もちろんプライバシー的な問題もあり得るが分散チームの雰囲気伝える道具としては意味がある。

私の会社、コラボ・テクノロジーでもこれらの研究成果を生かしたマルチ・メディアの会議記録機能がついた先進的なコラボレーション技術を開発・販売している。

やはりIBMワトソン研のWendy Kellogらは、チャットルームにそれぞれの人がどれくらい深くその会話にはまり込んでいるかを2次元的に表示したチャットルームを提案している。パーティーや会合などの場面では話題に熱中して中心に入って泡を飛ばしている人や、外から半ば冷ややかに他人の会話を見ている人などがおり、そこにいるそれぞれの人がどのレベルにいるか、どの程度話題にのめり込んでいるのかを知る・見ることは、会話に入っていくことに重要である。パーティーなどでも自分の立場に近い人を見つけ話し掛け始めるのがグループに溶け込むコツであろう。業務に用いるコラボレーション技術もいずれはこのような雰囲気を伝えるものまで組み込んだモデルにならねばならない。

日経リサーチの第6回インターネット使用状況調査(<http://www.nikkei-r.co.jp/internet/report02.pdf>)によれば、日本ではモニタの40%の方々がチャットや掲示板などのコラボレーションツールを生活・娯楽のために日常使っているのに対し、仕事・学業の場面ではそれらのコラボレーションツールの利用はほとんど行われておらず、WEBは古典的な情報の入手にのみ用いられていることが明らかにみられる。

技術の発展と普及は技術のプッシュと社会のプルがともに必要である。米国においてはその国土的理由、個人の生活と企業での生活の変化などの強いプル要因と技術のプッシュがコラボレーションの分野でまさにぶつかり合い、プライバシーとパブリックにすることの駆け引き、企業内での個人の裁量を広げることのプラス面とマイナス面の議論などさまざまな社会として、個人としての経験積まれている段階であると思う。日本においてもコラボレーションのツールが人々の仕事のスタイルを変え始める日は近い。

(平成14年7月27日受付)