ここまで来た! コミュニケーション基盤の最新動向

UCの核 プレゼンスの実力

UCの実現、ひいてはワークスタイル変革に欠かせない技術、プレゼンス。情報取得・更新の自動化、位置情報やグループウェアとの連携などで目覚しく進化した、最新型プレゼンスの実力を探った。

文◎坪田弘樹(本誌)

ユニファイドコミュニケーション(UC)の核はプレゼンス――。

UCベンダーはみな口を揃える。

コミュニケーションを取りたい相手の状況――在席や離席、電話中など――を可視化することで、無駄なアクションを排除するプレゼンスシステム。ソフトフォンの緑や赤のアイコンですっかりお馴染みとなったこの機能の効果は、誰もが知るところだろう。

コミュニケーションを効率化するのに最も重要なのは、ツールの数や届く範囲ではない。デバイスやツールの多様化、モバイル環境の向上で、コミュニケーション可能な空間はどんどん広がっているが、“すれ違い”もまた増えている。プレゼンスを経由することで初めて、コミュニケーションツールはその効果を発揮するのだ(**図表1**)。

ICTの進化は、明確に1つの方向性を示している。それは、“誰もが常につながっている”ことを前提とした世界だ。NECの企業ネットワークソリューション事業本部・企業ネットワーク事業企画部の本間祐司グループマネージャーは、こう語る。

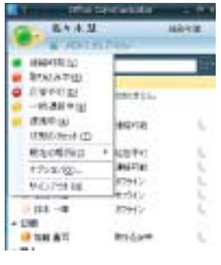
「その前提の下に、つながっていない人(または手段)を見分け、その間をどうやって効率的につなぐか。今後は、そうした観点でコミュニケーションが進化していく」

プレゼンスは今後のコミュニケーションの進化を語るうえで、欠かせない基盤なのである。

このプレゼンス機能は我々にとって、古くて新しい素材だ。これまで普及しなかった最大の要因は、ユーザー自身が“わざわざ”ステータスを変更しなければならない手動更新だったことだ。更新をサボり始めたとたん、その仕組みは簡単に瓦解する。「在席中」だから電話したのに本人がいない、「離席中」のはずなのに部署に立ち寄ったら本人がいる――。そんな信用ならないものを、誰が利用するだろう。

だが現在は、普及への“最低条件”とも言える情報取得・更新の自動化はもちろん、情報の種類と厚みも増しながら大きな進化を遂げている。

普段通り業務をこなす中で端末の状態や位置情報などを自動的に吸い上げ、さらにグループウェアなどの他のシステムとも連携することで、ユーザーは手間なく、より詳細で質の高いプレゼンス情報が交換できる――。そんな最新型プレゼンスの実力を探っていこう。



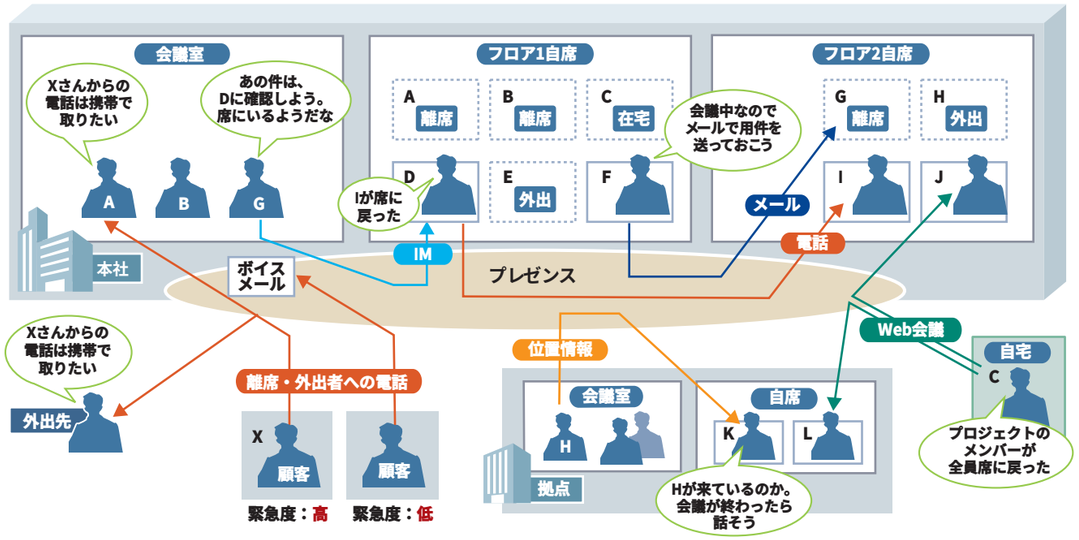
ソフトフォン/IMや、Web電話帳に埋め込まれたプレゼンス機能。左から、マイクロソフトの「Office Communicator」、アバイアの「One-X Potal」、NTTソフトの「Prog Office2.0」

質・量ともに拡大

プレゼンスは、1個のシステムとしてではなく、ソフトフォンやインスタントメッセンジャー(IM)などの機能の1つとして捉えている人がほとんどだろう。まずはこうした、“ツール埋め込み型”の製品を例に、最新機能を見ていこう。

現在では多くのソフトフォンが、①PCのログイン状態(オンライン=在席/オフライン=不在)のほか、②通話中、③離席といった状態を表示する機能を備えている。プレゼンスサーバーが端末の状態を見張り、表示は自動的に更新される。スクリーンセーバーが起動したり、キーボードやマウス操作がない状態が一定時間続くと「離席」と判断し、操作が再開されると「在席」に戻る。ユーザーの手が煩わされることはない。

図表1 プレゼンスを利用したコミュニケーション



NECの「UNIVERGE Active PhoneBook」は、さらに多くの情報を集約し、詳細にユーザーの状態を把握できる。

文字通り「電話帳」であり、画面上のアイコンから1クリックで電話・メール・IMが起動する、UCソリューションのポータルとなるものだ。Webアプリケーションであるため、ソフトフォンやデュアル端末、PHS、大型液晶画面付き固定電話機など多様な端末から、さらに社外のリモート環境からでも利用できる。

図表2に示した画面の通り、4種類のプレゼンス情報を表示する。

名前の左のアイコンは、一般的なソフトフォンと同様、PCと電話の状態を示す。一番右の「所在」は、接続している無線LANアクセスポイントの情報を基に、本人がいる拠点・フロアなどを表示する。

また、グループウェアと連携し、現時点でのスケジュールを「予定」欄に表示。不在や離席中の人の現状も、より細かく知ることができる。なお、予定情報に行き先が入力されていれば、それを「所在」欄に表示する。

企業ネットワークソリューション事業本部・UNIVERGEサポートセンター・第一システムサポート部の河端厚志主任は、「ツールの選択を助けるだけでなく、場所や予定が分かることで、『近くにいるなら話をしよう』など、実際に会う際のサポートにもなる」と効果を語る。

もう1つ、「ステータス」欄が用意されているのは、予定外の緊急要件の発生に対応するためだ。通常は、「勤務中」「外出中」などが他の情報に基づいて自動で表示されるが、手動で書き換えることもできる。なお、その際には、ステータスを元に戻すまでの経過時間を設定できる。例えば、急な外出時に2時間後に設定しておくと、経過後に自動的にプレゼンスを更新する。手動で変更した際の“戻し忘れ”を防ぐ機能だ。

“タイミング”も知らせる

在籍中だから電話をしよう、外出中だからメールを送ろう、同じフロアにいるから会いにいこう、会議中だから電話できないがIMなら話ができる――。リアルタイムに相手の状況が分かれば、コミュニケーションのロスとミスは確実に減る。

だが、最新型プレゼンスの機能はそれだけではない。もっど“わがまま”