お客さま、NTTドコモ研究開発(R&D) および法人営業が三位一体で連携して 課題の検証と解決を同時進行で進めていく ソリューション協創プロジェクト

NTTドコモ(以下、ドコモ)は、2017年10月から「お客さま」とドコモの「R&D部門」、「法人営業部門」が連携した三位一体のチームをプロジェクトごとに形成し、お客さまの課題解決をめざしてスピーディーに実証実験を行う「トップガン™(以下、TOPGUN)」の取り組みを進めています。これまで12のプロジェクトが立ち上がり、その中から2つのサービスがうまれ、引き続きサービス化に向けた取り組みが進められています。

ソリューション協創を加速する TOPGUN

TOPGUN は、5G(第5世代移動通信システム)時代の新たな価値創出に向けて、ドコモがお客さまやパートナー各社と共に新たな価値を協創する取り組みです。「+d」を加速し、中期戦略2020「beyond宣言」における宣言4「産業創出」、宣言5「ソリューション協創」の実現をめざすプロジェクトとしてスタートしました。

取り組みでは、お客さまとドコモのR&D部門、法人営業部門のメンバーでプロジェクトチームを形成して、さまざまな課題を解決するソリューションをスピーディーに創出していく。そして、保守・運用体制を整備し、



図1「TOPGUN」とは

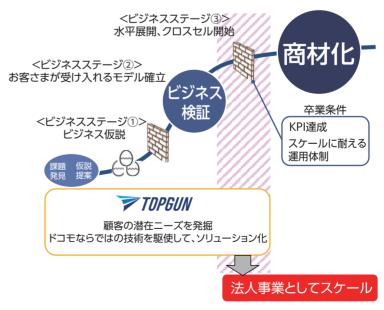


図2 「TOPGUN」が狙うビジネステージ

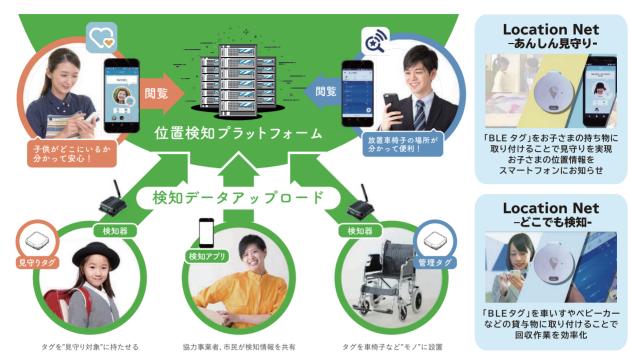


図3 [Location Net]

商材としてサービス化、ビジネス化して全国に水平展開 していくことをめざしています。

3 つのビジネスステージを経て ソリューションを創出

TOPGUN では、課題解決型ソリューションの創出に 向けて、課題発見と仮説提案、およびビジネス検証に重 点を置いた取り組みを進めています。はじめに「ビジネ スステージ①」として、ドコモの R&D 部門と法人営業 部門とで形成されたチームがお客さまと連携して課題を 理解し、潜在ニーズを発掘します。次に「ビジネスステ ージ②」として、課題解決を含めたビジネス仮説と、そ の有用性を測るための KPI(Key Performance Indicator) を設定し、実際にお客さまのロケーションで検証を行い ます。そして、KPI を達成して大規模展開に耐えられる 運用体制を構築できたプロジェクトは、「ビジネスステ ージ③」として全国へ水平展開やクロスセルを開始し、 サービス化され TOPGUN を卒業していきます。ビジネ スステージ①から②、②から③、それぞれのゲートを管 理することで各ステージへの移行をクイックに判断して いくことも TOPGUN の大きな特長です。

ドコモではニーズとシーズをつなげてく TOPUGUN を通じて、次のような効果を期待しています。

◆課題検証と解決を同時進行でスピーディーに進めるこ

とができ、お客さまと目的を共有しながら、実証実験を 通して新たな課題を発見していきます。また、課題を発 見した時はその場で改善を図り、素早く課題の解決につ なげることができます。

- ◆技術の可能性を価値に変えることで、ドコモならでは の技術を駆使してお客さまの課題解決につながるソリュ ーションを創出することができます。
- ◆さまざまな業界・分野に応じたモデルを柔軟につくる ことで、お客さまのニーズに対応した商材をラインナッ プすることができ、全国の法人営業部門を通じて拡販す ることができるようになります。

BLE(近距離無線技術)を搭載したタグを人やモノに 装着して位置把握を可能にした「Location Net」

2017 年 10 月からスタートした TOPGUN は、1 年間で 12 のプロジェクトを立ち上げました。

以下では、代表的なプロジェクトとして、サービス化した「Location Net」と、サービス化が進められている「ドコモ AI エージェント API」、「おしゃべり案内板」を紹介します。

「Location Net」は、BLE(Bluetooth Low Energy:近距離無線技術)を利用した専用タグを人やモノに装着することで、児童や高齢者の見守り、業務機器の位置把握を行うサービスです。専用の検知器もしくはスマート

NTTドコモ TOPGUN

フォンアプリを用いて位置を検出するので、既存の GPS では位置の検出が難しい屋内でも利用することができます。 GPS の電波が入りにくい屋内などで強みを発揮し、緻密な所在特定が可能です。また、専用の BLE タグは電池寿命が平均半年ほどあるので、頻繁に電池交換を行う必要がありません。 GPS を利用した位置管理ソリューションと比べて、長時間利用することができます。

全国各地に足を運び、高齢者の見守りや工場などの施設内スタッフ管理、放牧牛の頭数管理などさまざまな分野での実証実験を行い、用途の拡大を図りました。その結果「Location Net-あんしん見守り・」、「Location Net-どこでも検知」をパッケージ化しました。「あんしん見守り」は、BLE タグをお子ざまの持ち物に取り付けることでお子さまの位置情報をスマートフォンに知らせるサービスです。学区内の児童や特定エリア内での高齢者の見守りなど、安全・安心な社会環境の創出をサポートします。「どこでも検知」は、BLE タグを車いすやベビーカーなどの貸与物に取り付けることで回収作業を効率化するサービスです。企業内におけるモノの検知・管理の効率化や稼動削減をサポートします。

ドコモでは「Location Net」の業界でとの最適化パッケージをあらかじめ組成し、ASPとして提供することと、お客さまごとのカスタマイズを不要にすることで、スピーディーなサービス導入を可能としています。

あらゆるモノに対話型 AI サービスを提供する 「ドコモ AI エージェント API」

「ドコモ AI エージェント API」は、ドコモの AI 技術を活用し、自然な会話のなかでユーザーの目的にあった情報を提供する対話型エンジンです。特長は、あらゆるモノに対話型 AI サービスを提供することができるところです。たとえば「ドコモ AI エージェント API」を使用したスマートフォン向けサービス「my daiz」上では、パートナー企業専用の AI エージェントサービスを作成することができます。これにより、パートナー企業とユーザーとの接点を強化できるようになります。加えて「my daiz」で使用している「ドコモ AI エージェント API」をパートナー企業に公開することで、あらゆるデバイス上でパートナー企業専用のAI エージェントサービスを作成できるようになります。

ドコモでは「ドコモ AI エージェント API」を使用した事例づくりを通して、業界ごとの課題を解決するソリューションテンプレートのラインナップ化を進めています。2018年10月には、その取り組みの一環として進めてきた在宅医療用対話型ロボット「anco」に、ドコモの「AI エージェント基盤(ドコモ AI エージェントAPI)」が採用されました。

「anco」は、株式会社ワーコン(以下、ワーコン)が 提供している在宅医療用対話型ロボットで、在宅時にお

ける利用者とのコミュニケーションや、体温計、血圧計などのバイタル測定機器からの情報収集などを行います。「ドコモ AI エージェント API」と接続したことで、ワーコン独自のシナリオによる対話が可能となりました。

またドコモは、ワーコンと連携して 福岡市実証実験フルサポート事業で検 証を行ってきた「みまもり看護師」に よる遠隔サポートサービスに「anco」 を加えたサービス「おるけん」を開始 しています。通常時はロボットの「anco」 が利用者とコミュニケーションをとり ますが、必要に応じてテレビ電話を通 じて「みまもり看護師」に接続します。 「みまもり看護師」は事前に「anco」と 利用者で行われたコミュニケーション





図4 「ドコモAIエージェントAPI」の事例画像

情報や測定されたデータを確認した上でさらに細かい問診を行い、その結果をもとに「訪問看護師」や「かかりつけ医」と連携します。このような事例づくりを通して「ドコモ AI エージェント API」のサービス化を進めています。

タッチと音声に対応したインタラクティブな 多言語 AI 案内サービス「おしゃべり案内板」

「おしゃべり案内板」は、タッチと音声に対応したインタラクティブな多言語 AI 案内サービスです。10 インチから65 インチのタブレット上で動作し、回線工事やサーバーの準備を行うことなく空港・駅・大型商業施設・観光地などでのご案内や、企業・ショールームなどの受付として利用でき、スタッフの稼働削減、多言語(日本語、英語、中国語、韓国語)での案内によるインバウンド(訪日観光客)対応を支援します。

「おしゃべり案内板」の特長は、企業や自治体のキャラクターや設置場所のイメージに合わせたコンテンツにカスタマイズして、オリジナルの PR や空間演出を行えるところです。また、キャラクターとの対話の連動により「話しかけてみたい」、「話してみたい」と思える「人」と「AI」との心地よいインタフェースも実現しています。さらに、心の声の表示により、会話の"きっかけ"をつくることで「何をしゃべっていいか分からない」を解消するだけでなく、温かみのあるコミュニケーションを可能としています。

ドコモは 2018 年 11 月より順次「おしゃべり案内板」を成田国際空港内ドコモワールドカウンター成田第 2、高尾山、沖縄のバスターミナル、ショールームなどへ設置し、2019 年 3 月末までに多言語 AI 案内サービスに関する実証実験を行い、スタッフの稼働削減、インバウンド対応、空間演出の観点からの評価、お客さまの意見などのフィードバックを受け、2019 年度中のサービス化をめざしています。

地元の企業や自治体等の課題解決に向けて 全国の支社・支店のメンバーが多数参加

TOPGUN における R&D 部門と法人営業部門の連携には、全国の支社・支店のメンバーもたくさん参加しています。現在(2018年10月時点)、TOPGUN に参加してい

お問い合わせ先

ドコモのホームページ 法人のお客さま https://www.nttdocomo.co.jp/biz/



図5 「おしゃべり案内板」の画面イメージ

るメンバーは約 160 名、半数を超える約 90 名が全国の 支社・支店のメンバーです。メンバー同士がスムーズに 連携することができるよう、TOPGUN に関連した情報を 全国で共有することができる体制を整備しています。

全国の支社・支店のメンバーが TOPGUN に参加することで、地元の企業や自治体等の課題を解決することができるようになるなど、TOPGUN の取り組みで協創されるソリューションの領域は拡大を続けています。

*「トップガン」は、株式会社 NTT ドコモの商標です。

お客さまとドコモの R&D 部門、法人部門が一体となってソリューションを協創していく TOPUGUNプロジェクトには、全国の支社・支店のメンバーも数多く参加しています。各プロジェクトの現場では、人的交流を生み出し、連携を深めていると共に、お客さまの課題解決をサポートできる新たな人材の創出にもつながっています。

NTTドコモ

法人ビジネス本部 ソリューションサービス部 ソリューション・デザイン担当 **若松、新井**



【TOPGUN 専用サイト】

https://www.nttdocomo.co.jp/biz/special/topgun/TOPUGUNの専用サイトでは、各プロジェクトのトピックスや各地での取り組みなどを紹介しています。