

## 7 バーチャルイベントプラットフォーム

# 距離や時間の制約を超えた情報発信

「NTT Communications Digital Forum 2020」(以下、CDF)は、新型コロナウイルス感染拡大を受けインターネット上の仮想空間で開催された。初の試み、かつ短期間での準備というチャレンジングな取り組みであった。この取り組みを支えたのがバーチャルイベントプラットフォーム(VEPF)だ。

### バーチャル展示会で来場者とのコミュニケーションを可能に

オンラインで開催される法人向けのイベントは講演配信のみということが多く。これに対しNTT Comは従来のオフライン開催と同様、講演と展示の両方を仮想空間に展開するため、VEPFを準備した。

オンライン開催を決定したのが6月と準備期間が短いなか、自社の「COTOHA® Chat & FAQ」でのAIチャットボットや有人チャット、Microsoft Teamsによるビデオ通話など、来場者とのコミュニケーション機能を盛り込んだ。アバターを含む3D仮想空間のデザイン(図1、2)は独自に制作したものであり、標準的なパソコンでも快適に利用できることを重視し、極力シンプルなグラフィックになるよう工夫した。

また来場者の増加に合わせてサーバーがスケールアウトする仕組みを活

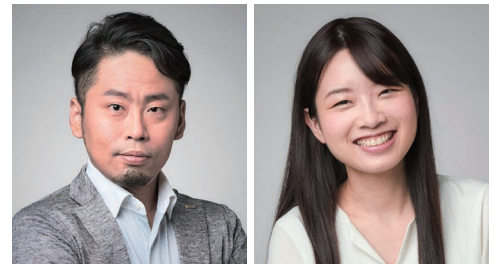
用し、ピークタイムにあわせてプラットフォームを運用することで、システムトラブルなく開催ができた。

### 自らDXを体現し 今後につながる取り組みに

「運営側としては課題点に目が行っていましたが、来場者から『静かに講演を聴けた』、『好きな時間に閲覧できた』、『欲しい資料をすぐに入手できた』のようにオンラインならではのメリットに関する声が多く寄せられました。」(岡本氏)

来場者属性に加えて、どの講演や展示を閲覧したかという行動データを収集できることもVEPFの特長だ。これらのデータを社内のデータサイエンティスト部隊や営業組織のマーケティング部隊と一緒にデータ分析し可視化。営業や出展者に展開し、来場者の興味分野の提案や、新規開拓などのオフリング活動へ活かしている。

今回のチャレンジングな取り組み



NTTコミュニケーションズ株式会社  
経営企画部 広報室  
(左から) 主査 高山 匡史氏 岡本 華奈氏

について高山氏は次のように語る。

「VEPFの仕様上、お客さまからしか会話がスタートできないなど、従来のオフライン開催と同じオペレーションができず、工夫したコミュニケーション機能も狙い通りとはならない部分もありました。ただ、オンライン開催でのお客さまの行動データなど、多くのノウハウを蓄積できており、全てが次につながる形になりました。VEPFそのものに関心を示すお客さまも多く、自らDXを体現できたと感じています。」

NTT Comは、今年の取り組みをもとに、既に来年のCDFを睨んだ取り組みを開始している。現在開発中の「Digital Twin Working Platform」をもとに、今年の取り組みを「オンラインならではの」イベントとして次につなげていく考えだ。



図1 CDF ポータル

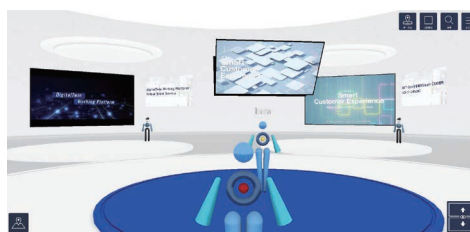


図2 展示会場