

## 2 3D 仮想空間 “CTC Digital Base”

# 3D 仮想空間で社員同士やお客さまとのコミュニケーションを活発化

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社（以下、CTC）が2017年4月に設置した未来技術研究所は、既存のビジネスに囚われない新たなサービスや事業の創出に取り組んでいる。本稿では未来技術研究所が取り組むさまざまなテーマのなかから「仮想空間を活用したコミュニケーションの活発化」について紹介する。

### 3D 仮想空間サービスを活用した仮想施設 “CTC Digital Base” を開設

CTCは2021年4月19日、“CTC Digital Base”という仮想空間上の施設を開設した。その狙いについて、河村氏は次のように語る。

「未来技術研究所は大きく『ITによる社会課題解決』と『テクノロジードリブン』という2つのテーマで新事業創出に向けた研究開発を行っています。3D 仮想空間の活用は基本的には後者に該当しますが、一方でCTC Digital Base 開設の狙いの1つは社員同士やお客さまとのコミュニケーションの活発化です。コロナ禍によりリモートワークが急増したことによるコミュニケーション不足の解消ということで、社会課題解決という側面もあります。」

### 仮想オフィスとして実用性が高い “Virbela (バーベラ)” を活用

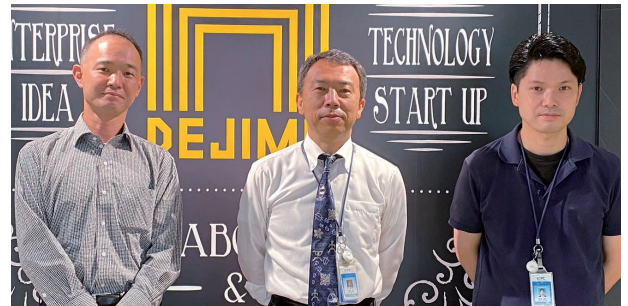
CTC Digital Base は米 eXp World Technologies, LLC. の3D 仮想空間サービス “Virbela” を活用して実現している。近年さまざまな3D 仮想空間サービスが登場しているなか、

Virbela を選択した理由について小高氏は次のように述べている。

「数百人のような単位でユーザーが同時にログインしても安定して動作するプラットフォームであることを特に重視しました。Virbela はこの条件を満たしています。」

Virbela の提供元である eXp World Technologies, LLC. の親会社、eXp World Holdings, Inc. は不動産仲介業を営んでいる。物件の内覧の

対応のような社外での業務が多いため、物理的なオフィスの必要性が低かった。そこで Virbela 上の仮想オフィスで勤務するというユニークな



伊藤忠テクノソリューションズ株式会社  
未来技術研究所 事業創出チーム  
(左から) チーム長 小高 圭介氏、河村 修氏  
イノベーションテクノロジーセンター部 吉留 健太氏



図1 CTC Digital Base のオープンスペース

働き方を実現している。同社の従業員数は約4万人であり、この規模の企業が日常的に Virbela 上で業務を行っていることから、その実用性や安定性の高さが伺える。

## CTC Digital Base の概要

Virbela では1つの島が論理的に独立した空間となっており、CTC Digital Base も専用の島の上にさまざまな施設が存在する形で運営されている。アバターを使って社員同士やお客さまとのコミュニケーションを行うのだが、コミュニケーションには音声、およびテキストチャットを使用できる。チャットや音声の届く範囲を任意に区切れるため、同じ施設の中でもグループに分かれてそれぞれディスカッションする、といった使い方も可能だ。

また、スクリーンが各所に設置されており、プレゼンテーションツールを利用して、画面共有／ファイル Upload(動画も可)／カメラ投影等が可能になっている。

CTC Digital Base では Virbela で提供される機能をすべて利用しており、以下のような施設がある。

### 仮想オフィス

部署や組織など、任意のグループに専用のフロアや部屋を設置できる。フロアや部屋ごとの入室制限が可能であり、部屋に対して簡単に施錠・解錠する機能も用意されている。ゲストの立ち入りが可能なエリアも設定可能だ。各部屋の壁にはスクリーンが設置され、権限による閲覧制限もできる。

### 講堂・会議場

セミナーやイベントの会場とし



図2 施錠すると室内で投影されているスライドは外から見えない

て、登壇したアバターが多数のアバターに向けて情報発信するという使い方を想定している。ステージには3つのスクリーンが設置されている。

### 展示会場・展示ホール

現実の展示会場のように機能する。展示ブースをいくつも設置できるようになっており、実際の展示会のような雰囲気を再現できる。他のブースには音声やチャットが届かないようにし、ブースごとに個別の商談を行うことが可能だ。

### 教室

講師席と複数の生徒用の席から成る教室を構築できる。学習の進み具合を確認できるよう、生徒毎の画面、講師用の画面がそれぞれ用意されている。

### エンタメ会場

懇親会やライブイベント会場として活用できる。スクリーン有り。

### サッカー場

ボールを蹴って遊べる空間が用意されている。人数を集めて試合をするといった楽しみ方も可能だ。

### ビーチ

ビーチで花火大会をしたり、島の

周囲でボートに乗って遊ぶことが可能となっている。スクリーン付きのイベントステージも用意されている。

## 新たなコミュニケーションの場として社内で活用

まず CTC 自らが CTC Digital Base を活用している。事業グループ単位でフロアが用意されており、各フロアには部署やプロジェクト単位で専用の会議室が用意されている。2021年9月末時点で約1,900名の社員がユーザー登録済みだ。1日あたり平均で約100人がログインし、そのうち40人は常時もしくは長時間ログインしているという。以下、活用例を紹介する。

### 日常的なコミュニケーション

CTC はコロナ禍以前から日常的に Web 会議を活用しているが、リモートワークの急増により「Web 会議では一人が話し、他の人は黙っている時間が長い」、「会議前後の立ち話のようなコミュニケーションが発生しづらい」といった問題が顕在化したという。

「一般にはリモートワークの孤独

感が原因で離職率が高まっているという調査もあるほどで、我々も従業員の孤独感解消を重要なテーマと考えています。CTC Digital Base では会議が終わってもお互いのアバターが見えているため話しかけやすくなります。各組織に居場所となる会議室を用意したところ、常に複数のアバターが集まっている組織もあります。未来技術研究所でも小高が自ら頻りにログインして会議室に居ることで、コミュニケーションを取りやすくしています。」(河村氏)

会議などで雑談や部外者とのコミュニケーションが難しい場合には、施錠しておくことで、『今は話しかけられても対応が難しい』ことが会議室の外からも一目瞭然だ。逆に鍵がかかっていない、またはオープンなスペースに居るアバターに対しては話しかけやすい。

#### 経営層と若手社員の懇親会

日頃接する機会のない経営層と若手社員がラフな形でコミュニケーションすることを狙ったもので、経営層、若手社員ともに、参加者からの評判が良いという。

#### 営業担当者向け製品説明会

CTC は定期的に営業担当者向けの製品説明会を行っている。9月のリモートワークが前提という状況下での説明会は、CTC Digital Base 内で実施された。展示会場を使い、15の展示ブースを用意して実施したところ、170名の社員が参加したという。

### 社外との協力による実験的な取り組み

CTC はお客さまにも CTC Digital



新入社員研修



オープン・イノベーション



オンライン授業



展示会&ジョブフェア



講演会&全社会会議場



カスタム開発(例:病院遠隔診療)

図3 ビジネス化に向けさまざまなユースケースを検討中

Base を紹介しており、複数のお客さまから引き合いが寄せられている。そのうち1社についてはこの10月、1フロアを1ヶ月間提供し、試験的に利用してもらった。

また9月25・26日には、埼玉県戸田市と共同でバーチャルイベントを開催した。コロナ禍によりふるさと祭りや花火大会を実施できなくなったことを受け、新たなイベントのあり方を検証するという狙いがあった。基本的にはCTC Digital Base のオフィス以外の施設を体験してもらおうというもので、展示会場で市長のメッセージや市の紹介動画などを流したほか、スポンサー15社それぞれの紹介ブースも用意した。会議場では関係者によるアイディアソン、ビーチでは〇×クイズといったように、複数の人が参加できるイベントも実施された。

### ビジネス化に向け活用法を模索

これまでのフロア貸し出しやバーチャルイベントは試験的に無償で行ってきたが、ビジネス化に向けた検討も始まっている。ユースケースとしては図3に示すようなものが

検討されており、収益化の形としては「島の販売」、および「場所貸し」が有望視されている。

「島の販売は、販売後の保守・サポートがビジネスになると考えています。CTC Digital Base の島はVirbelaの標準サービスを利用して実現しましたが、お客さまの要望に応じてアバターの選択肢や敷地の設計をカスタマイズできないかといったことを、eXp World Technologies、LLC. と相談しています。場所貸しは戸田市と行ったバーチャルイベントのようなイベントでの利用を考えています。」(河村氏)

### 地域間の情報格差解消にも役立つと期待

CTC Digital Base を活用したコミュニケーション活性化の今後について、小高氏は次のように述べている。

「今まであった地域間での情報格差をなくすことにも役立つと期待しています。実際にCTC Digital Base を利用してみた地方のメンバーからは、その点が好評です。今後さらにノウハウを蓄積し、ビジネスとしてコミュニケーションの活性化を進めたいと考えています。」