

1. 担当 PM

プロジェクトマネージャー：藤井 彰人 PM
(KDDI 株式会社 ソリューション事業本部 ソリューション事業企画本部
副本部長 兼 クラウドサービス企画部長)

2. 採択者氏名

クリエイター：今井 晨介（京都大学 大学院人間・環境学研究科）

3. 委託金支払額

2,304,000 円

4. テーマ名

会話の流れがわかるグループコミュニケーションツールの開発

5. 関連 Web サイト

<http://shinsukeimai.github.io/manager/>

6. テーマ概要

本プロジェクトでは、部活動やサークルといったグループでのオンラインコミュニケーションを効率化するためのテキストチャットベースのグループコミュニケーションツールを開発した。本プロジェクトの特徴は、利用想定者を IT リテラシが高くないグループに絞ることで必要となる機能を特化し、既存のツールにおいて発生しうる様々なロスを軽減するところにあり、これまで以上に円滑なグループコミュニケーションを支援することが可能になった。

7. 採択理由

デバイスやネットワークを含む IT 環境の進化により、コミュニケーションスタイルがメールだけでなく、SNS、チャット、動画を中心に対人だけでなく対 Web サービスにまで拡大している。本プロジェクトはグループコミュニケーション

ヨンの新しいスタイルを提案しており、多くの人々に利用してもらえる可能性を秘めている。チャットコミュニケーションの問題や既存チャットツールの課題なども分析しており、新しいコミュニケーションスタイルの提案につながる考え、採択すべき提案であると判断した。

Slack, ChatWork だけでなく Chatter や HipChat を始めとするチャットサービス、過去の斬新なコミュニケーションサービスとは異なるアプローチで、新しいグループコミュニケーションを提示することはチャレンジではあるが、未踏プロジェクトとしてぜひ挑戦して欲しいと考えた。

8. 開発目標

本プロジェクトでは、ターゲットコミュニティを部活やサークルとし、それらコミュニティに存在する以下の課題、問題解決を目的とした。誰もが触れたことのあるチャット UI (ユーザインタフェース) をベースに、コミュニティ特有の課題を解決する機能を備えたリアルタイムグループコミュニケーションツールの開発を行った。

- 大量のメッセージの処理に要するコスト
- メッセージに対する返信漏れ、読み流しによるコミュニケーションロス
- 手作業でのルーティンワーク

9. 進捗概要

iOS, Android で動作する、グループコミュニケーションツール Manager を作成した。

• アプリ概観

Manager ではアプリケーションを立ち上げるタイミングに沿った 3 つのタブを配置している (図 1)。左から未読タブ、ストックタブ、トピックタブである。それぞれのタブにて実装した機能について以降で解説する。

➤ 未読タブ

大量のメッセージの処理に要するコストを削減するべく、自動要約機能 (図 2-a)、手動既読機能 (図 2-b)、未読一覧を表示する機能 (図 2-c) を実装した。

- 自動要約機能

トピックにおける未読メッセージを 3 行に要約している。未読メッセージの要約を表示することで、自分が参加していない間にどんな

議論がされていたかを大まかに把握することができる。

- 手動既読機能

「今は忙しいのでメッセージを返信できないが、後で返信したい」といった時、既存のアプリケーションではメッセージを開くと既読をされることが多いが、Manager では右上の既読ボタンからトピックごとに既読とすることができる。

- 未読一覧表示

多くの未読メッセージが複数トピックにたまっていたとしても、未読メッセージのみを一気に読むことができる。

➤ ストックタブ

Manager では、後で読み返したいメッセージを保存しておくことができる。メッセージを長くタップすることで、ストックタブでメッセージがストックされる。またストックされたメッセージは、チェックマークを押すことでストックから外すことができる (図 3)。



図 1 Manager タブメニュー



図 2 Manager 未読タブ手動既読、既読数



図 3 ストックタブ



図 4 出欠マネージャー

➤ トピックタブ

Manager ではコミュニティ特有のルーティンワークを自動化することができる。

- 出欠マネージャー

ルーティンワークの一つに出欠連絡が挙げられる。飲み会や練習参加などの出欠は、これまで担当者が集計、催促、集計をしなければいけなかった。Manager では、出欠連絡はマネージャーボットを利用することで自動化することもできる（図 4）。「出欠連絡とって」と問いかけるか、もしくは右下の bot ボタン（図 4-a）を押すと現れるモーダルから選択することで出欠を取り始めてくれる。回答者は、「欠席」「出席」「遅刻」の三択が用意（図 4-b）されており、簡単に連絡することができる。担当者は、出欠マネージャーボットが集計したもの（図 4-c）を見るだけでよい。

- アンケートマネージャー

ルーティンワークの一つにアンケートが挙げられる。先ほどの出欠と同様に、Manager ではアンケートも自動化できるようになっている。アンケートマネージャーボットと対話を行い、アンケートの選択肢を作っていくことができる（図 5-a）。選択肢を作ると、回答を聞いて回りながら、集計、催促を行ってくれる（図 5-b）。



図 5 アンケートマネージャー

- ファシリテートマネージャー

オンラインでのグループコミュニケーションでは、メッセージが流れるという現象がしばしば見受けられる。ある話題について話しているときに別の話題のメッセージが割り込んだときに生じやすい。Manager では、ファシリテートマネージャーボットを呼び出し（図

6-a)、対話形式にて何について議論するか、決めたいことは何かを伝える (図 6-b) と会話のファシリテートを行ってくれる。



図 6 ファシリテートマネージャー

- 自動割り込み

これらのマネージャーはユーザから呼び出すだけではなく、過去の呼び出しデータを利用した Bag of words と Support Vector Machine による判定で自動的に割り込み、仕切って欲しいかどうかユーザに聞いてくるように実装している (図 7)。



図 7 割り込み起動

10. プロジェクト評価

LINE や Slack に代表されるように、メールからチャットへと IT を活用したコミュニケーションのスタイルが大きく変化する中、チャットコミュニケーションにおける様々な課題問題が、全く新たに生じている。本プロジェクトではコミュニケーションにおける新しいカタチを提案すべく、チャットをベースにしたリアルタイムグループコミュニケーションツール Manager を開発している。本ツールではメール世代でないチャット世代ならではの視点で、各種機能を実装していることに注目して欲しい。特に会話をファシリテートするボット機能はシンプルではあるが、実際のコミュニティ内の各種調整に効果を発揮する有益な機能であり、今後においても大きな発展性が期待できるものである。

成果報告会においても、非常にわかりやすいプレゼンテーションやデモを行ったことも評価したい。

11. 今後の課題

今回開発したアプリケーションの検証及び展開方法が、本プロジェクトにおいては一番の大きな課題である。クリエイター自身が所属するコミュニティ（京大ラクロス部）での一部検証は行っているものの実装した機能が意図した通りに活用されるかどうか、また本当にユーザに価値を届けられるものになっているかどうかを検証しながら、ツールそのものを Lean Startup 手法を用いるなどして継続的に成長させていく必要がある。コミュニティ内コミュニケーションツールとしての独立した発展に加えて、既存チャットツールへのアドオンとしての発展など、本ツールのさらなる成長に期待したい。