

第38回UNIRITAユーザシンポジウム

研究発表での視聴者質問への回答

IE04 超えるリアル ～画像認識で進化するオンライン会議～

質問	回答
とても面白い発表でした。理解度を検知するという点で、「うなずき」をPoseで拾える可能性はありますか？	認識の頻度を上げることができるので、それにより瞬時的な顔の動きの遷移を取得可能な見込みです。 よって、「うなずき」の動きを定義して検知することは可能だと考えています。
今日のシンポジウムのようなセッションの評価に使うと面白そうだと感じました。	元々福岡での発表を想定して、ご提案のような視聴者の表情をくみ取って画面にリアルタイムで可視化するようなコンテンツを考えておりました。今回作成したツールは純粹に画面に表示された”顔”の情報を個別で認識可能ですので、発展がしやすいと考えています。

IE06 Kubernetesの可能性 ～さわればわかる コンテナ技術～

質問	回答
「技術的な壁を超えた先には素晴らしい景色が待っている」とは具体的にはどのようなことでしょうか？	一言で申せば「DevOpsやアジャイル、マイクロサービスなどを使って デジタルビジネスの推進に寄与する可能性がある」となります。 この点はガートナー社もクラウドネイティブにおけるコンテナ化の目的はインフラ目線でのコスト削減ではなく、本質は「デジタルビジネスを推進する」点が重要だと述べています。 今回の研究結果としては、導入における費用コストを主軸として説明をしていますが、最終的には上記の達成こそが大きな効果であると考えております。
(質問ではありませんが) 良い研究&発表だったとおもいます。弊社からもメンバーを参加させればよかったとおもった内容でした。	ありがとうございます。 コンテナに関しては、今後も研究テーマとなる可能性があるので、その時はよろしく願いいたします。

IE08 過去事例から学ぶPoCの進め方 ～IT部門不在のPoCは時代遅れ？～

質問	回答
ナレッジ蓄積について、IT部門側にあるのはこういった意図でしょうか？企画部門側にも蓄積しておくことも必要かとは思いました。	実証実験でNGとなる要因として、大きく2つ「①ビジネスモデルとしての欠陥（ニーズとアンマッチ、デメリットが大きい等）」と「②テクノロジー要因での障害（機能の不足、セキュリティ、コスト等）」があると考えております。 前者の要因についてもナレッジの蓄積は重要ですが、簡単に解決できる話ではないと考えております。 一方で、後者の要因については、現在の著しく技術が進歩する中で、時間の経過によって障害が取り除かれる可能性が高く、こちらをIT部門で蓄積して定期的に棚卸しすることが、これからの実証実験では重要になると考えて、IT部門側に設置いたしました。
多くの事例をもとに研究されたようですが、どのように事例を探したり、詳細を調査したりされたのでしょうか？今後の研究活動の参考にお聞きしたいです。	WEBサイトでの情報収集に加えて、メンバーおよびコーディネーターが業務で得た情報をもとに研究を進めてまいりました。 特に失敗事例については、あまりWEB等で公表されておらず、後者の情報が役に立ったと感じております。

OE02 理想の自動化とは？導入と運用を解説!

質問	回答
考察されたことを裏付けるための検証は何かしら行われたのでしょうか？	検証は行っておりません。 研究メンバの中でRPAを導入する立場の人間や導入を受ける立場の人間の経験から得られた内容を纏めたものです。
自動化により業務は効率化するとおもいますが、一方で、自動化後時間がたつとブラックボックス化した業務プロセスを誰もわからなくなってしまう事に対して何か対策は検討はされましたか？	自動化の運用を検討する際の留意事項として、イレギュラー発生時の運用体制を維持する必要があります。 ここで言うイレギュラーは主にRPA等の動作不良で自動化した処理が正常に行えなくなるケースを指します。 具体的には以下のものを用意することが必要と考えています。 1:自動化処理の復旧手順の確立 2:自動化処理の復旧が不能となった場合の、手動操作マニュアルの作成 3:手動操作に対応した二人以上の人員の維持 ご指摘の「ブラックボックス化した業務プロセスを誰も分からなくなってしまう」という状況は、上記2及び3の対応により防止可能と考えています。 また、手動で行っていた業務の自動化導入にあたっては、操作手順を明文化しておくことも重要です。 自動化処理の構築を外部に委託する場合は対象業務の説明資料になりますし、自動化完了後は、上記2のような手動対応時のマニュアルに転用することも可能です。

OE03 テキストマイニングでデータの山を採掘 ～問い合わせ記録が顧客満足度向上の切り札に～

質問	回答
ありがとうございました。やってみたい！とおもいました。	ありがとうございます。まさにそのお言葉を頂きたく本研究をしてきましたので、とてもうれしく思います。
今回は「やってみた」上で一定の成果を出せた、というように聞こえましたが、そもそも何に適用しようか、といったアイデア出しの部分で工夫すべき点などありましたか？	問合せに対しどのような課題を抱えていて、分析を通してその課題をどのようにして解決したいか、ということ意識しました。とりあえずやってみた結果、思いもよらない有用な結果が得られた、ということも、もしかしたらあるかもしれませんが、大抵の場合、対象を選ばずやみくもに分析をしても得られた結果が何を意味するのか、というのを読み取ることは難しいので、最初に課題とそれを解決するイメージを思い描いておくと、試行錯誤がしやすくなるかと思います。
初心者目線でお聞きしましたが、とても分かりやすかったです。	メンバー全員が初心者であったのでまさに初心者の目線から研究を行っておりました。これからテキストマイニングをする初心者の方には是非見て欲しいと思っておりましたので、分かりやすいという言葉を受けて大変うれしく思います。

OE04 企業の魅力は待遇にあらず ～エンゲージメントから学ぶ愛され企業のつくり方～

質問	回答
ミッション、ビジョンはZ世代に受けるのか？世代別に対する受入の検討はされたか？	・Z世代は承認欲求が強いため、1on1などの施策でうまくコミュニケーションを取る必要がある。 ・ユーザ会アンケートの結果から、世代別による差異はなく、広い範囲での提案となった。
内発的動機付けを行うためのコミュニケーションは、コロナ渦のリモート環境では、以前よりも難しくなっていると感じていますが、1on1はその対策になりうるでしょうか。	コロナ渦のリモート環境だからこそ、必要なコミュニケーションがあります。各会社でも有効な手段として、1on1をご提案しました。上司、部下、ベテラン、若手の本音を聞き、組織としての対策を講じる必要があるためです。

OE05 デジタル化の先にあるサービス企画の可能性について ～最先端の企業になるために～

質問	回答
発表ありがとうございます。協働の進め方とは何か考えていますか	協働については発表でお伝えしましたが、長くなってしまうため、今回は省略いたしました。しかし、メンバ内で議論はしており、IT部門と事業部門のメンバを一部交換してお互いの業務を体験して寄り添った課題解決を検討する、という案ができました。
資料の発表ありがとうございます。質問です。IT部門さんが工数を開ける為にはデジタル化との話ですが、具体的にどんなデジタル化が一番効果が高いと想定されますか？	業務によってデジタル化の具体的な対応が変わってきますが、メンバ内で出た意見としては、業務で使用するデータをデジタル化したあと、セキュアにAPIで取得できるようにしてあることが効果が高いと考えます。 理由として、データが取得できない状態である場合、今後AIなどが流行したときに、データを取り出せなくなるため、余分な改修が入ることが予想されるためです。

IN01 データ分析による意思決定への第一歩 ～データサイエンティスト風味～

質問	回答
データの収集が重要と仰っておりますが、今回の収集したデータ数としては妥当なのでしょうか。（データが少ない故に信憑性があるのかが気になっております）	データ数については、重要な要素と捉えておりますが、妥当性についての議論はできておりません。 本研究においては、次のように考えております。 商品購入、配達については、研究を進める上ではデータ数に関して問題はなかったと考えております。 システム障害は、データ収集にあたり障害管理台帳より分析するためのデータを試行錯誤し作成した経緯があり、データ数については不足していたと考えております。
分析データを収集する際に工夫したことはありますか？	分析目的・ゴールを明確にすること イメージしやすいようにどんなデータをどんなことに活用できるか事例を確認しました。 一例ですが、気象データは混雑予想や購買予想など気象情報を絡めて予想できることを知っておくと、一見関係なさそうなデータも有益になります。
配達コース 交通状況の過去データなどの収集は難しい（事故、工事、通行止めなど）？	ARTIC（公益財団法人 日本道路交通情報センター）より平成11年度から直近年度までのデータが取得可能です。（※有料：10万/年度）

OW01 知ってる？ストレスを軽減するRPAの使い方 ～RPAでコミュニケーションを効率化～

質問	回答
「ちょっといいですか？」ですが、わざわざRPAを使うより普通にチャットを使った方がよくありませんか？	リモートワークにより希薄となった対人関係を改善するところをスタート位置にしており、直接連絡が取りづらい状況を想定しての検証としています。必ずRPAで連絡を取る必要はなく、相手の状況が見えず連絡が取りにくい状況を改善するための手段として捉えて頂ければと思います。今回の検証ではいくつかの制約事項があったためチャットに限定しましたが、RPAで相手の状況が確認できれば電話での連絡もコミュニケーション手段として選択することでデメリットを解消できると考えています。
良くできた仕組みですね。ちなみに、ロボ太を作った工数ってどのくらいでしょうか？ 1, 2, 3よりさらに選択肢を増やすと工数かかりそうでしょうか？ メンテナンス性について聞いてみたかった。	1ロボにつき5人日程度となります。ちょっといいですか？のロボで選択肢を増やす場合、ロジックはベタがきのため、1つにつき1人日程度かかると思われます。メンテナンス性に関しては、今回、研究ということもあり一過性の仕組みとして作成したため、メンテナンス性を考慮した仕組みとはしていませんでした。
「ちょっといいですか？」の検証について、対人コミュニケーションから、対RPAに変えることで摩擦によるストレスは減るものの、人間関係の希薄性を助長してしまう可能性もあるのではないのでしょうか？ デメリットはどのように考えますか？	当初はRPAを使って相手のスケジュール確認を行って、チャットか電話を選択する機能を予定していましたが、しかしメンバのセキュリティ制約の都合でスケジュール確認ができず、チャットに限定しての検証としました。文面を考える手間やタスク登録といった部分までサポートするためRPAを使うことで、単にチャットを使うよりスムーズに仕事ができる事を検証しました。

GW02 DX時代のリアル二刀流 ～IT部門は投打両立できるのか？～

質問	回答
IT部門が関わるとリリースが遅くなるイメージがあるのですが、その辺のスピード等はどうか考えられますでしょうか？	シミュレーション結果から、IT部門が構築業務における要所(業務のヒアリング工程)にかかわることで現場部門のみでRPAを構築するよりも一定時間内における構築本数が多い事が示されました。つまり一本当たりのリリース期間が短縮可能であると考えております。また、本シミュレーションでは構築の効率化を検証するため業務のヒアリング結果によって成果物の業務フローは大きく変わらない想定の下で検証しています。システム開発テストで実証された様に全体最適化を図る場合、リリース期間が長期化することが想定されますがRPAのライフサイクル全体を考慮した場合、メンテナンス対応スピード、業務の全体最適化によるRPA対象となる部署、業務が増える事による業務スピード面でメリットがあると考えております。
着手時点で立てた仮説と、最終的な結論を比べて、意外と感じる点はありませんか？	着手時点ではIT部門が社内DXにかかわるほど品質は高いがコストは増大する想定でしたが、最終的には担当フェーズを要件定義などに絞ることで効率的なDX推進と保守を両立できる結果が示されたことは意外でした。

GW03 その会議、リモートワークでいいんじゃない？ ～天の声がサポートします！～

質問	回答
天の声の開発工数や、開発時の苦勞などがあれば聞きたいです (天の声が聞こえて、送信を戸惑って時間過ぎてしまいました笑笑)	10月末頃から構想し、空き時間でコツコツと1名で開発し、完成は年明けの1月、時間にすると40～50時間程度でしょうか。なるべくメンバーの各環境に依存せず利用できるよう、ブラウザベースでWebSocketで通信させるところに、一番苦勞しました。