

仮想秘書サービス基盤の構築

1．背景

インターネット上の個々のサービスは、ますます多様化・高度化・高性能化が加速しているにもかかわらず、せっかくの技術の発展が皮肉にも一般ユーザーにとっては複雑で扱いにくいものとなっています。

IT社会の健全な発展を促すためには、IT技術の恩恵を広く社会全体が享受できるようにするための新たな基盤サービスの創出が急務であると考え、本プロジェクトに着手することとしました。

2．目的

従来、インターネットを利用する際には次のような課題がありました。

(a)あまりにも多様な情報やサービスが氾濫しているため、ユーザーが目的とする対象に辿り着くことは容易ではありません。(発見・到達に関する課題)

(b)各サービスを利用するには、利用規約の理解、ユーザー登録、操作方法の習得、PC環境の設定など、非常に煩雑な手順を要します。(利用方法などに関する課題)

(c)各サービスの機能強化やプラットフォーム技術の世代交代によって、頻繁に仕様変更が繰り返され、その都度ユーザーは機器更新やソフトウェアのバージョンアップ、操作方法の再習得など、多大な負担を強いられます。(仕様変更に関する課題)

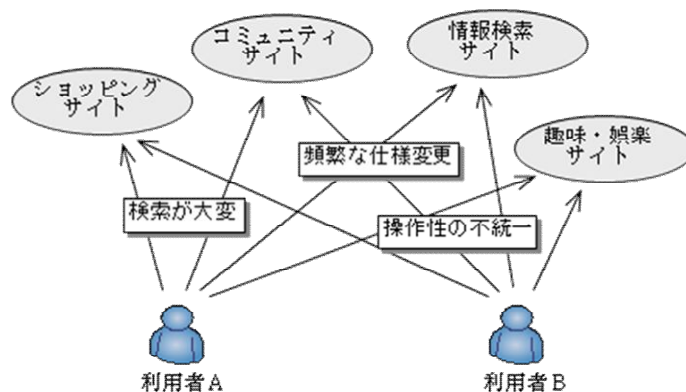


図1 従来のインターネット利用における課題

このような状況により、せっかく高度な新技術や多様なサービスが豊富に存在するにもかかわらず、インターネットの利用を断念する人たちが増え続けています。

そこで、インターネット（仮想世界）とユーザー（現実世界）との間に仮想的な秘書システムを介在させることにより、氾濫する情報やサービスを隠蔽するとともに、ITの利便性を格段に高め、人々に優しいインターネット環境を提供することを目的としています。

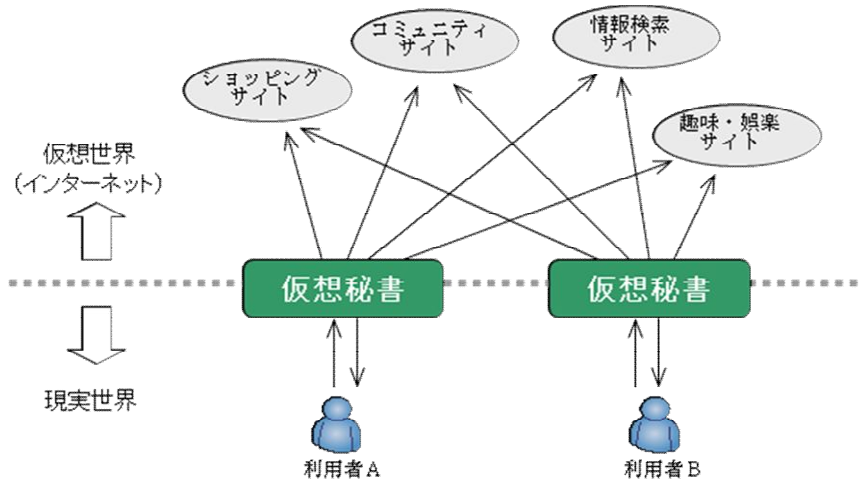


図2 仮想秘書を媒介としたインターネットの利用イメージ

3. 開発の内容

(1) インタラクション機構

ユーザーが簡単に仮想秘書「CRESCAT（クレスキャット）」と対話できるようにするため、4W1H（なに・いつ・どこ・だれ・どのように）による対話方式を採用しました。

また、操作上の混乱を排除するため、一切の画面遷移をなくし、1画面内ですべての対話を完結できるようにしました。

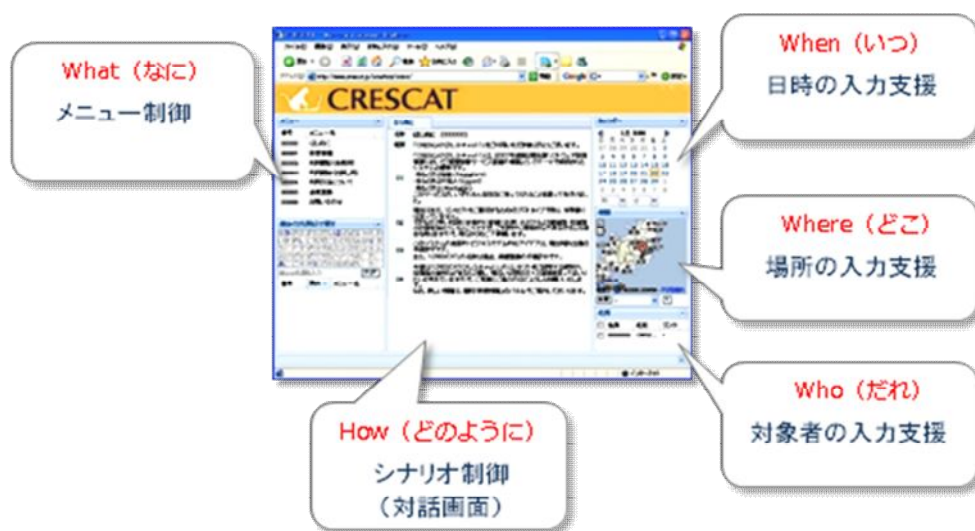


図3 ユーザーインターフェースを1画面に集約（画面遷移を排除）

（２）パーソナライズ機構

利用実績を蓄積することで、時間や場所や状況（ＴＰＯ）に応じてＣＲＥＳＣＡＴがユーザーに対して機能提案する仕組み（レコメンド・メニュー）を実装しました。

これにより、ユーザーのライフスタイルや行動パターンに応じた、適切な行動支援が行えるようになることを目指しています。

（３）サービス管理機構

課題解決に利用するインターネット上のサービスの所在を管理する仕組みを実装しました。これにより、ＣＲＥＳＣＡＴの拡張性や保守性（サービスメニューの追加や変更）の向上を図ります。

４．従来の技術との相違

（１）知的エージェントシステムとの違い

仮想秘書と言うと、人工知能（ＡＩ）を駆使した自然言語処理や高度なインテリジェンスを伴うエージェントシステムを連想されがちですが、そのようなアプローチのシステムは過去に多くのトライアルが繰り返されてきたものの、なかなか世の中には普及していません。

一方、ＣＲＥＳＣＡＴは知的判断などの高度な仕組みをインターネット上のサービス側に依存し、あくまでも人とサービスとの間の橋渡しをする仲介役（通訳）となることを目指しています。

（２）一般的なマッシュアップサイトとの違い

ＣＲＥＳＣＡＴはインターネット上に散在する多様なサービスをマッシュアップすることによって、理論上は無限に機能拡張できることを特徴としています。

インターネット上にはすでに多くのマッシュアップ・サイトが登場していますが、ＣＲＥＳＣＡＴのような汎用性をコンセプトとするものはまだありません。

５．期待される効果

インターネット上の様々なサービスが、ＣＲＥＳＣＡＴを媒介として簡単に利用できるようになるため、今までＩＴを敬遠していた人々や多忙なビジネスパーソンなど、これまでの未利用者層を新たにマーケットに呼び込むことが可能となります。

また、優れた技術やサービスを提供している事業者にとっても、より幅広いユーザーにサービス提供できるチャネルが増えることとなり、市場の拡大や活性化が期待できます。

将来的には、モバイル端末やカーナビといった様々なデバイスからも共通に利用できるようにすることで、利用シーンの拡大や新たなビジネスモデルの登場も期待されます。

6．普及（または活用）の見通し

現在の成果物はあくまでもプロトタイプ・システムですが、今後は実運用可能なシステムを構築し、おおむね1年以内には事業展開する予定です。

すでに国内外の企業から、事業化に向けた技術協力の申し出や業務提携に関する打診等を複数いただいています。

なお、C R E S C A Tのビジネスモデルについては特許の出願済み、ネーミングについては商標登録の出願済みです。

7．開発者名（所属）

黒田哲司（株式会社フェアリーウェア 代表取締役）

（参考）開発者URL

<http://www.crescat.jp/>