



## 新製品・サービスのご紹介

2000年10月2日

### 地図上にリアルタイムでマーケティングリサーチ データを表示するiモード端末対応 ソフトウェア・ソリューションパッケージ 「WebWare / Promotion」を販売開始

当社は、10月2日からiモード端末に対応したソフトウェア・ソリューションパッケージ「WebWare / Promotion」を販売しました。

「WebWare / Promotion」は、iモード携帯電話やパケット通信端末「エクスレー」からデータを入力し、データベースと地図情報とのリンクによって、パソコン上にリアルタイムで数値データおよびグラフと地図情報を組合せて一つに表示することができます。入力データは最大で大分類9項目、中分類40項目まで設定することで、地図情報およびデータのグラフ表示は本社、支社・支店、営業所、または販売店ごとなど検索条件に合わせて表示され、都道府県、関東・関西などの地域、市区町村別に見ることができます。

例えばiモード端末を使用して、遠隔地の営業マンやスタッフがその日の各商品に対する売上げデータなどを入力すると、マーケティング、営業管理者等のパソコン画面上で地図情報システムとリンクされ、支社・支店、営業所ごと、または販売店ごとの売上げデータをリアルタイムで比較することができます。また「WebWare / Promotion」を利用し、顧客情報など他のデータとリンクすることによって、営業管理者はリアルタイムでより詳細なワン・トゥ・ワン・マーケティングのリサーチ分析が可能になります。

<お問合せ>

NTTソフトウェア株式会社eエンタープライズ事業部

担当 / 青木・山本 TEL:03-5782-7202

10月3日

### オンラインショッピングモール「BaySide」 新たに定額制会員サービスを開始

当社が運営する、デジタルコンテンツを中心としたオンラインショッピングモール「BaySide」(URL: <http://www.bayside.ne.jp/>)の新しいサービスとして、定額制会員サービスを10月3日から開始しました。

「BaySide」に追加される定額制会員サービスとは、ホームページ上で入手したいコンテンツの閲覧チケット(アクセス権)をクレジットカードで購入することにより、そのチケット有効期間中、何度でもその情報などのコンテンツを閲覧することができるものです。BaySide会員(入会無料)が閲覧チケットを購入すると、特定のコンテンツのページにアクセスが可能となり、購入者専用のページを自由に閲覧できます。このサービスを利用することにより、特定の情報を特定の会員のみにリアルタイムで提供することが可能となります。例えば、年鑑や総覧などの更新の難しい書籍なども、ウェブ上では容易に更新できるため、利用者は常に修正・変更された最新情報を入手することができます。

このサービスの第1弾として、10月3日より、株式会社修文社(以下修文社、本社:東京都江戸川区、代表取締役社長:白戸 修)が発行する「日本の学者」のデータをウェブ上で提供しています。本データは、修文社が発行する書籍『日本の学者』で紹介されている学者情

報です。専門分野や著書のほかマスコミ出演・講演や原稿依頼に対する諾否を表記しているのが特徴です。マスコミ関係・企業・自治体などから、最新の情報を入手したいとの希望が多く、ウェブで公開することになりました。閲覧チケットは6,000円で、一度購入すると6ヶ月間、「日本の学者」ページに何度もアクセスが可能です。

また、NTTソフトウェアは本サービスを音楽配信や書籍ダウンロードなどのデジタルコンテンツ提供サービスのひとつとして位置付け、ウェブ上で特定のコンテンツを提供したい企業や決済機能を含めたトータルなコンテンツ配信システムの運用を希望するコンテンツ業者を対象に、SI、ASPとしてサービスを提供していきます。

<お問合せ>

NTTソフトウェア株式会社技術開発部

担当 / 寺尾・彦坂 TEL:03-5782-7025

10月17日

### 日立製作所とNTTソフトウェアが 次世代の消費者向けネットビジネスを支援する 「e-Transformationサービス」の 共同開発で合意

株式会社日立製作所(以下日立、本社:東京都千代田区神田駿河台4-6、取締役社長:庄山 悦彦)と当社は、日立が推進するBtoCやBtoBtoCの消費者向けEC事業を支援する共通サービス基盤である「e-Transformationサービス」において、同サービスの基本デザイン、プラットフォーム構築を共同開発し、日立のe-Transformationセンターを拠点に、インターネットを活用した一般顧客向け・企業向けなどの様々なeビジネスのソリューションの提供を行うことで合意しました。

日立では、企業向け及び消費者向けの電子商取引(EC)事業の立ち上げを強力に支援する「e-Transformationサービス」を平成12年9月下旬から開始し、新たにEC事業をスタートさせたいというお客様に対して、ビジネスモデル策定などのコンサルティング、サービスアプリケーションの構築、データセンター、決済 / 物流サービス、企業間の電子取引サービスなどを組み合わせ、ECを運営するためのサービス群を提供しています。

今回さらに、特に次世代の消費者向けサービスを構成するe-CRM、e-MA、広告、決済、物流等の機能をレディーメイドな形で提供することで、お客様のネットビジネスのスピーディな立ち上げをサポートすると同時に、新たな消費者向けインターネットサービスモデルを創造し、ネット社会への貢献を果たしていきます。

両社の共同開発では、まず、Webログ収集およびWebログ分析などを行う「Webマーケティング」でのサービス開発を行います。開発にあたってはBtoC、BtoBtoC(一般顧客向け)、BtoB(企業向け)、BtoE(従業員向け)のソリューションに関する開発のスピード化、コスト削減を目指すとともに、両社が有する技術・ノウハウ・サービスの相互補完によって、お客様のeビジネス拡大に貢献します。(P18参照)

<お問合せ>

株式会社日立製作所

情報サービス事業部

担当 / 茶木(ちゃき) TEL:03-3435-8872

コンシューマネットビジネス推進本部

担当 / 小島 TEL:03-3435-8874

NTTソフトウェア株式会社eエンタープライズ事業部

担当 / 奥矢・中島 TEL:03-5782-7204

10月25日

## 欧米を中心に数多くの導入実績を持つオートノミー (Autonomy)社の企業内情報ポータル構築ツール「Autonomy Portal-in-a-Box」を販売開始

当社は、オートノミー社 (Autonomy Corporation plc. 英国本社: ケンブリッジ、米国本社: サンフランシスコ、社長兼最高経営責任者: マイケル・リンチ博士 = Dr. Michael Lynch) の企業内情報ポータル構築ツール「Autonomy Portal-in-a-Box」を10月25日より日本で初めて販売開始しました。同製品は、NTTソフトウェアの日本語処理技術を活かし、オートノミー社と共同で日本語化されました。

「Autonomy Portal-in-a-Box」は、Microsoft WORD、PDF、HTMLといった異なる形式で作成された社内のあらゆる情報と提携企業のホームページなどの外部の情報を一括管理し、必要な情報を即座に検索・入手できる企業内情報ポータル (EIP: Enterprise Information Portal) を自動的に構築し、その運用を支援するツールです。同製品は、オートノミー社独自のパターン認識技術を利用しており、非定型な様々な情報について、その主題を解析し、情報をランク付けします。

現在日本でも、組織の内外のあらゆる情報を一元的に管理し、その中から個人が必要とする情報を自動的に判別・提供することにより、企業内情報の有効活用と情報検索のスピード化を実現するソリューションの需要が高まっています。

「Autonomy Portal-in-a-Box」で構築された企業内ポータルでは、あらかじめ個人が必要とするテーマを短い文章で登録しておくことで、ログオン時に常にその興味対象に合った最新情報が個人のページに提供されます。通常のキーワード検索とは異なり、特定の概念に対応する単語や用語の出現パターンを認識するため、不要な情報のノイズに悩まされることなく、常に適切な情報を得ることができます。また、関心分野の最新情報をe-Mailにより配信する機能も備えています。同製品はパッケージ化されているため、カスタマイズの必要が少なく、導入・構築が容易というメリットもあります。

オートノミー社の製品は、英国や米国を中心にその高い機能が評価され、野村総合研究所やメルリンチ証券、ゼネラルモーターズ、ルーセントテクノロジーなどの大手企業、さらには、ロンドン警視庁や米国防総省などにも導入されています。

<お問合せ>

NTTソフトウェア株式会社  
技術開発部  
担当 / 水谷・河村  
TEL:045-212-7510



11月13日に開催されたセミナー「戦略的企業内情報システムEIPの実現」で特別講演を行うオートノミー社の取締役最高マーケティング責任者のドミニク・ジョンソン氏。

に対して高い認識精度を実現しています。「Show N Tel」は、GUIベースでコールフローを記述できるIVR開発ツールで、過去3年間に国内4000回線以上のCTIシステムで導入されています。「InfoTalker」は、当社が開発した音声合成技術で、従来の音声合成に比べ、より人間の声に近い自然な音声合成を実現する次世代音声合成エンジンです。デルの「PowerEdge」シリーズは、高性能と高拡張性、抜群の信頼性を圧倒的な低価格で提供し、その優れたコストパフォーマンスにより、サーバの各種顧客満足度調査でも高く評価されています。

これら当社の次世代IVRシステム構築に不可欠な3製品と、高い安全性や信頼性で定評のあるデルの「PowerEdge」サーバ製品を組み合わせ、さらに自社のテクニカルサポートや納期情報検索サービスで音声認識システムを導入しているデルの持つハードウェア構築ノウハウや社内でも培った運用管理ノウハウの提供を受けることにより、従来と比べ低価格で、高品質の次世代CTI・IVRソリューションの提供が可能となります。また、導入する企業は音声認識・音声合成を用いたIVRシステムの構築期間を大幅に短縮することができます。

<お問合せ>

NTTソフトウェア株式会社技術開発部  
担当 / 河村 TEL:045-212-7510

11月16日

## NTTソフトウェアの花き業界IT化第一弾

当社と株式会社大田花き (以下 大田花き 本社:東京都大田区東海2-2-1、代表取締役:磯村信夫) は共同で、インターネットを利用した花卉 (かき) の市況情報公開サービス「ここほれわんわん」 (<http://www.otakaki.co.jp/wanwan/default.htm>) のシステム構築を行い、同サービスを11月16日から開始しました。

「ここほれわんわん」は、大田花きの取り扱いデータをもとに、市場動向や生産者向けの固有情報、首都圏 (東京) での花卉のトレンド情報などを、インターネットを利用して花卉の生産者・買参人・関係機関に提供する会員制のサービスです。

本サービスを利用することにより、花卉生産者・買参人・関係機関の会員は、効率的にビジネスを行うための市況情報を迅速に把握することができ、事業経営の効率化と安定化を図ることが可能となります。

当社と大田花きでは、今回の花市況情報のモデルシステムを実現させ、全国の主要都市の花市況市場に展開していく予定で、各地の市況情報をネットワーク化することによってさらなる情報の価値創造を目指します。

<お問合せ>

NTTソフトウェア株式会社ネットワークソフトウェア事業部  
担当 / 奥沢・古屋・堀川 TEL:03-5782-7304



11月8日

## NTTソフトウェアと、デルコンピュータが次世代IVRシステムの販売に関する戦略的パートナー契約を締結

当社とデルコンピュータ株式会社 (以下 デル 本社:神奈川県川崎市幸区堀川町580、代表取締役社長:浜田宏) は、音声認識・音声合成を用いた次世代IVRシステム (自動音声応答装置) の販売に関し、戦略的パートナー契約を11月8日に締結し、高品質CTI・IVRソリューションの提供を11月9日から開始しました。

本パートナー契約では、当社の販売している「Nuance」「Show N Tel」「InfoTalker」とデルの「PowerEdge」サーバ製品を組み合わせ、いままでにない高品質なトータルCTI・IVRソリューションを実現します。

当社が販売している「Nuance」は、世界No1の導入実績を誇るCTI向け音声認識システムです。「Nuance」は電話帯域の音声品質

11月16日

## 総合的エンターテインメントサイト 「Goraku屋」音楽配信方式WMA による楽曲の有料販売開始

当社は、当社と日本テレビ音楽株式会社(以下 NTVM 本社:東京都千代田区四番町5 - 6、代表取締役社長:横江川 欣也)が今年9月より共同運営している総合的エンターテインメントサイト「Goraku屋」(URL:http://www.gorakuya.net/)において、マイクロソフト株式会社のWindows Media Technologiesを採用したWMA方式の楽曲の有料販売を11月16日より開始しました。

今回、有料販売を開始するWMA方式の楽曲は、Windows Media Player7.0で管理・再生が可能のため、パソコンで音楽を聴くという新しいスタイルでの楽しみ方を提供します。また、多数の携帯型音楽プレイヤーでもWindows Media形式への対応が予定されていることから、パソコンのみならず自由に持ち運び、自分の好きな楽曲を楽しむことができます。

現在、SolidAudioで配信している72曲の中から、人気のある15曲をWMA方式で配信します。価格は1曲300円で、オンライン上でのクレジットカード、C-CHECK等での決済が可能です。

今後は、「ルパン三世」のテーマソングや、株式会社サン・フルーツ本社:東京都千代田区外神田2 - 12 - 10 代表取締役社長:石塚保)赤坂店でBGMに使用するために制作されたフルーツをイメージした楽曲など、なかなか手に入らない楽曲や、アーティストのCD化されていない楽曲の配信を順次追加していきます。(P32参照)

<お問合せ>

NTTソフトウェア株式会社Goraku屋担当

担当 / 斎藤・宮島・林田 TEL:045-212-7471

12月14日

## コールセンタ向けのワークフォース・マネージメント 支援ツール「PrimeTime Enterprise」を 販売開始

当社は、このたび、米国ブルーパンプキン ソフトウェア社(本社:米国カリフォルニア州、CEO:ドロン・アスピッツ)と日本国内における販売代理店契約を12月13日に締結し、ブルーパンプキン ソフトウェア社が開発したワークフォース・マネージメント支援ツール「PrimeTime Enterprise」の日本語版を12月14日より販売しました。

「PrimeTime Enterprise」は、コールセンタにおいて、コール状況の予測、予測に応じた対応要員のスケジューリング、実績データの分析・評価等、センタ内での総合的なワークフォース・マネージメントを実現し、サービス目標の達成を支援するツールです。一般的にコールセンタ運用経費の60~70%が人件費といわれており、いかに効率化・生産性の向上を図りながら充実したサービスを提供するかがコールセンタの運用において重要な課題となっています。「PrimeTime Enterprise」はこのような課題を解決し、顧客満足度と企業の収益性の両方を向上させるワークフォース・マネージメント支援ツールです。

具体的には、過去のコール履歴情報を基にコール量を予測し、対応要員のスキルや熟練度に応じた、柔軟性の高いスケジューリングが可能となります。また、主要なACD(自動着信呼分配、Automatic Call Distributionの略)との連携により対応要員の稼働状況をリアルタイムにモニタリング可能なほか、一定時間ごとにサービスレベルの達成

度を表示するなど業務の実践現場で稼働状況を把握することができます。さらに、予測・設定したサービス目標の達成度合いを数値やグラフで表示し、管理レポートとして参照することができます。

「PrimeTime Enterprise」を利用することにより、各コールセンタでは、適切な人員配置達成による人件費の削減や、スケジューリング時間の短縮、受付コール数の増加、ひいてはサービスレベルを大幅に向上させることができます。

「PrimeTime Enterprise」は電気通信業界、ISP、金融、eコマース、医療機関等をはじめとする世界500社以上の企業ですでに導入されています。NTTソフトウェアでは、米国で高い実績を誇る同製品と、NTTソフトウェアがプロフェッショナルサービスとして提供している顧客とのコンタクト・チャネルを統合的に管理する「Cisco ICM」や、大量に届く電子メールを効率よくオペレータに配信し返信文を自動生成できる「Kana Response」を組み合わせることにより、コンタクトセンタの構築から運用まで総合的にカバーするソリューションとして提供していきます。

<お問合せ>

NTTソフトウェア株式会社名古屋支店

担当 / 大橋・宇野 TEL:052-452-7510

## 活動と行事

11月30日

### ウェブメソッド、日本での ビジネス展開を記者発表



企業間および企業内システム統合ソフトウェア製品分野のリーディングカンパニーとして広く認知されている米国ウェブメソッド社では、日本法人としてウェブメソッド株式会社を2000年10月に設立し、日本における企業間および企業内システム統合ビジネスの展開を本格的に開始する記者発表会を11月30日に開きました。その席で、当社社長、鶴保が日本市場での本格的な事業展開のパートナーの1社として、「今後はウェブメソッド社の全製品を販売し、日本のB2B integration市場の拡大に向けてウェブメソッドと協力していきます」と挨拶しました。

<お問合せ>

ウェブメソッド株式会社マーケティング部

担当 / 長田・小野里 TEL:03-5403-4620

## センター通信

### XMLセンター 「普及期に入ったXML」

XMLセンターでは最新の技術・ビジネス動向を調査することを主要な活動テーマとしている。12月にアメリカ、ワシントンDCでXML2000というXMLに関しては最大規模のイベントが開催された。当センターからも2名のセンター員を派遣した。

本稿では、その調査結果を元にアメリカでの最新動向について報告する。

#### 1.全体の状況

アメリカでは、XMLはWhatからHowへ、理論から実践(実ビジネスでの使用)へという段階になってきている。2002年には全データの25%がXML化されているという予測もある。また、そのころにはXML自体が話題になることがなくなり、Javaのように当たり前に使われるようになると予想されている。

#### 2.基盤技術

文書型定義標準のXML Schemaや検索が話題の中心である。日本から提案されているRELAXは、技術的には高く評価されているが、XML Schemaが固まってきたため、実ビジネスにRELAXを採用する動きは少ないようである。

#### 3.EC関連技術

単なる2者間のメッセージ交換から、多者間取引を含めた Collaborative Commerceへと進化してきている。話題の中心となっていたのは、SOAP、UDDI、ebXMLである。

SOAP(Simple Object Access Protocol)は、分散コンピューティングでのデータ交換、手続き呼び出しを実現するための規格である。また、UDDI(Universal Description, Discovery and Integration)はWebサービスの相互運用を行うための規格である。いずれも、高度なWebサービスを実現するための重要な技術である。両者とも、Microsoft、IBM、Aribaなどの有力ベンダーが中心となって制定されており、さらにSun、HPなどがサポートを表明していることから、今後共通的に使用されていく可能性が高い。

ebXMLは、OASIS(\*1)とUN/CEFACT(\*2)が推進している標準

であり、業者の登録から取引の実行まで、モデルと実装の両面をカバーする広範囲の標準となっている。これも、IBM、Sunなどの主要ベンダーが参加しており、ECの共通基盤となる可能性がある。

(\*1)OASIS:XMLベースの業界標準を制定する非営利団体

(\*2)UN/CEFACT:国連のEC推進団体

#### 4.ベンダー動向

IBM、Microsoft、Sun、Oracleなどの主要ベンダーは、XMLを中核技術として位置付け、自社製品の対応、主要標準の制定への参加などを活発に行っている。

その中で、特にIBMはSOAP/UDDI/ebXMLなどでまとめ役となっている感がある。

#### 5.その他のトピック

XMLで記述されたデータの増加に伴い、ナレッジマネジメントの分野が注目を受けているようである。その中で Topic Mapsという、知識表現技術に関する話題が目立っていた。本カンファレンスの主催者であるGCAが力を入れている標準であり、発表も多かったが、主要ベンダーはまだ取り組んでいないようである。

また、SVG/WebCGMなどの画像を扱うXML標準の制定も進んでいる。MPEG-7でもXMLの採用が検討されており、XMLを使うことによって様々なアプリケーション間での相互運用性が高まることが期待される。

#### 6.おわりに

SOAP/UDDI/ebXMLなどを中心として、ECで使用される技術が共通基盤として固まりつつある。

クローージングでは「XML.org、BizTalkが握手」という話も聞かれた。詳細は不明だが、これがECにおけるレジストリ/リポジトリの統一を意味するとすれば、主要な技術に関しては共通基盤が固まることになり、急速にサービスの普及・高度化が進む可能性がある。

また、開発技術もSOAPなどを中心とした疎結合にシフトするものと思われ、引き続き重要な基盤技術として、当社XMLセンターとしてもウォッチしていきたい。

<お問い合わせ先>

NTTソフトウェア

XMLセンター

xml-adm@wezen.mdc.ntts.co.jp



## こちらBaySide -2-

昨年、9月にNTTソフトウェアとしては異色なエンターテインメントサイト「Goraku屋」がオープンしました。このサイトは楽曲を中心に、イベントやコラムなどと連携したエンターテインメントサイトです。今回はこのサイトの概要をご紹介します。

「BaySide」は総合型のショッピングモールですが、その中で音楽に関する情報・グッズを集めたのが「Goraku屋」です。そのため、音楽ファンなら誰でも親しめるようSA(SolidAudio\*)方式だけでなく、WMA(WindowsMediaAudio\*\*)方式でもダウンロード(1曲300円程度)できます。

サービスメニューは「励まされたい」「懐かしい」「泣きたい」など、ユーザの気分に合わせたジャンルの中から曲を選択するものがメインになっています。随時新しい曲を追加するなど、週1回ペースでサイトを更新しております。

現在、一番人気があるのが、かつてのアニメ・TV番組のテーマ曲などを集めた「懐かしい」というジャンルです。「ゲバゲバ90分」「ルパン3世」などのテレビのテーマ曲をはじめ、自分の少年時代を懐かしみたい30代の男性を中心に好評です。また、「癒されたい」にもアクセスが多いのが現在の特徴です。「癒し系」ブームはまだまだ続いているようです。ここは女性アーティストの曲が中心で、中でも岩崎良美改め「YOSHIMI」さんのリメークを含めた曲が男性のみならず女性にも人気を集めています。

曲以外では、これからを期待されるアーティスト・千綿ヒデノリさん、女優・木箱雪恵さんや、パップのプロデューサーである高島幹雄さんのコラムも他ではなかなかお目にかれないユニークな内容で、評判がいいようです。千綿さんは、とてもいい曲をリリースしていますので、「Goraku屋」を通じてぜひ一度聴いてみてください。

「Goraku屋」自体も「アスキー」とか「週刊ウルトラ」などに取り上げられるなど、認知度も高くなってきています。将来的には音楽関係の媒体にも扱われるようになればと考えています。

楽曲提供は日本テレビ音楽株式会社(NTVM)が中心ですが、NTVMスタッフは、単なる楽曲提供だけでなく、「Goraku屋」を盛り上げようという気持ちで企画にも参加してくださっているので、非常に心強いです。音楽関係の人たちは、どちらかといえば、感性というか、感覚が優先していますので、それをカチツとした形にしていけるのが私たちの仕事かなと思って、楽しみながら取り組んでいます。

将来的には、音楽提供元を増やし、販売も現在のように1曲単位だけではなく、パッケージで購入できるなど、より音楽がユーザに身近に触れられるようにしたいというのがわれわれの願いです。「BaySide」を始めて、モールとしての技術的バックボーンは揃いつつありますので、「Goraku屋」ではより積極的に外に出て、ユーザの嗜好と密接に関係を持ちながら、ビジネスとして展開できればと思っています。

\*SolidAudioは、日本電信電話株式会社の商標です。

\*\*Windows Mediaは、米国Microsoft Corporationの米国及びその他の国における登録商標または商標です。

技術開発部  
先端システム開発センター  
宮島 健



## 「BaySide News」

「BaySide」は10月17日(火)～21日(土)、東京ビッグサイトで開催された「WORLD PC EXPO 2000」に参加しました。Solid-Audio/TwinVQのブースで「BaySide」の紹介をするとともに、1階の特設ステージでは、「BaySide Presents」として“here,there”のミニライブを開催し、イベントの盛り上げに協力させていただきました。多数のご来場、ありがとうございました。



「WORLD PC EXPO 2000」でのSolid-Audio/TwinVQのブースと特設ステージでの“here,there”のミニライブの様様