



## 「スパイスとしての音声」の時代が到来か

- ・ 新興通信業界セミナー「eComm」報告
- ・ シリコンバレー通信フォーラム「SPIFFY Award」報告

執筆者

エノテック・コンサルティング代表 海部 美知

サマリー

2009年3月に行われた「eComm」という電気通信業界の動向を中心としたセミナーの中から、いくつか注目したい企業や、この分野の「流れ」を報告する。

今や、表通りとなったWebマーケットに比較して、昔からの企業向け通信ソリューションの分野は、地味な色合いだが、IP電話が技術的にも成熟し、市場にも普及してきたことから、「Web音声」として再び巻き返そうという意欲があふれている。また、androidに代表されるような携帯OSのオープン化や通信と放送の融合の動きなども、通信ソリューションビジネスの立場からは選択肢の増加として歓迎されている。

主な登場者 Voxeo Ribbit Adhearsion Ditech Networks Rebelvox Jaduka NEC Sphere

キーワード 新興通信 emerging telecom ウェブ音声 オープン化 ソリューション

地域 米国

## 1. eComm報告

### 1-1. eCommと「新興通信 (emerging telecom)」業界

2009年3月3～5日、シリコンバレーにて、新興通信サービスのセミナー「eComm」が開催された。このセミナーは、企業や業界団体が開催する商業セミナーというより、この分野に従事する業界人が身内で集まる「コミュニティ・イベント」の雰囲気強く、シリコンバレーでのセミナーは今年でまだ2回目である。本セミナーは、通常の「基調講演+複数並行開催の小セミナー+展示」という形式ではなく、少々長い基調講演と、15分ごとのあらゆる議題の小セミナーが全部リニアに続き、参加者は席に3日間座りっぱなしで話を聞き続け、食事や休憩の「ネットワーク・タイム」を長くとするという、変わった形式であった。これにより、参加者はすべての講演者の話を聞くことができるようになっている。

筆者が見たところ、この「新興通信 (emerging telecom)」業界のコアとなっているのは、80～90年代前半の音声通信全盛時代に、企業専用回線・着信課金(800番)・IVR(自動音声応答)を組み合わせた音声サービス「コンピューター・テレフォニー」を担った人々ではないかと思われる。こうしたサービスは当時米国では盛んとなり、急激に安くなった「長距離回線」をベースにして、数多くの専門中小企業やベンチャーが活躍する場となった。こうした人々は、90年代後半のインターネット時代への移行と長距離電話セクターの没落の続く間静かになっていたが、ネットのブロードバンド化によって多様なサービスが可能になる中、装いを新たに浮上してきた。すなわち「テレコム系エンジニア・ビジネスマン」の核に、新世代のネット系エンジニアや中小ISPなどを巻き込んで、一般的な「ウェブ、サーチ、SNS」などとは少し異なる文化をもった、「通信系ネット」の一群が形成されてきたと考えられる。

核となる人々は、業界が小さいせいもあり、お互い皆顔見知りで結束が強く、また思想的には「反主流派」「アンチ大手キャリア」「オープン志向」といった、シリコンバレーのヒッピー的な面を反映したコミュニティであるとの印象を受けた。

### 1-2. 新興通信の意義

こうした「コンピューター・テレフォニー」と「ウェブ」の接点に位置する「新興通信」の動きは、現在のところ「アンチ主流のコミュニティ」であり、通信やウェブ業界全体の中ではまだ小さなニッチにとどまっている。映像系サービスなどに比べて地味でもあり、メディアでもさほど注目を集めてはいない。

しかし、ウェブ業界でしばらく主流であった「広告ベースのメディア型ビジネスモデル」が崩壊した後、「課金」が可能なウェブ上のサービスとしてさまざまなものが試されており、その中で、新しい形での「音声」への回帰は1つの可能性を示して

いる。

もう1つの視点として、筆者が「通信の流しそうめん化」と名づけた現象がある。従来、通信とはそれなりにお金と手間がかかるもので、手紙でもメールでも電話でも、特定の相手に向けて発信され、受けたほうはきちんと受け取って形式にのっとった返事をするのが当然とされる、いわば「大事に扱われる」情報であった。これに対しウェブの情報は、多くは「つけっぱなしのテレビ」と同様に、使い捨て的に消費されるものである。ここ数年で爆発的に広まった「ソーシャル・ネットワーク（SNS）」はこの中間に位置するもので、メディアに近い性質もある一方、「不特定少数」の間でのグループ通信の性格も持つ。最もわかりやすい例がTwitterで、情報発信者は勝手につぶやき、それを「フォロー」している人は、たまたま目につけば読んだり過去のログを見たりするが、そうでなければ流しっぱなしで読まなくても気にせず、どれを取り上げるかも深く考えず、発信するほうも誰かが返事することを期待していない。そのような、「軽く消費される通信」という新しいコミュニケーション形態が発生して定着しつつある。これを筆者は「流しそうめん化」とよぶ。現在のところ、こうした「流しそうめんの」な通信はテキストが中心だが、下記に見るように、技術としてはウェブ上で音声も「軽く作れる、軽く消費できる」ようになってきており、ユーザーの通信消費態度の変化を受け、「流しそうめんの」な新しい音声サービスが登場しつつある。現在は、Twitterのような「娯乐的」なものよりも、料金を取りやすい企業向けサービスが多いが、その分野でも、下記に紹介したJaduka社CEO、Thomas Howe氏が言うように「スパイスとしての音声」が新しい通信の用途として本格的に利用される時代がやがて到来する可能性はじゅうぶんある。

### 1-3. 「新興通信」の顔ぶれ

新興通信ということで、「音声アプリ」が中心にはなっているが、「携帯OSのオープン化」「ウェブと通信・携帯の統合」「ネット中立性」「ホワイトスペースや新しい周波数利用法」「通信を使ったアートや未来的なアイデア」といった、多方面にわたる「新しい通信の方向性」の議論やこれらに関わる企業・サービスが多数紹介された。講演・パネルで登場した企業や個人をおおまかに分類すると、下記のようになる。

なお、このうち太字の企業については、このセミナーの核となる「VoIP・ウェブ音声通信」において主要と見られる企業、およびこの分野で筆者が注目したもので、これらについては詳細を後述する。

| 分類                     | 社名                         | 事業内容または発表内容   | コメント                                |
|------------------------|----------------------------|---|-------------------------------------|
| 音声アプリ開発ツール<br>プラットフォーム | <b>Voxeo</b>               | VoIPを使った企業向けIVRサービス・ホスティング・開発プラットフォーム。「クラウド・テレフォニー」のTropo.comを開始。                                 |                                     |
|                        | <b>Ribbit</b>              | ウェブ音声アプリ開発ツールおよびこれらのツール向けの通信サービス  | BTが買収済み                             |
|                        | <b>Adhearsion</b>          | オープンソース音声アプリ開発フレームワーク   | 企業ではなく、コミュニティ                       |
|                        | <b>PhoneTag</b>            | マルチモード（通信、SMSなど）通信の開発ツール、GRID.comを発表  | 限定ベータで、あまり情報公開されていない                |
|                        | <b>Metaswitch</b>          | ソフトスイッチ・アプリケーションのベンダー   |                                     |
| VoIPサービス・インフラ          | <b>Ditech Networks</b>     | 音声ウェブ・サービス「toktok」<br>音声コマンドにより、通話や各種のウェブ・サービスを起動することができるアプリケーション<br>キャリア・グレードとされる                |                                     |
|                        | <b>Rebelvox</b>            | 音声（ボイスメール）とテキストのメッセージを統合的に扱って、同期的および非同期的な「会話」を1本で取り扱う通信プラットフォーム                                   | もとは軍事通信から開始、現在はiPhoneにも対応           |
|                        | <b>Global IP Solutions</b> | IP上での音声・映像ソリューションの会社、iPhone向けのVoIPの特徴についてのプレゼンテーション   |                                     |
|                        | <b>Voxbone</b>             | GSMにおける電話番号をキーとして、送金サービスを行うなど、「電話番号」の「身分証明」機能を電話以上に拡張する   | ITUにおけるiNumイニシアティブを推進、しかし現在はこの動きは消滅 |
|                        | <b>Phweet</b>              | “Caller ID 2.0” – 電話のCaller IDを「番号」でなく「人」として把握できるようにし、受信者に選択の自由を与える<br>Twitterでのコミュニケーションを電話に受け渡す |                                     |
|                        | <b>Digium</b>              | Skype向けのAsterisk開発ツールを発表  |                                     |

「スパイスとしての音声」の時代が到来か

| 分類       | 社名               | 事業内容または発表内容  | コメント               |
|----------|------------------|--|--------------------|
|          | Jajah            | 低コスト国際VoIPサービス、およびウェブ音声ソリューション   |                    |
|          | Mobivox          | 低コスト国際VoIPサービス、および音声ソリューション開発ツール   |                    |
|          | Broadsoft        | VoIPアプリケーション・ソフトウェア  |                    |
|          | Telio            | 北欧（ノルウェー本拠）のVoIPおよびGSM携帯のサービスプロバイダー、オンライン・ストレージなどもパッケージで提供                                       |                    |
|          | Phonetag         | ボイスメールをテキスト化してメールまたはSMSで送付するサービス   |                    |
| 企業向けサービス | Jaduka           | 「音声アプリ」でなく、「ウェブアプリに音声スパイスとして付加する」考え方に基づくCEBP(Communications Enabled Business Process)、企業向け音声サービス |                    |
|          | NEC Sphere       | ビジネスのフローと人の関係を統合した「サービス・オリエンテッド通信」   | ベンチャー企業をNECが買収したもの |
|          | IfbyPhone        | VoIPを使った営業向けIVRサービス、iPhoneやBlackberry向け開発ツールを提供  |                    |
|          | Fonolo           | IVRの音声応答ツリーをクロールしてデータ収集し、ショートカットを提供、または音声応答を改善   |                    |
|          | Voicesage        | コールセンター向けソリューション   |                    |
|          | RADVision        | テレビ会議ソリューション   |                    |
|          | lotum            | 電話会議ソリューションCalliflower、iPhoneへの拡張のベータを最近提供開始   |                    |
| 携帯関連     | Krestel          | GSMのコア・ネットワークとSIPのハイブリッド「OpenBTS」  |                    |
|          | Televolution     | 携帯センサーネットワークによる位置情報などのアプリ  |                    |
|          | Convener         | モバイル音声にウェブから簡単にアクセスできるサービス   |                    |
|          | Avot media       | 携帯向け映像ストリーミング・ソリューション  |                    |
| アプリ関連    | iPhoneWebDev.com | iPhoneアプリ開発者向けの情報ウェブサイト  |                    |
|          | LiMo Foundation  | Linuxの携帯OS開発コミュニティ、iPhoneもAndroidも、真の「オープン」ではないと批判   |                    |

| 分類                           | 社名                             | 事業内容または発表内容  | コメント                       |
|------------------------------|--------------------------------|--|----------------------------|
|                              | VoxMobili                      | Androidベースの「アドレス帳2.0」                                |                            |
|                              | Cooking Capsule                | Android対応の動画つき料理情報アプリ                                | Android 優秀アプリコンテスト上位20社の1つ |
|                              | Commuter Community Android App | Androidアプリ関連   |                            |
|                              | Smule                          | iPhoneに息を吹き込み、画面上のボタンを押さえて演奏する「オカリナ」などの音楽ソーシャル・アプリ   |                            |
| アカデミア、アート、コンサルティング、研究ラボ、業界団体 | Tacolabs                       | クッキー程度のサイズのコンピューターを研究開発、「ブロック」のように組み合わせて使う           | 実用化はまだ先だが、人がどのように使うか研究中    |
|                              | Media Futurist                 | ネット系メディアの統合に関する考察「定額コンテンツバンドルとソーシャル・メディア」に期待         |                            |
|                              | UIUC                           | 音声をビジュアライズするアート・プロジェクト                               |                            |
|                              | Columbia University            | 携帯電話の位置情報を使った、都市における人の動き研究                           |                            |
|                              | Frog Design                    | 端末自体には「色」を持たず、ユーザーが自分でアプリやコンテンツを入れていく「ホワイトボックス」の考え方  |                            |
|                              | Teens in tech                  | 高校生設立のSNS  |                            |
|                              | Disruptive Analysis            | モバイル・アプリケーションの趨勢                                     |                            |
|                              | Ashtonbrooke                   | ブロードバンド政策に関する議論 — 「光ファイバーの物理インフラは上位サービスとは切り離すべき」との立場 |                            |
|                              | Spectru-station                | 周波数オーナーのデータベースを使った周波数管理の現状                           |                            |
|                              | Alan Quayle                    | サービスプロバイダーのオープン戦略のビジネスモデル                            |                            |
|                              | Vision Mobile                  | イギリスのモバイル業界コンサルタント、「open is the new close」           |                            |
| Quorvis                      | ネット中立論促進の政策コンサルタント             |  |                            |

| 分類     | 社名                             | 事業内容または発表内容  | コメント |
|--------|--------------------------------|--|------|
|        | Distance Lab                   | 「スロー・コミュニケーション」の研究、音も光も遮断したカプセルをかぶり、体温と同じ温度の水に浮いたニュートラルな状態で、他の人と電話で話をさせて行動を観察する実験。 |      |
|        | Popvox                         | クラウドソーシングによるシチズン・ジャーナリズムの動き  |      |
|        | Communication Research Center  | カナダの放送・通信の統合の動き  |      |
|        | OPLAN Foundation               | ネット中立性推進の議論  |      |
|        | New America Foundation         | 通信のオープン化を提唱  |      |
|        | SIP Fourum                     | SIP技術の普及促進   |      |
|        | Electronic Frontier Foundation | 通信オープン化促進団体  |      |
|        | +8*                            | 中国・韓国・日本の通信に関するコンサルタント   |      |
| キャリア   | T-Mobile                       | モバイル通信のエコノミックス   |      |
|        | BT                             | Ribbit買収などの「Voice2.0」戦略  |      |
|        | Sprint                         | Sprintのオープン戦略  |      |
| 大手ベンダー | Adobe                          | Open Screen Projectの解説   |      |
|        | Skype                          | ブロードバンド音声サービス開始の発表   |      |
|        | Cisco                          | ホワイトスペースの技術課題、NATの現状   |      |
|        | Symbian                        | 通信に対するユーザーの信頼とコンピューターの世界のギャップを埋める  |      |
|        | Qualcomm                       | センサーを使った新しい携帯アプリ   |      |
|        | Google                         | Googleのワシントンでのロビー活動の紹介   |      |
|        | Microsoft                      | グラフィカルUIや音声認識を使った新しいUIの動き  |      |
|        | Nokia                          | MIDなどの新しい携帯端末の動き   |      |
|        | Dialogic                       | 音声アプリケーションの大手  |      |

#### 1-4. 核となる「ウェブ音声」

上記のうち、前半は具体的なサービスやソフトを提供している企業群で、後半は業界団体、コンサルタント、非商業化向けの使い方および周辺に位置する大企業（キャリア・ベンダー）となる。

このうち、核となっている主要企業は、最初の3分類、「音声アプリケーション開発ツール」「VoIPサービス・インフラ」「企業向けサービス（ただし、こちらも上記二つと関連が深い）」のグループに属する。これらが「核」と見られる理由は、セミナーのスポンサーがすべてこの3グループに属していることと、講演の中でこれらの企業群の動きとなんらかのかかわりを持つ話題が多いと感じられたことである。この分野の企業が、オープン化しつつあるモバイルを取り込みつつ、リーチを広げていこうとする動きが感じられた。

これらのグループにおける趨勢を一言で表すと、「IPネットワーク上での音声通信と非音声通信の統合」、またはJaduka社CEOのThomas Howe氏によると「スパイスとしての音声」といったものである。ここでは、こうしたVoIP系の統合アプリやサービスを「ウェブ音声」と呼ぶこととする。

ウェブ上におけるメディアとしては、テキストから始まって、静止画像と動画をウェブに載せる動きはすでに数多くあり、ソーシャル・メディアの発達により、ユーザーが気軽に画像や動画をウェブにアップするようになってきた。しかしその一方、「電話」でことが済んでしまう「音声」については、ビジュアル・メディアに比べてウェブ上での統合が遅れてきた。この理由は、セミナーの中でも取り上げられ、「音声」と「ウェブ」の開発者コミュニティが分離してしまってあまり交流がなかったこと、キャリアの制約が多いことなどといった点があげられていた。

しかし、ブロードバンド普及に伴うVoIPの普及本格化や、いまや音声通信の主流となった携帯電話でも、iPhoneやAndroidなどといった汎用OSにアプリケーションを自由に載せる使い方ができるようになったことで、音声アプリも統合され、「ウェブ音声」が本格化するのでは、と期待を持てる状況となっている。

こうした動きを反映して、開発者が種々のアプリケーションを開発するためのソフトウェア、ツール、プラットフォームなどが多数出現している。また、VoIPにおいても、従来のような単なる「電話料金が安い」というだけのサービスではなく、コールセンターや企業向けに使い勝手を作りこんだアプリ、テキスト・eメールと音声電話・ボイスメールとの統合、ウェブやブログに貼り付ける音声ウィジェットなどといった、多彩なものが出てきている。

なお、こうした伝統的通信をウェブ時代に生かそうというアプリ企業では、米国のほか、カナダの企業が多いのが目に付いた。一方、携帯関連については、GSMの強みを生かした欧州の企業がいくつか見られたのも特徴といえる。ただし、話題のiPhoneやAndroidの「独自」アプリケーション（「ウェブ音声」のiPhone拡張ではなく、iPhoneに閉じたタイプのアプリケーション）については、「目新しいもの」「新しい試み」として紹介されたものがいくつかあっただけで、「核」部分の「ウェブ音

声」に比べ、広がりや他のプレイヤーとの相互関連が弱く、ビジネスとしてはまだ弱いと感じられた。

### 1-5. 「オープン」に向かう議論

上記のように、このコミュニティは全体的に「オープン」「民主的」思考であり、通信（固定と携帯）における大手キャリアの支配に反発する傾向が強い。

このため、セミナーの中で、講演者が「携帯OSのオープン化」を支持・期待する議論が多かった。iPhoneでは従来のキャリアに代わってAppleが「支配」する「ニセのオープン」であるとの見方が多く、これに対しAndroidではもっと本格的な「オープン参加」ができるとの期待が強く、iPhoneよりもAndroidのアプリ企業や関連の発表が多かった。もっとも、LiMo Foundationなどからは「Androidも結局GoogleがAppleに代わるだけ」という意見もあり、またAndroidで本格的な「商売になるアプリ」が登場しているわけでもなく、この点についてはまだ「夢」を語る段階との印象を受けた。

ただし、「核」部分の音声アプリをiPhoneなどの携帯と連動して使うといった使い方がいくつか発表され、興味を引いた。汎用OSスマートフォンの中では、単一機種としてはiPhoneがすでに数多く使われているので、開発者としては取り扱いやすいプラットフォームであることがよくわかる。

もう1つ、論戦の対象となったのが「ネット中立性」についてである。講演者は現在のオバマ政権の立場もあり「ネット中立賛成・推進」の人ばかりだったが、「アンチ大手キャリア」的な人の多い聴衆から、むしろ「ネット中立性推進」に対する懸念・批判の声が多かったのが意外であった。

これは、「ネット中立性を推進する＝より規制を強化する」ことに対する反発が強いことに起因するのであろう。アクセス回線は独占または寡占の状態にあり、自然のままに放っておけば独占企業が他のネット企業を不公平に取り扱うことになりかねないので、それを防止するためにはなんらかの政府の規制が必要、というのが「ネット中立性推進」の立場である。規制の対象が大手だけにとどまらず、中小ISPまでに及ぶ（例えば、過疎地域で独占的にブロードバンドを提供している中小無線ISP）ことを懸念したり、他のプレイヤーにも大手の活動を監視するための種々のデータ提出義務や大手との取引に関するルールが増えたりすると、余計な手間がかかったり自由な活動が妨げられたりする可能性もある。その一方で実質的にどれほどの効果があるのかは疑問である。

「推進派」の講演者に対し、アクセス回線インフラは投資回収に時間がかかるために寡占状態となるのはある程度仕方ないことであり、ネット中立性を推進することで寡占キャリアのやる気を削ぎ、種々の部分で余計な手間ばかりかかり、「角を矯めて牛を殺す」ことになるのでは、との懸念を質問したところ、「だから、インフラと上位レイヤーのサービスを分離して、インフラだけを公共企業として提供する体制が一番よい」との返事が返ってきた。しかし、必ずしもこのやり方があまり現実

的とはいええないことは英国等での試みに見られており、またこういった「一律的」なやり方は、米国ではうまくいくようには思えないので、筆者としてはあまり納得がいく答えは得られなかった。

## 1-6. 主要プレイヤー・注目プレイヤー

いくつか、発表の中で目に付いたものを下記に掲げる。下記以外にも、類似サービスや現在はあまり情報がないが今後重要になってくる企業もあり、これらがすべてではないことは注意してほしい。

### 1-6-1. 音声アプリ開発ツール・プラットフォーム

開発者向けツール・プラットフォームとして主要なものは、講演の中でよく引き合いに出された下記の3つであると思われる。

#### (1) Voxeo

VoiceXML・CCXMLベースのIVRプラットフォームおよびホスティングを主要事業とし、開発者向けにツールも提供する。受付、カスタマーサービス、電話営業などのコールセンターをVoIPベースで運営する。トラディショナルでホールセール（エンドユーザーだけでなく、他の音声事業者に対してホスティングなどのサービスを提供）的な音声分野の主要企業（世界最大との記述もある）。クラウド・テレフォニーの開発ツール「Tropo.com」<http://www.tropo.com/> をベータ提供開始している。

本社 フロリダ州オーランド

1999年設立

会社ウェブサイト <http://www.voxeo.com/>

資料 <http://www.slideshare.net/eCommConf/rjs-presentation-at-ecomm-2009>

#### (2) Ribbit

ウェブに音声機能を付加するための開発プラットフォーム、およびそのベースとなるソフトスイッチのベンダー。音声だけで完結する「コールセンター」ではなく、例えばeコマース・サイトに、ワンクリックで音声カスタマーサービスと話ができる「ウィジェット」や、ユーザーの声をアップできる「音声掲示板」を付加するなど、ウェブと音声機能の統合を行う。同社がバックエンドの音声回線を提供し、ウィジェットを提供するサイト運営者から「回線使用料」を受け取るのがビジネスモデル

である。現在、用途は航空会社・電話会社などといった企業ユーザーの顧客向けウェブサイトが多い。携帯電話のボイスメール管理や発信・SMS送信などをウェブ上で可能にする「Ribbit Mobile」も提供している。最近の潮流である音声・ウェブ統合技術でかねてより注目されている新興企業。

本社 カリフォルニア州マウンテンビュー（シリコンバレー）

2007年12月サービス開始、2008年7月BTが買収して現在傘下にある

会社ウェブサイト <http://www.ribbit.com/index.php>

### (3) Adhearsion

音声を「ウェブ2.0」と統合するためのオープンソース開発フレームワーク。Rubyをベースとする。企業ではなく、オープンソース・コミュニティである。Ribbitと同様「音声・ウェブ統合」分野の技術。

会社ウェブサイト <http://adhearsion.com/>

資料

<http://www.slideshare.net/eCommConf/jay-phillipss-presentation-at-ecomm-2009>

## 1-6-2. VoIPサービス・インフラ

企業ユーザーやキャリア向けに、VoIPをベースとしたサービスやインフラを提供している企業のうち、筆者が特に注目したのは下記の2社である。いずれも、「音声をより便利に使う」ための仕組みを提案しており、静止画や動画に比べ、無視されてきた「音声使い勝手の進歩」という意味で注目した。

### (1) Ditech Networks

音声で種々のウェブまたはVoIPサービスを起動する「toktok」を発表。1対1の電話通話中に、「toktok, conference in John」と言うことで、もう1人を電話会議に招待したり、「toktok, find Sushi」でGoogle検索、店までの道順も音声案内したり、などといった各種のサービスを割り込ませることができる。運転中など、携帯電話利用中で画面やボタンの操作ができないケースでの利用などが想定される。Facebook向けに「voice poke」も提供。2009年2月にバルセロナで開催されたGSMA Mobile World Congressで、キャリア向けプラットフォームmStageを発表しているが、toktokはそのアプリケーションの1つと位置づけられている。同社はもともと、キャリア向け音声処理機器のベンダーである。

本社 カリフォルニア州マウンテンビュー（シリコンバレー）

NASDAQ上場済み（シンボル：DITC）

会社ウェブサイト <http://www.ditechnetworks.com/index.asp>

資料

<http://www.slideshare.net/eCommConf/todd-simpsons-presentation-at-ecom-2009>

## (2) Rebelvox

現在、ボイスメールはライブの音声会話とは全く別の仕組みであるが、**Rebelvox**のソフトウェアでは、ボイスメールとライブ会話をシームレスに統合して、テキスト・チャットのような使い勝手を実現する。ボイスメールを相手に残す場合、相手の電話を鳴らさず<sup>☞</sup>（脚注）（呼のセットアップ・タイムも不要）、直接ボイスメールにはいり、メッセージを残したことが相手の画面（携帯電話またはパソコン）に表示される。相手は、電話に出られない場面ならばあとでメッセージを聞くが、この場合も従来のボイスメールのように、ボイスメールに電話して呼び出し音やパスワードを入れるなどの時間が不要で、すぐに聞ける。返信もボタン1つですぐにメッセージを残せる。電話に出られる場面では、ボイスメールを相手が残している最中でも電話に出てライブ会話にはいることができる。デモではiPhoneを使っているが、他の携帯電話やパソコンでも利用できるとしている。また、同社では軍や警察など向けにも提供している。ビジネスモデルは、ソフトウェアのライセンス料を想定している模様であるが、発表されたばかりのプロダクトであり、まだ実績はない。

本社 カリフォルニア州サンフランシスコ

2007年9月設立

会社ウェブサイト <http://www.rebelvox.com/en/home/>

資料

<http://www.slideshare.net/eCommConf/matt-ranneys-presentation-at-ecom-2009>

デモ [http://www.youtube.com/watch?v=s4B2SNev-8I&feature=player\\_embedded](http://www.youtube.com/watch?v=s4B2SNev-8I&feature=player_embedded)



<sup>☞</sup>（脚注）電話を鳴らさずにボイスメールを残すシステムとしては、**BubbleMotion**や**Pinger**もあるが、**Rebelvox**はこれらよりも「リアルタイム利用・ライブとの統合」ですぐれている、と同社CEOは語っている。

### 1-6-3. 企業向け音声サービス

企業ユーザー向けのVoIPコールセンター・サービスはトラディショナルな分野である。

#### (1) Jaduka

受付、カスタマーサービス、電話営業などのコールセンター、電話会議、音声一斉通知などを利用した、企業向けのワークフロー・ソリューション。トラディショナルな音声分野の主要企業。サービスそのものというより、最近同社CEOに就任したThomas Howesがコンピューター・テレフォニー分野の有名人であることが話題となっており、同氏を招聘したことで、今後新しい動きが出てくるのではないかと予想される。

本社 テキサス州ダラス

2005年設立と見られる

会社ウェブサイト <http://jaduka.com/>

資料

<http://www.slideshare.net/eCommConf/thomas-howes-presentation-at-ecom-2009>

#### (2) NEC Sphere

企業向けIP-PBXソリューションを提供。「サービス・オリエンテッド・アーキテクチャー (SOA)」型組織向けに、組織内の人同士の関連や、CRMなどのエンタープライズ向けアプリケーションとの連携をフレキシブルに可能にする。SOAコンセプトを強調している点が他と異なっており、また日本企業が買収・参入している数少ない例である。

本社 イリノイ州リンカンシャー

1994年設立、2007年10月にNECが買収

会社ウェブサイト <http://www.necsphere.com/>

資料

<http://www.slideshare.net/eCommConf/todd-landrys-presentation-at-ecom-2009>

## 2. SPIFFY Award報告

2009年2月26日、Telecom Council of Silicon ValleyによるSPIFFY (Service Provider Investor Forum) Awardsの発表があった。こちらは、電話キャリアの団体が選ぶベンチャーの賞であるため、eCommとは異なる顔ぶれが多く、キャリアと協力関係のあるベンチャーが並ぶ。

それぞれの部門と受賞企業は下記のとおりである。

| 部門   | 社名                | 事業内容または発表内容   |
|--|-------------------|---|
| The Edison Award for Most Innovative Start-Up        | 4Home             | ホーム・ネットワーク構築ソフトウェア<br><a href="http://www.4home.com/">http://www.4home.com/</a>   |
| Ground Breaker Award for Engineering Excellence      | Morpho            | 手ブレ防止、顔認識などの携帯カメラ向け技術。日本の企業であり、現在は「出張ベース」でアメリカで活動中<br><a href="http://www.morphoinc.com/">http://www.morphoinc.com/</a> |
| The San Andreas Award for Most Disruptive Technology | Bling Software    | アクティブ待ち受け画面技術<br><a href="http://www.blingsoftware.com/carriers.html">http://www.blingsoftware.com/carriers.html</a>    |
| The Fred & Ginger Award for Most Supportive Carrier  | Swisscom          | ベンチャー支援体制が整っている   |
| Graham Bell Award for Best Communication Solution    | TruTap            | モバイル・ソーシャル・ネットワーク<br><a href="http://trutap.com/">http://trutap.com/</a>  |
|  | Amika Mobile      | SMSを使った、モバイル・ソーシャルネットワークや緊急連絡向けの技術<br><a href="http://www.amikamobile.com/">http://www.amikamobile.com/</a>             |
| The Core Award for Best Fixed Telecom Opportunity    | Brilliant Telecom | GPSを使った、インフラ向けネットワーク・タイミング・ソリューション<br><a href="http://www.brillianttelecom.com/">http://www.brillianttelecom.com/</a>   |
| Prodigy Award for the Most Successful SPiF Alumni    | 2Wire             | ブロードバンド・アクセス・ソリューション<br><a href="http://www.2wire.com/">http://www.2wire.com/</a>                                       |
| The Zephyr Award for Best Mobile Opportunity         | Bling Software    | (上と同じ)  |

SPIFFYの方は、全体的に地味な印象を受けた。例えば、SMSを使ったモバイルSNSやアクティブ待ち受け画面は、かなり以前から試されているが、あまり大きな成功を収めていないというのが筆者の認識である。カメラ携帯向けの手ブレ防止技術、ホームネットワークなどについても、これらのベンチャーの技術そのものというより、指向している製品や市場が「やや流行遅れ」になりつつあると感じている。インフラ向けの地味な技術についてはなんとも言えないが、それ以外についてはあまり強い印象を受けたものは残念ながらなかった。

## 📖 執筆者コメント

ここに紹介したような「ウェブ音声」を中心とした音声系アプリケーションの利用シーンは、現在のところ、企業通信のうち、コールセンター・電話会議・電話営業といった一部の分野に限られているようである。また、こうした分野の状況は、アメリカと日本との間で異なっており、日本ではさらに市場は小さいという可能性が高い。

ただ、従来型の携帯コンテンツ・サービスやウェブ上のサービスが飽和気味となってきた現在、意外にこれまで軽視されてきた「音声」に新しい方向性を見出す動きが徐々に大きくなる可能性もあるため、「ウェブ音声」の動きや、これらと携帯電話との統合の動きには引き続き注目していく価値があると思われる。

### 【執筆者プロフィール】

氏 名： 海部 美知

経 歴： 本田技研、ベイン・アンド・カンパニーを経て、1989年よりニューヨークのNTT米国現地法人にて、米国事業立ち上げおよび海外投資を担当。1996年、米国の携帯電話ベンチャー、ネクストウェーブ・テレコム社に移り、事業開発ディレクターとして、電話事業者との戦略提携を担当。1998年独立してエノテック・コンサルティングを設立、1999年にシリコンバレーに移り、現在に至る。2007年8月、AZCA Inc. マネージング・ディレクターに就任。日米双方の業界インサイダー、およびシリコンバレーのインサイダーとしてのユニークな経験・人脈を生かし、通信事業専門の経営戦略アドバイス、市場調査分析、提携斡旋などを行っている。取り扱い分野は、携帯電話、ブロードバンド、ネットビジネス、デジタルメディア、通信機器など、通信事業全般と周辺分野まで広範囲にわたる。一橋大学社会学部卒、スタンフォード大学経営学修士 (MBA)。著書に『パラダイス鎖国 忘れられた大国・日本』（アスキー新書）がある。

WEBサイト： <http://www.enotechconsulting.com>

Blog： <http://d.hatena.ne.jp/michikaifu/>