

## 「テレビ電話」

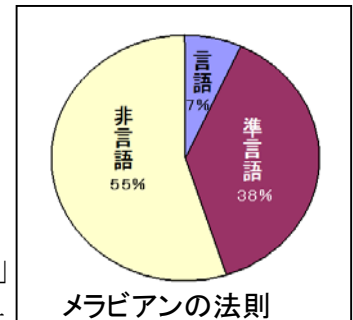
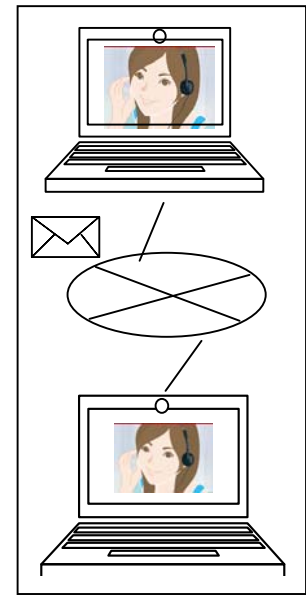
### 1. 「スカイプでテレビ電話」を始める

右図は、いわゆるスカイプと言われるパソコンで行うテレビ電話の概略です。インターネット回線に接続されているパソコンにテレビ・カメラとマイクとイヤホンがあれば、スカイプに設定すれば、相手と通信が可能になるのです。当社は、平成12年12月に名古屋営業所を出した時に、一度テレビ電話に挑戦しましたが、インターネット回線がADSLだったので音声がつぶつぶ途切れたり、画像が乱れたりして止めた経験がありますが、今回は、回線の状態もよく、また、イヤホンにしたのでハウリングもなくなり良好な会話が出来て喜んでます。

なぜ、今回、スカイプを始めたかという理由は、当社の女性が結婚して東京に行くことになったのです。彼女は、当社に20才で入社して満11年在職してくれたので、いろんな面で彼女の能力に依存しています。特に、ホームページやチラシなどの制作では、ほぼ全面的に依存していますので、お客様へのサービス継続という面でピンチの状態なのです。お蔭様で東京でも仕事出来る内容なので、このスカイプでコミュニケーションをとりながら行うことになったのです。コスト的には、カメラとヘッドホン・マイク・セットを購入するだけで、価格も数千円で済みました。スカイプの設定も若い人たちは既に経験しているので問題なく終わりました。

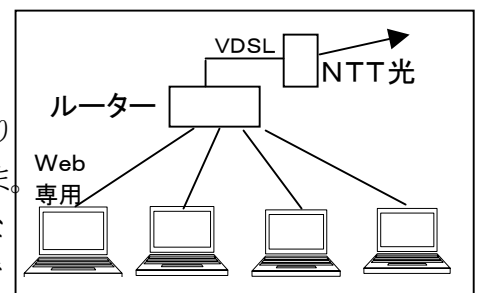
なぜ、テレビ電話なのかと言うと、音声だけで行うとどうしても一方的な意志の伝達になりがちという事にあります。右掲はメラビアン<sup>1)</sup>の法則ですが、コミュニケーションの理解度に影響与える3つの要素を取り上げて、その割合を示しています。一番大きな要素は「非言語」であり、表現法や好感度という要素が55%と半分以上を占めているのです。すなわち、相手の顔色を見ながら話すことが大きなポイントなのです。「準言語」は、資料などモノ化したもので38%を占めます。その為には、事前にメールで資料を送っておいて、その後、「言語」(僅かに7%)での会話に入るのです。電話による話では、7%の理解度になるのですが、メールでデータを送っておくと理解度が高まるのです。これらの3要素のうち、一番大きな要素が「非言語」であり、これを補完するのが「テレビ」でお互いに顔色を見ながら話すという方法なのです。

まだまだ、始まったばかりですが「遠隔勤務」という距離の壁をスカイプで補完する大変革にチャレンジしています。もちろん、今後、経営コンサルティングにもスカイプを導入して、遠方のお客様にも気軽にご相談して頂けるように進めて行きたいと思っています。ICT時代と言われていますが、現実に「テレビ電話」で遠隔勤務が可能になっています。これからが楽しみです。



### 2. スカイプのリスク

右の図は、当社のLAN構成の概略を示しています。プリンターは除外しています。NTT光回線からVDSL経由でルーターに入り各パソコンやプリンターなどにLAN配線されている事を示しています。私共のようなLANの特長は、データ・サーバーのような物がなく、各パソコンが独自で業務を行ない、データのやり取りをLANで



行うのです。多くのSOHOと呼ばれる事務所は、このような形態をとっていると思われます。もちろん、各パソコンにはウイルス・バスターというセキュリティ・ソフトを導入していますし、NTT光のサービスでもファイヤー・ウォール的なサービスで防御されています。また、スカイプやメールなどは、Web専用のパソコンで利用するようにして、業務で使うパソコンへの被害がないようにしています。

「AMIニュース」という当社のメルマガでスカイプの利用をご紹介したところ、「スカイプのリスク」というご指摘がありました。当社のようなSOHOでは、上述のようなLAN構築ですが、通常のビジネスをされている企業では、自社のネットワークを守るファイヤウォールを独自に設定されて、外部からの侵入に対して防御されている方式をとっておられます。ご指摘の「スカイプのリスク」は、このような形式の時に重要な検討課題になります。何故なら、ある端末でスカイプやWebのアプリを稼働させると折角のファイヤウォールが役目を果たさない可能性があるのです。そういう意味で、このような企業では、通常の端末ではデータ処理に限定したりされており、Webへの接続を限定されているのです。こんな事情で「スカイプは禁止」となっている企業が多いのです。

### 3. テレビ電話の有用性

私共のようなSOHOと大手企業とでは、LANの性格が大きく違っていますので、スカイプを利用と言っても影響度が違っています。スカイプは無料ソフトなので信頼性に疑問という企業の場合、他のテレビ会議システムなどの方法がありますので、そちらの形式をお勧めしたいと思います。当社のお客様ではNTTのVP1000という端末(右掲)を使ってローコストにセキュリティを確保されています。その使用事例は下記をご参照下さい。



<http://www.ntt-west.co.jp/kiki/consumer/reflection/vp1000/business/index.html>

いずれにせよ、遠隔地とのコミュニケーションを取るのにテレビ電話の時代になったのです。メラビアンメラビアンの法則を持ち出すまでもなく、「顔」を見ながらの会話というのは相互の理解度を高めるのに大いに貢献しています。これからは、「テレビ電話」を利用する時代と確信しています。

#### 【まとめ】

1. 「スカイプ」でテレビ電話を始めて遠隔勤務を可能した
2. テレビ電話の必要性は「メラビアンメラビアンの法則」の「非言語55%」にある。
3. 「スカイプ」の利用には一定のリスクがあるのでリスク回避する方式を考慮する
4. 「テレビ電話」の有用性は、コストをかけても変わらない。

【AMIニュースのバックログは<http://www.web-ami.com/siryu.html> でご覧になれます！】