日常に溶け込む『ペン体験』

ワコムは、自社製品はもちろん、OEM提供先メーカーのプロダクトにも
ワコムが磨き上げたテクノロジーを組み込むことで、日常生活のありと
あらゆる場面に「価値あるデジタルペン体験」が浸透した未来を描く。

for daily life

WINNING HEARTS & MINDS

「ペン体験」の心臓部を握る

ワコムのテクノロジーで築く「新しいエコ・システム」の青写真

ワコムの技術が息づくのは、ブランド製品の中だけではない。さまざまなデジタルデバイスに入り込んで【デジタルペン体験】を支えるワコムのテクノロジーは、IT業界や文房具業界、教育関係などのパートナー企業やOEM提供先メーカーの製品に付加価値を与え、存在感を増し続けている。

ワコムが届ける直感的かつ精緻なペン体験

デジタルペンに対応したデバイスは枚挙にいとまがない。直感的かつ精緻なペン体験を実現するのがデジタルペン/デジタルインクのテクノロジー。しかし一般的なセットメーカー（調達した部品を組み立てPCやスマートフォンなどの完成品を販売する企業）や文房具メーカーの多くはこのテクノロジーを持たない。そこで、ワコムの持つ技術が意味を成す、つまりOEM（受託者が委託者のブランドで設計・生産業務を請け負うこと）を通じて、より多くの人に【デジタルペン体験】を届けることが「テクノロジーソリューション事業」の役割となる。

テクニカルマーケティング担当シニアディレクターを務めるカイリン・チャン（Kaelin Chang）は、米・サンフランシスコを拠点として、日本、台湾、中国を飛び回る。米国市場とアジア市場において、主要顧客にPCメーカーやスマートフォンメーカーを抱えながら新規顧客開拓も任務とする。

営業担当者と連携して、ユーザーインサイトの観点から顧客の期待に応える価値を提供する。チームは台湾人、日本人、米国人からなり、人種も性別も多様。働く時間も場所も問わない。業務面でのテクノロジーソリューション事業の特徴、それは「食らいつく姿勢」だ。顧客の要望に応えるべく、社内の知見を総動員して最善策を提案することを厭（いと）わない。では、具体的にテクノロジーソリューション事業のビジネスを見ていこう。

トップランナーにかけられる期待

テクノロジーソリューション事業のビジネスは、端的に言えば「OEMでのコンポーネント（部品）ビジネス」だが、単なる技術の切り売りではない。提供するのは「テクノロジーを通じた【デジタルペン体験】」。製品ごとに要求される【デジタルペン体験】をデジタルデバイスに組み込み、顧客に納入する。

OEM提供先メーカーとの関係構築には、ブランド製品事業で積み上げてきた技術や体験、認知度が助けとなる。多くの顧客が他にはない【描き味/書き味】に興味を示し、自社製品への採用に向けた扉を開く。デジタルペンは搭載デバイスごとに個別のカスタマイズが求められるが、使用環境に応じてパフォーマンスを発揮させる対応力も、ワコムが選ばれる大きな理由だ。「顧客も、私たちを単なるデジタルペンメーカーとは見ていません。ワコムのテクノロジーを導入することで、自社製品の魅力をさらに高めようとしているのです」。

市場ではOEM提供先メーカー製品とワコムブランド製品とが競合する場面もあるが、世界的に拡大する【デジタルペン体験】への期待に応えるには、スピードと供給量の面からもワコムだけでは難しい。OEM提供先メーカー製品は数量も多く、クリエイティブ用途以外にもリーチできるため、「ワコムのテクノロジーが搭載された製品を世の中に行き渡らせる」ことにつながる。ワコムの【デジタルペン体験】を提供するのは、必ずしもワコムブランドでなくても構わないという考え方だ。

ワコムはOEM提供先メーカーのパートナーであると同時に、自らも最先端テクノロジーに明るいパートナーの発掘を重視する。「ハプティクス」（皮膚感覚のフィードバックを得る技術。画面上に表示されたボタンが選択された際に手応えを感じさせるなど活用が期待される）や「ジャイロ」（角速度を検出する装置。回転や向きなど、人が感知しにくい変化を測定する。空中でのペンの動きをコマンドに変換する技術などに応用される）など、デジタルペンの性能を拡張する技術を積極的に探索する。「手を組む企業は、10社候補があれば1社いるかいないか。ダイヤの原石と巡り合うために、多くの企業と対話を続けているのです」。

「驚き」を与え、どんな要望にも食らいつく

時に、顧客からの要望が合理的な範囲から逸脱しても、テクノロジーソリューション事業が「食らいつく姿勢」を崩さないのは、その想いや期待を何よりも大切にしているからだ。厳しい要求にも多くの部署が一丸となって解決の道筋を探る。「通常とは全く違った開発プロセスを要求されるケースもありますが、なんとか食らいつくことで私たちも鍛えられます。ワコムが持つ知見を提供し、プロジェクトを進めることもあり、お互いに多くのことを学んでいるのです」。

競合企業の技術レベルも上がるなか、顧客を惹きつけるために心がけているのが「驚きを与える」ということ。テクノロジーをプレゼンテーションする仕掛けを用意し、あらゆるアイデアで好奇心を刺激する。顧客開拓にあたるリタ・チェン（Rita Chen）はこう語る。「時にはワコムの知を総動員して、ブランド製品事業が開発している技術や体験も顧客に披露し、デジタルペンの世界の奥深さを感じていただきます。退屈させてしまったら何も始まりませんからね。営業担当者、テクニカルマーケティング、エンジニア…。職域を超えて緊密に連携できるのがワコムの強みです」。

「5年後」を先読みするワコムの技術戦略

「技術トレンドの先読み」も重要なテーマだ。薄靄（うすもや）の向こうの未来を見通すべく、技術の方向性を可視化する。加えて、OEM提供先メーカーや業界トップメーカーと定期的に意見交換を行い、それぞれに最適な技術開発方針を描く。「次に来るテクノロジー」には、後から需要が追いついてくる場合も少なくない。先を見て、いま動く。テクノロジーソリューション事業のビジネスは、そのほとんどが「未来」でできているのである。

未来を見据えた取り組みという観点では「ユニバーサル・ペン・フレームワーク（Universal Pen Frame-work：以下UPF）」が典型だ。この数年、アクティブES® 方式を通じたエコシステムの構築を目指して各方面に精力的なアプローチを続け、競合他社を含めた新しい協力圏を創ろうとしている。ディスプレイ領域で起きている継続的イノベーションもUPFを後押しする。TDDI（Touch Display Driver Integration：タッチセンサーICとディスプレイドライバーICをひとつのチップに統合する技術。液晶ディスプレイモジュールの低コスト化や、滑らかなタッチセンシングを実現する）が注目されるなか、ディスプレイメーカーもデジタルペン技術への関心を示す。

ワコムは、磨き上げたテクノロジーを自社のみで囲い込むのではなく、広く世界に開放し、事実上の「業界標準」の構築を目指している。

あらゆるデジタルデバイスで、ワコムのデジタルペンが使われる。そうした未来も、あながち夢ではないと言えるだろう。

秀逸の【デジタルペン体験】をより多くの人に

小峰 明武 ｜ Sayatake KOMINE

テクノロジーソリューション事業
エグゼクティブ バイスプレジデント

私たちの存在価値は、多様なエンドユーザーに「秀逸の【デジタルペン体験】」を提供すること。これは体験価値を定義し、その体験を実現する技術を磨き続けることで可能になります。ハードウェア・ソフトウェア双方で多様なエンジニアを育成・採用し、パートナー企業とのコミュニティを構築することで、変化に強い体制を整備しています。「デジタルペンは生体情報や心理状態を捕捉する」という仮説の先に広がる新たな事業領域を見据えています。

Far Left:

カイリン・チャン ｜ Kaelin CHANG

テクノロジーソリューション事業
シニアディレクター

台湾の国立大学でインダストリアル・エンジニアリングおよび技術ライセンスプログラムにおける工学管理の修士号を取得後、2007年に台湾のディスプレイメーカー大手AUOに入社し営業を担当。2013年、ビジネス・ディベロップメント担当マネージャーとしてワコムに入社後、テクノロジーソリューション事業のテクニカル・マーケティングチーム強化で中心的役割を果たし、現在は同チームを率いる。

Left:

リタ・チェン ｜ Rita CHEN

テクノロジーソリューション事業
シニアマネージャー

2014年、ワコムに入社。テクノロジーソリューション（製品）の企画から新規ビジネスモデルの構築、戦略的パートナーシップの管理まで幅広く携わる。

TECHNOLOGY SHINES THROUGH

ワコムの長年のパートナーとして新製品の共同開発にも参画するレノボとサムスン。デジタルデバイスの世界をリードする両社の担当者に、ワコムとの協業の軌跡について聞いた。

case_1

LENOVO

ソリューションの付加価値を増大する

Q：デジタルペンソリューションのパートナーとして、ワコムを採用していただいている理由をお聞かせください。

A：ワコムにはデジタルペンソリューションの業界リーダーとして、タッチ基板、ファームウェア調整、テストレポート、ペンモジュール設計製造、認証、デバイスドライバーそして集中購買管理まで一気通貫で質の高いソリューションを提供していただいております。

量産製品の開発においては質の高い設計に加え、問題発生時にも高い技術力で素早く対応いただき、部品不足もなく安定した供給を実現していただいております。そのうえデジタルペンを活用したユーザー体験や生産性向上を目指したソリューションに向けたブレインストーミングやプロトタイプ開発の段階から協業し力強いサポートをいただき、「ThinkPad」をはじめとしたレノボが目指す高品質ソリューションに貢献していただいています。

2020年に世界初の折り畳みPCを発売した際には、早い段階からワコムとの共同開発を通じて折り畳みディスプレイ上でのペンサポートを実現することができました。これはワコムの技術力があったからこそだと考えています。

Q：デジタルペンというデバイスがもたらす付加価値は何であるとお考えですか。

A：近年、働き方改革、ハイブリッドワーク、デジタル教育などの流れからデジタルトランスフォーメーションが加速しており、コンピュータへの期待値も変化し活用方法も進化しています。オンライン会議、オンライン授業やクリエイター向けなどデジタルペンがユーザー体験・お客様の生産性を高められる場面がますます増えてきており、レノボのコンピューティングソリューションの付加価値として重要性を増しています。

さまざまなデバイスで共通のデジタルペンが使え、より多くのアプリにおいて素晴らしいユーザー体験を提供していくことが共通のゴールになります。ワコムが持つ業界リーダーとしての知見とエコシステムにおけるリーダーシップを活かしたペンプロトコルを含めたデジタルペンエコシステムの改善、そして高い技術力を生かした高品質で使いやすいペンソリューションを目指し、共同開発を続けていきたいと思います。

塚本 泰通 | Yasumichi TSUKAMOTO

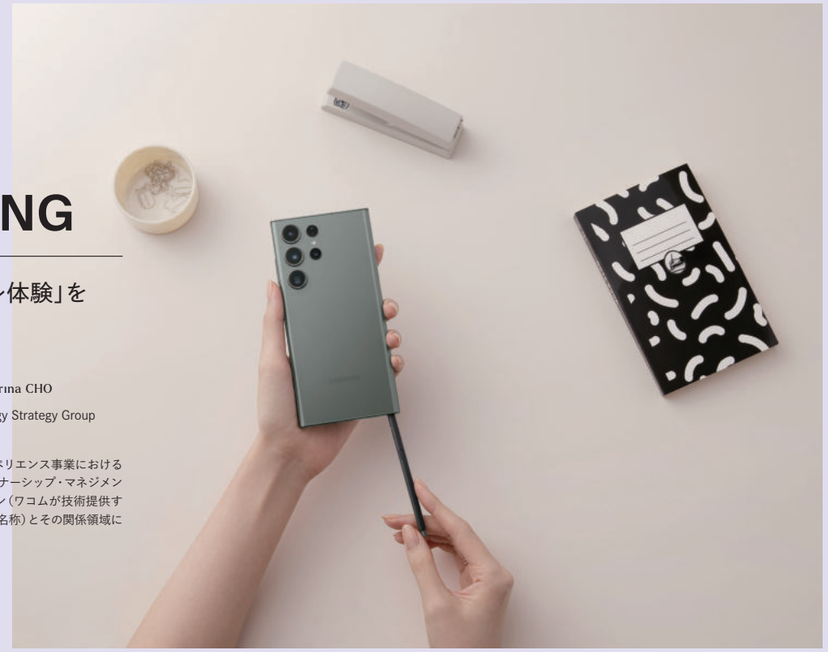
レノボ・ジャパン合同会社
執行役員常務

2002年日本IBMに入社後、2005年レノボ・ジャパンに移籍。入社後20年間ThinkPad開発一筋で数々の製品を世に送り出す。2017年4月 ThinkPad開発部長に就任し全ThinkPad製品開発を主導、2020年には5年間にわたる開発期間ののち世界初の折り畳みPCであるThinkPad X1 Foldを発売。

case_2

SAMSUNG

「比類ないモバイル体験」をともに届ける



カタリーナ・チョウ | Catarina CHO

Samsung Electronics / Technology Strategy Group
シニアプロフェッショナル

サムスン電子のモバイル・エクスペリエンス事業におけるテクノロジー戦略チームで、パートナーシップ・マネジメントを担当。目下の注力領域は、Sペン（ワコムが技術提供するペンのGalaxyシリーズにおける名称）とその関係領域におけるパートナーとの連携強化。

Q：デジタルペンソリューションのパートナーとして、ワコムを採用していただいている理由をお聞かせください。

A：2011年に「Galaxy Note」を初めて発売したとき、私たちはモバイル市場でスマートフォンとタブレットの特性を組み合わせた“ファブレット”という新しいカテゴリーの開拓を進めていました。その際、他社製品とNote シリーズのアイデンティティを差別化する決定的機能の搭載が不可欠でした。最終的に小さなペンを搭載すると決めたとき、デジタルペンの技術を持つパートナーが必要だったのです。これが今日まで12年間におよぶパートナーシップの最初の一歩です。

ワコムがライティング・ソリューション・パートナーとして唯一無二の存在であることは自明のことでした。デジタルペン技術の研究開発で特許を取得しているだけでなく、1990年代から多くの有名な多国籍企業がワコム製品を採用しているという確固たる事実があります。しかし、最も重要なことは、ワコムが提供するクオリティの高さでした。品質は弊社が掲げるコアバリューのひとつであり、妥協をせず、常に真剣に取り組んでいます。デジタルペン技術のリーディングカンパニーであるワコムにも、このコアバリューが意味する重大さを共感してもらうことができました。

Q：デジタルペンというデバイスがもたらす付加価値は何であるとお考えですか。

A：何と言っても、「コンパクトかつパワフル」なことでしょう。ワコムのペン技術は、スマホに見事に収まるほど小型でありながら、紙にペンで書くのと変わらない書き心地を実現してくれます。ペンは充電が不要で、いつでもどこでもクリエイティビティを発揮する道具として最適です。折り畳み式スマホGalaxy Z Foldシリーズの開発では、ディスプレイの折り畳み部でペン信号をうまくとらえることは、かなりチャレンジングでしたが、センサーを2枚に分けて信号を補完することで解決できました。まさに、「マジック」でした。この先も、ワコムとデジタルインクの世界を切り拓き、10年後にもまだ強固な関係が続いていることを願っています。

PROJECTS TO LOOK OUT FOR

デジタルインク技術が持つ可能性を拡張し、未来へ向けた革新的テクノロジー・プロダクトを生み出すコラボレーションの数々。ここではZ会、PILOT、mui Labとワコムの取り組みを紹介する。

case_1

Z会

デジタルインクで答案作成過程までも可視化するZ会とワコムの新しい挑戦

渡辺 淳 | Jun WATANABE

株式会社Z会
情報システム部 システム開発課 課長
2001年、Z会入社。添削部門・学習支援部門・事業戦略部門を経て、新規事業開発部門でZ会アステリアを企画・リリース。

90年を超える歴史を誇り、今も通信教育界を牽引するZ会は、一貫して「書いて、学ぶ」ことを大切にしてきた。「百の聴講よりも一の実践」という創業以来の原点を守りつつ、学習環境や技術革新にも柔軟に対応する。その会員は幼児から大学受験生まで実に幅広い。

デジタル領域への進出を見据えてパートナーを探していたZ会がワコムを指名したのも、「手書きの価値」を重んじる点で響き合う感覚があったから。

「見立ては正しく、デジタルインク技術『WILL™』をご紹介いただき、共同研究の幅も広がりました。タブレットでも紙同様に書ける『アナログの再現性』に加え、技術的裏付けによって新たな発想が生まれました。セマンティック（意味論的な）領域の研究はその代表例です」（渡辺氏）と確かな手応えをつかんだ。初の成果は「中学生タブレットコース」。Z会が長年積み上げてきた良問・添削指導のノウハウをAIに組み込み、人の指導と掛け合わせることで、自宅にいながら「最短ルートでの完全習得」へと導くタブレット学習サービスで、2021年にリリースされた。

現在の共同研究は「個別最適化された学習の実現」に欠かせないテーマに沿って進められている。それは、子どもたちが答案用紙に「何を書いたのか？」と、その解答を「どう書いたのか？」という2つだ。現状は「どう書いたのか？」というテーマが先行して研究開発が進む。具体的には、学習指導を組み立てる際にベースとしている「人間の思考プロセス」を可視化しようとするものだ。回答に辿り着くまでに、どの部分で深く考え、迷い、躊躇い、勇気を持って進んだのか。学習の軌跡がデジタルインクよって描き出される。

添削指導者は回答の正誤を判定するだけでなく、答案に込められた子どもたちの考えを解きほぐし、一人ひとりに応じた発展的な指導を答案用紙に託して返信する。思考過程を遡り、「どこに理解の誤りがあったのか」「出題の意図を十分につかめなかった原因は何か」にまで気を配りながら、添削指導者の言葉で朱筆を入れていく。デジタルインク技術は書かれた線だけでなく時間、場所、筆圧なども記録するため、子どもたちがどの問題の、どの部分に、どれだけの時間を要したかを把握できる。

Z会とワコムが取り組むのは、添削指導者の「経験知」とも言える「思考プロセスの読み解き」を、デジタルテクノロジーによって誰にでもわかる形の「集合知」に転換する試みだ。デジタルインク技術が答案作成と添削指導の時間差を埋めてくれるとも言えるだろう。

2023年3月、この取り組みの成果の第一弾として「Replay & Heat Map」がリリースされた。子ども自身の復習に役立つ機能として提供するが、可視化された情報を活用することで、Z会が誇る添削指導者の学習指導は今後更なる進化を遂げるに違いない。

Z会が大切にする価値観のひとつが「不易流行」。不易と流行は対立するものではなく、新しさを求めて絶えず変化する流行性こそが、永遠に変化することのない不易の本質であるとも説かれる。Z会にとっての不易流行とは何か。それは「書くことの積み重ねが真の学力をつくる」という「人類の経験則」とも言える価値観を守るために、子どもたちの学びの助けとなる最先端テクノロジーを含めた「新たな智慧」を常に取り入れることではないだろうか。ワコムとの共創がその一助になると信じて。

case_2

PILOT

人間の本質たる【描く/書く】を超えパイロットとワコムが目指す「明日の筆記具」

「水先案内人」の名を冠する株式会社パイロットコーポレーション。先端技術をいち早く市場投入する革新性で知られ、技術と伝統で「新しい筆記文化」を創ってきた。

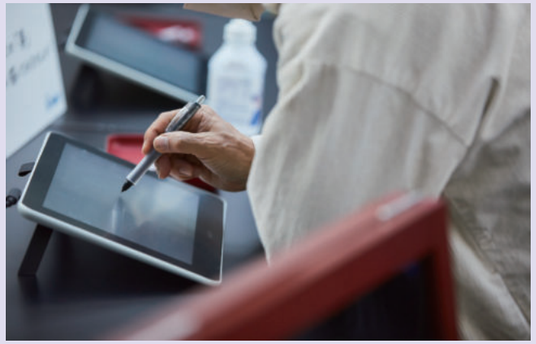
いま、アナログ文具の巨人が見据える「デジタル文具への進出」。パイロットとワコムの共同研究は、コネクテッド・インク 2020を機に始まった。8時間（「一日の平均的創作時間」として想定したもの）以上使い続けられるデジタルペンのあり方について、開発を進め、目下、「筆記音が書き味に与える影響」に取り組む。この視点は「コネクテッド・インクでの気づきがきっかけ。パイロットが目指す『究極の書き味』は、時代や社会によって変化するもの。この新しい試みも、アナログとデジタルの融合から生まれた恩恵のひとつです」（岩見氏）。

進行中のプロジェクトは、デジタル技術で筆記具と筆記音の多様な組み合わせを生み出し、筆記音と書き味の関係性を探ろうというもの。万年筆や鉛筆などの「筆記具」とノートやキャンバスなどの「対象物」の組み合わせごとに耳に残る筆記音があり、その刺激が創作時の感情に影響することも直感的に理解できる。ソフトウェアによる制御は、同じ筆記具で複数の筆記音の表現を可能にする。アナログの筆記音の再現はもちろん、意外な組み合わせで未知の体験を生み出すことも期待される。

未来には、体調や感情、創作意欲、創作段階などに合わせ、最適な「筆記音」を示唆する筆記具が誕生するかもしれない。

岩見 純一 | Junichi IWAMI

株式会社パイロットコーポレーション
産業資材営業部　部長
1991年、株式会社パイロット入社。産業資材営業部部長として、デジタルペン領域におけるワコムとの新たなコラボレーションを指揮する。



case_3

mui Lab

「家族の未来の風景」をつくる無為自然なテクノロジー

mui Labは、スマートホーム領域でいま最も注目を集める企業のひとつ。人の心に寄り添う「無為自然なデジタルテクノロジーの佇まい」の実現を目指す。人間も自然の一部として変化を続けながら技術との関係性を追求する姿勢には、「カーム・テクノロジー」の設計思想と日本的・東洋的美意識との融合が色濃く現れる。

mui Labとワコムの出会いから生まれたのが【柱の記憶】。子どもの成長を柱に刻む文化は広く伝わるが、【柱の記憶】はこの「家族の記憶の原点」に着想を得たもの。昔ながらの暮らしの一場面をデジタルに変換することで、「新しい家族のコミュニケーションのあり方を描き出そうとしている」（廣部氏）。大黒柱を模した外観で住空間に溶け込む【柱の記憶】には文字を書き付けることができ、デジタルインクデータとして記録・蓄積される。これは、デジタルペン、デジタルインク、タッチセンサーというワコムの知見が実現するものだ。手書き文字の意味や内容を解析する「セマンティック・インク」。この技術が、文字と文字の緩やかな関係性を紡ぎ出し、時間と空間を超えて思いもしなかったつながりや文脈を届けてくれる。

検索性と正確性を重視したデータ処理とは一線を画し、「新しい体験の可能性が潜む『余白』がある」。引き出しの奥で眠るいつかのメモ。古いアルバムに見つけた、一枚の色褪せた写真。忘れかけた記憶との再会が人の心を温めるように、【柱の記憶】に漂う人間らしさに溢れた情報が「家族の風景の未来」を織りなす。

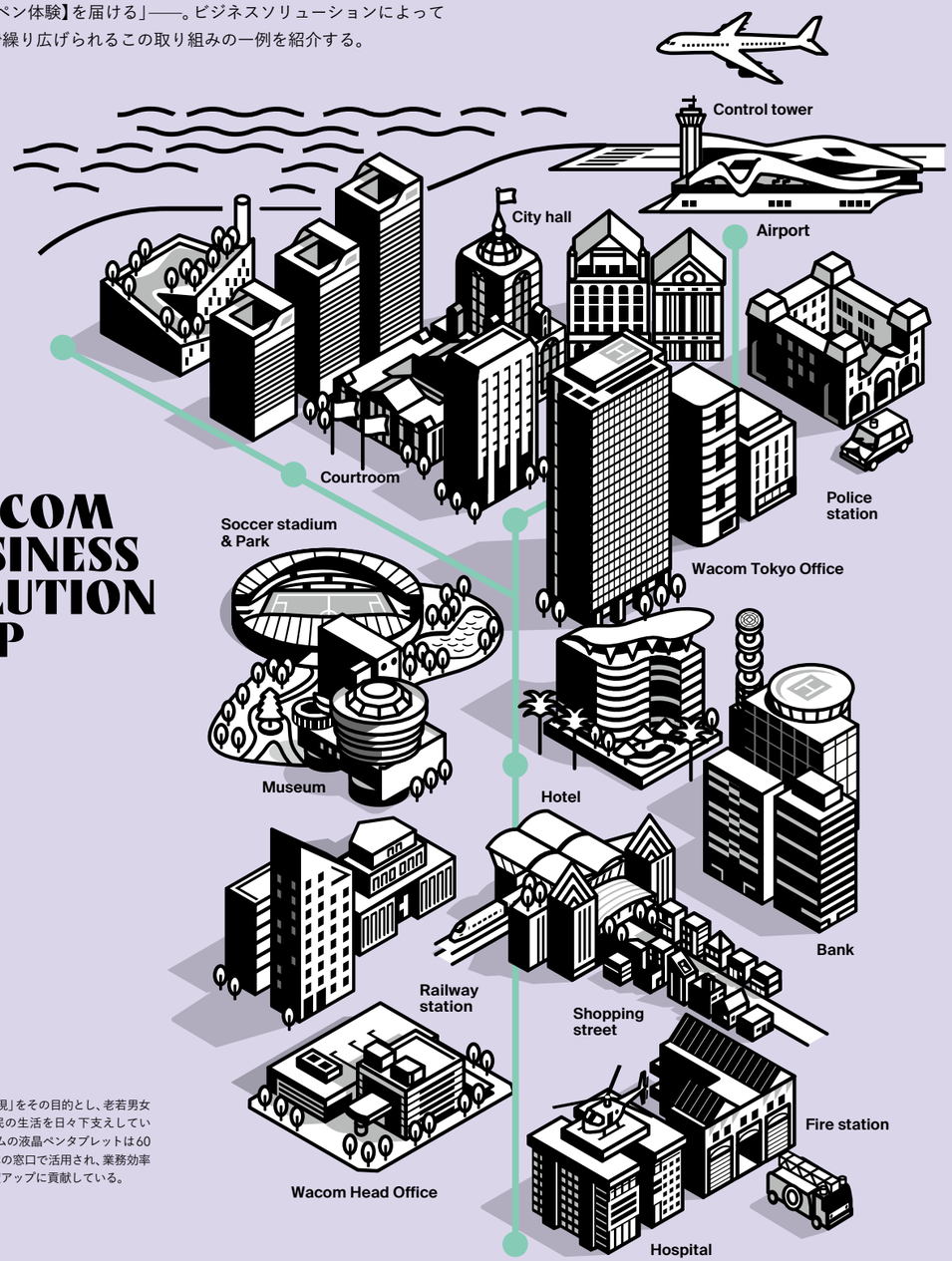
廣部 延安 | Nobuyasu HIROBE

mui Lab株式会社
共同創業者、クリエイティブディレクター
インハウスデザイナーを経て、心地の良い暮らしを情報テクノロジーを用いて実現するために、自然素材である木を使ったmuiボードを発案する。日常に存在する手触りを通じて人の生活と情報テクノロジーとの接点を探求する。

EVERYWHERE IN DAILY LIFE

いつでもどこでもワコムがサポート

「あらゆる場面にワコム製品を浸透させ、日常の風景に新たな【デジタルペン体験】を届ける」——。ビジネスソリューションによって世界各地で繰り広げられるこの取り組みの一例を紹介する。



WACOM BUSINESS SOLUTION MAP

60

自治体

「公共の福祉実現」をその目的とし、老若男女を問わず全住民の生活を日々下支えしている自治体。ワコムの液晶ペンタブレットは60を超える自治体の窓口で活用され、業務効率＆住民の満足度アップに貢献している。

1000

医療関係

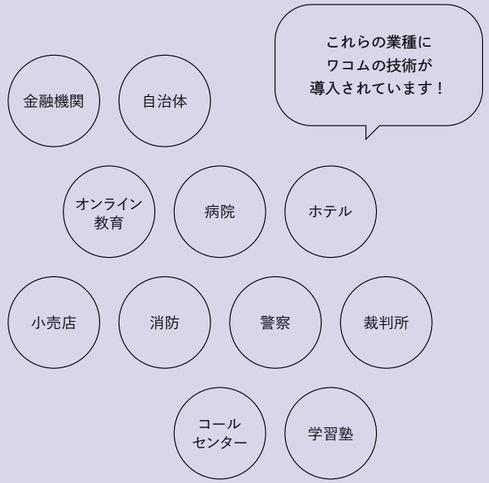
病院をはじめとする医療分野もまた事務処理のデジタル化が加速度的に進んでいる分野の一つ。患者情報・カルテ・治療に関する患者の同意書など、数多くの場面でワコムの液晶ペンタブレットが活躍している。現在までの導入件数は1000件を超える。

800

ホテル

これまで紙とペンによる手書きが主流だった宿泊者情報の記入など宿泊施設でのチェックイン業務も、ワコム製液晶ペンタブレットの活用によるデジタル化が進んでいる。日本だけ見ても現在、全国800以上のホテルでワコム製品が導入されている。

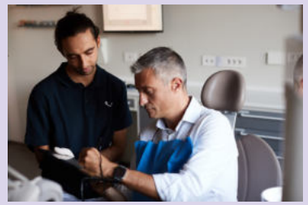
デジタル技術の進化と浸透が急速に進む現代。同時に、私たちの普段の生活や仕事の場面でもペーパーレス化が進んでいる。その背景には、液晶ペンタブレット・デジタルペンへの移行による業務の効率アップ、各種手続きの簡略化、コスト削減、セキュリティ強化など多くの効果が期待され、導入の引き金となっている。そして世界的に見られるこの傾向は、ワコムがさらにビジネスを広げていくチャンスが存在することを意味している。役所や銀行などでの書類手続き、クレジットカードのサイン決済、宿泊施設でのチェックイン、さらには医療機関でのカルテ入力など、その用途も業界も多種多様だ。実際、これまですでに導入が実現している業種の一部を挙げてみると……



そして「あらゆる場面にワコム製品を浸透させ、日常の風景に新たな【デジタルペン体験】を届ける」取り組みが成功すれば導入先はさらに広がっていくことが期待されている。

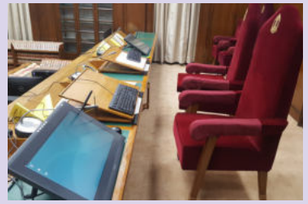
CASE STUDIES

世界に広がるワコム



オリスライン・デンタル（イタリア）

イタリア北部の都市・ミラノを拠点に、IT＆ソフトウェアサービスを活用して歯科医院の経営をデジタル化するソリューションを提供しているのがオリスライン・デンタル。患者情報登録、カルテの記入、治療に関する同意書の署名などのワークフローをデジタル化するため「Wacom DTU-1141B」「Wacom Ink SDK for multi-display」を導入、事務手続きの効率化および患者の満足度アップを実現している。世界各国で提供する同社のデジタル・ソリューション事業はすでに20年以上の歴史を誇り、現在ではイタリアとポルトガルに事業所を構えている。



インド最高裁判所（インド）

法廷での膨大かつ煩雑な書類作業の負担軽減と速やかな法の執行を目的として2016年に導入されたインドの「e-Courts」。ワコムの液晶ペンタブレットを採用し、裁判官・原告・被告をはじめとする法廷関係者が裁判に必要な書類・資料・記録をデジタルデバイスで共有することを可能にした。さらに裁判官は審理の過程で必要な情報をメモ書きする際にも同様にデジタルデバイスを活用することができるシステムになっている。これら先進的なデジタル化の試みによりインドの裁判所は時短および作業効率のアップを実現している。

山梨中央銀行（日本）

1941年創業、山梨県甲府市に本店を構える。長期ビジョンとして「Value Creation Bank」を掲げ、「地域社会に豊かさを」「お客さまに笑顔を」「職員に働きがいを」そして「株主の皆さまに満足を」実現し、あらゆるステークホルダーの期待に応える金融グループを目指している。業務のデジタル改革の一環として、「Wacom One 液晶ペンタブレット13」を導入して、伝票記入の削減を実施。デジタル化による窓口業務の効率化、ペーパーレス化の進展により、紙伝票に関する一連の業務負担を65%削減し、営業店の生産性を大幅に向上させた。

SOLUTION ENABLER

世界は、まだまだ可能性に満ちている

虎視眈々と研ぎ澄ます「発想力」と「世の中を見通す眼」

日常に数多存在している【描く/書く】という情景。その選択肢にデジタルペンとタブレットを加えていきたい。ビジネスソリューションの部隊は、かつてSF作品で見聞きしたような世界を叶えようと、独自の発想・アイデアと明日を見抜く洞察力で試行錯誤を重ねている。

中逵隆司 ｜ Takashi NAKATSUJI

ビジネスソリューション ジャパン
シニアディレクター

ビジネスソリューション事業に20年近く携わり、ワコムが持っているコアテクノロジーをさまざまなビジネスシーンに活用して新たな価値や体験を顧客に提供。現在、公共分野や医療分野への新規需要開拓を推し進めるとともに、新たなソフトウェアの提供を通じて顧客の付加価値の向上に取り組む。

常に探し続けている「ワコムが入り込む余地」

私たちは一日にどれくらい【描く/書く】のだろうか？ ふと頭に浮かんだことのメモ、手帳やカレンダーへの予定の書き込み、病院での問診票の記入、ホテルのチェックイン、公的書類の申請など、改めて意識すると日々の生活は驚くほど【描く/書く】に溢れている。そのすべてを好機と捉え、液晶ペンタブレットや液晶サインタブレットの導入を目指して動いているのが「ビジネスソリューション」である。

あらゆる場面にワコム製品を浸透させ、日常の風景に新たな【デジタルペン体験】を届けること。これがビジネスソリューションの掲げるミッション。「ワコムが入り込む『余地』をいつでも探しています」と語るのは、日本国内のセールスおよびマーケティングのヘッドを務める中逵隆司。セールス、マーケティング、ソリューション・コンサルタント、インターナル・セールスから成る16名のチームを率いて、社会にワコム製品を浸透させようと日々アイデアを練り続ける。

日本における「電子カルテの先駆け」からその歩みを始めたビジネスソリューション。現在では、日本国内での売上のおよそ半分は医療分野が占めるなど、ワコムの液晶ペンタブレットは日本全国で1,000を超える医療機関（病院・大学病院など）、800を超える宿泊施設（ホテル・旅館など）、60を超える自治体窓口で導入されるまでに拡大した。こうした「ビジネスユースでのワコム製品の導入獲得」がビジネスソリューションの仕事である。

「経験値」を活かして課題を解決する仕事の醍醐味

ビジネスソリューションの事業を展開するにあたって、ワコムはソリューション・イネーブラー（Solution Enabler）を自負している。顧客である導入決定者が構築するシステムが成果を上げるための環境を整え、支援する役割を担うためだ。ワコム製品を実際に使用するのは、その先にいるエンドユーザーなので、導入決定者がエンドユーザーとイコールにはならない。その点が同じブランド製品事業を構成するクリエイティブソリューションと異なる特徴だ。

導入決定者がワコムに期待するのは、他ならぬ「ビジネスへの寄与」である。ここでは、エンドユーザーの利便性向上のみならず、いかに導入決定者のビジネスを改善するかが求められる。ワコム製品を導入した場合の業務効率化、コスト削減、ビジネスプロセスの簡略化などについて仮説を立て、実証実験を通じてその効果を証明して初めて採用されるのである。

「導入決定者である企業のビジネスを深く理解する。これが、私たちが最も大切にしていることです。その企業の属する業界を取り巻く環境や、業界特有の業務プロセスを速やかに理解し、私たちに求められる提供価値を把握することを最優先に考えています。そのためにはヒアリングの徹底が欠かせない。ビジネスの最前線の声から『本当に解決したいこと』を探り出します。ビジネスソリューションでの仕事の醍醐味は、『経験値』を活かして企業の困りごとを明らかにすること。簡単ではありませんが、その点が一番面白い。このスキルを駆使して仕事に取り組むところにこの事業の価値があります。もちろん、実際に利用されるユーザーの方に強いる負担は最小限に抑えることも必要です。いくら業務効率が上がろうと、ユーザーが対応できなくては意味がない。今まで紙に手書き（手描き）で行っていた申請内容の記入などが、すべて急にPC入力に変わったら…。デバイスの扱いに慣れていない方たちの戸惑いは推して知るべし、です。その点、手書き（手描き）に関する知見が豊富なワコムには、少なからぬ優位性があると考えています」

製品導入後もプロジェクトは続く。ワコムが大切にしているのは「体験」を届けること。導入企業からのフィードバックは「知見の宝庫」。体験をアップデートするため、評価された点も改善すべき点も含めて、開発部隊への共有を欠かさない。また、築いた実績は同業界への営業ツールであり、導入を促進する論拠にもなる。現場からしか得られない貴重な声が知見として蓄えられ、新規導入先開拓での説得力をも高めてくれる。

「発想力」で勝負し社会情勢を見極め好機を逃さない

新しい市場開拓の検討に用いるのが「業界・業種」「業務上の用途」「デジタルペン単体 or デジタルペン&タッチの技術用途」の3つの視点。この掛け合わせから「まだ見ぬ大海原」を探すことをいつでも意識する。

「ビジネスソリューションが誇る最強の武器は『発想力』です。あるアイデアを全く異なる領域へと転用するなども、その好例。今すぐにビジネスにつながらなくても、数年先の世の中を想像して、業界内で影響力のある個人・企業・団体と関係性を築く。これも発想力から生まれるアプローチのひとつです。実際に、電子カルテの合法化以前から、先進的な取り組みに興味と理解を持った医療従事者にはワコム製品を使っていただいていましたから」

発想力に加えて重要な要素となるのが社会環境の変化、特に法改正への対応だ。「紙と印鑑の文化」が根付く日本でもさまざまな分野でペーパーレス化が徐々に進展し、地方選挙や不動産契約などは先行した実証実験も含めてデジタル化が進められている。

「法改正の動向は常に注視しています。特に日本においては、行政での動きが民間企業に大きく影響するため、公共機関におけるデジタル化加速は、ビジネスソリューションにとっての絶好の機会と捉えています。目に見えるものすべてを液晶ペンタブレットに置き換えて考えてみる。そのくらいの気持ちです。もちろん機会ばかりではありません。例えば、『個人の意思表明とは何か』という問題。『個人の意思を表示する方法として（手書きの）サインでなくても構わない』となると、私たちにとっては非常に脅威。なぜサインなのか。利便性や文化的側面を含めて、その価値を訴求し続けていくことも私たちの大切な仕事なのです」

こうした動きは海外含めて共通のもの。国や地域により文化や商習慣は異なるが、「紙を使っている場所はすべて可能性がある」というのは事業全体で共有している考えであり、他国・他地域での事例からインスピレーションを受け、次の展開の「種」としている。

3つの重点分野と教育のポテンシャル先の可能性を見つめて

この事業がフォーカスするセグメントは医療、金融、公共機関。そこに新たに加わるのが教育だ。教育に関しては、ビジネスソリューション単体ではなく「テクノロジーソリューション事業」や「インクディビジョン」とも連携しながら精力的に動く。ワコムとして主眼を置くのは「モノ」より「体験」。液晶ペンタブレットや液晶サインタブレットの導入ではなく、「セマンティック・インク（コンピューターが、文脈や背景などからある情報の意味や関連性などを理解し、その理解に基づいて自律的に処理を行うことを可能にする）」などのデジタルインク技術を軸とした「新しい体験価値の提供」を目指す。ビジネスソリューションの売上は約44億円（2022年3月期）。これはワコム全体（連結売上1,088億円）の約4%。世界には「ワコム製品に置き換わる場所」が無数に存在しているという可能性を考えると、この比率はこれから先、さらに伸ばしていく余地がある。

ワコム製品を通じてどのような社会をつくりたいのか。中逵は、現実の延長線上に浮かぶ「サインの未来」について語る。「個人認証の手法を『手書きサイン』によって統合できたら面白いですね。閉じたシステム上の世界において、IDとパスワードで個人を認証することは簡単です。とはいえ、閉じたその世界ごとにそれぞれの認証方法が求められる。この煩わしさは皆さんよくご存知だと思います。私は、手書きサインですべての個人認証、すなわち『個人の意思表明』が可能になる未来を夢見ています。世界中のどこにいても、サインひとつで、その人がその人であることを証明できる社会。これが私たちが思い描く究極の完成形かもしれません」。

（数字は特に記載がないかぎり2022年12月末時点のもの）