特集1

コンピューター系のシステムインテグレータがVoIP/IP電話事業に参入し始めた。背景には、顧客企業の要求の変化がある。単なる商材ではなく、顧客満足を得る手段として、音声統合提案が有望視されているのだ。（本誌・伊藤秀樹）

IP電話に食い込むコンピューター系SI

Illustration/Y. Ikawa

Part 1 市場動向

トータル提案望む企業ユーザー 顧客確保のためVoIP参入

「ERPやSIというコア事業と新たなIPサービス事業を融合させ、顧客に一層満足してもらえるようなITのトータルソリューションを提供していく」――。7月1日、NJCネットコミュニケーションズの田中啓一社長は、品川本社オフィスの開所にあたり、新会社の狙いを明確に語った。

同社は今年6月、中堅コンピューター系SI会社である日本事務器のIP事業推進部と、LAN工事を担当していた子会社NJCネットワークエンジニアリングの統合によって誕生した。日本事務器がVoIP/IP電話事業を推進するための、最前線部隊である。自社の一部門ではなく、専業会社を設立した日本事務器の例からは、IP事業へ賭けるSI会社の意気込みと期待が見て取れよう。

今年1月、CSKは「法人向けIP電話構築サービスを本格化する」と表明。東京電力グループのSI会社であるテプコシステムズも6月、NECと提携し、IPテレフォニーソリューション事業に参入することを発表した。

これらはほんの一例に過ぎない。今年に入り、コンピューターシステムのインテグレーターが、VoIP/IP電話事業に相次いで参入してきた。注目すべき点は、従来、付加サービスに位置付けてきた「LAN/ WAN構築事業」の延長線ではなく、本業である「SIビジネス」を拡大するための突破口にVoIP/IP電話事業を位置付けていることだ。

特に活発な動きを見せているのが、中堅・中規模企業を主要顧客とする中堅SI各社だ。

踊り場に立つSIビジネス

参入の背景には、SIビジネスを取り巻く大きな環境変化がある。

そもそも、日本の情報システム産業は、ハード/ソフトメーカーとユーザー企業、その両者をつなぐSI会社という3層構造を持っている。SI層の厚さが、米国にはない日本の際立った特徴となっている。

企業システムの提案・設計・構築を担ってきたSI会社は、日本の情報産業の中心を支えてきた。企業規模は、数万人の社員を抱える大手企業から数人程度の零細事業者まで千差万別で、事業者数は、1万社以上と予想されている。

PBX・キーテレホンを扱う通信機ディーラーと異なり、コンピューター系SIは顧客企業の“規模に応じて”棲み分けてきた。大まかに分類すると、次ページの**図**のようになる。

①の大手コンピューターメーカーは、メインフレームに多様なITサービスを付加し、大手顧客企業との間に強固な関係を築いてきた。オープン化以降も、システム運用・保守のアウトソーシングサービス等によって、強い結び付きを維持している。

一方、⑥の販売店の顧客は、小規模企業やSOHOが中心。PC等のハードウェアや、パッケージソフトの「箱売り」を主としている。

②と③は長い間、元請から開発・保守運用業務の一部を委託される一方で、元請の顧客である大手企業との直取引きは限られていた。また、インテグレーションが発生しない小規模ユーザーも、ビジネスの対象外。よって、主たるユーザーは中堅・中規模企業となる。特に⑤の中堅SIは、中規模企業に対する直販を事業の柱にしてきた。

だが、この棲み分け構造は、ITのコモディティ化とオープン化によって大きく揺るぎ始めている。「インターネット革命」の大波は、ITの適用領域と顧客の裾野を爆発的に広げる一方で、「囲い込み」を困難なものにしている。中規模企業の基幹業務システムを握ってきた中堅SIも、生き残りを賭けた競争を余儀なくされている。

収益を圧迫している要因の1つは、