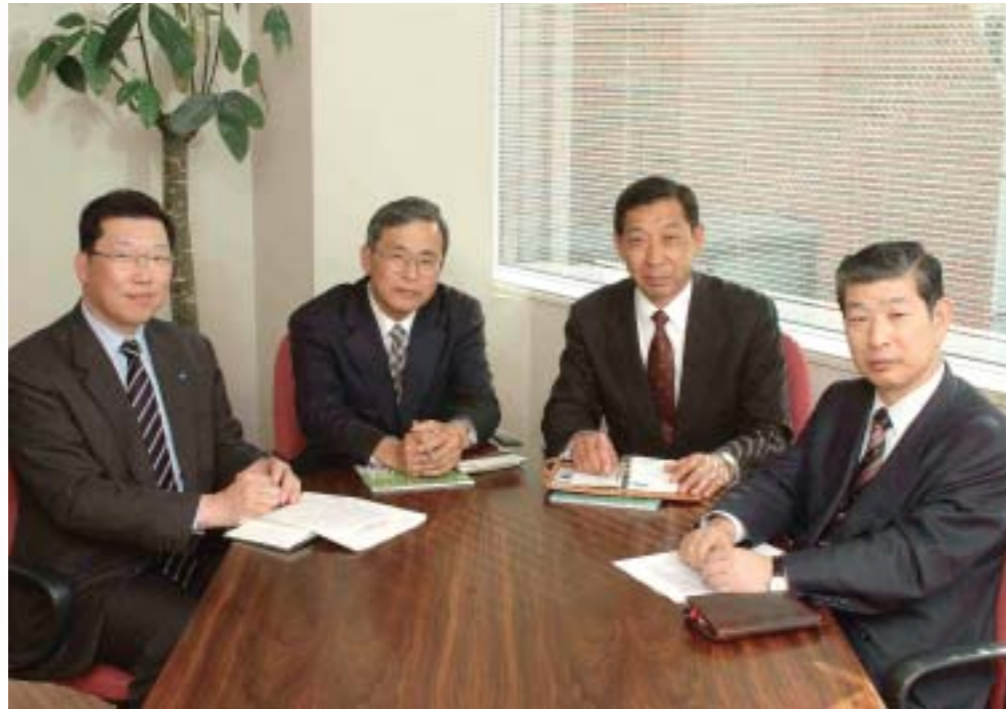


特集 2

過去の収益モデルは捨て去れ！  
IPビジネス成功への鍵

レガシーからIPへの移行期にある現在の通信市場。フルIP化の進展には何が必要なのか。IP化後のディラービジネスはどう変わるべきなのか。有力ディラー4社のキーマンが論じ合った。



出席者（写真左より）

オーティ・コムネット  
執行役員  
ネットワーク・ソリューション部 部長  
成田裕一氏

日立インフォネット  
ソリューション第2本部 本部長  
山形真二氏

扶桑電通  
サポート・サービス本部  
テクニカルサービス統括部 統括部長  
梅田吉隆氏

東洋通信工業  
専務取締役  
市川正三氏

IP化への基本的な方向は間違いないものですが、こと市場の現況を見るかぎり、まだまだ企業通信システムのIP化は進んでいないというのが実感です。メーカーやディラーの努力にもかかわらず、思うようにIP化が進まない現状を指して、近頃では「IP疲れ」という言葉まで聞かれるようになりました。

そこで、今日は通信機器ビジネスが現在抱えている問題点を浮き彫りにすると同時に、今後どのような取り組みで市場を発展させていくのか、課題と展望を明らかにしたいと思います。

まずは市場の現況について率直なところをお聞きしたいと思います。  
山形 これまでのIP電話提案は経費削減をメインに訴求してきました。

顧客からもらった通話料明細を分析し「IP電話にすれば、こんなに安くなります」と提案する手法です。

しかし最近では単にコストメリットを強調するだけでは、ユーザー企業は振り向かなくなっています。今や経費削減は当たり前なんですね。それよりも、IP電話を導入したらオフィスはどう変わるのか、プラスアルファとなるアプリケーションを要求されるケースが増えています。

つまり、IP化によって顧客の業務がどう改善できるのかを示さなければならなくなっているのです。そのためには、ユーザー企業それぞれの業務を理解し、個別にソリューションを提案する必要があります。とても簡単にはいきません。

梅田 そうですね。「IP」というキー

ワードは提案に必須ですが、「IPで何をするのか」と問われると、われわれも顧客も途端に黙ってしまうのが現状ではないでしょうか。VoIPゲートウェイの価格は安くなりましたが、拠点間のIP化は順調に進展していますが、まだまだIPの本当のメリットをわれわれはきちんと説明できていないといえます。

商談に占めるIP-PBXの割合は、どのくらいになりますか。

梅田 IP-PBXとレガシーPBXの比率は半々くらいですが、やはりIP-PBXを選ぶ顧客でもレガシーで使うケースが多いですね。あまり価格が変わらないので新しいほうを買ってもらえるという感じです(笑)。

山形 何らかの形でIP化しているのは7割くらいです。ただし、大半

はIPとレガシーの折衷型の導入ですね。

市川 当社の場合、メーカー出荷のPBXはすべてIP-PBXですが、その多くはレガシーPBXとして使われていますね。

VoIPゲートウェイによるマイグレーション型が多いため、PBXのリリース自体が停滞している、という話を聞きますが、

市川 非常に厳しい状況だと認識しています。現在はレガシーからIPへの過渡期にあるため、多くの企業が様子見していることも原因の1つでしょう。

また最近、ビジネスホンがとても好調ですが、ビジネスホンの収容回線数が増えたため、従来PBXを使っていた拠点がビジネスホンに乗り換えていることも理由としては挙げられます。

5割超のフルIP化率

成田 当社の場合、フルIP化率は非常に高くなっています。内線をIP化している顧客は5割を超えています。

それは高いですね。

成田 はい。理由としてまず挙げられるのは、使い勝手の面で従来の多機能電話と何ら変わらなくなってきたこと。それから価格的にも、ほとんど同等になってきたことが大きいですね。あとは昔から言われているメリットですが、レイアウト変更が容易で、ケーブルも1本で済むというこ

とです。

こうしたことがあって、IP化の良さを謳いやすくなっていますね。

やり方によっては、今でもフルIP化はユーザー企業に十分受け入れられるということですね。フルIP化しているのは、どのような業種が多いのですか。

成田 例えば、昨年秋には金融系のコンタクトセンターに導入しました。

コンタクトセンターは、IP化のメリットが最も分かりやすい業種の1つですね。

成田 ええ。そのコンタクトセンターは、フルIP化とACD(着信呼自動分配装置)の活用により、受電率を200%向上できました。レガシーではここまでの受電率アップは不可能です。IPだからできたことです。

IP電話には依然、信頼性の面で課題が残っています。この点は何か対策を施しているのですか。

成田 コールセンターの例では、フロントに従来型のPBXを置きバックアップをとっています。夜間切り替えの機能を応用し、非常時にはフロントPBXの内線で業務を継続できるように設計しているのです。私どもではIPの欠点をしっかり説明したうえで、そのデメリットを補う提案をしています。

ただし、導入費用はレガシーPBXを数セット更改したのと同じくらいと、大変な額がかかっています。

このコンタクトセンターの場合、導

好調ビジネスホン

情報通信ネットワーク産業協会の「2004年度通信機器中期需要予測」によれば、2004年度のビジネスホン市場は前年度比10.3%増だった。同10.6%減だったPBXとは、くっきり明暗が分かれています

ACD

着信した呼をコントロールし、均等に分配するための装置。手の空いているオペレーターを優先して着信させる。オペレーターの作業効率向上と業務の標準化が図れる