

特集 3

商・材・研・究  
IP対応ビジネスホン

# ひかり電話とモバイルで回復へ 電話機能の原点見直す動きも

ビジネスホン市場は06年度も苦境から脱することはできなかった。低迷打開に向けて、ひかり電話の信頼性向上やIPならではの先進機能に各メーカーの期待が集まる一方で、従来の電話機能の向上に改めて目を向ける原点回帰の動きも出てきた。

ビジネスホン市場は05年度から続く苦境から、未だ抜け出せていない。

「国内市場は前年度比8.4%減の513億円」という、情報通信ネットワーク産業協会(CIAJ)の06年度通信機器中期需要予測を引くまでもなく、各メーカーからは次々と「状況は厳しい」「冷え込みが続いている」といった声が漏れる。活況を呈した04年度から一転、2年続けて厳しい状況が続いている。

「なぜ売れないのか、はっきりした原因があるわけではない。それがあれば対処もできるのだが」

そんな嘆き節も聞こえてくるが、メーカー各社はこの苦境を脱するため、どのような事業戦略を描いているのか。まずは市場の現状を振り返り、内包する課題を整理することにしよう。

## 二極化する市場

各メーカーが「特に冷え込みが厳

しかった」と口を揃えるのは、ビジネスホン市場のボリュームゾーンである小規模事業所層だ。05年度に悪質リース商法問題の影響を激しく受けたユーザー層でもある。

NECインフロンティア国内営業事業本部販売推進本部の芹田国慶ネットワーク販売推進部長が「市場を一般的に見ると、買い控えの傾向、悪質販売問題などの影響が特性として出たチャネルと出ないチャネルがあった」と振り返る通り、健闘した中大容量クラスと、低迷が続く小容量クラスという市場の二極化の傾向が、06年度はより顕著になったといえる。企業の投資意欲の回復傾向に引っ張られる形でPBX市場が健闘していることからわかるように、景気回復の波は中堅・中小市場にまで及びつつあるが、そうした傾向はまだ部分的

な動きにとどまっている。

芹田氏は「小型商品の販売は良くない。これはどのメーカーでも同じだろう。小型マーケット自体が落ちている」と語る。IP対応の新商品や新機能・新技術を投入することで市場の活性化につなげたいという姿勢は各メーカーに共通したものだ。ユーザーの反応度の違いが如実に現れた格好だ。

小型商品の販売については、悪徳リース商法問題の影響も未だ大きい。多くのメーカーの販売担当者が「今も尾を引いている」と語っており、景気回復や企業の投資意欲云々とは一線を画した問題となっている。

日立コミュニケーションテクノロジーは、外線最大2ch収容の小型システム「HT-2F」の販売を準備しながらも、06年度終盤まで同商品の市場投入を見合わせていたという。同社・企業ネットワーク事業部IPテレフォニーシステム部の小島純一担当部長は「悪質な訪販業者を引き込みたくなかったから」と、その理由を明かす。ただし、販売を開始したとはいえ、市場に対する厳しい味方が変わったわけではない。「(悪質訪販問題の)悪い影響は出尽くした。悪質な業者もビジネスホンのマーケットから離れていった。しかし、市場は落ち込んだままになっている。このまま落ち着

いた市場に戻ってしまうのではないかと危惧している」という。

## ひかり電話への期待

悪質訪販問題とともにもう一つ、方々で06年度のマイナス要因として挙げられているのは、ひかり電話のトラブルによるダメージだ。特に「ひかり電話ビジネスタイプ」のサービス開始以降、ビジネスホン市場全体を牽引する魅力溢れるサービスとして大きな期待がかけられていただけに、06年に相次いで起こった大規模な障害に対して、各メーカーは失望の色を隠せないようだ。

そもそもビジネスホン市場には、コストメリットに優れた新しい回線サービスが登場すると、コスト削減効果をユーザーに提案しやすくなって機器の導入が進むという傾向がある。

それが如実に現れたのが、「050番号」IP電話サービスが次々と開始され、各社がこぞってサービス対応することで市場全体が活況を呈した04年度だった。ビジネスホン製品のIP対応が加速した。

だが、この傾向は長くは続かず、05年度にKDDIや日本テレコム、平電による直収電話サービスが開始されると市況は一変。前年度の活況の反動から、市場は全体的に大きく落ち込んだ。

最も大きいのは、IP電話のコストメリットが必ずしも大きくないという事実をユーザーが知ってしまったことだ。そこで各メーカーは、0AB～J番号の継続利用が可能で、高い通話品質などコスト削減以外にも提案内容が豊富な光IP電話サービス、特にNTT東西の「ひかり電話ビジネスタイプ」に大きな期待を寄せた。

しかし、トラブルがブレーキとなり、各メーカーが期待したほどには、光IP電話サービスの導入は進んでいない。信頼性に対する評価を大きく落としたことは否めず、ひかり電話の取り扱いに慎重な姿勢を見せる販売店も未だ多いという。信頼性への不信が、サービスの魅力を帳消しにしている格好だ。あるメーカーからは「市場に水を差した」との手厳しい声も聞かれる。

とはいえ、07年度に向けての明るい材料にひかり電話とのセット販売を推す声が多いのも事実だ。特に、06年5月から提供が開始された「ひかり電話オフィスタイプ」には、変わらず熱い視線が注がれている。

ビジネスタイプではオーバーサイズ気味となり、これまで直接収容を見合わせていた中小事業所向け商品でも、オフィスタイプについては早めに直収対応を図りたいと話すメーカーは多い。信頼性さえ回復すれば、

図 ビジネスホンの国内市場予測

