NTT東日本の事業戦略

法人向けは年間30万回線狙う 付加価値でサービスの魅力を高める

大規模障害の影響などで加入数が伸び悩んだNTT東日本の法人向けひかり電話。信頼性確保の施策を打ったうえで、今年度は大幅な伸長を見込む。そのためには販売代理店との協調も欠かせない。

NTT東日本は2005年4月の「ひかり電話ビジネスタイプ」に続き、06年5月には「ひかり電話オフィスタイプ」を投入した。さらに7月にはSOHO・小規模事業所をターゲットにした「ひかり電話A(エース)」の販売を開始し、SOHOから大規模事業所までをカバーする法人向けひかり電話のラインナップが揃った(**表**)。

これに伴い「06年度は前年度の数倍の数値目標を設定しており、それに向けて加速したい」(ビジネスユーザ事業推進本部)と大攻勢を宣言した。

それから約1年。NTT東日本の法人向けひかり電話事業の現状と、07年度これからの取り組みを追った。

まずNTT東日本本体の戦略を紹介し、次に全国屈指の巨大エリアを担当するNTT東日本-神奈川、そして地方の中核都市で展開するNTT東日本-宮城の2つの代表的な地域販売会社に注目することで、販売現場の取り組みを紹介する。

伸び悩んだ法人加入数

最初に06年度の法人向けひかり電話の直近の数字を押さえておこう。

NTT東日本は、06年度のひかり電話の数値目標として120万増の「167万回線」を掲げた。正確な数字は5月の決算発表で明らかになるが、4月2日に「Bフレッツ」の加入目標をギリギリ達成したことをアナウンスしており、新規加入の8割程度がセットで申し込んでいるひかり電話も、同様に目標を達成したと推測される。

そのうち法人向けの数字は公式にはアナウンスしていないが、コンシューマ事業推進本部ブロードバンドサービス部IPコミュニケーションサービス開発の赤間長浩部門長によれば「月1万6000回線弱」という。ひかり電話全体は毎月10万増ペースだから、法人向けの比率はまだ15～16%程度に過ぎないことになる。

法人向けがまだ十分軌道に乗っていない要因としては、まず昨年9月19日から3日間に渡って発生したひかり電話の大規模障害に代表されるように、信頼性不足があげられるだろう。

この時のトラブルの主要因は、「複数ゲートウェイスリップ機能」を実現するソフトウェアのバグだった。同機能は、呼制御サーバーが呼を受け付けた時に接続先ゲートウェイ(GW)の回線がすべて話中の場合、ソフトウェアがスリップ接続している他のGWを自動検索し、空きを見つけて接続するものだ(**図1**)。

設計段階では毎秒100コール以上を処理できるようにしていたが、わずか10コール程度で遅延が発生。これが原因で呼制御サーバー、さらには中継系呼制御サーバーに輻輳が生じたのだった。

表　法人向けひかり電話のメニュー

サービス名	ひかり電話A(エース)	ひかり電話オフィスタイプ	ひかり電話ビジネスタイプ
最適ユーザー	・単体電話機やホームテレホンを利用中(電話回線数:1～2回線)	・ビジネスホンを利用中(電話回線数:3～8回線収容)	・複数の営業拠点がある ・大容量のビジネスホンを利用中 ・PBXを利用中
月額基本料(税込み)	1575円	1365円～	3360円～
利用可能チャネル数	1～2チャネル	3～8チャネル	4チャネル以上(1アクセス回線当たり最大600チャネル)
通信機器	・単体電話機／FAX ・ホームテレホン　等	・ビジネスホン ・IP対応ビジネスホン	・ビジネスホン／IP対応ビジネスホン ・PBX／IP-PBX
主な機能	・最大5番号まで利用可能 ・ナンバー・ディスプレイ、キャッチホン、転送機能(ボイスワープ)等の6つのサービスが月額基本料で利用可能	・最大32番号まで利用可能 ・ナンバー・ディスプレイ、ボイスワープ等の付加サービス	・最大2000番号まで利用可能 ・同一契約者間の無料通話 ・IPセントレックス(オプション)

Illustration/Y. Ikawa