

2000年度の音声系機器市場は、99年度の1129億円から6.7%増の1205億円を着地する見通し。リブレース主体の市場であることに加え、ここしばらく企業ユーザーの設備投資がデータ系ネットワーク機器に優先的に向けられたことから、音声系機器は厳しい状況が続いていたが、多少なりとも光が差してきた感がある。

その牽引役としてあげられるのが事業所用PHS、CTI、IP化への対応といった付加価値商材だ。

は、企業のモバイルオフィス化のニーズに対応しPBX、ビジネスホンとともに需要を押し上げている。

では、コールセンターを中心とし

社から相次いでリリースされている。

一方、内線側のIP化では、従来のPBXとは形態を異にするサーバーベースのシステム「IP-PBX」が登場し、注目を浴びている。

昨年末に沖電気工業やシスコシステムズが先行して製品を市場投入、その後、今年に入りメーカー各社によって相次いで製品がリリースされている。

### ビジネスホンは600億円台へ急回復

#### ビジネスホン・PBX

2000年度のビジネスホン(局線3回線以上)市場は、前年度の545億円から10%増の600億円が見込まれる。98年度、15%減の499億円から一転し、99年、2000年と連続して2桁の成長率をキープしそうだ。

一方、PBXは昨年度の584億円から約3%増の605億円となる見通し。ビジネスホンに比べて小幅の伸びにとどまっているのは、98年度の落ち込みが5%とビジネスホンほどの打撃を受けなかったことによる反動の大きさの違いとみられる。

両市場とも、景気後退のあおりで厳しい状況を余儀なくされてきたが、ここ2~3年の動きをみると、企業の投資意欲の回復が、大手企業から中小クラスへと着実に広がっていることがうかがえる。

2001年度についても、上向き傾向は続くものとみられる。ビジネスホン市場は5%程度の伸びで約630億円に達するものと予想される。これは、昨年来メーカー各社の新機種投入が相次いでいることも要因の一つとなっている。

PBX市場は、首都圏の大規模企業では積極的な機器投資がなされ、大型PBXなどの導入も進んでいるようだが、全体としては1%の微増にとどまり、640億円となる見通し。

### ビジネスの旨みはトータル提案で

さて、ビジネスホン・PBXのリブレースを促す重要な役割を果たしているのが、冒頭に記した付加価値要素である。これらは、ビジネスとしてみても本体にプラスアルファとなるものだ。

各々の動向を探ってみよう。

事業所用PHSは、通信機械工業会の統計をベースにすると99年度で129億円の市場規模。これが2000年度は上期で40%増程度の伸びをみせている様子。年度末までにはさらにドライブがかかり、前年比50%以上の実績を残せそう。そして2001年度も最低ラインで30%増は期待できるものと思われる。

急拡大の要因には、携帯電話の普及により企業ユーザーの間でもモバイルのメリットに対する認識が高まりがある。また、従来は構内専用で導入されるケースが多かったが、このところは公衆兼用を選択するユーザーも増えてきている。

64kbpsの高速データ通信が可能な点もセールスポイントといえるが、今のところは導入理由の大きな要素にはなり得ていない。ただし、メーカーサイドからCTIと組み合わせたモバイル端末におけるユニファイドメッセージソリューションやPHS内蔵型ノートPCなどが投入されていることから、具体的な利用シーン

## IP-PBX市場は二極化



沖電気工業  
ネットワークシステムカンパニー  
情報通信ネットワーク事業部  
正田定幸 事業部長

レガシーなPBX市場は当面続いていくが、徐々に減少していくことは間違いない。今後、IP-PBX市場が確実に広がっていきそう。

IP-PBXの市場は二極化すると予想される。一つは従来型のPBXの延長線でのIP-PBX市場だ。音声系サービスの利用に主眼をおくユーザーの場

合、価格的な部分でレガシーなPBXを選択するのが実情であるが、IP-PBXも低価格化が進めば一挙に導入は加速していくものと思われる。

もう一つはマルチメディアコミュニケーションなどの付加価値追求型の市場だ。中でもCTIなどでは顧客とのコンタクトチャネルは電話、FAXのみならず、モバイル、インターネットと多方面に拡大している。企業がCRMを実現するためにはこれらのすべてに対応することが必要であり、ベンダー側でもこうしたニーズに対するソリューションを提供することが必須となる。IPネットワークをベースとしたeビジネスの世界ではIP-PBXを含めたソリューション展開が今後不可欠となっていきそう。

が見えてくれば、さらなる需要活性化に貢献することになるだろう。

CTIは、システムの構成要素として何を含まかによって統計が変わってくるため、市場規模を測りにくい面がある。ただ、コールセンター用途を中心としたCRMシステムの市場規模でみると、「2000年度で前年比約50%増の1500億円、そのうちPBXの構成比が10%といわれている」(富士通)。これは、裏返して考えれば、CRMシステムを提案すればPBXの10倍の売り上げが見込めると

ということにもなる。

今後の見通しとしては、CRMという切り口で2001年度も50%程度の市場拡大が見込まれている。顧客対応強化の意識が中小企業にも広がっていることによる新規需要に加えて、大規模システムでも初期世代のものリブレースが進行しつつあるのが好材料になっているためだ。さらに、以前から期待されつつも離陸できずにいた一般オフィス向けのユニファイドメッセージシステムも、先述したモバイルとの連携や、IP化との組み合わせにより、光明が差し始めている。

IP化への対応についてみると、WAN側の部分では、先行した外付けのゲートウエイ装置の導入が大きく広がっているが、ビジネスとしては既存の設備をそのまま活用するケースが多いため、PBX本体のビジネスには結び付きにくい。しかし、IPトランクはPBX内蔵型であるため、リブレース提案に有効な商材となる。また、各社とも単に音声のIP化を行うだけでなく、ネットワーク上での電話機能を実現するSS7やDチャネル制御信号のIP化なども実現し、事業所用PHSのローミング機能や発信

## 市場分析

### 通信機器/システム

# 付加価値効果で続伸する音声系 データ系はキャリア需要が追い風

通信機器市場は、IPネットワーク構築ニーズの高まりがデータ系のみならず音声系分野にもチャンスをもたらしている。PBX・ビジネスホンでは、VoIPが今後の大きな期待材料。スイッチ・ルーターは、キャリアの設備投資が福音になっている。

た活用シーンが一般オフィスでの電話受付業務にも広がりを見せ始めている。対応アプリケーションのバリエーションも増え、大規模だけでなく中小規模層への導入が進んでいる。

今年度最も注目を浴びた新市場がだ。ユーザーネットワークのIP化の進行に伴い、音声通信機器側の対応も進んでいる。

音声系機器からみたIP対応の動きは、局線(WAN)側と内線(LAN)側に分類される。

WAN側の対応としては外付けのゲートウエイ装置の利用が先行しているが、主装置内蔵のIPトランクもメーカー各

IP-PBX・PBX・ビジネスホンの需要予測

