

## 活性化する中小向けIP電話市場

# 通信系販売店と組むNTTコム

ひかり電話オフィスタイプの登場で活気づく中小向けIP電話市場。これまでトップの座にあった「OCN .Phone Office」は通信系販売ルートの活用で市場の拡大を図る。

今年6月にインプレスが発刊した『インターネット白書2006』において、NTTコミュニケーションズの中小規模事業所向けIP電話サービス「OCN .Phone Office」(OCNドットフォン オフィス)が「企業が利用している/利用予定のIP電話」の第1位に選ばれた。昨年に引き続き2年連続の首位獲得である。

ネットビジネス事業本部IPサービス部の松田栄一部長は、この好結果を「次の4点が高く評価されたのではないか」と自己分析する。

まずはコストの安さだ。050サービスであるドットフォン オフィスは、同サービスの加入者および約180社ある提携ISPへの発信が無料になる。

また、着信の安さに注目するユーザーも増えているという。加入電話からドットフォン オフィスへの通話料

は全国一律で3分11.34円。「顧客に負担をかけないため、ネットショップなどが問い合わせ窓口で050サービスを採用するケースが増えている」とのことだ。

さらに、050番号の追加は1番号当たり月額52.5円と、かなり割安に設定されている。

2点目は信頼性の高さだ。050サービスの音質については課題を指摘する声もあるが、松田部長は「ドットフォン オフィスはクラスAに近い通話品質」と胸を張る。

3点目はデリバリーの迅速さである。改善を重ねた結果、アクセス回線の開通後、ほぼ3営業日以内でサービスを提供できているという。

最後は、対応機器のバリエーションの豊富さである。ドットフォン オフィスは12社57機種のPBX、ビジネス

ホン、VoIPゲートウェイなどに対応している。NTT東西以外の対応PBX/ビジネスホンを表に列挙したが、主要ビジネスホンはすべてカバーされていることが分かる。

### 050マークで認知拡大

IP電話サービス市場で確固たる地位を築いたドットフォン オフィスだが、本格的な普及期を迎える今後もその座が安泰かと言えば、楽観はできない。NTT東西が今年5月から、同じく中小規模事業所をターゲットにした「ひかり電話オフィスタイプ」を提供し始めたからだ。

既存の0AB～J番号を継続利用できるひかり電話への期待は、通信系ディーラーの間でも非常に高い。強力なライバルの登場に、ドットフォン オフィスをはじめとする050サービスの存在感は一気に霞みかねない。

ひかり電話オフィスタイプとの対抗上、最大の訴求ポイントとなるのは無

料通話である。ひかり電話の場合、こうした無料通話サービスはない。

今後、いっそうアピールしていくのは着信の安さである。フリーダイヤルのように「050マーク」を作り、認知拡大に努めていくという。「050番号には全国どこからでも安く電話がかけられる」ことが広まれば、小規模コールセンターなど、電話での顧客対応が多い事業所での採用に拍車をかけられる。

提供エリアの広さも違いとして指摘できる。光ファイバーの未提供地域はまだ多いが、ドットフォン オフィスはADSLでも利用可能だ。

### 通信系ディーラーを味方に

中小規模事業所をターゲットとする両サービスは、ビジネスホンディーラーを中心とした代理店販売がメインだ。すなわち、いかにしてビジネスホンディーラーを味方に付けるかがきわめて重要になる。

ビジネスホンディーラーがまず気にするのはサービスの信頼性だ。提案したサービスにトラブルが発生すれば、自社の信用が落ちる。

デリバリーの迅速さも大切だ。ユーザーを待たせず、手離れも早い。

前述の通り、この2点はドットフォン オフィスが自負するところだ。「最初の1年は苦労の連続で販売店からお叱りを受けたが、今ではしっかり改善されている(飯田健夫担当課長)。少なくとも先行してサービス

**クラスA**  
IP電話の音声品質は、クラスA、B、Cの3つに分類されている。クラスAはR値80超、遅延100ミリ秒未満で、固定電話並みの音質となる。なお、クラスBはR値70超、遅延150ミリ秒未満、クラスCはR値50超、遅延400ミリ秒未満。クラスBは携帯電話並みに相当し、050番号の取得にはクラスC以上が必要



(左から)  
NTTコミュニケーションズ  
ネットビジネス事業本部  
IPサービス部の  
松田栄一部長、  
及川将之担当部長、  
飯田健夫担当課長

を開始した分は、リードしていると言えるだろう。

ビジネスホンディーラーにとって最大の違いは、対応機器の数かもしれない。ひかり電話オフィスタイプは現状、NTT東西のPBX/ビジネスホンにしか対応していない。他社製の交換機を使用する場合は、NTT製のVoIPゲートウェイを利用する形だ。

ビジネスホンディーラーからすれば、電話サービスの販売は副業。本業であるビジネスホン販売をアシストするため、IP電話サービスを提案している側面が強い。NTT東西のPBX/ビジネスホンを扱わない販売店にとっては、ドットフォン オフィスを積極的に販売するメリットの方が大きいと言える。

また、書類作成などにあまり労力がかかるとは、販売店に敬遠されるが、ドットフォン オフィスは申込手続きに必要な書類がA4用紙1枚だけなど、事務処理作業も簡便化されている。

以上、ひかり電話オフィスタイプと比較してきたが、松田部長らはあまり対抗意識は持っていないようだ。それは同じNTTグループだからだけではない。目指すゴールが違うと考

えているためだ。

NTTグループでは、映像配信やポータル、ISPなどの上位レイヤサービスをNTTコミュニケーションズに集約していくが、050IP電話は「上位レイヤサービスのキラーアプリの1つ」(及川将之担当部長)という位置付けにある。

つまり、ドットフォン オフィスは、加入電話のIP版ではない。050の良さを生かすと同時に、インターネットとの親和性を高め、「これはもともと電話だったんだ」と言われるような新しいコミュニケーションサービス(及川担当部長)にしていくことが目標だ。

この10月には050の発信・着信のメリットをさらに強化する新たなメニューも追加するとのことだ。

飯田担当課長によれば、ドットフォン オフィスの契約実績が高い販売店は、「本業のビジネスホン販売も好調なケースが多い」という。今はビジネスホン単体の提案で、ユーザーを振り向かせるのは難しい時代だ。ひかり電話オフィスタイプに関心が集中しがちだが、ビジネスホンディーラーにとって、ドットフォン オフィスの利用価値は依然高いものと言える。 **T**

表 NTTブランド以外の対応PBX/ビジネスホン

アイコム	SR-5200VoIP2、SR-5200VoIP3
岩崎通信機	Acteto II、TELMAGE、TEREMORE-IP(512/824)、TELEMORE-EX
NECインフロンティア	Aspire S、Aspire
サクサ	Astral GT-500(Std/Pro)、Actys XT300、Actys II XT300、Regalis UT-700(Std/Pro)、Agrea LT900
ナカヨ通信機	NYC-iZ10v2、NYC-iZ20v2、NYC-iZ100v2、NYC-iA model-S/M/L、NYC-REXE
パナソニックコミュニケーションズ	Acsol-V512/V824、La Relier、IP-Digaport J/X
日立コミュニケーションテクノロジー	ET-4.10iZ II、ET-24iZ II、ET-108iZ II、ET-6.10iA、ET-40iA、ET-108iA