

広がり始めたクラウドPBX

既存設備・モバイルとも連携

企業のICT利活用におけるクラウドの重要性が高まったのを背景に、クラウドPBXサービスを提供するベンダーが攻勢を強めている。市場開拓に向けて次々と打ち出される新施策の狙いを探った。

文◎藤田 健(本誌)

昨年3月の東日本大震災以降、BCP(事業継続計画)の観点から、企業のICT利活用におけるクラウドの重要性が高まっている。このことは、PBX/ビジネスホン市場にも無視できないほどの大きな影響を与え始めている。

2006年頃から、データセンター内に設置したIP-PBXからネットワークを介してオフィスに必要な電話機能(外線発着信、内線・保留転送など)を提供する、いわゆる「クラウドPBX」サービスが登場した。この草分け的な存在として知られているのがリンクの「BIZTEL」、プラステルの「Basix」といったサービスだ。

クラウドPBXサービスが提供する機能の例として、**図表1**にプラステルの「Basix」の基本機能を示した。一般的なPBX/ビジネスホンが備える機能のうち、使用頻度の高いものはほぼカバーしている。Basix以外のサービスも基本機能については大差なく、オプション機能の提供によって差別化を図っている。例えばBasixの場合、カンファレンスコール(電話会議)やボイスメール、公私区分などの機能が目を引く。

各社ともこれまで堅実に実績を積

み重ねているが、クラウドPBXビジネスが飛躍するには、さまざまな課題がある。主に中堅・中小クラスをターゲットとしていることもあり、ユーザーに対してクラウド型のメリットを訴求することは難しく、信頼性への不安を払拭しきれなかった。また、販売チャネル面でも、既存ビジネスへの影響を恐れる通信系ディーラーが取り扱いに慎重な姿勢を崩さず、これまでは「市場」と呼べるほどの規模には育っていない。

だが、昨年以降、企業のクラウドへの認識は大きく変わった。初期投資の抑制や迅速な導入といったメリットが広く認識されるとともに、堅牢なデータセンター内の設備を利用することでBCP対策にもつながることが広く理解され始めたのである。

クラウドPBXにとって、これは間違いなく追い風だ。ベンダー側はこの機に、市場を一気に拡大させようと、新たな施策を打ち出している。

多様な出自の提供ベンダー

まず、市場の全体像を把握するため、どのようなベンダーがクラウドPBXサービスを提供しているのかを整理しておこう。

プラステルは国際電話サービス等を展開する通信キャリアであり、フュージョン・コミュニケーションズも「FUSION Connect」を提供している。通信キャリアが企業向けサービスラインナップの1つとしてIPセントレックスサービスを提供する例は従来からあるが、その中堅・中小向けバージョンと考えればよい。

一方、リンクはサーバー・ホスティングサービス事業者であり、そこからオフィス向け電話の領域に事業を拡大。多種のクラウドサービスを手掛けてきた日本ユニシスも、日本マイクロソフトのUCソリューション「Microsoft Lync」の機能をクラウド型で提供する「PowerWorkPlace オンラインUCサービス(PWPオンライン)」をスタートさせた。

NTT東西の「フレッツ光」を販売してきたアイネットサポートは、その回線販売と合わせて展開する狙いで、この春から本格的にクラウドPBXサービス「inetPhone」の提供を開始する。

このようにクラウドPBXサービスの提供は、従来オフィス電話市場を担ってきたPBX/ビジネスホンメーカーや通信系ディーラーとは異なるプレイヤーが中核を占めてきた。

その状況が大きく変化したのが、昨年末だ。OKIが11月に「EXaaS 音声クラウドサービス」を開始。PBX