

CNALレポート・ジャパン

Conferencing industry News report, research & Analysis - CNA Report Japan

発行日：毎月 10 日・20 日・月末
創刊日：1999 年 12 月 8 日
編集 / 発行：橋本 啓介

テレビ会議・ウェブ会議・電話会議システム専門

2005 年 12 月 インタビュー特集

編集:editor@cnar.jp 広告:pr@cnar.jp 読者登録 <http://cnar.jp>

Copyright 2006 CNA Report Japan. All rights reserved.

インタビュー特集

MCI ジャパン



MCI ジャパン

コンファレンシング部

北アジア・日本担当統括マネージャー

フェゼック ローン氏

聞き手：CAN レポート・ジャパン編集長 橋本啓介

橋本：今回はインタビューに応じていただきまして有り難うございました。まずは MCI コンファレンスについてとその中でフェゼックさんの役割を教えてください。



フェゼック ローン氏

フェゼック氏：私は、2001 年 MCI ジャパンに日本のカンントリーマネージャーとして入社し、今は、日本だけでなく、香港、フィリピン、中国、台湾、韓国、グアム、インドも担当しています。MCI ジャパンは、米 MCI の日本現地法人で、1996

年に通信サービスを提供する通信事業者として東京に設立され、私が所属するコンファレンスサービス部門は、1999 年に日本での事業を開始しています。

橋本：御社は、日本では 1999 年にコンファレンスサービスを開始されていますが、北米では確か 1970 年代からサービスを提供していますね。グローバルに展開されている強みは何でしょうか。

フェゼック氏：当社は、グローバルなネットワークを持つ通信事業者ですが、コンファレンスサービスも、トータルサービスプロバイダーとしてお客様のニーズに A から Z までカバーしたきめ細かなサービス提供をグローバルに行っています。

MCI コンファレンスサービスは、もともと 1970 年代に北米で電話会議サービスから始まり、四半世紀以上の長い歴史をもつパイオニア的な市場のリーダーです。長年の経験がございまして、お客様に豊富なアドバイスやサービスが提供できると自負しています。その経験を生かして日本では、1999 年にコンファレンスサービスを開始しましたが、ネット会議サービスは、2001 年から開始しました。

MCI のコンファレンスサービスは、国毎のローカルなニーズ、つまり言語やローカルスタッフ、ウェブサイトなどに対応しながら、世界で統一されたサービスを実現しています。つまり世界のどこでも高水準の、安定性や信頼性の高いサービスをワンストップショップで提供できるのは当社の強みの一つであるわけです。

その上、保守の面でも、ローカルの他社通信事業者との接続点において我々の限界はありますが、それ以外では、MCI のネットワークをご利用いただきますので、万が一通信トラブルがあったとしても、第三者に頼むよりは私どものエンジニアにご連絡いただければ早めに原因究明が行えます。

橋本:御社のコンファレンスサービスの概要と特徴等教えてください。

フェゼック氏:当社のコンファレンスサービスは、電話会議サービス、テレビ会議サービス、そしてネット会議サービスから構成されており、お客様のあらゆるコンファレンスニーズにきめ細かな対応ができるサービスメニューを揃えています。

当社ではサービスの利用の開始からサービス利用後のフォローアップまでフルサービスを提供しています。たとえばサービス導入時のオンサイトのトレーニングサービスや導入後のフォローアップまでお客様のご要望に応じた対応を行うとともに、サービスの導入前にあたっては、サービスの紹介、デモンストレーション、テストアカウントの付与などいたします。

さらに、初めてコンファレンスサービスをご利用されるお客様に対しては、慣れていただくために、まずは、社内の一部課からのスモールスタートでご利用をお奨めしております。その後慣れていくに従い全社への展開をご検討いただいております。

これらのサポートは、フルサービスのプロバイダーとしては、最低限行わなければならないことだと認識しております。

橋本:御社のコンファレンスサービスについてはご説明ください。まずは電話会議から。

フェゼック氏:当社では、先ほども申しましたが電話会議サービス、テレビ会議サービス、ネット会議サービスを提供しております。

まずは、電話会議サービスからご紹介させていただきます。

電話会議サービスは、プレミアムサービス、スタンダードサービス、オペレーター不在サービス、インスタントミーティング

サービスの4つのサービスタイプがあります。

まずは、プレミアムサービスですが、これは、お客様の電話会議サービスにフルにサポートさせていただくサービスです。電話会議を行う際に、当社は、専属のミーティングマネージャーをお客様のその会議にアサインします。そしてその会議が始まる前に、お客様とそのミーティングマネージャーとで打ち合わせを行い、その会議の段取りや議事進行などを確認いたします。そして、その会議に必要な何か特別な機能などが必要かどうかも検討し万全な準備をいたします。

勿論、会議の開始から終了までサポートさせていただくとともに、その後その会議についてつまり、今回実際にどのような流れだったか、何か次回改善する点がないか、の事後確認をすることもあります。当初のプランニングから始まり、当日の運営サポート、そしてその後のフォローアップ、フィードバックまでしっかりとサポートしているのがこのプレミアムサービスの長です。

次に、スタンダードサービスですが、オペレータが当日の会議の開始から終了、そして会議中の必要な場合スポット的にオペレータを呼び出すことができるサービスです。

オペレータ不在サービスは、予約制ですが、オペレータのサポートを必要としないサービスです。

インスタントミーティングは、事前予約がいらぬオンデマンドのサービスで、24時間いつでも好きな時間に会議が開催できるサービスです。

橋本:オペレータが必要かどうかの判断目安はありますか。また、どんな会議にオペレータが対応していますか。

フェゼック氏:電話会議に慣れたお客様は、基本的にはオペレータは不用かもしれませんが、オペレータが必要かどうかの判断の目安としては、会議の参加人数、あるいはその会議の内容になると思います。

たとえば 20-30 人以上になった場合、お客様が会議に集中されるためには、少なくとも会議の始まりのところは、オペレータによるサポートをご利用いただくことをおすすめしていま

す。また、会議参加者数が少人数でも、大事なクライアントとの会議であるとか、重要なビジネスの打ち合わせであったりした場合、オペレータをアサインしたほうが無難です。そうすることによって、お客様はその会議にフォーカスできます。それがお客様にとってもっとも重要なことではないでしょうか。

さらに、オペレータが対応する場合は、業績発表、全社会議、年末年始挨拶、全国営業会議、製品発表会、トレーニング、機関投資家などの会議などが多いですね。

また、余談ですが、面白いトレンドとしては、いままで一般的にインスタントミーティング的なサービス大きなトレンドとして流れを作っていたのですが、ここ1年くらいですが、その逆流現象的な傾向も少しずつですが見えてきています。つまり、現状は、割合的には、インスタントミーティング的なものが多いのですが、逆にオペレータがついて、より多くのサポートが付いたサービスを期待するお客様が少しずつ増えているということです。それは、恐らく電話会議を経験されて、自分で全てAからZまで行うよりはオペレータを利用したほうがよいという判断をされているからだと思います。

橋本:お客様に業種的な特徴、利用の仕方に変化などありますか。

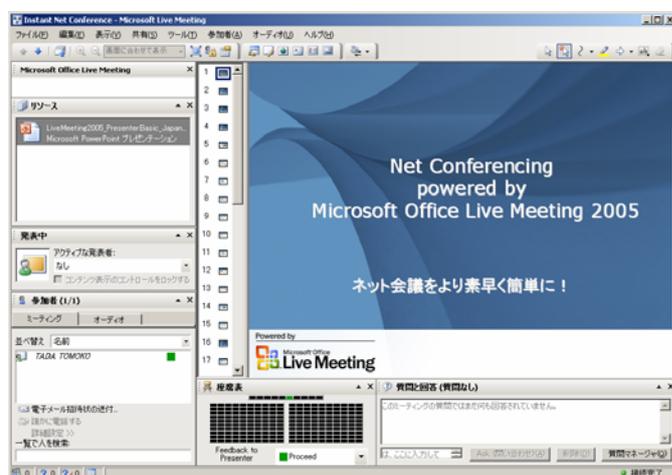
フェゼック氏:業種的な特徴というよりは、本社が日本だと例えば生産拠点が東南アジア、中国にあり国際コミュニケーションが必要な企業が多いです。人が実際に出張するよりも、経費や人の稼働の面でコスト的なメリットがあるソリューションはないかという考えがあるからのようです。

会議システム全般について言えることですが、以前のイメージは、儀式的なものとして捉えられる傾向があったのですが、最近では、会議システムは日常のツールだという認識が浸透してきていると実感しています。また、それに合わせてサービスや機能も充実してきていますので、お客様のご要望に応じてサービスの柔軟性が整ってきています。つま

り、敷居が下がってきているという認識を持っています。

橋本:ネット会議サービスについて教えてください。

フェゼック氏:ネット会議サービスは、マイクロソフトのLiveMeetingとWebExのMeetingCenterのウェブ会議サービスをベースにMCIの独特な機能などを付加してサービスを提供しています。サービス内容としては、インスタントネット、電話会議と同じように従量課金で提供しているものと、シートベースの2つのパターンで提供しています。



Document をシェアした時の画面- LiveMeeting

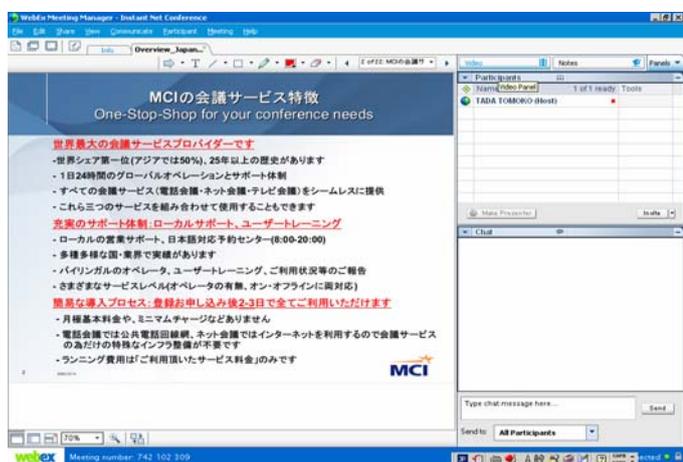
サービス内容としては、オンデマンドのネット会議、予約制のネット会議、そしてカスタマイズができるネット会議を提供しています。オンデマンドは予約なしで会議をすぐに開始できるもので、カスタマイズについては、WebEx または LiveMeeting のウェブ会議に MCI として独特の機能を付け加えてサービスを提供するものです。予約会議では、大規模会議にも対応していますが、ネット会議の音声部分については、当社の電話会議サービスで現行提供していますので、システムとしては別々に動いている形ですが、シンクして会議は行われます。ネット会議は音声だけの参加では大規模人数に対応します。今後、音声部分については、VoIP はアメリカで提供されていますので、今後日本でも同様に提供される予定です。

お客様は、LiveMeeting か、WebEx のどちらかを選択してネット会議を行うことができます。WebEx は、MeetingCenter 以外にも TrainingCenter など提供されていますが、当社ではカスタマイズという形で提供しています。

橋本: ネット会議でお客様の利用について何か特徴が見えますか。

フェゼック氏: ネット会議は、電話会議や後ほど説明しますテレビ会議と違い、新しいサービスであることもあり、マーケット的にはこれからという感があります。傾向として、電話会議を10回行った場合、ネット会議は1回か2回程度という感じです。従って、使い慣れるまでの時間がネット会議の方がより時間が電話会議よりもかかっているという状況だと思います。

一般的にウェブ会議は、新しい技術であることもあって最初の心理的なバリアを超えないといけない面はありますが、立ち上がり成功した場合、人が自転車に慣れるのと同じようなところがあるような気がしています。



Document をシェアした時の画面 - Webex

また、ウェブ会議技術は、電話会議がベースになっています。アメリカは成熟したマーケットですが、電話会議は強いです。プレイスウェア社(現マイクロソフト LiveMeeting)や WebEx が、アメリカの会社であるというのは偶然ではないと

思います。ウェブ会議というのは、電話会議に何か追加できないかという問題意識から出発しています。ですから、マーケットを長い目で見ていく必要がありますが、以前に比べるとその敷居は徐々に下がってきていることは言えます。

橋本: テレビ会議サービスについて教えてください。

フェゼック氏: テレビ会議サービスは、プレミアサービス、スタンダードサービスがあります。専門のスタッフが、テレビ会議サービスの導入から、テレビ会議端末登録、接続テスト、テクニカルサポートなどを提供します。

それらの違いですが、スタンダードサービスは、オペレータがすべてのテレビ会議のセットアップと画像及び音質のチェックを行います。プレミアサービスでは、それに加え、会議のモニタリングを行い、テレビ会議の担当オペレータが画面の調整や会議中のサポートを行います。プレミアサービスを利用し8カ所以上の拠点を接続する場合は、ミーティングマネージャーがアサインされます。

テレビ会議サービスは、ブリッジを使ったサービスですが2地点から利用でき、ISDN 接続は、512kbps、IP 接続は1.5Mbps までサポートしています。さらに、ISDNとIPの混在のテレビ会議も行えます。オプションでは、最大9カ所の同時に表示できる分割表示、コンファレンスルームの予約、24時間対応のテレビ会議サポートなどがあります。

当社では、「ミーティングアシュアランス」サービスを無料で提供しています。会議中の技術的な問題に対処するために、テレビ会議には電話会議がバックアップ対応されています。仮に障害等のためにテレビ会議の続行が困難な場合でも電話で会議が続行できます。

橋本: テレビ会議の IP 化は進んでいますか。

フェゼック氏: お客様の利用状況を見ますと、当社ではまだ ISDN の利用が多く、IP での利用はこれからという感じですが、徐々に IP テレビ会議を検討するお客様は増えています。

また、海外や重要な会議では、ISDN は、384kbps で使う傾向があり、国内での社内ミーティングでは、128kbps での利用が見られます。先ほども申しましたが、ISDN と IP の混在会議も可能ですし、またそこに電話が参加するということも出来ます。

日本国内だけの拠点であれば、IP だけでもインフラ的には問題はないが、たとえば、東南アジアの拠点と結んだ会議になると、まだ難しいところもあります。そういったところでは、IP と ISDN を混在させる会議に対して需要が顕在化しているのは間違いないと思います。

橋本: 3G の携帯テレビ電話についてはいかがでしょうか。

フェゼック氏: 3G については、これからのマーケットではないかと見ています。MCI のサービスとしてですが、いつどういった形で提供するかは現段階では決まっていますが、今後需要を見定めた上で、グローバルに展開する形になると思います。

橋本: 御社のサービス提供体制とサービス状況について教えてください。

フェゼック氏: 当社のサービス用のブリッジ(MCU)は、アジアにおいては、日本を含めていくつかの国にあります。サポートセンターは、香港で集約して対応しています。日本人スタッフも香港から対応します。コンファレンス専門のセールス担当は日本、香港、オーストラリア、シンガポールに在します。その他の国々では、コンファレンス専門のセールス担当はいませんので、そのマーケットに所属している法人セールス担当などと連携しながらマーケットのアプローチを掛けています。日本でのマーケットの伸びは我々の目標からしてかなり満足のいく結果がでていますが、これは近年の成果だと思っています。

当社は、もともと電話会議から始めているため、電話会議の割合が一番大きいですが、テレビ会議でもネット会議でも利用は伸びています。特に日本は、テレビ会議が強い

です。これはアジア全体にも言えることですが、アメリカの電話会議が強いのは対照的です。グローバルに見た場合、テレビ会議はアジアでの特徴的利用傾向だと思います。

また、サービスのためのアクセスポイントですが、東京以外にも大阪にも設置いたしました。東京以外のお客様にもより利便性を高める努力を行っております。

当社は、電話会議のイメージが強かったので、当初は、テレビ会議もやっているのですかとお客様から聞かれることもありましたが、最近是我々のセールス担当の努力のお陰だと思っておりますが、電話会議だけでなく、テレビ会議やネット会議も提供しているというメッセージが伝わってきていますので、MCI は、会議サービスを検討する上でひとつのオプションだとの認識がマーケットで広まっているという実感を持っています。

橋本: 営業展開的にフェゼックさんが4年前に就任したときと今で何か変化はありますか。4年前取材させていただいたときは、営業展開は選択的なアプローチを取るとのお話でした。

フェゼック氏: 今では全方位的というか、フルの営業展開を行っていますが、2年前までは、ある業界やユーザーをピンポイントした選択的な営業展開を行っていました。

そのアプローチを取った時は、今と比べれば、コンファレンスについては、まだ認識が低い状態でしたので、会議サービスを使っていただくにはかなりの努力時間が必要でしたが、主な業種やユーザーを中心に販売促進を行いました。

マーケットが進化している状況の中で、前と比べれば、いわゆるお客様のトレーニングの時間が少し短縮できるようになり、マーケットを育てる努力が少し軽くなった気がします。ですから、現在は、ある意味で、通常の営業アプローチの仕方ができるようになりました。

橋本: フェゼックさんは役職としてアジアのいろいろな国を見ているわけですが、日本以外の国では市場はどのような状況でしょうか。

フェゼック氏:ビジネスの観点から見ると、プライオリティ選択が必要だと考えています。他の国によっては、政府規制のため、直販ができないという事情もあります。そうした場合、どうやってマーケットへ進出するか、その仕方についてこれからの課題というところもありますが、全体的には、インドと中国はこれから力を入れていきたいと考えています。この点については他の同様な会議サービスプロバイダーも同様な意見だと思えます。

インドについてですが、世界のバックオフィスと言われていいますので、その観点から見ればマーケットのポテンシャルは大きいので業界のチャレンジのひとつではないかと見えています。

他では、韓国は IT インフラが優れていることもあってお客様はいらっしゃいますし、また、台湾、フィリピンなどでは、コンファレンシングのニーズはありますが、日本とか香港に比べればマーケットがこれからという感じなので、そのマーケットへのアプローチは、以前の日本の事業でそうであったように、ピンポイント的なアプローチが必要と認識しています。つまり、この会社とか業種といった選択的な展開です。

いずれにしても、新興のインドや中国でのビジネスを含め、既存のマーケットでのビジネスを維持しながら強化していきたい。その他の国々では、それぞれマーケットの事情があるためバランスをとりながらサービスを提供していきたいと考えています。

橋本:それでは最後に今後の抱負をお聞かせください。

フェゼック氏:コンファレンシングの話をお客様に提案する際に、コンファレンシングは何ですか、コンファレンシングはどうやって使うのですか、に答える時間が段々短縮してきている感じがしています。従って、それにあわせて、営業アプローチがよりひろげることができるようになりました。

以前は、電話会議をつかってもらうためにかなりの努力

時間がかかり、いろいろとサポートすることが必要でした。しかし、今は多くのところは、基本のことを理解いただいています。ですので、コンファレンスのサービスについての話というよりも、コンファレンスを使った際のビジネスのメリットの話にフォーカスできるようになってきています。今後は一層それを重視していきたいと感じています。つまり、このツールをつかった上でのビジネスメリットは御社にとって何なのということをより重視していくということです。

加えて、ソリューション提供をより力いている時代となってきていると見えています。それが我々のフォーカスです。ビジネスの運営をより効率化、加速的に動かせるためにどうやってコンファレンスを使うか、ソリューションパートナーとして当社のサービスを多くのお客様に提案していきたいと考えています。

橋本:有り難うございました。

【連絡先】

MCI ジャパン
〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1
小田急サザンタワー
TEL: 0120-61-0071 (トールフリー)
FAX: 03-5539-0072
E-mail: sales@jp.mci.com
URL: <http://www.mci.com/jp/>

編集: CNA レポート・ジャパン編集長 橋本啓介