

CNAレポート・ジャパン

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

創刊：1999年12月

発行日：毎月15日・月末

取材・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 定期レポート

Vol. 11 No.10 2009年5月31日号

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

Copyright 2009 CNA Report Japan. All rights reserved.

製品・サービス動向-国内

シスコの TelePresence、NTT コミュニケーションズの Arcstar グローバル IP-VPN に対応

シスコシステムズ合同会社(東京都港区)は、同社の「Cisco TelePresence(シスコ テレプレゼンス)」が、NTT コミュニケーションズ株式会社(東京都千代田区)の企業向けデータネットワークサービス「Arcstar グローバル IP-VPN」に対応したことを発表。(5月19日)同様なリリースは、NTT コミュニケーションズからも出ている。

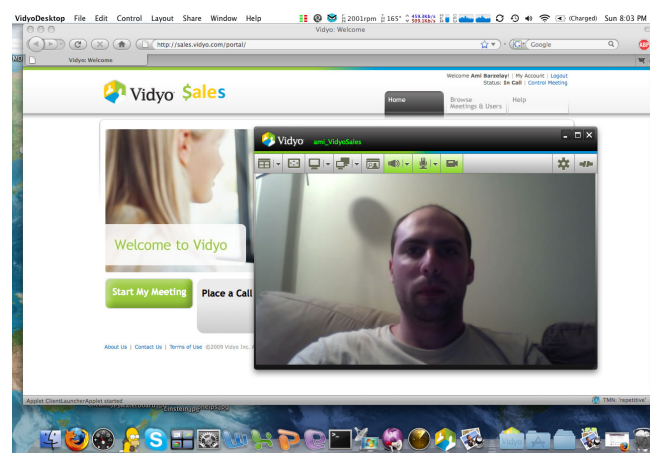
Arcstar グローバル IP-VPN は、国内通信事業者として初めて「Cisco Powered TelePresence Network Connection(シスコ パワード テレプレゼンス ネットワーク コネクション)」に認定されたサービスとなる。

Cisco Powered TelePresence Network Connection は、シスコが2007年10月からグローバルに展開するマネージドサービス(Managed Services Channel Program, MSCP)のひとつ。今回の認定によって、ビジネスユーザは、Arcstar グローバル IP-VPN と Cisco TelePresence をマネージドサービスとして導入することが可能になる。

シスコは、MSCP 認定パートナーに対して、マネージドサービスを構成するシスコ製品を市場優位性のある価格で提供するだけでなく、シスコと MSCP パートナーの共同マーケティング活動を通して、MSCP パートナーが提供するマネージドサービスの認知向上やパートナービジネスの推進を図っていく。

製品・サービス動向-海外

Vidyo 社のビデオ会議システム、MacOS に対応



MacOS 版 Vidyoconferencing(Vidyo 社資料)

Vidyo社のHD対応のH.264/SVCベースのビデオ会議ソリューション「VidyoConferencing」は、アップル社のMac OSに対応したと発表。(4月21日)

Mac OS版は、「VidyoDesktop(ビデオデスクトップ)」で提供される。アップル社から販売されているMac OSパソコンにインストールして使用することができる。

すでにウェブやモバイルアプリケーションを開発するSurgeworks社や、出版のHartley & Marks Publishers社にてMac OS版のVidyoConferencingが稼働しているという。

「今までMac OS向けのビジネス用途に耐えうるHDビデオ会議ソリューションは、皆無だったが、その分野において当社が初めて市場に対してイノベーションをもたらすことができ大変光栄に思っている。これからはWindows OSの他Mac OSユーザも高品質なHDビデオ会議を享受できる。」(Vidyo社)

日本の販売代理店は、VTV ジャパン株式会社(東京都千代田区)。

タンバーク、Codian MSE 8000 シリーズの機能強化製品、ポート容量の強化とデスクトップビデオ会議ソフトウェア

タンバーク社は、同社の多地点接続装置「TANDBERG Codian MSE 8000 シリーズ」向けの機能拡張を行った。多地点容量を拡大する機能「MAXSD」と、多地点ビデオ会議環境をデスクトップにまで広げるソフトウェア製品「ConferenceMe(コンファレンスミー)」。

MaxSDは、単一のMSE 8000シャーシの同時接続数のキャパシティを増加させることができるソフトウェア製品。具体的には、MaxSDを利用することで、SD(標準画質 448p)での同時接続数を 360 から 720 まで増やすことが可能になる。MSE 8000は、多地点機能を搭載したブレードを追加することで多地点のキャパシティを増加させることができるが、この MaxSD によって、1ブレードあたり、画面分割モード時、SD 画像で最大 80 接続、また HD では最大 20 接続のキャパシティを提供できることになる。

一方、ConferenceMeは、PCから簡単に多地点ビデオ会議に接続することができるようにするソフトウェア製品。(補足:リリースノート 1.0 によると Windows 対応 PC にインストールする。)この ConferenceMe を使用すると、URL のリンクが記載された電子メール通知を通して、最大 12 名までの同時接続ユーザーが自分の PC から会議に参加できるようになる。複数レイアウト、画面分割モード、コンテンツ共有などをサポートしている。

事業動向-海外

Vidyo 社と北欧の多地点接続事業者 Videra Oy 社ビジネスミーティングやヘルスケア向けの HD ビデオサービスで戦略的提携

Vidyo 社と北欧で多地点接続サービス(CSP)を提供する Videra Oy 社は、北欧市場において HD 対応の多地点ビデオ会議サービスを提供するための戦略的提携を行った。(4月27日)

Vidyo 社の H.264/SVC をベースにした Vidyo Conferencing

技術と、Videra Oy 社のサービスインフラ技術や運用ノウハウなどを組み合わせることで、Videra Oy 社は、「Videra Virtual Office(ビデラ・バーチャル・オフィス)」と「Videra Virtual Healthcare(ビデラ・バーチャル・ヘルスケア)」のサービスを提供する。

Videra Virtual Office は、大企業から中小企業まで幅広いユーザーに HD ビデオ会議サービスを提供、また Videra Virtual Healthcare では、地方の自治体向けに高齢者向けのヘルスケアサービスとして映像コミュニケーションサービスを提供する。両サービスとも、多地点での HD 映像によるミーティングが行える。

今回の提携によって、両社は、HD によるビデオ会議などの映像コミュニケーションが、ビジネスミーティングだけでなく、ヘルスケアなどより幅広い用途において、活用されることを期待している。

導入・利用動向-海外

ポリコム、第 29 回日本脳神経外科コンgres 総会で、世界 4 ヶ所を HD ビデオ会議で結んだ特別レクチャーをサポート

ポリコムジャパン株式会社(東京都千代田区)とポリコムのプラチナ認定販売代理店であるプリンストンテクノロジー株式会社(東京都千代田区)は、5月15日から5月17日まで開催された第 29 回日本脳神経外科コンgres 総会において、同社の「Polycom HDX」シリーズHD対応ビデオ会議システムを利用したインターネットレクチャーで技術サポートを提供すると発表。(4月30日)

日本脳神経外科コンgresは、脳神経外科医の生涯教育と科学的研究による脳神経外科学の進歩を通して、国民の健康・福祉に貢献することを目的とした学会。今回の総会では、「テクノロジーの進歩と脳神経外科の未来」をテーマに、実用的な教育セミナーや各専門分野のセッション、最新機器などの展示会を行った。総会のホームページによると、全国から 3,200 名を越える参加者があった。

ポリコムとプリンストンテクノロジーは、特別企画インタ

ーネットレクチャー「世界を結ぶ」を共同でサポート。このレクチャーでは、将来の脳神経外科教育におけるインターネット教育の新たな方向性を探るもので、コンGRESS総会の会長である伊達勲氏(岡山大学大学院脳神経外科教授)が座長を務め、長野県松本市から信州大学の本郷一博氏、韓国の延世大学の Seung-Kon Huh 氏、スイスチューリッヒから Hirslanden Clinic の Daniel A. Rüfenacht 氏が、HD 対応ビデオ会議システムを利用してそれぞれ遠隔講演を行う内容。

ポリコムとプリンストンテクノロジーは、コンGRESS総会の大阪会場と、チューリッヒ、ソウル、松本市の4拠点にそれぞれ設置された Polycom HDX シリーズをインターネット経由で接続するためのサポートを提供。

第 29 回日本脳神経外科コンGRESS総会

<http://www.jcns2009.jp/>

シスコ、早稲田大学とシンガポールの南洋理工大学の MBA プログラムで、テレプレゼンスと Web 会議を利用した遠隔授業を実施

シスコシステムズ合同会社(東京都港区)は、早稲田大学とシンガポールの南洋理工学大学(NTU)が実施している Waseda-NTU ダブル MBA プログラムにおける“IT Strategy and IT Application”の講義の一環として、シスコのテレプレゼンスシステムや Web 会議を活用して東京とシンガポールを結び遠隔授業を実施することを発表した。(5月19日)

今回の講義は、シスコのインターネット ビジネス ソリューションズ グループ(IBSG)のコンサルタントが、4月30日と5月1日に、同プログラムの受講生を対象に実施。

シスコの空間共有型カンファレンスシステムであるテレプレゼンスや Web 会議システムである WebEx によって、シスコの日本オフィスとシンガポールオフィスを結び、経営戦略や IT 活用、シスコが推進する GreenIT への取り組みについて説明。

Waseda-NTU ダブル MBA プログラムは、日本の大学が海外で学位プログラムを実施する初めての取り組みとして

2006 年度より開始された。1 年間のフルタイムプログラムで、修了者には早稲田大学の経営管理修士(MBA)および NTU の経営学修士(MBA)の2つの学位が授与されるダブルディグリープログラム制度をとっている。両大学の強みを生かした教育を行うことより、世界に通用する教育プログラムを実施している。

シスコ IBSG は、世界の大手 500 社や行政府・自治体を対象としたコンサルティングの業務を実施している。テクノロジーへの資産を戦略的資産に変え、生産性と効率性の向上、コスト削減、新しい収益源の創出を支援している。

Waseda-NTU ダブル MBA プログラム

<http://www.waseda.jp/wbs/ntu/>

セミナーレポート



TeleSpan's Fourth Annual Future of Conferencing Workshop レポート

2009年3月30日、31日 ラスベガス

主催：TeleSpan Publishing Corporation

米会議システム専門の調査会社であるテレспан・パブリッシング社主催のワークショップセミナー「TeleSpan's Fourth Annual Future of Conferencing Workshop」が3月30日、31日ラスベガスで開催された。今年で第4回目の開催。スポンサー企業は、インターコール、グローバルクロッシング、コンピューネティクス、スマートテクノロジー、プレミア グローバル サービス、ポリコム、Aonla Technologies、CITRIX Online、Conferenceplus、OnStream Media、Global Conference Partners、WydeVoice の12社。

米テレспан・パブリッシング社は、1981年に設立された会議システム専門のマーケットリサーチおよびコンサルテ

ングを提供する会社。ロサンゼルス市にその本社がある。同社は、81年から業界専門のニュースレターを発行(有料)している。

このレポートは、テレスパンのニュースレター「Elliot Gold's Electronic TeleSpan」の2009年4月6日と13日号に掲載されたワークショップレポートベースに、その中で出て来たポイントと、補足も入れさせていただきながら和訳したものになる。

4月6日号のElectronic TeleSpanによると、今回の参加者は、前回3回よりもっとも多い、135名が参加(参加費:667ドル/名)。米国内だけでなく中国やオーストラリアからも参加者があったという。また今年、ストリーミングでの参加も可能とし、約30名の人々の参加があった(ストリーミングは、OnStream Mediaとスマートテクノロジーズの協力で実現)。

北米は会議システム市場としては、世界最大の市場であり、世界の他の地域に影響をあたえる新しいトレンドが毎年生み出されている。それだけ北米市場はダイナミズムに富んでいるといえるが、今回のワークショップでは、そういった北米の業界関係者やユーザがどういったことに興味を持ち、これから取り組もうとしているのか、といったことが垣間見られる内容だった。

ワークショップでは、テレスパンのElliot Gold氏の他、ポリコム、コンピューネティクス、Skype、インテルなどのスポンサー企業からの講演があり、市場トレンド、ユニバーサル基金のCSP事業者への影響、ソーシャルネットワーキングと会議シ(写真下:ワークショップセミナー会場: TeleSpan資料)

ステム、Skypeと会議システム業界、モバイルの可能性、など幅広いテーマで議論されたようだ。

北米市場のトレンド

Elliot Gold氏によると、2008年のワールドワイドの遠隔会議システム市場は、2007年から17%市場が拡大し、60億USD規模になったと発表。テレスパンの統計によると世界でのテレビ会議端末の出荷は19万台を越え、テレプレゼンスシステムは売上ベースで前年より21%伸びた。また音声会議サービス利用分(ユーザが利用した総時間を分で表したもの。)も過去3年間継続して増加していると説明。

これはサービス利用料が、下がってきたことが大きく後押ししたからだと同氏は分析する。つまり電話会議は、1970年代以来多用され、現在ではアメリカ人は電話会議をコモディティと言い切る。また大小あわせると提供業者が100社はあるのではないかとされている北米の音声会議サービス市場。そういったことが背景にある。

「以前は、分あたり25セントであったものが、10セントになり、そして今では、数セントまでさがってきている。」(Elliot Gold氏)さらにそれに拍車をかけるのは、無料の電話会議サービス事業者。たとえば、Freeconference.comなどは無料プロバイダの代表格として業界では有名。そういった事業者は、通信事業者とタイアップしたり、音声広告などを組み合わせたりして、無料サービスのビジネスモデルを構築し、ユーザの獲得を図っている。その結果、音



声会議サービス市場を、サービス利用分で見した場合、2桁のシェアまで拡大していると Elliot Gold 氏は説明する。

「多地点での音声会議は、サービス利用料金が大幅に下がってきたが、1対1での2拠点での音声会議におけるユーザが支払うコストは、多地点会議の12.5倍もある。」ポイントツーポイントの会議通話に、今後の音声会議事業者の新たな事業機会があるのではないかと同氏は指摘する。

ところで、このワークショップでは、会場に参加したユーザにアンケートを実施した。「一般化するには統計母体の数としては小さいかもしれない。」と断りながらも、その結果、音声会議や Web 会議の利用は、前年よりも増えたという人が65%、テレビ会議については、100%の人が増えたと答えた。テレビ会議のユーザは、SD 画像でテレビ会議を行っているようだが、全体の半数は HD システムもすでに所有しているという。ただ HD システムを所有していながらも、4CIF 解像度で通信しているユーザもあるようだ。HD 化によってメリットを享受しているユーザもいる一方で、HD 化によるネットワークへの影響の大きさほど SD から HD にするメリットを感じないという声もあった。またテレプレゼンスについては、明らかにベターな使用感 (better experience) を提供してくれると全員が認めるが、コストに課題があると見ている人もいるといった結果も出た。

ユニバーサルサービス基金と会議サービス

次に Kelly Drye & Warren の弁護士 Steven Augustino 氏は、ユニバーサルサービス基金 (Universal Service Fund) と会議サービス提供事業者への影響と題して講演し、今後北米の会議サービス事業者がユニバーサルサービス基金への負担を行わなければならないのではないかと見通しを述べた。その理由として、ユニバーサルサービス基金を運営管理する USAC (Universal Service Administrative Company; ユニバーサルサービス基金管理会社) が、会議サービス提供事業者を、基金に負担すべき通信事業者と認識を改めつつあるという状況があるからだと説明する。その場合、事業者の売上に対してユニバーサルサービス料は、

11.5%負担することになるという。

ちなみに、CNA レポート・ジャパンが調べたところ、米 Voice Report (2008 年 7 月 17 日) USF Fees Now Apply to Conferencing Services によると、すでに米 FCC が “stand-alone audio bridging providers” と “integrated teleconference service providers” に対して負担するよう勧告を出し、この制度の適用に業界として反発している動きがあるとレポートしている。

話は戻り、Steven Augustino 氏によると、この制度が適用されると、ユニバーサルサービス基金に対する負担だけでなく、国際通信を行うための規定や会議サービスで行われる音声会話への調査など、FCC のさまざまな規定に対しても会議サービス提供事業者が “拘束” されることになるという。

ただ、Elliot Gold 氏によると、音声会議に対してはこのような動きがあるが、“データ” 会議やテレビ会議については FCC の態度は不透明な印象だと述べている。

ユーザや自社への負担が増えるため、たとえば、サービス用の多地点接続装置を海外に設置したり、VoIP で多地点接続処理したりすることで、こういった動きを止める方法はないかという議論が会場では起こった。それに対して Steven Augustino 氏は、多地点接続装置がどこに設置されようとも、ユーザが北米からコールしているのであれば、対象となるだろうと説明する。一方 VoIP については、ある VoIP サービス事業者は、すでにその対象となっているようだ。業界として反対していくべきで、そのために “団結 (coalition)” すべきと同氏は考えている。

北米のとりわけ音声会議市場は規模が数千億円規模といわれ、コモディティ化したといわれるように市場が成熟している。そうなると会議サービス提供事業者は、通信回線を多大に使用している受益者でもある。この議論は、昨年のワークショップセミナーでもあったようだが、このように北米では会議サービス提供事業者にとっては大きな課題になりつつあるようだ。

ソーシャルネットワーキングサービスと連携を始める 会議システム

話題はわかって今度は、ソーシャルネットワーキングサービス。テレスパン社の今取りビューティングエディタのひとりである、Richard Dalton 氏と、ソーシャルネットワーキングの専門家である Chuck Hester 氏が、ソーシャルネットワーキングと会議システムとの連携の可能性について講演した。

ワークショップセミナーの参加者の 72%は、SNS ユーザという。また 44%は、複数の SNS を利用している。LinkedIn のユーザは 26%。ちなみに、半数の 56%は、企業のマーケティングツールとしてすでに活用しているようだ。

Richard Dalton 氏は、SNS の広がりやすさについて Facebook や Twitter を例に挙げながら指摘した。「電話の加入者が 500 万人になるのに 89 年かかり、テレビの視聴者が 500 万人になるのに 34 年かかった。しかし、Facebook は、150 万人になるのにたったの 5 年、Twitter のユーザが北米 American online のインターネットユーザの 11%になるのに 7 ヶ月しかかかっていない。」驚異的な速さで SNS が広がっているという。

そういった SNS サービスでは、たとえば、MySpace のような 9 人の同時多地点チャットが行えるサービスを無料で提供しているところもすでにあるという。しかし、SNS の急激な広がりに対して脅威を感じる人達もいる。ただ一方では、会議システムサービス提供事業者の中で、今後 SNS をサービスのひとつとして提供を検討しているところもあるようで、Chuck Hester 氏は、SNS と会議システムサービス提供事業者との新たなコラボレーションの機会ではないかと期待を見せる。Richard Dalton 氏も、「nothing replaces anything」だと言う。つまり、新しく登場するサービスや製品は、新しい機会を生み出すものであり、既存の市場プレーヤーから機会を奪うものではない。しかし既存の市場プレーヤーは、それを脅威と捉えず機会と捉えるべきだと今後の SNS と会議システム業界のコラボレーションに期待を見せた。

Skype - 今後は多地点のビデオチャットを予定

昨年に引き続き今年も Skype のオーディオ・ビデオ・フォー・スカイプ担当ジェネラルマネージャー Jonathan Christensen 氏が講演。Skype は、会議システム業界にとって脅威だと捉えられることがある。しかし、同氏は、確かに、Skype ユーザの 35%は、ビジネス目的で使われているが、本来 Skype は、コンシューマ市場にフォーカスしていることを思い出して欲しいと強調した。テレスパンの Elliot Gold 氏も業界が Skype と競合するのではなく、協業できればベストではないかと同調する。

現在 Skype は、4 億以上の利用者 (subscriber) が登録されており、そこに日々 35 万人が新たに加入登録しており、Skype 間の通話時間 (2008 年の第四四半期に達成) は、200 億分を越えたという。ポイントツーポイントのユーザ以外に多地点 (multipoint) でのユーザもいるが、おもに 3 人同時での会話が多いようだ。もちろん 5 人とかそれ以上もある (実際のところ、Skype 向けの多地点サービスを提供しているところも北米にはある)。大多数が音声での会話をおこなっているが、ビデオチャットも増えてきたという。今後は、ビデオチャットも多地点に対応させていきたいと考えている。

コンシューマとモビリティが会議システムの将来を切り開く

インテルからは、デジタル・エンタープライズ・グループバイスプレジデント/ジェネラルマネージャー Patrick Gelsinger 氏が講演。

冒頭、同氏は会議システムで使われる将来の端末は、電話機のようなものでもなく、また従来のテレビ会議システムの端末のようなものでもなく、“インテル”インサイド (Intel inside) 端末になるだろうと“強気”の発言をした。ノートパソコンには、Core Duo が搭載され、その他の電話機や PDA などのモバイル端末には、Atom チップが搭載されることをインテルは望んでいるようだ。

「Core Duo の CPU を使えば、10 人同時の会議がノー

トパソコンでも可能だ。Skype とも協力し新しいチップを開発した。そのチップでは、10 人同時の会議による CPU への負荷が今までの CPU よりだいぶ軽減されているし、たぶん 20 人会議も問題なく処理できるレベルまで達した。」(Patrick Gelsinger 氏)

同氏は、会議システムの可能性は、音声会議だけではないと考えている。映像やモバイルへの対応の必要性も感じている。「現在出荷されている PDA のほとんどがカメラを内蔵しているし、ノートパソコンの 2/3 もカメラを内蔵している。そしてこれが 2009 年の終わりには、すべての端末で映像による映像コミュニケーションが可能 (video capable) になるだろうと予測している。」

(写真上：ワークショップセミナー会場： TeleSpan 資料)



インテルとテレビ会議との接点は、90 年代に始まる。インテルは、当時 x86 チップを使用した Windows 対応のデスクトップテレビ会議システム「ProShare(プロシェア)」を開発。その頃は、28kbps のモデムに 2~4 フレーム/秒で映像を送受信していたが、ブロードバンドで映像コミュニケーションの可能性が広がったと指摘する。

同氏は、VoIP でコミュニケーションが可能なマイクロソフトの「LiveMeeting」やグーグルの「Google Chat」の動きはその可能性の広がりを見せしめてきた。またテキストチャットやデータの共有が可能なゲームサービスは、今後簡単に音声や映像でのコミュニケーションも可能になるだろうと見ている。その中で、逆に、コンシューマ市場での広がりが、ビジネス向けの会議システムおよびコラボレーション製品・サービスの市場拡大に刺激をあたえるのではないかと期待してい

る。

モビリティの可能性 - モバイル端末の増加、スマートフォンとの連携、アップル iPhone でのビデオチャットの可能性

コンピューティクスは、音声会議やテレビ会議向けの多地点接続装置で通信事業者や企業で実績のある米メーカーで日本にも進出している。今回のワークショップでは、コミュニケーションズ・システムズ・ディビジョン バイスプレジデント兼ディビジョンマネージャ Gerard Jerry Pompa 氏がモビリティの可能性について講演した。

Pompa 氏によると、多地点会議におけるモバイル端末の割合は増えているという。それは音声会議だけでなくテレビ会議にも言えるようだ。世界的にもモバイル端末は、携帯電話、スマートフォン、PDA などを含めると 41 億台普及しており、たとえば中国のチャイナモバイルは、4 億以上の加入者で、それでも毎月 700 万の新しい加入者が増えている。

そういったユーザ数の増加の他、携帯電話機の使われ方が単に電話だけでなく、テキストチャットにも使われていることや、たとえば、Skype が、Nokia や iPhone などでも使えること、WebEx が iPhone などにも対応したということ、果てはアップル社が iPhone 用の電話会議、テレビ会議の特許を取得 (2008 年 4 月に特許申請を行い、2009 年 1 月に取得したと Electronic TeleSpan 2 月 16 日号でレポートされている) したことなどは、今後モバイル化がますます広がっていくことを示しているのではないかと見ている。これらの動きが同社、ひいては会議システム業界にとって、新たな事業の可能性を示していると同氏は、期待を見せる。会議システム業界とアップル社などのモバイルデバイスメーカーとの協業の可能性も見えてきたのではないかとテレSpan の Elliot Gold 氏は指摘する。

ウェブキャスティング/ストリーミング - コストよりもサービス提供品質が重要

テレスパンの Elliot Gold 氏はイベント・カンファレンス (event conference) の需要が過去 4 年間増え続けていると指摘する。確かに会議サービスは、オペレータが会議の予約や設定をおこなわずユーザが自分で行う方法でサービスを利用するパターンが多いと言われるが、イベント・カンファレンスも数は大きくないが確かに増えつつあると説明する。

その中でも、音声、映像、パワーポイントのスライドを組み合わせたウェブキャスティングはコストパフォーマンスが高く、たとえば OnStream のサービスでは、75,000 もの参加者に同時配信が行えるという。その中で利用方法としては、今回ウェブキャスティングと題して講演した OnStream の Scott Farb 氏によると、ウェビナー (Webinar) というインターネット上で行われる一方的性格が強いセミナーの利用も多いが、最近では、より双方向の度合いが高いタウンホール型 (townhall meeting や all-hands meeting などと言われる) の利用方法が急激に増えているという。そういったイベント・カンファレンスの利用で成功するには、まずどういった人が参加しているのかをよく理解する必要がある。たとえば、最初に参加登録してきたときに簡単なアンケートに答えてもらい、講演中は参加者が、簡単に質問などができる仕組みを提供することも重要だという。

また Scott Farb 氏と一緒に講演した、Connex International 社 CEO Deb Volansky 氏は、1977 年以来、イベント・カンファレンスを中心にサービスを提供してきたという。1977 年頃は、AT&T など大手通信事業者が電話会議サービス市場で大きなシェアをもっていた。そのセンターでは沢山のオペレータがひとつの部屋に集まり、そこから会議の参加者に電話をかけてつなぐというオペレーションを行っていた。

それに対して、その当時 Connex の前身である Darome Connection 社を立ち上げた Susan Pereyra 氏は、オペレータが参加者に電話をかけて呼び出すのではなく、参加者自身が自分で、電話会議サービスから指定された番号に電話を

かける。そして、電話をかけるとオペレータが応答しそのオペレータが会議室に接続することで、会議に参加する方法を提供した。これは当時としては、ユーザの利便性を向上させる新しい“ひねり” (a new twist) で結果として電話会議の新しい可能性を切り開いた。その後 Darome Connection 社は、1981 年に社名を現在の Connex International 社に変え現在に至る。この会社は、以後 30 年間イベント・カンファレンスを中心にサービス展開を行ってきた。同社の提供するサービスでは、一度のイベントに、1,000 から 5,000 の参加者が参加することは希ではなく普通になってきたという。「だいたい 3,500 人参加のイベント・カンファレンスでは、1 イベントあたり 35,000USD から 50,000USD の利用料を請求しているが、1 分あたり数セント競合が安いとしても、ユーザはトータルでのサービス品質で事業者を選択しているようだ。」と Deb Volansky 氏は説明する。

テレスパンの Elliot Gold 氏によると、イベント・カンファレンスでのたった 1 回の顧客対応のミス (botch) が、その顧客を失い、他の競合に奪われるということにつながったケースが多々あるという。

だからこそ電話会議はコモディティ化したとはいえ、イベント・カンファレンスは「サービス品質が勝負だ。」と Connex International 社の Deb Volansky 氏は力説する。オペレータはきめ細かなユーザ (high touch) 対応が要求される。そうすると得意客ユーザに対しては、“日替わりのオペレータ (operator of the day)” で対応すべきでなく、その顧客から指名されるオペレータが対応させるようにすべきという。日替わりのオペレータが対応するとその顧客をよく理解していないため、不用意なミスを起こし、結果、顧客を失うことになり得るからだ。(終わり)

来年 5 回目のワークショップセミナー「Fifth Annual Future of Conferencing Workshop」は、2010 年 3 月 18 日、19 日にラスベガスで予定されている。



TeleSpan Publishing Corporation
<http://www.telespan.com>

このレポートは、TeleSpan 社の下記レポートをベースに作成されています。

Elliot Gold's Electronic TeleSpan
 April 6, 2009 Volume 29 Number 14
 April 13, 2009 Volume 29 Number 15

*Electronic TeleSpan ニュースレターは年間 40 回、PDF ファイルにて作成されています。創刊は 1981 年。年間購読料は、377 ドル。詳細は上記サイトに掲載されています。

セミナー・展示会情報

<国内>

これからの新しいビデオコンファレンスを読み解く
 次世代ビデオ会議システムセミナー 2
 既存のビデオ会議とはここが違う。導入効果を発揮出来る
 使い方や提案例を紹介

日時: 6月10日(水)、16日(火)、19日(金)、26日(金)
 会場: VTVジャパン 東京・大阪ショールーム
 主催: VTVジャパン株式会社
 詳細・申込: <http://www.h264svc.net/pressroom/pressroom2.html>

『大学および大学連携における遠隔教育の先進事例』 セミナー

日時: 6月24日(水)13:30~17:30(受付 13:00~)
 場所: パレスサイドビル 東コア9階 マイナビルームL (東京都千代田区一ツ橋)
 つるやホール 第2会議室 (大阪市中央区本町)
 共催: VTV ジャパン株式会社(セミナー事務局)
 NPO 先端教育情報研究所
 協力: 株式会社毎日コミュニケーションズ
 詳細・申込: <http://www.vtv.co.jp/seminar/20090624.html>

<海外>

InfoComm 2009

日時: 6月13日-6月19日
 会場: アメリカ ラスベガス
 主催: InfoComm International
 詳細:
<http://www.infocommshow.org/infocomm2009/public/enter.aspx>
 *会議システム関係が多数展示。セミナーもあり。

■ (第8届) 中国国际多媒体视讯高峰论坛暨产品展示会

日時: 6月16日-6月17日
 会場: Oriental Bay International Hotel(北京)
 主催: 中国多媒体通信
 詳細: <http://www.videosky.com/zh/>
 *会議システム関係が出展。

Wainhouse Research Collaboration Summit - Boston 2009

会期: 8月4日-5日
 会場: アメリカ ポストン
 主催: Wainhouse Research, LLC
 詳細: <http://www.wainhouse.com/events.html>

編集後記

今回もお読み頂きまして有り難うございました。まだカバーしていないニュースがありますので、次号以降に掲載いたします。

さて、今回 TeleSpan ワークショップのレポートを掲載させていただきましたが、日本においても、このようなカンファレンスを開催できるとよいのではないかと思います。それは、一般的な製品発表や展示会的なものではなく、業界関係者やユーザなどを問わず、会議システムを日々考えている人達が、会議システム市場の現状や課題を語り、情報交換を行い、そして将来を語る場です。その場を作ることはこの日本市場においても必要なことではないかと思うからです。

今後とも宜しくお願い致します。

CNA レポート・ジャパン 代表 橋本 啓介