

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

2010年5月 海外セミナーレポート

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

Copyright 2010 CNA Report Japan. All rights reserved.

海外セミナーレポート



The TeleSpan's Fifth Annual Future of Conferencing Workshop

主催: TeleSpan Publishing Corporation

開催日: 3月18日-19日 会場: ラスベガス

このセミナーのオリジナル版の英語によるレポートは、Electronic TeleSpan, March 23, 2010, Volume 30, Number 11 と March 29, 2010, Volume 30, Number 12 に掲載。英語版は 10 ページに及ぶため、その一部について CNA レポート・ジャパン 橋本啓介がポイントをまとめた。

1981 年以来遠隔会議システムのマーケットリサーチとコンサルティング事業を提供してきた米 TeleSpan Publishing Corporation 社は、3月18日と19日の2日間ラスベガスにおいて、遠隔会議の動向と今後の展開というテーマにフォーカスした、第5回目のワークショップセミナーを開催した。

来場者は、予定として100名を募集していたが、予想以上の120名が会場で参加した。そのうち、米国以外の国からは、アイルランド、ドイツ、スカンジナビア、ブラジル、インドなどからの参加者が出席した。また会場の様子をストリーミングでもリアルタイム配信も行った。参加者は、経営管理者 (CEO など C レベル) 級の参加者が8割だったという。

今回のワークショップで取り上げられたトピックスは、遠隔会議システム市場の動向、モバイル、ソーシャルネットワーキングサービス (SNS)、Skype、さらには、遠隔会議サービス提供事業者 (CSP) の今後の展開などについて講演やパネルディスカッションが行われた。

市場動向 (State of the industry) -Elliot M. Gold

Gold 氏は、市場動向について講演し、テレビ会議、Web 会議、電話会議を含む遠隔会議市場は堅実に市場拡大をしており、電話会議が半数を占めるなか、もっとも高い伸びを示しているのは、Web 会議だという。

TeleSpan の市場統計によると、2009 年の遠隔会議市場 (売上ベース) は、前年より 6.5% 増加し、62 億 9000 万ドルを記録したという。この 6.5% の伸びは、2007 年から 2008 年の伸びである 13.1% には及ばなかったが、昨今の世界的な景気の低迷にもかかわらず、6.5% を達成したことは決して悪い結果ではないという見解を示した。

その中で最大のセグメントは、一般電話回線を使った電話会議。電話会議は、遠隔会議全体の中で 50% を占め、テレビ会議は、約 20% を占める。一方、成長の伸びという視点から見ると、Web 会議が前年から 25% 増加している。

その他、音声会議市場の、売上状況やサービス提供時間分 (call minutes、サービス提供事業者がユーザに電話会議サービスを提供した総累計分)、1分当たりのサービス料金状況、無料の電話会議サービスなどの報告もあった。無料の電話会議サービスは、無視出来ないくらいに、市場で大きなプレゼンスを占めてきているという。

(橋本補足: 北米では、電話会議がコモディティ化しており、サービス提供事業者も日本に比べ非常に多いと言われている。そのため競争が激しく、1分当たり数セント、あるいは無料などの事業者も展開している。)

一方で、テレビ会議については、2004 年以来、SD タイプ、HD タイプ、テレプレゼンスシステムと顕著な成長をしているという。今後は、シスコなどのコンシューマー向けのテレプレゼンスシステムや Skype がどう影響してくるかが市場トレンドをワッチする上でポイントになるであろうとの見方

を示す。

インターネットの広がりと業界への影響(The Threat of Web Ubiquity) - Richard Dalton

Dalton 氏は、長年 Electronic TeleSpan ニュースレターにコントリビューティングエディタとして活躍しており、今回の講演では、遠隔会議に影響をあたえるインターネットやWebのアプリケーションや製品にはどういったものがあるのかを考察した。

今後遠隔会議に影響を与えると思われるものに、モバイル端末をまず挙げる。同氏は、アップルがiPhoneを5000万台販売し、30億のiPhone用アプリがダウンロードされた点を指摘。

それに加え、講演の中で同氏は、ITUの統計を引用しながら、携帯電話の加入(人口100人に対して67人)は、インターネットの加入者数(人口100人に対して25.9人)よりも多いとも指摘する。さらに、携帯電話でのSMS(テキストメッセージ)サービスの利用の増大は、音声サービスを凌駕しつつある。

同氏は、これらを考え合わせると、モバイル端末の今後の動向は遠隔会議へ少なからず影響を与えるものと見てよいのではないかと考える。

一方で、ソーシャルネットワーキングサービス(SNS)もその

動向は見逃せないという。たとえば、Facebookは、1日当たり1億7500万のビジターがあり、今後SNSの利用ユーザはますます増えていくと一般的に言われている。そういった中で、SNSと連携していくところに、明日の遠隔会議の成長の場があるのではないか。(以下の講演者でもSNSについての言及がある。)

ユーザ主体のSNSグループの必要性 (Vendor-Neutral Social Network for Your Customers) - Judy Sterling (keypointmarketing社) Regina Menza、James DiMarino (Genzyme社)

Sterling氏とMenza氏によると、ソーシャルネットワーキングサービスのひとつであるLinkedInでは、ユニファイドコミュニケーションや遠隔会議をテーマとした115のグループがすでに立ち上がっているそうだ。それらの総参加者数は、12,000人以上登録しており、毎週250人の新しい参加者が新たに参加しているという。ただ、今後ユーザ主体のグループ(vendor-neutral)も増えたほうがよいと考えている。

なぜなら、ベンダー主体のグループでは、セールスプロモーション的な投稿が多くなり、中立的な情報交換や意見交換などが難しいからだと指摘する。そこで現在、Sterling氏とMenza氏はユーザ主体のグループの設立を実現するための活動を展開している。



一方で、DiMarino氏は、個人的な見解と断りながら、企業でソーシャルネットワーキングサービスを活用する上で課題があると指摘。ビジネスでの活用もよく見られるようにはなったが、まだまだビジネスとして有効なツールになりきれておらず、個人的な利用の範ちゅうに止まっているのではないかと指摘する。しかし、他の人とコネクしていく場所が必要なので、今後遠隔会議とソーシャルネットワーキングサービスをクロスオーバーさせることが良いのではないかとの見解も示す。

DiMario氏の勤務するGenzyme社は、医薬品メーカーで世界85カ国に展開する。社内での電話会議の利用は、北米だけでも月に220万分の利用があり、またWeb会議利用は、2002年に10,500分/月だったのが、2009年には170万分/月に増えた。同社では、テレビ会議システムだと会議室での利用に限られるため、自宅や空港など会社の外でも活用できるWeb会議の利用が2002年以降4倍(quadrupled)に増えたという。

同氏は、遠隔会議の将来は、ユニファイドコミュニケーションを通じた音声とWebの統合にあるのではないかと予想する。

マーケティングツールとしてのソーシャルネットワーキングサービスの可能性(Social Networking)-Dave Nelsen(TalkShoe)

Nelsen氏の会社TalkShoe社では、コンシューマーコミュニティ電話会議サービスを提供している。同氏の会社では、ソーシャルネットワーキングサービスをビジネスの拡大に如何に活用できるか、これまで3-4年ほどパートナーや顧客と一緒に検討してきた。

なぜならソーシャルネットワーキングサービスを通じた情報伝達あるいはニュースの伝達は、従来の方法に比べそのスピードが非常に速い場合があるのではないかと見ている。

この利点を、電話会議などと組み合わせて、有効なマーケティングツールとして活用できないかと同氏は試行錯誤している。顧客の獲得や維持において、今後セールスやマー

ケティングに加え、有効なツールではないかと考えるからだ。その一例として、T-Mobile Liverpool Station Dance Videoの例を挙げる。これはロンドンのリバプールにある地下鉄の駅にあるカメラの前で250人のダンサーがなんの予告もなく踊り出すというYoutubeに投稿されているビデオクリップ。このDance Videoはもともと視聴されたビデオクリップのひとつで、このビデオクリップの存在を迅速に知らしめたのは、ソーシャルネットワーキングサービスによる情報伝達だったという。

電話会議で中国が米国を越える(Selling Conferencing Internationally)-Harry Walls

Walls氏は、過去数十年にわたり、電話会議サービスを世界中に販売してきた経験を持つ。最近の傾向をみると、今後アジア太平洋、とりわけ中国が、今まで世界市場で最大の市場であった米国にかわり、より重要な市場になるだろうと見る。同氏は、それが起こるのは、2013年だろうと予想する。

コラボレーションの可能性はモビリティにある(Cisco Leading Business to the Next Wave of Collaboration)-Rick McConnell(Cisco)

シスコシステムズ ユニファイドコミュニケーションビジネスユニットのバイスプレジデント/ジェネラルマネージャのMcConnell氏は、今後のコラボレーションの可能性を考えた時にやはりモビリティがキーになるのではないかと考えている。

その理由のひとつとして、モビリティによっていつでもどこでも仕事ができるようになる点を挙げる。たとえば、同氏の経験から、従来では朝8時から働いて夜7時に帰宅し、そこからようやくパーソナルライフが始まるという生活パターンだったが、コラボレーションがモバイルデバイスで行えるようになって、午後3時に、子供のサッカーやダンスの練習をちょっと手伝ったりすることもできるようになった。その技術でどこでも働くことができるようになったからだとい

う。

次に、やはり、モビリティ環境が普及した場合、プレゼンスが重要になってくるという点を述べた。SMS(ショートメッセージングサービス)の利用は年々増大している。より頻繁にメッセージの交換を行うというのは、ひとつは、相手が今そこにいるのかを知りたがっているからではないかと同氏は見ている。そのため、SMS メッセージに、プレゼンス機能を提供するものひとつの可能性かもしれないという。

同氏が引用した米のベライゾン社のデータによると、2002年の SMS メッセージの年間発信数は、10 億通だったが、2004 年には、1 ヶ月でその 10 億通を達成し、2008 年には、1 日で達成し、年々 SMS の利用数は速いペースで増加している。

テレプレゼンスと出張の関係。シスコ社内では、出張をしたい場合は、エグゼクティブバイスプレジデントの許可が必要になるという。現在社内では、テレプレゼンスや WebEx などを使用して1ヶ月あたり4000 万から5000 万分のコラボレーションツールによる会議が行われており、これにより、コラボレーションツールによって1年間で3億5000 万ドルの出張費の削減が行えた。また、McConnell 氏は、個人的にも出張を極力控えることができ、外国の人達とのテレプレゼンスミーティングでもその後帰宅して、自宅で夕食を食べることができて満足しているという。しかし、これらの効果を実現するためには、会社の方針や、業務プロセスまたは組織文化を変えていくことがまず必要だろうと McConnell 氏。

**テレプレゼンスとグリーンアジェンダ
(TelePresence and the Green Agenda)**
Panel-Martin Elton(NYU), Rick McConnell(Cisco),
Damon Frost(P&G), Jicky Ferrer(PACOM)

P&G 社では、遠隔会議システムをフル活用しているヘビーユーザーで、年間にして自動車1,600 台分の CO2 の削減を実現しているという。P&G 社の Frost 氏によると、同社には、60 台の Cisco TelePresence システムが稼働している。90 日間システムを 4 台借りてトライアルを行いその後本格導入したようだ。もともと従来型(SD タイプ)のテレビ会議システムも

あったが、今はテレプレゼンスシステムの利用が多くなったという。一方 PACOM では、利活用をすすめる上で、テントにテレビ会議を設置するなどの使い方もしたと同社の Ferrer 氏は言う。

Frost 氏の話を受けて、シスコでも従来型のテレビ会議よりも、もちろんテレプレゼンスシステムの利用が非常に多いと McConnell 氏は言う。McConnell 氏のテレプレゼンスシステムの活用の経験からすると、出張回数が以前に比べ 40%減らすことができたが、逆に顧客とのコミュニケーションが 40%増えたそうだ。

しかし、遠隔会議を導入し出張を減らすことはなかなか難しい面がある。システムを社内で使用するにあたって、社内においてコストメリットなどの理解や利用に対するコンセンサスを得なければ導入にも至らない。

やはり、導入し効果まで得ることができた最大の要因は、トップの考えなど社内における方針(policy change)を変えることができたからというのが大きいと McConnell 氏とニューヨーク州立大学の Elton 氏は指摘する。(Elton 氏は、Electronic TeleSpan ニュースレターでも長年執筆してきた。)しかし以前よりは、社内での理解は得やすくなったのではないかと McConnell 氏は言う。テレビ会議製品は、コスト、品質、使い勝手の全ての面において以前よりも良くなってきているからだ。

**ス カ イ プ : Skype: At the Intersection of
Consumer and Business Videoconferencing ·
Jonathan Christensen (Skype)**

Skype 社のジェネラルマネージャ Christensen 氏は、Skype Video を通じて遠隔からビデオ講演。Christensen 氏は、Skype による音声通話の伸びと Skype を使ったビデオチャット通話について講演した。

国と国との間をまたぐ音声通話に占める Skype が伸びているという。2008 年には Skype 通話が 8%だったが、2009 年には、12%まで増加したという。Skype の通話機能を使ってコミュニケーションをする人が増えてきている。また

Skype を使った通話の中でビデオチャットが占める割合は、34%だという。

Christensen 氏は、この 30 分間の講演の間でも、世界では、10 万時間の Skype から Skype への通話が、また 3 万 3,000 時間の Skype ビデオチャット、1 万 2000 時間の固定通話もしくは携帯電話への通話が行われているという。これは非常に大きな数字であるといえる。それだけ Skype が幅広いユーザに浸透してきていることがこれらの数字からでもわかる。

また中国と北米のユーザを比較した興味深い統計も示し、ビデオチャットについては、北米のユーザの方がより使う傾向があるそうだ。インスタントメッセージングについては、中国のユーザが 5 倍以上使っているそうだ。今後中国での動向に目が離せないのは間違いなさそうだ。

多地点接続サービス事業者の今後の展開：How do CSPs Get Future Revenues - Bob Wise(Intercall)、Deb Volansky (Connexintl)、Peter Stewart(PGi)、Roger Rosenquist (conferenceplus)、Bill Haskins(global Crossing)、Jerry Pompa(Compunetix)

このセッションでは、多地点接続サービス提供事業者(CSP)の今後の展開についてのテーマでパネルディスカッションが行われた。パネリストは、世界市場で代表的な大手サービス提供事業者と、多地点接続装置を開発する Compunetix 社がパネリストとして登壇した。

北米での多地点接続サービス事業が提供しているサービスの中で、電話会議がまだまだ過半数を占めるとともに、サービス利用分ベースでユーザの利用も増えている。しかし、競争の関係からサービス利用料金が下がっていることもあり、売上の伸びが影響される可能性がある。

そういった中でも売上を拡大させていくために、Volansky 氏の会社では、サービスの顧客定着(“stickiness” of the service)を増すために、請求書の内訳明細内容を含めた豊富なカスタマイズに対応することで、サービス料金の価格の低下を最小限に抑えることができているという。

一方で、Stewart 氏は、従量課金的なチャージから、月額固定などの料金体系にする方法を採用することで、サービス料金の低下を防げるのではないかとコメント。

また、Rosenquist 氏は、HD テレビ会議サービスや、Web 会議サービスの充実化などで売上向上に結びつけることも可能ではないかと付け加える。Haskins 氏もテレビ会議サービスの拡充などの方法があるのではないかと同調する。

一方、Pompa 氏の会社では、多地点接続装置に搭載する新しい機能の開発を行っているという。コールアラートや通知機能などの他、多地点接続事業者の収益に貢献できる機能の開発を行っていると述べた。

来年の開催について

来年 2011 年の Workshop は、3 月 17 日-18 日に同場所にて開催予定。

2010 年ワークショップスポンサー



TeleSpan Publishing Corporation

<http://www.telespan.com>

2010 年ワークショップ セミナーサイト

<http://www.telespan.com/workshop/>

(セミナーレポート終わり)