

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 定期レポート

2006 年 プレミア グローバル サービスインタビュー

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

Copyright 2006 CNA Report Japan. All rights reserved.

インタビューレポート

プレミア グローバル サービス



Premiere Global Services
プレミア グローバル サービス
代表取締役 石井 和彦 氏

聞き手：CNAレポート・ジャパン編集長 橋本啓介

橋本：今回ご多忙の中お時間をいただきましてありがとうございます。まずは、プレミアグローバルサービスについてご紹介いただきますでしょうか。

石井氏：当社プレミア グローバル サービス社(Premiere Global Services, Inc.)は、企業向けデータコミュニケーションやコンファレンスサービスを ASP サービスとして提供する米国を拠点とする企業です。

設立は、1991 年。本社はジョージア州アトランタにあります。従業員は世界に約 2300 名。世界 19 カ国に拠点をもち、

約 60,000 社のお客様にサービスを提供しております。グローバルの年間売上げは、現在約 5 億 USD です。Fortune500 社の半数が当社のサービスをご利用いただいております。

プレミア グローバル サービス社が持株会社として、その傘下に、メッセージ配信及び文書配信サービスを提供するエクスパダイト社と、電話会議・ウェブ会議サービスを提供するプレミア コンファレンシング社、そして、洋上船舶向けの衛星や HF 短波を使った通信サービスを提供する Globe Wireless 社の 3 社の体制で企業向けの通信サービスを提供しています。

また、今まで米国 NASDAQ 市場に上場していましたが、2005 年 1 月よりニューヨーク証券取引所へ上場替え致しました。

橋本：その中で日本法人と石井さんの役割を教えてください。

石井氏：日本国内では、データコミュニケーション、つまり、メッセージ配信及び文書配信サービスを提供するエクスパダイト株式会社と、電話会議・ウェブ会議サービスを提供するプレミア コンファレンシング株式会社を通して、当社のグローバルなソリューションサービスを、国内東証一部上場企業や外資系の法人を始め数千社のお客様にご提供させていただいております。また、Globe Wireless 社の日本での窓口も担っております。

日本では、データコミュニケーションサービスは設立当初(バイテル・ジャパンとしては 1984 年から、エクスパダイトとしては 1995 年)から提供しておりますし、そして会議サービスについては、エクスパダイトが 2000 年 3 月から提供、その後事業拡大とともにプレミア コンファレンシング株式会社を設立。その新設会社に事業継承を行い、現在に至

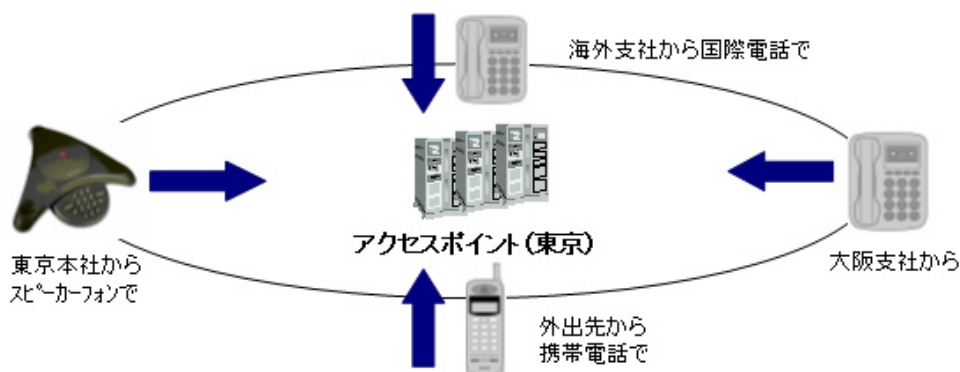
っております。

私は、米プレミア グローバル サービス社の役員であるとともに、日本法人2社の代表取締役を務めております。日本法人は、都内日本橋・虎ノ門に当社の営業部隊、そして木場・西大井にはデータセンターを持っております。社員数は約160名です。当社のサービスは、直接販売あるいは当社の提携パートナーと協業で日本市場に対応しております。

橋本：CNAレポートは会議システムの専門レポートですので、今回のインタビューでは、御社がご提供されている電話会議・ウェブ会議についてお話をお伺いできればと思っております。まずは、電話会議サービスからお願いできますか。

石井氏：当社プレミア グローバル サービス社は、3本柱の事業を中心におこなっておりますが、電話会議・ウェブ会議サービスは、今ご紹介したプレミア コンファレンシングにおいて提供しております。

電話会議サービス(下図)については、オペレーターが対



応する「PremiereCall Auditorium (プレミアコール オーディトリウム)」と、予約なしでサービスが利用できる「ReadyConference (レディ コンファレンス)」の2種類のサービスをお客様にご提供しております。

まず、PremiereCall Auditorium は、700回線までの大規模会議に対応、質疑応答、投票、会議の録音・再生が可能なサービスです。そして、ReadyConference は、24時間いつでも予約なしで利用できるサービスです。月額基本料金がなく、利用しやすい従量制の課金体系にて提供しておりま

す。

橋本：御社の電話会議サービスの特長について教えてください。

石井氏：プレミア グローバル サービス社としましては、グローバルで15万人の主催者、年間800万件の会議セッション、時間にして150億分のサービス提供の実績があります。

他の同様なサービス事業者に比べ有利な点だと思っておりますのは、(1)サービス提供やオペレーターのサポート体制がグローバルに24時間言語も含め対応しているということ、(2)日本国内で見れば、数十名のオペレーターがデスクで対応。そして、データセンターも自社で所有していること、(3)エクスパダイトで提供されているデータコミュニケーションサービスとプレミア コンファレンシングが提供している会議サービスと組み合わせたソリューションを提供できること、(4)当社の電話会議サービスは自社内で開発しているため、カスタマイズに柔軟な対応をしていること、

(5)電話会議では必須の音声品質を重視していること、などがあげられると思います。

橋本：会議サービスを利用されるお客様に対してどのようなサポートを提供されていますでしょうか。

石井氏：サポートとしましては、

3段階に分けて対応させていただいております。まずは、当社の営業部隊が実際にお客様のところへ出向き、電話会議システムの使い方をお伝えします。

そして、2番目としては、オペレーター対応での電話会議を開催する場合、その会議の運営上のサポートをさせていただきます。例えば、事前には音質のチェックや会議進行(シナリオ作りからQ&Aのタイミングなど)の確認、会議中にはその会議の最初と最後の接続と切断、会議中の

操作(例えば、ミュートなど)、Q&A セッションや投票、参加者のリクエスト、会議へ入れない人への対応などがあります。それらの調整をお客様と当社で事前に行わせていただきます。

第3番目は、会議後のフィードバックです。お客様と当社との間で、そのフィードバックに基づいて今後の運用などについてご相談させていただきます。また、主催者の方には、参加者リストをEメールで通知します。

当社としては、ご利用しやすい環境をお客様にご提供するために、この3つのフェーズに分けてサポートをさせていただきます。

橋本：電話会議サービスは、予約なしサービスがこの何年かのトレンドになっていますが、御社ではいかがでしょうか。

石井氏：通常数名から20名程度の電話会議ですと、予約なしをご利用される場合が普通かと思いますが、拠点数が数百、あるいは、インベスターリレーションなどの特別な内容になれば、逆にオペレーターを選択するお客様が多いです。この利用トレンドは、日米同じです。今後も予約なしの電話会議利用は多いのではないかと予想します。

あと電話会議自体への慣れの部分もあります。特に外資系のお客様は電話会議に慣れた方が多いので予約なしを選択する場合があります。

橋本：こういった企業が御社の電話会議サービスを使われていらっしゃるのでしょうか。

石井氏：最近までは外資系企業のお客様のご利用が比較的多かったのですが、昨年からは日本国内企業のお客様がだいぶ増えてきていると実感しています。特定の業種というよりは、あらゆる業種の企業、そして、規模にかかわらず大企業だけでなく中小企業のお客様へも幅広くご活用いただいております。

その中で、とりわけ製造や医療が多いのですが、例えば、医療系では、eラーニングといった社内教育や学会での

活用などがあります。

その他、電話会議は、営業担当の方からも便利なサービスと認知いただいております。オフィスに居るよりはお客様周りが多いので、その都度会議のためにオフィスに戻るは大変です。ですので最近は携帯電話が普及し、ビジネスシーンでも幅広く電話会議が使われています。そのため、お客様周りで外出が多くても携帯電話と電話会議でどこからでも効率的に会議が行えるというメリットがあります。この様な使われ方は、携帯などのモビリティが普及したのが背景にあると思っています。

また、昨今インベスターリレーション活動への活用が日本でも徐々に増えていると見ています。この背景としては、海外の投資家が日本企業の株を買うということが増えてきたと考えています。



ウェブ会議サービス「ReadyCast」

橋本：次に御社でご提供されているウェブ会議サービスについてご紹介ください。

石井氏：当社のウェブ会議サービスは、「ReadyCast (レディキャスト)」と「VisionCast (ビジョンキャスト)」の2種類のサービスを提供しています。ReadyCastは、「WebEx Meeting Center」を、VisionCastは、「Microsoft Live Meeting」を、それぞれプラットフォームに採用しております。

2つの違ったウェブ会議プラットフォームを採用しているのは、ひとつに、WebEx Meeting Center や Microsoft Live Meeting を使っていたお客様が当社のサービスにスムーズに移行していただくことができるということと、もうひとつは、2つのプラットフォームそれぞれ特徴がありますので、お客様のご要望に応じて提供できるようにしたいということ、などが理由です。

サポートについては、電話会議サービスと同様、きめ細かにお客様に対応させていただいております。



ウェブ会議サービス

橋本：ウェブ会議での特徴的な使い方はございますか。業種毎によって違いなどはいかがでしょうか。

石井氏：ウェブ会議が特定の業種で使われているということではなく、寧ろ、業務の生産性を高めていこうという企業でウェブ会議を使うということが多いです。それは電話会議と同じです。

ウェブ会議を使う企業は、最近見られる用途としては、eラーニング系、社内教育、J-SOX法の社内周知、401k関連の社内勉強会、パートナー企業向けのトレーニング、Webinar（ウェビナー：ウェブ会議を使ったオンラインセミナー）などがあります。やはり、音声だけではなかなか説明しづらい面があるため、ウェブ会議サービスを使うということです。

さらに、先ほどの電話会議と同じように、当社のデータコミュニケーションサービスと組み合わせて利用される場合もあります。

当社のウェブ会議サービスは、電話会議と同様な料金体

系によるASPサービスで提供しているため、パッケージ導入のウェブ会議に比べ敷居が低いので、今後さらに利用が伸びていくと見えています。

またひとつの面白い利用の仕方としては、会議システムには、まず電話会議から入り、その後ドキュメント共有が便利ということから、ウェブ会議もご利用になるお客様を多数見受けられます。

そういった方々は、電話会議とウェブ会議を社内で併用されています。加えて、社外との会議へと使われ方が広がっています。

橋本：今後の展開としてはどういったことをお考えでしょうか。

石井氏：今まではどちらかというと、当社が電話会議のプ

ラットフォームを提供するのでそれをお客様に自由にお使いいただくという意識が強かったと思っておりますが、それよりも今後はパッケージ化されたソリューションを提供する必要性を強く感じています。一例では、インベスターリレーション向けやeラーニング向けのパッケージソリューションを提供するといったことです。つまり、インベスターリレーションでの司会進行の仕方とeラーニング系のそれとは全く違います。

ちなみに、今年の夏、インベスターリレーション向けのオペレーター利用電話会議サービスの開始を予定しております。

他には、当社のグローバルサービスプラットフォームは、基本的にIPで構築されていますので、今後お客様のご要望に応じて、現在の一般加入電話を使った電話会議だけではなく、IP電話にも対応していきたいと検討しています。

また、先ほどモビリティが電話会議をドライブしたとい

ましたが、ウェブ会議にもそれは言えますし、今後、スマートフォンにウェブ会議が実装される場合、それを使う環境として、WiFiとかWiProなど無線LAN系やさまざまな技術がネットワークの中に入っていきますので、それを電話会議やウェブ会議でどのように吸収していくのかということを検討しています。

その中で、携帯電話端末のパートナーと我々が組むことなどは、今後やっていかなければならないところです。

橋本：現在の会議システム市場をどのように見ていらっしゃいますか。

石井氏：日本の会議システム市場は、まだまだ始まったばかりだという感じを持っていますが、急激に伸び始めている市場です。市場は、今後拡大方向に展開していくと期待しています。

当社日本法人での会議サービス事業は開始してまだ5～6年ですが、ワールドワイドでの日本法人の売上は、10%程度あります。伸び率ではグローバルの中でも圧倒的に高い伸びを示しています。市場拡大時には、当社として、しっかりとソリューションをお客様に提供することは非常に大事だと思っています。

市場拡大の背景には、モビリティやネットワーク技術の普及と、企業自体が、コスト削減だけでなく競争力、効率性、生産性を上げていこうという意識が広がっているというのがあると思います。また、従来の膝をつき合わせて人と会うことに対する意識も変わってきたと感じています。

また、会議システムを導入したいという話の入り方よりも、自社のインバスターレーションを効率化したいという入り方から会議システムへ行き着くという方向にユーザーの意識が変わってきているということも言えると思います。

さらに、社内外に対するコミュニケーションを活性化しようという意識から会議システムに関心を持つユーザーも増えています。それは、社内向けには、社員間のコミュニケーションの頻度を上げる、トップの意志決定をきっちり伝える、また、社外に対しては、投資家などへの企業の透明性を高め

るなどの目的から、会議システムへの関心が高まっています。

橋本：最後に読者へメッセージがありましたらお願い致します。

石井氏：ネットワーク、ブロードバンド、ワイヤレス、モビリティなど進化するテクノロジーの中で、企業の意識が変わってきています。当社としては、単にシステムを提供というものよりも、ソリューションを提供していくというスタンスで活動しておりますので、生産性や効率化を進めるソリューションについてご相談がありましたら、是非当社へご連絡いただければと思っています。

橋本：本日はありがとうございました。

プレミア グローバル サービス ウェブサイト

連絡先

プレミア グローバル サービス

プレミア コンファレンシング株式会社

〒135-0043 東京都江東区塩浜 2-20-1 塩浜ビル

TEL:03-4560-9610

MAIL: info@premierglobal.co.jp

URL: <http://www.premierglobal.co.jp>