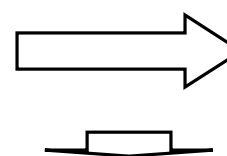


「企業の通信サービスニーズに関する調査報告書」の概要

2004年5月17日

情報通信委員会 通信・放送政策部会

企業経営においてITの活用が不可欠に
企業ユーザーにおける通信ネットワークの活用の進展



通信ネットワークの活用を通信市場の拡大につなげ、さらなる事業者間の競争を促進して、よりよい通信サービスがユーザーに提供されるという好循環を形成する必要がある。

【アンケート調査の目的と実施概要】

企業ユーザーの通信ニーズと現実の通信サービスとのギャップを把握し、企業ユーザーの視点から通信市場の好循環につながる方策をさぐる。

調査実施状況：調査期間 2003年11月-12月 企業ユーザー454社(回答社数154社) 別途、通信事業者4社よりアンケート結果につきコメント等を聴取

【アンケート結果にみる主要な論点】

企業ユーザーと通信事業者の間には、通信料金など通信サービスの水準をめくり大きな認識のギャップがある。

- (1) 企業ユーザーにおいては、生産性の向上、グローバルな事業展開、新しいビジネスの展開において、通信ネットワークの活用に対する強いニーズが存在。
- (2) 企業ユーザーの多くが、通信サービス(通信料金、運用コスト等)の更なる向上を求めている。
(一方、通信事業者側からは、日本の通信サービスは海外と比較し妥当な料金水準にあること、企業ユーザーが求める品質とその料金とは密接に関連していることについてユーザー側の理解を求める意見がある。)
- (3) 企業ユーザーが求める技術・研究開発として、特に高速化技術とセキュリティ技術への期待が高い。
- (4) 企業ユーザーは、政府が推進すべき施策として、競争政策の推進、更なる技術・研究開発、ITの利用を阻害する制度の見直しを求めている。

<企業の通信サービスニーズとこれに対する通信事業者からのコメント>

1. 通信ネットワークを活用することによって達成を目指す戦略、目標等

<企業ユーザーの意見>

- ・通信ネットワークの活用戦略・目標
生産性の向上、従業員の能力向上、グローバルな事業展開への対応
新しいビジネスモデル、製品、サービスの実現・開発
- ・企業ユーザーにとって、料金と品質が共に満足する水準に達していない事例がある。
- ・海外とのネットワークを構築する上で、国際回線の高い料金や品質等に問題がある。

<通信事業者の意見>

- ・ITの有効利活用のためには、通信ネットワークの高速化だけでなく、社内業務プロセスの改善と併せた実施が必要。
- ・海外とのネットワークの構築において、相手国の通信事情により料金・品質が左右されるケースがある。

2. 企業ユーザーが求める通信サービスの具体的な要素

<企業ユーザーの意見>

- ・総じて、企業ユーザーは通信サービスの要素として、「通信料金」、「運用コスト」、「セキュリティ対策」の3つを重視している。有線/無線を問わず、現在提供されているサービスは、企業ユーザーが求めるレベルに必ずしも達しておらず、更なる向上を求めている。
- ・有線系データ通信サービスでは、国内外の専用線、アクセス回線の料金低下を求めている。
- ・有線系音声サービスでは、IP電話の導入・運用コストの低下を求めている。
- ・無線系データ通信サービスでは、有線系サービス以上のセキュリティ確保を求めている。
- ・携帯電話料金の一般電話料金程度への引き下げ等を求めている。

<通信事業者の意見>

- ・日本の通信サービス料金の水準は海外と比べても遜色のない水準と認識している。
- ・企業向けサービスは高い品質を求められており、品質と料金は密接に関連している。

3. 期待する技術・研究開発

<企業ユーザーの意見>

- ・有線、無線の高速伝送技術、セキュリティに関する技術・研究開発、IP電話に関する技術・研究開発。
- #### <通信事業者の意見>
- ・有線・無線のビット単価を下げるために、高速化の技術開発を目指す。
 - ・ネットワークを利用した金融決済などで、セキュリティの高度化を進める。
 - ・大容量・高速の処理をできるキャリアーズ・グレード(高品質)の通信機器の開発。

4. 企業ユーザー自身が抱える課題

<企業ユーザーの意見>

- ・情報化投資の効果の把握方法が確立していない。
- ・急激な技術革新に対応できる人材の育成・確保が喫緊の課題である。

5. 政府が推進すべき施策について

<企業ユーザーの意見>

- ・通信分野における競争政策の推進、規制改革による料金の低廉化、サービスの多様化
- ・ブロードバンド、ユビキタスネットワーク構築に向けた技術・研究開発
- ・ITの利用を阻害する制度の見直し