

**ブロードバンドを軸にした
日本ユニシス・テレコム事業部のソリューション戦略**

日本ユニシス テレコム事業部の
ブロードバンドビジネス

次に、日本ユニシスのテレコム分野における具体的な取組みについて紹介する。光ファイバー、ADSL、CATVなど、ブロードバンドの急速な浸透に伴い、ブロードバンドに対応したインフラ、ソリューション、各種システムへの需要も急激に増えてきている。日本ユニシスでは、ブロードバンドビジネスを展開するにあたり、以下の2項目をメインターゲットとしてビジネスを展開する方針である。

コンテンツホルダーが保有するデ

デジタルコンテンツデータの有効利用を促進する環境の提供やデータセンターにおけるASP。具体的には、著作権管理、コンテンツ管理、配信管理などが挙げられる。

デジタル放送によって今後普及が予想される、家庭と放送局間の双方向通信におけるデータ処理環境の提供。具体的には、顧客情報管理、コンタクトセンター、課金などの分野が挙げられる。

また、通信と放送の融合への動きが進む中、放送系のビジネスに関しては、サービスを受ける側の形態が有線／無線、ストリーミング／ビデオオンデマンドなど様々な形態が想

定できる。そのため、放送系ビジネスに関するCDN（Contents Delivery Network）ソリューションの提供にあたっては、全て"ワンソース・マルチユース"の考えに基づいて展開する方針であるという。

日本ユニシスのデジタル
コンテンツ流通ソリューション

日本ユニシスのデジタルコンテンツ流通ソリューションは、必要最低限の基礎的モデルから、大規模モデルまで数種類のモデルを用意している。「日本ユニシスが現在提供しているデジタルコンテンツソリューションの中で、当社が優位性を有する分野は、図1の赤枠部分です。双方向サービスの進展に伴い、コンシューマー向けビジネスが展開し始めてから、物流のビジネス展開が始まると予想しています。日本ユニシスは、物販の分野も含めてマーケット全体がサイクリックに回るようなビジネス展開を図ろうとしています。その意味においてはテレコム事業部という枠を超えてビジネス展開を図る必要があります。あくまで各キャリアのコアビジネスを支えながらも同時進行的にビジネスモデルを拡張することが求められるのです。具体的に

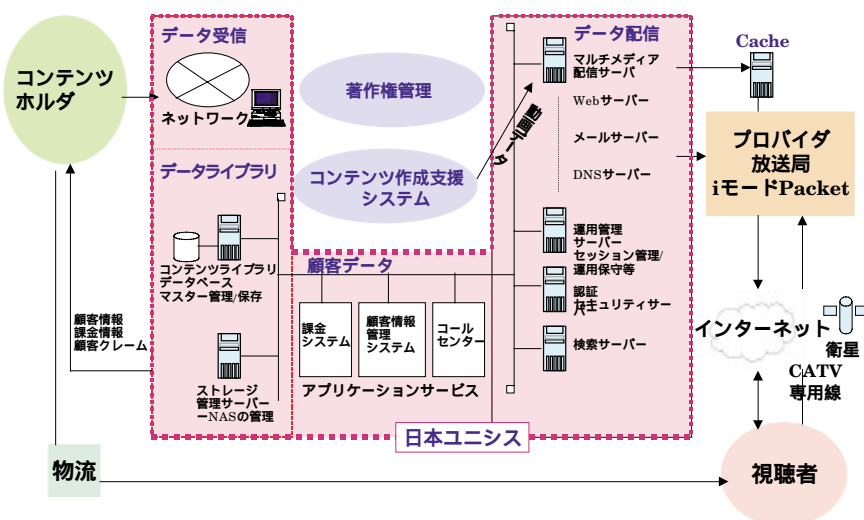


図1 日本ユニシスのデジタルコンテンツ流通ソリューション

は、例えば放送分野におけるコンテンツホルダと物流と視聴者全体をアグリゲートしていくという様な展開を図りたいと考えています。

またCRMなどの顧客管理ソリューションを活用してビジネスを行っている企業のワンツーワンビジネスの成功をお手伝いすることも、私共で自信をもってサポートさせて頂くことができる分野です。

ファーストステップでは、キャリアの皆様に、顧客に対して高品質なサービスを行って頂けるアプリケーションサービスを提供致します。セカンドステップでコンシューマー向けのメディア系サービス提供にビジネスを展開しつつ、サードステップで物流系へとさらに展開を図りたいと考えます。」(テレコム事業部 マーケティンググループマネージャー 金澤 雅行氏)

放送業界向け、課金パッケージソリューションの提供にも注力

日本ユニシスでは、バックオフィス系ソリューションにも注力している。具体的には、米国 Convergys 社のビルディング・ソリューションである「WIZARD」を、地方のケーブルテレビ局が利用する予定である。

米国ソフトウェアである「WIZARD」の導入に際しては、日本の銀行向けに全銀フォーマット対応などの日本固有の決済方法や業界特有の料金体系などに対応したソリューションの作りこみにあたり、日本ユニシスが開発協力を行った。日本ユニシスでは、機能・規模別にモデル化したコン

テンツソリューションにより、ビジネスを積極的に推進する方針である。

テレビ新広島によるリアルタイム視聴者参加型番組配信実験

フジテレビ系列局のテレビ新広島は、携帯電話(3社対応)による視聴者参加型の番組配信を試みている。これはテレビ画面のテロップパーに入力したテキストデータが、リアルタイムにHTML系言語に加工されて、携帯電話にメール送信されるもので、メールを受信した視聴者が番組に参加する場合は意思表示を行うなど、双方向でのサービスを試行している。日本ユニシスでは、同システムをビジネス・モデル特許として申請している。「放送番組をそのまま流すケースでは、「ワンソース・マルチユース」といったコンテンツの流通性を向上させる考えが極めて重要になります。」(金澤マネージャー)

実ビジネスを前提としたブロードバンドでの実証実験を開始

日本ユニシスは平成14年1月から同年3月末まで、一般企業の参画の下、BtoB、BtoE分野での本格的な「ブロードバンドビジネス・モデル検証」を進めている。これは、参加企業ユーザーにブロードバンド回線の試用と主として同回線上でのBtoB、BtoEに関する検証テーマを利用してもらうことで、ブロードバンドを活用したビジネスの体感とそのインパクトを明確に把握することを主目的としている。

検証テーマは、e-Leaningへの



日本ユニシス(株) テレコム事業部
マーケティンググループマネージャー
金澤 雅行 氏

適用、電子会議への適用、遠隔地監視への適用、PDAとストレージの連携、リッチ・コンテンツ配信/コンテンツ課金、eID-RA^(*)2) 実証実験の6項目。ポピンズコーポレーションによる「ライブによる日常生活配信システム」、長谷川鉄工による「e-Leaning」などがビジネス・モデルの検証に向けた実証実験として開始されている。

事例の一部を以下に紹介する。

ポピンズコーポレーションによる「e-保育園システム」

保育施設の企画・運営などを行う(株)ポピンズコーポレーションは、ブロードバンドを活用して、インターネット、動画(ライブ、オンデマンド)、携帯電話などをフルに活用した「e-保育園システム」を検証している。

同システムは、いくつかの保育園にライブカメラを設置し、日本ユニシスのデータセンターから遠隔ライ

ブ映像が配信されるというもの。利用者は、通常のPCだけでなくモバイル端末からもアクセスできる。実験では、様々なクライアント形態での利用検証の他、認証機構の組み方やログデータの収集によって、システムの汎用的な適用について検討する。同システムを構成する5つのサブシステムを以下より紹介する。

(1) 日常生活ライブ配信システム:

保護者は、自分のパソコンによる指示で、カメラを自分の子供へ向けたり拡大画像を見ることが出来る。

(2) オンデマンドによるイベント情報配信システム:

保育園での各種イベント風景を家庭や祖父母宅で見ることができる。動画だけでなく、自由なコマ操作や好みの静止画の切りだしもできる。

(3) 動画による安全管理システム:

パソコン画面上で監視したいエリアを自由に設定・変更し、その範囲に侵入があった場合に、感知警告するといった画像処理による監視システム。

(4) 双方向コミュニケーション・システム:

イベント連絡、掲示板、連絡帳として、保育園と保護者間で、園児に対する情報を相互交換できる。また、保育園が保持・管理する園児に関する育児記録のデータベースを

インターネットを通じて保護者に提供する。

(5) ベビーシッター緊急手配システム:

ベビーシッター情報と園児情報がデータベース化されているため、条件に合ったベビーシッターを直ぐにアサインできる。

長谷川鉄工でのマルチコンテンツによるe-Learning検証

長谷川鉄工の社員と国内・海外の代理店の協力のもと、音声・映像・テキストによる製品メンテナンス手順の遠隔学習を題材に検証している。

検証基盤プロダクトにはインタラクティブ・ストリーミングをサポートする「SeeItFirst」(SeeItFirst社)を利用し、ストリーミング動画に加えて動画コマ操作、ストップモーション時の鮮明な静止画の実用度を検証する。また、「GLIDE」(SeeItFirst社)で作成したコンテンツによる企業プロモーション、インターネット通販への利用も検証する。

カブドットコムによる

"ネット・セミナー実験"

カブドットコム証券と日本ユニシスは、ブロードバンド回線を利用できる顧客を対象に、ネット・セミナー

を配信する実験を予定している。同実験では、カブドットコム証券が提供するコンテンツを、日本ユニシスが用意する実験基盤システムで配信する。

具体的には、2月下旬から約1ヶ月間、オンライン版「株スクール」としてオンデマンド型ネット・セミナーの実施を予定している。同セミナーでは、動画・音声とPowerPoint(Microsoft社)等により作成された情報をリンクさせたコンテンツが閲覧できる。さらに3月上旬には、同ホームページ上で、リアルタイムでセミナーが受講できる「ライブ型ネット・セミナー」の実施も予定している。

カブドットコム証券が2001年7月より開催している投資勉強会への参加者は累計で1000人に迫る勢いである。ブロードバンド回線の普及を背景に、同様のセミナーをオンラインで開催することによる参加者の裾野拡大へ大きな期待が寄せられている。

ワンツーワンビジネスを成功に導くCRM

次にARPUを向上するための顧客管理としてのCRMについて紹介する。

自社の提供しているサービスに新たに入ってもらい、顧客となってもらった後、極力長い期間、またより多く

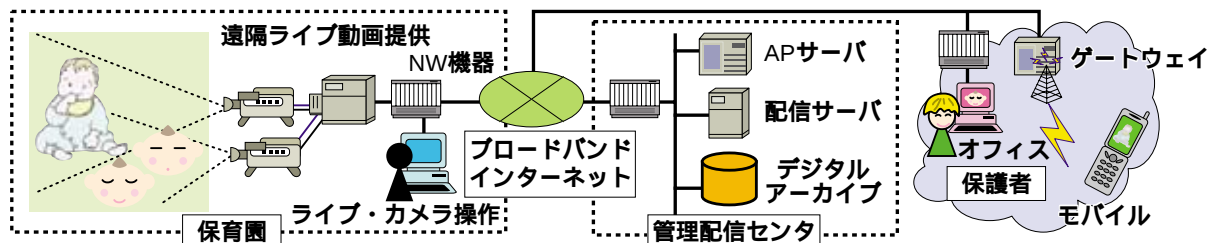


図2 ポピンズの検証構成図

ブロードバンドを軸にした
日本ユニシス・テレコム事業部のソリューション戦略

サービスを利用頂くことがキャリア並びにサービス事業者にとっての期待値と考えられる。

この実現にあたって、具体的には個々の顧客を理解し、信頼関係を築くことが必要であり、コンタクトセンターの設置も、この基本的な企業活動の継続をシステムとして実現するための戦術のひとつと捉えられる。見込み客に対しては顧客となって頂くためのアプローチが必要であり、顧客となった後は継続的な満足度の維持が必要となる。顧客の満足度を維持し続けることにより、契約が継続し、リピートオーダーが期待でき、収益をあげることが可能となると言い換えることもできる。ここにCRMシステム導入によるベネフィットがあり、それを確実なものとするためにはCRMシステムの運用ノウハウが必要となる。見込み客を獲得（Acquisition）し、顧客へ転換（Conversion）させ、顧客を維持（Retention）する。そして、顧客は新たな見込み客へ。顧客と企業との関係は、このA・C・Rのパスを通り

ながら様々に変化する。その関係の変化に対して最適な対応を企業が行なえば、顧客にとってプラスの経験をしたことになり、顧客満足度が向上すると考えられる。このような「顧客のプラス経験」をナレッジとして蓄え、分析し、企業戦略立案に活用して行くことが重要である。

企業と顧客のインタラクション
サイクルを実現する
「ユニバーサルCRMエコシステム」

ARPUの向上を目的とし、企業のCRM戦略を実現するためには、企業と顧客のインタラクションサイクルを統合的な見地から継続的にウォッチする状況を作り出す必要がある。日本ユニシスでは、ベスト・オブ・ブリード・プロダクトをニーズに合わせて組み合わせ、カスタマイズした上で、統合型CRMシステム「ユニバーサルCRMエコシステム」として提供している。大規模プロジェクトの稼動・運用実績、カスタマ

ー・インなプロダクト選定、最適なプロジェクト提案、実装完了にいたるまでの構築全体を、これまで培った実績と経験を活かし実現する。

情報セキュリティ管理の国際標準「BS7799」の認証を取得

日本ユニシスは、2001年10月、アウトソーシング事業において情報セキュリティ管理の英国規格「BS7799」の認証を取得した。フルアウトソーシング事業を展開する企業として同認証を取得するのは世界で初めてとなる。

自社でのシステム構築ノウハウをもとにサービス提供

このように日本ユニシスでは、サービスを自ら提供することにより得られたシステム構築ノウハウなどを基に、ビジネスのアグリゲーションからシステム構築まで、キャリアへのサービス提供に生かしていくことを考えている。今後も日本ユニシスに注目していきたい。

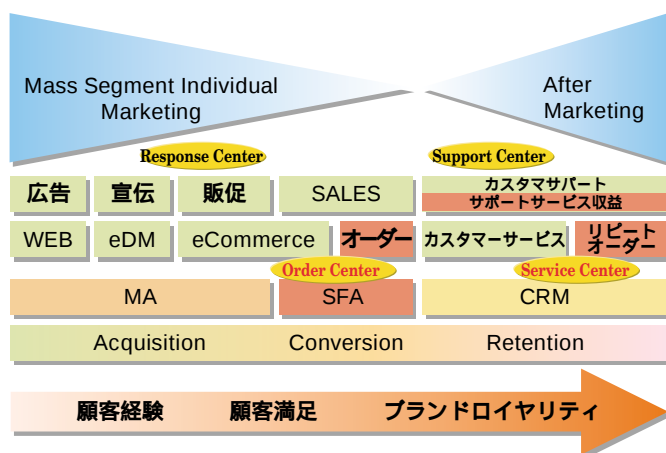


図3 「CRMのステージとA・C・Rパス」

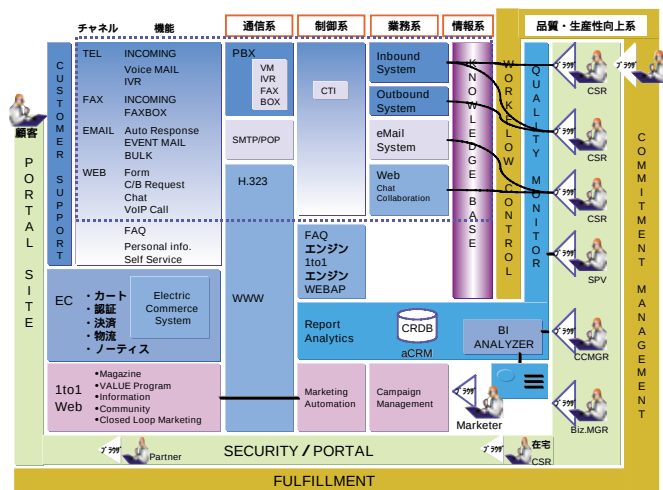


図4 「ユニバーサルCRMエコシステム構成要素」