



# ワークスタイル変革のためのITシステム展望 ~ボイスコミュニケーションの将来像~

真鍋 敬  
ソフトウェア&セキュリティ グループ  
IDC Japan株式会社

2014年11月28日

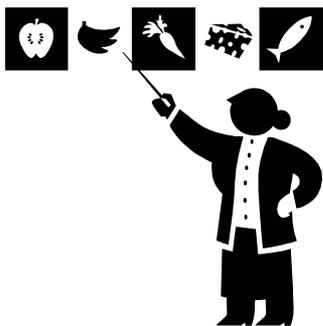
# 本日のアジェンダ

- 事業環境の変化と企業の課題
- ワークスタイル変革とITの変化
- 音声プラットフォームのユーザー動向
- ワークスタイル変革のためのUC市場展望

# 事業環境の変化と企業の課題

ワークスタイル変革の必要性

# 企業の事業環境変化



- 顧客変化の加速  
競争力強化



- 労働生産性向上  
意思決定加速



- ダイバーシティ  
労働価値観変化



- 介護 / 出産 / 育児



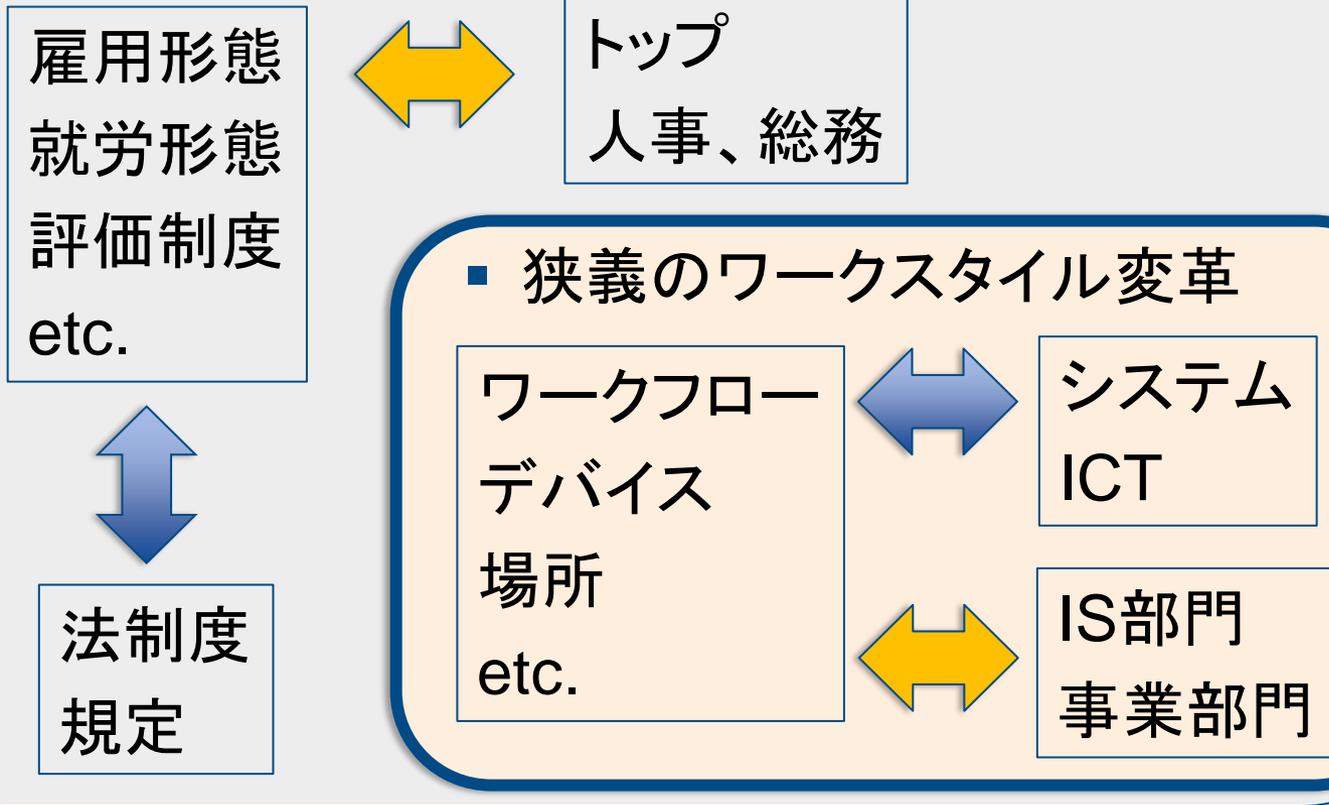
- 労働人口の減少



- 災害対策
- 事業継続性

# ワークスタイル変革

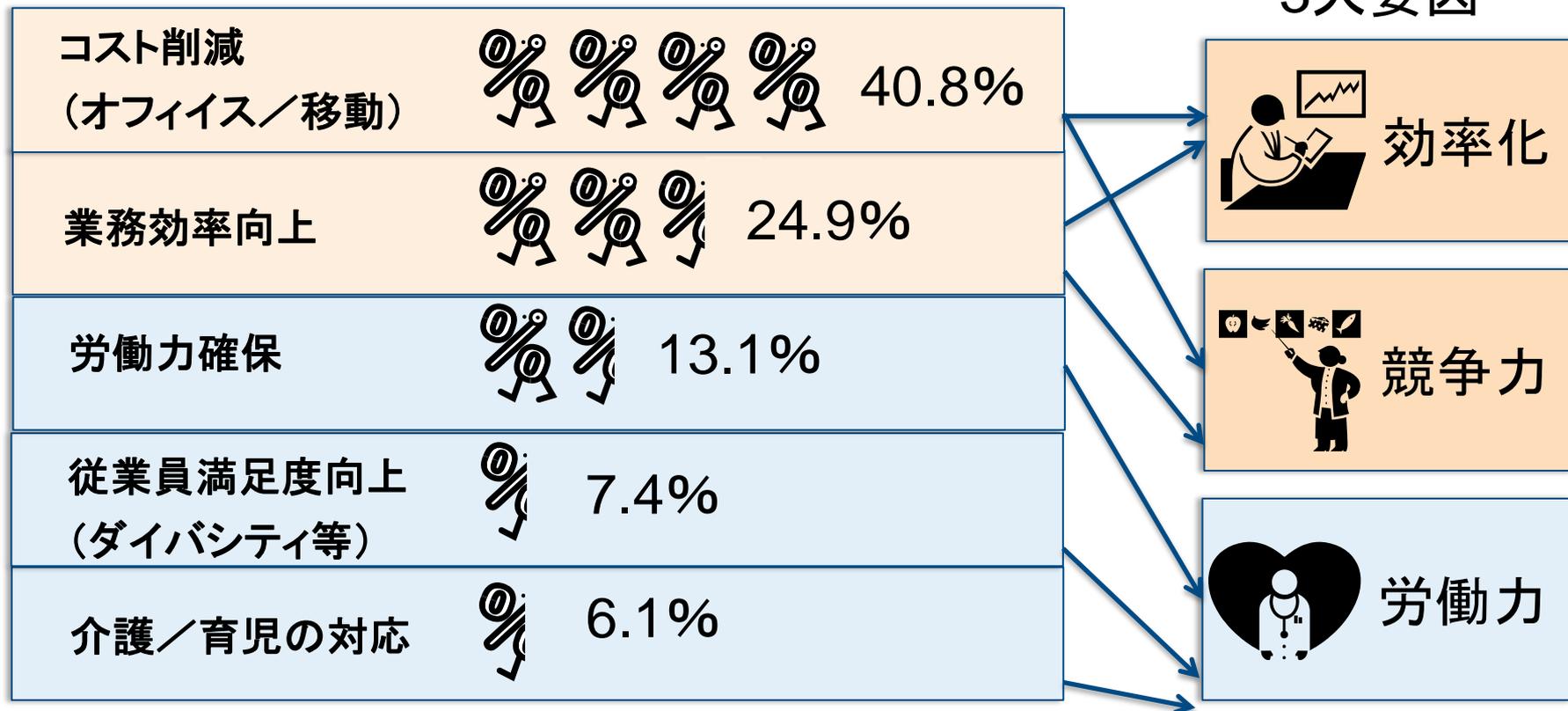
- 広義のワークスタイル変革



Source: IDC Japan, November 2014

# ワークスタイル変革の目的

- 企業ユーザーが解決が必要な課題(最も重要と思う点)



Note: n = 639社

Source: IDC Japan, November 2014

# ワークスタイル変革の達成基準

## ■ 至近の課題



- 労働効率の向上



- 競争力強化
- 事業継続



- 変化する労働価値への対応
- 労働力確保

## ■ 検討が必要な項目

場所

時間

効率的コラボレーション  
ワークフロー改善／自動化

時間／人当たり売上向上  
リアルタイム顧客情報把握

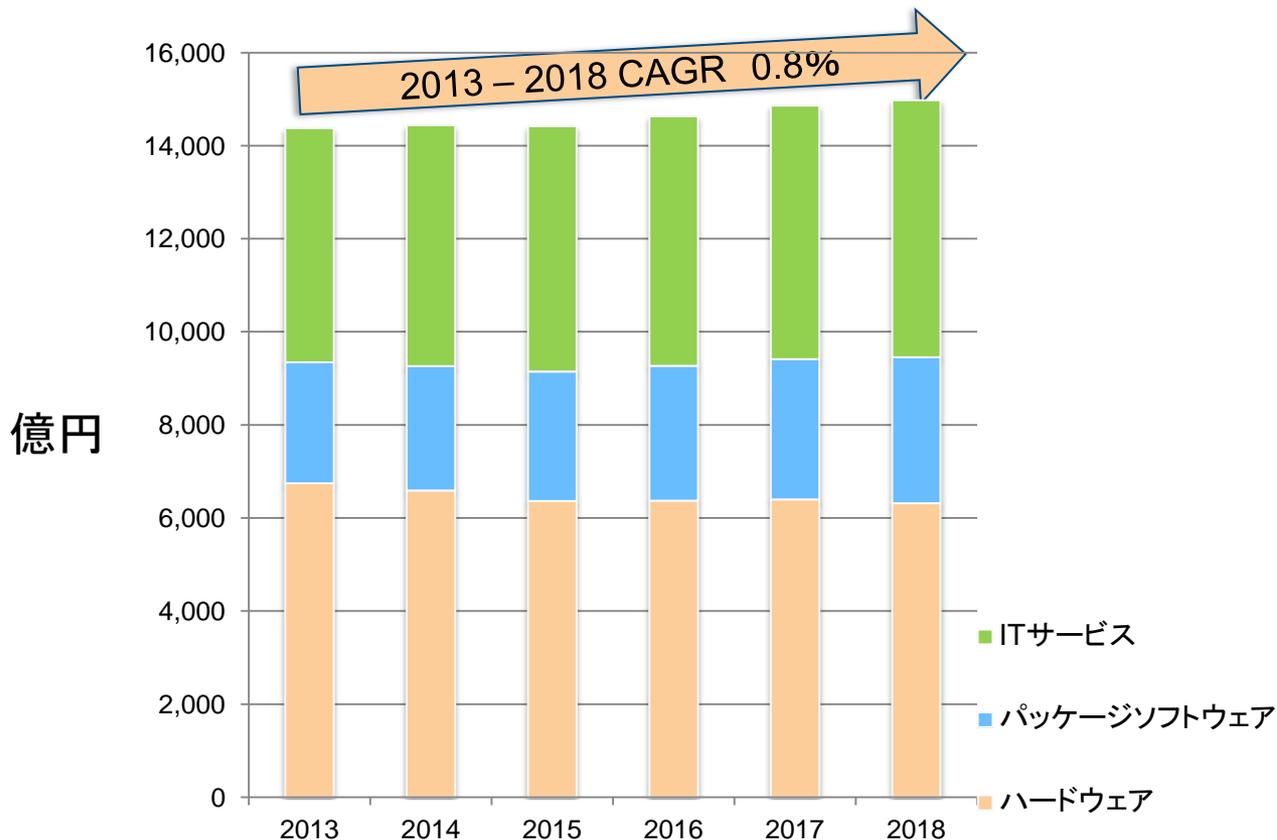
執務場所／執務時間  
人事制度／評価

# ワークスタイル変革とITの変化

「第3のプラットフォーム」は  
ワークスタイル変革をもたらす

# 国内IT市場予測 2012年～2017年

- 2013年 国内IT市場は、景況感回復とモバイルの急成長で拡大
- ITサービス、SWはクラウド、ビッグデータ等の需要を背景に予測期間を通じて拡大
- HWの縮小によってIT市場の成長は緩やか( 2013～2018 CAGR 0.8% )



## 2012-2017 CAGR

HW **-1.3%**

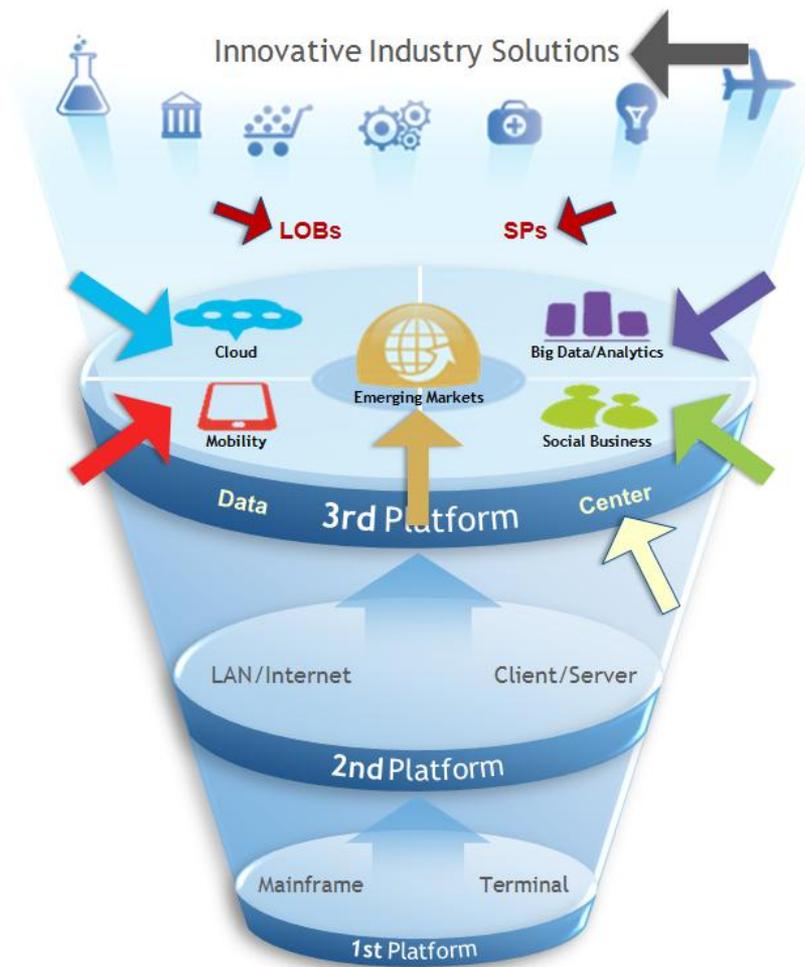
SW **3.8%**

Service **1.9%**

CAGR: Compound Annual Growth Rate  
(年間平均成長率)

Source: IDC Japan, November 2014

# ITの「第3のプラットフォーム」



## 成長領域

- クラウド
  - ビッグデータ
  - モビリティ
  - ソーシャル技術
- 
- 第3のプラットフォーム対応DC
  - LOB (Line of Business)
  - SP (Service Provider)
  - イノベーティブな業種特化型ソリューション

Source: IDC Japan, November 2014

# 第3のプラットフォーム 市場予測

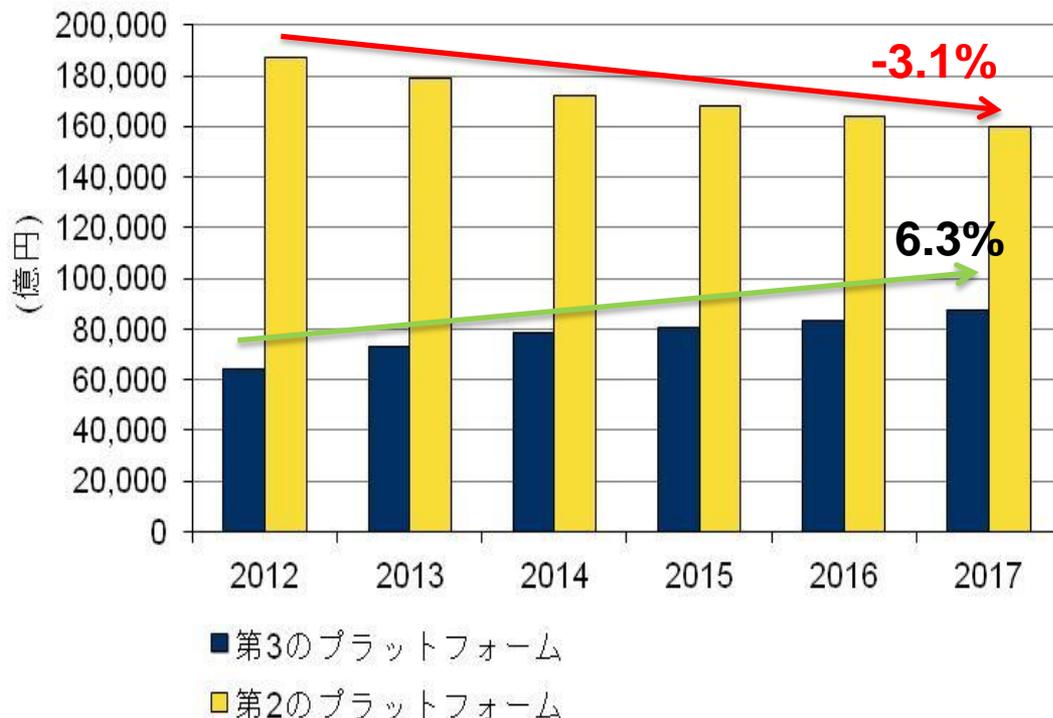
- 2014年国内 IT 市場はほぼ横ばい

- 第3のプラットフォーム全体で  
2013年比 +7.4% 約8兆円  
CAGR 6.3%(2012-2017)

- 第2のプラットフォーム全体で  
2013年比 -3.6% 約17兆円  
CAGR -3.1%(2012-2017)

- ユーザーの投資は次第に第2のプラットフォームから第3のプラットフォームへシフト

国内ICT市場  
第3のプラットフォーム／第2のプラットフォーム別 支出額予測  
2012年～2017年



Source: IDC Japan, January 2014

# ワークスタイル変革とIT

- 業務遂行の制約



時間



場所

- 適用可能なテクノロジー

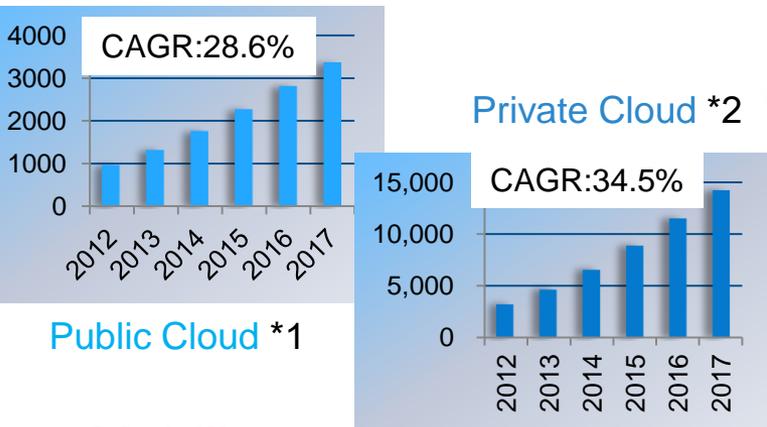


Source: IDC Japan, November 2014

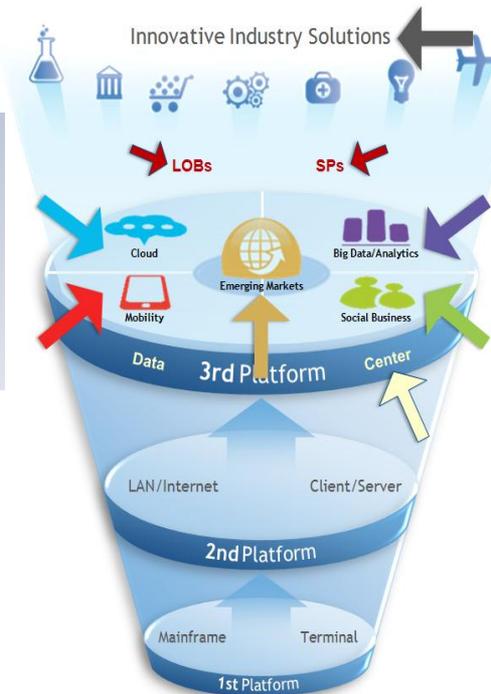
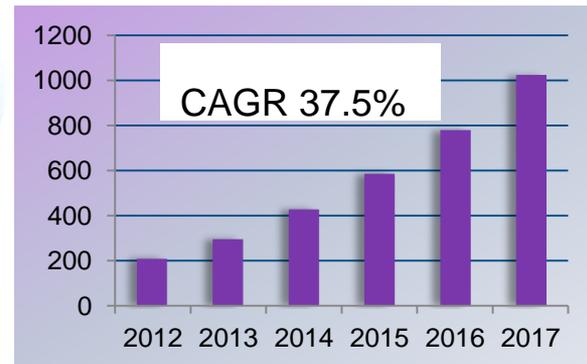
# 第3のプラットフォーム – 市場性

投影のみ

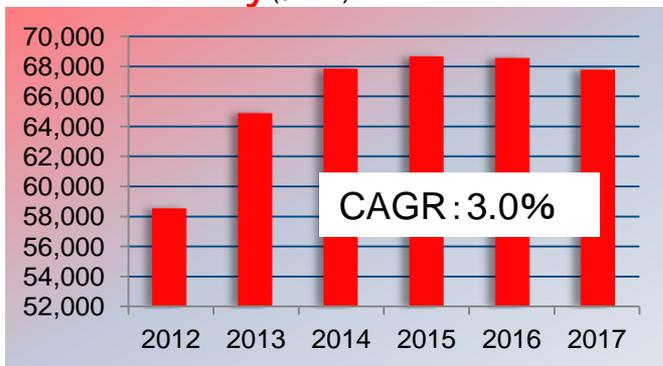
## Cloud (億円)



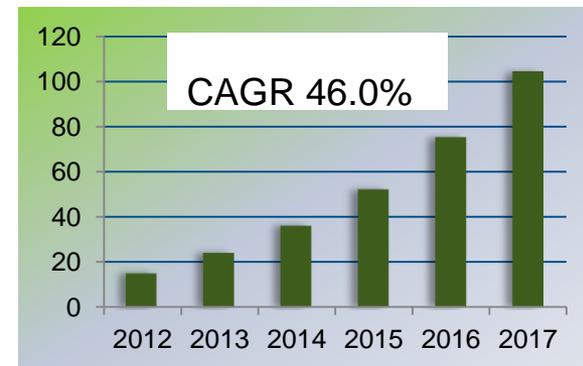
## Big Data/ Analytics (億円) \*4



## Mobility (億円) \*3



## Social Business (億円) \*5



Source: IDC Japan, May 2014

Notes:

- \*1 「国内パブリッククラウドサービス市場2013年の実績と2014年～2018年の予測」 (J4310102 2014年4月)
- \*2 「国内プライベートクラウド市場2012年の実績と2013年～2017年の予測」 (J13280105 2013年8月)
- \*3 「国内製品別IT市場 2013年第4四半期の実績と2014年～2018年の予測」 (J1409301 2014年5月)
- \*4 「国内ビジネスアナリティクス市場におけるビッグデータの位置づけ 2013年～2017年の予測」 (#J14270101 2014年1月)
- \*5 「国内コラボレーティブ/コンテンツアプリケーション市場 2012年の分析と2013年～2017年の予測」 (#J13380106 2013年8月)

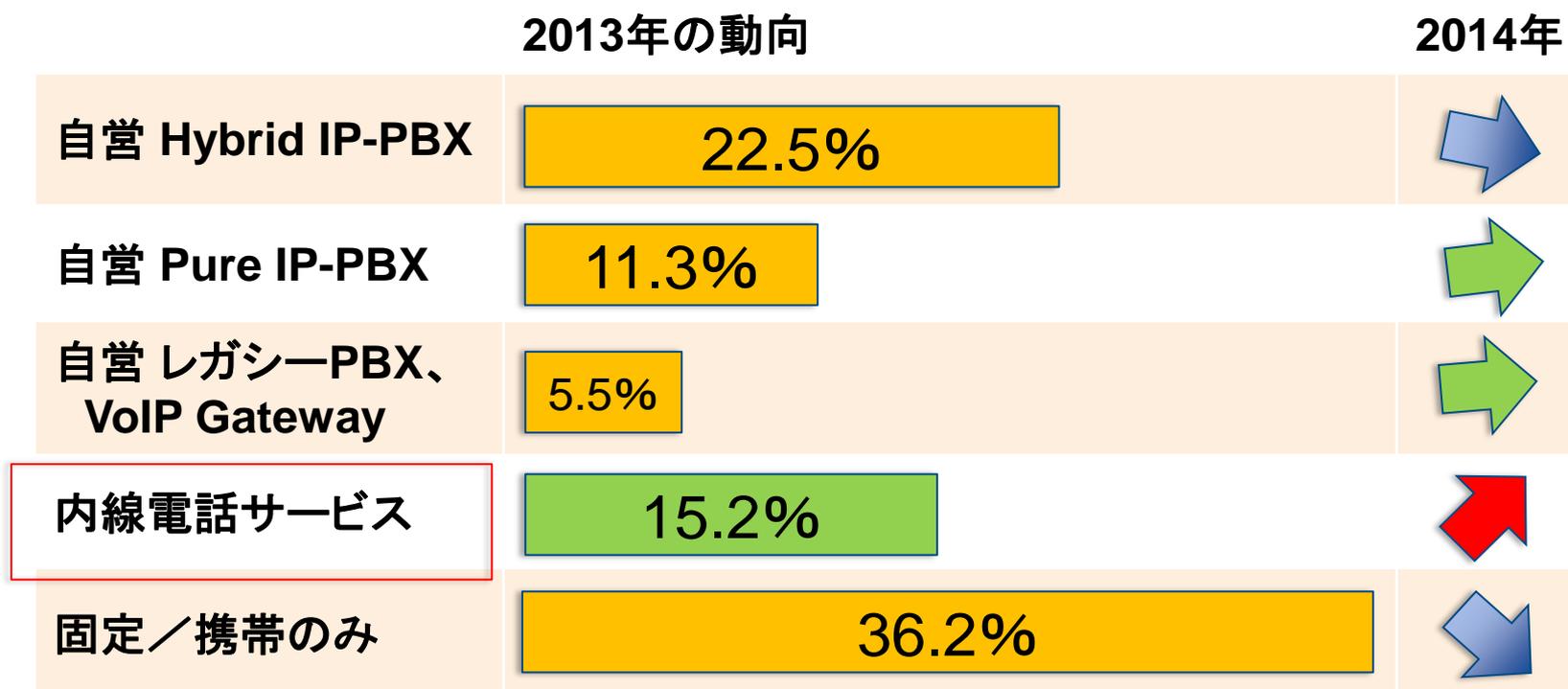
\* CAGR:2012年-2017年

# 音声プラットフォームのユーザー動向

## 音声プラットフォーム／音声応用システムの 企業ユーザー動向

# IP音声プラットフォームの導入状況

- 2013年の企業ユーザー動向と2014年の傾向



Note: n = 928社

Source: IDC Japan, November 2014

# 音声プラットフォームへの期待値／満足度

- 2013年の企業ユーザー動向（大変期待／大変満足した項目）

	期待値	満足度
内線通話コスト削減	24.3%	13.2%
外線通話コスト削減	24.2%	10.8%
電話対応の効率化	22.9%	14.9%
PBX保守／運用 コスト削減	16.2%	8.9%
導入コストの抑制	13.0%	9.3%

Note: n = 538社

Source: IDC Japan, November 2014

# 音声プラットフォームの拡張計画

## ■ IP音声プラットフォームの導入／更新計画

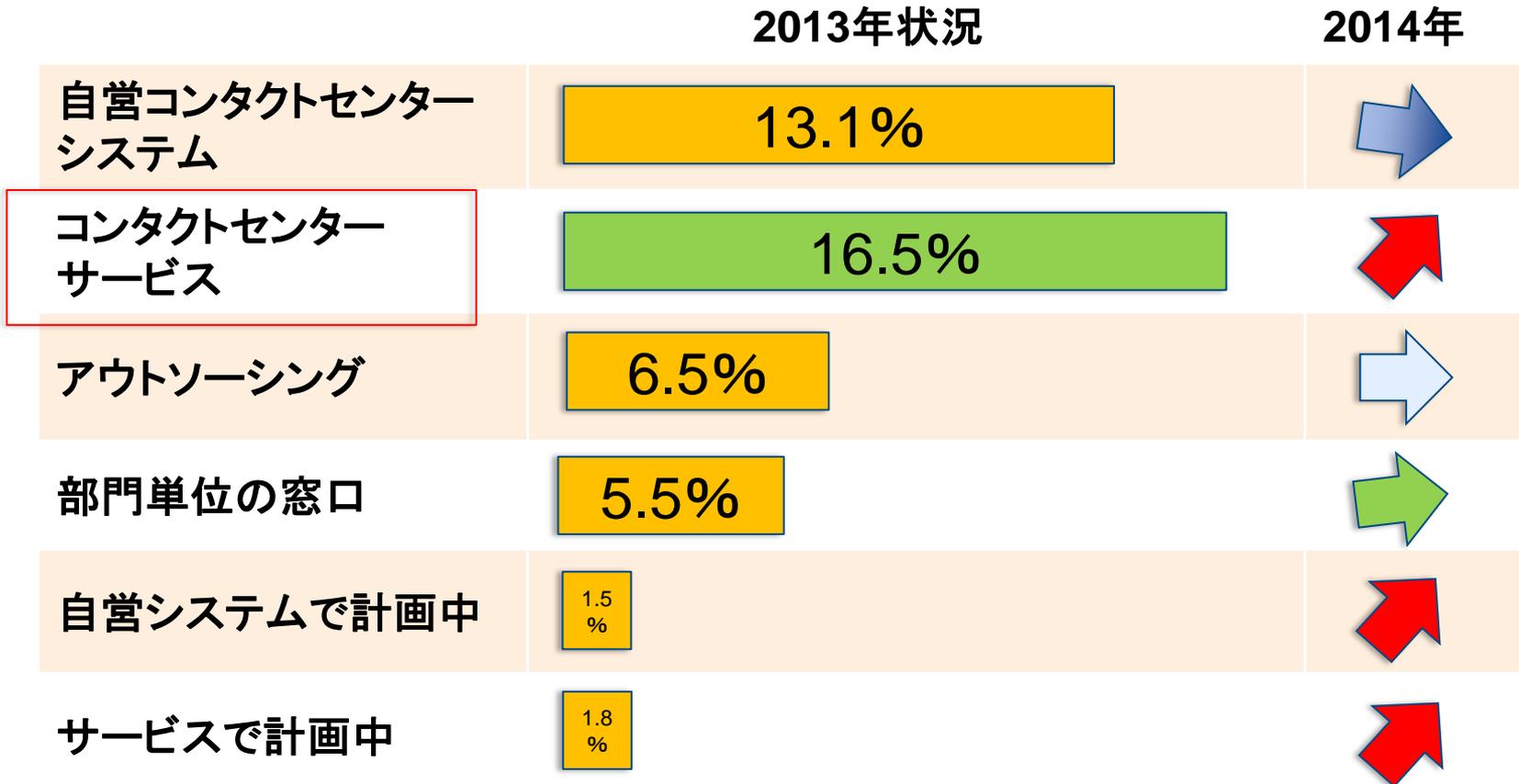
		2013年	2014年
1年以内に導入／更新		3.3%	
時期未定、検討中		13.9%	
関心があり今後検討		16.2%	
計画は無い		56.3%	

Note: n = 928社

Source: IDC Japan, November 2014

# コンタクトセンターの導入状況

- 音声応用システムとしてのコンタクトセンター導入状況

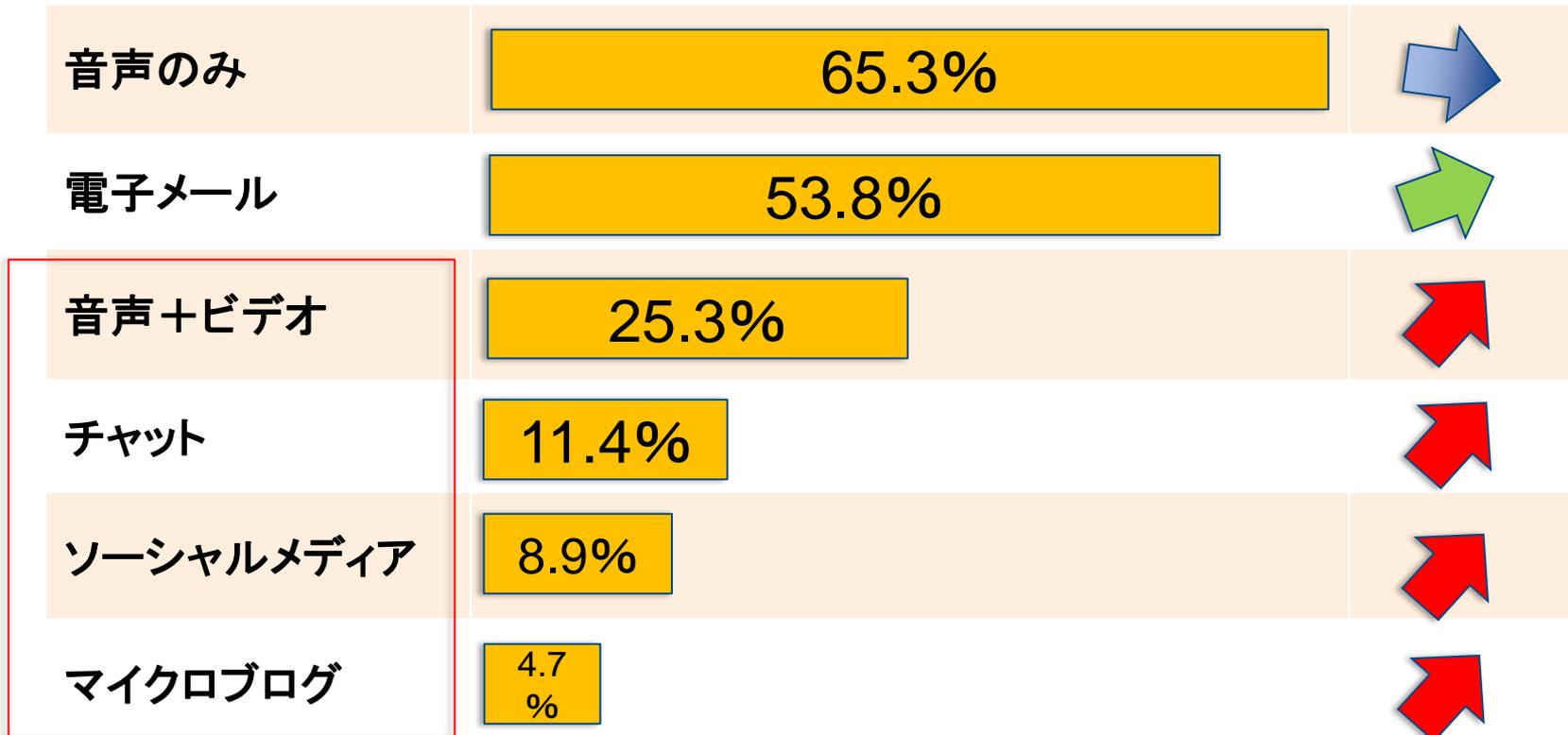


Note: n = 777社

# コンタクトセンターの通信チャネル動向

2013年状況

2014年

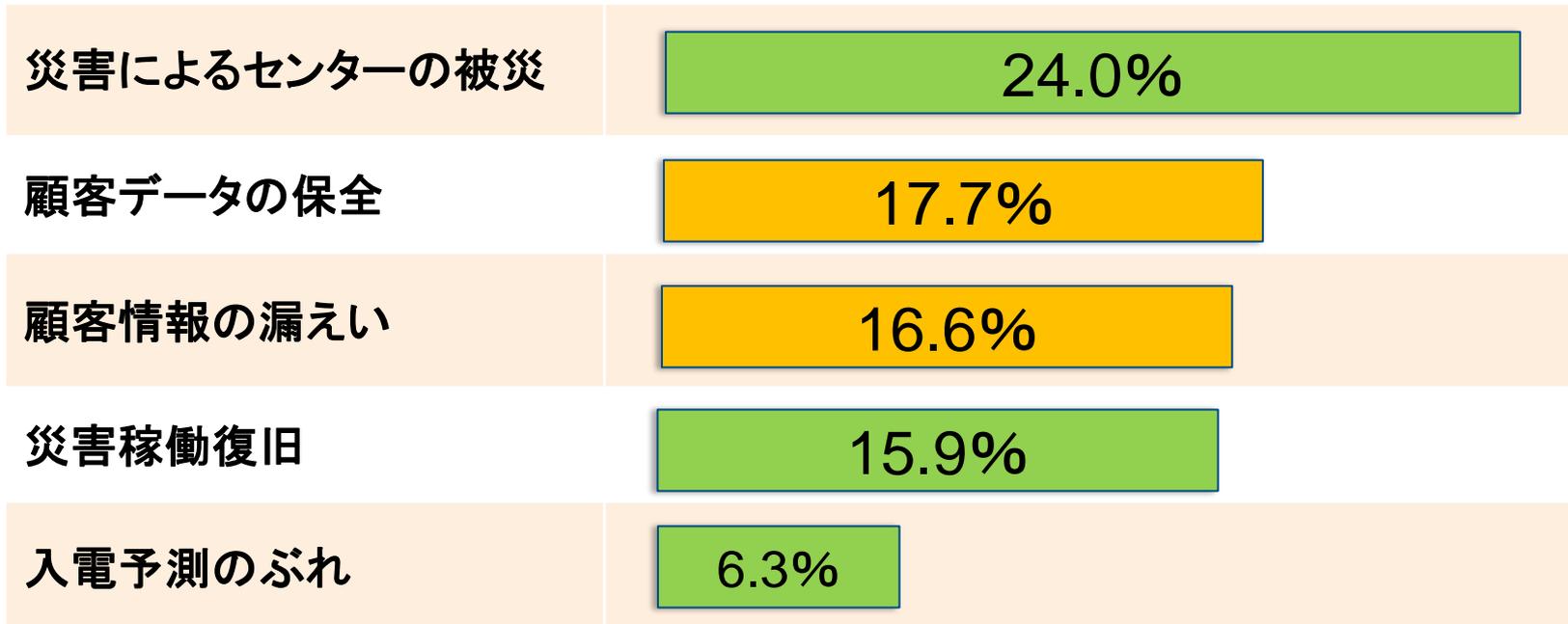


Note: n = 236社

# コンタクトセンターのリスク要因

- IPコンタクトセンター導入企業でのリスク要因(最も重要)

## 2013年状況



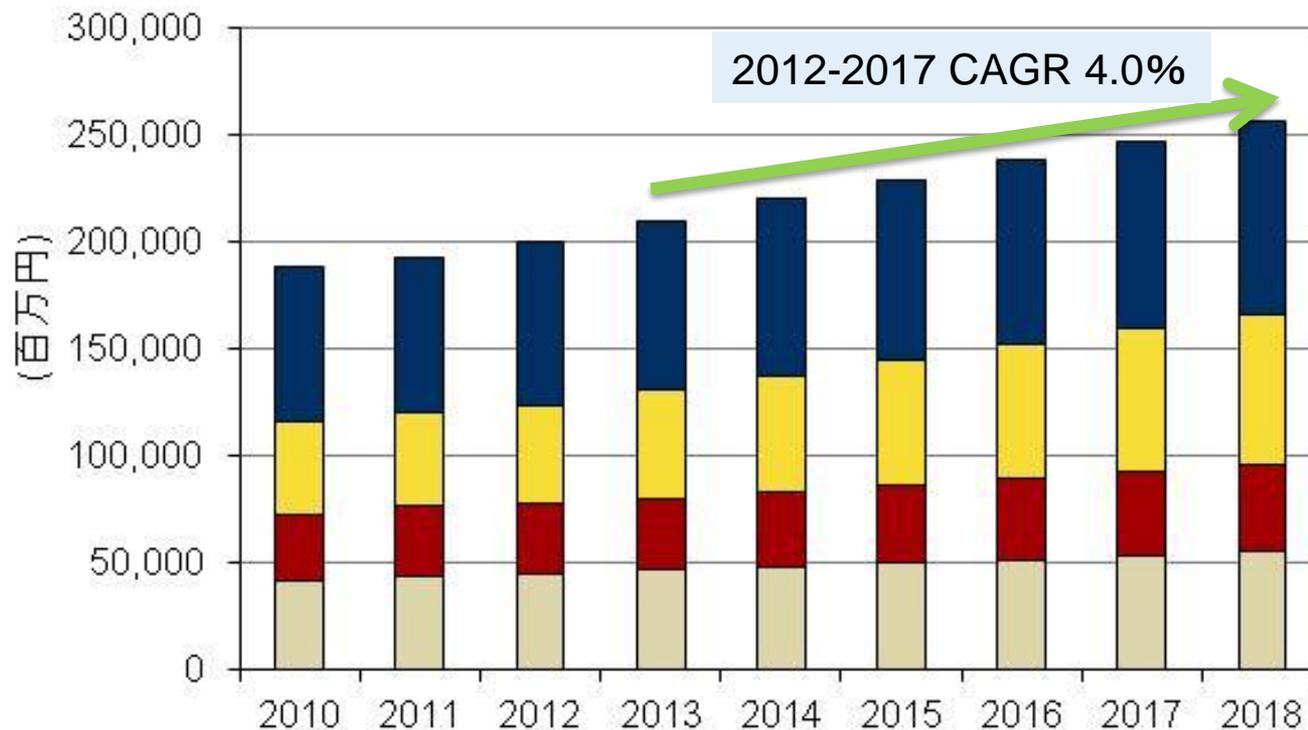
Note: n = 271社

Source: IDC Japan, November 2014

# 音声プラットフォームの市場展望

クラウドサービス化が進む企業内線プラットフォーム

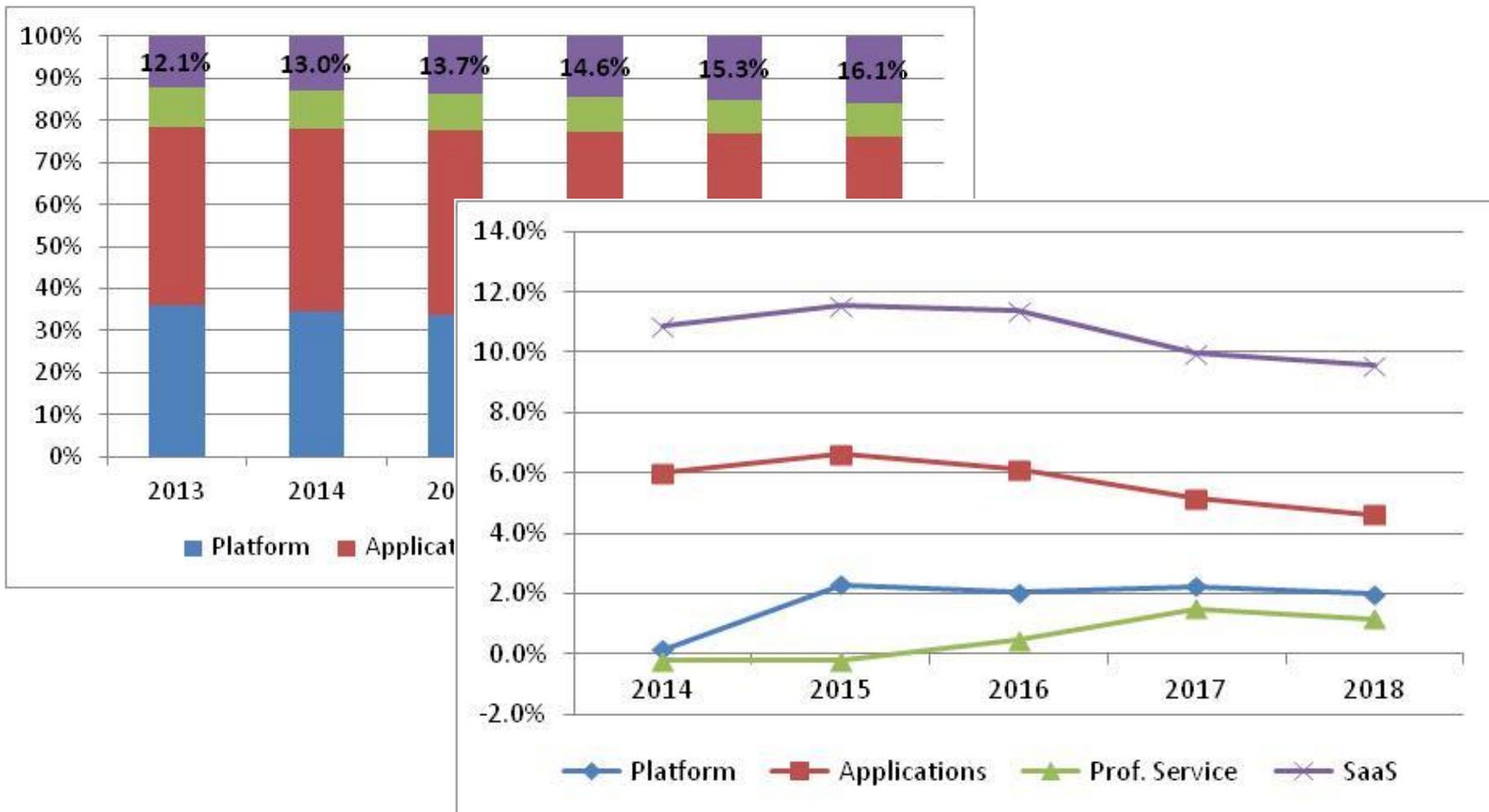
# 国内UC&C市場予測



- IPテレフォニー
- コラボレーティブアプリケーション
- IPコンファレンスシステム
- IPコンタクトセンターシステム

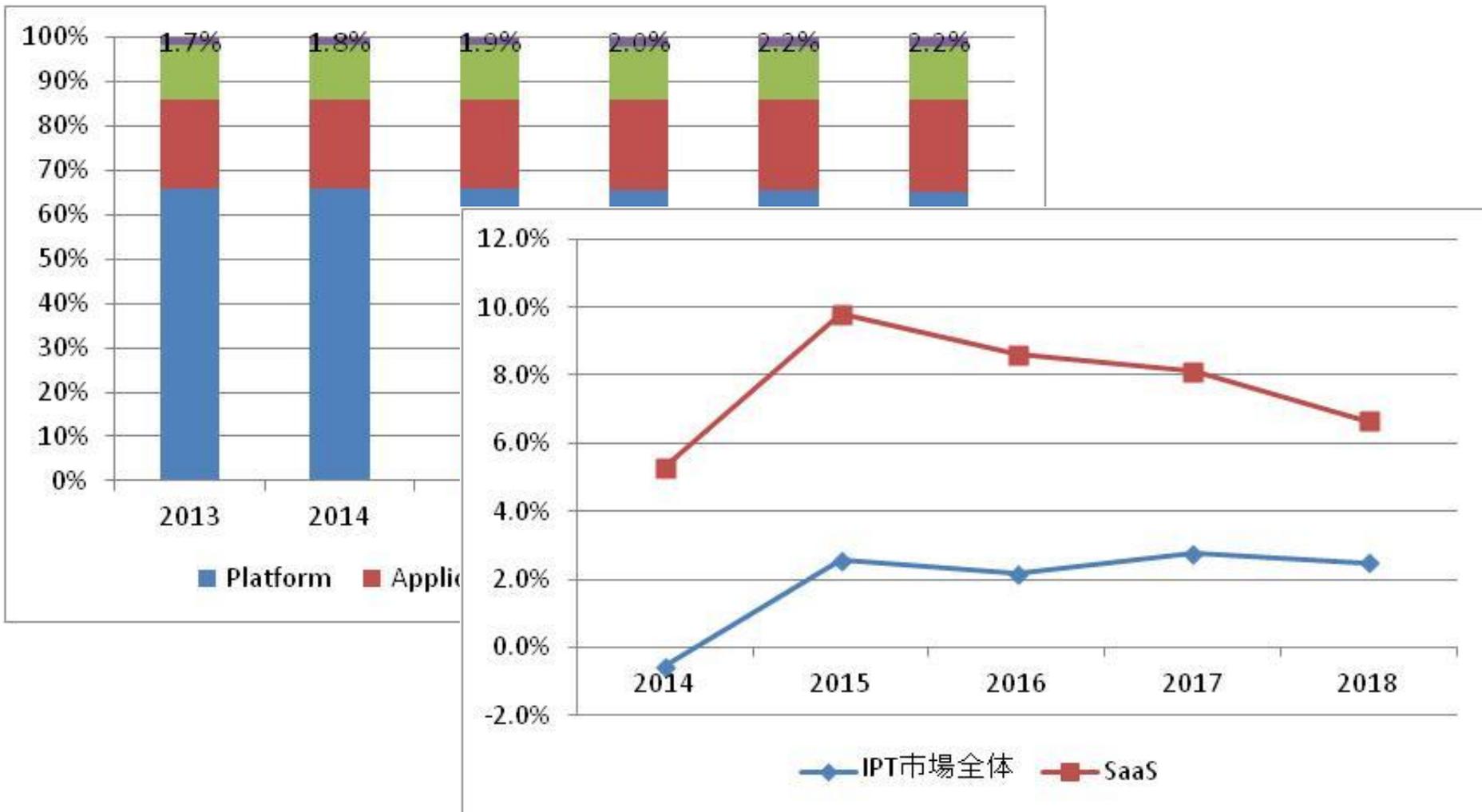
Source: IDC Japan, November 2014

# 国内UC&Cサービス市場予測



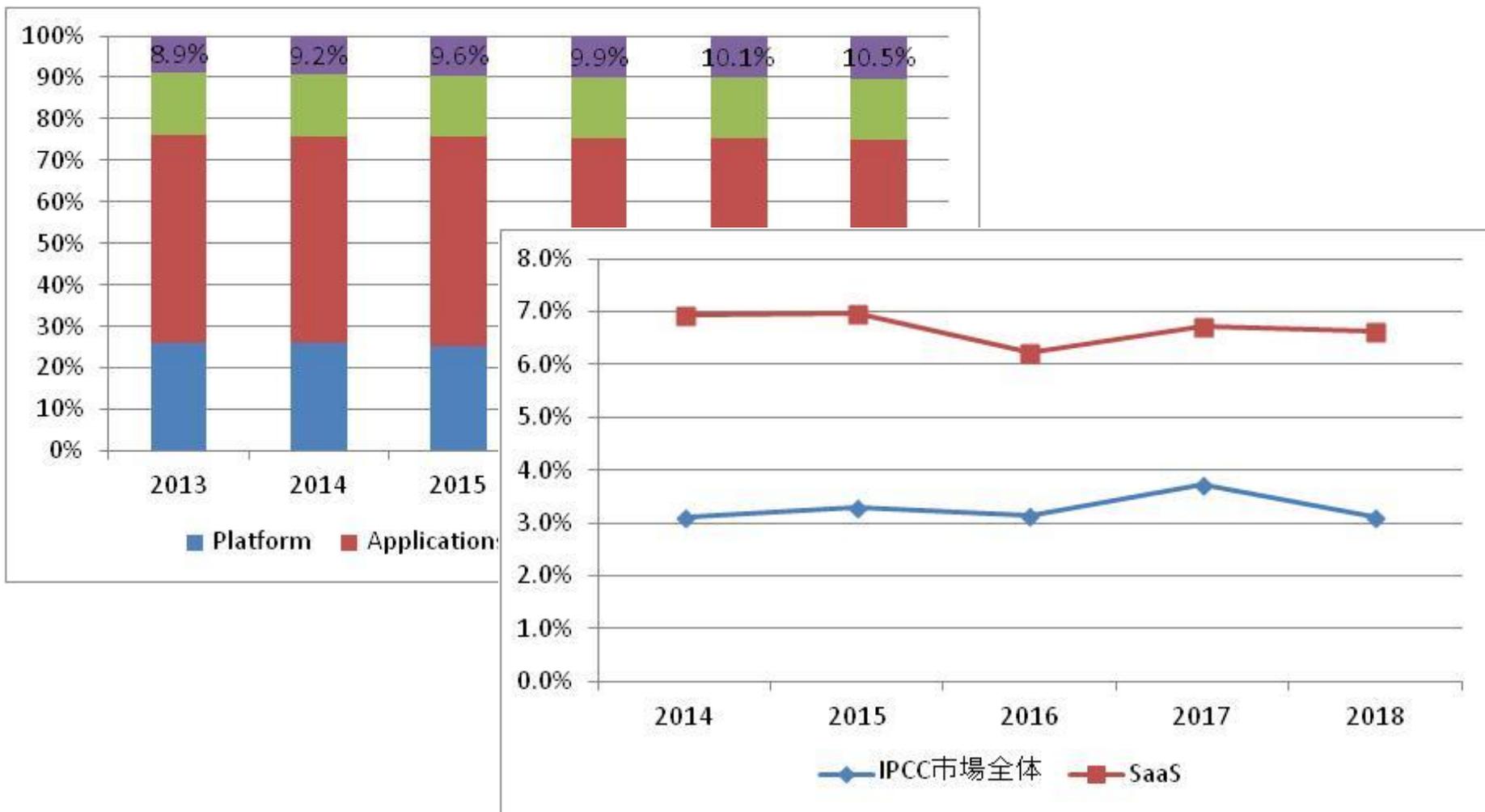
Source: IDC Japan, November 2014

# 国内企業内線サービス市場予測



Source: IDC Japan, November 2014

# 国内コンタクトセンターサービス市場予測



Source: IDC Japan, November 2014

# IDCの提言

- 音声プラットフォームのクラウド化は潮流
  - 多くの企業ユーザーが導入／検討開始
  - エンドユーザーから見た利便性／システム柔軟性に着目
- モバイル／クラウドの特徴を活用
  - モバイル: 場所、時間の自由度
  - クラウド: 導入期間短縮、導入コスト低下、設備償却
- プラットフォームと上位レイヤーアプリケーション連携
  - 音声応用システムのプラットフォームへの「乗せ方」
  - セキュリティ／リスク管理上はプラットフォームとアプリを分離
  - IaaS／PaaSの活用を視野に（音声応用システムがPaaS上で動作するか、どのIaaSに対応できるか）