



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

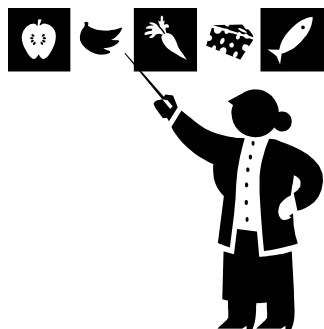
本日のアジェンダ

- 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

Source: IDC Japan, November 2014

ワークスタイル変革

■ 広義のワークスタイル変革

雇用形態
就労形態
評価制度
etc.

トップ
人事、総務



法制度
規定

■ 狭義のワークスタイル変革

ワークフロー
デバイス
場所
etc.



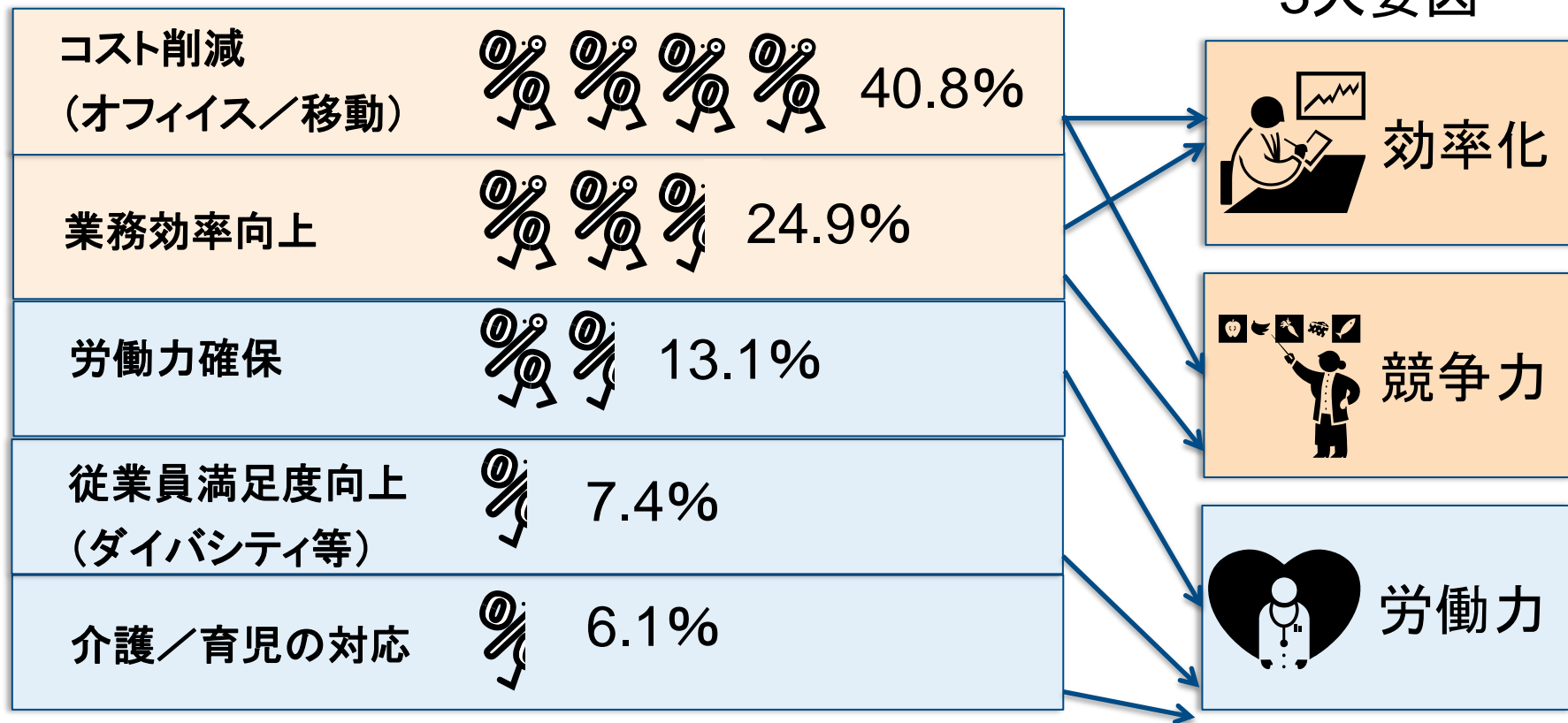
システム
ICT



IS部門
事業部門

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

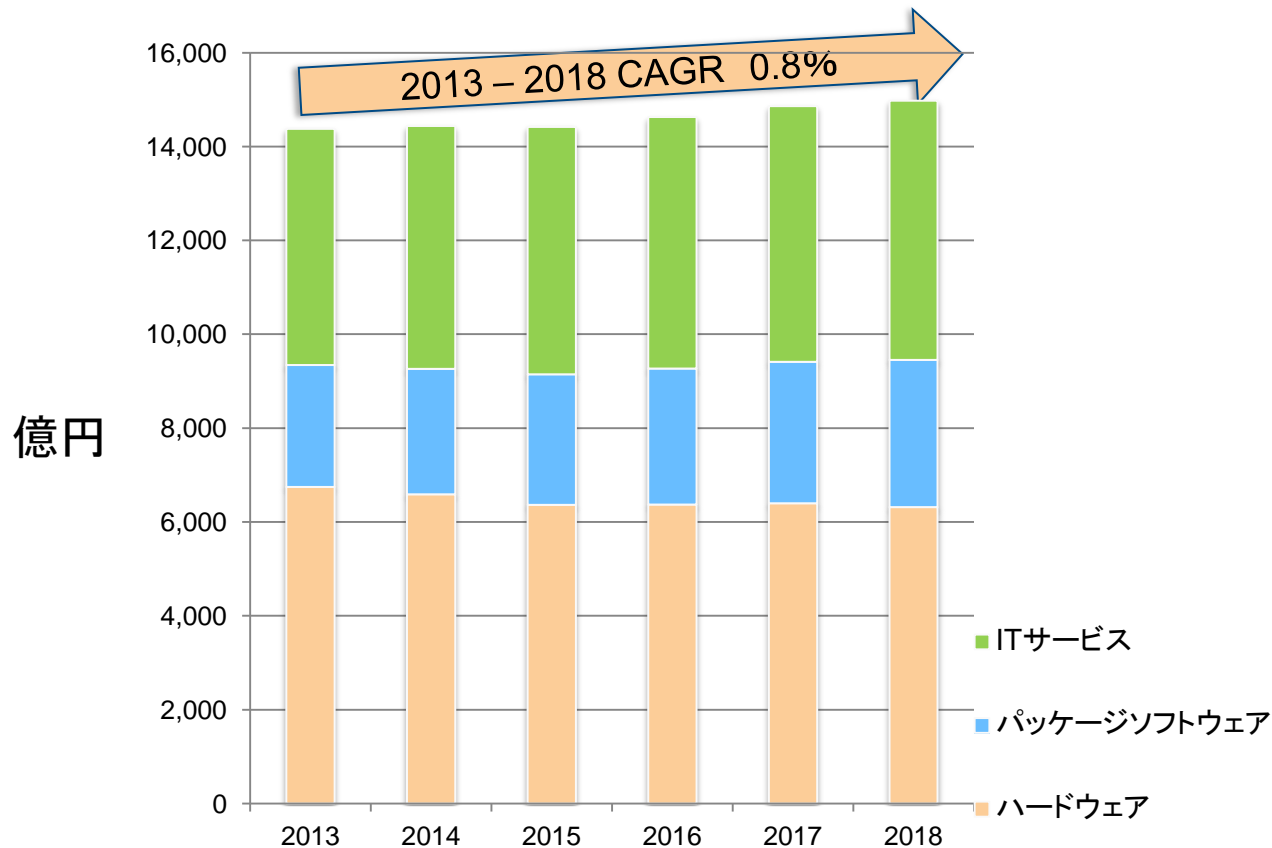
執務場所／執務時間
人事制度／評価

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%**

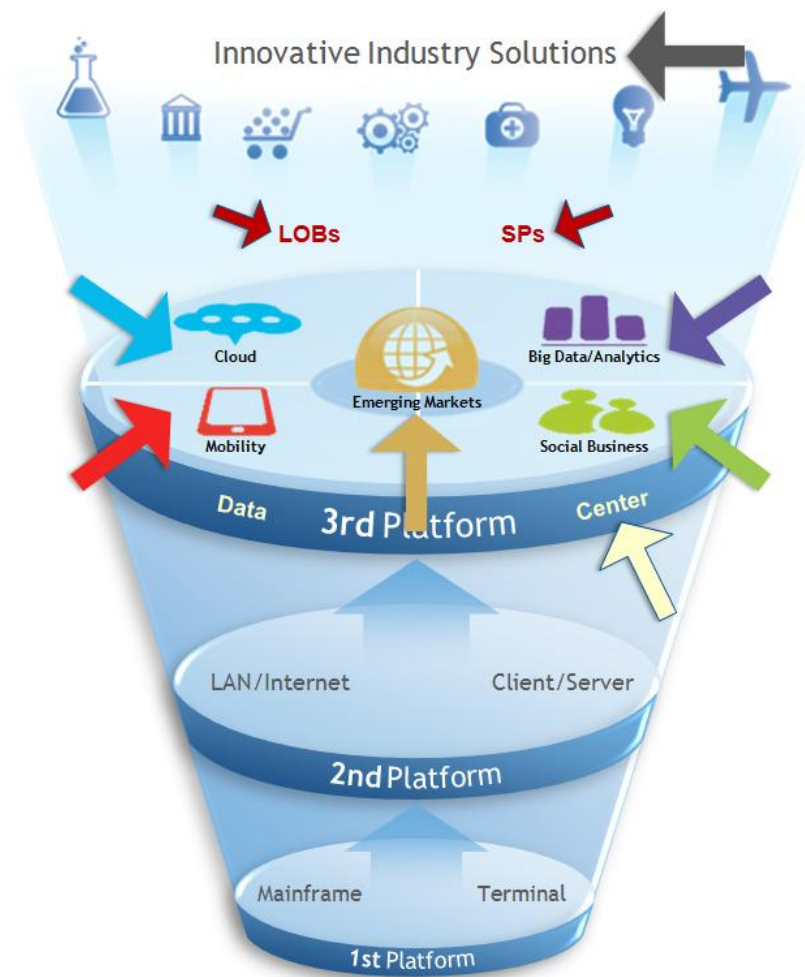
SW **3.8%**

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」



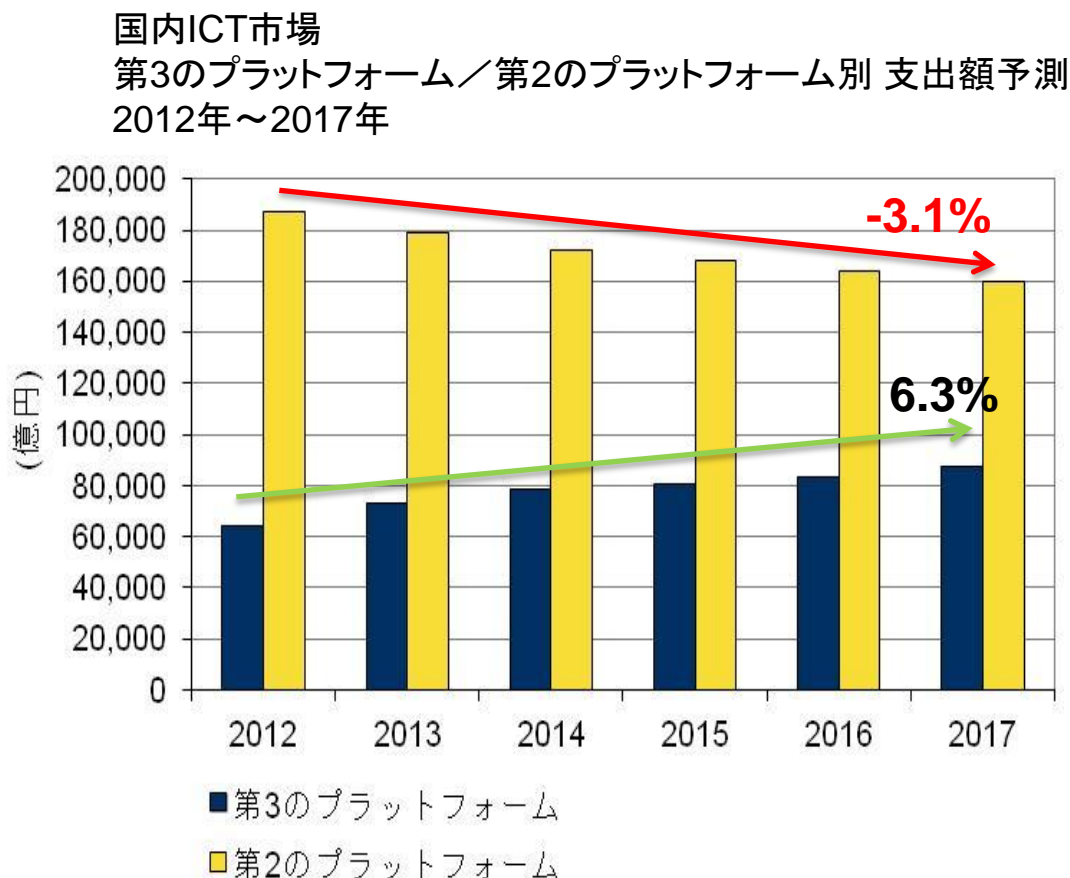
成長領域

- 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



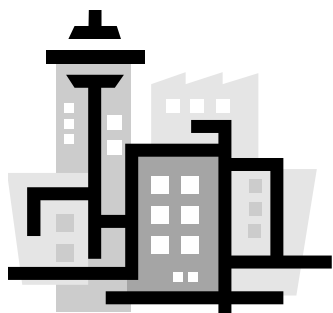
Source: IDC Japan, January 2014

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

モビリティ



クラウド



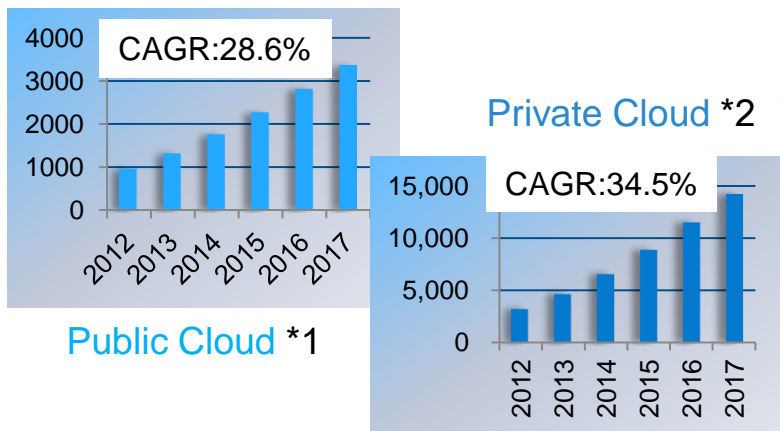
「第3のプラットフォーム」

Source: IDC Japan, November 2014

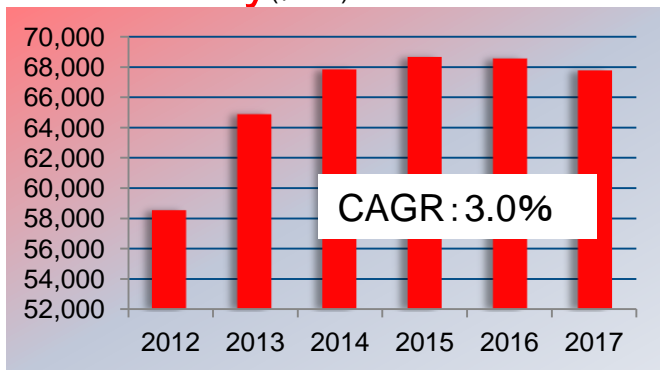
第3のプラットフォーム – 市場性

投影のみ

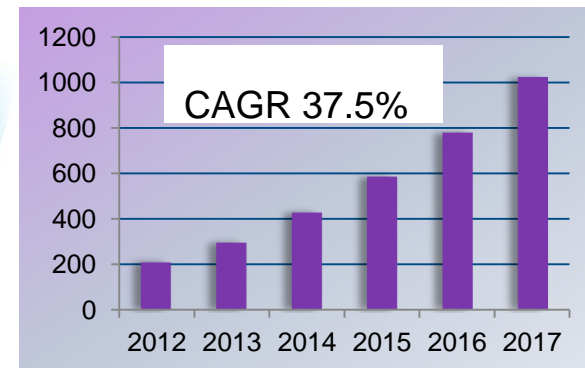
Cloud (億円)



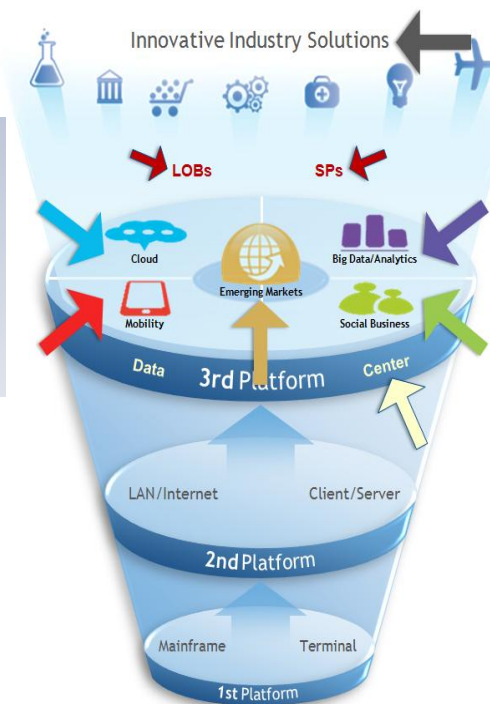
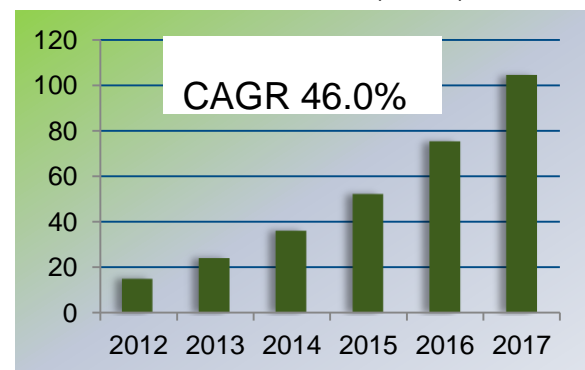
Mobility (億円) *3



Big Data/ Analytics (億円) *4



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)

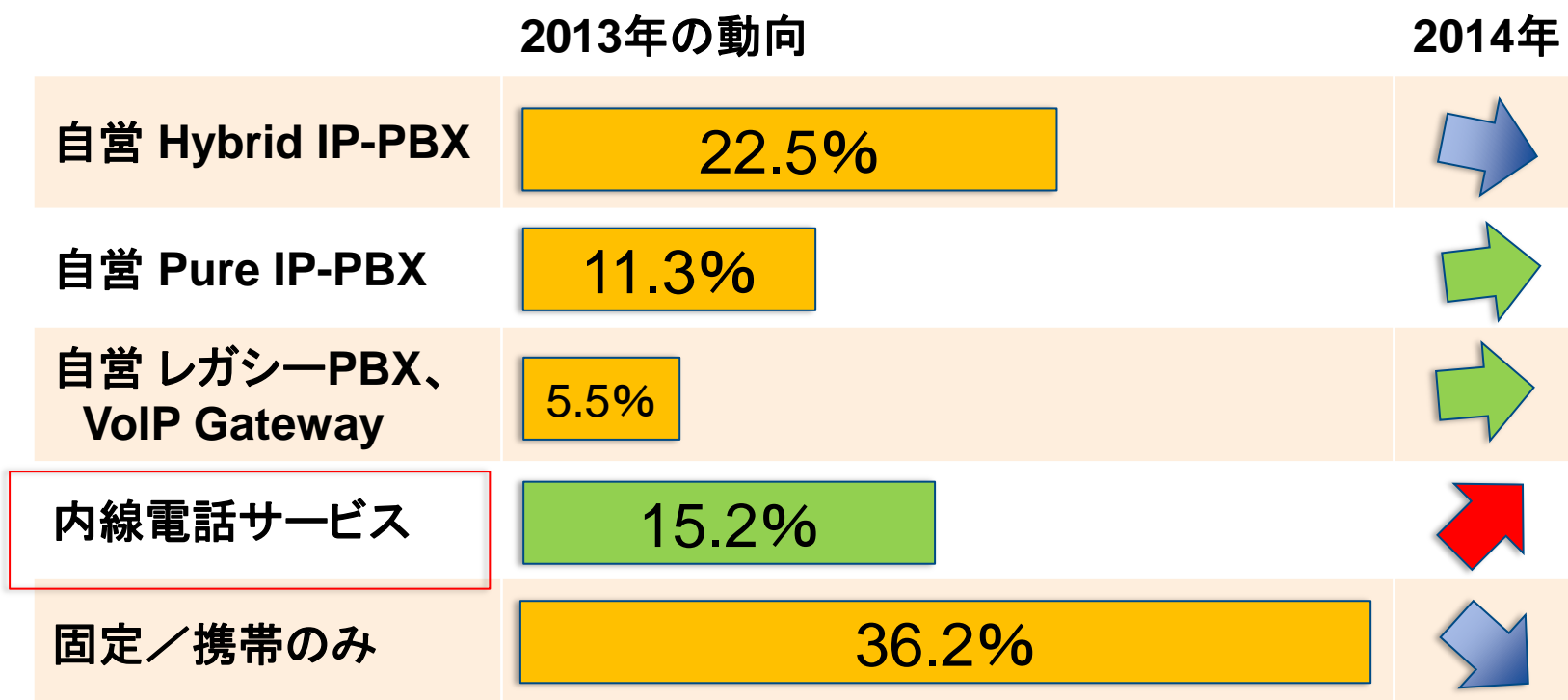
* CAGR:2012年-2017年

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）





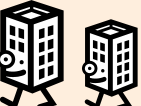



	期待値	満足度
内線通話コスト削減	24.3%	13.2%
外線通話コスト削減	24.2%	10.8%
電話対応の効率化	22.9%	14.9%
PBX保守／運用 コスト削減	16.2%	8.9%
導入コストの抑制	13.0%	9.3%

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

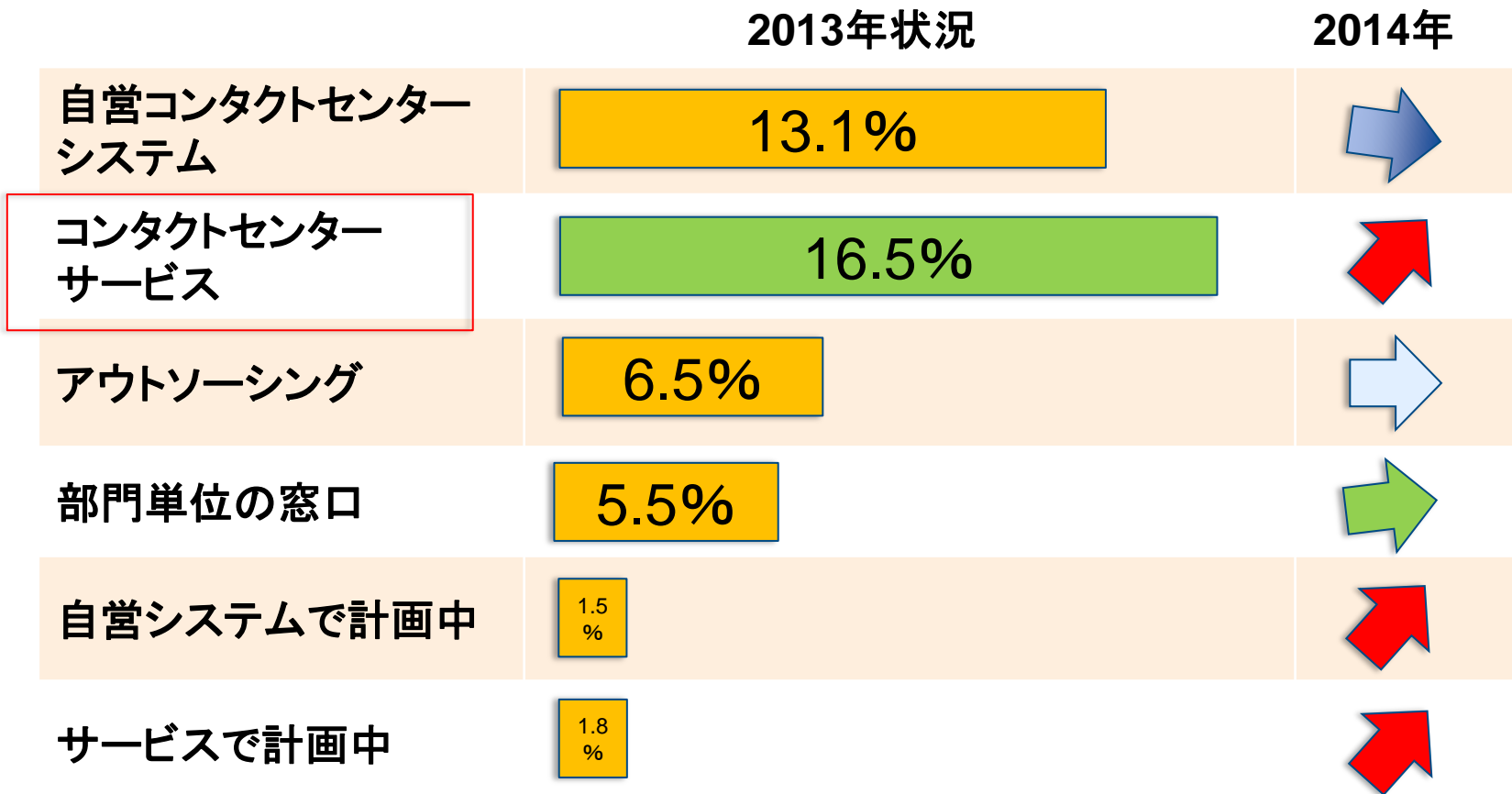
		2013年	2014年
1年以内に導入／更新		3.3%	
時期未定、検討中		13.9%	
関心があり今後検討		16.2%	
計画は無い		56.3%	

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

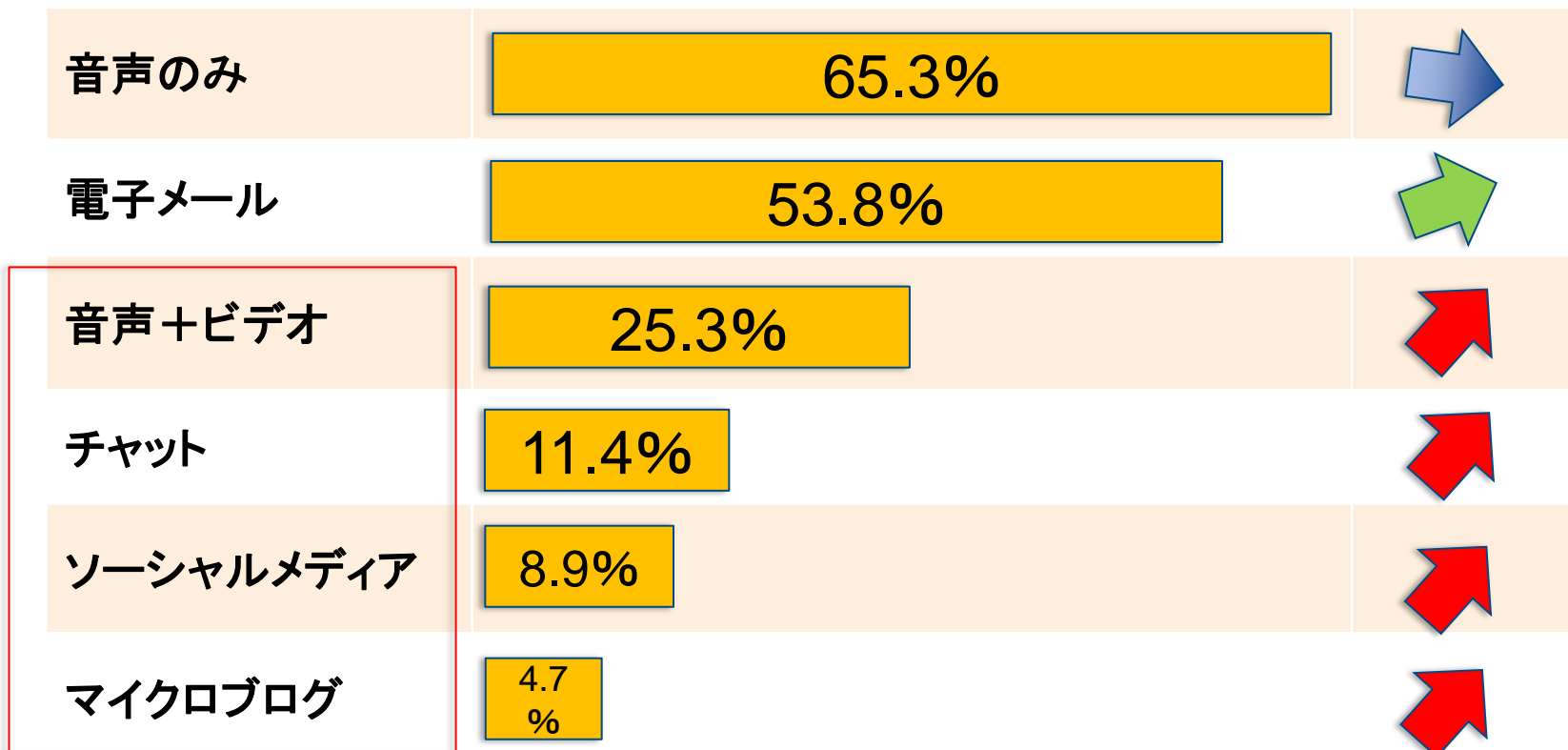


Note: n = 777社

コンタクトセンターの通信チャネル動向

2013年状況

2014年

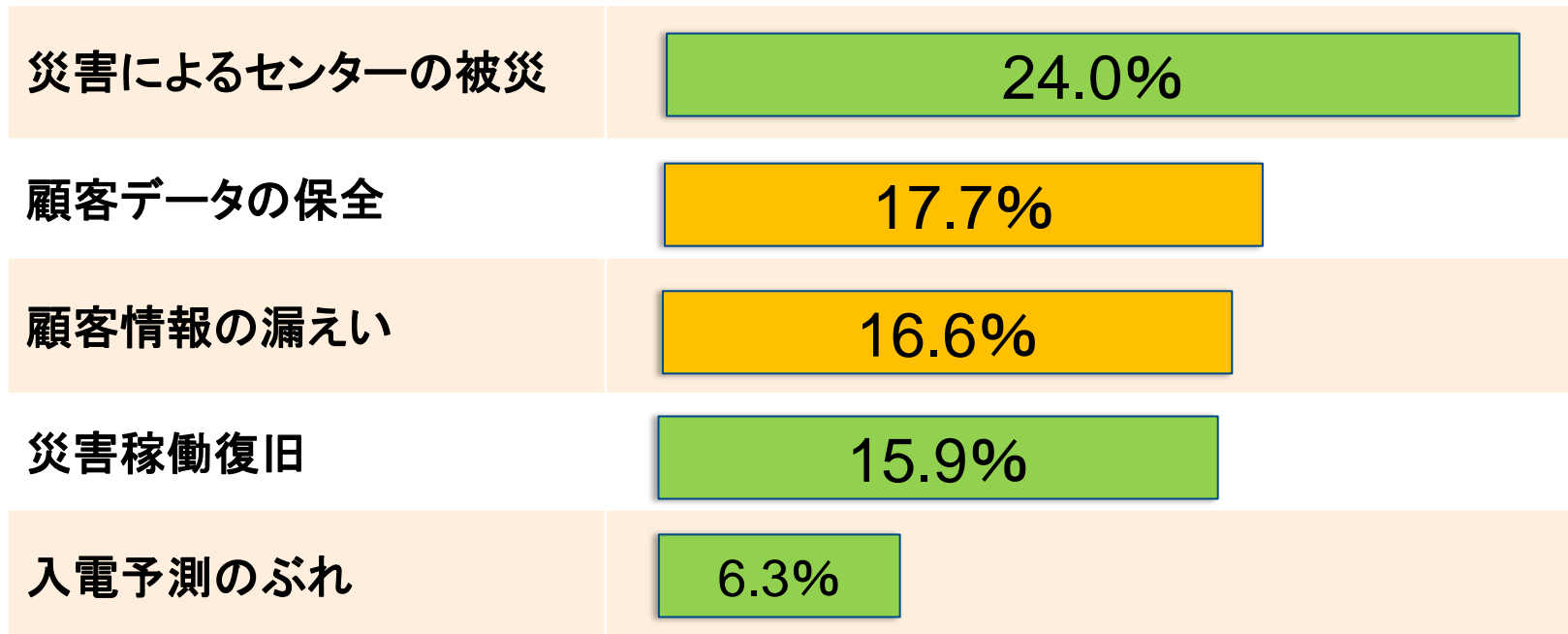


Note: n = 236社

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



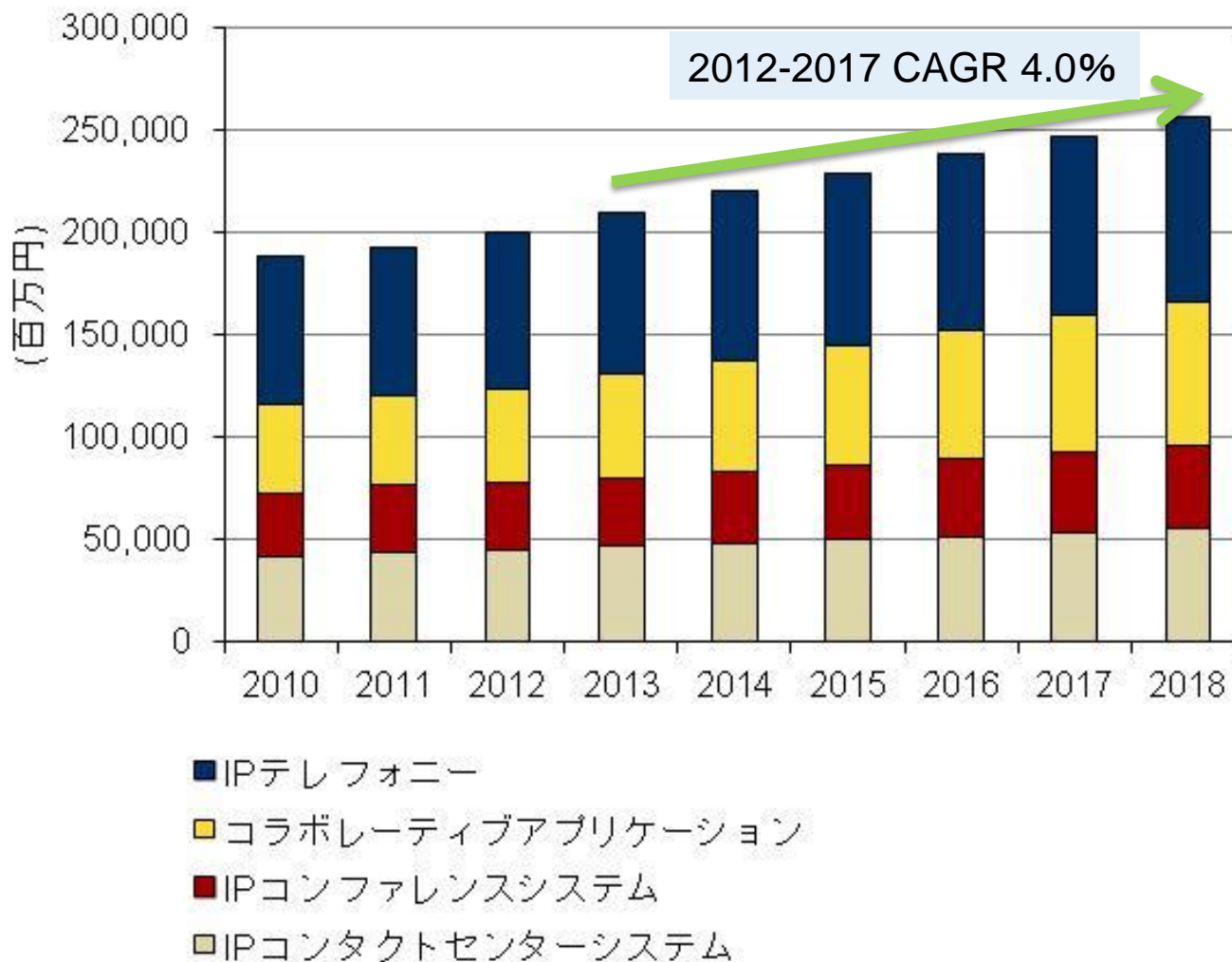
Note: n = 271社

Source: IDC Japan, November 2014

音声プラットフォームの市場展望

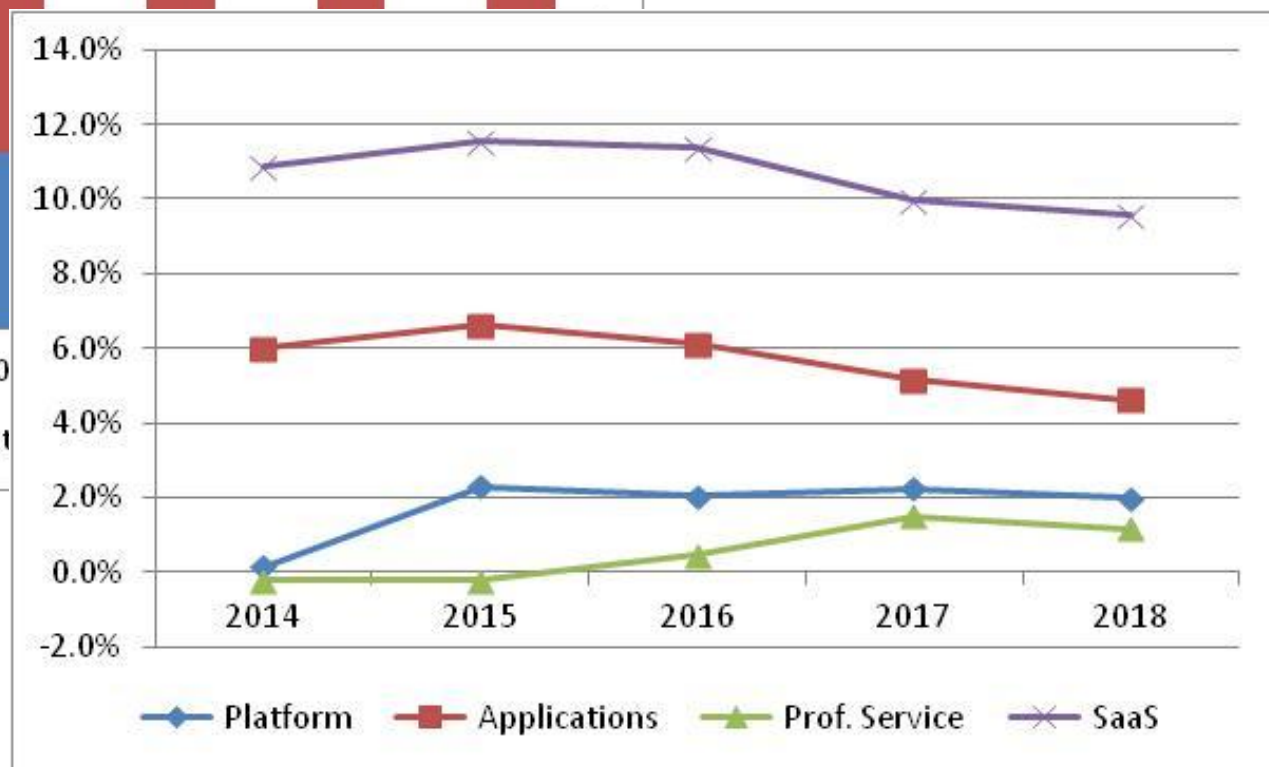
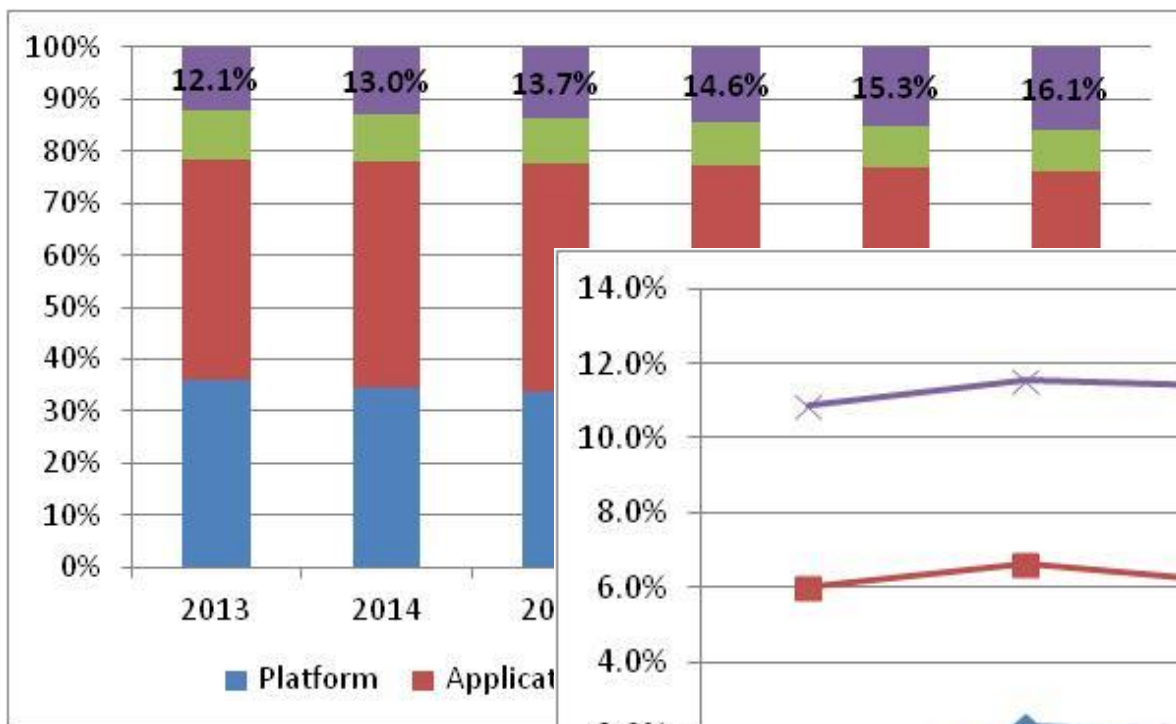
クラウドサービス化が進む企業内線プラットフォーム

国内UC&C市場予測

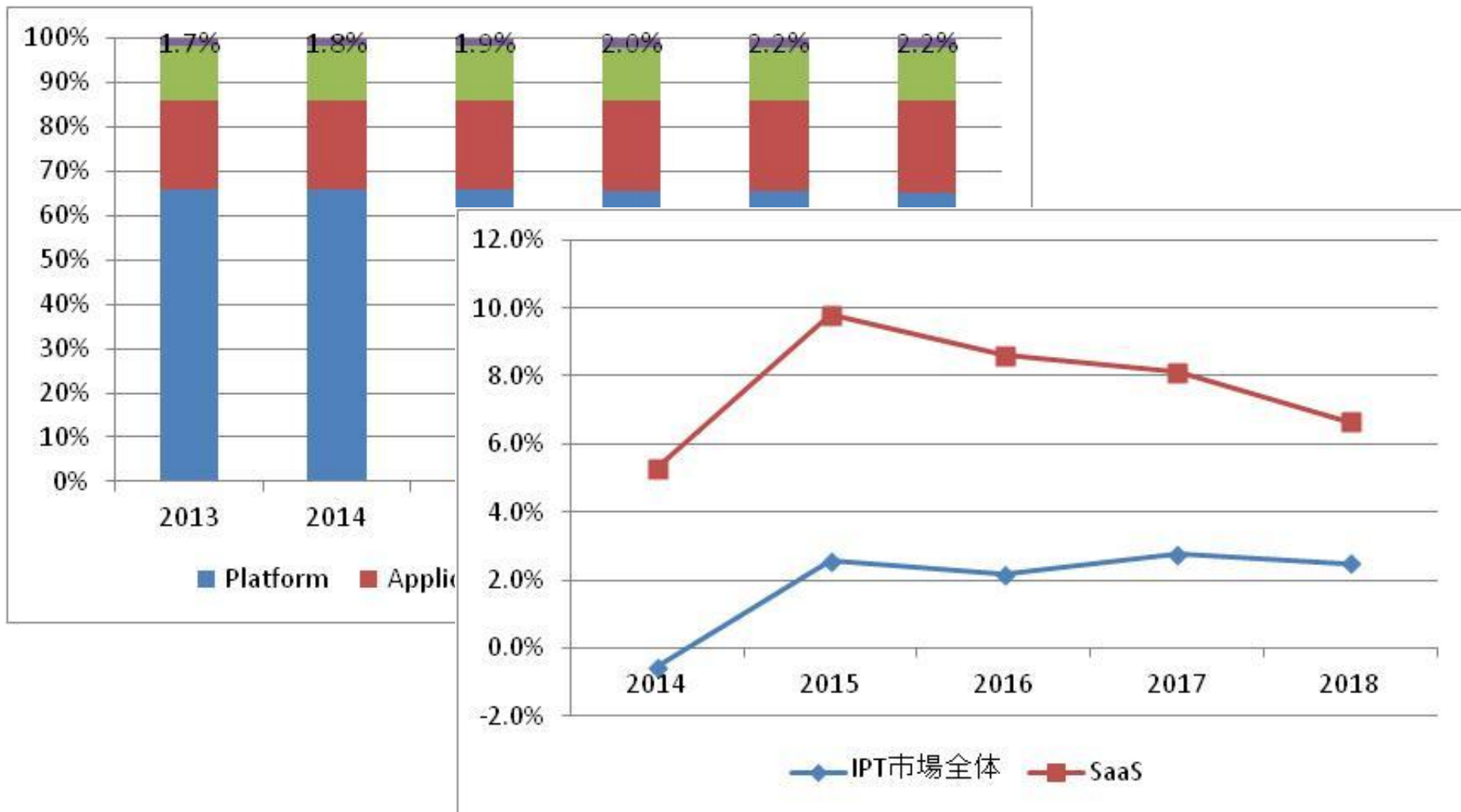


Source: IDC Japan, November 2014

国内UC&Cサービス市場予測

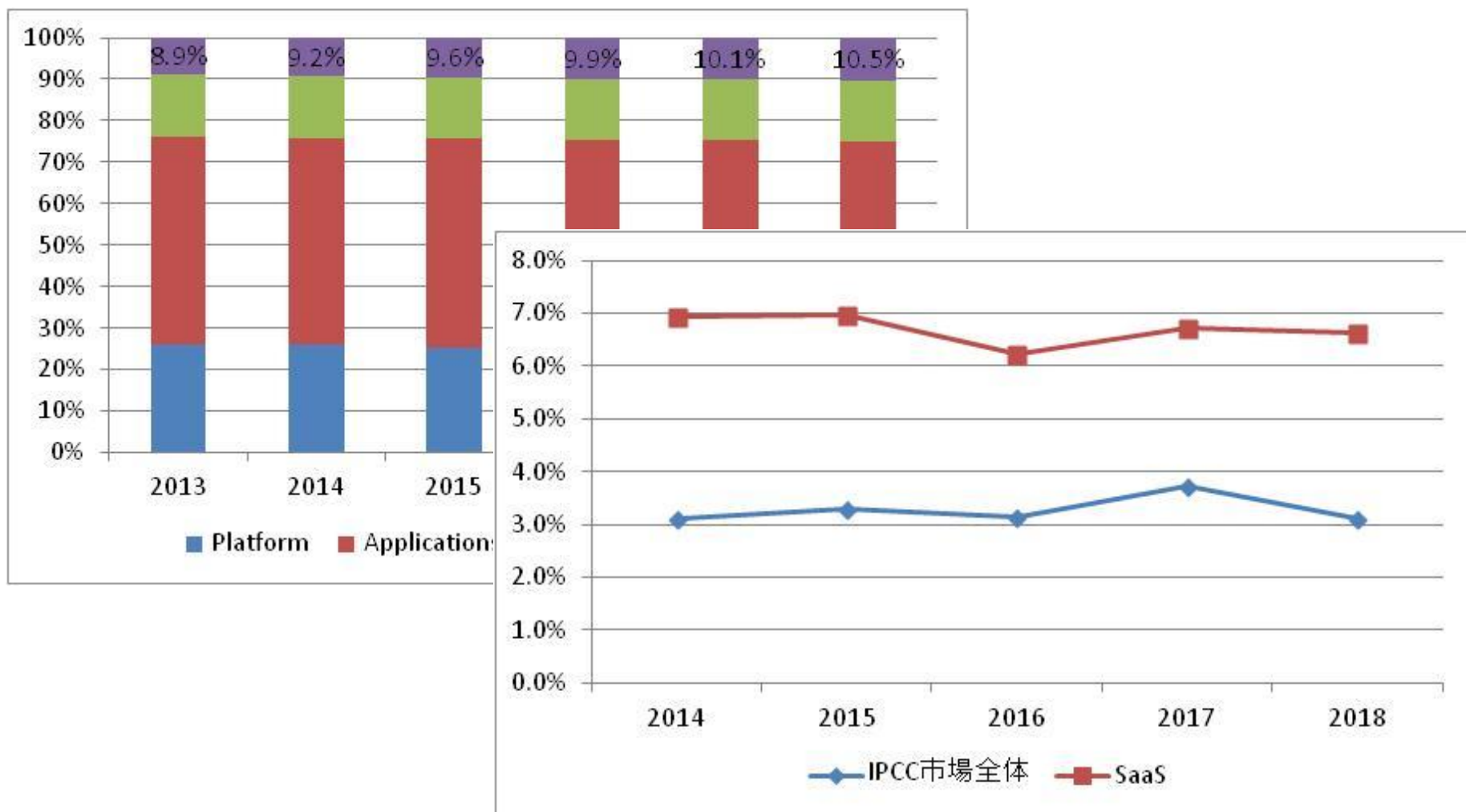


国内企業内線サービス市場予測



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)