



ITUクラブ第38回総会 「NTT東日本におけるサービス創造の取り組み」

東日本電信電話株式会社 代表取締役社長 **えべ つとむ**
江部 努



1. 3,000万を超えた固定ブロードバンドユーザー

NTT東日本の江部でございます。

今から4年前の2005年11月に、このITUクラブにおいて「光IP時代に向けたNTT東日本の取り組み」と題し、お話しさせていただきましたが、この時は正にこれから光IP時代をどう創っていくのかという立ち上がりの時期であり、インフラ整備をはじめとして、開通に膨大な時間を要する等のサービス提供にかかわる多くの問題がありました。そうした問題を一つひとつ解決し、当時の電話と同等のサービスレベルにすることを大きな目標として掲げた時期でした。

それから4年がたち、我が国の固定ブロードバンドの契約数は3,000万の大台を超えるところまできました。4年前の平成17年頃は、ブロードバンドのユーザー数は約2,000万、そのうち光は300万~400万程度で、ブロードバンドのほとんどがADSLサービスであった時代でした。それから今日までに、ブロードバンド契約数は1,000万強増え、3,000万を超えるまでに成長しました。また、平成21年6月にブロードバンドの中で光が初めて5割を超えました。4年前にお話した「光IP時代に向けた」という言葉が、今、正に実現したと言えます（図1）。

一方、モバイル系のブロードバンドに目を向けると、最近では携帯電話も高速データ通信が可能となり、その契約数は

実に1億2,000万もあります。携帯電話の場合には利用者一人ひとりが契約者ですが、固定電話の場合には基本的に一家に1台で、家族みんなで共用することが可能であるため、単純な比較はできませんが、いずれにしても、ブロードバンド化がここまで進んだというのが今の状況です。

2. NGNの取り組み

私ども4年以上前から、「フレッツ光」のサービス提供エリアを拡大していくため、累計でNTT東日本だけで1兆数千億円、NTT東西合わせて2兆円を超える設備投資を実施してきました。その結果、NTT東日本の93%のエリアは、お客様からお申し込みを頂ければ光サービスが提供できるまでインフラ整備が進みました。ただ残り7%は、いわゆる不採算エリアであり、政府がデジタル・ディバイド解消に向けて従来にない大型の補正予算を組みましたので、これにより条件不利地域のアクセス網が整備され、ブロードバンド化が進むことになる想定されます。

また、昨年から新しくサービスを開始したNGNについても、昨年度と今年度の2年間で光のサービス提供エリアのほぼ全域で提供できるようインフラ整備に取り組んでいます。この上期で約9割まで達成しましたので、今年度3月末にはほ

- DSL、光（FTTH）、CATVインターネットなど多様なブロードバンドサービスが展開（H21年6月末現在、合計3,093万契約）
- H20年6月に光がDSLを逆転。9月にはNTT東西のフレッツ光が1,000万契約を突破
- H21年6月に光がブロードバンド全体の50%を初めて突破（51.4%）
- ブロードバンド普及率はH21年6月で62.4%。FTTH普及率は32.1%まで拡大

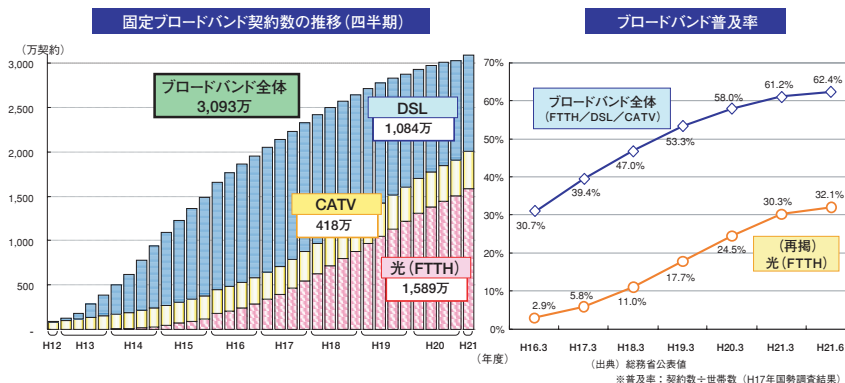


図1. 固定ブロードバンド契約数の推移（日本全国）



■H21. 10月に、フレッツ光契約数は700万、そのうち光ネクスト契約数は100万を突破
 ■フレッツ光エリアカバー率はH21. 2Q時点で93%
 ■NGNエリアカバーはフレッツ光エリアの89%まで拡大しており、H21年度中には概ね全域まで拡大
 ■フレッツ光純増数に占める光ネクスト比率は拡大傾向を続け、H20. 4QにBフレッツの純増を逆転
 H21. 2Qの純増は100%光ネクストが占める状況
 ■NGNによる大規模ユーザー向けVPN型サービス「ビジネスイーサワイド」は、3,200契約と順調

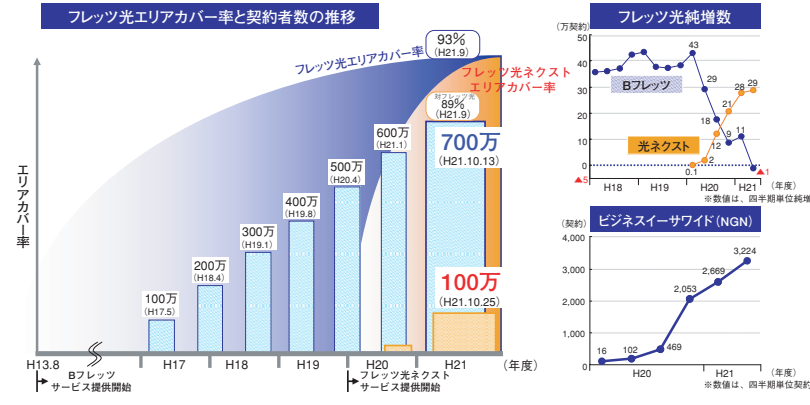


図2. NGNのエリア拡大と契約数の推移

は100%になります。従来のネットワークは、ルーターやサーバー類を大量に接続しているため、ひかり電話の長時間故障を起こし、お客様に大変なご迷惑をおかけしたこともありました。ますますお客様の数が増えてくることを考えると、より信頼度の高いキャリアグレードのIPネットワークとすることが必要であり、大量のトラフィックを処理すると同時に、より一層信頼性を向上させるために、NGNの整備を進めているところです。

NGNに収容しているお客様は、平成21年10月に100万を超えました。既に従来のネットワークから新しいNGNへの切替えが進んでいますが、再来年頃からは、従来のネットワークに収容しているお客様をNGNへ計画的にマイグレーションしていきたいと考えています (図2)。

それが終わると、次の課題はPSTNをどうするかです。現在のPSTN用の交換機、あるいはメタルのアクセスラインについては、あと数年で使えなくなるものではないため、NGNとPSTNの両方のネットワークを維持するために、更に安いコストで提供するための方法について、これから考えてまいります。

3. サービスの多様化・創造に向けて

固定ブロードバンドの契約数は3,000万を超えましたが、より多くのお客様に光をご利用頂くために、光を単にインターネット接続に使うだけでなく、光を使った様々な利用シーンを創り出すことが必要であると考えています。

一つの例として、昨年頃からテレビに光をつなぐサービス

が出てきました。NTT東日本が提供する「フレッツ・テレビ」、NTTおららの「ひかりTV」、その他にも「スカパー！光」、「U-NEXT」やテレビメーカーも同様のサービスを提供しています。また、任天堂の「Wii」を光につなぐなど、光の先にはいろいろな機器がつながるようになってきています。

光の主要販売チャネルである家電量販店では、以前はお客様からのご注文の中心はパソコン売場でしたが、最近ではテレビ売場のご注文がかなり増えています。私どもは、光につながるのはパソコンと電話機だけではなく、テレビやゲーム機、更にもっといろいろな機器をつなげていきたいと考えています (図3)。

その一つの試みとして「ホームICT」が挙げられます。ご家庭にあるデジタル機器などをネットワークにつなぐわけですが、例えば製品のアフターサービスなどの面で今よりも更にお客様サービスのレベルを上げるために、「ホームICT」のトライアルを始めています。おそらく1年以内にはサービスと

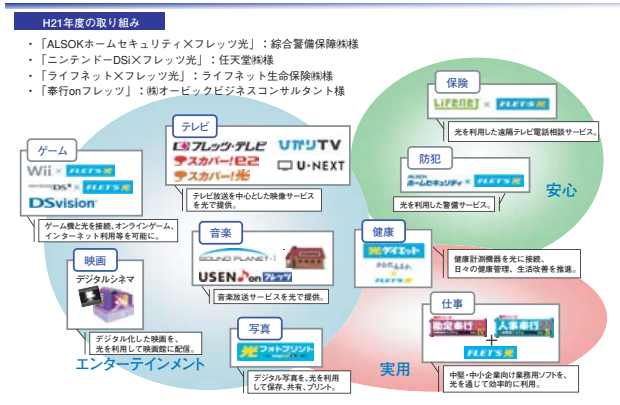


図3. 光につなげる新たな魅力～アライアンスサービス～



して提供できるのではないかと考えています。世の中の人々に、より便利にご利用頂くためのサービスの多様化・創造が、これからの私どもの課題だと考えています。

4. 光は社会をサポートするインフラ

光のインフラは全国レベルでかなりの部分まで整ってきましたので、これからは光をどのようにご利用頂くかが重要となります。私どもは「光新時代」と言っていますが、光の新しいステージに入っていくのだらうと思います。人々の個人的な生活、あるいは企業のビジネスなど、いろいろなシーンで光を使って頂くことにより、社会をサポートするインフラとしての役割を果たしていきたいと考えています(図4)。

例えば低炭素社会の実現については、地球的規模でどの国も真剣に取り組まなければならない重要な課題です。ある統計調査によると、1820年における世界のGDPの約45%を中国とインドの2国で占めていたそうですが、その後、産業革命が起り、現在では2国のGDPシェアは世界の10%程度しかありません。人口は両方合わせると世界の40%強を占めていますので、中国・インドをはじめとする国々の工業化が進展し、ものすごい勢いで成長していくとすれば、地球規模での問題となることは明らかであり、いろいろな知恵を出さなければなりません。従って、私どもは「Green by ICT」と言っていますが、CO₂削減に向けICTをどう活用していくかについて、積極的に考えていく必要があります。

昨今スマート・グリッドという言葉をよく耳にしますが、

エネルギーの分野においても、電力会社が供給する電力だけでなく、家庭での太陽光発電など、いろいろな発電の形態が出てきており、それを無駄なく効率的に使うために、ICTを活用できる余地は十分にあると思います。

また、例えば携帯電話などを購入すると、分厚い「取扱説明書」が付いてきます。それだけでもトータルにすればものすごい量の紙を使用しています。ネットが発達した今日では、必要な部分だけ見られるようにすれば良いし、しかも必要なところは動画で案内した方がはるかに使い勝手も良く、更には省エネにも貢献できます。世の中からこうした無駄な紙を無くすこともこのICTを使えばできると考えています。行政サービスなどにおいても、住民票を受領するために区役所まで行くのではなく、それに代わる手段があるのではないかと、このようなICTの様々な使い方を皆で知恵を出して考えていく時代になってきたと思います。

今後、日本の人口は減少し、しかも生産年齢人口が減り高齢化が進むと言われています。日本の医療費は現在34兆円で、あと何十年か後には約2倍の69兆円になるとの試算があるようです。当然、医師や看護師の不足や、高齢化の進展による介護の問題も生じてくると想定されます。特に介護施設はそうたくさんはないため、在宅介護にかなり軸を移すことになるだろうと想定されますが、こうした介護分野のサポート面でも、ICTの活用は当然必要になると思います。

このほか、労働力人口の減少に伴い、例えば在宅勤務という形で労働力を確保するという社会的な取り組みも必要であり、ICTでサポートするような仕組みも作らなければいけな

■ 少子高齢化時代の到来、低炭素社会の実現に向け、個人・企業・社会におけるあらゆるシーンをサポートするインフラとしての光の役割を広げていく



図4. サポートインフラとしての“光”



いと考えています。そのためには、私ども通信事業者に限らず、社会全体の英知を結集して仕組みを作り上げていかなければならないと考えています。

5. つなぐDNA

私は、現職就任の際に、社員に対して「つなぐというDNAを大事にしよう」と話しました。通信事業者は「つなぐ」ことが最大の使命であり、まずは物理的につなげなければ通信はできません。そして、ブロードバンド時代を迎えた

現在では、光の先にいろいろな機器を「つなぐ」ことによって、人々に安心・安全や、楽しみといったものを享受して頂けるなど、「つなぐ」の範囲がより広がってきました。更には、現在と未来とを「つなぐ」という役割も、私どもは担っていきたいと考えています。「つなぐDNA」を大事にしていく心意気で、少しでも世の中のお役に立てるような企業であり続けたいと思っていますので、今後ともよろしく願い申し上げます。

(2009年12月15日第38回クラブ総会講演より)



ITUクラブでの筆者講演風景