



# 法人向けサービスの実態把握に関する 事業者ヒアリング

2022年11月28日

- 1. 法人向けサービスの概要**
- 2. 法人ユーザへの提供形態と  
事業者間競争についての現状認識**
- 3. 法人市場における公正競争等への課題認識と  
市場検証に関する考え**

# 1. 法人向けサービスの概要

2. 法人ユーザへの提供形態と  
事業者間競争についての現状認識

3. 法人市場における公正競争等への課題認識と  
市場検証に関する考え

# NTTグループの主要な法人向けサービス

- NTTグループでは、法人ユーザの皆様の様々なご要望にお応えするため、ネットワークサービスのみならず、ソフトウェア/クラウド、保守/運用サービス等を組み合わせた提案ができるよう、幅広くサービスラインナップを展開
- 自社サービスのみでご要望にお応えできない場合は、他社サービスを組み込んだ提案を実施

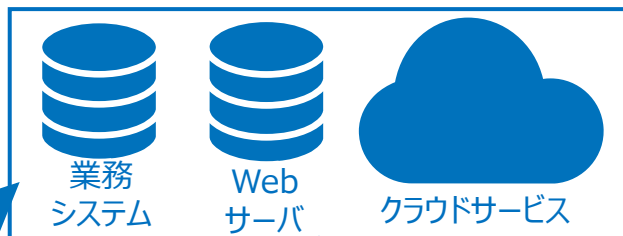
## 【SaaSサービス】

- ・IP-PBX（東西、ドコモ）
- ・FMC（ドコモ、コム）
- ・ビジネスチャット（西子会社）
- ・MDM（東西、ドコモ）

## 【クラウドサービス】

- ・パブリッククラウド（東西、ドコモ、コム）
- ・プライベートクラウド（東西、コム）

## データセンタ/クラウド



お客様提案にあたっては  
他社のサービスを組み合わせる  
ケースも多数存在

## 【アクセスサービス】

### <固定通信>

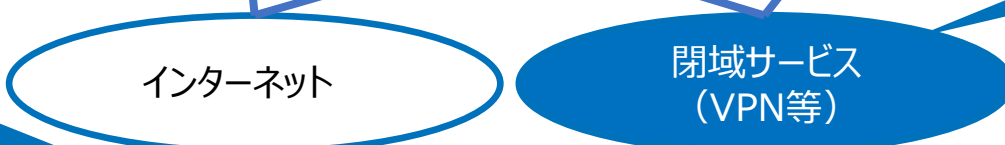
- ・固定アクセス回線（東西、ドコモ、コム）
- ・広域イーサ（東西、コム）

### <移動通信>

- ・LTE、5G、IoT（ドコモ、コム）

### <その他>

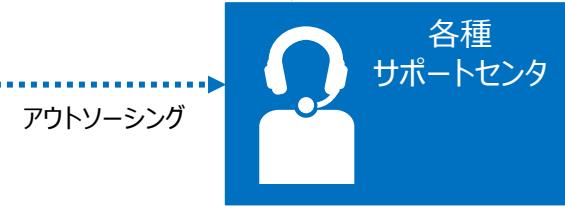
- ・ビジネス向けWi-Fi（東西、ドコモ）
- ・ローカル5G（東・コム）



・閉域サービス（東西、ドコモ、コム）

【BPOサービス】

- ・セキュリティ監視サービス（東西、コム）
- ・保守・運用サポート（東西）
- ・コンタクトセンター受託（NTT各社）



# (参考) NTTグループの主な法人向けサービス一覧①



カテゴリ	会社名	サービス名	概要	参考URL
法人向け 固定 通信	NTT東西	固定電話 (ひかり電話 等)	音声通話サービス	—
		フレッツ光	光ファイバを用いた高速固定通信サービス	<a href="https://business.ntt-east.co.jp/service/flets-hikari/">https://business.ntt-east.co.jp/service/flets-hikari/</a> <a href="https://flets-w.com/">https://flets-w.com/</a>
		ビジネスイーサワイド	高品質・高信頼の広域イーサネットサービス	<a href="https://business.ntt-east.co.jp/service/wide/">https://business.ntt-east.co.jp/service/wide/</a> <a href="https://www.ntt-west.co.jp/business/solution/wide/">https://www.ntt-west.co.jp/business/solution/wide/</a>
		フレッツVPN	拠点間通信を実現するIP-VPNサービス	<a href="https://business.ntt-east.co.jp/content/VPN-select/">https://business.ntt-east.co.jp/content/VPN-select/</a> <a href="https://www.ntt-west.co.jp/business/service/network_service/">https://www.ntt-west.co.jp/business/service/network_service/</a>
		ひかりクラウド電話	オフィスの電話番号でスマホから発信・着信ができるサービス	<a href="https://business.ntt-east.co.jp/service/cloud_denwa/">https://business.ntt-east.co.jp/service/cloud_denwa/</a> <a href="https://www.ntt-west.co.jp/smb/hikari_service/hikari_cloud/">https://www.ntt-west.co.jp/smb/hikari_service/hikari_cloud/</a>
	NTTコム	Arcstar Universal One	WANサービス (L2・L3)	<a href="https://www.ntt.com/business/services/network/vpn/vpn.html">https://www.ntt.com/business/services/network/vpn/vpn.html</a>
		Flexible InterConnect	クラウドサービスやデータセンターなどの間を閉域でセキュアに接続するインターコネクトサービス	<a href="https://www.ntt.com/business/sdpf/service/fic.html">https://www.ntt.com/business/sdpf/service/fic.html</a>
		Arcstar IP Voice	IP電話サービス	<a href="https://www.ntt.com/business/services/voice-video/voip/ipvoice.html">https://www.ntt.com/business/services/voice-video/voip/ipvoice.html</a>

# (参考) NTTグループの主な法人向けサービス一覧②



カテゴリ	会社名	サービス名	概要	参考URL
法人向け 携帯 電話	NTTドコモ	携帯電話 (LTE・5G等)	5G/LTE/3Gを用いた無線通信サービス 主な用途は音声通話、データ通信、通信モジュール	—
IoT サービス	NTT東	ギガらくWi-Fi	オフィスや店舗向けの業務用Wi-Fiサービス	<a href="https://business.ntt-east.co.jp/service/gigarakuwifi/">https://business.ntt-east.co.jp/service/gigarakuwifi/</a>
		ギガらく5G	マネージド型のローカル5Gサービス	<a href="https://business.ntt-east.co.jp/service/gigaraku5g/">https://business.ntt-east.co.jp/service/gigaraku5g/</a>
	NTT西	スマート光ビジネスWiFi	オフィスや店舗向けの業務用Wi-Fiサービス	<a href="https://flets-w.com/user/point-otoku/forb/business_wi-fi/">https://flets-w.com/user/point-otoku/forb/business_wi-fi/</a>
	NTTドコモ	docomo IoT 回線管理 プラットフォーム	IoT利用に特化したモバイル回線の一元管理 (利用開始時の回線開通や、課金管理など) を実現するプラットフォーム	<a href="https://www.ntt.com/business/services/iotplatform.html">https://www.ntt.com/business/services/iotplatform.html</a>
	NTTコム	IoT Connect Mobile Type S	MVNOサービス	<a href="https://www.ntt.com/business/sdpf/service/icms.html">https://www.ntt.com/business/sdpf/service/icms.html</a>
		Arcstar Universal One モバイル	MVNOサービス	<a href="https://www.ntt.com/business/services/network/m2m-remote-access/vpnmobile.html">https://www.ntt.com/business/services/network/m2m-remote-access/vpnmobile.html</a>
		ローカル5G	マネージド型のローカル5Gサービス	<a href="https://www.ntt.com/about-us/5g.html">https://www.ntt.com/about-us/5g.html</a>

# (参考) NTTグループの主な法人向けサービス一覧③



カテゴリ	会社名	サービス名	概要	参考URL
ソリューション	NTT東	オフィスまるごとサポート ITサポート&セキュリティ	ICT環境に関するお困りごとを受け付けるサポートサービス	<a href="https://business.ntt-east.co.jp/service/itss/">https://business.ntt-east.co.jp/service/itss/</a>
		おまかせサイバーみまもり	社内ネットワークを守るUTM機能および、有事の際に復旧支援するサービス	<a href="https://business.ntt-east.co.jp/service/cybermimamori/">https://business.ntt-east.co.jp/service/cybermimamori/</a>
	NTT西	おまかせクラウドストレージ	セキュアでスムーズなデータ連携が可能なクラウド型ストレージサービス	<a href="https://www.ntt-west.co.jp/smb/plan/omakase_storage/">https://www.ntt-west.co.jp/smb/plan/omakase_storage/</a>
		オフィスプライムサポート	ICT環境に関するお困りごとを受け付けるサポートサービス	<a href="https://www.ntt-west.co.jp/smb/maintenance/office_prime_support/">https://www.ntt-west.co.jp/smb/maintenance/office_prime_support/</a>
	NTT BS	ELGANA	セキュアで安価に導入が可能なビジネスチャットサービス	<a href="https://elgana.jp/">https://elgana.jp/</a>

# (参考) NTTグループの主な法人向けサービス一覧④



カテゴリ	会社名	サービス名	概要	参考URL
ソリューション	NTTドコモ	アクセスプレミアム	お客様ネットワークとドコモの5G/LTEネットワークを、お客様にご用意いただくアクセス回線でダイレクトに接続する閉域網サービス	<a href="https://www.ntt.com/business/services/premium_lte.html">https://www.ntt.com/business/services/premium_lte.html</a>
		オフィスリンク	ドコモエリア内でスマートフォンによる内線通話を可能とするサービス	<a href="https://www.ntt.com/business/services/officelink.html">https://www.ntt.com/business/services/officelink.html</a>
		あんしんマネージャー/NEXT	遠隔ロック・初期化や、機能制御、利用状況監視など携帯電話の管理を行うことができるMDMサービス	<a href="https://www.ntt.com/business/services/anshin_manager.html">https://www.ntt.com/business/services/anshin_manager.html</a>
		docomo MEC™	5Gの特徴を最大限活用できるMEC※サービス ※移動通信網において、お客さまにより近い位置にサーバーやストレージを配備する仕組み	<a href="https://www.ntt.com/business/services/docomomec.html">https://www.ntt.com/business/services/docomomec.html</a>
	NTTコム	SDPF クラウド/サーバー	クラウドサービス	<a href="https://www.ntt.com/business/sdpf/cloud.html">https://www.ntt.com/business/sdpf/cloud.html</a>
		データセンター	データセンターサービス	<a href="https://www.ntt.com/business/services/data-center/colocation/nexcenter.html">https://www.ntt.com/business/services/data-center/colocation/nexcenter.html</a>
		SASEソリューション	セキュリティサービス	<a href="https://www.ntt.com/business/solutions/cloud-based-ict-infrastructure/sase-solution.html">https://www.ntt.com/business/solutions/cloud-based-ict-infrastructure/sase-solution.html</a>
		NeWork	リアルより気軽に話しかけられるオンラインワークスペース	<a href="https://network.app/top">https://network.app/top</a>

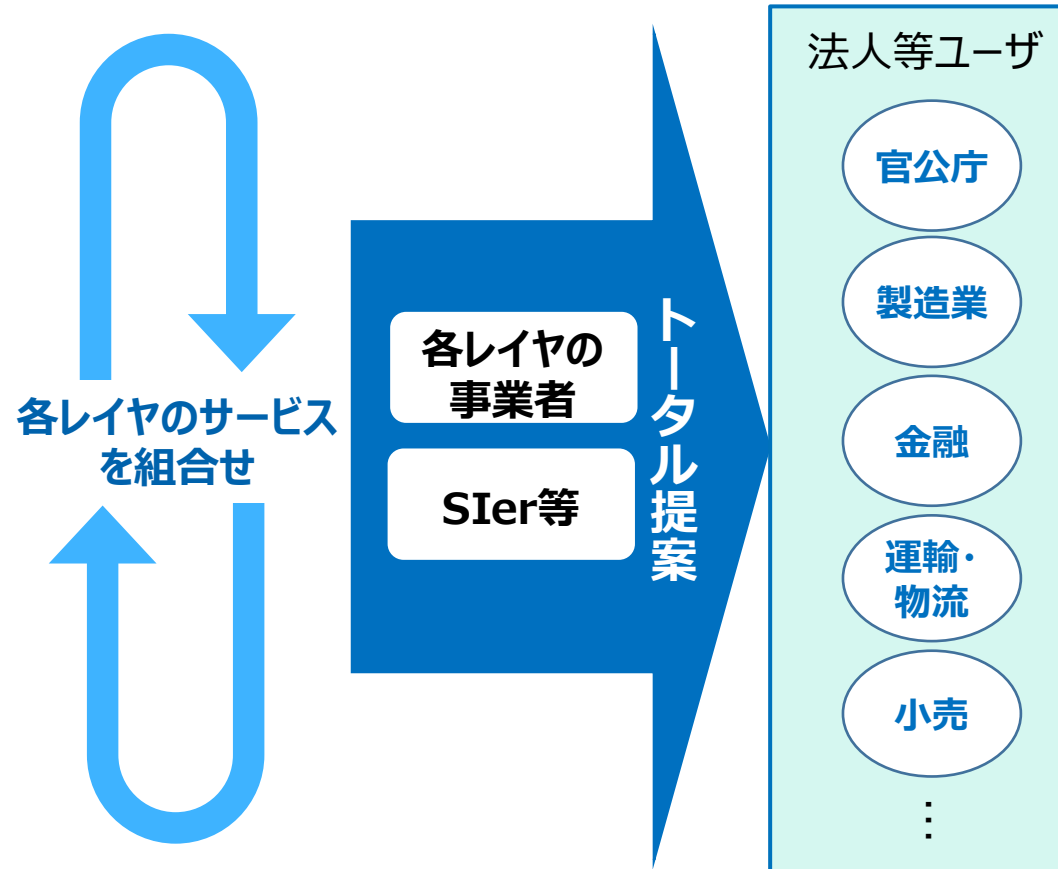


1. 法人向けサービスの概要
- 2. 法人ユーザへの提供形態と  
事業者間競争についての現状認識**
3. 法人市場における公正競争等への課題認識と  
市場検証に関する考え

# 法人市場の概観

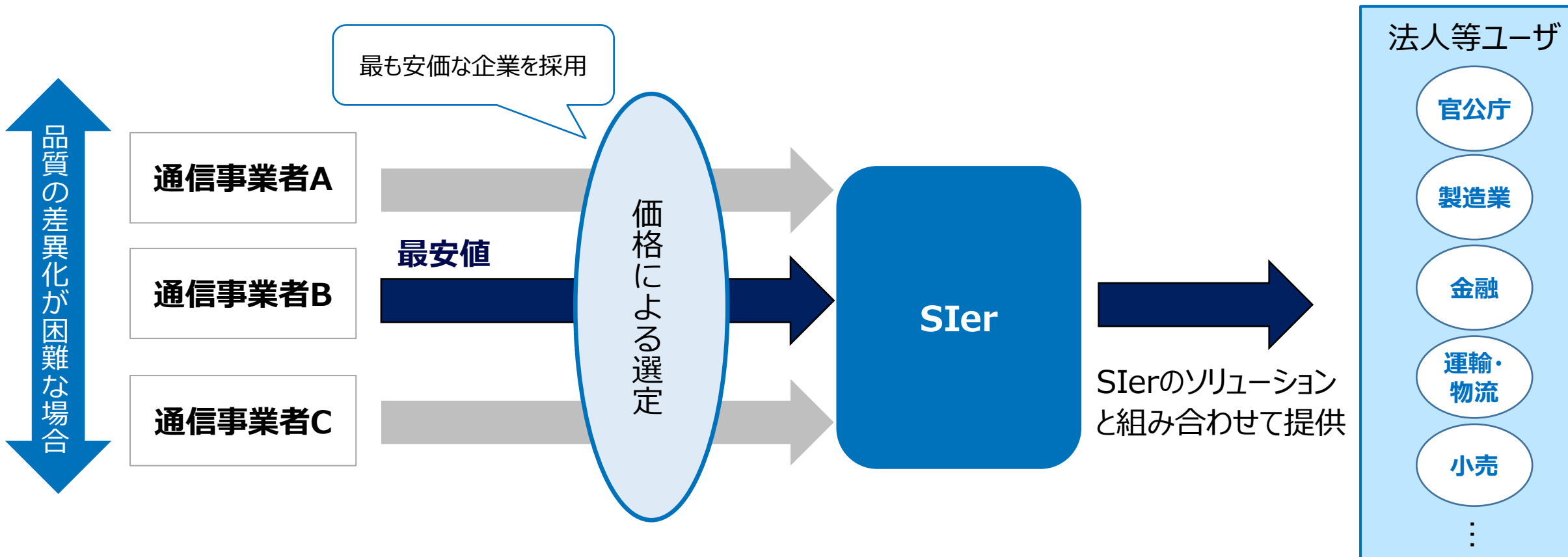
- 法人ユーザは、通信事業者だけでなく、国内外の様々なプレイヤーを通じて、各レイヤの多様なサービス・製品を組み合わせた最適なソリューションの提供を受けている
- 各レイヤの事業者は、自社サービスの範囲を拡大しつつ、足りない部分は他社の商材を組み合わせ、トータル提案で競争
- また、SIer等が各レイヤの事業者から調達したサービスを組み合わせ提供する場合も存在

データセンター		海外データセンター事業者	
		国内データセンター事業者	
ソフトウェア/クラウド (アプリ等)		海外プラットフォーマー (GAFAM等)	
		国内プラットフォーマー	
ネットワーク	移動体	ドコモ 連携	KDDI ソフトバンク 楽天 MVNO
	固定	Com	東西 電力系事業者 地域CATV FVNO
	地域固定		
ハードウェア (機器・端末等)		グローバルメーカー	
		国内メーカー	

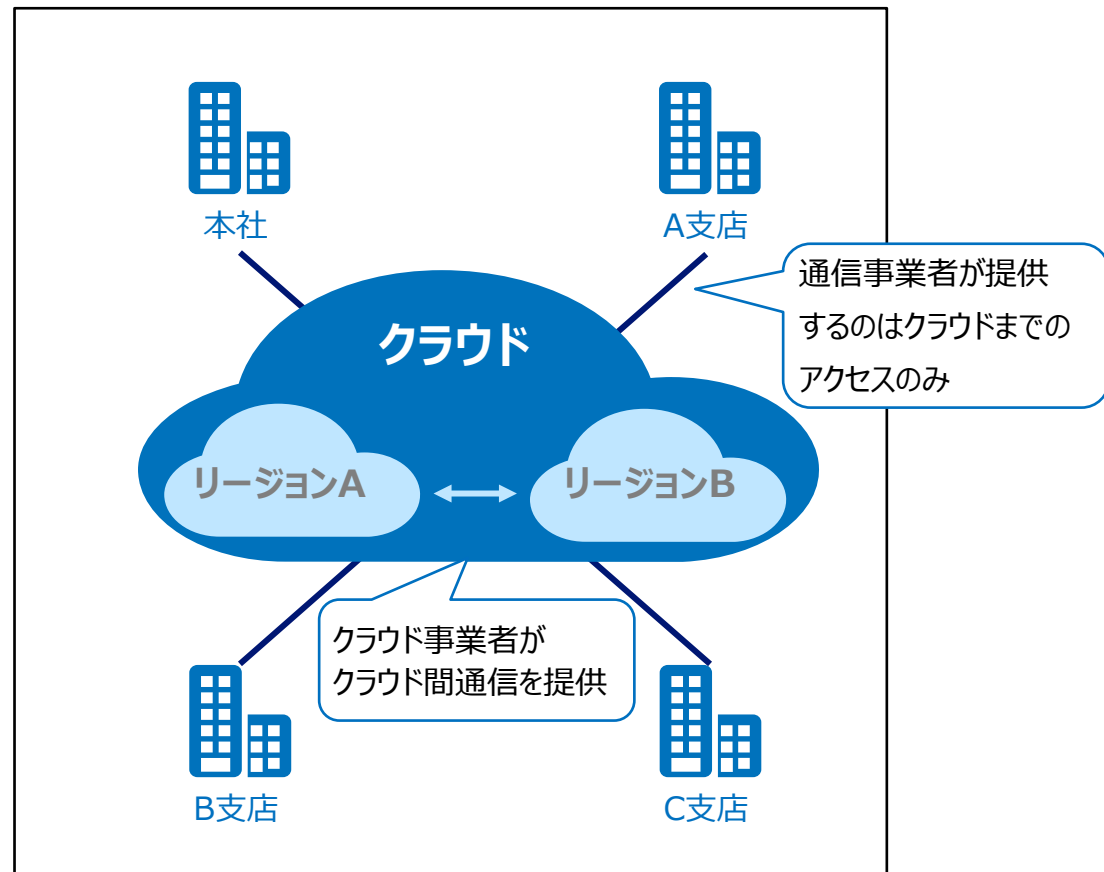
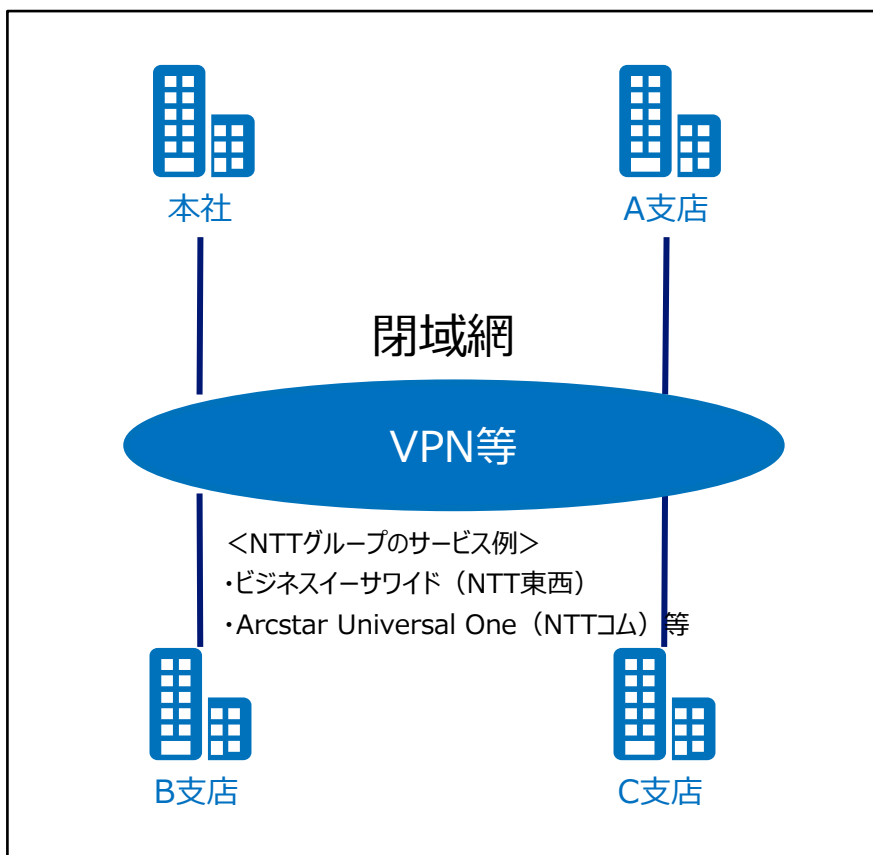


# SIerによるネットワークの調達

- 通信事業者は、法人等ユーザにサービスを直接提供するほか、法人市場における大規模販売者であるSIerの営業案件に、下請けとして参画するケースもある
- 例えば、SIerがソリューションの構成要素としてモバイルサービスを調達する場合、各事業者のサービス品質等に差異が無いケースでは、単純に調達価格による選定が行われることとなる



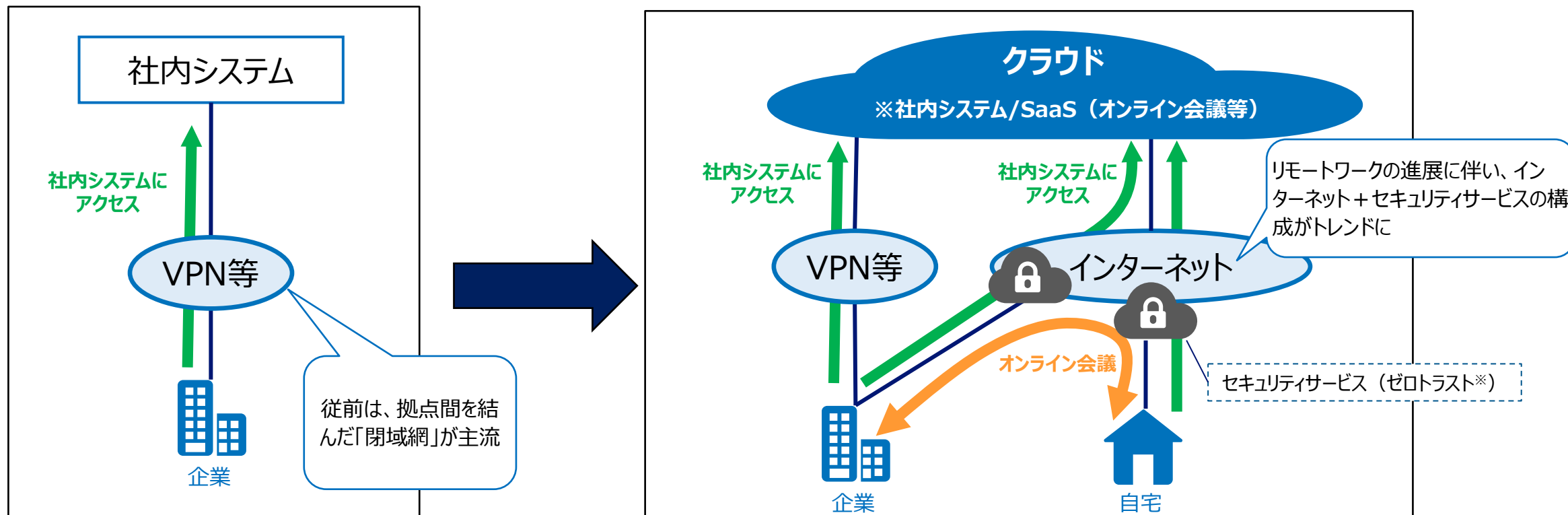
- これまで、各企業の拠点間を接続する通信は、通信事業者が提供する**閉域網（VPNや専用線等）**を活用するケースが中心であったが、各企業のシステム等がクラウドへとシフトすることに伴い、ユーザからは、「**クラウドまでのアクセス回線のみ**」を要望されるケースが増加



# ネットワークの競争環境変化

## (リモートアクセスの進展によるインターネットの活用拡大)

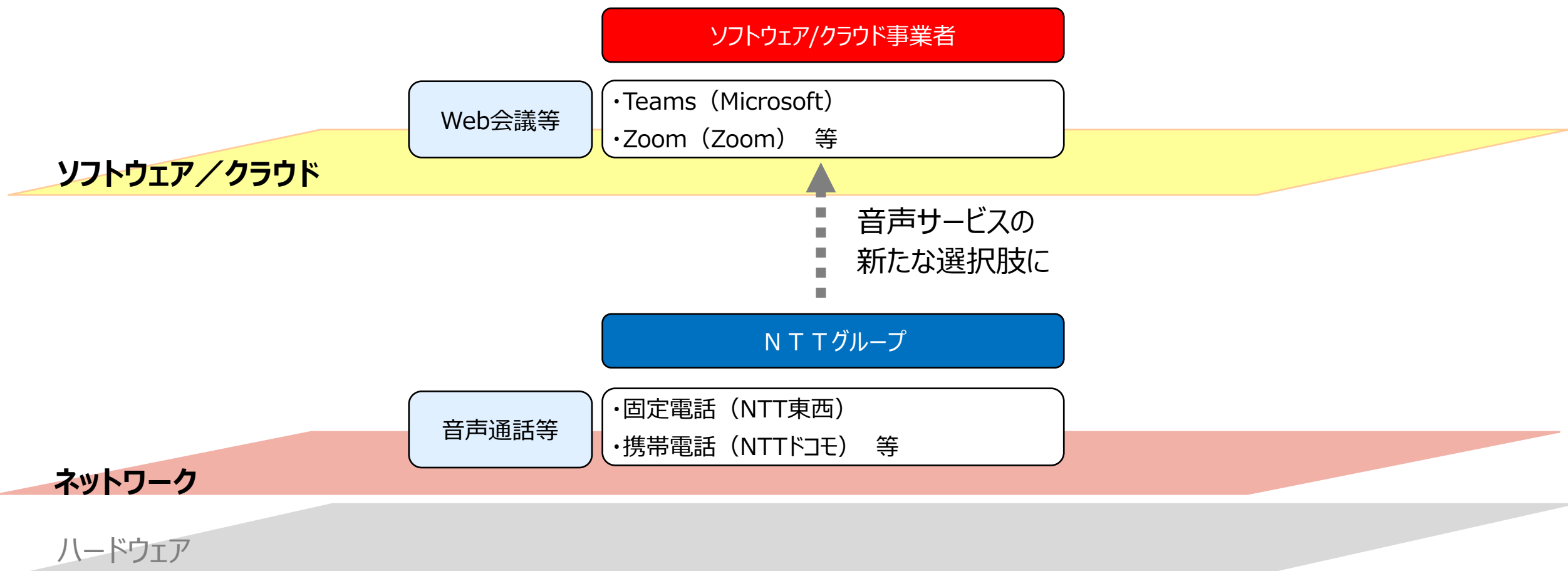
- これまで各企業の拠点間は通信事業者の閉域網が中心であったが、リモートアクセスの進展に伴い、「社員の自宅」や「外出先」からのセキュアな通信ニーズが拡大
- このようなニーズに対しては、閉域網ではなく、インターネット+セキュリティサービス（ゼロトラスト※）の構成がトレンドとなっている



※ ゼロトラスト：ネットワークの内部（自社）・外部を問わず、すべてのアクセスを信頼しないことを前提に、様々なセキュリティ対策を講じる考え方  
信頼できる通信だけを疎通させるセキュリティGWや全てのデバイスの総合監視等により、インターネットにおいてもセキュアな通信を実現

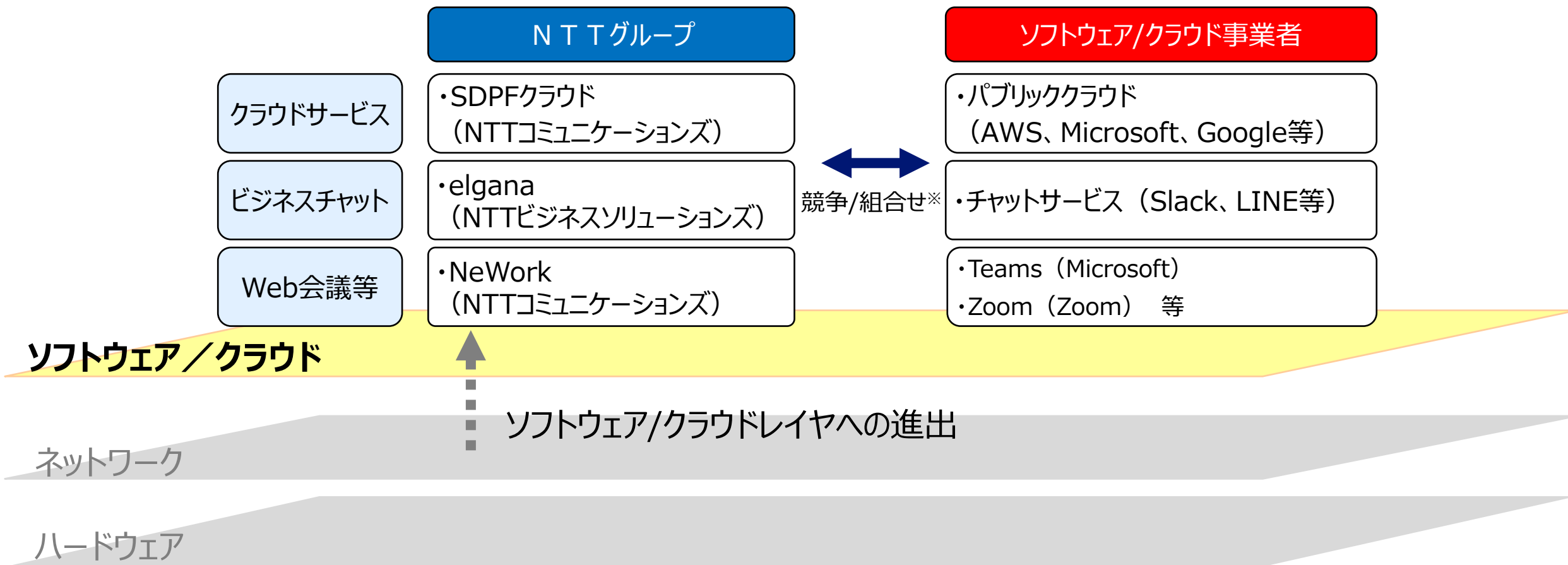
# ネットワークの競争環境変化 (コミュニケーションのアプリケーション化)

- ソフトウェア/クラウド事業者がオンライン会議システム等のサービス (SaaS等) を提供、リモートワークの進展とともに、お客様の新たな選択肢となったことで、従来の通信事業者の提供する音声通話サービスを代替



# ソフトウェア/クラウドにおける競争環境変化

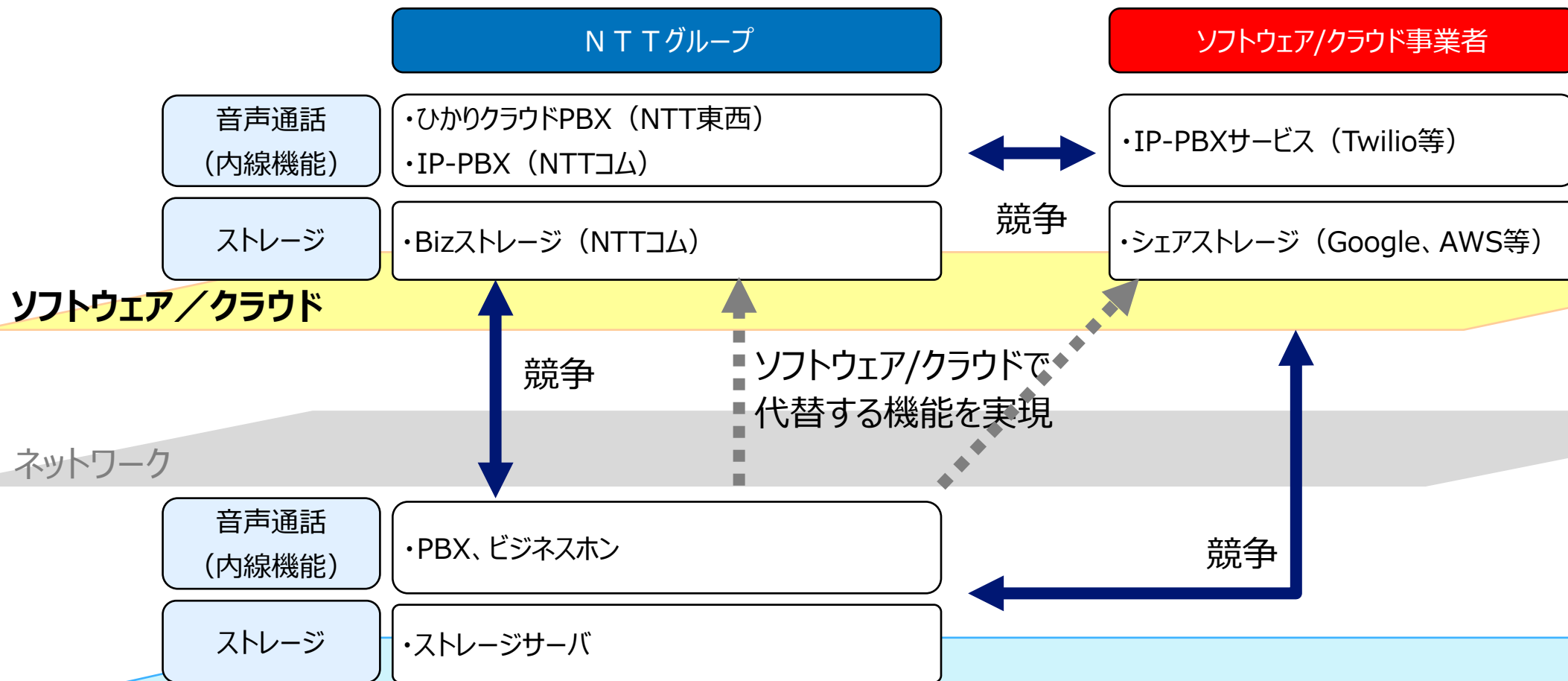
- お客様のニーズがソフトウェア/クラウドレイヤのサービスに移行していくことを踏まえ、各プレイヤーは、ソフトウェア/クラウド市場にも進出（NTTグループもクラウドサービスやビジネスチャット等をはじめとしたSaaSを提供）



※お客様のニーズに応じて、閉域型とパブリッククラウドを組合わせたハイブリット型クラウドの提供等、自社と他社のサービスを柔軟に組合わせて提供

# ハードウェアの競争環境変化 (ハードウェアのソフトウェア化)

■ ハードウェアにおいては、従来のオンプレミス型のPBXやストレージサーバ等のシステム構成に対し、現在は、通信事業者やソフトウェア/クラウド事業者がクラウド上で代替する機能も提供





# サービス提供における差別化要素

- ソリューション提供にあたっては、法人ユーザのニーズや既存のICT環境は区々であり、自社及び他社のサービス・製品の単なる組み合わせによる提案だけではなく、法人ユーザの**ICT環境のあるべき姿を示すトータルな課題解決提案が必要**
- ネットワークレイヤは、各社のサービスに大きな差別化ポイントがなく、ネットワーク以外の領域での差別化による競争対応が必要であり、NTTグループとしても**課題解決力の強化やサポートサービスの提供等を通じた新たな価値創出**に注力している

- ・お客様の経営課題やICT環境の改善を含むトータルな課題解決提案・コンサルティングの実施による競争力強化
- ・お客様の潜在的な課題発掘・提案による付加価値化、差別化

(各レイヤ・サービスにおける主な差別化ポイント)

+

ソフトウェア  
/クラウド

- ・ソフトウェア/クラウドサービスはソリューションにおけるお客様のニーズの中心であり、特にお客様の指名が多いソフトウェアのベンダについては、売り手の交渉力が非常に強い
- ・他レイヤのプレイヤーが当該ベンダからサービスを調達する場合は、いかに安価で調達できるか（コスト競争）が差別化のポイントとなる

ネットワーク

- ・お客様仕様への準拠等、品質面では大きな差がなく、価格以外の差別化要素に乏しい
- ・クラウドによるNWの代替が進む中、アクセス回線のみ提供となるケースにおいては、さらに差別化要素が低減

ハードウェア

- ・ベンダ以外のプレイヤーは、ベンダとの間でいかに安価で調達できるか（コスト競争）が差別化のポイントとなる

サポート

- ・一元的なサポート体制等の支援サービス等による差別化  
(例) 一元的な故障手配・セキュリティ管理、24/365体制 等

▪  
▪  
▪

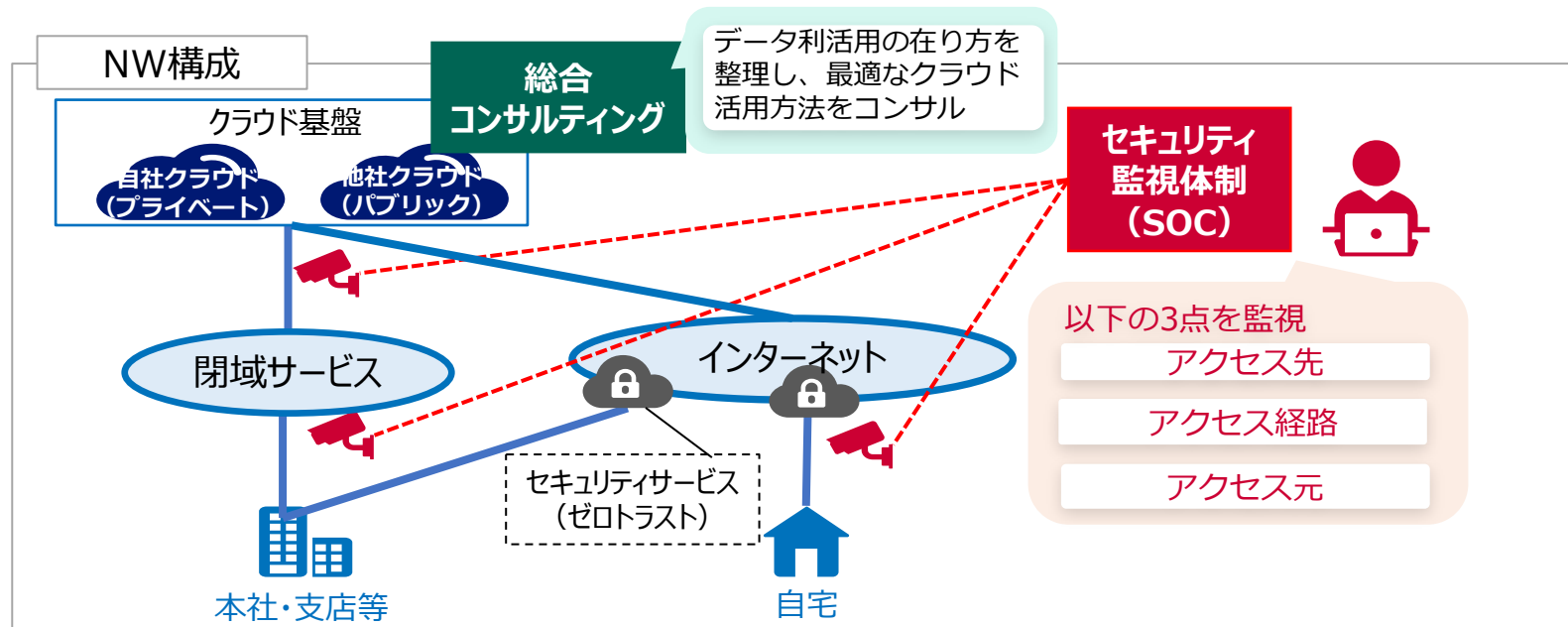
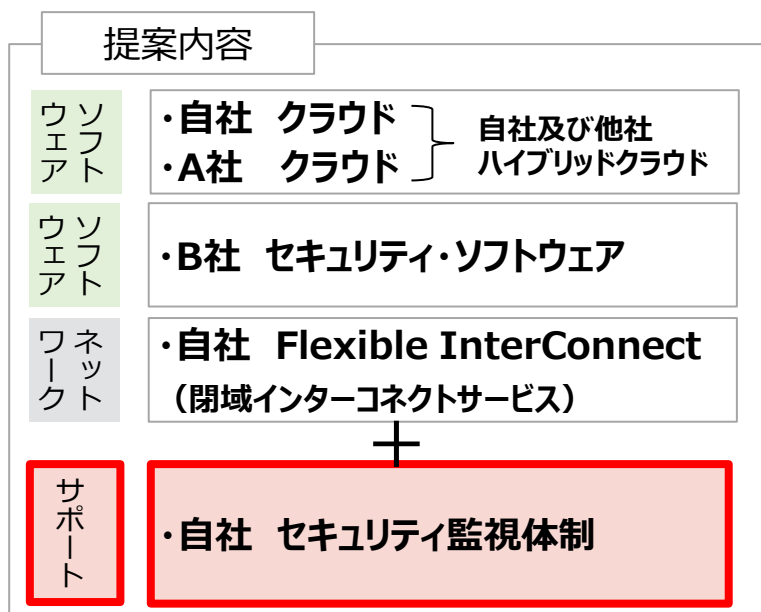
# サービス提供における差異化事例 (NTTコム)

## 【お客様の要望・現状】

- ・クラウド利活用とインターネット経由の多様な業務アクセスを快適に行える環境を整備し、いつでも・どこでも安心・安全につながる社内システムの構築を希望
- ・インターネットをベースとしており、**ネットワークは差異化が困難**。また、クラウドやゼロトラストサービスは、ソフトウェア事業者のサービスを調達した上で提供するが、**ソフトウェア事業者の交渉力が強く、価格低減は困難**

## 【提案にあたっての方針等】

- ・NTTコムは、データ利活用や流通方法の検討を含めた**お客様の経営課題の解決に資する総合コンサルティングを実施**
- ・また、ソフトウェアで実現するセキュリティのみならず、**専門の監視体制の導入**を通じて、エンドポイント、アクセス経路、クラウド利用における網羅的なセキュリティ確保による**信頼性の向上**とともに、**お客様情報システム部門の負荷軽減を訴求**



# お客様の評価（想定）

- 事業者はお客様の要望（仕様）に合わせ、様々なサービス提案を行った結果、最終的にはお客様が評価・決定を実施
- お客様の**評価基準やポイント等は、案件によって区々**であり、各プレイヤーは、**お客様へのヒアリング**を通じて、潜在的なニーズの掘り起こしを行い、ソリューションの提示・提案を実施

## <お客様の評価項目、方法等（想定）>

	評価項目	配点 (ウェイト)	自社	A社	B社	C社
1	仕様充足度	15%				
2	コスト	15%				
3	導入実績・経験	5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様が各評価項目の重要度に応じて、配点（ウェイト）を決定</li> </ul>			
4	将来性	15%	<ul style="list-style-type: none"> <li>左記項目ごとに各事業者の提案内容について、点数化する等して評価を実施</li> </ul>			
5	信頼性	25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>最終的には合計点に基づき、評価を実施</li> </ul>			
6	負荷軽減	25%				
	合計	100%				

お客様へのコンサルティングを経て、お客様の気付いていない、潜在的なニーズを引き出すことで評価項目の追加変更やウェイトの変更が発生するケースあり

1. 法人向けサービスの概要
2. 法人ユーザへの提供形態と  
事業者間競争についての現状認識
- 3. 法人市場における公正競争等への課題認識と  
市場検証に関する考え**

- 法人市場では、通信事業者のみならず、国内外の様々なプレイヤーが参画し、各レイヤの多様なサービス・製品を組み合わせたソリューションの提供が行われており、お客様のニーズがソフトウェア/クラウドサービスへとシフトしていく中、市場の競争はネットワークサービス以外のレイヤに移行しています。
- こうした多様なプレイヤーの参入により、現時点で、公正競争上の懸念が発生しているとは考えておりませんが、法人市場の競争環境は大きく変容してきており、こうした実態を踏まえた市場検証を行うべきと考えます。
- クラウド等のソフトウェアによるネットワークサービスの代替の進展等を踏まえれば、ネットワークレイヤに閉じた検証では、法人市場の動向やプレイヤー間の競争状況を適切に分析・検証することは困難であり、クラウド等のソフトウェアを含め、市場を広く捉えた上で分析・検証する必要があることから、法人市場の分析・検証にあたっては、通信事業者だけでなく、法人市場に参入しているSIerを含む、様々なプレイヤーに広く意見を募りながら行っていくことが適切であると考えます。
- また、法人ユーザの要望は区々であり、各プレイヤーが課題解決提案競争を行っている中、お客様がどういった判断基準、価値基準であるかを把握することが重要であると考えます。  
したがって、供給者側からのアプローチのみで市場競争の状況等を検証するのではなく、需要者側に対してもヒアリング等の調査・分析を行うことが必要と考えます。具体的には、民間企業へのヒアリング・アンケート調査や各自治体における過去の公募要件の確認等を通じて確認するといった方法等を検討いただきたいと思います。