

インタビュー

お客様の利用シーンに合わせた 便利・快適な融合サービスの 提供を目指す

契約数が1億を超え、成長期から成熟期に移行したといわれるモバイル市場。大幅な契約数の増加は望めない状況の中、NTTドコモはユーザーの価値観の多様化とニーズの高度化に積極的に対応しようとしている。昨年10月には、「新たな成長を目指したドコモの変革とチャレンジ」を発表している。モバイルの持つ無限の可能性を活かすことで新たな価値を創造する「融合サービス」に向けた取組みを青山幸二 ユビキタスサービス部長にうかがった。

新たな成長に向け、更なる サービスの進化にチャレンジ

——初めに、モバイル市場は成熟期に移行したといわれる中、昨年「新たな成長を目指した変革とチャレンジ」を発表されました。この実行にあたって周辺環境を含めた最近の状況からお聞かせください。

青山 当社の事業の状況からお話しすると、「聞かせて！FOMAの電波状況」施策の展開、HSDPAの3.6Mbpsから7.2Mbpsへの更なる高速化と人口カバー率100%の達成など地道なネットワーク改善を進めたことに加え、お客様の価値観やライフスタイルに合わせた新たな4つの端末シリーズへの変更とブランドの刷新などが奏効して、昨年12月には番号ポータビリティ（MNP）開始以来、転入超過に転じました。また、総務省の「モバイルビジネス研究会」の報告書に基づく新販売モデル「バリュープラン」の契約数が全国で1,500万契約を突破しましたが、

国内市場の成熟と相俟って端末の総販売台数は減少傾向にあります。このような状況を踏まえ、当社が昨年10月末に初めて発表した中期経営戦略では、新たな成長に向け更なるサービスの進化ということで3つのチャレンジを実行することを掲げました。チャレンジの1つは「サービスのパーソナル化」です。携帯電話は、音声コミュニケーションからスタートし、「iモード」のような情報アクセスの機能、さらに「おサイフケータイ」という生活支援機能に加え、最近ではお客様の行動を支援するエージェント機能を搭載するなど進化を続けています。今後もさらに、お客様一人ひとりのライフスタイルやニーズに合わせて、サービスや機能の「パーソナル化」に取組み、“〇〇してくれる携帯”へと進化させます。こちらはすでに、お客様一人ひとりの生活をサポートする「iコンシェル」サービスを提供しています。次のチャレンジは、「ソーシャルサポートサービス」で、社会の



(株)NTTドコモ
ユビキタスサービス部長
青山 幸二氏

持続的成長に向け、様々な社会的課題を解決することに貢献していく取組みです。具体的には環境・エコロジー、安心・安全、健康管理といった領域で事業化を重点的に行っていきます。3つ目は、私どもユビキタスサービス部がメインとなって担当する「融合サービス」へのチャレンジです。

ユビキタスサービス部が主体的に 担う「融合サービス」のイメージ

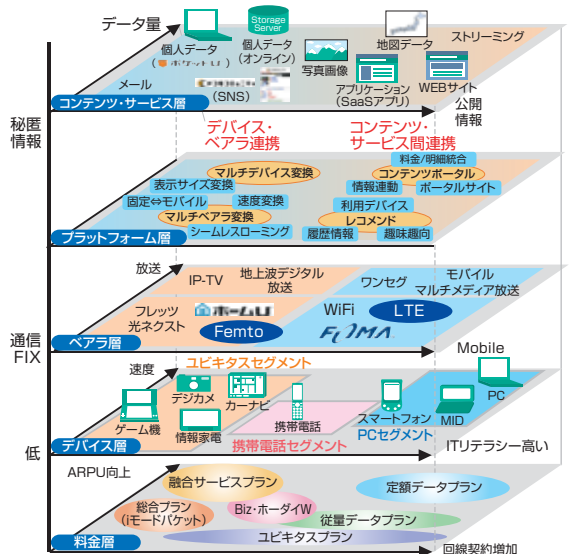
——融合サービスのコンセプト及び狙いをお聞かせください。

青山 コンセプトを一言でいいますと、「ケータイと様々な生活ツールとのシームレスな連携によって、お客様の利用シーンに合わせた便利・快適なサービスを提供することです。提供の狙いは、“個”人が持っているケータイを中心に様々なデバイスを意識することなくつながることによって、多種多様なアプリケーションを生み、利用の幅を広げることです。そして、その“個”人に

最適な料金プランの提供が必要となると考えています。融合には“産業機器との融合”、“車（ITS）との融合”、“情報家電との融合”、“放送との融合”、“固定との融合”などがありますが、今後さらに広がっていくと考えています。

—例えば、具体的にどのようなサービスが考えられますか。

青山 例えば、“産業機器との融合”の例としては、FOMA通信モジュールを内蔵した自動販売機などの遠隔制御や在庫管理、電子マネーによる購買などがあげられます。“車（ITS）との融合”では、通信モジュールを内蔵したカーナビなどにより、運行情報の提供や車の状態管理、位置情報に基づく周辺地域の情報提供などが可能になります。“情報家電との融合”では、昨年6月に開始した「ポケットU」をベースにパートナー様と協力して家庭内にある様々な機器内のコンテンツにアクセスしたり、遠隔制御することが考えられます。また、ゲーム機やデジカメなど様々な情報家電への通信モジュールの搭載を進めています。これにより、いつでも、どこでも対戦ゲームを楽しめたり、撮った場所から写真をアップロードすることも可能になります。“放送との融合”では、これからモバイルマルチメディア放送が開始される予定ですが、これによりインタラクティブなEコマースとの連携や、番組と連動したりリアルタイムボーディングなどがケータイから可能になります。“固定との融合”では、昨年6月に開始した「ホ



融合サービス概念図

- 新規コンテンツ・サービスの拡大
- マルチデバイス・マルチアクセス・マルチプラットフォーム化への進化
- 融合サービス
- データ通信利用ペアラ・デバイスの拡大
- 料金ラインナップの拡大

ームU」に加え、自宅にフェムトセルを置くことで、在圏連動サービスやホームエリアサービスをシームレスに利用する環境を実現することが可能になります。

将来的には、これら5つの融合を連携させ、お客様の利用シーンに合わせた融合サービスを提供していきたいと考えています。例えば、TV番組を見ていて気に入った洋服やバッグなどの商品情報や取り扱いショップの情報がすぐにケータイに表示され購入できるとか、ケータイやPC、TV、カーナビなど、自分の好きなデバイスで好きな時に、音楽・映像・画像などのコンテンツを各デバイスに最適化された状態で楽しめるなど多様な連携を考えています。実際のサービスは項目・機能群（図参照）を組み合わせることにより、提供されるイメージです。

将来的にはリアルの世界とバーチャルの世界の連携を目指す

—最後に、今後のビジネスの抱負をお聞かせください。

青山 これからいろんなモノがすべてつながるユビキタス社会が到来すると考えています。その時の中心は“個”人であり、一番身近なツールとしてのケータイが、個人がTPOに合わせて使用する様々なデバイスとつながるようにすることで、先ほど述べたようなシームレスな融合サービスをまず実現したいと思っています。その後で、リアルな世界とのマッチングサービスや、人間関係をより緊密にする情報共有サービスなどを提供することで、リアルの世界とバーチャルの世界を連携して、個々人の生活をトータルでサポートしていくことができたらと考えています。

—今日は有難うございました。

(聞き手・構成：編集長 河西義人)