

2 サブスクリプションビジネス支援サービス「Subsphere」

サブスクリプションビジネスに必要な機能を オールインワンで提供

NTTコミュニケーションズ（以下、NTT Com）のサブスクリプションビジネス支援サービス「Subsphere」（サブスフィア）は、サブスクリプションビジネスの業務プロセスを効率化する機能をオールインワンで提供する。導入・利用がしやすい SaaS であることに加え、既存システムとの連携など、幅広いニーズに対応する。

サブスクリプション型への ビジネスモデル転換が拡大

これまで多くの企業がモノを売ることで完結する「売り切り型」のビジネスを生業としてきた。しかしデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）の進展に伴い世の中のビジネススタイルが大きく変わろうとしている。その動きの1つが近年増加しているサブスクリプション型へのビジネスモデル転換だ。

「所有するのではなく利用することにより初期投資が不要もしくは

少ないため導入しやすく、システム等の維持管理負担も無いことがサブスクリプション型サービスを利用するエンドユーザーにとってのメリットと言える。

一方で売り切り型ビジネスと異なりサービスの利用に応じて対価を得るため顧客との関係が継続することが、サービスを提供する事業者にとってのメリットとなる。この関係を活かすことにより、さらに価値の高いサービスを提供するアップセルや、関連サービスを提供するクロスセルにつなげやすい。

サブスクリプションには欠かせない「顧客中心のデータ管理」

従来の売り切り型ビジネスでは、資材調達から生産管理、在庫管理、販売管理、売上／請求などの会計といった各業務プロセスにおいて「商品が中心のデータ管理」が行われてきた。このようなデータ管理は商品を中心にマーケティングを行うのに役立つ一方で、顧客がどのように商品を利用しどのような課題に直面しているのかを把握するのは難しい。また売り切り型ビジネスでは顧客との間に販売代理店を挟むことも多く、顧客接点が希薄になりやすいこともあり、顧客との継続的な関係を構築することが容易でなかった。

これに対しビジネスモデルをサブスクリプション型へ転換すると必然的に顧客との間に継続的な関係が生まれる。ただし顧客毎に注文や契約を管理し料金計算や請求を行うほか、契約更新や解約などの手続きも必要になる。そうした業務を効率良く行うためには「顧客が中心のデータ管理」を可能にするシステムが不可欠だ。

「そのようなシステムを自社で開

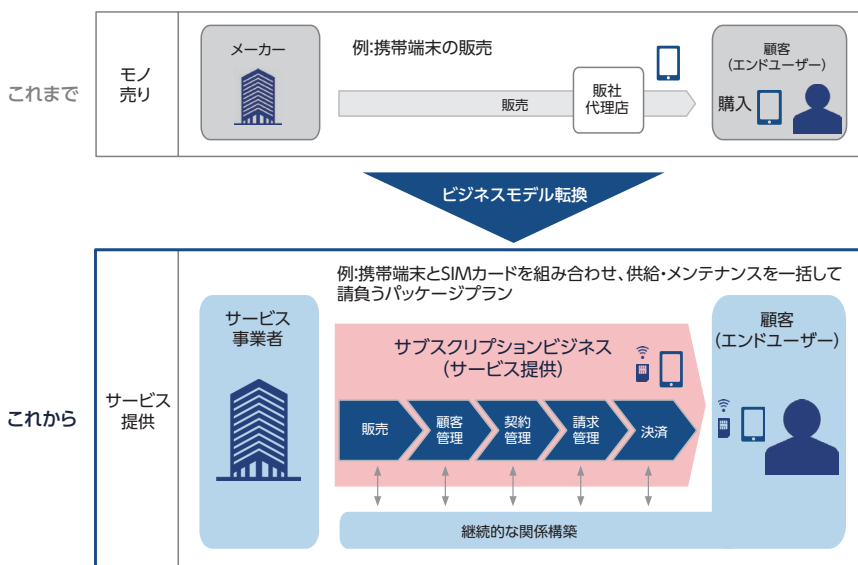


図1 サブスクリプション型へのビジネスモデル転換

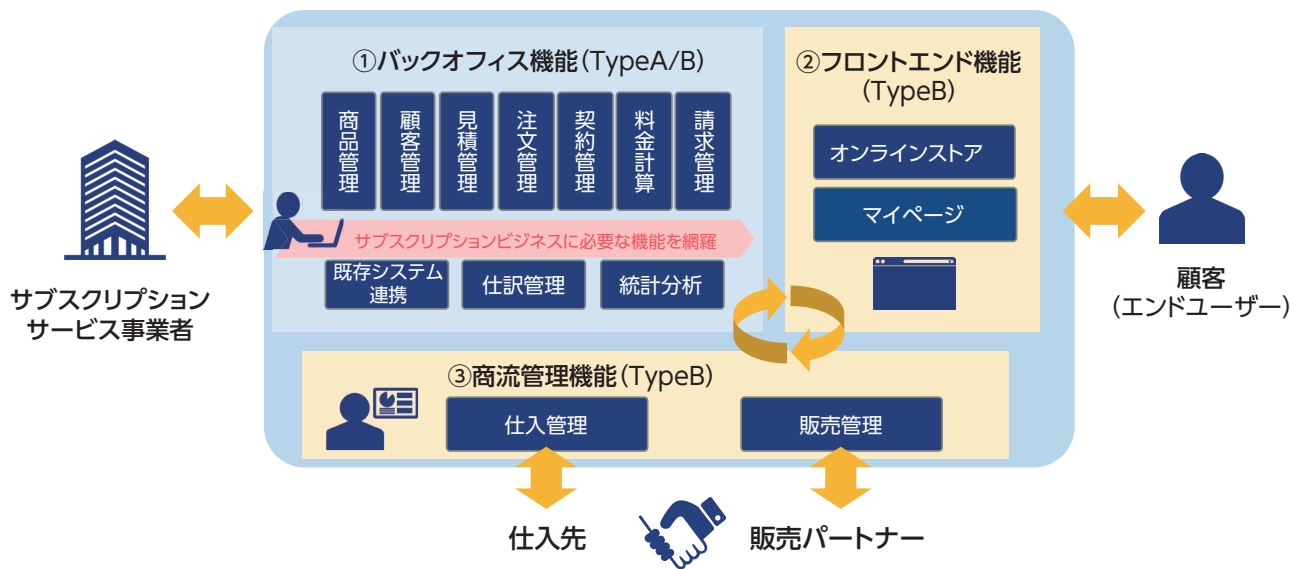


図 2 Subsphere 概要

発し維持する負担は決して小さいものではありません。厳しいビジネス環境の中で競合他社と競争するにはビジネス展開のスピードも重要な要素です。また売り切り型のビジネスを営んでいるお客さまの中にも、クロスセルやアップセルにつなげることを目的に顧客を中心とするマーケティングに取り組もうとするケースが見受けられます。システム開発に時間をかけることなく簡単に導入できるシステムへのニーズは強いと考えています」(アプリケーションサービス部門 第二グループ 第一チーム 担当課長 高橋淳哉氏)。

このような背景から NTT Com が 2019 年 9 月に提供を開始したのが、サブスクリプションビジネスを行う上で必要になる機能をオールインワンで提供する「Subsphere」だ。

Subsphere のサービス概要

Subsphere は SaaS であり TypeA と TypeB という 2 つのタイプに分かれている。商品管理、顧客管理、

料金計算、請求管理などのバックオフィス機能はいずれのタイプでもほぼ同等の機能が用意されており、契約変更や途中解約のような業務プロセスに標準で対応する。紙だけでなく PDF による電子的な請求書の発行に対応しているほか、決済代行事業者と連携して料金回収を管理する機能も提供する。

Subsphere のサービスは日本国内のサーバーだけを使用して提供されるため、法制度上の問題で国内でのデータ保管が求められるようなユースケースに対応できるほか、海外のサーバーを利用する場合と比較し接続の遅延を抑えることもできる。

また、基幹システムのような外部システムとの連携が容易であることも大きな特長の 1 つだ。

多様なプライシングや既存システムとの連携に適した TypeA

TypeA は NTT コムウェア株式会社が 2019 年 4 月に提供を開始したサブスクリプションビジネス支援

のためのプラットフォームサービス「Smart Billing[®]」(スマートビルディング)がベースとなっており、NTTグループの長年に渡る通信サービス提供を通じて蓄積されてきた顧客管理や料金計算、請求管理などの豊富なノウハウが活かされている。

主な特長の 1 つが多様なプライシングへの対応だ。「契約から一定期間だけ無料でそれ以降は有料」、「毎日 2 時間までの利用は無料で 2 時間を超えると有料」といったようなキャンペーン価格を設定できる機能が標準で用意されている。またサッカーや野球のようにシーズン中だけ必要となるオンデマンド配信のようなサービスで必要となる「シーズン課金」にも対応している。さらには「オプションサービスの利用については課金モデルや請求先を分割する」といった複雑な請求管理も可能だ。勘定科目毎に整理された仕訳情報を作成し、会計システムとデータ連携する機能も標準機能となっている。

このほか TypeA では API や CSV

ファイルを介した外部システムとの連携にも標準で対応している。既存システムを活用しやすく、基幹システムなどとの連携が必要な場合には特に適している。

マイページなど顧客接点の実現 や仕入れ・販売管理に適した TypeB

TypeBはビープラッツ株式会社のサブスクリプション管理プラットフォーム「Bplats® Platform Edition」がベースとなっている。Bplats® Platform Editionは国内ではサブスクリプション支援の分野で草分け的な存在であり、国内の商習慣を踏まえた豊富な機能を備えている。

TypeAとの違いは大きく2つあり、その1つが「フロントエンド機能」だ。オンラインストアやマイページなどの顧客接点を容易に実現することができる。もう1つは仕入れや販売の管理を可能にする「商流管理機能」。仕入先や販売パートナーとのデータ連携が可能であり、各パートナー向けのポータル画面も用意されている。

TypeBはライト版、プロフェッショナル版、エンタープライズ版、プレミアム版の4つのグレードに分かれており、商流管理機能についてはグレードに応じて利用できる機能が異なる。このため「販売管理は必要だが仕入管理は不要」といった場合には販売管理機能だけを備えたグレードを選択できるなど、ニーズに合わせた無駄のないサービス利用が可能となっている。

B2B2X型をメインターゲット にサービス提供を拡大

オンラインストアやマイページを

利用する「会員」はコンシューマーより企業ユーザーを強く意識しており、例えば一般会員のサービス利用状況を把握する権限を持つ管理者のような会員を設定できるようになっている。バックオフィス機能にも見積管理のようにビジネスで必要とされる機能が充実している。NTT Comはこうした特徴を活かしB2B2Xモデルでのサービス提供に力を入れる方針だ。

ビジネスの創出・転換を目的とする ユースケースへの対応

NTT ComはSubsphereの多様なユースケースを想定している。Subsphereへの引き合いに応えお客さまの要望を伺う中で把握したニーズも合わせ、それらを大きく2つのパターン(図3)に分類した。

1つは売り切り型ビジネスからサブスクリプション型ビジネスへの転換や新規のサブスクリプション型ビジネス創出を目的とするユースケース群だ。

「既存の自社商品やサービスをサブスクリプション型で提供する」、また「既存のビジネスに付帯する商品・サービスをサブスクリプション型で提供する」といったユースケースが該当する。自社の商品・サービスだけでなく、外部から仕入れた商

品・サービスの提供も考えられる。

既存業務の効率化を目的とする ユースケースへの対応

もう1つは既存のバックオフィス業務の効率化を目的とするユースケース群だ。こちらのパターンに関してはNTT Comが当初想定したよりはるかにニーズが強いことがわかってきた。「すでにサブスクリプションサービスを提供しているものの、手運用であるためシステム化したい」、「複数のサービス毎に構築してきた課金システムを統一したい」といったニーズが多い。

また多くの企業には社員に対し端末を配布するような業務が存在する。そのため「情報システム子会社から社内・グループ会社へのシステム/サービス/物品等の提供業務を効率化したい」というニーズも強い。Subsphereはそうした効率化にも役立つため、NTT Comは既存業務を効率化したいお客さまへの対応にも力を入れていく方針だ。

数社がPoCを実施中。年度内の 本格利用開始も視野に

2019年9月末に提供を開始したSubsphereには2020年1月の時点で50を超えるお客さまから引き合

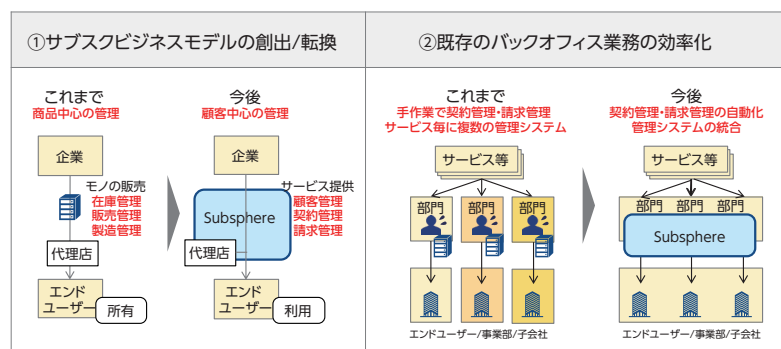


図3 ユーザーニーズ/ユースケース

いが寄せられており、既に PoC を開始しているお客さまもいる。年度内には本格的に Subsphere の利用を開始する見込みだ。

素早いサービス展開を支援するコンサルティングも予定

新規にサブスクリプションビジネスを始める場合、検討課題が多岐に渡り事業の立ち上げに時間がかかる。これは Subsphere を導入する以前の問題だが、事業展開のスピードは重要な要素だ。NTT Com はこのフェーズでもお客さまを支援したいと考えており、外部のコンサルティング会社とも連携しコンサルティングサービスの検討を進めている。

「すべての検討課題を明確にしなければサブスクリプションビジネスをスタートできないとは限りません。スモールスタートで徐々に扱う商材を拡大するといった展開が可能なケースもあると思います。『何を決めたらスタートできるのか』を明確にするとといった作業を通じ、お客さまを後押ししたいと考えています」(高橋氏)。

また、コンサルティングを通して洗い出した課題に対して、Subsphere を中心としながら、NTT グループのサービスやソリューションを組み合わせさせて対応していく方針だ。

サブスクリプションビジネスを総合的に支援

導入前のコンサルティング以外にも Subsphere の機能提供範囲外の業務に関するさまざまな要望が寄せられている。その 1 つがサブスクリプション型で提供するサービスそのものの業務プロセスへの対応だ。

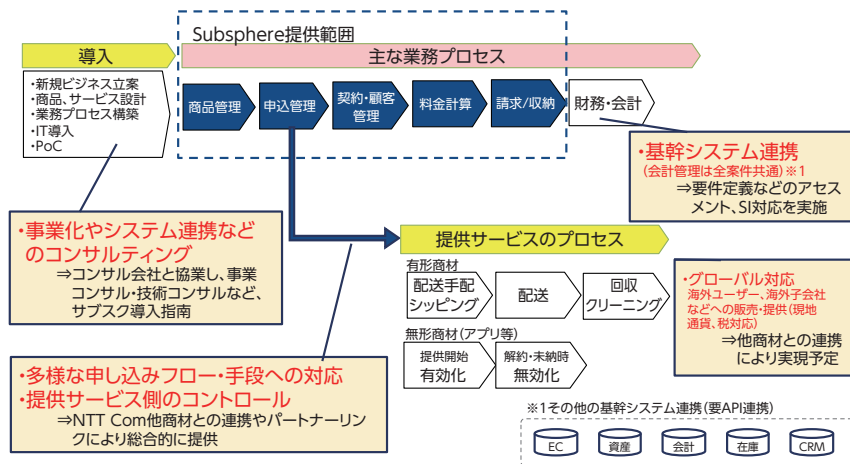


図 4 周辺業務への対応を総合的に進める

例として、有形商材であれば配送や回収、アプリケーションのような無形商材であれば提供開始時の有効化や解約・未納時の無効化などの業務がある。NTT グループ内外のロジスティクス事業者との連携も視野に入れ検討を進めている。

基幹システム等との連携には SI が必要となるケースもある。NTT Com の得意分野でもあり、要件定義から対応していく方針だ。

サービス申込みの際に企業ユーザーが見積を経て社内で多段階の承認を得ていくような特殊なフローへの対応を要望するお客さまも少なくない。これについては NTT Com 自身が積極的に活用しノウハウも豊富な IT サービスマネジメントツール ServiceNow を活用することで対応する方針だ。多くのお客さまに共通する要件があれば定型化していくことも視野に入れている。

このほか海外の顧客に商品・サービス提供を行いたいというケースもある。このため現地の通貨や税制への対応などを含めたグローバル対応も予定している。

IoT など Smart Data Platform の各種機能との連携が容易

NTT Com はデータ利活用に必要な機能をワンストップで提供する「Smart Data Platform」(以下、SDPF)の展開に力を入れており、Subsphere も SDPF を基盤として提供するアプリケーションの 1 つに位置付けられている。

SDPF を活用するメリットの具体例として、IoT プラットフォーム「Things Cloud®」との連携が容易であることが挙げられる。例えばシェアオフィスのサブスクリプションサービスを提供するにあたり、オフィスに設置した人感センサーの情報を Things Cloud® で収集し、そのデータからオフィスの利用状況を判断して利用料を計算する、といったユースケースが考えられる。

サブスクリプションビジネスで重要な「使った分だけ課金する」という業務プロセスの効率化に役立つため、すでに複数のお客さまが IoT 活用を検討しており、NTT Com もそうしたお客さまとの対話を進めている。

● お問い合わせ先 ●
E-mail : subsphere-sales@ntt.com