

ボイスメールサービスの市場展開に関する調査研究

A Study on Expanding the Market of Voice-mail Services

キーワード

ボイスメール、留守番電話

ボイスメールとは

音声そのものを電子メールのように
送信・蓄積・転送・同報する

利用上の長所

- ・相手が不在でもメッセージを残せる(留守番電話機能)
- ・相手を出さずメッセージを残せる(仕事の中断無し)
- ・どこからでも電話で着信メッセージを聞ける(パソコン携帯不要)
- ・正確な伝言の伝達

利用上の短所

- ・急な連絡を伝えにくい(特定相手との連絡に限定)
- ・相手のレスポンスがすぐに確認できない
- ・皆が居留守を使うと連絡しにくい

ボイスメール実現形態

(1)装置型エンドサービス

- ・PBXへ接続(内蔵型、外付け型)
- ・ボタン電話の主装置へ接続(内蔵型、外付け型)
- ・自動交換機能付きボイスメール専用機

(2)ネットワーク型サービス

公衆ネットワークにボイスメール・ボックスを配置

ボイスメールの普及状況(米国)

- ◆ 1980年代初頭、PBX付属機能で大企業に導入開始
 - ・当初、「機械に向かって話をする」抵抗感大
導入に消極的
 - ・留守電の普及、自動応答メッセージへの慣れ
ボイスメール需要が急増
- ◆ 普及率(1995年)
 - ・大企業の74%、全事業所の8%

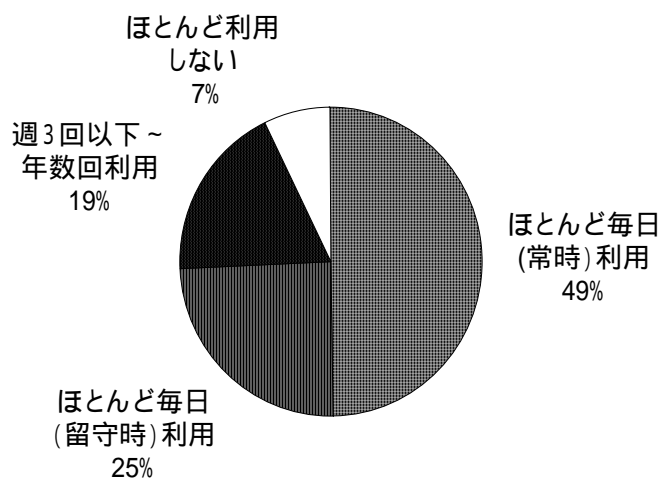
(出展: Multimedia Telecommunications Associations 報告書による)

ボイスメールの活用事例

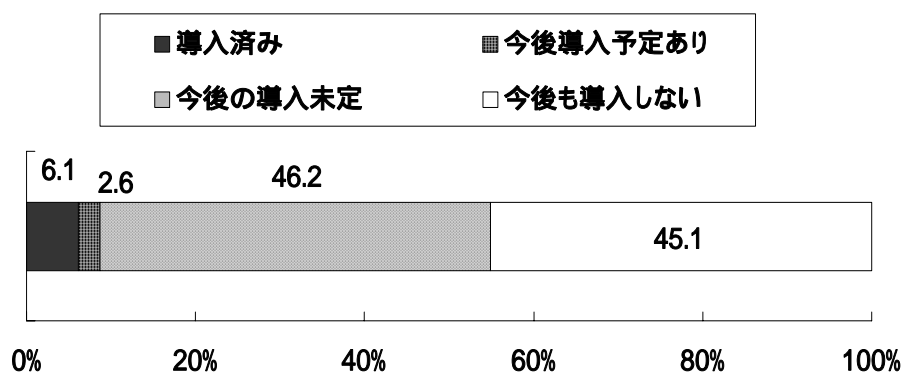
- | | |
|---|--|
| ◆ 連絡作業の効率化 <ul style="list-style-type: none">・伝言メモ 半減、 | ◆ 時差の解消 <ul style="list-style-type: none">・海外企業、
出張者との連絡 |
| ◆ 業務の効率化 <ul style="list-style-type: none">・電話取り次ぎ作業減少・業務に専念 | ◆ 顧客への迅速対応 <ul style="list-style-type: none">・クレーム処理・サービス対応 |
| ◆ 外勤者のタイムリーな連絡 <ul style="list-style-type: none">・オフィス - 外勤者、
外勤者間・オフィスレスの
勤務者管理 | |

留守番電話の利用状況

留守番電話の利用頻度



職場でのボイスメールの導入状況



ボイスメールに求められる機能(1)

◆基本装備機能

留守番電話機能

相手を呼び出さずにメッセージを送信

メッセージ着信時の呼び出し・転送

・外部電話、携帯電話、PHSへ着信メッセージを転送

・ポケットベルの呼び出し

外部電話、携帯電話、PHSへ着信電話を自動転送

電話機のランプでメッセージ着信を通知

ボイスメールに求められる機能(2)

◆ニーズに応じた付加機能

通話録音(不在者への伝言を録音・転送)

メッセージをメールボックス間で転送

メッセージにコメントを付加して転送

同報

外線系ネットワーク

(内線電話と同様に、他地域の事業所の
ボイスメールにメッセージを転送)

ボイスメールサービスの展開

- ◆ 潜在受容層の拡大
 - 留守番電話利用層拡大
 - ダイヤルインの普及
- ◆ 機器操作の容易化(統一性のある遠隔操作方式)
- ◆ 他の連絡手段との共存・コンペンセーション化
 - ・移動体通信の電波領域外でもメッセージ連絡可
 - ・PC携行なしの外出で、電子メールを補完できる

今後の展望

- ◆ 留守電/DID普及
 - ボイスメールは米国並みに次第に普及
- ◆ 電話系ボイスメールとパソコン系CTIが併存・発展
- ◆ 今後の方向
 - ・ファックスの取り込み
 - ・PC画面での確認(ボイスメールと電子メール)
 - ・Text to Speech、Speech to Text