



情報文化部会セミナー

「新しい情報通信が 実現する近未来の社会」

静岡商工会議所・情報文化部会は2016年6月23日、静岡商工会議所静岡事務所2階で、西日本電信電話(株)ビジネス営業本部クラウドソリューション部長の黒田敏秋さんを講師に招き、セミナー「新しい情報通信が実現する近未来の社会」を開催しました。その内容の一部を紹介します。(文責・企画広報室)

情報通信は20年で大きく変化

通信サービスは、この20年で大きく変わっています。固定電話数が6000万から3000万へ減少する一方、移動電話が2000年頃から固定電話数を超えて、現在は1億5000万と人口以上の契約数になっています。また、2000年頃から展開してきた固定系ブロードバンドが拡大し、4000万の家庭に契約いただいています。さらに、2011年からはLTEが急速に拡大し、契約数が7000万に達しています。

次にスマートフォンの利用実態を見ますと、1日あたり2時間〜3時間使われる方が最も多く、10時間以上使われる方もおられます。さらに、1日の通話時間が1分未満の方が52%。1日のメールの使用頻度が0回の方が42%。1日のショート・メッセージの使用頻度が0回の方が53%。一方で、1日のLINEのアプリの使用頻度が1回〜10回の方が50%、51回以上の方もいらっしゃいます。電話やメールからスマホのアプリに代わってきていることがわかります。

さらに、スマホにインストールしているアプリの数は、6個〜20個が大半で、50個以上の方も10%いらっしゃいます。いろいろなアプリを使って、スマホを1日中使っている実態が浮かんできます。使っているアプリは、若者がLINEなどのSNSコミュニケーションとゲーム、40代

〜50代では、これに天気が加わります。世界の情報通信のデータ量も増えています。2000年から2010年はメールや簡易動画等で10倍に増えましたが、2010年から2020年は高精細動画の情報通信によりデータ量が30倍に増えて40ゼタバイトになると予測されています。1ゼタバイトとは、アメリカ国民(3.4億人)が毎日、毎秒ごとにデジタル写真を1カ月間撮り続けた場合のデータ量と言われています。天文学的なデータ量の増加の中で、われわれの生活がどうなっていくのかを紹介します。

変わらない本質とITの価値

コミュニケーションのスタイルは、アナログ電話から、LINEのテキストメッセージとスタンプによる視覚的な感情表現に変わってきました。日本国内では2015年時点で、LINEは5800万人、Twitterは3500万人、Facebookは2400万人が利用しています。

東日本大震災後、公共機関はTwitterなどソーシャルメディアを使って情報発信を始めました。Ustreamを使ってテレビのコンテンツを見るようになり、熊本地震後、熊本エリア内外からRadioikoアプリを使って、スマホでRKK熊本放送を聴く人が急増しました。

支払では、従来のPOS端末に代わって、スマホやタブレットによる簡単、手軽、

省スペースのクレジットカード決済が可能になりました。

契約や支払の文書は、紙へのサインから、タブレット等での電子サインに代わってきました。

宿泊は、ネットで空き情報を確認して予約できるようになり、さらに一般家庭での宿泊(民泊)もネットで取引できるようになりました。

タクシーは、ネットで近くのタクシーを検索して予約し、予め登録したクレジットで決済できるようになりました。買物は、重くて運ぶことが大変な商品はネットで注文し、配達してもらえようになりました。

カスタマーサポートでは、企業がコールセンターを設けて対応する形から、企業に属さない専門家をネットで検索して回答を依頼する形に代わりつつあります。

マニュアルは、紙のマニュアルから電子マニュアルに代わってきました。

このように、友人をランチに誘ったり、店舗で料金の支払いをしたり、宿泊の予約手続を行ったり、タクシーを呼びとめて利用したり、買物をしたり、問合せに回答したり、社員を教育したり、という行動の本質は変わりません。それがIT化することで、便利、簡単、安価、安心・安全になり、手段の多様化が図られ、さらにお客様の評価を高める気の効いた感性を加えることができました。