

オンラインサービスの動向とNIFTY SERVEの利用状況

小川英男

ニフティ株式会社

今日のオンラインサービスは、インターネット技術の進歩、インターネットサービスプロバイダーの増加が、世界規模で拡大している。米国では、従来の商用パソコン通信サービス会社がインターネットベースのサービスへシフトしている。我が国においても、同様の状況がおきている。一方、ビジネス面では低価格化が進み、従来の会員からのアクセス料収入のみで収益を確保することにとが難しくなり、ビジネスモデルの再構築が必要になってきている。NIFTY SERVE の状況を見ると、インターネットとのメール利用拡大、WEBベースのサービス追加など、インターネット関連のサービス利用が拡大している。今後は良質な既存のコンテンツを、インターネット技術を積極的に採用し、従来のパソコン通信環境でも、ブラウザ利用を中心としたインターネット環境でも利用できるようサービス展開していく。

The Direction of Online Services and the State of NIFTY SERVE Usage

Hideo Ogawa

NIFTY Corporation

Today's online service industry, with advances in Internet technology and the increase in Internet service providers, has grown to worldwide proportions. In America, online service companies are shifting their contents to an Internet base.

In Japan, too, the same phenomenon is occurring. Therefore, with constantly decreasing prices and the difficulty of maintaining profitability with user access fees alone, it has become necessary to redesign our business model. From our experience we can see that mail exchange with the Internet, the number of web-based services, and the use of Internet related services are all increasing. We are actively working to incorporate Internet technologies to develop a service where users can use either PC communications software or a standard web browser to access NIFTYSERVE's high quality contents.

今日のオンラインサービスは、ビジネスモデル、サービス内容、規模の広がりなど、いずれをとっても急激な勢いで変化し、拡大している。国内最大規模のパソコン通信サービスであるNIFTY SERVE を提供している弊社も、料金体系、サービス内容も大きな変化の波に直面し、その対応に全力をあげて取り組んでいる。

ここでは、断片的ではあるが、オンラインサービスの動向、並びにそれに絡めたNIFTY SERVE の実態を紹介する。

1. 世界のオンラインサービス

(1) インターネットの動向

インターネットサービスプロバイダ（以降、ISPと呼ぶ）の状況を以下に示す。

全世界のWorld Wide Webのサイト数は毎年急成長し、1996年には470,000サイトであったものが、1997年にはその1.7倍の810,000サイトに、1998年にはさらに2.7倍の1,270,000サイトになると予測されている。(Source:Access Media International)

また、インターネットに接続されているホスト数、ドメイン数も指数的に増加しており、1997年7月時点でホスト数16,146,000台（前年同期比125%）、ドメイン数1,301,000（前年同期比267%）といった状況である。

このように急伸するインターネットであるが、ISPのビジネスという側面で見ると、多くのISPは苦戦しているのが実態であると思われる。AT&Tの参入、急拡大、MCI、Sprintなども市場参入してくる一方で、PSI Netの個人相手の事業売却、GTEによるBBN Planetの買収、あるいは低価格競争の一方でNet comのようにビジネスユーザーに対して値上げをするISPも出てきており、ビジネス面では未だ模索の状況と言える。

(2) 米国の主要オンラインサービス

米国主要4社の1997年6月末時点の会員数を、以下に示す。

・America Online	8,700,000会員
・CompuServe	5,373,000会員
・Microsoft Network	2,300,000会員
・Prodigy	1,000,000会員

America Online、Microsoft Network は、順調に会員数が増加している一方、CompuServe、Prodigy は苦戦している状況にある。特にCompuServeは、America Onlineに約2年前に首位の座を譲って以来、収益の悪化など種々の問題を抱え、本年9月に全米第4位の長距離通信会社であるワールドコム社への売却が決定した。最近では、会員数が減少している状況にあり、急速にインターネットサービス対応を行うなど、抜本的な対策をこうじている。一方、独自サービスを展開してきたProdigy も、内部組織の見直しを行い、インターネットベースのサービスに転換している状況にある。

ビジネスモデルも、アクセス料の低価格化、固定料金化などにより、会員からのアクセス収入のみに依存することができなくなり、広告収入モデル、賃貸料収入モデルなどへの転換が模索されている。

2. 我が国のオンラインサービス

(1) インターネット利用動向

我が国のインターネット利用者数は、各社調査情報などから類推すると、おおよそ700万人程度と推測される。IDC Japan (1997. 6) のレポートによると、1997年末には1,000万人を超え、2000年には3,200万人になると予測している。利用形態では、ビジネス利用の伸びに比べて家庭での利用の伸びが著しく、1996年の構成比率が28%にだったのに対し、2000年には39%になり、家庭での利用が急速に進むと推測している。

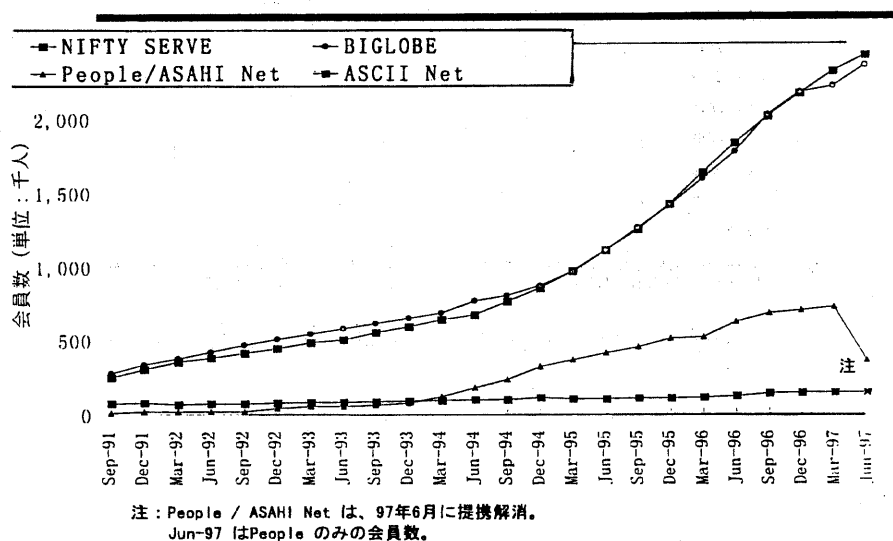
最近のISPへの加入状況は、上位10プロバイダーで加入者全体の50%を占めているものの、残りの50%の加入者は広く分布しており、地域系プロバイダーが検討していると言える。また加入者の性別分布を見ると、圧倒的に男性が多いものの女性の増加が著しく、構成比率が年々5%程度増加し、今年初めには約13%を占めている。

一方、ISPの事業状況は、収益状況は芳しくなく、大和総研の1996年12月の調査結果によると、黒字のISPは対象117社中24社と20%程度であり、残りは収支均衡もしくは赤字の状況にある。差別化のためのコンテンツ整備、価格の多様化、アクセスポイント・速度の拡大など、会員拡大の競争と利益確保のためのビジネスモデルの見直しに努力している状況である。

(2) 主要パソコン通信サービスの加入者数

NIFTY SERVE、BIGLOBE、People/ASAHI Net、ASCII Net の4社の会員増加状況を図1に示す。

1994年末から1996年前半にかけて、インターネットを中心としたネットワークブーム、及びWindows95発売前後のパソコンブームなどにより、パソコン通信サービスの加入者も急激に増加した。しかし、1997年に入り、パソコン需要の低迷、インターネットプロバイダーの増加により、パソコン通信サービスへの加入者数が減りつつある傾向にある。



Copyright © 1997 NIFTY Corporation All right reserved.

NIFTY Corporation

図1 主要パソコン通信サービスの会員変化

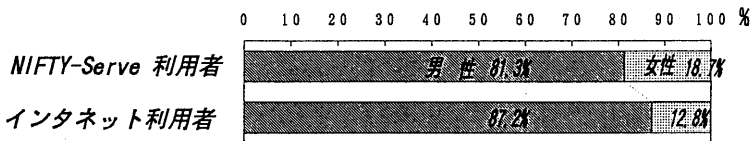
(3) 利用者の傾向

オンラインショッピングの利用希望とNIFTY SERVE での利用実態をしてみる。オンラインショッピングでの購入希望は、ソフトウェア、本・雑誌、コンサートチケット、航空券・鉄道乗車券、パソコン・周辺機器などが多い。実際の購入実態をNIFTY SERVE のオンラインショッピングの購入状況で見ると、ソフトウェアが非常に多く、全体の37.4%を占め、次いで本が17.2%、コンピュータ・周辺機が11.6%の順となっている。チケット販売は、NIFTY SERVE でも販売を開始したが、さらなる拡大には仕組みの整備、個人認証など解決すべき課題もあるが、今後拡大していくと考える。

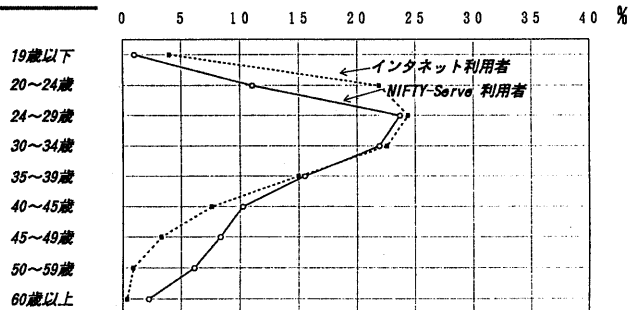
次に、インターネット利用者とパソコン通信利用者の性別、年齢構成の違いを図2に示す。

性別比率では、NIFTY SERVE の方が女性比率が高くなっている。これは、NIFTY SERVE が会員制であることの安全性とか、女性向けのコンテンツが整備されている、といったことが要因としてあげられる。また、年齢別の分布では、インターネット利用者に比べて、NIFTY SERVE は比較的年齢層が高い所に分布している。NIFTY SERVE の料金決裁方法がクレジットカードであること、使い慣れたワープロでも利用できる、といったことが要因としてあげられる。

利用者男性/女性比率



利用者年齢分布



出典: NIFTY-Serve 利用者は約93万人の利用者データ, インタネットはサイバースペース・ジャパン(株) 第5回WWW 利用者調査(6500人) 両方のデータ共に1997年1月現在

図2 インターネットとパソコン通信利用者の比較

3. NIFTY SERVEの利用状況

NIFTY SERVE は、1987年4月に商用サービスを開始し、既に10年を経過している。この間、技術の著しい進歩、パソコン利用の拡大と利用ニーズの多様化、インターネットの急伸などに対応し、パソコン通信の利用範囲の大幅な拡大を図ってきた。

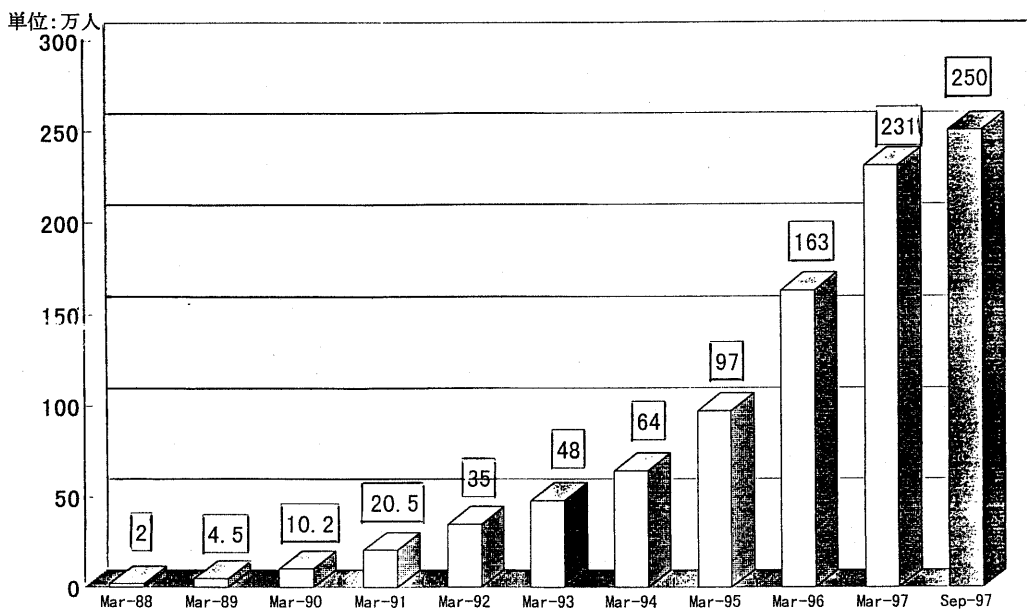
以下にその利用状況を紹介する。

(1) 会員数の推移

NIFTY SERVE の会員の状況は、97年9月末現在で見ると、個人会員の加入者比率は全体の4分の3であり、残りの4分の1が法人会員といった状況である。この比率は、ここ数年あまり変化がなく、ほぼこの比率を維持している。一方、性別に見ると女性会員比率が年々増加しており、この9月末で全体の20%になっている。

入会者数の推移を、図3に示す。図からも判るように、1995年度、1996年度の伸びが著しく年間約70万人弱増加している。これは、1995年秋のWindows 95の出荷と共に、ネットワークブームによるパソコン需要の大幅な拡大が、大きな要因となっていると推測できる。

しかし、1996年度後半から加入者数が減少してきており、特に1997年度に入るとその傾向が顕著に現れてきている。1997年9月の実績は、純増ベースで見るとピーク時（1995年12月）の3分の1程度にまで減少している。この傾向は、大手のプロバイダーの共通した傾向と推測され、加入者の地域プロバイダーへの分散、パソコン販売の低迷など、いくつかの要因があげられる。今後、新たなサービス展開、差別化戦略など、より一層の魅力付けが重要となっている。



Copyright © 1997 NIFTY Corporation All right reserved.

NIFTY Corporation

図3 NIFTY SERVE会員数推移

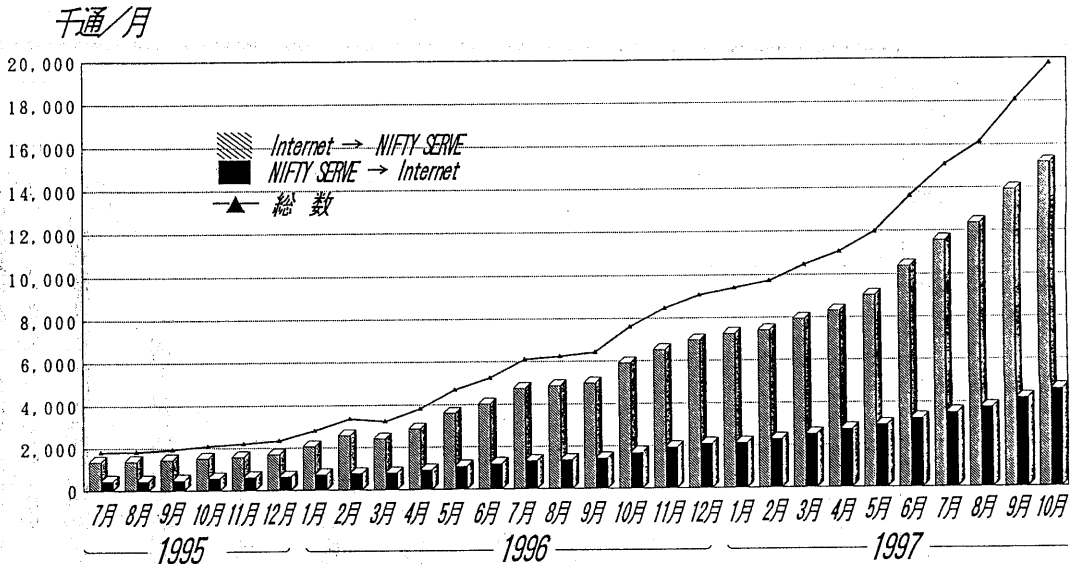
(2) サービス利用状況

1997年10月度の利用時間に占める各サービスの割合は、電子メールが全体の約36%と一番多く、次いでフォーラムが約30%といった状況である。掲示板、CBシミュレータ（チャット）などが約12%程度であり、これらコミュニケーション系のサービスが、全体の9割近くを占めている状況である。DBサービスは、売上に占める割合は大きいものの、利用時間は全体の3%弱であり、またオンラインショッピングなどのトランザクションサービスは2%弱といった状況である。

最近では、電子メールの利用時間の伸びる傾向にあり、特に1996年に入ってからインターネットとの電子メールの相互交換が著しく多くなっている。1997年3月には、電子メールの交換通数が1千万通を超え、この11月には2千万通を突破する状況である。わずか8ヶ月で倍の規模に達する見込みである。その状況を図4に示す。

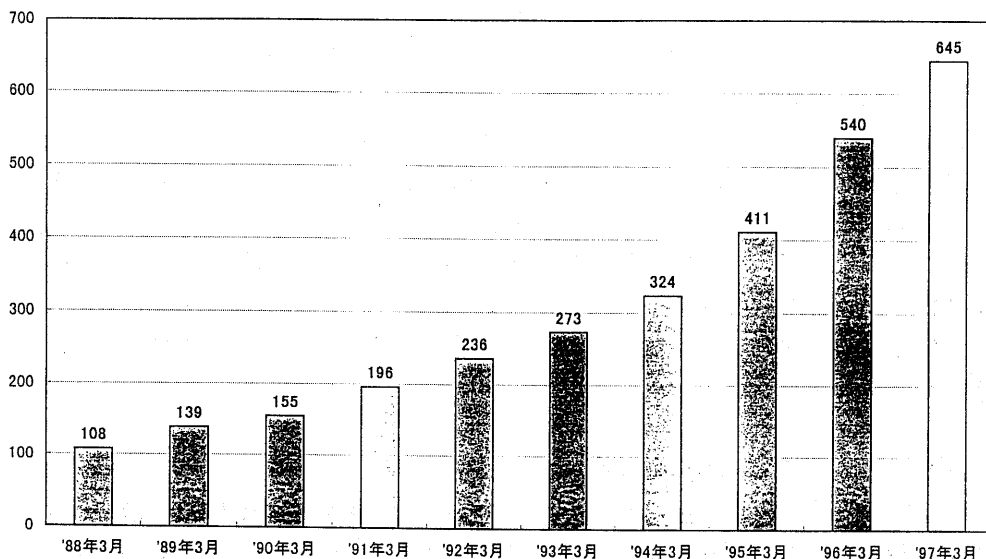
フォーラムは、利用時間で見ると通信回線の高速化などにより、時間数はほぼ横ばいの状況である。しかし、フォーラム数は、1997年10月末時点で707個のフォーラムがあり、毎年100個程度増加している状況である。今後、会員ニーズの多様化に伴い、さらに拡大するものと推測される。その状況を図5に示す。

ショッピングの状況は、10月現在で201店舗あるが、1997年度に入ってから店舗の出入りがあり、総数の増減はほとんどない状況である。最近の傾向では、WEBベースへの移行、併存といった店舗も見受けられる。



All Rights Reserved. Copyright ©NIFTY Corporation 1996

図4 NIFTY SERVE ~Internetトラフィック推移



Copyright © 1997 NIFTY Corporation All right reserved.

NIFTY Corporation

図5 フォーラム数推移

(3) ビジネスへの活用

NIFTY SERVE 活用の目的は、大きく2つにわけることができる。

一つは、「安い、早い、安全」なネットワークを活用して、企業内の情報の共有化、組織のフラット化などを狙いとして、コミュニケーション、及び情報提供の経済的な手段として活用する形態である。

この形態は、NIFTY SERVE とは独立した自社専用のメニュー、及び会員管理機能を持って自社専用ネットワークを構築（CUG：Closed User Group）する形態と、NIFTY SERVE 内に一部独自メニューを加えて利用（PS：Private Service）の2種類の形態がある。1997年10月末時点で、CUGは462ネットワーク、PSは434件ある。CUGの中には、電子メールの仕組みを核にして、端末側にも専用システムを用意して、受発注業務に専用化して活用している企業もある。

2つ目は、前述のように社内のネットワーク活用ではなく、マーケティング手段としてNIFTY SERVE を活用する形態である。NIFTY SERVE の持つショッピングサービスを利用した販売、顧客ニーズ把握、アンケートサービスを利用した市場調査、顧客ニーズ調査、あるいは情報提供、フォーラムなどを組み合わせたステーションサービスなどを利用した顧客サポート、新製品情報提供といった活用が多く見られる。あるOA機器メーカーでは、情報ネットワーク社会に向けた新しいCS活動として、顧客に対するメーカーからの情報提供、商品に関する質問、意見、要望、クレームを直接リアルタイムにやり取りを行い、顧客サポートはもちろん、問題点の早期発見、新製品へのフィードバックなどへの効果的手段として活用している。

4. NIFTY SERVEシステムの概要

NIFTY SERVE のシステムは、サービス開始当初からUNIX系のミニコンのコンプレックスシステムで構築している。これは、会員増加、サービス増加に対して、経済的で柔軟なシステム拡張が可能、システムメンテナンスが容易、トラブル局所化によるサービスの継続維持などが主な理由である。

現在は、震災対策などの安全性から東京蒲田センターと群馬県館林センターの2センターで分散して処理しており、相互にバックアップできる形態となっている。ホストコンピュータも、全体で270台に達し、同時にサービス提供できるアクティブ数も、22,500アクティブとなっている。

一方、ネットワークは、全国のアクセスポイント数 212ヶ所、総回線数 40,500回線といった規模にまで拡大してきている。通信速度も、9,600bps以上の高速回線の大幅な拡充を図っている。特に、インターネット利用のためのTCP/IP対応のネットワーク整備に重点をおいて、設備拡充を図っている。

5. NIFTY SERVEの今後の計画

この12月から、料金体系の見直しを行い、大手ISPとほぼ横並びの料金体系とした。さらに、今後はWEB上のコンテンツの整備をより一層推進すると共に、インターネットの基本サービスである以下の機能も順次追加し、現行のNIFTY SERVE コンテンツの充実に加え、優良なWEB上のコンテンツも併せて整備し、シームレスにパソコン通信とインターネットが利用できる総合オンライン情報サービスへとサービス、環境を充実させていく計画である。

- ・ブラウザによる現行NIFTY SERVE が利用できるサービス (INTERWAY) 提供済
- ・個人ホームページサービス
- ・インターネットへの電子メール自動回送サービス
- ・POP3/SMTTPによる電子メールのやり取り
- ・フリーメールアドレス対応
- ・プッシュ型情報サービスなど

以 上