

ユビキタスネット社会における官民の役割に関するアンケート調査について

ユビキタスネット社会における官民の役割分担の在り方や政府の果たすべき役割等についての議論に資するため、物流、金融、ICT分野の主要企業に対し、アンケート調査を実施中。現時点での概要は以下のとおり。

1. 望ましい官民の役割分担

- ・ ICT活用の中身を考えるのは民間企業が中心だが、国にはインフラ投資の初期リスクを低減できる仕組みづくりを希望する。(物流・A社)
- ・ 初期のインフラ投資に関して、バックアップする体制がほしい。(物流・J社)
- ・ 技術開発・ビジネスモデル構築は民間主導で進めることが望ましい。国は、国内の技術を国際標準にする、そこまでいかなくても社会・文化的に不利益にならないようにするよう後押しに積極的に取り組むことが望ましい。(金融・S社)

2. 今後の政府の役割として期待すること

- ・ インフラ投資の初期リスクの軽減。(物流・A社)
- ・ 最新技術の開発・導入に関して工夫・努力をしている企業に対する表彰などの制度。(物流・A社)
- ・ 海外のものを取り入れるより、国内でよいものを掘り起こす努力をしてほしい(中小企業の技術評価ができる仕組みを設けるなど)。(物流・J社)
- ・ 総務省 web サイトのアップデート告知サービスがあればよい。情報技術開発・事業開発に役立つ調査結果を始め国内外の有益な情報が掲載されていたので、それらをもっと活用してもらえよう体制を取ってほしい(本として出版されていると気軽に利用できる。相談窓口があるとベスト)。(物流・J社)
- ・ 中身については特に介入を望まない。(物流・A社)
- ・ 規制緩和をこれからも進めてほしい。(物流・J社)
- ・ 民間の活力を阻害しない施策を望む。電波法では規制緩和が進んでおり、問題はあまりなくなっている。技術、サービスともに最先端を行くような技術の普及を盛り上げるような仕組みづくりを歓迎している。(ICT・

B社)

- ・ 規制・標準化を国が主導で行うことは望ましくない。標準化が先行するとユーザー指向の仕組みが実現できず、結果的にメリットが薄れて不成功に終わってきた。むしろ公正・公平な競争のためのルール作りをしてほしい。
(ICT・B社)
- ・ 標準化について政府が推進することが望ましいが、難しいと思われる。
(金融・M社)
- ・ ISOなど国際標準の認定を受けるために、もっと政府も技術活用をしてほしい(「政府調達、ISO準拠」というと他のISO取得技術と同じ土俵で戦うことができる。現状では、政府も国際標準取得では尽力しており、不満はない)。(ICT・B社)
- ・ 必要十分な消費者保護を目指してほしい。例えばプリカ法(前払式証票の規制等に関する法律)の改正が進んでいることは評価している(現状は技術進歩に法律が追いついていない)。(ICT・B社)
- ・ 日本の技術で補うことができないことについて、政府から普及・啓蒙活動をしてほしい。それに伴い、日本の技術者不在をインドや中国の技術者で調達することを推奨してほしい。直近でいえば、金融機関のメインフレームに用いられているプログラミング言語「COBOL」の技術者が一斉に退職し、メンテナンスができる人材がいなくなる「2008年問題」がある(日本ではあまり深刻に受け止められていない)。(ICT・I社)
- ・ 「デジタルコンテンツ産業=国の財産を守る」という認識を持ってほしい。海外で技術侵害を受けることが多い(キャラクターの著作権、商標不法使用やソフト交換ソフトによる不法配信など)。国内でもソフトウェアを開発する際のプログラムおよび考え方に関して法的に保護できるよう整備する必要がある(ただし、保護しすぎると新技術の発展を妨げることがある)。
(ICT・D社)
- ・ ICT業界の技術者に対して、知的財産権についての教育を実施してほしい(あまり詳しくないので)。(ICT・D社)
- ・ 他業種企業と連携することで、短期間にしっかりした良いものを作ることができるが、この連携において特に権利関係に関して国が調整を行ってほしい。「国の標準化作り」にもなると思われる。(ICT・D社)
- ・ 既存の技術の権利を保護できるように法的に整備すると同時に、新規事業者が参入しやすいように国が第三者として調整を図ることも必要になる(新しいことを始める際には、調査に1年かけることもあるので、ベンチャーには非常にハードルが高い)。(ICT・D社)

3. 電子政府・電子自治体の進展に望むこと

- ・ インフラを支える人材の育成にもっと積極的になってほしい。電子政府・電子自治体となった場合、作業義務やそれに伴うリスクが生じることが予想され、トラブルの際に身近でヘルプができる人材がもっと多くならなければ仕組み自体が発展しない。現在は「シニアのパソコン教室」など個人ベースの講座が多いが、「地域の信頼作り」という視点で教育を行うべき。
(物流・A社)
- ・ 公金収納をインターネットを用いて電子的に行う試みが行われているが、新しい仕組みを導入するために必要な投資をきちんと回収できる手数料設定などを行って欲しい。(金融・S社)
- ・ 現在の住基カードに type B が採用されているが、type C を採用も検討して欲しい。(物流・J社)
- ・ ユーザーの利便性を考えた施策を望む(例：プリペイド型の電子マネーを地域の交通(車、バス、駐車場などのインフラ)で採用するなど。万人が使える技術を採用してほしい)。(ICT・B社)
- ・ 政府や自治体が発注している仕事に参加できないイメージがある(提出書類が多いなど)が、可能であれば、そのために必要な作業に関してインド企業向けに講演をしてほしい(例えば、インド大使館で開催されているインドITクラブなどで)。ガイドラインやテキストのようなものも欲しい。
(ICT・I社)
- ・ 携帯電話における通信販売サイトに「(JADMAなどのような)国の証明」を発行してほしい。企業の証明をすることで、ユーザーの信頼性を高めることができ、「消費者保護」につながる(現状では整備されていないため、架空請求に代表されるようなトラブルがある)。もっとモバイル通販産業が活性化するためにも必要と考えられる。(ICT・D社)

4. 今後のICTの進展に伴い求められる人材

- ・ 社内でCIO、SEを育成することに重点を置いていない。(アウトソーシングを実施)。社内では、BPRに重点を置き、そこに人材リソースを集中させている。アウトソーシング先の人材には、業務及びそこでのニーズ、要求されているコスト・品質・開発スピードを理解し、それに最適な技術を選択できることを望む(最先端技術は必ずしも必要ではない)。(金

融・M社)

- ・ 業務を理解し、それをどうICT技術に展開するかを考える人材、システム構築時に工程管理を行える人材は必要であり、内部で確保することに注力している（やりたいことがあり、資金もあるが、サービスが作れないというのが日常化している）。そのために必要な知識とスキルは、高等教育で身につくものではなく、各企業が体系的に内部で育成する必要がある。

(金融・S社)

- ・ CIOのようにトップマネジメントレベルでICT化に伴う問題に取り組める人材は絶対的に必要である。人材の流動化が進んでいないのが現状なので、内部で育成することが急務である。(金融・S社)
- ・ インフラを支える「プチ技術者」育成が課題と思われる。ここでいうプチ技術者とは、地域でICTについて困った人を助けてあげられる人を意味する。例えば国がオフィシャルな資格を作り（情報処理技術者よりもっと簡易的なもの）、それを取得することで「プチ技術者」に認定される。そういった人材の増加により、「コンビニにパソコンの先生がいる」「あの店のあの店員さんが来てくれる」という状態を目指す。コンビニとしては、そのような店員がいれば集客を期待することができると同時に、店員に仕事の使命感を持ってもらうことができる。(物流・A社)
- ・ 海外において日本が勝つためには、「顔が見える人」「行動力のある人」を国が支援することが必要と思われる（例：坂村健氏、ドクター中松氏。日本は社内にはいい人材がいるが、目立たないことが多い）。(物流・J社)
- ・ 小さいベンチャー企業が育つ土壌も必要（結果SEが育つことにつながる）。(物流・J社)

5. ICTの進展に伴い不要・障害となっている規制・慣行

- ・ 業界に特に規制はない。(金融・M社、物流・A社)
- ・ インターネット取引に関して、特に規制はない。(金融・S社)
- ・ 金融業界における規制は多い。例えば、現在の金融商品販売には説明責任の義務が伴うが、オンラインで販売する際、どのようにすれば説明責任を果たしていることになるのかは問題にされる場所である。(金融・S社)
- ・ セキュリティについては特に考えている。社会的なルール作りから行わないと問題が生じると考えている（システムはかなりのコストをかけて運用しているが、ユーザー側のリテラシーを考慮すると様々な問題が生じることが予想される）。(金融・S社)

- ・ 駅空間でユビキタス環境を作り出すためには、インフラ構築に莫大な費用がかかる。交通バリアフリー法のこともあり、できることは積極的に取り組みたいが、収益を確保できるビジネスモデルの構築が大きな課題である。(物流・J社)
- ・ 電波法の改正やそれに伴う手続きの簡便化、企業の補助金制度の導入などは、企業にとってはありがたい政策だと思う。(物流・J社)
- ・ 電波法の規制があった(解決済み)。(ICT・B社)
- ・ 日本では、インド企業と直接取引をしてもらえない慣行がある。昔からハードウェアで付き合いのある会社の下請けにならざるを得ない(⇔アメリカでは直接パートナーシップを組んで仕事をすることができる)。また、中間業者が入ると、仕様変更があった場合に、顧客の意図が正しく伝わらない。その他にも、決済が遅い傾向にある(場合によっては3~4ヵ月後になる)。(ICT・I社)
- ・ 官公庁の入札に入れれないという懸念がある(海外の会社に国内の金額が流れるのを嫌う風潮があるのではないか)。(ICT・I社)
- ・ 日本では、契約書が簡単であいまいである(それまで英語で契約書を作ってきたが、日本で初めて日本語の契約書を作った。内容もアメリカの訴訟でも負けないように作られた30ページのものを作ったが、2ページのボリュームで落ち着いた)。(ICT・I社)
- ・ 開発面では、端末の能力やシステム上のトラブルがあった。システムではイベントや月末月初が重なって集中アクセスがあったときにトラブルが起きやすかった。ただ、現在ではそれらの経験を積んだ結果、シビアな問題はなくなっている。(ICT・D社)
- ・ winnyなどの交換ソフトによる著作権違反のコンテンツ配信などで打撃を受けることがある(現状では法的に整備しきれておらず、利用者のモラルに委ねられているのが実情)。(ICT・D社)
- ・ 権利保護について、業界内でも意識が高まりつつあり、業界団体で話題になることはあるが、具体的な動きになっていないのが現状。(ICT・D社)

6. 情報端末に求める役割

- ・ 便利なツールだからといって普及するわけではない。過去に株価の変動がすぐ見られるような専用機器、PDA(オンライントレード用の機器を取り付けて使う)が販売されたが、普及しなかった。テレビでのオンライン

トレードの話があり検討したが、PCに慣れたユーザーが同じ機能がテレビで実現されても利用するとは思えず、積極的に取り組みを行う予定は今のところない。唯一普及・発展が期待できる通信機器は携帯電話。現在、オンライントレードユーザーのうち携帯電話による利用者は5%程度で推移している（他社もほぼ同じ状況と見られている）が、これを超えるようになると、爆発的にオンライントレードユーザーが増えるの見込まれており、その兆候が見られれば取り組みを強化したい。ただし、オンライントレードに特化するICTは、特殊機能扱いでユーザー数が少ないため開発コストがかかる。標準化が最大の希望機能である。（金融・M社）

◎携帯電話について希望する機能

- (1) 認証機能（指紋照合など簡易的なもの）装備（認証後は数字のやりとりだけになる）
 - (2) 画面の拡大（現在の3～4倍くらい。見やすいように）
 - (3) キー数の減少による操作性向上（ゲームキーくらいが理想。テンキーでも多い）
 - (4) ハードウェア（HDDなど）、ソフトウェア（Java、ブラウザ）の性能アップと標準化（現在はメーカーごと・機種ごとに異なるため）
 - (5) 常時接続
 - (6) 通信料金の定額制浸透（通信時間が長くなるため）（金融・M社）
- ・ 入店時の自動ID認証機能。（物流・A社）
 - ・ 入店時の認証後に自動メール送信（Bluetoothの導入）。（物流・A社）
 - ・ 携帯電話の“表現力”が向上して欲しい（＝色、データボリューム、入力画面などのインターフェースなど）（金融・M社）
 - ・ フラッグで通信でき、ローカルで動作し、かつデータが保存できるような仕組みを利用し、お金にまつわる情報を個人にスムーズに提供できるサービスを実現したい。（金融・M社）
 - ・ 個人認証を行い、ナビゲーション情報の提供ができる端末の研究開発を行っている。（物流・J社）
 - ・ 携帯電話に非接触型ICが装備されることで、高いセキュリティを実現すると同時に、個人認証を可能にし、様々なアプリケーションを装備することができる。それによって、インターネットで行われてきた商取引やデジタルコンテンツ利用をリアルでも展開でき、ユーザーの利便性を上げ、多様なサービスを展開できることになった。このことはCRMに非常に役立つ。（ICT・B社）

- ・ 携帯電話が複合機能を持つ。電子パスポート（携帯電話を携帯してゲートを通ることで認証できる）のようなビジョンがある（D社では、このようなビジョンをオープンにし、それによって他社とつながりを作るきっかけを作っている）。（ICT・D社）

7. その他・国際競争力を維持・強化するためのICTの利活用方策

- ・ 「環境・商品力・店舗運営力・ICT」が競争力の源泉と認識している。ICTは、整備されるほど効果を実感できるファクター。業務改善に役立つほか、特にマーケティングにおける顧客動向に関する情報を集めるには最適。従来の商品管理・売上管理の情報に顧客動向情報が加わることで効果を出しやすくなった。（物流・A社）
- ・ 携帯電話の普及により、顧客分析能力において日本はここ2～3年で飛躍的に成長すると考えられる。（物流・A社）
- ・ 特に携帯電話へのメールは店舗にいる人いない人にかかわらず「嫌がられないコミュニケーションを取ることができる」ツールであり、来店や購買の動機付けになっている。携帯メールの利点は以下の2点と考えている。
 - ① 店舗内で動機・心理に合わせた商品提案ができる。
 - ② 店員との会話のきっかけを作り、形の無い商品売るきっかけを作ることができる（例：ドリンク代がかさむ人に無料健康診断コンテンツを勧める。）。→コンビニが無形物のサービス拠点としてインフラ化することが期待できる。（物流・A社）
- ・ 基本的に鉄道事業は国内事業だが、文化財団を設立し、アジアで鉄道事業を牽引するための技術指導や教育を積極的に活動を行っている。また、ドイツ鉄道やフランス鉄道と技術交流を行っている。国からの要請があれば、海外に人材派遣を行い、運営ノウハウを提供することも可能であると思う。（物流・J社）
- ・ 国内に関しては、知的財産グループを社内で作り、自社を守る特許対策を講じている。（物流・J社）
- ・ Suicaは、一日延べ1600万人が利用するという厳しい環境で機能している。また、ほかの非接触式ICカードに比較して処理速度が速く、エラーに強い符号処理方式を採用している。十分に海外でも活用できるシステムであり、国が積極的に売り込んでもよい技術である。（物流・J社）