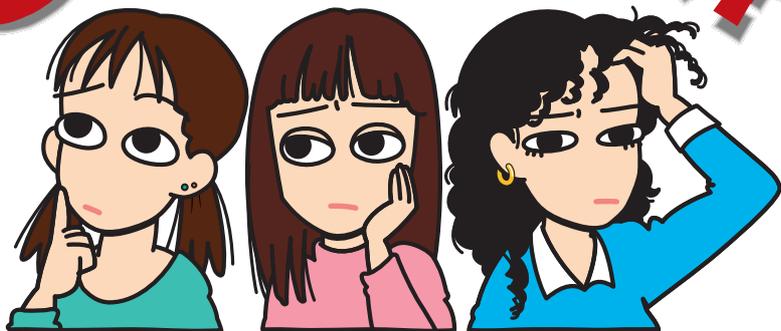


ぜんぜんわかってるの？



今や百花繚乱のプロバイダー。いったいどうやって選んだらよいのやら、悩める乙女3人が超メジャープロバイダー「BIGLOBE」を突撃訪問。果たしてこのプロバイダー戦国時代に、「BIGLOBE」は3人のハートをつかめるのか!?

photo:Hiroji Kazuo
Illust:Kido Satoko
text:Yoshida Takako (KAPS)

今月の質問に答えてくれる人



吉川 英一 (よしかわ・えいち)氏
NEC
常務取締役
C&C マルチメディア事業推進部長

今月の質問する人



金谷 容子さん (24歳 OL)
学生時代はパソコンをほとんど触ったことがなかったのですが、2年前の就職を機に思い切って買いました。今は仕事で毎日パソコンを使っています。



野田 里美さん (26歳 家事手伝い)
つい先日まで勤めていた会社では、ワープロしかないという環境で仕事をしていました。自宅では友だちとメールをやりとりする程度ですが、もっとインターネットを使いこなしたいと思っています。



前田 由起子さん (28歳 OL)
コンピュータ関係の会社に勤めて7年目になりましたが、コンピュータに関する知識はあまりないので、ほんとにシロウトです。インターネットは会社で昼休みに楽しんでいます。

企画・構成 KAPS

金谷 : インターネットに加入しようとしたときに、いろいろな情報があっただけで迷ってしまうんですが、何をポイントに選んだらいいんですか?

どんなプロバイダーを選ばいいの？

吉川 : 最近、パソコンを買って梱包を開いたら、インターネットの勧誘のチラシが必ず10枚は入ってると思います。実際、日本には現在プロバイダーが約3000社もあるんですよ。その中から1つ選ぶというのは至難の技ですよ。じゃあ選ぶときのポイントは何かの点かというね、まずはつながりやすくないといけません。つながりやすくするために、プロバイダーはアクセスポイントを増やさないといけません。

でもアクセスポイントを増やすにはお金がかかるから、プロバイダーにとって本当はそれが少ない方が得なわけです。ところがそうするとお客さんにとってはつながりにくい。だから、設備投資を惜しまずにきちんとやっているプロバイダーをお選びになることです。

2つ目は、アクセスポイントが自分の住んでいる場所の近くにあること。インターネットは、プロバイダーに払う料金の

ほかに、電話料金がかかりますよね。もしアクセスポイントが市外局番だったらお金もよけいにかかることになる。だから自分の住んでいる市内局番にアクセスポイントがないといけません。

3つ目は速いこと。プロバイダーは電話会社から通信回線を借りているのね。それが太ければ太いほど、高速道路が広いのと同じこと。高速道路に例えると、家の近くにアクセスポイントというインターチェンジがあって、バックボーンという道路の幅も広いということですね。それと、インターネットは世界を結ばなければならぬでしょ? BIGLOBEでは、まずアメリカに向けた回線をどっさり買ってる。だから、結局はこれらを全部クリアしているBIGLOBEがナンバーワン(笑)。



BIGLOBEのウリは何？

前田 : BIGLOBEにはどんな特徴があるんですか?

吉川 : 今までは「つながりやすい」「近い」「速い」だけでよかったと思うのね。でも、これからのプロバイダーの評価ポイントは、「コミュニティー」という面だと思っているんです。ただインターネットにつながるというだけだったら面白くないじゃないですか? だから、チャットや掲示板といったお客さんにどんどん参加してもらえる話し合いの場を作る。この点については、BIGLOBEは非常に力を入れています。今現在11のジャンルを展開していますが、その中でも特に、エンターテインメント系、ビジネス系、女性系が3本柱ですね。今インターネットユーザーの中心は、まだ20代30代男子の技術系が中心なんです。その年代の男性の40%がインターネットユーザーだというデータもある。だからこの層はもうそろそろ飽和状態になってくると思うのね。でも、人口の半分は女性だし、今日も皆さんがこうしてインターネットに興味を持って来てくれた。これからは女性の皆さまにご協力いただいて、ターゲットを広げてもらいたいですね。今後ともぜひよろしく願います(笑)。

◎ コンテンツばかりではなくサポートにも力を注いでいるというBIGLOBEのホームページ
http://www.biglobe.ne.jp/



金谷 : たとえばチャットなどでメールアドレスを交換するような機会があったりしますよね。そういうときにメールアドレスを教えることに危険はないですか？

吉川 : メールが来ること自体には身体的な危険はありませんね。でも、精神的ダメージはありえます。

もしインターネットで嫌がらせに遭ったら!?

金谷 : いたずら電話をもらったのと同じ不快感がありますよね。

野田 : 私は、どこにも自分のメールアドレスを出したことがないのに、一度だけアダルト情報のダイレクトメールが来たことがあったんですよ。文字量も多くて「どうして通話料を払ってこんなものを受け取らなきゃならないの!？」と。その後なにもないのでよかったですけど、文字だけでも恐くて、ほんとに警察に訴えようかとさえ思いました。

吉川 : 迷惑メールのほかにも、例えば掲示板やチャットというのは、他人を傷つけたり、悪口を書いたりするという危険性があり得るでしょ？ それに対応するには、まずリーダーであるプロバイダーがしっかりしていなきゃならない。そこで、公正な仲裁機構というのがいると思うんですよ。そのために、実はBIGLOBEでは、会員の皆様

にBIGLOBEを安心してご利用頂けるよう、ネット上の違法行為や嫌がらせを予防し、トラブルを解決するために、昨年暮れに「BIGLOBE ネットコミュニティ相談室」を開設しました。この「BIGLOBE ネットコミュニティ相談室」では、メールによる相談コーナーを用意しているほか、ホームページなどを時折パトロールしたりもしているんですよ。今まで、そういった問題はネット上では放置されていたんですね。でも、それではみんなが迷惑する。だからBIGLOBEとしては、明らかにみんなに迷惑をかけるような行為があった場合は、その会員を除名する権限も有している。最初に入会していただく時に「ご退会いただくことがあります」と明記しているんです。意見を聞いて、調査して、問題があったら手続きを踏んで退会していただく、という措置をする場合もあるということです。

金谷 : 日本のインターネットはそういう部分がまだまだ遅れているという話をよく耳にしますし、インターネットに無知な初心者、無知なだけによりけり不安を抱いてしまうんですよ。そういったサービスがあるというのは、特に女性に対して、非常に心強いですね。

前田 : もし実際に嫌な気持ちになったときに、どこに訴えたいのかわからないですもんね。

吉川 : ネットの世界では、身体的なダメージよりも精神的なダメージを受ける危険性のほうが大きい。でも精神的ダメージというのはなかなか証明できないから、自分が強くならざるを得ないという面もあると思うんですね。インターネット業界としての対処法はまだまだ確立していないのが現状だけれど、でも我々は皆さんの補強材になりたいと思っています。

野田 : プロバイダーは3000社もあるということですが、ズバリBIGLOBEのライバルは？

吉川 : もう、ライバルだらけ！（笑）。お客さんの気持ちは本当に正直でダイレクトですからね。私どもは、プロバイダーは鮮魚店みたいなものだと思うんです。要するに鮮度商売だね。例えばコンテンツの更新がちょっとでも遅れるとか、間違ったまま放置されるとか、ちょっとでもサービスを怠ったりしたらすぐお客さんは逃げてしまう。常に鮮度を保たないといけないんです。

金谷 : それから、ユーザーとしてはサポート体制も気になりますね。

吉川 : うちの24時間サービスをしてるんですよ。すぐお金がかかるんですけどね（笑）。

前田 : あと、マイレッジサービスみたいなのがあったらいいですね！ インターネットをたくさん使ったら、その分ポイントがもらえるような。

BIGLOBEのライバルは？

吉川 : アメリカ発のBIGLOBEコンテンツ「サイバープラザUSA」では「サイバーマイレッジクラブ」というのをやっていますよ。パソコンというのはどんどん新しくなっていくものだから、早い時期に買ったならなんか損した気分になるでしょ？ BIGLOBEは最初に入って来てくれたお客さんや、長く使ってくれているお客さんに決して損をしたと思われたいサービスを提供したいと思っています。

もっと見たかったらここにアクセス!

女性ビギナーのためのウェブマガジン
My Firstパソコン
URL <http://www.kaps.co.jp/>



まだまだ圧倒的に男性ユーザーが多いパソコン。パソコンに興味はあってもなかなかとりつきにくい、わかりづらい、という多くの女性のための「簡単!」「わかりやすい!」「楽しい!」ハウツーページがこの「My Firstパソコン」だ。インターネットからくまなくマスター術やデジタルを使いこなすステキな女性の紹介などを、毎週火曜日更新で連載中。また、本連載の「My First Question ~ どうなってるの?」の模様もウェブ上で紹介している。

今日は、若いお嬢様方とお話して楽しかったというのももちろんのこと、これからインターネットを始めようとしておられる方々の生の声を聞かせていただいて、大変勉強になりました。最初に「どんなプロバイダーを選んだらいいの」という質問をいただきましたが、それは私どもがまさに2年前にBIGLOBEを始めた時に考えていたことで、今日はその初心を思い出させていただきました。また、私共が「お客様のお得になることや楽しく思っただけのものを提供しよう」「万が一トラブルが起こった時の支援機構を作っていこう」と努力していることが、みなさんにも支持していただけるんだなあ、という確かな手ごたえを感じました。ビジネスとして大変貴重なご示唆を賜り、ありがたいと思っております。

吉川さんいかがでした?





[インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ] ご利用上の注意

このPDFファイルは、株式会社インプレスR&D(株式会社インプレスから分割)が1994年～2006年まで発行した月刊誌『インターネットマガジン』の誌面をPDF化し、「インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ」として以下のウェブサイト「All-in-One INTERNET magazine 2.0」で公開しているものです。

<http://i.impressRD.jp/bn>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、URL、団体・企業名、商品名、価格、プレゼント募集、アンケートなど)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真の撮影者、イラストの作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は収録されていない場合があります。
- このファイルやその内容を改変したり、商用を目的として再利用することはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用する際は、出典として媒体名および月号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレス R&D)、コピーライトなどの情報をご明記ください。
- オリジナルの雑誌の発行時点では、株式会社インプレス R&D(当時は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接のおよび間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

このファイルに関するお問い合わせ先

株式会社インプレスR&D

All-in-One INTERNET magazine 編集部

im-info@impress.co.jp