インターネットにおいて、自ら通信インフラを持たずにサービスを提供するＯＴＴ（Ｏｖｅｒ－Ｔｈｅ－Ｔｏｐ）と呼ばれる事業者が、グローバルに急成長しているのも近年の大きな特徴である。ＯＴＴ事業者が映像サービス等を提供することで、ブロードバンド契約者の総ダウンロードトラヒックが平成28年５月には前年同月比50.1％増の6.9Ｔｂｐｓに達する（総務省「我が国のインターネットにおけるトラヒックの集計・試算　2016年５月の集計結果の公表」）など、ネットワークのリソースがひっ迫し、国内の電気通信事業者は多大な設備投資を迫られている。収益モデルによっては、電気通信事業者は増加する投資コストを回収できないおそれがあり、経営上の重要な課題となっている。

電気通信市場は技術革新のペースが速いことも特徴であり、最新技術をタイムリーに導入することが競争力維持の鍵となる。近年ではスマートフォン、クラウドコンピューティング、ＬＴＥ、ＦＴＴＨなどが市場を牽引してきたが、今後も５Ｇ、スモールセル、ＩＰｖ６、ＩｏＴ、エッジコンピューティング、ＳＤＮ等のソフトウェア制御技術、次世代無線ＬＡＮ、ＡＲ・ＶＲ、自動走行車・コネクテッドカー、シェアリングエコノミー、ＡＩなど様々な技術・サービスに対応した投資・人材育成を進めていく必要がある。

なお、本格的なＩｏＴ時代に必要不可欠とされているＩＰｖ６については、契約者数が10万以上のＩＳＰ事業者では約86％がＩＰｖ６接続サービスを提供しているが、契約者数が１万未満の事業者では18％程度の事業者しか対応していない（平成26年12月総務省調査）ため、今後は、中小事業者においても更なる対応率の上昇が期待されるところである。

その他、情報通信が国民生活の基盤インフラとしての存在感を強める中で、セキュリティや安心・安全に対する脅威も増加しており、事業者にとってセキュリティの強化、個人情報保護、消費者保護及び青少年保護は重要な課題である。

第２　経営力向上の内容に関する事項

１　基本的事項

電気通信分野は、固定通信や移動通信など多様な事業業態があり、事業者は様々なサービスを利用者に提供しているが、電気通信市場は非常に変化の速い市場であり、今後、本格的なＩｏＴ時代の到来を見据え、市場のニーズに的確に対応するためには、サービスの更なる高度化・多様化等を図るとともに、必要な人材を確保していくことが重要である。

そこで、２に定めるところにより、目標達成に取り組むことを求める。

２　具体的事項

電気通信分野においては、経営力向上に向けて、一のイからルまでに掲げる事項を、二の表の左欄に掲げる事業者の規模に応じ、同表右欄に掲げるところにより、実施するものとする。

一　経営力向上の内容

イ　サービス品質の向上

現在提供しているサービスについて、サービス品質の向上を通じて、競争力の強化を図る。サービス品質向上の取組としては、例えば、次に示すような取組が考えられる。

（例）

⑴　ユーザ対応の改善

①　高齢者対応を含む個人ユーザへのサポート強化

②　法人ユーザへのサポート強化

③　ホームページやＳＮＳ等を通じた情報発信の強化

④　実店舗の拡充など顧客接点の強化

⑵　設備・技術の高度化

①　固定系ブロードバンドにおけるＦＴＴＨサービスの導入等による通信速度の高速化

②　移動系ブロードバンドにおける通信速度の高速化

③　インターネット接続等におけるＩＰｖ６への対応

⑶　通信ネットワーク等の強靭化

①　通信機器や伝送路設備等の二重化等

②　データセンターの地域分散化

③　非常用電源等の確保等

ロ　関連サービス提供による提供サービス内容の拡大

現在提供している主力サービスに加えて、関連するサービスを追加で提供することで、売上増を目指す。例えば、専ら固定通信を提供する事業者は移動通信を、専ら移動通信を提供する事業者は固定通信を組み合わせるなどの方法がある。

ハ　新たな技術を踏まえた新規サービスの展開

変化の激しい電気通信市場について、今後の動向を的確に予測し、新たな技術を踏まえた新規サービスの展開を図ることにより、売上増を目指す。例えば、次のような観点からのサービス展開が考えられる。

（例）

⑴　ＡＩ技術を活用したサービス

⑵　ロボット技術を活用したサービス

⑶　ビッグデータを活用したサービス

⑷　センサー（ＲＦＩＤ等）を活用したサービス

⑸　大容量映像配信技術を活用したサービス

⑹　クラウド・エッジコンピューティング技術を活用したサービス

⑺　ＳＤＮ等のソフトウェア制御技術を活用したサービス

⑻　次世代無線ＬＡＮ技術を活用したサービス

⑼　ＡＲ・ＶＲ技術を活用したサービス

⑽　自動走行車やコネクテッドカーのためのサービス

⑾　シェアリングエコノミーに資するサービス

⑿　高度なセキュリティ技術を活用したサービス

ニ　他の電気通信事業者等の設備を活用した事業展開

固定通信のＦＶＮＯ制度や移動通信のＭＶＮＯ制度等を活用し、他の電気通信事業者等の設備を活用することにより、経費節減、事業エリア拡大等を図る。

ホ　他事業者との連携強化

他の電気通信事業者等との水平方向連携（セット販売等）、垂直方向連携（隣接レイヤサービスとのワンストップ提供等）により提供サービスの拡充を図る。また、電気通信事業以外の事業を行う者との連携等により、各産業のサービス（電力、ガス、ヘルスケア、教育、ゲーム等）と電気通信を組み合わせたサービスを提供する。

ヘ　省エネ・共同調達等によるコスト削減

事業者の事業内容によっては、多量の電気使用や多くの機器・設備整備が不可欠なものがある。例えば、次のような取組を行うことにより経費全体のコスト削減を図ることが考えられる。

（例）

⑴　電気通信設備等の省エネルギー化による電気料金の削減

⑵　電気の使用量管理による電気料金の削減

⑶　他事業者との共同調達による機器・設備等費用の削減