

📄 | 事例：世界的な自動車企業

# ヨーロッパのある自動車メーカーが60の市場にまたがって顧客第一主義を実践





## バックグラウンド

世界中に事業を展開するヨーロッパのある自動車メーカーA社が最初のコネクテッドカーを発表したのが数年前。現在では60以上の市場にわたって数十万台のコネクテッドカーが走っています。

将来を見据え、A社では自動運転、コネクティビティ、電動化、カーシェアリングなどを戦略の焦点としており、これらの要素を結び付けることで、価値あるカスタマーエクスペリエンスを生み出したいと願っています。

使用ケースとして考えられているのは、例えばクルマで帰宅するときに自宅の照明や暖房が設定済みだというようなクルマとホーム環境のインタラクティブな関係をどのようにしたら作れるかという問題で、このアプローチは連結した世界を創り出し、様々な環境向けのIoTテクノロジーを一つにまとめます。クルマのエコシステムをこうした方法で拡張することは未来のテクノロジーがもたらす新しい世界像のほんの一部分に過ぎません。

A社はドライバーがクルマそのものや広範なクルマのエコシステムとより簡単にインタラクションできるようにするための方法を探しています。

## チャレンジ

A社ではグローバルなデジタルフットプリントを開発し、成長させていこうと考えています。すでに60以上の市場をカバーしていますが、自動車のコネクティビティをさらに拡大して、同社が事業を行っているすべての市場でこのコネクティビティを供給していくのがねらいです。

そして、どこでも、いつでも、同社のクルマが広範囲なコネクティビティを形成するエコシステムおよびプラットフォームに確実にアクセスできることを目指しています。

複数の国にまたがる市場を相手にする場合、クルマは国境を越え、ドライバーは自分のいる場所に関係なくシームレスな経験を期待しますが、コネクティビティもそれを統制している規制も国によって異なるので、こうした目標を実現することは大きなチャレンジです。

グローバルなコネクティビティを達成するためには、A社はローカライズされた製品やサービスによって作られたグローバルなソリューションへアクセスする必要があります。



## 要件

### 重要なのはグローバルで持続可能なコネクティビティ

A社がパートナー企業に求めたのは、グローバルなコネクティビティを可能にし、これを供給することと、クルマにコネクティビティをもたらす回線事業者のネットワークと加入接続をA社が管理するのをサポートすることでした。

そのためにはOTA（無線通信）のアップデートをサポートするeSIMテクノロジーの使用が必要で、予知保全やソフトウェアアップデートを含むサービスでOTAはA社に役立っています。

例えば、ソフトウェアアップデートは、自動車の所有者がディーラーにクルマを持っていかなければならない代わりに、OTA経由でクルマに実施されます。eSIMを使うと、所有者はディーラーから遠く離れたところに運転することもでき、接続性の心配せずにサービスを使用開始できます。もう一つのメリットは、自動車の健康状態のモニタリングが簡単になり、自動車のメンテナンスとサービスが確実に行え、将来の自動車の設計を向上させる方法について貴重な情報が得られることです。しかもパーソナライズされたデジタルサービスの向上にもつながります。

例えば、顧客がある自動車から別の自動車に乗り換えた時、自分のプロフィールを持ち運べるので、別の自動車の方でもドライバーの指定した通りに設定できます。

従来のSIMでは、この実装が、特に複数のモバイルサービスプロバイダーを使って接続する必要のある場合には難しくなる可能性もあります。

適切なコネクティビティパートナーを選択するにはネットワークの独立性も重要な要素でした。このことはeSIMプラットフォームのプロバイダーに当てはまるだけでなく、コネクテッドカーにネットワークのアクセスを供給しているモバイルネットワークオペレーターにも当てはまります。サービス品質の面からも、コストの面から言っても、一貫したコネクティビティで運転できることは重要です。また、恒常的ローミングおよびIoTコネクティビティに関して適用される規制は国ごとに異なるので、専門のノウハウを提供でき、国内規制に関して最善のマネジメント方法をアドバイスできるパートナーと提携できることは重要です。

### 信頼できるパートナーによって成功に導くパートナーシップ

タタ・コミュニケーションズは、コネクティビティの要素の一つにまとめることを助け、A社が自動車の開発と製造に集中できるようにします。

グローバルコネクティビティ戦略をサポートするためにA社がタタ・コミュニケーションズを選んだキーポイントは、タタ・コミュニケーションズがたんなるテクノロジーサプライヤーではなく、当初から信用できるパートナーだったことです。タタ・コミュニケーションズは、数多くの提携および640以上のモバイルネットワークとのアクセス契約のおかげで200の国およびゾーンにわたり、コネクティビティを供給しています。

タタ・コミュニケーションズは回線事業者に依存せず、信号の強さ、サービス品質、ネットワーク可用性に基づき、それぞれの国でモバイルネットワークのトラフィックを切り替えることができるので、一定して安全で確実なコネクティビティを可能にします。

## ソリューション

タタ・コミュニケーションズはデュアルeSIMのアプローチでA社をサポートします。これによって、クリティカルなテレマティクス情報はインフォテインメントサービスとは分けて管理されます。

ドライバーは自分にとって重要なことをすべて利用でき、一方、メーカー側のA社は車両のアップデート中にサービスをブロックしなくて済みます。デュアルeSIMを採用したおかげで、A社はドライバーとメーカー両方の要求を別々に管理できるようになりました。

また、タタ・コミュニケーションズMOVE™ eSIMハブにより、異なるモバイルネットワークにまたがり、異なるSIM間で単一のAPI（アプリケーションプログラムインターフェース）抽象化レイヤーを通してシームレスな運用が実現し、特定のプロバイダーに依存する必要がなくなります。

タタ・コミュニケーションズはネットワークのコネクティビティ、コスト、ポリシーコントロール、そしてネットワークパフォーマンスに関して深い見識と理解が得られるようにサービスを供給しています。したがってローカルのモバイルネットワークプロバイダーに依存せず、A社はグローバル規模のコネクティビティについてコントロールでき、情報を得られます。タタ・コミュニケーションズは、A社が世界中で各地域特有の電気通信規制に準拠するのを助けながら、すべてのコネクティビティを管理する単一のストック・キーピング・ユニットで制御し、在庫記録をサポートします。

タタ・コミュニケーションズはシームレスなSIM供給を可能にし、自動車メーカーA社がコネクティビティコストの最適化による恩恵を被りながら、サービスをまとめることができるので、A社のカスタマーは場所に依存することなく、安価なコストで最高のデータプランとカバー範囲を得られることになります。



