



## France Télécom、コンバージェンスサービス提供へ向けて サービスブランドを「Orange」に統一

🕒 記事のポイント

### サマリー

仏France Télécom (FT) は、中期事業計画「NExT」の一環として、同社のサービスブランドを「Orange」に統一する。ブランド変更は、まず2006年6月1日からフランスと英国において実施され、順次、オランダ、スペインなど、その他の事業展開国において行われる。また、法人向けサービスは「Orange Business Services」のブランド名で統一する。なお、フランス国内の固定電話サービスにはFTのブランドを継続して使用する。

本稿ではFTのブランド変更の概略および同時に発表された新サービス・端末の概要を紹介する。

主な登場者 France Télécom Orange

キーワード 事業者動向 FMC ブロードバンド モバイル

地域 フランス

執筆者 KDDI総研 制度・政策調査G 服部 まや (xma-hattori@kddi.com)

### 1 新しい「Orange」の誕生

#### 1-1 インターネットもテレビもモバイルも「Orange」へ

France Télécom (FT) は同社のサービスブランドを「Orange」に統一する。「Orange」は従来、FTのモバイルサービスのブランドであったが、これまで「Wanadoo」のサービス名で提供されていたインターネットサービス、そしてADSL TV「MaLigne TV」も、今後は「Orange」ブランドで提供されていくことになる。

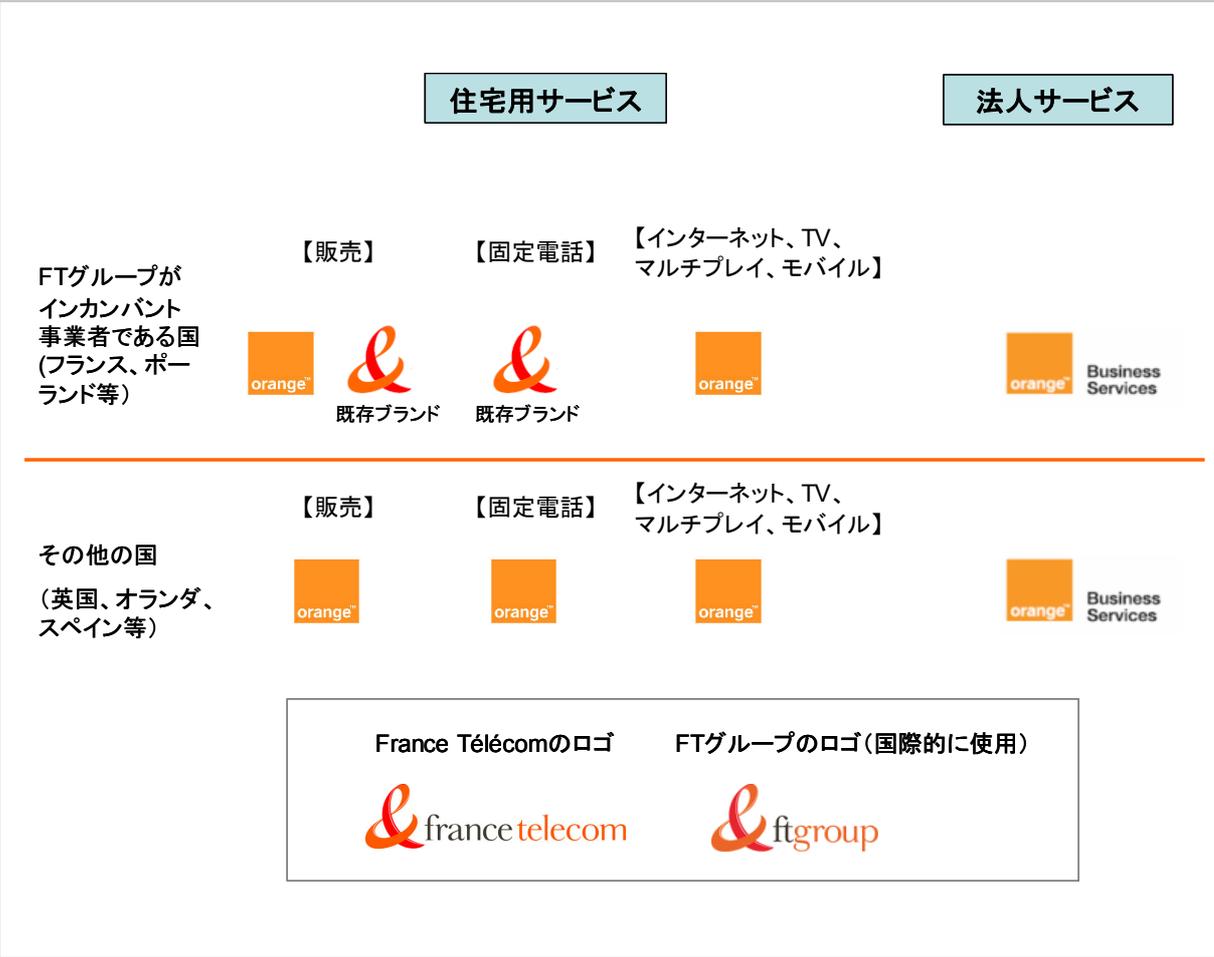
新しい統一ブランド「Orange」は、まず2006年6月1日からフランスと英国において使用が開始され、順次、オランダ（2006年上半期）、スペイン（2006年下半期予定）、ポーランド（2007年予定）などの事業展開国でブランド変更（リブランディング）が実施される。

FT、コンバージェンスサービス提供へ向けて  
サービスブランドを「Orange」に統一

なお、フランスやポーランドなどFTグループがインカンバント（旧来的あるいは支配的）事業者である国においては、固定電話サービスには既存のブランドを存続することとしている。フランス本国ではFTブランドを継続して使用し、FTショップの入り口には、FTとOrangeの両方のロゴが付けられる（FTのロゴおよび国際的に使用するFTグループのロゴもデザインがリニューアルされる）。

また、子会社EquantをはじめとするFTグループが世界220ヵ国・地域で提供する法人サービスについては「Orange Business Services」のブランド名で統一する。

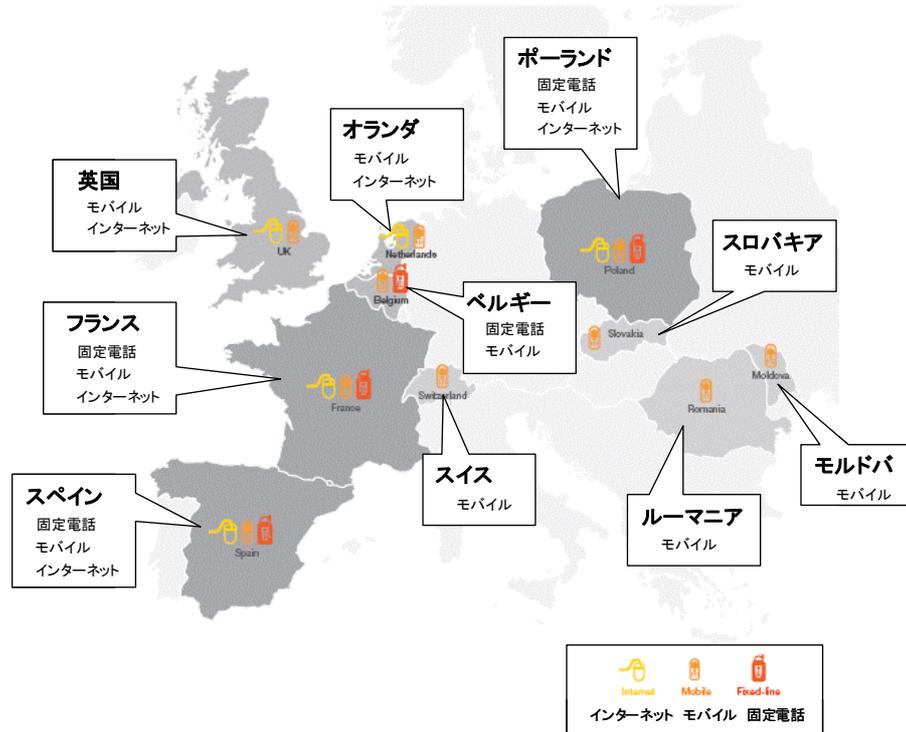
【図表1】 FTグループのブランド変更の概要



(FT資料をもとにKDDI総研作成)

FT、コンバージェンスサービス提供へ向けて  
サービスブランドを「Orange」に統一

【図表 2】欧州におけるFTの事業展開状況



(FT資料をもとにKDDI総研作成)

このブランド変更は、厳しい市場環境下における経営戦略として2005年6月にFTが発表した中期事業計画「NEXT<sup>TM</sup> (脚注)」に基づいたものであり、FTグループが統合事業者となるための重要なステップであると位置づけられている。

FTでは「Orange」を統一ブランドとして採用した理由として、国際的に知名度があること (Orangeは14カ国の8,500万ユーザーにモバイルサービスを提供している)、シンプルで覚えやすいこと、FTグループのコンバージェンス戦略にとって重要な資産である映画、音楽、ゲームなどのコンテンツをイメージさせることなどをあげている。



(脚注)

「NEXT : (Nouvelle Expérience des Télécoms)」は、FTが2005年6月29日に発表した3カ年事業計画である。FTはNEXTにおいて、2008年までの3年間で「欧州規模で新世代の通信サービスを提供する統合事業者となること」を目指している。NEXTで掲げられた2008年の具体的な目標値は、コンバージェンスサービス収入：グループ収入全体の5～10%、IP電話台数：200万台以上、ブロードバンド・ユーザー数：1,200万以上、モバイルブロードバンド・ユーザー数：1,200万以上 (うちフランス600万、英国500万)、法人向けサービス「Business Everywhere」ユーザー数：100万以上 (収入は200万ユーロ以上) などである。

FT、コンバージェンスサービス提供へ向けて  
サービスブランドを「Orange」に統一

今回のブランド変更に関わるコストは総額で2億ユーロ弱（約288億円<sup>※</sup>（換算率））とされているが、ブランドを統一することによるマーケティングコストの削減効果等により、2007年にはこの費用を回収し、2008年以降は年額2億ユーロの削減が期待できるという。

## 1-2 顧客サービスの改善：キーワードはシンプル

FTでは、このブランド変更の中核となるのが顧客との関係であると考えており、よりシンプルなアクセスを目指し、まず本拠地フランスから、次のような顧客サービス関連施策を導入する。

### ■ 統一ポータル開設

Orangeブランドで提供されるインターネットおよびモバイルサービスの両方に共通な統一ポータル（[www.orange.fr](http://www.orange.fr)）を開設する。サービスへの加入・製品の購入、パーソナルページ、フォトアルバム、ニュースやスポーツなどの各種情報提供サービス、検索エンジン、オンラインヘルプなどが1つのポータルからアクセスできる。

### ■ 請求書の統一

インターネットおよびモバイルサービスの請求書が共通フォーマットで発行される（現時点ではまだ1枚の請求書に統合されていない）。顧客の混乱を避けるため、当面、インターネットサービスの請求書には、Orangeのロゴとともに、「WanadooはOrangeになりました」という文面が追記される。また、従来の「@wanadoo.fr」のメールアドレスも引き続き利用可能である。

### ■ 顧客窓口の一元化

顧客サービスの電話番号は3900番に一元化される。なお、携帯電話からの顧客サービス番号は従来どおり700番（一般ユーザーの場合）である。

### ■ 顧客ロイヤルティプログラムの共通化

2006年秋頃を目途に、固定電話、携帯電話、インターネットの全サービスに共通する顧客ロイヤルティプログラムを導入する。



※（換算率）

1ユーロ=144.09円（2006年6月1日東京市場TTMレート）

FT、コンバージェンスサービス提供へ向けて  
サービスブランドを「Orange」に統一

### 1-3 大規模な広告キャンペーンの展開

ブランド変更に伴い、フランスと英国では2006年6月1日から大々的に新「Orange」ブランドの広告キャンペーンが実施されている。新しいブランドのスローガンは「open」で、欧州規模で広告キャンペーンを展開していく計画である。

FTでは、2006年末まで継続される広告キャンペーンの一環として、7月21日から8月16日まで、「Orangeツアー」と銘打ったキャンペーンを実施する。Orangeツアーは、まずカンヌで幕を開け、順次、フランスのリゾート地18カ所を巡回し、FTの融合サービスおよびマルチメディアサービスのプロモーションを行う。

ツアー開催地では、フロア面積2000平方メートル以上の会場に、実際に各種のサービスが体験可能な通信設備を備えた家や、来訪者が自由にブロードバンドにアクセスして電子メールをやりとりしたり音楽を聴いたりすることができるWi-Fiカフェが設置されるほか、ゲームや映像、ビデオ、音楽などのテーマスペースが多数設置されるというものである。ゲーム大会や無料コンサートなどのイベントも合わせて実施される。

Orangeブランドの担当広告代理店として、2006年3月に2社が選定され、欧州における一般ユーザー向け広告をPublicisグループのFallon/Marcelが担当し、世界規模で法人サービスの広告をHavasグループのEURO RSCGが担当することになっている。

## 2 Orangeブランドによるコンバージェンスサービスの提供へ

新しいOrangeの誕生とともに、「次世代」のサービス・製品が発表された。特に注目されるのは、固定網と携帯電話網の両方で利用できるOne Phoneタイプの携帯電話機「Unik」、固定電話、インターネット、デジタルTVをパッケージ化した「Les Optimales Orange」などの統合サービスである。

FTがフランスにおいて提供開始または提供予定のサービスのうち、主要なものは次のとおりである。

### ■ Unik

Unikは、家庭内ではWi-Fi（無線LAN）経由で自動的に「Livebox（FTのワイヤレスブロードバンドモデム）」に接続され、IP電話として機能し、外出先ではOrangeのネットワークにアクセスして携帯電話として利用できるWi-Fi/GSMデュアルモード電話機である。

UnikはFTが2006年9月にサービス開始予定のFMCサービスの専用端末で、サービスの利用には、Orangeのブロードバンドサービスへの加入、Liveboxおよび専用端末Unikが必要となる。端末価格は99ユーロ（約14,300円）からとなる予定である。

FT、コンバージェンスサービス提供へ向けて  
サービスブランドを「Orange」に統一

同様なサービスとしては英国BTの「BT Fusion」があり、すでに商用サービスが提供されている。

【図表3】 UnikとLiveboxの概観



(出所：FTホームページ)

### ■ Les Optimales Orange

「Les Optimales Orange」は、2006年6月1日のブランド変更後、新Orangeブランドではじめて提供されるサービスで、固定電話、ブロードバンドインターネット、デジタルTVが含まれるオールインワン・パッケージである。このサービスでは単一の顧客窓口と単一請求書が提供される。

「Les Optimales Orange」に含まれるサービスは次のとおりである（料金は5月31日時点では未発表）。

- FTの加入電話（ボイスメール、通話明細等の付加サービスを含む）
- インターネットサービス「8MegaMax」（最大速度8MbpsのADSL）
- デジタルTV： 30チャンネルの無料パッケージ、ビデオオンデマンド、有料チャンネル（TPS, Canal +, le Bouquet, CanalSat）
- 発信者識別、通話転送、「Atout Partout（自宅外の利用も同一料金を適用）」のサービス
- 通話プラン：フランス国内および海外県・欧州・北米の全ての固定・携帯電話宛の通話が月間240分まで無料。時間帯区分なし。
- 月間15通のSMSが無料

### ■ Les Optimales France Télécom

「Les Optimales France Télécom」は固定電話のオールインワン・パッケージである。FTブランドで提供されるこのサービスは、顧客の解約を防ぐことを目的としている。

FT、コンバージェンスサービス提供へ向けて  
サービスブランドを「Orange」に統一

「L'Optimale illimité+120」プランは、FTの加入回線基本料込みで月額59ユーロ（約8,500円）、フランス国内の固定電話へはかけ放題、フランス国内の携帯電話と海外県・欧州・北米の固定・携帯電話宛の通話は月間120分まで無料となっている。さらに固定電話宛のSMSは無料、国内携帯電話宛のSMSは月間15通まで無料となっている。

引き続き、フランス国内および海外県・欧州・北米の全ての固定・携帯電話宛の通話がそれぞれ月間2時間と4時間無料となる「L'Optimale 2h」および「L'Optimale 4h」の2種類のプランが追加される予定となっている。

なお、このサービスは先着15万ユーザー限定となっている。

### ■ 高品質IP電話

Orangeの「le téléphone illimité」（通話無制限IP電話サービス）のユーザーを対象に、高品質の音声通話を提供するLivebox 経由のIP電話サービスである。

対応するIP電話機としては、Thomson V1590およびSagem D45Wの2種類が提供されることになっており、価格は69ユーロ（約9,900円）からである。

### ■ 高画質ADSL TV

300万世帯を対象に、ADSLで提供される高画質（High Definition）デジタルTVサービスで、このサービスを受けるにはHD対応のTV受像機が必要となる。

HDオプションの提供にあたって、FTはTPSとコンテンツの供給に関する契約を結んでおり、TF1、M6、TPS Starなどのチャンネルでスポーツや映画がHDで視聴可能となっている。

### ■ モバイルTVオプション

携帯電話で視聴することができるモバイルTV放送のオプションである。

【図表4】 モバイルTVオプションの種類

オプション	月額料金	内容
TV	6ユーロ (約860円)	すべての国内TVおよび地上デジタル放送約20チャンネル+ビデオクリップ
Total TV	10ユーロ (約1,440円)	すべての国内TVおよび地上デジタル放送・有料チャンネル計50チャンネル以上+ビデオクリップ
Sports	9ユーロ (約1,230円)	スポーツイベント（全仏オープン、ツールドフランス等）、スポーツ専門チャンネル、スポーツの試合経過やニュースをSMS/MMS配信など

(出所：FTホームページ)

FT、コンバージェンスサービス提供へ向けて  
サービスブランドを「Orange」に統一

## ■ L'Internet Multimédia Orange

Orangeへのブランド変更を機に発表された新しいブロードバンド料金プランで、インターネット (ADSL)、IP電話、ADSLテレビがプランに含まれている。

【図表5】 Orangeブロードバンドサービスの新料金プラン

プラン名	Internet 1 MégaMax	Internet 8 MégaMax	Internet 18 MégaMax
インターネットアクセス (TVを含む)	24.90 ユーロ/月	29.90 ユーロ/月	39.90 ユーロ/月
IP 電話 (無制限)	10ユーロ/月		
Livebox	プロモーション*として3ヵ月間無料、それ以降はレンタル料月額3ユーロ		
テレビ電話	プロモーション*として3ヵ月間は月額15ユーロ、それ以降は月額20ユーロ		

\* 2006年7月5日までの申込みに限る。

(出所：FTホームページ)

また、新料金プラン開始時の特別プロモーションとして、先着5万ユーザー限定で、月額29.90ユーロ (約4,300円) と34.90ユーロ (約5,000円) の定額サービスを提供する。

- ・ ADSL (最大速度1Mb) + TV + IP電話 (かけ放題) : 月額29.90ユーロ
- ・ ADSL (最大速度8Mb) + TV + IP電話 (かけ放題) : 月額34.90ユーロ

ADSLテレビでは、27のフランス国内・国際チャンネル (無料)、地上デジタルの無料チャンネル、有料チャンネル (TPSとCanal+ : 最初の3ヵ月間は無料サービス)、ビデオオンデマンドなどが視聴できる。

## ■ 無料ブロードバンドサービス (英国)

Orangeへのブランド変更はフランスと同時に英国でも行われるが、英国でも各種の革新的サービスを提供していくと発表した。

英国では、「Free Broadband」サービスとして、月額30ポンド (約6,300円<sup>(換算率)</sup>) 以上のプランに契約したOrange携帯電話ユーザーに対して、ブロードバンドサービス (8MbpsのADSL) を無料で提供する。



(換算率)

1ポンド=210.43円 (2006年6月1日東京市場TTMレート)

FT、コンバージェンスサービス提供へ向けて  
サービスブランドを「Orange」に統一

英国Orangeのブロードバンドサービスは、通常料金は月額17.99ポンド（約3,800円）で、Livebox、IP電話サービス「Talk」（Talkユーザー間の通話と夜間・週末の国内固定電話宛通話が無料）が含まれている。

### 3 法人サービス部門は「Orange Business Services」へ

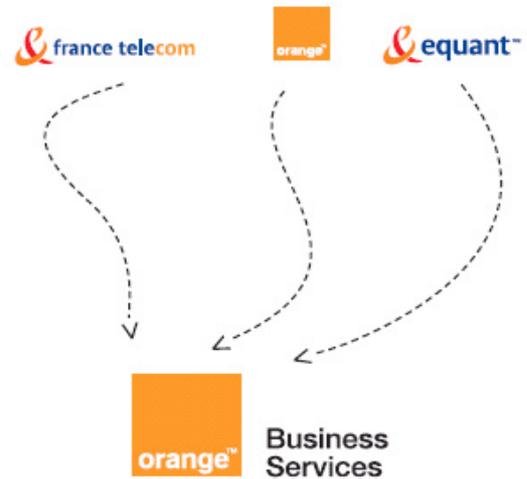
従来、FTグループの法人向けサービスは、子会社のEquant、FTおよびOrangeの法人部門がそれぞれ個別に提供していたが、住宅用サービスのブランド変更と時を同じくして、「Orange Business Services」の名称で統一される（【図表6】）。

Orange Business Servicesは世界220カ国・地域においてサービスを提供し、166カ国・地域に拠点を設置しており、従業員数は約2万9,000人である。ユーザーとしては、多国籍企業（約3,750社）、各国企業（約40万）、フランスの官公庁・公共機関（約4万）などがある。また、モバイルサービスの法人契約数は100万、エンドユーザー数は800万となっている。

また、Etrali、Almerys、EGT、Expertel Consulting、France Telecom Intelmatique、SETIB、Solicia など、FTグループ各社もOrange Business Services のブランド名でのサービス提供を開始する。

Orange Business Servicesでは、各種統合サービスの拡充を優先課題としており、2006年末までに「Business Everywhere」（ビジネス向け統合サービス）のサービス提供エリアを16カ国に拡張する計画である。また、顧客窓口の一元化も予定している。同社は、6月以降、企業向けLiveboxの提供地域の拡大や固定・携帯融合サービス「Business Talk」の発表、固定インターネットをサービスメニューに含めた「Orange Broadband for Business」（英国）など、各種サービスを相次いで発表している。

【図表6】 Orange Business Services への  
ブランド変更



（出所：Orange Business Services ホームページ）

FT、コンバージェンスサービス提供へ向けて  
サービスブランドを「Orange」に統一

## 📖 執筆者コメント

フランスではIP電話が急速に普及拡大し、固定電話加入者数は減少を続けており、FTの固定電話事業は厳しい状況にある。現在ではモバイル事業の売上はFTの売上高の50%以上となっており、モバイルとインターネットが稼ぎ頭となっている。こうした市場環境で、FTはいち早く経営戦略の見直しを行い、「NEXT」の実現により統合事業者への変身を図りつつある。

今回のブランド変更は、「NEXT」の発表後、1年をかけて行われたが、これに先立ってFTでは全ての事業を本体に統合し、現在では、固定電話、携帯電話、インターネットの全サービスを提供している。すなわち、2003年に携帯電話事業者Orangeの完全子会社化、2004年には一度は別会社化したISP事業Wanadooを再統合して完全子会社化、さらに2005年1月には法人向け通信サービス事業を提供する子会社Equantの完全子会社化を実施した。また、国際的にも2005年にスペインの携帯電話事業者Amenaを買収している。一方で、FTのIPおよびモバイルを最優先とする戦略から外れている電話帳事業（PagesJaunes Group）については、Orangeへのブランド変更後、2006年6月7日にFTの持分（54%）の売却を発表している<sup>④</sup>（脚注）。

FTは2006年9月にはFMCサービスの提供を計画しており、コンバージェンスサービスへの動きは加速していくと思われるが、競争事業者も同様なサービスを提供開始あるいは提供予定である。ますます競争が激化すると予想されるフランス市場の今後の動向が注目される。



<sup>④</sup>（脚注）

その後、PagesJaunes GroupのFTの持分は7月にKKR（投資ファンド）への売却が決まった。FTはまた7月に、衛星事業子会社France Telecom Mobile Satellite Communications（FTMSC）をApax Partners（投資ファンド）に売却している。

FT、コンバージェンスサービス提供へ向けて  
サービスブランドを「Orange」に統一

**【執筆者プロフィール】**

氏 名：服部 まや（はっとり まや）  
所 属：KDDI総研 制度・政策調査室  
専 門：欧米・アジアを中心とした諸外国のモバイル市場に関する調査研究  
最近の主な研究テーマ/レポート：  
    欧米の公衆無線LANサービスの動向  
    欧米におけるMVNOの動向  
    東南アジアの通信事業環境調査  
    ローミング事業に関する調査研究  
    タイ携帯電話事業者の最新動向（KDDI総研R&A 2004年10月号）  
    タイ携帯電話市場の最近の動き（KDDI総研R&A 2006年2月号）  
Email : xma-hattori@kddi.com  
電話 : 03-6716-1141

 出典・参考文献

- ・ France Télécomの報道発表資料（"France Télécom lance le nouvel Orange : une marque unique pour l'Internet la télévision et le mobile, une marque leader pour l'ouverture des services numériques; 2006.5.31等）
- ・ France Télécomの投資家向けプレゼンテーション資料（"The new France Telecom launches the new Orange"; 2006.5.31等）
- ・ France Télécomホームページ（<http://www.francetelecom.com/fr/>）
- ・ Orangeホームページ（<http://www.orange.fr/>）
- ・ Orange Business Servicesホームページ（<http://www.orange-business.com/>）
- ・ その他各種報道資料