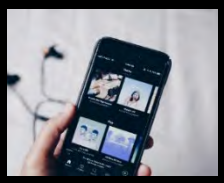
nikko am
Nikko Asset Management

ご参考資料
2020年10月

ゼロ・コンタクト関連企業の
ビジネスモデルと関連用語のご紹介

What's Zero Contact Business

User Experience



Customer Journey

日興アセットマネジメント株式会社

Key Word

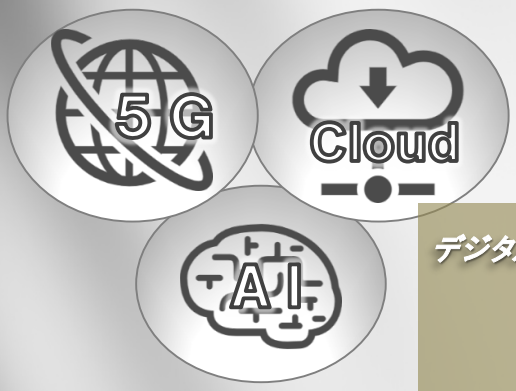
Zero Contact Business

ゼロ・コンタクト ビジネス

テクノロジーの進展と消費者意識の変化を背景に以前から進んでいたDXが新型コロナウイルス感染拡大を契機に加速しています。

今後、DXが社会やビジネスに浸透することで、サービスの使用権を定期購入するサブスクリプションなどを中心とした非接触型のゼロ・コンタクトビジネスは一般消費者のみならず、企業にも普及するとみられています。

テクノロジーの進展



DXを可能にする
3つのテクノロジー。

消費者意識の変化

ミレニアル世代を中心にモノを所有するより利用（体験）することを重視する傾向に。

デジタル・トランスフォーメーション

DX

「所有」から「利用」するビジネス（サブスクリプションなど）の拡大

月額利用料金体系

サブスクリプションモデルは様々な業態に普及するとみられています。

Remote Work　*Streaming Media*

Zero Contact Business

Online Service　*Remote Service*

※上記はイメージであり、実際と異なる場合があります。

Key Word

デジタル・トランスフォーメーション

DX

DXとは何か

デジタル・トランスフォーメーション（DX）の定義は「ITの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」です。
2004年にスウェーデンで提唱された概念です。

手段	対象	実施
D	ライフスタイル ビジネス 製品・サービス 業務プロセス etc・・・	X
Digital		Transformation
デジタルで		変革する

※欧米では変化を示す接頭語Transを「X」で示すため、DTでなくDXと略す。

新型コロナウイルス感染拡大により、世界的にデジタルを利用することで既存のビジネスモデルや様々なプロセスが刷新され始めています。今後は「コロナ以前の社会に戻ること」ではなく、「新常態に向けて動き出すこと」が共通認識となりつつある中、**デジタル・トランスフォーメーション（DX）**への意識が高まっています。

主要国のデジタル化について

米国ではデジタルを活用した新しい製品やサービスを提供する企業が新規参入。
これまでにないビジネスモデルで新しい競争原理を作り出している。

中国やアジア諸国などでは、デジタル化と経済成長が同時進行。
もはや、デジタルを前提に社会システムが成り立っていると言っても過言ではない。

2020年9月に発足した菅新政権は2021年秋までに「デジタル庁」を創設する方針。
行政の電子化（電子申請の推進）やオンライン診療・遠隔授業などの普及支援を行なう。

Key Word

Subscription

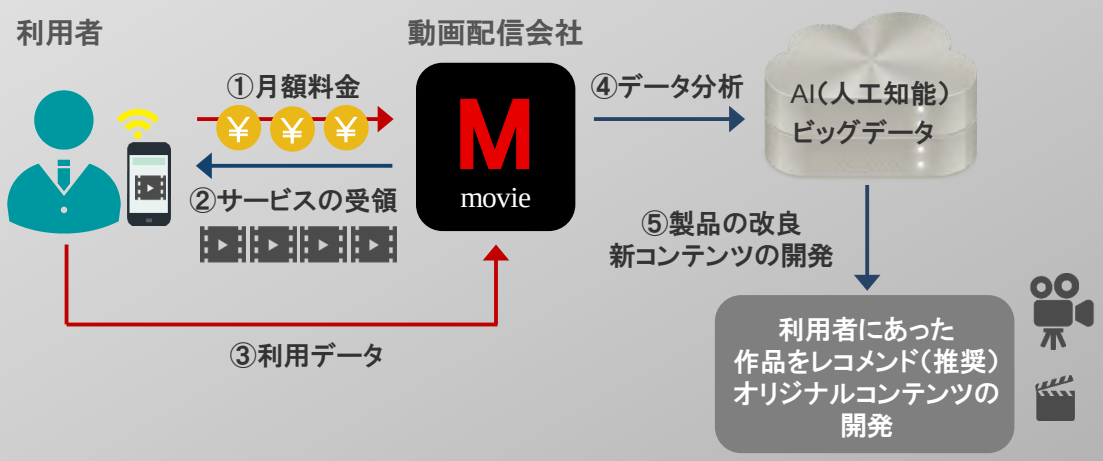
サブスクリプション

「サブスクリプション」とは消費者が製品やサービスの使用権を定期購入する収益モデルのこと。必要な時に必要な分だけ製品やサービスを利用し、不要になったら契約を終了できるため、利便性と合理性の高さから、ミレニアル世代を中心に利用が進んでいます。

サブスクリプションは様々なサービスを生み出すドライバーになるとみられています。

動画配信会社のビジネスモデル（例）

顧客ごとにカスタマイズされたコンテンツを提供し、
利用者の体験価値の向上を図る



サブスクリプションのメリット

消費者

- 少額（月額料金）なので、サービスの利用が始めやすい。
- 契約期間中、製品やサービスのサポートを受けられる。
- 常に最新の製品やサービスを利用できる（利便性、体験価値の向上）。

事業者

- 継続的に安定したキャッシュフローを生み出すことができる。
- 顧客の利用データを活用し、製品やサービスを改善できる。
- 顧客と長期的な関係を構築することができる。

One Point

ストリーミングサービスやSaaS（Software as a Service）のようにデジタルコンテンツで価値の提供を行なうサブスクリプションはサービスの提供がオンラインで瞬時に完結するため、モノを提供するサブスクリプションビジネスより利便性が高い傾向にあります。

詳しくは次ページ以降で

※上記はイメージであり、実際と異なる場合があります。

Key Word

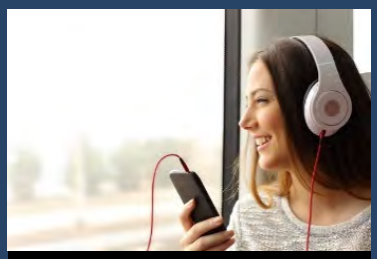
Streaming Service

ストリーミングサービス

「ストリーミング」とは、映像データ等をPC等にダウンロードすることなく即座に再生する技術のこと。動画配信サービスは最先端のストリーミングとクラウドによって成り立っています。

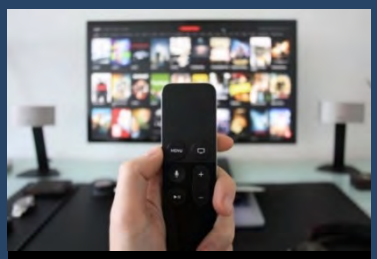
※ダウンロードとは、プログラムやデータをネットワーク上のサーバーから手元の端末に転送すること。

コロナで余暇の楽しみ方にも変化がみられています。
場所と時間の制約なく音楽や動画を楽しめる「ストリーミングサービス」はステイホームでより拡大しています。



音楽ストリーミング

CDを買い集めるのではなく、定額でネット上から音楽を楽しむスタイルの便利さが拡大中。



動画ストリーミング

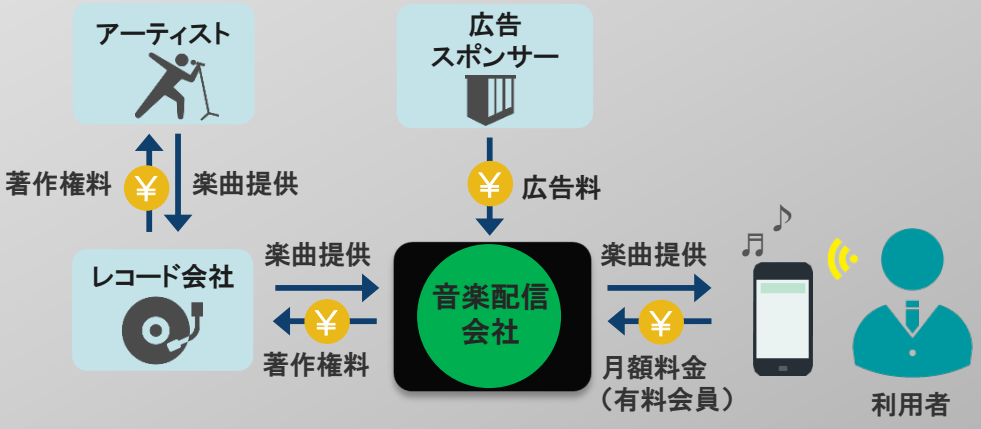
映画館に行くのではなく、定額でネット上から好きなものを家で観られるスタイルは、「ステイホーム」でより拡がった。

ゲームストリーミング

インターネット上のゲームは、もはや愛好家のゲーム機ではなく、「人が集う場所」の機能を持ちはじめ、ライブやイベントなどの新ビジネスが展開されている。

音楽ストリーミングサービスのビジネスモデル（例）

音楽配信会社はスポンサー企業からの広告料（無料会員）と有料会員から月額料金を得ることができます。無料会員の利用者は有料会員となることで広告を非表示にすることができます。



※上記はイメージであり、実際と異なる場合があります。

Key Word

Software as a Service

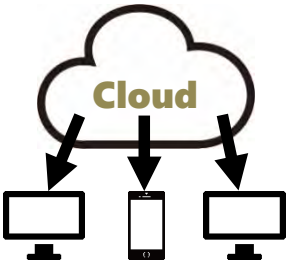
SaaS

「SaaS（Software as a Service）」とはインターネットを介してソフトウェアの機能を提供するサービスのこと。

従来のソフトウェアの利用

新バージョンが発売される度にソフトウェアを購入し、PCにインストールする。

SaaSを活用したソフトウェアの利用

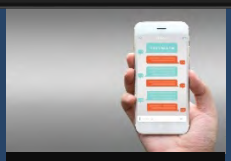


クラウド経由で必要なソフトウェアの機能を必要な分だけサービスとして利用する。

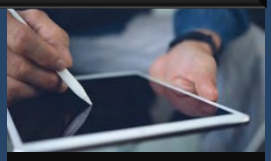
企業のリモートワークの浸透で、各部門で必要な機能をクラウド経由で利用する動きが拡がっています。コロナを契機にSaaSはBtoB（法人向けビジネス）の需要拡大が見込まれます。

SaaSを活用したビジネス支援サービスの例

リモート会議



ビジネスチャット



電子署名

情報セキュリティ

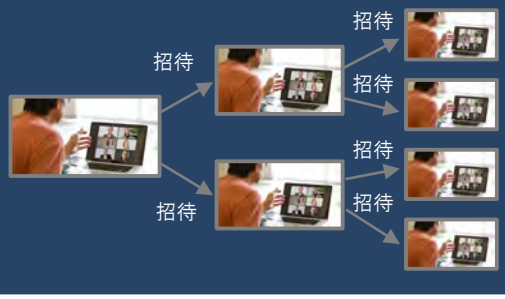
顧客管理

SaaSの強み

利用者	● 初期投資が不要または少額 ● ニッチ分野で優れたサービス ● 機能がアップデートされる
SaaS企業	● 口コミで顧客基盤が拡大 ● 特定のニーズにフォーカスできる ● 高い更新率

リモート会議の拡がりの例

口コミで利用者が利用者を呼ぶ好循環が生まれる



※上記はイメージであり、実際と異なる場合があります。

ゼロ・コンタクト関連企業のビジネスモデル 4

Key Word

Social commerce

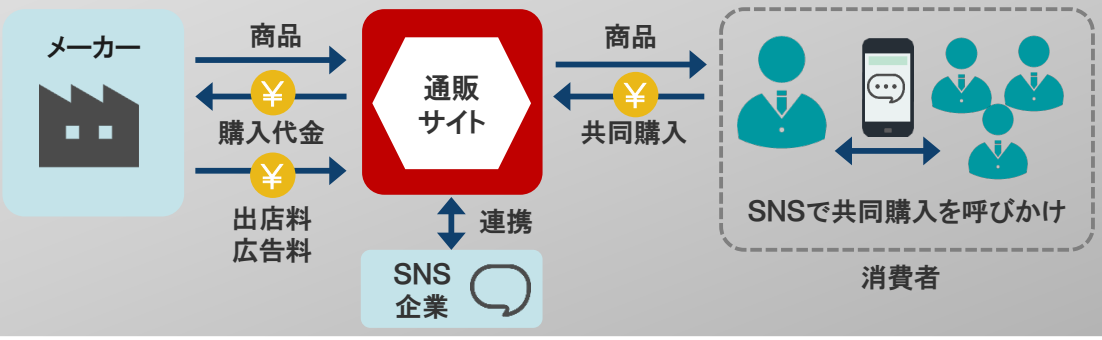
ソーシャルコマース

「ソーシャルコマース」とはSNSとEコマースを掛け合わせて商品の販売促進やマーケティングなどを行なうビジネスモデルのこと。

SNSで友人・知人と一緒に買い物ができる「楽しさ」という体験も提供

共同購入のビジネスモデル（例）

中国では友人などと同時に買えば安くなる「共同購入」の仕組みがソーシャルコマースの主要なビジネスとなっています。



ゼロ・コンタクト関連企業のビジネスモデル 5

Key Word

Live commerce

ライブコマース

「ライブコマース」とは店舗の販売員やインフルエンサー＊がSNSなどのライブ配信を通じて商品紹介や販売を行なうビジネスモデルのこと。

＊SNSなどを通じて情報発信し、それによって多くのフォロワーに影響を与える人物のこと

SNS版“テレビショッピング”はコロナを機に拡大

ライブコマースのビジネスモデル（例）

店舗側は同時に複数の顧客（視聴者）に販売ができます。顧客はライブ配信中に商品の購入ができるほか、チャット機能を活用し、商品に関する質問や感想を他の視聴者と共有することができます。

※上記はイメージであり、実際と異なる場合があります。

■当資料は、日興アセットマネジメントが情報提供を目的として作成したものであり、特定ファンドの勧誘資料ではありません。また、弊社ファンドの運用に何等影響を与えるものではありません。なお、掲載されている見解および図表等は当資料作成時点のものであり、将来の市場環境の変動等を保証するものではありません。■投資信託は、値動きのある資産（外貨建資産には為替変動リスクもあります。）を投資対象としているため、基準価額は変動します。したがって、元金を割り込むことがあります。投資信託の申込み・保有・換金時には、費用をご負担いただく場合があります。詳しくは、投資信託説明書（交付目論見書）をご覧ください。