



カザフスタン

BOP/ボリュームゾーンビジネス実態調査レポート

カザフスタン共和国 - 基礎データ -

面積	272万4,900平方キロメートル
人口	1,716万人(2014年1月1日現在)
首都	アスタナ(人口87万人)
実質GDP成長率	1.2%(2015年)
名目GDP総額	1,843億5,920万ドル(2015年)
一人当たりの名目GDP	1万508ドル(2015年)

出所: JETROホームページ 国・地域別情報「カザフスタン基本情報 概況」(2016年6月更新)

■ 調査月日	2015年8月
■ 調査場所	アスタナ市、アルマトイ市
■ 調査対象	情報通信(ICT)
■ 換算レート	1米ドル≒188.05KZT(カザフスタンテンゲ。2015年8月現在)

◆ ICT市場概観

世界経済フォーラムが2014年に発表した世界IT競争力ランキング国別順位によれば、世界148ヶ国中カザフスタンは38位で、ロシア(50位)やCIS諸国の中で最もICTの整備活用が進んでいる国と評価されている。政府は2020年を目標に「情報通信開発計画」を推進しており、Doing Business世界ランキングで20位、電子政府の仕組みランキングで世界35位以内を目指している。

また、産業の発展と競争力強化のため、2004年より情報通信市場の規制緩和を進めた結果、国内外の電話通信会社が11社、携帯電話が4社、そして400社ものインターネット接続プロバイダーが営業を行っており、2014年の通信料総額は6,800億カザフスタンテンゲ(以下、KZT)(公営事業体4,300億KZTを含む)に上っている(カザフスタン統計局)。

内訳は携帯電話が2013年に比べて微減したものの全体の41.3%と大部分を占め、次いでインターネット24.7%、データ通信3.2%で、残りが固定電話等となっている。

インターネット利用者比率 (利用者総人口=100%)

世代	16~24歳	25~34歳	35~44歳	45~54歳
利用者比率	19.7%	30%	25.2%	16.3%

出所: カザフスタン統計局

インターネットの利用目的

E-メール	52.2%
商品やサービスの情報収集	38.4%
情報の広告・公開、メッセージ	28.4%
電子書籍・新聞・雑誌の閲覧	17.1%

出所: カザフスタン統計局

◆ ICT監督官庁

投資発展省付属の通信情報委員会が、民間の起業者協会やIT関連企業協会、インターネット・プロバイダー協会等と連携して、マスメディアを含めた政策立案の実施や監督・取締りを行っている。この他ICT関連団体として電気通信協会(携帯電話通信事業者4社が加盟)やインターネット・携帯電話E-コマース協会がある。またアルマトイ市内にICTも対象とした革新技術産業特区が造成されている。

◆ 通信網の整備

2015年のICT関係大型プロジェクトにより、通信用光ケーブルが5,150km延長され、インターネットやケーブルテレビ等を含むデータ通信が可能となった。

- アスタナ市ーアルマトイ市間の光通信ケーブル敷設(1,200km、155チャンネル)
- 以下区間の幹線ケーブル敷設(総延長3,950km。3本とも相互に接続)
 - ・ シュ市(ジャンプール州)ーカンディアガシュ市(アクトベ州)間
 - ・ アスタナ市ーパプロダール市ーセメイ市(東カザフスタン州)ーアクトガイ市(東カザフスタン州)
 - ・ コクシエタウ市(アクモラ州)ーコスタナイ市間
- インターネット、ケーブルテレビ用回線ネットワークの敷設

ソビエト連邦(以下ソ連)時代に設置された光ケーブル網があり、今回のプロジェクトによって国内の通信用光ケーブルの敷設総距離は11,500kmとなった。

◆ ICT関連主要企業

JSC Kazakhtelecom

ソ連時代に設立された電気通信主要幹線を独占所有する大手通信会社。全土をカバーし、通信速度2.5GB/秒の全国ブロードバンド回線(National Information Broadband (NIB))ネットワークも所有している。

営業内容は以下の通り。

- ・ デジタル通信を含む電話通信
- ・ ウェブ・ホスティング
- ・ データ通信
- ・ SIP電話
- ・ ブロードバンド・インターネット
- ・ テレビ会議
- ・ IPTV
- ・ 電報等



ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ

<Kazakhtelecomのロゴ>

最も人気のあるサービスは、通信速度最速8,192 kbit/秒のMegaline Turbo Plusで月額料金4,600KZT、次いで4,096 kbit/秒 3,830KZT、インターネット利用無制限のMegaline Hitなど。

同社のメニュー開発戦略は、多世代・多目的の個人ユーザーをターゲットとした“家族全員が利用できるサービスのスーパーマーケット”で、中でもMegaline Hitによるインターネット接続の固定電話は、その便利さが10数年来人気を集め、多彩なコンテンツを有するアグリゲータと提携し、テレビの最新番組の録画や映画などをスマホで楽しめるアプリ“iDネット”も人気を博している。



<Kazakhtelecomの顧客サービスセンター>



カザフスタン

BOP/ポリウムゾーンビジネス実態調査レポート

携帯電話やインターネット電話が普及したため、従来の固定電話の市場シェアが縮小した。また、携帯電話会社やインターネット・プロバイダーが通話量無制限のパッケージサービスを本格的に売り出したため、長距離や国際電話においても固定電話のシェアが減少している。そのため、Kazakhtelecomでは子会社のALTELと共同で固定電話と携帯電話、インターネット電話に共通して使えるSIMカードThree in oneを、昨年より売り出した（Kazakhtelecom CEOのはなし）。



<“Three in one” のポスター>

ALTEL

Kazakhtelecom傘下の国内主要携帯・インターネット電話会社。2～4Gまで各世代の通信規格に対応し、他社のネットワークとも提携して、通話やSMSに加え、テレビ番組の録画・音楽の視聴や、マルチプレイヤーのゲーム、テレビ会議等のサービスをパッケージ提供している。パッケージ料金は月額990KZT。営業体制構築のため、これまでに総額1,049億KZTを投じており、このうちの35%をカザフスタン開発銀行から借り入れている。加入者は全国で900万人に上る。



Kcell

固定電話および携帯電話、インターネット接続サービスを行っており、加入者は全国で1,380万人。携帯電話は2Gの900MHzと1800MHzを中心に、3Gにも対応している。インターネット接続はFTTBサービスを行っており、利用料金は分当たり11KZTで光ケーブルの家庭内引き込み工事費は無料。



TELE2

携帯電話の専門会社として、国内で最も伸びの著しい企業。加入者は122万人で、料金は月額880KZT。



BEELINE KAZAKHSTAN

2011年に設立された携帯電話会社で、全都市に1500万人の加入者を有する。3Gに対応しており、設立当初はアルマトイとアスタナの2都市のみでのサービスに限られていたが、現在では全都市に拡大している。料金は分当たり7KZT。





◆ 電子政府 (egov)

カザフスタン政府は www.egov.kzサイトを運営し、各種届け出や証明書等の交付申請、自動車購入時の車輛登録やナンバーの取得、厚生サービスへのアクセス等を24時間受け付けている。また、交通違反金や税金の支払いなどもこのサイトを通して可能である。パソコン等が無い人、年配の人向けには、TSON (サービス・センターを意味するロシア語の略語)が各地に設置されており、そこに設置されている端末を通じて各種サービスを利用できる。また、egov のサービスは銀行のATM等からでも利用できる。



< TSONでのegov利用風景 >

さらに事業者向けには「e-license」と「e-notarial」を運営している。

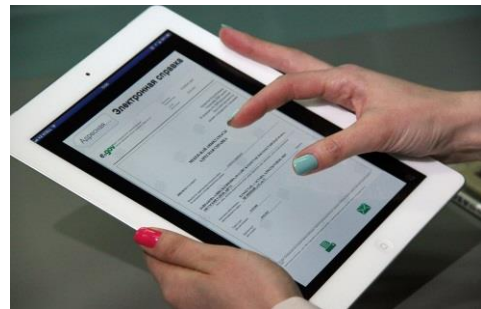
- ・e-license ビジネスに必要な建築などの各種事業許可証を発行
- ・e-notarial 不動産などの売買における契約書の公証を発行



egovやe-licenseなどの利用に当たっては、一般個人、事業者ともあらかじめ認証番号を取得し、端末の画面上に署名するサインを登録する必要があるが、外国企業も含め極めて便利なシステムと重宝されている。



< TSONでのegov利用風景 >



< 申請して最後に署名 >



◆ Eコマース

近年盛んになっているオンライン・ショップの多くは、化粧品、洗剤、紙おむつ、ベビーフード、ペットフードなどの日用品に加え、携帯電話やパソコン・周辺機器その他の家電製品などが販売されている。事業者のほとんどはアルマトイ市に集中(事業者全体の85%)しているが、利用者は遠隔地に住む人々が多い。国内に進出しているオンラインショッピング大手のLa Moda(ファッション製品)の場合、注文の60%はシムケント等の地方都市からで、アルマトイ、アスタナの両市からの注文は40%にとどまっている。

主な国内のEコマース業者（実店舗もある）

- Technodom
 - Sulpak
 - Planeta Elektroniki
 - Meloman
 - Knizhny Gorod
 - Mechta
 - Alser
- など。

今後French HouseやBeauty Planet、Beauty maniaといった化粧品取り扱う国内企業もオンライン・ショッピングに乗り出そうとしている。

2015年時点で、国内のオンライン・ショップ業者は約500社であったが、オンラインビジネスの経験がなく、人材不足のため配送手配も適切に行えない。またLamoda.kz(ロシア)やPolish Satu.kz(ポーランド)、Russian ozon.ru(ロシア)、ebay(米国)、taobao(中国)、asos(英国)といった競争力のある外国企業の参入が相次ぎ、そのほとんどが淘汰されつつある。カザフスタン・インターネット・ビジネス協会によれば、オンライン・ショップ総売り上げのうち90%は外国企業によるもので、国内企業は10%に過ぎず、生き残っている国内企業は営業拡大に懸命である。

◆ オンラインショップの利用世代

15～24歳で91%、25～44歳の世代では76%の人々がインターネットを利用しており、こうした人々がオンライン・ショップ対象者の中核である。45歳以上でオンラインショップ利用率が39%に落ちるが、残りの61%の人々も対象外とは言えない。経済的に余裕があり、カタログで欲しい商品を見つけ、子供などの助けを借りてオンライン・ショップで注文するといったケースが少なくない。

◆ インタビュー

KAZPOST(国内最大の郵便事業企業) 取締役

KAZPOSTは国内最大手の郵便事業体で、全国に3,000カ所以上の郵便局を有し、遠隔地の村落に至るまでほとんどの集落をカバーする配達ネットワークを有しており、現在外国企業も含めEコマースで売買される商品の71%を配達している。

またHome Credit Kazakhstan銀行と提携し、全ての郵便局で同行のクレジットで決められたカタログ内の商品を買えるプロジェクトを実施した。この結果、2カ月のうちに173件の申し込みがあり、202点の商品が売れた。そのうちの9割以上の商品は農村部で売れており、さらにその半分以上がアスタナ市から最大2,000km離れた集落で売れている。商品はどんなに離れた土地でも10日以内に届けられている。

さらに昨年からいくつかの都市の郵便局に商品自動受け取り機“postamate”を設置し、商品の受け取りを簡便化するサービスを行っている。利用者は、SMSで商品の到着と受け取り番号が通知され、postamateに番号を入力し商品を受け取る。



<postamate>

一般消費者（22歳：アスタナ）

La Modaのサイトを愛用している。サイトはとてもシンプルだが700の有名ブランド、50万点の商品と、品揃えが豊富だ。価格も手ごろで、最近の流行やファッションについて無料のアドバイスがあり、サービスも良い。配達人がいつも同じ人であることも安心できる。

La Moda PRマネージャー（アルマトイ）

当社の配送会社La Moda Expressは宅急便業者のDPD courier services社およびPony Express社と提携し、国内で最も迅速な商品配達を行っている。扱っているのは主にモスクワ経由で仕入れた海外有名ブランド商品で、消費者の信頼を得ている。アルマトイ市とアスタナ市の場合は、モスクワの倉庫から消費者の手元まで2日ないし6日間で届けている。

法人宛の配送の場合、その後に関連企業からの注文が期待できる。特に、カザフスタンでは公共調達法に基づき、国営企業や政府関係機関が入札ベースで民間企業から多くの設備や商品、サービスを調達している。これら調達は、以前は紙媒体の書類ベースで行われており、不正腐敗を生む温床となっていたが、ICT環境が整備され、ネット上で調達が行われるようになってからは、不正が少なくなった。

◆ 課題

ICT

ICT関連企業では、専門人材が不足し経営基盤が固まっていないため、問題が発生した場合の早期発見や解決が遅れている。また、一般利用者へのサポートも十分ではない。

インターネットの接続状態は必ずしも安定していないが、インターネットや携帯電話などのICTは、人々の生活に既に深く浸透しており、関連企業は走りながら解決を図っているのが現状である。

Eコマース

Eコマースを支える大きな柱として電子決済システムがあるが、銀行カードを持つ人々のほとんどはアルマトイやアスタナなどの大都市に住んでおり、地方においては電子決済やキャッシュレスという言葉はまだ浸透していない。

また、Eコマースを拡大するためには、商品の配送手段の確立が不可欠であるが、KAZPOSTのネットワーク以外、未整備の状態である。Eコマースに関する法例は未だ整備されておらず、虚偽の広告や商品の品質保証など、消費者保護のための取締りが不完全な状態である。