

資料1

住民アンケート調査結果

2008年3月

調査方法

I. プレアンケート調査 (本調査のためのスクリーニング調査)

■調査目的

- ・本アンケート調査の対象者である自治体モバイルサイトの利用者、認知者を抽出する。

■調査対象者

- ・1都3県において、携帯電話によるオンライン手続を実施している都道府県又は市区町村に住むWebアンケート登録モニタ(本調査後に実施するグループインタビュー調査の募集を兼ねるため、1都3県のユーザに限定)。

■調査実施時期

- ・2007年11月

■回収件数、回収方法

- ・回収総件数 5,889件。
- ・各年齢層ごとに、一定件数が回収できるように割付回収。

II. 本アンケート調査

■調査目的

- ・自治体モバイルサイトの認知状況、オンライン手続等の利用状況及び今後の利用意向を把握する。

■調査対象者

- ・プレアンケート調査回答者のうち、携帯電話を利用しており、かつ、以下の条件を満たす回答者を対象として調査を実施した。
 - ①回答者が居住する自治体のモバイルサイトを利用したことがある者(利用ユーザ。オンライン手続が無い、情報提供のみのケースも含む)
 - ②回答者が居住する自治体のモバイルサイトを認知している者(認知ユーザ。モバイルサイトは利用したいことが無いが、サイトが存在していると認知している回答者)

■調査実施時期

- ・2007年11月

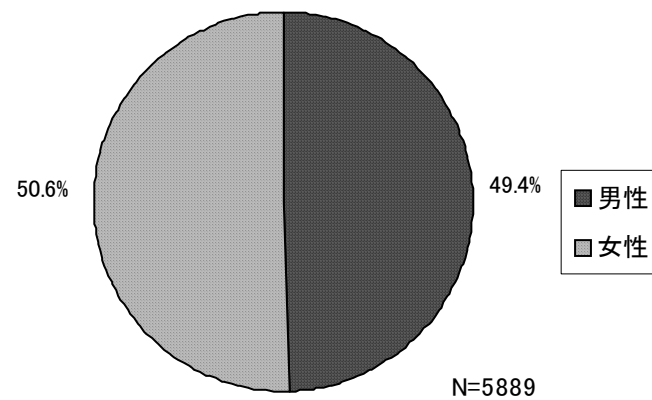
■回収件数、回収方法

- ・回収総件数 284件。

○本資料は調査回答のうち、自治体モバイルサイトの認知状況、利用状況及び今後の利用意向の把握に重要なデータを取りまとめたものです。
○各調査結果においては、SA:単一回答、MA:複数回答 と表記します。

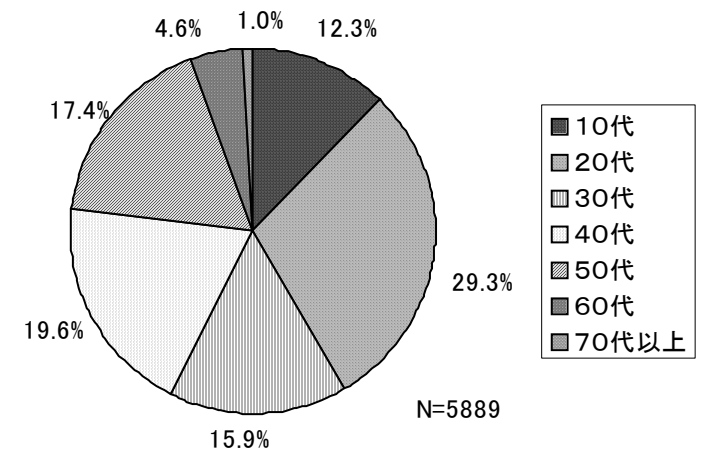
1. 回答者の基本属性(プレ調査)

プレQ1 あなたの性別を教えてください。(SA)



・全員が回答

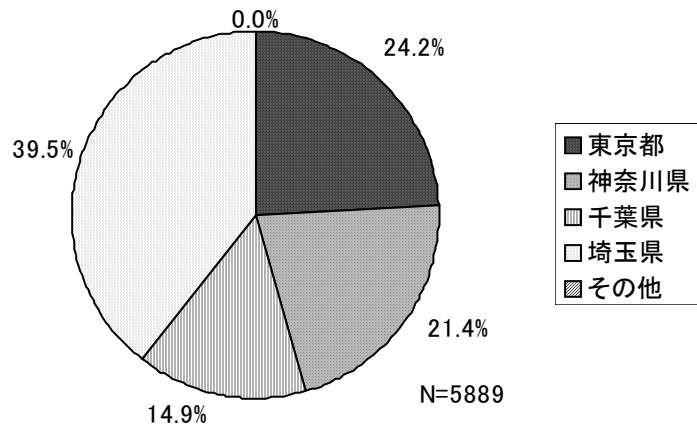
プレQ2 あなたの年齢をお答えください。(SA)



・全員が回答

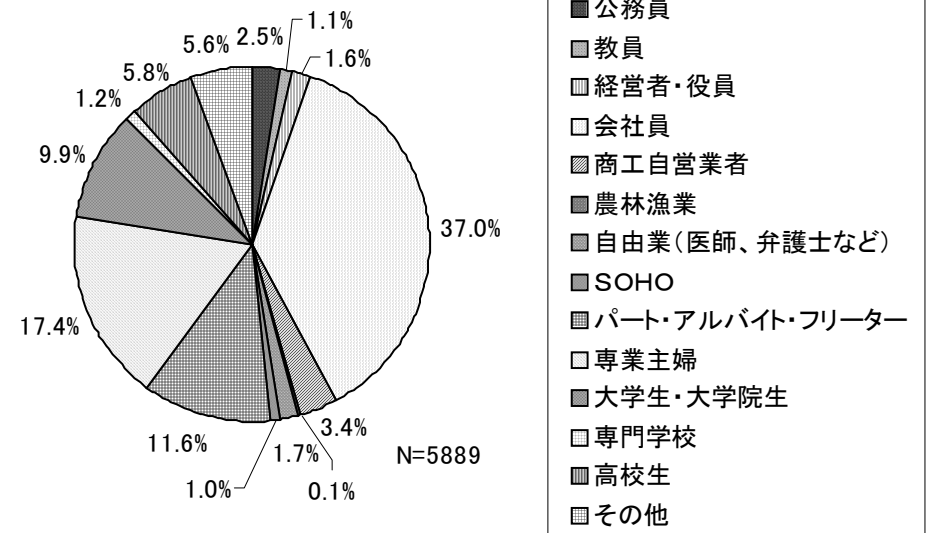
1. 回答者の基本属性(プレ調査)

プレQ3 あなたのお住まいの県名をお選びください。(SA)



・全員が回答

プレQ5 あなたの現在の職業を教えてください。(SA)

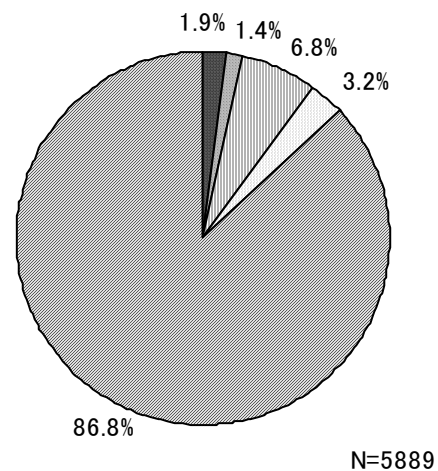


・全員が回答

1. 回答者の基本属性(プレ調査)

- 携帯電話から自治体のオンライン手続きを行ったことのあるユーザは、全体の1.9%を占める。また、自分が住む自治体でオンライン手続きができることを認知しているユーザは、10.1%(=1.9%+1.4%+6.8%)を占めている。

プレQ7 最近、一部の自治体では、自治体への届出や申し込み、施設予約などについて、携帯電話からオンラインで手続きできるようなサービスを始めています。あなたは、携帯電話から、オンラインで自治体の手続きを行ったことがありますか。(SA)



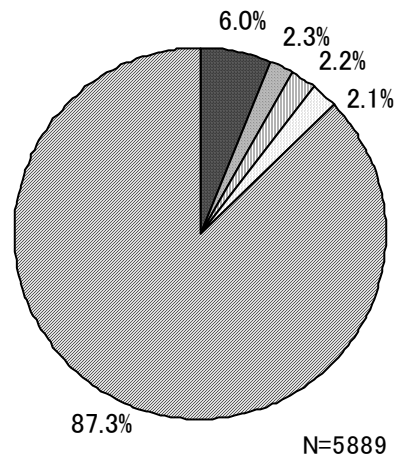
- 自分の住む自治体に、携帯電話からオンラインで手続きを行ったことがある
- ▒ 自分の住む自治体が提供している、携帯電話からオンラインで手続きを行う画面にアクセスしたことはあるが、手続きはしていない
- ▓ 自分の住む自治体において、携帯電話からオンラインで手続きを行うことができると聞いたことはあるが、手続きはしていない
- 自分の住む自治体では、携帯電話からオンラインで手続きはできない
- ▒ 自分の住む自治体で、携帯電話からオンラインで手続きができるかどうかは、わからない

・全員が回答。

1. 回答者の基本属性(プレ調査)

- 自治体の携帯サイトから、くわしい情報を入手したり参照したことがあるユーザは、2.2%である。また、自治体の情報提供サイトについて認知しているユーザは10.5%(=6.0%+2.3%+2.2%)である。

プレQ9 あなたは、現在お住まいの自治体の携帯電話向けのサイト(ホームページ)から、暮らしや地域のイベント、災害情報など、自治体が提供している情報を、入手したり参照したことがありますか。以下のうち、もっとも近いものをお選びください。(SA)



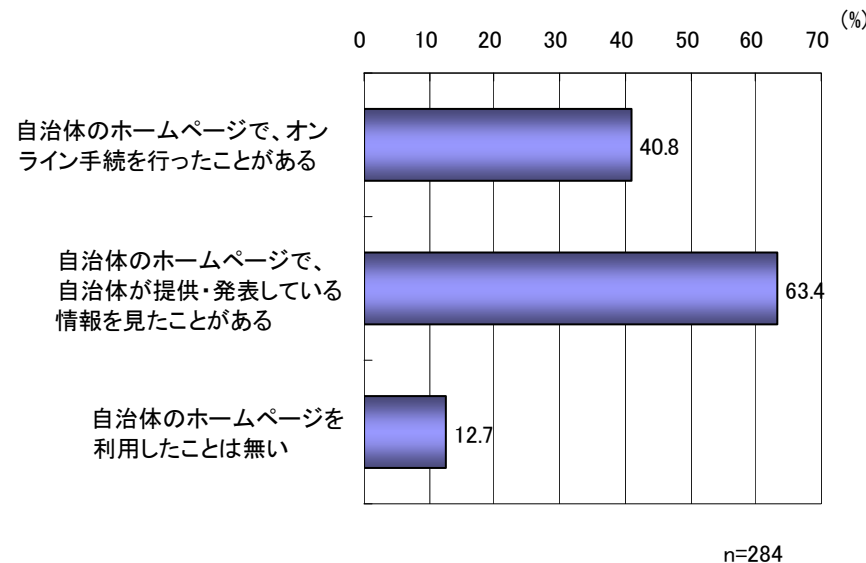
- 自分が住む自治体が、携帯電話向けの情報提供サイト(ホームページ)を開設していることは知っていたが、とくに利用したり、アクセスしたことはない
- 自分が住む自治体の、携帯電話向けの情報提供サイト(ホームページ)に、携帯電話でアクセスしたことはある(メニューの一部にアクセスして、くわしい情報を見たり参照したことは無い)
- 自分が住む自治体の、携帯電話向けの情報提供サイト(ホームページ)の、メニューの一部にアクセスして、くわしい情報を入手したり参照したことがある
- 自分が住む自治体では、携帯電話向けの情報提供サイト(ホームページ)を開設していないことを知っている
- 自分が住む自治体では、携帯電話向けの情報提供サイト(ホームページ)を開設しているかどうか分からない

・全員が回答。

2. 自治体のパソコン向けホームページ利用状況など（本調査）

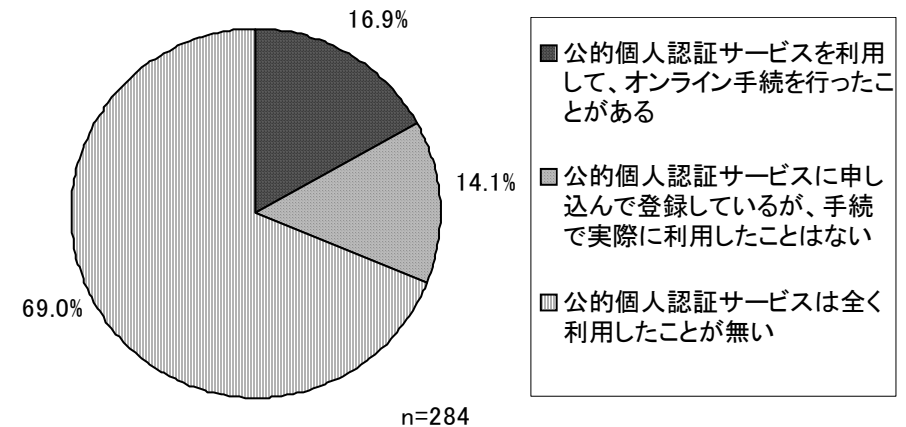
- 自治体のパソコン向けのホームページの利用状況について、オンライン手続を行ったことがあるユーザは4割、情報閲覧をしたことのあるユーザは6割を占める。
- 公的個人認証サービスを利用してオンライン手続を行ったことがあるユーザは2割弱を占める。

Q6 あなたは、お住まいの自治体が提供している、パソコン向けのホームページをご利用になったことがありますか。(MA)



・全員（本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ）が回答

Q7 あなたは、これまで公的個人認証サービスを申し込んだり、利用したことがありますか。(SA)

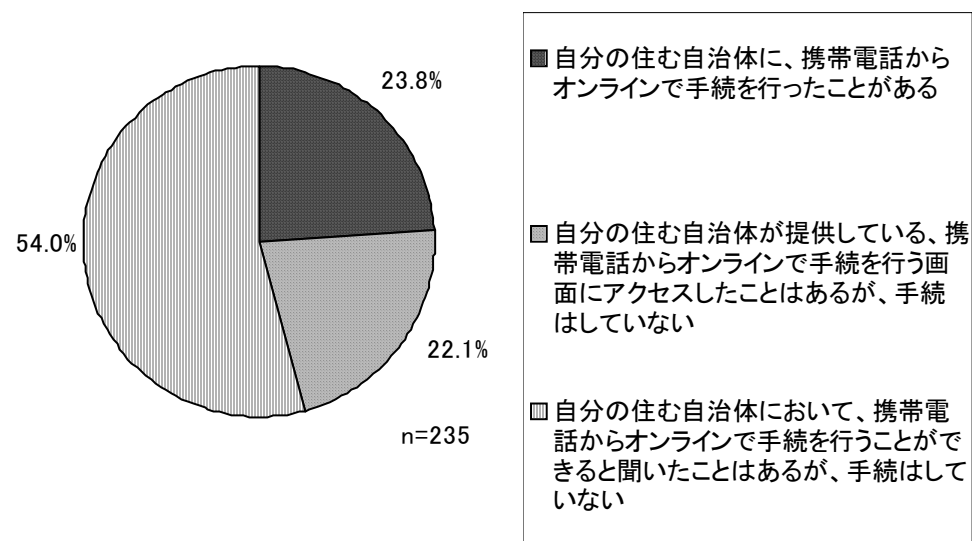


・全員（本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ）が回答

3. 自治体モバイルサイトのオンライン手続の利用状況(本調査)

- 自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザにおいて、携帯電話からオンライン手続を行ったことがあるユーザは2割を占める。

Q8 最近、一部の自治体では、自治体への届出や申し込み、施設予約などについて、携帯電話からできるようなサービスを始めています。あなたは、携帯電話から、オンラインで自治体の手続を行ったことがありますか。(SA)

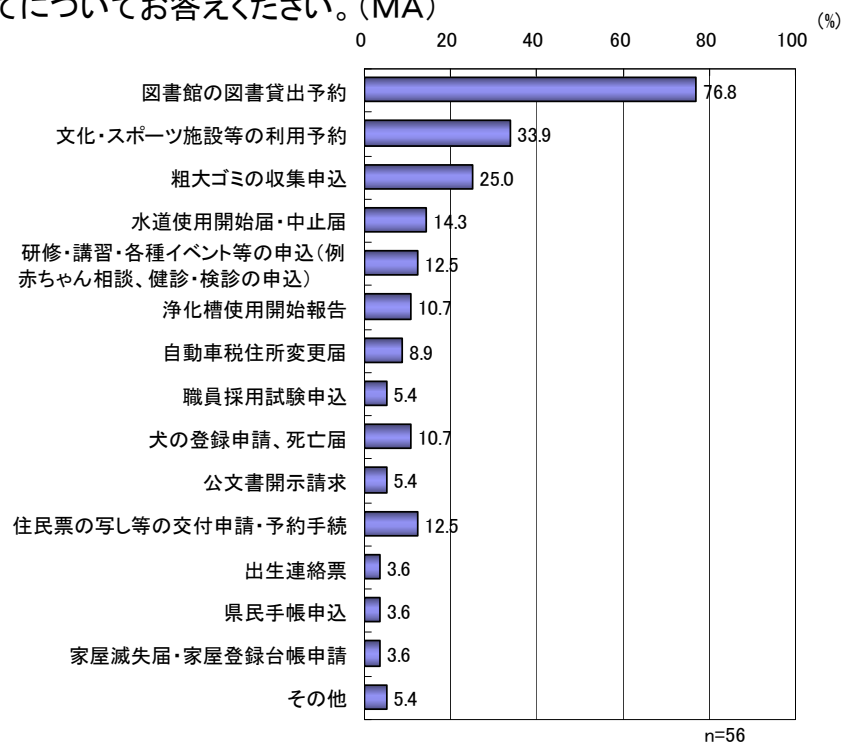


・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ)が回答。ただし、不明回答者は除く。

3. 自治体モバイルサイトのオンライン手続の利用状況(本調査)

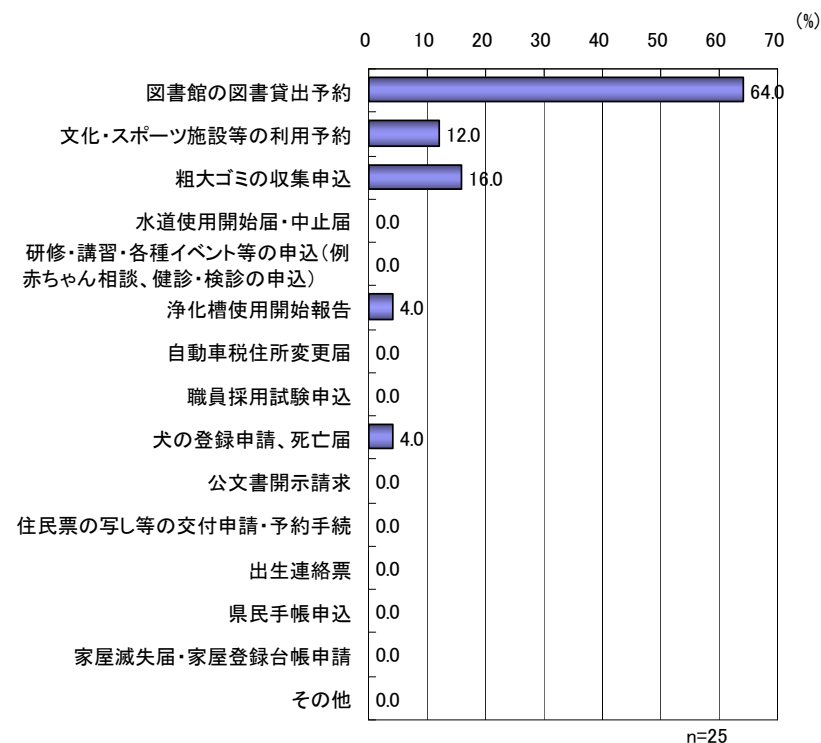
- オンライン手続の利用状況は、「図書館の図書貸出予約」が7割強でもっとも高く、「文化・スポーツ施設等の利用予約」、「粗大ゴミの収集申込」が続く。

Q9 携帯電話からオンラインで行った、自治体への手続はどれでしょうか。これまで携帯電話からオンラインで行ったことがある手続のすべてについてお答えください。(MA)



・自治体モバイルサイトでのオンライン手続経験者が回答

Q10 前問でお選びになったうち、もっとも最近に携帯電話で行ったオンライン手続についてお答えください。(SA)

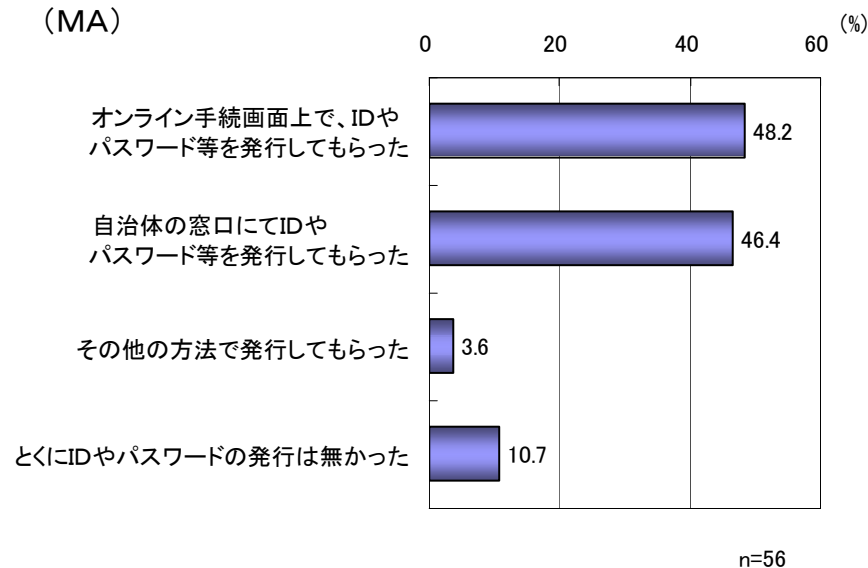


・自治体モバイルサイトでのオンライン手続経験者のうち、前問で複数選択者が回答

3. 自治体モバイルサイトのオンライン手続の利用状況(本調査)

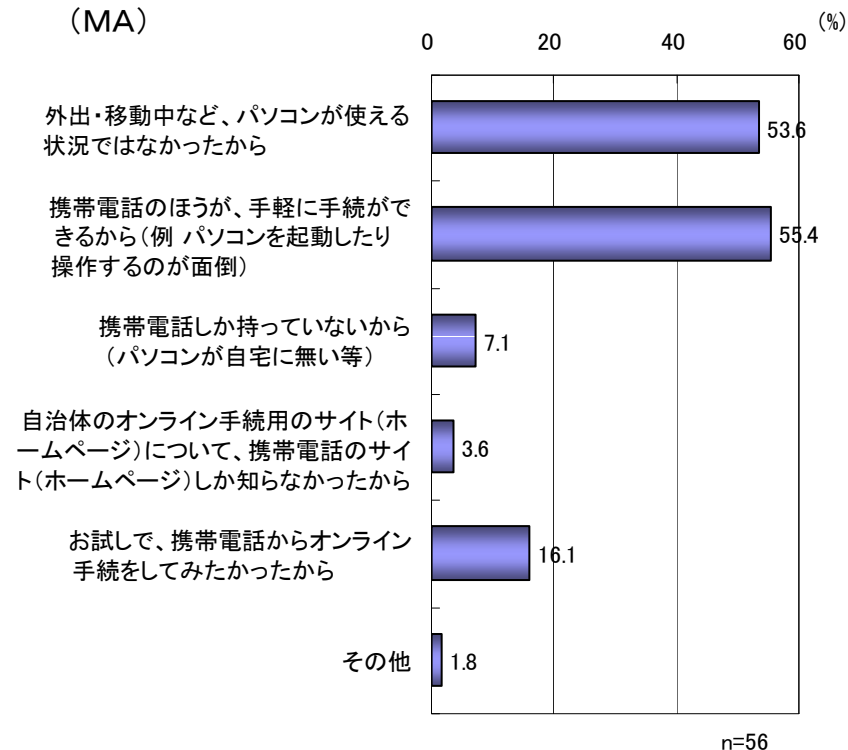
- IDの発行方法については、「オンライン手続画面上で、IDやパスワード等を発行してもらった」、「自治体の窓口にてIDやパスワード等を発行してもらった」が高い傾向にある。
- また、携帯電話からオンライン手続を行った理由は、「携帯電話のほうが、手軽に手続ができるから」、「外出・移動中など、パソコンが使える状況ではなかったから」が高い傾向にある。

Q11 そのオンライン手続を携帯電話から行う際に、ID(ユーザID、ユーザ番号)や、パスワードは、どのように発行されましたか。
(MA)



・自治体モバイルサイトでのオンライン手続経験者が回答

Q11_2 そのオンライン手続について、パソコンではなく、携帯電話から行った理由として、あてはまるものを全てお選びください。
(MA)



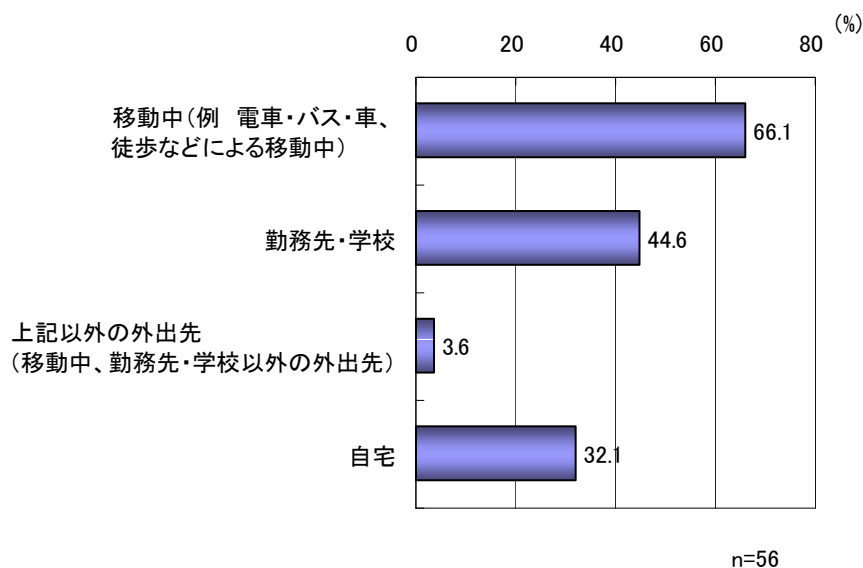
・自治体モバイルサイトでのオンライン手続経験者が回答

3. 自治体モバイルサイトのオンライン手続の利用状況(本調査)

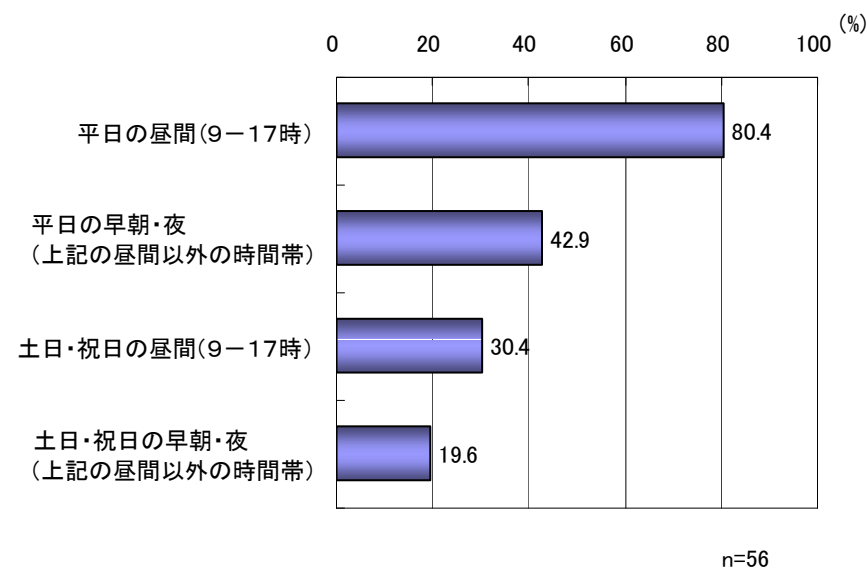
- 携帯電話からの手続を行った場所は、「移動中(電車・バス・車・徒歩など)」が7割弱でもっとも高く、「勤務先・学校」、「自宅」が続く。
- 携帯電話からの手続を行った時間帯は、「平日の昼間」が8割弱でもっとも高く、「平日の早朝」、「土日・祝日の昼間」が続く。

Q11_3 携帯電話による自治体へのオンライン手続は、どのような場所で行いましたか。あてはまるものを全てお選びください。(MA)

Q11_4 携帯電話による自治体へのオンライン手続は、どのような時間帯で行いましたか。あてはまるものを全てお選びください。(MA)



・自治体モバイルサイトでのオンライン手続経験者が回答

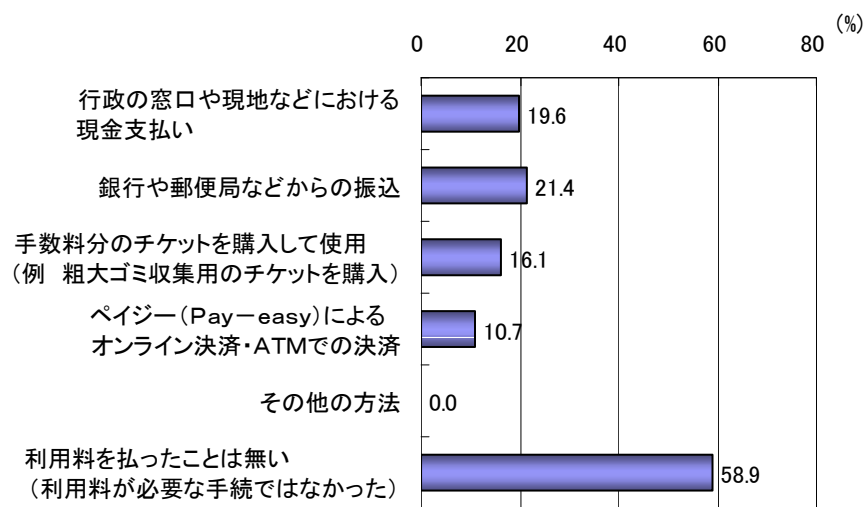


・自治体モバイルサイトでのオンライン手続経験者が回答

3. 自治体モバイルサイトのオンライン手続の利用状況（本調査）

- 携帯電話からの手続の利用料は、「利用料を払ったことは無い（利用料が必要な手続ではなかった）」が6割弱で、もっとも高い。
- 利用料を支払ったユーザでは、「銀行や郵便局からの振込」、「行政の窓口や現地などにおける現金支払」が高い傾向にある。

Q12 その携帯電話からのオンライン手続に関して、手数料や利用料などについては、どのようにお支払いになりましたか。（MA）



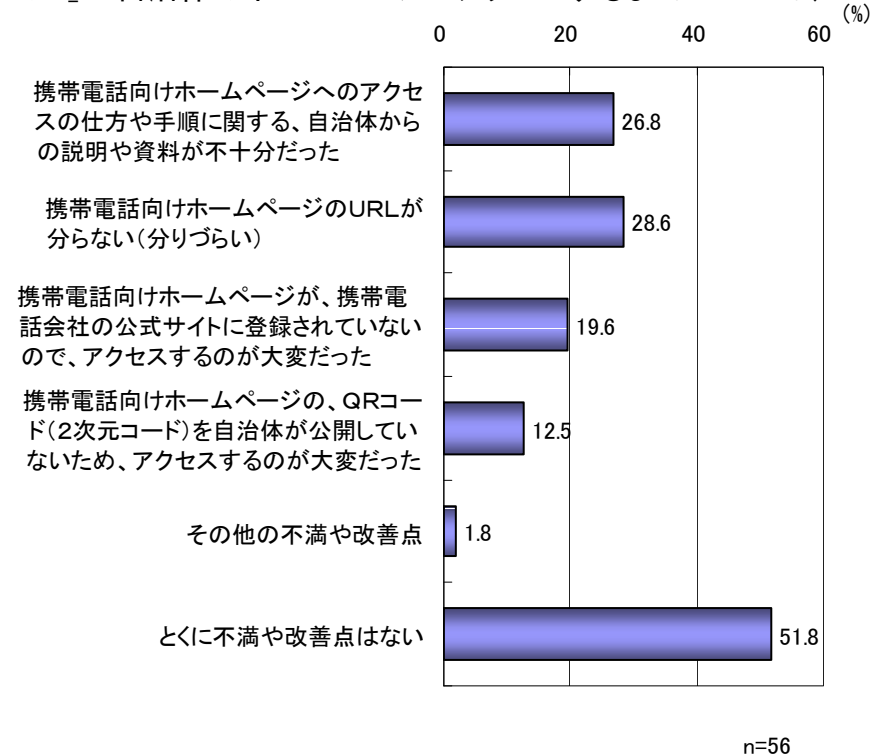
n=56

・自治体モバイルサイトでのオンライン手続経験者が回答

3. 自治体モバイルサイトのオンライン手続の利用状況(本調査)

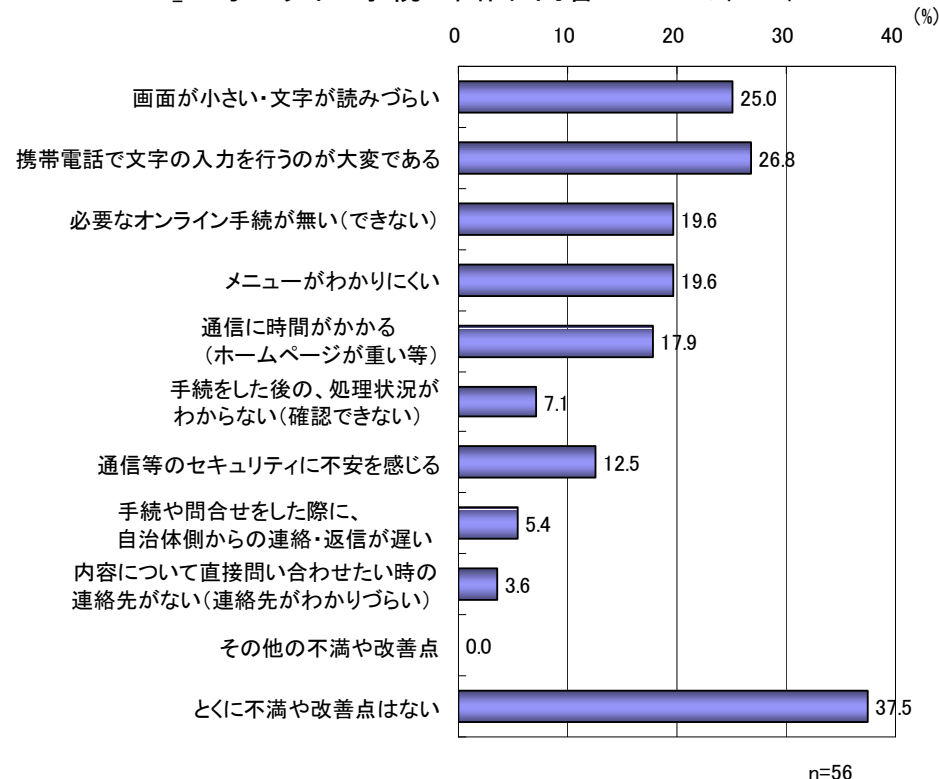
- サイトまでのアクセス過程に関しては、「とくに不満や改善点はない」が5割で、もっとも高い。不満があるユーザでは、「携帯電話向けホームページへのアクセスの仕方や手順に関する、自治体からの説明や資料が不十分だった」、「携帯電話向けホームページのURLが分からない」などが高い傾向にある。
- また、オンライン手続の画面・内容に関しては、「とくに不満や改善点はない」が4割弱で、もっとも高い。不満があるユーザでは、「携帯電話で文字の入力を行うのが大変である」、「画面が小さい・文字が読みづらい」などが高い傾向にある。

Q13_1 自治体のホームページにアクセスするまでについて(MA)



・自治体モバイルサイトでのオンライン手続経験者が回答

Q13_2 オンライン手続の画面・内容について(MA)

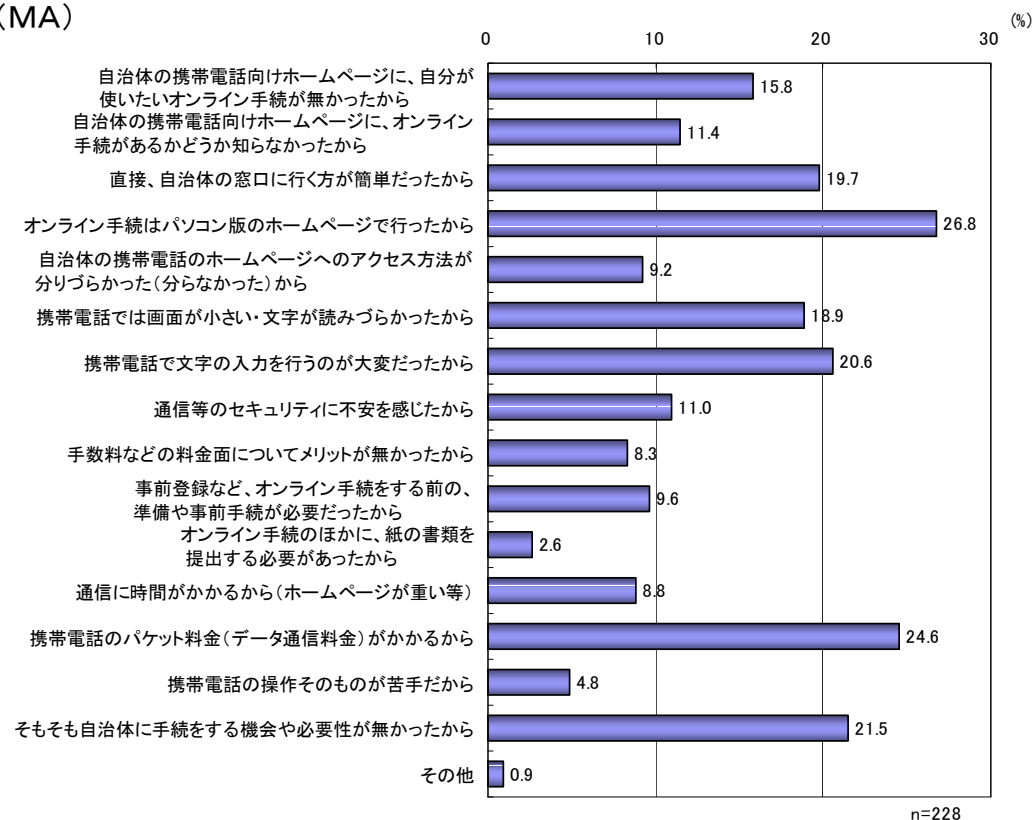


・自治体モバイルサイトでのオンライン手続経験者が回答

3. 自治体モバイルサイトのオンライン手続の利用状況(本調査)

- 携帯電話から手続を行わなかった理由としては、「オンライン手続はパソコン版のホームページで行ったから」、「携帯電話のポケット料金(データ通信料金)がかかるから」が高い傾向にある。

Q14 これまで自治体のホームページについて、携帯電話を使ってオンライン手続をされなかった理由として、あてはまるものをお選びください。(MA)

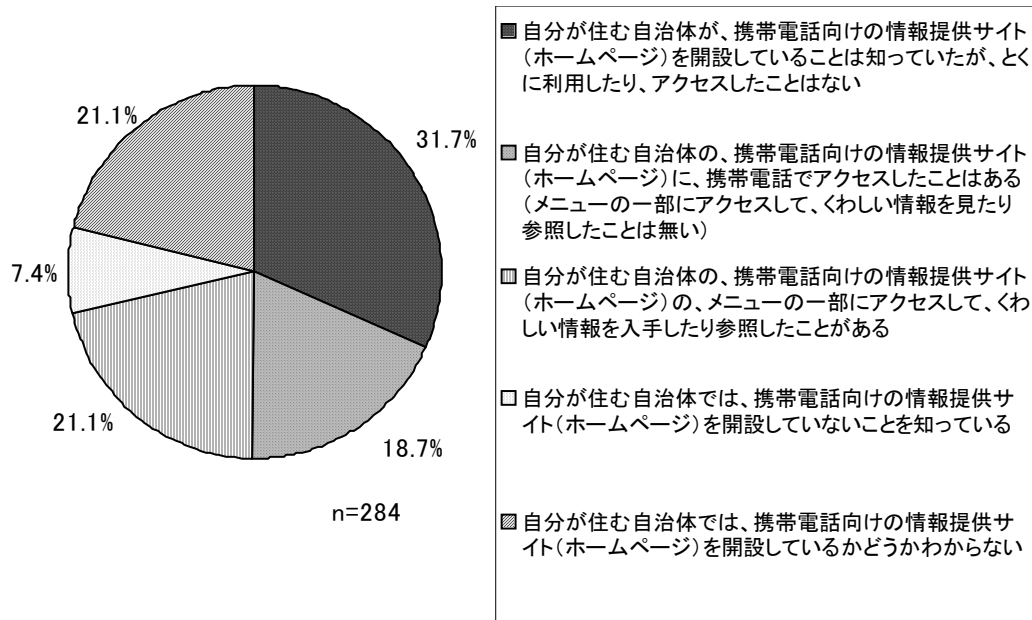


・自治体モバイルサイトでオンライン手続未経験者が回答

4. 自治体モバイルサイトの情報提供サービスの利用状況(本調査)

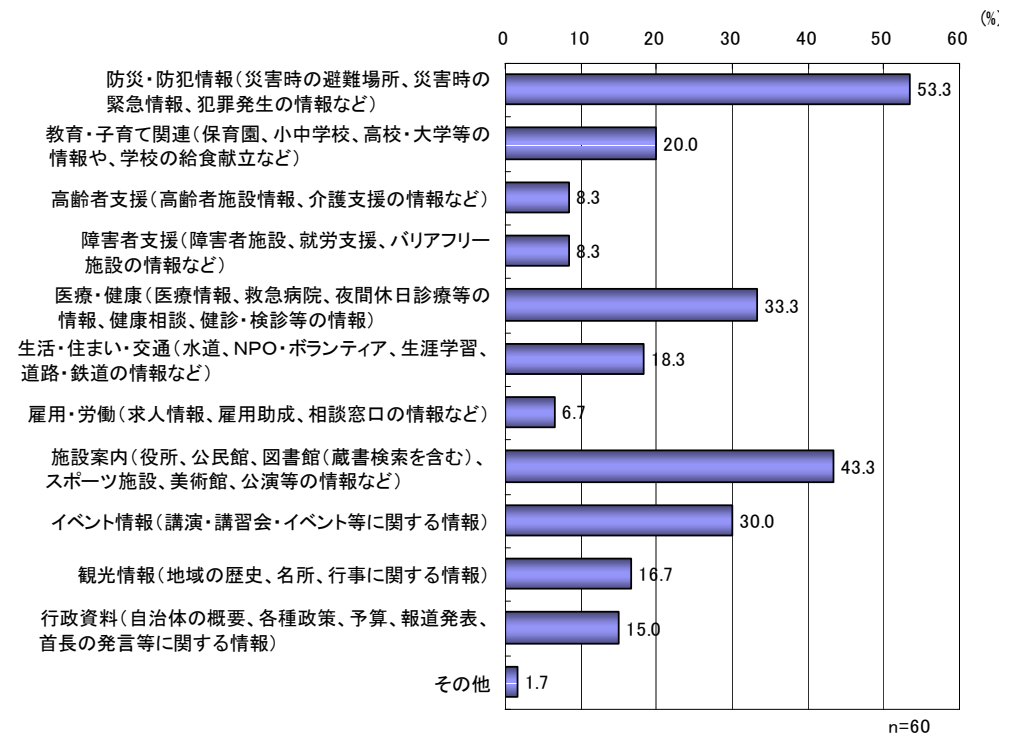
- 自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザにおいては、自治体の携帯電話向けの情報提供サイトについて、約2割のユーザがメニューの一部にアクセスして、くわしい情報を入手したり参照したことがある。
- 自治体モバイルサイトを利用したユーザでは、「防災・防犯情報」、「施設案内」、「医療・健康」などの情報を入手する傾向が強い。

Q15 あなたは、現在お住まいの自治体の携帯電話向けのサイト(ホームページ)から、暮らしや地域のイベント、災害情報など、自治体が提供している情報を、入手したり参照したことがありますか。以下のうち、もっとも近いものをお選びください。(SA)



・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ)が回答

Q16 携帯電話でご利用になった自治体のホームページでは、どのような情報を入手したことがありますか。(MA)

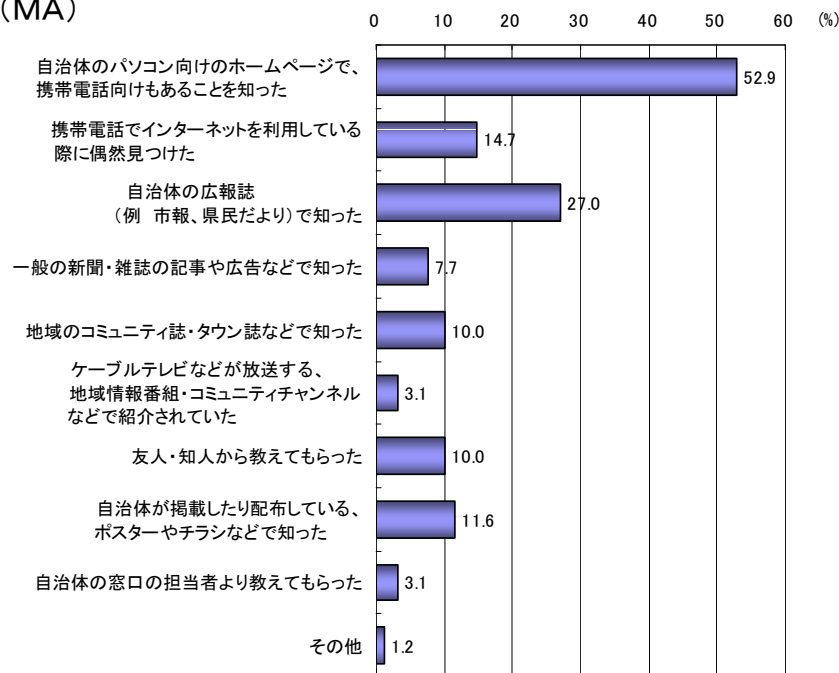


・自治体モバイルサイトで情報入手したことがあるユーザが回答

5. 自治体モバイルサイトの利用開始時の状況(本調査)

- 自治体モバイルサイトを知ったきっかけは、「自治体のパソコン向けホームページで、携帯電話向けもあることを知った」が5割弱で最も高く、「自治体の広報誌で知った」が3割弱であった。
- サイトへの最初のアクセス方法では、「検索サービスから自治体名などを入力してアクセスした」、「自治体ホームページのURLを直接入力した」が高い傾向にある。

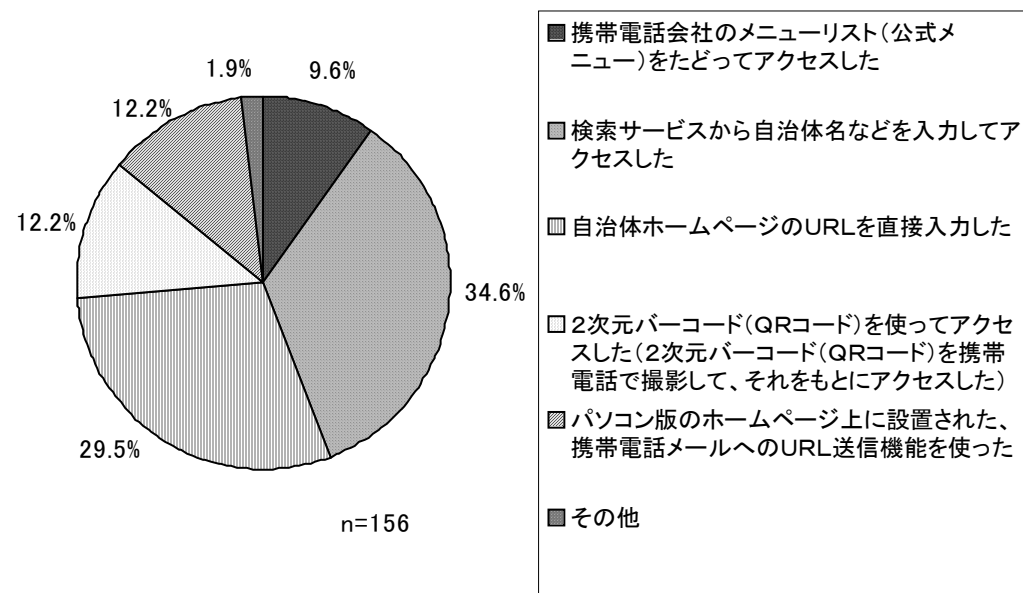
Q17 お住いの自治体が、携帯電話向けのホームページを開設していることについて、どういったきっかけでご存知になりましたか。(MA)



n=259

・自治体モバイルサイトにアクセスしたことがあるユーザ(オンライン手続又は情報入手)が回答

Q18 携帯電話向けの自治体のホームページを、最初に利用したときには、どういった方法でアクセスしましたか。(SA)

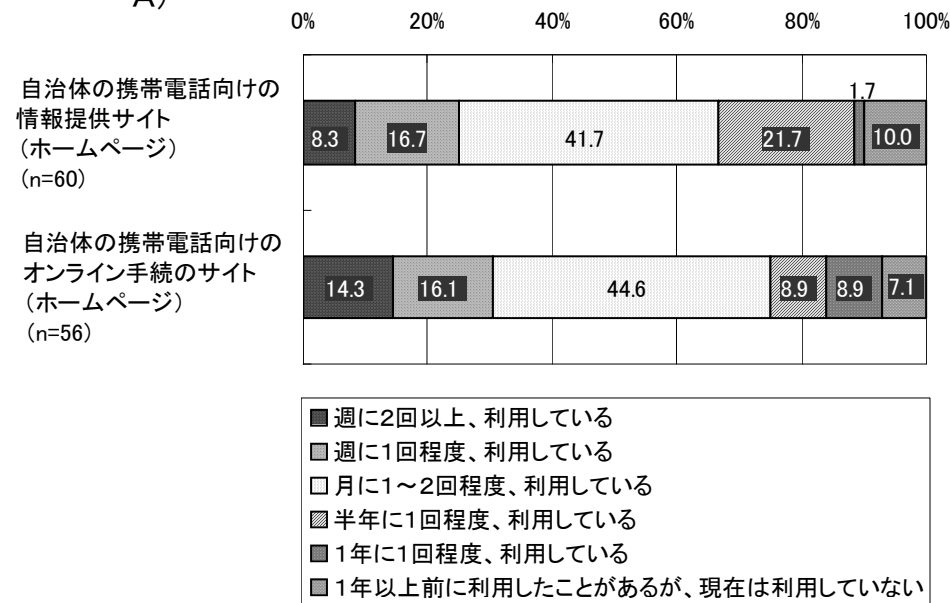


・自治体モバイルサイトを実際に利用したことがある者(オンライン手続又は情報入手)が回答

6. 自治体モバイルサイトの利用頻度、利用満足度（本調査）

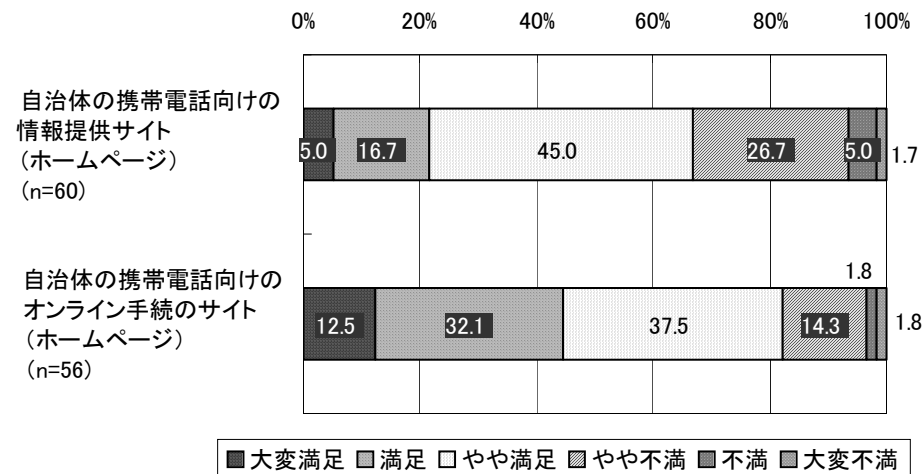
- 自治体モバイルサイトの利用頻度は、情報提供サイトとオンライン手続サイトともに「月に1～2回程度、利用している」がもっとも高い。
- 自治体モバイルサイトの利用満足度は、情報提供サイトとオンライン手続サイトともに、「大変満足」から「やや満足」までの満足層が6割以上を占めている。

Q19_1 あなたは、お住いの自治体が開設している、携帯電話向けのホームページについて、どの程度利用していますか。なお、携帯電話より自治体ホームページにて、オンライン手続を行ったことがある方は、その利用頻度についてもお答えください。（S A）



・自治体モバイルサイトを実際に利用したことがある者（オンライン手続又は情報入手）が回答

Q20_1 自治体の携帯電話用ホームページについて、満足していますか。（SA）

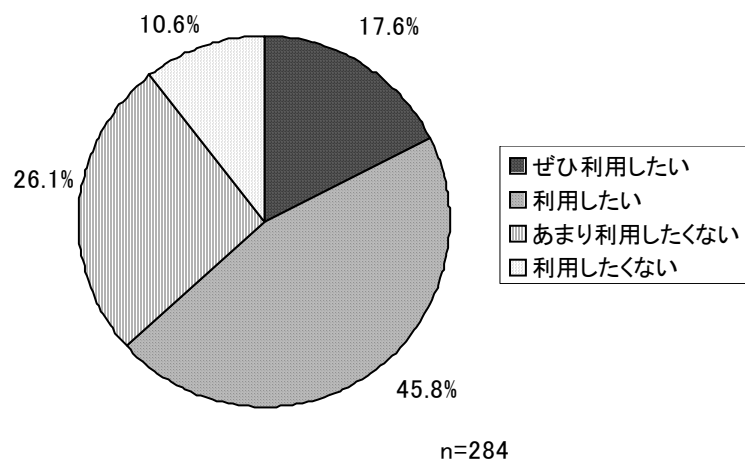


・自治体モバイルサイトを実際に利用したことがある者（オンライン手続又は情報入手）が回答

7. 自治体モバイルサイトの今後の利用意向(本調査)

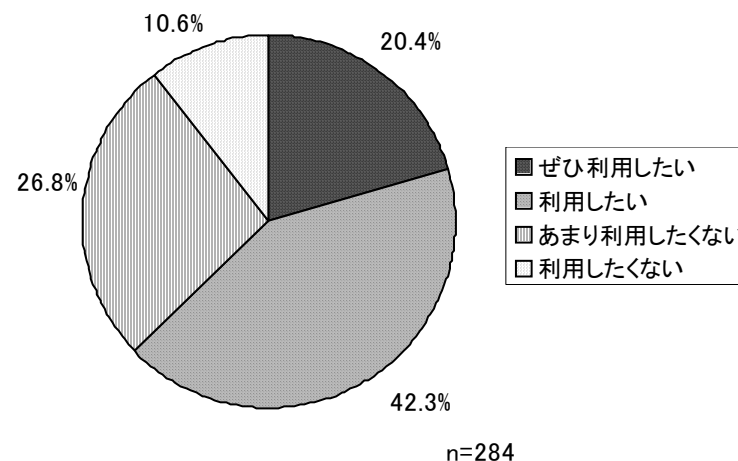
- 自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザにおける自治体モバイルサイトの今後の利用意向については、6割以上が利用したいと回答している。
- 携帯電話からのオンライン手続に関する利用意向についても、6割以上が利用したいと回答している。

Q21 今後、お住いの自治体が提供する、携帯電話向けホームページを利用したいと思いますか。(SA)



・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ)が回答

Q22 今後、携帯電話を使って、自治体のホームページから、オンライン手続を行いたいと思いますか。(SA)

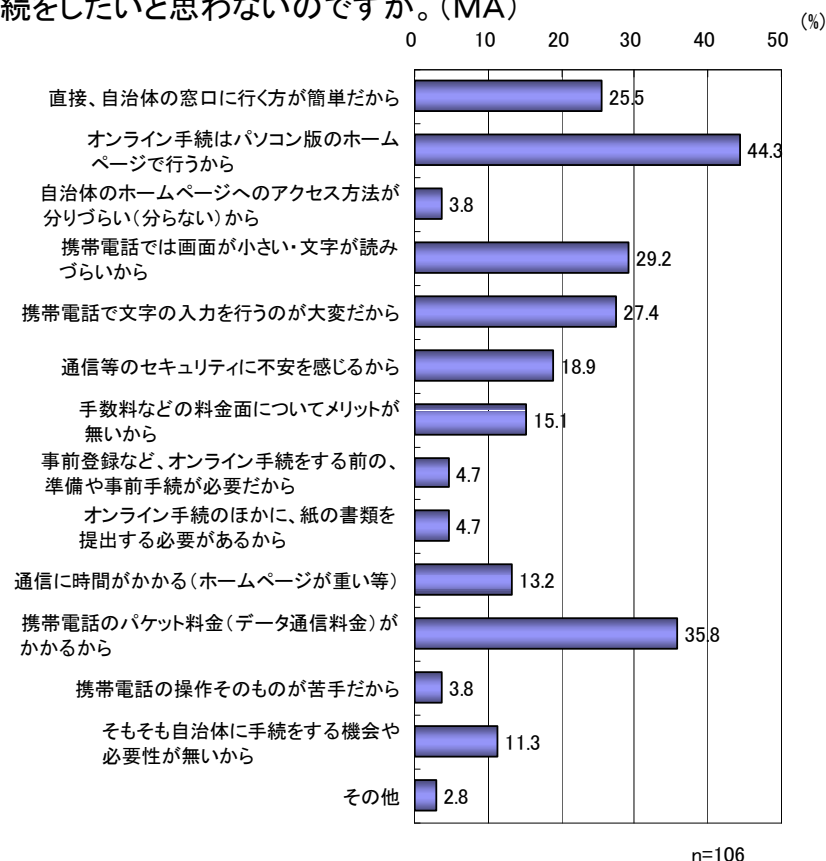


・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ)が回答

7. 自治体モバイルサイトの今後の利用意向(本調査)

- 今後は利用したくない理由は、「オンライン手続はパソコン版のホームページで行うから」が4割強でもっとも高く、「携帯のポケット料金がかかるから」、「携帯電話では画面が小さい・文字が読みづらいから」、「携帯電話で文字の入力を行うのが大変だから」が続く。

Q23 なぜ、携帯電話を使って、自治体のホームページからオンライン手続をしたいと思わないのですか。(MA)



・自治体モバイルサイトで今後オンライン手続の利用意向がないユーザが回答

n=106

7. 自治体モバイルサイトの今後の利用意向(本調査)

- 利用意向が高い手続は、「図書館の図書貸出予約」、「粗大ゴミの収集申込」、「文化・スポーツ施設等の利用予約」など。携帯電話から利用するメリットは、「24時間365日、いつでも手続ができる」、「自宅や外出先の、どんな場所でも手続ができる」、「手続を行いたい時に、すぐに手続できる」が高い傾向にある。

Q24 具体的に、どのような手続について、携帯電話から自治体ホームページにて、オンライン手続を行いたいですか。(MA)

回答数 (N)	図書館の図書貸出予約	文化・スポーツ施設等の利用予約	粗大ゴミの収集申込	水道使用開始届・中止届	研修・講習・各種イベント等の申込(例:赤ちやん相談、健診・検診の申込み)	浄化槽使用開始報告	自動車税住所変更届	職員採用試験申込	犬の登録申請、死亡届	公文書開示請求	住民票の写し等の交付申請・予約手続き	印鑑登録証明書等の交付申請	住民税等の課税証明書(例:自動車税、固定資産税、軽自動車税)	課税証明書等の交付申請(例:住民税、課税台帳記載事項)	住民税等の納税証明書(例:自動車税、固定資産税、軽自動車税)	納税証明書の交付申請(例:住民税、固定資産税、軽自動車税)	戸籍の附票の写し等の交付申請	パスポート関連申請	出生連絡票	県民手帳申込み	家屋滅失届・家屋登録台帳申請	その他
178	70.8%	47.8%	55.1%	21.9%	25.8%	7.3%	20.2%	7.3%	9.0%	9.0%	51.7%	39.9%	20.8%	24.7%	24.7%	37.1%	11.2%	6.2%	3.4%	0.0%		

Q25 携帯電話から、自治体への申請手続をオンラインで行う場合、便利な点やメリットとして、どのような点を期待されますか。(MA)

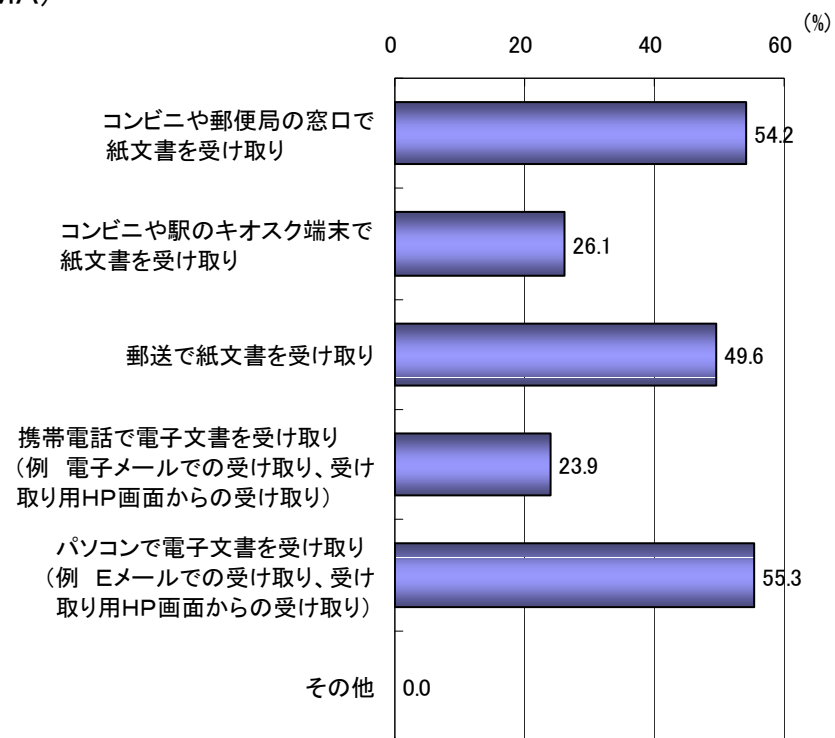
回答数 (N)	24時間365日、いつでも手続ができる	自宅や外出先の、どんな場所でも手続ができる	手続きを行いたい時に、すぐに手続できる(携帯電話はいつでも身近にあるため、すぐに手続きができる)	パソコンがなかったり使えなくて、携帯電話があれば、オンライン手続きができる	手続き完了までの処理時間が短くなる	オンラインで利用料等を支払うことができる	手数料や利用料が下がるなど、料金のメリットがある	窓口ではなくオンライン手続きをすれば、ポイントがたまるなどのメリットがある	番号を受取る際に、申込み書類を窓口で受け取る必要がなくなる	番号を受取る際に、申込み書類を窓口で受け取る必要がなくなる	番号を受取る際に、申込み書類を窓口で受け取る必要がなくなる	番号を受取る際に、申込み書類を窓口で受け取る必要がなくなる	番号を受取る際に、申込み書類を窓口で受け取る必要がなくなる	番号を受取る際に、申込み書類を窓口で受け取る必要がなくなる	番号を受取る際に、申込み書類を窓口で受け取る必要がなくなる	番号を受取る際に、申込み書類を窓口で受け取る必要がなくなる	番号を受取る際に、申込み書類を窓口で受け取る必要がなくなる	番号を受取る際に、申込み書類を窓口で受け取る必要がなくなる	番号を受取る際に、申込み書類を窓口で受け取る必要がなくなる	番号を受取る際に、申込み書類を窓口で受け取る必要がなくなる	番号を受取る際に、申込み書類を窓口で受け取る必要がなくなる	番号を受取る際に、申込み書類を窓口で受け取る必要がなくなる	番号を受取る際に、申込み書類を窓口で受け取る必要がなくなる	
178	77.0%	74.7%	62.9%	41.0%	24.7%	17.4%	25.3%	10.1%	18.5%	20.2%	16.9%	13.5%	10.7%	0.0%										

・自治体モバイルサイトで今後オンライン手続を行いたいユーザ(利用意向ユーザ)が回答

8. 自治体モバイルサイト利用促進に向けたユーザ希望(本調査)

- 希望する証明書の交付方法については、「パソコンで電子文書を受け取り」、「コンビニや郵便局の窓口で紙文書を受け取り」、「郵送で紙文書を受け取り」が高い傾向にある。

Q26 証明書(例 住民票の写し)の交付申請をオンラインで行う場合、一般には証明書を受取るために、役所の窓口へ足を運ぶ必要があります。では、携帯電話から、自治体ホームページにてオンラインで申請をした場合に、どの交付方法であれば使いやすいと思いますか。利用したいものを、すべてお選びください。(MA)



n=284

・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ)が回答

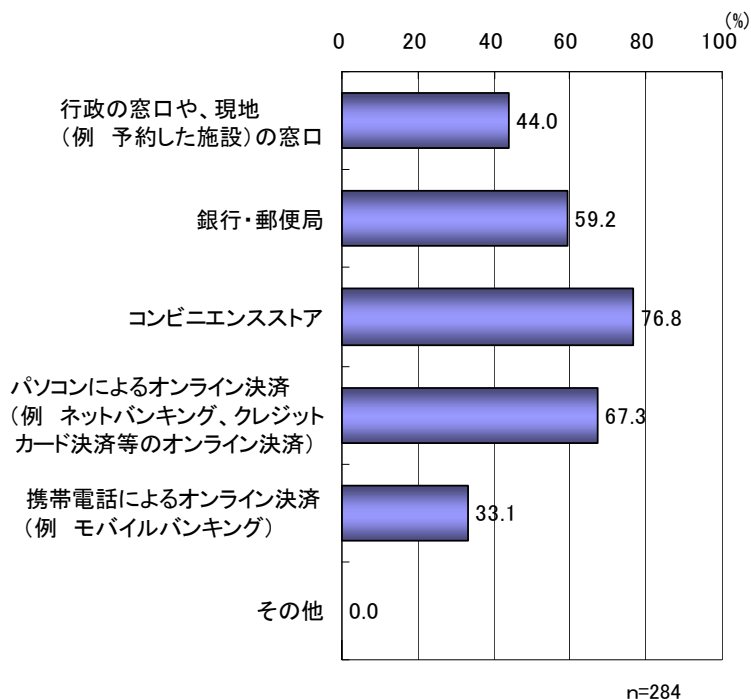
8. 自治体モバイルサイト利用促進に向けたユーザ希望（本調査）

- 利用料の支払いを行う場所や機器の希望は、「コンビニエンスストア」、「パソコンによるオンライン決済」、「銀行・郵便局」が高い傾向にある。そのうち、最も望ましい場所や機器としては、「パソコンによるオンライン決済」、「コンビニエンスストア」が高い傾向にある。

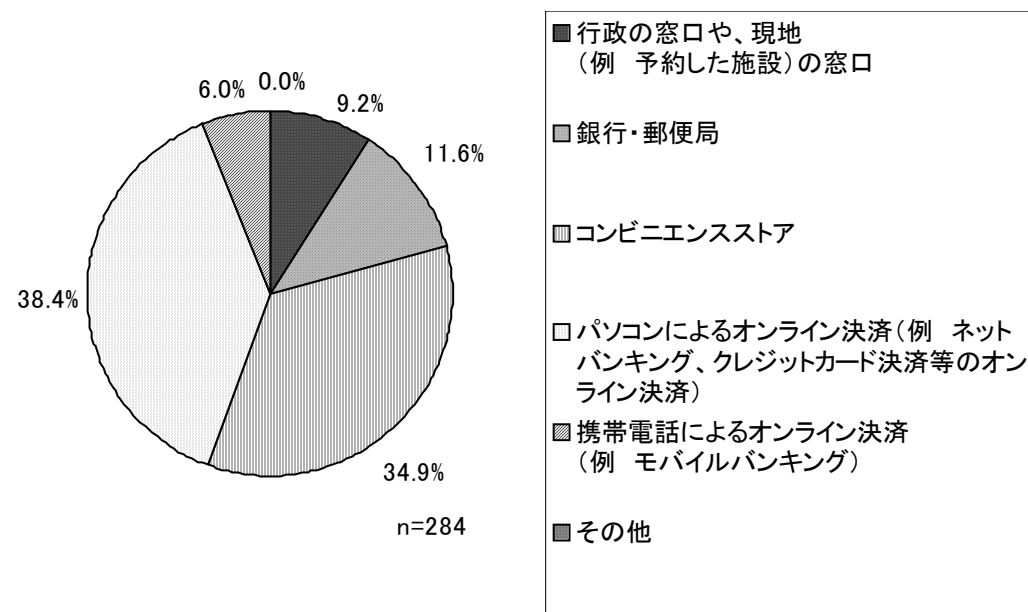
Q27 以下の質問では、携帯電話から自治体ホームページにてオンライン手続を行う場合に、自治体に対する、手数料や利用料などの支払い方法についてお聞きします。

手数料や利用料を支払う場所や機器などについて、以下の中から利用したいと思うものについて、あてはまるものをすべてお選びください。また、そのうち、もっとも希望するものを1つお選びください。

1 希望する場所や機器として希望するもの(MA)



2 左記の中で、もっとも希望する場所や機器(SA)



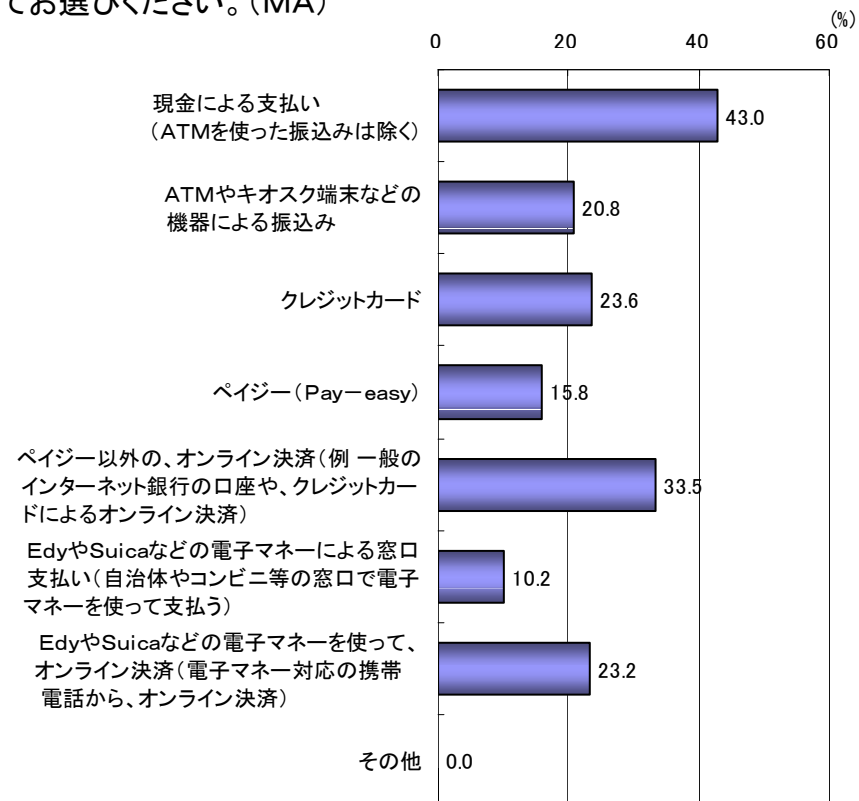
・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ)が回答

・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ)が回答

8. 自治体モバイルサイト利用促進に向けたユーザ希望(本調査)

- 利用したい支払い方法は、「現金による支払い」、「ペイジー以外の、オンライン決済」、「クレジットカード」、「EdyやSuicaなどの電子マネーを使って、オンライン決済」が高い傾向にある。

Q28 前問で「もっとも希望するもの」としてお選びになった場所や機器を使って支払う場合に、以下の支払い方法のうち、どれを利用したいと思いますか。利用したい支払方法について、すべてお選びください。(MA)



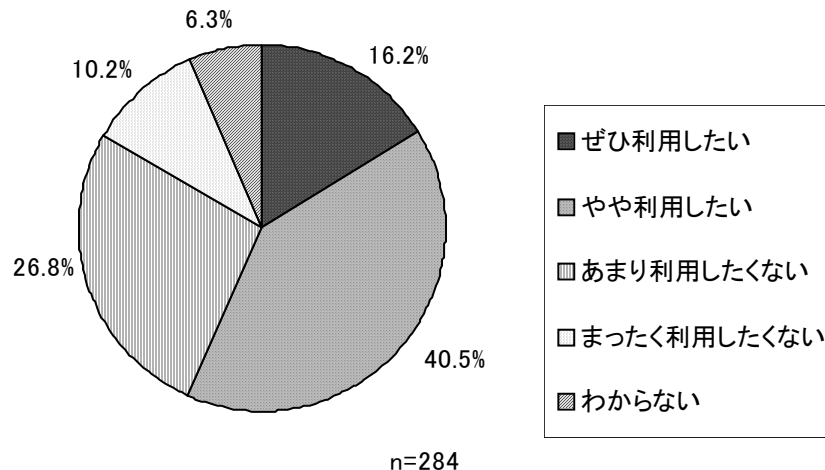
n=284

・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・
認知ユーザ)が回答

8. 自治体モバイルサイト利用促進に向けたユーザ希望(本調査)

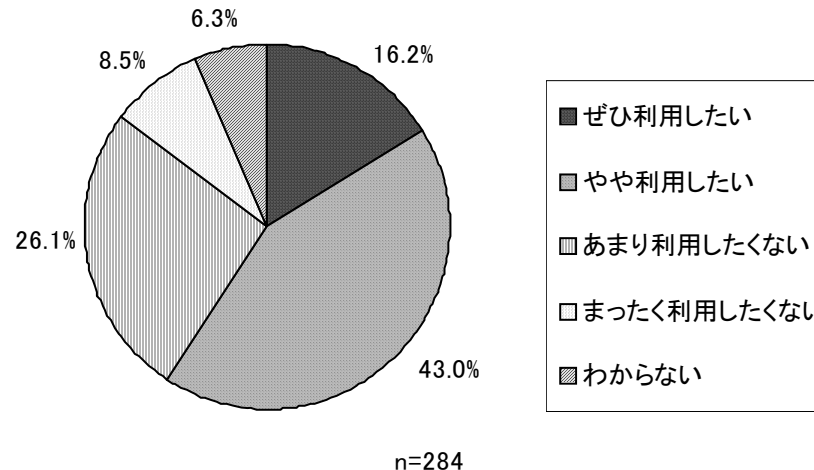
- 携帯電話の通話料金との一括請求について、利用意向があるユーザは6割以上を占めている。
- 書類の送付と代引きによる支払いサービスについては、7割弱のユーザに利用意向がある。

Q29 携帯電話から、有料のホームページやコンテンツを利用した場合に、その一部の利用料金が、携帯電話事業者からの請求書にまとめられ、一括で支払うことができます。では、もし携帯電話から、自治体のホームページでオンライン手続を行った際の手数料や利用料について、携帯電話事業者からの請求料金にまとめられ、通話料金などと一緒に支払うといったサービスが始まった場合に、利用したいと思いますか。(SA)



・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ)が回答

Q29_2 携帯電話やパソコンなどから、住民票の写しなどの書類の交付申請を、オンライン手続で行う場合に、「書類を自宅に送付してもらい、その発行手数料を、代引きで支払う」といったサービスが提供されるとしたら、利用したいと思いますか。(SA)

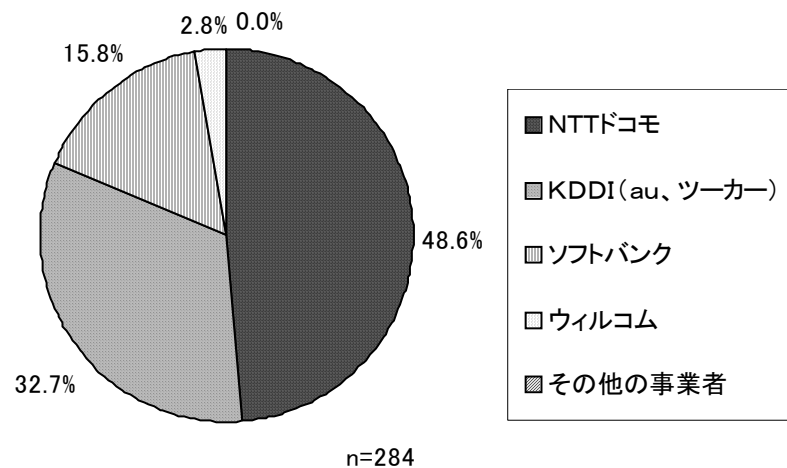


・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ)が回答

9. 携帯電話の全般的な利用状況(本調査)

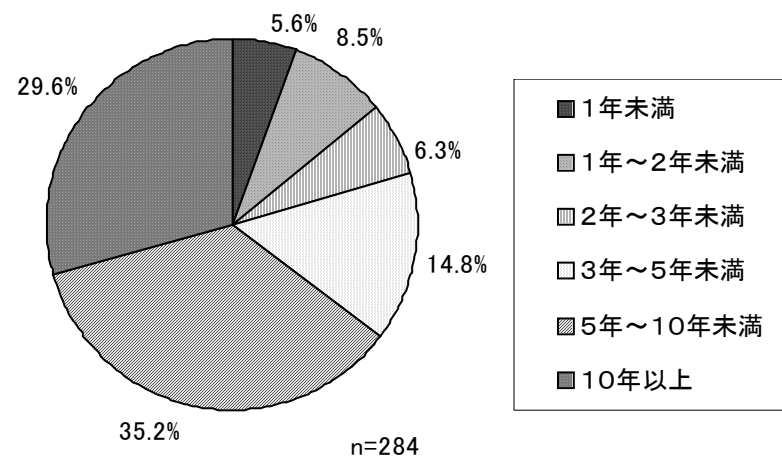
- 利用している携帯電話・PHSのキャリアは、「NTTドコモ」が5割弱でもっとも高く、「KDDI」が3割強、「ソフトバンク」が2割弱であった。
- 携帯電話の利用年数は、5年以上というユーザが6割以上を占めている。

Q30 どちらの携帯電話・PHSを利用していますか。主に利用しているものをお選びください。(SA)



・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ)が回答

Q31 携帯電話は、利用始めてから、何年ぐらいでしょうか。(SA)

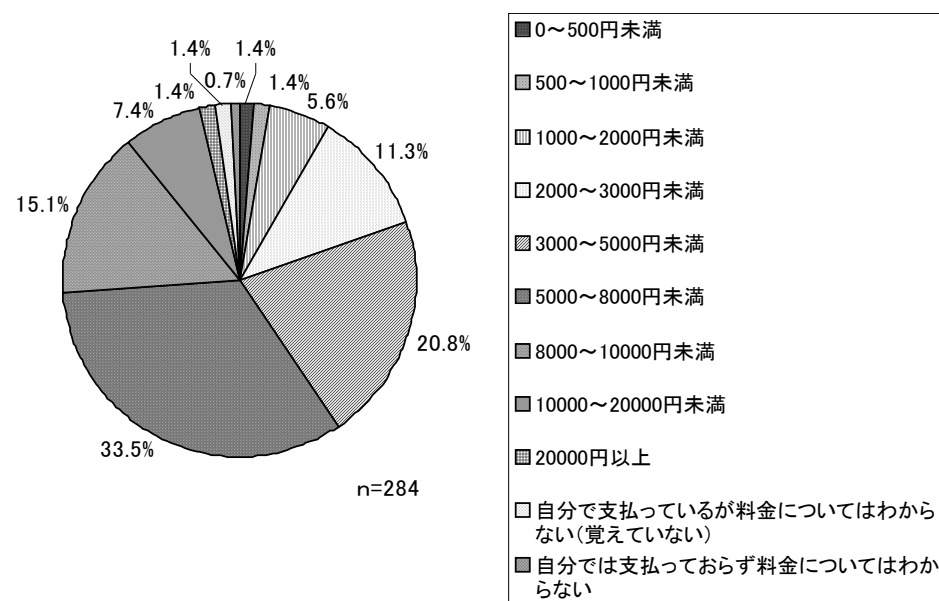


・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ)が回答

9. 携帯電話の全般的な利用状況(本調査)

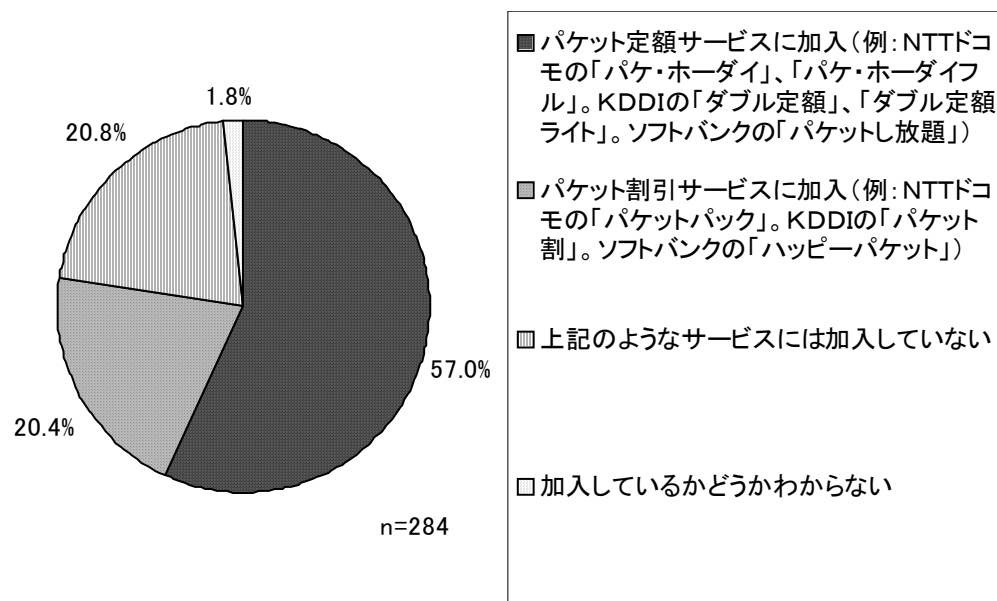
- 1ヶ月の携帯電話の利用料金は、「5000円～8000円未満」が3割でもっとも高く、ついで、「3000円～5000円未満」というユーザが多い。
- パケット定額サービス等の加入状況については、「パケット定額サービスに加入」しているユーザが約6割を占めている。

Q32 1ヶ月間の携帯電話の利用料金(携帯電話事業者からの請求額。通話料金、データ通信料金、コンテンツ利用料などの総額)は、平均でいくらぐらいですか。(SA)



・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ)が回答

Q32_2 あなたは、メールやコンテンツを利用するためにかかる、パケット料金(データ通信料金)について、定額サービス(パケット代の上限が決められているサービス)や、割引サービス(パケット料金の単価が割引になるサービス)、に加入していますか。(SA)

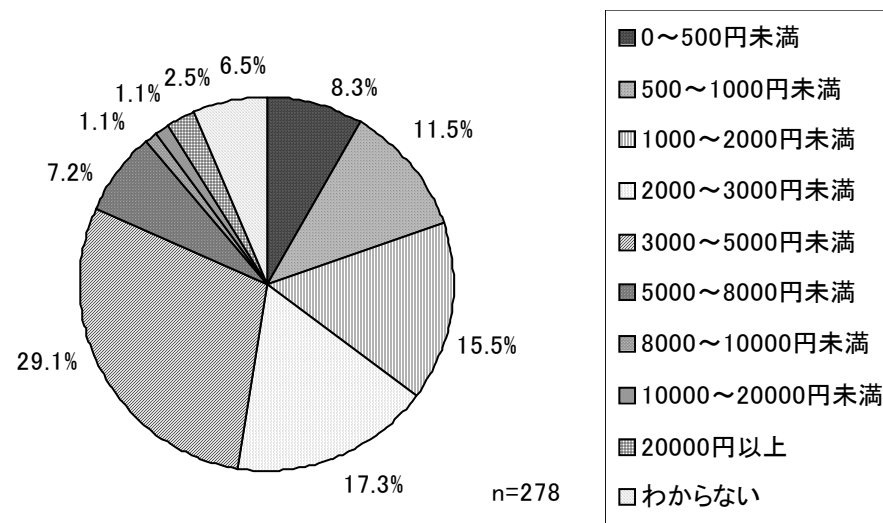


・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ)が回答

9. 携帯電話の全般的な利用状況(本調査)

- メールやコンテンツのポケット利用料金は、「3000円～5000円未満」というユーザがもっとも多い。

Q33 メールやコンテンツを利用するためにかかる、ポケット料金
(データ通信料金)はどのくらいですか。(SA)



・1ヶ月間の携帯電話の平均利用金額について、自分で理解しているユーザが回答

9. 携帯電話の全般的な利用状況(本調査)

- 利用したことがある携帯電話の機能・サービスは、「通話」、「メールの送受信」、「Webの閲覧」、「カメラや動画の撮影」などが高い傾向にある。今後利用したい機能・サービスについても、同様の傾向である。

Q34 携帯電話の機能やサービスについて、あなたが過去1年間に利用したものと、今後利用したいものを、すべてお選びください。

1 過去1年間に利用した機能・サービス(MA)

回答数(N)	通話	メールの送受信	Webの閲覧(iモード、Ezweb、Yahoo!ケータイ及びそれ以外のインターネットの非公式サイト)	携帯アプリの利用(ゲーム等)	音楽(着メロや着うた)の利用	カメラや動画の撮影	位置情報サービス(iエリア等)、GPSの利用	QRコード(2次元コード)などの読み取り	モバイルFeliCa(おサイフケータイ)の利用(例:モバイルSuicaなどの電子マネー機能や、入退室用機能など)	音楽再生(パソコンや携帯電話から音楽ファイルダウンロード)	テレビやラジオの視聴(ワンセグ等)	enDorを指します。)	複数人同時通話等ができるサービス。NTTドコモの「Hello Mes」を指します。)	電卓	カレンダー・スケジューラ	テレビ電話	その他の機能
284	97.2%	95.8%	84.5%	57.4%	56.0%	79.2%	31.3%	52.8%	22.9%	35.9%	24.3%	7.7%	73.9%	64.8%	21.8%	2.1%	

2 今後利用したい機能・サービス(現在まで利用していて、今後も継続して利用したいものも含みます)(MA)

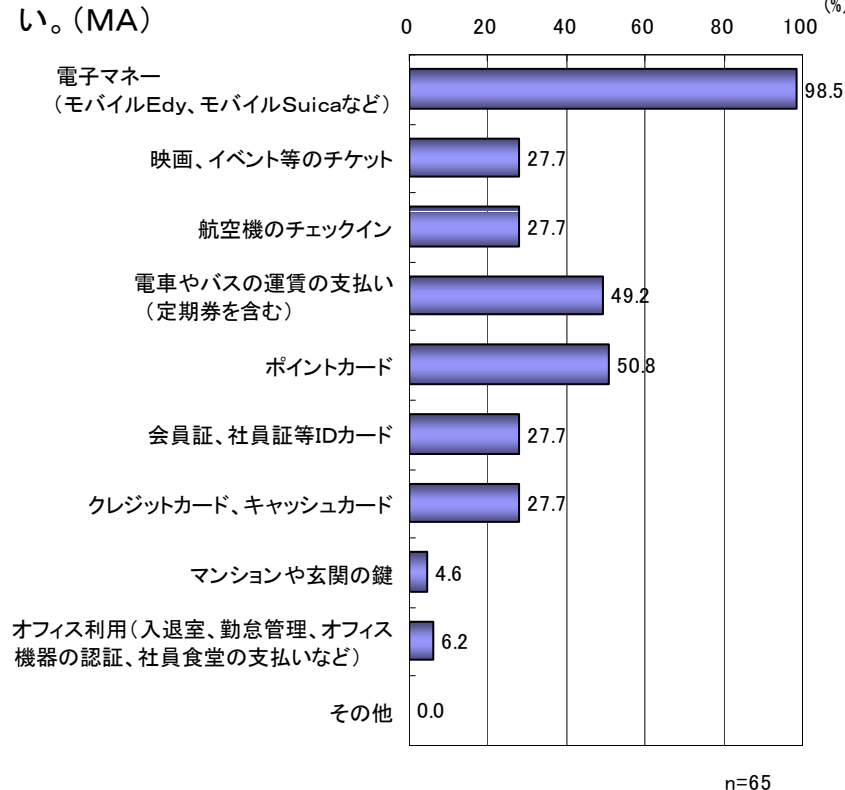
回答数(N)	通話	メールの送受信	Webの閲覧(iモード、Ezweb、Yahoo!ケータイ及びそれ以外のインターネットの非公式サイト)	携帯アプリの利用(ゲーム等)	音楽(着メロや着うた)の利用	カメラや動画の撮影	位置情報サービス(iエリア等)、GPSの利用	QRコード(2次元コード)などの読み取り	モバイルFeliCa(おサイフケータイ)の利用(例:モバイルSuicaなどの電子マネー機能や、入退室用機能など)	音楽再生(パソコンや携帯電話から音楽ファイルダウンロード)	テレビやラジオの視聴(ワンセグ等)	enDorを指します。)	複数人同時通話等ができるサービス。NTTドコモの「Hello Mes」を指します。)	電卓	カレンダー・スケジューラ	テレビ電話	その他の機能
284	87.7%	89.1%	71.5%	45.8%	50.0%	68.7%	36.6%	43.7%	32.0%	35.6%	34.5%	10.6%	63.0%	56.0%	21.5%	1.8%	

・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・認知ユーザ)が回答

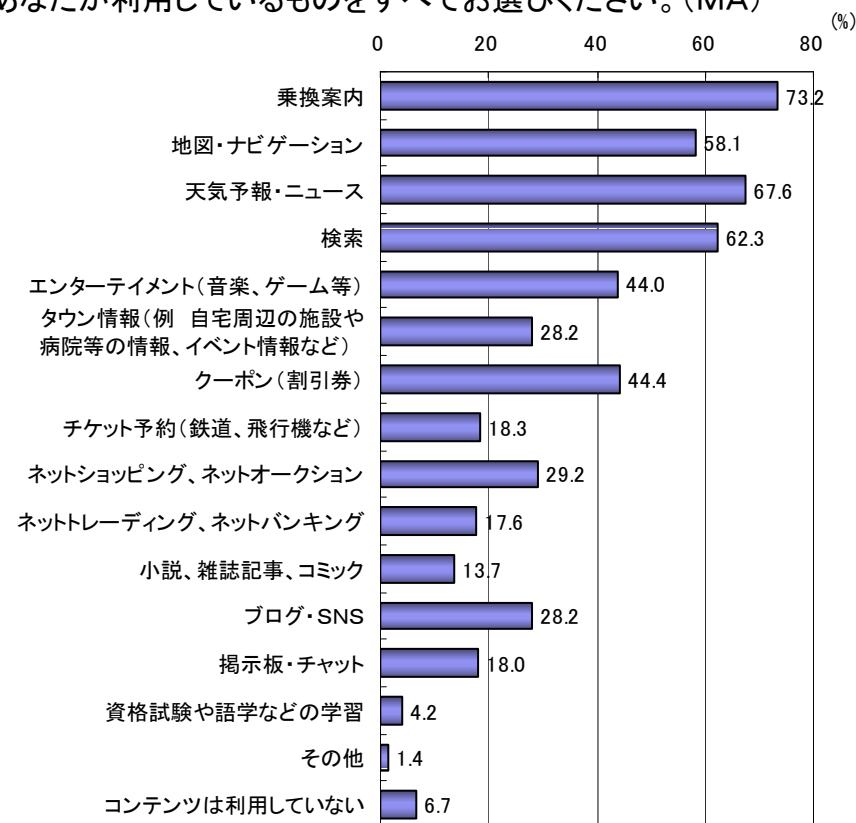
9. 携帯電話の全般的な利用状況(本調査)

- モバイルFeliCaで利用したサービスは、「電子マネー」がもっとも高く、「ポイントカード」、「電車やバスの運賃の支払い」が続く。
- 携帯電話のホームページやコンテンツで利用されたサービスは、「乗換案内」、「天気予報・ニュース」、「検索」、「地図・ナビゲーション」などが高い傾向にある。

Q35 モバイルFeliCa(おサイフケータイ)によるサービスのうち、過去1年間に、あなたがご利用したことがあるものをすべてお選びください。(MA)



Q36 携帯電話のホームページやコンテンツについて、過去1年間に、あなたが利用しているものをすべてお選びください。(MA)



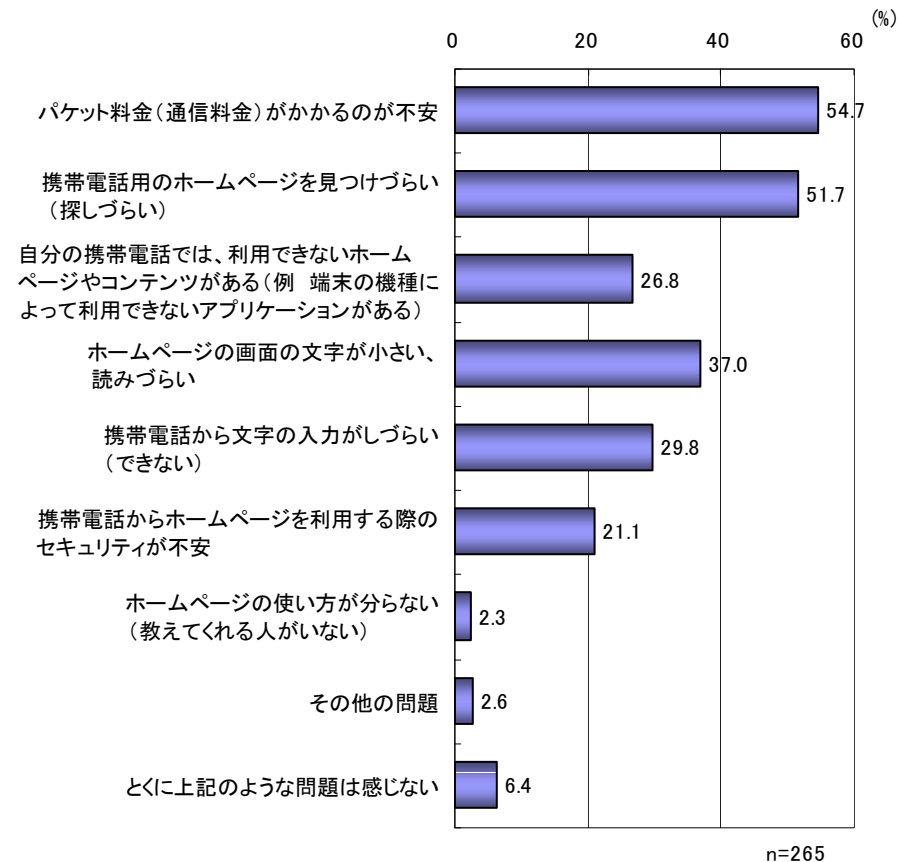
・過去1年間にモバイルFeliCa利用経験者が回答

・全員(本調査回答者である自治体モバイルサイトの利用・
認知ユーザ)が回答

9. 携帯電話の全般的な利用状況(本調査)

- 携帯電話からホームページやコンテンツを利用する際に懸念する点は、「パケット料金がかかるのが不安」、「携帯電話用のホームページを見つけづらい」、「ホームページの画面の文字が小さい、読みづらい」、「携帯電話から文字の入力がしづらい(できない)」などが高い傾向にある。

Q37 携帯電話から、ホームページやコンテンツをご利用になる際に、以下のような問題をお感じになりますか。あてはまるものを全てお選びください。(MA)



・過去1年間に、携帯電話からホームページ、コンテンツなどを利用したことがあるユーザが回答