

「日常生活のデジタル活用に関するアンケート」

調査結果

株式会社野村総合研究所

〒100-0004 東京都千代田区大手町1-9-2

大手町フィナンシャルシティ グランキューブ

2021年2月26日



調査概要

調査結果

【デジタルサービス全般に関わる利用状況】

- 利用率
- 利用開始時期
- 利用開始理由
- 利用デバイス
- リテラシー
- リテラシー獲得方法

【個別デジタルサービスに関わる主な懸念点】

- ①テレワーク
- ②Web会議（仕事・学業）
- ③Web会議（プライベート）
- ④オンライン学習
- ⑤ECマース
- ⑥フードデリバリーサービス
- ⑦行政サービス（電子化されたもの）
- ⑧動画配信サービス
- ⑨健康管理アプリ・サービス
- ⑩キャッシュレス決済

調査概要

「日常生活のデジタル活用」に関するアンケートを実施

アンケート目的

新型コロナウイルスの影響により、デジタル化が急速に進んでいるとされる我が国において、更なるデジタルサービスの活用促進を目的に、現状把握調査を実施

以下の現状を調査

- － デジタルサービスの活用度合い
- － デジタルサービス活用リテラシー
- － デジタルサービス活用の懸念・障害

アンケート概要

期間

設計：2021年2月上旬

実査：2021年2月17日（水）～ 2月19日（金）

対象

日本在住の15-69歳（男・女）：2,400ss

- | | |
|---------------|---------------|
| － 男性10代：200ss | － 女性10代：200ss |
| － 男性20代：200ss | － 女性20代：200ss |
| － 男性30代：200ss | － 女性30代：200ss |
| － 男性40代：200ss | － 女性40代：200ss |
| － 男性50代：200ss | － 女性50代：200ss |
| － 男性60代：200ss | － 女性60代：200ss |

概要

デジタルサービス全般に関わる質問：

- － デジタルサービスの利用状況
- － デジタルサービスを利用環境
- － デジタルサービスに対する興味関心/リテラシー等

個別デジタルサービスに関わる質問：

- － 利用の懸念・障害
- － 利用状況（利用ブランド・シーン等）

デジタルサービス①～⑩の活用状況について、アンケートを実施

概要

① テレワーク

ICT（情報通信技術）を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方の総称

② Web会議 (仕事・学業)

遠隔地で、資料やコンピューターのデスクトップアプリケーションなどについてリアルタイムで共有しながら、コミュニケーションを実現するためのシステム。（ビジネスシーンにおける打ち合わせや学校の授業における利用を想定）

③ Web会議 (プライベート)

遠隔地で、資料やコンピューターのデスクトップアプリケーションなどについてリアルタイムで共有しながら、コミュニケーションを実現するためのシステム。（家族や友人とのコミュニケーション手段として利用を想定）

④ オンライン学習

eラーニングとも呼ばれ、インターネットを使った学習スタイルのこと。ウェブやアプリの動画でいつでも先生の授業を受け、質問もチャットや掲示場のような仕組みも利用可能

⑤ ECマース

エレクトリック・コマースの略で、電子商取引のこと。ECと表記されることもある。広義には、インターネット上で物を売ったり買ったりすることの総称

概要

⑥ フードデリバリー サービス

料理を配達するサービスで、出前と同様のサービス。顧客は専用サイトやアプリから料理を注文し、届け先や配達時間を指定するだけで、いつでもどこでも美味しい料理を受け取って食べることができるサービス

⑦ 行政サービス (電子化 しているもの)

住民サービスの充実や自治体の職員の働き方改革（効率化）の為に、既存の行政サービスをデジタル化したもの

⑧ 動画 配信サービス

視聴者が観たい時に様々な映像コンテンツを視聴することができるサービス。配信されるコンテンツは、公開済の映画や放送済の放送番組、オリジナルの映像作品が存在（Netflix等の有料サービスを想定）

⑨ 健康管理 アプリ・サービス

筋力トレーニングや摂取カロリー管理を促し、健康の増進を図るモバイルアプリやサービスの総称

⑩ キャッシュレス 決済

電子マネー、口座振替を利用して、紙幣・硬貨といった現金を使わずに支払い・受け取りを行う決済方法のこと（本調査ではクレジットカードの決済は、キャッシュレス決済から除外）

デジタルサービス全般に関わる利用状況

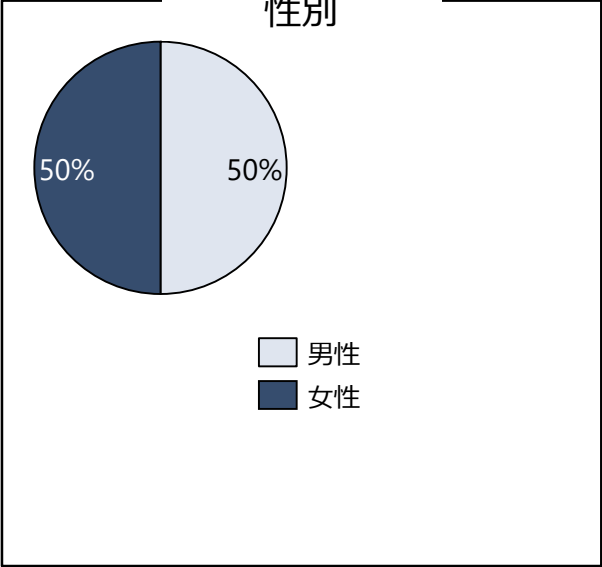
- **利用率**：キャッシュレス決済の利用が進んでいる。（利用促進事業等の効果と推測）一方で、Web会議（プライベート）・行政サービス・オンライン学習の利用率は低い。（p8）
- **利用開始時期**：テレワーク・Web会議・オンライン学習は、対面による業務やコミュニケーションの代替手段として、コロナ禍を機に利用が進んだ。（p9）
- **利用開始理由**：時間や金銭含む生活効率化が大半である一方、コロナ影響も一定存在（p10）
- **利用デバイス**：Eコマース・行政サービス・動画配信等のデジタルサービスは、生活シーンや利用者の好みに応じてデバイスが使い分けられている。また、PCでの利用が多いWeb会議等のサービスは通信環境が重視。一方で、スマホでの利用が多い健康管理等のサービスでは、持ち運びやすさが重視されており、サービスに応じたデバイスの使い分けがなされている。（p11・12）
- **リテラシー**：キャッシュレス決済・動画配信サービス・Eコマースを使いこなせていると感じている人が多く、これは、利用率の回答結果に一致。これらは、生活に身近なサービスとなっている。（p13）
- **リテラシー獲得方法**：デジタルサービスの使い方は、家族や友人から教えてもらったり、学校や仕事で学んだりするよりも、利用者自身がインターネットで情報収集することで習得されている。（p14）

個別デジタルサービスに関わる主な懸念点

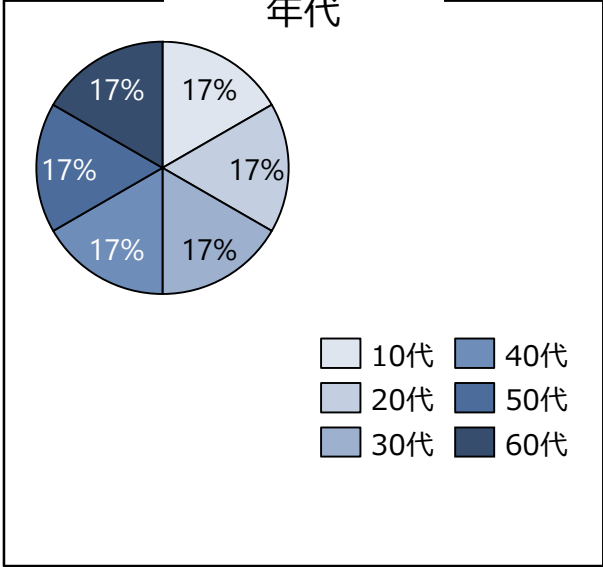
- ① **テレワーク**：仕事とプライベートの意識の切り替え（p15）
- ②/③ **Web会議**：接続の不安定さ、オンラインコミュニケーションの難しさ（p16）
- ④ **オンライン学習**：集中力やモチベーションの持続（p17）
- ⑤ **Eコマース**：実物とイメージのミスマッチ、送料の負担（p18）
- ⑥ **フードデリバリーサービス**：配達料の負担（p19）
- ⑦ **行政サービス（電子化）**：利用可能な種類が少ないこと、使い方が複雑であること（p20）
- ⑧ **動画配信サービス**：主だった懸念点が少ない（p21）
- ⑨ **健康管理アプリ・サービス**：日々のデータ入力負担（p22）
- ⑩ **キャッシュレス決済**：個人情報や不正利用、非常時対応（p23）

属性情報：

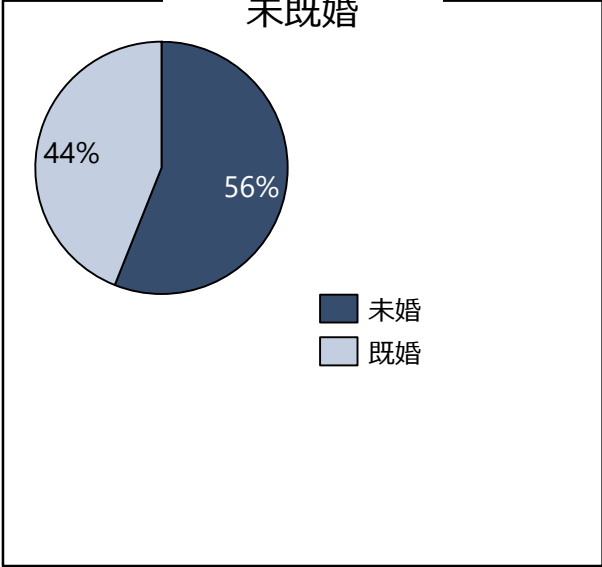
性別



年代



未既婚



職業

カテゴリ	(%)
経営者・会社役員	1.5
会社社員（正社員）	26.5
契約社員、派遣社員、嘱託社員	5.3
自営業（農林水産業含む）	4.3
専門職（医者・弁護士など）	1.5
公務員	2.9
団体職員	0.7
学生	18.3
専業主婦・主夫	14.3
パート・アルバイト	12.6
無職	11.2
その他	0.9

地域

カテゴリ	(%)
北海道	4.2
東北	5.3
北関東	5.1
東京	15.3
南関東	23.2
甲信越	2.8
北陸	1.6
東海	10.1
近畿	17.7
中国	4.9
四国	2.5
九州・沖縄	7.3

調査結果

調査結果：デジタルサービス全般

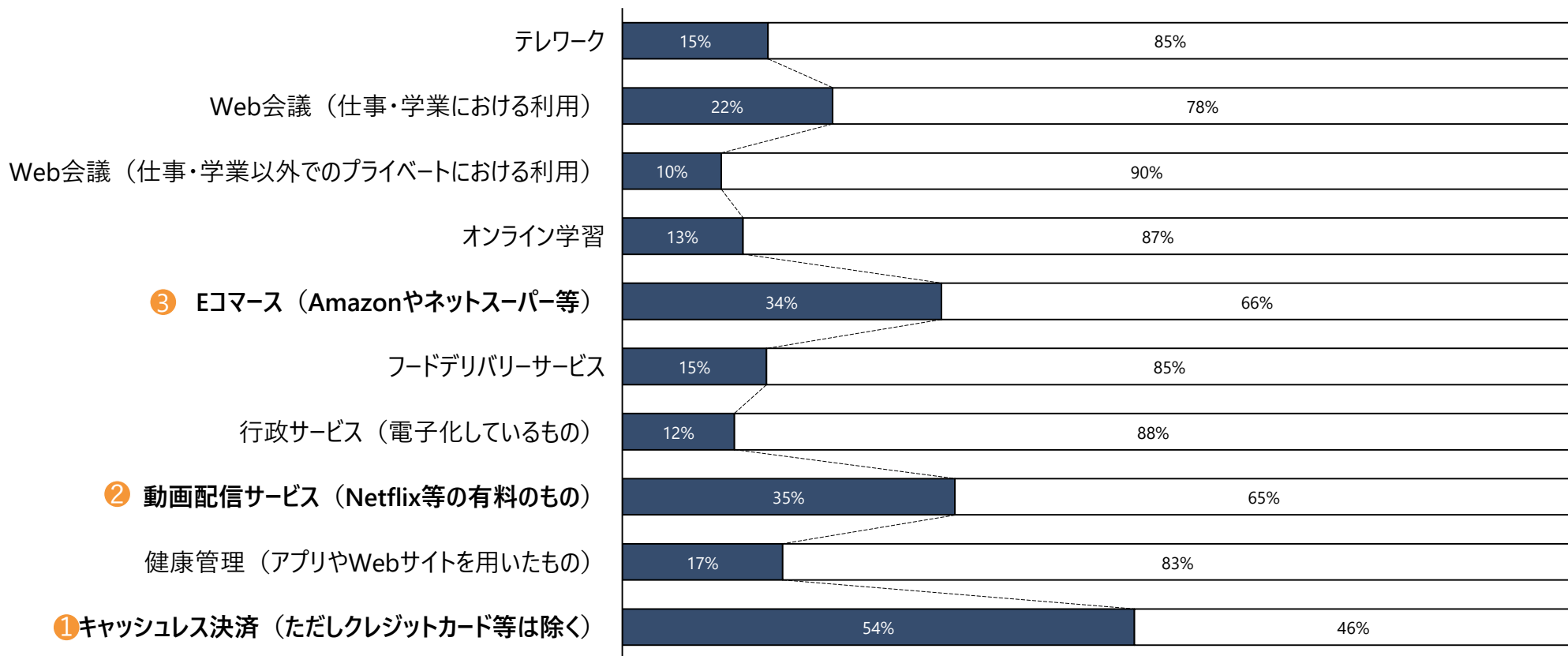
キャッシュレス決済の普及率が最も高く(54%)動画配信サービス(35%)・Eコマース(34%)と続く
一方、普及率が低いサービスは、Web会議（プライベート）・行政サービス・オンライン学習

Q1：以下のWebサービスについて、あなたの利用状況をお知らせください。

(それぞれ N=2,400)

■ 現在利用している □ 現在利用していない（過去に利用していたが、利用をやめてしまった場合も含む）

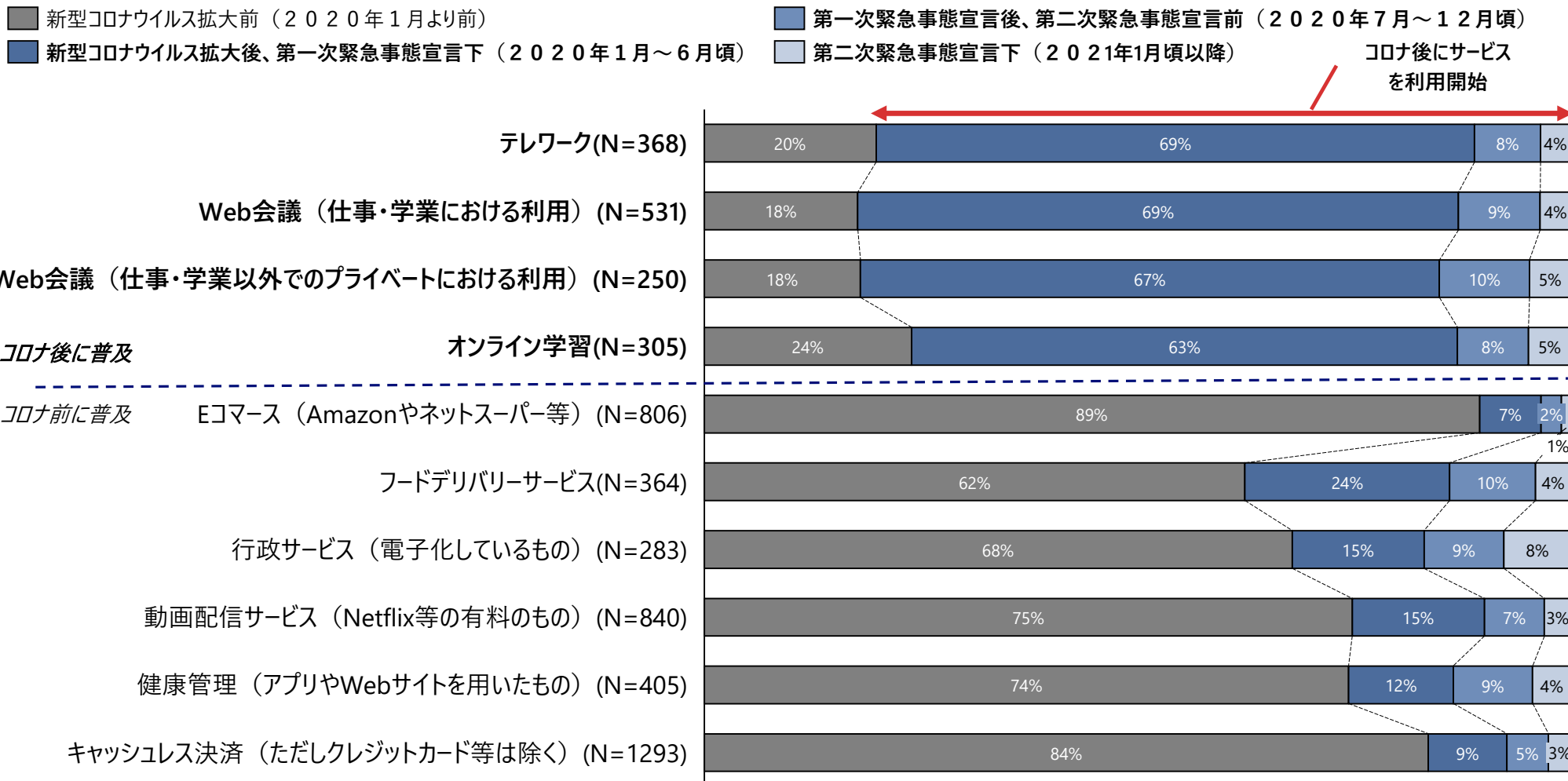
③ : 使いこなせている層が多い順



調査結果：デジタルサービス全般

テレワーク・Web会議・オンライン学習に関しては、80%がコロナ後にサービス利用を開始。
しかし、上記を除くサービスに関しては、60%以上がコロナ前に利用を開始している

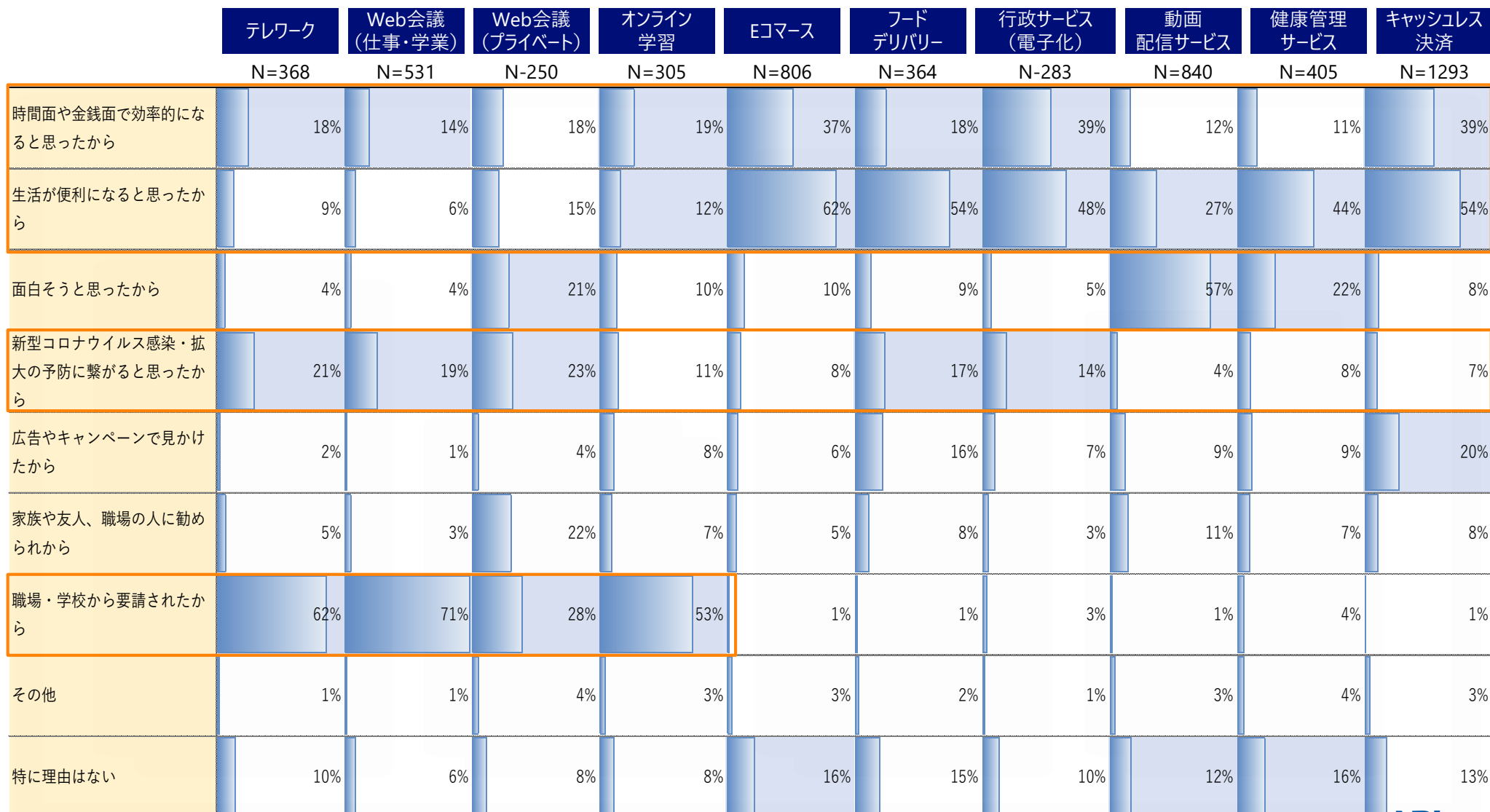
Q2：「現在利用している」と回答したWebサービスについてお伺いします。利用を開始した時期はいつ頃ですか。



調査結果：デジタルサービス全般

利用開始理由は、時間や金銭含む生活の効率化が大半である一方で、コロナ影響も存在

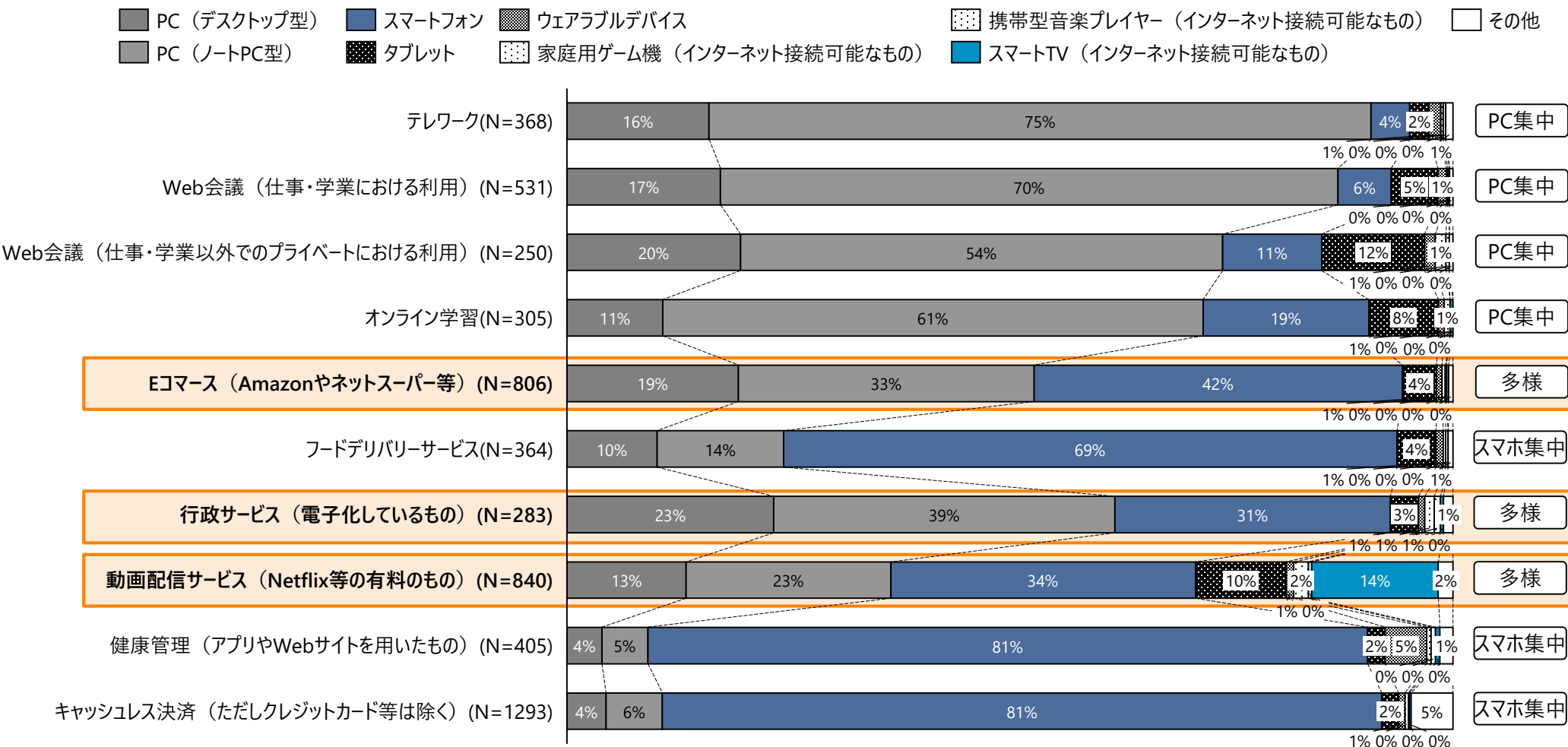
Q3：「現在利用している」と回答したWebサービスについてお伺いします。利用を開始した理由をお知らせください。



調査結果：デジタルサービス全般

利用デバイスはPC又はスマホのいずれかに集中することが多い。しかし、Eコマース・行政サービス・動画配信サービスに関しては、デバイスに偏りが少なく、多様なデバイスが利用されている

Q4：「現在利用している」と回答したWebサービスについてお伺いします。最も利用している端末をお知らせください。



調査結果：デジタルサービス全般

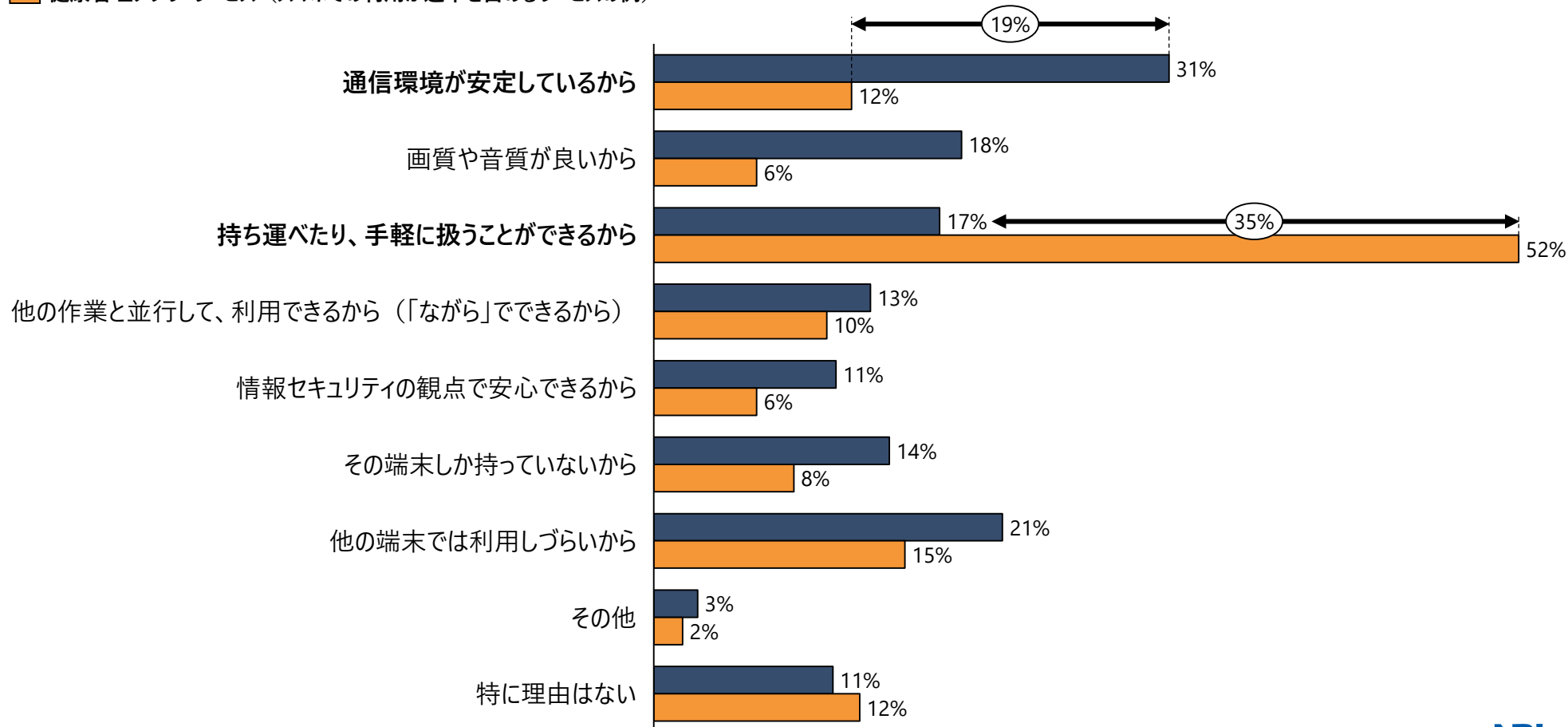
PC利用が集中となるサービスの場合、通信環境が重要なデバイス選択要素となる一方、スマホ利用の場合は、持ち運びやすさや手軽さが重要要素となっているのではないか

Q5：前問で回答した端末について、最も利用している理由をお知らせください。

Web会議[仕事や学業]：（N=531） 健康アプリ：（N=405） ※Eコマース・健康アプリを例として使用

■ Web会議[仕事や学業]（PCでの利用が過半を占めるサービスの例）

■ 健康管理アプリ・サービス（スマホでの利用が過半を占めるサービスの例）

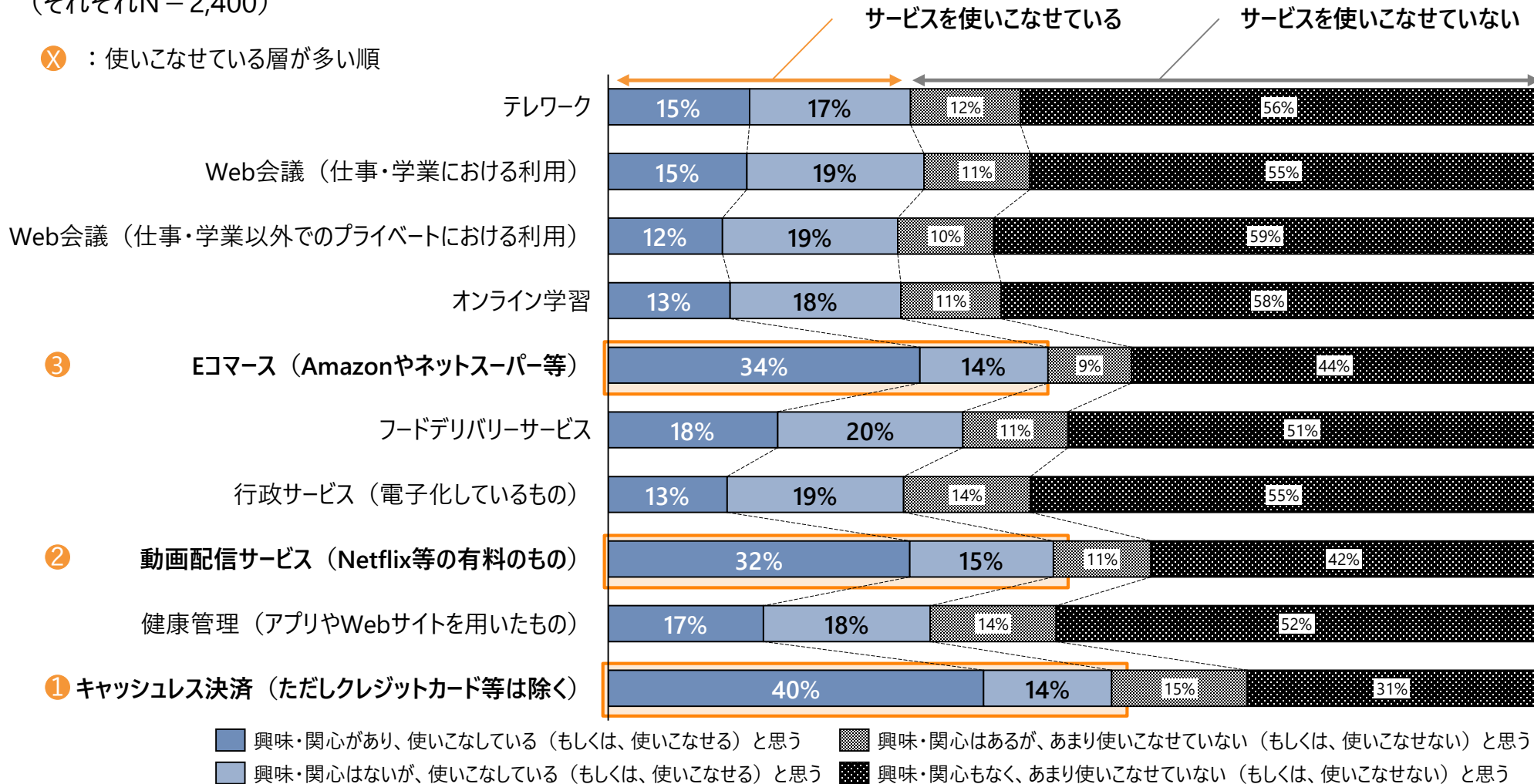


調査結果：デジタルサービス全般

キャッシュレス決済・動画配信サービス・Eコマースの順にサービスを使いこなしている層が多い。
利用者がサービスの使いこなせていると回答したサービスの普及率が高い（p8参照）

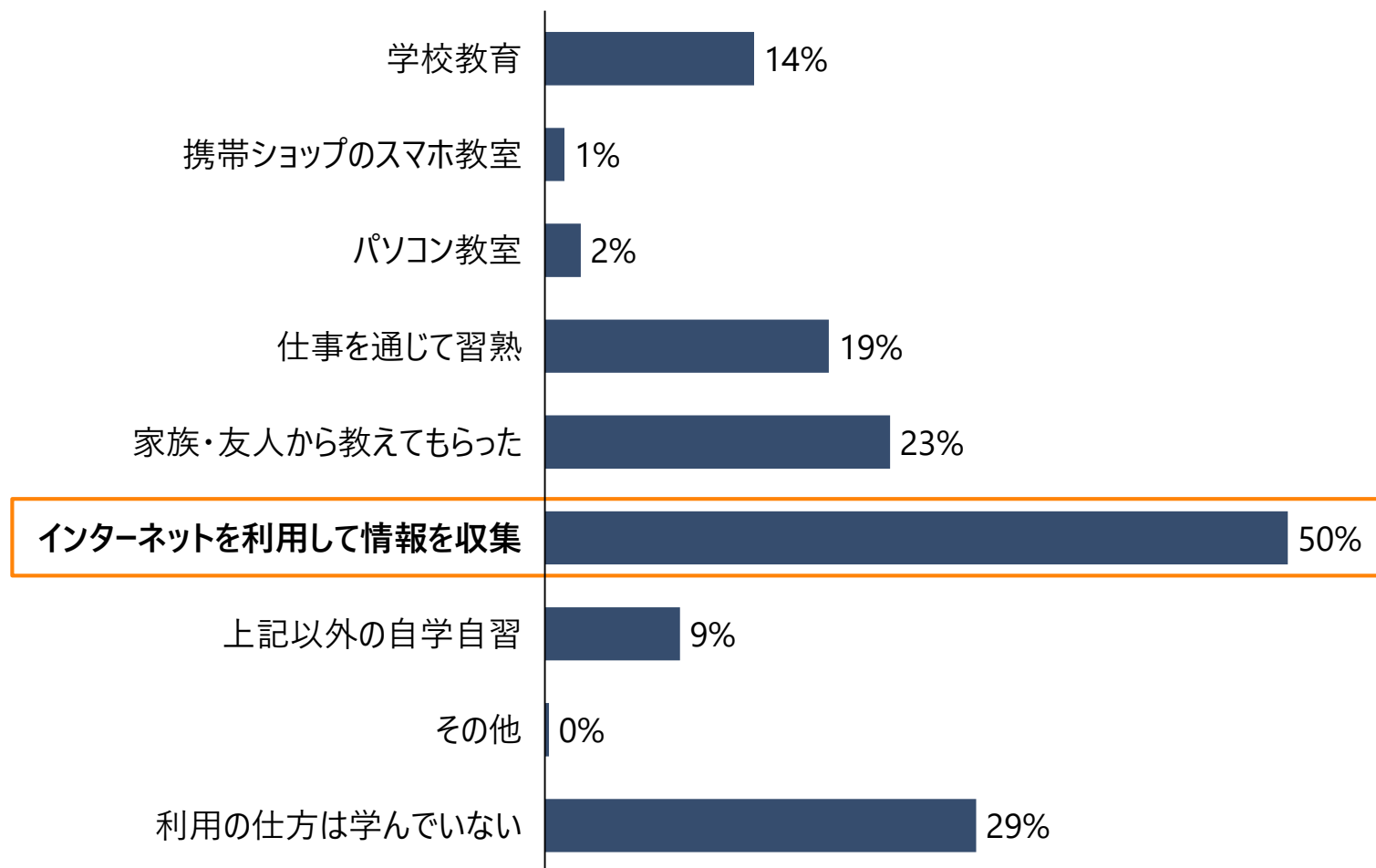
Q6：以下のWebサービスに対するあなたの興味・関心度合い、および、活用状況について、最もあてはまるものをお知らせください。
（それぞれN = 2,400）

③ X：使いこなせている層が多い順



「インターネットを利用して情報を収集」と答えた層が半数を占め、利用者自身により、リテラシーが獲得されているケースが大半であると言える

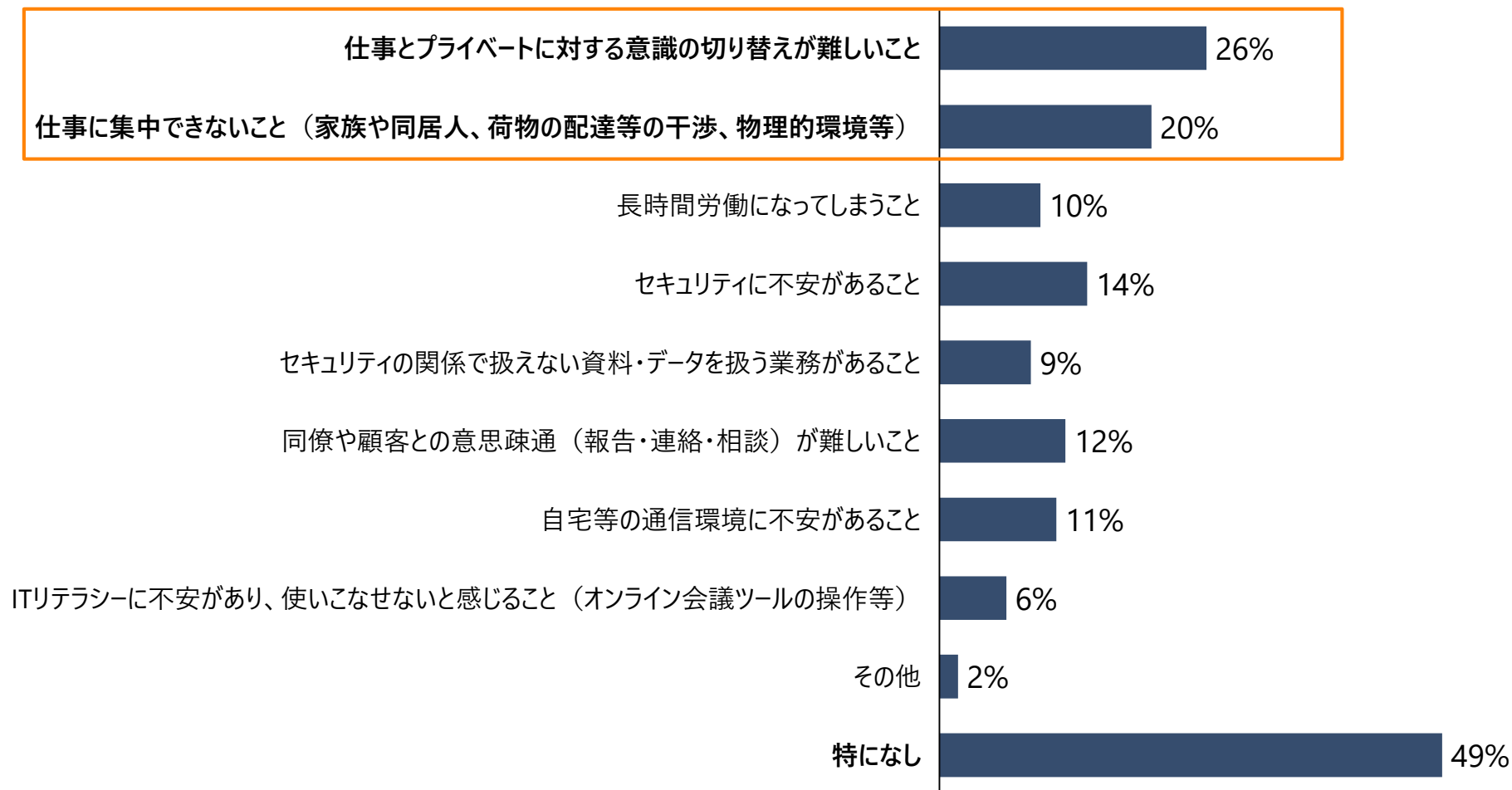
Q7：前問で「Webサービスを使いこなせている（もしくは、使いこなせる）と思う」と回答した方にお伺いします。これまでこういった場で利用の仕方を学んできましたか。(N=1811)



調査結果：個別デジタルサービス

テレワークの主な懸念点は、「自宅での仕事とプライベートの意識の切り替え（26%）」や「自宅が仕事環境に適していないこと（20%）」である

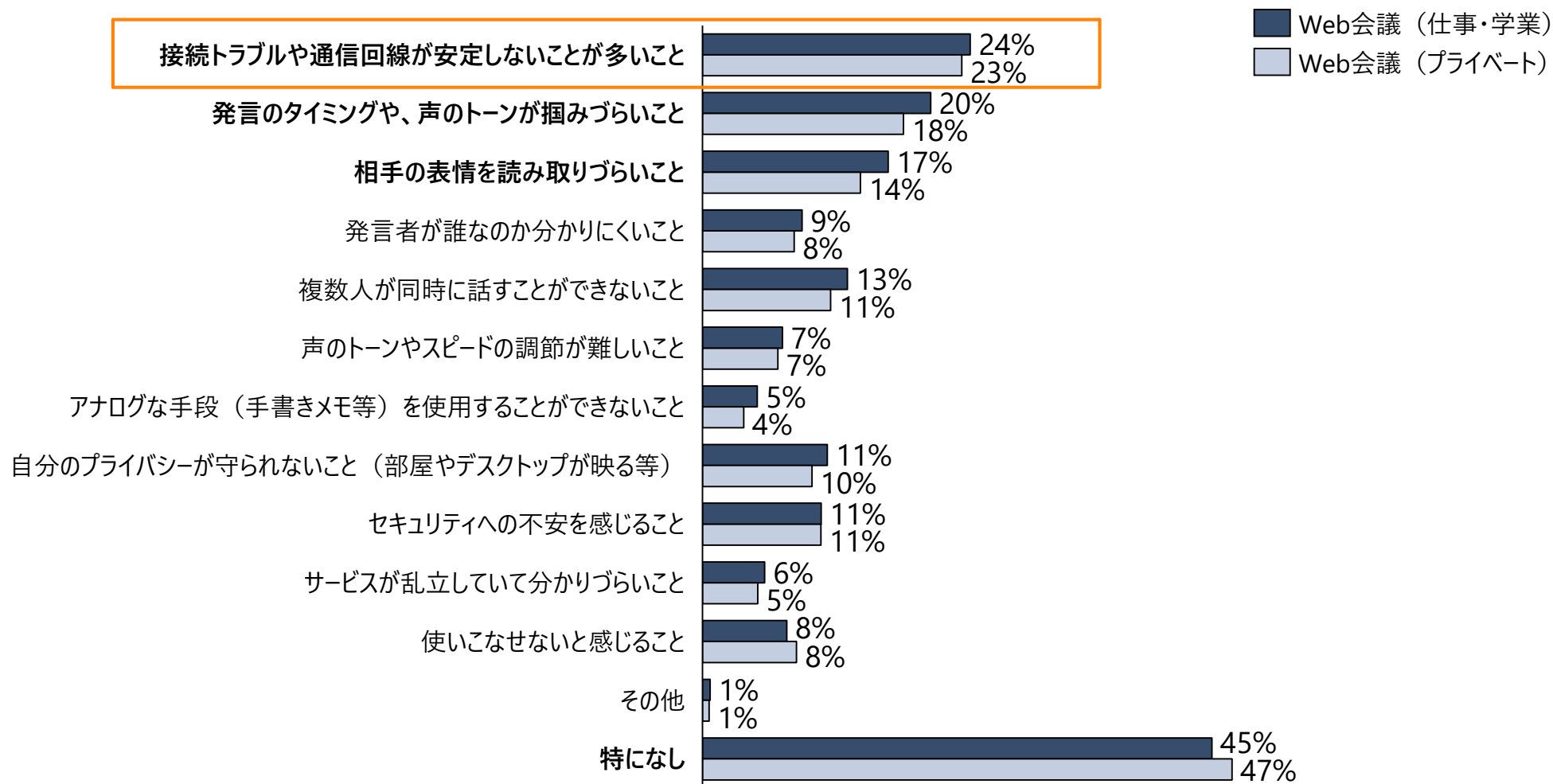
Q8：テレワークについてお伺いします。現在利用していて、気になっている点をお知らせください。
現在利用していない方は、利用するにあたり気になっている点や、利用が妨げられている点をお知らせください。（N=2400）



調査結果：個別デジタルサービス

Web会議の主な懸念点は、「接続の不安定さ」や「オンラインでのコミュニケーションの難しさ」である。仕事・学業又はプライベートの利用では、懸念点の差分は限定的

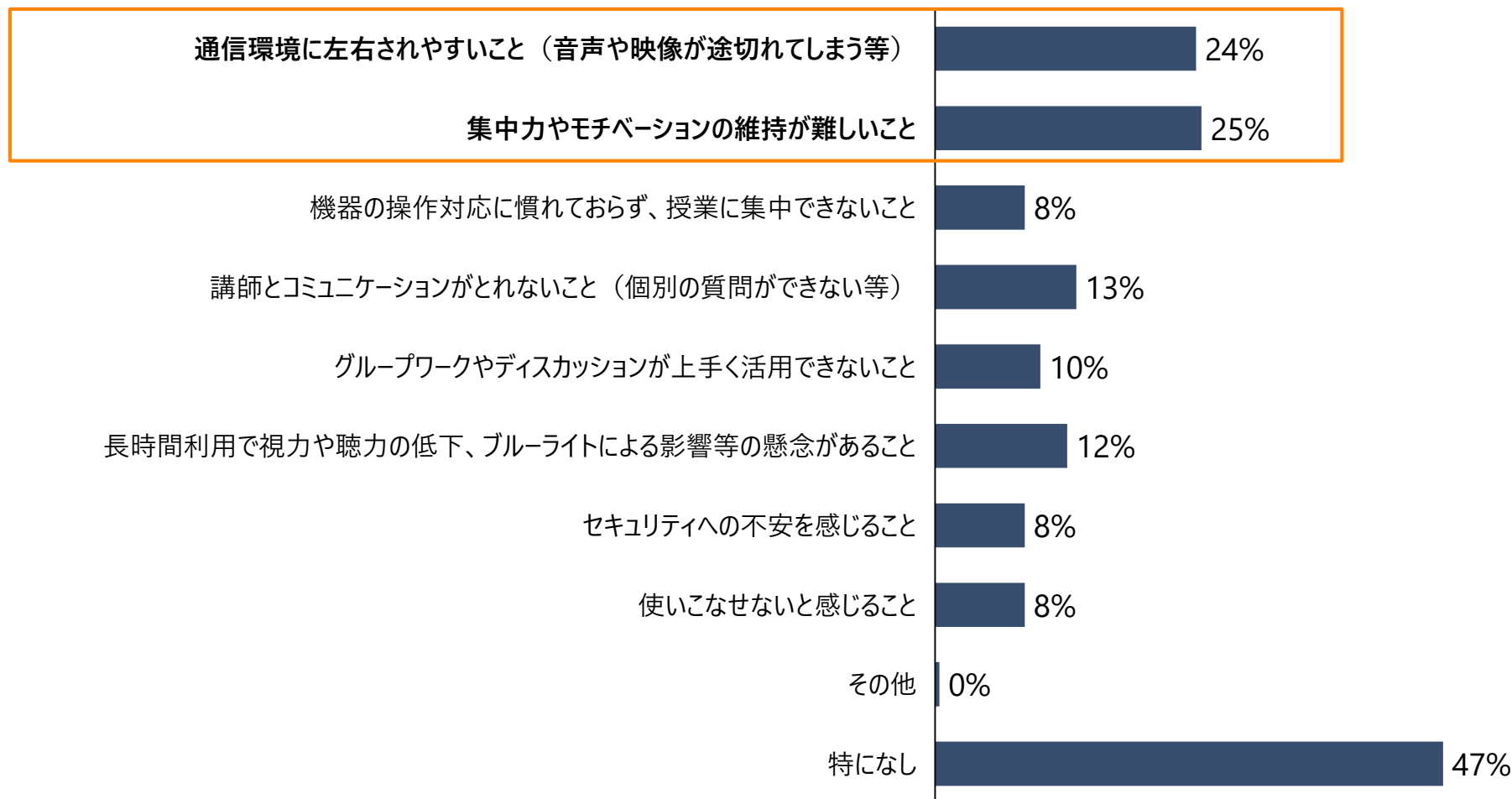
Q10/13：Web会議システムについてお伺いします。現在利用していて、気になっている点をお知らせください。現在利用していない方は、利用するにあたり気になっている点や、利用が妨げられている点をお知らせください。(N=2400)



調査結果：個別デジタルサービス

オンライン学習の主な懸念点は、「集中力・モチベーション維持が難しいこと（25%）」や「通信環境の不安定さ（24%）」である

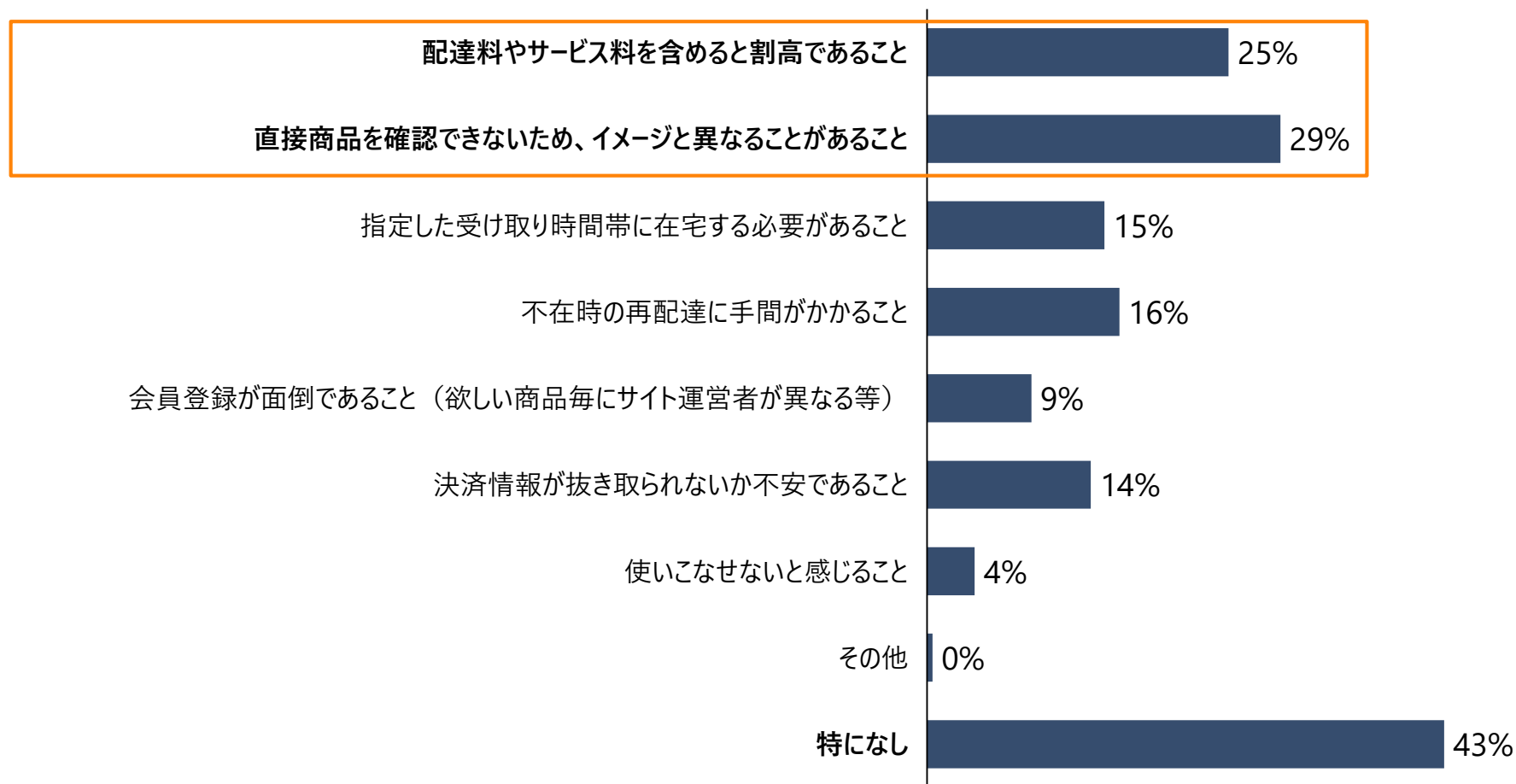
Q14：オンライン学習についてお伺いします。現在利用していて、気になっている点をお知らせください。
現在利用していない方は、利用するにあたり気になっている点や、利用が妨げられている点をお知らせください。（N=2400）



調査結果：個別デジタルサービス

Eコマースの主な懸念点は、「**実物を確認できないため、イメージと異なること（29%）**」や「**配達料やサービス料を含めると割高になってしまうこと（25%）**」である

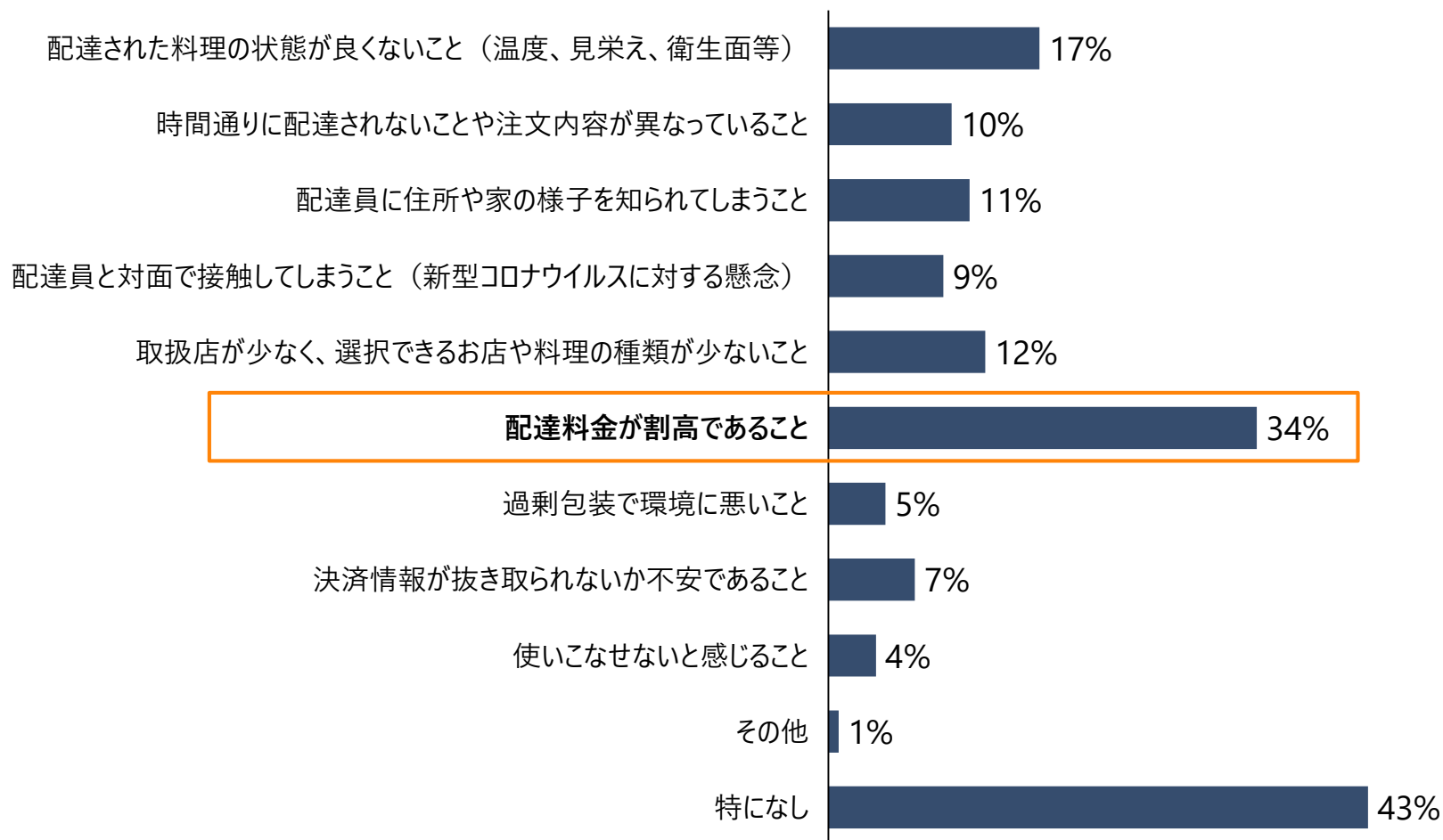
Q18：Eコマースについてお伺いします。現在利用していて、気になっている点をお知らせください。
現在利用していない方は、利用するにあたり気になっている点や、利用が妨げられている点をお知らせください。(N=2400)



調査結果：個別デジタルサービス

フードデリバリーサービスの懸念点は、「配送料金が割高であること（34%）」に集中

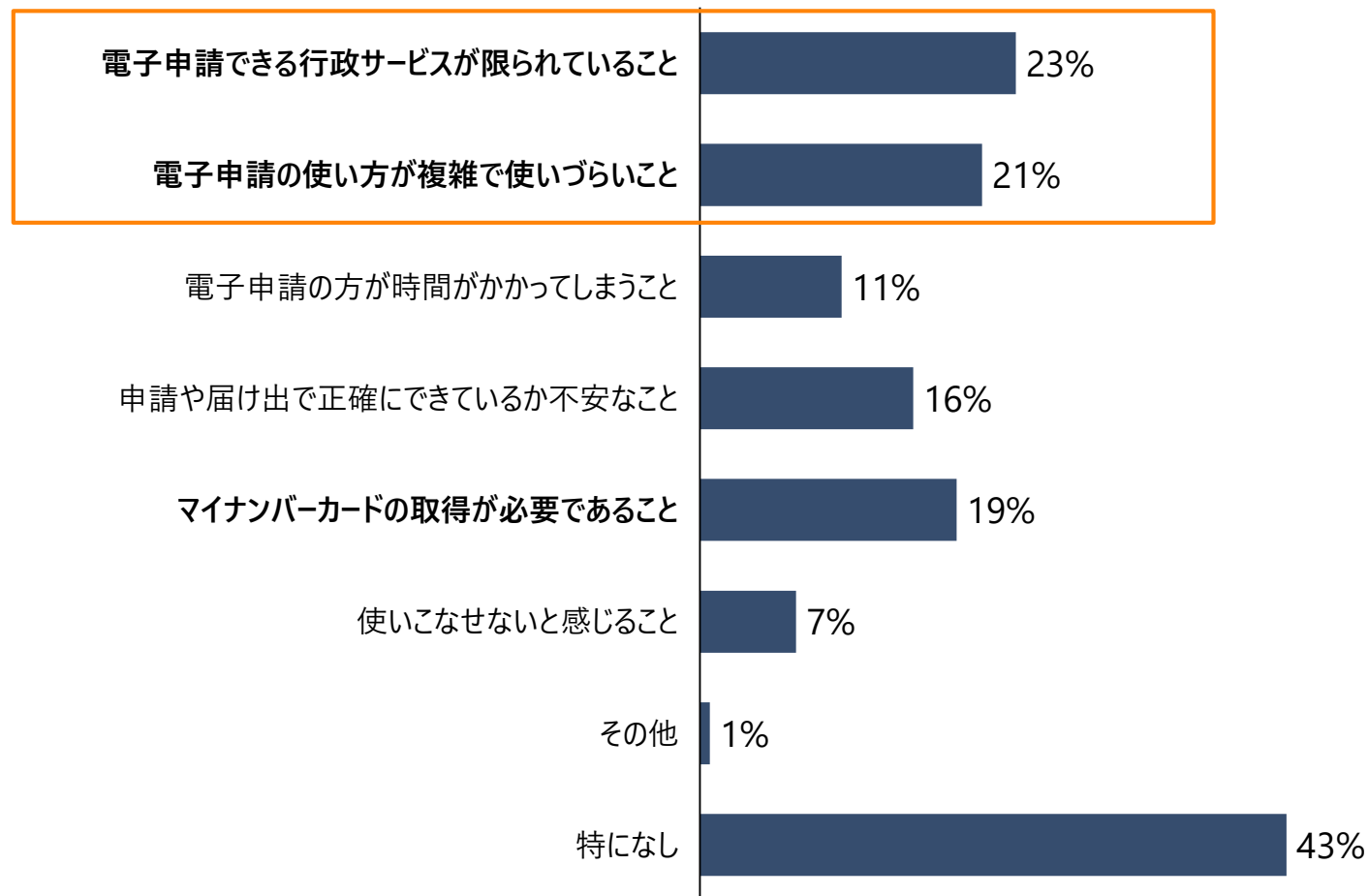
Q8：フードデリバリーサービスについてお伺いします。現在利用していて、気になっている点をお知らせください。
現在利用していない方は、利用するにあたり気になっている点や、利用が妨げられている点をお知らせください。（N=2400）



調査結果：個別デジタルサービス

行政サービス（電子化しているもの）の主な懸念点は、「種類が限定的であること（23%）」や「使い方が複雑で使いづらいこと（21%）」である

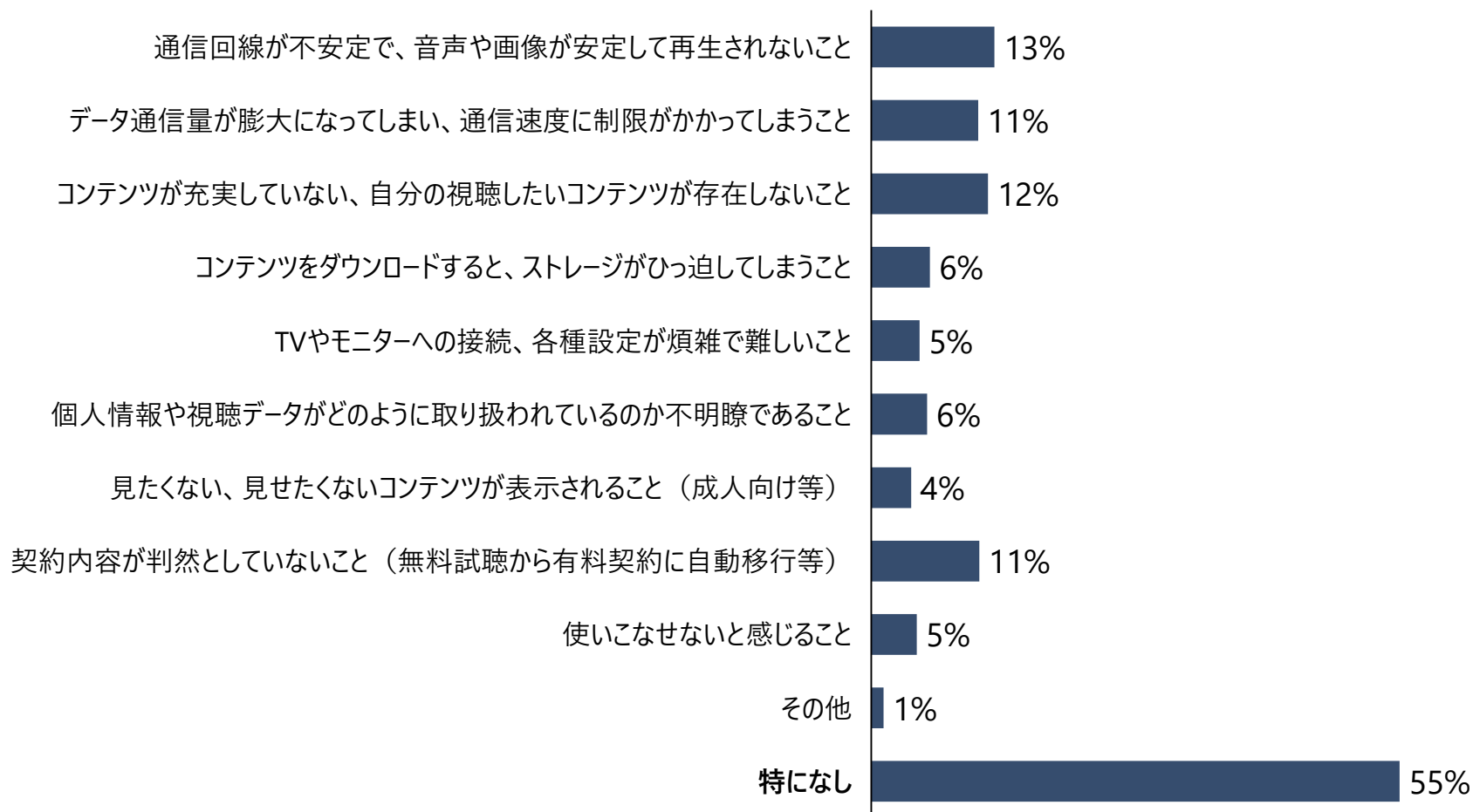
Q20：行政サービス（電子化しているもの）についてお伺いします。現在利用していて、気になっている点をお知らせください。現在利用していない方は、利用するにあたり気になっている点や、利用が妨げられている点をお知らせください。(N=2400)



調査結果：個別デジタルサービス

動画配信サービスに関する懸念点として挙げられているものは限定的。（20%を超える選択肢はない） また、「特になし」と答えた層が、55%に及ぶ

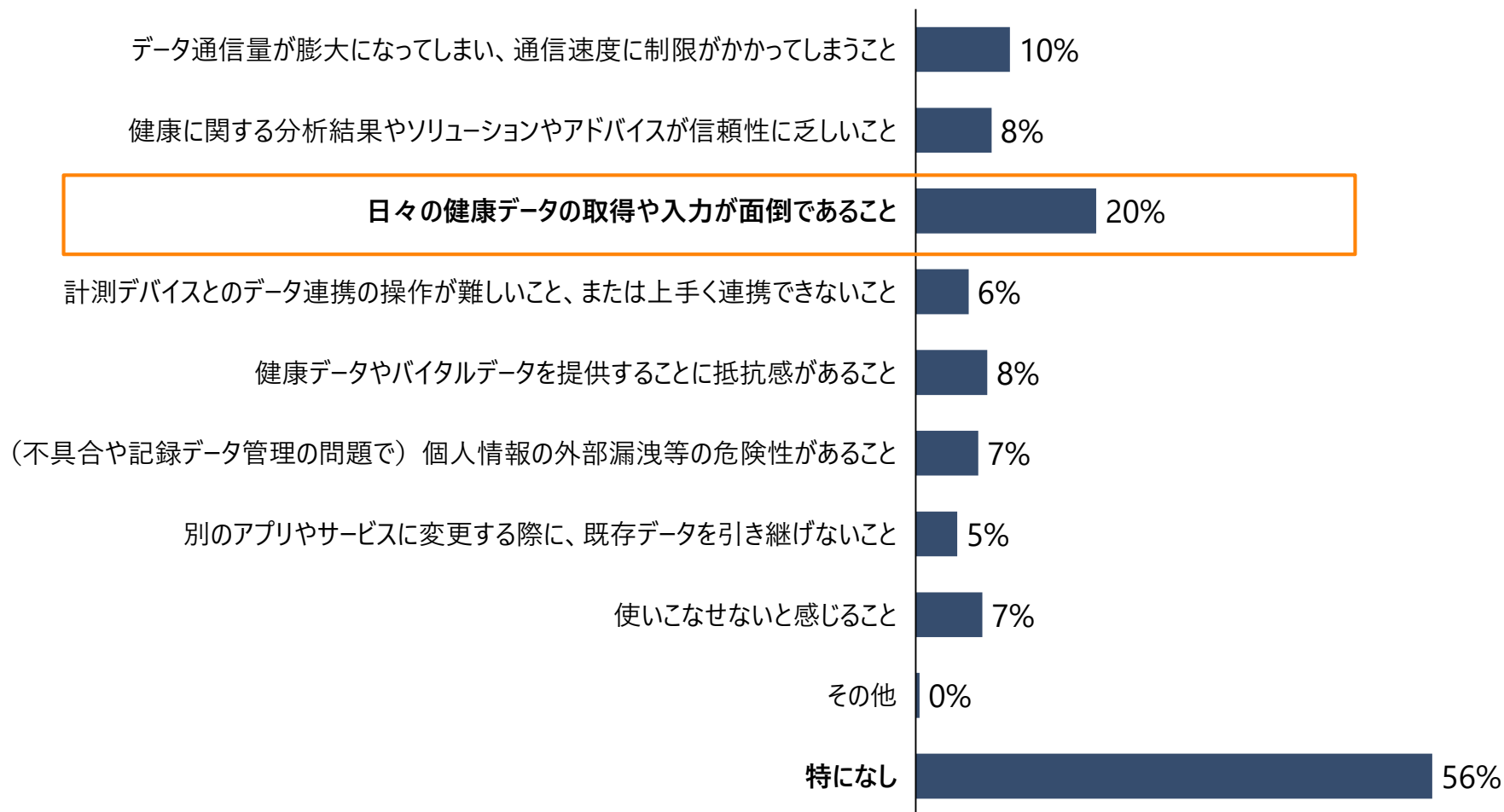
Q22：動画配信サービスについてお伺いします。現在利用していて、気になっている点をお知らせください。
現在利用していない方は、利用するにあたり気になっている点や、利用が妨げられている点をお知らせください。（N=2400）



調査結果：個別デジタルサービス

健康管理アプリの懸念点は、「日々のデータ入力が面倒であること（20%）」に集中。
また、「特になし」と答えた層が、56%に及ぶ

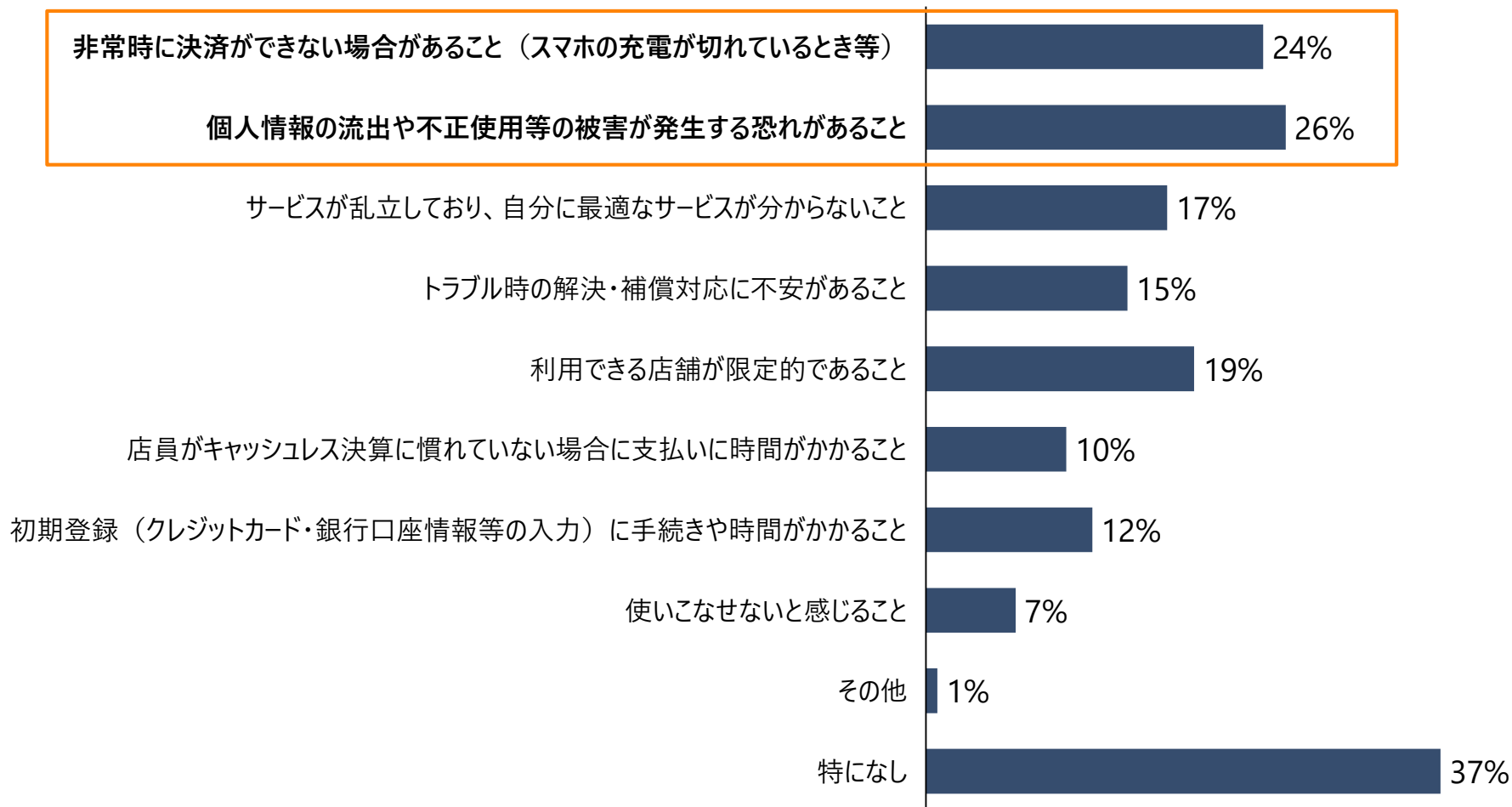
Q23：健康管理アプリ・サービスについてお伺いします。現在利用していて、気になっている点をお知らせください。
現在利用していない方は、利用するにあたり気になっている点や、利用が妨げられている点をお知らせください。(N=2400)



調査結果：個別デジタルサービス

キャッシュレス決済の主な懸念点は、「個人情報や不正利用の被害に対する恐れ（26%）」や「非常時に決済ができないこと（24%）」である。

Q24：キャッシュレス決済（※クレジットカード除く）についてお伺いします。現在利用していて、気になっている点をお知らせください。現在利用していない方は、利用するにあたり気になっている点や、利用が妨げられている点をお知らせください。（N=2400）



The text is framed by two decorative swooshes. The top swoosh is a gradient bar transitioning from blue on the left to red on the right. The bottom swoosh is a solid blue bar.

Share the Next Values!