

アンケート調査結果

(第1回資料からの抜粋)

平成20年5月22日
事 務 局

アンケート調査結果①(アンケート調査方法)

電報及び電報類似サービスの利用状況等を把握するため、総務省の委託による郵送アンケート調査を実施。

◆ 調査対象

地域	全国
調査対象者	平成19年11月現在で、15歳から70歳までの男女

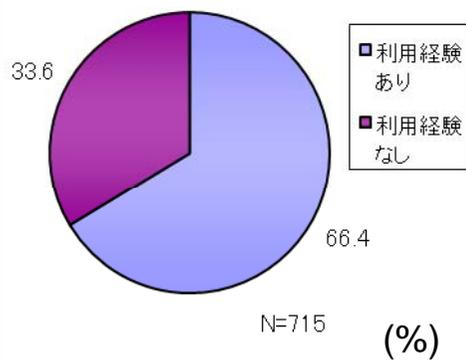
◆ 調査方法

調査対象者の選定及び集計結果について	アンケート調査会社の登録モニターから、性年代、地域、都市規模において、それぞれ一定のサンプル数を確保するため、均等に割り付けし、無作為に抽出した。従って、集計結果については、実際の母集団との剥離を補正するため、平成17年度国勢調査の人口構成と一致するように比重調整を行っている。 <small>(ただし、各質問に対する回収総数については、資料のグラフ中「N」として、比重調整前の集計数を記載している。)</small>
有効回答数	715人(抽出数:990人)
配布・回収	郵送によるアンケート調査
調査時期	平成19年11月

アンケート調査結果②(電報の利用状況)

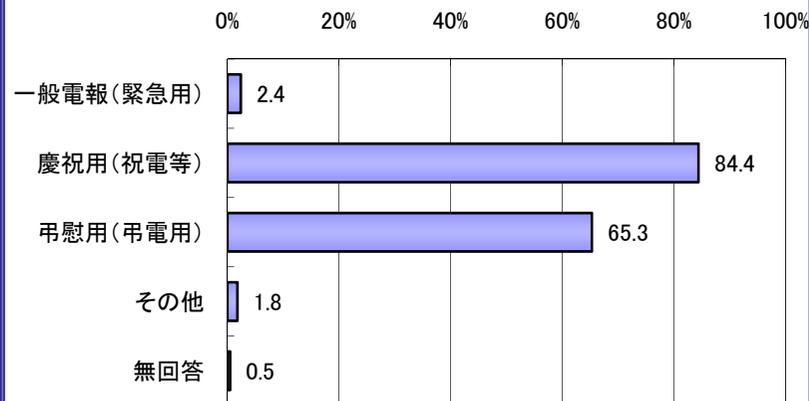
- ◆ 電報の利用経験者は、全体の約 66%。
- ◆ 電報の利用用途については、電報利用経験者のうち、約84%が慶祝用に利用し、約65%が、弔慰用に利用している。
- ◆ 電報の利用経験者で過去5年以内に利用した人のうち、5年間で1通利用したことがあるのは、約29%。2通から5通利用したことがあるのは、約56%。

電報利用経験
について



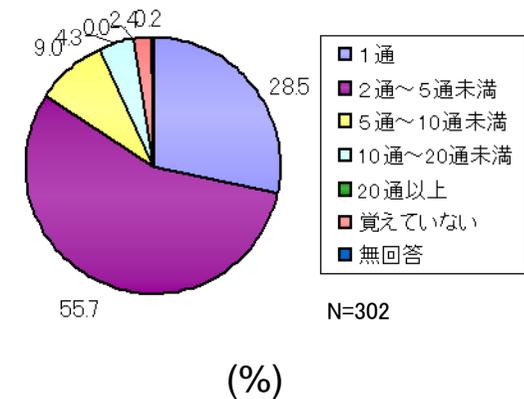
(回答者: 全員、単一選択)

電報の利用用途
について



(回答者: 電報利用経験者、複数選択)

電報利用頻度
(過去5年間)

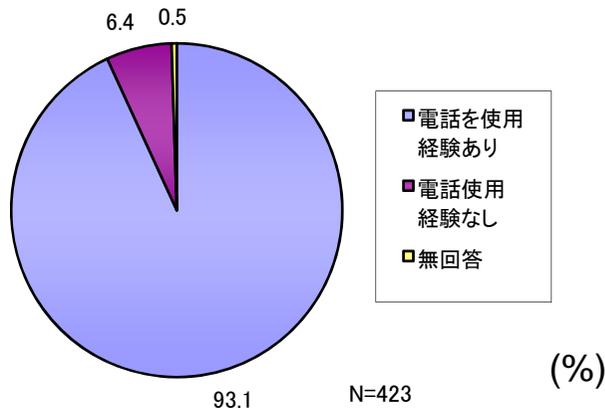


(回答者: 電報利用経験者かつ過去5年以内に利用した人、単一選択)

アンケート調査結果③(電報の利用状況)

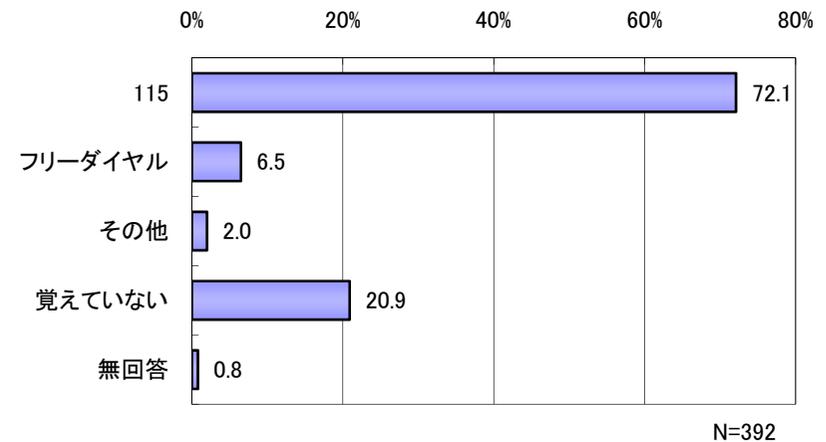
◆ 電報の申込み手段については、利用経験者の約93%が電話で申し込み、そのうち、約72%が115番を使用した経験を有する。

申込み手段としての 電話の利用率



(回答者: 電報利用経験者、単一選択)

申込みの際に使用した 電話番号

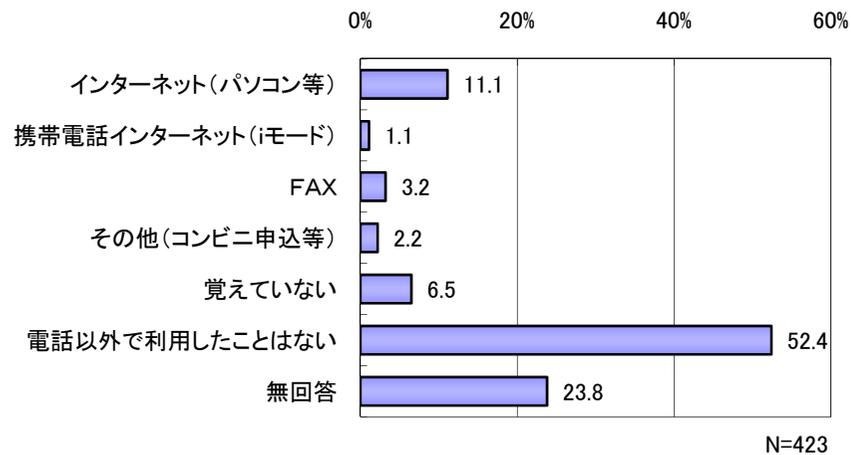


(回答者: 電話により電報を申し込んだ人、複数選択)

アンケート調査結果④(電報の利用状況)

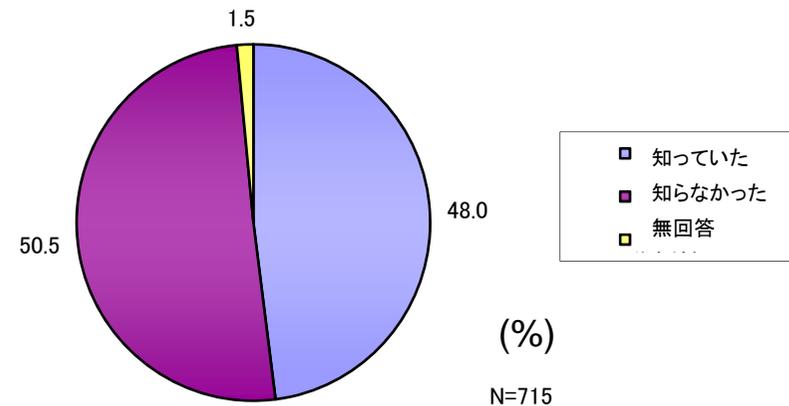
- ◆ 電話以外の申込み手段については、インターネットを使用したことがあるのは電報利用経験者の約11%。なお、電報利用経験者の約52%が電話以外の方法を使用していない。
- ◆ 電報の申込み用の番号に115番が使用されていることを知っていたのは、全体の約48%。

電報の電話以外の申込み手段



(回答者:電報利用経験者、複数選択)

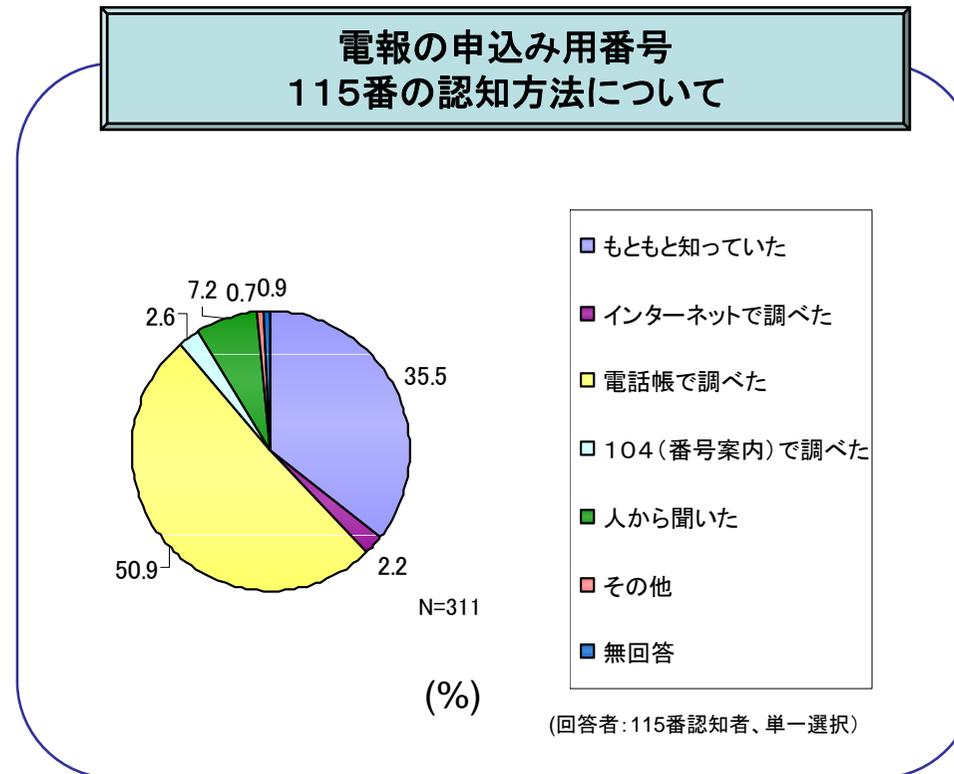
電報の申込み用番号115番の認知について



(回答者:全員、単一選択)

アンケート調査結果⑤(電報の利用状況)

◆ 電報の申込み用の番号の認知方法については、115番の認知者の約51%が「電話帳で調べた」、約36%が「もともと知っていた」と回答している。



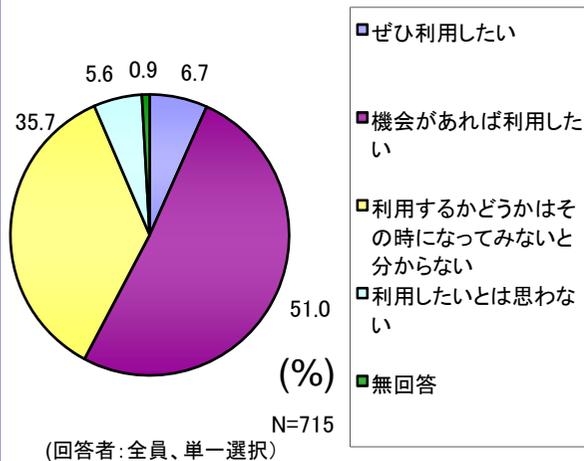
アンケート調査結果⑥ (今後の電報の利用意向)

◆ 今後の電報の利用意向は、全体の約58%。電報利用経験者では、約67%。

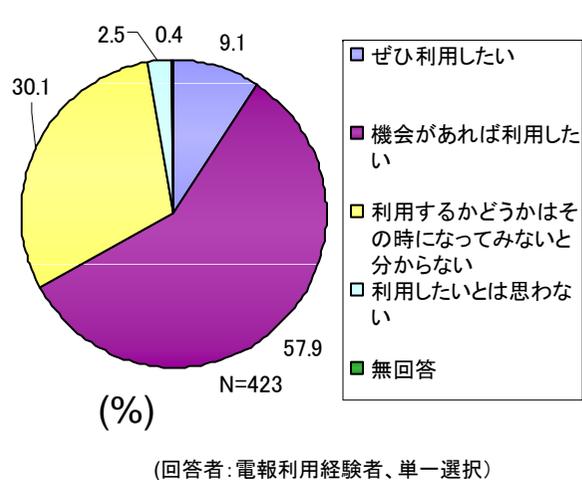
今後の電報の利用については、「ぜひ利用したい」「機会があれば利用したい」を合わせると、全体の57.7%。電報利用経験者では、「ぜひ利用したい」「機会があれば利用したい」を合わせると、67.0%。

◆ 今後の電報の申込み方法について、電報利用意向者の約69%が電話を、約26%がインターネットを希望。

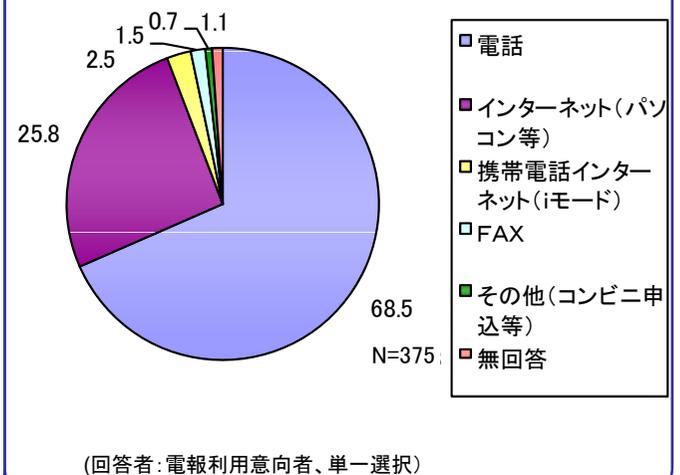
今後の電報の利用意向について



今後の電報の利用意向について(電報利用経験者)



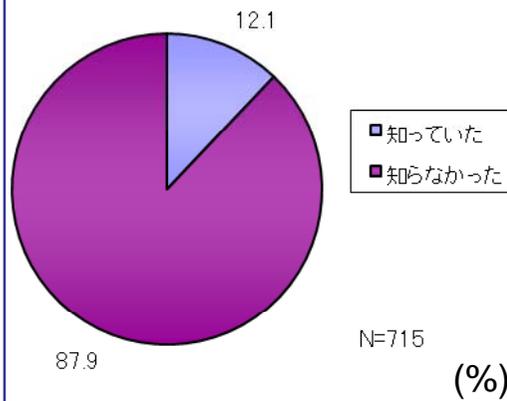
今後の電報の申込み手段について



アンケート調査結果⑦(類似サービスの利用状況)

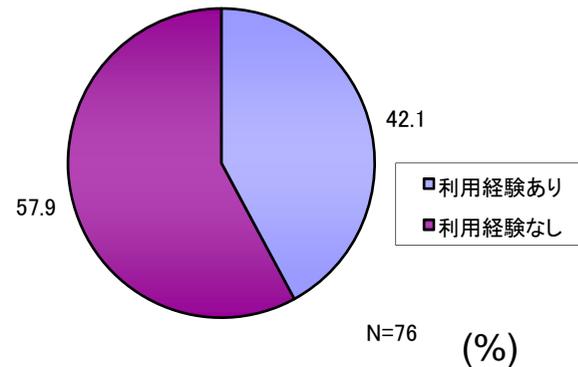
- ◆ 電報類似サービスの認知者は、全体の約12%。
- ◆ 電報類似サービスの利用経験者は、全体の約5%。電報類似サービスの認知者では、約42%。
- ◆ 電報類似サービスの利用経験者のうち、5年間で1通利用したのは、約40%。2通から5通利用したのは、約34%。

電報類似サービスの認知度



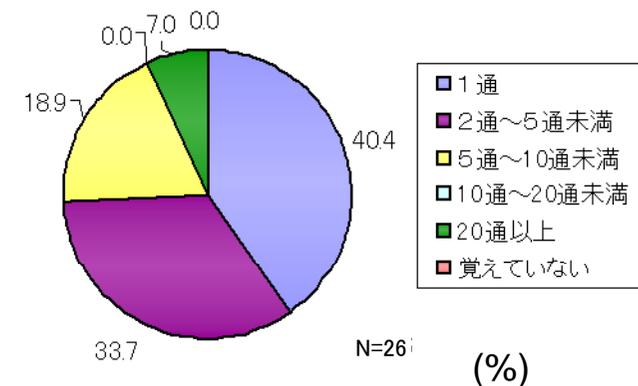
(回答者: 全員、単一選択)

電報類似サービス認知者の類似サービスの利用経験について



(回答者: 類似サービス認知者、単一選択)

電報類似サービスの利用頻度 (過去5年間)



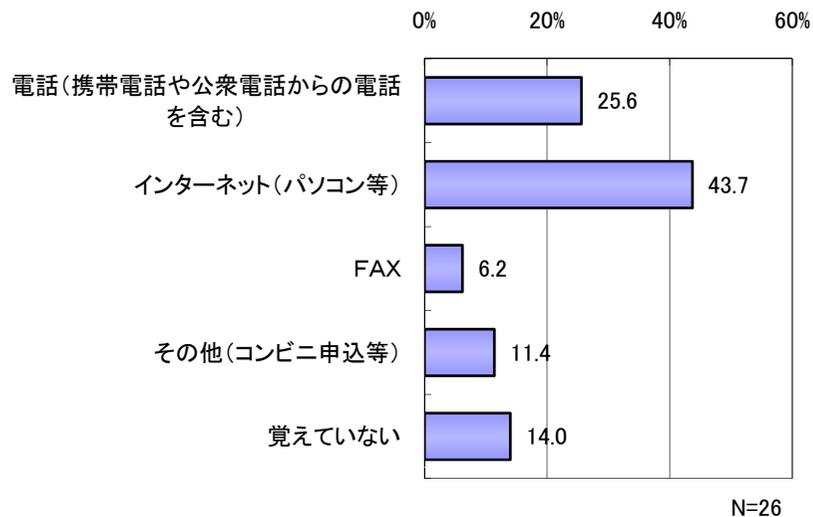
(回答者: 類似サービス利用経験者、単一選択)

アンケート調査結果⑧(類似サービスの利用状況)

- ◆ 電報類似サービスの申込みでは、利用者の約44%がインターネットを使用し、約26%が電話を利用した経験を有する。
- ◆ 電報類似サービスを選択しなかった主な理由は、「申込みが面倒」「信頼性に不安」「3桁番号で申し込めず不便」の3つ。

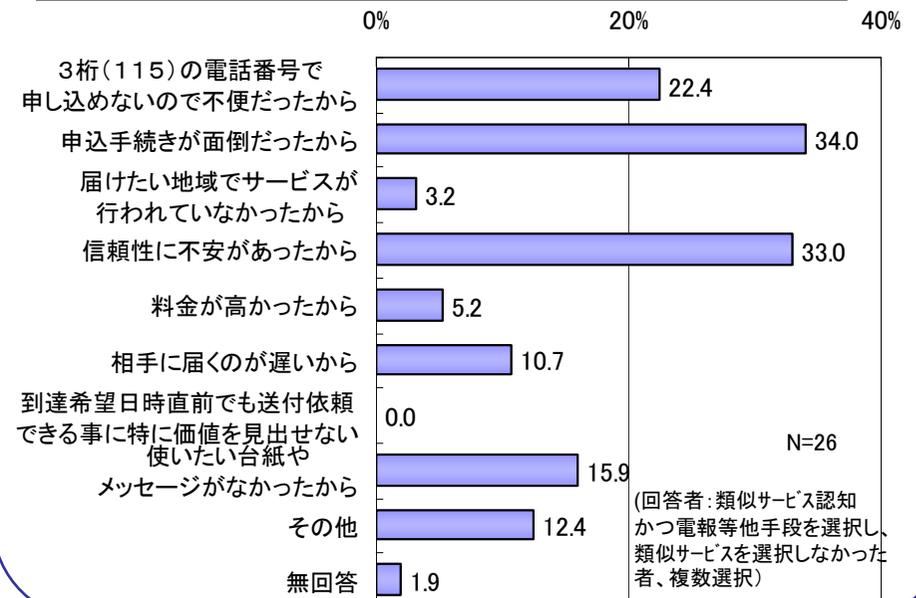
電報等他手段を利用し、類似サービスを選択しなかった人の34.0%が、「申込み手続きが面倒」、33.0%が「信頼性に不安」、22.4%が「3桁番号で申し込めず不便」を利用しなかった理由に挙げている。

電報類似サービスの
申込み方法



(回答者: 類似サービス利用経験者、複数選択)

電報類似サービスを選択しなかった理由について



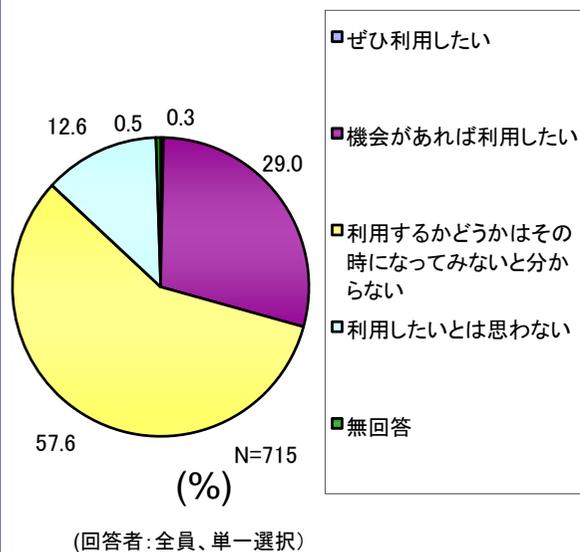
(回答者: 類似サービス認知かつ電報等他手段を選択し、類似サービスを選択しなかった者、複数選択)

アンケート調査結果⑨ (今後の類似サービスの利用意向)

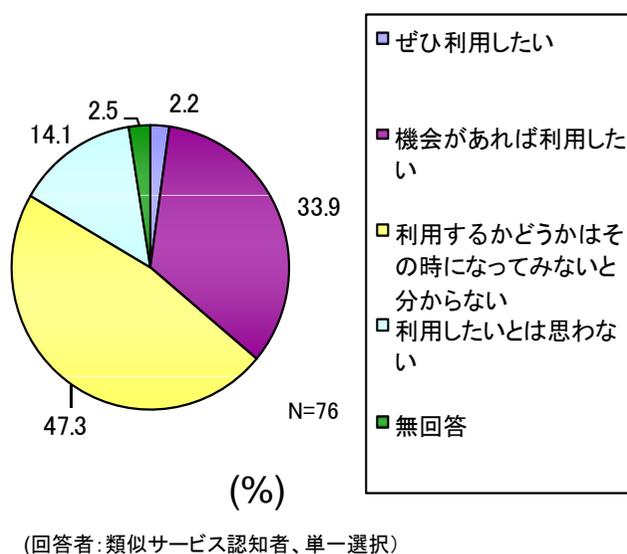
◆ 電報類似サービスの利用意向は、全体の約29%。電報類似サービス認知者では、約36%。類似サービス利用経験者では、約42%。

今後の類似サービスの利用意向については、「ぜひ利用したい」「機会があれば利用したい」を合わせると、全体の29.3%。類似サービスの認知者では、「ぜひ利用したい」「機会があれば利用したい」を合わせると、36.1%。類似サービス利用経験者では、「ぜひ利用したい」「機会があれば利用したい」を合わせると、41.8%。

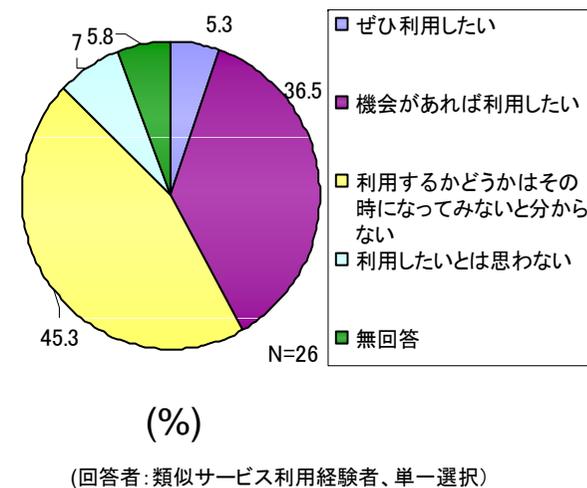
今後の電報類似サービスの利用意向について(全体)



今後の電報類似サービスの利用意向について(類似サービス認知者)



今後の電報類似サービスの利用意向について(類似サービス利用経験者)

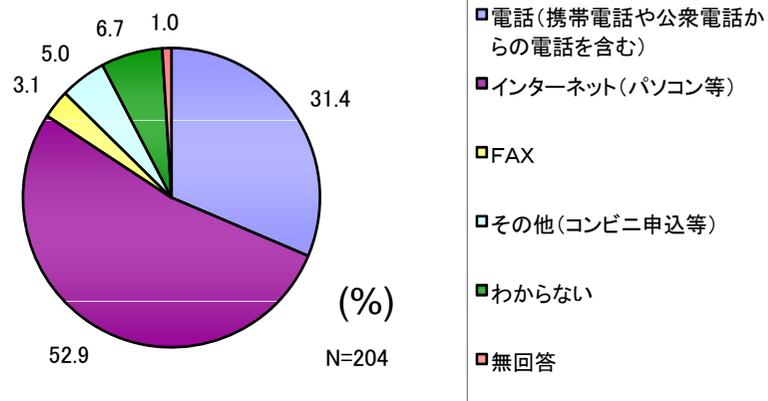


アンケート調査結果⑩ (今後の類似サービスの利用意向)

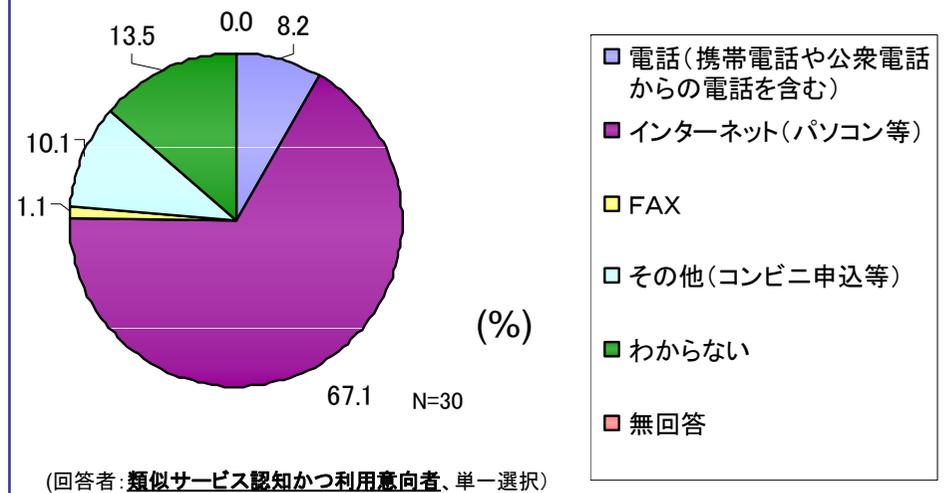
◆ 今後の電報類似サービスの申し込み手段については、類似サービス利用意向者の約53%がインターネットを、約31%が電話を希望。

◆ 電報類似サービス認知かつ利用意向者の約67%がインターネットを、約8%が電話を希望。

今後の電報類似サービスの
申し込み手段について
(類似サービス利用意向者)



今後の電報類似サービスの
申し込み手段について
(類似サービス認知かつ利用意向者)

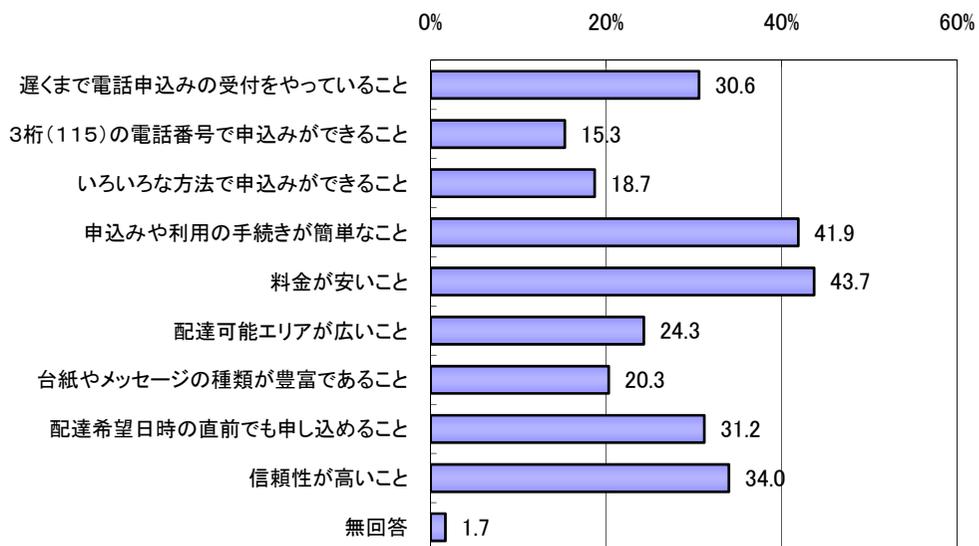


アンケート調査結果⑪ (サービス内容で重視する点)

◆ 電報及び電報類似サービスを選択する際に重視する主な点は、「料金が安いこと」「申込みや利用手続きが簡単なこと」「信頼性が高い」「配達希望日時の直前でも申し込める」「遅くまで電話申込み受付をやっていること」の5つ。

電報及び電報類似サービスを選択する際に重視する点として、全体の43.7%が「料金が安いこと」、41.9%が「申込みや利用手続きが簡単なこと」、34.0%が「信頼性が高い」、31.2%が「配達希望日時の直前でも申し込める」、30.6%が「遅くまで電話申込み受付をやっていること」と回答している。

電報及び電報類似サービス選択時に重視する点



(回答者: 全員、3つまで選択)

N=715

アンケート調査結果⑫ (電報の全国配達及び115番の必要性について)

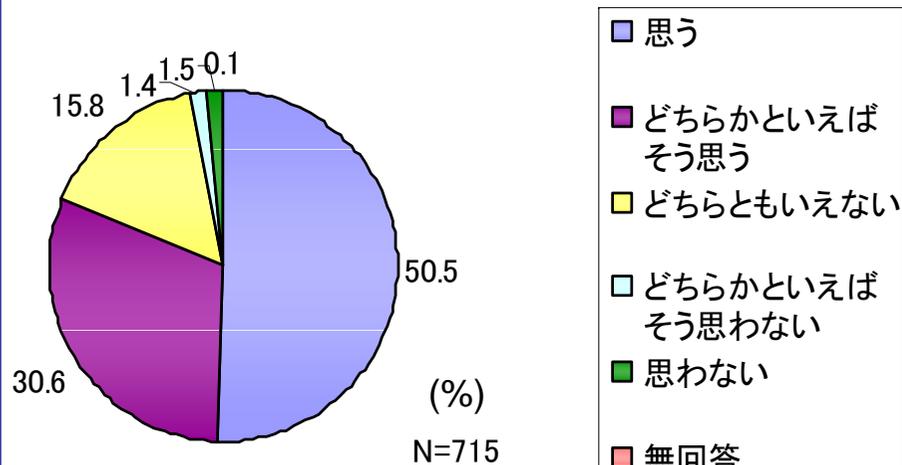
◆ 今後も電報の全国配達の必要性を感じている利用者は、全体の約81%。

今後も、電報サービスは全国配達が必要だと思う人は、「思う」「どちらかといえばそう思う」を合わせると、全体の81.1%。

◆ 今後も115番の必要性を感じている利用者は、全体の約68%。

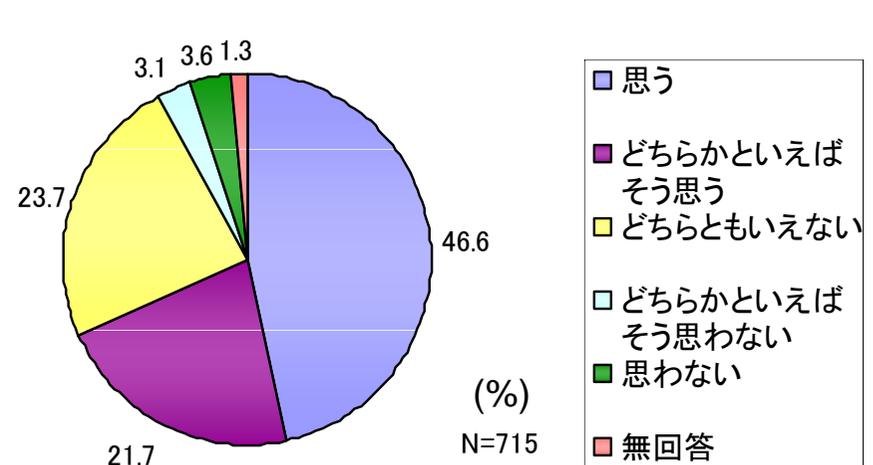
今後も、電報申し込み用番号として、115番を必要だと思う人は、「思う」「どちらかといえばそう思う」を合わせると、全体の68.3%。

今後のNTTの電報サービスの
全国配達の必要性について



(回答者: 全員、単一選択)

今後の電報申込用番号としての
115番の必要性について



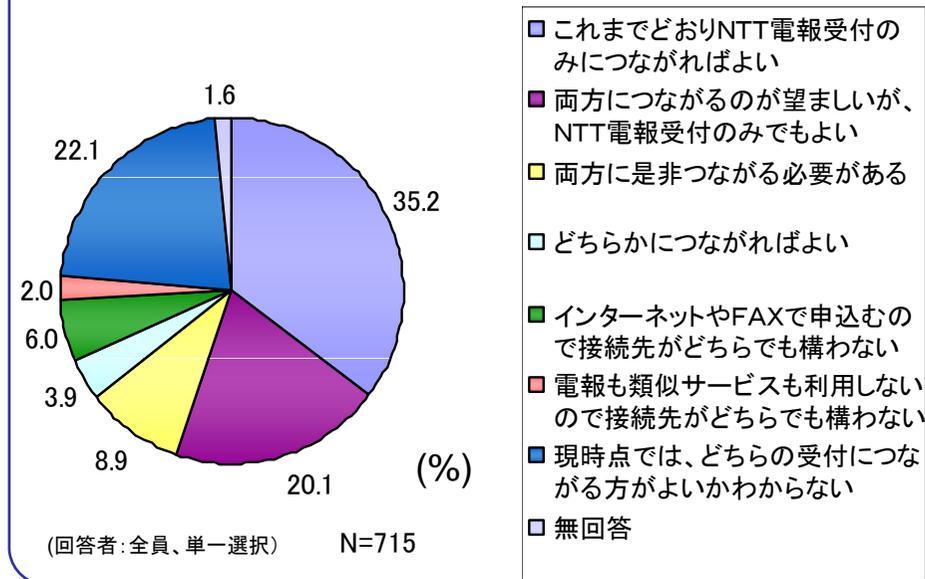
(回答者: 全員、単一選択)

アンケート調査結果⑬(115番の接続先について)

◆ 全体の半数以上が、NTTの加入電話からの115番の接続先は、NTTの電報のみでもよいと考えている。

今後のNTTの固定電話から115番をダイヤルした場合の接続先について、「NTT電報受付のみでよい」、「両方につながるのが望ましいが、NTT電報受付のみでもよい」を合わせると、全体の55.3%。

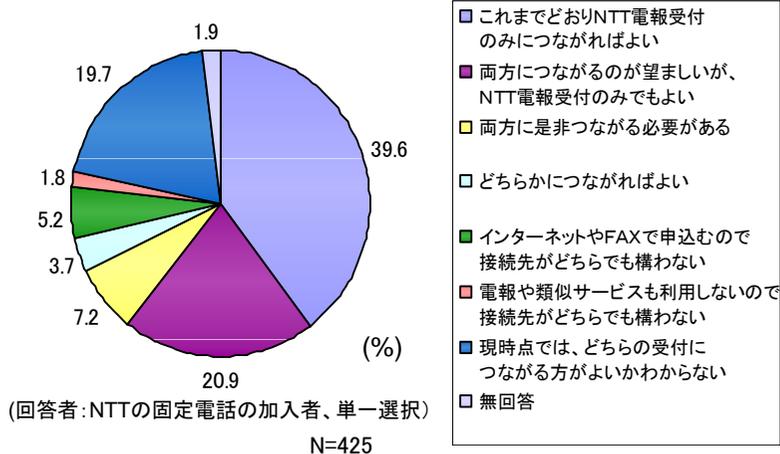
今後、NTTの加入電話から115番をダイヤルした場合の接続先について



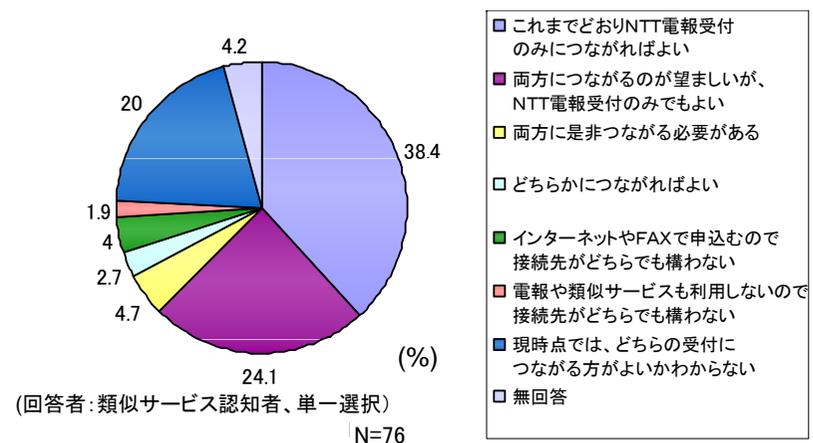
アンケート調査結果(参考⑬-1 115番の接続先について)

◆ NTTの加入電話からの115番の接続先については、回答者の属性（NTTの固定電話の加入者、類似サービス認知者、電報利用意向者、類似サービス利用意向者）にかかわらず、半数以上が、NTTの電報のみでもよいと考えている。

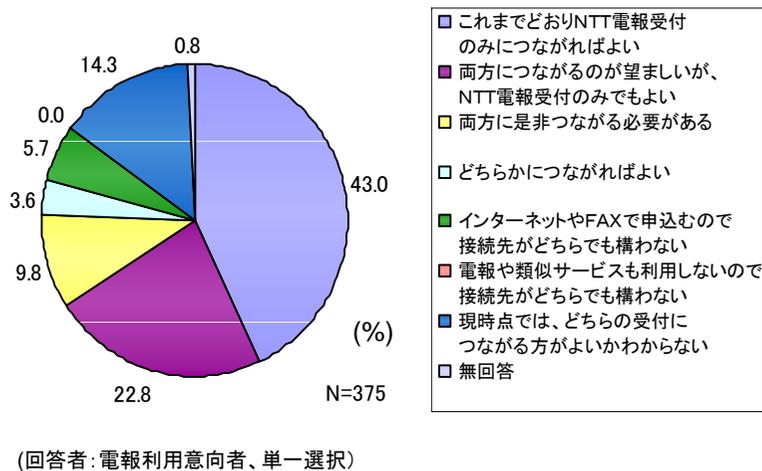
NTTの固定電話の加入者の場合



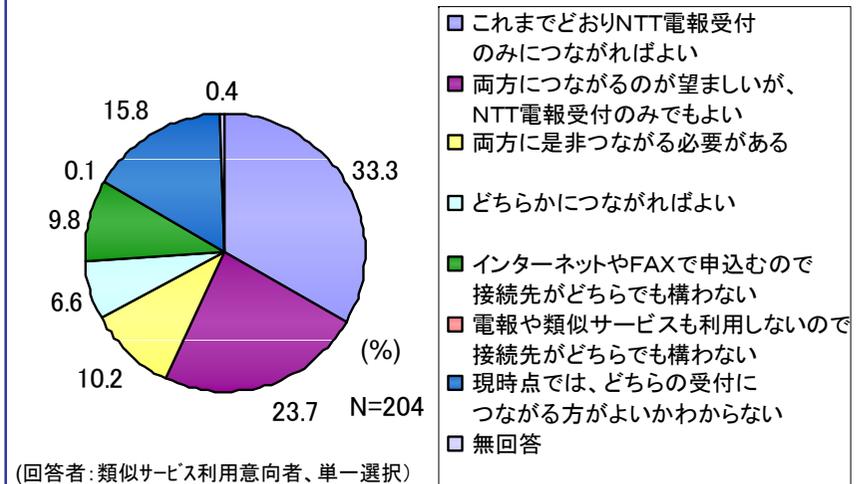
類似サービス認知者の場合



電報利用意向者の場合



類似サービス利用意向者の場合



アンケート調査結果⑭(115番の接続先について)

◆NTT以外の固定電話又は携帯電話からの115番の接続先について、全体の半数以上が電報類似サービスのみではなく、NTTの電報も必要と考えている。

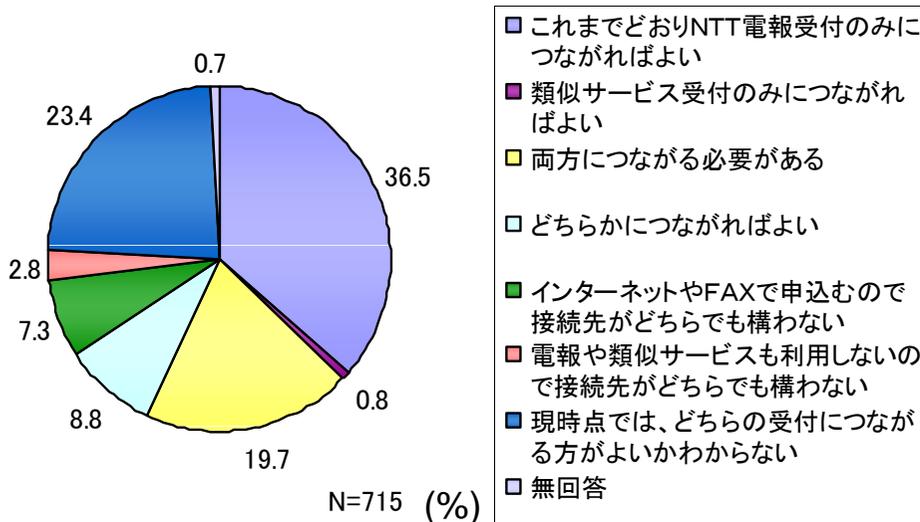
今後のNTT以外の固定電話又は携帯電話115番をダイヤルした場合の接続先について、「NTT受付のみにつながればよい」、「両方につながる必要がある」を合わせると、全体の56.2%。

◆NTT以外の固定電話又は携帯電話からの115番の接続先について、電報類似サービスの配達地域やサービス内容がNTTと同等の場合にも、全体の半数以上が電報類似サービスのみではなく、NTTの電報も必要と考えている。

電報類似サービスのサービス内容等がNTTと同等の場合には、「NTT受付のみにつながればよい」、「両方につながる必要がある」を合わせると、全体の55.7%。

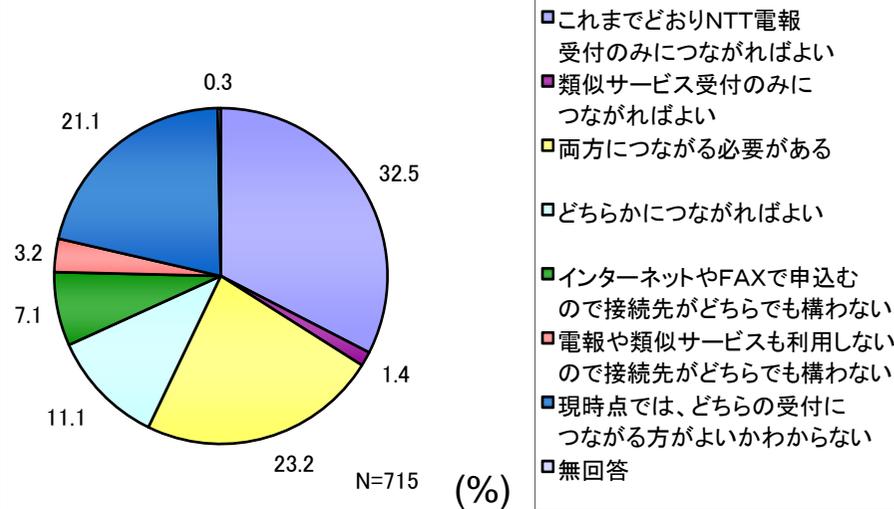
※ NTT以外の電話会社が、類似サービス提供事業者と提携して、115番により類似サービスの受付サービスを提供する場合がありますと仮定して、調査したもの。

今後、NTT以外の電話から115番をダイヤルした場合の接続先について



(回答者: 全員、単一選択)

今後、類似サービスの内容等がNTTと同等の場合に、NTT以外の電話から115番をダイヤルした場合の接続先について

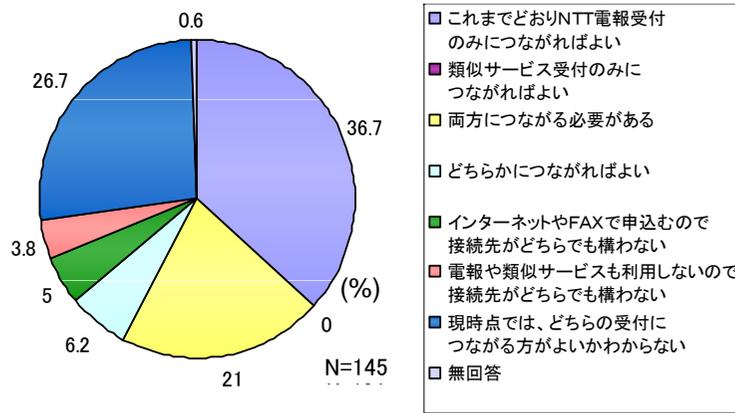


(回答者: 全員、単一選択)

アンケート調査結果(参考⑭-1 115番の接続先について)

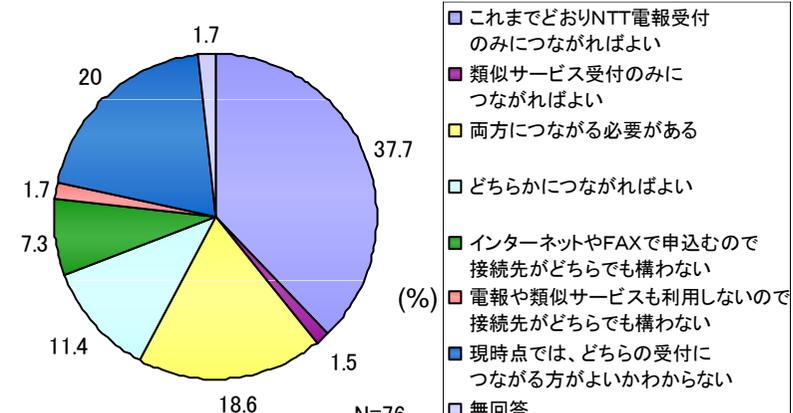
◆ NTT以外の固定電話又は携帯電話からの115番の接続先については、回答者の属性（NTT以外の固定電話の加入者、類似サービス認知者、電報利用意向者、類似サービス利用意向者）にかかわらず、半数以上が電報類似サービスのみではなく、NTTの電報も必要と考えている。

NTT以外の固定電話の加入者の場合



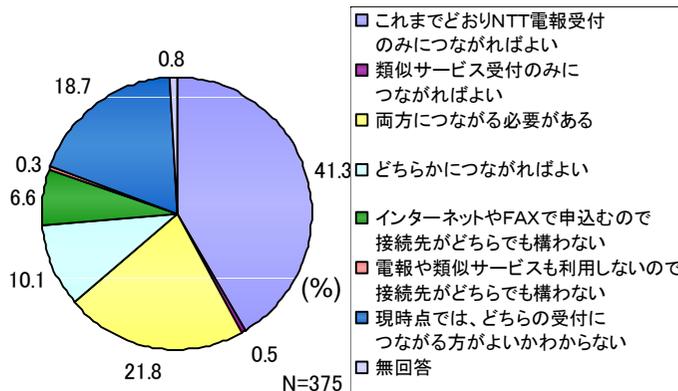
(回答者: NTT以外の固定電話の加入者、単一選択)

類似サービス認知者の場合



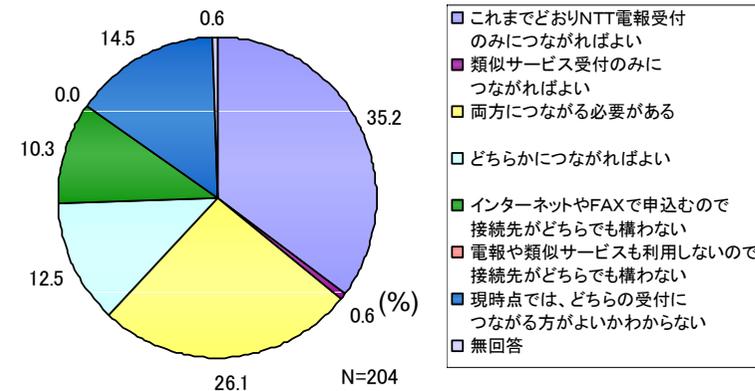
(回答者: 類似サービス認知者、単一選択)

電報利用意向者の場合



(回答者: 電報利用意向者、単一選択)

類似サービス利用意向者の場合

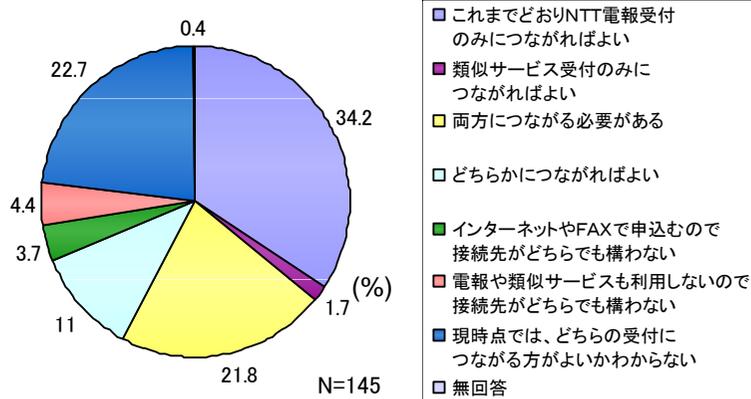


(回答者: 類似サービス利用意向者、単一選択)

アンケート調査結果(参考⑭-2 115番の接続先について)

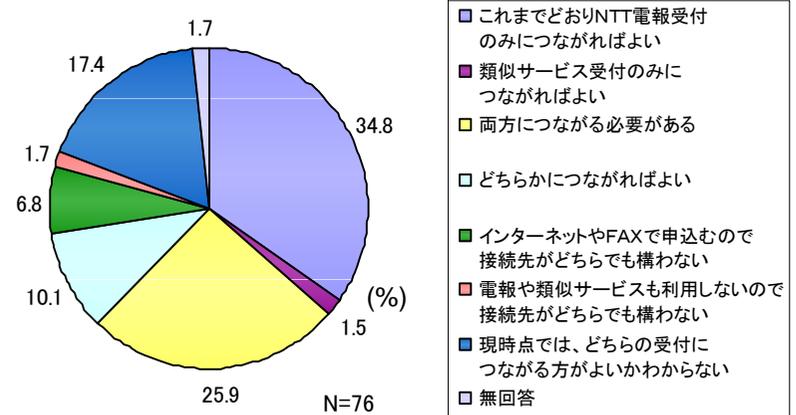
◆ 電報類似サービスの配 達地域やサービス内容がNTTと同等の場合にも、NTT以外の固定電話又は携帯電話からの115番の接続先については、回答者の属性（NTT以外の固定電話の加入者、類似サービス認知者、電報利用意向者、類似サービス利用意向者）にかかわらず、半数以上が電報類似サービスのみではなく、NTTの電報も必要と考えている。

NTT以外の固定電話の加入者の場合



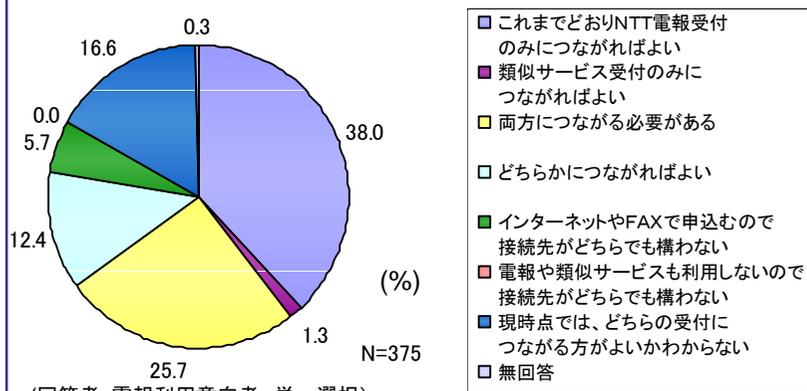
(回答者:NTT以外の固定電話の加入者、単一選択)

類似サービス認知者の場合



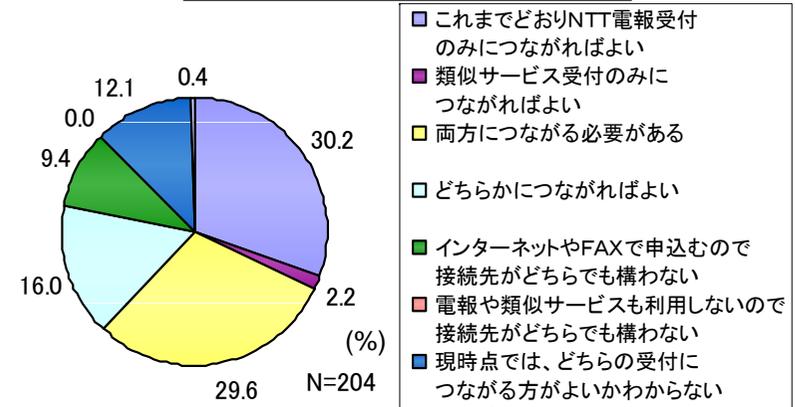
(回答者:類似サービス認知者、単一選択)

電報利用意向者の場合



(回答者:電報利用意向者、単一選択)

類似サービス利用意向者の場合



(回答者:類似サービス利用意向者、単一選択)