

# 生活者グループインタビュー調査結果

2004年11月1日

株式会社 野村総合研究所

# 実施概要

## ● 目的

- グループインタビュー対象者が抱える問題点やニーズを把握し、ユビキタスネット社会に期待される新たなソリューションイメージ(例)を抽出。  
先に実施した生活者及び有識者アンケート調査より抽出された、ユビキタスネット社会で解決可能な課題に対し、先導的ソリューションの対応がなされていないものをテーマとして設定。

## ● 実施内容

- p2に示すような条件で4グループ(各グループ5,6名)を設定し、各グループでニーズが把握しやすいと思われるテーマをそれぞれに与える。
- 実施フローはp3参照。

## ● 実施日

- 10月15日(金)、16日(土)

## ● グループインタビュー対象者の選定

- インターネットアンケートを実施し、各グループの条件に合致する人を一次抽出
- その後、一都三県在住者で実施日で参加協力が得られる方を選定

# 各グループの設定とインタビューテーマ

20～40代ビジネスマン、OL  
(転職経験者、フリーターを含む)

- ◆勤務形態の多様化
- ◆若年層の失業問題の解決、雇用機会の拡大
- ◆各種行政・法務手続きのオンライン化



高齢者予備軍、前期高齢者  
(現役、入院経験者、介護経験者)

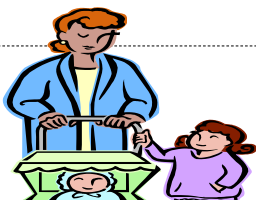
- ◆異なる医療機関間の連携強化、診察情報・医師情報の電子化と個人への提供
- ◆多様で利用しやすい介護サービスの充実
- ◆高齢者の知恵や経験を活かせる就業機会の提供



|   | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 男 |     |     |     |     |     |     |
| 女 |     |     |     |     |     |     |

30、40代主婦  
(仕事育児両立、復職願望、三世帯同居)

- ◆勤務形態の多様化
- ◆電子マネーによる流通・決済の高度化
- ◆日常の防犯体制の強化
- ◆子供から高齢者まで幅広い年齢層による世代間交流の活発化、家族や友人間の交流活発化

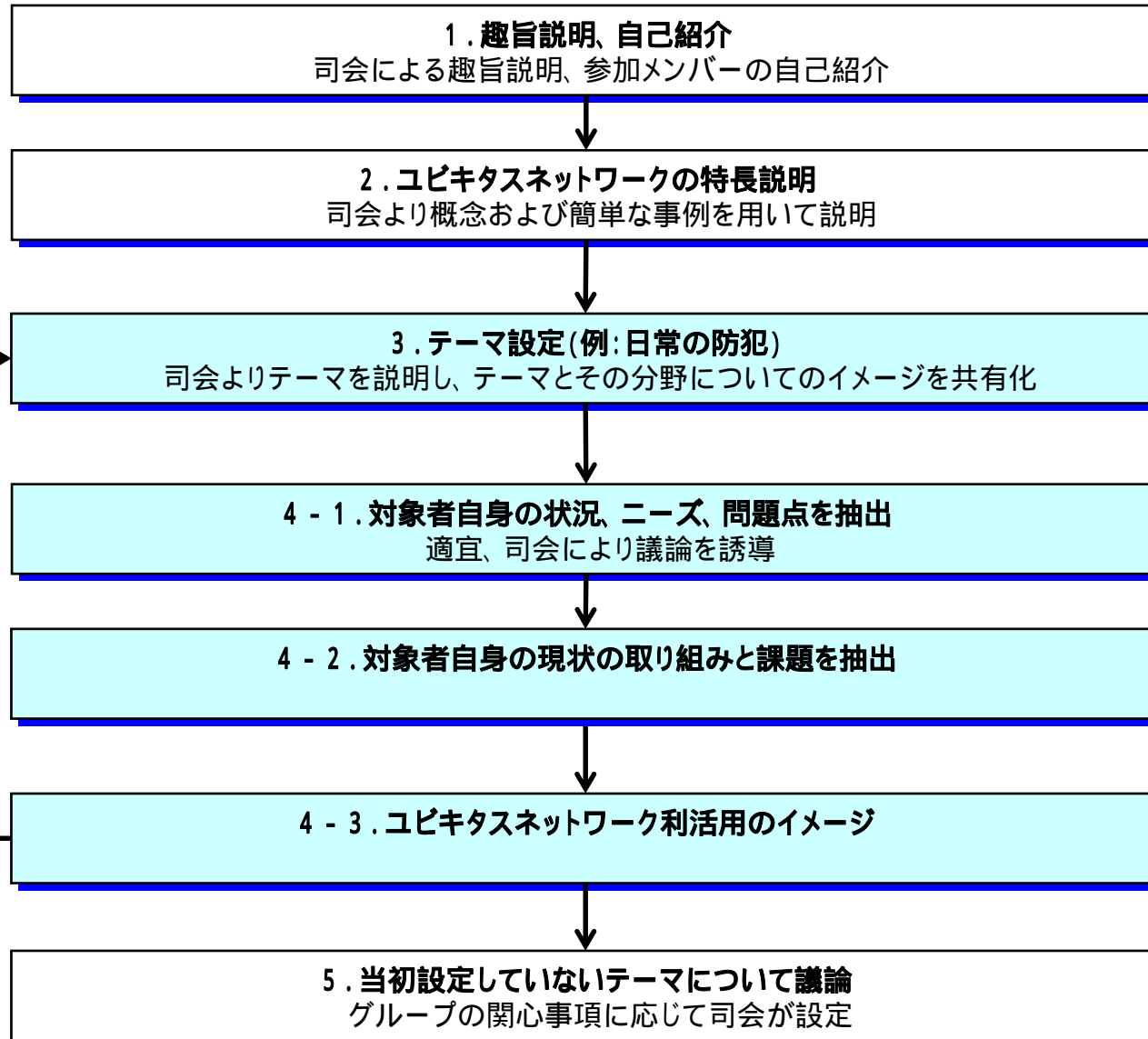


情報機器ヘビーユーザ  
(会社員、自営業、自由業)

- ◆交通機関の時刻表情報、目的地の周辺情報の充実、公共交通サービスの充実と利用促進
- ◆文化・芸術・スポーツの鑑賞機会、参加機会の充実
- ◆知識ワーカーの創造物の蓄積・共有化促進支援、知識ワーカー同士の協業支援



# 進行の流れ



各グループ  
3, 4テーマ程度  
(20~30分×3,4テーマ)

## 20～40代ビジネスマン、OL(5人)



### ● グループの特徴

- 年齢25歳～45歳で、男性2名、女性3名
- 正社員で働く者(3名)、フリーターとして働く者(2名)
- 全員転職経験を持つ
- インターネットに精通している人が多く、ユビキタスネットワークのことも4人/5人が知っている

### ● ニーズ

#### 【勤務形態の多様化】

- 上司と同じ場所にいなくても判断や承認を受けたい
- 忙しく人手が足りないときに、人手が余っているところから人手を借りたい

#### 【若年層の失業問題の解決、雇用機会の拡大】

- 就職活動情報をひとつの窓口で一括して参照したい
- 転職する人と転職される会社のそれぞれの情報を一括管理して、相互に適切な人、会社を見つけることができるシステムが欲しい
- いつでもどこでも履歴書の提出、説明会や面接への参加ができればいい

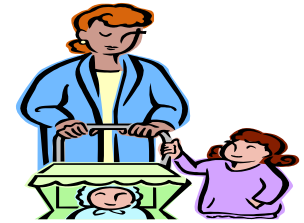
#### 【各種行政・法務手続きのオンライン化】

- 行政手続きがもっと便利にできるといい
- 住民票、戸籍抄本など24時間自宅で取ることができるとよい
- 結婚や引越しなどがあると免許やパスポート、住民票など複数のものをばらばらに更新しなければならないのが大変

## 20～40代ビジネスマン、OL(5人)

| テーマ                 | ソリューション(仮称)   | 詳細  |
|---------------------|---------------|---|
| 勤務形態の多様化            | 遠隔承認システム      | いつでもどこにいても意思決定者から指示や承認を受けることが可能になり、業務の効率化が図られる  |
|                     | 遠隔応対システム      | 店舗などの応対業務のうち必ずしも直接応対が必要でないものについて、手の空いている支店等から遠隔応対をすることでサービスの向上を図る   |
| 若年層の失業問題の解決、雇用機会の拡大 | 就職トータル支援システム  | <p>個人の能力や特性、志向など幅広い情報と求人側が求める人材をマッチングさせるシステム。個人の能力や特性、志向など非定型な情報でも適切に入力することが可能。</p> <p>また、転職者が働きながらでも仕事を探せるよう各種手続きや説明会への参加のオンライン化も実現。</p> |
| 各種行政・法務手続きのオンライン化   | 行政手続き自動更新システム | 結婚や転居の際、婚姻届や住民票などどれかひとつを更新するだけで、その他の行政手続き上必要な書類が自動的に更新されるシステム   |

## 30、40代主婦(6人)



### ● グループの特徴

- 年齢30歳～45歳、全員1人～4人の子供をもつ
- 仕事育児両立(2名)、育児中で将来復職願望(2名)、3世代同居で仕事もこなす(2名)
- パソコンよりも携帯電話の方が身近に感じており、ユビキタスネットワークのことは1人/6人しか知らない

### ● ニーズ

#### 【勤務形態の多様化】

- 時間や場所を問わずに仕事をしたい
- 職場の近くでさまざまなやらなければいけないことを一度に済ませたい
- 職場や外出先でも子供や自宅の様子を把握していきたい
- 一時的に気軽に子供を預ける先がほしい。どこでどれくらいの時間預けることができるかの情報がほしい
- 学校からの配布物を子供が親に渡すのを忘れる。情報が直接外出している親に伝わればよい

#### 【電子マネーによる流通・決済の高度化】

- いつでもどこの銀行(ATM)でも振込みや引き出しができるとう便利
- スーパーのレジ、切符売り場、銀行、病院の会計などで待つのを解消したい

#### 【日常の防犯体制の強化】

- ドアが開けられたとか家族以外が進入したことを自動的に検知して通報してほしい(痴呆老人の場合、セールスマンを勝手に家にあげることがある)
- 小さな子供が勝手に家の外に出て行かないような対策がほしい
- 携帯電話のように壊されてしまったら終わりのものではなく、誰にも知られずに身に付けられ、居場所がわかるものがほしい
- 自転車や傘など自分以外の人が出ていこうとすると警報が鳴るなどのシステムがほしい

## 30、40代主婦(6人)

### ● ニーズ(続き)

【子供から高齢者まで幅広い年齢層による世代間交流の活発化、家族や友人間の交流活発化】

- 健康や怪我の状況など電話だけでは伝わらない情報をもっとリアルに伝えられる手段が欲しい
- 地域の回覧板がもっと書き込みやすくいつでも見返せるものであればいい
- 地域の人が元気かどうかの情報を共有化して、それもとに見守りをする。  
人によって立ち入られたくない範囲が違うので、人に応じたレベルでの交流ができればいい
- マンションの理事会、学校のPTAなど参加しにくい人でも気軽に参加できる環境があればいい(参加してみると意外と、気が合ったり敷居の低さに気が付いたりする)

【その他】

- 台風のと看、川の増水などの危険な状況を誰にでもわかりやすく、よりリアルに伝えてほしい
- 自分の情報を入力するとライフプランを作ってくれたり、適職を探してくれるものがほしい

## 30、40代主婦(6人)

| テーマ                                      | ソリューション(仮称)      | 詳細   |
|--|------------------|--|
| 勤務形態の多様化                                 | お母さんの秘書システム      | 日常生活に必要な多種多様な手配・手続き(役所申請、学校連絡、加入手続き、支払い等)を効率的に滞りなく実施できるように支援してくれる。特に、小中高に就学する子どもを持つ親に対しては、学校が子供を通し紙ベースで連絡する保護者向け連絡事項について、親の指定した端末に同時配信することで、保護者にリアルタイムで正確な情報を伝える |
|  | 地域ベビーシッターシステム    | 急に子どもを預ける必要が生じたとき、地域で預かってくれる託児所や個人ボランティアの空き状況から相手先をリアルタイムに探せる  |
| 日常の防犯体制の強化                               | 防犯通報システム         | ドアが開けられたことや家族以外が進入したことを自動的に検知して通報する。   |
| 子供から高齢者まで幅広い年齢層による世代間交流の活発化、家族や友人間の交流活発化 | 地域のオンライン掲示板システム  | パソコンや携帯電話から常時アクセスが可能になることで地域の連絡事項伝達や意見交換、交流をいつでもどこからでも行うことが可能になるオンライン上の掲示板   |
| その他                                      | 災害状況リアルタイム配信システム | 災害時に地域の被災情報を動画を用いてリアルタイムに知ることができるシステム  |

## 高齢者予備軍、前期高齢者(6人)



### ● グループの特徴

- 年齢50歳～65歳で、男性3名、女性3名
- 現役で働く者(2名)、入院経験者(2名)、1ヶ月以上の介護経験者(2名)
- インターネットを比較的によく使っている高齢者層であり、ユビキタスネットワークのことは3人/6人が知っている

### ● ニーズ

【異なる医療機関間の連携強化、診察情報・医師情報の電子化と個人への提供】

- 病院の待ち時間を解消してほしい
- 自分にあつた病院(専門、予約の有無、薬を出してくれる期間など)を探したい
- 評判や実績をもとに医師を探したい
- 遠方の病院で診察をしてもらっていても、いつも出してもらっている薬であれば近くの病院で薬を受け取りたい
- 過去の診察情報をもとにいつでもどこでも薬が購入できたらいい

【多様で利用しやすい介護サービスの充実】

- 介護施設の情報をもっとオープンにしてほしい。空いている施設を前もって探したい
- ヘルパーさんをもっと気軽にお願いできたらいい(急なお願い、単発でのお願い)
- ヘルパー会社やヘルパーさんの情報がもっとほしい

【高齢者の知恵や経験を活かせる就業機会の提供】

- 高齢者の能力や技術を生かせる機会がほしい

## 高齢者予備軍、前期高齢者(6人)

| テーマ  | ソリューション(仮称)        | 詳細   |
|--|--------------------|--|
| 異なる医療機関間の連携強化、<br>診察情報・医師情報の電子化と<br>個人への提供 | 病院・医師検索システム        | 病院や医師の情報をもとに患者が自分にあった病院、<br>医師を検索することができるシステム  |
|  | オンライン処方箋システム       | かかりつけの医師による処方箋をインターネット上で<br>ダウンロードでき、いつでもどこでも薬を購入する<br>ことが可能になるシステム                        |
| 多様で利用しやすい介護サービ<br>スの充実                     | 介護施設等情報システム        | 介護施設やヘルパー派遣会社のサービスや人材に<br>関する詳細や評判、空き状況を検索し、目的にあっ<br>た介護施設・サービスを選択できるシステム                  |
| 高齢者の知恵や経験を活かせる<br>就業機会の提供                  | 高齢者スキル高度活用シス<br>テム | 地域のシニアが持つ能力のデータベースをもとに、あ<br>る作業を求めている人が地域のシニアの中から適当<br>な人に気軽にお問い合わせできるシステム(修理、子供の世<br>話など) |

## 情報機器ヘビーユーザ(6人)



### ● グループの特徴

- 年齢20歳～55歳で、男性3名、女性3名
- 学生(1名)、会社員(1名)、自営業(2名)、自由業(音楽家、作家:2名)
- インターネットや情報機器を非常によく使っており、有効に活用することに対して非常に高い意識を持つ。ユビキタスネットワークのことは4人/6人が知っている

### ● ニーズ

【交通機関の時刻表情報、目的地の周辺情報の充実、公共交通サービスの充実と利用促進】

- 公共交通機関の遅延情報と目的地まで行く代替方法を知りたい
- JRと私鉄でカードが共通でない。ワンストップにならないか
- 公共交通機関での移動中の時間を有効利用したい

【文化・芸術・スポーツの鑑賞機会、参加機会の充実】

- 世界中の美術館、博物館の作品をバーチャルに見ることができたらいい
- 美術館、博物館の混雑状況が事前にわかればよい
- 図書館のネットワーク化。すべての図書館にある本の在庫状況を検索できるといい
- 昔のテレビ番組や音楽等が近くの図書館等で見ることができたらいい

【知識ワーカの創造物の蓄積・共有化促進支援、知識ワーカ同士の協業支援】

- いつでも気軽に専門家に的確なアドバイスをもらいたい
- もっと気軽に自宅のパソコンで大学の授業を見ることができると便利
- 音楽でも美術品でも似ているものがあるかを探せるツールがあれば便利

## 情報機器ヘビーユーザ(6人)

| テーマ                                     | ソリューション(仮称)         | 詳細   |
|---|---------------------|--|
| 交通機関の時刻表情報、目的地の周辺情報の充実、公共交通サービスの充実と利用促進 | 公共交通機関情報ナビ          | 公共交通機関の到着時刻や遅延情報、代替輸送情報等が携帯端末を用いてリアルタイムに入手することができる<br>また、車内では、個人の趣味や好みを認識し、それに合ったコンテンツが情報端末などに配信される  |
| 文化・芸術・スポーツの鑑賞機会、参加機会の充実                 | ご近所バーチャル美術館・博物館システム | 近くの施設に足を運ぶだけで、高画質な画像、3Dなどを利用したよりリアルな作品を鑑賞することができるシステム。各地で行われている催し物の内容や混雑状況などの情報も入手できる                |
|   | 全国図書館情報共有システム       | 国内の図書館をつなぐネットワークによって、どこからでも国内の図書館に貯蔵されている本や映像などを検索することができる   |
| 知識ワーカの創造物の蓄積・共有化促進支援、知識ワーカ同士の協業支援       | オンライン専門家アドバイスシステム   | いつでもどこからでも専門家とつながり、高画質な画像や動画を用いて状況を説明することで適確なアドバイスを受けられるシステム(例;調子が悪い花の状態の画像を専門家に送り、対処方法などのアドバイスを受ける) |