

## シニア世代のスマートフォン普及の可能性

～シニアがシニアを教える現場を取材したことでその鍵が見えた～

株式会社NTTドコモ モバイル社会研究所

## トピックス

調査結果 1 : シニアの日々の活動とICT利活用

事例紹介 1 : シニアがシニアを教える現場

事例紹介 2 : シニア向けスマホ検定

## ■ 調査結果

## 1-1 シニアの日々の活動からみるICT利活用状況

## 「教室でいきいき層が最も伸びしろが高い」

シニアのICT利活用の伸びしろが最も高いのは、[レポートNo.7](#)にて紹介した通り、カルチャースクールで活躍している「教室でいきいき層」である。(シニアの日々の活動を元にしたクラスタ分けは図1の通り)

日々の活動クラスタ		積極派	教室でいきいき	地域で活躍	仲間・家族中心	消極派
日々の活動	仲間家族	○	○	○	○	×
	教室活動	○	○	×	×	×
	地域活動	○	×	○	×	×
特性	構成比	19%	10%	13%	37%	22%
	男女比	31 : 69	31 : 69	56 : 44	51 : 49	65 : 35
ICT利活用状況	スマホ所有率	39%	31%	30%	39%	22%
	利用中	○	○	○	○	×
	意向有	○	○	○	×	×

※○・・・参加・交流をおこなっている ×・・・参加・交流をおこなっていない

図1 日々の活動を元にしたシニアのグループ分け

## 1-1 シニアの日々の活動からみるICT利活用状況

また、「所有きっかけ」及び「購入後、スマホを覚えるために使った手段」は、直近で購入した人では、「【購入時】受動的【習得】他力」つまり、家族や知人から勧められ購入し、購入後も家族や知人、購入店に使い方を聞いているシニアが増えている(図2)。シニア世代においてもスマホの普及が3割を超えた状況下では、「周りからのサポート」がさらに重要となっている。(詳細なデータは[レポートNo.12](#)及び[No.13](#)で紹介)

では具体的にどのようにすれば、スマホ普及が進むのか、事例を紹介しながら考えていく。

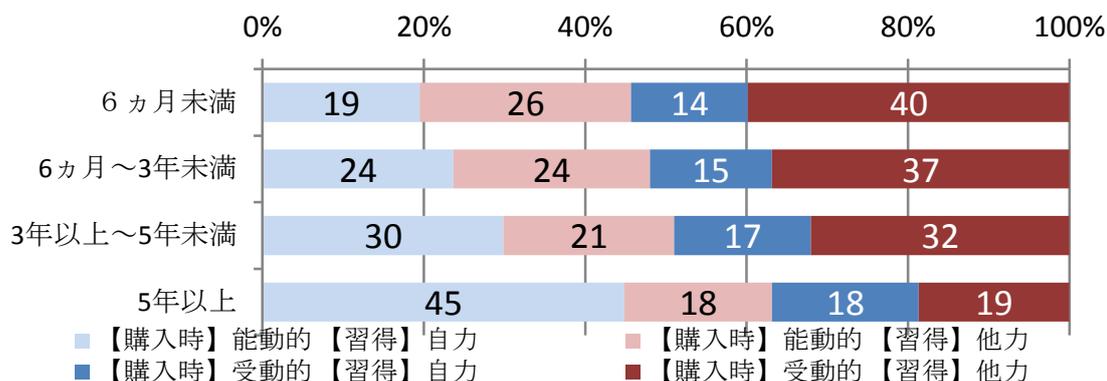


図2 スマホ購入時期と所有きっかけ・習得方法

## 2 シニアがシニアを教える現場（ドコモショップサーキット通り店）

鈴鹿サーキットで有名な、三重県鈴鹿市にドコモショップサーキット通り店がある。この店舗は、種々のイベント（夏祭り、魚の掴み取り、お菓子まき等）を開催しており、地域に密着した店舗である。その店舗においても、シニア向けのスマホ教室を8年実施しているが、その講師がシニアと同世代である。実際に店舗を訪ね、そのスタッフにお話を伺った。驚いたことにスタッフ自らも、元はこの店舗が行う、スマホ教室の受講者であった。つまり、元からICTリテラシーが高い人が、講師になっている訳ではなかった。ご自身が身を持って経験されたことが、現在の講師と言う立場でも、生かされている。

当然ながら、このお店にも既存スタッフが存在し、年齢構成も20・30代と若い。では、最初から働いていたスタッフと溝を感じることはなかったか、聞いてみたが、どうやら円満に業務に遂行できているようである。ここで、何故上手く行っているか、鍵を探ると運営者側のサポートが垣間見えてきた。当然ながら、何か問題が発生することはあり、時にモチベーションが低下することもあったようだが、ショップ運営者が間に入り、丁寧に話を聞き、その都度解決していった。またシニアスタッフの役割も明確であった。シニアがスマートフォンを購入した時、フロアスタッフが説明、手続きを行う。お客様の中には、それだけでは消化できない人もいる。そうした時に、フロアスタッフから、シニアスタッフへと引き継ぐ。そうすると、シニアはじっくり腰を据えて、スマートフォンを学ぶことができる。

そうした良好な環境であるため、スタッフ間の交流も行われている。例えば、お昼休み時に既存スタッフが、仕事の悩みなど、シニア講師が話を聞いたりすることで、店舗の雰囲気もさらに良くなったようだ。

なお、このようにシニアが講師を務める店舗は、この店舗の系列店6店舗で行われ、ス



シニア講師：左）鈴木みゆきさん（64） 右）森田庸子さん（62）

ドコモショップ運営：中）大仲陽さん

ップ同士の交流も盛んであった。LINEを使い、日々情報を交換している。ご自身たちが、デジタルシニアを実践している。

さらにシニアが講師として、いることで、新たな人との繋がりが生まれていた。シニア

講師と生徒の間にバス旅行が計画されている。まさにアクティブシニアである。地域で役割を持つシニアが生まれ、そのシニアが他のシニアを巻き込み、地域全体が元気になっていく、そんな実感を覚えた。

私がお二人のお話を伺って感じたのでは、このお二人には明確な役割が与えられ、またそのことが働くモチベーションに繋がっていること。さらにお二人は、プライベートでも充実されており、アクティブな日々を送られている。今回は、縁あってシニア向けのスマートフォンの教室の講師をされているが、恐らく違った場でも活躍されていたのではないかと思う。先述したとおり、決してICTリテラシーが元々高い方ではなく、スマホ教室との出会い、そしていつもモチベーションをあげてくれる運営者との出会いが今の状況を生み出している。シニア世代のICT普及には、こういったシニアの存在が不可欠であり、あらゆる場で活躍できる状況が期待される。

### 3 — シニア講師のモチベーション向上（シニア向けスマホ検定）

こうしたシニアの教える人のモチベーション向上・教えるきっかけになりそうな取り組みも始まっている。一般社団法人まなび考房（名古屋市）では、シニア向けのスマホ検定（スマートシニア地域モバイルサポート検定試験）を2016年から開始している。概要は、シニアがスマホの講座を受講した後、試験を受ける。難易度により、1級から3級がある。

過去の先行研究からも、シニアがアクティブに過ごすためには何だかの「役割」を持つことが、必要とされている。また、我々の調査では、現在スマホを所有しているシニアの約7割は、さらにスマホを使いこなしたいと答えている。このような学びたい気持ちに対しこのような制度があることは、成果が目に見える形になり、さらなるモチベーション向上が期待される。

先日、実際にこの制度を運営している、高所真理子代表理事にお会いし、お話を伺ってきた。高所さんは、シニアは役割を持つことがアクティブに過ごすために大変重要と述べた。

そのため、このような検定をスタートさせ、既に9回を数えている。元々まなび考房では、シニア向けの教室を開催されていて、そのノウハウがこの検定に生かされている。さらに新しいことを学ぶと次への欲求が生まれ、どんどん探究心が増すとのことであつた。実際に3級の検定を合格された人は、上級の検定を目指したいと答えている。

#### ■ 認定までの流れ(2級、3級)

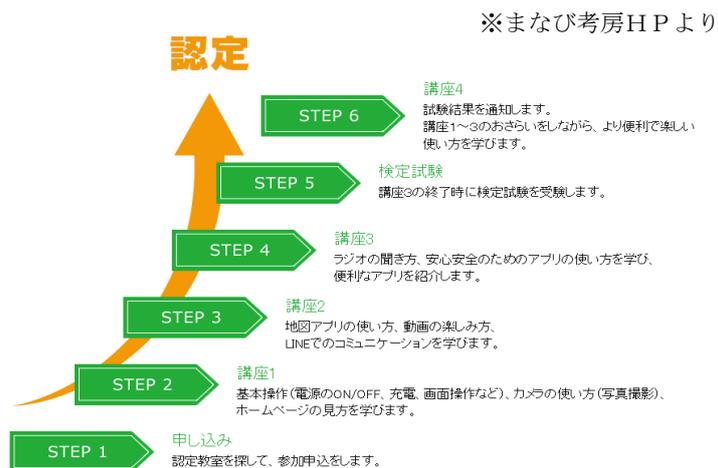


図3 スマートシニア地域モバイルサポート検定の概要

今後の期待することとして、この制度によって、資格を得たシニアが、実際シニアに教える活動に生かすことができる状況ができる場ができることと、話した。先ほど紹介した、ド

コモショップサーキット通り店の例もあるように、今後シニアがシニアを教えることが広まる中で、このような資格制度が生かされる時代が来るのではないだろうか。

#### 4 ———— **今後の普及の鍵「役割分担を明確に」**

ここまでシニアがシニアを教える事例について述べてきたが、今後広がりを見せる上で、何か注意すべきことはないか、長年高齢者の就労と職種について、研究をされている桜美林大学大学院老年学研究の長田久雄教授を訪ね、我々の研究成果と合わせ、この事例について説明し、今後の可能性について、期待と懸念点を聞いた。

まず、シニア世代におけるスマホの普及については、「教室でいきいき層」また、シニアがシニアを教えることについて、大変な可能性があるがあり、高齢者の活躍の場としても、大変面白いと評価いただいた。そこで今後こういった取組が普及するにあたり、ポイントとなることを聞いた。最も重要となるのは、役割の明確化であった。既存スタッフと同程度の役割の元で、働くのは難しいこともある。それならば、どこまでをシニアに業務を任せると、最初に決めることが重要であるとのことであった。つまりしっかりと仕事の導線を洗い出し、評価していく必要がある。その評価が曖昧なままでは、既存スタッフからみれば、どこまで任せたらいいのか、不安が残るであろう。そのことが、シニアスタッフにとっても、既存の若いスタッフにとっても、同じ職場で円滑に働くために、必要なことではないか。

#### 5 ———— **最後に「セキュリティとマナーも持ち合わせ」**

高齢化が進む中、この世代においてもスマホの普及が拡大する可能性が高い。しかし、所有率が拡大することが、この世代の生活を豊かにする訳ではない。スマートフォンの使い方をマスターし、活用してこそ、本当の役割が発揮できる。そうしたデジタルシニアを増やすためにも、上述したように、シニアがシニアを教えることが、重要となっていく可能性を今回示唆した。さらに、シニアの活躍の場が増えることは、地域の活性化・労働不足の解消の一助となろう。

ただ、普及する段階で、便利・楽しいだけではなく、セキュリティやマナー、さらに安否確認など防災における利活用も合わせて、認知・活用されることを切に願う。

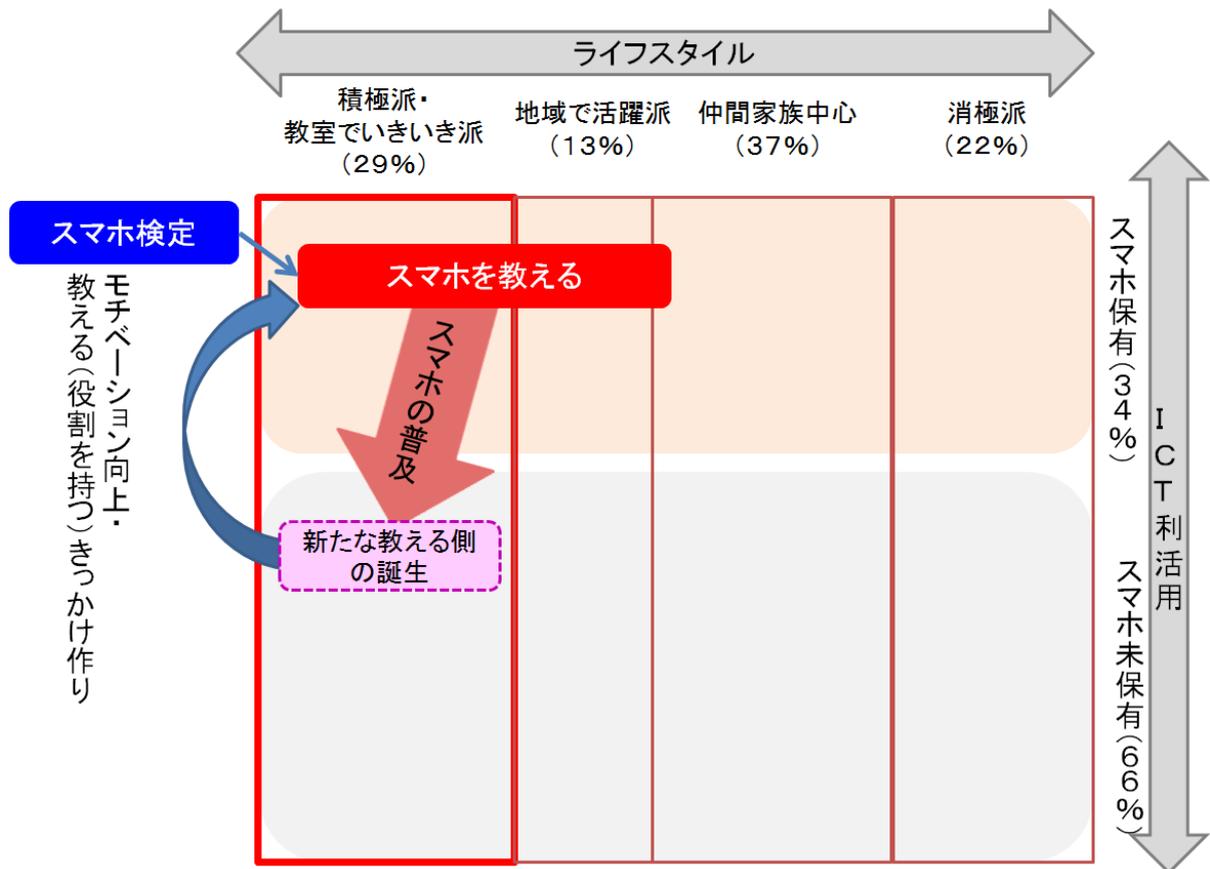


図4 シニアのライフスタイルとICT活用（概念図）

#### 関連サイト

- ・一般社団法人まなび考房

<https://www.manabi-kobo.com/>

- ・ドコモショップサーキット通り店

<https://www.nttdocomo.co.jp/support/shop/search/shop.html?id=0400501142200>

#### ■調査概要

##### 調査名 シニア調査 訪問留置調査 図①④

調査時期 : 2017年1・2月 調査対象 : 関東1都6県、60～79歳男女

標本抽出法 : QUOTA SAMPLING 性別・年齢・都市規模で割付 506 サンプル回収

##### 調査名 シニアのスマホ利活用実態調査 web 調査 図②

調査時期 : 2017年3月 調査対象 : 全国、60～79歳男女 スマホ所有者

標本抽出法 : QUOTA SAMPLING 性別・年齢・都市規模で割付 2,938 サンプル回収

#### ■問い合わせ先

詳細なデータ、質問項目など、ご不明な点がございましたら、下記までご連絡ください。

株式会社NTT ドコモ モバイル社会研究所 [msri-ing-ml@nttdocomo.com](mailto:msri-ing-ml@nttdocomo.com) 03-5156-1087