

シニアのICT利用は多様化

～使ってみたいサービス、キーワードは「健康」「安心」「家」

株式会社NTTドコモ モバイル社会研究所

目次

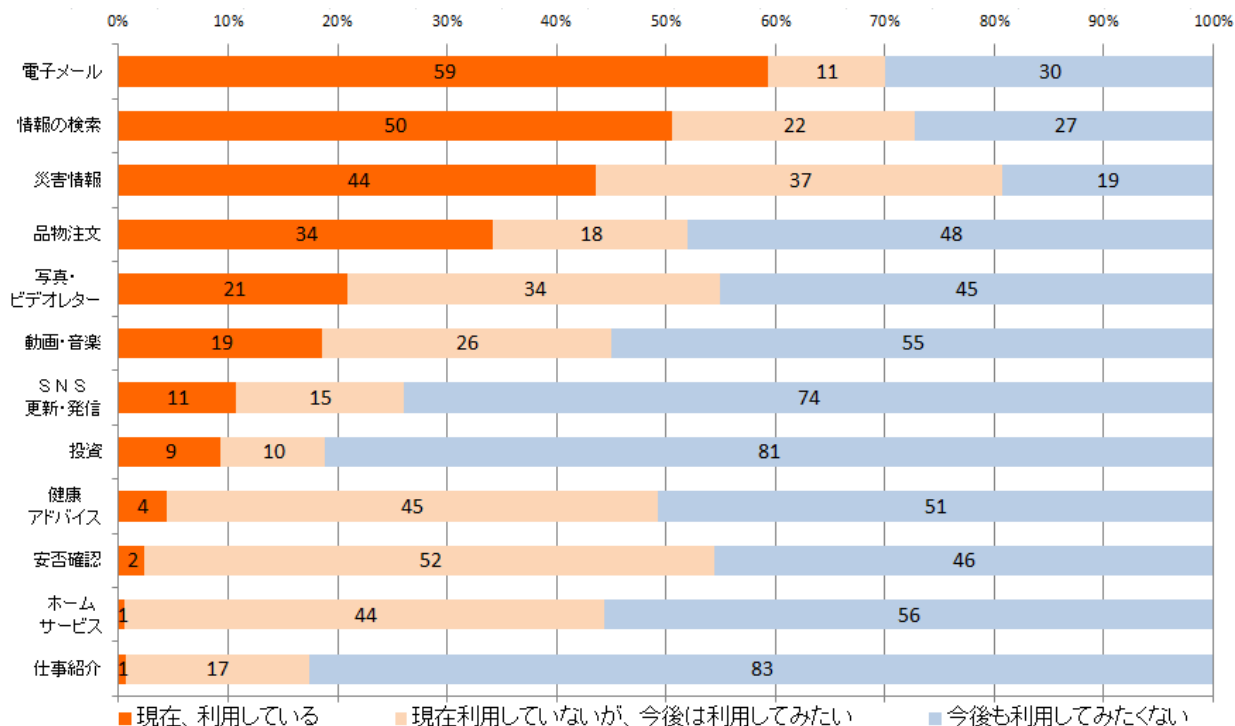
- 調査結果 1 : シニアのICTサービス利用・意向概況
 調査結果 2 : シニアのICTサービス利用実態
 調査結果 3 : 性・年齢別ICTサービス利用実態

■ 調査結果

1 現在利用が多いは「メール」「情報検索」「災害情報」 使ってみたいサービスは「健康アドバイス」「安否確認」「ホームサービス」

シニアの約9割がICT端末を所有・利用しているが、ではどんなサービスを利用しているか12の例を挙げて尋ねた。その結果、「メール」が最も高く約6割が利用していた。次いで「情報の検索」「災害情報」「品物の注文」の順で利用が高く、3割を超えていた。その一方、「健康アドバイス」「安否確認」「ホームサービス」といったサービスはほとんど利用者がいなかった。しかしながら、この3サービスは「今後使ってみたい」と答えた割合がいずれも4割を超えており、意向があるのに使われていない現状が浮き彫りになった。(図1)

図1 ICT利用サービスの利用・意向



出展) モバイル社会研究所「シニアの生活実態調査」

2 — SNS更新・発信から通話中心まで 多様化するサービス利用実態

次に上記のサービスの利用実態をもとに、以下のようにサービスを区分けし、グループ分けをおこなった。

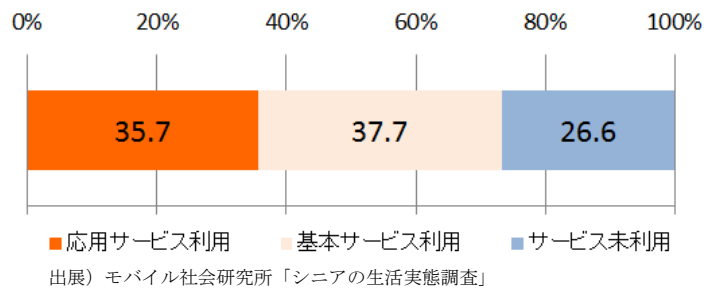
利用者が3割を超えている、「電子メール」「情報検索」「災害情報」「品物注文」を、「基本サービス」と定義。他の8つのサービスについては「応用サービス」と定義。

「応用サービス利用」・・・「応用サービス」どれか1つでも利用。
 「基本サービス利用」・・・「応用サービス」未利用。「基本サービス」どれか1つでも利用。
 「サービス未利用」・・・「応用サービス」「基本サービス」全て未利用。

その結果、「応用サービス利用」はシニア全体の36%、「基本サービス利用」は38%、「サービス未利用」は27%であった(図2)。約9割のシニアが、ケータイもしくはスマホを所有しているながら、12のサービスどれも現在利用していない「サービス未利用」が約3割に達したことから、この3割の人は「通話中心」の利用と推測される。

ここでみてきたのは、シニアはICTサービスの中でも、応用サービス(動画・音楽の視聴やSNSの更新発信など)を行う人が存在する一方、通話中心でサービスを利用していない人までいることから、多様化している実態が明らかになった。

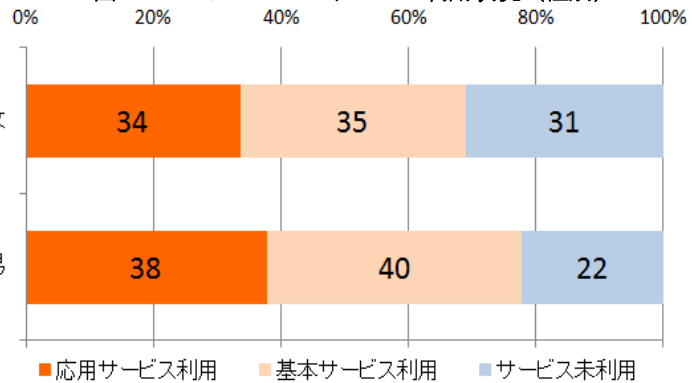
図2 シニアのICTサービスの利用状況



3 — 同性・同世代でもみて ICTサービス利用は個人差が顕著

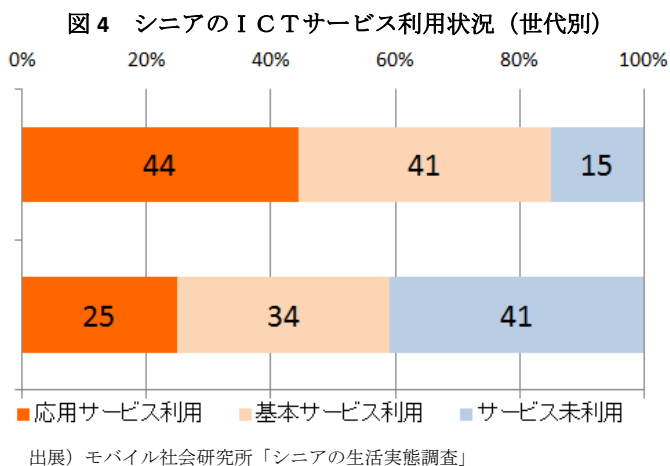
もう少し詳細にどんな人が応用サービスを利用して、サービスを利用していない人は、どんな人か考察していく。まず、性別にみると女性の方が、ややサービス未利用の割合が高かった(図3)。ケータイ・スマホの保有率は男女で殆ど差がないが、パソコンの保有率だけは男性の方が16%高かった(5歳刻みの詳細な結果はシニアレポートNo.1を参照)。この差が、ICT利用サービスの差に反映された可能性がある。また、今回尋ねた12のサービスの中で最も男女差があったのは「情報検索」で男性の利用が18%高い。

図3 シニアのICTサービス利用状況(性別)



基本サービスはどれも男性の方が高い傾向にあるが、「写真やビデオレター」「健康アドバイス」の利用は僅かに女性が高いなど、応用サービスの利用は男女で差が少ない傾向であった。つづいて、世代でみていく。60代は4割強が応用サービス利用者であったが、サービス未利用も2割弱で存在した。70代においても、3割弱が応用サービス利用者であった一方、約4割の人はサービス未利用者であった。(図4)

「情報検索」の利用率は60代が64%であるが、70代は34%と急速と3割低下する。その一方、「メール」の利用は70代でも5割弱ある。この結果からも、同性・同世代であっても、ICTサービスの利用状況に個人差が見られることが判明した。



■今後の掲載予定

今後も、シニアが誰と何を使って連絡をおこなっているのか、シニアの生活にどのような特徴がありICTの利用とどのような関係があるのかなど、次号以降で紹介する予定である。なお詳しい調査結果については、2016年10月に発刊予定のスマホ・ケータイ白書2016-2017(仮称)の中で記載する予定である。

■調査概要(シニアの生活実態調査)

調査時期 : 2015年10~11月
 調査対象 : 関東(1都6県)在住、60~79歳男女
 標本抽出法 : QUOTA SAMPLING 性別・年齢・居住地(都市規模)で割付530サンプル回収
 調査方法 : 訪問留置調査

■問い合わせ先

どのような文言で質問をおこなったのかなど、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-inq-ml@nttdocomo.com