

News Release

世界モバイル利用動向調査 2017

スマートフォン所有率 6 割を超えるも未だ従来型携帯電話保有の多い日本。購入チャネルはオンラインが増加傾向。7 割がキャリアショップに期待するサービスなしと回答。2 割が携帯電話を「使いすぎ」を認識。音声アシスタント利用は 1 割程度で用途は検索や天気の確認が多数。

デロイトトーマツ コンサルティング 合同会社(本社:東京都千代田区 代表執行役社長:近藤聡 以下、DTC)は、デロイトのテクノロジー・メディア・テレコムインダストリーが全世界 33ヶ国・地域を対象に実施した「世界モバイル利用動向調査(Mobile Consumer Survey)」について、日本とイギリス、ドイツ、中国、オーストラリア、カナダの 6ヶ国を比較分析した結果をまとめ、本日発表します。

世界モバイル利用動向調査は、スマートフォンなどモバイル機器の所有や購入チャネル、買い替え頻度、中古売却、携帯電話販売店の利用動向、契約データ通信量、Wi-Fi 利用率、スマート家電の利用動向、コミュニケーション手段利用率、携帯電話の利用習慣、音声アシスタントを含む携帯電話に搭載されたテクノロジーの利用動向など多岐に渡る項目を調査・分析し、日本におけるモバイル利用の現状と課題を明らかにしています。

なお、調査結果の詳細については、調査レポート <https://www2.deloitte.com/jp/mcs2017> をご覧ください。

■レポートに掲載されている主な調査内容

ーデバイス所有状況(デバイス所有/携帯電話の買い換え)

スマートフォン、携帯電話、PC、タブレット、電子書籍リーダー、スマートウォッチ、VR 機器などの所有率
スマート家電、ワイヤレススピーカーなど IoT デバイス所有率/スマート端末のセキュリティリスク認識
携帯電話の買い替え予定時期/これまで利用していた携帯電話の処分方法

ーキャリア/店舗(契約キャリア/キャリア選択/通信量/Wi-Fi)

契約している携帯電話会社/契約月間データ通信量/Wi-Fi 接続割合
携帯電話会社に求めるサービス
スマートフォンの入手方法/携帯電話ショップの利用目的/キャリアショップに求めるサービス

ー携帯電話で何をするか(SNS、アプリに利用、送金・支払い)

携帯電話で利用しているコミュニケーション手段
携帯電話で行ったことがある行動/携帯電話で行ったことがある送金・支払い
携帯電話の使い過ぎ意識/携帯電話の利用シーン

ーテクノロジー(バイオメトリクス、バーチャルアシスタント、AI)

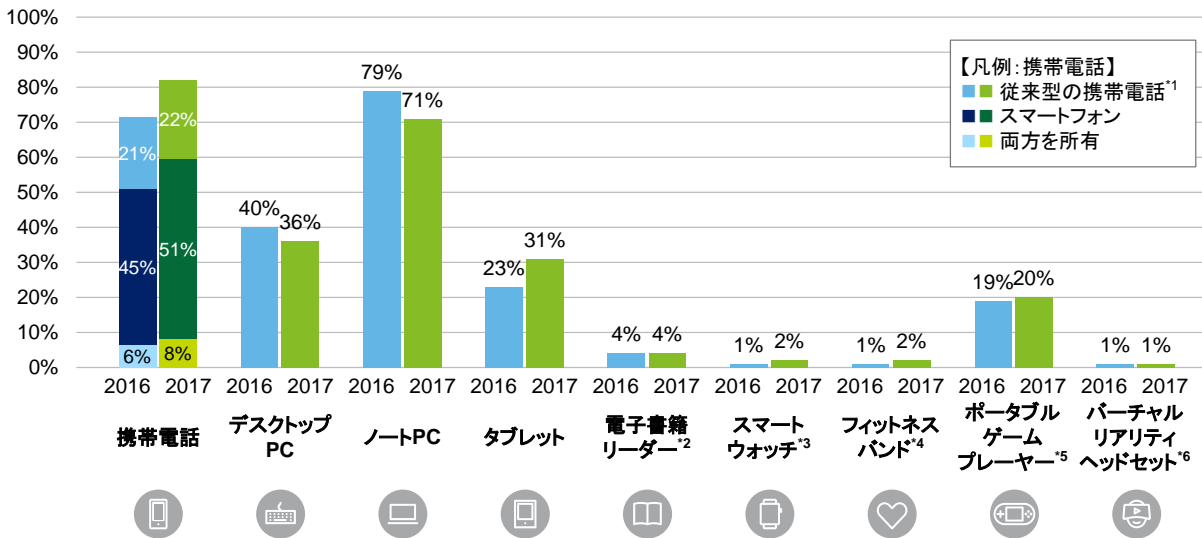
指紋認証システムの利用状況/本人認証に使っている機能
音声アシスタントの認知・利用率/音声アシスタントの使用目的
位置情報サービスの認知・利用率

【世界モバイル利用動向調査・分析結果のサマリー(抜粋)】

■モバイルデバイス所有

日本におけるスマートフォンの所有率は昨年より伸長したものの6割と他国より低い。その一方で、従来型携帯電話の所有率は2割と他国より高く、3G時代のガラパゴス色は弱まっているものの、依然としてユニークな市場環境である。

Q. 所有しているもしくは利用できるデバイスは？(日本/経年) ※複数回答



N=2016年:2,000、2017年:2,003

*1:例:ガラケー、フィーチャーフォン、折りたたみ式携帯電話

*2:例:Amazon Kindle、楽天Kobo

*3:例:Apple Watch、Sony Smartwatch

*4:フィットネス活動の測定に使用するリストバンド(例:Fitbit、Garmin等)

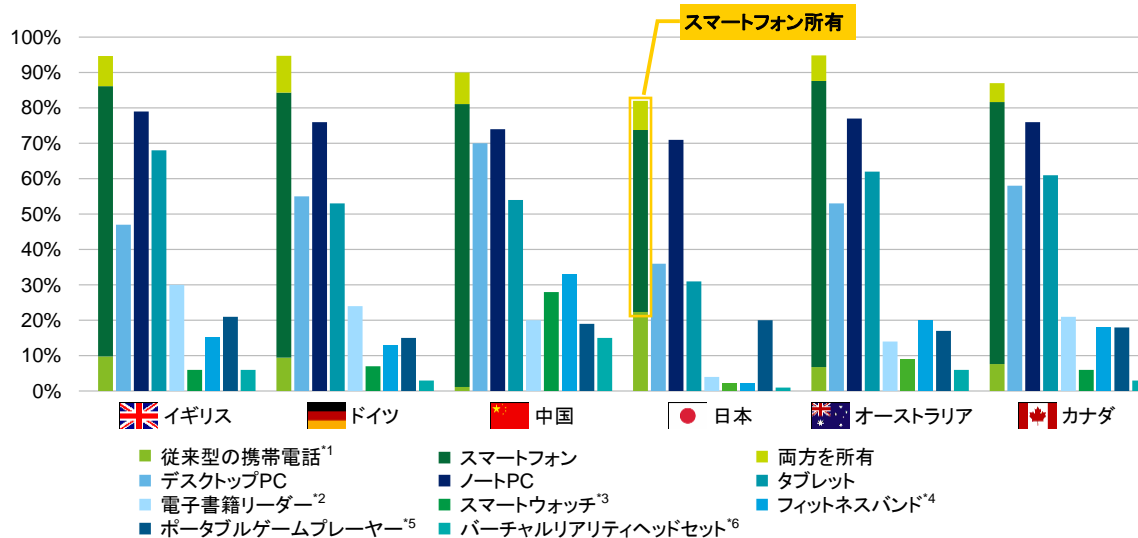
*5:例:PlayStation Vita、Nintendo 3DS

*6:例:Oculus Rift、Samsung Gear、Google Cardboard VR

世界モバイル利用動向調査 2017

© 2017. For information, contact Deloitte Tohmatsu Consulting LLC.

Q. 所有しているもしくは利用できるデバイスは？(各国) ※複数回答



N=イギリス:4,153、ドイツ:2,000、中国:2,001、日本:2,003、オーストラリア:2,002、カナダ:2,002

*1:例:ガラケー、フィーチャーフォン、折りたたみ式携帯電話

*2:例:Amazon Kindle、楽天Kobo

*3:例:Apple Watch、Sony Smartwatch

*4:フィットネス活動の測定に使用するリストバンド(例:Fitbit、Garmin等)

*5:例:PlayStation Vita、Nintendo 3DS

*6:例:Oculus Rift、Samsung Gear、Google Cardboard VR

世界モバイル利用動向調査 2017

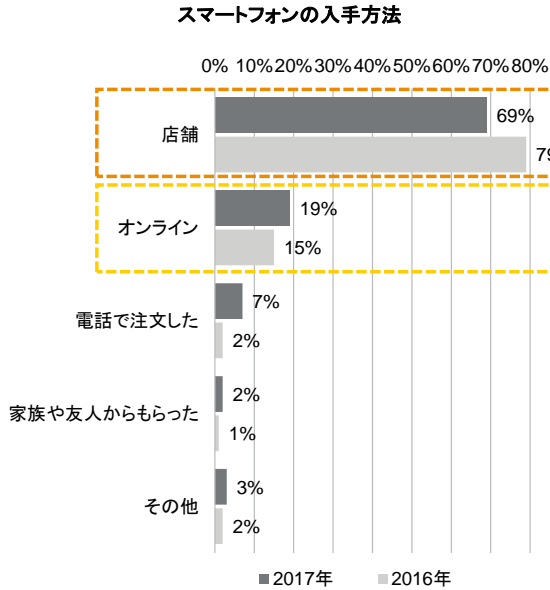
© 2017. For information, contact Deloitte Tohmatsu Consulting LLC.

■購入チャネル、キャリアショップの利用意向

スマートフォンの購入は店舗での購入が主流であるが、オンラインでの購入も増加している。店舗への訪問目的の4割は機種変更であり※、店舗独自の取り組みが訪問の目的となっていない。また、「キャリアショップに期待するサービスがない」と7割以上が回答しており、顧客とのタッチポイントである店舗の運営を見直すことが求められていると考えられる。

※レポート P.21 (Q.12) 参照

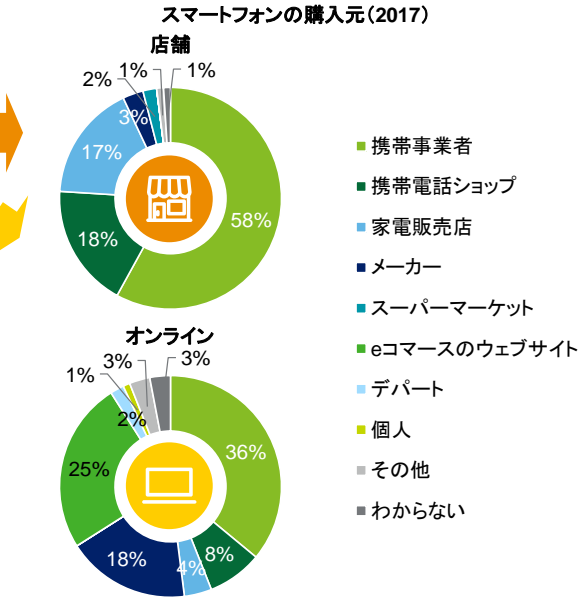
Q. 現在使用しているスマートフォンの入手方法は？ (日本/経年)



N=2016年: 985、2017年: 1,178

注: 中古または新品で購入したスマートフォン所有者

Q. 現在使用しているスマートフォンの購入元は？ (日本/チャネル別)

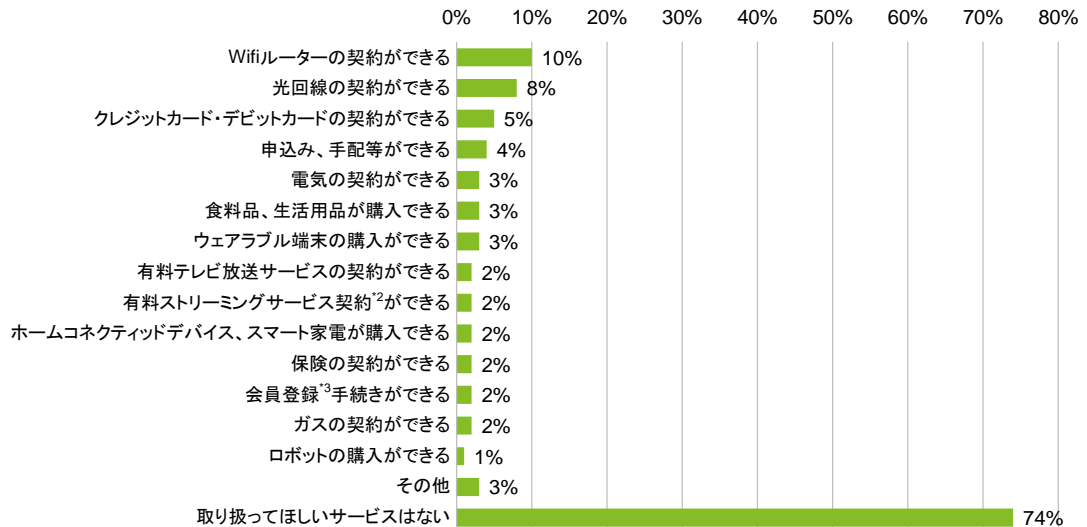


N=店舗: 816、オンライン: 224

世界モバイル利用動向調査 2017

© 2017. For information, contact Deloitte Tohmatsu Consulting LLC.

Q. キャリアショップ¹⁾に期待するサービスは？(日本) ※複数回答



N=1,642

注: 従来型の携帯電話またはスマートフォン所有者

*1: キャリアショップのみが対象、その他携帯ショップを含まない

*3: スポーツクラブ等

*2: Netflix, Hulu, auビデオパス等

世界モバイル利用動向調査 2017

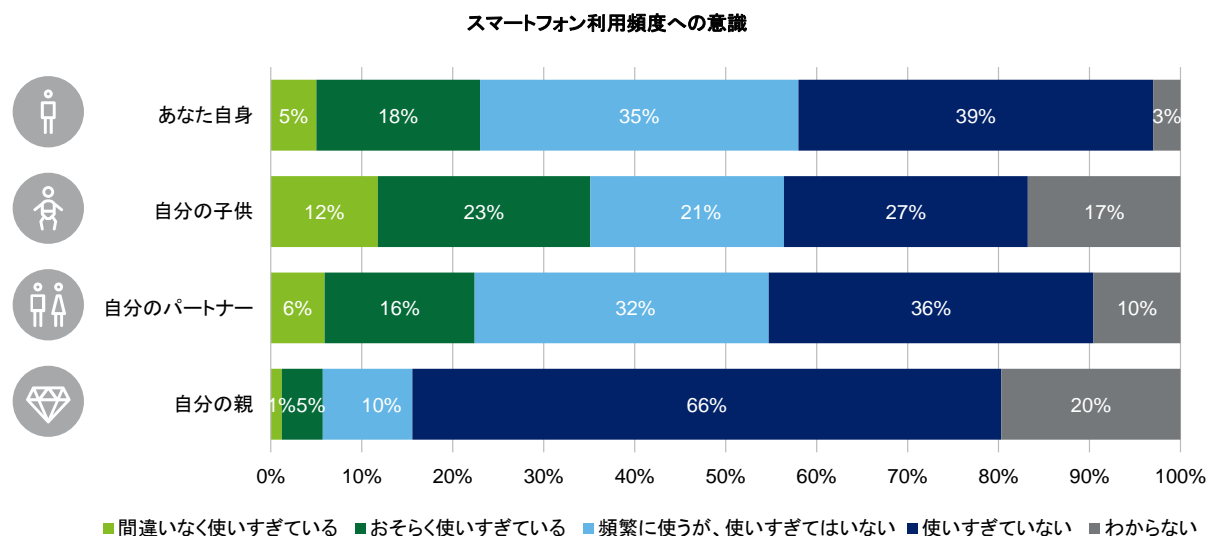
© 2017. For information, contact Deloitte Tohmatsu Consulting LLC.

■スマートフォン利用

日本ではスマートフォン所有者の2割が「使いすぎている」と認識するほど携帯電話は日常生活に浸透している。また、LINEが年代を問わず広く使われており※、若い世代になるほどメールや音声電話など従来型のコミュニケーションからインスタントメッセージアプリやSNSへの切り替えが進んでいる。

※レポート P.26(Q.16) 参照

Q. 自分と周りの人々がスマートフォンを使いすぎていると思うか？(日本)



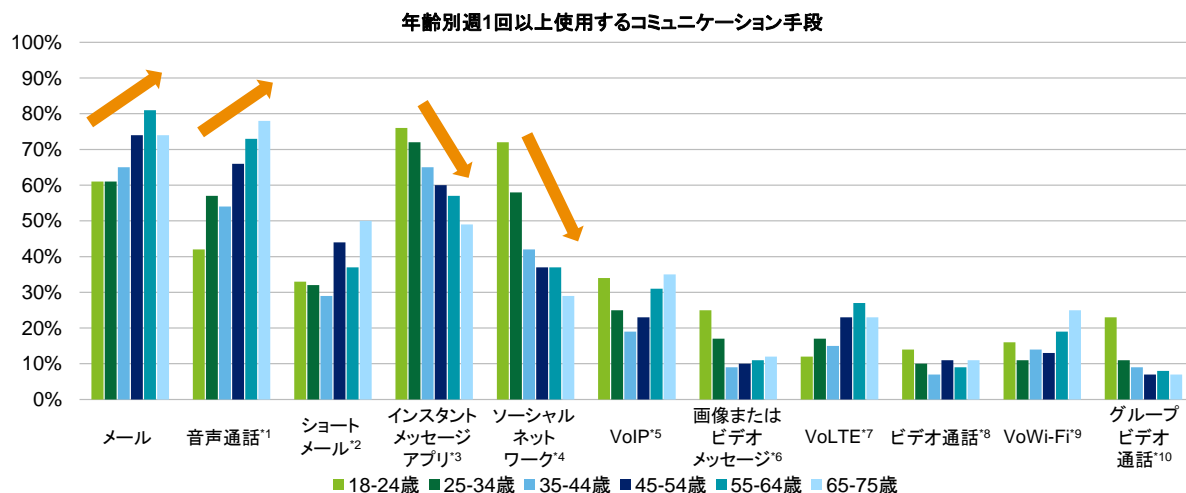
N=1,194

注:スマートフォン所有者

世界モバイル利用動向調査 2017

© 2017. For information, contact Deloitte Tohmatsu Consulting LLC.

Q. 携帯電話で週1回以上利用しているコミュニケーションの手段は？(日本/年代別) ※複数回答



N=1,642

注:従来型の携帯電話またはスマートフォン所有者

*1:通常の通話の受発信

*2:SMS, iMessage

*3:例:LINE, Facebook Messenger, Viber

*4:例:Twitter, Facebook

*5:LINE通話, Skype通話, Viber

*6:MMS

*7:アプリを使わない4Gを通じた通話の送受信

*8:例:FaceTime, Skypeビデオ通話, LINEビデオコール

*9:アプリを使わないWi-Fiを通じた通話の送受信

*10:例:Skype, Facebook Messenger, LINE

世界モバイル利用動向調査 2017

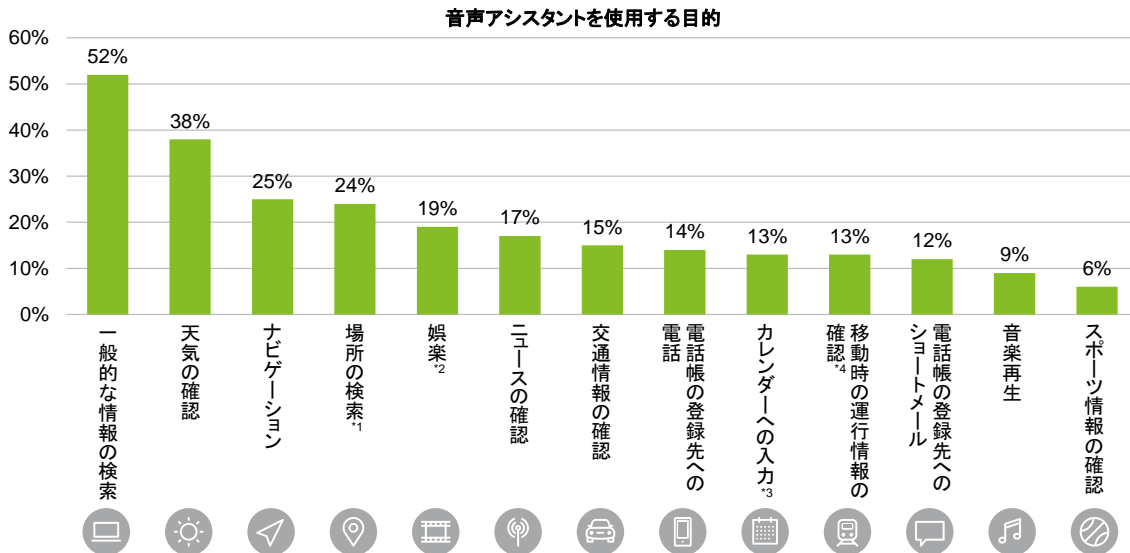
© 2017. For information, contact Deloitte Tohmatsu Consulting LLC.

■携帯電話に搭載されたテクノロジーの活用

近年発売されるスマートフォンには指紋認証や AI を利用し、音声で話しかけると動作を行うような音声アシスタント機能が搭載されている。各国での音声アシスタント利用は 1 割程度*。日本におけるその利用目的は情報検索や天気の確認が多く、高度なコンシェルジュ機能としてはまだ活用されていない現状である。現時点、利用シーンの多い経路検索の方が使用率は高いものの、音声を使ったサービスの認識も3割を超えており、音声アシスタントの高度化に加え、今後はさらに多くのデータの蓄積により個人の嗜好を最もよく知る存在の“パーソナルエージェント”として、人々の生活に深く入り込んでいく可能性がある。

※レポート P.37(Q.25) 参照

Q. 音声アシスタントを使用する用途は？(日本) ※複数回答



N=165

*1: 例: 最寄りのATM、ガソリンスタンド、レストラン

*2: 例: 面白い質問をしたり、アプリに何か面白いことを言わせる

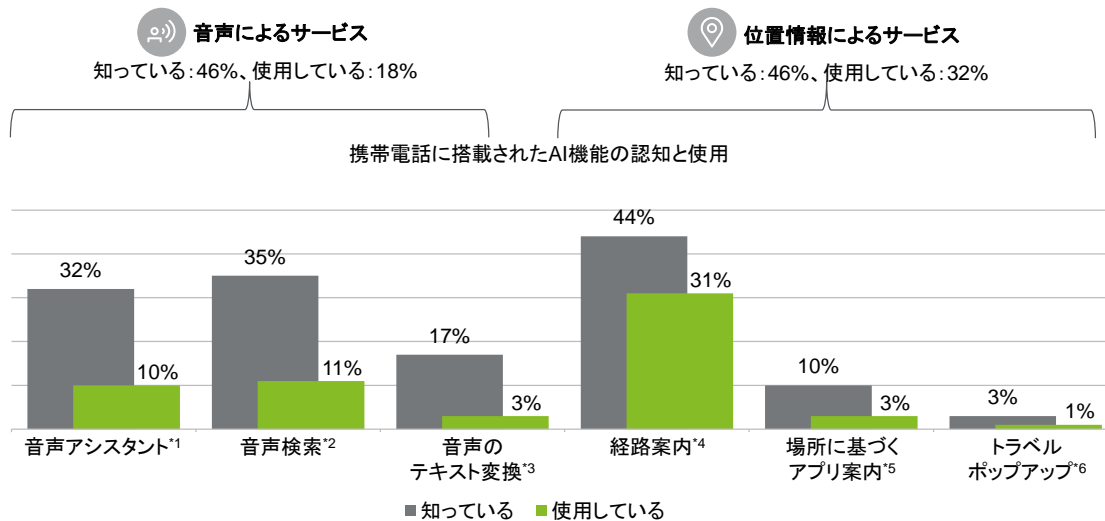
世界モバイル利用動向調査 2017

*3: 例: アラーム設定、予約、リマインダー

*4: 例: 鉄道情報、フライト情報、遅延状況

© 2017. For information, contact Deloitte Tohmatsu Consulting LLC.

Q. AIが活用されている機能の中で知っているもの、及び使用しているものは？(日本) ※複数回答



N=1,707

注: 携帯電話・スマートフォンまたはタブレット所有者

*1: 「Siri」、「OK, Google」、「Cortana」などのサービス

*2: 文字入力の代わりに自分の声を使った検索

*3: 話す言葉を文字に変換し、自分の声を使ってメッセージまたはメールを作成

*4: 行き先までの最速ルートを提供し、現在または通常ルートの最新情報をライブで知らせる(例: Googleマップ)

世界モバイル利用動向調査 2017

*5: 使用できる場所にいる時に便利なアプリを提案する(例: 使用可能な店にいるときにApple Pay、空港にいるときに航空会社アプリ、Starbucksが近くにあるときにStarbucksアプリがポップアップする)

*6: 空港に行く途中で搭乗券などがポップアップするもの

© 2017. For information, contact Deloitte Tohmatsu Consulting LLC.

■「世界モバイル利用動向調査 2017」について

「世界モバイル利用動向調査 2017」は、デロイトのテクノロジー・メディア・テレコム インダストリーによって実施されたグローバル調査です。本レポートはグローバル調査をもとに日本のテクノロジー・メディア・テレコム インダストリーによって作成されています

【調査概要】

調査形式： オンラインアンケート(PC、スマートフォン等)
(デロイトが設計した調査項目をもとに外部調査会社にて実施)
対象国： 33ヶ国・地域(対象国はレポートを参照)
全調査人数： 53,150人
対象年齢： 16歳以上
調査期間： 2017年7月から2017年8月

※本レポートで使用したデータにおける主要な留意点は以下の通り

・イギリス・ドイツ・中国・日本・オーストラリア・カナダについてはその国の年齢・性別・地域・社会経済状況を反映したデータとなっています。

・サンプル数は、イギリス4,153、ドイツ2,000、中国2,001、日本2,003、オーストラリア2,002、カナダ2,002となり、対象サンプルの年齢は中国は18～50歳、イギリスは16～75歳、その他の国は18～75歳となります。

・本調査はウェイトバック集計後の数値で表記しています。

■テクノロジー・メディア・テレコム (Technology, Media & Telecommunications) インダストリーとは

TMT プラクティスは世界中のテクノロジー、メディア、通信分野の企業に対する専門知識と経験豊かなスタッフで構成されています。顧客である総合電機、デバイス、ソフトウェア、SI、メディア、出版、通信プロバイダ一等の顧客に対し戦略面、実務面での支援を提供しています。TMT スペシャリストは、ビジネスが成長していく各段階でこれらの企業が直面する課題を理解し、成功に向けて支援することをその責務と考えています。

<報道機関の方からのお問い合わせ先>

デロイトトーマツ コンサルティング 広報担当 高橋
(デロイトトーマツコーポレートソリューション合同会社)
Tel: 03-5220-8600 Email: DTC_PR@tohmatu.co.jp

デロイトトーマツグループは日本におけるデロイトトウシュトーマツリミテッド(英国の法令に基づく保証有限責任会社)のメンバーファームであるデロイトトーマツ合同会社およびそのグループ法人(有限責任監査法人トーマツ、デロイトトーマツ コンサルティング合同会社、デロイトトーマツ ファイナンシャルアドバイザー合同会社、デロイトトーマツ税理士法人、DT 弁護士法人およびデロイトトーマツコーポレートソリューション合同会社を含む)の総称です。デロイトトーマツグループは日本で最大級のビジネスプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスクアドバイザー、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、税務、法務等を提供しています。また、国内約40都市に約11,000名の専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイトトーマツグループ Web サイト(www.deloitte.com/jp)をご覧ください。

Deloitte (デロイト)は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザーサービス、リスクアドバイザー、税務およびこれらに関連するサービスを、さまざまな業種にわたる上場・非上場のクライアントに提供しています。全世界150を超える国・地域のメンバーファームのネットワークを通じ、デロイトは、高度に複合化されたビジネスに取り組むクライアントに向けて、深い洞察に基づき、世界最高水準の陣容をもって高品質なサービスを Fortune Global 500® の8割の企業に提供しています。“Making an impact that matters”を自らの使命とするデロイトの約245,000名の専門家については、Facebook、LinkedIn、Twitter もご覧ください。

Deloitte (デロイト)とは、英国の法令に基づく保証有限責任会社であるデロイトトウシュトーマツリミテッド(“DTTL”)ならびにそのネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびその関係会社のひとつまたは複数指します。DTTL および各メンバーファームはそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。DTTL (または“Deloitte Global”)はクライアントへのサービス提供を行いません。Deloitte のメンバーファームによるグローバルネットワークの詳細は www.deloitte.com/jp/about をご覧ください。

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu Limited