

通話サービスの利用実態調査報告書



2020年3月13日

株式会社 シード・プランニング

〒113-0034 東京都文京区湯島3-19-11湯島ファーストビル4F

TEL 03-3835-9211(代表)FAX 03-3831-0495

URL: <http://www.seedplanning.co.jp>

<目次>

I . 調査実施概要	3
II . 単純集計結果.....	10
III . クロス集計結果.....	22

I . 調査実施概要

1. 調査の目的

新しい形態の通話サービス（BYOD、IP PBX、Cloud PBX）やの普及度合いを把握し、会員企業のビジネスの参考となる情報を収集する。
また、一般的にイヤホンマイクなどハンドセットにとらわれない通話方法が拡大しているがビジネス用途での普及度合いを確認し、今後のガイドライン制定に役立てる。

2. 調査対象・調査方法・調査期間

(1) 調査対象

下記のサンプルを収集する。集計母数は1,200とする。

ビジネス用途

- ・性別（男、女）各600
- ・年齢（10代、20代、30代、40代、50代、60代以上）
- ・母数 性別、年齢別に各100の有職者合計1,200
（なお、10代男性については、学生26サンプルを含む）

* 職業、会社の規模は、リクルート結果による。

(2) 調査方法

- ・ Web調査によるデータ収集

(3) 調査期間

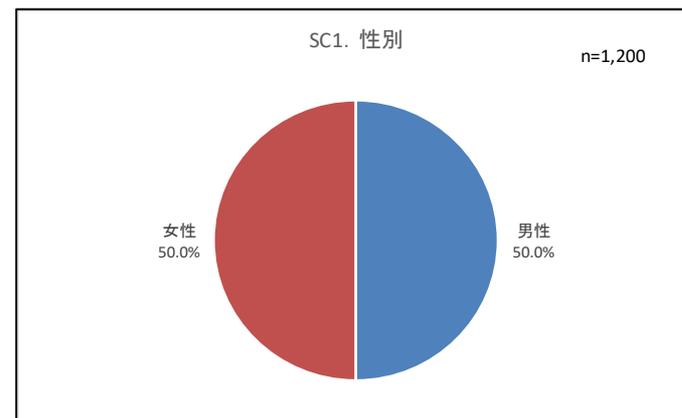
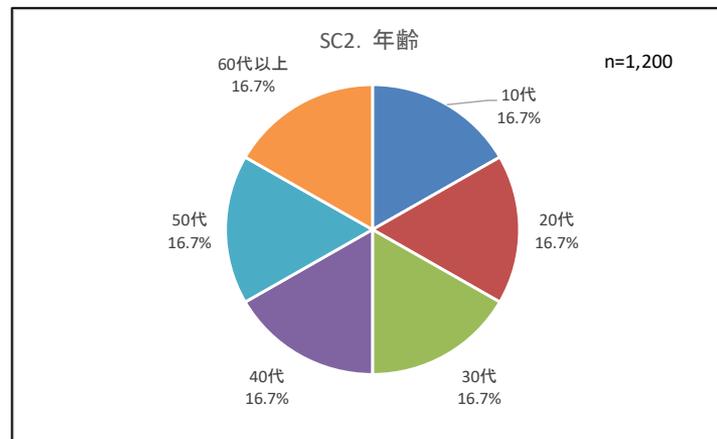
- ・ 2月25日から実施、回答期限：2月28日

以下の項目について、調査を実施した。「アンケート調査質問票」は別紙参照願います。

	内容
1	通話に利用する通信機器と通信サービス (固定電話、携帯電話、無料通話アプリ,その他ボイスチャット)
2	構内通信機器 (ビジネスホン/PBX、IP-PBX、Cloud PBX)
3	携帯電話、スマートフォンの通話定額制利用
4	ビジネス用途で通話アプリを使用している場合アプリケーション名
5	通話の利用頻度
6	通話サービスの選択理由
7	複数通話サービスを利用する場合の理由
8	無料通話サービスや格安通話サービスを利用しない場合の理由
9	無料通話サービスや格安通話サービスの評価
10	無料通話サービスや格安通話サービスの満足している理由
11	無料通話サービスや格安通話サービスの満足していない理由
12	ヘッドセット、イヤホンマイクの普及状況

■ 性別・年代別の母数分布

SC1. あなたの性別をお知らせください。(1つ選択)	度数	%
男性	600	50.0
女性	600	50.0
集計母数	1200	100.0

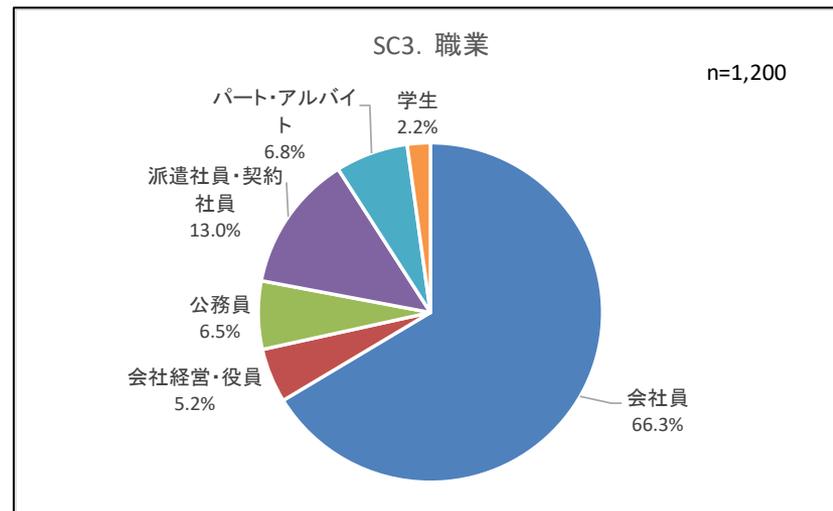


SC2. あなたの年齢をお知らせください。(1つ選択)	度数	%
10代	200	16.7
20代	200	16.7
30代	200	16.7
40代	200	16.7
50代	200	16.7
60代以上	200	16.7
集計母数	1200	100.0

■ 職業別の母数分布

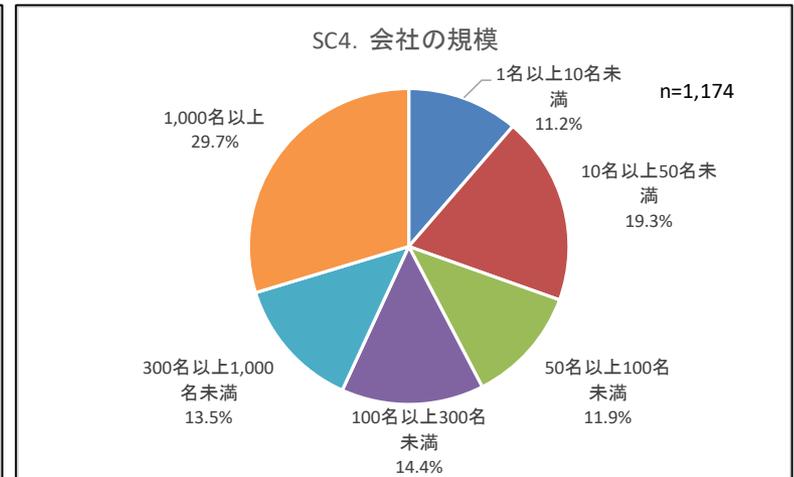
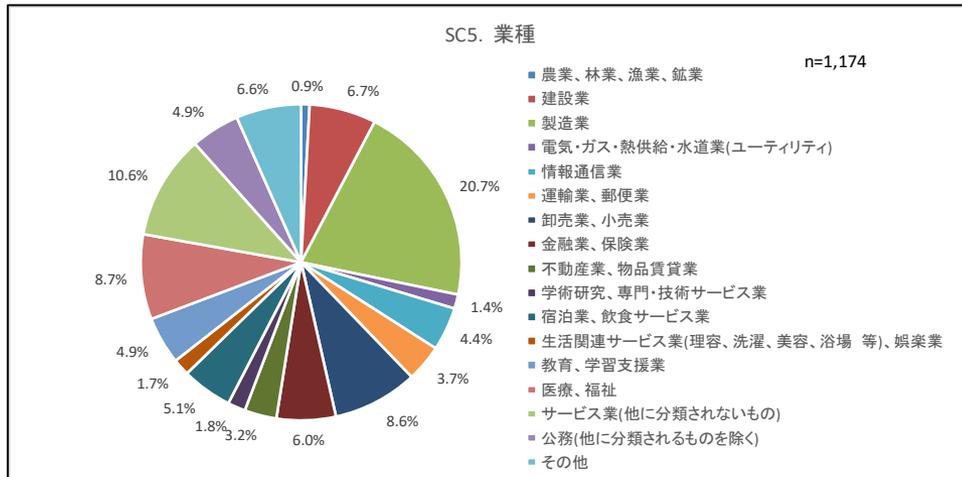
SC3. あなたの職業をお知らせください。(1つ選択)	度数	%
会社員	796	66.3
会社経営・役員	62	5.2
公務員	78	6.5
派遣社員・契約社員	156	13.0
パート・アルバイト	82	6.8
自営業・自由業	—	—
専業主婦(主夫)	—	—
学生	26	2.2
無職・定年退職	—	—
その他	—	—
集計母数	1200	100.0

結果的に、会社員が66.3%、派遣社員・契約社員が13.0%の母数となった。



■ 勤務先の従業員規模および業種の母数分布

SC4. あなたが在籍している会社の規模をお選びください。(1つ選択)	度数	%
1名以上10名未満	132	11.2
10名以上50名未満	226	19.3
50名以上100名未満	140	11.9
100名以上300名未満	169	14.4
300名以上1,000名未満	158	13.5
1,000名以上	349	29.7
集計母数	1174	100.0

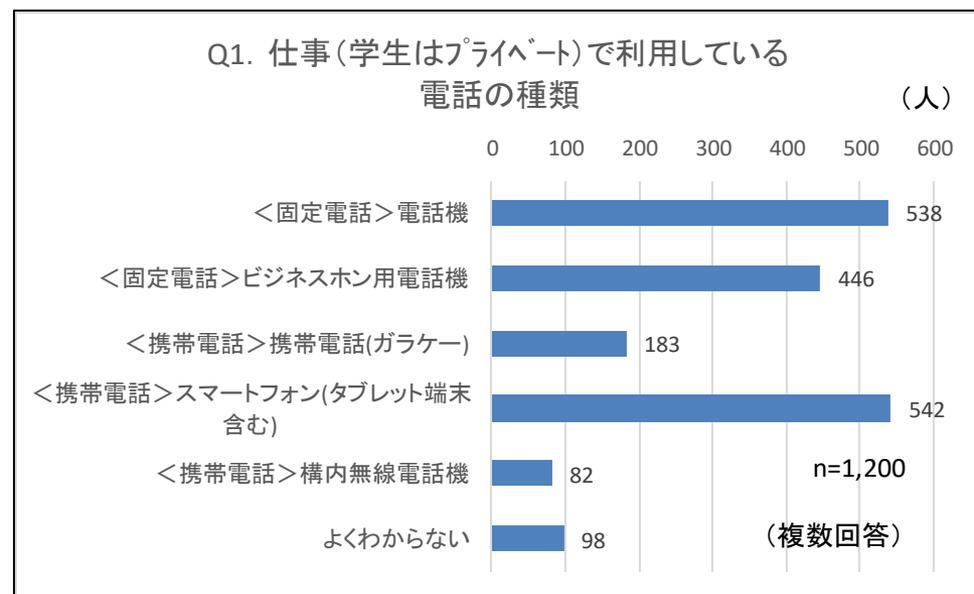


SC5. あなたの業種をお選びください。(1つ選択)	度数	%
農業、林業、漁業、鉱業	10	0.9
建設業	79	6.7
製造業	243	20.7
電気・ガス・熱供給・水道業(ユーティリティ)	17	1.4
情報通信業	52	4.4
運輸業、郵便業	44	3.7
卸売業、小売業	101	8.6
金融業、保険業	70	6.0
不動産業、物品賃貸業	38	3.2
学術研究、専門・技術サービス業	21	1.8
宿泊業、飲食サービス業	60	5.1
生活関連サービス業(理容、洗濯、美容、浴場 等)、娯楽業	20	1.7
教育、学習支援業	57	4.9
医療、福祉	102	8.7
サービス業(他に分類されないもの)	125	10.6
公務(他に分類されるものを除く)	58	4.9
その他	77	6.6
集計母数	1174	100.0

Ⅱ. 單純集計結果

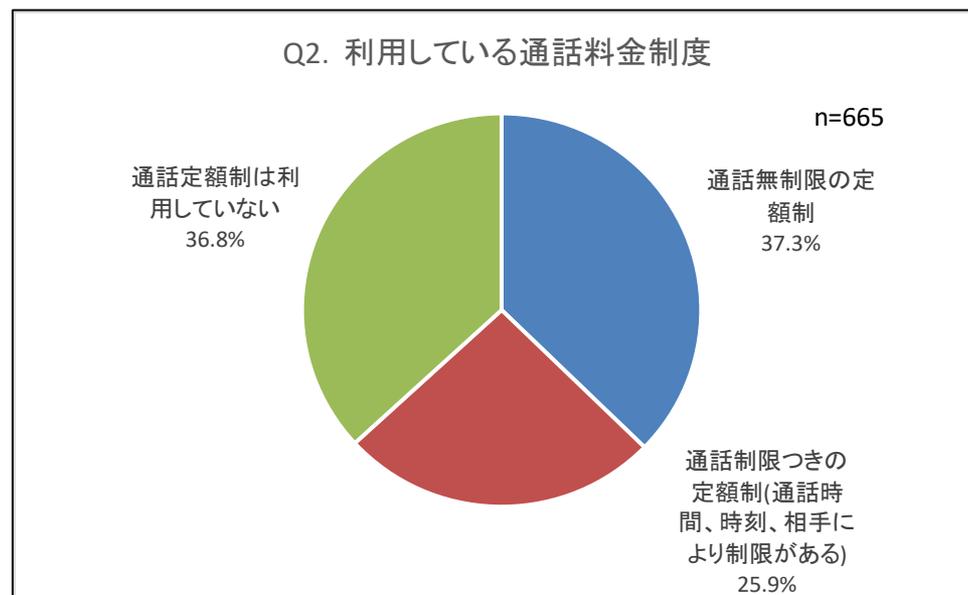
■ 利用電話の種類

Q1. あなたが仕事(社内、社外含む)で現在ご利用になっている電話の種類をすべてお選びください。※学生の場合は、プライベートでのご利用についてお答えください。(複数選択可)	度数	%
<固定電話>電話機	538	44.8
<固定電話>ビジネスホン用電話機	446	37.2
<携帯電話>携帯電話(ガラケー)	183	15.3
<携帯電話>スマートフォン(タブレット端末含む)	542	45.2
<携帯電話>構内無線電話機	82	6.8
よくわからない	98	8.2
集計母数	1200	100.0



■ 携帯電話、スマートフォン利用者の通話定額制利用状況

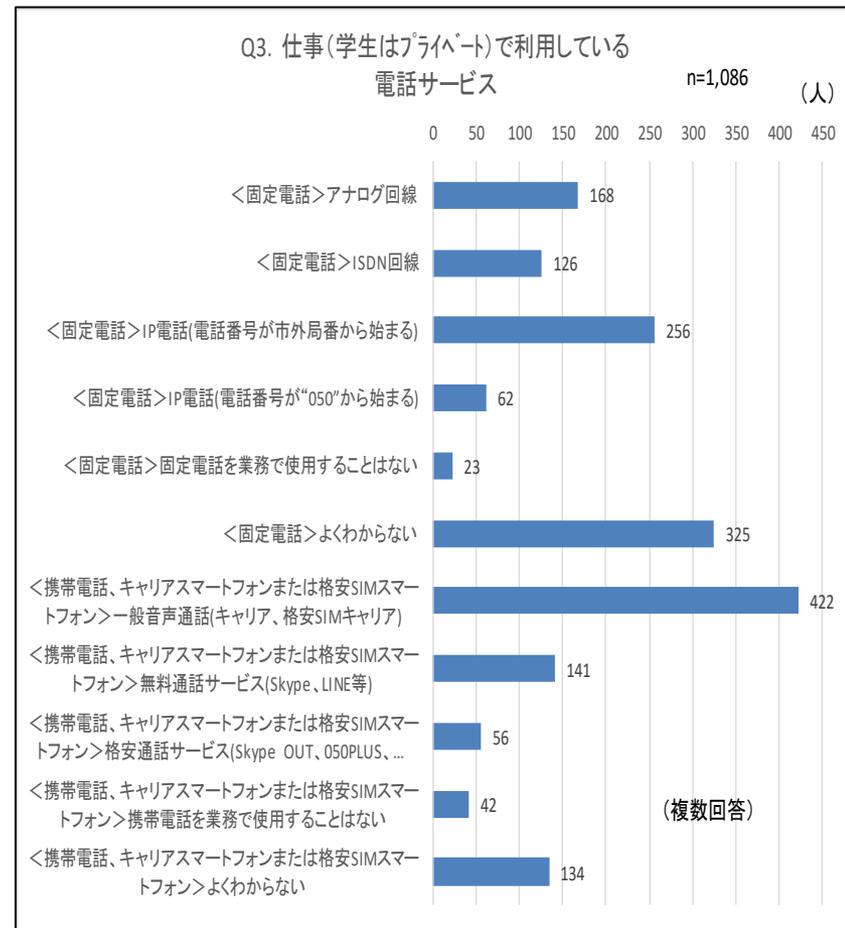
Q2. あなたが現在ご利用になっている通話料金制度をお選びください。(1つ選択)	度数	%
通話無制限の定額制	248	37.3
通話制限付きの定額制(通話時間、時刻、相手により制限がある)	172	25.9
通話定額制は利用していない	245	36.8
集計母数	665	100.0



■ 現在利用中の電話サービス

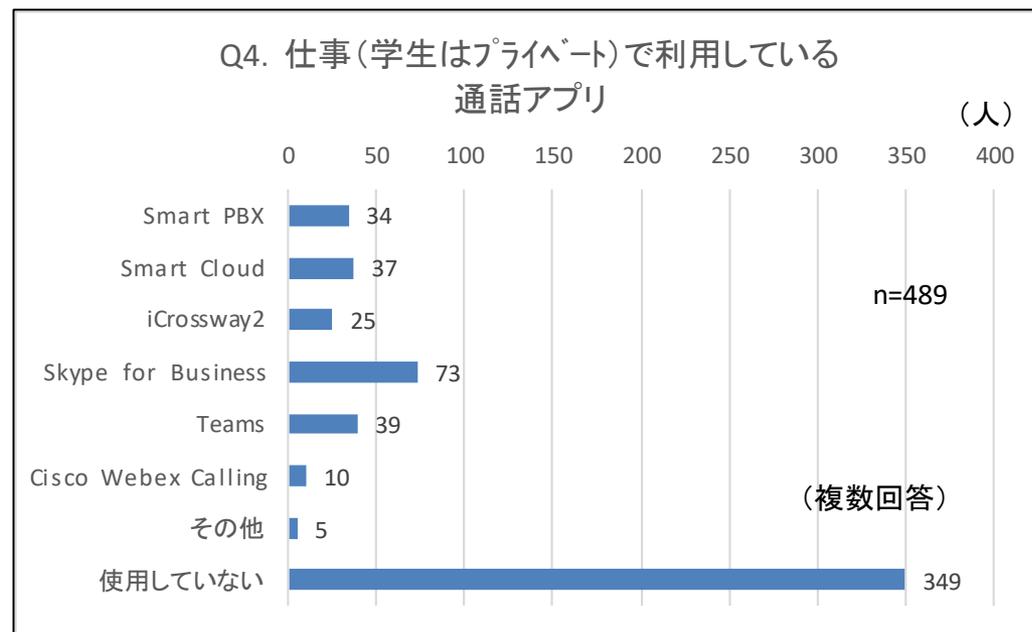
Q3. あなたが仕事で現在ご利用になっている電話サービスをすべてお選びください。※学生の場合は、プライベートでのご利用についてお答えください。(複数選択可)	度数	%
<固定電話>アナログ回線	168	15.5
<固定電話>ISDN回線	126	11.6
<固定電話>IP電話(電話番号が市外局番から始まる)	256	23.6
<固定電話>IP電話(電話番号が“050”から始まる)	62	5.7
<固定電話>固定電話を業務で使用することはない	23	2.1
<固定電話>よくわからない	325	29.9
<携帯電話、キャリアスマートフォンまたは格安SIMスマートフォン>一般音声通話(キャリア、格安SIMキャリア)	422	38.9
<携帯電話、キャリアスマートフォンまたは格安SIMスマートフォン>無料通話サービス(Skype、LINE等)	141	13.0
<携帯電話、キャリアスマートフォンまたは格安SIMスマートフォン>格安通話サービス(Skype OUT、050PLUS、LINE電話、楽天でんわ等)	56	5.2
<携帯電話、キャリアスマートフォンまたは格安SIMスマートフォン>携帯電話を業務で使用することはない	42	3.9
<携帯電話、キャリアスマートフォンまたは格安SIMスマートフォン>よくわからない	134	12.3
集計母数	1086	100.0

固定電話では、電話番号が市外局番で始まるIP電話が23.6%、携帯電話、キャリアスマートフォンまたは格安SIMスマートフォンでは、一般音声通話サービスが38.9%、次いで、無料通話サービス(Skype、LINE等)が13.0%となっている。



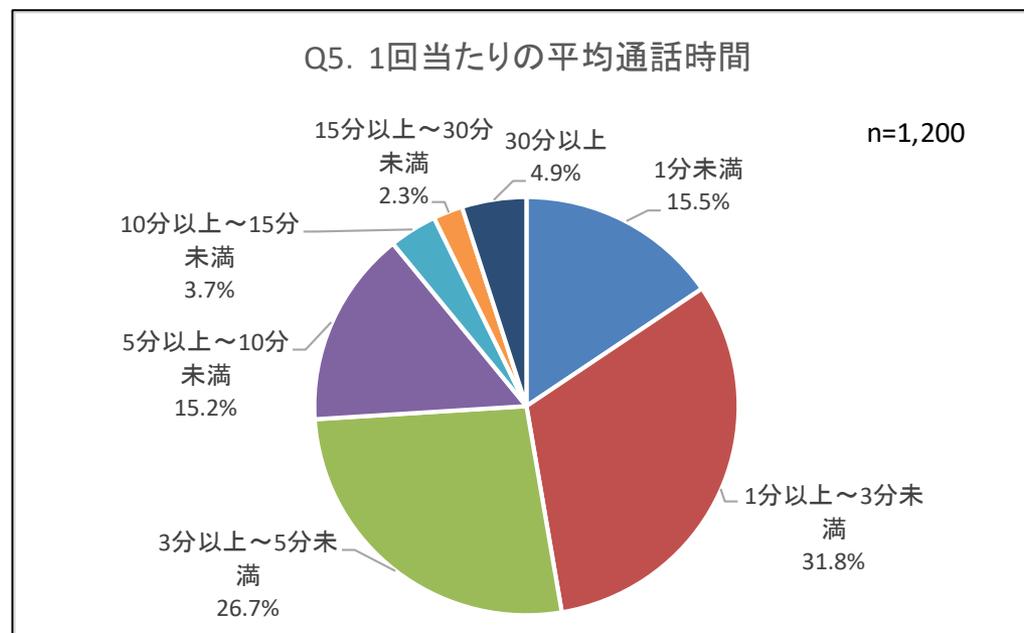
■ 現在利用中の無料/格安電話サービス

Q4. 無料通話サービスや格安通話サービスとは別にビジネス用途で使用している通話アプリケーションがありましたら教えてください。※学生の場合は、プライベートでのご利用についてお答えください。(複数選択可)	度数	%
Smart PBX	34	7.0
Smart Cloud	37	7.6
iCrossway2	25	5.1
Skype for Business	73	14.9
Teams	39	8.0
Cisco Webex Calling	10	2.0
その他	5	1.0
使用していない	349	71.4
集計母数	489	100.0



■ 1回あたり平均通話時間

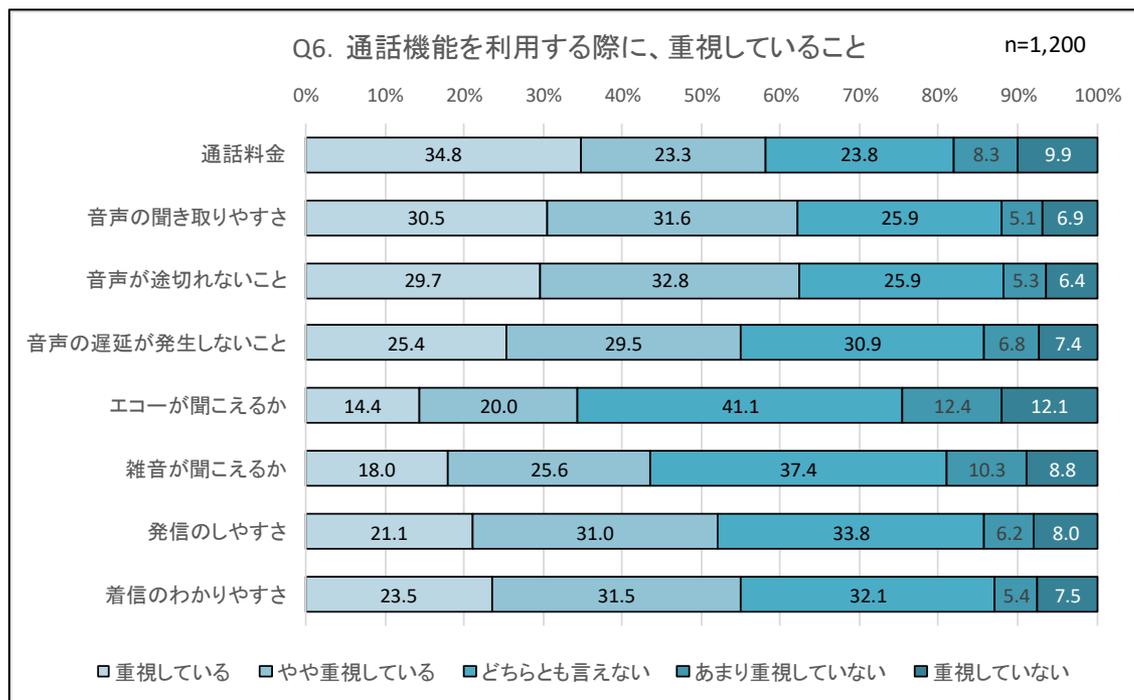
Q5. あなたは普段、1回あたり平均何分くらい通話をしていますか。(1つ選択)	度数	%
1分未満	186	15.5
1分以上～3分未満	382	31.8
3分以上～5分未満	320	26.7
5分以上～10分未満	182	15.2
10分以上～15分未満	44	3.7
15分以上～30分未満	27	2.3
30分以上	59	4.9
集計母数	1200	100.0



■通話機能を利用する際の重視する項目（ビジネス用途）

	通話料金	音声の聞き取りやすさ	音声途切れ	音声が途切れないこと	音声が遅延が発生しないこと	エコーが聞こえるか	雑音が聞こえるか	発信のしやすさ	着信のわかりやすさ
重視している	34.8	30.5	29.7	25.4	14.4	18.0	21.1	23.5	
やや重視している	23.3	31.6	32.8	29.5	20.0	25.6	31.0	31.5	
どちらとも言えない	23.8	25.9	25.9	30.9	41.1	37.4	33.8	32.1	
あまり重視していない	8.3	5.1	5.3	6.8	12.4	10.3	6.2	5.4	
重視していない	9.9	6.9	6.4	7.4	12.1	8.8	8.0	7.5	

音声の聞き取りやすさや、途切れないこと等通話品質に関する項目が、通話料金より重視する傾向にある。



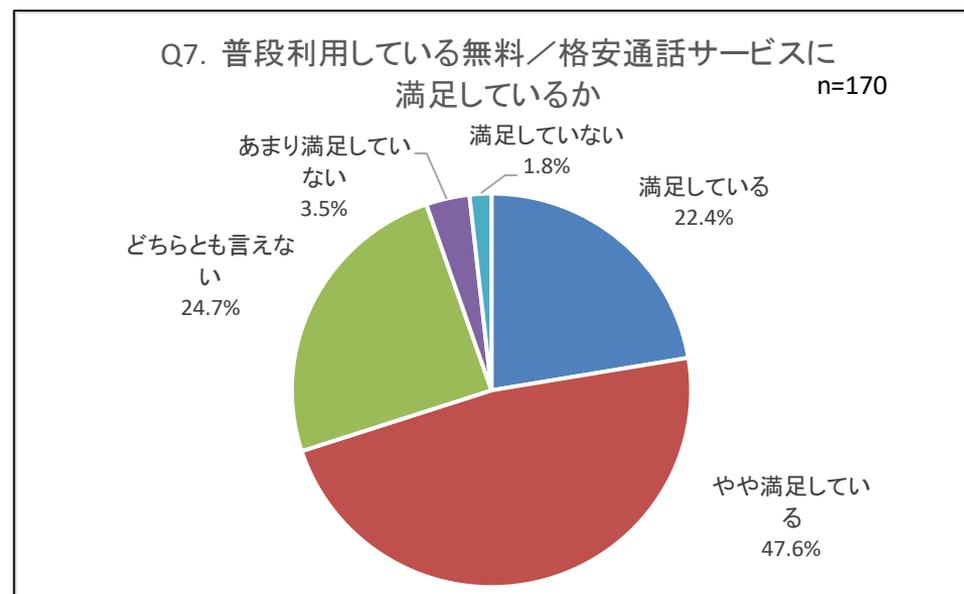
＜重視＋やや重視＞の割合

項目	2018年度	2019年度
通話料金	77.6%	58.1%
音声の聞き取りやすさ	68.2%	62.1%
音声途切れ	71.2%	62.5%
音声が遅延が発生しないこと	61.0%	54.9%
エコーが聞こえるか	—	34.4%
雑音が聞こえるか	—	43.6%
発信のしやすさ	61.4%	52.1%
着信のわかりやすさ	59.2%	61.0%

■ 無料／格安通話サービスサービスの通話機能評価

Q7. あなたは、普段利用している無料／格安通話サービスについて、どの程度満足されていますか。(1つ選択)	度数	%
満足している	38	22.4
やや満足している	81	47.6
どちらとも言えない	42	24.7
あまり満足していない	6	3.5
満足していない	3	1.8
集計母数	170	100.0

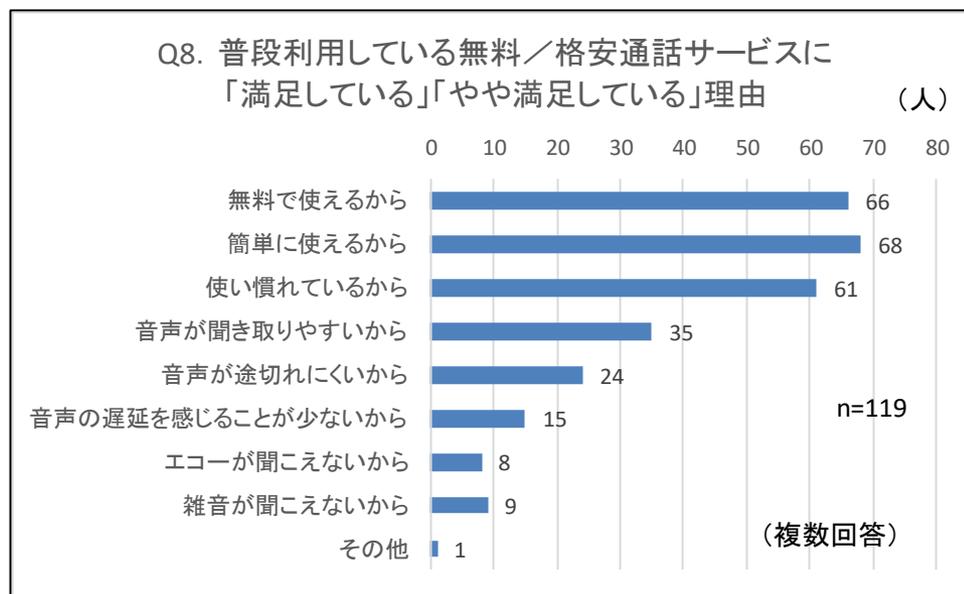
満足、やや満足で70.0%



■ 無料／格安通話サービスの満足している理由

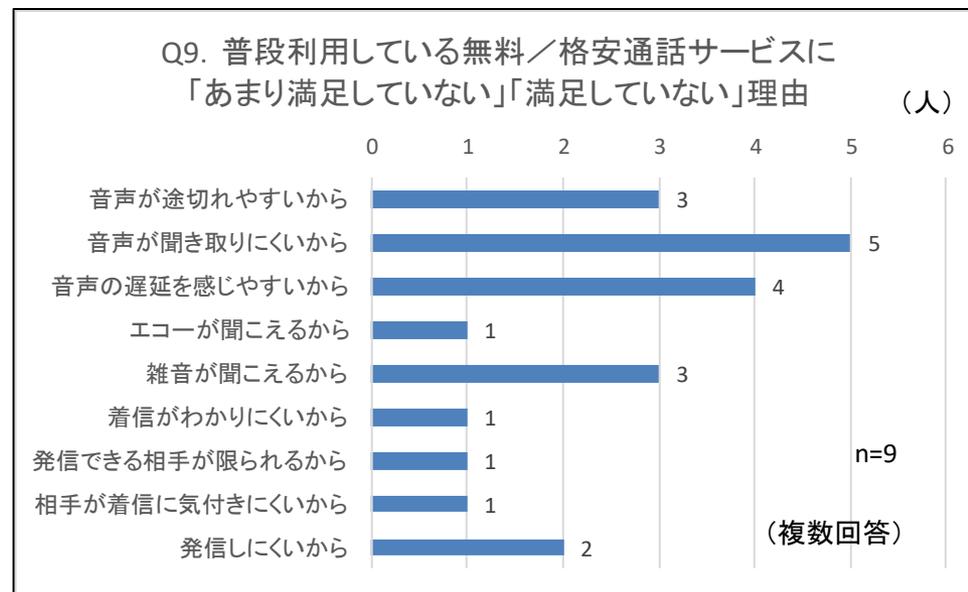
Q8. 普段利用している無料／格安通話サービスについて「満足している」「やや満足している」と回答された理由を教えてください。(複数選択可)	度数	%
無料で使えるから	66	55.5
簡単に使えるから	68	57.1
使い慣れているから	61	51.3
音声が聞き取りやすいから	35	29.4
音声が途切れにくいから	24	20.2
音声の遅延を感じる事が少ないから	15	12.6
エコーが聞こえないから	8	6.7
雑音が聞こえないから	9	7.6
その他	1	0.8
集計母数	119	100.0

簡単につけるからが、
 57.1% 次いで、無料に使える
 からが、55.5%となった。



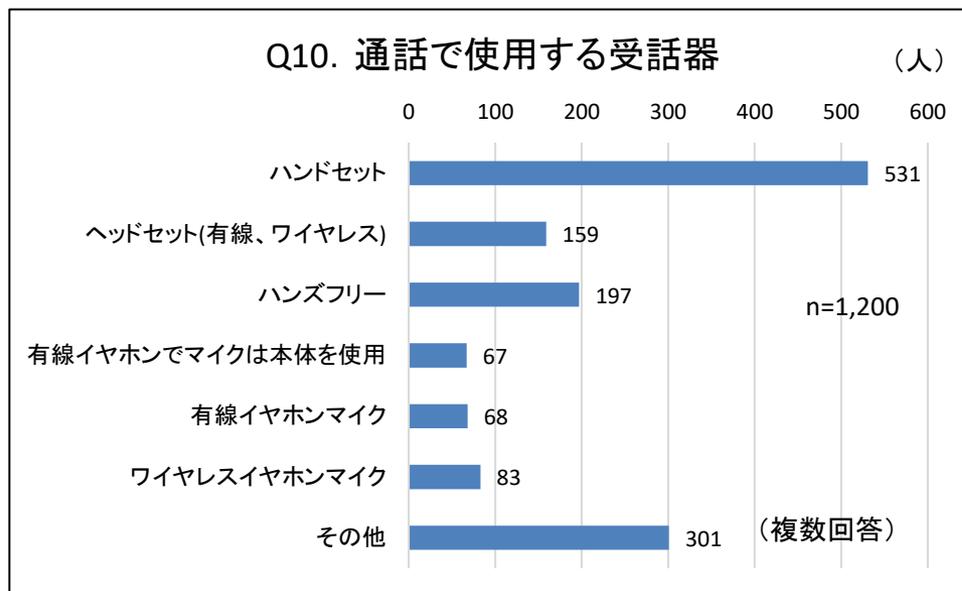
■ 無料／格安通話サービスの満足していない理由

Q9. 普段利用している無料／格安通話サービスについて「あまり満足していない」「満足していない」と回答された理由を教えてください。(複数選択可)	度数	%
音声が届きやすいから	3	33.3
音声が聞き取りにくいから	5	55.6
音声の遅延を感じやすいから	4	44.4
エコーが聞こえるから	1	11.1
雑音聞こえるから	3	33.3
着信がわかりにくいから	1	11.1
発信できる相手が限られるから	1	11.1
相手が着信に気づきにくいから	1	11.1
発信しにくいから	2	22.2
その他	-	-
集計母数	9	100.0



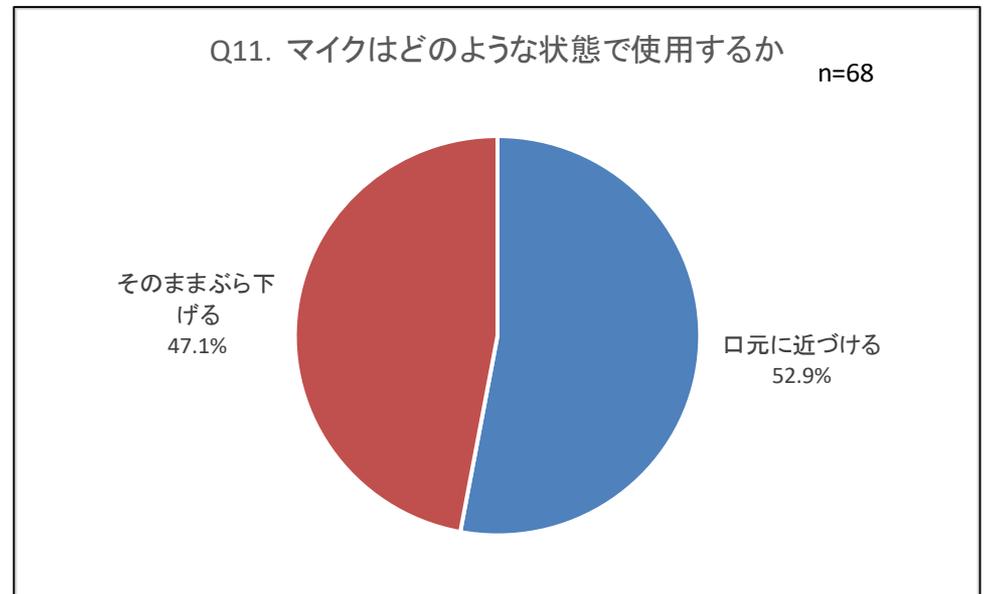
■ 通話で使用する受話器について

Q10. 通話で使用する受話器について教えてください。(複数選択可)	度数	%
ハンドセット	531	44.3
ヘッドセット(有線、ワイヤレス)	159	13.3
ハンズフリー	197	16.4
有線イヤホンでマイクは本体を使用	67	5.6
有線イヤホンマイク	68	5.7
ワイヤレスイヤホンマイク	83	6.9
その他	301	25.1
集計母数	1200	100.0



■スマートフォンを使用する場合のマイクの使い方

Q11. マイクはどのような状態で使用されていますか。(1つ選択)	度数	%
口元に近づける	36	52.9
そのままぶら下げる	32	47.1
その他	-	-
集計母数	68	100.0

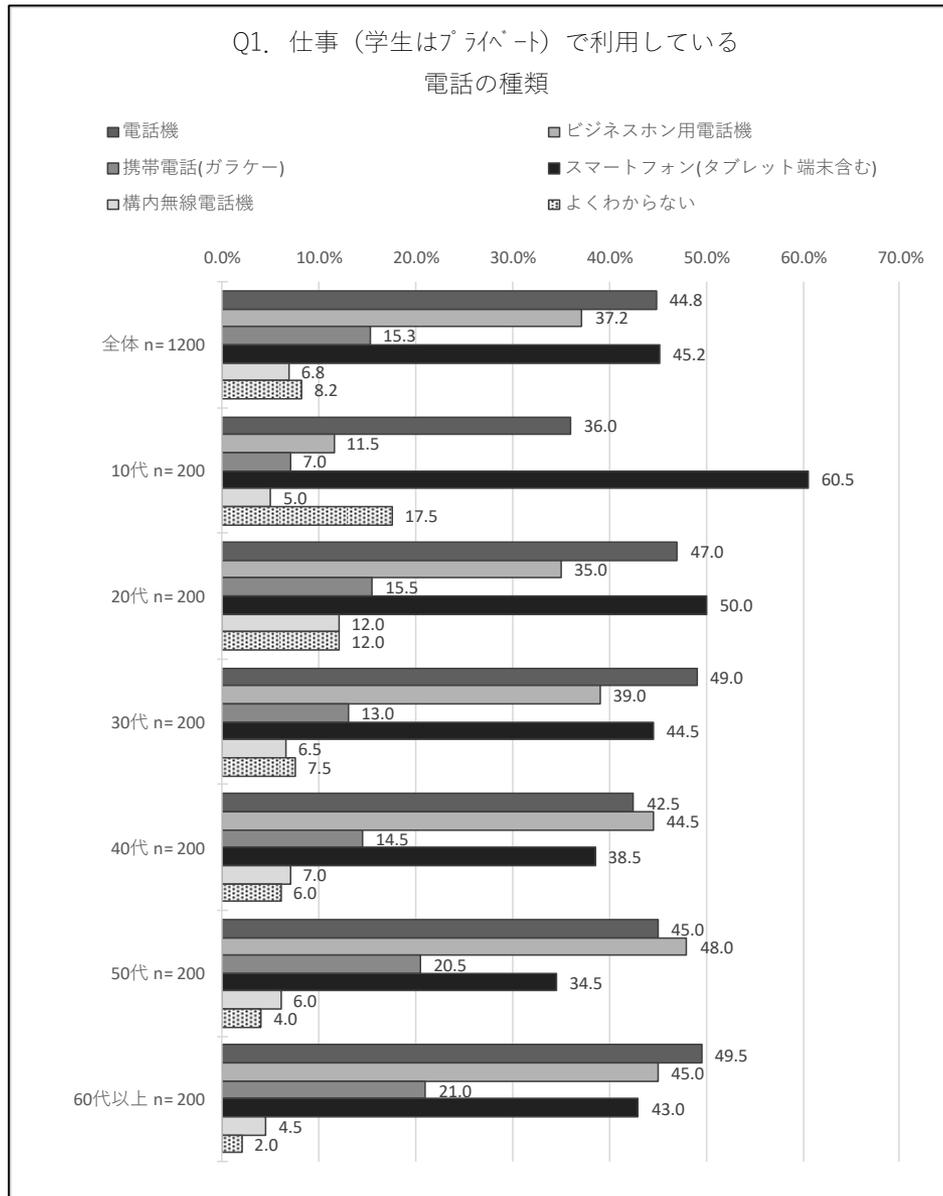


Ⅲ. クロス集計結果

■年代別・利用電話の種類

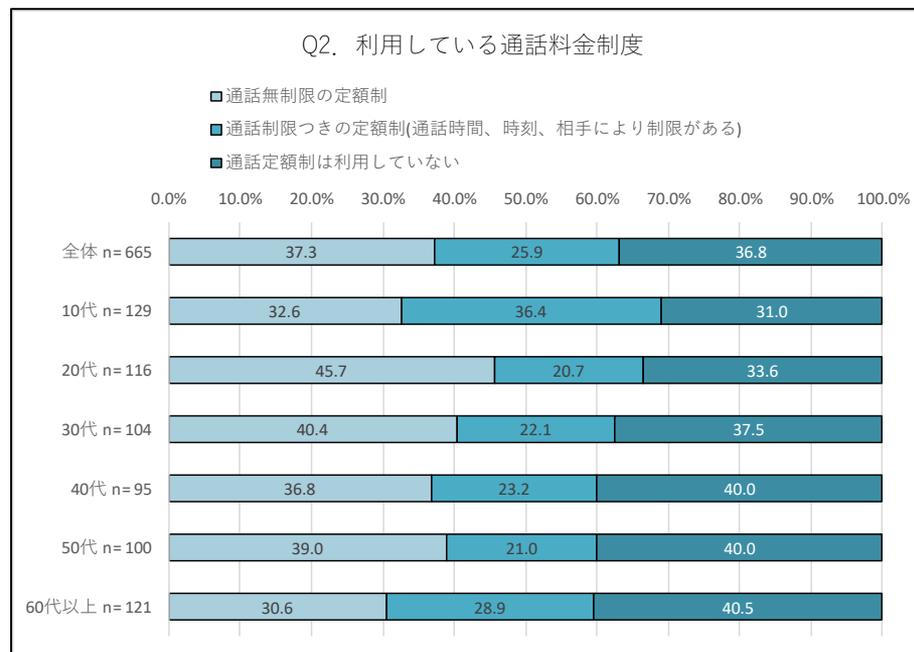
		合計	Q1. 仕事（学生はプライベート）で利用している電話の種類						
				電話機	ビジネス ホン用電 話機	携帯電話 （ガラ ケー）	スマート フォン （タブ レット端	構内無線 電話機	よくわか らない
	全体	1200	全体 n= 1200	44.8	37.2	15.3	45.2	6.8	8.2
SC2. 年齢	10代	200	10代 n= 200	36.0	11.5	7.0	60.5	5.0	17.5
	20代	200	20代 n= 200	47.0	35.0	15.5	50.0	12.0	12.0
	30代	200	30代 n= 200	49.0	39.0	13.0	44.5	6.5	7.5
	40代	200	40代 n= 200	42.5	44.5	14.5	38.5	7.0	6.0
	50代	200	50代 n= 200	45.0	48.0	20.5	34.5	6.0	4.0
	60代以上	200	60代以上 n= 200	49.5	45.0	21.0	43.0	4.5	2.0

スマートフォンは、全ての年代が利用しているが、10代・20代が比較的高い。
 50代以上では、ガラケーの利用が20%程度となった。



■ 年代別・現在利用中の無料/格安電話サービス

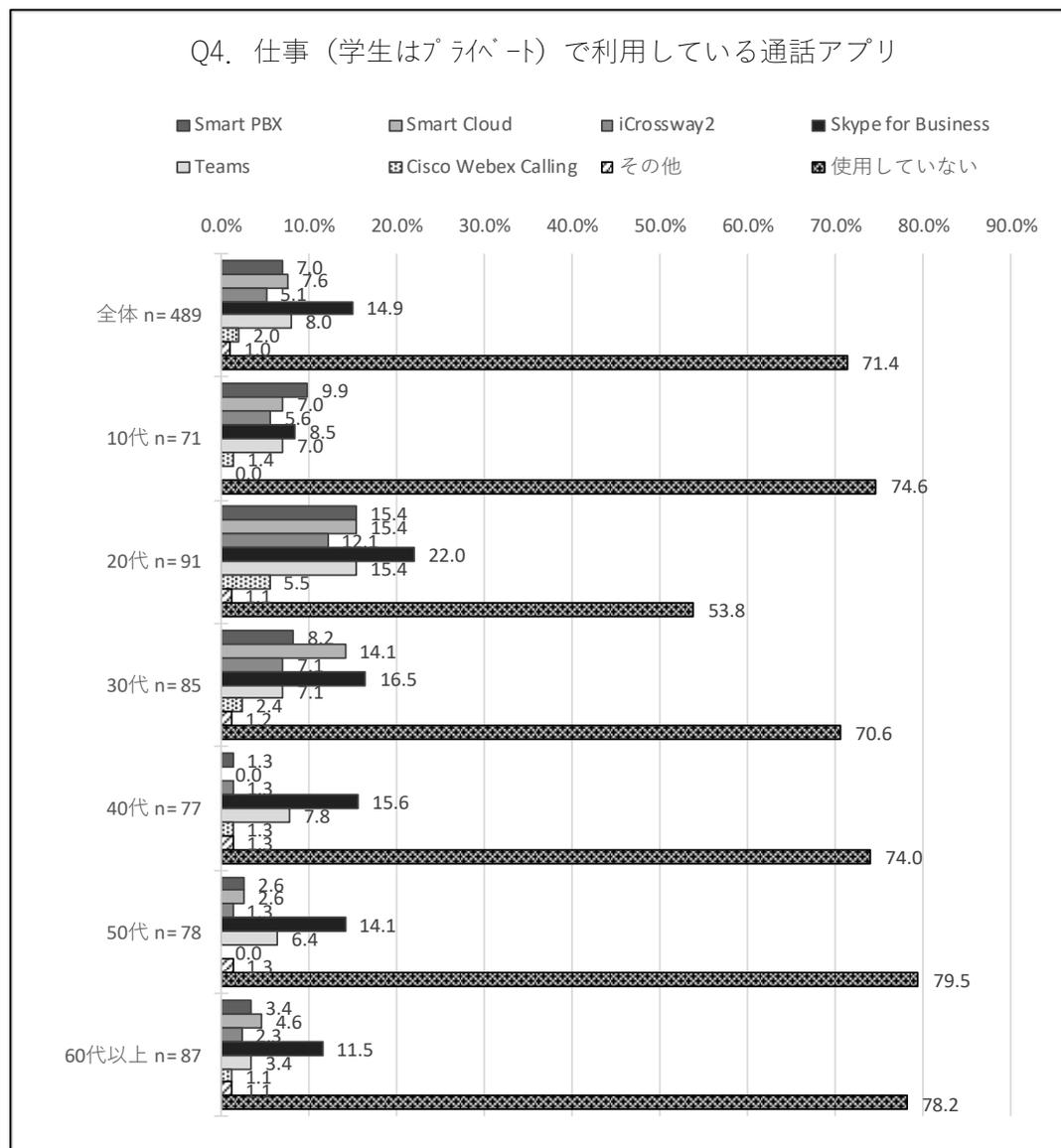
				Q2. 利用している通話料金制		
				通話無制限の定額制	通話制限つき の定額制(通話時間、時刻、相手により制限がある)	通話定額制は利用していない
		合計				
	全体	665	全体 n= 665	37.3	25.9	36.8
SC2. 年齢	10代	129	10代 n= 129	32.6	36.4	31.0
	20代	116	20代 n= 116	45.7	20.7	33.6
	30代	104	30代 n= 104	40.4	22.1	37.5
	40代	95	40代 n= 95	36.8	23.2	40.0
	50代	100	50代 n= 100	39.0	21.0	40.0
	60代以上	121	60代以上 n= 121	30.6	28.9	40.5



■ 年代別・現在利用中の通話アプリ

				Q4. 仕事（学生はプライベート）で利用している通話アプリ							
		合計		Smart PBX	Smart Cloud	iCrossway2	Skype for Business	Teams	Cisco Webex Calling	その他	使用していない
	全体	489	全体 n= 489	7.0	7.6	5.1	14.9	8.0	2.0	1.0	71.4
SC2. 年齢	10代	71	10代 n= 71	9.9	7.0	5.6	8.5	7.0	1.4	0.0	74.6
	20代	91	20代 n= 91	15.4	15.4	12.1	22.0	15.4	5.5	1.1	53.8
	30代	85	30代 n= 85	8.2	14.1	7.1	16.5	7.1	2.4	1.2	70.6
	40代	77	40代 n= 77	1.3	0.0	1.3	15.6	7.8	1.3	1.3	74.0
	50代	78	50代 n= 78	2.6	2.6	1.3	14.1	6.4	0.0	1.3	79.5
	60代以上	87	60代以上 n= 87	3.4	4.6	2.3	11.5	3.4	1.1	1.1	78.2

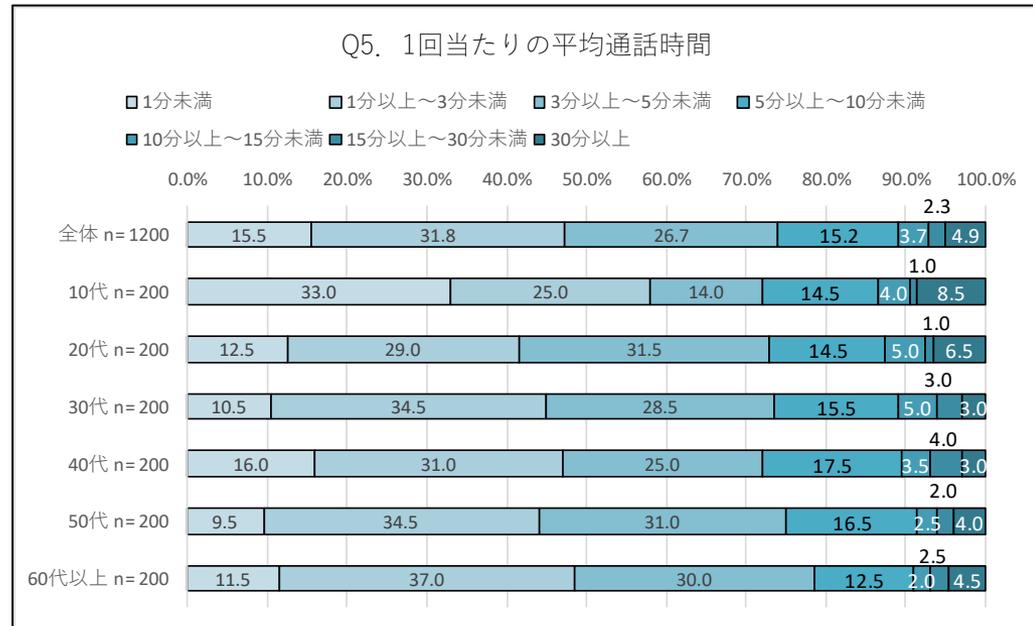
通話アプリについて、Skype for Business はじめ各アプリについて、20代の利用が比較的高い。



■年代別・1回あたり平均通話時間

				Q5. 1回当たりの平均通話時間						
		合計		1分未満	1分以上 ～3分未 満	3分以上 ～5分未 満	5分以上 ～10分未 満	10分以上 ～15分未 満	15分以上 ～30分未 満	30分以上
	全体	1200	全体 n= 1200	15.5	31.8	26.7	15.2	3.7	2.3	4.9
SC2. 年齢	10代	200	10代 n= 200	33.0	25.0	14.0	14.5	4.0	1.0	8.5
	20代	200	20代 n= 200	12.5	29.0	31.5	14.5	5.0	1.0	6.5
	30代	200	30代 n= 200	10.5	34.5	28.5	15.5	5.0	3.0	3.0
	40代	200	40代 n= 200	16.0	31.0	25.0	17.5	3.5	4.0	3.0
	50代	200	50代 n= 200	9.5	34.5	31.0	16.5	2.5	2.0	4.0
	60代以上	200	60代以上 n= 200	11.5	37.0	30.0	12.5	2.0	2.5	4.5

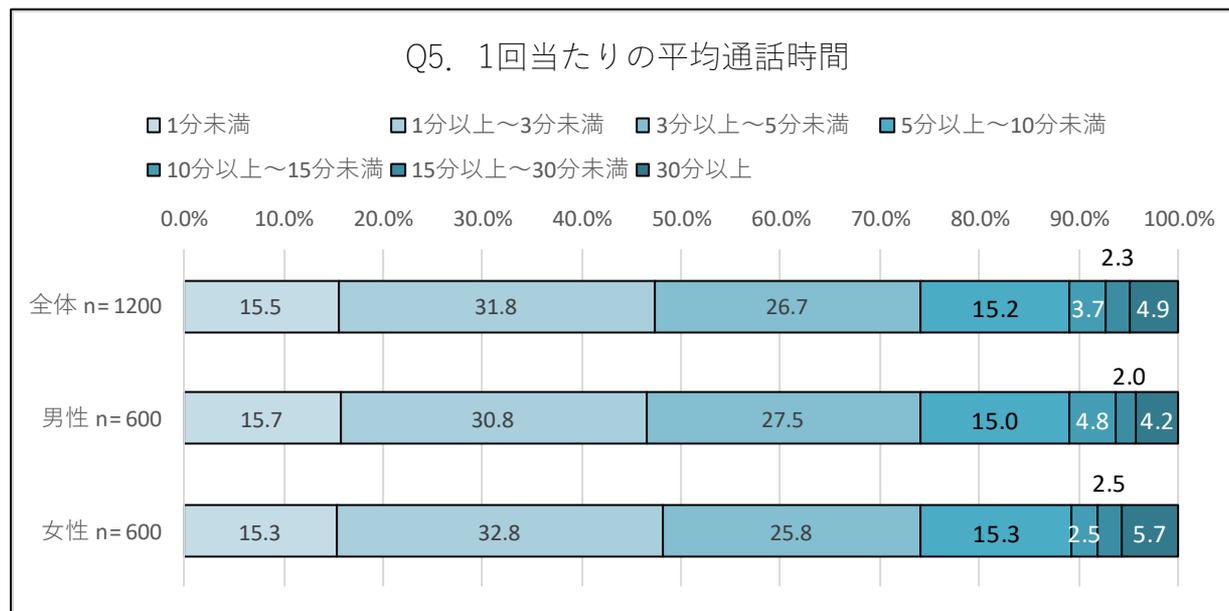
30分以上通話において
10代、20代が一定の構成
比となった。



■男女別・1回あたり平均通話時間

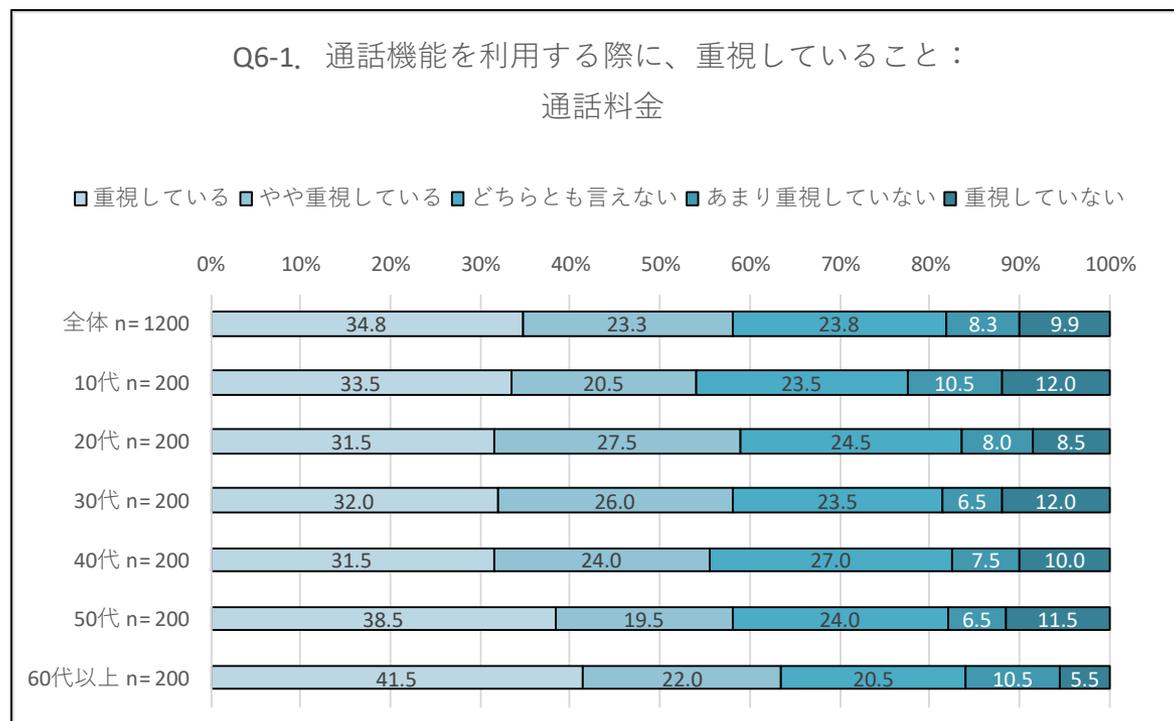
				Q5. 1回当たりの平均通話時間						
		合計		1分未満	1分以上 ～3分未 満	3分以上 ～5分未 満	5分以上 ～10分未 満	10分以上 ～15分未 満	15分以上 ～30分未 満	30分以上
	全体	1200	全体 n= 1200	15.5	31.8	26.7	15.2	3.7	2.3	4.9
SC1. 性別	男性	600	男性 n= 600	15.7	30.8	27.5	15.0	4.8	2.0	4.2
	女性	600	女性 n= 600	15.3	32.8	25.8	15.3	2.5	2.5	5.7

男女別で顕著な差異は
現れなかった。



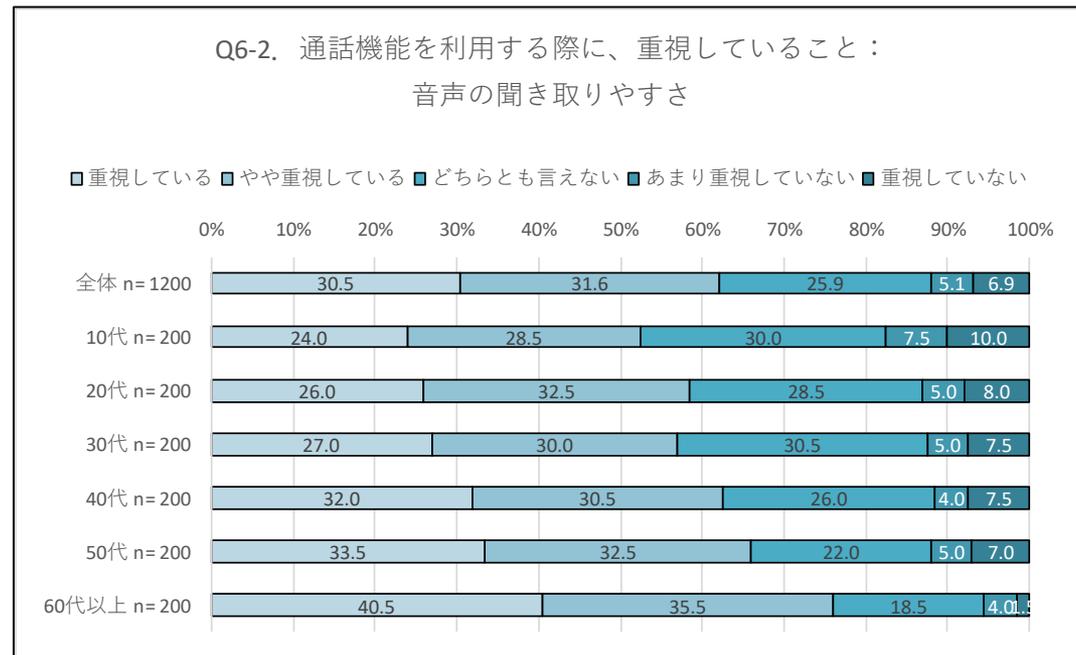
■年代別・通話機能を利用する際の重視する項目（通話料金）

		合計	Q6-1. 通話機能を利用する際に、重視していること：通話料金					
			重視している	やや重視している	どちらとも言えない	あまり重視していない	重視していない	
	全体	1200	全体 n= 1200	34.8	23.3	23.8	8.3	9.9
SC2. 年齢	10代	200	10代 n= 200	33.5	20.5	23.5	10.5	12.0
	20代	200	20代 n= 200	31.5	27.5	24.5	8.0	8.5
	30代	200	30代 n= 200	32.0	26.0	23.5	6.5	12.0
	40代	200	40代 n= 200	31.5	24.0	27.0	7.5	10.0
	50代	200	50代 n= 200	38.5	19.5	24.0	6.5	11.5
	60代以上	200	60代以上 n= 200	41.5	22.0	20.5	10.5	5.5



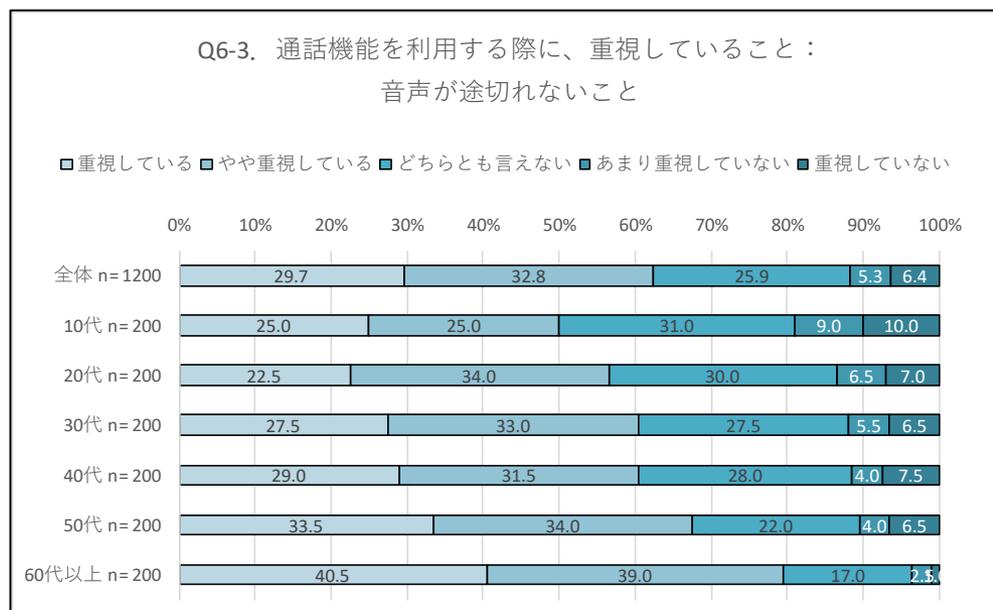
■年代別・通話機能を利用する際の重視する項目（音声の聞き取りやすさ）

				Q6-2. 通話機能を利用する際に、重視していること：音声の聞き取りやすさ				
		合計		重視している	やや重視している	どちらとも言えない	あまり重視していない	重視していない
	全体	1200	全体 n= 1200	30.5	31.6	25.9	5.1	6.9
SC2. 年齢	10代	200	10代 n= 200	24.0	28.5	30.0	7.5	10.0
	20代	200	20代 n= 200	26.0	32.5	28.5	5.0	8.0
	30代	200	30代 n= 200	27.0	30.0	30.5	5.0	7.5
	40代	200	40代 n= 200	32.0	30.5	26.0	4.0	7.5
	50代	200	50代 n= 200	33.5	32.5	22.0	5.0	7.0
	60代以上	200	60代以上 n= 200	40.5	35.5	18.5	4.0	1.5



■年代別・通話機能を利用する際の重視する項目（音声が届かないこと）

				Q6-3. 通話機能を利用する際に、重視していること：音声が届かないこと				
				重視している	やや重視している	どちらとも言えない	あまり重視していない	重視していない
		合計						
	全体	1200	全体 n= 1200	29.7	32.8	25.9	5.3	6.4
SC2. 年齢	10代	200	10代 n= 200	25.0	25.0	31.0	9.0	10.0
	20代	200	20代 n= 200	22.5	34.0	30.0	6.5	7.0
	30代	200	30代 n= 200	27.5	33.0	27.5	5.5	6.5
	40代	200	40代 n= 200	29.0	31.5	28.0	4.0	7.5
	50代	200	50代 n= 200	33.5	34.0	22.0	4.0	6.5
	60代以上	200	60代以上 n= 200	40.5	39.0	17.0	2.5	1.0



■年代別・通話機能を利用する際の重視する項目

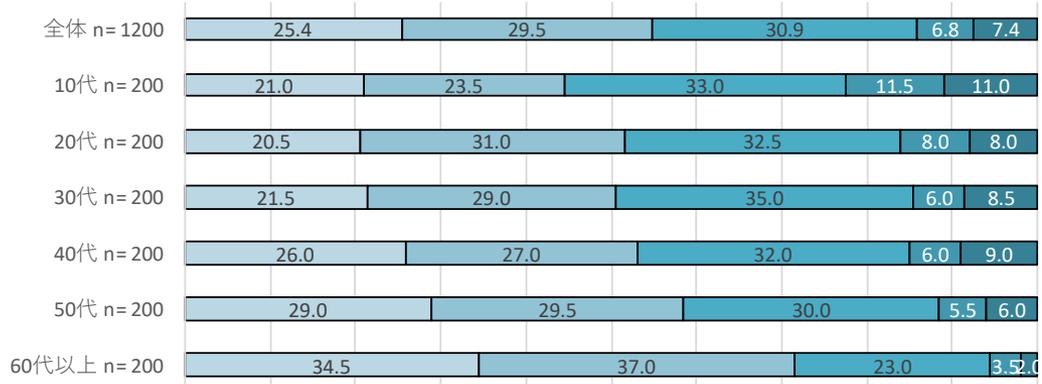
(音声の遅延が発生しないこと)

				Q6-4. 通話機能を利用する際に、重視していること：音声の遅延が発生しないこと				
合計				重視している	やや重視している	どちらとも言えない	あまり重視していない	重視していない
	全体	1200	全体 n= 1200	25.4	29.5	30.9	6.8	7.4
SC2. 年齢	10代	200	10代 n= 200	21.0	23.5	33.0	11.5	11.0
	20代	200	20代 n= 200	20.5	31.0	32.5	8.0	8.0
	30代	200	30代 n= 200	21.5	29.0	35.0	6.0	8.5
	40代	200	40代 n= 200	26.0	27.0	32.0	6.0	9.0
	50代	200	50代 n= 200	29.0	29.5	30.0	5.5	6.0
	60代以上	200	60代以上 n= 200	34.5	37.0	23.0	3.5	2.0

Q6-4. 通話機能を利用する際に、重視していること：
音声の遅延が発生しないこと

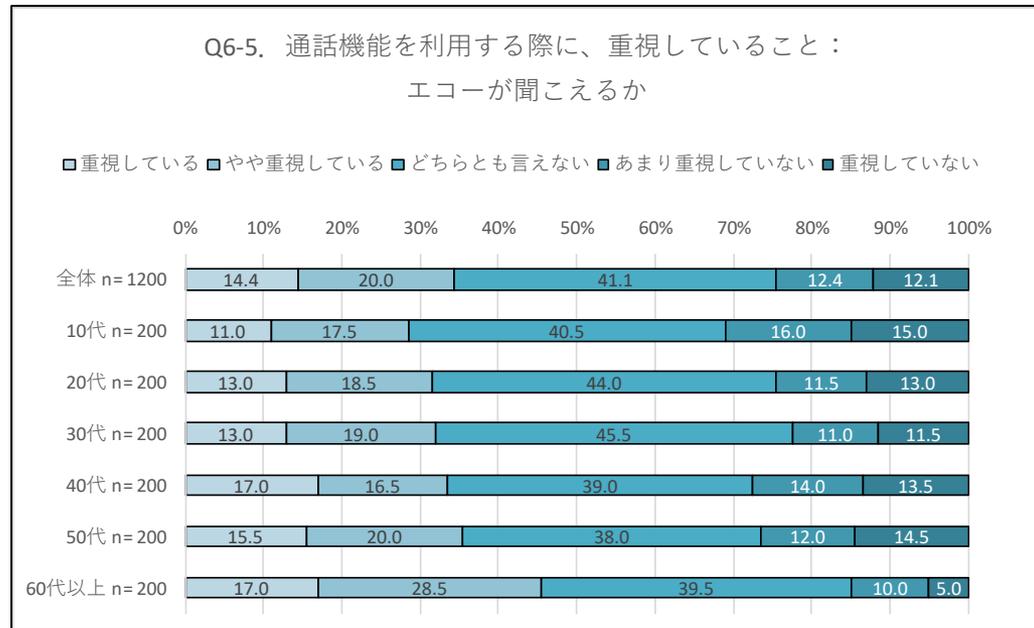
■重視している ■やや重視している ■どちらとも言えない ■あまり重視していない ■重視していない

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



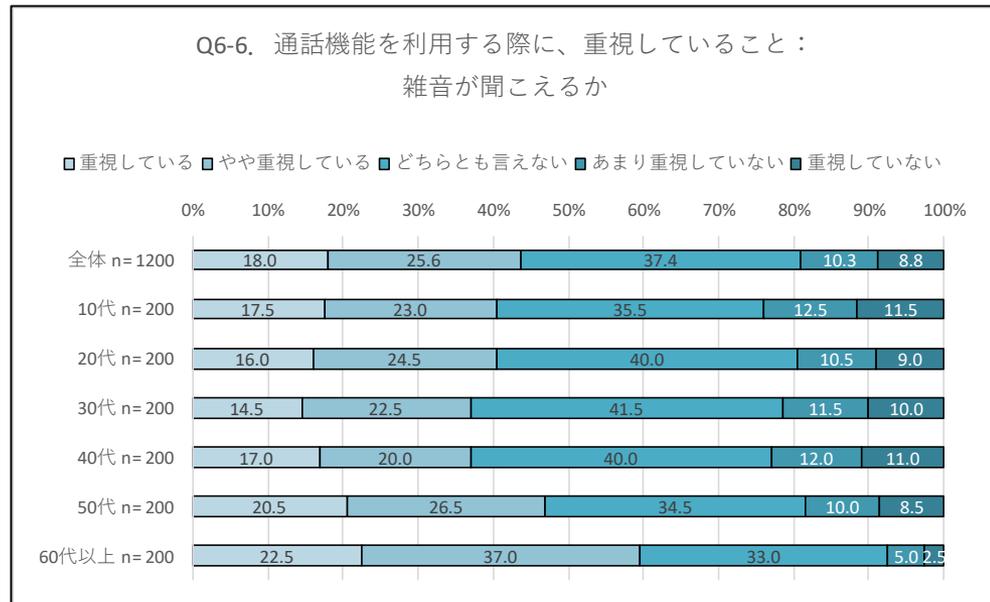
■ 年代別・通話機能を利用する際の重視する項目（エコーが聞こえるか）

				Q6-5. 通話機能を利用する際に、重視していること：エコーが聞こえるか				
				重視している	やや重視している	どちらとも言えない	あまり重視していない	重視していない
		合計						
	全体	1200	全体 n= 1200	14.4	20.0	41.1	12.4	12.1
SC2. 年齢	10代	200	10代 n= 200	11.0	17.5	40.5	16.0	15.0
	20代	200	20代 n= 200	13.0	18.5	44.0	11.5	13.0
	30代	200	30代 n= 200	13.0	19.0	45.5	11.0	11.5
	40代	200	40代 n= 200	17.0	16.5	39.0	14.0	13.5
	50代	200	50代 n= 200	15.5	20.0	38.0	12.0	14.5
	60代以上	200	60代以上 n= 200	17.0	28.5	39.5	10.0	5.0



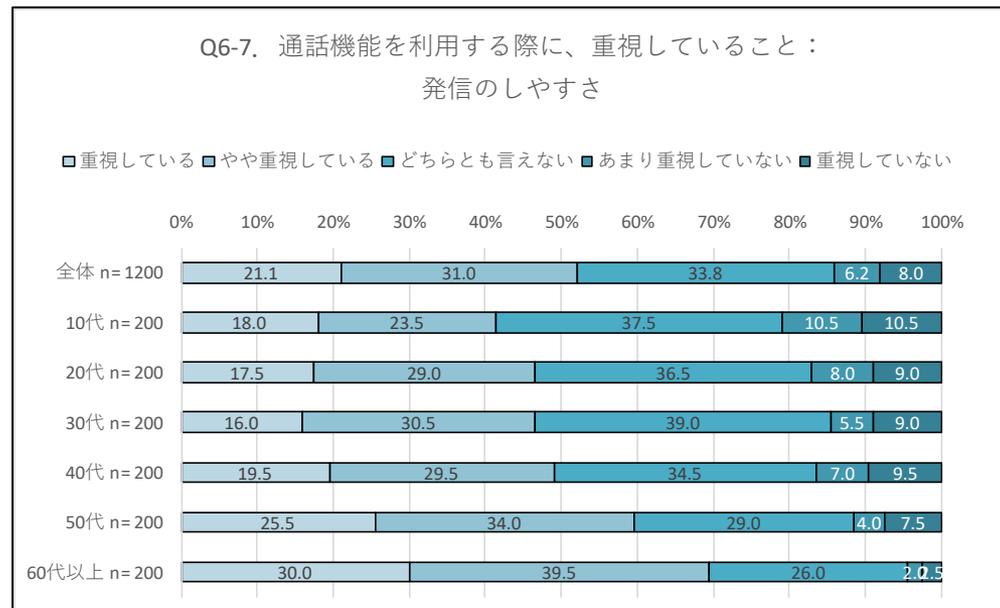
■年代別・通話機能を利用する際の重視する項目（雑音聞こえるか）

				Q6-6. 通話機能を利用する際に、重視していること：雑音聞こえるか				
合計				重視している	やや重視している	どちらとも言えない	あまり重視していない	重視していない
	全体	1200	全体 n= 1200	18.0	25.6	37.4	10.3	8.8
SC2, 年齢	10代	200	10代 n= 200	17.5	23.0	35.5	12.5	11.5
	20代	200	20代 n= 200	16.0	24.5	40.0	10.5	9.0
	30代	200	30代 n= 200	14.5	22.5	41.5	11.5	10.0
	40代	200	40代 n= 200	17.0	20.0	40.0	12.0	11.0
	50代	200	50代 n= 200	20.5	26.5	34.5	10.0	8.5
	60代以上	200	60代以上 n= 200	22.5	37.0	33.0	5.0	2.5



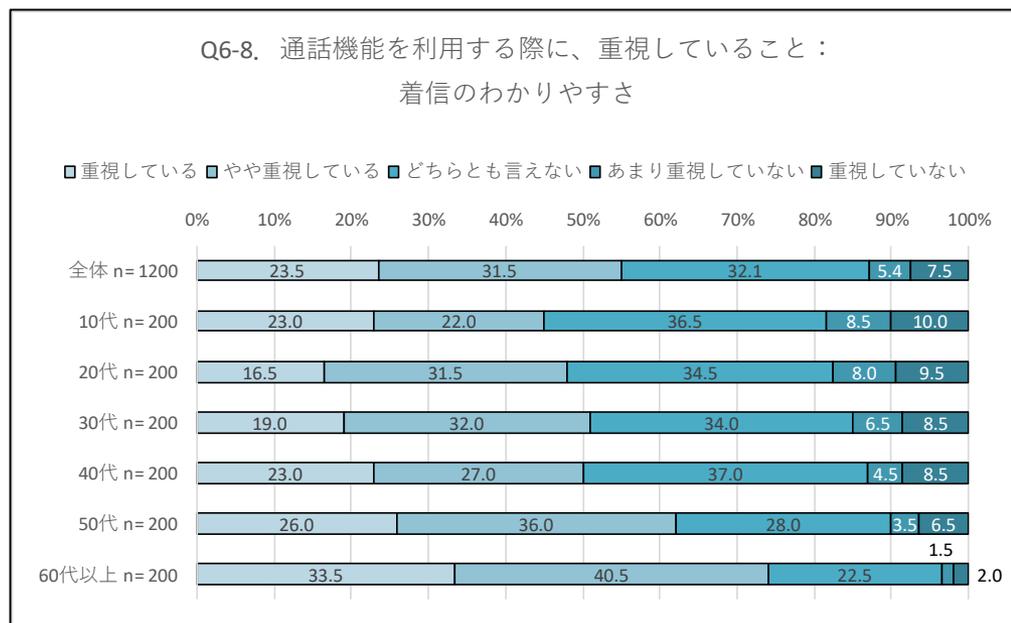
■年代別・通話機能を利用する際の重視する項目（発信のしやすさ）

				Q6-7. 通話機能を利用する際に、重視していること：発信のしやすさ				
		合計		重視している	やや重視している	どちらとも言えない	あまり重視していない	重視していない
	全体	1200	全体 n= 1200	21.1	31.0	33.8	6.2	8.0
SC2. 年齢	10代	200	10代 n= 200	18.0	23.5	37.5	10.5	10.5
	20代	200	20代 n= 200	17.5	29.0	36.5	8.0	9.0
	30代	200	30代 n= 200	16.0	30.5	39.0	5.5	9.0
	40代	200	40代 n= 200	19.5	29.5	34.5	7.0	9.5
	50代	200	50代 n= 200	25.5	34.0	29.0	4.0	7.5
	60代以上	200	60代以上 n= 200	30.0	39.5	26.0	2.0	2.5



■年代別・通話機能を利用する際の重視する項目（着信のわかりやすさ）

				Q6-8. 通話機能を利用する際に、重視していること：着信のわかりやすさ				
		合計		重視している	やや重視している	どちらとも言えない	あまり重視していない	重視していない
	全体	1200	全体 n= 1200	23.5	31.5	32.1	5.4	7.5
SC2. 年齢	10代	200	10代 n= 200	23.0	22.0	36.5	8.5	10.0
	20代	200	20代 n= 200	16.5	31.5	34.5	8.0	9.5
	30代	200	30代 n= 200	19.0	32.0	34.0	6.5	8.5
	40代	200	40代 n= 200	23.0	27.0	37.0	4.5	8.5
	50代	200	50代 n= 200	26.0	36.0	28.0	3.5	6.5
	60代以上	200	60代以上 n= 200	33.5	40.5	22.5	1.5	2.0



1. 本調査報告書
2. 単純集計(GT表)とクロス集計
3. ローデータ
4. 質問対応表

* 上記内容を、CD-ROMに格納して、別途納品いたします。