

2021年度通話サービスの 利用実態調査結果

2022年7月26日



一般社団法人 情報通信ネットワーク産業協会

通信品質委員会 WG 2



目次

I . 調査実施概要……3

II . 集計結果……………10



I . 調査実施概要

1. 調査の目的、調査対象、調査期間

(1) 調査の目的

新型コロナウイルスの蔓延により、働き方が大きく変わりテレワークが急速に普及するなど通話サービスの利用状況も大きく変化している。変化の実状を把握し会員企業のビジネスの参考となる情報を収集し今後のガイドライン制定に役立てる。

(2) 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代のサンプル数が不足したため、20代のサンプルで補填)

(3) 調査期間

2022年3月7日～ 2022年3月10日

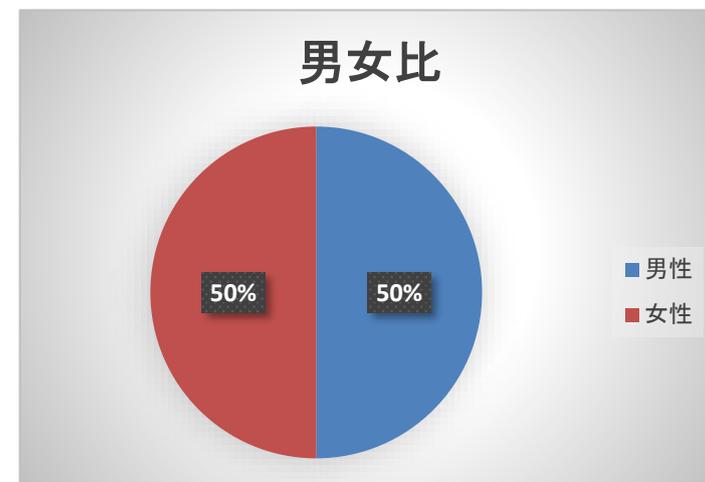
2. 調査項目

以下の項目について、調査を実施した。

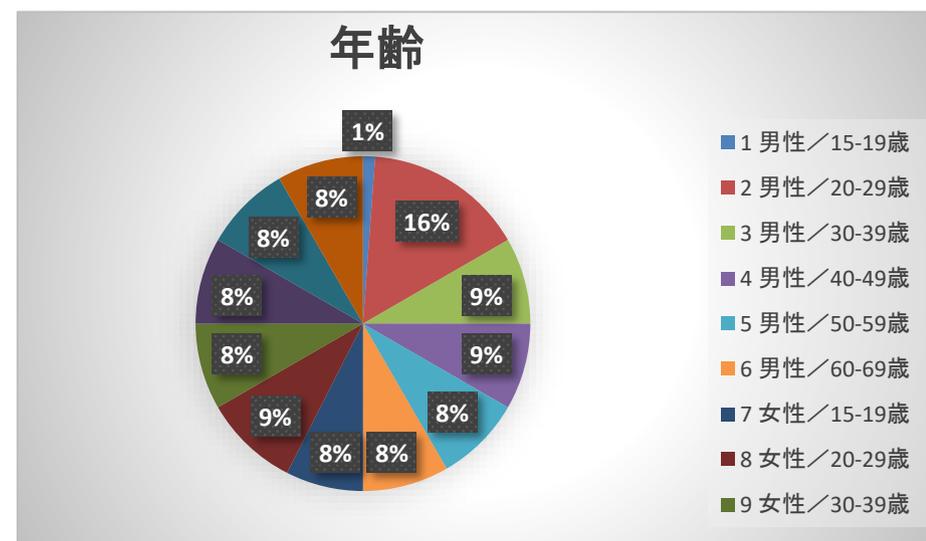
| | 内容 |
|----|--|
| 1 | 通話に利用する通信機器と通信サービス (固定電話、携帯電話、無料通話アプリ,その他ボイスチャット) |
| 2 | 構内通信機器(ビジネスホン/PBX、IP-PBX、Cloud PBX) |
| 3 | 携帯電話、スマートフォンの通話定額制利用 |
| 4 | ビジネス用途で通話アプリを使用している場合アプリケーション名 |
| 5 | 通話の利用頻度 |
| 6 | 通話サービスの選択理由 |
| 7 | 複数通話サービスを利用する場合の理由 |
| 8 | 無料通話サービスや格安通話サービスを利用しない場合の理由 |
| 9 | 無料通話サ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 | Web会議のサービスの評価 |
| 13 | Web会議の満足している理由 |
| 14 | Web会議の満足していない理由 |
| 15 | ヘッドセット、イヤホンマイクの普及状況 |
| 16 | ヘッドセット、イヤホンマイクの使い勝手 |

性別・年代別の母数分布

| | | 男女比 | % |
|----|----|------|-------|
| 全体 | | 1200 | 100.0 |
| 1 | 男性 | 600 | 50.0 |
| 2 | 女性 | 600 | 50.0 |



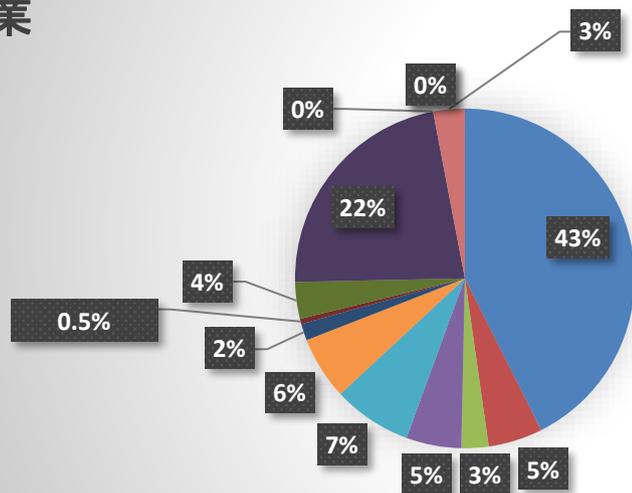
| | | 年齢 | % |
|----|-------------|------|-------|
| 全体 | | 1200 | 100.0 |
| 1 | 男性 / 15-19歳 | 14 | 1.2 |
| 2 | 男性 / 20-29歳 | 186 | 15.5 |
| 3 | 男性 / 30-39歳 | 100 | 8.3 |
| 4 | 男性 / 40-49歳 | 100 | 8.3 |
| 5 | 男性 / 50-59歳 | 100 | 8.3 |
| 6 | 男性 / 60-69歳 | 100 | 8.3 |
| 7 | 女性 / 15-19歳 | 90 | 7.5 |
| 8 | 女性 / 20-29歳 | 110 | 9.2 |
| 9 | 女性 / 30-39歳 | 100 | 8.3 |
| 10 | 女性 / 40-49歳 | 100 | 8.3 |
| 11 | 女性 / 50-59歳 | 100 | 8.3 |
| 12 | 女性 / 60-69歳 | 100 | 8.3 |



職業別の母数分布

| | | 回答数 | % |
|----|--------------------|------|-------|
| 全体 | | 1200 | 100.0 |
| 1 | 会社勤務（一般社員） | 511 | 42.6 |
| 2 | 会社勤務（管理職） | 62 | 5.2 |
| 3 | 会社経営（経営者・役員） | 31 | 2.6 |
| 4 | 公務員・教職員・非営利団体職員 | 63 | 5.3 |
| 5 | 派遣社員・契約社員 | 90 | 7.5 |
| 6 | 自営業（商工サービス） | 72 | 6.0 |
| 7 | SOHO | 19 | 1.6 |
| 8 | 農林漁業 | 6 | 0.5 |
| 9 | 専門職（弁護士・税理士等・医療関連） | 42 | 3.5 |
| 10 | パート・アルバイト | 268 | 22.3 |
| 11 | 専業主婦・主夫 | 0 | 0.0 |
| 12 | 学生 | 0 | 0.0 |
| 13 | 無職 | 0 | 0.0 |
| 14 | その他の職業 | 36 | 3.0 |

職業

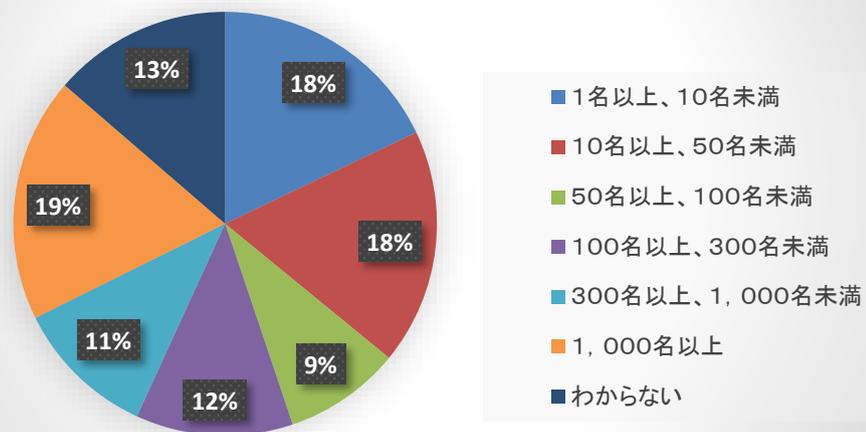


- 会社勤務（一般社員）
- 会社勤務（管理職）
- 会社経営（経営者・役員）
- 公務員・教職員・非営利団体職員
- 派遣社員・契約社員
- 自営業（商工サービス）
- SOHO
- 農林漁業
- 専門職（弁護士・税理士等・医療関連）
- パート・アルバイト
- 専業主婦・主夫
- 学生
- 無職
- その他の職業

勤務先の従業員規模の母数分布

| | | 回答数 | % |
|----|-----------------|------|-------|
| 全体 | | 1200 | 100.0 |
| 1 | 1名以上、10名未満 | 215 | 17.9 |
| 2 | 10名以上、50名未満 | 216 | 18.0 |
| 3 | 50名以上、100名未満 | 107 | 8.9 |
| 4 | 100名以上、300名未満 | 144 | 12.0 |
| 5 | 300名以上、1,000名未満 | 130 | 10.8 |
| 6 | 1,000名以上 | 224 | 18.7 |
| 7 | わからない | 164 | 13.7 |

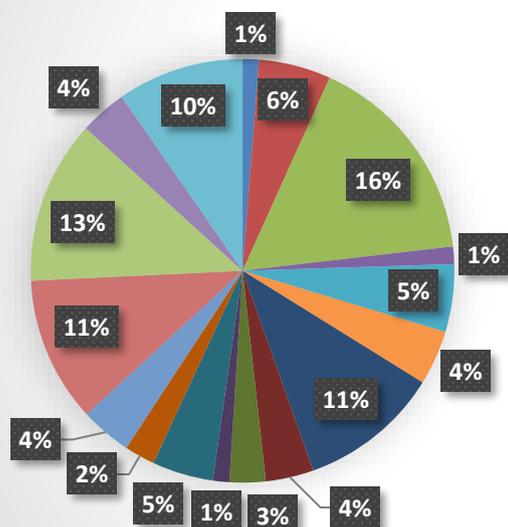
従業員規模



業種の母数分布

| | | 回答数 | % |
|----|------------------------------|------|-------|
| 全体 | | 1200 | 100.0 |
| 1 | 農業，林業，漁業，鉱業 | 15 | 1.3 |
| 2 | 建設業 | 66 | 5.5 |
| 3 | 製造業 | 197 | 16.4 |
| 4 | 電気・ガス・熱供給・水道業（ユーティリティ） | 16 | 1.3 |
| 5 | 情報通信業 | 62 | 5.2 |
| 6 | 運輸業，郵便業 | 50 | 4.2 |
| 7 | 卸売業，小売業 | 129 | 10.8 |
| 8 | 金融業，保険業 | 44 | 3.7 |
| 9 | 不動産業，物品賃貸業 | 33 | 2.8 |
| 10 | 学術研究，専門・技術サービス業 | 15 | 1.3 |
| 11 | 宿泊業，飲食サービス業 | 56 | 4.7 |
| 12 | 生活関連サービス業（理容、洗濯、美容、浴場 等），娯楽業 | 28 | 2.3 |
| 13 | 教育，学習支援業 | 47 | 3.9 |
| 14 | 医療，福祉 | 133 | 11.1 |
| 15 | サービス業（他に分類されないもの） | 150 | 12.5 |
| 16 | 公務（他に分類されるものを除く） | 43 | 3.6 |
| 17 | その他 | 116 | 9.7 |

業種



- 農業，林業，漁業，鉱業
- 建設業
- 製造業
- 電気・ガス・熱供給・水道業（ユーティリティ）
- 情報通信業
- 運輸業，郵便業
- 卸売業，小売業
- 金融業，保険業
- 不動産業，物品賃貸業
- 学術研究，専門・技術サービス業
- 宿泊業，飲食サービス業
- 生活関連サービス業（理容、洗濯、美容、浴場 等），娯楽業
- 教育，学習支援業
- 医療，福祉
- サービス業（他に分類されないもの）
- 公務（他に分類されるものを除く）
- その他

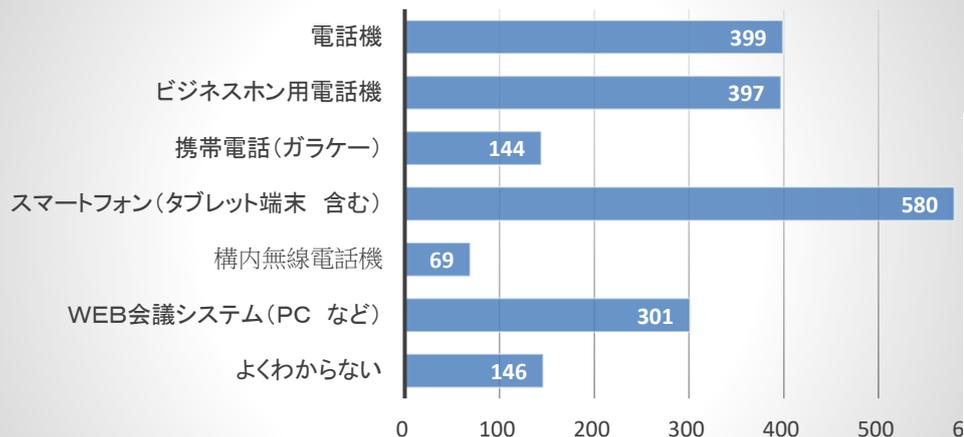


Ⅱ. 調査結果

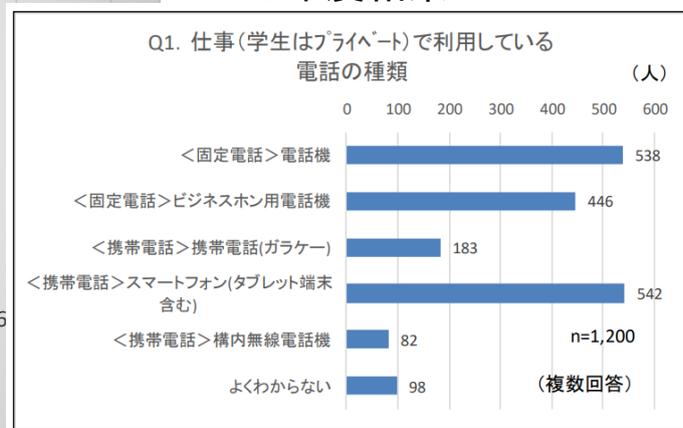
利用電話の種類

| | | 回答数 | % |
|----|---------------------|------|-------|
| 全体 | | 1200 | 100.0 |
| 1 | 電話機 | 399 | 33.3 |
| 2 | ビジネスホン用電話機 | 397 | 33.1 |
| 3 | 携帯電話（ガラケー） | 144 | 12.0 |
| 4 | スマートフォン（タブレット端末 含む） | 580 | 48.3 |
| 5 | 構内無線電話機 | 69 | 5.8 |
| 6 | Web会議システム（PC など） | 301 | 25.1 |
| 7 | よくわからない | 146 | 12.2 |

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。（複数回答）



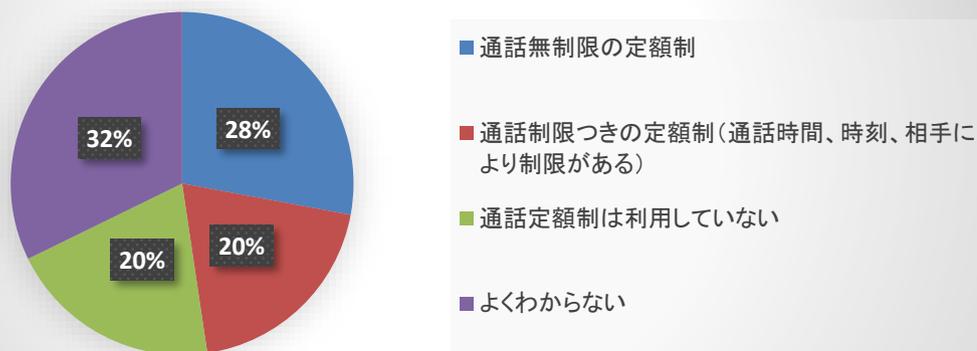
2019年度結果



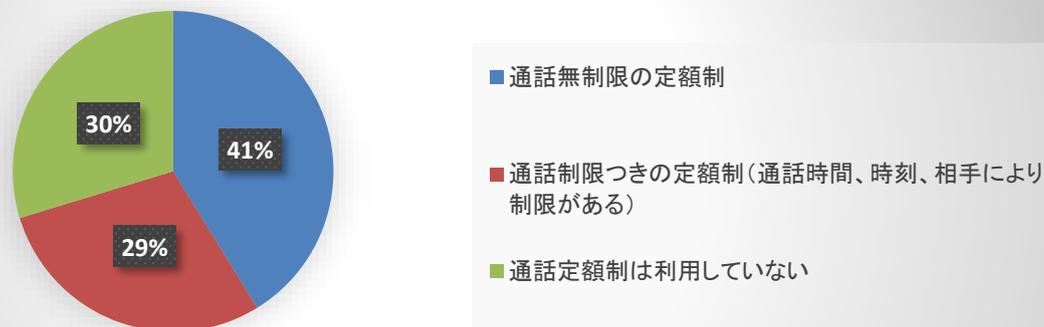
携帯電話、スマートフォン利用者の通話定額制利用状況

| | | 回答数 | % |
|----|--------------------------------|-----|-------|
| 全体 | | 680 | 100.0 |
| 1 | 通話無制限の定額制 | 190 | 27.9 |
| 2 | 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） | 134 | 19.7 |
| 3 | 通話定額制は利用していない | 137 | 20.1 |
| 4 | よくわからない | 219 | 32.2 |

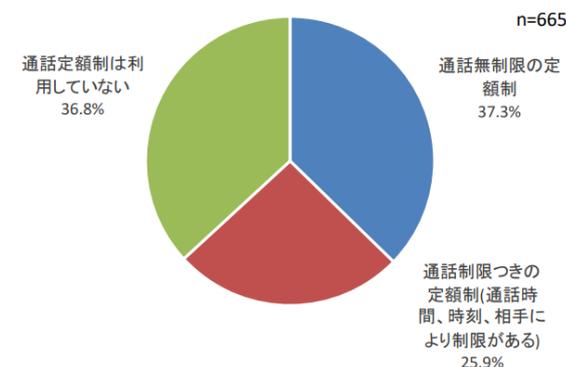
Q2.Q1で携帯電話、スマートフォンを利用していると回答した方。
あなたが現在ご利用になっている通話料金制度をお選びください。



よくわからないを除外

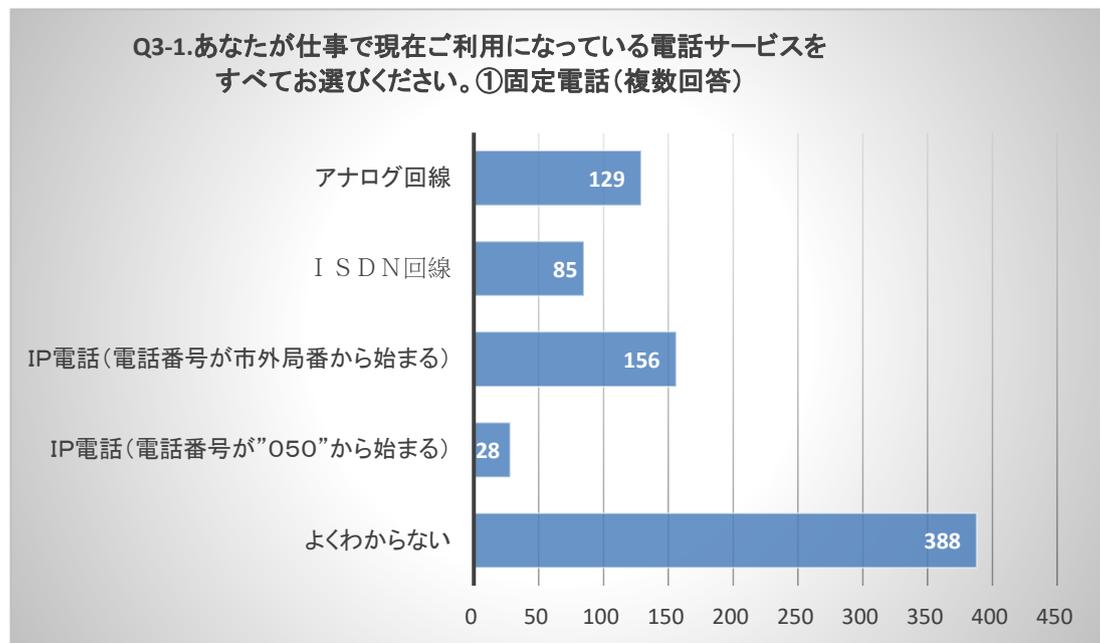


Q2. 利用している通話料金制度

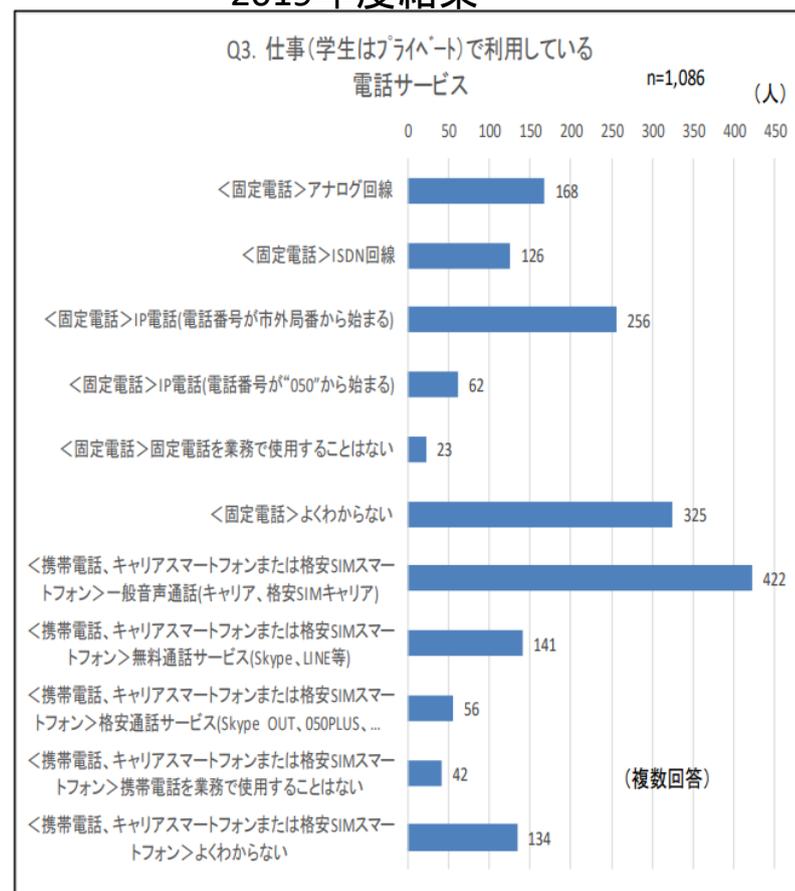


現在利用中の電話サービス（固定電話）

| | | 回答数 | % |
|----|-----------------------|-----|-------|
| 全体 | | 753 | 100.0 |
| 1 | アナログ回線 | 129 | 17.1 |
| 2 | ISDN回線 | 85 | 11.3 |
| 3 | IP電話（電話番号が市外局番から始まる） | 156 | 20.7 |
| 4 | IP電話（電話番号が”050”から始まる） | 28 | 3.7 |
| 5 | よくわからない | 388 | 51.5 |



2019年度結果



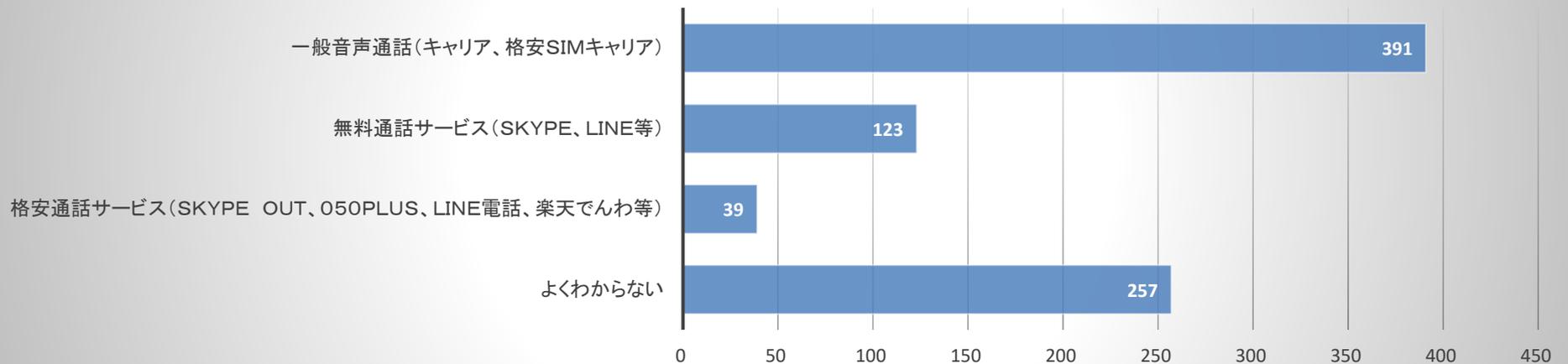
現在利用中の電話サービス

(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)

| | | 回答数 | % |
|----|-------------------------------------|-----|-------|
| 全体 | | 722 | 100.0 |
| 1 | 一般音声通話 (キャリア、格安SIMキャリア) | 391 | 54.2 |
| 2 | 無料通話サービス (Skype、LINE等) | 123 | 17.0 |
| 3 | 格安通話サービス (Skype OUT、050PLUS、LINE電話) | 39 | 5.4 |
| 4 | よくわからない | 257 | 35.6 |

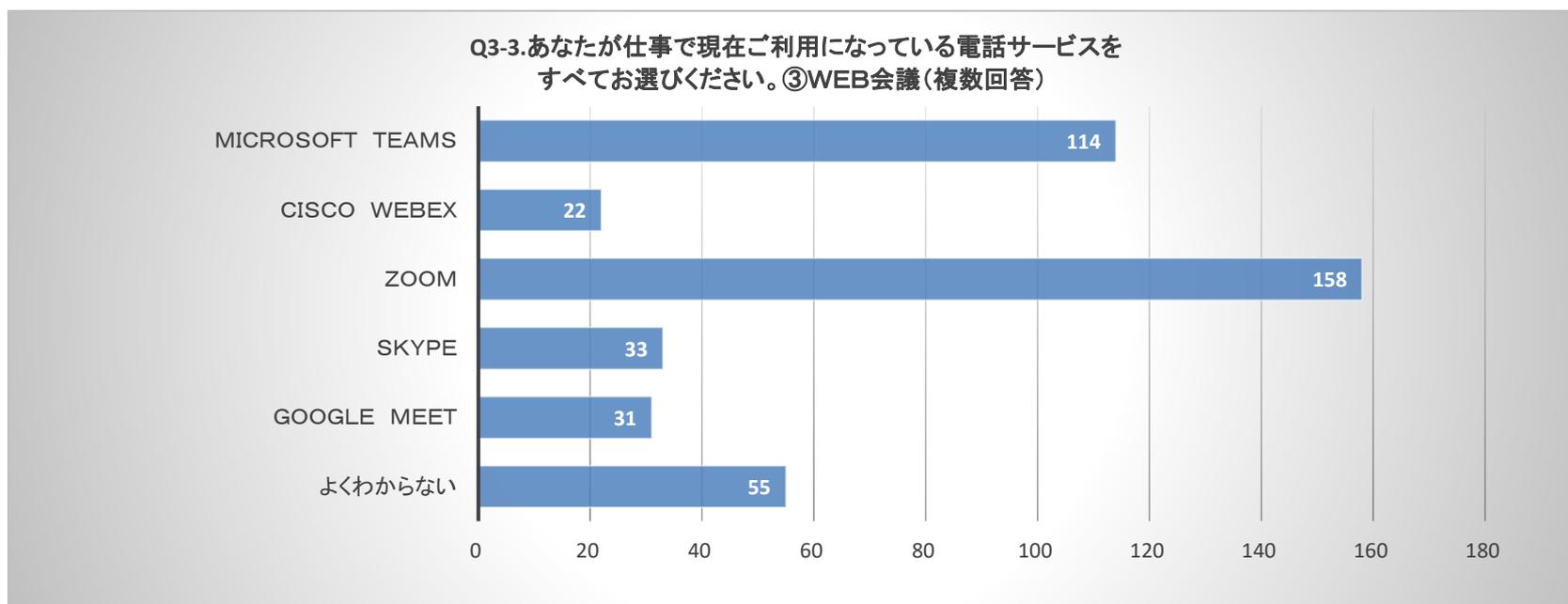
Q3-2.あなたが仕事で現在ご利用になっている電話サービスをすべてお選びください。

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(複数回答)



現在利用中の電話サービス（WEB会議）

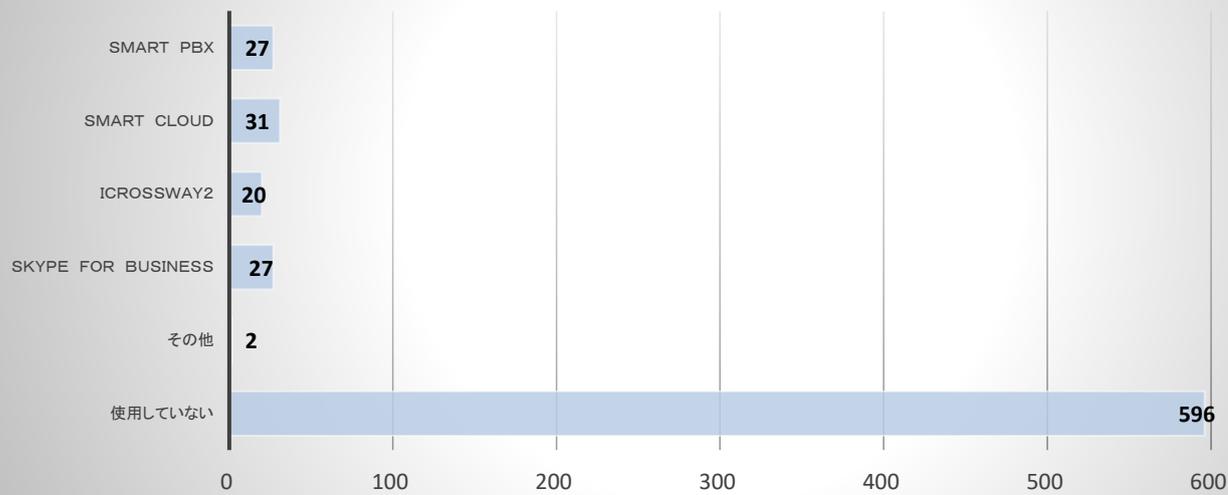
| | | 回答数 | % |
|----|-----------------------------|-----|-------|
| 全体 | | 301 | 100.0 |
| 1 | M i c r o s o f t T e a m s | 114 | 37.9 |
| 2 | C i s c o W e b e x | 22 | 7.3 |
| 3 | Z o o m | 158 | 52.5 |
| 4 | S k y p e | 33 | 11.0 |
| 5 | G o o g l e M e e t | 31 | 10.3 |
| 6 | よくわからない | 55 | 18.3 |



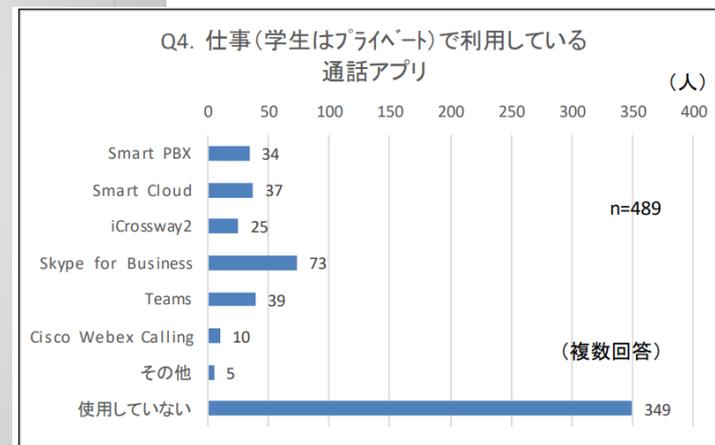
現在利用中の電話サービス（その他）

| 全体 | | 回答数 | % |
|----|--------------------|-----|------|
| 1 | Smart PBX | 27 | 4.0 |
| 2 | Smart Cloud | 31 | 4.6 |
| 3 | iCrossway2 | 20 | 2.9 |
| 4 | Skype for Business | 27 | 4.0 |
| 5 | その他 | 2 | 0.3 |
| 6 | 使用していない | 596 | 87.6 |

Q4.Q1で携帯電話、キャリアスマートフォンまたは格安SIMスマートフォンを利用していると回答した方。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。（複数回答）



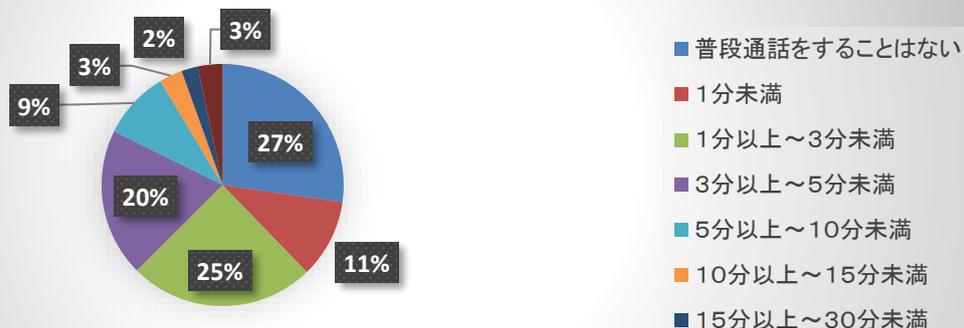
2019年結果



1回あたり平均通話時間

| | | 回答数 | % |
|----|---------------|------|-------|
| 全体 | | 1200 | 100.0 |
| 1 | 普段通話をすることはしない | 327 | 27.3 |
| 2 | 1分未満 | 126 | 10.5 |
| 3 | 1分以上～3分未満 | 298 | 24.8 |
| 4 | 3分以上～5分未満 | 238 | 19.8 |
| 5 | 5分以上～10分未満 | 109 | 9.1 |
| 6 | 10分以上～15分未満 | 37 | 3.1 |
| 7 | 15分以上～30分未満 | 26 | 2.2 |
| 8 | 30分以上 | 39 | 3.3 |

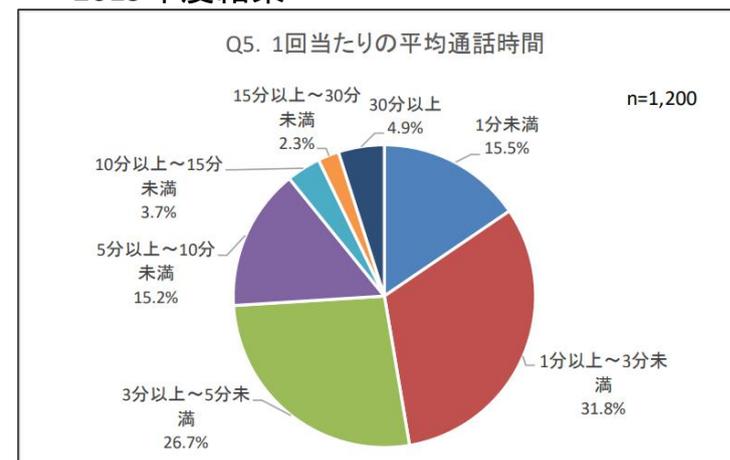
Q5.あなたは普段、1回当たり平均何分くらい通話をしていますか。



普段電話をすることがないを除外



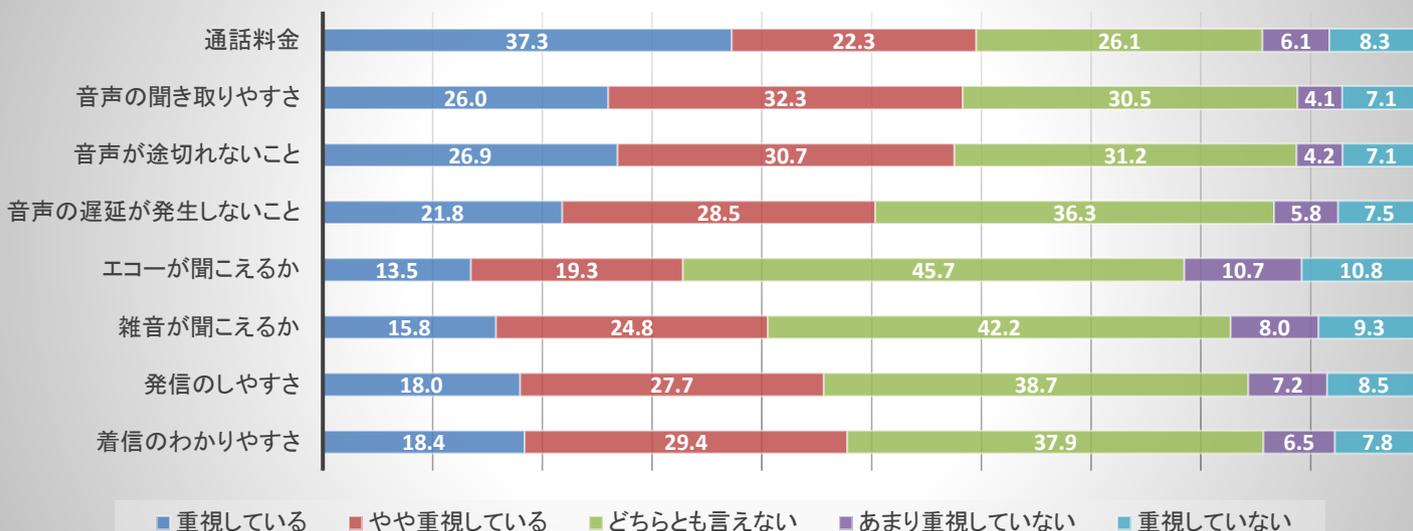
2019年度結果



通話機能を利用する際の重視する項目

| | 通話料金[%] | 音声の聞き取りやすさ[%] | 音声途切れがないこと[%] | 音声の遅延が発生しないこと[%] | エコーが聞こえるか[%] | 雑音聞こえるか[%] | 発信のしやすさ[%] | 着信のわかりやすさ[%] |
|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|--------------|------------|------------|--------------|
| 1 重視している | 37.3 | 26.0 | 26.9 | 21.8 | 13.5 | 15.8 | 18.0 | 18.4 |
| 2 やや重視している | 22.3 | 32.3 | 30.7 | 28.5 | 19.3 | 24.8 | 27.7 | 29.4 |
| 3 どちらとも言えない | 26.1 | 30.5 | 31.2 | 36.3 | 45.7 | 42.2 | 38.7 | 37.9 |
| 4 あまり重視していない | 6.1 | 4.1 | 4.2 | 5.8 | 10.7 | 8.0 | 7.2 | 6.5 |
| 5 重視していない | 8.3 | 7.1 | 7.1 | 7.5 | 10.8 | 9.3 | 8.5 | 7.8 |

Q6.通話機能を利用する際に重視していること



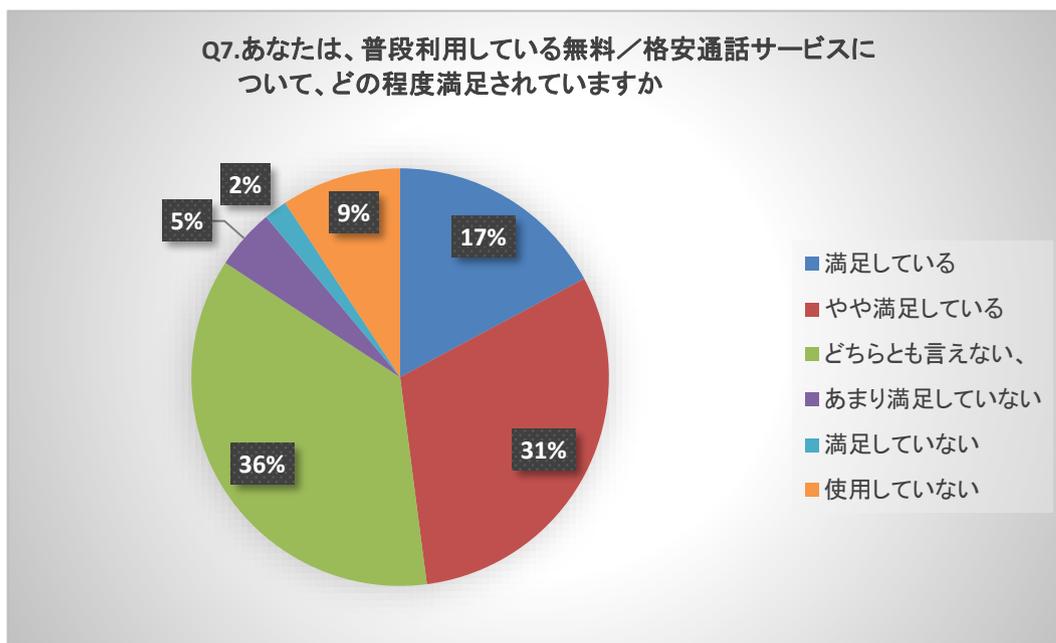
<重視+やや重視>の割合

| 項目 | 2018年度 | 2019年度 | 2021年度 |
|---------------|--------|--------|--------|
| 通話料金 | 77.6% | 58.1% | 59.6% |
| 音声の聞き取りやすさ | 68.2% | 62.1% | 58.3% |
| 音声途切れがないこと | 71.2% | 62.5% | 57.6% |
| 音声の遅延が発生しないこと | 61.0% | 54.9% | 50.3% |
| エコーが聞こえるか | — | 34.4% | 32.8% |
| 雑音聞こえるか | — | 43.6% | 40.6% |
| 発信のしやすさ | 61.4% | 52.1% | 45.7% |
| 着信のわかりやすさ | 59.2% | 61.0% | 47.8% |

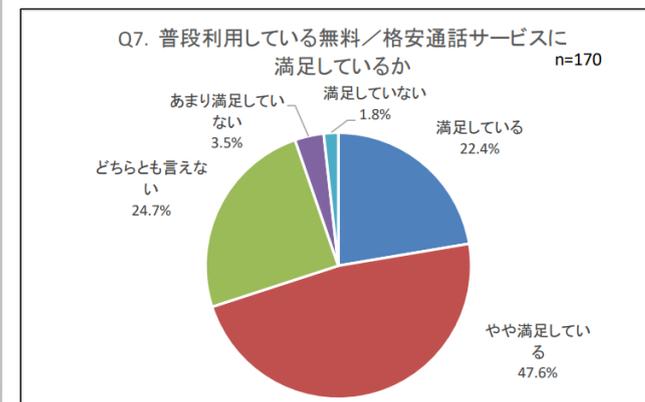
無料／格安通話サービスの通話機能評価

| | | 回答数 | % |
|----|------------|------|-------|
| 全体 | | 1200 | 100.0 |
| 1 | 満足している | 206 | 17.2 |
| 2 | やや満足している | 369 | 30.8 |
| 3 | どちらとも言えない、 | 435 | 36.3 |
| 4 | あまり満足していない | 56 | 4.7 |
| 5 | 満足していない | 22 | 1.8 |
| 6 | 使用していない | 112 | 9.3 |

満足している
やや満足しているの
合計で48%



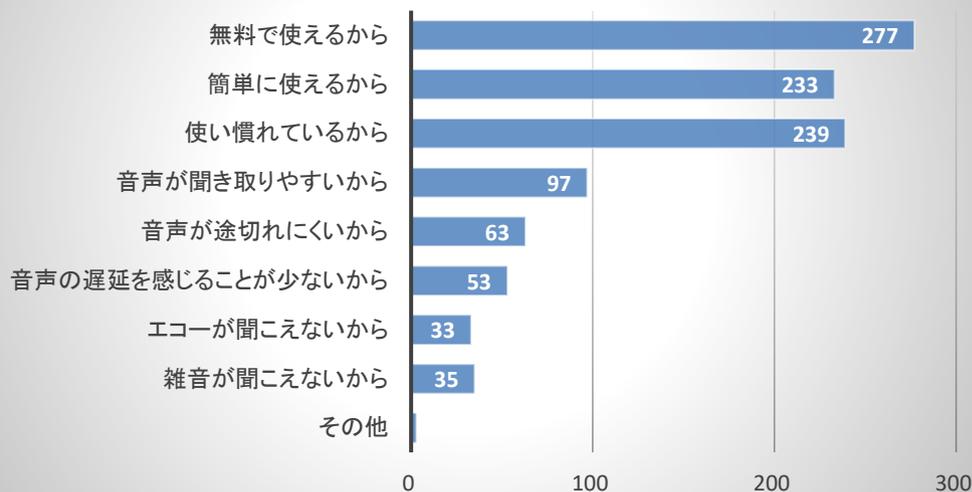
2019年度結果



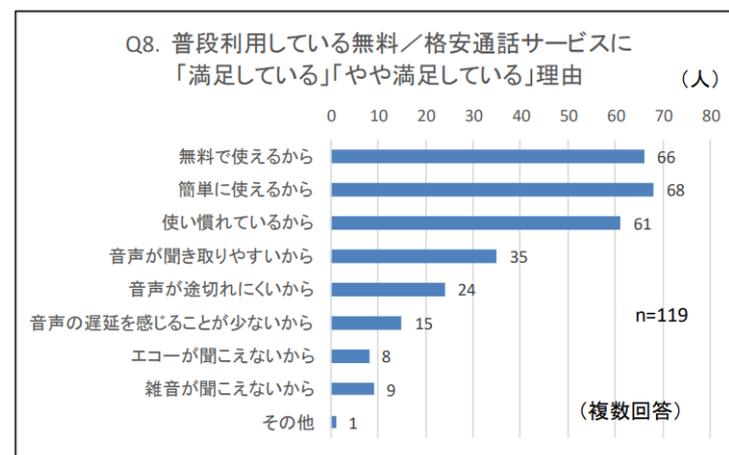
無料／格安通話サービスの満足している理由

| | | 回答数 | % |
|----|------------------|-----|-------|
| 全体 | | 575 | 100.0 |
| 1 | 無料で使えるから | 277 | 48.2 |
| 2 | 簡単に使えるから | 233 | 40.5 |
| 3 | 使い慣れているから | 239 | 41.6 |
| 4 | 音声が聞き取りやすいから | 97 | 16.9 |
| 5 | 音声が途切れにくいから | 63 | 11.0 |
| 6 | 音声の遅延を感じる事が少ないから | 53 | 9.2 |
| 7 | エコーが聞こえないから | 33 | 5.7 |
| 8 | 雑音が聞こえないから | 35 | 6.1 |
| 9 | その他 | 3 | 0.5 |

Q8.Q7で「満足している」「やや満足している」と回答した理由を教えてください。



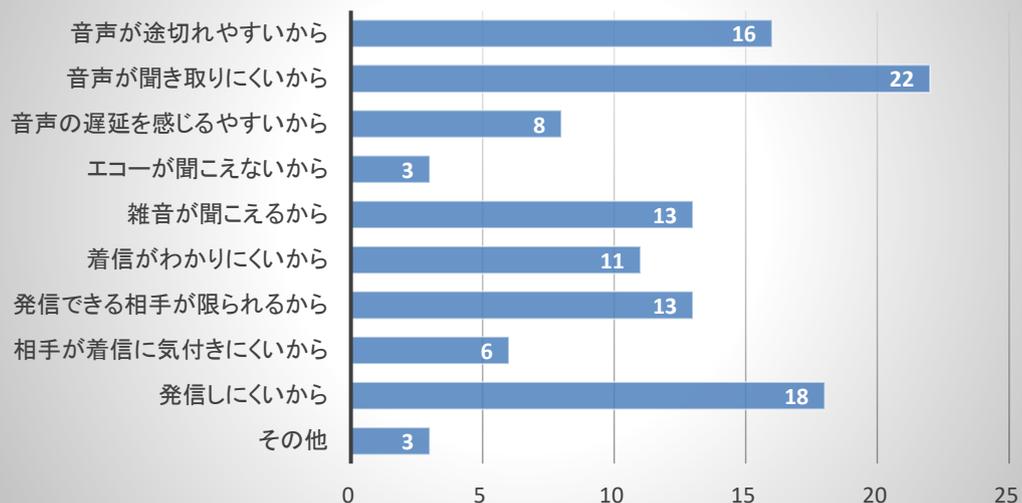
2019年度結果



無料／格安通話サービスの満足していない理由

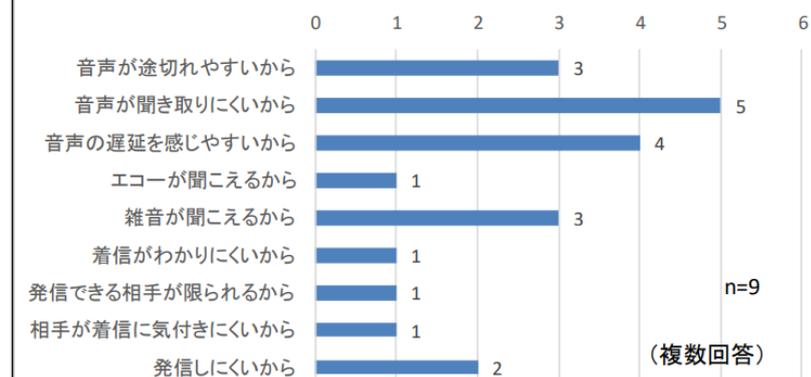
| 全体 | | 回答数 | % |
|----|----------------|-----|------|
| 1 | 音声途切れやすいから | 16 | 20.5 |
| 2 | 音声が聞き取りにくいから | 22 | 28.2 |
| 3 | 音声の遅延を感じるやすいから | 8 | 10.3 |
| 4 | エコーが聞こえないから | 3 | 3.8 |
| 5 | 雑音聞こえるから | 13 | 16.7 |
| 6 | 着信がわかりにくいから | 11 | 14.1 |
| 7 | 発信できる相手が限られるから | 13 | 16.7 |
| 8 | 相手が着信に気づきにくいから | 6 | 7.7 |
| 9 | 発信しにくいから | 18 | 23.1 |
| 10 | その他 | 3 | 3.8 |

Q9.Q7で「あまり満足していない」「満足していない」と回答した理由を教えてください。(複数回答)



2019年度結果

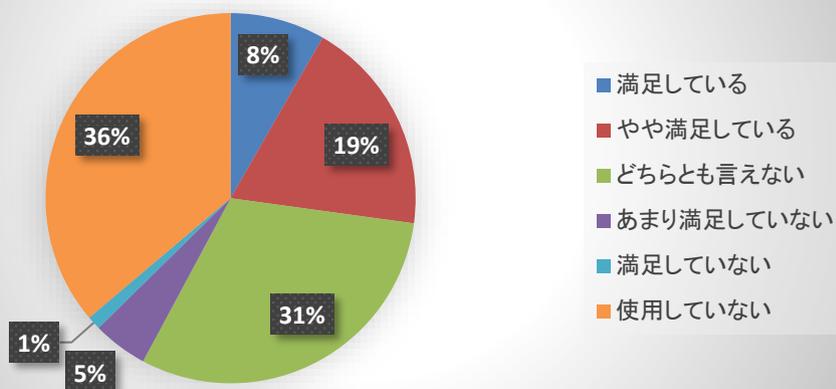
Q9. 普段利用している無料／格安通話サービスに「あまり満足していない」「満足していない」理由 (人)



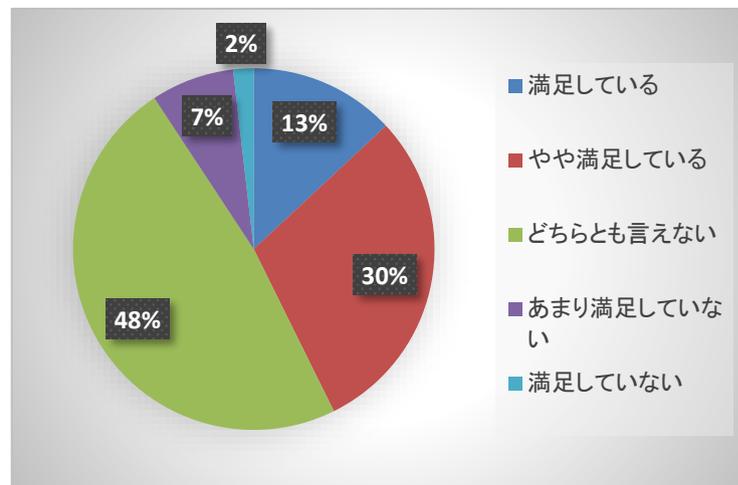
WEB会議の通話機能評価

| | | 回答数 | % |
|----|------------|------|-------|
| 全体 | | 1200 | 100.0 |
| 1 | 満足している | 100 | 8.3 |
| 2 | やや満足している | 227 | 18.9 |
| 3 | どちらとも言えない | 368 | 30.7 |
| 4 | あまり満足していない | 57 | 4.8 |
| 5 | 満足していない | 14 | 1.2 |
| 6 | 使用していない | 434 | 36.2 |

Q10.あなたは、普段利用しているWeb会議について、どの程度満足されていますか。



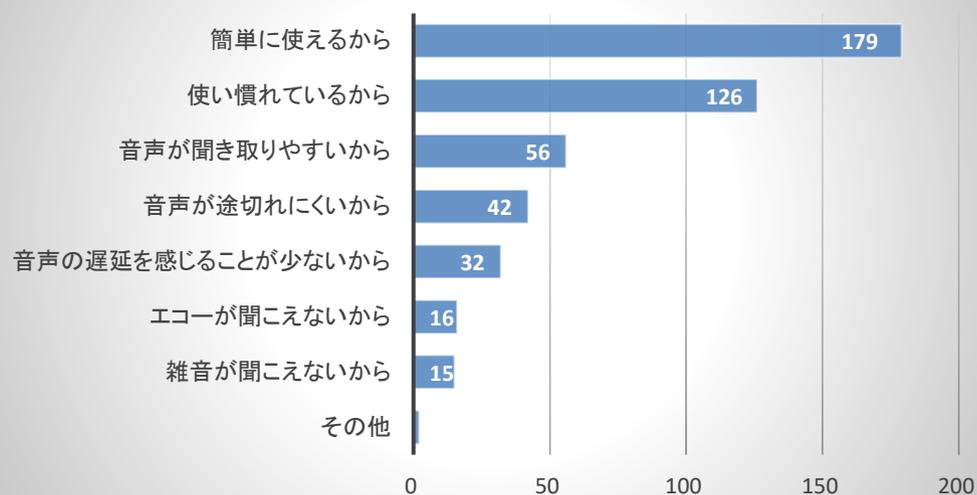
使用していない人を除外



WEB会議の満足している理由

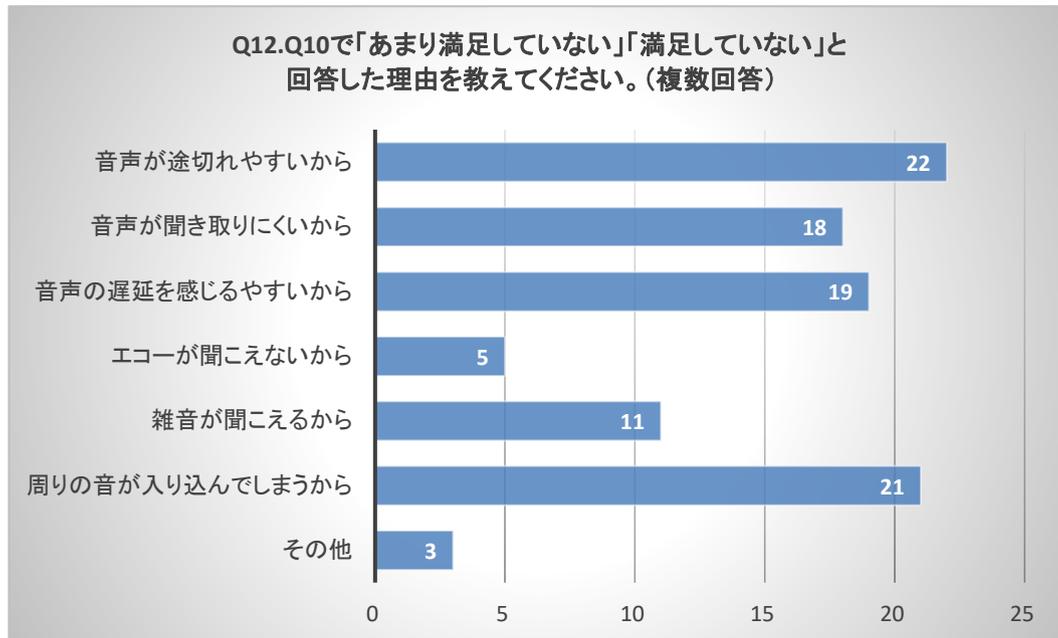
| 全体 | | 回答数 | % |
|----|------------------|-----|------|
| 1 | 無料で使えるから | 148 | 45.3 |
| 2 | 簡単に使えるから | 179 | 54.7 |
| 3 | 使い慣れているから | 126 | 38.5 |
| 4 | 音声聞き取りやすいから | 56 | 17.1 |
| 5 | 音声が途切れにくいから | 42 | 12.8 |
| 6 | 音声の遅延を感じる事が少ないから | 32 | 9.8 |
| 7 | エコーが聞こえないから | 16 | 4.9 |
| 8 | 雑音が聞こえないから | 15 | 4.6 |
| 9 | その他 | 2 | 0.6 |

Q11.Q10で「満足している」「やや満足している」と回答した理由を教えてください。(複数回答)



WEB会議の満足していない理由

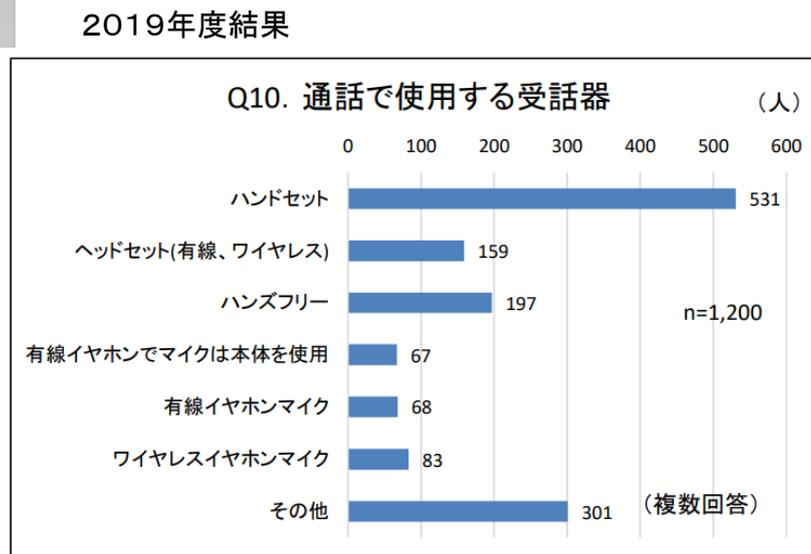
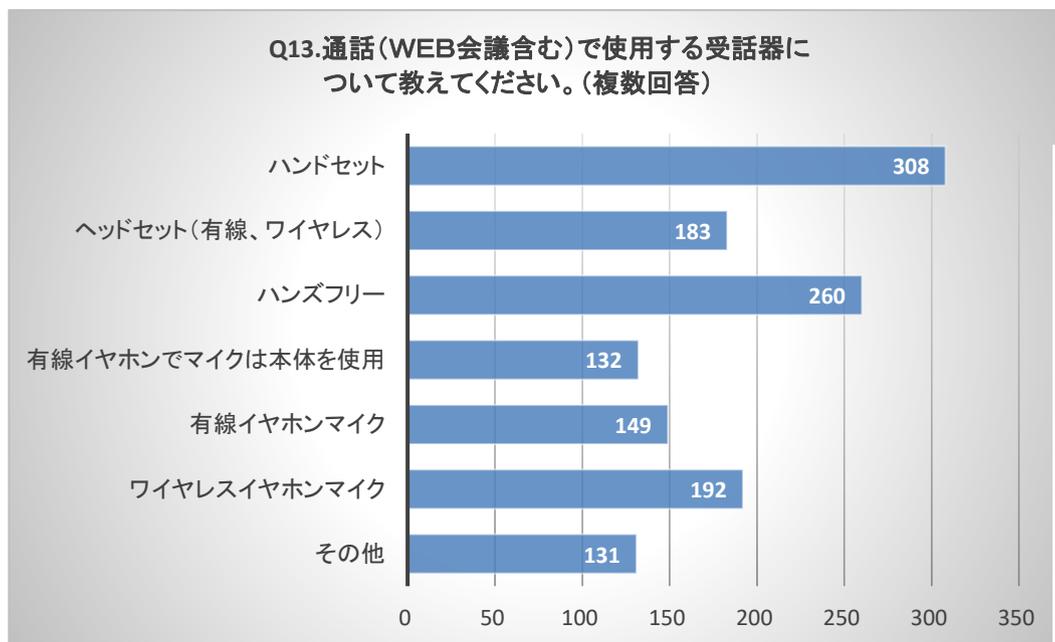
| 全体 | | 回答数 | % |
|----|-----------------|-----|-------|
| | | 71 | 100.0 |
| 1 | 音声が途切れやすいから | 22 | 31.0 |
| 2 | 音声が聞き取りにくいから | 18 | 25.4 |
| 3 | 音声の遅延を感じるやすいから | 19 | 26.8 |
| 4 | エコーが聞こえないから | 5 | 7.0 |
| 5 | 雑音が聞こえるから | 11 | 15.5 |
| 6 | 周りの音が入り込んでしまうから | 21 | 29.6 |
| 7 | その他 | 3 | 4.2 |



通話で使用する受話器について

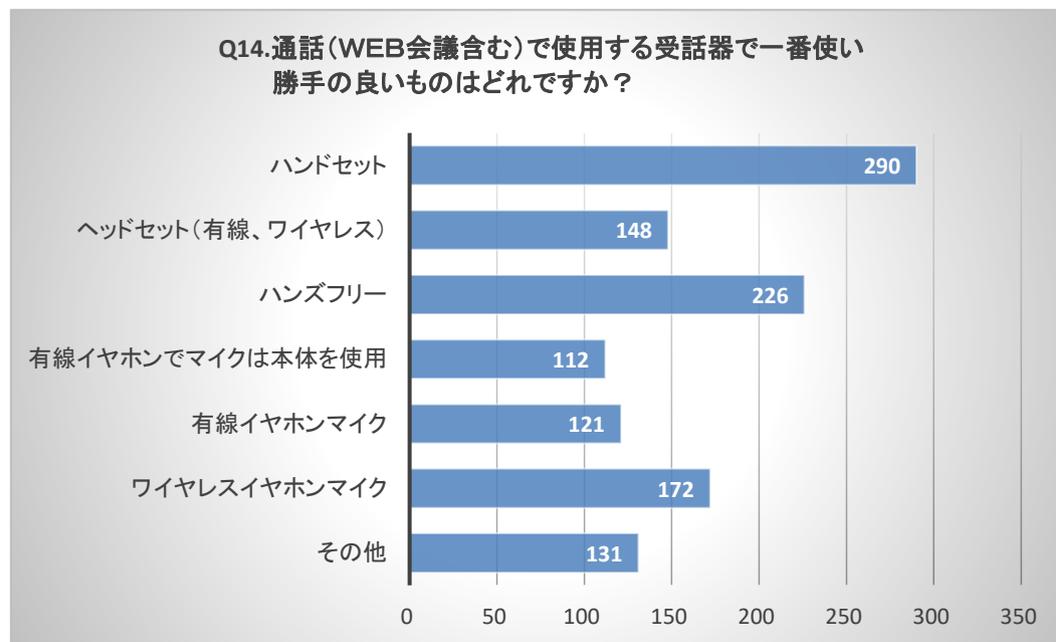
| | | 回答数 | % |
|----|-------------------|------|-------|
| 全体 | | 1200 | 100.0 |
| 1 | ハンドセット | 308 | 25.7 |
| 2 | ヘッドセット (有線、ワイヤレス) | 183 | 15.3 |
| 3 | ハンズフリー | 260 | 21.7 |
| 4 | 有線イヤホンでマイクは本体を使用 | 132 | 11.0 |
| 5 | 有線イヤホンマイク | 149 | 12.4 |
| 6 | ワイヤレスイヤホンマイク | 192 | 16.0 |
| 7 | その他 | 131 | 10.9 |

その他: 使用していない、わからない(120)
 スピーカー(2)
 本体(1)
 普通の(3)
 マイク、内蔵マイク(2)
 会議システム(1)
 ガラケー(1)
 これ以外(1)



通話で使用する受話器の中で使い勝手の良いものは

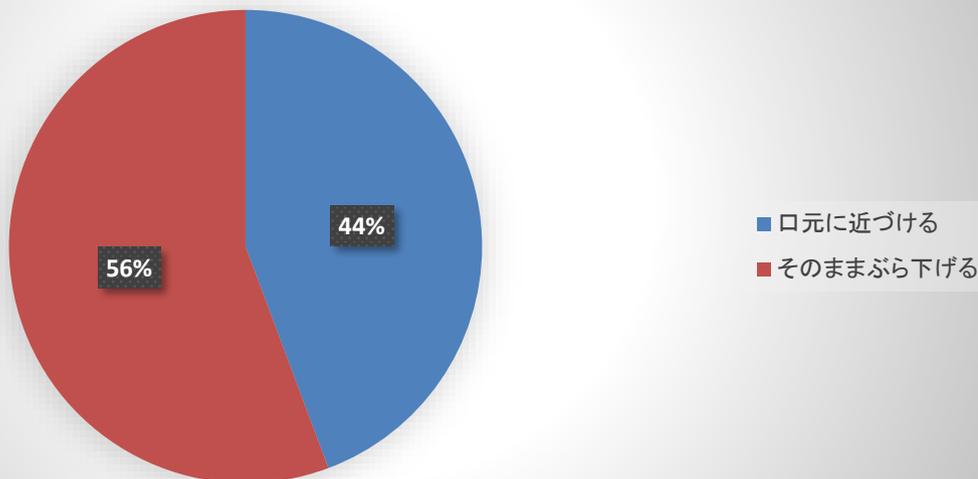
| | | 回答数 | % |
|----|------------------|------|-------|
| 全体 | | 1200 | 100.0 |
| 1 | ハンドセット | 290 | 24.2 |
| 2 | ヘッドセット(有線、ワイヤレス) | 148 | 12.3 |
| 3 | ハンズフリー | 226 | 18.8 |
| 4 | 有線イヤホンでマイクは本体を使用 | 112 | 9.3 |
| 5 | 有線イヤホンマイク | 121 | 10.1 |
| 6 | ワイヤレスイヤホンマイク | 172 | 14.3 |
| 7 | その他 | 131 | 10.9 |



スマートフォンを使用する場合のマイクの使い方

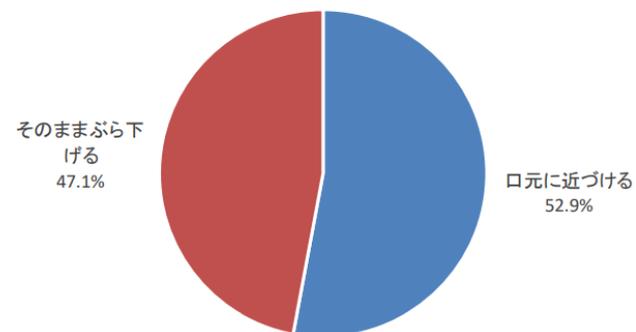
| | | 回答数 | % |
|----|-----------|-----|-------|
| 全体 | | 149 | 100.0 |
| 1 | 口元に近づける | 66 | 44.3 |
| 2 | そのままぶら下げる | 83 | 55.7 |
| 3 | その他 | 0 | 0.0 |

Q15,Q13で有線イヤホンマイクを使用していると回答された方について質問です。マイクはどのような状態で使用されていますか。



2019年度結果

Q11. マイクはどのような状態で使用するか n=68



CIWU