高齢化社会におけるユニバーサルデザイン/UIUX
～コロナ生活影響度調査より～

Date
2020/05

Company Name
株式会社クロス・マーケティング

Cross Marketing

目次

シニア層と、コロナで進む申込・購入手続きのWEBシフト ・・・・・・・・・ 02
60代と70代のインターネット利用はパソコンが1位 ・・・・・・・・・ 03
60代のスマホ保有率は56%、70代が27.2% ・・・・・・・・・ 04
60代の過半数以上がデジタルシフトへ期待　～コロナ生活影響度調査より～ ・・・・・ 05
コロナによる申込・購入手続きのWEBシフト ・・・・・・・・・ 06
クロス・マーケティングが提供するサービス　～ポストコロナのUIUX調査～ ・・・・・ 07
会社概要 ・・・・・・・・・ 08

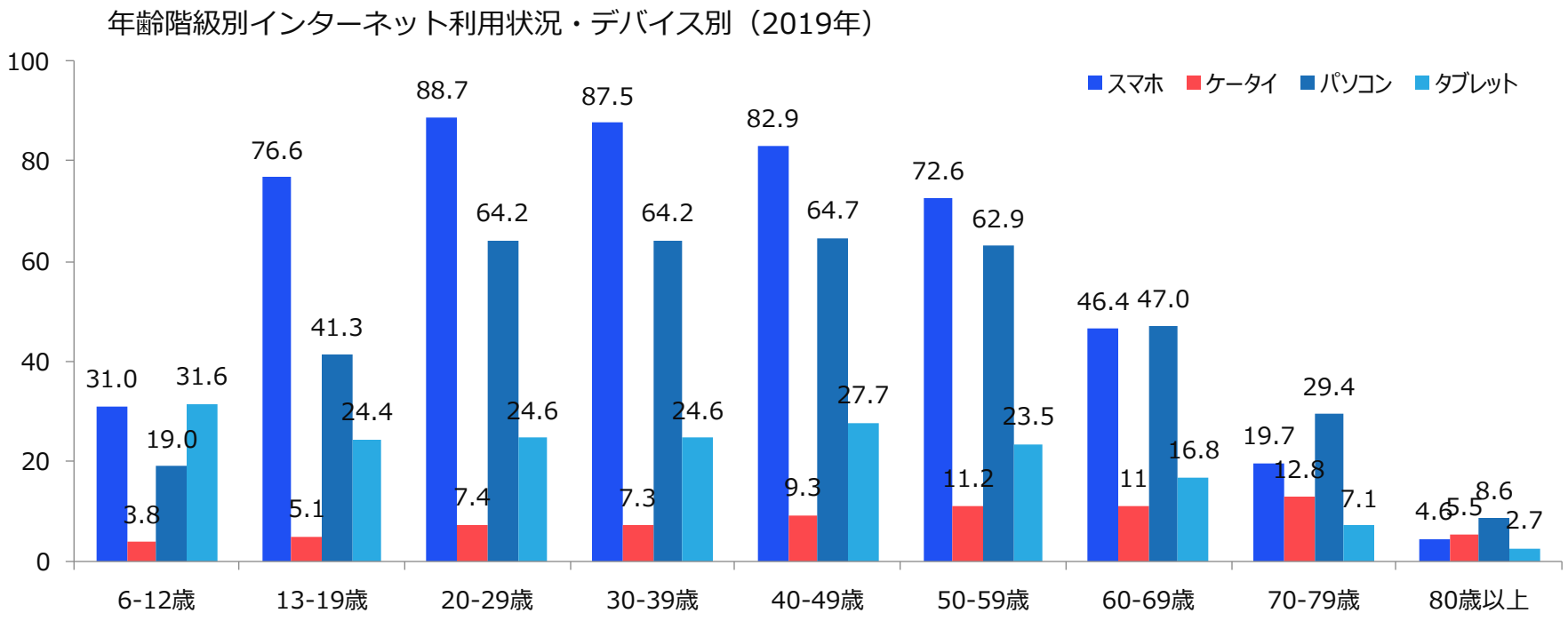
（C） Cross Marketing Inc. All Rights Reserved.

シニア層と、コロナで進む申込・購入手続きのWEBシフト

（C） Cross Marketing Inc. All Rights Reserved.

60代と70代のインターネット利用はパソコンが1位

- 2019年時点における、生活者のインターネット利用状況が下記のグラフです。
- 60代以上の高齢者を見ると、50代以下の層とは異なり、**スマホでのインターネット利用率が急に下がります**。逆に**パソコンでのインターネット接続が1位**になっているのが特徴的です。



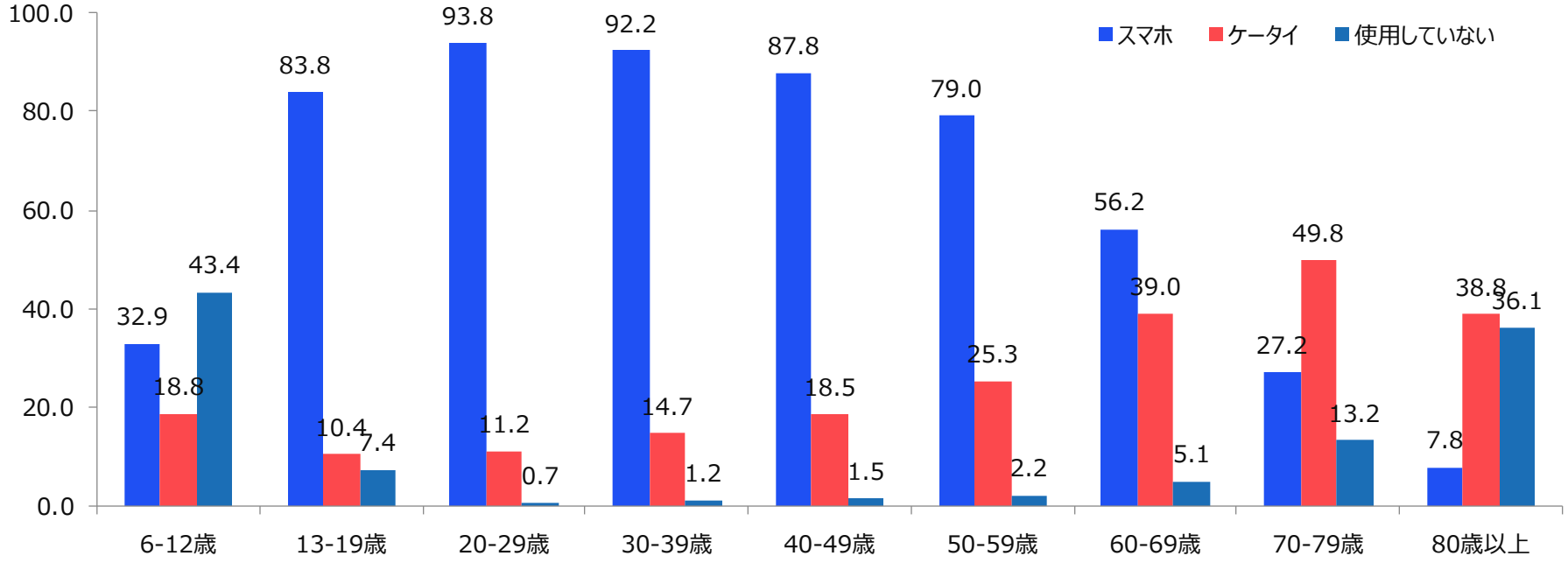
出典：総務省通信利用動向調査令和元年版（https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/190531_1.pdf）

（C） Cross Marketing Inc. All Rights Reserved.

60代のスマホ保有率は56%、70代が27.2%

- 次に2019年時点における、スマホの保有率を年代別に見てみましょう。
- 13歳～59歳の層は、スマホ保有率が8～9割程度となっています。インターネットの利用状況と同様に、**60代ではスマホ保有率が56%**となり、**70代では27.2%**と、他年代より低くなっています。また、両年代とも依然、いわゆる**ガラケーの保有者が4、5割**占めています。
- しかし、**スマホを使用して生活している高齢者が相当数存在**していることが分かります。

年齢階級別モバイル端末の保有状況（2019年）



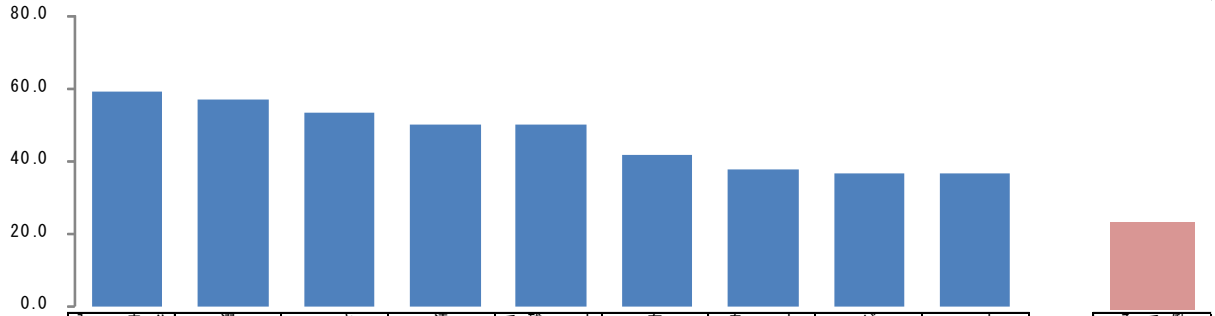
出典：総務省通信利用動向調査令和元年版（https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/190531_1.pdf）

（C） Cross Marketing Inc. All Rights Reserved.

60代の過半数以上がデジタルシフトへ期待　～コロナ生活影響度調査より～

Cross Marketing

- 下図は当社が行った、コロナ流行拡大において、デジタルシフトに対する期待度合について聴取した結果です。
- 他の年代と同様に、60代の生活者も「公的機関の電子申請・手続き」「選挙のオンライン投票」の**行政サービス**、「遠隔医療」の**医療サービス**、「キャッシュレス決済」「ネットバンキング」など、**非接触・非対面の決済・金融サービスに対しても、過半数以上の人60代が期待**していると回答しています。



			公的機関の電子申請・手続き（確定申告、住民票入手など）	選挙のオンライン投票	キャッシュレス決済（現金以外の支払い）	遠隔診療	ネットバンキング（PC、スマホで残高照会や振込等ができる）	在宅勤務	オンライン学習（塾や習い事、自主学習など）	ビデオ会議	オンライン教育（学校）	働き方改革が進んでいる（あてはまる・計TOP3）
全体		2500	59.3	56.8	53.3	50.1	50.0	41.8	37.7	36.7	36.6	23.4
別性	男性	1250	57.3	54.3	52.1	49.0	50.9	39.1	34.5	35.6	33.8	24.3
	女性	1250	61.3	59.2	54.5	51.3	49.1	44.5	40.9	37.8	39.3	22.4
性年代別	男性２０代	250	55.6	52.0	52.8	45.6	52.4	45.6	41.6	43.6	40.0	32.4
	女性２０代	250	61.6	61.2	58.0	49.2	58.4	58.0	47.6	50.0	47.6	34.4
	男性３０代	250	56.8	50.8	51.6	46.8	48.8	43.2	35.2	37.2	36.4	28.8
	女性３０代	250	55.6	59.6	55.6	48.8	48.8	48.0	41.6	38.4	40.8	23.2
	男性４０代	250	57.6	54.0	50.0	48.4	50.8	40.0	34.8	35.2	32.8	27.6
	女性４０代	250	59.2	56.8	51.2	50.0	48.0	44.0	42.4	36.0	39.2	20.8
	男性５０代	250	58.0	54.0	52.8	47.6	48.8	37.6	34.0	33.6	33.2	16.8
	女性５０代	250	65.6	61.2	52.0	54.4	45.2	38.4	37.2	35.6	37.2	17.6
	男性６０代	250	58.8	60.8	53.2	56.4	53.6	29.2	26.8	28.4	26.4	16.0
	女性６０代	250	64.4	57.2	56.0	54.4	44.8	34.0	35.6	29.2	32.0	16.0

出典：クロス・マーケティング 「新型コロナウイルス生活影響度調査・第4回」（2020.04.24-04.26、全国20～69歳の男女（n=2500）、インターネット調査

（C） Cross Marketing Inc. All Rights Reserved.

コロナによる申込・購入手続きのWEBシフト

- コロナ流行の拡大による緊急事態宣言の発出により、企業は、コールセンターの業務を縮小したり、時短営業などを行うことで、人対人のサービス・接客のキャパが制限されることになりました。その結果、一部事業者からは、**手続き/購入申し込みのウェブへの誘導**がなされるようになっています。コロナを契機に、**人toWEBシフト**がさらに加速するかもしれません。
- 60代、70代でも、パソコンやスマホを使ってインターネットにアクセスし、行政・医療・金融サービスのデジタルシフトに期待している人が相当数存在していることを見てきましたが、**申込・購入の手続きWEBシフト**により、**シニア層にも配慮したユニバーサルなUI**が求められることになってくるかもしれません。

www.pet-coo.com › news
【重要】新型コロナウイルスに伴うコールセンター縮小のお知らせ
...
新型コロナウイルス対策の特別措置法に基づく緊急事態宣言に伴い、当社スタッフならびに関係者の安全確保の観点から**コールセンター**業務を**縮小**し営業させていただくことになりました。 お客様には大変ご不便をおかけしますが、何卒ご理解賜りますようお願い ...

faq.anicom-sompo.co.jp › info_and_news › show
コールセンター業務の縮小について | よくあるご質問 | アニコム損害 ...
2020/04/08 - 新型コロナウイルス感染拡大を受け、当面の間、**コールセンター**業務を一部**縮小**させていただきます。 ご不便をおかけいたしますが、ご理解賜りますようお願い申し上げます。 詳しくは「コール.

www.diners.co.jp › ... › お知らせ
コールセンターの受付業務の縮小について | お知らせ | ダイナース
...
4 日前 - ... 地方自治体の外出自粛の要請に従い、当社は従業員の健康と安全を考慮して、出勤する従業員数を大幅に**縮小**し、感染拡大防止対策の強化に努めています。 現在、ダイナースクラブ **コールセンター**ではカードの紛失・盗難のご連絡以外の ...

www.gs816.jp › news
緊急事態宣言発令に伴う、弊社コールセンター（お客様センター）の ...
2020/04/17 - お客様各位 新型コロナウイルス感染症の拡大防止措置のため、 お客様センター（**コールセンター**）の受付時間の**縮小**および、お客様センターの体制を一部**縮小**し、少人数体制にて対応させていただくこととなりました。 これに伴い、お客様相談室 ...

www.jfr-card.co.jp › info
「緊急事態宣言」に伴うお問い合わせセンターへの影響について
...
2020/04/09 - 当社では現在、「緊急事態宣言」の発令および、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、お問い合わせセンターの承り体制を**縮小**させていただきます。 これに伴い、お問い合わせセンターへのお電話がつながりにくくなる場合や、各種お ...

【コロナ対応】ジャパネットたかた、クーポンでウェブに誘導 コールセンター業務縮小のため

出典：各種ニュース、検索結果より

（C） Cross Marketing Inc. All Rights Reserved.

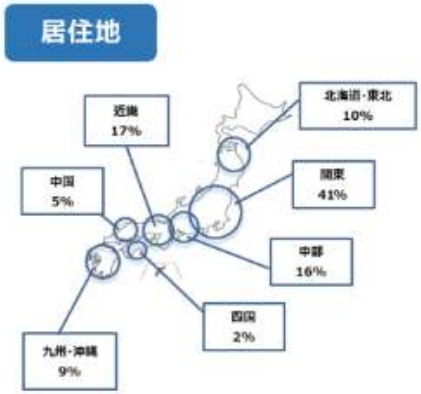
クロス・マーケティングが提供するサービス　～ポストコロナのUIUX調査～

Cross Marketing

- クロス・マーケティングでは、シニア層研究の為の、パネル、コミュニティを保有しています。

クロス・マーケティングのパネル「MotheR」

60代以上のシニア層も登録しています。



携帯電話パネル

帯電話の保有・使用状況を
取したアンケートパネルで
キャリア／機種（モデル
ンリーズ）／／機能の利用
度などで調査対象者を抽出
できます。

シニア・リアルコミュニティ

iDOBATA KAIGI®

シニアのホンネに会える Face to Face コミュニティ、iDOBATA KAIGI。
グループ会社R&D（リサーチ・アンド・ディベロプメント）はシニアのコミュニティに着目し、オンラインではなくオフラインのコミュニティを用いた新たなアプローチを開発しました。繰り広げられる何気ない会話を通してシニアのリアルな実態を知ることで、多面的な視点からより深いインサイトに迫ることが可能です。

（C） Cross Marketing Inc. All Rights Reserved.

会社概要

（C） Cross Marketing Inc. All Rights Reserved.

会社概要

社名	株式会社クロス・マーケティンググループ
代表者	五十嵐　幹
設立	2013年6月3日
資本金	5億6,285万円※
従業員数 （連結）	1,465名 （うち、臨時従業員211名） *2017年12月31日現在
事業内容	リサーチ事業・ITソリューション事業他
証券コード	証券コード 3675
グループ各社 加盟団体	社団法人日本マーケティングリサーチ協会 公益社団法人日本マーケティング協会 日本行動計量学会　他

（C） Cross Marketing Inc. All Rights Reserved.

クロス・マーケティングが提供するソリューション一覧

Cross Marketing

クロス・マーケティングでは、マーケティングフェーズ毎に、事業判断用のソリューションを取り揃えております。

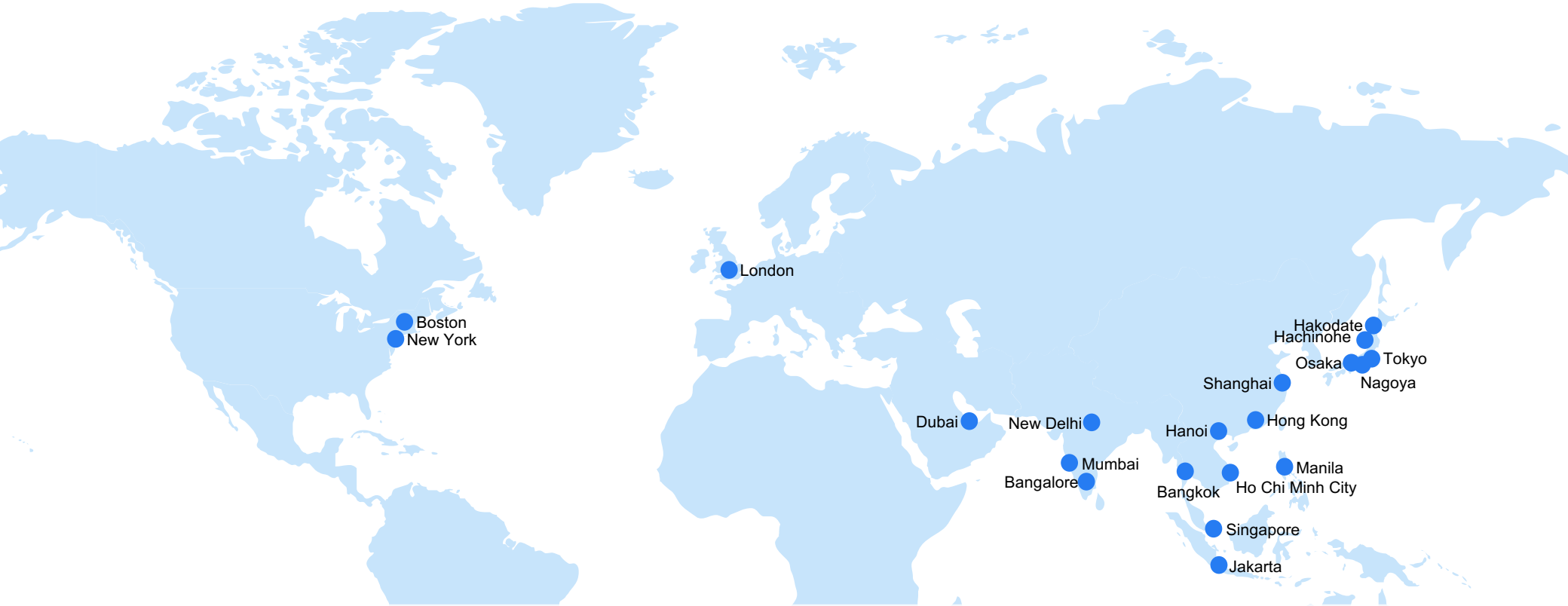
	市場機会の発見	戦略策定 STP	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞ戦略	ﾗｲﾌｻｲｸﾙ管理
	競合が真似出来ない市場を探す	どこを狙えば優位に立てるか	売れるための仕掛けを考える	上市後の長期成長を実現
市場・業界 有識者	-市場ﾏｸﾛ調査 -市場環境分析 -法令調査 -ﾘｽﾄｱｯﾌﾟ調査 -産業構造調査 -市場視察	-市場性/重要度調査（製品ｻｰﾋﾞｽ） -競合調査（企業・製品ｻｰﾋﾞｽ）	-ﾃｽﾄﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞ -ﾏｯﾁﾝｸﾞ商談会・訪問（ｾｯﾄｱｯﾌﾟ） - ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ事例収集	- 店頭調査(売場棚欠品確認)
生活者	**01 生活者理解調査** 生活者の意識・実態の基礎データとして **02 ｶｽﾀﾏｰｼﾞｬｰﾆｰ分析** 顧客の情報接点と行動をｼﾞｬｰﾆｰﾏｯﾌﾟで視覚化し、機会発見をしやすく **03 U&A調査** 商品の利用実態・意識を把握し、脱落要因やリピート促進要因を明らかにする **04 ﾍﾞﾝﾁﾏｰｸ(定点)調査** 商品の評価を定期的に観測。施策効果や、競合競争力の変化の有無をチェック	**05 ｱﾃﾞｨｱｽｸﾘｰﾆﾝｸﾞ** 社内新商品アイディア群を生活者視点で絞り込む **06 自社・競合実態把握調査** ユーザー調査から、売上を支える顧客像、スイッチ促進・売上アップ策を見出す **07 生活者意識行動把握調査** 生活者の行動・意識ﾊﾟﾀｰﾝから、市場を分類し(S)、ﾀｰｹﾞｯﾄ(T)を決め、優位なﾎﾟｼﾞｼｮﾆﾝｸﾞ(P)を見つける	**08 ｺﾝｾﾌﾟﾄ受容性調査** コンセプトがどんな人にどう響くかを見極める、ブラッシュアップ策を見出す **09 ﾃﾞｻﾞｲﾝ受容性調査** 最も訴求効果があるデザイン＆コピーを知り、パッケージや広告に活用。リニューアルにも有効 **10 試作品受容性調査** 実際に試してもらい、市場に出す前のネガティブチェック。競合との優劣も確認。 **11 価格受容性調査** 商品の適正価格をロジカルに算出。スペック変更のシェアシミュレーションも可	**12 新商品初期購入者調査** 当初の目的が達成できているかを計測 **13 ﾌﾞﾗﾝﾄﾞ認知・利用実態調査** ブランド力を測定しブランドを育てる（浸透度・満足度・イメージ・ロイヤルティ） **14 顧客満足度調査** 現状評価から、満足度を高めるための要素を抽出し、優先度をつける **15 従業員満足度調査** 従業員定着の改善策を洗い出す／店舗・業態別に業績との関係を分析 **16 店頭(売場)評価調査** 売場での購買パターンと心理を分析し、売上増の要素抽出。バイヤー営業資料にも

（C） Cross Marketing Inc. All Rights Reserved.

拠点一覧

Cross Marketing

世界11カ国、20拠点以上で展開しています



Cross Marketing Group　Cross Marketing　ENVIROSELL　R&D Research and Development　medilead　Cross Communication

Cross Propworks　Cross | Tech　Kadence International　JUPITER MARKET RESEARCH SOLUTIONS　MARKELYTICS　Medical World Parts

Shopper's Eye　D&M Data and Marketing　CROSS VENTURES　UNCOVER TRUTH　gr.a.m

(C) Cross Marketing Inc. All Rights Reserved.

Cross Marketing

Partnering for your best decisions
すべては、お客様の最良の決断のために

ご注意

※この資料の無断複写、複製、ノウハウの使用、企業秘密の開示などは一切禁じられています。
お取り扱いには十分にお気をつけください。