

【訃報と葬儀に関するアンケート調査】

弔電を「送っていいのかわからない」と回答する方が多数

送る方は全体の2割で8割は別の手段をとっている、最新の弔電事情とは？

訃報を受け取ったが葬儀に参列出来なかった20代~50代の男女に調査

遺影写真作成サービス国内トップシェア、インターネットを活用した訃報のサービス「tsunagoo」を展開する株式会社アスカネット（本社：広島県広島市、代表取締役社長 松尾 雄司、以下アスカネット）は、訃報を受け取ったが葬儀に参列出来なかった男女20代~50代の男女400名を対象に**訃報と葬儀に関する調査**を実施しましたので、その結果を発表いたします。

【調査概要】

スクリーニング：訃報を受け取ったが葬儀に参列出来なかった方

調査対象：20代~50代の男女400名

調査機関：アイブリッジ株式会社

調査ツール：Freeasy

集計方法：インターネット調査

調査期間：2023年9月5日~9月6日

回答数：400名

※調査結果の数値は小数点第2位以下を適宜四捨五入して表示しているため、積み上げ計算すると誤差がでる場合があります。

リリースサマリー

- 弔電を送ると答えた方は全体の2割で、8割が別の手段をとっている
電話やLINEで連絡をとった方は全体の25%で20代、30代が多く回答
- 弔電を「送っていいのかわからない」と回答した方は40.2%。大半が回答
- 弔電を用意せず時間を置いた結果、「機会を逃してしまい何も出来なかった」方が48%という結果に
- お悔みを伝えるサービスには「遺族の迷惑にならない」、「手間がかからない」の2点が求められている

※調査結果をご紹介いただく際は「アスカネット調べ」と注釈を記載ください。

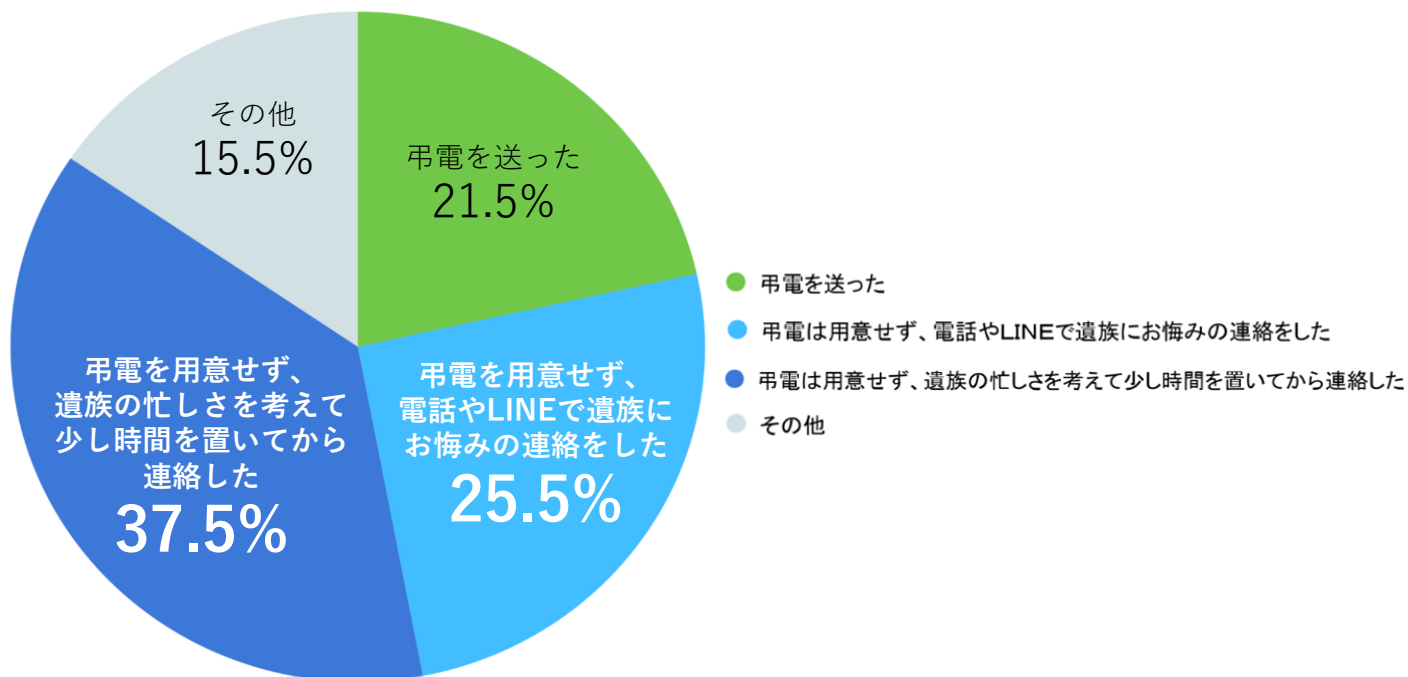
【調査背景】

知り合いやご友人、身近な方に不幸があった時の訃報。訃報を受け取ったものの近年、新型コロナウイルスの影響や家族葬などの関係で葬儀に参列出来ないケースが増えています。弔意を示す方法として「弔電」がありますが、初めて弔電を送る時はどうしたらいいのかわからない方がいないでしょうか？そこで弔電に関する困りごとや、訃報を受け取った方はどんな対応をしているのか20代~50代の男女400名に調査いたしました。

家族葬の増加、新型コロナなどを受けて、弔電事情や人々の意識にどのような影響がでているのかを紐解き、弔意の表し方にどんな変化があるのか調査を実施しました。

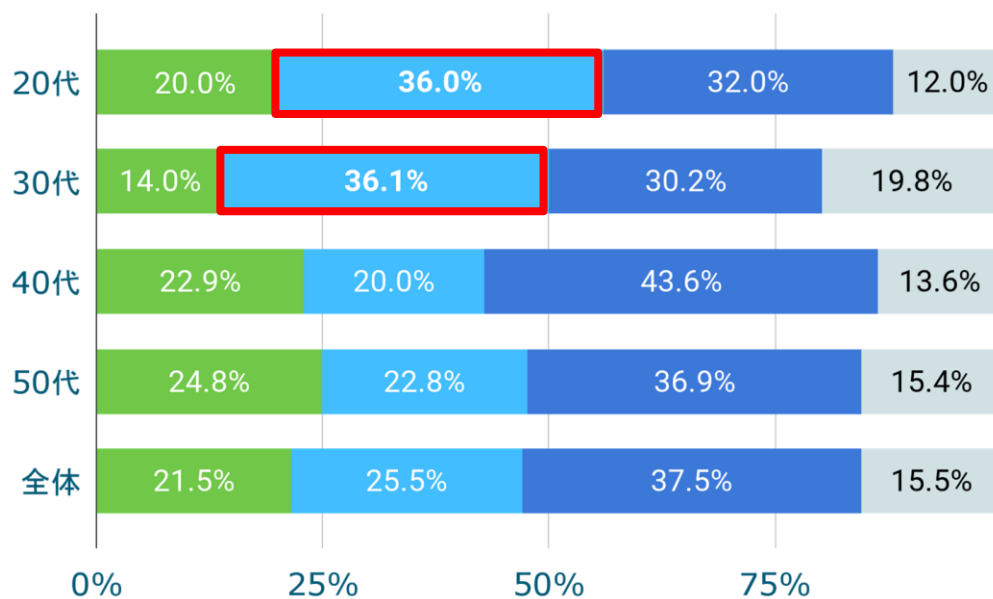
弔電を送ると答えた方は全体の2割で、8割が別の手段をとっている 電話やLINEで連絡をとった方は全体の25%で20代、30代が多く回答

Q1. 訃報を受け取った時、あなたは怎么样了か？



(単数回答) n=400

<20代~50代 年代別の回答>



(単数回答) n=400

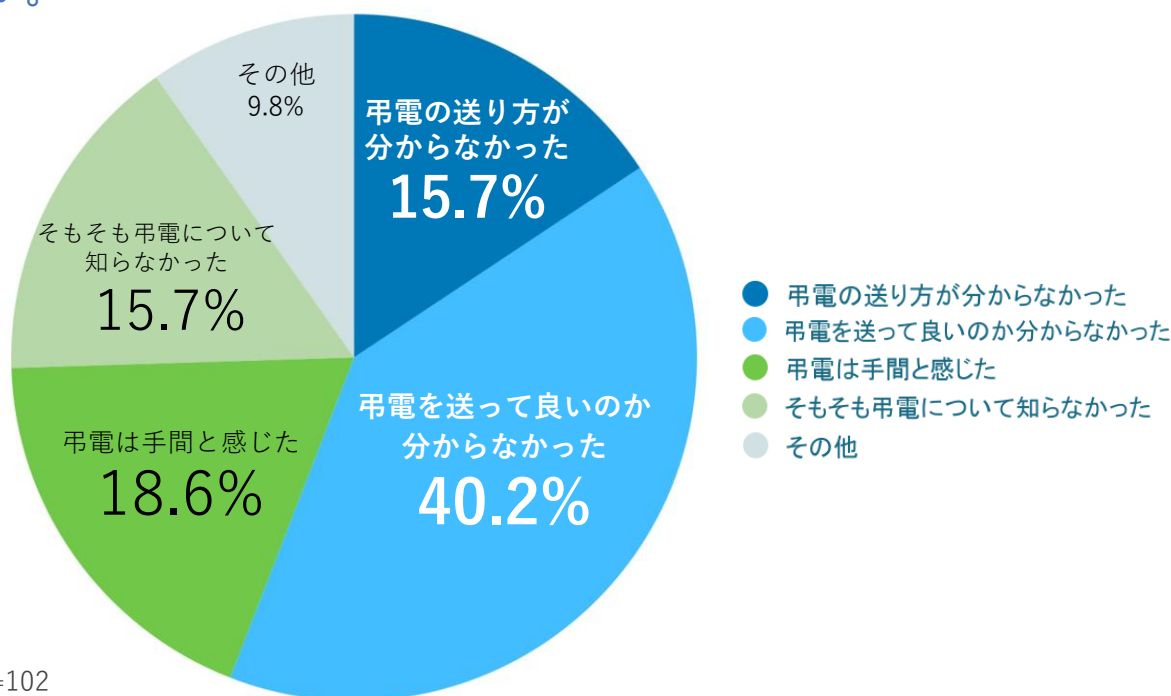
20代から50代の男女400名に弔電について調査をおこなったところ、弔電を送った方は全体の2割で、8割は弔電は用意せず別の方法をとっているという結果になりました。

弔電を用意しなかったと回答した人の中で、その後「遺族の忙しさを考えて少し時間を置いてから連絡した」方が37.5%で、「電話やLINEで遺族にお悔みの連絡をした」方が25.5%という回答をし、弔電を送らなかった場合でも別の手段で遺族に対してお悔みの言葉を伝えていることがわかりました。

また、年代別にグラフを比較したところ、電話やLINE等、別の方法で弔意を示すことについて20代~30代は抵抗がなく一番多い回答となりました。

弔電を「送っていいのかわからない」と回答した方は40.2% 大半の方が回答

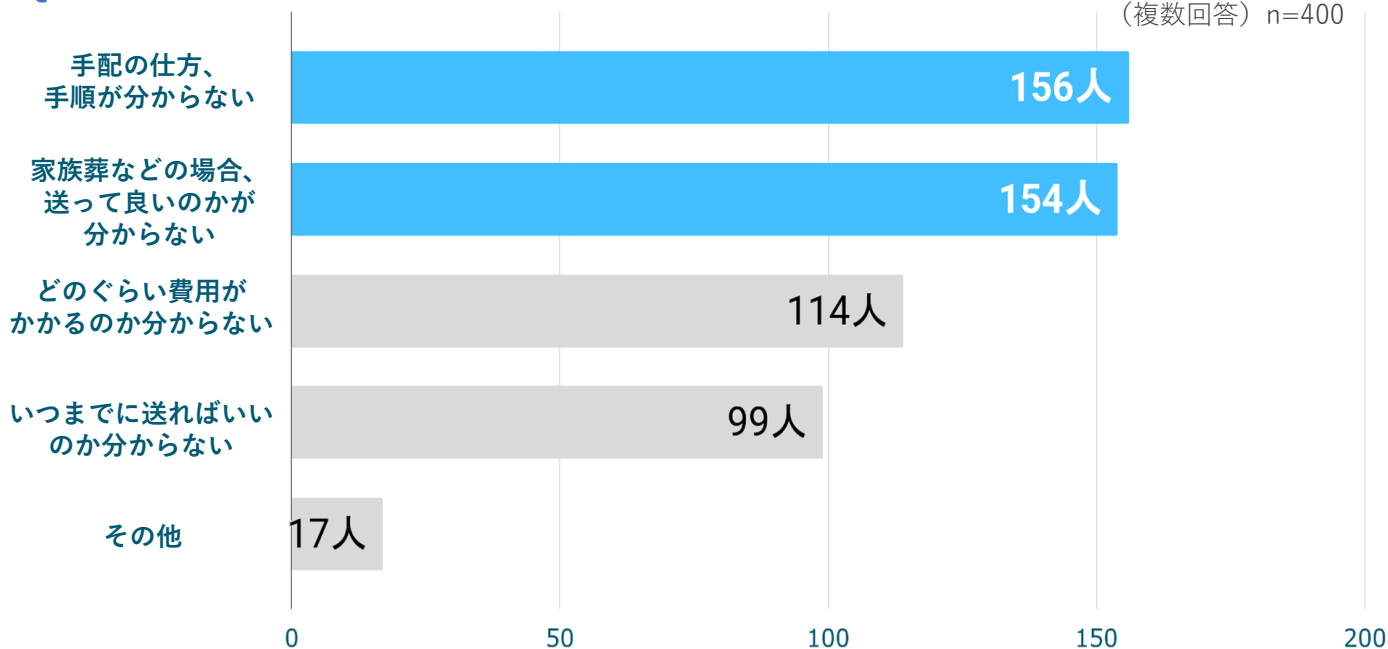
Q2. 電報などの弔電を利用しなかった理由は何ですか？最もあてはまるものを選びください。



(単数回答) n=102

Q3. 弔電に関する困りごととして近いものを教えてください。

(複数回答) n=400



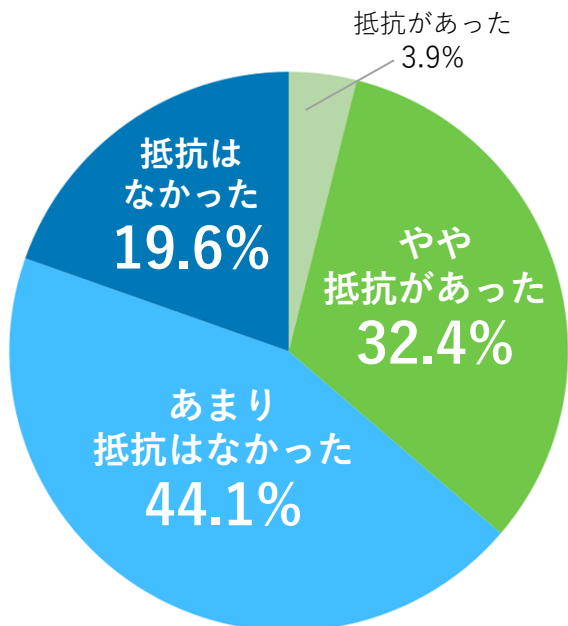
続いて弔電を用意できなかった方を対象にその理由について調査しました。最も多い回答は「弔電を送って良いのかわからなかった」が40.2%で、続いて「弔電は手間と感じた」が18.6%、3番目に多い回答は「弔電の送り方が分らなかった」「そもそも弔電について知らなかった」が同列で15.7%となりました。

弔電について送っていいのかわからないと回答する方が多い中、弔電に関する困りごとを調査したところ「手配の仕方、手順がわからない」と回答した方が156人、「家族葬などの場合、送って良いのかわからない」が僅差で154人という結果になりました。

「送って良いのかわからない」という不安を抱えている方が多いことから、ご遺族や葬儀社から案内があれば「送っても良い」「送りたい」という回答が増えると推測できます。

電話やLINEで連絡することに対して半数以上は抵抗感がないと回答 一方で電話やLINEを使わなかった方の理由とは

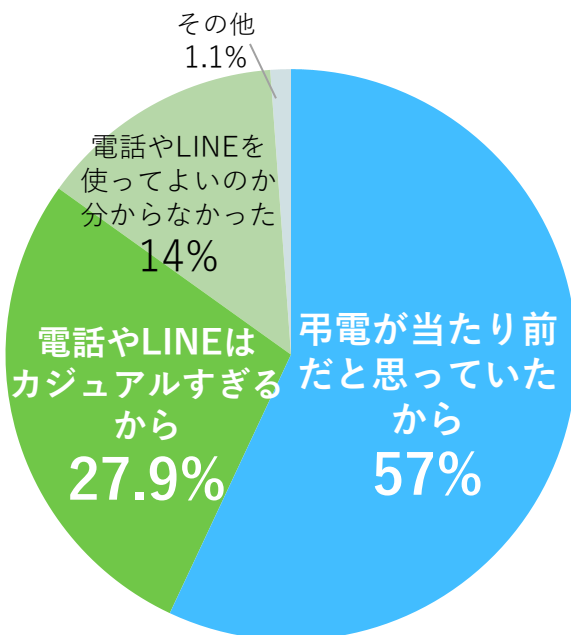
Q4. 電話やLINEでの連絡に抵抗はありましたか？



(単数回答) n=102

- 抵抗があった
- やや抵抗があった
- あまり抵抗はなかった
- 抵抗はなかった

Q5. 電話やLINEを使わなかった理由は何ですか？最もあてはまるものをお選びください。



(単数回答) n=86

- 弔電が当たり前だと思っていたから
- 電話やLINEを使ってよいのか分からなかった
- 電話やLINEはカジュアルすぎるから
- その他

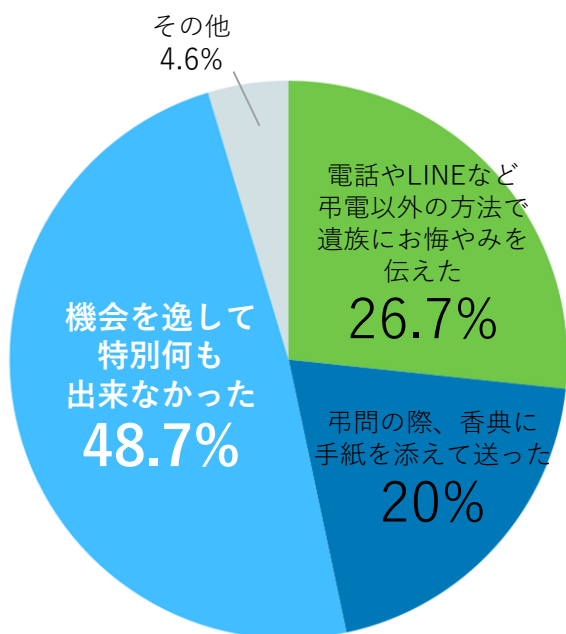
Q.1で「弔電を用意せず、電話やLINEで遺族にお悔みの連絡をした」と回答した102名に電話やLINEで連絡することに対する抵抗感について調査したところ、「あまり抵抗はなかった」が44.1%で最も多く、2番目に多い回答は「やや抵抗があった」で32.4%、「抵抗はなかった」が19.6%と続き、電話やLINEでの連絡に抵抗感が少ない傾向にあるようです。

その一方で、Q.1で弔電を送った人に対して電話やLINEでお悔みの言葉を送らなかった理由として最も多かったのは「弔電が当たり前だと思ったから」が57%で特に40代～50代の方が多く回答していました。

LINEや電話は私たちの身近な連絡手段であり、簡単に送れるというメリットがありますが弔意を伝える際に「カジュアルすぎるのではないのか」と感じる方が一定数いらっしゃいます。初めて弔電を送る方は手順が分からない方も多くいるため、お悔みの気持ちを「電話やLINEのように簡単」に伝えられるサービスが求められているのではないかと考えられます。

弔電を用意せず時間を置いた結果、「機会を逃してしまい何も出来なかった」方が48%という結果に

Q6. その後、どのような連絡手段で弔意を示しましたか？



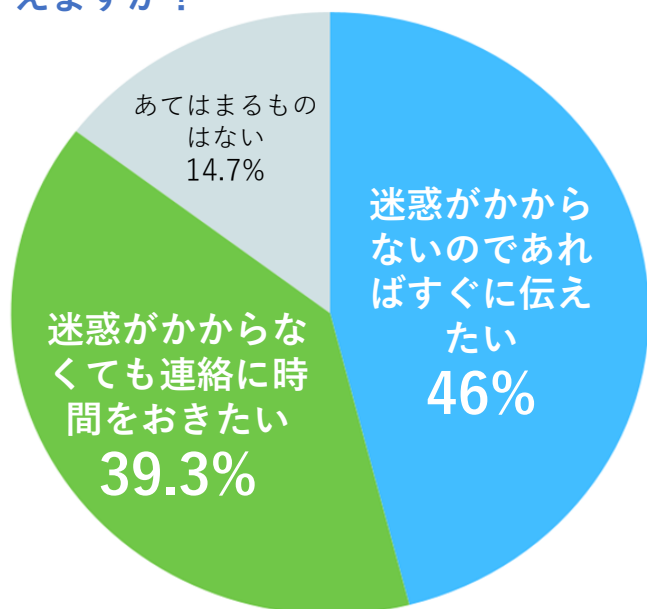
(単数回答) n=150

- 電話やLINEなど弔電以外の方法で遺族にお悔やみを伝えた
- 弔問の際、香典に手紙を添えて送った
- 機会を逸して特別何も出来なかった
- その他

続いてQ.1で「弔電を用意せず、時間を置いてから連絡する」と答えた人についてその後を調査すると「機会を逃して特別何もできなかった」が最も多く48.7%で、続いて「電話やLINEなど弔電以外の方法で遺族にお悔やみを伝えた」が26.7%、「弔問の際、香典に手紙を添えて送った」が20%という結果になりました。

弔電を送らなかった人の約半数は、そのまま何も出来なかったと回答していることから弔意を示すには、訃報を受け取った方が適切なタイミングを認識することが重要となります。

Q7. 遺族に迷惑のかからない方法でお悔やみを伝える方法があったら、すぐに伝えますか？



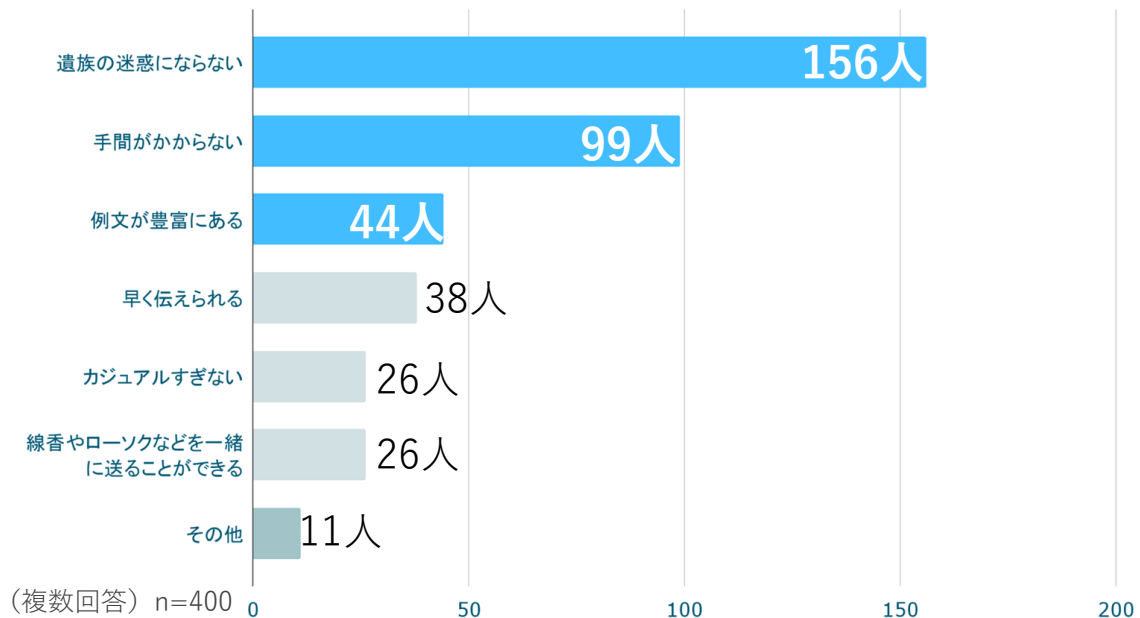
(単数回答) n=150

- 迷惑がかからないのであればすぐに伝えたい
- 迷惑がかからなくても連絡に時間をおきたい
- あてはまるものはない

弔意を示す適切なタイミングについて、迷惑がかからないのであれば「すぐに伝えたい」と回答した方が46%と最も多く、続いて「連絡に時間をおきたい」と回答した方は僅差の39.3%となり、「すぐに伝えたい」と回答する方が多い結果となりました。

お悔みを伝えるサービスには「遺族の迷惑にならない」、「手間がかからない」の2点が求められている

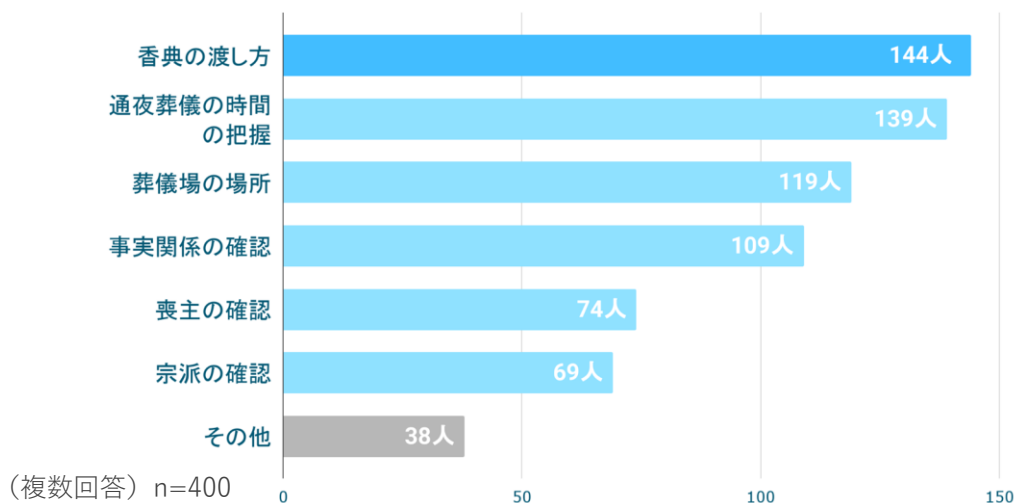
Q8. お悔やみを伝えるサービスに求めることはどんなことですか？最も当てはまるものを1つ選んでください。



お悔みを伝えるサービスに求めることとして、最も寄せられた回答は「遺族の迷惑にならない」が156人で、続いて「手間がかからない」が99人、「例文が豊富にある」が44人という結果になりました。

お悔やみを伝えるサービスには「ご遺族の迷惑にならないこと」「手間がかからないこと」の両立が求められると考えられます。

Q9. 訃報を受け取ったときに困ったことがあれば教えてください。



最後に訃報に関する困りごとを調査したところでは、最も多い回答は「香典の渡し方(144人)」続いて「通夜葬儀の時間の把握(139人)」、「葬儀場の場所(119人)」という結果になりました。

通夜葬儀の時間や葬儀場の場所など、訃報を知らせる際に葬儀社が関わってくる部分はもちろん、香典の渡し方など葬儀ならではのルールについて相談出来るサービスが求められると推測されます。

弔電はもちろん、訃報を受け取った際の困り事を解決させるサービス 「tsunagoo(つなぐ)」

『tsunagoo』は従来紙面に印刷するのが常識であった訃報をWebページとして生成、そこから弔電、供物、香典受付までスマホで完結でき、喪家や会葬者と葬儀社様の双方にとって非常に便利なサービスです。

コロナ禍で葬儀に参列できない方が増えた葬儀業界で、ますます利用が加速し、全国の約3,200の葬儀会館で利用されております。

tsunagoo (つなぐ) サイト :

<https://www.27900.jp/info/index.html>



喪家（ご遺族）へのソリューションも拡充する「tsunagoo」

当社は、20年以上にわたりフューネラルサービス事業を展開するなか、遠隔で遺影写真を加工・出力するシステムを全国約2,700箇所の葬儀社に提供し、葬儀用の遺影写真の作成事業では、年間44万件を作成、国内シェアの約3割を占めております。さらに2017年より、喪家や会葬者、葬儀社それぞれのニーズに寄り添うWeb サービス、『tsunagoo』を提供しております。

利用者となる喪家は、従来紙面に印刷するのが常識であった訃報をWebページとして生成し、スマートフォンから関係者へ訃報を配信することができます。また訃報を受け取った関係者は、訃報のWebページから弔電、供物、香典受付まで、スマートフォンで注文可能です。

株式会社 アスカネット 概要

会社名 : 株式会社 アスカネット (<https://www.asukanet.co.jp>)

所在地 : 〒731-0138 広島県広島市安佐南区祇園3-28-14

設立 : 1995年7月6日

資本金 : 4.9 億円

代表者 : 代表取締役社長 松尾 雄司 (まつお ゆうじ)

事業内容: フォトブック事業 フューネラル事業 空中ディスプレイ事業

※ 本リリースに記載されている社名・製品名等は、各社の商標または登録商標です。

* その他アスカネットが提供する葬儀サービス情報はコチラ: <https://www.mds.ne.jp/>

<報道関係者からのお問合せ先>

アスカネット 広報事務局 / 担当: 折田、和田

TEL: 03-6427-1627 FAX: 03-6730-9713 E-mail: contact@kartz.co.jp