

「パーソナルデータの提供・活用に関する消費者意識調査レポート」発行 ～約7割が企業へのデータ提供に抵抗感も、「お気に入り企業」へは約9割が好意的～

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：網野 孝、以下 アルティウスリンク）は、個人情報に関する意識調査『パーソナルデータ^{※1}の提供・活用に関する消費者意識調査レポート』を2025年3月18日に発表しました。

本調査は、年代や性別、提供する情報の内容に基づき、消費者の抵抗感の傾向を明らかにすることを目的に、「自分で選定・購入・利用している商品・サービス」がある20～79歳の男女3,714人を対象に実施しました。



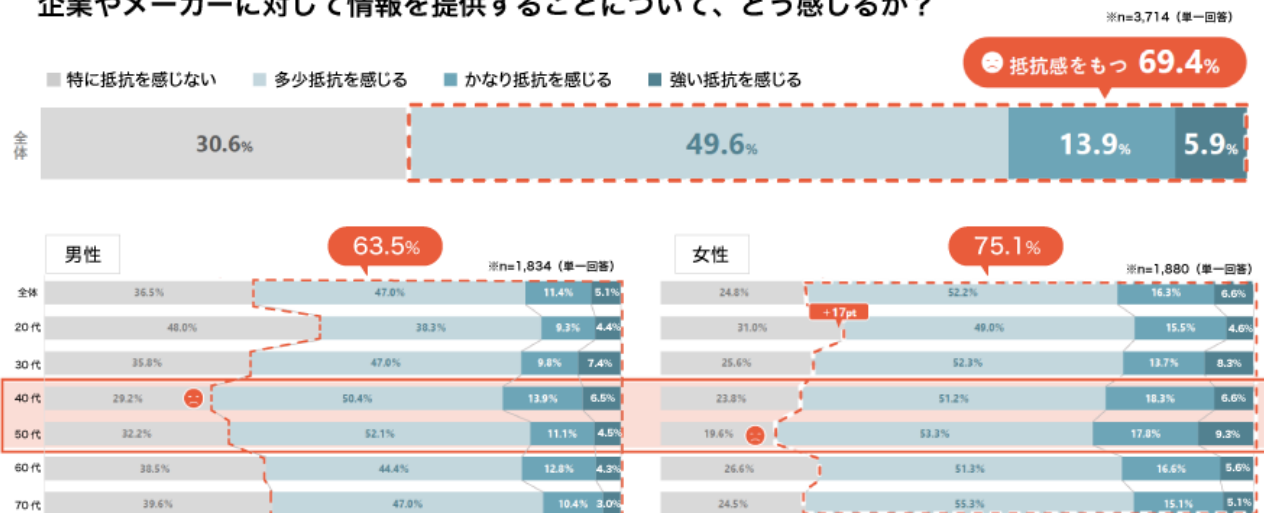
『パーソナルデータの提供・活用に関する消費者意識調査レポート』

https://www.services.altius-link.com/download/report/personaldata2024/?inquiryType=report_personaldata2024

約7割が企業へのデータ提供に抵抗感。女性や中高年層において抵抗感がより顕著に

全体の約7割が、企業へのパーソナルデータ提供に「抵抗感がある」と回答。性別では女性の方が抵抗を感じやすく、男女間で10pt以上の差が見られました。年代別では中年層の抵抗感が最も高く、男性では40代、女性では50代が特に高い結果に。また約2割の人が「いかなる情報の提供も望まない」と回答しており、顧客の意向を考慮した目的の明示やコミュニケーション設計がポイントになると考えられます。

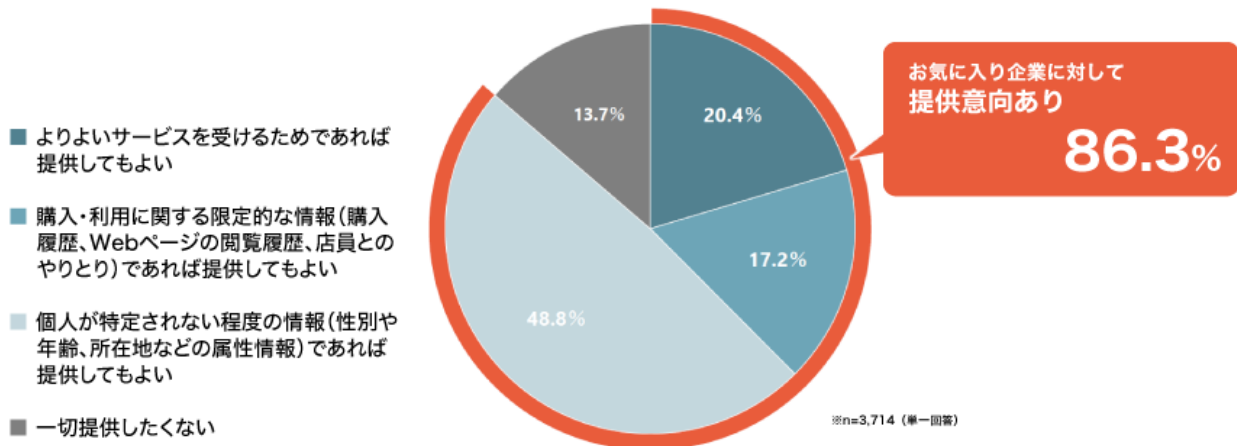
◆よりあなたの好みやニーズに合わせた情報提供・提案を行うため、企業やメーカーに対して情報を提供することについて、どう感じるか？



「お気に入り企業」へのデータ提供は86.3%が好意的。消費者との信頼関係構築がデータ活用の要

一方で「お気に入り企業」に対するパーソナルデータの提供意向は86.3%と好意的であることが明らかに。パーソナルデータに基づいたサービスやサポートに対するニーズも見受けられ、企業がデータ活用を推進するには、消費者との信頼関係を築くことが重要であることが明らかになりました。そのために企業はまず、既存の顧客接点から得られるデータを最大限に活用して顧客体験（CX）の向上を図り、さらなるデータ取得と活用のサイクルを築くことで、エンゲージメント強化につながると推察できます。

◆お気に入りのブランド、企業やメーカーに対して、
あなたの情報を収集・活用することについてどう感じるか？（もっともあてはまるものひとつ）



本調査では、性・年代別の「提供を許容できるパーソナルデータ」の傾向や、「情報提供によって企業に期待すること」などの調査結果も公開しています。顧客接点を強化したブランディング、マーケティング、カスタマーサポート戦略の立案にお役立てください。

『パーソナルデータの提供・活用に関する消費者意識調査レポート』

https://www.services.altius-link.com/download/report/personaldata2024/?inquiryType=report_personaldata2024

アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは、KDDIと三井物産の共同出資会社です。業界最大級となる国内・海外約100か所の拠点と、約57,000人の多様な人材が誇るノウハウ・サービス力・技術により、コンタクトセンターやバックオフィスを含むお客様企業の真の課題解決に寄り添うBPO事業を展開しています。

人による高付加価値なサービスと最新のデジタル技術を掛け合わせた「デジタル BPO」で常に新しい時代のCXをデザインすることで、お客様により良いコミュニケーション体験を提供し、お客様企業の事業成長の実現を目指しています。

所在地：〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー

設立：1996年5月（アルティウスリンク発足 2023年9月1日）

代表者：代表取締役社長 網野 孝

資本金：1億円

事業内容：コンタクトセンターを中心としたBPO(Business Process Outsourcing)事業

①コンタクトセンター事業 ②バックオフィス事業 ③ITソリューション事業 ④その他関連事業

企業URL：<https://www.altius-link.com/>

● パーパス&バリューズ特設ページはこちらから

<https://www.altius-link.com/corporate/purpose/>

※1. パーソナルデータ：個人情報を含めた個人に関するすべての情報。法律で明確に定義されている個人情報に加え、個人情報との境界があいまいなものを含む、個人と関係性が見出される広範囲の情報（個人の属性情報、移動・行動・購買履歴、ウェアラブル機器からのデータなど個人情報を含むものや、特定の個人を識別できないように加工された人流情報、商品情報などが含まれる）

「デジタル BPO」は、人的なリソースのみで業務受託するのではなく、AIなどのデジタル技術を活用して受託業務の効率化を実現した上で一連業務のアウトソーシングを受託する BPO 手法のことを表現しています。

・本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。