

<報道関係各位>
NEWS LETTER

「テレワーク下におけるWEB会議利用に関する日米調査」

～アメリカと比べまだ不慣れも、8割のテレワーカーがコロナ収束後もテレワーク制度継続に肯定的～

顧客満足度（CS）調査や消費者動向に関するリサーチ・コンサルティング会社である株式会社J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、米国本社と共同で、日米におけるWEB会議システムに関する消費者調査を実施しました。その調査結果を発表いたします。

新型コロナウイルスの感染拡大や緊急事態宣言の発令をうけ、現在、多くの企業において在宅勤務を中心としたテレワークが行われています。そこで、J.D. パワーでは、日本とアメリカでのWEB会議システムの利用状況や利用者の評価などを調べ、二カ国の調査結果を比較しました。

以下が調査結果となります。本調査結果を是非ご活用いただけますと幸いです。

= 調査ダイジェスト =

TOPICS①：仕事で利用されているWEB会議システムについて

- ・アメリカではZoomの一強、日本ではマイクロソフトとZoomの2強構造

TOPICS②：WEB会議の利用端末について

- ・最も多いWEB会議への接続端末は日本もアメリカも「パソコン」
- ・音声は内蔵のマイク・スピーカー利用が多く、ヘッドセット利用は少数派

TOPICS③：会議接続や各機能利用の難しさについて

- ・会議接続や各機能の使用が「難しかった」の回答、日本の方が多い
- ・WEB会議に使い慣れたアメリカ人、まだ不慣れな日本人
- ・日本では6割が今年2月以降からWEB会議の業務利用を開始

TOPICS④：WEB会議利用中の問題・不具合について

- ・日本では「音声が聞き取りにくい」など音声品質に対する指摘の多さが顕著

TOPICS⑤：今後のテレワーク制度やWEB会議の利用意向について

- ・8割のテレワーカーがコロナ収束後もテレワーク制度継続に肯定的
- ・6割超が今後、社内会議はWEB会議でもよいと回答



= 調査概要 =

【日本】

- 調査方法：インターネット調査
- 調査期間：2020年4月17日～4月20日
- 対象者：1週間以内に仕事でWEB会議システムを利用した男女 477名

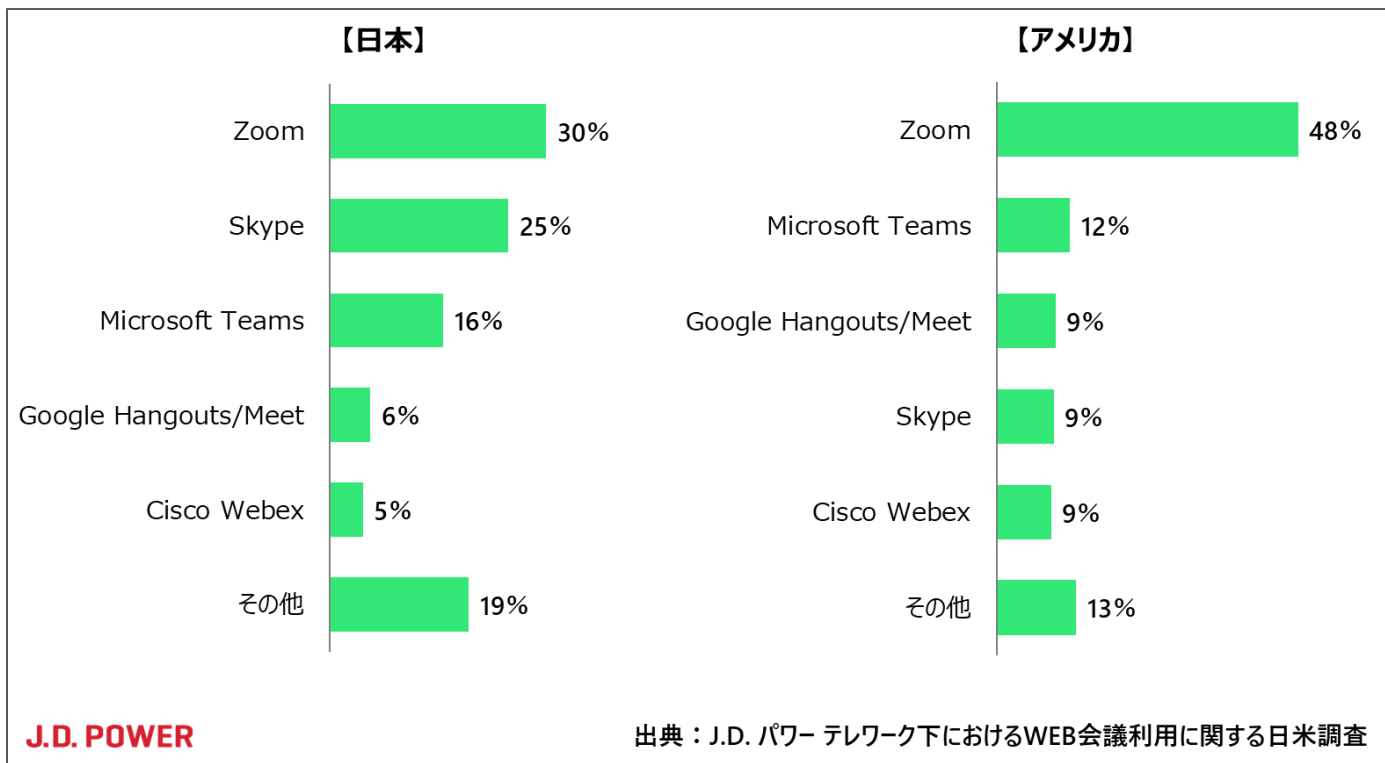
【アメリカ】

- 調査方法：インターネット調査
- 調査期間：2020年4月8日～4月9日
- 対象者：1週間以内に仕事でWEB会議システムを利用した男女 1,223名

※本リリース内容の転載にあたりましては、出典として「J.D. パワー調べ」という表記をお使い頂きますようお願い申し上げます。

テレワークやリモート会議で最も利用されているWEB会議システム、
アメリカではZoomの一強
日本ではマイクロソフトとZoomの2強構造

図1.一週間以内に直近で利用したWEB会議システムはどちらですか？



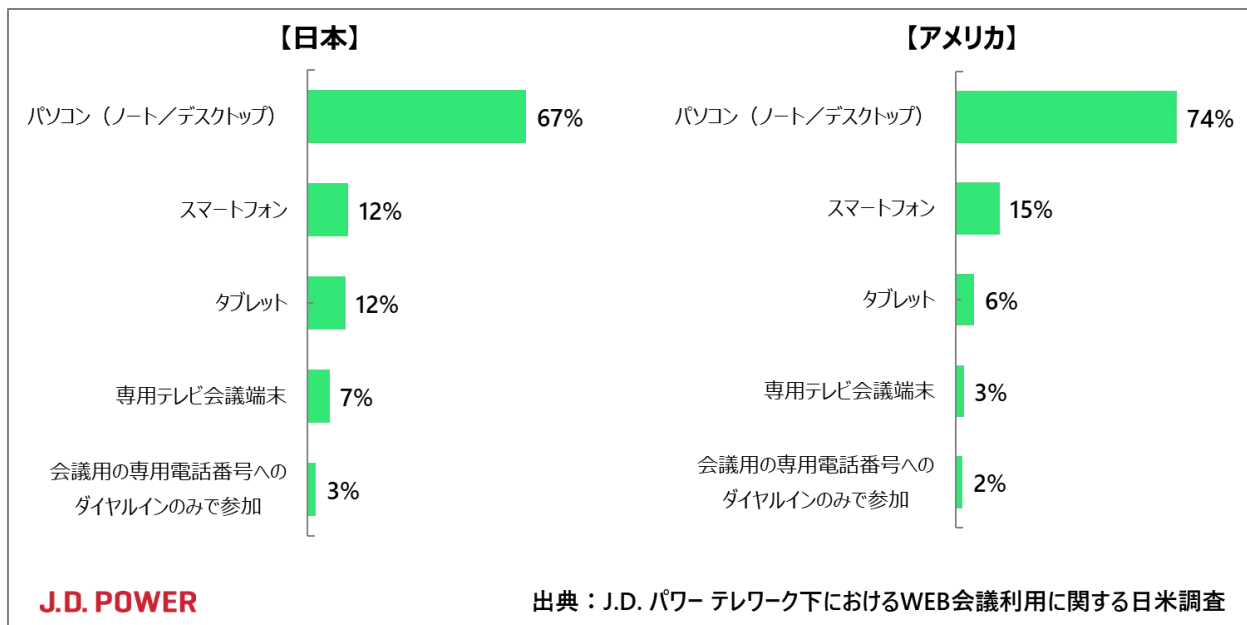
日本では①Zoom (30%)、②Skype (25%)、③MS Teams (16%) という結果に。

「Skype」と「MS Teams」はいずれもマイクロソフト社が提供するWEB会議システムで、二つを合わせると41%と最も多く、Zoom社がこれに続いています。

一方で、アメリカでは「Zoom」の利用率が48%と他と比べて突出して高く、マイクロソフト社が提供する「Skype」及び「MS Teams」を合わせた計21%に、大きく差をつけています。

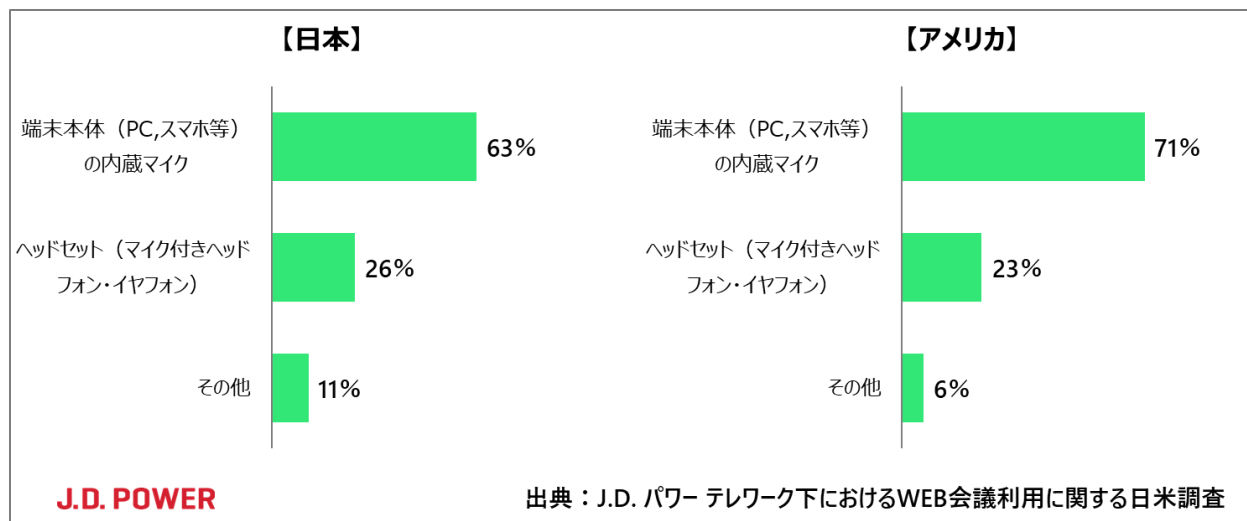
最も多いWEB会議への接続端末は日本もアメリカも「パソコン」
音声デバイスは内蔵のマイク・スピーカーの利用が多く、ヘッドセット利用は少数派

図2. WEB会議への接続や参加はどちらのデバイスから行いましたか。



WEB会議への接続端末は、日本もアメリカも「パソコン」が最も多く、日本が67%、アメリカが74%という結果でした。次いで、スマートフォン、タブレットという結果になりました。

図3. WEB会議への参加にあたって利用したマイクはどちらですか。



マイク・スピーカーデバイスについては、日米ともに「ヘッドセット」の利用は25%程度に留まり、パソコンやスマホ等の端末本体の「内蔵マイク・スピーカー」を利用するユーザーが最も多く、日本が60%、アメリカが70%という結果でした。

会議接続や各機能の使用について、「難しかった」という回答は日本のほうが多い
使い慣れているアメリカ人、まだ不慣れな日本人という構図

図4. WEB会議への接続（参加）は簡単でしたか。

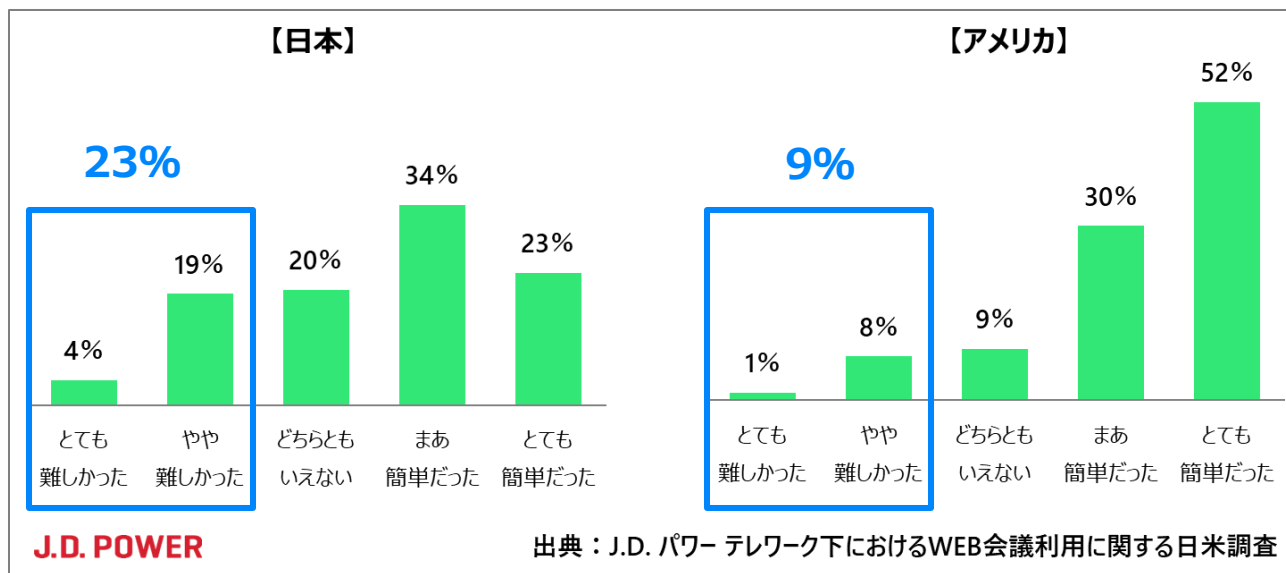
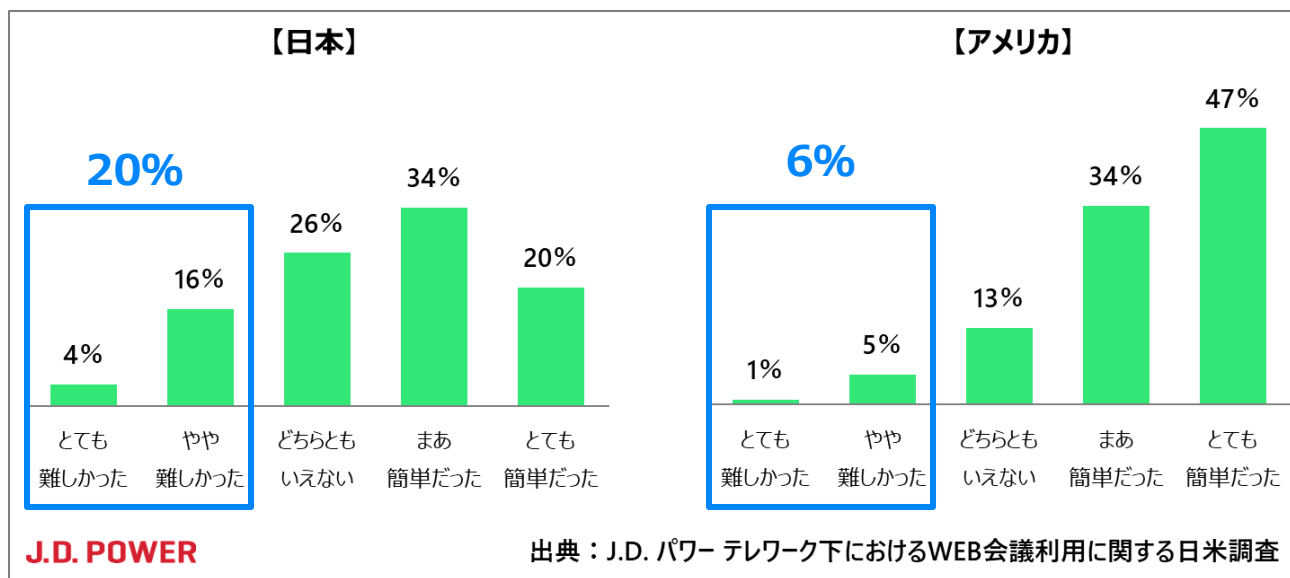


図5.各機能は簡単に使用できましたか。

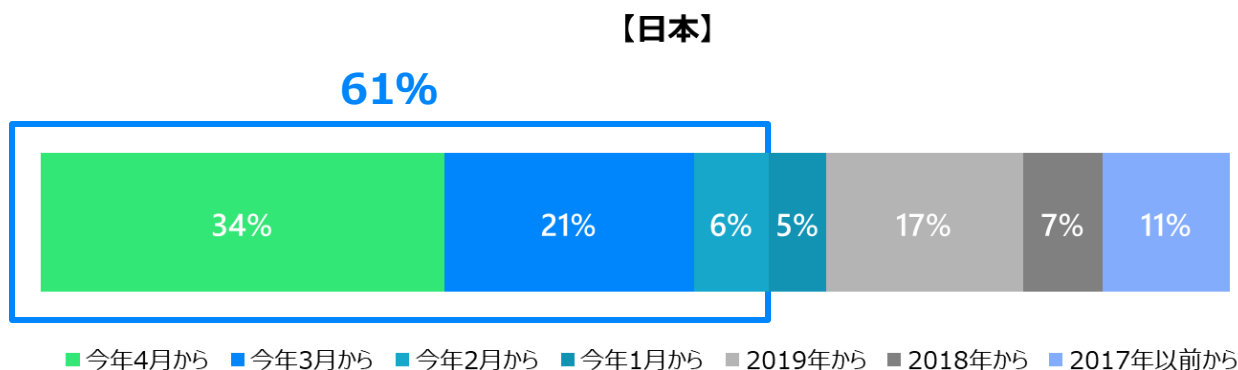


WEB会議への参加接続の難しさについて尋ねたところ、難しかったとの回答は日本では23%（「とても難しかった」、「やや難しかった」の合計）、対するアメリカでは9%でした（「とても難しかった」1%、「やや難しかった」8%）。また、搭載機能（音声ミュート、画面共有等）の操作については、難しかったとの回答は20%（「とても難しかった」、「やや難しかった」の合計）、対するアメリカでは6%でした。

WEB会議システムを使い慣れているアメリカ人、不慣れな日本人といった印象です。日米におけるユーザーのWEB会議操作に対する「慣れ」の違いが浮かび上がりました。

日本では約6割が、国内でのコロナ流行報道が目立ち始めた 2月以降からWEB会議の業務利用を開始

図6.WEB会議をよく行うようになったのはいつからですか。



J.D. POWER

出典：J.D. パワー テレワーク下におけるWEB会議利用に関する日米調査

日本の調査では、いつからWEB会議をよく利用するようになったかについても尋ねました。

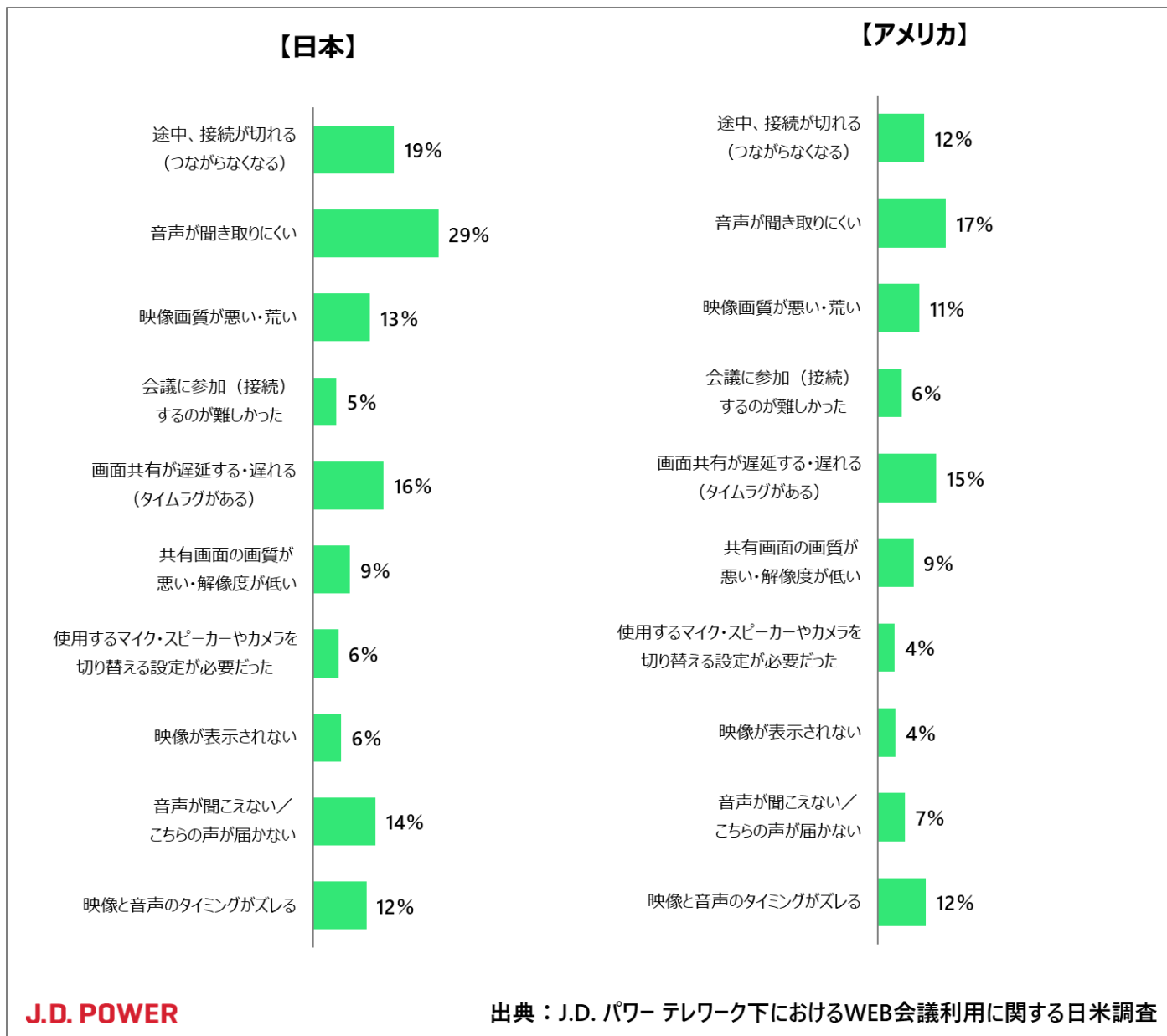
結果は、**約6割（61%）**が**今年2月以降から**という回答でした。

日本国内では1月下旬以降、IT企業を中心に在宅勤務がとられはじめ、2月始めには横浜港に寄港したクルーズ船内での感染が報道され始めました。それ以降、徐々に様々な業種の企業で在宅勤務が広がりつつあります。

この結果は、今回の新型コロナウイルス感染拡大をきっかけに、WEB会議を本格的に利用し始めたユーザーが多いこと、そして今まであまり馴染みのなかったWEB会議システムの接続や機能操作にまだ難しさを感じているユーザーが多いことを示しています。

日本では「音声が聞き取りにくい」といった音声品質に対する指摘の多さが顕著

図7. WEB会議中、以下のような問題はありましたか。あてはまるもの全てお選びください。

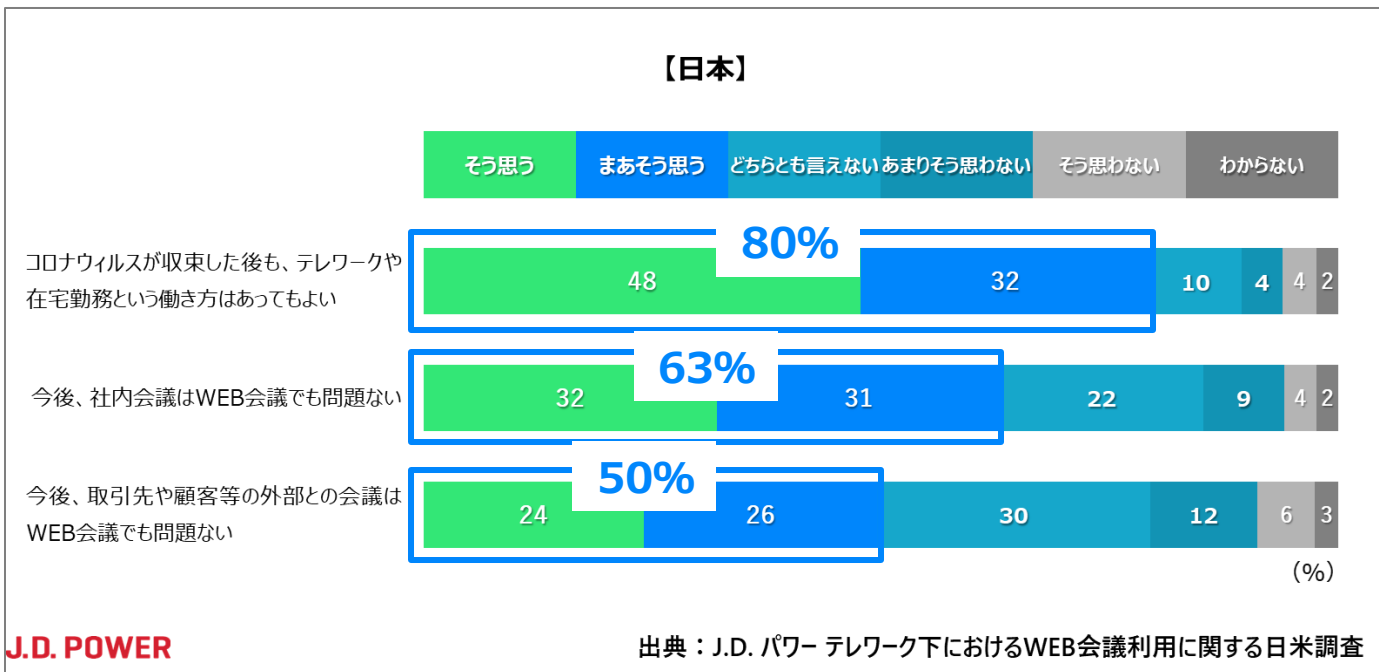


WEB会議システム利用中の問題・不具合の経験については、日本では「音声が聞き取りにくい」が29%と最も多く挙がりました。続いて、「途中、接続が切れる」(19%)、「画面共有が遅延する・遅れる」(16%)、「音声が聞こえない/こちらの声が届かない」(14%)となっています。

アメリカと比較すると、日本では音声品質に関する指摘が多いという特徴が見られました。

8割のテレワーカーがコロナ収束後もテレワーク制度継続に肯定的
6割超が今後、社内会議はWEB会議でもよいと回答

図8.以下の項目について、あなたのお考えに最も近いものをそれぞれお答えください。



今後のテレワーク制度やWEB会議システムの利用意向について確認したところ、約8割が『コロナウィルスが収束した後も、テレワークや在宅勤務という働き方はあってもよい』と回答しており、大多数が事態が収束し普段通りの生活に戻った後でも、テレワーク制度の継続に肯定的であることがわかりました。

また、約6割が『今後、社内会議はWEB会議でも問題ない』と回答しており、働き方や会議スタイルに対する意識変化が見られます。

日本では、今回の新型コロナウイルス拡大に伴って多くの人がオンラインによる会議システムを日常的に利用し始めたことが伺えます。国土も広く、ホームベースドワークという働き方も多いアメリカと異なり、これを機により多く多くのビジネスパーソンがWEB会議というものに“必要に迫られて”触れ始めたと言えるでしょう。接続や操作の難しさは普及拡大期に伴う事象と考えられ、今後ユーザーの使い慣れとともに解消が期待されます。

今回のコロナウィルス問題は、多くのビジネスパーソンが働き方や社内会議の在り方について再確認するきっかけとなったと考えます。今後はオンラインを使ったこのようなWEB会議導入も着実に増えていくと予想されます。

また、対面での会議さながらのリアルタイム性が重視されるWEB会議は少しの遅延や不具合もストレスになりがちです。トラブルやボトルネックの切り分け・要因特定が難しく、企業のIT管理者やエンドユーザーにも高いリテラシーが求められてしまいます。WEB会議製品の販売事業者にはこういった問題に対しても包括的にサポートできるようなサービスが期待されます。



J.D. パワー ジャパン GBI部門 通信・テクノロジーインダストリー
シニア・ディレクター 野本達郎 コメント

J.D. パワーについて

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

【会社概要】

日本法人名 : 株式会社ジェイ・ディー・パワー ジャパン
所在地 : 東京都港区虎ノ門5-1-5 メトロシティ神谷町8F
事業内容 : 顧客満足度調査、コンサルティング等
URL : J.D. Power 企業ウェブサイト <https://japan.jdpower.com>
情報ウェブサイト Check!CS by J.D. Power <http://jdpower-japan.com>



【本件に関する報道関係の皆様からのお問合せ先】

J.D. パワー PR事務局 <㈱イニシャル内> 担当：小野・山田・根本・三浦
TEL：03-5572-6316 FAX：03-5572-6065 MAIL：jdpower@vectorinc.co.jp