



【ソニー損保の「安心ってなんだ？研究所」プロジェクト】
コロナ禍、“人とのつながり方”は変わった？変わらなかった？
団塊世代からZ世代まで、世代ごとの「つながりと安心」に関する調査結果を発表

「つながり」から連想される言葉、全世代共通で1位は「安心」
Z世代では70%が人とのつながりに「不安」を感じた経験も

コロナ禍で団塊世代の「LINE・メール」利用率が急増！46.6%が「増えた」と回答
コロナが追い風に？マッチングアプリでの出会い、ロスジェネ世代以降は約半数が「ありだと思う」

ソニー損害保険株式会社(代表取締役社長：丹羽 淳雄、本社：東京都大田区、以下「ソニー損保」)は、“安心”をあらゆる角度から切り取り発信するプロジェクト「安心ってなんだ？研究所」(以下「安心研」)の活動として、「団塊世代」・「新人類世代」・「バブル世代」・「ロスジェネ世代」・「ミレニアル世代」・「Z世代」に属する全国の男女360名に「つながりと安心に関する調査」を実施しました。

= 調査ダイジェスト =

TOPICS①

世代ごとに見る
 “人とのつながり”
 何が違う？

世代ごとに見る“人とのつながり”、共通する点・異なる点は？
「つながり」から連想する言葉、全世代共通で1位「安心」・2位「絆」
Z世代は70%が「人とのつながり」で不安を感じた経験あり

- ・「つながり」と聞いて連想する言葉について、全世代共通で1位は「安心」・2位は「絆」と回答。
- ・「人とのつながり」について、「不安を感じることもある」と回答した人は、「団塊世代」が38.3%であったのに比べ、「Z世代」は70.0%と世代間で大きなギャップ。

TOPICS②

コロナ前後の
 “人とのつながり”
 の変化

コロナ前後で、コミュニケーションツールの利用率に変化！
団塊世代、36.6%が「LINE・メール」の利用頻度が「増えた」と回答
Z世代は、コロナ禍で新しい“人とのつながり”があった人が35.0%

- ・コロナ前後を比較した「コミュニケーションツール」の利用頻度について、「団塊世代」では、46.6%が「LINE・メール」を利用する頻度が「増えた」と回答。
- ・コロナ禍、「人とのつながり」をより大切に感じるようになったと回答した人は、ほぼ全世代で50%以上。また「Z世代」では、35.0%がコロナ禍で“新しい”人とのつながりがあったと回答。

TOPICS③

新しい
 “人とのつながり方”
 どう感じてる？

コロナが追い風に？マッチングアプリを許容する世代層が拡大
マッチングアプリでの出会い、ロスジェネ世代以降は約半数が「ありだと思う」
「リアル」と「オンライン」どっちの出会いが安心？各世代「リアル」が8割以上

- ・「マッチングアプリ」を活用しての出会いについて、「ロスジェネ世代」以降は、約半数が「ありだと思う」と回答。コロナが追い風となり、マッチングアプリを許容する世代層が広がっていることが明らかに。
- ・SNSを活用して新しい“人とのつながり”を持った経験について、Z世代は46.7%が「ある」と回答。

TOPICS④

企業の
 “サービスとつながり”

企業の間合せツールの利用率、全世代でいまだ「電話」が主流も
「ミレニアル・Z世代」は、「メール」の利用率が「電話」超えの3割超
全世代共通、約7割が問合せ対応の進化・充実が「安心」につながると回答

- ・企業の間合せツールの利用率、「ミレニアル・Z世代」は、「メール」の利用率が3割超。
- ・問合せ対応の進化・充実が「安心」につながると感じる人は、全世代7割以上という結果に。

= 調査概要 =

調査名：つながりと安心に関する調査

調査期間：2021年9月11日～2021年9月12日

性別：男女 地域：全国

世代：団塊世代（1947～1949年生まれ）／新人類世代（1956年～1964年生まれ）／バブル世代（1965～1969年生まれ）／ロスジェネ世代（1970～1984年生まれ）／ミレニアル世代（1981～1996年生まれ）／Z世代（1996年～2004年生まれ）に該当する方
※世代を跨いでいる世代は、ランダムに振り分け

調査対象者数：360名（各世代男女30名ずつ）

■■報道関係の皆様へ■■

本ニュースリリースの内容の掲載にあたりましては、**【出典：ソニー損保の「安心してなんだ？研究所」】**と付記のうえご使用くださいますよう、お願い申し上げます。

参考リンクに関しては、以下の通りソニー損保の公式サイトへのリンクをご使用ください。

ソニー損保の公式サイト：<https://www.sonysonpo.co.jp/>

ソニー損保の「安心してなんだ？研究所」：<https://www.sonysonpo.co.jp/anshinken/>

「団塊世代」～「Z世代」まで、各世代の特徴

今回は、コロナ禍を経ての「つながりと安心」をテーマに、「団塊世代」・「新人類世代」・「バブル世代」・「ロスジェネ世代」・「ミレニアル世代」・「Z世代」の、6つの世代を対象に調査を実施しました。

団塊世代（1947～1949年生まれ）

日本において、第二次世界大戦後のベビーブームが起きた時期に生まれた世代。出生率が高く同世代人口が多かったため、競争意識が強いのが特徴。また、戦後の復興を遂げる変化の激しい時代を生き抜いてきた世代でもある。

新人類世代（1956年～1964年生まれ）

日本の高度経済成長期に子ども時代を過ごした世代。戦中や戦後の厳しい環境下で生きてきた上の世代から「一風変わった価値観を持つ若者たち＝新人類」と言われていたことに由来する。

バブル世代（1965～1969年生まれ）

日本がバブル経済で好景気であったころに社会人になった世代。企業が大量に雇用を拡大していた時期でもあり、給与も高かったことから、お金使いが華やかで楽観的なタイプが多いと言われている。

ロスジェネ世代（1970～1984年生まれ）

日本のバブル経済が崩壊後、就職難になった「就職氷河期」に社会人になった世代。就職活動の時期と不景気が重なり、ありとあらゆるものを失った世代として「ロスジェネ世代」と呼ばれている。

ミレニアル世代（1981～1996年生まれ）

2000年以降に社会人になった世代。幼少～学生時代からPCやインターネットがあったことから、ITリテラシーが高く「デジタルネイティブ」とも呼ばれている。また、学校のカリキュラムの見直しや授業時間が削減された「ゆとり教育」を受け始めた世代でもある。

Z世代（1996年～2004年生まれ）

生まれたときからデジタルデバイスが身近にあり、SNS等のソーシャルネットワークも使いこなしている世代。「ソーシャル・ネイティブ」とも呼ばれている。個人が物事を発信でき、また個人の情報収集量も多いことから、多様性を求める特性があるとされている。

TOPICS① 世代ごとに見る“人とのつながり”、共通する点・異なる点は？

■「つながり」と聞いて連想する言葉、全世代共通で1位は「安心」・2位は「絆」という結果に

「つながり」と聞いて連想する言葉は何かという設問に対し、全世代共通で1位は「安心」・2位は「絆」という結果に。各世代、約半数の人は「安心」と回答しており、世代関係なく、「つながり＝安心」と紐づける人が多いことが分かった。

「つながり」と聞いて、あなたが連想する言葉は何ですか。[単一回答]

「つながり」と聞いて連想する言葉 TOP3

団塊世代		新人類世代		バブル世代	
1位	安心 (55.0%)	1位	安心 (48.3%)	1位	安心 (51.0%)
2位	絆 (38.3%)	2位	絆 (55.0%)	2位	絆 (30.0%)
3位	面倒 (3.3%)	3位	未来・お金 (3.3%)	3位	面倒 (5.0%)
ロスジェネ世代		ミレニアル世代		Z世代	
1位	安心 (58.3%)	1位	安心 (70.0%)	1位	安心 (53.0%)
2位	絆 (28.3%)	2位	絆 (15.0%)	2位	絆 (16.7%)
3位	面倒 (5.0%)	3位	不安・予感・面倒 (3.3%)	3位	面倒 (8.3%)

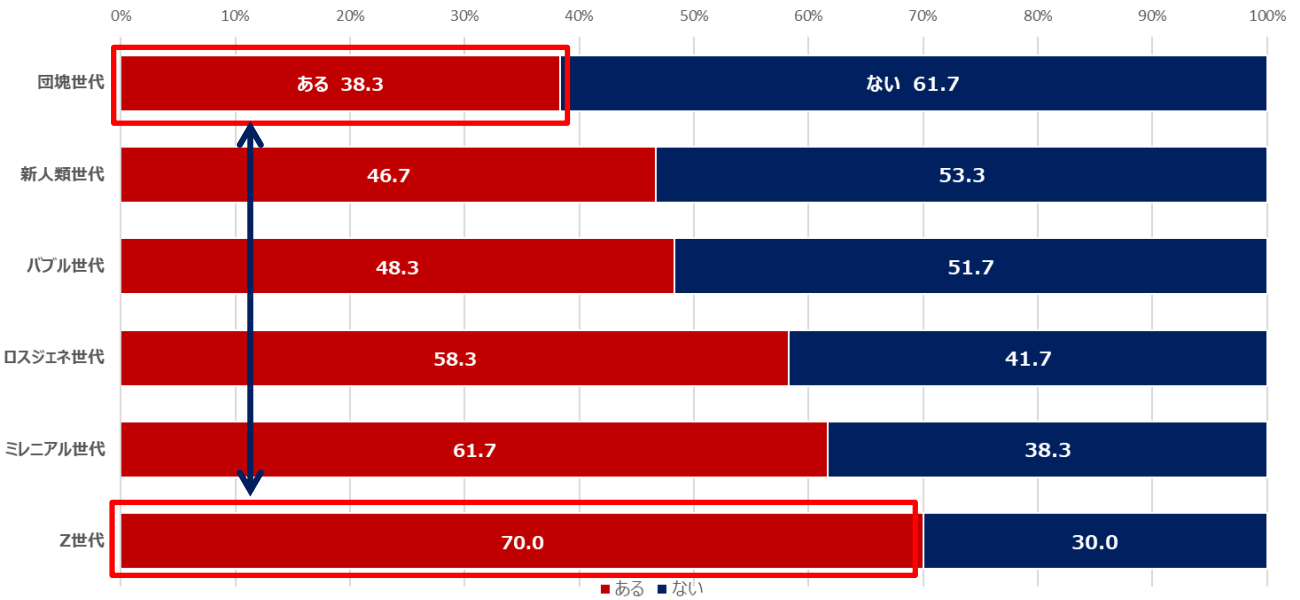
■「団塊世代」と「Z世代」に大きなギャップ！

“人とのつながり”で不安を感じると回答した人は「団塊世代」38.3%、「Z世代」70.0%

「Z世代」が「不安」を感じる理由、「既読スルー」や「つながっていないてはいけない使命感」の声も多数

続いて、「人とのつながり」において、不安を感じることがあるかという設問に対し、「団塊世代」で「ある」と回答した人は、38.3%で合ったのに対し、「Z世代」は半数を大きく超える70.0%という結果に。世代間で大きなギャップがあることが分かった。また「不安」を感じる理由について、「Z世代」からは、「メールなどの返信やSNSの既読スルー」、「つながっていないてはいけない使命感」など、ソーシャルネイティブならではの意見が多数あがった。「Z世代」は、「つながり＝安心」というイメージは持ちつつも、自分自身の「人とのつながり」においては、不安を感じる人も多いようだ。全体でみると、世代が下がるごとに「不安」を感じる人が多くなっている傾向がうかがえ、世代により感じ方が大きく異なる結果となった。

あなたは“人とのつながり”において、不安を感じることはありますか？ [単一回答]



■「今までのつながり」と「新しいつながり」どっちが大切？

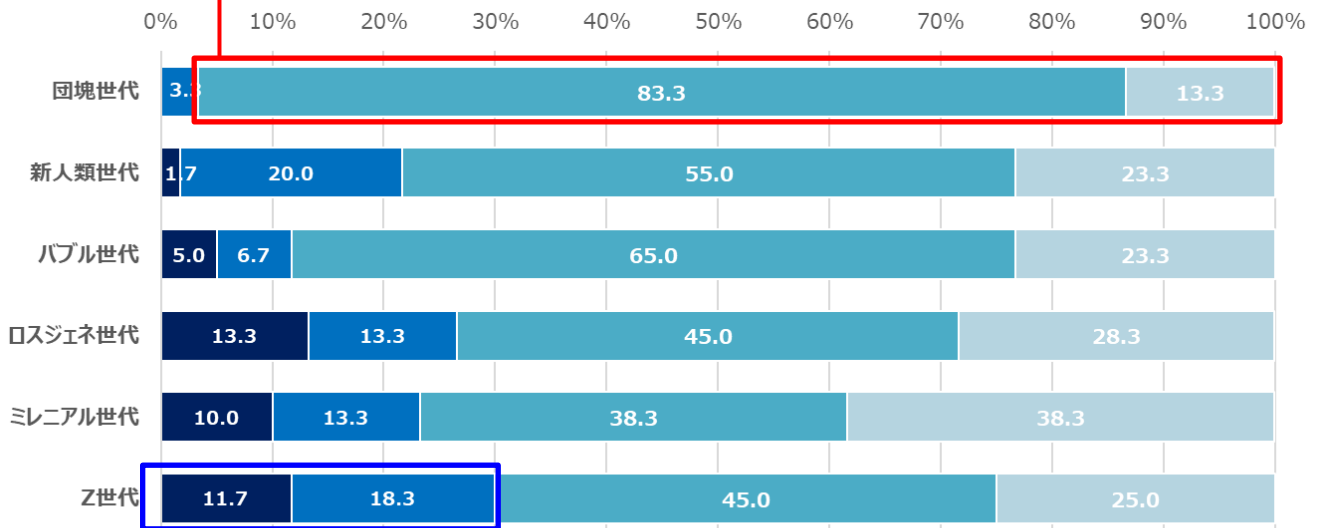
「団塊世代」はほぼ全員（96.6%）が「今までのつながり」、「Z世代」は30.0%が「新しいつながり」

「今までのつながり」と「新しいつながり」において、どちらが大切かという設問に対し、「団塊世代」はほぼ全員である96.6%が「今までのつながり」と回答。一方「Z世代」では、30.0%が「新しいつながり」と回答し、これからのつながりに期待を寄せている人も多いことが分かった。また、「今までのつながり派」からは、「今まで築いてきた人間関係を大切にしたい（団塊世代）」、「新しい人に会って気を遣う労力がしんどい（ミレニアル世代）」等の声が。「新しいつながり派」からは、「新しいコミュニティで出会う人たちは自分にはない考え方や性格を持っている人の可能性が高いから（Z世代）」という意見があがった。

“人とのつながり”（人間関係）についてお聞きます。

あなたは「新しいつながり」と「今までのつながり」どちらの方が大切だと感じますか？ [単一回答]

96.6%が「今までのつながり」



30.0%が「新しいつながり」

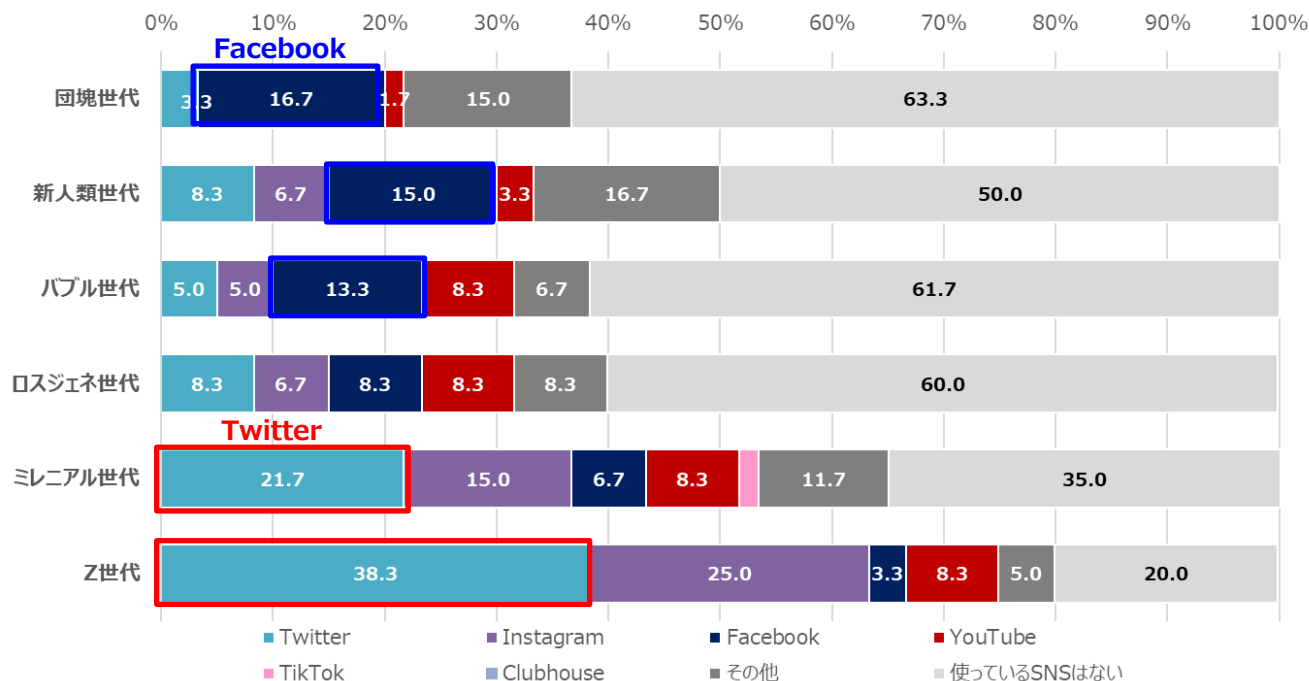
- 新しいつながりの方が大切
- どちらかといえば新しいつながりの方が大切
- どちらかといえば今までのつながりの方が大切
- 今までのつながりの方が大切

■“大切なつながり”と感じるSNS、世代によりギャップあり。

「ミレニアル世代」・「Z世代」は「Twitter」、「バブル世代」以上は「Facebook」が多い結果に

一番大切だと感じているSNSについて、「バブル世代」以上は「Facebook」、「ミレニアル世代」・「Z世代」は「Twitter」が最も多い結果に。その理由として、「団塊世代」～「バブル世代」は、「実名を出している」という理由で「Facebook」を選択しているケースが多くみられた。一方、「ミレニアル世代」・「Z世代」は、「同じ趣味でつながれる」という理由で「Twitter」を選択している人が多く、Twitterを“趣味を通じてのつながりの場”と活用している人が多いことが分かった。

あなたが一番“大切なつながり”を感じるSNSはどれですか？ [単一回答]

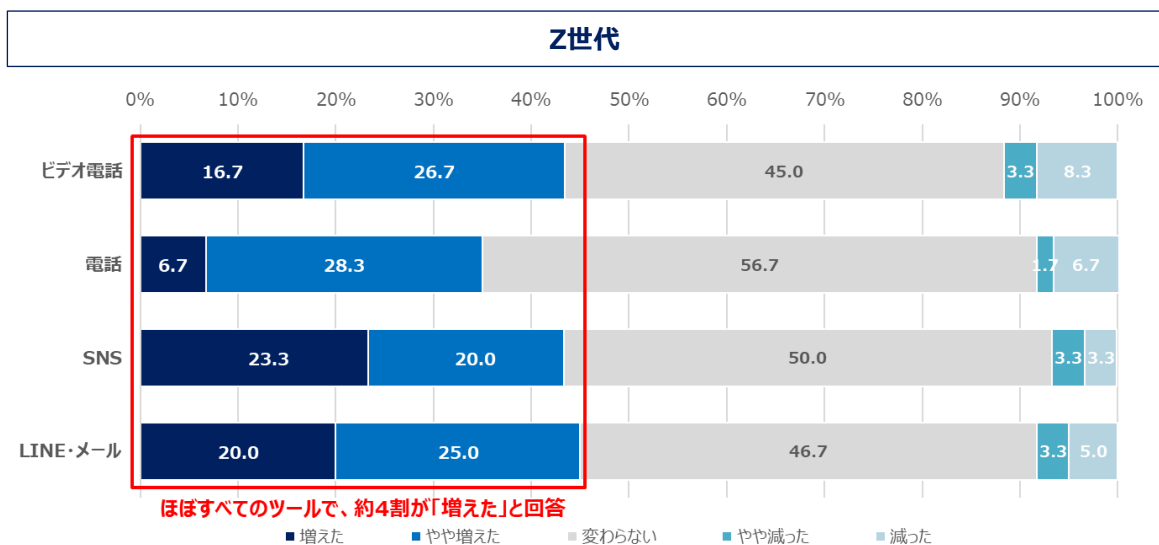
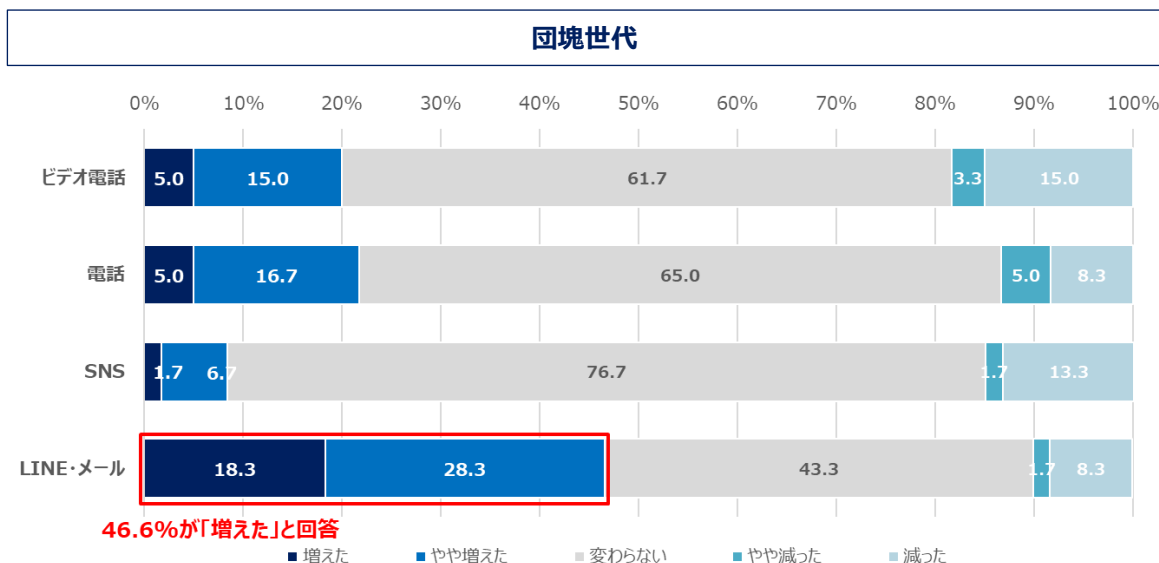


TOPICS② 人とのつながり方”に変化あり？ コロナ前後のコミュニケーションを徹底比較

■コロナ禍で「団塊世代」の「LINE・メール」の利用率が急増！ 46.6%が「増えた」と回答
「Z世代」は、電話・テレビ通話・SNS・LINE等、すべてのツールの利用頻度が増加

コロナ禍の前後を比較した「コミュニケーションツール」の利用頻度について、団塊世代では、46.6%が「LINE・メール」の利用頻度が「増えた」と回答。約半数が、コロナ前と比べ、デジタルツールを使ってのコミュニケーションを増やしていることが明らかとなった。また「Z世代」は、テレビ電話・電話・SNS・LINE等すべてのツールの利用頻度が増加。ツールに関係なく、コロナ禍で積極的に人とのコミュニケーションを取っていることが分かった。

コロナ前後を比較して、人とのコミュニケーションの取り方に変化はありましたか？
 コロナを経て増えたコミュニケーション・減ったコミュニケーションをそれぞれ教えてください。 [単一回答]



■ 今最もよく使うコミュニケーションツールは？

「団塊世代」から「ロスジェネ世代」は、「電話」「LINE」「メール」が上位3つにランクイン。

Z世代は、「LINE」「Twitter」「Instagram」と他世代と比べSNSの活用が活発なことが明らかに。

今最もよく使うコミュニケーションツールについて、「団塊世代」から「ロスジェネ世代」までは、「電話」・「LINE」・「メール」が上位3つにランクイン。また、「団塊世代」でも、半数以上の55.0%が「LINE」と回答しており、チャット型のコミュニケーションツールも使いこなしていることが分かった。他世代と大きな異なりを見せたのは「Z世代」。上位3つが「LINE」・「Twitter」・「Instagram」と、他世代にはほとんどない「SNS」が上位に入ってきており、人とのコミュニケーション時に使うツールにおいて、SNSを使ったコミュニケーションが主流になっていることが明らかとなった。

今、最もよく使っているコミュニケーションツール TOP3

団塊世代		新人類世代		バブル世代	
1位	電話 (73.3%)	1位	LINE (65.0%)	1位	メール (58.3%)
2位	メール (63.3%)	2位	メール (56.7%)	2位	LINE (51.7%)
3位	LINE (55.5%)	3位	電話 (48.3%)	3位	電話 (48.3%)

団塊世代も半数以上が「LINE」を活用

ロスジェネ世代		ミレニアル世代		Z世代	
1位	LINE (65.0%)	1位	LINE (58.3%)	1位	LINE (68.3%)
2位	メール (55.0%)	2位	電話 (43.3%)	2位	Twitter (53.3%)
3位	電話 (46.7%)	3位	Twitter (35.0%)	3位	Instagram (35.0%)

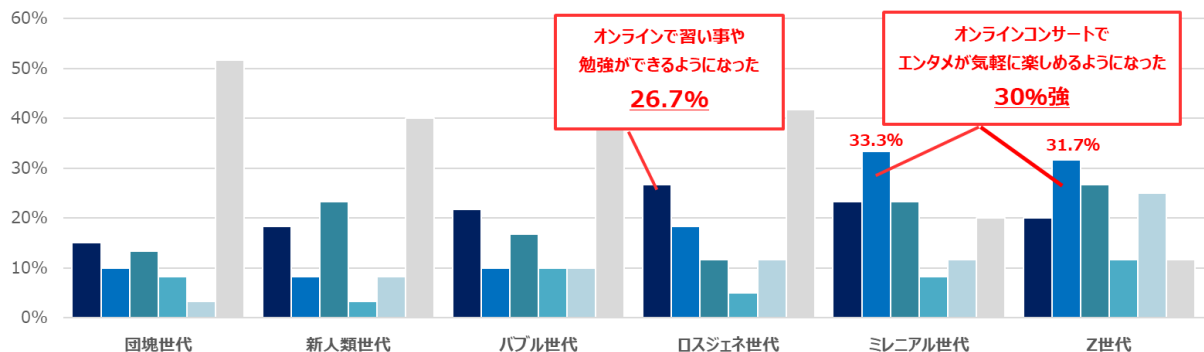
Z世代は“SNS”を活用

■コロナ禍を経て、「よかった」と思うコミュニケーションの変化

「ミレニアル世代」・「Z世代」は、約3割が「オンラインコンサートで気軽にエンタメが楽しめるようになった」
「ロスジェネ世代」は、「習い事や勉強がオンラインでできるようになった」と回答した人が約4人に1人

コロナ禍を経て「よかった」と思うコミュニケーションの変化について、「ミレニアル世代」・「Z世代」では、約3割が「オンラインコンサート・ライブで気軽にエンタメを楽しめるようになった」と回答。「Z世代」では、コロナ禍で実際に「オンラインコンサート」に参加した人が約4人に1人（26.0%）いることが分かった。新たなエンタメの楽しみ方として、若年世代を中心に「オンラインコンサート」が定着していくかもしれない。また、「ロスジェネ世代」では、26.7%が「習い事や勉強がオンラインで気軽にできるようになった」と回答。就職氷河期を生き抜いてきた「ロスジェネ世代」は、他世代と比べて学習意欲が高いことが分かった。

コロナ禍を経て、よかったと思うコミュニケーションの変化は何ですか？（複数回答）

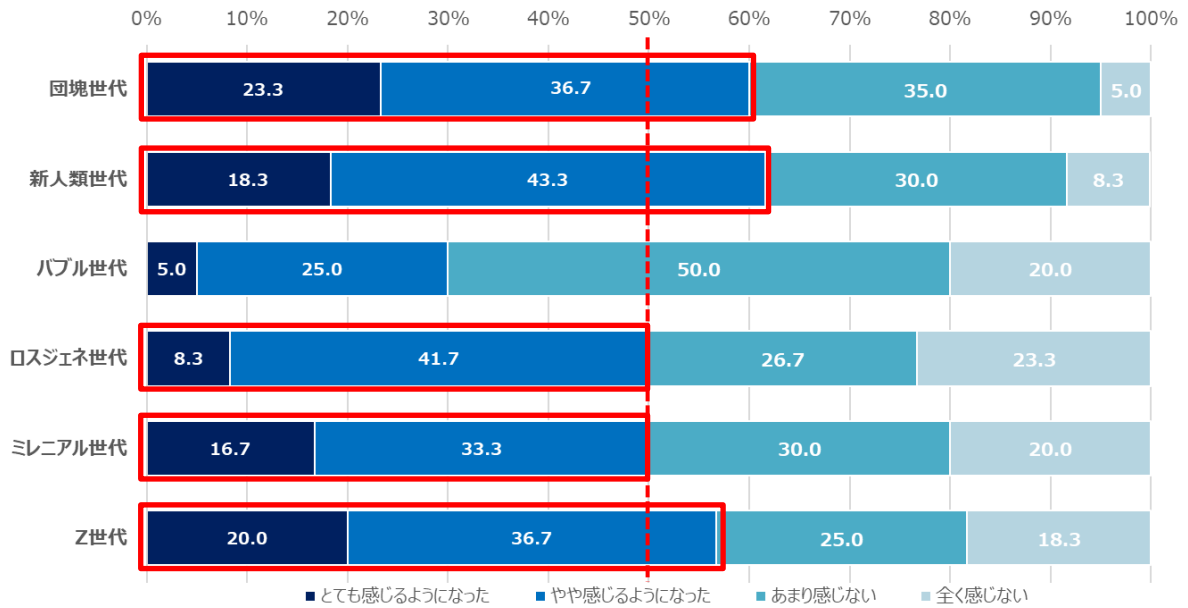


- 習い事や勉強など、オンラインを活用することで気軽に人から学ぶことに気付いた
- コンサートやライブをオンライン配信するようになり、気軽にエンタメを楽しめるようになった
- オンラインツールを使って、家族や友人など意識的にコミュニケーションを取る機会が増えた
- オンライン上の集まりで久しぶりの友人・知人と交流する機会が増えた
- SNS・オンラインツールを使って、新しい出会いが増えた
- その他

■ コロナ禍、「人とのつながり」をより大切に感じるようになった人は、ほぼ全世代で50%以上！
Z世代では、35.0%がコロナ禍で新しい“人とのつながり”があったと回答

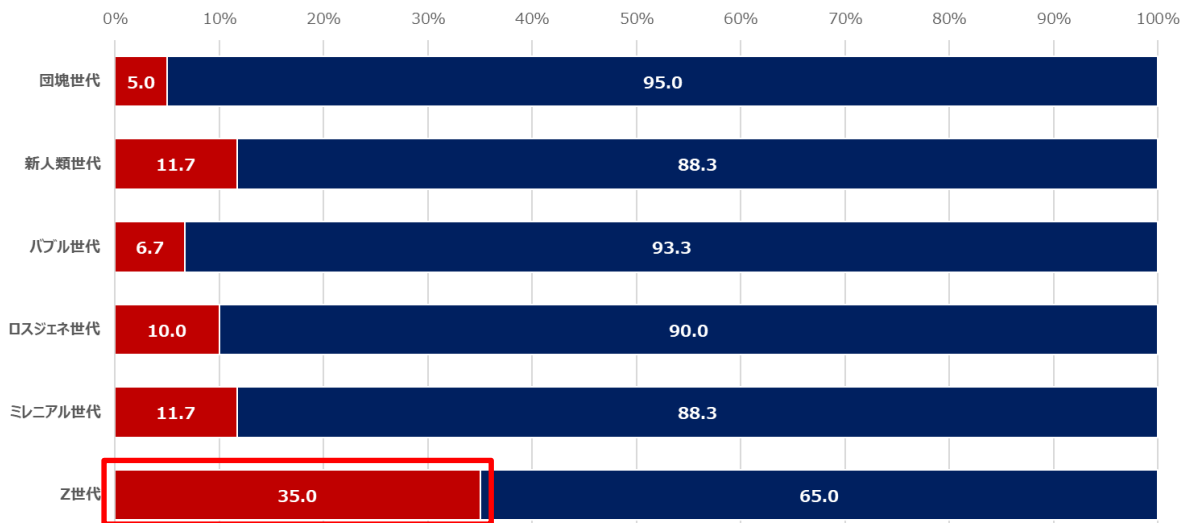
コロナ禍において、“人とのつながり”を以前よりも大切に感じるようになったかという設問に対し、「バブル世代」を除く全世代が、「より大切に感じるようになった」と回答。その理由としては、「直接会えないことがとても淋しく、つながりの大切さを感じた（団塊世代）」、「簡単に会えなくなったので、連絡を取り合わないとながりがなくなっていく（ロスジェネ世代）」など、コロナで人と会えなくなった分、より“人とのつながり”の大切さを実感した人が多いことが分かった。また、コロナ禍において生まれた“新しいつながり”について、「Z世代」では、35.0%が新たに生まれたつながりが「ある」と回答。他世代と比較しても、圧倒的に“新しいつながり”を持った人が多く、コロナ禍で人との出会いが難しい中、SNS等を利用して新たな出会いやつながりのきっかけを作っている人が多いことが分かった。

コロナ禍において、“人とのつながり”を以前よりも大切に感じるようになりましたか？ [単一回答]



「バブル世代」を除く全世代で、半数以上が「以前より大切に感じるようになった」と回答

コロナ禍において、新たに生まれた“人とのつながり”はありましたか？ [単一回答]



「Z世代」35.0%が、
コロナ禍で新たに生まれた“人とのつながり”「ある」

■ある ■ない

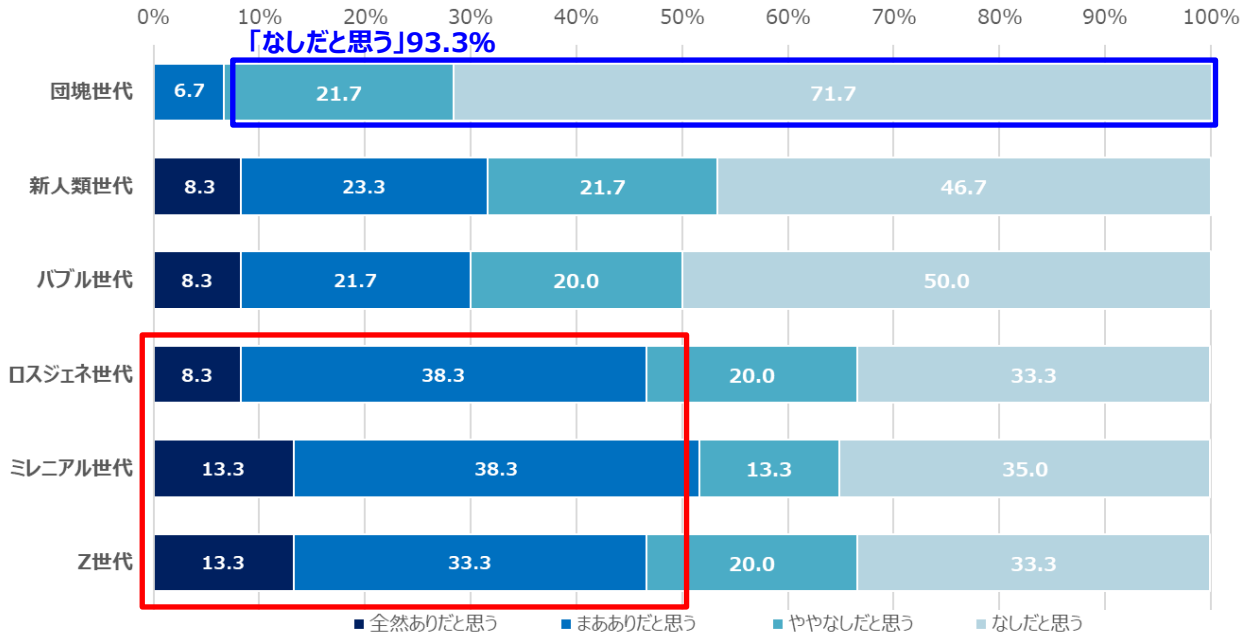
TOPICS③ 新しい“人とのつながり方”、各世代はどう感じている？

■コロナが追い風に？

マッチングアプリでの出会い、「ロスジェネ世代」～「Z世代」の約半数が「ありだと思う」

続いて、現代の新しい“人とのつながり方”でもある「マッチングアプリ」を活用しての出会いについて、「団塊世代」は93.3%が「なしだと思う」と回答。理由としては「素性の分からない人と、つながりたくはない（団塊世代）」等の声があがり、まだアプリを使っての出会いは許容できていない様子が浮き彫りとなった。一方、「ロスジェネ世代」～「Z世代」は、約半数が「ありだと思う」と回答した結果に。「コロナ禍で一番利用しやすい（ロスジェネ世代）」、「人と積極的に会おうと思わないと交際にまでは至らない時代（ミレニアル世代）」等の意見が多く、コロナも追い風となり、マッチングアプリを許容する世代層が広がりを見せていることが明らかになった。

マッチングアプリで新たに出会うことは、ありだと思いますか？ [単一回答]

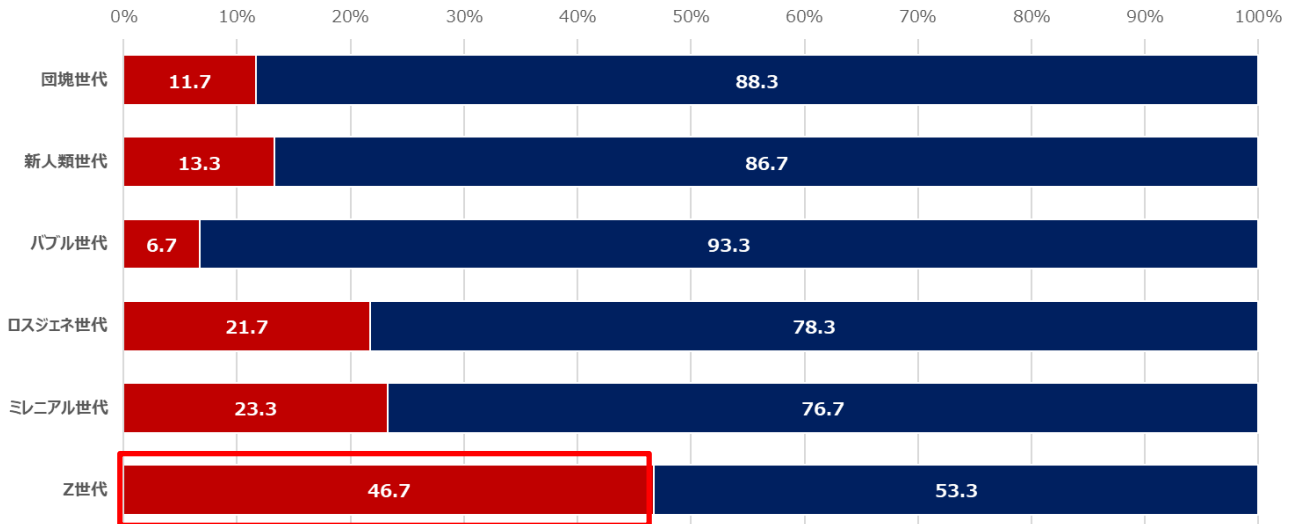


「バブル世代」以降は、
約半数が「ありだと思う」と回答

■SNSで新しいつながりを持った経験、Z世代は約半数（46.7%）が「ある」と回答

SNSで新たなつながりを持った経験について、Z世代は約半数（46.7%）が、「つながりを持った経験がある」と回答。他世代と比べて、圧倒的にSNSでのつながりの経験が多いことが明らかとなった。つながった方法としては「Twitterの趣味アカウントでフォローし合ってチャットするようになった（Z世代）」、「つながりたいタグを作った（Z世代）」など、SNSの中でも自分の趣味専用アカウントを作ったり、新しい人とつながるためのタグを活用するなど、“つながり”を作る新たな活用をしていることが分かった。

SNSで、新たなつながりを持った経験はありますか？ [単一回答]
 (※もともとの知り合いではなく、SNS上で初めて知り合った経験)

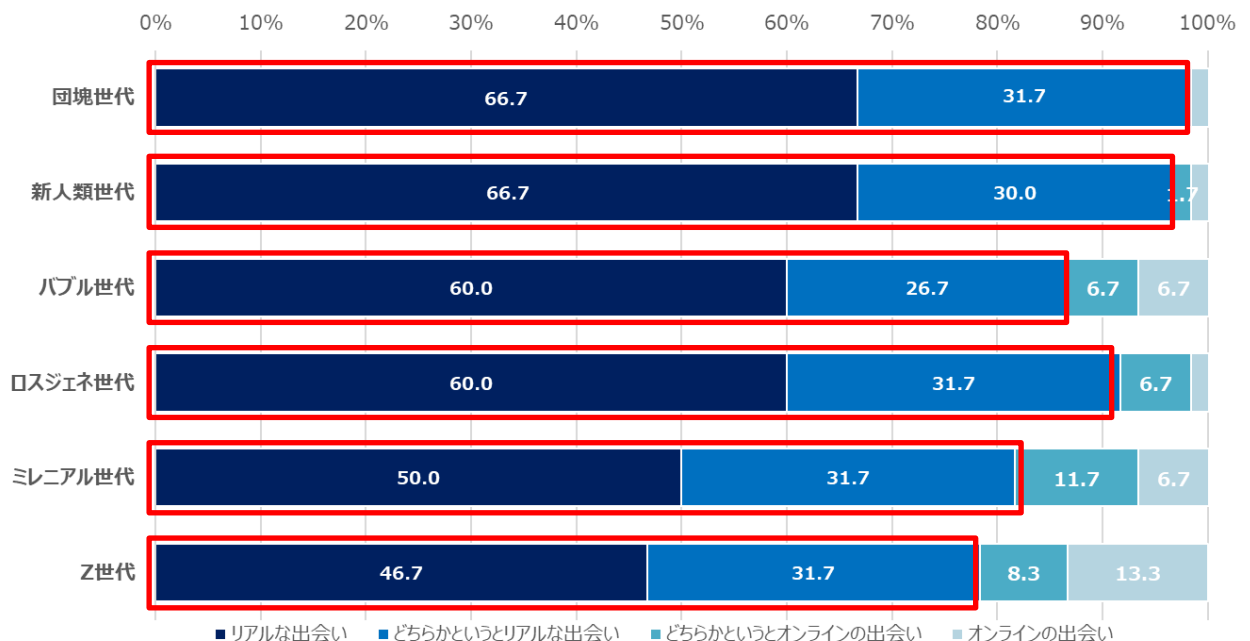


「Z世代」の約半数（46.7%）は、SNSでの新たなつながりを持った経験があると回答

■「リアルな出会い」と「オンラインの出会い」、どちらが安心？
 より安心を感じるのは、全世代共通で「リアルな出会い」が8割以上

続いて、「リアルな出会い」と「オンラインの出会い」、どちらの方が安心を感じるかという設問に対し、各世代8割以上が「リアルな出会い」と回答。理由としては、「直接あって雰囲気を感じたが安心感がある（バブル世代）」、「リアルであった方が、つながりをより強く感じる（Z世代）」といった意見があがり、コロナ禍でも、直接人と接する「リアルな出会い」に安心を覚える人は全世代共通で多いことが分かった。SNSを使って新しいつながりを持つ人が多い「Z世代」でも、まだまだ「リアルな出会い」に安心を感じている人が多いようだ。

「リアルな出会い」と「オンラインの出会い」どちらの方が安心を感じますか？ [単一回答]



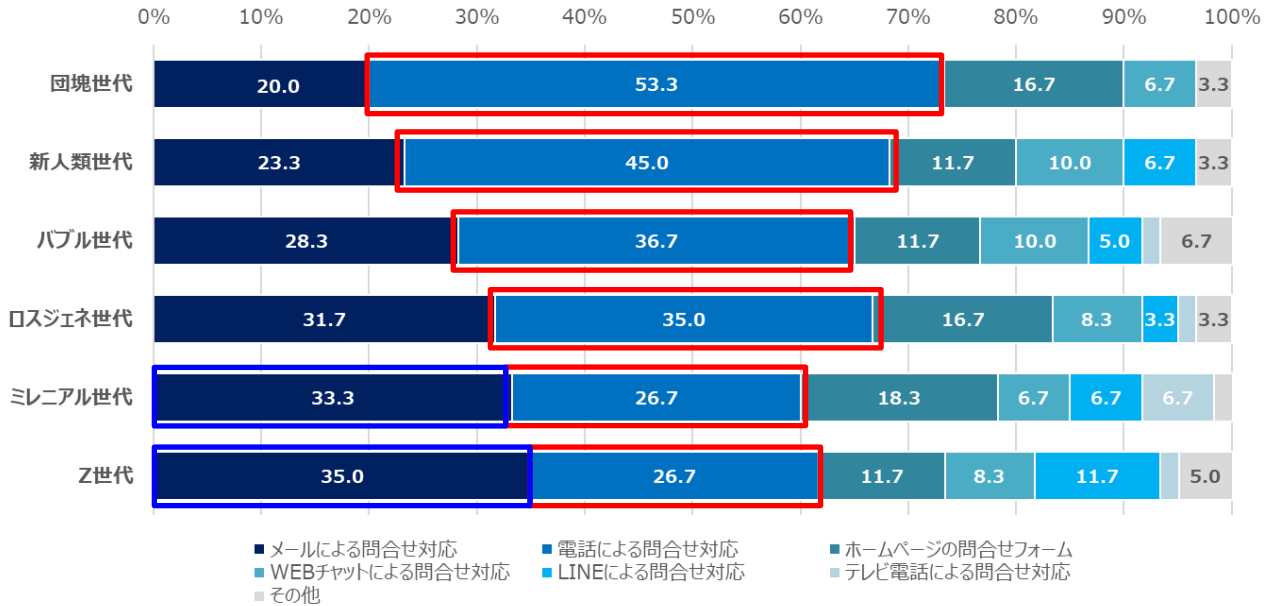
全世代共通して、8割近くが「リアルな出会いの方が安心」と回答

TOPICS④ 企業の“サービスとつながり”、最もよく使われる「問合せツール」は？

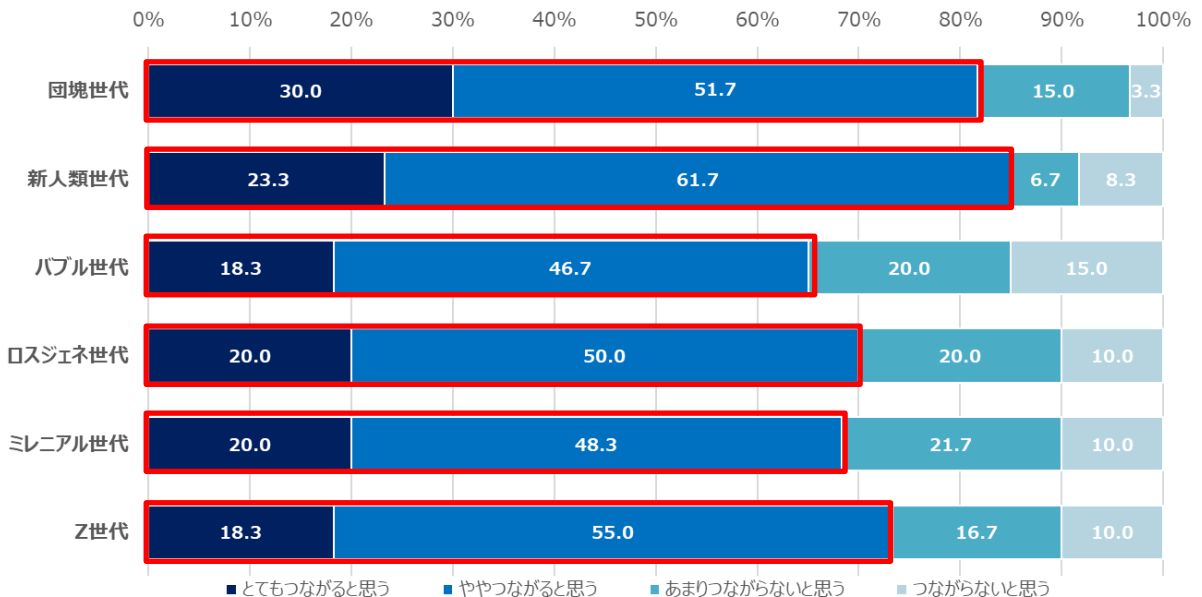
■ 企業の問合せツールの利用率、全世代で未だ「電話」が主流 「ミレニアル世代」・「Z世代」は、「メール」の利用率が3割超

普段、企業に問合せをする際に利用するツールについて、「団塊世代」では半数以上が「電話」と回答。またZ世代でも4人に1人の割合（26.7%）で「電話」と回答し、全世代を通して未だ「電話での問合せ」をしている人が多いことが明らかとなった。また、「ミレニアル世代」・「Z世代」では、「メールでの問合せ」が3割超という結果に。他世代と比べ、「メールの問合せ」利用率が高いことが分かった。さらに、問合せ対応が進化・充実することで、安心につながるかという設問に対しては、各世代7割以上が「つながる」と回答。問合せ対応の進化と「安心感」は、紐づいているようだ。

あなたが普段使っているサービスや商品について企業に問い合わせをする際、
下記のツールがあるとしたら何を使って問い合わせますか？ [単一回答]



企業の“サービスとつながり”（問合せ対応）がより進化・充実することで、安心につながりますか？ [単一回答]



全世代共通して、約7割が「問合せ対応の進化・充実が安心につながる」と回答