

「電話に苦手意識を感じる」人が約4割！ 現代のコミュニケーション手段をセゾン自動車火災保険が調査！

電話がニガテな人「電話恐怖症」が増えている！？ 意識調査から読み解く、現代のコミュニケーション事情

*調査時期：2020年3月 *調査対象：20～60代の男女300名
*調査方法：インターネット調査

セゾン自動車火災保険株式会社（代表取締役社長 佐藤史朗）のネット型自動車保険『おとなの自動車保険』は、2011年3月の発売以来、多くのお客さまのご支持をいただき、保有契約件数100万件（2020年3月末）を突破いたしました。

当社では、ご契約内容の変更や事故対応のご連絡などのお客さまとのコミュニケーションを、インターネットや電話に加えLINE上でも行えるサービスを提供しています。このたび、人々のコミュニケーションの形に着目し、全国300人を対象とした「日々のコミュニケーション手段に関する意識調査」を実施いたしました。

特にここ十数年では、携帯電話の普及、そしてLINEをはじめとするメッセージアプリの登場で日々のコミュニケーション手段の活用に大きな変化が起こっています。本調査においても電話やメッセージアプリなどのコミュニケーション手段の多様性が浮き彫りになり、「電話に苦手意識を感じている」人たちが一定数存在することが分かりました。

【主な調査結果】

1. 全体の約4割が電話でのコミュニケーションに苦手意識を持つ

電話でのコミュニケーションに苦手意識を持ち、「非通知や知らない番号からの着信には出ないことが多い」人が9割以上を占め、自ら電話をかけることもストレスに。

2. メッセージアプリの普及で、電話回数は減少傾向へ

LINEなどのメッセージアプリの普及により、全体の半数以上の人々がアプリの利用によって電話回数が減ったと回答。

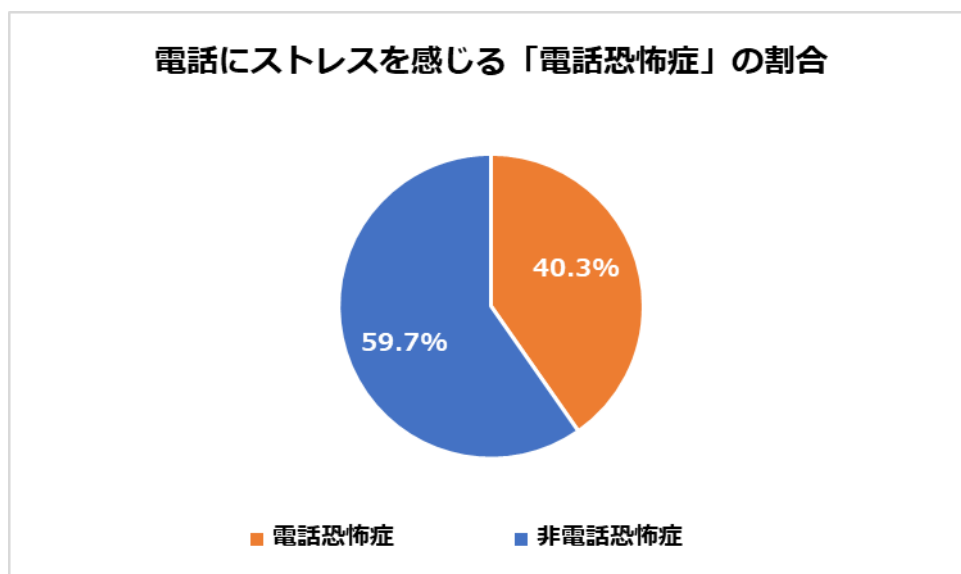
3. 企業のコミュニケーション手段も多様化している

電話での問い合わせは早く正確に問題が解決する反面、ライフスタイルの多様化により問い合わせ窓口の営業時間内での電話連絡が難しいケースも増えており、メッセージアプリを活用することで利用者の利便性が高まることに期待。

【調査結果まとめ】

① 【全体の4割が電話恐怖症であるという結果に！】

本調査において、電話がかかってきたときや、自分が電話をかけるときにストレスを感じる人を「電話恐怖症」とした場合、全体の約4割の人が該当する結果に。



今回は、以下の1~4の質問のうち2つ以上、かつ5~10の質問のうち3つ以上当てはまる（やや当てはまるも含む）と回答した人を「電話恐怖症」と仮定し、調査しました。

<質問>

- 1 自宅や勤務先の固定電話が鳴ると緊張する
- 2 自宅の固定電話にかかってきたとき居留守をすることがある
- 3 非通知の電話には出ないことが多い
- 4 見知らぬ番号からの電話には出ないことが多い
- 5 固定電話に電話を掛けるときに緊張する
- 6 友人や知人に電話をする際、LINEやメール等で事前に連絡する
- 7 留守番電話にメッセージを入れることが苦手だ
- 8 お店に予約を入れるときは電話よりインターネットを使う
- 9 電話を掛ける前に話す内容や言葉を準備する
- 10 電話の方が早い場合でもLINEやメール等で連絡したい

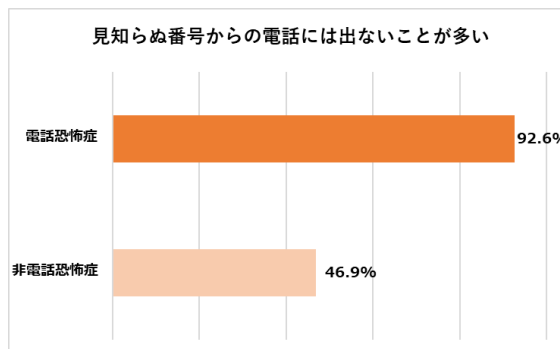
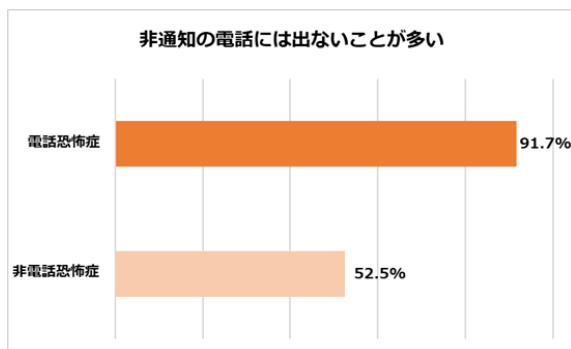
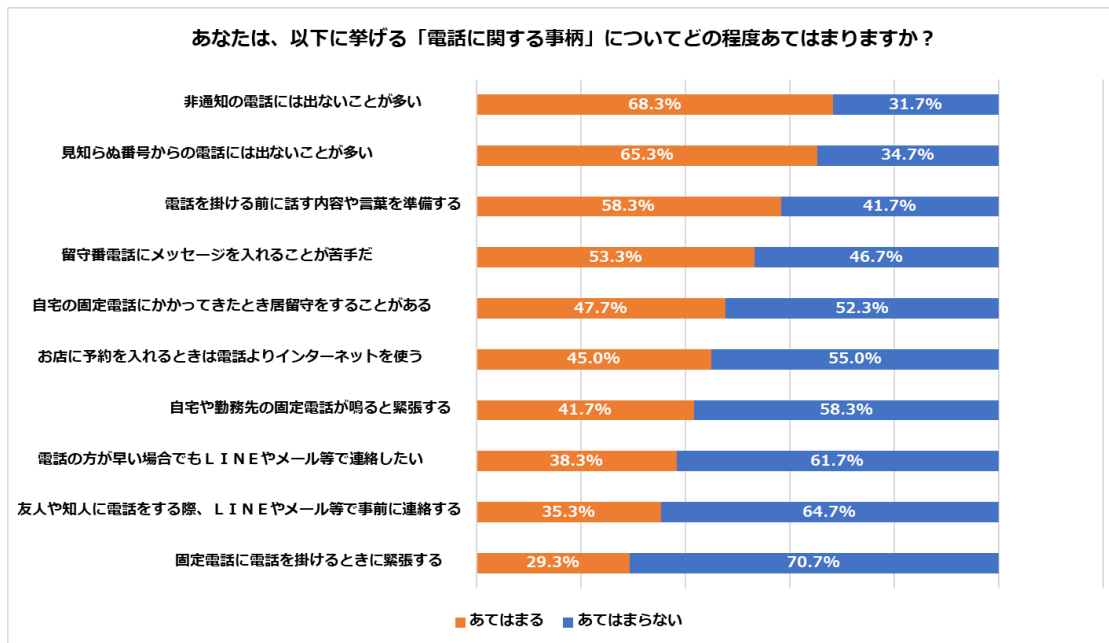
※各質問に当てはまる（やや当てはまるも含む）と回答した人の割合は以下のとおり。

1=41.7%、2=47.7%、3=68.3%、4=65.3%、5=29.3%、6=35.3%、7=53.3%、8=45.0%、9=58.3%、10=38.3%

メッセージアプリがあるのが当たり前の世代が増えていくなか、使用頻度が少なくなった電話に苦手意識を感じる人は、今後さらに増えていくかもしれません。

②【電話恐怖症の人は電話についてどう感じている？】

「電話に関する事柄」についての質問をしたところ、全体としても非通知や知らない番号からの着信には出ないと回答した人がそれぞれ約7割弱。その中でも、電話恐怖症に分類される人の場合、非通知や知らない番号からの着信には出ないと回答する人は9割以上となった。



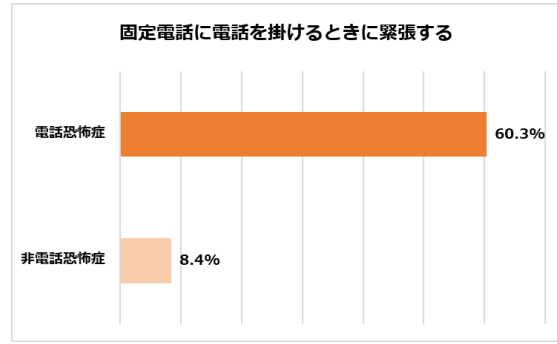
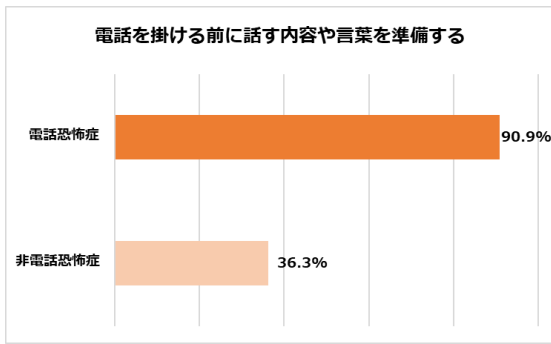
電話恐怖症に当てはまらない人であっても迷惑電話や詐欺から身を守るという意味で「非通知でかかってきた電話には出ない」「知らない番号からの着信には出ない」と回答した人が約5割であり、電話恐怖症固有の特徴とは言えません。

では、電話恐怖症の人だからこそ抱えているストレスや特徴はどのようなものがあるのでしょうか。

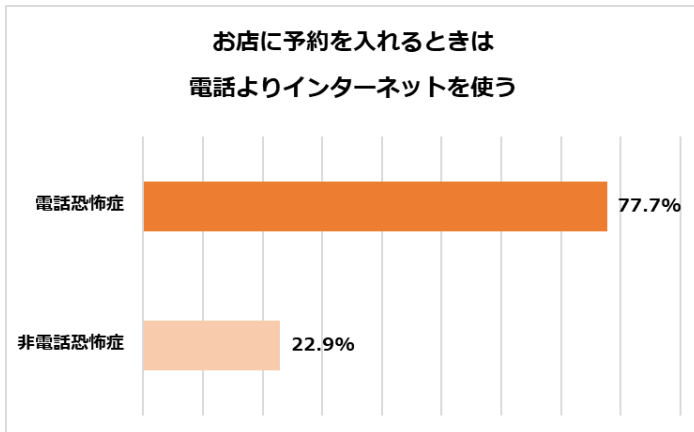
調査結果によると、電話恐怖症の人は自ら電話をかけることにも強いストレスを感じるようです。

電話恐怖症の9割の人が「電話をする前に準備が必要」と答えています。

特に、固定電話へのストレスがより強く、「固定電話にかけるときに緊張する」と答えた割合は、恐怖症以外の人では1割にも満たなかったのに対し、電話恐怖症の人では6割と、大きな差があります。



その他に特徴的なのは、電話恐怖症の人の約8割が「お店の予約にネットを活用する」と答えていることです。

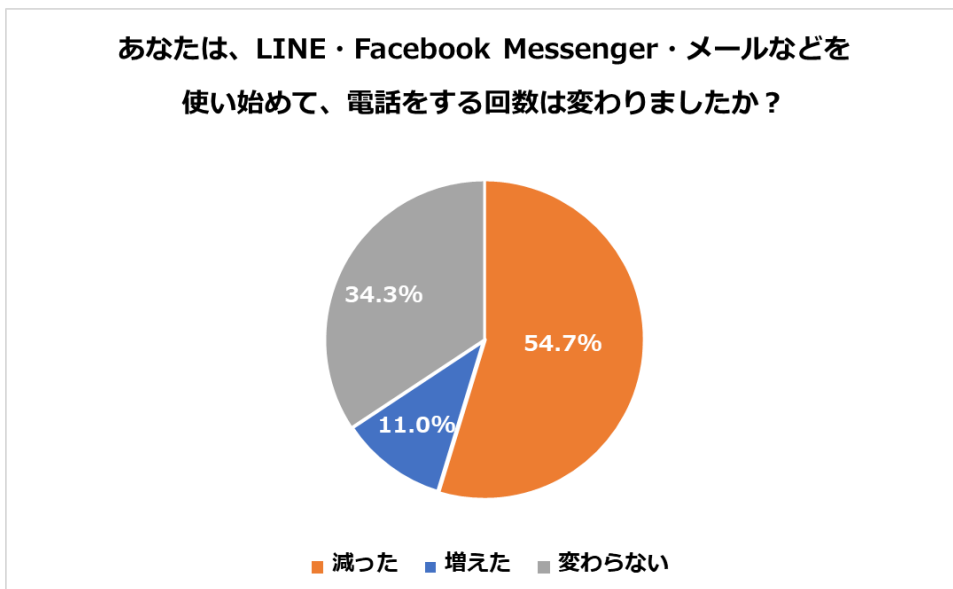


電話ではなくネットを活用する理由としては、「雑な対応をされると傷つく」といった声がありました。

電話の使用に関する意識に加え、メッセージアプリの普及による変化についても調査しました。

③【メッセージアプリの普及で、電話の回数は減っている！】

全体の半数以上の方がアプリの普及により電話回数が減ったと回答。



電話をかけるのも受けるのも苦手な人にとって、メッセージアプリの普及は願ってもないことでしょう。また、電話に苦手意識のない人でも、LINEなどのメッセージアプリを利用するなかで、便利さを実感している人も多いのではないのでしょうか。

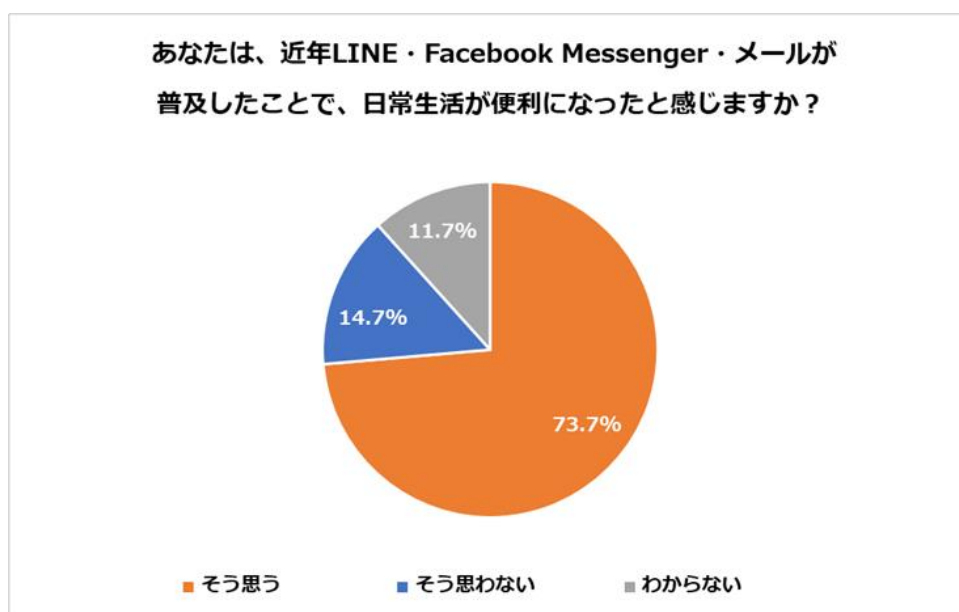
メッセージアプリが広く浸透するにしたがって、私たちのコミュニケーションには少なからず変化が起きていると言えます。

そのひとつが、電話回数の減少です。

今回の調査では、全体の半数以上の人々が、アプリ使用により電話回数が減ったと回答しています。

理由としては「電話よりもLINEの方が連絡をつけやすい」「自分のタイミングで連絡がとれる」という点が挙げられています。

加えて、全体の7割以上の人々がメッセージアプリの普及に「便利さ」を感じているという結果が出ました。



さらに、全体の約半数が、メッセージアプリによる連絡や手続きができる風潮に関して「良いと思う」と考えており、特に若年層では男女ともにメッセージアプリの使用を好む割合が高いこともわかります。

今後、様々な分野で電話（通話）だけでなく、LINEなどで連絡や手続きができるような風潮が進めば良いと思いますか？

	良いと思う	どちらともいえない	良いとは思わない	わからない
全体	49.7%	39.3%	6.3%	4.7%
男性 計	45.3%	45.3%	7.3%	2.0%
男性20代	60.0%	36.7%	3.3%	-
男性30代	46.7%	43.3%	6.7%	3.3%
男性40代	36.7%	56.7%	6.7%	-
男性50代	46.7%	46.7%	3.3%	3.3%
男性60代	36.7%	43.3%	16.7%	3.3%
女性 計	54.0%	33.3%	5.3%	7.3%
女性20代	60.0%	26.7%	3.3%	10.0%
女性30代	50.0%	36.7%	6.7%	6.7%
女性40代	60.0%	23.3%	3.3%	13.3%
女性50代	53.3%	43.3%	-	3.3%
女性60代	46.7%	36.7%	13.3%	3.3%

④ 【企業のコミュニケーション手段も多様化している！】

電話での問い合わせはスムーズで良い反面、自分のライフスタイルと企業の営業時間が合わないなどの負担を感じるとの声も。メッセージアプリの活用でさらなる利便性に期待。

現在、電話（通話）でしか連絡手段がないもの（予約や問合せ、手続き等）に対して、以下の様な経験や負担はありますか？

	受付時間が限られ、自分の都合に合わない、合いにくい	電話は繋がるまで時間がかかる、繋がらないことがある	自動応答サービスなど、ボタン操作の手間がかかる、時間がかかる	記録するのにメモや録音など手間がかかり不便	電話だと緊張してうまく話せないことがある	とくに不満はない
全体	60.3%	48.3%	42.5%	19.0%	18.4%	13.8%
男性 計	58.2%	46.8%	40.5%	19.0%	13.9%	15.2%
男性20代	68.4%	42.1%	36.8%	26.3%	21.1%	10.5%
男性30代	75.0%	41.7%	41.7%	25.0%	16.7%	16.7%
男性40代	56.3%	37.5%	31.3%	12.5%	12.5%	12.5%
男性50代	56.3%	56.3%	37.5%	18.8%	12.5%	18.8%
男性60代	37.5%	56.3%	56.3%	12.5%	6.3%	18.8%
女性 計	62.1%	49.5%	44.2%	18.9%	22.1%	12.6%
女性20代	78.3%	39.1%	39.1%	34.8%	30.4%	8.7%
女性30代	41.7%	33.3%	25.0%	-	16.7%	33.3%
女性40代	70.0%	50.0%	40.0%	25.0%	20.0%	15.0%
女性50代	60.9%	60.9%	52.2%	13.0%	26.1%	8.7%
女性60代	47.1%	58.8%	58.8%	11.8%	11.8%	5.9%

このような世の中の動きを受けて、商品やサービスの問い合わせにメッセージアプリを活用する企業も増えてきています。

前出のデータからも、全体の半数近い人がメッセージアプリの使用を好んでいるということがわかり、メッセージアプリを使ったやりとりの需要は相当数あると考えられます。

今後は企業側も、こうした声に応じて体制を整えていく必要があるでしょう。

とはいえ、やはり現状では多くの場合、電話での問い合わせ窓口が、企業とお客様とのメインの接点だと言えます。

電話連絡のよいところは、オペレーターと直接話をするすることで、その場で自分の疑問点を解消してもらったり、不安な気持ちまで理解してもらったり…ということではないでしょうか。

電話でのコミュニケーションこそ、早く正確に問題が解決すると考える方も多くいらっしゃるはずです。

その反面、ライフスタイルの多様化により、問い合わせ窓口の営業時間に電話連絡をすることが難しいケースなども増えてきています。

こうした利用者の負担に対して、メッセージアプリが活用されることで、利用者の利便性がより高まることが期待できるでしょう。

<コミュニケーションの変化に対応できる企業サポートが求められる時代に>

今回の調査では、全体の約4割が電話でのコミュニケーションに苦手意識を抱えているということ、また、メッセージアプリの普及がわたしたちの生活に大きく影響を与えているということがわかりました。

コミュニケーションの手段が多様化している中で、これからは、それぞれのツールの利点をふまえて上手に活用することが、企業にも私たち一人ひとりにも求められるでしょう。

2020年3月末に契約台数が100万台を突破した「おとなの自動車保険」については、事故の際にLINEから簡単にご連絡いただけるほか、事故対応中のやり取りや、ご契約内容の変更手続きなどもLINEのチャットで行えます。チャットで手続きが完了するので、お客さまのご都合のよいタイミングでご利用いただけます。もちろんお電話での対応も可能です。また、万が一の際にお車の損害額の確認に必要な損害写真をお客さまご自身にご用意いただく場合は、「おくるま撮影サポート」機能を利用すればスマートフォン上にガイダンスが表示され、簡単に写真を撮影することができます。

◆「おとなの自動車保険」LINEの新サービス特設サイト

<https://www.ins-saison.co.jp/otona/line>

【『おとなの自動車保険』の保有契約件数が100万件を突破！】

2011年3月の発売以来、多くのお客さまのご支持をいただき、保有契約件数100万件（2020年3月末）を突破いたしました。



当社は、「お客さま一人ひとりに納得感を持って選んでいただける、オンリーワンの保険会社」をブランドメッセージに掲げております。販売開始から10年目になりますが、これからもお客さまの声を真摯に受け止め、納得感をもってお付き合いいただける損害保険会社を目指していきます。

【調査概要】

- 名 称 : 電話恐怖症に関する意識調査
 - 調査主体 : セゾン自動車火災保険株式会社
(SOMPOグループ、本社：東京都豊島区、代表取締役社長：佐藤史朗)
 - 調査方法 : インターネット調査
 - 調査時期 : 2020年3月
 - 調査対象 : 20～60代の男女300名
-