

【参考3】

## インターネット対応マンション インターネット利用状況・満足度調査

財団法人 ベターリビング

### 調査の目的

近年、インターネットに係るサービスやハードの多様化・高度化・低価格化などにより、インターネット利用者は急速に増えており、今後更に高度な技術を用いたコンテンツが登場すると言われている。その一方で、インターネット利用に係るユーザーニーズの実態が明かにされていないため、共同住宅における電気通信設備の仕様や更新計画を設定するのに十分な判断材料がない状況にある。

このため本調査は、インターネット対応マンション居住者を対象に、利用状況や満足度を把握することを目的として実施したものである。

### 1. 調査の対象と調査方法

- 調査対象： 1998年以降に首都圏(一都三県)に新築マンションを購入し、既に入居している者。
- 集計数： 965名(回収率25.1%)

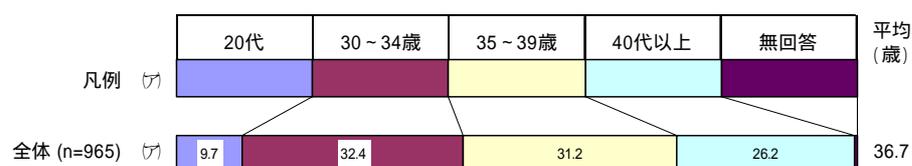
調査対象者には、インターネット対応マンションを購入していない者も含まれているため、回収率は若干低い。購入時期別の送付に対する回収率は下表のとおり。

- 調査方法： 郵送によるアンケート調査
- 調査期間： 2001年9月28日(金)～10月12日(金)

## 回答者の属性

本調査の回答者、すなわちインターネット対応マンションの購入者は、20、30 歳代が全体の 7 割以上を占め、独身・夫婦のみが約半数、第一子が小学校入学前の世帯が約 3 割と若い世代であった。また、住まいの購入は 9 割近くが初めてであった。

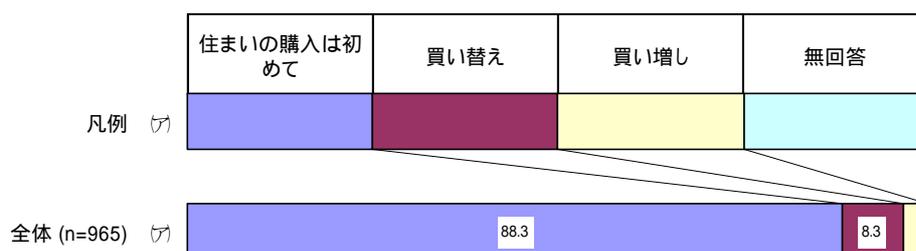
### ■ 世帯主年齢



### ■ 世帯タイプ



### ■ 住まいの購入

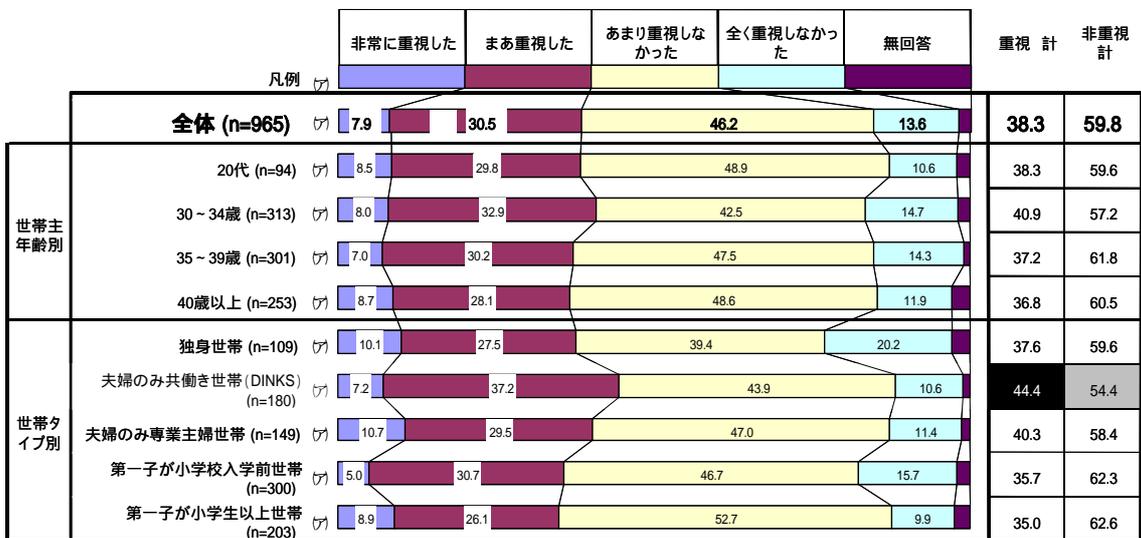


## インターネット対応マンションの重視度

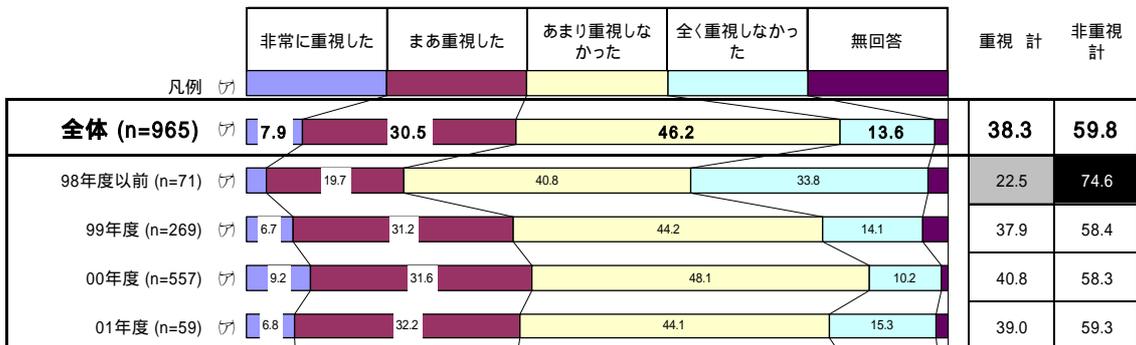
購入の際に「インターネット対応」であることを重視した割合は 38%であった。「非常に重視した」という回答は全体の 8%弱であった。

- 世帯主の年齢別にみると、30代前半で重視度がやや高かった。
- 世帯タイプ別では、夫婦のみ共働き世帯での重視度が 44%と高くなっている。
- 購入時期別にみると、1999年度以降重視する割合が高まり、2000年度では重視が 4割を超えている。

### ■ 回答者属性別



### ■ 購入時期別



100.0 全体値よりも5ポイント以上高い

100.0 全体値よりも5ポイント以上低い

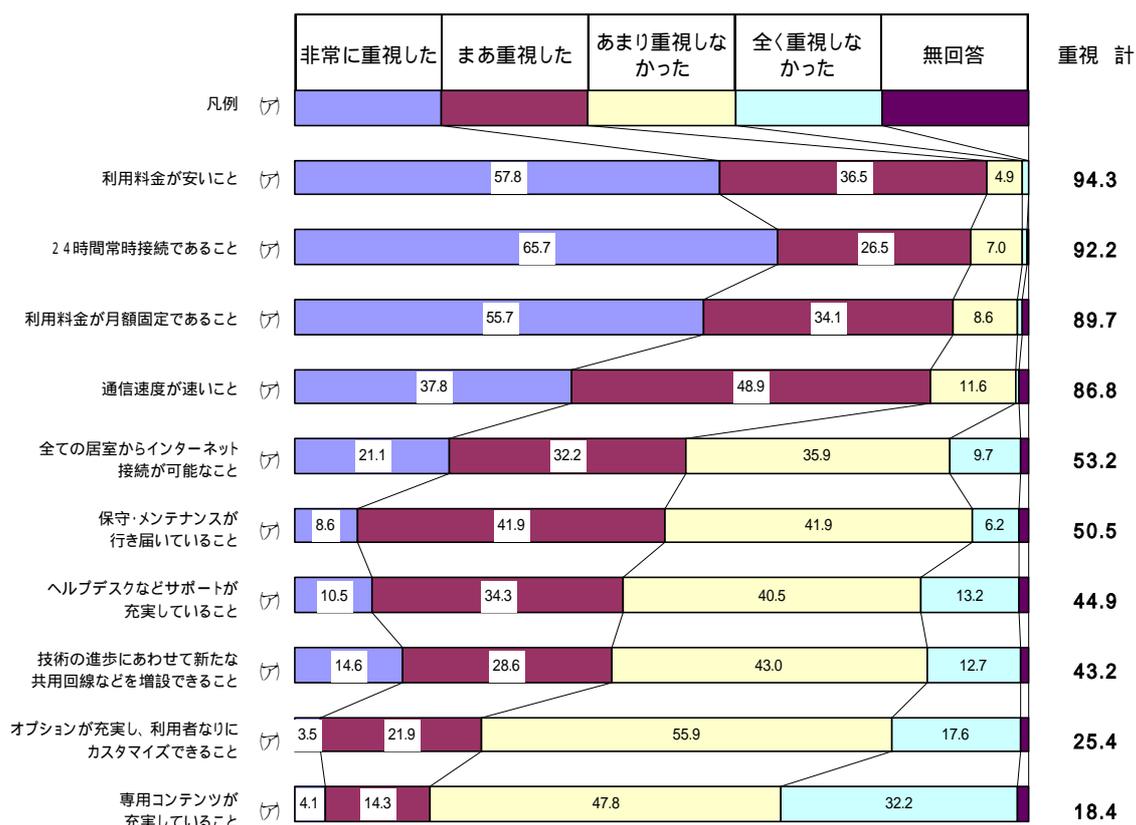
## 重視する内容

「インターネット対応」を重視した回答者に対して、下に掲げる 10 項目についてどの程度重視したかを質問した。「非常に重視」の割合が最も高いのは「24 時間常時接続」の 66%、続いて「利用料金が安いこと」、「料金が月額固定」の順になり、いずれも 5 割を超える。これに、「通信速度が速い」を加えた 4 項目は「まあ重視した」まで含めるといずれも 9 割に達する。これら 4 項目が「インターネット対応」重視者にとって、ほぼ必須の条件であることが予想される。

「全ての居室から接続可能」、「保守・メンテナンス」、「サポート充実」、「技術の進歩にあわせた増設」という項目については、半数前後が重視と回答している。

「オプション充実」、「専用コンテンツ」という項目については重視度が低い。

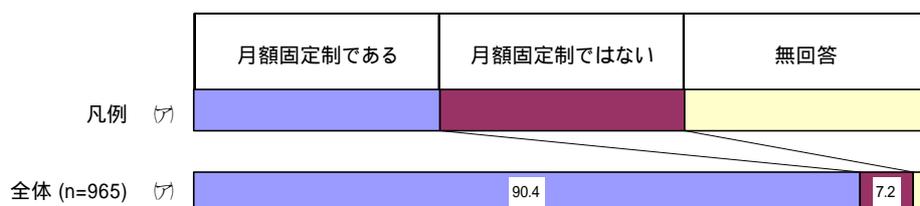
### ■ 重視する内容（「インターネット対応マンション」重視者のみ、n = 370）



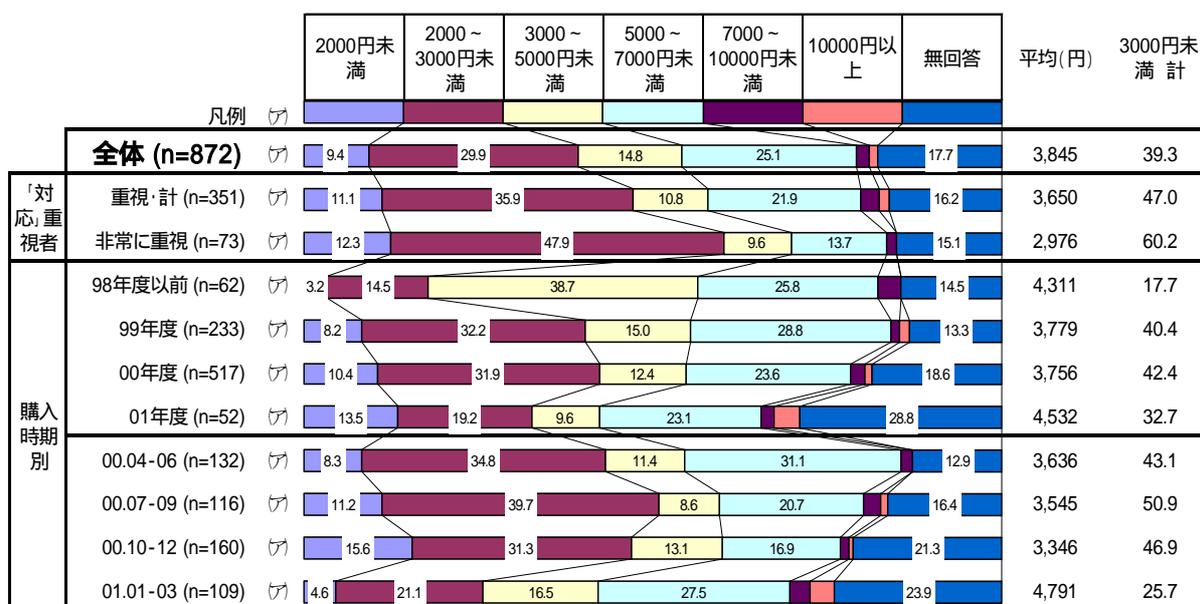
## 利用料金

インターネットの利用料金は、9割以上が月額固定制であった。金額は平均で3,845円。「インターネット対応」重視者の購入した物件では半数近くが3,000円未満である。とりわけ「非常に重視」した層では3,000円未満が6割に達する。購入時期別にみると、1998年度以前、1999年度、2000年度と、着実に料金が安くなる傾向にある。2001年度は平均が上昇しているが、有効回答数が少ないこと、また2,000円未満の料金が13%にまで達していることなどを勘案すると、料金が安くなる傾向は今後も続くものと予想される。

### ■ 月額固定制(単一回答)



### ■ 利用料金(月額固定制の場合)

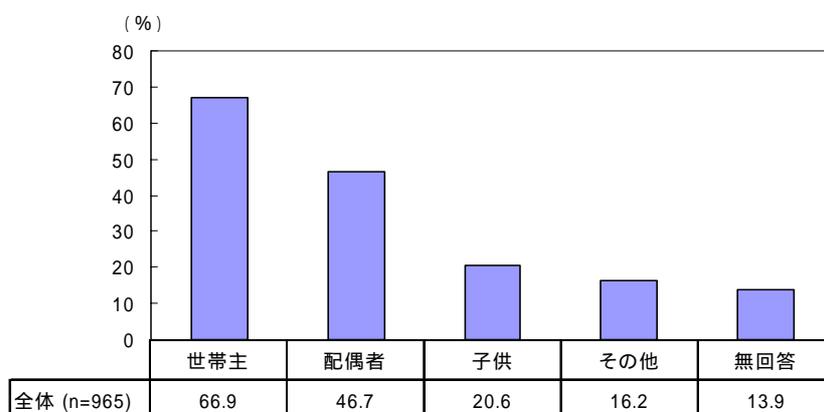


## インターネット利用状況

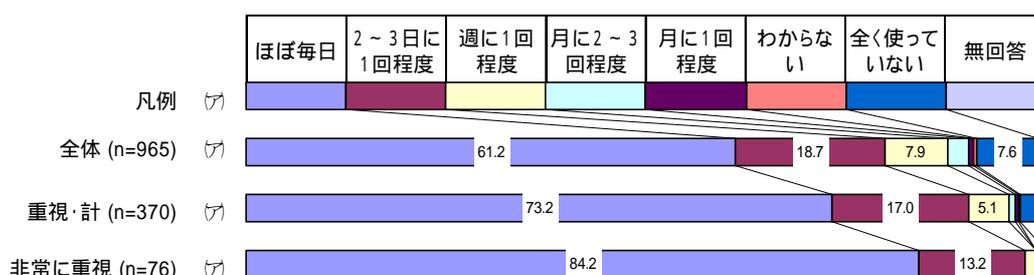
各世帯において最もインターネットを利用する人の利用頻度や利用時間を見たところ、頻度・時間ともに、「インターネット対応」を重視する度合いとの相関がみられた。

- 利用頻度では、「ほぼ毎日」は全体の6割であるのに対し、重視者合計では7割を超え、「非常に重視」と回答した層では84%に達している。
- 利用時間では、週あたり15時間以上利用するユーザーの割合が全体では3割に満たないのに対して、重視者合計で34%、「非常に重視」する層では46%と半数に近い。

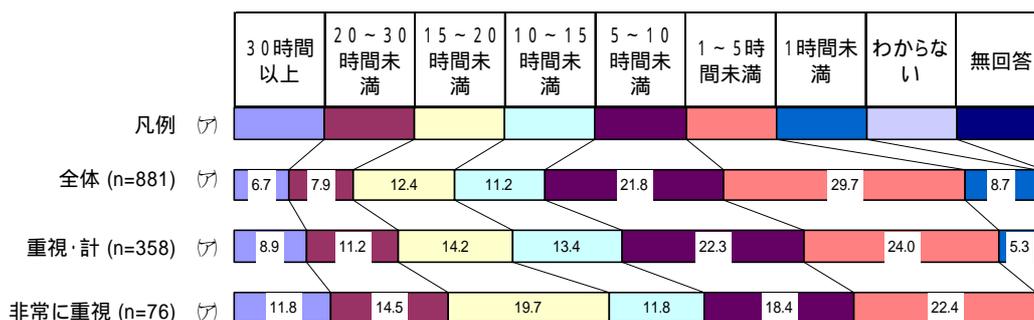
### ■ 世帯中インターネットを最も使う人(複数回答)



### ■ インターネットを最も使う人の利用頻度 (単一回答)



### ■ インターネットを最も使う人の一週間あたりの利用時間(単一回答)

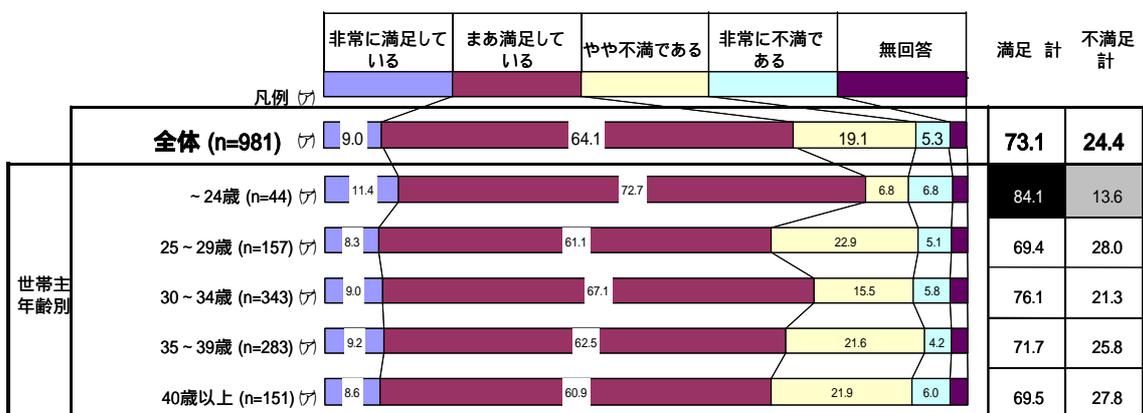


## 利用者の満足度

インターネットを最も使う人の、現在のインターネット環境に対する満足度を尋ねたところ、「まあ満足している」を含めた満足度は全体で約 73%に達した。ただし、「非常に満足している」の割合は低く 9%程度でしかない。

年齢別では 20 代前半までの層の満足度が 84%と比較的高くなっている。

### ■ インターネットを最も使う人の満足度（単一回答）



## 項目別の満足度

前述の「インターネット対応重視者」が重視する項目について、重視度と満足度の差（「充足度」とした）をみると、ほとんどの項目で満足度が重視度を下回っている。特に、重視される傾向が高かった4項目で充足度の低いものも多く、「利用料金が安い」は-41.2ポイント、「通信速度が速い」では-23.6ポイントであった。この2項目は、不満の割合も高い。その他の項目では、「保守・メンテナンス」、「技術の進歩にあわせた増設」で充足度が低く、なんらかの改善が求められるところである。

### ■ インターネットを最も使う人の項目別満足度（単一回答、n = 981）

