

シェアリングサービスに関するアンケート結果

2015年12月17日

調査概要

	スクリーニング調査	本調査
調査期間	2015年11月16日(月)～19日(木)	
調査方法	Webアンケート	
調査対象	15歳以上の一般消費者	宿泊シェアリングサービス、ライドシェアリングサービスのうちいずれかもしくは両方を ・利用もしくは提供したことがある人(400人) ・聞いたことがあり、内容も知っているが、利用も提供もしたことはない人(100人)
回収数	N=28738	N=500
狙い	消費者の宿泊シェアリングサービス、ライドシェアリングサービスの認知・利用状況等について調査すること	
主な設問項目	<ul style="list-style-type: none"> • 宿泊シェアリングサービス、ライドシェアリングサービスについての認知度 • 利用率(各カテゴリ、具体的サービス) 	<ul style="list-style-type: none"> • サービスの利用状況(頻度、利用場所 等) • サービスのメリット • サービスについて心配していること • 利用意向とその理由 • サービス品質向上策等の認知度 • トラブル経験 • トラブル時の対応

シェアリングサービスに関する消費者意識(概要)

<認知度>

- 認知は進んできているが、内容まで含めて理解している人はまだ少なく、利用経験者も数% (宿泊シェア2.3%、ライドシェア1.8%)程度にとどまる。

<利用意向>

- 利用・提供経験のある人の方が、経験のない人よりも利用意向が高い傾向。
- 実際に利用してみることによって安心感・満足度を実感できることが見受けられる。

<メリット>

- 利用・提供ともに、金銭的なメリットを期待する人が多い傾向。

<懸念>

- 提供者や利用者のマナーの問題などが挙げられる。
- 利用・提供経験のない人ほど、懸念を多く抱いている傾向だが、英語でのコミュニケーションについては、利用経験者であっても不安に感じている模様。

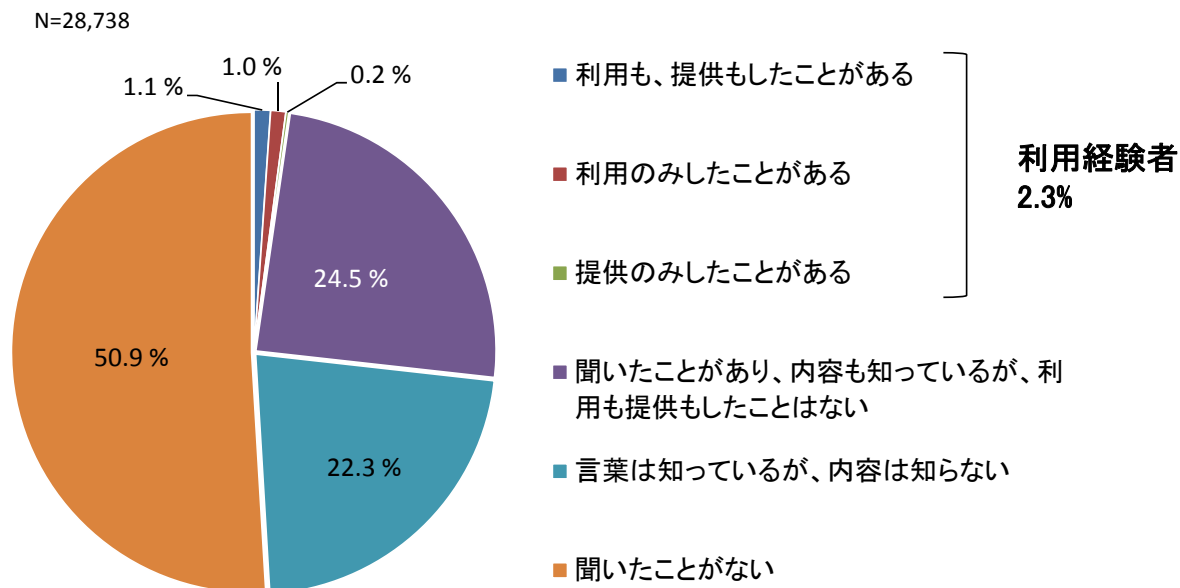
<利用者保護の取組への理解>

- 利用者保護のためのシステム(相互評価システムなど)に対する認知は、まだあまり高くない。

宿泊シェアリングサービスに関する消費者意識 ①認知度

- 宿泊シェアリングサービスの認知度*1は、3割弱程度。
*1 「利用または提供したことがある」または「内容を知っている」を指す
- 宿泊シェアリングという言葉を知ったことがない人は5割超を占める。
- 利用または提供経験がある人はまだ少なく、**利用経験者は2.3%**にとどまる。

宿泊シェアリングサービスの認知度・利用状況



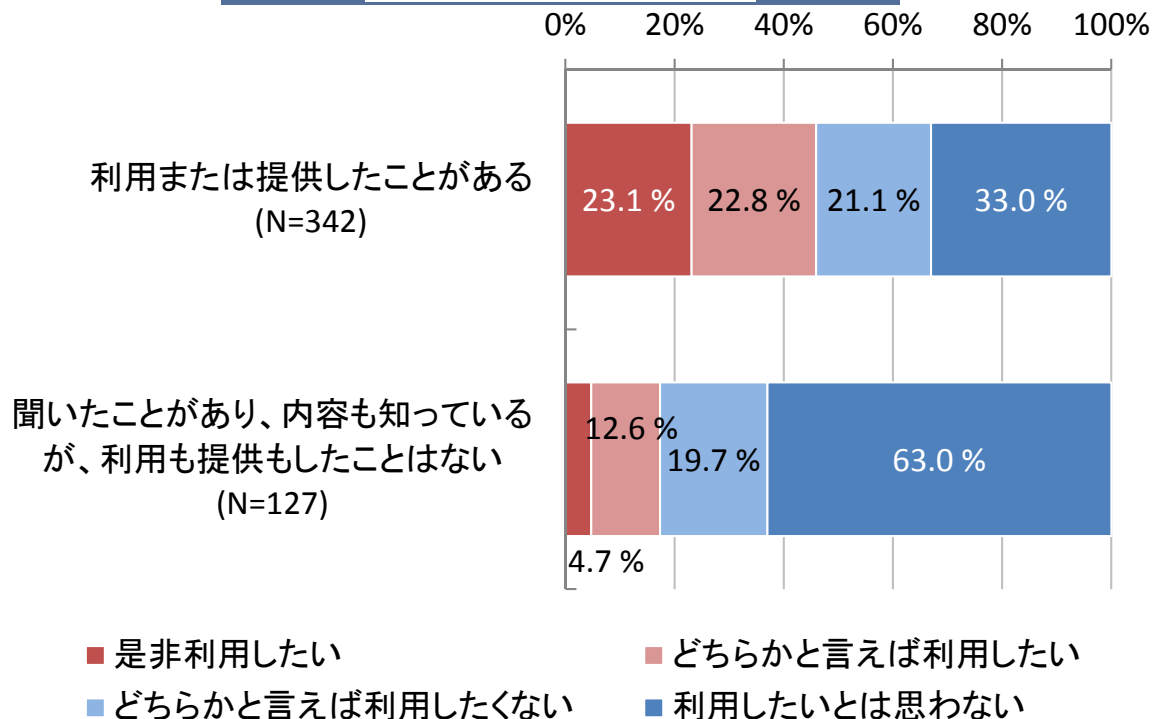
注：以降の調査結果は、上記の約2%の利用経験者から342人、「内容を知っているが利用したことがない」から127人を抽出して調査した結果

出所) アンケート結果よりMRI作成

宿泊シェアリングサービスに関する消費者意識 ②利用意向(1)

- 宿泊シェアリングサービスの利用意向は、利用経験の有無によって大きく異なる。
- 他人の部屋を利用する行為について、利用または提供経験がある人は5割程度が「利用したい」と回答しているのに対し、経験がない人では2割未満にとどまる。

宿泊シェアリングサービスの利用意向
(他人の部屋を利用する)



選択理由(自由記述回答をもとに記載)

■ 利用したい

- 部屋の形態(どこまでシェアされるのか)情報が明確かつ正しいのであれば、現地の人ならではの情報が得られるから(40代男性・利用経験有)
- 望んでいる価格と立地であれば、ホテルである必要はないから(20代女性・利用経験なし)
- 人とコミュニケーションをとりたいから(20代男性・利用経験なし)

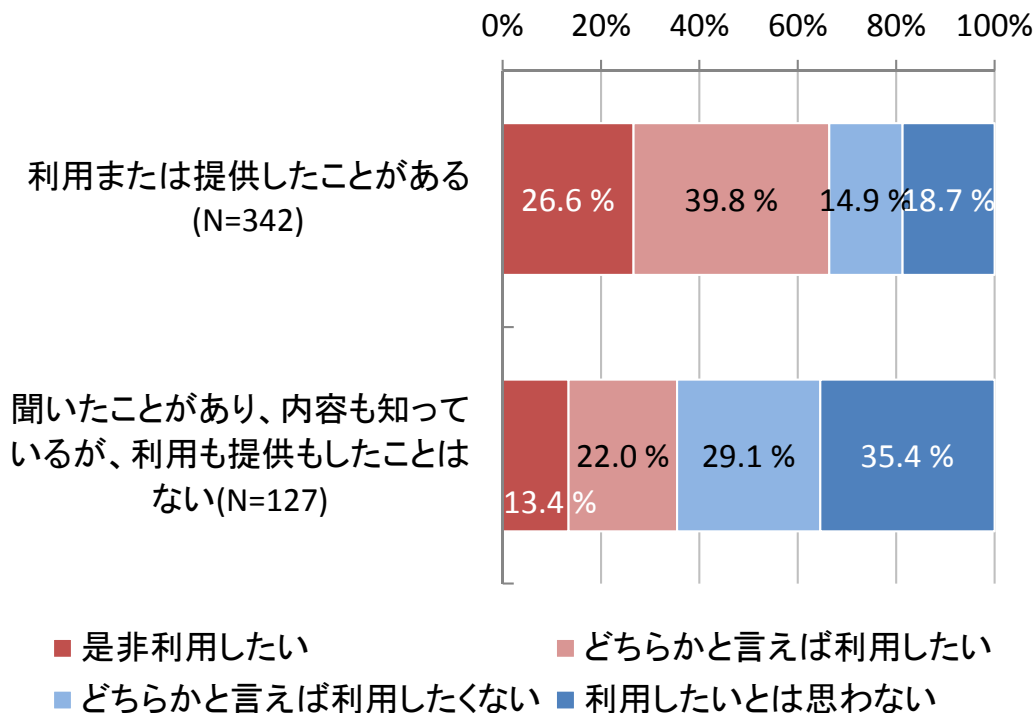
■ 利用したくない

- 場合によっては他人の部屋が苦手。時に喫煙者の部屋。(40代男性・利用経験有)
- やはりホテルの方が気軽だから(30代女性・利用経験有)
- 全然知らない人の家に行くのは不安である。何が起きるか分からない。(40代女性・利用経験なし)
- 相手がどんな人かわからないのに部屋を利用するのは、トラブルになりそうで怖い。(30代女性・利用経験なし)

宿泊シェアリングサービスに関する消費者意識 ②利用意向(2)

- 自分の部屋を提供する行為について、利用または提供経験がある人は6割以上が「利用したい」と回答しているのに対し、経験がない人では3割程度にとどまる。

宿泊シェアリングサービスの利用意向 (自分の部屋を提供する)



選択理由(自由記述回答をもとに記載)

■ 利用したい

- 部屋がかなり空いているので、以前から考えていた。このような仕組みが認知されてるようになってよかったと思う。(50代女性・利用経験有)
- どのような人達が来るのか不安もあるが、外国人や他文化又は考え方の違う人達と交流するのが楽しそうなので。(30代男性・利用経験有)
- 今後も空ける期間の家賃が助かるため(50代男性・利用経験有)

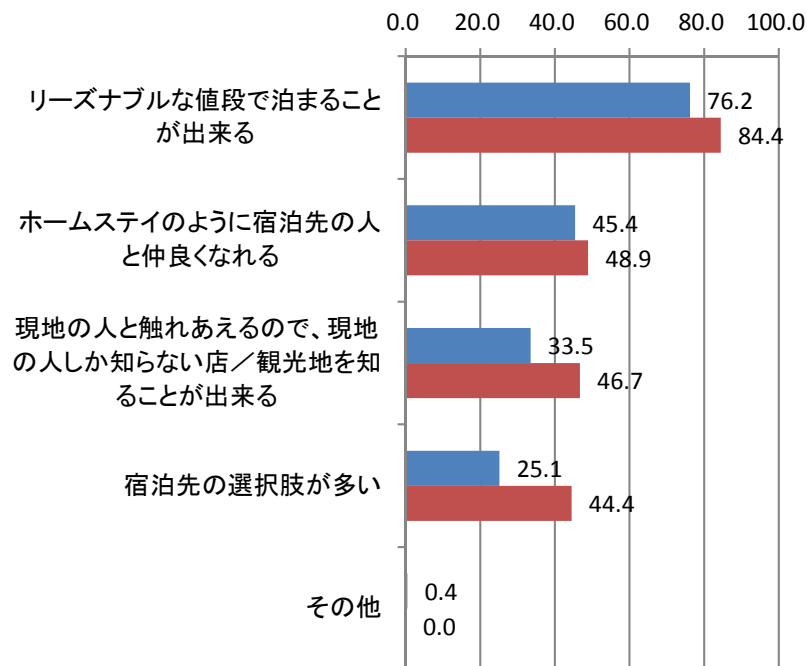
■ 利用したくない

- ものを盗まれたり、壊されたりする心配をするのがいやだ。(30代女性・利用経験有)
- 今の日本ではまだ問題が山積みでリスクすぎる。(40代女性・利用経験なし)
- どんな感じで使われるか心配だから(40代男性・利用経験なし)

宿泊シェアリングサービスに関する消費者意識 ③メリット

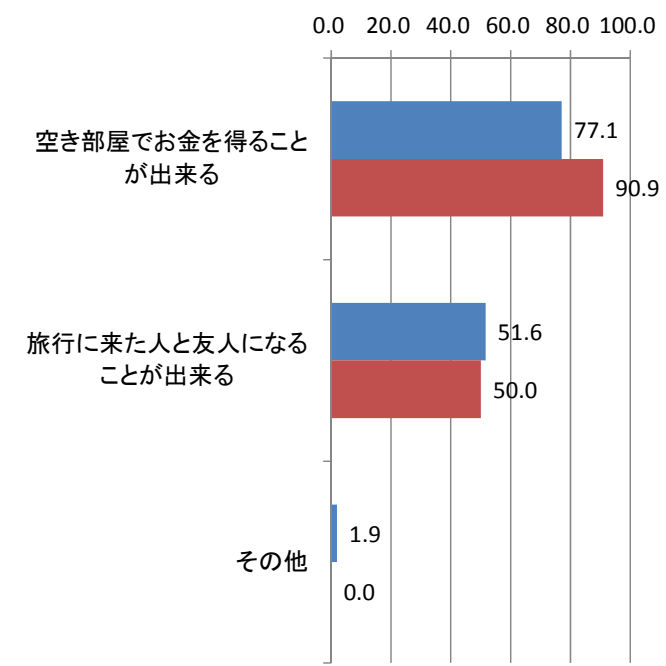
- 利用または提供経験がない人の方が、メリットに対する期待が大きい傾向。
- 利用・提供ともに、金銭的なメリット(利用側:価格の安さ、提供側:収入増など)を期待する人が多い。

宿泊シェアリングサービスに感じているメリット (他人の部屋を利用)



- 利用または提供したことがある(N=227)
- 聞いたことがあり、内容も知っているが、利用も提供もしたことはない(N=45)

宿泊シェアリングサービスに感じているメリット (自分の部屋を提供)



- 利用または提供したことがある(N=157)
- 聞いたことがあり、内容も知っているが、利用も提供もしたことはない(N=22)

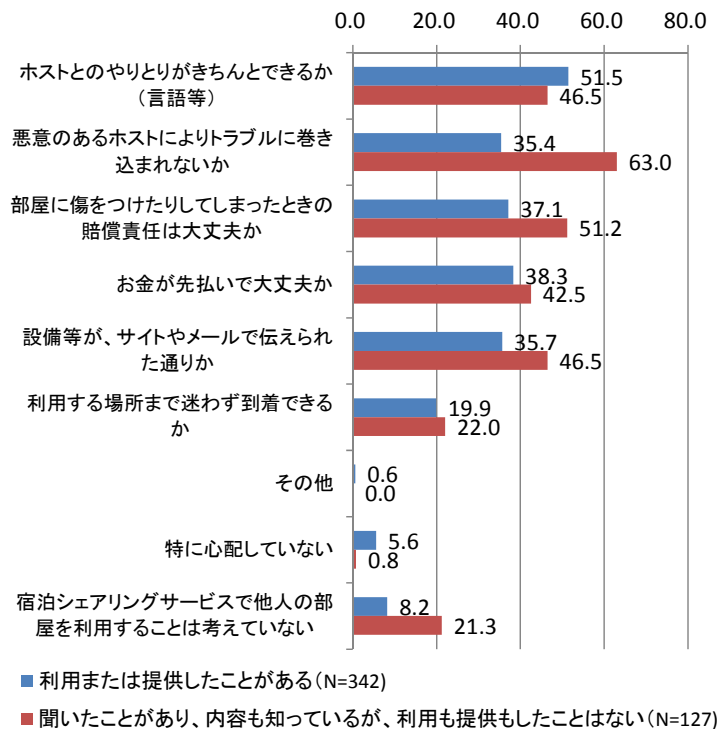
出所) アンケート結果よりMRI作成

(MA,ベース:本調査対象者)

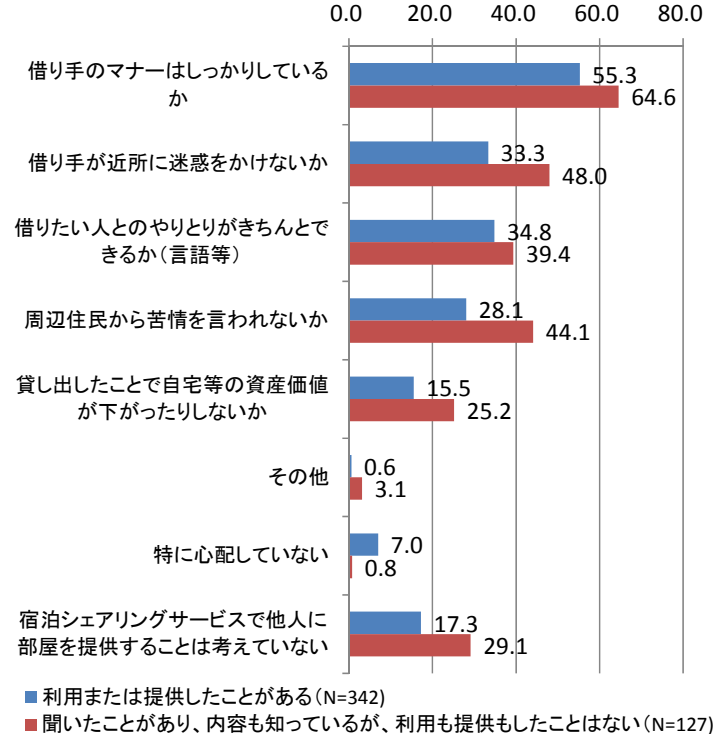
宿泊シェアリングサービスに関する消費者意識 ④心配

- 利用または提供経験がない人の方が、心配の度合いも大きい傾向。
 - 経験者の場合、その経験を踏まえ、心配するほどでもないと感じることが多い模様。
 - ただし言語やマナーなどについては、経験者であっても5割以上が不安要因に挙げている(特に言語については、経験者の方が心配している度合いが大きい)。

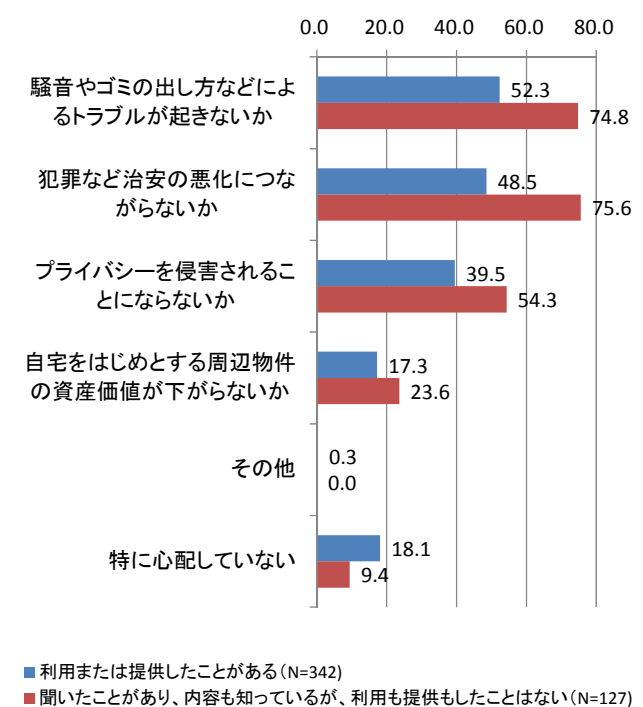
宿泊シェアリングサービスへの心配 (他人の部屋を利用)



宿泊シェアリングサービスへの心配 (自分の部屋を提供)



宿泊シェアリングサービスへの心配 (近隣の方が提供)



出所) アンケート結果よりMRI作成

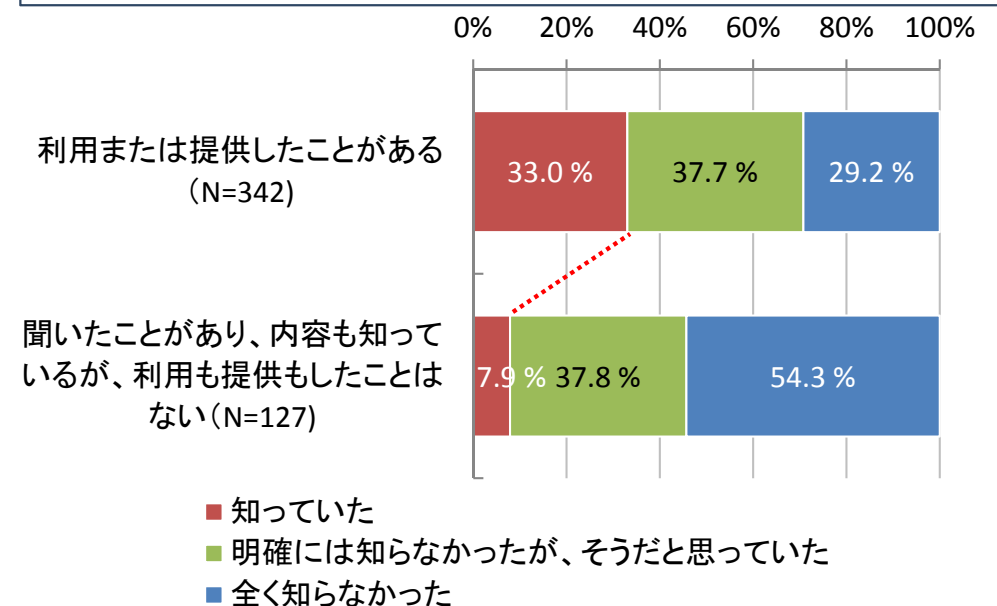
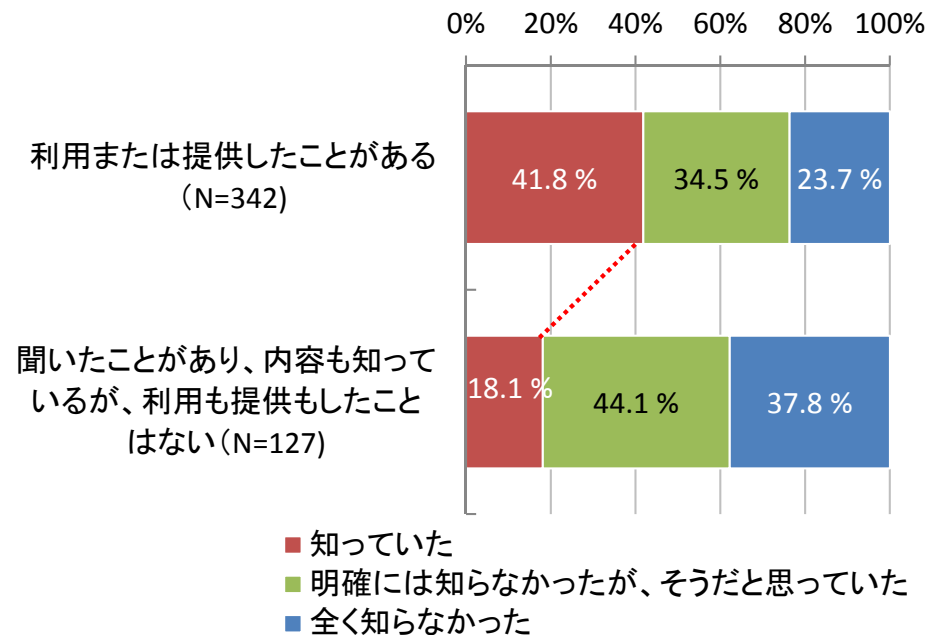
(MA,ベース: 本調査対象者)

宿泊シェアリングサービスに関する消費者意識 ⑤サービス理解

- 宿泊シェアリングサービスでは、前述の相互評価システムや予約時の事前コミュニケーションなどのシステムを活用することによって、利用者の保護を図ろうとしている。
- 利用経験の有無によって、これらのシステムに対する認知度が大きく異なっている。
- 認知度の違いは、サービスに対する心配の度合いにも影響していると考えられる。

宿泊シェアリングサービスには、ホスト・利用者の相互評価システムがあり、事前に相手をチェックすることができる

宿泊シェアリングサービスでは、ホストと利用者が事前に直接やりとりをすることが必須となっており、言語上のコミュニケーションが取れない場合は予約が成立しないようになっている

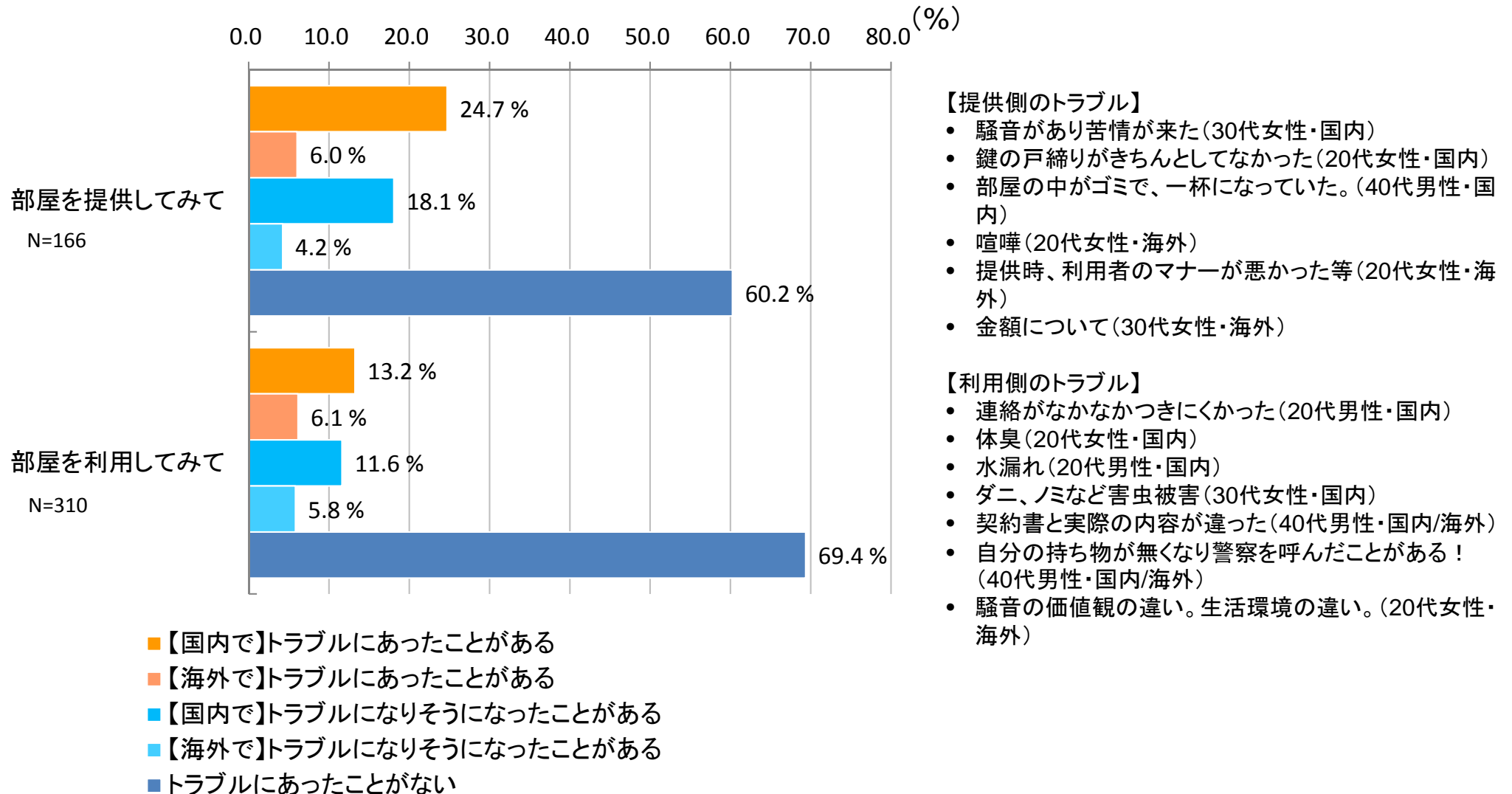


出所) アンケート結果よりMRI作成

(SA,ベース: 本調査対象者)

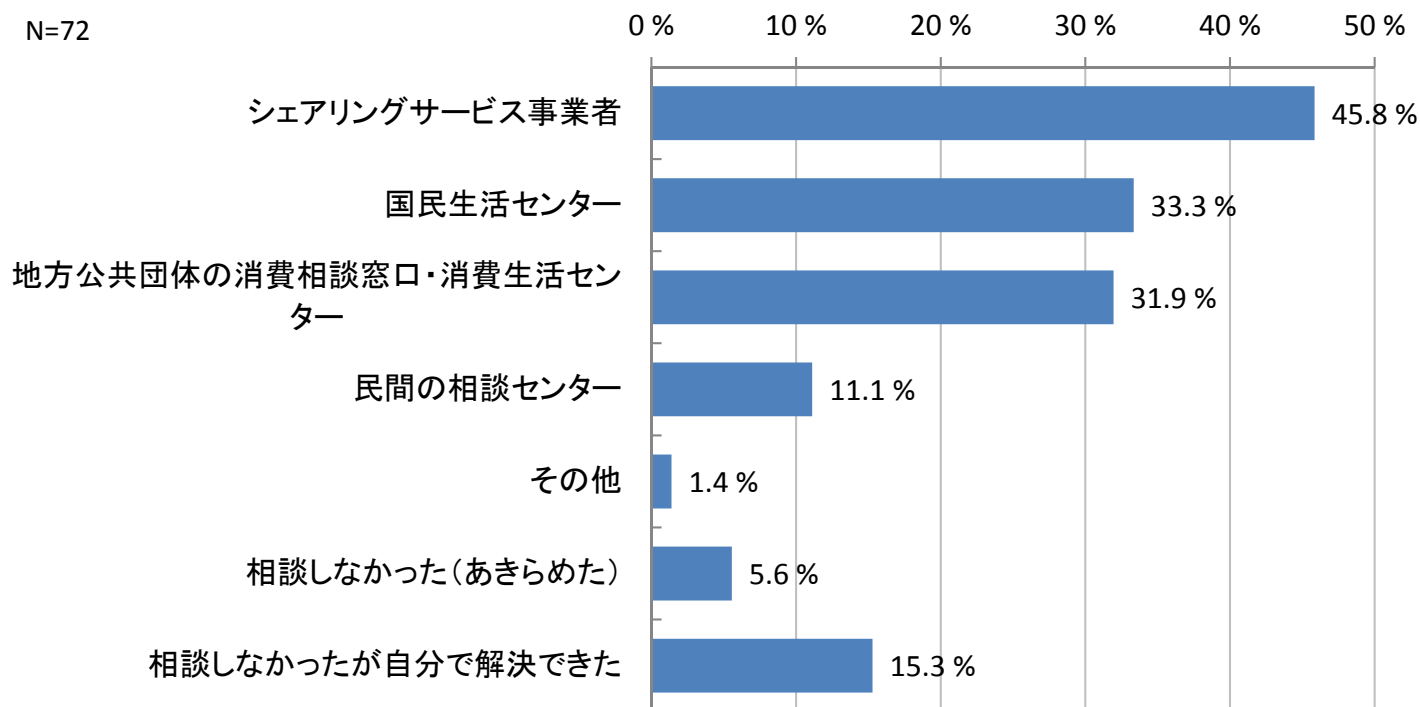
宿泊シェアリングサービスでのトラブル経験

Q15 あなたは、宿泊シェアリングサービスを利用して、トラブルにあったことがありますか。(MA)



宿泊シェアリングサービスでのトラブル時の相談先

Q17 トラブルにあったときに、どこに相談しましたか。(MA)



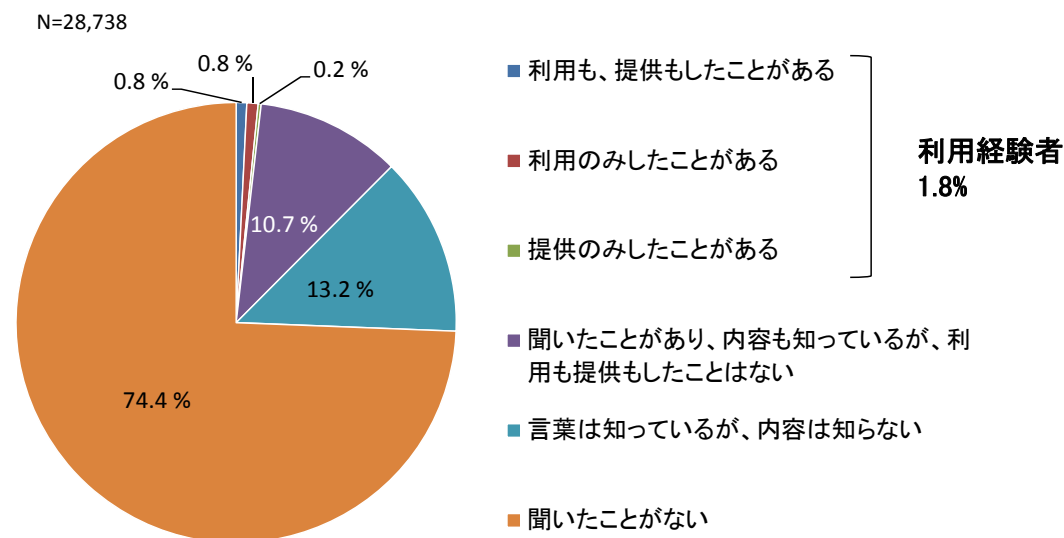
ライドシェアリングサービスに関する消費者意識 ①認知度

- ライドシェアリングサービスの認知度*1は、1割強にとどまっており、宿泊シェアリングサービス(3割弱)と比較しても、さらに認知度が低い。

*1 「利用または提供したことがある」または「内容を知っている」を指す

- 利用または提供経験がある人は少なく、**利用経験者は1.8%**にとどまっている。これは宿泊シェアリングサービス(2.3%)と同程度の水準。

ライドシェアリングサービスの認知度・利用状況



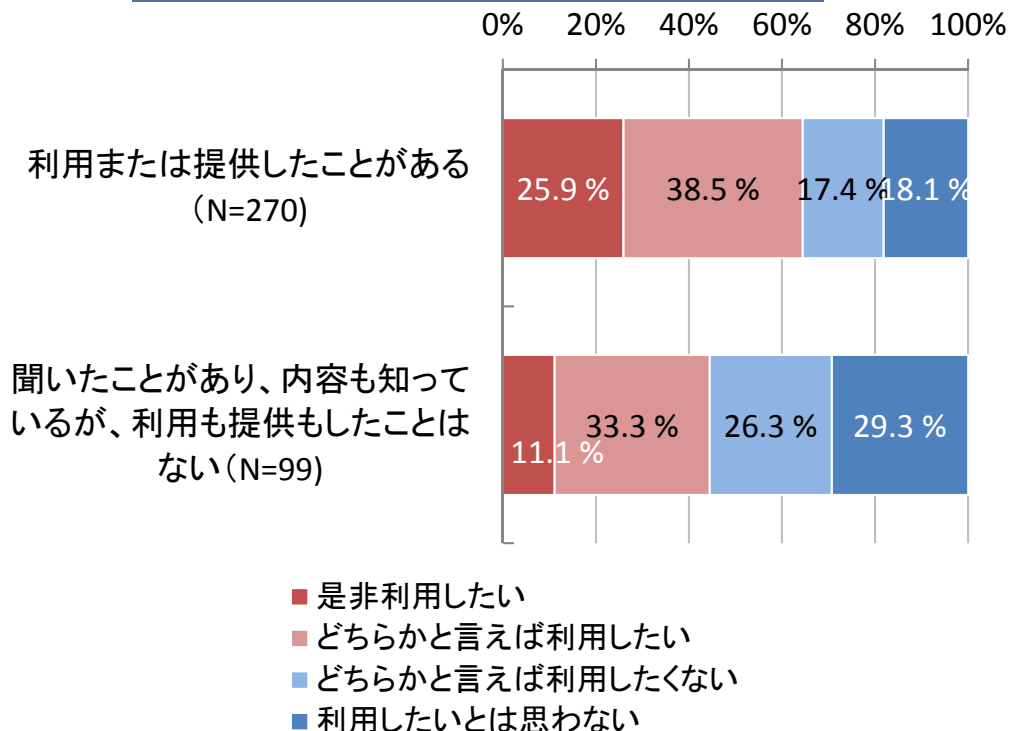
注：以降の調査結果は、上記の約2%の利用経験者から270人、「内容を知っているが利用したことがない人」から99人を抽出して調査した結果

出所)アンケート結果よりMRI作成

ライドシェアリングサービスに関する消費者意識 ②利用意向(1)

- ライドシェアリングサービスの利用意向は、利用経験の有無によって異なる。
- 他人の車に乗る行為について、利用または提供経験がある人は6割以上が「利用したい」と回答しているのに対し、経験がない人では4割程度にとどまる。

ライドシェアリングサービスの利用意向 (他人の車に乗る)



選択理由(自由記述回答をもとに記載)

■ 利用したい(是非利用したい・どちらかと言えば利用したい)

- 日本以外ではタクシーより安いと思うから。(40代男性・利用経験有)
- あらかじめ予定が決まっていれば便利。海外でも試しに利用してみたい。(50代女性・利用経験有)
- 現地の人と話せるので、色々な情報を教えてもらえる。(50代女性・利用経験有)
- 公共交通機関が発達していない地方部では重宝すると思う。(30代男性・利用経験なし)

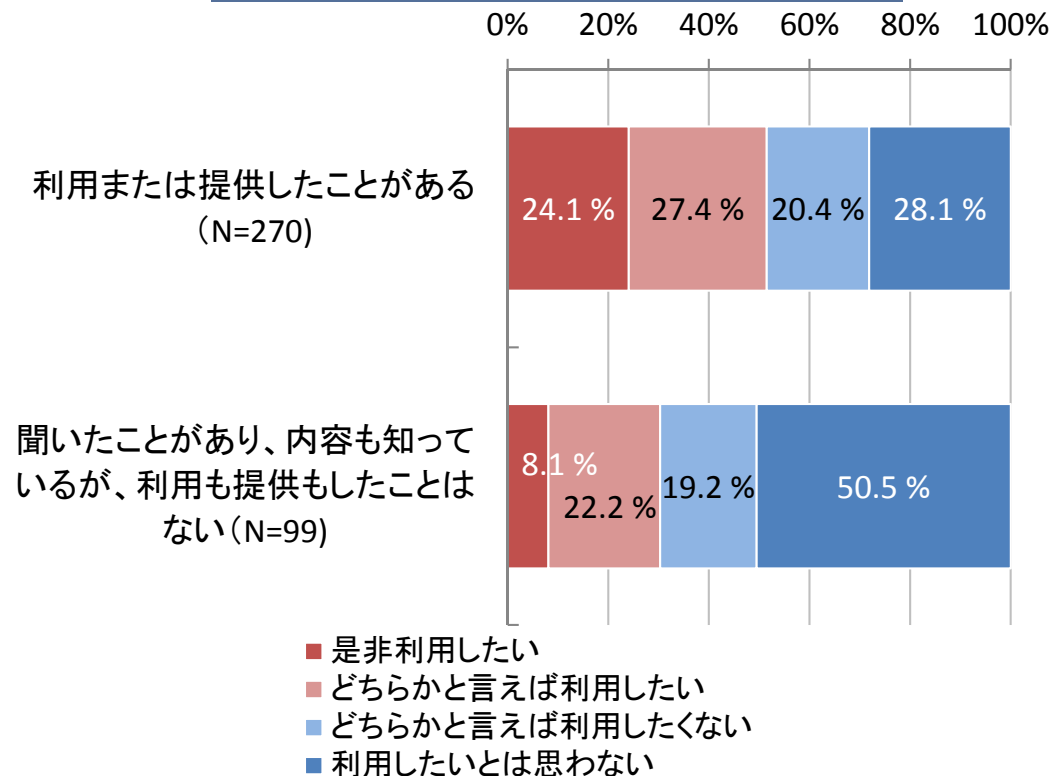
■ 利用したくない(どちらかと言えば利用したくない・利用したいとは思わない)

- タクシーを利用した方が良かった。(30代男性・利用経験あり)
- 国内は経済的でいいと思うが、外国では言語などの問題で難しいと思う。(30代男性・利用経験有)
- 危険な人の車に乗りたくない。事故時の対応が不安。(50代男性・利用経験なし)
- こわいから。変なところに連れて行かれるかもしれないし、高額な金額を請求されそうだから。(20代女性・利用経験なし)

ライドシェアリングサービスに関する消費者意識 ②利用意向(2)

- 自分の車に乗せる行為について、利用または提供経験がある人は6割以上が「利用したい」と回答しているのに対し、経験がない人では3割強にとどまる。

ライドシェアリングサービスの利用意向
(自分の車に乗せる)



選択理由(自由記述回答をもとに記載)

■ 利用したい(是非利用したい・どちらかと言えば利用したい)

- 自家用車でビジネスができる点に魅力があるから。(20代男性・利用経験有)
- 自分が(ライドシェアリングサービスの)お世話になっているのだから、(自分もサービス提供をするのは)当たり前だと思う。(50代女性・利用経験有)
- 一人で車を運転する事に無駄があると思うから。(40代男性・利用経験なし)
- ヒッチハイクの番組を見て、こういうのは素敵だなと思ったから。(30代女性・利用経験なし)

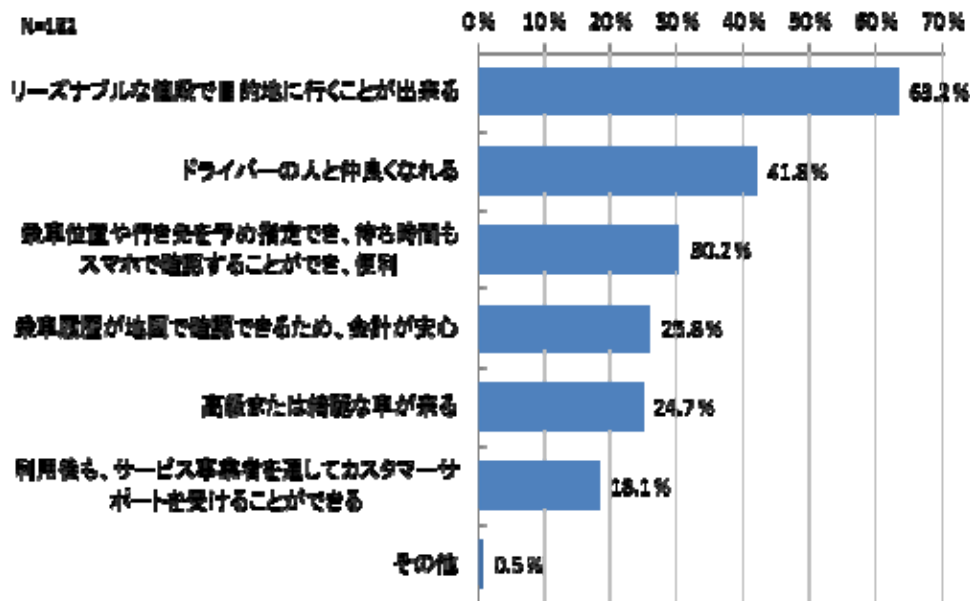
■ 利用したくない(いとは思わない)どちらかと言えば利用したくない・利用した

- 二度と利用したくない。(30代女性・利用経験有)
- セキュリティが不安。(50代男性・利用経験有)
- どんな人が乗るかわからないので、怖い。(20代女性・利用経験なし)
- 悪意のある利用者によるトラブルが心配だから。(40代男性・利用経験なし)

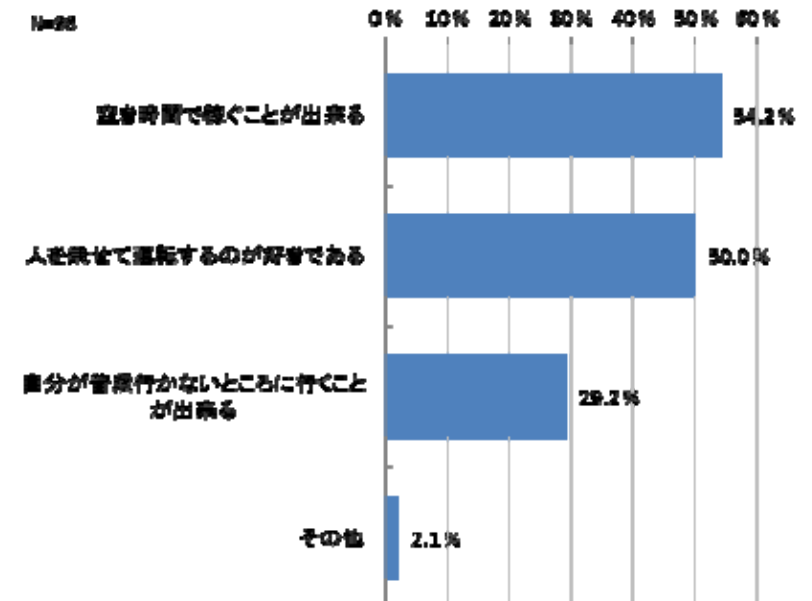
ライドシェアリングサービスに関する消費者意識 ③メリット

- 利用・提供ともに、金銭的なメリット(利用側:価格の安さ、提供側:収入増など)を期待する人が多い。
- 次いで、人間関係についての事項(利用側:ドライバーと仲良くなれる、提供側:人を乗せて運転するのが好き)をメリットとして挙げている人が多くみられる。

ライドシェアリングサービスに感じているメリット
(他人の車に乗る)



ライドシェアリングサービスに感じているメリット
(自分の車に乗せる)

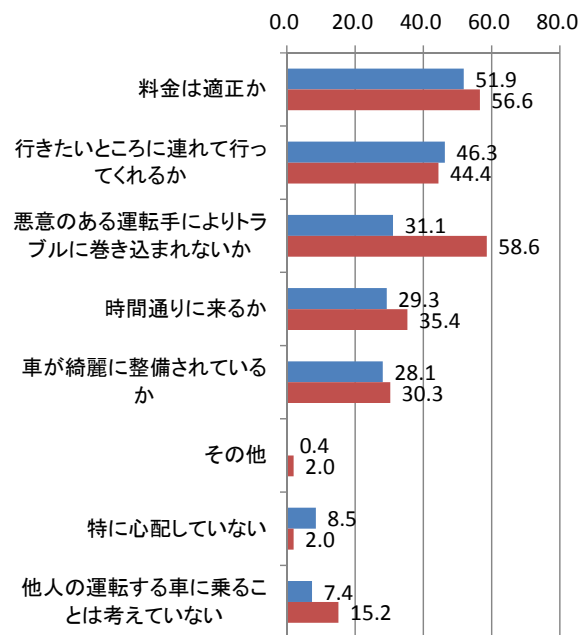


出所)アンケート結果よりMRI作成

ライドシェアリングサービスに関する消費者意識 ④心配

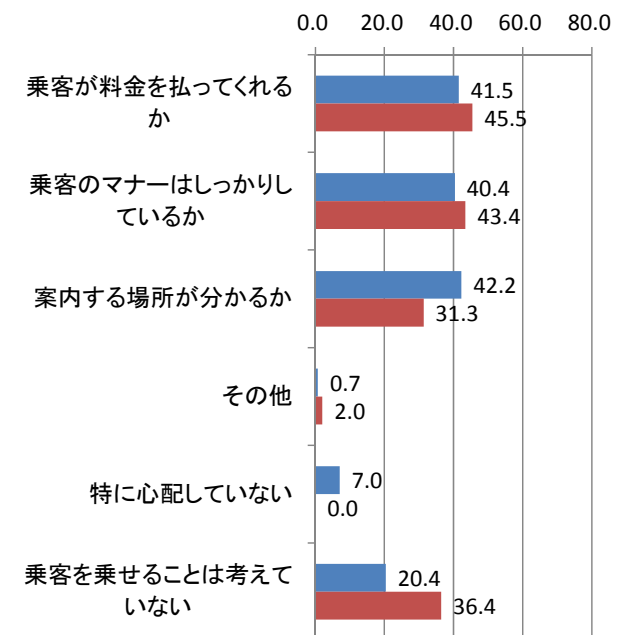
- 利用または提供経験の有無によって、心配の度合いが異なる場合がある。
- 他人の車に乗る行為について、経験がある人は、料金や行き先についての心配を多く挙げているのに対して、経験がない人は、トラブルに巻き込まれるのではないかと、このことを最も心配している。

ライドシェアリングサービスへの心配
(他人の車に乗る)



■ 利用または提供したことがある(N=270)
■ 聞いたことがあり、内容も知っているが、利用も提供もしたことはない(N=99)

ライドシェアリングサービスへの心配
(自分の車に乗せる)



■ 利用または提供したことがある(N=270)
■ 聞いたことがあり、内容も知っているが、利用も提供もしたことはない(N=99)

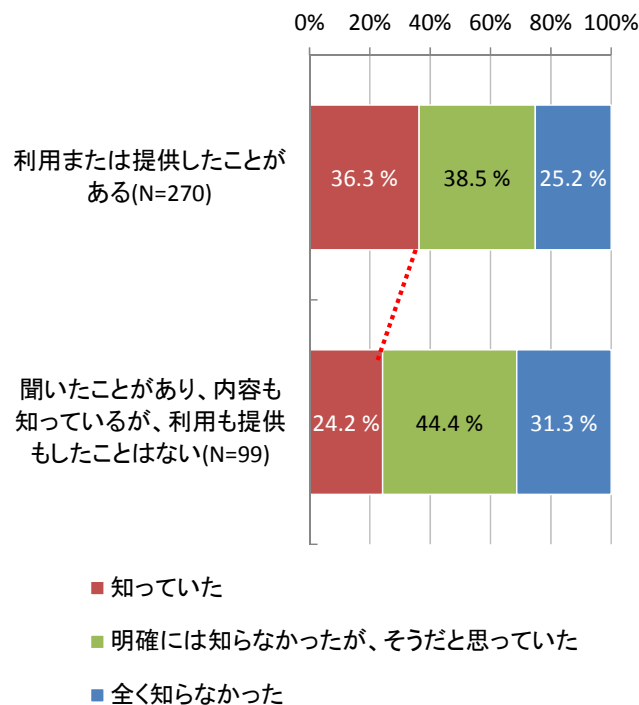
出所) アンケート結果よりMRI作成

(MA,ベース: 本調査対象者)

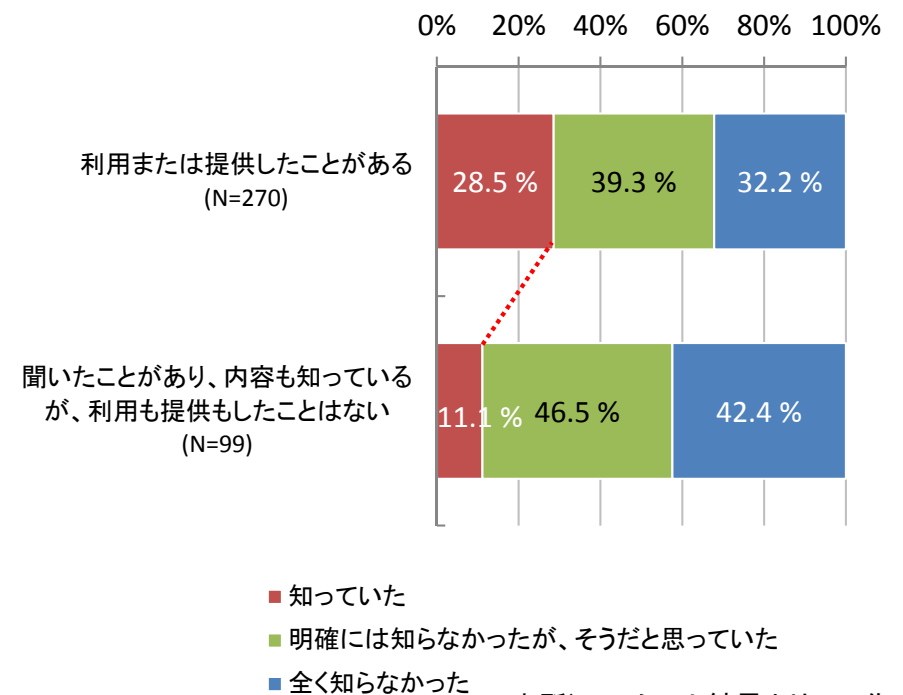
ライドシェアリングサービスに関する消費者意識 ⑤サービス理解

- ライドシェアリングサービスでは、前述の相互評価システムなどのシステムを活用することによって、利用者の保護を図ろうとしている。
- 利用経験の有無によって、これらのシステムに対する認知度が大きく異なっている。
- 認知度の違いは、サービスに対する心配の度合いにも影響していると考えられる。

ライドシェアリングサービスには、乗る側・乗せる側の相互評価システムがあり、事前に相手をチェックすることができる



ライドシェアリングサービスでは、目的地はアプリ上で地図を用いて指示できるため、乗せる側に口頭で目的地を一から伝える必要はない

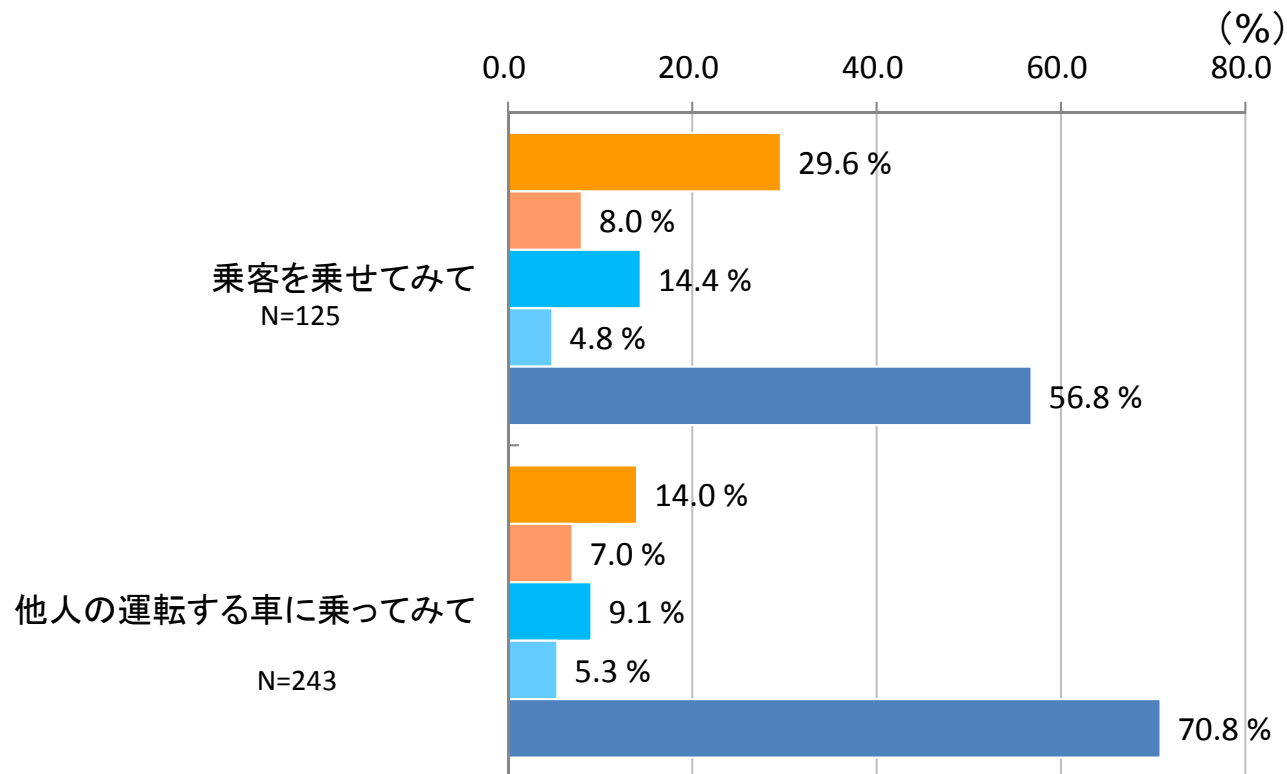


出所) アンケート結果よりMRI作成

(SA,ベース: 本調査対象者)

ライドシェアリングサービスでのトラブル経験

Q31 あなたは、ライドシェアリングサービスを利用して、トラブルにあったことがありますか。(MA)



- 【国内で】トラブルにあったことがある
- 【海外で】トラブルにあったことがある
- 【国内で】トラブルになりそうになったことがある
- 【海外で】トラブルになりそうになったことがある
- トラブルにあったことがない

【乗せた際のトラブル】

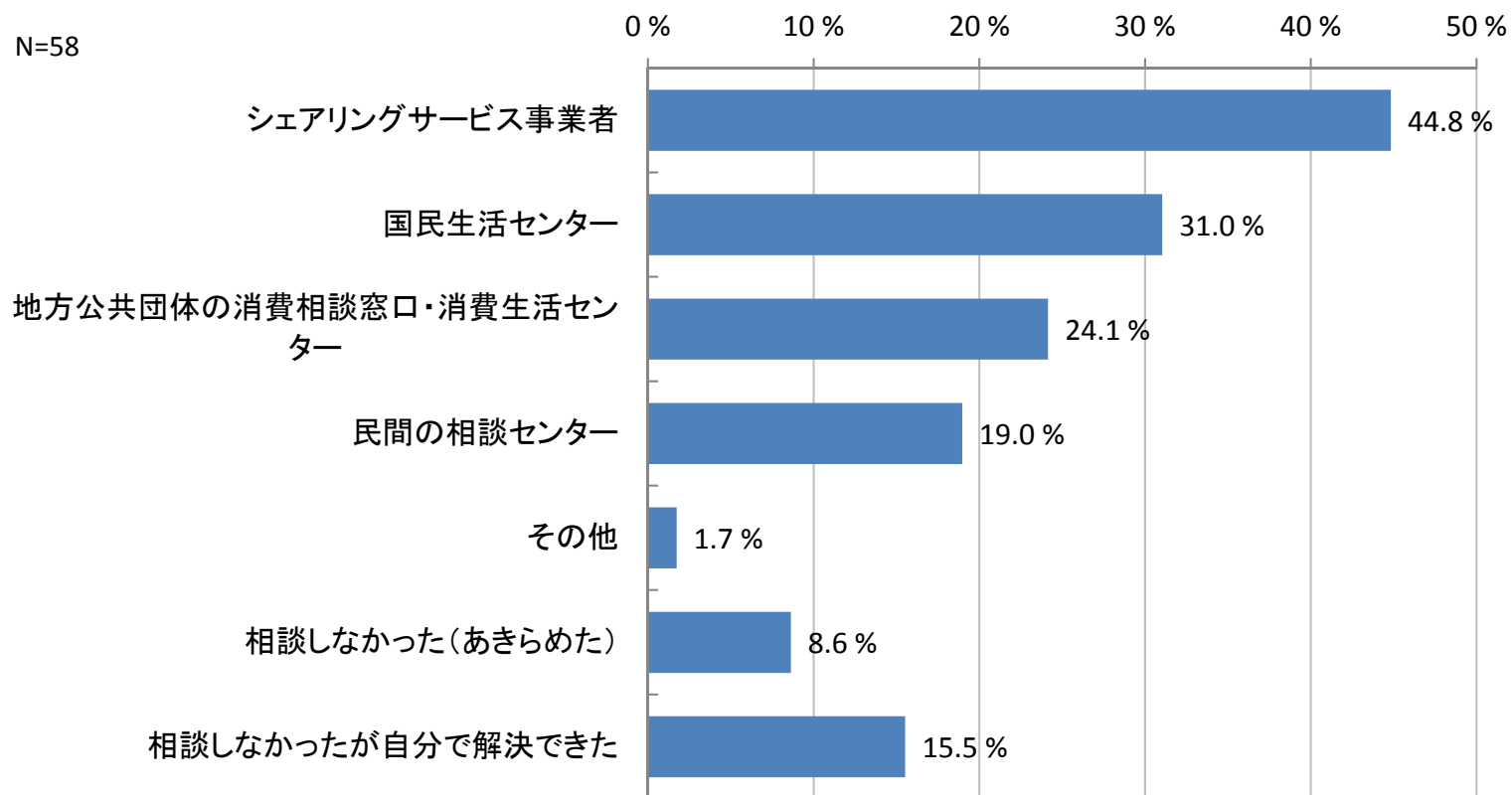
- 喧嘩(30代男性・海外)

【乗った際のトラブル】

- ガス欠(20代男性・国内)
- ぬすまれた(50代女性・国内)
- 事故(30代男性・国内)
- 実は、相手が犯罪者だった。(40代男性・国内)
- 海外での、行き違いで合えず、悪徳タクシーに捕まり、大金を請求されて恐くて払ってしまった。後日、間に入ったマネージメントの会社に、電話したが、相手にされず、言語がたけてる人に代弁して説明してもらったが、うまくいきませんでした。(60代女性・海外)

ライドシェアリングサービスでのトラブル時の相談先

Q33 トラブルにあったときに、どこに相談しましたか。(MA)





株式会社三菱総合研究所