



2006年8月24日

## 携帯電話なしでは生きられない - デジタルマナー・マニュアル

2006年8月24日香港発 - シノベイトの調査によると、アジア人の60%は携帯電話なしの生活は考えられないと答えており、また3分の2はデジタル機器にはユーザーのためのエチケット・マニュアルがついてくるべきだと考えていることがわかりました。

ワイヤレス機器関連のマナーに対するアジアの消費者の姿勢を探るべく、シノベイトは中国、香港、韓国、マレーシアおよびタイにおける3,363名の対象者に最も不可欠なデジタル機器やデジタル機器にまつわる最も迷惑な行動およびSMS(ショート・メッセージ・サービス)で‘振られた’経験について調査しました。

この調査の結果から、デジタル機器の普及にともない、マナーを守って技術を利用することは理想的な生活をもたらす、とアジアの消費者は考えていることがわかりました。

### 携帯マナー

どのデジタル機器が生活に不可欠か、という問いに対し、アジア人の60%が携帯電話と答えました。特に香港(76%)、マレーシア(71%)、タイ(69%)の消費者は携帯依存のようです。

デスクトップ・コンピューター(16%)とラップトップ(6%)が次に不可欠な機器として挙げられ、PDAと答えた人は意外に少なく、全体の1%を占めるのみとなっています。

シノベイト香港社長のJill Telfordは、携帯電話はアジアの消費者にとって必要不可欠なマルチメディア・ツールへ発展した、と述べています。

「携帯電話はもはや贅沢品ではなく、現代人のライフスタイルの基礎モデルとして低所得者層にさえも生活に不可欠なものとなりました」と、Telfordはコメントしています。

また、「どの国の人々がどの程度携帯機能を使いこなしてかは議論の余地がありますが、該当地域の調査結果から、アジアの消費者は携帯電話を便利な通信機器としてだけでなく、個人のライフスタイルや価値感を反映するなくてはならないファッション・アクセサリとしてとらえていることがわかりました」と、Telfordは述べています。

携帯電話は今や当たり前のものである一方、携帯マナーはそうではないようです。この調査では、アジア人の40%が最も無作法に使われているデジタル機器のナンバーワンとして携帯電話を挙げていることがわかりました。2位にあがった携帯ゲーム機器は全体の13%と、1位からは大きく離れています。

携帯マナーで好ましくないものとして、42%のアジア人が挙げた公衆の場での大声での会話を筆頭に、映画館での会話(22%)、ビジネス・ミーティング中の通話(16%)などが挙げられています。

韓国人(51%)と中国人(50%)は公衆の場での他人の会話に悩まされる機会がより多く、香港(36%)とタイ(32%)の人々は映画館での携帯電話使用に不快感をおぼえる傾向がみられます。

「無作法な携帯電話使用は多くの国々で問題となっており、韓国や香港などでは通信業者がマナー教育のための社会広告を出しています」と Telford は話しています。

また、「調査対象国に住む 45%のアジア人は、5年前と比べて携帯電話使用時のマナーが悪くなったと感じており、携帯マナーの欠如は明らかに悪化の一途をたどっています」とも、Telford はコメントしています。

## デート中の惨事

今や携帯電話利用がふさわしいとされる行動もアジア人の恋愛事情に影響を与えているようです。調査対象者の 10%が SMS メッセージによって恋愛関係および友情関係が終わったと答えています。マレーシアでは SMS を使って恋人をふることが流行しており、全体のおよそ 3 分の 1(30%)に続き、韓国(13%)、中国、タイ(ともに 12%)の人々が SMS で失恋したと答えています。

## E メール・エチケット

携帯マナーの悪化とともに、エチケットもしくは正しいオンライン・コミュニケーションも置き去りにされているようです。

アジアの消費者のサイバー上での無作法行為でトップに挙げられるのは、チェーン・メール送付で全体の 40%がこれを最悪の E メール行為だと答えています。また、無関係の人々へ CC でメッセージを送ること(39%)が僅差で 2 位に挙げられています。

その他 E メール・エチケットで不適切なものとして、不適切な文法(6%)、外食時の PDA の使用(6%)、スペル・ミス(5%)などが挙げられています。

チェーン・メールが最も問題となっているのは中国で 64%が E メール関連の習慣全体でも最悪の行為だと答えています。一方、韓国人の 58%および香港在住者の 55%はメッセージに無関係な人々を巻き込む行為をより迷惑だと感じています。

マレーシア人はより言語の使い方に厳しいようで、18%が文法の欠如を E メール上での最悪の行為と指摘しています。

Telford は、ネチケツト問題発生の原因の一つとして、人々はネット上で仕事をする際、いつもより大胆になりやすく、細かいことに注意を払わない傾向にあることが考えられる、とコメントしています。

「チェーン・メールは E メール・アカウントを持っている全ての人にとって迷惑行為ですが、ビジネス上では CC の方が不快な行為として急浮上してきていることも事実です」と、Telford は述べています。

また、「ビジネスおよびプライベートの両面で E メールは不可欠な通信手段になっていますが、E メールはもっと慎重に送られるべきです。送る前に不必要な人を送付先リストに入れていないか、またスペルチェックと文法チェックをかけて文章に間違いがないかを確認した上で送られなければいけません」と、Telford はコメントしています。

### **無作法に観念**

技術の不適切な利用から生まれた多くの迷惑行為をよそに、アジアの消費者はデジタル機器の無作法行為を半ばあきらめているようです。51%が技術の無作法な利用行為に時々迷惑している、もしくは 18%がまったく迷惑していないと答えています。

「人々は技術の無作法な利用行為に対して鈍感になっており、自身のワイヤレス機器の利用行為が周囲の人々に影響を与えていることにすら気づいていないことも多いのです」と、Telford は述べています。

「しかしながら、全体の約 4 分の 1(26%)が少なくとも週に一度は技術の無作法な利用行為に悪影響を受けていると感じています。また、アジア人消費者の 3 分の 2 が公共の場での正しい利用法を知ってもらうためにデジタル機器にはユーザー・エチケット・マニュアルがついてくるべきだと答えています。消費者への教育に関して、市場では明らかな格差が生じています。

このような教育は、敏腕なマーケッターが競合他社との差別化を積極的かつ建設的に行うための基盤となるだけでなく、現代の機器が生み出す日々の迷惑行為からの解放をももたらすことになるでしょう」と、Telford はコメントしています。

### **シノベイトについて**

シノベイトは、Aegis Groups plc のマーケティング・リサーチ部門として、競争力のあるマーケティング・営業活動を支援するため、消費者インサイトを発信しています。シノベイトでは、5,500 名以上のスタッフが、世界 50 ヶ国に広がるネットワークを駆使し、顧客に必要なグローバルサポートと総合的なマーケティング・リサーチサービスを提供いたします。詳しい情報は、ホームページをご覧ください。[www.synovate.com](http://www.synovate.com)