

2016年2月16日

報道関係者各位

エクスペリアンジャパン株式会社

企業からの情報取得・閲覧には「メール」が安定した人気

～メールは 95%以上。SNS 全体が伸びる中、LINE は対前年約 2 倍の伸び～

このたび、エクスペリアンジャパン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 CEO：有田道生、以下エクスペリアンジャパン）は、「メール&クロスチャネルユーザー動向調査 2016」を発表しました。本レポートは、10～60 代の男女を対象にインターネットアンケート調査を実施し、ユーザーが接するコミュニケーションチャネルの最新利用実態を毎年まとめているものです。

近年のネットワーク環境の高速化とデバイス・メディアの多様化は、ユーザーの行動・意識にも変化をもたらしたと言われています。本調査結果からも、ユーザーが接するコミュニケーションチャネルの多様化、行動・意識の複雑化が明らかになりました。もはや全てのユーザーに対し、全てのチャネルを網羅したマーケティング活動は極めて困難な状況と言えるでしょう。企業のマーケティング活動を成功に導くためには、自社のユーザーを知り、適切なチャネルで適切なコミュニケーションを実現することが不可欠です。

調査結果サマリ

1. ユーザーが企業からの情報取得・閲覧に利用するメディアの割合は依然としてメールが No.1
95.4%がメールを利用、次ぐ LINE は対前年の約 2 倍と急激な伸びを見せ 68%が利用
2. 30 代以上のユーザーにおいては、企業からの情報収集・検討・購入のきっかけとなるメディアとしてメールが No.1。20 代以下では LINE、Twitter の寄与度がメールに迫る
3. 全ての年代において、メールマガジンをスマートフォンで閲覧する割合が増加
パソコンでの閲覧は減少。特に 20 代以下、30～40 代におけるノート PC の減少が目立つ
4. LINE アカウントのアクティブ率は全ての年代において 90%超
Facebook は 30～40 代、Twitter、Instagram は 20 代以下でのアクティブ率が高い
5. LINE のスタンプ目的で追加した企業アカウントを登録後、ブロックや削除したユーザーは
30%超、一方、ブロックも削除もしていないユーザーもおおよそ 29%存在

上記結果のグラフは次ページ以降をご参照ください。

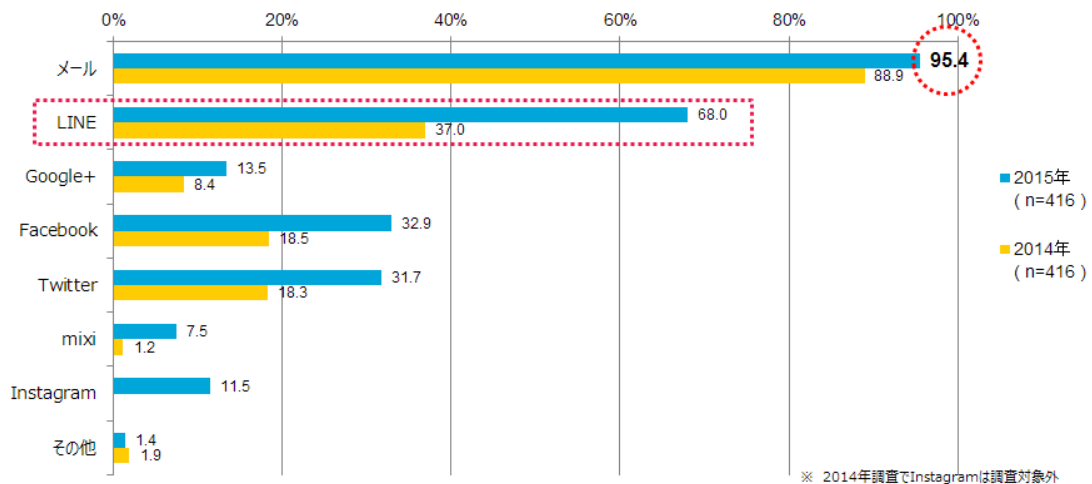
「メール&クロスチャネルユーザー動向調査 2016」の全文は
<https://www.experian.co.jp/form/cd371.html> よりダウンロードが可能です。

「メール&クロスチャネルユーザー動向調査 2016」（抜粋）

1. ユーザーが企業からの情報取得・閲覧に利用するメディアの割合は依然としてメールが No.1 95.4%がメールを利用、次ぐ LINE は対前年の約 2 倍と急激な伸びを見せ 68%が利用

あなたが普段、インターネットを使って企業や店舗から送られてくる情報の取得、閲覧をする際に利用しているメディアを全てお選びください。
また、その中でもっとも利用するものを 1 つお選びください。

(複数回答)

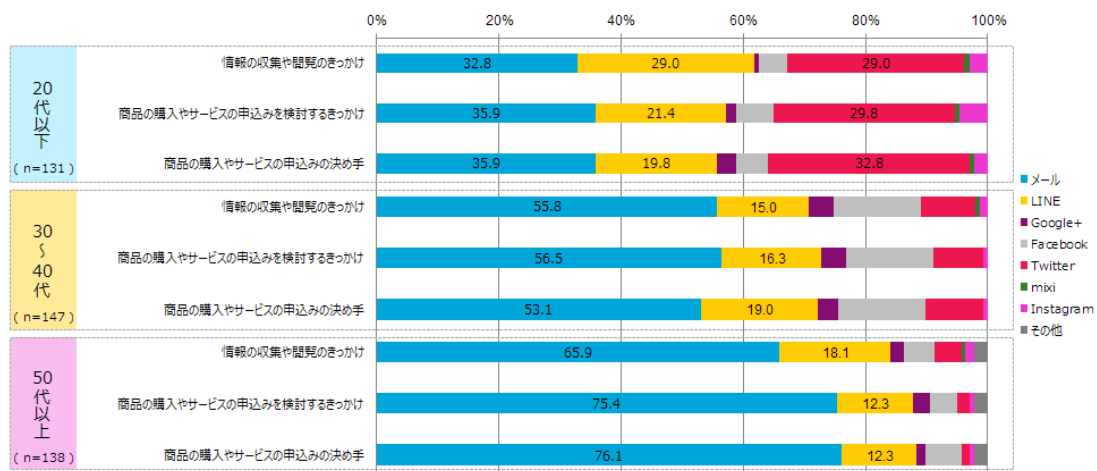


LINE の伸びは顕著。自社のユーザーの年代によってはメールに加えて LINE 対策も視野に入れるべきだろう

2. 30 代以上のユーザーにおいて企業からの情報収集、検討、購入のきっかけとなるメディアは いずれもメールが 50%を超える。20 代以下では LINE、Twitter の寄与度がメールに迫る

あなたが普段、インターネットを使って企業や店舗から送られてくる情報の取得、閲覧をする際に利用しているメディアについてお伺いします。
「情報の収集や閲覧のきっかけ」、「商品の購入やサービスの申込みを検討するきっかけ」、「商品の購入やサービスの申込みの決め手」
それぞれについて、もっともあてはまる（と思う）メディアをお選びください。

(単一回答)

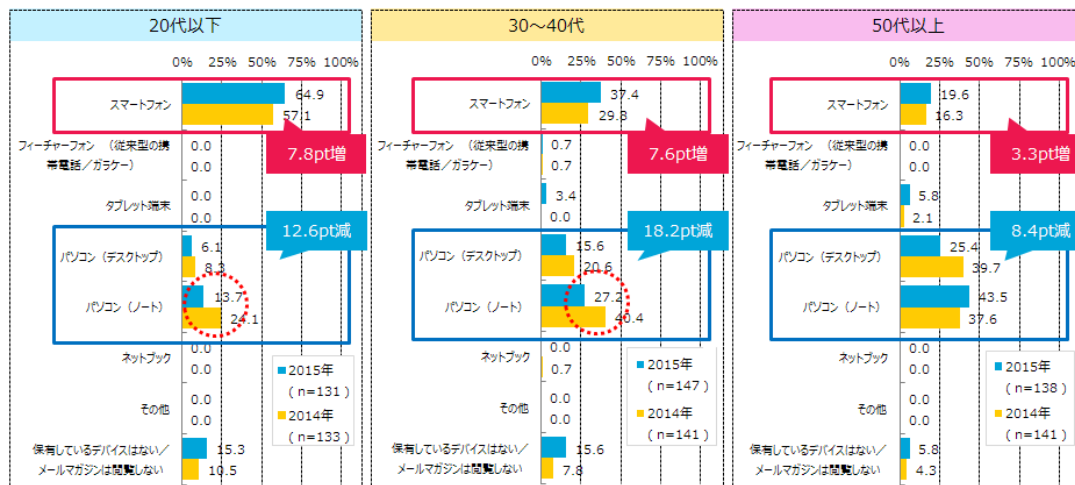


20 代以下のユーザー層に対しては、LINE、Twitter でのアプローチも効果が期待できる

3. 全ての年代において、メールマガジンをスマートフォンで閲覧する割合が増加 パソコンでの閲覧は減少。特に 20 代以下、30～40 代におけるノート PC の減少が目立つ

次の中であなたがメールマガジン閲覧にもっとも多く使用しているデバイスを 1 つお答えください。
※ビジネス（会社用）などは含めず、プライベートでの保有・閲覧についてお答えください。

(単一回答)

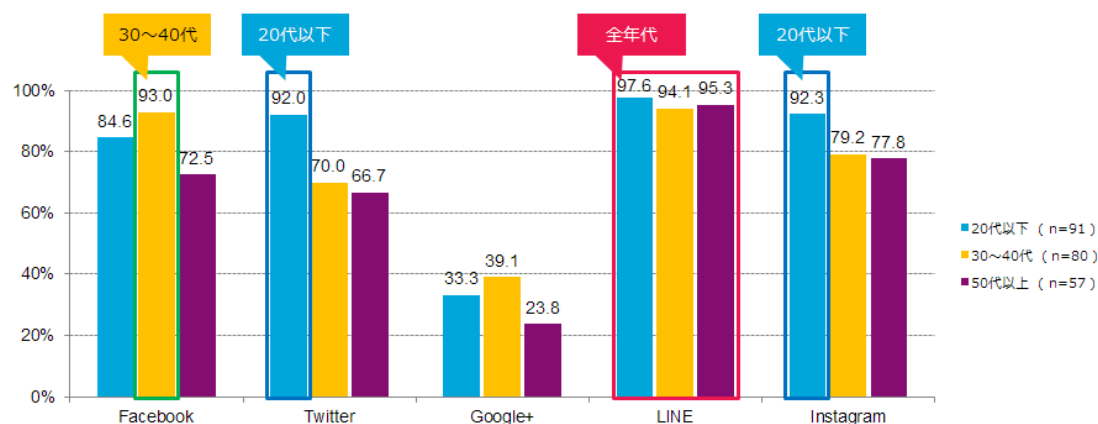


スマートフォンでの閲覧を考慮したメールクリエイティブ制作は今後の重要課題と言えるだろう

4. LINE アカウントのアクティブ率は全ての年代において 90%を超える Facebook は 30～40 代、Twitter、Instagram は 20 代以下でのアクティブ率が高い

あなたの SNS の利用状況についてお伺いします。現在アカウントを持っている SNS、
またその中で現在利用している SNS、それぞれ全てお選びください。 (n=228)

(複数回答)



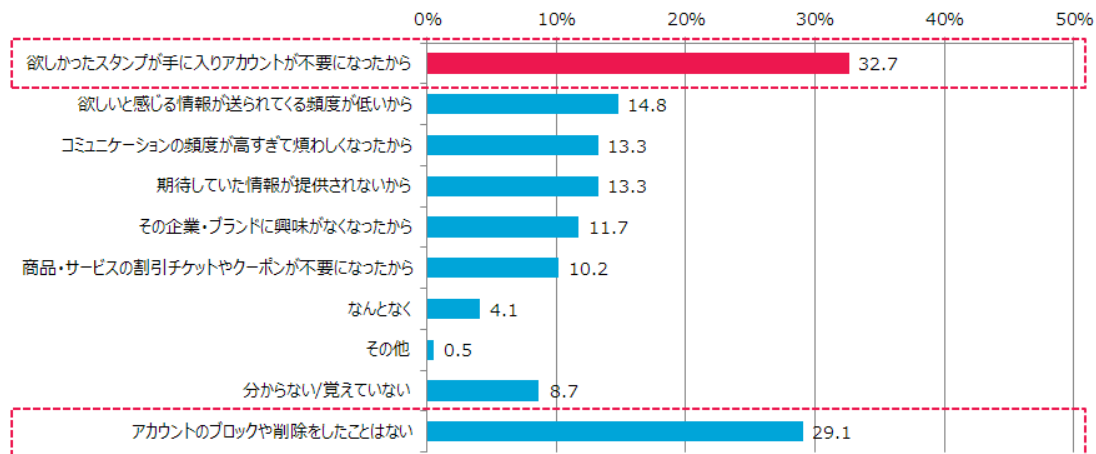
※SNS のアクティブ率 = 現在アカウントをもっている SNS 数 ÷ 利用している SNS 数

今後は、自社のユーザー層と各 SNS の特性を考慮したコミュニケーションがより重要となるだろう

5. LINE のスタンプ目的で追加した企業アカウントを登録後、ブロックや削除したユーザーは 30%超、一方、ブロックも削除もしていないユーザーもおよそ 29%存在

あなたには、一度登録したにもかかわらずアカウントのブロックや削除をした企業アカウントはありますか。
ある場合は、なぜブロックや削除をしたのですか。(いくつでも) (n=196)

(複数回答)



適切なコミュニケーションさえ実現できれば LINE の企業アカウントも有効に活用できるメディアである

以上の結果から、これからの企業とユーザーの適切なコミュニケーション戦略を考える上では、メールに加え SNS が欠かせないことが見て取れます。中でも LINE の伸びは著しく、対前年で 2 倍近い伸びを見せました。特に 20 代以下のユーザーとのコミュニケーションには欠かせないメディアとなってきたと言えるでしょう。また LINE の企業アカウントはスタンプ取得目的で追加するユーザーが多いイメージがありますが、適切なコミュニケーションさえ実現できれば十分に有効なメディアとも言えそうです。

一方で、30 代以上のユーザーに対してはメールでのコミュニケーションが依然有効なことも見逃せません。さらに利用デバイスのスマートフォンへのシフトを考慮すれば、スマートフォンを意識したメールクリエイティブ制作も今後の重要課題と言えるでしょう。

このように変化の激しい時代だからこそ、エクスペリアンジャパンでは企業とユーザーのコミュニケーションチャネルの動向を定期的に調査することが重要と捉え、今後も企業のマーケティング活動に役立つインサイトを導くレポートを提供してまいります。

この他にも本レポートには、スマートフォンでのメール閲覧に際しユーザーが感じるストレスを感じるポイントや、企業のメールマガジンに対するユーザーの態度、スマートフォンアプリの利用状況などもまとめられています。全文はダウンロードの上、ご覧ください。

「メール&クロスチャネルユーザー動向調査 2016」の全文は
<https://www.experian.co.jp/form/cd371.html> よりダウンロードが可能です。

【調査概要】

調査主体 : エクスペリアンジャパン株式会社（マクロミルモニタ[※]を利用）
調査対象者 : 全国、10～60 代の男女、スマートフォンを保有して 1 年以上経過しているユーザー
調査手法 : インターネットによるアンケート調査
調査実施期間 : 2016 年 1 月 14 日～17 日
サンプル数 : 416 サンプル
 (15～19 歳、20～29 歳、30～39 歳、40～49 歳、50～59 歳、60～69 歳×男女にて均等割付)
設問数 : 30 問

※株式会社マクロミルがインターネット上で募集し、自社管理するアンケート専用モニタ

●エクスペリアンジャパン株式会社について

1999 年 12 月設立。世界各国でデータや分析ツールを提供しているグローバルな情報サービス企業であるエクスペリアングループとしての強みと、日本国内での累計 5,300 社以上の取引実績を生かし、マーケティングサービス、海外企業調査サービス、意思決定分析サービスを軸に事業を展開。マーケティングオートメーションやメールマーケティングソリューション、企業信用調査報告書、金融機関向けの与信戦略管理や不正対策ソリューションを提供しています。

詳細については、<http://www.experian.co.jp> をご覧ください。

●Experian について

エクスペリアンは、世界各国でデータや分析ツールを提供しているグローバルな情報サービス企業です。信用リスク管理、不正防止、マーケティングのターゲット絞り込みや意思決定の自動化などのサービスを提供しています。また、企業だけでなく個人に対しても、信用情報管理や ID 盗難防止などのサポートを行っています。2015 年には米『フォーブス』誌の「世界で最も革新的な企業（World's Most Innovative Companies）」の一社として選出されました。

アイルランドのダブリンに本社を置き、イギリスのノッティンガム、米国カリフォルニア州コスタメサとブラジルのサンパウロに事業本部を構え、37 か国で 17,000 人以上の従業員を擁し、ビジネスを展開しています。Experian plc はロンドン証券取引所に上場し（EXPN）、FTSE 100 インデックスにも選ばれています。2015 年 3 月期の年間売上高は 48 億ドルにのびりました。

詳細については、<http://www.experianplc.com>、または動画「[Inside Experian](#)」（英語）をご覧ください。

＜本件に関するお問い合わせ＞

エクスペリアンジャパン株式会社 マーケティング部

電話番号：03-5786-2653（部門直通） E-mail：pr@jp.experian.com（広報窓口）

「Experian」とそのロゴ、「Mosaic」は、Experian とその関連会社の、EU・米国・日本・各国における登録商標、または商標です。その他、記載されている会社名および製品・サービス名などは、各社の商標・登録商標です。無断複写・転載を禁じます。