

683件のアンケートから見るシニア層のスマホ事情！ 「満足度90%以上のスマホ教室」参加者の生の声を公開

株式会社わかるとできる（代表取締役社長：碓弘一（さひろかず）、本社：東京都渋谷区、以下当社）は、2017年6月より、動画を活用したキャリアショップ向けのスマートフォン教室運営支援サービス「Smable（スマブル）」を提供しています。この度、これまでに「Smable」を活用したスマートフォン教室に参加された方々が回答した683件のアンケート結果の概要を公開いたします。

【キャリアショップ向けスマートフォン教室支援サービス「Smable（スマブル）」とは】



当社では「スマホ教室の開催を簡単に、シンプルに」というコンセプトのもと、**スマートフォン教室用の動画コンテンツ**と、**運営ノウハウ**をパッケージでキャリアショップに提供しています。

（2018年8月現在導入店舗数70店舗）

「シニア層にもわかりやすく楽しい動画コンテンツ」と「キャリアショップのスタッフに負担のかからない運営方法」を実現する事で、一人でも多くの方にスマートフォンの使い方をお伝えし、生活を豊かにしていただきたいと思います。

スマブル
Smable

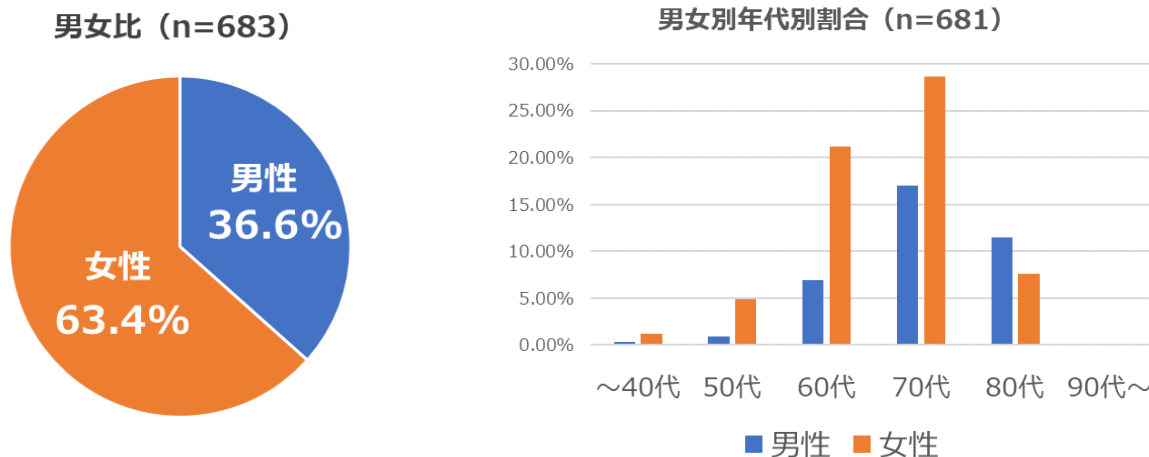
関連 URL : <https://www.wakarutodekiru.co.jp/service/smable/>

【調査概要】

- ・調査期間：2017年11月20日～2018年8月13日
- ・調査対象：「Smable」を活用したスマートフォン教室に参加された男女
- ・調査方法：スマートフォン教室参加後、紙のアンケートに記入する形で回答（任意アンケート）
- ・有効回答数：683件

【アンケート結果概要】

Smable を活用したキャリアショップでのスマホ教室への参加者は女性が 6 割強。男女×年代別では 70 代女性 [28.6%]・60 代女性[21.2%]・70 代男性[17.0%]、次いで 80 代男性[11.5%]となっており（※[]内は全体に占める割合）、スマートフォンを購入した後の操作学習のニーズはシニア層の女性が最も多い。男女共にコアな年代は 70 代となっているが、次点の年代にはギャップがある事がわかる。



「スマホ教室で習ってみたい事、スマホやタブレットでやってみたい事があれば自由にご記入ください。」という設問では、男性 (n=84) では【1 位】健康管理、【2 位】買い物、【3 位】電子書籍。女性 (n=143) は【1 位】買い物、【2 位】健康管理、【3 位】動画や写真 (カメラ機能) の活用、となった。男性と比較して、女性はその他に「レストランの検索」や「旅行に活用したい」といったお出かけ目的の要望が多かったのが特徴的。スマートフォンを活用するシーンが具体的にイメージ出来ており、それらを習得したいという意欲が、教室への参加にも繋がっていると考えられる。

「本日のような動画を使ったスマホ教室を友人や同僚に薦める可能性はどれぐらいでしょうか？ (0~10 点評価)」という設問で測る、顧客ロイヤルティの指標となる NPS (ネット・プロモーター・スコア) は +18 (n=617) 。口コミによる新規参加者も多く、スマホ教室という「教育サービス」の中では高い評価を得ている。また、スコアの理由では様々な意見が。

■ NPS スコアについての理由 (スコア 10 点 : 推奨者)

- ・「電話で聞いてもわからない事でも、実際に画面を操作して教えてもらえるし、遠隔サポートとは違って安心する。自分の“何がわからないかがわからない”という部分を理解してもらえる。」(60 代女性)
- ・「私のまわりにも「スマホ使えないの」と言う人が多くいるので、ぜひこの教室を利用して欲しいと思う」(80 代女性)
- ・「動画のアシストがゆっくりしているので、あせりを感じないペースで進めていける。」(60 代女性)

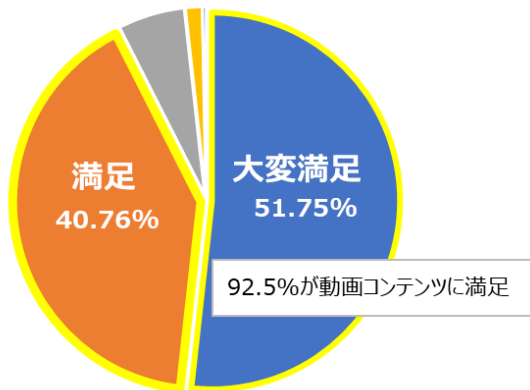
■ NPS スコアについての理由 (スコア 0 点~6 点 : 批判者)

- ・「時間が短い」(60 代女性)
- ・「自分がもう少しわかるようになったら人に薦めたい」(70 代女性)
- ・「Android (メーカー別) ・iPhone それぞれ機種別にもっといい教室を設けて欲しい。」(80 代男性)

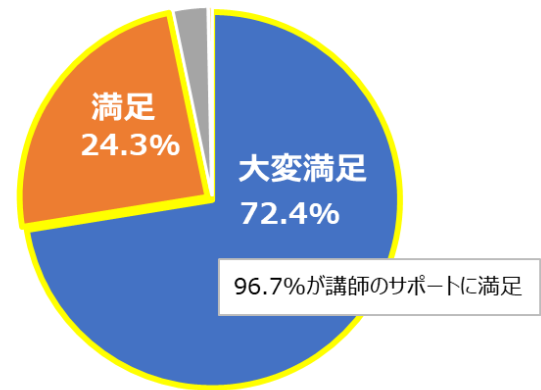


教室で使用している動画コンテンツや、実際に教室の進行とサポートを行う講師への満足度は非常に高く、動画では92.5%が満足以上と回答。さらに講師については96.7%が満足以上と回答。

動画のわかりやすさ (n=628)



講師のサポート (n=635)



スマホ教室で動画を活用する事で、講師役のスタッフは参加者の見守りとフォローに徹する事が出来る為、参加者の満足度が高いものと考えられる。

その他自由記入欄では、シニア層が抱えているスマホ操作習得に関するリアルな声が。

■自由記入欄の回答（抜粋）

- ・「少しずつでも理解できることがうれしく思います。」(80代女性)
- ・「スマホに対しての抵抗がやわらぎました。お手数おかけしました。ありがとうございました。」(60代女性)
- ・「何回受けても良いのでしょうか？ まだまだ心配です。」(70代女性)
- ・「スマホはむずかしく、分からない所がわからない。ハア～！！」(60代女性)
- ・「自分の物忘れのひどさが確認できました。使いこなすというより、使うだけで精一杯です。」(70代女性)

【今後の当社での取り組み】

今後、当社ではより多くのシニア層の方々にスマートフォン操作の学習機会を提供すべく、Smableのキャリアショップへの積極的な展開を継続します。また、9月には「スマホで出来る防災」をテーマに、新コンテンツをリリース予定です。

会社概要			
社名	株式会社わかるとできる	住所	東京都渋谷区鶯谷町7-3 トミーリーグエンシー2F
設立	平成12年11月21日(有限会社設立) 平成15年4月16日(株式会社設立)		
資本金	一千万円	代表者	代表取締役社長 碓 弘一 (さこ ひろかず)
事業内容	「パソコン教室わかるとできる」の経営, 「パソコン教室わかるとできる」のフランチャイズチェーンシステムによる加盟店の募集及び加盟店の指導育成, IT関連の映像教育コンテンツの開発、販売, 等		
関連URL	「株式会社わかるとできる」: http://www.wakarutodekiru.co.jp/		

本件に関するお問合せ先

企画制作部：古屋敦（ふるやしき）・高橋（たかはし）

メール：smable-info@wakarutodekiru.com

TEL：03-5422-3477

