

2020年6月17日 [日本語訳]

消費者が最も信頼する業種は銀行、ヘルスケア事業者、政府機関であることが、ジェネシスが実施した消費者調査から明らかに 一方で透明性の欠如とデータ漏洩が課題。91%がデータの悪用に懸念を抱くと回答

サンフランシスコ – 2020年6月11日 – クラウド・カスタマーエクスペリエンスおよびコンタクトセンター・ソリューションのマーケットリーダーであるジェネシスは、先日発表した日本を含む世界6カ国におけるカスタマーサービスをテーマとした消費者調査の続報として、規制の厳しい業界の企業が個人データの保護に関して消費者から最も高い信頼を得ているという結果が出たことを発表いたします。調査は日本をはじめ、米国、イギリス、オーストラリア/ニュージーランド、ドイツの消費者5000人を対象に実施されたもので、データのパーソナライゼーション、プライバシー、信頼性について調査しました。消費者が自分たちのデータで最も信頼している企業および組織は、銀行（48%）、ヘルスケア事業者（40%）、政府機関（39%）の順となりました。

逆に消費者の信頼度が最も低い企業は、データ共有を主目的とする企業で、「最も信用できない」企業は6カ国の調査回答者の平均48%が回答したソーシャルメディア企業でした。続いて、23%で仮想通貨プロバイダーとスマートホーム・デバイス・メーカーが並んでいます。

個人情報蓄積と利用に関するプライバシーの問題が、最近では消費者の最も関心のある懸念事項となっています。これは、データセキュリティ管理における過失、データ漏洩に関する企業のコミュニケーションが透明性が欠けているとともに、個人情報の共有方法と共有先が不明瞭かつ時として非倫理的に行われていることが、広く報道されるようになった事が原因です。

調査結果によると、消費者の91%が企業が個人データを悪用するのではないかと懸念しており、32%が「非常に懸念している。」と回答しています。実際、回答者の半数近く（46%）が、個人データの悪用について、5年前と比べて「心配している」と回答しています。

ジェネシスのソリューションおよびプロダクト・マーケティング担当シニアバイスプレジデントのJanelle Diekenは「パーソナライズされた体験は顧客満足度を向上させる鍵になります。しかし、それを成功させるにはデータへのアクセスが必要であり、消費者はプライバシー上の理由からデータの共有をますます恐れるようになってきています。COVID-19のパンデミック発生後は、特に政府機関、金融機関、ヘルスケア事業者、小売業界、医療業界における消費者との関係において、新たに信頼が重視されるようになってきています。今回の調査結果は、こうした業界に属する企業や組織が長期的な顧客ロイヤルティを成長するためには、すべての世代における信頼を向上させる余地があることを示しています。」

信頼する企業とそうでない企業

調査では、回答者に15の選択肢から自分の個人データに関して最も信頼できる企業や組織を3つまで選択してもらいました。さらに逆の質問として自分たちが最も信頼していない3つの業界を選択してもらいました。

世代間のギャップ

信頼できる企業とそうでない企業では、世代によって大きな違いがありました。銀行、ヘルスケア事業者、政府という上位3つの業界では、信頼性に対する印象が年代が下がるに伴って低下しました。「ベビーブーム世代」の回答者の59%が最も信頼している企業として金融事業者を挙げているのに対し、「Z世代」の回答者はわずか35%でした。政府機関はZ世代の27%からしか「最も信頼できる」と回答されていないのに対し、ベビーブーム世代は47%でした。

ソーシャルメディア企業 – 信頼度が最も低い結果に

ソーシャルメディア企業は、調査対象の6カ国すべてで「最も信用できない」ランキングの1位にランクされていますが、不信の度合いは国や世代によって異なります。最も信頼できないと答えた消費者は、イギリスで

は 55%、ニュージーランドでは 60%ですが、日本はわずか 32%という結果でした。そして、調査参加者の年齢が上がるにつれて信頼度は低くなります。調査では、ベビーブーム世代の 56%が最も信頼できないと回答しているのに対して、Z 世代では、最も信頼されていない企業ではあるものの、その割合は 39%まで下がります。

保険会社—種類によって信頼度が変化

保険会社は、請求を処理する目的で機密データを扱うため、消費者が信頼性の高い企業として評価するのは驚くべきことではありませんが、保険会社の種類によってその評価は異なります。24%という信頼度の高い健康保険会社でも、ドイツでは 47%、米国では 29%となっているのに対して、英国では 11%という低い数字でした。しかしながら、住宅および自動車保険は同じように評価されておらず、最も信頼度が高い企業であると回答した人は 11%に留まっています。

Eコマース企業—実店舗を持つ小売業者を上回る

オンラインのみの小売業者の信頼度が世界全体で 10%と、実店舗を持つ小売業者の 6%よりも高い意外な結果となりました。それとは逆に、データの取り扱いに関して最も信頼していないのは誰かという質問に対しては、オンライン小売業者は 19%と小売業全体の 17%を上回るという逆の結果となりました。性別や世代による評価は一致する傾向にありました。

政府機関—高い評価

政府に対する信頼については、都市部の住民が 34%なのに対して、地方に住む住民は 42%と高い傾向にありました。また、国によって政府に対する信頼度は異なります。オーストラリアとニュージーランドの国民の 52%が、銀行や金融サービス業の次に政府機関を最も信頼できる組織と考えているのに対して、ドイツではたった 25%としかそう考えていません。

米国における調査の主な結果は以下の通りです。

- 最も信頼度の高い企業は、グローバルの調査結果と同じ三業種に属する企業や組織でしたが、最も信頼度の低い組織として選んだのは、ソーシャルメディア企業（47%）、ライドシェアおよび個人輸送サービス事業者（23%）、オンラインおよび実店舗の小売業者とスマートホーム・テクノロジー企業（両方とも 21%）でした。
- ライドシェアおよび個人輸送サービス事業者は米国の女性回答者からの信頼度が低かったため、信頼できない業種トップ 3 になりました。その割合は男性 18%に対して、女性 28%でした。どの年齢層でも信頼度が低い傾向でした。
- ヘルスケア事業者は信頼度の高い業種であるものの、年齢層による差が出ました。Z 世代は 34%とベビーブーム世代の 52%と比べると低く、改善の余地があります。
- 男性と女性の回答者ともに、個人データ保護に関して最も信頼している企業や組織の上位 3 つに政府機関をあげていますが、男性は 25%に対して、女性は 34%とより高く評価しています。
- 回答者の 48%が最も信頼する企業や組織として銀行や金融サービス事業者を選択していますが、驚くことに、年収 10 万ドル以上の比較的裕福な回答者の信頼度は 44%と、年収 5 万ドルから 10 万ドルの回答者の 52%よりも低い結果となりました。また、都市部（42%）よりも郊外（51%）や地方（50%）の回答者からの信頼が高くなりました。世代が下がると信頼度が低下し、銀行が個人の情報を守ると信頼していると回答した割合は、ベビーブーム世代が 59%なのに対して、Z 世代は 34%でした。

グローバルな調査結果に関するスライドはこちらから[ダウンロード](#)してください。各国ごとの調査結果については、genesys@sterlingpr.com にお問い合わせください。

調査方法

本リサーチは [Wakefield Research 社](#) が 2020 年 4 月上旬にインターネットで実施したものです。回答者は 18 歳以上の男女で、アメリカ 1000 人、オーストラリア、ドイツ、日本、ニュージーランド、イギリスそれぞれ 800 人、計 5000 人となりました。グローバル調査における誤差範囲は 95%の信頼区間において +/- 1.4 となっています。

ジェネシスについて

ジェネシスは世界 100 カ国以上において、毎年 700 億件以上の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。クラウドと AI のパワーを通じて、ジェネシスのテクノロジーはマーケティング、セールス、サービスのすべてのチャネルにおけるカスタマーモーメントをつなぐとともに、従業員の体験も改善します。

Experiences as a ServiceSM のパイオニアとして、企業規模に関係なく、すべての企業が真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかかわり、信頼とロイヤリティを育みます。これらは、パブリック・クラウド・コンタクトセンター・プラットフォームを世界でリードする、オールイン・ワン・ソリューションの Genesys Cloud™ によって実現され、迅速なイノベーション、スケーラビリティ、柔軟性を提供します。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部

斉藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシス・ジャパン広報事務局 (Vertigo 内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 080-4178-2393

Email: alex@vertigo.jp