

日本は、政府が企業の個人情報の取り扱いに規制を設けるべきという意見が他国と比べて大幅に低い傾向に～ジェネシスのグローバル調査の結果より 日本人の消費者がもっとも信頼する業種と信頼しない業種が明らかに

東京 – 2020年9月28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、今年実施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調査の結果として、個人情報の取り扱いにおいても日本の消費者が他の調査対象国となった米国、英国、ドイツ、オーストラリア、ニュージーランドの5カ国と比較してユニークな回答結果となったことをお知らせします。

他の調査対象国と改めて乖離する日本

政府が企業に規制を設けるべきか否かと尋ねたところ、日本は54%で「規制を設けるべき」と応え、総じて賛否両論的な結果となりました。世界平均で見ると、消費者の74%は政府が企業の個人情報の取り扱いに関与する必要性があると回答し、調査対象となったコンウェルスの3カ国ではイギリス(85%)、オーストラリア(84%)、ニュージーランド(81%)でその数字が8割を上回るようになりました。新内閣の発足に伴い、デジタル庁の設立をはじめとしたIT政策が強化されようとしています。個人情報の取り扱いなどデジタル化がもたらす影響についての啓蒙の必要性を示していると言えそうです。

また、日本の消費者が個人情報の取り扱いにおいて信頼する業種については、世界平均の39%を下回るものの政府機関が29%で信頼度が高い業種の一つとなりました。ヘルスケア事業者(42%)、銀行・金融機関(33%)に次ぎ、政府機関は3位となり、日本人の消費者が公共性の高いサービスを提供している企業・団体に信頼を置く傾向が今回の調査では見られました。

信頼性が低い傾向にあるデジタル・サービスの提供会社

一方、信頼度が低い業種は、他の調査対象国と並び日本もSNS事業者が32%で1位となりました。それに続くのが23%の仮想通貨事業者でした。この23%は世界平均と同じで、仮想通貨において世界で最も大きかった情報漏洩・流出が日本から発生したものと考慮すると、情報漏洩に対する危機意識が低い可能性があります。また、18%で3位に上がったのはGoogle HomeやAmazon Alexaなどのスマートホームテクノロジー事業者となりました。

日本の消費者に企業が個人情報を悪用することに対して不安を抱いているかと尋ねたところ、「とても不安」と回答した消費者は22%となり、世界平均の32%を大きく下回るようになりました。一方で、日本の消費者の17%は「全く不安ではない」と回答し、世代別で見ると若年層である「Z世代」では28%、「ミレニアル世代」では23%という、いずれも世界平均の倍以上となりました。現時点で若年層の中で現れている安心感の根拠となる企業や政府による規制の裏付けがないものの、今回の結果は世代間で個人情報に関する意識が顕著に異なっている傾向を示しました。

なお、今回の調査データの結果をセグメント別で分析した結果が以下の通りとなりました。

- 年齢が高いほど政府への信頼が高まる傾向にあります。「ベビーブーム世代」の回答者の43%は最も政府機関を信頼していると回答したのに対し、「X世代」では27%、「ミレニアル世代」では20%、「Z世代」では22%となりました。
- ヘルスケア事業者への信頼をめぐって、回答者の居住地によって顕著な格差が見られました。都市居住者は37%、郊外住居者は44%、地方居住者は46%の回答者がヘルスケア事業者を最も信頼していると回答しています。

- 企業が個人情報悪用する不安について、「全く不安ではない」と回答したのは男性の回答者では 13% になったのに対し、女性の回答者ではその結果が 21%となりました。さらに、既婚・未婚で見ると、「全く不安ではない」と回答したのは既婚者では 13%となりましたが、未婚者では 24%という結果になりました。

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