

2017 年 10 月 5 日

《報道発表資料》

KDDI 株式会社

「文字入力による情報検索『面倒』」は半数 「人前での音声検索は『恥ずかしい』」7割超、 家電などの音声操作、4割が「『自宅に人がいなければ』利用したい」 ～「日本人の音声操作に対する意識調査 2017」を発表～

KDDI は、2017 年 9 月 7 日から 9 月 8 日の 2 日間、全国の 15 歳～69 歳の男女 1,000 名を対象に「日本人の音声操作に対する意識調査 2017」を実施しました。

近年、話しかけるだけでインターネット検索や、家電の操作ができる音声認識スピーカーが登場しており、音声操作に対して世の中の興味・関心が高まっています。日本人の音声操作に対する意識調査結果をまとめましたのでお知らせします。

調査により、半数近くが、「文字入力による情報検索は面倒だ」と回答しましたが、「人前での音声検索は恥ずかしい」が約 7 割という結果になり、日本人には音声を使って操作をするということに抵抗があることが分かりました。一方で、「自宅に人がいなければ利用したい」が 4 割となり、家電などの音声操作のニーズは一定数あることが伺い知れます。

<おもな調査結果>

○「音声操作」のインターフェースとしての可能性

- 【1】・半数近くが「文字入力による情報検索は面倒だ」と実感。
- 【2】・「人前での音声検索は恥ずかしい」が 7 割超。
 - ・ 30 代女性の 8 割強が「人前で音声検索は恥ずかしい」と回答。
 - ・ 50 代男性の 4 割は人前でも平気と回答。
- 【3】・女性の 7 割強が「人前でハンズフリー通話は恥ずかしい」と回答。
 - ・ 60 代男性の 4 割半は気にしないと回答。
- 【4】・音声操作の利用場所は自宅（30.4%）が外出先（22.1%）を上回る。
 - ・「自宅で音声操作」10 代では 40%が利用、50 代では 19%
 - ・「外出先で音声操作」10 代では 30%が利用、50 代では 14%で、音声操作に世代差。
- 【5】・自宅で行う音声操作「インターネット検索」（14.2%）が最も高い。
 - ・「SNS 投稿」、「AI との会話」、「家電などの操作」も利用。
- 【6】・家電などの音声操作ニーズ、4 割が「自宅では周囲に人がいなければ音声操作を利用したい」

○「音声アシスタント」に期待する進化・期待しない進化

- 【1】・検索結果を文字情報で読むことについて、「面倒」が 3 割強、「人に聞くほうが楽」が 4 割弱。
 - ・ 20 代男性の 4 割強が検索より自然な会話から情報を知りたいと回答。
- 【2】・音声アシスタントに期待する進化について
 - 「外国語の会話に対応」（47.2%）が半数近くに。
 - 「なんでやねん！」関西弁のツッコミも必須アイテムの可能性。大阪人の 4 割近くが「方言での会話」を期待。

【報道機関からのお問い合わせ先】

KDDI 広報部

堀内 TEL (03) 6678-0690

- 10 代が音声アシスタントに求める進化は、「私の好みを学習して」「忖度して」「聞き上手になって」
- 【3】・音声アシスタントが会話のセンスを学ぶべき人
 - 「マツコさん」が「タモリさん」「さんまさん」を抑えて 1 位。
- 【4】・音声アシスタントが本物の人間のように進化したとしても言われたくないセリフは
“聞いていることに答えない”こと。
 - ・トップ 3 は「何回同じことを聞くのですか?」「教えたらあなたのためになりません」
「滑舌が悪くて聞き取れません」
- 【5】・音声アシスタントに搭載して欲しいボイス、男性有名人 1 位「福山雅治さん」、女性有名人 1 位
「新垣結衣さん」、アニメキャラクターは「ドラえもん」が突出。
 - ・こんな声で朝起こして欲しい！女性が選ぶ男性有名人 1 位「福山雅治さん」2 位「竹内涼真さん」、
男性が選ぶ女性有名人の 1 位は「新垣結衣さん」、2 位に「壇蜜さん」
- 【6】・将来、音声アシスタントを搭載した機器やロボットに任せたい役割
 - ワーキングママは「ハウスキーパー」を、60 代は「ホームドクター」「ケアマネージャー」を期待。
 - 10 代は「ガードマン」「家庭教師」「家計アドバイザー」「セラピスト」を期待。

<調査の背景>

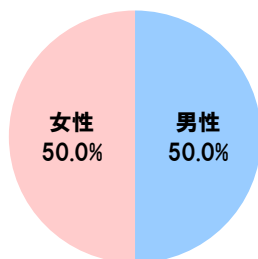
人間の話した声をコンピューターに認識させる音声認識の技術は、従来からパソコンやスマートフォンの文字入力、カーナビゲーション等に利用されていましたが、近年では、AI（人工知能）の技術向上により、認識の精度も高くなり、スマートフォンでの情報検索やパーソナルアシスタント機能、家電や住宅設備の操作など、多方面に活用されるようになっていきます。さらに、一台で家電の操作や情報検索などに対応する音声操作デバイスが IT 企業大手から発表されるなど、音声操作の可能性はますます広がりを見せています。

こうした状況の中、音声操作の利用に関する現状や、人々が今後、音声操作にどんな進化を期待しているかを明らかにするため、調査結果をまとめました。

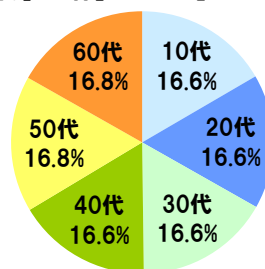
<調査概要と回答者プロフィール>

調査対象	15 歳～69 歳の男女 (ネットエイジアリサーチのインターネットモニター会員が母集団)
調査期間	2017 年 9 月 7 日～9 月 8 日
調査方法	インターネット調査
調査地域	全国
有効回答数	1,000 件 (有効回答から、男女・世代別がほぼ均等になるように抽出) (内訳) 男性 500 名 (10 代・20 代・30 代・40 代 各 83 名、50 代・60 代 各 84 名) 女性 500 名 (10 代・20 代・30 代・40 代 各 83 名、50 代・60 代 各 84 名)

〔性別〕 全体〔n=1000〕

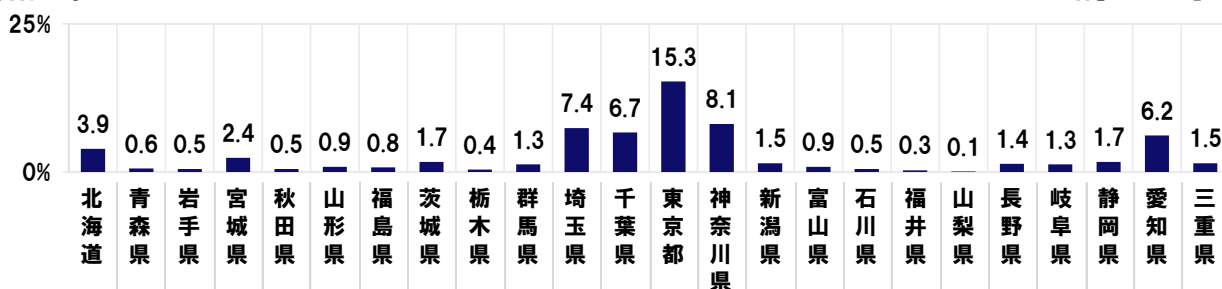


〔年代〕 全体〔n=1000〕



〔居住地〕

■ 全体〔n=1000〕



詳細は、別紙をご参照ください。

以上

【「音声操作」インターフェースとしての可能性】

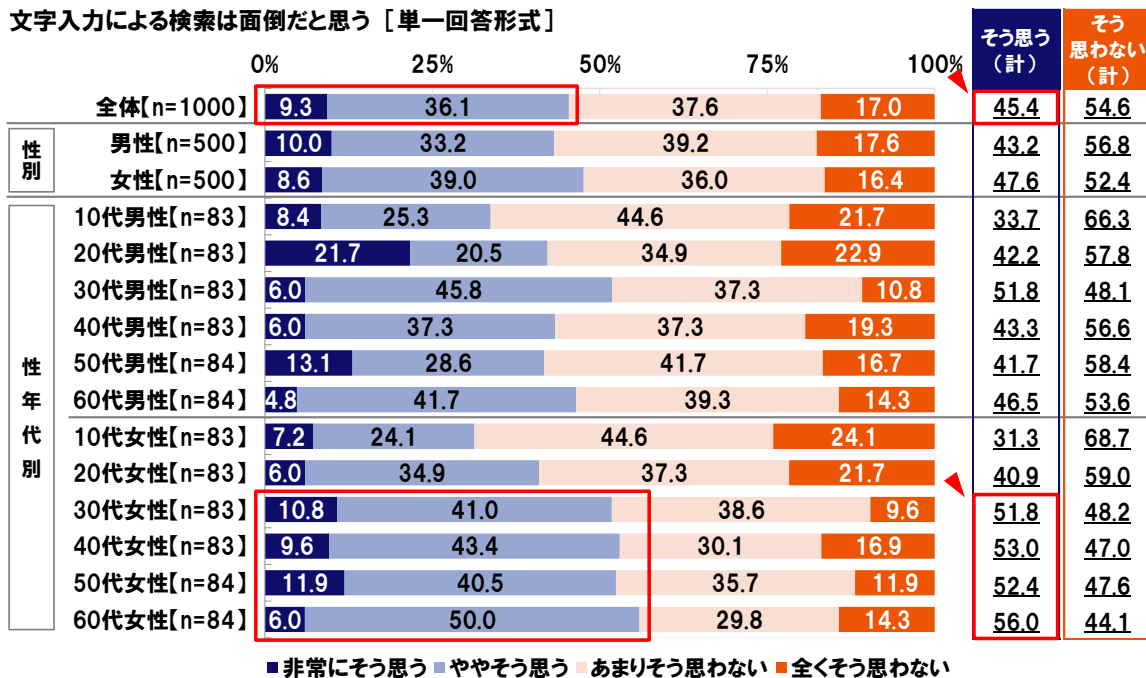
【1】入力による情報検索について

文字入力による検索は半数近くが「面倒」と回答。
年代別では、30代以上の女性は半数以上が「面倒」と回答。

文字入力による検索は、半数近くの人が「面倒だ」と感じていることが明らかになった。

男女別にみると、「面倒だ」と感じているのは、男性が43.2%、女性が47.6%で、女性の方が高くなった。「面倒だ」と感じている女性の割合を年代別にみると、10代は31.3%、20代は40.9%、30代は51.8%、40代は53.0%、50代は52.4%、60代は56.0%と、30代以上の女性ではいずれも半数以上という結果になった。

文字入力による検索は面倒だと思う【単一回答形式】

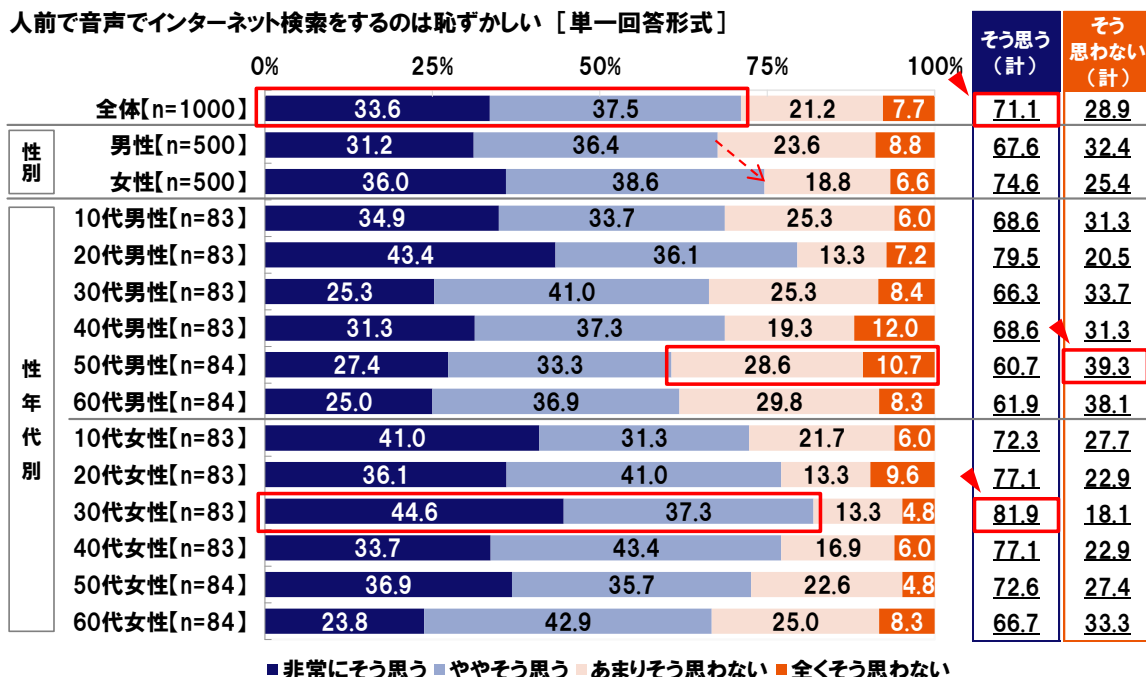


【2】人前での音声検索について

「人前での音声検索は恥ずかしい」は7割超
 30代女性の8割強が「人前で音声検索は恥ずかしい」と回答
 50代男性の4割は人前でも平気

外出先など、人前で、音声でインターネット検索をするのは「恥ずかしい」と思う人は、7割を超えた。男女別にみると、「恥ずかしい」と感じるのは、男性（67.6%）、女性（74.6%）と、女性のほうが高い。性年代別にみると、「恥ずかしい」と感じる割合が最も高かったのは、30代女性（81.9%）が唯一8割を超えた一方で、「恥ずかしい」と感じない割合が最も高くなったのは、50代男性（39.3%）だった。

人前で音声でインターネット検索をするのは恥ずかしい〔単一回答形式〕



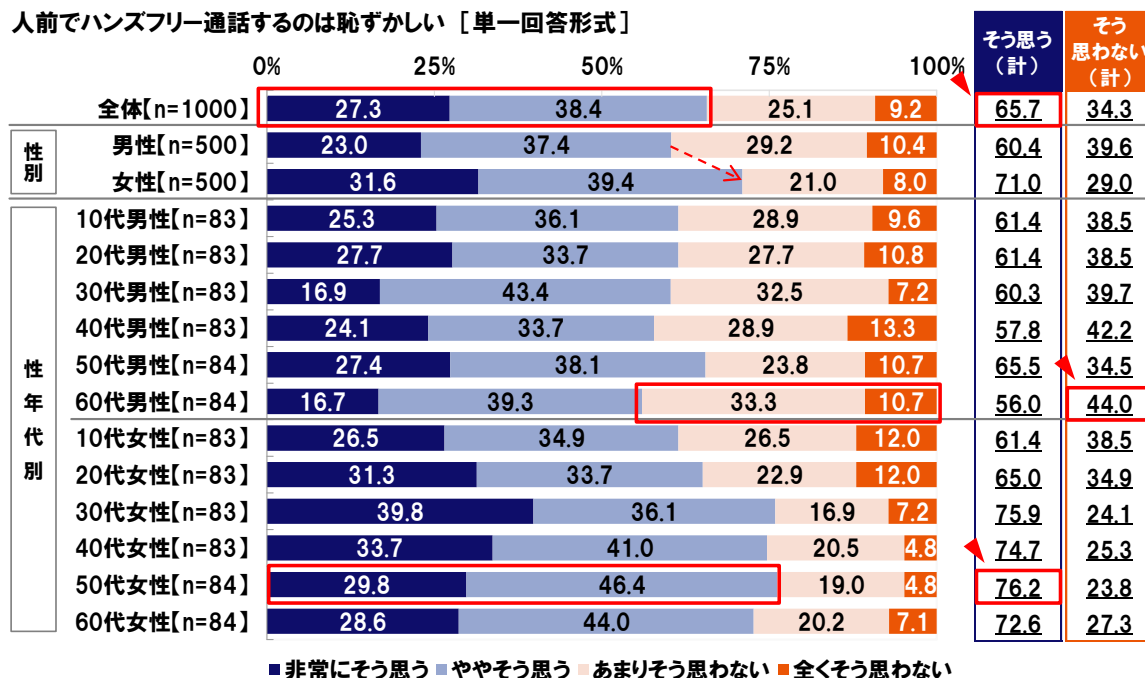
【3】人前でのハンズフリー通話について

女性の7割強が「人前でハンズフリー通話は恥ずかしい」と回答
60代男性の4割半は気にしない。

人前でのハンズフリー通話を恥ずかしいと思う人は65.7%となり、人前でのハンズフリー通話は、周りの人からは独り言を言っているようにも見え、抵抗を感じてしまうということが分かった。一方、「そう思わない」と回答した人は34.3%で、人前での音声検索よりも「恥ずかしい」と感じない人が多いことが分かった。男女別にみると、「恥ずかしい」と感じるのは、人前での音声検索と同様に女性のほうが高く、男性は60.4%、女性は71.0%だった。

性年代別にみると、「恥ずかしい」と感じる割合が最も高くなったのは、50代女性（76.2%）、一方、「恥ずかしい」と感じない割合が最も高くなったのは60代男性（44.0%）だった。

人前でハンズフリー通話するのは恥ずかしい【単一回答形式】



【4】音声操作をする場所について

音声操作の利用場所は自宅（30.4%）が外出先（22.1%）を上回る。

「自宅で音声操作」10代では40%が利用、50代では19%

「外出先で音声操作」10代では30%が利用、50代では14%

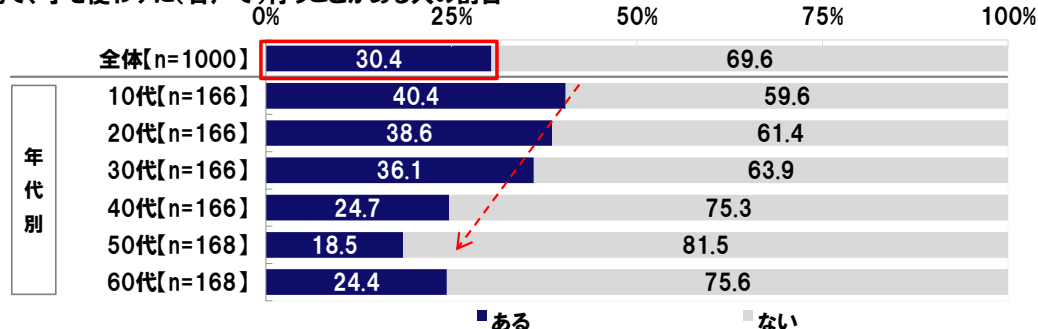
音声操作に世代差。

音声操作をする人の利用場所は、自宅（30.4%）と外出先（22.1%）では自宅が上回った。

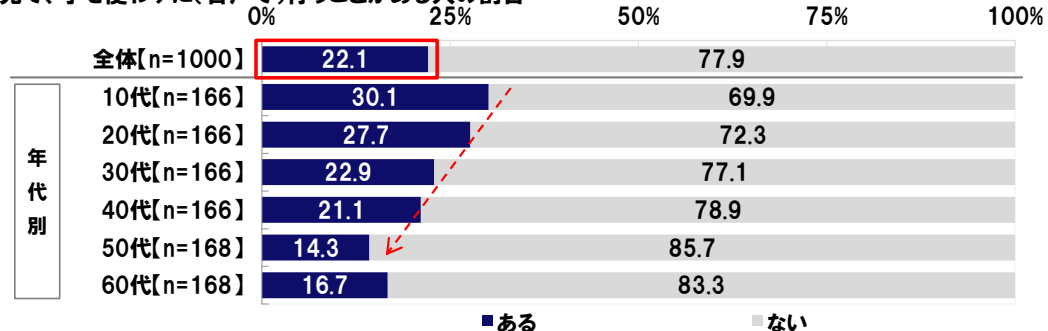
年代別にみると、「自宅」で音声操作をすることがある人は、50代までは年代が上がるにつれ低くなり、10代40.4%、20代38.6%、30代36.1%と30代までは徐々に低くなったが、40代で大きく落ち込み、40代は24.7%、50代は18.5%と50代では2割を下回った。

また、外出先で音声操作をすることがある人も50代までは年代が上がるほど低くなり、10代は30.1%、20代は27.7%と3割前後だった、30代では22.9%、40代では21.1%と2割台前半となり、50代では14.3%まで下がった。

自宅で、手を使わずに(音声で)行うことがある人の割合



外出先で、手を使わずに(音声で)行うことがある人の割合

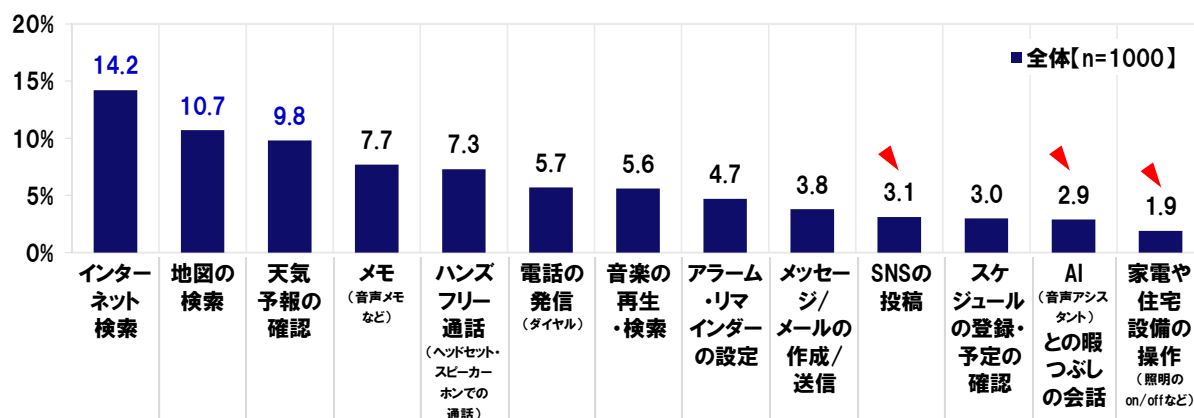


【5】 自宅で行うことがある音声操作について

自宅で行うことがある音声操作は「インターネット検索」(14.2%) が最も高い。「SNS 投稿」(3%)、「AI との会話」(3%)、「家電などの操作」(2%) も利用。

自宅で行うことがある音声操作の内容をみると、「インターネット検索」(14.2%) が最も多く、「地図の検索」(10.7%)、「天気予報の確認」(9.8%) が続いた。また、「SNS の投稿」(3.1%) や「AI (音声アシスタント) との暇つぶしの会話」(2.9%)、「家電や住宅設備の操作 (照明の on/off など)」(1.9%) との回答もあった。

自宅で、手を使わずに(音声で)行うことがある操作 [複数回答形式]



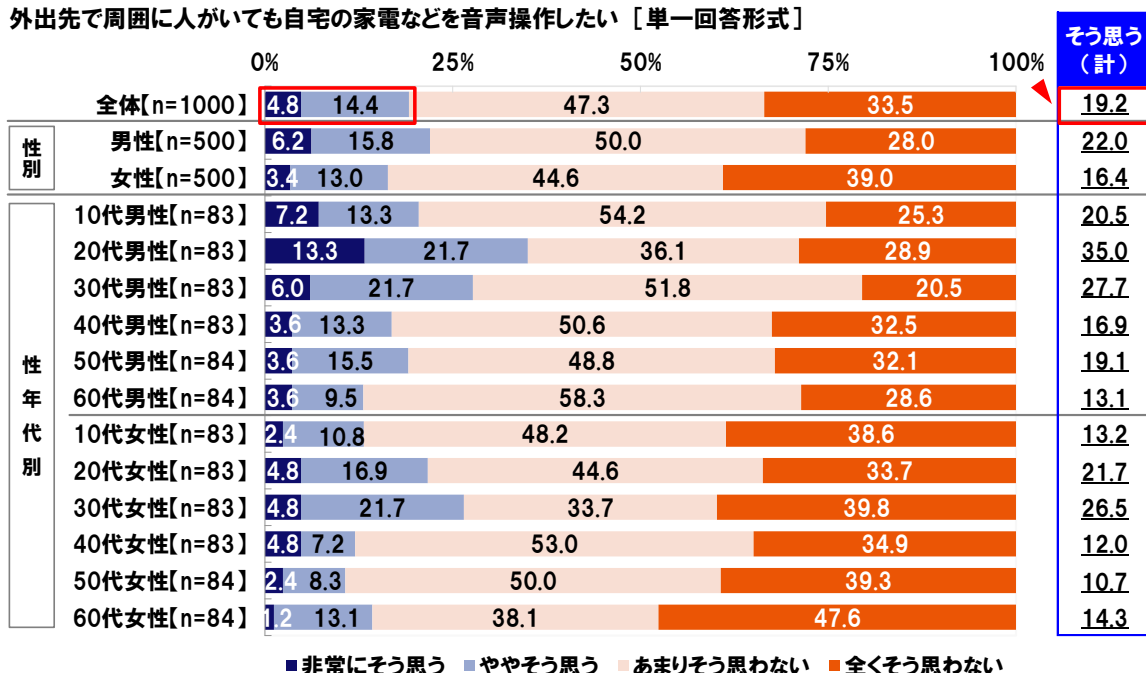
【6】家電などの音声操作のニーズについて

家電などの音声操作ニーズ、4 割が
「自宅では周囲に人がいなければ音声操作を利用したい」

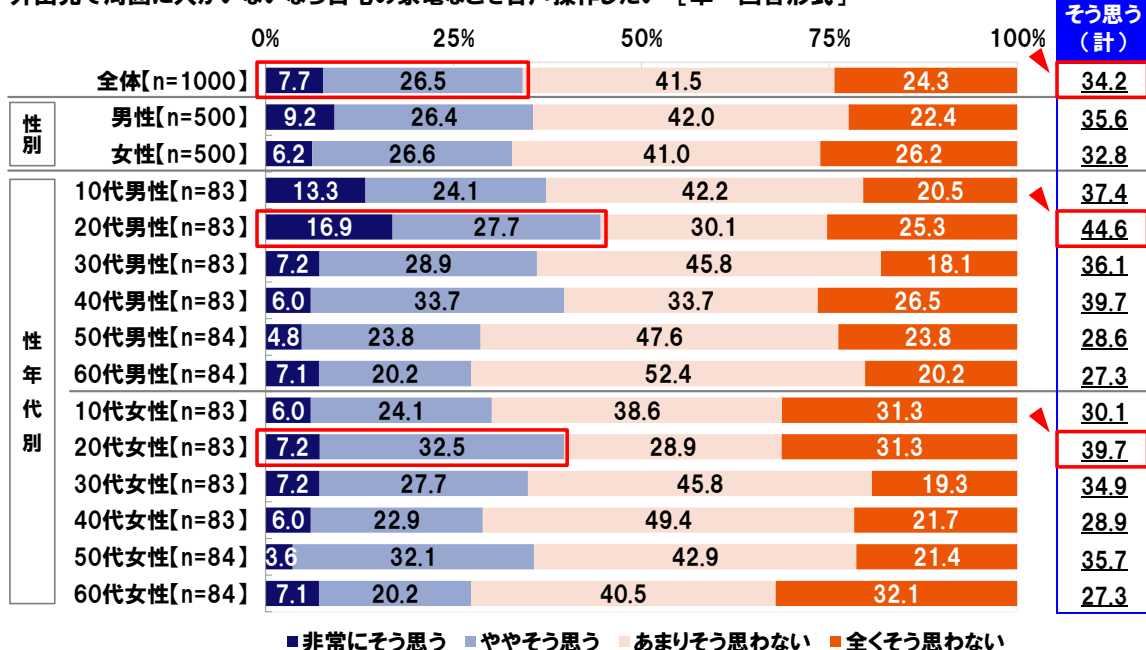
外出先で周囲に人がいても、自宅の家電などを音声操作したい（19.2%）は、約 5 人に 1 人の割合となった。
外出先で周囲に人がいないなら、自宅の家電などを音声操作したい（34.2%）は、3 人に 1 人の割合に増加。
他人に聞かれる恥ずかしさがなければ、やってみたいという人もいることが分かった。

性年代別にみると、（外出先で周囲に人がいないなら）自宅の家電などを操作したい、と回答したのは男女とも 20 代が他の年代より高く、20 代男性では 44.6%、20 代女性では 39.7%となった。

外出先で周囲に人がいても自宅の家電などを音声操作したい [単一回答形式]

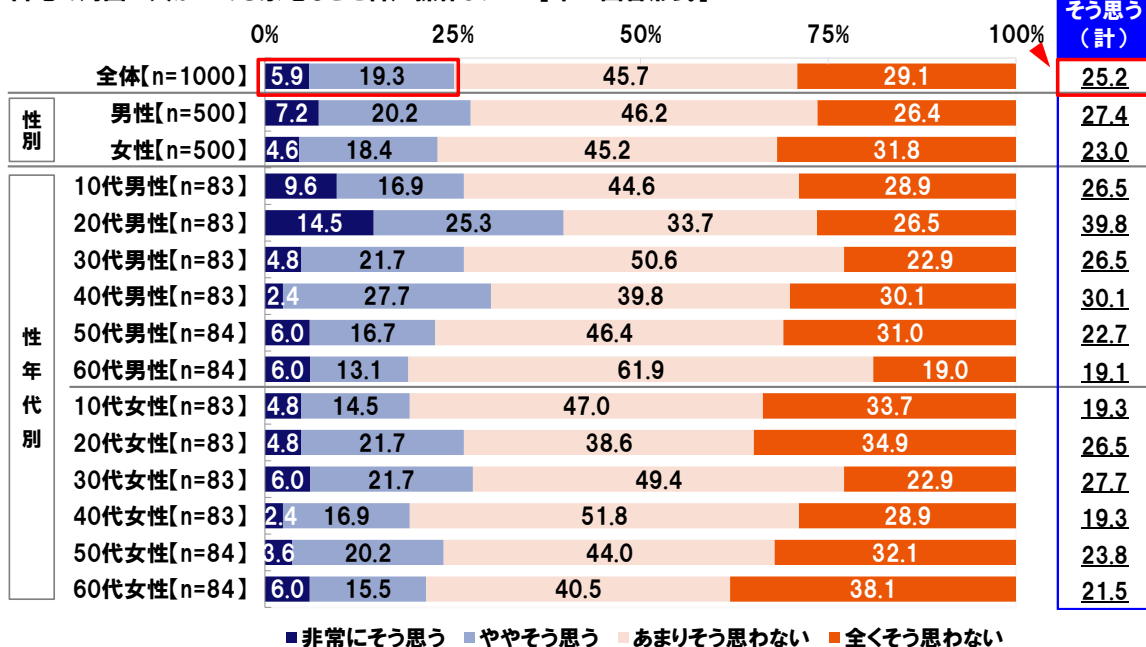


外出先で周囲に人がいないなら自宅の家電などを音声操作したい [単一回答形式]

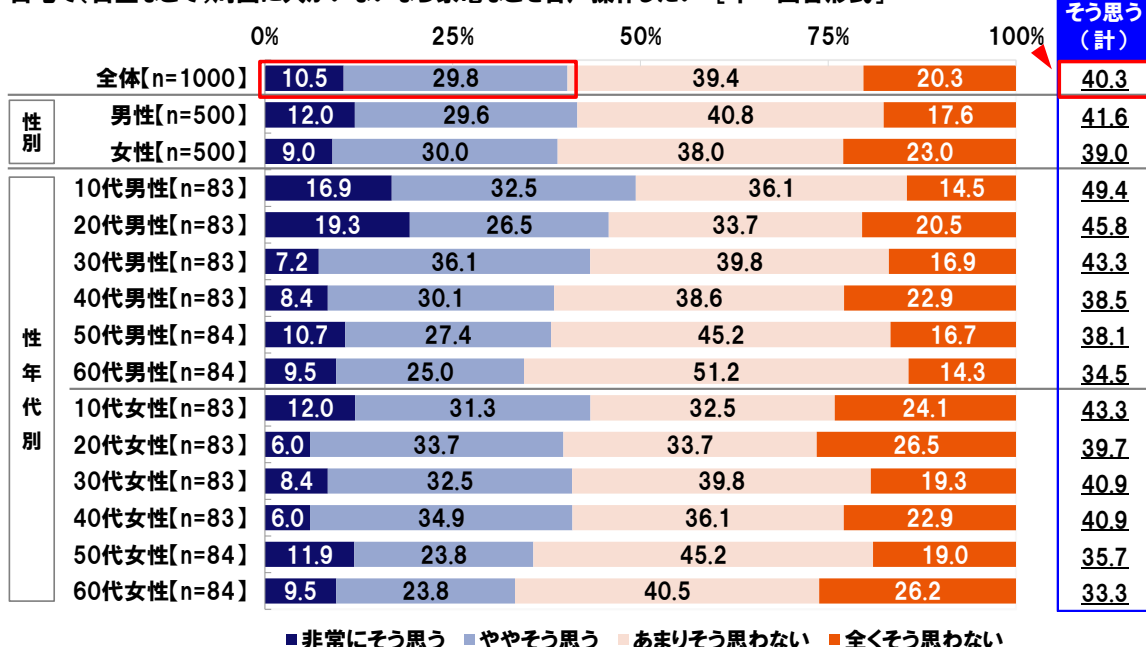


自宅で周囲に人がいても、家電などを音声操作したいと回答した人は 25.2% となり、自宅で周囲に人がいないなら、家電などを音声操作したいと 40.3% が回答。自宅で一人のとき、音声操作に対するニーズが高いことが分かった。

自宅で周囲に人がいても家電などを音声操作したい [単一回答形式]



自宅で(自室などで)周囲に人がいないなら家電などを音声操作したい [単一回答形式]



「音声アシスタント」に期待する進化・期待しない進化

【1】 検索結果を文字情報で読むことについて

「検索結果を読むのは面倒」3割超。「人に聞くほうが楽」4割弱。
20代男性の4割強が検索より自然な会話から情報を知りたい。

検索結果を文字情報で読むのは「面倒」(33.2%)が3割を超えた。

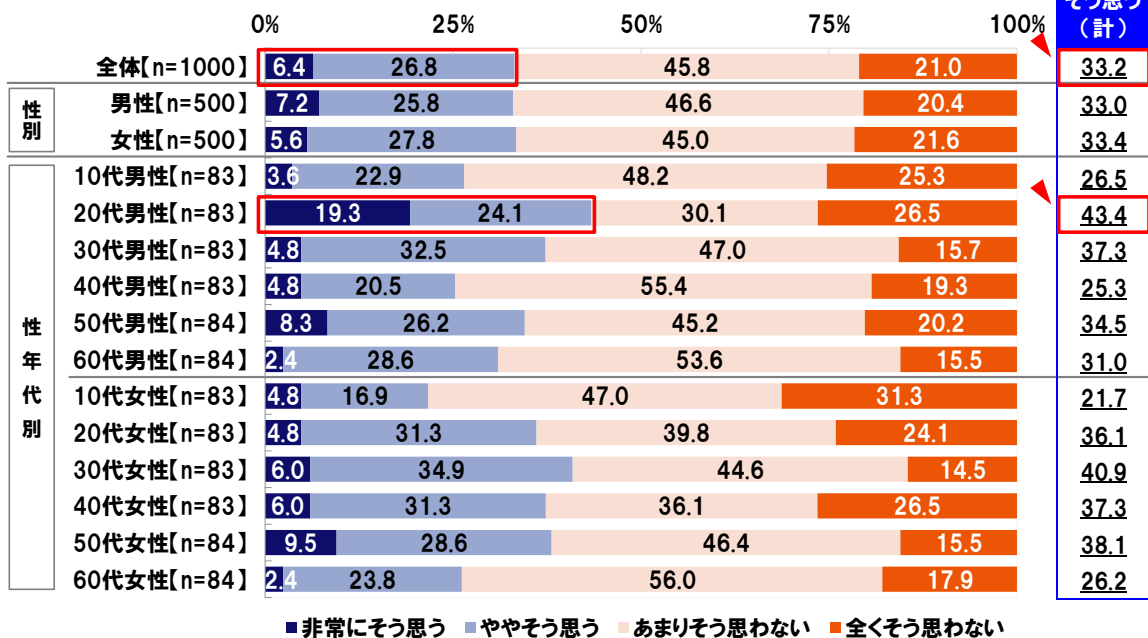
性年代別で見ると、検索結果を文字情報で読むのが「面倒」と回答したのが最も高いのは、20代男性43.4%。

検索よりも人に聞くほうが楽、との回答は37.2%。

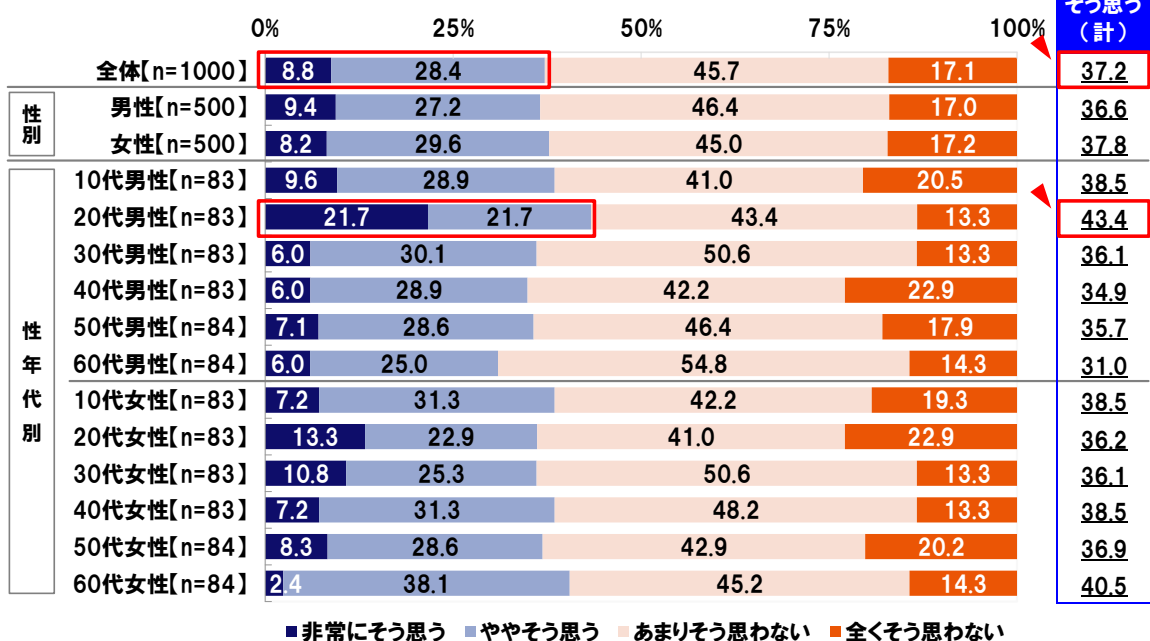
性年代別で見ると、検索よりも人に聞くほうが楽との回答が最も高いのは20代男性で43.4%。

“検索する”というよりも“自然に問い掛ける”という感覚を好む人が多い20代男性は、音声アシスタントに対する潜在的ニーズも高いことが伺い知れる。

検索結果を文字情報で読むのは面倒だと思う [単一回答形式]



検索よりも、人に聞くほうが楽だ [単一回答形式]



【2】音声アシスタントに期待する進化について

「外国語の会話に対応（翻訳など）」（47.2%）がトップ。

居住地別にみると、「標準語以外（方言）の会話に対応」は、大阪府在住の人では 37.3%。

10 代が音声アシスタントに求める進化は「私の好みを学習して」「忖度して」「聞き上手になって」。

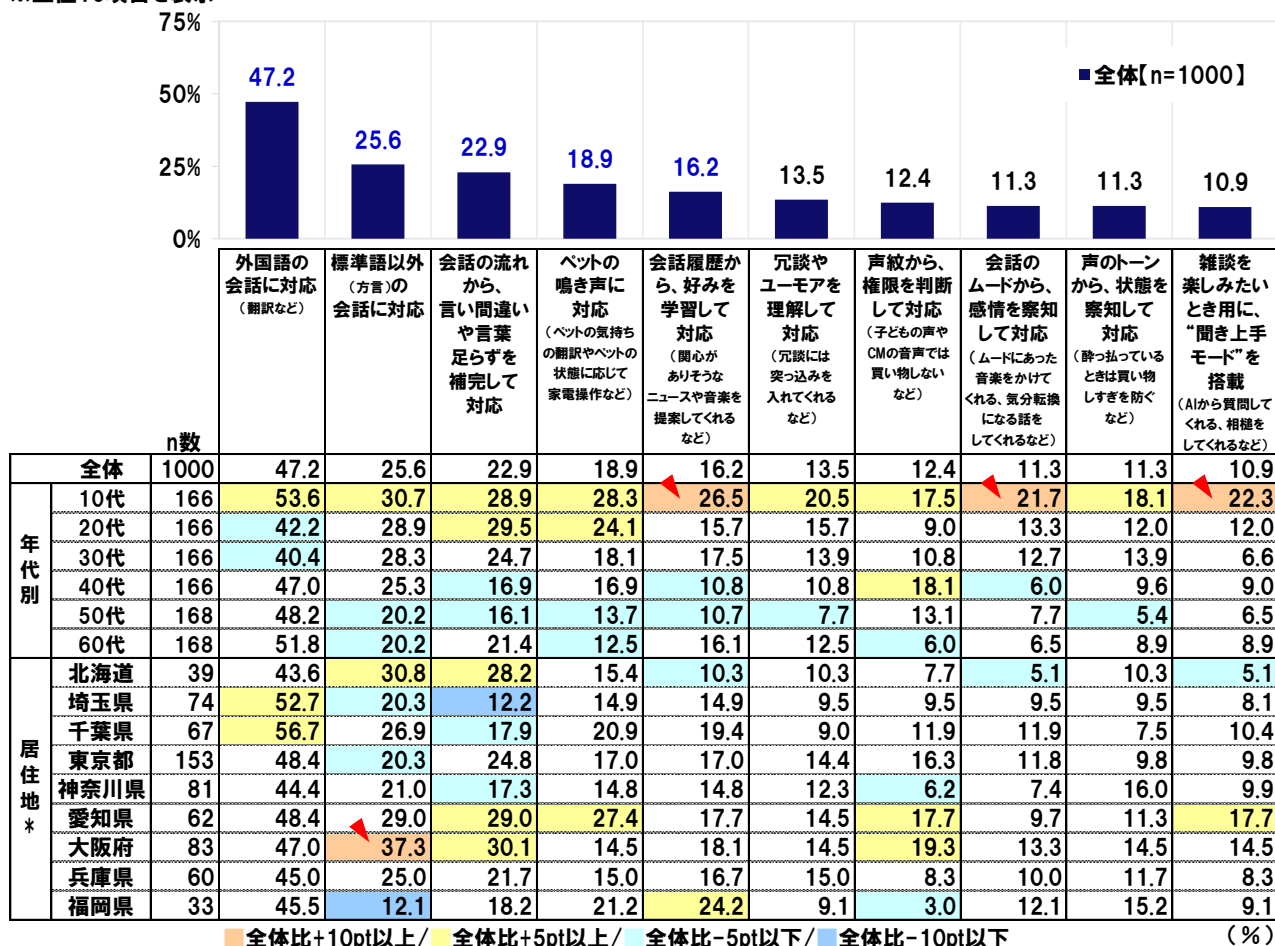
音声アシスタントが進化して、「理解・対応できるようになったら嬉しいこと」を聞いたところ、1 位「外国語の会話に対応（翻訳など）」（47.2%）、2 位「標準語以外（方言）の会話に対応」（25.6%）、3 位「会話の流れから、言い間違いや言葉足らずを補完して対応」（22.9%）、4 位「ペットの鳴き声に対応（ペットの気持ちの翻訳やペットの状態に応じて家電操作など）」（18.9%）、5 位「会話履歴から、好みを学習して対応（関心がありそうなニュースや音楽を提案してくれるなど）」（16.2%）となった。

居住地別にみると、「標準語以外（方言）の会話に対応」は、大阪府在住の人では 37.3%と、他の都道府県と比べて高さが目立った。使い慣れた関西弁で音声アシスタントとテンポよくやりとりしたいと思う人が大阪府在住の人には多いということが伺い知れる。

年代別にみると、10 代では、特に「会話履歴から、好みを学習して対応（関心がありそうなニュースや音楽を提案してくれるなど）」（26.5%）や「会話のムードから、感情を察知して対応（ムードにあった音楽をかけてくれる、気分転換になる話をしてくれるなど）」（21.7%）、「雑談を楽しみたいとき用に、“聞き上手モード”を搭載（AI から質問してくれる、相槌をしてくれるなど）」（22.3%）で、他の年代層より高くなる傾向がみられた。

音声アシスタントが進化して、「理解・対応できるようになったら嬉しいこと」〔複数回答形式〕

※上位10項目を表示



全体比+10pt以上/ 全体比+5pt以上/ 全体比-5pt以下/ 全体比-10pt以下

(%)

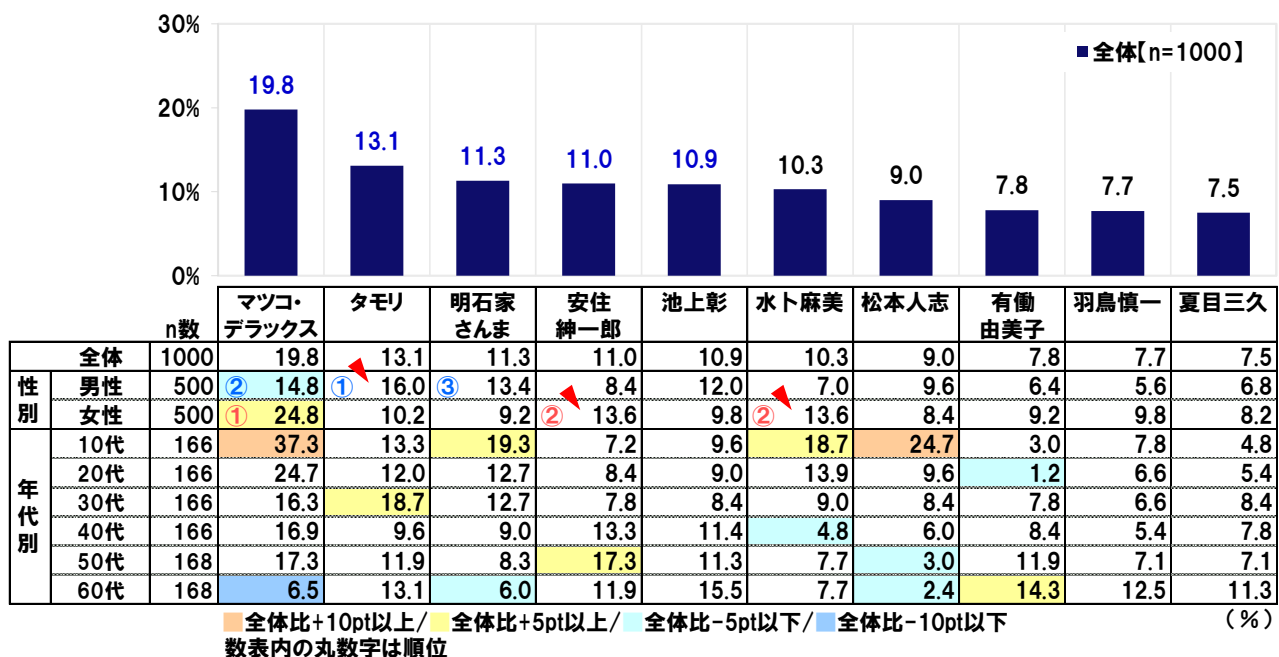
【3】音声アシスタントの師匠に？AIが会話のセンスを学ぶべき人について

音声アシスタント開発で「会話のセンスを学ぶお手本にしてほしい」と思う有名人
1位は「マツコ・デラックスさん」(19.8%)。

音声アシスタントの開発で、「会話のセンスを学ぶお手本にしてほしい」と思う有名人、1位は「マツコ・デラックスさん」(19.8%)となった。毒舌の中に垣間見える優しさが支持率の高さにつながっていることが伺える。以下、2位は「タモリさん」(13.1%)、3位は「明石家さんまさん」(11.3%)とお笑い界の大御所が続き、4位はバラエティ番組でも活躍するTBSアナウンサーの「安住紳一郎さん」(11.0%)、5位はジャーナリストの「池上彰さん」(10.9%)となった。

男女別にみると、男性回答では、1位「タモリさん」(16.0%)、2位「マツコ・デラックスさん」(14.8%)、3位「明石家さんまさん」(13.4%)となった。嫌味なく博識ぶりを披露しているタモリさんの話し方に憧れる男性が多いことが分かる。一方、女性回答では1位「マツコ・デラックスさん」(24.8%)、2位「安住紳一郎さん」と「水ト麻美さん」(ともに13.6%)となった。相手を傷つけない毒舌の持ち主であるマツコ・デラックスさんに続いたのは、どんなゲストに対しても上手に対応している安住さん、水トさんといった二人の人気アナウンサーだった。

音声アシスタントの開発で、「“会話のセンス”を学ぶお手本にしてほしい」と思う有名人【複数回答形式】
※上位10項目を表示



【4】AI に言われたくないことについて

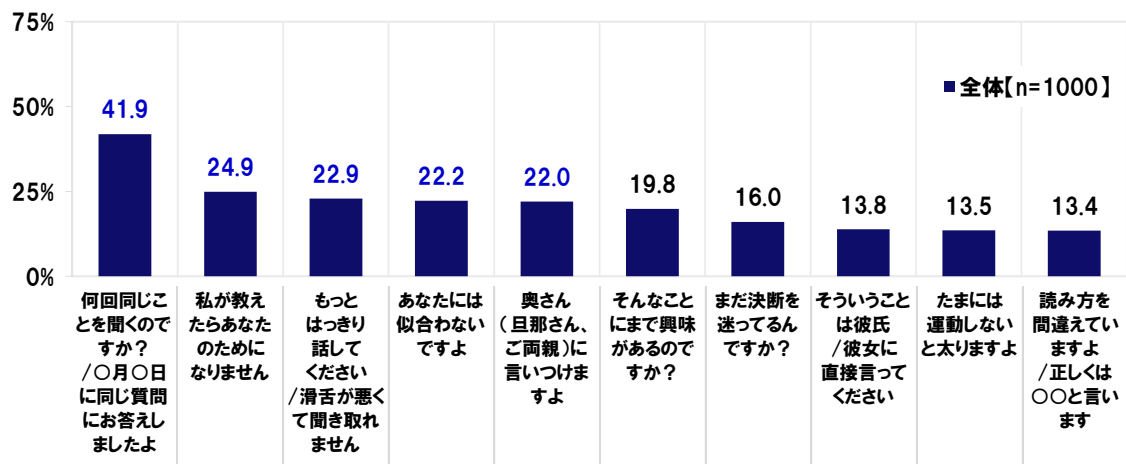
音声アシスタントが進化しても、「こんなことは言われたくない」と思うセリフは“聞いていることに答えない”こと。

トップ 3 は「何回同じことを聞くのですか？」「教えたらあなたのためにはなりません」「滑舌が悪くて聞き取れません」

音声アシスタントが将来進化しても、「こんなことは言われたくない」と思うセリフについて聞いたところ、1 位は「何回同じことを聞くのですか？/〇月〇日に同じ質問にお答えしましたよ」（41.9%）、2 位は「私が教えたらあなたのためにはなりません」（24.9%）、3 位「もっとはっきり話してください/滑舌が悪くて聞き取れません」（22.9%）、4 位「あなたには似合わないですよ」（22.2%）、5 位「奥さん（旦那さん、ご両親）に言いつけますよ」（22.0%）となった。

音声アシスタントが将来進化しても、「こんなセリフは言われたくない」と思うもの〔複数回答形式〕

※上位10項目を表示



【5】音声アシスタントに搭載して欲しいボイスについて

男性有名人 1 位「福山雅治さん」、女性有名人 1 位「新垣結衣さん」、
アニメキャラクターでは「ドラえもん」がダントツ
こんな声で朝起こして欲しい 女性が選ぶ男性有名人 2 位「竹内涼真さん」、
1 位は「福山雅治さん」・男性が選ぶ女性有名人の 2 位に「壇蜜さん」

音声アシスタントの音声として、「こんな声で応答して欲しい」と思う有名人、男性有名人の 1 位は「福山雅治さん」、2 位「タモリさん」、3 位「竹野内豊さん」、4 位はお笑いコンビ麒麟の「川島明さん」、5 位「斎藤工さん」と、落ち着いた低音ボイスの持ち主が多数ランクインした。

一方、女性有名人では、1 位は「新垣結衣さん」、2 位「綾瀬はるかさん」、3 位「石原さとみさん」、4 位「広瀬すずさん」、5 位「有村架純さん」となった。

アニメキャラクターでは、「ドラえもん」がダントツ、2 位「江戸川コナン」(名探偵コナン)、3 位「孫悟空」(ドラゴンボール)、4 位「モンキー・D・ルフィ」(ONE PIECE)、5 位「フグ田サザエ」(サザエさん)となった。

音声アシスタントの音声として、「こんな声で応答して欲しい」と思う有名人 [自由回答形式]

	男性有名人 全体[n=1000]	人		女性有名人 全体[n=1000]	人		アニメキャラクター 全体[n=1000]	人
1位	福山雅治	59	1位	新垣結衣	41	1位	ドラえもん	111
2位	タモリ	19	2位	綾瀬はるか	31	2位	江戸川コナン	32
3位	竹野内豊	16	3位	石原さとみ	23	3位	孫悟空	29
4位	川島明	13	4位	広瀬すず	16	4位	モンキー・D・ルフィ	21
5位	斎藤工	11	5位	有村架純	15	5位	フグ田サザエ	19

「朝、こんな声で起こしてほしい」と思う有名人は、男性が選ぶ女性有名人では、1 位「新垣結衣さん」、2 位「壇蜜さん」、3 位「綾瀬はるかさん」の順となり、女性が選ぶ男性有名人をみると 1 位「福山雅治さん」、2 位「竹内涼真さん」、3 位「竹野内豊さん」の順となった。

音声アシスタントの音声として、「朝、こんな声で起こしてほしい」と思う有名人 [自由回答形式]

	女性有名人 男性[n=500]	人		男性有名人 女性[n=500]	人
1位	新垣結衣	19	1位	福山雅治	18
2位	壇蜜	13	2位	竹内涼真	12
3位	綾瀬はるか	12	3位	竹野内豊	10
4位	広瀬すず	10	4位	福士蒼汰	8
5位	石原さとみ	8		高橋一生	8

【6】音声アシスタントを搭載した機器やロボットに任せたい役割について

ワーキングママは「ハウスキーパー」を、60代は「ホームドクター」「ケアマネージャー」を期待。
10代は「ガードマン」「家庭教師」「家計アドバイザー」「セラピスト」を期待。

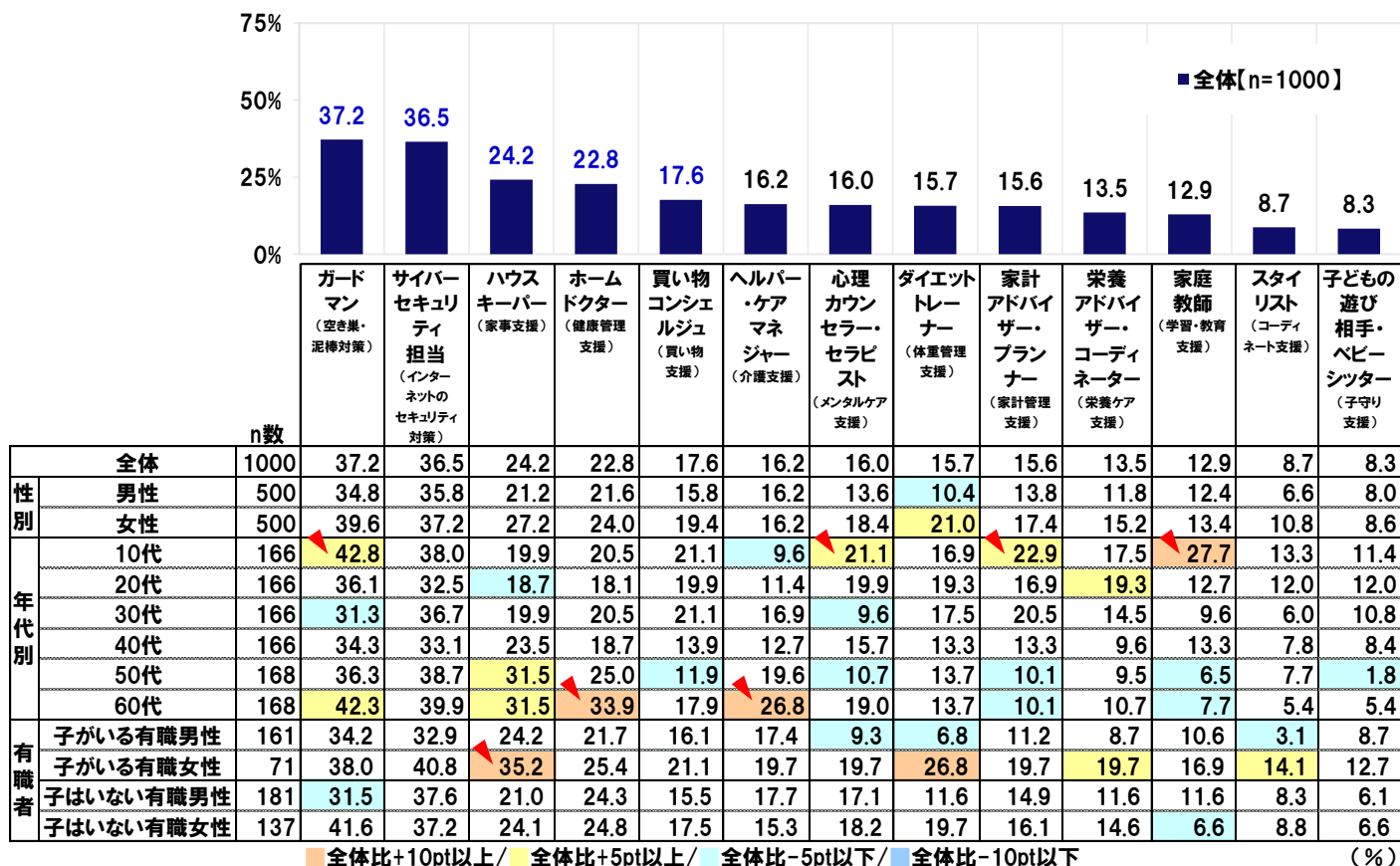
結果は1位「ガードマン（空き巣・泥棒対策）」（37.2%）、2位「サイバーセキュリティ担当（インターネットのセキュリティ対策）」（36.5%）、3位「ハウスキーパー（家事支援）」（24.2%）、4位「ホームドクター（健康管理支援）」（22.8%）、5位「買い物コンシェルジュ（買い物支援）」（17.6%）の順となった。

安全や健康を守る役割、また家事や買い物など毎日の家庭生活を楽しむ役割が求められていることが分かった。

年代別にみると、60代では「ホームドクター（健康管理支援）」が33.9%、「ヘルパー・ケアマネージャー（介護支援）」が26.8%と、他の年代と比べて高い割合となった。また、子育てをしながら仕事をしている女性についてみると、「ハウスキーパー（家事支援）」が35.2%と、他の有職層と比べて高い割合となった。高齢化や女性の社会進出が進む中、音声アシスタントにはこうした役割が今後ますます求められるようになることが伺い知れる。

さらに、10代では「家庭教師（学習・教育支援）」が27.7%で他の年代層より高くなったほか、「ガードマン（空き巣・泥棒対策）」（42.8%）や「心理カウンセラー・セラピスト（メンタルケア支援）」（21.1%）、「家計アドバイザー・プランナー（家計管理支援）」（22.9%）を期待する傾向がみられた。

音声アシスタントを搭載した機器やロボットが進化して、「任せられるようになったら嬉しい役割」〔複数回答形式〕



■報道関係の皆様へ

本ニュースレターの内容の転載にあたりましては、「KDDI 調べ」と付記のうえご使用くださいますよう、お願い申し上げます。

<報道機関からのお問い合わせ先>

KDDI 広報部 堀内 TEL (03) 6678-0690

■KDDI 株式会社について

会 社 名	KDDI 株式会社
設 立 日	1984 年 6 月
本社所在地	東京都千代田区飯田橋 3 丁目 10 番地 10 号 ガーデンエアタワー
代 表 者	代表取締役社長 田中 孝司
資 本 金	141,852 百万円
事業内容	電気通信事業
U R L	http://www.kddi.com/