[LINE] LINE、全国のLINEユーザー3,000名に対し、スマートフォンでの音声通話と無料通話アプリ・IP電話／格安通話サービスの利用傾向についての調査を実施

2014.02.18　LINE

音声通話機能選択の最重視点は「通話料金」
“5分未満”の短時間通話は「一般音声通話」、”30分以上”の長時間通話は「無料通話アプリ」
用途・対象に応じて「一般音声通話」「無料通話アプリ」を使い分けている傾向が読み取れる結果に
LINEの無料通話機能に今後求める機能としては、「LINE利用者以外への発信」

LINE株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：森川 亮）は、全国の15～49歳のスマートフォン（iPhone/Android）を所有するLINEユーザー3,000名に対し、スマートフォンでの音声通話と無料通話アプリ・IP電話／格安通話サービスの利用傾向について、調査を実施しましたので、その結果をお知らせいたします。

4月の消費税の増税を控え、今後さらにユーザーの節約意識も高まる中、スマートフォンにおいては無料通話アプリ・IP電話アプリなど通常の電話よりも割安に通話ができる多くのサービスだけでなく、携帯電話キャリアによる通話料金を含めた定額料金制プランが登場しています。LINEでは、そのような状況で、ユーザーがどのような基準でスマートフォンの音声通話を選択・利用しているかについて調査を実施しました。

【調査結果】
◆93.5%のユーザーが「一般音声通話（携帯電話の通話機能）」を利用、67.4%が「LINE無料通話」を利用しており、用途・対象に応じて併用している。
◆主な傾向として、”5分未満”の短時間通話は「一般音声通話」、”30分以上”の長時間通話は「無料通話アプリ」と、意識的に使い分けている。
◆さらに「家族・親族（同居/非同居）」と「店舗」への通話は「一般音声通話」が高く、「友人･知人」への通話は「無料通話アプリ」が利用されている状況。
◆音声通話を利用する際に重視する点としては、「通話料金」が最も高く、58.9%と過半数が「重視している」と回答。
◆「IP電話／格安通話サービス」については、72.0%が「現在使っているものはない」と回答。その理由は「どれを選べばよいかわからない」（32.0%）が最も高い回答理由。
◆LINE無料通話の満足度は過半数（53.7%）が「満足」と回答。その理由は「無料で使えるから」（95.9%）「簡単に使えるから」（62.0%）となり、『費用』と『利便性』がその評価の要因であることが推察される。
◆一方、LINE無料通話に対して「あまり満足していない」（19.8%）「満足していない」（3.1%）と回答した利用者は、音質に不満を感じていることがわかった（＊）。
◆さらに、LINE無料通話に今後求める機能としては、「LINE利用者以外への発信」（66.3%）、が特に多い回答を集め、LINEの友人間のみならず、固定電話や携帯電話番号などへの通話ニーズの高さが窺える結果となった。

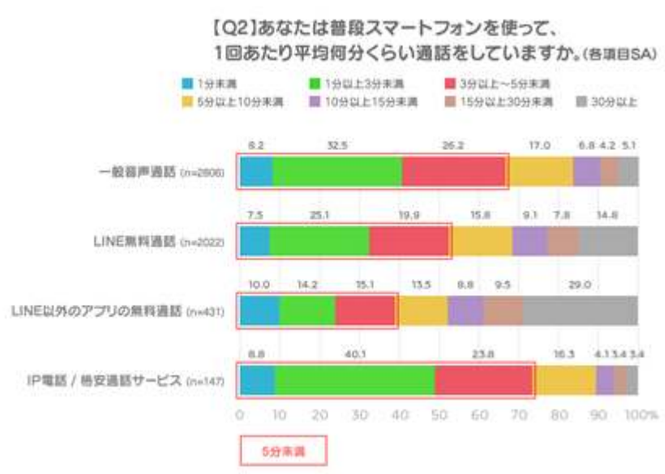
＊【参考】LINEの無料通話機能の音質改善に対する取り組みについて
2011年10月4日に公開したLINEの無料通話機能は、非常に多くの方にご利用頂き、ユーザーの皆様からのフィードバックをもとに、日々の改善に努めています。特にサードパーティーから自社開発の音声通話システムに完全に切り替えた2012年11月から直近の2014年1月までに、月間の総通話時間が5.6倍に、平均通話時間も1分以上の伸びを示しています。 この間に、音のクリアさを表す音声品質は120%改善し、通話中の遅延はLTEの普及にも後押しされおよそ半減しています(弊社指標)。さらに、この2月にリリースした最新のLINE(ver 4.0)では、ネットワークの状態を自動で見分け音質を最適化することで、ネットワークの状態が悪いときにも、よりつながりやすくなりました。 最新のLINEにアップデートのうえ、より快適な音声品質で、LINEの無料通話をお楽しみください。

■調査概要
・調査機関： 株式会社マクロミル
・回答者： スマートフォン（iPhone/Android）を所有するLINEユーザー（3,000サンプル）
・調査期間： 2014年1月27日～2014年1月29日
・調査手法： インターネット調査
＊四捨五入による端数処理のため、合計が100%にならないことがあります。

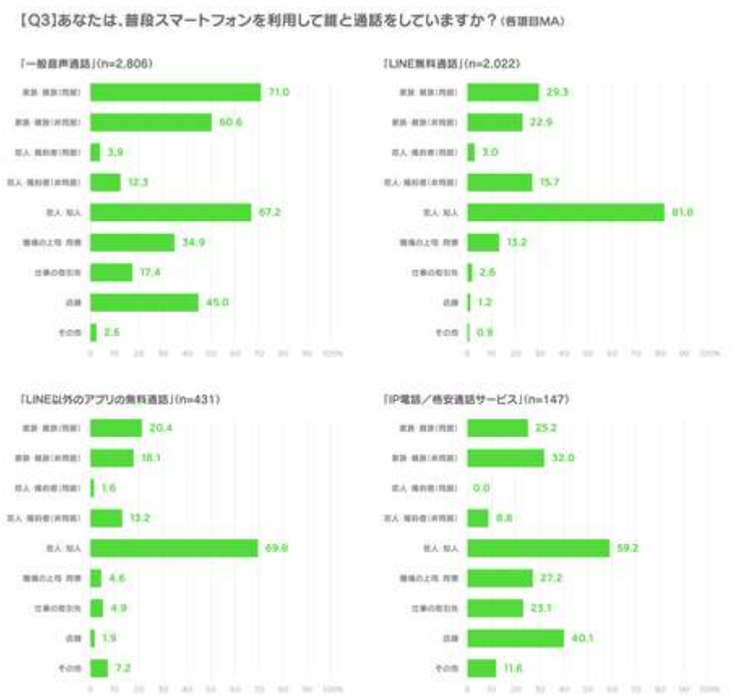
▼スマートフォンでの通話機能の利用状況について
利用している通話の種類を聞いたところ、93.5%のユーザーが「一般音声通話（携帯電話の通話機能）」を利用しており、「LINE無料通話」が67.4%で続いた。これらの結果から、用途に応じて「一般音声通話（携帯電話の通話機能）」とLINEなどの「無料通話アプリ」を併用している状況が見て取れる。【Q1】



▼通話種類別の利用頻度・傾向について
　通話の種類別に1回の通話あたりの通話時間を聞いたところ、”5分未満”と回答した割合は「一般音声通話」で66.9%、「LINE無料通話」では52.5%、「LINE以外のアプリの無料通話」で39.3%であった。逆に、通話時間が”30分以上”と回答した割合は「一般音声通話」で5.1%、「LINE無料通話」で14.8%、「LINE以外のアプリの無料通話」で29.0%となっており、短時間通話は「一般音声通話」、長時間通話は「無料通話アプリ」と、意識的に使い分けていることが窺える結果となった。【Q2】

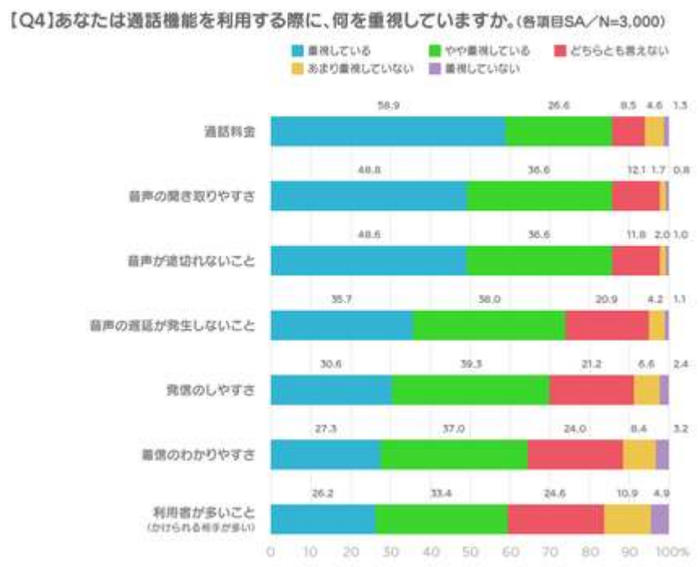


また、各通話ツールでの電話の発信先について聞いたところ、全体的に「友人・知人」への発信が多く、特に「LINE無料通話」では81.8%と高い割合で友人･知人への通話に利用していた。一方で、「一般音声通話」は「家族・親族（同居/非同居）」と「店舗」への通話に多く利用されており、相手に合わせて通話手段を変えている傾向がわかった。【Q3】



▼通話重視点について

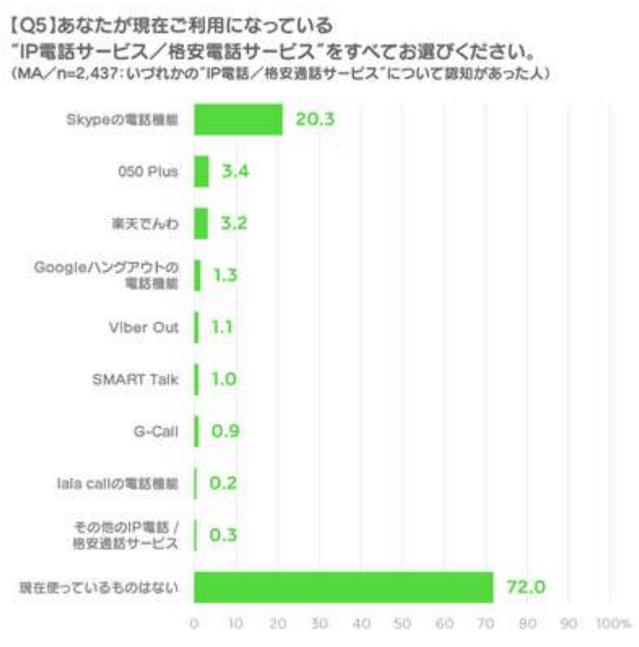
（通話種別に関わらず）音声通話を利用する際に重視する点について聞いたところ、「重視している」「やや重視している」と回答があった上位3項目は、「通話料金」（85.5%）、「音声が途切れないこと」（85.4%）、「音声の聞き取りやすさ」（85.2%）となり、特に「通話料金」は「重視している」という人が58.9%と過半数を超え、通話を利用する際の最重視点であることがわかりました。【Q4】

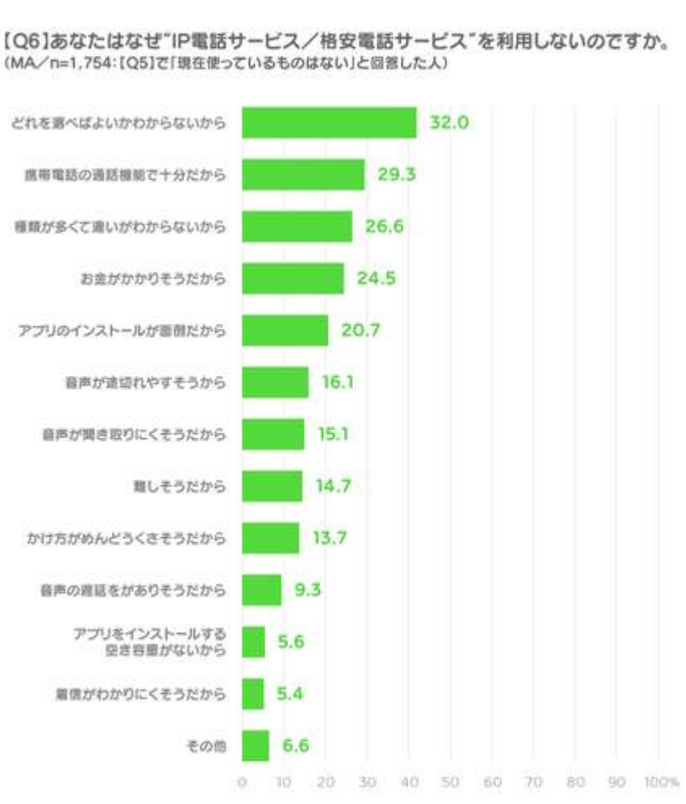


▼IP電話／格安通話サービスの利用について

一般的に通常の電話機能よりも費用を抑えて利用できるとされている“IP電話／格安通話サービス”について、利用率を聞いたところ、72.0%が「現在使っているものはない」と回答。【Q5】

利用していない理由としては、「どれを選べばよいかわからないから」（32.0%）「携帯電話の通話機能で十分だから」（29.3%）「種類が多くて違いがわからないから」（26.6%）の結果となり、今ひとつ利用に踏み切れない心理的障壁の高さが読み取れる形となった。【Q6】

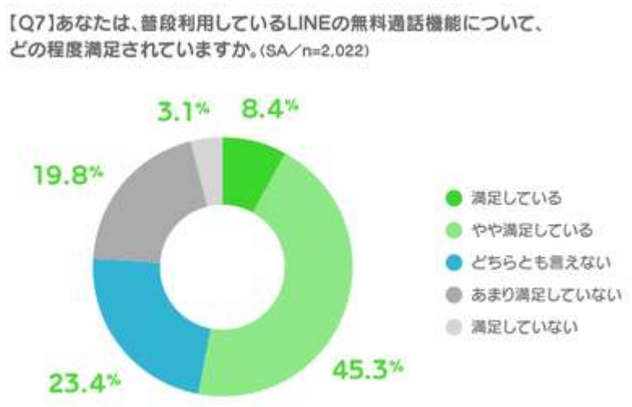


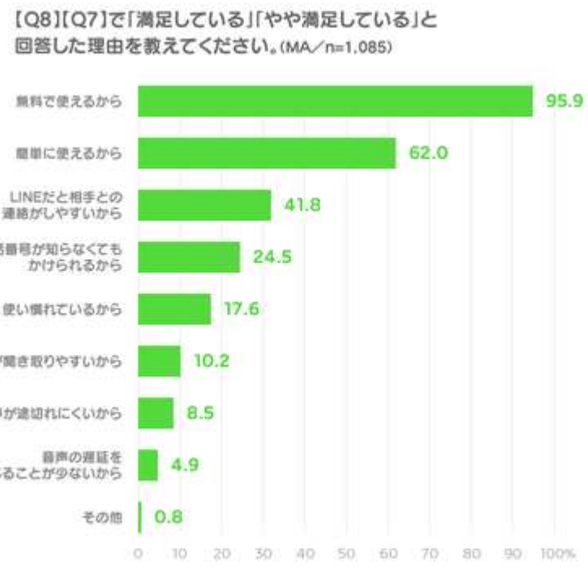


▼LINE無料通話機能評価について

LINE無料通話を現在利用している人に、通話機能の満足度について聞いたところ、「やや満足している」（45.3%）という回答が最も多く、「満足している」（8.4%）と合わせ過半数（53.7%）が好意的な評価となった。【Q7】

さらに、その理由について質問したところ、「無料で使えるから」（95.9%）「簡単に使えるから」（62.0%）「LINEだと相手との連絡がしやすいから」（41.8%）となり、『費用』と『利便性』がその評価の要因であることが推察される。【Q8】一方で、「あまり満足していない」（19.8%）「満足していない」（3.1%）と回答した人の理由は、「音声が途切れやすい」（80.1%）、「音声が聞き取りにくい」（77.1%）、「音声の遅延を感じることがある」（43.6%）が上位3回答に挙がり、満足していないユーザーの多くは音質に不満を感じていることがわかった。【Q9】

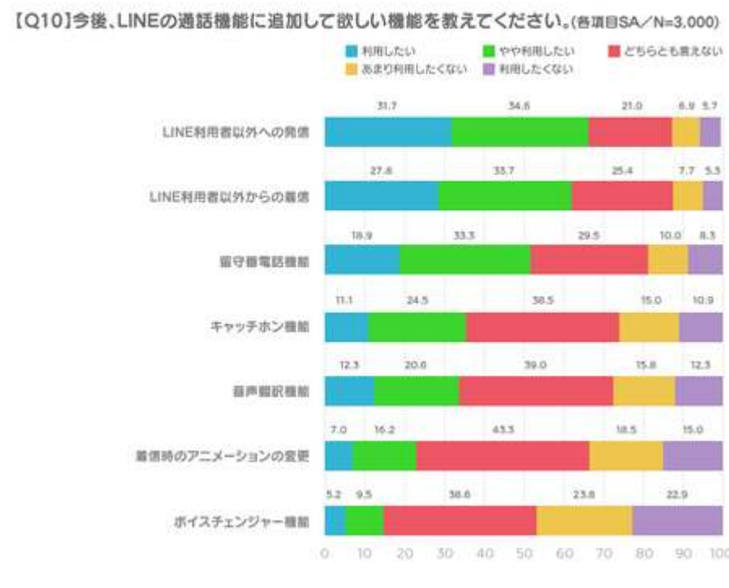






▼LINEの通話機能に欲しいもの

・最後に、LINEの通話機能について、どのような機能が追加して欲しいか聞いたところ、「LINE利用者以外への発信」（66.3%）が特に利用意向のある回答を集め、LINEの友人間のみならず、固定電話や携帯電話番号などへの通話ニーズの高さが窺える結果となった。【Q10】



© LY Corporation