

【ドコモユーザー調査】OSバージョンアップを実施しているのに、バージョンアップを認知しているのは半数しかいないことが判明！？

～認知率向上とセキュリティへの理解をめざし、パイの実キャンペーンを実施～

株式会社NTTドコモ(以下、ドコモ)は、お客さまにより安心して快適にご利用いただくためにAndroid™ OSのバージョンアップを順次提供しております。このたび、「OSバージョンアップ・セキュリティへのイメージ」をテーマにドコモのAndroidスマートフォンをお持ちのお客さま*4873人に調査を行い、調査の結果明らかになった課題を解決するためにパイの実を無料で交換できるクーポンをプレゼントするキャンペーンを実施いたします。

今回のユーザー調査の結果、OSバージョンアップを実施していただいているお客さまは全体の約6割という結果でしたが、そのうちお持ちのスマートフォンがOSバージョンアップできることを認知していたのは約半数にとどまるということが判明しました。つまり、お客さまは「OSバージョンアップを実施した」という感覚がないまま、OSバージョンアップを実施していることが明らかになりました。また、セキュリティに関する調査ではスマートフォンのセキュリティに不安を感じたことがあるお客さまは全体の7割以上を占めました。

今回ドコモが実施するキャンペーンでは、お客さまに「わかりやすく」「楽しんで」OSバージョンアップを知っていただくことを目的に、最新のAndroid OSのコードネーム「Pie(パイ)」に絡めたキャンペーンを2019年2月1日(金)～2月28日(木)で実施いたします。本キャンペーンサイトでは、セキュリティ向上を含んだOSバージョンアップによって得られるメリットをご紹介します。

今回のキャンペーンを通して、ドコモではお客さまのOSバージョンアップへの認知率を向上させ、より多くのお客さまへ最新OSへのバージョンアップを行っていただきたいと考えております。今回のAndroid 9へのバージョンアップでは、消費電力の最適化機能や最新のセキュリティパッチの提供を行っております。最新OSへのバージョンアップを行うことで、お持ちのスマートフォンをより便利に、安心して、快適にお使いいただけるようドコモでは今後もOSバージョンアップの提供に向け努力してまいります。

※ 2018年7月末時点でAndroid 8.0もしくは8.1へのバージョンアップを配信済みの機種をお持ちのお客さま

* Androidは、Google Inc. の商標または登録商標です。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社NTTドコモ
プロダクト部 プロダクトイノベーション担当
TEL:03-5156-3637

OSバージョンアップキャンペーン「パイの実プレゼントキャンペーン」について

今回の調査から、お客さまのお持ちのスマートフォンがOSバージョンアップを実施できることの認知率が低いことが課題として明らかになりました。今回OSバージョンアップの認知や、セキュリティ対策への正しい理解促進のために以下のキャンペーンを実施します。

<キャンペーン概要>

Android OSにはバージョンごとにスイーツの名前が付けられています。最新OSであるAndroid Pのコードネームは「Pie(パイ)」であることから、Android 9 Pieへバージョンアップ対象の機種をお持ちのお客さまへ先着20万名限定で全国のローソンでパイの実と交換できるクーポンをプレゼントするキャンペーンを実施いたします。

<キャンペーン期間>※

2019年2月1日(金) 10:00 ~2月28日(木) 23:59

<特典>

ロッテ パイの実 チョコレート 73g

<特設ページ概要>

OSバージョンアップのメリットやOSバージョンアップ非実施の理由で多く挙げた回答に対する対策を盛り込んだ内容を特設ページ内でご紹介いたします。



<参加条件>

以下の①~⑤をすべて満たすお客様

- ①Android PへのOSバージョンアップ対象機種をご契約
- ②「カケホーダイプラン(スマホ/タブ)」、「カケホーダイライトプラン[®](スマホ/タブ)」、「シンプルプラン(スマホ)」のいずれかをご契約
- ③パケットパック(シェアパック[®]子回線を含む)をご契約

④「spモード[®]」などのインターネット接続サービスのご契約

⑤特設サイトの動画を最後まで視聴し、クイズに回答

・Android PへのOSバージョンアップ対象機種一覧

https://www.nttdocomo.co.jp/info/notice/pages/181017_00.html

・特設ページ

<https://osv-campaign.ac.at.nttdocomo.co.jp/>

※クーポンがなくなり次第終了いたします。

*「カケホーダイライトプラン」「シェアパック」「spモード」は、株式会社NTTドコモの登録商標です。

調査結果概要

今回ドコモではOSバージョンアップとスマートフォンのセキュリティをテーマにお客さまの意識調査を行いました。

調査の結果、大きく以下のことが明らかになりました。

- ① OSバージョンアップを実施しているお客さまは63.6%、そのうちOSバージョンアップを認知しているのは31.3%。
- ② OSバージョンアップに期待すること1位「消費電力が削減されること」、2位「セキュリティ向上すること」と続くが、OSバージョンアップでセキュリティ向上を実感しているのは9.1%
- ③ スマートフォンのセキュリティ対策を実施していないのは31.9%、そのうちセキュリティに不安を感じていないからという理由で実施していないのは8.0%にとどまり、セキュリティ対策の方法がわからない・有効な手段がわからないというお客さまがそれぞれ54.9%、45.7%を占めた。

調査結果詳細

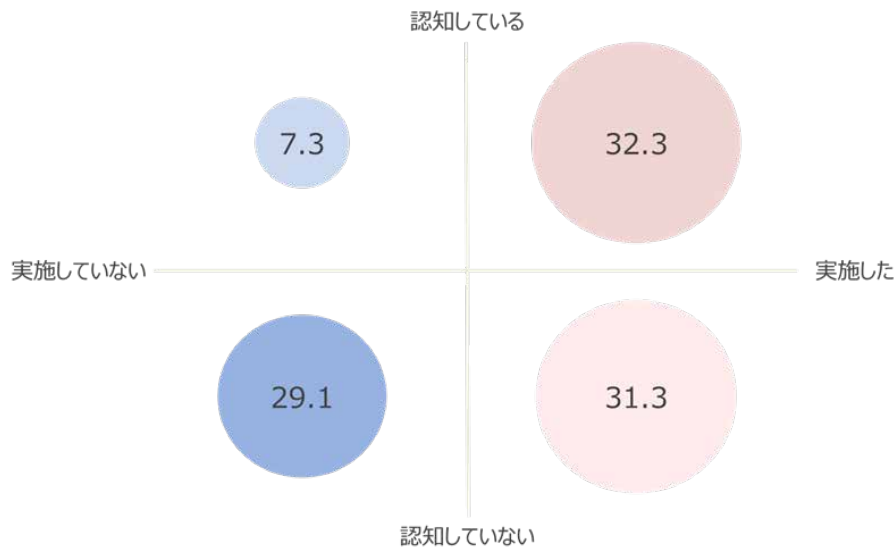
(1) OSバージョンアップの認知・実施の関係

OSバージョンアップを実施しているお客さまは、全体の約6割(63.6%)ですが、その半分は自身のスマートフォンがOSバージョンアップできることを認知していませんでした。また、OSバージョンアップを実施した理由・しなかった理由が、OSバージョンアップの認知有無によって大きく異なることがわかりました。

OSバージョンアップを実施した理由では、「セキュリティが向上するから」という理由で実施したお客さまは、OSバージョンアップを認知していないお客さまより認知しているお客さまの方が16.2ポイント多い結果となりました。OSバージョンアップでは、セキュリティ強化の機能やセキュリティ問題に対応するセキュリティパッチを適用できるため、セキュリティが向上しますが、OSバージョンアップを認知していないお客さまは、認知しているお客さまよりもバージョンアップとセキュリティの関係を認識できていないといえます。

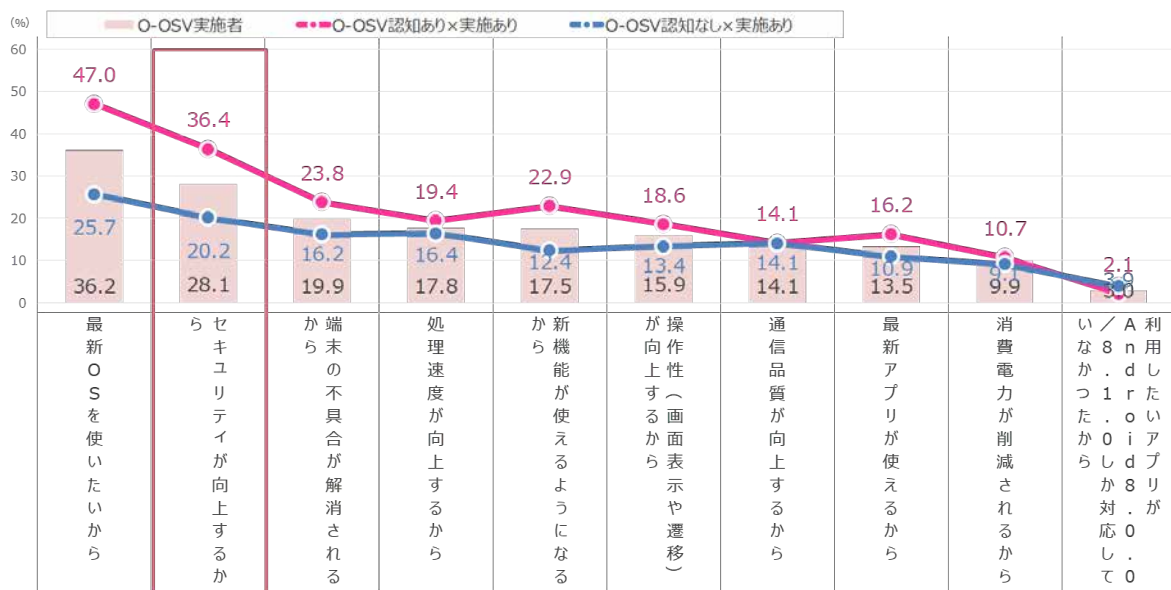
また、OSバージョンアップを実施しなかった理由では、「バージョンアップすると何か不具合が起こりそうで不安だから」という理由で実施しなかったお客さまは、OSバージョンアップを認知していないお客さまより認知しているお客さまの方が20.8ポイント多い結果となっており、お客さまはOSバージョンアップに対して悪いイメージを持って認知している可能性が考えられます。

Q. 現在ご利用のスマートフォンがAndroid8.0もしくはAndroid8.1へバージョンアップできることをご存知ですか。
(n=61348、数値表記は%)※1

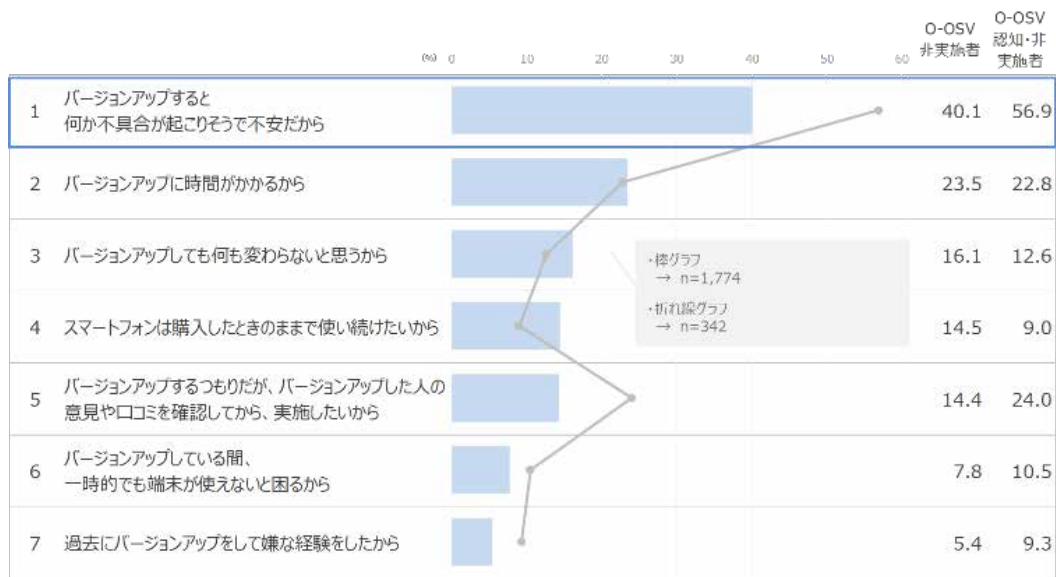


※横軸のO-OSV実施有無はユーザに端末情報を確認してもらい、
 ・実施した：Android 8.0.0 or 8.1.0
 ・実施していない：上記以外
 のように区分

Q. Android8.0もしくはAndroid8.1へのバージョンアップを実施した理由として当てはまるものをすべてお知らせください。(n=3100、数値表記は%)



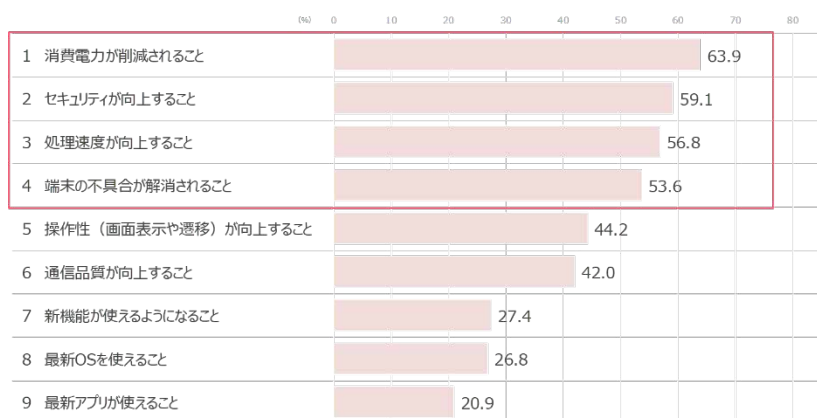
Q. Android8.0もしくはAndroid8.1へのバージョンアップを実施していない理由として、あてはまるものをすべてお知らせください。(n=2116、数値表記は%)



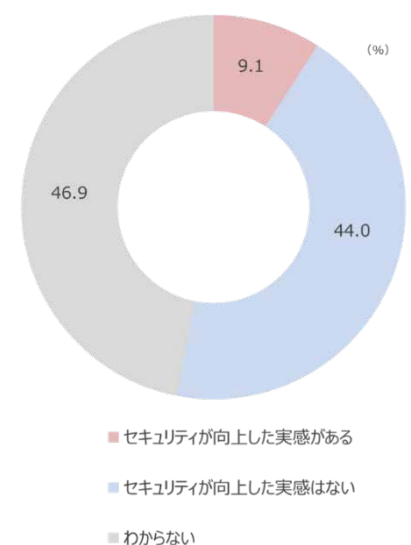
(2) OSバージョンアップとセキュリティ向上のお客さま理解度について

OSバージョンアップへ期待することは、「セキュリティが向上すること」が「消費電力が削減されること」に次いで2番目に多い結果となりました。事実、OSバージョンアップによってセキュリティが向上することは(1)でも述べましたが、実際にOSバージョンアップを実施してそのことを実感しているお客さまは全体の1割に満たない(9.1%)結果となりました。OSバージョンアップによってセキュリティが向上する事実をお客さまが認識できていないといえます。

Q. スマートフォンの「OS のバージョンアップ」に期待するのはどのようなことですか。あてはまるものをすべてお知らせください。(n=4874、数値表記は%)



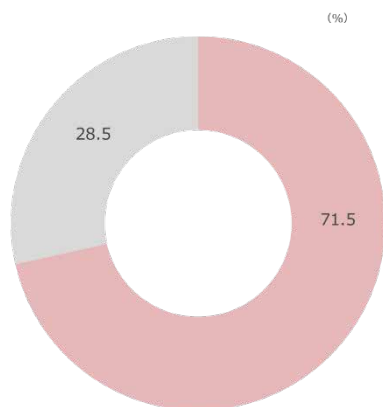
Q. 現在ご利用のスマートフォンをAndroid8.0もしくはAndroid8.1へバージョンアップして、セキュリティが向上した実感はありますか。(n=3100、数値表記は%)



(3)お客様のセキュリティリテラシーについて

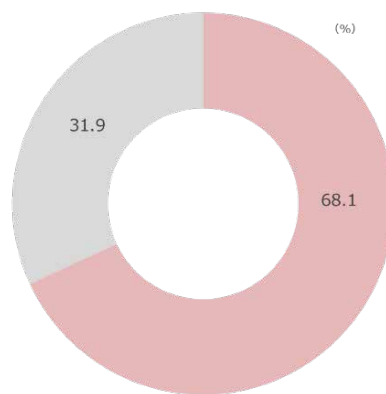
スマートフォンのセキュリティに不安を感じている人は全体の7割以上(71.5%)を占める一方で、セキュリティ対策を行っていないお客さまは3割(31.9%)に上ります。対策を行わない理由として「不安を感じていない」ことを理由にしているのは1割未満(8.0%)にとどまり、どのようなセキュリティ対策が有効かわからない・セキュリティ対策のやりかたがわからないというお客さまがそれぞれ54.9%、45.7%と多数を占めました。この結果からもお客さまがセキュリティに不安を持っていることが言えますが、お客さまがスマホセキュリティに対して不安を感じたきっかけとして「ニュースなどの報道を見て」という理由が8割以上(81.1%)を占めました。

Q. あなたは、スマートフォンのセキュリティについて、不安を感じたことはありますか。(n=4874、数値表記は%)



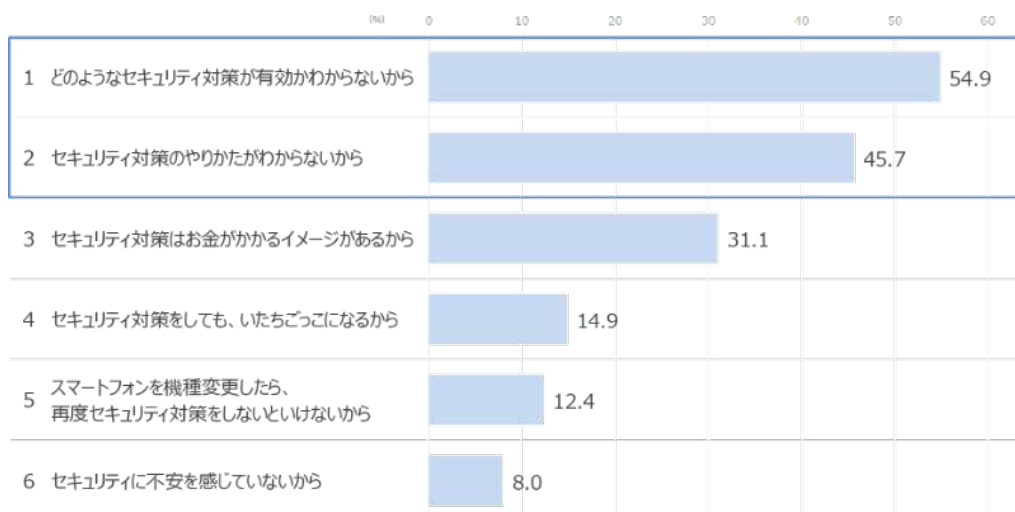
■ セキュリティが不安だと感じたことがある
■ セキュリティが不安だと感じたことはない

Q. あなたは、スマートフォンのセキュリティについて、何か対策を実施していますか。(n=4874、数値表記は%)

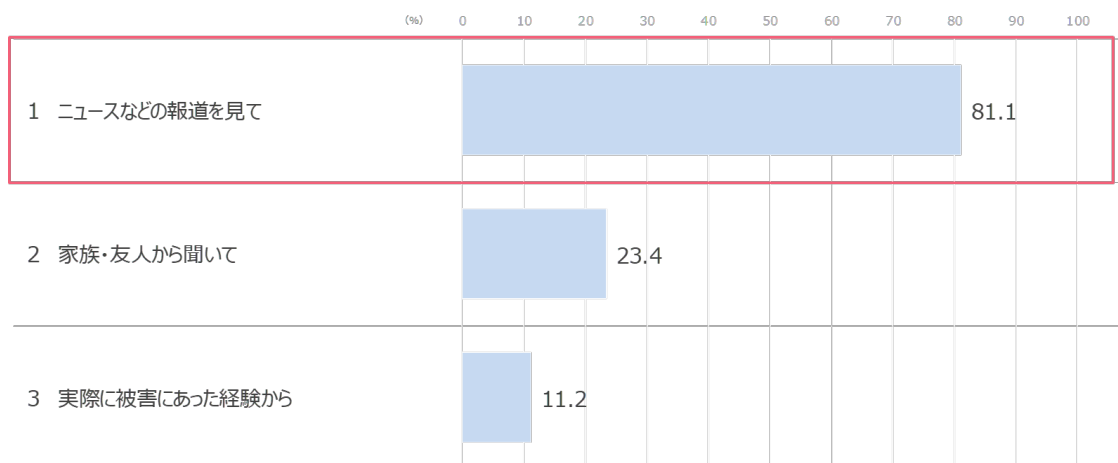


■ セキュリティ対策を実施している
■ セキュリティ対策は実施していない

Q. セキュリティ対策を実施していない理由として、あてはまるものをすべてお知らせください。(n=1554、数値表記は%)



Q. 「スマートフォンのセキュリティが不安だと感じたことがある」と回答された方におうかがいします。セキュリティが不安だと感じたきっかけとして、あてはまるものをすべてお知らせください。(n=3486、数値表記は%)



<調査概要>

調査エリア: 全国 / 調査期間: 2018年8月24日～27日 / 調査実施機関: 株式会社ドコモ・インサイトマーケティング

調査対象: 15歳～69歳のドコモお客さまのうち、2018年7月末時点でAndroid 8.0もしくは8.1へのOSバージョンアップ配信済み端末を持つお客さま4873人

※1 本設問のみ、調査期間・調査対象人数が異なる。それ以外の条件は、上記と同様。

調査期間: 2018年8月21日～23日、調査対象: 61348人