

報道関係各位

2024年5月15日  
株式会社クロス・マーケティング

## 電話・スマホでのコミュニケーションは「通話」よりも「テキスト」を利用 テキストの良さは「後から読み返せる」「時間を気にしなくていい」

－電話での声と文字のやり取りに関する調査（2024年）－

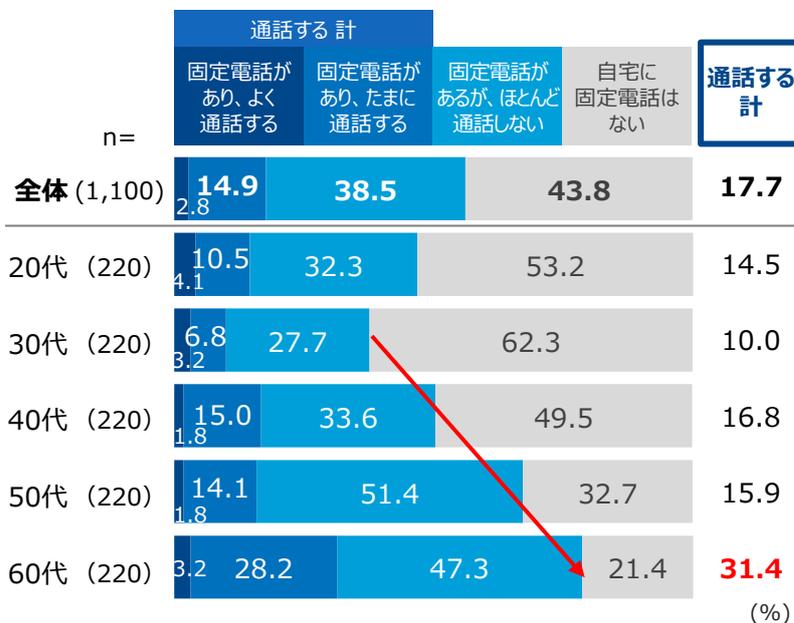
株式会社クロス・マーケティング（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：五十嵐 幹）は、全国20歳～69歳の男女を対象に「電話での声と文字のやり取りに関する調査（2024年）」を実施しました。普段、電話・スマホなどでコミュニケーションをとる際に、メールやSNSなどのテキストと通話のどちらでやり取りすることが多いでしょうか。今回は、「固定電話の所有状況」「電話・スマホでのコミュニケーション」「電話をかける・受ける時に思うこと」「テキストを送る・受ける時に思うこと」「電話をもらってうれしかったエピソード」について聴取しました。

◆調査結果の続きはこちらへ ⇒ <https://www.cross-m.co.jp/report/life/20240515phone/>

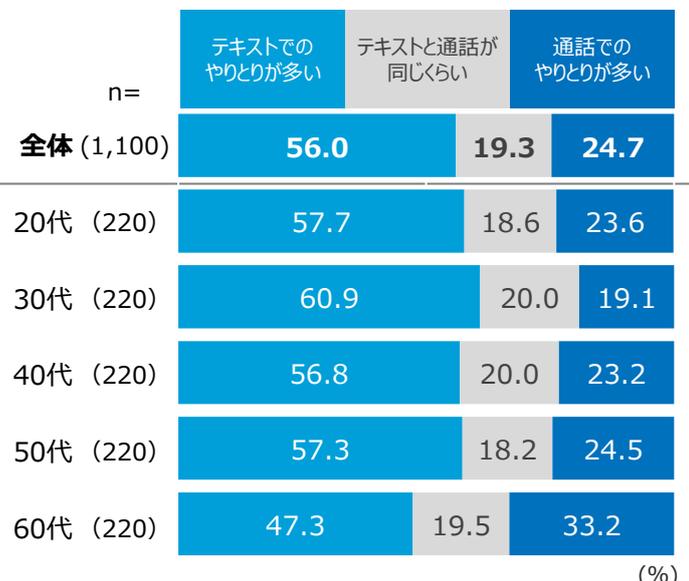
### ■調査結果

- ✓ **自宅に固定電話があり通話している人は17.7%で、固定電話が自宅にない人が43.8%。**  
固定電話の保有率は40代以上で半数を超える。通話利用は、利用率が高い60代でも3割にとどまる。〈図1〉
- ✓ **電話・スマホでのコミュニケーションは、「テキストでのやりとりが多い」が56.0%、「通話でのやりとりが多い」が24.7%。**  
60代では「テキストでのやりとりが多い」が半数以下、「通話でのやりとりが多い」が3割と高い。〈図2〉
- ✓ **電話をかける・受ける時に思うことは、「知らない番号からの着信はほぼ出ない」「急ぎの要件は電話をする」が3～4割台で上位。**  
「電話で話すことが苦手」は20～40代で高く、60代は1割を下回る。〈図3〉
- ✓ **携帯電話やスマホでテキストを送る・受ける時に思うことは、「後から読み返すことができる」が35.0%で最も高く、「通話よりは、送るタイミングや時間帯を気にしなくていい」「簡単なやり取りはテキストで済ませたい」が続く。**  
特に50～60代は「後から読み返すことができる」「通話よりは、送るタイミングや時間帯を気にしなくていい」「簡単なやり取りはテキストで済ませたい」「文字を打つのが面倒」が高め。〈図4〉
- ✓ **電話をもらって「うれしかった」エピソードは、お祝いやお礼を伝えられたことに関するコメントが多くあがった。普段あまり連絡をとっていない人から久しぶりに電話があり喜ばしく感じたという声もみられた。〈図5〉**

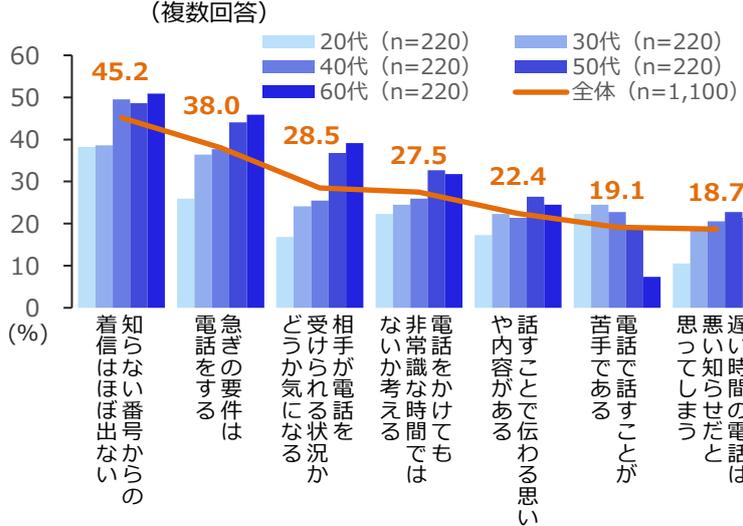
〈図1〉 自宅での固定電話の所有状況（単一回答）



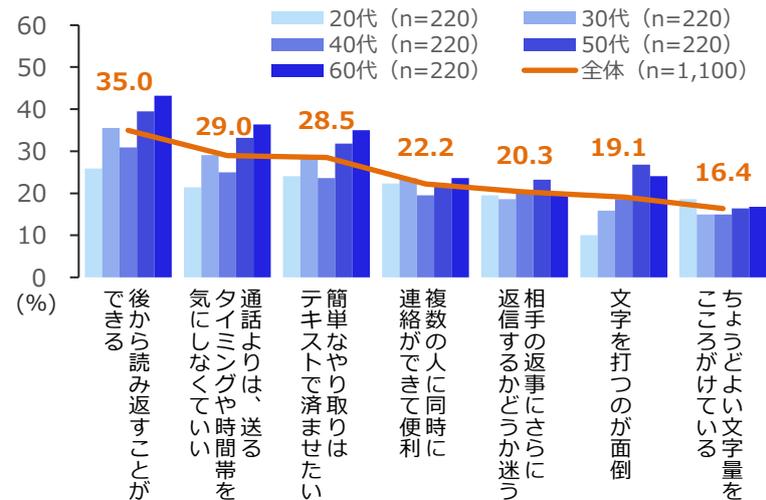
〈図2〉 電話・スマホでのコミュニケーション（単一回答）



＜図3＞ 電話をかける・受ける時に思うこと TOP7 (複数回答)



＜図4＞ 携帯電話・スマホでテキストを送る・受ける時に思うこと TOP7 (複数回答)



＜図5＞ 電話をもらって「うれしかった」エピソード (自由回答抜粋)

- ・ 感謝の連絡は電話でのやり取りの方が嬉しい。(男性20代)
- ・ 直接電話でお祝いの言葉を言ってもらえるのはうれしい。悩みごとをLINEで相談したら電話をかけてきてくれて相談に乗ってくれた時は心強くてうれしかった。(女性50代)
- ・ 落ち込んでメールで相談した時に、相手が電話してくれ親身に話を聞いてくれた。(男性40代)
- ・ どのような些細なことでも相手の元気そうな声を耳にしてこちらが幸せな気持ちになれるから電話をもらってうれしかったと思える。相手の声でダイレクトに幸せな様子が伝わってくるから。(女性50代)
- ・ 一人暮らしの息子といつもはLINEだが、たまに電話で話をするといつもより様子がわかるので安心する。(女性40代)
- ・ 長い間連絡を取っていなかった友人から突然の電話があり、その友人が私の近況を気にかけてくれていたことにとっても感動した。(男性20代)
- ・ 地震があったとき、めったに連絡を取り合っていない人から電話をもらったこと。不安だった気持ちが和らいだ。(女性50代)

■ 調査項目

- 属性設問
- 携帯電話・スマホでテキストを送る・受ける時に思うこと
- 電話・スマホなどでのコミュニケーション時に多いやり取り
- 自宅での固定電話の使用状況
- 電話をかける・受ける時に思うこと
- 電話をもらって「うれしかった」エピソード

◆クロス集計表のダウンロードはこちらへ ⇒ <https://www.cross-m.co.jp/report/life/20240515phone/>

■ 調査概要

調査手法 : インターネットリサーチ (クロス・マーケティング セルフ型アンケートツール「QiQUMO」使用)  
 調査地域 : 全国47都道府県  
 調査対象 : 20～69歳の男女  
 調査期間 : 2024年5月13日 (月) ～14日 (火)  
 有効回答数 : 本調査1,100サンプル

※調査結果は、端数処理のため構成比が100%にならない場合があります

【会社概要】

会社名 : 株式会社クロス・マーケティング <https://www.cross-m.co.jp/>  
 所在地 : 東京都新宿区西新宿3-20-2 東京オペラシティタワー24F  
 設立 : 2003年4月1日  
 代表者 : 代表取締役社長兼CEO 五十嵐 幹  
 事業内容 : マーケティングリサーチ事業、マーケティング・リサーチに関わるコンサルティング

◆本件に関する報道関係からのお問い合わせ先◆

広報担当 : マーケティング部 TEL : 03-6859-1192 FAX : 03-6859-2275  
 E-mail : [pr-cm@cross-m.co.jp](mailto:pr-cm@cross-m.co.jp)

「引用・転載時のクレジット表記のお願い」

本リリースの引用・転載時には、必ず当社クレジットを明記いただけますようお願い申し上げます。

＜例＞ 「マーケティング・リサーチ会社のクロス・マーケティングが実施した調査によると・・・」