

【関係各位】

2015年7月7日
株式会社RJCリサーチ

代行サービスと頼みます・引き受けますサイトの利用比較調査
「限定品の購入」代行サービスに期待感

株式会社 RJC リサーチ(東京都渋谷区、代表取締役社長:川田 隆太、以下 RJC リサーチ)は、「シェアリング系個人仲介サイトと事業者系サービスの比較調査」(以下、シェアリング調査)のシリーズ第 1 回「レンタルサービスとシェアリングサイトの利用比較調査」に引き続き、第 2 回「代行サービスと頼みます・引き受けますサイトの利用比較調査」を実施しました。調査結果の概要をお知らせいたします。

◆ 調査企画の背景

これまで、多くの企業が家事やベビーシッターなど様々な代行サービスを提供してきました。一方で、最近では個人間で代行を依頼できるプラットフォーム(以下「頼みます・引き受けますサイト」)も注目を集めています。

そこで今回、変わりつつあるこの「代行」市場の将来を展望するため、全国の 20~59 歳の男女 400 人を対象に「代行サービス※1」「頼みます・引き受けますサイト※2」のそれぞれについて、これまでの利用経験と今後の利用意向を調査しました。(調査に利用した選択肢等の詳細は本リリース内の「調査概要」に記載)

※1 代行サービスとは・・・事業者が個人の代わりに身の回りのことをしてくれるサービス
(例:家事代行サービス、ベビーシッターサービスなど)

※2 頼みます・引き受けますサイトとは・・・個人間で、身の回りのことをしてくれる人を見つけ、依頼できるプラットフォーム
(例:「タイムチケット」<https://www.timeticket.jp/>、「子育てシェアリング」<https://asmama.jp/>)

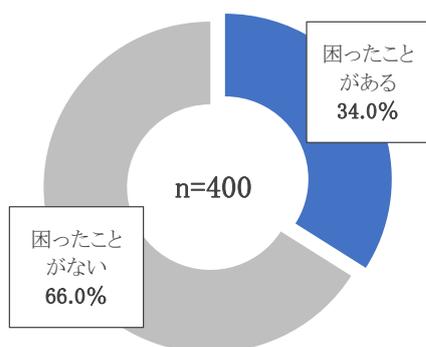
◆ 調査結果のポイント

1. 普段の生活で“自分でできず、誰にも頼めず困った経験”がある人は 34%

困ったことのトップ 3 は「自宅の家事」33.1%、「日常の買い物」29.4%、「限定品の購入」25.0%。

図表 1) 自分でできず、誰にも頼めず困った経験 <複数回答>

● 困った経験の有無



(サービス別経験率 13 項目のうちいずれかを選択)

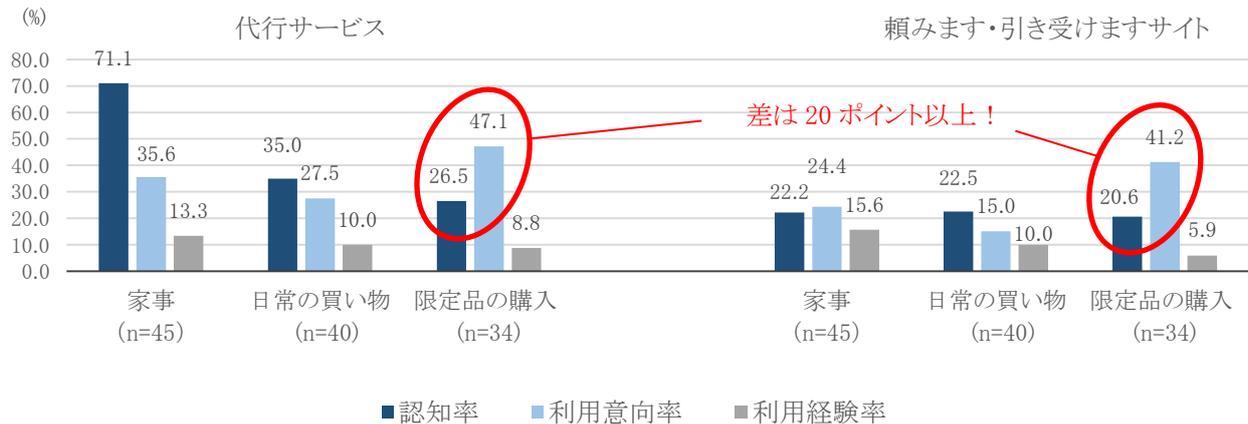
● 困った経験の具体的な内容

	困った経験 TOP5 (n=136)
1位 自宅の家事	33.1%
2位 日常の買い物	29.4%
3位 限定品の購入	25.0%
4位 手続き上の保証人の確保	15.4%
5位 自家用車の運転	14.7%

2. 「限定品の購入」代行に期待感

実際に困った経験のある人に、困ったことに対応してくれるサービスについて尋ねると、「限定品の購入」の利用意向が特徴的。代行サービス、頼みます・引き受けますサイトともに、利用意向率が認知率を 20 ポイント以上上回っており、「知っていれば頼みたかった」という人が一定層存在する様子がうかがえる。サービスの認知が広がれば、利用者は増えそうだ。

図表 2) 代行サービスと頼みます・引き受けますサイトの認知、意向、経験の比較 <複数回答>



3. 頼みます・引き受けますサイトの課題は“不信感”の払拭

頼みます・引き受けますサイトに関する意見を見てみると「便利・助かる」という有用性に関するポジティブな回答がある一方で、個人間取引特有の問題点である「相手への不信感」に関わるネガティブな回答も多く見られた。これらのイメージの払拭が頼みます・引き受けますサイトの今後の課題といえる。

図表 3) 頼みます・引き受けますサイトに関する意見・感想 <自由記述>

ポジティブな回答の代表例 (n=197)	割合
便利・助かる	14.0%
良い・興味がある	7.7%
いざというとき利用したい	4.5%
必要としている人には良い	3.7%
人のつながりで助け合いができる	3.7%
時代に合っている	2.9%

など

ネガティブな回答の代表例 (n=203)	割合
信用できない・怪しい・怖い	12.4%
興味がない・魅力を感じない	10.3%
必要を感じない	8.7%
相手を信用できない・騙されそう	4.7%
相手とのトラブルが心配	4.0%
相手がプロでないと心配	4.0%
事件・犯罪が心配	2.9%
相手が良く知らない人だと抵抗がある	2.9%

など

※頼みます・引き受けますサイトに対する意見・感想について、自由に述べてもらったものを要約し、内容別に集計割合は、ポジティブな回答とネガティブな回答、それぞれの中で占める割合を表記した

【調査概要】

調査方法： インターネット調査
 調査地域： 全国
 調査対象者： インターネット調査登録モニターのうち 20～59 歳の男女
 サンプル構成： 男性 200 名、女性 200 名
 調査期間： 2014 年 12 月 13 日(土)～12 月 16 日(火)
 調査実施機関： 株式会社 RJC リサーチ

<p>調査内容：</p> <p><調査項目></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 誰にも頼めず困ったこと 2. 代行サービスの認知 3. 代行サービスの利用経験 4. 代行サービスの利用意向 5. シェアリングサイトの認知 6. シェアリングサイト経由の依頼経験 7. シェアリングサイト経由の依頼意向 8. シェアリングサイトに対する意見・感想(自由記述) <p><対象サービス1></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自宅の家事 2. 日常の買い物 3. 乳幼児の世話 4. 家族や近親者の自宅介護 5. 子どもの宿題の世話 6. イベントの幹事 7. 自家用車の運転 8. 自宅以外の所有物件の手入れ 9. 手続き上の保証人 10. 相談相手や話し相手 11. 謝罪による対人トラブル解決 12. 限定品の購入 13. その他 	<p><調査項目(回答者属性)></p> <ol style="list-style-type: none"> F1. 性別 F2. 年齢 F3. 未既婚 F4. 職業 F5. 同居人数 F6. 世帯年収 F7. 居住地域 <p><対象サービス2></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 家事代行サービス 2. 日常の買い物代行サービス 3. ベビーシッターサービス 4. 自宅訪問型の介護サービス 5. 子どもの宿題代行サービス 6. イベントの幹事代行サービス 7. 自家用車の運転代行サービス 8. 自宅以外の所有物件の管理サービス 9. 手続き上の保証人代行サービス 10. 話し相手サービス 11. 謝罪代行サービス 12. 限定品の購入サービス 13. その他
---	---

【株式会社 RJC リサーチ概要】

1967 年の創業以来、日本のマーケティング・リサーチ、世論調査の発展と共に歩んできたリサーチ・コンサルティングの専門機関です。官公庁、総合研究所、広告代理店など幅広いクライアントを有し、50 年近くの信頼と実績に裏付けられた最適な調査企画設計、確実な調査実施、鋭いデータ分析を提供しております。

URL : www.rjc.co.jp

LinkedIn : <http://www.linkedin.com/company/rjcresearch>

Facebook : <https://www.facebook.com/rjcresearch>

【本件に関するお問い合わせ先】

会社名： 株式会社 RJC リサーチ
 担当者名： 上野 (調査企画部)
 TEL: 03-5488-6265
 Email: ueno@rjc.co.jp

以上