

# オンラインレッスンに関する アンケート結果

2017年3月29日

# 調査概要

## オンラインレッスンに関するアンケート調査 調査概要

調査期間	2017年3月4日(土)
調査方法	Webアンケート
調査対象	18歳以上のインターネット利用者 【スクリーニング調査】一般消費者 【本調査】過去3年間にオンラインレッスンを利用したことがある者
割付条件	性別(男性・女性)×年代(18~29歳、30代、40代、50歳以上)で割付 性別は均等、年代は18~29歳、30代は150人ずつ、40代、50歳以上は100人ずつを割付
有効回答数	【スクリーニング調査】80,869人 【本調査】520人
調査項目	<b>オンラインレッスンの利用状況</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・受講したレッスンの分野、レッスンの形態(マンツーマン、グループ)</li><li>・利用時の端末、利用場所、利用頻度、1回あたりの利用時間</li><li>・利用料金、支払形態</li><li>・契約形態(自動更新か否か)</li></ul> <b>オンラインレッスンの選択</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・体験レッスンの受講有無、選定時に重視した点、利用開始前に確認した内容</li></ul> <b>オンラインレッスンの評価</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・メリット、デメリット、サービスの満足度</li></ul> <b>オンラインレッスンに関連する困った経験等の状況</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・オンラインレッスン利用時に困ったこと</li></ul>

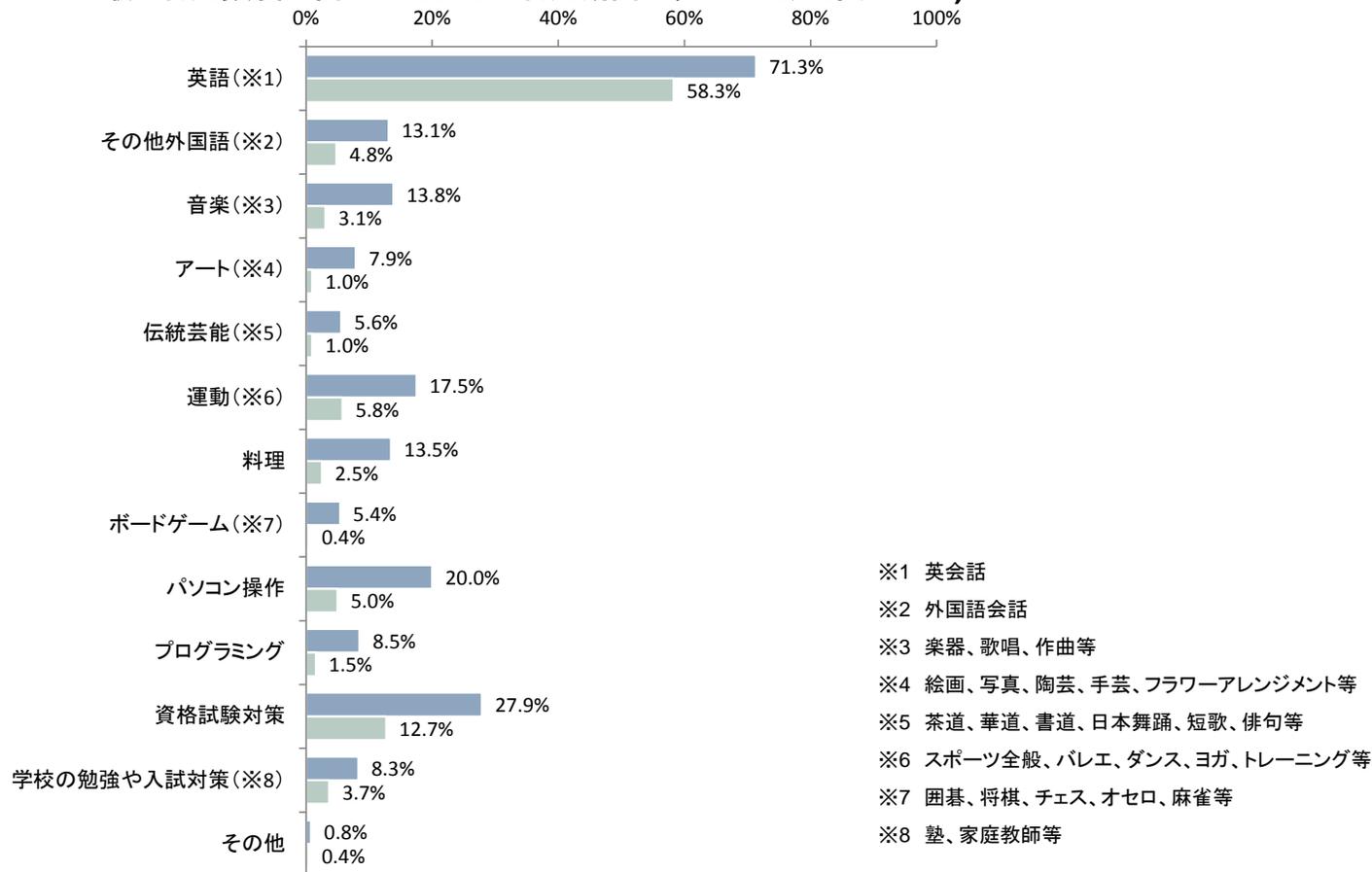
---

# 1. オンラインレッスンの利用状況

# オンラインレッスンで習ったことがある分野

Q1 あなたは、インターネットを通じて先生や講師等の指導をリアルタイムに受けられる「オンラインレッスン」で、どのようなことを習ったことがありますか。あてはまるもの全てをお答えください。また、その内、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったものについてお答えください。

オンラインレッスンで習ったことがある分野(複数回答)、  
最も利用頻度が高かったまたは利用期間が長かった分野(n=520)



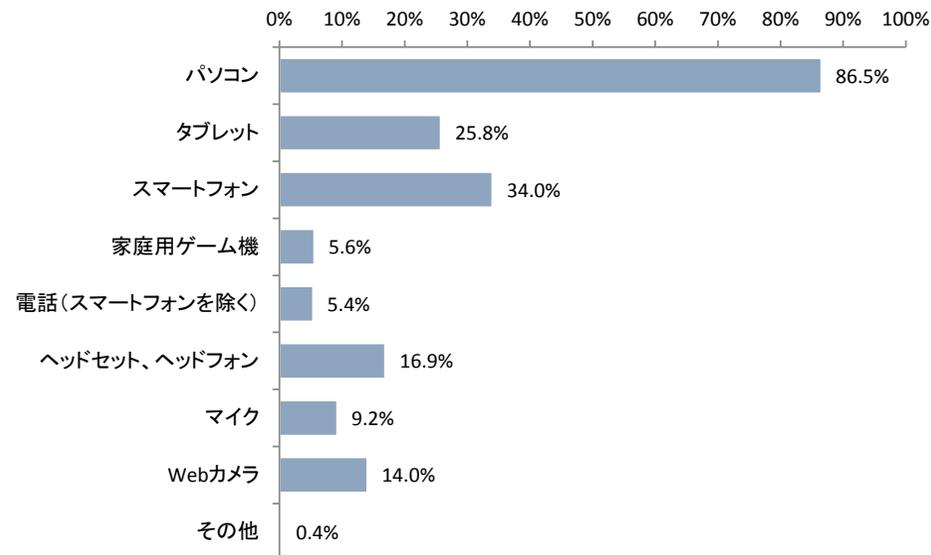
- ※1 英会話
- ※2 外国語会話
- ※3 楽器、歌唱、作曲等
- ※4 絵画、写真、陶芸、手芸、フラワーアレンジメント等
- ※5 茶道、華道、書道、日本舞踊、短歌、俳句等
- ※6 スポーツ全般、バレエ、ダンス、ヨガ、トレーニング等
- ※7 囲碁、将棋、チェス、オセロ、麻雀等
- ※8 塾、家庭教師等

# オンラインレッスンで利用した機器

Q2 「オンラインレッスン」を利用するときに、どのような機器を利用しましたか。あてはまるもの全てをお答えください。

※複数のオンラインレッスンを利用した経験がある場合には、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったサービスについてお答えください。

オンラインレッスンで利用した機器機器(複数回答)(n=520)

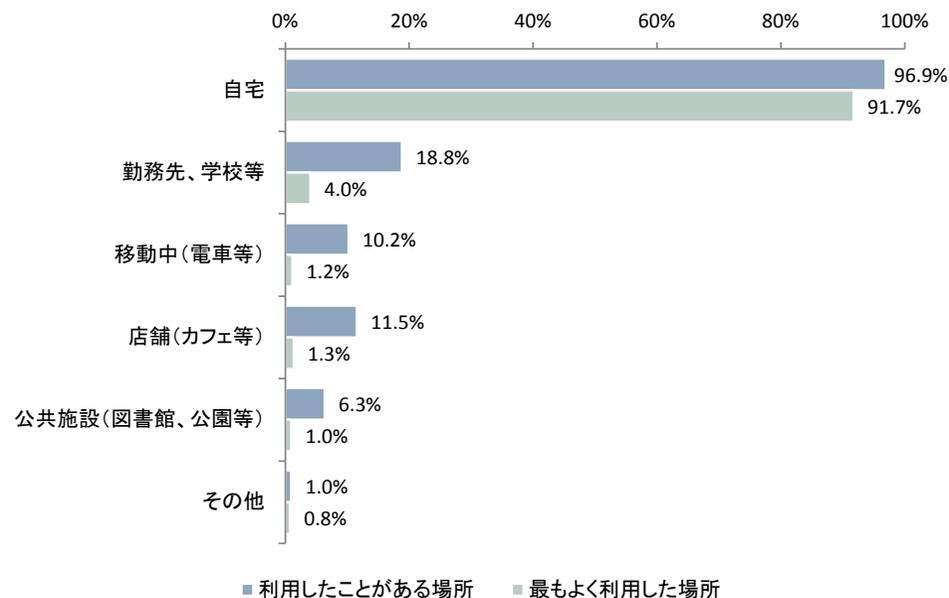


# オンラインレッスンの利用場所

Q3 「オンラインレッスン」はどこで利用しましたか。あてはまるもの全てをお答えください。また、最もよく利用した場所はどこですか。

※複数のオンラインレッスンを利用した経験がある場合には、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったサービスについてお答えください。

オンラインレッスンで利用したことがある場所(複数回答)、最もよく利用した場所  
(n=520)

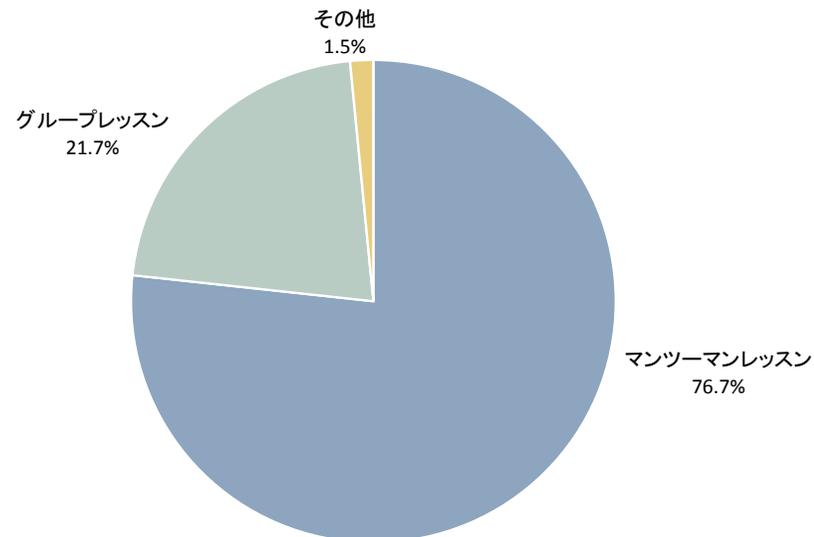


# オンラインレッスンのレッスン形態

Q4 「オンラインレッスン」のレッスン形態は「マンツーマンレッスン」でしたか、「グループレッスン」でしたか。

※複数のオンラインレッスンを利用した経験がある場合には、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったサービスについてお答えください。

オンラインレッスンのレッスン形態 (n=520)

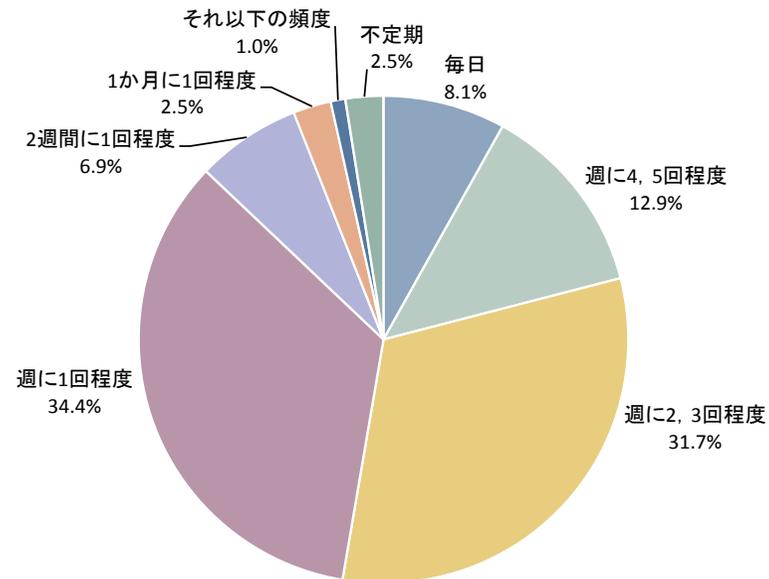


# オンラインレッスンの利用頻度

Q5 「オンラインレッスン」の利用頻度はどのくらいでしたか。

※複数のオンラインレッスンを利用した経験がある場合には、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったサービスについてお答えください。

オンラインレッスンの利用頻度 (n=520)

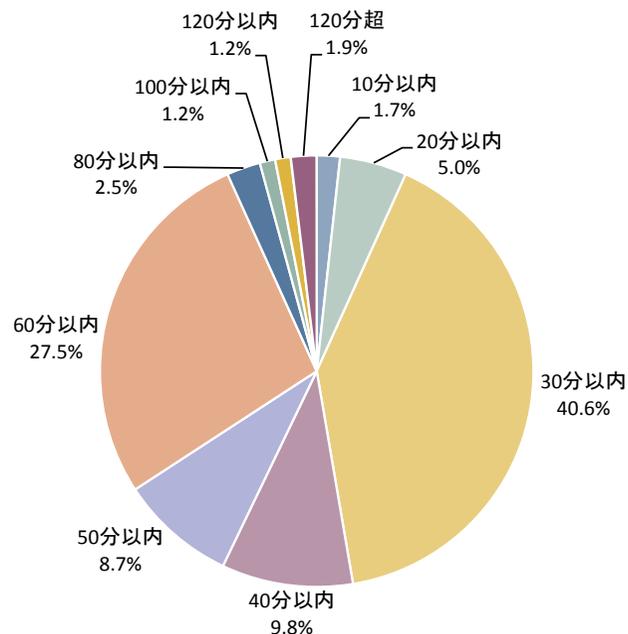


# オンラインレッスンの1回あたりの平均利用時間

Q6 「オンラインレッスン」の1回あたりの平均的な利用時間はどのくらいでしたか。

※複数のオンラインレッスンを利用した経験がある場合には、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったサービスについてお答えください。

オンラインレッスンの1回あたりの平均利用時間(n=520)



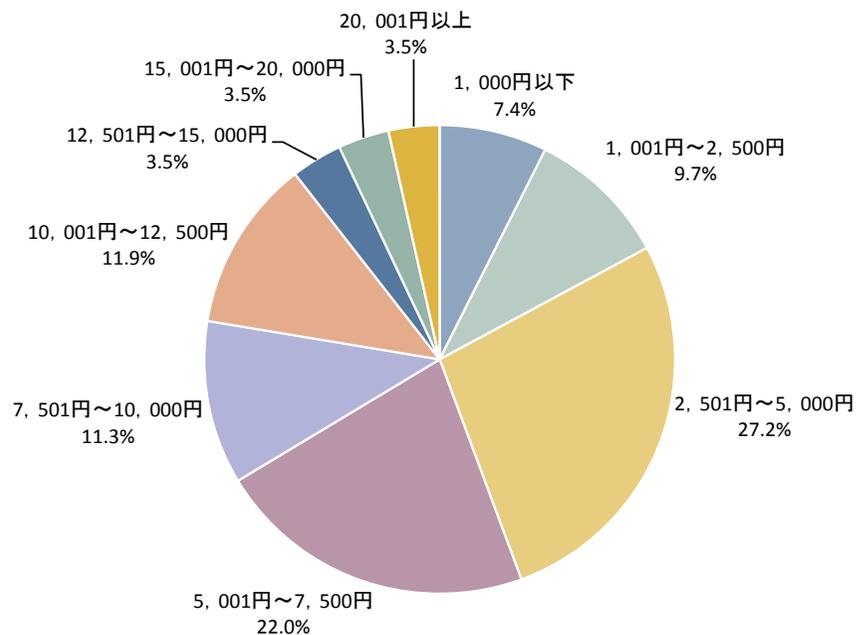
# オンラインレッスンのひと月あたりの利用料金

Q7 「オンラインレッスン」では、ひと月あたりどれくらいの利用料金(税込)を支払っていましたか。

※数ヶ月分をまとめて支払っていた場合等では、ひと月あたりに換算してお答えください。

※複数のオンラインレッスンを利用した経験がある場合には、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったサービスについてお答えください。

オンラインレッスンのひと月あたりの利用料金 (n=520)



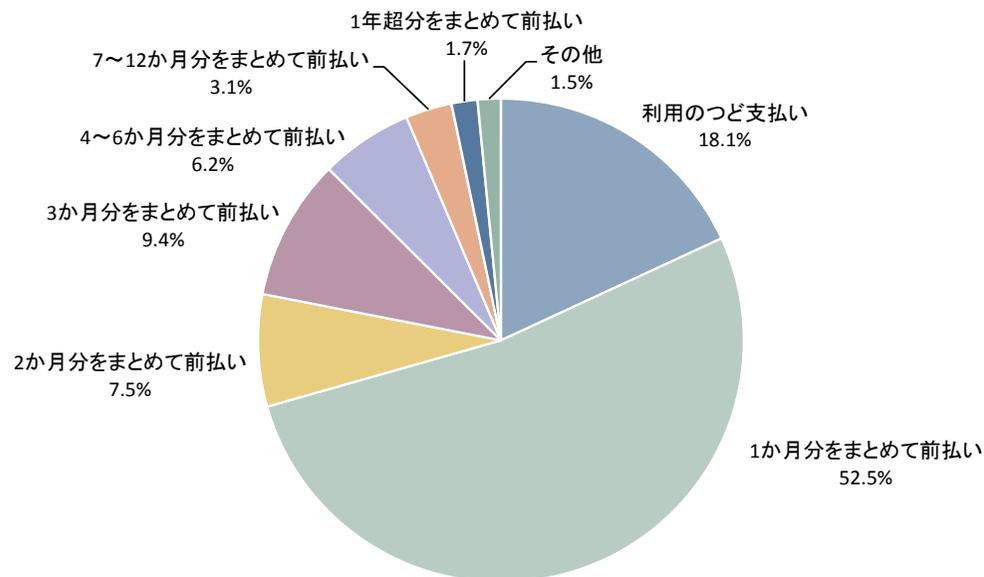
# オンラインレッスンの利用料金の支払いの形態

Q8 「オンラインレッスン」の利用料金の支払いの形態として、最もあてはまるものをお答えください。

※レッスンのポイントや回数券のような形態で支払っている場合には、それらの有効期限についてお答えください。

※複数のオンラインレッスンを利用した経験がある場合には、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったサービスについてお答えください。

オンラインレッスンの利用料金の支払いの形態 (n=520)



---

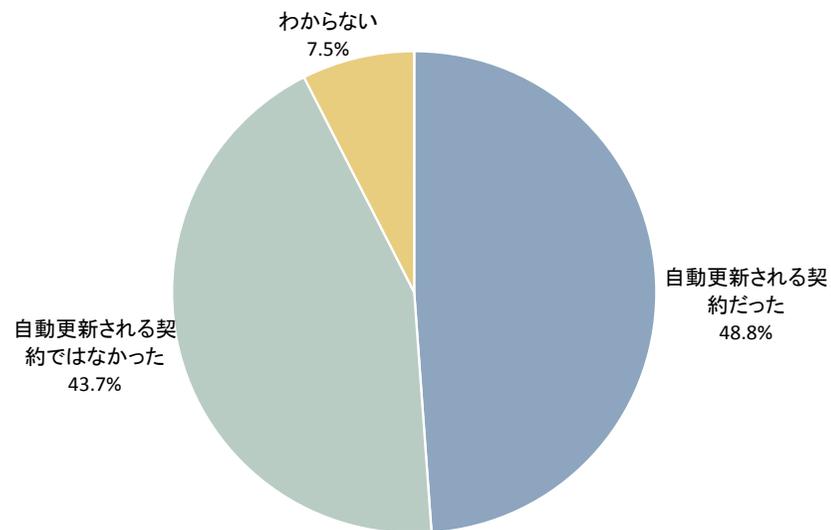
## 2. オンラインレッスンの契約の状況

# オンラインレッスンの契約更新の形態

Q9 利用した「オンラインレッスン」の契約は、自動更新(利用者が自ら中途解約手続きを行わない限り、契約が自動的に更新される形式)されるものでしたか。

※複数のオンラインレッスンを利用した経験がある場合には、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったサービスについてお答えください。

オンラインレッスンの契約が自動更新であるか否か(n=520)



# オンラインレッスンの契約期間

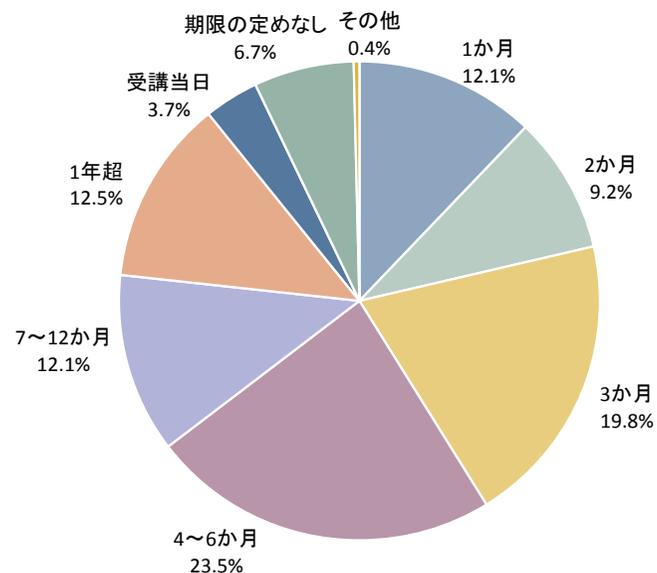
**Q10** 利用した「オンラインレッスン」の契約期間はどのくらいでしたか。

※回数券のような形態で利用料金を支払った場合には、その有効期限をお答えください。

※自動更新される契約の場合には、契約更新の単位でお答えください。

※複数のオンラインレッスンを利用した経験がある場合には、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったサービスについてお答えください。

オンラインレッスンの契約期間 (n=520)



---

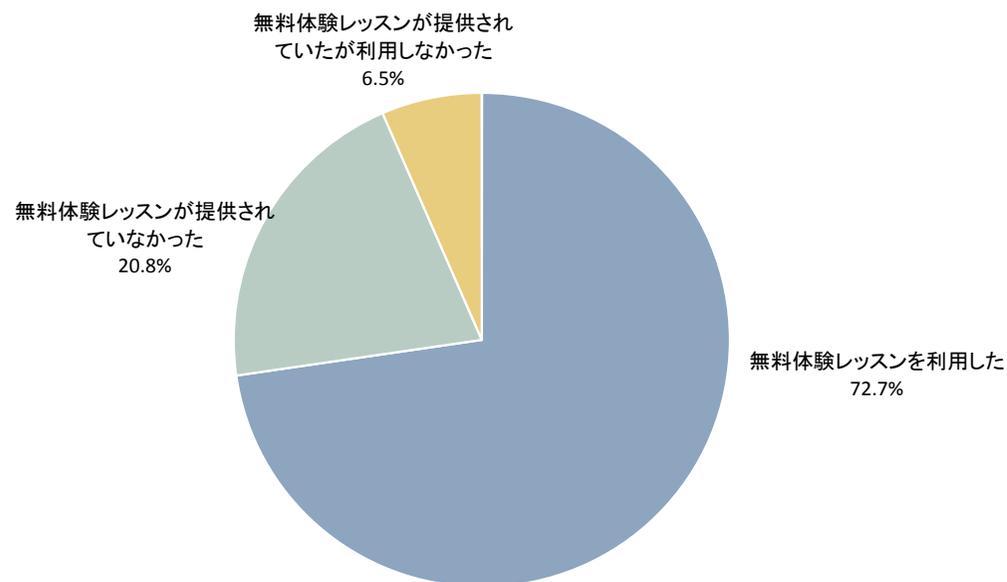
### 3. オンラインレッスンの利用開始前の確認等の状況

# 無料体験レッスンの利用状況

Q11 「オンラインレッスン」を利用するときに無料体験レッスンを利用しましたか。

※複数のオンラインレッスンを利用した経験がある場合には、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったサービスについてお答えください。

無料体験レッスンの利用状況 (n=520)

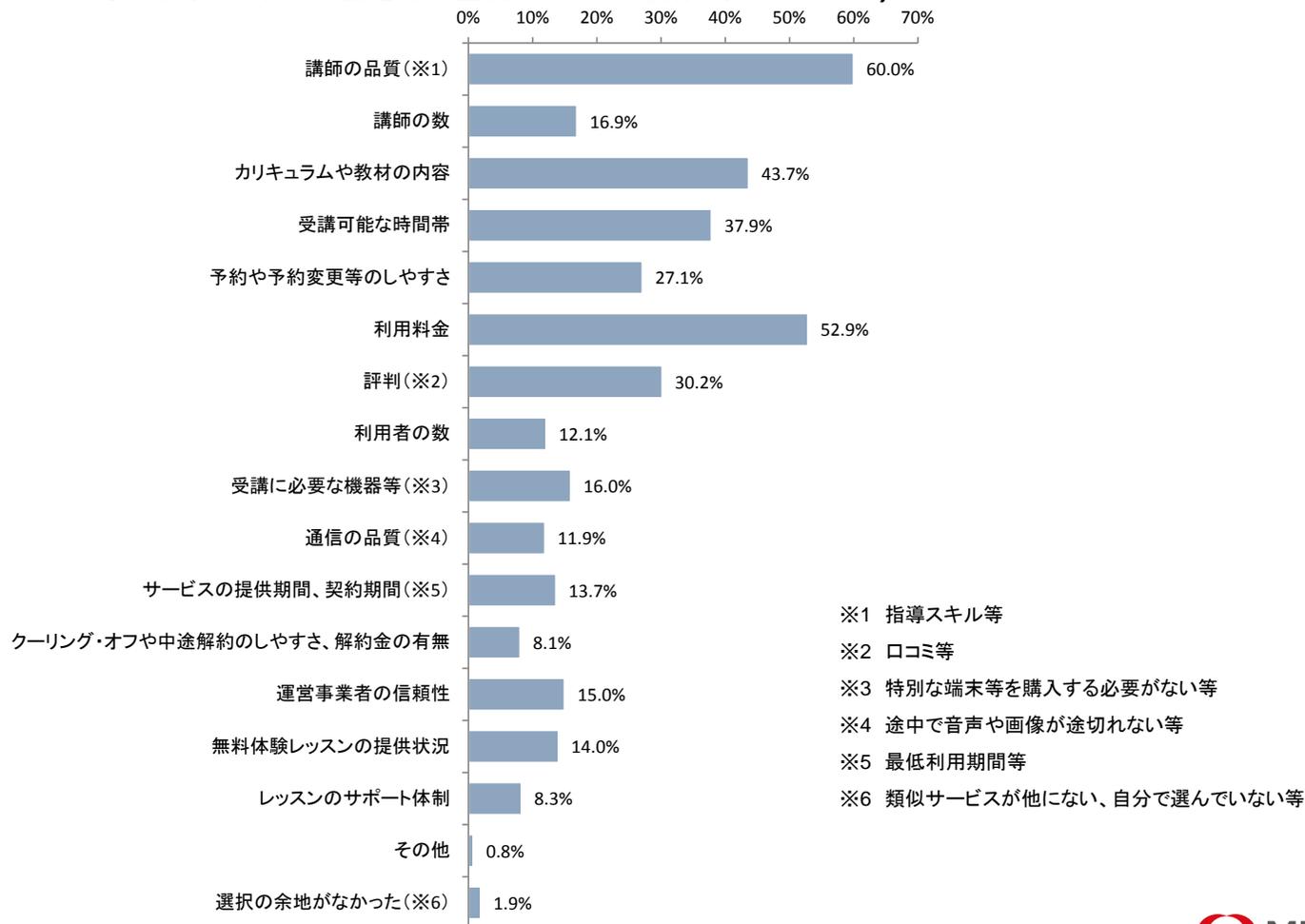


# オンラインレッスンの選定時に重視した事項

Q12 利用した「オンラインレッスン」はどのような点を重視して選びましたか。あてはまるもの全てをお選びください。

※複数のオンラインレッスンを利用した経験がある場合には、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったサービスについてお答えください。

オンラインレッスン選定時に重視した事項(複数回答)(n=520)

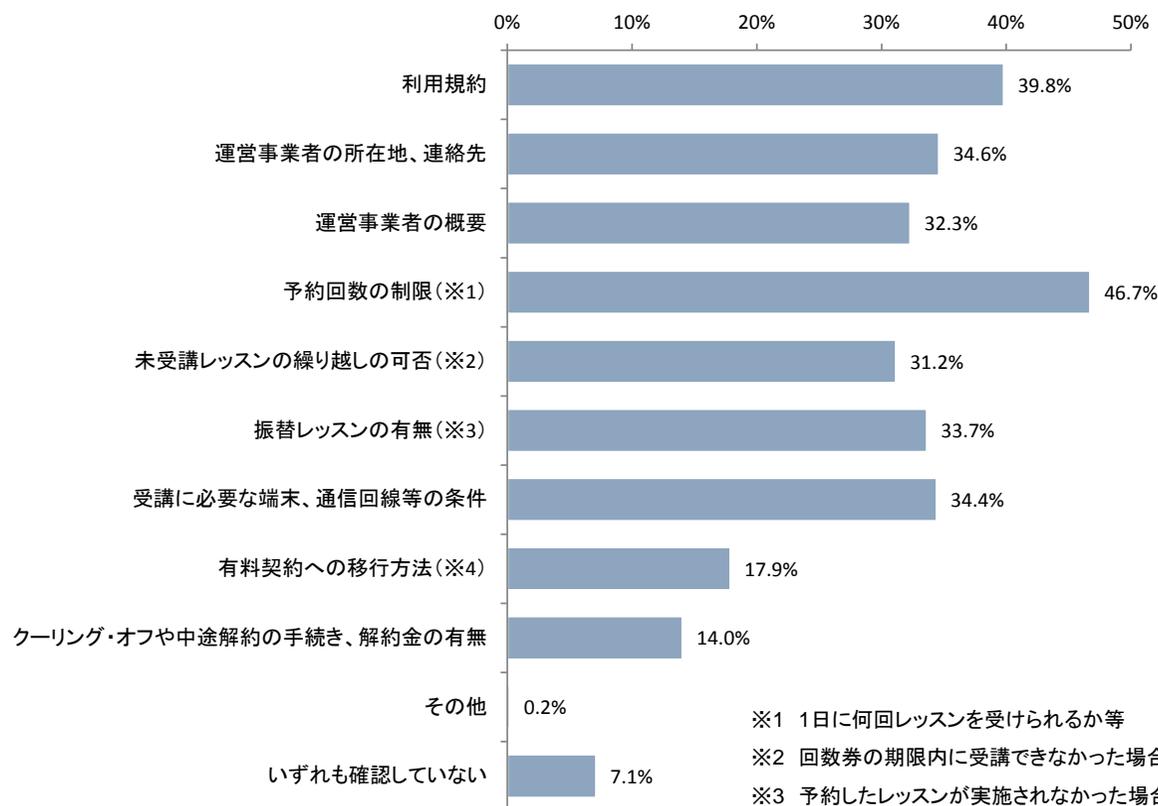


# オンラインレッスンの利用開始前に確認した事項

Q13 「オンラインレッスン」の利用を始める前に、どのようなことを確認しましたか。あてはまるもの全てをお答えください。

※複数のオンラインレッスンを利用した経験がある場合には、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったサービスについてお答えください。

オンラインレッスンの利用開始前に確認した事項(複数回答)(n=520)



※1 1日に何回レッスンを受けられるか等

※2 回数券の期限内に受講できなかった場合に、未受講分を翌期以降に繰り越せるか等

※3 予約したレッスンが実施されなかった場合に、振替レッスンが提供されるか等

※4 無料体験レッスン後、自動的に有料契約に移行するか等

---

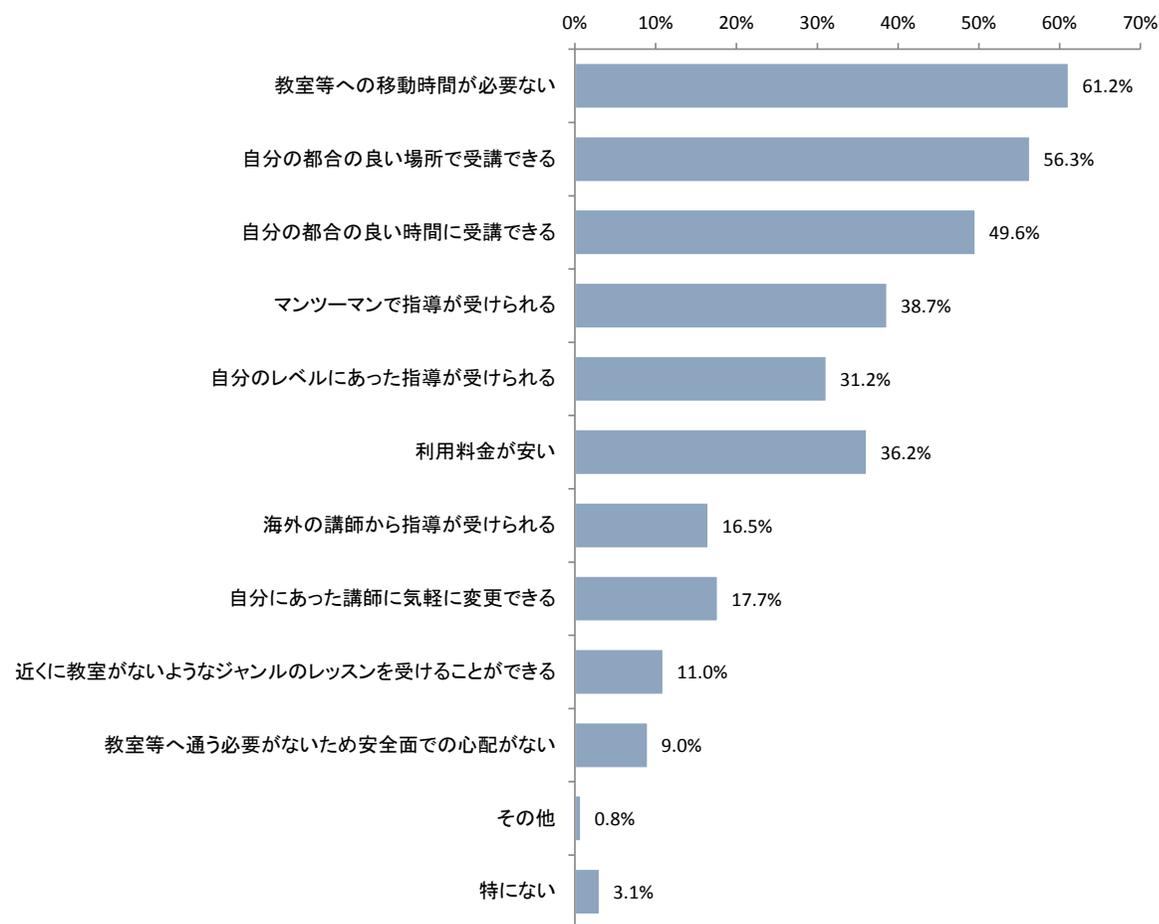
## 4. オンラインレッスンの評価、満足度

# 教室等で提供されるレッスンと比較したオンラインレッスンのメリット

Q14 「オンラインレッスン」を利用して、教室等で提供されるレッスンと比べて、どのような点にメリットがあったと感じていますか。  
あてはまるもの全てをお選びください。

※教室等でのレッスンを受講したことがない場合は、比較ではなく、オンラインレッスンそのもののメリットとして感じるものをお選びください。

オンラインレッスンのメリット(複数回答)(n=520)

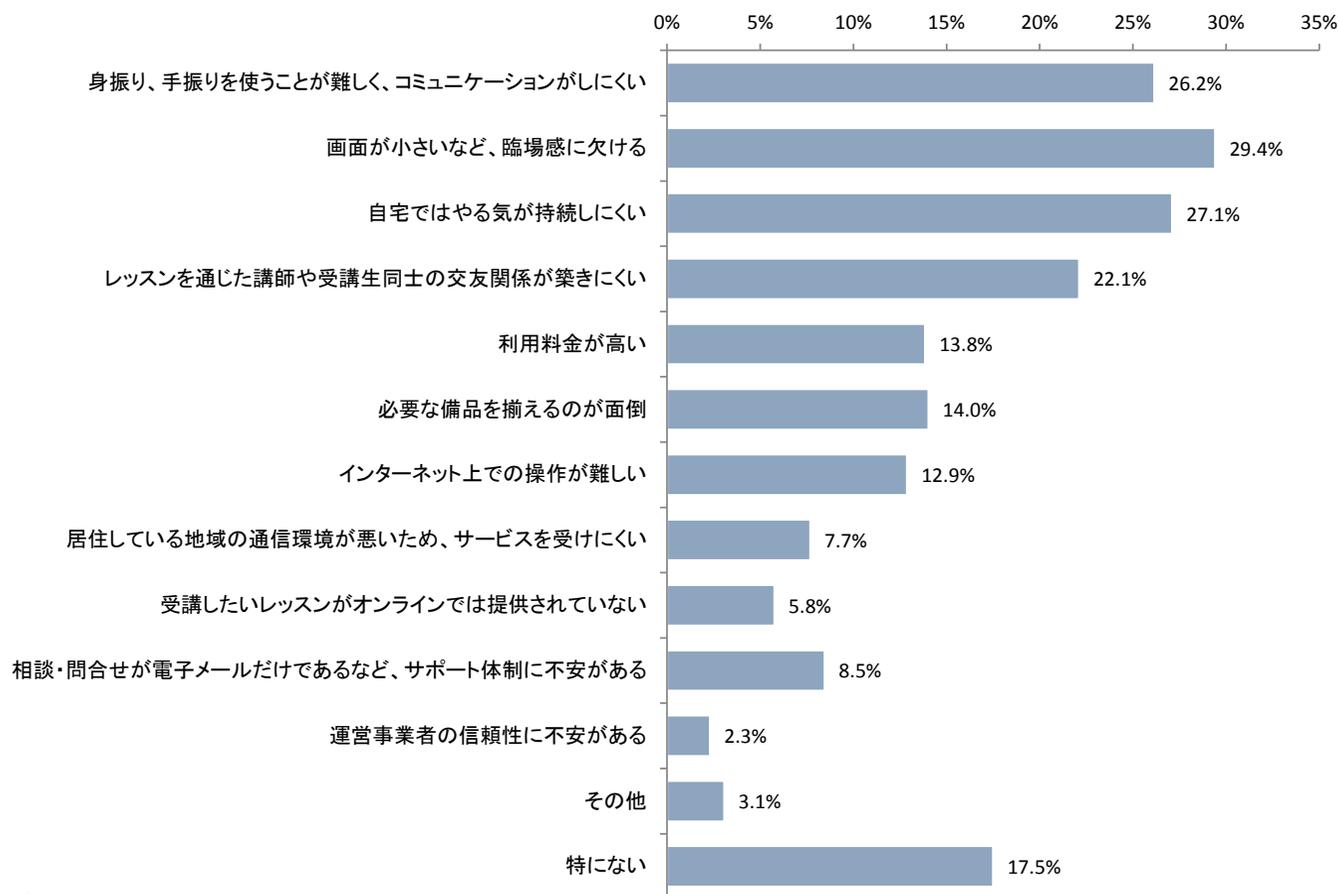


# 教室等で提供されるレッスンと比較したオンラインレッスンのデメリット

Q15 「オンラインレッスン」を利用して見て、教室等で提供されるレッスンと比べて、どのような点にデメリットがあったと感じていますか。あてはまるもの全てをお選びください。

※教室等でのレッスンを受講したことがない場合は、比較ではなく、オンラインレッスンそのもののデメリットとして感じるものをお選びください。

オンラインレッスンのデメリット(複数回答)(n=520)

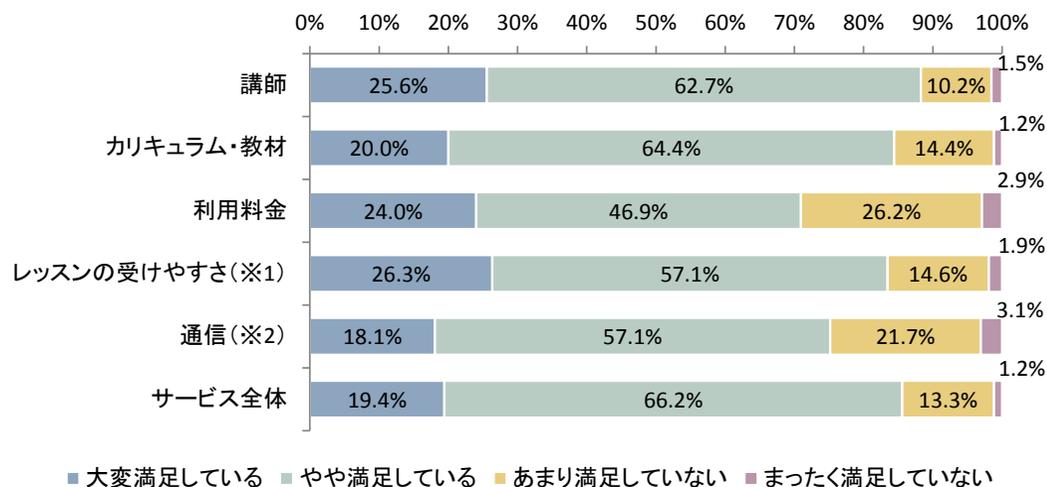


# オンラインレッスンの満足度

Q16 利用した「オンラインレッスン」の品質等について満足していますか。それぞれあてはまるものを1つずつお選びください。

※複数のオンラインレッスンを利用した経験がある場合には、最も利用頻度が高かった、または利用期間が長かったサービスについてお答えください。

オンラインレッスンの満足度(n=520)



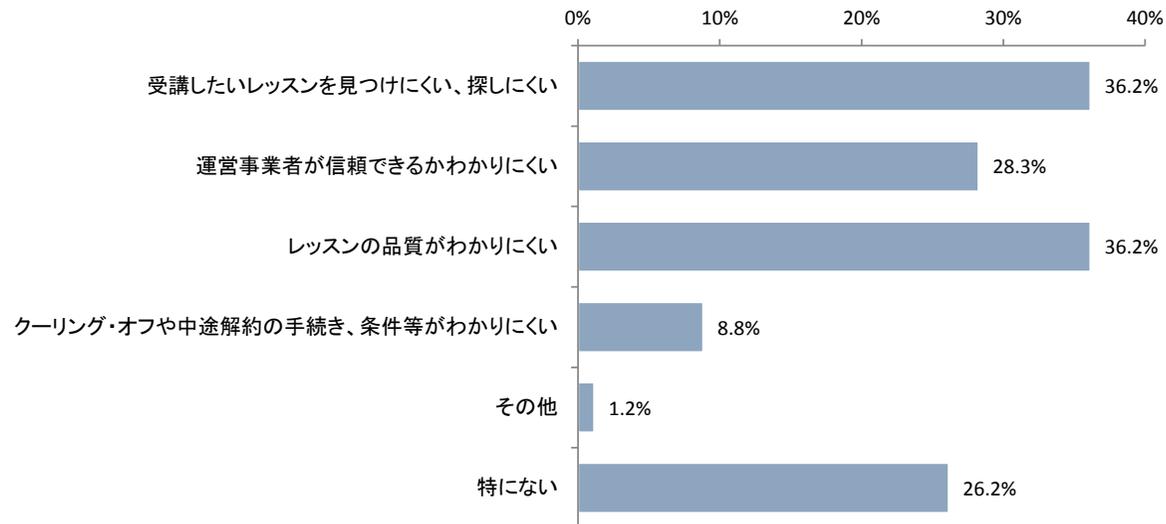
※1 予約のしやすさ等

※2 音声や画像の途切れにくさ等

# オンラインレッスンの利用開始までに困ったこと

Q17 「オンラインレッスン」を利用しようと思ってから実際に利用し始めるまでに、困ったこと等がありましたか。あてはまるもの全てをお選びください。

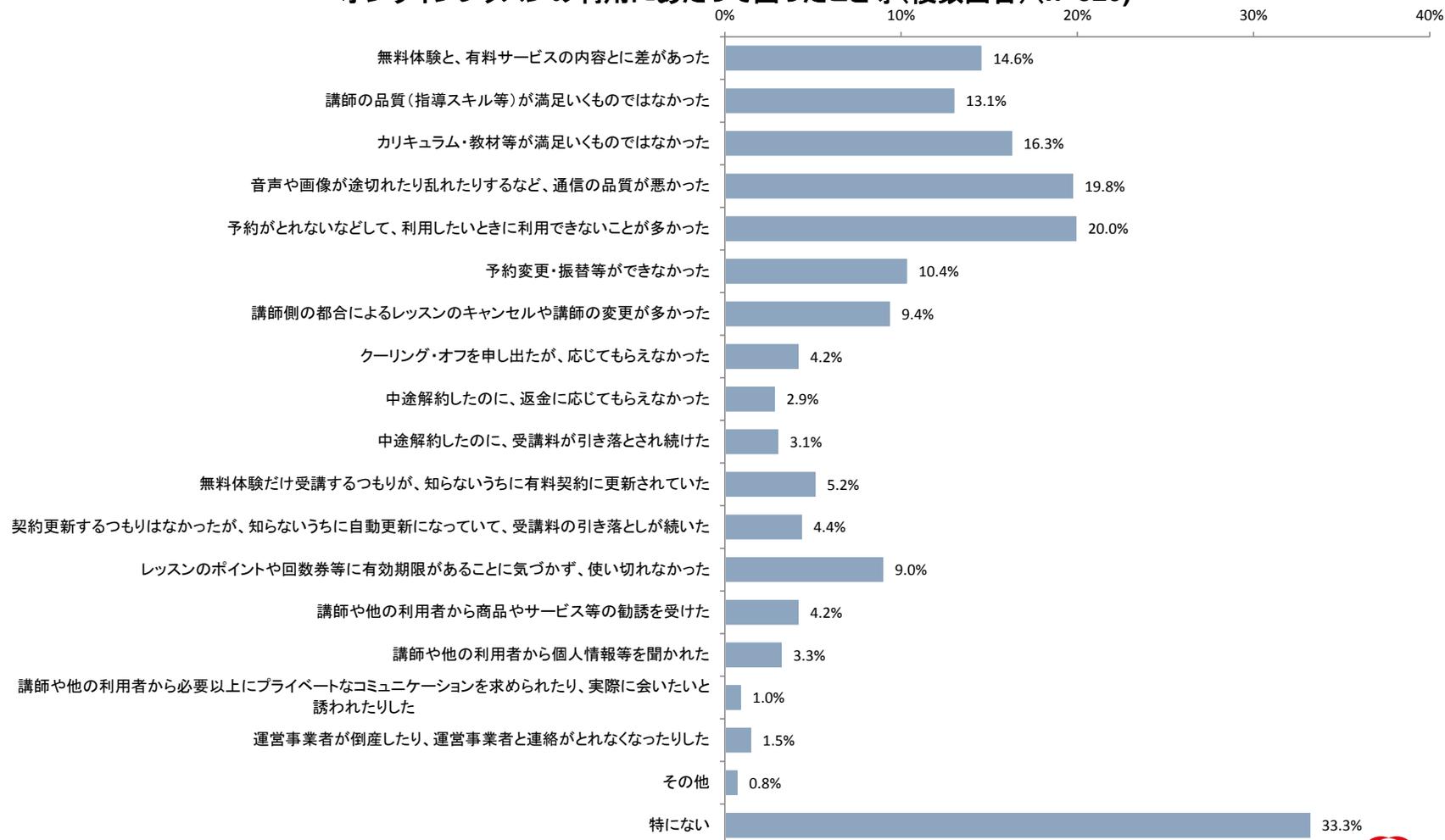
オンラインレッスンを利用しようと思ってから利用し始めるまでに困ったこと  
(複数回答)(n=520)



# オンラインレッスンの利用にあたって困ったこと等

Q18 「オンラインレッスン」を利用するにあたって、困ったこと等がありましたか。あてはまるもの全てをお選びください。

オンラインレッスンの利用にあたって困ったこと等(複数回答)(n=520)



# オンラインレッスンの利用にあたって困ったこと等

Q19 前問で回答いただいた「困ったこと等」の内容について具体的にご記入ください。

○無料体験と、有料サービスとの内容とに差があった

- 無料レッスンの方が親切丁寧だった(女性、30代)
- 無料レッスンに比べて品質が落ちた気がした(女性、30代)

○講師の品質(指導スキル等)

- 講師によっては教える要領がへただったり、文法をミスったりする(男性、20代)
- 先生によってスキルや教え方にだいぶ差があった(男性、40代)
- まったくやる気のない講師にあたってしまったことがある(女性、50代)

○カリキュラム・教材等

- カリキュラムがいい加減で、手応えのないレッスンだった(女性、30代)
- カリキュラムを自分で組まなければいけないので、どんなレッスンにするか行き詰まった。オリジナル教材はレベルが低く、市販教材は講師側に教えるスキルがなかった。(女性、40代)
- 教えてほしいことがカリキュラムに組み込まれておらずそれを希望すると別途料金がかかったり拒否された。(女性、60歳以上)

○通信の品質

- 広告で見るより映像の品質が低かった(男性、30代)
- 通信中に途切れてしまい、その後の操作がわからず、レッスンが滞ってしまった(女性、30代)
- 通信の問題でレッスンがキャンセルになったことがあった。講師は自宅でレッスンを提供していたため、人によっては周囲の雑音がうるさいことがあった。(男性、30代)
- 天候とかで通信状況が悪く音が途切れたりすることがたまにある。本当なら画面も送られてくるはずなのですが、最初から画面が見ることが出来ず、先生とやり取りしたけれど画面はあきらめた。レッスン料も安いし先生も優しいのでそのまま続けている。(女性、50代)

○利用したいときに利用できない

- 人気のある講師はすぐに予約が入ってしまい、レッスンの直前にしか予約ができないので、毎回希望の講師のレッスンを受けられるわけではないこと。ただ、料金は安いので満足してはいます。(女性、30代)
- だんだん混み始めて、都合のいい時間に、好きな講師の予約が取りづらくなり、やめた(男性、50代)
- 予約がなかなかとりにくいのが一番の問題。結局週に1回程度しか受講できなかったため止めてしまった。毎日予約がとれる環境だったら継続していたと思う。(女性、20代)

# オンラインレッスンの利用にあたって困ったこと等

Q19 前問で回答いただいた「困ったこと等」の内容について具体的にご記入ください。

## ○予約変更・振替等

- 急な仕事などで受講できなくなった時のキャンセル等がしにくいこと。(女性、30代)
- 急きょ変更したいと思いましたが難しい状況でした(男性、40代)
- 時間帯変更をしようとして電話したんですが。繋がらなくて、困った(男性、20代)

## ○講師側の都合によるレッスンのキャンセルや講師の変更

- 予約レッスンのため急いで帰宅しても、急に講師都合でキャンセルになりレッスンが受けられなかった(男性、30代)
- 外国人の講師が都合がつかず日本人講師にたまたま変更になり十分満足とは言えなかった(男性、60代)
- 予定していた講師でないことが多かったため別の講師に先週の内容を伝える必要があった(女性、30代)

## ○自動更新

- 自動更新されるとは知らずに、当日更新されたので料金を引き落としましたと連絡がきたこと。常識的に、引き落とす前日に、連絡すべきだと思う(男性、20代)
- 自動更新なのを忘れて必要なくなっても課金された(女性、30代)

## ○有効期限

- 期間内に回数が消化出来ずに、レッスン期間が終わってしまった。(女性、40代)
- 予約変更が出来ず、期間内に使い切れなかった(女性、50代)
- ポイントの有効期限が短く、期限までに消費できなかった。(男性、30代)

## ○講師との間のトラブル

- 個人的には不要な教材を売り付けられそうになった(男性、30代)
- おすすめテキストの購入セールスを、授業中にされた(女性、40代)
- 勉強とは別で、個人的な話が多く感じました(女性、30代)
- 自分のあまり触れてほしくないことまで聞かれた(男性、40代)

## ○その他

- 受講料が一ヶ月分多く引き落とされた(女性、30代)
- 問い合わせ先を見つけづらかった(女性、30代)

---

## 5. オンラインレッスンを安心して利用できるようにするために望む取組み

# オンラインレッスンを安心して利用できるようにするために望む取組み

Q20 「オンラインレッスン」を利用するときに「困っていること」や「安心して利用できるようにするために行政や事業者等が取り組むべきこと」などがございましたら、具体的にご記入ください。

## 【事業者に対する要望】

### ○情報開示

- 所在や料金体制等、通常のレッスンと同じ様に分かりやすくする。利用者が不安がない様にする。(女性、30代)
- 講座全体のことがわかりにくいので、もう少し詳しく丁寧に内容を示した方が安心して利用できると思う(女性、40代)
- 講義や教材のサンプルを事前提示すること。対象者のレベルと目標を明確にすること。途中でやめられ、返金額も明示すること。講師、講義逆評価システムを持つこと(男性、50代)
- 全部でいくらかを明示してほしい(男性、40代)
- 利用規約や商品概要を詳しく記載し、困ったときはいつでも問い合わせできること(女性、20代)
- 通信が悪かった場合の対処 個人情報保護ポリシーをわかりやすくする(女性、20代)
- 経営状況の公開(男性、20代)

### ○講師の質や量の担保

- 先生のレベルをそろえること。(女性、60歳以上)
- 優良な講師を多数確保すること(男性、30代)
- 予約が取れなきゃ意味がないので常にとれる体制を整えてほしい(女性、30代)

### ○解約、自動更新等

- 気軽に解約、返金できるようにすべき(男性、30代)
- いつ解約すれば来月の支払いをしなくて良いか明記されていると習い始めやすいと思った。(女性、20代)
- 授業を受けられなかったときの返金対応(女性、60歳以上)
- 自動更新の前日に必ず、メールを入れる。とりあえず一か月やってみようと思ったのに、翌月分も自動更新されてしまった。(男性、20代)
- 自動継続ではなく契約更新はその都度確認すること(男性、60歳以上)

### ○支払

- レッソンの質が、実際に講義を受けるまでわからないので、お金を後払いにしてほしい(男性、20代)
- 受講料を一回一回払うようにしていつでもやめれるようにする(男性、20代)

# オンラインレッスンを安心して利用できるようにするために望む取組み

Q20 「オンラインレッスン」を利用するときに「困っていること」や「安心して利用できるようにするために行政や事業者等が取り組むべきこと」などがございましたら、具体的にご記入ください。

## 【事業者に対する要望】

### ○通信品質

- skypeはやめたほうがよくないか？ 通話品質が不安定なので100%つながる方法を考慮すべき(男性、30代)
- 講師側の回線状況についての条件をもう少し厳しくしても良いと思う。(男性、20代)

### ○問合せ窓口

- 実店舗窓口が無いので、オンラインでの問い合わせの経路を複数用意しアクセスしやすくなるとよい。電話、メール、問い合わせフォーム、チャットシステム、外部相談窓口等(女性、30代)
- 24時間サポート電話を設置してほしい(男性、50代)

### ○個人情報保護

- プライバシーや個人情報をしっかり保護してほしい(男性、30代)

### ○その他

- 前払いの場合の前金保全措置(男性、60歳以上)

## 【行政への要望】

### ○評価・認定

- レベルや運営状況により認定をだして安心できるようにする(男性、20代)
- 評価の基準の様なものを作り、公正に評価し公表される仕組みがあると良い(男性、60歳以上)
- 安心なオンラインレッスンと認められている資格のようなものがあればいい(女性、20代)

### ○チェック、指導

- オンラインレッスンの広告の信頼性をチェックしていただきたいです(男性、40代)
- 無料体験のレッスンと契約後のレッスンの内容の質の差や、事前の説明とは違って予約が極端に取りにくい等の悪質な新規の事業者が増えないように監督する団体または行政の部署・サービスがあるべきだと思う(女性、30代)

### ○その他

- 会社の倒産時の補償があること(女性、60歳以上)