

スキルシェアリングサービスに関するアンケート結果

2018年3月22日

調査概要

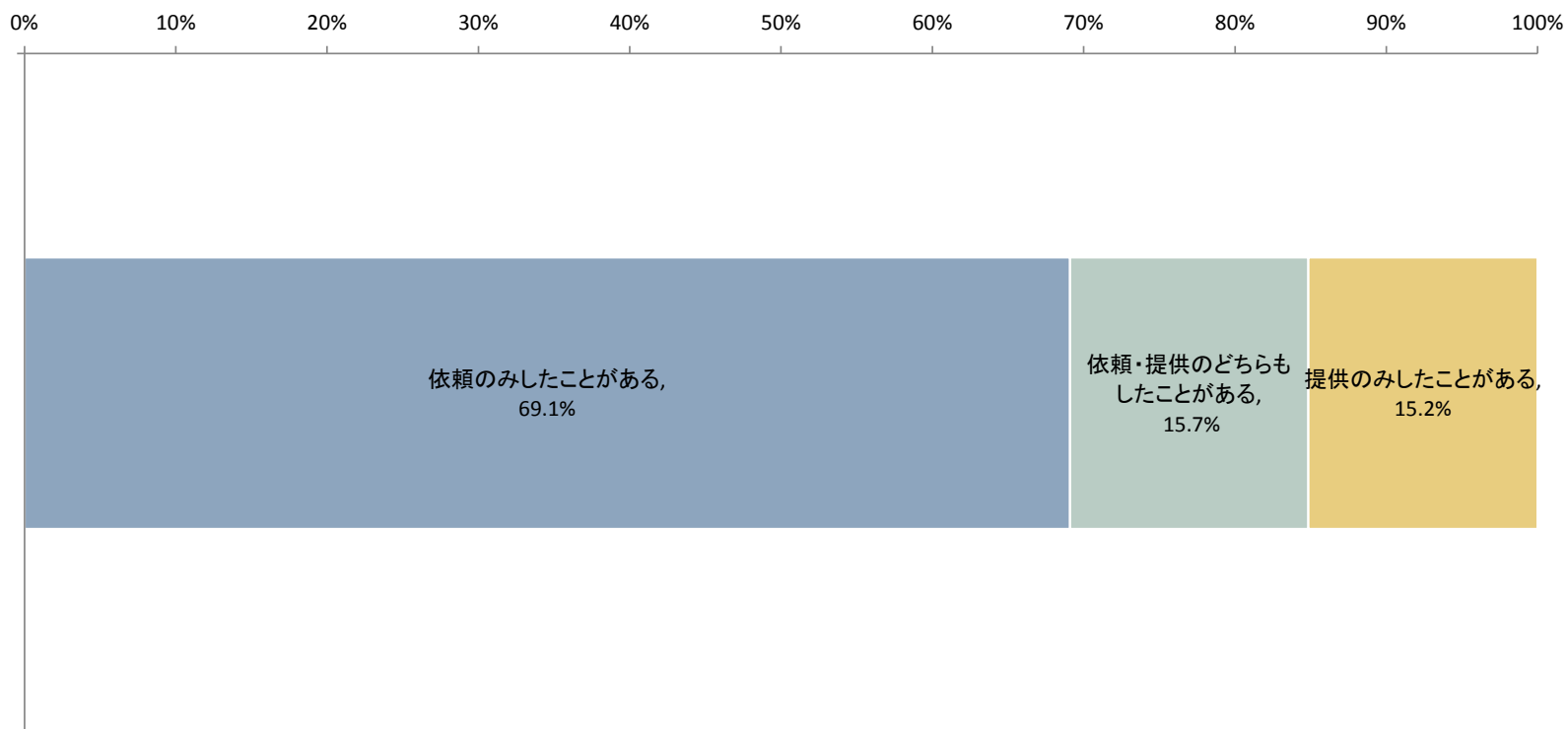
スキルシェアリングサービスに関するアンケート調査 調査概要

調査期間	2018年2月20日(月)～2月21日(火)
調査方法	Webアンケート
調査対象	20歳以上60歳未満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】過去にスキルシェアリングサービス(利用・提供の両方、又はどちらか)を利用した者
割付条件	性別(男性・女性)×年代(20代・30代に各76名、40代・50代に各51名)で割付
有効回答数	【スクリーニング調査】43,000人 【本調査】508人
調査項目	回答者の分類 スキルシェアリングサービスの利用状況 <ul style="list-style-type: none">・スキルシェアリングサービスで依頼・又は提供したことがあるスキル・スキルシェアリングサービスを利用する理由、利用頻度、利用時の支払額／報酬額 スキルシェアリングサービスにおけるコミュニケーションの状況 <ul style="list-style-type: none">・スキルシェアリングサービス利用時の対面状況・スキルシェアリングサービスにおけるスキル利用前のコミュニケーション手段 スキルシェアリングサービスの選定 <ul style="list-style-type: none">・スキルシェアリングサービスにおいてスキル提供者、サービス提供事業者の選定時に重視すること・スキルシェアリングサービス利用時に確認した事項・「シェアリングエコノミー認証マーク」の認知度 スキルシェアリングサービス利用時の不安事項 スキルシェアリングサービスの満足度 スキルシェアリングサービス利用時に困ったこと等、困ったこと等への対処

スキルシェアリングサービスの利用経験

本調査回答者のスキルシェアリングサービス利用経験(依頼のみ、提供のみ、依頼提供の両方)による内訳は以下の通りである。

スキルシェアリングサービスの利用経験(n=508)

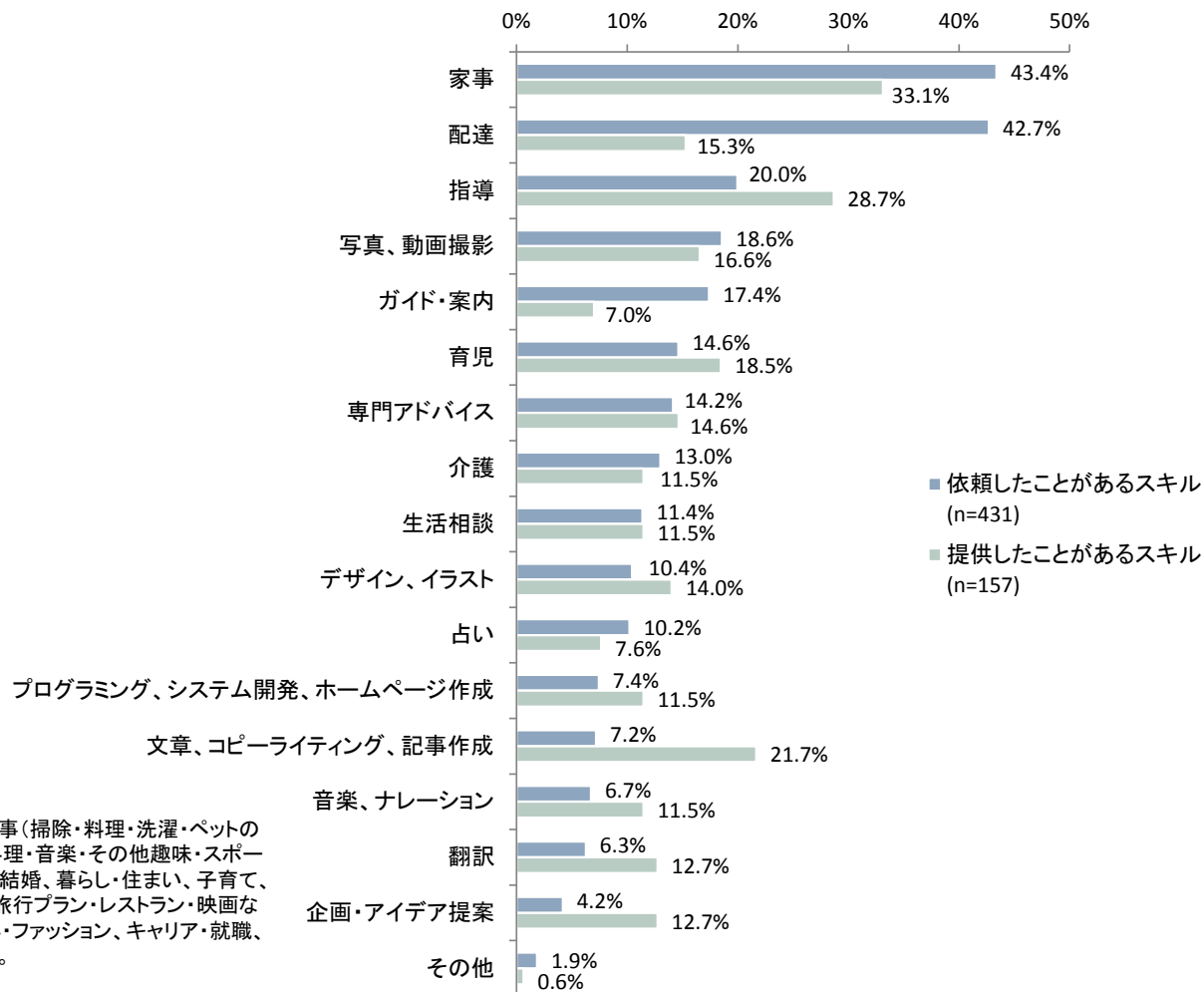


1. スキルシェアリングサービスの利用状況

スキルシェアリングサービスで依頼又は提供したことがあるスキル

Q1 あなたがスキルシェアリングサービスを通じて「利用(依頼)」又は「提供」したことがあるスキルについて、あてはまるものを全てお選びください。

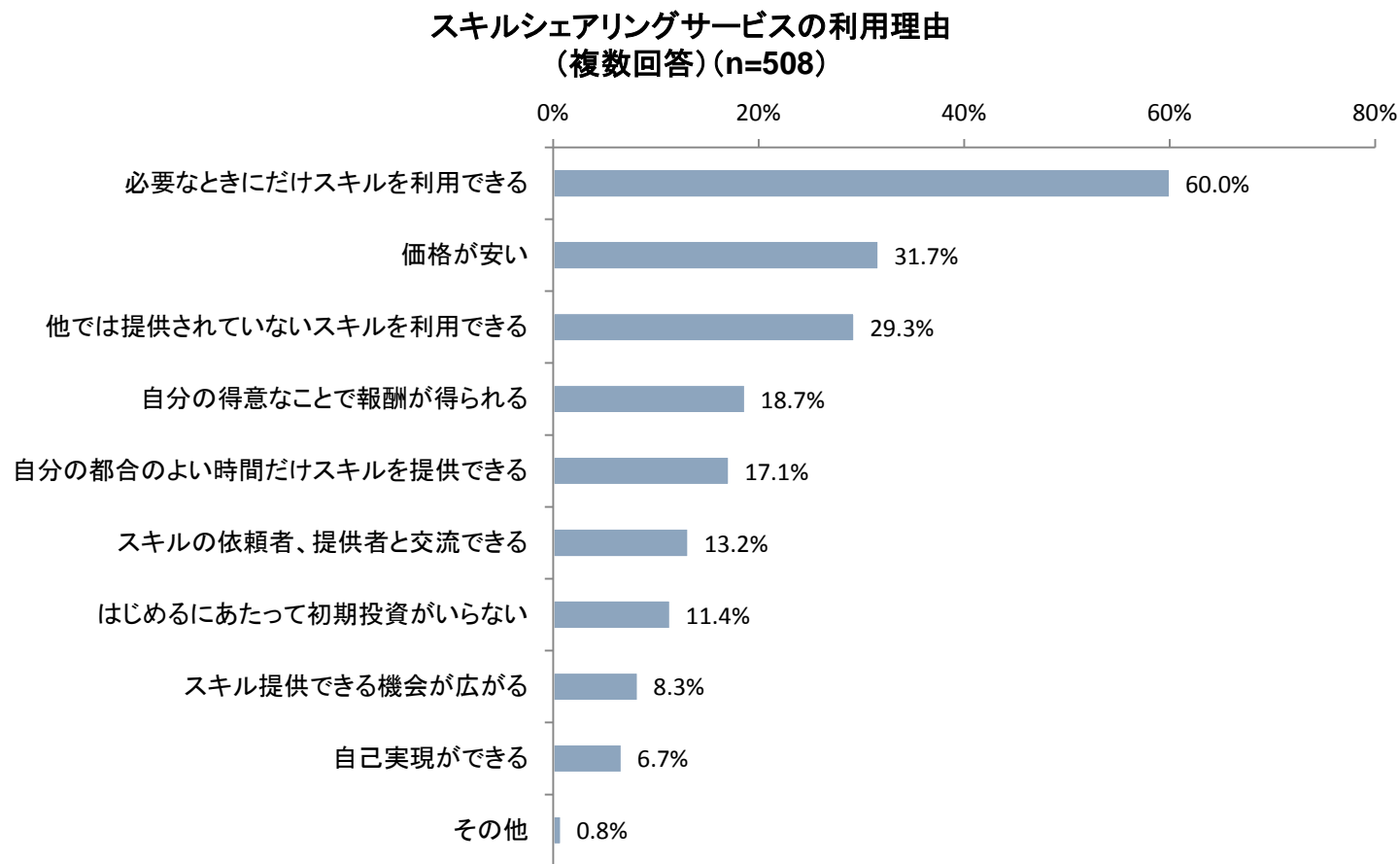
利用・提供したことがあるスキル(複数回答)



※調査票では選択肢を、「家事(掃除・料理・洗濯・ペットの世話など)」「指導(語学・料理・音楽・その他趣味・スポーツなど)」「生活相談(恋愛・結婚・暮らし・住まい、子育て、教育など)」「ガイド・案内(旅行プラン・レストラン・映画など)」「専門アドバイス(美容・ファッション、キャリア・就職、資産運用など)」としている。

スキルシェアリングサービスを利用する理由

Q2 あなたがスキルシェアリングサービスを利用する理由としてあてはまるものを全てお選びください。

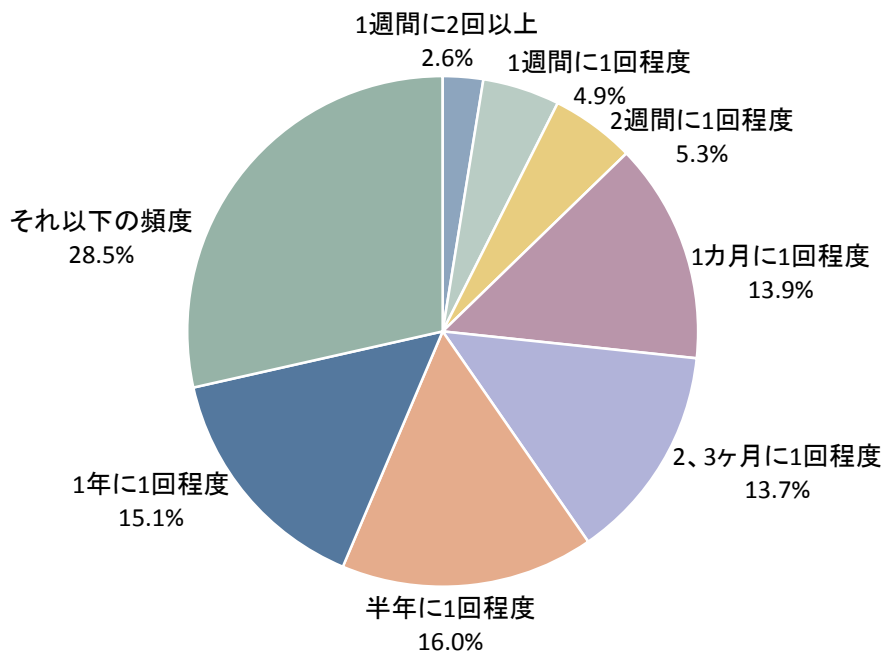


※選択肢のうち「価格が安い」、「他では提供されていないスキルを利用できる」、「必要なときにだけスキルを利用できる」は、Q1でスキルを依頼した経験を有すると回答した場合表示した。「自分の得意なことで報酬が得られる」「自分の都合のよい時間だけスキルを提供できる」「はじめるにあたって初期投資がいらぬ」「スキル提供できる機会が広がる」「自己実現ができる」は、Q1でスキルを提供した経験を有すると回答した場合表示した。「スキルの依頼者、提供者と交流できる」「その他」は全ての場合に表示した。

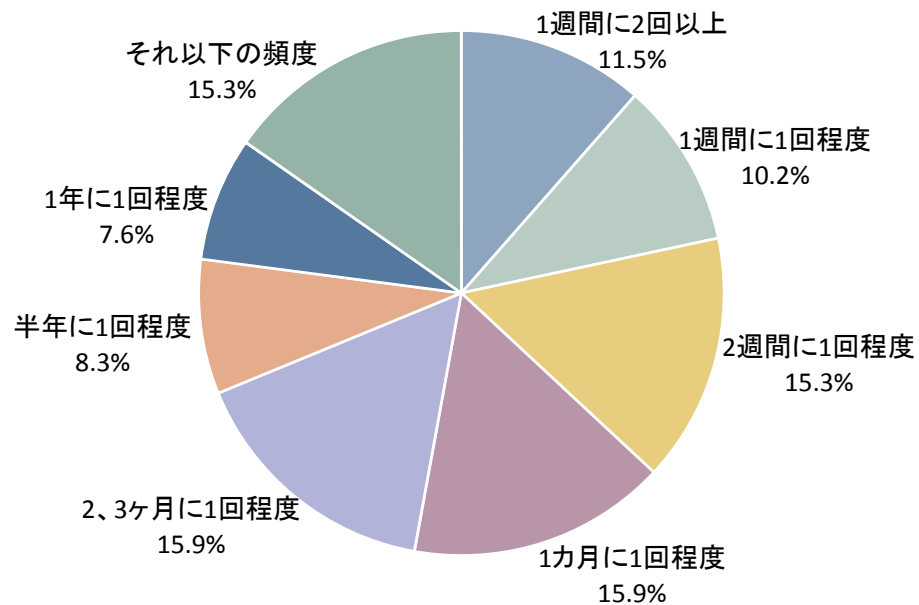
スキルシェアリングサービスの利用頻度

Q3 あなたがスキルシェアリングサービスを利用する頻度について、依頼・提供するときごとに、それぞれ平均的な頻度をお選び下さい。

シェアリングサービスにおいてスキルを依頼する頻度
(n=431)



シェアリングサービスにおいてスキルを提供する頻度
(n=157)



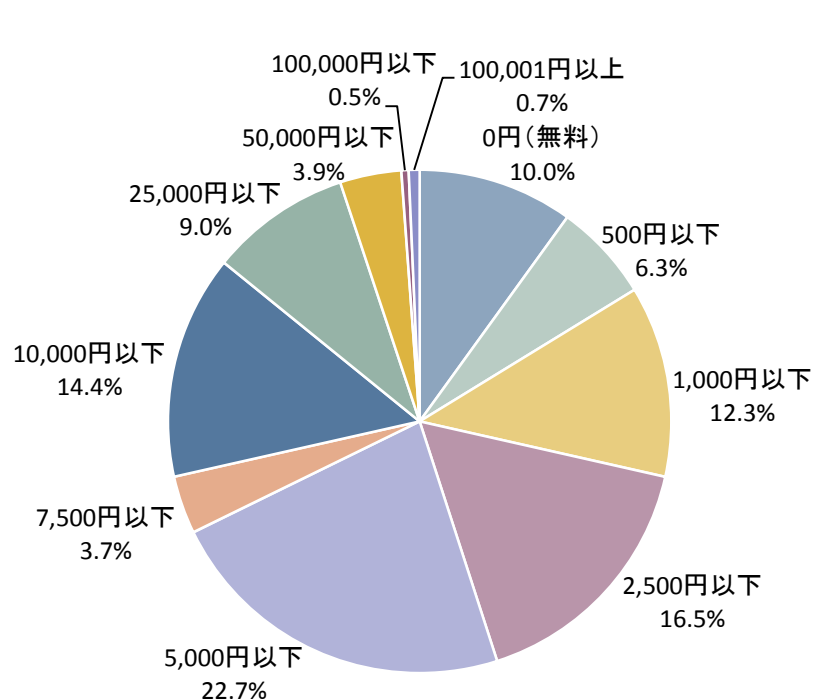
スキルシェアリングサービス利用時の支払額／報酬額

Q4 あなたがスキルシェアリングサービスを利用(依頼・提供)した際の1回あたりの平均的な支払額／報酬額(税込)はどれくらいですか。依頼・提供するときごとに、それぞれの平均的な金額をお選びください。

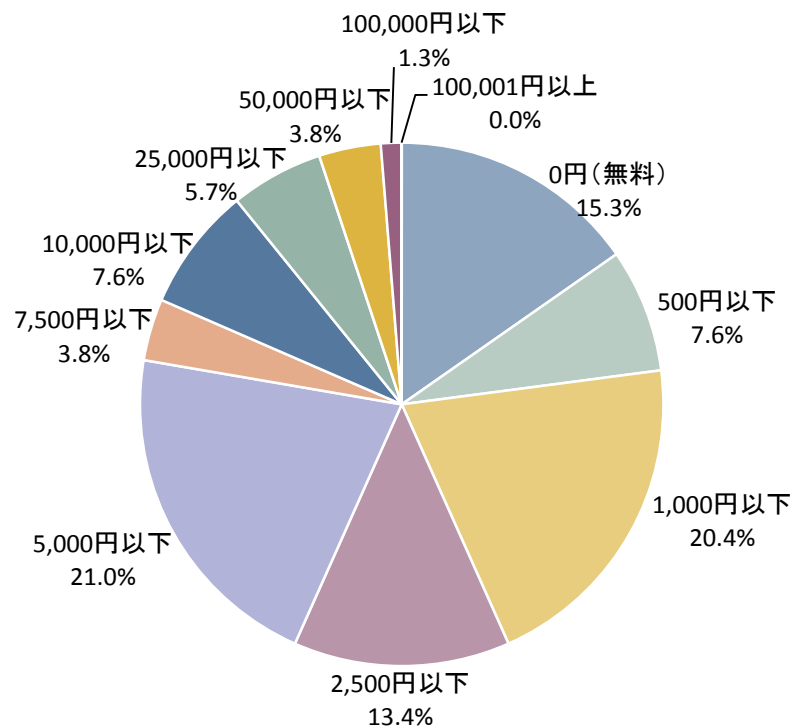
※支払額はスキルの利用にあたって支払った金額の合計です。

※報酬額はスキルの提供にあたって受け取った金額です(手数料、登録料、交通費等を除外します)。

シェアリングサービスを依頼した際の1回あたりの平均的な支払額(税込)(n=431)



シェアリングサービスを提供した際の1回あたりの平均的な報酬額(税込)(n=157)

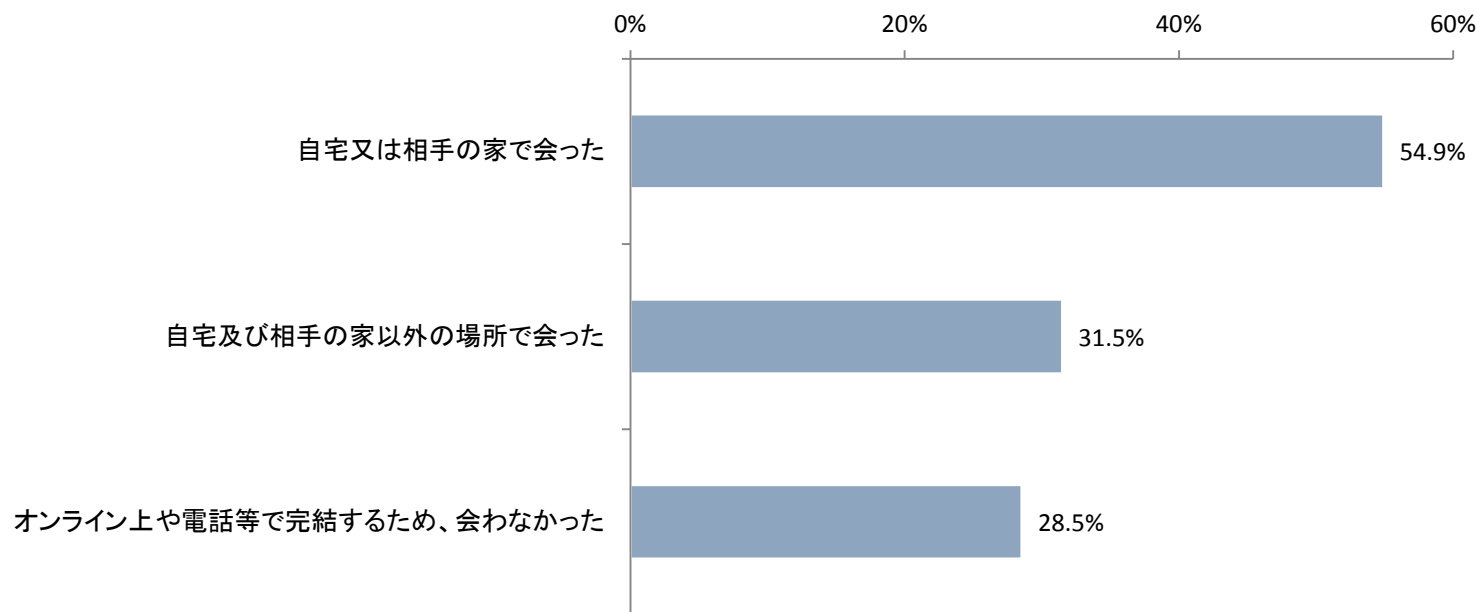


2. スキルシェアリングサービスにおけるコミュニケーションの状況

スキルシェアリングサービスの利用時の対面状況

Q5 あなたがスキルの提供を受けるとき又は提供するときに、相手と実際に対面しましたか。あてはまるものを全てお選びください。

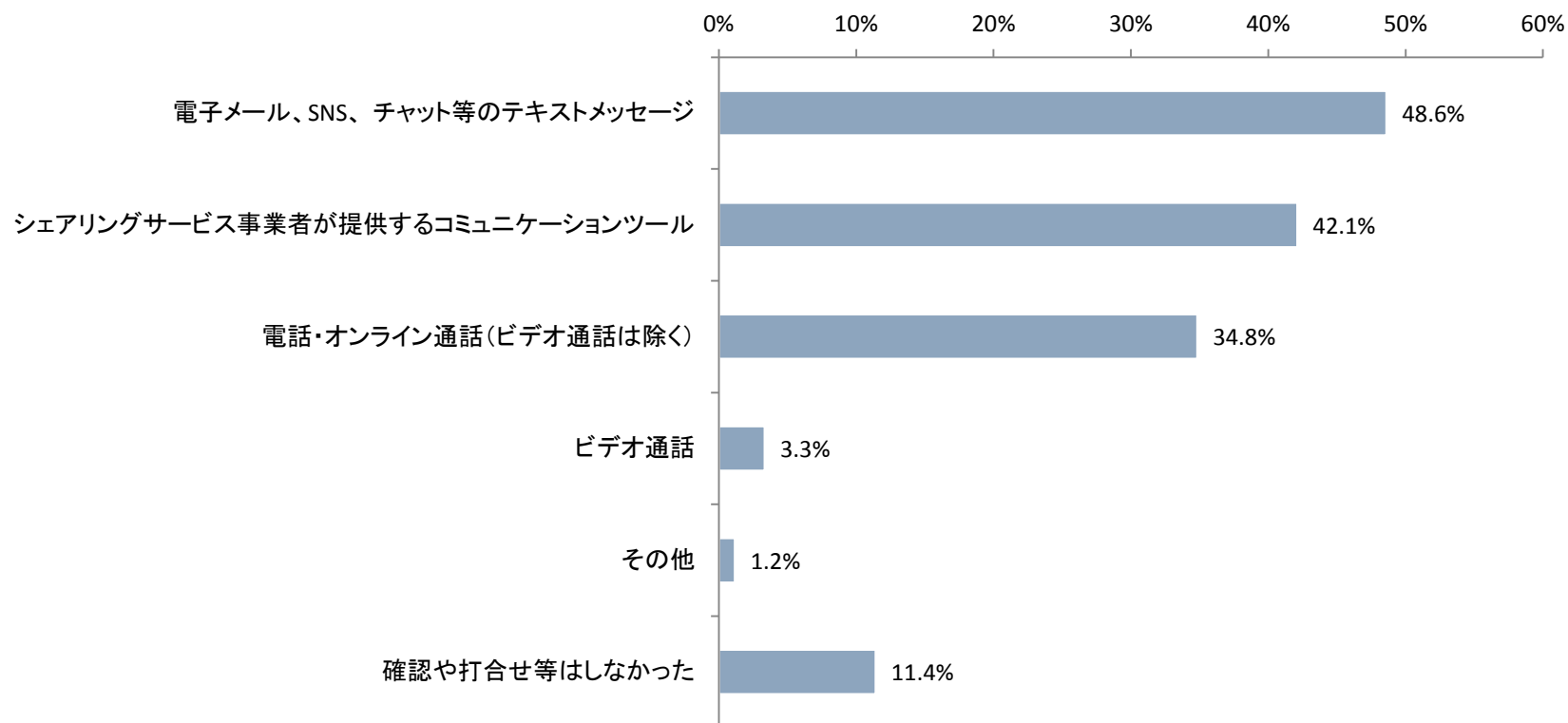
スキルシェアリングサービスの利用時の対面状況
(複数回答)(n=508)



スキルシェアリングサービスにおけるスキル利用前のコミュニケーション手段

Q6 スキルの利用(依頼/提供)に先だって、スキルの提供者や依頼者とやり取りをしたときにどのようなコミュニケーション手段を利用しましたか。あてはまるものを全てお選びください。

シェアリングサービスにおけるスキル利用前のコミュニケーション手段
(複数回答)(n=508)



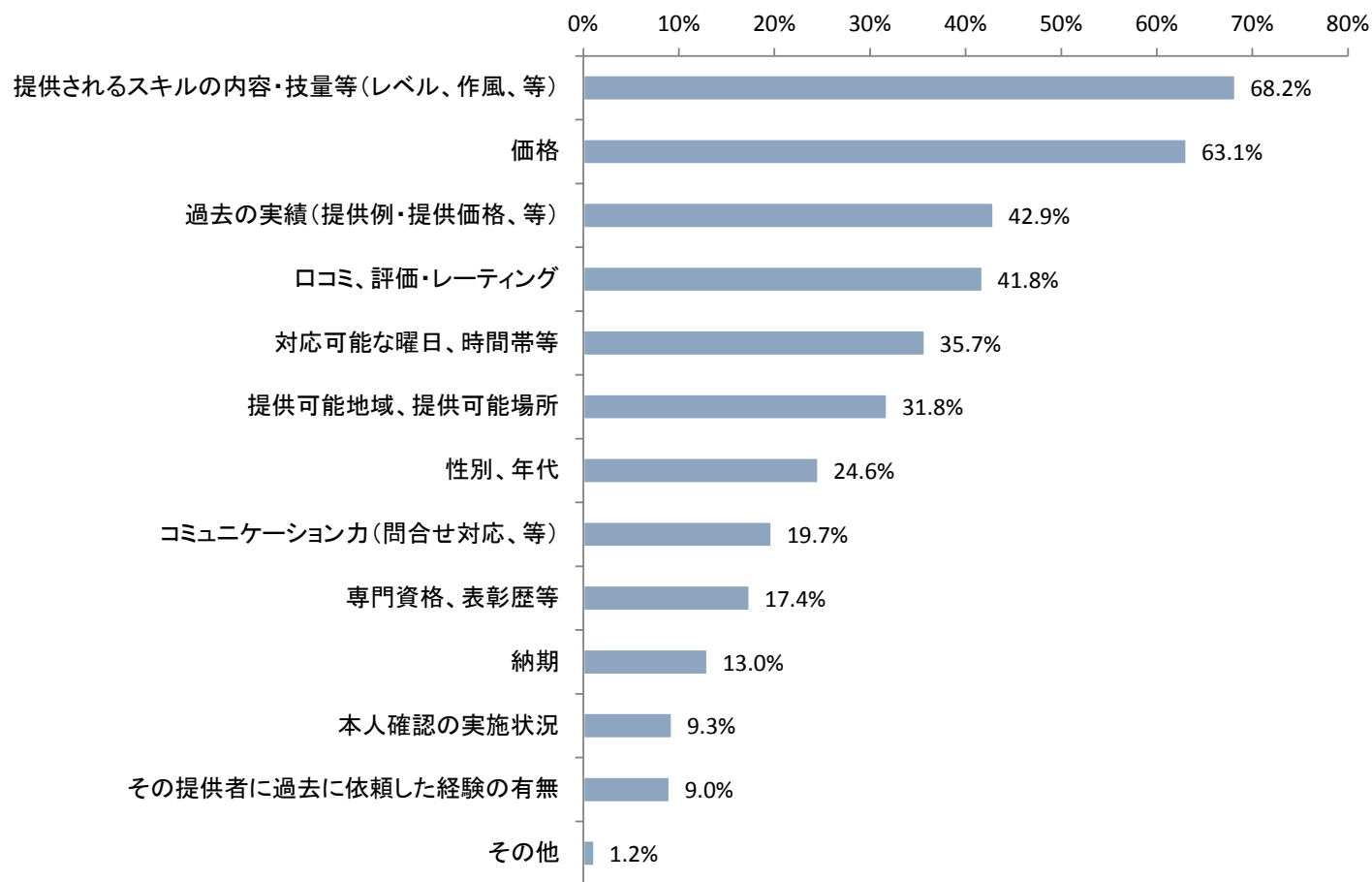
※調査票では選択肢を、「電子メール、SNS、チャット等のテキストメッセージ(シェアリングサービス事業者が提供するものを除く)」としている。

3. スキルシェアリングサービスの選定

スキルシェアリングサービスにおけるスキル提供者の選定時に重視すること

Q7 スキルシェアリングサービスで、スキルの提供者を選定するときにはどのようなことを重視しますか。あてはまるものを全てお選びください。

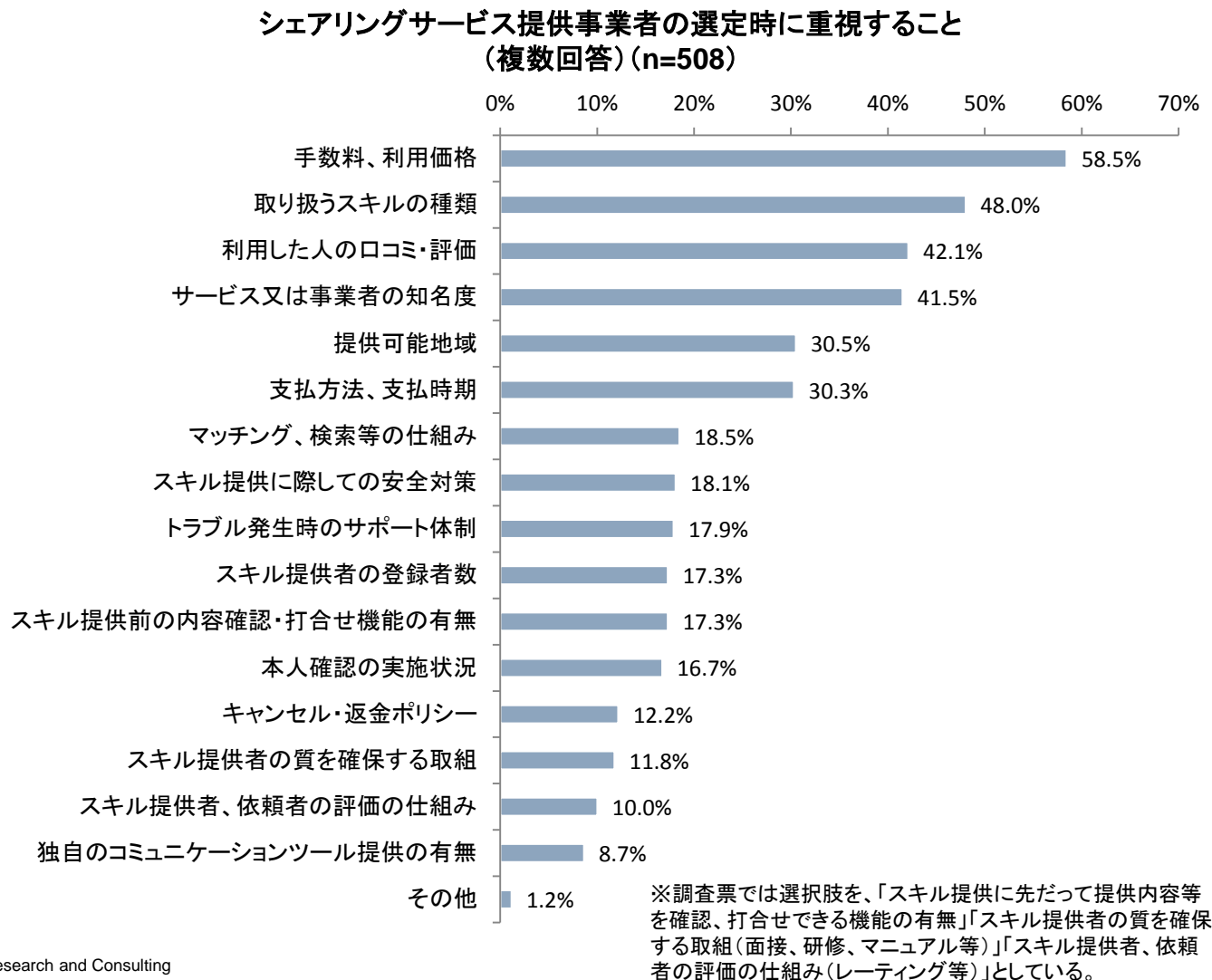
スキルシェアリングサービスにおけるスキル提供者の選定時に重視すること
(複数回答)(n=431)



※上記設問はQ1で「提供したことがない」と回答した者を除いた。

スキルシェアリングサービス提供事業者の選定時に重視すること

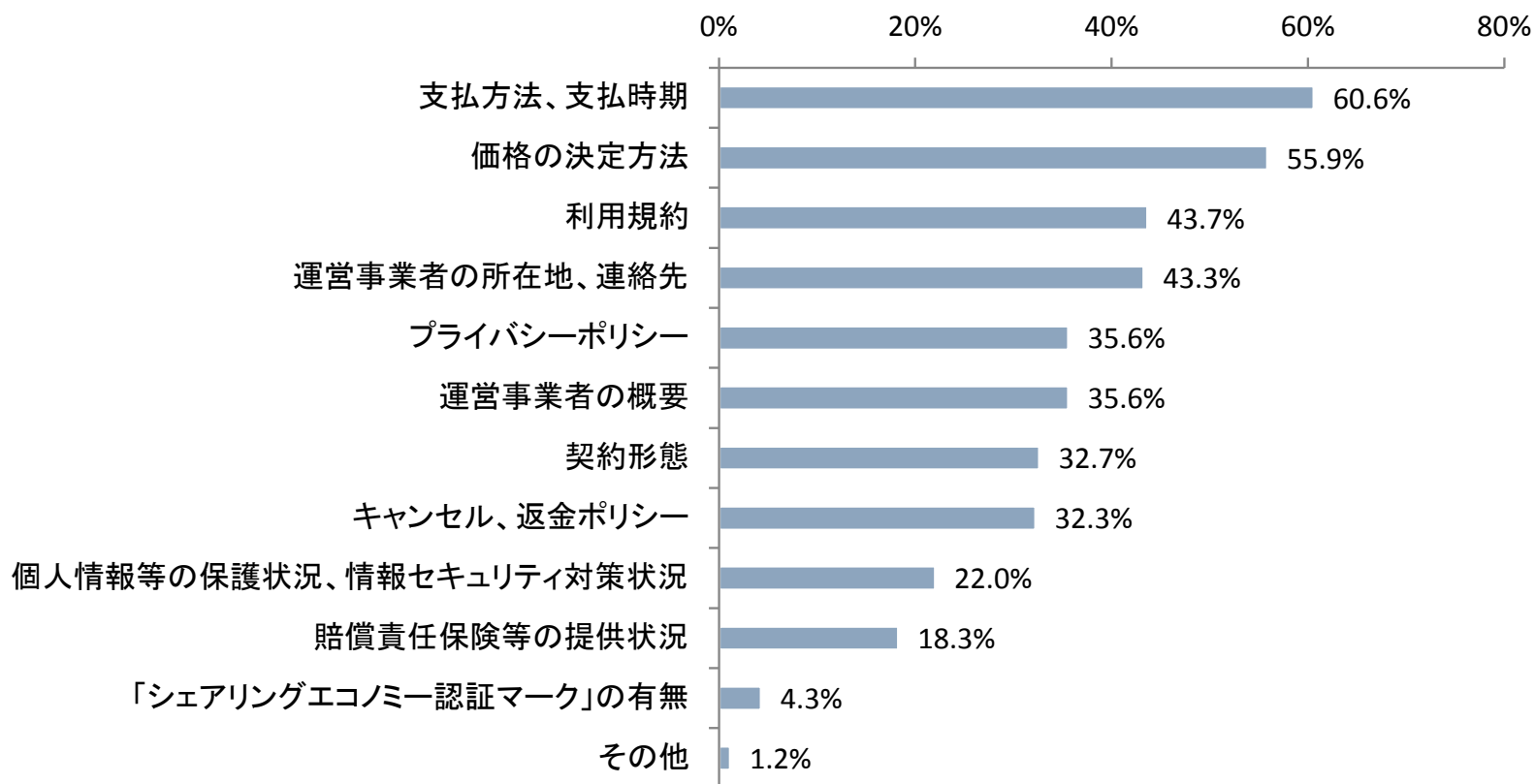
Q8 スキルシェアリングサービスを提供する事業者を選ぶ際に、どのようなことを重視しますか。あてはまるものを全てお選びください。



スキルシェアリングサービス利用時に確認した事項

Q9 実際にスキルシェアリングサービスを利用(依頼/提供)したときには、どのようなことを確認しましたか。あてはまるものを全てお選びください。

シェアリングサービス利用(依頼/提供)時に確認した事項(複数回答)(n=508)

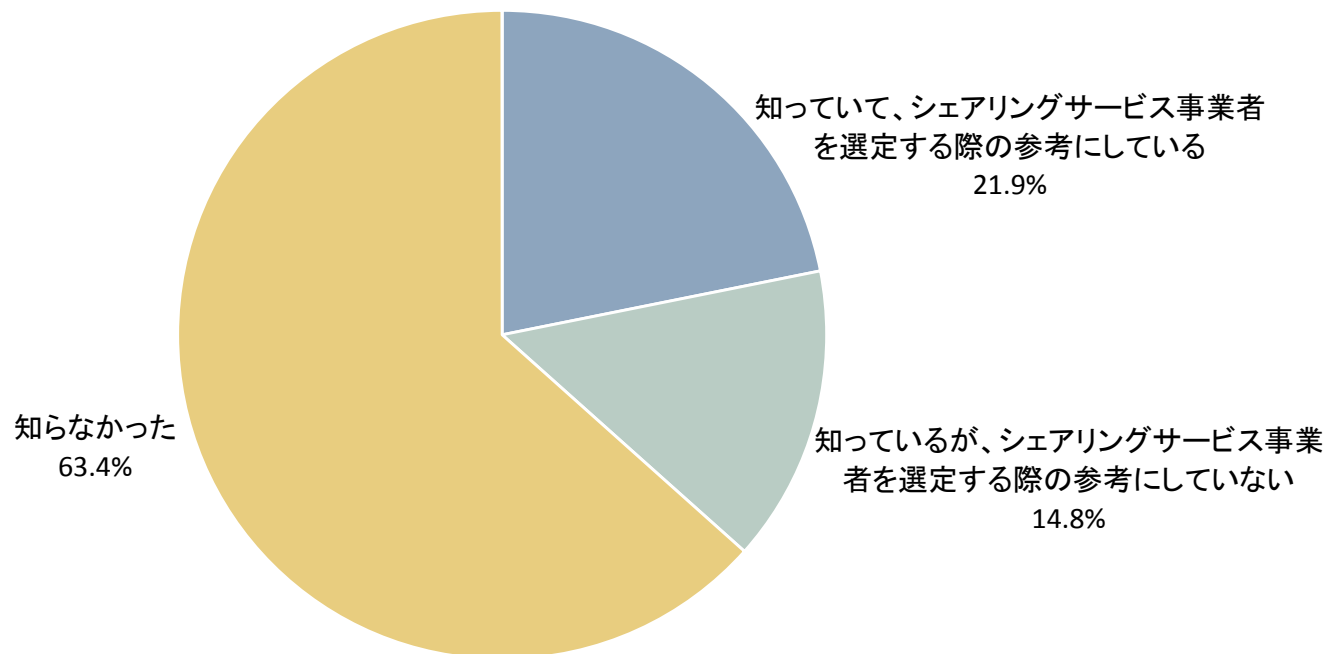


※調査票では選択肢を「シェアリングエコノミー協会の「シェアリングエコノミー認証マーク」の有無」とした。

「シェアリングエコノミー認証マーク」の認知度

Q10 シェアリングエコノミー協会による「シェアリングエコノミー認証マーク」について知っていましたか。

「シェアリングエコノミー認証マーク」の認知度
(n=508)

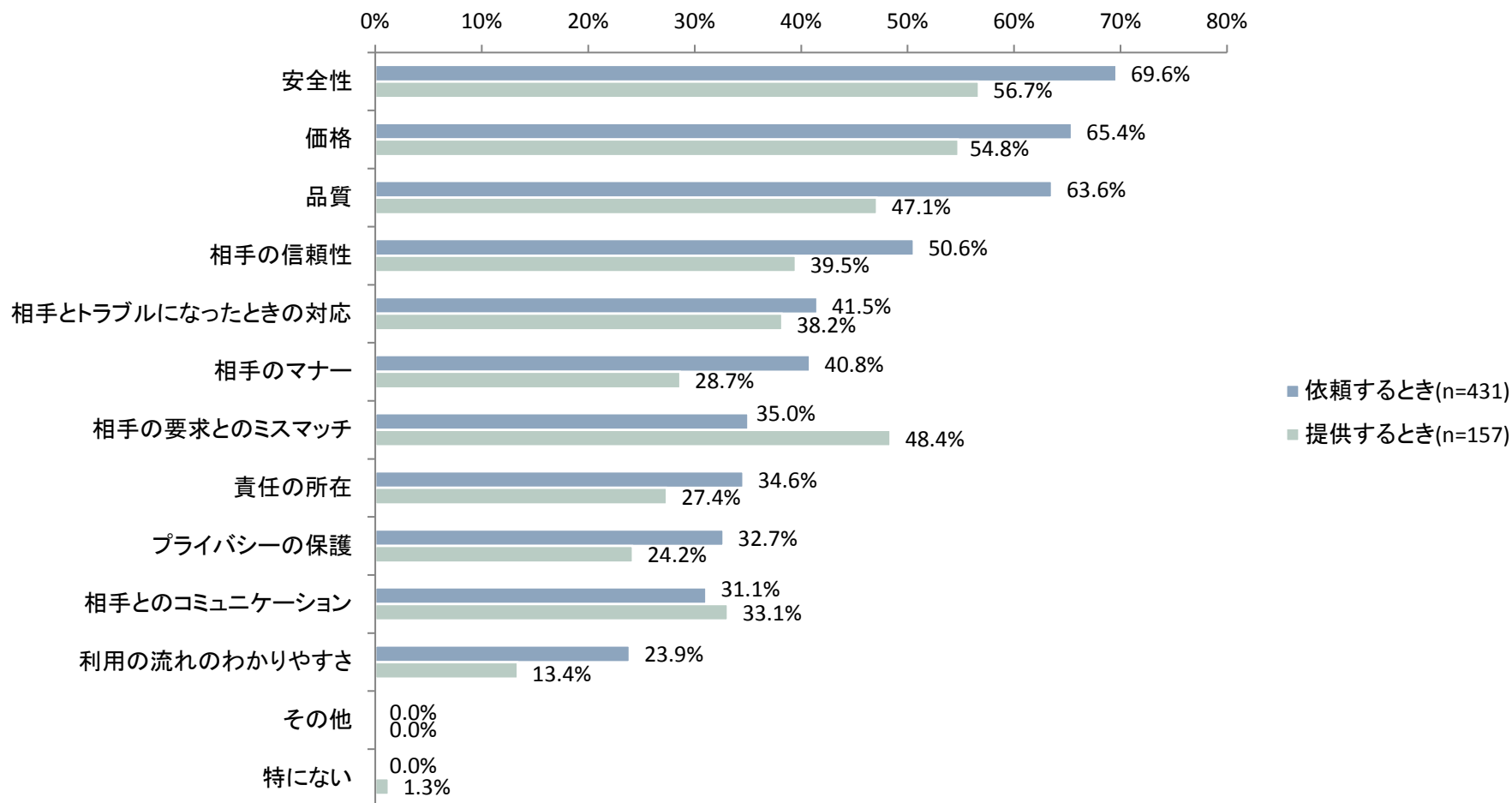


4. スキルシェアリングサービス利用時の不安事項

スキルシェアリングサービス利用時の不安事項

Q11 スキルシェアリングサービスを利用するときに、どのようなことを不安に思いますか。あてはまるもの全てをお選びください。

スキルシェアリングサービス利用時の不安事項(複数回答)

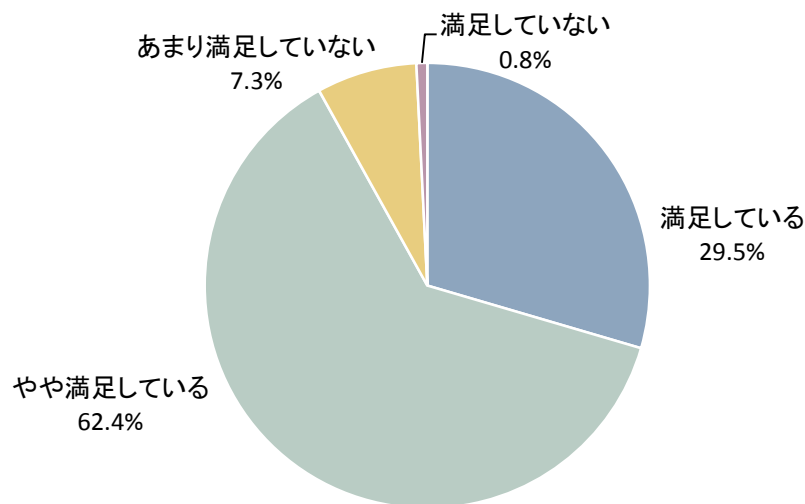


5. スキルシェアリングサービスの満足度

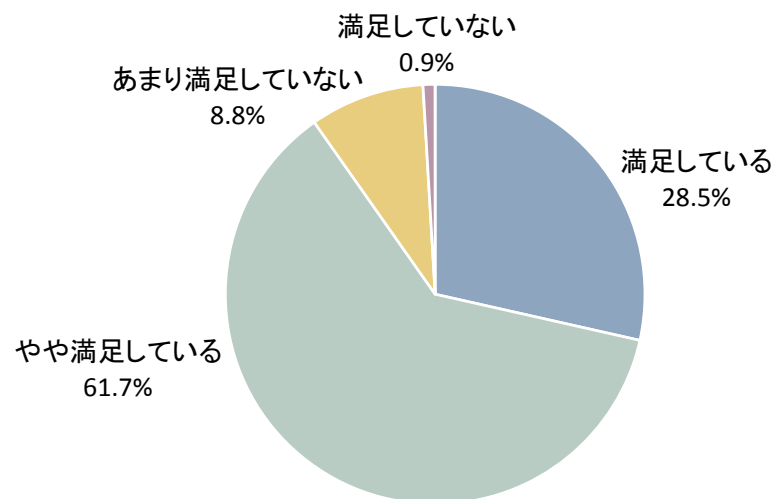
スキルシェアリングサービス利用時の満足度(1/3)

Q12 利用したスキルシェアリングサービスや、そこで提供されたスキル、報酬額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。

サービスの分かりやすさ、使いやすさ
(n=508)



提供されたスキル(依頼した場合)の品質
(n=431)

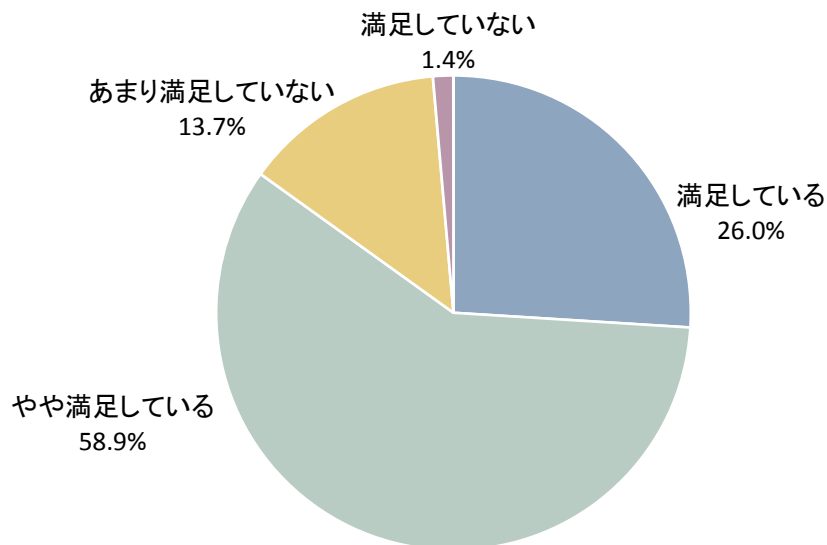


※「提供されたスキル(依頼した場合)の品質」の項目は、Q1で依頼した経験を有すると答えた場合のみ表示した。

スキルシェアリングサービス利用時の満足度(2/3)

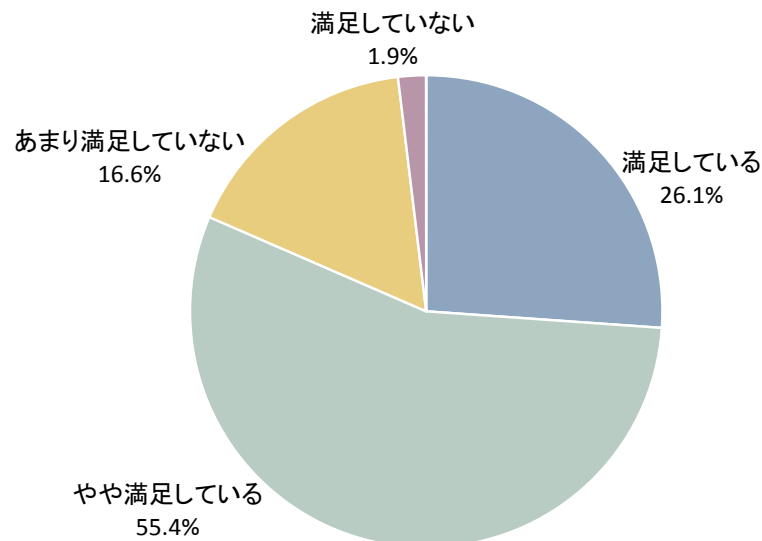
Q12 利用したスキルシェアリングサービスや、そこで提供されたスキル、報酬額等について満足していますか。それぞれあてはまるものを1つずつお選びください。

支払額(依頼した場合)
(n=431)



※「支払額(依頼した場合)の品質」の項目は、Q1で依頼した経験を有すると答えた場合のみ表示した。

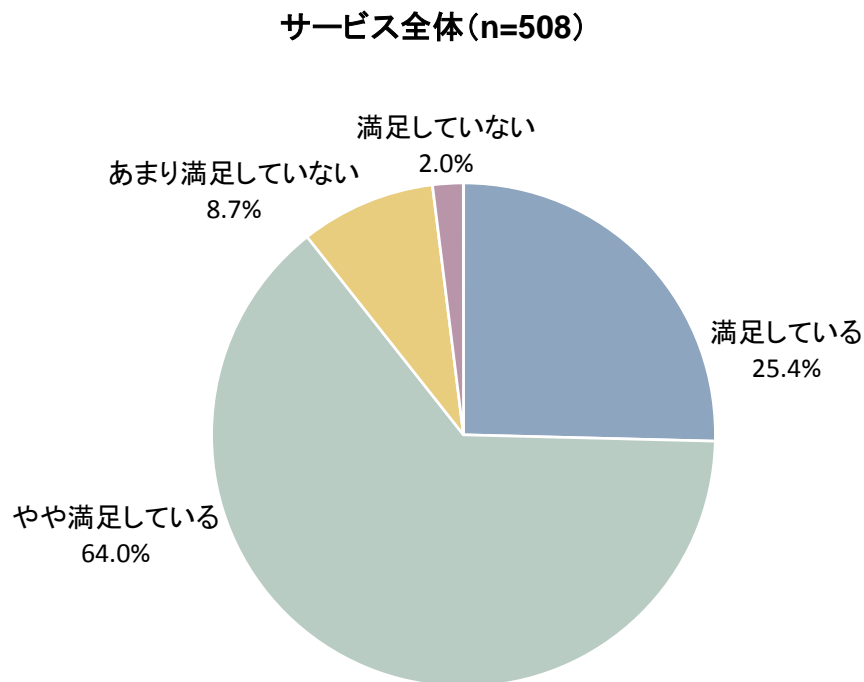
スキルの報酬(提供した場合)
(n=157)



※「スキルの報酬(提供した場合)」の項目は、Q1で提供した経験を有すると答えた場合のみ表示した。

スキルシェアリングサービス利用時の満足度(3/3)

Q12 利用したスキルシェアリングサービスや、そこで提供されたスキル、報酬額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。

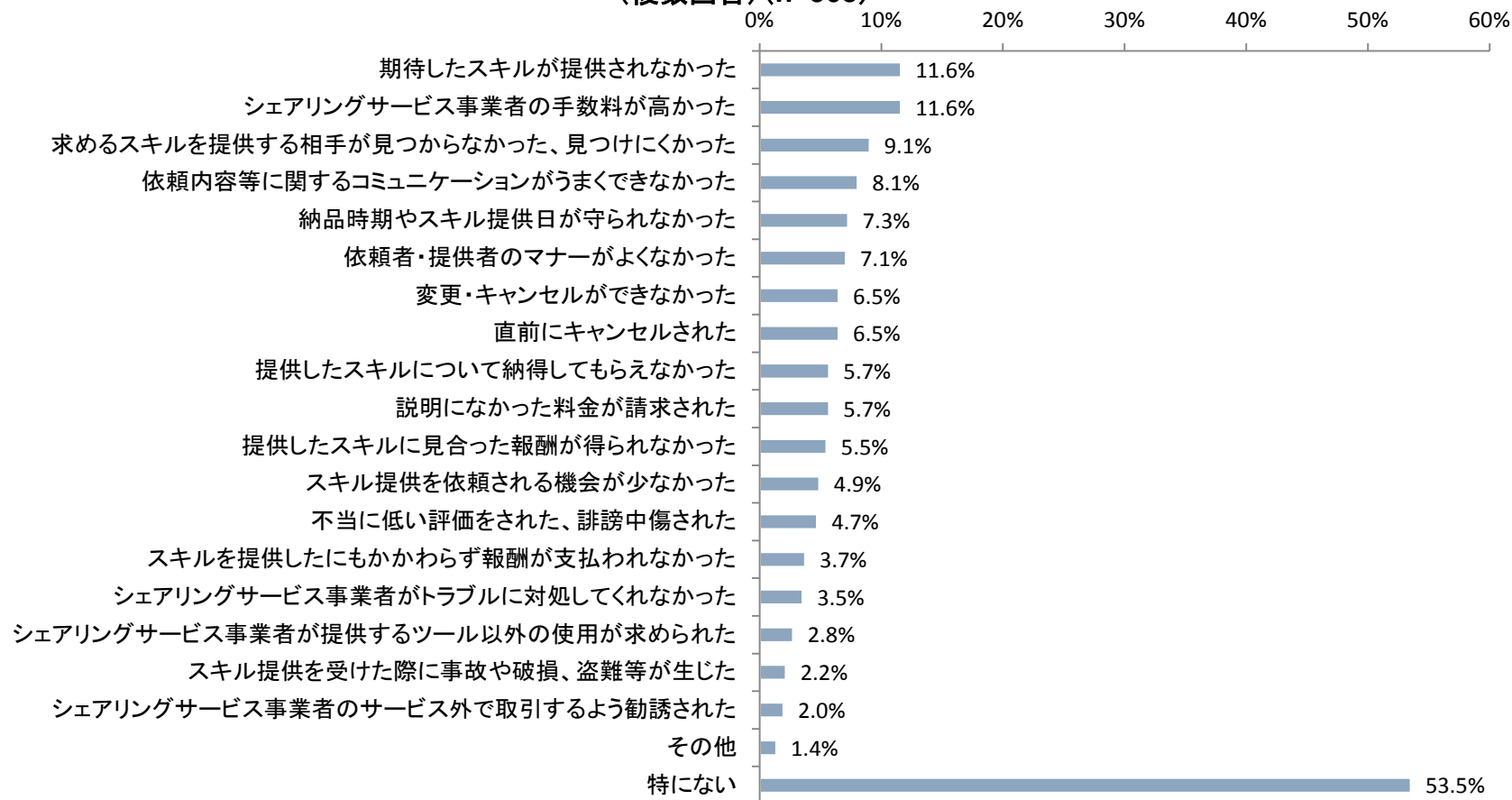


6. スキルシェアリングサービス利用時に困ったこと等、 困ったこと等への対処

スキルシェアリングサービス利用時に困ったこと等

Q13 スキルシェアリングサービス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。

スキルシェアリングサービス利用時に困ったこと等
(複数回答)(n=508)



※選択肢のうち「期待したスキルが提供されなかった」、「納品時期やスキル提供日が守られなかった」、「求めるスキルを提供する相手が見つからなかった、見つけにくかった」、「スキル提供を受けた際に自己や破損、盗難等が生じた」は、Q1でスキルを依頼した経験を有すると回答した場合表示した。「提供したスキルについて納得してもらえなかった」「提供したスキルに見合った報酬が得られなかった」「スキルを提供したにもかかわらず報酬が支払われなかった」「スキル提供を依頼される機会が少なかった」は、Q1でスキルを提供した経験を有すると回答した場合表示した。

スキルシェアリングサービス利用時に困ったこと等(依頼時)

Q14 前問で回答頂いた「困ったこと等」の内容について具体的にご記入ください。

○期待したスキルが提供されなかった

- 求めている家事をするだけのスキルがなかった(男性、30代)

○求めるスキルを提供する相手が見つからなかった、見つけにくかった

- 要求内容を解決できるスキル保有者を見つけるのに非常に苦労した(男性、30代)

○シェアリングサービス事業者の手数料が高かった

- 仲介役である事業者の手数料が販売額に占める比率が高い。(女性、20代)

○提供者のマナーがよくなかった

- 遅刻や連絡がなかったりとモラルにかけていた(女性、30代)

○依頼内容等に関するコミュニケーションがうまくできなかった

- 最初をお願いしたい仕事内容を細かく摺りあわせていなかったため後から靴も洗ってほしいとお願いしたら、それは最初の契約で言われていないので別に料金を頂かないと出来ないと言われて少し担当者ともめた。(女性、30代)

○変更・キャンセルができなかった

- 急に用事ができたときにすぐにキャンセルできなかった(女性、20代)

○説明になかった料金が請求された

- スキル提供者と個別のやり取り開始後、初回面談があり面談料金が請求された。サイト上に説明は無かったが揉めたため渋々支払った(女性、30代)

- 1作品を依頼したが3パターン制作され3パターン分請求された(男性、50代)

○その他

- 価格帯が広く、こちらの求める品質レベルがどのくらいの価格なのかよく分からなかった(女性、30代)

- 予約した日に来るはずの人が体調不良で来られなくなり、代わりの人を頼んだが応じてくれなかった(女性、50代)

- カーテンを洗濯してもらったが、カーテンに直接洗剤をかけてしまい、まだらに脱色させてしまった(男性、50代)

- これ以上の情報が欲しければ数十万円の受講料が必要と云われたので即やめました(男性、20代)

スキルシェアリングサービス利用時に困ったこと等（提供時）

Q14 前問で回答頂いた「困ったこと等」の内容について具体的にご記入ください。

○スキル提供に見合った報酬が得られなかった

- 一生懸命やっても、時間に見合った報酬が得られないので続けられない(女性、40代)
- 国内のマーケットが縮小しているため、全体に依頼が少なく競争が激しい。技術的には高くても高い価格をつけると全く売れない。価格が破壊が起こっている(女性、50代)
- Webライターの仕事を引き受けた際に、事前に記事あたりの報酬契約をきちんと結べなかったため、他のWeb媒体と比べたら、記事の質に対して報酬が明らかに低く設定されていた(女性、20代)

○シェアリングサービス事業者の手数料が高かった

- 手数料が高く、シェアリングサービスを介さない方が良いのではないかと思った(女性、20代)

○提供したスキルに納得してもらえなかった

- 相手の意に沿わない結果のとき暴言、クレームを付けられた(男性、50代)
- 何か要望があれば言うて欲しいと促したが、これで良いと言われたため取引を終了したら、満足していないと評価をされた(女性、20代)

○スキル提供を依頼される機会が少なかった

- 思うように購入者を獲得できない。そのため換金できる額に到達できない。(女性、30代)

○直前にキャンセルされた

- 着付けのレッスンを依頼されたが、当日にキャンセルされてしまった(女性、20代)

○依頼内容等に関するコミュニケーションがうまくできなかった

- 依頼が事前説明と異なった(女性、30代)

○その他

- 業者を通してあるので、その場で契約にないサービスを要求されたときにはお断りしなくてはならない(女性、50代)
- 週に1度のスキル提供でしたが、こちらがお客様の自宅の鍵を紛失してしまい3回分の料金が支払われぬまま終了してしまいました。こちらも鍵を失ってしまった落ち度もあったし、苦手なタイプのお客様でしたのでそのままフェードアウトするかたちになってしまいました。(女性、40代)

スキルシェアリングサービス利用時に困ったこと等への対処

Q15 「困ったこと等」が起こったときに、相談しましたか。相談した場合にはどこに相談しましたか。あてはまるもの全てお選びください。

スキルシェアリングサービス利用時に困ったこと等の相談先
(複数回答)(n=236)

