

## 新型コロナ禍のデジタルサービス利用状況

### ◆世界で急速に拡大するデジタルサービス

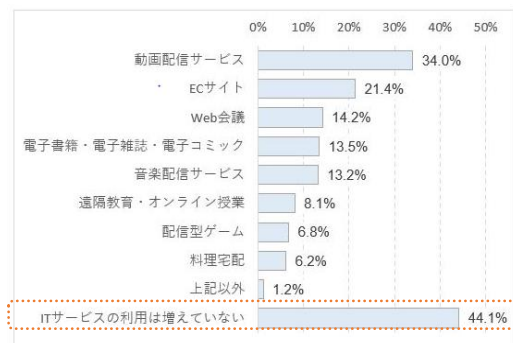
新型コロナウイルスによる外出制限・自粛が長期化するなか、自宅でネットを活用したデジタルサービスを利用する動きが活発化している。米大手IT企業の調査によると世界の2020年1～3月のデータ通信量は前年同期の2倍以上に増えている。自宅で映画やアニメなど動画配信サービスを提供するNetflixの会員数は3か月間で約1,600万人増加し利用者数は全世界で約1.8億人に達している。

また、米マッキンゼーが5月に発表した調査報告によれば、欧米や中国などの各国で動画や音楽の配信サービスの利用率が20%を超えている。個人間のビデオチャット、会社のビデオ会議、ネット経由での食品・日用品の調達や食事の宅配サービスなども利用率が高くなっている。遠隔医療分野の新規利用も増えている。

### ◆デジタルサービスはあらゆる年齢層に浸透するか

20年4月にICT総研が発表した国内の「巣ごもりITサービス利用動向調査」によると、2月以降に自宅での利用が増加したサービスは動画配信サービス（利用率34.0%）で、次いでECサイト（同21.4%）、web会議（同14.2%）だった。しかし、最も高い回答は、ITサービスの利用は増えていない（同44.1%）だった。

【2020年2月以降に自宅での利用が増加したITサービス】



出所：ICT総研「巣ごもりITサービス利用動向調査」2020年4月

博報堂の「新型コロナウイルスに関する生活者調査」では、動画や音楽などの配信サービスの利用率は20～30代が40～60代より10～30ポイント以上も高く、デジタルサービスを積極的に利用しているのは、若い世代であることがわかる。

ウイルスとの共存が前提となりつつあるなか、民間サービスだけではなく社会インフラの医療分野で初診からの遠隔診療（期間限定）や服薬指導などのデジタルサービスの提供も始まっている。今後どのようなデジタルサービスが、シニア層を含め「新しい生活様式」のなかで、浸透するか注視したい。 【新井佳美】