

スマホへのこだわりを突き止める
モバイル・タッチ:人間のテクノロジー活用法に関する研究
文:マイケル・ウィニック、絵:ロバート・ゾルナ

Q.私たちはどのくらいの頻度でスマホに触るか?

A.何と、1日2,617回くらいである。

10年近く前にAppleがiPhoneを発売して以来、生活がすっかり変わってしまったことは誰もが知っている。その小さな画面は、いつでもすぐそばで――ポケットやバックパックの中、ナイトスタンドの上、枕の下――私たちを手招きしている。

私たち一人一人が、その画面に引っ張られているように感じており、多面的に分析するのは難しい。私たちは実際のところ、物理的、認知的、…[感情的に](#)どれだけスマホに愛着を持っているのだろうか?[オタク集団](#)として、dscout研究チームはその引力を理解するために存在する。

私たちが最初に掘り下げたとき、私たちが発見したのはよいデータが不足していたことだった。専門家は、私たちがスマホを使用する頻度に関する統計値について長い間議論してきたが、ほぼ全員が、同じ2013年のクライナー・パーキンス社のレポートを参照して、[1日150モバイル・セッション](#)を引き合いに出す――しかも、その数字は文脈から切り離されている場合が多い。

私たちは独自のデータを掘り下げることにした。

[dscout](#)のWebベースの調査プラットフォームは、スマホ・アプリと組み合わせて、その瞬間の行動を捉える。この調査で私たちは、10万人を超える参加者の集団から、人口統計学的に多様な94人のAndroidユーザのサンプルを採用した。次に、1日24時間、5日間にわたって、すべてのユーザのインタラクションを追跡するためにスマホ用の補助ツールを作成した。

ちなみに、それぞれのインタラクションとは、各タップ、タイプ、スワイプ、クリックを指す。私たちは、それらをタッチと呼んでいる。

ギリシャ悲劇のように、私たちが学んだことは予想どおりであり、驚きでもあり――少し悲しいことでもあった。以下は、ユーザのモバイル生活の激しさをよりよく理解するのに役立つ洞察であり、よって、あなたのブランド、製品、戦略はその一部である可能性がある。

本調査の実施方法とその他の要点の詳細については、[レポートの無料コピー](#)をダウンロードのこと。

Q.ユーザは1日に何回スマホを操作するか?

A.平均すると、何と毎日2,617回もタップ、スワイプ、クリックしていた。

最もヘビーなユーザ —上位 10%— の場合、平均インタラクションは 1 日 5,427 回で倍増した。

年間平均で約 100 万回 —そして、私たちの中で抑制の利かない人だと 200 万回— のタッチに及ぶ。

私たちは間違いなく指にウォーキングさせていて、指はマラソンしている。タップとスワイプの 1 回 1 回は小さく無害なものに感じられる —私たちの脳の機能と肉体的努力のほんの一部にすぎない。しかし、これだけのボリュームになると、インタラクションは厄介な負荷になるのではないか？

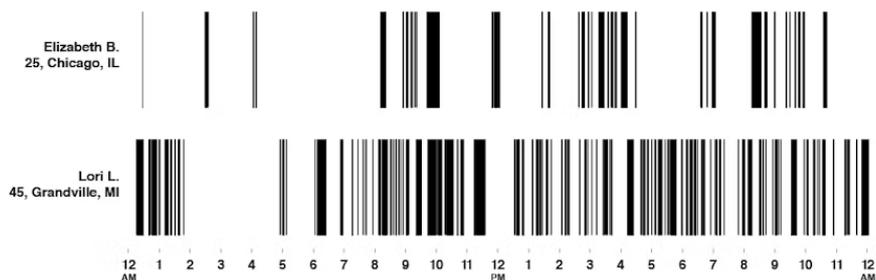
スマホ画面の使用時間は、平均的なユーザで 2.42 時間、ヘビー・ユーザで 3.75 時間だった。その時間は、テキスト入力、Tinder でのスワイプ、Kindle でのページめくり、Facebook でのスクロールなど、あらゆることに費やされた。

Q.セッションについてはどうか —1 日に何回に分けて、実際にスマホを手にとって使用しているか？

A.平均的なユーザは、1 日 76 セッションに分けていた。ヘビー・ユーザ —上位 10%— は、1 日平均 132 セッションだった。

私たちは必ずしも長時間スマホに釘づけになっているわけではない。それは、5 オンスのダンベルを 1 日 76 回上げ下げするようなものだ。長時間の使用セッションは稀で —おもには Netflix と読書である。一般的に、人は休憩を挟みながら、たくさんの小さなセッションを好む。

Phone sessions: Average vs. heavy user



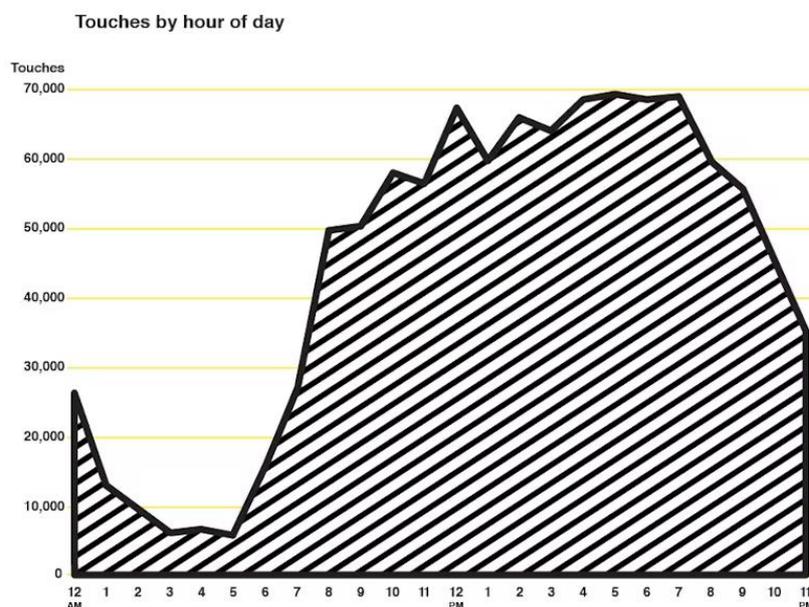
Q.スマホを最もよく使う時間帯は？

A.利用は夜明け前に低下する(但し、完全になくなるわけではない)。午前7時にタッチが爆発的に増え、夕食の時間までほぼ継続的に増加する。

それでは、夕食後はどうなっているのか?単に新しい画面に切り替えるだけだろうか?

下のグラフは、人は就寝時にスマホを置く傾向があることを示している。しかし、平均して11%のスカウトが午前3時になっても1回か2回タップすることも分かった。実際、5日間の調査の過程で、参加者の87%が午前0時~午前5時の間に少なくとも1回はスマホをチェックしていた。

指は決して眠らない。



Q.ロックを解除しなくても私はスマホを利用できる。それはカウントされない?

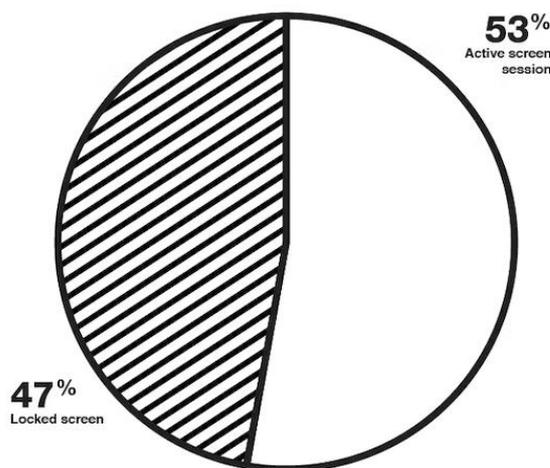
A.もちろん、カウントされない —それは、最後に食べたドーナツからカウントしていないカロリーと同じである。すべてのユーザ・セッションのほぼ半分(47%)は、ロックされたスマホで行われた。

私たちは、ユーザがスリープ状態からスマホをクリックした時間を追跡できるが、ロックされたスマホで行われたすべてのクリックとタップを把握することはできない。スマホがロックされて —パスワードが入力されていない— いても、ユーザは通知の確認、時刻の確認、音量の変更、曲のスキップなど、多くの操作を実行できる。だから、1日平均2,617回のタッチというのは、実は低く見積もった数値だ。

しかし、ロックされたスマホのこのようなインタラクションは非常に軽いもので —おそらく非常に強迫観念的なものである。単なるパブロフの犬なのかもしれない。スマホがダウンしている。スマホをチェックしないといけない。ふう、一安心。スマホが見える。スマホをチェックしないといけない。よし、メッセージはないな。よかった。スマホはどこだ? スマホをチェックしないといけない。

絶え間なく中断する価値はあるか? 私たちの中で、中断に気が付いている人は殆どいない。短すぎるのである。 しかし、人間は気分転換の機会を与えると、それを利用するだろう。

All sessions by type:
Active vs locked screen



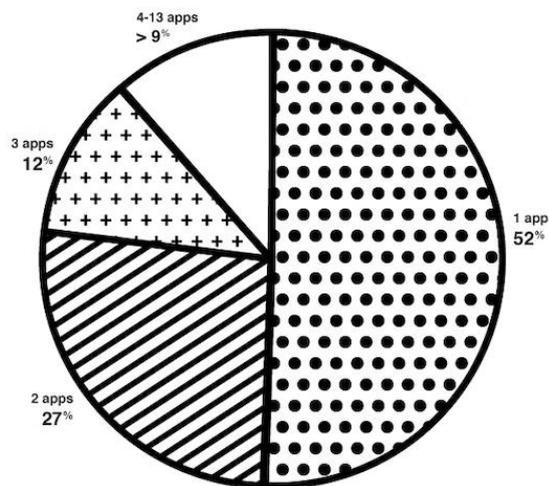
Q.私のスマホには数え切れないほどのアプリがある。人が実際に使用しているアプリの数は?

A.タッチは多いのに、利用しているアプリは少ない。利用されているスマホ・セッションの半分以上が、1つのアプリのためだけに使用されていた。

私たちのスカウトは5日間で都合700以上の異なるアプリを使用した。しかし、スマホを手にとった回数の半分以上で、その指が向かった先は1つだけだった。セッションの52%は、1つのアプリを使用するためのものだった。特別なアプリはないものの、セッションごとに1つのアプリしか使われなかった。

別の40%の時間で使われたアプリは2~3つしかなかった。関与しているアプリは狭く限定的であり、マルチタスクはそれほど多くなかった。立ち上げて、お気に入りを選び、後はそれに没頭するのである。

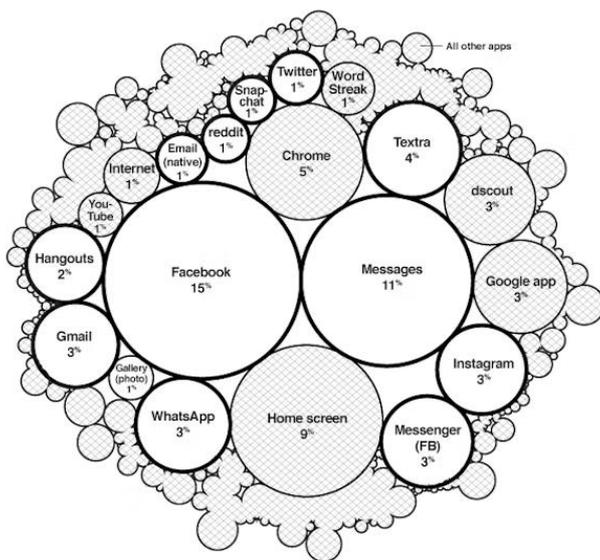
Number of apps per active session



Q.セッションごとに1つのアプリだけ?推測するに…。

A.総タッチ数で勝ったのは Facebook である。このアプリでは、ネイティブ・メッセージやホーム画面よりも多くの時間、指を動かしていた。

Top 20: by share of all touches



全体として、コミュニケーションほど指を動かすものはない。コミュニケーションは情報収集よりも重要だからだ。メッセージ・アプリとソーシャル・メディア・アプリ(下の図で網掛けされていない部分)は、インタラクションのそれぞれ26%と22%を占め、インターネット検索ブラウザは10%を占めていた。

Facebook(15%)、ネイティブ・メッセージ(11%)、ホーム画面(9%)に続いて、Chromeは大きく水をあけられて4番目(5%、ChromeとGoogleアプリを合わせると8%)だった。

確かに、アプリ・ストアからダウンロードされる数少ないアプリの1つになるのは難しいことだ。しかし、世界で最も人気のあるアプリであるFacebookやChromeに匹敵する体験をデザインすることは更に難しい。それができなければ、アプリは、バンキング用であろうとモバイル・ミラー用であろうと、あっという間にロングテールに陥ってしまう。

Q.他に比べてタッチしやすいアプリはあるか？

A. Facebook が”最多タッチ数”で、Google が”最多セッション数”で群を抜いていることを考えると、ソーシャル・メディアまたは検索が”セッションあたりのタッチ数”で勝ち名乗りを上げると予想していたが…。

もちろん、ゲームである。そしてゲームの次は…まだ、ソーシャル・メディアや検索ではない。私たちの指は、ショッピング・アプリに長居するようだ。ここでも私たちは驚かされた—最もタッチの多いショッピング・アプリはEtsyで、次はGrouponだった。

一般に、タッチ数の少ないアプリは—ブラウザを除く—セッション数も少なかった。特にChromeには多くのセッション数があるが、タッチ数はそれほどでもない。入力して、探しているものを手に入れたら、出ていってしまう。

Top 10 touchiest app categories*

	Category	Touches per session	
1	Games	80	}
2	Shopping	60	
3	Health and Fitness	57	
4	Social Media	55	
5	Dating	53	
6	Utilities	51	
7	Messages	48	
8	Internet browsing	46	
9	Images	45	
10	News & Weather	37	

*from the top 100 touchiest apps, for categories with touches from more than one app

Q. Google や Facebook が作成していないものには、どれくらいの頻度でタッチするか？

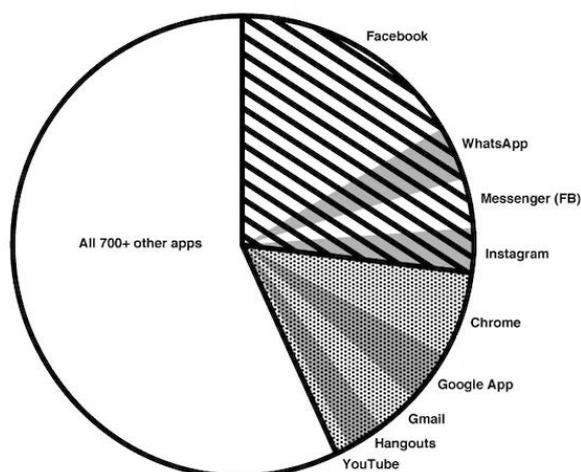
A. タッチのほぼ半分は、Alphabet と Zuckerberg が作成したアプリに誘導されていた。残りの半分は、他の 700 以上のアプリに分かれていた。

Facebook 社は、Facebook、Instagram、Messenger、WhatsApp(27%)の 4つの大きなアプリでトップ 10 を独占した。Facebook のアプリだけでも、他のどのアプリやサービスよりも 50%多いインタラクションを記録した。

Alphabet のアプリ (Google、YouTube、Chrome、Gmail、Hangouts)は 16%で 2 位だった (注:この特定の調査は Android スマホのみで実施されたため、Apple は含まれない)。

トップ 10 に入った唯一の独立系アプリは [Textra](#) だった (そして、もちろん、dscout。Unicorn 警報だ!また、私たちのアプリは、すべての参加者が定性調査の回答を記録した場所でもある)。

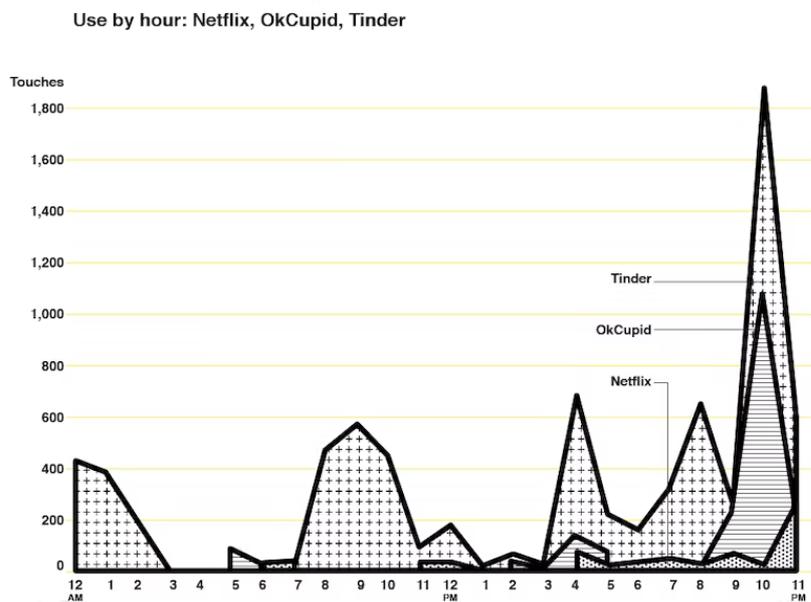
Share of app touches:
Facebook Inc. vs. Alphabet vs. everyone else



Q.なぜ Tinder と Netflix を併用するのか？

A.それが分かっていたら!2つのアプリ(及び OkCupid)は、同じ時間帯 —放課後の数時間、仕事の後、ゴールデン・タイム— に最も多く使用された。

一日中、私たちは検索し、メッセージを送り、Facebook をする。それを繰り返す。日が沈むと、冷静になって、スワイプする。Netflix は、Tinder や OkCupid と補完関係にあるのか、競合関係にあるのか?おそらく、どちらでもないだろうが、他のどのアプリが時間帯によってシェアを奪い合っているのか、疑問に思う。



Q.年間 100 万～200 万回もタップすることを、みんな気にしないのだろうか？

A.そうでもない。スカウトの 68%によると、スマホの使用レベルを知って驚愕している！しかし、すぐに驚きが冷めるのだ。

タップ、スワイプ、クリックの頻度を正確に推定していた人は殆どいなかった。実際、スカウトの 66%がスマホへの執着を過小評価していた。

実際にスマホを使用する厳しい数字に対する参加者の反応は、通常、5 秒間のショックで始まり、「そっか」という本音で終わった。殆どの人は、自分の行動を変えたいという願望や意図は非常に浅いことを認めている。

これらは、[上手いタッチの過ごし方](#)だろうか？

この非常に集中的で、非常に触覚的なインタラクションのすべてはよいことなのか、悪いことなのか?時間の有効な使い方なのか?それは分からない。私たちは、タッチして表面を引っ

掻いているだけである。このトピックに関する次の調査には、あなたの質問を取り入れたいと思う。私たちが考えているいくつかの質問は以下のとおり。

これらの物理的なインタラクション・パターンは、音声による対話にどのように置き換えられていくのだろうか?新しいアプリは —音声マイルに変換することで— 親指マイルのシェアを獲得することができるだろうか?

車よりもスマホに関心があるのは明らかだとして、このことは、自動運転車への移行にどのような影響を与えるだろうか?

コンピュータが仕事の代わりになるのと同じように、スマホは人間の社会生活の代わりになるのか?

さて、これが私たちの次のステップだ —これらすべてのタッチとタップの背後にある”理由”に迫ろう。あなたは、どのような疑問を持っているだろうか?以下のコメントで聞かせてほしい!

自分でデータを掘り下げるために、共有可能なレポートが必要だろうか?[完全なレポートをダウンロードしてほしい!](#)