

ITの利用に関するアンケート調査

調査結果報告書

公益社団法人四街道市シルバー人材センター



目 次

概 要	1
結 果	2
考察・結論・重要な課題	3
調査結果と資料	5
回収率	6
調査依頼文書	7
回答用官製はがき（裏面）	8
主なIT機器の所有状況	9
会員登録情報による携帯電話の所有状況	11
主なITツールの利用状況	12
複合解析	15
従来型の携帯電話またはスマートフォンの所有状況	15
スマートフォンを所有していると回答した会員のICT利用状況	15
PC（パソコン）を所有していると回答した会員のICT利用状況	17
インターネットを利用していると回答した会員のICT利用状況	19
参考資料・出典	21
用語の解説	26

概 要

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策により、「緊急事態宣言の発出」、「新たな生活様式の実践」、「テレワークや時差出勤の推進」、「会議やイベント等の開催について必要性の検討要請」のほか、様々な要請や施策が行われている。

シルバー人材センター事業においても、事業の実施方法等について検討が必要となっており、会議・研修会など、あらゆる面でITの活用が有効になると考えられることから、今後の検討にあたり、必要になると思われる事項についてアンケート調査を実施した。

調査対象：令和2年12月24日現在の登録会員592名

調査内容：・主なIT機器の所有状況
・主なITツールの利用状況（「閲覧のみ」も利用とした）

調査方法：文書による依頼とアンケートはがきによる回答

調査期間：令和2年12月24日から令和3年1月8日

回収率：55.2%（令和3年1月末日收受分まで）

結 果

1. 主なIT機器の所有状況

主なICT機器の所有状況を調査し、IoT機器は除外した。

具体的な機器は、パーソナルコンピュータ（パソコン）、タブレット端末、従来型の携帯電話（ガラケー）、スマートフォン（スマホ）とした。

所有状況

	全 体	回答者中
・ パソコン	34.0%	61.5%
・ タブレット端末	10.0%	18.0%
・ ガラケー	16.9%	30.6%
・ スマホ	35.8%	64.8%

2. 主なITツールの利用状況

主なICTツールの所有状況を調査した。

具体的なツールは、WWW（インターネット）、E-Mail（メール）、Facebook、LINE、Twitter、YouTube、Skype、ショートメッセージサービス（SMS）とした。

なお、「閲覧のみ」の場合においても、「利用している」と回答するよう求めた。

利用状況

	全 体	回答者中
・ インターネット	37.2%	67.3%
・ メール	43.2%	78.3%
・ Facebook	5.6%	10.1%
・ LINE	25.0%	45.3%
・ Twitter	4.6%	8.3%
・ YouTube	17.4%	31.5%
・ Skype	3.2%	5.8%
・ SMS	39.9%	72.2%

3. 会員登録情報による解析

従来型の携帯電話（ガラケー）とスマートフォン（スマホ）の所有状況について、調査と別に会員登録情報の電話番号（11桁の番号を抽出）から解析した。

- ・ ガラケーまたはスマホ、もしくはその両方を所有している 87.1%

考 察

- 主なIT機器の所有について所有者数は増加しているものの、非所有者数は無視できる数ではない。
- 主なIT機器の所有者が、ITツールを必ず利用しているとは限らない。
- ICTのコミュニケーションツール（特にソーシャルメディア）の利用は、相手が不特定多数に近づくほど、リアルタイム処理に近づくほど、利用率が低くなる傾向がみられる。
- ソーシャルメディアによるコミュニケーションは強く望まれてはいない。
- ITツールは、情報の取得を目的とした利用が多く、情報の発信には消極的。
- E-MailやSMSは、比較的利用されている一方で、SNSの利用は少ない。
- Web会議などの双方向通信の利用については、強い難色を示している。
- 携帯電話（スマートフォンを含む）を除くIT機器の所有率とSNS利用率は、60歳台を境に減少する傾向があり、当シルバー人材センター会員においては、その傾向が顕著に現れている。
- 携帯電話（特にスマートフォン）の所有率は上昇していくと予想されるものの、固定電話の代用としての利用が中心となる可能性が高い。

結 論

今回の調査では、公益社団法人四街道市シルバー人材センター会員においては、ITの利用に関して、その必要性や利便性を強く感じていないという結果となった。

公益社団法人四街道市シルバー人材センター会員における、ITの利用率（依存性）は低く、ITの利用を推進するにあたり、いくつかの課題の抽出とその解決が必要となる。

また、主なIT機器の所有者に対する施策を実施する際には、同時に非所有者に対する救済的な施策を同時に実施する必要があるため、ITの利用推進が生産性や利便性の向上に結びつくとは限らず、施策の準備や実施、事務処理において、その処理時間や事務処理量が増大する可能性は否めない。

ITの利用を推進するにあたり、公益社団法人四街道市シルバー人材センターの全体としてではなく、就業グループなどの小規模なコミュニティから、E-MailやSMSを主体とする比較的リアルタイム性や双方向性が低いツールから利用を開始し、同時に課題の解決に努めながら、徐々に推進する方法が有効と考えられる。

ただし、ITの利用推進が事業運営において必ずしも有効であるとは限らない点に留意する必要があるといえる。

重要な課題

- インフラの整備（対象：公益社団法人四街道市シルバー人材センター、会員、役職員）
⇒ IT機器やネットワーク環境等、費用負担が発生する。
- 知識とスキルの習得（対象：会員、役職員）
⇒ ITに関する知識とスキルの習得が必須となる。
- 意識の高揚（対象：会員、役職員）
⇒ IT活用の有効性、利便性など利用する意識を持つことが肝要。

令和3年2月

公益社団法人四街道市シルバー人材センター 編

調査結果と資料



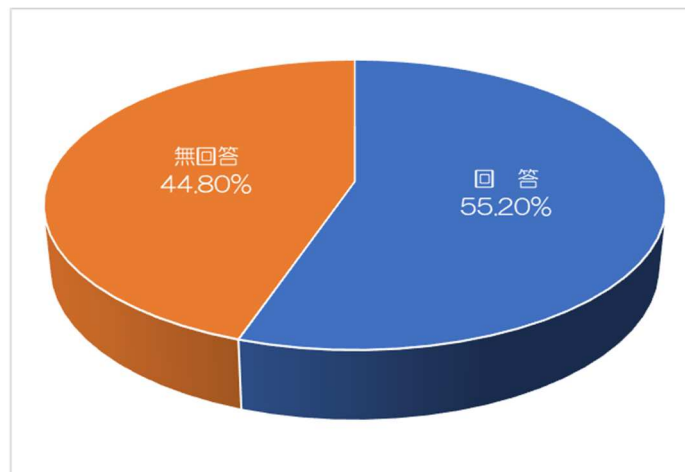
調査結果

【回収率】

令和2年12月24日現在の登録会員592名に、文書により調査協力を依頼し、同封した官製はがきによる回答方式で行い、回収率向上を目指した。

調査の期間は、令和2年12月24日から令和3年1月8日までとした。

n=592 回答数=327 (55.20%) 無回答=265 (44.80%)



【調査依頼文書】

事務連絡

令和2年12月24日

会員各位

公益社団法人四街道市シルバー人材センター

会長 三浦 誠

(公印省略)

ITの利用に関するアンケート調査について（お願い）

時下、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、新型コロナウイルス感染症拡大防止の関係から、「新たな生活様式」の実践のほか、当シルバー人材センターの事業運営においても、会議や講習会等の運営方法の見直しが必要となっております。

このような状況下において、IT技術の活用が有効になる場合が多く考えられることから、会員各位におけるIT環境やその利用状況を調査し、今後の検討課題における資料とするため、アンケート調査を実施することといたしました。

つきましては、ご多忙の折まことに恐縮に存じますが、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

ITの利用に関するアンケート調査実施要領

- 同封の官製はがきに記載された設問（12問）について、回答をお願いいたします。
- 各問について、（持っている・持っていない）または（利用している・利用していない）のいずれかを○で囲んで下さい。
万一、設問が不明の場合は「持っていない」または「利用していない」を○で囲んで下さい。
- 無記名で結構です。
- 回答の後、1月8日までにポストへ投函して下さい。



パソコン



タブレット端末



ガラケー



スマートフォン

ご質問・お問い合わせ

公益社団法人四街道市シルバー人材センター事務局

電話 043-497-5080

2020年 ITの利用に関するアンケート調査

全ての問いにお答えください。（どちらかに○）

- ・ ご自身で所有しているかお答えください。

- 問1 パソコン (持っている・持っていない)
問2 タブレット端末 (持っている・持っていない)
問3 ガラケー (持っている・持っていない)
問4 スマートフォン (持っている・持っていない)

- ・ 閲覧のみでも利用しているに「○」を記入してください。

- 問5 インターネット (利用している・利用していない)
問6 メール (利用している・利用していない)
問7 フェイスブック (利用している・利用していない)
問8 ライン (利用している・利用していない)
問9 ツイッター (利用している・利用していない)
問10 ユーチューブ (利用している・利用していない)
問11 スカイプ (利用している・利用していない)
問12 ショートメール (利用している・利用していない)

ご協力、ありがとうございました。

お手数ですが 月 日までにご投函下さい。

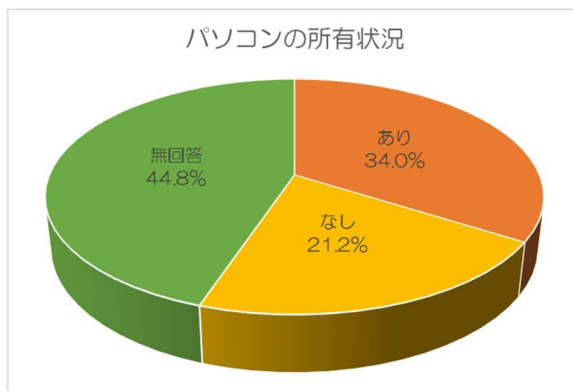
※ 投函日は、令和3年1月8日とした。

【主なIT機器の所有状況】

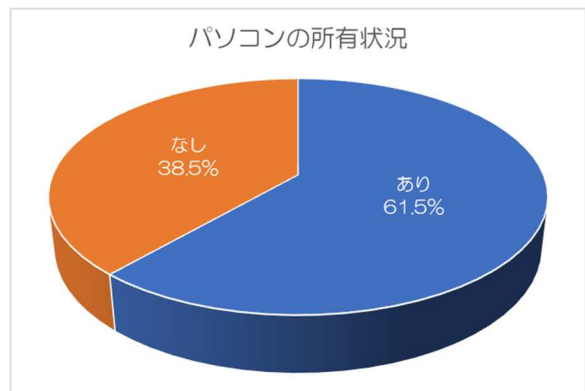
・ PC（パソコン）

令和元年版情報通信白書によると、PCの世帯所有率は74.0%となっており、回答者中であっても下回る結果となっている。

総務省による「令和元年通信利用動向調査」での、「世帯主年齢別情報通信機器の保有状況（令和元年9月末）」によれば、PCの保有率は60歳台以降、全体値を下回る傾向がみられることから、当シルバー人材センター会員における、PCの保有率が低いことは、理解できる結果といえる。



全体 (n=592)



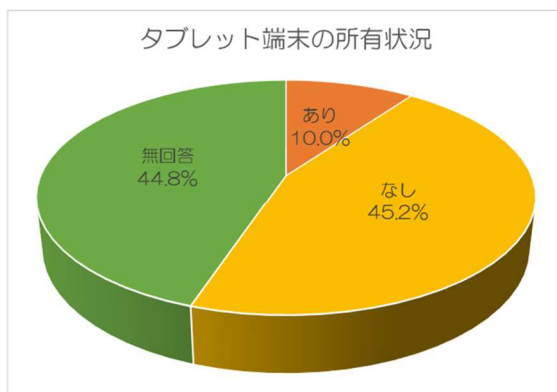
回答中 (n=327)

・ タブレット端末

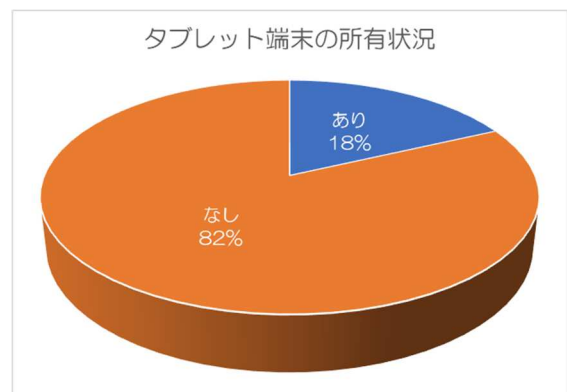
タブレット端末の世帯所有率は40.1%（令和元年版情報通信白書）となっており、比較すると極端に低い結果となった。

スマートフォンの普及やノートパソコンの軽量化・多様化（タブレットにもなる2in1など）による影響があることも考えられる。

当シルバー人材センター会員においては、PC以上に所有していない。



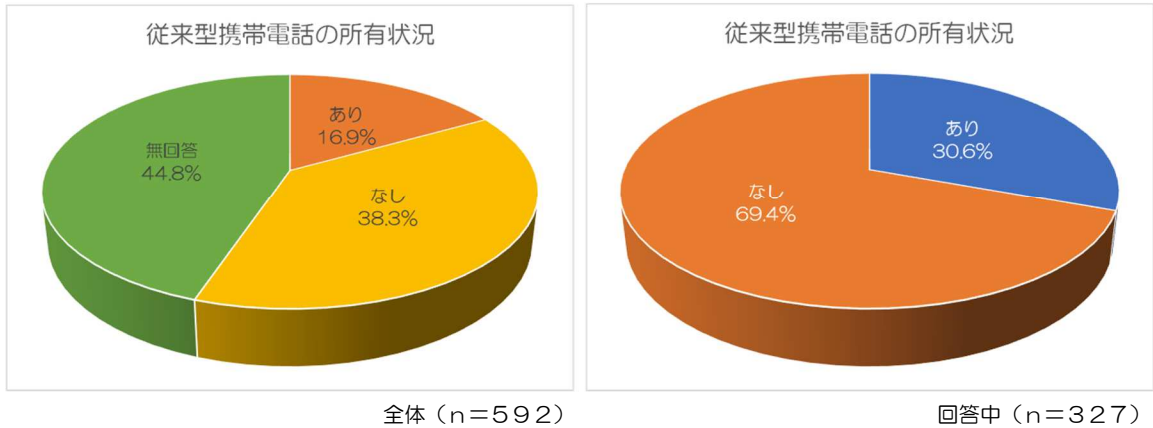
全体 (n=592)



回答中 (n=327)

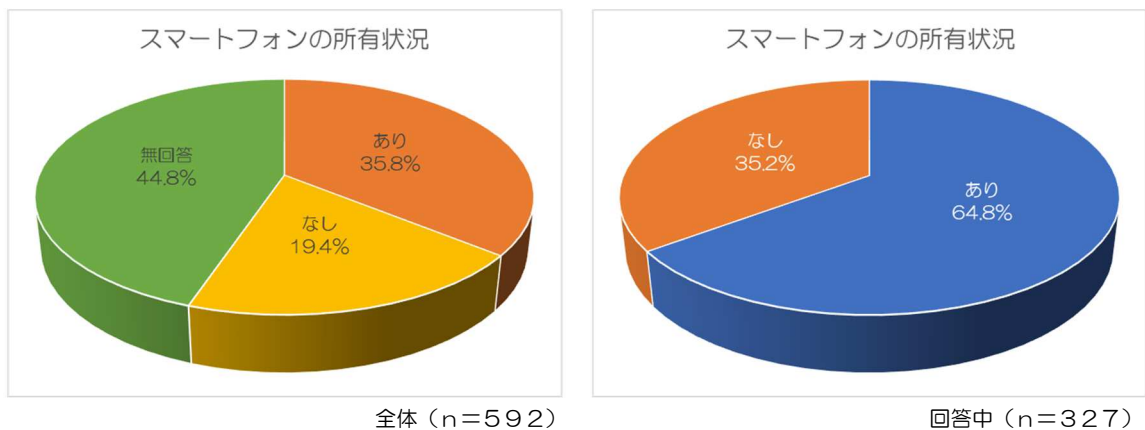
- 従来型の携帯電話（ガラケー）

スマートフォンへの移行が推進されるにつれ、保有者は減るものと推測される。当シルバー人材センター会員においても、保有率は減少するものと思われる。



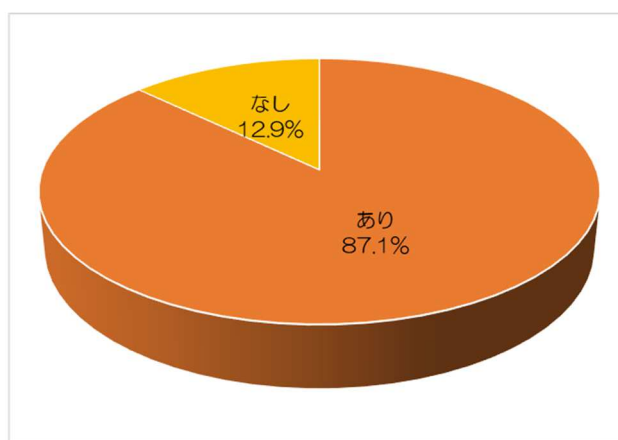
- スマートフォン（スマホ）

スマートフォンへの移行が推進されるにつれ、当シルバー人材センター会員においても、携帯電話の所有者中での保有者は増えるものと推測される。しかしながら、総務省による「令和元年通信利用動向調査」での、「世帯主年齢別情報通信機器の保有状況（令和元年9月末）」によれば、PCと同様に保有率は60歳台以降、全体値を下回り、年齢を重ねるにつれ減少する傾向がみられることから、当シルバー人材センター会員において、高い保有率を確保・維持することは、困難であるものと推察される。



【会員登録情報による携帯電話の所有状況】

- 携帯電話（従来の携帯電話またはスマートフォン）
会員登録情報から電話番号（11桁の番号を抽出）の登録がある会員数を抽出し、従来型の携帯電話（ガラケー）またはスマートフォン（スマホ）の所有について、解析した。
11桁の番号を登録しているのは、全体の87.1%となっている。
なお、携帯電話を所有しているものの、情報通信機器として通話目的以外で使用しているか否かは明確ではない。



全体 (n=592)

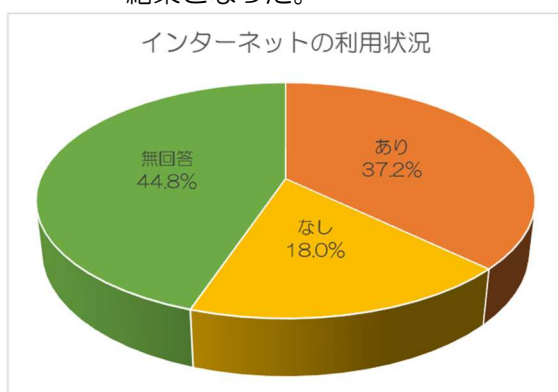
【総評】

- 主なIT機器の所有率、特にスマートフォンの所有については増加傾向がみられるが、一方で固定電話の代用としているケースが見受けられる。
- IT機器の所有率は増加していると考えられるが、ITツールの利用と結びついていると結論付けるには至らない。
- IT機器を所有していない会員について、公益性・平等性の面からはけして無視する事はできない値を示していると考えられる。
- ITを導入した事業展開において、インフラの整備と必要スキルの習得は重要な課題になるものと推察される。

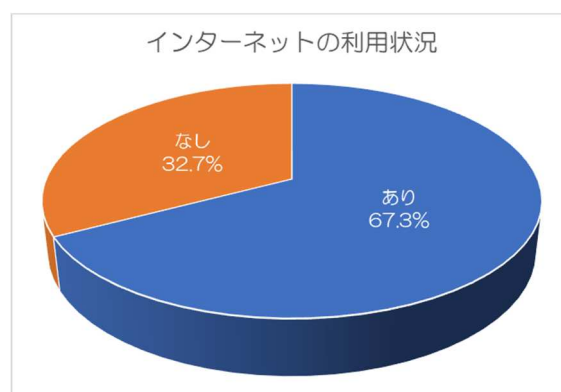
【主なITツールの利用状況】

- WWW（インターネット）

インターネットの利用は、全体では37.2%、回答者中では67.3%という結果となった。



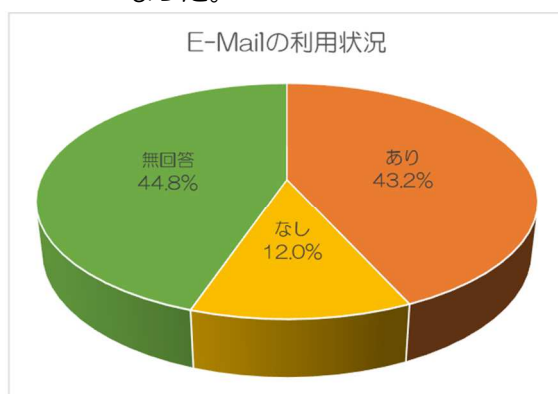
全体 (n=592)



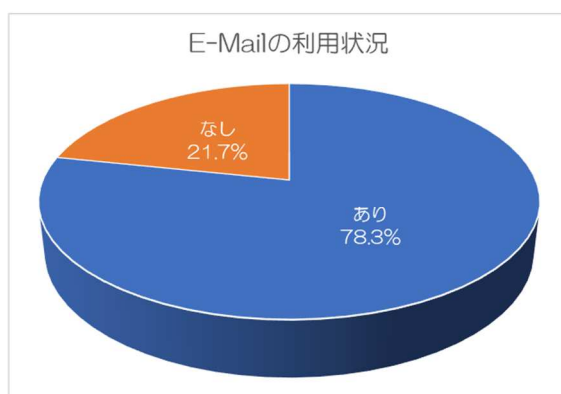
回答中 (n=327)

- E-Mail

E-Mailの利用は、全体では43.2%、回答者中では78.3%という結果となった。



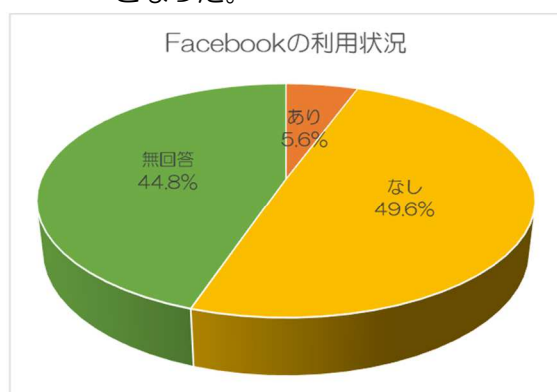
全体 (n=592)



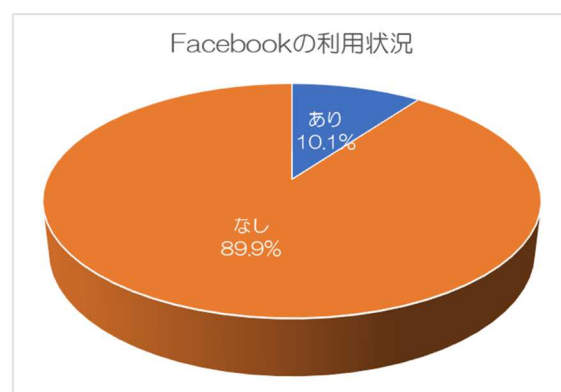
回答中 (n=327)

- Facebook

Facebookの利用は、全体では5.6%、回答者中では10.1%という結果となった。



全体 (n=592)



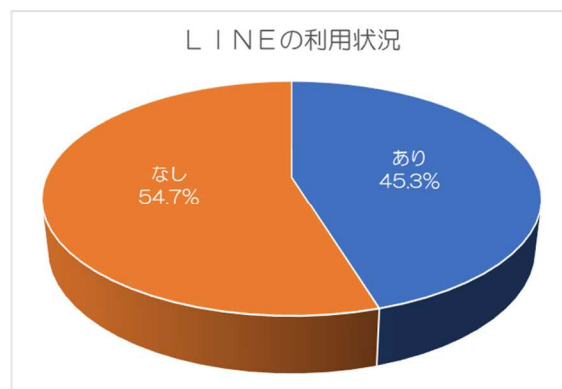
回答中 (n=327)

- LINE

LINEの利用は、全体では25.0%、回答者中では45.3%という結果となった。



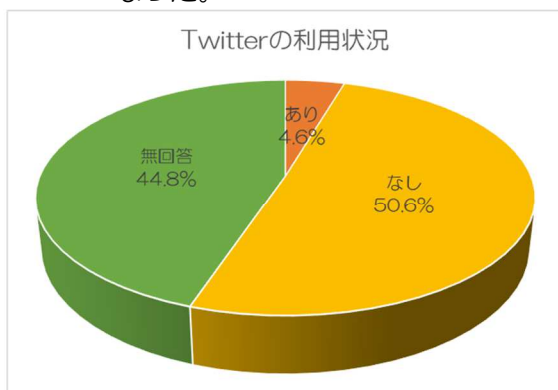
全体 (n=592)



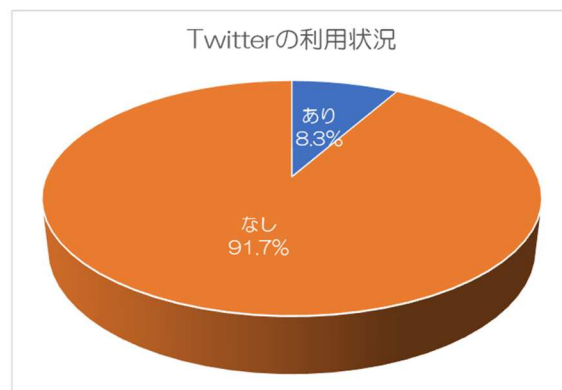
回答中 (n=327)

- Twitter

Twitterの利用は、全体では4.6%、回答者中では8.3%という結果となった。



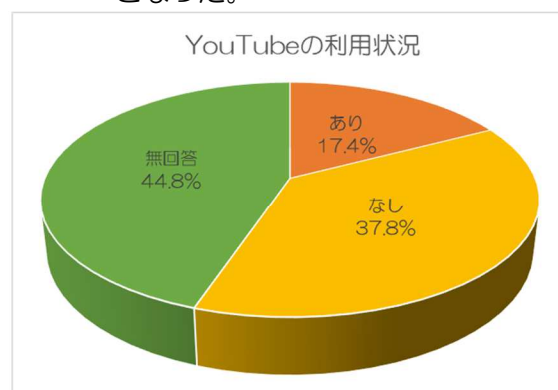
全体 (n=592)



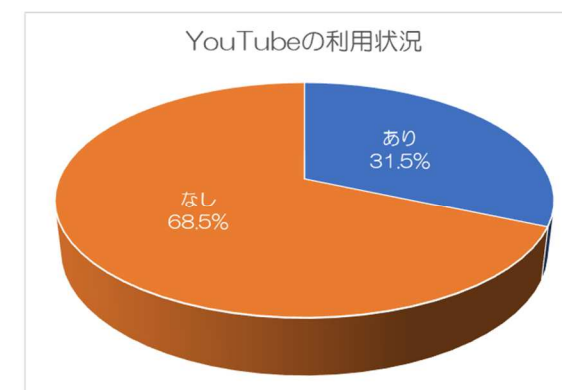
回答中 (n=327)

- YouTube

YouTubeの利用は、全体では17.4%、回答者中では31.5%という結果となった。



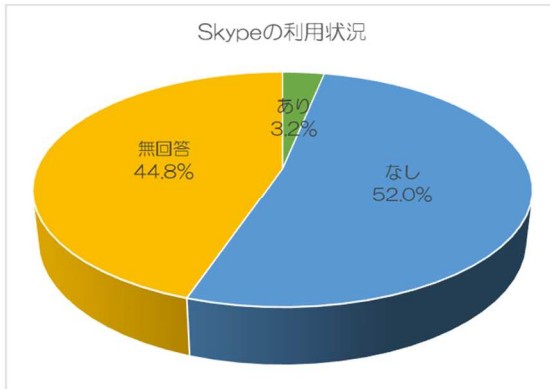
全体 (n=592)



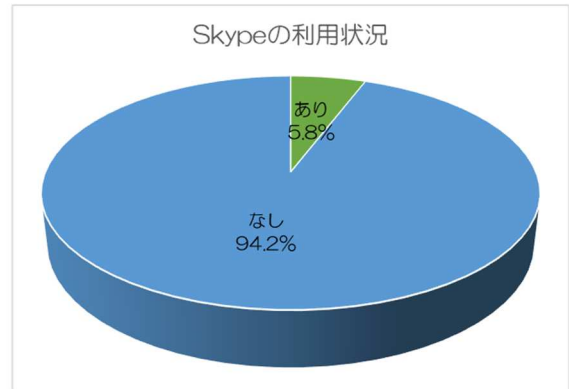
回答中 (n=327)

- Skype

Skypeの利用は、全体では3.2%、回答者中では5.8%という結果となった。



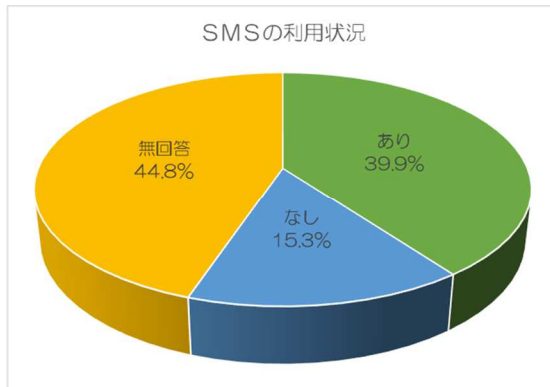
全体 (n=592)



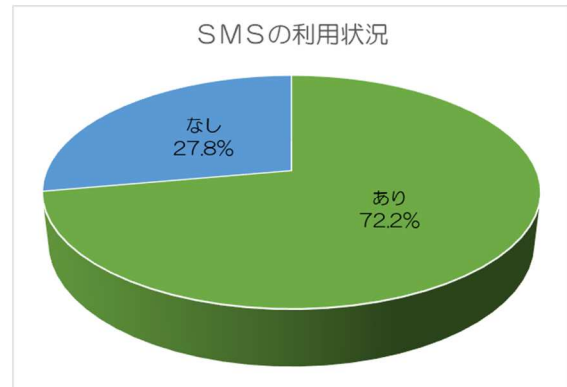
回答中 (n=327)

- SMS (ショートメッセージサービス)

SMSの利用は、全体では39.9%、回答者中では72.2%という結果となった。



全体 (n=592)



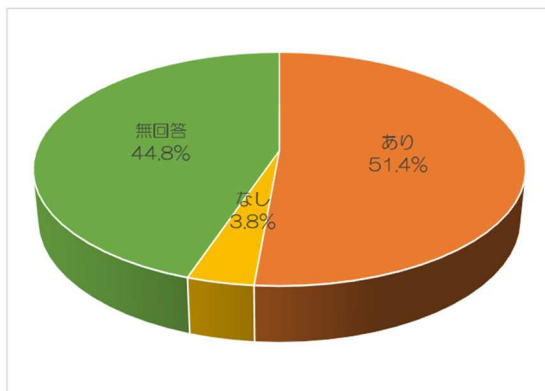
回答中 (n=327)

【総評】

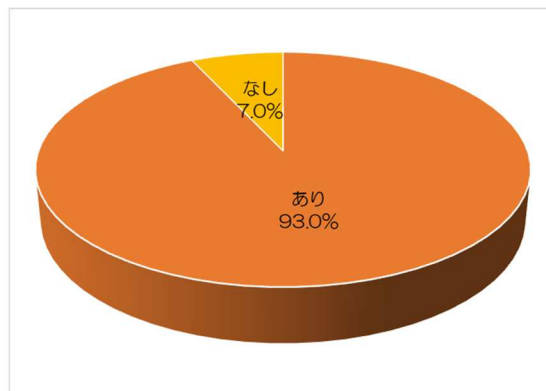
- ICTのコミュニケーションツール（特にソーシャルメディア）の利用において、相手が不特定多数に近づくほど、リアルタイム処理（情報の発信後、その情報を閲覧・取得するまでの時間差が少ないか、即時）に近づくほど、利用率が低くなる傾向がみられる。
- ICTのコミュニケーションツール（特にソーシャルメディア）によるコミュニケーションは強く望まれてはいないと推察される。
- 入力などの操作に即時性が必要になるものほど利用率が低い。
- オンライン通話サービス（Skype など）の利用は、電話で十分または相手が同様のサービスを導入していないなどの理由から必要とされていないと判断できる。
- ITツールは、情報の取得を目的とした利用が多く、情報の発信は消極的とみられる。
- デジタル化した手紙と捉えることのできるE-MailやSMSは、比較的利用されている。

【複合解析】

- 従来型の携帯電話またはスマートフォンの所有状況（両方所有を含む）
従来型の携帯電話またはスマートフォン、もしくはその両方を所有している会員の割合を抽出した。
携帯端末を所持している会員の回答率が良いことから、比較的、IT 関係に興味を持っている会員からの回答が多いことがうかがえる。



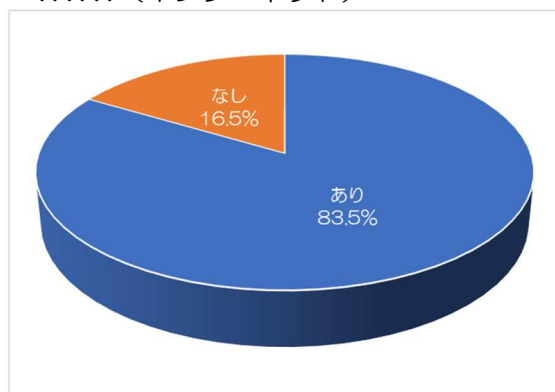
全体 (n=592)



回答中 (n=327)

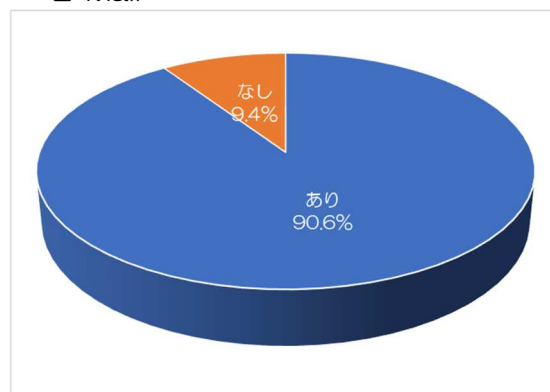
- スマートフォンを所有していると回答した会員の ICT 利用状況
スマートフォンを所有していると回答した会員について、ICT 利用状況を解析した。

WWW（インターネット）



(n=212)

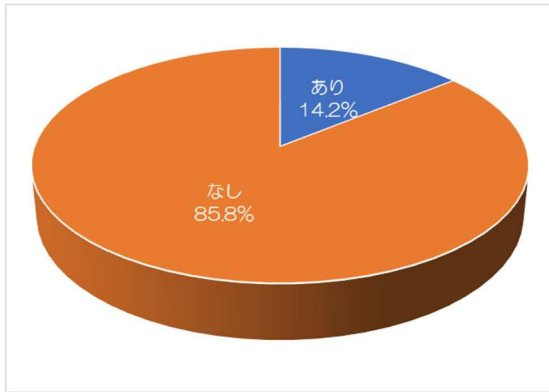
E-Mail



(n=212)

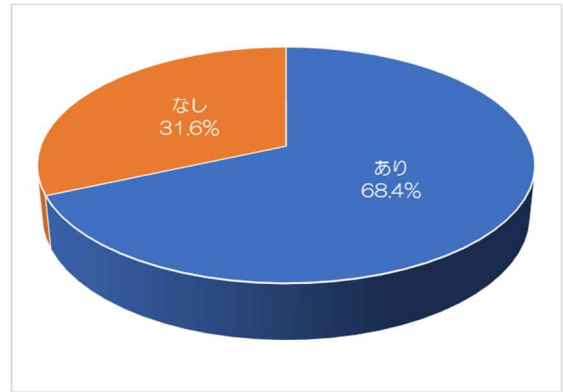
スマートフォンを所有していても、全員がインターネットや E-Mail を使用しているとは限らず、特にインターネットの利用率は低いといえる。

Facebook



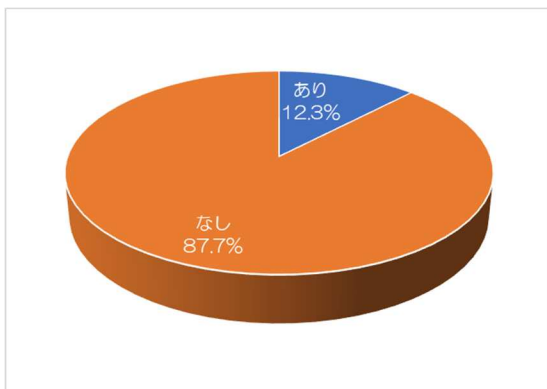
(n=212)

LINE



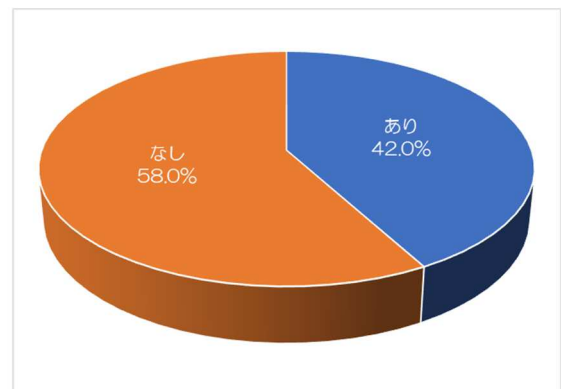
(n=212)

Twitter



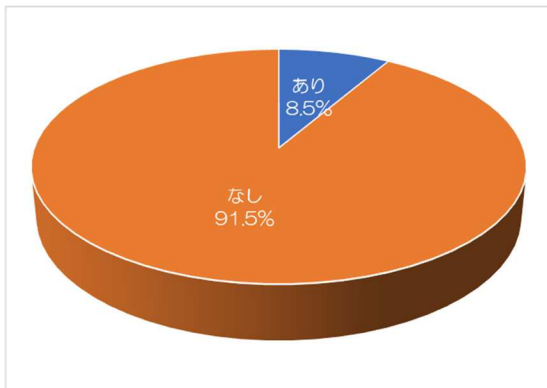
(n=212)

YouTube



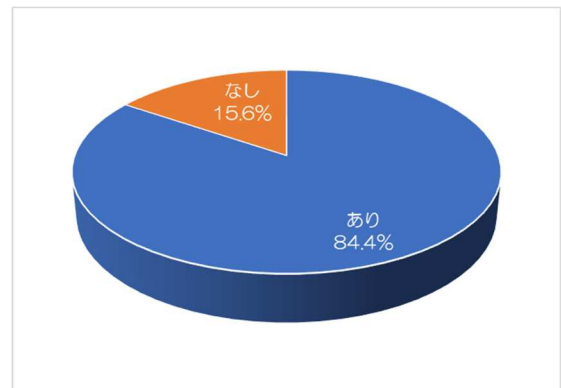
(n=212)

Skype



(n=212)

SMS (ショートメッセージサービス)



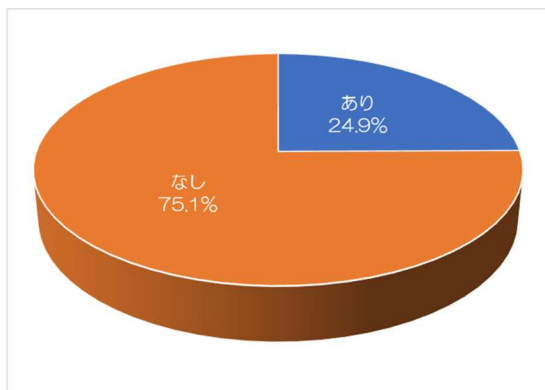
(n=212)

【総評】

- スマートフォンを所有していても、ICTのコミュニケーションツール（特にソーシャルメディア）によるコミュニケーションは強く望まれてはいないと推察される。
- LINEの利用率は70%近くに達しているが、情報の発信や交換よりも情報の取得を目的としている傾向が強く出ている。

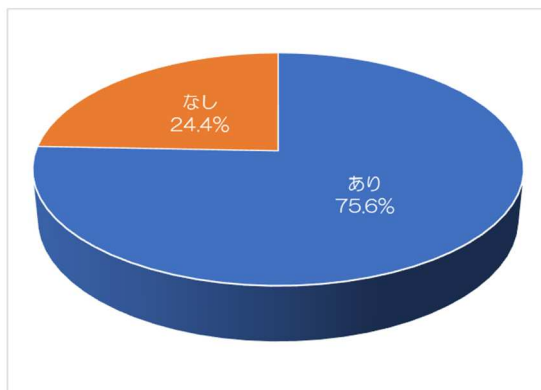
- PC（パソコン）を所有していると回答した会員のICT利用状況
 PC（パソコン）を所有していると回答した会員について、ICT利用状況を解析した。
 PC（パソコン）を所有している会員のスマートフォン所有率は比較的高い。

タブレット端末の所有



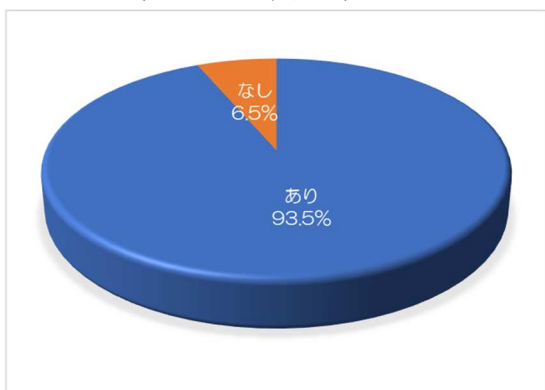
(n=201)

スマートフォンの所有



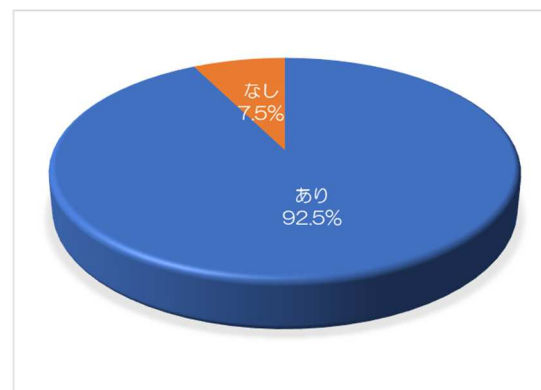
(n=201)

WWW（インターネット）



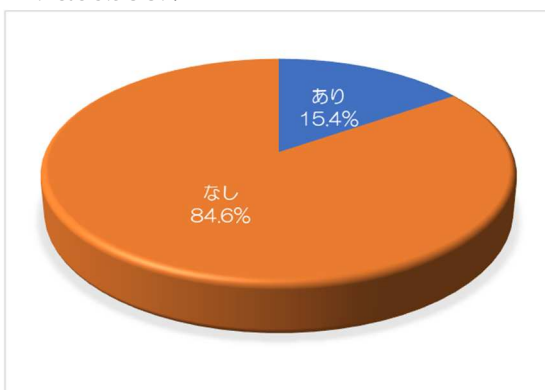
(n=201)

E-Mail



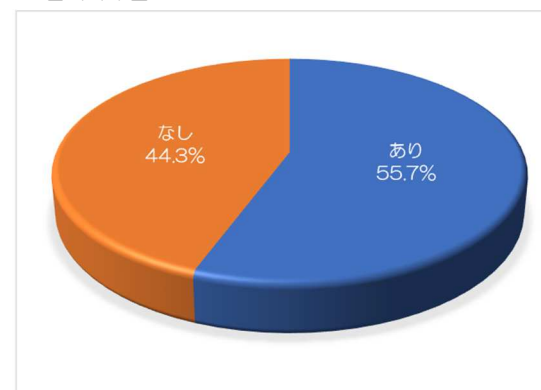
(n=201)

Facebook



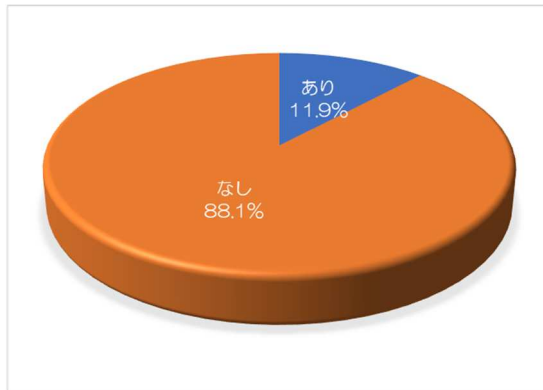
(n=201)

L I N E



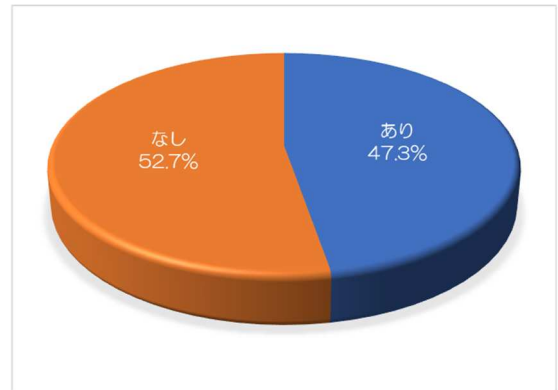
(n=201)

Twitter



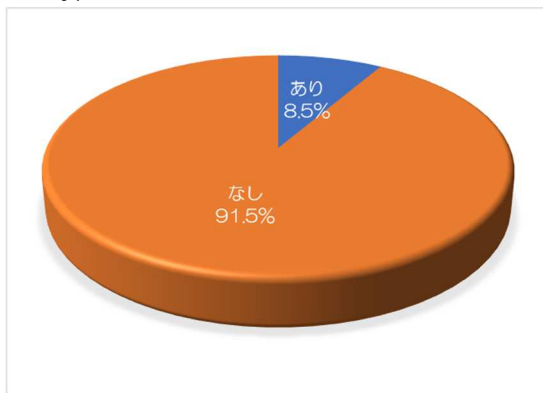
(n=201)

YouTube



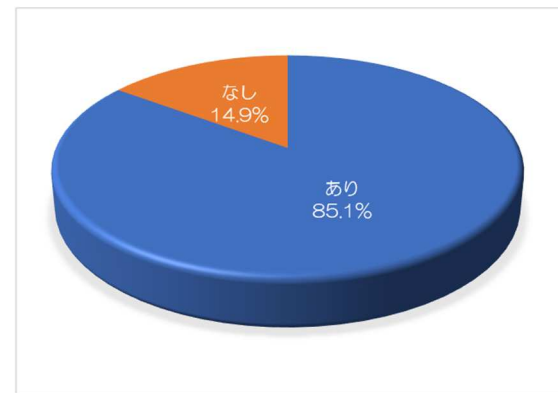
(n=201)

Skype



(n=201)

SMS (ショートメッセージサービス)



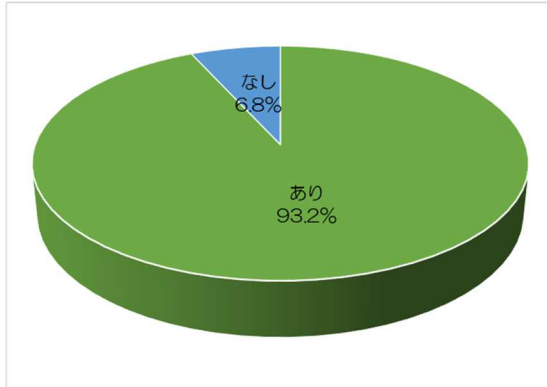
(n=201)

【総評】

- PC（パソコン）を所有している会員のIT利用率は高いといえる。
- スマートフォンを所有している会員と比較しても、IT利用率は高い傾向がある。
- YouTube の利用率が高いが、趣味などの情報取得を目的とした閲覧による利用が中心と推測される。
- 共通して情報の発信や交換よりも情報の取得を目的としている傾向が強く出ている。
- IT への興味は高い傾向にあるが、ICTのコミュニケーションツール（特にソーシャルメディア）によるコミュニケーションにおいて、双方向性が高くなりにつれ利用率が低下する傾向が強い。

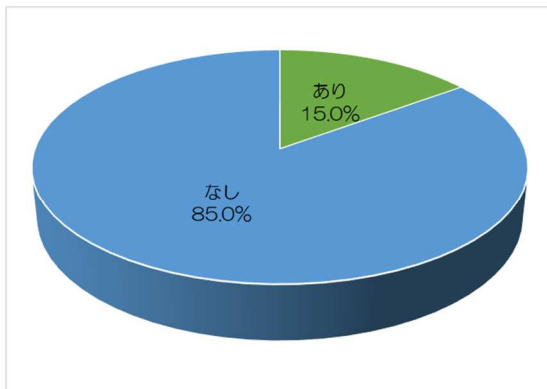
- インターネットを利用していると回答した会員のICT利用状況
インターネットを利用していると回答した会員について、ICT利用状況を解析した。

E-Mail



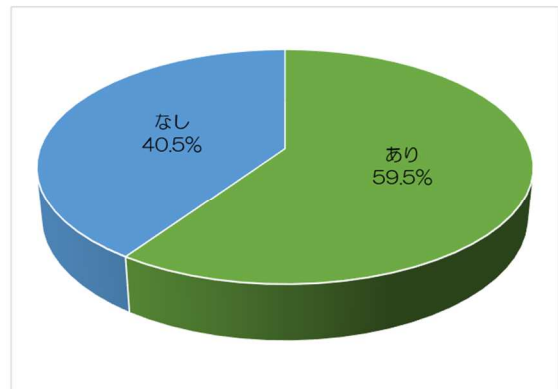
(n=220)

Facebook



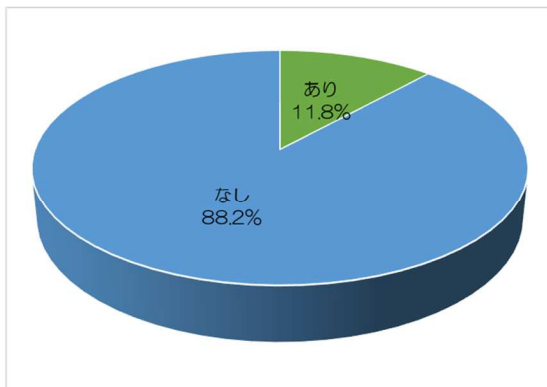
(n=220)

LINE



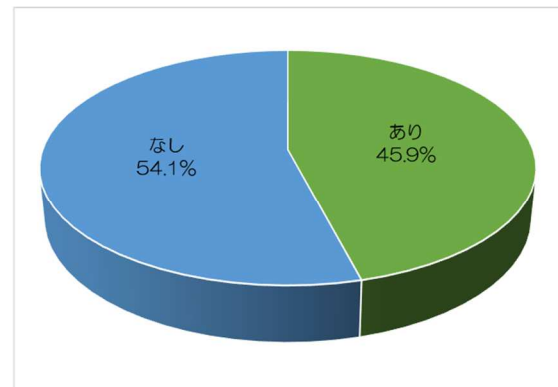
(n=220)

Twitter

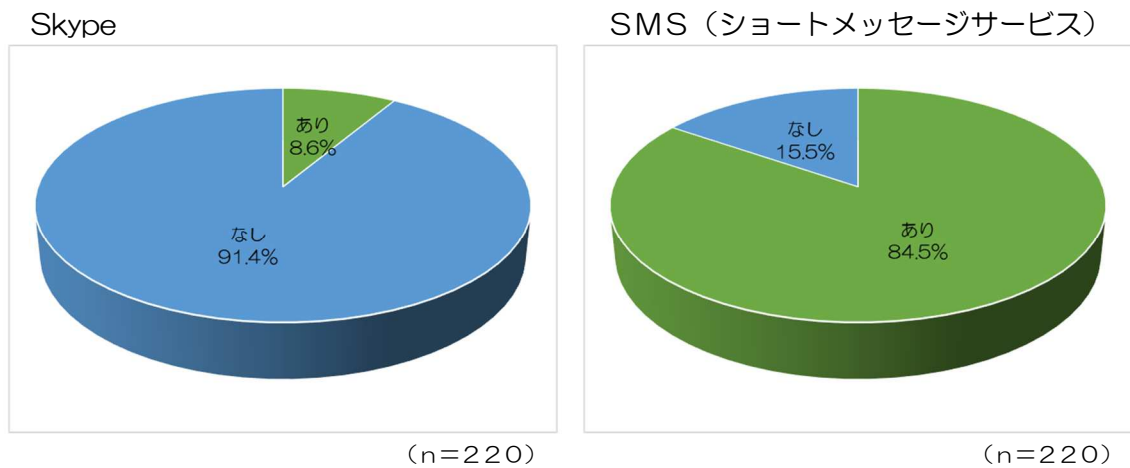


(n=220)

YouTube

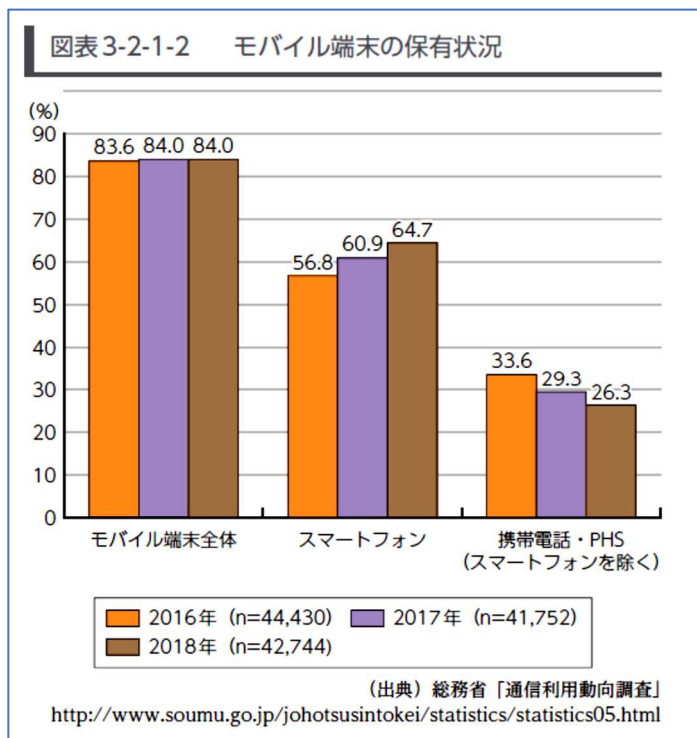
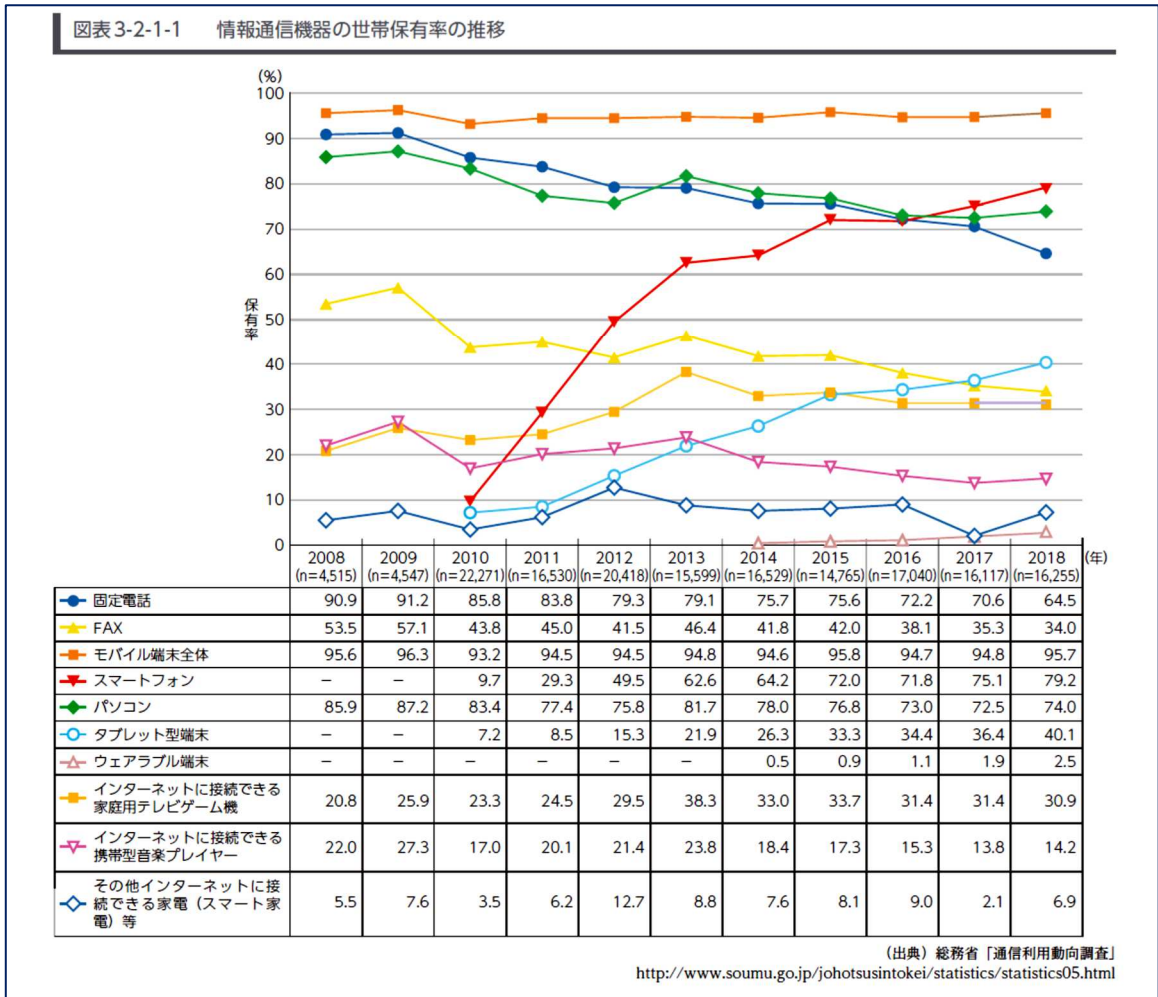


(n=220)

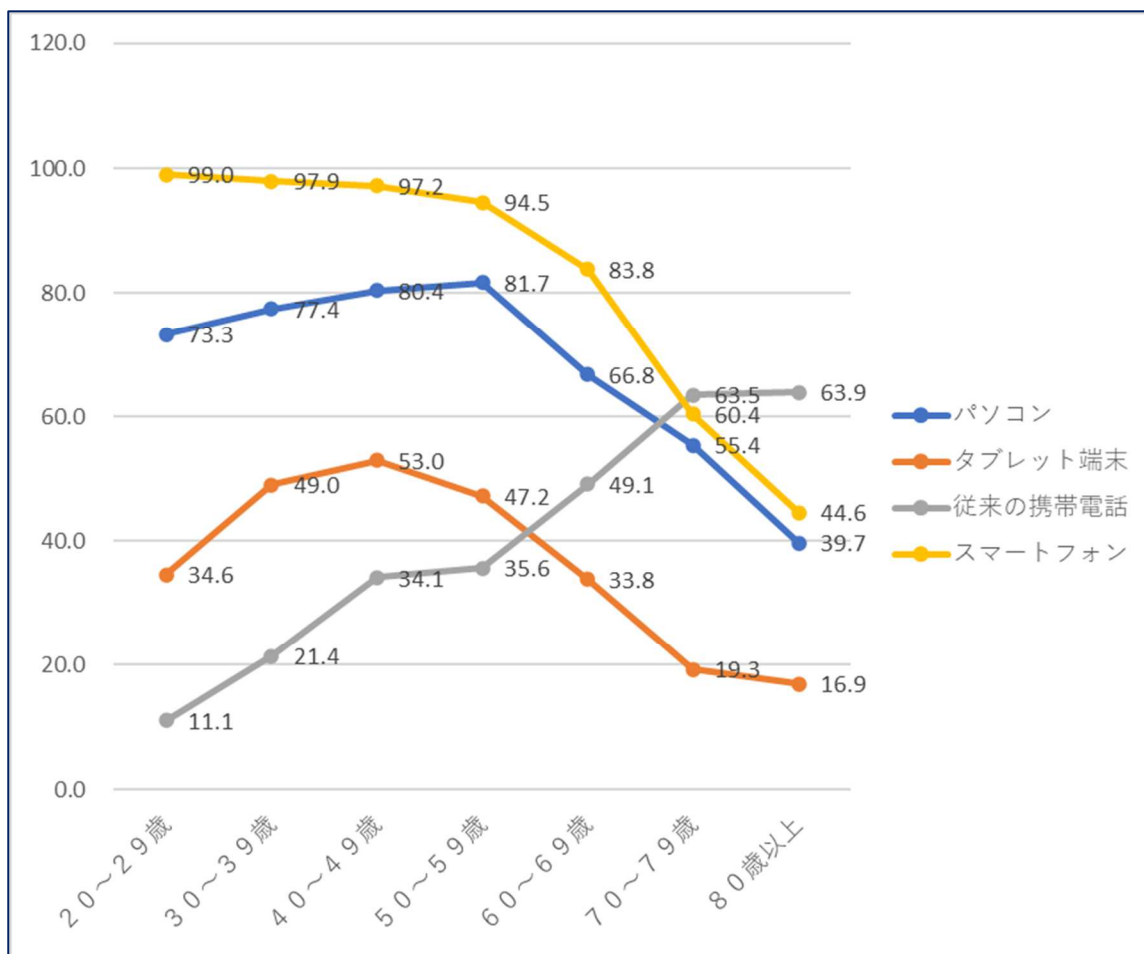


【総評】

- 情報の発信や交換よりも情報の取得を目的としている傾向が強く出ている。
- IT への興味は高い傾向にあるが、ICTのコミュニケーションツール（特にソーシャルメディア）によるコミュニケーションにおいて、双方向性が高くなりにつれ利用率が低下する傾向が強い。
- 時間の制約を受けずに、自身のタイミングでの利用であることが推測される。

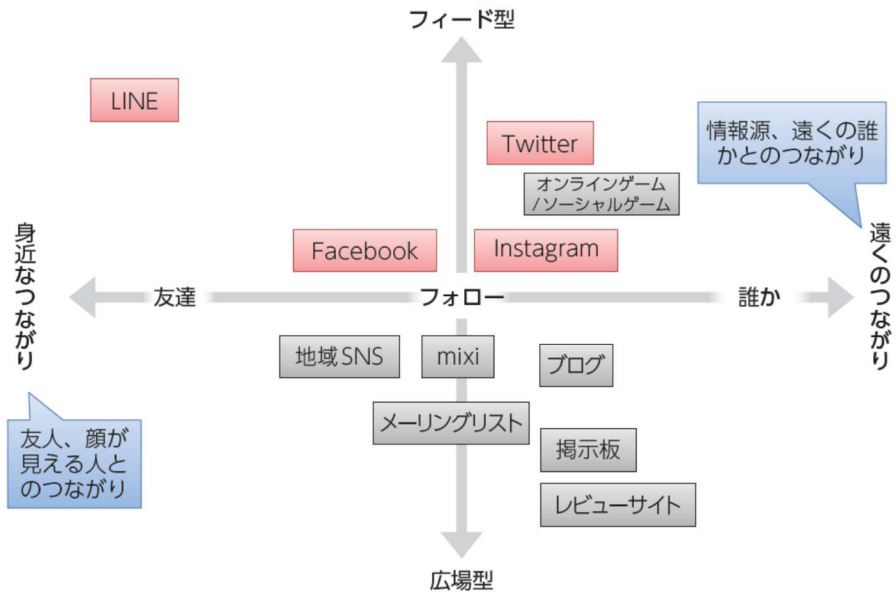


総務省による「令和元年通信利用動向調査」における、
「世帯主年齢別情報通信機器の保有状況（令和元年9月末）」



		パソコン	タブレット端末	従来の携帯電話	スマートフォン
世帯主年齢	20～29歳	73.3	34.6	11.1	99.0
世帯主年齢	30～39歳	77.4	49.0	21.4	97.9
世帯主年齢	40～49歳	80.4	53.0	34.1	97.2
世帯主年齢	50～59歳	81.7	47.2	35.6	94.5
世帯主年齢	60～69歳	66.8	33.8	49.1	83.8
世帯主年齢	70～79歳	55.4	19.3	63.5	60.4
世帯主年齢	80歳以上	39.7	16.9	63.9	44.6
世帯全体	[全体]	69.1	37.4	41.4	83.4

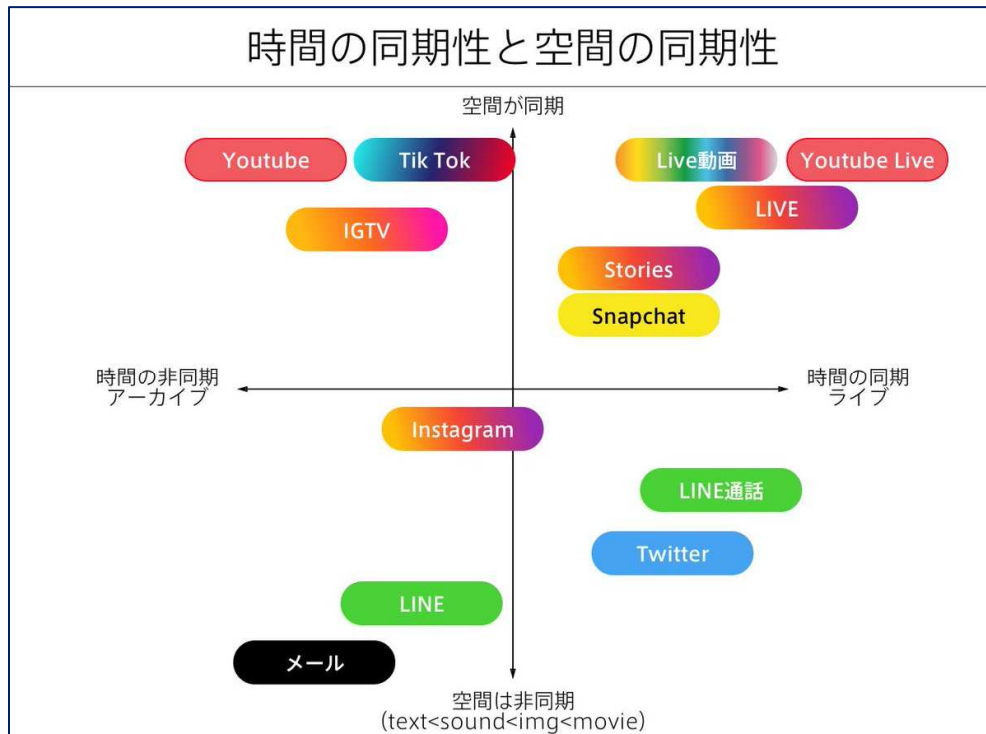
ソーシャルメディアの分類



※灰色の網掛けのメディアは10年前にも活用されていたソーシャルメディア
 赤色の網掛けのメディアはここ10年で我が国において普及が進んだソーシャルメディア

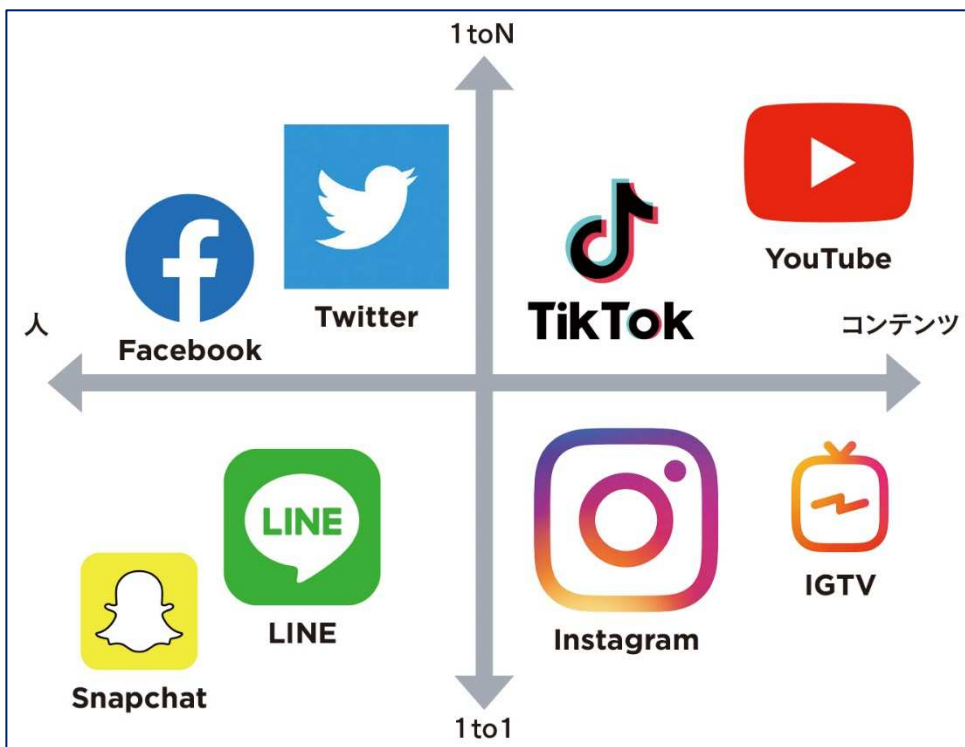
(出典) 総務省 「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」(2018)

SNS ポジショニングマップ



出典：Twitter 「taito oshima pã Twitter: “自分流 SNS ポジショニングマップをアップデート”
 (11.38 PM · 21. jun. 2018 · Twitter Web Client)

各SNS利用法マッピング



出典：天野 彬『SNS 変遷史～「いいね！」でつながる社会のゆくえ』（イースト・プレス）



出典：https://webtan.impress.co.jp/e/2019/10/04/34036

【レポート】デジタルマーケティングサミット 2019 Summer

「アナログ施策を全部やめたら大失敗！ デジタルとアナログを融合した BtoB マーケティングのポイント」

図：オフライン・オンライン研修のメリットとデメリット

		メリット	デメリット
オフライン	講師	<ul style="list-style-type: none"> ■ 対人コミュニケーションやロールプレイングなど、ワークの制約なく実施できる ■ 温度感が伝わりやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 参加者・会場・講師という3つの要素のスケジュール調整が難しい ■ 発言者が限られてしまう ■ 目の行き届く範囲に限界がある
	受講者	<ul style="list-style-type: none"> ■ 適度な緊張感があるため、学ぶ意識が強まる ■ 休憩時間に他者と会話がしやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 交通費や宿泊費の負担がある ■ 場所の移動が発生する ■ 座席の位置により参加しやすさが変わる
オンライン	講師	<ul style="list-style-type: none"> ■ オフラインの研修では発言に消極的なタイプの参加者からも意見を吸い上げやすい ■ 受講者の反応が見えやすい ■ リアルタイムに画面上で受講者の意見を拾うことができる 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 実施できるワークが限定される ■ 操作担当アシスタントをつけることが望ましい
	受講者	<ul style="list-style-type: none"> ■ 場所にとらわれずに参加できる ■ 交通宿泊コストの削減が見込める ■ 移動時間のロスがない ■ 他グループの意見を気にせずグループで発言できる 	<ul style="list-style-type: none"> ■ デバイスや安定したインターネット環境の確保が必要 ■ ネット回線が途切れるリスクがある ■ 小さな端末の場合、目が疲れやすい

※城戸内氏への取材内容をもとに編集部が作成

出典： <https://at-jinji.jp/blog/33776/> @人事ONLINE

「研修のプロに聞く Zoom を活用したオンライン研修のコツ」

- ・ 総務省「平成30年版 情報通信白書」
- ・ 総務省「令和元年版 情報通信白書」
- ・ 総務省「報道資料 令和元年通信利用動向調査の結果」
- ・ IPA 情報処理推進機構 <https://www.ipa.go.jp/index.html>

【用語の解説】

- IT

【Information Technology】の頭文字をとった単語。パソコンやスマートフォンなどの情報技術の総称を意味する。ITという単語はパソコン、インターネットを表すだけでなくセキュリティや情報処理なども含み広義的な意味で使われる。

- IT機器

ITを利用するための機器の総称。非常に多種に及ぶが、本書においては情報機器（情報を扱う機器）のうち、通信機能を有する情報通信機器を指す。

- パソコン

パーソナルコンピュータ【personal computer】の略。日本でのみ通用するといわれており、海外では「PC（ピーシー）」が一般的。個人用コンピュータを指す。タブレット端末やスマートフォンも「パソコン」といえる。また、「コンピュータ」とは「自動計算器」のこと。

- タブレット端末

コンピュータ製品の分類のひとつで、板状の筐体の片面が触れて操作できる液晶画面（タッチパネル）になっており、ほとんどの操作を画面に指を触れて行うタイプの製品のこと。これらの製品のうち、スマートフォンと共通のオペレーティングシステムやアプリケーションソフトを使用する製品を意味することが多く、パソコンと共通のオペレーティングシステムなどを用いる製品のことを「タブレットPC」と呼ぶ場合がある。

- ガラケー

従来型の携帯電話のことを指す、「ガラパゴスケータイ」の略。「ガラパゴス」とは、「ガラパゴス諸島」のこと。「ガラパゴス諸島」は、外部とは隔離されて独自に進化を遂げてきたといわれており、日本の携帯電話は、海外の携帯電話と比べると独自に進化した機能がたくさんあることからそう呼ばれた。「ワンセグ」や「お財布ケータイ」、「絵文字」なども日本独特のものといわれる。昔の日本の携帯電話が、海外と通信規格が違ったために起こってしまった進化ともいわれている。

- スマートフォン

従来型の携帯電話に比べ、パソコンに近い性質を持った情報通信機器。大きな画面でパソコン向けのWebサイトや動画の閲覧ができ、アプリケーションを追加することによって機能を自由に追加することができる。また、タッチパネルを使い、画面の拡大やスクロールなど、直感的な操作が可能。アプリケーションをダウンロードする際、ウイルスに感染する危険性があり、さらに、便利なサービスを利用できる反面、個人情報漏洩などにつながる危険性が高くなるため、情報セキュリティ対策は必須となる。

- インターネット

インターネット（Internet）を文字通り訳すと、「相互に接続された（inter）データ通信網（network）」ということになる。「データ通信網」とは、インターネット利用に際して契約するISP（インターネット・サービス・プロバイダー）事業者や、電話サービスを提供する事業者、ケーブルテレビ事業者などがそれぞれ保有するネットワークのこと。これらすべてが地球規模で相互接続された巨大なネットワークこそがインターネットの正体。「World Wide Web」（WWW）のことを指す場合もあるが、WWWとはインターネット上で提供されているハイパーテキストシステムのこと、Web、ウェブ、W3（ダブリュースリー）とも呼ばれる。情報提供を担う者はウェブサーバを公開し、一般利用者はウェブブラウザを介してウェブサーバにある情報を閲覧するようなシステムが基本。

- E-Mail（Email）

相手のメールアドレス向けに送る「E-mail」は、最もポピュラーなメールサービス。一般的なものは「キャリアメール」（移動体通信事業者が携帯電話端末向けに提供する電子メールサービスの総称）で、GmailやYahoo MailなどもE-mailに分類される。文字数に制限がなく、写真や動画などのマルチメディアデータを添付できることから「MMS（マルチメディアメッセージングサービス）」と呼ばれることもある。一般的に携帯電話で使うメールは「E-mail」のことを指しており、料金は各社の「パケット通信料（インターネット利用料）」に含まれる。

- Facebook

アメリカのオンライン・ソーシャルメディアおよびソーシャル・ネットワーキング・サービス。現実世界での知り合いとネット上でも交流できるサービス。実名で利用し、基本的には会ったことがある人とつながりを広げていく。自分の近況などを投稿して友達や知り合いと写真や動画などを共有することができる。シェアにより情報を拡散することもできるほか、友達や知り合いにDM（ダイレクトメッセージ）を送る、グループ機能でコミュニティを作るなど機能が豊富。

- LINE

スマートフォン、タブレット、パーソナルコンピュータで利用できるアプリケーションソフトウェア（コミュニケーションツール）。メール以上に素早く連絡を取ることができるとされ、通話が無料で行えるなど、便利な機能がたくさんある。利用者が相互にインストールしておけば、通信キャリアや端末を問わずに複数人のグループ通話を含む音声通話やチャット（コンピュータネットワーク上で、リアルタイムで複数の人が文字を入力して会話を交わすこと）が可能。通話サービスは、通常の音声電話と異なりパケット通信を利用するインターネット電話なので、パケット定額制サービスに加入していれば、通話料金を課金されることなく無制限に通話可能。チャットでは、相手がメッセージを読むと「既読」という表示が出るため、相手がメッセージを読んだかどうか一目で確認することができる。日本語、英語、韓国語、中国語などを翻訳する機能があり、海外の方ともコミュニケーションを取れる。画像や動画、音声メッセージ、位置情報の送信なども共有できるほか、無料ビデオ・音声通話、ニュースなど多彩なサービスが提供されている。

- Twitter

ソーシャル・ネットワーキング・サービスのひとつといわれているが、Twitter 社自身は「社会的な要素を備えたコミュニケーションネットワーク」(通信網)であると規定し、ソーシャル・ネットワーキング・サービスではないとしている。「ツイート」と呼ばれる半角280文字(日本語、中国語、韓国語は全角140文字)以内のテキストや画像、動画、URL を投稿できる。ツイートの内容は自分のプロフィールに投稿されると同時に自分のフォロワー(ツイートの読者になるということを「フォローする」といい、読者のことを「フォロワー」という)に送られ、Twitter 検索の検索対象になる。アカウントを承認し合うことでつながるSNSとは異なり、好みのツイートをしてくれるユーザーを一方向的にフォローすることも多いのが特徴といえる。趣味や興味でつながるため、まったく知らない人とも交流しやすいのは魅力のひとつといえる。

- YouTube

無料で利用できる動画共有サービス。個人が撮影・作成した面白い映像を投稿し、それらを共有して楽しむために作られたサービスだが、話題となっているニュースやドラマ、アニメ番組などがすぐに見られる場として紹介され、アクセスが急増した。テレビ番組や市販のビデオなどをそのまま投稿するという不正行為の温床ともなるため、テレビ局や映画会社等からは敵視されてきたが、現在は対策が整備されてきたこともあり、そうした企業から正式な番組の提供を受けるほか、プロモーションビデオやCMビデオを公開するなど、商業的に利用する動きも広まってきている。現在は、サービスを買収したGoogleによって運営されている。

- Skype

マイクロソフト社が提供するオンライン通話サービス。利用者同士であれば、無料でチャットや音声通話、ビデオ通話をすることができる。1対1だけではなく、グループでの通話も可能で、例えばテレワークなどの場面においても、お互いの顔を見ながらWEB会議を行うことができる。Word や Excel などのファイルを送信する機能や、パソコンの画面を共有する機能もあり、リアルタイムで資料を見せながら会議を進行することができる。最近では、テレワークを取り入れる企業が増えている背景から、WEB会議、WEBミーティング、オンライン会議の必要性が高まり、再び注目を集めている。パソコンだけではなく、スマートフォンやタブレットでも利用することができる。

- SMS (ショートメッセージサービス)

SMSとは「ショートメッセージサービス」の略で、お互いの「電話番号」でやりとりするメールサービス。DoCoMo やソフトバンクでは、そのまま「ショートメッセージサービス(ショートメール)」、auでは「Cメール」と呼ばれている。送れる文章は70文字まで(最も一般的な数字)、メールの件名は付けられない、写真や動画を送れないなどの制約はあるが、相手のメールアドレスが分からなくても、電話番号が分かればメッセージが送れるというメリットがある。また、各社のインターネット接続サービスに未加入でも使えるというメリットもある。利用料金は「通話料金」として請求される。

- SNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス)

【Social Networking Service】の略。登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービスのこと。友人同士や、同じ趣味を持つ者同士の集まり、近隣地域住民の集まりなど、ある程度閉ざされた世界にすることによって、密接な利用者間のコミュニケーションを可能にしている。最近では、会社や組織の広報としての利用も増えてきている。

- ICT

【Information and Communication Technology】の頭文字をとった単語。ITとほぼ同じ意味を持つが、ICTは情報技術だけではなく、その情報や技術を共有するための「コミュニケーション」の意味がより強調されている。

- IoT

【Internet of Things】の略称。「モノのインターネット」といわれる。センサーと通信機能を持つのが特徴。コンピュータなどの情報通信機器だけでなく、世の中に存在する様々な物体（モノ）に通信機能を持たせ、直接インターネットに接続する、または相互に通信することにより、自動認識や自動制御、遠隔計測などを行う。人の手を介さずに、モノがセンサーによって情報を感知して収集し、データとしてリアルタイムに送る。現在ではテレビやエアコン、冷蔵庫など身の回りのあらゆるものがインターネットとつながることで、遠隔からも認識や計測、制御をすることが可能になっている。

- コミュニケーションツール

意思や情報を伝達する際に利用されるツール（「道具」のこと。ITにおいては「ソフトウェア」や「アプリ」を指す場合が多い）のことを意味する。メールや電話が主流だったが、これら以外のコミュニケーションツールが使われはじめ、社内SNSやビジネスチャットツールが使われるようになってきている。電子メールとは違い、コミュニケーションを活性化するような機能を兼ね備えているのが特徴。チャット機能やグループチャット機能、通話機能、オンライン会議機能、通知機能、ファイル共有機能、タスク管理機能などを有する。

- リアルタイム処理 【Real-Time Operation】

リアルタイム処理とは、データの処理要求が発生したときに、即座に処理を実行して結果を返す方式。コンピュータが利用者の指示や状況の変化に呼応してすぐに処理を実行する。「即時」の意味合いはシステムの種類によって微妙に異なっており、業務システムなどではバッチ処理と対比して、処理要求を受けたら即座にシステムに投入する（開始が実時間の）方式をリアルタイム処理という。一方、組み込みシステムなどでは処理ごとに設定された制限時間を超過しないよう制御する（終了が実時間の）方式をリアルタイム処理と呼ぶ。

- インフラ【Infrastructure】

基盤、下部構造などの意味を持つ英単語。一般の外来語としては、道路や鉄道、上下水道、発電所・電力網、通信網、港湾、空港、灌漑・治水施設などの公共的・公益的な設備や施設、構造物などを指すことが多い。

ITの分野では、情報システムを稼働・運用するための土台となるコンピュータなどの機材や設備、それらを設置する施設、機器・施設間を結ぶ通信回線やネットワーク、ソフトウェア、データなどの総体を「ITインフラ」と呼び、これを単に「インフラ」という。

