

五十嵐ゆうこの米國小売業最新レポート

2022年5月20日

No Longer Just for The Young : 70% Of Seniors are now online

オンラインは若者のみならず高齢者の70%以上が既に活用している

若い世代の人々は、高齢者が自分達と同様に柔軟に素早くオンライン等のテクノロジーを使えないと勝手に想像している様子ですが、その考え方は誤っています。

WEB上で提供されるコンテンツを相互に閲覧できるシステム The World Wide Web の発明者ティム・バーナーズ氏もベビーブーマー世代です。

ベビーブーマー世代が最新のテクノロジーを受け入れ、使用することは、さほど驚くべき事ではありません。

米国に暮らす中高年以上の人々は、様々な理由でテクノロジーを受け入れ、特に近年の全国的なデータではかつてないほどデジタルへの接続が進んでいるのは明らかで、高齢者の約70%以上がインターネットに接続した経験があるとの統計が出ています。



ベビーブーマー世代にとって情報を得て、友人や家族と繋がり、ショッピングをし、旅行の計画を立てる際に宿泊設備や交通機関の予約を行う為にデバイスを活用する事は既に日常生活の一部となっており、例えば Medisafe、駐車場所、マインダー付きの Google マップ、HomeAway、Lumosity などのアプリはとても人気が高いです。

エイジングヘルスの専門家は、高齢者のテクノロジー利用について調査と研究を行い、テクノロジーのポジティブな面とネガティブな面の双方を検証し、最新のテクノロジーに対する高齢者の利用や導入に関わる挑戦を検証しています。

この研究で高齢化とそれに関わる健康問題が将来的にオンラインと密接に関連することを考慮しています。

高齢化社会の歩みは、人口動態とテクノロジーの大きな変化を浮き彫りにしています。

つまり、高齢化する多くの団塊の世代の幸福が、益々テクノロジーに依存するようになるとの見解です。

さほど遠くない未来に米国で高齢者を介護する人々の数が、それを必要とする人に追いつかないという予測があります。

2050 年までに介護リスクの高い 80 歳以上の要介護者に対する介護者の比率は約 3 対 1 に低下し、介護ニーズと介護提供者の間のミスマッチが明らかになると予測されています。

大統領諮問委員会の科学技術報告書において高齢化社会における支援の必要性は、ロボットやウェアラブル端末、そしてモノがインターネットに接続される IoT を網羅した『スマートホーム』、自律走行車、人工知能などのテクノロジーの導入に今後は依存していく詳細が記されています。

コストと利益、プライバシーとセキュリティ、ケアの公平性といった様々な課題が都会から遠く離れた地区や低所得者層の地域に住む人々にとって、どのような意味を持つのか、ソフトウェアやハイテク機器の開発者ですら十分な理解が出来ていないのも現状の課題です。

高齢者の為のテクノロジー採用に関する全米科学技術評議会の報告書で、次の 4 つからなる重要な課題を認めつつもそれらの諸問題への対処を試みています。



① 技術的なメリットと比較した場合のコスト要因

高齢化と共に扱いにくくなる画面やキーボードの大きさといったフォームファクターに対する懸念に加え、多くの高齢者はスマートフォン利用に支払うコストに見合うだけの付加価値を見いだせていない様子です。

ヘッドセットや毎日充電が必要な 800 ドルのスマートフォンよりも低価格で明るく大きなディスプレイや丈夫な構造、長時間のバッテリー駆動など、優れたフォームファクターを持つフリップフォン(画面ごと折りたためるスマートフォン)の方を好むことが多いようです。

② モバイルアプリはアップデートと操作の再学習が必要

機能を追加するだけでなく、バグを修正したり、セキュリティホールを塞いだりするためにアプリのベンダーは頻繁に製品を更新します。

その更新の際、65 歳以上の高齢者の約 50%、50～64 歳の 40%が、新しいテクノロジー機器の学習や使用において誰かのサポートが必要だと感じているのに対して 18～29 歳は約 20%未満にとどまっています。

③ セキュリティとプライバシーの脅威がテクノロジーへの恐怖を煽る

シニア世代は、新しいテクノロジーによってプライバシーが乱される可能性や個人的・経済的な安全が侵害される可能性について非常に懸念しています

④ 年齢、教育レベル、経済性が、導入の主なドライバーとなる

人口動態に関係なくインターネット利用やテクノロジーの導入は高齢者の経済的・教育的な見識によって大きく左右されます。

比較的裕福で見た目も若く、高い教育を受けている高齢者に偏って新しい技術を進んで導入する傾向にあります。

しかしこれら4つの課題にもかかわらず、インターネットを利用する米国の高齢者はテクノロジーを肯定的にとらえているようで、デジタル技術や音声認識技術を日常生活に取り入れる傾向はますます強まっているようです。

ピューリサーチ社『Tech Adoption Among Older Adults』によれば、65歳以上の成人58%がテクノロジーは社会に良い影響を与えていると回答し、約3/4の人々が日常的にインターネットを利用し、10人に1人はほぼ常にインターネットに繋がっていると答えています。

高齢者の中には技術に精通している人もいますが、多くの人は加齢に伴う身体的・認知的な問題にも直面しており、それが増大するデジタル社会で便利に活用する為の障壁となっている可能性があります。

例えば視覚の明瞭度が低下するとスマートフォンの画面上の小さなフォントを読むことが難しくなります。

また加齢に伴い色覚が衰えるので色の識別が難しくなったり、色と色のコントラストが強くなったりすることもあります。

スマートフォンやスマートウォッチのインターフェイスが、ある機能から別の機能へ移行するガイドとして色の変化を取り入れた使用方法のケースでは、高齢者が度々困難に直面する可能性は無視できないでしょう。

そこでまだ一般化されておりませんが、現在は多くのソフトウェア開発者がテクノロジーの再学習を行う為に、高齢者の身体的・精神的特性を考慮したトレーニングやヒントが得られるようなプロセスを導入する動きになってきています。



社会のデジタル化がグローバルに進む中、高齢者の方々への普及と利用の拡大は必須事項となっています。

米国高齢者の EC 利用については以前にもレポート 55 で記載した通り、オンライン・セミナーでも幾度かご紹介させて頂き反響を頂いております。

そこで繰り返し伝えてきている事は、高齢者の方々がオンラインを利用して買い物を行う際の最初の『壁』は最初の注文へのきっかけで、そこで理解をしてスムーズな経験が出来れば繰り返して使用してくれると言う事です。

加齢による運転や重い荷物を運搬する行為自体が負担になる訳で、感染症が流行しているから非接触を利用する、収束したから実店舗が良い等に関係なく、高齢者は利用を続けてくれる可能性は高く、統計では若い人々より 25%以上高いリピーター率を維持しています。

小売りやサービス業が、高齢者に向けて更なる EC 活用の機会を広げる試みを行うことは必ず大きな差別化となります。