

■前書き

CIAJ 画像情報ファクシミリ委員会では、ファクスのご利用に関して、日本国内では、2020 年度から 3 年間アンケートを取ってきました。

2022 年度は海外市場に目を向け、米国を対象にアンケートを実施しました。その結果を皆様に共有いたします。

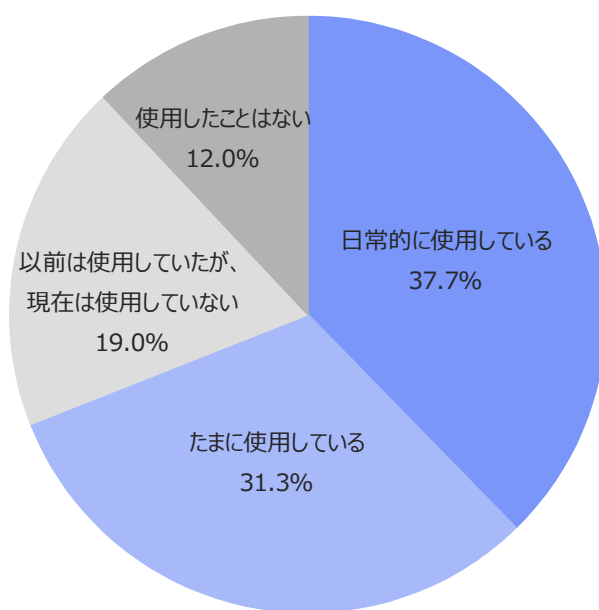
アンケート：米国の 20~69 歳の男女有職者約 1,900 人に対し複数回答を含む形式で実施。

2023 年 2 月実施。

■約 7 割の方がファクスを利用しています

文書や画像を送受信する業務においてファクス利用されている方は、69.0%でした。この 69.0%の方の全てが、固定電話のファクシミリ通信を使用しているものか否かは不明ですが、次ページの『ファクスの回線のつなぎ方は…』の結果を参考した考察が必要です。

「あなたはお仕事で文書や画像を送ったり受けたりするためにファクス（ファクシミリ）を使用していますか」に対する回答



(n=1,880)

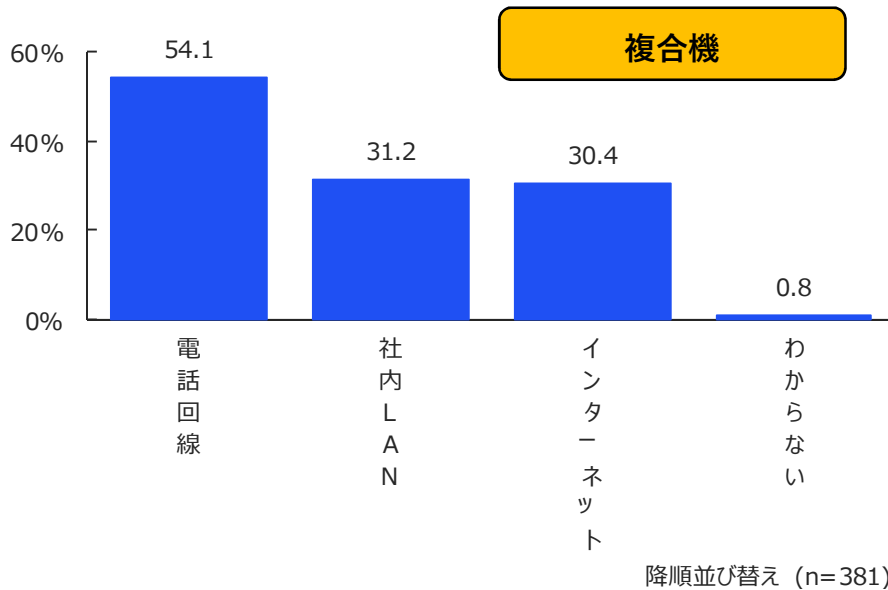
■ファクスの回線のつなぎ方は…

業務で、複合機／ファクス専用機（ビジネス機）を使用している方に、接続している回線のつなぎ方を聞いてみました。

電話回線は、約半数となり、社内 LAN、インターネットのネットワーク利用が多く、音声ファクスの利用ではなく、インターネットファクスや、スキャン To メール等を利用されている事がうかがえます。

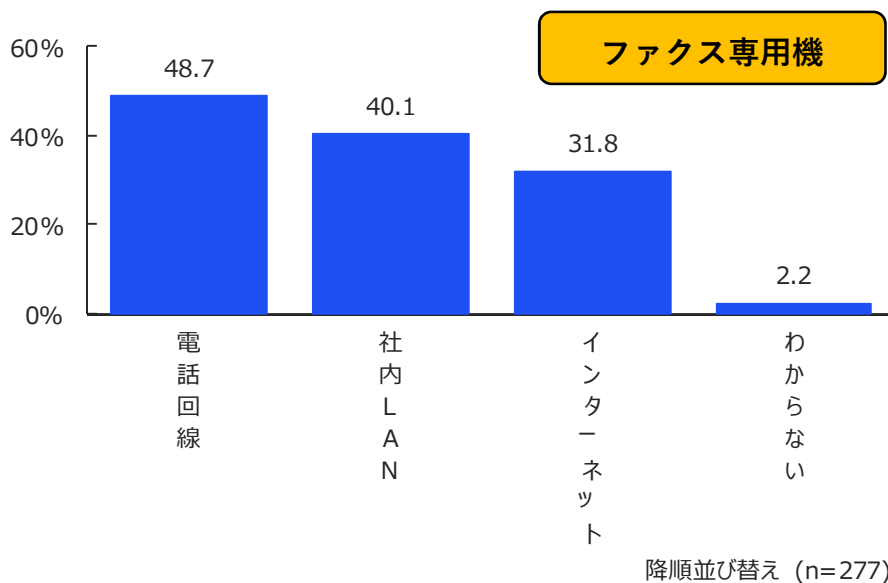
複合機を使用していると答えられた方へ

「あなたがお仕事でご使用になっているファクスの回線のつなぎ方を教えてください。」の回答（複数回答可）



ファクス専用機（ビジネス機）を使用していると答えられた方へ

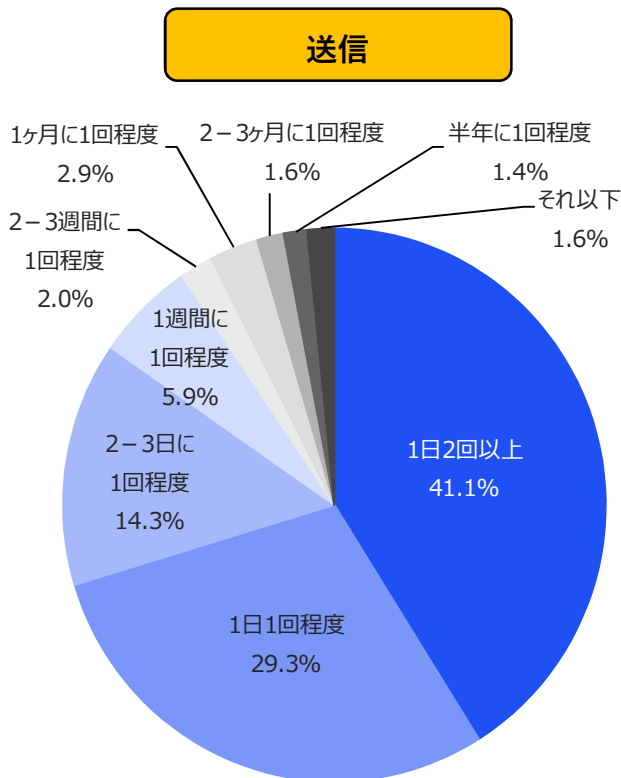
「あなたがお仕事でご使用になっているファクスの回線のつなぎ方を教えてください。」の回答（複数回答可）



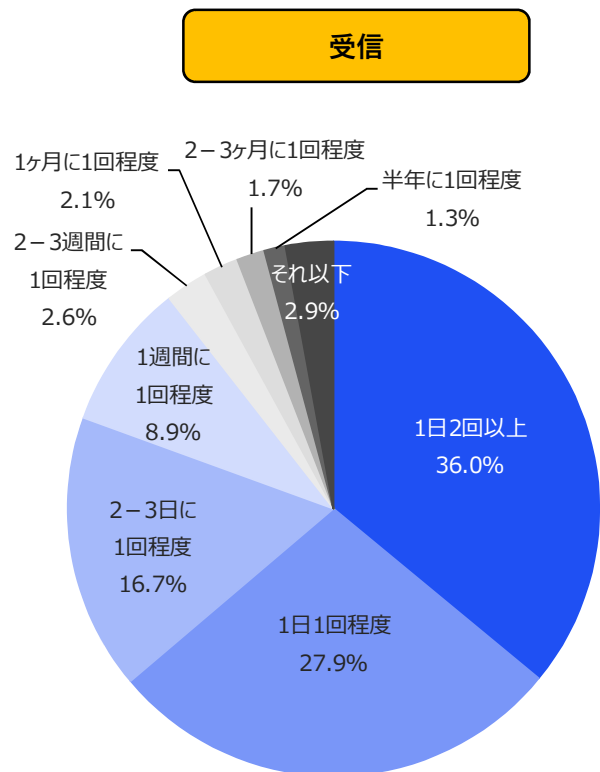
■ファクスの使用頻度は…

1回/日以上の使用は、送受信共に6割以上となり、1回/週以上に広げると、約9割となりました。
業務でファクスを使用している方は、日常적으로ご利用されている事がうかがえる結果となりました。

「あなたのお仕事でのファクスの使用頻度はどれくらいですか？」の回答



(n=700)

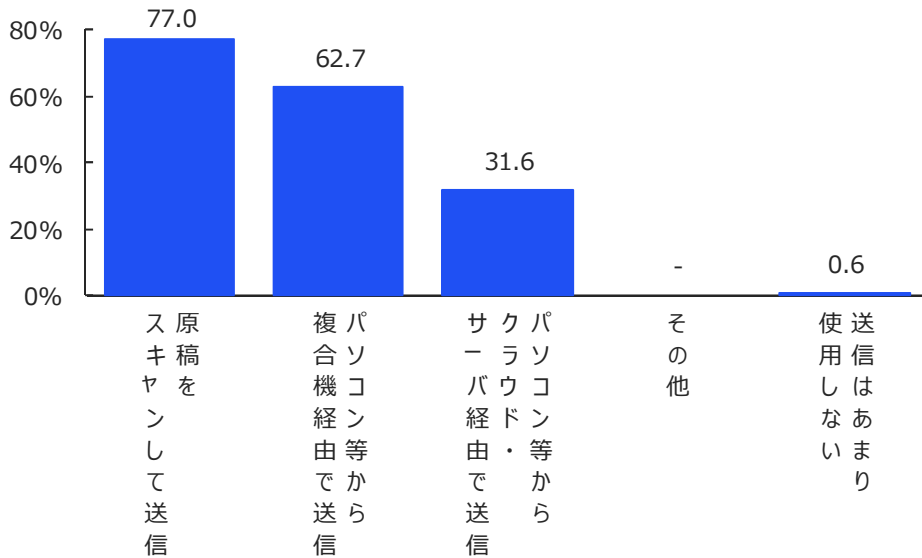


(n=700)

■ファクスの送信方法は…

「原稿をスキャン…」が8割近くを占め、手書き文書やプリント文書の送信が多い事がうかがえる結果となりました。まだまだ業務において紙を利用していることがわかります。

「あなたのお仕事ではファクスはどのように送信していますか？」の回答（複数回答可）

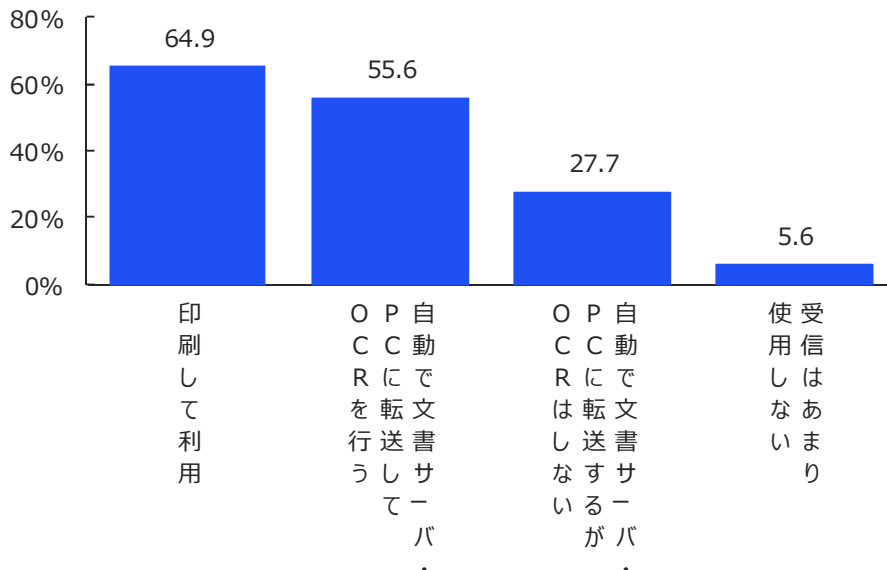


降順並び替え (n=700)

■ファクス受信原稿の利用方法は…

「印刷して…」の利用が1番多いですが、文書サーバへの利用も多い結果となりました。OCR処理を行い電子文書として利用するようなワークフローがあることがうかがえます。

「あなたのお仕事でのファクスの受信原稿はどのように利用していますか？」の回答（複数回答可）



降順並び替え (n=700)

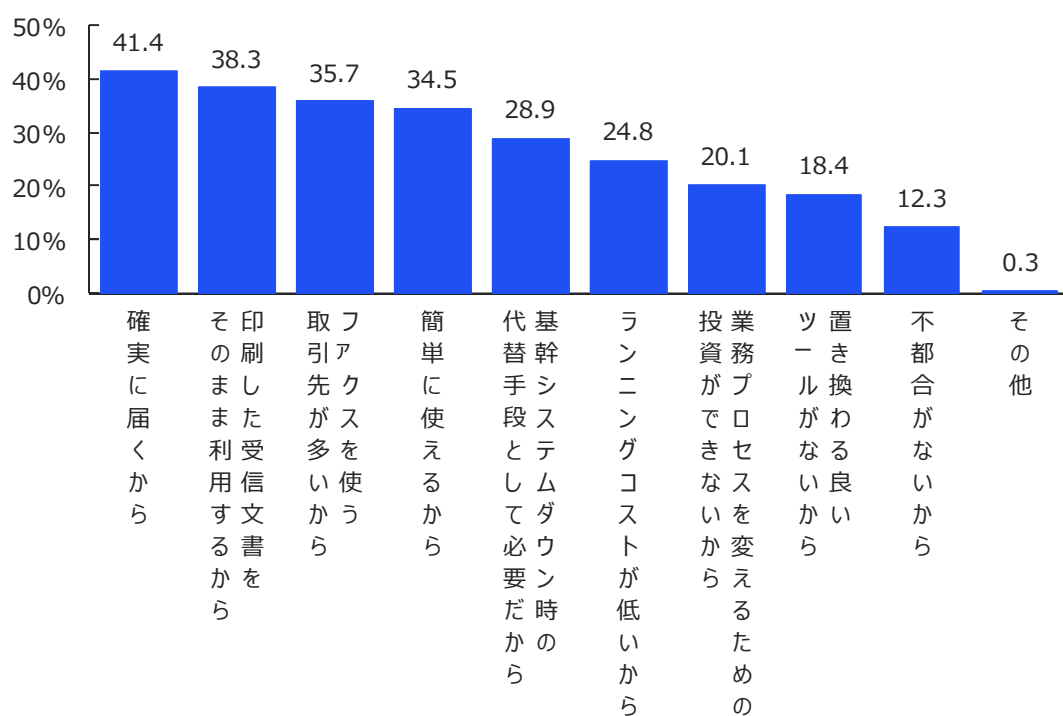
■ファクスを使い続ける理由は…

「確実に…」が1番となり、「文書をそのまま…」 「簡単に…」のような機能的、操作的なお手軽さよりも、確実性という項目が評価され重要視されている事がうかがえます。

ファクスの特性や利点を十分に理解しているから、利用を続けている理由だと思われます。

ファクス利用者で、事務機器の導入関与者へ

「あなたがお仕事でファクスを使い続ける理由は何ですか？」の回答（複数回答可）



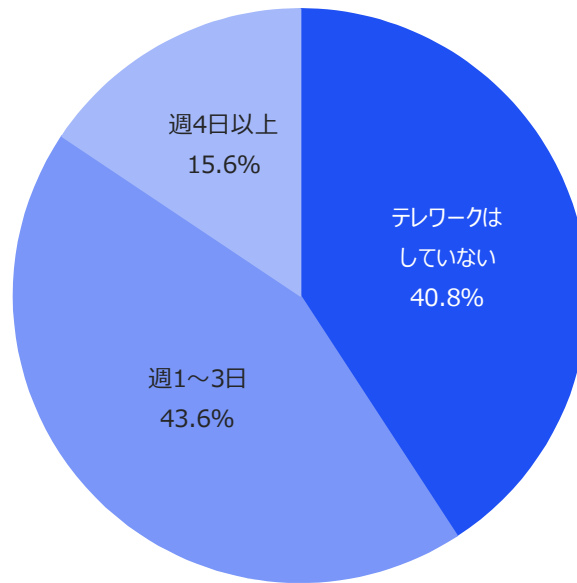
降順並び替え (n=577)

■テレワークの頻度は…

テレワーク実施率は、59.2%となり、日本よりも、多い結果となりました。

参考資料：国土交通省 (https://www.mlit.go.jp/report/press/toshi03_hh_000085.html)

「あなたは週に何日程度テレワークを行っていますか。」の回答



(n=1,000)

ファクス利用頻度別		n=	テレワークあり・計 (%)			テレワークあり・計 (%)
			テレワークはしていない	週1～3日	週4日以上	
ファクス利用頻度別	日常的に使用している	434	27.9	56.9	15.2	72.1
	たまに使用している	266	47.0	42.1	10.9	53.0
	以前は使用していたが、現在は使用していない	300	54.0	25.7	20.3	46.0

■ファクシミリ利用状況アンケートを終えて

今回、日本国内のアンケート実施から、海外（米国）へ視点を変えて利用調査アンケートを実施致しました。米国を選択した理由は、国別で多くのファクス機を購入している国であることから、利用方法や用途などを調査することにしました。

米国では、まだ7割の方がファクスを業務で使用していて、原稿をスキャンしたり、印刷して利用したりと紙ベースでのワークフローとなっていることがわかりました。受信時は、OCRを行いサーバ転送の利用も進んでいる事がわかりました。しかもファクスを使用する理由が「確実に相手に届く」という点が重要視されているということもわかりました。

日本とは少し傾向が異なる結果となり、画像情報ファクシミリ委員会では他の国についても調査アンケートの実施を行う予定です。

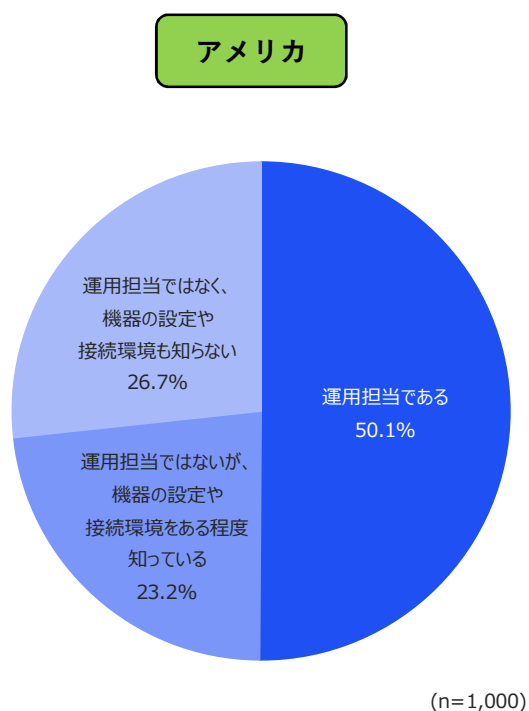
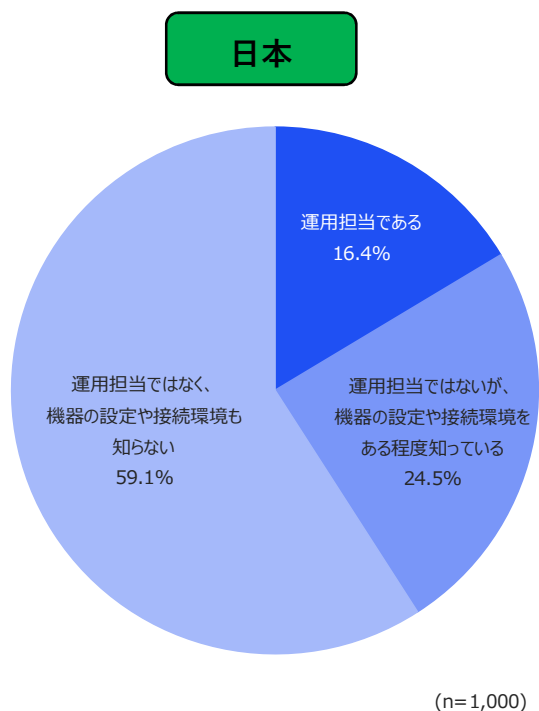
■■参考比較■■

■日本国内の利用調査との比較

2023年8月23日にホームページで報告した日本国内の調査と、今回の米国の調査は、調査ポイントが異なっており質問内容が異なります。また、3年連続で傾向を把握している日本国内の調査と、初の米国の調査では比較は単純ではないが、類似の質問項目について比較をしてみました。

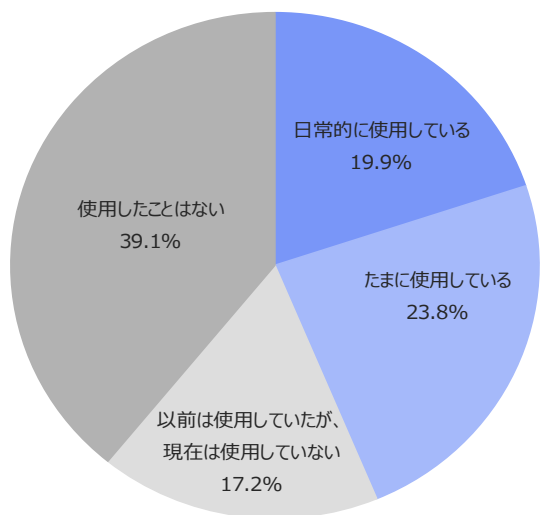
■調査の前提

アンケート結果から、運用担当ではなく、機器/環境を知らない人の割合が、「59.1%」:「26.7%」と2倍を超える差となり、この差がアンケートの回答結果に影響されている可能性があります。



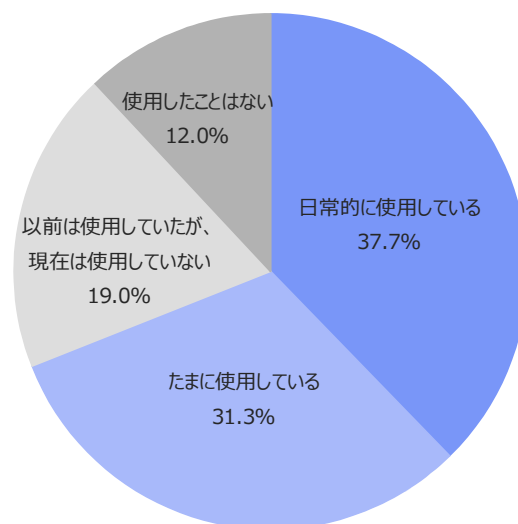
■ファクス使用有無

日本



(n=4,743)

アメリカ



(n=1,880)

結果は、「43.7%」：「69.0%」となり、米国の使用は、日本の約 1.6 倍となった。

米国の調査結果の通り、回線のつなぎ方の調査結果により、音声系のファクスではないものも含まれている可能性があるものの、ファクス（送受信業務）の利用が多いという結果になった。

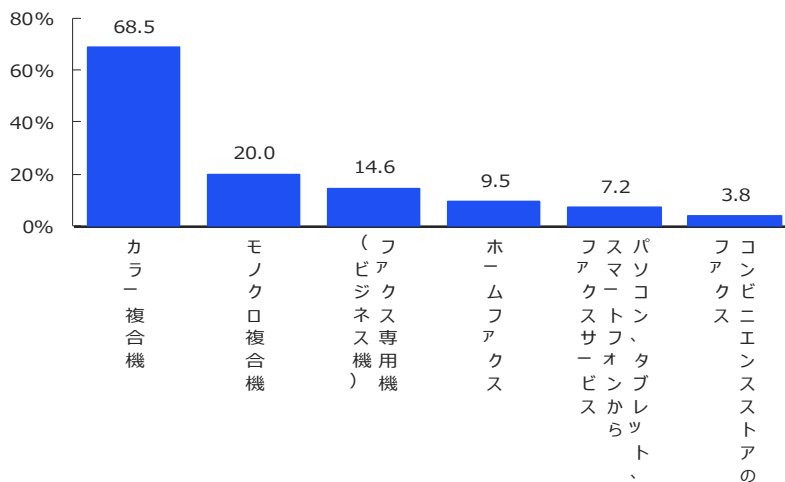
ファクス機の購入が多い国という事でアンケート対象国とした米国であるが、購入が多いという事が反映された結果となった。

■ 使用しているファクスの種類

選択肢が異なっているため、単純比較は出来ないが、米国では、「ファクス専用機（ビジネス機）」、「パソコン等から…」が、日本に比べて2倍以上の結果となった。

「ファクス専用機」は、単に専用で使用しているだけの可能性もあるが、「パソコン等から…」を利用する割合に関しては、3倍を超え多く利用されている事が分かる。これは、ネットワーク経由でクラウドのサービスやファクスサーバーなどの利用が想定される。

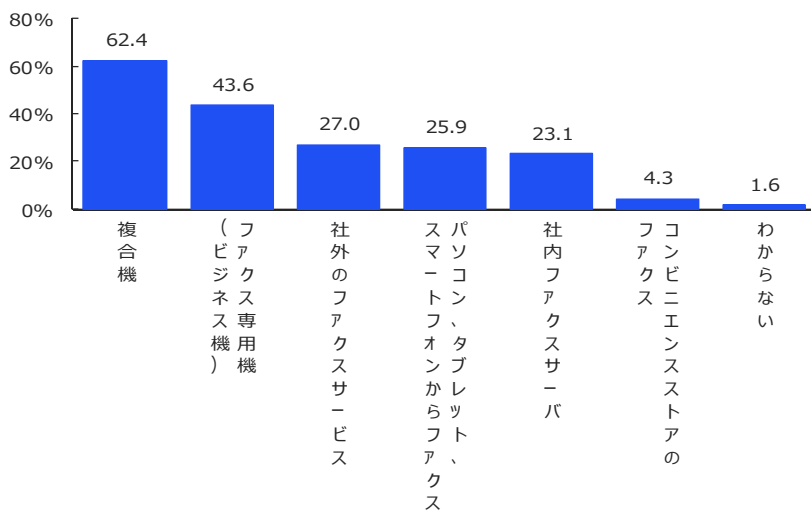
日本



アメリカ

※降順並び替え

(n=1,000)



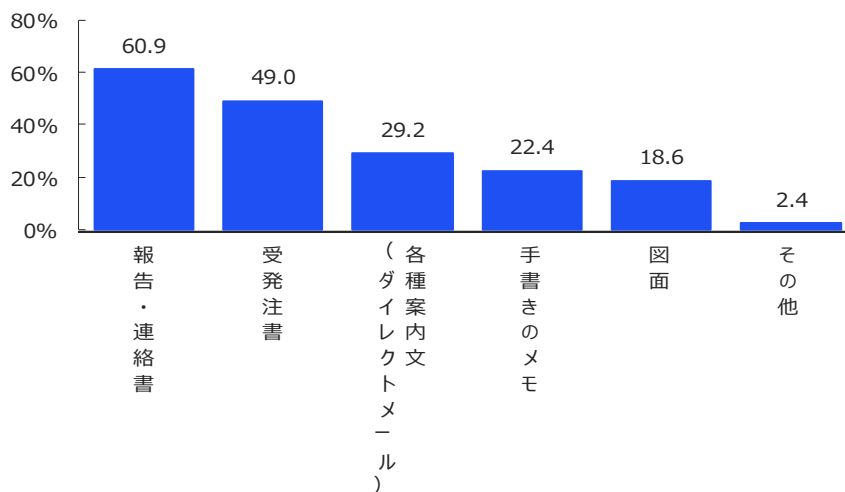
降順並び替え (n=700)

■ファクスで送受信している原稿

「報告・連絡書」、「受発注書」に関しては、特に変わらないが、「各種案内文」の利用に関しては、1.4 倍となった。

米国では、「手書きのメモ」の割合も、日本の 1.4 倍となっており、手書きの物は、データ化（パソコンで文書化等）せずに、相手方に送るといった形態が多くなっているように思われる。

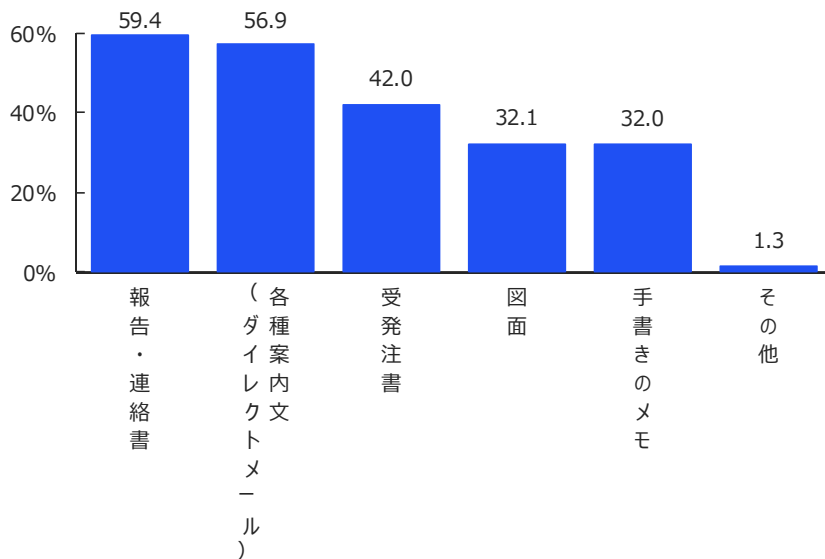
日本



※降順並び替え

(n=1,000)

アメリカ



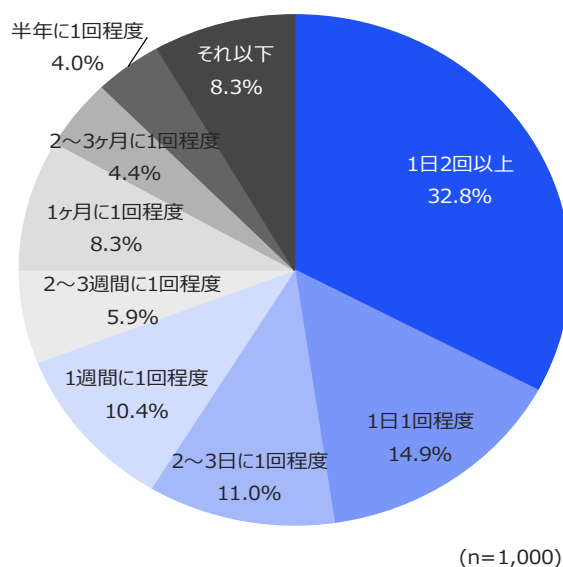
降順並び替え (n=700)

■ファクス使用頻度（送信）

1日1回以上の使用頻度で比較すると、「47.7%」：「70.4%」の約1.5倍の送信数、また、1週間に1回以上で比較すると、「69.1%」：「90.6%」の結果となった。

「使用している/していない」の割合だけではなく、送信数自体も多く利用されている結果となった。

日本



アメリカ

