

ソフトバンク、「スマホとのより良い付き合い方」を考える新 WEB 動画 ラランド・サーヤさんが直面する“すれ違い”とは？

レジでイヤホンを着けたままのお客さまの対応に
74.6%の店員が「ストレス」と回答

『君に伝えたいことがある』篇 9月9日(火)より公開！



ソフトバンク株式会社(以下「ソフトバンク」)は、日常生活で目にする「レジでイヤホンを外さない問題」に焦点を当てた新 WEB 動画『君に伝えたいことがある』篇を、2025年9月9日(火)からソフトバンク公式 YouTube チャンネルで公開いたします。公開日は、『9』の形がイヤホンを着けた耳に見えるという遊び心から9月9日(火)に設定しました。

ソフトバンクは「情報革命で人々を幸せに」という経営理念の下、情報革命を通じて人類と社会へ貢献すべく事業を推進しています。スマートフォン(スマホ)が暮らしを豊かにする一方、その便利さの裏側で、目の前の人との小さなすれ違いも生まれています。本動画は、「スマホとのより良い付き合い方」を考えるきっかけにしたいと考えています。

出演はお笑いコンビ、ラランドのサーヤさんとニシダさん。コンビニを舞台に、日常生活で多くの方が経験する“すれ違い”を描きます。

併せて、ソフトバンクが2025年8月にレジ業務経験者1,000人を対象に実施したアンケート調査では、イヤホンを装着したお客さまに対応したことがある人の74.6%が「ストレスを感じる」と回答しました。また、「イヤホンを外すのがマナー」と考える人(53.3%)が、「聞こえていれば問題ない」とする人(46.7%)を上回る結果となりました。

■WEB 動画ストーリー 「君に伝えたいことがある」篇

舞台はコンビニのレジ。店員役のサーヤさんが「袋いりますか？」と声をかけますが、イヤホンを着けたお客さまは無反応。ため息をついたその瞬間、謎の老人が現れ、サーヤさんの脳内に直接「力を求めるか？」と問いかけます。

サーヤさんは“師匠”となった老人の指導を受け、夜の公園や自宅で「強く念じ、心を飛ばす」修行に励みます。次第にチカラを実感し始めたサーヤさんは、「どうしても伝えたいことがある」と修行の理由を打ち明け、師匠は静かに姿を消します。

再び、夜のコンビニ。スマホに夢中で声が届かないお客さま(ニシダさん)を前に、サーヤさんは胸の前でハートポーズをとり、念を送り続けます。やがてニシダさんがイヤホンを外し、視線を合わせた瞬間、サーヤさんは「思いが通じた！」と歓喜。ところがニシダさんが口にしたのは、「ごめんなさい、俺、彼女いるんで」。修行の成果は空回りし、サーヤさんの表情は一転、怒りに震えます。

映像の最後には「店員さんの 74.6%がイヤホンを着けたままのお客さまにストレスを感じています」という調査結果とともに、リアルな店員の声が SNS 投稿として映し出され、「レジでは、ちゃんと話そうぜ。」というメッセージで締めくくられます。

■レジ業務経験者 1,000 人に聞く、「イヤホンを着けたままのお客さま対応」アンケート調査

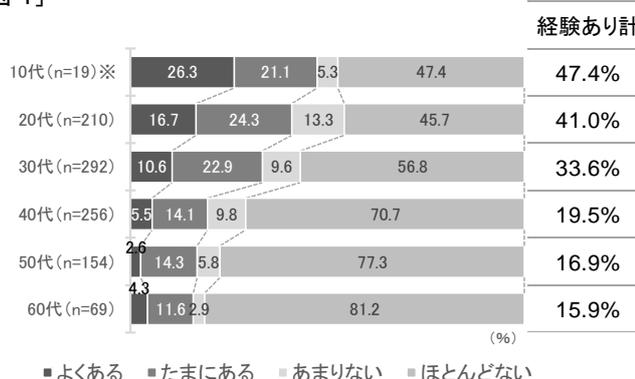
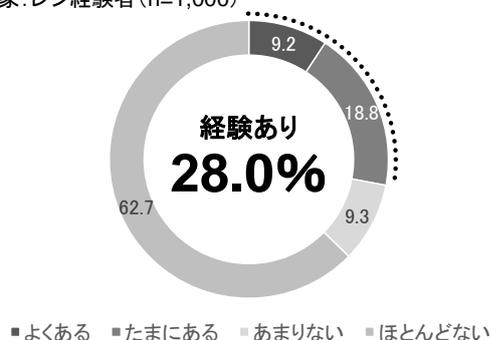
1. 若い世代ほど「あるある」—約 4 人に 1 人が「イヤホンをしたままのお客さま」を経験—

コンビニ、カフェ、ファストフード店でレジ業務を経験した 15~69 歳の男女 1,000 人にアンケートを実施。その結果、「とても感じる」9.2%、「やや感じる」18.8%と、合計 28.0%(約 4 人に 1 人)が「イヤホンをしたままのお客さまのレジ対応経験がある」と回答しました。特に若年層で多く、10 代※では 47.4%、20 代では 41.0%に上ります [図 1]。

※10 代はサンプル数が少ないため参考値となります。

Q.イヤホンをしたままのお客さまのレジ対応経験 [図 1]

対象:レジ経験者 (n=1,000)



※10 代はサンプル数が少ないため参考値となります。

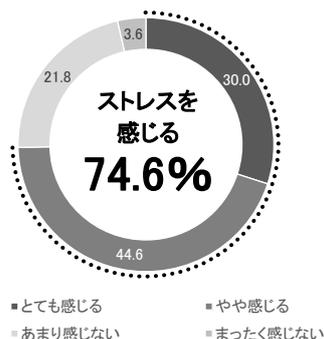
2. 店員さんの本音は「正直ストレス」—7割以上が「ストレスを感じる」と回答—

経験があると答えた 280 人に「ストレスを感じたか」を聞いたところ、「とても感じる」30.0%、「やや感じる」44.6%と、合計 74.6%がストレスを感じていることが分かりました[図 2]。

自由回答では「問いかけに反応がなく、大きな声を出したら逆に文句を言われた」(男性 26 歳 埼玉県)といった声も寄せられています。

Q.イヤホンをしたままのお客さまのレジ対応で感じるストレス[図 2]

対象: イヤホンをしたままのお客さまのレジ対応経験者 (n=280)



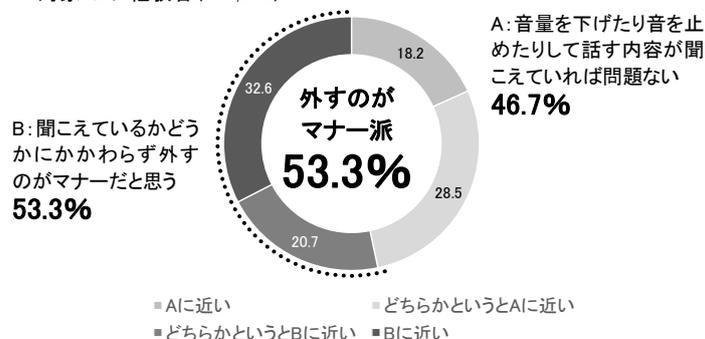
- ポイントカードを持っているか聞いても反応がなく、購入手続きが終わってからポイントカードを提示されて、ポイント後付けはできないという苦情を言われた (女性 36 歳 京都府)
- 相手が何を考えているかわからないので怖い (男性 37 歳 愛知県)
- こちらの声が聞こえないからか、何度も「は？」と聞き返されて不快だった (女性 38 歳 愛知県)
- ハンズフリーの電話をしているのに気づかず、話しかけられていると思って驚いた (女性 41 歳 宮城県)
- 会計の時、お金が足りないって言うのに、聞こえないためか、中々出そうとせず、後ろに並んでる客が舌打ちしてきた事がある (男性 43 歳 京都府)
- 飲食店でバイトをしていた時に、お箸が何膳必要か聞いたら聞こえなかったらしく、数度目で「あ？」と嫌な顔をしてイヤホンを取って聞かれた (女性 44 歳 東京都)
- イヤホンしているお客さまに話しかけたら、面倒くさそうかつ高圧的な態度とられたことがある (男性 44 歳 神奈川県)

3. 聞こえれば OK? —「外すのがマナー」派が過半数を占める—

レジ業務経験者に、お客さまがイヤホンをしたままレジ対応を受けることについて、どちらの考えに賛同するかと聞くと、A:「聞こえていれば問題ない」と考える人は 46.7%であるのに対し、B:「外すのがマナー」と考える人が 53.3%で多数派となりました[図 3]。レジでのやりとりにおいては、聞こえるかどうか以上に「マナー」として外すべき、という意識が強いことが分かります。

Q.イヤホンをしたままのレジ対応に対する意見[図 3]

対象: レジ経験者 (n=1,000)



スマホを通して、音楽や動画を楽しんだり、大切な人との会話に夢中になるのは、誰にとっても大切な時間です。一方で、レジでのやりとりもまた、日常を支える小さなコミュニケーション。

大切なのは「イヤホンを外すこと」そのものではなく、ほんの数秒でも目の前の相手に意識を向けることだと考えています。ちょっとした気遣いでお互いに気持ちよくやりとりできる——そんな瞬間が増えていくことを願っています。

レジ業務経験者 1,000 人に聞く、「イヤホンをしたままのお客さま対応」アンケート調査

■実施時期: 2025 年 8 月 8 日(金)~8 月 9 日(土)

■調査手法: インターネット調査(QiQUMO)

■調査対象: コンビニ・カフェ・ファストフード店のいずれかで

レジ業務を経験したことのある 15 歳~69 歳の男女 1,000 人

※グラフの構成比(%)は小数第 2 位以下を四捨五入しているため合計が 100%にならない場合があります、表記した数字を合算した値と異なる場合があります。

■ラランド サーヤさん、ニシダさんインタビュー

——撮影の感想をお聞かせください。

【サーヤさん】: コンビニのあっち側(レジ側のこと)に行くことがないので、こういうお客さん来たらこんな気持ちになるんだって、店長さんやバイトの方の苦しみがよく分かりました。

——「今回のニシダさんみたいなお客さん」を見かけたことはありますか？

【サーヤさん】: まさに今回の WEB 動画の内容にもあるように、コンビニのお会計で前の方がイヤホンを着けたままで、店員さんに何回も聞かれるシーンは見たことがありますね。あと、タクシー移動のときに、ニシダがずっとイヤホンを着けていて運転手さんの言葉を無視しているとか、お会計払うときに「俺は関係ない」っていう顔で音楽聴いているときとか、ありますね(笑)。

【ニシダさん】: なんなら俺は全然やったことあります。イヤホンを着けたままお会計とか、全然やっちゃいます。でも、この動画の企画を見てやめようと思いました。

——「今回のニシダさんみたいなお客さん」を目にしたときにどのように思われましたか？

【サーヤさん】: 親の教育が悪いのかなと思いますね。

【ニシダさん】: なんでそんなにスパルタなんだよ(笑)。この動画を見てやめてくれればいいんです。

——お互いに直してほしいところがありますか？

【ニシダさん】: 事務所社長ですし、悪いところがないので直してほしいところは全く無いです。

【サーヤさん】: それはそうですね。私も直すところは思い浮かばないです。ニシダは、強いて言うなら性格を 180 度くらい変えてほしいと思いますね。もうちょっと明るく、人に敬意を払えるといいと思いますね。

【ニシダさん】: 中身変わったら別の太っちょになっちゃうよ(笑)。

■出演者プロフィール



ラランド(LALANDE)

サーヤ 1995年12月13日生まれ 29歳

ニシダ 1994年7月24日生まれ 31歳

上智大学のお笑いサークルで結成されたお笑いコンビ M-1 グランプリ 2019、2020 にて2年連続準決勝に進出。その後、サーヤが社長を務める個人事務所、株式会社レモンジャムを設立。

サーヤは「最高の教師」「新空港占拠」(ともに日本テレビ系)「じゃああんたが作ってみろよ」(TBS系)など、俳優としてドラマに多数出演。また、サーヤは CLR 名義で川谷絵音らとのバンド・礼賛(らいさん)でボーカルを務めるなど、幅広く活動。

ニシダは「オクトー ～感情捜査官 心野朱梨～」(読売テレビ・日本テレビ系)「なれの果ての僕ら」(テレビ東京系)など俳優としてのドラマに出演に加え、短編小説の執筆活動を重ねてこれまでに小説集『不器用で』『ただ君に幸あらんことを』など KADOKAWA から出版している。

■WEB 動画概要

タイトル : 「君に伝えたいことがある」篇
出演 : サーヤ(ラランド)／ニシダ(ラランド)
公開日時 : 2025年9月9日(火)午前9時
公開サイト : <https://youtu.be/gPhUFRABRgc>

■インタビュー動画概要

出演 : サーヤ(ラランド)／ニシダ(ラランド)
公開日時 : 2025年9月9日(火)午前9時
公開サイト : <https://youtu.be/M2WB1Tvn7jU>

■制作スタッフ

CD	: 水本晋平
企画	: 田中賢一郎
	: 藤原慶太
AD	: 佐野茜
プロデューサー	: 稲垣護
	: 井上架音
プロダクションマネージャー	: 河合志道
ディレクター	: 井上拓馬
撮影	: 大河原真央
照明	: 沼田章宏
美術	: 新関陽香
スタイリスト	: 呉屋千紗季
ヘアメイク	: 住本彩
編集(オフライン)	: 森本航洋
編集(オンライン)	: 原田賢介
MIX	: 伊藤太郎
キャスティング	: 永見朱
音楽プロデューサー	: 小牧秀平
ビジネスプロデューサー (CR)	: 西崎倫史
	: 関勇輔
	: 于子怡