

「いい会話をしよう。」プロジェクト第 3 弾 ゆこゆこが提供したい価値を表現したブランドムービーを公開 「旅のおしゃべりダイヤル」の実際のお客様との会話もご紹介

温泉宿泊予約サービスやシニアサーチ事業を提供するゆこゆこホールディングス株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役 CEO：吉田 周平、以下当社）は、「コロナ禍におけるコミュニケーションに関するアンケート」を実施したところ、80%の人が「コロナ禍でなければ、何気ない会話や雑談をもっとしたい」と回答するなど、コロナ禍で会話が減ってしまった現状に不満を抱えていることが浮き彫りになりました。何気ない会話が増えることで毎日楽しく過ごしていただきたいという思いから、ゆこゆこと旅のお話をしていただける「旅のおしゃべりダイヤル」を 5 月 4 日（火）より期間限定で開設しました。この度、本ダイヤルにおける実際のお客様との“いい会話”を一部ご紹介いたします。

あわせて、「いい会話をしよう。」プロジェクトで当社が大切にしていきたい想いを表現すべく、ブランドムービーを新たに制作。“いい会話”を生み出す当社が提供したいお客様への価値を表現しました。

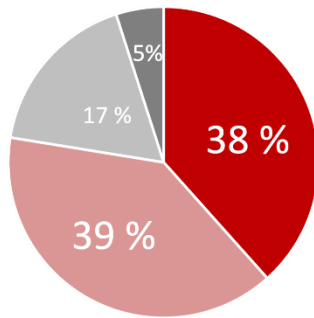
■ ゆこゆこブランドムービー URL：<https://www.youtube.com/watch?v=-YFg9gXv3wo>



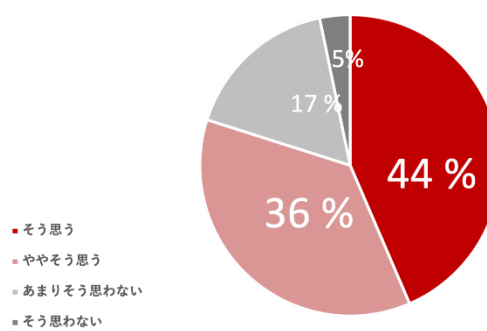
■ ゆこゆこ「いい会話をしよう。」プロジェクト概要

当社が 40 代以上男女のゆこゆこネット会員向けに行った「コロナ禍におけるコミュニケーションに関するアンケート」では（2021 年 4 月 21 日～25 日実施）、「コロナ禍で家族以外との会話が減った」の回答が 78%という一方で、80%の人が「コロナ禍でなければ、何気ない会話や雑談をもっとしたい」と回答し、このコロナ禍での会話の現状に不満を抱えていることが判明しました。

Q. コロナ禍になってから、
家族以外との会話が減った



Q. コロナ禍でなければ、
何気ない会話や雑談をもっとしたい



また、当社は「おとなの毎日に、愉しみを。」を経営理念として掲げ、これまでも当社グループのコールセンターを中心に、お客様と会話するなかで旅をご提案してまいりました。そんな私たちだからこそ、コロナ禍で変化した社会に対して提供できる価値とは何なのか立ち返り、経営理念、行動規範、事業ビジョンの再策定を行いました。

<新しい経営理念、行動規範、事業ビジョン>

・経営理念：おとなの毎日に、愉しみを。

・行動規範：いい会話をしよう。

・事業ビジョン：我々は、会員・宿・クライアントのそれぞれに寄り添い、期待に応えることで成長を実現する。

コーポレートサイト：<https://www.yukoyuko.co.jp/message/>

再定義した行動規範のもと、当社の価値を提供するための取り組みとして、「いい会話をしよう。」プロジェクトを始動します。当プロジェクトでは、ゆこゆこ自身も“いい会話”とは何かを考え、行動し続けるためにさまざまな取り組みを実施します。第1弾として、新ステートメントを発表。併せて、社内 CCO（Chief Conversation Officer）を発足し、コールセンター社内報「Good ゆ Conversation」を創刊いたしました。

■会話専用「旅のおしゃべりダイヤル」の開設

当社の宿泊予約サービスは、オンラインでも予約可能でありながら、創業当時より電話でお客様と直接会話をしながら予約ができることを強みとし、お客様との会話を大切に事業を行ってまいりました。「いい会話をしよう。」プロジェクトの一環として当社グループのコールセンターの「オペレーター」の名称を「ゆこゆこナビゲーター」、略して「ゆこナビ」に変更。お客様により寄り添って、ご満足いただける結果をお出しするという意味をこめています。

そしてこの度、2021年5月4日から5月末までの期間限定で、「いい会話をしよう。」プロジェクト第2弾として、ゆこナビと旅のお話をしていただける「旅のおしゃべりダイヤル」を開設いたしました。本ダイヤルは、旅のご予約をしていただくためのものではありません。これまでの思い出の旅や、これから行きたい旅のお話をしていただくためのダイヤルです。気軽に旅ができない状況が続くなか、一人でも多くの方に心だけでも旅していただけるよう、通常コールセンター業務を行わない社員も参加し、感染対策を徹底した上で、人数を増員してお客様と“会話”をさせていただきます。

「旅のおしゃべりダイヤル」はじめました。



03-6746-2521

ゆこゆこ

<「旅のおしゃべりダイヤル」概要>

- ・実施期間：2021年5月4日(火)～5月31日(月)
 - ・実施時間：10時～17時
 - ・旅のおしゃべりダイヤル：03-6746-2521
 - ・運用体制：専用ダイヤル（ゆこゆこナビゲーターを増員して対応いたしますが、お電話がつながりにくい場合がございます。ご了承ください。）
 - ・URL：<https://www.yukoyuko.net/lp/oshaberi/>
- ※「ゆこゆこナビゲーター」は銀座並木通りビル 10 階コールセンターにて取材対応可能です。

2021年5月4日(火) 読売新聞 東京本社セット版 15 段広告

旅のおしゃべりダイヤル お客様の“いい会話”一例 ※ご紹介の内容はお客様に掲載許諾をいただいております

●主人とは旅行で知り合って結婚した。銀婚式の時期にゆこゆこを利用して出会った場所へ旅行した。銀婚式の記念旅行では、**出会った場所で出会った時と同じポーズで一緒に写真を撮り**、良い思い出になった。今の夢は、あと 10 年後ぐらいで来る金婚式の時に、また同じ場所で同じポーズで写真を撮りたい。**出会った時、銀婚式の時、金婚式の時の写真を並べて眺めたい**。金婚式は、主人にも話していない心のなかで思っていることなんです。銀婚式の時もゆこゆこさんで旅行に行けたし、ゆこゆこさんにお話ししたいと思った。**未来に託す夢**としてお話しさせていただいた。

●現在 80 歳。4 年前に、一か月近くかけて車を運転してひとりで東北を一周し、初めて八戸へ行った。妻が先に亡くなってしまったので、**車の助手席に妻の写真を乗せて**一緒に東北一周した。（中略）以前ゆこゆこを利用していた記憶があり、新聞を見たからお電話してみた。妻が先立ってから一人暮らしで誰かと話すことも少ない。娘が 3 人いるけどみんな離れて生活している。妻とは車で北海道一周をした思い出もある。千葉から行って 3,000km 以上を走った。本当は妻と二人で日本一周したかったけど、半分で妻が先立ってしまった。**妻の分も一人で続けている**。旅っていうものはいいもの。どこへ行くにも知らない人と会って話したり、いい思い出ができる。

●来月 80 歳になります。好奇心旺盛なんです。**こういう企画を始めてくれて嬉しいです**。旅行は毎年 2 回、春と秋に行っていた。コロナ禍では行けていない。去年主人が病気で亡くなりますます遠のいた。旅は私の方が積極的だが、夫の方が地名とかよく覚えている。私の行きたいところに来てくれていた。もう旅は出来ないと思っていたけど、**コロナが落ち着いたら出掛けてみようと思う**。良いご縁があって嬉しいです。お話し聞いて下さってありがとうございました。

●10 数年前に、ゆこゆこを利用して主人と旅行で伊東に行った。新聞広告を見て懐かしくなり、**その時の旅館を思い出したくて電話した**。バイキングで金目鯛のお刺身がわーっと並んでたのが印象的だった。金目鯛は高価なものだった。現在 82 歳、旅行した時は 60 半ばだった。熱海の花火も見に行った。ゆこゆこをよく利用していた。**旅行のアルバムは大切に整理している**。

●ゆこゆこを結構使っている。55 歳から一人旅を始めた。学びがあった。あとは人との出会い。八戸に行った時に 90 歳のおばあさんに会って、元気の秘訣は「**知らない人と一日一回以上話すこと**」と言っていた。**人とのつながりは旅の一つの楽しみ**。

●想像じゃなくて人と話をしないとやっぱり違う。**自然に人に対して優しくなれる**。やっぱり**人と話さないと元気が出ない**よね。話さなきゃだめだよ。（アンケート結果の）「日常の会話が増えると、1 日はもっと楽しくなると思う」は、その通りだなんて思う。

■ ゆこゆこブランドムービーの公開

この度、「いい会話をしよう。」プロジェクトで当社が大切にしていきたい想いを表現すべく、ブランドムービーを新たに制作しました。実際のご夫婦に出演いただき、滞在先である湯河原の街並みや、宿泊先である「湯河原温泉 ホテルあかね」の様子など、“いい会話”を生み出す当社がお客様に提供したい価値を約 1 分の映像として集約いたしました。

Youtube のゆこゆこチャンネル、当社のコーポレートサイトにも掲載しています。

URL : <https://www.youtube.com/watch?v=-YFg9gXv3wo>

ゆこゆこブランドムービー ストーリーボード



ナレーション：

ゆこゆこと旅のお話をしましょう。



お客様の女性：

こないだの旅行楽しかったですよ。



お客様の女性：

本当にお世話になりました。
ありがとう。



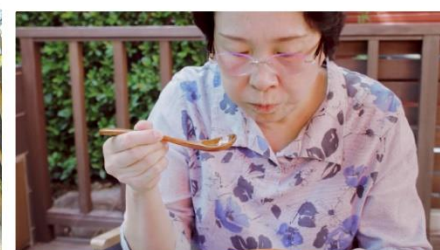
ゆこナビ：

喜んで頂けて何よりです。



お客様の女性：

久しぶりに特別な日を過ごせて、
本当に幸せだったわ。



お客様の女性：

でも、そのせいで、
なんだか寂しくなっちゃって・・・。



お客様の女性：

だから、また電話しちゃったのよ。



ゆこナビ：

嬉しいお言葉、ありがとうございます。





お客様の女性：
次は九州を考えてるんだけど、
まだ行ったことがなくて・・・



ゆconaビ：
そうなんですね。
実は、私、九州出身なんです。



お客様の女性：
あら、そうなの？
何が美味しいのかしら？・・・ハハハ



ナレーション：
旅に出る前も出た後も
旅を通して会話をお届けします。



ナレーション：
いい会話をしよう。
温泉旅なら、ゆこゆこで。

当社代表取締役 COO 徳田和嘉子「ブランドムービー公開によせて」



新型コロナに直面した 2021 年 3 月期は、売上が前年比 5 割減、5 月単月では 93%減という筆舌に尽くしがたい苦難でございました。一方で、約 6,000 名のお客様から頂戴したメッセージやお手紙からは旅に出たいという切望のお声、また取引先の約 4,500 の温泉宿様からも早く安心してお客様をお迎えしたいという緊迫した想いをお聞きしております。

危機だからこそ私たちの存在意義である提供価値に立ち返り、お客様が旅について想像を巡らせ、会話を交わして、少しでも楽しいお時間をお過ごしできるようにと考え、一連の施策と今回のコンセプトムービーの公開に至りました。ゆこゆこのメインターゲットであるシニアのご夫婦に実際に旅をしていただいたありのままの様子を繋ぎ合わせております。ひょうきんで愛らしいお父さん、素直な感動を表現するお母さん。仲の良い会話が観る者にまで伝わってくるようです。これがゆこゆこがご提供する旅の顧客体験です。

コロナ禍という夜が長期化しておりますが、どうかこの動画を契機として、心を自由に解放させていただきたい。明けない夜はありません。そして、朝陽が見えたら、ゆこゆこを通じて旅のご予約をしていただけたら幸いです。私どももその復活の時を見据え、コロナ禍の一日一日を精進して参ります。

当プロジェクトを通じて、当社は永きに渡りご提供してきた宿泊予約サービスだけでなく、今後も“いい会話”をキーに世の中の課題に挑み、会員の皆さまが生き活きと楽しい毎日をお送りいただくことを目指してまいります。

<調査概要>

- ・タイトル：コロナ禍におけるコミュニケーションに関するアンケート
- ・対象：温泉宿泊予約サービス『ゆこゆこネット』に登録する会員
- ・期間：2021年4月21日(水)～2021年4月25日(日)
- ・方法：アンケートフォームを使用したオンライン調査
- ・地域：全国
- ・有効回答数：6,313名
- ・実施機関：ゆこゆこホールディングス株式会社

<調査 TOPICS> ※設問はすべて「そう思う」「ややそう思う」「あまりそう思わない」「そう思わない」の4択

- コロナ禍になってから、何気ない会話や雑談が減った：66.5%
- コロナ禍になってから、家族以外との会話が減った：77.6%
- コロナ禍になってから、旅行に行く回数が減った：91.9%
- コロナ禍でなければ、何気ない会話や雑談をもっとしたい：79.9%。女性は全年代で「そう思う」の回答が過半数以上。
- コロナ禍でなければ、もっと話したい人がある：79.7%。女性は全年代で「そう思う」の回答が過半数以上。
- 会話が減ったことで、笑顔になることも減った：59.8%
- 日常の会話が増えると、1日はもっと楽しくなると思う：85.0%。女性は全年代で「そう思う」の回答が過半数以上。
- コロナが落ち着けば(もっと)旅行に行きたい：98.2%

■ゆこゆこホールディングス株式会社 概要

会社名：ゆこゆこホールディングス株式会社
代表者：代表取締役 CEO 吉田 周平、代表取締役 COO 徳田 和嘉子
所在地：東京都中央区銀座 2-3-6 銀座並木通りビル
設立：2016年7月（前身は2000年1月に設立）
事業：温泉宿泊予約事業、シニアリサーチ事業、温泉メディア事業、広告事業
URL：<https://www.yukoyuko.co.jp/>（コーポレートサイト）、<https://www.yukoyuko.net/>（ゆこゆこネット）

■『ゆこゆこ』について

当社は「おとなの毎日に、ゆめを。」を経営理念として掲げ、事業を行っています。メインの事業である宿泊予約サービスは、7割が60代以上のお客様です。“おとな”の年代の方を中心としたお客様が、毎日を心豊かで幸せなものであるようにゆめを届けることを目指しています。

当社の宿泊予約サービスは宿泊情報誌『ゆこゆこ』、Webサイト『ゆこゆこネット』、アプリの3つの方法で利用することができます。予約はネット、コールセンターでの電話予約の2種類を用意しており、お客様が使いやすい方法で予約をして頂くことが可能です。それぞれに掲載されている温泉地、宿泊地の情報、宿泊プランは当社の営業担当が実際に足を運んで発信しており、エレベーターの有無や段差の数等、お客様の幅広いニーズに合わせてお選びいただけます。



本プレスリリースに関するお問い合わせ

ゆこゆこホールディングス株式会社

広報：高野（080-2355-0934）、プロジェクト担当：小松（090-3216-3342）

メール：yuko_pr@yukoyuko.co.jp