

40代以上の6,313名に、コロナ禍における会話に関する調査を実施 「何気ない会話をもっとしたい」80%という調査結果に。

ゆこゆこ、「いい会話をしよう。」プロジェクトを開始し、新しいブランドステートメントを発表

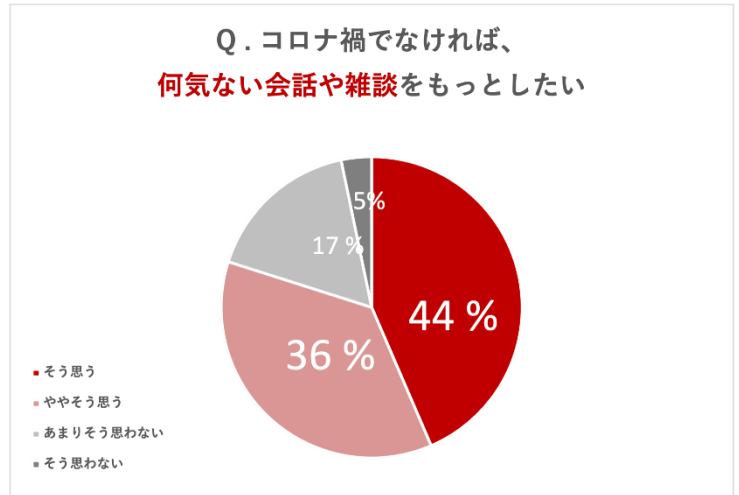
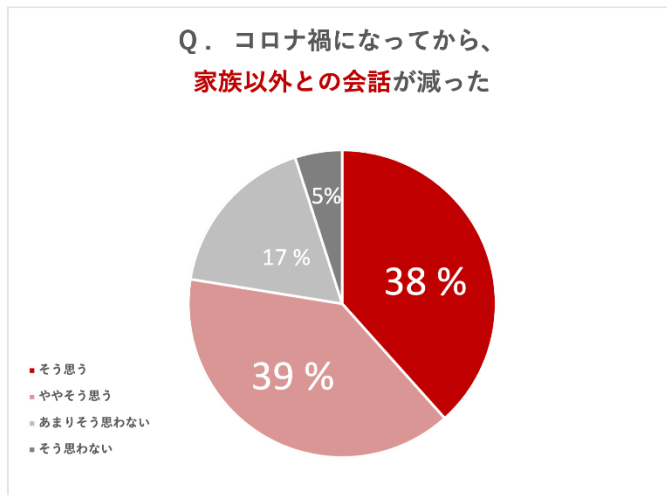
温泉宿泊予約サービスやシニアリサーチ事業を提供するゆこゆこホールディングス株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役 CEO：吉田 周平、以下当社）は、ゆこゆこネット会員に「コロナ禍におけるコミュニケーションに関するアンケート」を40代以上の6,313名に実施したところ、80%の人が「コロナ禍でなければ、何気ない会話や雑談をしたい」という回答が得られました。そして78%の人が「コロナ禍で家族以外との会話が減った」、80%の人が「コロナ禍でなければもっと話したい人がある」と回答。コロナ禍で会話が減ってしまった現状に不満を抱えていることが浮き彫りになりました。

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では、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、コロナ禍で会話が減ってしまった今、旅そのもの以上に会話をお届けしたいという想いから、「いい会話をしよう。」プロジェクトを始動することにいたしました。新ステートメントの発表を皮切りに、本プロジェクトを通して当社はこれからも「いい会話」とは何かを考え、行動し続けてまいります。

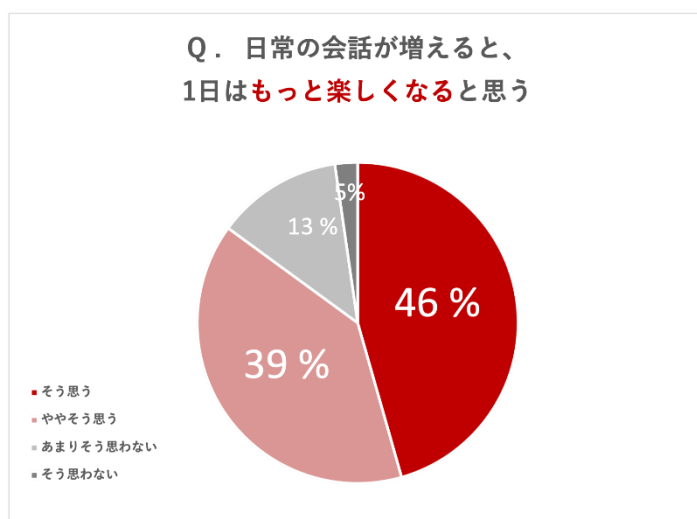
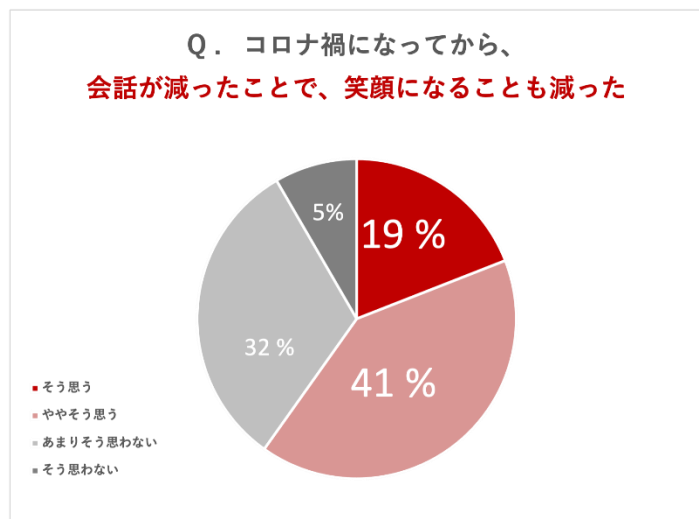


■コロナ禍の会話に関するアンケートを踏まえ、「いい会話をしよう。」プロジェクトを開始

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。



また、「会話が減ったことで、笑顔になることも減った」と 60%の人が回答しました。あわせて、85%の人が「日常の会話が増えると、1日はもっと楽しくなると思う」と回答し、会話をすることで多くの方が笑顔になったり、日々が楽しくなったりとポジティブな影響を受けていることがわかりました。



(調査概要・調査 TOPICS は 4 枚目に記載)

■「いい会話をしよう。」プロジェクト概要

当社は「おとなの毎日に、ゆめを。」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。そんな私たちがからこそ、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、ゆめを。
- ・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、ゆめこ自身も「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。第一弾として、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。

① 新ステートメント

当社とご関係者皆様とのお約束である新ステートメントを発表いたします。コロナ禍で会話が減ってしまった社会に対して、旅のみならず会話を生み出す企業になるべく、当社の意志を宣言いたしました。

〈新ステートメント〉

多くの旅をお届けしてきたなかで、気づいたこと。

それは、旅そのもの以上に、
私たちは会話をお届けしたいということでした。

旅の道中はもちろん、旅に出る前も、出た後も。
会話が生まれる旅こそ、日々を愉しくする旅だから。

そのために、ゆこゆこ自身も
「いい会話」とは何か考え、行動し続けていきます。

お宿の方々と会話し、より良い旅をつくる。
お客様と会話し、いちばんの旅をご提案する。
社内でも、社員同士の会話を生んでいきます。

ゆこゆこは、「いい会話」を生み出す企業へ。
私たちの新しい旅の始まりです。

ゆこゆこ

② 社内 CCO の発足

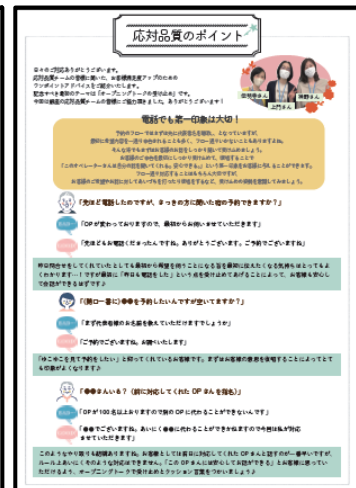
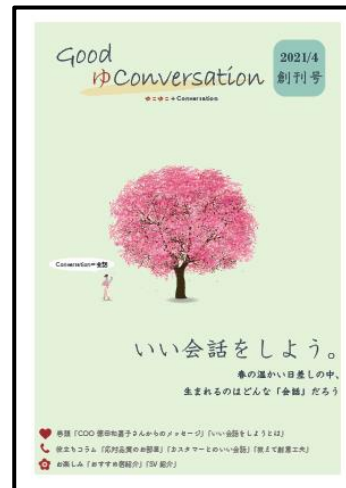
本プロジェクトを通して「いい会話」とは何か考え、社内外の皆様にお届けする旗振り役として、新ポスト「CCO（Chief Conversation Officer）」を発足しました。社内で立候補した2名をCCOに任命し、プロジェクトを進行してまいります。

③ オペレーターの名称変更と社内報の創刊

当社のサービスはオンラインでもご予約いただくことが可能ですが、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しながら事業を行ってまいりました。

今回のプロジェクトの施策として、当社グループのコールセンターの「オペレーター」の名称を変更いたしました。もっと“お客様に寄り添って、ご満足いただける結果をお出しする”という意志をこめ、オペレーターではなく、「ゆこゆこナビゲーター」へ。お客様との会話を通して、お客様にとっていちばんの旅をご提案いたします。

またこの度、2021年4月1日コールセンター社内報として『Good ゆ Conversation』を創刊しました。「ゆこゆこナビゲーター」、略して「ゆこナビ」のいい仕事を可視化し、社内でのいい会話が広がることを目指します。



当社代表取締役 COO 徳田和嘉子の「いい会話をしよう。」プロジェクトへの意気込み



コロナ禍で旅行業界は大打撃を受け、当社も売上に苦しみ経営を何とか持ち応えさせるため必死となる期間が続いております。一方でこの状況は、私たちは何のために生き、何のために仕事をし、何をお客様にご提供したいのかを真剣に捉え直す契機になりました。

最もインスパイアされたのは、コロナ到来時に約 6,000 名のお客様から届いたエール。暖かな応援、観光地へのお心配り、ゆこゆこへの期待のお言葉に全社で涙し、これこそが私たちの存在意義であると勇気づけられました。それから様々な討議を行い、ゆこゆこは原点である「おとなの毎日に、楽しみを。」という経営理念に立ち戻った上で、新たな行動規範「いい会話をしよう。」を掲げることにいたしました。

私たちは旅を通じて、お客様に良質なコミュニケーションを愉しんでいただきたい。コロナ禍で会いづらくなり減ってしまった会話を今一度大切に、社内でもいい会話をし、お客様にいい会話をお届けしてご期待にお応えし、いい会話の循環を生み出す事業を展開したい。いい会話をして皆様の愉しみに貢献するという強い意志と実行によって私たちはコロナを乗り越え、皆様と共に未来へ進んでまいります。

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)

■ 宿泊予約サービス『ゆこゆこ』について

当社は「おとなの毎日に、ゆこゆこ。」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こゆこ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いただくことが可能です。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。

ゆこゆこネット URL : <https://www.yukoyuko.net/>



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