

■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。

2021年4月より開始した「いい会話をしよう。」プロジェクトでは、取り組み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月末までの期間限定で、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」を開設いたします。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。



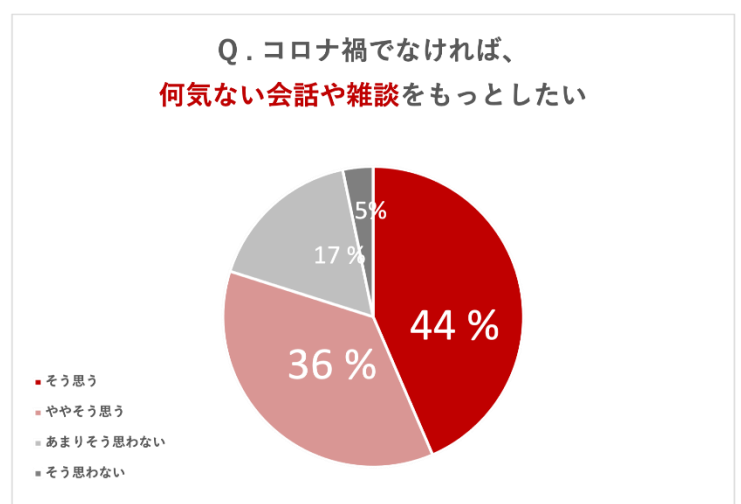
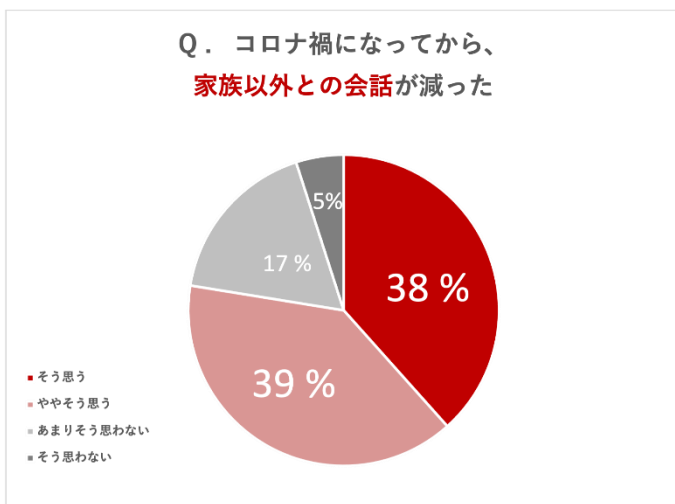
<「旅のおしゃべりダイヤル」概要>

- ・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。

■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。



そこで当社では「いい会話をしよう。」プロジェクトを始動し、長年行ってきた旅の楽しみをお届けすることだけでなく、会話を通じて楽しみをお客様にお届けすることを目指します。

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。



会話の効用をどのようにとらえればよいだろうか。たとえば、好きな人との会話は心地よいだろうし、嫌いな人との会話はストレスでしかないだろう。しかし、気の合う人とはばかり話していると、ツーカーで話が通じてしまうので脳にとっては刺激が足りないかもしれないし、時には嫌いな人とも会話をすることで脳が活性化する側面もあるかもしれない。

このように会話は毒にも薬にもなるので、結局トータルとして効果を見ていくしかないわけだが、私自身が過去に行った調査によれば、「過去一か月の間に 10 人以上の友人・知人と会って会話をしている人たちは、より幸福度を感じやすい」傾向にあった¹⁾。

このような会話の頻度が多ければ多いほど幸福度を感じやすいという報告は数々されているが、では会話の中身はどうだろうか？アリゾナ大学のマティアスらの研究によれば、天気のような軽い話題ではなく、意義深い会話（たとえば旅行の思い出など）を交わすほど幸福度が高い傾向にあった²⁾。以上から、なるべく多くの人と会話をするこ

と、その際に浅い会話ではなく意義深い会話をすることが、幸福度を感じるための有効な手段といえよう。

出所 1) <https://www.pola.co.jp/company/pressrelease/2016/un1lu0000000r2u-att/po20160314.pdf>

2) <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2861779/>

石川善樹（いしかわよしき）：予防医学研究者、博士（医学）。

1981 年、広島県生まれ。東京大学医学部健康科学科卒業、ハーバード大学公衆衛生大学院修了後、自治医科大学で博士（医学）取得。公益財団法人 Wellbeing for Planet Earth 代表理事。「人がよく生きる（Good Life）とは何か」をテーマとして、企業や大学と学際的研究を行う。専門分野は、予防医学、行動科学、計算創造学、概念進化論など。近著は、「フルライフ」（NewsPicks Publishing）、「考え続ける力」（ちくま新書）など。

<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お届けす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