

コロナ前から始めたBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）事業を加速しているところですが、当社では育児や介護が必要なため在宅で働きたいという社員のニーズにこたえるための環境を整備しており、10年ほど前からテレワークで働くスタッフが十数名います。せっかくスキルを身に付けてくれたスタッフを簡単に手放せるほど、中小企業は楽ではありません。ただ、9時半から18時半という就業時間の日中こ

—— **結婚相談事業の他にも始められた事業はありますか。**

岡田社長 新型コロナの影響が想定より長引き、本来の業務を果たすことが困難というなかで立ち上げました。もちろん、いつ以前の業務を再開してもすぐに起動できる状態を維持しています。そうしながら、コロナ禍であっても何か社会の役に立てようかなサービスを提供できないだろうかと考え、知人からの紹介もあって始めました。結婚相談事業の専任は置かず様々なポジションのスタッフを集めて、自分たちの使えるファンクションを全て使いながら事業を進めています。

—— **事業を始めたきっかけを教えてください。**

そ育児と重なるので、その時間帯以外にも可能な仕事づくりや働き方づくりが必要となります。

結婚相談事業のカウンセリング業務も、将来的には在宅オペレーターで担えればと考えています。カウンセリングに特殊な技能はあまり必要ありません。というのも、お相手選

この10年間を経てたどり着いたのが、工数型BPOという形です。ワークフローを棚卸しして工程を13個ほどに区切り、平均時間を算出したうえで工数単価をつくる。そして、その個数を請け負うという業務受託契約です。これですと、育児や介護以外に確保できる時間で取り組みやすいですし、旅行業以外の業務も請け負うことができます。自分ができるだけの仕事をするとという仕組みですから会社を辞める必要などはなく、これまで在宅スタッフの退職者は一人もいません。

—— **相談サービスとしての親和性は理解できますか、**

びは、IBJという相談所大手のプラットフォームを使ってご自身で探していただきます。探して、相手にアクセスして、お見合いをするというプロセスに伴走するのがカウンセリングです。これは、旅行会社のオペレーター業務と極めて近く、仕組みが理解できれば無理なくできる仕事だと考えています。

—— **結婚相談となると重くありませんか。**

IBJさんがカウンセラー養成講座で常に仰るのが「おせっかい」という言葉です。最近のコミュニケーションでは敬遠されていますが、旅行会社っておせっかいは焼くものだと思います。パーソナルな所へ踏み込んで、様々なことを伺って提案してこそ信頼される世界。この部分において、親和性が極めて高いと



エアプラス株式会社  
岡田社長代表取締役社長

特集3

# NEW STYLEの結婚相談所

## 旅行会社 エアプラスの挑戦

総合旅行サイト「ena」を運営する創業33年のエアプラス株式会社が、昨年10月、結婚相談所サービス「婚する。」をローンチした。

コロナ禍で新たな取り組みを開始した意味や目的などを聞いた。



がこの仕事を始めた理由については、できるだけしつかり表現するようになっています。そして、ブログやSNSで、旅行会社の社員目線での婚活や恋愛についての考え方も定期的に発信していく必要があると思っています。そうすれば、必ずファンは根強く増えていくものです。まずは、潜在客づくり、リードづくりをどれだけ一生懸命できるかがサービスの成否を決めるのだと考えています。

——マーケットについてはどうお考えですか。

日本人の人口動態を考えれば、マーケットが大きく拡大していかないということは自明です。一方で、多様な価値観のもと結婚しないという考え方が最近増えてきている印象です。ただ、語弊はあるかもしれないですが、旅行と同じで物事を知っている大人があまり知らない人に教えられていないことがあるのではないのでしょうか。そのため、こうしたサービスをしっかりと伝える必要があるのだと思います。

余談ですが、結婚相談所事業は業種分類的にはマッチングサービスと違って、数年前まではテレビ広告も打ってませんでした。産業としては受け止められず、うさぐさい仕事だ



調べで、婚姻者のうち相談所やネット系の婚活サービス、婚活パーティーを通じて結婚をした人は16・5%おられるほど一般化しています。それに、相談所のサービスは今では完全にデータベースをもとにしています。

IBJでは8万人弱の登録者が日々増え続け、多い日で1日150人の入会があります。登録者には独自証明書を求め、男性には年収

調べる。証明、それに最終学歴の証明、所有財産の証明も必要です。それらを揃えて、入会金約10万円、月々1万5千円の会費、成婚料として20万円。それでもそのプラットフォームに入りたくない人しか本当にいません。マッチングアプリとは全く違います。私は自走式という言い方をしますが、自分でまずはシステムを通じて相手を探してお見合いの希望を出す。それを、各会員に付く相談所が意思表示を受け取り、相談

島田所長 当社のシニアカウンセラーは、旅行の業務においてもお客さまとのやりとりが非常にスムーズで、人間味があつてコミュニケーションスキルも非常に高い。そうした

岡田社長 私は57歳ですが、相談所というところ、私の世代は結婚ができない売れ残りの男女が最後にお世話になる場所という感覚です。古い師のおばちゃんのような人に話をしたら、「私に任せなさい」と返ってくるようなイメージ。ただ、今はその役割や仕組みが大きく変わってきています。リクルート総研の2020年の

証明、それに最終学歴の証明、所有財産の証明も必要です。それらを揃えて、入会金約10万円、月々1万5千円の会費、成婚料として20万円。それでもそのプラットフォームに入りたくない人しか本当にいません。マッチングアプリとは全く違います。私は自走式という言い方をしますが、自分でまずはシステムを通じて相手を探してお見合いの希望を出す。それを、各会員に付く相談所が意思表示を受け取り、相談

そのためには、旅行会社の私たち

というような扱いです。人の出会いから結婚という極めて尊い大きなイベントをお手伝いする事業であるにも関わらず、です。それは、個人商店的な企業が跋扈していたり、いかがわしいサービスがみられたり、新規参入業者が我々のように真剣に取り組んでこなさなかつたりといったことにあると思います。そういう意味では、市場が縮小するとしても、真剣な事業者がその想いをしっかりと声に出すことでその価値を伝えていけると考えます。普政権以降、ようやく政府も少子高齢化対策にはまず結婚だとはっきり言い始めたことからも、極めて大切な取り組みなのだと考えています。

——旅行会社が結婚相談事業に取り込む意義や意味とは何でしょうか。

我々はあえて、旅行会社がやる結婚相談所という打ち出し方をしています。そして、「旅するように婚する」というキャッチフレーズにしました。自分たちが何者かを隠す必要は全くなく、それよりも旅行会社だ



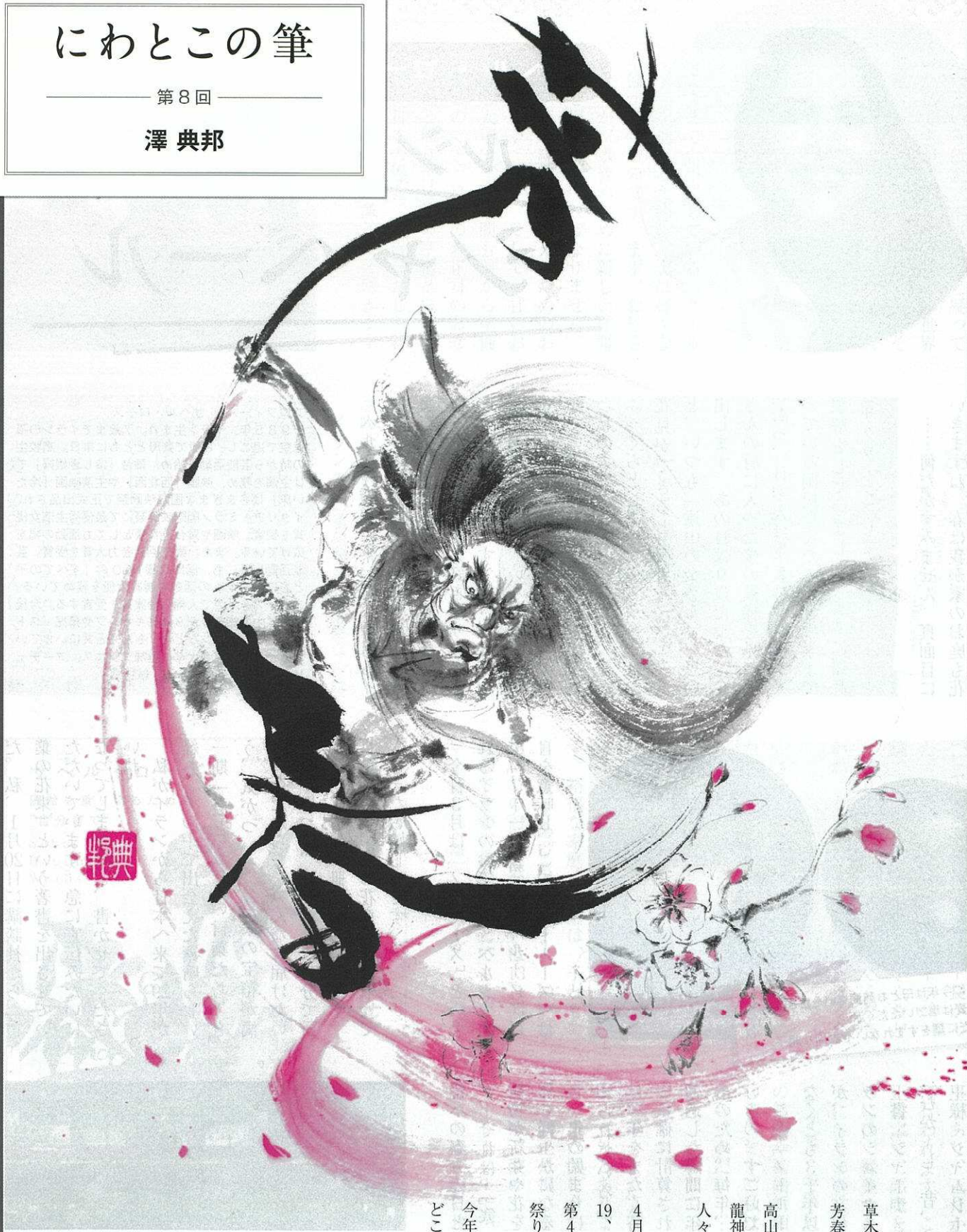
もおかしくないですし、むしろ一般化するのを期待しています。我々が今事業をやる目的として、当然利益を上げることを最重視しますが、それ以上に、日本の結婚者数



# にわたこの筆

第8回

澤典邦



草木、花の息吹。風、芳しい……。芳春。

高山祭、龍神台のカラクリ。龍神が花吹雪の中、廻り踊る。人々の心も喜びに湧き立ちます。

4月9日、10日春の高山祭。19、20日飛騨市古川祭。第4土曜日に飛騨市神岡祭。祭り前線も北上します。

今年の桜の満開は、どこの祭りと重なるでしょうか。

プロフィール ● さわ・てんぼう  
デザイン書家、墨画家。  
幼い頃より書と絵画に親しむ。  
日本習字教育財団会員、漢字部教授（五段）。  
日本習字教育財団、墨画部。

## スクエア・特集3

### ——現在の顧客特性や今後の目標を教えてください。

年代はバラバラですが、平均年齢は比較的高めで50代がボリュームゾーンです。男性がほとんどで、女性は1割です。

島田所長 当社の会員に関しては、今まで婚活を真剣にはされてこなかったけれど「これではいけない」と思い始めた方や、そろそろ人生の伴侶を見つけないかと思いついた方が多いです。若い方では、あまりお付き合いの経験がない中で年を重ねてきたので入会を決意したという方がいらっしゃいます。コロナ禍で寂しく

てという方は今のところいらっしゃいません。コロナの影響としては、コロナ前に参加していた婚活パーティーが中止されたので相談所へ来たという方はおられます。あとは、まず取り組みやすいマッチングアプリなどの婚活サービスを経験したもののうまくいかずに、では次にどうしようという中で相談所を選ばれる方は結構多いと思います。

実際にご成婚された方はまだおられません。そこに近づいている方はいらっしゃるのですが、その方は初婚ではないのですが、本当に生きることにポジティブな方々が入っておられるイメージです。こちらとしては少し違う印象を最初は持っていましたので、ある意味勇気付けられてやっているとあります。

岡田社長 若い人は我々のサービスをポジティブに捉えていてくれます。私の娘がこれを使うようになりました。私の子供がこれを使うようになったらいいと思います。応援しますよ。昔は世話を焼く上司の存在があるなど、出会いの機会はそれなりに多かったと思います。今は、そうやって立ち入ればハラスメントとなってしまいます。今後については、事業単体で利益をしっかりと出していきたいです。まだ会員数は少ないですが、3年で3桁を目指します。





# SQUARE



SQUARE

#205  
2022 春

#205 2022 春

SIR 一般社団法人  
サービス連合情報総研  
Service-Rengo Information & Research Institute