

# 団塊世代の『アクティブシニア』をターゲットにした、「アットホームなつながりニーズ」と「外出ニーズ」を踏まえた新サービス開発をスタート！

～『アクティブシニア』をターゲットにした新サービス開発に向けた基礎的な調査結果の分析を踏まえて～

マーケティング&マネジメントの課題を「コミュニケーション」の視点から解決する株式会社コミュニケーション科学研究所（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：竹内 敏博）は、新たなサービス開発を目指し、高齢者の真のサービスニーズを探るべく調査を実施しました。その結果、介護サービスに高額な金額は払いたくないが、ソフト面（施設の雰囲気、生活・医療サービスの充実）をより重視する傾向があるという結果がみられました。今後、当社では「アットホームなつながり」と「外出・レジャー・アウトドア」というニーズを踏まえた『アクティブシニア』向けの新しいサービスを開発します。当事者である団塊世代を対象としたリサーチを手始めに、新サービスの共同開発を行う企業や介護施設との連携を強化します。

## ● 調査の背景

2025年、日本の後期高齢者(75歳以上)の数は、2200万人を超えると推計される中、高齢者向けのマーケット市場規模は、100兆円を超えると予測されています。この大きなマーケットに対して、未だ介護保険内で提供可能なサービスが多いことを受け、高齢者の真のニーズを捉えた新サービスを開発するため調査を実施しました。

## ● 「『アクティブシニア』をターゲットにした新サービス開発に向けた基礎的な調査」の主な結果

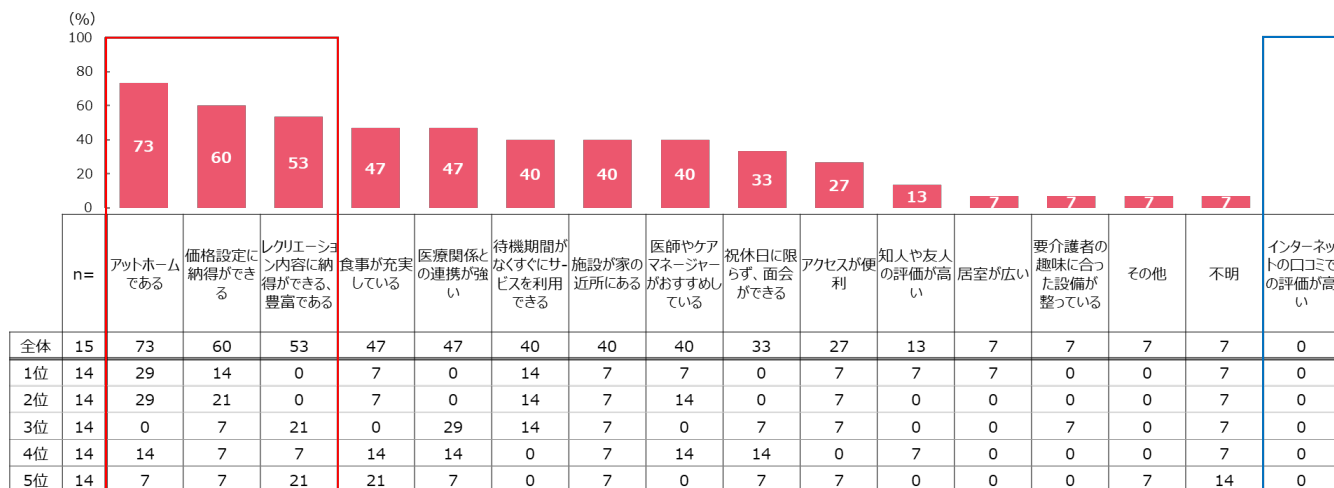
### 1. ターゲットとニーズが明確になる

介護サービスに高額な金額は払いたくなく、「年金で賄いたい」と考える人が多いが、ソフト面（施設の雰囲気、生活・医療サービスの充実）をより重視している

要介護者の家族に対して、介護施設を選択する際の重視点を質問したところ、家族の約7割は「アットホームである」ことを最も重視しています。次いで「価格設定に納得ができる」が約6割、「レクリエーション内容に納得ができる、豊富である」は約半数が重視しています。その一方で「インターネットの口コミで評価が高い」はあまり重視されていません。

重視した理由（自由解答）については、要介護者視点で重視したが最も多く、次いで「母の年金で賄えると助かるので」、「本人のもらえる年金が多くないため」「年金で収まるといい」など、介護サービスは「年金で賄いたい」と考える人が多いです。

### <介護施設選びの重視点>

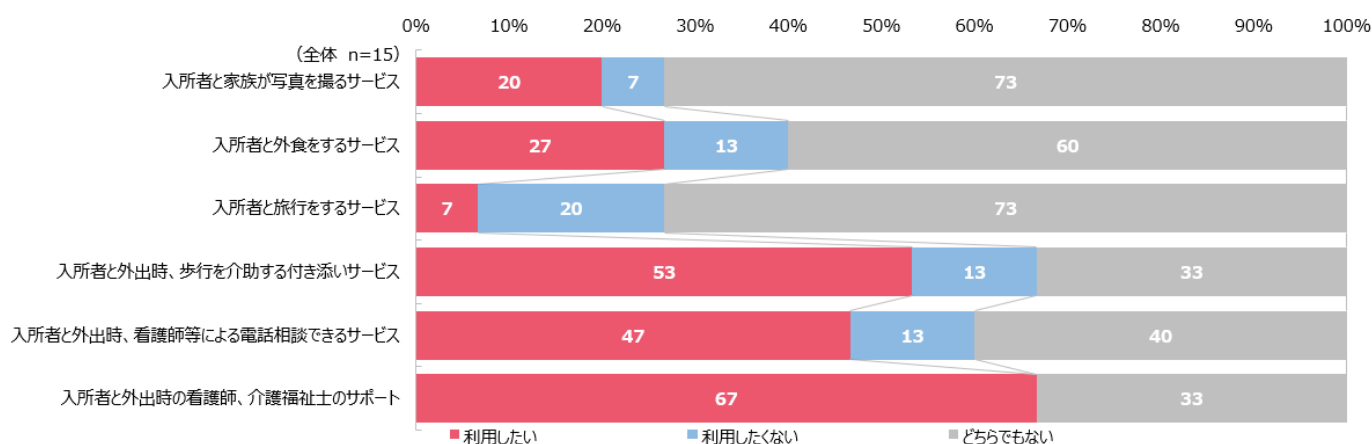


## 2. 利用者の潜在ニーズ（今後の改善ニーズ）がみえる

外出時には、できる限り家族の負担が少なく、日常的に安心して外出をしたいというサポートサービスのニーズが高い

一般的な質問項目では、提供サービスに対して高望みはしてはいませんでしたが、「外出をサポートするサービスがあった場合に利用したいですか」という質問をすると、入所者との外出時には「歩行を介助する付き添いサービス」や「看護師、介護福祉士のサポート」、「看護師等による電話相談できるサービス」を半数が利用したいと回答しており、日常的に安心して、家族の負担が少なく外出を可能にするサポートサービスのニーズが高いというのがおぼろげにみえてきました。

### <サービス仮説検証>



## 3. 総合評価とその根拠（絶対的なニーズ）がわかる

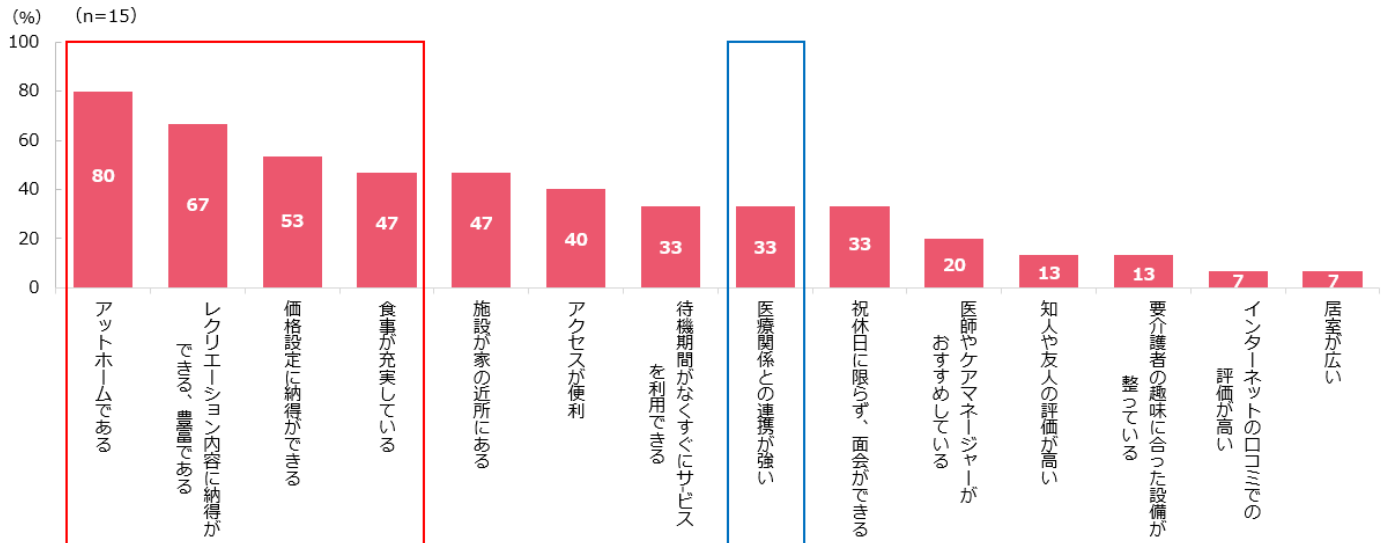
提供されるサービスには「アットホームであること」を重視。すなわち「温かみのある」「自分の家にいるようにくつろげる」「家庭的」な雰囲気求められており、またそのようなサービス提供を評価している

家族は現状の介護サービスに対してポジティブな評価をしており、サービス満足度は10点満点中「10点」と回答した割合は約4割と高水準となっており、評価の平均は「8.8点」と現状の介護サービスで総じて満足しています。

評価されている点として、「アットホームであること」が最も高く8割が評価しており、介護施設を選択する際の重視項目の1位となっていることから、「アットホーム」＝「自分の家にいるようにくつろげる」「家庭的」な雰囲気であることが提供されるサービスに求められています。

また、現状の介護サービスの評価理由の上位4項目である、「アットホームである」「レクリエーション内容に納得ができる、豊富である」「価格設定に納得ができる」「食事が充実している」は、介護施設を選択する際に重視している項目のトップ5に入っています。一方介護施設を選択する際に重視度が高かった「医療関係との連携の強さ」については今後強化していく余地があります。

### <現状介護サービスの満足度の評価理由>



### ■調査結果の分析

今回の調査で一番ニーズが高い「アットホームである」ことが新しいサービスニーズを掘り起こす重要な視点だということがわかりました。また、日常的に安心して、家族の負担が少なく外出を可能にするサポートニーズが高いことから、引き続きヒアリングなどの他の調査を含めて多角的な視点で深掘りしていきます。

### ■調査の概要

『『アクティブシニア』をターゲットにした新サービス開発に向けた基礎的な調査』

調査期間：2022年7月11日（月）～7月20日（水）

調査方法：郵送調査

対象者：株式会社百母における入所者の家族

年齢：30代・40代・50代・60代・70代・80代・90代

性別：男女不問

回収サンプル数：15

調査データはこちら：<https://www.csi-net.co.jp/>

### ● <全国初、無料で調査ができます>

介護施設運営者の方へ



- ✓ 簡単に、手間をかけずに今現在の介護サービスニーズが評価できます。
- ✓ 利用者などのステークホルダーに効果的な質問をすることで、ターゲットの絞り込みが可能です。
- ✓ ターゲットの潜在的なニーズを聞き出します。継続的にデータを収集・分析していくことで、より良いサービス提供が可能となり、さらにより良い顧客に貴施設を選んでもらえるようになります。
- ✓ スタッフのリクルーティングにつなげるご相談、インターナルコミュニケーション・アウトernalコミュニケーションに関するコンサルもおまかせ下さい。

### 【介護施設長のコメント】

選定ポイントでは「アットホームである」「レクリエーションが豊富」「価格に納得ができる」「食事が充実している」が高く、またそこが評価されているという点は、やってきたことに対して間違っていなかったという答え合わせになりました。上位に来てもらわないと困るというくらい立ち上げ当初から力を入れてきたポイントでした。また今回の調査で、弱点は「医療関係との連携」でした。施設に預けることは「安心」であることだと思うので受け止めていきたいです。私どもは家族経営なので、サービスが手厚いです。これからもここにしかない付加価値をつけて経営していきたいです。

### 【問い合わせ先】

会社名：株式会社コミュニケーション科学研究所

担当：新規プロジェクトチーム 藤倉、蒲田

直通：03-6709-8429（平日朝10～夜6時まで）

MAIL：fujikura@csi-net.co.jp、mai.kamada@csi-net.co.jp（24時間受付）

土日祝日も可能な限り速やかに対応いたします。

## ● 株式会社コミュニケーション科学研究所について

### 【会社概要】

社名：株式会社コミュニケーション科学研究所

本社所在地：東京都新宿区荒木町20-21 インテック88ビル6F

代表取締役：竹内 敏博

設立：1977年

事業内容：マーケティング、ブランディングの支援（戦略企画、調査）

HP：<https://www.csi-net.co.jp/>

TEL：03-6709-8420



**CSI** COMMUNICATION  
SCIENCE  
INSTITUTE