



ビジネスを通して向き合う社会課題 孤独・社会的孤立 3

孤独・社会的孤立、

その緩和のヒントとビジネス



目次

はじめに	3
1. 孤独・社会的孤立の対処法	4
2. 「孤独・社会的孤立」市場における長期的消費ビジネス	6
おわりに	11

はじめに

「孤独・社会的孤立」に関連する市場は今後、「投資家の投資が集まり、その額の増大に伴い新しい企業も次々と誕生することは確実。その市場規模はメンタルヘルス市場と同程度かそれ以上になる可能性がある¹」と話すのは、ある米国ベンチャーキャピタル会社のパートナーです。この「孤独・社会的孤立」関連市場については、別の米国ベンチャーキャピタル会社の共同創業者もその可能性を認識しています²。

実際、ここ数年で同市場への関心は高まっています。孤独・社会的孤立の緩和や解消を目指したビジネスを考案して、投資家からの資金集めに成功した欧米スタートアップの活躍を、メディアが取り上げる機会も増えています。

孤独・社会的孤立については近年、行政、非営利、営利といった多様な業態の組織がその重要性を認識し、課題解決に向けて取り組んでいることは広く知られるようになりました。市民に寄り添う非営利団体の活動、当事者もしくはその関係者による支援やサービスの提供などは、時にその情熱が政府だけでなく企業も動かし、社会変革を成し遂げています。

一方で、社会課題全般に言えることですが、その課題のための活動費を安定的に確保することは容易ではありません。どれだけ社会に求められている活動でも、行政の補助金、個人や企業からの寄付金収益だけをあてにしては、長期計画の下で、人件費をはじめとした活動に必要な諸経費を賄うのは難しいのが現状です。

こうした現状において、「いかに収益性を担保しながら社会課題に向き合うか」は、国だけでなくビジネスの未来においても重要な課題です。

孤独・社会的孤立という社会課題は、「直接的影響」と「潜在的影響」といった2つの影響から個々の企業にとって看過できない課題です。

「直接的影響」の点では、生産性の低下や従業員の離職による採用コストの増大、望まない孤独が生み出すクレーマー被害などが挙げられます。

「潜在的影響」の点では、働き手の休職・離職後の引きこもりが労働人口不足に拍車をかけています。この労働人口不足は日本に限らず、いま世界各国の先進国が抱える問題ですが、各国においてもこれまでのところ外国人人材の受け入れ環境整備以外の良策は見つかっていません。そのため、国家間の人材の取り合いは今後ますます過熱すると予測されています。

ただし、企業にとっての社会課題は、既存ビジネスが飽和状態にある中で新しいアイデアで収益を上げる好機でもあります。例えば、社会課題である高齢化社会の交通弱者問題に着目したミニスーパーの展開が、スーパーマーケット業界の中でも勢いがあることは知られています。こうした、社会課題に内在するニーズに応えた新規事業もしくは事業形態の見直しが成功している例は少なくありません。

では、どのように孤独・社会的孤立の市場について理解してビジネスにつなげていけばよいのでしょうか。

市場で展開されている既存のサービスを見る前に、市場のニーズ、すなわち、どういった対処法が有効とされているのかをご紹介します。

1 The Wall Street Journal 「Can You Solve Loneliness? These Startups Are Betting On It.」 (2024年6月4日閲覧)
<https://www.wsj.com/health/wellness/loneliness-epidemic-belong-centers-daybreaker-34a8eb90>

2 Business Insider 「Our crisis of loneliness, the new bet investors are going after」 (2024年6月6日閲覧)
<https://www.businessinsider.com/loneliness-epidemic-solutions-investment-venture-capital-2023-8>



1. 孤独・社会的孤立の対処法

「寂しさで胸が締め付けられるように苦しい」「辛いのに相談できる誰かがいない」「自分の存在を認め、喜んでくれる誰かがいてほしい」。そんな状態に囚われたとき、あなたは どうしますか。

強い「孤独」感とは自己の存在意義の揺らぎから生まれ、「社会的孤立」は社会的つながりが望んでいるよりも不足している状態とされることから、まず考えられる対処法は、孤独や社会的孤立に悩む人と社会とのつながりをつくる、ということになるでしょう。

孤独・社会的孤立の対処法は、インターネット上でもいろいろと見つけることができます。

孤独に関連した米国経済の損失を試算したCigna³は、1) 孤独の解消には自分自身の感情の受け入れやセルフケアの実践といった「自分自身と向き合う時間を大切にする」、2) ボランティア活動やグループ・クラブ活動への参加といった「他者と直接つながれる機会の創造」、などが有効であるとしています。

また、学内に「カウンセリングと心理サービス (Counseling and Psychological Services : CAPS)」を設置しているユタ州立大学は、「孤独を克服するための10のヒント⁴」と題し、ペットの受け入れや知らない人との交流、自分を忙しにする、

未来の計画を立てる、といった自分時間や他者との時間の充実化に加え、オンラインサポートなど医療サービスの活用も選択肢に含めています。

社会的孤立の対処法も孤独のそれと区別はされていません。

孤独と社会的孤立の両方への対処法として、英国のcaba⁵は、1) 好きなことに時間を費やすこと、2) 音楽や日記、落書き、塗り絵などの創作活動に一人の時間を使うこと、その他、3) 身近な人とのつながりを維持すること、4) 自身の中の感情を他の人と共有すること、といった方法を紹介しています。

さらに、米国のHelpGuide.org⁶は、孤独や社会的孤立につながりやすい（自己評価の低さからくる）社会への不安や恐怖心を克服するために、「自信に満ち溢れているように見える人でも、不安をうまく隠しているだけで実際には自信がない可能性がある」ことを理解することを勧めています。そして、人として完璧である必要などないことを（改めて）自覚し、会話スキルの研鑽や社会的な場面での自身のエネルギー配分の管理（交流の前後にリラックスする時間を入れる、パーティなどの場で会話に疲れたら一時退席してリフレッシュの時間をつくるなど）について取り組む中で、自信を醸成していくことをアドバイスしています。

3 Cigna 「How to Deal with Loneliness: 5 Ways to Stop Feeling Lonely」 (2024年5月21日閲覧)
<https://www.cigna.com/knowledge-center/how-to-deal-with-loneliness>

4 Utah State University 「10 Tips to Overcoming Loneliness」 (2024年5月21日閲覧)
<https://extension.usu.edu/relationships/faq/10-tips-to-overcoming-loneliness>

5 イングランドおよびウェールズ英国勅許会計士協会をサポートする独立系職業支援団体。
caba 「four ways to deal with loneliness & social isolation」 (2024年5月21日閲覧)
<https://www.caba.org.uk/mental-health/managing-mental-health/four-ways-to-deal-with-loneliness.html>

6 世界有数のメンタルヘルスウェブサイトを運営する米国の独立系非営利組織。
HelpGuide.org 「Loneliness and Social Isolation」 (2024年5月21日閲覧)
<https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/loneliness-and-social-isolation.htm>

なお、日本の組織が紹介している孤独・社会的孤立への対処法も概ね同じです。ただ、アドバイスには自身との向き合い方、すなわち、人とつながる前の段階に関する内容が欧米のものと比較して多い傾向にあり、自助努力を尊ぶ日本の文化的背景が反映されているように思われます。

こういった対処法は、その内容を自己改革と環境の改善、つまり「個人の時間の充実」と「他者との時間の確保」に大別することができます（図表1）。

図表1：孤独・社会的孤立への対処法（例）



出所：各種資料⁷を基にPwCが作成

孤独・社会的孤立に苦しむ人に対処法を紹介している組織は、使用言語が英語のものでは、米英に多く見られます。例えば、米国では、中央政府や非営利団体だけでなく、地方行政、病院、大学、企業など多様なアクターが情報を発信しています。英国も政府・民間ともに情報発信を行っていますが、中でも医療機関や福祉サービス提供組織、非営利団体が中心的役割を担っているようです。

日本では、カウンセラーや精神科医など、専門家がクリニックのサイトおよびメディアを通じて発信している他、男性・女性向けメディア、ナビサイトを運営する非営利活動法人、福祉事業者、求人サイト・転職エージェントなどが、孤独や社会的孤立との向き合い方について特集を組むなどしています。

以上の傾向から、米国は孤独・社会的孤立に対する国の制度整備は今後の動向が注目される段階ではありますが、官民ともにテーマへの関心が高いと言えます。他方、英国は政府と一丸となって課題に取り組むと同時に活発に情報発信を行う非営利組織と、その動きを尊重して取り組みを進める企業（とその動きを報じるメディア）、といった国ごとのアクターの動きの個性が見えてきます。

なお、日本においては、孤独・社会的孤立の対処法について、地方自治体や非営利組織、医療機関に加え、企業の自社ビジネスと結びつけた発信が見られます。

7 先述の内容に加え、以下の資料を参考にした。

Better Mental Health 「What is loneliness and how can we overcome it in tough times?」（2024年5月20日閲覧）
<https://www.blackdoginstitute.org.au/news/what-is-loneliness-and-how-can-we-overcome-it-during-these-times/>
 NIH 「Loneliness and Social Isolation — Tips for Staying Connected」（2024年5月20日閲覧）
<https://www.nia.nih.gov/health/loneliness-and-social-isolation/loneliness-and-social-isolation-tips-staying-connected>
 McMaster Optimal Aging Portal 「The quiet struggle: Tackling loneliness and social isolation as we age」（2024年5月21日閲覧）
<https://www.mcmasteroptimalaging.org/hitting-the-headlines/detail/hitting-the-headlines/2023/11/22/the-quiet-struggle-tackling-loneliness-and-social-isolation-as-we-age>
 Healthdirect Australia 「Loneliness and isolation」（2024年5月21日閲覧）
<https://www.healthdirect.gov.au/loneliness-isolation-mental-health>
 AARP Foundation 「8 Ways to Create and Build Social Connections」（2024年6月5日閲覧）
<https://connect2affect.org/build-social-connections/>



2. 「孤独・社会的孤立」市場における 長期的消費ビジネス

孤独や社会的孤立については、他者との直接的なつながりや他者からの存在承認が状態の緩和につながるということが知られています。しかしながら、孤独の苦しみから自分の殻に閉じこもってしまった人や完全に社会から孤立している人にとって、家から出て社会と直接つながるために乗り越えなければならないハードルが高いこともまた、分かっています。

誰かとつながる「かたち」は、孤独を忘れるための一時的な時間の共有と、自分自身の孤独の原因と向き合い解消を目指す長期的な関係性の構築があると考えられています。

同様に、消費の「かたち」も、瞬間的に孤独・社会的孤立を緩和させる一時的消費と、持続的に緩和・解消させるための長期的消費の2つに大別できます。

一時的消費には、日常生活で癒やしとなる存在を見つけることでその対象から活力を得たり、その癒やしの存在を介して同様の趣味を持つ人とつながれたりする「推し活」や、一人時間を充実させる「ソロ活」などが例として考えられます。ただし、「推し活」は、その消費額が孤独な人ほど増加傾向にあるとした分析結果⁸もあり、癒やしへの渴望と消費行動は連動しているとされます。そのため、私たちは孤独を食い物にする「不安ビジネス」に取り込まれないこと、つまり、本質的解決が望めないままその商品やサービスに依存してしまわないよう注意する必要がある、との指摘もあります⁹。

長期的消費には、日常的な孤独をある程度本質的に対処していくための連続（継続）性が求められます。例えば、動物や家庭用ロボットとの日常的な交流、セルフケアの習慣化やコミュニケーションサポート、見守りなどの日常生活のサポートサービスや交流型商業・住居施設など、当人にとって喜ばしくない一人時間をその本質部分から解消し得るビジネスが該当します。

本章では、前章の対処法において区分した「一人時間の過ごし方」と「社会とのつながり方」を基に、「長期的消費」領域の既存ビジネスの事例を1) 一人時間の充実化、2) 自宅で触れられる外の世界、3) 家の外で広げる自分の世界、の3段階に区分してご紹介します。



8 三浦展、2023.「孤独とつながりの消費論」平凡社、p.43

9 表面的なつながりを売ることもあるマッチングアプリやソーシャルメディアなどが指摘されている。

真鍋厚「『おひとり様』礼賛ビジネスの巧妙な罠——“幻想の安心”を買った先の破滅とは」(2024年5月13日閲覧)

<https://www.itmedia.co.jp/business/articles/2002/26/news031.html>

1) 一人時間の充実化

私たちの承認欲求は、他者から自分の存在を認識してもらい、一方的に利用されるのではなく、対等な立場で必要とされることによって充足されます。孤独や社会的孤立が拡大したコロナ禍でペットや盆栽、苔テラリウムなどの人気が高まった背景の1つには、癒やしを求めると同時に、世話を必要とする存在を持つことで自らの存在意義を確かめようとする承認欲求が、半強制的自粛による閉塞感が高まったことがあると考えられています。

承認欲求を満たしてくれるのは有機生命体にとどまらず、昨今はモバイルアプリケーション（以降、モバイルアプリ）で自分好みにカスタマイズできるAIフレンド（バーチャルフレンド）やAI型ロボット、人形などとの交流によっても自己肯定感を高められることが分かっています。中でもAI型ロボット（・ペット）はクラウドファンディングでの人気も高く、これまで命を預かるのが難しく諦めていた潜在顧客のニーズを満たしています。

そうしたロボットの1つを共同開発した豊橋技術科学大学の岡田美智男教授は、長年「弱いロボット」を研究しており、その存在が私たち自身や他者、モノに完ぺきを求める負のスパイラルから抜け出す一役を果たすかどうか注目しています¹⁰。

ただし、バーチャルフレンドについては、自分がつくった架空の友人への過度な依存により、サービス利用者の言動がマスクミを賑わせたことがあるなど、その使い方には注意も必要です¹¹。

また、自分自身を大切にすること、すなわちセルフケアによって人は自らを承認できるようにもなることから、ヘルスサポートにおけるモバイルアプリの利用も広がっています。

図表2：「一人時間の充実化」をサポートするサービス・商品例

区分		事例概要	特徴
1	モバイルアプリ 人以外とのつながり	バーチャルフレンド	<ul style="list-style-type: none"> 人工知能を搭載したチャットボットコンパニオンで、自分専用のAIの友達を創造可能 バーチャルフレンドを介して自身を客観的に捉えて自らの考えや感情を理解・把握、その対処法を学習
2	モバイルアプリ セルフケア	自己管理	<ul style="list-style-type: none"> 睡眠、瞑想、リラクゼーションなどのメンタルヘルスサポート 世界的に認知され、多くのダウンロード回数を誇るサービスもあるなど、サービス提供企業には世界的な雑誌も注目
3	ロボット・人形 人以外とのつながり	同居	<ul style="list-style-type: none"> 日常生活を便利にしてくれるようなお役立ち機能は持たないが、利用者に寄り添ってくれる「同居人」 機械学習機能により利用者について学び、独自の性格や個性を形成、言葉に限定されない相互のコミュニケーションが可能
4		介護	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の自立心を高め、健康的な生活の促進をサポート 健康などの管理だけでなく、日常会話、ジョークの他にゲームも楽しめるなど、使用を重ねることで関係性を深める学習機能を含有
5		人形	<ul style="list-style-type: none"> 音声認識技術が搭載されており、会話に加え目覚まし機能やカレンダー機能などで日々の健康生活をサポート 実際の子どもの声で800～2,000ワードが搭載されていることから、簡単な日常会話が可能

出所：各種資料を基にPwCが作成

10 NICOBO「STORY」(2024年5月31日閲覧)
<https://ec-plus.panasonic.jp/store/page/NICOBO/story/>

11 University of SURREY、「Popular AI friendship apps may have negative effects on wellbeing and cause addictive behaviour, finds study」(2024年5月31日閲覧)
<https://www.surrey.ac.uk/news/popular-ai-friendship-apps-may-have-negative-effects-wellbeing-and-cause-addictive-behaviour-finds>

2) 自宅で触れられる外的世界

孤独にのみ込まれたり社会的に孤立してしまったりすると、自宅から出ることが精神的に困難になることがあります。また、病気や怪我などで外出が身体的（時に精神的）に困難になり、孤独・社会的孤立「予備軍」になる場合も考えられます。ですが、家から出られなくなった人々が、オンライン上で匿名もしくは姿を変えることによって他の人と交流できる機会は少なくありません。

分身ロボットを活用して就学や就職ができるようになった人もいますが、この場合も、声は本人のものでも姿が自分自身と異なることで、人との距離を縮められることがあります。

分身ロボットには開発者自身の孤独にまつわる経験を基に開発されたものもあります。本質的な孤独を解消する際の「移動」「対話」「役割」などの課題をテクノロジーで解決し、新しい形の社会参加実現に取り組んでいる企業も存在します。

また、北欧で開発された就学児童向けの分身ロボットは、欧州圏内で3,000体以上が活用されるなど、広く認知されています。

見守りサービスは、主に高齢者を対象として展開されており、ターゲット層は遠方に住む高齢の親や祖父母などであることが多いものの、食事の宅配と組み合わせた当事者向けサービスも展開されています。

図表3：「自宅で触れる外的世界」をサポートするサービス・商品例

区分		事例概要	特徴
1	モバイルアプリ 新規の関係性	通話	<ul style="list-style-type: none"> ランダムに選ばれた誰かとマッチングし、さまざまなトピックについて会話可能 エンドツーエンドで暗号化されたプライベートな会話環境
2		SNS	<ul style="list-style-type: none"> 匿名チャットで趣味などを通じた気楽なコミュニケーションを通して友達づくりなどをサポート 性格診断テストを基に利用者の興味を分析。興味に合いそうな投稿の推薦や他の利用者の紹介機能も利用可
3		自己管理 セルフケア・新規の関係性	<ul style="list-style-type: none"> 適切な健康保険プラン、セルフケアの強化および孤独軽減のためのコミュニティサポートの紹介 健康保険プランのメンバー特典として提供
4			<ul style="list-style-type: none"> 現在の習慣、優先事項、満たされていないニーズなど、健康への道のりをマッピングし、同じ境遇にある仲間や訓練を受けたヘルパー・ガイドに連携 利用者は、認定コーチとのビデオグループセッションに参加することでソーシャルスキル、回復力、対処力、健康習慣を習得 必要に応じて医療保険・州・雇用主・スポンサーが提供する健康サービスを紹介
5	ロボット 既存の輪	分身	<ul style="list-style-type: none"> 人工機能は有さない、コミュニケーションを目的とした福祉機器 直接現場に行けなくても心を運ぶことで役割を得る手段として、病院・会社・学校・（単身赴任などの）家庭で使用
6		<ul style="list-style-type: none"> 病気などにより長期間学校を欠席している子ども向け。アプリで操作しクラスルームに置かれたロボットを通じて授業等に参加 自分とつながったロボットで同級生とともに学び、クラスの一人として所属意識を醸成 	
7	見守り 新規の関係性	定期訪問	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者専用配達弁当を1日に昼食と夕食に分けて2回訪問配達することで、配達時の手渡しによる見守り・安否確認を実施 宅配スタッフが異常に気付いた場合、ケアマネージャーや家族と連携してサービス受領者の安否を確認 認知症サポーター養成講座をはじめとしたさまざまな資格の取得や講座の受講を行うなど、独自の地域密着型サービスを展開

出所：各種資料を基にPwCが作成

3) 家の外で広げる自分の世界

行動範囲を広げ新しい出会いや交流を持つことは、孤独や社会的孤立の解消と予防の両方において効果的とされており、新しい出会いを手助けしてくれるサービスは枚挙にいとまがありません。

イベントも、企業が企画するものの他、新しい人との友情を育むことを目的に個人が企画することを助けるサービスもあります。2001年の米国同時多発テロをきっかけに、人々との直接的な結びつきをサポートするために生まれたソーシャルメディアプラットフォームは、利用者から「他者とのつながりがより強く感じられるようになった」「人生がより良いものになった」と評価¹²されています。また、孤独と社会的孤立の解消を目的に英国の地方都市で生まれたソーシャルメディアアプリは、英国国内の音楽家やスポーツ選手などから投資や支援を受けています¹³。

さらに、人と人のつながりには育成が必要であることを教えてくれるコンセプト¹⁴に、「Third Place（第三の場所）」という言葉があります。これは、家庭や職場の心配をいったん横において、良い仲間と活発な会話を楽しむために人々が集まる、私たちの健康とコミュニティに不可欠な公共の場所を意味する言葉で、1989年に米国の社会学者であるRay Oldenburg博士が提唱しました。この考え方は、いまや国際連合教育科学文化機関（UNESCO）をはじめ世界中で広く受け入れられています。

Third Placeにはコーヒーハウス、カフェ、書店、ヘアサロン、バー、ピストロなどが該当し、英国では長くパブが人々の社交場としての役割も担う場所として注目されてきました¹⁵、近年、若い世代のビール離れが進む中で、カフェの存在も注目されています。

図表4：「家の外で広げる自分の世界」をサポートするサービス例

区分		事例概要	特徴		
1	モバイルアプリ	助け合い	荷物の移動や乗り換えなどで困ったときに気軽に助けを求められ、助けてもらった相手への「ありがとう」を見える化		
2		アクティビティ（友達づくり）	新しいコミュニティをつくることで潜在的なリーダーシップを开花させたり、社交性を身に付けたりすることが可能		
3			オフラインでのアクティビティやクラブなどをオンラインスペースで作成・検索	オフラインで新しい人々と出会い、友情を築き、さまざまな活動を一緒にできる実生活の友人をつくることのできるサービス	
4	企画	商業イベント	既存ユーザー同士の交流や新たなユーザー開拓の機会として活用		
5	Third Place	コミュニティ	コミュニティカフェ（喫茶型サロン）の継続的開催	特定の日に話し相手を見つけることができる交流型定期開催イベント	
6	生活環境		交流の場所・機会の創造	都心へのアクセスがいい郊外に、世代別その他、孤独な高齢者とストレスを抱える子育て世代をつなげるサービス付きコミュニティを形成	
7	人材育成	自己研鑽	学び直し	不登校や中退者向けに、学びや受験を支援する個人指導塾 うつ、発達障害による離職者向けに、専門的ビジネススキルが習得できる就業移行支援	「失敗してもやり直せる社会」をつくることのできる、学び直しの場を提供 孤独・社会的孤立の予防的役割

出所：各種資料を基にPwCが作成

12 Meetup「よくある質問」（2024年6月25日閲覧）

<https://www.meetup.com/ja-JP/media/>

13 Manchester Metropolitan University「Entrepreneurs create social media app to encourage in-person socialising and tackle loneliness in Manchester」（2024年6月7日閲覧）

<https://thenorthernquota.org/entrepreneurs-create-social-media-app-to-encourage-in-person-socialising-and-tackle-loneliness-in-manchester/>

14 UNESCO「Third places, true citizen spaces」（2024年6月25日閲覧）

<https://courier.unesco.org/en/articles/third-places-true-citizen-spaces>

15 Dr Thomas Thurnell-Read, 2021.「Open Arms: The Role of Pubs in Tackling Loneliness」『Loughborough University』

全国展開しているカフェがオフィシャルパートナーとして全英300店舗で展開¹⁶した「おしゃべりテーブル (Chatter & Natter table)」は、その後、他のカフェやパブなどにも広がっています。そこで人々は、特定の時間帯にコーヒーを片手にボランティアと交流することができます¹⁷。

日本でも、地域の喫茶店 (カフェ) が店主と利用者、もしくは利用者同士の交流の場となることはさまざまな先行研究で論じられており、一般の喫茶店が独居高齢者を対象に開催する喫茶型サロン (コミュニティカフェ)¹⁸も全国各地で見られます。

こういった英日のカフェの事例は、場の提供そのものはビジネスというよりは社会貢献の一環であり、通常営業に支障をきたすものではありません。むしろ、これまで来店の機会があまりなかった孤独・社会的孤立の当事者の利用が増えることで、カフェには新しい固定客を獲得する可能性が生まれます。

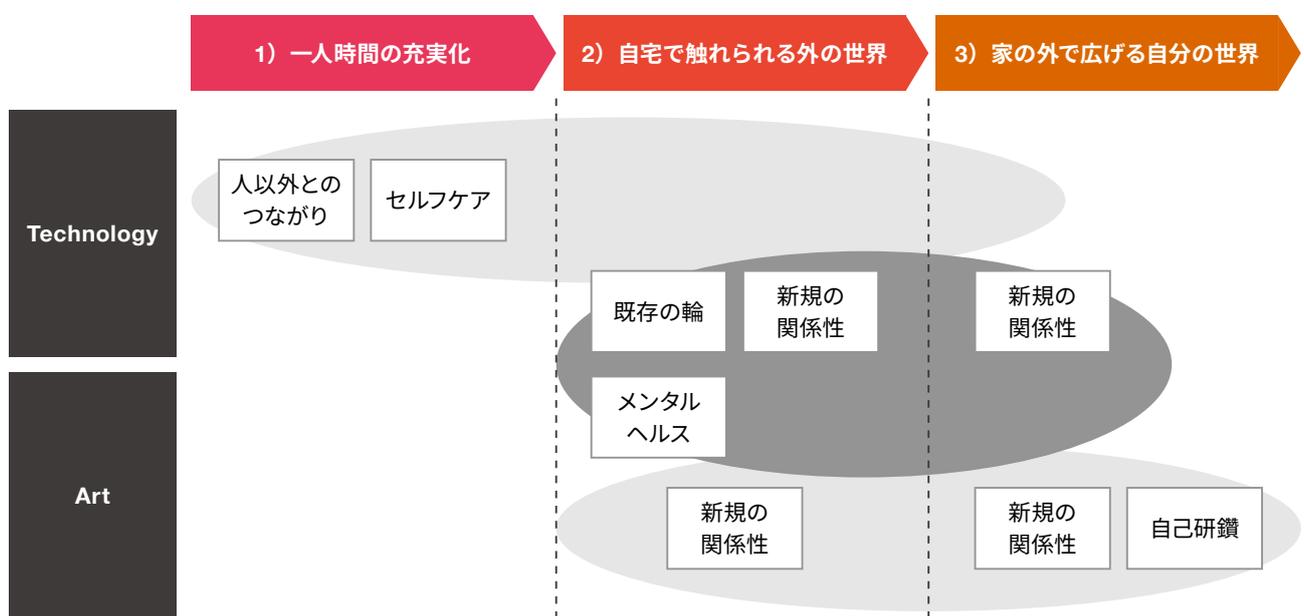
本章では、1) ターゲットが当事者、2) 長期的消費型、の2つの条件に当てはまるビジネス事例を3段階に分けてご紹介しました。

孤独・社会的孤立対策の初手としての「一人時間の充実化」においては、モバイルアプリやAIペットといったデジタル時代にふさわしい「Technology」サービスや商品が「人以外とのつながり」「セルフケア」の側面で活用されています。その一方、「自己研鑽」を目的とした、主に人の手が担う「Art」領域のサービスには、さらなる展開の余地があると考えられます。

「自宅で触れられる外の世界」の観点では、積極的に外に出る段階にない当事者にとって、「Technology」領域のサービス・商品は当事者と外の世界をつなぐ (「新規の関係性」)・つなぎ直す (「既存の輪」) 上で重要な役割を担っています。また「Art」領域では、既存ビジネスに「新規の関係性」構築といったニーズへの対応を追加することで、付加価値が生まれています。

「家の外で広げる自分の世界」の段階では、「Technology」でも「Art」でも、人と人が直接出会って豊かな時間を共有する方法の提供が共通命題です。「新規の関係性」を築く機会創出と学び直しという「自己研鑽」によって、当事者がつながりを持つための一歩を踏み出すためのサービスが、孤独・社会的孤立の解消の糸口となっています。

図表5：各段階における長期的消費型ビジネスのカテゴリー傾向 (例)



出所：PwC作成

16 HUFFPOST 「Costa Fights Loneliness By Encouraging Strangers To Share A Table」 (2024年6月13日閲覧)
https://www.huffingtonpost.co.uk/entry/chatty-cafe-costa-becomes-first-uk-chain-to-roll-out-scheme-tackling-loneliness_uk_5b684d2fe4b0fd5c73dbb25a

17 He Chatty Café Scheme: <https://thechattycafescheme.co.uk/>

18 喫茶YAOMON : <http://www.yaomon.net/>

おわりに

かつては、「社会課題と向き合うには非営利の精神こそが重要である」と考える風潮がありました。しかし、今日の日本では、経済産業省が「様々な主体が協力しながらビジネスの手法を活用して（社会課題に）取り組む」ソーシャルビジネス¹⁹を推奨するなど、社会課題とビジネスの間に明確な線引きはなくなりつつあります。実際、企業にとっても、社会課題の緩和や解決に対してビジネスを通じて向き合うことのメリットが3つあると考えられます。

1つ目のメリットは、社会課題が企業に与える影響と関係があります。社会課題とは、社会の健全性が損なわれることによって生まれます。つまり、ビジネスの見通しを立てる上で社会課題を緩和、もしくは解消できれば、雇用の確保や生産性といった企業体の安定と市場経済の循環の点においてプラスの影響が期待できます。

2つ目のメリットは、ビジネスが社会課題に与える影響に関係します。非営利組織にとって、社会課題緩和活動を展開するにあたっての活動資金の確保は容易ではありません。多くの場合、行政の補助金や企業・個人などからの寄付金に活動資金を頼るため、安定収入としては心もとなく、「社会が必要としなくなるまで」活動を継続していくのは容易ではありません。活動自体がビジネスとして収益性を確保し必要経費を賄えるようになれば、支援を必要とする人々は安心してサービスを受けられます。また社会課題の緩和や解消は、個人の消費能力の向上に直結していることから、冷え込んだ経済への対策としても有益です。

そして3つ目のメリットは、企業のビジネス拡大に影響する可能性があります。社会課題とは、当事者が多いことによって問題と認識されます。ただ、社会課題の当事者は、抱える問題を解消できれば労働力としても消費者としても多くの可能性を秘めています。社会課題を緩和できれば、労働市場と経済市場におけるプラスの影響は大きく、したがって、企業にとって画期的なビジネスチャンスになり得ます。

本稿では、孤独・社会的孤立の対処法は、1) 一人時間の過ごし方、2) 社会とのつながり方、の2点に大きく分けられることに触れ、そしてそれを基に既存のビジネス事例を、1) 一人時間の充実化、2) 自宅で触れられる外的世界、3) 家の外で広げる自分の世界、の3段階に分けてご紹介しました。

既存のビジネス事例では、さらに「Technology」と「Art」に分類してサービス・商品の傾向を見ることで、テクノロジーが当事者の自己との対話に重要な役割を果たしていることが分かりました。同時に、当事者本人が行動を起こして人とつながるためには、テクノロジーはあくまで手段であり、いかに家の外に場所や機会をつくるかが重要であることも改めて確認できました。

今回見た事例では、「孤独・社会的孤立」関連市場において新しいサービス・商品がもたらすインパクトの大きさと同時に、既存のサービスに価値を追加することで社会課題のニーズに応え得ることも分かりました。孤独や社会的孤立を癒やしたり克服したりするのに有効な手段があっても、そのことが明示されていなければ発想が及ばず、その結果、必要とする層にサービスや商品が届かない、ということは往々にして起こり得ます。既に別の市場に出ている商品やサービスが、実は「孤独・社会的孤立」関連市場のユーザーの求めていたものであった、という場合もあるでしょう。

ビジネスに社会課題という視点を取り入れることは、日本の100年企業に通ずるものがありそうです。調査によると、日本国内で創業100年を超える企業は4万2,966社を数え²⁰ます。これらの100年企業は、大手だけでなく、各業界のさまざまな企業が該当しており、第一次世界大戦後の不況をはじめとしたあらゆる世界的経済危機を乗り越えて現在も継続して事業を展開しています。こうした100年企業が世界で最も多いのが日本であり、その数は世界全体の約半分を占めています。またこれらの日本企業は、コロナ禍においてもその経営基盤は揺るがなかったとされています²¹。その経営理念が「顧客を第一に考える正直な経営方針」「従業員を大切に考える社風」「時代を生き残る流行に乗るチャレンジ精神」とされ、売り手・買い手・世間の3つの視点でビジネスを行う「三方よし」の精神にもつながっているものと考えられます。そしてその精神は、「その時代」の社会課題をも捉えた広い視野によって成り立っているのではないのでしょうか。

19 経済産業省「ソーシャルビジネス」(2024年6月25日閲覧)
https://www.meti.go.jp/policy/local_economy/sbcb/index.html

20 東京商工リサーチ「2023年の“全国の周年企業”100周年は2,649社、100年超は4万2,966社」(2024年8月26日閲覧)
https://www.tsr-net.co.jp/data/detail/1197082_1527.html

21 周年事業ラボ「世界の長寿企業ランキング。創業100年企業、日本企業が50%を占める」(2024年8月26日閲覧)
https://consult.nikkeibp.co.jp/shunenjigyo-labo/survey_data/11-06/

お問い合わせ先

PwC Japanグループ

<https://www.pwc.com/jp/ja/contact.html>



www.pwc.com/jp

PwC Japanグループは、日本におけるPwCグローバルネットワークのメンバーファームおよびそれらの関連会社（PwC Japan有限責任監査法人、PwCコンサルティング合同会社、PwCアドバイザリー合同会社、PwC税理士法人、PwC弁護士法人を含む）の総称です。各法人は独立した別法人として事業を行っています。複雑化・多様化する企業の経営課題に対し、PwC Japanグループでは、監査およびブローダーアシュアランスサービス、コンサルティング、ディールアドバイザリー、税務、そして法務における卓越した専門性を結集し、それらを有機的に協働させる体制を整えています。また、公認会計士、税理士、弁護士、その他専門スタッフ約12,700人を擁するプロフェッショナル・サービス・ネットワークとして、クライアントニーズにより的確に対応したサービスの提供に努めています。PwCは、社会における信頼を構築し、重要な課題を解決することをPurpose（存在意義）としています。私たちは、世界149カ国に及ぶグローバルネットワークに370,000人以上のスタッフを擁し、高品質な監査、税務、アドバイザリーサービスを提供しています。詳細はwww.pwc.comをご覧ください。

発行年月：2024年12月 管理番号：I202408-04

©2024 PwC. All rights reserved.

PwC refers to the PwC network member firms and/or their specified subsidiaries in Japan, and may sometimes refer to the PwC network. Each of such firms and subsidiaries is a separate legal entity. Please see www.pwc.com/structure for further details.

This content is for general information purposes only, and should not be used as a substitute for consultation with professional advisors.