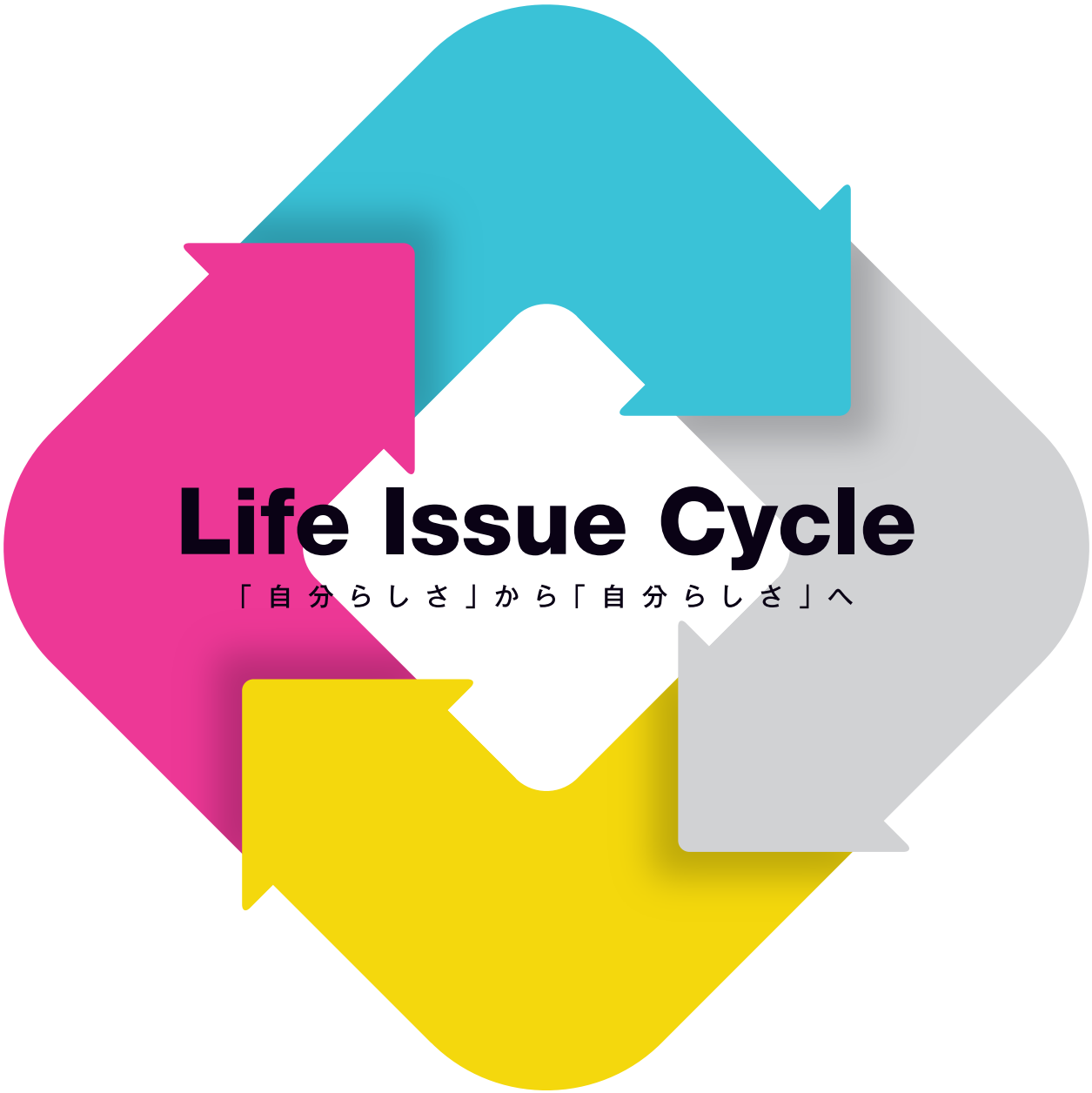
明日を拓くひとの発想ペーパー

生活者



2014.8 Vol.12
博報堂生活総合研究所

序　生活者のグラウンド・イシューを明らかにする

社会課題、事業課題を扱った知見は数多くあります。

しかし、暮らしの中にある様々な問題やイシュー（issue：関心事、核心）を

「生活者課題」として構造化したものはあまり多くありません。

幾多ある課題を生活者発想で捉え直し、大きな構図として俯瞰できれば、

個別の顧客マーケティングの基底に潜む、

これからの生活者グラウンド・イシューが見えてくるはずです。

博報堂生活総合研究所では、日常の根底にある課題意識を明らかにするために、

「生活イシュー調査」を実施しました。

本レポートでは、浮かびあがってきた生活者課題の構造仮説をご紹介いたします。

今号の発想リソース

「生活イシュー調査」

今回の調査では、次のような質問をなげかけてそれぞれ自由回答をいただきました。

・あなたが直近、この一年間で「解決したい」と思っている問題は何ですか?

・あなたがこれから先、長期的に年月をかけて、「解決していかなければ」と思っている問題は何ですか?

・あなたが直近、この一年間で「挑戦しよう」と思っているテーマは何ですか?

・あなたがこれから先、長期的に年月をかけて、「挑戦していきたい」と思っているテーマは何ですか?

（全国／20才～69才男女／520人／インターネット調査／2014年3月）

I. 性年代を超えて語られる、同一課題

性年代を超えて語られる、同一課題

「生活イシュー調査」の結果を、生活総研のメンバー全員で分析しました。誰もがこの調査で特徴的だと感じたのは、「短期」「長期」や「解決」「挑戦」といったあらゆる象限、またすべての性年代層で回答された生活課題の多くが同一化しているということでした。多様だと思われている生活課題の大半は、「健康」「お金・仕事」「関係（特に家族）」の3つのくくりで整理できることがわかります（図1）。
社会課題や事業課題も、解決手法や注目されるトピックスはさまざま出るものの、課題自体はなかなか解消されずに常在しているものが多いのではないでしょうか。社会課題でいえば年金問題、生物多様性、事業課題なら新規顧客の開拓などがそれです。
表層の動きに多様な変化があっても、本質的な課題はビジネスや生活の水面下に横たわっているようです。

最低限の土台保持に必死な生活者

この20年間続いた経済停滞期は、生活者にとって、浮揚するより沈下しないように必死に努力せざるを得ない時代だったともいえるでしょう。人々は、夢や希望に向かってジャンプを試みる前に、いつかジャンプするための最低限の土台を保持することに、根本課題があると言明しています。企業視点で考えれば、生活者の未来の素は、いたずらに嗜好の多様化を追うのではなく、むしろ「健康」「お金・仕事」「関係」といった生活の土台の盤石化に寄与することに、本質的な共鳴やニーズが潜んでいるのではないでしょうか。

あらゆる課題が予習できる時代

情報化社会の進展と、高齢化社会の到来とは、自分の未来をイメージするための見本や事例があふれている社会を意味します。換言すれば、「現実が見えすぎる」社会なのです。今の自分に直接関係あろうがなかろうが、私たちは人生の早い時期から、相続問題や老後のことなど、すべての課題を容易に想像することができるようになりました。老後のお金や健康への不安は、いまやミドル層以上だけが考える課題ではありません。20代も抱える生活課題として情報分配されます。
調査の中では『老後に備えて、貯金を100万円貯めること』（25才男性）、『老後や子供のことを考えて節約しながら、でもゆとりをもって生活するため、家計をやりくり』（27才女性）など、将来の不安に備え、40年先の未来を考えて生きる若者も見受けられました。

図1　短期長期・年代別／主な「生活イシュー」

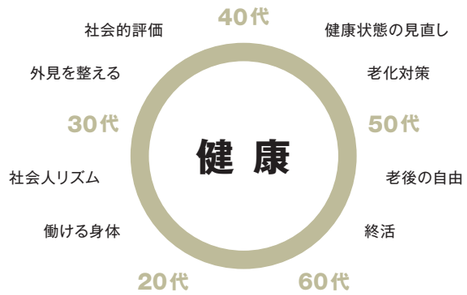
			20代	30代	40代	50代	60代
挑戦したいこと	健康	短期	肉体改造、ダイエット	ダイエット、筋トレ	マラソン、ダイエット、運動	健康維持、ウォーキング、運動	マラソン、禁煙、ヨガ
挑戦したいこと	健康	長期	生き抜く、ダイエット、美容	アンチエイジング、ダイエット、健康	筋トレ、運動、健康	体力づくり、健康維持、生活リズム	健康維持、老化防止、悔いのない死
挑戦したいこと	仕事	短期	資格取得、語学学習	資格取得、語学	資格取得、語学学習	転職、語学学習	語学学習
挑戦したいこと	仕事	長期	資格取得、キャリアアップ	昇進、起業	昇進、生涯現役	資格取得	
挑戦したいこと	お金	短期	貯蓄、株式投資		収入増		
挑戦したいこと	お金	長期	貯蓄、投資	貯蓄、投資、副業	貯蓄、生活の安定	老後資金	自分らしく生きる
挑戦したいこと	関係	短期	友人関係	子育て、妊娠、育児	妊活、婚活、地域参加	夫婦で旅行	地域活動、仲間づくり
挑戦したいこと	関係	長期	知識、コミュ力、人間関係、精神的安定	人徳、理想の家人、謙虚、正直	人脈、夫婦での趣味	地域貢献、息子家族	終活、地域交流、家族の健康
解決したいこと	健康	短期	健康、持病、生活リズム、睡眠不足	健康、ダイエット、治療	健康、ダイエット、体力、健康診断、歯	健康、食生活、ダイエット、持久力、生活習慣病	健康、目、老化現象、運動不足
解決したいこと	健康	長期	生活リズム	健康、運動不足	健康、食生活、筋力	健康、ダイエット、長生き	健康、アンチエイジング、運動習慣
解決したいこと	仕事	短期	仕事、就職	転職	安定力	パート	就活
解決したいこと	仕事	長期	進路、就職	老後の準備、資格取得	老後の生き方	再就職	海外移住、ボランティア
解決したいこと	お金	短期	収入、借金返済、貯蓄	節約、家計、安定収入、貯蓄	収入、住宅ローン、貯蓄、相続	自分の老後、借金、収入、老後資金、整理整頓	退職後、資金運用
解決したいこと	お金	長期	経済的自立、生活の安定	貯蓄、浪費、収入	生活の安定、貯蓄、老後資金、借金返済	モノの処分、老後の蓄え、借金返済、貯蓄、資金運用	家財処分、身辺整理
解決したいこと	関係	短期	人間関係、性格、親との関係、育児	結婚、恋人、仕事関係、妊娠	親族、婚活、出産限界、近隣関係、親の介護	子供の就職、両親の健康、子供の結婚、家庭内不和	子供の結婚、エンディングノート
解決したいこと	関係	長期	性格、コミュ力、人間関係	親との関係、結婚、恋人、妊娠	子供との関係、親との関係	育児、介護、親族関係、子供の将来	地域関係、子孫の将来

※調査の自由回答から抜粋してプロット

同一課題に潜む、異なる意味

20代～60代すべての年代で同一化した課題は、その内容も同質なのでしょうか。例えば、「健康」に関する課題は全性年代で一定数挙がっています。しかし、一見すると同じ「健康」という回答でも、背景や理由を詳しく見ると、特に年代によって意味が異なることがわかります（図2）。

図2　健康：年代によって異なる意味



働ける身体／社会人リズム

社会の入り口に立つ20代は、一人前に自立する基礎として「健康」を考えており、『太り過ぎて仕事がつらいため、ダイエットしたい』（28才男性）といった“働ける身体づくり”と、『社会人へのステップとして、早寝早起きしたい』（22才男性）などの“社会人としてのリズムづくり”を課題と考えています。

外見を整える／社会的評価

20代～30代では、「健康」を関係構築のアイテムとしても捉えはじめ、『自分の魅力を他人のリアクションから感じたいから、もっと健康的な自分になりたい』（27才女性）、『見た目も悪いためダイエットしたい』（33才男性）など、身体を自己表現として、周囲と接する自信を得たい意識がうかがえます。

健康状態の見直し／老化対策

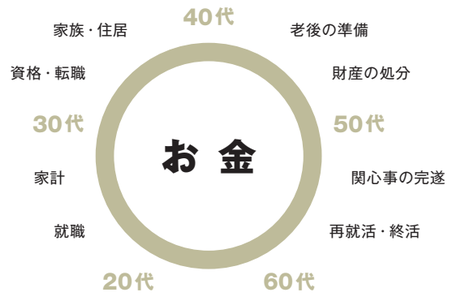
40才前後になると、『定期健康診断で、肝臓の値が悪かったので、健康的に痩せよう』（42才男性）など、無理をしてきた身体のメンテナンスが「健康」の意味となってきます。また、『元気な老後生活をおくりたいから、筋力アップ』（40才女性）など、人生後半に向けた身体整備が始まります。

老後の自由／終活

定年を見据える50代後半からは、『世の中、楽しい事、興味のある事が沢山で、年寄りではなく現役としてそれを享受したい』（57才女性）、『誰の世話にもならずに生活できるようにしたい』（65才男性）など、周囲を煩わせずにピンピンコロリと逝くための条件として「健康」を捉えていきます。

「健康」同様、全性年代で課題として挙げられた「お金」についても、生活者が答えた背景や理由を読み解くと、やはり年代によって意味が異なります（図3）。

図3　お金：年代によって異なる意味



就職／家計

社会的に自立を始める20代は、『就職して安定した収入を得、一人暮らしをしたい』（23才男性）など、生活の基盤となる仕事の確保と収入の安定を最初の壁と考えているようです。また、『結婚資金を貯めたい』（24才女性）など、人生設計や家庭づくりを社会人として始めること自体が「お金」の重要課題となっています。

資格・転職／家族・住居

経済的自立が本格化する30代あたりからは、『仕事に活用できそうな資格を取りたい』（37才女性）などキャリアを進めるため自己投資に前向きになる一方、『子育て、マイホーム購入など、何かとお金がかかるから、貯蓄を増やしたい』（37才男性）と、家族が「お金」の主要な課題となります。

老後の準備／財産の処分

人生の半ばを過ぎると、『あと働けて10年ほど。子どもにお金がかからない今だからこそ、しっかり老後のための貯蓄をしたい』（51才男性）など、これから必要な資金を計算した上での貯蓄や、『お金にならない土地の整理』（53才女性）など、今ある財産を見直して、整理・処分することに「お金」の関心が移ります。

関心事の完遂／再就活・終活

人生の終盤が見えてくると、『今年退職したが、趣味にかかる経費ぐらいは収入を得たいと思っているので就職したい』（61才女性）といった定年後の関心事や、『子どもの負担になりたくないので、老後の安定資金作り』（54才女性）など、周囲の人に迷惑をかけずに自分らしく生きる資金の確保が「お金」の課題となります。

情報フラット化の中で、年代意識差が浮上

いつでも、どこでも、誰もが受発信できる情報化社会を軸にみれば、世の中はフラット化しているとも考えられます。しかし、同じ情報に接していても、その捉え方には差があり、特に年代による意味の異質化が起きていることがわかりました。高齢化社会を迎えた今、人生が長くなることで、生活課題の「年代論」が改めて浮上してきています。

Ⅲ. Life Issue Cycle ～「自分らしさ」から、「自分らしさ」へ～

「自分らしさ」から、「自分らしさ」へ

生活者の課題は、「短期」「長期」の問題でも、「解決」「挑戦」のどちらの場面でも、年代にかかわらず、とても似ているように見えます。しかし、概ね40代までは「社会的な自分らしさ」を求めて悩み、それ以降は「主体的な自分らしさ」づくりに力を入れはじめます。高齢化を背負った未来社会における人生は、60代ごろまで一直線に社会的な達成感を追ったのち、あとは老い先短い引退生活に入るというものではありません。40代を折り返し地点として社会的な自分を見つめ直すことから、長い老後を自ら選びとった自分として生きることにペースを移して生きていきます。いまの高齢化社会とは、生活者の課題に対するモチベーションが、加齢とともに直線型に変わり続けていくのではなく、循環してサイクル状になっている社会なのです。

つまり、「自分らしさ」の背景にある「自立」を求めてもがく20代からの人生は、年をとって60代・70代になるころ再び「自立」を求めて幕引きとなります。しかし、その「自立」の価値と意味が20代と60代以降とでは違うということを忘れてはなりません。20代から30代の「自立」とは、他人との関係の中で自分の存在感を創りだそうとすることです。これに対して、60代以降の「自立」とは、自分自身を整理整頓して、他人の力を煩わすことなく生きようとする努力といえるでしょう。ここでは、過去のように線形に変化する人生課題に対して、こうした循環型の人生課題の変化を「Life Issue Cycle」と呼ぶことにしました。

Life Issue Cycle

Life Issue Cycleの5つのフェーズ

【第一の自立】～「健康」「お金・仕事」「関係」の必須課題が起動～

20代から30代にかけては、社会に出てエネルギッシュに働けるだけの身体的・精神的な健全さと、経済的自立、そして自我と周囲がうまくいくためのコミュニケーションが大きな課題として立ち上がります。調査の中では、『コミュ力を上げる』（22才男性）、『人見知りや極度の緊張をなくしたい』（23才女性）など、「つながるのが当たり前」の時代に関係構築が上手か下手かという能力がとても重要になり、そのことによって引き起こされるコンプレックスも見受けられました。

【自活】～自分を活かす「方法」の課題化～

30才前後から、「お金・仕事」課題は、よりキャリアを確かなものにするための資格取得、収入を安定させる昇進や雇用形態、そして将来を見据えた貯蓄意欲へと向かいます。「健康」課題は、社会評価を得るためのキャリアプランに意味が変わってきます。「関係」課題は、親・結婚・妊娠・子供との葛藤など、家庭における自分のありようが重要なポイントになります。とくに女性では、自分を活かして生きる身近な理想像として、「母」「姉」などを語るようになってきます。

【自覚】～膨らんだ「欲」の選び直し～

30代までは、将来を展望した課題設定が多かったのに対し、40代から50代にかけては、「自分にとって今後価値のあるもの」「これから挑戦する意味のあるもの」を、幾多の経験や所有物の中から選び直すことを自覚しはじめます。滞留した欲望の選び直しは、『家の中が散らかっていて落ち着かない』（49才女性）、『部屋を片付けて、不要なものを処分したい』（41才男性）といった処分・整理整頓の意識につながっていくようです。「関係」面では親の介護、子供の将来など、自身の人生ストックを見直さざるを得ない局面が続きます。また、『職場を移り、これまでの経験を若手に伝えたい』（50才男性）といった生涯現役の準備、老後の生計、老後の習い事始めなど、人生を逆算した生活選択が始まります。

【自整】～老後の「わたしらしさ」を得るために～

50代を超えると、「お金・仕事」面では老後の資金や再就職、移住などの生活設計がリアリティを強め、「自己啓発」の面でも『自分のためだけではなく、ゆとりを生みたいから自己啓発する』（55才男性）など、自身の総決算のための時間を考えはじめた生活像が浮かんできます。所有物や資産を整理して身軽になりたい。老後に本気でやることをフォーカスして定めたい。また、地域への貢献、子孫への配慮など、今までの自分を顧みた上での周囲への「恩返し」的な欲求も膨らんできます。

【第二の自立】～自分自身で生き続けるための力～

いよいよ人生の幕引きに向けて、「自分らしさ」とは何だったのか、確認することが課題となります。また、自分の死後、家族に残せるモノやコトを自分自身で決められる最後の機会であることを意識します。はやりのエンディングノートは、それらの場面での道具です。そして、大課題となるのが、自分が生き続けることが家族や周囲の迷惑にならない生活、つまり自立した生活を1日でも長く続けられる健康と生活環境の確保となります。

Ⅳ. Life Issue Cycle ～これからの生活課題は、サイクル・ソリューションへ～

これからの生活課題は、サイクル・ソリューションへ

企業が課題を抱えるように、生活者が抱えている課題はなにか――本号では、世の中でよくいわれる情報フラット化の水面下で、一見オーソドックスな「年齢の差」が、性別や地域差などよりも、課題意識の特徴を生み出していることにスポットを当てました。

高度情報化社会では、人生の早い時期から多くの生活不安を感受できてしまいます。若年層は、早々に社会的な成熟をしなければとプレッシャーを感じています。また、高齢化社会の到来は老後のあり方を変え、定年後は家族に世話してもらって短い余生を、という通念を壊しました。「いまどきの若いもんは」「不惑を過ぎたら」「老い先短く」といった常套句の現代的な意味を、いま一度洞察してみる必要がありそうです。

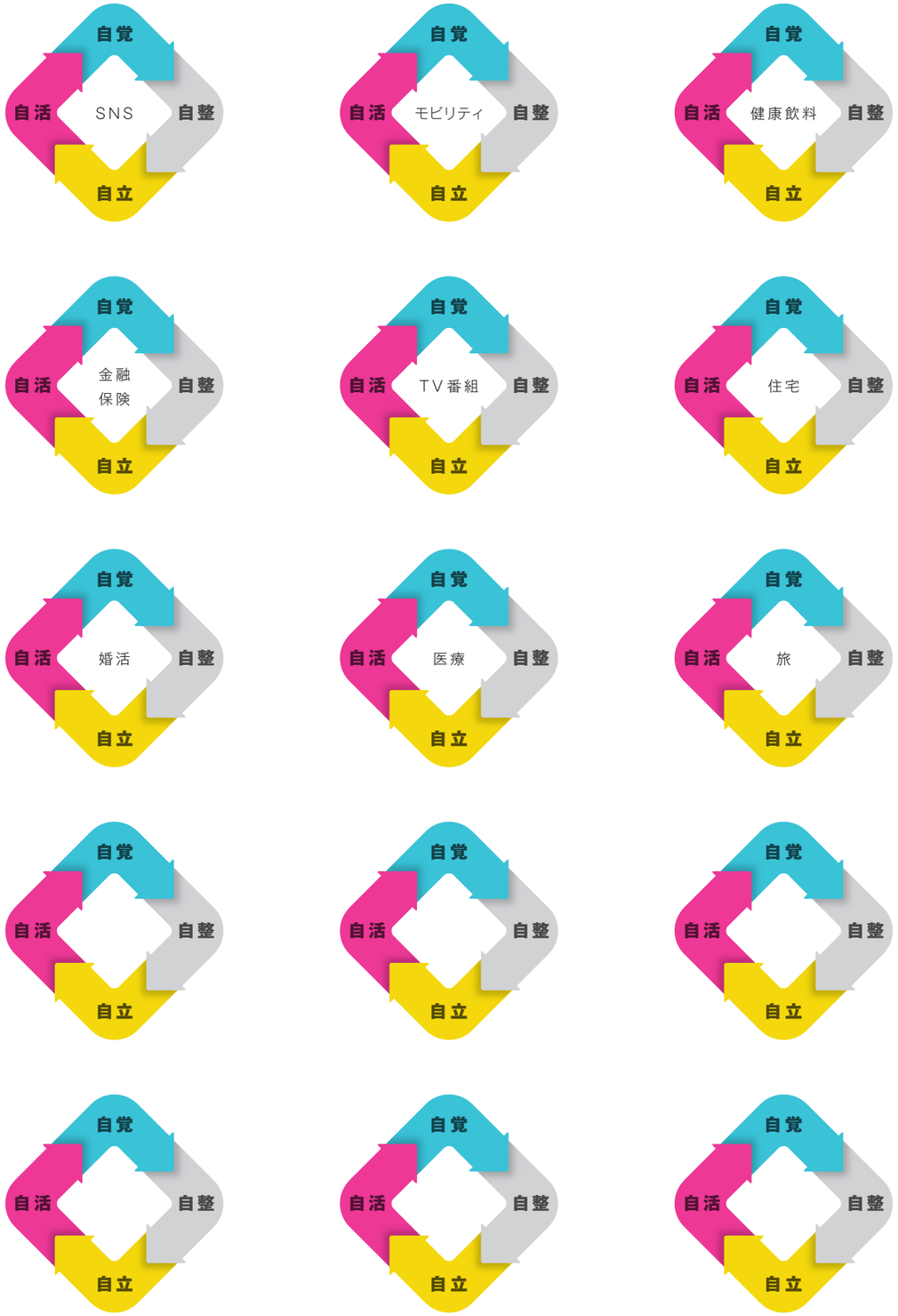
人々の生きる課題との向き合い方は、いままでのライフステージ、ライフコース、上り坂と下り坂といった線形の人生観ベースではなく、これからは「社会的な自立」から「主体的な自立」へと行き着く、環形の人生観ベースになるのではないか、というのが私たちの仮説です。

さらに、寿命が延びて出生率が伸びないということは、相対的に「自覚」「自整」の主体的確立へ向かうモチベーションを持った層が、これからのボリューム・ゾーンになるということ。これまでの「増やす・伸ばす」が常識とされた発想だけでなく、「欲を見直す・抑制する」「生活から余剰を省く」という発想が、生活者課題解決のメジャー・チャンスに膨らんでいく可能性があります。

マーケットの地図に自社製品のスペックをポジショニングしたり、昨日の売り上げをトラッキングするだけでなく、そのビジネスが生活者に提供するドメインを、「Life Issue Cycle」の真ん中に置いてみましょう。

たとえば同じSNSサービスでも、「自活」期にいる生活者には、成長機会や人脈を開拓するサービスがフィットするでしょう。しかし、「自整」期の生活者には、つながり散らかした蓄積を処分したり、拡がった人脈を波風立てずに省くことを支援するようなサービスが価値となるかもしれません。健康飲料の多くは、「自活・自整」期の顧客層にメタボやダイエットへの効能でコミュニケーションしていますが、同等の製品で、老後の活動を維持したい「第二の自立」期生活者へアプローチしてみてはどうでしょう。競合と同じパイを争うのとは、まったく違うマーケット・カバレッジを狙えるかもしれません。これからの婚活は、欲望過剰の自覚が芽生えた40代前後が、真のターゲットとなる・・・これからのモビリティは、クルマで育んだブランド信頼を、終活期の車椅子までつなげることに進む・・・ビジネスと生活者との共鳴について、局面のターゲットを効率的に狙った解決だけでなく、人生の一環をめぐるサイクル・ソリューションとして捉えてみてはいかがでしょう。そこには既成の競争観では思い描けなかった、未来の生活者支持が潜んでいるかもしれません。

「Life Issue Cycle」の中に、ビジネスが提供するドメインを入れてみよう



生活者
Vol.12

発行：株式会社 博報堂
企画編集&発行人：博報堂生活総合研究所／生活者発想NEXTフォース
電話：03(6441)6451
http://seikatsusoken.jp/

生活総研
HAKUHODO

デザイン:グラムコ株式会社　印刷:日経印刷株式会社　発行日:2014年8月26日
©2014 Hakuhodo Institute of Life and Living, HAKUHODO INC. All rights reserved. 掲載内容の無断複製・転載を厳禁します