

コンサルティングレポート

「ICT利活用による事業活性化」企業事例紹介 サービス業編

経営戦略部[大阪] コンサルタント 鈴木 ちさ
アソシエイト 沈 超群

【はじめに】

日本国内では、少子高齢化にともなう総人口、生産年齢人口の減少という構造的要因による人手不足に直面する中、労働集約型産業であるサービス業を中心に労働生産性向上についての議論が注目を集めている。

今回、特に人手不足が恒常的となっている中小非製造業の中で、ICT（情報通信技術）利活用により、業務効率化（コスト削減）を図りながら、より付加価値の高いサービス提供へ人的資源を投入することで生産性向上を図り、売上と利益の拡大に獲得に取り組んでいる先進企業5社にインタビュー取材を行った。

本レポートを皮切りに、各社の事業内容、ICT利活用による事業活性化について、シリーズにて紹介する。

【概要】

■ インタビュー取材先

株式会社IBJ(東京都) / 結婚を望む男女を対象にしたライフサポート・ビジネス

IBJは、これまで日本社会の中で、個人の好意(非経済活動)により機能していた「仲人」という社会的役割を事業モデル化し、サービス産業の一つの分野に育て上げた。また、ICTを活用して従来とは異なる収益モデルを確立した。事業全体での効率化を図りながら、「人」にしかできないサービスでコスト以上の付加価値を提供し、10期連続で増益を達成している。本稿では、IBJの婚活サポート事業を中心にビジネスモデルの特徴についてまとめた。

➤ ビジネスモデルの特徴

結婚に向けての「出会い」の機会提供から成婚にいたるまで段階的なサービス提供

『個人情報』信頼性担保の仕組み(独自システム開発)

信頼できる相談員(人材育成)

積極的な事業連携

➤ ICT活用のポイント

業務効率化: 会員個人情報入力システム / 営業データ管理

付加価値醸成: シームレスな婚活支援(個人情報を軸としたサービス連携)

人・組織体制強化: 営業部門担当者評価(活動データによるプロセス評価)

株式会社 IBJ

出会いから成婚まであらゆる婚活ニーズに オンライン（ネット）とオフライン（リアル）で対応

1. IBJの事業

1.1 事業沿革

株式会社IBJ(東京都)は、『婚活』という言葉がなかった2000年に「結婚につながる出会いの提供」をテーマに、IBJの前身となる『ブライダルネット』を設立し、インターネット結婚情報サービスをスタートした。

当時、出会いを求めて利用するインターネットサービスとして、いわゆる「出会い系サイト」が台頭していたが、トラブルなどもあり、安心して利用できるサービスが少ない状況であった。そこで、それらとは一線を画した「結婚を目的」とした「どこよりも真剣なサービス」を提供することとした。

現在では、月間交際成立数約17,000名(2016年実績)を達成した「ブライダルネット事業」だけでなく、成婚にこだわった婚活支援事業、婚約以降の結婚準備支援事業、そして、ライフデザインサポート・サービスにいたるまで事業領域を拡大している。

また、その独自性ある戦略とイノベティブな事業モデルにより「2015年度 第15回ポーター賞」を受賞している。

1.2 事業内容

現在、グループの事業内容としては、婚活支援およびライフデザインサービスの提供となっている。「『ご縁がある皆様』を幸せにする」という経営理念のもと、「婚活から結婚、その先の人生へ」とワンストップのサービスを提供している。

【IBJ 提供サービス一覧】

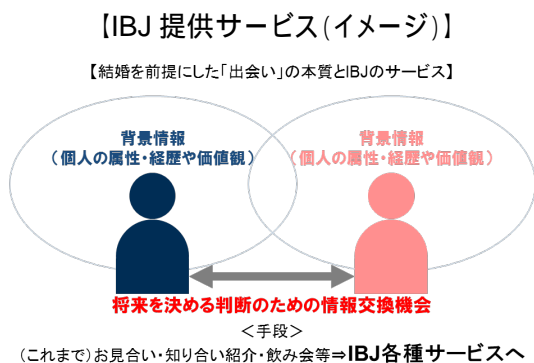
	名称	サービス内容
出会い支援	ブライダルネット	結婚を真剣に考えている方々に出会いの場を提供する婚活サイト事業
	PARTY PARTY	バラエティ豊富なパーティーでカップル成立を支援する婚活パーティ・サービス事業
	Rush 合コン	好みの合コン相手を選べる合コンサービス事業(合コン・セティングサービス)
成婚支援	婚活ラウンジ IBJ メンバース	少人数担当制の専任カウンセラーがお見合いから成婚までをコーディネートする、IBJ直営の結婚相談所事業
	日本結婚相談所連盟	インフラ及びノウハウ提供により、日本最大級(2016年12月末現在)の結婚相談所をネットワーク化するBtoB事業
結婚準備支援	eかも®	大手旅行代理店へのツアー提供や、オーダーメイド旅行のアレンジを行う海外旅行企画事業(成婚後の支援事業)
	WIND AND SUN	読者が知りたいテーマを切り口に絞り込み、専門誌化した「ニーズ特化型」結婚情報誌
	ウェディング navi	式場紹介のほか、結婚準備に関する無料相談を行う出版社直営サロン事業
人生支援	IBJ ライフデザインサポート	結婚後の新生活準備や、住居、出産、子育て、貯蓄など、二人の叶えたい未来に向けたライフデザインサポート事業
	Meet + (ミートプラス)	非婚活交流サービスとして、同じ趣味や興味・関心をきっかけに、オンラインチャット機能とリアルイベントで交流を深めていくコミュニティサービス事業

2. ビジネスモデル

2.1 概要

IBJ がブライダルネットを立ち上げた 2000 年以降、日本国内では、経済環境変化やネットインフラの整備、ICT の加速度的発展等により、人々を取り巻く生活環境は大きく変容している。そのような環境下で、社会人となった現在の結婚適齢期世代(20 代後半、30 代)は、就業形態を含めライフスタイルが多様化しており、市場ではその多様なニーズに対応する新サービスが生まれている。「結婚観」についても同様に多様化しているが、その前工程である「出会い」や「相手探し」については、今の適齢期世代の潜在的ニーズに対応するサービスはなかった。この点に着目し、ネットや ICT の活用により新たな出会いの手段をサービス事業化したのが IBJ である。

結婚は、人の一生に関わるものであり、自分の将来への投資のようなものとすれば、情熱・直感だけではなく、客観的で有用な情報も踏まえて判断して当然といえる。一見、ICT とはかけ離れたように思える事業領域であるが、実は情報化技術が付加価値を提供出来る情報産業の側面を有しているのである。



(図:当社作成)

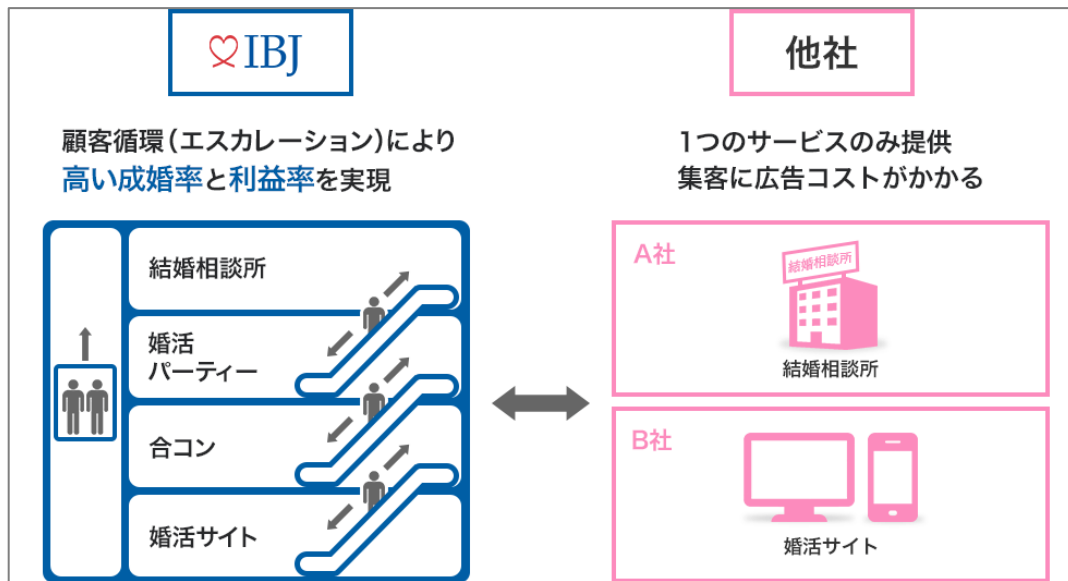
2.2 ビジネスモデルの特徴

IBJ のビジネスモデルの特徴は、あらゆる婚活ニーズに対応するサービス事業を擁しているというだけでなく、婚活特有ニーズの段階的發展を踏まえて、サービス(事業)間の連携が図られていることである。会員は、成婚に至るまで、各段階でのニーズに合わせてシームレスにサービスを利用でき、IBJ は多額の広告費や販促費を掛けることなく会員獲得から顧客継続化が可能となっている。

具体的には、出会いニーズに対し、心理的ハードルを下げた『ブライダルネット』(一部サービスは無料で利用可能なオンラインでの「出会いの場」提供事業)を「入口」サービスとして会員を獲得し、リアルでの出会いの場を『PARTY PARTY』や『Rush 合コン』でサポート、また、より真剣に婚活支援を望む会員に対しては『婚活ラウンジ IBJ メンバーズ』や『日本結婚相談所連盟』の紹介と、婚活ステップごとに変化するニーズに対応したサービスを提供している。この仕組みにより、高い成婚率と利益率を実現している。

そのビジネスモデルを支えているのが、「『個人情報』信頼性担保の仕組み」「信頼される相談員」「積極的な事業連携」である。

【IBJ ビジネスモデルの強み】



(図: IBJ IR 資料より)

2.2.1 『個人情報』信頼性担保の仕組み(独自システム開発)

出会いから成婚までをサポートとするIBJのビジネスにおいて最も重要な点は、これまでのお見合いや紹介などで、「信頼できる個人(仲人役)」が管理していた個人情報を婚活者と面識も付き合いもない第三者であるIBJが取り扱うという事である。

結婚を考える上では、個人の属性だけでなく、家族についての情報や人生全般における価値観など、非常にデリケートな個人情報がやり取りされることから、真剣に結婚を考える人ほどサービス利用への抵抗感があることが推察される。特に女性においては、自身の個人情報が不特定多数の人に知られてしまうリスクだけでなく、候補となる男性側のプロフィールの信頼性についても懸念事項となる。

そのような不安要素を排除するために、IBJでは、個人情報の管理だけでなく、申請される個人情報の信頼性を担保するための仕組み化と運用の徹底が図られている。

2.2.2 信頼できる相談員(人材育成)

IBJは、独自システムを活用し、全ての事業において、ネットとリアルを融合させたサービスを提供して成婚率を向上させるとともに、将来事業の顧客創造(継続顧客化)に成功しているが、その鍵となっているのが「人によるサポート」である。

例えば、ブライダルネットのようなオンラインサービスであっても専任担当者(『婚シェル』)によるサポート体制を設け、場合によっては「リアル」での出会いサービス利用の提案や専任カウンセラー制度がある対面式での結婚相談サービスの紹介などが出来るため、成婚とIBJサービスの継続利用に繋がっている。

幅広い婚活サービスを提供してきた中で蓄積されたIBJ独自の成婚ノウハウがあるため、専任担当者が人生経験の少ない若年者であっても、経験豊富な「仲人さん」のようなサポートサービスを提供することが可能となっている。

また、過去データを基にした会員の活動履歴管理とアラート設定により、適切なタイミングで婚活を支援できるシステムもあり、相談員は経験や勘に頼ることなく、顧客管理ができるようになっている。この「人」によるきめ細かなサポートサービス体制が、高い付加価値を生み出しているのである。

2.2.3 積極的な事業連携

オンライン・ビジネスから参入しながら、「人」(リアル)の重要性を認識しているIBJは、自社事業間の連携だけではなく、他社との事業連携も積極的に行っている。独自開発の婚活データベース(ハード)と成婚ノウハウ(ソフト)を全国各地に存在する「結婚相談所」(仲人カウンセラー業)に提供し、「日本結婚相談所連盟」として組織化することで、自社の人的リソースだけでは支援出来ない幅広い婚活ニーズに対応しているのである。

日本結婚相談所連盟のお見合いは、IBJ 開発システムにおいて、会員自身でお相手を探し、仲人カウンセラーがお見合いや交際サポートなどを行うというものである。ICT を使って出会いの可能性を広げ、「仲人カウンセラー」という人の力で成婚率を高める、次世代のお見合いスタイルと言える。

3. ビジネスモデルにおける ICT 活用のポイント

IBJ は、創業時より一貫してシステム開発から WEB デザインまでを内製化している。そのシステムは、個人情報の管理を徹底するだけでなく、「入口」サービス利用からシームレスに他事業サービスの利用を可能にするなど、事業戦略の実現を念頭に設計されている。

また、会員データベース(婚活システム)を日本結婚相談所連盟加盟店に提供し収益化することで、システム開発への安定的・継続的投資を可能にしている。

【ICT 活用のポイント】

目的	業務内容	ICT 活用ポイント	経営効果
業務効率化	・会員個人情報入力	・IBJ サイトでの会員自身による登録(入力)	・入力業務削減 ・情報漏洩リスク軽減
	・営業スタッフ業務活動計画と活動実績記録(営業データ管理)	・業務活動支援システムへの入力データをそのままデータベース化	・顧客対応(付加価値)業務への注力化 ・データ集約業務削除(事務作業人件費軽減)
付加価値醸成	・出会いから成婚までシームレスな婚活支援	・会員情報一元管理 ・顧客婚活データ蓄積と分析による次段階支援内容への反映	・対競合優位サービスの実現と高付加価値化(顧客単価)
人・組織体制強化	・営業部門担当者評価	・顧客婚活データと担当者活動データ分析による活動評価	・結果(成婚件数)だけでなくプロセス評価 ・サービス品質の標準化、維持向上

4. 今後の戦略方針

IBJ では、近年の動向と社会構造変化を踏まえた上で、将来市場動向として「政府・地方自治体との連携強化」「婚活サービスへの需要は継続」と予測し、さらなるマーケット拡大のための戦略として、『ユーザー数の拡大』と『生涯顧客価値(LTV)向上』を掲げている。

5. まとめ

IBJは、これまで日本社会の中で、個人の好意(非経済活動)により機能していた「仲人」という社会的役割を事業モデル化し、サービス産業の一つの分野に育て上げた立役者と言える。

また、IBJのビジネスモデルは、起業当初からICTを活用して事業全体の効率化を図りながら、「人」にしかできないサービスによりコスト以上の付加価値を提供することで高い利益率を実現している。尚、IBJは、10期連続で増益を達成している。

一般に生産性が低いとされている日本のサービス産業において、ICTを活用して段階的に変化する顧客ニーズを的確に把握し、人による付加価値の高いサービスを提供することで高い収益率を実現しているIBJの事業展開は、今後も好事例として注目される。

企業概要

企業名:株式会社IBJ

代表者:代表取締役社長 石坂 茂

所在地:東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウエスト 12F

設立年月:2006年2月

資本金:350,158千円(2017年6月)

売上高:5,268百万円(2016年度実績)

従業員数:(連結)414名(2017年6月)

上場市場:東京証券取引所 市場第一部

事業内容:コミュニティ(婚活サイト)事業、イベント(パーティー・合コン)事業、直営結婚相談所事業、結婚相談所連盟事業、フランチャイズ事業、ライフデザイン事業

URL:<http://www.ibjapan.jp/>

- ご利用に際して -

- 本資料は、信頼できると思われる各種データに基づいて作成されていますが、IBJはその正確性、完全性を保証するものではありません。
- また、本資料は、執筆者の見解に基づき作成されたものであり、IBJの統一的な見解を示すものではありません。
- 本資料に基づくお客様の決定、行為、及びその結果について、IBJは一切の責任を負いません。ご利用にあたっては、お客様ご自身でご判断くださいますようお願い申し上げます。
- 本資料は、著作物であり、著作権法に基づき保護されています。著作権法の定めに従い、引用する際は、必ず出所:三菱UFJリサーチ&コンサルティングと明記してください。
- 本資料の全文または一部を転載・複製する際は著作権者の許諾が必要です。IBJまでご連絡ください。

ご利用に際してのご留意事項を最後に記載していますので、ご参照ください。

(お問い合わせ)コーポレート・コミュニケーション室 TEL:03-6733-1005 E-mail:info@murc.jp