



大阪ガスエネルギー・文化研究所  
豊田 尚吾氏

るかといった主観的な評価基準です。日本人は過度に「安心」を求める傾向が強いことが、様々な研究から分かっています。

1日は火を使わないので安心という宣伝が盛んになされました。実際の事故発生確率から言えば

最近、家電製品の出火など、生活を基礎づけている商品の不具合が多く報道されています。ほかにも食、治安、老後の不安など、様々な生活リスクに対する関心が高まっています。

しかし現在のところ、生活のリスクを取り扱うノウハウが確立しているわけではありません(図・上)。そもそも安全と安心は異なることも、十分に理解されていないのが現状です。「安全」はリスク発生の確率に基づいた客観的な評価基準です。一方、「安心」はそのリスクを個人の心がどう捉え

イメージほどの差はないのに、と思われた方もいるかもしれません。しかし、その背景には、安心に対するやや偏った欲求が影響していると考えれば、合点がいくのではな

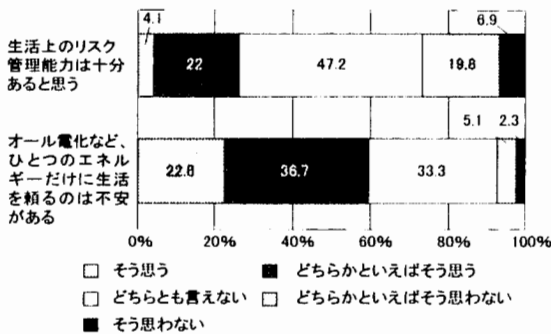
く(リスク・コミュニケーション)シオン)ことはとても重要ですが、それだけでは十分とは言えません。他と比べてより多くの「安心」を求めるような、一種のバイアスが存在する社会では、そのような心理的要求に応じていくことも必要です。

具体的に言えば、「安心」を切り口に、お客さまごとの基本的な嗜好を見分け、それに対応していくということですが、私どもが行った調査から身近な例を挙げると、高齢者は、相対的に言えば火を使うことに関して、より大きな安心を要求するの

能性があります。対し、若い方々は電磁波などに対する不安が比較的大きいといった結果が得られています。これは「世代と不安」を切り口にしたセグメンテーション(顧客分層)の1例です。他にも、火を使う技術を身に蓄けることのできるガス調理の教育効果(火育)、注意すべき対象(火)が目に見える安心感などは、一定のセグメントに対して潜在的なニーズがあるようです。1つのエネルギーに生活すべてを依存することに不安を持つような方(図・下)には、電気・ガス併用の効用を訴求することが効果的でしょう。このように、安心という切り口に注目し、対面しているお客さまがどんな生活リスクを重視しているかを掘り下げてみることで、新たな発見や提案につながる可能性があります。

## 生活リスクマネジメントとリスクコミュニケーション

生活リスクマネジメントに関する自己認識



\*生活リスクマネジメントについての自信はそれほどない。エネルギー源の偏りに対する不安感も存在する。  
出典:大阪ガスエネルギー・文化研究所「生活意識に関するアンケート(2007年実施)」

に對し、若い方々は電磁波などに対する不安が比較的大きいといった結果が得られています。これは「世代と不安」を切り口にしたセグメンテーション(顧客分層)の1例です。他にも、火を使う技術を身に蓄けることのできるガス調理の教育効果(火育)、注意すべき対象(火)が目に見える安心感などは、一定のセグメントに対して潜在的なニーズがあるようです。1つのエネルギーに生活すべてを依存することに不安を持つような方(図・下)には、電気・ガス併用の効用を訴求することが効果的でしょう。このように、安心という切り口に注目し、対面しているお客さまがどんな生活リスクを重視しているかを掘り下げてみることで、新たな発見や提案につながる可能性があります。