



ネットが拓く「その後」市場

「リアル」の隙間を埋めるニュービジネスが続々

「分からなかったら、ネットで検索」は、今や困りごと解決の合言葉。少子高齢社会のシニアビジネスとて、それは例外ではない。子供から「遺族」へと立場が変わった人の危機も、ネットが救う。

子供の無垢な言葉が場の空気を和ませることがよくある。2年前、遺族立ち会いの下で、独居老人の遺品を片づけていたキーパーズ(愛知県刈谷市)の吉田太一社長もそんな場面に出合った1人だ。

「何しているの？」

「おじいちゃんの荷物をお片づけしているんだよ」

「じゃあ、天国へのお引っ越しをしているんだね」

この日以来、吉田社長はインターネットの自社トップページに「天国へのお引越のお手伝い」というキャッチフレーズを出すようにした。それまで使っていた「遺品処理」という言葉は無機的で、親族の気持ちをおもなばかると、温かみがないと感じていたからだ。

キーパーズの業務は、故人の部屋に出向いて家財道具などの遺品を片づけ、必要に応じて処理する、遺品処理専門業。2002年に中部地方で業務を開始し、今では首都圏と関西にも営業所を構える。月に約100件を超す業務依頼のうち、3分の2は「独居老人」と呼ばれる一人暮らしの高齢者世帯が現場となる。

依頼主の大半は、亡くなった世帯主

の親族だ。離れて暮らしていた親の訃報を聞き、葬儀のために忌引を取って駆けつけたケースがほとんど。海外勤務から一時帰国した人もいて、現地での滞在日数は少ない。

葬儀を終えたら、短期間で故人が暮らしていた部屋を片づけ、賃貸住宅なら現状復帰をして家主に部屋を返さなくてはならない。形見や高額品を取り除くと、部屋に残るのは家財道具の山。現実的にはゴミとして廃棄しなければ

「天国へのお引越」は検索サイトからのお客が9割



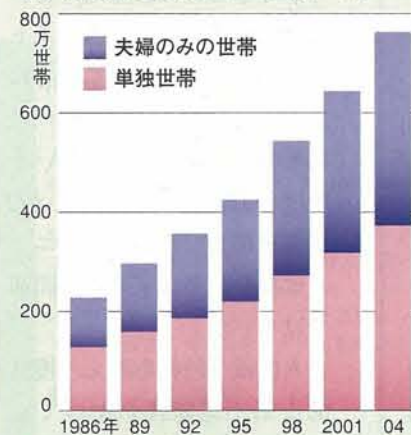
いけない品がほとんどだが、親が使っていた家財道具をゴミとして処分するのは心情的に後ろめたい。廃棄するにしても、土地勘に疎い地域ではゴミ出しの方法も異なるし、大型ゴミのリサイクルも、収集日が10日以上先ということもザラだ。その日まで現地に残っているだけの余裕はない…。

こんな状態になった時に、遺族はこれらの手続きと作業の一切合切を引き受けてくれるサービスを探す。IT(情報技術)の世だから、手段はインターネット。「検索サイトに『遺品』や『整理』といったキーワードを入れて、当社の存在を知る利用者が9割」(吉田社長)。

キーパーズは、親族が形見分けの品を持ち出した後の家財道具を、「1ト

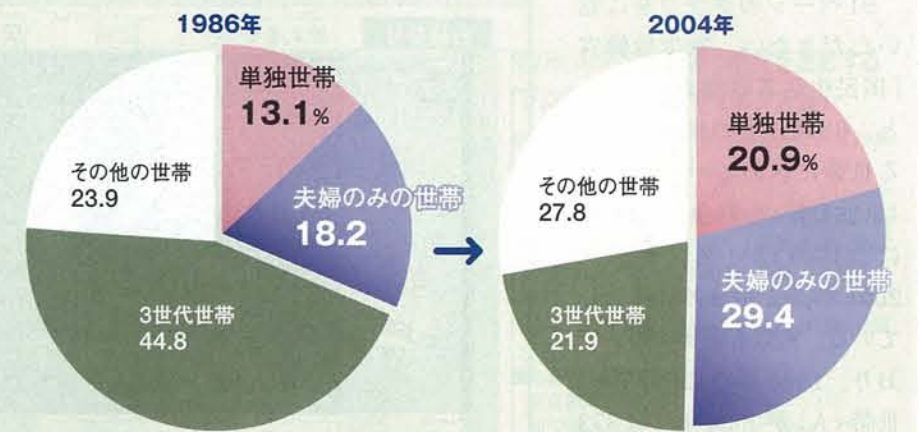
1人暮らしの高齢者は20年前の3倍に増加

高齢者世帯数及び構成割合の年次推移(「単独世帯」と「夫婦のみの世帯」のみ)



注：1995年の数値は、兵庫県を除いたもの
出所：厚生労働省「国民生活基礎調査」

高齢者がいる世帯の構成比率の変化



注：ここで言う高齢者とは、65歳以上を指す
出所：厚生労働省「国民生活基礎調査」

ン当たりいくら」で全部買い取る。親族から自社へと所有権を移転させてから作業開始だ。ただ、荷物はゴミではなく、あくまでも「遺品」として扱うため、食器は紙に包んでから段ボール箱に詰めるなど、丁寧な扱いを心がける。ここが一般廃棄物処理と違う点だ。

「昭和の生活博物館が作れる」と吉田社長が言うキーパーズの倉庫には、引き取ってきた遺品が山のように積み上げられている。年代物のステレオや動物の剥製などの骨董品はもちろん、自動車のタイヤ、ベランダに置いていたコンクリートブロックまである。どの現場でも発生する、最もかさばる遺品は、故人が使っていた「最後の布団」だ。

これらの遺品は量がまとまると、僧侶を倉庫に招いて読経をし、合同供養をしてから処分するという。

作業料金は、部屋の広さや作業の難易度によってまちまちだが、1件当たりの受注単価は平均で25万円。一般的な引っ越しに比べると5万円以上高めだと言われる。そうなれば「おいしい仕事」と考えた引っ越し業者が兼業を考えそうなものだが、話はそう簡単ではない。

一般的な引っ越しの場合、結婚に伴う新居での生活や、マイホームを建てた時の新たな生活など、縁起をかつぐ

依頼も多い。対する遺品処理でトラックが運ぶのは、故人の荷物だ。「亡くなった人の荷物と同じトラックで運んでほしくない」と考える人がいるため、兼業をうたいづらい。キーパーズももとは大阪の引っ越し業者。だが昨年10月、一部の例外を除いて年間2000件以上の受注があった引っ越し業務をやめ、遺品処理サービスの専業にした。

猶予は「冬3週間、夏3日」

遺品処理サービスが一般的な引っ越しや廃棄物処理と異なる点がもう1つある。緊急出動の多さだ。

「一刻も早く来てください。ただし、誰にも分からないように」

夏に向かうこれからの季節、キーパーズにはこんな切迫した声での依頼が増える。

冬は3週間、夏は3日——。死後、遺体から異臭が出始めるまでの時間だという。「誰にも発見されることなく日数が経過した孤独死、変死による依頼が全体の1割を超えている。その割合は増え続けている」(吉田社長)。

既に異臭が出ている現場の場合、作業は急を要する。虫がわいていることも多いから、急ぎ清掃を行い、オゾン発生させる装置で室内の臭気を取り

除く。壁や床の消毒も必要だ。こういうケースでは、遺族だけでなく、不動産の資産価値が低下することを恐れた家主からの依頼で仕事を請け負うことも多いのだという。

「高齢者を年寄り扱いするな」という考え方がマーケティングの世界ではもはや常識化しつつある。「自由になるお金を持っていて、活動的」というシニア像も間違いではない。だがその一方で、自由になるお金がなく、誰にも看取られずにこの世を去っていく高齢者が大勢存在するのもまた事実だ。

吉田社長が請け負った現場の約3割の部屋にはエアコンがついていなかった。1割弱の部屋には、電話もなし。部屋がきれいに片づいているのは1割程度で、ゴミ屋敷ならぬ「ゴミマンション」状態になっている現場で、異臭と戦いながら作業をすることも多い。

「自治体のゴミ分別が厳しくなったこともあり、ゴミ出しをおっくうに思う人が増えている。特に奥さんに先立たれた男性宅に多い」(吉田社長)

夫婦とその子供だけで生活する「核家族」が流行語になったのは1963年のことだった。それから43年。延長線上に、「独居老人」の増加がある。子供が独立し、夫婦だけで生活を営む。そして、伴侶が先に旅立つ。

91ページのグラフをご覧ください。厚生労働省「国民生活基礎調査」によると、65歳以上の生活者がいる世帯に占める一人暮らし(単独世帯)の割合は、86年に全体の13.1%。それが2004年には20.9%に増加している。実数も着実に増えており、1986年の128万1000世帯(人)が2004年には373万世帯(人)と約3倍となった。政令指定都市として最大である、横浜市の人口(358万人)を既に上回る。

夫婦2人で暮らしていても、伴侶が亡くなれば、その時から残された方は「独居老人」に変わってしまう。65歳以上だけで暮らしている世帯は2004年で785万5000世帯。ここから単独世帯を引くと、412万5000世帯が65歳以上の2人暮らし世帯だ。

独居老人の孤独死を防ぐには「家族や地域が、意識してコミュニケーションを図るしかない」と吉田社長は言う。離れて住む子供が電話をかけるだけでいい。ただ、そこにも死角はある。

「70歳を過ぎての一人暮らしだと、親類も心配してこまめに連絡を取る。それが60代までの人たちは、周囲も『まだ大丈夫』と、半年間連絡をしないようなことがよくある」

70歳に満たない、「若い」高齢者が孤独死をしている場合が多いのだという。十分とは言えない住環境で、誰にも看取られず、死後もしばらくは周囲に気づいてもらえなかった人の部屋を片づける。だから、吉田社長は子供が言った「天国へのお引越」という前向きな言葉に反応したわけだ。

桜が咲く森に、その家庭の名前を彫り込んだ墓石が浮かび上がる。画面左には線香や花、果物などの供物が並び、



「大事なものは供養する気持ち」広がる、ネット墓参り

マウスを操作して線香を墓石の前に立てると煙が立ち上り、柄杓を動かすと墓石に水がかかる。画面下のボタンを押せば、「般若心経」や「四季の歌」などのBGMが流れ出す――。

ネットなら、毎日でも墓参可能

これは、介護用品のレンタルを本業とするアイキャン(東京都日野市)が提供している、「ネットお墓参り」の画面だ。インターネットを通じてキーパーズが顧客を拡大しているのと同様、ネットの世界には別のビジネスの萌芽がある。

このネットお墓参り、2002年からサービスを始め、宣伝をしていないにもかかわらず、300組の登録がある。パスワードを設定すれば、そのパスワードを知らせた人しか墓参りができない仕組みになっており、プライバシーも守られる。初期登録料は3150円で、年会費2100円。ただし現在は、1塔まで無料サービスを続けている。

「インターネットでの墓参りなど味気ない」と笑う人は多いはずだ。だが、アイキャンの前田光志会長は言う。

「遠く離れた場所にある実家の墓参

りができるのはお盆だけという家庭が多い中、このサイトには毎日ネット上の墓を訪れて、お参りをする人がいる。仏壇のない家庭が増えている中で、お墓や仏壇はないが、個人を供養したいというニーズは多い。要は気持ちの問題ではないか」

人口減少時代を迎え、慢性的な墓不足時代がやってくる。東京都が今年2月に発表した都政モニターアンケート(調査対象500人)では、全体の41%の回答者が墓を所有していなかった。墓を作る時の問題点に挙げたのは、「価格の高騰」(69%)、「墓の不足」(43%)、「墓の継承者」(40%)の順。価格が高くて、あるいは物件がなくて墓を所有できない。所有できても、少子化が進む中、守っていけるかどうかの保証はない。

だが、ネット上なら、毎日でも墓参りは可能だ。気持ちさえあれば。このサービスは、「記帳」と題した掲示板機能も備えている。これが、親族の連絡板の役割を果たす。外部の人間でも閲覧可能な掲示板には、「この間は皆が集まって良かったですね」「退院し、体調も良くなりました」など、親族や知人が消息を伝え合う書き込みが見受けられる。

互いの家を訪問し合い、電話を掛け合うことには物理的、心理的なハードルが高くて、ネットであれば、気軽にコミュニケーションが図れる――。故人の「最期」に困る人が救いを求めて遺品処理サービスを探す場も、薄れゆく家族や親族の絆をつなぎ留める役割を果たす場も、インターネットの世界にある。亡くなった後も、ネットとのかかわりが切れない時代が、もうそこまで来ている。(田中 成省)

ショパール・フォトフレームプレゼント
「ラストラダ 母と娘の絆キャンペーン」

スイスの時計・宝飾ブランド「ショパール」は、人生の大切な節目を迎え新たな道を歩む女性のための「ラストラダ 母と娘の絆キャンペーン」を、6月30日(金)まで実施している。期間中、イタリア語で「道」を意味する時計「ラストラダ」を母から娘へ、また娘から母へ、贈り物として購入した人にもれなく、ショパール・オリジナル・フォトフレームをプレゼントする。希望者には、記念のネームを刻印するサービスも実施中。

■ショパール/新時計
TEL.03-3272-2572



(上)Ref:41/8445-20 税込価格79万8000円
(下)Ref:41/8444 税込価格49万3500円

脳活性化をサポートする
「百ます計算」対応電卓「EN-200」

カシオ計算機は、岡山英男氏(立命館大学 大学教育開発・支援センター教授)監修による「百ます計算」対応電卓「EN-200」を発売。脳の活性化をサポートする「百ます計算」対応機能に加え、推測力を養う「虫食い算」、集中力と基礎計算力を強化する「九九ドリル」、記憶力強化を目指す「記憶テスト」など多彩な機能を搭載し、「険山メソッド」に基づく反復学習を実践できる電卓だ。見やすく使いやすい大型液晶画面を装備。希望小売価格4,725円(税込)。

■カシオ計算機
お客様相談室 TEL.03-5334-4828

モバイルの未来を担う研究を表彰する
「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」

移動・情報通信技術に関する優れた研究成果や論文に対して表彰する「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」が今年も実施される。公・私的機関で研究に従事する満50歳未満の個人またはグループを対象に、「先端技術」「基礎科学」「社会科学」の3部門を募集。各部門の優秀賞には1件600万円の賞金を授与する。応募は、応募調書に記入し、7月7日(金)必着で下記まで。

■応募先:〒107-0052
東京都港区赤坂2-4-5 国際赤坂ビル19F
NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファン
「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」事務局
TEL.03-5545-7711/FAX.03-5545-7722
詳細・応募調書ダウンロード:
<http://www.mcfund.or.jp/>



24時間バイク便 Pickup & Delivery



Love Originality
お客様のオリジナル、私たちがカタチにします。

24時間 年中無休

24時間23区バイク便デリバリー

これまでの朝7時から夜21時発までの定期ルート便はもちろんのこと、新たに「夜23時から翌朝5時までのお取引が可能」となります
平日 2時間ごとに奇数時出発、お届けは2時間以内
土曜日 7時、9時、13時、17時、19時、21時の6便が出発
日・祝日 対応しておりません
集荷締切り時間は各便の30分前になります(23時から5時便までは1時間前)

ポストカードパック
オフセットのバック料金ポストカードです!
エコポケットファイル
接着剤を使わない、組立式ポケットファイル
名刺・封筒・伝票・スタンプ 等のキャンペーン
皆さんのビジネススタートをサポートします

印刷無料相談室
9:00~18:00
印刷・DTP制作に関してのご相談がありましたら下記までご連絡下さい
0120-003-703

デザイン・DTP制作 月曜日~金曜日 9:00~19:00
お問い合わせはこちらまで ■第一営業部 03-5229-8201

お問い合わせは各店まで
帆風竹橋プリンティングセンター
24時間年中無休 TEL. 03-5293-7300(代)

パンフメディアステーション	プリンティングセンターパンフ
24時間年中無休	月曜日~金曜日 9:00~19:00
■新田橋店 TEL. 03-5229-8229	■新田橋店 TEL. 03-5229-8418
■東山店 TEL. 03-5413-1470	■東山店 TEL. 03-3475-4221
■東横店 TEL. 03-3547-0551	■東横店 TEL. 03-5157-1571
■神保町店 TEL. 03-5226-0600	■神保町店 TEL. 03-5209-4300
■南横店 TEL. 03-5302-5871	■八丁店 TEL. 03-3523-6850
	■渋谷店 TEL. 03-5485-7197
	■新大塚店 TEL. 03-5367-4482
	■三田店 TEL. 03-6400-0503
	■恵比寿店 TEL. 03-5725-3661

Macintosh & Windows対応
最新鋭の設備と技術で皆様をお待ちしております
オフセット印刷 オンデマンド印刷
名刺・封筒印刷 サイン・ディスプレイ
プロモーション・グッズ Webデザイン
グラフィックデザイン DTP制作

印刷の新しいがここからはじまる。
VANFU
<http://www.vanfu.co.jp>