

# マッチングAIから考えるコミュニケーション

調査研究本部 主任研究員 柏村 祐(かしむら たすく)

## 人はつながりを求める

「人間とは、本能的につながりたい生き物なのです。」SNS大手の創始者が言った言葉である。インターネットが普及したことで、物理的に移動しなくてもソーシャルメディアを通じて世界中の多くの人とつながれる時代となった。国内ユーザー数の多いものでは、7,600万人(2018年10月時点の公開データ)とソーシャルメディアを通じて多くの人が「表面上」はつながっていることがわかる。

## ソーシャルメディアの利用実態

日本におけるソーシャルメディアの利用について興味深いデータがある(資料1)。

### 資料1 ソーシャルメディアがもたらす効果<国際比較>



ソーシャルメディアがもたらす効果(国際比較)の結果から見てくることは「新しい友人ができた」「相談相手があった」「家族や友達との結びつきが深まった」「しばらく連絡を取っていなかった人と再び連絡を取ることができるようになった」の項目は日本は4か国中最下位となっている。逆に「社会や経済等に関する最新のニュースや情報を得ることができた」「趣味や身近な地域の話など、自分が興味のある情報を得ることが出来た」「暇つぶしができる」に利用されていることがわかる。他者とのつながりよりも、情報の収集や暇つぶし的手段といった点にメリッ

トを感じて、ソーシャルメディアを利用していると思われる。ここからは、他国と比較してソーシャルメディアを通じた「新しい友人ができた」「相談相手があった」「家族や友達との結びつきが深まった」「しばらく連絡を取っていなかった人と再び連絡を取ることができるようになった」の余地はまだまだあるように思える。

## マッチングアプリとは

「マッチングアプリ」とは、インターネット回線を通じてアプリに参加している不特定多数のユーザー間でつながりを作るための仕組みである。マッチングアプリは、お互いの希望が合致する者同士を引き合わせるため、知り合う頻度を飛躍的に向上させる可能性がある。マッチングアプリは大きく二種類に大別される。

1つ目は悩み事を抱える人と解決する人をつなげるマッチングアプリである。転職や就職、仕事のやり取りに使うビジネスマッチングや、最近では自分のスキルを売ったり買ったりできるサービスが増えている。また心配ごとや悩みごと相談、日常の家事や情報収集を手伝ってくれる便利なマッチングアプリも増えている。このようなマッチングアプリは、多種多様な課題解決につながる可能性を秘めている。

2つ目は異性につながるマッチングアプリである。リクルート社が発表している「婚活サービスによって結婚した人の婚活サービス内訳」によれば、アプリを利用して結婚する割合は2000年0.1%から2018年7.4%と大幅に増加している。

また、困りごとを抱えている人を対象に行ったソーシャルメディアの利用意向アンケート結果では、全体の約5割の人がそのようなソーシャルメディアがあれば利用したい(「ぜひ使ってみよう」「使ってみよう」の合計)としており、特に、普段の買い物頼む相手については、75%程度の人が利用したいと回答している。

## マッチングアプリの実例

流行りのマッチングアプリを二つ紹介する。



ひとつは1人で気軽にゴルフプレー予約ができるゴルフマッチングアプリである。誕生したきっかけは、社内コンペがなくなった、仲間が健康上の理由からゴルフを控えるようになった、会社を定年退職したなど自分はゴルフをしたいのに人数がそろわないことでゴルフに行けなくなった人が多くいるところに目をつけたことだった。自分の好きな時に、好きなゴルフ場でゴルフを楽しめるサービスなのである。マッチングアプリの中にユーザーコミュニケーションを活性化する仕組みがあり、このマッチングアプリに参加しているゴルフ場は950コース、登録者数は45万人を突破している。

もうひとつは言語交換マッチングアプリである。英語を学びたくて日本語を教えられる人と、日本語を学びたくて英語を教えられる人がつながれるマッチングアプリなのである。英語学習を目的にこのアプリを活用しており、つながった人々との交流の中で視野が広まるという人もいる。

## 実際に会うことによる信頼度の変化

インターネットで知り合った人と実際に会うことに抵抗を感じる人もいるかもしれない。

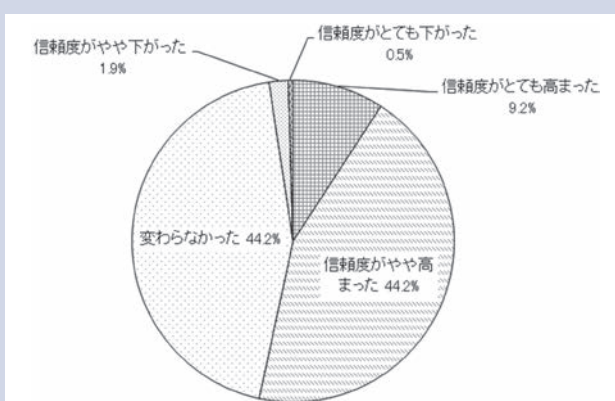
インターネットで知り合う人を信頼するかどうか判断する上で、重要視していることを質問した結果では、全体でみると約5割の人が「特になし」と回答している。それ以外に重要視している点は「相手のオンラインでの発言」、「相手の名前がわかること」、「相手のメールアドレス等、他のサービスで利用しているアカウントがわかること」といった回答が多かった（資料省略）。20代では、男性女性ともに他世代と比較して「相手の写真」という回答が多かった。このことから実名で適切な発言を継続的に行っていることがインターネット上での信頼を得ることにつながっていると言えるだろう。

ソーシャルメディアで知り合った相手とオフラインで実際に会うことで、信頼度にどのような変化があったか尋ねた結果では、半数以上で信頼度が高まった（「信頼度が高まった」「信頼度がやや高まった」の合計）、と回答

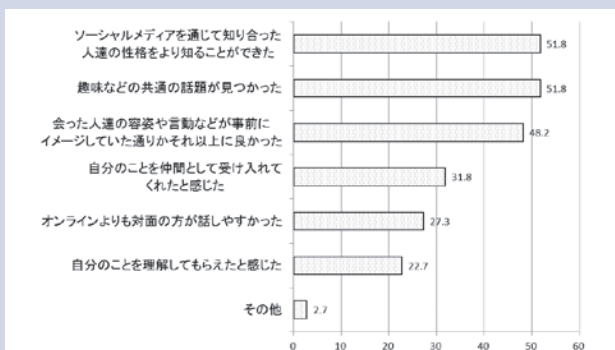
している（資料2）。信頼度が下がったという回答は全体の3%以下になっている。

実際に会ったことにより「趣味などの共通の話題が見つかった」「ソーシャルメディアを通じて知り合った人達の性格をより知ることができた」等が上位の理由となっている（資料3）。

### 資料2 実際に会ったことによる信頼度の変化



### 資料3 実際に会ったことにより信頼度が高まった理由



(出所)資料2・3ともに資料1と同じ

## おわりに

人生100年時代と言われる今、マッチングアプリはつながりをコーディネートしてくれるプラットフォームになるかもしれない。マッチングアプリを活用し、既存のつながりの強化や新しいつながりを創出することは、私たちの人生を豊かにする可能性を秘めているのではないだろうか。