



～ゲストハウスへのアンケート調査から

探る広島の可能性と課題～

2017

広島経済同友会
観光振興委員会

～はじめに～

円安やビザ緩和など観光政策の強化、2020 年東京オリンピック、パラリンピック開催決定による国際的な注目度の高まりなどを背景に、訪日外国人の大幅な増加が続いています。訪日客一人当たりの都道府県訪問数・滞在日数も増加しており、宿泊需要は訪日客の増加テンポを上回って拡大しています。

2020 年の延べ宿泊者数の増加に対応して、利用宿泊施設の不マッチを考慮すると、広島県は客室数の不足幅が多い都府県の 10 位となります。広島を訪れる訪日客の 7 割近くを占める欧米人は名所を見てまわるだけでなく、文化や風習の体験、人々とのコミュニケーションを求めており、他の旅行者や住民との交流、日本の伝統文化体験などができるゲストハウスへの宿泊需要は高まっています。

観光・レジャー目的の訪日客の増加を受け、相次いで開業しているゲストハウスの実態を調査し、産官学民で何ができるかを検討しました。広島県の観光業界活性化の一助になれば幸いです。

～目次～

1. 広島の観光状況

- ① 広島観光客数の趨勢と課題
- ② 外国人観光客の特徴から

2. 広島ゲストハウスの実態調査

- ① ゲストハウスとは
- ② 広島におけるゲストハウスの状況
- ③ ゲストハウス事例
- ④ アンケート調査結果

3. ゲストハウスの可能性と期待効果

- ① ゲストハウスの果たす機能
- ② ゲストハウスの期待効果

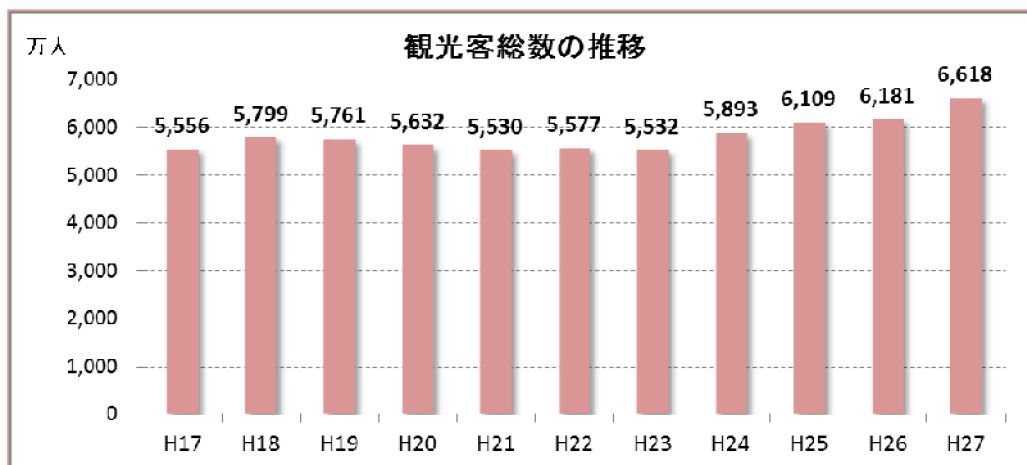
4. 環境整備案について

- ① ハード面の整備
- ② ソフト面の整備および具体的施策案

1. 広島県の観光状況

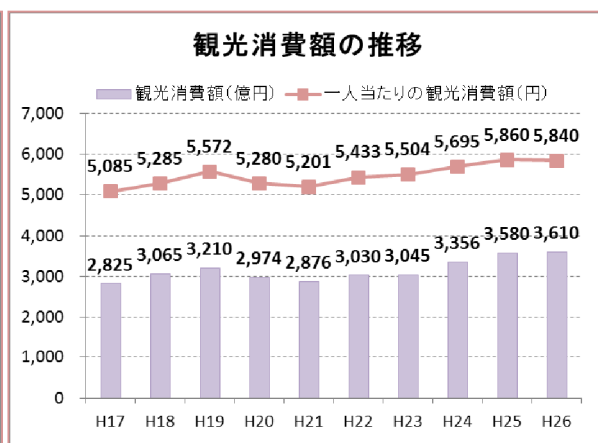
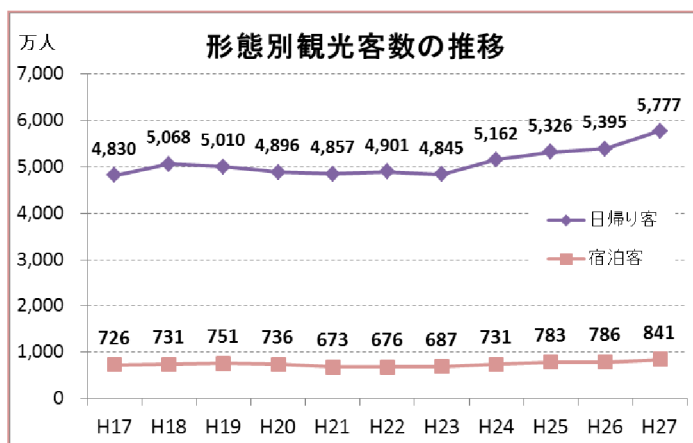
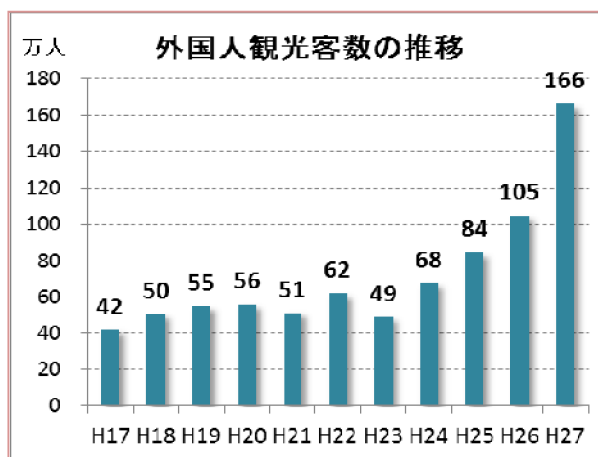
①広島県の観光客数の趨勢

広島県における観光客数は平成 18 年以降減少傾向であったが、H23 年を境に増加に転じ、以後 4 年間右肩上がりとなっている。平成 27 年には観光客数は 6,618 万人と 4 年連続で過去最多を更新し、好調な推移をたどっている。



また、外国人観光客も同様に 23 年を境に増加に転じている。中でも平成 27 年は前年比 150%以上となる急激な伸長を見せ、166 万人を記録している。昨今のインバウンド需要の取り込みが一定程度はなされているものと言える。

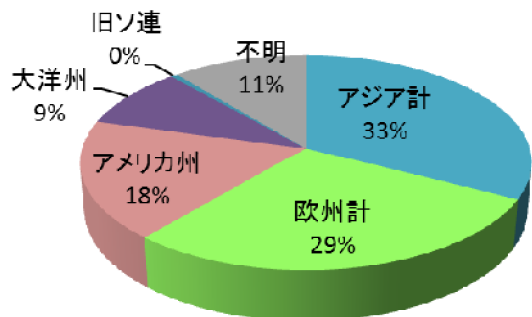
一方で広島の観光が以前から抱える課題である、宿泊客の少なさは未だ解決されていない。宿泊客は 841 万人で全体のわずか 12.7%でしかなく、結果、観光客数の増加に比して観光消費額の押し上げ効果は至って限定的な状況にある。



②外国人観光客の特徴から

各グラフは広島県による平成 27【2015】年広島県観光客数の動向データより作成

地域別外国人観光客の割合



広島を訪れる外国人観光客は、欧州、アメリカ州、大洋州からの入込が 56% を占めており、アジアはわずか 33% に留まる。これは全国における外国人観光客の割合ではアジアが 7 割を超えることに對し、広島の特徴として違いが際立つ点である。

詳細を見ると、国籍別では米国が最多（23 万人）で、台湾（17 万人）、中国（16.5 万人）、豪州（14.1 万人）と続く。

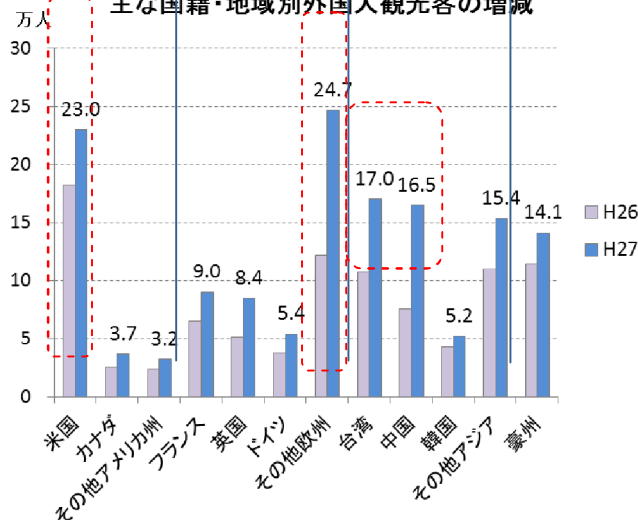
地域別では、欧州が英仏独に加え、その他各国からも多くの来広者がおり、平成 26 年から 27 年にかけての増加も最も大きく際立っている。

外国人の宿泊者も国籍別では米国が第 1 位（15%）、第 2 位が欧州（13%）、第 3 位がオーストラリア（10%）と欧米・大洋州人が多い。彼らの特徴として、バックパッカーの多さが挙げられる。

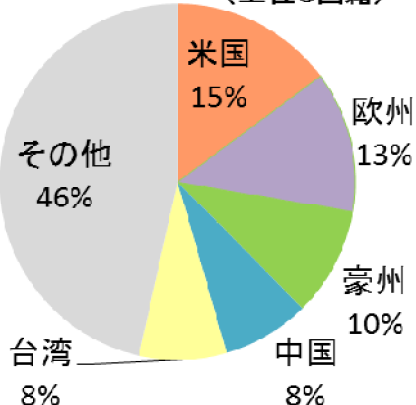
これは、従来の観光客に多くみられた“各地の名所を見て回る”だけでなく、アンケート結果では、その「土地の文化や風習」、「人々とのコミュニケーション」を求め経験する事が十二分に考えられる。

昨今は外国人観光客の増加を受け、素泊まりや相部屋で安く宿泊できる「ゲストハウス」の開業が相次いでいる。ゲストハウスの実態を調査することで、「通過型」観光から「滞在型」へのヒントが見つかるものと考えられる。

主な国籍・地域別外国人観光客の増減



(上位5国籍)



2. 広島県のゲストハウスの実態調査

①ゲストハウスとは

ゲストハウスには様々な形態が存在し明確な定義づけは困難であるが、一般的に次のような施設を指すことが多い。

- ⌘ 旅館業法上、簡易宿所に分類される宿
- ⌘ 素泊まりが基本
- ⌘ ドミトリーと呼ばれる相部屋形式が主
- ⌘ 台所や居間などの何らかの共有空間を有する
- ⌘ 素泊まり・相部屋であることから、宿泊費が安価
- ⌘ トイレや洗面、浴室などは共用で、浴室はシャワーのみの場合が多い
- ⌘ 寝具の準備や食事の支度、片付けなど、身の回りのことは自ら行う

上述のような施設的な特徴に加え、なによりもゲストハウスの醍醐味は、国籍もキャリアも年齢も違う多様な人たちが交流することにより、地元の情報、旅の情報を得て、新しい仲間とより豊かな旅が楽しめることにあると言える。これは近來の日本の宿泊業には欠けていた、もしくは忘れられかけていた要素であると言えるのではないか。

②広島におけるゲストハウスの状況

広島においてもゲストハウスは増加の傾向にある。現在把握しているゲストハウスとその所在は以下の通りである。大きく 3 か所に分類する事ができ、エリアに大きな観光資源があることが立地条件等なっていると考えられる。

地区	施設数
中区	4
東区	2
南区	3
西区	2
廿日市市	4
福山市	1
尾道市	5
計	21

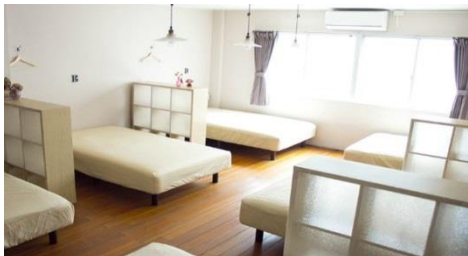


③ゲストハウス事例

■全国人気のゲストハウス

JAPAN BACKPACKERS LINK ゲストハウス・アワード 2015～'16 上位5宿

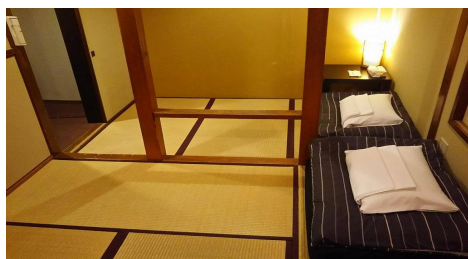
HOSTEL North+Key Kyoto 京都市



カオサン東京オリガミ 台東区



カオサン東京 歌舞伎 台東区



カオサンワールド浅草 旅館&ホテル 台東区



広島ゲストハウス碌 roku 広島市



十分な大きさの建物に贅沢なスペース使いが特徴。宿泊者同士のコミュニケーションは共有キッチンリビングだけでなくドミトリーも重要というのが基本姿勢。2段ベッドは使用せず、平ベッドで気持ちのいい快適なドミトリーを実現。リビングの他にも、24時間使用可能な図書室があり、旅に関係する蔵書も多い。

1階部分のフロントがあるスペースは、近隣の伝統的な職人の技や技術を伝える為のギャラリーとして作られ解放されている。ここでは様々なイベントが開催され、海外からの旅人と地元の伝統を守りながらも新たな発信をしていく若き伝承者との貴重な交流の場となっている。

スタッフと宿泊者の距離がとても近く、居心地の良さと安心感には定評がある。世界ナンバーワンのホテルオーナーがその接客を視察にきて感心しきりだったという逸話がある。

ドミトリーから個室まで、個性的な部屋が特徴でバックパッカーから家族連れやグループ旅行まで対応可能な大型ホテル。お洒落でポップなドミトリーやダブルルームから、家族連れにも評判が高い旅館タイプの部屋までバリエーションが楽しめる。

今現在、小規模なマイクロゲストハウスの中では、最も元気があり高い求心力がある。日本一の接客と絶賛する国内外からの旅人の声によって準大賞まで引き上げられた。広島市にある近隣のゲストハウスとの共同イベントなど様々なチャレンジをしている。

■ ゲストハウス 礫 roku 2014.6. OPEN

- ・ ゲストハウス・アワード 2015～'16 第5位
- ・ 世界の予約サイトホステルワールド 満足度広島県1位
- ・ 経営理念：世界の人と旅を繋ぐ



↑ エントランスポーチ



↑ 洗面台



↑ シャワールーム



↑ ドミトリー2900円/人



↑ 個室7000円/室

【特徴】

- ・ 一生懸命作った気のいったものは、その思いが人に伝わる

⇒ 広島 の 築 60 年 の 家 屋 を 自 分 た ち の 手 で 改 装 を 行 う

- ・ 人とのつながりを大切に

⇒ 地 元 の 人 と 繋 が る 場 所 『Bar nana』 を 併 設

⇒ 訪 れ る 人 に は 家 族 や 友 達 の よう に 接 す る

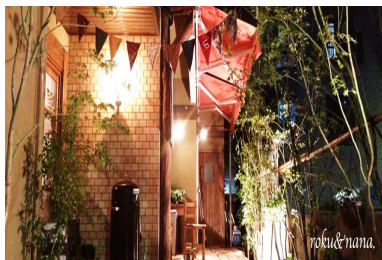
すべては、『世界から広島へ、広島から世界へ』を合言葉に、世界の旅行者がもう一度広島に帰ってくる場所(HOME)と、迎え入れる人を創ることで、世界中から多くの方々に“帰って”きてもらいたい、との思いのもとで経営している。そのために、安価で好立地な場所で、旅人、仕事人、学生、夢追い人などが集まれる、少人数制で泊まれる日本らしいレトロな家を提供。それは広島への海外旅行者の増加につながるとともに、英語でのコミュニケーションの機会を創造し、「国際社会に対応できる広島人」の育成も見据えている。

上述の事例も含め、現在評価の高いゲストハウスは、経営者の高い理想や志に基づき運営されている事例が多い。一方でゲストハウスという存在自体の社会への浸透と理解は、まだ限られた範囲であるとも言える。

④アンケート調査結果

広島県内の 21 施設を対象に 2016 年 1 月下旬にアンケートを郵送。2 月 6 日を期日として各施設へ協力を依頼した結果、以下の 14 施設から回答を得た。

【中区】 広島ゲストハウス碌 roku ジェイホッパーズ広島 つるやゲストハウス



【東区】 ゲストハウス・ラッピー 88ハウス広島



【南区】 ケイズハウス広島



【廿日市】 バックパッカーズ宮島 おもてなしホステル宮島



宮島ゲストハウス鹿庭荘



宮島ゲストハウス三國屋



【福山市】 かがやきの花



【尾道市】 あなごのねどこ



アロ恵の家

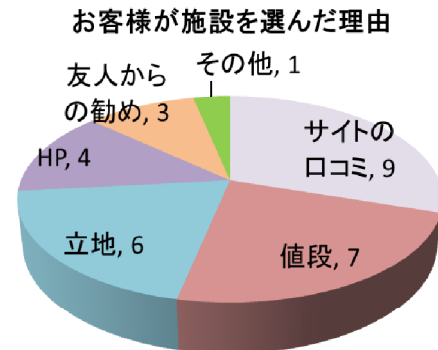


ゲストハウスヤドカーリ



■回答概要

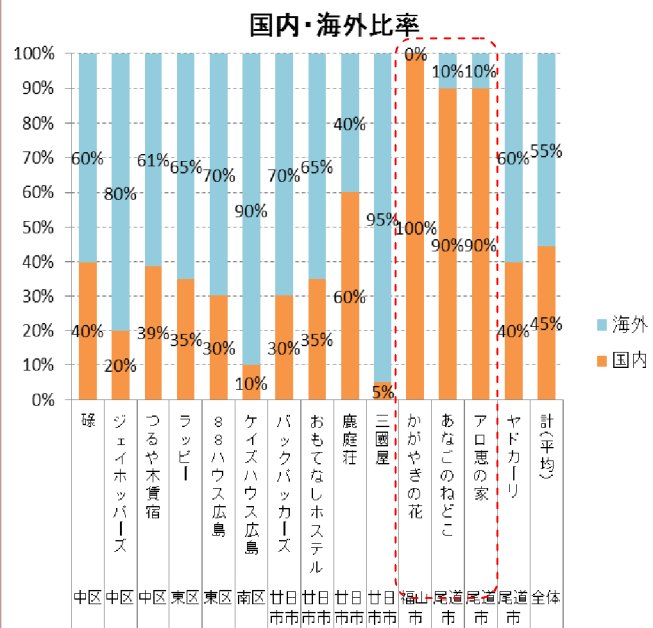
まず、施設を選んだ理由は「サイトの口コミ」が一番多い結果である他、「友人からの勧め」や「HP の情報」も挙げられている。勿論、「値段」や「立地」といった、「ベッド」としての機能を重視したであろう回答も多いが、それ以上に自分の価値観との整合性や、コミュニケーションを求めて、客観的な評価を参考にしていると推察される。



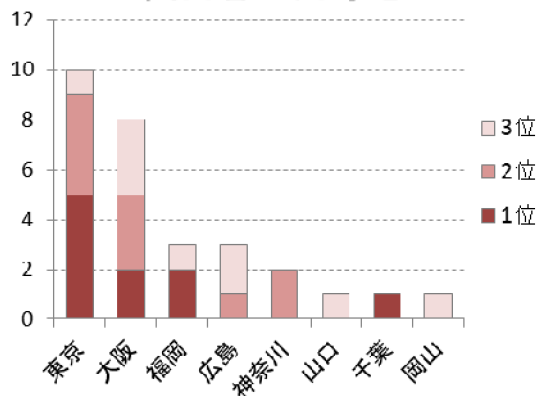
利用者の国内・海外比率は、県内各施設の割合の平均値*では概ね海外客がやや多いのに対し、福山・尾道は国内客が圧倒的に多い施設があり、ひとつの地域特性であると考えられる

(*各施設利用者の割合(%)を用いた平均値であり、各施設により利用者数が異なる事で実際のトータルでの割合(%)とは異なる事がある)

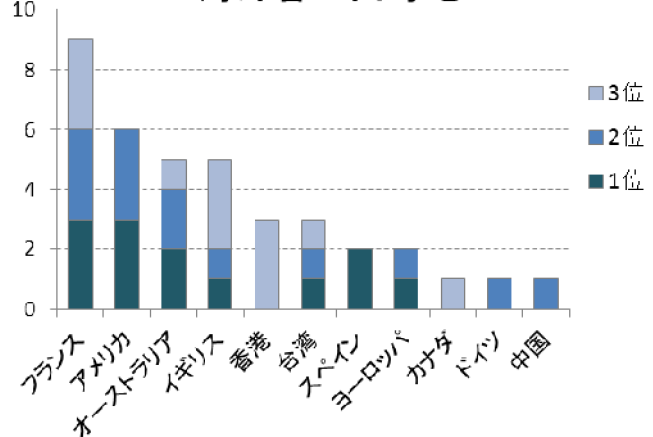
利用客の出身地の確認では、国内は大都市からのお客様が多く、海外客は欧米に加え、オーストラリアが多い結果となっている。



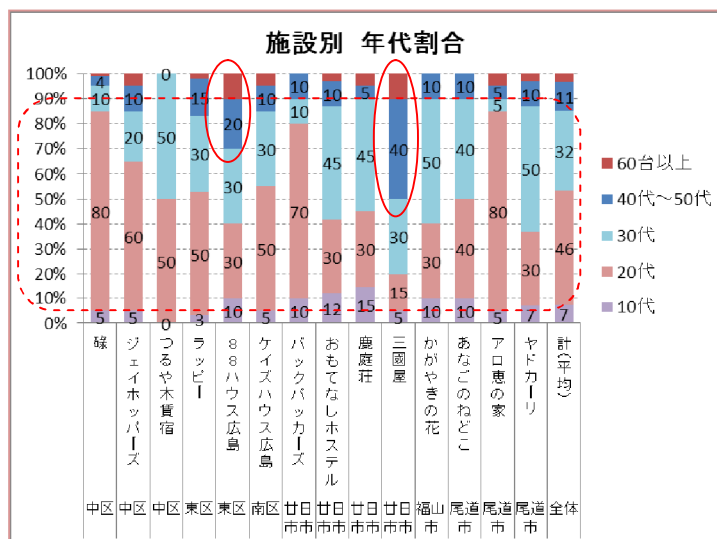
国内客の出身地



海外客の出身地

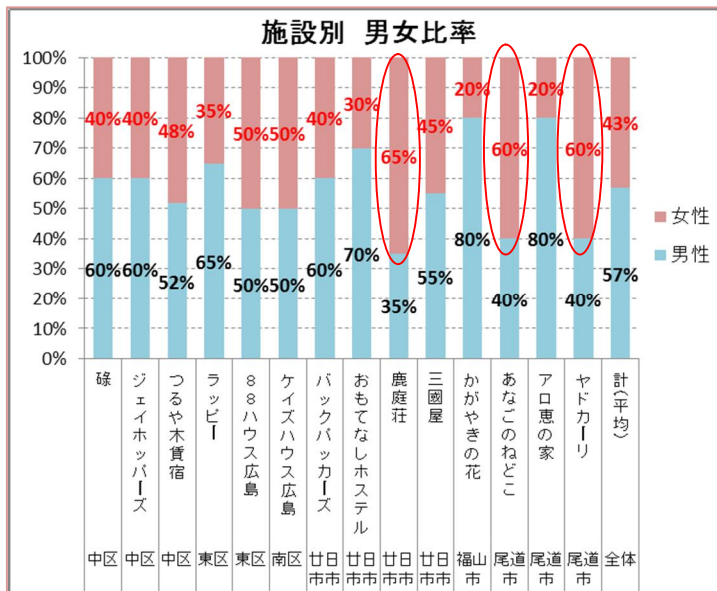


■各施設の各施設の利用者構成比より

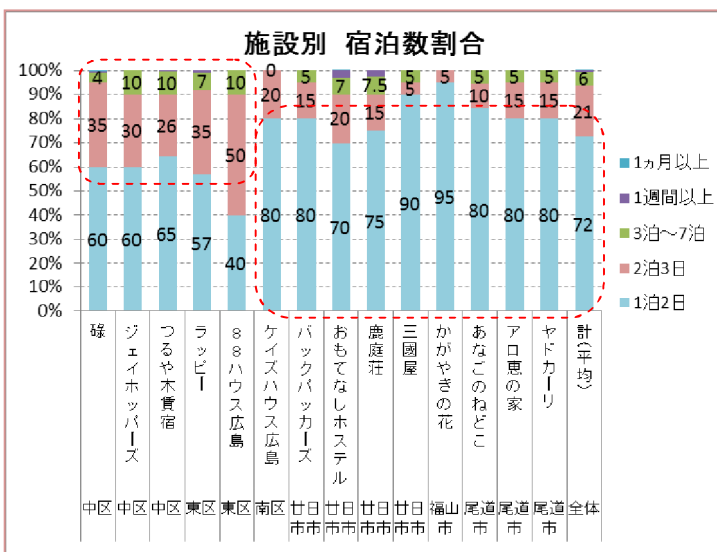


ゲストハウス利用者の年代別の割合を確認したところ、全般には20代～30代が約8割を占める状況であるが、施設により特徴的に40～50代が多い施設なども存在する。

また同様に男女比率では男性の方がやや高い事が傾向であると言えるが、施設によっては男性が極端に多い、逆に女性客が多い施設も存在している。

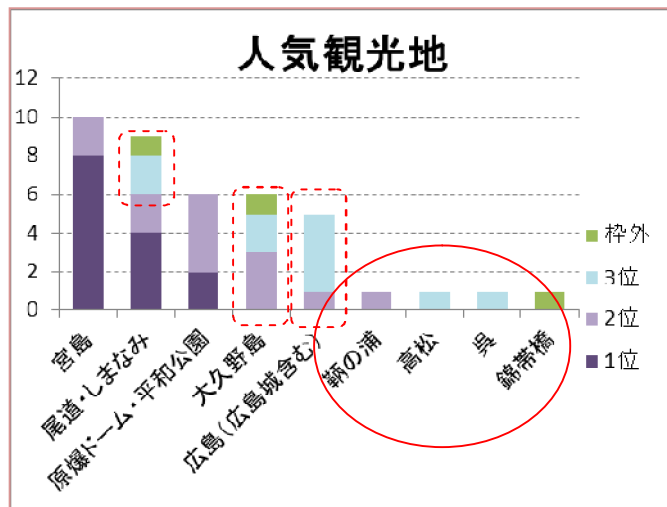


施設ごとに割合に特徴がある事は、口コミを参考にした利用により同年代や同性の共感による利用がある事も考えられる。利用者とのマッチングを充実させ満足度を高めるには、ターゲットを特定して伝えやすい SNS 等の利用や、各施設の特徴を明確に比較した Web サイト等での情報発信の充実が有効と考えられる。



また、施設別の宿泊数では、広島市内の施設は2泊以上である率が他より高く、観光拠点としての利用が推察される。一方で廿日市市、福山市、尾道市は、ポイントで目的とした観光スポットの訪問の為にだけ利用されていると推察される。

■利用者に人気の観光地



各施設に、ゲストハウス利用者に人気の観光地を各3つずつ挙げてもらった所、左図の通りの結果となった。宮島・原爆ドーム・平和公園といった有名どころが上位であり、1位に挙げられた回答が多いが、尾道・しまなみは1位だけでなく高地位に挙げられている。また以前は毒ガス島とも呼ばれている大久野島は今では「ウサギの島」として新たな価値が浸透している事例や、広島城を含む

広島市内のような、意外なスポットが外国人観光客には人気がある。これはSNSの拡散や口コミの効果であるとともに、広島人には気づけていない、特に瀬戸内沿岸に魅力あるスポットがまだ多数存在し、新たな観光資源として発掘・活用できる可能性を秘めていると言える。

■フリーアンサーから抜粋

I. ゲストハウス経営者の視点

【ゲストハウスを始めた「想い」】

- ・地域社会に関わる人々の交流の場の提供
- ・広島・日本文化の発信
- ・古民家の活用

【力を入れている所、セールスポイント】

- ・ゆっくり過ごせる雰囲気
- ・和風文化の発信・活用
- ・地元との交流

【今後取り組んでみたいこと】

- ・体験型観光／和風文化の体験
- ・地元との交流

【ゲストハウスの連携ができると良いか】

- ・良いと思う

近隣のゲストハウスと情報交換

周辺地域との交流や共同企画など

オーバーブッキング時のお客様の紹介

【広島観光業に対する意見】

- ・公共交通機関の利便性の向上

II. 観光客の視点

【利用されたお客様からの感想】

《施設に対する評価》

- ・立地の良さ／清潔感／
- ゆっくり過ごせる雰囲気

《観光に対して》

- ・都会過ぎず、自然が近くにある
- ・景色が美しい

【要望やお困りごと】

- ・施設が古い／Wi-Fiがつかない
- ・レストランや交通機関で英語表記が少ない
- ・夜や休日にお店が開いていない

【お客様が広島に来られた理由や背景】

- ・世界遺産
- ・しまなみ海道のサイクリング

【お客様から見た新しい広島の魅力】

- ・人が優しい
- ・都会過ぎず、自然が近く、過ごしやすい

3. ゲストハウスの可能性と期待効果

①ゲストハウスの果たす機能

ゲストハウスは単なる宿泊機能だけでなく、併設のバーやリビングにより下記の役割を果たしている。

- Å 海外観光客の視点による魅力の再発見（Discover Japan）
- Å 地元の人との交流拠点
- Å 日本文化・生活体験の紹介
- Å 地元ならではのおいしい飲食店の紹介

なお人と人の直接コミュニケーションが行われることで、その情報は信頼度が高く、より印象強く、外国人観光客に対し訴求する効果が見込まれる。アンケート結果からもゲストハウスに泊まれる多くは、コミュニケーション能力と文化意識の高い、若い欧米人である。双方向の情報交換から外国人観光客の視点によるフィードバックを受け、広島の魅力を再発見するきっかけを生むことができる。つまり観光に関する有用な情報をワールドワイドに受発信する新たな基地となる可能性を秘めていると考えられる。

②ゲストハウスの期待効果

お客様が満足される営利以上におもてなしと交流を重視した、いわば「こころざし系」のゲストハウスが発展する基盤を整備することにより、次の効果が期待できる

- ⇒若くて多感なバックパッカーが広島ファンになることでのイメージアップ。
（ワールドワイドなサポーター化&鮭の川還り現象）
- ⇒地元学生がゲストハウスで、外国人と交流することによる国際感覚の習得。
- ⇒古民家を活用することにより、空き家対策と地域の活性化へ。

4. ゲストハウスの環境整備の提言

①ハード面の整備

ゲストハウスに注目が集まる一方で、営利のみを目的とし適法といえないゲストハウス営業が行われている例も確認されている。そのような「おもてなし」に逆行した違法民泊が横行し、近隣住人へ迷惑をかける、外国人観光客に対するマイナスイメージを与えることは、今後のゲストハウスの発展の為にも阻止すべき問題である。違法民泊問題を解決し、「こころざし系」のゲストハウスを増やすためにも、以下の取り組みを検討する。

Å 旅館業（簡易宿所）許可取得施設の組織化または、経済団体による認定

また、外国人観光客からも要望として多く挙げられる交通の利便性向上と通信環境の整備を推進する必要があると考える。

Å J Rパスと私鉄、私バスとの連携、または、県内の私鉄、私バスの連携

Å 公共交通機関の多言語対応、分かりやすい行先案内

Å W i - F i 環境の充実のための助成金制度の検討

②ソフト面の整備および具体的施策案

ゲストハウス滞在期間中の充実と、連泊を促す為の取り組み事項案を以下に例示する。

Å 広域連携による体験型観光モデルコースやガイドの充実

春は花田植に始まり、夏季はシーカヤックでの宮島渡航。

秋季はしまなみへサイクリング、神楽見学、冬季は高野町へ雪合戦等。

Å 飲食店からのアプローチ

夜間や休日、安心して集まれるレストランやバーのアナウンスやガイド集の作成。
ムスリム・ベジタリアン・ビーガン対応のメニュー開発や調理指導を、県飲食組合や司厨士協会へ働きかける。

ハラル・ベジタリアン・ビーガン対応を示す紹介サイトや看板などの作成。

Å 地域の魅力を案内できる案内人の育成

ゲストハウスのスタッフを対象とした観光ツアー、語学研修の実施。

地元大学生の語学研修やインターンシップによる活用。

Å コミュニケーションを図るための

“How are you?” や “Where are you from?” による『一声キャンペーン』の展開。

《 編纂後記 》

昨今の日本におけるゲストハウス増加の流れはトレンドだと思います。この提言書は、行政、観光業界の宿泊、運輸、代理店だけでなく、飲食、サービス、物販業等、広く配布して、今広島に来られている外国人観光客は、地元民とのコミュニケーションを求めているということを伝えたいと考えています。講演いただいた礫のオーナーが言われた「私たちは、ベッドではなくコミュニケーションを売っている」という言葉が一番象徴的でした。彼らは日々海外の方と接して、本当に求められているものはコミュニケーションだと言われています。そのコミュニケーションが、今の広島にあるかといえば、私は答えることが出来ません。この提言書を配布することにより、外国人観光客がいかにコミュニケーションを求めているかをお伝えすることが出来れば、一つの役割を果たすと思っています。

■参考資料他

- ・インバウンド観光と宿泊施設不足（みずほ総合研究所／2015年8月10日）
- ・都道府県別にみた宿泊型ゲストハウスの開業実態
（松原小夜子／椋山女学園大学研究論集第47号[自然科学編]2016）
- ・平成27年[2015年]広島県観光客数の動向（広島県）
- ・インバウンド対応満足度調査結果報告
（株式会社リクルートライフスタイル／2017年1月20日）
- ・広島のゲストハウスに関するアンケート
（広島経済同友会観光振興委員会／2017年1月下旬～2月上旬実施）

■観光振興委員会 活動履歴

- ・平成27年11月9日 観光振興委員会
卓話 テーマ「広島での外国人観光客が求めている情報とその提供手法」
講師 広島経済大学助教 ポール ウォルシュ 氏
- ・平成28年2月23日 観光振興委員会
卓話 テーマ「『儲かる観光』を実現して、せとうちを元気にします。」
せとうち観光推進機構（せとうちDMO）が目指すもの
講師 せとうち観光推進機構設置準備室 室長 村橋 克則 氏
- ・平成28年4月13日 備後地区視察（シープレインズ、ベラビスタ、シーパーク大浜）
- ・平成28年7月4日 観光振興委員会主催講演会（124名）
講師 株式会社innovation 代表取締役社長 吉川 稔 氏
- ・平成28年9月14日 観光振興委員会視察会（宮島、シーカヤック体験）
- ・平成28年11月11日 観光振興委員会
卓話 テーマ「『世界の人と旅を繋ぐ』ゲストハウスの展開」
講師 ゲストハウス礫経営、(株)MAKO DESIGN OFFICE 小林 真子 氏