

宿泊型ゲストハウスの内在的問題や対外的関係が 運営目的に及ぼす影響に関する研究

学生会員 ○青木卓也*
正会員 川原晋**
同 野田満***

宿泊型ゲストハウス 運営目的の変化 経営者の意向
開業・運営プロセス 対外的関係 内在的問題

1. 序論

1-1 はじめに

近年、料理施設や温浴施設などを持たない、法的には簡易宿所として扱われることの多い宿泊型ゲストハウス（以下ゲストハウス）の開業が増加している。その背景には近年の増加しているインバウンド需要が関係している。ゲストハウスには宿泊場所としてだけでなく、地域住民や旅行者との交流や、地域貢献などといった、それぞれの経営者で多様な運営目的が存在している。また、そのような経営者の運営目的がゲストハウスの運営に大きく反映されている状況にある¹⁾。

そのような様々な運営目的を持ってゲストハウス開業を望む人が増加する一方で、資金、物件面など、開業から運営まで様々な開業・運営上で起こる「内在的問題」や、他ゲストハウスとの競合や地域住民や宿泊客との関係によるトラブルといった「対外的問題」もある²⁾。これは、ゲストハウスの存続のみならず運営目的にも影響しうる。そこで、単にゲストハウスの存続だけでなく、「経営者の運営目的」に着目することは今後の量的・質的向上を目指していく上で重要である。

以上の背景や視点から、本研究では、①ゲストハウス経営者の運営目的とその変化、開業・運営プロセス（図1）における②内在的問題、及び③他者（地域・観光客・他ゲストハウス等）との対外的関係を明らかにした上で、④それぞれが運営目的に及ぼす影響を明らかにする。

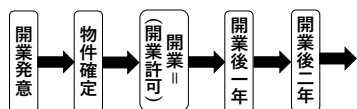


図1、開業・運営プロセスとして着目するタイミング

以上を踏まえて、①～④で得られた知見から、ゲストハウスの今日的課題とその対応策を考察する。

1-2 既往研究の整理と本研究の特色

国内におけるゲストハウスに着目した研究は大きく3つにまとめられている。1つ目に国内ゲストハウスの特徴や経営形態^{注1)}、2つ目にゲストハウスの交流機能^{注2)}、3つ目に地域とゲストハウスの依存関係や地域の中でのゲストハウスの可能性について述べている^{注3)}。しかしながら、ゲストハウスの経営者の視点からゲストハウス経営の実態を述べているものは見受けられない。

本研究では、ゲストハウス運営を行う上で開業後の実態だけでなく、開業発意時から物件確定といった開業前のゲストハウス運営の実態を捉えることと、経営者の運営目的という視点からゲストハウス運営の実態を捉えることに新規性がある。

2. ゲストハウスを取り巻く宿泊形態の社会変化と支援方策

まず、ゲストハウスが増加している社会的背景と支援する方策を把握するために文献調査を行なった。ゲストハウスが増加している背景は観光雑誌「月刊レジャー産業⁵⁾⁶⁾」を用い、支援方策に関しては総務省の「まち・ひと・しごと創生総合戦略」を参考にまとめた（図2）。

簡易宿所が世間に注目されたきっかけは2002年の日韓サッカーW杯と言われ、開催期間中に観戦を目的とした外国人旅行者の宿泊が東京・山谷の簡易宿所に急増した。その後、訪日外国人増加といった宿泊需要と遊休資産活用の供給需要が合い、ゲストハウスの開業が年々増加している（図2：I）。同時に、政府が宿泊場所の増加を目指して制度を整えた。まずは国家戦略特区を指定し、指定自治体のみで先行的に民泊を奨励した（図2：II）。しかし、申請をしていない違法民泊や民泊における近所トラブルが相次ぎ、2018年の民泊新法制定は民泊を厳しく取り締まる形で成立した。また、民泊制度制定に伴い、旅館業法も制度緩和を行い、開業のハードルが下がっている（図2：III）。

ゲストハウスを支援する方策の実態として、総務省の総合戦略を元に、「創業支援」「移住促進」「働き方の多様化」「遊休資産の活用」という観点から実例を捉えることができた。これについては3章（図3）にて詳述する。

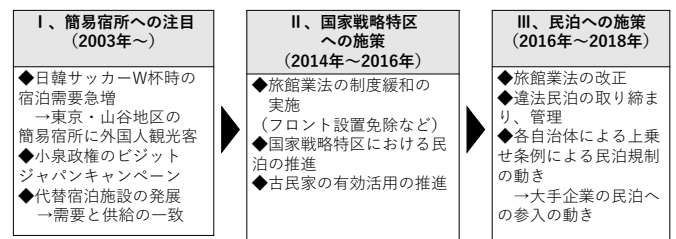


図2、簡易宿所を取り巻く制度改正の動き

Research on the influence of the internal problems and the external relations of the accommodation type guest house on the management purpose

*AOKI Takuya, **KAWAHARA Susumu,
***NODA Mitsuru

3. ゲストハウスの運営上の問題及び運営目的変化の把握

本章では実際にゲストハウスの内在的問題を把握することと、大きく運営目的が変化しているゲストハウスを抽出するためにゲストハウス紹介サイト「footprints」掲載の全国458のゲストハウスにアンケート調査を行った。結果、96のゲストハウスから回答を得ることができた。

3-1 ゲストハウスの運営上の問題の把握

ゲストハウス経営者の抱える開業・運営上の内在的問題点を把握するために、プレヒアリングや経営に関する文献^{文7)}より8つの想定した内在的問題を設定し(表1: I)、該当する上位3つの問題とその具体的内容、時期^{注4)}を聞いた(表1: II)。回答してもらった具体的内容をKJ法に基づいた分析で15個の項目に類型化し(表1: III、A~P)、開業・運営プロセスの段階別の問題発生件数をまとめた。開業前は物件取得や資金面、申請手続き面など、多くの人を通るハード面での問題点が挙げられた。開業後は経営知識や情報発信などの専門知識面、スタッフや地域住民、旅行者といった他者関係の問題が大きく上がった。全体的な問題件数としては、開業に近づくにつれて問題件数が増加し、開業1年以内がピークに達していた。その後2年目は一度落ち着くが、2年以降で再び増加している傾向にあった。

運営上の問題点と2章で前述した支援方策を重ね合わせると、問題に対しては資金や物件といった支援制度が充実していることがわかった(図3)。開業後に関しては「専門知識」などにおいて、ゲストハウス間のコミュニティやセミナーなどの存在が確認された。しかし、他者関係の現状のゲストハウス支援方策として、開業前の運営上のトラブルにおいては現状として支援方策は見られなかった。

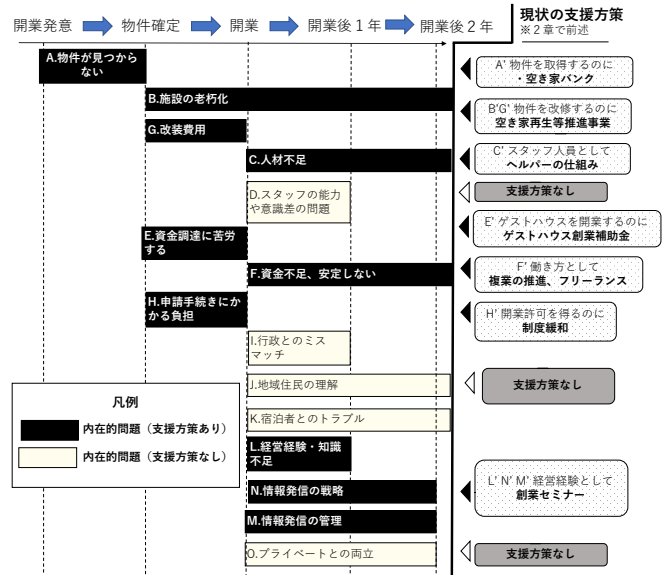


図3: 開業・運営プロセスにおける運営上の問題点と支援方策

3-2 運営目的変化の把握

ゲストハウスの運営目的変化の実態を把握し、運営目的の変化が大きいゲストハウスを抽出する。まず、アンケート調査を実施したゲストハウスの想定しうる運営目的の内容は石川(2014)とプレヒアリングによって16抽出した(図4: 0)。アンケートでは、開業前後それぞれに16の運営目的に対してどれだけ目的として想定していたかを「主目的」「副目的」「非目的」から選んでもらった(図4: I)。その結果から目的対象(経営者自身、地域、宿泊者)別に「主目的」の割合比率を計算し(図4: II)、開業前後の2時点でのどのような変化があるかを注目した(図4: III)。結果、「開業前後で偏りなしからいずれかの目的対象重視に変化する『特化』」、「開業前後

表1 内在的問題の抽出方法及び開業・運営プロセスにおける分布

I) それぞれのゲストハウスの回答			II) 想定したゲストハウス運営の内在的問題		III) 細分化した内在的問題の件数と開業・運営プロセスごとの件数								
①内在的問題	②いつの時期か	③具体的な内容	想定したゲストハウス運営の内在的問題	内在的問題だと思われるゲストハウスの数	KJ法に基づいた手法で細分化した内在的問題	該当するゲストハウスの件数	開業・運営プロセスごとの内在的問題の件数						
1. 物件に関して	発意-物件確定	理想の物件が見つからなかった	1 物件に関して	38			開業発意前	発意-物件確定	物件確定-開業	開業1年以内	1年-2年	2年以降	
6. 宿泊者との関わりに関して	開業1年以内、1年-2年、2年以降	ホテルと間違えてくるお客さんがいた	2 スタッフに関して	31	A 物件が見つからない	15	1	1	3	4	2	4	
			3 資金に関して	42	B 施設の老朽化	9			1	3	4	2	4
			4 行政との関わりに関して	14	C 人材不足	17	1	2	1	8	7	11	
			5 地域との関わりに関して	18	D スタッフの能力や意識差の問題	4	1	3	1	3	1		
			6 宿泊者との関わりに関して	25	E 資金調達に苦労する	7	3	2	6	3	3	1	
			7 経営知識に関して	16	F 資金不足、安定しない	14	1	4	3	9	7	6	
			8 情報発信に関して	22	G 改装費用	4	3	3	8	1	2		
			9 その他	6	H 申請手続きにかかる負担	13	1	4	11	1			
			10 困りごとは何もなかった	9	I 行政とのミスマッチ	3			1	1	1	2	
			合計	221	J 地域住民の理解	15			2	4	5	8	
					K 宿泊者とのトラブル	21	4	3	4	7	6	4	
					L 経営経験・知識不足	11			4	4	3	3	
					M 情報発信の管理	5			1	7	3	6	
					N 情報発信の戦略	12	1		1	2	2	2	
					O プライベートとの両立	3				3	1	1	
					P その他	6	1			3			
					合計	168	13	33	41	69	55	60	

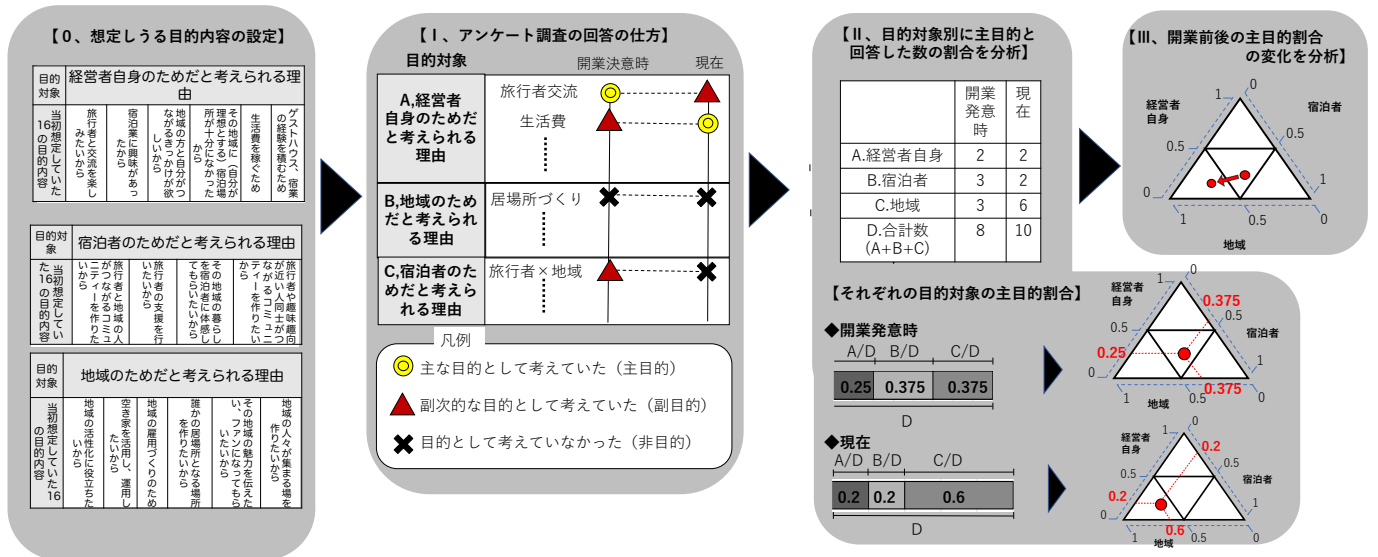


図4、ゲストハウスの運営目的的分析方法

で目的対象重視から偏りなしに変化する『総合化』、「開業前後で重視する目的対象が変化する『目的対象の横断』」、「開業前後で変化しない『微細な変化』」の4種類の動きに分類することができ、ほとんどは開業前後で大きく運営目的の意向が変化することはないが、「特化」「総合化」「目的対象の横断」といった運営目的の変化があるということを示すことができた(図5)。この3種類に該当するゲストハウス22事例を大きく目的変化した事例として抽出した。

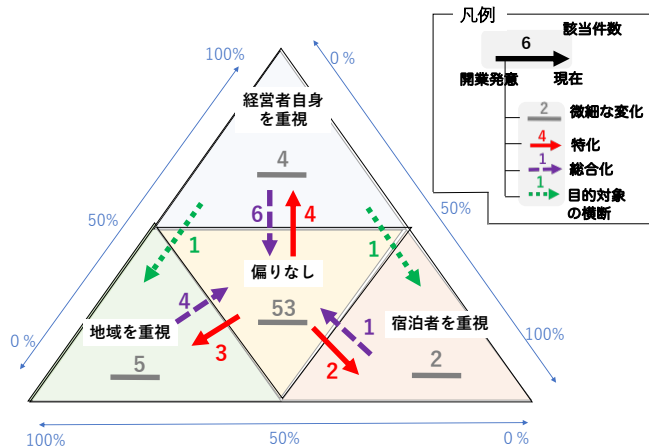


図5、開業前後の運営目的の変化の傾向

4. ゲストハウス経営者の運営目的変化の状況

第4章では22事例のゲストハウスにヒアリング調査を行い、13件のゲストハウスから回答が得られた。それぞれのゲストハウスに対して開業・運営プロセスに基づいた出来事と、その中での運営目的変化のきっかけ、理由をまとめた(図6)。

4-1 対外的関係の把握

対外的関係の実態を把握するために、ヒアリング結果から、それぞれの対外的関係の状況を抽出し、分類をし

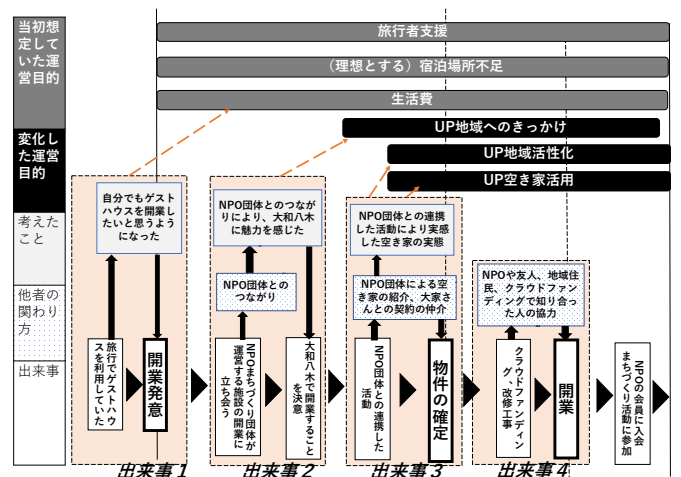


図6：開業・運営プロセスにおける出来事と運営目的変化(ゲストハウスYの例)

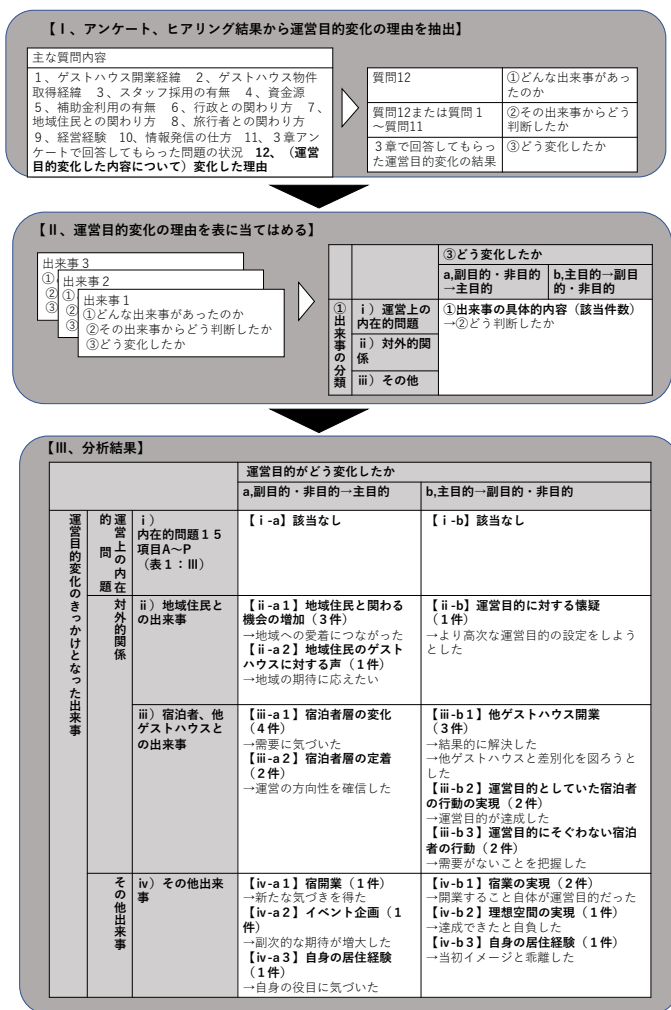
た。結果、「地域住民」「宿泊者・他ゲストハウス」の2つに大きく分類することができた。具体的な関係として、地域住民との関わり方に関しては「近所に迷惑をかけないように気をを使う」「町内会活動、行事の参加」「カフェ、イベントといった地域への開けた場を提供」の3つに分類された。宿泊者・他ゲストハウスとの関わり方に関しては「周辺ゲストハウス開業による変化」「宿泊者層の変化・定着」「宿泊者とのミスマッチによるトラブルと対応」の3つに分類された。

4-2 運営目的変化に及ぼす影響

3章で明らかにした内在的問題と4-1で明らかにした対外的関係の実態が運営目的の変化に影響を及ぼすかを明らかにするために、運営目的変化の理由を分類し、内在的問題と対外的関係の結果と対応させた(表2)。まずは、ヒアリング結果から運営目的が「主目的→副・非目的」、もしくは「副・非目的→主目的」になった目的内容に関して、①どんな出来事があったのか ②その出来事

からどう判断したか ③どう変化したか) の3点をまとめた(表2: I)。続いて、その一つ一つの運営目的変化の出来事の①、③を分類していく。その際、①の出来事に関しては「運営上の内在的問題」「対外的関係」「その他」の3つに分類し、③の変化の結果に関しては「a, 副・非目的→主目的」「b, 主目的→副・非目的」に分類した(表2: II)。

表2 運営目的の変化及びその契機の実証的分析方法



結果、運営上の内在的問題をきっかけにした運営目的の変化の事例を確認することはできなかった(表2: III)。副目的・非目的から主目的に変化した実態としては「地域住民と関わりが増した」といったものや「宿泊者層の変化、定着」といった対外的関係の変化から経営者の意識の変化につながり、新たな運営目的を設定した結果であったことが明らかになった。主目的から副目的・非目的に変化した実態としては、「他ゲストハウス開業」や「宿業、理想空間の実現」といった結果的に当初想定していた運営目的が達成されたことによる結果であったり、予想に反したニーズへの対応による新たな運営目的の設定の動きの結果であることが明らかになった。

以上より、運営目的の変化は、達成されるか、他者との関わりや出来事があった際に、優先順位を下げるか新たな運営目的を作ることによってその地域に順応している過程であることがわかった。いずれも、運営上の内在的問題から運営目的の変化に直接的に結びつけるような状況は見受けられなかった。

5. 宿泊型ゲストハウスの今日的課題と可能性

5-1 結論

目的①～④に対して以下の3つが明らかになった。

・運営目的対象を経営者自身、宿泊者、地域とした時にほとんどのゲストハウスは開業前後で運営目的が変わることはなかったが、中には特化、総合化といった、重視する対象が変化する動きが見られた(3-2)。

・15の内在的問題の実態と時期的傾向を明らかにすることができ、一部は方策として対応できていない実態を明らかにすることができた(3-1)。

・15の内在的問題からは運営目的変化への影響は本研究では確認されなかった。運営目的変化は対外的関係による地域や宿泊者の中で順応していく過程の結果であることが明らかになった(4-1、4-2)

5-2 考察

簡易宿所に係る法整備が進む中、大手企業の民泊事業への参入増加等によって、ともすればゲストハウスの多様性の喪失も予想される中、本研究でみられた、地域順応によるゲストハウスの運営目的の変化及び特化は、地域に根ざした個性や特徴を維持し、魅力ある観光需要の受け皿としてゲストハウスを位置付けていくための重要な視点であると考えられる。またそのためには、国や自治体等による施策あるいは地元地域による支援によって、ゲストハウスの地域への順応を積極的にフォローしていくことが重要であると考えられる。

注釈

- 1) 例えば石川(2012)は全国ゲストハウスにアンケートを実施し、経営形態や様式の特徴を分析している(参考文献3)
- 2) 例えば片桐(2015)は観光者と非観光者(地元住民)の交流する場が着地型観光の人材育成につながると述べている(参考文献4)
- 3) 例えば長田ほか(2015)は地域に依存することで周辺店舗と連携している機能を有すると述べている(参考文献5)
- 4) 時期は複数回答で答えてもらっているため、内在的問題の該当件数とその問題の開業・運営プロセスごとの件数の合計数は必ずしも一致するとは限らない。

参考文献

- 1) 石川真澄(2014) 国内におけるゲストハウス台頭の社会背景に関する考察一質問紙調査を基に。日本国際観光学会論文集(21), 99-104, 2014-03
- 2) 真野洋介、片岡八重子編著(2017) まちのゲストハウス考
- 3) 石川真澄ほか(2012) 国内における宿泊施設型ゲストハウスの経営と利用の実態に関する研究, 都市計画論文集(49), 2014-10
- 4) 長田浩幸ほか(2015) 宿泊施設型ゲストハウスと地域との連関に関する研究, 建築計画(2015), 911-912, 2015-09-04
- 5) 片桐由希子・梶山桃子・東秀紀(2015) : 都市部の簡易宿所型ゲストハウスにおける交流機能に関する研究, 観光科学研究, 8, pp. 61-69
- 6) 月間レジャー産業資料, No. 531, No. 586, No. 599, No. 609, No. 622
- 7) 中野裕哲(2015) 図解 知識ゼロから始める起業の本 ソシム株式会社

* 首都大学東京 都市環境科学研究科 観光科学域 博士前期課程

** 首都大学東京 都市環境科学研究科 観光科学域 教授

*** 首都大学東京 都市環境科学研究科 観光科学域 助教

* Master's Programs, Dept. of Tourism Science, Tokyo Metropolitan Univ.

** Prof, Dept. of Tourism Science, Tokyo Metropolitan Univ.

*** Assistant Prof, Dept. of Tourism Science, Tokyo Metropolitan Univ.