



せいせい三ツ星☆☆☆レポート

インバウンド対応事例

Part1

ゲストハウス蔵

経営者 山上 万里奈 氏

創業／平成 24 年 10 月

事業内容／簡易宿所

営業所／長野県須坂市須坂 39

電話／026-214-7945

「地域と外国人をつなぐゲストハウスづくり」 ～地域みんなで“おもてなし”～

観光庁の調査によると、外国人延べ宿泊者数の伸び率は三大都市圏よりもそれ以外の地方で大きくなっており、訪日外国人は地方にも足を運ぶようになってきていることが分かります。また、本誌の「経営アドバイス」では、訪日外国人のニーズが変わりつつあることなどを取り上げました。

今回は、訪日外国人観光客が増加している地方で、そのニーズをとらえインバウンド対応に取り組む企業をご紹介します。

まず始めに、地域全体で外国人の受け入れに取り組んでいる長野県須坂市で、地域と外国人をつなぐゲストハウスを目指す「ゲストハウス蔵」（以下「蔵」）をご紹介します。

外国人を“おもてなし”するために

須坂市は、明治から昭和初期にかけて製糸業で栄え、かつての繁栄をしのばせる蔵が多く残る町。「蔵」は、そんな町に溶け込むように築100年以上の蔵付き古民家を改装した、日本の趣を感じる3部屋の小さな宿です。

この宿を営む山上さんは、須坂市出身。日本語教師の資格を取得するために埼玉の大学に進学、卒業後、日本語学校の講師になりました。中国の日本語学校で勤務した後、縁あって岐阜県飛騨高山にある旅館で働くことになりました。そこで外国人観光客に行っていた町案内などのサービスに携わったことがきっかけで、「外国人の人にもっと日本を知ってもらいたい」という気持ちが強くなり、自ら宿を営みたいと考えるようになりました。

開業に向けた準備として、まずは宿泊業の経験を積むために東京都のゲストハウスで修業させてもらうことになりました。そこでは、「まちのみんなでゲストをもてなそう」というコンセプトで、地元商店街と連携して宿泊客向けのイベントを開催したり、近くの銭湯を紹介したりしていました。そのコンセプトに共感した山上さんは、「ゲストハウスは外国人ゲストと日本人ゲストが地域の人と交流する場として最も適している。そして、地域で“おもてなし”をする考え

に賛同してもらうには、知人が多い生まれ育った須坂市しかない」と考え、地元須坂市でゲストハウスを開業することを決めました。

開業地は、駅から徒歩圏内で、須坂市の特徴である蔵がある建物を探し、「古さを残し日本の伝統を伝えられる」現在の建物に魅力を感じ、2012年10月に開業しました。

外国人が須坂に求めるものとは

開業から4年を迎え徐々に外国人の利用が増えており、その多くは英語対応の自社ホームページでの直接予約か海外宿泊予約サイトのホステルワールドからの予約。オーストラリアやアメリカからのバックパッカーの利用が多く、3〜4泊の宿泊が中心となっています。

なぜ外国人が地方にある須坂市を訪れるのか。山上さんは「宿泊する外国人ゲストの多くは、3週間から1ヶ月間日本に滞在し、都市部の観光も楽しんでます。その後、都会にはない静かさや癒しを求めて須坂にきている」と言います。実際に「蔵」を紹介する海外サイトなどでは、「静かに休める良い場所がある」といったコメントが多く、その口コミが広がることで利用者が増えていくとのこと。また、山上さんは「滞在する間に日本の文化を体験したいというニーズが多くあり、その対応が大事です」と話します。



笑顔で迎えてくれる山上さん



ゲストと浴衣で花火大会へ



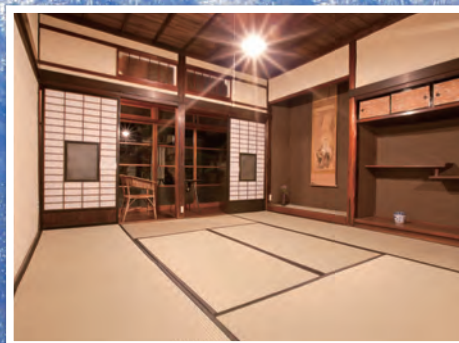
地元の名人を招いてのそば打ち体験会



須坂に住む外国人と地域住民の交流イベント



地元飲食店との連携で”おもてなし”



日本の趣を感じる客室

地域と外国人をつなぐ役割

山上さんは、外国人観光客一人のニーズに対応するため地域との連携を大事にしています。例えば、ゲストハウスでは食事の提供ができないため、周辺の飲食店と連携し、宿泊客向けに英語表記の飲食店MAPを作成したり、宿泊客を受け入れてくれる飲食店のために英語版のメニューを作成しています。また、「浴衣を購入したい」という声が季節を問わずあるため、呉服店と連携して、夏にしか販売していなかった浴衣を一年中置いてもらったりしています。さらに、「そば打ち体験をしたい」という希望があれば、地元のそば打ち名人に来てもらい、そば打ち体験会を開催するなど、地域全体で外国人観光客の受け入れに積極的に取組んでいます。このような取組みができるのは、「須坂市はいい意味で小さな町で、連携先とも顔が見える関係が築けているから」と山上さんは振り返ります。

このような外国人観光客へのきめ細やかな心配りは、新たな顧客開拓にもつながるため、地域の連携先からも大変好評です。「当店だけで外国人ゲストの様々なニーズに対応することは難しいですが、地域と外国人ゲストをつなぐことで対応できることは多いと思います」と山上さん。また、リピーターになつてもらうために必要なことは、「滞在期間中に地域のひととどれだけ触れ合ったか、地域での体験

をどれだけ提供できたかであり、地域との連携は重要」と語ります。

須坂から日本各地へ

ワーキングホリデーの導入

2015年頃からワーキングホリデーで来日する方の受け入れにも取組んでいます。ワーキングホリデーは外国人が1年間日本に滞在することができて、短期であればアルバイトもできる制度です。「ワーキングホリデーで来日する方は、住む場所を探すのに苦労していて、日本語を話せない方が多くアルバイト探しも大変」と山上さん。そこで、「蔵」では、①住む場所を提供し（ゲストハウスへの滞在）、②日本語教師の経験を活かし日本語のレッスンをを行い、③須坂市の農家と連携して仕事（アルバイト）を紹介する「Farm Plan（ファームプラン）」という独自のプランを作りました。2016年10月には、台湾から来た女性が初めてこのプランを利用して約1ヶ月間滞在。利用した女性からは「須坂で働く場所が見つかって良かった」と好評でした。「ワーキングホリデーで来日した方が、まずは須坂で日本の生活をスタートさせ、働きながら日本語を修得して、日本の別の地へ旅立っていく。そんなプランになればいいですね」と山上さんは話します。

山上さんが目指す「地域と外国人をつなぐゲストハウスづくり」は、これからも続いていきます。