

福岡市における新たな宿泊サービス機能の拡充に関する研究

市民研究員 伊東 克啓

はじめに

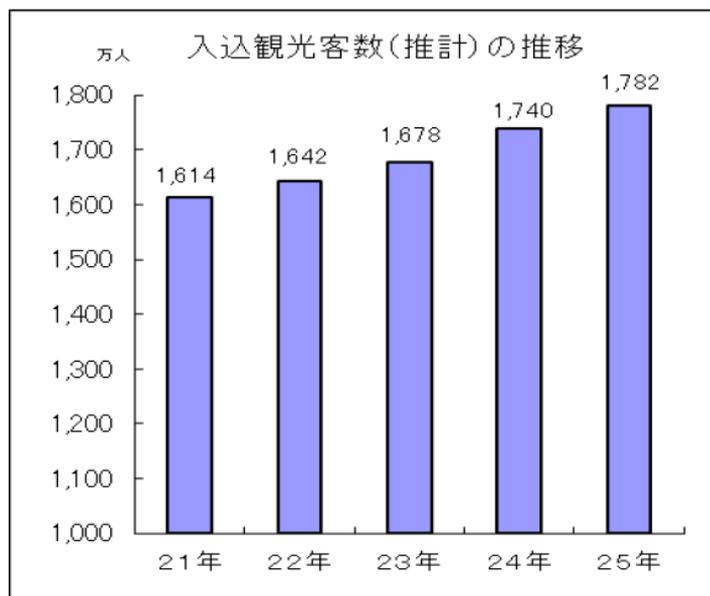
MICE の誘致などで福岡へ多くの企業や観光客が来ている。しかし、果たしてそれに対応できるモノ・サービスが用意できているかという疑問が残る。その一つとして、週末イベントやコンサート開催日などで宿泊施設の空きがなくなりやすいことが挙げられる。また、宿泊の目的や観光のあり方も変容していき中、それに呼応できていない印象もある。

本研究では、この宿泊施設及び宿泊サービスという観点に絞って、現状を詳しく調査し、その対応策及び新たな宿泊施設の在り方についても検討・提案する。

1. 福岡市の現状課題の把握

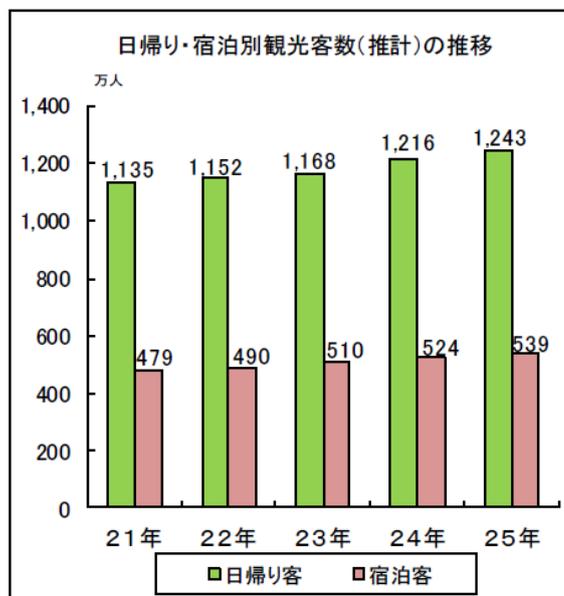
福岡市は、「世界 No.1 のおもてなし都市・福岡」の実現を目指し、MICE 戦略を実施している。その取り組みも功を奏し、福岡市への観光客は年々増加している（図 1）。宿泊観光客数も同時に増えている（図 2）。

図 1 入込観光客数（推計）の推移



出典：平成 25 年福岡市観光統計の概要

図 2 日帰り・宿泊別観光客数（推計）の推移



出典：平成 25 年福岡市観光統計の概要

対して、ホテルの稼働率もあがり、平成 25 年における定員稼働率は年平均が 66.1%。最も高い 8 月には

図 3 福岡における宿泊施設の稼働率（推計値）

定員稼働率(推計値) (単位:%)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	年平均
25年	57.7	65.9	67.5	61.4	65.4	61.2	68.0	78.9	67.0	63.6	69.5	67.3	66.1
前年増減	1.4	2.1	0.8	0.9	3.9	2.1	4.5	2.4	4.7	1.8	0.6	1.2	2.3

出典：平成 25 年福岡市観光統計の概要

78.9%となっており、一年を通して高い稼働率となっている。（図 3）

週末においては部屋が満室状態になっていることが多く、イベント/シンポジウム時には早期に空き部屋が無くなる事態が発生している。各 SNS において、「ホテルがとれない」という声がたびたび見られ、2015 年 6 月 4 日の産経ニュースの記事においては、「福岡市中央区ヤフオクドームで AKB48 のイベントが開かれる。全国からファン数万人が押し寄せるだけに、市内の宿泊施設は満杯状態となり、福岡都市圏のホテル不足が改めて露呈した。（中略）アジアのリーダー都市を目指す福岡市にとっては、大きな課題と言える。」と掲載された。

慢性的なホテル不足解消が当面の福岡市における課題となっている。変動期にオーバーフローする宿泊客の受け皿が必要である。特に、今後は大きなイベント（2019 年ラグビーW 杯、2020 年東京五輪、2021 年世界水泳など）も予定されており、環境整備は急を要する。2016 年夏に開催が差し迫ったライズクラブ国際大会は、検討課題の把握及び検証の良い機会となる。

また、海外からの観光客に目を向けた際、観光スタイルも変容していることを見逃してはいけない。旧来の「観る」観光から「する・体験型」観光へと変容している。特にリピーターの観光客にはその傾向が顕著に見られる。例えば、観光客の中には、「日本の一般家庭の料理などを味わいたい」、「市民と交流したい」、「一般人のライフスタイルを覗いてみたい」という者が少なからずいる。日本独自の文化である座禅や茶道(写真 1)や剣道(写真 2)などを体験したいという要望も強い。他にも、流行語になった「爆買い」からも象徴されるように、日本製の日用品や高額商品の大量購入を求めての観光客も増加している。また、以前は団体観光が中心だったが、現在は個人による観光も目立つようになってきた。



写真 1 茶道体験の様子(出典：Flickr)



写真 2 剣道体験の様子(出典：Flickr)

このような観光スタイルの変化に対応すべく、宿泊サービスも変革をしないとイケない時代に来ている。日本の独自の文化に触れることで、再訪したいと思わせることができ、今後の将来的な観光業の発展にも繋がる。また、新しい都市型もしくは情報社会対応型の宿泊サービスを実現できれば、より魅力的な都市政策の一環としても多いに期待できる。

3. 先進事例・「民泊」の分析

ホテル不足を解消する一つのサービスとして今、注目を浴びているのが「民泊」である。一般人が自己所有の家の空きスペースなどを宿泊施設として貸し出すサービスのことだが、最近は民泊をビジネスにした形が注目を浴びている。

民泊ビジネスとして広く知られているのが「Airbnb」というサービスである。先進国では既に導入され広く普及しており、日本国内でも急拡大の動きを見せている。

本研究では、この「Airbnb」に着目する。この章ではまず Airbnb 概要を述べる。次に、急拡大している理由について聞き取り調査を基に考察を行った。そして、現状考え得る問題点を挙げ、その解決策を提案する。また、先進国での法的規制、及び国内での動きをまとめた。最後に福岡市における Airbnb の今後の可能性についても論じる。

(1) Airbnb の沿革

Airbnb は、Web 上(写真 3)で、部屋を貸し出したい人間（ホスト）と、借りたい人間（ユーザー）とを結び付けるサービスとして機能しており、先進国では既に導入され、広く普及している。

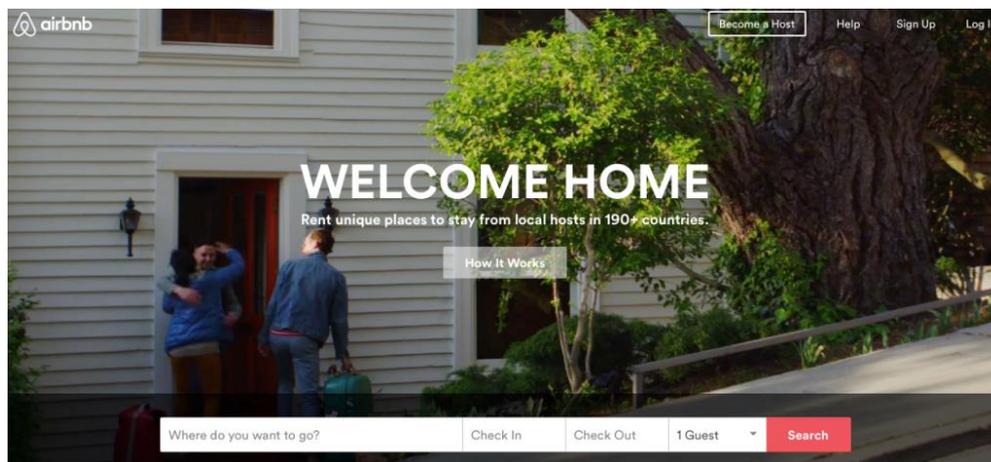


写真 3 Airbnb のホームページ(出典 : Wikipedia Common)

Airbnb の仕組みを図 4 に記す。ホスト達は、自分の空き部屋を宿泊先物件として、HP 上に公開する。民泊を利用したいユーザーは、それらの中から宿泊日と予算と細かな要望が見合うものを選び、直接ホストと宿泊交渉を行う。ホストがユーザーに対し、宿泊許可を出せば、交渉成立となる。

図4 Airbnbの仕組み



出典：自己作成

(2) Airbnb 急拡大の理由

Airbnbは、昨今メディアでも大きく取り上げられ、認知度が急激にあがっている。福岡市内だけでも300件以上の登録物件があり、急拡大の動きを見せている。こうした背景にはホテル不足を解消できるという根本的な理由に加え、ユーザー側とホスト側との双方にメリットが大きいことも挙げられる。

ユーザー側から見ると、日本人の一般文化に気軽に触れやすく、ホテルや旅館に比べて賃料が安いというメリットがある。今回の私の関係者への聞き取り調査や、Airbnb内のレビューを参照したところによると、以下のような声が見られた。

- ・キャナルシティーや博多駅の近くは利用しやすい
- ・ホテルよりも安く利用できる
- ・ホストと交流できる
- ・民家暮らしは新鮮な経験だった
- ・近くのホテルを一緒に見て行ってくれた
- ・BBQをしたり、芋掘りをしたり、糸島の生活を満喫できた
- ・駅まで車で送り迎えしてくれた

また、ホスト側から見ると、異文化交流ができる上に、小遣い稼ぎができるという利点がある。私がオブザーバーとして参加したホストが集まるミートアップ（交流会）では、以下のような声が出た。

- ・付属のサービス（飲食店やヨガなどのサービス業者が割引サービスをつける）
- ・空き家（自己所有）を有効利用できる
- ・都心部から離れていても、利用者が多い（JR無料パスを持っている）
- ・小遣い稼ぎができる
- ・料金を自由に決められる

このように、日本文化を気軽に体験したいという要望や、個人スタイルの旅行が増えてきた現在の観光スタイルにおいて、マッチングしやすい状況ができたことが、Airbnb 急拡大の背景にあると言える。これらは既存のホテルや旅館ではなかなか実現できないサービスである。

(3) Airbnb の問題点と解決案

しかし、急速に広まりつつある Airbnb も問題点が発生している。第一に、このサービスが旅館業法をクリアしていないいわゆる”グレー”な部分で行われていることである。ホテル、旅館からは宿泊客をとられるという不満の声もあがっている。

本研究では、ホテル・旅館と民泊物件との運営の両立を提案する。今後の大規模イベント開催時には、大人数に対応する必要があるため、ホテル増設は急務である。実際に、福岡市のウォーターフロント再整備計画案において、民間ホテルの誘致も検討されているという。本研究の提案=提携案としては、ホテル・旅館の傘下に民泊物件を置くことを挙げる。平日や閑散期にはホテルや旅館での宿泊を推進し、ハイシーズンやイベント開催時には傘下の民泊物件を紹介するというものである。こうすることにより、両者にメリットがある形で、運営できるのではないかと考えている。

また、マンションで民泊を運営している場合、近隣住民からの苦情が出ることも予想される。メディアでの報道でこの種の問題が見受けられることもある。しかし、実際の運営において問題はそこまで表面化していない。本研究において行ったホストへの聞き取り調査においても、そのようなトラブル事案は聞かなかった。隣人間とのトラブルが未然に防げている理由には以下の2点が挙げられる。

一つは、教育制度の充実である。Airbnb では、宿をホストだけでなく、ゲストも評価の対象となっている。マナーやモラルを守る宿泊希望者は評価が高くなるので、ホストは安心して宿を貸し出すことができる。また、貸し出す際にはホストからゲストに対して十分な説明もなされる。これまで何度も Airbnb を利用している人は、現地の習慣や決まりを順守する態度が見られるので、トラブルを起こす可能性が低い。

もう一つは、世間からの理解向上である。近頃メディアでも度々取り上げられるようになり、世間からの認知度もあがっている。

今後は近隣住民への説明会を適宜開くなどしていけば、ある程度の隣人間トラブルは防ぐことができるのではないだろうか。

(4) Airbnb の法的規制

Airbnb は先進国で一早く導入され、普及してきた。その一方で、前述した問題点があることなどにより、法的規制に乗り出したところもある。

ニューヨークにおいては、営業は実質的には禁止とされる。部屋を貸し出した人が罰金を受けた例もある。サンフランシスコでは合法化しているものの、14%の税を徴収し、年間90日以内の運営が定められているなど、規制は多い。また、ロンドン、アムステルダム、パリなどのヨーロッパの各都市でも一定の規制のもとで合法化されている。

また、大型イベントにおいてのみ導入された例もある。2014年ブラジルワールドカップでは、ホテル不足に陥ったため政府は宿泊業を免除し、サンパウロ市においては補助金まで用意した。結果、短期間で1万件ものAirbnb登録物件が増加し、期間中は5人に1人がAirbnbを利用したと言われている(※参考文献(1)より)。さらに、2016年に開催が予定されるリオデジャネイロオリンピックでは、Airbnbが正式にスポンサーとして認定された。

次に、日本国内における、民泊を巡る主な動きをまとめると表1の通りである。

表1 日本国内における民泊を巡る主な動き

14年5月：国家戦略特区の旅館業法適用除外を許可
15年6月：農林漁業分野では民泊が規制緩和される（通称：農家民宿） Airbnbに登録するホストが直近1年間で5000人を突破する
15年10月：大阪府の37市町村において、全国初の民泊法令案可決
15年11月：Airbnbが日本への経済波及効果が年間で約2200億円であると発表
15年12月：大田区で条例可決の見通し 福岡市において、EXILEと嵐のコンサート開催日に民泊を受け入れる家庭を募集
16年4月：大阪府において、民泊事業を開始予定

出典：週刊トラベルジャーナル 2015年12月14日号内記事を一部改変

日本でも条例化の動きが進んでいるが、そこにはさまざまな意見がある。上記で紹介した東京都大田区は、外国人観光客が特に多く、深刻なホテル不足が以前から問題視されていた。今回、Airbnb条例化にあたり、一回の宿泊において6泊7日以上宿泊を義務付けることを条件として民泊を認めた。しかし、Airbnbホストからは条件が厳しく、難しいとの声もあり、必ずしも条例化が良い方向には行っていないと言える。

福岡市においては、2015年12月度に民泊を受け入れる家庭を募集するなど、推進する動きを見せているが、法令化にあたっては十分な検討や配慮が必要である。

(5) 福岡市におけるAirbnbの可能性

現在、福岡市では既に300件以上のAirbnb物件が登録されており、どこも稼働率が高い。ホスト希望者も多く、ミートアップでは既に運営経験のあるホストやAirbnbのスタッフが初心者に対して丁寧にガイドを行うなど、受け入れ態勢も整っている。

今回、研究を進めるにあたり、福岡市における遊休施設の存在または潜在的な Airbnb の可能性について調査した。社員寮や公営住宅や空き家などを検討したが、どれもなかなか現実的では無いというところが多かった。特に空き家は所有者不在となっているケースが多く、有効利用したくとも法的手続きが面倒であるなどの根深い問題があり、実現困難である。ただし、Airbnb ホストの中には自己所有の空き家を再利用している者もいた。そんな中、寺院については、Airbnb での新たな可能性という面で検討する余地があると判断した。検討内容については、福岡市への提言とともに次の章で論じる。

また、その他にはコンセプトualなテーマを決めて、民泊につなげる動きも見られる。株式会社福岡工務店が手がけたマクロビオティック住宅は、近年の健康志向者に向けて「マクロビオティック（食生活法、長寿法）」をテーマにして建設された。化学物質を排除した建材を家全体に使用し、キレイな空気を循環するための巨大な設備を導入するなど、徹底的に健康にこだわった家づくりを実現した。地産地消を優先し、オーガニック志向の者に利用され、今後の食育分野への社会貢献も期待される。

写真 4 は、マクロビオティック住宅の完成披露パーティーの様子である。その際、株式会社福岡工務店マーケティングの有馬章太郎氏は「今後は Airbnb を利用しての民泊サービスについても考えたい」ということを述べている。



写真 4. マクロビオティック住宅完成披露パーティーの様子 出所：自己撮影

4. 福岡市への提言

(1) 寺院を利用した民泊

私が今回調査を進めるにあたり、新たな民泊の可能性として着目したのが、寺院である。現在、日本国内には、寺院の数はコンビニエンスストアよりも多く(平成 25 年 12 月末までの時点で、コンビニの店

舗数 53,544 店に対し、寺院は 77,392 軒)、特に都心部周辺にも数多くの寺院が存在する。現在、宿坊という形で旅館営業をしている施設もあるが、民泊という形で寺院を利用できれば、気軽に宿泊でき、日本固有の文化を味わいやすいメリットもある。

今回、浄土真宗本願寺派養行寺の住職・森谷大行氏に、寺院を利用しての民泊についての意見とアドバイスを伺った。養行寺は、福岡市博多区博多駅南 3 丁目に位置し、JR 博多駅から徒歩約 15 分というアクセスにある。「お寺で LIVE」を開催する(写真 5)などの新しい試みにも寛容的である。なお、私がこの LIVE に参加した際は 1 月末の肌寒い時期であったが、底冷えしそうな印象のお寺にあって、このお寺は床暖房が完備されているため、居づらさは感じなかった。よって、寒い時期における宿泊事業においてもその点については支障が無いと判断した。

もともとのお寺は周辺住民の戸籍を管理し、「寺子屋」に代表されるように教育面や娯楽面などを始め、地域の人の拠り所になるような場所であった。そんな中で、いまだに精進料理(写真 6)や読経などの日本固有の文化が残っている。ホテル不足解消が課題となっている現在において、多大な負担が自分たちにかからない限りは、お寺で民泊をする動きには住職は概ね賛成の意を示した。



写真 5 「お寺で LIVE」の様子 出所：自己撮影



写真 6 精進料理(出典：Flickr)

実現に当たるには、福岡市の協力が不可欠である。お寺での民泊に際しては、旅館業法の他に宗教法人法が障壁となる。本来、お寺では一般客から直接的に金銭を受け取ってはならず、お布施という形か、それに代わる何かしらの還元が求められる。また、民泊のように大きな試みを導入する際には大元の宗教法人に話を振る必要があり、交渉の際には福岡市のような公的機関のバックアップが必要である。

(2) シェアリングエコノミーの潮流拡大

Airbnb に代表されるシェアリングエコノミーの様式を取り入れれば、より充実した宿泊及び観光サービスが期待される。

現在、シェアビジネスの内容は多岐に渡る。本研究において、これまで言及してきた Airbnb は宿泊施設のシェアビジネスだが、他にはカーシェアリングとして注目される Uber は、既に福岡市においても導入実験がなされている。これは TAXI ではなく、一般車を配車するサービスのことである。また、時間をシェアする考えをビジネスの形に応用したタイムチケットというサービスも注目されている。これは Web 上で 30 分単位から自分の時間を売買するサービスである。例えば、事業家が起業したいものの相談に乗ったり、専門家がギターや写真の習い方を教えたりするものである。また、悩み相談や話し相手になるなどの気軽な活用もできる。

本研究で着目するサービスとして、「手ぶら観光」というサービスがある。これは駅や空港などにおいて、観光客の手荷物を預かり、宿泊先へと事前に届けておくサービスである。このことにより、利便性が向上し、経済効果にも直結するとされている。国交省がヤマト運輸株式会社とともに進めている公共事業では、現在は横浜や中部国際空港などで取り入れられている。事前調査ではニーズは高いとされるが、まだ認知度は低い。

他にも各自治体や運輸会社や交通会社が主導で、この手の事業を行っている(表 2 参照)。ただし、福岡市ではまだ導入されていない。

表 2 「手ぶら観光」実施場所と運営会社

「手ぶら観光」実施場所	運営会社／自治体
横浜、中部国際空港など	国土交通省・ヤマト運輸株式会社
東京 23 区及びその近郊	佐川急便株式会社
広島市	中国ジェイアールバス株式会社
長崎市	長崎国際観光コンベンション協会

出典：自己作成

福岡市における観光の目的は、キャナルシティや博多・天神などでのショッピングが中心となっているため、できるだけ「手ぶら」で観光をしてもらうことで、利便性があがり、さらなる経済効果も期待される。各宿泊施設と提携するなどして、導入に踏み切ってほしい。

また、「世界 No.1 のおもてなし都市・福岡」の実現を目指す上で、個人がガイドをすることも提案する。先に紹介した「タイムチケット」を利用すれば、各個人が福岡の好きなところをプレゼンし、おもてなしを図ることで、いわばガイドの分野でのシェアビジネスも可能となる。そうすれば、外国人観光客も福岡市の新たな魅力を発見できる。

ガイドのシェアビジネスを活性化するために、「おもてなし」学び塾を開講することも考案する。福岡の歴史文化を学ぶことで、各個人がガイドのプロになるというものである。福岡で長年生きてきた高齢者から話を聞くことで、若者と高齢者の交流が生まれ、高齢者の雇用機会を創出する。また、福岡市民が自分の住む街により興味を持ち、外国人の受け入れに対してより寛容になれば、近年インバウンド業

界で注目されている指標である Affinity（親近感）すなわちインバウンド支持率の向上も期待される。

さらに、このような時間シェアの考え方をうれば、Airbnb のときに各ホストの間で負担となっている部分をまかなうこともできる。特に、各部屋の掃除を専門の人間に任せれば、高齢者の雇用機会の創出にも繋がる。

これまでの流れを踏まえたら、福岡への観光はもっと魅力的なものになる。例えば、木曜から土曜での2泊3日での福岡へ初めての個人観光。初日は、福岡市内のホテルへと宿泊。「手ぶら観光」を利用すれば、日中は身軽にショッピング(写真 7)やグルメ(写真 8)を堪能できる。



写真 7 キャナルシティー(出典：Flickr)



写真 8 博多の屋台(出典：Flickr)



写真 9 手づくりの天ぷら(出典：Flickr)



写真 10 和食の朝食(出典：Flickr)

さらに、2日目は宿が無かったこともあり、「Airbnb」のサービスを利用して民泊。地元ホストの温かなおもてなしに感動し、伝統的な和食(写真 9)を味わった。3日目の朝はホストと一緒に朝ごはん(写真 10)を作る。納豆は意外とおいしい食べ物だと分かった。明太子もおいしかったから、おみやげに持って帰ろう。そして、3日目は「タイムチケット」を使って、寺院などの文化に詳しい現地の日本人にガイドしてもらった。太宰府天満宮(写真 11)や九州国立博物館(写真 12)などに車で連れて行ってきて、菅原道真のことや展示品について詳しく教えてくれた。日本への興味がさらにわき、また来たいと思った。国

へ帰ってから、Airbnb のホストにメッセージを送った。夏はきれいなホテルを見学に連れて行ってくれるというから、また旅行を計画しようか……。といった、具合である。



写真 11 太宰府天満宮(出典：Flickr)



写真 12 九州国立博物館(出典：Flickr)

5. 結論

宿泊施設が不足している現状について、本研究では、ホテルを増設する一方で民泊物件と両立を図ることを提案したい。その一つの事例として、お寺での民泊利用開始を提案したい。

また、宿泊サービスも拡充すると、また福岡市へと再訪したいというリピーター観光客が増えると期待される。日本の一般文化の生活文化を体験できる「民泊」を推進して頂きたい。また、シェアリングエコノミーを推進すれば、より情報社会型のサービスを導入できる。また来たいと思える良い街づくりは、良い宿泊体験から生まれるのではないかと考えている。

<謝辞>

本研究において、貴重なご意見を頂いた Airbnb のホストの皆さま、浄土真宗本願寺派宝林山養行寺の森谷大行さま、株式会社福岡工務店の平山啓貴さま・有馬章太郎さま、料理研究家の伊東季華さまに心よりお礼申し上げます。また、本研究においてご指導頂いた、福岡アジア都市研究所の岡田允さま、馬場孝徳さま、市民研究員の皆さま、市民研究員 OB の方々にも、感謝申し上げます。

<参考文献>

- (1)Airbnb 総合研究会 『インターネット民泊仲介サービス Airbnb 入門ガイド』 ソシム 2015
- (2)宮崎康二 『シェアリング・エコノミー Uber、Airbnb が変えた世界』 日本経済新聞出版社 2015
- (3)鶴岡真緒 『知識ゼロからの民泊ビジネスがっちり成功術 Airbnb』 ビジネス社 2016
- (4)『週刊トラベルジャーナル 2015 年 12/14 号』 トラベルジャーナル 2015
- (5)『週刊トラベルジャーナル 2015 年 8/17・8/24 特別号』 トラベルジャーナル 2015
- (6)文化庁：宗教年鑑 平成 26 年版 2015 年 3 月
- (7)日本フランチャイズチェーン協会：コンビニエンスストア統計調査年間集計(2015 年 1 月から 12 月)
- (8)国土交通省「手ぶら観光の促進」ホームページ：
http://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/seisakutokatsu_freight_tk1_000069.html
- (9)福岡市：平成 25 年 福岡市観光統計の概要 2015 年 1 月