



---

## 歴史的資源を活用した観光まちづくりタスクフォース

バリューマネジメント株式会社  
代表取締役 他力野 淳  
2017年5月18日

- ◆◆ 古民家等歴史的資源の再生・活用・バリューマネジメント取り組み事例進捗について
- ◆◆ 宿泊産業における課題・改善について：生産性向上のための取り組み

◆ 古民家等歴史的資源の再生・活用・バリューマネジメント取り組み事例進捗について

## 観光街づくり



### 千葉県香取市佐原

重伝建地区である佐原エリアにおいて、複数の古民家を修復し、町全体を宿泊施設として利活用。

準備中



### 京都府京都市東山区 及び下京区

元旅館や料理屋古民家など、現在使用されていない歴史的建造物を宿泊施設として利活用。

調整中



### 兵庫県神戸市須磨区

兵庫県指定重要有形文化財である西尾家住宅の敷地内にあり登録文化財である離れを宿泊施設として利活用。

調整中



### 兵庫県神戸市中央区 北野町

重伝建地区である北野エリアにおいて、現在使用されていない異人館を宿泊施設として利活用。

調整中

◆ 古民家等歴史的資源の再生・活用・バリューマネジメント取り組み事例進捗について

## 観光街づくり



### 和歌山県伊都郡 かつらぎ町

世界遺産である高野山の玄関口において、酒蔵群の一つとして残っている帯庄酒造を修復し、宿泊施設として利活用。

調整中

### 歴史地区視察

- ・千葉県香取市佐原
- ・滋賀県彦根市
- ・秋田県横手市
- ・静岡県焼津市
- ・山形県鶴岡市
- ・広島県竹原市竹原町  
重伝建地区である竹原町において、複数の古民家を修復し、町全体を宿泊施設として利活用  
※5月視察予定

### 歴史地区からの問い合わせ

- ・神奈川県鎌倉  
(鎌倉市役所監査委員事務局)
- ・愛知県名古屋市

## ◆ 宿泊産業における課題・改善について：生産性向上のための取り組み

### レーティング（星付き・格付け）の導入

一般的によく知られるミシュランガイドの様なレーティング（格付）は、国や機関によって基準が様々です。その項目の多くは客室・施設・立地環境・サービス・レストラン料理、等によります。各国各社、独自の基準で行っており、統一されたルールがあるわけではありません。

#### 1)基準を明確にする

全てはガイドラインを設ける事で、ホテルのクオリティを可視化する事ができます。利用者が公正に判断する為にも、今後このレーティングのガイドラインを設ける必要があると考えます。

#### 2)項目を明確にする

どの項目をガイドラインに組み入れるかは重要ですが、ポイントとなるのは、海外のレーティングに準拠する事です。インバウンドの取り込みにおいては、海外からの訪日観光客をターゲットとしている事から、彼らの認識と乖離があっては、利用時の満足や評価に差異が発生します。また日本にはシティホテル、ビジネスホテル、コンセプトホテル、の他にも、日本独自の旅館やカプセルホテルなども存在する為、業態によって基準を分ける事で訪日観光客にも納得感を提供するのが肝要です。

#### 3)評価者の選定

公正な判断を前提とするためにも、ホテル業界に関わっていない人を対象とした評価者の選定が必要です。機関は国内で構成し、評価者の多くを海外（欧米・アジア諸国）の人を対象とする事で、前述の訪日観光客視点で基準を設定することがポイントと考えます。

## ◆ 宿泊産業における課題・改善について：生産性向上のための取り組み

### < 参考 >

## 世界のホテルランキングガイド

### ■ Travel & Leisure(トラベル・アンド・レジャー)

AMEX系高級旅行雑誌。  
読者投票によるランキングにて実施されている。

### ■ Forbes Travel Guide Award

(フォーブス・トラベル・ガイド・アワード)  
アメリカ国内を車で旅する人向けに作られたガイド。専門調査員による800の項目による格付け。

### ■ Conde Nast Traveler(コンデ・ナスト・トラベラー)

VOGUE等の出版社。  
読者アンケートによるランキングが決定する。

### ■ AAA-5 Diamond Award

(スリーエー・ファイブ・ダイヤモンド・アワード)  
アメリカ自動車協会が北・中米大陸のホテル50～60軒を選出。

### ■ Michelin(ミシュラン)

覆面調査員による匿名調査。  
世界共通のメソッドによる調査・判定基準。

### ■ ZAGAT SURVEY (ザガット・サーベイ)

ニューヨーク発のレストランガイド。レストラン利用者へのアンケートをもとに、料理、内装、サービスを30点満点で採点。

### ■ Institutional Investor(インスティテューショナル・インベスター)

世界大手金融情報会社による専門誌。  
年間65泊以上世界の高級ホテルを利用するビジネスエリートにより審査。100項目のチェックリストによる。

## ◆ 宿泊産業における課題・改善について：生産性向上のための取り組み

### ホテルに機能を持たせる

#### 街のコンシェルジュとしての機能を持つ：街のプレゼンターとしての役割を担う

- ◇観光案内所になる新しい機能の付加
- ◇街のプレゼンターとして機能させる
- ◇多言語対応

ホテルは観光客が旅先で一番安心できる場所です。そのホテルが街のコンシェルジュとしての機能を持ち、旅行者が必要とする情報を提供することで街のプレゼンターの役割を担います。現在の観光案内所のほとんどが日本語のみの対応であるのに対し、多言語対応が可能なホテルが観光案内所の代わりになり、旅の提案までできれば日本文化のひとつである「おもてなし」を体験することとなります。「おもてなし」は高単価付加価値商材のみに適応されるものではなく、全ての訪日外国人が体験する事で日本のプレゼンスが上がり、ホテルに行きかう人が増え、ビジネスに繋がります。

#### 外資の日本進出支援：スペックを活かし、コワーキングスペースとしての機能を持つ

- ◇海外企業の日本進出を支援
- ◇ホテルスペックを活かす
- ◇コワーキングスペースの役割を担う
- ◇ホテル機能にサービスを付加する

日本の開業率はアメリカ、イギリス、フランス、中国が10%超であるのに対し、日本は約4%と他の先進国に比べ、低い状況です。開業率を上げるのに一役買うのが外国企業の日本進出や外国人の創業です。海外の企業が日本進出の際、街のビジネスセンターでスタートアップするにはコスト的にハードルが高いのが現実です。しかし、都心のホテルはアクセス、英語対応、ラウンジ、飲食設備、清掃等、あらゆる点でスペックが整っているので、これに加え起業に必要なサービスを付加する事で、宿泊機能付きコワーキングスペースとしての役割を担う事ができます。そうする事で、ホテルの客室稼働が見込めます。

<コワーキングスペースとしての追加サービス例>

- ・最短1か月からの契約形態
- ・法人登記使用可能なビジネス住所付与
- ・バイリンガル秘書電話代行サービス
- ・秘書サポート
- ・ITサポート
- ・高速Wi-Fi

## ◆ 宿泊産業における課題・改善について：生産性向上のための取り組み

### ホテルに機能を持たせる

#### 正しい宗教への理解

- ◇キリスト教・仏教以外の宗教への理解
- ◇食文化への理解
- ◇宗教にあったサービスの付加

日本は無宗教であることから宗教への理解と対応が遅れています。客室に聖書や仏典が常設されているホテルがありますが、これはイスラムやヒンドゥーの顧客には失礼と考えられます。東南アジア諸国からの観光客を受け入れるためにはその国の宗教を正しく理解する必要があります。

例えば、ハラル環境に関して言えば、食事はハラル牛肉などの食材の使用、アルコールが入っていないことの表示、敬虔な人向けの対応として使い捨て食器を準備する。礼拝前に身体を清めるための洗い場の提供や、礼拝のための場所とマットの提供サービス等です。

日本はまだまだ空港でも対応力が低く、レストランではほぼ対応が困難な状況です。日本が世界に発信した「おもてなし」の真の実現のためには、海外の顧客を本気で受け入れる環境をホテル業界が率先して担っていくことが必要と考えます。

#### より各国に個別化された多言語サービス

- ◇訪日観光客の教育レベルが変わってくる
- ◇英語以外の言語での対応強化の必要性

訪日観光客はこれまで近隣諸国である韓国、中国からの訪日が多かったのに対し、今後安定的に増えていく可能性が高いのは東南アジア諸国のミドル層です。この層を受け入れる事で、国が目指すべき4,000万人受け入れが可能になると考えます。

ただし、これまで訪れていた多くの高所得者層は生活水準が高いこともあり、十分な教育がなされているので、英語が話せる人が多くいたましたが、これから獲得すべきミドル層は英語を話す割合は低いと考えられます。ミドル層をターゲットにインバウンドを伸ばすためにも、必然的に英語以外の「各国言語に対応できるかどうか」が、訪日旅行の満足度を大きく左右することになります。