

株式会社宿場
JAPAN

◎旅館業

海外からの観光客だけでなく、
国内観光客も訪れる人気ゲストハウス

東海道最初の宿場町品川宿にある「ゲストハウス品川宿」は、2009年のオープン以来、年々宿泊客を増やしてきた。訪れる外国人観光客は欧米からアジア・オセアニアまで幅広く、モーターショーやコミックマーケットなどの人気イベントに際しては、予約も困難なほどの盛況ぶりだ。近年では国内女性客も訪れるほどの人気のゲストハウスとなったその背景には、外国人観光客のニーズを意識したおもてなしと、地域社会と一体となったサービスがある。

ホテルマンへの夢を持ち続け、
地元品川にゲストハウスをオープン

ゲストハウスを経営するのは株式会社宿場JAPAN代表取締役の渡邊さんである。ホテルマンへの憧れから、大学ではホテル経営を学んだが、実際の就職では製造業を選んだ。しかしホテルマンへの夢は捨てきれず、就職後4年目に退社。ホテル業界への就職か独立かで悩む中、人生の経験を積むため、バックパッカーとして世界各地を放浪し、多くの同世代の若者たちと交流を深めた。その中で渡邊さんは「国境を越

えて個人が互いに理解しあうこと」の重要性を感じた。

2008年に帰国後、大学院の「ソーシャルイノベーション起業プログラム」に参加し、地域融合型ゲストハウスの構想を描いた渡邊さん。地元品川でのゲストハウス創業を目指して、浅草の外国人観光客向け旅館で修行しつつ、地域のまちづくり協議会にも参加するなど、着々と準備を進め、2009年にゲストハウス品川宿をオープンさせた。

オープンから2年後の2011年に法人化し、株式会社宿場JAPANを設立した。

外国人観光客が高く感じるのは
価格だけでなく、日本語の壁

「バックパッカーとして海外を旅行した経験から、日本にはバックパッカー向けの素泊まりができる安価な宿泊施設が少ないと感じていま

した。とはいえ、ただ安い素泊まり宿では外国人観光客にとって魅力は低いでしょう。外国人観光客の生の声を聞いて、そのニーズに対応できてこそ魅力的な宿になるのではと考え、成田空港や浅草でアンケートやヒアリングを繰り返していました」と渡邊さんは当時を楽しそうに

外国人観光客の日本滞在をサポートする 地域密着型のゲストハウス



を楽しめるように、関東近辺の観光スポットまでの案内図を作成。あわせて、観光スポットの周辺にいる英語が堪能な知人を紹介し、困ったことがあれば連絡するよう伝えるなどきめ細やかな心配りをしている。

宿泊者は他の宿泊客を連れて繰り返し通うことがめずらしくないという。

また、同社のゲストハウスでは宿泊客の誕生日会、長期滞在者の送別会、クリスマスライブなど多くのイベントを開催しているが、これらのイベントには地域住民や商店会関係者も招待し、文化交流を促すようにしている。地元参加者は、外国人観光客が喜ぶ姿を見て、地元に対する愛着とプライドを持つようになり、地域全体として外国人観光客を受け入れようとする風土が醸成されつつあるとのことである。

できる人材の確保や育成が不可欠になります」と渡邊さんは語る。

同社のコンセプトに共感する人材に対しては、雇用だけでなく、ゲストハウスの開業・運営ノウハウを伝授することにも取り組んでおり、1名は長野で開業し、さらにもう1名は現在神戸で開業準備中だという。

世界中から多くの外国人観光客が集い、地元の人々と交流を深める「宿場」を作る渡邊さんの構想は広がり続けている。

振り返る。

外国人観光客の声を聞く中で、やはり大きな問題は言葉の壁であった。そのため、同社のゲストハウスでは、英語や中国語だけでなく、スペースによってはタイ語、ミャンマー語、スペイン語、ロシア語なども表示するほか、簡単な質問に対してはコミュニケーションができるよう、指さしで対応できるツールを利用するなど態勢を整備した。

また、宿泊客に配布する近隣の地図には、英語メニューを備えた店舗が表示され、英語対応ができるスタッフがいるかどうかなども記載されている。さらに、外国人観光客が安心して旅

宿場町品川の歴史を生かした 地域連携

「旧東海道品川宿周辺まちづくり協議会」に参加する同社は、地域経済の活性化を促すための連携を続けてきた。民間では珍しく観光案内所を設立したり、お祭りの運営などを手伝ったりしながら、宿泊客にも積極的に近隣の商店街の店を紹介している。紹介を受けた銭湯や飲食店では、丁寧な説明や特別なサービスをしてくれるため、宿泊客の満足度は高く、長期滞在の

人材を確保・育成し、 全国に「宿場」を広げる

渡邊さんは、課題として人材確保、人材育成などの雇用面をあげる。現在は正社員2名、パート・アルバイト6名を雇用しており、年齢層は20代～80代までと幅広い。「今は近隣地域で3施設を運営しているため、規模的には問題ありませんが、今後全国に施設を増やしていくためにはサービススキルが高くマネジメントが

● Profile

株式会社宿場JAPAN

代表取締役 渡邊 崇志 (わたなべ たかゆき)

所在地 東京都品川区北品川1-22-16

創業 2009年

従業員数 8人(うちアルバイト・パート6人)



代表取締役 渡邊 崇志さん