

## 国内研修 成果報告書

私たちは10月16日から10月17日にかけて、高知県高知市にある「かつおゲストハウス」にお願いして、国内研修を行った。

この研修の目的は、①観光業がどのように街づくりに関わっていくのか、②ポストコロナに向けて地方の観光業が出来ることについて、より地域や観光客との関わりが近いゲストハウスを通して考えていくことである。

今回私たちが訪れた「かつおゲストハウス」は、JR高知駅から北へ徒歩10分、高知県で生まれ育った元ガイド誌編集の女将が、一軒家を改装してできた民泊風の宿である。「高知大使館」をコンセプトに、高知を知り尽くした女将が旅のコンセルジュとなり、宿泊客の旅のお手伝いをしている。自分たちで一から改装したという一軒家は内装の一つ一つからこだわりを感じる温かい空間だった。また、宿泊客が交流を図るフリースペースにはこれまでの宿泊客のメッセージノートや作品が置いてあり、多くの人に愛されている場所であることが伝わってきた。

今回はそんなかつおゲストハウスの女将である前田真希さんとそのスタッフの方に、お願いして話を聞いてきた。

### 1 観光業がどのように街づくりに関わっていくのか

まず一番気になった「高知大使館」について、なぜ「高知大使館」を目指しているのか女将に尋ねてみたところ、女将自身の過去の経験が深く関係していた。女将は学生時代から社会人時代にかけて多くの国を旅していた経験があり、そこでその国の大使館に大変助けられたという。そこでその国の大使館に安心して旅をして欲しい、素敵で旅にしたいとの思いから「高知大使館」を目指しているという。

また、「高知大使館」を目指す理由は旅行客だけでなく地域の人達にも向いていた。近年、都会の喧騒から離れ田舎に引っ越している人が増えているが、中々その地域に馴染めていない人が多いという。そんなときに、人と人を繋げてくれる場所、困った時に頼れる場所としてかつおゲストハウスのような場所を広めていきたいという思いがあるそうだ。現状、そういった取り組みには本格的に着手は出来ていないが、これから様々な人や機関と協力しながら進めていきたいと話していた。

「高知大使館」としての旅行客に対する具体的な取り組みとしては、前田さんの元地元タウン誌の編集をしていた経験を活かしたオリジナルコースの提案などがあった。実際に私たちもオリジナルコースの提案をしてもらった。その時の気分や天候に合ったコースの提案をしてくれるので、旅行雑誌にはあまり載っていない場所を知ることが出来、高知の魅力をもっと楽しむことが出来た。これだけでも充分素敵なサービスであるが、前田さんはこのサービスをもっと発展させていきたいという。具体的には、高知県内の同業者や飲食店など横の繋がりを増やしていくことで、接客の質を上げていくことを目指している。現状、オーナー同士で横の繋がりがあり、旅行客に紹介できる場所は片手で数えられるほどしかなく、歯がゆい思いをしているという。高知県内に広くそういった拠点となる場所があることで、オリジナルコースを提案する際に、提案の幅も広がるし、何より安心してお客さんを送り出したり、迎え入れたりすることが出来るという。実際に私たちと同じ日程で宿泊していたお客さんの中には、かつおゲストハウスと系列のゲストハウスから移動してきたお客さんもいて、迎え入れている所を見ていると最初から本当に温かい雰囲気ですべて接しており、お客さんも安心して見えた。

以上の話から、地方の観光業がどのように街づくりに関わっていくのかということについて2つのことを考えた。1つは、観光業同士の横の繋がりを強くすることだ。こうする

ことによって、接客の質が上がるのはもちろん、観光客が集まりがちな旅行雑誌に載っている観光地だけでなく、地元の人しか知らないその土地の魅力が詰まった場所を紹介することが出来る。結果、人気な観光地だけでなくその土地各地の良さを発信していくことが出来、その土地全体の活性化に繋がっていくと考える。2つ目は、かつおゲストハウスのように観光業の施設が大使館のような役割を持つことである。本来困ったときに行くべき場所である行政機関はどこか堅苦しい雰囲気があり、気軽に相談することが出来ない。そんな時に地元の人とも交流があり、気軽に頼れるような場所があれば、移住者も安心して住むことが出来る。そういった人との繋がりを感じられるような場所が地域に一つでもある事で、その街の幸福度は上がっていくのではないだろうか。これら2つはどちらもゲストハウスに焦点を当てた話ではあるが、こういった施設があることで、観光業を盛り上げながらも街づくりにも関わっていくことが出来ると思う。

## 2 ポストコロナに向けて地方の観光業ができること

近年の観光業はコロナウイルスによって大打撃を負っている。しかし、ようやくコロナウイルスも緩和されており、観光業も活気を取り戻しつつある。そんな中、コロナウイルスはもちろん、これから似たような事態が起こった時にどう対処していくのがいいのか考えていく。

まず、実際にコロナ禍での時の状況を女将に尋ねてみた。すると、多くの観光業が休業を余儀なくされる中、かつおゲストハウスは出来る限りこれまでと変わらず営業を続けていたという。その理由は、コロナ禍で人と人との関わりが無くなってしまったからこそ、人との繋がりを感じられる場所でありたかったからだそうだ。しかし、実際は宿泊客の数は激減しかなり厳しい状況にあったそうだ。そんな状況でも女将は逆転の発想でこの問題と向き合ったという。それは、お客さん同士の会話やコミュニケーションを無くしてしまうのではなく、むしろ話しても安全な環境作りを力を入れたという。人と人との繋がりを残すために続けてきたのに、そこでの交流をなくしたくないとの思いから、客室からフリースペースまで至る所の消毒と換気、空気清浄機などの導入など徹底した感染対策を行ったという。もちろんこれで感染を完璧に抑えられるというわけではないが、少しでもお客様が安心して旅を楽しめるようにとの、女将なりの想いと努力を感じた。

また、コロナが落ち着き始めてから外国からのインバウンド客が少しずつ増加すると見込まれる。そんな時に宿泊客同士の距離が近いゲストハウスは、それぞれの文化が違う中でどうしているのか尋ねてみた。すると、ここにも女将の逆転の発想があった。初めの頃は、文化の違いに戸惑い、日本人のお客様と外国のお客様との共存は難しかったという。1つ例を挙げると、裸足のまま外に出てそのまま洗わずに中に入ってきてしまうということがあったそうだ。最初は外に行かないようにと注意したり張り紙を張っていたりしていたそうだが、特に効果はなく外に出てしまっていたらしい。そこで、女将は外に出てしまうことは諦め、全ての入り口に濡れタオルを用意しておき、綺麗にしてから上がってもらうという逆転の発想で乗り切ったそうだ。異なる文化の共存は難しいが、初めからお互いの文化を否定しあうのではなく、お互いに相手の文化を理解しようとし、最適な解決策を見出していくことが必要なのだと感じた。

## まとめ

今回の研修では、観光業がどのように街づくりに関わっていくのか、ポストコロナに向けて地方の観光業ができることについて、かつおゲストハウスのスタッフの皆様のおかげで新たな考えや気づきを得ることが出来た。2日間という短い時間ではあったが、たくさんの人と話し、考えることで自身の成長にも繋がったと思う。今回の研修で関わった人に感謝をしながら、学んだことを次に活かしていきたいと思う。