

第4分科会「エコツーリズムの拠点としての『民宿』を見直そう」 ～合掌造り囲炉裏談義～

8:45～9:40 自己紹介

民宿・YHを営んでいる人、大学院生、大学の先生、ネイチャーガイドのネットワーク、行政NPO活動、エコツアー会社、旅行社と、エコツアーや民宿に関わる様々な立場の参加者が集まった。民宿の主、鈴木さんはかつて日曜日に「観光客に会えること」が楽しみだった、と話した。

9:40～10:00 「民宿」の現状と、満足度を上げるサービスとは？

ツアーリスト、民宿など宿泊施設、飯田市、行政、旅行社と、それぞれの立場から「民宿」の現状と今後を考える談義を行い、模造紙に書き出した。

10:00～10:30 グループワーク発表会

それぞれの立場で話し合った内容を発表。

10:30～10:50 秋神温泉事例報告

コメンテーターの小林繁氏より、山奥の温泉旅館がなぜマスクミから注目を集めるのか、そして、どうやってリピーターを確保しているか、話していただいた。

(氷点下の森、お客様と接する時間の作り方、地元の素材を話題にする手法など)

10:50～11:00 まとめ

コーディネーターの高山傑さんより、全体のまとめの言葉。

～自己紹介～

高山：NPOエコロッジ協会 ツアーではなく、環境に配慮した「宿泊」

小林：標高1200メートルでリピーター相手に楽しませている

関口：知床 巖別YH

山登：名古屋大学大学院修士1年

前田：大阪大学で教えている。ボルネオのホームステイ「拠点」

与茂：エコロッジ協会理事、キャンプ場

滝川：エコロッジ協会理事、アドベンチャーバケーションネットワーク
(ネイチャーガイドのネットワーク)

吉田：神奈川県自然環境保全センター

長谷川：高島市役所、5町1村が合併してできた琵琶湖北西の市。

中谷：滋賀県高島市の営業開発室(市長・助役の直轄)。観光、「本当に豊かな地域」とは何か。

後藤：飯田市。飯田、浜松、三方ヶ原との交流で遠山街道の遠足をしている。

角場：大阪 有限会社PAOプラス。脱サラでアウトドア旅行案内会社を興した。

蓮池：大阪 南海国際旅行。北海道、九州、沖縄方面で自然体験を手がけている。

松古：よそべえ。

川口：よきち。一冬に何回も来てくれるお客さんもいる。減農薬で野菜・米を作っている。

長沼：飯田市 秋葉街道を復活させる。信仰、交易などの「道」。「遠山郷」といわれるので新潟の秋山郷とあわせて、「三郷」としたい。

守山：災害箇所をチェーンソーで整備。中学生の体験民泊を受け入れ。無農薬野菜作り

山口：白山市白峰。秋山温泉には二十年くらい前に行った。

加藤：白峰。伝統、再生、持続可能な形の元気な環白山地域にしたい。地域に根付いたものを。



鈴木：源作。最初のライトアップはカメラマンが16人で三脚を立てるのにかんじきを貸した。

長瀬：村議会副議長。年間150万人の観光客の多くは白川村のほんとうのよさを知らずに帰っているのではないかと。

大庭：エコロッジ協会副代表理事 建物系ハード系 建物管理、省エネが専門

高山：自己紹介でひとりひとり顔とどんな方がわかりましたので、次に飯田市、宿屋、旅行会社、自治体、利用者などのグループに分かれ、それぞれの立場から民宿の役割、満足度を上げるサービスについて20分ほど話し合いました。

～グループワーク発表～

● ツーリストチーム

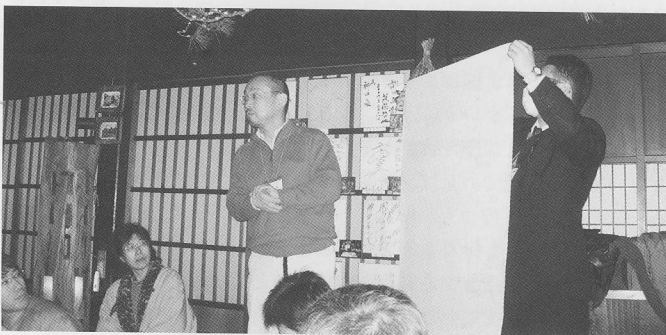
- ・情報共有化
- ・宿屋のできることを明確に
- ・プログラム・体験できることについても明確に
- ・すべて同じである必要はない
- ・無理は不要
- ・村というまとまりで、地域で役割分担し、それぞれの得意なことをやっています
- ・地域丸ごと民宿
- ・最低ひとつは特長を持つ。誇りを持つ。

高山：何らかの形で差別化し、みんなで一丸となって得意な部分を補い合うような形でやればよいという提案がありました。無理をしないで、自然体でいてもらいたい。

● 宿屋グループ

- ・プライバシーがあまりないこと、風呂、トイレ、テレビ共同ということとをわかって来ていただきたい
 - ・忙しく、交流の時間がとれない
 - ・無理をすると続かない
 - ・囲炉裏の活用(薪の確保が難しい、灯油のほうが安い)
 - ・学生の長期旅行者が減っている(カニ族)
 - ・皿洗いなどをイベント化し、お客様にもやってもらう工夫をする
 - ・トヨタ白川郷自然学校、旅行社などと共同して何かやっていきたい
- 高山：宿屋さんと、ツーリスト側とがマッチングできている。自然体でやるのが間違いはないということが確認できたのではないかと。

お客様はある程度情報を持ってきているが、到着時にお話することで、お客様にその宿屋や地域のよい点がわかってもらえる。時間がない時には活字でもよいので、歴史などの情報を置いておく、などの取り組みをすればよいのではないか。



●飯田市

- ・笑顔（印象に残るし、金がかからない）
- ・地元のもの（食べ物、飲み物）朴葉味噌、地酒
- ・清潔感があること
- ・経営者との交流がしたい。忙しいとは思いが話をしたかった
- ・地元の文化 地域の家の建て方、言葉の表現など、交流がないと伝わらない

高山：素材はできるだけ近場、地元のものを使う。清潔感は満足度につながり、リピーターの確保にもつながるのではないかと。民宿ではお客様との交流に時間を割くには時間をどう補うかを考えてほしい。受入を少数にする、お客様との交流はそこそこにするなど、宿屋が自分のところにあった客層を選ぶ、差別化して各々の民宿で取り組めばよいのではないかと。

●行政グループ

◎民宿の役割と満足度（お客さんの立場では）

- ・お客様と地元の人とのふれあい（最前線）
- ・お客様同士をつなげる。（コンパクトなこと、話やすい）
- ・地域の生活文化を伝える。（におい、煙たさなど、体で体験できる。生活の匂いを感じられる）

◎行政としての役割

- ・地域デザインの発信（PR、ガードのためのルールづくり）
- ・勉強の機会や気づきの機会をつくる（地域全体で）
- ※高島での取り組み…おもてなし研修会（旅館・民宿、観光ボランティアガイドなど対象）

高山：行政の役割には、どういったお客様にきてもらうか、という方向性を持ったフィルターをかける、ということもある。

●旅行業者グループ

- ・お客様と地域をつなぐ役割を担っているのが旅行業者
- ・「合掌造りブランド」＝ブランドイメージは確立されているが、テーマパーク化していないか？

→ステレオタイプ（雪と合掌の屋根）・没個性
そのイメージのものだけ見たら満足してしまう。

・情報発信

- 旅行会社向け
- 旅行者（ユーザー）向け ここにこういう暮らしがある、という情報発信

・通過型から滞在型へのキーワードは「体験」

- ・テーマのある連続性（例えば「食」）
- ・宿泊自体 合掌造りに泊まる
- ・役割分担 うちはこの宿だ、ということ
プラットフォーム（整理して伝えるところ）が必要←宿屋の忙しさを分かっている行政や観光協会が担う。

高山：原因があって、「通過型」になっているのではないかと。お客様との交流には、体験型・滞在型のメニューが必要。

～秋神温泉事例報告～

小林：忙しいなら、夜9時からお話をする時間をとりましょう。わずか1時間くらいのやりとりで、思い出に残る体験（魚、味噌、朴葉の香り、酒など）になるのではないかと。漬物ステーキはもともと

凍った漬物を食べるためだった。先人の知恵、昔の人の体験をお客様に伝える。川魚やキハダを吊って置いて、話題にすればいい。御岳噴火では火山灰を集めて袋詰めして配った。

山奥の便利ではないところで、何もできないから氷をつくった。照明をあてて、音楽に合わせて色を変えた。凍るシャボン玉を世界で初めてやった。ホスピタリティ、おもてなしは、自分の感動や思いを伝えること。囲炉裏で薪についてこれは栗、これはナラ、これははじけるよ、と話したり、この灰で栃の実のアクを抜いてトチ餅を作って食べたんだと話したりすると、「次はトチ餅を食べてさ」となる。無理してはいけぬ。喜び、感動を与えて、また来ようと思ってもらおう。

白川郷には、世界遺産という誇りをもってがんばってほしい。

～ま と め～

高山：小林さんの宿に滞在してぜひ体験してもらいたい。お客様が求めているものは、おもてなしと、どうやってその土地を楽しむか。民宿は、滞在型のお客様にどれだけつとめられるかということで資質が問われるのではないかと。宿泊施設、ツーリストとも満足度が高ければよいのだが、その満足度は誰が決めるのか。お客様の声を吸い上げるのにアンケートや話をする機会を使い、その繰り返しでよりよい民宿になっていけばいい。

エコロジ協会では、エコツーリズムの中でも宿屋に配慮した活動をしてもらいたくて、チェックリストを作った。グリーン購入ネットワークのリストの後に、どういう形で地域に貢献できるか、エコツーリズムとしてどうすればいいかというリストを足して108の項目がある。今環境に配慮できているか、自分の位置を知り、まだできていない項目があれば、どうやって増やせばよいか支援もしているので、声をかけてください。

何か意見があれば聞かせてください。

参加者：エコツアー、エコツーリズムというが、個人で来て地域を体験してくれる人を大事にしないと、「ツアー」客ばかりになってしまうのではないかと

高山：エコツアー促進といわれるが、みなさんの役割は非常に大きい。エコツアーのお客さんもだんだん増えていく時代なので、みなさん自信を持っていただきたい。

以上