

徳島県西部地域における農家民宿運営活動へのアドバイス

徳島県推薦都市農村交流アドバイザー（分野：観光交流）

小 柳 秀 吉（株式会社トリップシード 代表取締役）

1 取組概要

徳島県西部地域は県内でも多数の農林漁家民宿が運営されている地域で、これまで小中高生の修学旅行を中心として受け入れを実施してきた。国内個人旅行者や外国人旅行者の需要が高まる中、これからの多様化するニーズに応える受入対応を各宿泊施設が学び習得する機会を提供する。農林漁家民宿は、日本が誇る「おもてなし」や「地域の歴史・文化」が凝縮された魅力あふれる観光資源であるため、その唯一無二の素材を存分に引き出し、多くの国内外の旅行者が訪れ満足してもらえる環境を整備する。

2 取組前の地域の状況

徳島県西部地域は、観光庁認定の日本版観光 DMO「一般社団法人そらの郷」が中心となり、“ほんものの田舎暮らし体験”をテーマに、これまで小中高生向け教育旅行を主とする団体旅行を中心に数多くの受け入れを実施してきた。そのため、個々の情報発信による集客や体験、食事内容等もある程度の統一感のある内容に集約されてきた。一方、ここ数十年におけるインターネットの発達により、世界とつながる環境になり、個人による情報発信や各農家さんの特色を出す事がより大切な要素となってきた。地域や個人の独自性がより求められる時代になったことから、その内容を吟味した上で、発信していく必要性がでてきた。

3 具体的なアドバイス内容

徳島県では、農山漁村の活性化と農林漁業者の所得向上を図るため、農山漁村地域に宿泊し、滞在中に豊かな地域資源を活用した食事や体験等を楽しむ農山漁村滞在型旅行「農泊」を推進している。令和6年度は、徳島県主催で農泊において多様化するニーズに合わせた研修会を開催し、受入体制の強化を図るとともに、徳島ならではの地域資源を活用した農泊体験を実践する交流会等を開催し、関係者間の連携強化を図った。具体的には、施設設備（キャッシュレス対応、多言語対応、Wi-Fi 導入等）の充実化やインターネットを活用した集客方法をセミナー形式で具体的に伝え、参加者の気運向上と一般旅行者の受入に向けた体制構築を実施した。

●キャッシュレス対応

キャッシュレス決済の導入に向けて	
・決済端末の選び方 4つのポイント	
	入金サイクル 重要度 ★★★★★ 売上金の締日と入金するまでの期間。また、月に〇回という指定がある場合も。
	決済端末 重要度 ★★★★★ スペック(性能):レシートプリンター内蔵が否か、対応OS、充電の時間。
	費用 重要度 ★★★★★ 決済手数料、振込手数料、初期費用、月額費用、決済端末、POS費用
	決済の種類 重要度 ★★★★★ クレジットカード決済、電子マネー決済は一般的に対応

●多言語対応

多言語対応について	
課題と解決の方向性	
宿泊施設スタッフの 多言語対応能力不足	●多言語対応研修を定期的に実施し、簡単な挨拶や説明が学べ ●翻訳アプリ(VoiceTra、Google翻訳等)や多言語コールセンター活用 ●インバウンド増加した場合、言語できるアルバイトやインターン採用
小規模事業者の 導入コスト負担	●国や自治体が多言語対応支援補助金を拡充し、導入コストを軽減 ●無料で利用可能な翻訳アプリや多言語ガイドラインを活用 ●地域単位で共同購入やシステム導入を行い、コストを分散
緊急時の対応不足	●多言語対応マニュアルや避難ガイドを作成し、宿泊施設で配布 ●24時間対応の多言語コールセンター整備、緊急時の連絡手段確保 ●緊急アラートシステム(※)を多言語化、旅行者周知。 (※例: Yahoo!防災速報)

●Wi-Fi 導入

日本国内のWi-Fiサービスについて	
Wi-Fiサービスの整備・利用状況	
1. 公衆無線LANサービスの利用者数の推移 2019年度に約6,342万人だった公衆無線LANサービスのアクティブユーザー数は、新型コロナウイルスの影響で2020年度以降減少。その後、2023年度には約5,691万人に回復	
2. フリーWi-Fiスポットの設置・設備状況 フリーWi-Fiスポットの設置数は減少傾向にあります。主要なコンビニエンスストアや鉄道各社が提供するフリーWi-Fiサービスの終了が影響。設置場所としては、観光施設(展示施設、資料館等を含む)で45.1%。また、役所(役場)では43.1%の施設が公衆無線LANが整備されている	
3. フリーWi-Fiスポットの利用場所の傾向 公衆無線LANの利用場所として「コンビニ・ショッピングセンター」が最も多く、次いで「カフェ・飲食店」、「駅・空港・SA/PA」が続く結果となっている	

●インターネットを活用した集客方法

主要宿泊予約サイトのまとめ	
宿泊予約サイト一覧(主要サイト)	
	国内サイト
旅行予約 サイト	   
	  
民泊予約 サイト	   
	 

小規模宿泊施設での導入おすすめ決済手法				
	Square (スクエア)	Airベイ (エアベイ)	STORES決済 (店・コイン)	楽天ベイ
利用可能カード ブランド	VISA Mastercard American Express Discover Diners Club JCB	VISA Mastercard American Express Discover Diners Club JCB	VISA Mastercard American Express Discover Diners Club JCB	VISA Mastercard American Express Discover Diners Club JCB
タッチ決済	○	○	○	×
QRコード決済	PayPay	PayPay、LINE Pay、d払い、au Pay、J-coin Pay、AllPay、WeChat Pay、他5種	WeChat Pay	楽天ベイ、au Pay、AllPay、WeChat Pay、JCO PAY、他5種
電子マネー決済	○	○	○	○
オンライン決済	○	×	○	○
初期費用	実質無料	実質無料	実質無料	実質無料
月額費用	無料	無料	無料	無料
決済手数料	3.25~3.95%	3.24~3.74%	3.24~3.74%	3.24~
入金のタイミング	みずほ銀行、三井住友銀行は翌営業日、他は週一回	メガバンクは月6回、他は月3回	手動入金(翌営業日)、自動入金(月1回)(全銀行対応)	楽天銀行は即日、上記以外の銀行は手動翌営業日
振込手数料	無料	無料	10万円以下: 200円 10万円以上: 無料	楽天銀行: 無料 上記以外: 330円
対応端末	iOS、Android	iOSのみ	iOS、Android	iOS、Android

多言語対応について		
訪日外国人との円滑なコミュニケーションで会話を楽しむため、無料で使えるさまざまな決済アプリを活用しましょう！		
アプリ名	特色	料金
Google翻訳	・100以上の言語に対応し、テキスト、音声、カメラ翻訳が可能です。 ・カメラ機能を使って看板やメニューを撮影し、リアルタイムで翻訳結果を表示できます。 ・オフラインモードを利用すれば、インターネット接続がなくても翻訳が可能です。	無料
Microsoft Translator	・70以上の言語に対応し、テキスト、音声、会話モードでの翻訳が可能です。 ・グループ翻訳機能を使えば、複数人での会話をリアルタイムで翻訳できます。 ・オフラインでも使用でき、旅行先や通信環境が不安定な場所でも便利です。	無料
VoiceTra	・国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)が開発した音声翻訳アプリで31言語に対応 ・音声入力による翻訳が得意で、対面での会話に適しています。 ・逆翻訳機能を搭載し、翻訳結果の確認が容易です。	無料

WiFi設備の導入について

インターネットWiFi設備は旅行者に必須(特に訪日外国人旅行者)

各種WiFiサービス

サービス名	SPACE Wi-Fi	民泊wifi	民泊レンタルWi-Fi	Famifi	縛りなしWi-Fi
初周費用	0円	0円	0円	0円	0円
事務手数料	0円	4,000円	4,500円	3,000円	0円
月額費用	3,680円	3,480円	4,500円	3,980円	3,300円
契約期間の縛り	なし	なし	なし	なし	なし
キャリア	WIMAX Softbank LTE Cat6	国内3キャリアLTE	SoftBank 4G 4G LTE回線	国内複数キャリア	ソフトバンク WIMAX
同時接続台数	10台	8台	14台	10台	10台

民泊WiFi





Private WiFi (Japan)

F5020W



Private WiFi (Europe)

B01ZT

今回お勧める予約サイトとその特色	
 	
Airbnb(エアビーアンドビー)	
Vacation STAY(バケーションステイ)	
運営会社	Airbnb, Inc./Airbnb Japan株式会社
設立	2008年
本社	サンフランシスコ
登録数	世界192カ国80万以上の宿
運営会社	楽天ステイ株式会社
設立	2017年
本社	東京
登録数	国内10万室以上

4 地域の変化

農林漁家民宿を運営する事業者は、どの方も意欲的で新しい個人のお客様を迎え入れるために、宿泊施設の環境整備や予約サイトを活用した運営を前向きに捉えていただけており、個別で集客していく方向性とそれに向けての体制を整備することができた。その後、実際の登録業務を行い「Airbnb」と「Rakuten OYADO」の2つの予約プラットフォームで販売を整備する仕組みを構築した。

5 取組の効果と地域が変化するために必要なこと

地域の事業者に寄り添い、関わる回数を重ねて関係構築をすることにより、地域との信頼関係を築き上げ、継続的に活動する仕組みづくりを構築すること。

6 アドバイザー自身のPR

楽天トラベルにて Web 広告の企画営業、地域振興事業部の構築、インバウンド事業部マネージャーを経験。その後、ベンチャー企業「柵百戦錬磨」の初期メンバーとして立ち上げに参画し、自社プラットフォーム構築や民泊の法律整備など日本の民泊事業の基盤作りに携わる。2017年6月より地域の観光&民泊プロデュースを推進する(株)トリップシードを立ち上げる。また、パソナのシェアリングビジネスに参画し、徳島阿波おどりイベントホームステイをはじめ、千葉市・飛騨市のシェアリング推進事業の立ち上げ事務局として取り組む。また、全国の自治体からの委託により民泊や農泊、ワーケーションセミナー講師を多数実施。

2020年3月より徳島と東京の二拠点居住をはじめ、交流型ホステル「Hostel Coliberty」のオーナーとなる。

2021年6月より阿南信用金庫と共同設立した地域商社「あわい(株)」の代表として、地域製品の販売活動をスタート。

2022年4月より阿南市の淡島海岸にてリゾートコテージ「Cottage Coliberty」の運営開始。

