

沖縄のゲストハウス経営戦略

京都産業大学 井村ゼミ 岸野圭祐

★目次

- 先行研究
- 背景、目的
- データ概要
- 特徴語分析
- 文章分類
- 全体まとめ
- 追加研究
- 参考文献

～先行研究～

◆近年、顧客の価値は「モノ（サービスや商品）」から「コト（経験）」へと変化している。

宿泊施設もただ泊まる場所から経験を提供する場所へと変化を遂げる必要がある、**経験価値マーケティング**が注目されている。

経験価値：シュミットが提唱した考えでありサービスを利用した経験から得られる感動や満足感など、感覚的な価値。

～先行研究～

経験価値の5つの要素

【1】 SENSE(感覚的な経験価値)

→顧客の五感「**視覚**」「**聴覚**」「**嗅覚**」「**味覚**」「**触覚**」への働きかけ。

【2】 FEEL(情緒的な経験価値)

→斬新なアイデアやこれまでになかったサービスの展開。

【3】 THINK(創造的・認知的な経験価値)

→サービスを利用したときに感じるであろう、高揚感や感動の想起。

【4】 ACT(肉体的な経験価値とライフスタイルに関わる価値)

→顧客の身体的な変化や、実際のライフスタイルへの訴求。

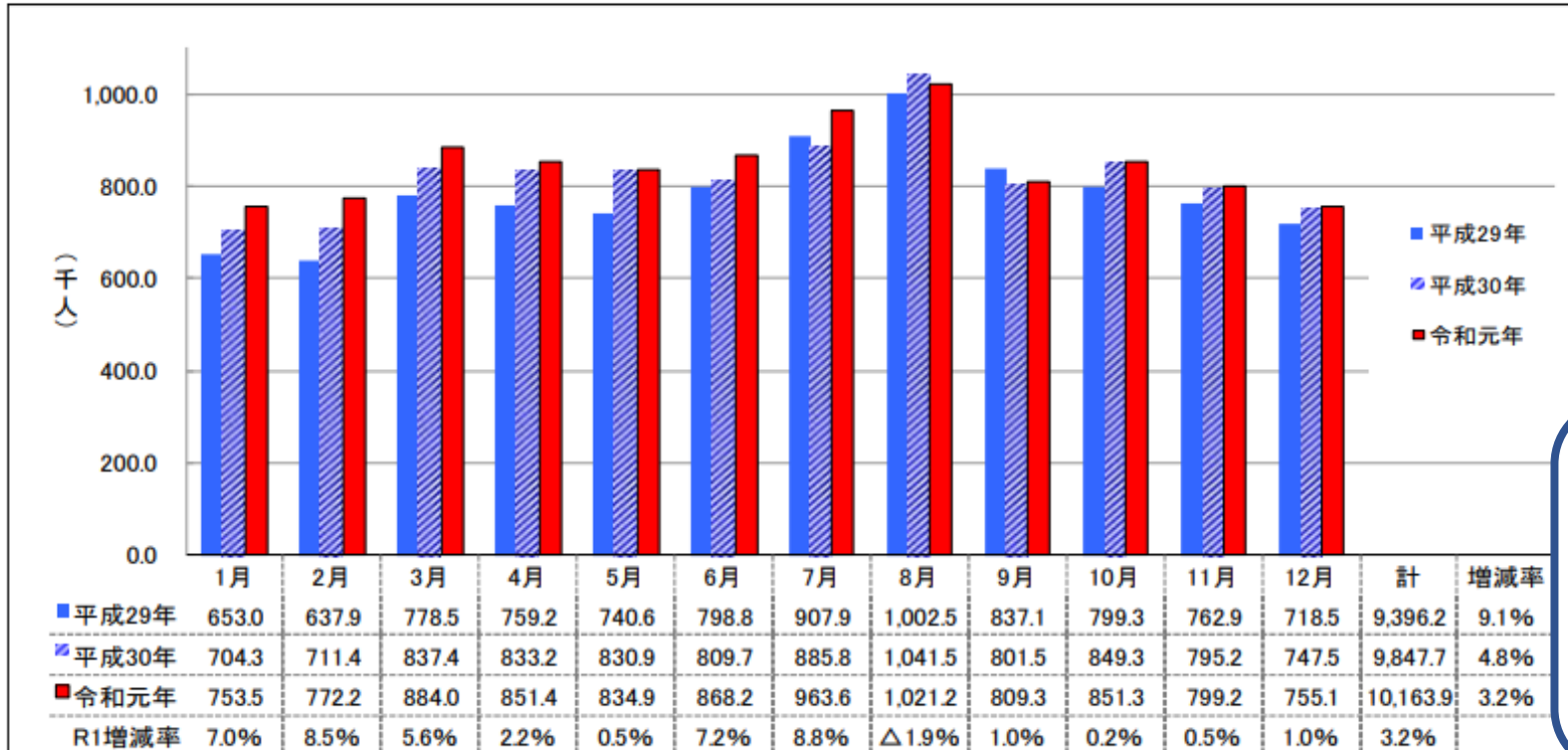
【5】 RELATE(関わる集団や文化の中での交流)

→人間の所属欲求に働きかけ、共感を波及させること。

～背景・目的～

- ・ 沖縄の観光客はコロナ禍以前は過去最高を更新しながら増え続けていた。その背景にはLCCの発達により国内外から多くの観光客が容易に訪れることができるようになったからである。

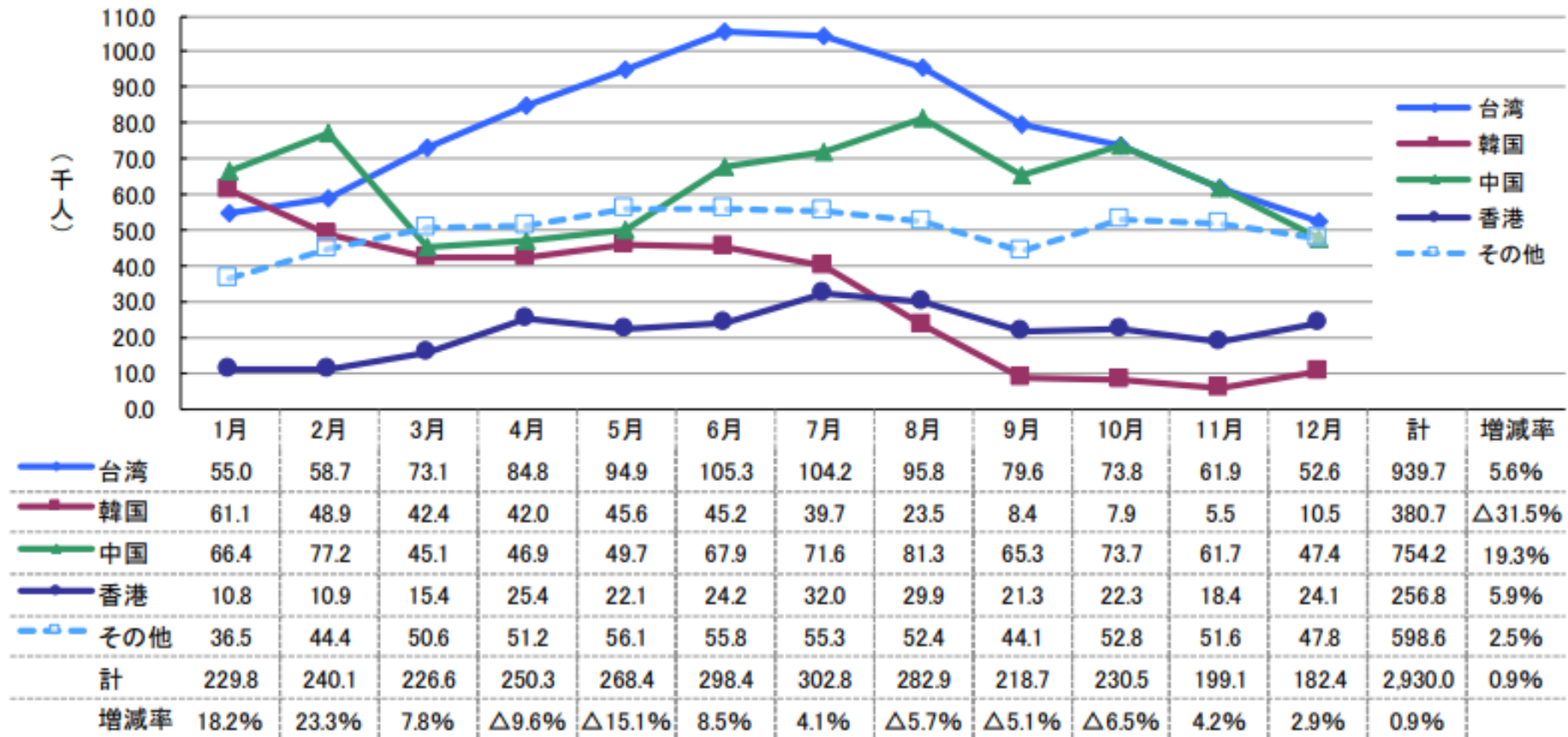
■ 月別入域観光客数の推移（平成29年～令和元年）



令和元年には過去最高の1000万人を突破した。

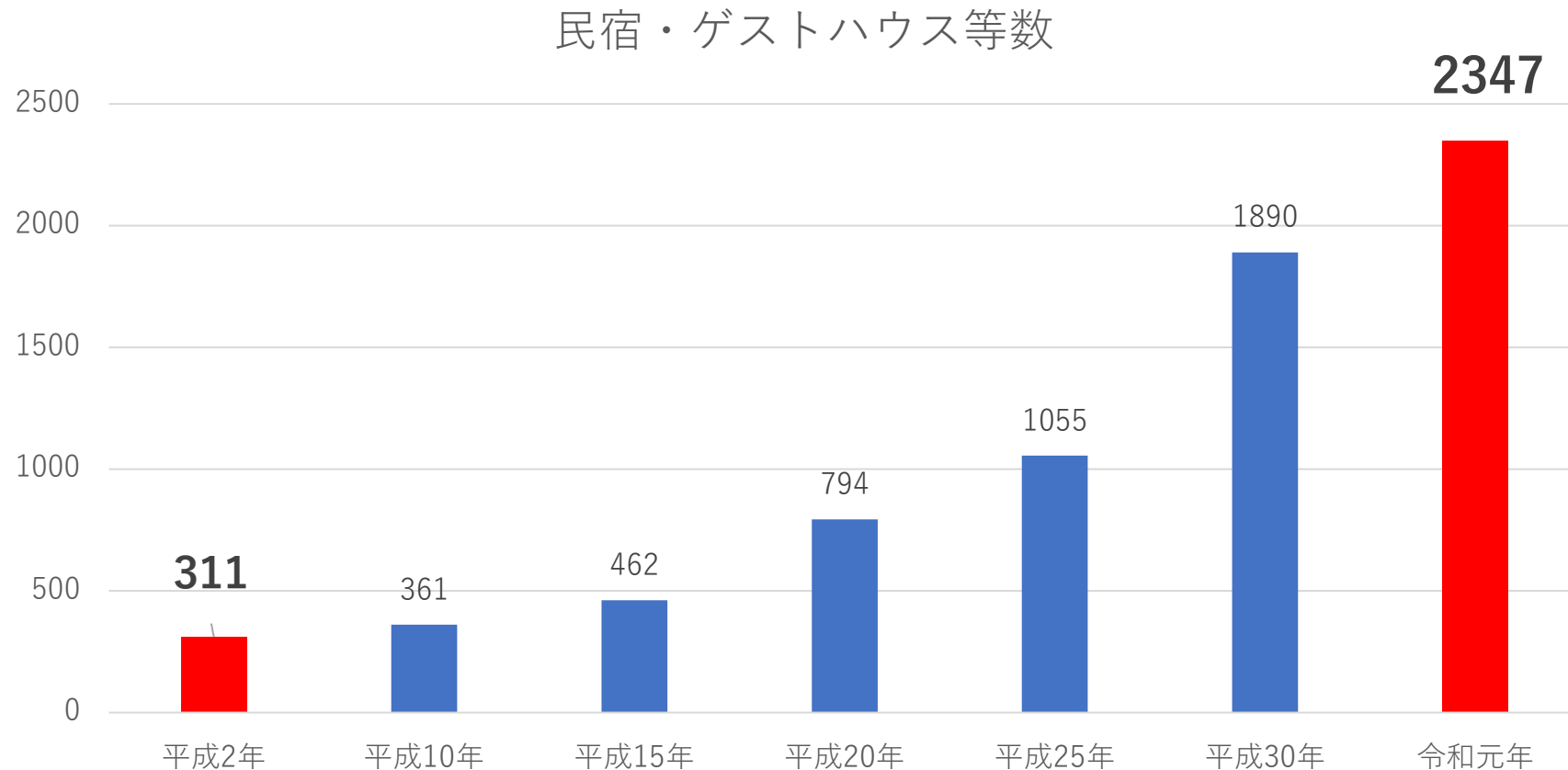
～背景・目的～

- ・さらに外国人観光客も増えより多様化したニーズが生まれている。
(値段面や、施設条件など)



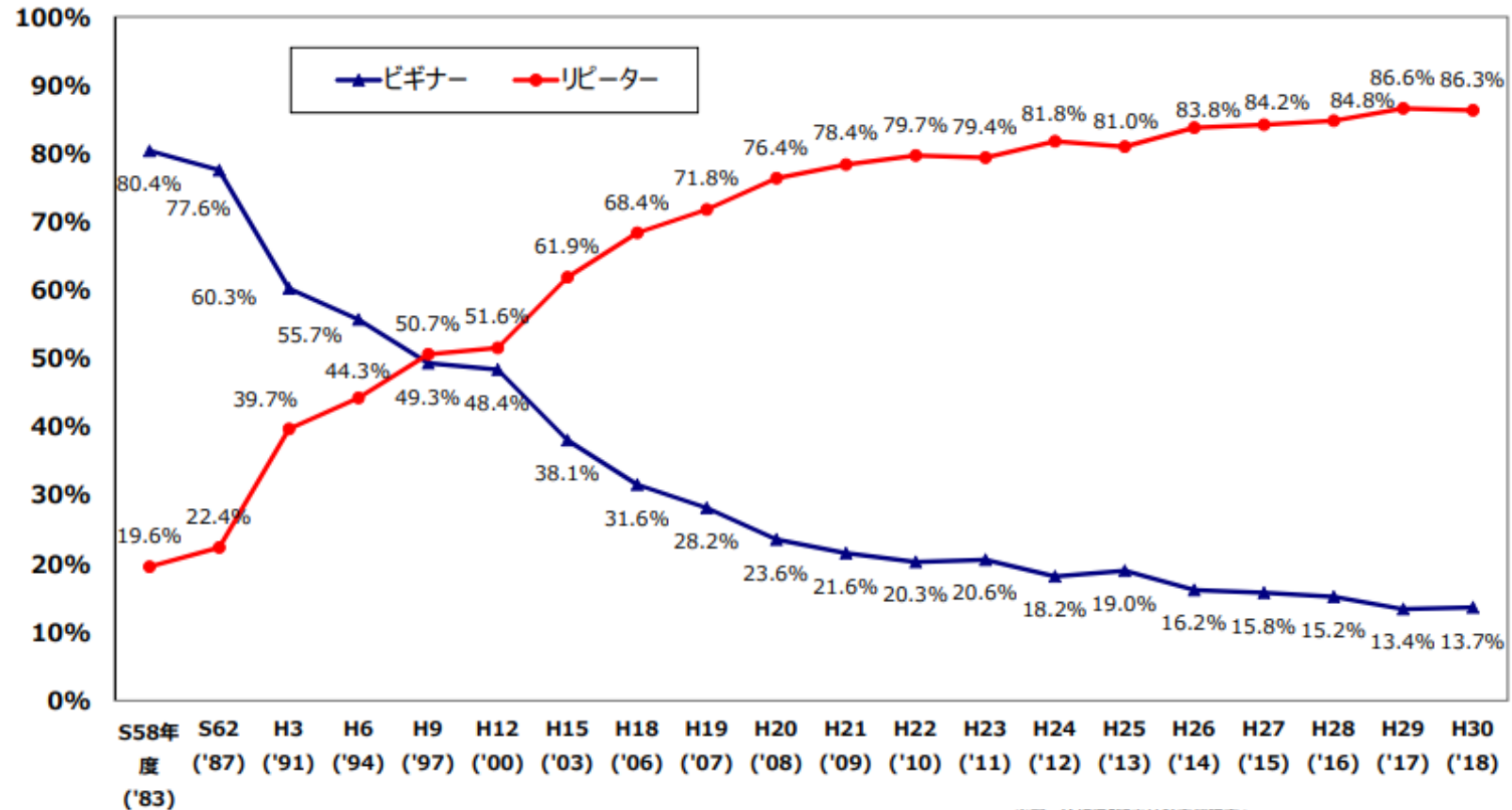
～背景・目的～

観光客の増加に伴い沖縄の宿泊施設の数が増加している。その中でも特に民宿やゲストハウスの数は平成2年の**311件**から令和元年の**2347件**にまで増加している。



～背景・目的～

昭和58年度～平成30年度の推移



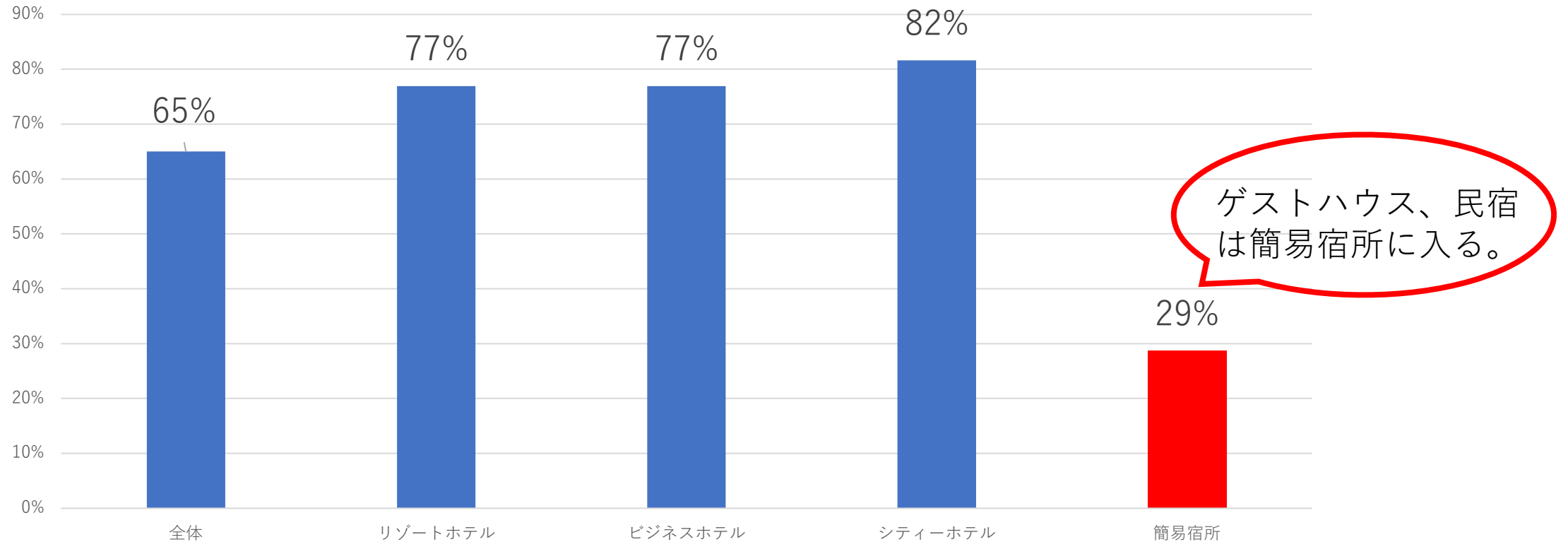
※出所：沖縄県「観光統計実態調査」

※H12年度、H15年度、H18年度は航空機内で行った大規模調査による数値

・ 沖縄県の観光客のリピーター率は86.3%に上る

～背景・目的～

沖縄 宿泊施設 稼働率



データからも分かる通り、沖縄では観光客の増加に伴い、宿泊施設も増え続け供給過多に陥っている。その中でどのような経営戦略を取る必要があるのかを本研究では分析する。

：平成28年度 観光庁 HPより

～データ概要～

今回の調査では、楽天トラベルのゲストハウスの口コミを集め、分析することで、沖縄でゲストハウスを運営していく上でどのような差別化を図る必要があるのか、客はどのようなことで満足や不満を覚えるのかということに調査した。

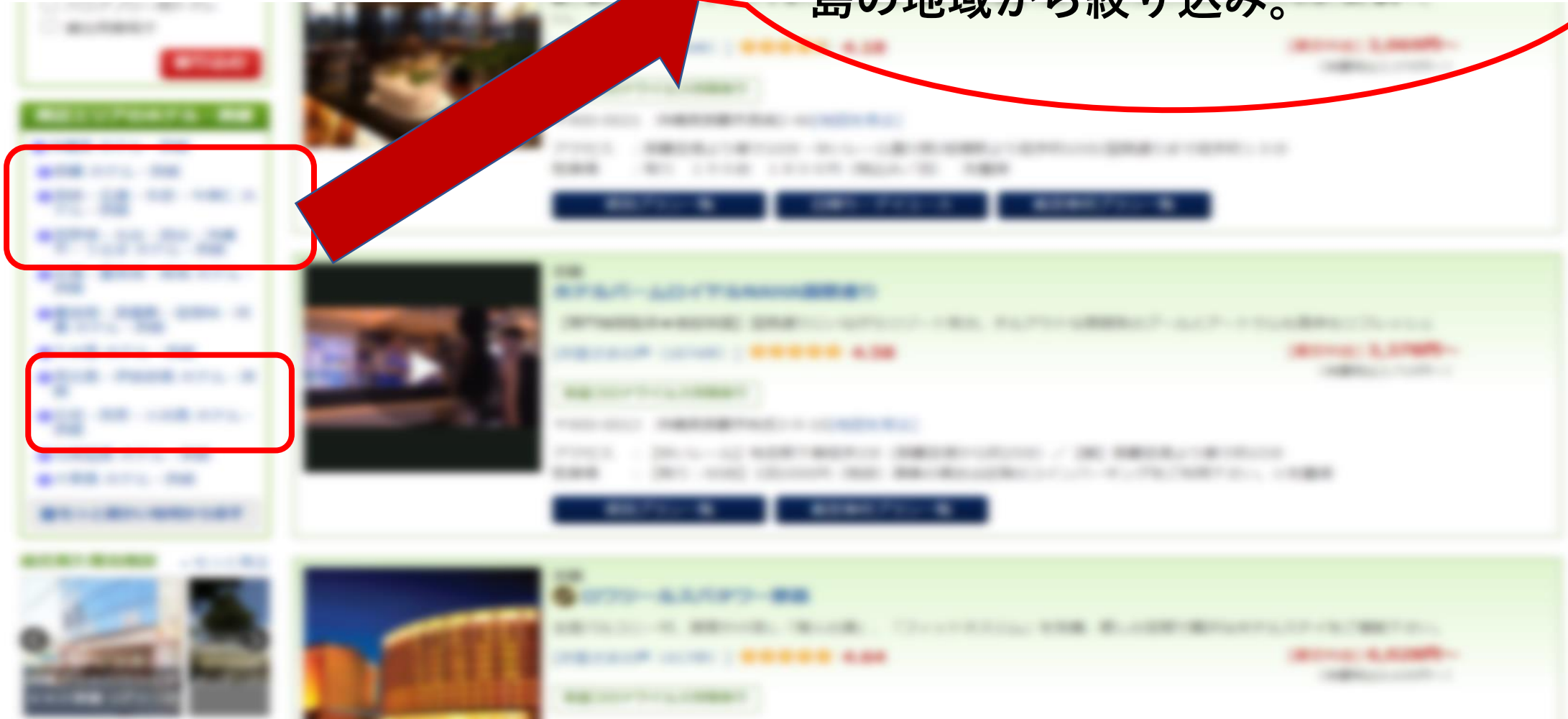
楽天トラベルトラベル

6524レビュー

92宿泊施設

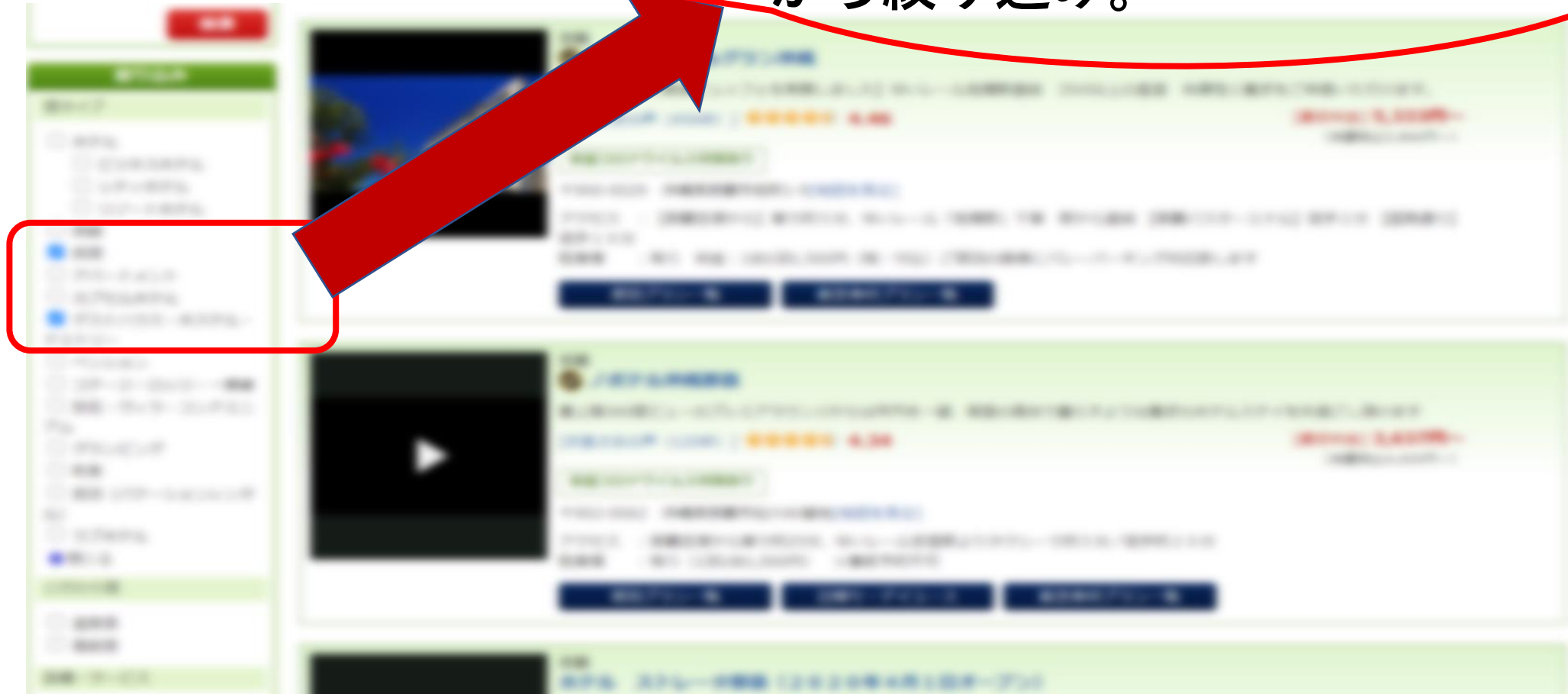
～データ概要～

那覇、恩納村、名護、本部、今帰仁、北谷、読谷、沖縄市、宮古島、石垣島の地域から絞り込み。



～データ概要～

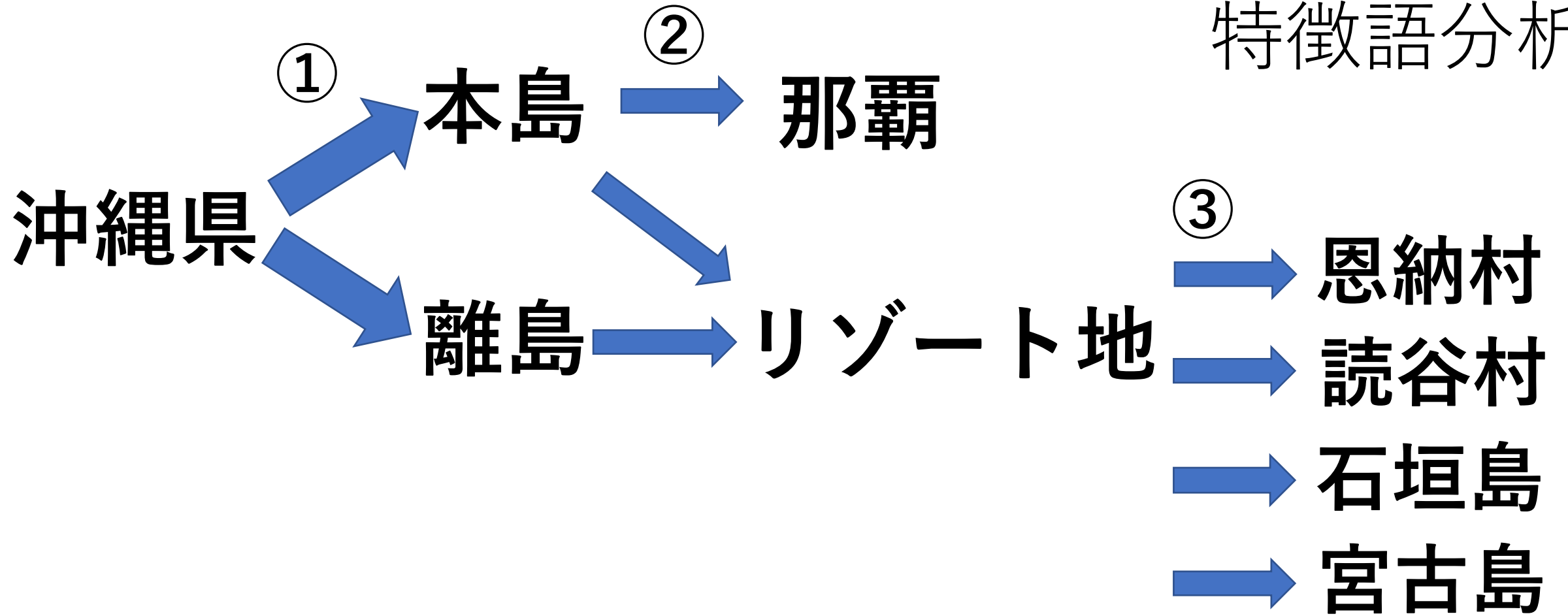
民宿、ゲストハウス、ホステル
から絞り込み。



□ これらの検索条件に加え、料金も5000円以下のモノを抽出した。

：楽天トラベルより

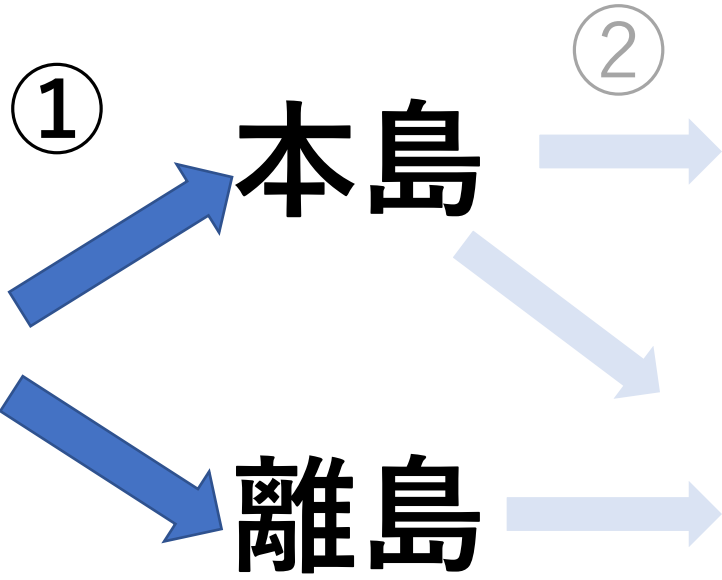
特徴語分析



特徴語分析をこのような順番で行う。

特徴語分析

沖縄県



那覇

リゾート地

③

恩納村

読谷村

石垣島

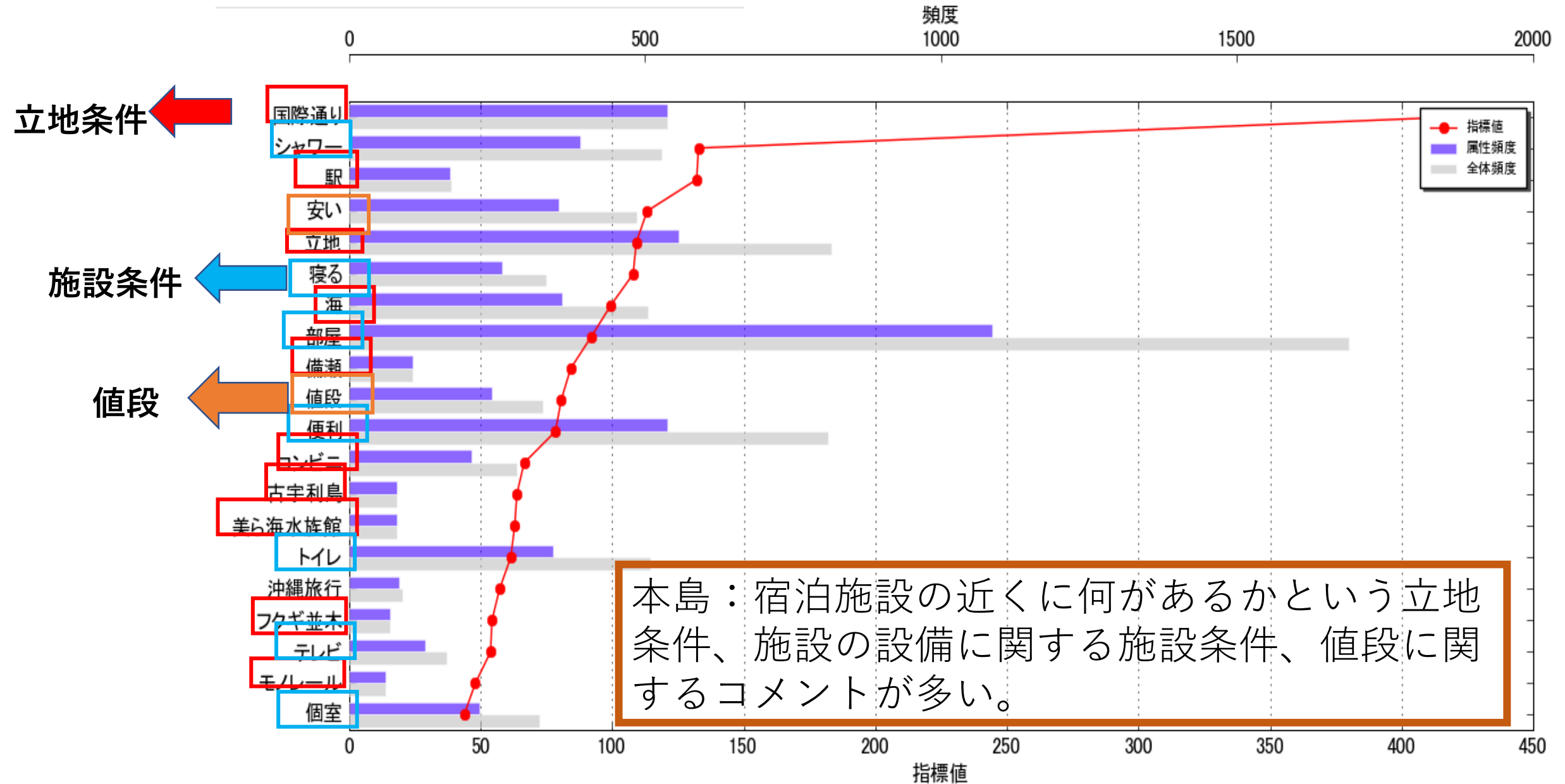
宮古島

仮説①（本島、離島）

- 本島：主に観光をメインにしているのではないかと、立地や金銭面を気にする。
- 離島：自然を楽しむ、空港へのアクセスを気にする、金銭面よりも食事の質やオーナーの人柄を気にするのではないかと。

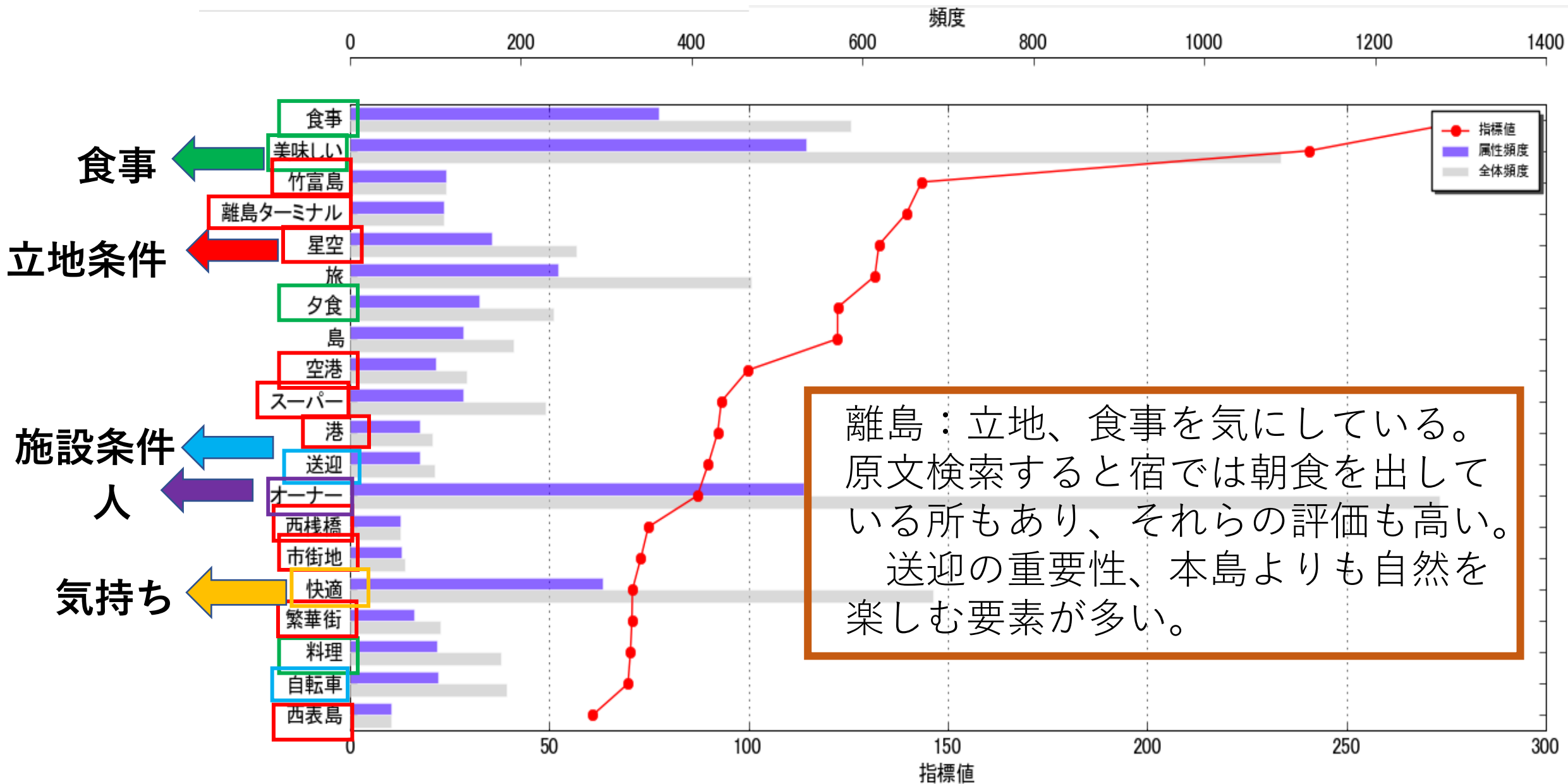
楽天 本島

特徴語分析



楽天 離島

特徴語分析




本島、離島 比較 まとめ

	特に言われている単語	それぞれの特徴
本島	①立地条件、②施設条件、③値段	駅に近いということや繁華街に近いなどの立地条件が最も言われている。次いでシャワーやテレビなどの施設設備の充実、そしてそれに見合う以上の値段が求められている。
離島	①立地条件、②食事、③施設条件、④オーナー	港に近い、竹富島へのアクセス、スーパーなどの立地条件が最も言われている。次いで食事の有無、美味しさなどが言われ、施設条件に関しては送迎の有無などが言われているがシャワーやトイレのことが言われていない。そしてオーナーの単語が出てくることからオーナーとの親密な関係が分かる。

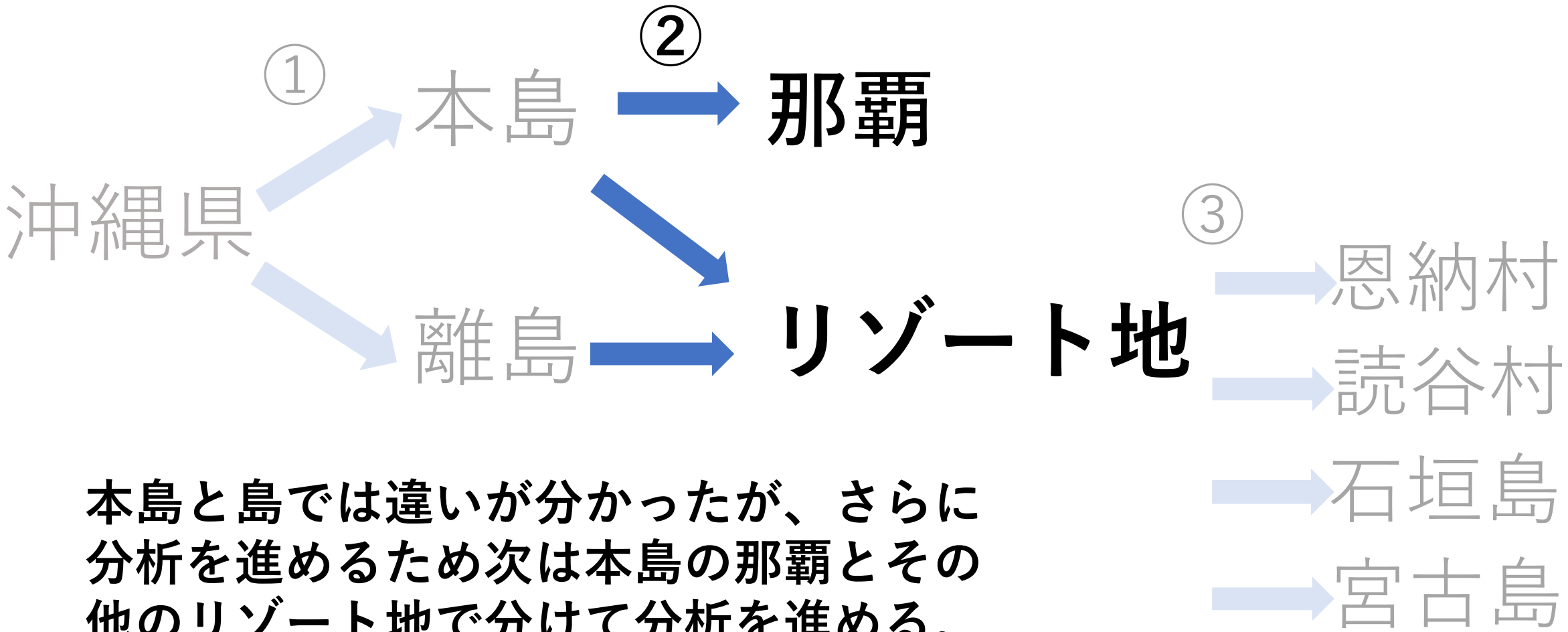
• 本島と島を比べると・・・

本島→より利便性が求められていることが分かる。そして施設条件や立地が値段に見合っているかどうかということが島よりも重要視されていることがこの比較から分かる。

島→港や空港へのアクセスも言われているが、特に食事の有無なども多く言われている。また本島よりも電車やバスの交通機関の利便性が少ないため車の送迎が重要視されている。そして本島で言われているような施設条件が少ないことが分かる。



立地条件はお互いに重要であり、違いは少ない。施設条件に関しては本島と島ではかなり違うコメントがでていることが分かる。本島ではオーナーという単語が出てこないが離島ではでてくることから離島の方がよりお客とオーナーが密接にかかわり合うということが分かる。



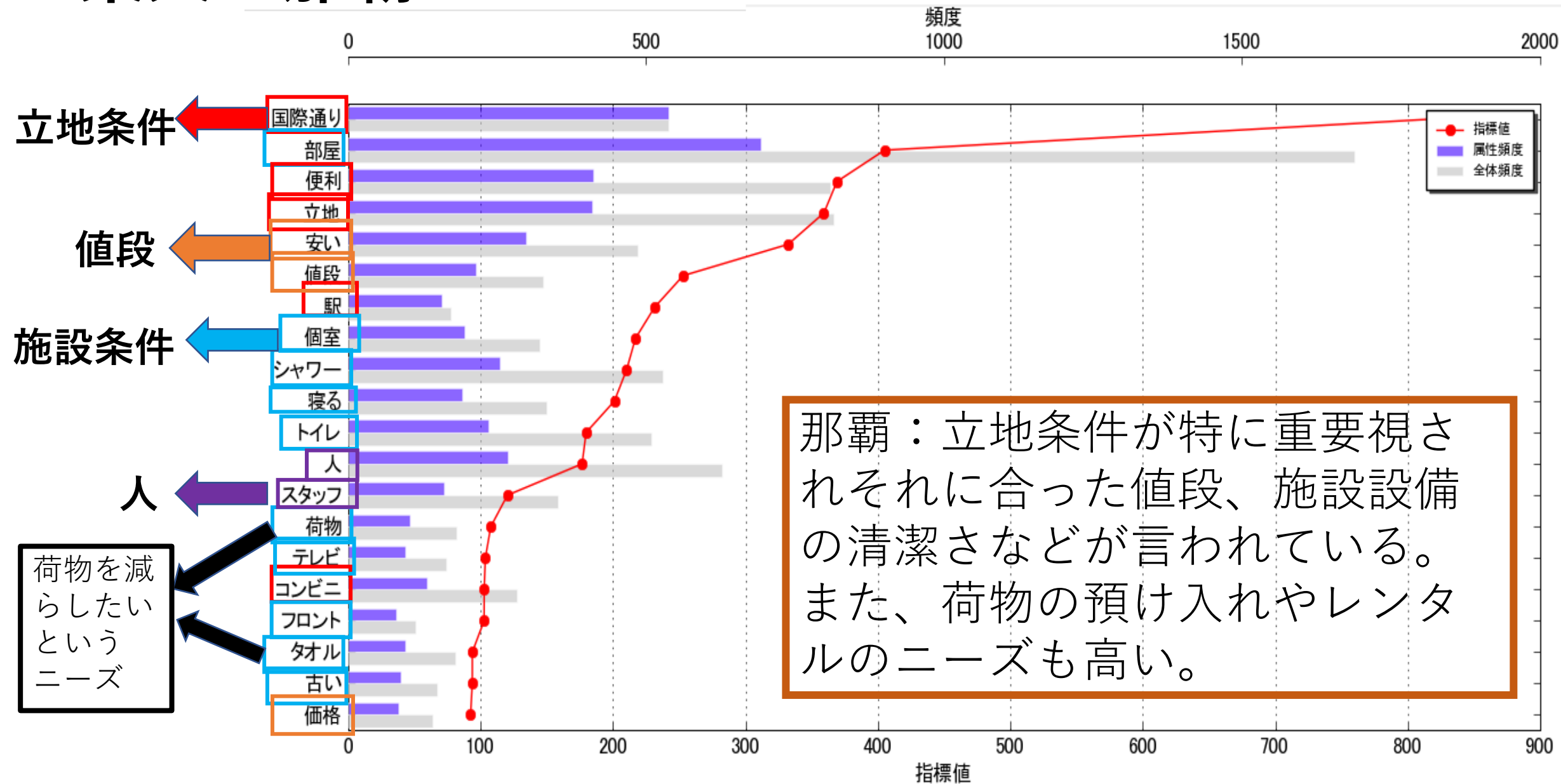
本島と島では違いが分かったが、さらに分析を進めるため次は本島の那覇とその他のリゾート地で分けて分析を進める。

仮説②（那覇、リゾート）

- 那覇：立地を気にする、値段や近くに何かがあるか、オーナーの人柄などは気にしない
- リゾート地：自然の豊かさなどを求める。オーナーの人なども

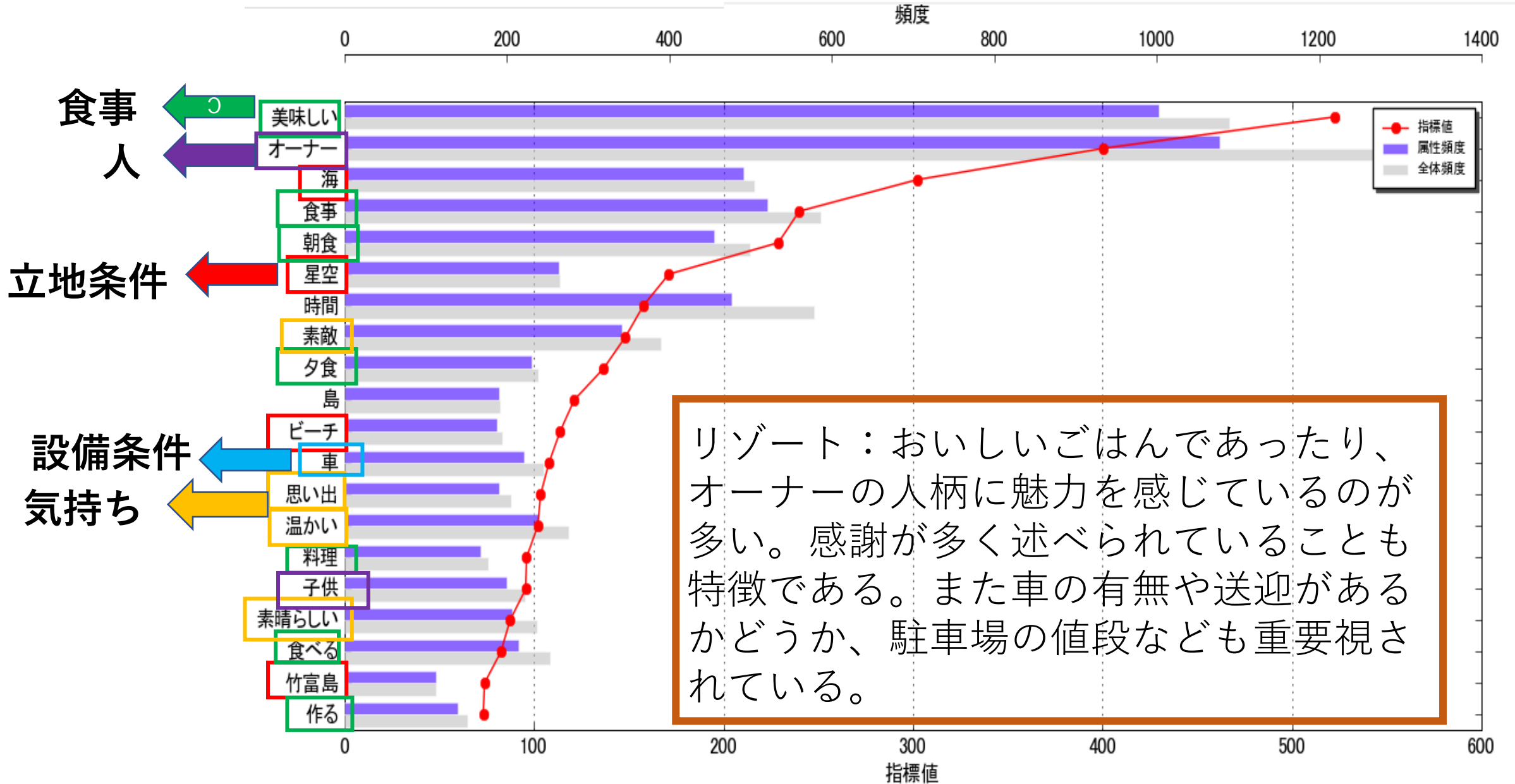
楽天 那覇

特徴語分析



楽天 リゾート地

特徴語分析



特徴語分析

那覇、リゾート地 比較 まとめ

	特に言われている単語	それぞれの特徴
那覇	①立地条件、②施設条件、③値段 ④人	駅、コンビニなど利便性の面での立地条件の良さが重要視され、さらに施設内の設備、特にシャワーやトイレなどの水回り、荷物の預け入れを行っているかなどの条件などすべてを合わせた上で値段に見合っているかどうか言われている。
リゾート地	①食事、②人、③立地条件、 ④気持ち	最も食事の有無や美味しさが言われている。次いでオーナーの人柄などが言われている。立地条件のところでは利便性というよりも自然といかに触れ合えるかが大切と見られている。また那覇には無かった感謝の気持ちも言われている。

特徴語分析

那覇とリゾート地を比べると・・・

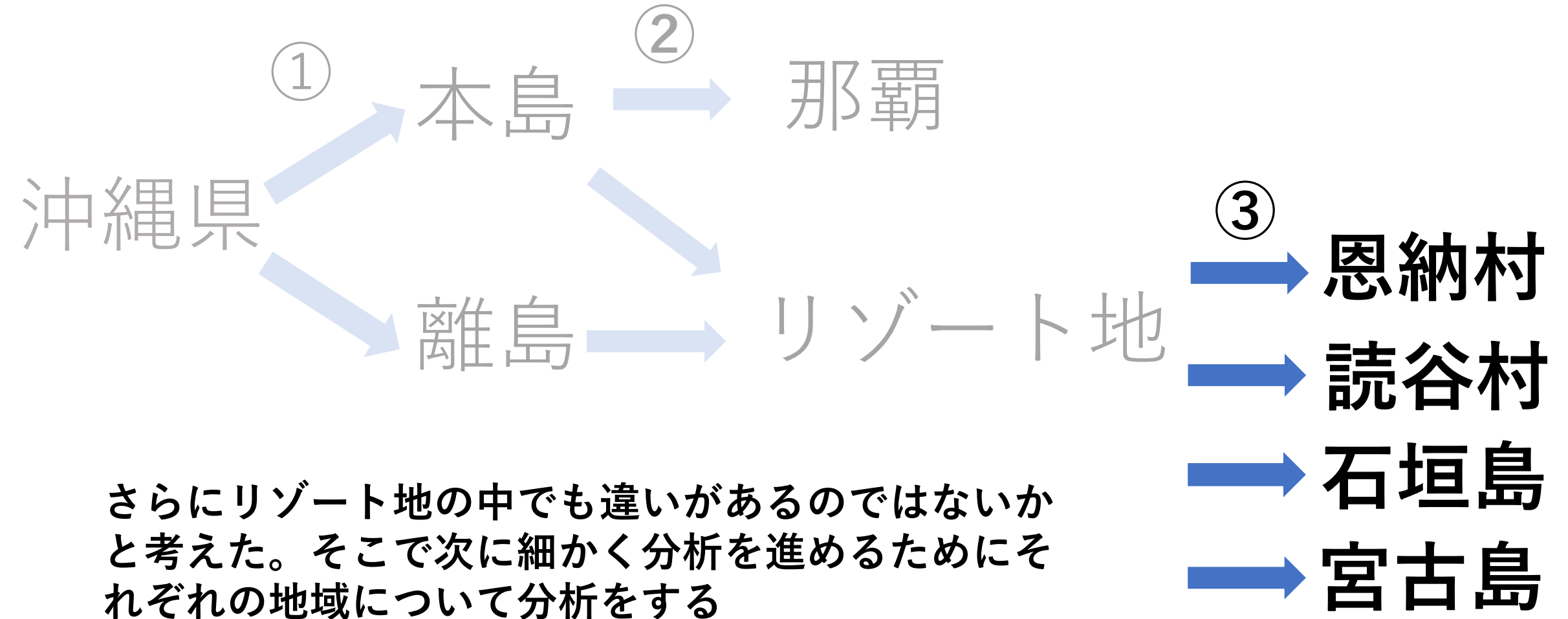
那覇→リゾート地に比べより施設条件にこだわっている。特にシャワーやトイレなどの水回り、レンタル品があるかフロントが24時間空いているかなどである。また立地条件も重要であり駅や国際通りに近いかなどである。

リゾート地→那覇と比べて食事に関する重要性が高い。また海や星空など立地条件として利便性よりも自然と触れ合うことにおもきを置いていることが分かる。また感謝の気持ちも多い。



那覇では利便性が求められ、施設条件、値段が重要視される。一方リゾート地ではより過ごしやすい環境を求め、宿泊施設のオーナーと密接な関係になっていることが分かる。

特徴語分析



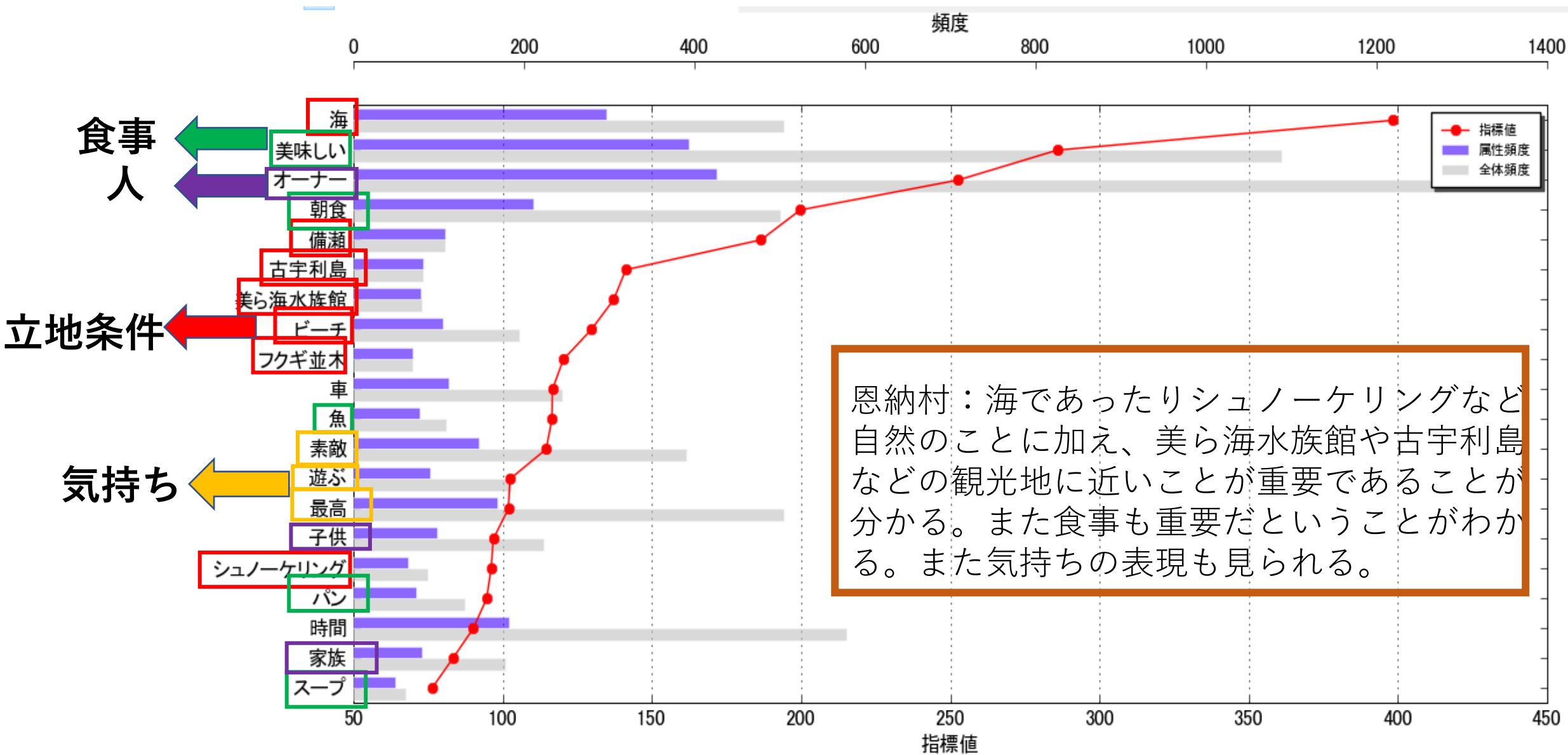
仮説③

特徴語分析

- 恩納村：日本屈指のリゾート地であることからシュノーケリングや観光地もあるのでそのような言葉がたくさんある。
- 読谷村：沖縄本島の中では特に自然が豊かな場所があり、青の洞窟などシュノーケリングスポットでも有名であるためそのような言葉がたくさんある。
- 石垣島：シュノーケリング、ダイビング、サーフィン、ビーチスポットとしても知られきれいなサンゴ礁もあるため自然目当にする人が多い、また竹富島などの周りの島にも行くことができる
- 宮古島：きれいなビーチだけでなく、ミュージアムや様々な観光地があるためそのような言葉もでる

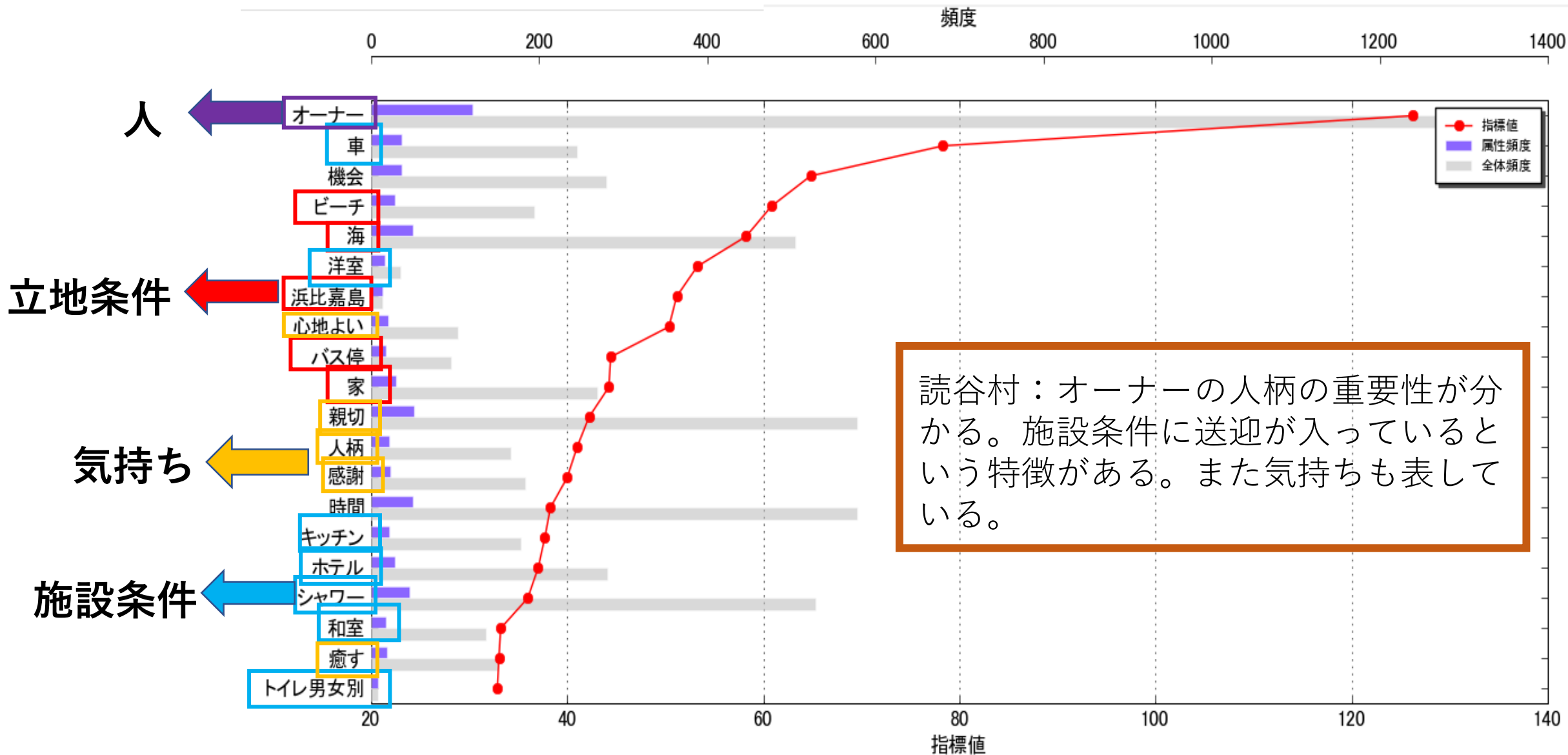
楽天 恩納村

特徴語分析



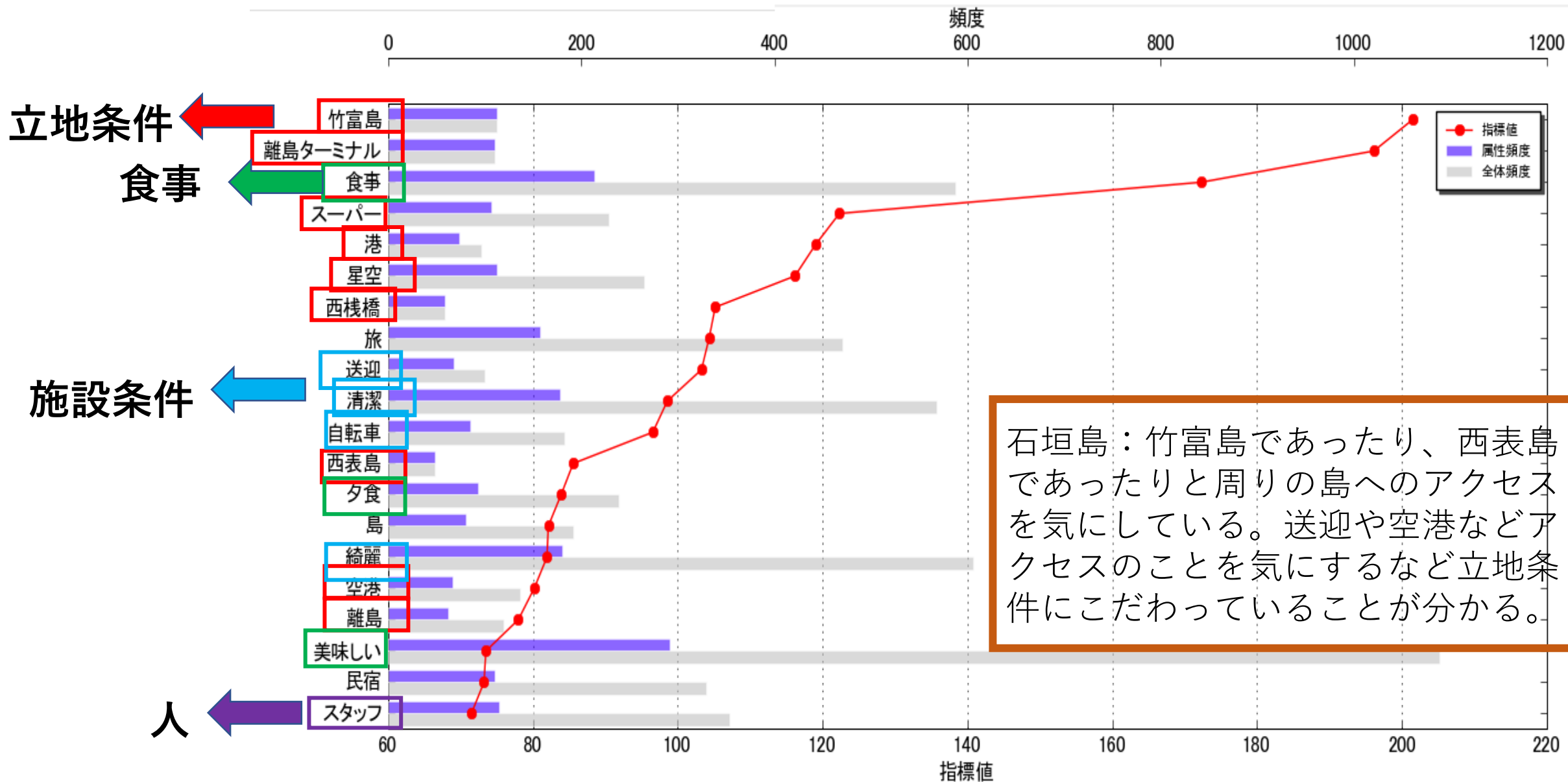
楽天 読谷村

特徴語分析



楽天 石垣島

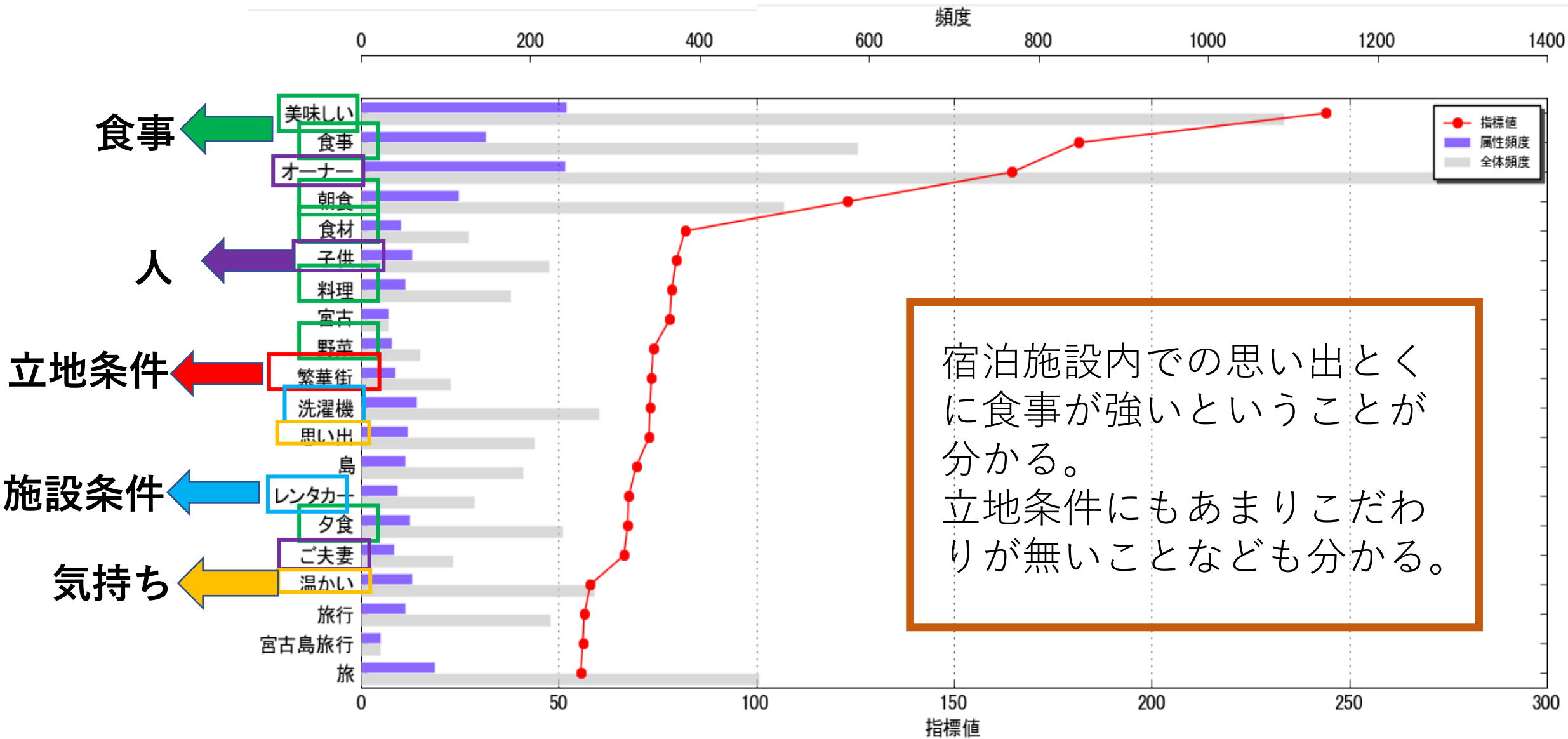
特徴語分析



石垣島：竹富島であったり、西表島であったりと周りの島へのアクセスを気にしている。送迎や空港などアクセスのことを気にするなど立地条件にこだわっていることが分かる。

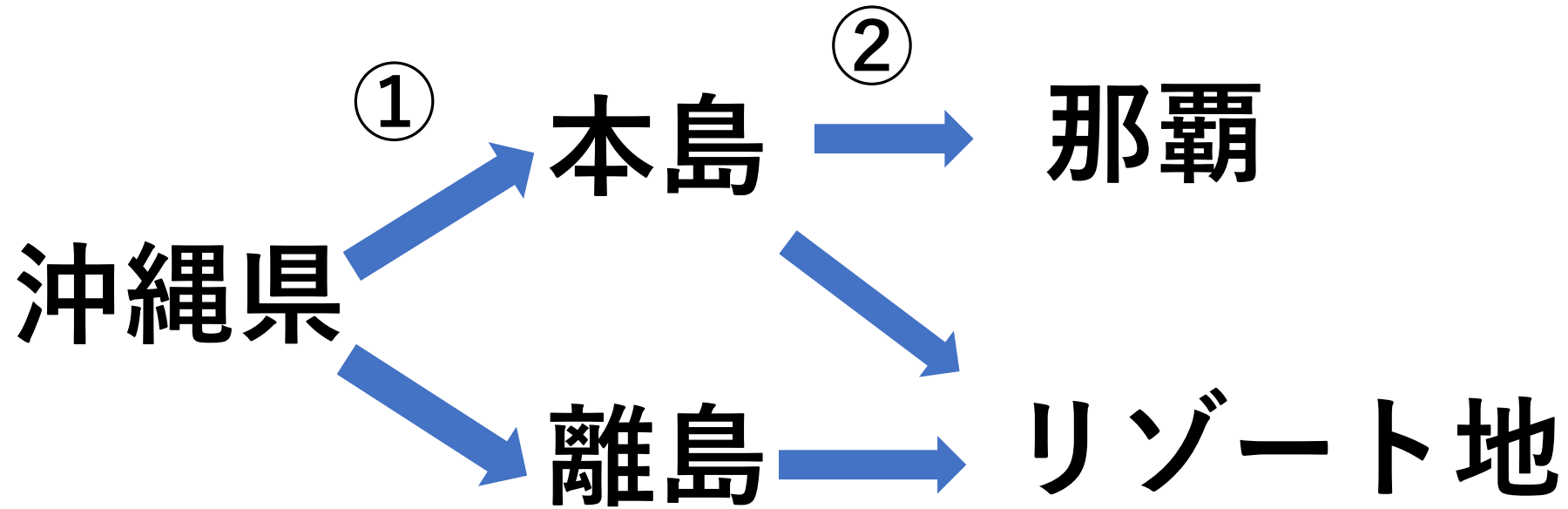
楽天 宮古島

特徴語分析



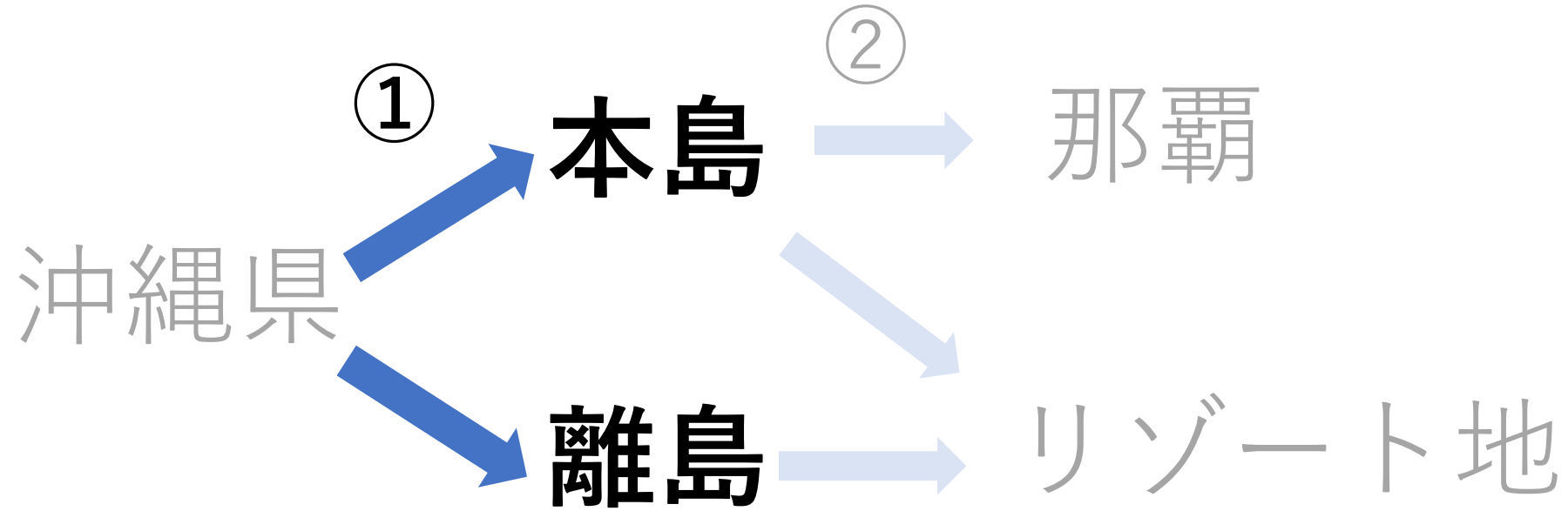
	特に言われている単語	それぞれの特徴
恩納村	①立地条件、②食事、③人 ④気持ち	観光地が数多く存在するためそれらに近いという立地条件、食事の有無、美味しさやオーナーの人柄などが満足度につながり感謝の気持ちとして表れているコメントが多い。
読谷村	①人、②施設条件、 ③立地条件、④気持ち	オーナーの人柄などが特に重要視されている。またリゾート地の中で特に施設の設備について言われている。マイナス意見というよりはプラスの意見が多く肯定的意見コメントが目立つ。
石垣島	①立地条件、②食事、 ③施設条件、④人	リゾート地でも特に立地条件に関するコメントが目立つ。周りの島へのアクセスのために港や空港を利用しているということが分かる。また食事や施設条件についてのコメントもある。
宮古島	①食事、②人、③立地条件 ④施設条件、⑤気持ち	圧倒的に食事に関するコメントが多い。オーナーの人柄や自然に魅了されて感謝の気持ちを伝えるコメントが多い。また立地条件に関する重要性はあまり高くないと考えられる。

文章分類

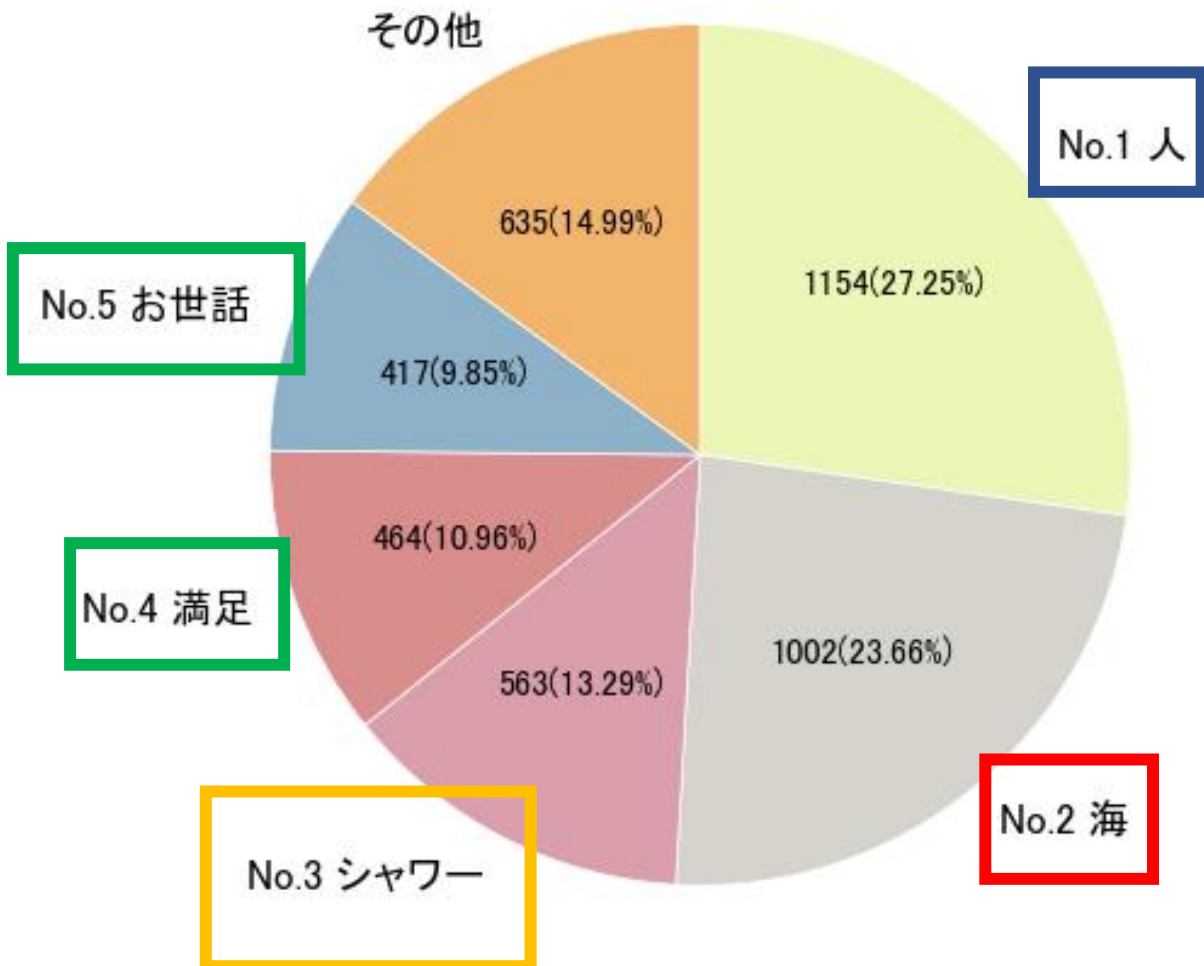


文章分類をこのような順番で行う。

文章分類



楽天 本島



・感謝の言葉が4分の1を占めている。

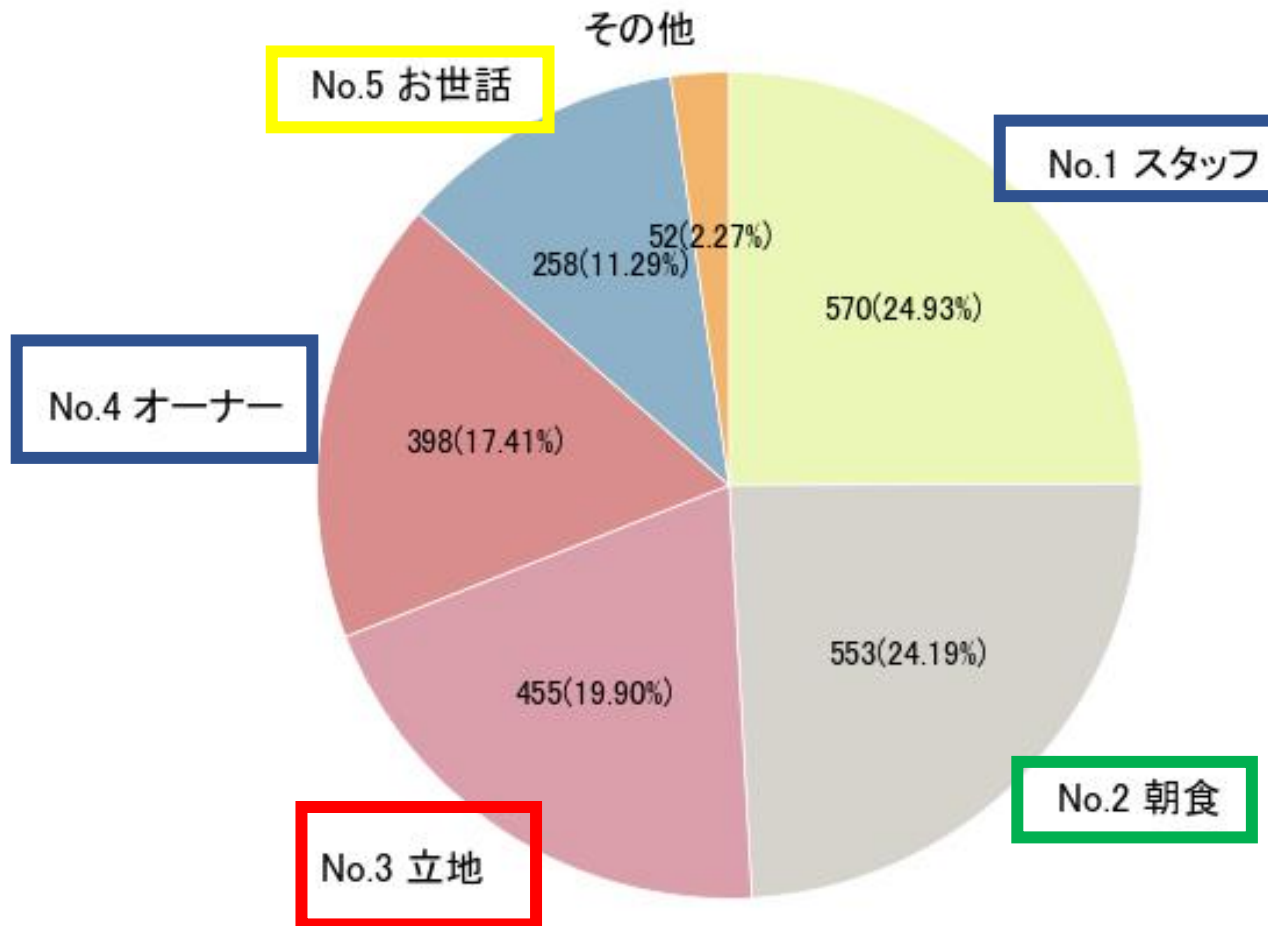
・レビューでは不満の声もあがったのが「人」というところ。店の人の対応が悪かったや隣の部屋の人が騒がしい、など様々な苦情などがあつた。逆に親切に対応してもらえたなどの肯定的意見も見られた。

・シャワーが無い、汚いなどの意見があるものの値段が安いから我慢できるというようなコメントがあつた。シャワーは男女別だとポイント高く、屋上にシャワーがあることを面倒だとう人もいれば開放的で素晴らしいと答えた人もいる。

海が近いという肯定的意見が多い。

文章分類

楽天 離島



・スタッフ、オーナーともに肯定的意見が目立つ。特にオーナーに関しては否定的意見が一つもなかった。

・朝食がついていてよかった、おいしかったという意見があった。

・立地に関しては繁華街や港に近いというだけでなく静かで落ち着けるところ（田舎）が良い立地として書かれていることが多い。

感謝の言葉が多い。

本島、島 比較 まとめ

文章分類

	特に言われている単語	それぞれの特徴
本島	①人、②海、③シャワー、 ④満足、⑤お世話	人という宿泊施設のスタッフの対応に関するコメントが多い。また海に近いということや、シャワーなどの水回りのことに関して島よりも重要視されている。
離島	①スタッフ、②朝食、③立地 ④オーナー、⑤お世話	スタッフやオーナーの人柄の重要性が分かる。島では感謝の気持ちしかなく不満が無かった。また朝食がついていることや、静かで過ごしやすい所を好む傾向にあることが分かる。

本島と離島を比較すると・・・

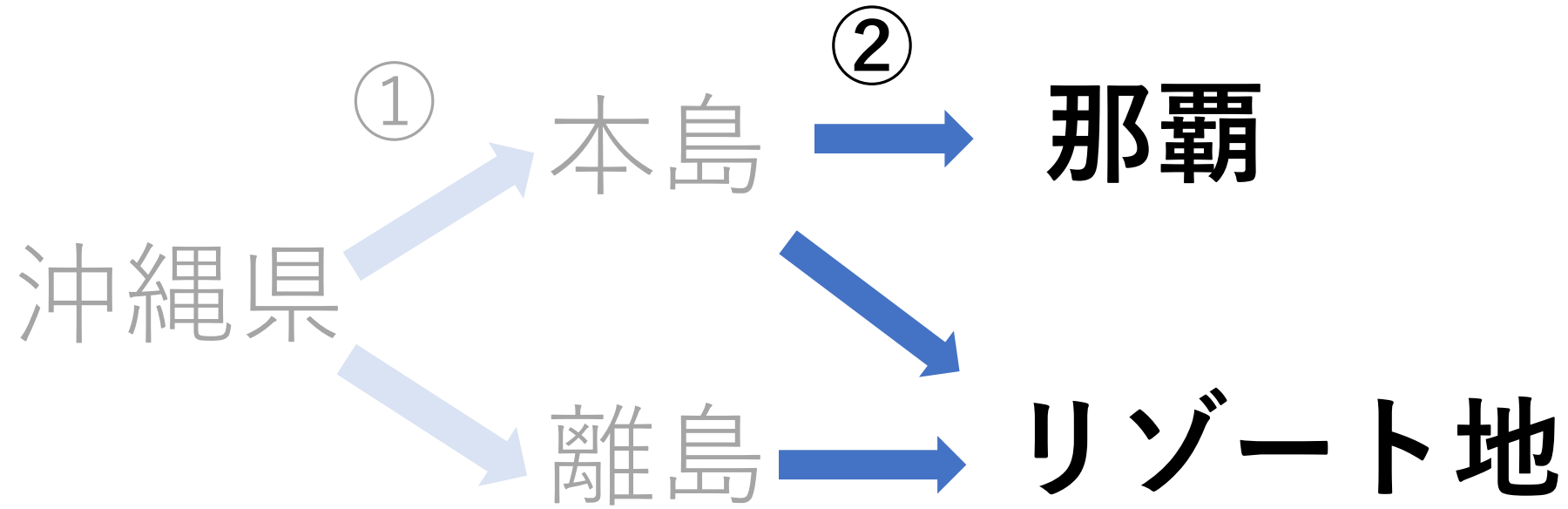
本島→オーナーというよりは店の人の対応というお客と店員の関係であまり密接的ではない宿泊をしていることが分かる。また島の文章分類には無いシャワーなどの設備のことが言われている。

離島→オーナーの人柄が問われ本島よりも食事の大切さが言われている。また立地条件として静かで落ち着けるところがあげられている。



本島では客と店員の関係が密接ではなく客もオーナーに対して何かを求めるわけではない。一方離島では密接に関係し、宿泊施設での思い出も重要視されている。またもう一度利用したいというコメントも多数あった。

文章分類



楽天 那覇

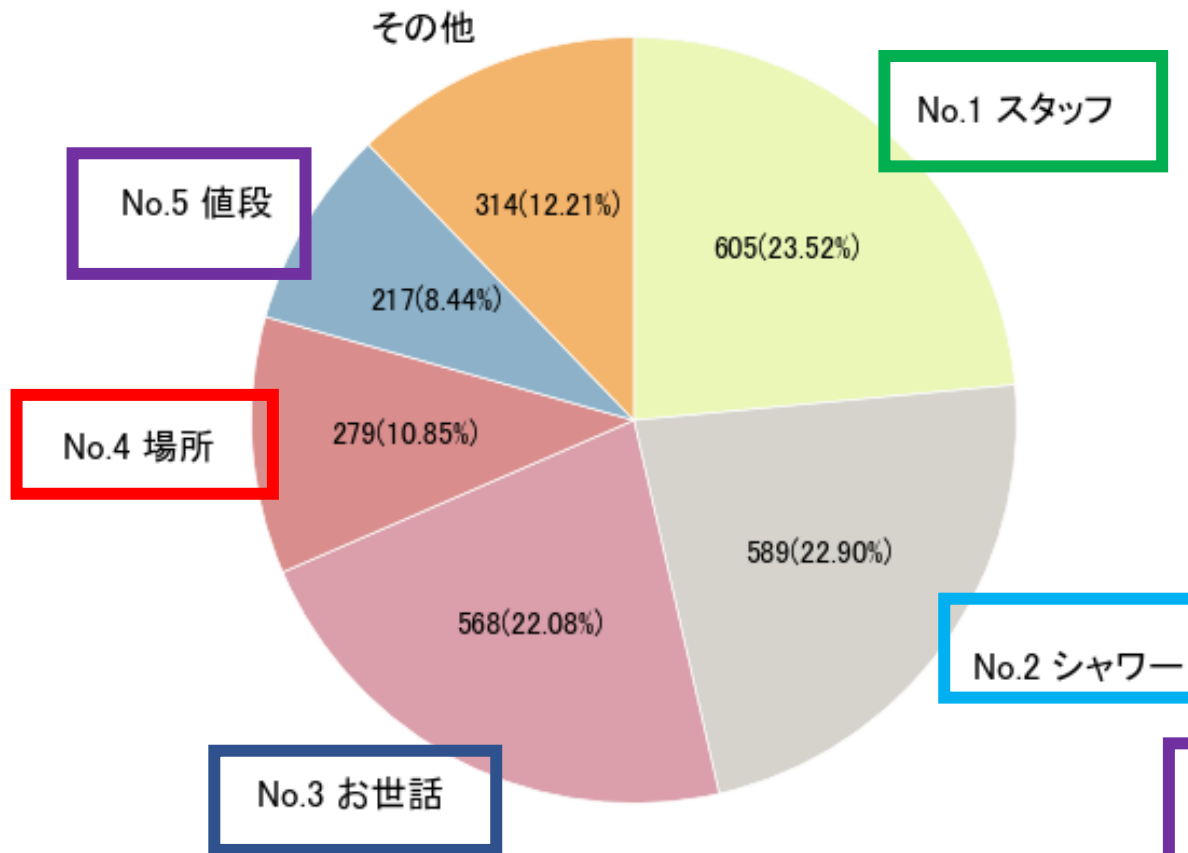
スタッフ→スタッフの対応について言及されている。丁寧だったということや無愛想だったなど。

お世話→感謝の言葉（お世話）が多い。

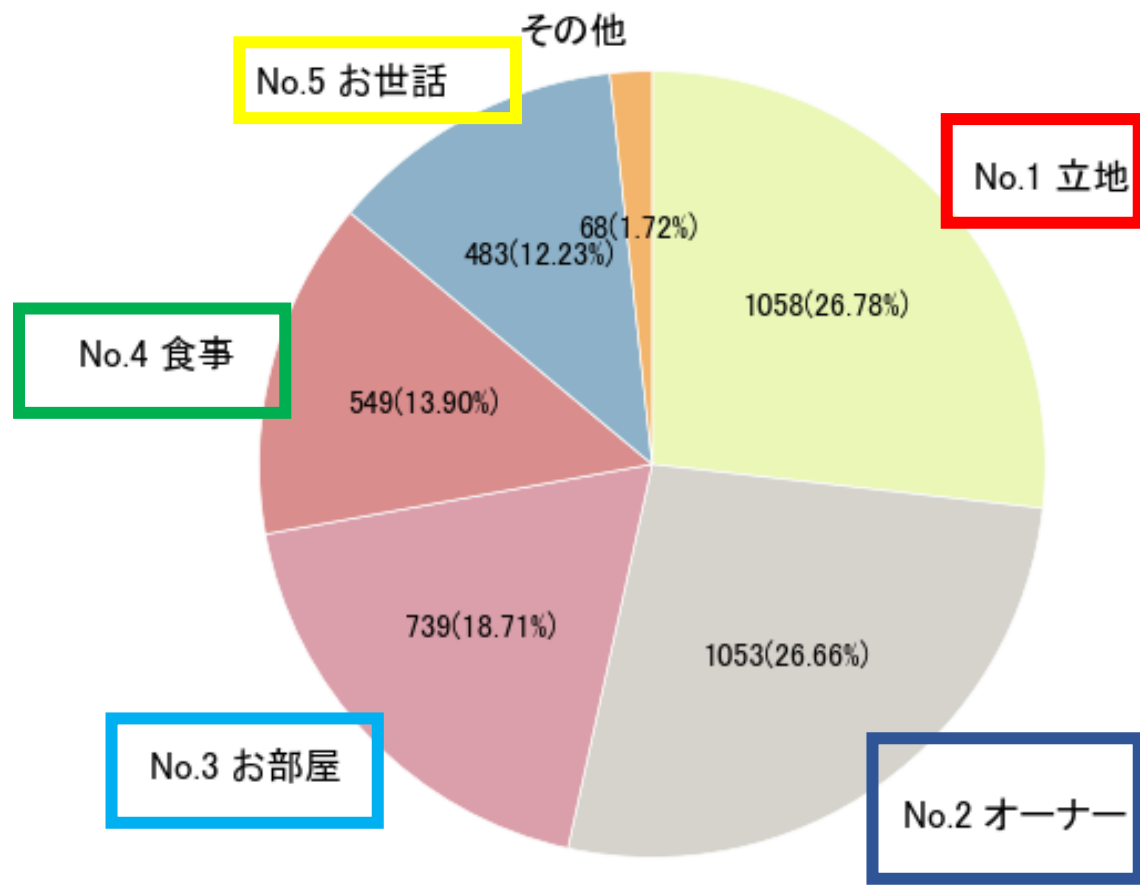
場所→肯定的意見が多い駅に近い、周りが静かですごしやすかったなど・・・

シャワー→キレイという肯定的意見、汚いという否定的意見の両方が存在している。

値段→肯定的意見が多いが値段の割に設備がキレイでは無いというコメントもある。



楽天 リゾート地



感謝の言葉が多い。

・立地に関する肯定的意見が多い。ただし立地は良いが、トイレが汚いや騒音がうるさいなどの意見もみられた。

・オーナーに関しては悪口は見つからず、良い意見しかない。

・「お部屋」に関する肯定的意見が多い。

・食事に関する有無や美味しさなどが言われている。

那覇、リゾート 比較 まとめ 文章分類

	特に言われている単語	それぞれの特徴
那覇	①お世話、②トイレ、③宿泊 ④場所、⑤値段	感謝の言葉がより使われている。またトイレやシャワーなどの水回り関係や島に比べただ宿泊するだけという利用用途が多い。また場所が良い、値段が安いから多少の不備には目をつぶるというコメントも多い。
リゾート地	①立地、②オーナー、③お部屋 ④食事、⑤お世話	立地条件が特に言われている。繁華街に近いだけでなく静かで過ごしやすい所が立地条件の良い所に当てはまっている。那覇と比べてよりオーナーや宿泊施設に対する想いが強くあることが分かる。

文章分類

那覇とリゾート地を比較すると・・・

那覇→リゾート地と比較して値段のことが言われている。また食事に関して那覇では提供してくれるゲストハウスが少ないということ、客もそれらを求めていないということが分かる。

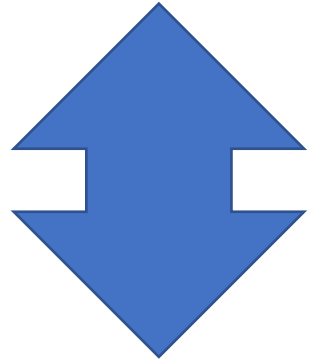
リゾート地→オーナーという単語からも宿泊施設のオーナーとの関わりを大切にしていることが分かる。また食事に関するコメントが多いことから那覇とは違うニーズがリゾート地にはあるということが分かる。



立地条件はどちらも大切にしているということが分かるが
那覇ではより利便性をリゾート地では静かな所を良い立地
としてあげている。食事などに関してもニーズに違いがあ
ることが分かる。またもう一度利用したいというコメント
が多数あった。

<全体まとめ>

那覇→**経験価値マーケティング**はあまり重要ではなく、より良い値段、立地を求める。



リゾート地→値段、立地という条件よりも、オーナーとの交流などの**経験価値**が重要であり**経験価値マーケティング**は重要な経営戦略である。

<全体まとめ>

- ◆ 特に那覇とリゾート地において大きな違いがあらわれた。
那覇とリゾート地では顧客が求めることが違い、経験価値マーケティングの重要性が違うことも分かる。



沖縄の中でも場所によってニーズが違うため
それぞれに応じた戦略を取る必要がある。

～追加研究～

今回、楽天トラベル以外にもトリップアドバイザー、ホテルズドットコムでも特徴語分析による分析を行った。

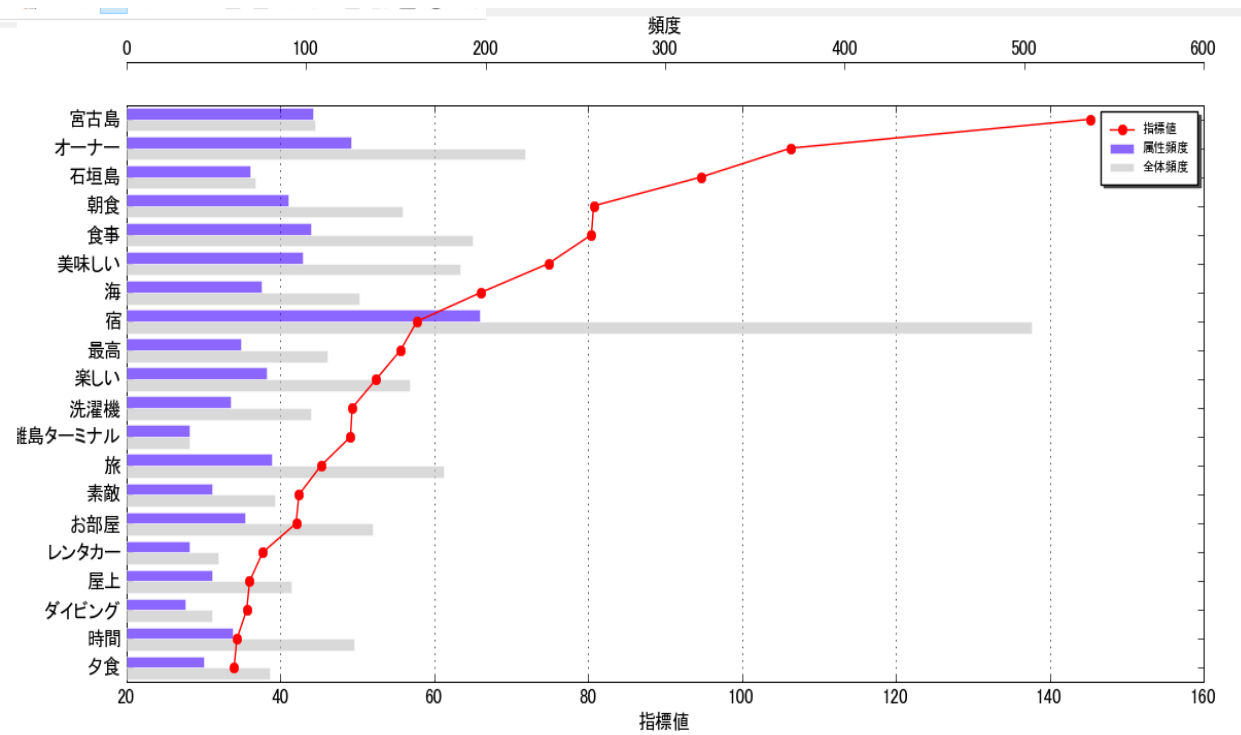
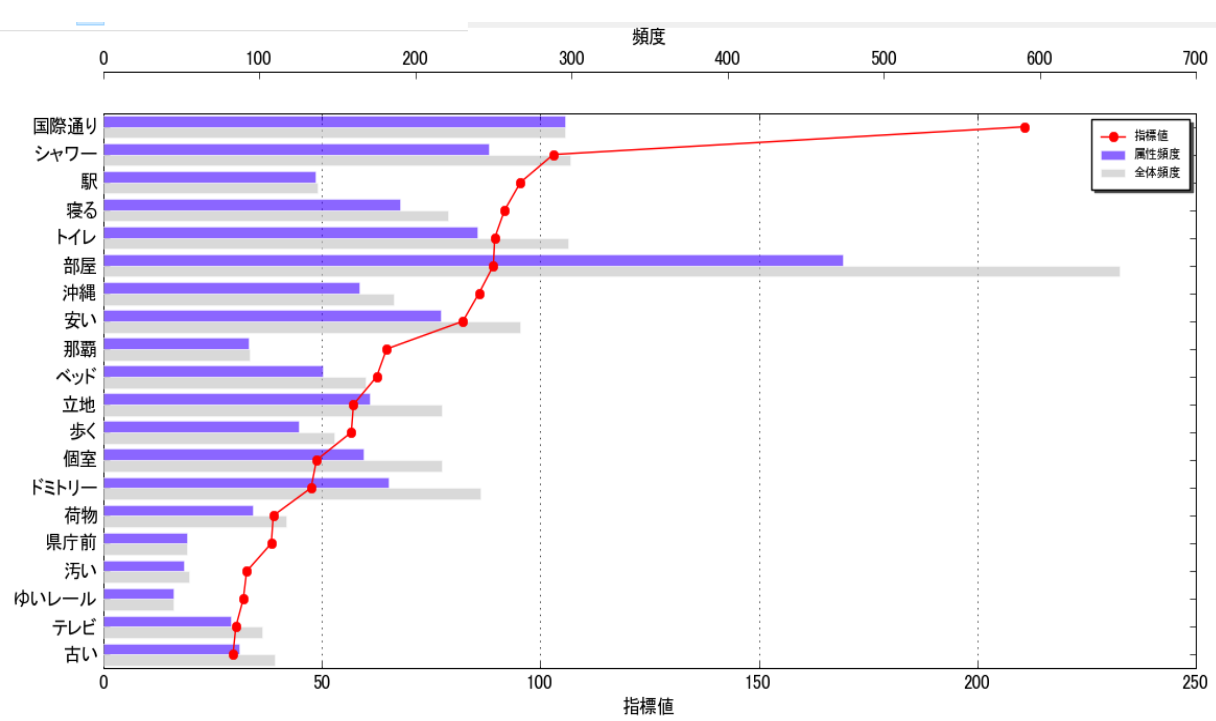
トリップアドバイザー	1961レビュー	68宿泊施設
ホテルズドットコム	1973レビュー	34宿泊施設

～追加研究～

特徴語分析

トリップアドバイザー 本島

トリップアドバイザー 島

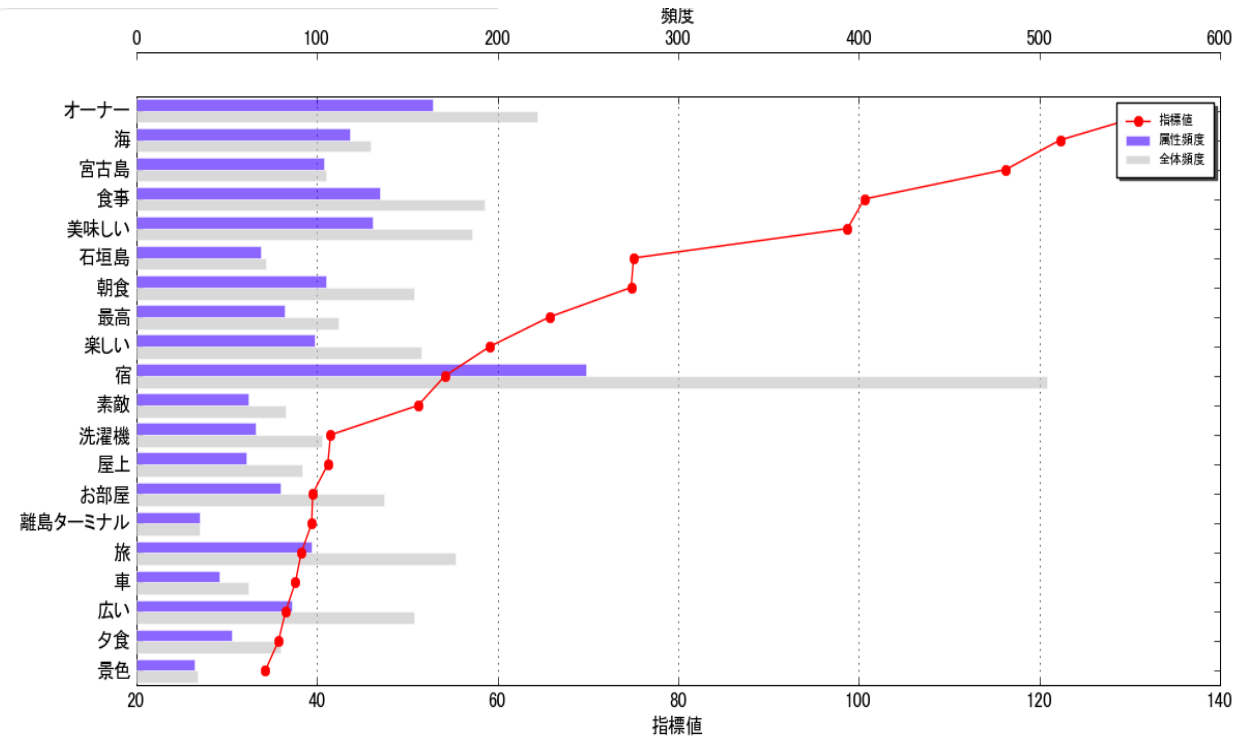
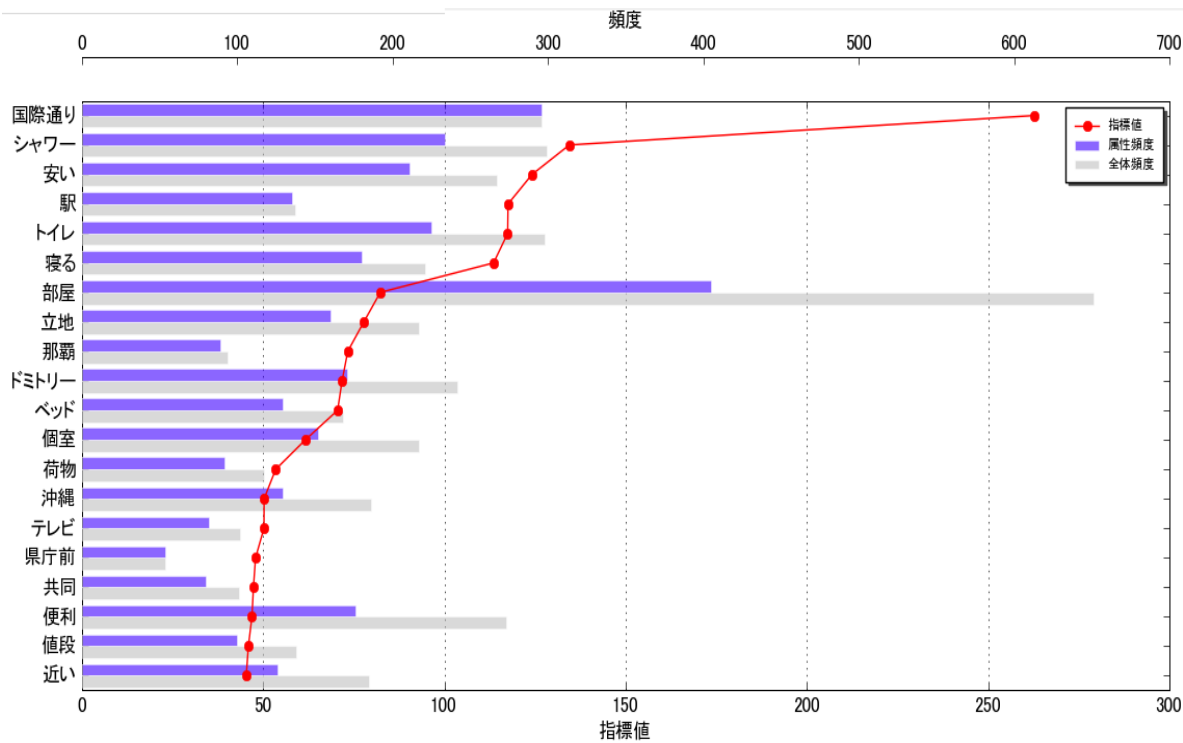


～追加研究～

特徴語分析

トリップアドバイザー 那覇

トリップアドバイザー リゾート地

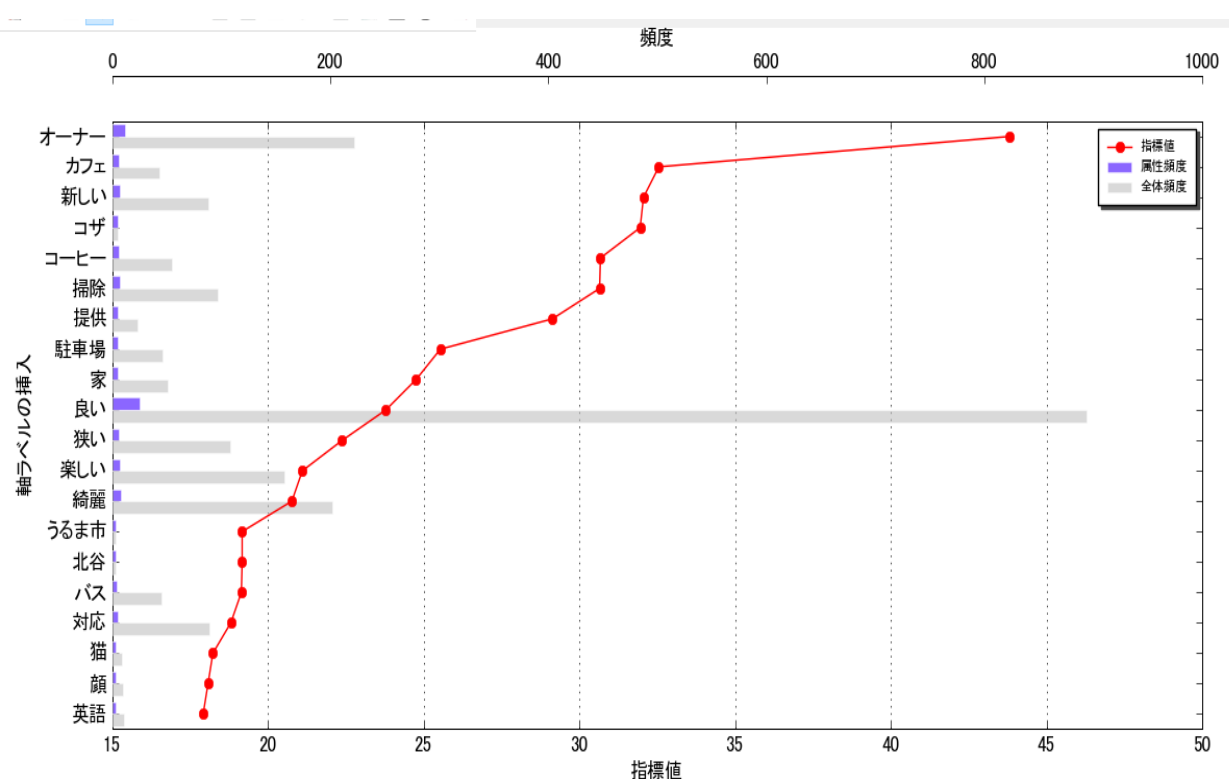
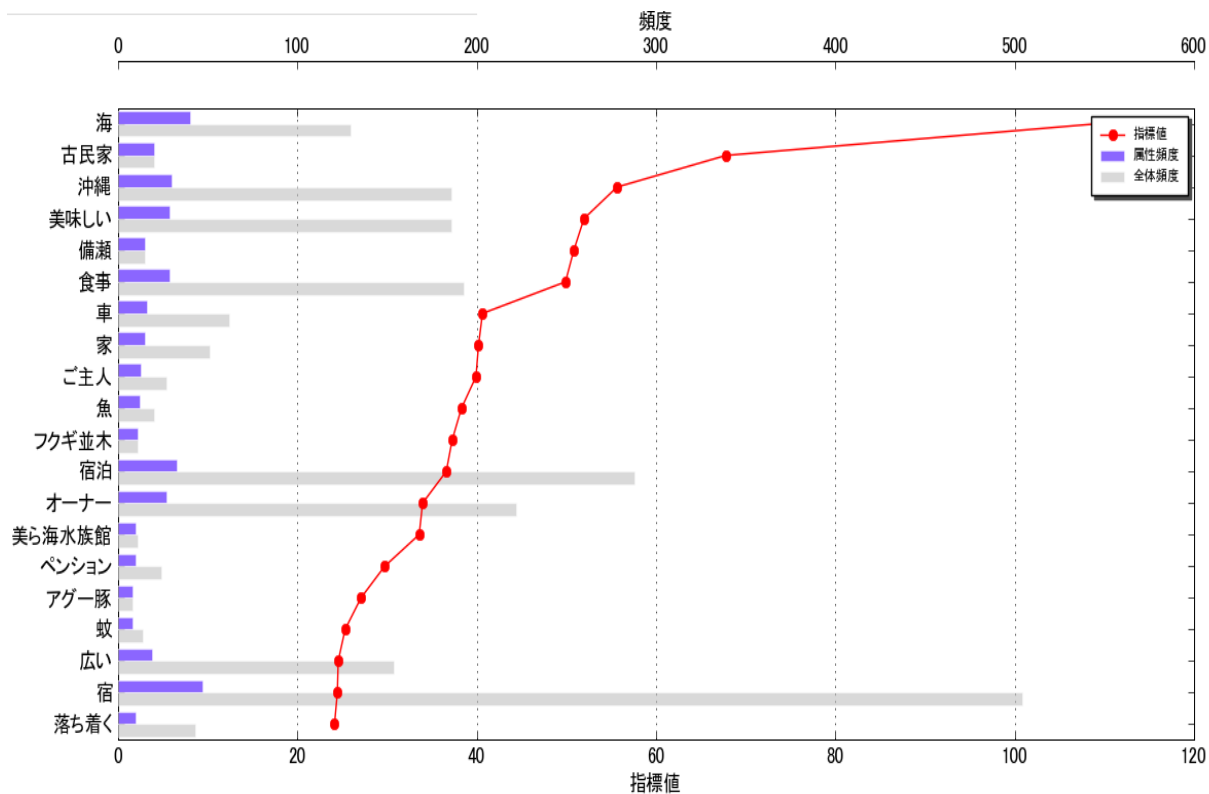


～追加研究～

特徴語分析

トリップアドバイザー 恩納村

トリップアドバイザー 読谷村

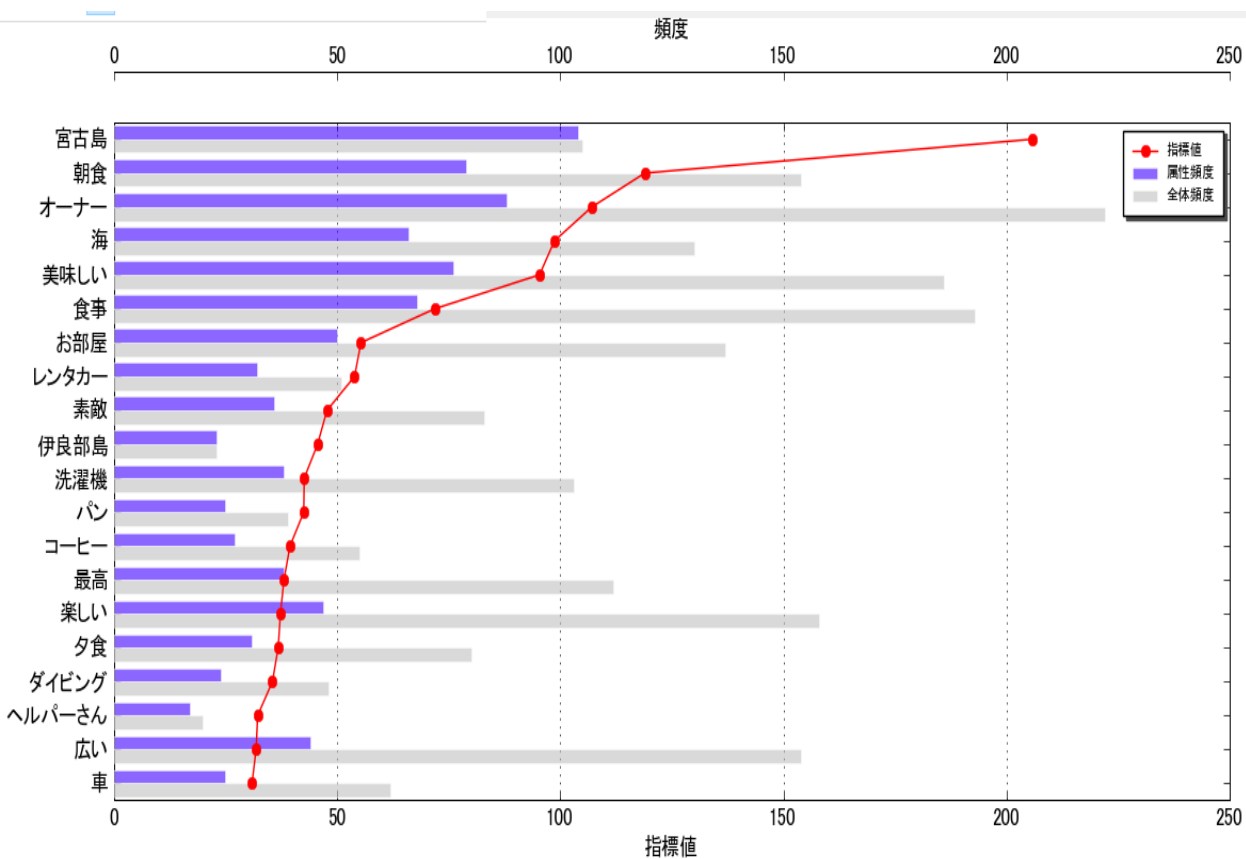
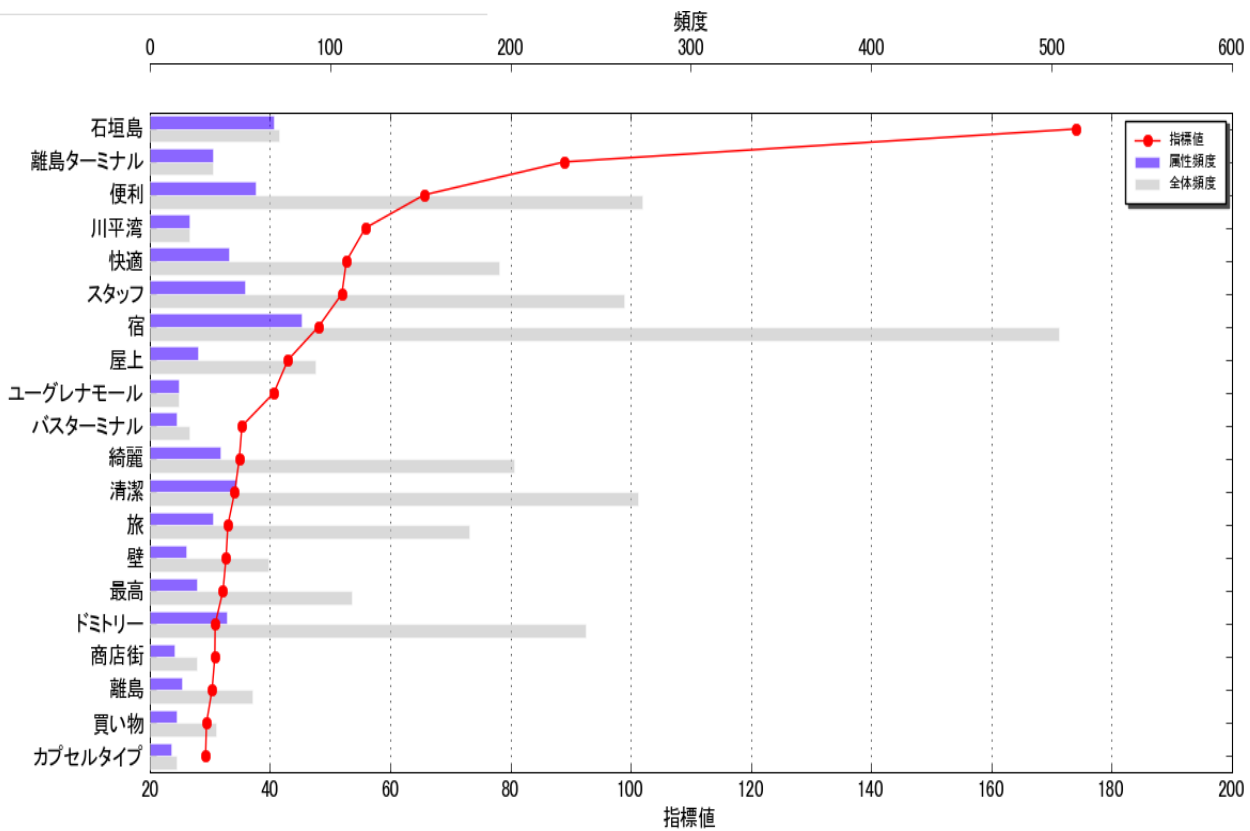


～追加研究～

特徴語分析

トリップアドバイザー 石垣島

トリップアドバイザー 宮古島

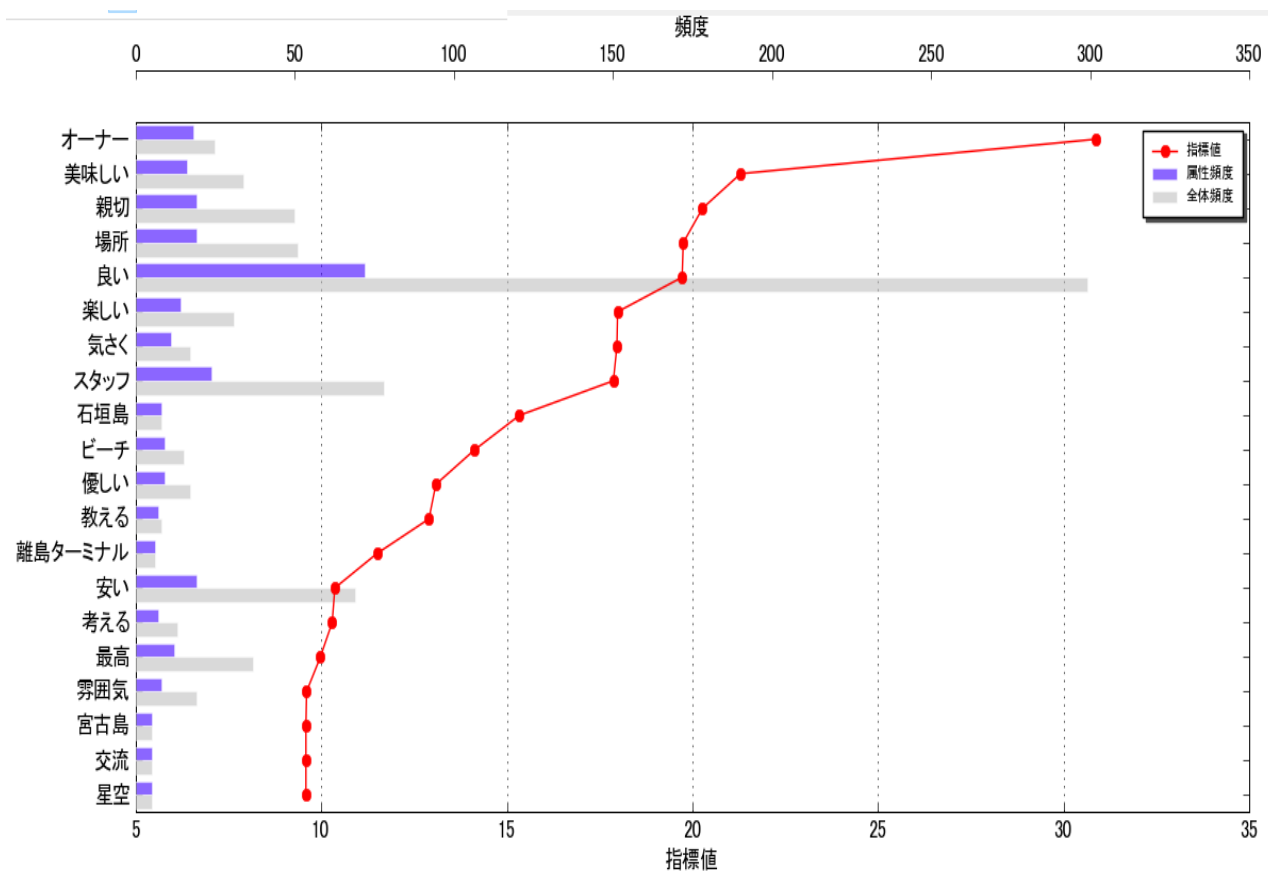
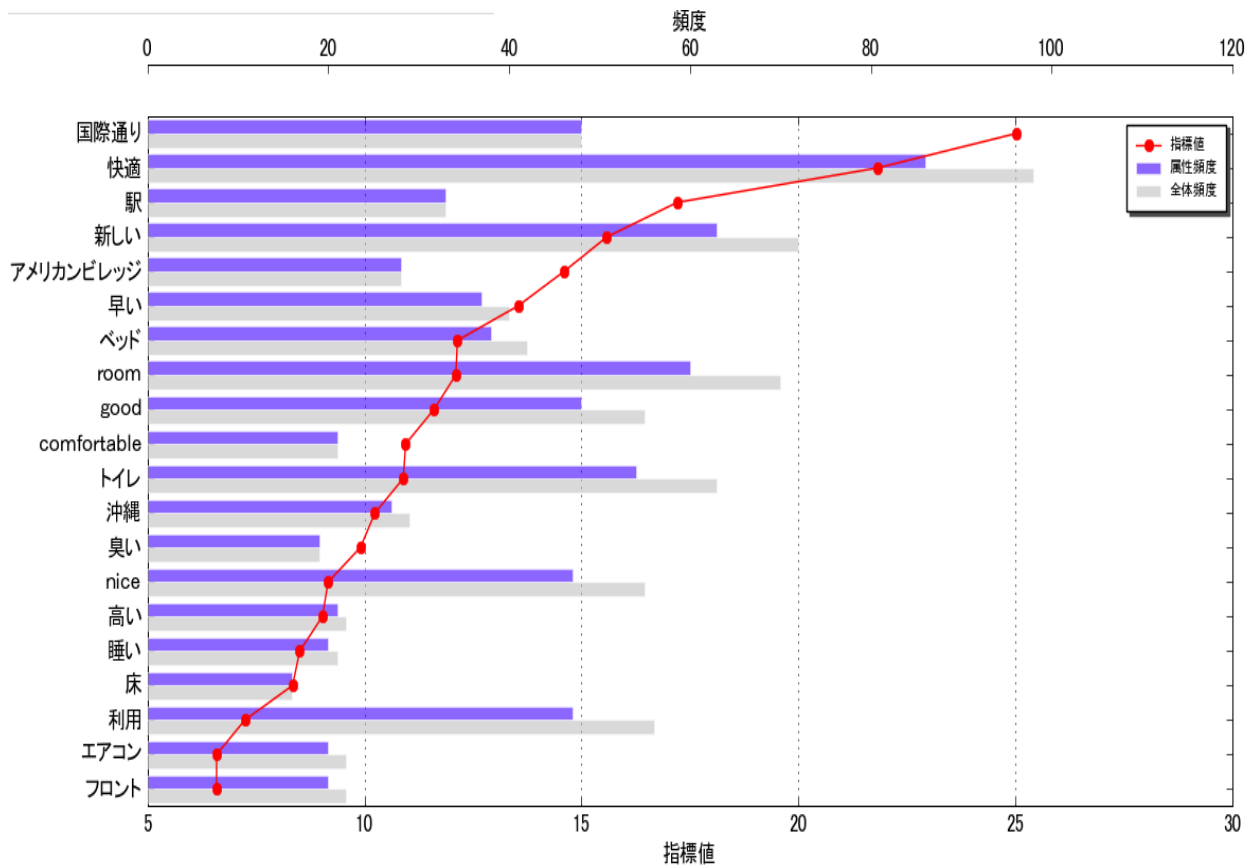


～追加研究～

特徴語分析

ホテルズドットコム 本島

ホテルズドットコム 島

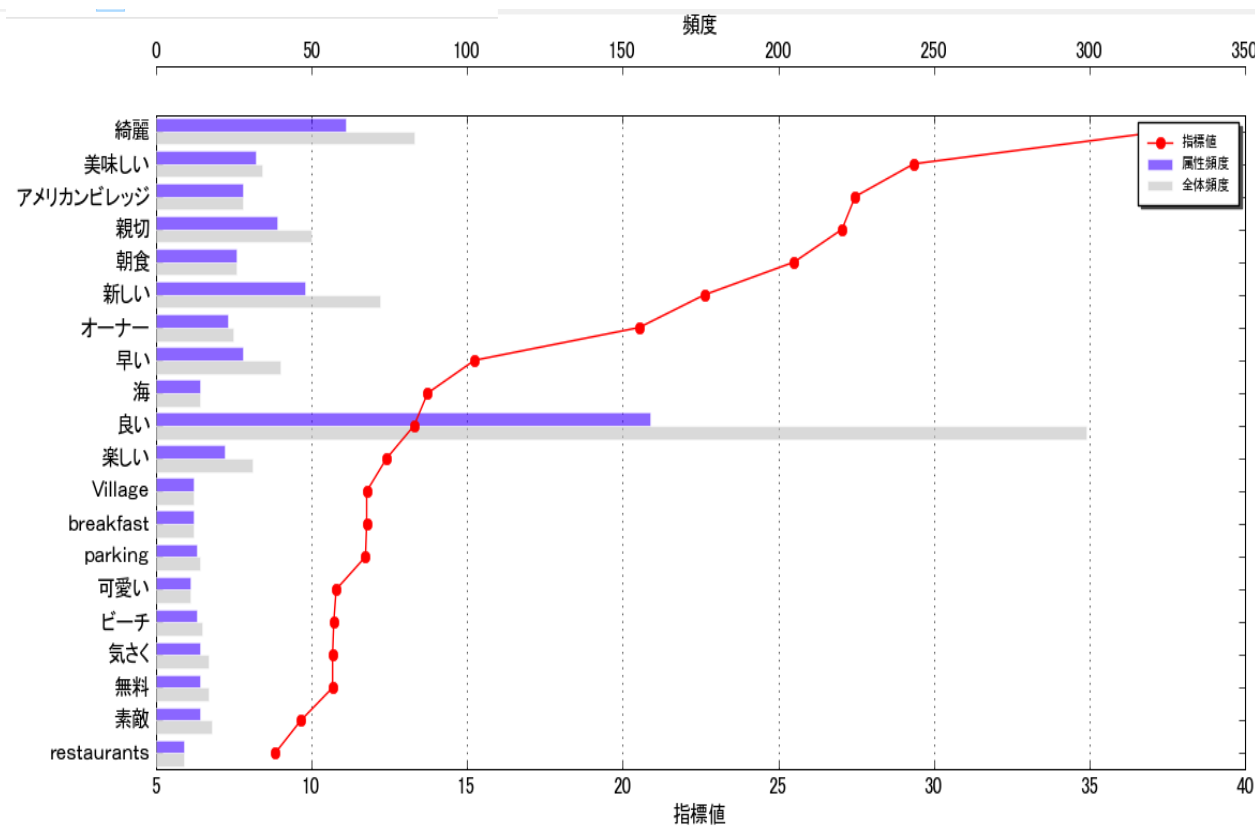
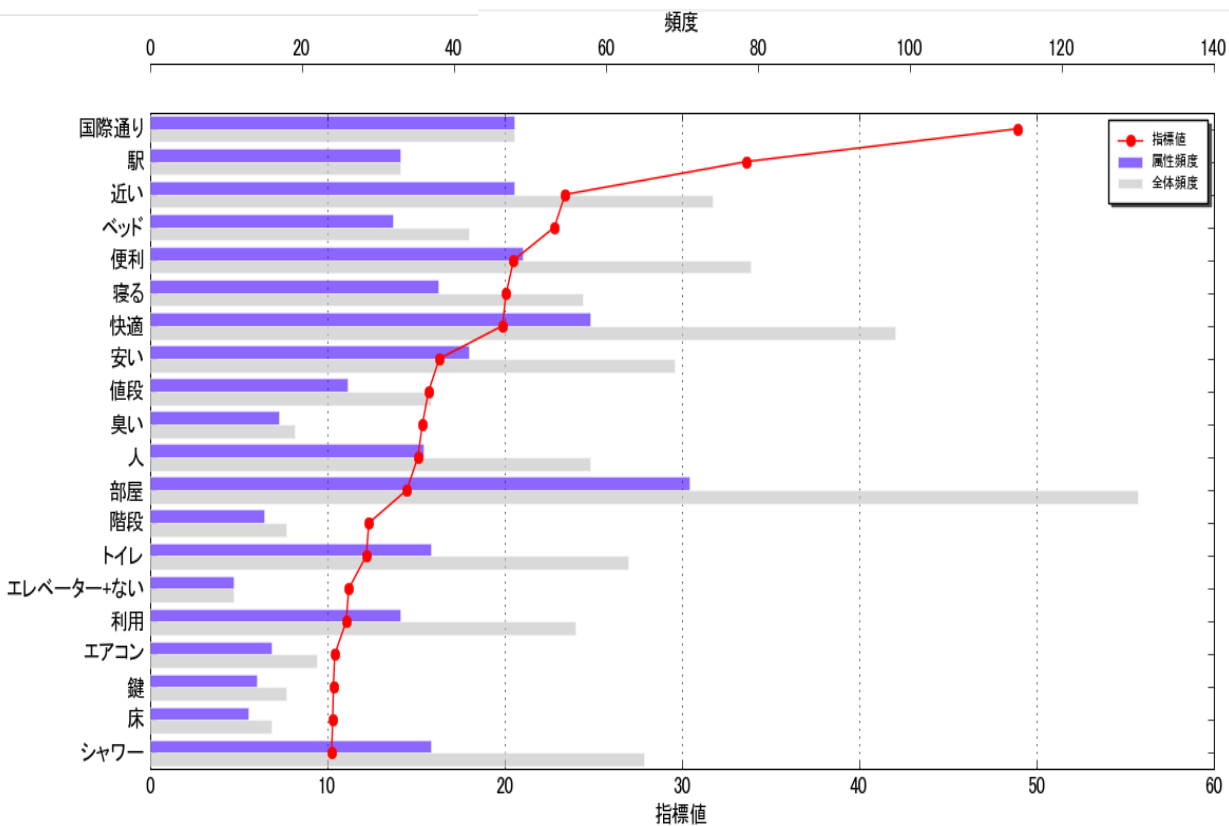


～追加研究～

特徴語分析

ホテルズドットコム 那覇

ホテルズドットコム リゾート地

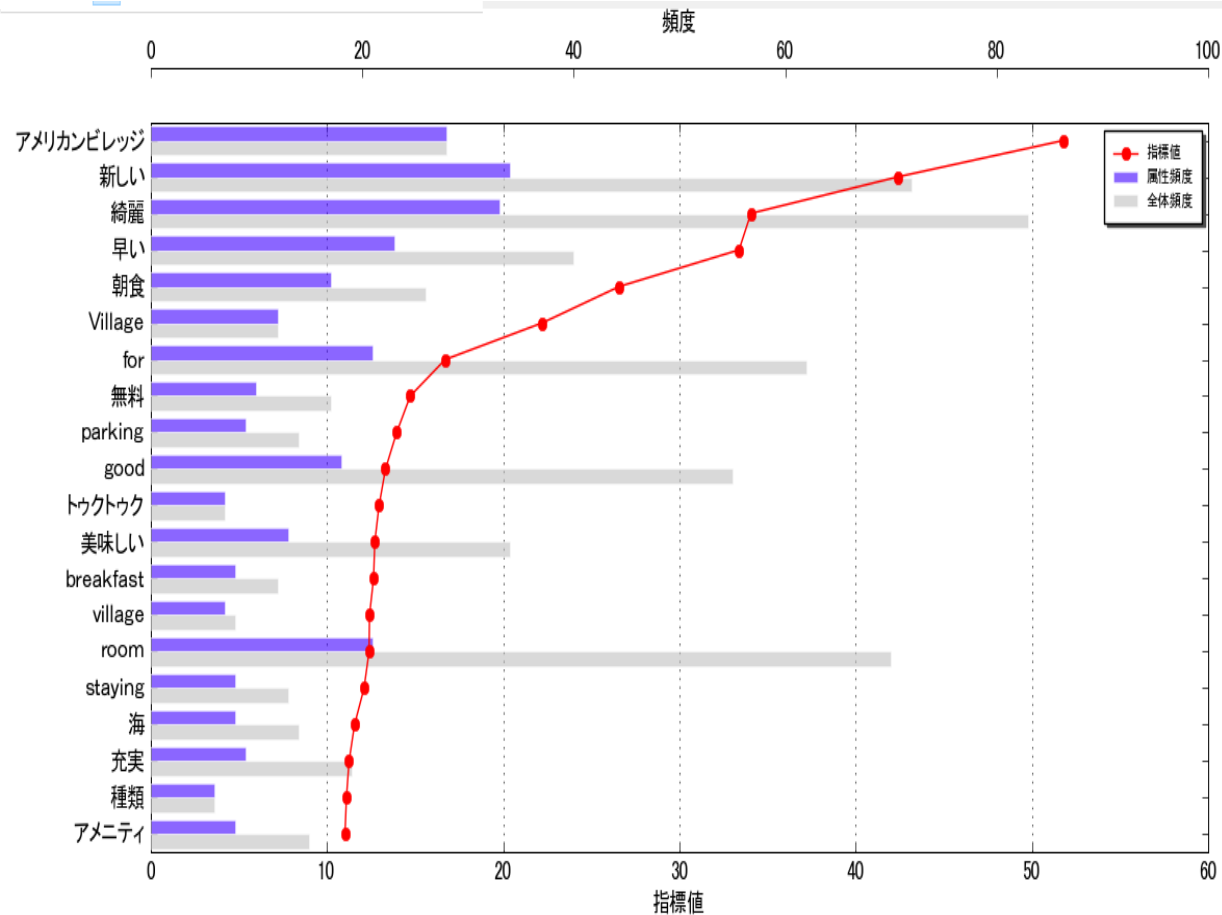
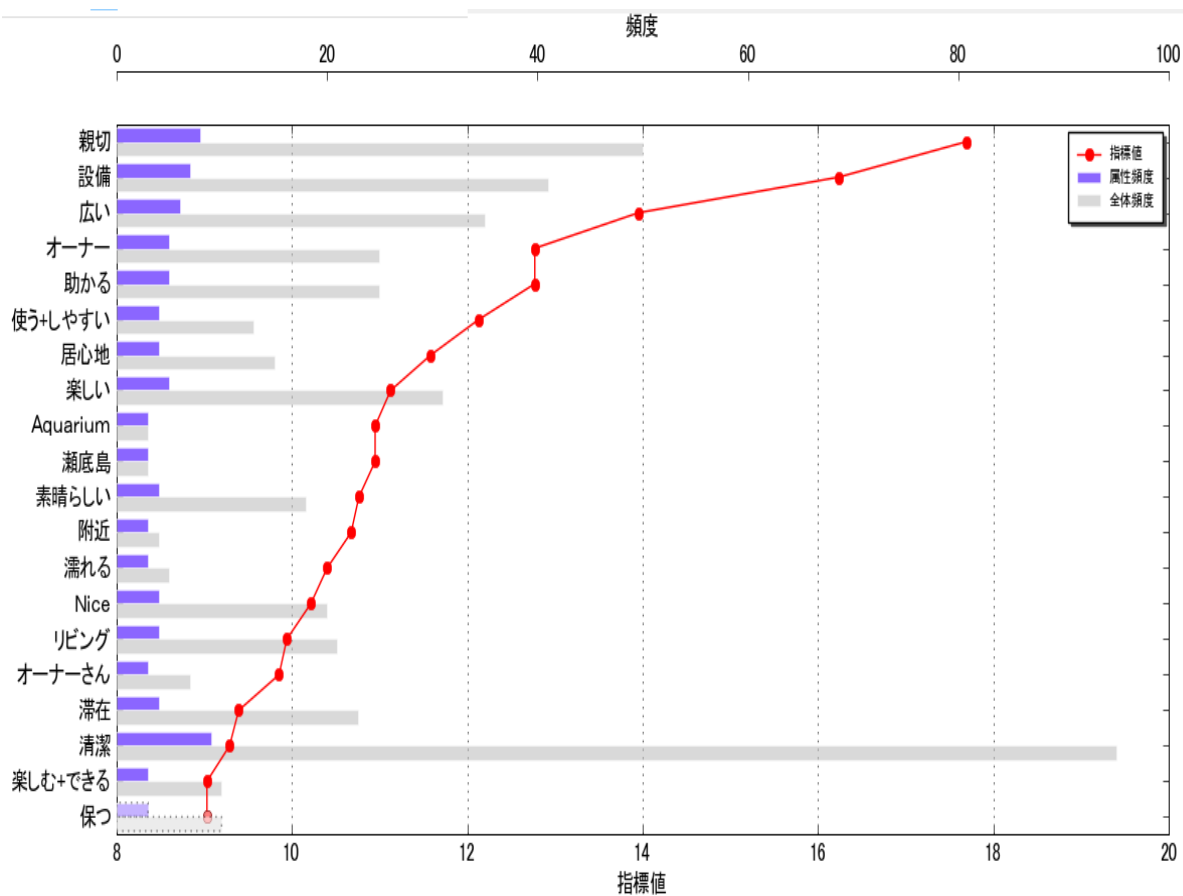


～追加研究～

特徴語分析

ホテルズドットコム 恩納村

ホテルズドットコム 読谷村

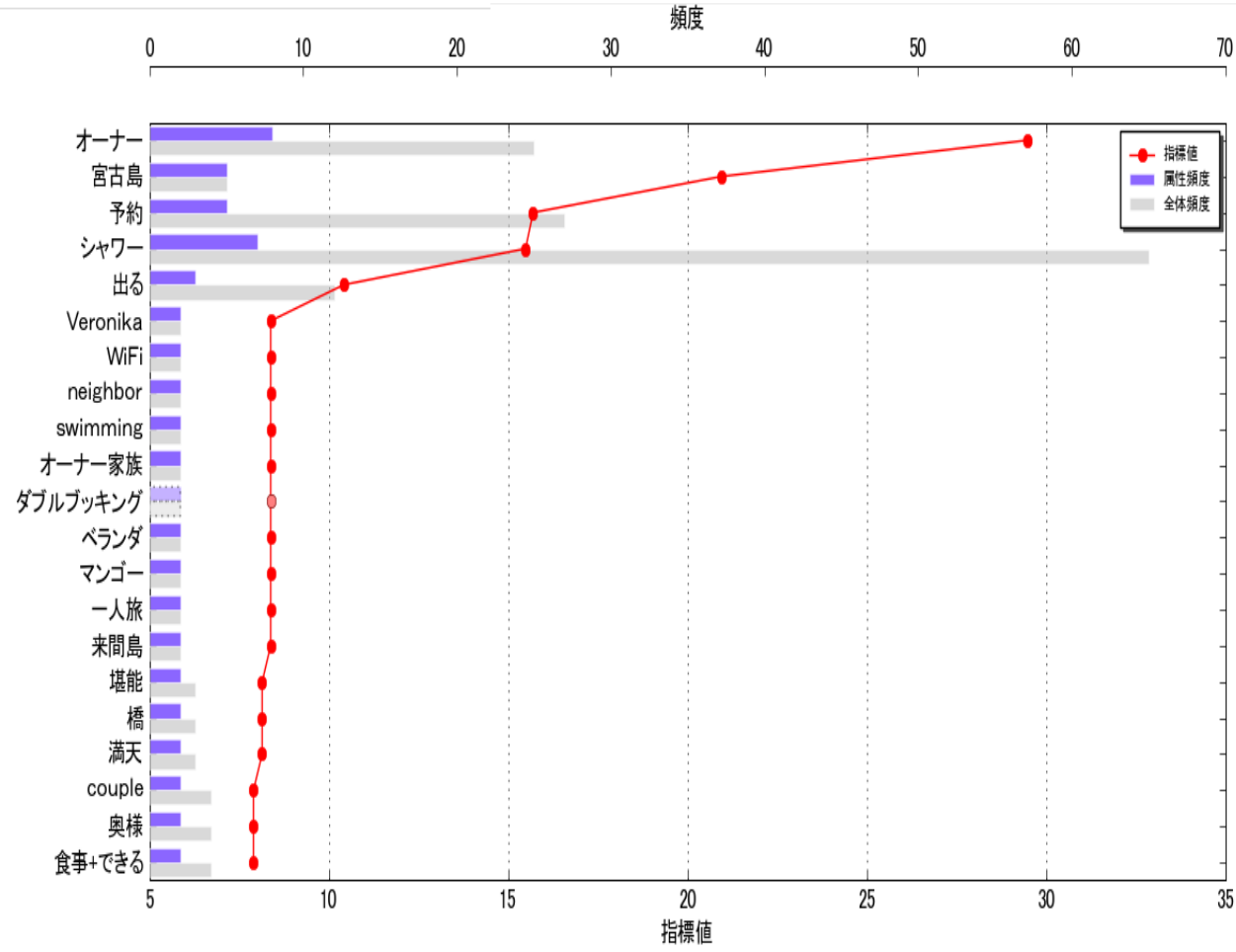
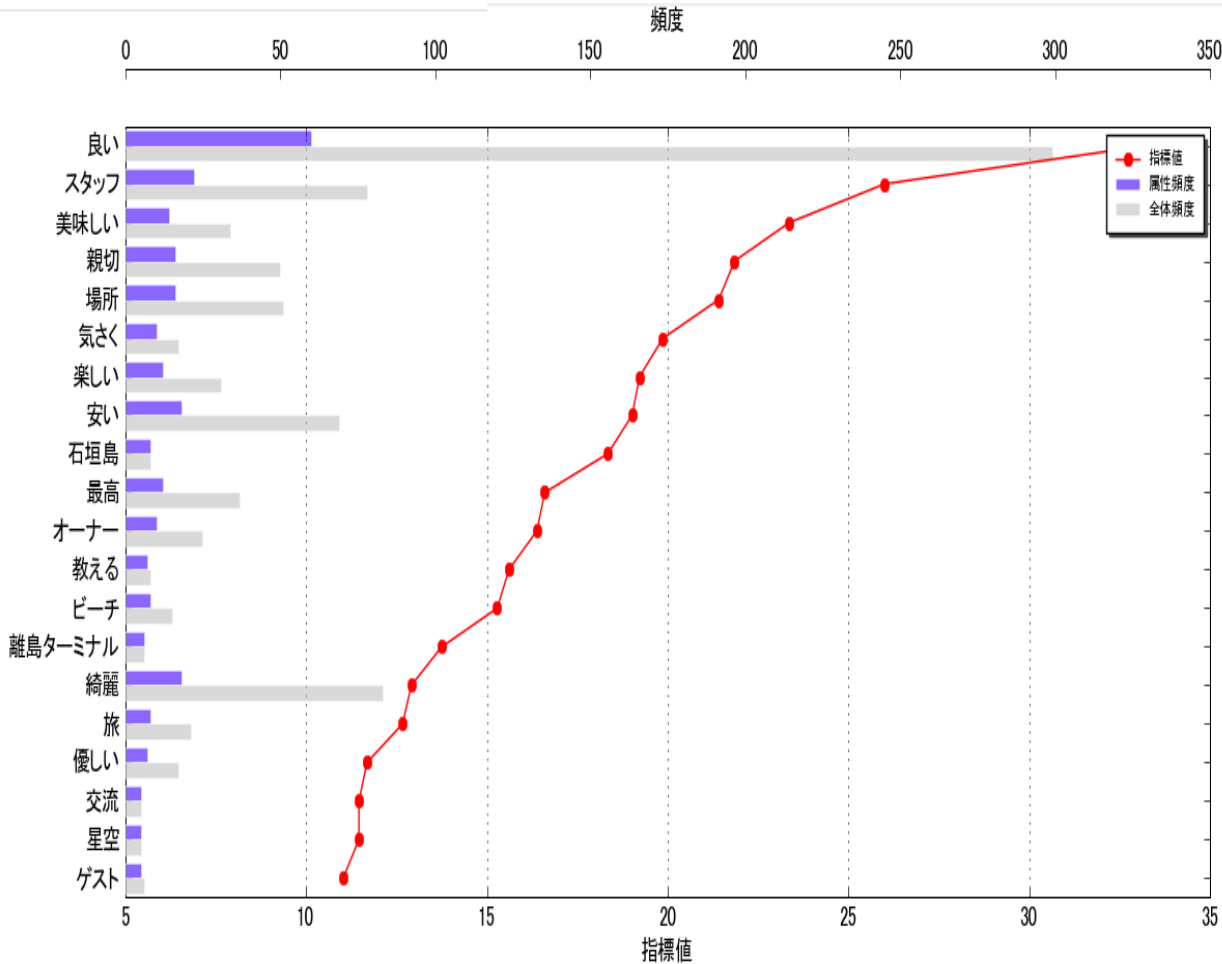


～追加研究～

特徴語分析

ホテルズドットコム 石垣島

ホテルズドットコム 宮古島



～追加研究～

- ◆ それぞれのサイトで特徴があることが分かる。
特にホテルズドットコムでは外国人の利用が多くレビューでも英語、韓国語、中国語などが多くみられた。

	楽天トラベルと比べて
トリップアドバイザー	それぞれの地域で似たコメントが目立つ。
ホテルズドットコム	それぞれの地域で似たコメントが目立ち、 特に外国人のコメントが多かった。

～追加研究～ 3社を比較して

楽天トラベル

- ✓ 那覇とリゾート地において大きく違いが現れ、リゾート地を詳しく分析するとそこでも細かな違いがあらわれた。

トリップアドバイザー

- ✓ 楽天トラベルほどのデータ数は無いが那覇とリゾート地で大きな違いがありリゾート地の中でも細かな違いがあらわれた。

ホテルズドットコム

- ✓ 那覇とリゾート地でも違いがあることが分かる。楽天トラベル、トリップアドバイザーと比較しても外国人の書き込みが多く、またアメリカンビレッジに近い読谷村でとくに外国語が多いことが分かる。
- ✓ 外国人にとって重要なことは朝ごはんがあるかどうかや駐車場の有無であり、オーナーの人柄についての言及は少なかった。

～追加研究～ 今後に向けて

今後沖縄のゲストハウスがしなければいけないこと



沖縄の中でも場所によって求められることに違いがある。

リゾート地では差別化が難しくなっていく中で経験価値を顧客に提供し、沖縄へ訪れる観光客の高いリピーター率を活かした戦略を立てる必要がある。

一方那覇でも同様に値段、立地に加えて**経験価値の提供**も行うことで他と差別化を図ることができるようになると思う。

～参考文献～

- ◆ 長沢伸也、大津真一：経験価値モジュール（SEM）の再考，2010
- ◆ 吉田春生：観光マーケティングと経験経済・経験価値，2011
- ◆ 荷方邦夫：経験価値デザインとは何かー心理学に基づいた研究の可能性ー，2011
- ◆ 石川美登、山村高淑：国内における宿泊施設型ゲストハウスの経営と利用の実態に関する研究，2014
- ◆ 林幸史、藤原武弘：旅行者が交差する場としてのゲストハウス：交流型ツーリズムの社会心理学的研究，2015

～参考文献～

◆ 楽天トラベル

https://travel.rakuten.co.jp/?s_kwcid=paidsearch&gclid=CjwKCAiAoOz-BRBdEiwAyuvA6xpzoFf52c_4zcE7CyP_jpogn5pxb2w233Us3ZfNYPIR4XX0_L6U5BoCt6wQAvD_BwE&gclsrc=aw.ds

◆ トリップアドバイザー

<https://www.tripadvisor.jp/>

◆ ホテルズドットコム

<https://jp.hotels.com/>

◆ 沖縄県公式
ホームページ

<https://www.pref.okinawa.jp/index.html>