

# 観光振興セミナー2024

## オープン・ラボ Online

～観光の新たなカチ・カタチ～

関係行動人口が生み出す  
「帰る旅」のインフォーマルな場と関係性

2024年6月13日（木）

株式会社リクルート じゃらんリサーチセンター

客員研究員 北嶋 緒里恵



▲本講演資料はこちらのQR  
コードからDLいただけます



## 編集者

2003年株式会社リクルートに入社  
旅行情報誌の編集デスクを担当

## 旅行・観光 自治体事業 プランナー

2009年じゃらんリサーチセンター配属  
自治体と共に観光による地域活性プランニングを担当  
地域が抱える課題解決に取り組む

## 旅行・観光 分野研究員

2014年4月じゃらんリサーチセンターの研究員に着任  
根幹テーマは、新たな旅行需要活性  
旅行・宿泊マーケット、地域の観光経営組織などを  
フィールドに活動、各種外部委員や講演も担当

## 株式会社リクルート じゃらんリサーチセンター

客員研究員  
北嶋 緒里恵  
きたじま おりえ

2022年1月より「帰る旅」プロジェクトを立ち上げ  
「帰る旅研究会」共同代表  
2022年4月  
じゃらんリサーチセンター客員研究員に着任

## ーその他活動

高円寺の創業90年の銭湯「小杉湯」で事業開発や原宿（ハラカド）での2号店出店支援、アートでまちづくりを行う任意団体「みんなのまちアート実験室」なども活動中  
出身は名古屋市瑞穂区（熱田神宮近辺）



“ただいま” “おかえり”で始まる旅

何度も、ある地域へ、ある場所へ通う旅

移住・2拠点居住のちょっと手前  
いつもの旅行の少し先  
「場と関係性」で育まれる、旅のかたち



じゃらんリサーチセンター＋一般社団法人 雪国観光圏が協働で  
運営組織「帰る旅研究会」を立ち上げ、今年で3年目を迎えるプロジェクト

※一般社団法人 雪国観光圏とは

「雪国」という文化的背景を共にする新潟県魚沼市、南魚沼市、湯沢町、十日町市、津南町、群馬県みなかみ町、長野県栄村の3県7市町村が連携した広域観光圏



## 「行く旅」

お客さま

いらっしゃいませ

よそ者として接待

確かな価値

してもらう

もてなされる関係

## 「帰る旅」

仲間

おかえり

迎え入れられる

予測不可能な出会い

ちょっと手を貸す

共につくる関係

## 宿手伝い5hで宿泊費免除 「さかとケ」を新設

宿「ryugon」の敷地内で、ひとつ屋根の下、場とお手伝いを通してつながりが育まれる滞在拠点を目指し通年運営中。



「さかとケ」公式サイト

## 森の再生と新価値を創造する 「帰る森」をスタート

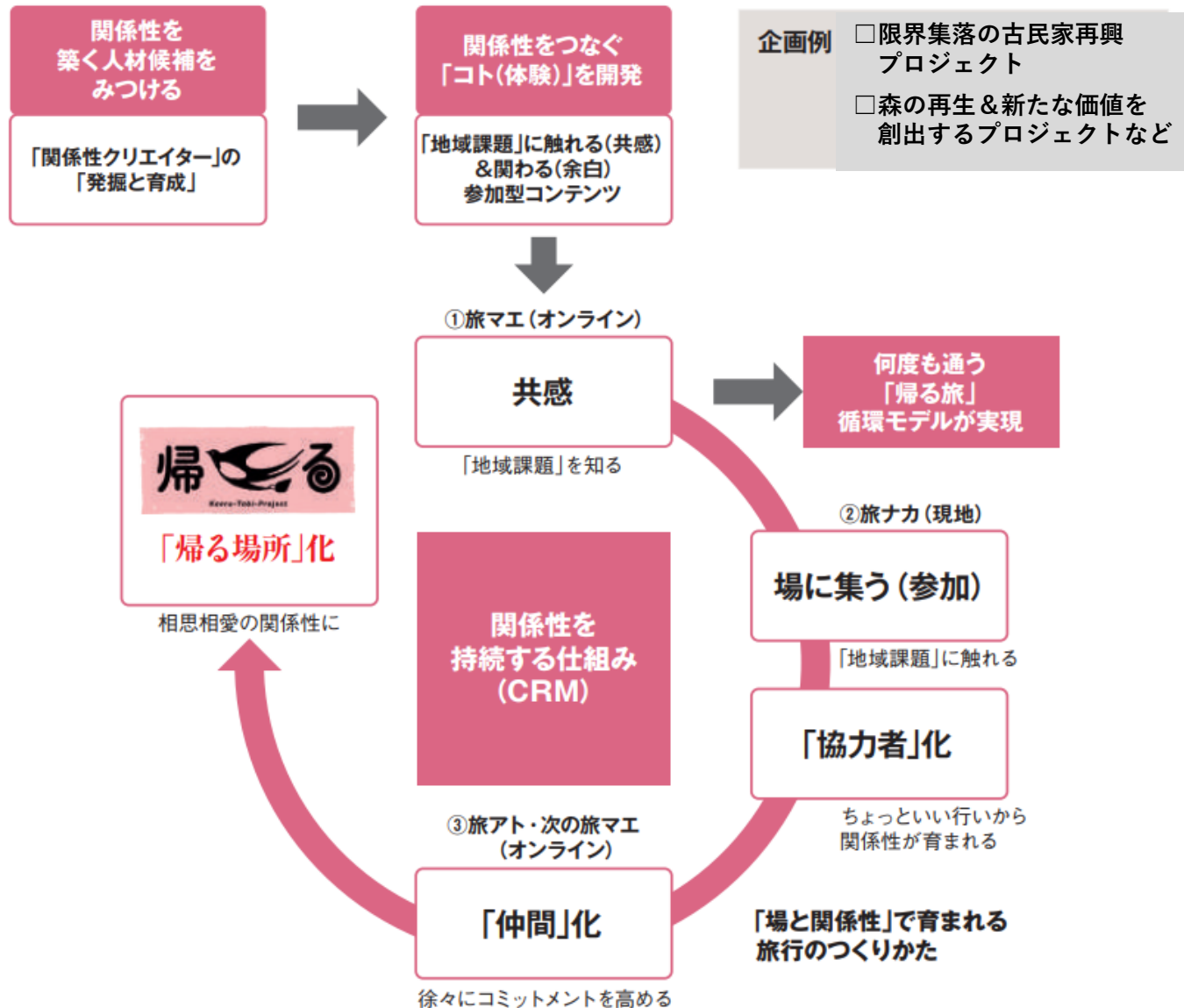
森好きメンバーが立ち上げ、南魚沼に広がる杉林の間伐や植樹、間伐材を再利用したアロマオイル商品化等に挑戦中。



## 参加型で課題解決する 「帰る旅スタディツアー」

津南町の温泉宿再生や秋山郷の古民家再興計画をアイデアソンしたり。サポーターとしてプロジェクト参加する機会も用意。





- 企画例
- 限界集落の古民家再興プロジェクト
  - 森の再生 & 新たな価値を創出するプロジェクトなど





## 帰る旅宿泊滞在拠点 始まるの場所が「さかとケ」

「さかと」は  
新潟県南魚沼市坂戸地区から  
「ケ」は  
気軽に帰る「地域の家＝拠点」  
ハレとケの「ケ（日常）」  
2つの意味をこめて名づけられました



さかとケ公式  
サイト

2023年、さかとケがある「ryugon」は、第26回「人に優しい地域の宿づくり賞」（主催：全旅連）にてさかとケの取り組みが評価され全旅連会長賞を受賞  
観光を再構築するホテルの取り組みが評価されグッドデザイン賞（地域共生型ホテル）を受賞

## 家系な拠点、さかとケ。

ごめんなさい。さかとケは普通のホテルではありません。

祖父母や親戚の家に来た気分で、

ハウスワーク（家業のしごと）をお手伝いしながら

ハウスステイする「家系」な拠点です。

ハウスワークを通して、人や気づきに偶発的に出会い

旅先に「ただいま、おかえり」の関係性を見つけられますように。



# ハウスワーク5時間 素泊まりプラン

宿泊料免除

1泊2日あたり、最大6泊まで。

ハウスワークの時間帯は予約時に選択制。

仕事内容は当日相談となります。

① 17:00～22:00

② 7:30～12:30





ハウスルール

## さかとケのとりせつ

社名や肩書ではなく「素の自分」としてお互いに接することで  
「仲間」としての関係性を育む場づくりを目指してます

### ◎ 持ち込み歓迎

ハウスワーク以外の時間はフリー

自分のしごと

自分の趣味

自分の食材・衣類

場を活用した主催企画の提案

利他的な気持ちと行動

川・山もありゲレンデも近い環境で、自分の趣味に没頭できたり。駅前にあるスーパーで食材を調達して料理を振る舞ったり。オーナーと相談してイベントを主催してみたり。誰かのためになる変革の提案も大歓迎です。

### △ 持ち込み不要

この場にそぐわないもの

肩書き

利己的な気持ちと行動

肩書きはいりません。個人としてお話ししましょう。またもちろん自分を犠牲にはしてほしくないですが、人と環境を敬う気持ちを忘れずにご持参ください。

- 受け入れスキームの整備
- 事前メンバーシップ登録で参加スタンスをマインドセット (コンセプト理解不一致の予防策)



さかとケ公式サイト

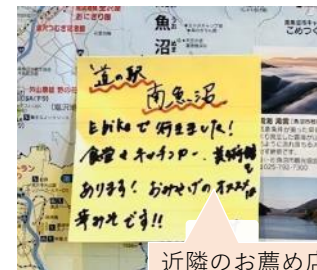


- “いつでも・誰でも”手伝えるお手伝いワークの提供方法を工夫

事前にレクチャー動画をチェック



- さかとケメンバーが横でつながる仕組みの整備
- 共同キッチン壁に掲示板設置



自己紹介 チェキ

近隣のお薦め店を各自が紹介

- メンバー推薦図書「さかとケ文庫」を個室に設置
- グループチャットで旅マエ・アトもコミュニケーション



帯にメンバーの推薦コメント付き



- 「第2、第3のさかとケプロジェクト」として複数拠点立ち上げ（現在5拠点）  
 家業・事業のお手伝い（2.5~5時間／1泊）+自室清掃をすることで  
 宿泊滞在が無償化される拠点を複数立ち上げ、全5拠点の展開で稼働中  
 受入先として宿泊業以外の業種も実現したことで  
 地域内の多産業との連携拡大の可能性も見えてきた

## 宿泊業のお手伝いワーク 4 拠点

## 福祉業のお手伝いワーク 1 拠点



さかとケ 衾南魚沼  
 (古民家ホテル ryugon)

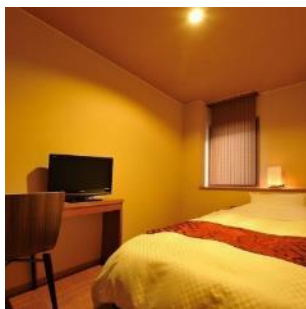


にしなかケ 衾越後湯沢  
 (越後湯澤HATAGO井仙)



いなりケ 衾十日町  
 (ワークセンターあんしん)

地域内で複数の障がい者向け福祉施設を展開する経営者の方が近隣に所有する物件の1室をルームシェア型（寝室3室）で拠点として提供中



ゆもとケ hina 衾松之山温泉  
 (ひなの宿 ちとせ)



ゆもとケ tama 衾松之山温泉  
 (酒の宿 玉城屋)



障がい者の皆さんと作業を手伝い。  
 冬季はトイレットペーパー製作、  
 グリーン期は米・野菜など農作業のお手伝いを予定



## 家業お手伝いワーク×宿泊滞在拠点系

- 「さかとケ」スキームを横展開  
「帰る旅宿泊滞在拠点」が5拠点到

## テーマ別ワーク&スタディ系

- テーマ別の地域しごと没入体験

### 「帰る旅スタディツアー」（2日間）

- ・ 「しなの荘」の女将さんと考える  
『おひとりさまリトリート温泉宿』  
再生プロジェクトツアー（津南町）
- ・ 「秋山郷」古民家のある日常  
再興ワークショップツアー（津南町）

- 森の再生と新たな価値発見

### 「帰る森」イベント（日帰り）

- ・ 間伐作業、杉の間伐材を使ったアロマオイル作りのお手伝い企画

## 受け入れ組織：組織開発・人材育成系

- 帰る旅研究会キックオフmtg
- 帰る旅研究会定例mtg（オンライン・隔週2時間）
- 「帰る旅」をつくる関係性クリエイター育成ワークショップ（スキルアップ研修）
  - ・ コーチング+プロジェクトマネジメントの講習

## ユーザーコミュニケーション施策

- 都内で帰る旅疑似体験イベント

- ・ 胡桃堂喫茶店@国分寺  
「行く旅」から「帰る旅」へ これからの旅のあり方
- ・ HAGISO @谷中  
むすんで、飲んで、語りあって。「帰る旅」体験交流会

- 背景ストーリー・最新情報発信

- ・ note（記事系）、X（情報系）を活用

- 日常的なコミュニケーションで関係性深化

- ・ 各テーマごとにグループチャットにて継続的に仲間（参加者）と交流中

- 参加ユーザーが発信者に

### エヴァンジェリスト&運営サポーター化

- ・ ユーザー発で音声LIVE企画を配信
- ・ 志願ユーザーがイベント運営スタッフとして参加など



実施した施策情報は  
note記事、Xに掲載



### 家業お手伝いワーク×宿泊滞在拠点系

- 「さかとケ」スキームを横展開  
「帰る旅宿泊滞在拠点」が5拠点到

### テーマ別ワーク&スタディ系

- テーマ別の地域しごと没入体験

#### 「帰る旅スタディツアー」（2日間）

- ・ 「しなの荘」の女将さんと考える  
『おひとりさまリトリート温泉宿』  
再生プロジェクトツアー（津南町）
- ・ 「秋山郷」古民家のある日常  
再興ワークショップツアー（津南町）

- 森の再生と新たな価値発見

#### 「帰る森」イベント（日帰り）

- ・ 間伐作業、杉の間伐材を使ったアロマオイル作りのお手伝い企画

### 受け入れ組織：組織開発・人材育成系

- 帰る旅研究会キックオフmtg
- 帰る旅研究会定例mtg（オンライン・隔週2h）
- 「帰る旅」をつくる関係性クリエイター育成ワークショップ（スキルアップ研修）  
・ コーチング+プロジェクトマネジメントの講習

### ユーザーコミュニケーション施策

- 都内で帰る旅疑似体験イベント

- ・ 胡桃堂喫茶店@国分寺  
「行く旅」から「帰る旅」へ これからの旅のあり方
- ・ HAGISO @谷中  
むすんで、飲んで、語りあって。「帰る旅」体験交流会

- 背景ストーリー・最新情報発信

- ・ note（記事系）、X（情報系）を活用

- 日常的なコミュニケーションで関係性深化

- ・ 各テーマごとにグループチャットにて継続的に仲間（参加者）と交流中

- 参加ユーザーが発信者に

#### エバンジェリスト&運営サポーター化

- ・ ユーザー発で音声LIVE企画を配信
- ・ 志願ユーザーがイベント運営スタッフとして参加など



実施した施策情報は  
note記事、Xに掲載



# 「帰る旅」アクション数（2023年度）

集計期間Totalで166人泊、約2割がリピート泊の結果となり  
 「何度も通う旅、帰る旅」の循環が生み出されています  
 （新規4拠点は2023年12月開業～2024年1月までの稼働実績）

事業全体	初回 (人泊)	再来訪 (人泊)	合計 (人泊)	再来訪率
帰る旅スタディツアー企画（全3企画）	18	5	23	21.7%
帰る旅宿泊滞在拠点（全5拠点）	115	28	143	19.6%
<b>合計</b>	<b>133</b>	<b>33</b>	<b>166</b>	<b>19.9%</b>

現地日帰りイベント	初回 (人)	再来訪 (人)	合計 (人)	再来訪率
「帰る森」プロジェクト	5	2	7	28.6%
南魚沼ツアー	3	0	3	0.0%
<b>合計</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>20.0%</b>

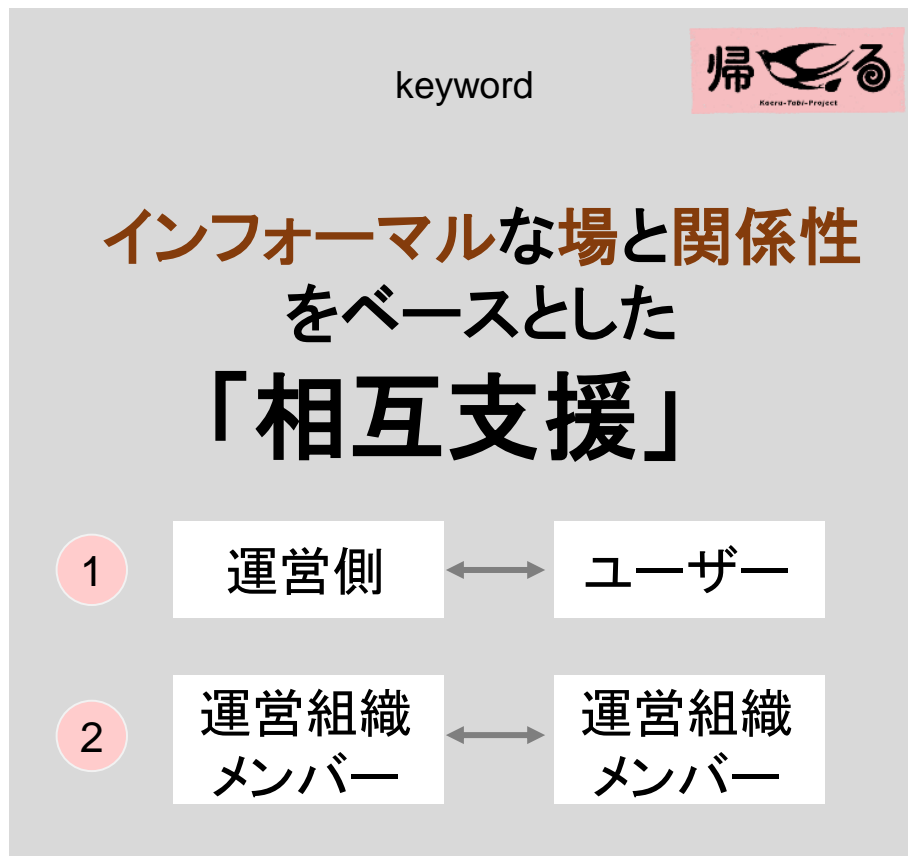
帰る旅スタディツアー企画	初回 (人泊)	再来訪 (人泊)	合計 (人泊)	再来訪率
「しなの荘」ツアー（津南町） 1泊2日	6	1	7	14.3%
秋山郷・古民家ツアー（津南町） 1泊2日	6	2	8	25.0%
「むこ投げ」お祭りサポーター企画（十日町市松之山温泉） 2泊3日	6	2	8	25.0%
<b>合計</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>21.7%</b>

都内イベント	初回 (人)	再来訪 (人)	合計 (人)	再来訪率
9/20 @国分寺 胡桃堂喫茶店	27	3	30	10.0%
12/8 @谷中 HAGISO	12	11	23	47.8%
<b>合計</b>	<b>39</b>	<b>14</b>	<b>53</b>	<b>26.4%</b>

帰る旅宿泊滞在拠点（②～⑤は12月中開業）	初回 (人泊)	再来訪 (人泊)	合計 (人泊)	再来訪率
①さかとケ（古民家ホテル ryugon）	103	24	127	18.9%
②にしなかけ（HATAGO井仙）	2	2	4	50.0%
③ゆもとケhina（ひなの宿 ちとせ）	2	2	4	50.0%
④ゆもとケtama（酒の宿 玉城屋）	4	0	4	0.0%
⑤いなりケ（ワークセンターあんしん）	4	0	4	0.0%
<b>合計</b>	<b>115</b>	<b>28</b>	<b>143</b>	<b>19.6%</b>

※集計期間は2023年7月16日～2024年1月31日  
 ※再来訪は「帰る旅企画内での再来訪」をカウント

- 対ユーザーだけでなく、運営組織内のプロジェクトマネジメント方法も場づくり・関係性づくりを重視、従来型観光旅行とは異なる実験的な取り組み



※インフォーマルとは  
業務外や非公式での場、その場で出会った関係性など  
お互いにプレッシャーやリスクはないが、思想面や興味関心の重なり・近似性はある

- ユーザーにとっての「帰る旅」の場と関係性

「帰る旅」の場には、  
余白(関わりしろ)がある

よって役割が生まれ

行動(ワークの提供)が生まれる



だから、居場所(居ても良い場所・帰る場所)と感じる



行動することで、仲間として対等な関係性が育まれ(=関係“行動”人口化)

「帰る場所」となる



受け入れ側：「場」の提供

×



ユーザー：「行動」の提供

=



関係性が生まれ「帰る場所」に

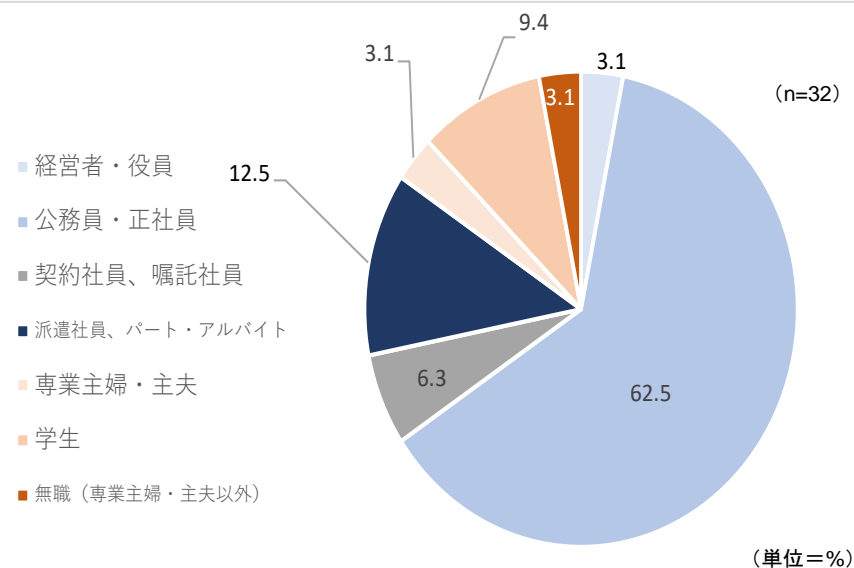
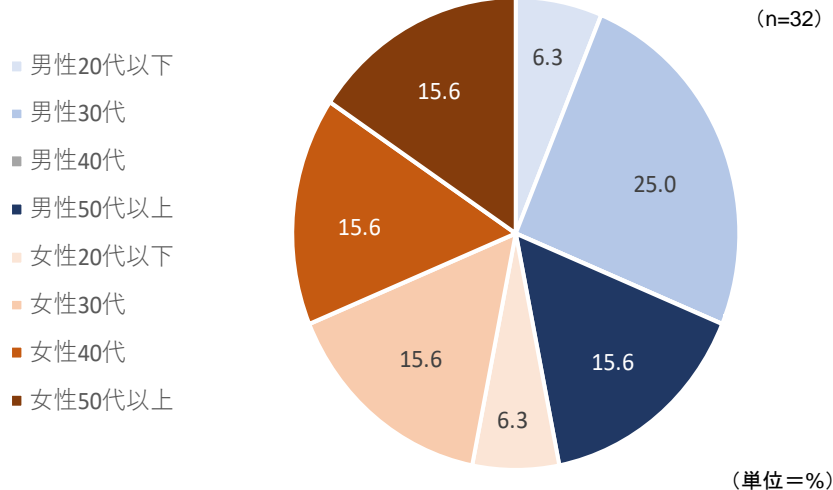
例：宿のお手伝いワークで宿泊無償となる帰る旅宿泊滞在拠点（さかとケなど）

インフォーマルな場と関係性をベースとした「相互支援」



- 性年代は男性30代がやや多めだが世代は様々、社会人層が全体の8割（84.4%）
- 公務員・正社員層の参加動機・きっかけは  
**地域のプロジェクトテーマへの興味・新たなつながり・居場所の発掘**
- 公務員・正社員層の参加動機・きっかけの1位は「プロジェクトに関わり協力したかった（60.0%）」  
 その他「興味のある土地・エリアにより深く関わりたいと思った（55.0%）」  
 「気軽に通う場所、帰れるような場所を見つけたかった（50.0%）」  
 「楽しみながら他人の役に立ちたかった」および  
 「会社などの日常的な人間関係とは別の友人・知人のつながりを得たいと思った」（45.0%）など。
- フリーコメントでは、体験を通じて  
**「地域や人々とのつながりを感じ、自分の強みや可能性を内省、自分の居場所を旅先に見つかったり、新たな関わり方を模索できた」と**いった内容が多くが見られた。

出所：「帰る旅」プログラム参加者アンケート2023  
 （調査：じゃらんリサーチセンター）  
 回答数：32名  
 回答者：帰る旅宿泊滞在拠点（さかとけ等）、帰る旅スタディツアー等の各プログラム参加者



- 選択肢が多様な時代、迷いはつきもの
- 今の自分を  
既知の理想のロールモデルや  
あるべきフレーム枠にはめようとする  
自分自身を素のままに受け入れられず  
自己受容感が下がりがちに
- 旅は、日常やそのフレームの縛りから  
解き放たれる体験機会であり、  
特に「帰る旅」は  
いと異なる日常の暮らしを体験する機会
- 「帰る旅」に参加することで  
『未知のロールモデルを見てみたい』  
『新たなコミュニティーを開発をしたい』  
と期待するユーザーが多い印象  
(参加ユーザーは、就活・転職・休職中や移住予備軍も多い印象。  
帰る旅の機会で結論を出すというより、  
自分への刺激や考えの整理をしたいのでは?と思われる)
- 「帰る旅」は  
自分のフレームを拡張する機会であり、  
NOプレッシャー&NOリスクで  
もう一人の自分を疑似体験する  
マルチバース的な旅行機会でもある  
(働く→遊ぶに変換できる志向性がある人にフィットする新たな旅行)

※参考：多様な働き方を象徴するキーワード

## 若年層

### 「ワークライフバランス重視」

(仕事とプライベートをしっかりと分ける働き方が主流に)

### 「配属ガチャ」「スピード退職」

(4月新卒入社層で話題に)

### 「働き方・働く意味合いの探索」

(もっと社会とつながる働き方もあるのでは)

### 「静かな退職」

(退職せず、社員でいながら会社以外に重きを置く  
仕事にやりがい求めない、キャリアアップに  
興味がない、ミドル・シニア層が特に多いと言われる)

### 「人生100年時代」

(就労期間延長の未来)

### 「リカレント教育」

(仕事に生かす能力の向上、学び直し)

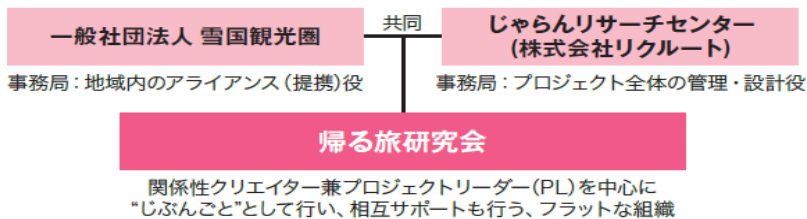
## ミドル～シニア層

帰る旅研究会メンバーにとっての「帰る旅」の場と関係性

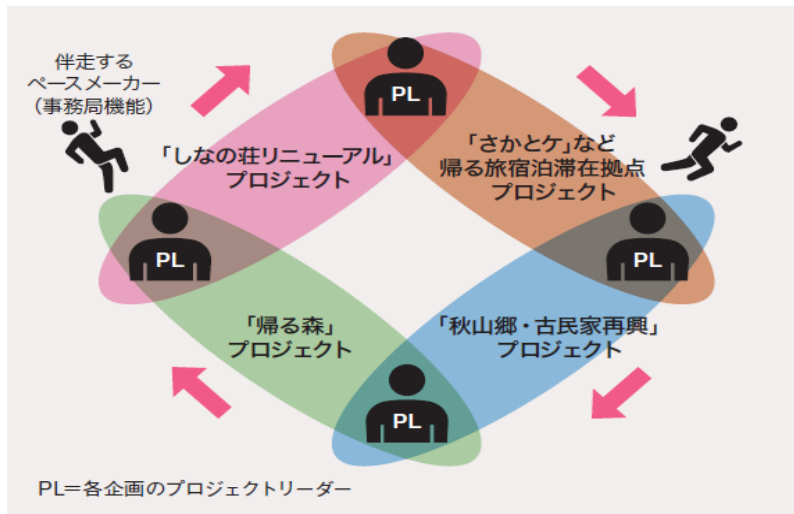
帰る旅研究会は、本業とは別軸 (or本業に並行) で行う部活動的な集まり (真剣だが業務外) 「帰る旅」スキームを使って、メンバー各自が挑戦したかった地域づくりの実証実験ややりたかった企画の実現をインキュベート (ふ化) + アクセラレート (活性化) の相互支援によって行うラボ



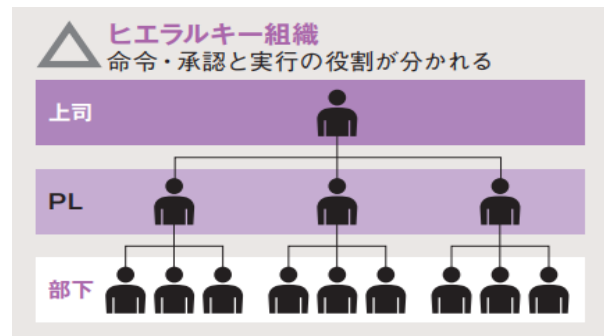
帰る旅研究会が目指す組織



- 全員が自発的に個人として参加
- 全員がプロジェクトリーダー兼関係性クリエイターであり全員が自分の企画以外のサポートメンバーとして動く
- 指示命令なし・報酬なし
- メンバーの業種  
宿泊業・旅行業・福祉業等の経営者・女将・支配人・リーダーなどの実務者 / 行政職員・観光協会職員・地域おこし協力隊 (間もなく卒業) / プロボノ参加 (都内在勤) など
- メンバー数  
・1期目 9名→2期目19名→3期目21名 (2024年6月時点)

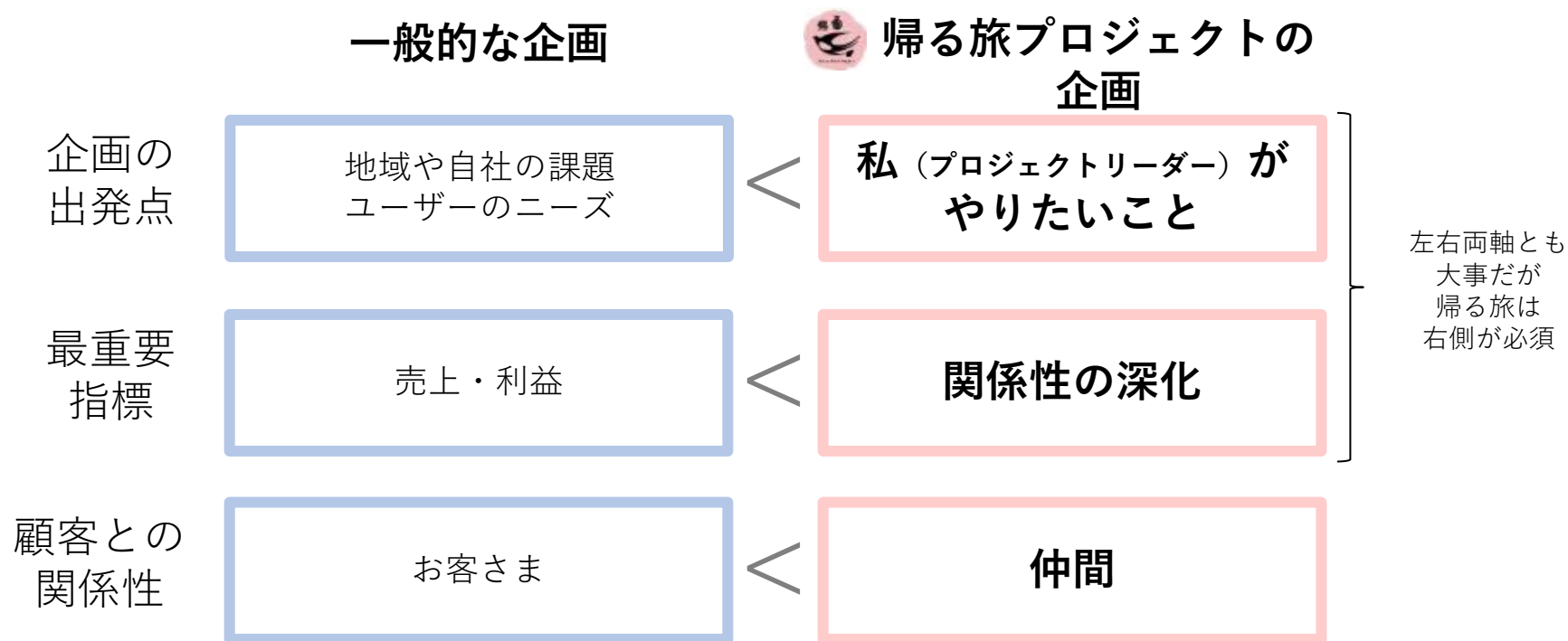


※参考：  
一般的な組織



インフォーマルな場と関係性をベースとした 「相互支援」

- 「帰る場所」は何度も通う・帰るためにも「場と関係性の持続性」が必要
- そのためには、ユーザー側だけでなく、運営メンバーのモチベーションの持続性も大切
- メンバー自身のwillや信念とひもづく企画がベースとなることで継続的にやり遂げる



- 帰る旅研究会メンバー自身が企画を起案し、多彩な企画が多数生まれている

再掲

## 宿手伝い5hで宿泊費免除 「さかとケ」を新設

宿「ryugon」の敷地内で、ひとつ屋根の下、場とお手伝いを通してつながりが育まれる滞在拠点を目指し通年運営中。



「さかとケ」公式サイト

## 森の再生と新価値を創造する 「帰る森」をスタート

森好きメンバーが立ち上げ、南魚沼に広がる杉林の間伐や植樹、間伐材を再利用したアロマオイル商品化等に挑戦中。



## 参加型で課題解決する 「帰る旅スタディツアー」

津南町の温泉宿再生や秋山郷の古民家再興計画をアイデアソンしたり。サポーターとしてプロジェクト参加する機会も用意。



- 旅のテーマや価値を、ユーザーとマッチングするための工夫点を共有



「顔が見える個人」が、自分の言葉で背景ストーリーを語る  
→ 「ナラティブ（語り）的な表現」で心は動く

- 価値や魅力を伝えたい際、俯瞰的に知識として語るのではなく個人のフィルターを通した心象・思いを重ねると共感を呼びやすい
- 属人性から唯一無二な価値、クリエイティブな魅力が生まれる

一方的に語るだけでなく「余白・関わりしろ」をつくる

→ 「傾聴」と「役割」の提供で、「全員を主役」に



- 対面時に相手の感想・意見を聞く姿勢、役割があるから居場所になる
- ユーザーを集合体（かたまり）として捉え過ぎず「一人の個人」として接する
- お客さま扱いの敬語を頻発しないことも距離を縮めるポイント（例：お申し込み→申し込み、お待ちしております→待ってます）

多様で複雑で合理性が求められる時代の逆張り

→ 「プリミティブ（原始的）な高揚感・一体感」への関心の高まり



- 例：フェス、合唱、ダンス、キャンプ（焚火）、DIY、狩猟など、自己や自然と向き合う単純な体験、原始的な高揚感・一体感を得られる体験に関心が集まっているのでは（AIなどで合理性追求の逆張り？）
- 「帰る旅」で、地域社会やエンドユーザーと関わり「顔が見える誰かのために行う利他的な体験」もその一つかもしれない

- 従来型観光旅行以外のニーズを開拓する、宿泊・旅行分野の新需要創造に期待
- 「さかとケ」的なモデルは、宿泊業人材不足課題への価値は期待が大きい  
(帰る旅ユーザー利用タイミングはカレンダー上の休日が多い=宿泊業の繁忙期)
- さらに関係“行動”人口との接点が、移住・2拠点居住人口創出のステップとして多産業に横展開する可能性も期待できる (就活・転職・休職中や移住予備軍も多いユーザー像)

現時点

中長期

バーティカルな事業領域を超える施策になる可能性も期待

宿泊業  
旅行業

福祉業

他産業



### 新たな旅行需要の創出

- 関係性が生まれたある地域・ある場所に何度も通う・帰る旅を創出
- リピート来訪促進プログラムを開発  
マネタイジング手法を検討  
(2024年度～販売スキーム検討)



### 人材不足課題のサポート

- 帰る旅宿泊滞在拠点  
「さかとケ」モデルによって、  
ユーザーがお手伝いワーク支援
- 福祉施設で1拠点開始  
(2023年度～)
- 将来的に多業種に拡大される  
可能性もあり

地域内プレイヤーによる  
新規事業開発

関係  
“行動”  
人口の  
創出

移住  
2拠点居住  
人口の  
創出

経営支援  
業務支援  
パート  
ナー  
の確保

# 観光振興セミナー 2024

## オープン・ラボ Online

～観光の新たなカチ・カタチ～

ご視聴いただきありがとうございました

誰かがつくった旅ではなく「帰る旅」は自分でつくる旅、みんなでつくる旅だと考えています  
「さかとケ」的拠点モデルなど「帰る旅」をつくる・広める・深めることに関心がある方、  
現地プログラムを視察・体験してみたい方はぜひご連絡ください

ご清聴ありがとうございました

帰る旅研究会共同代表  
株式会社 リクルート ジャらんリサーチセンター  
客員研究員 北嶋緒里恵  
[jalan\\_rc@r.recruit.co.jp](mailto:jalan_rc@r.recruit.co.jp)



▲本講演資料はこちらのQRコードからDLいただけます

【ご注意：本資料の転載・複製での利用について】

■本資料は、株式会社リクルート（じゃらんリサーチセンター）の著作物であり、著作権法に基づき保護されています。

■本資料の全文または一部を転載・複製する際は著作権者の許諾が必要です。

事前に当社までご連絡ください。使用用途によって転載・複製をご遠慮頂く場合もございます、予めご了承ください。

※問い合わせ先

[メディア・報道機関の皆様]株式会社リクルート 広報担当 <https://www.recruit.co.jp/support/form/>

[その他企業・自治体・一般の皆様]じゃらんリサーチセンター事務局 E-mail: [jalan\\_rc@r.recruit.co.jp](mailto:jalan_rc@r.recruit.co.jp)

■本資料は当社が信頼できると判断した各種データに基づき作成されておりますが、

その正確性、確実性を保証するものではありません。本資料を利用する場合にはお客様の判断で利用してください。

また、資料に記載された内容は予告なしに変更されることもあります。



帰る旅  
公式サイト



帰る旅公式  
note



帰る旅公式X