

株式会社ハッピープラスの観光への取り組みを伺って

□ハッピープラスの事業内容の概要

2024年11月30日にハッピープラスを訪問し、代表取締役社長の山腰様のご案内で高山市中心部の街歩きツアーを体験した後、山腰さんにインタビュー調査を実施した。

街歩きツアーでは、山腰さんに高山の古い町並みを案内していただいた。高山ではかつて、火事が多く発生していたことから、多くの建物には火事が起こった際に素早く消火することが出来るような工夫がされていることなど、高山市ならではの町並みの特徴にまつわるお話を始めとし、高山の歴史やお土産店についても教えてくださった。



街歩きツアーの様子



梯子の用途についての解説

また、様々なポイントでその地点にかかわるクイズを出してくださり、楽しみながら、ツアーを体験することが出来た(写真)。

その後、山腰さんにあらためてハッピープラスでの取り組みについて、さらにご自身のことについてもお話を伺った。ハッピープラス株式会社では、約20名が従業員として働いており、主に旅行ツアー、IT事業、物販の3つの事業を行っている。ツアーは町歩きや酒蔵ツアー

をはじめ、ハイキングやシャワークライミングなど自然に触れることが出来るものもあり、約30のツアーがある。

ツアーは日本人向け、外国人観光客向けに大別されて組み立てられている。ツアーガイドは登録制であり、20~70代の地元の方や高山に熱い思いがある人々が働いている。また、ハッピープラスでは、ツアーガイドの働き方も大切にしており、長く続けてもらえるような労働環境を整えている。また、主要事業の一つでもあるIT事業に関して、コロナ禍がIT事業を進めるきっかけの一つとなったが、2020年の春からオンラインツアーを始めていた。オンラインツアーでは物販事業のお土産を購入することが出来るため、本当に現地に行ったかのような体験をすることが出来るということだった(山腰さんのインタビューより)。

さらに、JNTO（日本政府観光局）の海外ページには酒蔵ツアーや、渓谷で岩肌から滑り降りたり、水に飛び込んだりし、様々なアトラクションを通して上流部のゴール地点を



目指すアクティビティである「シャワークライミングツアー」といったハッピープラスのツアー内容が、タイ、香港、シンガポール、マレーシアなど、様々な国向けに掲載されている（株式会社ハッピープラスホームページ）。これらのことから、ハッピープラスのツアーが外国人観光客からも注目を集めていることが分かる。

ハッピープラス山腰さん聞き取りの様子

□インバウンドへの取り組み

ハッピープラスのツアーは日本人観光客も利用しているが、現状ツアー利用者の6割ほどを外国人観光客が占めているということだった。また、利用者の世代層としては60~70代が多く、若い世代だとハネムーンとして一生に一度の旅行としてツアーを利用する人が多いという。また、日本人観光客はリピーターが一定数いるのに対し、外国人観光客のリピーターはあまりいないが、比較的日本に近い地域である東南アジアの観光客のリピーターがいるということだった。さらに、外国人観光客の中には高山市に宿泊はせず、たとえば2時間のみ滞在する方もおり、そのような方々には短時間の条件でツアーを行うなど、その人や観光行動に合わせたツアーを行っている。その際、一般的な外国人観光客向けのツアーでは、アテンドするツアーガイドは英語を話せる必要があるが、ハッピープラスでは、たとえその時点で流暢に話すことが出来ない英語レベルだとしても、ある程度話すことが出来れば、コミュニケーションをとろうとする姿勢なども鑑みて積極的に採用を行っているということだった。

また、今後のインバウンド観光の展望としては、インバウンドが引き続き増加傾向にあることから、今後もツアー事業を増やし、年間に数万人のお客様をご案内できるような体制にしていきたいということだった。またハッピープラス自体の今後の展望としては、売り上げを伸ばし、地固めをして、人の雇用や事業の規模をさらに広げていきたいという思いもあるという（山腰さんのインタビューより）。

□ 山腰さんの観光に対する思い

山腰さんは高山市出身だが、大学院を卒業されて後は、大阪の商社で勤めていたのだという。商社に勤めていた頃から、ゆくゆくは自分で商売をしたいという思いがあったと仰っていた。また、地元である高山は観光資源に優れており、外から来る観光客や、高山を初めて訪れる人々に、沢山紹介するべき場所があると、山腰さん自身が地元を離れて気づくことがあり、そこから地元に戻りたいという思いが生じてきたのだという。そうした経緯から、山腰さんは起業の準備を始めていた。元々ネイチャーガイドを趣味でしていたことから、それに関する知識はあったが、旅行に関する知識は全くない状態であった。そこから自分なりに学び、現在の30ほどというツアーのコンセプトや内容を全て山腰さんご自身で考えたそう。

高山市に来る外国人観光客はここ5~10年で増加しているが、山腰さんは今、高山市が観光地として賑わっているのは、以前の何十年もの間、多くの人々が高山市をPRし続けた結果（効果）であると受け止めておられた。高山市は、東京、箱根、富士山、名古屋、京都、大阪などを巡る広域の観光周遊ルートである「ゴールデンルート」の動線が近く、観光客にとって訪れやすい位置にあり、立地にも恵まれていることから、将来世代のためにも高山市の観光資源を残していきたいという思いを語ってくださった。

また、山腰さんは旅行業を地元で営みながらも、同時に地元高山で生活されている。高山祭など、祭りの日の前後はとくに忙しいのではないかと質問したところ、多くの人にそのような質問をされるが、祭りの日には他の高山市内の企業と同様、会社は休みにし、自身は祭りに参加しているということだった（山腰さんのインタビューより）。このことから、山腰さんはいったん地元を離れながら、地元への思いをもってUターンの形で高山に戻り、そこで多くの観光客に高山の観光資源を紹介し、高山市を盛り上げる一員でありながら、同時に高山市の住民として、高山市の伝統文化を継承しようとする、担い手になろうとされていることが分かった。

□これからのインバウンド観光の在り方とは

ハッピープラスの山腰さんのインタビューを通し、ハッピープラスという企業が地域の外側から来る観光客と高山市を繋ぐ架け橋になりながらも、同時に内側から高山市を活性化させるという高山市の地元企業としても二重の機能を果たすことが分かった。松井（2023）では、地域社会に資するアートイベントに関する研究において、香川県小豆島を調査地として選出し、アートイベントである「アートプロジェクトM」は訪日外国人観光客の注目を集めながら、地域を活性化させ、今後は地域との相互的な関係構築を行い、地域的文脈をふまえた創作活動を取り入れることによって地域文化の保存や継承にまで結びつきうる可能性が考えられると述べられていた。特に、少子高齢化に悩む条件不利地域に

において、地域を活性化させようとする試みが、同時に地域文化の保存と継承の担い手になることは重要な意味をもつと強調されていた。

高山市行政にたいする聞き取りからは、観光業の労働者不足を今後の課題と考えていることが窺えたが、ハッピープラスの取り組みにおいても人手不足というのを課題と捉えていた。特にハッピープラスは観光客と高山市の地元を繋ぐ、重要な役割を持っていることから、ハッピープラスのツアーや事業のような取り組みを通して高山市のファンを増やすとともに、地域の文化の保存や文化を継承する担い手を創出することで、地域内外の両面から労働者不足の問題解決に将来的に貢献することが出来るのではないかと考える。

(大石 向日葵 長崎大学環境科学部3年生)

【参考資料】

松井恵麻,2023「地域社会に資するアートイベントとは何かー小豆島の地元企業が推移する一事例から」『地理科学』78巻:3-19

高山市役所提供資料

※本稿は長崎大学環境科学部環境社会学研究室（黒田 暁）の『2024年度研究室論文集』の一部を抜粋したものです