

「ホテル以外のどこか」という選択肢 ——多様なニーズに対応できるAirbnb——

坪田 建明

私がAirbnbを初めて使ったのは、家族で海外赴任するときだった。現地で住宅契約を結ぶには口座開設や住民登録など色々と時間がかかるわけだが、その初めの1カ月をホテルで過ごすのはお金がかかる。何より当時、子どもたちがまだ小さく、ホテルでは1部屋では足りず、かといって2部屋取ってもそれぞれに分かれて寝るわけにもいかない状況だった。安くて広い物件はないだろうか、と考えていた時にみつけたのがAirbnbだった。それ以来、これまで3年間に17カ国で30回利用しており、国内でも4回利用している。数えてみて気づいたが、どうやらヘビーユーザーらしい。

Airbnbといえば、民泊と理解する方は多いだろう。マンションでの騒音や税金のことなど、ニュースでみかける話題は必ずしも肯定的なものではない。他方で、Airbnbのホームページを見てみると、ドラマのセットのように綺麗な写真などが掲載されていて、心惹かれるかもしれない。ここでは、Airbnbをこれまで使ってきたなかで気づいたことと、利用上の注意点をいくつか指摘し、今後の展開について検討を加えたい。

Airbnbでは、「貸切」「部屋貸」「シェアルーム」の3種類がある。基本的に一般住居なので、キッチン・浴室がある。条件の絞り込みをすれば必要な備品（wi-fi／洗濯機／ドライヤーなど）が完備された物件を選べる。しかし、子連れ不可の物件もあるので、家族で利用する際には予め確認しておく必要がある。

Airbnbの利用における最初の難関は、物件にたどりつくところである。きわめて単純な行為なのだが、これが結構難しいため、毎回新鮮に冷や汗が出る。まず、物件に正確に到着するために、Google Mapでの予習は欠かせない。しかし、実際に現地に到着してみると、すぐにはみつからない。電車やバスを乗り継いだり、タクシーを使っても正確にたどり着けるとは限らないので、現地でもGoogle Mapが必要になること

が多い。

ホストなしでチェックインする場合、ようやくこれだろうと思う物件（写真をみているのでおそらく分かるはず）にたどり着くと、次は鍵探しとなる。鍵の場所は数日前にメールで連絡がある。その文面に従い、007にでもなった気分でクールに任務を遂行していただきたい。これは意外と不用心で、郵便受けのなかや、マットの下、鉢植えの下など、鍵を隠しておきそうな場所においてることが多い。だが、この鍵がすぐにはみつからないこともある。とはいっても慌ててはいけな。あくまでも落ち着いて探してほしい。最悪の場合、ホストに電話連絡をする必要が出てくるだろうが、多くの場合、最初に連絡されている情報でたどり着けることになっている（それまでの来訪者も、それでなんとかしのいでいるはずなので）。

このように、部屋に入るまでに難関があるため、若干の時間と心の余裕が必要である。泥酔してホテルに帰ってチェックインするような気分でAirbnbの宿に来た日には、恐らくたどり着けなくて部屋にも入れないことだろう…。私はいつもこの最初のちょっとしたスリルというか、緊張感が好きなので、毎回楽しみにしている。

具体的に、これまでの経験のなかからとくに緊張度の高かったものをあげてみよう。トロムソ（Tromsø）というノルウェーの最北端に近い町へ行った時は、ここのハズだというバス停で降りた。積雪約30センチのなか、スーツケースをいくつか持って、親戚一同で「この先にたぶんあるはずなんだけど…」と言いながら歩いたときは、もし万一なかったらどうしようかと心配になった。夜中に着いたニュレンベルグでは、暗証番号の認証がまったくうまくいなくて本当に戸惑ったのだが、諦めそうになった時に入れた。デリーの時は、住所に着いたのに住人は全然ウェルカムしてくれない。



トロムソで泊まった家のリビングルーム



トロンハイムの家の子ども部屋

近くを通った英語を話せる人のお陰でいま訪問している家は「表」の家で、私は「裏」の家に行くべきことが分かった。たしかに住所の末尾に「B」と書かれていたが、そんなBの意味が分かるわけがない。到着が深夜でなくて本当に良かった。

とはいえ、ここを乗り越えれば、ホテルでは得られない空間が目の前に広がっている。既にかいたが、子ども連れとしては、子どもの就寝後に一休みする意味でも別の部屋があるとありがたい。そうすると、ベッドルームとリビングの最低2部屋は欲しくなってくる。部屋数やベッド数だけでなく、検討地域を広くすれば価格にもばらつきが出てくるので、気に入るところはみつかると思う。

これまでで最も思い出に残った物件は、ノルウェーのトロンハイム（Trondheim）の一軒家だった。この地域はカラフルな外壁の家が多いことで有名なのだが、その物件も日本であつたら使わないだろうという緑色の外壁だった。玄関に続く表の扉は鍵がかかっておらず、納戸のような場所の鉢のなかに鍵は入っていた。なかに入ると、北欧らしい家具と照明が迎えてくれた。子どもが、自分のベッドはこれだろうと2段ベッドに潜り込むと、そこにはいくつかの小さなお菓子が隠してあった。そして大人には、冷蔵庫にビール。ゲストを楽しませようという気持ちを感じ、とても嬉しかった。この時は、オーロラを観たいという義父を連れての旅行で、合計6名で3LDKに宿泊したのだが、お値段は1泊で1万7000円程度。ホテルならば2部屋も借りられないので、格段に安いといえる。また、トロムソで泊まった家は、山の高台に位置していたため、入り江が一望できる景色は圧巻だった。ここでは、日本で

はみかけないような雪そりを貸してもらったり、大きなカマクラを作ったり、野生のトナカイをみかけたりと、特別な体験もできた。

最近のAirbnbの広告では、「特別な体験」を提供できる物件や、ホストとの触れ合いを強調してい

るように見受けられる。これは確かにAirbnbの独自性の1つである。様々な住居とホストの個性により、多様な物件が提供されるため、多様なニーズに対応できるようになっている。ここにある独自性は絶えず進化し、拡充されていくであろう。

ムンバイで泊まった部屋は、19世紀後半に建てられた商人の屋敷を改装した物件であつた。ホストはおしゃべりなオジサンだったが、彼はこれまでに宿泊した迷惑客の愚痴を延々と話してくれた。その時印象的だったのは、Airbnbからホストに対するサポート体制の不足であつた。ユーザーからのクレーム対応は迅速である一方で、ホストからのクレームには対応が遅いとのことであつた。たとえば、宿泊者数の過少申告や、備品の破損や盗難などがあり、ホストにとっての問題はなかなか解決はみえないとのことであつた。双方による評価制度はあるが、誤解にもとづく低評価や中傷など、これだけでは全てを解決できるわけではない。サービス提供者であるホストはAirbnb内で他ホストとの競争にもさらされるので、様々な不満がたまっていたとしてもサービス向上とそれに見合う価格設定が求められている。Airbnbからは、物件の写真撮影や補償保険などがホストに対して提供されているが、ホストの被るリスクに対するサポートは十分とは言い難い。とはいえ、実際どのようなサービス・サブライズ・苦勞が隠されているのかは、実際に使ってみなければわからない。ぜひ、心と時間に余裕のある時に使ってほしい。

(つばた けんめい／アジア経済研究所 経済地理研究グループ)