

高齢者市場の活性化に関する調査研究報告書

～シルバーマーケットにおける余暇産業の在り方～

(概要版)

平成 16 年 3 月

財団法人 岐阜県産業経済振興センター

第1章 調査研究の概要

1-1 調査研究の背景

我が国の人口構造は急速に“少子高齢化”への道を辿っており、このため福祉・保健・医療分野を始めとして、就労・所得保障・住環境など、社会の仕組みそのものが、大きな影響を受けることが予想されている。

岐阜県の65才以上の人口も、平成16年1月1日現在で42万237人(対総人口比19.9%)と、前年に比べて0.5ポイント上昇しており、かつ同時期の全国平均(対総人口比19.1%)と比較しても高い数値を示している。

このように、本県においても出生率の低下及び若年層の転出超過等の影響によって、少子高齢化が着実に進んでいることが伺える。

1-2 調査研究の目的

従来は、高齢者というと寝たきり老人や痴呆性高齢者にみられるような「高齢者=社会的弱者」というイメージが強かったが、厚生労働省によれば、高齢者全体に占める要介護者の割合は全体の12~15%程度で、80%以上が「元気で健康な高齢者」である。

21世紀の高齢者市場では、豊かで快適な社会に育ち、消費生活の楽しみ方を心得たシルバー層(いわゆる団塊世代)が増加し、これまでに無い新たな消費ニーズが生みだされると予測され、いわゆる「シルバーマーケット」の拡大・変化に対応した経営戦略を検討する事は、重要な課題の一つとなっている。

そこで本調査研究では、「シルバーマーケット」における有望分野の1つとして注目を浴びている「余暇産業」、中でも高齢者のニーズが特に高い「旅行・観光」分野を中心に、シルバービジネスの動向を調査した。

第2章 先進的対応事例

2-1 国内における先進的事例

(1) 「株式会社 JR東海ツアーズ 岐阜支店」

JR東海では、「50+（フィフティ・プラス）」という、ヤングシニア（団塊世代）をメインターゲットとした会員制旅行クラブを、2003（平成15）年10月から独自にスタートさせた。入会資格は50歳以上で年会費や入会金が無料という点が魅力で、申込者は14万人（平成16年1月末現在）を突破している。

JR東海ツアーズでは、ビジネス利用者が少ない土日は、旅行商品価格を低く抑えることができ、基本的に鉄道を利用するため、他の交通手段に比べて、ゆっくり出発してのんびり過ごせるプランの設定が可能で、この点がシニア層に好評である。

(2) 「宮川村観光協会」

三重県多気郡宮川村では、全ての公衆トイレをバリアフリー対応とし、シニア向け登山道（車椅子登山道）・遊歩道を設置するなど、シニア層の観光客に対して配慮を徹底している。また、「奥伊勢フォレストピア」を中心に、大自然を活かしたイベントや祭を開催し、地元のお年寄り達が有償ボランティアとして、企画段階から積極的に参加している。さらに「大杉谷自然学校」では、お年寄り達の協力で、キャンプ・登山・ハイキング等の体験型環境教育を行っているほか、都会の子供たちをお年寄りの家々で預かる「孫さんキャンプ」など、短期里親（民泊）プログラムも実践し、人気を呼んでいる。

同村では、こうした活動により、山村と都市の交流を促進し、住民憩いの場を提供すると共に、地場産業への波及効果を高めながら、地域の活性化も目指している。

けいせん

(3) 「五感の宿 慶泉」

三重県国崎町の「五感の宿 慶泉」は、ハートビル法（身障者や高齢者に優しい建築基準）認定の観光旅館第1号で、全館バリアフリー 随所に設けられた手すり、点字サイン 車椅子対応の大型エレベーター 車椅子対応のトイレ 車椅子対応の専用露天風呂 車椅子対応の専用送迎バス フロアごとに変えている香り（目の不自由な方への配慮）等々の対応がなされている。

また、老人会の意見を吸い上げるなど、地域密着型の営業活動を展開するほか、所有するグラウンドゴルフ場を、旅館の宿泊者・食事利用者に無料開放している。このため、老人会やグラウンドゴルフクラブなどの団体が数多く利用し、シニア層の宿泊客から好

評を得ている。

2-2 余暇産業先進国アメリカにおける先進的事例

(1) 年齢限定型商品「グランド・サークル・トラベル」

「グランド・サークル・トラベル(Grand Circle Travel)」は、シニア世代の特性を熟慮した旅行商品を扱う全米初の旅行会社として発展した。

同社では、求めやすい価格 ゆったりした楽なスペース 多様な選択肢を用意 多くの発見を旅の中に用意、という4つをセールス・ポイントとしており、顧客の「多様な要求に対するきめ細かい工夫」と「意外性のアレンジ」という要望に応える姿勢が、シニア層から好評を得ている理由である。

(2) オールインワン型商品「サガ・ホリデイ」

「サガ・ホリデイ (Saga Holiday)」は、シニア世代向け旅行市場で世界でも最大手の旅行会社の一つで、「ランド・ツアー」というバスや鉄道で移動する小旅行「リゾート滞在」型のツアーで、同じ場所に滞在するタイプ「ロード・スカラー・プログラム」という学習的要素の強いプログラム「クルーズ旅行」の4つのタイプがある。

セールス・ポイントは「心配のいらぬ旅行」で、旅行ディレクターが、親身に世話をし、かつ旅行の際に発生しうるお金や健康上の心配事まで、全ての不安を解消する旅行サービスを提供することで、安心して旅行に専念してもらうという経営方針である。

(3) ソフト・アドベンチャー型商品「エルダートレックス」

「エルダートレックス(Eldertreks)」は、50歳以上に特化した世界初のアドベンチャー旅行会社で、アフリカのサファリパーク、ケニアのジャングルなどにも行ける専門知識が豊富なコーディネーターが同行 最大16人の小グループ、アットホームな雰囲気 カタログの表示説明と旅行の中身が一致 16年間の実績で信頼感がある、という5つの理由でシニア層から支持されている。

ソフト・アドベンチャーは、シニア層にとって、単なる観光旅行よりスリル満点だが危険過ぎるということはなく、このサービス・バランスが評価されている。

(4) 長期滞在支援型商品「シニアズ・ホーム・エクスチェンジ」

長期休暇をとりたいが、出費を抑えたいという人向けに人気なのが「シニアズ・ホーム・エクスチェンジ(Seniors Home Exchange)」というサービスである。これは、50歳以上で希望の休暇期間と行き先が一致した家族同士が、家を交換する仕組みで、日本ではまだ非常に少ない。利用者側のメリットは、利用者が旅行にかかる費用を節約できること ホテルでの宿泊では体験できない、日常生活を体験できることである。

(5)テーマ型学習商品「エルダーホステル」

「エルダーホステル(Elderhostel)」は、30万人以上の参加者を持つ、シニア向けテーマ型学習プログラムを提供する世界最大のNPOである。

このサービスは、一般の学生が大学にいない時期に寮や教室、および時間に余裕のある講師を活用して、広範囲で興味深い学習プログラムを、費用を低く抑えながら55歳以上の人に提供するというものである。セールス・ポイントは、さまざまな文化的なトピックスを、専門知識をもつコーディネータの支援のもとで体験を通じて学ぶことにあり、大半の参加者が60代、70代のシニアである。

(6)大学体験型商品「シニア・サマー・スクール」

民間企業が大学と提携して、55歳以上の人向けに、大学でのキャンパスライフの体験を旅行商品として提供しているのが「シニア・サマー・スクール」である。

ここでは、「エデュケーション・レクリエーション」と呼ばれる、アクティブで健康的なシニアが、アメリカやカナダの大学などで、授業、レジャー、観光を体験できるユニークなプログラムを提供している。プログラムの期間中は、一般の大学生同様、大学のコンピュータールームやトレーニングルーム、レクリエーション施設を自由に使うことができ、大学生気分を満喫することができる。

(7)シニアによる自主運営型商品「ILR」

アメリカでは、大学やリタイアメント・コミュニティにおいてシニア向けの生涯学習機関を設立する動きが盛んで、「ILR(Institute for Learning in Retirement)」と呼ばれ、ハーバード大学、カーネギーメロン大学など著名大学をはじめ多くの大学キャンパスに設置されている。

ILRの開設は、元大学関係者が主要メンバーとなるケースが多いが、大学とは独立し、年会費を支払うシニア会員自身によって運営される。講義自体は、ILRと関係する大学講師も行うが、シニア会員自身が講師を務める場合も多い。但し、日本の大学におけるゼミナールのように教授が一人ということではなく、全員がその役割を担っており、参加者が互いの得意分野を教え、学びあうというのがILRのスタイルである。

*リタイアメント・コミュニティとは、退職者の居住のために人工的に作られた街。アメリカでは1960年以降、アリゾナ・フロリダ・カリフォルニアなどに相次いで建設されている。

2-3 先進的事例における商品差別化のヒント

前項で紹介した、国内外の「旅行・観光」分野における先進的事例の特徴は、以下の通りである。

【国内における先進事例】

- 「(株)JR東海ツアーズ 岐阜支店」・・・シニア向けのゆったりした旅行プラン
- 「宮川村観光協会」・・・地元のお年寄りが中心になった観光サービス
- 「五感の宿 慶泉」・・・究極のバリアフリーとシニアの意見を反映したセールス

【アメリカにおける先進事例】

- 「グランド・サークル・トラベル」・・・シニア世代の体力を考慮したサービスメニュー
- 「サガ・ホリデイ」・・・旅行関連サービスを全て含んだ旅行サポート
- 「エルダートレックス」・・・スリル満点だが安全なソフト・アドベンチャー・ツアー
- 「シニアズ・ホーム・エクスチェンジ」・・・滞在生活を楽しめる自宅交換サービス
- 「エルダーホステル」・・・明確なテーマに沿って学べるシニア向け学習プログラム
- 「シニア・サマー・スクール」・・・シニアが大学生活を満喫できる大学体験旅行
- 「ILR」・・・シニアによるシニアのための学習ができる生涯学習

これらの特徴も、総じて言えば「シニアのニーズに適したデザイン」がなされ、かつ、「プログラムの質が高いこと」であると考えられる。

今後は、国内でもシニア層の「学習」に対する関心の高まりから、「エルダーホステル」や「シニア・サマー・スクール」のような、「旅行・観光」商品に生涯学習的な機能を併せ持ったものが好まれるようになっていくだろう。

だが、単に生涯学習講座と旅行とを組み合わせればうまくいくわけではない。加齢による身体機能の低下に不安のあるシニア層に、屋外での体験を楽しんでもらいながら、知的好奇心をも満足させるには、魅力的なプログラムをプロデュースでき、多くの人たちと共同作業を円滑に進める調整能力が高い人材が必要となる。

アメリカにおける「旅行・観光」サービスが、日本と比べて先進的である最大の理由は、大学周辺にこのような優れたスタッフ的な人材が多いことである。

第3章 真に成熟した「余暇産業」となるために

3-1 「需要創出型」アプローチ

本調査研究では、岐阜市および名古屋市在住の50歳以上の男女1,000名を対象にアンケート調査を実施した。この調査結果で、岐阜・名古屋地区のシニア層における最も特徴的な傾向は「余暇の過ごし方」であり、「旅行・観光」という回答を挙げた割合が全体の5割弱にも達するなど、他の調査から得られた全国平均に比べて約20~25%も高い結果が出ている。

また、「今後取り組みたい余暇活動」では、「旅行・観光」が52.1%とトップに挙げられ、この地区のシニア層の「旅行・観光」に対する参加意識の高さが伺える。

このように、岐阜・名古屋地区のシニア層は、余暇としての「旅行・観光」に強い期待感を持っている。こうしたシニア層をターゲットとするには、「シニア層に適したニーズをデザイン」することで、シニア層の支持を受けている「JR東海ツアーズ」「五感の宿 慶泉」や「グランド・サービス・トラベル」「サガ・ホリデイ」「エルダートレックス」「シニアズ・ホーム・エクスチェンジ」のケースに見られるように、商品の魅力がシニア層の潜在需要を喚起する「需要創出型」のアプローチが必要であろう。

3-2 「高齢者参加」による商品の開発

シルバーマーケットにおいて、高齢者ニーズを商品開発に取り入れると主張しながら、ありきたりの「バリアフリー」「ユニバーサルデザイン」で、高齢者にとって利便性の低い商品内容となるケースが、往々にして見られるのは、ユーザーである高齢者自身の意見を取り入れるなど、高齢者の目線に合わせた商品企画がなされていないからではないだろうか。そこには、「高齢者は、これなら満足するはずだ」という、サービス提供側の強い「一方的な決め付け」と「思い込み」が背景にあると思われる。

よって、「シニアのニーズに適したデザイン」を具体化するためには、「宮川村観光協会」や「ILR」のケースに見られるように、高齢者自身が、高齢者のライフサイクルや身体的機能の変化に配慮した「旅行・観光」商品の企画に参加する「高齢者参加型」の旅行サービスこそが、差別性のある商品として効果的となるであろう。

3-3 大学の「人材・施設」を組み入れた旅行商品

高齢者の高学歴化の進展もあり、シニア層の「生涯学習」に対する意識は、年々高まる傾向にある。しかし、日本でシニア向け生涯学習というと、現状では自治体主導のシ

ニアカレッジや民間企業が運営するカルチャーセンターなどが対象で、プログラム内容も趣味や一般教養の水準であることが多い。

よって、これからは「エルダーホステル」「シニア・サマー・スクール」「ILR」のケースに見られるように、大学・専門学校等との協働によって「旅行・観光」商品に、「高い専門性」や「幅広い教養・知識」を盛り込んだり、「テーマ型学習旅行」「大学体験型旅行」のような「知的学習体験」を組み込むなど、「旅行・観光」商品の企画段階において、産学が連携して参加できるシステムづくりが求められよう。

研究会構成員名簿

<座長>

村田 裕之 (村田アソシエイツ 代表)

<委員>

家田 里香 ((株)アドキットインフォケーション 代表取締役)

加藤 正幸 (岐阜県旅行業協会 会長)

古池 嘉和 (岐阜女子大学 文学部 観光文化学科 助教授)

小堀 利一郎 (NHK岐阜文化センター 支社長)

中島 幸子 ((株)名古屋流行発信 月刊キャラコママ編集部 編集長)

(50音順 敬称略)

<オブザーバー>

八幡 雅夫 ((株)弘文社 シルバー世代応援情報誌「楽」編集長)

北村 和彦 (岐阜県 商工局 交流産業室 主任)

小瀬 光則 (高山市 産業振興部 観光課 主幹)

山本 悦朗 (多治見市 環境経済部農林商工課 総括主任)

<事務局>

道上 浩也 ((財)岐阜県産業経済振興センター 理事長)

大野木 邦與 (同 企画研究部長)

白坂 真哉 (同 企画研究部 主任研究員)

長尾 尚訓 (同 企画研究部 主任研究員)

本資料は、調査研究報告書の概要版です。報告書（詳細版）は、（財）岐阜県産業経済振興センターのウェブサイトの「各種報告書 調査研究報告書」に掲載しております。
掲載アドレス：<http://www.gpc.pref.gifu.jp/cyousa/houkoku/houkoku.html>

高齢者市場の活性化に関する調査研究報告書
～シルバーマーケットにおける余暇産業の在り方～

発行 **財団法人 岐阜県産業経済振興センター**

〒500-8384 岐阜市藪田南5丁目14番53号
岐阜県県民ふれあい会館10階
TEL：058-277-1085 FAX：058-277-1095
E-mail:center@gpc.pref.gifu.jp
URL:<http://www.gpc.pref.gifu.jp>

発行日 平成16(2004)年3月29日

無許可で複製することを禁じます

この報告書は、岐阜県及び国からの補助金を受けています。
平成16年3月29日
財団法人 岐阜県産業経済振興センター