

# 商いの新しいものさし

第62回

㈱商い創造研究所  
代表取締役

## 松本 大地

### 社員満足度No.1エアビーアンドビーの成長戦略

個人や企業でのモノやサービスを共有し活用するシェアリングエコノミーが、ソーシャルメディアの発達で急成長している。9年後の2025年

までには世界の市場規模が約41兆円に膨らむという試算もある。この業界を引っ張っているリーダーが、ソーシャルメディアの発達が急成長している。9年後の2025年

間を貸したり交換したり共有するビジネスは年々拡大を続ける。エアビーアンドビーは旅行などで宿泊する部屋を借りたい人をマッチングするいわゆる民泊サービスを。08年に米国サンフランシスコで創業後、瞬く間に世界約190カ国に広がり、現在3万4000都市以上で人と人をつなぎ、通算での宿泊客数(ゲスト)は6000万人以上に上っている。

登録している空室部屋提供者(ホスト)は自宅の部屋だけでなく、世界中のお城だけでも1400カ所もあり、中には木の上に泊まるツリーハウス



食事を楽しみ、旅をするようリラックスしたオフィス環境

の利便性から、モノや時

を登録しているホストもいる。

ホームページを開くと、「おかえりなさい」190カ国超の地元の家で、暮らすように旅をしよう」のコピーが飛び込んでくる。一時的な旅行者でありながら居住者のように暮らすような体験は、従来の旅行形態と大きく異なる。ゲストとホストのやり取りや料金の決済はすべてエアビーアンドビーのウェブサイトで行い、ゲストとホスト双方から手数料を徴収するビジネスモデル。安全性を確保するため双方は実名で本人確認され、かつ利用後のレビューを書き込まれることで、質の向上を図るとともに、評価の低いゲスト、ホストは敬遠されるようになる。

このように世界中のユニークな宿泊施設を予約・利用できる、同業であるホテルや旅館、ペンションなどに比べて初期投資や建設費用はほとんどかからない。ただし、世界の多くの都市で宿泊税を払っておらず、また宿泊施設として認可されていないので、消防法など法的な問題も指摘されている。14年にはエアビーアンドビーの日本法人が設立された。20年の東京オリンピック・パラリンピック開催にあたり、今から懸念されるのが宿泊施設の問題である。現在でも東京、大阪ではインバウンド需要によって、宿泊するホテルが極端に不足しており、この先ホテルの新設や増床は予定されているものの需要は満たすことができないだろう。

実はエアビーアンドビーが大きく飛躍したのは、創業から4年後に開催されたロンドンオリンピックの時。ロンドンの宿泊施設不足を補ったのがエアビーアンドビーによって仲介した民泊である。今年のリオオリンピックの公式スポンサーにもなった同社はさらにその成果を上げていき、東京オリンピック・パラリンピックでも大いに期待されるであろう。

さて、エアビーアンドビーのすごさは新しいビジネスモデルだけでなく、理想的な働く環境を追求している点である。「米国・社員が選ぶ2015年企業ランキング上位50社」では、報酬、福利厚生、社風、価値観、経営手腕などの総合評価基準から、同社は第1位に選出された。昨秋、エアビーアンドビーのオフィスを訪れた際、ゲストとホストの架け橋として重要な役割を果たすのはカスタマー・エクスペリエンス・センターだと感得した。

一般的にお客様相談センターというと、オペレーターがパソコンに向かって電話でやり取りをする無味乾燥なイメージがあるが、ここではチームが一体となって新しい旅を提供するテンションが上がる居心地の良い空間がある。動きながら旅をしているようなリゾート地をイメージした数々のブース、いつでも食べることが出来る健康に配慮した食事の提供、リラックスできるインテリアやソファ、音楽、託児など夢のような働く環境が整う。やはりゲストが暮らすように旅をするには、パイプ役であるカスタマーサービスの対応からすでに旅がスタートしているからだろう。

実店舗を持たず、またゲストやホストと直接顔と顔を合わせないからこそ、人間性に優れた社員を育成していくことが大切だ。それがシェアリングエコノミーが成長する商いのものさしだろう。