

旅するような暮らし方を実現する、定額制回遊型住み替えサービス「tsugi tsugi」
先行体験により新たな暮らし方への確かなニーズを把握
～933名の応募、利用者の88%が旅するような暮らし方に満足～

東急株式会社

当社は、定額制回遊型住み替えサービス「tsugi tsugi」(以下、本サービス)において、多様化するライフスタイルや暮らし方に適応するサービスの提供を目指し、ニーズの探索と利用実態の検証を目的とした先行体験を、2021年4月29日～7月1日の約2か月間実施しました。今般、先行体験が終了しましたので、その結果と今後の展開についてお知らせします。

本先行体験では、100名の募集に対し、933名の応募がありました。また、先行体験メンバーへのアンケートでは、88%の方が旅するような暮らし方に満足したと回答し、「ただいま」と帰る場所をツギツギと巡る、旅するような暮らし方への確かなニーズを把握しました。

先行体験への応募実績および先行体験メンバーの利用実績、先行体験メンバーへのインタビューおよびアンケートの回答結果から、先行体験における検証事項の結果は以下の通りと考察します。

先行体験における検証項目		検証結果の考察
サービスの需要		定員の9倍を超える応募があり、本サービスに対する確かな需要を確認
ユーザー像	年代 家族構成	単身・テレワーカー・男性という当初想定よりも、非常に幅広い層からのニーズを確認
	ワーク スタイル	会社員であっても、旅するような暮らしを実践できる層の拡大を認識
サービス利用目的		旅行目的での利用が多くなるという当初想定も、実態としてはワーケーション利用が最も多かった
施設の利用方		旅行目的での利用からリゾート施設に人気集中するという当初想定も、都市型施設に大きな需要を確認
課題認識		多くのユーザーに高評価を得たが、予約サイトについては多くの改善要望あり
		チェックイン・アウトのすきま時間や設備面など、働きやすさに関する改善点を確認
		暮らし方の定着化に向け、各種サービス連携による生活サポート面での機能拡充の必要性を確認
		ユーザー同士や、地元の人とのつながりに対する多くのニーズを確認

当社は、本先行体験で得られた成果や先行体験メンバーからの声をもとに検証を重ね、引き続き、本サービスの価値向上・発展に取り組んでいきます。各種サービスの改善やユーザーへのサポート機能の拡充により、「旅するような暮らし方」の一層の定着を目指します。なお、第二弾となる次回の本サービス利用者募集は本年秋以降を予定しています。

先行体験の結果詳細については、別紙をご参照下さい。

以上



ツギツギ
tsugitsugi

定額制回遊型住み替えサービス「tsugi tsugi」 先行体験結果詳細

2021年7月16日 東急株式会社

先行体験募集概要と検証項目

▶ 先行体験募集概要

料金	30泊プラン:18万円 60泊プラン:36万円	対象施設	東急ホテルズ 35施設 東急バケーションズ 4施設	募集枠	各プラン 50名ずつ
-----------	----------------------------	-------------	------------------------------	------------	------------

▶ 検証項目

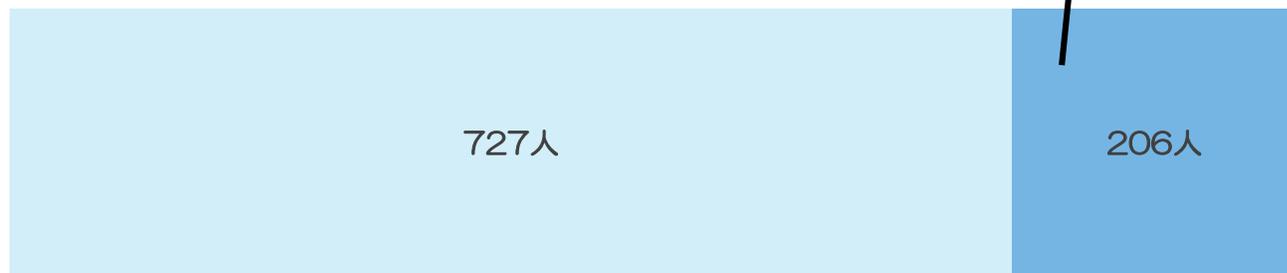
1 サービス需要	2 ターゲット・属性	3 人気施設
当初想定	当初想定	当初想定
枠を超える程度の応募	単身・テレワーカー・男性がメイン	旅行目的としての利用から リゾート施設に人気集中
結果報告 2ページ	結果報告 2-3ページ	結果報告 4ページ
4 利用パターン	5 アンケート・インタビュー結果	6 必要機能 今後の展開
当初想定	当初想定	当初想定
(ツギツギと巡る利用を促すも…) 1施設での長期滞在も多い	ユーザー視点のご意見などを 踏まえて改善	ランドデザインの通り
結果報告 5ページ	結果報告 6-16ページ	結果報告 17-18ページ

応募者数とその属性

想定を大きく上回る需要を確認するも、属性は当初想定とは異なる結果に

募集期間が8日間と短かったものの、
50名の募集に対して206件もの応募があった(60泊)

想定外!!



応募者数

■ 30泊 ■ 60泊

(応募フォームより集計)

43%と女性の応募比率が想定超え

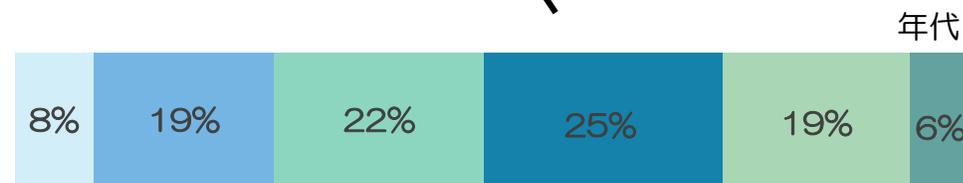
想定外!!



■ 男性 ■ 女性

40代・50代比率が想定超え

想定外!!



■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代

応募者数とその詳細属性

会社員からの応募が集まるなど、旅するような暮らし方ができる層の拡大を実感

(応募フォームより集計)

出社を必要としない層が5割超

想定通り

ワークスタイル



■フリーランス・自営業・無職・その他 ■フルリモート ■週1~2出社 ■週3~4出社 ■週5以上出社

当初ターゲットは単身・1人暮らし層

想定外!!

家族構成



■一人暮らし ■夫婦のみ ■親と子の二世帯 ■親と子と孫の三世帯 ■その他

会社員・公務員が5割超

想定外!!

職業



■会社員 (役員含む) ■公務員 ■自由業 (フリーランス)
 ■自営業 ■無職 ■専業主婦・主夫
 ■パート・アルバイト ■学生

暮らし方に関する利用イメージが8割

想定以上

使い方のイメージ



■旅するような暮らしを実践したい ■ホテル暮らしをしたい
 ■職住近接で暮らしたい ■旅行気分を味わいたい

先行体験における人気ホテル

リゾート施設に人気が集まる想定も、都市型施設にも大きな需要を確認

(宿泊実績より集計)

緊急事態宣言下であったことも含め、
都市型ホテルでのワーケーション需要が高まった
※取材会実施によるメディア露出効果も

想定外!!

JR三島駅徒歩1分という立地から東海道新幹線による移動時のトランジットユースが目立った

想定外!!

～ 一番多く使われた!! ～

👑 総宿泊数ランキング

1位 渋谷STREAMイクセルホテル東急

2位 横浜ベイホテル東急

3位 宮古島東急ホテル&リゾート

4位 渋谷イクセルホテル東急

5位 伊豆今井浜東急ホテル

～ みんなが使った!! ～

👑 利用ユーザー数ランキング

1位 横浜ベイホテル東急

2位 渋谷STREAMイクセルホテル東急

3位 富士山三島東急ホテル

4位 渋谷イクセルホテル東急

5位 伊豆今井浜東急ホテル

～ 何度も使われた!! ～

👑 リピート利用ランキング

1位 渋谷STREAMイクセルホテル東急

2位 横浜ベイホテル東急

3位 渋谷イクセルホテル東急

4位 富士山三島東急ホテル

5位 伊豆今井浜東急ホテル

宿泊実績からみる利用パターン分類とその割合

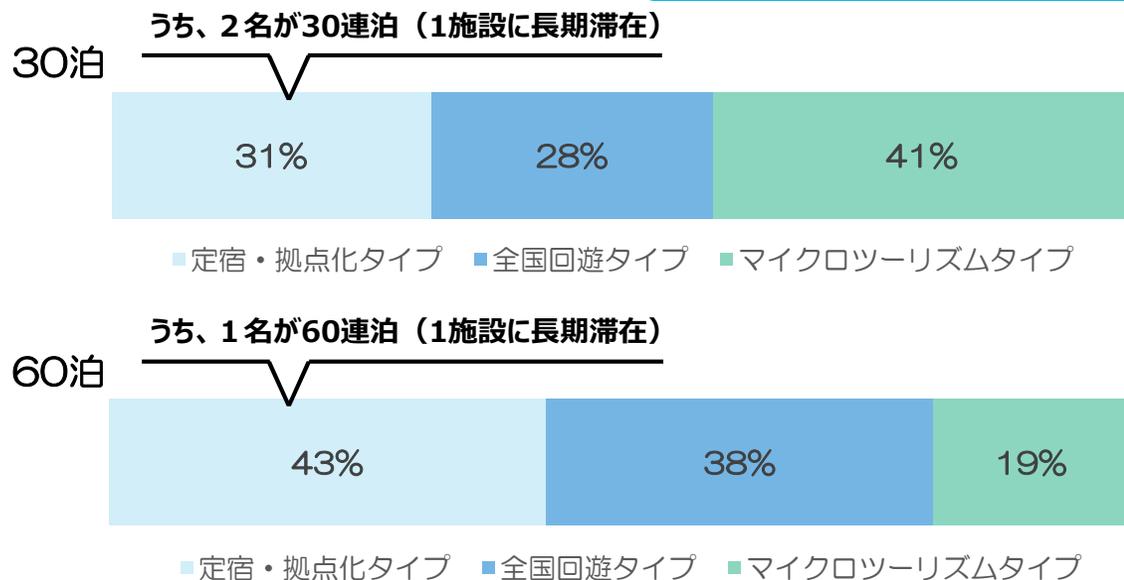
利用期間の長短によって、使い方や過ごし方が大きく異なることを確認

利用期間が長いほど、定宿・拠点化や移動距離の延伸に繋がりやすい結果に

想定通り

いわゆる長期滞在はごく少数

想定外!!



（宿泊実績より集計）

利用パターンの分類

定宿・拠点化

宿泊日数の40%超を同一施設で滞在
or
同一施設を3回以上利用している

全国回遊

8 地方区分のうち、3 地方以上を往来

マイクロツーリズム

車での移動可能な範囲での往来のみ
or
8 地方区分のうち、2地方以下を往来

“旅するような暮らし”を楽しむことは出来たか

新たな暮らし方の提案であったが、ユーザーの反応からも期待や需要を確認

88%のユーザーが“旅するような暮らし”を楽しむことができた

想定以上



■ とても楽しめた ■ 比較的楽しめた ■ どちらでもない ■ あまり楽しめなかった

(利用者アンケートより集計)

User's Voice

夫婦にて全国各地の東急ホテル&初めての観光地を廻る良い機会であった (40代・会社員)

最高の体験になりました。家がいないんじゃないかとまで夫婦で話しました。この一ヶ月は大袈裟ではなく、人生を変えてしまうような時間でした。(40代・自営業)

お気に入りの施設に戻った際は、我が家のように「ただいま」とあいさつしました！ (30代・会社員)

長期滞在とはいえ平日の半分は仕事なので実質土日しか観光につかえず、街を知り、暮らす感覚になってくるのは3週目以降かな (30代・フリーランス)

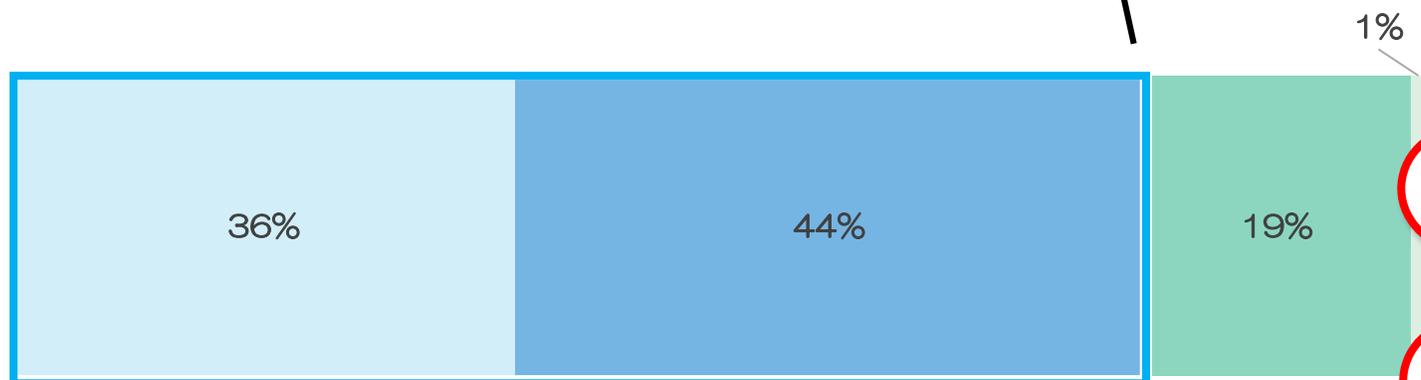
(利用者インタビュー 及び 利用者アンケート より)

本先行体験の満足度調査

多くのユーザーから高評価も、予約サイトについては多くの改善要望あり

80%のユーザーにご満足いただけました

想定通り



■とても満足 ■比較的満足 ■どちらでもない ■やや不満

(利用者アンケートより集計)

User's Voice

まだまだ泊まりたい！また来たい！と思うホテルがたくさんあった！（30代・フリーランス）

土地の魅力が再発見出来た。スタッフの方々が、おかえりなさい!! と笑顔で迎えてくれたのがとても嬉しかった。（50代・フリーランス）

予約サイトの使い勝手が悪く、予約の確認が面倒だった。電話予約の施設があるのも面倒。（50代・会社員）

現地のスタッフがツギツギのオペレーションに慣れておらず、無駄に待たされた。先行体験とはいえ残念だった。（40代・会社員）

改善点

改善点

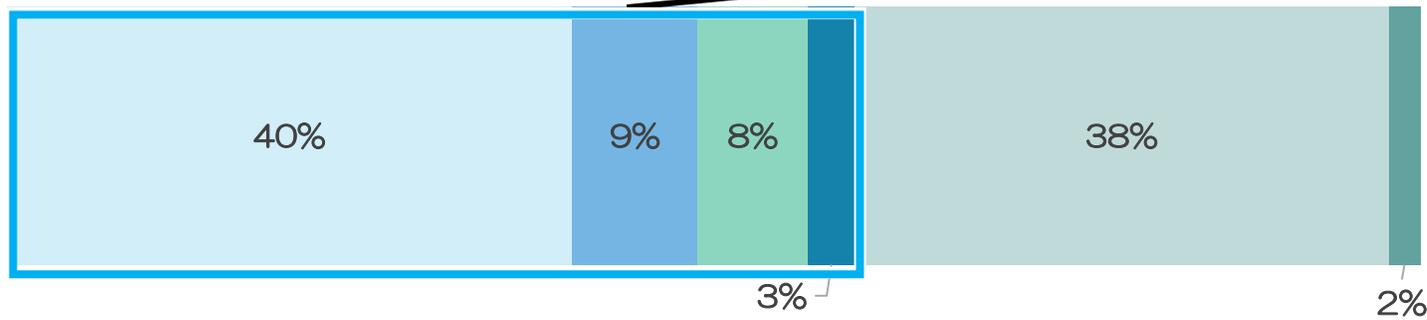
(利用者インタビュー 及び 利用者アンケート より)

本先行体験中の利用実態（ユーザー認識）

様々な利用実態を確認も、ワーケーション利用が最も多い結果に

旅行以外の用途が6割を占めた

想定以上



- ワーケーションとしての利用
- セカンドハウスとしての利用
- 職場まで近い家としての利用
- オフィスとしての利用
- バケーションとしての利用
- その他

(利用者アンケートより集計)

ワーケーションの定義がヒトによって異なる

想定外!!

User's Voice

宮古島で一ヶ月じっくりワーケーションし、宮古島に住むように旅するを叶えることができました (40代・会社員)

数年ぶりの長期のホテル住まいを夫婦で満喫！ホテル住まいは便利ですから (60代・パートアルバイト)

交通利便性の高い昼間の仕事場としてセカンドハウス的な使い方をした (40代・会社員)

ワーケーションにチャレンジするつもりでいたが、ほぼ平日は都心部ホテルにおり、週末はバケーションユースになってしまった (20代・会社員)

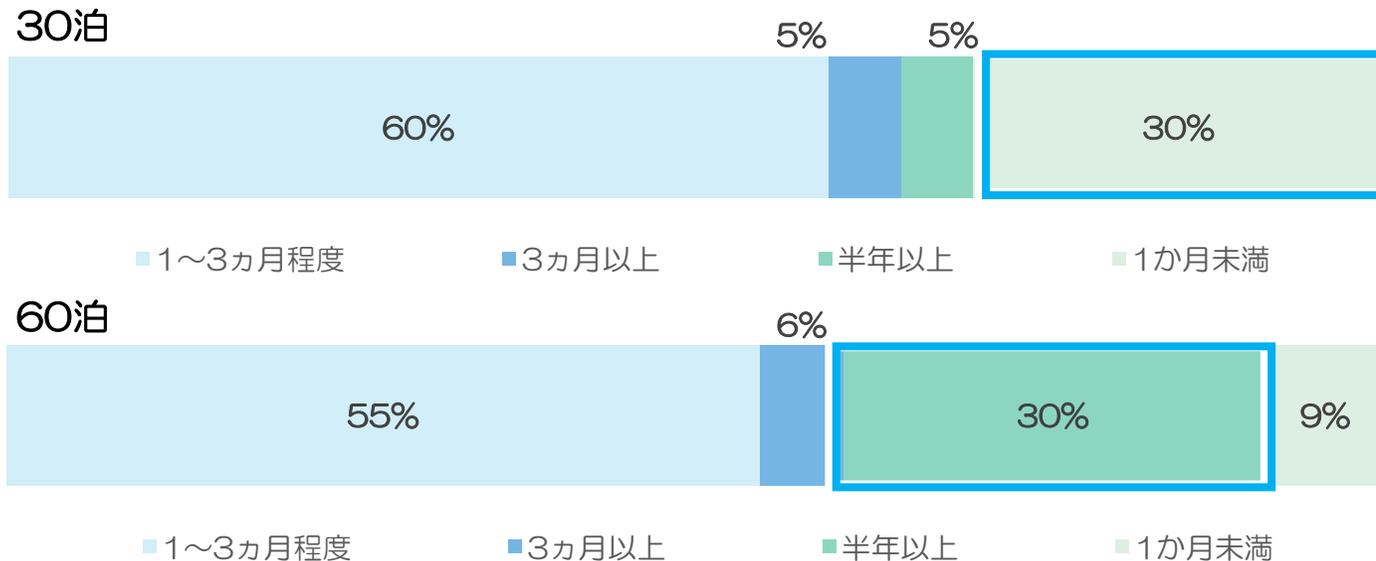
(利用者インタビュー 及び 利用者アンケート より)

今後の利用期間意向

体験したプラン期間によって、今後の利用期間の意向が異なる結果に

30泊プランのユーザーは短期意向が多く、
60泊プランのユーザーは長期意向が多かった

想定外!!



(利用者アンケートより集計)

User's Voice

今後も継続的なサービス利用を検討しており、例えば1ヶ月よりも割安で使える6ヶ月プランがあるとよい (40代・会社員)

30泊で十分満足できました。また利用したいとは思いますが、年に1回出来れば十分です。 (50代・無職)

1ヶ月単位ではなく、1ヶ月以上はいつでも退会可など、柔軟性のあるプランを希望 (40代・会社員)

年に数回 (1週間単位など) で使えると有難い (60代・無職)

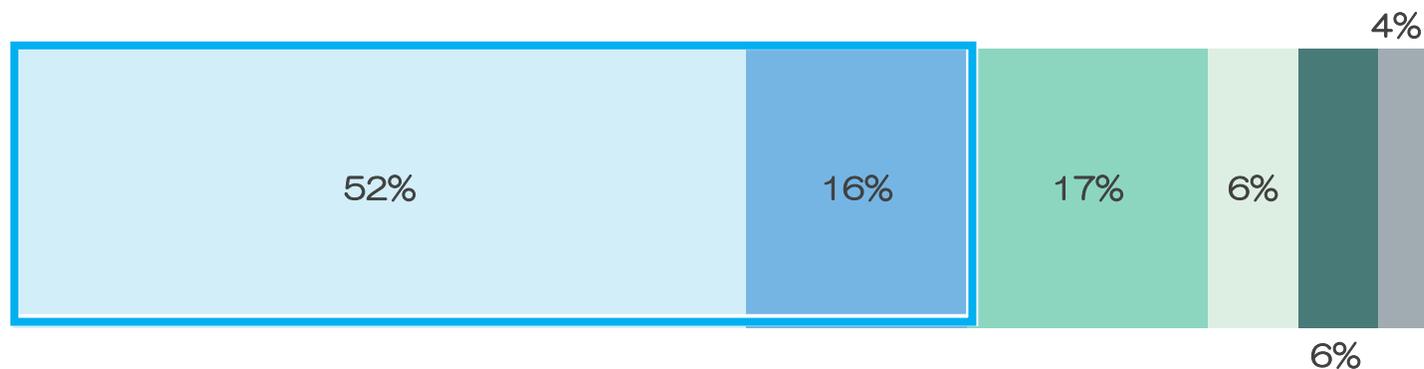
(利用者インタビュー 及び 利用者アンケート より)

先行体験期間中の働き方について

宿泊施設内だけでなく、自宅や会社、外部のリモートオフィスを使い分ける人も

7割弱が宿泊施設内で仕事をしていた

想定通り



■ 客室にてリモート

■ 通常出社

■ 期間中に仕事をしていない

■ ラウンジやレストランにてリモート

■ 外部のリモートオフィスを利用

■ その他

(利用者アンケートより集計)

User's Voice

リモートでの仕事がメイン。自宅でも滞在先でも変わらず仕事できた (40代・会社員)

その日の仕事内容に応じてオフィスとホテルを使い分けていた (50代・会社員)

会社に週2回行く必要があったため、会社から近いホテルを選びそこから通勤していた (20代・会社員)

仕事柄コピー機が必須のため、昼間自宅に戻らなければいけないことがあった (40代・会社員)

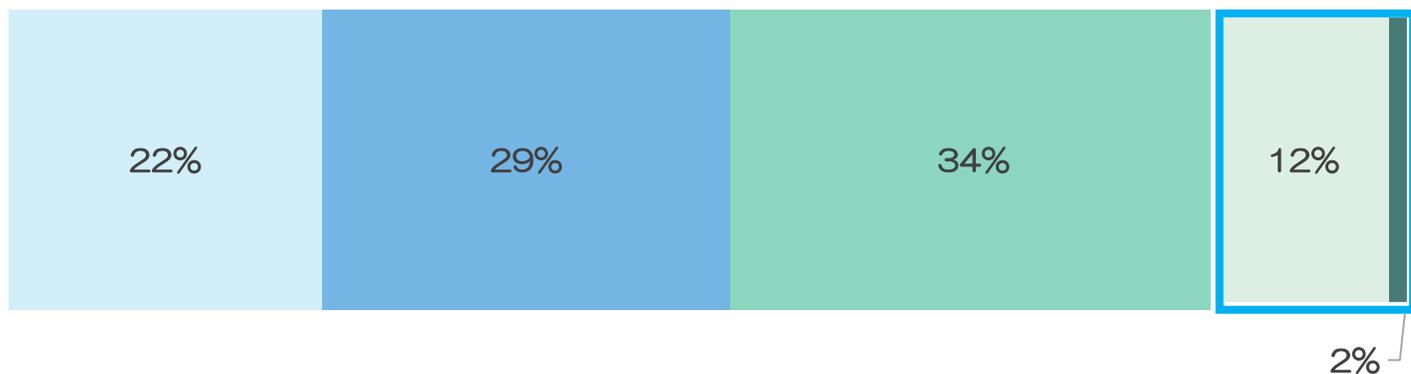
(利用者インタビュー 及び 利用者アンケート より)

先行体験期間中の働きやすさ

不便を感じるユーザーは少なかったものの、働きやすさについて改善点が見つかる

働きにくいと感じたユーザーは14%に留まった

想定通り



■ とても働きやすい ■ 比較的働きやすい ■ ふつう ■ やや働きにくい ■ 働きにくい

(利用者アンケートより集計)

User's Voice

はじめてワーケーションをやってみたが、いつもと違う環境で仕事を行うことは良い刺激となり、作業が捗った (50代・フリーランス)

個室で仕事ができることで聞かれたくない話や集中したい場面では非常に有難い (50代・会社員)

チェックイン・アウトの間の時間が就業のタイミングと合わずその時間に仕事が出来ないことがあった (40代・会社員)

ホテルによってはデスクがなく、ローテーブルでは仕事し辛い。行ってみないと設備がわからないことも不便 (20代・会社員)

改善点

改善点

(利用者インタビュー 及び 利用者アンケート より)

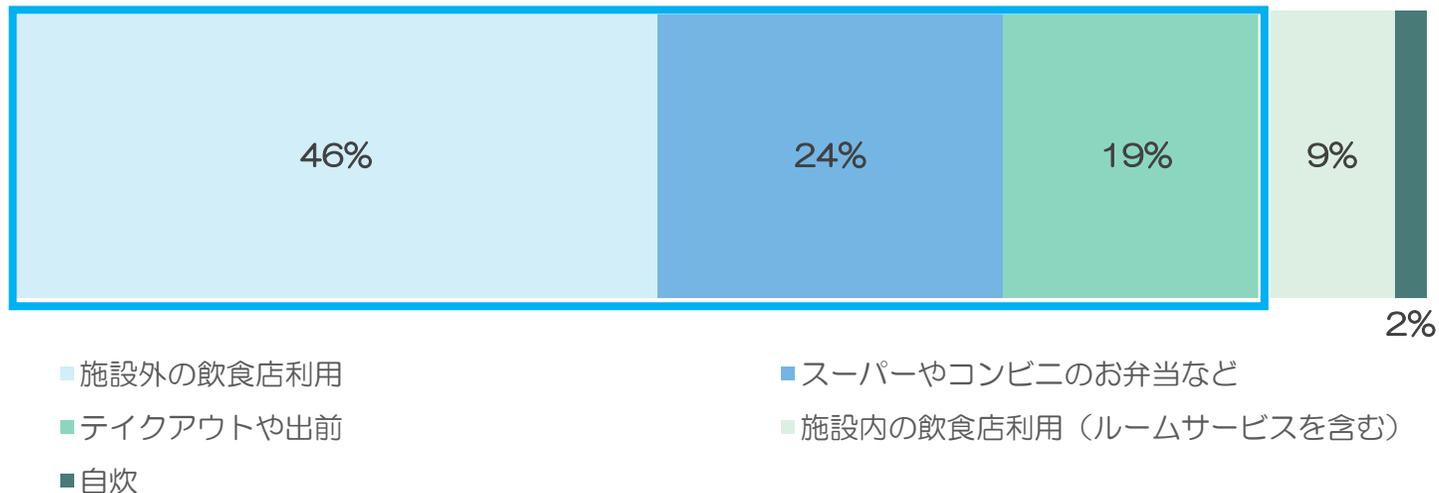
先行体験期間中の食事について

館内飲食店の優待以外の“食”に関わるサポートの必要性を確認

9割弱が外部飲食・テイクアウト等となった

想定外!!

日々の食事では一番多かったものを教えてください



(利用者アンケートより集計)

User's Voice

レストラン割引の特典がついていたため、1日1回はホテルで食事が出来た (20代・フリーランス)

ホテル周辺に飲食店が多くあったため、色々巡ることが出来、食事には困らなかった (30代・フリーランス)

近くのデパ地下で購入したものを部屋で食べるが多かった。都心部はテイクアウトも多く便利。 (40代・会社員)

自炊もしたかったが、自炊出来る設備がないホテルがほとんど (40代・自営業)

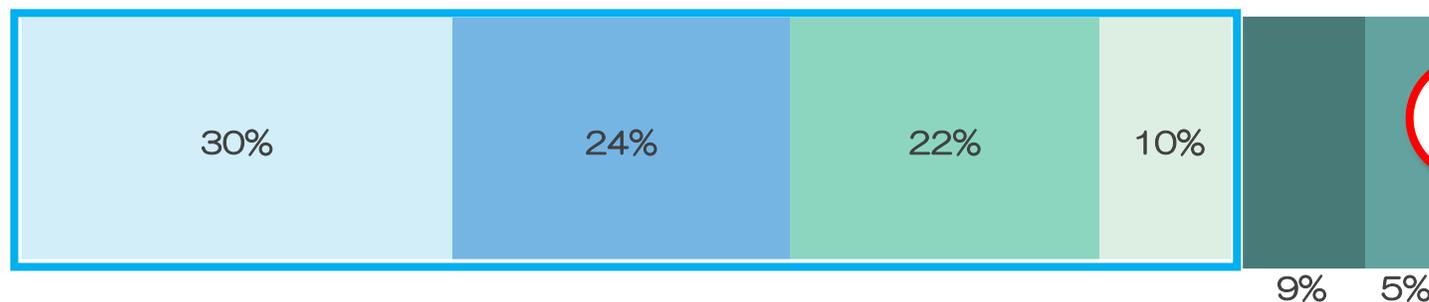
(利用者インタビュー 及び 利用者アンケート より)

先行体験期間中の休日や空き時間の過ごし方について

施設周辺で過ごすユーザーが多いため、地域の情報発信の必要性を確認

多くのユーザーが施設周辺で過ごした

想定通り



- 施設周辺の散策
- 周辺エリアの観光
- 宿泊施設内で過ごす
- 知人や友人と面会（宿泊施設にて）
- 知人や友人と面会（宿泊施設外で）
- 別エリアへの遠出をした

(利用者アンケートより集計)

User's Voice

平日は首都圏で仕事、週末はリゾートエリアで周辺観光や温泉を楽しんだ。友人を誘うこともあった。(20代・会社員)

個人のため、土日問わず仕事をしていた。気分を変えるためにリゾートを利用し、仕事しながら朝夕は楽しめた(40代・フリーランス)

周辺にどんな観光名所やグルメがあるのかについて情報発信があると良かった。後から知って、再度いきました(40代・会社員)

食事が趣味なので、各地の名店を楽しみにしていたが、緊急事態宣言下でお店が閉まっていた残念でした(30代・フリーランス)

改善点

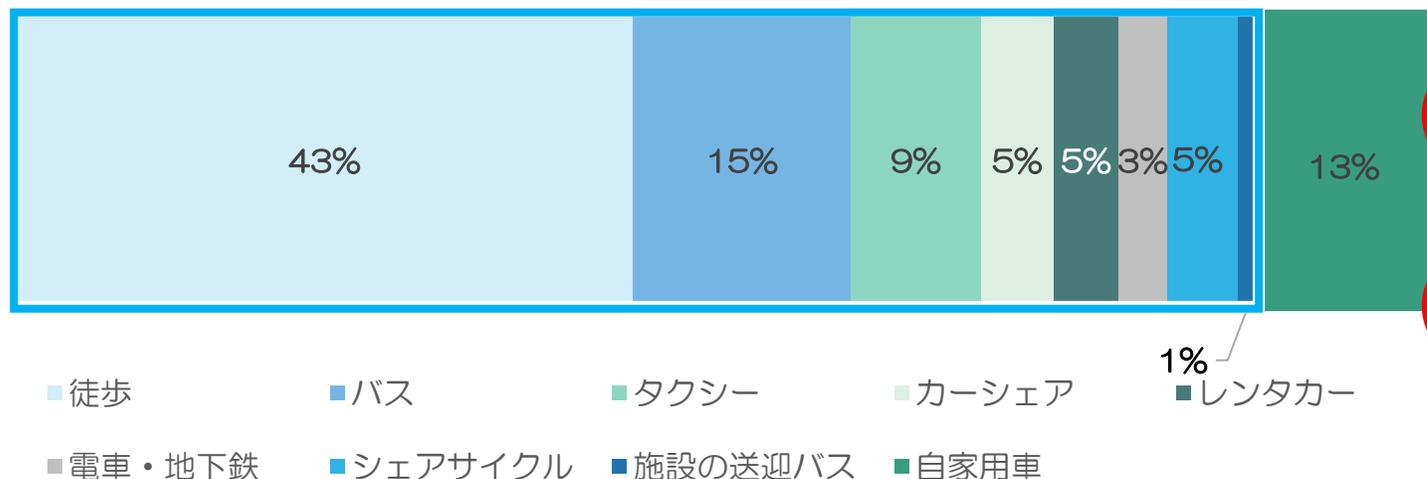
(利用者インタビュー 及び 利用者アンケート より)

施設周辺での移動手段について（二次交通）

特にリゾートエリアにおいては、二次交通面でのサポートの必要性を確認

多くのユーザーが自家用車でなく、何かしらの
2次交通機能を必要とした

想定通り



(利用者アンケートより集計)

User's Voice

改善点

公共交通機関が充実しているエリアでは、そちらを利用していましたが、そうでないエリアではタクシーを利用するようになった（20代・会社員）

改善点

リゾートエリアではレンタカーを利用していた（40代・フリーランス）

改善点

都市部と違ってリゾート地ではレンタカーなどがないと周辺移動は難しい（30代・会社員）

改善点

自家用車を持っていないためリゾートエリアでは主にタクシー移動をしていたが、費用がかかった（50代・会社員）

(利用者インタビュー 及び 利用者アンケート より)

“旅するような暮らし”に係る生活コストの実態

移動費を低減させる仕組みを提供していく必要性を確認

利用者の平均滞在コスト合計（30泊あたり）
※宿泊費を除く

218,212円

改善点

うち、利用者の平均移動費（30泊あたり）

▶ **88,197**円

改善点

うち、利用者の平均生活費（30泊あたり）

▶ **130,015**円

※ 利用者アンケートより集計

1人暮らしの平均生活費合計（1か月あたり）
※家賃を除く

154,347円

うち、1人暮らしの平均移動費（1か月あたり）

▶ **20,081**円

うち、1人暮らしのその他平均生活費（1か月あたり）

▶ **134,266**円

※出典／「統計調査 家計収支編 単身世帯（2019年）」（総務省統計局）
「年齢階級別 1世帯当たり1か月間の収入と支出（単身世帯）」のデータ
（就労世帯の全国の男女平均）

ユーザー同士や、地元の人とのつながりに対する多くのニーズを確認

他の参加者がどう暮らしてるのか気になる。先行体験の参加者は感度も高そうなので情報交換したら面白そう。(30代・会社員)

ある程度似たタイプの人が集まりそうなら気が合いそうですし、移動しながら暮らしていると友人を作りづらいので、会員同士が交流できるオンライン・オフラインの場があっても面白いなと思いました。(30代・フリーランス)

その土地の方とも交流出来ると良い。仕事につながる可能性もある。地方での仕事開拓にも活かせたらとても良い。(40代・自営業)

サービス連携による生活サポートの機能拡充の必要性を確認

スーパーやデパ地下を利用することが多かったが、ホテル周辺に東急グループ施設が多いため、優待があれば嬉しい。(40代・会社員)

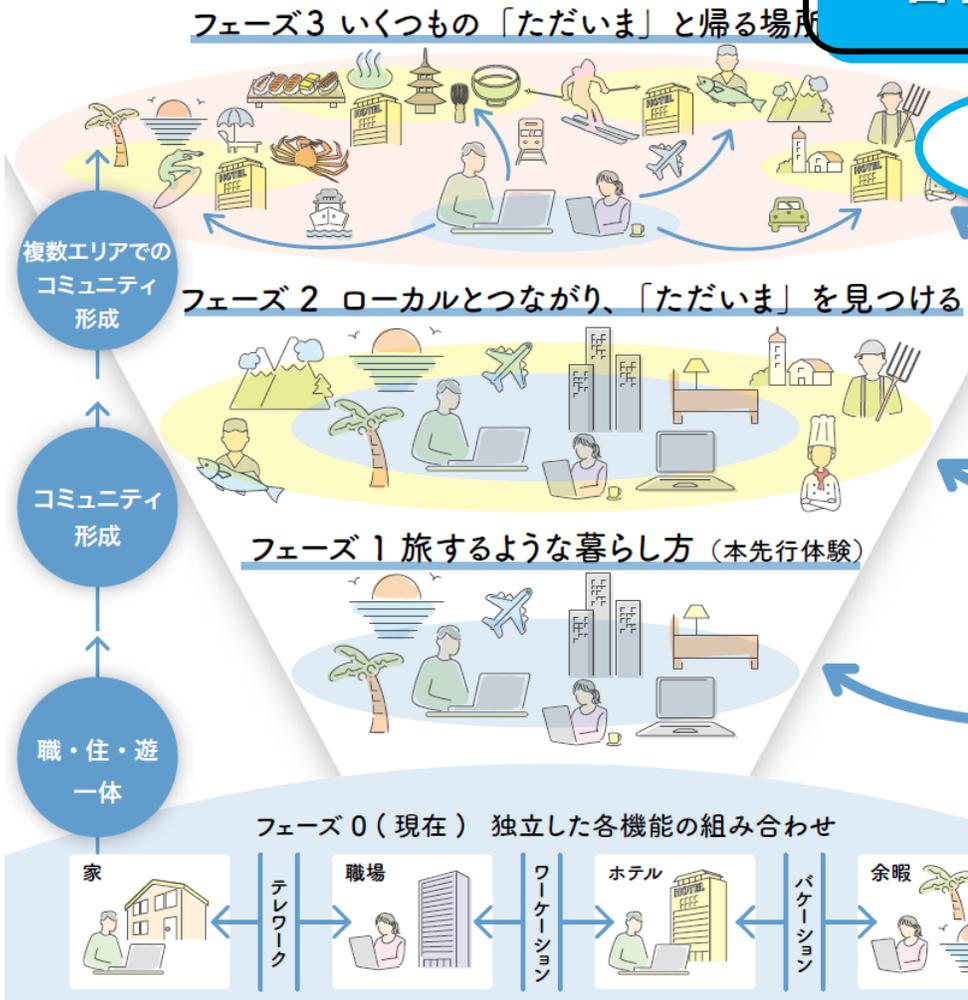
毎日朝食を買いに外に出るのは面倒。しかしホテルの朝食ビュッフェまでは不要。安価でライトな朝食があると良い。(40代・会社員)

大浴場の無い施設では、周辺の銭湯などが利用できると良かった。3点ユニットのみでは長期滞在は難しい。(20代・会社員)

先行体験に参加するにあたって宅配型トランクルームサービスを利用し便利だった。荷物を運ぶのは大変。(30代・フリーランス)

グランドデザインの再確認と今後について

次回募集に向け、暮らし方の定着に必要な各種改善及びサポート機能の拡充に着手!!



ニーズ 高 早期化

- 長距離移動の余力(コストや時間)を軽減し、より自由な移動を実現
- いくつもの「ただいま」と帰れる場所を巡るように日々を暮らすという “新しい暮らし方” 実現
- ツギツギユーザー間での交流・情報共有などのコミュニティ形成

- 対象施設の拡大・拡充
- 近距離移動(施設周辺)や衣食住(荷物・食事・日用品)などの生活サポート
- 地域コミュニティとツギツギユーザーをつなぐことで、観光や旅では味わえないローカルな生活体験を提供
- 旅するような生活を日常化し、「ただいま」と帰る場所になる

- これまで独立していた機能を一体化し、旅するような暮らし方を実現
- 契約期間や初期費用などの住み替えハードルをなくし柔軟な移動を促す

- 環境の変化
- ~~場~~ 時間にとらわれない働き方
 - ~~培~~
 - シェア
 - モ
- ・ 確かなニーズと体験満足度を獲得
 - ・ 予約に関するUI/UXには課題感が残る
 - ・ 長期で暮らす想定では一部で機能不足感

次回募集について

次回募集については、2021年秋以降を予定

1

募集時期

本年秋季以降を予定

2

人数規模

4月募集時より拡大を予定

3

利用プラン

中長期で利用できる
プランを追加予定

4

対象施設

現行施設 + αによる
対象施設の拡大を検討中

5

サービス拡充・サービス改善

暮らし方の定着に必要な
各種改善及びサポート機能の拡充に着手

次回募集の最新情報については、今後のリリース及びメルマガ、各SNSでも発信して参ります。

■メルマガ登録



■公式LINEアカウント



■公式Instagram



■公式Facebook



■公式Twitter

