

出雲大社正門前商店街

(神門通りおもてなし協同組合)

島根県出雲市

！取組のポイント

観光地の商店街として接客スキルなどの向上、人材育成を図り、店舗の売上げ向上に貢献する事業を展開。

取組の背景

出雲大社への観光客増加にともなう対応

出雲大社には、縁結びを求めて各地から多くの観光客が訪れる。その観光客に対し、商店・商品の充実、駐車場の整備、接遇など、観光サービス水準の向上が必要とされていた。

参拝には出雲大社の横の駐車場利用が多く、商店街がある正門は以前は人通りが少ない状況であったが、道路整備などを行い、正門から入る動線への誘導を行った。

平成の大遷宮行事は2016年度まで続くが、その後も観光客の来訪を維持できるような取組が必要である。また、観光客が増えることで、出雲大社、歴史について聞かれる機会が増えたため、接客スキルの向上など、人材育成に取り組む必要もある。一方で、遠方の観光客のみならず近隣の地域からも来てもらえる、喜んでもらえるようなイベント活動による活性化も求められていた。

神門通り風景



取組の内容

おもてなしの精神を基本に様々な対策を実施

神門通りを訪れる観光客に対し、おもてなしの精神を統一したかたちで表すべく、通りに和風の灯笼を設置・点灯し、出雲大社の門前の雰囲気を出し、街区ポスター、おもてなしガイドには店舗の紹介だけでなく、出雲大社の参拝ガイドも掲載している。

また、旅行代理店などと連携し組合員店舗で利用できるクーポン券の利用を促進したり、従業員に出雲の文化・歴史についての学習、英会話、マナー向上に関する研修を実施したりしている。特に、出雲・出雲大社の歴史について学習する教育研修、航空会社CAを招聘しての接客研修、インバウンド対策としての英会話研修など、地域の歴史・文化に関する素養を高め、観光客の満足度向上につながるよう努めた。

ユニークな取組としては、商店街と企業がコラボレーションし、神門通りの各店舗をマスに見立て来街者がリアルに「人生ゲーム」を体感する「神門通り縁結び人生ゲーム」を実施している。

縁結び人生ゲームの様子



取組の成果

近隣地域からの来街者が増加

「神門通り縁結び人生ゲーム」では、外的な効果として来街の少なかった近隣地域からの参加者が増えるなど地元への商店街のPRにつなげることができ、内的な効果としては開催へ向けて協議をする中で参加者同士の理解が深まり「商店街の一体化」につながった。

おもてなしガイドなどの作成により、来街者にわかりやすく情報を提供することで利便性の向上が図られた。マップとしての役割はもとより、デザイン性も良く、多くの観光客から所望されている。

実施体制

理事長の強いリーダーシップの元、理事会、事務局の他、総務委員会、販売促進委員会、環境整備委員会、広報渉外委員会、教育研修委員会、青年部、女性部の7つの委員会が構成されている。各委員会の活動内容は下記の通りである。

- ・総務委員会…役員会、総会、理事会、店長会議の運営
- ・販売促進委員会…商店街活性化のため人生ゲームの導入確立、「おつかれさまカード」の作成により短期間で急増した組合従業員の横のつながりを増進
- ・環境整備委員会…出雲市、島根県と連携し、美観促進(景観協定による個店への指導)
- ・広報渉外委員会…ホームページの作成、運営
- ・教育研修委員会…従業員対象の”おもてなし”を実践する様々な研修会(歴史研究、伝統行事、接遇、外国語勉強会)・視察研修・カフェゼミの開催
- ・青年部…新年会・納涼会の開催、「神門縁日」の主催
- ・女性部…女性目線での事業提案、定例会の開催
各委員会が、それぞれの役割を持って、積極的に組合運営に参画している。こうした取組が功を奏し、本殿遷座祭終了後も多くの来街者が訪れ、成果につながっている。

店長会議の様子



キーパーソンからのコメント

神門通りおもてなし協同組合
理事長 田邊 達也



神門通り甦りへの歩み

出雲大社の表参道「神門通り」は100年の歴史の中で隆盛と衰退を経験しましたが、「平成の大遷宮」という神風のような追い風により、復活への狼煙が上がりました。

「よそ者、若者、ばか者」による民間が先行し、行政が後方支援をする「まちおこし」の形が創出されたことにより、20軒足らずだったお店は80軒に達し、来訪者も200万人ほどだったのが800万人を超えるまで増加し、いよいよ甦りの道を歩み始めました。

まちおこしからまちづくりへ

大変な隆盛を誇った通りが衰退したあと、それを甦らせることは、大変な苦勞を伴いますが、どこか宝探しのような楽しさがあります。今はエンドレスの「まちづくり」へと移行し、主体は行政へと移りました。しかし、やはり主役は民間でなければならないと、当協同組合を設立。短期間での大きな変化、コミュニケーション不足など、問題は山積していますが、まちおこしと同じで、あれこれ考えるより挑戦してみる姿勢を大切に、出雲大社の門前町にふさわしい「おもてなし」のあるまちづくりに邁進して参ります。

基本データ

所在地	島根県出雲市大社町杵築南
人口	約17万人(出雲市)
電話/FAX	0853-53-6031
関連URL	http://www.izumo-enmusubi.org
会員数	49名
店舗数	57店舗(最寄品小売店20、飲食店26、その他11)
商店街の類型	近隣型商店街
主な客層	観光客(国内)、学生・若者、家族連れ

商店街概要

神門通りおもてなし協同組合は、「平成の大遷宮」の際に出雲大社の正門前に新規出店者が増加したことをきっかけに、2008年11名の有志により結成された「神門通り甦りの会」の組織を引き継ぎ、設立された。(神門通り甦りの会は現在も存続し、当協同組合と連携し、事業を実施している)出雲大社への入り込み観光客数は、2008年に約250万人、2013年の「本殿遷座祭」時は約800万人、2014年も664万人と好調を維持している。商店街は出雲大社正門前という絶好の立地条件を活かし、活動している。