

函館朝市

(函館朝市協同組合連合会)

北海道函館市

インバウンド

地域協働

新陳代謝

生産性向上

ポイント

海産物の取扱いが多い市場がインバウンドに対応。

免税手続きカウンターや検疫情報の提供などで消費需要の取り込みへ。

基本データ

所在地	北海道函館市若松町
人口	約 26 万人 (函館市)
電話/FAX	0138-22-7981 / 0138-22-7936
URL	http://www.hakodate-asaichi.com/
会員数	142 名
店舗数	142 店舗 (小売業 105 店、飲食業 36 店、 その他 1 店)
商店街の類型	観光型
主な客層	国内観光客、外国人観光客 / 50 歳代、 60 歳代

商店街概要

函館朝市が立地する函館駅前・大門地区は、人口約 26 万人の函館市と、隣接通勤圏 2 市町 (北斗市、七飯町) の人口約 7 万人を商圏として発展してきた。

函館朝市の歴史は昭和 20 年代に近郊農家が函館駅前では野菜を立ち売りしたことに始まり、昭和 31 年に現在地に移転。古くから「市民の台所」として親しまれ、昭和 62 年には市場内が結集し函館朝市協同組合連合会を設立した。函館の玄関口となる JR 函館駅に隣接していることから、観光客中心の来街構成となっており、近年は特に外国人観光客が増えている。平成 28 年 3 月の北海道新幹線開業も追い風となり来街者数はさらに増加傾向にある。

取組の背景

外国人観光客の取り込みで賑わい獲得

函館朝市では外国人観光客の来街が年々増え、海鮮丼を提供する食堂などの飲食店を中心に外国人観光客による売上が増加しているものの、買い物需要を把握するための情報収集や、来街者へのコンシェルジュ機能 (商品説明など) の整備が十分には行えていなかった。

そのため、外国人観光客の中でも近年増加の著しいアジア圏からの観光客への販路拡大にあたり、何がネックとなっているかを知り、商店街として取り組むべき課題を洗い出すため、平成 28 年 2 月に北海道運輸局と連携してアンケート調査を実施。その結果、「多言語での案内サービス」、「免税対応」、「クレジットカード等の対応」、「検疫情報の提供」及び「海外宅配サービス」などが課題として抽出された。

函館朝市としては、国内観光客だけでなく外国人観光客も積極的に取り込むことで相乗的に賑わいが生まれると考え、これらの課題に応える取組を検討することとした。

取組の内容

海産物の販路拡大に向けた様々な取組を実施

函館朝市では、多言語による案内サービス、免税手続き及び海外宅配サービスを提供するため、これらの機能を網羅した総合インフォメーションカウンター

を設置するとともに、利用可能なクレジットカードと検疫などの情報を提供し、外国人観光客がより快適に買い物することができる環境整備が必要と考えた。

そこで、「函館朝市」を特定商業施設とする消費税の承認免税手続き事業者として免税手続きカウンターを兼ねた総合インフォメーションカウンターを平成 28 年 9 月に設置。(一財) 北海道国際交流センターから派遣された英語や中国語を話せるスタッフを配置することで、買物案内や免税手続きなどをワンストップで行うほか、併設した日本郵便のカウンターにおいて免税手続きを終えた商品を母国に国際スピード便 (EMS) で発送できるようにした。



免税手続きカウンターを兼ねた総合インフォメーションカウンター

また、各国地域の検疫を通過できる海産物の周知に関しては、近年特に来街が多い台湾と香港の検疫

情報をチラシにして店舗に配布するとともに、自国への持ち帰りの可否がわかるシールを作成し対象商品に貼ることとした。クレジットカードの周知についても、利用可能なカードのシール・ステッカーを店舗の前面に貼るよう各店舗に促した。



検疫情報のチラシ



発送や持ち帰りが可能なことを示すシール

さらに、外国人観光客は訪日前にガイドブックやインターネットで情報収集したうえで訪問先を決めていることが多いため、香港・台湾・マカオ・シンガポールの訪日ガイドブックに総合インフォメーションカウンターの広告を掲載するとともに、多言語のスマートフォンサイトを作成し、訪日前の外国人に対しても情報発信を強化した。これらの取組により、函館朝市の中で最も取扱い量が多い海産物について、外国人観光客への販路拡大に資する環境を整えた。

取組の成果

時期に合わせてスタッフの増員も

当初3店舗から始まった手続委託型消費税免税店

は平成28年11月現在22店舗になり、平成28年12月には総合インフォメーションカウンターをより利便性の高い場所に移転した。

また、免税制度そのものや、外国人にまだなじみのない商品・調理法についても周知が必要と考え、平成28年度には北海道運輸局と協働して紹介POPと販売員向けに海外の食習慣や消費行動、簡単な外国語の接客フレーズを紹介するマニュアルを作成した。

各店舗に配布して販売促進と接客スキルの向上に努めている。なかには、独自に呼びかけや商品説明を工夫して売上増につなげている店舗もある。

さらに、春節および国慶節の時期には中華系の観光客が多く訪れることから、期間中は中国語を話せるスタッフを増員して買い物や免税手続きのサポートを強化するとともに、EMSについても函館朝市が差額を負担して特別料金を設定し、利便性向上と消費拡大につなげている。こうした取組の結果、平成29年10月には、国土交通省が推進する「手ぶら観光」の認定を受けた。

実施体制

総合インフォメーションカウンターの設置にあたっては国の補助事業を活用し、運営は免税手続きの手数料収入と函館朝市協同組合連合会の予算でまかっている。同事業で作成した多言語のスマートフォンサイトでは、免税手続きやカウンターの場所、免税店、持ち帰りが可能な商品、配送手続きについて紹介しているほか、函館朝市が行うキャンペーン情報も随時更新し、外国人観光客への広報に引き続き力を入れている。

このほか、市の商店街に対する交付金等を活用しながら、賑わい創出事業や情報発信等を行っている。

キーパーソンからのコメント



函館朝市協同組合連合会
理事長 井上 敏廣

利便性の更なる向上

函館は、北海道新幹線の開業効果の継続に加え、タイのLCC就航やクルーズ船の街中埠頭への寄港、駅前地区でのホテルや商業施設の建設ラッシュと、インバウンド需要にとって今後ますます追い風となる環境下にあります。

函館朝市では、平成29年10月からは、多くの要望を受け、12通貨に対応した「外貨両替機」を導入しました。海外の旅行者が朝市での買い物や食事をより楽しんでいただける環境整備に努めております。

多様な客層の受入

平成29年4月から、新たな取組として、地域の高齢者の方を中心に朝市内での買い物によってリハビリ効果を高める「おでかけリハビリ」を北海道で初めてスタートさせました。

近年の朝市の客層はインバウンドをはじめとする「観光客」が主流ですが、朝市は元来「市民の台所」として栄えた市場であり、「地元客」に対しても、気軽に利用でき、親しみを持って頂ける市場づくりの再構築を目指しています。