

金沢5タウンズ (金沢中心商店街まちづくり協議会)

石川県金沢市

インバウンド

地域協働

新陳代謝

生産性向上

ポイント

金沢の中心商店街が連携し、外国人観光客へのおもてなし体制を構築。
インバウンド戦略の策定でさらなる消費喚起を目指す。

基本データ

所在地	石川県金沢市高岡町
人口	約47万人(金沢市)
電話/FAX	076-224-8112 / 076-224-8113
URL	http://kanazawa5towns.com/
会員数	367名
店舗数	490店舗(小売業174店、飲食業120店、サービス業131店、金融業11店、不動産業2店、医療サービス業9店、その他43店)
商店街の類型	エリア価値向上型
主な客層	主婦、サラリーマン/40歳代、30歳代

商店街概要

香林坊、片町、豎町、柿木畠、広坂の5つの商店街が一体となり、「金沢5タウンズ」(KANAZAWA 5TOWNS)として、様々なサービスやイベントを企画、実施している。ファッションビルやデパートが建ち並び香林坊、飲食店を中心に多種多様なお店が軒を並べる北陸最大級の繁華街である片町、アパレル関係の店舗が建ち並びストリートカルチャーの拠点である豎町、地元食材を中心に取り扱ったバラエティ豊かな飲食店などが集積する庶民的な懐かしさが漂う柿木畠、伝統工芸と現代アートが薫る広坂といった、それぞれ特徴を持った町がタッグを組むことにより、金沢の中心街の個性を形作っている。

取組の背景

北陸新幹線開業を機に交流人口が拡大

金沢5タウンズでは、金沢駅前に大型専門店が開業したことや郊外量販店の乱立やネットショッピングの普及により商店街の客足の減少が進んでいる。若者や子育て世代などの消費旺盛な世代をまちなかへ誘客するほか、駅前との差別化を図りつつ、新しい客層を取り込んでいくことが長年の課題となっていた。

一方で、平成27年3月には北陸新幹線(長野ー金沢間)が開業し、全国からの交流人口が拡大。商店街に近接している兼六園の外国人入園者数は、平成27年に約29万人となり、平成24年と比べ2.56倍に急増した。

平成28年度に策定した「金沢5タウンズインバウンド戦略」では、外国人観光客の来店割合が2割以下の個店が94%で、外国人観光客の誘客に取り組みたい個店の割合は47%。商店街が一丸となって外国人観光客をターゲットとした受入体制づくりを進める必要があった。

取組の内容

3つのステップで訪日客の受入体制を整備

外国人観光客の利便性や安心感の向上、誘客への取組を、エリアとして次のとおり実施した。

ステップ1. 商店街の青年部・女性部が金沢市商店

街連盟と連携して研修・勉強会を実施。「インバウンド研修会」でインバウンドについての基礎知識を学んだほか、「おかみさん塾」と題した女性を中心とした勉強会では、英会話などテーマに沿って、販売員のコミュニケーション能力の向上に取り組んだ。

ステップ2. 平成28年2月に、中国の春節に合わせて、金沢在住の中国人留学生等による「5タウンズおもてなし隊」を結成し、中国や台湾の観光客にターゲットを絞り、5タウンズ内の商店街や大型店を紹介する取組を行った。おもてなし隊は、外国人観光客に人気のある和装を纏い、5タウンズの街並みや店舗を背景に一緒に写真撮影を受けることで、SNSを通じた誘客促進を図った。あわせて、外国人観光客が短時間で買い物しやすいように商店街MAPを作成したほか、外国人観光客と各店舗が円滑にコミュニケーションがとれるように、飲食店用・物販店用(2種類)の「接客用指差し案内シート」を作成するなど、独自の取組を実施した。



5タウンズおもてなし隊

ステップ3.平成28年11月からは、香林坊商店街・片町商店街・豎町商店街の3商店街の44店舗の免税手続きを一括で行える「免税手続きカウンター」を設置。一括手続きに参加できない既存の一般免税店や柿木畠振興会・広坂振興会の情報も含めた商店街の案内MAPやチラシも配置して「商店街インフォメーション」機能を付加し、5タウンズの回遊性向上と外国人観光客の来街促進に取り組んでいる。クルーズ船の入港時には、作成したMAPを市職員が配布するなど、市役所と連携した取組も実施している。



免税情報等を記載した
外国人観光客向け商店街MAP

免税手続きカウンター

平成30年には、「金沢5タウンズインバウンド戦略」に基づき、外国人観光客向けの講座や体験イベントを開催する予定である。

取組の成果

新たな取組を試行しサービス改善を目指す

「金沢5タウンズインバウンド戦略」では免税対応店舗数を数値目標に設定しており、平成28年12月の「物販店舗全体247店舗に対して39%(96店舗)」から、平成32年には「物販店舗の50%(123店舗)」が免税対応店舗になることを目指している。

また、平成29年1月には、5タウンズを中心と

したエリアで、商店街内のホテルを出発点とした、にし茶屋街の芸妓案内のバスツアー「夜のまちなかめぐり」を試行的に実施。外国人観光客の利用時には通訳案内士による対応を行い、参加者には5タウンズ内の店舗で様々なサービスが受けられるスペシャルクーポンを配布し誘客に取り組んだ。試行を踏まえて、平成29年度以降は内容を見直し、コースも追加して実施する予定だ。



夜のまちなかめぐり

実施体制

ワンコインバス「まちバス」などを手掛けるまちづくり会社である株式会社金沢商業活性化センターが、協議会の事務局となっており、事業の継続体制が整っている。

インバウンド事業については「金沢5タウンズインバウンド戦略」に基づき、定期的に国・市、まちづくり会社がオブザーバー参加し検証会を実施。また、主要施策として、イベント開催や個店の接客・販売力の強化、ショッピング環境の整備(外国人観光客に分かりやすい表示・サインの設置)などを掲げており、計画に沿って事業を進めていくほか、市の「金沢市観光戦略プラン2016」(平成28年～平成32年)との連携・整合性を図り、市と連携したプロモーション事業も実施していく。

キーパーソンからのコメント



写真左より
株式会社金沢商業活性化センター
ゼネラルマネージャー
高本 泰輔
金沢中心商店街まちづくり協議会
会長 諸江 洋
戦略委員長 小間井 隆幸

エリアとして新しい取組を展開

外国人観光客が増加する中、個店ではなくエリアで何ができるのかを模索しました。免税手続きカウンターの利用可能な商店街は5タウンズのうち3つという壁がありましたが、エリアで行うことを重視し、5タウンズ全体を免税おもてなしエリアとする決断をしました。

今あるもので何ができるかを真剣に考え、その中でまず試行をして手ごたえや効果を見せることで、各個店に理解してもらい、エリアの連帯感向上を図りました。

5タウンズを更に魅力あるエリアに

金沢のインバウンド客はリピーターが中心です。安心して買い物ができる、エリア全体で外国語対応や免税等が受けられる、そんな環境をおもてなしとしてさりげなくできるのが、5タウンズの魅力だと考えています。

再び金沢に来てもらうには、買い物を楽しんでいただき、金沢の歴史・文化に触れていただくことが重要で、そのためにも体験プログラム、ツアーの拡充等を行い、エリアの魅力を更に高めていきたいです。