

本町三丁目商店街 (高山本町三丁目商店街振興組合)

岐阜県高山市

インバウンド

地域課題対応

若手・女性

生産性向上

ポイント

少子高齢化の中で、地方の商店街が免税手続きカウンターの設置などインバウンド事業に取り組むことで新たな可能性を見いだす。

基本データ

所在地	岐阜県高山市本町
人口	約9万人(高山市)
電話/FAX	0577-33-0066 / 0577-35-1666
会員数	27名
店舗数	27店舗(小売業21店、飲食業4店、サービス業1店、金融業1店)
商店街の類型	近隣型商店街
主な客層	主婦、高齢者 / 70歳代以上、60歳代

商店街概要

本町三丁目商店街は高山駅から約700m、飛騨高山朝市で有名な宮川に隣接し、高山駅と観光名所である古い町並みを結ぶ観光ルート上の鍛冶橋の北側、観光区域と生活居住区域の狭間に位置している。地元密着型の商店街として主に高齢者が多く訪れ、アーケードや市内循環バスなどがあるため、雨天や降雪時でも来街しやすい環境が整備されている。しかし、近年高山を訪れる国内外の観光客が増加する中、商店街への動線が宮川と国道で分断されているため、観光区域に隣接しているものの、他の商店街と比べて来街する観光客は伸び悩んでいた。その状況を打開するため、現在外国人観光客の取り込みに向けた受入環境の整備を図っている。

取組の背景

観光客の取り込みが不十分

昭和初期に商店街が形成され、高山市の中心的な商店街として発展してきたが、近年は大規模商業施設の郊外進出や車での買い物客の増加、少子高齢化にともなう購買力低下などで商店街の活力が低下していた。

一方で、高山市は平成28年の観光客数が年間450万人を超え、特に外国人観光客は年々増加し、過去最高の約42万人となる見込みである。観光地に近接する本町一・二丁目商店街は賑わいを見せ、それにともない外国人に対応した店舗も増加しているが、本町三丁目商店街は観光客に対応する店舗が少ないことなども影響して来街する観光客は伸び悩んでいた。

平成27年のアンケート調査では、地域住民が商店街へ出かける目的として買い物・食事の回答割合が50%以上とニーズが高いことや、観光客は古い町並みに代表される散策に次いで食事に高い関心があるという結果が明らかとなった。



江戸時代から100年以上続く「二十四日市」
伝統工芸品などが売られている

取組の内容

外国人観光客へのおもてなし

来街者数が他の商店街と比べて伸び悩む中、地元住民をターゲットとした取組だけでなく、今後は観光客、特に急増する外国人観光客をどのように取り込んでいくのが、商店街活性化のカギとなると考えた。

そこで、商店街は免税手続きカウンターの設置に向け、中部経済産業局、高山市、高山商工会議所がオブザーバーとして参加する勉強会を精力的に開催。平成28年1月に商店街単独の運営による免税手続きカウンター設置につなげた。商店街単独では全国初であり、開始時点で4店舗であった手続委託型免税店は、11月現在で7店舗までに増加しており、エリア一体となつての免税対応が進められている。参加店舗には、薬局を始め、文具店・おもちゃ屋・仏具店などがあり、日本の日常で用いられる商品であっても、外国人に受け入れられている。



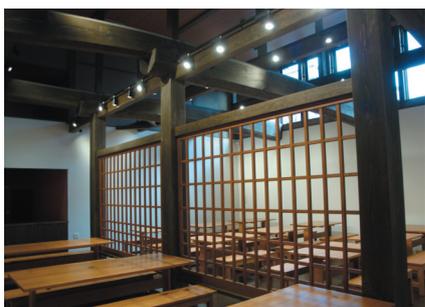
免税パンフレット(表・裏)



免税手続きカウンターでの外国人客対応の様子

さらに、免税手続きカウンターの利用を促進するために商店街の入口や店内各所に多言語の案内板を設置するとともに、7店舗の免税店を買い回りしやすくするための商店街免税店マップも制作し、情報発信を強化している。

加えて、夜間営業をする店舗（飲食店）が少ないなどの意見も多いことから、(株)まちづくり飛騨高山と連携して新たなインバウンド拠点である、地域資源を活用した飲食店15店が出店する「イータウン飛騨高山」を平成29年4月オープンに向け整備しているところである。



「イータウン飛騨高山」内

また、人気TVアニメで商店街が頻繁に登場したことを受けて、商店街が主体となりアニメの聖地としての情報発信を行うため、コスプレイベントやスタンプラリーなどを実施。イベント以降も国内だけでなく海外からも多くのアニメファンが訪れている。

今後については、高山市とも連携し、市内の観光客の回遊性向上と外国人観光客へのおもてなし向上のため、商店街全体（商店街の個店および「イータウン飛騨高山」出店者）を対象として、外国人とのコミュニケーション能力の向上を図るための外国語研修や、接客方法・商品の表示方法などの外国人対応に関する相談所の開設、外国人への正しいおもてなしや誘客方法を学ぶ勉強会などを実施していく予定である。

取組の成果

インバウンド対応による免税販売額の増加

平成28年の免税手続きカウンター開設から1年を経て、既存免税店では前年に比べて免税販売額が約30%増加したことに加え、新規免税店における取扱いも順調に実績を積み重ねている。販売実績については関係者に毎月報告、必要なアドバイスを得るほか、理事会の場で商店街の組合員に免税売上状況を共有するなど実績評価の体制が整えられている。

また、理事長自ら説明会での講演、各種メディアへのインタビューや視察に対応するなど情報発信を行うことでインバウンド対応の横展開に貢献している。これらの情報発信は、地元住民の商店街認知度向上にもつながっており、国内外の観光客だけでなく地元客が商店街に来街するきっかけにもなっている。

さらに、一連の取組により、商店街への2店舗の新たな出店にもつながっている。

実施体制

「イータウン飛騨高山」の整備については、(株)まちづくり飛騨高山と連携のもと実施し、事業効果については、商店街、(株)まちづくり飛騨高山、高山市および有識者による検証委員会を設置し検証していく予定である。

また、免税手続きカウンターからの直接海外発送に向けた事業を郵便局などと検討しており、免税手続き機器の開発メーカーにはより使いやすいシステムの開発などのアドバイスを行っている。

さらに、地元高校のクラブや当地域在住の外国人と国際交流を目的としたイベントを共同開催し、外国人観光客のさらなる満足度の向上に向けて取り組んで行く予定である。

キーパーソンからのコメント



高山本町三丁目商店街振興組合
理事長 中田 智昭

インバウンド需要の取り込みへ

平成24年にアニメの舞台となり、聖地巡礼として多くのファン（＝観光客）が訪れるようになり、地域型の商店街でも魅力やサービスがあれば、観光客を取り込むことができると気づきました。市内の一定のエリアには多くの外国人観光客が訪れており、その方々に来てもらうための商店街のおもてなしとして、まずは商店街メンバーの協力を得て免税手続きカウンターをスタートし、現在ではショッピングを楽しめる商店街として多くの外国人旅行者に利用いただいています。

変化を恐れず変わり続ける

インバウンドへの対応についてはまだまだ始まったばかりですし、日々刻々と変化しているというのが実感です。それにともない、商店街に求められていることも変わっていきます。『“変わり続ける”という事実だけが変わらない』という言葉を胸に、これからも変化を恐れずに新しいことに取り組んでいきたいです。そしてこれからもインバウンド以外の色々な分野でも選ばれるような商店街になっていきたいですね。