

釧路駅西商店街 (釧路駅西商店街振興組合)

北海道釧路市

外国人観光客に文化体験のお土産を 商店街主導のエリアマネジメント



取組の背景

釧路市民の台所から、 外国人観光客も楽しむ街へ

釧路市の観光客数は2013年の約352万人から2017年には約523万人へ大幅に増加。外国人の宿泊者数も約8万8千人から約15万6千人に急増した。釧路市は観光庁の「観光立国ショーケース」に選定されている。

地域の少子高齢化によって来街者の減少がみられ、特価品志向もあり、ターゲットを市民に絞る営業では売上の伸びが見込めない。市民の台所の自負はあるが、外国人観光客も積極的に呼び込む必要があるとの認識が広がった。

公益社団法人北海道観光振興機構の調査による外国人観光客のニーズは「自然景観」「日本料理」「ショッピング」「伝統的な街並み・異文化体験」である。釧路・釧路湿原は自然景観の評価は高いが、食事や観光施設の魅力に欠ける。滞在時間や宿泊日数を伸ばす観光コンテンツの不足や、拠点間の移動手段の問題もある。

課題は魅力あるコンテンツや体験型観光を開発し、外国人観光客の消費額を増やすことである。北海道運輸局による決済環境づくりや、電話による医療通訳サービスの実証実験等に参加して外国人の受け入れ体制の検討を進めてきた。



「市民の台所」での生鮮食品買い物風景

取組の内容

港町釧路での日本文化体験は、 船旅の最高の思い出

2013年は年間7隻であった釧路港へのクルーズ客

船入港は、2018年に20隻・定員約1万9千人の予定と急増している。そこで、釧路港から商店街(和商市場)や市内中心部を巡る循環シャトルバスの運行を開始した。2018年からは買い物だけでなく観光や体験を組み込み、エリア全体の滞在時間を伸ばし、宿泊や食事・サービス等の新たな消費行動を促すこととした。

バスでは同乗の観光ガイド兼通訳が釧路の紹介や観光スポットの案内を行う。案内用の英語表記パンフレットは「くしろ元町青年団」の協力で制作した。江戸時代創建の神社では、外国人限定・開運参拝ツアーを実施し、境内のガイド、お神酒、お神籤、お土産、記念撮影のセットプランを提供している。大型客船入港時には商店街で日本の祭りを体験できる縁日を実施し、射的や千本くじの露店、たこ焼き、綿あめ等の販売のほか、コマやけん玉等日本の遊びも体験できる。これらのサービスは外国人観光客の心を捉え、旅行中の忘れがたい思い出になっている。

商店街には外国人観光客のツアーバスや個人のキャンピングカー等の大型車両対応の駐車場を整備した。各店舗のWi-Fiやデジタルサイネージの設備や、和商市場Webサイトの多言語化によって、外国人がストレスなく、安心して観光できる環境を整えている。

和商市場の「勝手丼」は、市場内の各店舗で好きな具材を購入してご飯に乗せ、自分好みの丼を作る飲食体験である。これまで全国的に有名であったが、外国人観光客が商店街を訪れる目的の一つにもなっている。

取組の成果

外国人の楽しむ姿が街の 風景を変え、活気が生まれた

2017年度に1,548人であった一日平均の歩行者通行量は、2018年10月には1,993人へ増加した。循環シャトルバスの利用も一日平均160人から170人へ増加しており、クルーズ船の乗客乗員のまちなか誘導の効果が確認できる。

外国人観光客のグループが来街し、写真の撮影や食

事をする姿が増え、街全体に活気や賑わい感が出ている。富裕層が多い大型クルーズ船の旅客の来街で客単価が上がり、売上回復がみられ、外国人の好みに合う新商品や売り方の改善等、変化が生まれつつある。波及効果として空き店舗発生が減少傾向にあり、2017年は発生しなかった。

さらなる体験・交流型事業として、地元で獲れる旬の魚介類を活用した試食イベント、模擬セリ市、スタンプラリー、茶道や華道の伝統文化体験の実施を検討している。イベント増加や店舗の多言語対応の推進とともに、シャトルバス経路も見直していく。2021年までに外国人観光客一日215人、シャトルバス利用240人を目標としている。

実施体制

商店街だけでなく地域の関係者が協力してエリアを宣伝し、観光客をおもてなしする考えで、組織や業種・業界を超えて連携し、共同で事業を実施する体制が作

られている。一部の観光ツアーや体験は有料として財源を確保している。

振興組合は理事長が全体を統括し、理事2名が事業イベントを担当。バス運行は地元バス会社、文化体験は釧路一之宮厳島神社、大成寺等と連携している。英語表記パンフレット制作はくしろ元町青年団が協力した。事業の企画・運営に際して、釧路市、株式会社まちづくり釧路、釧路商工会議所、釧路市商店街振興組合連合会、一般社団法人釧路観光コンベンション協会等から人材、設備、費用、専門技術やノウハウの支援協力を得ている。



神社の神主と記念撮影をする外国人観光客

キーパーソンからのコメント

体験型・交流型観光で釧路市の魅力を伝え、集客力を高めたい

近年、市民のお客様の利用だけでは厳しい状態の中、釧路市は観光庁から“観光立国ノーケース”に指定され、当商店街も立地を生かしインバウンド事業を更に活性化させ、集客力を高めたいと考えております。

多言語対応のデジタルサイネージやHP、FreeWi-Fiは、外国人観光客により安全に安心して当商店街を利用していただけよう整備済みではありますが、さらに体験型、交

流観光等の事業を行うことにより釧路市の魅力を伝え、SNSや口コミ等で評価、価値が高まり、当商店街への来街客数が増えることと考えています。

大型客船入港時シャトルバスの運行も、多くのお客様にご利用いただき高い評価を得ました。今後も各関係団体のご協力を得ながら、発展に取り組んで参りたいと思います。



釧路駅西商店街振興組合
理事長
柿田 英樹

商店街の概要

釧路市中心部のJR釧路駅の西側に位置する、釧路の顔といえる地域。商店街には「くしろ丹頂市場」と「和商市場」がある。和商市場は北海道三大市場のひとつで、戦後に行商人が幣舞橋周辺に露店を構えたのが始まり。

振興組合は1994年に駅西側ゾーンの活性化と再開発に向けて創立。当初は複合商業施設やボウリング場、映画館も存在していた。しかし北洋漁業の縮小や炭鉱の閉山によって地域産業は大きな打撃を受け、少子高齢化と人口減が進み、大型店の撤退もあり活力が低下していた。

近年、外国人観光客が増加。商店街は地域と協力し、インバウンドへの対応や、交流による新たな価値創造を図っている。

- 所在地 北海道釧路市黒金町
- 人口 約17万人(釧路市)
- 電話/ 0154-22-3226
- FAX/ 0154-22-5412

- 会員数 54名
- 店舗数 54店舗(小売業44店、飲食業4店、サービス業3店、不動産業2店、医療サービス業1店)

- 商店街の類型 エリア価値向上型
- 主な客層 主婦、高齢者/50歳代、60歳代