

ここに注目！ **ポイントカード事業収入で無料宅配事業を実施、
買い物困難地域を解消。**



ポイント

高齢化が進む中、買い物弱者対策は今後さらに重要な地域課題になると予想され、各地で取組が行われているが、採算性の点から事業として成立しない例が多い。そうした中、本商店街における宅配サービス事業は、すでに3年目を迎え、ポイントカード事業の収入を運営費にまわすなどの仕組みづくりや広範囲でのサービスエリアの設定などの工夫により、平成24年度の宅配件数は前年度の2倍以上の約6,200件と、高い実績をあげている。

[商店街概要及び取組の背景]

来街者の高齢化率の高さが事業の背景に

本商店街は、JR 御殿場駅から約500m、徒歩約10分に位置し、幅員10～15mの旧国道246号を挟む格好で両側に2～3mの歩道とアーケードが約300m続いている。御殿場まちづくり(株)が運営するコミュニティ施設併設のショッピングセンター「エピ」を核店舗に、食料品、日用雑貨品、衣料品、サービス業などが混在している近隣型商店街である。

来街者は高齢者が比較的多く、お客様の声を受けて、ここ数年商店街内の多くの店舗から宅配・送迎の事業実施を望む声が高まっていた。

[取組の概要・効果]

Plan・Do

平成23年に宅配・送迎サービスを開始

平成22年度経済産業省地域商業活性化事業(買い物弱者対策支援事業)の採択を受け、平成23年4月より車両2台体制で買い物弱者対策事業を本格的にスタートさせた。

具体的には、専従者2名を雇用し、御殿場市内を中心に、注文を受けた商品の宅配と、荷物の持ち運びも



御殿場駅近くに位置する商店街

手伝う送迎を実施。商品1つからでも宅配するサービスの良さも好評である。電気自動車、ハイブリッド車各1台を使用することで環境にも配慮している。

その評判を聞きつけ、市外近隣地域より事業対象エリアの拡大を望む声が非常に多くなっている。

[効果の評価と改善策の実施等]

Check・Action

要望に応え、対象エリアを拡大

御殿場市外近隣地域の要望に応えるために、平成25年度経済産業省地域自立型買い物弱者対策事業により、事業の拡充を実施した。御殿場市内の買い物困難地域に加え、裾野市・小山町・神奈川県箱根町の一部にまで対象エリアを拡大し、併せて新たに高齢者対応の低床の軽自動車を導入、専従者も1名増やし事業に対応している。買い物弱者の要望として、実際に自分の目で見て商品を購入したいという声が非常に多く、新規導入車両は主に送迎事業に使用している。

[実施体制]

三法人の連携・役割分担が事業成功の鍵

本商店街内には、(株)アクティブモコ、(協)森の腰商栄会と、ショッピングセンター「エピ」を管理運営している御殿場まちづくり(株)の三法人がある。

昭和39年に設立した(協)森の腰商栄会が元となり、その青年部員が出資して(株)アクティブモコを設立。併せて、組合員が出資し御殿場まちづくり(株)を三セクで設立した。このような経緯から三者が常に連携し、商店街のソフト事業・ハード整備事業の役割分担を決めて実施している。

買い物弱者対策事業では、(株)アクティブモコが行う商店街ポイントカード事業加盟店の商品を扱っており、加盟店からの手数料により運営費を捻出している。そのため、利用者側の費用負担を求めずに事業を実施することができる。

基本データ

所在地：静岡県御殿場市川島田

会員数：64名

店舗数：95店舗

関連URL：<http://www.mocohip.com/>



買い物支援を行う「チームMOCO」

キーパーソン

森の腰商店街「チームMOCO」

(買い物弱者対策を担う、商店街・(株)アクティブ・モコのメンバー)



左から 梅本 英進
青木 力
大庭 健一郎
千葉 啓子

電話一本「はい・ニコ・ぽん」

「はい」と返事をして、「ニコッ」と笑顔、「ぽん」と即実行する、この『はい・ニコ・ぽん』をこの事業の基本姿勢としています。サービスを利用する高齢者には、「注文したらすぐ欲しい」という方が比較的多く、「子どもと一緒にだね」とスタッフでよく笑いながら話をしています。通常は予約分の配達日時をチームスタッフで調整して決めますが、なかなか予定通りにはいきません。お弁当などの注文が入れば1個からでも配達しているので、特に午前中は車両3台はフル稼働です。注文可能な商品は小冊子形式のカタログに掲載し、市役所や商工会、社会福祉協議会、市内各包括支援センターなどに置いてもらっています。配達商品は代金引換でその都度決済しています。

広報活動は特に行っていませんが、スタッフは電

話対応でも運転でも、利用者との「会話」を非常に大切にしていますので、その中で自然と信頼関係が生まれ、「〇〇さんから聞いたから」という様な、その方から友人へ、またその次の知り合いへと、口コミで利用者が増えているのだと思います。また会話重視のなかで、高齢者の変化に気づくことも多く、地域の「見守り」の役目も果たしていることも、利用者増の要因の一つだと思います。

「事業継続」こそがチームMOCOの使命

買い物弱者対策に対して行政支援がなくなると、同時に事業終了というところが多いと聞いております。私どもの商店街は、商店街振興という全体の取組の中で、ポイントカード事業による収益を宅配・送迎サービス事業に回す、という手法をとりましたが、正直言って運営はなかなか厳しい状況にあります。しかし利用者から「ホントに助かるわ」「アリガトね」等の感謝・ねぎらいの言葉を聞くと、何が何でもこの事業をやめるわけにはいかないと感じます。そのためには、ポイントカード事業に加え、商店街全体で取り組む新たな事業、収益確保の仕組みづくりが早急に必要だと思っています。具体的にはまだ模索中ですが、地域コミュニティのためにも、商店街の各個店のためにも、事業継続することがチームMOCOの使命と考えます。