

〈 東北・新潟の活性化応援プログラム 〉 2018年 助成団体活動成果レポート

助成団体

インバウンドで本町を盛り上げるおかみさんの会

新潟県上越市

プロジェクト名

インバウンドで本町を盛り上げるおかみさんプロジェクト

■地域の紹介

上越市は新潟県の南西部に位置し、関川沿いに開けた平野部を山間部と海岸部が囲む変化に富んだ地形が特徴です。古くから交通の要衝として栄え、現在では、直江津港、北陸自動車道、上信越自動車道、北陸新幹線等が地域内の往来や他地域との交流を支えています。また、高田城址公園は夜桜の名所として有名で、春先には多くの観光客で賑わいます。

■地域の課題

隣接する妙高市には、年間2万人の外国人観光客が来訪している一方で、本町商店街のある上越市は、その影響や効果を十分にに取り込めていないことが課題だと感じています。

■当団体の紹介

当会は、本町商店街の振興と活性化を図るため、商店街のおかみさんが中心となって設立され、インバウンド（外国人観光客）を呼び込むためのさまざまな活動を展開しています。





■背景・目的は？

上越市に隣接する妙高市には、スキー客を中心に年間約2万人の外国人観光客が訪れていますが、本商店街（上越市高田エリア）には、依然として来訪者が少ない状況です。

そこで、商店街の各店舗における接客力のレベルアップや外国人にとって魅力的な観光体験コンテンツの開発を通じ、外国人観光客が立ち寄りたくなる商店街づくりに取り組みました。

■具体的な活動は？

1. 外国人観光客のファンづくりに向けた店舗のスキルアップ

■実施内容

本町商店街の9つの店舗を対象として、専門家より外国人観光客を意識した接客方法や商品の展示方法等についてアドバイスを受けました。

■日時

2019年 6月 事業詳細決定

2019年 8月、9月、10月

■専門家のアドバイスを受けた店舗の声

- ・店内をじっくり見てもらうためにどうすべきか悩んでいたが、外国の方が興味を持ちやすく、説明が要らない商品を店の出入口近くにレイアウトすることや、体験コンテンツはポップやイラストを用いて分かりやすく解説することについてアドバイスを受けることができ、勉強になった。
- ・日本語が話せない外国人観光客への対応がうまくできず悩んでいたが、専門家から簡単な英会話を教えてもらい、参考になった。
- ・専門家によるアドバイスを受けてからは、外国人客が来店しても慌てることが少なくなった。
- ・アドバイスをもとに店舗の出入口付近にステッカーを設置したおかげで、外国人客が来るようになった。

2. 外国人モニターによる調査

■実施内容

本町商店街をメイン会場として開催された「越後謙信・酒まつり」において、外国人モニターに以下のとおり9つの店舗でさまざまな日本文化を体験してもらい、その後、感想や意見等を聴取することで、観光体験コンテンツの開発に役立てました。

- (1) 古布を使った笹団子ストラップづくり&栗飴試食（大杉屋お馬出し店）
- (2) 習字体験（大島画廊）
- (3) マッサージチェア体験&クイズ（いわしや薬局）
- (4) 草履・下駄の見学（はきものくらしげ）
- (5) 日本の花嫁衣裳体験（かたぎり呉服店）
- (6) 抹茶体験（小酒井園）
- (7) 日本のアニメ散策（春陽館）
- (8) 日本の遊び体験（きものくろかわ）
- (9) 骨董品値段当てクイズ（遊心堂）

■日時

2019年 7月 酒まつり実行委員会と協議

2019年 10月初旬 おもてなしメニューの決定と準備

2019年 10月19日（土）11時～16時 外国人モニター調査実施



専門家からのおもてなし指導



普段の商売のヒントも！



将棋倒しは外国人にも好評でした



書道体験！自分の名前も漢字で！

■活動の成果は？

- 上越市におけるインバウンド誘客に対する機運の盛り上がりと協力者や関係団体との連携
これまで、当会及び本町商店街だけで取り組んでいた事業を、「越後謙信・酒まつり」という大きなイベントにあわせて行ったことで、市内外の関係団体や行政に注目してもらうことができました。
- おかみさん（女性）の視点を生かした特色あるインバウンド事業の展開ができ、飾らないおもてなしや心を通わせる体験メニュー等、今後の商店街PRに繋がる試みが行えました。
- 当会では、過去3年の経験を経て、今回のプロジェクトをやり遂げたことで、各個店の店主の自信やモチベーションの向上に繋がりました。また、専門家によるアドバイスを受け、外国人観光客に対する各店舗のコミュニケーションスキルが向上しました。

また、本助成金によって以下のようなメリットも得られました。

1. 事業推進における経済面の効果

当会は、商店街組織を母体としていますが、近年組合費が目減りし、イベントや活性化事業を行う金銭的余裕が無くなっています。外国人観光客が年々増加している状況において今回の助成金は事業を遂行する上で大いに役立ちました。

2. 助成団体に選ばれたことによる当会の認知度アップ

地域の支援に力を入れている東北電力から本助成金の助成団体に選んでもらえたことで、当会の存在を多くの方に知ってもらうことができ、当会の事業に弾みがつきました。



笹団子ストラップづくりを体験



お茶のたてかたを店主が伝授



書店でのヒアリング風



打掛を羽織ってにはかむ外国人モニター



団体からのコメント

今回のプロジェクトで得られた知見を活かし、今後は以下の3点に注力していきます。

1. インバウンド事業（冬季間におけるインバウンド向け体験コンテンツの提供等）の継続
2. 年間を通じた外国人観光客への対応
3. 関係団体や行政との連携強化

目標は次のとおりです。

- 2019年～2020年
本町商店街におけるインバウンド受け入れ体制の確立／年間を通じたインバウンド受け入れ体制の確立
多くの仲間や専門家を巻き込み、インバウンド事業を継続
- 2021年～
インバウンド事業7年目の総括と、次世代へ繋ぐための土台づくり
新しいインバウンドコンテンツの構築

