

御用聞き事業「いろは便」で地域密着型サービスを提供し街を活性化

## 大洲 肱北 商業 協同 組合

機関名	大洲肱北商業協同組合			
所在地	愛媛県大洲市常盤町70			
電話番号	0 8 9 3 - 2 3 - 1 1 6 6			
地域概要	(1)管内人口	3万9千人	(2)管内商店街数 - 商店街	
事業の対象となる 商店街の概要	(1)商店街数	1商店街	(2)会員数	90商店
	(3)空店舗率	- %	(4)大型店空き店舗数	- 店
商店街の類型	1.超広域型商店街 2.広域型商店街 3.地域型商店街 4.近隣型商店街			

### 【事業名と実施年度】

平成14年度 活性化対策事業

- ・ 宅配サービスの実施
- ・ 商品等をPRするための「かわら版」を毎月発行

総事業費

4,500千円

### 【事業実施内容】

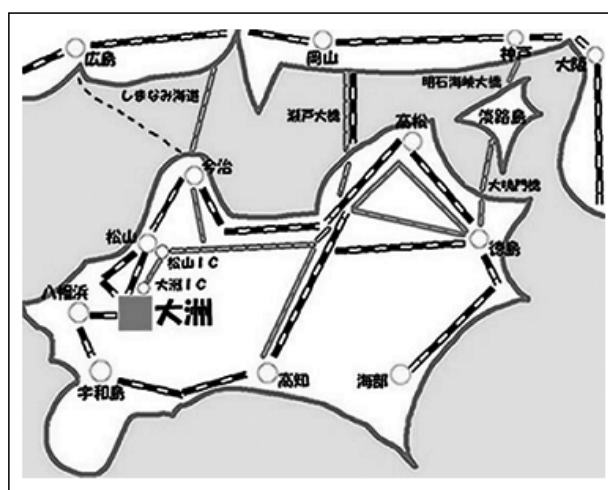
#### 1. 背景

大洲市は古くから城下町として栄え、肱川を挟んで、JR伊予大洲駅を中心とした肱北・喜多地区と、大洲城跡・臥龍山荘・おはなはん通りなど古い街並みや城下町の名残が残る肱南地区を中心に市街地が形成されており、今日においても多くの風情を感じさせる街である。

しかし、近年中心市街地においては、車社会の進展・都市構造の変化・商業施設の郊外進出等により、居住人口の減少や空き店舗の増加による空洞化が見られ、活力の低下が懸念されている。さらに高速自動車道の延伸に伴い、東大洲地域への商業立地の移動も見られている。

肱北商店街においても、年々、空き店舗が増加するようになり、特に地域住民の日常生活に欠かせない生鮮品店が減少するなど、商店街としての魅力が低下している。

このような状況を受けて大洲市は平成10年9月から中心市街地活性化の取り組みを行ってきたが、その中で、肱北商店街活性化の足がかりの1つとして本事業を実施することとなった。



大洲市の位置

## 2. 事業内容

肱北商店街活性化を目的として、商店街の有志18名の参加で御用聞き事業「いろは便」を立ち上げ、運営を行った。

### (1) 「いろは便」事業概要

本事業は、買物に不便を感じる独居高齢者や社会的弱者、事業参加店舗の顧客を対象に「かわら版」を配布し、注文のあった商品を配送するというサービスシステムを構築・運営するというものである。

会員の募集は、回覧板や新聞折り込みチラシを活用して行い、会員には毎月1回、事業参加店の商品・店舗情報を紹介する「かわら版」(A4版の小冊子)を組合印刷機で印刷して配布している。注文は電話・FAXで事務局が一括して受け付け、参加店に連絡して配達を行う仕組みである。配達完了後、参加店は収益の5%を組合に還元する。

「いろは便」への入会は随時受け付け、宅配サービスの利用は各店の買い上げ金額が800円程度以上に設定している。また、電話受付時間は月曜日から金曜日の午前11時から午後2時までで、留守番電話・FAXは24時間受け付けている。

### (2) 事業目的

肱北商店街の目指す方向を、「地域と共生できる魅力ある街づくり」とし、日々の買物、週単位の買物のために欠かせない、地域住民になくしてはならない商店街になることと定めた。そのうえで、御用聞き事業「いろは便」の目的を、街を活性化し、地域密着のコミュニティ・ビジネスとして収益を上げていくこととした。

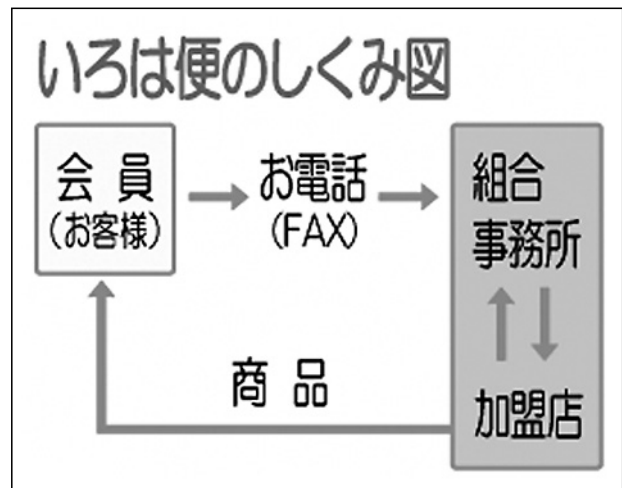
さらに、この目的に沿う下記の5点を本事業のキーワードと定めて事業を推進した。

#### ①大型店との差別化

近隣に進出してきた大型店と同じような店舗政策をとっていても、生き残って行けないとの認識を有している。価格面の競争を行うのではなく、きめ細かい地域密着サービスを行うことが重要であり、「御用聞き」事業を行うことで差別化を図ることが可能となる。

#### ②高齢化社会への対応

商店街の後背地には住宅が密集しており、住民の高齢化が進んでいる。独居老人も数



いろは便の仕組み



第1回事業説明会の様子

多く存在し、商店街の衰退はこれらの高齢者にとって日常的な買物がしにくい状況を招いている。商店街全体としての品揃えの充実が重要であるとともに、買物代行・買い上げ品の宅配といった、より踏み込んだ付帯サービスの重要性が増しており、「いろは便」事業を行うことで対応していく。

③女性の社会進出への対応

女性の社会進出により買物時間の短縮化傾向が見られることから、中小店舗の柔軟性を活かし、「いろは便」事業を行うことで働く女性をサポートすることが可能となる。

④「待ちの姿勢」からの脱却

競争が激化している環境にあるため、顧客の痒いところまで手の届くきめ細かいサービスを提供することで「待ちの姿勢」から「攻めの商売」へ転化していくことが必要である。「いろは便」事業は、そのための手法の一つと位置づけている。

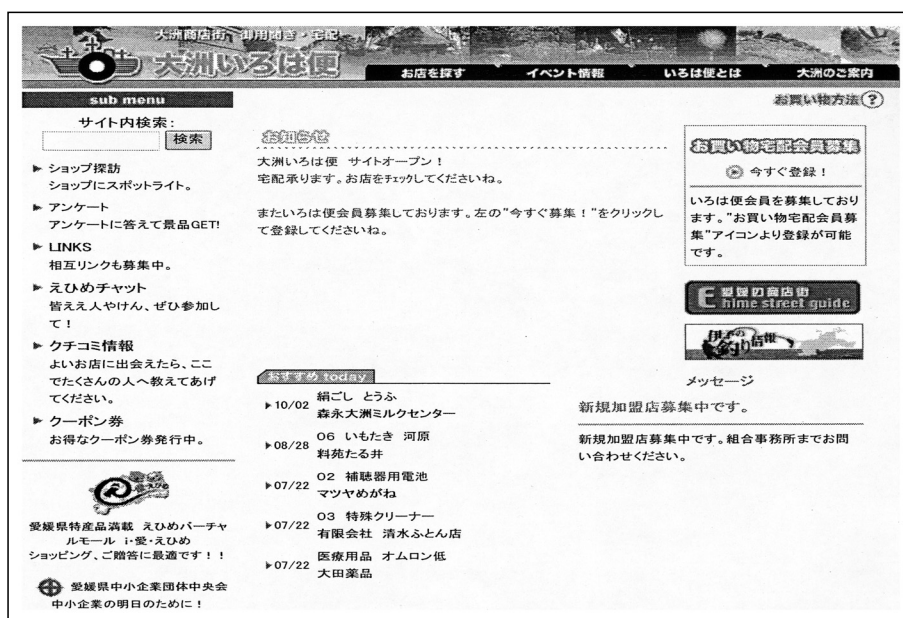
⑤地域コミュニティの再生

セルフ形式の大型店の進出により、地域コミュニティの中心であった買物での人々の触れ合いがなくなってきている。「いろは便」事業を行うことで、地域コミュニティの再生に貢献していく。

【効 果】

平成14年7月に当組合を設立したが、印刷機の準備や小冊子の内容決定に時間がかかり、小冊子の発行は平成15年1月に入ってからとなった。この遅れを挽回するために、行政の協力を得て回覧板などを活用して「御用聞き」事業の周知を行った。その後、組合員の地道な努力により、注文が月を追うごとに増えており、徐々にではあるが地域住民に認知され始めている。

また、平成15年度に入って財団法人えひめ産業振興財団・産業情報センターの支援を受けて、ホームページを立ち上げた。個店の情報更新などを各店舗で行えるまでには至っていないが、組合員の意識向上につながっている。



大洲いろは便 ホームページ

【課題・反省点】

当事業を今後継続していくにあたっての課題・反省点は下記の通りである。

- (1) 参加組合員は当初は危機感を持ち、やる気にあふれていたが日常業務に追われるうちに本事業への取り組みに対する意識が低下してしまう。参加組合員が集まる定期的な研修会を開催し、モチベーションの向上を図っていく必要がある。
- (2) 「御用聞き」事業の消費者の認知度が低い。また、新聞・情報誌・テレビ・ラジオなどを活用してPR活動を行っても、一時的な効果しか上げられない。消費者モニターの採用や商店街の商品券の発行など、地域に密着した地道な活動を継続していくことが課題である。
- (3) 本事業で発生するコストを補う収益源をいかに確保していくか、また、本事業の成果を実店舗の活性化にどのように繋げていくのかが、事業継続上の課題である。
- (4) 当組合は異業種の集合体であるため、業種による広告内容の制限などがあり、チラシや冊子の内容が充実していない。今後、いかに広告内容を充実させて行くかが課題となる。
- (5) ホームページ開設をきっかけに組合員に対してパソコン講習会を開催したが、「参加したいが時間が取れない」、「パソコンが苦手」などの理由でIT化の推進に対しての積極性を欠く結果となってしまっている。

【教訓】

当初、組合員の意識の統一が図られていなかったため、利用会員への対応に不手際が生じたり、入会希望者への説明が充分に行えないなどの状況を招いてしまった。

このような状況を回避するために、組合員の中で十分に議論を重ね、意識の統一を徹底して図った上で、事業を推進していくことが必要である。

【関連URL】

大洲肱北商業協同組合 <http://www.ehime-iinet.or.jp/ehime/new/h14shotengai/24.html>

大洲いろは便 <http://town.ehime-iinet.or.jp/ozu/>