

地域の チャレンジャー

市民・業者に「おもてなしマニュアル」 関西との交流拡大で市街地活性化図る

敦賀商工会議所専務理事（福井県敦賀市） 中村 秀男 氏

関西・中京圏からの北陸の玄関口となる福井県敦賀市。10月に関西圏からJRの新快速電車が乗り入れ、観光客の増加や交流拡大が期待されている。敦賀商工会議所専務理事の中村秀男さんは観光客を温かく迎える「おもてなし事業」の旗振り役だ。市民・観光事業者への「おもてなしマニュアル」配布、「おもてなし大使」の委嘱などを通じて、全市民レベルのモチベーション向上を図りながら、地域ブランドの創出と中心市街地の活性化につなげようとしている。



なかむら・ひでお 1941年敦賀市生まれ。県立敦賀高校卒業後、敦賀商工会議所に入所。業務課長、中小企業相談所長、事務局長を経て、96年から専務理事。多くの公職を兼ね、現在は県内に立地する原子力発電所の技術を地場企業育成につなげるプロジェクトでも奔走中。65歳。

——「おもてなし」とは、そのものズバリですね。
■敦賀市では10月21日、JRの直流化に伴い関西圏から新快速電車が乗り入れます。関西から多くの観光客が特急料金なしで気軽に足を延ばしてもらえるようになるチャンスを生かして、にぎわいのある街づくりを目指しています。行政もキャンペーン事業を企画してくれていますが、リピーターを確保するには、訪れた観光客が「また敦賀に行きたい」と感じるような接客サービスの向上、地域とのふれあひが必要です。そのためには全市民的にモチベーションを上げることが大事だと考えました。敦賀商工会議所では2005年度から、市内

めに全国からキャッチフレーズとシンボルマークを募集し、計2000件近い応募の中から、東京都の人の「おもしろい、おもわれ、おもてなし」、そして青森県から応募した人のマークを採用しました。今年に入って、「おもてなしマニュアル」を市民向けと観光事業者向けに2種類作成しました。市民向けは孫とおじいさんの対話形式で敦賀の名所や行事、おもてなしの心を紹介したもので、3万部作成して市内全戸に配布しました。業者向けマニュアルは3000部作り、今後の研修に役立てていきます。

——業者向けマニュアルをみると「トイレは清潔に」「食材は旬が大切。1年中同じメニューはお断り」など、「そこまで書くか」という気もします。
■正直言って、各事業者を取り巻く環境は厳しく、やる気が薄れている人がいるのも事実です。ソフト面で中心市街地を今一度見直そうと思います。各事業者に「あなたの店を変えてみませんか？」と中小企業診断士などの専門家を無料で派遣する一方で、休業状態の店舗には他の業者への貸し出しを提案するなど、硬軟両様でやる気の扉をあけようとしています。

——これまでの街づくりをどう評価しますか。

■1999年の「敦賀港開港100周年記念事業」に合



の観光関連事業者を対象に「おもてなし研修」を実施してきました。同時に敦賀の街をPRするた

わせて、5つの商店街のアーケードを改装したほか、電線を地中化して広い舗道を整備し、漫画家の松本零士さんの「宇宙戦艦ヤマト」「銀河鉄道999」のモニュメントを配するなど、人口7万都市では全国でも類を見ないハード整備ができました。でも立派な舞台ができて、主役の市民がいかに演じてお客様を温かく迎え、誘導するかが大事です。

——当面の取り組みは。

■観光客に敦賀の魅力を伝え、一緒に楽しんでもくれる「おもてなし大使」を募集しています。タレントや著名人ではなく一般市民、高校生からお年寄りまでの幅広い層から100人程度に委嘱したいと考えています。さらに、観光客にお茶などを提供して、ほっと一息ついていただく「おもてなしいっぷく処」になってくれる店舗も募っています。

——新しい敦賀のブランドも作りましたね。

■地元の特産品を育てる一店逸品創造支援事業で、新しい敦賀の味として、3月の品評審査会で金賞に「ふぐめし」、銀賞に「芋粥」「お米のロールケーキ」を選びました。当初は2月に決める予定でしたが、審査員から味や価格について「こんなものでは敦賀ブランドにならない」などと酷評されました。そこで銅賞7点の業者に商品の完成度を高めて再チャレンジしてもらい、やっと決まりました。

——中心市街地活性化の取り組みは。

■中心市街地の商店街には現在37件の空き店舗があり、このうち12件が賃貸可能です。県や市などの支援を受けて、空き店舗への出店者には家賃を

月12万円まで、店舗改装費も50万円まで補助します。また、市内には有名な気比神宮がありますが、今まで団体旅行バスは神宮の裏から入って出て行くため、商店街に観光客がほとんど流れませんでした。宮司にお願いして、観光コースに配慮していただくようにしました。最近では、市民の間でもあまり知られていなかった陰陽師の安倍晴明ゆかりの晴明神社が新たな観光スポットになり、毎月第3日曜に「晴明の朝市」が開かれるなど、敦賀の新しい魅力を発掘する動きも広がっています。

——まだまだ仕掛けを用意していますか。

■敦賀には海山の豊かな自然に加え、港町の風情をたたえる旧敦賀港駅舎や赤レンガ倉庫、金崎宮周辺の古戦場跡など多くの名所旧跡があります。これらの観光資源を回遊するルート作りを仕掛けています。市にもお願いして、バスのほか、愛知万博で話題を呼んだ自転車タクシーも投入してもらう予定です。さらに、地引き網漁や気比の松原の環境保全などの体験型イベントを通じて住民と交流してもらう「遊敦（ゆうとん）塾」を夏ごろにスタートさせます。関西の学生を中心に、全国から塾生を公募して、敦賀の魅力を広く発信していけたらと思っています。

「人こそ主役」の意識改革根づくか

聞き手から 敦賀市は人口が約6万9000人ながら、原発の立地に伴う原発マネーで潤い、財政力指数が1.24（04年度）という豊かな街だ。敦賀駅前から約3km続くアーケードは街の規模から見てどこか不釣り合いで、商店街も幅36mの広い道路が貫いて一体感や暖かみに欠ける感がある。いくらカネをつぎ込んでインフラを整備しても街は元気にならないという典型例にも見える。

その意味で、今回、市民のモチベーションアップから始めた取り組みは評価できる。敦賀市自体もまだまだ掘り起こせる地域の魅力にあふれている。10月の新快速乗り入れに向けて、行政の従来型の支援メニューも手厚いが、こうしたハード先行の振興策に惑わされることなく、市民の間に「人こそが主役」の意識改革がどこまで根づくかがカギとなりそうだ。（日本経済新聞社福井支局長 杉野 耕一）



新ブランドを決めた品評審査会