

地域課題も解決！電話とFAXでできるデリバリーシステム 【南富良野町商工会】（南富良野町）

地域の高齢化とコロナ禍に立ち向かう商店街

南富良野町は、映画『鉄道員（ぼっぼや）』のロケ地として有名なまちで、かなやま湖や空知川などでは、夏にはオートキャンプやラフティング、冬にはわかさぎ釣りや犬ぞり体験など、自然やレジャーを楽しむ観光客に人気のまちである。

商店街は、まちの中心部、国道38号線に面した約100mの間に飲食店や小売店舗が並ぶ形で集積しており、地域に根ざした商店街として親しまれている。

同町では住民の高齢化による購買力の低下が課題となっており、南富良野町商工会では、これまでプレミアム付き商品券の発行、ポイントカード事業などを通じて町内での消費喚起を図ってきた。



なんぷデリバリーシステム構築事業

南富良野町は、日頃から車の利用があたりまえとなるような地域であったため、高齢者から飲食店のデリバリーや買い物時の配送サービスに対するニーズは以前から高かった。売上を伸ばしたい事業者側としてもこのニーズに応えたかったが、飲食店や小売店だけでは人手不足や配送コストなどを考えると実現は難しい問題であった。

そんな中、コロナ禍が発生すると、感染に対する不安から住民に外食や買い物を控える傾向は一層深まり、住民からはデリバリーサービスの実施を、事業者からは売上回復のための支援を強く求める声が商工会に寄せられるようになり、解決策を模索していたところ、GoTo 商店街事業の公募を知り、これを活用してデリバリーシステムを構築することを考えた。



昨今の「デリバリーシステム」というとインターネットを活用した受注システムを想像するが、小さなまちであるがゆえに使える予算にも限りがあるため開発・維持運用に多額の費用が伴うようなことはできない。また、当該地域は事業者・消費者双方においてインターネット環境も十分に整備されているとはいいがたく、なによりも当該地域は高齢者が多いためそうしたシステムはハードルが高く感じられるであろうと考えた。

そこで今回の事業は、今後の取組のための実証実験という位置づけで期間限定での実施とし、電話とファックスという既存の誰もが使えるインフラを利用することでコストと利用者の負担感を減らすことに重点を置くこととした。お客さんは電話でお店にデリバリーをお願いすると、お店はその内容を商工会へFAXで送付。商工会はそれらの注文内容を取りまとめて業者に配送を依頼するという仕組みにした。配送も町内で同じくコロナ禍の影響を大きく受けていたハイヤー会社に代金收受とともに委託することで、町内事業者の支援の一環とした。

デリバリー事業の参加希望を募ったところ20店の飲食店から手が挙がり、メニューの考案作業に取りかかった。

また、町内の一部店舗で行われていた購入品の宅配サービスについて、他の店舗でもコメや水、ビールなど重たい商品を購入した際に自宅まで届けて欲しいという住民ニーズがあったことから、この配送もハイヤー会社に委託する形で、エコープやコンビニなど対象も6店に拡充して無料で実施することとした。

さらにデリバリー事業の実施にあたっては、参加事業者に感染予防のためマスクと自動アルコールディスペンサーを配布。万全な感染症対策を実施していることを、デリバリーメニューとともに案内チラシに明記、回覧板で全戸周知を行うことで、安心して町内での食事や買い物を楽しんで欲しいことも訴えた。

その結果、本事業は、65日間の稼働で合計568件（11月49件、12月242件、1月196件、2月81件）の利用実績を得、期間中、多くの参加店舗でおよそ10%程度の売上増があったものと思われる。

事業実施に行った利用者アンケートでも「電話で注文ができて安心だった」「コロナ禍で出歩けない中、地域の味が楽しめた」「重たい思いをせず買い物ができて大変助かった」と好評で、「なんぷデリバリーシステム」の継続を要望する声が多数寄せられた。

同商工会では、今回の成果を踏まえて高齢化対策、コロナ対策として検討していくとしている。



<商店街からひとこと>

デリバリーシステムについては、利用者、参加事業者とも負担を感じさせないよう、電話とファックスというアナログな手法をあえて採用しました。事業実施にあたっては専任のアルバイトを雇用して発注ミス等が起きないように注意を払いました。おかげさまで大きなトラブルもなく、町民のみならず喜んでいただけたものと思います。今回は期間限定での実施となりましたが、引き続き飲食店を中心としたデリバリーの実施を検討したいと考えています。

商店街データ

商店街名：南富良野町商工会

所在地：北海道空知郡南富良野町字幾寅

URL：<https://r.goope.jp/nanpushokokai/>

商店街の種類：地域密着型

連絡先：0167-52-2605 担当：経営指導員 樋村