電話・ＦＡＸによる共同宅配で買物弱者を支援

琴　丘　町　商　工　会

機関名	琴丘町商工会		
所在地	秋田県琴丘町鹿渡字片カリ橋７８－２７		
電話番号	０１８５－８７－２３１９		
地域概要	(1)管内人口　６　千人	(2)管内商店街数　１　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　６７　商店	
	(3)空店舗率　１５　％	(4)大型店空き店舗　　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 12 年度　　活性化対策事業 共同宅配サービス
　　総事業費　　3,500 千円

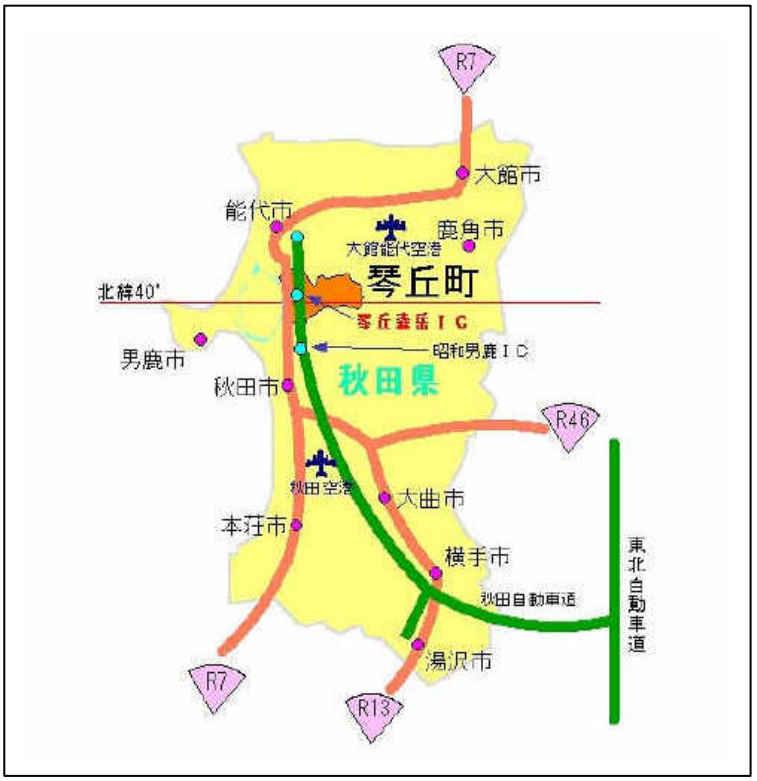
【事業実施内容】

１.背景

近隣市町へ大型店の出店が相次ぎ、それに伴い地元の商店街では廃業・休業が相次いだ。このため、地元の高齢者世帯では、毎日の食品や生活用品の調達に不便をきたすようになった。

平成9年から、商工会では商業者懇談会を開催し、地元商業の活性化を目指して、宅配事業や冠婚葬祭業の共同化について検討を重ねた。その結果、今後ますます増加する高齢者への買い物利便性を向上させるため、平成12年度に国・県の補助により、商工会として共同宅配事業を試験的に実施した。

今後、商工会としては、大型店と差別化した買い物弱者への支援を中心とした商業の振興を進める必要があった。



２．事業の内容

（１）共同受注、共同配送システムの構築と実施（共同宅配事業の実験的運用）

「ことおか買物支援センター」の開設（平成12年10月～13年2月末）

電話・FAX による注文配達
- 配達：火曜日・金曜日、生鮮食品は月曜日～金曜日
- 受付：午後 9 時～午後 4 時

- 買物弱者を中心とした購買行動及び商工業者への要望調査
- FAX,電話を有効的に活用したシステム開発
- 商工業者における共同配送システム導入に対する要望調査
- パンフレット・チラシ等による商品情報提供システムの検討
- 情報提供等付加サービスの検討
- 実験的運用とアンケート調査による問題・課題の抽出と改善策の検討

（２）共同宅配事業の共同受注，共同配送システム

（３）受発注に対する要望アンケート調査

（４）事業推進委員電話・FAXによる共同宅配で買物弱者のための支援会、モニター会議作業部会の開催

（５）講習会の開催

宅配サービスのチラシ

【　効　果　】

１．参加加盟 24 店、利用された店舗数 15 店、主に生鮮食品販売店が利用された。
２．利用実績：10 月～2 月の注文者延べ 165 人で売上額は 847,159 円
利用者の年代は過半数が高齢者。

月別利用実績

月	売上（円）	注文者数（人）	電話	FAX
10	139,165	34	15	19
11	43,846	11	6	5
12	333,283	32	27	5
1	145,368	15	13	2
2	185,497	73	57	16
計	847,159	延べ 165	118	47

３．事業の効果として、利用された方は「大変便利で良かった。」との声があったが、今一歩事業の目的は達せられなかった。認知度の不足、システムの理解不足、加盟店の積極性の低さなど理由が上げられる。

【課題・反省点】

結果において見る限り、本事業の継続は厳しい状況にあるが、本町では高齢化が進展しており、買い物サービス事業への期待が大きいこと、また、個店における販売促進の観点からも本事業への取り組みの必要性は高いものと思われる。そのため、今後本事業を実施していくことに対し、以下のことに留意することが必要と考えられる。

１．商業者の事業目的の理解、浸透による事業推進

買い物支援サービスについては、商品を配達するという行為だけでなく、地域住民と商業者が交流を深め、より豊かな生活に寄与するための地域貢献に資するための事業である。

そのため、配達サービスにとどまらず、今後は住民への生活向上に寄与するための事業の展開も求められる。そのためには、商業者が結束し事業を進めていくことが必要であるため,商業者における当事業の目的の理解・浸透により多くの商業者による事業の推進が求められる。

２．費用の捻出

必要な費用全てを商業者の拠出により運営していくのでは、事業の継続は困難と考えられる。このため、事業の主旨へ理解を求め、町など行政への支援を仰ぐことが必要である。単に資金援助を求めるのではなく、地域貢献に資する事業、商業活性化に資する事業等、事業内容の明確な区分を行い,地域貢献に資するという観点から行政の理解を求めることが重要である。また、事業の運営にあたり、商品集荷スペースなど一定の広さを確保する必要もあるが、当面は商工会に事務所を設置するなどして経費の削減に努めることも必要である。

３．組織体制の整備

当町には、商店会組織もなく商店街区もなく、商工会が窓口でまとめなければない状況であるが、本来は商業者の自主的な運営により事業の推進を図ることが必要である。配達以外の付加事業については、商業者の創意工夫による事業展開が求められるものであり、このようなアイデア創出による事業展開は企業経営者の得意とするところである。そのため、新たな事業や配達サービスのためのチラシ等を企画検討する委員会を設けるなど、単に宅配サービスを継続するだけでない,新たな事業や販売促進等の見直しなど事業の展開を進めていく体制を整備することが必要である。

４．販売促進の検討

利用者からの意見として、詳しい商品内容を知らせて欲しいといった要望が多くあった。消費者にとってカタログ、チラシ等での買物については、直接商品を手にとって選定できないため、品質・価格等商品に対する情報提供には充分に留意する必要がある。そのため、配達サービスのための宣伝という考えではなく、消費者にとって食べたい、使用したいと思わせるような購買意欲を向上させるためのチラシ、広告づくりに努める必要がある。

５．付加価値サービスの付帯貸し

各店の商品を持ち込んでの出張販売会の実施による購買の場の提供サービスや行政との提携による各種証明書の配達や図書の返却サービス、また買物支援センター自体を交流拠点としたお茶の無料サービスやカルチャー教室の実施等、配達以外のサービス機能を付加することが求められる。

６．実施期間の検討

冬期の５ヶ月であったため住宅営繕関係の受注が少なく、実施期間の見直しも必要。

【　教　訓　】

１．商業者が積極的に働く必要がある。
２．顧客の組織化：町内の利用されている方、今後利用できそうな町民の確保が必要である。
３．配達(注文－商品)以外のサービス機能を付帯することも求められる。

【関連ＵＲＬ】

琴岡町商工会　http://shoko.skr-akita.or.jp/kotooka/