

オンラインツアー  
導入事例

# コロナ禍で苦境に陥った 商店街の新たな挑戦

公益社団法人 商連かながわ(旧神奈川商店街連合会)

日本の商店街はコロナ禍以前より衰退が危惧されてきましたが、新型コロナウイルスの感染拡大により状況はさらに深刻化しています。そんな状況を打破すべく、神奈川県「公益社団法人 商連かながわ」では買い物もできる商店街のオンラインツアーを実施しています。今回は、その取り組みについて商連かながわの古性 清乃氏に話をうかがいました。



公益社団法人 商連かながわ  
主任  
古性 清乃氏

## 深刻な状況に陥った 商店街再生へのプロローグ

コロナ禍で売上減少に苦しむ企業が增える中、人影が消えた各地の商店街でも多大な影響が出ました。日本観光推進総合研究所の「商店街振興に関する自治体実態調査2021年」によると、約80%の商店街がコロナ禍による悪影響があったと回答しています。

商連かながわが、神奈川県内の会員商店街に対し、2021年5月～7月にかけて行った商店街実態調査でも、75.4%の商店街が、コロナ禍の影響で景況感は厳しいと回答されています。また57.4%

がコロナ禍の影響で店舗の閉店や廃業が起きているという深刻な結果が出ました(図1参照)。

このような状況の中、商連かながわの古性氏も「当初はどのように客足を戻すかばかりを考えていた」と振り返ります。

「商店街は、“お客さまに来ていただく”ことで成り立つビジネスですので、コロナ禍以前はお客さま参加型の『商店街観光ツアー』を定期的に開催し、とにかく“来ていただく”ことに注力していました。そのため、コロナ禍によって人の流れが途絶えたのは、本当に痛手でした。そこで、2020年7月から商店街観光ツアーに動画配信型を追加し、商店街に消毒液を散布する様子など防疫対策面もアピールし“遠出は無理でも、お近くの商店街なら安心して来てください!”というコンセプトで、集客増につなげようとした」(古性氏)

その結果、動画再生数も好調で、客足も少し戻りましたが、動画だけでは実際の買い物に結びつか

ない上、東京五輪前の感染拡大防止策強化のため外出自粛ムードが強まり、再び客足が遠くなっていきました。そんな状況の中、打開策のヒントになったのが香川県のバス会社が実施していた「コトバスオンラインバスツアー」\*でした。

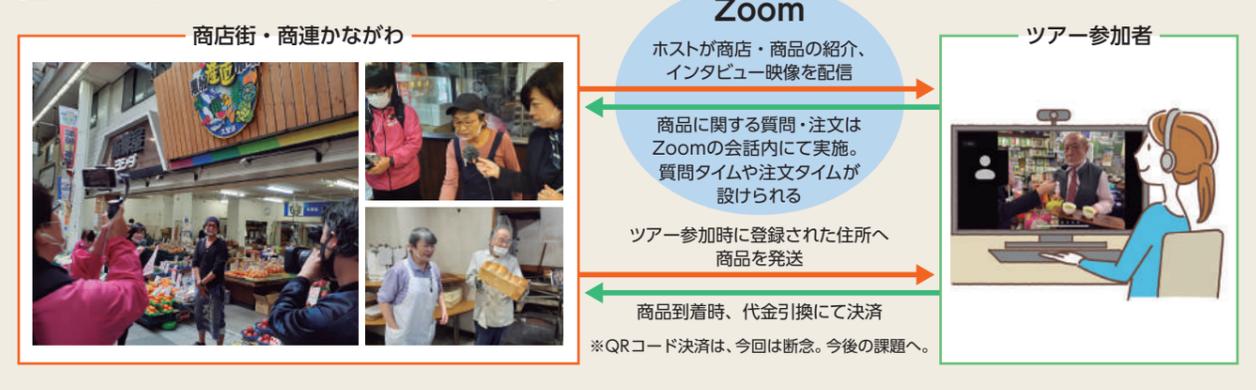
同ツアーはZoomによるライブ配信と、自宅に届ける食品などの商品により、家にいながらバスツアーが楽しめるというものです。同様のやり方を模索する中で、コンサルタント会社よりQRコード決済を取り入れたツアーのアイデアを聞き、古性さんは同社とともに「オンラインお買い物ツアー」の実現に向けて動いていくことになりました。

## 企画・準備段階から さまざまな課題が噴出

「商店街に来てもらう」という固定観念から脱却し、新たに企画した『買い物もできるオンラインツアー』(図2参照)ですが、企画・準備段階から集客や会計手段など、さまざまな難関にぶつかったそうです。

「最初に配信方法はZoom、決済はQRコードと決めましたが、まずはZoomや撮影に慣れるための予行演習として、伊勢原駅前中央商店会で買い物はしない体験ツアーを実施しました。集客は、コロナ禍以前から実施していた商店街観光ツアーの会員になっていただいていたリピーターのお客さま200名ほどに案内していたのですが、高齢の方が多かったこともあり、Zoom使用に抵抗があったのか、予想以

【図2：買い物もできるオンラインツアー イメージ】



上に参加希望者が少なく不安が募りました。最終的には、当方のFacebookを見た方や興味を持たれたほかの商店街の方などが参加くださり、何とか体験ツアーを開催することができました」(古性氏)

その後の本ツアーは、キャッシュレス決済の導入率が高く、“久里浜お使い便”という配送システムを持っていた久里浜商店会で実施されました。しかし、当初に予定していたQRコードによる決済を直前で代金引換へと変更することになるなど、こちらもさまざまなアクシデントに見舞われました。

## まだまだ課題は多いが 可能性も多いと実感

まさに手探り状態の中での実施となった「オンラインお買い物ツアー」でしたが、古性氏は今後への手応えを感じていると話します。

「課題は山積ですが、実施後のアンケートを見るととても好意的な評価が多く、今後への希望が見えてきました。例えば今回、山口県からご参加いただいた方が

いましたが、通常では足を運んでいただくことが難しい遠方のお客さまにご参加いただけたのは大きな収穫でした。これは地域密着型で“来ていただく”ことだけを考えていた時にはあり得なかったことで、オンラインによるツアーならではのメリットだと思います。心配だったお買い物についても、紹介したすべてのお店で商品をご購入いただき、この企画に対する手応えを強く感じました。また、QRコード決済は断念しましたが、『キャッシュレス決済だと思っていたから参加しなかったけれど、最初から代引きと知っていたら参加したのに!』というご意見も後日お聞きしましたので、決済方法についてもいろいろなケースを検討する余地があると感じました」(古性氏)

## オンラインツアーの将来性

アンケートの中には「買い物時間が短い」などの意見があったほか、現場ではZoomがつながりにくくなるなどインターネット環境の問題も発生したそうです。この

ような課題は多く残りましたが、古性氏は新たな可能性も見つかったと話します。

「今回、ある施設でデイサービスを利用していた方々にご参加いただきましたが、老人ホームや地域包括支援センターなどの福祉施設と連携し、買い物難民の問題の解消につなげることも考えられます。また、ツアー以外でも商店街の商品が購入できるショッピングサイトの開設など、新たな展開に気づききっかけにもなりました」(古性氏)

商連かながわの取り組みはまだ始まったばかりで、課題は山積しています。しかし、商店街のあり方を変える新たなカタチとして、大きな可能性を秘めているように感じられます。

\* コトバスオンラインバスツアー：香川県の琴平バス株式会社が実施しているオンラインによるバスツアー。事前に自宅へ特産品が送られ、当日参加者とその特産品を食べ、自宅にいなから旅行気分を味わうこともできる。

「Zoom」、Zoomロゴは、Zoom Video Communications, Inc.の商標または登録商標です。

「QRコード®」は、株式会社デンソーウェーブの商標または登録商標です。

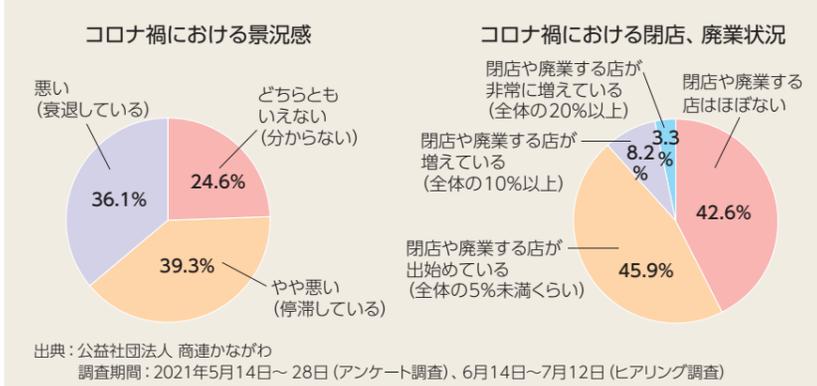
「Facebook」は、Facebook, Inc.の登録商標です。

## 公益社団法人商連かながわ

● 団体概要  
団体名：公益社団法人 商連かながわ  
創立：1952年(昭和27年)6月11日  
所在地：神奈川県横浜市中央区尾上町5-80  
神奈川中小企業センター3階  
事業内容：神奈川県内の商店街の振興を図るための各種調査や普及啓発活動、各種情報発信など。

URL：https://shotengai-kanagawa.com/

【図1：令和3年度 神奈川県商店街実態調査】



出典：公益社団法人 商連かながわ  
調査期間：2021年5月14日～28日(アンケート調査)、6月14日～7月12日(ヒアリング調査)

**ツアー参加者の声 (アンケート結果より抜粋)**

- 山口県では見ることも知ることもできなかった久里浜ならではの商品に出会えました。速くの人ほど参加すべきツアーですね。
- 参加者限定のお得セットが良かった。地域ならではのオリジナルセットがあればいいと思いました。
- ガイドさんとお店の人のやりとりが、商品価値をより高めていて、良かったと思いました。

**商店街の店主の声**

- 単純なインターネットでの注文ではなく、リアルな問答をしながら商品を購入できるのは、とても新しい試みなので、今後も続けていきたい。
- 決済方法が、最初からQRコードではなくアナログな代引きと聞いていれば、参加しそうなお客さまの心当たりが多数ありました。
- ターゲットを変えたり、しぼったりするなどして今後も実施したい。

ユーザ協会 D20009 検索

