主な記事
商店街で〝食の秋〟 3
武蔵野市商品券も即日完売 2
エネルギッシュ・タウン表彰式 4

商店街ニュース

第1094号 平成27年11月5日（毎月5日発行）

発行所 東京都商店街振興組合連合会
東京都中央区銀座2-10-18〔〒104-0061〕
電話 03（3542）0231～5
FAX 03（3542）0236
定価 年間2500円【購読料は会費に含む】

振興組合化を推進しよう

ホームページアドレス http://www.toshinren.or.jp/

観光インフラ 2020へ向け着々

訪日外国人観光客数が年間2000万人も視野に急増するなか、その観光消費ニーズを商機につなげようと、都内商店街でも〝OMOTENASHI〟（オモテナシ）向上への取り組みが進む。新宿区で開校した「おもてなし大学」では講師より、①多言語ツールの用意→②外国語での接客→③品揃えも外国人に対応との3つのステップや、街ぐるみの取り組みが重要だとの指摘があった（左下の記事参照）。その3ステップをヒントに、訪日観光集客を商店街活性化へつなげていくためのポイントを探る。

①多言語ツールの用意

外国人観光客の受入れに当たって、まず必要となるのが街や通り沿い、各店頭への多言語対応ツールの配備だ。今年度は都の新・元気を出せ！商店街事業でも「多言語対応事業」が助成対象に。飲食店向けには12言語へ簡単に翻訳できる多言語メニュー支援ウェブサイト「EAT東京」（http://www.menu-tokyo.jp/menu/）も開設されている。

5年前の館内案内ツールの新設・刷新時に、トイレ、階段、エレベーター等の館内施設への案内表示を英語、中国語、韓国語併記の4カ国語表示としたのが中野ブロードウェイ商店街だ。さらに今年度は、地元在住の留学生を通じた来街外国人向けのヒアリングも実施中で、来街者の生の声を受けての多言語対応を進めていく。

店頭でのやりとりにおいては、業種・業態に応じた「指差し」コミュニケーション・ツールが有効だ。（協）浅草商店連合会（台東）では、英語、中国語、韓国語に対応した店頭用の「指差しボード」を制作。飲食店編では「魚派」「野菜派」「生食派」「焼く派」など好み別に、物販店編では「予算別」「用途別」など、多様なシーンに合わせた装丁となっている。

②外国語での接客

一方で長期的には、店主が直接店頭で〝オモテナシ〟できる体制もめざしたい。

下北沢一番街商店街振興組合（世田谷）では2年ほど前から、大学英語講師を招いての「商店街英語塾」を実施している。同事業の集大成として、「英会話のプロ」である大学英語講師、「接客のプロ」である参加店主との共同編集による冊子『接客に役立つ英会話』をこのほど発刊。各会員の活用はもちろん、他地区商店街からも問合せが相次いでいる。

こうした英語への対応が先行する一方、数・伸び率で圧倒するのが中国語圏からの観光客だ。大田区「文化交流・多言語習得でおもてなし事業」の支援で10月23日に、「中国駐在員が語る中国のお客様のおもてなしセミナー」を開催したのが大岡山北口商店街（大田）だ。今回は中国駐在経験豊富な加藤正浩氏を講師に、語学に加えてその気質・好みを踏まえたコミュニケーション法、効果的なPR策などを学ぶ機会となった。

まず店頭接客時の「中国人対応3カ条」としては、①面子を重んじる②曖昧な対応は避ける③筆談などでコミュニケーションを――を指摘。①に関連して禁止事項の注意書きでは、中国語だけでなく他の言語も併記すること、②に関連してクレームに対しては、安易に謝まって済ませようとするのではなく、時には店側の主張を毅然と説明する姿勢も必要だとした。

またPR策としては、SNSでの口コミ活用策、店名やPOPの中国語ネーミングのコツ、筆談ボードによる漢字での交流ツールなどを紹介。また商店街としてのPRでは、「富士山の見える商店街」などのキャッチフレーズのアドバイスもあった。

「今回のセミナーを機に、大岡山北口商店街が穴場的な観光地となれるように取り組みを進めていきたい」と相川英昭理事長。同商店街では従来から、地元東工大留学生と共同でイベント時などに語学関連企画を手掛けており、今後もこうした留学生との連携体制も生かして、中国人をはじめ訪日外国人への個店の〝オモテナシ〟対応力を後押ししていく方針だ。

中国人接客時の配慮事項から筆談ツール、中国語での基本接客用語まで、幅広い〝オモテナシ〟のコツを学ぶ（大岡山北口商店街）

③品揃えも外国人に対応

訪日外国人観光客受入れ対策の先進地・秋葉原地区商店街（千代田）では、個店の取り組みを支援する「秋葉原おもてなしプロジェクト」を展開している。訪日外国人対応のプロである通訳案内士との連携により、各店の〝オモテナシ〟をチェックおよびアドバイス。認証店には専用のオモテナシ・ロゴ「AKIHABARA OMOTENASHI」も提供してPRを後押ししている。

「食のおもてなし」を掲げて、近年増加するムスリム旅行者への個店の対応を後押ししているのが、台東区がこのほど始めたハラール認証取得助成事業。これは区内飲食店等の同認証取得費用の一部を最大10万円まで助成するもので、中小店舗の取り組みのきっかけとなりそうだ。

11月19日は備蓄の日

東京都 PR活動にご協力を

東京都では、首都直下地震をはじめとする自然災害の発生に備え、各家庭における食料品や生活必需品の備えの重要性を知っていただき、具体的な備えにつなげていくことを目的として、「都民の備蓄推進プロジェクト」を実施しています。

このプロジェクトでは、日頃から自宅で利用、活用しているものを少し多めに備える「日常備蓄」の考え方を示し、浸透させることを主な目的の一つとしております。

また、この取組の一つとして、家族で備蓄の確認について考えたりするきっかけとなるよう、11月19日を「備蓄の日」として設定いたしました。

東京都としましては、この「備蓄の日」の趣旨についてご理解をいただき、備蓄推進の行動につなげていただくことが必要であることから、リーフレット配布や街頭ビジョン、イベントでの広報など、さまざまな取組により都民の意識啓発を進めているところです。

こうした取組の一環として、都民の目に触れる機会が多い各商店街内小売店舗等でのポスター（左のポスター画像参照）の掲示をお願いさせて頂きました。よろしくご協力の程お願い申し上げます。

▽問合せ先 東京都総務局総合防災部防災管理課 青柳・浅野 ☎03・5320・7621

「新宿おもてなし大学」開校

観光×産業へ官民スクラム

訪日外国人対応へ 実践研修

新宿区では9月7日に、新宿区商店会連合会（大室新吉会長）・東京商工会議所新宿支部の協力、一般社団法人新宿観光振興協会の主催により「新宿おもてなし大学」（学長＝高野吉太郎 東京商工会議所新宿支部会長、副学長＝大室区商連会長）を開校した。開校式には、地元商店街関係者をはじめ飲食店、大手ホテル、鉄道事業者、百貨店、旅行会社などの幅広い業種から約40名が参加。今後、全5回の講義を来年3月まで開催予定で、講義や相互交流を通じて〝オール新宿〟での〝おもてなし〟力向上をめざす。

▲「新宿おもてなし大学」開講式では、十二社商店親睦会より第4回講義で事例発表する外国人向けマップも紹介

◀新宿区産業振興フォーラムでは、㈱やまとごころ代表取締役の村山慶輔氏とコラムニストの泉麻人氏が、講演および質疑応答・意見交換

同大学は、業種や所属の枠組みを超えて外国人観光客の受け入れ環境を整備しようというもの。開校式では高野学長が受講者らに、「ここで実践に役立つ知識を身につけて、観光客が魅力を感じる街にしていってほしい」とのエールを送った。続く自己紹介を兼ねた受講生の意見交換では、それぞれの現場での外国人観光客への〝おもてなし〟の取り組みや今後の抱負を相互に披露。商店街関係者からは新宿駅東口側に来年開設される外国人対応窓口の紹介、飲食店からは午後8時以降は訪日外国人観光客が大多数を占めるとの現状報告、また旅行会社関係者からの英語の地図がほしいとの要望には、新宿観光振興協会よりエリアマップの紹介があるなど、貴重な情報共有の場ともなった。また第4回講義テーマとなる十二社商店親睦会の風間守会長からは、講義では商店街ガイドブックづくりの工夫や活用策、効果等を解説したいとの紹介があった。

同日は午後6時より、同講座の第1回講義を兼ねた、新宿区産業振興フォーラムも開催された（左の記事参照）。今後の同講座の実施概要は以下の通り（〈講座テーマ〉＝講師）。

▼第2回 「わかりやすい、入りやすい店舗・おもてなしの接客方法・国による習慣をの違いを知る」＝㈱三越伊勢丹

▼第3回 「飲食店の多言語メニューの取組方法、アレルギーや宗教へ配慮したメニュー作り」＝EAT東京事務局

▼第4回 「実際に外国人対応に取り組んでいる店舗の事例」＝十二社商店親睦会／「日本円への両替対応」＝㈱セブン銀行

▼第5回 意見交換会／修了式

業種超えて商機探るフォーラム

新宿区では（一社）新宿観光振興協会の共催、新宿区商連・東京商工会議所新宿支部の後援で9月7日に、新宿区産業振興フォーラム「新宿区ビジ☆チャン!!ビジット新宿・ビジネスチャンス到来!?」を開催した。主催者あいさつでは吉住健一区長が、新宿区は外国人観光客の数・満足度ともに高いとして、フォーラムを通じて観光・産業が一体となった取り組みをさらに進めたいとした。

基調講演「外国人観光者向けビジネスの事例と取組みのプロセス」では、講師に村山慶輔氏（㈱やまとごころ代表取締役）が登壇（下の「書籍」欄参照）。まず新宿の観光面の魅力としては、「買い物、宿泊施設、繁華街、新宿御苑、都庁など何でもコンパクトに揃っている」と解説。宿泊ニーズに柔軟に対応して成功しているベンチャー企業を例に、地元向けのサービスやコミュニティイベントも含めて、観光産業ではエリアや業種、規模を問わずあらゆる企業にビジネスチャンスがあるとした。

とくに取り組みステップとしては、多言語ツールの用意→外国語での接客→品揃えも外国人に対応との手順を挙げて、その進め方や留意点を解説。また「自社だけでなく〝街を売る〟スタンスが重要」として、①個店の抵抗意識を払拭しながら地域として取り組むこと②地域内のライバル会社とも連携していくこと③大手と中小商店がともに頑張ること――等がポイントだとした。

■

続く特別講演「新宿の魅力、再発見」では、講師にコラムニストの泉麻人氏が登壇。歌舞伎町の新たにランドマークとして登場したゴジラのオブジェを賞賛する一方で、内藤新宿以来の街の歴史にも触れながら、「観光振興では全てが洗練される必要はない」とも指摘。神楽坂や荒木町など小さな飲食店街の魅力や、飲み屋街で〝流し〟に遭えたとの最近の体験にも言及しながら、古き良き〝資源〟も残していってほしいとした。

その後の来場者も交えての質疑・意見交換では、「地域単位での観光振興では、どのような人が中心になればいいのか」との質問に対して、村山氏は（振）原宿表参道欅会を例に、「地域のキーパーソンで、かつ地域をよくしたいという想いを持つ人」とアドバイス。まずは小さな成功事例を出して、他店への連鎖を生み出していくことが効果的だとした。

また泉氏は、新宿ゴールデン街を挙げながら、地元市民と外国人観光客がともに楽しめるような交流の場を提供してほしいとの期待を寄せた。

外国人向け消費税免税一括カウンター制度をご存じですか？

政府では、外国人旅行者向け消費税免税制度を推進しています。一方で、個々の店舗で免税手続きを行うとなると、事務的負担の問題や、客単価が低く免税対象下限額に届かないという理由から、導入をためらっている方もいらっしゃるかもしれません。

商店街の中に「一括カウンター」を設ければ、個々の店舗では通常どおり消費税込みで代金を収受し、免税をご希望のお客様に一括カウンターを案内するだけ。お客様は一つの店舗での買物合計金額が免税下限額に満たなくても、商店街内の複数の店舗でのお買い上げ金額合計が下限額を超えていれば免税対象になり、しかもパスポートの確認などの手続きを一括で済ませることが出来ます。

関東運輸局及び関東経済産業局では、「一括カウンター」制度の説明、勉強会の開催、プロモーション（国内外に向けて積極的に情報発信）など、消費税免税制度の導入について、サポートさせて頂いております。

■問合せ窓口 関東運輸局観光部観光企画課☎045・211・1255、関東経済産業局産業部流通・サービス産業課☎048・600・0345

導入手法を指南

マイナンバー徹底講座

都振連

都振連では10月19日に、マイナンバー徹底理解講座「マイナンバー制度（社会保障・税番号制度）小規模事業者における対応」を開催した。社会保険労務士の松山純子氏を講師に迎え、制度全体の概要から、具体的に文書雛形も提示しての手続き面まで、マイナンバー制度に備える機会となった。

まずは年明けのスタート時には、社会保障・税・災害対策のみでの利用がスタートするとして、これに先駆けて今年12月31日までに行うべきことを解説。利用目的を決め〈〈〈まずは年末までにすませるべきことを詳しく解説

て従業員に通知すること、誰から提供を受けるべきかを決めておくこと、マイナンバーを預かる担当者を決めておくこと、基本方針・取扱規程（取得→利用→提供→保管→廃棄）・情報の各種安全管理措置（組織的・人的・物理的・技術的）を策定することなどを挙げた。

とくに従業員教育の重要性を強調したほか、データ管理についてはコスト面やセキュリティ面から、小規模事業者においてはクラウド型での保管よりも、紙ベースでの保管が適しているのでは、とのアドバイスもあった。

中小規模事業所向け無料省エネセミナー

11月11日、参加者募集中

東京商工会議所&クール・ネット東京は、今年度で8回目となる中小規模事業所向け「省エネセミナー」を開催します。中小規模事業所において、コスト削減にも貢献する効果的な省エネ対策を積み重ねるには、具体的な対策事例の情報が重要です。今年は具体的な省エネ対策事例発表のほか、省エネによるエネルギーコスト削減と経営改善に関する講演、パネルディスカッションを実施し、省エネ活動を収益改善に結びつけるヒントを提供します。

▼日時 11月11日（水）午後1時～4時半（受付時間：12時半～）

▼場所 科学技術館サイエンスホール（千代田区北の丸公園2番1号B2階）

▼定員 先着410名

▼内容

第1部：基調講演「中小企業の省エネによる経営改善」 東京都中小企業診断士協会 中小企業診断士 大島建氏

第2部：省エネ推進事業者事例発表

○オフィスビル アルプス電気㈱管理本部総務部環境課課長 山口正孝氏

○店舗 日本トイザらス㈱店舗開発・建設本部建設部EMS課マネージャー 大橋進氏

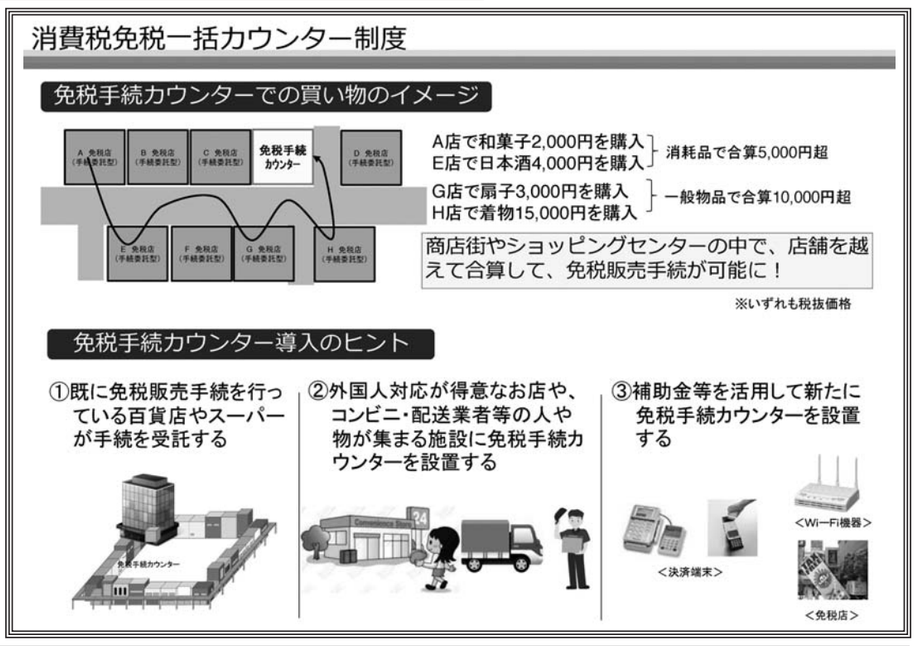
○工場 ㈱ミヨシ代表取締役社長 杉山耕治氏

第3部：パネルディスカッション「熱意と工夫の省エネで収益改善！」

上記登壇者のほか、東京都地球温暖化防止活動推進センター技術専門員の常慶隆一もディスカッションに参加します。

▼申込方法 クール・ネット東京HP（http://www.tokyo-co2down.jp/seminar/check/）専用フォームより

▼問合せ先 （公財）東京都環境公社 東京都地球温暖化防止活動推進センター（クール・ネット東京）普及連携チーム ☎03・5990・5064



書籍紹介

『訪日外国人観光ビジネス入門講座』

村山慶輔［著］

本書では「訪日外国人観光＝インバウンド」について、国別の特徴、SNSなど口コミ拡散策、ハラル食、決済手段、消費税免税制度など概要から実践までを解説。受入れの「3つの軸」としては、①組織体制（担当者／外部企業・団体との連携）②インフラ整備（POP／決済／WiFi）③教育の整備（語学／成功例共有）を挙げる。

とくに（振）原宿表参道欅会について、訪日外国人客促進キャンペーンでの裏路地歩きツアーや文化体験ツアー、銀聯カードの決済端末導入、観光案内所の常設化などを先進例として紹介。インバウンド対応は「日本のファン作り」であり、「点ではなく面での取り組みが世界から選ばれる日本、地域になるために重要」と総括する。翔泳社発行、1600円（税別）