



Chubu

ビジネスづくり編

鳥羽の玄関口 「鳥羽一番街」から 地域の活性化に挑む

鳥羽観光会館ビル(株)
代表取締役社長
原田 佳代子 さん

「新しいビジネスづくり」に成功している中部の中小企業を紹介する特集。今回は、三重県鳥羽市で1976年に設立された、鳥羽駅直結の商業施設「鳥羽一番街」を運営する鳥羽観光会館ビル(株)。自身の商業施設の魅力向上に努めながら、鳥羽全体、さらには周辺エリアの情報発信にも取り組む、その思いとは――。

施設の魅力向上と周辺エリアの魅力発信を両輪に

観光客が増え続けた鳥羽駅前に誕生

2013年の伊勢神宮の式年遷宮、2016年の伊勢志摩サミットの開催と、日本はもとより世界中から注目を集め、多くの観光客が訪れている三重県。しかし、鳥羽市では2016年の観光入込客数が約450万人と、2015年に比べて3.0%減少。伊勢志摩サミット開催の警備強化による敬遠が要因の一つだと推察されている。それでも「伊勢志摩サミットは鳥羽周辺エリアの観光産業にとって一時的なマイナス面よりも、名前を知ってもらったことで旅行先の候補に入るといった長期的なプラス面が大きいと考えている」と語るのが、鳥羽観光会館ビル代表取締役社長の原田佳代子さんだ。



同社は、JR・近鉄「鳥羽」駅に直結し、土産店や飲食店が多数入居している商業施設「鳥羽一番街」を運営する企業。鳥羽市の玄関口の賑わいと離島住民の雇用を

目的に、地元財界の有力者や現社長の父が1976年に現在地に創業した。「1955年に年間100万人にも満たなかった鳥羽市の観光客は、創業の年には約480万人にのぼるほど観光地として発展してきた」と原田さんは言う。しかし、当時このビルは駅前の一等地にも関わらず、ボーリング場が閉鎖されて空きビルとなっており、せっかく鳥羽を訪れた人の楽し

企業 DATA

企業名: 鳥羽観光会館ビル株式会社 代表者: 代表取締役社長 原田佳代子 設立: 1976年3月
事業内容: 商業施設運営(鳥羽一番街)、不動産賃貸、施設利用
所在地: 三重県鳥羽市鳥羽1丁目2383番地13 TEL: 0599-26-3331 FAX: 0599-26-3330
URL: <http://www.toba1ban.co.jp/>



駅直結だから、電車の時間ギリギリまで買物や飲食が楽しめるのもメリットの一つ
気持ちしがばんでしまう有様だった。そのため地元
財界が声を上げ、鳥羽を盛り上げるために鳥羽一番街
を開業させたという歴史を持つ。

それ以降も観光客は増え続け、1983年に近隣にある
鳥羽水族館でラッコの飼育がはじまり、翌年には日本
初の赤ちゃんが誕生。日本中にラッコブームが巻き起
こった。1984年の観光入込客数は前年比25.0%増の
約590万人。観光地としての知名度は上がり続け、1991
年に約700万人とピークを迎え、それにあわせるように
鳥羽一番街にも多くの観光客が押し寄せた。

鳥羽の玄関口という立地からも、観光客向けに土産
や食事を提供する商業施設という面が強い鳥羽一番
街だが、創業当時から別の思いも込められている。それ
は、神島・答志島・菅島・坂手島など鳥羽の離島に住む
人たちの役に立つこと。「当初は離島の人向けに日用品

も置いていた。また、雇用に関しては、定期船の最終便
の運航時刻を考慮した働き方を提供した」と原田さん。
鳥羽観光会館ビルの役割は、観光客だけではなく、
周辺エリアに住む人たちにも役立つ存在であること。
その思いが、新しいサービスを生み出すことになる。

若い世代・子育て世代が 興味を持つリニューアルを実施

原田さんが入社したのは、2008年のリーマンショック
の影響で観光客が激減した翌2009年。それまで鳥羽
一番街のテナントで販売員をしており、そこから管理
側である鳥羽観光会館ビルに入社、2011年に社長に
就任した。

当時の課題は、東日本大震災後の観光客減少による
売上のダウン。そこでまず、鳥羽一番街の館自体の新
しい魅力づくりのためにサービスエリアを強化した。
例えば、無料の伊勢茶の飲み処(1階)やキッズルーム
(2階)、ゆったり鳥羽湾展望室(3階)を設置。加えて
新業種テナントを増やすことに着手し、真珠の粉や
マイヤーレモンなど鳥羽や周辺エリアの素材を使った

「鳥羽一番旅コンシェルジュ」おすすめ！ 『潮騒』に描かれた離島・神島にでかけよう

神島は、鳥羽駅すぐの鳥羽マリンターミナルから定期船で40分の場所にある離島。神のパワーが宿る島
と言われ、独特のカルスト地形や、戦時中に旧陸軍が伊良湖から撃つ大砲の試着弾を目視して確認する
ための監視施設「監視哨跡」、三島由紀夫の小説『潮騒』に描かれた場所など、見所がたくさんあります。



カルスト地形

鳥羽市指定天然記念物、石灰岩が風化してでき
た青い岩と白い岩肌がつくる景観



監視哨跡

小説『潮騒』で、主人公が炎を飛び越えた名
シーンの舞台になった場所



神島灯台

日本三海門である伊良湖水道の安全な航行のため、
1910年に建てられた灯台

潮騒が聞こえるネイチャーアイランドものんびり歩こう



ご当地ジェラートショップや、「となりのトトロ」などのキャラクターショップを誘致するなど、若者や子育て世代を意識したテナントを増やした。



「鳥羽一番旅コンシェルジュ」を設置し 観光客への情報発信を強化

鳥羽一番街の新しい魅力づくりに邁進する一方、原田さんは観光客のニーズに目を向けた。そして2014年に立ち上げたのが、情報発信を担うサービスカウンター「鳥羽一番旅コンシェルジュ」だ。鳥羽一番街は、旅行会社が主催するパッケージツアーに組みまれてい

る買物などの割引チケットの引換所としての役割も担っていた。その際に、観光客から「鳥羽の主だった観光地はまわったことがあるので、他に楽しいところはないの?」「今の時期ならではの観光地や、おすすめの食べ物は?」という質問が多くあることに着目。地元の人しか知らないような情報を知りたいというニーズが多々あることがわかった。また、鳥羽より南に位置する尾鷲をはじめ、広域エリアの情報を伝えることで、“鳥羽を起点に旅をする”ことの魅力を広め、周辺エリアの活性化につなげたい、という思いを抱いた。

そこで割引チケットの引換所を鳥羽一番旅コンシェルジュにリニューアル。“今しかないもの、ここにしかないもの”というコンセプトで、各地の観光情報や旬のもの、イベントなどを紹介している。

新しい感性と女性の視点で時代に合わせたサービスを提供

新たな層の誘客を目指す 「鳥羽1チャレンジマーケット」

原田さんが手掛ける取り組みは、さらに続いていく。「私が懸念しているのは、“土産文化”がなくなっていくこと。昔は土産を10箱買っていたお客様が、今は10個入を1箱だけ買うような時代になってきた」という危機感から、物産などの土産品ではないものを扱う新たなテナントの開拓をはじめた。しかし、テナントをすぐに集めることは難しく、苦心の末に生み出したのが「鳥羽1チャレンジマーケット」だ。

これは40坪ほどのスペースを鳥羽1チャレンジマーケットエリアとして設け、1事業者1坪の店舗を出店してもらう仕組み。鳥羽近郊の企業にこだわらず、北海道や広島、沖縄からも出店事業者を集めた。ステンレスを扱う企業が新規事業としてネジを使って開発した知

で行うため出店者は人員を配置する必要がなく、小さなりiskで鳥羽駅直結の商業施設に出店できることもあって、すぐに事業者は集まった。

また、鳥羽1チャレンジマーケットだけでなく、既存のテナントに対しても、これまで自らが販売員をしていた経験を生かしたサポートに乗り出した。販売戦略については繁忙期の夏は家族連れ、秋は高齢者、春休みは学生が多いなど季節によって変わる客層にあわせ、商品ラインナップを変更させた。オーナーの高齢化については事業承継のフォローを推進するとともに、さまざまなノウハウを持つ三重県産業支援センターなども活用した。その結果、テナントオーナーの親戚のみならず、血縁のない他人への事業承継を果たすなど、世代交代に成功した。

「女性の視点」を取り入れた戦略で成長

新たな戦略を立てる際、原田さんが常に意識しているのがお客様の目線。これは従来の観光客のみを指すのではなく、今後増やしていきたいと考えている若い女性も含んでいる。そこで社内の女性の意見を積極的に吸い上げ、施設運営に生かしている。これはターゲットが女性ということだけではなく、鳥羽は海女や旅館の



「鳥羽1チャレンジマーケット」では、出展者にお客様との会話など売上以外も報告

育玩具を出品している店舗や、外国人観光客に日本文化を伝える伝統的な商品を並べる店舗もある。レジヤ商品説明は鳥羽一番街

◆◆◆鳥羽一番街フロアガイド◆◆◆

1F	土産物店、海産物店、真珠専門店、鳥羽一番旅コンシェルジュ、鳥羽バリアフリーツアーセンター、手作りジェラートミネルヴァ
2F	土産物店、海産物店、真珠専門店、鳥羽1チャレンジマーケット、鳥羽三女神お願いごと代理受付所、キッズルーム
3F	飲食店、イベント広場



飲食店では新鮮な魚介類や離島の郷土料理が堪能できる

女将など女性が元気な地域であるため、その意見を大切にする風土があり、それが影響しているかもしれない。

宿泊しても楽しめる魅力があることを伝える

次々と新たな施策を実行している原田さんだが、課題も残されている。例えば、せっかく伊勢まで来ても鳥羽に足を延ばさないお客様が多いこと。「もっと鳥羽エリアならではの魅力を掘り起こし、伝えていくことで、さらに多くの人に鳥羽まで来てほしい」と原田さん。また、テナントについても「POSシステムを活用した売れ筋のラインナップ化が進んでいない店舗もあったり、鳥羽1チャレンジマーケットの1坪ショップで成功しても、正式なテナントとして入居する店舗はなく、まだ道半ば」と言う。

昔は大阪・奈良からの観光客が多く、少しずつ愛知・岐阜や三重北部からの割合が増えている。そして近年は新名神高速道路の開通により京都や滋賀からの観光客も増えた。より広いエリアからの来客は良い兆しだが、宿泊客の増加につながってはいない。そこで、旅行

前に鳥羽の魅力を知ってもらい宿泊を促す目的としてWebサイト「鳥羽一番旅」を開設。地元の人がおすすめる旅のプランや、食べ物、文化、景色にいたるまで鳥羽の魅力を詰め込むことで、2日以上過ごしても楽しめる場所があることを伝えようとしている。

さらに今、女性に大人気のパワースポット「鳥羽三女神^{さんめしん}※」へのお願いごと代理受付所を鳥羽一番街に設置するなど、鳥羽の新しい魅力の掘り起こしとPRに力を入れている。



それぞれの神社宛てに願いが書かれた紙を預かり、定期的に納めている

駅前の活性化からスタートした鳥羽観光会館ビルは、離島に目を向け、広域の情報発信を続け、そして現在、鳥羽の魅力を掘り起こしを通して、地域活性化に再び力を入れている。“変化に対応できるものが生き残る”と言われる世の中にあって、それを体現している同社。これからも新たなアイデアを実行しながら変わり続けるだろう。次の一手は何か。玄関口から、鳥羽を変えていく。

※鳥羽三女神：女性の願い事なら必ず一つは叶えてくれる「石神さん（神明神社）」、縁結びの神「加布良胡さん（伊射波神社）」、女性特有の病・安産の神「彦瀧さん（彦瀧大明神）」の3つの神社

文：(株)広瀬企画 広瀬 達也
写真：西澤 智子 撮影



・・・コーディネータVOICE・・・

地域の協力で生まれた企業が、地域に恩返しをしてくれている

鳥羽観光会館ビルの原田さんには、これまでに施設のリニューアルにあわせた補助金の申請をはじめ、商標登録のアドバイス、鳥羽一番街のテナントさんの事業承継についてもサポートさせていただきました。

同社は、鳥羽駅直結の駅前に立地している商業施設で、言うなれば鳥羽の玄関口を担っている企業。創業時にも地元の有志からの協力があるなど、鳥羽全体で応援している企業でもあります。なぜここまで応援されるのか。それは立地という点だけではありません。自身たちのことだけを考えているのではなく、鳥羽全体、さらには鳥羽を含めた広域のことを考えている企業であるからこそその応援だと感じます。

これからも観光客が鳥羽に降り立ったとき、鳥羽一番街として元気にお出迎えしてほしい。鳥羽や、その周辺エリアの魅力を発信し続けてほしい。信念を曲げることなく、新しいことにチャレンジし続ける企業を応援していきます。



(公財)三重県産業支援センター
三重県よろず支援拠点
コーディネーター
百済 勝彦 さん