

オリンピック開催に向け、外国人観光客への対応を学ぶ

今までもさまざまな取り組みで町の魅力をアピールしてきた下町の商店街が、外国人観光客への接客方法を学ぶ。

下町情緒を色濃く残す
足立区の商店街

影を残す建物など、下町情緒に惹かれてやってくる散策客の姿も見られる。

北千住の再開発で
買い物が流出

東京メトロ千代田線・日比谷線、東武スカイツリーライン、JR常磐線、つくばエクスプレス「北千住」駅の東口から徒歩10分。柳原稲荷神社を起点にして二方向に分かれ、Y字を描くように広がるのが柳原商栄会である。東武鉄道伊勢崎線「牛田」駅、京成電鉄「京成関屋」駅からも徒歩圏内にあり、昭和の初めから長く地域住民の生活を支えてきた。

ドラマ「3年B組金八先生」シリーズのロケ地としても知られる柳原の魅力は、第二次大戦の空襲から奇跡的に逃れ、いまだに戦前の気配を残す町並みだ。休日には、細い路地や長屋の面

そんな柳原商栄会を悩ませるのが、北千住駅の再開発だ。平成17年のつくばエクスプレスの開通をきっかけに、乗り換えなど交通の利便性が向上。東京芸術大学、東京未来大学、東京電機大学など、大学のキャンパスが次々と新設したことも手伝い、利用客が大幅に増加した。現在は新宿、渋谷、池袋と並ぶターミナル駅に成長。駅前には「マルイ」「ルミネ」など大型店舗をはじめ、チェーン店やコンビニエンスス

トアが出店した。そのため、周囲の商店街は買い物客の流出に悩み、縮小を余儀なくされているのである。

土地の環境も変わった。以前は長屋ばかりだった柳原も、今では戸建てが立ち並ぶ町になった。三世代同居が当たり前だった時代に比べ、子どもたちが独立、結婚により土地を離れることも珍しくなくなった。

こうした変化により、二十数年の間に柳原商栄会の加盟店は、52店舗から26店舗へと半減してしまった。

音楽祭、エイサー……
イベントで地域活性化

とはいえ、柳原商栄会は非常に活気があり、地域住民のつながりの強い商店街だ。その大きな理由が、数々のイベント。中心となるのは、稲荷寿しとのり巻きの専門店「松むら」の立花千里氏とうなぎの「ゑびす屋」小倉敏政

氏である。

もっとも大規模なのは、平成5年に始まった「柳原音楽祭」だ。「サンダル履きで行けるクラシックコンサート」をモットーに、年に一度、地元の小中学校の体育館で本格的なクラシックコンサートを開催している。東京シティ・フィルハーモニック管弦楽団の常任指揮者を務める高関健氏をはじめ、下野竜也氏、山田和樹氏など、有名指揮者を招いていることでも知られ、毎年600人を動員している。

夏に行われるのは、荒川河川沿いで行われる花火大会「足立の花火」に合



柳原商栄会



柳原音楽祭の様子

わせた「メンソール柳原でーげーわあ」。エイサー隊が街を練り歩き、沖縄舞踏、沖縄民謡のライブが行われる。「足立の花火」終了後の北千住駅の混雑軽減策を足立区が募集していた際に企画され、平成18年からスタート。400人前後が足を運ぶイベントに成長した。

その他、平成7年には足立区と足立区まちづくり公社の支援を受けて柳原界隈の情報を交えたマップ「柳原界隈がつてん地図」を作成。平成23年には柳原の町に残っていた木電気をモチーフにしたキャラクター「キデンくん」を作り、「柳原界隈がつてん地図」に基づいた街歩きイベント「気軽な路地S.T.inやなぎはら」を開催するなど、イベントを通じた地域活性化に積極的

に取り組んできた。

マナーや会話、接客を学ぶ 外国人観光客の来訪に備える

しかし、やはり商店街を取り巻く厳しい状況は依然として存在している。誰か外の人の力を借りたほうがいいのではないかと——立花氏と小倉氏がこう考えている折に知ったのが、「商店街パワーアップ作戦」だった。

平成27年度に実施された全8回の支援のテーマは、「オリンピック開催に向けた外国人観光客への対応」。浅草などの観光地にはない「日本人の暮らし」を見たい外国人観光客もいるのは、と考えることだった。

初めに専門家は、異文化コミュニケーションの基礎として、海外の礼儀作法やマナーなどを日本との比較で解説。続いて、外国人旅行者の動向についてのレクチャーを行った。

次は、英会話の練習など実践編だ。中でも接客に役立つのが、百貨店でも使われている英語、中国語、韓国語の「指さし会話集」。「はありますか?」「はどこですか?」などの表現や「違う」「大きい」「小さい」などの単語が一枚にまとまっており、語学ができなくても指をさしながら意思疎通することができるとのことだ。

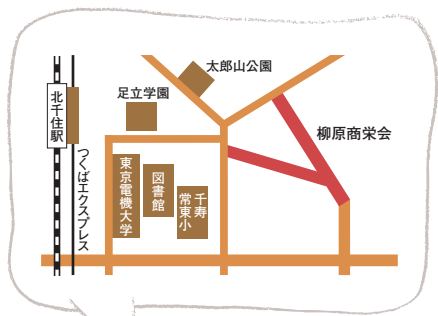
最後は接客についての講座と英語版のマニュアル作り。店ごとに、写真と英語による解説を加えたメニュー作り



小倉氏

が行われ、支援は終了した。

今後の次なるステップは、柳原の魅力を外国人観光客にいかにつまやくか。近年の外国人観光客は、事前にインターネットを使って比較検討し、リストアップした場所を次々に訪れる傾向にある。「彼らの目に届くためにも、インターネットを勉強したい。日本の生活に触れたいと思っている人たちに向けて、柳原の魅力を発信できるようにしたいです」と小倉氏は意欲を語ってくれた。



- 商店街名 柳原商栄会
- 会員数 26
- 所在地 足立区柳原2丁目20-8
- 電話 03-3888-3577
- URL <http://home.att.ne.jp/alpha/yanagihara/>
- 活用施策 商店街パワーアップ作戦

会長 立花千里



英会話など語学についてもさることながら、専門家の先生に「柳原にやってくる外国人観光客の方は日本に興味のある人だろうから、日本語で接客されることを望んでいるはず。どうしてもものときは『指さし会話集』を使えばいい」と助言していただき、いつも通り接客をすればいいのだと気が楽になりました。海外のマナーや文化について知ることは面白かったですし、何が失礼かを知り、他の国の人と接する心構えもできたように感じます。