北海道新聞 令和2年3月19日（朝刊/16面 小樽・後志版）

コロナ対策

いまできること

小樽・後志への提言

㊦

住民向け経営に活路を

小樽商科大学大学院教授　内田　純一さん（48）

新型コロナウイルスの感染拡大で道が緊急事態を宣言し、外出や集会の自粛ムードが続く。街にあふれた訪日外国人客（インバウンド）も減り、道内への最大のインバウンド供給国だった中国や韓国で渡航調整が進む中、関連業界に及ぼす打撃はさらに大きくなるだろう。私が専攻する観光経営の見地から、小樽や後志の観光事業者と住民がいま取れる対応を示したい。

交流場所の提供

観光事業者が速やかに進めるべきなのは、インバウンド対応というより住民対応だ。インバウンドに的を絞ったサービスをしていた事業者は、それから脱して経営を複線化する必要がある。観光客向けの飲食店や宿泊施設を、地域住民にも使い勝手が良いように変えていくのが得策だろう。

例えば夜だけ店を開ける居酒屋を、昼には地域の人の居場所になる「コミュニティーカフェ」にするのも手だ。習い事やサークル活動にも使えるような「交流場所の提供」という新しい事業の柱をつくれば、インバウンドの回復が遅れても住民活動が平常に戻れば収益源にできる。

そもそも観光地の魅力は、住民にとって魅力的な地域であることから発生する。観光客用に特化しすぎた店や施設ばかりで住民が暮らしにくくなった土地には、長期滞在客や移住者といった住民との交流を望む人を呼び込めない。

購買行動を記録

一方、住民はスマートフォンや交通系ICカードを通した電子マネーやポイント還元システム、予約アプリを積極的に使い、自身の購買行動を記録する取り組みを進めてはどうか。

人々が電子マネーなどで自らの行動の足跡を残す習慣をつければ、ある店でクラスター（感染者集団）が発生した際には、店側が速やかに利用者に連絡できる。行政からの注意喚起やメディアを通じた呼びかけにも反応しやすくなり、知らないうちに自分がウイルスを拡散する事態も防げる。

高齢者層には現金以外の決済はなかなか浸透しないが、一度導入すれば使い方は難しくない。買い物の履歴を親族らが確認できる見守り機能がついた電子マネーもあり、利点は大きい。現金を手にする際も感染のリスクは潜む。そんな観点からも、非接触で決済できる電子マネーを積極的に取り入れるべきではないか。

電子マネーや予約アプリは観光事業者にも有用だ。予約アプリを通し購買履歴が分かれば、店側は顧客である住民や観光客のニーズについてより理解でき、顧客側は質の高いサービスを受けられる可能性がある。数日前に予約する外食のスタイルが定着すれば、店側は仕入れた食材の廃棄ロスを抑えられる。

平時には個人情報の提供を拒み電子マネーや予約アプリを使わない人もいるので、緊急時の今をシステム普及に充ててはどうか。経済産業省などの中小企業支援策は、設備投資や販路開拓にも使えるよう整備されつつある。こうした支援策の活用も考慮し、顧客と事業者が共に発展できる環境づくりをしておくことが現時点では有効だ。

〈略歴〉うちだ・じゅんいち　神奈川県出身。民間企業に勤めた後、2006年に北海道大学博士号取得。17年から現職。専攻は観光経営。共編著に「観光の地域ブランディング」（学芸出版社）など。

観光をひらく　番外編