

令和2年度 第2回道の駅あらお（仮称）基本構想等策定委員会議事録要旨

日時：令和2年11月26日（木）午後2時～午後4時

場所：荒尾市役所11号会議室

議題：

1. 前回の振り返り及び今回の議題について
2. 調査結果の概要について
3. 道の駅あらお（仮称）のターゲット及び提供する価値について
4. 道の駅あらお（仮称）の導入機能及び機能ごとの特色について
5. その他

出席者：波積真理委員長（熊本学園大学教授）、高橋伸佳氏（JTB総合研究所所長）、丸尾淳一氏（荒尾商工会議所副会頭）、西川幸一氏（荒尾漁業協同組合代表理事組合長）、前田和隆氏（熊本北部漁業協同組合副組合長）、尾上光洋氏（玉名農業協同組合荒尾梨部会部会長）、廣永憲昭氏（荒尾飲食店組合組合長）、古城義郎氏（荒尾市農業委員会副会長）、内田保代氏（荒尾市食生活改善推進員協議会会長）、畑添美香氏（消費者代表（荒尾市女性人材バンク））、長江亮氏（独立行政法人都市再生機構九州支社市街地整備第2課長）、北原伸二氏（荒尾市産業建設部長）

事務局：田中産業振興課長、高村産業振興課長補佐、松本産業振興課参事、平山産業振興課副主任、(株)パシフィックコンサルタンツ ほか

1. 開会

田中産業振興課長が開会を宣言した。

2. 委員長挨拶

お忙しい中、このようにお集まりいただき、御礼申し上げます。いよいよ核心に迫る内容になってきた。道の駅のコンセプトやポジショニングなど、大切な部分である。特に、ポジショニングは重要と考える。通販の台頭などにより、生産者から直接商品が提供される流通形態が増えている。また、スーパーでは市場流通による多種多様な品揃えがあり、海外からの安価な農産物もある。そうした中、直販で実際に買いに出かける道の駅はどうあるべきかを考え、ライバルとの差別化により、魅力あるものにしていかなければならない。これまで、皆様の貴重なご意見をいただき、いい方向に向かっているという期待を持っている。今回もまた貴重なご意見をいただきたい。

3. 前回の振り返り及び今回の議題について

事務局が、資料1-1、1-2に基づき前回の振り返り及び今回の議題について説明した。

4. 議事

(1) 調査結果の概要について

事務局が、資料2に基づき調査結果の概要について説明した。

意見や質問はなかった。

(2) 道の駅あらお(仮称)のターゲット及び提供する価値について

事務局が、資料3に基づき道の駅あらお(仮称)のターゲット及び提供する価値について説明した。
内容について意見交換がなされた。

(主な意見)

- ターゲットについて、60代以上を基本的な層と位置付けて、20代から30代に訴求することで特徴を出すという、バランスのある展開となっていると思う。売上高だけでなく、リピート率や顧客シェアが大事である。そういった視点での仕掛けやライフスタイルのサポートで、ファンになってもらうきっかけを意識したものとなっている。ここからファンなどが増えていくと良い。
- 毎月細かく消費データを取り、月別に人の流れや消費行動の変化をみる中で、最近明らかに変わっていることがある。観光・レジャーの動機に関しては、安心・安全が基軸になっている。これに対する答えは用意しておいた方がよい。数年後には落ち着くかもしれないが、経済を止める怖さを知ってしまった今、いつかまた感染症が流行するかもしれないことを踏まえるべきである。道の駅で人を集めることはもちろん、オンラインが前提の社会に移行している中、消費行動も非接触での購買が望まれている。ネット販売のその先は意識しておく必要がある。これによって、道の駅は、これまで以上にショールーム的な用途が求められる。スペースの使い方、顧客との接点の持ち方を見直していくべきである。買い物・遊びに行くという行動の仕掛け方が難しい。物販・飲食などの主な機能に加えて、さらなる価値づくりが必要だろう。その一つが、昨今議論されている「持続可能性」だと思う。持続可能性にはいくつかの観点があるが、生産者及び消費者の課題解決につながるものが重要である。国連で採択されたSDGsの目標12の「つくる責任・つかう責任」という項目で、食品ロスに言及している。国際的に食品ロスの明確な基準が求められ、議論されている。一方我が国でも、2019年から食品ロス削減の推進に関する法律が制定された。これらの課題解決につながり、かつ生産者の方々の収益的なメリットも発生する形にならないかと考えている。道の駅にフードバンク的な機能を持たせられないか。傷物など流通しにくいものや、廃棄される食材を引き取って、一流シェフが料理するレストランなどを地域で運営し、課題解決と両立させることはできないか。オムニチャンネル化を含めた観点で考えると、価値が高まるのではないかと

【事務局】

⇒フードバンク的な役割については、例えば加工場を活用することも考えられる。大変参考になるご意見をいただいた。

安心・安全について、計画書への記載としては、4章の「施設配置の基本方針」で記載できると思う。3密をどう避けるかという部分で、ハード的な面も考えるべきである。それを踏まえてハード・ソフト両面での対応を検討し、示していく。

- ポジショニングの軸で、「特別な」のほうに健康や安心・安全、SDGs、社会貢献の考え方が当てはまるのかと思う。「特別な」が何を意味するのか、もう少し書き込めると、よりよい内容となるのではないかと。

- 本日は、差別化のポイントを作ることがメインのテーマと認識しているが、差別化の方向性があまり打ち出せていないように思う。梨農園でもぎ取り体験や味噌作り体験など、体験系は差別化が図られているが、他の分野では差別化が図られていない。2年前に約4千万円の金額をかけて「まるごとあらお」をつくった際は、このような市場調査を行ったのか。「まるごとあらお」は、到底採算が合うものではなかった。同じようにならないようにしていきたいため、差別化のポイントは、後悔がないように議論すべきで、この案を委員会が認めたと捉えられることを危惧している。

【事務局】

⇒まるごとあらお建設の際には、市場調査は実施していない。仮設で設けていた販売所の後継施設のようなものである。

また、ご指摘は2点であるかと思うが、1点目は、これで荒尾らしさが十分に出ているのか、差別化が図れているのかという点である。2点目は経営的に採算がとれるのかというご指摘であり、2点目については次回以降に考え方をご提示したい。1点目については、2つの方法がある。ずば抜けて強い素材を前面に出して勝負をしていく方法と、総合力でどこにもない荒尾らしさを出していく方法である。本市では、後者の総合力で魅力付けを図っていきたいと考えており、夕陽、海産物、梨など特徴的な素材の魅力は打ち出しつつ、道の駅単体ではなく、先進コア街区全体で魅力を打ち出して差別化を図りたい。

- 荒尾らしさについて、当初から長い時間をかけて議論してきた。その中では、有明海の夕陽というロケーションが一番という話であり、四季折々で変わる、毎日来ても飽きない、素晴らしい差別化のポイントであるため、それを活かすことは示されているのではないかと。
- 海産物の出荷意向見込みを見ると少ない。また、体験型や総合力は魅力であるが、夕陽は見えるのか。おそらく道の駅が整備される場所からは堤防しか見えない。

【事務局】

⇒情報発信機能が重要で、コンパクトな町に海から山までいろいろな資源があるのが本市の魅力であり、如何にそこに人を誘導できるか、その出発点に道の駅がなれるかが重要である。物販・飲食機能を核として、集客できる魅力の一つとする反面、人を市内に誘導し、地域全体の経済活性化につなげていきたい。そのため色々な市内の魅力を発信して旅行商品の企画などにもつなげたい。また、夕陽との調和については、配置はまだイメージの段階なので、具体的な内容については、次回提示し、改めてご意見をいただきたい。「まるごとあらお」の商品についてのご意見は、現在並行して特産品の開発も進めており、もっと魅力のある商品を作る必要性は十分認識している。一定の段階でその進捗も報告する予定である。

- 配置図イメージについて、子育て施設と一緒に20～30代をターゲットにするのであれば、広場は公園と一体的なものとすべきで、道路で分断されていたら一体的な運用ができない。特産品に関しては、先日、「まるごとあらお」で買い物をしたが、「あらおかぶれ」が高価で驚いた。お土産は1000～1500円が相場なので、その程度の価格帯の商品を開発すべきである。梨についても、市が音頭を取ると書いてあるが、梨農家のほうから利益を追求するためにどうしたいかを提案していただきたい。それが、荒尾らしさにつながるのではないかと。

【事務局】

⇒梨農家については、市主導のもと、事業を行ってもらうことを想定しているものではない。梨農家がアイデアを持っていても個別にできることが限られている中、協力して実行する必要があると考えている。

●これまで色々な加工品ができていますが、一時的には売れても長く続かない。加工品がヒットするのは本当に難しいことであり、急にできるものではない。過去に作ったものをもう1度見直すのが現実的であり、特産品開発に一から取り組んでいけば、道の駅の開業には間に合わないと思う。

【事務局】

⇒特産品開発については、今まで作ってきたものをブラッシュアップすることも重要と考えている。なぜ売れなかったのか追求し、売れないものについては改良していく考えである。

●今後の課題として、しっかりと時間をかけて育てていただきたい。マーケティングの視点も非常に大事かと思う。

●今の場所では、建物が前に建っても建たなくても夕陽は見えないのではないか。区画整理前の議論の中で、盛土は予算面で困難と聞いている。そこをはっきりさせておくべきである。委員長が、夕陽が差別化ポイントとおっしゃる中で、物理的に夕陽が見えないという結論となつては委員長に対して失礼である。盛土の目途が立たないことから、展望台をつくろうという議論も出ていた。

【事務局】

⇒高低差を考えると、今の場所では見えないため、何らかの工夫をして、夕陽を見ることができないか検討しており、具体的には次回、施設配置の方向性を示したい。ターゲットとポジショニング、提供する価値ということで提案しているが、これが全てとは考えていない。これが良いか悪いかということではなく、大きな方向性として間違っていないかを確認いただき、ご意見をいただきながらブラッシュアップしていきたい。

ターゲット及び提供する価値については、ご承認をいただきたく、今後、ターゲットに向けた商品開発、施設整備を行いたい。計画策定には色々な手法があるが、マーケットを想定して商品を作るという発想で進めている。ターゲットは調査結果を基に設定しており、根拠の説明が不足しているということであれば、改めて説明する。今回は方向性としてこれで進めてもよいかをご検討いただきたい。

●差別化のポイントがなく、商品もない状態でターゲットだけを承認するということが。

●細かな内容全てではなく、大きな方向性としてよろしいかという点である。もちろん、今後も修正・追加等を行っていく。

●所属する団体を代表し、その意見をまとめてこの場に来ている。方向性がはっきりしないまま道の駅を整備するのはいけないという意見も出ており、差別化のポイントも不十分である。商品はないが、ターゲットは決まったので協力をお願いしたいということでは、説明ができない。

【事務局】

⇒ターゲットだけでなく、提供する価値についても併せてご検討いただきたい。ファミリー層をターゲットとして、体験・体感を通じて良さを実感してもらおうといった内容を、提供する価値としている。ターゲットと提供する価値はセットで考えたい。これで十分ということではなくて、今後議論の上、詰めていく必要はある。

●承認するのであれば責任がある。体験コンテンツについては良いと思っているが、そのために道の駅

を整備する必要があるとは思えない。道の駅を作るには物販機能やレストラン機能が伴うが、その差別化がまだうまくいっていない。商品を作った上でのターゲットである。

【事務局】

⇒物販については、体験してもらって良さを知ってもらって、最後は買ってもらうことで、消費につなげたいという考えである。

●税金が投入される施設である。仮に赤字になると「まるごとあらお」の二の舞になる。体験事業であれば、道の駅がなくてもできる。

【事務局】

⇒道の駅から市内周遊を促して、市内の経済につなげていきたいという考え方については、ご理解いただきたい。

●万田坑が世界遺産に登録されたとき、これで観光に一役買うということで多額の税金が使われており、その後、どういう経緯をたどったかよくお分かりだと思うが、その責任は誰も問われない。同じことを繰り返さないためにも、そこをしっかりと議論した上でみんなが認めたなら理解できる。議事録には反対と残していただきたい。次回の委員会でこれは前回までの決定事項なので、と言われてしまっは何も言えない。

【事務局】

⇒効果的、効率的な商品開発やどういったサービスや商品を提供するのかを決定するために、まずはターゲットを設定しようという考え方である。

●我々商売をしている身としては、商品を作る前にターゲットを設定するのは考えられない。既にあるものについて、若者や高齢者に対してどのように売ろうかと考える。その逆の順番で成功した事例が本当にあるのか。

【事務局】

⇒新たなものを作っていないといけない。そのためにどういったものを作っていこうかと考える際には、ターゲット設定が必要になる。

●もちろんその側面はあると思うが、基本は商品を作って、誰に売するのか、どんな売り方をするのかを考える。

●道の駅を整備するなら、まず誰が運営するのかを決めなければ進まない。最初から伝えているように、我々は、意見はするが運営はできない。指定管理者なり、運営できる人を見つけるのが先ではないか。本当に行政でやるのであれば、行政の考えを示し、我々の意見は必要に応じて聞く程度でいいのではないか。

●駅長など主になる人がいないと話が進まない。体験コンテンツは、参加する側は無料でも、運営側はお金がかかる。料理体験施設などは、防災施設として管理しているもの以外は、ほとんどが古く使えなくなっている。お金をかけて体験・学びの場を整備して、無料で貸し出しても、継続できていないのが現状ではないか。そういう実状を調べた上で検討してほしい。

●機能や採算、モノが見える形におけるターゲット設定であってほしいということで、今回の委員会の進め方に違和感があるかもしれないが、どちらが正しいとは言えないと思う。

【事務局】

⇒この委員会に道の駅運営について責任を持ってもらうことはなく、最終的な計画は、市として策定す

る。この委員会では、様々な知見を持つ皆様に意見をいただき参考にしたい。内容ではなく進め方についての認識が異なっていると感じており、商品がない状態でターゲットを設定しているものではなく、荒尾市の資源を具体的にイメージした上で、ターゲットに求められているものと合っているものを示すことはできていると考えている。それらが採算性や、配置、運営主体などとセットで見えないと承認ができないというご意見が多数であれば、次回に持ち越すことも検討する。大きな方向性はこの内容で、次に進めさせていただくということでご理解いただきたい。

- 我々に認める・認めないの権限がそもそもないのであれば、承認という言葉でないほうが良い。ご意見を承りましたというのが適切なのではないか。
- 意見を交換して、いいものを作っていくための委員会という認識でここに参加している。承認も必要なく、いい方向付けを作っていくための会ということで、決定権は行政にあるということで良いのではないか。

【事務局】

⇒ご意見、主旨は十分理解したため、その上で進めていく。

- 資料の出荷意向の数値は、道の駅として成り立たないことを意味している。それ以外の商品を作れなければ成り立たないが、この時点でそこまでの説明は求めない。ただこの短期間のスケジュールで進めるのであれば、将来的な責任については、受け止めておく必要がある。
- 物販に関しては弱く、それで大丈夫なのかとの心配する意見が当初からあった。道の駅に来て体験や購入を通して過ごす時間を楽しむ、時間消費型の施設となるべきである。荒尾市は物販が弱い。しかしこれからの消費行動として、時間消費型の行動は確実に増える。強みを持ちながらそこに対応できれば、全国的に注目される道の駅になれる。難しい課題ではあるが、頑張ってもらいたい。期待している。
- 体験については、観光協会が主体となれば施設を整備せずとも可能ではないのか。無理に道の駅を整備する必要があるとは思えない。

【事務局】

⇒観光案内などの機能は、観光協会が有しているものの、有明海沿岸道路の終着点である南新地地区に、観光案内の機能を持つてくるのは効果的であると考えている。その機能を観光協会が担えるようになることにも取り組んでいきたい。

- 終着点に拘る必要はないと思う。高速の終着点の立地がいいとは限らない。あまり栄えているところはないのではないかと。

(3) 道の駅あらお（仮称）の導入機能及び機能ごとの特色について

事務局が、資料4に基づき道の駅あらお（仮称）の導入機能及び機能ごとの特色について説明した。内容について意見交換がなされた。

(主な意見)

- 道の駅のステークホルダーを大別すると、市民、来訪者、事業者の3つがある。市民や来訪者をイメージして導入機能を検討していると思うが、事業者の視点での機能を付け加えると、提供価値も広がる。そういう軸を持って付加していくと違う機能が浮かび上がってくるのではないかと。また、サービスドミナントロジックとあって、モノとサービスを区別しないというサービス学の考え方がある。さらにコミュニティドミナントロジックということも言われていて、コミュニティ価値をどう最

大化させるのかという視点もある。モノ・サービス・さらにコミュニティの視点である。日本語では地域共同体づくりのような観点で、もう少し付加できる機能があると思う。コロナ禍でインバウンドは止まっているが、国際化の考え方は今後必須であり、国際化に関連する新しいコミュニティづくりなどの観点を入れていくと、これまでのウェルネス拠点の議論をさらに昇華させることができると思う。事業者の方々と一緒に商品をつくりあげ、生産者を巻き込んで競争価値を生むような、プロデュース機能といえる。道の駅として、ハードではなくその裏に隠れているものなども大切である。

- 今は消費者の視点で記載されているが、事業者の視点も入れることができれば、より生産者の目を引く。
- 市民に納得していただき、合意を引き出すには、生産者はどうするの、というところが重要ではないか。ちょっとしたことだが納得感を得られやすいのではないかと思う。
- それは是非取り入れてほしい。

- 導入機能を見るとあくまで思いついた内容をまとめられてるように感じられ、全部を実現するのは理想が高すぎるのではないか。

【事務局】

⇒フルスペックで提案させていただいたものである。調査の中であがったニーズを実現するために必要と思っているところを記載しており、今後、取捨選択は必要である。

- キャパシティや予算の問題で、全て整備するのはオーバースペックだと感じる。あくまでも現時点における提案で、これから精査するという理解でよいか。

【事務局】

⇒機能については、前回の委員会の内容も含めて、これまで話し合っただけ積み重ねてきた意見を全て盛り込んでいます。そして、その機能を整備するとしたらどのようなテーマでサービスを作っていくかという資料となっている。どこまで整備するのは、事業費のこともセットになってくるため、次回改めて提案させていただきたい。

【事務局】

⇒終着点が必ずしも良い立地とは言えないことはもっともな指摘であるが、事例があるため紹介したい。

- 道の駅許田事例紹介

5. その他

特になし

6. 閉会

田中産業振興課長が、閉会を宣言した。