

商店街におけるコミュニティ・ビジネスを対象とした情報技術の活用

野中 大志郎[†] 堀川 三好[‡] 岡本 東[‡] 菅原 光政[‡]

[†]岩手県立大学大学院 ソフトウェア情報学研究科

[‡]岩手県立大学 ソフトウェア情報学部

1. はじめに

商店街は、古くから都市の中心部に位置し、地域の発展に深く関わっている。しかし、商店街を取り巻く景況は厳しいといわれており、商店街の活性化を目指し、情報技術の活用も盛んに取り組まれている。さらに、商店街は、地域と深い繋がりを持つため、地域課題への対応を地域住民が主体となって継続的に行う事業である「コミュニティ・ビジネス」の運営主体としても期待されている¹⁾。

本研究では、商店街活動の支援を目的とし、商店街を構成する個店、地域組織および地域住民の情報を効果的に収集および配信する情報システムを提案する。また、提案システムを盛岡市材木町商店街に導入し、実際の商店街、個店、地域組織および来街者の情報を収集する。また、これら商店街活動に関わる情報の中に、コミュニティ・ビジネスに関わる情報が含まれているかを明らかにすることで、商店街におけるコミュニティ・ビジネスの支援を試みる。そのため、提案システムで収集された情報に、商店街におけるコミュニティ・ビジネスに関する情報が含まれているかどうかを検証する。これにより、商店街のコミュニティ・ビジネスにおける情報技術活用について考察する。

2. 商店街活動とコミュニティ・ビジネス

商店街は、商店街を構成する個店だけではなく、教育機関や地域住民団体など、他の地域組織と連携し、幅広い活動を行っている。すなわち、商店街は、地域における購買活動の場を提供しているだけではなく、福祉推進や教育促進といった地域活動の場を作り出している。したがって、商店街が行う活動とは、金銭的利益のみを目的とした経営活動だけではなく、コミュニティ・ビジネスとしての要素も含まれていると考えられる。近年、コミュニティ・ビジネス

Information System for Community-Business on Shopping Street.

Taishiro NONAKA[†], Mitsuyoshi HORIKAWA[‡], Azuma OKAMOTO[‡], Mitsumasa SUGAWARA[‡]

[†] Graduate School of Software and Information Science Studies, Iwate Prefectural University, [‡] Faculty of Software and Information Science, Iwate Prefectural University

に関する研究事例が増加している一方、その多くが新規事業を対象としたものであり、既存事業に対して、コミュニティ・ビジネスを評価する取り組みは行われていない。

3. 商店街活動支援システムの要求分析

商店街における情報を配信するには、商店街を構成する個店の情報を継続して収集する必要がある。そこで、各個店が経営と連動して任意に情報配信できる仕組みを提案する。また、商店街活動と連携する地域組織にも、各組織が手軽に情報配信できる仕組みを提案することで、商店街のシステム運用に関わる負担を軽減する。

同様に、商店街を訪れた地域住民の口コミ情報は、様々な活動を行う商店街の情報発信に有効であると考えられる。そこで、来街者からシステムへ積極的に情報提供される仕組みを提案する。そのためには、来街者のシステム利用に対するインセンティブの付与が必要となる。

4. 商店街活動支援システム

4.1 提案システムの構成

本研究で提案する、商店街活動支援システムの概要を図1に示す。提案システムは商店街情報の効果的な配信、個店および地域組織情報の把握、来街者ニーズの明確化支援を目的とする。

商店街における個店、連携する地域組織および来街者の情報を収集するために、提案システムは2つのサブシステムで構成されている。

(1) 活動情報収集サブシステム

商店街を構成する個店の経営活動および商店街と連携する地域組織の組織運営と連動し、個店の住所や商品およびサービスの紹介、地域組

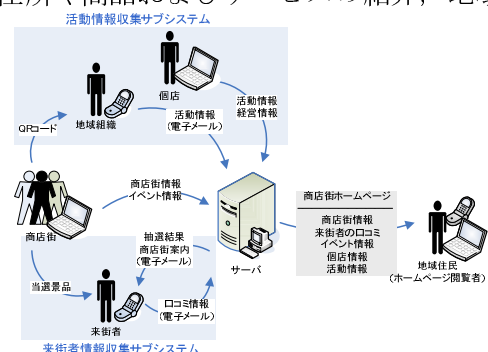


図1 システムの概要図

織の活動に関するテキストや画像を収集する。収集した情報は、商店街ホームページに掲載される。

(2) 来街者情報収集サブシステム

商店街に来街した地域住民を対象に携帯電話を用い情報収集を行う。来街者は、携帯電話の電子メールを用いて商店街への意見・要望や商品の感想などの情報をテキストや画像を用いて投稿する。投稿された内容は、商店街ホームページに更新される。また、来街者の積極的な投稿を促すため、投稿に対し抽選を行い、景品などの抽選結果および商店街からの案内が記載されたメールを返信する。

4.2 提案システムの利用状況

提案した商店街活動支援システムは、盛岡市材木町商店街に適用し、商店街ホームページを「よ市おんらいん」と呼称して、2008年9月から運用を行っている。2010年12月末日時点では、「よ市おんらいん」へのアクセス数は1万5千件を越え、商店街のお知らせやイベント情報の収集などに利用されている。

4.3 収集情報の概要

システムの運用により、14店舗の個店の基本情報および31件の商品・サービス情報と、よ市に参加した地域組織の4件の活動情報を収集した。さらに、523件の来街者の口コミ情報が収集された。収集された口コミ情報に関して、テキストの対象および画像の被写体で分類した結果を表1に示す。テキストにおいては、「よ市全体」および「商品」に対する感想や「投稿者」自身についての紹介、画像については、「商品」を撮影した写真が多く収集された。

5. コミュニティ・ビジネス支援への活用

提案システムにより収集された情報から、コミュニティ・ビジネスに関する情報が収集できるかを検証するため、材木町商店街を事例に収

表2 活動分野による分類

	活動情報	ヒアリング結果	口コミ情報
福祉・医療推進	5	8	3
就労支援	0	0	0
環境活動	0	1	0
青少年・障害教育促進	0	0	0
地域産業資源の活用	3	3	5
防災・防犯支援	0	3	2
交流促進	2	2	8
文化・芸術・スポーツの振興	3	3	1

※括弧内はヒアリング調査により収集された情報

集された商店街、個店および地域組織の活動情報、来街者の口コミ情報から、コミュニティ・ビジネスに関連する情報を抽出し、コミュニティ・ビジネスの活動分野ごとに集計した（表2）。また、商店街および個店にて行われているコミュニティ・ビジネスを14店舗の個店よりヒアリング調査した。

活動分野による分類結果を比較すると、来街者における口コミ情報は「交流促進」に偏っており、商店街における活動情報と差が見られ、商店街は、他の活動に関しても周知を行っていく必要があると考えられる。また、「福祉・医療促進」や「防災・防犯支援」は、ヒアリングに比べてシステムで収集された情報が少ない。収集されなかった情報は、子ども会や自治体など事業との関連性が小さい活動であり、この傾向は、構成する多くの個店が商住一体型である材木町商店街の特徴であると考えられる。

6. おわりに

本研究では、商店街活動を支援する情報システムを提案した。また、提案システムで収集された情報に含まれるコミュニティ・ビジネスに関する情報を集計した。これにより、以下の効果が期待できる。

(1) 情報システムによる商店街活動の支援

個店、地域組織および来街者から継続して情報を収集することで、商店街の魅力を引き出し、効果的な情報配信を可能とする。

(2) コミュニティ・ビジネスに関する情報収集

収集した商店街活動からコミュニティ・ビジネスに関する情報を収集することで、商店街におけるコミュニティ・ビジネスを支援する。

今後は同様の分析を他の商店街を対象に行うことで、商店街活動の支援およびコミュニティ・ビジネスにおける特徴の明確化について取り組みたい。

参考文献

- 1) 細内信孝：コミュニティ・ビジネス，中央大学出版部（1999）
- 2) 中小企業庁：平成19年度中小企業白書，ぎょうせい（2007）

表1 投稿月ごとのテキストおよび画像の内容

		投稿月										
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月			
テキストの対象	よ市全体	15	4	7	2	0	74	11	59			
	来街者	1	1	0	1	0	13	0	3			
	投稿者	16	0	3	5	6	40	2	23			
	店舗	0	0	0	3	0	3	0	0			
	風景	0	0	0	1	0	1	3	0			
	出店	2	2	1	0	0	5	0	4			
	商品	21	2	11	21	12	27	4	23			
	イベント	2	1	0	4	0	10	6	10			
	設備・装飾	2	0	0	0	1	0	0	0			
	気候	2	0	0	4	0	7	2	2			
画像の被写体	材木町	0	0	0	0	0	1	0	0			
	よ市全体	0	0	0	0	0	15	1	2			
	来街者	0	0	1	0	0	3	0	1			
	投稿者	7	0	1	0	0	12	1	4			
	店舗	0	0	1	5	0	4	0	0			
	風景	0	0	0	5	0	4	1	1			
	出店	0	2	1	0	0	9	0	3			
	商品	24	0	5	8	17	27	2	18			
	イベント	4	0	2	2	0	10	0	1			
	設備・装飾	3	1	0	0	0	7	3	4			