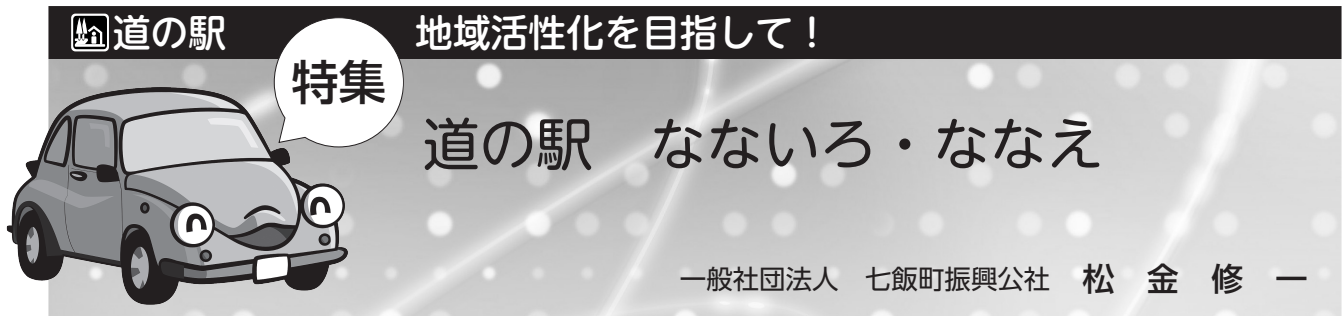




1. なないろ・ななえの概要

(1) 名称の由来

七飯町民と七飯町に通勤通学している方々を対象に、2017 年 3 月 1 日から同月 24 日までの期間で、名称の一般公募を行った結果 177 点の応募があり、3 月 29 日に名称選定委員会を開催し、ネーミングの理由として、「希望が叶う幸せの道の駅。虹の七色より。」を採用し、このことは七飯町の様々な魅力を発信する施設としてふさわしいと判断されました。(七飯町、七つの魅力、七文字)

(2) 場所及び営業時間等

住所は北海道亀田郡七飯町字峠下 380-2 です。

2018 年 3 月 23 日に開業してから、もうすぐ 2 年になろうとしています。函館から札幌へ向かう国

道 5 号線に面しており、函館駅から車で約 40 分、大沼国定公園から車で約 20 分、新函館北斗駅から車で約 10 分の位置にあり、施設の前方には広大な大野平野が広がり、後方には横津岳連峰を見ることができ、四季折々の移り変わりを感じられます。

また、隣には 2019 年 4 月オープンの THE DANSHAKU LOUNGE と近隣にラッキーピエロ峠下総本店、向かい側には北海道昆布館があります。

営業時間は 9:00 ~ 18:00 迄で、定休日は年末年始の 12 月 31 日 ~ 1 月 3 日、設備は公衆無線 LAN、24 時間トイレ、公衆電話を備え、駐車場は 179 台(普通車 148 台、大型車 23 台、身障者用 8 台)です。本館の外観は、横津岳連峰をイメージした独特な建物となっており、店内は七飯町産の道南スギを使用した吹き抜けの高い空間を設けた開放感のある「セブンスリビング」や新鮮野菜や特産品を販売する直売コーナー、種類豊富なお土産を取り揃える物販コーナー、「なないろ・ななえ」でしか食べることの出来ない「小原のガラナソフト」「王様しいたけコロケ」「山川熟王コロケ」「ききりんごセット」がおすすめの飲食コーナー、一方、家族連れに人気のキッズスペースと夏は屋外の親水公園ポケットパークが子供の遊び場として楽しめます。

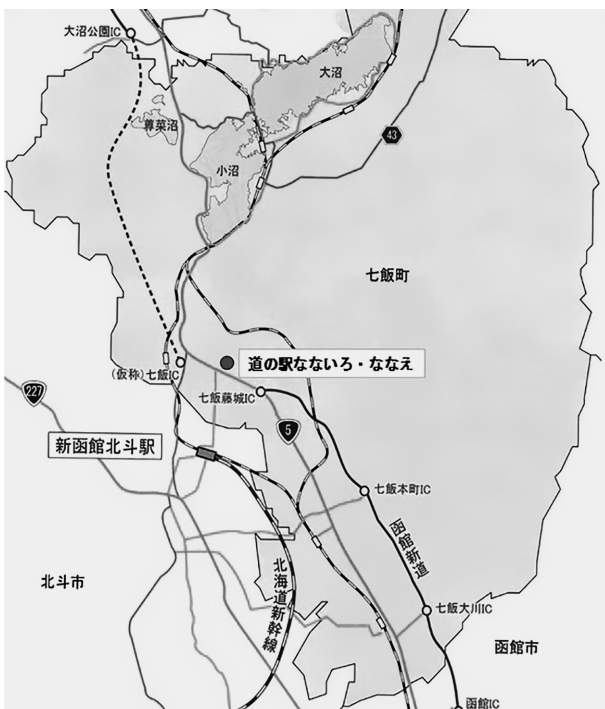


図-1 なないろ・ななえ 位置図



写真-1 なないろ・ななえ 外観

2. 七飯町の紹介

(1) 位置及び気候等

七飯町は、北海道渡島半島の南部に位置しており、また、北海道の表玄関である函館市から北西に約16kmの距離にあつて総面積は216.61Km²であり、当町の北方は活火山の駒ヶ岳(標高1,131m)と大沼国定公園の大沼湖、西方及び南端の一部は耕地で渡島平野、東南は横津岳(標高1,166m)となっています。

地形は、中心部を横断する横津岳連峰により、その南西部側は穏やかな丘陵地帯と函館湾にそそぐ久根別川沿いの広大な平野部となっています。一方、大沼隧道を境とした北部の大沼地区は、活火山駒ヶ岳の活動によって生まれた大沼湖を中心とした平野部、丘陵部、山岳部が存在します。

気候は、四季の区別もはっきりと感じられる地域にあり、北海道の中では寒暖の差も少なく、降水量、積雪量ともに少なく温暖な気候に恵まれています。

(2) 地域の産業

七飯の近代農業は、1855年(安政2年)の箱館開港から始まり、この時、七重は外国人の遊歩地区に指定され、外国船に食料を供給するためいち早く西洋式農法が取り入れられました。

更には、プロシア人R・ガルトネルが五稜郭を占領した榎本武揚と開墾条約を結び、1869年(明治2年)に大規模な農場を七飯に開きリンゴ、サクランボ等の種子を直接本国より取り寄せ栽培を試みており、リンゴ等は日本で最初に栽培された可能性の

高い町とされています。

この農場は、七重官園が受け継ぎ開拓使の手により、様々な作物の栽培試験を行ったほかエドウィン・ダン等の指導により、優れた農業指導者がここから巣立ち、北海道の開拓や農業の近代化等に大きな足跡を残しています。

また、北海道の畑作物の代表と言えるジャガイモの中でも人気を二分する男爵イモは、函館ドックを興した川田龍吉男爵の手により七飯町の農場で栽培されたのが最初であり、好評を博したイモは「男爵イモ」と命名され、全国に普及されました。



写真-2 エドウィン・ダン

3. 施設の紹介

(1) 基本方針

道の駅なないろ・ななえを通じて、七飯町及び周辺地域の自然、景観、歴史、文化、食、産業、技術などの資源を活用し、七飯町の魅力ある地域産品や食の普及に努めると共に、地域社会における観光と産業振興の発展、地産地消や食育の推進など地域活性化に寄与する事を目的としています。

七飯町には、リンゴをはじめとした特産品や大沼を代表する観光資源など、すでに国内外に発信された様々な魅力があります。これら七飯町の魅力を「ななえブランド」として確立すると共に、いまだ世間に広く知られていないものや、これまでにない新たな七飯らしい魅力の発掘や創造に努め、物産振興・観光振興を柱とした七飯の魅力発信基地「道の駅」を目指しています。

(2) なないろ・ななえのコンセプト

・シンボルマーク(七色)

七飯町の特産品である「りんご」

① 赤松並木(赤色)

「日本の道百選」、「歴史国道」に選定されている並木道。

② 農業(緑色)

西洋式の大型農機具を用いた農法が日本で初めて行われた。

③ 酪農(黄色)

酪農が盛ん。牛乳や乳製品を加工したチーズなどを生産。

④ 土壌(茶色)

良質な土壌に恵まれた七飯町は、作物が育つのにとても良い環境。

⑤ 水源(青色)

水資源に恵まれ、豊かで良好な水質・量を誇る。

⑥ 真心(桃色)

七飯の人々の温かさや、おもてなしの心。

⑦ 癒し(紫色)

雄大な景色、牧場、夜景。訪れた人の心を癒す景色。



図-2 なないろ・ななえ ロゴマーク

(3) 利用者へのサービス向上の考え方

お客様へのサービスについて、私たちは「お客様から見てどうか」という視点で、次の基本原則を中心にサービス向上に努めています。また、業務の効率化・定型化・標準化を目的としたマニュアルを整備作成し、スタッフの資質向上にも努めています。

① フレンドリー

お客様が道の駅を安心して利用いただくための大前提として大変重要な要素であり、お客様に満

足して頂くために感じの良い対応は欠かせません。

② クレンリネス

道の駅を清潔に保つためには、日々の清掃が大切です。綺麗にするというレベルより、「ピカピカに磨き上げる」くらいの意識で隅々まで清掃を徹底し、また、日頃の整理整頓を心掛けお客様を迎える道の駅の環境に常に気を配り、定期的な5Sの取り組みを実践しています。

③ フレッシュネス

食品にとって鮮度は重要な付加価値であることはもちろんの事ですが、観光情報や地域の情報についても、お客様が「今」欲しい情報を速やかに提供できるかどうかが重要であると考え、常にアンテナを高く張り七飯町内に限らず、南北海道全般の最新情報の収集に努めると共に、情報提供の仕方にも工夫が必要です。演出や提案次第で、商品を引き立て、鮮度を保ち、あるいは新しく感じていただくこともできます。

④ 情報提供に関する取り組み

初めて利用されるお客様や増加する外国人旅行者に対して、わかりやすく案内・説明などを行うツールの整備が必要です。(例：パンフレット、ウェブサイト、メニューブックなど)

また、インターネットを活用した情報発信(ウェブサイト、SNS など)や問い合わせ対応をしています。

⑤ 業務の改善に関する取り組み

ITを用いた適切な会計処理と、売上集計・仕入(原価)等に関するソフトウェアを導入しバックオフィス業務(会計・財務、総務や在庫管理など)を効率化する事が重要です。また、接客レベル・サービスレベルについては定量的に把握し、改善に向け検討・実施する仕組みづくりと顧客満足度や地域への貢献を高めるPDCAサイクルの仕組みづくりの整備が必要です。

更には、従業員の意見を把握し反映させる取り組みも重要と考えます。(従業員アンケートやヒアリング)

⑥ 顧客理解・対応に関する取り組み

お客様や地域コミュニティの声をくみ取り、分析する仕組みづくりが必要です。また、顧客戦略や顧客ニーズ分析結果などを従業員に共有する仕組みづくりと、その運用がポイントです。

4. 開業準備から現在までの歩み

(1) 七飯町振興公社の設立

開業に向け、指定管理者の選考では 2017 年 3 月七飯町道の駅設置及び管理に関する条例制定議案を提出し、6 月同条例制定議案可決し公募を開始、8 月選定委員会を開催し民間組織 2 者応募の中から、一般社団法人七飯町振興公社が指定管理者として選定されました。

当公社は、2017 年 5 月に設立し七飯町商工会、七飯大沼国際コンベンション協会、ななえ町物産振興協議会、ななえ倶楽部、地元農家代表の理事 10 名、監事 2 名で組織された団体です。メンバーは七飯町の商工業、観光業、農業、IT 企業等の代表を務めており様々なノウハウを持ちあわせ管理運営について参画しております。

(2) 新商品の開発

開業まで 1 か月に迫った時点で七飯町産食材にこだわった限定商品を中心に 600 点の商品を選定していました。限定商品では「七飯にちなんだストーリーがあるもの」「片手で食べられ、小腹を満たすもの」を商品開発の選定方針としました。

町内の飲料メーカー「小原」の炭酸飲料「コアップガラナ」の味を楽しめるソフトクリームや、果樹農家から取り寄せる 3 種類のりんごジュースの飲み比べセット、「福田農園」の王様しいたけを使ったコロッケ、山川牛を使った山川牛熟王コロッケ、菓子製造販売「天狗堂宝船」から七飯産のりんごとネギを使用した焼き肉のたれやドレッシングなど 4 種類の調味料を開発しました。

また、「日糧製パン」のりんごクリームパン、「北じま」の林檎ぱん、「ほくみん」の地元産の米粉やりんごを使った焼き菓子等もラインナップとなりました。



写真-3 ガラナソフト他

(3) オープンから 1 年

2018 年 3 月 23 日開業し、10 日間で約 8 万人と予想を上回るお客様のご利用がありました。当初は、年間 90 万人を計画しておりましたが、2019 年 2 月 16 日に 11 か月で 100 万人を達成し 2020 年 2 月には 200 万人達成が見込まれ、大幅に上回る好調なペースで推移しています。好調の要因としては地元のお客様の利用が多いことにあり、七飯と函館・北斗の 2 市 1 町で 6 割を占めると共に、リピーターも 6 割であったことと分析します。

(4) 顧客満足度向上への取り組み

前述の通り、お客様へのサービス向上の取り組みとして、経済産業省創設おもてなし規格認証 2018（紅認証）を取得。2019 年 5 月独立行政法人国際観光振興機構の外国人観光案内所（JNTO カテゴリー 1）を取得。2019 年 7 月おもてなし規格認証 2019（金認証）を取得。今後、更なるレベルをアップした資格を取得できるよう努力を重ねたいと思います。

また、社内教育の一環として外部講師による接客接遇講習を年間 2 回開催し、更にパート職員の職場改善提案制度を採用し、モチベーションの向上を目指しています。

(5) お客様からの評価

2020 年 3 月で 3 年目を迎えようとしております。施設的に新しい事もあるかとは思いますが「トイレがとてもきれいだ」とのお言葉を数多くいただ

いており、国土交通省北海道開発局の北海道「道の駅」ランキング2018～スタンプラリー完走者が選んだ「道の駅」ランキング～トイレがきれいだと感じた「道の駅」部門で2位を獲得することが出来ました。また、旅行の口コミ・予約サイトのトリップアドバイザーで「口コミで人気！道の駅ランキング2019」で全国16位と初のランクインを果たしました。なないろ・ななえは「特産物を活かしたフードやスイーツがそろそろ、かわいい道の駅」として評価されました。



写真-4 トイレの内観



写真-5 パウダーコーナー

5. 今後の展望

当施設が立地している峠下地区は、様々な可能性を秘めている地域です。今後、高規格道路の整備により函館空港へのアクセスが良くなり、更には、札幌からの延伸により、より近くに降り口が整備され、また、温泉施設の建設や体験型の農業施設等の整備も予定されています。これらの事を踏まえ、5年先10年先を見据え時代に合った取り組みを柔軟に対応していくことが重要であると考えます。

これまで記載させて頂いた事柄を、一つ一つ検証し更なる向上を目指し、お客様に夢と希望を与えることの出来る道の駅を目指す思いです。

最後になりますが、全道・全国にある道の駅が連携し、情報ネットワークシステムが構築出来れば全国からの利用者の多くの方々や海外からの利用者の方々への利便性が向上し、更には、地域の活性化に繋がるものと確信しております。

松 金 修 一 (まつかね しゅういち)

道の駅なないろ・ななえ 支配人
一般社団法人 七飯町振興公社

