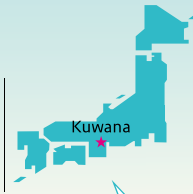


## 4 海外からの企業視察団誘致による観光振興 魅力ある地元企業は観光資源になる

三重県・桑名市 | 百五銀行

三重県桑名市に集積する多種多様な産業群の視察に、海外から多くの視察団が訪れていく。日本企業の高い技術力や顧客サービスの考え方は、海外の企業関係者の関心も高い。企業視察団を呼び込み観光を活性化させる。新しい発想でインバウンド需要を取り込む試みが官民連携のもとで進められている。



### 桑名市の概要

【人口】142,805人(2018年2月1日現在)

- ・桑名市は、2004年12月6日、桑名市、多度町、長島町の1市2町が合併して誕生。名古屋からも電車で25分と近く、高速道路や国道、鉄道など主要幹線が集中する交通の要衝として発展し続けている。
- ・ナガシマスパーランド、六華苑、七里の渡など、三重県下屈指の観光都市。
- ・木曾三川の自然の恵みを受けた海産物(蛤、海苔)や、たけのこ・トマト等の豊富な食資源がある。



桑名市役所における視察の様様

### 毎年2,000名を超える外国人が市内を訪れていた！

三重県北部、木曾三川の河口に位置する桑名市は、東海道42番目の宿場町として知られるなど、古くから交通の要衝として栄えてきた。江戸時代から続く鑄物、味噌やたまり醤油などの地場産業のほか、ベアリングなどの自動車関連部品や電子部品の製造メーカーなど多種多様な産業が集積している。

桑名市は、この産業集積を活用した「産業観光」の推進に官民一体となって取り組む。「産業観光」とは、工場などの産業施設や歴史的・文化的価値のある産業遺産の視察を通じて、ものづくりの心に触れる観光とされ、近年、インバウンド需要を取り込む新たな手法として注目されている。

取り組みのきっかけは、同市で開催された「2016年ジュニア・サミツ

トin三重」のキックオフイベント「おもてなし力向上研修記念講演」にさかのぼる。桑名市 産業振興部観光文化課長補佐兼観光文化・MICE係長の黒田法雄氏は「市内に工場を持つ自動車関連部品メーカー エイベックス株式会社 の社長からアジアを中心に世界各国から年間2,000名を超える企業や経済団体が工場視察に桑名市を訪れているという話を聞いた時は、正直ビックリしました」と当時を振り返る。



桑名市の黒田課長補佐

### 視察団の市内滞在時間はわずか



エイベックス㈱における視察の様様

エイベックス社は年間数万個の自動車部品を製造する従業員約380名の企業。同社は競争の激しい業界の中でも効率的な生産ラインと高い品質管理技術で高い評価を受けている。口コミとリピー

トのみで世界50か国以上から累計15,000名の視察団を受け入れているという。しかし、視察団は市内の視察を終えると、すぐに東京、名古屋、大阪といった大都市へ移動してしまうので、市内の滞在時間は工場見学のわずかな時間だけ。「それほど多くの外国人がやってきているのに、市の経済には全く効果がないという事実さらに衝撃を受けました」と黒田氏は語気を強めた。

### 一人の行政マンの熱い想いが官民連携のきっかけに

インバウンドの推進は桑名市の地方版総合戦略の重点施策の1つ。黒田氏はエイベックス社のお話を聞いた時から、視察に来る外国人の滞在時間を少しでも長くして、宿泊や飲食、買い物などの消費につなげる仕組みを作れば、市内経済活性化が図れるのではないかとこの想いが頭から離れなかったという。

さっそく、黒田氏は動いた。市内に拠点を置く民間事業者に自ら足を運び、産業観光の受入先としての協力依頼をして回った。そして、地方創生加速化交付金を活用して賛同が得られた民間事業者(百五銀行を含む9社・団体)とともに、海外視察団のニーズに合わせて市内企業の見学ができる桑名市独自の産業観光の実現を目指すこととした。

手始めに、視察団のニーズを確認すべく、2016年9月から7か月の間に15回の「産業観光テストツアー」を開催。海外の旅行コーディネーターとのネットワークを持っていたエイベックス社の協力もあり、アジア、ヨーロッパ、中東など計15か国から365名がテストツアーに参加した。

桑名市に来れば、世界シェア4位のベアリング工場、大型商業施設の最新型バックヤード、清掃や片づけを通じた小学校のしつけ教育、200年続く醸造メーカーなど異なる業種の企業視察が1度に行けると、視察は好評を博した。希望する視察先の数に応じて1日コースや1泊2日コースなどを組成し、市内の飲食店やホテルを積極的に案内したところ、約半年間で市内の消費額は合計1,000万円を超えたという。



小学校の清掃活動の視察の様様



老舗の味噌メーカーの視察の様様

### 【桑名市産業観光の視察先の例】

業種	企業名	視察のポイント
製造業(自動車部品)	エイベックス㈱	人材育成、経営管理、トヨタ生産方式の取組み
製造業(専用機・精密金型)	扶桑工機㈱	経営理念、人材育成、5S
製造業(鑄物)	桑原鑄工㈱	商品開発
製造業(食品)	サンジシシ醸造㈱	200年企業経営、新規商品開発の取組み
金融	百五銀行	顧客サービス、窓口業務の改善活動の取組み
教育	津田学園	自主性を育てる教育理念、清掃見学・体験
商業施設	イオンモール桑名	人材育成、衛生管理、社内改善、物流業務
地方自治体	桑名市役所	地域活性化の取組み、市民サービスの取組み

### 【主な国別テストツアーへの参加者】

地域	国名	参加者数
アジア	中国	85名
	バングラデシュ	30名
	台湾	2名
ヨーロッパ	カザフスタン	156名
	デンマーク	28名
中東	スイス	24名
	アラブ首長国連邦	12名

### 銀行も視察先に



百五銀行における視察の様様

視察先の1つとなった百五銀行の公務部課長の畑野悦哉氏は、「海外の視察団が銀行の支店に興味があるのだろうか」と、初めは視察の受け入れに不安もあったという。しかし、桑名支店を見学してもらい、同行の顧客サービスの考え方や窓口業務の改善活動を説明したところ、「とても熱心に耳を傾けている姿が印象的でした。『この銀行は100年以上も経営が続いているが、一体どんな秘訣があるのか』など、こちらが少し戸惑うような質問もありました」と当日の様子を振り返る。

### 産業観光事業は元気な地元企業あってこそ

桑名市はテストツアーを通じて、工場や設備といったハード面だけでなく、日本企業の経営ノウハウ、顧客サービスの考え方、人材育成などのソフト面も貴重な観光資源となると確信。2017年6月、テストツアーに協力した地元企業をメンバーとする「桑名市産業観光まちづくり協議会」を設立し、現在、本格的に産業観光事業を展開している。

こうした桑名市の取組みは、国内でも注目が集まり、2018年1月には、日本観光振興協会などが主催する「産業観光まちづくり大賞」の

金賞(最高賞)を受賞した。黒田氏は今後の展開について、魅力ある視察内容を提供するために参加企業拡大に力を入れるとともに、「地元企業がしっかりとした事業をやっていることで初めてこの産業観光事業が成り立つ。行政としては、地元企業の大きな課題となっている人材確保の支援など、地元企業が元気になるような施策も併せて行っていこう」と語っている。