

定期列車の観光利活用に向けた  
予約制駅弁販売モニター運営委託業務

実施報告書

(※一部抜粋版)

令和4年3月



2. 宗谷本線沿線ご当地弁当スマホ予約販売モニターに係る諸業務の実施

3月9日から16日の間、ご当地弁当の販売を行った。

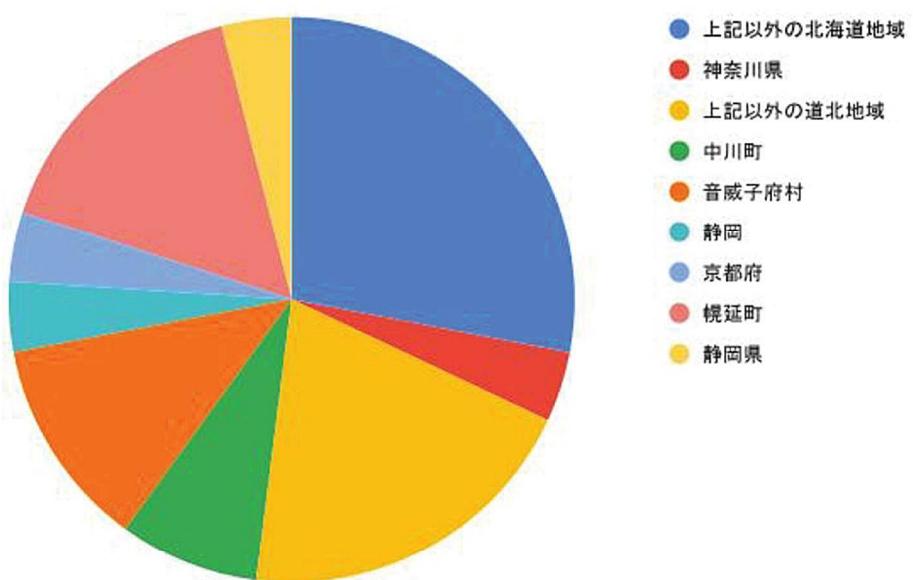
(ア)お弁当予約の詳細

各日程で、以下の個数の予約を承った。

かに飯そば弁当 (音威子府村：ビレッジ ショップこしん)	7日	10個
	9日	0個
	10日	1個
	11日	13個
	12日	13個
	14日	9個
	15日	15個
秘境牛ハンバーグ弁当 (幌延町：幌延町移住情報 PR支援センター「ホロカル」)	13日	5個
	15日	13個
	16日	20個

(イ)お弁当予約者の詳細

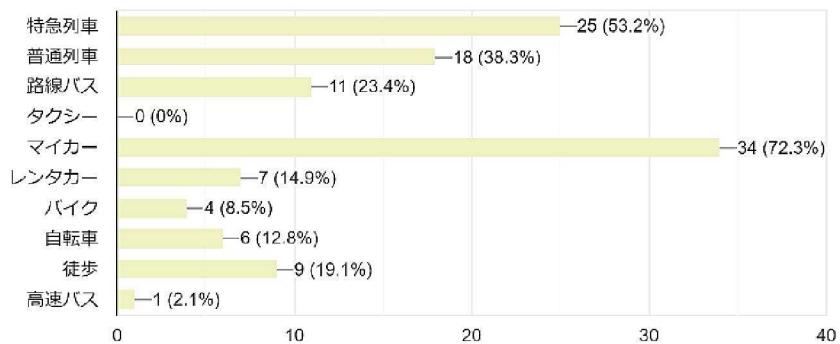
お弁当購入者には、お弁当と共にアンケートへの協力を依頼し、47人から回答を得た。購入者の住居の内訳をみると、音威子府村、中川町、幌延町在住者の購入者が多く、ワークショップ参加者を除いた内訳をみると、以下のようにあり、ワークショップ参加者以外の購入者は、約半数が3市町村を含む道北地域、残り半分が各地から来た観光客であった。



また、宗谷本線沿線を訪問する際の主な交通手段については、マイカーを利用している人が多いものの、日常的にある程度列車を利用している層が購入していたことが分かる。

#### 宗谷本線沿線を訪問する際の主な移動手段は何ですか？(複数回答可)

47 件の回答



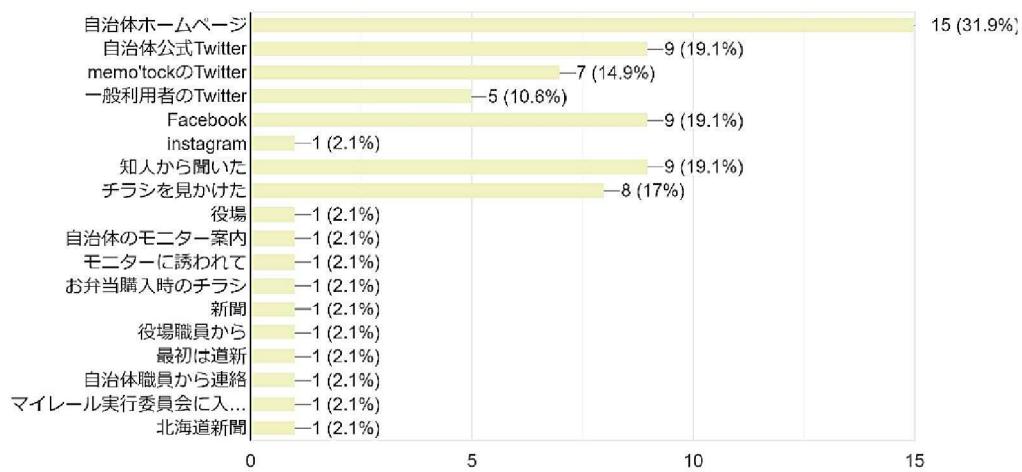
#### (ウ) お弁当販売についての評価

上記アンケートにおいて、ご当地弁当販売に関する調査を行った。

モニターの認知方法については、自治体ホームページが一番多く、その他自治体公式や民間、知人の SNS を活用して利用に至った客も多かった。

#### このモニターを何で見聞きして知りましたか？(複数選択可)

47 件の回答

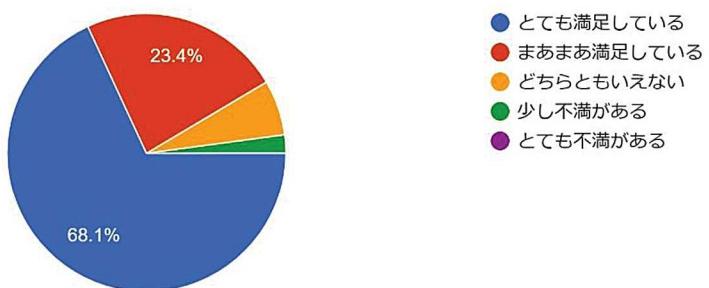


ご当地弁当販売に関しての満足度については、9割以上の人気が満足だと答え、JR 利用の楽しみになる、お弁当がとてもおいしい、簡単に予約できスムーズだった、もともと需要があると思っていたといった声が集まった。一方で、大きくて重いことや袋がないこと、受け取り時間が限られていること、お弁当の種類が少ないと、

予約締め切り日が早いことなどが課題として指摘された。

#### ご当地弁当販売にどのくらい満足していますか？

47件の回答



お弁当の受け渡し方法については、ホームでの受け渡しと受け渡し時間の延長を求める声が多かった。また、常設窓口を設置したらどうかとの意見も寄せられた。

#### (エ) お弁当自体についての評価

お弁当自体についても、大半の人が満足しているとの結果が出ており、お弁当がおいしかったとの声が集まり、観光シーズンの実施や掛け紙の定期的な変更など、今後のサービス継続に向けた前向きな意見も寄せられた。

お弁当の内容については、煮物の汁が出てしまう、そばつゆが残るなど、詳細については更なる検討が必要な部分もあることが分かった。

#### (オ) その他ご意見ご要望等

素晴らしい企画である、継続販売してほしいといった、今後のサービス継続を求める声が寄せられた。また、2駅だけではなく、他の地域や各駅に様々なご当地弁当があると良いという声も上がった。

イベントや企画切符時期の定期開催の需要は高いことが伺えた。

#### (カ) 販売店との連絡等

販売店及び合同会社 memo'tock 間での予約数伝達においては、販売店の要望に即し、電話および LINE での予約数伝達を行った。

サービス開始当初は、メールでの予約完了画面の提示でお客様の本人確認を行っていたが、購入者・販売者両者の不慣れやメールの受信状況等から、12日以降は販売者に予約者名簿を渡し、予約者の名前を確認することで受取可能とした。

また、予約・決済済みの購入者が一名受け取りに来ないという事態が発生したが、合同会社 memo'tock の方が購入者へ電話をかけ、購入者負担の当日キャンセルとして処理し、お弁当は販売店にお引き取りいただいた。

### 3. 総括

令和4年3月の8日間にわたり実施したご当地弁当スマホ予約販売モニターは、お客様からも販売店からも好評の声があがった。直前の告知にも関わらず、約100個のお弁当を提供することができた。

距離が長く列車の選択肢が少ない宗谷本線において、ご当地弁当を受け取れることへの関心や需要の高さがアンケート等からも明らかになった。また、音威子府村、中川町、幌延町を中心とする沿線住民が購入していることも特徴的であり、地域住民の宗谷本線への注目を集めマイレール意識を向上させるための一手段ともなったと言える。

一方で、お弁当の詳細な提供方法や予約締め切り日の設定、提供店舗の種類など、詳細の部分では課題も残っており、今後もサービスの向上を図ることが必要だと言える。

また今後の展開としては、JR北海道の協力の下、ホームでのお弁当受け渡しの実施や沿線自治体の更なる巻き込みにより、宗谷本線全体でご当地弁当を提供できるような体制を作ることが求められる。観光客がより楽しめる宗谷本線の実現、また、沿線住民が興味関心を持ち続ける宗谷本線の実現に向けて、沿線地域が協働したご当地弁当販売制度の整備を検討していくべきだと考えられる。