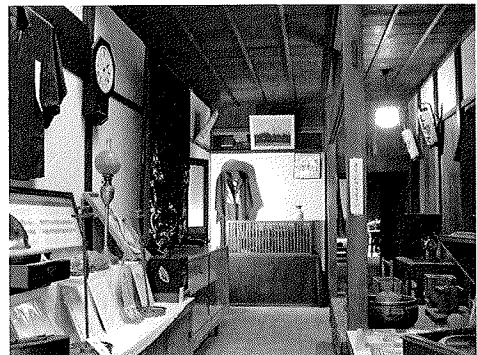


まちなかを流れる小野川。行き交う舟がゆったりとした時の流れを映し出している。



各商家の自慢の逸品が展示されている。誇りや自慢が佐原まちぐるみ博物館の展示品(写真：佐原市提供)

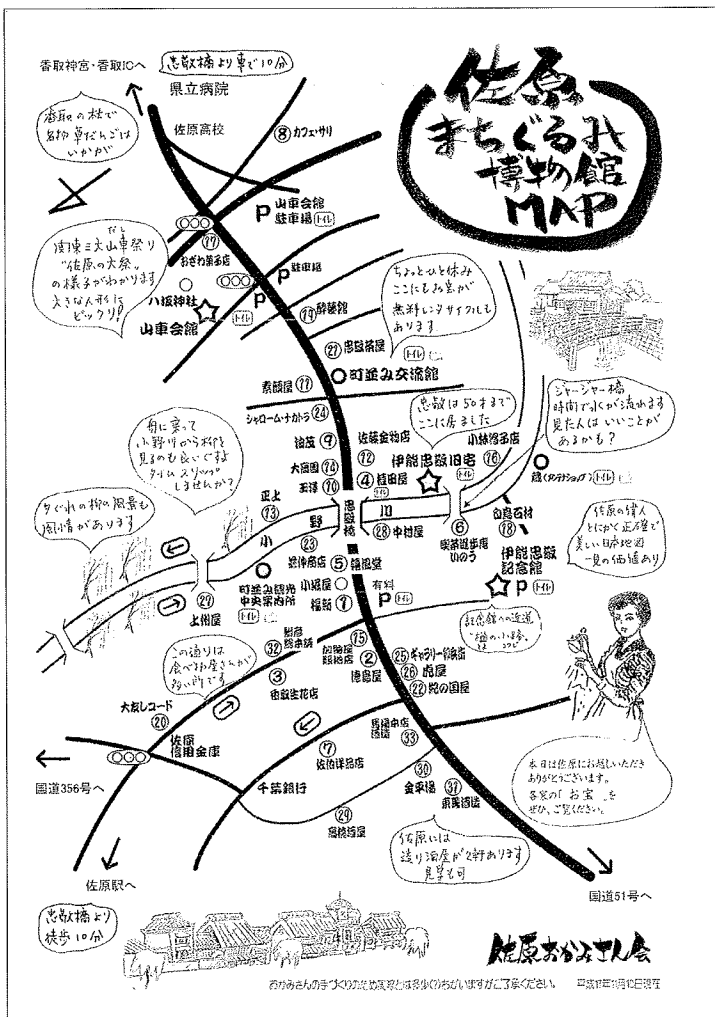
集まる佐原おかみさん会での話し合いの場でのことである。「1時間程度の一時立寄り型の来街者が多い」「まちなかでの回遊がみられない」「食べるどころや見処が少ない」などの地域としての課題、それへの挑戦もあった。この取り組みに対して、平成17年度、国土交通省の都市観光の推進による地域づくり支援事業がバックアップ。佐原のまちなか活性化の方向性を多角的に検討する佐原戦略ビジネス事業推進協議会・委員会、佐原市、千葉県等の協力体制も整えつつ、主体的・実践的には佐原おかみさん会が中心となっ

て事業に取り組むための舞台とシナリオ、そして演者が整った。

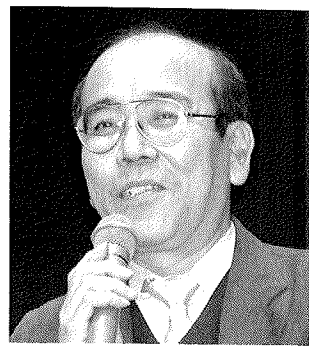
まちぐるみ博物館とは

佐原まちぐるみ博物館は次の5つのことを基本とする新しい形態の博物館である。

- ①各家(商家、飲食店等)の自慢の逸品を見せびらかす場である。
- ②展示物は、形あるものばかりでなく、自慢の味や長年培った技術等も含まれる。すなわち、まちぐるみ博物館とは、地域の伝統の技や文化に身近にふれること



佐原まちぐるみ博物館MAP。手づくりのマップももてなしの一つ。参加の申し込みは増えつつある。



おおしもしげる
大下 茂
立教大学観光学部兼任講師
株式会社プランニングネットワーク
代表

佐原まちぐるみ博物館

市民が主役・もてなしの提供者・そんな心を大きく育てるために

はじめに

夜 7時。店じまいをし、夕食の準備をするや否や、おかみさんが町並み交流館に集まる。「旦那衆は集まる機会があるが、おかみさん方にはそのような機会がない」という素朴な疑問から生まれた任意の集まり。佐原のまちなかでのさまざまな出来事を教材とした勉強会から始まった佐原おかみさん会が、平成17年8月末に、佐原のまちづくりにおいてエポック的な事業をスタートさせた。佐原まちぐるみ博物館である。事業企画や取り組み内容そのもののユ

まちぐるみ博物館はこうして生まれた

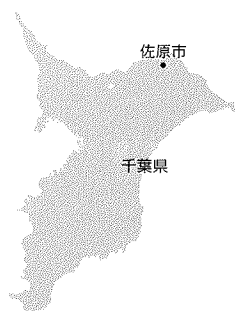
平 成8年、関東で初めて伝統的建造物群保存地区に指定された佐原は、江戸中期以降に、水運を利用して「江戸優り」と言わ

れるまでに栄えた地域であり、江戸時代の店構えを残す店舗や昔の道具類を大切に伝えてきた家が多く、当時の面影を今なお残している。東京都心から車で約90分という交通条件と、第二次のまち歩きブームとが相まって、観光地ではなかった佐原のまちなかには、年間約35万人のお客さんが訪れ始めている。

まちなかを流れる小野川と由緒ある香取街道沿いには、江戸を彷彿とさせる佇まいが見られ、そこに住まう人々の努力が「江戸優り」の統一イメージを外観から維持・再生してきた。佐原の本当の良さは、この「江戸優り」を大切にして



佐原おかみさん会のリーダー達がフォーラムで取り組みの概要をPR(写真：佐原市提供)。



もうひとつの発見は、来館者の方々の印象から得られたものである。調査では、佐原の交通、情報提供、まち全体の魅力・雰囲気、施設の魅力、商品の魅力、もて

なしに関する15の項目について、5段階で評価いただいた。言わば来館者からの通信簿である。結果は、初めての来街者の評価は高く、日常的に接している地域住民からの評価は辛口であった。しかし、まちぐるみ博物館に対する評価と、佐原のまちの人々のもてなしに対する評価は、地域住民を含むいずれの来館者からも高い評価が得られた。地域住民からも受け入れられたことは、まちぐるみ博物館を運営している佐原おかみさん会のメンバーの方々にとって大きな自信となった。自分たち一人ひとりのもてなしは小さな力ではないが、それらが束になった時に大きな力となって現れる。多くの来館者からのエールはおかみさん会の活動を新しい取り組みへと展開する原動力となっているのである。

おわりに

佐原まちぐるみ博物館は新しいステージに向かいつつある。目下の検討課題は「変わる」とと変わらないこと。「あの展示物にまた会いたい」と、お友達をつれてお越しになるお客さんにも、「こんなのもあったの」と新たな展示物に目を輝かせていただければ、佐原おかみさん会の次なる挑戦は、



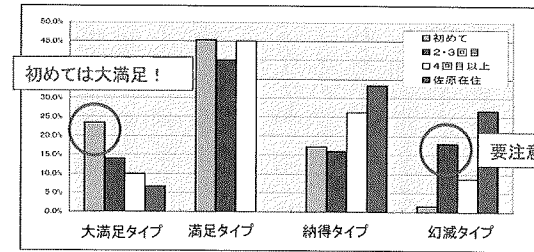
今年のお正月には軒先にお正月飾りを展示。各商家の個性的な彩りが、往來する来街者との会話を生み出した。

2月のお雛さまめぐりの企画展。常設展とは別に企画展を次々と構想中。期間限定を合言葉に「一度にすべてを見られない観光地づくり」を目指している。

◆佐原に対する満足度（実感-期待）

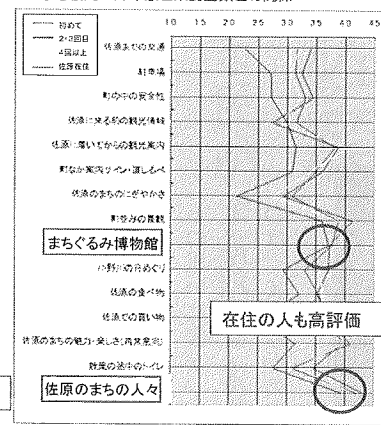
タイプ	平均点		(実感-期待)	人数(人)	割合(%)
	実感	期待			
大満足タイプ	86.6	43.1	+50以上	7	3.8%
			+40~49	11	6.0%
			+30~39	13	7.1%
			+20~29	34	18.5%
満足タイプ	85.2	71.2	+10~19	42	22.8%
			+1~9	9	4.9%
			0	45	24.5%
納得タイプ	82.5	82.5	-1~9	4	2.2%
			-10~19	11	6.0%
			-20~29	5	2.7%
			-30以下	2	1.1%
幻滅タイプ	67.3	79.8			
計(有効回答数)	82.5	70.4		184	100.0%

◆満足度のタイプと来訪回数との関係



来館者200人以上の声を分析し、佐原のまちぐるみ博物館と佐原観光の品質管理に生かした(国土交通省の都市観光の推進による地域づくり支援事業の調査結果より)。

◆佐原を観光した印象と来訪回数との関係



※初めて来訪した人は総じて評価が高く、来訪回数を重ねる毎に評価は厳しくなる

- ③ まちぐるみ博物館は観光施設ではなく、新しいかたちの生きた博物館である。
- ④ まちぐるみ博物館の館長・楽芸員・はおかみさんやオーナーである。
- ⑤ 暮らしと自慢こそが、まちぐるみ博物館の展示品である。

江 戸時代よりまちづくりは住民がルールをつくり実践し

まちぐるみ博物館の取り決めごと

昨年8月末28館の参加でスタートしたまちぐるみ博物館が、11月末には33館、現在は40館を越そうとしている。おかみさん方の熱心な取り組みが、まちなかの方々の心に火をつけ、志と意が伝播してきているのである。

まちぐるみ博物館は博物館法に基づき施設ではなく、かつ説明する方々が楽しむことを基本としていることから、学芸員ではなく「楽芸員」と称しています。

まちぐるみ博物館は、単に滞在時間の延長化、来街者の回遊範囲の拡大のためだけに実施したものではない。商家の主やおかみさん、すなわち各博物館の館長や楽芸員が来館者に対して博物館の展示品を案内することを通じて、まちなかで商売をする人の誇りや自慢を育てること、来館者の佐原に対する不満を聴き取り、地域の魅力の品質管理に活かすこと、市民が主役・もてなしの提供者であるという意識をまちぐるみで展開すること等、まちぐるみでのさまざまな活動を試行的に展開するためのきっかけとすることを企図したものである。

多くの来館者からのエールが地域に自信を与えた

まちぐるみ博物館のオープンから3カ月間、おかみさん方自らが調査員となり対面形式の聞き取り調査によって来館者の生の声を収集した。分析の結果は来館者からの通信簿として取りまとめられ、早速佐原おかみさん会の教材となった。誌面の関係で詳述できないが、その中には新たな発見がいくつか見られた。

その一つがリピーターの捉え方であった。今回の対面調査では、

お客さまの満足感を維持・向上するための手法を磨くこと。お正月飾り、お雛さまめぐり、五月人形と、常設展とは別の企画展を次々と企画・構想し、実践する体制に入っている。絶えず新しい発見のあるまち・佐原。おかみさん方の「お元気でしたか」「お帰らない」という声が、小江戸のまち角から、今日も聞こえてくる。