「ICカードの導入には慎重さも必要」と桑島俊彦氏。大手と組むとポイントを吸い上げられてしまう恐れがあるからだ。えるもーる烏山では、ポイントを発行した店で利用してもらえるよう、さまざまな企画を考えている

えるもーる烏山（烏山駅前通り商店街）

（東京・世田谷区）

地域×商店街×消費者の結束を強くする革新的なシステム「コミュニティポイント」

50年もの間、スタンプ事業を続けてきた、東京都世田谷区のえるもーる烏山。買物がお得になることはもちろん、商店街の店主たちが知恵を絞って多彩な発行方法と使い道を用意し、コミュニティポイント制度で住民参加の地域活動を実現してきたことで、長く高い支持を得ている。

商店街の危機により始まったスタンプ事業

世田谷にある京王線千歳烏山駅の南北にわたって150店以上の商店が集積するのが烏山駅前通り商店街、通称、えるもーる烏山だ。

この商店街で1965年から続いているのがスタンプ事業の「ダイヤスタンプ」である。

現在は、シールを台紙に貼る方式に、専用カード「LUCK CARD」にポイントをためる仕組みが加わって、カードの保有者は4万人ほど、年間のスタンプ（ポイント）発行額は、金額換算で8000万円を超える。

チェーン店ではよく見られるポイントカードだが、商店街での成功例は決して多くはない。えるもーる烏山が50年もの間、スタンプ事業を続けることができたのは、商売一辺倒の発想を超え、地域住民とともに街全体を盛り上げるツールとしてスタンプ事業を発展させてきたことによる。

「そもそもは西友と戦うためだった」

スタンプ事業を開始した当時、商店街がさらされていた脅威についてこう語るのは、烏山駅前通り商店街振興組

合の桑島俊彦理事長だ。桑島氏は全国商店街振興組合連合会の理事・最高顧問、東京都商店街振興組合連合会の理事長、および全国商店街支援センターの代表取締役社長も兼任している。

65年当時、えるもーる烏山の店数はせいぜい50～60店ほど。そこに進出してくる西友は、商店街全ての店の売場面積を合わせた規模と同じくらいだった。そうした中、相当な危機感と決意を持って、何とか地域の人に商店街で買物を続けてほしいと取り入れたのがスタンプ事業だった。

多彩な使い道で地域の人たちを魅了

買物100円ごとにスタンプ1枚がもらえ、台紙1冊分350枚をためれば加盟店で500円分の買物をすることができる、というのが基本だが、他にも多彩な使い方を用意してきたことで、多くの人たちをスタンプ事業に引きつけた。

例えば、台紙1冊分を地元の指定金融機関へ持っていくと、500円として預金できる。また東京オペラシティのチケットをはじめ、観劇や映画のチケットなどと交換することも可能だ。さらには伊豆、熱海などへの温泉旅行も用意されている。他にも身近なところでは、自転車駐輪券との交換というのもある。

100円につき1スタンプ（ポイント）という原則にこだわらず、各店で独自の工夫を凝らしたというところも、利用者の興味を大いに引いたようだ。

スタンプ事業が軌道に乗ってからはイベントに合わせてスタンプ（ポイント）を5倍、10倍にするなどのセールを打ち出した。他にも、台紙1冊500円のところを600円、あるいはそれ以上の買物ができるようにするなど、顧客が望む形で企画を立てた。スタンプを絡ませることで、単なる割引よりも大きな効果を挙げることができたのだ。

一方、店にとってはスタンプ事業への参加に特別な費用が掛からないことが、入会へのハードルを下げ、多くの加盟店を集めることになった。

その仕組みはこうである。

まず、加盟店はスタンプを1枚当たり2円で購入し、顧客の買物時に付与する。顧客が買物に使って店に回収されたスタンプは、台紙1冊分はやはり500円で換金できる。初めに加盟店が負担した額は350枚で700円なので、差額の200円が振興組合に残る計算だ。

これが、シールや台紙などの経費になる他、商店街主催の多彩なイベントの資金となった。えるもーる烏山では、冬はイルミネーション、夏は烏山夏祭り、秋にはカーニバルと、年中、イベントが企画されている。それらイベント時にも、各店ではスタンプを利用した特別な企画を打ち出し、さらに盛り上げている。

えるもーる烏山のスタンプ事業は単に買物がお得になるだけでなく、使うたびに何か楽しいことが起こり、街を活気づけてくれるイベントの資金源にもなっている。それが、高く支持されている理由だ。

2006年、地域の活動への協力に対するコミュニティポイントの制度を始めると、さらに住民参加が前進することになった。

イベントに参加するとポイント付与

06年、えるもーる烏山は新しいカードへの切り替えに伴い、環境への貢献や地域活動に対してスタンプ（ポイント）を付与する仕組みを取り入れたのである。

具体的には、①買物時にマイバッグを持参してレジ袋を断る（ノー包装ポ

ICカード導入後も利用者が多いという、「台紙方式」のダイヤスタンプカード。ポイントカードシステム成功の秘訣は、アナログ式の継続利用にある、と桑島氏は話す

台紙1冊通常500円のところを600円分の買物ができるようにするなど、店舗によりさまざまな工夫を凝らし、ICカードとうまく併用して利用者の評判は上々である

イント）、②ペットボトルの回収に協力する、③不要になったパソコンプリンターのインクカートリッジを、商店街の事務局に持ち込むなどにより、ポイントが加算される（リサイクルポイント）。

他にも、商店街が行う防災訓練に参加したり、商店街運営の駐輪場に止めること、商店街が地域貢献活動として行っている「街のなんでも相談」や「インフォメーション」を利用することでもポイントが付与される。駐輪代や相談料を払うのではなく、利用するというだけでポイントがもらえるのだ。

こうしたコミュニティポイントは、ユニークな活動も後押しすることになったのである。

「スクラムからすやま」は、毎月第1日曜日の朝、約1時間、商店街周辺の清掃をしたり、フラワーポットの花植えを行うボランティア活動で、04年から続いていたものだが、これに参加することでポイントがもらえるようになった（ボランティアポイント）。

普段は50～60人、多いときで100人ほどの人が集まり、住民自らが街をきれいに清掃するのである。さらに住民だけではなく、ポイント制度を導入したことによって地域以外からも通い続けた人がいるそうだ。

そして、「スクラムからすやま」の活動は意外な方向へと発展していった。

清掃に参加した人から「課題が見えてきた」という声があったのである。商店街は90年に車道と歩道の段差をなくしたり、電柱を地下に埋設したりといったバリアフリー施策を行っていたのだが、「これでは足りない。もっと歩道を広げたり、遮熱材を利用したりすれば空調費を抑えられるなどの工夫ができる」という提案書が桑島氏の元に届いたのだという。

桑島氏がこれを世田谷区にそのまま提案したことで、300mにわたる道路改修が実現した。スタンプ事業をきっかけにして地域活動が活発化し、ついには住民提案の事業が実現したのである。

4代目の新カードは「見守り」機能も搭載

そして来春、4代目のカードがスタートする。

今回、新たに加わる機能が、専用端末にタッチすれば記録が残るという、非接触型ICカードの特徴を利用した「見守り」だ。事前に登録しておけば、しばらくタッチのない人の存在が分かり、安否を確認することができる。90店を超える店舗をはじめ、商店街の事

ポイントカード"成功"のPOINT

烏山駅前通り商店街振興組合
桑島俊彦理事長

1941年東京都生まれ。えるも一る烏山で医薬品・化粧品販売の新生堂を経営しつつ、93年に烏山駅前通り商店街振興組合理事長に就任。世田谷区商店街連合会会長、東京都商店街連合会会長などを歴任後、2003年に全国商店街振興組合連合会理事長に就任。現在は最高顧問。12年に旭日中綬章を受章

アナログ方式を残すことがポイントカード成功の秘訣です

スタンプ事業は狭い商業集積の中で行うのが効果的です。各店ではスタンプをどう活用するか知恵を絞り、切磋琢磨する。そして住民の皆さんが参加してくれる企画がどんどん出てくる。これを大きなエリアでやろうとすると難しくなるでしょう。

スタンプをカード化する際、鉄道会社や大手商業施設と共通に使えるものをと提案を受けますが、それにも乗らない方がいい。発行したスタンプ（ポイント）は、大手に全部吸い上げられてしまいます。スタンプは、出した店で、再び利用してもらうのが一番望ましい。

また、補助金を使うことは大事ですが、群がる連中もいますから、注意が必要です。うちもカード化の際、何度か失敗してきました。カード会社は、初めは「アレもできます、コレもできます」という調子ですが、運転資金まで補助金は出ませんから、やがて採算が取れないからやめたいと言ってきます。特に大手は担当者が異動すると話はガラリと変わってしまう。信頼できる会社を選ぶ必要があるでしょう。

えるも一る烏山で50年もの間、スタンプ事業を続けてこられた理由の一つには、カード化しつつも、スタンプを台紙に貼るというアナログな方式を残してきたことが挙げられます。今も利用者の半数が台紙方式を利用しています。カードの切り替え時には端末を一斉に取り替えるわけにもいかず、1週間から10日ほどは一時、ストップさせなければなりません。その時もアナログのスタンプでしのぐことができます。

また、カードは便利なようですが、数年たてば陳腐化して更新しなければなりません。そのたびに大金が出ていくことになります。本当に便利なのはスタンプを台紙に貼るシール方式。これを残すことが長続きさせるコツです。

務局、街の金融機関などに新しい端末を設置して、いつでもどこでもタッチできるようにする。

「『スクラムからすやま』の活動を機に、街ではごみのポイ捨てや落書きが激減しました。月に一度の清掃で地域全体がきれいになるわけではありません。波及効果です。『見守り』も同様です。商店街が始めることで、地域で隣の人に声を掛けるような習慣が定着してくれればと期待しています」

こう語るのは、烏山駅前通り商店街振興組合の田中省一副理事長だ。

スタンプ事業は、地域の人たちに、安全・安心をもたらそうとしている。街づくりの一つとして機能しているわけだ。

この他にも新カードをきっかけにして、スタンプ（ポイント）を付与する仕組みをつくって、烏山近辺の「まちなか観光」を盛んにしようという構想も進んでいる。

新たに事業を始めるに当たっては当然、資金が必要だ。補助金の活用も重要だろう。

えるも～る烏山のスタンプ事業では、89年に初めてICカードを採用した際に、中小企業庁の未来型中小小売商業情報化実験プロジェクトとして、ほぼ全額分の補助金を得ている。

98年、2代目のカードに替えた時は、約1億円を自前で負担しなければならなかった。だが、06年、3代目の現在のカードに替えた時は、やはり補助金を獲得した。

来春からの4代目のカードでも、国が3分の1を、世田谷区と東京都が30分の7を負担する予定だ。

補助金の存在は知っていても、申請手続きで苦労している商店街は多いのではないか。

「信用金庫の職員にとって、書類を書くことは手慣れた作業。また、補助金は精算時払いなので、それまでの間、（実際に掛かる費用については）つなぎ資金が要る。それも信用金庫から借りればよい」と、桑島氏は語る。

信用金庫の協力を得ることで、一石二鳥の策が実現すると提案している。専任の事務局が存在しない商店街は多いはずだ。信用金庫との関係を見直すことで、はじめの一歩を踏み出すことができることだろう。

（取材・文／山本明文）

コミュニティポイントの導入により、清掃活動に参加する人が増加した。烏山近辺では商店街から地域のコミュニケーションが広がっている

えるも～る烏山・4代目のカードは非接触型ICカード。新たに「見守り機能」が付いて、住民のさらなる結束が期待される