別紙３

様式第２号

令和８年９月１０日

事業計画書

公の施設の名称(　下関市豊北地区集客施設　)			
団　体　名	株式会社道の駅豊北		
代表者職氏名	代表取締役　久保和宏	設立年月日	平成２３年5月１０日
団体所在地	山口県下関市豊北町大字滝部３３９４番地２		
電　話　番　号	083-786-0111	ＦＡＸ番号	083-786-0088
E-mail	fujino@michinoeki-houhoku.jp		

現在運営している類似施設	所在地	主な業務内容	管理運営期間
			自　年　月　日 至　年　月　日
			自　年　月　日 至　年　月　日
			自　年　月　日 至　年　月　日
			自　年　月　日 至　年　月　日
			自　年　月　日 至　年　月　日
			自　年　月　日 至　年　月　日

内　　容

管理運営に関する基本方針

別紙に記載しております。

業務の安全成績

事故発生件数	死　亡	重　傷	軽　傷	事故の原因及び善後策
0件	0人	0人	0人	

安全面に関する方策

別紙に記載しています。

福祉政策に関する取り組み状況

障害者の雇用の有無(　1人　雇用・~~雇用なし~~)：いずれかを記入

詳細については、別紙に記載しています。

施設管理について

1　職員配置(指揮命令系統がわかる組織図を含む。)

別紙に記載しています。

2　職員の研修計画

別紙に記載しています。

施設運営について

1　年間の事業計画(「事業実施計画」は、別に添付すること。)

別紙に記載しています。

2　サービス向上のための方策

別紙に記載しています。

3　利用者等の要望の把握及び実現策

別紙に記載しています。

4　利用者のトラブルの未然防止及び対処方法

別紙に記載しています。

5　その他(地域との連携、他施設との連携等)

別紙に記載しています。

個人情報の保護の措置について 別紙に記載しています。
緊急時対策について 1　防犯、防災の対応 別紙に記載しています。
2　その他緊急時の対応 別紙に記載しています。
その他特記事項 別紙に記載しています。

注　欄が不足する場合は、別紙を添付してください。

管理運営に関する基本方針

弊社は、「下関市豊北地区集客施設の設置等に関する条例」の管理運営方針に則り、休憩機能、情報発信機能及び地域の連携機能を併せもつ道の駅「北浦街道　豊北」であることを念頭に置いた上で、下関市豊北地区の特性を最大限に活用し、交流人口の拡大を図りながら、地元の雇用創出を含め地域経済の活性化に寄与します。また、公の施設として、常に「平等」、「公平」など公共性を重んじた管理運営に努めます。

「みんなの笑顔が好きだから～いつもきれいに！～いつもさわやかに！」

そのための具体的な取り組みとして、以下の項目を確実に実行いたします。

1．公平性の確保と適正な管理運営による行政の代行業務の確実な遂行

公の施設として、利用者に対して「平等」、「公平」な利用機会を確保するとともに、指定管理者に委譲される行政の代行業務であることを深く認識し、適正な運営業務を推進いたします。また、公の施設として利用者が安心して利用できるよう施設管理を徹底するとともに、安全確保には特に配慮いたします。

2．満足度の高いサービスの提供

弊社では、利用者が「また来たい」と思っていただけることを大切にする気持ちと仕組みを「お客様第一主義」と呼びます。この経営理念のもと、利用者のニーズに応え質の高いサービスの提供に努めます。従業員の接遇や応対、更には必要に応じた情報提供、また高齢者や障害者など社会的弱者への配慮も含め、弊社のノウハウを最大限に活かし、ホスピタリティあふれる施設運営をいたします。更に、あらゆる年代の方々に、ご満足いただけるように次の項目を実施いたします。

（1）道路利用者に対して快適な休憩空間を提供するため、「いつもきれいな道の駅」をめざして、時間単位のトイレ清掃や定期巡回によるごみ収集、屋内女性トイレや屋内多目的トイレ並びに授乳室にエアコンを設置するとともに、２４時間対応の温便座の設置やウォシュレット機能の設置などを行うとともに、道路情報や観光情報の提供にも積極的に努めます。

（2）施設利用者に対し、地域の観光拠点や物産品、歴史や文化など地域の情報についてＳＮＳ等を活用し、常に情報発信することにより、地域の観光ネットワークを形成し観光産業の振興を図ります。

（3）豊北地区内の農林水産品及び物産品の販売並びにそれらを利用した加工品等の販売を促進することにより、地域産業の振興や活性化に貢献するとともに、地域住民の生きがい対策と所得の向上に寄与します。

（4）山口県漁協、角島漁協、下関市商工会、道の駅北浦街道豊北出荷者協議会、豊北町観光協会等との連携により地産地消を推進し、地域の農林水産業の振興を図ります。

（5）当該施設を拠点として各種イベントを開催することにより、地域住民と来訪者が賑わいながら交流する空間を提供し、地域の活性化を図ります。

（6）少子高齢化（過疎化）が進む豊北地区において、スーパーマーケットが一店舗のみであることを踏まえて、施設内の限られたスペースではありますが、住民生活の拠点施設として日常生活に欠かすことの出来ない生活必需品の提供に出来る限り努めます。

3．集客アップを目指した施設運営の展開

交流広場を積極的に活用し、「参加型イベント」の開催、豊北梨や豊北みかんの特売、道の駅北浦街道豊北

出荷者協議会会員が提供する地産地消商品の販売など、多彩なイベントを開催し、更なる賑わいの創出と施設の集客アップを図ります。

４．下関市及び地域住民との連携

平成２４年６月に設立した道の駅「北浦街道 豊北」連絡調整会議を開催し、町内の各種団体の皆さんと意見交換を行い、道の駅豊北に対するご要望やご意見を伺いながら新たな施設改修や企画イベントなどを立案してまいります。このように地域住民の声を聴くことにより地域住民との連携をより一層深めます。

更に、道の駅「北浦街道 豊北」が、顧客満足度において県内トップクラスの「道の駅」になるよう引き続き一層の努力をいたします。

また、事業報告書、業務報告書（月報）、及びその他必要な関連資料を作成し、適宜報告するとともに、事故や苦情発生時には必要な措置を講じ、下関市へ遅滞なく報告しその指示に従います。

５．法令等の遵守の徹底

コンプライアンスについて指定管理者は、行政の代行者として業務上に係る法令や下関市の条例・規則等を全ての従業員に徹底いたします。

また、本業務の実施によって知り得た秘密及び下関市の行政事務等で一般に公開されていない事項等を外部に漏らしたり他に使用することは致しません（守秘義務の徹底）。また、業務の実施にあたり、保有する文書に関し情報公開の請求があった場合は、速やかに下関市へ報告いたします。

６．施設の安全、安心の確保

公の施設として、利用者に対して「安全」、「安心」の提供は必要不可欠な条件であるため、各種定期検査や点検等の維持管理を徹底いたします。

また、ＫＹ（危険・予知）活動を推進するとともに、避難・防災訓練の実施、救急救命に関する講習、食品衛生に関する講習、災害時における「対応マニュアル」などにより、常に利用者の安全を第一に考えます。非常事態の際には、直ちに警察署、消防署、医療機関、下関市に通報するとともに、速やかに利用者の避難誘導を行い利用者の安全確保を第一に全力を尽くします。

７．各種感染症まん延防止対策の徹底

新型コロナウイルスやインフルエンザなどの感染症は、いつ、どこで流行するか分かりませんので、感染症対策につきましては、引き続き徹底して取り組んでまいります。そのことにより利用者が安心して安全に当施設をご利用いただけるような環境づくりに努めてまいります。

８．効率的で効果的な経費運用

施設の運営経費については、常にＢ／Ｃ（費用対効果）を念頭に置き、委託業者や物品購入における一括化等により、コスト削減を図るとともに節電・節水をはじめとする省エネ対策を全従業員に徹底し、企業として地球温暖化対策にも積極的に取り組んでまいります。

９．「しものせきエコマネジメントプラン」の取組み

本業務の実施にあたっては「下関市環境基本計画」及び「下関市地球温暖化対策実行計画」に基づき「しものせきエコマネジメントプラン」の趣旨を理解し、環境関連法令を遵守いたします。

安全面に関する方策

道の駅「北浦街道 豊北」は公の施設であり、利用者の安全確保は最重要課題であることを認識し、弊社は下記項目別事項に対して安全面の強化をいたします。

１．施設管理関係

施設の安全を確保するため、「点検記録表」を作成し、日々巡回点検を行います。人身事故、火災、災害等の監視体制を強化することにより、利用者の安全確保に努めます。加えて、ＫＹ（危険・予知）活動を推進し、未然に事故・災害等を防止します。

２．防災警備関係

（１）防火管理者、危険物取扱者及び設備管理責任者を中心に、従業員全体の組織体制を再構築し組織図を作成いたします。そして従業員の教育訓練、服務規律の徹底を図り、非常事態に対する体制の整備、対応の訓練を行います。また、非常時に施設利用者を誘導するためエリア毎の担当者を定め避難訓練等を実施いたします。

（２）火災、盗難等の事故防止、施設内外のガス器具、水道栓の点検、消灯及び電源の確認、侵入者、不審者の発見処置、消火栓及び消火器の点検、建物及び破損個所の発見・連絡、営業時間外における警報機器のセット、利用者に事故があった場合の通報連絡及び緊急措置、その他警備上必要な事項を行います。また、日中の人による警備、夜間の機械による警備等を実施し、監視カメラによる監視は２４時間体制で行います。

３．交通安全関係

夏季等のハイシーズン及び土日祝祭日等の混雑時においては、国道出入り口交差点や駐車場内に必要な交通誘導員を配置し、交通安全の徹底を図ります。

４．衛生管理関係

（１）各種感染症対策

１）サーマルカメラによる利用者の検温チェックを行います。

２）アルコール系除菌剤を施設内各所に設置します。

３）空気清浄機により、常にきれいな室内環境を保ちます。

４）トイレ等にペーパータオルを全て設置します。

５）従業員は、毎日体温測定を行い、記録表に記入します。

（２）ＨＡＣＣＰ（危害分析重要管理システム）による衛生管理

１）食品危機管理対応マニュアルによる衛生管理を行います。

２）専門業者により、そ族、昆虫等の駆除を毎月実施します。

（３）従業員の健康管理

１）年１回の健康診断及び年２回の検便を実施いたします。

２）インフルエンザの予防接種を積極的に推奨します。

５．販売商品、食材の管理関係

（１）消費・賞味期限、不良品の管理

従業員による検品時における消費・賞味期限等の目視チェックを徹底いたします。

福祉政策に関する取り組み状況

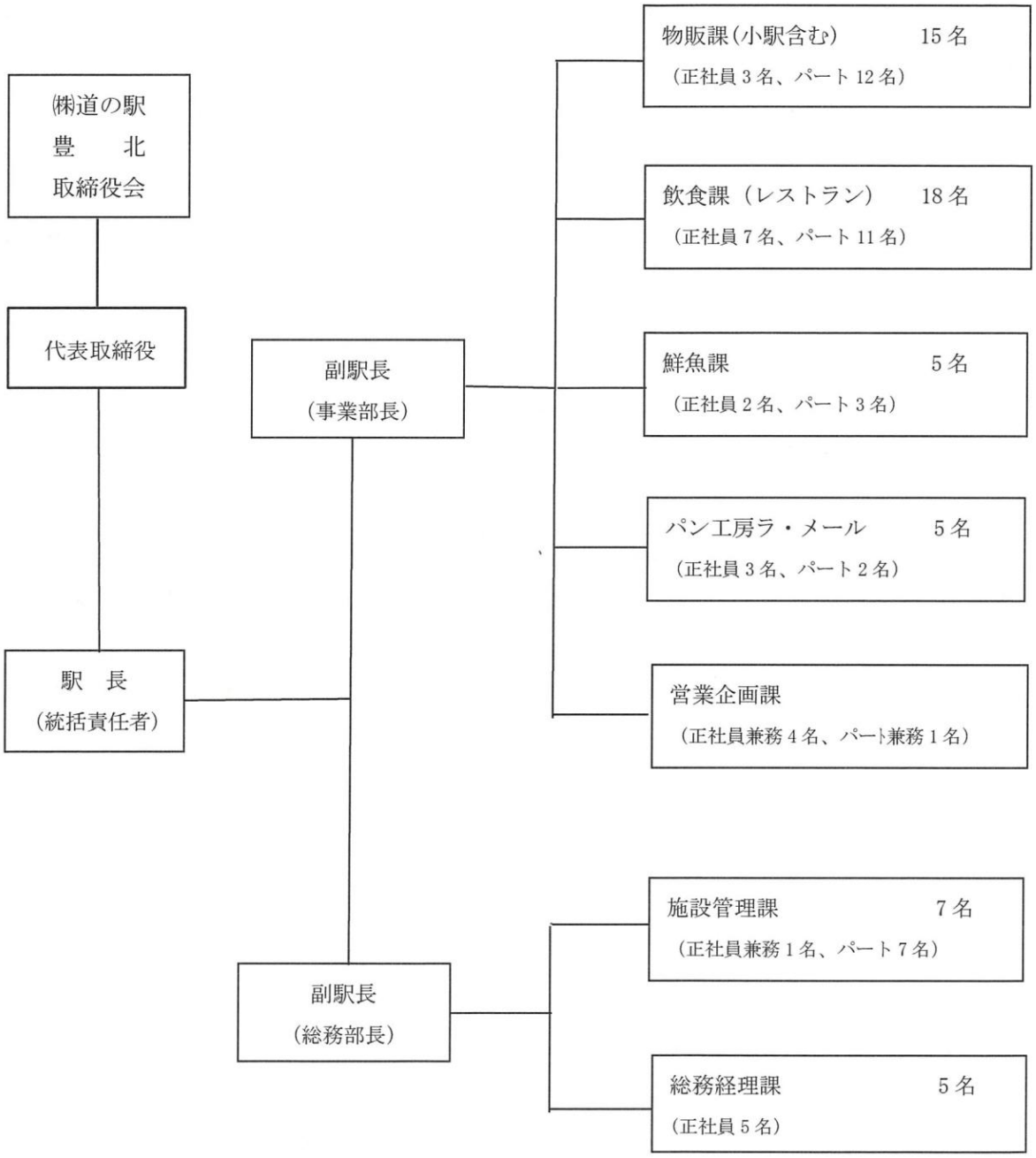
「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」いわゆる「障害者差別解消法」が平成２８年４月に施行されたことに伴い、下関市では、障害を理由とする差別の解消に向けた下関市指定管理者対応マニュアルが制定されました。

弊社では、従前から障害者の雇用に取り組んでおり、全従業員に対しても、困っておられる方への積極的な声掛け（ゆっくり・ていねいに）や移動の介助（サポート）などの徹底を図っているところでありますが、今後も、障害を理由とする差別の解消に向けた下関市指定管理者対応マニュアルに基づき、生活弱者と言われる障害者に対して、決して不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供などを行わないよう従業員研修を含めて周知の徹底を図ります。

なお、施設内の休憩スペースやレストラン「わくわく亭」においては、車いす対応のテーブルを設置し、車いすを利用される方が安心して休憩やお食事をしていただけるようにいたします。

施設管理について

１．職員配置（指揮命令系統がわかる組織図を含む。）



注）配置従業員数（５８名）は、令和９年４月１日の見込み人数です。

※　配置する従業員は下関市内在住者を基本とします。

※　指揮命令系統に関しましては、駅長を筆頭に迅速かつ正確に伝わるよう、各従業員が責任を持って行動できる配置を行います。

機械設備の保守管理、清掃等施設の維持管理、食品等の衛生管理に必要な資格者や経験者等を適切に配置いたします。

２．職員の研修計画

道の駅「北浦街道 豊北」の運営にあたり、全ての従業員に対して専門家による研修を実施いたします。職務の部署に拘わらず、求められる知識とスキルを教育し、オールマイティなスタッフを育成します。

また、必要に応じてスキルアップ研修など定期的な研修やミーティング、個人面談などを行い、利用者の立場に立ったサービス提供ができるよう個人及び組織の質の向上に努めます。全ての関係者が統一した理解と意識を持ち、運営方針に沿ったモチベーション管理を行います。

（１）教育訓練の内容と実施方法

テーマ	内　　容	方　　法
接客能力の向上、ＫＹ（危険・予知）活動の推進	お客様第一主義の理念にのっとり、接客に対する技術・能力を基本から応用力まで身に着ける。更には、危険予知能力の向上を図る。	専門講師による接遇セミナーを開催するとともにサービス業における必須事項等について学ぶ。
商品知識の向上、品揃え等の充実	売れ筋商品、新商品・新メニュー等の把握、顧客のニーズを把握する。	販売員への説明会、試食会等を定期的な課別ミーティングを開催して行なう。
観光情報の提供能力向上	近隣の観光情報を来場者へ提供する能力を向上させる。	設置パンフレットの読み合わせ、市や観光協会などが開催する会議やセミナー等へ参加する。
視察研修	他の道の駅や商業施設などを見学し、当施設のレベルアップの着眼点を探す。	年１回の視察・見学研修を開催する。
職員間のコミュニケーションの向上	各課における問題発見、課題の解決を行う。	各課の会議や意見交換（懇親会）を定例的に開催する。
救急救命力の向上	引き続き「ＡＥＤ設置救命ステーション」の認定を得るために、人工呼吸等救命救急の基礎を学ぶ。	全従業員が専門家による講習を受講する。
消防・避難訓練	火災等などの緊急時への対応について習得する。	年１回消防・避難訓練を実施する。

その他必要に応じて下関市や下関市商工会等の開催する研修会を受講することにより能力の向上を図る。

（２）人事評価制度の効果的な実施

弊社では人事評価制度を構築・運用しています。全従業員を対象に年２回の定期的な人事評価を行い、個人面談において従業員の成長度合いの評価、今後の努力目標を話し合うこととしています。評価結果が昇給昇格・昇任に連動しており、従業員のモチベーションの向上・維持を図ってまいります。

施設運営について

1．年間の事業計画(事業実施計画「基本コンセプト・マスタープラン」は別途添付)

事業コンセプト

弊社は、道の駅「北浦街道 豊北」が休憩機能、情報発信機能及び地域との連携機能を併せもつ休憩施設「道の駅」であることを念頭に置いた上で、単なる通過点としてではなく、「目的地」となるべく下関市豊北地区の特性を最大限に活用し、地域の観光振興を図り、地域産業の向上に寄与し、**年間来場者数５５万人、年間売上金額１０億円（税込）**を目指します。

（1）魅力ある商品作りと利用者増大の方策

1）リピーターに対する品揃え及び商品展開

何度も来店してくださるお客様（リピーター）は、施設にとっては大変ありがたい存在であり、大きな財産と言えます。弊社は一度来られたお客様が「また行ってみよう」と思っていただける商品作りを心がけます。

① 地元住民に対して「買物難民」を防ぐ為に品揃えの充実を図ります。(精肉・ゴミ袋等必需品、日用品等)

② 迎盆・迎春時の帰省客に対する鮮魚(刺身・寿司等)予約とお中元・お歳暮時のギフト需要に応える商品展開を実施します。

③ 地元農家との連携による地産地消（道の駅豊北オリジナル新商品）商品の開発・販売を促進します。

具体的には、

A．さつまいも栽培農家との連携 → 豊北オリジナル商品『いも焼酎「夢さき」』の販売

B．米づくり農家と味噌醤油醸造所との連携 → 豊北オリジナル商品「おこげせんべい醤油味」等の販売

※「おこげせんべい醤油味」は２０２５年度下関市おいしも！たのしも！認定産品に認定

C．養鶏農家との連携 → 豊北オリジナル商品「ほうほくプリン」の販売（常温保存４ケ月）

D．みかん農家との連携 → 豊北オリジナル商品「山口ほうほく みかんグミ」及び「みかんサイダー」の販売

E．イチゴ農家との連携 → 豊北オリジナル商品「ほうほく角島イチゴジャム」及び「ほうほく角島イチゴシロップ」の販売

④ 地元漁業者や水産会社との連携による地産地消（道の駅豊北オリジナル商品）商品の開発・販売を促進します。具体的には、

A．水産加工品 → 豊北オリジナル商品「ここだけのクロ」の販売

B．水産加工品 → 豊北オリジナル商品「鰆の西京漬け」の販売

C．水産加工品 → 豊北オリジナル商品「特牛イカの一夜干し」の販売

⑤ 道の駅豊北マスコットキャラクター「ほっくん」のオリジナルグッズの更なる品揃え拡大をいたします。

⑥ 日常的な物販(コンビニ商品)を配置し、小さなコンビニ的な役割を果たすことによって、地元住民の利便性の向上及び一般客の利用促進を図ります。

2）コーナー別施策

① レストラン「わくわく亭」

下関市を代表する水産物ブランド「下関北浦特牛イカ」をはじめ、新鮮な地元食材を用いた地産地消の料理を提供いたします。

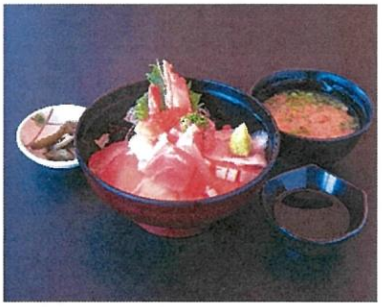
A．四季折々の魚種を使ったメニュー構成により特色のある名物料理を提供いたします。また、物販コーナーで販売している食材を利用した味噌汁、小鉢等を提供することで相乗効果を生み出します。

例）海鮮丼、わくわく定食、ふく天丼、お刺身定食など

B．別棟にある活魚水槽棟を活用し、常に新鮮な魚介類を提供します。

例）　あわび活き造り、さざえ活き造り、特牛イカ活き造り等

C．毎月のメニュー別人気ランキングやお客様のアンケートを参考に常に定番メニューを見直し、品質の向上を図ります。





D．繁忙期における人員体制を確立させて、フロアーコントローラーによるスムーズな誘導により混乱を招かないシステム作りを構築します。

② 物産品販売所「ほうほく夢市場」について

地元豊北町内で水揚げされた新鮮な魚介類及び農産物（野菜、果物）を中心に、豊北町の特産品、下関の名産品、お土産を多数取り揃え、試食販売も実施しながらあらゆる客層に対応できる商品構成を行います。

A．新鮮野菜・果物部門

地元「道の駅北浦街道豊北出荷者協議会」との連携を重視し、年間の作付けや出荷方法など事前に打ち合わせ、毎日新鮮野菜、果物等をお客様に提供できるよう配慮いたします。時期的に商品供給が難しい野菜等については、下関産、九州産を取寄せ、お客様の需要に応えます。

また、売場スペースにおいても、臨機応変に交流広場等活用しながら、売場の拡大を図ります。更に、「出荷者協議会」とは、商品供給だけではなく、「猪鍋」や「ふぐ汁」等のお客様への振舞時にも協力要請を行います。

B．町内特産品

地元の銘菓(二見饅頭、青のり羊羹、角島饅頭等)、特産品(あかもく、角島わかめ等)、水産加工品(青のり、干物、特牛イカ一夜干し、うに、岩のり等)、角島のパッケージを使った箱菓子(角島ワッフル等)、お酒、話題商品(スターブレッド等)を中心に豊北町ならではの品揃えを図りながら、一方では、専門業者との連帯による道の駅豊北「オリジナル商品」の開発にも力を入れていきます。

新規顧客獲得の為に定期的な試食や試飲販売を実施することや弊社オリジナルの弁当(いろどり弁当、田舎弁当等)の品揃えも充実させていきます。

C．町外特産品

角島に来られた観光客に対してのお土産(箱菓子)や、下関、長門地区名産の練物商品(ちくわ、蒲鉾等)や下関市おいしもたのしも認定商品、下関名産品(ふぐ、鯨、あんこう等)の更なる充実や道の駅豊北のマスコットキャラクターである「ほっくん」のオリジナルグッズ(箱菓子、ストラップ、Tシャツ等)の品揃え拡大及び四季折々の社会催事に対応した(迎春花見、海水浴、ハロウィン、クリスマス等)売場作りを展開し、お客様に飽きが来ないよう創意工夫をいたします。また、引き続き精肉コーナーも設置し、地元の方々の為のスーパーマーケット的な役割も確立していきます。

行政との連携では、現在山口県が積極的に推進している「おいでませ　ふくの国、山口」や「山口グッ

と産品」などとも連動した品揃えや売場作りも展開いたします。

また、道の駅豊北の開駅以来、十余年にわたり継続している「東日本大震災復興支援」の一環として『東北支援「絆」コーナー』を設け東北６県の商品販売を継続し、毎年売上の一部を義援金として寄附します。

D．鮮魚部門

山口県漁協や角島漁協との協力体制を強化し、また、担当従業員（仲買人資格取得者）が市場での仲買活動を行うことで新鮮な魚介類を安価に提供していきます。更には、別棟にある活魚水槽を利用し、品切れの改善対策を行うと共に、新たな需要喚起を掘り起こします。加えて、地元のワカメや地元で採れた鮮魚を使ったオリジナル商品（ここだけのクロ、鰆の西京漬け、特牛イカの一夜干し等）の販売や別棟にある加工場において、地魚を使ったにぎり寿司や海鮮いなり等の販売、迎盆、迎春時のお刺身、お寿司、鮮魚の予約販売も積極的に展開いたします。

また、夏季シーズンにおいては、魚介類のバーベキューセット等の販売も行うと共に、期間限定ですが『東日本復興「絆」支援』として岩手県宮古市の「ほたて」や「かき」等の販売も行います。





E．コンビニコーナー

観光客のみならず豊北地区の住民の方々に対してごみ袋等の必需品や日用品、食パン、調味料等「買物難民」を防ぐための品揃えと同時にお弁当や菓子パン、麺もの、サンドウィッチ等の軽食類もより一層充実させていくと共に、四季折々の品揃え（花見、海水浴、ハロウィン、クリスマス、迎春等）と売場作りによりお客様の利便性を高めます。



繁忙期である夏季シーズンでは、冷蔵トラックをレンタルするなど、ストックスペースを確保し商品の品切れを防止します。

F．海鮮屋台「小駅」

地元豊北町で取れた海産物を食材としたオリジナルメニューを販売いたします。特に「ふぐ」「鯨」等、鮮魚部門との連携により、他店舗にはないメニュー作りをいたします。小ふぐの唐揚げ、鯨の竜田揚げ、蒸しかきなど。

また、夏季シーズンにおいては、ソフトクリームを中心とした冷菓を提供いたします。

G．パン工房「メゾン・ド・ラメール」

平成２８年７月より開業し、地域の四季折々の食材を取り入れたオリジナルパンの販売や定番となっている塩パン、クロワッサン、メロンパン等も引き続き取り揃えてまいります。また、近年話題となっております「食パン」にも力を入れ、曜日ごとに違った食パンを焼き上げます。

更に、コーヒーなどの飲み物や市内初登場のディッピンドッツ・アイスクリーム等の併売により単価アップを図り、地元のお客様に愛されるお店づくりをいたします。

③　イベントについて

営業企画課を中心に、月別、週別の祭事を企画立案し、地域に対応したイベントを実施いたします。お客様には常に「お祭り」をしているイメージ戦略を立てていきます。そして、ホームページやＳＮＳ等の活用によりイベントの事前告知を実施いたします。具体的には、お客様参加型イベントを積極的に開催いたします。

また一方では、季節に応じたワークショップ（クリスマスリース、ハロウィン等）を開催し、地域の方々の「憩いと交流の場」を提供いたします。

Ａ．道の駅豊北マスコットキャラクター「ほっくん」による賑わいの創出

下関市だけてなく山口県や九州地区、全国ゆるキャラグランプリ、更には「世界ご当地キャラグランプリ」への参加など積極的にメディアへの露出度をアップさせることで道の駅豊北の認知度を高めていきます。また、山口県や下関市のゆるキャラを道の駅豊北に一同に集合させることでの話題作りやお子様の集客イベントである「ほっくん　じゃんけん大会」などの企画も実施します。

Ｂ．季節に応じて交流広場では、お子様が喜ぶイベント（ヨーヨー釣り等）を無料にて開催いたします。

Ｃ．町内外のお取引様や「道の駅北浦街道豊北出荷者協議会」との連携により交流広場のスペースを有効活用して、様々なイベントを企画実施します。

また、イベントの告知においては、市内外でのチラシやポスティング等により販促活動を実施します。

Ｄ．鮮魚部門では通年企画として毎月の最終土曜日に「本生まぐろ」の即売会を実施いたします。





④　その他の施策

Ａ．特に、夏場の繁忙期においては、人、物、資金を効果的に投資し、集客イベントを開催することにより利用者の増大や売上増を図ります。

Ｂ．リピーターのお客様を増加させるために、豊北地区のオンリーワン商品を開発いたします。また、クール宅急便を利用した産地直送・全国配送システムを実施いたします。

Ｃ．販売強化商品においては、メーカー協賛による試食販売等を実施いたします。

Ｄ．インターネットを活用したオリジナル商品等の通信販売を実施いたします。

Ｅ．鮮魚や冷蔵、冷凍商品をお買い上げのお客様には、保冷用の氷を無料にてサービスいたします。

Ｆ．旅行業者（ＪＴＢ・近畿日本ツーリスト・阪急交通社など）やバス会社（サンデン交通・防長交通・中国地区バス会社など）へ積極的なセールスを展開しツアーバスの立寄り率を高めます。また、インバウンド対策にも取り組んでまいります。

Ｇ．友の会会員を募集し、タイムリーな地域情報や毎月のイベント案内を発信いたします。

Ｈ．ホームページを活用し、地域の観光情報やイベント情報を告知いたします。

Ｉ．下関市と連携し、各種報道発表を行うことにより、多くの皆様にイベント等の情報提供を行います。

J．道の駅豊北オリジナルチラシを毎月作成し、新聞折り込み、ポスティング等により告知いたします。

K．土日祝日や繁忙期においては、お客様の駐車場利用に対して、交通警備員を配置することで、安全でスムーズな出入ができる体制づくりをいたします。

⑤　平日・閑散期における利用者減少の防止策

梅雨の時期の平日や冬期（１２月～３月初旬）は、豊北町にとって観光の閑散期にあたります。この閑散期については、特に地元住民に対しての販売を強化いたします。

A．現在「わくわく亭」で取り扱っているポイントカードを今後も継続し、地元の方々のリピーター作りを推進いたします。更に、冬季メニューとして大人気の「どしゃぶり丼」(気象条件により価格が安くなる。)の販売を継続してまいります。

B．閑散月や鮮魚、農産物等品揃えが困難な時期においては「本生マグロ販売」や町外の野菜、果物を仕入れることにより、地元の方々の生活に支障が出ないようにイベントや品揃えを行います。特に、必需品である商品群(玉子、野菜等)を特別価格で販売、更にはサイコロチャレンジやガラポン抽選会、お楽しみ釣り大会等、お客様が楽しめるイベントにも力を入れていきます。

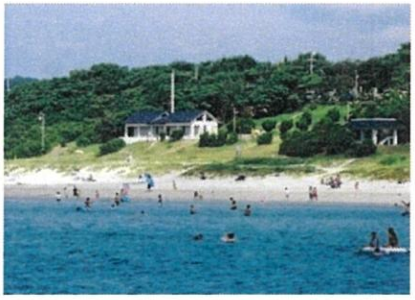
⑥　地域との連携

道の駅「北浦街道 豊北」は、公の施設であるとの認識の上、地域や関連施設との連携を重視し地域社会に貢献いたします。

A．イベントを通しての地域との連携

土日祝日を中心に交流広場において、地域の方々が参加しやすいイベントを企画し、地元出荷者協議会・商工会の会員の皆様にもご協力頂き、地域ぐるみでこの道の駅豊北を盛り上げていきます。また、大型イベントとして、和久漁港内の広場において「１５，０００個の餅まき」イベントも開催します。

B．土井ヶ浜海水浴場



土井ヶ浜海水浴場は、下関市で唯一「日本快水浴場 百選」にも選ばれた下関市が誇るきれいな海水浴場です。約１キロにわたる白い砂浜では、キャンプや海水浴を楽しまれる方々が多くおられますので、海の家やバンガロー等の情報提供を行います。

C．土井ヶ浜遺跡人類学ミュージアム

土井ヶ浜遺跡は、弥生時代の集団埋葬遺跡で国の史跡として指定されています。



人類学ミュージアムは学習施設であり、日本人のルーツについて学ぶことができる博物館です。毎年、赤米の田植えや稲刈りなど、子どもたちを中心として、体験型イベントが開催されています。

このような中、人類学ミュージアムでは新たな大規模改修工事も計画されており、弊社としても、今後、計画段階における諸会議に積極的に参加し、より一層連携を深めてまいります。

⑦　行政及び関連施設との連携

情報収集のためには、各関連施設との連携も必要になってきます。弊社としては、各関連施設との情報交換を図りながら、あるいは視察を通して成功事例を取り入れてまいります。

A．市内にある道の駅「きくがわ」、道の駅「蛍街道西ノ市」との情報交換を行いながら下記施設との連携も図ります。

ａ．町内学習施設「つのしま自然館」「豊北町歴史民俗資料館」（太翔館）との連携を図ります。

ｂ．周辺の温泉施設「湯本温泉」「一の俣温泉」「大河内温泉」「川棚温泉」との連携を図ります。

ｃ．　近隣「萩市」「長門市」「美祢市」の観光施設との連携を図ります。

以上、上記施設と良好な関係を構築し、連携を強固なものにしていきます。







B．道の駅「北浦街道 豊北」を所管する下関市役所豊北総合支所との協議により満足度の高い施設運営をいたします。

ａ．管理運営に対する意見交換を活発に行い、問題点が発生した場合は早期に解決いたします。

ｂ．施設における効率化の追求とコスト削減に対する取組み、提言など、特に行政とは連絡を密にし、施設の整備・拡充に努めます。

2．　サービス向上のための方策

弊社は、道の駅「北浦街道 豊北」を管理運営するにあたり、お客様満足度を上げ、利用されたお客様が「また来たい」と思われる快適なサービスを提供するために下記項目に取組みます。



（1）　従業員満足度（ＥＳ）＝お客様満足度（ＣＳ）の考え

より多くのお客様の満足度を高めるためには、従業員の満足度が鍵だと考えております。道の駅「北浦街道 豊北」は恵まれた施設、環境にありますが、より高い満足度を引き出すのはサービスを施す「従業員」であります。「従業員」も大切な財産であり、人間関係等で悩んでいてはサービスの低下の原因にもなりかねいので、フォローすることを忘れてはなりません。弊社では、ＥＳをあげるために、社長以下経営陣の店舗巡回時における従業員との意見交換の実施、福利厚生の充実（顧問弁護士雇用）、懇親会の実施等により、積極的にコミュニケーションを図り、ＥＳの向上に取り組んでおります。

（2）サービス実施事項

1）物販

売場陳列台は基本である「見やすく」「取りやすく」「選びやすい」平台とし、通路幅は車イス利用者でも余裕をもって通れる通路幅を確保し、売場販売区分を明確にいたします。特に、豊北地区産の魚介類及び農産物をメインに下関市の名産、お土産品、実需の高いコンビニ商品を取り揃えあらゆる客層に対応できる売場構成を行います。

A．水槽及び冷蔵・冷凍庫での魚介類販売（活魚、鮮魚、干物、加工品等）

B．作物種類別平台での農産物販売（野菜、果樹、お米、玉子、加工品等）

C．下関ブランドを中心とした名産品、お土産品（練物、箱菓子、冷蔵、冷凍商品等）

D．実需の高いコンビニ商品（飲料、一般菓子、パン、生活必需品等）

また、鮮魚等の加工（刺身、３枚おろし等）も実施いたします。更に、遠隔地のお客様に対しては、関連事業者との提携により宅配サービスを行います。

2）食事

豊北地区の鮮魚、農産物を利用したメニューを作り、「やまぐち食彩店」としてより一層「地産地消」への取組みを強化します。特に豊北地区で獲れる「特牛イカ」を中心とした新鮮な魚介類メニューや四季それぞれに応じた手作り料理を料理長指揮のもと提供いたします。また、直売所で買われたお客様に対して要望があれば鮮魚をその場で調理し、料理として提供できるシステムを作ります。価格面についても、他の施設等の状況を調査しながら価格を設定いたします。

3）情報発信

道の駅「北浦街道 豊北」を地域情報発信ネットワークの中心として、利用者や観光客の利便性を向上させ、お客様を地域へ誘導し、消費拡大や経済活動の促進を図ります。更に周辺住民への生活情報提供機能も果たします。具体的には次のとおりです。

① 道路情報

リアルタイムの情報として、近隣のみならず市内全域の路面、混雑、気象、時間、距離、災害、通行規制等の各種状況を提供いたします。

② 観光情報

農産品やその他グルメや名産品、角島等の近隣施設、宿泊情報など地域観光のコーディネートを図ります。同時に下関市全体の観光情報を充実させ、市内観光のネットワーク、連携に努めます。

③ 地域情報・行政情報

日常の利便性を確保するため、市役所をはじめとする公共機関や公共施設当番医などの緊急対応機関や道の駅豊北で販売する農産物販売予定日等多様な地域情報を提供するシステムを構築いたします。

④ 商品情報

情報機器などを利用し地元特産品の紹介、ネット販売等の販売網の拡大を行い、地域経済の振興にも努めます。

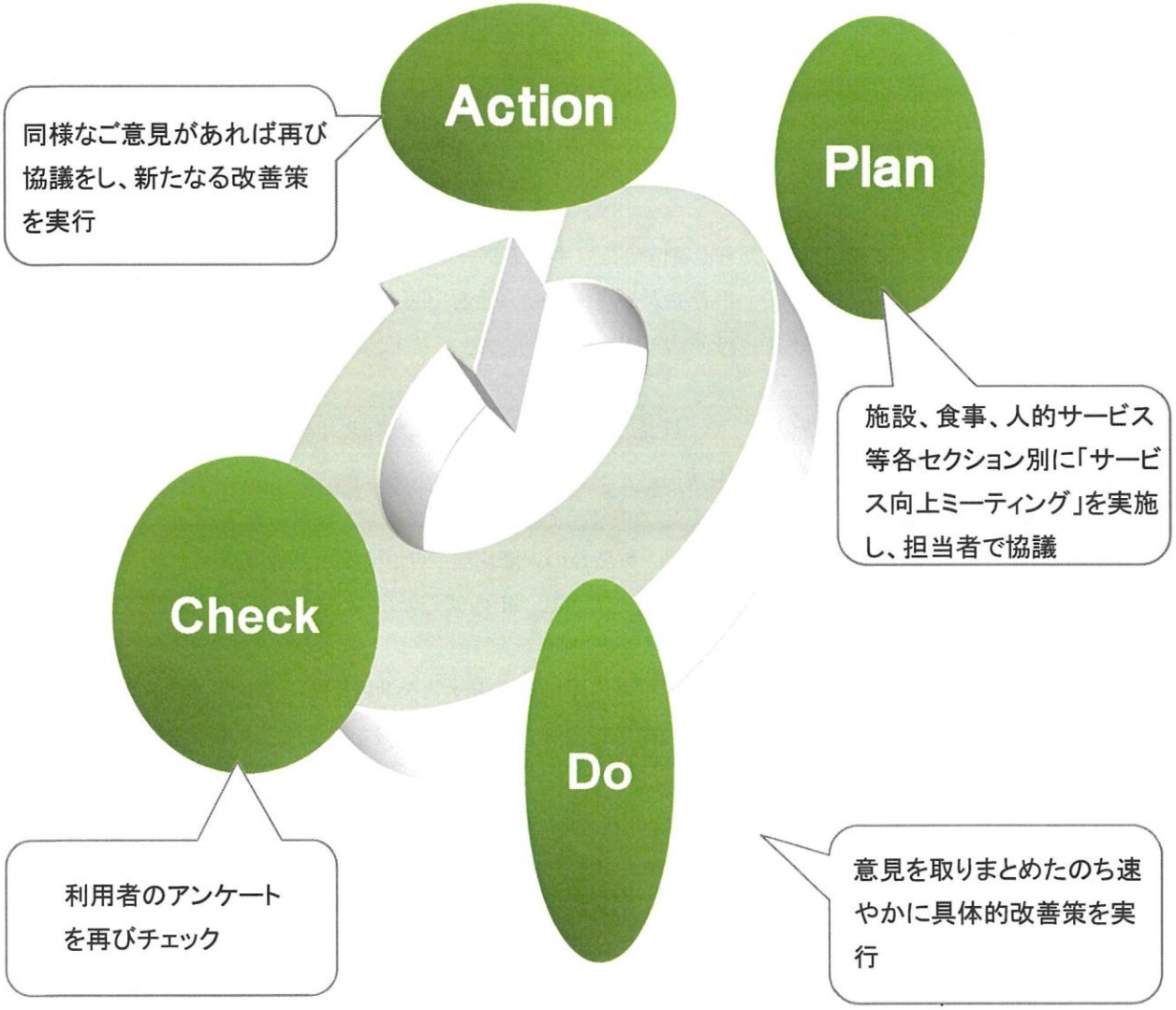
4）くつろぎと憩い

交通の円滑な流れを支えるため、誰もが安心して自由に立ち寄れ、利用できる快適な休憩施設としての機能を高めるため、無料休憩スペースを確保いたします。

3．利用者等の要望の把握及び実現策

指定管理者が気づいていなかった施設の不備、従業員の不親切、提供したサービスの不備等があったとすれば、利用者に不満足感を与えることになりかねません。苦情やトラブルを未然に防ぐ意味も含め、利用者に意見をいただける手段を講じます。調査項目としては施設のハード面、料理、物販、情報等を含むソフト面（接客応対等）の意見を聞かせていただくため、引き続きアンケートを実施いたします。

また、お客様から頂いた全てのアンケート、要望に対して下記表の様にＰ・Ｄ・Ｃ・Ａサイクルにて業務改善いたします。まず分析を行い施設、食事、人的サービス等各セクション別に「サービス向上ミーティング」を実施し、担当者で協議（Ｐ）、意見を取りまとめたのち速やかに具体的改善策を実行（Ｄ）、利用者のアンケートを再びチェック（Ｃ）、同様なご意見があれば再び協議をし、新たなる改善策を実行（Ａ）いたします。なお、指定管理者では対応できない要望については、下関市に報告し協議を行います。



4．利用者のトラブルの未然防止及び対処方法

苦情やトラブルは発生以前に従業員の接遇対応で回避や収束できるものが多いと考えられるため、弊社は下記の４項目について取組みを行います。

（1） 苦情、トラブル未然防止策

弊社は、サービスレベルの均等化を図っております。従業員一人一人が「サービス業であること」の自覚を持つとともに、苦情をトラブルに発展させない対応を浸透させます。

しかしながら万全の体制を築いても、どうしても苦情は発生しうるものであることから、これらに対する未然防止策を以下のとおり実施いたします。

・苦情処理に関する初期対応のマニュアル化。
・研修による接客等のスタッフ教育。
・従業員対応の一本化。

（2） 苦情発生後問題拡大防止策

苦情発生時は、従業員の冷静な対応による「お客様の感情の冷静化」を主軸に対応いたします。お客様の真意はどこにあるのか、不服の内容は何なのかを素早く把握いたします。それに対して当従業員はどのような解決策を提示できるのか、また、どの様に理解していただくかに関して、想定されるケーススタディをマニュアル化し、初期対応を徹底いたします。またお客様の感情の度合いによっては、周りの影響を考慮し、場所を移して話を伺う等の対応を適切に行います。その他、苦情発生時には、以下の内容を実施し、沈静化に努めるとともに、トラブルに発展しないように心掛けます。

・従業員は直ちに上司に報告し上司が対応する。（この場合必ず２名以上で対応する。）
・上司はお客様の不服を素直に聞き入れ時間をかけずに処理する。
・苦情内容等を記録に残す。また、必要に応じてＩＣレコーダー等を活用する。

（3） トラブル発生時対応策

苦情が発生した場合、関係各所への迅速な報告と現場での素早い判断を行います。（緊急連絡網の整備）

苦情の長期化はトラブルと考え、早期解決を図るうえで、合理的な解決の道筋をつけ、顧問弁護士や関係機関の協力を得ます。

（4） 苦情、トラブル発生原因の追求

記録簿を作成し、原因がどこにあったのかを再度検証し、再び起こらないようにいたします。また、他部署で起こりうる事例であれば水平展開をし、朝礼や回覧等で周知徹底を図ります。

5．その他（地域との連携、他施設との連携等）

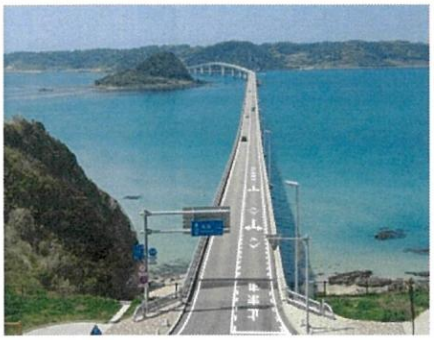
道の駅「北浦街道 豊北」は公の施設であり、指定管理者及び従業員は地域社会に貢献しなくてはなりません。豊北地区は「観光」「農林水産物」の宝庫であり、他施設との連携を図りながら、豊北地区全体の活性化に寄与できるよう努力いたします。

具体的には下記の事項を実行いたします。

（1） 地域社会への貢献

・各種団体、自治会が主催するイベント等への資金協賛や物品協賛を行います。
・豊北地区が主催する「祭り」「イベント」等に道の駅「北浦街道 豊北」として参加し協力いたします。
・土日祝祭日を中心に豊北地区の新鮮な食材や特産品、観光資源を最大現に活かした集客・交流イベントを積極的に開催し、地域の魅力を広くＰＲして利用者の増大並びに地域住民と来訪者の交流促進を図ります。また、

「イベント」等の企画・実施にあたっては、下関市、道の駅北浦街道豊北出荷者協議会、豊北町観光協会、その他関係地域団体との連携を密にいたします。





（2） 他施設との連携

・豊北地区の観光施設及び観光スポットである、「しおかぜの里角島」「土井ヶ浜遺跡人類学ミュージアム」「豊北歴史民俗資料館」（太翔館）「ホテル西長門リゾート」等の情報を道の駅「北浦街道 豊北」から発信いたします。

・角島観光ツアーに道の駅「北浦街道 豊北」を必ず加えてもらうよう一層の連携を図ります。

・夏季ハイシーズン時における、海水浴場、キャンプ施設、休憩施設の案内を行います。

・下関市及び近隣の観光スポット「海響館」「唐戸市場」「川棚温泉」「一ノ俣さくら公園」等の紹介を行います。

・市内の施設である道の駅「きくがわ」道の駅「蛍街道西ノ市」と連絡を密にし、必要に応じて３つの道の駅の共同イベントの開催や各道の駅を紹介する掲示板の設置等、より一層の連携を図り、下関市全体の交流人口の拡大に務めます。

個人情報の保護の措置について

弊社は「個人情報保護に関する法律」及び「下関市個人情報保護条例」の規定を遵守し、本業務の実施に関して知り得た個人情報の漏洩、滅失及びき損等の事故の防止、その他の個人情報の適正な管理のために下記のとおり必要な措置を講じます。

◆個人情報にかかる保護方針

弊社は、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底を図るため、個人情報の保護に関する法律、下関市個人情報保護条例等の業務主管庁が定めたガイドライン、その他関連する法令等を遵守するとともに、個人情報を、以下のとおり取り扱うことといたします。

１．個人情報の取得

弊社は、適法かつ公正な手段により取得した次の（１）～（４）の情報を取り扱います。また、取得したお客様の個人情報は、それぞれのサービス及び業務等において相互に利用することがあります。 なお、お客様の個人情報にはＷＥＢサイトより取得した利用者の個人情報を含みます。

（１） サービスを提供するために、お客様からの書面、ＷＥＢ等の画面、口頭等の方法で取得した情報。
（２） お客様が弊社サービス等をご利用いただくことに伴い弊社が取得した情報。
（３） 電話番号帳等の公表されている各種情報源から取得した情報。
（４） その他、お客様の紹介等、第三者から適法に入手した情報。

２．個人情報の利用

弊社は、弊社が保有する個人情報について、次の各号に該当する場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲をこえて取り扱いません。

（１） お客様の同意がある場合。
（２） 法令に基づく場合。
（３） 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、お客様本人の同意を得ることが困難であるとき。
（４） 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、お客様本人の同意を得ることが困難であるとき。
（５） 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令に定める事務をすることに対して協力する必要がある場合であって、お客様本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

３．個人情報の管理

弊社は、個人情報へのアクセスの管理、個人情報の持出し手段の制限、外部からの不正なアクセスの防止の為の措置、その他の個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じます。

（１）技術的保護措置

１）個人情報へのアクセスの管理 （アクセス権限者の限定 （異動・退職した従業員のアカウントを直ちに無効

にする等の措置を含む)、アクセス状況の監視体制（アクセスログの長期保存等)、パスワードの定期的変更、入退室管理等）を実施いたします。

2）個人情報の持出し手段の制限（みだりに外部記録媒体へ記録することの禁止、社内と社外との間の電子メールの監視を社内規則等に規定した上で行うこと等）を実施いたします。

3）外部からの不正アクセスの防止のための措置（ファイアウォールの設置等）を実施いたします。

（2）組織的保護措置

1）従業員（パート従業員含む）への対応

① 個人情報管理の責任者として、「情報セキュリティー責任者」を任命するとともに、個人情報の安全管理に関する従業員の責任と権限を明確に規定いたします。

② 安全管理に関する内部規定を定め、従業員に遵守させるとともに、その遵守の状況について随時チェックいたします。

③ 従業員に対して個人情報の安全管理に関する教育研修を実施いたします。

2） 業務委託先の監督

弊社は、個人情報を取扱業務の全部または一部を委託する場合があります。この場合、弊社は、個人情報を適正に取り扱うと認められるものを選定し、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件、委託契約終了時の個人情報の返却等その他の個人情報の取り扱いに関する事項について適正に定め、必要かつ適切な監督を実施いたします。

4．個人情報の開示

弊社は、お客様本人またはその代理人から、当該個人情報の開示の求めがあったときは、次の各号の場合を除き、遅滞なく回答いたします。

（1）お客様本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

（2）弊社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

（3）法令に違反することとなる場合

本業務の実施にあたり保有する情報に関し、情報公開の請求があった場合は、情報公開規定に基づく公開を行うこととします。なお、情報公開の請求があった場合は、下関市に報告いたします。保有する情報は、指定期間が満了し、または指定を取り消された後においても、下関市文書取扱規程に準じ保存いたします。また、指定期間終了時に下関市の引き渡し指示に従います。

5．個人情報に関するその他の受付について

（1） 個人情報の訂正等（訂正、追加もしくは削除または利用の停止もしくは第三者への提供停止）

弊社は、お客様本人またはその代理人から当該個人情報の訂正等の求めがあった場合には、遅滞なく調査を行います。その結果、当該個人情報に関し、内容が事実でない、保存期間を経過している、その他取り扱いが適正でないと認められるときは、遅滞なく訂正等を行います。

（2） 利用目的の通知

弊社は、お客様本人またはその代理人から利用目的の通知の求めがあったときは、次の各号の場合を除き、遅滞なく通知いたします。

1） 当該本人が識別される個人情報の利用目的が明らかな場合

2） 本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

3） 弊社の権利または正当な利益を害するおそれがある場合

4） 国の機関または地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

（3）個人情報の取り扱いに関する苦情

弊社は、個人情報の利用、提供、開示または訂正等に関する苦情その他の個人情報の取り扱いに関する苦情を適切かつ迅速に処理いたします。

緊急時対策について

１．防犯、防災の対応

施設管理においては、予期せぬ様々な事故、自然災害、犯罪などが発生する可能性があります。弊社としてもあらゆる事態を想定し、お客様の安全を第一とした対応と日頃の訓練を以下のように実施いたします。

（１） 施設内外の巡回及び警備の実施

従業員による巡回点検を強化し、「声かけ」の励行により、警鐘効果を高めます。

夜間保安についても、機械及び監視カメラによる警備を実施いたします。なお必要に応じて夜間の巡回を行います。

（２） 災害予防対策

１） 消防用設備の日常管理、日常点検・保守点検・法定点検を実施いたします。

２） 消防法に基づく防火管理責任者の配置をいたします。

３） 消防計画の策定を行い、消防署との連携により防火訓練・避難誘導訓練を実施いたします。

４） 消防署との協議で訓練を実施し、従業員に対する防災意識を高めます。

２．その他緊急時の対応

万が一の事故に備え、組織、ネットワークを活かした事故対応体制を構築し、迅速な対応ができるよう必要な訓練、資格を準備いたします。

（１） 「自社緊急マニュアル」の整備による基本的対応

通報・応急処置→判断・指示・情報共有→関係機関への通報→関係機関からの指示。

上記一連の対応について、従業員全員に徹底いたします。

（２） 緊急連絡網の整備（災害等緊急時）

道の駅「北浦街道 豊北」の最高責任者を中心とした下記緊急体制を実施いたします。

１） 警察、消防等と連携し、緊急事態に対しても速やかに対応いたします。

２） 人命救助を第一に考え、負傷者の病院への搬送には積極的に協力いたします。

３） 事故発生等の場合、下関市にも速やかに報告し、市の指示に従います。

（３） 損害賠償保険への加入について

万が一に備え損害賠償保険に加入し、お客様の損害や賠償に備えます。

１） 火災保険等施設賠償責任保険

身体賠償	１名につき	１億円以上
	１事故につき	２億円以上
財物賠償	１事故につき	１，０００万円

２） 自動車自賠責保険

３） 自動車任意保険

対人賠償・対物賠償		無制限
人身傷害	１名につき	３，０００万円以上
搭乗者障害	１名につき	５００万円以上

４） 個人情報漏洩責任賠償保険

賠償責任	１事故につき	５，０００万円以上
個人情報漏洩対応費用		５００万円以上

その他特記事項（「その他の提案」や「コスト増の時の対応策」等）

１．業務報告及び監査について

（１）業務報告

施設運営にあたり、その管理運営業務及び経理の状況に関し下関市から定期に、または必要に応じて臨時に報告を求められた場合、指示に従い業務報告を行います。

（２）監査委員による監査

下関市監査委員会及び下関市外部監査契約に基づく監査に関する条例の規定により、下関市の指示に従い監査を受けます。

また、必要な経理帳簿や台帳はパソコンでデータを管理し、監査請求に適切に対処いたします。

２．キャッシュレス決済事業について

キャッシュレス決済については、国・県・市におけるデジタル化の推進状況を注視しつつ、設備投資や費用負担並びに経理処理等を研究しながら引き続き実施してまいります。急激な過疎化と高齢化が進む豊北地区において、利用者の要望や動向も見極めながら事業を推進してまいります。

３．コスト増の時の対応策について

経済環境等により物価変動、また消費税（地方消費税含む）率が変更になった場合、管理運営に直接影響する法令等の変更、大規模な外的要因による需要変動があり収支計画に影響があった場合（若しくは見込まれる場合）は、下関市と協議を行います。

４．その他

（１）自主事業について

弊社は、自己の費用と責任において集客施設の設置目的に合致し、且つ本業務の実施を妨げない範囲において自主事業を実施いたします。また、実施の際には下関市に対して自主事業計画書を提出し、事前に下関市の承認を受けます。

また、繁忙期においては特設販売場所を設置し売上と共に賑わいを創出いたします。

（２）休館日について

集客施設の休館日が毎月第１火曜日及び第３火曜日に設定されていますが、ゴールデンウイークや夏季ハイシーズン時（夏休み期間中）及び年末年始においては、需要拡大の最大のチャンスであることから、その期間中の休館日は通常営業とし、閑散期となる１月及び２月に代替えの休館日を計画いたします。

（別紙）

☆下関市豊北地区集客施設（道の駅「北浦街道 豊北」）の事業実施計画「基本コンセプト・マスタープラン」

★ 「道の駅」としての、休憩機能、情報発信機能及び地域の連帯機能を併せ持つ休憩施設である事を念頭に置いた上で、下関市豊北町の特性を最大限に活用し、観光振興を図り、地域産業の向上に寄与し通過点としてではなく「目的地」となるべく顧客満足度「山口県内の道の駅　1位」を目指します。

「みんなの笑顔が好きだから～いつもきれいに！～いつもさわやかに！」　〔最終年度目標数値：年間来場者数５５万人、総売上金額１０億円（税込）〕

① 下関市、道の駅「北浦街道 豊北」出荷者協議会、豊北町観光協会等が実施する地域催事等と連携したイベントを行い、常に「賑わいの創出」に努めます。

② 下関市に限らず、山口県内・北九州市をターゲットとした広域商圏への販促及び広報活動を実施するとともにオリジナル商品、メニュー、新規企画催事によりお客様満足度を高めます。

③ 地域住民の生活拠点施設としての役割を認識し、生活関連の品揃えなども含め、「買物難民」を防ぐ為の店舗づくりをいたします。

④ 道の駅マスコットキャラクター「ほっくん」を核とした広報活動によりマスメディアの露出度をアップさせ、道の駅「北浦街道 豊北」のネームバリューを高めます。

⑤ 各種感染症防止対策を徹底し、来駅者の皆様に安心して安全に施設をご利用いただけるよう努めます。

☆　マスタープラン

道の駅「北浦街道 豊北」年間スケジュール

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
顧客動向												
目標人員	45,000人	65,000人	40,000人	43,000人	67,000人	55,000人	45,000人	45,000人	40,000人	35,000人	30,000人	40,000人
年中行事	・花見 ・入学式 ・GW	・GW ・子供の日 ・母の日	・梅雨 ・父の日	・海開き ・夏休み	・夏休み ・お盆 ・祭り	・運動会 ・敬老の日	・紅葉 ・運動会	・紅葉 ・七五三 ・ハロウィン	・クリスマス ・冬休み ・大晦日	・お正月 ・冬休み ・成人式	・バレンタイン ・節分	・卒業式 ・雛まつり ・ホワイトデイ
イベント	春の感謝祭			夏の感謝祭 ・海水浴・観光のお客様をターゲットに商品展開		秋の収穫祭 ・ワゴンセール開催 ・出荷協店頭販売		ハロウィンフェア	年末感謝祭	冬の感謝祭		
	GW試食大会								Xmasフェア	新春福袋		開駅祭 ・餅まきイベント
					お楽しみ釣り大会・ガラポン抽選会							
	子供の日イベント おもちゃ・お菓子プレゼント			こどもお楽しみイベントの展開 ヨーヨー釣り・綿菓子配布・水遊びコーナーの設置								
	母の日イベント カーネーションプレゼント	父の日イベント				敬老の日イベント				成人の日イベント		
地域対応イベント	おいでませ　ふくの国、山口											
	紅白もち振舞 ・サイコロチャレンジ	・サイコロチャレンジ		豊北梨祭り ・地元産の梨を売場全面にて展開		道の駅　秋祭り ・ガラポン抽選会	紅白もち振舞		年末感謝抽選会	紅白もち振舞	・サイコロチャレンジ	開駅祭特別イベント 紅白もち振舞
							お米重量当て		ほっくんツリー設置			
	東北復興支援「絆」コーナーの設置 ・菓子、銘菓・ホタテ・かき等の販売											
料理	わくわく亭ポイントカード											
	春メニュー改定			夏休み特別メニュー展開 （特牛イカ活き造り等）				冬メニュー改定				
物販	本生マグロ販売											
	豊北イチゴフェア 苺に特化した品揃えと拡販			夏ギフト展開	迎盆フェア ・土用丑の日 ・鮮魚予約承り	秋の大収穫祭 ・新米を中心に展開		年末感謝祭 ・みかん特売	年末鮮魚予約	ビックリお楽しみバーゲン ・サワラ祭りの開催		開駅祭スペシャル特価
	わかめフェア			夏の感謝祭　小駅	・海の幸メニュー ・ソフトクリーム等展開							豊北イチゴフェア
	コンビニ・ヤマザキフェア											