

米沢品質AWARD

道の駅米沢 ～県内外のお客様が訪れるゲートウェイ型の道の駅～

申請者情報

区分	企業
:	
運動体名	道の駅米沢
:	
所在地	山形県米沢市大字川井1039番地の1
:	
代表者	黄木 修太郎
:	
ブランド責任者	黄木 修太郎
:	
担当者	坂川 好則
:	
連絡先電話番号	0238-40-8450
:	
メールアドレス	info@michinoeki-yonezawa.jp
:	
発信情報	http://michinoeki-yonezawa.jp
:	

AWARD申請内容

審査状況：二次審査中

種別：サービス

※ 受賞を目指す商品やサービスの名称

道の駅米沢 ～県内外のお客様が訪れるゲートウェイ型の道の駅～



道の駅米沢の外観写真

※ 申請する商品やサービス等の概要

道の駅米沢は、「オール米沢（置賜）を体感・創造・発信する道の駅」をコンセプトに、2018年4月20日にオープンした山形県内21番目の道の駅です。山形県と福島県の県境に位置し、地元の特産品や農産品、フードコート、コンビニエンスストア(セブンイレブン)を併設した大型施設です。また、整備の企画段階で国土交通大臣から「重点道の駅」に選定されており、山形県全域観光のゲートウェイとなる総合観光案内所を設置し、国内外問わず情報発信をしております。更に、観光のお客様に向けて、高速道路や高速バスと連携し、交通結節点としてパークアンドライド駐車場も設備。東北中央自動車道の米沢中央ICを降りたすぐ傍に位置し、無料区間である事から多くのお客様にお越しいただいており、開業から2022年6月21日(火)に来館者数700万人を達成致しました。

※ 挑戦と創造のストーリー

山形県はサクランボから始まり、桃、ブドウ、ラ・フランス、りんごと途切れる事無く果物が採れる国内屈指の果物の生産地で、果物王国と呼ばれております。当道の駅は、ゲートウェイとしての役割を担っている事から、県外からお越しになるお客様に産物をアピールしなければなりません。

その為、果物をはじめ、夏の特産・丸茄子や温泉を利用した豆もやしなど受け継がれてきた伝統野菜などの農産物を農産物直売所の従業員が毎朝早くに市場で仕入れ、お客様に提供しております。

また、米沢(置賜)の名産を気軽に味わっていただけるよう、特産品のお土産売場の他、フードコートも設置しております。米沢牛のステーキや刺身などを提供している「米沢牛ステーキレストラン 牛毘亭」の他、「牛どんぶり 謙信亭」、「米沢ラーメン 毘沙門」、「十割蕎麦 十割庵」、「ファストフード FOOD PIT」の5店舗があり、それぞれの店舗で地元の名産を提供し、更に、何度もご来店いただけるよう新商品や季節商品を開発し、定期的にメニューの入れ替えを行っております。

※ 商品やサービス等の品質の高める工夫

東北中央自動車道の無料区間である米沢中央IC傍に位置しておりますが、北上すれば県庁所在地の山形市、南下すれば福島市と人口の多い街が近くにあり、わざわざICを降りてご利用していただく為には、目的地としての魅力を備えなければならないと考えておりました。

その為、開業より総合観光案内所にて観光コンシェルジュが常駐し、米沢の観光に関するご案内やインバウンド対応をはじめ、多様な特産品や体験型観光の情報を含む複数の観光ルートを提供する拠点として、日々の業務を行っております。

また、シャトルバスや路線バスの停留所になっておらず、JR米沢駅を利用された方が当道の駅にお越しづらい状況だった為、ワンコインタクシーのサービスを開始致しました。JR米沢駅～道の駅米沢間に限定しておりますが、1回片道500円でご利用いただく事が出来、1人でも複数人でも値段は変わらない為、多くのお客様にご利用いただいております。

※ 商品やサービス等の独自性・価値

上記にもある通り、当道の駅は山形県内で唯一、「重点道の駅」に選定されております。これは、地域活性化の拠点となる優れた企画があり、今後の重点支援で効果的な取組が期待出来る道の駅として、開業前だった2014年(平成26年)に選定された第一回の「重点道の駅」35箇所の一つに、選定していただいた為です。

その具体的な取り組みとして、①産業振興、②地域福祉、③交通結節点、④防災、⑤観光総合窓口、⑥インバウンド観光、⑦地方移住等促進、⑧交流・連携の8点があるのですが、当道の駅はその中でも③交通結節点、⑤観光総合窓口を主に取り組んでおります。

※ 商品やサービス等に対する評価

道の駅米沢では「お客様第一主義」を掲げ、常にお客様にご満足いただける事を心掛けており、礼儀・礼節をはじめ、目の前のお客様対応を最優先に営業を行っております。その結果、旅行口コミサイトで、世界最大の閲覧数を誇る『トリップアドバイザー』が発表した「道の駅ランキング」に、全国1,100を超える道の駅の中から、2019年、2020年と2年連続でTOP10に選ばれました。

2021年はコロナ禍の影響もあり、発表されておませんが、2019年に9位、2020年に6位と順位を上げ、それに合わせて、店頭やSNS等の口コミにもお褒めの言葉をいただいております。

※ 情報発信の手段

当道の駅では、HPの他、LINEやTwitter、Facebook、Instagram等のSNSを通して、様々なお客様へ向けて情報発信を行っております。また、イベントや新商品の情報など、様々な内容がございますが、SNSの中でも性別や年代によってユーザー数が異なる事から、内容によって発信するSNSを分けております。更に、その他に開業当初より山形県内の民放放送局や全国ネットでも特集を組んでもらえたりするなど、様々なメディアにも多く取り上げていただいております。

※ 評価を活かす仕組みや体制

お客様の声を全従業員が共有出来るよう、IPADを支給しております。これにより、常にGoogleマイビジネスやSNS等の口コミを確認する事が可能になり、お客様のご要望やお叱りの言葉を受け、日々の改善を行い、サービスの向上に繋がっております。また、従業員には定期的に外部開催のセミナー等に参加し、お客様へのご対応やSNS上での返答の方法など様々なスキルを身に付ける事が出来る仕組みを作っております。

※ 今後の計画

現在、上記の通り、ゲートウェイ型の道の駅として、運営を行っておりますが、国土交通省では、地方創生や観光を加速する拠点とする「道の駅」第3ステージ化を進めており、その取組の一環として、広域的な防災拠点となる「防災道の駅」制度の導入を行っております。

当道の駅は、「防災支援施設」にはなっておりますが、今後は自衛隊や警察等の救援活動や復旧・復興活動の拠点となるよう「防災道の駅」への加入を目指して、準備を進めてまいります。

※ 米沢への貢献

開業当初から無料休憩所に「まちナビカード」を設置しています。こちらは、置賜圏内の店舗に限定しておりますが、カードをその店舗に持ってお食事又はお買い物さ

れると、そのカードに書かれているサービスを受ける事が出来ます(飲み物1杯サービスなど)。
これにより、当道の駅を拠点に様々な店舗に足を運んでいただくきっかけとなり、米沢・置賜の経済活性化に貢献していると自負しております。

※ 現在取り組んでいるSDGsの取り組み<参考>

当道の駅の駐車場を含め、館内の照明は、省エネルギー効果のあるLED照明を使用しております。

また、レジ袋も有料化に伴い、マイバッグを持参されるお客様が多くなっておりませんが、遠方からお越しになる方が多く、お忘れになる方も相当数見受けられた為、環境に配慮した素材で作られたレジ袋を無料で配布し、環境とお客様の利便を両立させています。

もう一点は、現在当道の駅には180以上の産直農家の皆様から出荷していただいておりますが、開業当初から減農薬を推進するよう指導しております。農薬を使用する際は、栽培品種ごとに使用する農薬を栽培管理記録簿により報告をしてもらい、管理を行っております。今後も無農薬・減農薬栽培を推進してまいります。



※ 商品やサービスの画像



農産物直売所の様子



山形県内全ての酒蔵が揃うお酒コーナー



無料休憩所に設置してある「まちナビカード」

種別 サービス

調査員評価集計結果

問1. 秀でた「挑戦と創造」のバックグラウンドを感じる



問2. 「優れた品質」や「他にはない価値」を感じる



問3. 販売・広告活動等優れた取り組みをしている



問4. 米沢を代表し、米沢ブランドを高める事に貢献しそう



問5. これからも更なる進化が期待できる



評価 (4.33 / 3)

8 コメントを残す

コメントを書く.....

5

▲ 新しい順 ▲ 古い順

覆面調査員X



米沢道の駅は、ここ数年の米沢のアクティビティの中でも、最も市民に知られ、全国的な評価も高い活動だと思ふ。運営体制・開業時の様々な工夫・それを陳腐化させない取組み・現場の方の頑張り・来客実績、どれをとっても「挑戦と創造」に満ちている。来場者は、米沢・置賜の産品を楽しく見て購入することができ、フードコートで提供されている食事も、近隣の道の駅とは比較にならないくらい水準である。e コマースに力をいれるなど、道の駅米沢がベースとなった地域商社的な拡がりの可能性も感じられる。

返信

編集

1ヶ月前 ^

道の駅米沢



コメントをいただきまして、誠にありがとうございます。今後もご来館されるお客様に満足してもらえるよう、従業員一同努力してまいります。

返信

編集

1ヶ月前

りさぶろう



評価:



ゲートウェイ機能を担う道の駅として、常に話題となるイベントや情報発信、魅力的な地域商品等で集客し、そしてまちナビカードや最新の観光情報の提供などで置賜全域に人を送り込む取組は素晴らしいと思います。

返信

編集

1ヶ月前 ^

道の駅米沢



コメントをいただきまして、誠にありがとうございます。今後も地域活性化につながるよう、営業を行ってまいります。

返信

編集

1ヶ月前

しゃちょう



評価:



昨年、米沢品質AWARDに選出された牛毘亭だけではなく、道の駅米沢全体での取り組みでのエントリーでも期待しています。現在の旅行にとって魅力的な道の駅に行くことがひとつの目的になっていますが、そこからどのように地域にお客様を波及させていくかが重要なポイントになると思います。社会貢献という意味だけではなく、そのような地域に根差した取組が地域から信頼を勝ち取ることができるようになると思いますので、ぜひ頑張ってください！

返信

編集

1ヶ月前 ^

道の駅米沢



コメントをいただきまして、誠にありがとうございます。今後も更なる発展を目指し、精進してまいります。

返信

編集

1ヶ月前

yk347843



評価:



SNSをチェックし、美味しい物を求めに利用させて頂いています。商品も見やすく、食べ物の種類も豊富で飽きない道の駅だと思います。市民の誇りの道の駅だと思います。今後の取り組みも期待しています。

返信

編集

1ヶ月前 ^

道の駅米沢



コメントをいただきまして、誠にありがとうございます。ご期待に応えられるよう、精進してまいります。

返信

編集

1ヶ月前

米沢市産業部米沢ブランド戦略課

〒992-8501 山形県米沢市金池五丁目2番25号

TEL : 0238-22-5111 (代表)

FAX : 0238-24-4541

Email : brand@city.yonezawa.yamagata.jp

