

平成 27 年度
沖縄観光振興に関する提言書

平成 28 年 5 月 26 日
一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー

OCVB 推進委員会

JTB レキオス会 会長 安里 清
(国内ワーキング委員会)

一般社団法人沖縄県ホテル協会 会長 當山 智士
(海外ワーキング委員会)

株式会社 JTB 沖縄 代表取締役社長 宮島 潤一
(旅行会社ワーキング委員会)

沖縄都市モノレール株式会社 代表取締役社長 美里 義雅
(運輸ワーキング委員会)

株式会社パームロイヤル 代表取締役 高倉 直久
(宿泊施設ワーキング委員会)

株式会社南都 代表取締役社長 大城 宗直
(観光施設ワーキング委員会)

沖縄ディーエフエス株式会社 代表取締役 小川 光永
(飲料土産施設ワーキング委員会)

株式会社エマエンタープライズ 代表取締役 大城 祐建
(情報企画ワーキング委員会)

株式会社アジマァ 代表取締役 照屋 林賢
(エンターテインメントワーキング委員会)

目 次

1	人手、人材等不足の解消について	・・・ 1
2	通訳ガイドの新たな承認制度の導入について	・・・ 2
3	芸能及びエンターテインメントの質の向上について	・・・ 2
4	観光コンテンツとしての「マリン業界」の振興及び とりまとめについて	・・・ 3
5	地域観光協会の運営強化について	・・・ 4
6	不適切な免税店等の規制について	・・・ 4
7	情報受発信環境の整備について	・・・ 5
8	空港及び港湾インフラに係る各種整備について	・・・ 5
9	バス、レンタカー、タクシー等の二次交通について	・・・ 6
10	国内外のプロモーションについて	・・・ 8
11	食の充実について	・・・ 9

1 人手、人材等不足の解消について

(1) 若者層の観光業界への取り込みについて

年々増加する観光客数に対し、受入側は態勢を強化するために人材を雇用したいが応募者が少ないのが現状である。観光産業に対する若者の認識が薄いこと、また、観光現場に対し憧れをもつ若者層が少ないことが原因と考えられるため、以下について提言する。

- ① 県教育庁と連携し、学校現場において観光産業に関する授業を積極的に取り入れること。また、小学校の現場では一部で行われている教材本を活用した授業は中学、高校では行われていないため、継続して授業に取り入れること。

(2) 外国人就労の拡大について

観光客増加に伴い、外国人従業員の採用募集を行っているが、観光業に求職者が集まりにくく採用が困難な状況である。さらに、単なる人手不足に留まらず、語学力や技術を持つ人材が不足しており、現場の質の低下、ひいてはリピーター客の減少を招くおそれがあるため、以下について提言する。

下記について国への要請を行うこと。

- ① 沖縄全県を対象とした、就労ビザ取得、留学生の勤務制限緩和等の外国人採用に特化した就労特区の創設。
- ② ホテル等も外国人技能実習制度の受入対象とするよう、強く推進すること。

(3) ホテル従業員、バス運転手不足の解消について

国内の入域観光客数は、沖縄県への入域観光客数の8割以上を占める大きなマーケットであるにも関わらず、ホテル及びバス不足により商品造成の困難から機会の損失が発生している。

また、修学旅行マーケットにおいては、十分な受入態勢が整わないことによる旅行先の変更、航空施策（SE運賃）の変動による修学旅行の希望時期の重複が原因のバス不足など、需給のバランスが取れていない状況がある。

さらに、現在クルーズ客が増加する中で、修学旅行の時期と重なるとバス及び運転手不足は一層深刻化するおそれがあるため、以下について提言する。

- ① 修学旅行の分散を図り、年間を通じて安定的な集客を行うため、修学旅行に対するボトム期の補助金制度を導入すること。

- ② 大型二種免許の取得及びバスの確保、リースに対する支援制度を導入すること。

2 通訳ガイドの新たな承認制度の導入について

現在沖縄では、不適切なガイドが土産店からマージンを取り店に誘導する事例が顕著に見られ、通訳無資格者が有資格者よりも多額の報酬を得ている現状があるが、県は本格的な取締りを行っていない。外国人労働者にとってコミッションを多く得られるガイドは非常に魅力的で、旅行会社やホテル勤めを辞め、無資格ガイドに流れている状況にある。

また、県特例及び国の通訳案内士試験は、問題が難しく金銭的な負担が大きいため、人手不足でガイドの質に偏りが見られる。同様にガイドの人材育成が追いついておらず、特に韓国語の資格登録者がほとんどいないため、需要に応え切れない状況にある。

今後更に増加が見込まれる県内外国人観光客のガイド需要に対応するため、以下について提言する。

- ① 通訳ガイドの新たな承認制度を導入すること。同時に違法行為である無資格ガイドについて、現状把握を行い関係機関への申し入れを行うこと。
- ② ガイドの「中身」と「マナー」、二つの質の向上を図り、業界全体のレベルを上げるよう、人材育成及び活用に取り組むこと。また、県独自でガイドのレベルを把握できるようなシステムを構築すること。
- ③ ガイド不足を解消するため、特に不足言語の資格取得に対する支援を検討すること。

3 芸能及びエンターテインメントの質の向上について

(1) 定期的なオーディションシステムの確立と芸能保持者の生活の安定化について

沖縄県やOCVBがプロモーションで県外・海外に芸能派遣を行う際、本来であれば質の高いエンターテインメントを披露すべきであるところを、派遣する団体の選考基準が定められていないため、クオリティが低い、または派遣団体が偏っているという問題がある。

同様に、エンターテインメント関係者のランク付けがなされていないこと、適切な出演料が設定されていないことから結果として出演料が低めに設定されるケースが多

く、関係者の収入が伸びない要因の一つとなっている。

また、県内には知名度の低い伝統・民族芸能が存在し、その地域の中で埋もれてしまっており、対外的に披露する機会がないものがある。

以上の問題に対応するため、以下について提言する。

- ① 県外・海外に派遣する芸能を定期的にオーディション形式で選定し、質の高いエンターテインメントの披露につなげること。
- ② カテゴリー別（琉球舞踊、エイサー、民謡、ポップス等）にランク付けを行い、出演者の所得向上につなげること。
- ③ 沖縄県内の各地域で眠っている伝統・民族芸能、可能性を秘めた新しい芸能などを発掘すること。

(2) エンターテインメント人材の育成について

現在、エンターテインメントに関わる各種人材（出演者、演出家、裏方等の技術者）が不足しており、その人材も決して質が高いとは言えない状況であるが、これらの一因は所得の低さであると考えられる。

例えば国際通り近隣の飲食店ではサービスで唄や音楽を提供していることが多く、この場合お客はエンターテインメントに対してお金を落としていないため、芸能スキルの向上に限界をもたらす結果となっている。また、県立芸術大学の大学院を卒業した若くて優秀なエンターテインメント人材が芸能で食べていけないため、芸能とは無関係の仕事に就き、人材不足を招く結果となっている。

急務である業界の人材確保と関係者の所得向上、さらには質の底上げを図るため、以下について提言する。

- ① エンターテインメントに従事する各種人材を育成すること。そのためには、第一線で活躍するエンターテインメント人材の先進事例などを学び、関係者のスキル・モチベーションをあげ、所得の向上につなげるために県外における研修制度を設けること。

4 観光コンテンツとしての「マリン業界」の振興及びとりまとめについて

県内には、観光の観点からマリン業界の振興をサポートする組織や業界をとりまとめる団体が存在していないため、ダイビング関係事業者は県警への届出制となっ

ているにも関わらず、業界の実態把握がされていない。

また、業界も低価格競争が進み、安全性に不安のある事業者も存在するため、いつ水難事故が起きてもおかしくない状況にある。事故が起きると一気に業界の、ひいては観光全体のイメージダウンにつながりかねない結果となる。

マリン業界の活性化による観光業界の振興及び水難事故防止による観光業界全体の安定化を図るため、以下について提言する。

- ① 県において、観光推進コンテンツとしてのマリン業界及び団体のとりまとめ並びに活性化に向けて積極的に取り組むための担当部署、担当職員を設置すること。設置部署において上記業務のほか、誘客プロモーション、安全性基準の整備及び人材育成を行うこと。

5 地域観光協会の運営強化について

地域連携を進めるうえで各市町村の観光協会は重要な役割を担うはずであるが、資金不足により安定的な運営が困難な状況にある協会が存在する。

また、国内旅行客は到着後に滞在中の過ごし方を決定する場合も多いことから、満足度の向上を図るためにも、沖縄の各地域にある観光コンテンツの充実と、その情報の受発信ができる環境づくりが必要である。

そのためにも、観光協会が本来担うべく役割（シンクタンク機能、事業の企画・立案・運営等）や体制を改めて精査し、持続的に機能するため、以下について提言する。

- ① 各市町村の観光協会の安定的運営を、予算面をはじめとして更に支援すること。
- ② 地域連携方の観光商品開発強化に向けた、更なる支援を行うこと。

6 不適切な免税店等の規制について

クルーズ船が到着すると観光客はバスに乗り免税店へ向かい、沖縄の物産を購入していないように見受けられる。

免税店側も、商品の価格表示を通常よりも高い金額で表示し、あたかも割引しているかのように見せる業者が多く存在する。

適切な免税店の利用により沖縄観光の満足度を高めることで、今後の海外観光客の集客を図り、併せて県産品の需要喚起を行うことで県経済への波及効果を高める

ため、以下について提言する。

- ① 沖縄ブランドを取り扱う免税業者への優遇措置を図ること。
- ② 不適切な免税店、土産物品店に対する罰則の強化を県条例で規定すること。これにより難しい場合は推奨店制度を導入し、外国人観光客に告知を行うこと。

7 情報受発信環境の整備について

観光客の周遊中の観光情報収集やSNS等による情報発信等、ICT活用が拡大しているが、県内の基盤整備は十分とはいえない状況にある。

無料Wi-Fi環境については、各市町村や事業者による整備が進められてきたが、面的な連動性が確保されていない。Wi-Fiの認証統一化については、沖縄県の事業で今年度から動き始めることから、今後は利用者の旅行動向を分析しながらその範囲を広めていく施策が必要である。

また、県内宿泊施設においては、自国語放送を受信できる観光整備が民間事業者任せとなっている。

情報ネットワークの利用環境の円滑化を図り、観光危機管理を推進するうえでも自国語による情報収集環境を整備していく必要があることから、以下について提言する。

- ① 観光客の利便性向上や観光客の情報発信によるプロモーション効果を最大化するとともに、観光危機対応力を向上する観点から、各地域や各事業者が設置している無料Wi-Fi環境等の活用も含め、その基盤となる外国人観光客が周遊中も含めて情報を受発信しやすい環境づくりを推進すること。
- ② 観光危機対応力を高める観点から、宿泊施設における自国語放送受信環境の整備を促進する措置を講じること。

8 空港及び港湾インフラに係る各種整備について

(1) 那覇空港の構内道路機能の拡充並びに乗降場や駐車スペースの整備及び確保について

現状の那覇空港においては、構内道路機能が空港利用者の増加に見合っておらず、観光客へのサービスレベルの低下、満足度の低下のみならず安全性の確保についても問題となっている。しかしながら、将来計画が不明瞭なことから抜本的解決策が見

出せない状況にある。

また、国内線においては、利用ルールが順守されないことによる更なる混乱も発生していることから、以下について提言する。

- ① 那覇空港の将来的・段階的な整備計画を明確にするためのマスタープランの策定を関係機関に対して求めること。また、マスタープランの策定に当たっては関係事業者の声を吸い上げるとともに、整備への反映を検討する仕組みを構築することを関係機関に対して求めること。
- ② 特に、国際線ターミナルまでのWデッキの延伸やレンタカー送迎バスの駐車スペースの確保等を含めた、増加する空港利用者に見合った構内道路機能を抜本的に拡充するよう関係機関に求めるとともに、短期的な打開策を検討・実行するための民間事業者を含めた枠組みを設置し、必要な措置を講ずること。
- ③ 那覇空港内で、適正な交通規制を指導する係員を配置すること。同時に警察署によるパトロールを強化すること。

(2) クルーズ船による経済効果の拡大について

東アジアにおけるクルーズ市場は中国を中心に拡大しており、船舶の大型化が進むとともに、那覇港においても寄航数の増加による同日寄航が拡大している。

これらクルーズ船の寄航は那覇港に集中しており、港湾機能の不足を招くだけでなく経済効果の偏りを生むことにもなるため、以下について提言する。

- ① クルーズ船の大型化や運航増加を見据えた港湾機能の強化や、寄港地の分散化を推進するため、必要予算を確保する等の措置を講ずること。

9 バス、レンタカー、タクシー等の二次交通について

(1) 外国人レンタカー利用者による事故、トラブル及び多言語対応の推進について

外国人観光客数の増加、F I T化の進行に伴い、外国人によるレンタカー利用は全体の二、三割まで拡大している中、レンタカーや公共交通機関の利用に際したトラブルが多発している。

一方、道路や施設の多言語表記は整備が進んでいるが、実際に細かな交通規制に関する案内の多言語化や、一般駐車場の利用に関する注意などの対応はなく、各社における取り組みにも差があり、大きな事故や民間人とのトラブルにも発展する可能性が高いため、早急な対応が求められる。

これらの問題に対応するため、以下について提言する。

- ① 事故やトラブルを抑制するため、日本における交通ルールや習慣、事故認識の相違等について事前に周知を図るため、バス、タクシー、レンタカーを利用する際の基本ルールやマナーを記載した「OKINAWA トータル乗り物ガイドブック（仮）」を作成するための予算を確保すること。
- ② 外国人にもわかりやすい道路標識への改善を沖縄で早期に実施することを、関係機関に対して求めること。
- ③ 駐車場利用のルールや県内の駐停車可能な場所を示した多言語案内（マップ、Web）作成のため、予算措置を講じること。
- ④ インバウンドの交通事故交渉通訳等の人材の確保・育成に係る予算措置を講じること。

(2) 二次交通の充実による渋滞緩和について

リピーター率の高い国内観光客の旅行形態において、移動手段としてレンタカーの利用率が非常に高く、その影響から、特に片側一車線の単線道路等では、週末を中心に慢性的な交通渋滞が発生し、地元住民の生活にも悪影響が出ている。

観光客数の増加とともに、地元住民の不便性が際立つことになると、観光産業のこれからの発展についても県民の理解が得られなくなる状況になりかねないため、以下について提言する。

- ① 各地域の生活道路を含む交通アクセスの整備を行うこと。

(3) 国際通り周辺の乗降場や駐車スペースの整備及び確保について

国際通りの乗降場所については、十分な駐車スペースを確保した施設がないため、県庁前広場やてんぶす広場横等で観光バスが団体客の乗降を行っている。行程が重なる時間帯には二重になって駐車をし、非常に危険な状況であることに加え、交通渋滞の要因にもなり度々問題になっている。また、実際に迎えのために待機していた運転手が交通違反で切符を切られたり、警察の指導によりその場から撤去され、団体客が一斉に出発できずに行程そのものに遅れや変更が生じる等の事態も起こっている。

これまでも関係機関で協議をし、ある程度のルール化をしてきたものの、限定した場所であることや、インバウンド団体客の増加等が重なり、これまで以上に深刻な状況になっているため、以下について提言する。

- ① 関係機関が連携し、空き地、公共施設、民間施設等を利用した駐車スペースの確保に動くよう働きかけること。また、今後建設される宿泊・観光施設にも十分な駐車スペースを確保することを義務付ける条例を制定すること。
- ② 修学旅行の最終行程を国際通り以外で設定し、利用者の分散、公共交通機関の効果的な活用等について、全国の学校及び旅行会社へ協力要請を行うこと。

(4) 沖縄観光タクシー乗務員資格制度の導入について

FIT化や観光客の多様化が進行する中、公共二次交通が脆弱な沖縄においては、タクシーの活用も重要事項であり、乗務員とのコミュニケーション等を通じて、タクシーを利用する観光客の満足度を向上させることで、リピーターの創出や新たな観光体験を誘発していくことへの貢献が期待されている。

上記の観点から運転技能や観光知識、接客マナーに優れた乗務員を認定する沖縄観光タクシー乗務員資格制度が平成18年度から運用されているが、資格取得者は伸び悩みの状況にあり、特に離島においてはコストの増高が課題となることから、以下について提言する。

- ① 沖縄観光タクシーの利用者の増加に向け、必要な措置を講ずること。
- ② 沖縄観光タクシー乗務員資格取得者の拡大、特に離島における資格取得者拡大に向け、離島での受講を可能とするなど資格を取得しやすい環境を創出するため、予算をはじめとした必要な措置を講じること。

10 国内外のプロモーションについて

(1) 国内プロモーションのあり方について

沖縄県の定める入域観光客数1000万人については、受入態勢が整っていない中でプロモーション施策だけが先行しているように感じられる。客層別のプロモーション手法の精査や、誘客体制から受入体制へのシフトチェンジを大胆に行うため、以下について提言する。

- ① 沖縄観光のボトム期に一般団体等の商品造成を促すことの出来る仕組みを作ること。
- ② 県が策定するロードマップで記載された課題について、「誰が」、「いつまでに」、「どのように」解決していくのかを、具体的に観光事業者又は関係者へ開示すること。

(2) 海外誘客プロモーションについて

外国人観光客数の増加に伴い、観光客数のボトムアップは進んできたが、観光産業の安定的な振興及び発展において課題になっている繁閑差の解消には至っていない。

また、観光客の8割超が重点地域（台湾、韓国、中国本土、香港）からと偏重しているため、外国人観光客の需要の拡大・安定化を図るとともに、多様性を拡大しながら閑散期の新たな需要を創出していく必要がある。

クルーズ船の寄航数については増加傾向にあるが、経済効果を拡大するためには、フライ&クルーズや離島周遊、寄港地の分散による県内滞在時間の拡大を図る必要がある。また、各港に設置された促進協議会は、イベントへの動員体制や実施経費等が脆弱な状況にある。

これらの状況に対応するため、以下について提言する。

- ① 東南アジアや欧米豪露からの誘客施策を強化するため、必要予算を確保する等の措置を講じること。
- ② 沖縄観光の閑散期における重点地域からの誘客施策を強化するため、必要予算を確保する等の措置を講じること。
- ③ インバウンド・リピーターを戦略的に創出し定着させるため、必要予算を確保する等の措置を講じること。
- ④ 那覇港発着によるフライ&クルーズを定着させ、離島周遊を促進させるとともに、各港の促進協議会の活動を活性化するため、必要予算を確保する等の措置を講じること。

11 食の充実について

食は重要な観光資源であり、食の多様性を演出することが沖縄観光の魅力向上につながる。現在、観光客は沖縄そばやチャンプルー類の庶民料理については気軽にどこでも食することができる。しかし、琉球王朝時代に中国からの冊封使をもてなすために発達した宮（‘球’）廷料理については、その存在が十分に紹介されておらず、きちんとした宮廷料理を食する場もほとんどないのが現状である。

よって、沖縄の食文化の多様性や歴史的な意義等について明確にしつつ、将来に向かって保存・継承するとともに、本県を訪れる観光客に気軽に提供できるようにするため、以下について提言する。

- ① 宮廷料理の再現及びその普及による食の充実に取り組むこと（徐葆光の文献にあるレシピの再現）。
- ② 沖縄の食文化の無形文化遺産登録に向け取り組むこと。