

平成 28 年度
沖縄観光振興に関する提言書

平成 29 年 5 月 22 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

株式会社近畿日本ツーリスト沖縄 代表取締役社長 福岡 卓
(国内ワーキング委員会)

株式会社JTB沖縄 代表取締役社長 杉本 健次
(海外ワーキング委員会)

近畿日本ツーリスト沖縄ひまわり会 会長 仲地 政英
(旅行会社ワーキング委員会)

オリックス自動車株式会社 ゼネラルマネージャー 平良 修
(運輸ワーキング委員会)

近畿日本ツーリスト協定旅館ホテル連盟沖縄連合会 理事 金城 仁
(宿泊施設ワーキング委員会)

株式会社シーサー 代表取締役 稲井 日出司
(観光施設ワーキング委員会)

有限会社沖縄観光速報社 編集長 渡久地 明
(情報企画ワーキング委員会)

株式会社ナンポー 代表取締役社長 安里 睦子
(飲料土産施設ワーキング委員会)

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)

株式会社DMC沖縄 代表取締役社長 徳田 博之
(MICE施設ワーキング委員会)

目 次

1	入域観光客の平準化	1
2	東南アジア、欧米豪露等の市場開拓の加速化	1
3	教育旅行の沖縄への機会の拡大	1
4	二次交通の適正化	2
5	外国人雇用の法的規制の緩和	3
6	有資格通訳ガイド等へのサポート	3
7	マリンレジャーの安全対策基準の明確化等	4
8	県内統一の品質基準の設定及び認証マークの導入	4
9	IT 及び AI の導入と活用	5
10	伝統芸能の継承と観光コンテンツとしての活用推進	6
11	中城湾港マリンタウン地区 MICE 施設の観光利用創出	6

1 入域観光客の平準化

旅行需要は週末や夏休み等の特定時期に集中する傾向にあるが、これらの旅行需要の変動は、慢性的な課題となっている観光人材の確保や従業員の給与等処遇の向上による雇用の安定及び観光産業における労働生産性向上の大きな阻害要因となっている。

また、リーディング産業として多様な分野に影響を及ぼす一方、需要の変動による影響も受ける観光産業の安定化を推進することは、県経済の発展においても必要不可欠であることから、季節や曜日による旅行需要の変動を解消・極小化するため、以下を提案する。

- (1) 国内観光客をターゲットに、平日の来訪を促進するキャンペーンを推進すること。その際、旅行会社や航空会社も巻き込んだ継続的な取組を実施できるよう、必要な予算を確保すること
- (2) 沖縄観光の閑散期や天候に左右されない観光コンテンツの充実を図るとともに、その時期の来訪を促進するためのキャンペーンを継続して実施できるよう必要な予算を確保すること

2 東南アジア、欧米豪露等の市場開拓の加速化

沖縄の外国人観光客数に占める重点市場(台湾、韓国、中国本土、香港)割合は80%を超えており、東アジアに偏重している。

沖縄県が目指す「世界水準の観光リゾート地」に相応しい来訪者の多様性を確保するため、東南アジアや欧米豪露の市場開拓を加速させる必要があること、また、中城港湾マリンタウン地区に建設予定のMICE施設へのMICE誘致の強化を図るために、以下を提案する。

- (1) 国際観光の基礎となる海外との相互交流を促進する観点から、国際チャーター便の支援対象を拡大するとともに、海外からの教育旅行の誘致の推進や、沖縄からのアウトバウンドを推進する沖縄旅フェスタ等の拡充にも取り組むため、必要な予算を確保すること
- (2) 重点市場以外の各市場との航空便の拡充について、トランジットの活用促進も含めて推進すること

3 教育旅行の沖縄への機会の拡大

日本が少子化に向かう今、修学旅行生は減少し、従来通りの誘客では市場

の縮小が想定されている。また、不況とデフレの影響で平均所得が下がり続ける中、公立学校の修学旅行費は徐々に減少しており、修学旅行先に沖縄を選ぶ学校が減少傾向にある。

修学旅行で沖縄を訪れた学生がリピーターになる可能性は高く、そのための体験や思い出づくりに価値を置き、費用対効果や満足度を上げていく必要がある。その前提として、学校側に修学旅行先として沖縄を選択してもらう必要もあるため、以下を提案する。

- (1) 同世代と学ぶプログラムの普及について受け入れ体制や方法を検討するための調査を実施し、海外からの修学旅行生や他府県からの学生の交流促進事業を活発化させること
- (2) SE 運賃の引き下げ及び機材の大型化について、知事がトップセールスを行い航空会社へ要望を行うこと

4 二次交通の適正化

レンタカーについては、インバウンド市場の FIT 化等の進展により外国人利用者が急増していることもあり、特に那覇空港におけるレンタカー利用者の利便性が低下している状況にある。

貸切バスについては、今年度の県内全域のバス稼働率が 50%前後の見込みであるにも関わらず、県内学校の遠足等の需要と観光需要の重なりにより、特に 4 月から 6 月及び 10 月から 12 月においてバス不足が深刻である。

タクシーについては、クルーズ船や空路からのインバウンドの増加に伴い、二種免許を持たない白バス・白タクの違法送迎が慣例になっており、沖縄のイメージ低下や観光客の安全性・満足度への影響も危惧される状況にある。

これら課題に対応するため、以下を提案する。

- (1) 那覇空港発着のレンタカーの過度な集中を防ぐため、利便性の高いシャトルバスの整備などによるレンタカー拠点の分散化に早急に取り組むこと
- (2) バス利用の平準化を目指し、県内の遠足の曜日をずらすよう教育庁に要望すること
- (3) 観光客の安全・安心を第一に守るため、国が定める安全管理の基準及び基準料金を業界が遵守するよう、働きかけること
- (4) 警察による見回りや、港湾入口での入場確認、空港内でのバス・タクシー協会関係者による巡回等を行っているものの、改善されないことから、クルーズ

のシーズンに合わせ、沖縄県の呼びかけのもと、警察と連携し、運輸・観光業界挙げて全県規模での強化月間キャンペーン等、徹底排除に向けた取組を行うこと。

5 外国人雇用の法的規制の緩和

県内の各業種のうち、観光業は全般的に人材不足に陥っている。とりわけ飲食及び宿泊部門は人材不足が深刻で、客室清掃員の有効求人倍率は4倍以上にも上っている。これらの人材不足の一部を補っているのが留学生等の外国人であり、沖縄では平成27年度時点で5,900人以上が雇用されている。

しかし、外国人雇用については就労ビザに関する法的規制等があり、これが外国人雇用における大きな障壁となっている。

今後拡大する沖縄観光の発展のためにも外国人労働者は欠かせない存在であるため、以下を国に要望することを提案する。

- (1) 沖縄県全域を対象とした就労ビザ取得等の就労特区を創設すること
- (2) ホテル、ダイビングインストラクター等も外国人技能実習制度の受入職種とすること

6 有資格通訳ガイド等へのサポート

沖縄県では平成28年度現在、605人の通訳案内士、地域限定通訳案内士及び沖縄特例通訳案内士が登録されている。しかし、近年のインバウンド需要の急増を受け、県内旅行会社等では沖縄に関する正確な知識を有し、顧客満足度の高い通訳ガイド探しに苦慮している。

現在、国では通訳ガイド規制緩和に向けて動いているが、今後、沖縄県として国の通訳ガイド規制緩和に従うのみでは沖縄に関する十分な知識がない者も通訳ガイド行を行うことが可能となり、沖縄観光の質の劣化を招くだけでなく、通訳ガイドと外国人旅行客との個人間契約が横行する等、旅行中のトラブル時の対応や税制面においても管理が難しくなることを危惧する声も上がっている。

現在、県内には沖縄通訳案内士会が存在しているが、近年急激に活発となったインバウンド需要に対して、現状では通訳ガイド研修から派遣までを幅広く担えているとは言い難く、当該団体への公的支援の実施が望まれる。

これらの状況から、以下を提案する。

- (1) 沖縄県内の有資格通訳ガイドのレベル向上のための研修や活用の促進、沖縄通訳案内士会の活動支援に関する施策を実施すること

7 マリンレジャーの安全対策基準の明確化等

マリンレジャーは非常に新しい観光産業であり、そのため関係法令や開業基準が曖昧な状態にある。開業も届出制であるため不十分な体制で事業を立ち上げる事業者や、開業後も安全性を担保できない事業者も存在している。沖縄県警の発表によると、平成 26 年に県内で発生した観光客の水難事故は 26 件、うち 11 名が死亡している。

安全基準が不明瞭な現状が続けば、これらの事故により最終的には沖縄観光のイメージ低下につながりかねないため、開業に関する明確な基準及びマリンレジャー全般における安全対策基準を設ける必要がある。

また、マリンレジャー事業者は県内に 700 以上存在すると言われていたが、これらの連携を図り、業界全体で情報を共有し、課題解決に取り組む環境も整っていない。

沖縄観光の大きな強みであるマリンレジャーにおいて、安全・安心を確保し、業界全体で課題解決に取り組むため、以下を提案する。

- (1) 県内で統一されたマリンレジャーの安全対策基準を整備すること
- (2) 各種マリンレジャーの業態において必要とされる資格や保険などを明確化し、開業基準を整備すること
- (3) 上記の安全対策基準及び開業基準の順守、マリン関係者の人材育成、低価格競争の防止等に向けた環境整備を行うこと

8 県内統一の品質基準の設定及び認証マークの導入

県内には各種の推奨及び認定制度とそれらの認定マークが存在するが、必ずしも活かされているとは言い難い状況であり、観光客への認知度が低く、企業側の優遇も少ない。また、観光客が沖縄県産品の基準を知らず、沖縄の原材料を使用した商品だと誤認し購入するおそれがある。

また、小売のみならず県内の観光施設等を推奨するマークも存在しない。アクティビティ関連の企業、観光施設、ホテルなどの観光事業者が適切に管理されておらず、安全性の確保等が懸念されるケースも存在している。

観光客が手にする土産物及び各観光業界の施設で統一した品質基準、安全基準を設け、沖縄県のブランド力を高めるため、以下を提案する。

- (1) ローカルブランドの推奨・品質認定プロジェクト（認定マークの製作と付与を含む）を導入し、及びこれらの取得企業への優遇制度を設けること
- (2) 安全性や衛生面の必要条件を満たし、かつ提供するサービス内容の幅や質によって格付けを行った、観光客へ推奨できる観光事業者の認証制度（認証マークの製作と付与を含む）を導入すること

9 IT 及び AI の導入と活用

沖縄観光の魅力発信及び受入体制の整備等において、特に急速に進展するインバウンド市場の FIT 化やオンライン化に的確に対応し、利便性の向上を図る必要がある。

また、第5次沖縄県観光振興基本計画改定（案）においては AI の導入による新たな観光サービスの構築について言及がされている。現在は各市町村、団体、観光施設が各々のウェブサイトを運営していることにより、データ項目の統一性、情報の一元化・標準化がなされておらず、ユーザーの情報検索が困難であることや、オンライン予約・購入システム、多言語対応が不十分であることから、以下を提案する。

- (1) 市場や消費者、県内事業者の状況等を把握・分析し、施策や事業者の取組に適切に反映できるよう、マーケティング機能の強化を図ること
- (2) 情報受発信環境、決済環境等の受入体制を丁寧にチェックし、施策や事業者の取組に適切に反映させる仕組みを構築するとともに、事業者の取組が観光客に伝わるよう支援すること
- (3) オンラインで入手できる情報の強化や、観光客による情報発信が促進される仕組みを構築すること。特に汎用性が高い観光地情報については、情報の均一化を図るため多言語によるコンテンツを整備し、各事業者に提供・活用できる仕組みを構築すること
- (4) 各市町村・団体等が活用できるデータアーカイブを構築し、ビッグデータを県全体で活用できる仕組みをつくり情報発信の効率化を図ること
また、当該ビッグデータを AI に学習させることで、観光客に情報提供を行う仕組みを構築し、効率的でばらつきのない案内を行うこと
- (5) AI を活用して多言語対応や予約代行を行うシステムを構築し、観光客の利便性に寄与すること

10 伝統芸能の継承と観光コンテンツとしての活用推進

沖縄各地に存在する伝統芸能は、若い継承者の不足及び保有者の高齢化、口承文化であるがゆえの記録や資料の少なさ、そして県や市町村が地域の民俗芸能・祭祀の詳細な把握や継承者の状況調査を本格的に行ってこなかったことにより、消滅の危機に立たされている。

そのため、沖縄の宝であるこれら伝統芸能を、取り巻く環境を俯瞰的に捉えた上で把握及び整理整頓することが急務となっている。

また、これら伝統芸能は沖縄の観光産業に必要不可欠なものである。しかし、無償による出演が多く仕事を休んでまで参加できない等の事情により、必要な人数を集められない状況がある。更に、資金力・機動力のある地域とそうでない地域の格差があり、目立ったイベントで目にするのはだいたい同じ団体というのも現状である。

民俗学的な見地からの伝統芸能の未来継承・発展を目指し、同時にショービジネスの世界への伝統芸能のアクセス方法の確立を並行・複合して行うため、以下の総合的施策を提案する。

- (1) 県内の伝統芸能を内外に広く周知するため、伝統芸能保有団体による公演、先駆地域や有識者等によるシンポジウム、県民に向けての普及・啓発や県内の文化芸能団体等の交流のイベントを実施するほか、文化芸能エンターテインメントを提供する団体を旅行社等の利用事業者に紹介・マッチングするイベントを開催すること
- (2) 県文化振興課、各市町村及びOCVBの複合的な連携による内外に向けての総合的な窓口機能を設置すること

11 中城湾港マリンタウン地区 MICE 施設の観光利用創出

2020年までに供用開始を目指す中城湾港マリンタウン地区のMICE施設については、将来的にインフラ整備とMICE誘致という二つの点において課題を抱えている。

世界のMICE施設には鉄道等の定時大量輸送インフラが必ず併設されているが、現在マリンタウン地区には大量送客が可能なインフラが整っておらず、供用開始時における空港からのアクセス確保が不十分な状態である。鉄軌道やLRTを含む交通インフラが整うまでは、何かしらのフォロー策を講じる必要がある。

また、MICE誘致の面では、沖縄県アジア経済戦略構想を掲げる沖縄におい

て、アジアを見据えた誘致活動が今後ますます重要な局面を迎える。アジア戦略と並行して欧米への誘致活動も精力的に行うことで安定的な MICE 施設の運営が可能となり、「平和都市沖縄」としての都市ブランドを高める効果を創出することができるため、航空路線の拡充や、情報発信力がありブランド構築に効果のある国際会議、国際見本市・展示会を強力に誘致する必要がある。

これらを実現するために、以下について提案する。

- (1) 沖縄県総合交通体系基本計画（平成 24 年 6 月）と沖縄 MICE 振興戦略を庁内横断的に連関させ、公共交通システムの議論を加速させること
- (2) 那覇-与那原間の陸路代替案として、高速船を就航させる等、第 3 のアプローチ法について検討すること
- (3) MICE＝平和＝沖縄を基本理念とし、沖縄から平和と自らのアイデンティティを世界に発信するとともに、沖縄の都市ブランド形成を促進すること
- (4) 国際見本市・展示会の誘致活動を行う公的機能を強化し、民間企業の育成を行うための予算を確保すること