外国人観光客受入に関する実態調査報告書

2018年3月［訂正版］



沖縄県　OCVB

■調査概要

1. 調査目的

沖縄県内で実際に外国人観光客を受け入れている民間事業者の受入実績、受入能力、課題点等を調査する事により、県内の外国人観光客の受入に関する整備状況等を把握し、今後の本県観光施策の立案に活かすこと

2. アンケート調査期間

平成30年2月～3月

3. 調査対象業種

沖縄県内にて営業を行っている下記業種、2,314事業所
(1)宿泊業　(2)飲食業　(3)観光施設・土産店　(4)小売業　(5)アクティビティ
(6)レンタカー業　(7)運輸業(バス)　(8)運輸業(その他)　(9)その他

■回答回収数・回答率について

調査票配布数　2,314事業所
回答回収数　1006件
回答率　43.5%

表-地域別回答率

市町村別	該当件数	郵送回答	FAX回答	Web回答	回答率
那覇市	549件	160件	27件	55件	44.1%
北部	351件	137件	21件	33件	54.4%
中部	454件	117件	25件	28件	37.4%
南部	198件	54件	9件	15件	39.4%
八重山諸島	328件	124件	10件	23件	47.9%
宮古諸島	203件	44件	13件	15件	35.5%
慶良間諸島	124件	39件	2件	9件	40.3%
その他の離島	107件	33件	2件	11件	43.0%
合計	2314件	708件	109件	189件	43.5%

表-業種別回答率

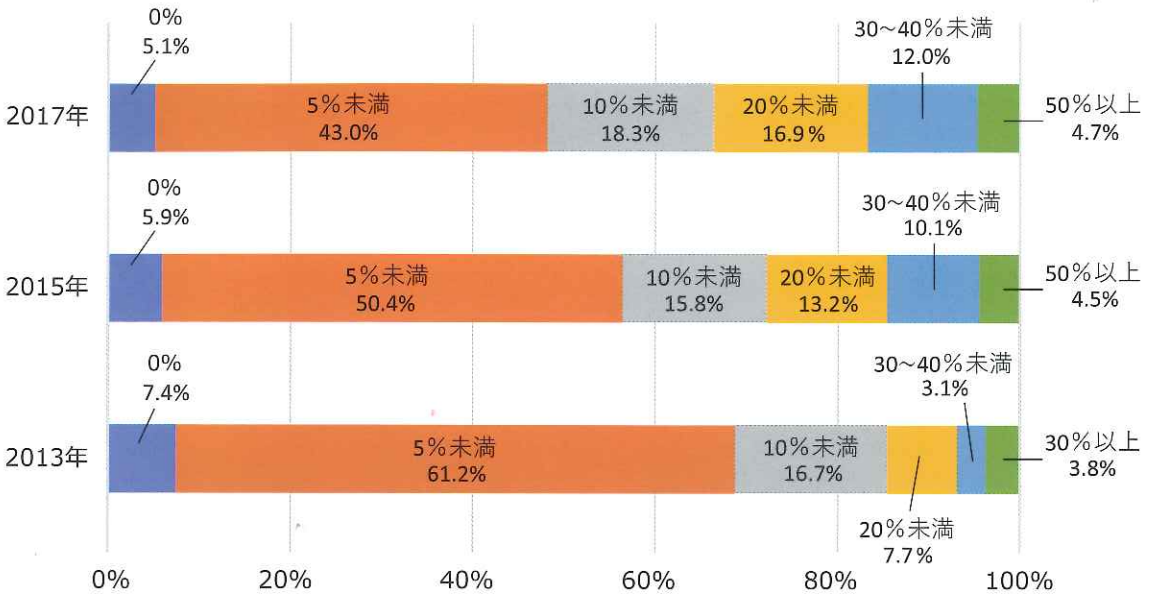
業種	該当件数	郵送回答	FAX回答	WEB回答	回答率
宿泊業	595件	195件	27件	75件	49.9%
飲食業	576件	132件	26件	29件	32.5%
観光施設・土産店	273件	106件	19件	28件	56.0%
小売業	489件	122件	20件	19件	32.9%
アクティビティ	232件	94件	8件	20件	52.6%
レンタカー業	55件	24件	4件	3件	56.4%
運輸業 (バス)	34件	15件	1件	1件	50.0%
運輸業(その他)	23件	8件	2件	7件	73.9%
その他	37件	12件	2件	7件	56.8%
合計	2314件	708件	109件	189件	43.5%

各エリア・各業種については、大きな偏りなく回答回収を実施しました。

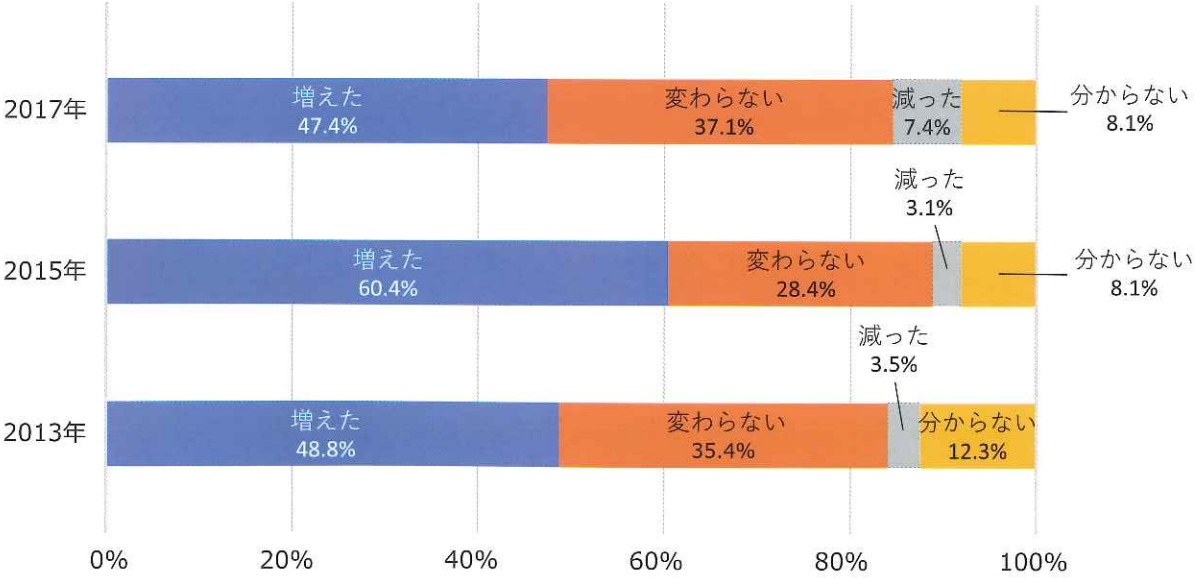
■外国人観光客の受入状況①

Q. お客様全体に占める外国人観光客の割合はどれくらいですか。

※2013年および2015年の合計数値は、小数点以下を切り上げた数値。



Q. 貴事業所を利用した外国人観光客の前年と比べた増減を教えてください。



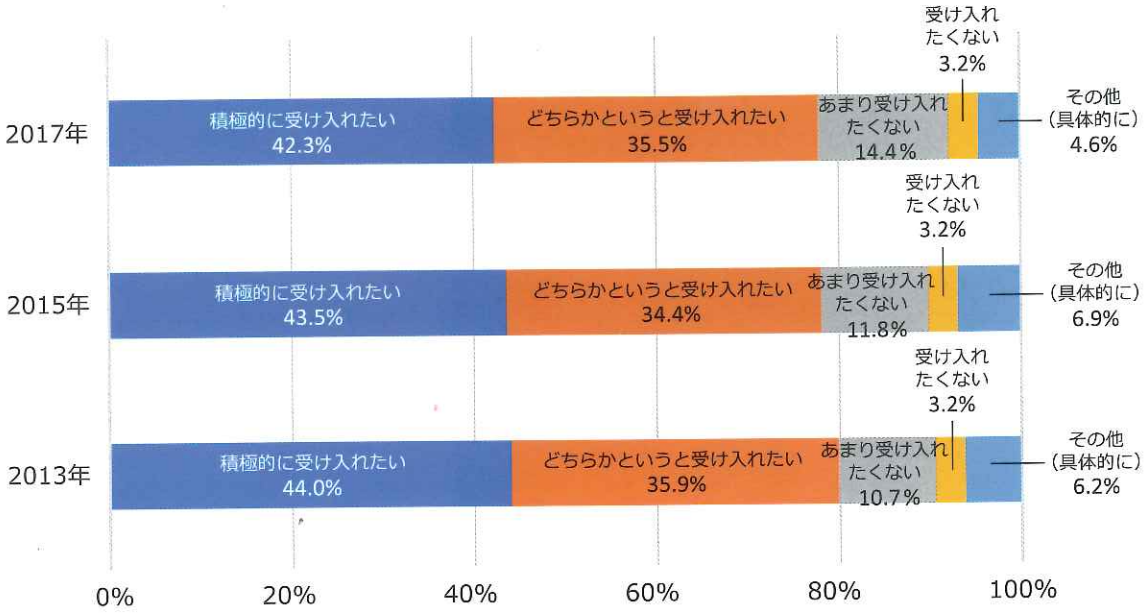
約4割の事業所が外国人観光客の増減は、変わらないと実感

外国人観光客の割合が5%を超える事業所が43.6%⇒51.9%に拡大
前回実施と比べ、変わらないと実感している事業所が8.7ポイント増の37.1%。

■外国人観光客の受入状況②

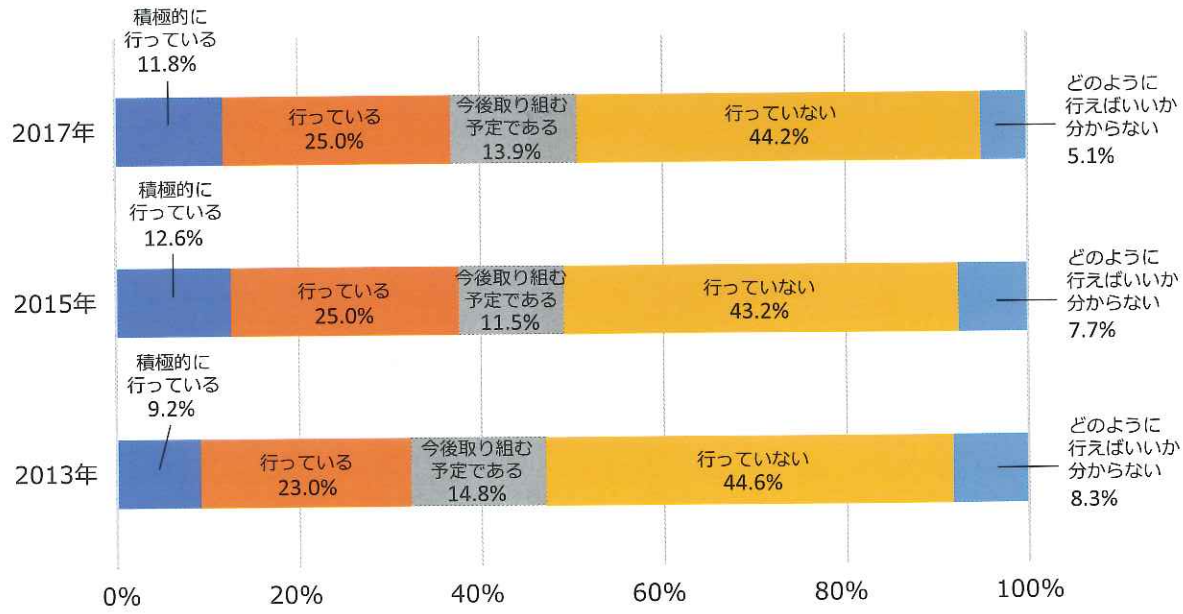
Q. 今後の外国人観光客受入について

※2015年の合計数値は小数点以下を切り上げた数値。



Q. 外国人観光客の誘客について

※2013年の合計数値は小数点以下を切り上げた数値。

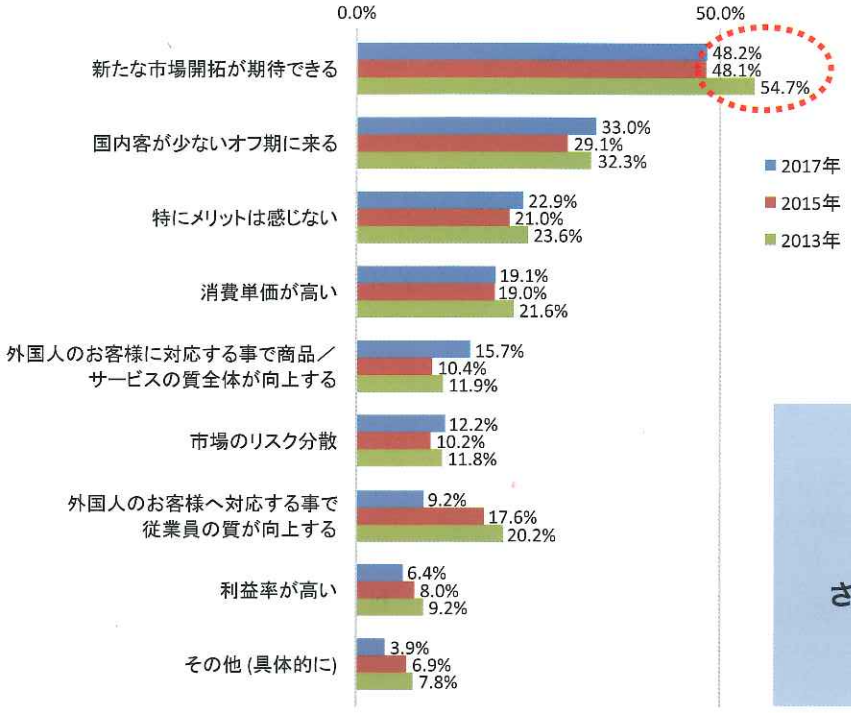


約8割の事業者が外国人観光客の受入に前向き

しかしながら、誘客を行っているのは、前回実施より微減の36.8%に留まっている。

■外国人観光客を受け入れるメリット

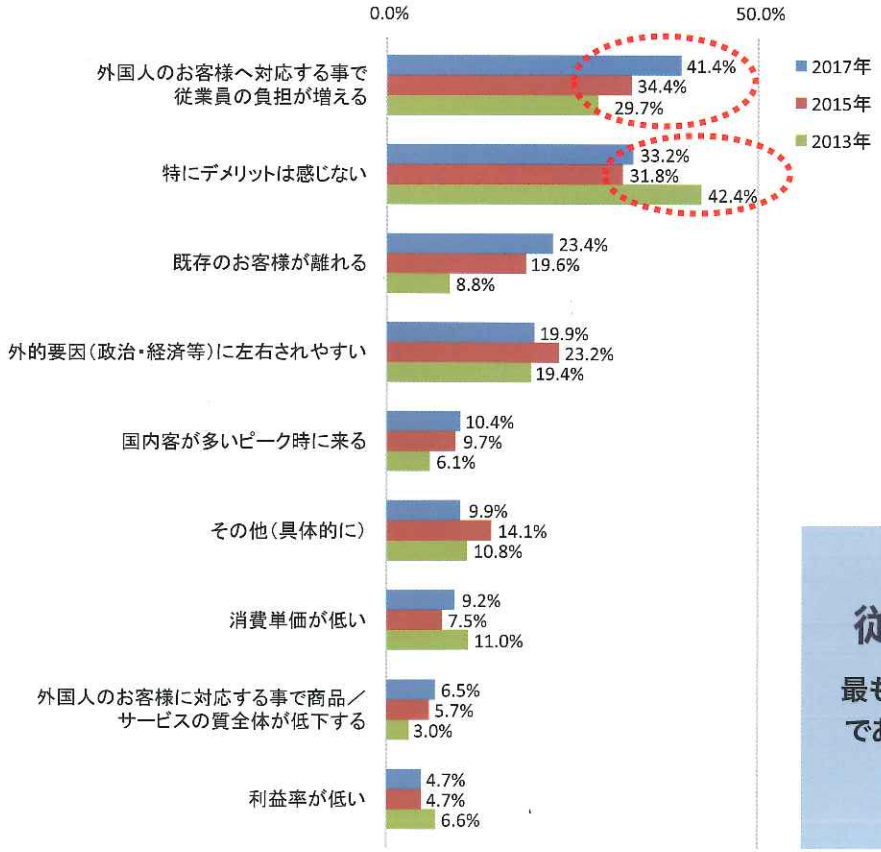
Q. 貴事業所において、外国人観光客を受け入れるメリットは何だと思いますか。（複数回答）



新たな市場開拓への期待が大きい

さらなる市場の拡大が見込めることが一番のメリットとして挙げられた。

Q. 貴事業所において、外国人観光客を受け入れるデメリットは何だと思いますか。（複数回答）

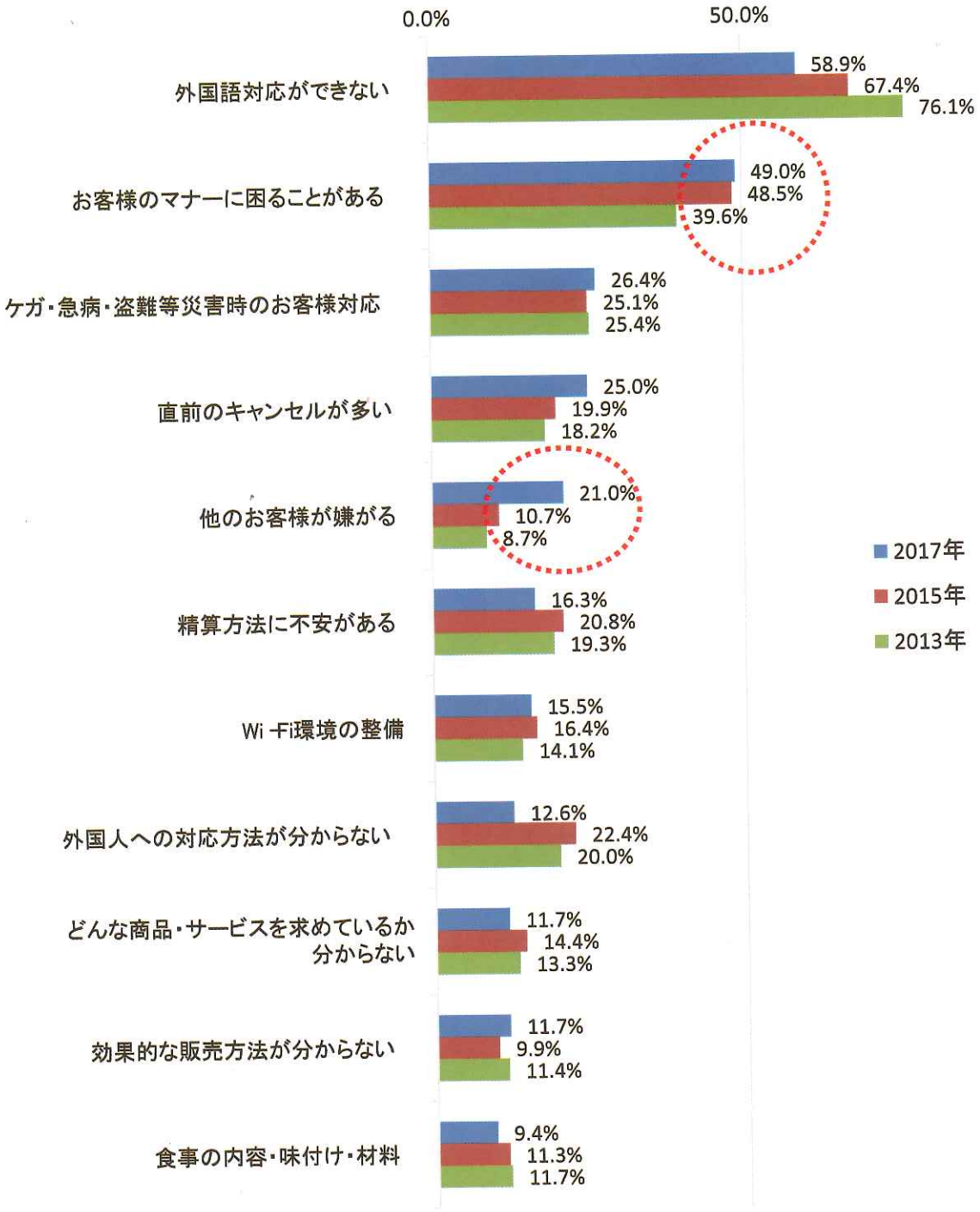


従業員の負担が懸念要因

最も多い回答は「従業員の負担が増える」であるが、「特にデメリットは感じない」と回答する事業所も多かった。

■外国人観光客を受け入れる際の課題

Q.外国人観光客を受け入れる場合に貴事業所で課題となると思うことすべて選択してください。(複数回答)



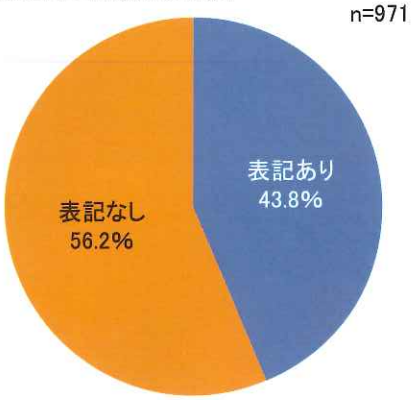
外国語対応とお客様のマナーが大きな課題

外国語対応ができないと答えた割合は58.9%と最も高くなっているが、前回実施より8.5ポイント減と減少傾向にある。
また、外国人観光客のマナーや直前のキャンセル、他のお客様に対する影響などが懸念されている。

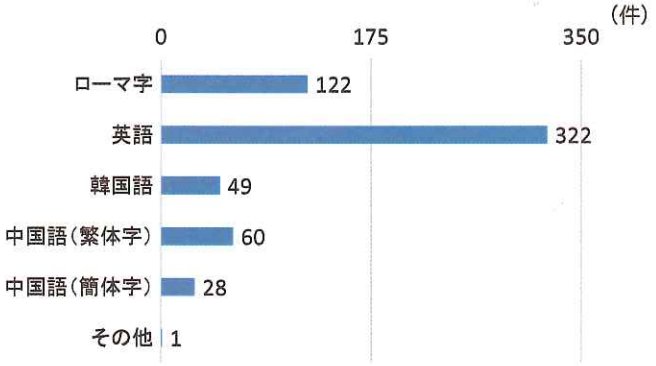
■受入環境の整備状況について

Q. 施設や店舗の日本語以外での表記について

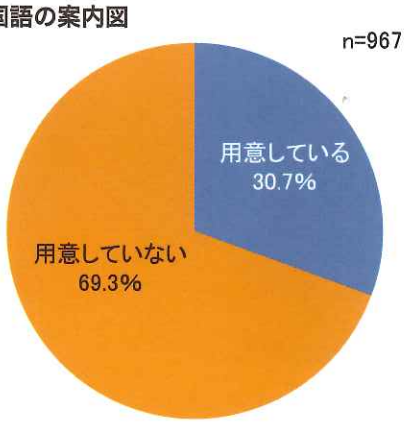
看板の日本語以外の表記



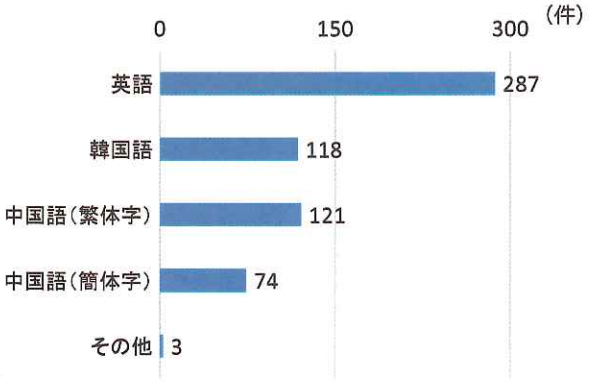
表記している言語（複数回答）



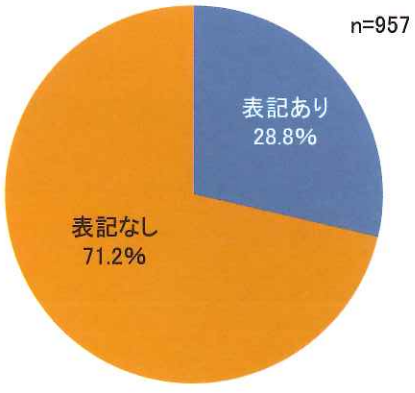
外国語の案内図



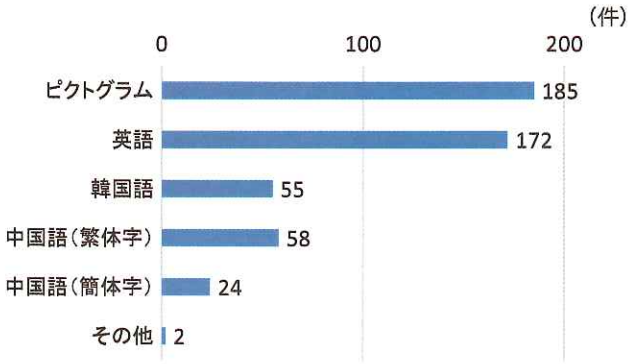
表記している言語（複数回答）



外国語・ピクトグラムを利用したサイン表示



外国語・ピクトグラムを利用したサイン表示（複数回答）



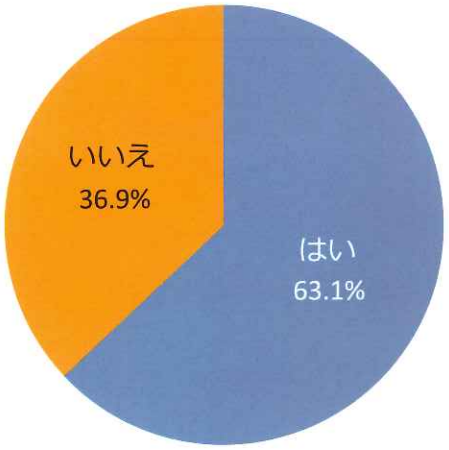
表記している言語の内訳は、英語と
その他言語とに大きな開きがあることが分かった。

施設や店舗の日本語以外の表記について英語が大きな割合を占めたが、
店名等の看板について、元々の店名が外国語やローマ字であるケースも想定される。

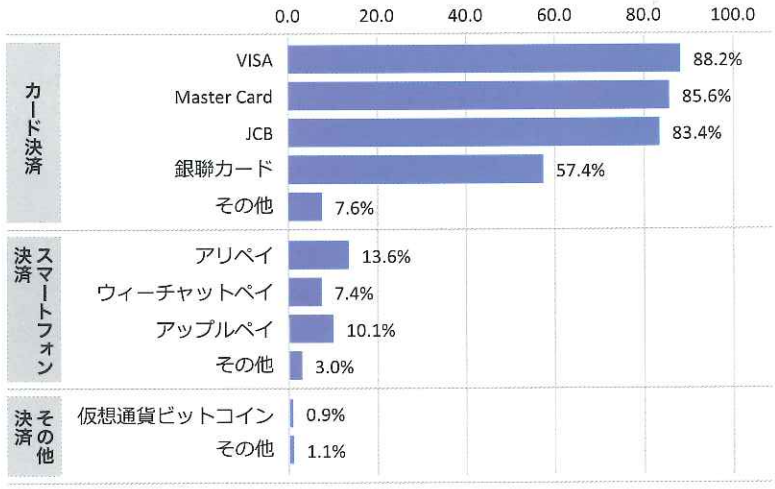
■キャッシュレス化の導入の現状・決済手段

Q. 外国人観光客の受入にあたり、現金以外の決済を取り入れていますか。

n=1005

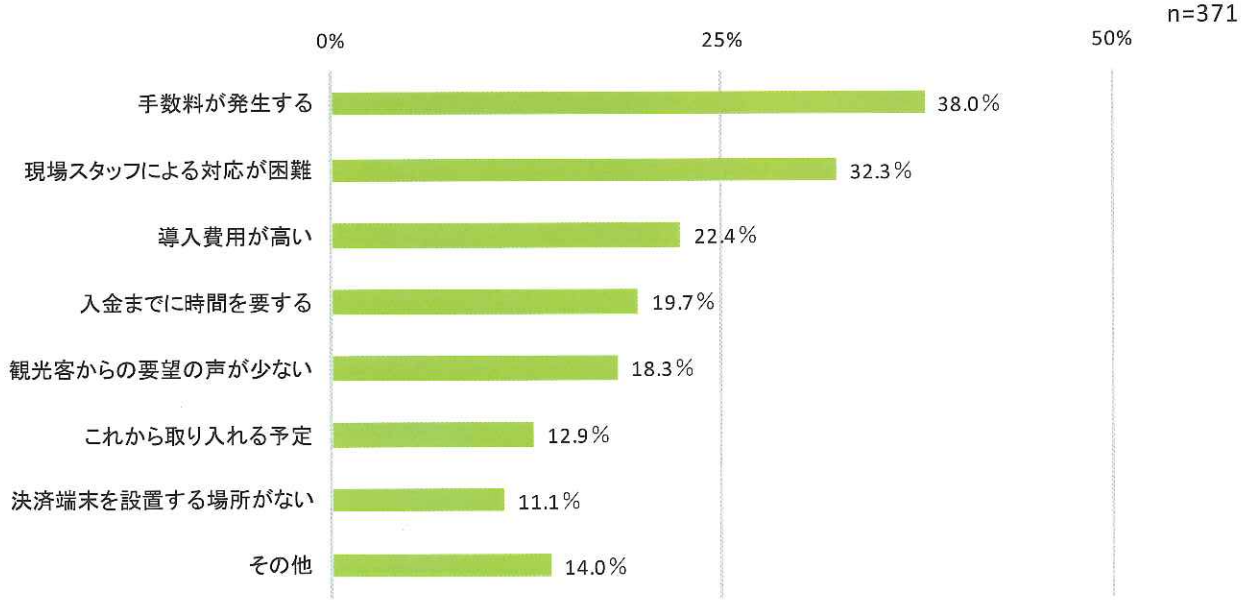


現在取り入れている決済手段（複数回答）　n=634



Q.現金以外の決済手段を取り入れない理由（複数回答）

n=371

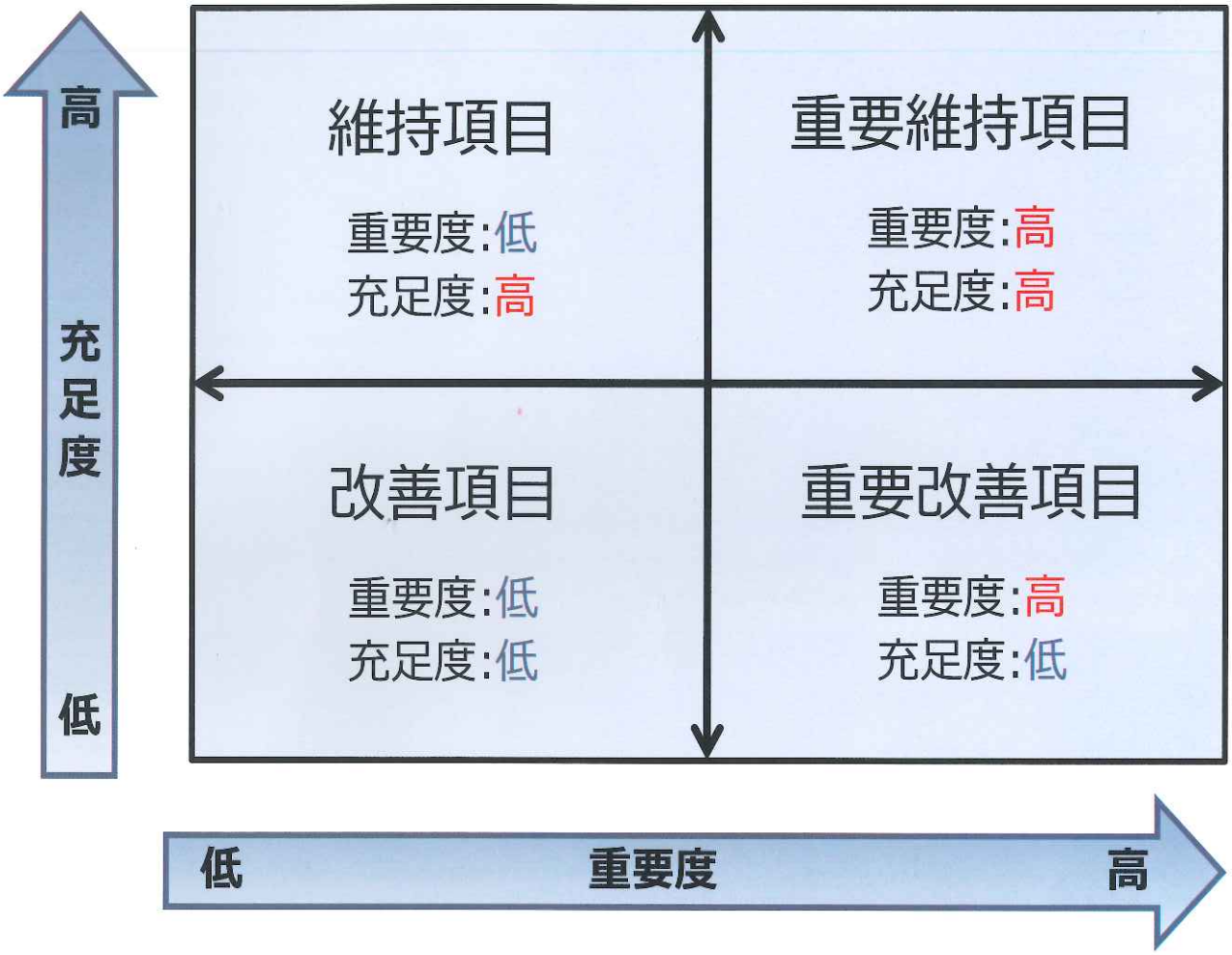


半数以上が現金以外の決済を取り入れる一方で
取り入れない理由として事業所側の負担増が挙げられた。

現金以外の決済方法を取り入れている事業所は全体の60%を超えた。その一方で、
取り入れない理由として手数料の発生やスタッフによる対応が難しいことが挙げられた。

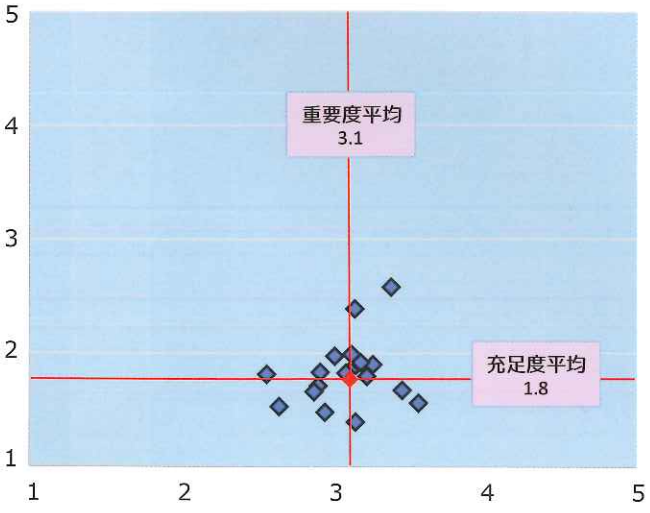
■CSポートフォリオ分析について

充足度と重要度を数値化し、分布図として落とすものです。
落とされた項目（場所）により、改善活動の優先順位を定めていきます。



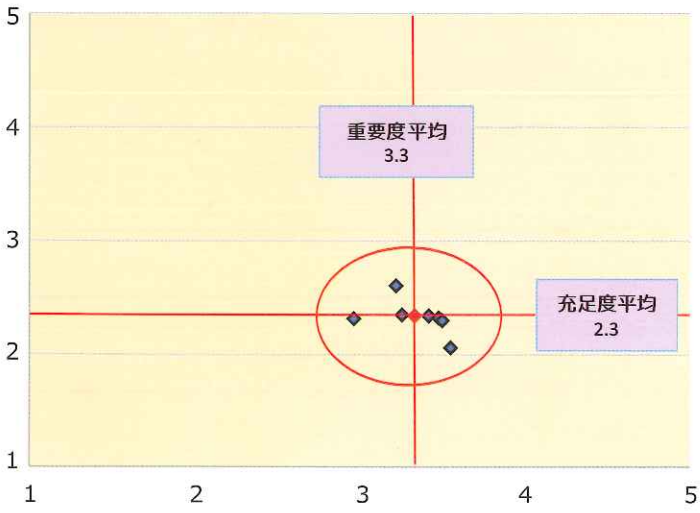
優先的に取り組むべき事項

図 評価区分1～5の俯瞰図



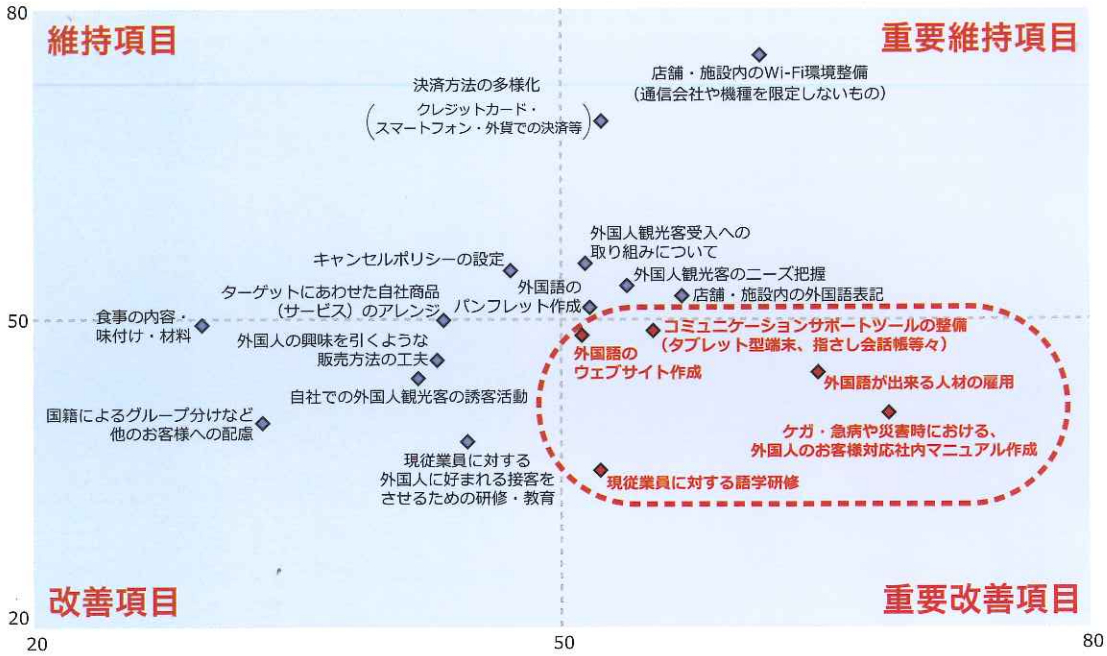
外的環境について

図 評価区分1～5の俯瞰図



■優先的に取り組むべき事項

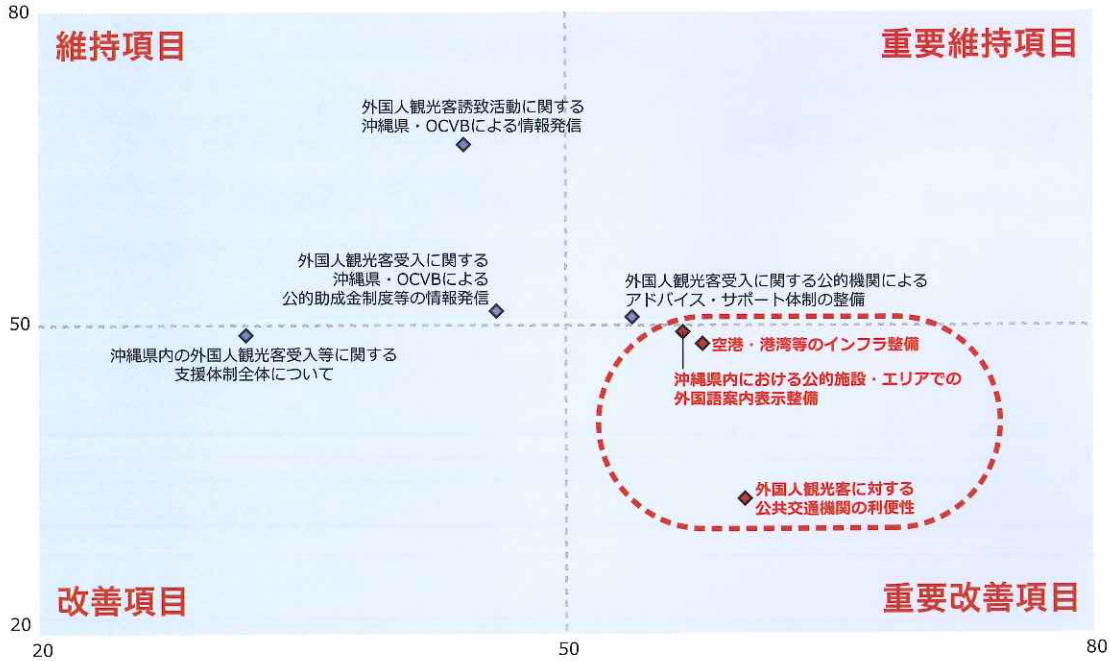
Q.貴事業所の対応に関する充足度と重要度をお聞かせください。また、取り組みの優先順位をお聞かせください。



緊急時におけるマニュアル作成やスタッフの語学力向上などの対応が急務

Wi-Fi環境や決済方法、施設内の外国語表示など外国人観光客を受け入れる外的環境は整ってきているが、外国人観光客を接客するスタッフの語学力や外国語ができる人材の確保、緊急時の対応マニュアル作成など受入体制に必要な項目が重要改善項目となった。

Q.外的環境について貴事業所の対応に関する充足度と重要度をお聞かせください。また、取り組みの優先順位をお聞かせください。



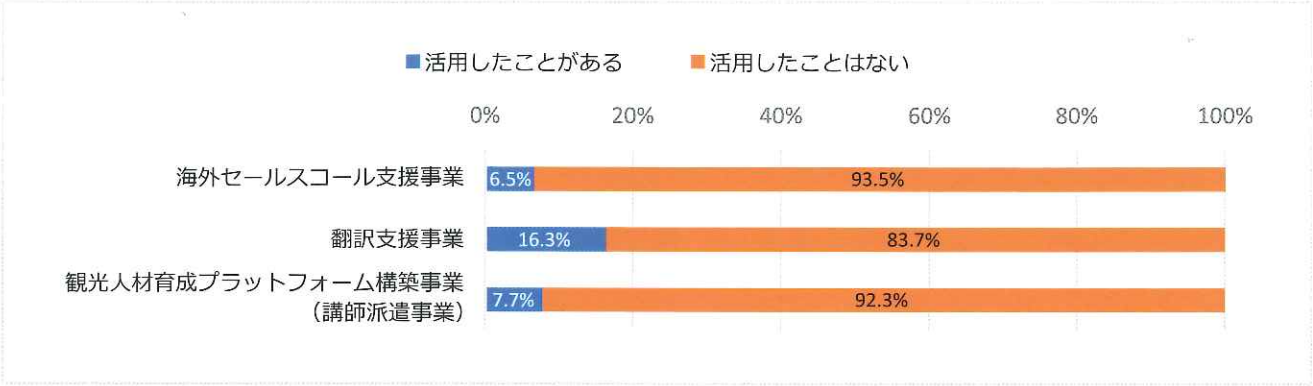
公共交通機関の利便性やインフラ、外国語案内表記等の整備が重要改善項目として求められている。

外国人受入体制に関する沖縄県やOCVBによる情報発信は充足度が高くなっているが、公共交通機関の利便性やインフラ整備等、ハード面でのサポート体制の重要改善が求められる。

■支援事業について

Q.沖縄県・OCVBが実施している県内事業所向けの支援制度を活用したことはありますか。

※合計数値は、小数点以下を切り上げた数値。



県内事業所向けの支援制度を活用したことがあるのは、「海外セールスコール支援事業」で6.5%、「翻訳支援事業」で16.3%、「観光人材育成プラットフォーム構築事業(講師派遣事業)」で7.7%となっている。活用しなかった理由としては、「知らなかった」の割合がどの事業でも高かった。

■沖縄県・OCVBへのご意見・ご要望(一部抜粋)

業 種	地 域	内 容
宿泊業	那覇市	外国人対応ができる病院の一覧。そして、保険なしの医療費の目安などが分かるものがあれば安心です。
	中部	2次交通の改善が急務と考えます。
	慶良間諸島	離島のネット環境の整備。
飲食業	那覇市	クルーズ船入港案内について(担当ではないと思いますが)情報(予定表)通りではないので、確実な情報が欲しい。
	南部	どのような取組をしてるのか全くわからなかったので、 どのような取組をしてるのか分かるチラシなど配布してくれるとありがたいと思う。
	宮古諸島	外国人観光客よりも、それを受け入れるための外国人労働者を何とか入れることはできないか教えてほしい
観光施設・土産店	那覇市	外国人観光客の求めている商品や嗜好品(商品・食べ物・ショップ・場所など)をリサーチし提供してほしい。
	中部	クルーズ船入港時、事前に当施設へのツアーがあるのかを知りたい。 お手洗いのマナーを周知してほしい。特にクルーズ船のお客様。
	八重山諸島	外国人の感想も聞いてみたい。コールセンターのステッカーなどあれば店舗に貼りたい。
小売業	那覇市	観光客も大切ですが、人材不足の課題が最重要です。外国人労働者の労働規制緩和の方が切実です。
	南部	どんな支援があるのかもわかりませんので、具体的にわかりやすい資料や説明会の実施を望みます。 そういったことを個別でも相談にのってくれますか?
アクティビティ	北部	外国人の人材雇用にあたり情報の提供を要望したい。
	八重山諸島	外国人ダイビングインストラクターが日本にて就労するための査証発行、潜水士免許の免除など、 行政への働きかけを必要としています。
レンタカー業	那覇市	沖縄(本土)もそうですが、道路状況などのマップがあれば事故などが減るかも。
	八重山諸島	各施設に語学ができる職員を配置し、インフォメーションカウンターを作ってほしい。
運送業(バス)	那覇市	クルーズ船、バスのスムーズさ、利便性を改善してほしい。
	北部	観光重要施設(窓口など)への人材派遣などあればなと思います。

Tool
無料サービス

□多言語コンタクトセンター 【対応時間】9:00～21:00

沖縄県が提供する外国人観光客向けの公共サービスです。観光案内や通訳サービス、災害時の対応など電話、Skype、メールで行っています。サービスは無料です。通話料のみかかります。

英　語	☎0570-077201	skype ID:call-center-en01
中国語	☎0570-077202	skype ID:call-center-ch01
韓国語	☎0570-077203	skype ID:call-center-kr01
タイ語	☎0570-077207	skype ID:call-center-th01

外国人観光客受入サポートツール

『沖縄観光安心安全ガイド』(日・英・中・韓)



楽しく安心安全な沖縄観光のために、マリンレジャーの注意点や災害時・急病時の対応、緊急時の連絡先等を多言語で紹介。リングファイル版と冊子版の2種類あります。

『台風対策マニュアル』(日・英・中・韓)



台風の影響で飛行機が欠航した場合の対処方法や、那覇空港の施設案内等を多言語で記載。台風時にはWEBサイト「おきなわ物語」と合わせてご活用ください。

「DISCOVER OKINAWA」(日・英・中・韓)



沖縄でのマナー・常識・風習・快適な沖縄旅行のヒント等を記載した外国人向けの冊子です。

『観光のチカラ おもてなしハンドブック』



沖縄を訪れている外国人観光客の現状などについて統計を交えてわかりやすく説明しています。

『外国人観光客接遇マニュアル』



すぐに使える多言語POPもWEBからダウンロード可能!

『病気!ケガ!の外国人観光客対応 HAND BOOK』



観光関連事業者等の外国人観光客傷病者対応を補助するハンドブックです。救急病院リスト、応急処置ガイド、患者情報聞き取りシート等、緊急医療発生時に役立つ情報を紹介しています。

『ムスリム旅行者おもてなし ハンドブック』



ムスリム(イスラム教徒)の方々を受け入れるために必要な知識や、県内施設の情報を分かりやすく紹介しています。

『クリーンアップ活動への清掃用具支援』



観光客の皆様をキレイな沖縄「ちゅら島」でお迎えできるよう、清掃活動を行う皆様に、清掃用具(ゴミ袋、軍手)の支援を通年実施しています。申請をお待ちしております。

□沖縄観光情報WEBサイト「おきなわ物語」

沖縄観光情報WEBサイト
おきなわ物語

貴社情報も掲出しませんか？

年間100万ページビュー!Googleキーワード検索「沖縄」、「沖縄観光」で上位表示!無料で店舗情報の掲載ができます。

□沖縄観光ビジネスマッチングサイト Okinawa Tourism Business Matching Website



「海外の旅行会社」と「県内のインバウンド対応を行っている観光関連事業者」又は「沖縄県内通訳案内士等」がマッチングを行う事ができるWEBサイト(英語)で、自社・自身のPRやサービス内容・実績・写真等を登録する事でWEB上へ公開できます。海外旅行会社はその情報を閲覧し、お仕事を依頼したい事業者又は通訳案内士等へ直接コンタクトを取る事ができます。

※登録する情報については、事業者は全て英語での入力、通訳案内士等は一部対応言語での入力となり、OCVBによる簡易的な審査を通った上で、WEBサイト上へ公開となります。

□外国人向け沖縄観光情報WEBサイト

Be. Okinawa | VISIT OKINAWA JAPAN
OFFICIAL TRAVEL AND TOURISM INFORMATION

沖縄観光情報を英語をはじめ全10言語で展開しています。

すべての情報はここでチェック!

沖縄インバウンドnet. -OKINAWA INBOUND NET-

沖縄インバウンドnet.　検索

Be. Okinawa ウェルカムんちゅになろう。

ウェルカムんちゅ　検索

[お問い合わせ先]

一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー　受入事業部　受入推進課

TEL：098-859-6129（お問い合わせ対応時間／平日9：00～17：00）E-mail：inbound@ocvb.or.jp

〒901-0152 沖縄県那覇市字小禄1831番地1（沖縄産業支援センター 2F）