

WELCOME

目標
平成28年度
入域観光客数
840万人

もっと
沖縄の観光のこと
学びたいな



外国人観光客を
もっと上手に
受入れたいけど

観光に関して
困っていることが
あるんだけど



6,022冊



どんなことでもお気軽に
ご相談ください！

<http://www.ocvb.or.jp/>



沖縄観光情報WEBサイト

おきなわ物語
<http://www.okinawastory.jp/>



発行日／平成28年8月



〒901-0152 沖縄県那覇市字小禄1831-1 (沖縄産業支援センター2階)
TEL:098-859-6123(代) FAX:098-859-6221・6222



ウェルカムんちゅになろう。





ものすごい数の観光客だね！

平成27年度に訪れた観光客数

793万6,300人

うち国内観光客626万6,000人

※「平成27年度沖縄県入域観光客統計概況」より



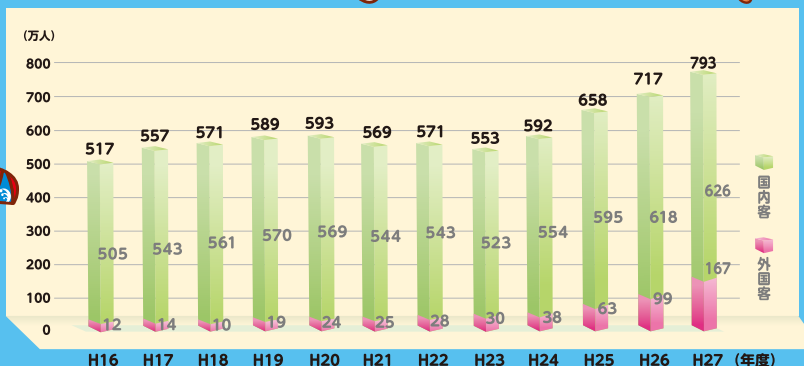
3年連続で過去最高を更新したよ！

平成20年秋のリーマンショックの影響かあ

東日本大震災の年からだいぶ回復したね



入域観光客数の推移



でも793万人ってピンとこないなあ～



沖縄県の総人口は
143万2,874人

※平成28年6月1日現在推計
(平成22年国勢調査確報値に基づく推計人口)

観光客は一年間で
人口の約5.5倍！も
沖縄を訪れているのよ





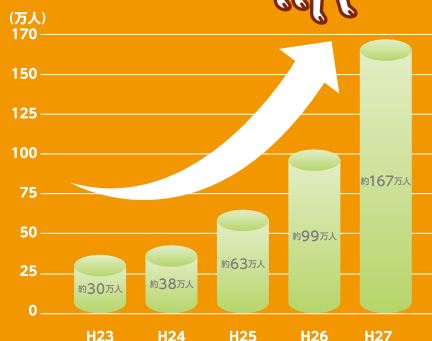
外国人観光客も 増えているよ!

アジアから
直行便も
多くなりました



この5年で
5倍以上増
だね

外国人観光客
年間入域客数



平成27年度に訪れた外国人観光客数

167万300人!

※「平成27年度沖縄県入域観光客統計概況」より

前年度から69.4%も
増えて過去最高だよ!



オールジャパンの
OMOTENASHI
が求められるよ

2020年は東京
オリンピックだ!

本土だけでなく沖縄にもスポーツ
が好きな外国の方が来てくれるよ。
一年中温暖な沖縄は合宿にも最適
な場所なんだ。

これからは
もっと
来てくれるよ



海外路線が充実!

台湾・中国本土・韓国・香港と
沖縄を結ぶ国際航空路線の定
期便が20社、13路線、週187
便と過去最多になったんだ。
(平成28年7月現在)

那覇空港
第2滑走路が
2020年3月
にできるよ!

2016年10月は
第6回世界のウチナーンチュ大会!

10月27日～30日は世界各国に住む県系人が母県
「オキナワ」に集う5年に一度の大イベント。海外
から5,300人以上が来てくれるよ。

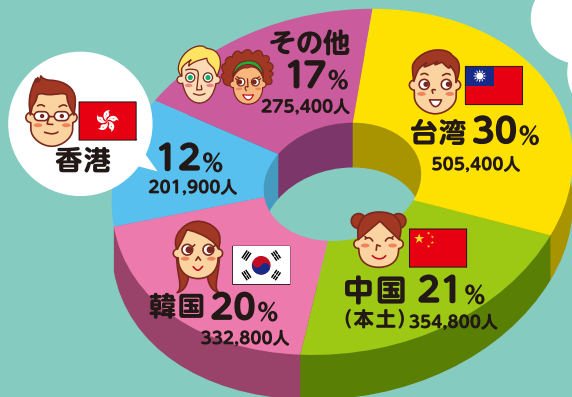




国籍はさまざま。沖縄は国際観光立県だね

国籍別構成比 平成27年度

※[平成27年度沖縄県入域観光客統計概況]より



ニー ハオ



台湾 香港 中国



ドイツ
グーテン ターク

隣国のアジア
の人たちが
多いのね



世界の
あいさつ、
覚えておこう

ムスリムの多いASEAN 4カ国も増えているよ

ムスリムとはイスラーム信者のこと。世界の宗教人口で見るとキリスト教徒に次いで多く、ムスリム人口は約16億人で世界人口の約23%。なかでも急速に経済発展するASEAN4カ国は海外旅行熱も高いよ



タイ



シンガポール



マレーシア



インドネシア

平成27年度4カ国訪沖観光客数

1万6,500人

アンニョン ハシムニカ



韓国

ボン ジュール



フランス

スマラッシアン



インドネシア



ロシア

ズドゥラーストゥビィチェ

サワッディー



タイ

ハロー



イギリス

アメリカ

豚肉やアルコールは
口にできないんだ

食事や礼拝など、
日常生活のルールを
知ってお迎えしたいね

ムスリムとの
握手は相手が
手を出してから





大型客船もよく来るようになったね

2016年の沖縄への寄港回数は

457 回 (見込み)
2015年219回 (沖縄)

※内閣府沖縄総合事務局調べ平成28年4月21日現在



2015年と比較すると
108%増だって!

2016年
144 回
2015年 84回



平良港



石垣港



那覇港



中城湾港

2016年
12 回

2016年
109 回
2015年 13回

那覇港、平良港、石垣港の
寄港は特に急増!

那覇港若狭バースは16万トン級の大型クルーズ船が接岸できる、全国トップクラスの外国クルーズ船受入港なんだ。平成28年4月13日、中城湾港に大型外航クルーズ船が約10年ぶり寄港。自然環境や観光スポットに恵まれた北部の本部港も期待されているよ。

2016年
187 回
2015年 115回



その他

2016年
5 回

船を降りたあとは
全体の約6割がバスツアーを
利用しているんだって



「平成26年度外国人観光客実態調査(海路)」より

クルーズ船って
どれくらい大きいの?

例えば平成27年に初寄港(那覇)した
Quantum of the Seasは
日本に寄港するクルーズでは
トップクラスのサイズ



全長

347.80 メートル

全幅 約41.85メートル

乗客定員

約 **4,905** 人
+乗組員数 約1,500人

総トン数

約 **16万7,800** トン

大きいなあ!
みんなも
見においでよ



ジャンボジェット機 約4機分





観光客はどんなことにお金を使っているの？

日本人観光客の活動内容

Best 1 観光地めぐり

56.2%



Best 4 沖縄で何する？

Best 2

沖縄料理を楽しむ
44.7%



Best 3

ショッピング
27.7%



Best 4

海水浴・
マリンレジャー
26.6%



※「平成26年度観光統計実態調査」より

ところで外国人に人気の ショッピングスポットってどこ？

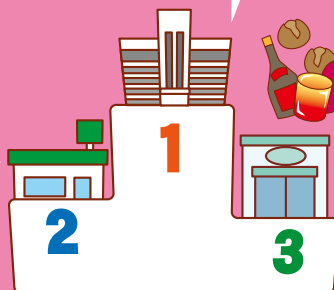
「買い物したショッピングエリア」(複数回答)では、
約9割が「国際通り」、約7割が「コンビニエンスストア」で買い物をしています。

Best 1 国際通り 90.3%



Best 2 コンビニ エンスストア 72.2%

身近な
お店でびっくり!



Best 3 スーパー ショッピング センター 71.8%

Best 4 ドラッグ ストア 59.8%

※「平成26年度外国人観光客実態調査(空路)」より

平成27年度の観光収入はぜんぶで

6,022億1,400万円



うち外国人観光客
1,380億円

例えば県民一人あたりの年収を
350万円とした場合、
単純計算すると毎年、
17万人を超える県民の家計を
潤しているのよ



観光収入は
3年連続
過去最高!

観光客一人あたりの県内消費額

75,881円



外国人観光客(空路)
107,302円

観光客が増え
れば沖縄経済
がより豊かにな
るんだね

平均滞在日数

3.83日

外国人観光客(空路)
4.77日



3泊4日って
とこかな



※「平成28年度ビジッとおきなわ計画」より



「観光」と言っても いろいろあるよ

家族旅行



平成28年春には1軍が9球団、
2軍が5球団、韓国から6球団
も沖縄に来たよ



プロ野球 キャンプ

平成28年の沖縄キャンプはJ1が
10チーム、J2が5チーム、J3が
2チーム来たんだ

プロサッカー キャンプ



夫婦旅行



国際会議



平成27年度に開催されたMICEは1,166件だよ。
県外・海外から36万3,532人も参加者が来たんだよ！
MICEとは、企業等の会議(Meeting)、企業等が行う報奨・研
修旅行(インセンティブ旅行)(Incentive Travel)、国際機
関・団体等が行う国際会議(Convention)並びに展示会・見
本市(Event/Exhibition)の総称です。

※「平成27年度沖縄県MICE開催実態調査事業報告書」より



空手

修学旅行



平成27年は2,473校、
43万8,854人の修学
旅行生が来たよ

※「平成27年修学旅行入込状況調査
の結果について」より

社員旅行



リゾート ウェディング



平成27年の挙式組数は過去最高！
14,175組(うち海外1,458組)の
ウェディングがあったよ

※「平成27年沖縄リゾート
ウェディング統計調査結果」より



卒業旅行



イベント ライブ 講演会

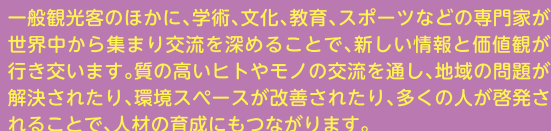


スポーツキャンプは選手だけ
じゃなく、観戦で沖縄に
来る人もたくさんいるよね





例えば外資系企業の研修旅行であれば、研修やレセプション会場をおさえます。その次に機材のレンタル業者や会場装飾の業者、お弁当のケータリング業者、通訳を手配したり、会議を運営するPCO(会議運営専門組織)、アフターコンベンションのツアー提案をする旅行エージェンツなどさまざまなお仕事に波及しています。





沖縄のどんな点に 惹かれるのかな？



外国人は沖縄のどんなところに惹かれるのだろう？

「沖縄を選んだ決め手」(複数回答)では約半数が「**景色**」と「**海**」をあげています



沖縄の自然は世界に誇れるものなんだね



空路アンケート調査「平成24年度外国人観光客満足度調査報告書」より



Be. Okinawa

沖縄県は

「**沖縄にとけこもうよ**」

「沖縄の一部になろうよ」というフレンドリーなお誘いメッセージとして「Be.Okinawa」を世界中に発信しています

「Be.Okinawa」は世界15ヵ国17地域における市場調査に基づき制作

「イチャリバチャデー」の精神に合っているね



自然や伝統文化、温かい県民性にとけこめばきっとハッピーになれると思うよ



ブランド公式サイト
<http://beokinawa.jp/>



外国人は滞在中、何をして楽しんでいるの？

一番人気は自然・景勝地や歴史スポットを巡ったり、街を見て歩くこと。これはみんな大好き！

「平成26年度外国人観光客実態調査(空路)」より



中国

ショッピングが一番！
自然観光も好き

ショッピングや都市観光、街歩きがいいね



台湾



他の楽しみ方を国籍別に聞いてみよう

景勝地やぶらぶら巡るのもいいね



韓国



アメリカ

旧跡、自然、料理も好き。
マリンレジャーもするよ

沖縄料理やショッピングも興味あるな



香港

オー！ウレシーサー

ないすとうみーちゅー

外国人が一番満足していること

「おもてなし」

「平成26年度外国人観光客実態調査(空路)」より



ふだんの自分たちでいいんだよ



外国人観光客はどんな点に困っているの？

Wi-Fi 使えないの？
オキナワのいいところを
みんなに発信したいのに

外国のカードを使えないの？
お土産をたくさん
買いたいけど

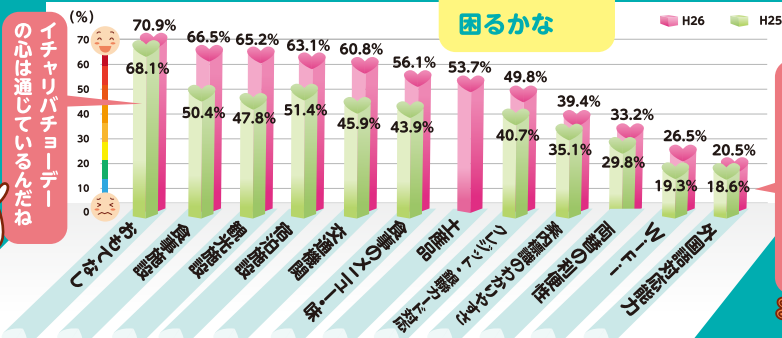


両替所は？
外国のお金は
持っているけど
両替できないかな



外国人観光客の満足度

〔平成26年度外国人観光客実態調査(空路)〕より



僕が外国に
行ったら
どんなことに
困るかな



困っている人を見かけたら
教えてあげてね



外国人観光客のサイト情報は
こちら

<http://www.visitokinawa.jp/>



ここは
面白そうだな！
行ってみよう



外国語の
パンフレット
WEBサイト
いろいろ



こんな
ところが
見どころ
なんだ！



通訳して
くれて
助かり
ました！

電話一本ですぐに解決！
多言語コンタクトセンター

※外国人観光客限定

那覇空港はじめ
各地にある
観光案内所

ナビダイヤル

英語 0570-077201
中国語 0570-077202
韓国語 0570-077203



おもてなしサポートをぜひ使ってね

外国人観光客の受入(インバウンド)に取り組む 県民をサポートしています。



インバウンドに関する
無料メルマガ



情報収集の
サポート



外客受入の
セミナーや商談会

外国人観光客
受入サポート
ツール

「ムスリムおもてなし
ハンドブック」

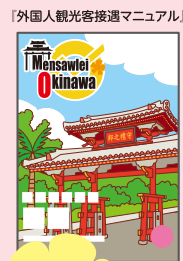


ムスリムの
受入をわかり
やすく紹介して
いるよ



「台風対策マニュアル」
(日・英・中・韓)

飛行機が
欠航したらコレを
見て対処
しよう



すぐに使える
多言語POPも
あって便利



「沖縄観光安全安心ガイド」
(日・英・中・韓)

沖縄特有の
危険性や
マリンジャーの
注意点がわかる

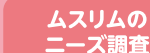


語学が得意な
人材確保の支援

OCVB賛助会員
への特典サービス



ムスリムの
ニーズ調査



研修にかかる派遣
講師の謝金補助



助成金の
サポート

翻訳費用の
一部助成



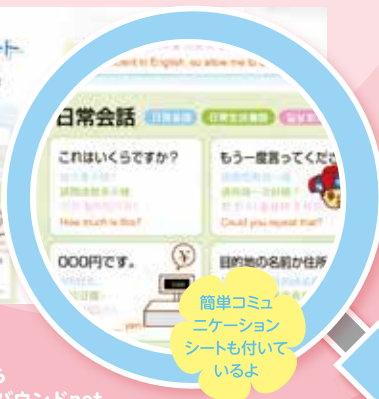
免税システム
導入にかかる支援

海外セールス
活動にかかる支援

「DISCOVER OKINAWA」(日・英・中・韓)



沖縄での
マナーや風習など
外国人が快適に
旅行を楽しむため
のヒント



簡単コミュ
ニケーション
シートも付いて
いるよ



詳しくはこちら
検索 沖縄インバウンドnet.



外国語を使うお仕事してみない？

外国語対応可能な従業員数 (外国語対応可能な従業員のいる1事業所あたりの平均人数)

※「平成27年度外国人観光客受入に関する実態調査事業報告書」より



宿泊業
英語 2.6 人



飲食業
英語 1.3 人



観光施設・土産店
英語 3.5 人

例えば最も多い英語が
話せる人材でも

1事業所あたり

全体平均 **1.9 人**

多くの業種で求められてるよ



小売業
英語 0.9 人



レンタカー業
英語 1.5 人



運輸業(バス)
英語 0.0 人

アクティビティ
英語 0.9 人



運輸業(その他)

英語 0.7 人



このアンケートでは1事業所の
平均従業員が24.7人だったので
1.9人という数字はとても低いね



要點
餐了嗎？
ご注文はお決ま
りですか？

편안하게
감상하시기
바랍니다.
ゆっくりお楽
しみください。



マリンレジャー

ことばが
わからないときは
コミュニケーション
シートを使おうね



交通



観光施設



ホテル

This way
please.
こちらへどうぞ



通訳案内士



まずは笑顔や
「歓迎している」
という気持ちが大切

でも外国語を話せるともっと
おもてなしの気持ちを伝えられるよ



カッコいいな！
僕も外国語を
勉強しよう





一期一会を大切に みんなでめんそ〜れ

めんそ〜れ

ビーチの
清掃を
してるよ！

外国語
ガイドの
ボランティア
してます

みんな
待っているよ



外国のお客様にこんなこと
思ったりしたことはないかな？



言葉も
通じないし、
困ったな

対応
できないから
目を合せたく
ないな〜



お 客様が求めているのは「流暢な外国語
でのコミュニケーション」ではなく「沖
縄での楽しい旅行」。外国語ができなくても
「歓迎している」という気持ちは伝わるよ。

外 国人であっても日本人であっても
接客の基本は同じ。まずは笑顔で
日本語で話しかけてみよう。

無理を
言われたら
どうしよう〜



外国の方の
マナーに
困ってしまう

例 えば「クーラーが効いていない」という
お客様には「環境に配慮している」など
理由を説明すると納得される場合もあるよ。
文句ではなく要求をしているだけ。出来るこ
と出来ないことを冷静に説明すれば大丈夫。

日 本の常識が世界の常識とは限ら
ないよ。異文化を理解して受け入
れる姿勢こそ国際的な接客。お客様は
「知らないだけ」、きちんと説明するこ
とが重要なんだ。

参考／「めんそ〜れ沖縄 外国人観光客接客マニュアル」(沖縄県)

身近なこと、 できることから始めよう

観光客の中には一生に一度の沖縄旅行、という思
いで沖縄に来ている方も大勢います。沖縄に到着
してから離れるまで、出会う人、全てがその人の大
切な思い出になるのです。そうした旅行者の憧れ
や思い入れを想像しながら、わたしたちのご先祖
さまから受け継いだ、美しい自然や身近な文化を
大切にしたり、ビーチや道路の清掃をしたりして、
観光客との関わりを大切にしたいです。一度だけ
じゃなく、また沖縄に来て欲しいですね。

国内・海外の観光客を
「うとういむち
(おもてなし)」の
心で迎え入れる県民は
「ウエルカムんちゅ」!

みんな
ウェルカムんちゅ
になろう！

めんそ〜れ



140 万ウエルカムんちゅプロジェクトを実施中！
詳しくはこちらを見てね。

<http://www.visitokinawa.jp/welcome/>





沖縄の観光のチカラをさらにパワーアップ!

平成28年度の入域観光客数の目標は

840万人

うち外国人観光客200万人

何のためにこの数字を
目標にしているの?

数字の目標の先にはより豊かな沖縄、
私たちの豊かな暮らしがあります。
観光客が増えること。沖縄の経済が発展すること。
仕事が増えること。
国内、海外のお客様とより仲良くなること。
友好的な交流が広がること。
美しい沖縄を守り、より住みよい沖縄をつくること。
それがまずまず魅力的な沖縄をつくり、世界のお客様が
憧れるような観光地「OKINAWA」をつくるのです。

平成28年度の数値目標

入域観光客数

平成28年度
840万人
(うち外国人観光客
200万人)

平成27年度
794万人
(うち外国人観光客
167万人)

観光収入

平成28年度
6,743億円
(うち空路外国人観光客1,650億円)
(うち海路外国人観光客165億円)

平成27年度
6,022億円
(うち空路外国人観光客1,248億円)
(うち海路外国人観光客132億円)

観光客一人あたりの
県内消費額

平成28年度
80,000円
(うち空路外国人観光客117,000円)
(うち海路外国人観光客28,000円)

平成27年度
75,881円
(うち空路外国人観光客107,302円)
(うち海路外国人観光客25,973円)

平均滞在日数

平成28年度
4.00日
(うち空路外国人観光客
5.50日)

平成27年度
3.83日
(うち空路外国人観光客
4.77日)

※「平成28年度ビジットおきなわ計画」より

2020年3月
那覇空港
第2滑走路完成

目標
平成28年度
入域観光客数
840万人

平成27年度
入域観光客数
794万人

2021年
入域観光客数
1000万人
観光収入
1兆円

※「沖縄観光推進ロードマップ」より

観光で訪れるお客様の笑顔の向こうに
私たち県民の笑顔があります。
みんなが幸せになれる沖縄を
一緒に目指していきましょう!

遠い昔からホスピタリティ精神あふれる私たち県民
は、「訪れた人を温かく受け入れる」習慣を大切に引
き継いできました。それは言語や文化が異なっても
イチャリバチャデーの気持ちは同じです。私たち
一人一人が万国津梁(世界のかけはし)なのです。こ
れからもそんな県民のチムグフルが沖縄を支える観
光のチカラの源になるのです。

