

沖縄観光推進ロードマップ 【改訂版】

平成31年3月

沖縄県文化観光スポーツ部

目次

I 総論：沖縄観光の現状と目標フレーム等	1
1 沖縄観光の経緯等	1
2 沖縄観光が目指す将来ビジョン	1
(1) 沖縄が観光を振興する意義	1
(2) 沖縄が目指す「世界水準の観光リゾート地」の姿と施策の基本方向	1
3. 第5次沖縄県観光振興基本計画の数値目標フレーム等	2
II 沖縄観光推進ロードマップ	3
1 沖縄観光推進ロードマップの目的等	3
(1) ロードマップの目的及び主な検討事項	3
(2) ロードマップの期間	3
(3) 沖縄21世紀ビジョンと本ロードマップとの関係整理	3
2 観光収入1.1兆円、観光客数1,200万人等の目標達成を目指す基本戦略	4
(1) 基本方針	4
(2) 目標達成に必要な施策に関する考え方	4
(3) 時間軸（計画期間中）における施策展開の考え方	4
(4) 観光地としての在り方に関する考え方	4
【図1】数値目標達成に向けた施策体系	5
【図2】沖縄観光の状況推移及び観光戦略の基本的な方向等	6
3 目標達成に向けた誘客戦略	7
(1) 国内外の市場動向等の分析	8
(2) 主なターゲット市場における年度毎の誘客目標	9
(3) 国内市場における誘客戦略及び施策展開	10
(4) 海外市場における誘客戦略及び施策展開	14
4 受入体制の構築戦略	18
(1) ゲートウェイ機能の拡充に関する施策展開	19
(2) 二次交通機能の拡充に関する施策展開	27
(3) 宿泊機能の拡充に関する施策展開	35
(4) 観光体験等の拡充に関する施策展開	37
(5) MICEの振興に関する施策展開	42
(6) 観光人材の拡充に関する施策展開	44
5 沖縄本島および主要離島別の誘客方針及び需要予測	48
(1) 沖縄本島及び主要離島毎の重点ターゲット層及び需要予測	48
(2) 重点ターゲットへの訴求戦略（再訪に繋げる経験価値の設定と提供）	50

6 質が高く持続可能な観光リゾート地の形成戦略	51
(1) 将来像 (Vision)	51
(2) 達成イメージ (Outcome)	51
(3) 持続可能な観光リゾート地の形成を目指す取り組みの考え方	52
7 ロードマップ推進体制構築戦略	57
(1) 推進体制の現状と課題	57
(2) 課題を踏まえた対応策の提示	57

I 総論：沖縄観光の現状と目標フレーム等

1 沖縄観光の経緯等

- (1) 本土復帰、基本的に右肩上がり客数増加（昭和 47 年～平成 20 年）
昭和 50 年の海洋博まで急増、反動減と回復、その後平成 20 年まで観光客数増加
- (2) アメリカ同時多発テロ（平成 13 年）
風評被害その他の要因により観光消費額が低下、緊急対策後観光客数は回復・増加
- (3) 外部要因による低迷期（平成 21 年～平成 23 年度）
世界経済低迷、新型インフルエンザ流行、東日本大震災の発生による観光客大幅減
- (4) 低迷期を乗り越え急拡大期（平成 24 年～）
平成 24 年度から 28 年度の 5 年間で、観光客数が 284 万人超の大幅増加
特に、外国人観光客の増加が顕著。平成 29 年度も引き続き好調を維持
- (5) 沖縄観光の質的転換期（平成 28 年～）
観光客数の増加に伴うハード・ソフト両面における受入体制強化の必要性の高まり

2 沖縄観光が目指す将来ビジョン

(1) 沖縄が観光を振興する意義

- ・観光収入による経済効果
- ・世界の国・地域との相互理解による平和と安定の確保
- ・県民も観光客も快適な「住んでよし、訪れてよし、受け入れてよし」の沖縄の形成
⇒**県民の「豊かで文化的な生活」の安定確保に寄与**

(2) 沖縄が目指す「世界水準の観光リゾート地」の姿と施策の基本方向

① 沖縄が目指す姿

- ・バランスの取れた観光地（国内観光客・アジア客の確保、欧米市場の開拓、国内外の富裕層の獲得）
- ・高付加価値サービスを提供（高度人材の育成と活躍する場の創出）
- ・企業の経営向上、観光産業のステイタス向上の好循環
⇒**持続的・安定的かつ質の高い世界水準の観光リゾート地**

② 施策の基本方向 ※第 5 次沖縄県観光振興基本計画から抜粋

多様で魅力ある観光体験の提供（自然・文化観光、食、多様なツーリズム、MICE、品質保証、地域等）

基盤となる旅行環境の整備（交通網整備、宿泊施設、ICT環境、人材育成、景観、UD、観光危機管理等）

観光産業の安定性確保（収入確保、波及効果増大、雇用維持・確保、観光資源保全等）

効果的なマーケティング（市場分析・開拓、ブランド構築、プロモーション等）

推進体制の再構築（観光関係者の協働、観光まちづくり、客観指標等）

3 第5次沖縄県観光振興基本計画の数値目標フレーム等

数値目標のフレーム

- (1) 観光収入：1.1兆円
- (2) 観光客一人当たり消費額：9.3万円
- (3) 平均滞在日数：4.5日
- (4) 人泊数：4,200万人泊（うち国内観光客3,200万人泊、外国空路客1,000万人泊）
- (5) 入域観光客数：1,200万人（うち国内観光客800万人、外国人観光客400万人）

※最上位目標の「観光収入」は、「一人当たり消費額」×「観光客数」で算出されることから、一人当消費額と観光客数の両方を増加させることが政策課題

入域観光客数の算出方法と留意事項

本ロードマップの目標数値は上記の方法で算出する。

主要離島については、各離島発表の観光客数を基礎データとして利用する。

- (1) 沖縄県外（日本本土、海外）から直接沖縄に入域した観光客を推計

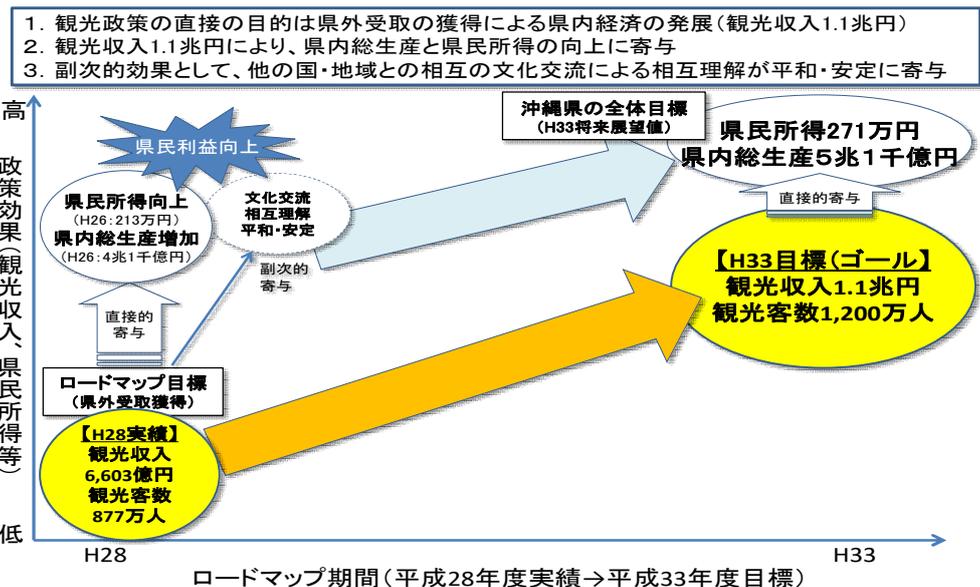
※留意事項：那覇一離島の航空・船便搭乗者は算出対象外

- (2) 国内観光客⇒航空・船便搭乗者数から算出（観光客の混在率）

- (3) 外国人観光客⇒入国者データを集計（入国管理局から情報入手）

※留意事項：本土空港経由で沖縄に入域した外国人観光客数は、現状の調査手法では把握が困難なことから、便宜上、国内観光客数として算出

観光政策の数値目標と沖縄県の全体目標との関連イメージ



II 沖縄観光推進ロードマップ

1 沖縄観光推進ロードマップの目的等

沖縄観光は、一時期の厳しい状況乗り越え、現在、非常に好調に推移している。

今後も国内・海外航空路線の拡充の動きや那覇空港滑走路増設工事の着工を背景に、観光客の増加の勢いは続くと見込まれ、観光客数 1,200 万人の目標達成に向けた期待が高まる一方、受入体制の対応の遅れを懸念する声の関係者等から寄せられる状況にある。

このような状況の中、観光客数目標の達成を確実なものとするとともに、観光収入 1.1 兆円の目標の達成に繋げていくためには、関係機関が共通認識のもとで連携し、スピード感を持って各種施策に取り組む必要があることから、以下の考え方のもと、「沖縄観光推進ロードマップ（以下「ロードマップ」という。）」を策定するものとする。

(1) ロードマップの目的及び主な検討事項

ロードマップは、観光収入 1.1 兆円、入域観光客数 1,200 万人等を目指し、官民の関係機関が具体的な目標を共有しつつ、中長期的、段階的に誘客や受入体制整備等の施策を推進するための基本資料として策定する。

ロードマップの策定に当たっては、発地（国内、海外）における旅行市場及び航空業界・クルーズ業界（市場）の動向等を踏まえ、目標達成のための誘客戦略を確立するとともに、沖縄への入域から出域までの旅行行程における課題等を洗い出し、官民一体となって対応策の検討を行い、現在、関係機関で実施されている施策に加え、目標達成に向けた新たな施策の可能性も含め可視化し、再整理及び最適化を図っていくこととする。

(2) ロードマップの期間

ロードマップの対象期間は、平成 27 年度から平成 33 年度までの 7 年間とする。

(3) 沖縄 21 世紀ビジョンと本ロードマップとの関係整理

本ロードマップの上位計画は、沖縄県観光振興条例に基づく第 5 次沖縄県観光振興基本計画（平成 24 年 5 月策定、平成 29 年 3 月改定）であるが、観光収入 1.1 兆円等の目標値は沖縄 21 世紀ビジョン実施計画と合致している。

ロードマップは中期計画、「ビジットおきなわ計画」は年度毎の計画として策定する。

2 観光収入 1.1 兆円、観光客数 1,200 万人等の目標達成を目指す基本戦略

(1) 基本方針

観光収入 1.1 兆円、観光客数 1,200 万人等の達成のためには、国内市場は滞在日数の延伸や1人当たり消費額を増加させるほか、既存の顧客の再訪の確保と、国内便で来沖する外国人観光客や国内富裕層の獲得、きめ細やかな市場調査に基づく新たなターゲットの掘り起こしが必要と考えられる。

海外市場は、成長著しいアジアのダイナミズムを取り込み、全体の80%以上の割合を占める東アジア市場の需要を確保しつつ、東南アジア市場の更なる開拓を進めることに加え、欧米豪露等の市場開拓を加速させ、長期滞在型のリゾート需要を獲得し、市場の多様化と滞在日数の延伸を図るとともに、海外富裕層を獲得していく必要があると考えられる。

また、沖縄の豊かな自然環境、特色有る島々、独自の歴史・文化、食など、国内外の多くの観光客を魅了するソフトパワーを活用し、競合する他の観光リゾート地との差別化を図り、国際的な競争力を備えた、質の高い世界水準の観光リゾート地を形成することも重要である。

本ロードマップでは、目標達成に必要な施策の明確化、中長期的な時間軸や観光地としての在り方を考慮のうえ、関係者が認識を共有し、行動する戦略を構築していく。

(2) 目標達成に必要な施策に関する考え方

観光政策は幅広い分野に関連・波及し、関係者の議論も多岐にわたることから、本ロードマップでは、観光収入 1.1 兆円、観光客数 1,200 万人の目標達成に必須となる事項、必須ではないが重要な事項、主な取組事項として関連施策を体系化し、目標達成に向けた関係者の認識共有と関連施策の最適化を図ることとする。

現時点の施策体系については図1のとおりとし、個別の施策については、本編及び参考資料に記載していく。なお、体系及び施策は状況変化に応じ随時見直していく。

(3) 時間軸（計画期間中）における施策展開の考え方

本ロードマップの特徴は、目標達成に向けた誘客及び受入に関する施策について、平成33年度までの時間軸の中で、最適な時期を見極めてバランス良く展開することを目指すことにある。

このことから、計画期間の時間軸を、現状と那覇空港第2滑走路供用開始の前・後の3段階に分けて沖縄観光の状況変化を想定し、観光戦略の基本的な方向性と主な施策の実施方針等を整理することとする。

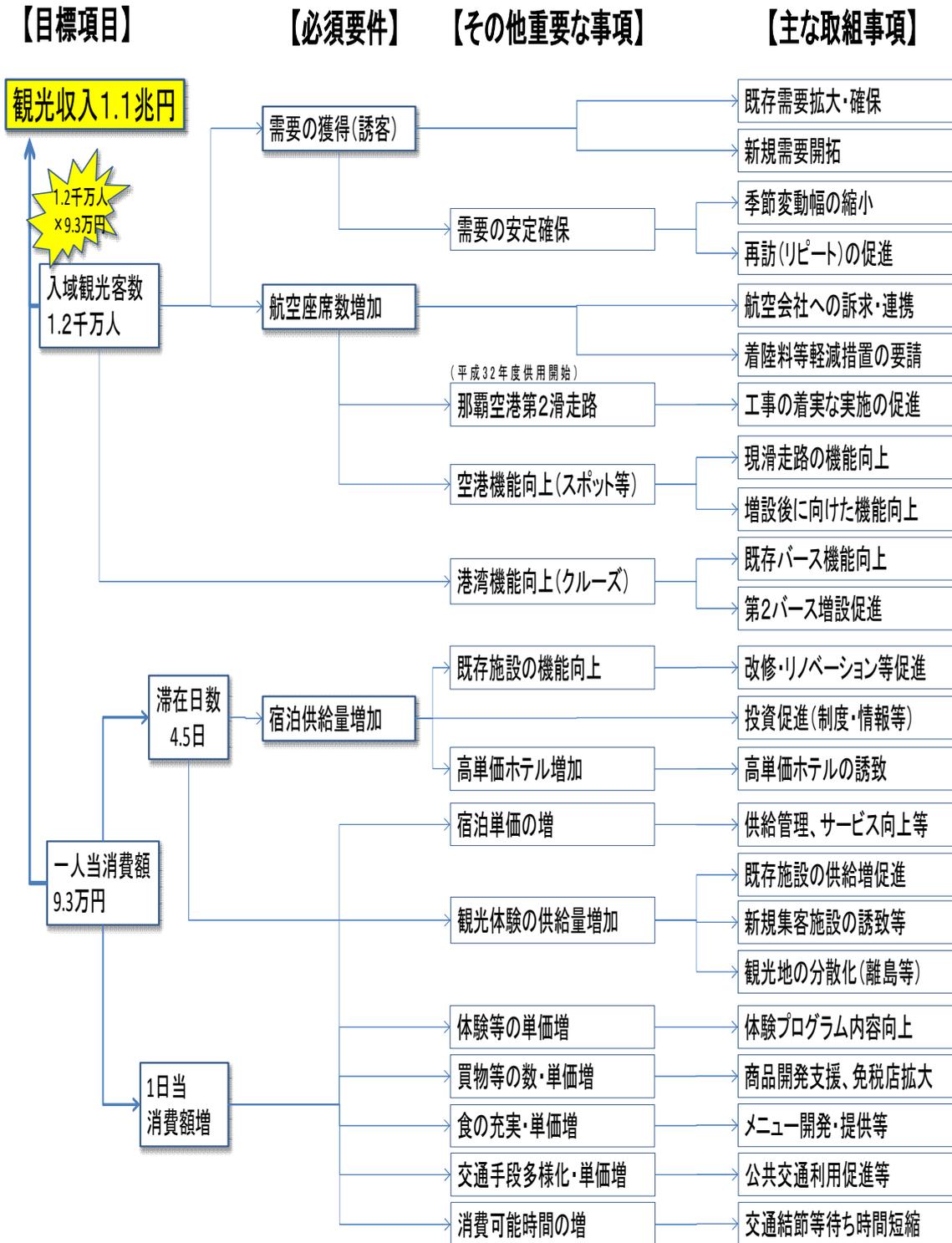
現時点の方向性については、図2のとおりとし、個別の施策については本編及び参考資料に記載していく。なお、方向性及び施策は状況変化に応じ随時見直していく。

(4) 観光地としての在り方に関する考え方

本ロードマップは、数値目標の達成を目指すために策定するものであるが、一方で数値目標の達成自体を目的化（ゴール化）することなく、目標を達成した状態を持続可能なものとすることに留意する必要がある。

現時点の施策の取組方向については、「質が高く持続可能な観光リゾート地の形成戦略」として記載していく。なお、取組方向は状況変化に応じ随時見直していく。

【図 1】 数値目標達成に向けた施策体系



【図2】 沖縄観光の状況推移及び観光戦略の基本的な方向等

＜沖縄観光の状況推移及び観光戦略の基本的な方向等＞

(万人)

目標項目	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33
沖縄観光の状況	沖縄観光の急拡大期間 (インバウンド急増)			那覇空港処理容量が逼迫、客数増は小幅 沖縄観光の転換期(平準化、滞在延伸、消費増等)			那覇空港第2滑走路供用 沖縄観光の新発展開始		
観光戦略の基本的な方向	現状の取組を継続しつつ、 H28頃に想定される転換期に向けた 取組を検討、施策策定			沖縄観光の質の転換を実現する施策の 集中実施(受入体制重視への政策シフト)			目標値の達成に向けた 施策を実施しつつ、 次の中長期計画を検討		
観光客数(万人)	658	717	794	877	958	1,000	1,015	1,124	1,200
観光収入(億円)	4,478	5,342	6,022	6,603	6,979	7,991	8,681	9,909	11,000
一人当消費額(千円)	68	75	76	75	73	80	86	88	93

＜主な施策の実施方針＞

目標項目	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33
(1) 需要の獲得(誘客)	①現状の取組を継続しつつ、 平準化に向けた施策を実施 ②新たな市場(欧米リゾート需要、 富裕層等)の調査等実施			①平準化、滞在日数延伸が期待できる層に 対し集中的に誘客 ②離島への誘導(直行便拡大等)を推進 ③受入体制と連動して新規市場の誘客拡大			滑走路増設をフックに した誘客プロモーション		
(2) 航空座席数の増加	①現状の取組を継続 ②離島直行便の増便に向けた 航空会社との調整 ③那覇空港の利用率低い時間帯 の改善(利用率向上、増便等)			①離島直行便の増便 ②那覇空港の利用率低い時間帯 の改善(利用率向上、増便等) ③那覇空港機能向上(スポット増設、CIQ等)			滑走路増設をフックに した大幅増便		
(3) 宿泊供給量の増加	①顧客層、価格帯等を含めた 各宿泊施設の現状把握 ②誘客目標(数、属性等)に対応した 供給管理施策を策定 ③高価格ホテル誘致に向けた調整			①既存施設のリノベーション促進 ②高価格ホテル、コンドミニアム等整備促進 ③シェアリングエコノミーとの共存 ④H32以降の供給大幅増の施策を策定			滑走路増設をフックに した供給量大幅増		
(4) 持続可能な観光リゾート地 の形成に必要な施策	①供給量増に伴う人材確保や質の転換に必要な人材育成に関する施策を継続実施 ②観光商品、体験メニュー、土産品等の多様化・高付加価値化に向けた施策を継続実施 ③観光関連のデータ整備、推進体制の構築等、観光関係者を支える環境整備に係る取組を継続実施 ④観光客の大幅増に伴う県内環境(経済面、社会生活面)の影響に関するモニタリングと改善施策の継続実施 ⑤一般県民や観光関連以外の事業者、市町村等に対する観光政策の意義等の周知活動を継続実施								

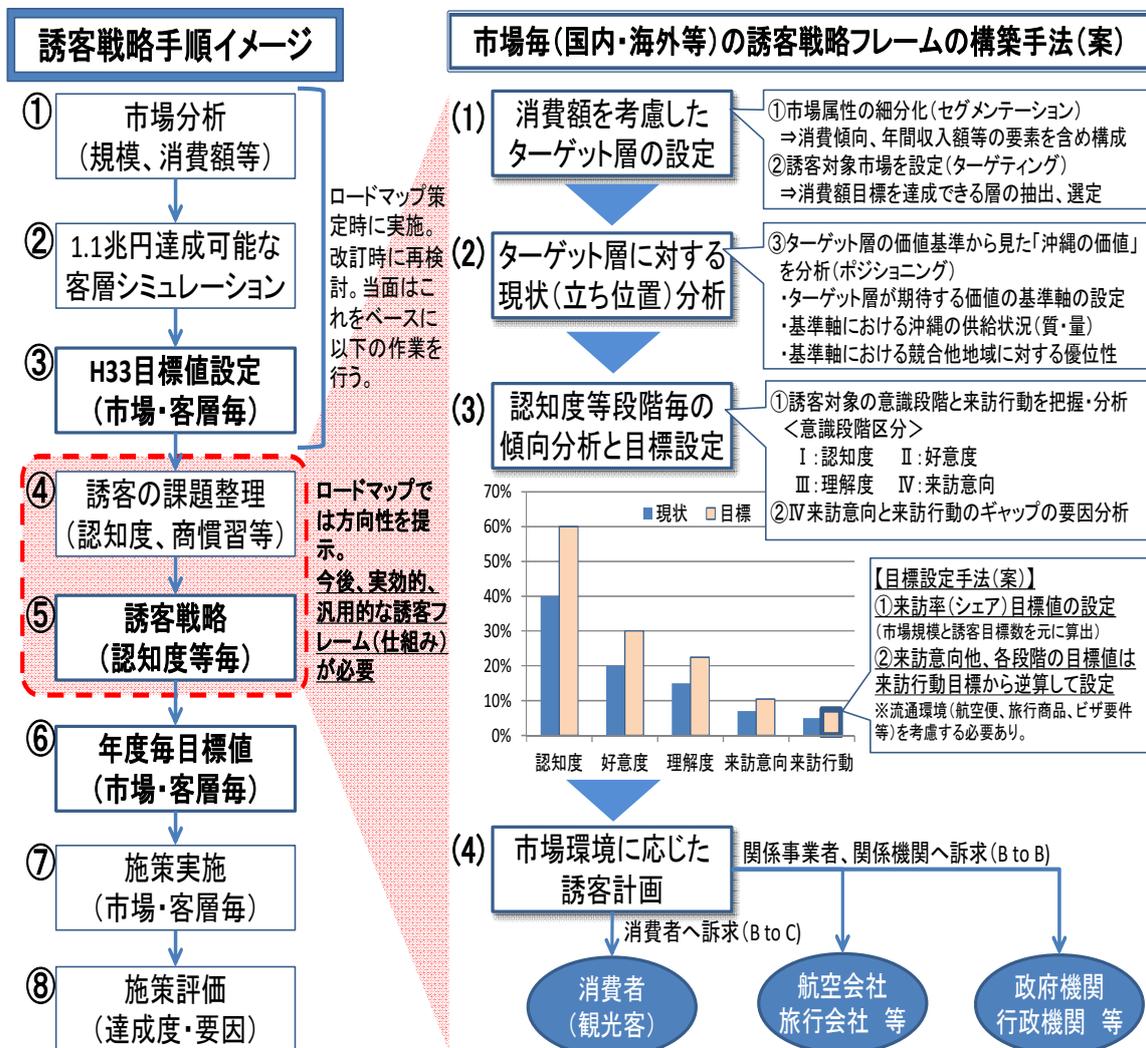
3 目標達成に向けた誘客戦略

観光収入 1.1 兆円・入域観光客 1,200 万人の達成のためには、客数の増加のみならず、消費額の高い層への効果的な訴求等、観光収入の増加を考慮した誘客活動が必要となる。

また、目標達成に必要なハード・ソフト両面の受入体制を整備する観点においても、実効的かつ具体的な誘客戦略を策定し、関係機関や市場に将来の需要増加見込み等を訴求することにより、県内外からの投資や取組を促進することが非常に重要となる。

本章では、誘客戦略の策定及び実施に関する考え方の概略を示すとともに、国内市場、海外市場毎に誘客戦略及び施策展開を記述する。

はじめに、誘客戦略の手順イメージ及び誘客戦略フレーム構築手法(案)を以下に示す。今後、関係者連携のもと、市場毎に実効的・汎用的な誘客戦略を構築していく。



(1) 国内外の市場動向等の分析

ア 国内旅行市場の動向

国内市場は全体の規模としては縮小傾向であるが、その中で沖縄は国内で数少ない誘客拡大地域として、市場全体の動きとは異なるポジションに立っている。

また、国内宿泊旅行市場の中で沖縄のシェアは4%程度であることから、市場全体の縮小が沖縄観光に大きな負の影響を与える要素は非常に限定的と考えられる。

むしろ、ICTの発展により、旅行者が自ら情報を収集し目的地を選択する市場環境の中、沖縄が顧客との密接な関係を構築し、「選ばれる観光地」としての地位を獲得し続けることにより、今後も国内の観光客を増加させることは十分に可能である。

イ 海外旅行市場の動向

世界の海外旅行市場は拡大傾向にあり、現在約12億人の市場が2020年には14億人になると予測されている。(アジア地域は年5%の成長と予測)

また、政府においても、2020年の訪日外国人観光客の目標を新たに4000万人とする、「明日の日本を支える観光ビジョン」を平成28年3月に策定し、その達成に向けて各種施策に取り組んでいる。

このような国内外の状況を踏まえ、沖縄においても、沖縄の地理的特性やソフトパワーを最大限活用し、誘客活動の強化とともに観光コンテンツや受入体制の整備に取り組むことにより、海外からの観光客を大幅に増加させることは十分に可能である。

ウ 航空市場の動向

世界の海外旅行市場の拡大及びLCC参入により、世界の航空市場は今後急拡大すると予測されている。機材は2000年代半ばまで小型化傾向であったが最近は大規模化に転じているといわれる。一方、国内では、大手航空会社の経営合理化や近年のLCCの参入等により、全体として就航数はやや拡大、機材は小型化又は現状維持の傾向が当面続くと考えられる。

市場の急拡大に伴い、パイロットや客室乗務員の不足等の課題が表面化しているが、各航空会社が喫緊の課題として対応しており、今後改善していく見込みである。

アジアでは空港の大幅拡張に伴い、路線拡大のため就航先を開拓している。沖縄においても、那覇空港第2滑走路の供用開始を周知するとともに、航空会社への誘致施策を講ずることにより、航空路線の拡充は可能である。

エ クルーズ等旅客船市場の動向

世界のクルーズ市場は拡大傾向であり、現在は航空便と組み合わせたフライ&クルーズ市場が主流である。隻数の増加、規模の大規模化に伴い、従来より低価格の商品が増加傾向にある。また、欧米発着に加えてアジア発着の就航が始まっている。

国内は、近年、旅行会社が外国船をチャーターし実施する日本発着クルーズが増加しており、従来のアジア市場に加え、本土から沖縄への寄港ニーズも拡大している。

沖縄においても、港湾機能に加え、出発港として必要な設備等も含めたターミナル機能全体の向上や受入体制の拡充を図ることにより、寄港数の増加はもとよりフライ&クルーズの拠点地域として、クルーズ市場をさらに獲得することが可能となる。

(2) 主なターゲット市場における年度毎の誘客目標

誘客目標については、第5次沖縄県観光振興基本計画の平成33年度の数値目標フレームを前提に、主なターゲット市場（国内・海外・地域等）における年度毎の誘客目標について現時点（平成29年7月末）のものとして設定した。

国内市場（観光客数）の方面別の各目標値は、平成25年度から平成28年度の実績をもとに、各方面からの入域観光客数が一定程度の伸びを示すとともに、那覇空港第2滑走路の供用開始予定である平成32年3月末以降に、入域観光客数の増加率がアップすることを見込み各年度の数値を算出している。

海外市場（観光客数）の主な地域等の各数値は、空港や港湾のインフラ整備の状況を勘案しつつ、平成28年度の入域観光客数の実績をもとに、東アジア地域における継続的な誘致活動や、タイ及びシンガポール路線の開設等による東南アジア地域からの需要拡大、そして「奄美大島、徳之島、沖縄島北部及び西表島」の世界自然遺産登録、ラグビーワールドカップや東京オリンピック・パラリンピック開催等に伴う欧米豪露等リゾート需要の取り込みなどを考慮し、地域の持続可能な観光に配慮した観光客の受け入れを踏まえた上で、全体として増加するよう各年度の目標値を設定している。

なお、各年度・各市場の誘客目標値については、今後の誘客実績や受入体制整備の状況等を踏まえて、毎年度見直しを図っていくこととしている。

また、入域観光客数にカウントしていない沖縄本島から離島への県内旅行や、勢いが継続するとみられるクルーズ客の需要予測については、別途「沖縄本島及び主要離島別の誘客方針及び需要予測（47頁）」で記載している。

【市場別の誘客目標】

	H25 (実績)	H26 (実績)	H27 (実績)	H28 (実績)	H29 (実績)	H30	H31	H32	H33
沖縄への観光客数合計	658	717	794	877	958	1,000	1,015	1,124	1,200
うち空路客数	636	687	739	803	853	878	862	928	994
うち海路客数	23	30	55	74	105	122	153	197	206
国内市場(観光客数)	595	618	627	664	689	700	700	750	800
うち空路客数	592	613	623	660	683	694	695	745	794
方面別									
東京方面	297	304	305	327	334	340	344	369	393
関西方面	118	126	132	137	141	143	144	154	165
福岡方面	71	74	79	82	88	89	87	93	99
名古屋	48	49	50	55	57	58	60	65	70
その他	58	60	57	59	63	64	61	64	68
うち海路客数	3	6	4	4	5	6	5	6	6
海外市場(観光客数)	63	99	167	213	269	300	315	374	400
うち空路客数	44	75	116	143	170	184	167	183	200
東アジア地域 (台湾、韓国、中国本土、香港)	40	69	110	134	158	170	151	159	171
台湾	17	27	36	45	57	67	52	55	58
韓国	10	19	33	45	54	56	51	54	56
中国本土	3	10	23	25	25	25	26	28	32
香港	9	14	18	19	22	22	22	22	25
東南アジア地域 (タイ、シンガポール、マレーシア等)	1	1	1	2	5	5	9	11	16
欧米等リゾート需要 (欧、米、露、豪等)	2	2	3	4	7	9	9	12	13
うち海路客数	19	24	51	70	99	116	148	191	200

※端数処理のため一部合計が合わない箇所があります。

(3) 国内市場における誘客戦略及び施策展開

国内市場における沖縄の観光地としての認知度は非常に高く、国内有数の観光リゾート地としての地位を確立している。

これまで個別に誘客施策を実施してきた主な客層は、8月など国内の休暇時期に多くの来訪があり沖縄観光のピーク期を形成する「ファミリー層」と、ボトム期と言われる時期の来訪が期待できる「ウエディング」「スポーツキャンプ（合宿）」「教育旅行」等、来訪時期が比較的分散している「アクティブシニア」「MICE」等となっており、国内市場は全体として成熟しているが、スポーツ、シニア、MICEなどは今後の拡大も期待できる。

また、沖縄の観光資源を活用して付加価値の高い体験を提供する取り組みとして、ダイビング、感動体験プログラム、エコツーリズム、ウェルネスツーリズム等が推進されている。

今後は、個別のプロモーション等と併行して、沖縄観光ブランド「Be.Okinawa」を活用したブランド戦略の積極的な展開や、ICTの特性をいかしたデジタルマーケティングの取組を通して、既存需要の確保と更なる拡大に注力するとともに、新規需要の開拓を推進する。

ア 既存需要の拡大及び確保

これまで誘客してきた上記の主な客層については、市場特性に応じたプロモーションを実施し着実に確保するとともに、閑散期対策として季節毎にターゲットを設定し、ウェブサイト・SNS等を通じたきめ細やかなプロモーション等を継続実施することにより、滞在日数の延伸、消費額の増加、再訪（リピート）の促進等を図っていく。

また、利用率が低い便（特に地方路線）の搭乗率の向上を目的としたプロモーションに取り組む。

さらに、ライフステージの重要な節目（教育旅行、大学入学、就職、結婚、家族の記念日、定年等）に沖縄に来て頂けるよう、顧客と長期的で良好な関係を構築して生涯を通じた価値を提供することにより、安定的かつ質の高い国内観光地としての地位を確立する施策についても検討していく。

イ 新規需要の開拓

ロードマップの目標達成のため、国内で新たに獲得を目指す客層として、「国内富裕層」、本土の空港で入国し国内線で沖縄を訪れる「トランジット外国人客」、これまで沖縄旅行を経験したことがない「沖縄旅行未経験者」、消費額の向上が期待できる「ビジネス目的旅行者」をターゲットと位置づけ、誘客戦略を策定し、関係者と連携し誘客戦略を推進する。

① 国内富裕層

国内市場における一人当たり観光消費額を増加させる効果が期待できる新たな客層として富裕層を位置づけ、富裕層対象のメディア、旅行博、旅行会社への訴求等、戦略的に誘客活動を実施する。

但し、富裕層を受け入れるにあたっては、プライバシーの保護、ステイタスの高い宿泊施設やハイレベルなサービスの提供、富裕層が求める商品・サービスに精通し対応できる人材の配置等による滞在コーディネート機能等が必要であることから、受入体制の整備の状況に合わせて誘客施策を展開していく。

② トランジット外国人客

本土の空港から国内線で沖縄に来訪する外国人客、いわゆるトランジット客については、現在、正確な入域者数は把握されていないが、一定の市場規模があるものと推測され、今後も、客数の増加に加え、様々な客層が来沖することが想定されることから、引き続き実態把握の方法について検討を行うとともに、他自治体と連携したプロモーション、沖縄への誘導に繋がる旅行商品の展開、国内移動に関する割引運賃制度の充実とプロモーション等を展開していく。

③ 沖縄旅行未経験者

既存調査から、国内 20 歳以上の約 6 割が沖縄旅行未経験者との分析結果が出されており、今後、開拓の余地が十分にあると考えられることから、旅行動向等の分析を踏まえ性別、年代等によるターゲット層を設定し、そのニーズに沿ったプロモーションの展開を行うとともに、LCCの進出等航空業界の変化等をプラス要因として、ターゲット層への直接的なアプローチと併せ発地側旅行会社に対する情報提供や販売促進施策を実施していく。

④ ビジネス目的旅行者

沖縄への観光客の多くを占めるレジャー客に加え、年間を通じた平準化や観光消費額の向上が期待できるMICEを含めたビジネス活動を目的とする層の獲得について、関係者と連携しつつ、誘致戦略や必要な受入体制等について検討の上、実現に向けて取り組む。

ウ 国内航空路線の提供航空座席数の確保及び増加を目指す取組

① 航空会社や地方空港におけるプロモーション展開

国内航空路線の拡充を図るため、航空会社に路線開設や増便等を働きかけるとともに連携キャンペーンを展開するほか、離島直行便の誘致に向けた調整等に取り組んだ結果、深夜時間帯での旅客便の継続運行及び提供座席数の増加、本土から石垣、宮古への直行便の新規開設や増便などが実現できたことから、今後も引き続き航空会社や、各空港会社（利用促進協議会等）と連携して更なる路線拡充を目指す。

なお、沖縄発着航空路線は県外からのレジャー目的客が多くを占める特性から、季節毎はもとより、週間における曜日毎、1日における時間毎の利用率の変動が大きいことが、航空路線・座席数の確保・増加を図る上で課題となっている。今後、航空会社等と連携し、利用変動幅の縮小に繋がる施策を検討・実施していく。

また、直行便で沖縄と結ばれている各地方都市を中心に、航空会社・旅行会社・各地方空港利用促進団体・メディア・イベント関連企業と連携し、各地方のニーズに即したプロモーションを展開する。

② 航空機燃料税、着陸料等の軽減措置の活用

本県の航空路線の確保に大きな役割を果たしている航空機燃料税、着陸料及び航行援助施設利用料の軽減措置について、航空会社と連携して政府に対し継続を要請するとともに、本軽減措置により他地域との競争条件を整え、路線誘致プロモーションに活用する。

エ 国内航路（クルーズ）市場の獲得

近年、国内のクルーズ市場も拡大しており、海外クルーズより比較的規模の小さい船が中心であることを活かし、那覇港以外の港湾（中城湾港、本部港等）や離島港湾と連携した複数寄港やフライ&クルーズ等を視野に入れ、船会社、旅行会社へのセールス活動、寄港に際してのインセンティブの提供等の誘致活動を実施する。

【年度毎の実施工程】※調整中事項含む。（点線：準備段階、実線：実施段階）

項目		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
ア 既存 需要 の 拡大 及び 確保	主な客層(ファミリー、ウエディング、スポーツ、教育旅行、シニア層等)の市場特性に応じたプロモーション	内容を改善しつつ継続実施					拡大実施	
	季節毎にターゲットを設定したきめ細かなプロモーション等	継続実施	平準化に寄与する時期への集中実施				拡大実施	
	ライフステージに応じた価値の提供	スキーム策定	関係者調整、試行		内容を改善しつつ継続実施			
イ 新規 需要 の開拓	① 国内富裕層市場	市場調査等	見本市出展、広告掲載等	関係者招聘、モデル事業等		本格誘客開始		
	② トランジット外国人客市場の獲得	<本土空港におけるプロモーション>		市場調査等	平準化に寄与する時期への集中実施		拡大実施	
		<沖縄へ誘導する旅行商品の展開>		スキーム策定	内容を改善しつつ継続実施			
		<割引運賃制度の充実とプロモーション>		市場調査等	平準化に寄与する時期への集中実施		拡大実施	
③ 沖縄旅行未経験者	市場調査等	平準化に寄与する時期への集中実施				拡大実施		
④ ビジネス目的旅行者	MICE振興戦略の策定		マーケティングに基づくプロモーションの展開		MICE支援体制・受入体制の構築			
ウ 国内 航空 路線 の 提供 座 席 数 の 確保 及び 増加	① 航空会社や地方空港におけるプロモーション展開	<航空会社への働きかけと連携キャンペーンの実施>		内容を改善しつつ継続実施				
		<離島直行便の誘致>		関係者協議		離島直行便誘致の集中実施		
		<利用変動幅の縮小に繋がる施策>		関係者協議、試行		利用変動幅縮小施策を改善しつつ継続実施		
	② 航空機燃料税、着陸料及び航行援助施設利用料の軽減措置の活用	<地方空港におけるプロモーション>		内容を改善しつつ継続実施				
<軽減措置の継続要請>		航空会社等関係者と連携し要請活動を実施						
<軽減措置を活用した路線誘致プロモーション>		内容を改善しつつ継続実施						
（クルーズ）国内航空路線の獲得	クルーズ船社、旅行会社へのセールス活動	船会社へのセールス活動(訪問、キーパーソン招聘、商品造成等)						
	寄港に際してのインセンティブの実施	スキーム策定		内容を改善しつつ継続実施				

(4) 海外市場における誘客戦略及び施策展開

海外市場において沖縄の観光地としての認知度はこれまで必ずしも高くなかったが、近年大幅に強化して実施してきた誘客プロモーション等により、アジア地域における認知度が向上し、直行便の就航が急拡大している状況にある。

これまでの誘客実績は、台湾、韓国、中国本土、香港等のアジア地域が 95%以上を占めており、これらの国・地域は、認知度及び沖縄旅行経験度の向上、団体から個人旅行へのシフト等、市場が変化しつつあることから、一般的な観光地巡りやショッピングのみならず、多様なニーズへの対応や、さらに深い沖縄の魅力を訴求する必要性が高まってきている。

また、近年の東アジアの著しい経済成長を背景とした世界的な国際クルーズ需要の高まりを受け、中国を中心とした、アジア、太平洋地域への配船やクルーズ船の大型化が進められており、今後も沖縄県へのクルーズ船の寄港が増加することが予想される。

沖縄がよりバランスの取れた国際観光地となるためには、アジア地域に加えて旅行文化が成熟している欧米豪露等のリゾート需要や富裕層等の獲得が必要となるが、これらの市場に対する沖縄の観光地としての認知度は未だ低い状況にある。

この状況はネガティブに捉えられがちだが、逆に絶好の機会と捉え、沖縄から自らが望むブランドイメージを市場に発信し浸透させ、沖縄が望む市場を獲得することが可能な状況と位置づけ、戦略的なブランディングに果敢に挑戦することが重要である。

ア 沖縄観光の海外展開に向けた基本戦略の推進

① 沖縄観光ブランド戦略とプロモーション戦略

平成 25 年度から推進している「Be. Okinawa」をキーコピーにした沖縄観光ブランド戦略とターゲットエリア毎のプロモーション戦略について、民間事業者との共有化を図りつつ、官民一体となった誘客活動に取り組む。

② 戦略に基づく効果的な誘客活動の推進

上記の戦略に基づき、観光業界及び一般消費者に対する認知度向上と具体的な誘客に繋げる施策として、旅行博への出展、キーパーソンの招へい、海外メディアを活用した情報発信、ウェブサイト・SNS 等のデジタルマーケティングや、ロケ作品を通じたプロモーション、海外事務所や航空会社・旅行会社等現地関連企業・機関と連携した誘客活動等に取り組む。

イ 既存需要の拡大及び確保

直行便が就航している東アジア地域（台湾、韓国、中国本土、香港）について、重点市場と位置づけ、今後も各国・地域の市場特性に応じたプロモーションを実施し着実に誘客を拡大するとともに、ウエディング、スポーツ、ショッピング、ダイビング

等の目的型観光や教育旅行による相互交流等を通じて、滞在日数の延伸、消費額の増加、リピートの促進等を図っていく。

ウ 新規需要の開拓

新規需要については、以下の通り、主に東南アジア地域、欧米豪露等リゾート需要、海外富裕層等をターゲットと位置付け、誘客拡大を目指す。

これらの市場における沖縄の認知度を向上させ、具体的な誘客に繋げるため、認知、来訪意欲の喚起、来訪機会の創出の各フェーズに分け、市場の状況に合わせて有効な戦略を展開していく。

① 東南アジア地域（タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア、フィリピン、ベトナム等）

現在、政府のビザ緩和政策等により訪日観光客が急増している、タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア、フィリピン、ベトナム等の東南アジア地域を戦略開拓市場として位置づけ、沖縄への移動距離が短い地理的優位性や海外空港と交わした相互連携協定等を活用し、各市場の航空会社等に対する航空路線誘致施策に取り組んでおり、平成 29 年 2 月からタイの定期便、平成 29 年 11 月からシンガポールの定期便の就航に繋がっており、これからの路線の安定化と拡充に積極的に取り組む。また、他の地域においても、チャーター便の就航が拡大しているところである。今後とも更なる定期路線の就航を実現させることにより、大幅な誘客の増加が期待できる市場として、誘客及び路線誘致施策を強化していく。

② 欧米豪露等リゾート需要、海外富裕層等

県では新規開拓市場と位置づけている旅行市場が成熟し、長期滞在が期待できる欧米豪露等のリゾート需要や、一人当たり消費額の向上と観光収入の増が期待できる海外の富裕層を明確にターゲットとして位置づけ、市場分析と受入体制の整備を進めつつ、誘客に取り組んでいく。

また、2019 年ラグビーワールドカップや、2020 年の東京オリンピック・パラリンピック等、大型スポーツイベントの日本開催を契機に、多くの国と地域の事前キャンプを県内に誘致するとともに、増加が見込まれる欧米豪露等からの訪日外国人や、アジアへの旅行者に対し、沖縄を拠点の一つとした周遊型旅行を提案し、那覇空港を旅客ハブとして活用することで（国際旅客ハブの形成）、戦略的に新規市場の獲得を図っていく。

さらに、急速な経済成長のもと、旅行市場の成長が著しいインド等を潜在市場として位置づけ、誘客の可能性に関する情報の収集に努める。

エ 海外航空路線の提供航空座席数の確保及び増加を目指す取組

① 航空会社等とタイアップしたプロモーション展開

海外航空路線の拡充を図るため、航空会社に路線開設や増便、チャーター便誘致等を働きかけるとともに連携キャンペーンを展開するほか、運航経費や旅行商品の造成等を支援する。

具体的には、ターゲット市場における沖縄の認知度や来訪意向の状況を踏まえつつ、知名度向上キャンペーンや旅行商品造成支援、航空会社に対するチャーター便運航から定期便化を目指すセールス活動等、市場の状況に合わせた段階的な誘致を実施するとともに、定期便化を実現した市場については、ダブルトラック化（複数航空会社の運航）、増便や機材の大型化の実現に向けて取り組む。

② 着陸料等の軽減措置の要請と活用

航空路線の確保に大きな役割を果たしている着陸料及び航行援助施設利用料の軽減措置について、航空会社と連携して政府に対し国内線と同等の措置を要請するとともに、本軽減措置により他地域との競争条件を整え、路線誘致プロモーションに活用する。

オ 海外航路（クルーズ）市場の獲得

成長著しいクルーズ市場を着実に獲得するため、寄港拡大・分散化やオーバーナイトに向けた取組を実施するとともに、南西諸島周遊クルーズの誘致やフライ&クルーズを含むターンアラウンド港（乗客乗せ換え港）化等、東アジアにおけるクルーズ拠点の形成を目指す「東洋のカリブ構想」を推進する。

また、欧米小型ラグジュアリー船誘致のため、クルーズ船運航会社へのセールス活動を行うほか、キーパーソンの招へいや入港経費の支援等を実施する。

【年度毎の実施工程】※調整中事項含む。（点線：準備段階、実線：実施段階）

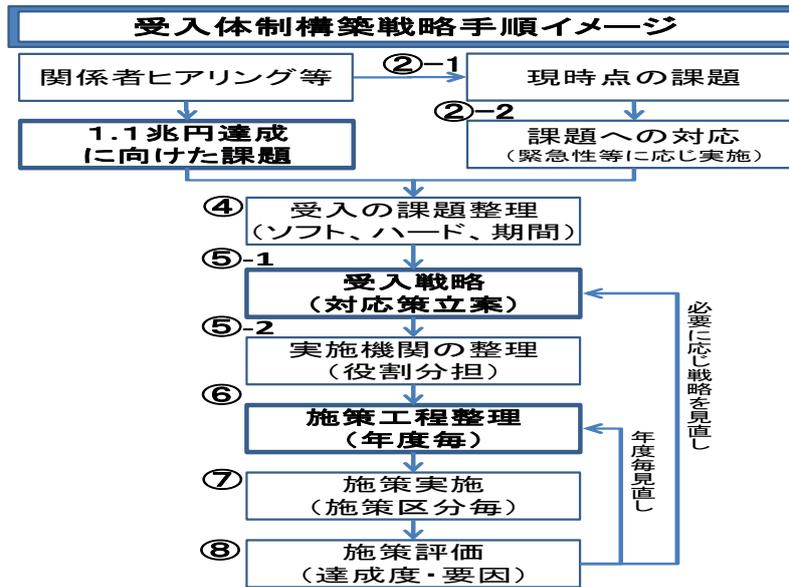
項目		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
ア 基本戦略の推進 海外展開に向け	① 沖縄観光ブランディング戦略とプロモーション戦略	＜「Be.Okinawa」による沖縄観光ブランド戦略の推進＞						
		内容を改善しつつ継続実施						
	② 戦略に基づく効果的な誘客活動の推進	＜ターゲットエリア毎のプロモーション戦略の推進＞						
		内容を改善しつつ継続実施						
イ 大及び確保 既存需要の拡	直行便が就航している東アジア地域（台湾、韓国、中国本土、香港）からの誘客	＜国・地域の市場特性に応じたプロモーション＞						
		内容を改善しつつ継続実施						
		＜ウエディング、スポーツ等目的型観光の推進＞						
		内容を改善しつつ継続実施						
ウ 新規需要の開拓	① 東南アジア地域（タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア、フィリピン、ベトナム等）	市場特性に応じた認知度・来訪意向の向上施策						
		航空路線の誘致施策（チャーター便誘致、定期路線誘致等）						
	② 欧米豪露等リゾート需要、海外富裕層等	＜欧米豪露等リゾート需要の獲得＞						
		市場調査等						
		国・地域の市場特性に応じたプロモーションの実施						
		東京オリンピック・パラリンピック開催等の機会を捉えた誘客施策の推進						
		国際旅客ハブの形成に向けた取組						
		＜海外富裕層の獲得＞						
市場調査等								
認知度向上、関係者招聘、モデル事業等								
本格誘客開始								
＜インド等潜在的な市場の情報収集＞								
誘客の可能性について情報収集・分析								
エ 席数の確保及び増加 海外航空路線の提供	① 航空会社等とタイアップしたプロモーション展開	知名度向上キャンペーン（市場の状況に応じ実施）						
		旅行会社に対する旅行商品造成支援						
		航空会社に対するチャーター便・定期便運航の働きかけ						
		ダブルトラック化、機材の大型化に向けた取り組み						
② 着陸料等の軽減措置の要請と活用	＜軽減措置の拡充及び継続要請＞							
	航空会社等関係者と連携し要請活動を実施							
	＜軽減措置を活用した路線誘致プロモーション＞							
内容を改善しつつ継続実施								
（クルーズ） 海外航路市場 の獲得	クルーズ船社、旅行会社へのセールス活動	船会社へのセールス活動（訪問、キーパーソン招聘、商品造成等）						
		旅行会社へのセールス活動（訪問、キーパーソン招聘、商品造成等）						
	寄港に際してのインセンティブの実施	スキーム策定						
内容を改善しつつ継続実施								

4 受入体制の構築戦略

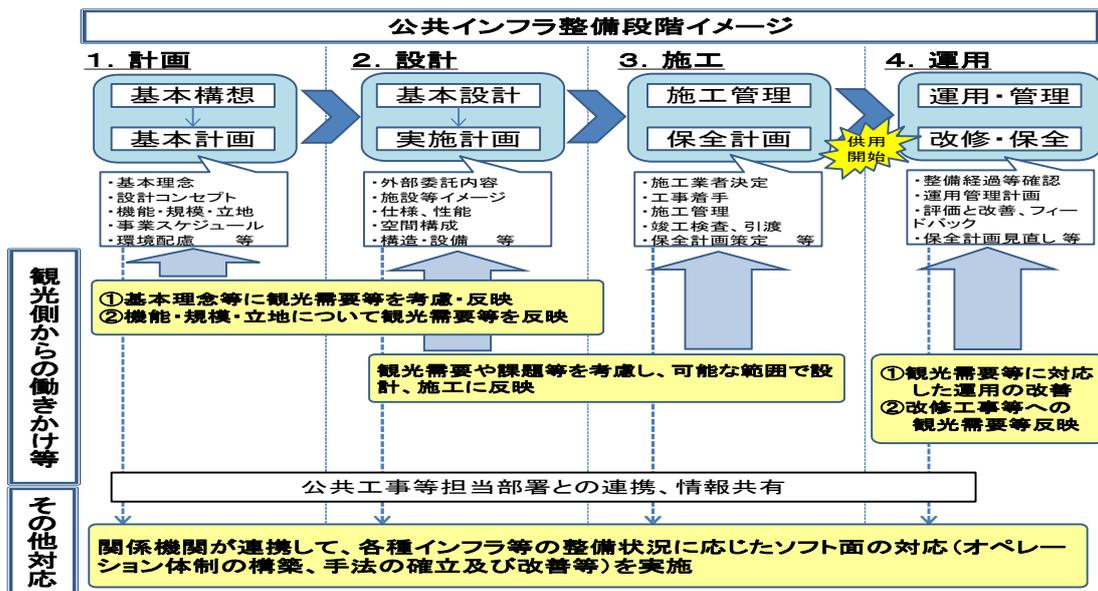
観光収入 1.1 兆円・入域観光客 1,200 万人の達成のためには、前章で記述した誘客戦略に加えて、受入の玄関口となる各空港・港湾整備や県内移動のための二次交通整備、宿泊機能や観光体験機能等の拡充・強化、人材育成・確保等、受入体制の強化を戦略的に図っていく必要がある。

本章では、受入体制構築戦略の策定及び実施に関する考え方の概略を示すとともに、受入体制構築施策の方向性について、供給機能別に記述する。

はじめに、戦略の策定・実施に関する手順イメージを以下に示す。



また、受入体制の中で重要な要素となる公共インフラの整備段階に応じた観光施策との連携の在り方については、以下に考え方を示しつつ、継続して関係者と協議していく。



(1) ゲートウェイ機能の拡充に関する施策展開

ア 那覇空港整備に向けた取組

那覇空港は、沖縄と国内外各地を結ぶ玄関口であるとともに、沖縄本島と県内離島を結ぶ拠点空港として、沖縄観光の発展を左右する非常に重要な役割を有していることから、平成 24 年 10 月貨物ターミナル内における L C C ターミナル供用開始、平成 26 年 1 月滑走路増設事業着工、同年 2 月新国際線ターミナルビル供用開始、平成 27 年から 28 年にかけての新立体駐車場供用開始（Ⅰ期 H27 年 12 月供用、Ⅱ期 H28 年 9 月供用）、国際線ターミナル北側搭乗橋の増築、供用開始（H28 年 10 月供用）、立体連絡通路整備（H28 年 7 月供用）に加え、平成 29 年 1 月から整備着手した際内連結ターミナルは平成 31 年 3 月 18 日に供用を開始した。更に平成 30 年 12 月からは C I Q 施設の拡張を目的とした国際線旅客ターミナルビル増改築工事に着手（平成 32 年度供用開始予定）しており、空港機能は継続的に強化が図られてきている。

また、空港施設の機能強化に合わせて、各種ハンドリングや出入国手続等の人的機能の強化、航空機燃料供給体制の強化、空港周辺の道路整備事業との連携について引き続き関係者と協議を行っていく必要がある。

今後も入域観光客の増加を想定した空港機能の強化や空港周辺エリアを含めた利用環境の改善について、国・県・民間事業者その他関係者が緊密に連携し、着実に取り組むことが必要である。

① 観光客需要予測および年度別目標値の共有

本ロードマップで示す観光客の需要予測及び年度別の誘客目標については、関係者間で共有・検証し、空港関連施設等の整備計画の策定又は見直し等を行う際の需要予測に関する参考データとして考慮し、整合を図るよう努める。

② 那覇空港滑走路増設および関連エリア・施設の検討・一体整備

那覇空港増設滑走路について、計画予定である平成 32 年 3 月末供用（航空法第 40 条に基づく告示）を実現し、離着陸に関する標準的な処理能力を現 13.5 万回／年から 18.5 万回／年に強化するとともに、既存滑走路を最大限活用する観点も含め、空港基本施設その他の関連施設・設備の整備や運航支援機能の強化等に取り組む。

また、空港ビルから二次交通への結節や周辺道路等を含めた那覇空港の利用環境を改善させる施策について、関係者による検討・協議を踏まえつつ可能な限り積極的に取り組むとともに、平成 33 年度以降の空港機能の在り方について検討し、総合的な空港機能の強化を図る。

③ 出入国手続きの迅速化・円滑化

空港関連エリア・施設の整備状況および空港利用者の実績に基づきながら、入国審査に要する最長待ち時間を国が目標とする 20 分以下にすることを目指し、C I Q 関連予算・人員の増強を国に要請する。

入国者、特に外国人の審査ブースへの誘導や必要書類の記入補助をおこなうサポート要員の配置・増員等、ソフト面の入国者支援機能の拡充に向けて取り組む。

出入国記録カードが適切に記載されることにより審査時間の短縮に繋がることから、各航空会社による航空機内での事前案内等の取り組みを促進する。

国際会議参加者、VIP等の出入国手続の迅速化を図るため、ファストレーンの設置に向けて取り組む。

イ 那覇空港以外の県内主要空港の整備に向けた取組

本土との直行便が就航している宮古空港、新石垣空港、久米島空港は、国内観光客の離島観光の玄関口としての役割を果たしている。

また、那覇空港と結ぶ航空便も1日当たり複数就航していることから、観光客はもとより県民利用も含め、沖縄本島から離島への利便性の高いアクセス交通サービスとして重要な役割を果たしており、今後もその機能が確保される必要がある。

一方、一部空港では、航空会社等から、就航機材大型化への対応の要望や、利用客数の増加に対応するための保安検査機器の増設や搭乗待合室の規模の拡張が急務であるとの意見があり、対応が求められている状況にある。

さらに、今後の外国人観光客の大幅な増加を見据え、那覇空港を補完するサブゲートウェイとして、下地島空港、新石垣空港、久米島空港の国際拠点機能を強化する必要がある。

なお、那覇空港と同様に、入域観光客の増加を想定した空港周辺エリアを含めた利用環境の改善について、各空港所在地の関係者が緊密に連携し、着実に取り組むことが必要である。

① 県内主要空港（宮古空港、下地島空港、新石垣空港、久米島空港）の整備

増加が見込まれる国内外からの観光客を受け入れるため、空港基本施設その他の関連施設・設備の整備や運航支援機能の強化等に取り組む。

また、海外からの観光需要の拡大に対応するため、国際空港機能の整備を推進するとともに、施設等の整備状況及び空港利用者の実績に基づきながら、CIQ関連予算・人員の増強を国に要請する等、国際線受け入れに係る空港機能の強化に取り組む。

さらに、空港ビル、駐車場、レンタカー、バス、タクシー、周辺道路等を含めた、県内主要空港の利用環境を改善させる施策について、関係者と連携し取り組む。

1) 宮古圏域空港（宮古空港、下地島空港）の整備

宮古空港については、就航機材大型化に対応した駐機場の拡張整備等や空港基本施設の更新整備に取り組む。

下地島空港については、国際線等の旅客及びプライベート機など、多様な航空需要を受け入れるための旅客施設整備等の利活用に取り組む。

2) 新石垣空港の整備

国内航空会社の就航機材大型化に対応した駐機場の拡張整備等に取り組む。また、国際線定期路線の確保や新規海外航空会社の参入を促進するため、中型機の受け入れに対応した国際線旅客施設、駐機場等の拡張整備に取り組む。

3) 久米島空港の整備

旅客ターミナルの修繕や空港基本施設の更新整備に取り組む。

ウ 那覇港（旅客船バース）整備に向けた取組

クルーズにおいては、那覇港は全国トップクラスの寄港回数であり、旅客船専用の泊ふ頭8号岸壁（通称「若狭バース」）は約16万トンクラス（船長335m程度）までの着岸実績がある。また、通常は貨物船バースとして使用されている新港ふ頭バースでも9号・10号岸壁で16万トンクラスの着岸実績がある。

若狭バースでは、現在、二次交通との結節等の利便性を高めるため、バス等の駐車スペースを確保するためのバースエプロン（背後地）の整備（延長210mから340mへ）に取り組んでおり、その内、南側の65mについては、平成27年度に完成している。

今後のクルーズ需要の拡大傾向を見据えて、近隣各国間でのクルーズ船誘致競争が激化している状況であること、中国、台湾、シンガポールの主要港が、世界最大船型の22万トンクラスが接岸できるターミナル及び複数同時入港に対応できる岸壁を整備している状況にある。

国内においても福岡市博多港で22万トン級対応のバースが平成30年9月より供用開始され、各地でも22万トン級のクルーズ船が接岸できる岸壁の整備・改修が進んでいる。

増大するクルーズ船の寄港に対応するためには、港湾施設のさらなる充実を図るとともに、乗客の安全確保、満足度の向上、滞在時間の延伸及び消費額の拡大に繋げるため、観光部門及び商工部門等他の関係機関との連携により受入体制を強化し、ハード・ソフト両面の取り組みを着実に進めていくことが必要である。

那覇港管理組合においては、那覇クルーズターミナルへのクルーズ船の急激な寄港回数の増加に伴い、クルーズ船の受入に関する経費が増大していることから、平成32年1月より当該ターミナルを利用するクルーズ船社を対象として、施設使用料を徴収し、維持管理経費等に充当する中で、乗客の安全確保、満足度向上につなげる。

① 那覇港のバース拡張および利便性向上のための整備推進

現在進められている若狭バースのエプロンの整備を着実に実現させるとともに、若狭バースが寄港だけでなく起点港としても活用されるよう、迅速なC I Q機能や荷物のチェックイン機能等を含む効率的なロジスティックスを整備する。

那覇クルーズターミナル内に滞在する際の快適性を向上させると共に、消費機会の拡大を図るため、現状のスペースをうまく活用して、ターミナルビル内に飲食店・土産店が柔軟に販売を行えるようにする仕組みを検討する。

現状の若狭バースには、バス・タクシーが駐車できるスペースが限られており、クルーズから上陸した乗客が市街地へスムーズに移動しづらいことから、バースエプロンの整備に合わせたバス駐車スペースの整備と、バース周辺でタクシー・レンタカーを駐車できるスペースを確保できるよう整備を検討する。

② 20万トン超級が寄港可能な第2クルーズバースの整備推進

今後、近隣諸国との競争力を強化し、拡大するクルーズ需要を確実に取り込んでいくために、世界最大級の22万トンクラスの寄港が可能な第2クルーズバースの整備に向けて取り組む。

③ クルーズ船乗客の乗下船の円滑化

入港・出港時間や下船者数に適切に対応し、乗客の乗下船を円滑化するためには、船会社、船舶代理店、C I Q関連機関、港湾管理者、旅行会社、バス・タクシー会社等多様な関係機関の協力体制の構築が必要であり、港湾管理者と観光及び商工関係行政機関が緊密に連携し体制構築に取り組む。

また、港湾施設使用料の徴収による受け入れ施設の充実について検討するとともに、クルーズ船寄港による広域的な受益者を含めた那覇クルーズ促進連絡協議会の強化を図っていく。

あわせて、クルーズ船寄港時のC I Q人員の増加を国の関係機関へ要請する。

④ 那覇港と市街中心部との移動の円滑化

複数のクルーズ船が入港する際には、新港9号・10号岸壁を利用することが多いが、貨物船共用バースであるため、市街中心部までの移動手段が限られることから、クルーズ船入港時に、新港9号・10号岸壁と市街中心部を結ぶシャトルバスを運行する等の対策を検討し、実施に向けて取り組む。

観光客が若狭バースから国際通り方面に向けて徒歩、車いす等で移動する場合等に、快適かつスムーズに移動できる環境の整備について検討する。

⑤ クルーズ船等の入港の利便性を向上する施設整備等の推進

那覇港唐口航路を航行するクルーズ船等の入出港と、那覇空港を利用する航空機の離着陸のタイミングが重なった際に、航空機が離着陸できず遅延につながる問題を解決するため、当面の対応として、那覇空港と那覇港の関係者間の連絡体制を構築するほか、抜本的な対策として、クルーズ船等の入港の利便性を向上する施設整備の推進について、関係者による協議と対応策の検討を行う。

エ 那覇港以外の港湾整備に向けた取組

拡大するクルーズ需要の獲得を目指しつつ、クルーズ寄港時にバス、タクシー等が那覇港及び周辺道路等に集中することによる負荷の低減や、国内クルーズを含む多様な規模のクルーズ船への効率的な対応、観光地の分散化等を図る観点から、那覇港以外の港湾（本部港、中城湾港、石垣港、平良港等）におけるクルーズ船の受入れを推進していく。

クルーズ船社による旅客施設等に対する投資と、公共による受入環境の整備を組み合わせることにより、短期間で効果的な国際クルーズ拠点の形成を図る。

あわせて、クルーズ船寄港時に円滑に出入国手続きが行われるよう、C I Q人員の確保を国の関係機関に要請する。

① 本部港の整備

現在、2万トン級のクルーズ船が着岸可能な、延長 220 メートル、水深 9 メートルの耐震岸壁が供用されている。今後は、国際クルーズ拠点を形成するため、官民連携によって 20 万トン級のクルーズ船の受け入れに必要な延長 420 メートル、水深 10.5 メートルの耐震岸壁やターミナルビルの管理運営のあり方の検討を含めたハード・ソフト両面の取り組みを進める。また、海外から直接入港可能なファーストポートへ向け、国等の関係機関と連携を図る。

② 中城湾港の受入環境の整備

中城湾港は5万トンクラスのクルーズ船の寄港実績があるが、平成 29 年度に最大 16 万トン級のクルーズ船の受入に向けた安全検討等を行い、受入が可能になった。

また、周辺市町村と関係機関で構成する「中城湾港クルーズ促進連絡協議会」を中心とするクルーズ受入体制の強化を図るとともに、同港の継続的な利活用に向けた課題と対応策等について検討する。

③ 石垣港のふ頭整備等の推進

20 万トンクラスの客船専用バース（新港地区）の整備並びに市街地から同バースへアクセスする臨港道路整備を着実に実施し、平成 30 年 4 月には 7 万トンクラス対応の岸壁として暫定供用され、引き続き平成 33 年に 20 万トンクラスのバース整備の完了を目指す。また、C I Q 等旅客受入施設として旅客ターミナルビルの整備の推進を図る。

また、クルーズ船の増加に対応した第 2 バース整備計画について事業化を目指す。

④ 平良港のふ頭整備の推進

下崎地区の貨物船バースを使用し、5 万トンクラスまでのクルーズ客船を暫定的に受け入れているが、下崎地区は市街地から遠いことや貨物船用のふ頭であることから、漲水地区において 11 万トンクラスのクルーズ船まで受入可能な貨物船・客船兼用バースを整備する。

また、国際クルーズ拠点形成するため、平成 32 年春に 14 万トンクラス、引き続き 22 万トンクラスのクルーズ船の受入れに向けた官民連携によるハード・ソフト両面の取り組みを進める。

⑤クルーズ船受入における、二次交通対応

クルーズ船の受入対応について、岸壁の拡張工事等のハード整備に加え、寄港時における周辺観光地や商業施設への円滑な移動を確保するため、貸切バス・タクシーの乗降場や駐車場の確保、シャトルバスの運行支援等のソフト面の対応も含め、各港の状況に合わせた二次交通機能強化のための施策を関係者間で協議し取り組む。

【年度毎の実施工程】※調整中事項含む。（点線：準備段階、実線：実施段階）

項目		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
ア 那覇空港整備に向けた取組	① 観光客需要予測および年度別目標値の共有	需要予測・目標値の更新						
	② 那覇空港滑走路増設および関連エリア・施設の検討・一体整備	那覇空港整備計画に基づく需要予測						
		関係者との情報共有						
イ 那覇空港に以外れた県内主要空港	① 那覇空港以外の県内主要空港（宮古空港・下地島空港・新石垣空港・久米島空港）の整備	護岸工事						
		埋立工事						
		舗装工事						
③ 出入国手続きの迅速化・円滑化	② 新石垣空港の整備	進入灯工事等（空港施設工）						
		スポット増設（3か所・旧国際線ターミナル部分）						
		新立体駐車場整備（Ⅰ期・Ⅱ期）						
③ 出入国手続きの迅速化・円滑化	③ 久米島空港の整備	国際線ターミナル増築工事						
		立体連絡通路整備						
		際内連結施設整備						
③ 出入国手続きの迅速化・円滑化	③ 久米島空港の整備	国際線ターミナル増改築工事（CIQ施設拡張）						
		関連エリア・施設の検討・整備（空港利用環境の改善も含む）						
		平成33年度以降の空港機能の在り方についての検討						
③ 出入国手続きの迅速化・円滑化	③ 久米島空港の整備	CIQ予算・人員増強要請						
		サポート要員の配置増員等入国審査機能の拡充						
		航空会社への出入国カード記入案内の協力依頼						
③ 出入国手続きの迅速化・円滑化	③ 久米島空港の整備	ファストレーンの導入に向けた取組						
		運航支援機能の強化等						
		国際線受入に係る空港機能強化（CIQ体制強化等）						
③ 出入国手続きの迅速化・円滑化	③ 久米島空港の整備	利用環境改善策の実施						
		駐機場等の整備、空港基本施設の更新整備（調査・設計・工事）						
		受入施設の整備等（調査・設計・工事）						
③ 出入国手続きの迅速化・円滑化	③ 久米島空港の整備	国際線等の旅客、プライベート機等の多様な航空需要の受け入れなどによる利活用						
		駐機場等の整備（調査・設計・工事）						
		国際線旅客施設の整備（調査・設計・工事）						
③ 出入国手続きの迅速化・円滑化	③ 久米島空港の整備	旅客ターミナルの修繕や空港基本施設の更新整備						

【年度毎の実施工程】※調整中事項含む。（点線：準備段階、実線：実施段階）

項目		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
ウ 那覇港 （旅客船 パース） 整備に 向けた 取組	① 那覇港のパース拡張および利便性向上のための整備推進		9号・10号の岸壁延伸 若狭パース拡張工事					
② 20万トン超級が寄港可能な第2クルーズパースの整備推進		関係者協議						
			具体化に向けた取組					
③ クルーズ船乗客の乗下船の円滑化								
④ 那覇港と市街中心部の移動の円滑化								
⑤ クルーズ船等の入港の利便性を向上する施設整備等の推進								
エ 那覇港 以外の 港湾 整備に 向けた 取組	① 本部港の整備		耐震岸壁の整備					
				大型クルーズ船に対応した岸壁整備等				
	② 中城湾港の受入環境整備							
③ 石垣港のふ頭整備等の推進								
④ 平良港のふ頭整備の推進								
⑤ クルーズ船受入における、二次交通対応								

(2) 二次交通機能の拡充に関する施策展開

観光客が県内の移動のため利用するレンタカー、バス、タクシー、モノレール、離島航空路・航路などの二次交通について、各交通機関の関係者と連携し、現状や今後想定される課題を解決するための施策を策定し、実施していく。

さらに、長期的には、自動運転車が技術的・社会的に公道を通行可能となった場合を想定し、レンタカー及び公共交通の将来像、関連する道路整備の在り方等について検討する必要がある。

なお、那覇空港をはじめとする県内主要空港と二次交通の結節に係る課題（レンタカー送迎車両の接車帯の狭隘による混雑、バス駐車場への雨天時移動、タクシー乗り場の拡張、モノレールの混雑、離島便対策等）については、空港及び周辺のハード整備に関わること、各交通手段の利用のピーク時期を考慮して空港利用の最適化を図る必要があること等、空港及び周辺施設等の関係者を中心に対応すべき課題として位置づけているが、ここでも具体的な課題として記述する。

ア レンタカー対策

レンタカーは、個人客の増加を背景に拡大を続けており、現在、沖縄観光において年間を通じて最も観光客に利用されている交通手段となっている。

観光客の増加に連動して県内のレンタカー車両数は年々増加しており、夏季を中心に受け渡しに際しての待ち時間や、空港で送迎車を待つ観光客による混雑等の課題が生じている。また、近年、海外からの個人旅行者（FIT）のレンタカー利用が増加しており、不慣れな道路環境下等で交通事故の発生等も増加している。

今後もレンタカー需要は増加すると予想されることから、需要増に対応した円滑な受け渡し環境の実現に向けた取り組みと、利用者への安全に対する啓発等を実施する。

① 空港内における混雑緩和に向けた取組の実施

那覇空港内のレンタカー送迎車両接車帯の延長、専用の待機スペースの整備、利用者が多い時期における貸切バス駐車場の利用について関係者と検討し、可能な取り組みから実施する。

また、空港からレンタカー会社の送迎車両を利用せずにレンタカー営業所に移動した観光客へのインセンティブの付与、複数のレンタカー社で組織するレンタカー協会等が貸切バスへ輸送を委託し、営業所を巡回する方法等のソフト面の改善策の実施に向けて取り組む。

さらに、空港内道路の再整備については、際内連結ターミナルの整備及び空港周辺道路の整備状況を踏まえ、その中で車両接車帯の延伸も含めて、必要となる議論を関係者で行う。

② 貸し渡し場所の分散化に向けた検討

那覇空港内における混雑を回避し、受け渡しに係る時間を短縮するため、モノレール駅周辺（延長区間を含む）を発着する「レンタカー&モノレールライド」の実施や中北部に新たなレンタカーの貸し渡し拠点を設置することについて検討する。

③ レンタカー利用者の利便性の向上

レンタカー利用者に配布されているドライブマップの内容の充実を図るほか、事故時の対応、地震・津波・台風等の災害に遭遇した場合の対応等、利用者の安心安全に繋がる情報の提供に取り組む。

また、今後は、ICT利用環境の向上により、多様な観光情報や交通に関する様々なデータ（渋滞情報、交通規制情報等）の活用が高まると想定されることから、より快適で効率的なレンタカー利用環境を実現するため、関係者と連携して取り組む。

イ バス対策

団体旅行に対応する貸切バスについては、現在、教育旅行及び一般団体旅行客やクルーズ客の受入が短期間に集中する場合に、貸切バスの供給量が切迫するという課題があり、旅行会社等関係者から対策が求められているが、貸切バス需要は季節変動が大きいことから、ボトム期のコスト負担増等の懸念により、バス会社が貸切バスの供給量（台数）を増加させることが困難な状況となっている。

路線バスについては、現在、観光客の利用は少ない状況であるが、近年では路線バスで移動を希望する外国人観光客が増加傾向にあるといわれており、国内でシニア層の増加が見込まれることも含め、今後、公共交通利用のニーズは高まると考えられる。

路線バスの利用が進まない要因として、バスロケーションシステム等のツールが導入されているものの、路線バス網の分かりにくさや乗継の不便さ等が未だ解消されていないと考えられ、対策が必要である。

① 貸切バスに関する課題と対応

団体旅行の年間を通じた平準化や、旅行会社と貸切バス会社間の予約手続の運用改善等を図るとともに、貸切バスのボトム期に定期観光バスやリムジンバス等の車両として貸切バスを活用することについて、関係機関と連携し取り組む。

また、国際通り等、貸切バスの乗降場や駐車場の十分な確保が困難な地域において、商店街等地域関係者、バス会社、旅行会社等と連携してバスの乗降に関する運用を改善するとともに、行政機関が支援する再開発案件等において、貸切バスが利用可能な乗降場、駐車場の整備について検討を行う。

② 路線バスの観光利用の促進

国際通りにおける路線バスの利便性を高めるため、市外線・市内線乗り場の案内表示等の充実に取り組む。

また、海外からの個人旅行者（F I T）の路線バスの利用を促進するため、運賃精算の手間を軽減するIC乗車券「OKICA」を導入したほか、バスの路線表示の改善、バス停や時刻表、ルートマップ等の多言語化に取り組むとともに、空港や港湾等の施設内において、観光客の導線を考慮して、発着案内、チケット売り場を配置することについて取り組む。

さらに、路線バス等の運行情報をオープンデータ化し、大手検索サイト等で検索できる仕組みづくりを構築するなど、路線バスの利用促進や観光客の移動に関する利便性向上に取り組む。

③ 定期観光バスやリムジンバスの利用促進

今後増加が見込まれる海外個人旅行者（F I T）やレンタカー利用を希望しない国内観光客等に対応するため、定期観光バスやリムジンバスの利便性の向上と供給量の拡充に取り組むとともに、ターゲット層への訴求を強化する。

また、外国人観光客への対応として、バスガイドの外国語対応の強化や、ICTの活用による多言語ガイドサポート等の施策の実施に向けて取り組む。

ウ タクシー対策

タクシーは観光施設間の近距離移動に加え、観光地を周遊する貸切タクシーとしても利用されているが、観光客の利用に関するデータの把握は不十分であり課題となっている。

今後、観光客の増加に伴い、タクシー需要は増加すると想定されることから、県民利用に加えて観光客の需要増を考慮した供給台数の検討やサービス向上等の施策を実施する必要がある。

① タクシー利用の現況把握

関係機関と連携し、県民利用を含めた適正な供給台数の検討協議等のため、観光客のタクシー利用の現状把握に取り組む。なお、準特定地域に指定されている沖縄本島のタクシーにあっては、別途設置の協議会と整合を取る。

② 乗務員等のサービス水準の向上

タクシー乗務員の観光客向けのサービス向上を図るため、各事業者レベルでの積極的な乗務員向け研修を強化し、行政とも連携した観光タクシー認定乗務員システムの再構築及び更なる活用方策の改善施策等に取り組むとともに、外国人対応（多言語対応、決済機能の改善等）に関する施策を検討・実施する。

③ 空港における利便性向上

那覇空港のタクシー乗り場の利便性向上について、際内連結ターミナルの整備及び空港周辺道路の整備状況を踏まえ、その中で車両接車帯の延伸も含めて、必要となる議論を関係者で行う。

エ モノレール対策

外国人や修学旅行生を含め一定程度の観光客が空港から那覇市街への移動等にモノレールを利用しており、現在、通勤、通学時等の県民利用とのバッティングによる混雑、観光客が車内に持ち込む手荷物による車内混雑等の課題が生じている。今後整備される延長区間において観光客の利用拡大を図る際にも同様の課題が生じると予想されることから、既存区間に加え延長区間も考慮に入れた対策が必要である。

また、県内の公共交通の中で最も定時性を確保できる交通手段であることから、こうした強みを活かした利便性の向上を推進する。

現在、事業中の「首里駅」から「てだこ浦西駅」までの延長整備については、平成 31 年夏頃の開業を予定している。延長区間開業による乗客の伸びを見据え、平成 28 年度以降 13 編成から 19 編成まで漸次増車しているが、延長開業後に更に 2 編成増車し、最終的には 21 編成とすることとしている。これらの整備により、特に最終駅である「てだこ浦西駅」においては新たな交通結節点として県民のみならず中北部方面への観光客の移動利便性向上にも資するものとする。

① 那覇空港における利便性向上

モノレールの運行ダイヤの編成にあたって、那覇空港駅の利用状況及び利便性も考慮する。平成 30 年 4 月 1 日には、入域観光客の利便性も考慮した大幅増便のダイヤ改正を行っている。また、観光客の手荷物持ち込みによる混雑に対応するため、駅内における大型コインロッカーの設置、新規導入車両における出入り口周辺と通路の拡幅に加え、輸送力拡大等に取り組むとともに、空港から大きな荷物を持たずに移動できる荷物運搬サービスについて可能性を検討する。

なお、平成 28 年度に国際線旅客ターミナルから国内線旅客ターミナルまでの立体連絡通路が供用開始され、モノレールを利用する外国人観光客の利便性が図られたが、今後も必要に応じて、更なる改善を図る。

② 観光客の利便性向上

国内外の観光客のモノレールの利用拡大を図るため、IC乗車券「OKICA」の利用を促進するとともに、全国共通ICカードの導入実現やICTを活用した多言語のモノレール観光ガイドブックの作成、駅周辺施設情報の提供等に取り組む。

また、モノレール等の運行情報をオープンデータ化し、大手検索サイト等で検索できる仕組みづくりを構築するなど、観光客の移動に関する利便性向上に取り組む。

オ 離島便対策（航空便、船舶）

沖縄本島から離島への航空便や船舶便については、現在においても観光客に一定程度利用されており、今後も観光客の増加に伴い需要が増加することが想定されるため、関係者と協議し、供給量の確保と観光客の利便性の向上に関する施策に取り組む。

① 多様で利便性の高いアクセス交通サービスの提供

本島から離島までの交通サービスについては、本島からの距離や観光需要の規模、特性に見合った航空、海上の各交通サービスの提供に向けた取組を、既存の社会基盤の有効活用も図りながら展開する。

② 観光客等向け割引運賃の利用促進

交流人口の増加による地域活性化を目指し観光客等離島住民以外の利用者向けの割引運賃を設定している南大東島、北大東島、粟国島、多良間島、与那国島及び久米島の航空路線について、関係機関と連携して観光客の利用の拡大を図る。

③ 空港、港湾、漁港における利便性向上

沖縄本島から離島への航空便や船便を結ぶ空港、港湾、漁港について、快適な移動環境の整備や外国人対応等、観光客の利便性向上に繋がる施策の実施に向けて、関係機関と連携し取り組む。

また、船舶（離島フェリー）等の運行情報をオープンデータ化し、大手検索サイト等で検索できる仕組みづくりを構築するなど、観光客の移動に関する利便性向上に取り組む。

カ その他の交通機関の対策

今後の観光客の大幅な増加を見据えるとともに、誘客の促進、観光客の利便性向上、広域観光の推進等の観点で非常に重要と考えられる鉄軌道の導入が検討されていることを踏まえ、観光客への交通機能供給量の確保と多様な観光ニーズへの対応に資する新たな公共交通システムについて、関係者と連携の上検討し、導入に向けて取り組む。

① 新たな公共交通システムの導入検討（陸路）

需要の規模や特性を踏まえ、鉄軌道を含む新たな公共交通システムと地域を結ぶ利便性の高い公共交通ネットワーク構築に向けて取り組む。

② 新たな公共交通システムの導入検討（海路）

那覇空港近隣や那覇港などの交通結節地点から、観光施設等がある地域への交通手段として、高速船等の運航を検討する。

キ 二次交通機能強化のためのハード整備

現在、観光客の多くがレンタカー、団体バス、タクシー等の交通機関を利用しており、県内道路の渋滞を経験していることから、観光客がストレスを感じることなく、県内での滞在を楽しんでもらうための道路交通網等の環境整備を行う。

① 幹線道路ネットワークの整備

広域交流拠点と観光拠点とのアクセス性及び観光拠点間の周遊性を高める規格の高い道路及び幹線道路網の整備（那覇空港自動車道、名護東道路、沖縄西海岸道路、南部東道路、浦添西原線等）を行う。

② 拠点内・拠点間周遊を支える快適な移動環境の整備

観光地や観光地周辺における自転車通行環境の整備及びウォーキングにより観光を楽しめる遊歩道や歩道の整備、並びに離島内周遊を支援する道路を整備する。

また、沖縄らしい自然と歴史、伝統、文化を踏まえた道路景観等の整備を行うとともに、観光客が安全で快適に移動できる環境づくりに取り組む。

さらに、観光客に分かりやすい著名な観光地周辺の道路案内標識を整備するとともに、観光客が南国情緒を感じ、楽しみながら周遊することができる観光案内標識を整備する。

ク 二次交通機能強化のためのソフト整備

空港や港湾等のゲートウェイから県内各地域にスムーズに乗継、移動するため、公共交通等の情報提供等を行う。

① 交通結節機能の拡充

交通結節機能の拡充を図るため、那覇空港とモノレールの連絡環境の整備、モノレールと那覇バスターミナルの結節機能の向上に取り組むとともに、モノレール延長区間の各駅と路線バス、高速道路と接続される「てだこ浦西駅」と高速リムジンバス等との効果的な結節について、関係機関と連携し検討する。

② ICTの活用による情報提供の充実

「バスナビ沖縄」、「ルートファインダー沖縄」など、情報通信技術（ICT）等を活用した、リアルタイム運行情報、多言語による案内情報等の提供の充実を図る。

また、路線バス、モノレール及び船舶等公共交通機関の運行情報をオープンデータ化し、大手検索サイト等で検索できる仕組みづくりを構築するなど、観光客の移動に関する利便性向上に取り組む。

③ 県民利用と観光客利用のすみ分け

観光客の増加を見据え、朝夕のピーク時に都心部や主要幹線道路に集中する通勤自動車及びレンタカーの分散化により、道路における移動性の改善を図るとともに、同じくピーク時において県民と観光客が利用する公共交通機関の混雑緩和を図ることにより、公共交通機関の利便性・快適性の維持・向上を目指すため、関係機関と連携し、時差出勤の実施の拡大に取り組む。

【年度毎の実施工程】 ※調整中事項含む。(点線：準備段階、実線：実施段階)

項目		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
ア レンタカー 対策	① 空港内における混雑緩和に向けた取組の実施							
	② 貸し渡し場所の分散化に向けた検討							
	③ レンタカー利用者の利便性の向上							
イ バス 対策	① 貸切バスに関する課題への対応							
	② 路線バスの観光利用の促進							
	③ 定期観光バスやリムジンバスの利用促進							
ウ タクシー 対策	① タクシー利用の現況把握							
	② 乗務員等のサービス水準の向上							
	③ 空港における利便性向上							
エ モノレール 対策	① 那覇空港における利便性向上							
	② 観光客の利便性向上							

【年度毎の実施工程】※調整中事項含む。（点線：準備段階、実線：実施段階）

項目		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
オ 航空便、 離島便対策 (船舶)	① 多様で利便性の高いアクセス交通サービスの提供	需給予測等を踏まえ航空会社、空港関係者等と検討・実施						
		需給予測等を踏まえ航路事業者、港湾関係者等と検討・実施						
	② 観光客等向け割引運賃の利用促進	観光客等向け割引運賃の利用促進(南大東島、北大東島、粟国島、多良間島、与那国島)						
		観光客等向け割引運賃の利用促進(久米島)						
	③ 空港、港湾、漁港における利便性向上	快適な移動環境の整備、外国人対応等						
カ その他の交通 対策	① 新たな公共交通システムの導入検討(陸路)	鉄軌道を含む新たな公共交通システムと地域を結ぶ利便性の高い公共交通ネットワークの構築の検討						
	② 新たな公共交通システムの導入検討(海路)	那覇空港近隣や那覇港等から観光地等への高速船等の運行の検討						
キ 二次交通機能強化のための ハード整備	① 幹線道路ネットワークの整備	那覇空港自動車道の整備						
		沖縄西海岸道路の整備						
		名護東道路の整備						
		南部東道路の整備						
		浦添西原線の整備						
		その他幹線道路ネットワークの整備						
	② 拠点内・拠点間周遊を支える快適な移動環境の整備	玉城那覇自転車道の整備						
		離島内周遊道路の整備等						
		観光地周辺道路の歩道整備						
		沖縄らしい道路景観の創出(植栽、石垣等)						
		安全で快適な道路環境の提供						
		外国人対応の観光標識に関する検討・実施						
		観光客に分かりやすい道路案内標識の充実に関する検討・実施						
ク 二次交通機能強化 のためのソフト整備	① 交通結節機能の拡充	那覇空港とモノレールの連絡環境の整備						
		モノレールと那覇バスターミナルの結節機能の向上						
		モノレール延長区間の各駅と路線バス等との効果的な結節の検討						
	② ICTの活用による利便性の向上	リアルタイム運行情報提供等の充実						
	③ 県民利用と観光利用のすみ分け	路線バス等の運行情報をオープンデータ化し、大手検索サイト等で検索できる仕組みづくり						
		時差通勤の促進等、県民利用も含めた改善策の検討・実施						

(3) 宿泊機能の拡充に関する施策展開

ア 宿泊供給量の把握及び関係機関との連携に向けた取組

平成 29 年における県内の宿泊施設数は 2,082 軒、客室数は 46,068 室、収容人員は 120,403 人と、いずれも観光客数の増加と同様に右肩上がりに増加してきた。

1,200 万人の入域観光客が平均滞在日数 4.5 日（平均泊数 3.5 泊）となった場合は、現状の宿泊容量では不足すると見込まれるため、段階的な宿泊容量増加が求められる。

ただし、観光収入 1.1 兆円の達成および宿泊施設事業者の安定経営のために、供給増に伴って宿泊費を下落させない、逆に向上させる方策を併せて検討する必要がある。

① 宿泊施設のきめ細やかな状況把握と関係者への情報共有

宿泊供給量の増加と客室単価の向上を両立させる施策の実施につなげるため、関係各所の協力を得ながら、県内宿泊施設のエリア別施設数・客室数に加え、主な顧客層や平均的な客室料金等の情報を把握し、関係者間で情報共有する。

② 宿泊施設の供給に対する施策の検討

本ロードマップによる年度毎の観光客数目標等を踏まえ、関係市町村・関係各所と連携し、客室単価や宿泊施設の供給量及び新規開発案件を的確に把握しつつ、開発事業者等との連絡調整を図るとともに、規制やインセンティブ付与等の施策について検討する。

イ 宿泊供給量の増加に向けた取組

宿泊施設は、平成 33 年度に向けて全体の供給量を増加させていく必要があるが、需給バランスを見ながら既存施設のリノベーションを促し、客室数の確保と競争力向上による客室単価の向上を図っていくことも重要である。

また、外国人観光客の増加に対応しつつ、観光収入の増加を図るため、富裕層向けを含め、宿泊施設のバリエーションの確保に取り組む必要がある。

① 第 2 滑走路供用開始を見据えた宿泊施設の誘致促進

那覇空港第 2 滑走路供用開始後に宿泊需給が大幅に増加することを踏まえ、関係機関と連携して地域特性に応じたホテルの誘致を促進する。

② 既存宿泊施設に対する競争力向上に向けた支援

宿泊施設経営者に対し、競争力の向上に関する相談、助言等の経営支援を行い、自社の強みを生かした効果的なリノベーションを行える環境を整備・促進するとともに、経営支援の内容や成果等の情報について可能な範囲で関係者に共有することにより、県内宿泊施設の取り組みの拡大を図る。

③ リゾート需要向けの長期滞在型宿泊施設の供給増加

欧米豪露等のリゾート需要の獲得に必要な受入環境を整備するため、関係市町村・関係各所と連携し、長期滞在向けのコンドミニアムやリゾートマンション・別荘の開発・投資を促進する。また、既存の民宿やペンション、古民家、マンション等については、事業者に対し旅館業法や住宅宿泊事業法などの関係法令の遵守を徹底させるとともに、観光客に対して利用におけるマナー等の周知を図ることで、健全かつ多様な宿泊サービスの提供施設として活用する。

④ 富裕層向け高価格帯宿泊施設の供給量増加及び関連サービスの集中供給

富裕層の獲得に必要な受入環境を整備するため、高価格帯宿泊施設と飲食・移動等に係るハイエンドのサービス提供事業者を一定のエリアに集積させる施策について、関係市町村・関係各所と連携し実施に向けて取り組む。

⑤ 宿泊施設の情報提供

県内宿泊施設について、沖縄および県内各エリアのプロモーションに合わせてその魅力等を発信していく。特に外国人観光客に対しては、宿泊施設までの移動手段の説明や語学スタッフの有無、部屋単位の料金を設定するなどきめ細やかな発信が重要となる。また、ホテルに加え、旅館や民宿等日本独特の宿泊形態に対する情報提供を行い、目的に応じて幅広い宿泊施設の利用拡大を図る。

さらに、観光客のニーズと宿泊施設が提供する価値が着実に合致し、観光客の満足度向上と宿泊施設の経営の向上がともに実現されるよう、各施設の機能、価格、安全対策等を一定の基準により認定又は認証の上、観光客に情報提供する仕組みについて検討し、導入に向けて取り組む。

【年度毎の実施工程】※調整中事項含む。（点線：準備段階、実線：実施段階）

項目		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
ア 連携に向けた取組	① 宿泊施設のきめ細かな状況把握と関係者への共有	簡易調査 スキーム策定			→			
		宿泊施設実態調査の継続実施			→			
イ 宿泊供給量の増加に向けた取組	② 宿泊施設の供給に対する施策の検討	スキーム策定			→			
			需給バランス管理施策の実施		→			
イ 宿泊供給量の増加に向けた取組	① 第2滑走路供用開始を見据えた宿泊施設の誘致促進	スキーム策定			→			
			施設改修等への集中支援		→			
	② 既存宿泊施設に対する競争力向上に向けた支援	モデル事業の実施	→					
	③ リゾート需要向けの長期滞在型宿泊施設の供給増加	スキーム策定			→			
	④ 富裕層向け高価格帯宿泊施設の供給量増加及び関連サービスの集中供給	スキーム策定			→			
		需要を踏まえた供給増加策の実施		→				
	⑤ 宿泊施設の情報提供	スキーム策定			→			

(4) 観光体験等の拡充に関する施策展開

ア 既存観光地・観光施設等の供給増加及び改善施策

既存観光地・観光施設等の関係者と連携し、各施設等の供給量等の基礎情報を収集・分析の上、供給量の増加と外国人対応や体験メニューの充実等、内容の改善に資する施策を検討、実施するとともに、海洋博公園や首里城公園といった拠点施設との連携を図る。

イ 新規施設整備に向けた取組

新たな集客施設の誘致・整備は、観光消費額の向上や観光客の増加への直接的な効果や雨天時対策や閑散期対策につながる効果が期待できることから、行政機関が必要に応じ実施する公共施設等の整備と併せて、民間投資を促進する必要がある。

民間投資の促進に当たっては、国内外の関係者に沖縄の観光振興政策等の情報を周知し沖縄の投資環境をPRするとともに、「観光地形成促進地域制度」の活用を図ること等により、国内外からの観光旅客に対応した観光関連施設の集積を図る。

なお、大型施設の新規整備については、県全体の観光振興に与える効果・影響が大きいことから、想定する市場に向けた誘客と受入に関する基本方針等の策定を含め、供用開始を見据えて、誘客及び受入関係機関と緊密に連携し、具体的な施策に取り組む必要がある。

① テーマパーク等娯楽施設の誘致・整備

新たな顧客層の獲得や既存のファミリー層を更に取り込み、消費単価の向上や滞在日数の延伸につなげるためのテーマパーク等の娯楽施設について、関係機関・市町村等との調整を図った上で県内への誘致に取り組む。

② 商業施設等集客施設の誘致・整備

ショッピングを大きな目的として訪れる東アジアからの観光客の取り込みや、既存の国内観光客の立ち寄り先として、関係市町村と連携しながら、大型のショッピング施設等の誘致・整備を促進する。

③ ナイトライフを楽しむ施設・店舗の誘致・整備

那覇をはじめとした市街地において、夜間のエンターテイメントや飲食等を楽しめる店舗を増やすための方策について検討して必要な支援をおこなう。

④ 文化・スポーツ施設の誘致・整備

平成 27 年 5 月に供用を開始した沖縄県体協スポーツ会館及び平成 29 年 3 月に供用を開始した沖縄空手会館の利用を促進するとともに、文化発信交流拠点及び J1 規格サッカースタジアムを整備する。

また、沖縄独自の歴史文化や各種芸能、温暖な気候を活かしたスポーツ等を楽しむことのできる文化・スポーツ施設の誘致・整備を促進する。

ウ 観光地の分散化と体験プログラム等の内容の向上を図る施策

① 着地型観光の推進

市町村や観光協会及び地域DMO等の地域関係者が実施するモニターツアーへの支援やアドバイザーの派遣、専門家によるセミナー等を実施し、地域の様々な関係者が主体となって取り組む地域観光資源を活用した着地型観光メニューの充実を図るとともに、効果的な情報発信に取り組む。

また、観光誘客の増加につながるエンターテインメントの創出や観光メニューの開発のため、民間企業等の自主的な取り組みを支援するとともに、沖縄特有の文化芸術資源を活用した新たな観光コンテンツとなるような舞台公演の実施に取り組む。

これらに加え、スポーツ・ヘルスケアツーリズムの拡大や、農山漁村におけるグリーン・ツーリズム、農泊など特色ある体験・交流を引き続き推進する。

県内の各地に所在する観光地や観光施設（世界遺産や博物館等文化施設を含む）が効果的に連動した周遊観光商品等の開発と展開に取り組む。

② 離島観光の推進

国内外からの離島航空路線の拡充を図るため、航空会社や関係機関への働きかけに努めるとともに連携したキャンペーンを展開するほか、乗り継ぎ便やチャーター便を活用した旅行商品の造成等を支援する。

離島独自のプロモーション活動と全県的な展開との連動性を高めるとともに、観光業界をはじめ地域DMO等と連携し、旅行市場を踏まえたきめ細やかな情報の発信、旅行社やメディア等の招へいを伴う離島旅行商品の造成を促進する。

外国人観光客の離島観光周遊を促進するため、沖縄離島を繋ぐ全県的な周遊ルート「Be.Okinawa 琉球列島周遊ルート」の形成に取り組むとともに、国内観光客向けの沖縄離島専門の観光情報ウェブサイト（リトハク）における離島情報の拡充に取り組む。

また、小規模離島や繁忙期の主要離島において課題となる宿泊供給量の制約を受けずに誘客が可能となる、離島間を周遊するクルーズの誘致について可能性を検討する。

エ 買物等の消費拡大に向けた取組

観光収入の目標達成のためには、滞在当たりの消費額の高い新たな顧客層の獲得や、高付加価値化による現状商品の単価向上が必要である。そのため、沖縄独自の魅力や、インバウンド向けには日本ブランドも活用して消費の拡大を図る。

併せて、消費の障壁を下げる施策を合わせることで、買物しやすい環境づくりを図る。

① 沖縄独自の魅力を活かした商品等の展開

観光関連業、農林水産業、製造業等多様な県内事業者の連携等による特産品開発の取組について支援し、商品・サービスのバリエーションを増加させるとともに、高品質で高価格の商品等を開発し、富裕層等新たな顧客からの購買獲得を図る。

また、沖縄の美しい自然、健康長寿等のイメージの形成や認知が購買促進に有効であることから、商品イメージプロモーションに取り組む。

② 日本ブランドの魅力を活かした商品等の展開

インバウンドに対しては、沖縄の魅力のみならず、日本の食、文化、科学技術といった日本ブランドの魅力を活用した商品・サービス展開が図れるよう、店舗展開や商品開発の促進、仕入れ・販売等流通に関する課題の改善等に向けて取り組む。

③ 免税制度の活用等

沖縄型特定免税店制度の活用を促進するとともに、外国人観光客に対する消費税免税制度の活用を促進するため、免税店許可手続きの周知や免税手続に関する研修等を通じて、県内の免税店や免税カウンターの増加を図る。加えて、必要に応じ消費税免税制度の要件緩和等を国に要請し、中小零細土産品店の活性化を図る。

また、沖縄県産業振興公社等をはじめとした関係機関による、中小企業・小規模事業者への経営支援を引き続き実施し、県内での外国人旅行者への販売と海外への販路拡大の双方を強化していく。

オ 消費環境の改善に向けた取組

① 県内移動の快適化

空港や主要観光案内所、宿泊施設への窓口の設置と、宅配運送サービスの活用により、大きな荷物を持たずに県内移動ができる「手ぶら観光」が実現できる仕組みを検討、導入し、購買環境の快適化につなげる。

② 外国人観光客の消費環境整備

外国人観光客に対応するため、海外カード対応のATMや外貨両替機の設置場所周知と無料Wi-Fiの利用エリア拡大と利便性の向上に取り組むほか、今後普及が進むと想定されるSIMカードについて沖縄観光への効果的な活用方法を検討するとともに、観光施設等の多言語表示の促進やコールセンターの設置による観光客への情報案内等を実施する。

また、今後の増加が見込まれるムスリム層をはじめ、観光客の多様な文化や習慣等にも対応できる受入体制の整備を推進する。

さらに、外国人観光客が空港や港湾施設で買物等をより楽しめるよう、国際線ターミナルやクルーズ船ターミナル等において、購買環境の充実を図る。

③ 県内観光地・観光施設の連携による消費環境の改善

県内の観光地、観光施設（博物館等公共施設を含む）における、窓口対応（チケット販売等）に伴う混雑の緩和、滞在時間の延伸及び消費活動の活性化を図るため、県が運営している那覇空港観光案内所（国内線・国際線）及び沖縄観光情報センターにおいて、県内観光施設等の各種チケットや沖縄路線周遊パス等の販売を行う。

④ ICT活用による消費環境の改善

中小零細企業の多い県内観光関連産業において、AI・ビッグデータ・IoT等を活用した、ホテルや交通機関等での予約システムやキャッシュレスを含む決済システム、ICタグ利用、自動案内システム、ロボットなど、革新的サービスの創出を図るとともに、沖縄旅行後においても、再訪意欲や県産品の消費の向上等を目指すため、Eコマースの取組を促進し、沖縄観光のブランディングやマーケティング等にICTを活かすことで消費環境の改善を図る。

【年度毎の実施工程】※調整中事項含む。（点線：準備段階、実線：実施段階）

項目		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
等 ア に 組 向 既 存 た 施 取 設	既存施設等の供給量増加や内容改善		税制優遇制度の見直し 供給増加及び改善施策実施(誘致活動等)					
	イ 新 規 施 設 整 備 に 向 け た 取 組		関係者調整 誘致施策実施					
	① テーマパーク等娯楽施設の誘致・整備		スキーム策定 誘致・整備促進施策実施					
	② 商業施設等集客施設の誘致・整備		スキーム策定 誘致・整備促進施策実施					
	③ ナイトライフを楽しむ施設・店舗の誘致・整備		スキーム策定 誘致・整備促進施策実施					
	④ 文化・スポーツ施設の誘致・整備		沖縄空手会館整備、供用、活用 沖縄県体協スポーツ会館整備、供用開始 J1規格スタジアム整備、供用開始(H35供用開始予定) その他施設誘致・整備促進施策実施					
験 ウ の 内 観 光 地 上 の 分 散 を 図 る 化 施 と 策 体	① 着地型観光の推進		地域観光資源を活用した着地型観光メニューの開発支援 エンターテインメントや観光メニューを開発する民間への支援 各地の観光施設等が効果的に連動した周遊商品等の展開					
	② 離島観光の推進		離島航空路線の拡充(航空会社訴求・連携、商品造成支援等) 離島観光の情報発信、旅行商品造成、関係者招聘 リトハクによる離島情報の拡充 離島間周遊クルーズの誘致可能性の検討					
工 買 物 等 の 取 組 消 費 拡 大 に	① 沖縄独自の魅力を活かした商品・サービス展開		商品・バリエーションの増加(異業種連携による特産品開発) 富裕層等新たな顧客に向けた商品開発(高価格帯商品等)					
	② 日本ブランドの魅力を活かした商品・サービス展開		日本ブランドを活かした店舗展開、商品開発等への支援 日本ブランドを活かした商品の流通拡大支援					
	③ 免税制度の活用等		沖縄特定免税店制度の活用促進 消費税免税制度の活用(制度周知、研修等) 経営支援(外国人観光客への販売促進、海外への販路拡大等)					
オ 消 費 環 境 の 改 善 に 向 け た 取 組	① 県内移動の快適化		手ぶら観光の実現に向けた取組(宅配運送サービス等)					
	② 外国人観光客の消費環境整備		決済(ATM等)、ICT(Wifi等)、多言語窓口等の環境整備 多様な文化や習慣等への対応(ムスリム対応等)					
	③ 県内観光地・観光地の連携による消費環境の改善		沖縄観光情報センターを活用した各種チケットの販売					
	④ ICT活用による消費環境の改善		情報通信産業と観光産業等が連携する新たなビジネス創出への支援 Eコマース人材の育成及び販路拡大支援					

(5) MICEの振興に関する施策展開

MICEをアジア・太平洋地域の活力を取り込む“沖縄経済成長のプラットフォーム（ソフトインフラ）”として位置付け、経済界・産業界、大学等研究機関、学会・協会、NPO等の各種団体と行政関係団体の連携体制を構築し、沖縄MICE振興戦略に基づく全県的なMICE振興を図る。

リーディング産業である観光分野では、ビジネスツーリズムを沖縄観光の新機軸に掲げ、沖縄のリゾート資源を生かした企業ミーティングやインセンティブ旅行の誘致を展開する。

また、沖縄県アジア経済戦略構想で推進する産業分野において、MICEを積極的に活用できる仕組みを構築し、MICEを活用した産業振興に取り組むほか、MICEから派生するビジネスの振興によるMICE関連産業の創出を図る。

ア マーケティングに基づくプロモーションの展開

マーケティングによるMICE市場の動向を分析し、MICE主催者のニーズを踏まえた誘致やプロモーションを展開する。また、沖縄の優位性を踏まえてM/I/C/Eごとに設定したターゲット分野に対し、産学官のそれぞれのネットワークを生かした効果的な誘致活動を促進する。

大型MICE施設で開催されるMICEの誘致に向けては、大学や産業界等と連携した誘致活動を強化するとともに、海外関係機関とのネットワークを生かした国際的なMICEの誘致に取り組む。あわせてアジアへの近接性という沖縄の地理的優位性と県内産業の強みを生かした展示会・商談会等の開催を支援する。

イ 大型MICE施設を核とした全県的な受入体制の構築

① 全県的なMICE推進体制の構築

産学官で構成された沖縄MICEネットワークなど関係機関と連携し、MICEに関する総合的支援体制や産業横断的な受入体制を構築するとともに、沖縄本島の北部、中部、南部、東海岸エリア及び離島など地域の特色を生かしたMICEコンテンツの開発を促進し、主催者の満足度や参加者の周遊性を高め、沖縄全体でMICEを受け入れる仕組みを構築する。

② 大型MICE施設及び受入環境の整備

最大4万㎡規模の展示スペースを有する大型MICE施設については、早期の運用開始を目指し、関係機関、市町村との調整を進め、着実に整備を推進する。あわせて、マリンタウンMICEエリアまちづくりビジョンに基づき、関係市町村と連携しながら、良好なMICE開催環境や円滑な移動インフラの確保、宿泊施設や商業施設の集積等に取り組み、大型MICE施設を核とした東海岸全体の活性化による県土の均衡ある発展を目指す。

ウ MICEプレイヤーの育成とMICE関連産業の振興

県内事業者や各種業界団体を対象としたセミナーや専門家派遣、マッチングイベントの開催など新たなMICEビジネスの振興や専門人材の育成を通じて、MICEが地域産業活性化の起爆剤となるよう県内産業界による積極的な事業展開を促進する。

【年度毎の実施工程】※調整中事項含む。（点線：準備段階、実線：実施段階）

項目		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
ア 基 づく プ ロ モ ー シ ョ ン の 展 開	効果的なプロモーションの展開		MICE振興戦略の策定 →					
								マーケティングに基づくプロモーションの展開 →
	産学官のそれぞれのネットワークを生かした効果的な誘致活動							産業界、大学等によるMICE誘致の促進 →
イ 全 大 型 的 M I C E 受 入 体 制 の 構 築 を 核 と し た	① 全県的なMICE推進体制の構築							
ウ 育 成 と M I C E プ レ ー ヤ ー の 振 興	MICE専門人材の育成							
	マッチングイベントの開催							
	産業界によるMICE活用促進							

(6) 観光人材の拡充に関する施策展開

世界水準の観光リゾート地の形成のためには、世界最高水準のサービスを提供できる高度な観光人材の育成と、その人材が存分に活躍できる場を創出する必要がある。

このことは、観光従事者のモチベーション向上、離職率の低下、スキルアップの好循環と、観光産業のステイタス向上につながると考えられることから、官民の関係機関が一体となって取り組む必要がある。

また、近年の観光客の大幅増に伴い、宿泊施設、観光施設、交通機関等に従事する人材の確保が課題となっていることから、今後、ロードマップの目標を達成するためには、観光従事者の量的増加に関する施策と合わせて、観光業界全体が観光従事者の給与や勤務時間等、待遇の見直しを行うことで、安定して人材を確保できるようにする必要がある。

さらに、沖縄観光の持続的な発展の為には、民間分野の取組と併せて、国・県・市町村の観光担当部署や地域観光協会等の観光行政分野における人材育成が重要である。

ア 観光現場に従事する人材の育成・確保に向けた取組

① 外国人観光客への対応能力向上

語学、異文化理解等の研修を行う企業へ講師の紹介及び費用の助成を行うとともに、現場の実務において、従業員等が日常的に語学を習得できる環境を整備するため、県内観光関連企業等が外国語に長けた人材を採用する取組に支援を実施する。

また、語学力など専門的な知識や技術を有する外国人が観光に関する業務に従事しやすくなるよう、当該人材の在留資格の要件緩和について検討するとともに、事業者における就業環境整備等、受け入れ体制の構築に関係機関が連携して取り組む。

外国語で観光案内を行う通訳案内士の育成及び活用については、沖縄県地域通訳案内士育成等事業計画に基づき、更なる育成及び有資格者に対するスキルアップ研修を実施する。これにより通訳ガイドの質・量の確保を図り、増加する外国人観光客の多様なニーズへの対応と満足度の向上に取り組むとともに、旅行会社や観光施設等とのマッチング会の実施など、就業機会の確保支援を行う。

さらに、旺盛な外国人観光客の消費意欲を取り込むため、製造業、飲食・サービス業、商業等の業界団体や商工会等の支援機関とも連携し、外国人観光客のニーズに合った商品の開発や販売に関する人材育成を推進していく。

② 多様な観光ニーズに対応する質の高い人材の育成・確保

今後も多様化・高度化が進むと見込まれる観光ニーズに対し、宿泊、飲食、交通、体験、買い物等の基本的な供給機能を支える人材について、基本的な能力から高度な能力も含めた総合的な育成を図る。

観光従事者に向けた各種研修等の開催、観光関連企業・団体等が企画・実施する研修への支援、観光教育・観光ボランティア活動の普及・啓発、観光タクシー乗務員

の資格認定・登録など、人材育成事業を継続的に実施することで、観光の現場で活躍し、国内外の観光客が満足する質の高いサービスを提供できる人材の量的・質的向上を図る。

また、地域の観光資源を活用した着地型観光メニュー（コト消費）の充実を図るには、地域観光協会や商工会、地域DMO等の様々な関係者が主体となって取り組む必要があるため、地域を束ねるリーダー及びリーダーとなり得る中核人材の育成を図る。

さらに、MICEの誘致・受入に係るマネジメント人材や、ICTを活用した新たな観光サービスを企画・プロデュースできる人材を育成・確保するとともに、ICTを活用した業務効率化により、観光人材不足の緩和に取り組む。

③ 観光従事者の量的確保に向けた取組

雇用政策関係機関等と連携し、県内シルバー人材や海外を含む県内外教育機関のインターンシップ生等に就業を働きかけるなど求人対象者の範囲の拡大に取り組むとともに、企業内人材育成や託児所設置等の就業環境の改善や従業員への表彰制度等による既存従業員の定着率向上を促進させる必要がある。

また、就労先の選択肢となるべく、観光産業のイメージ向上に向けた施策について、検討・実施する。

④ 文化・スポーツ分野における人材の育成・確保

県立芸術大学や民間芸能団体、県内プロスポーツ団体等が輩出する人材は、文化・スポーツの魅力を自らの技術や表現力で体現し、付加価値の高い観光コンテンツとなりうる重要な存在として位置づけ、県内関係機関と連携し育成・確保に取り組む。

また、文化芸術分野の観光対応に係るプロデュース機能、スポーツキャンプの受入環境整備等の強化に資する、多様かつ専門性の高い人材の育成・確保に取り組む。

イ 管理者層等中核人材の育成・確保に向けた取組

① 中核人材向け研修事業の実施

県内の観光関連企業の対応能力向上を図るため、人材育成を行う事業者の課題に応じ、ファイナンス、マーケティング、組織管理等の専門知識を有した講師による研修を実施する。

観光関連企業の管理者層向けの意識啓発セミナーのほか、外国人観光客受入のためのセミナーなどを開催する。

② 観光を専門とする教育機関との連携と誘致の検討

ホテル経営やホスピタリティ産業については、観光先進国・地域等において理論構築と実践的な教育システムが確立しており、ホテルスクール等専門的な教育機関によって高度観光人材が数多く輩出されていることから、これら先進地の教育機関との

連携による人材育成に取り組むとともに、沖縄への誘致についても実現可能性を含め検討する。

③ 県内高等教育機関等との連携

琉球大学や名桜大学等の観光系学科を有する県内高等教育機関や、関係機関との連携により、将来の中核人材の育成に向けて取り組む。

ウ 経営者層に向けた取組

沖縄観光の急速な発展とその後の持続的な振興を可能とするためには、現場人材のみならず、新規ビジネスの開発や事業を継続させる経営人材が必要である。

観光立国を掲げる国内観光地とも連携・人材の活用と交流を図りながらビジネス環境のグローバル化を促進していく必要がある。

一方、今後更に難しくなることが見込まれる人材確保においては、給与や勤務時間等の待遇の見直しによる勤務環境の改善が不可欠であり、そのためには経営者層の意識変革に取り組む必要がある。

① 県内企業の経営支援・人材育成

産学官連携による県内での人材育成機能を強化するとともに、引き続き県外・国外において国際標準の経営ノウハウ及び地域づくりノウハウについて学ぶ機会を、万国津梁産業人材育成事業をはじめとした研修・支援事業等で創出・促進する。

② 県内における創業・起業支援

沖縄県産業振興公社等の創業・起業支援等の取組について周知するとともに、公的な融資・業界からの支援等必要な取組内容について検討して提供していく。

③ 県外人材との交流によるビジネス環境のグローバル化

県外観光地・MICE開催地との提携による、単体観光地・MICE開催地では成しえない誘客における相乗効果の発揮や人材交流の活発化などを図り、県内観光MICE産業の意識とビジネス環境のグローバル化を図る。

エ 観光行政関係機関の人材育成・確保に向けた取組

民間と行政が効果的に連携して観光振興施策を推進するためには、行政分野においても観光に関するソフト、ハード両面の知識や政策立案能力を有する人材の育成に取り組む必要があることから、職員研修制度の充実、民間機関との人事交流等、具体的な取組を検討・実施する。

【年度毎の実施工程】※調整中事項含む。（点線：準備段階、実線：実施段階）

項目		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度	
ア 現場人材の育成・確保	① 外国人観光客への対応能力向上	企業向け支援(語学等講師派遣研修、外国語人材確保支援)							→
		地域限定通訳案内士の育成							→
		在留資格の要件緩和							→
	② 多様な観光ニーズに対応する質の高い人材の育成・確保	基本供給機能(宿泊、飲食、交通、体験、買物等)を支える人材の育成・確保							→
		各種研修事業、普及啓発活動、観光タクシー乗務員育成等							→
		質の高い観光人材を育成する研修等の実施							→
	③ 観光従事者の量的確保に向けた取組	シルバー人材の育成、学生インターンシップ生等の就業への働きかけ							→
		既存従業員の定着率向上(就業環境の改善、産業イメージ向上策等)							→
	④ 文化・スポーツ分野における人材の育成・確保	県立芸大、民間芸能団体と連携した人材育成・確保							→
		県内プロスポーツ団体等と連携した人材育成・確保							→
		多様かつ専門性の高い人材の育成・確保							→
	イ 中核人材の育成・確保	① 中核人材向け研修事業の実施	企業向け支援(マーケティング等講師派遣研修)						
管理者層向けセミナー(啓発、外国人観光客対応等)							→		
② 観光を専門とする教育機関との連携と誘致の検討		先進的な観光教育機関との連携による人材育成							→
	先進的な観光教育機関との沖縄への誘致に関する検討							→	
③ 県内高等教育機関等との連携	琉球大学等県内高等教育機関等との連携による人材育成の検討							→	
ウ 向け経た営取層に	① 県内企業の経営支援・人材育成	産学官連携による県内における人材育成機能の強化							→
		県外、国外の観光先進地等への派遣研修の実施							→
	② 県内における創業・企業支援	中小企業支援機関による創業・企業支援の周知							→
公的融資等必要な支援施策の検討							→		
③ 県外人材との交流によるビジネス環境のグローバル化	県外観光地・MICE開催地との連携による誘客活動、人材交流等の促進							→	
エ 観光行政関係機関の人材育成・確保に向けた取組	職員研修制度の充実							→	
	民間期間との人事交流等の検討・実施							→	

5 沖縄本島および主要離島別の誘客方針及び需要予測

(1) 沖縄本島及び主要離島毎の重点ターゲット層及び需要予測

沖縄本島は、比較的コンパクトなエリアの中で様々な観光、体験、買い物等が楽しめる多様性と利便性があり、一方、離島地域は、豊かな自然、美しいビーチ、星空、住民との触れあいなど、本島とは異なる多くの魅力を有していること等を踏まえ、それぞれの重点ターゲット層を提示するとともに、年度毎の需要予測を示す。

なお、以下の需要予測は、沖縄本島から離島への県内旅行者やクルーズ客の目標超過分も含め推計しているため、各地域の数値の合計は沖縄への入域観光客数目標（H33年度：1,200万人）とは一致しない。また、沖縄本島内を移動する県内旅行については、現時点で把握が困難なため、推計から除いている。

ア 沖縄本島及び周辺離島

国内観光客については、多様性と規模を活かして既存顧客全般を範囲としつつ、定番観光地を重視するビギナー層、利便性を重視する小さい子供連れ家族、安全・安心を重視するシニア層に対し適切に対応し、満足度向上と再訪に繋げていく。

外国人観光客については、買い物を重視するアジア層、琉球王国の歴史や伝統文化に触れることを重視する欧米層が中心になると想定される。

地域	H25 (実績)	H26 (実績)	H27 (実績)	H28 (実績)	H29 (実績)	H30	H31	H32	H33
沖縄本島 (うち、海外クルーズ客数)	578 (7)	605 (12)	667 (21)	720 (39)	796 (53)	820 (67)	848 (81)	939 (96)	1,002 (112)

※海外クルーズ客数は乗務員を含む。また、那覇港と他の港の両方に寄港する場合は、両港にそれぞれ計上している。

沖縄本島周辺離島については、国立公園指定を受けた慶良間の海や特徴的な地質、地形などを有しており、沖縄本島を周遊する国内外の観光客のうち、美しい自然環境やマリレジャーに意欲を有する層が想定される。島毎の特性を踏まえ、ターゲット層を設定する必要がある。

地域	H25 (実績)	H26 (実績)	H27 (実績)	H28 (実績)	H29 (実績)	H30	H31	H32	H33
沖縄本島周辺離島 (うち、海外クルーズ客数)	19 (0)	22 (0)	22 (0)	24 (0)	25 (0)	25 (0)	25 (0)	25 (0)	26 (0)

イ 宮古島及び周辺離島

高い透明度の海を活かしたダイビング等、海を中心とした体験を重視する層、平坦な地形を活かしたマラソン、サイクリング等ロード系スポーツ層、地下ダム、大規模架橋、下地島空港等を活かしたインフラ系企業等の視察旅行等が想定される。

地域	H25 (実績)	H26 (実績)	H27 (実績)	H28 (実績)	H29 (実績)	H30	H31	H32	H33
宮古圏域 (うち、海外クルーズ客数)	40 (0)	43 (0)	52 (1)	79 (21)	99 (36)	105 (43)	119 (53)	132 (64)	145 (75)

※海外クルーズ客数は乗務員を含む。また、平良港と他の港の両方に寄港する場合は、両港にそれぞれ計上している。

ウ 石垣島及び周辺離島

石垣島を起点に周辺離島を周遊する既存の国内観光客やクルーズ客のうち、離島への再訪と滞在の意欲を有する層が想定される。また、美しい景観や亜熱帯性の自然環境の体験を重視する層等が想定され、南ぬ島石垣空港国際線や多種多様な島々の魅力を活かしたターゲット層を設定する必要がある。

地域	H25 (実績)	H26 (実績)	H27 (実績)	H28 (実績)	H29 (実績)	H30	H31	H32	H33
八重山圏域 (うち、海外クルーズ客数)	98 (9)	113 (18)	118 (24)	127 (27)	136 (35)	138 (29)	142 (31)	154 (34)	154 (34)

※海外クルーズ客数は乗務員を含む。また、石垣港と他の港の両方に寄港する場合は、両港にそれぞれ計上している。

※H30～H32にかけては、暦年の数値。

エ 久米島

豊かな自然環境でゆったりと過ごすことを求める層（リピーター、シニア層等）、ハテの浜など特有のビーチ環境を志向する層（カップル等）、起伏に富んだ地形を活用したスポーツ・ツーリズム等が想定される。また、海洋深層水を活用した養殖や海洋温度差発電等に関心がある技術系企業の視察旅行等が想定される。

地域	H25 (実績)	H26 (実績)	H27 (実績)	H28 (実績)	H29 (実績)	H30	H31	H32	H33
久米島 (うち、海外クルーズ客数)	9 (0)	9 (0)	10 (0)	11 (0)	11 (0)	11 (0)	11 (0)	12 (0)	12 (0)

(2) 重点ターゲットへの訴求戦略（再訪に繋げる経験価値の設定と提供）

沖縄が観光地としてのブランド化を図る上で、顧客にとって特別な経験が得られる場所として認知される必要があることから、前項（1）の重点ターゲットに対し、そのターゲットが価値を感じる体験、経験を設定し、当該ターゲットへの訴求に繋げる必要がある。

なお、前項に記載しているターゲット層は、現時点で想定される客層を例示したものであり、離島観光の将来像の確立に向けては、アジアのみならず欧米豪露等の新規市場も含めて幅広い市場を検討対象とする必要がある。

本ロードマップでは、今後、関係者と協議し重点ターゲット及び訴求戦略を設定していく。

【年度毎の実施工程】（点線：準備段階、実線：実施段階）

項目	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
重点ターゲットの協議及び訴求戦略の設定	現地旅行社、航空会社、日本政府観光局等からの情報収集						
	情報収集に基づく重点ターゲットの訴求戦略の設定、見直し						
重点ターゲットの訴求戦略に基づくプロモーションの実施	官民一体となって連携したプロモーションの実施						
	プロモーション効果の検証、結果に基づく見直し						

6 質が高く持続可能な観光リゾート地の形成戦略

本ロードマップは、第5次観光振興基本計画で掲げる数値目標を達成する施策を時間軸を含めて体系的に整理するものであり、前章までの記述のとおり、目標の達成のためには、関係機関が緊密に連携し、新たな取り組みを含めた各種施策を積極的に推進する必要があるが、一方で数値目標の達成自体を目的化（ゴール化）することなく、目標を達成した状態を持続可能なものとすることに留意する必要がある。

入域観光客数の増加に伴い、観光客の時期的・局地的な集中やニーズの多様化等に対応するサービスレベルの維持向上をはじめ、県民生活への負荷や環境への影響など、受入対応を中心とした様々な問題が顕在化するなか、沖縄観光が量的な拡大とともに質的な向上を実現し、「住んでよし、訪れてよし、受け入れてよし」の観光地となるためには、観光客、観光事業者そして県民それぞれの満足度を高めていくことが、持続可能な観光地形成を目指す沖縄観光には不可欠である。

第5次沖縄県観光振興基本計画では、沖縄観光が目指す将来像と達成イメージについて、以下のように設定しており、「世界水準の観光リゾート地」形成に向けて、安定的かつ持続的な財源確保を図りながら、これらの実現に向けた施策を着実に推進していく必要がある。

(1) 将来像 (Vision)

世界水準の観光リゾート地

洗練された観光地としての基本的な品質を確保するとともに、独自の観光価値を発揮することにより、アジア・太平洋地域における競合地との比較対照の中で、「沖縄／OKINAWA」のポジションが確立され、国内外において高いブランド力を保持する観光リゾート地として認知された状態となっている。

(2) 達成イメージ (Outcome)

【観光客の視点】

⇒観光客は、国内外から、ニーズに応じた観光地を訪れることができ、リラックスして沖縄ならではの感動体験と交流を楽しんでいる。

【観光産業の視点】

⇒観光産業は、安定的に観光収入を得ていて、県経済を牽引する存在であり、誇りと責任ある産業体を形成している。

【県民の視点】

⇒県民は、観光から社会的・経済的なメリットを最大限享受しており、沖縄における観光の価値を認め、積極的に魅力的な観光地づくりに参画している。

【観光資源の状態】

⇒観光資源は、自然・文化資源ともにその価値が尊重されており、地域の状況に応じた適切な活用がされるとともに、その保全が図られている。

(3) 持続可能な観光リゾート地の形成を目指す取り組みの考え方

数値目標の達成と併せて上記の達成イメージの実現を図るためには、【観光客の視点】及び【観光産業の視点】については、これまでに記述した数値目標の達成に向けた施策で実現できると考えられる。一方で【県民の視点】と【観光資源の状態】については、必ずしも数値目標と直接に関連しないものであるが、持続可能性を向上させる観点で必要な施策に取り組む必要がある。

また、上記の達成イメージの実現に向けた取組は、観光関連以外を含む幅広い関係者との連携が重要となることから、関係者間の情報共有及び課題と対応策に関する効果的な意見交換等を踏まえた的確な政策決定に繋げるため、客観的な指標データの適切な把握に取り組む必要がある。

このことから、【県民の視点】、【観光資源の状態】及び指標データの把握に関する取り組みの主な方向性を以下に示す。

ア 【県民の視点】に関する取り組み

① 県民の観光に対する認識及びホスピタリティの向上

県、(一財)沖縄観光コンベンションビューロー、観光関連団体等で構成する「めんそーれ沖縄県民運動推進協議会」を中心に、クリーンアップキャンペーンや「かりゆしウェア」の普及促進等ホスピタリティの向上を図り、沖縄らしさの演出に努める。

8月の「観光月間」における観光推進運動の展開を全県的に強化するとともに、年間を通して県民の沖縄観光に対する意識の高揚と当該運動への積極的な参加を促す。

次世代を担う県内の児童生徒に対し観光産業の重要性について理解を深め、魅力ある職業としての認識を促していくため、小学校に観光学習教材を配布するとともに、講師を派遣し観光教育の出前講座を実施する。

「インバウンド連絡会」を開催し、民間事業者や行政機関等におけるインバウンド施策の共有や課題解決に向けた意見交換等を行うほか、県民の異文化等への理解促進と国内外からのお客様を温かくお迎えする気運を醸成するため、「ウェルカムんちゅになろう。」の取り組みを推進する。

また、県民と沖縄観光ブランド「Be. Okinawa」に込めた思いを共有し、共に沖縄観光の高付加価値化に取り組む。

② 観光収入による経済波及効果の増大

県内事業者が実施する体験プログラム等の利用の促進、地産地消による県産食材の消費促進等により、観光収入による他産業への波及効果の増大を図るとともにその成果を広く県民に周知する。

観光収入による経済波及効果の適切な把握と観光産業の現状と課題を施策立案に反映させるため、観光関連事業所からの情報収集体制を強化するとともに、関係者間の情報共有と課題解決力の向上を図るための意見交換等の機会を確保する。

③ 「住んでよし、訪れてよし、受け入れてよし」、「安全、安心、快適」な観光地への展開

県民、観光客の区別なく、高齢者や障害者、アレルギーをお持ちの方、LGBTの方などを含め、誰もが快適に過ごす滞在環境を整備する上で、多様性やユニバーサルデザイン、バリアフリーの観点が重要であることから、県内関係者と連携し、これらに対する意識の醸成や、今後の施策の方向性の検討に取り組む。

また、県民と観光客が交流を深めつつ、健康で文化的な生活の質をともに向上させるような環境や仕組み作りについて、関係機関と連携を図るとともに、観光の重要性や経済への貢献度の可視化に取り組み、県民が共有できるよう沖縄観光県民意識調査を継続して行い、県民の意識やニーズ等を把握することで、実効性の高い観光施策の企画・立案・評価等に活用し、県民等の満足度向上に取り組む。

さらに、滞在中のトラブルや事件、事故等の防止及び被害の低減を図るため、安全・安心に関するガイドブックやマナー動画等による情報提供、医療機関、警察等関係機関との連携による外国人対応施策の検討等を行う。

加えて、地震、津波等大規模災害や新型インフルエンザ等の感染症の拡大、不正確や根拠の乏しい情報を起因とする風評等による観光面の影響は、県民及び観光業界への危機に波及する恐れが十分にあることから、沖縄県観光危機管理実行計画に基づき、関係機関と連携して各種施策及び危機対応に取り組んでいる。

イ 【観光資源の状態】に関する取り組み

① 自然資源の適切な観光活用と保全を図る取組

自然環境等の保全に配慮し、環境と共生した持続可能な環境共生型観光を推進するため、エコツーリズムに関する人材育成や推進体制の強化等を行う。

やんばる地域及び西表島の世界自然遺産登録活動への支援について、県民を含めた関係者の理解促進を図るとともに、各関係機関と協力しながら、同活動を契機に関係者一体となった観光利用と保全の両立の仕組み・体制づくりを促進・支援する。

② 歴史・文化資源の適切な観光活用と保全を図る取組

世界遺産をはじめとした歴史的建造物について、ユニーク・ベニユール（特別感や地域特性を演出できる会議・レセプション会場）として適切に活用しつつ、必要な保全が図られるよう、関係機関・市町村と連携し取り組む。

文化・芸能等を活用した新たな観光コンテンツや、ナイトエンターテインメントを含む娯楽性が高いコンテンツ等を創出するとともに、会場までの交通アクセスや情報発信、定時・定常で公演することが出来る基盤の整備等の課題解消に取り組み、観光資源化を促進する。

また、沖縄の伝統的な食文化を沖縄観光の資源の一つと位置づけ、その魅力や価値・効用を分かりやすく情報発信して誘客に繋げるとともに、観光客が琉球料理を味わい、楽しむことができる店舗等の情報の提供を図るほか、平成 32 年度までに琉球料理と琉球泡盛の日本遺産認定を目指す。

加えて、「空手発祥の地・沖縄」を世界に発信し、定期的開催予定の沖縄空手国際大会や沖縄空手国際セミナーの開催等に向けて受入体制の強化をしていくほか、国際的な大会等の誘致を図ることにより、世界中の空手愛好家の来訪を促進する。

特色ある沖縄の歴史・文化・芸術等の魅力を発信するため、県立博物館・美術館における展示内容の充実を図るとともに、首里城公園の復元整備や観光業界、地域等との連携を強化する。

③ 良好な景観の形成を図る取組

上記の自然資源や歴史・文化資源を含め、県内各地域の特性を踏まえた沖縄らしい風景やまちなみが適切に保全され、観光客の満足度の向上や観光地としてのステイタスの向上に資する良好な景観が形成されるよう、関係機関等と連携して取り組む。

ウ 観光関連データの把握に関する取り組み

① 観光関連データの的確な収集及び分析

沖縄県では、入域観光客に関し、客数、主な客層、平均滞在日数、観光消費額等基本的な観光統計調査を継続的に実施してきたが、沖縄観光の高度化、国際化等の変化に対応するため、関係機関と連携し、これまで以上にきめ細かいデータの収集と分析に取り組み、ICT の特性をいかしたデジタルマーケティングを活用していく。

加えて、観光客から寄せられた意見や苦情等を現場にフィードバックし、県内関係者の取り組みの改善に繋げる仕組みの構築について取り組む。

② 沖縄観光成果指標の活用

沖縄県が平成 25 年度に設定した「沖縄観光成果指標」について、経済、観光客、県民、環境、マネジメントの 5 つの分類軸により幅広く構成されている 40 項目のうち、本ロードマップでは、数値目標と直接関連するものとして以下の項目を抽出し、データの収集と共有及び進捗管理に活用するとともに、今後の関係者等との協議を踏まえて目標値の設定に取り組む。なお、他の項目を含めた指標全体については、別途関係者と連携を図ることとする。

《本ロードマップで対象とする指標項目》

経済指標

< 指標項目 >	< 平成 24 年度実績値 >	< 平成 29 年度実績値 >
A01 航空旅客提供座席数	894 万席	1,103 万席
A02 宿泊施設（収容人員）	99,061 人	121,403 人
A03 二次交通（レンタカー・一般貸切旅客自動車車両数）	26,266 台	38,498 台
A04 観光収入	3,906 億円	6,979 億円
A05 観光客の消費単価	66,924 円	72,853 円
A06 観光客の滞在日数	3.74 日	3.75 日
A07 宿泊者数（人泊数）	1,621 万人泊	2,565 万人泊
A08 客数（MICE 参加者）	88.1 千人	494 千人
A09 客数（主要観光施設入場者数）	1,905 万人	2,652 万人
A10 季節変動（入域観光客数）	0.702 ポイント	0.703 ポイント

観光客指標

< 指標項目 >	< 平成 24 年度現状値 >	< 平成 29 年度現状値 >
B01 入域観光客数	592 万人	958 万人
B02 外国人観光客数	38 万人	269 万人

【年度毎の実施工程】 ※調整中事項含む。(点線：準備段階、実線：実施段階)

項目		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
ア 【県民の視点】 に 関する 取り 組み	① 県民の観光に対する認識及びホスピタリティ	「めんそーれ沖縄県民運動推進協議会」を中心とした観光ボランティア活動の普及等						
		観光月間の取組						
		観光学習教材の配布						
		インバウンド連絡会の開催						
		ウェルカムんちゅキャンペーンの展開						
	② 観光収入による経済波及効果の増大	関係者間の情報共有、意見交換による波及効果増大に向けた取組						
		観光収入の把握及び観光産業実態調査の実施						
	③ 「住んでよし、訪れてよし、受け入れてよし」、 「安全、安心、快適」な観光地への展開	安全安心ガイドブックの配布						
		観光危機管理計画に基づいた訓練の実施						
		沖縄観光県民意識調査の実施						
イ 【観光資源の状態】 に 関する 取り 組み	① 自然資源の適切な観光活用と保全を図る取組	エコツーリズム推進体制の強化						
		世界自然遺産登録に向けた支援						
	② 歴史・文化資源の適切な観光活用と保全を図る取組	世界遺産等の観光活用促進						
		第1回沖縄空手国際大会の開催						
		沖縄空手関係イベントの開催						
		沖縄の文化資源を活用した新たな観光メニューとなるコンテンツの実施等						
	③ 良好な景観の形成を図る取組	市町村の景観行政団体への移行促進						
		市町村の景観計画策定及び景観地区指定の支援						
		景観アセスメント構築、実施						
		地域景観の形成を図る人材の育成						
ウ 【観光関連データの把握】 に 関する 取り 組み	① 観光関連データの的確な収集及び分析	入域観光客数・観光収入等の収集・分析						
	② 沖縄観光成果指標の活用	沖縄観光成果指標の把握						

7 ロードマップ推進体制構築戦略

(1) 推進体制の現状と課題

沖縄観光推進ロードマップに基づき実施する必要がある各種施策等について、官民の関係機関が緊密に連携する体制を構築し、その着実な実施を確保する必要がある。

また、上記の施策は空港、港湾、道路等の基本インフラやホテル、観光施設等、複数年度の計画を要する整備を含むことから、平成32年の那覇空港第2滑走路供用開始を見据えて施策を加速させる体制の構築は喫緊の課題である。

さらに、今後、観光に関する各種施策を拡大することの意義等について、県民、県内事業者、県内行政機関等、県内の幅広い主体の理解を得る必要がある。

また、世界的な観光の潮流をいち早く政策に取り入れつつ、観光施策とまちづくり等の施策が横断的・効果的に連動し、観光が有する産業振興のエンジンとしての力を最大限に引き出すため、国、県、OCVBや観光関係団体、日本版DMO、関係する第三セクター等による連携体制について、定期的な検証と改編も含めた抜本的な見直しを図ることも重要である。

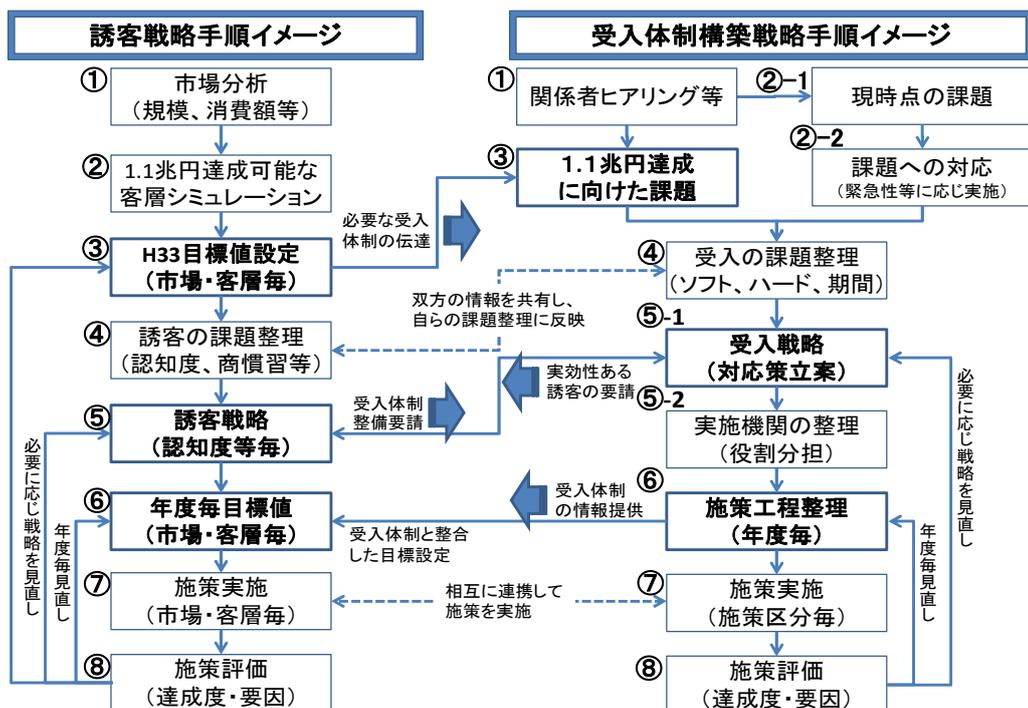
(2) 課題を踏まえた対応策の提示

ア 関係機関の役割分担および相互関係の整理

関係機関は、相互に緊密に連携し、ロードマップで設定した目標達成に取り組む。

県内各観光地は、地域の魅力向上、創意工夫による取組を実施する。

本ロードマップで示した誘客戦略と受入体制構築戦略との相互関係を以下に示す。



イ 進捗状況の検証および見直しに関する仕組みの構築

ロードマップにおいて実施又は検討するとされた施策等について、需要の状況等をふまえ、より効果的な推進を図るため、平成 28 年度に「沖縄観光戦略実行会議」を設置し、毎年度フォローアップを行う。

また、観光目的税の導入や次期計画を見据え、沖縄観光の新時代に向けた推進体制のあり方等についての検討に着手する。

平成 28 年度以降において想定するスキームは以下の通り。

