

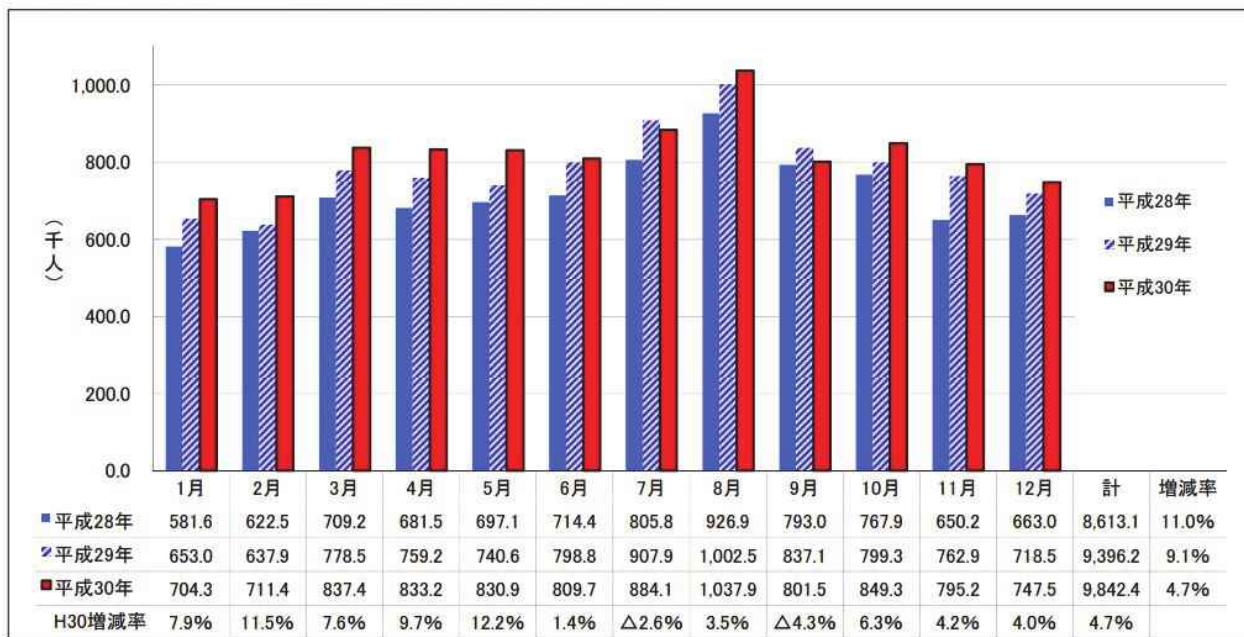
第1章 事業概要

1. 事業の目的

本事業は、沖縄県と(一財)沖縄観光コンベンションビューローが沖縄21世紀ビジョンで目標としている世界水準の観光リゾート地の実現に向けて沖縄の受入体制を強化するため、国内外の観光客が満足する高いサービスを提供できる人材を育成・確保することを目的としている。

2. 沖縄観光産業の現状

月別入域観光客数の推移（平成28年～平成30年）



平成30(暦年)の入域観光客数は984万2,400人と、前年比で44万6,200人、率にして4.7%の増加となった。度重なる自然災害や麻しん発生の影響があったものの、前年に引き続き900万人台を記録し、6年連続で過去最高を更新した。

月別でみると、7月には西日本を中心とした平成30年7月豪雨及び台風、9月には連続して訪れた大型台風の影響により単月では前年を下回る結果となったものの、その他の各月では過去最高記録を更新した。

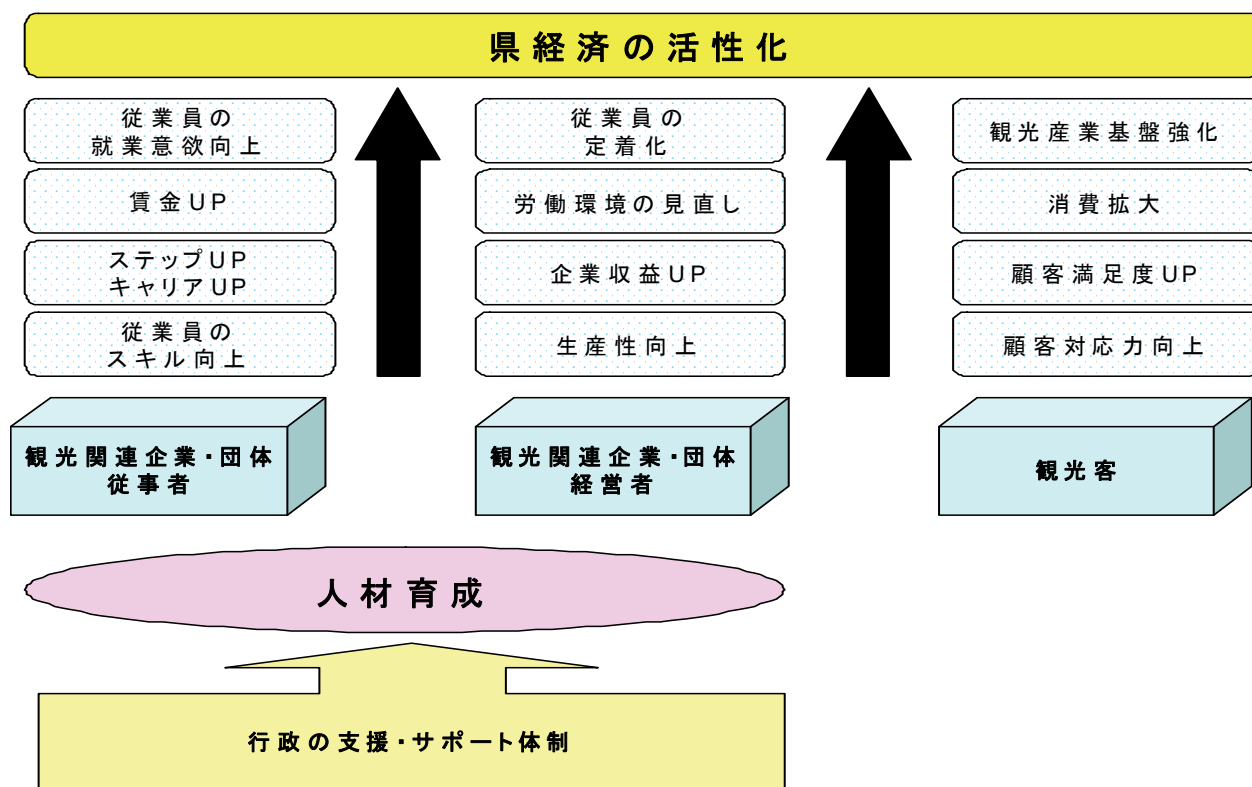
前年と比べて増加した要因は「離島直行便など国内航空路線の拡充による国内客の増加」や「海外航空路線の拡充・クルーズ船寄港回数増による外国客の増加」と考えられるが、その中でも特に外国人観光客の増加が大きく寄与している。

今後、沖縄の観光が持続的に成長していくためには、観光消費の拡大と外国人観光客の更なる市場拡大が必須であるが、国内外から多くの観光客を迎えるためには、観光関連産業従事者のホスピタリティマインドの底上げと外国語の対応能力の向上を行うと同時に、個別事業者を越えた業界レベルでの人材育成の取り組みが必要になると考えられる。

観光客が望む質の高いサービスを提供できる人材を育成・確保することで、一人当たりの生産性が高まり、その結果、企業収益が向上し、従業員の労働条件（賃金等）の改善にも結びつくため、県経済全体にとってもプラスになると考える。

したがって、企業における人材育成の強化は、従業員の所得の向上、県内企業の経営基盤の強化、さらに沖縄県の産業基盤の強化にとっても重要である。

ただ、県内においては中小零細企業が多いことから、人材育成への取り組みを実現するためには、行政の支援やサポート体制の整備が不可欠であり、資金面での行政支援を行うとともに、効果的な研修の組み立て方についても、アドバイスやサポートできる機関が必要である。



3. 沖縄観光産業の課題

全国的に出生率の低下による働く世代の人口減少により、今後ますます人材不足は深刻化すると考えられる。すべての業種・業界においても同じではあるが、特に沖縄における観光産業は、リーディング産業であるにもかかわらず、県民への観光産業への理解・魅力が十分に周知されていないため、ステータスの低さなどによる労働者不足や離職率の高い現状が続いている。

その改善策として経営者における人材育成・活用の重要性に対する意識改革が必要であり、従業員においては、観光を支えているという誇りとさらなる高度なサービス・経営を学ぶ意欲を持つことが必要である。

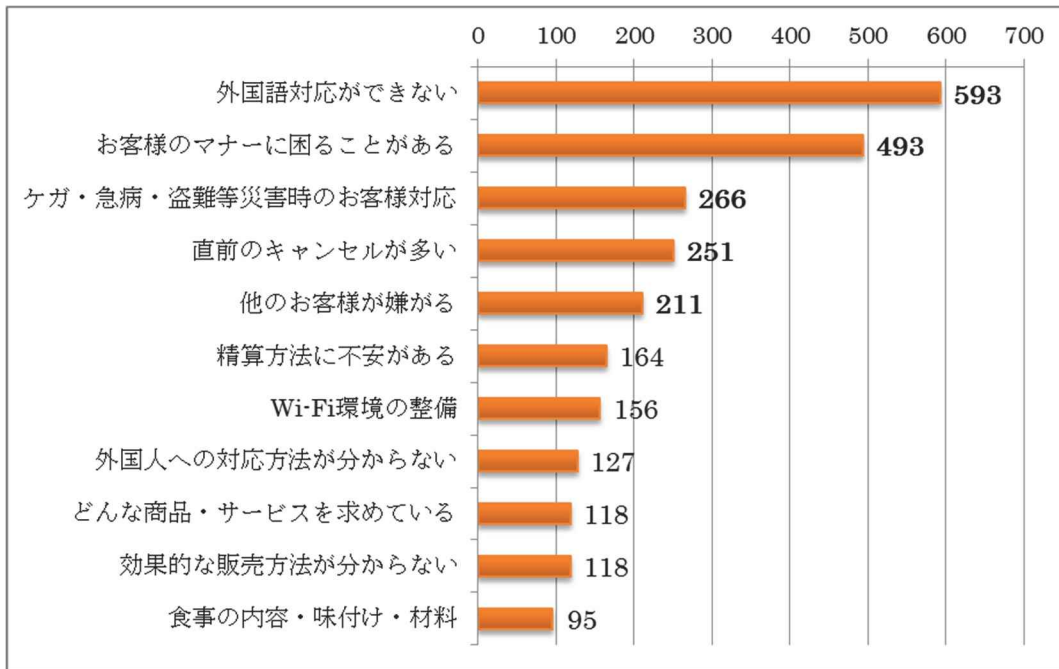
また、本県の観光業は、中小零細企業が多いことから、自社研修を実施することが難しい状況にあることを考慮し、沖縄観光の重要なソフトインフラの整備の意味合いにおいても、公的支援によるセミナーや研修の実施は大変重要である。

さらに、沖縄21世紀ビジョン基本計画の「世界水準の観光リゾート地の形成」を実現する為には、外国語の対応能力とともに、外国人観光客の受入体制整備など、多様なニーズに対応できる仕組み作りが求められているが、「外国人観光客受入に関する実態調査報告書(平成30年3月)」によると、外国人観光客を受け入れる際の課題として、「外国語対応ができない」が593件とアンケートの総回答数の半分以上を占めていることから、まだまだ外国人観光客の受入体制が整っていないことがうかがえる。

■外国人観光客受入に関する実態調査報告書（平成30年3月）

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を全て選択してください。

（複数回答、N=910）



4. 事業スキーム

No.183 観光人材育成・確保促進事業

事業期間：平成30年度～32年度

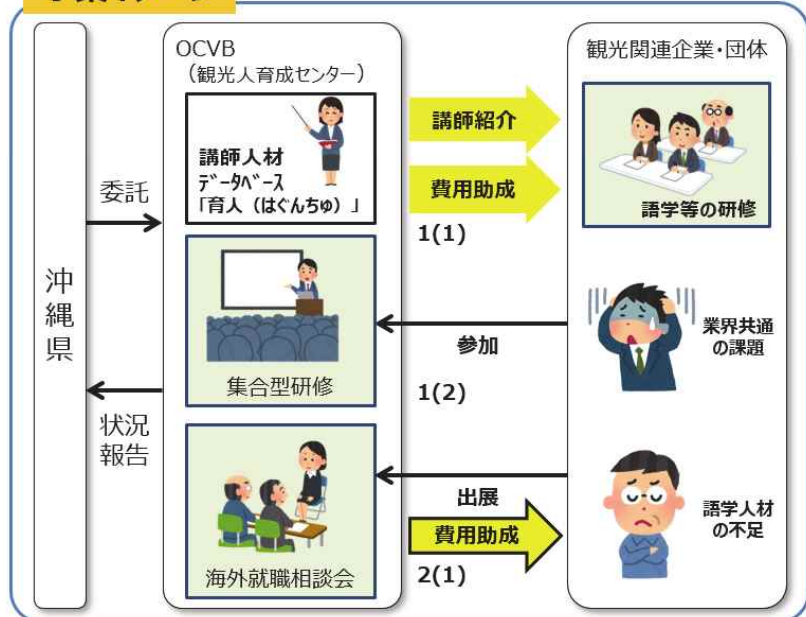
事業概要

国際観光地として沖縄の受入体制を強化するため、国内外の観光客が満足する高いサービスを提供できる人材の育成・確保を支援する。

事業内容

- 観光人材育成の支援
 - 企業研修の支援
企業研修（語学、各専門知識等）に対して、講師紹介、講師利用に係る費用助成等を行う。
 - 集合型研修の実施
観光関連事業者が共通に抱える課題に取り組むためのセミナー等を開催する。
- 観光人材確保の支援
 - 語学人材確保の支援
県外・海外就職相談会の開催及び渡航支援等を行う。

事業イメージ



平成30年度の観光人材育成・確保促進事業は、(1)企業研修の支援、(2)集合型研修、(3)語学人材の確保の支援の3つのメニューで構成した。