

外国人観光客に特化した観光振興事業の評価について

1) 具体的な事業

- ・外国語に対応できる観光窓口の開設（港ターミナル内における観光案内窓口の開設）

2) K P I

2015 年度入域外国人観光客数を 2%（180 人）増加。

2016 年度の外国人観光客数と 2015 年度の外国人観光客数の比較。

3) 成果

	H24	H25	H26	H27	H26(2014) (外国人)	H27(2015) (外国人)	H27-H26	増加率	
	4月	7,707	7,376	7,846	7,953	800	1,313	513	64.1%
	5月	9,643	10,061	9,461	10,731	956	1,824	868	90.8%
	6月	8,728	11,183	12,347	14,948	387	2,230	1843	476.2%
窓口設置期間	7月	19,264	18,071	19,326	15,818	1,188	2,356	1168	98.3%
	8月	19,153	26,280	25,225	20,809	1,540	2,176	636	41.3%
	9月	12,861	16,144	18,297	20,552	1,543	2,296	753	48.8%
	10月	9,312	5,812	7,989	11,868	735	1,877	1142	155.4%
	11月	5,267	4,420	6,058	4,843	470	987	517	110.0%
	12月	3,799	2,805	3,786	4,198	341	761	420	123.2%
	1月	3,896	3,121	2,586	2,448	343	454	111	32.4%
	2月	3,814	2,514	3,643	2,253	363	453	90	24.8%
	3月	6,134	5,576	5,365	6,013	658	1,114	456	69.3%
合計		109,578	113,363	121,929	122,434	9,324	17,841	8,517	91.3%

①2014 年度の外国人 観光客数	②2015 年度の外国人 観光客数	③2015 年度の外国人 観光客の目標値	②-① ④2015 年度の増加数
9,324 人	17,841 人	180 人増	8,517 人増

- ・年間を通しての増加数：8,517 人（91.3%増加）
- ・窓口設置期間の増加数：4,216 人（77.0%増加）



K P I は十分に
達成している

※アンケートでは「日本語以外での案内は重要であり、続けてほしい」と回答した方が 38 人（44.7%）であり、2015 年の外国人観光客数 17,841 人からすると、約 8,000 人の方が重要と考えている。

※2015 年の外国人来訪者は 17,841 人であり、そのうち 48.2%の方が問い合わせを行っているとする約 8,600 人となり、外国語対応ができる事の効果は大きい。外国語対応が無ければ、このなかの何%かは渡嘉敷島行きを取りやめることもあったと考える。

4) 外国人乗船客の統計資料

2014年（H26年）度実績

	アメリカ	中国	韓国	台湾	イギリス	フランス	カナダ	ウクライナ	メキシコ	ブラジル	イタリア	マレーシア	スペイン	ドイツ	オーストリア	インド	スイス	ロシア	オランダ	タイ	スウェーデン	ポーランド	インド	その他	計
4月	296	316	124	22	8	18	0	1	0	5	3	1	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	800
5月	416	265	236	38	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	956
6月	62	277	21	20	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	387
7月	308	468	208	93	4	36	9	13	6	17	10	2	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,188
8月	234	728	252	64	30	61	14	3	0	16	82	20	12	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,540
9月	268	850	186	122	15	21	7	1	2	10	10	4	17	12	0	0	0	0	0	4	0	0	14	0	1,543
10月	153	377	80	38	16	20	4	2	0	8	6	0	6	15	0	0	0	0	0	3	0	0	7	0	735
11月	141	192	61	11	4	6	5	32	1	1	0	6	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	5	0	470
12月	52	191	32	13	9	8	8	4	2	3	4	2	4	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	341
1月	27	205	72	6	0	6	1	7	2	1	0	3	3	3	0	0	0	0	0	5	0	0	2	0	343
2月	39	237	59	3	4	9	0	0	1	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	4	0	363
3月	136	427	44	1	2	15	8	0	0	5	2	6	3	6	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	658
計	2,132	4,533	1,375	431	93	201	56	63	14	66	119	44	54	92	0	0	0	0	0	16	0	0	35	0	9,324
割合	22.9%	48.6%	14.7%	4.6%	1.0%	2.2%	0.6%	0.7%	0.2%	0.7%	1.3%	0.5%	0.6%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	100.0%

2015年（H27年）度実績

	アメリカ	中国	韓国	台湾	イギリス	フランス	カナダ	ウクライナ	メキシコ	ブラジル	イタリア	マレーシア	スペイン	ドイツ	オーストラリア	インド	スイス	ロシア	オランダ	タイ	スウェーデン	ポーランド	インド	その他	計
4月	271	661	141	83	26	16	15	5	22	24	13	2	1	12	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,313
5月	326	1,066	152	100	13	48	13	0	1	41	5	0	7	24	26	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1,824
6月	322	1,407	196	185	14	23	16	0	0	20	5	9	12	15	1	0	5	0	0	0	0	0	0	0	2,230
7月	188	1,393	340	163	33	60	14	0	0	15	8	6	11	17	30	6	41	31	0	0	0	0	0	0	2,356
8月	127	1,280	369	152	19	59	8	0	7	8	64	0	21	32	13	1	0	1	4	7	4	0	0	0	2,176
9月	251	1,521	216	162	17	54	9	4	3	0	9	4	5	10	7	20	0	4	0	0	0	0	0	0	2,296
10月	199	1,163	192	143	18	30	42	13	2	9	5	9	0	26	12	5	0	0	0	1	0	5	0	3	1,877
11月	158	509	123	43	33	18	15	0	2	12	8	0	7	24	9	0	0	1	8	7	10	0	0	0	987
12月	89	431	140	38	6	11	10	0	0	1	1	0	0	13	6	0	1	0	0	3	0	0	0	11	761
1月	30	308	79	13	4	3	3	0	0	0	0	3	0	6	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	454
2月	35	318	68	15	2	3	2	3	0	1	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	453
3月	43	706	105	44	19	23	13	0	2	2	1	0	6	48	18	2	4	10	1	7	22	2	0	36	1,114
計	2,039	10,763	2,121	1,141	204	348	160	25	39	133	122	33	70	227	150	35	53	47	13	25	36	7	0	50	17,841
割合	11.4%	60.3%	11.9%	6.4%	1.1%	2.0%	0.9%	0.1%	0.2%	0.7%	0.7%	0.2%	0.4%	1.3%	0.8%	0.2%	0.3%	0.3%	0.1%	0.1%	0.2%	0.0%	0.0%	0.3%	100.0%

2014年（H26年）度と2015年（H27年）度の比較

	アメリカ	中国	韓国	台湾	イギリス	フランス	カナダ	ウクライナ	メキシコ	ブラジル	イタリア	マレーシア	スペイン	ドイツ	オーストラリア	インド	スイス	ロシア	オランダ	タイ	スウェーデン	ポーランド	インド	その他	計
H26計	2,132	4,533	1,375	431	93	201	56	63	14	66	119	44	54	92	0	0	0	0	0	16	0	0	35	0	9,324
H27計	2,039	10,763	2,121	1,141	204	348	160	25	39	133	122	33	70	227	150	35	53	47	13	25	36	7	0	50	17,841
増加数	-93	6,230	746	710	111	147	104	-38	25	67	3	-11	16	135	150	35	53	47	13	9	36	7	-35	50	8,517
増加率	-4.4%	137.4%	54.3%	164.7%	119.4%	73.1%	185.7%	-60.3%	178.6%	101.5%	2.5%	-25.0%	29.6%	146.7%	-	-	-	-	-	56.3%	-	-	-100.0%	-	91.3%

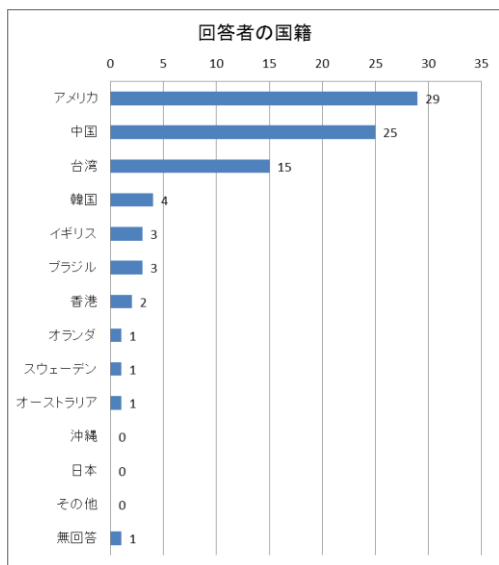
○中国、韓国、台湾からの観光客が大きく増加している。

○アメリカの落ち込み、5月と8月に減少が大きく、繁忙期を避けた可能性がある。

5) 泊港アンケート調査結果（抜粋）

K P Iは達成しているが、外国語対応窓口による効果を直接計るためにアンケート調査を実施した。

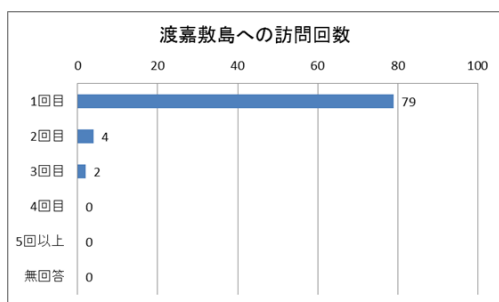
①回答者の国籍・地域



回答者の国籍・地域では、「アメリカ」が29人（34.1%）と最も多くなっており、その中には「沖縄や県外在住」の方も含まれる。

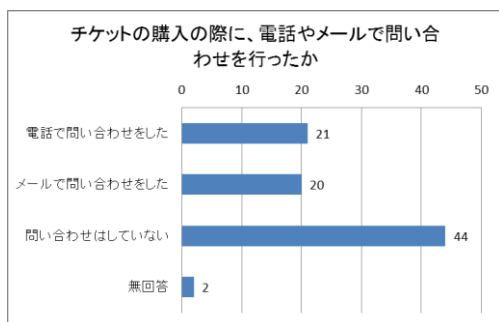
2番目に多いのは「中国」で25人（29.4%）、次いで「台湾」15人（17.6%）と続いている。

②渡嘉敷島への来訪回数



渡嘉敷島への来訪回数は、「1回目」が79人（92.9%）と大部分を占めるが、「2回目」が4人（4.7%）、「3回目」が2人（2.4%）とリピートも見られる。

③チケット購入時に電話やメールで問い合わせを行ったか（複数回答）



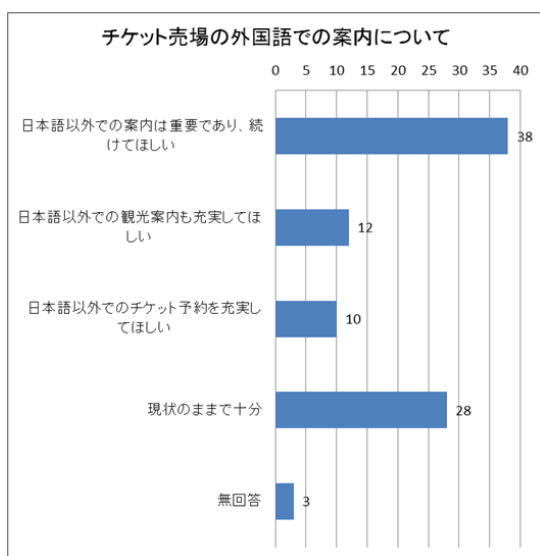
外国人観光客 85 人のうち、「電話で問い合わせをした」が 21 人 (24.7%)、「メールで問い合わせをした」20 人 (23.5%) であり、合わせて 41 人 (48.2%) の方が事前の問い合わせを行っている。

※2015 年 (H27 年) の外国人来訪者は 17,841 人であり、そのうち 48.2%の方が問い合わせを行っているとする と 8,599 人となり、外国語対応ができる事の効果は大きい。外国語対応が無ければ、このなかの何%かは渡嘉敷島行きを取りやめることもあったと考える。

	電話で問い合わせをした	メールで問い合わせをした	問い合わせはしていない	無回答
アメリカ(29)	10 34.5%	5 17.2%	12 41.4%	2 6.9%
中国(25)	6 24.0%	12 48.0%	8 32.0%	0 0.0%
台湾(15)	1 6.7%	1 6.7%	14 93.3%	0 0.0%
韓国(4)	3 75.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%
ブラジル(3)	0 0.0%	1 33.3%	2 66.7%	0 0.0%
イギリス(3)	1 33.3%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%
香港(2)	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%
スウェーデン(1)	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
オランダ(1)	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
オーストラリア(1)	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
無回答(1)	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
合計	21 24.7%	20 23.5%	44 51.8%	2 2.4%

※国籍・地域×問い合わせをしたか
国籍・地域と問い合わせの関係を見ると、「中国」で「メールで問い合わせをした」が 12 人 (48.0%) と高い割合となっている。「アメリカ」では「問い合わせはしていない」が最も多くなっているが、次いで「電話で問い合わせをした」が 10 人 (34.5%) となっている。「台湾」については、「問い合わせをしていない」が 14 人 (93.3%) と多くなっている。

④チケット売場での日本語以外での案内について（複数回答）



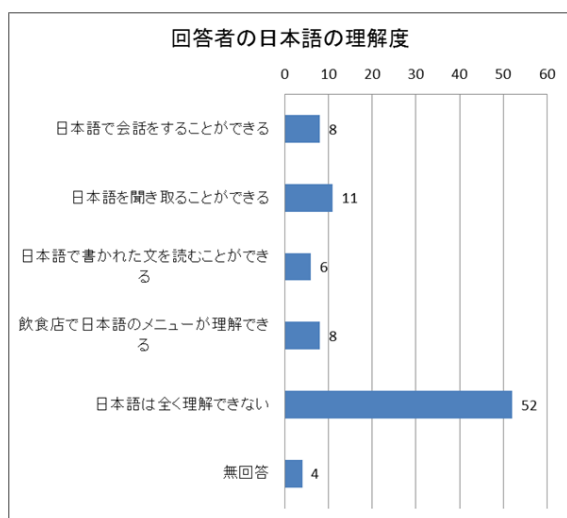
日本語以外での案内については、「日本語以外での案内は重要であり、続けてほしい」と回答した方が 38 人（44.7%）と最も多くなっている。「日本語以外での観光案内も充実してほしい」「日本語以外のチケット予約を充実してほしい」など外国語対応の充実を求める回答が多い。「現状のままで十分」との回答も 28 人（32.9%）あり、現状の乗船券売り場で、英語、中国語に対応している効果が出ているものと考えられる。

		日本語以外での案内は重要であり、続けてほしい	日本語以外での観光案内も充実してほしい	日本語以外でのチケット予約を充実してほしい	現状のままで十分	無回答
アメリカ(29)	実数	8	2	1	16	2
	割合	27.6%	6.9%	3.4%	55.2%	6.9%
中国(25)	実数	13	5	4	4	0
	割合	52.0%	20.0%	16.0%	16.0%	0.0%
台湾(15)	実数	10	4	2	3	0
	割合	66.7%	26.7%	13.3%	20.0%	0.0%
韓国(4)	実数	3	0	2	0	0
	割合	75.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
ブラジル(3)	実数	0	0	0	3	0
	割合	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
イギリス(3)	実数	1	1	0	1	0
	割合	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%
香港(2)	実数	1	0	0	0	1
	割合	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
スウェーデン(1)	実数	0	0	0	0	1
	割合	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
オランダ(1)	実数	1	0	0	0	0
	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
オーストラリア(1)	実数	0	0	1	0	0
	割合	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
無回答(1)	実数	1	0	0	0	0
	割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

※国籍・地域×日本語以外での案内の希望

国籍・地域別で日本語以外の案内での希望を見ると、「中国」「台湾」「韓国」で「日本語以外での案内は重要であり、続けてほしい」の割合が最も多くなっている。現状でも英語・中国語で対応している状況であり、来訪者、特にアジア圏からの来訪者から必要性が示されている。

⑤日本語を話すことができるか（複数回答）



日本語については、「日本語は全く理解できない」が52人（61.2%）と最も多くなっている。

	日本語で会話 をすることが できる	日本語を聞き 取ることがで きる	日本語で書か れた文を読む ことができる	飲食店で日本 語のメニュー が理解できる	日本語は全く 理解できない	無回答
アメリカ(29)	3 10.3%	1 3.4%	0 0.0%	0 0.0%	23 79.3%	2 6.9%
中国(25)	1 4.0%	1 4.0%	4 16.0%	5 20.0%	14 56.0%	0 0.0%
台湾(15)	1 6.7%	3 20.0%	0 0.0%	2 13.3%	8 53.3%	1 6.7%
韓国(4)	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 50.0%	0 0.0%
ブラジル(3)	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%
イギリス(3)	2 66.7%	2 66.7%	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
香港(2)	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%
スウェーデン(1)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
オランダ(1)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
オーストラリア(1)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
不明(1)	0 0.0%	2 200.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

※国籍・地域×日本語を話すことができるか

国籍別に日本語能力を見ると、全ての国と地域で「日本語は全く理解できない」が最も多くなっている。特に「アメリカ」で23人（79.3%）と高くなっている。

「中国」では、「飲食店で日本語のメニューが理解できる」「日本語で書かれた文章を読むことができる」が比較的高く、「台湾」では「日本語を聞き取ることができる」が高くなっている。国・地域により日本語の能力は異なるものの、多言語に対応した案内表示等は必要な状況である。

6) とまりん発券所ヒアリング結果

- ・外国語対応（英語・中国語）で電話対応している。
- ・外国人が増えたのはSNSによる効果大きい。
- ・中国語に対応しており、問い合わせに答えてくれるということがSNSで広まったことが外国人観光客が増え続けている一番の要因である。
- ・渡嘉敷港に案内所を設置するよりも、泊港に設置したほうが効果は高い。
- ・渡嘉敷港では、フェリーから降りるとほとんどの方がバスに乗る。そうするとターミナル内の案内所には立ち寄れない。
- ・外国語対応の窓口があるだけで増えるわけではなく、対応しているという情報発信ができれば確実に増える。

7) 結論

- アンケートを行った半数の外国人訪問者が電話・メールでの問い合わせを行っており、それに答える外国語対応の案内により来訪者増加の効果は高い。
- 外国人来訪者の半数以上は「日本語を全く理解できない」状況であり、現状では外国語での対応は必要不可欠である。
- 外国語対応ができているという情報の発信を行えば更なる外国人客の拡大が期待できる。
⇒受け入れ態勢をさらに充実させる必要。
- 増加しているアジアからの来訪者に対応するためには、外国語対応は引き続き行う必要があると考える。
- 旅行形態は「個人旅行」が多く、「日本語を理解できない」方の割合も高いことから見ても、外国語対応は必要である。