

ホテル等における外国人材の在留資格の緩和 及び

沖縄本島北部観光振興プロジェクト構想



平成30年2月20日

一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー 会長 平良 朝敬

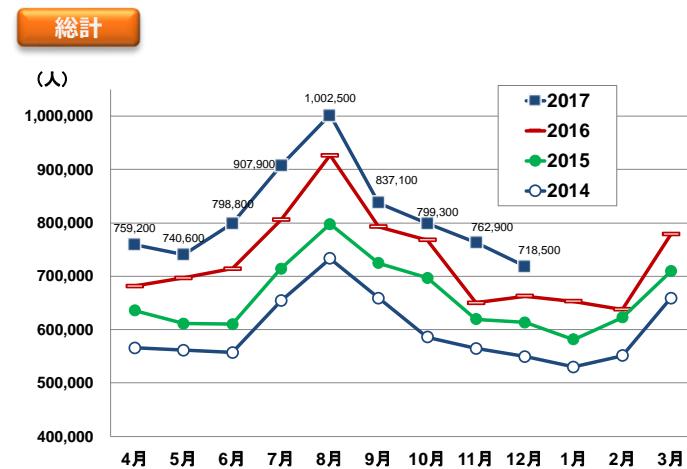
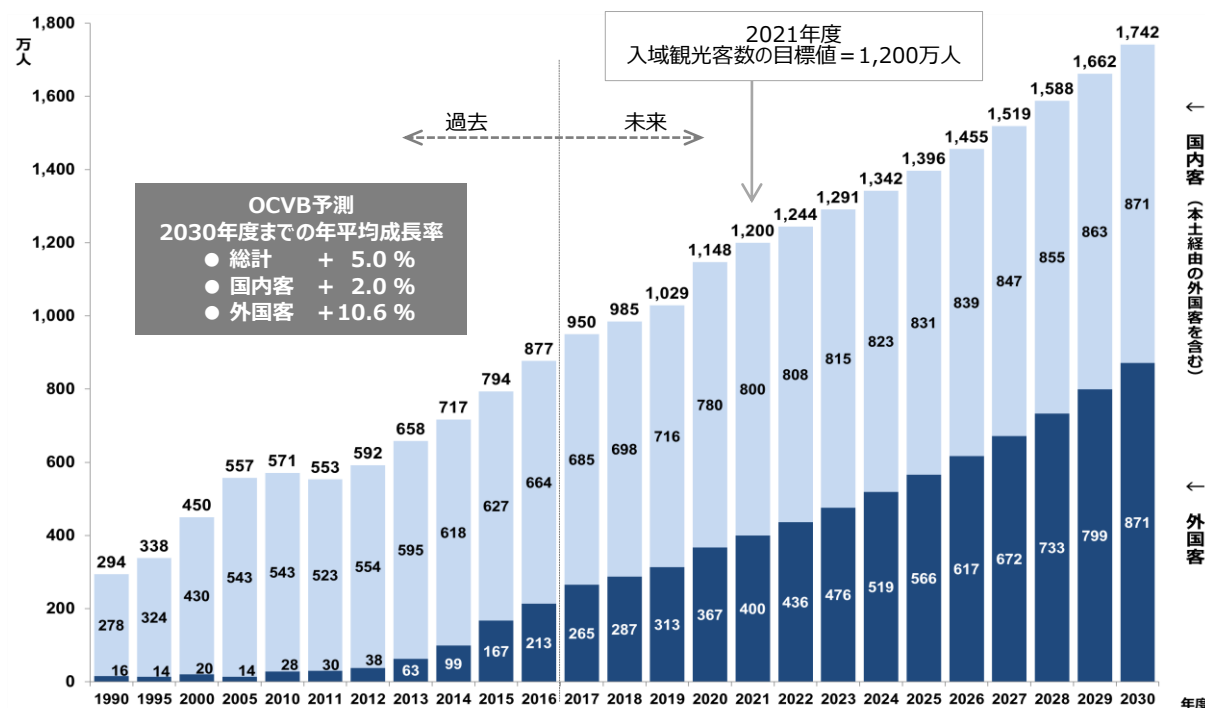
1. 全体概要

2017年度における沖縄県の入域観光客目標値は950万人、その内、国内観光客の目標値は685万人、外国人観光客の目標値は265万人と設定されています。OCVBは、その目標達成へ向けて、誘客ならびに受入体制の構築における様々な施策を講じてまいります。

沖縄県への入域観光客数は過去に大きなイベントリスクに直面する年もありましたが過去20年の年平均成長率は4.3%、直近5年について10.3%と順調に増加してきました。

2030年度までの推移は、那覇空港第二滑走路の供用開始による大幅な入域観光客数の増加が見込める2020年度の伸び率を、直近5年の平均成長率を上回る11.5%と想定しており、その他の年度については、直近この3年間で各種施策の積上げを図ることで、過去20年の年平均成長率4.3%前後の水準へ導きたいと考えています。

■ 入域観光客数予測図



【国内客の入域予測根拠】

入域客数実績・航空輸送実績・那覇空港の発着回数、予定の国内空港の発着回数拡大や未来人口予測（厚労省）を勘案し、過去の成長率を基に平均年率2.0%の成長と予測。

【外国客の入域予測根拠】

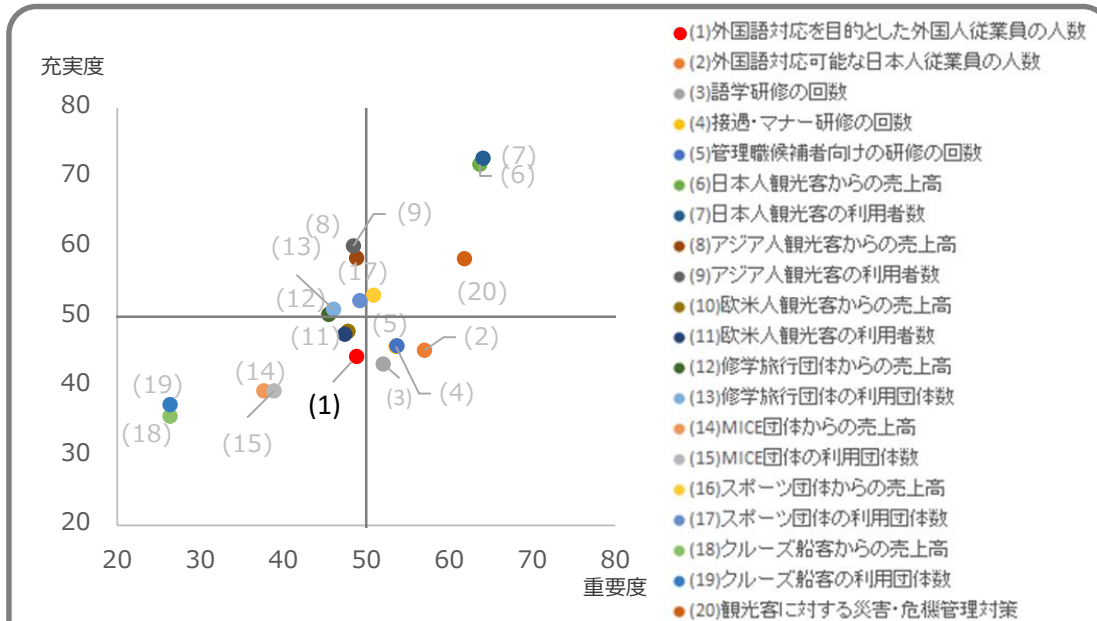
重点市場各国について過去の訪日客数と沖縄入域客数、未来の人口（UN）とGDP予測（PwC Japan）を勘案、過去の成長率も考慮し、2030年度まで平均成長率10.6%と予測。

前年比 (%)	実績											目標 → 予測										
	総計	国内計	外国計	総計	国内計	外国計	総計	国内計	外国計	総計	国内計	外国計	総計	国内計	外国計	総計	国内計	外国計	総計	国内計	外国計	
111	110	108	104	104	112	105	104	104	104	104	104	104	104	104	104	105	105	105	105	105	105	
101	106	103	102	102	103	109	103	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	
169	127	124	108	109	117	109	109	109	109	109	109	109	109	109	109	109	109	109	109	109	109	
95%	96%	96%	97%	95%	95%	94%	90%	86%	79%	76%	72%	71%	70%	68%	67%	65%	63%	61%	60%	58%	56%	
5%	4%	4%	3%	5%	5%	6%	10%	14%	21%	24%	28%	29%	30%	32%	33%	35%	37%	39%	40%	42%	44%	

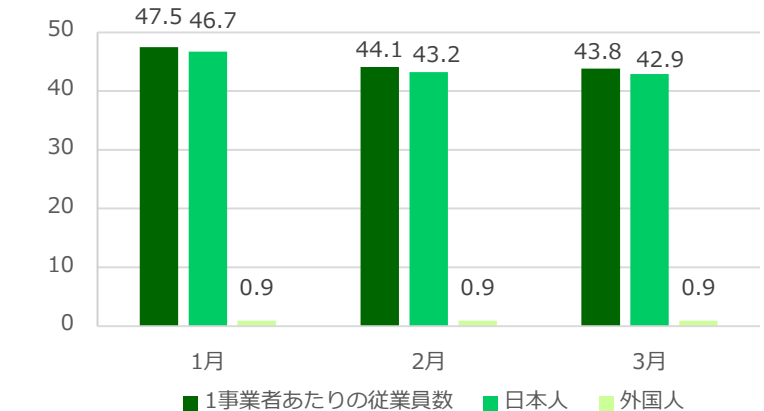
1. 宿泊サービス業における外国人材雇用について

平成29年度沖縄県観光産業実態調査「第1四半期（4～6月）調査報告書」CSポートフォリオによると、“外国語対応を目的とした外国人従業員の人数”の充実度の数値は44、重要度は49となり、**外国語対応可能な日本人従業員の人数より充実度・重要度が低い結果**となっているが、**外国人材を雇い入れる際の企業側の負担が大きい**ため、**重要度が低い結果**になっている可能性がある。

■ 宿泊サービス業の充実度と重要度のCSポートフォリオ



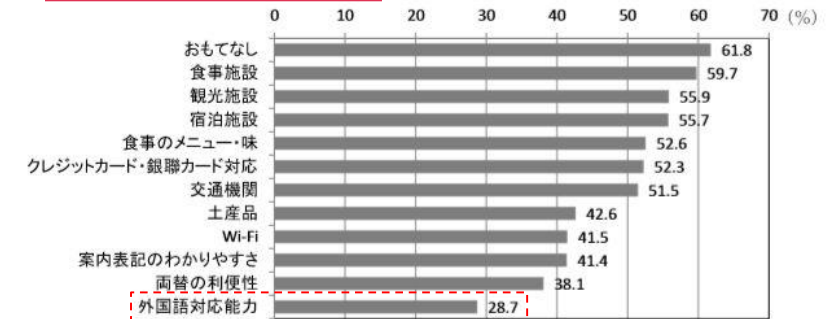
2. 1事業者あたりの従業員数



3. 訪日観光客の満足度調査

沖縄県が実施した「平成28年度外国人観光客実態調査」によると、**沖縄滞在中の満足度調査で、「外国語対応能力」が最も低く、28.7%**となっている。

■ 項目別満足度調査



課題	回答内容
見出し	回答内容
長期勤務できる従業員の不足 インターン後の雇用	長期で働く社員が不足。人員が定着せず、安定したサービス提供が困難。新卒採用は応募が少ないため、十分に専攻ができない。また、 外国人採用については、インターン受入強化により採用は増えてきているが、インターン後の正規雇用には繋がっていない。
外国語対応の必要性	比較的外国人旅行者の数自体が多くないので、絶対的な必要性は感じていないが、緩やかに増加しているため、 外国人スタッフの採用なども検討 する必要性を感じる。
取組み事例	
海外からのインターンシップ	中国及び台湾からインターンシップの学生を受け入れている。 定着率を向上させるために、契約社員から正規社員化を進めている。
夏季のインターンシップ	数年前より毎年台湾の大学からインターンシップサマージョブで学生を2～3名招いている。

出典：「平成29年度沖縄県観光産業実態調査」～第1四半期（4～6月）調査報告書～より

出典：「平成28年度外国人観光客実態調査」より

1. 沖縄県・OCVBが取り組む外国人材の確保について

沖縄県・OCVBでは国際観光地としての受入体制を強化するため、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を育成・確保に向けて「観光人材育成プラットフォーム構築事業」を実施。



■ 観光人材育成プラットフォーム構築事業

①【講師派遣事業】

県内の観光関連企業・団体が実施する「人材育成研修」及び「語学研修」などに対し、講師を派遣することにより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育成・確保を目指します。

②【業種別集合型研修】

中核人材を対象に、宿泊業・地域観光協会・MICE・観光関連業種横断型を対象に各7回程度の集合型研修を実施しました。

③【語学に長けた即戦力人材の確保】

県内企業が、外国人を含む語学に長けた即戦力人材を受け入れる体制を構築するための支援方法を調査し、検討を行っている。また、県内観光関連企業に就業を希望する者（外国人インターンシップ希望者を含む）に対し、県内観光関連企業を紹介しています。



沖縄観光人材育成マッチングサイト 『育入 (はぐんちゆ)』

1. 現行制度の課題について

「技術・人文知識・国際業務」ビザの現行要件

- 申請人が「外国の文化に基盤を有する思考又は感受性を必要とする業務」に従事しようとする場合は、次のいずれにも該当すること。
 - イ 翻訳、通訳、語学の指導、広報、宣伝又は海外取引業務、服飾若しくは室内装飾に係るデザイン、商品開発その他これらに類似する業務に従事すること。
 - ロ 従事しようとする業務に関連する業務について3年以上の実務経験を有すること。ただし、大学を卒業した者が翻訳、通訳又は語学の指導に係る業務に従事する場合は、この限りでない。
- ハ 日本人が従事する場合に受ける報酬と同等額以上の報酬を受けること。



制度の課題

- 観光産業は、我が国の成長分野として大きく期待されており、業界の生産性の向上や旅行者ニーズに応える魅力の向上が求められているが、ホテル事業者においては、自動チェックイン機等の生産性向上に繋がる機器の導入や業務のマルチタスク化の推進等により、生産性向上の取組が行われている。
- ホテルの業務については、現行制度上、フロント業務等一部業務のみ在留資格が認められており、在留資格が認められていない業務については、原則、資格外活動とされ認められていない。このため、外国人は資格外活動とされている業務を絡めたマルチタスク化が不可能となっている。

1. ホテル等における在留資格の緩和について

1. 国家戦略特区における提案内容

- ホテル等宿泊施設で働く従業員の在留資格の緩和について検討し結論を得る。
- **国家戦略特別区域 外国人海外需要開拓支援等活動促進事業（入国管理法の特例）**
外国人がその有する知識又は技能を活用し、国家戦略特別区域において国内における外国人観光旅客に対する役務の提供を支援する活動を定めた区域計画を提案し、外国人を含む観光客の利便性向上を図る。

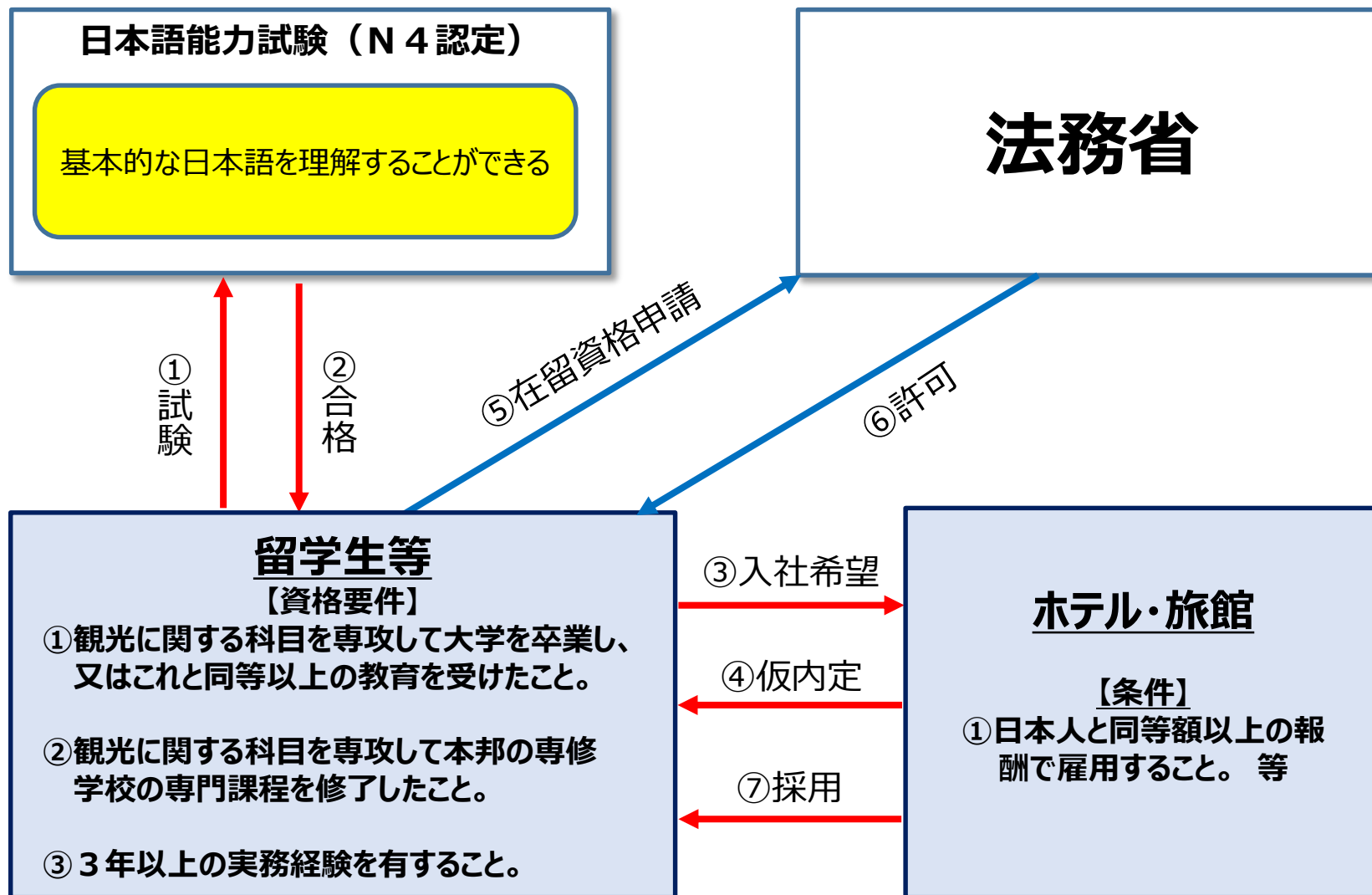
2. 提案趣旨

- 沖縄県では、観光をリーディング産業と位置づけており、県経済への更なる貢献を目指すため、宿泊業において外国人材活用を図り、現行の在留資格で認められていない業務について在留資格の要件として認める。

3. 期待効果

- 就労ビザの要件と認められることで、ホテル等宿泊施設における業務が実施可能となり、社内の国際化、活性化等が期待される。
- また、「おもてなし支援人材」がホテル等において従事し、かつ、当該人材が将来的に言語の異なる様々な外国人に対して、当該観光客の母国語で接する事が可能となれば、観光客へのサービス向上に繋がり、沖縄県が目指している「世界水準の観光リゾート地」の形成に寄与する事が期待される。
- 外国人材を沖縄県で育成し、その後、経験値の高い外国人が全国において採用可能となる。

1. 外国人材の採用フロー（案）



1. ホテル業務の概要

「おもてなし支援人材」業務

レストランサービス業務

- お食事後のテーブル片付け
- 使用された食器類の洗浄、片付け
- ブッフェラインの用意、片付け 等

客室清掃等

- 客室清掃、ベッドメイキング
- 在庫管理
- 館内清掃 等

「おもてなし支援人材」が研修及びサポート可能な業務

フロント業務

- 予約などの受付
- チェックイン・チェックアウト対応
- 宿泊者への様々な対応

ベル業務

- 宿泊者への案内（館内・館外）
- 宿泊者への施設・設備の説明
- 宿泊者のチェックイン・チェックアウトの際に客の荷物を部屋やロビーまで運ぶ

一般事務

- 庶務、経理

1. 外国人材を全国へ

1. まずは沖縄において特区を活用

特区における外国人材

【資格要件】

- ① 観光に関する科目を専攻して大学を卒業し、又はこれと同等以上の教育を受けたこと。
- ② 観光に関する科目を専攻して本邦の専修学校の専門課程を修了したこと。
- ③ 3年以上の実務経験を有すること。かつ ④ 日本語能力検定（JLPT）N 4 認定



2. 将来的には、特区内のホテル等で様々な業務への従事が可能に！

特区において就労可能とする。

【資格要件】

- ① ホテルビジネス実務検定試験（H検）ベーシックレベル2級に合格すること

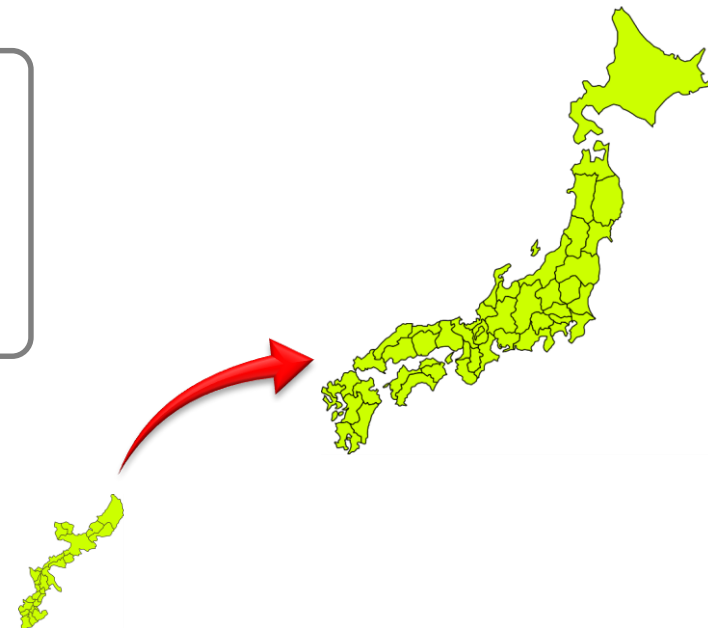


3. 将来的には全国へ！

全国において就労可能とする。

【資格要件】

- ① 特区において、3年以上（おもてなし経験年数+H検経験年数）の実務経験を有すること。
かつ
- ② ホテルビジネス実務検定試験（H検）ベーシックレベル1級に合格すること



■ 数次ビザの導入事例

国名	開始日	導入及び緩和措置
中国	2011年7月	沖縄にて数次ビザの導入
	2012年7月	東北三県（岩手、宮城、福島）で導入
	2015年1月	①商用目的、文化人・知識人数次ビザの緩和（90日・5年） （商用：訪日歴の要件撤廃、文化人・知識人：身元保証書等の省略） ②沖縄県・東北三県数次ビザの緩和（30日・3年） （過去3年以内に訪日歴のある者の経済要件緩和、家族のみの渡航可） ③相当の高所得者向け数次ビザの導入（90日・5年） （訪問地要件の無い新しい数次ビザ、最長有効期間5年、家族のみの渡航可）
	2016年10月	①商用目的、文化人・知識人数次ビザの緩和（90日・10年） （最長有効期間10年への延長、発給対象者の拡大） ②一部大学生・卒業生等の個人観光一次ビザ申請手続き簡素化（30日）
	2017年5月	①十分な経済力を有する者向け数次ビザの導入 （訪問地要件の無い新しい数次ビザの導入） ②相当の高所得者向け数次ビザの緩和 （初回の渡航目的を観光に限定しない。航空券、宿泊先等の自己手配を可とする。） ③東北六県数次ビザ （青森県、秋田県、山形県を追加。過去3年以内の訪日歴要件を廃止。） ④中国国外居住者に対する数次ビザの導入 （相当の高所得者（90日・5年）／十分な経済力を有する者（30日・3年）） ⑤クレジットカード（ゴールド）所持者の一次ビザ申請手続き簡素化

沖縄本島北部観光振興プロジェクト構想



■ 目的

沖縄観光振興プロジェクトに係る提案の中で“ロープウェイ構想”や“高速艇の運行”など、やんばるの特性や環境保全を加味した新たなコンテンツを開発することで、自然環境学習の充実、観光滞在時間の延伸を図り、確固とした北部観光の拠点を築き、ひいては本県観光の更なる発展につなげることを目的とする。



1. 高速艇の運行

若狭バス（那覇）～海洋博公園間を高速艇で約50分という短時間で結ぶことにより、交通手段の分散化並びに観光客の利便性向上を図る。

2. ロープウェイ構想

名護市・本部町・今帰仁村に設置し、沖縄観光の新たなコンテンツとして魅力創出につなげることで、自然学習の充実や観光滞在時間の延長を図る。

3. ブセナ海中公園海中展望塔

海洋観光振興の中核施設の一つとしてリニューアルを行い、沖縄美ら海水族館と共に本県における海洋観光資源の増大を図る。

■ 北部における観光客数の予測

2016年度の海洋博覧会記念公園の入場者は過去最高の約489万人を記録するなど、入域観光客の増加に伴い、順調に入園者も増加している。

また、平成27年度観光要覧によると、「観光地めぐり」を目的としている観光客は約56%となっておりことから、OCVB独自で発表している2030年までの沖縄入域観光客数の予測値に対し、観光地めぐり目的の観光客の56%を単純に掛け合わせ、海洋博公園来場者予測（最大需要数）とする。

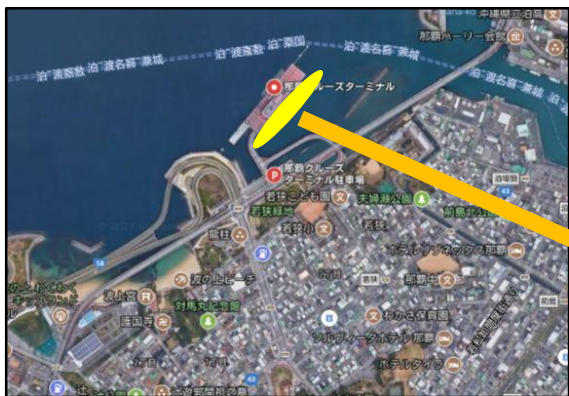
	入域観光客数			海洋博公園来場者実績		
	計	国内	海外	計	国内	海外
2015年度	7,936,300			4,607,961		
2016年度	8,769,200			4,889,038		
	OCVB予測			海洋博公園来場予想		
	計	国内	海外	計	国内	海外
2017年度	9,500,000	72%	28%	5,320,000	3,830,400	1,489,600
2018年度	9,850,000	70%	30%	5,516,000	3,861,200	1,654,800
2019年度	10,290,000	69%	31%	5,762,400	3,976,056	1,786,344
2020年度	11,480,000	68%	32%	6,428,800	4,371,584	2,057,216
2021年度	12,000,000	66%	34%	6,720,000	4,435,200	2,284,800

1. 運行ルート及び使用港（案）

若狭バスから旧EXPO港を約50分で結ぶ。今後の想定として、宿泊拠点の恩納村や伊江島などの離島も検討。

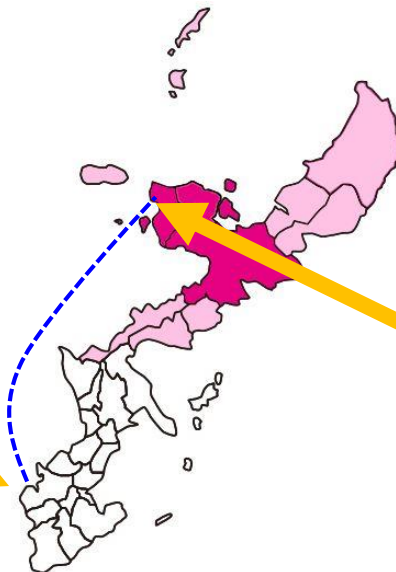
若狭バス港

那覇市の中心地に位置し、空港やバスターミナルへのアクセスが良い。また、沖縄に寄港するクルーズ船の約6割が着岸しており、県内最大の受入拠点となっている。



旧EXPO港

沖縄随一の観光スポットである“海洋博公園（沖縄美ら海水族館）”近隣の旧EXPO港へ着岸。昨年度は約489万人が当施設に来場し、北部観光の拠点となっている。



2. 想定する高速艇

香港-マカオ間の約70kmの距離を約1時間【エコミークラスHK \$ 177（≒2,600円）】で運行。短導線に比べて製造コストは割高となるが、平面部を広く取ることができ、乗客を多く乗せることが出来る上、水中の抵抗も少なく、燃費効率の向上や横揺れに強いといった特徴を持つ。

最大旅客定員数	重量	最大速力	全長	最大幅
413名	約500t	42kt	47.5m	11.8m

■ AUSTAL48





1. ロープウェイ構想の意義

現在の北部における観光は、沖縄美ら海水族館やその他の主要観施設が賑わいを見せている。ただ、一方では北部には宿泊しない「通過型観光」が多い現状である。その現状を解決するため、沖縄の特性を活かした目玉となる観光コンテンツを開発することで、北部での滞在時間が伸び、北部地域に宿泊する観光客が増えることに繋がり、周辺地域の消費額向上にも寄与できると考える。また、雄大なやんばるの森を眼下に見ることで、自然環境学習の効果も期待できる。

【必要性】

- ・通過型観光から滞在型観光に転換する為には、新たな目玉となる施設が必要。
- ・世界水準の観光リゾート地の形成を目指すには、魅力あるコンテンツ、ユニバーサルデザインに対応した観光サービスの提供が必要。

【沖縄の特性】

“世界自然遺産を控えたやんばるの森”や“沖縄が誇る海”は、国内外問わず多くの観光客に大きな感動を与えると考える。

【期待される効果】

- ・海洋博記念公園（美ら海水族館）と共に北部観光を力強く牽引していくことで、**北部での滞在時間**が伸びる。
- ・ユニバーサルデザインに対応したサービスが提供可能となり、多様な観光客の受け入れが可能になる。
- ・沖縄が誇る自然を満喫頂くことで、観光客の満足度が高まると同時に、自然環境学習などに貢献できる。

【結果】

県内で観光客の滞在時間が伸び、宿泊数が増えることで沖縄県全体の観光収入増加が期待できる。



伊江島を望む西海岸

【参考】過去3年間の統計数値

指標項目	単位	内訳	H26年度	H27年度	H28年度
●平均滞在日数	日	全体	3.92	3.84	3.89
		全体(空路)	4.02	4.04	4.14
		国内客	3.94	3.89	3.95
		訪日客	空路 4.72	4.85	5.00
		海路 1.0	1.0	1.0	
●観光客一人あたり消費額	円	全体	75,000	76,000	78,000
		全体(空路)	74,502	75,881	78,000
		国内客	72,613	74,083	76,000
		訪日客	空路 106,051	107,302	110,000
		海路 25,240	25,973	26,000	
●延べ宿泊者数	万人	全体	2,034	2,250	2,531
		国内客	1,788	1,803	1,960
		訪日客	246	447	571

出典：沖縄県文化観光スポーツ部観光政策課

旧上本部飛行場～八重岳～嘉津宇岳～ネオパークオキナワ（14km）



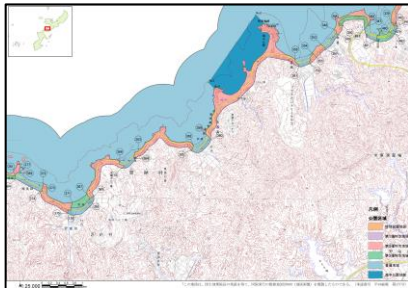
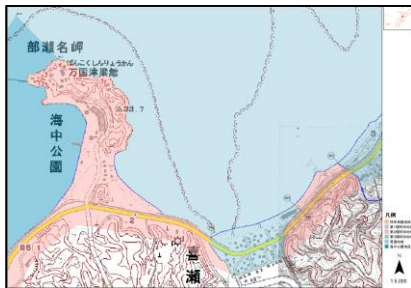


イメージパース

1. ブセナ海中公園海中展望塔の現状

ブセナ海中公園海中展望塔は、「沖縄観光開発五カ年計画」に基づく重要拠点として、昭和45年に琉球政府及び琉球政府特殊法人沖縄観光開発事業団（現一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー（OCVB））により、名護市字喜瀬の部瀬名岬に設置され、今年で47年を迎える。

海中公園地区（現在は海域公園地区）の自然の海を海中から身近に見学することができる同海中展望塔は、北部観光の重要なシンボルとなった。同海中展望塔は、現在においても人気を集めており、年間約18万人が入場している。



※濃い青の箇所が、海域公園地区となる。

2. 建替えに至る経緯と効果

【課題と背景】

- ・設置後47年を経過し、老朽化の進行、機能不足（ユニバーサルデザイン対応不備）で、利用者の安全性・利便性に支障を来しているため、ユニバーサルデザインに対応した観光サービスの提供が課題となっている。



【必要性】

- ・世界水準の観光リゾート地の形成を目指すためには、魅力あるコンテンツ、ユニバーサルデザインに対応した観光サービスの提供が必要
- ・北部観光を通過型から滞在型観光に転換するためには、新たな目玉となる施設が必要（北部での滞在時間延伸を期待）
- ・沖縄県は四方を海に囲まれ、広大な海域を有しているが、海に親しみ、海を知り、学び、体験する施設が十分ではない



ブセナ海中公園海中展望塔は、解決策の一つとなり得る



2. 新ブセナ海中公園海中展望塔コンセプト

世界でも数少ない海中展望塔を県民の財産として次世代に引き継ぎ、沖縄美ら海水族館に次ぐ施設として、安全でユニバーサルデザインに対応し、より多くの県民や観光客が身近に沖縄の海を体感する機会を広げる。



3. 事業効果

- ①安全でユニバーサルデザインに対応した施設及び質の高いサービスの提供が可能となる。
- ②学術・研究機関等と連携したサンゴの保護等の研究及び修学旅行をはじめとする学校教育に大きく貢献でき、「海に親しみ、海を知り、学び、体験する」ことができる施設となる。
- ③MICE、アフターMICEとし、海中でユニークベニュー、レセプション施設としても利用が可能となる。

■OCVBが重視する機能・コンセプト

■コンセプト	
1. 世界でも数少ない海中展望塔を県民の財産として次世代に引き継ぎ、より多くの県民、観光客が身近に沖縄の海を体感する機会を提供する	
2. 海の再生（20年前の名護湾を取り戻す）	
機能	考え方及び実施内容
現海中展望塔の代替施設	現海中展望塔と同様の海洋環境が望ましい。
ユニバーサルデザインへの対応	エレベーターの設置等
MICE、アフターMICEの促進	海中でのユニークベニュー、レセプション
海洋研究・教育の促進	サンゴ礁、海藻及び名護湾の海洋環境の保護等
北部観光の促進	北部観光の目玉となる施設

【沖縄県における効果について】

北部地域内における各施設や周遊観光の促進等とともに、北部での滞在・交流時間の延伸が見込まれ、平均滞在日数及び観光収入の増加など様々な面での波及効果が期待できる。