

7. 観光関連事業者・従事者調査

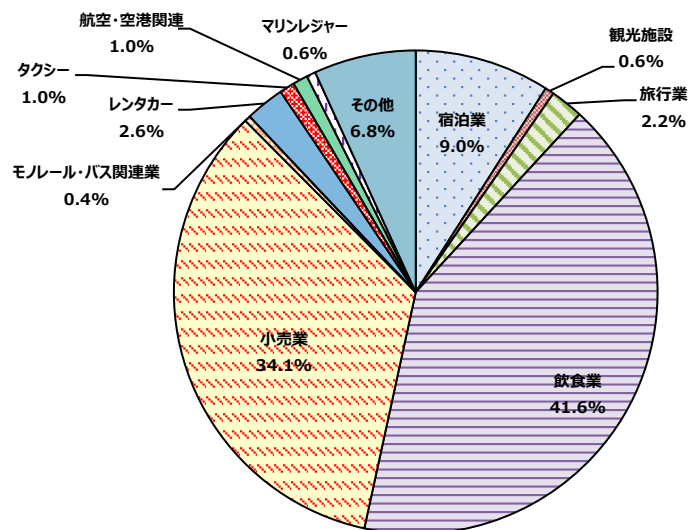
1. 調査概要（事業者調査）

- (1)実施方法 : 郵送配布調査（回答は調査票返送、オンライン回答の双方で受付）
- (2)対象者 : 「宿泊サービス」、「飲食サービス」、「旅客輸送」、「旅行代理店」、「文化サービス」、「スポーツ・娯楽サービス」、「小売」の産業分類に該当する市内事業者
※配達飲食サービスや宗教等に該当する一部産業小分類は対象外
- (3)調査項目 : 事業区分、従業員数、各種取組の状況（労働環境に対する取組、歴史・文化・自然資源の保全・継承及び活用、雇用の確保、技術導入、地域貢献）
（設問数 15問程度）
- (4)調査方法 : 経済産業省「事業所母集団データベース」から選定した調査対象事業者（市内）への郵送調査
回答方法は調査票の返送とオンライン回答ページの双方で受付
- (5)実施期間 : 2026年1月（うち2週間）
- (6)実回収数 紙面 : 262サンプル
 オンライン : 236サンプル
 合計 : 498サンプル
- (7)結果の見方 : 結果数値（％）は小数点第2位以下を四捨五入してあるため、内訳の合計が一致しない場合がある。
構成比の算出に当たっては無回答を除いて、集計を行っている。

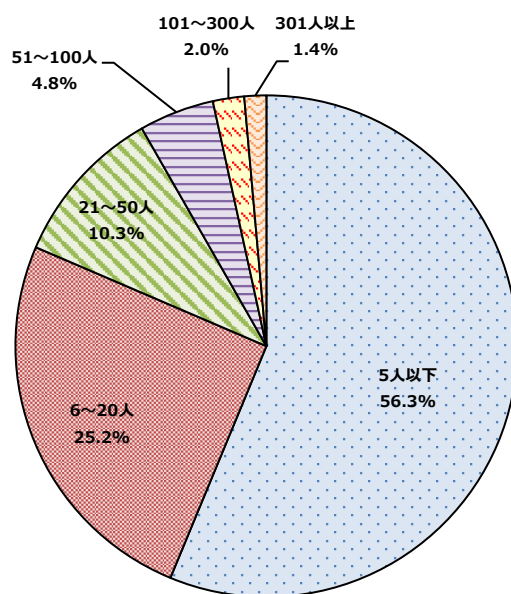
2. 調査結果（事業者調査）

(1) 回答事業所・店舗の属性

①事業区分



②従業員数

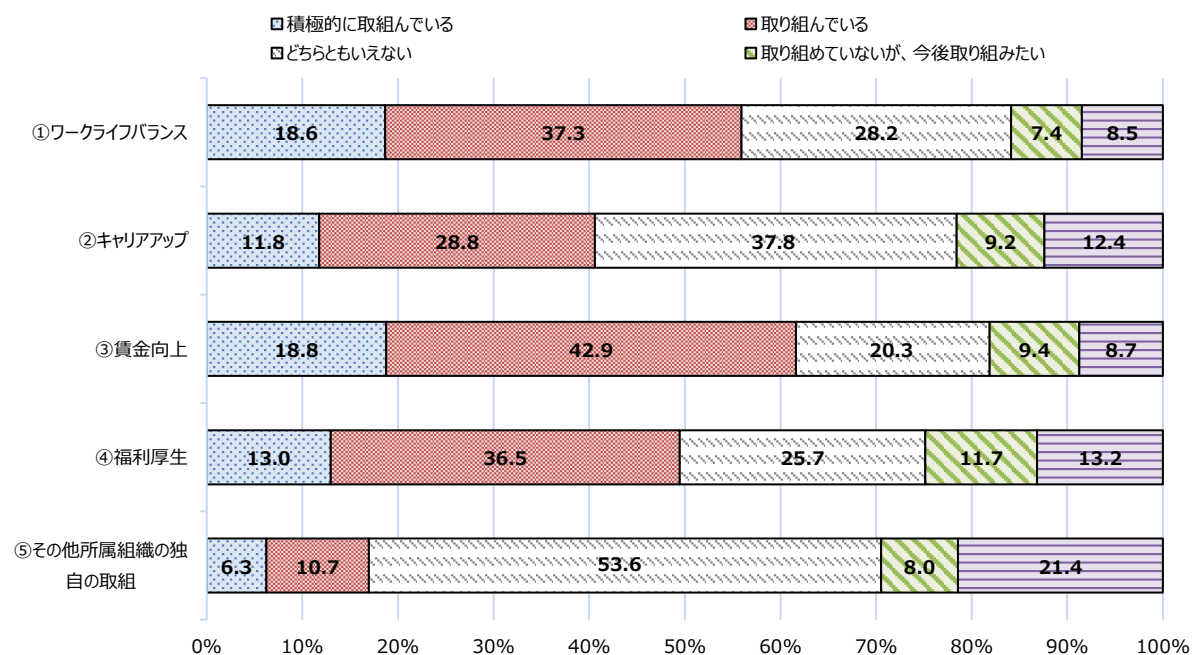


（２）労働環境に対する取組

①働きやすい環境づくりに関する取組状況

Q 3．働きやすい環境づくりに関する①～⑤の取組状況について教えてください。

それぞれの働きやすい環境づくりに関する取組状況について、「積極的に取り組んでいる」、「取り組んでいる」の合計をみると、賃金向上が61.7%と最も高く、次いでワークライフバランスが55.9%、福利厚生が49.5%と続いている。



②所属組織で実施されているその他の具体的な取組（自由回答）

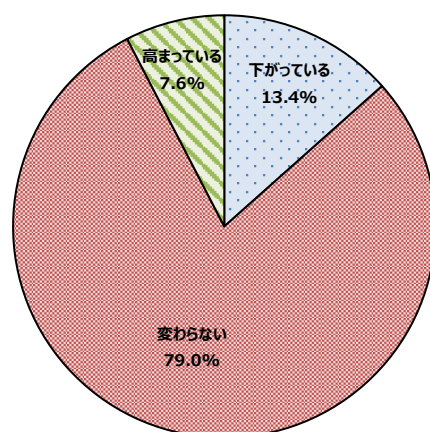
Q 4．問4で「その他所属組織の独自の取組」と回答した方にお聞きます。現在所属組織で実施されている具体的な取組を教えてください。

取組項目	主な取組内容
労働環境	労働環境の改善及び従業員同士の交流の促進等 パート従業員が大多数のため、シフトのバックアップ体制を強化した スタッフ同士のコミュニケーションを大切にし、シフト調整や急な休みにも柔軟に対応しています。また、未経験者でも安心して働けるよう、丁寧な指導を行っています。

③従業員の入社3年以内の離職率

Q 5．貴社内で、従業員の入社3年以内の離職率について教えてください。

従業員の入社3年以内の離職率について、「変わらない」が79.0%で最も高く、「下がっている」は「高まっている」より5.8ポイント高い。

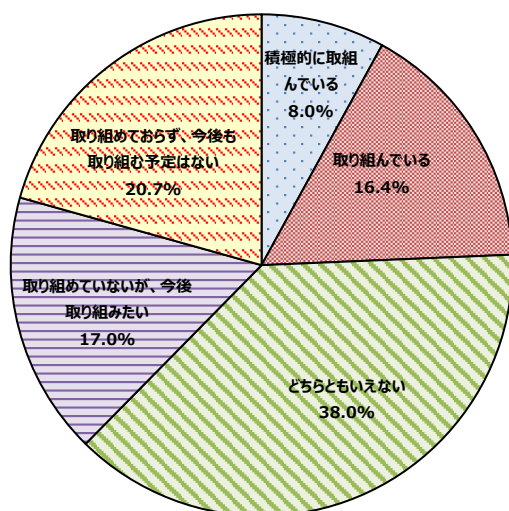


（３）歴史・文化・自然資源の保全・継承及び活用

①歴史・文化・自然資源の保全・継承に寄与する関連活動の取組状況

Q6. 歴史・文化・自然資源の保全・継承に寄与する関連活動の取組状況を教えてください。

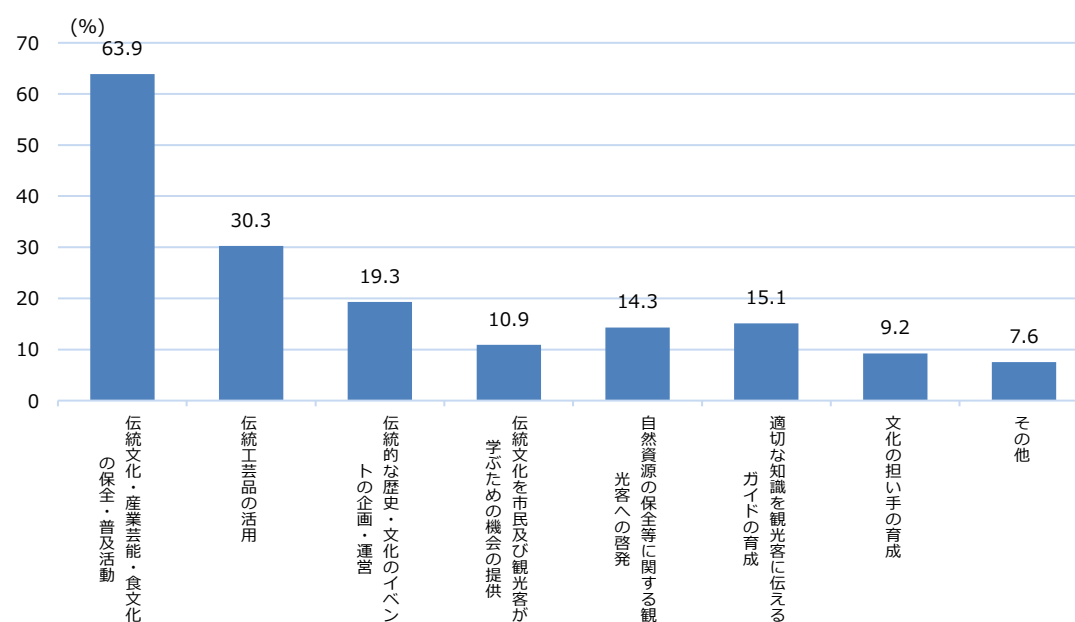
歴史・文化・自然資源の保全・継承に寄与する関連活動の取組状況については、最も回答が多かったのが「どちらともいえない」で38.0%、次いで「取り組めておらず、今後も取り組む予定はない」の20.7%が続く。



②歴史・文化・自然資源の保全・継承に寄与する関連活動(複数回答可)

Q7. 【問6で1、2を選択した方にお聞きます。】歴史・文化・自然資源の保全・継承に寄与する関連活動を選択してください。

歴史・文化・自然資源の保全・継承に寄与する関連活動として最も回答が多かったのが「伝統文化・産業芸能・食文化の保全・普及活動」で63.9%、次いで「伝統工芸品の活用」の30.3%が続く。

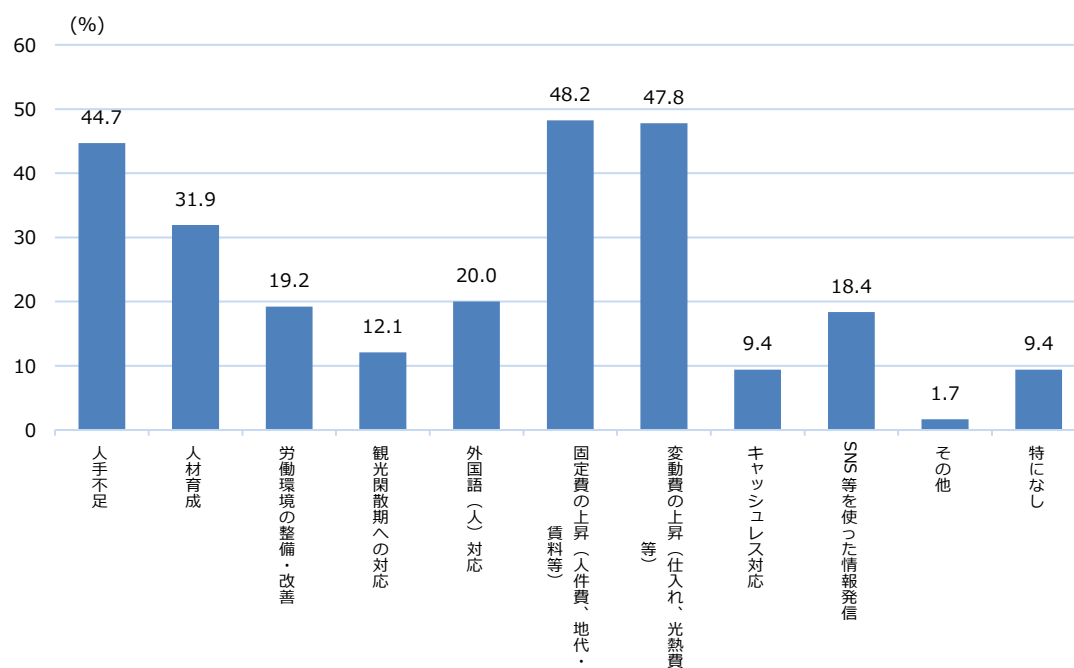


（４）雇用の確保

①経営面での課題

Q8. 経営面での課題について教えてください。（複数回答可）

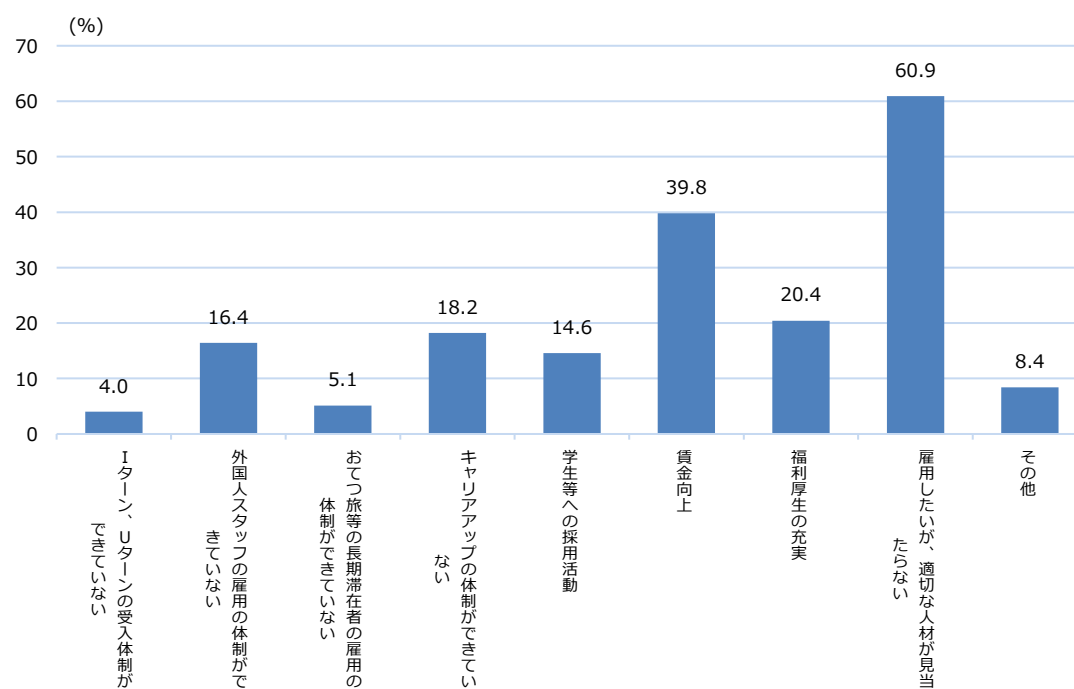
経営面での課題としては、「固定費の上昇（人件費、地代・賃料等）」が48.2%で最も高く、次いで「変動費の上昇（仕入れ、光熱費等）」の47.8%、「人手不足」の44.7%が続く。



②特に課題に感じている点（複数回答可）

Q9. 【問8で1、2、3を選択した方にお聞きします。】次のうち、特に課題に感じている点について教えてください。

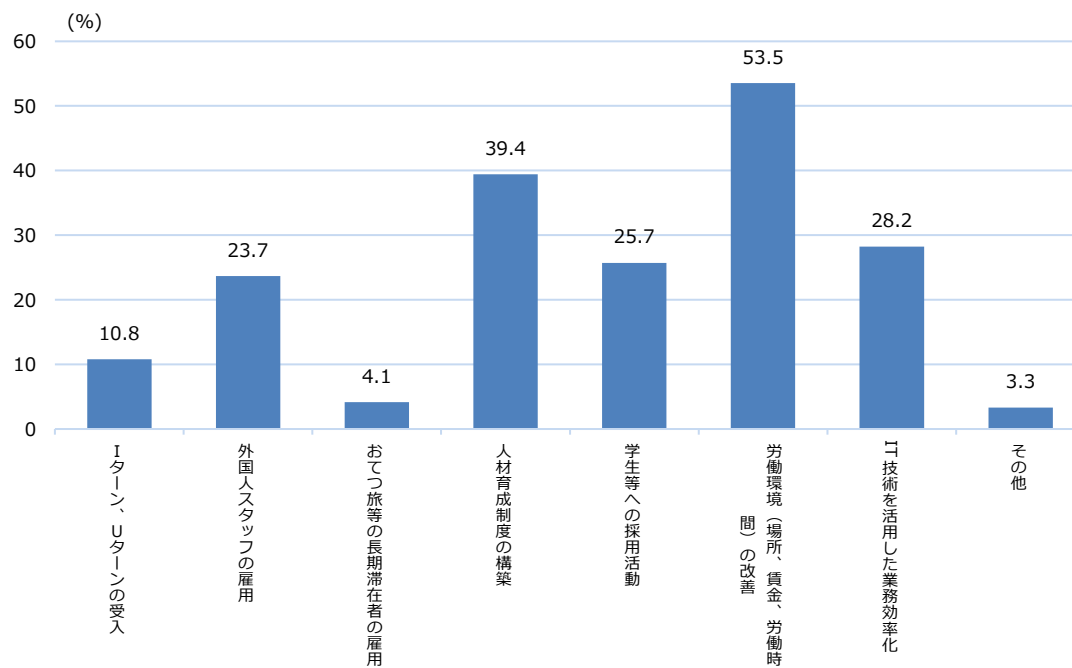
特に課題に感じている点としては、「雇用したいが、適切な人材が見当たらない」が60.9%で最も高く、次いで「賃金向上」の39.8%、「福利厚生充実」の20.4%と続く。



③今後取り組みたいこと（複数回答可）

Q10. 【問8で1、2、3を選択した方にお聞きます。】次のうち、今後取り組みたいことについて教えてください。

今後取り組みたいことについては、「労働環境（場所、賃金、労働時間）の改善」が53.5%で最も高く、次いで「人材育成制度の構築」の39.4%、「IT技術を活用した業務効率化」の28.2%が続く。

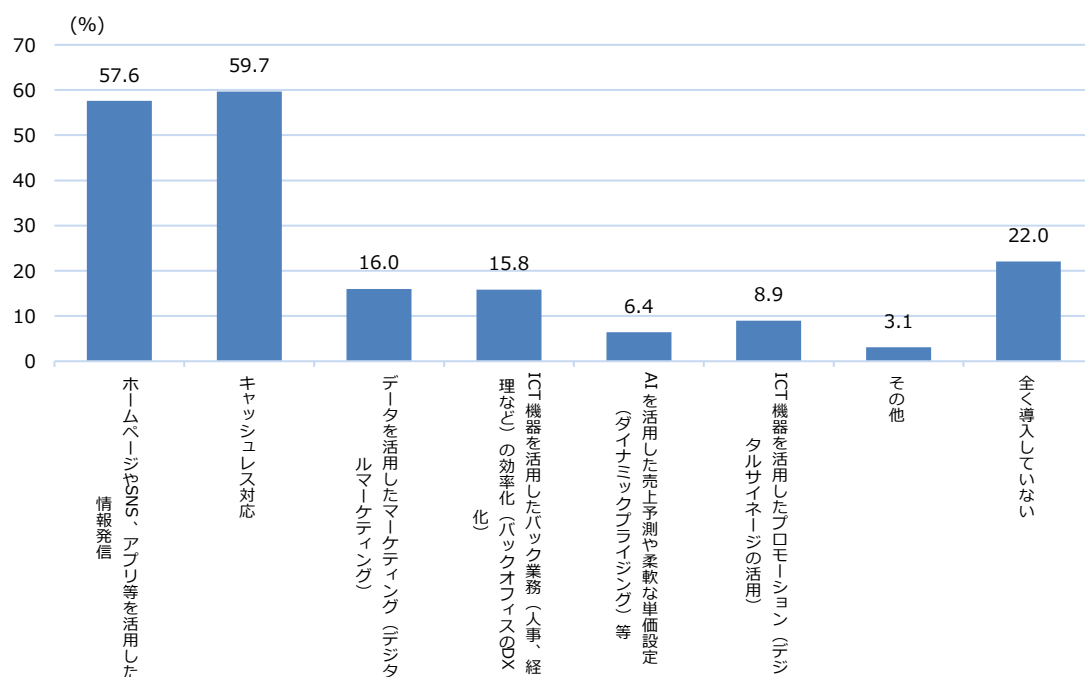


(5) 技術導入

①ICT技術等のデジタル技術の導入状況（複数回答可）

Q11. ICT技術等のデジタル技術について、導入しているものを選択してください。

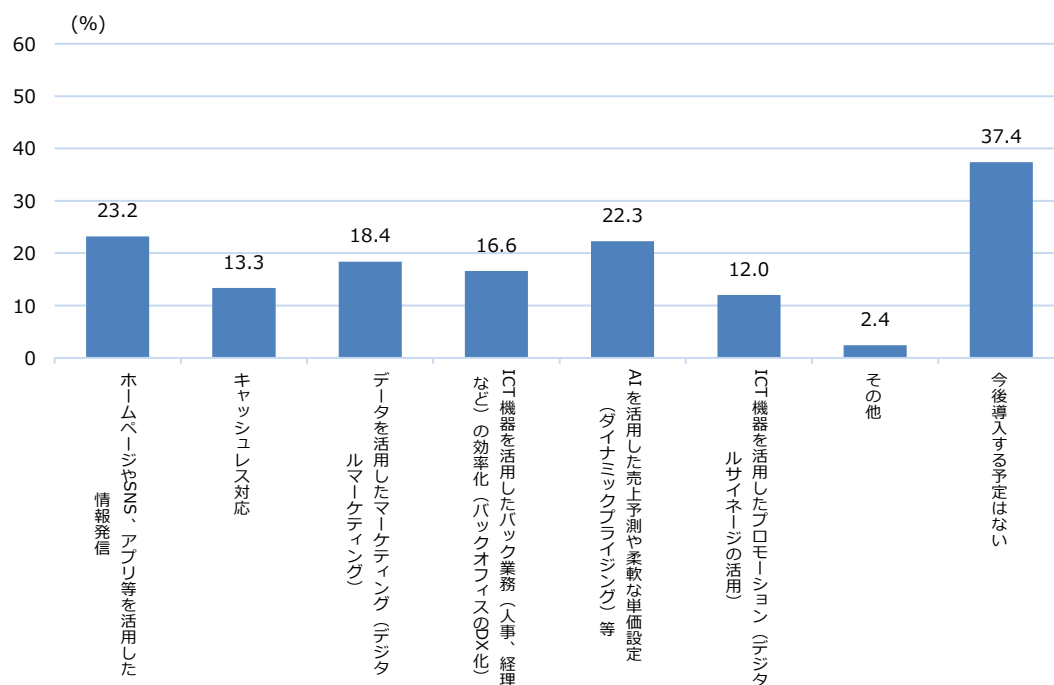
ICT技術等のデジタル技術について、導入しているものとしては、「キャッシュレス対応」が59.7%で最も高く、次いで「ホームページやSNS、アプリ等を活用した情報発信」の57.6%が続く。



② 今後導入したいICT技術等のデジタル技術（複数回答可）

Q12. ICT技術等のデジタル技術について、今後導入したいものを選択してください。

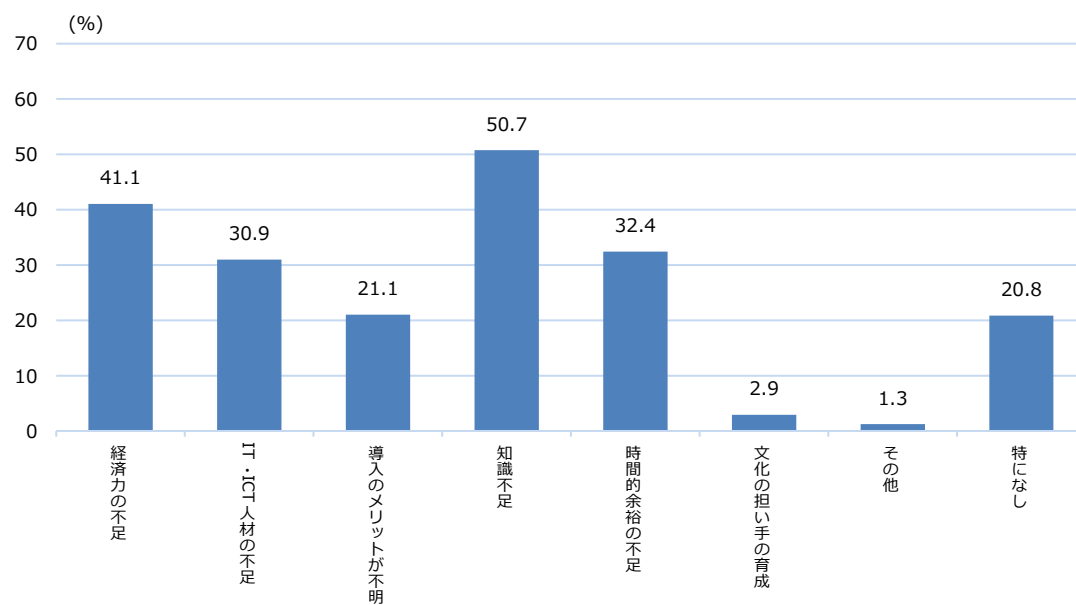
ICT技術等のデジタル技術について、今後導入したいものとしては、「今後導入する予定はない」が37.4%で最も高く、次いで「ホームページやSNS、アプリ等を活用した情報発信」の23.2%、「AIを活用した売上予測や柔軟な単価設定（ダイナミックプライシング）等」の22.3%が続く。



③ICT技術等のデジタル技術導入時の課題（複数回答可）

Q13. ICT技術等のデジタル技術について、導入する際の課題ごとを選択してください。

ICT技術等のデジタル技術について、導入する際の課題ごとについては、「知識不足」が50.7%で最も高く、次いで「経済力の不足」の41.1%、「時間的余裕の不足」の32.4%が続く。

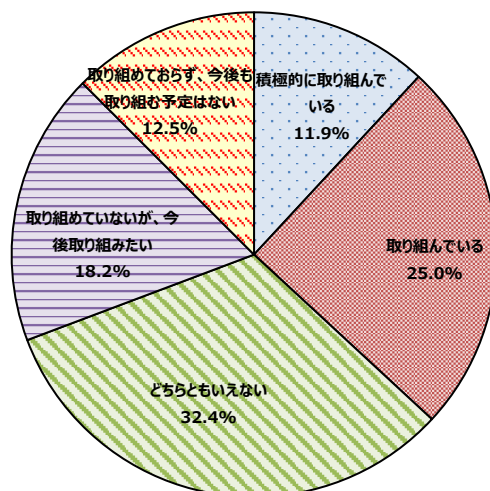


（６）地域貢献

① 地域貢献活動の取組状況

Q14. 地域貢献活動の取組状況を教えてください。

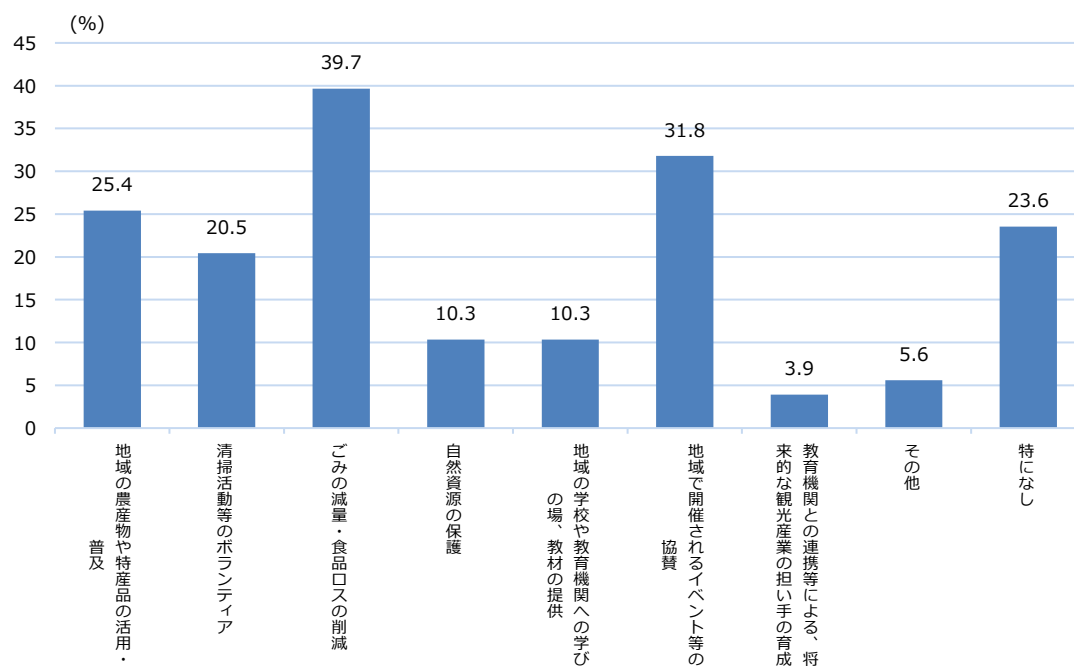
地域貢献活動の取組状況は、「どちらともいえない」が32.4%と最も多く、「積極的に取り組んでいる」と「取り組んでいる」の合計は、36.9%となっている。



② 地域貢献活動の取組内容（複数回答可）

Q15. 地域に貢献する活動について、取り組んでいるものを選択してください。

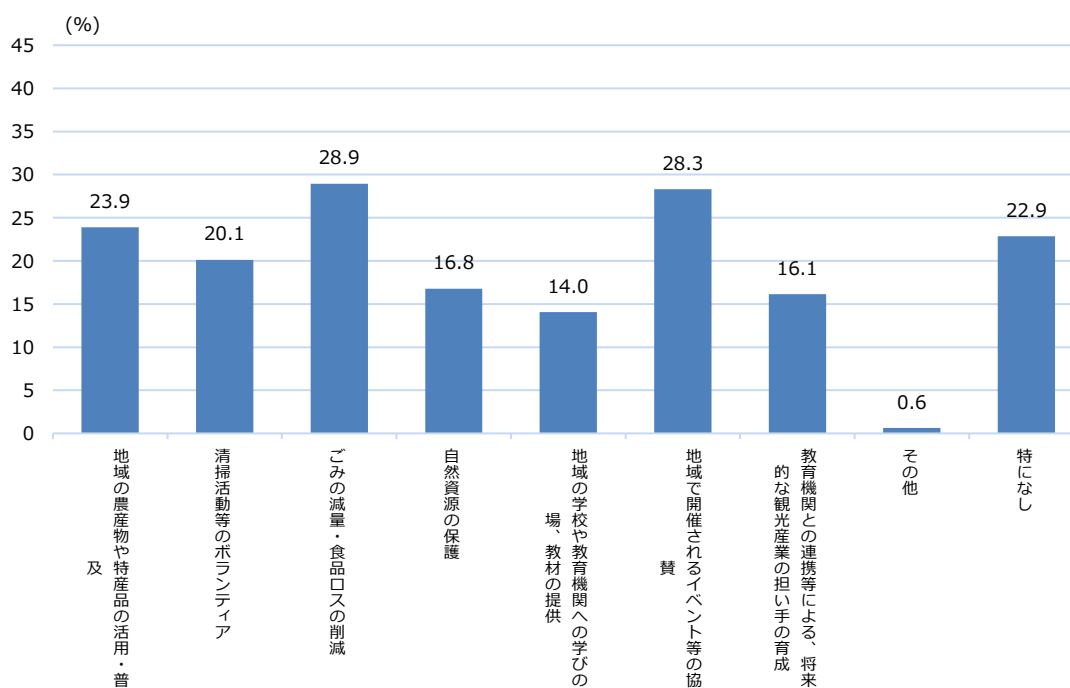
地域に貢献する活動について、取り組んでいるものとしては、「ごみの減量・食品ロスの削減」が39.7%で最も高く、次いで「地域で開催されるイベント等の協賛」の31.8%が続く。



③今後取組みたい地域貢献活動内容（複数回答可）

Q16. 地域に貢献する活動について、今後、取組みたいものを選択してください。

地域に貢献する活動について、今後、取組みたいものとしては、「ごみの減量・食品ロスの削減」が28.9%で最も高く、次いで「地域で開催されるイベント等の協賛」の28.3%、「地域の農産物や特産品の活用・普及」の23.9%が続く。



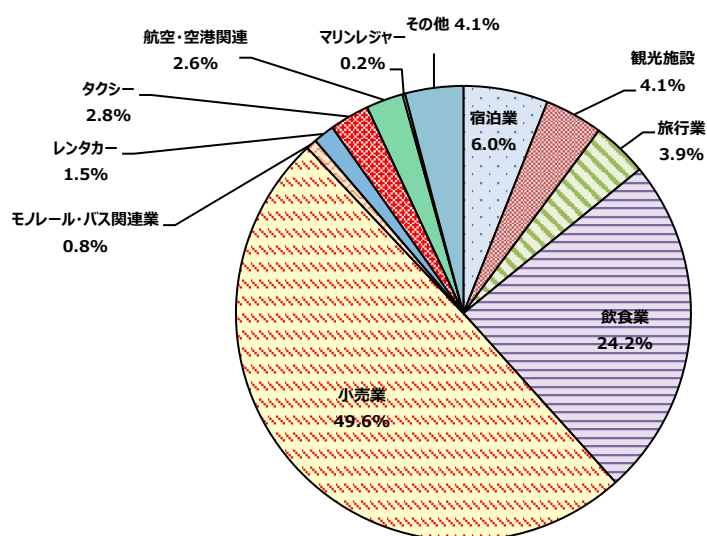
3. 調査概要（従事者調査）

- (1)実施方法 : 下記2つの調査方法で実施した。
オンライン調査（回答依頼状（郵送配布）にオンラインページでの回答を案内）
聞き取り調査
- (2)対象者 : 「宿泊サービス」、「飲食サービス」、「旅客輸送」、「旅行代理店」、「文化サービス」、「スポーツ・娯楽サービス」、「小売」の産業分類で従事する方
※配達飲食サービスや宗教等に該当する一部産業小分類は対象外
- (3)調査項目 : 従事する事業区分、観光業種の合計従事歴、雇用形態、雇用環境の満足度、今後の観光産業従事意向、今後の従事場所意向
（設問数 10問程度）
- (4)調査方法 : オンライン調査 :
事業者調査の郵送物に回答依頼状を同封し、依頼状に記載された二次元コードからオンライン回答画面へ行くように案内
聞き取り調査 :
国際通りにおける調査員聞き取り調査
- (5)実施期間 : オンライン調査 : 2026年1月（うち2週間）
聞き取り調査 : 2026年2月13日、14日
- (6)実回収数 : オンライン調査 : 216サンプル
聞き取り調査 : 316サンプル
合計 : 532サンプル
- (7)結果の見方 : 結果数値（％）は小数点第2位以下を四捨五入してあるため、内訳の合計が一致しない場合がある。
構成比の算出に当たっては無回答を除いて、集計を行っている。

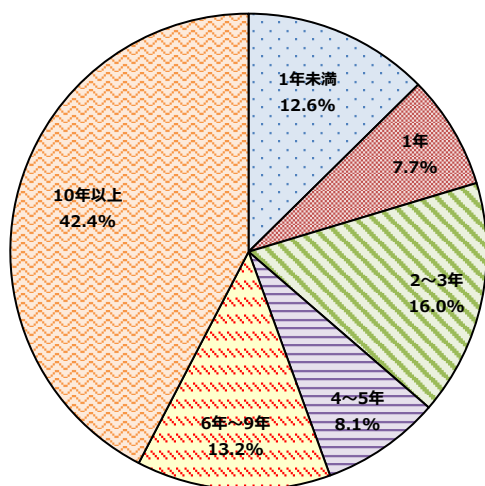
4. 調査結果（従事者調査）

(1) 回答者属性

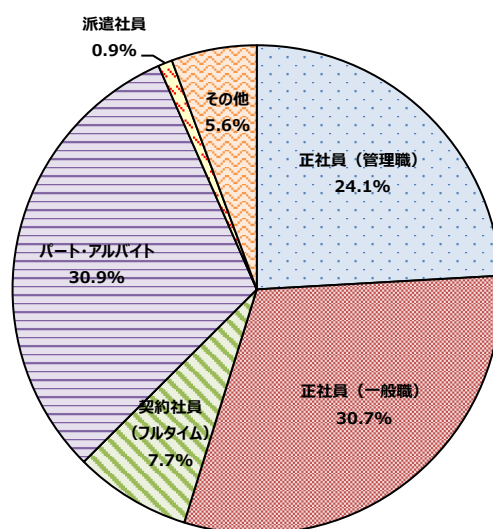
① 従事している事業区分



② ①で回答した観光業種の合計事業従事歴



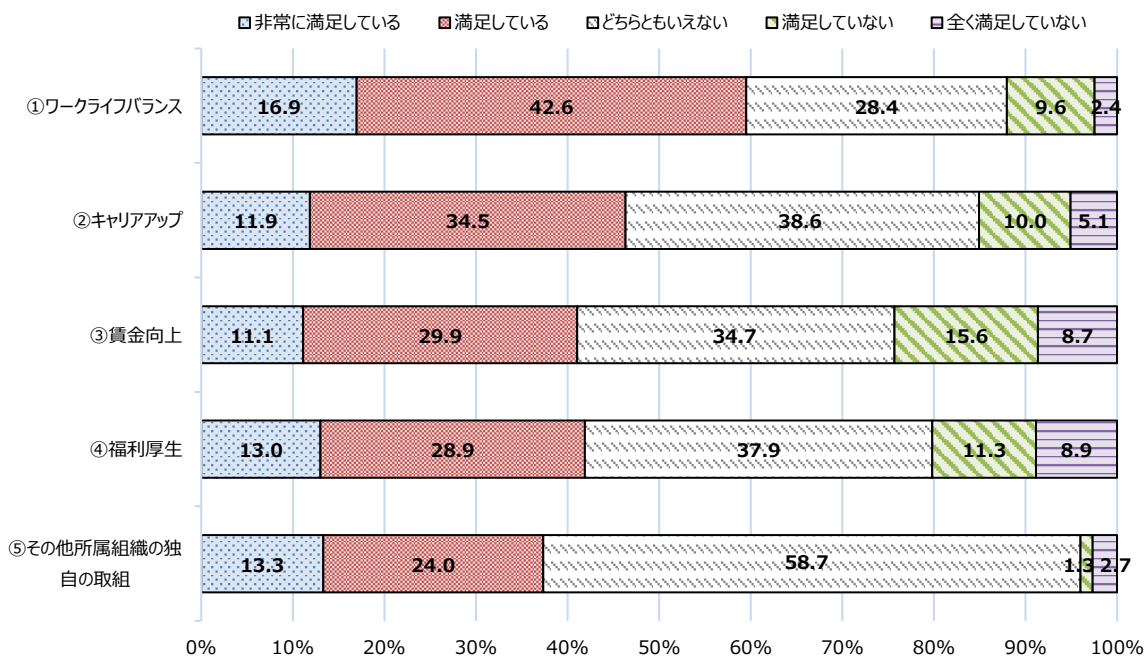
③ 雇用形態



(2) 雇用環境の満足度

Q4. 所属組織の雇用環境の満足度を教えてください。

それぞれの雇用環境項目について、「非常に満足」、「やや満足」の合計をみると、ワークライフバランスが59.5%と最も高く、次いでキャリアアップが46.4%である。一方「満足していない」、「全く満足していない」の合計では、賃金向上が24.3%と最も高い。



(3) 所属組織で実施されているその他の具体的な取組

Q5. 問4で「その他所属組織の独自の取組」と回答した方にお聞きします。現在の所属組織で実施されている具体的な取組を教えてください。

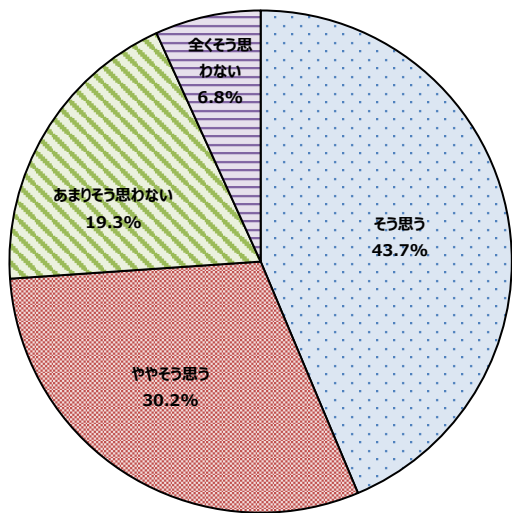
その他具体的な取組としては、業務効率化等の業務改善の取組、社内提案制度が回答に挙がった。

取組項目	主な取組内容
業務改善	業務の改善、作業効率化への取り組み。
	労働組合活動
社内提案制度 (事業、イベント等)	新規事業提案制度
	製作の提案、イベントの企画制度

（４）今後も観光産業に従事し続けたいと思う意向

Q6. 今後も観光産業に従事し続けたいと思いますか。

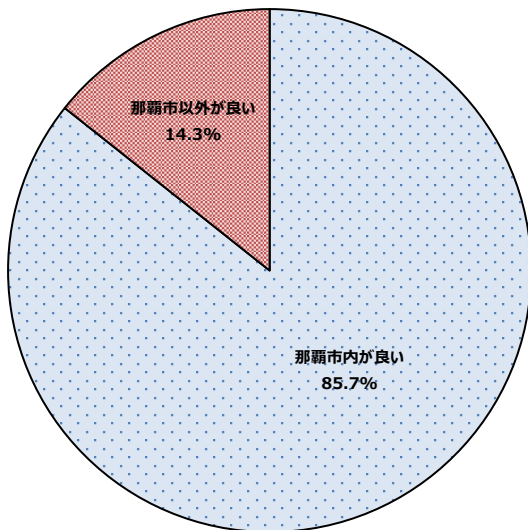
観光産業の従事継続意向は、「そう思う」が43.7%、「ややそう思う」が30.2%で、合計で73.9%になる。



（５）観光産業の従事場所意向

Q7. 今後の観光産業の従事場所も那覇市内を希望しますか。

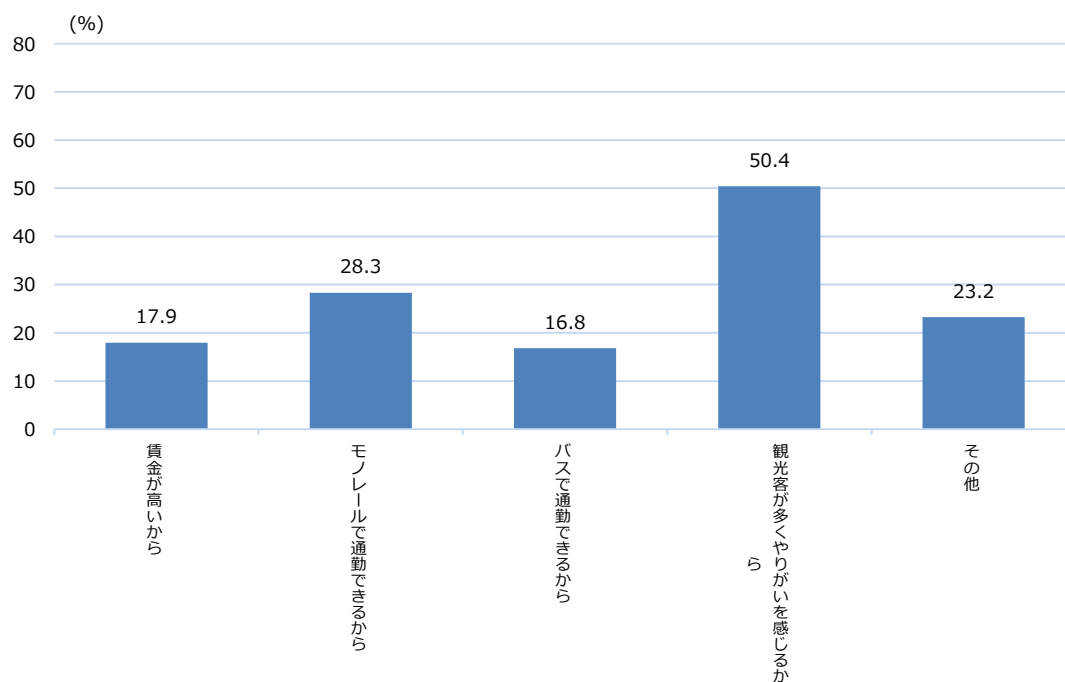
今後の観光産業の従事場所も那覇市内を希望するかについては、「那覇市内が良い」が85.7%と高い。



（６）那覇市が良い理由（複数回答可）

Q8. 那覇市が良い理由は何ですか。

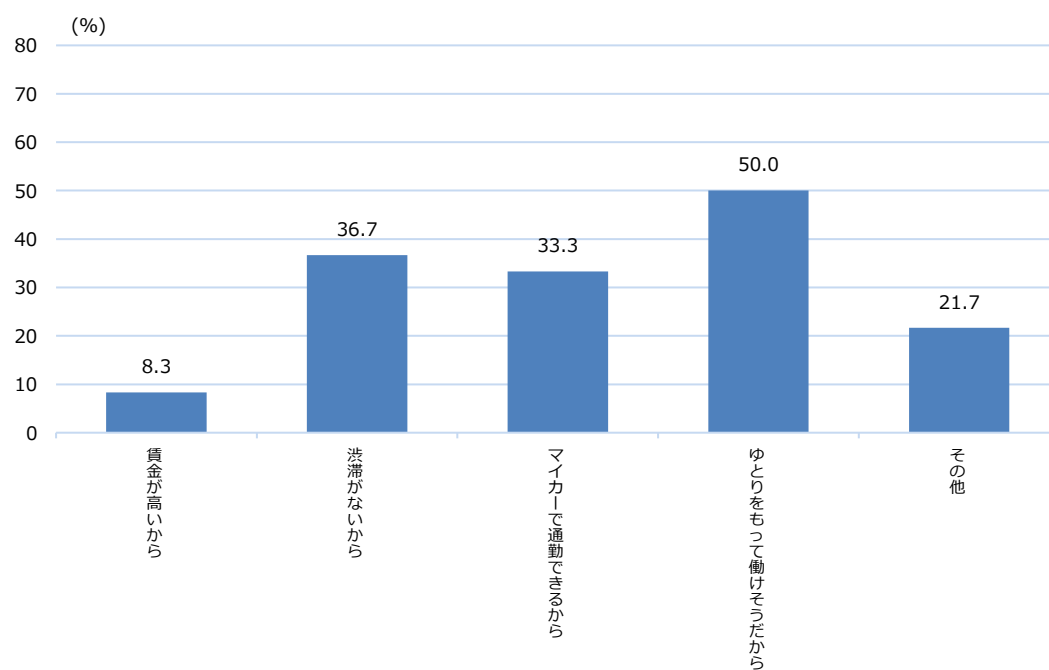
那覇市が良い理由としては、「観光客が多くてやりがいを感じるから」が50.4%で最も高く、次いで「モノレールで通勤できるから」が28.3%と続く。



（７）那覇市以外が良い理由（複数回答可）

Q9. 那覇市以外が良い理由は何ですか。

那覇市以外が良い理由としては、「ゆとりをもって働けそうだから」が50.0%で最も高く、次いで「渋滞がないから」が36.7%、「マイカーで通勤できるから」が33.3%と続く。



（８）観光産業従事意向の回答理由（自由回答）

Q10. 問 6 で答えた理由を教えてください。

観光産業に今後も従事したいかに対し、「そう思う」「ややそう思う」と回答した人の理由としては、観光客との交流が楽しいといった意見が最も多く、沖縄県をPRしたいといった地域愛着の意見も多い。

一方、「あまりそう思わない」「全くそう思わない」と回答した理由においても観光客との交流が最も多く観光客のマナー問題が意見として挙がっている。

＜今後も観光産業に従事したいかに対し「そう思う・ややそう思う」と回答した理由＞

全体（354件）	主なコメント
観光客との交流（49件）	お客様から嬉しい言葉やご近所の方々との温かい交流がなりよりです。毎日がやりがいを感じてます。経営は厳しいですが…
	観光客との接客が楽しい。
	お客さんがいっぱい来てくれて嬉しいから。
	お客様との関わりやスタッフとのコミュニケーションが全て自分の成長に繋がるからです。
	国内、海外の多くの人と関われるから。
仕事が好き・楽しい（47件）	やりたい仕事だから。
	仕事楽しい。
	観光できている方が楽しそうにしているので、楽しい気持ちで働ける。
地域愛着・地域貢献（41件）	沖縄をPRしたい。
	沖縄県の経済を支えている産業のひとつだから。県の発展に貢献したい。
	泡盛の普及に努めたい。
	観光立県の沖縄で、本土との格差を少なくしたいなと、沖縄の良さを現地民としてアドバイスをしたいから。
	観光産業は沖縄県の柱産業だから。
慣れ・長年従事（41件）	住み慣れているため。
	長く勤めてるから。
	慣れているから。
やりがい・誇り・達成感（18件）	賃金が高く、やりがいもある。
	やりがいがある。

＜今後も観光産業に従事したいかに対し「あまりそう思わない・全くそう思わない」と回答した理由＞

全体（88件）	主なコメント
観光客との交流（11件）	インバウンドありきな、偏りが働きがいを感じない。
	観光客が多いから乗せてるだけ。
	観光客のマナーが悪すぎる。
待遇・労働条件・負荷（9件）	賃金が安い。
	中国人のマナーの悪さ。祝日、休日の日の休みの取りづらさ。
	忙しく疲れる。
私事情（8件）	年齢的な問題。
	休みが家族と合わない。
	長年働いても賃金が上がりず生活が苦しいため。今後の生活の見通しが立ちにくい。スキルアップしようにもお金がいるが、そこに回す余裕もない。
将来性・地域愛着（6件）	観光客相手の飲食業は伸びているが、地元客向けのお店はコロナ以降客足が戻らず大変厳しいから。
	観光産業は情勢の影響が大きい。地域や地元の顧客をリピーターにした方が安定する。
	地元民がこれにくい。雑な接客になりがち。人手がいくらあっても足りない。きついイメージ。
他産業への興味（3件）	今の仕事は楽しいが、観光でなくても良い。
	農業に興味を持つようになったため。