

基礎調査報告書

2023年11月
審議会資料

所 管 部：那覇市役所経済観光部観光課
開催日時：2023年11月28日（火）
（受託企業：有限責任監査法人トーマツ）

目次

市民アンケート調査結果	p3
-------------	----

観光客（国内居住者）アンケート調査結果	p23
---------------------	-----

観光客（インバウンド）アンケート調査結果① ～クルーズ船調査編～	p50
-------------------------------------	-----

事業者アンケート調査結果	p75
--------------	-----

事業者ヒアリング調査結果	p94
--------------	-----

ワークショップ実施結果	p102
-------------	------

※観光客（インバウンド）アンケート調査結果②は、空路で訪那覇したインバウンドを対象に、首里城および国際通りにて街頭アンケート調査を実施しています。現在集計中であり、結果は別途皆様に共有しあげるようにいたします

市民アンケート調査結果

観光客（国内居住者）アンケート調査結果

観光客（インバウンド）アンケート調査結果①
～クルーズ調査編～

事業者アンケート調査結果

事業者ヒアリング調査結果

ワークショップ実施結果

那覇市民の、本市の観光に対するイメージ・評価や観光振興によって受ける影響を把握し、次年度計画検討における示唆として活用することを目的に、3つの調査項目に沿ってアンケートを実施しました

市民アンケート調査目的

目的

- ①那覇市民の、那覇市の観光に対するイメージ・評価や、観光振興によって受ける影響を把握
- ②次年度の計画における取組の柱や取組の内容の検討における示唆として活用する

上記目的のもと、3つの調査項目を設けてアンケートを設計

調査項目1：那覇市の観光地としてのイメージ・評価

- ・ 那覇市民から見た那覇市の観光地としてのイメージ（魅力）を把握する
- ・ 那覇市民から見た那覇市の観光地としての強み・弱み（改善点）に対する評価を把握する

調査項目2：観光産業に対するイメージ

- ・ 那覇市民から見た観光産業に対するイメージを把握する

調査項目3：観光振興の推進による市民への影響

- ・ 観光振興によって那覇市民が感じるプラスの影響およびマイナスの影響を把握する

住民基本台帳から無作為抽出した本市在住の男女を対象に16の設問項目のアンケート調査を実施し、目標回収数384件に対して、391件の回答を得られました

市民アンケート調査概要

調査概要
調査対象： 那覇市内に居住する20歳以上の市民
実施方法： 住民基本台帳に基づく無作為抽出を行い、郵送法による配布・回収を実施 ※市民への配布は紙による配布。アンケートは①市民からの郵送、②Web回答の両方に対応
実施日： 8月30日～10月6日

回収結果
目標回収数： 384件
配布数 ： 1,600件
回答数 ： 391件
回収率 ： 24.4％

No	調査内容
Q1-1	あなたの性別について教えてください。（〇は1つ）
Q1-2	あなたの年齢について教えてください。（〇は1つ）
Q1-3	あなたの居住エリアについて教えてください。（〇は1つ）
Q1-4	那覇市での居住年数について教えてください。（〇は1つ）
Q2-1	あなたが思う観光地としての" 那覇市の魅力（イメージ）" を教えてください。（当てはまるものを全て選択）
Q2-2	観光地としての那覇市の強みとしてと思う点について教えてください。（当てはまるものを3 つまで選択）
Q2-3	今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点について教えてください。（当てはまるものを3 つまで選択）
Q3-1	那覇市の観光スポットの利用頻度についてお答えください。（当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択）
Q3-2	那覇市の観光イベントについてお答えください。（当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択）
Q4-1	あなたは、職業の選択肢として観光産業に従事したいと思いますか。（〇は1つ）
Q4-2	（Q4-1で「1.そう思う」「2.ややそう思う」「5.現在従事している」を選択した人のみ）あなたは、どの分野の観光産業に従事したいですか。また、現在従事している方は、どの観光産業に従事していますか。（当てはまるものを全て選択）
Q4-3	（Q4-1で「1.そう思う」「2.ややそう思う」「5.現在従事している」を選択した人のみ）なぜ、観光産業に従事したいと思いましたか。また、現在従事している方は、なぜ観光業に従事したいと思いましたか。その理由について、教えてください。（当てはまるものを全て選択）
Q4-4	（Q4-1で「3.あまりそう思わない」「4.そう思わない」を選択した人のみ）なぜ、そう思いましたか。その理由について、教えてください。（当てはまるものを全て選択）
Q5-1	あなたが住む地域（Q1-3で選択）において、観光振興によるプラスの影響があると思うものを教えてください。（当てはまるものを3 つまで選択）
Q5-2	あなたが住む地域（Q1-3で選択）において、観光振興によるマイナスの影響があると思うものを教えてください。（当てはまるものを3 つまで選択）
Q5-3	那覇市が観光振興を進めていくうえで、優先すべきと思われる事項を教えてください。（当てはまるものを3 つまで選択）

市民が思う“那覇市の魅力（イメージ）”は「伝統・文化」「施設」「観光」が主に挙げられ、観光地としての強みと方向性が一致しており、これらを押し出していくことが考えられます。観光地として改善すべき（足りていない）と思う点については移動に関する事項が多く挙げられており、注力して取り組んでいくことが考えられます

市民アンケート調査結果サマリ_1/3

調査項目1：那覇市の観光地としてのイメージ・評価

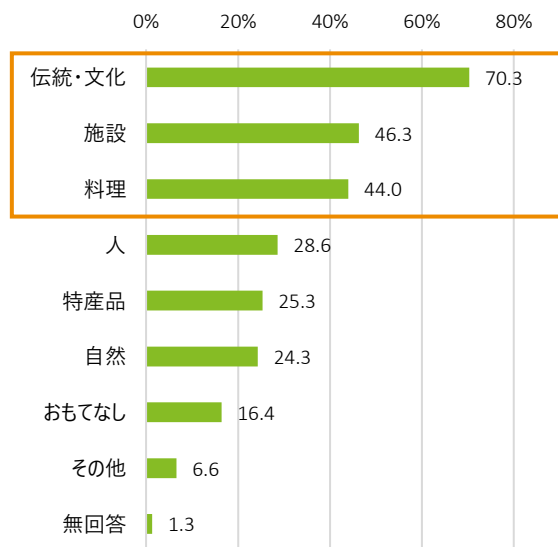
【結果】

- ◆ 観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”に関しては、「伝統・文化」が70.3%と最も多く、次いで「施設」「料理」であった
- ◆ 観光地としての那覇市の強みとして思う点に関しては、「交通の利便性（バス・モノレール等）」が53.7%最も多く、次いで「飲食店の充実度」「宿泊施設の充実度」「文化財」「伝統芸能・伝統工芸」であった
- ◆ 観光地として改善すべき（足りていない）と思う点に関しては、「道路の整備状況」「駐車場の充実度」が41.9%最も多く、次いで「街並みの美しさ」「交通の利便性（バス・モノレール等）」「交通情報の発信度（渋滞情報等）」であった

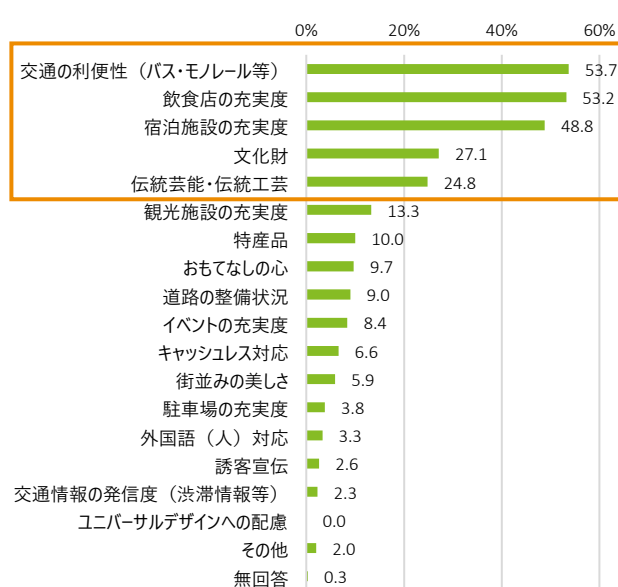
【考察】

- ◆ “那覇市の魅力（イメージ）”と観光地としての強みは方向性が一致しており、那覇ならではの伝統・文化や施設、料理を押し出したマーケティングが考えられる
- ◆ 観光地として改善すべき（足りていない）と思う点については、移動に関する事項が多く挙げられており、移動の利便性向上や観光客の周遊促進に向けて注力して取り組んでいくことが考えられる

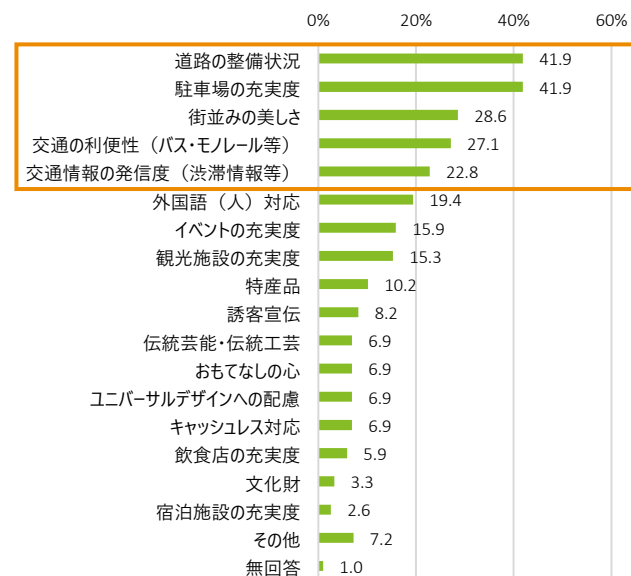
【Q2-1.あなたが思う観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”を教えてください。】



【Q2-2.観光地としての那覇市の強みとして思う点について教えてください。】



【Q2-3.今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点について教えてください。】



市民の観光産業への就労の意向度は比較的低いと考えられます。理由としては、労働時間の長さや休暇の取りにくさ、給与水準の低さが主に挙げられており、観光産業の雇用を確保するためには、これらの問題に対応し観光産業への就労を促進していくことが考えられます

市民アンケート調査結果サマリ_2/3

調査項目2：観光産業に対するイメージ

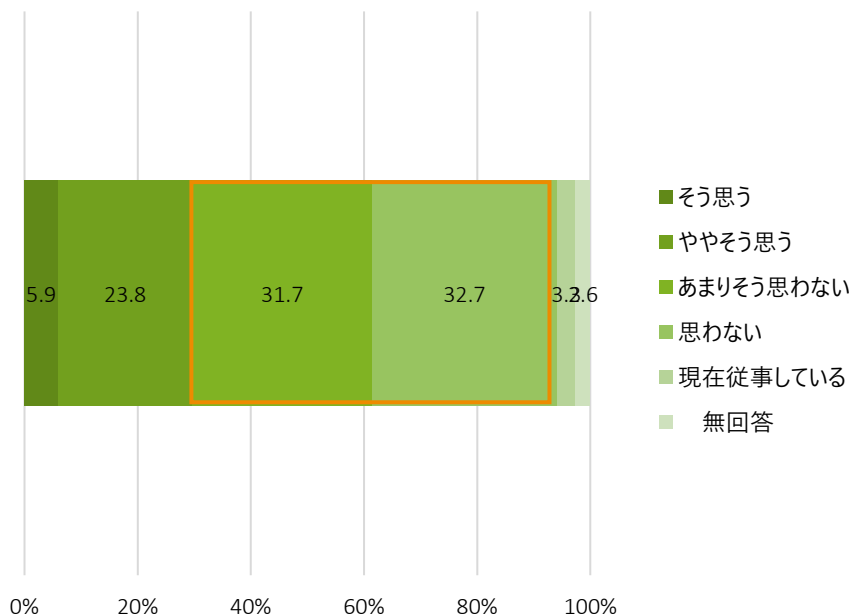
【結果】

- ◆「職業の選択肢として観光産業に従事したいと思いますか」という質問に対して、「あまりそう思わない」が31.7%、「思わない」が32.7%であった
- ◆「そう思う」「ややそう思う」はそれぞれ5.9%、23.8%であった
- ◆「あまりそう思わない」「思わない」と回答した理由としては、「労働時間が不規則で拘束時間が長いと思うから」が87.9%と最も多く、次いで「休暇が思い通りにとれないと思うから」「給与水準が満足できるものではないから」であった

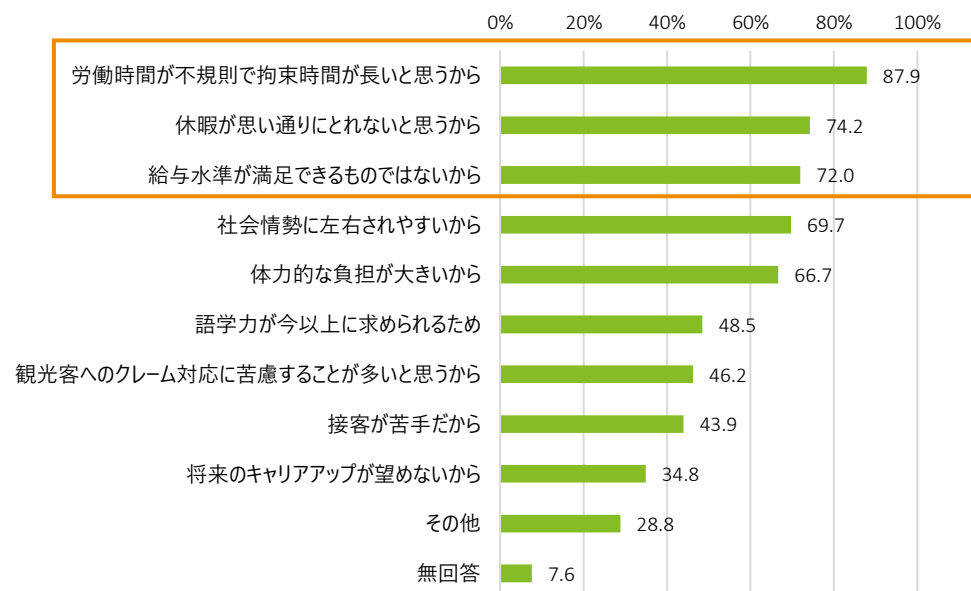
【考察】

- ◆ **観光産業に従事することに対してネガティブな市民の割合は全体の64.4%**を占め、職業の選択肢になりにくい印象があると考えられる
- ◆ 一方で観光産業は全体的に深刻な人手不足に陥っているため、労働時間の削減や休暇取得を促し労働環境の改善を図るとともに、給与水準を向上させていくことで、観光産業への就労を促進していくことが考えられる

【Q4-1.あなたは、職業の選択肢として観光産業に従事したいと思いますか。】



【Q4-4.なぜ、そう思いましたか。その理由について、教えてください】



市民は、生活の利便性向上、伝統文化・芸能の継承等を通じて、観光振興の恩恵を実感できていることが伺えます。一方で、観光客による交通機関の混雑、マナー違反等を懸念する市民が比較的多く見受けられ、**観光振興と同時に市民生活との調和を図っていく必要**があると考えます

市民アンケート調査結果サマリ_3/3

調査項目3：観光振興の推進による市民への影響

【結果】

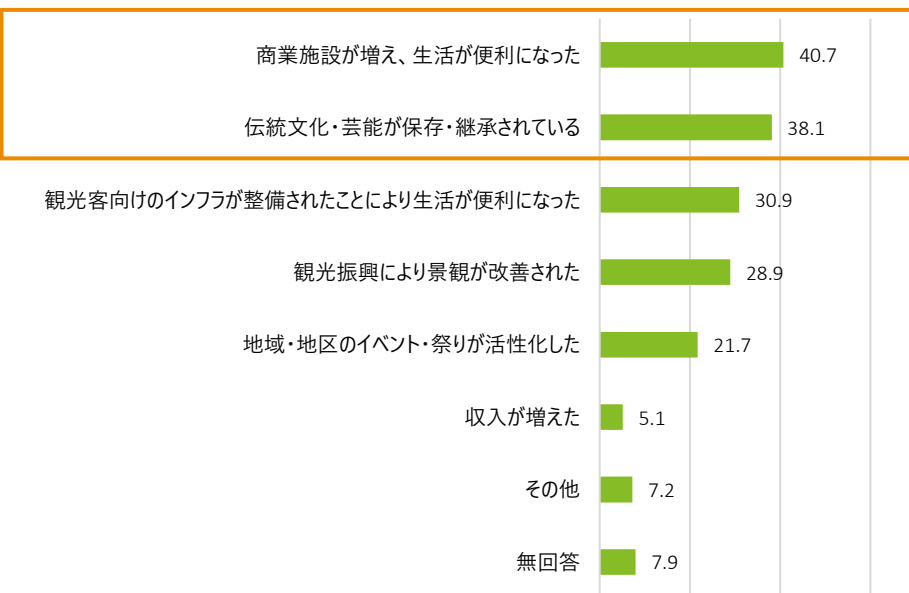
- ◆ 観光振興によるプラスの影響があると思うものに関しては、「商業施設が増え、生活が便利になった」が40.7%と最も多く、次いで「伝統文化・芸能が保存・継承されている」であった
- ◆ 観光振興によるマイナスの影響があると思うものに関しては、「観光客が増え、交通機関が混雑する場面が増えた」が59.8%と最も多く、次いで「観光客による騒音・ゴミ・無断駐車等の問題が増えた」であった

【考察】

- ◆ 約4割の市民は、日常生活や那覇市の伝統文化・芸能が、観光振興による恩恵を受けていることを実感できていると考えられる
- ◆ 一方で、観光客により交通機関が混雑していると感じる市民は約6割、観光客によるマナー違反が生じていると感じる市民は約4割おり、市民生活と観光振興の調和に向けて、これらの問題に対処していくことが考えられる

【Q5-1.あなたが住む地域において、観光振興によるプラスの影響があると思うものを教えてください。】

0% 20% 40% 60%



【Q5-2.あなたが住む地域（Q1-3で選択）において、観光振興によるマイナスの影響があると思うものを教えてください。】

0% 20% 40% 60% 80%



参考：市民アンケート調査結果 詳細

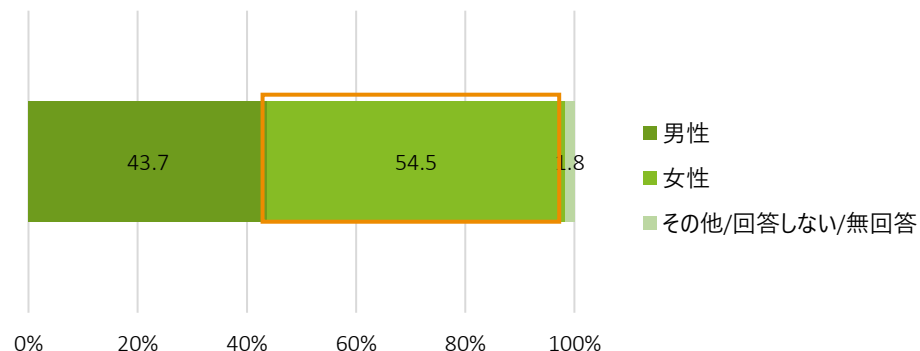
アンケートの回答者の性別および年齢については、下記の通りです

Q1-1.あなたの性別について教えてください。（○は1つ）

【結果】

- アンケート回答者は女性が54.5%、男性が43.7%であった

	n	%
全体	391	100
男性	171	43.7
女性	213	54.5
その他/無回答	7	1.8

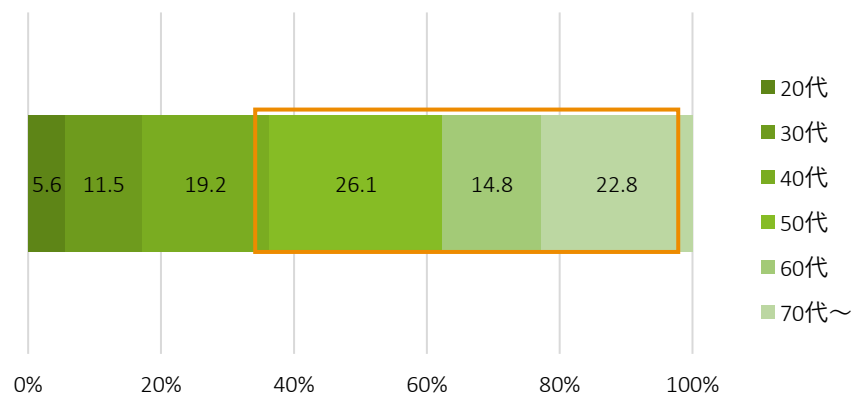


Q1-2.あなたの年齢について教えてください。（○は1つ）

【結果】

- アンケート回答者は50代が26.1%と最も多く、次いで「70代以上」（22.8%）「40代」（19.2%）であった

	n	%
全体	391	100
20代	22	5.6
30代	45	11.5
40代	75	19.2
50代	102	26.1
60代	58	14.8
70代～	89	22.8
無回答	0	0



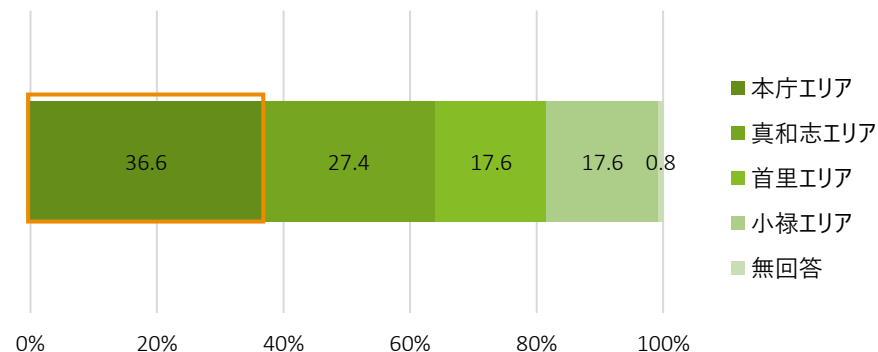
アンケートの回答者は「本庁エリア」が36.6%と最も多く、居住年数は「20年以上」が57.5%と最も多くなりました

Q1-3.あなたの居住エリアについて教えてください。（○は1つ）

【結果】

- ・「本庁エリア」が最も多く36.6%、次いで「真和志エリア」（27.4%）であった
- ・「首里エリア」と「小禄エリア」はともに17.6%であった

	n	%
	391	100
本庁エリア	143	36.6
真和志エリア	107	27.4
首里エリア	69	17.6
小禄エリア	69	17.6
無回答	3	0.8

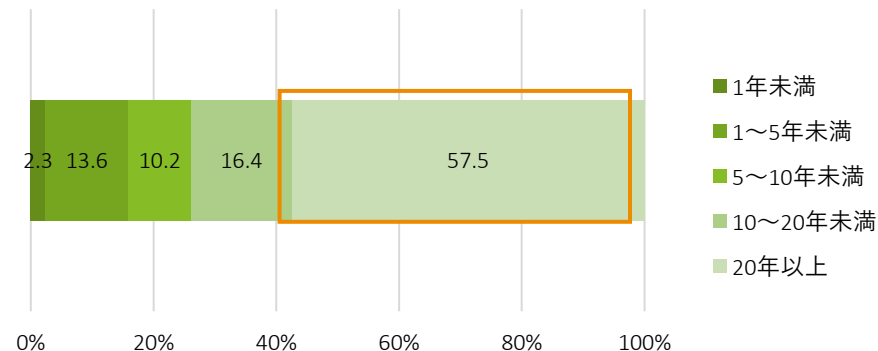


Q1-4.那覇市での居住年数について教えてください。（○は1つ）

【結果】

- ・「20年以上」が最も多く57.5%、次いで「10年～20年未満」（16.4%）「1～5年未満」（13.6%）であった

	n	%
全体	391	100
1年未満	9	2.3
1～5年未満	53	13.6
5～10年未満	40	10.2
10～20年未満	64	16.4
20年以上	225	57.5
無回答	0	0



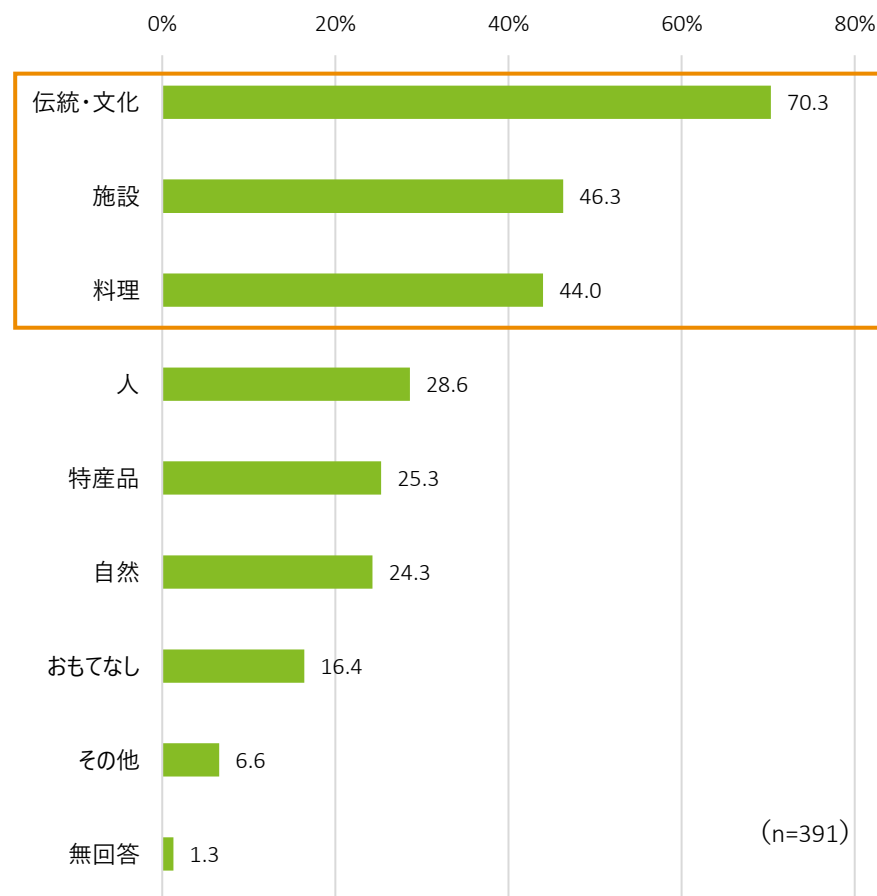
那覇市の魅力として「伝統・文化」と回答したのは70.3%と最も多く、次いで「施設」「料理」という回答が多くみられました

Q2-1.あなたが思う観光地としての"那覇市の魅力（イメージ）"を教えてください。（当てはまるものを全て選択）

【結果】

- 「伝統・文化」という回答が70.3%と最も多く、次いで「施設」（46.3%）「料理」（44%）であった

	n	%
全体	391	100
伝統・文化	275	70.3
施設	181	46.3
料理	172	44
人	112	28.6
特産品	99	25.3
自然	95	24.3
おもてなし	64	16.4
その他	26	6.6
無回答	5	1.3



【その他】

- 観光地が多い（4件）
- 住みやすい（3件）
- 空港が近い（3件）
- 街並み（2件）
- 買い物（2件）
- 清潔（2件）

観光地としての那覇市の強みは「交通の利便性（バス・モノレール等）」が53.7%と最も多く、その次に「飲食店の充実度」「宿泊施設の充実度」が挙げられました

Q2-2.観光地としての那覇市の強みと思う点について教えてください。（当てはまるものを3つまで選択）

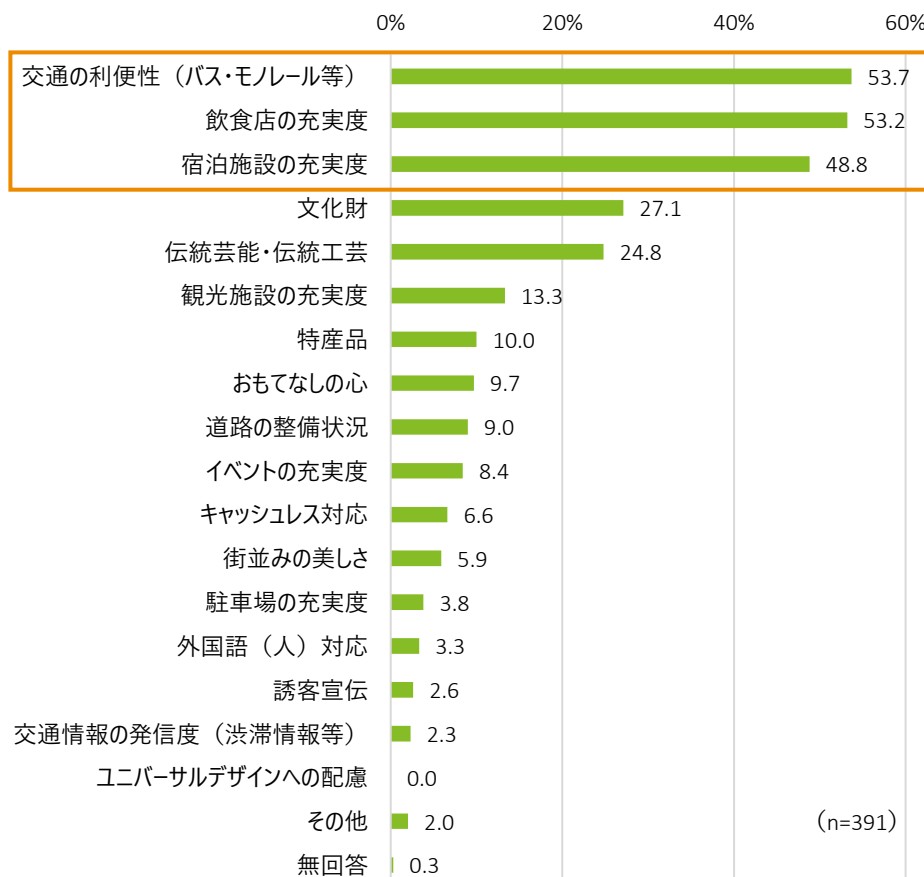
【結果】

- 「交通の利便性（バス・モノレール等）」（53.7%）が最も多く、その次に「飲食店の充実度」（53.2%）「宿泊施設の充実度」（48.8%）であった

	n	%
全体	391	100
交通の利便性（バス・モノレール等）	210	53.7
飲食店の充実度	208	53.2
宿泊施設の充実度	191	48.8
文化財	106	27.1
伝統芸能・伝統工芸	97	24.8
観光施設の充実度	52	13.3
特産品	39	10
おもてなしの心	38	9.7
道路の整備状況	35	9
イベントの充実度	33	8.4
キャッシュレス対応	26	6.6
街並みの美しさ	23	5.9
駐車場の充実度	15	3.8
外国語（人）対応	13	3.3
誘客宣伝	10	2.6
交通情報の発信度（渋滞情報、バスレーン等）	9	2.3
ユニバーサルデザインへの配慮	0	0
その他	8	2
無回答	1	0.3

【その他】

- 空港（2件）
- 街並み



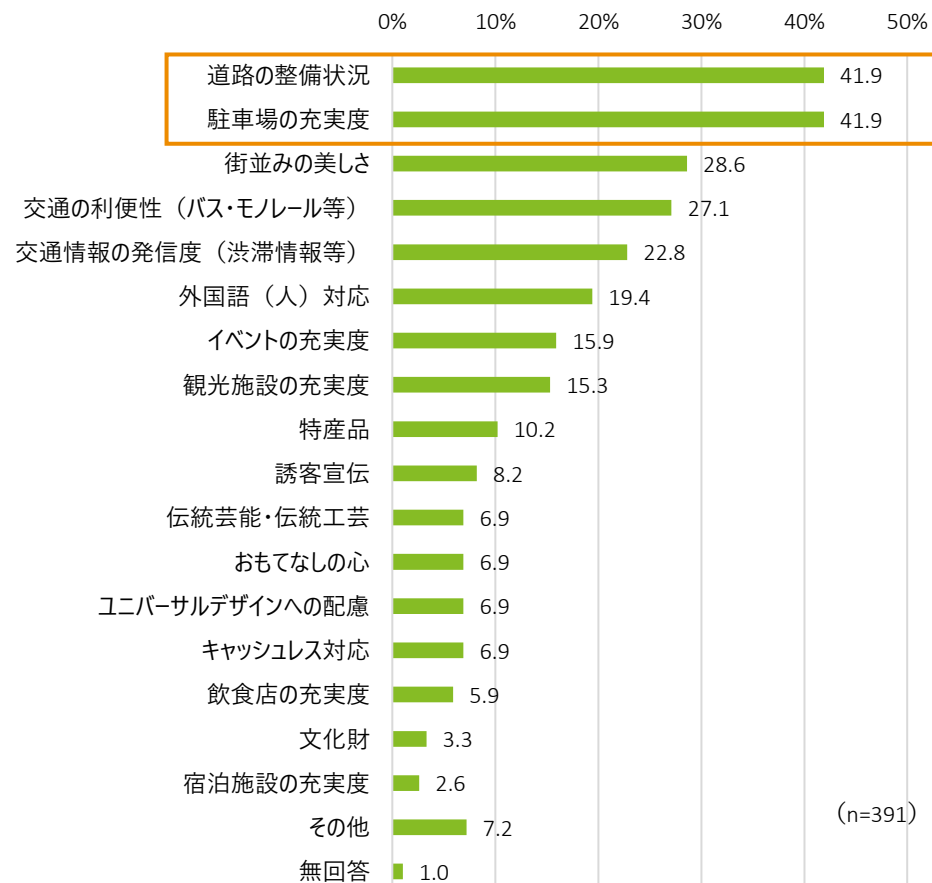
観光地として改善すべきと思う点は「道路の整備状況」と「駐車場の充実度」という回答がそれぞれ41.9%と最も多くなりました

Q2-3. 今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点について教えてください。（当てはまるものを3つまで選択）

【結果】

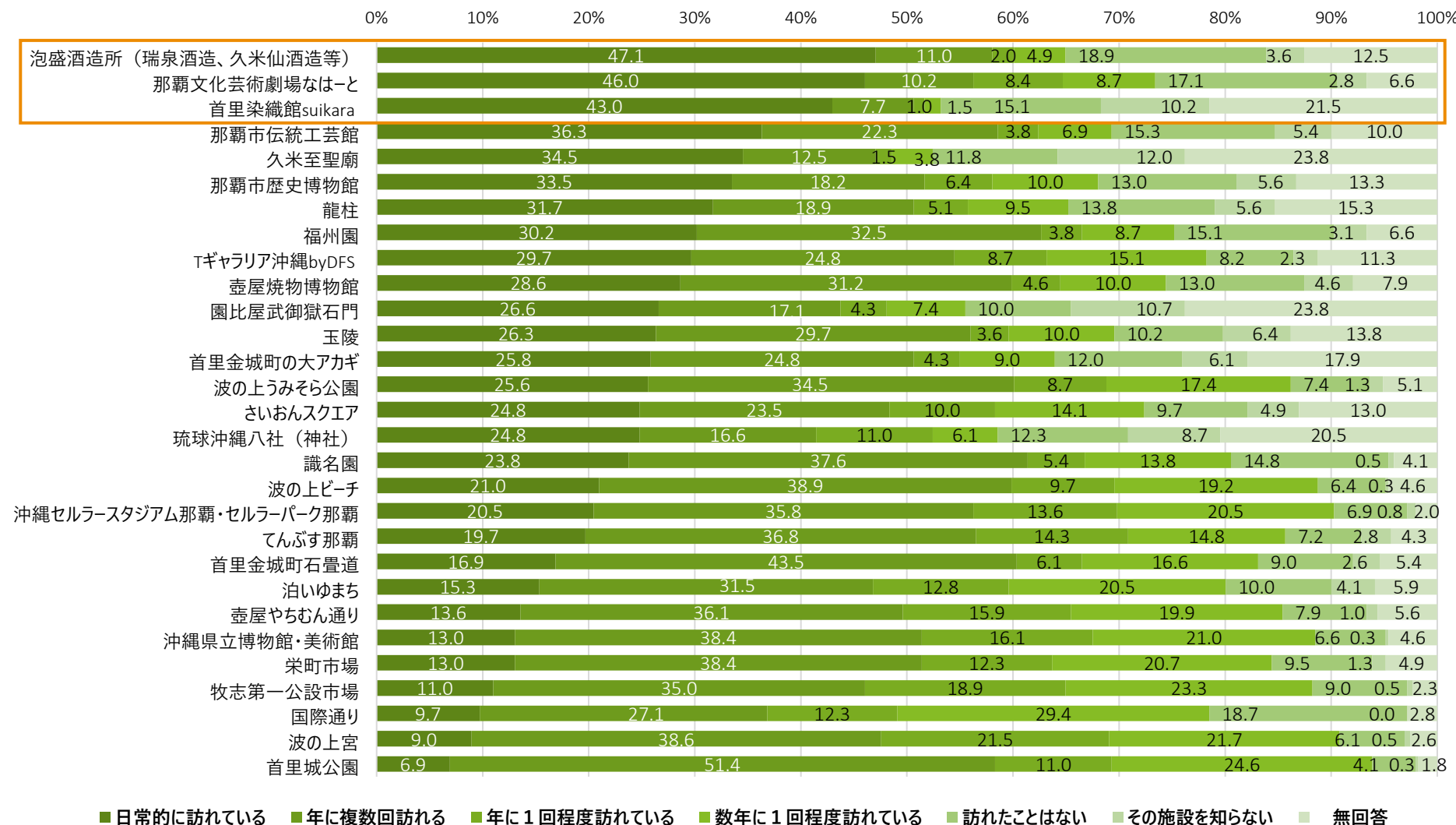
- 「道路の整備状況」と「駐車場の充実度」がそれぞれ41.9%と最も多かった

	n	%
全体	391	100
道路の整備状況	164	41.9
駐車場の充実度	164	41.9
街並みの美しさ	112	28.6
交通の利便性（バス・モノレール等）	106	27.1
交通情報の発信度（渋滞情報、バスレーン等）	89	22.8
外国語（人）対応	76	19.4
イベントの充実度	62	15.9
観光施設の充実度	60	15.3
特産品	40	10.2
誘客宣伝	32	8.2
伝統芸能・伝統工芸	27	6.9
おもてなしの心	27	6.9
ユニバーサルデザインへの配慮	27	6.9
キャッシュレス対応	27	6.9
飲食店の充実度	23	5.9
文化財	13	3.3
宿泊施設の充実度	10	2.6
その他	28	7.2
無回答	4	1



「日常的に訪れる」と回答した割合は「泡盛酒造所（瑞泉酒造、久米仙酒造等）」が58.2%と最も多く、次いで「那覇文化芸術劇場なはーと」（56.2%）、「首里染織館suikara」（50.7%）が挙げられました

Q3-1.那覇市の観光スポットの利用頻度についてお答えください。（当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択）

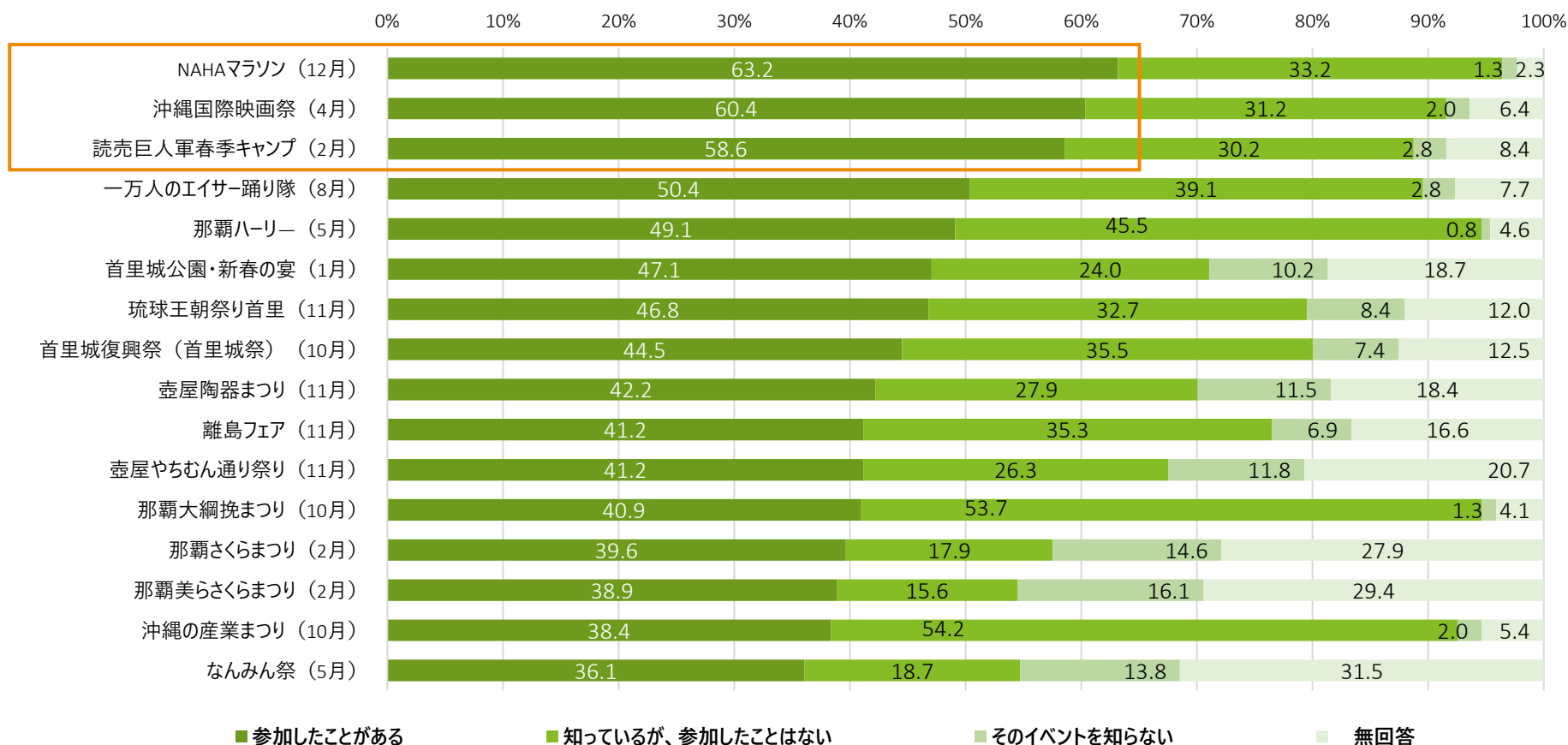


「参加したことがある」の回答が多かった観光イベントは、多い順に「NAHAマラソン」、 「沖縄国際映画祭」、「読売巨人春季キャンプ」でした

Q3-2.那覇市の観光イベントについてお答えください。（当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択）

【結果】

- 市民が「参加したことがある」と回答した観光イベントは「NAHAマラソン（12月）」が63.2%と最も多く、次いで「沖縄国際映画祭（4月）」（60.4%）、「読売巨人軍春季キャンプ（2月）」（58.6%）であった



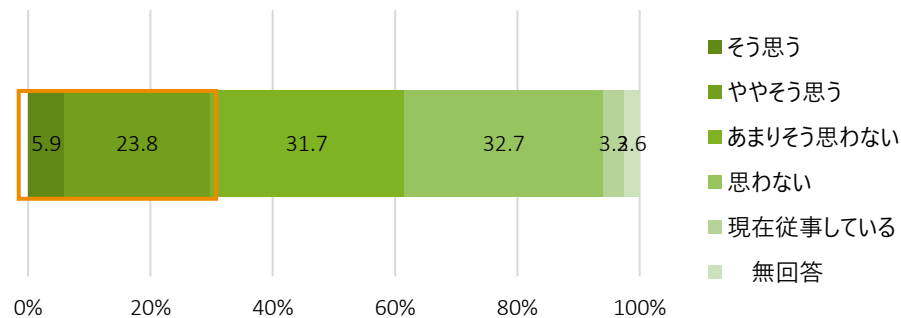
観光産業に従事したいと思う市民は全体の29.7%であり、従事したい観光産業分野は「観光施設」が最も多く、次いで「リゾートホテル」「おみやげショップ」でした

Q4-1.あなたは、職業の選択肢として観光産業に従事したいと思いますか。（○は1つ）

【結果】

- 「思う」「やや思う」と回答したのは29.7%である一方で、「あまりそう思わない」「思わない」と回答したのは64.4%であった

	n	%
全体	391	100
思う	23	5.9
やや思う	93	23.8
あまりそう思わない	124	31.7
思わない	128	32.7
現在従事している	13	3.3
無回答	10	2.6

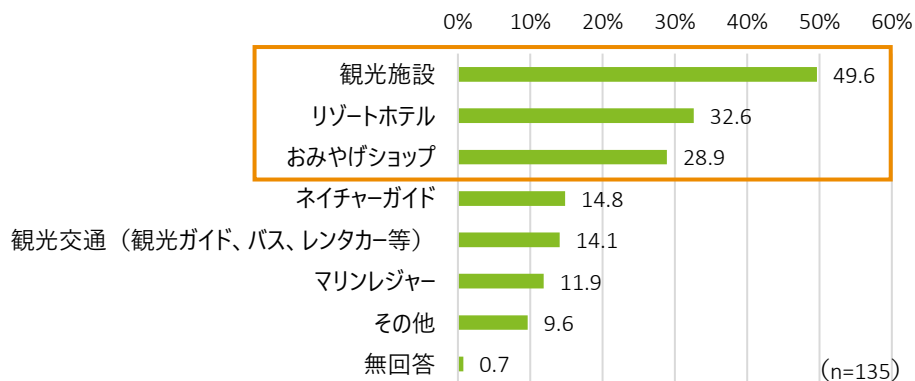


Q4-2.あなたは、どの分野の観光産業に従事したいですか。また、現在従事している方は、どの観光産業に従事していますか。（当てはまるものを全て選択）

【結果】

- 「観光施設」と回答した割合が49.6%と最も多く、次いで「リゾートホテル」（32.6%）、「おみやげショップ」（28.9%）であった

	n	%
全体	135	100.0
観光施設	67	49.6
リゾートホテル	44	32.6
おみやげショップ	39	28.9
ネイチャーガイド	20	14.8
観光交通（観光ガイド、バス、レンタカー等）	19	14.1
マリンレジャー	16	11.9
その他	13	9.6
無回答	1	0.7



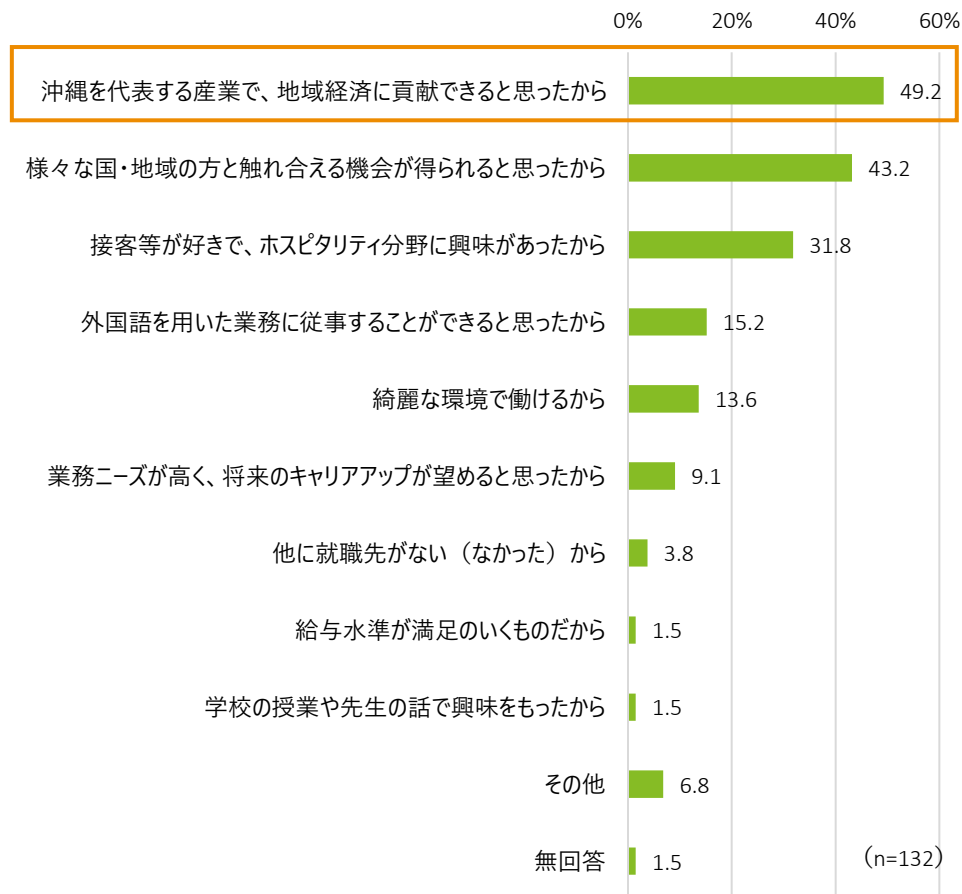
観光産業に従事したいと思う理由としては、「沖縄を代表する産業で、地域経済に貢献できると思ったから」という理由が49.2%と最も多くみられました

Q4-3.なぜ、観光産業に従事したいと思いましたか。また、現在従事している方は、なぜ観光業に従事したいと思いましたか。その理由について、教えてください。（当てはまるものを全て選択）

【結果】

- 「沖縄を代表する産業で、地域経済に貢献できると思ったから」が49.2%と最も多く、次いで「様々な国・地域の方と触れ合える機会が得られると思ったから」（43.2%）であった

	n	%
全体	132	100.0
沖縄を代表する産業で、地域経済に貢献できると思ったから	65	49.2
様々な国・地域の方と触れ合える機会が得られると思ったから	57	43.2
接客等が好きで、ホスピタリティ分野に興味があったから	42	31.8
外国語を用いた業務に従事することができると思ったから	20	15.2
綺麗な環境で働けるから	18	13.6
業務ニーズが高く、将来のキャリアアップが望めると思ったから	12	9.1
他に就職先がない（なかった）から	5	3.8
給与水準が満足のいくものだから	2	1.5
学校の授業や先生の話で興味をもったから	2	1.5
その他	9	6.8
無回答	2	1.5



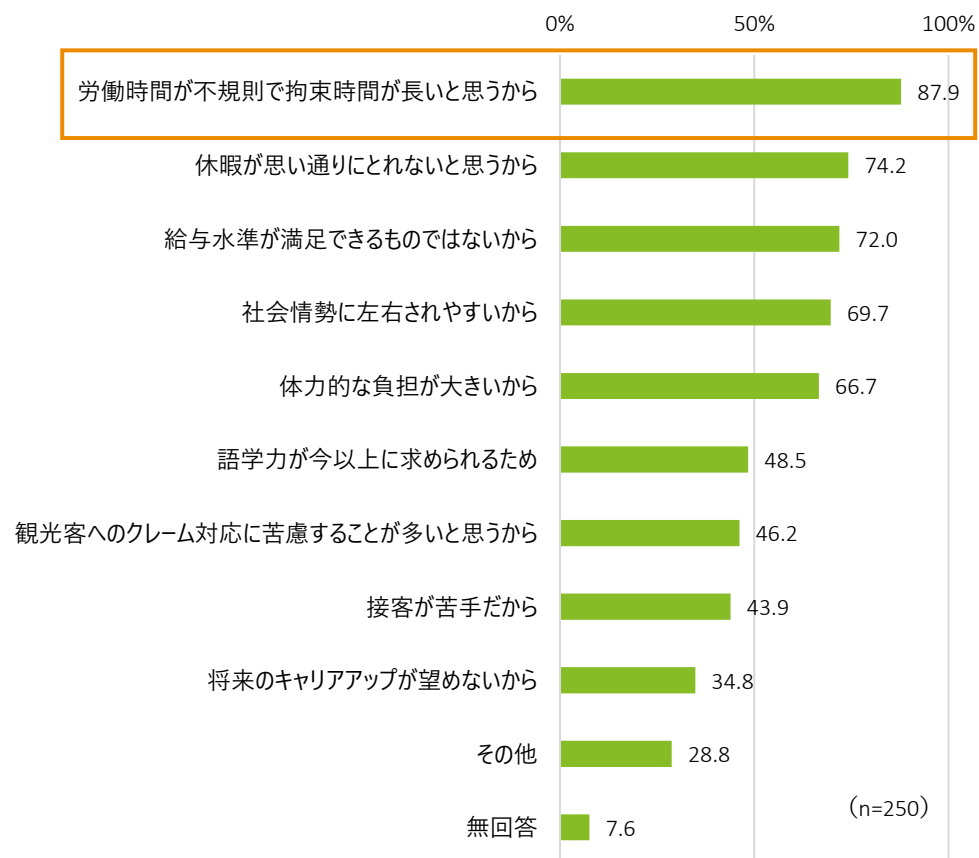
観光産業に従事したいと思わない理由としては「労働時間が不規則で拘束時間が長いと思うから」という理由が87.9%と最も多く挙げられました

Q4-4.なぜ、そう思いましたか。その理由について、教えてください。（当てはまるものを全て選択）

【結果】

- 「労働時間が不規則で拘束時間が長いと思うから」が87.9%と最も多く、次いで「休暇が思い通りにとれないと思うから」（74.2%）、「給与水準が満足できるものではないから」（72.0%）であった

	n	%
全体	250	100.0
労働時間が不規則で拘束時間が長いと思うから	116	87.9
休暇が思い通りにとれないと思うから	98	74.2
給与水準が満足できるものではないから	95	72.0
社会情勢に左右されやすいから	92	69.7
体力的な負担が大きいから	88	66.7
語学力が今以上に求められるため	64	48.5
観光客へのクレーム対応に苦慮することが多いと思うから	61	46.2
接客が苦手だから	58	43.9
将来のキャリアアップが望めないから	46	34.8
その他	38	28.8
無回答	10	7.6



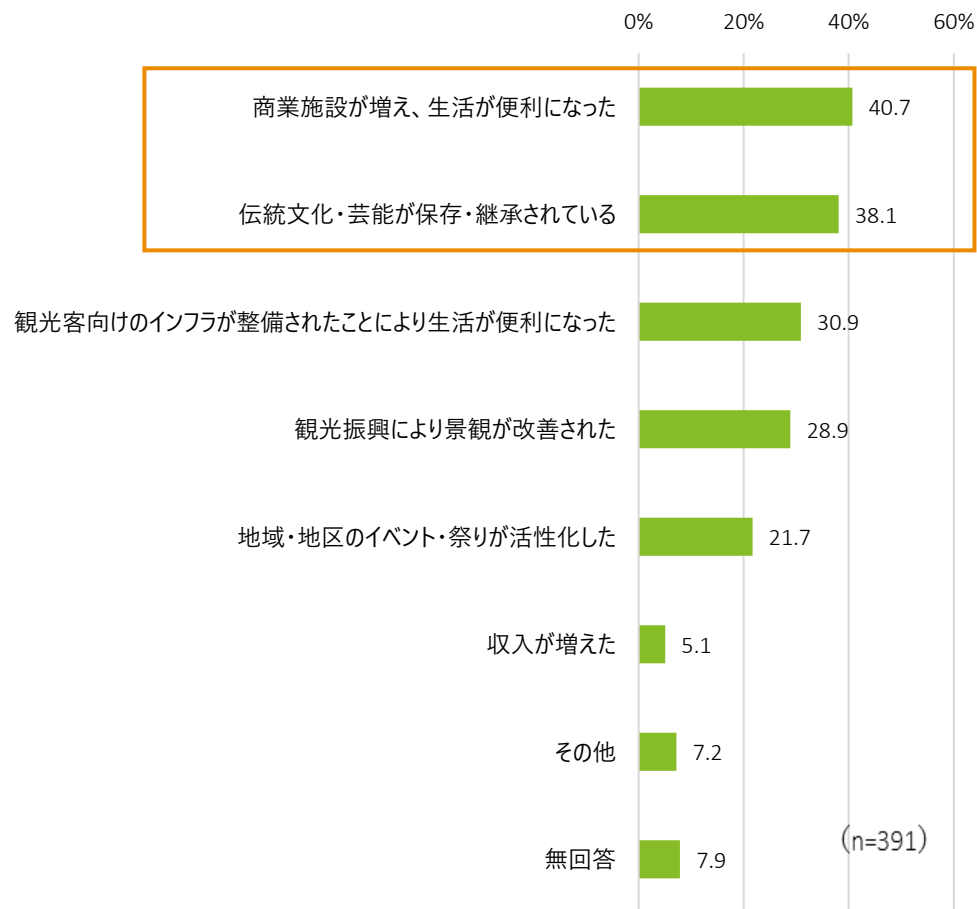
観光振興によるプラスの影響として、「商業施設が増え、生活が便利になった」や「伝統文化・芸能が保存・継承されている」という回答が多く挙げられました

Q5-1.あなたが住む地域（Q1-3で選択）において、観光振興によるプラスの影響があると思うものを教えてください。（当てはまるものを3つまで選択）

【結果】

- 「商業施設が増え、生活が便利になった」が40.7%と最も多く、次いで「伝統文化・芸能が保存・継承されている」（38.1%）、「観光客向けのインフラが整備されたことにより生活が便利になった」（30.9%）が多かった

	n	%
全体	391	100
商業施設が増え、生活が便利になった	159	40.7
伝統文化・芸能が保存・継承されている	149	38.1
観光客向けのインフラが整備されたことにより生活が便利になった	121	30.9
観光振興により景観が改善された	113	28.9
地域・地区のイベント・祭りが活性化した	85	21.7
収入が増えた	20	5.1
その他	28	7.2
無回答	31	7.9

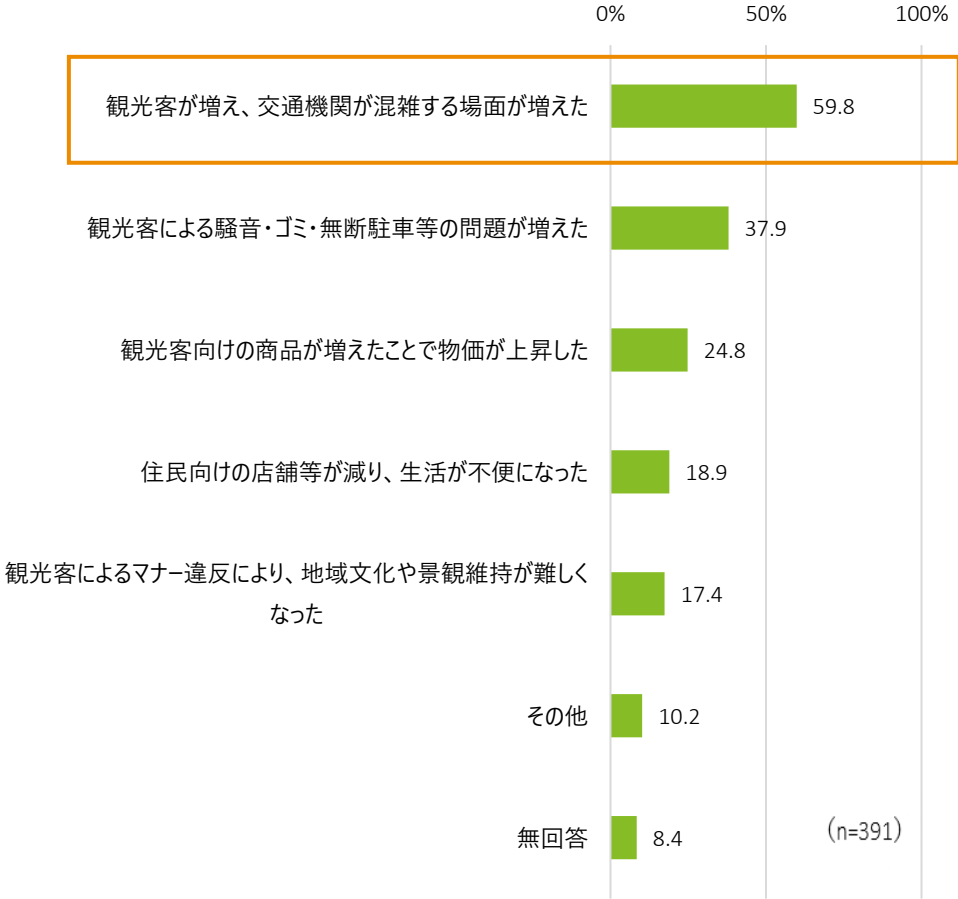


観光振興によるマイナスの影響として、「観光客が増え、交通機関が混雑する場面が増えた」と回答する市民の割合が多く挙げられました

Q5-2.あなたが住む地域（Q1-3で選択）において、観光振興によるマイナスの影響があると思うものを教えてください。（当てはまるものを3つまで選択）

- 【結果】
- 「観光客が増え、交通機関が混雑する場面が増えた」が59.8%と最も多く、次いで「観光客による騒音・ゴミ・無断駐車等の問題が増えた」（37.9%）、「観光客向けの商品が増えたことで物価が上昇した」（24.8%）が多かった

	n	%
全体	391	100
観光客が増え、交通機関が混雑する場面が増えた	234	59.8
観光客による騒音・ゴミ・無断駐車等の問題が増えた	148	37.9
観光客向けの商品が増えたことで物価が上昇した	97	24.8
住民向けの店舗等が減り、生活が不便になった	74	18.9
観光客によるマナー違反により、地域文化や景観維持が難しくなった	68	17.4
その他	40	10.2
無回答	33	8.4



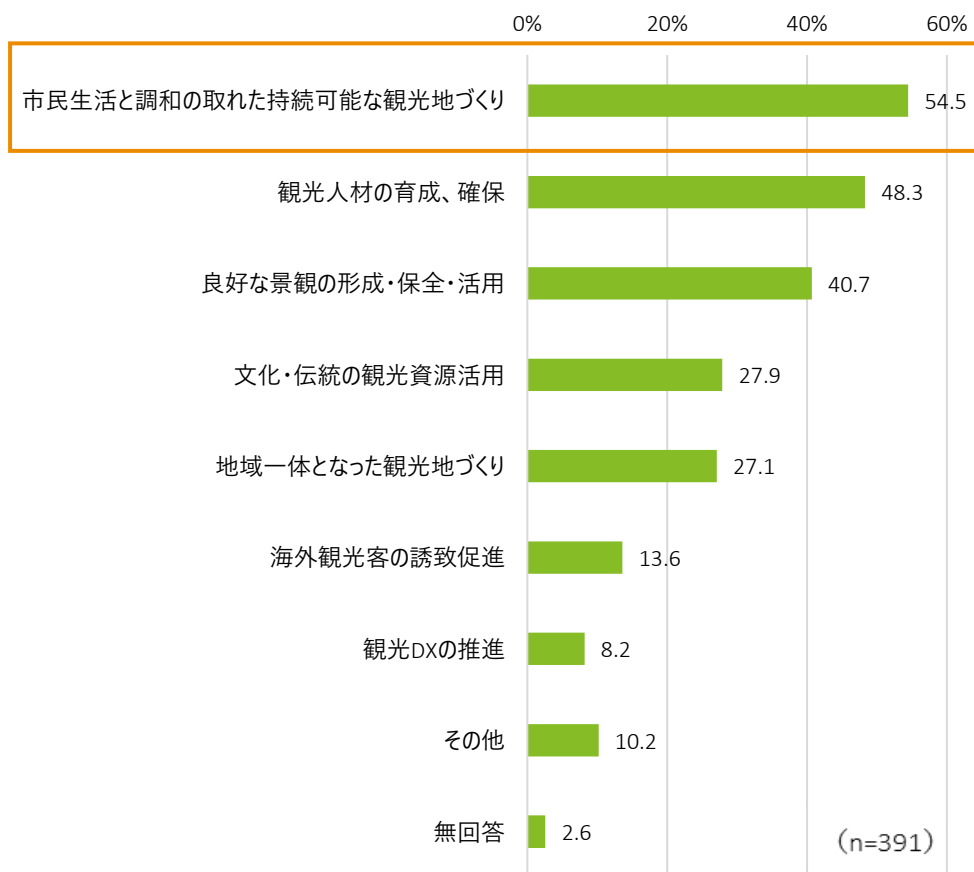
観光振興にあたり優先すべきと思われる事項として、 「市民生活と調和の取れた持続可能な観光地づくり」という回答が54.5%と最も多くみられました

Q5-3.那覇市が観光振興を進めていくうえで、優先すべきと思われる事項を教えてください。（当てはまるものを3つまで選択）

【結果】

- 「市民生活と調和の取れた持続可能な観光地づくり」が54.5%と最も多く、次いで「観光人材の育成」（48.3%）、「良好な景観の形成・保全・活用」（40.7%）であった

	n	%
全体	391	100
市民生活と調和の取れた持続可能な観光地づくり	213	54.5
観光人材の育成、確保	189	48.3
良好な景観の形成・保全・活用	159	40.7
文化・伝統の観光資源活用	109	27.9
地域一体となった観光地づくり	106	27.1
海外観光客の誘致促進	53	13.6
観光DXの推進	32	8.2
その他	40	10.2
無回答	10	2.6



市民アンケート調査結果

観光客（国内居住者）アンケート調査結果

観光客（インバウンド）アンケート調査結果①
～クルーズ調査編～

事業者アンケート調査結果

事業者ヒアリング調査結果

ワークショップ実施結果

国内観光客の、本市の観光に対するイメージ・評価や新たなニーズを把握し、計画改定検討における示唆として活用することを目的に、3つの調査項目に沿ってアンケートを実施しました

観光客（国内居住者）アンケート調査目的

目的

- ①国内観光客の、那覇市の観光に対するイメージや評価、新たなニーズの把握
- ②次年度の計画における取組の柱や取組の内容の検討における示唆として活用する

上記目的のもと、大きく3つの調査項目でアンケートを構成

調査項目1：那覇市のイメージ・評価

- ・ 国内観光客から見た那覇市の観光地としてのイメージ（魅力）を把握する
- ・ 国内観光客から見た那覇市の観光地としての強み・弱み（改善点）に対する評価を把握する

調査項目2：那覇市の観光客受入体制の評価

- ・ 国内観光客から見た、交通アクセス等の観光客受入体制に対する評価を把握する

調査項目3：新たな観光需要に対するニーズ

- ・ 国内観光客の新たな観光需要に対するニーズの有無を把握する

調査会社が有するネットアンケートモニターのうち、那覇市への住訪経験がある国内居住者をスクリーニングを実施し、2000件の回答を得られました

観光客（国内居住者）アンケート調査概要

調査概要
調査対象： <u>全国20歳～79歳の、国内に居住する「旅行先として那覇市へ行ったことのある」個人</u> 実施方法： 調査会社のモニターを用いたWebアンケート調査 実施日： 9月20日～9月25日

回収結果
目標回収数：2000件 配布数 ：一件 回答数 ：2000件 回収率 ：－％

No	調査内容
Q1	あなたの居住地について教えてください。
Q2	あなたは過去5 年以内（2018 年以降）に那覇市に訪れたことがありますか。
Q3	那覇市へはどのような目的で訪れましたか。
Q4	那覇市へ訪れた際、沖縄県内の他の訪問先を教えてください。（当てはまるものを全て選択）
Q5	あなたが思う観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”を教えてください。（当てはまるものを全て選択）
Q6-1	「観光地としての那覇市の強みと思う点」について教えてください。（当てはまるものをそれぞれで3 つまで選択）
Q6-2	「今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点」について教えてください。（当てはまるものをそれぞれで3 つまで選択）
Q7	那覇観光で印象に残っているものについて教えてください。（当てはまるものを全て選択）
Q8	次の観光スポットについて、訪れたことがあるか教えてください。（当てはまるものをそれぞれ1 つずつ選択）
Q9	次の伝統工芸品の認知度についてお答えください。（当てはまるものをそれぞれ1 つずつ選択）
Q10	那覇市の観光イベントについてお答えください。（当てはまるものをそれぞれ1 つずつ選択）
Q11	那覇市で宿泊した際の感想についてお答えください。
Q12	その理由について教えてください。（当てはまるものを全て選択）
Q13	那覇市観光で利用した通信環境を教えてください。（当てはまるものを全て選択）
Q14	無料Wi-Fi のNAHA_CITY_FREEWiFi_GUSUWJISABIRAを利用しましたか。
Q15	那覇観光を実施している際に、通信環境面で困ったことはありますか。
Q16	実際にどのような場所で困りましたか。（当てはまるものを全て選択）
Q17-1	那覇観光の際に「利用しやすい交通手段」をお答えください。（当てはまるものをそれぞれで全て選択）
Q17-2	那覇観光の際に「不便な交通手段」をお答えください。（当てはまるものをそれぞれで全て選択）
Q18	不便と感じた理由をお答えください。（当てはまるものを全て選択）
Q19	那覇市の滞在中に、観光体験コンテンツを利用しましたか。
Q20-1	どのような観光体験コンテンツを利用しましたか。（当てはまるものを全て選択）
Q20-2	今後、那覇市では新たな観光コンテンツを拡充させていきたいと考えています。次の中から、那覇市でやってみたいことを教えてください。（当てはまるものを全て選択）

那覇市の魅力（イメージ）は「自然」が一番多く挙げられ、観光地としての強みとしては飲食店や宿泊施設、観光施設の充実度が多く挙げられています。観光地として改善すべき（足りていない）点については移動に関する事項が上位を占め、課題として対応する必要があると考えます

観光客（国内居住者）アンケート調査結果サマリ_1/3

調査項目1：那覇市のイメージ・評価

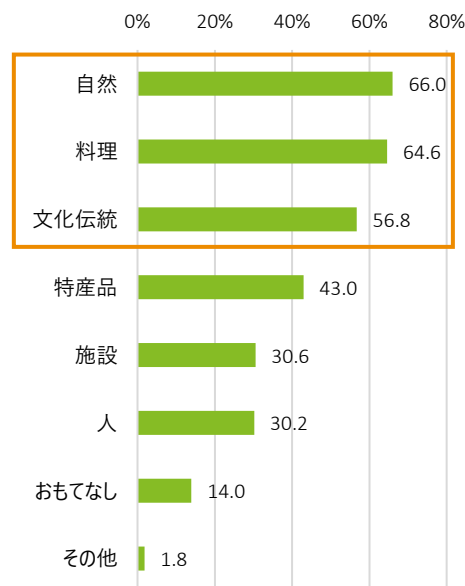
【結果】

- ◆ 観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”に関しては、「自然」が66.0%と最も多く、次いで「料理」「文化伝統」であった
- ◆ 観光地としての那覇市の強みとして思う点に関しては、「飲食店の充実度」が40.2%最も多く、次いで「宿泊施設の充実度」「観光施設の充実度」であった
- ◆ 観光地として改善すべき（足りていない）と思う点に関しては、「交通の利便性（バス・モノレール等）」が38.6%最も多く、次いで「道路の整備状況」「駐車場の充実度」「交通情報の発信度（渋滞情報、バスレーン等）」であった

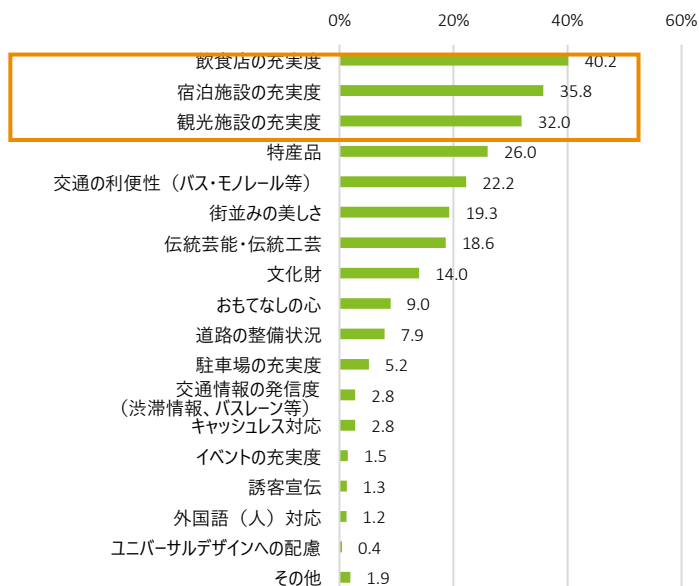
【考察】

- ◆ 観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”に関しては「自然」が66.0%と最も多く、自然を押し出したプロモーション等が考えられる
- ◆ 観光客が思う観光地としての強みは施設に関する充実度が上位を占めており、観光において主要な施設の機能は充足していると考えられる
- ◆ 観光地として改善すべき（足りていない）と思う点については、移動に関する事項が上位を占めており、移動の利便性向上や観光客の周遊促進に向けて注力して取り組んでいくことが考えられる

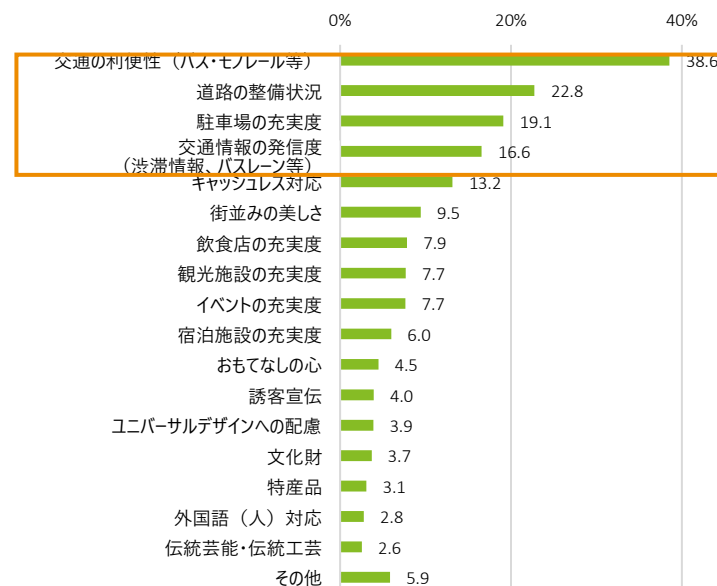
【Q5.あなたが思う観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”を教えてください。】



【Q6-1.「観光地としての那覇市の強みとして思う点」について教えてください。】



【Q6-2.「今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点」について教えてください。】



交通手段は、全体として、レンタカー・モノレールの利用傾向が高いと考えられます。他年代層と比較して若年層は「レンタカー」、中年層・ミドルエイジ層は「モノレール」が利用しやすいと回答する傾向にあり、年代別傾向を考慮する必要がありますと考えられます。不便な交通手段としては、「路線バス」が最も多く挙げられています

観光客（国内居住者）アンケート調査結果サマリ_2/3

調査項目2：那覇市の観光客受入体制の評価

【結果】

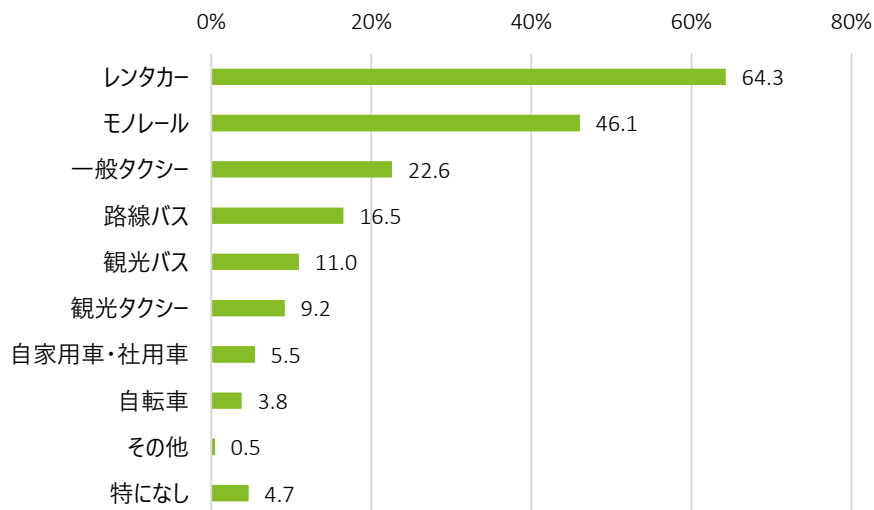
- ◆ 利用しやすい交通手段に関して、「レンタカー」が64.3%、次いで「モノレール」「一般タクシー」であった
- ◆ 不便な交通手段に関して、「路線バス」が39.7%、次いで「モノレール」「観光バス」であった

【考察】

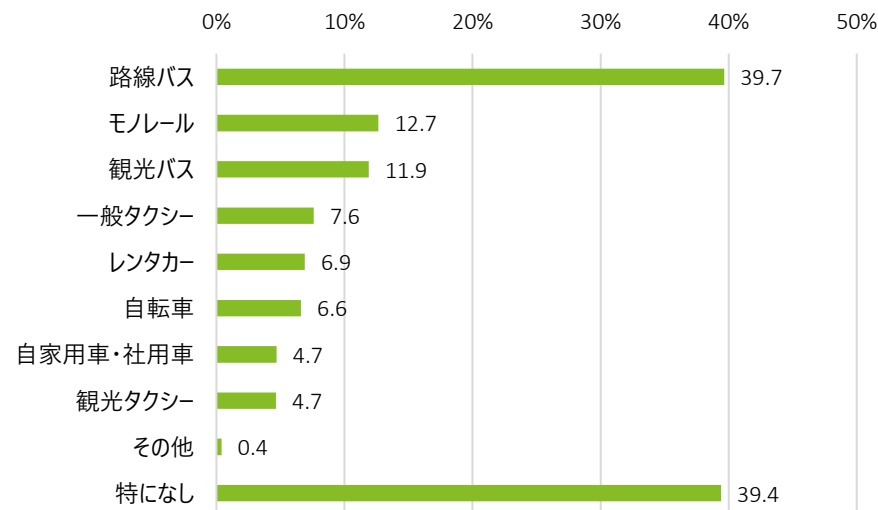
- ◆ 若年層（20代・30代）、中年層（40代）、ミドルエイジ層（50代以上）に分けて分析すると、レンタカーは特に若年層からの回答が多かった
- ◆ モノレールは、特に中年層・ミドルエイジ層からの回答が多く、若年層からの回答は少なかった
- ◆ 路線バスが不便な理由として、本数が少ない、移動に時間がかかる、等の理由が想定され、それらに対処し利便性を向上させることが考えられる

回答詳細
ページを参照

【Q17.那覇観光の際に「利用しやすい交通手段」をお答えください。】



【Q17.那覇観光の際に「不便な交通手段」をお答えください。】



新たな観光需要に対するニーズとして、「自然」「料理」「文化伝統」を活かしたコンテンツに関するニーズが高い傾向です。年齢別の傾向として、若年層・中年層は特に自然体験と食体験への関心が高く、ミドルエイジ層は特に文化・歴史体験と食体験への関心が高く、コンテンツに応じてターゲットを明確化していくことが肝要と考えます

観光客（国内居住者）アンケート調査結果サマリ_3/3

調査項目3：新たな観光需要に対するニーズ

【結果】

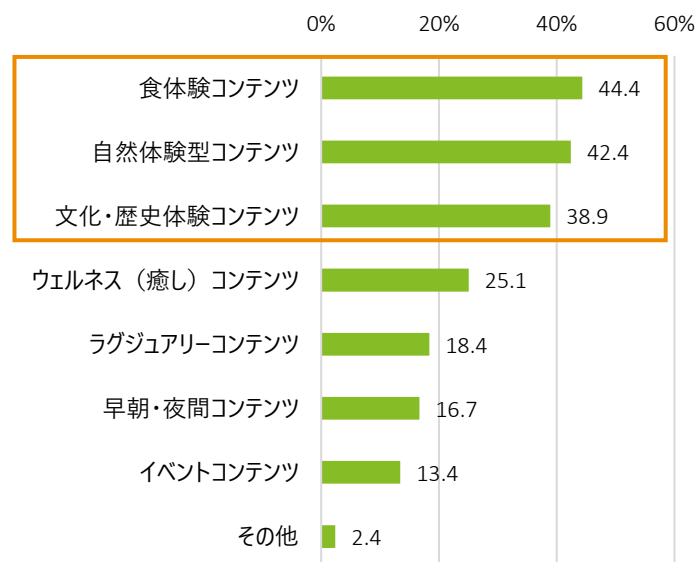
- ◆ 那覇市でやってみたいことに関しては、「食体験コンテンツ」が44.4%と最も多く、次いで「自然体験型コンテンツ」「文化・歴史体験コンテンツ」であった
- ◆ 若年層（20代・30代）、中年層（40代）、ミドルエイジ層（50代以上）に分けると、若年層・中年層は「自然体験コンテンツ」「食体験コンテンツ」「文化・歴史体験コンテンツ」の順に回答が多く、ミドルエイジ層は「文化・歴史体験コンテンツ」「食体験コンテンツ」「自然体験コンテンツ」の順に回答が多かった

◆【考察】

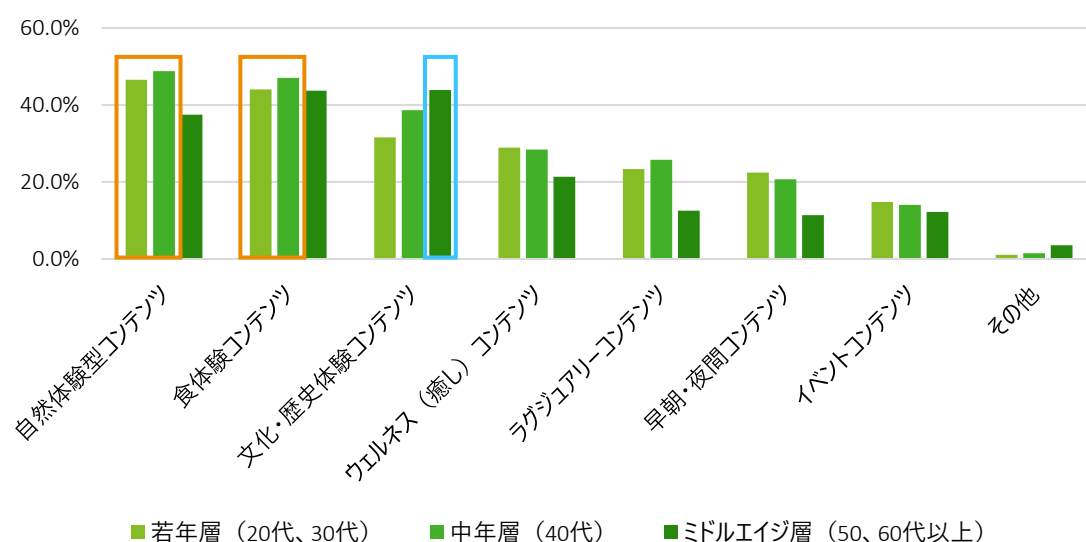
- ◆ 観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”で回答が多く挙げられた「自然」「料理」「文化伝統」を活かしたコンテンツに対して、ニーズが高いと考えられる
- ◆ 若年層・中年層は特に自然体験と食体験への関心が高く、ミドルエイジ層は特に文化・歴史体験と食体験への関心が高いため、コンテンツごとに年代等のターゲットを定めてコンテンツの造成を行うことが考えられる

【Q20.今後、那覇市では新たな観光コンテンツを拡充させていきたいと考えています。次の中から、那覇市でやってみたいことを教えてください。】

全体集計



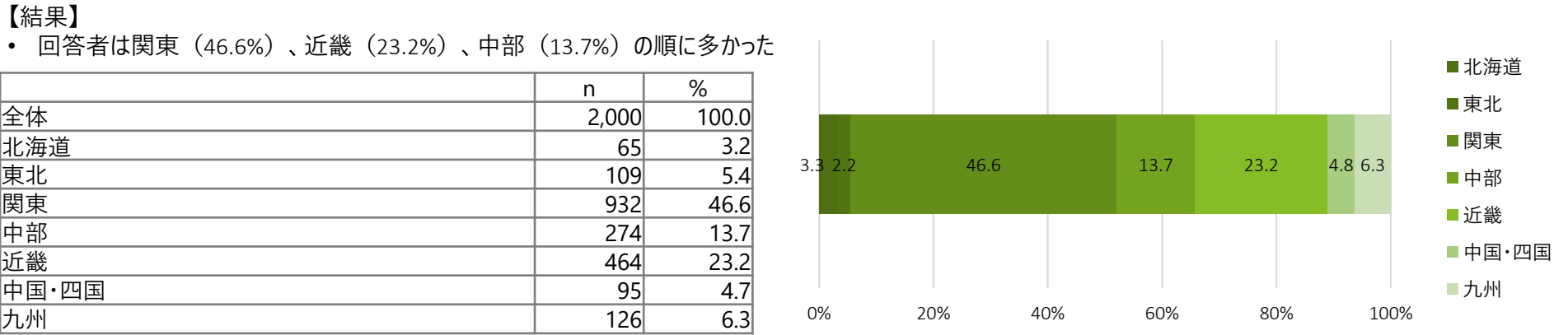
若年層（20代・30代）/中年層（40代）/ミドルエイジ層（50代以上）別集計



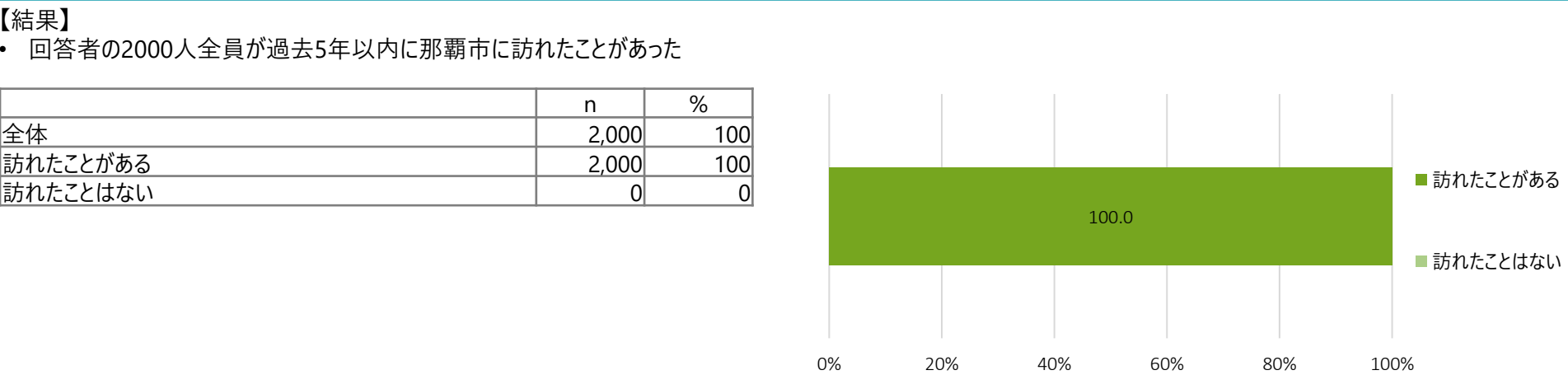
参考：観光客（国内居住者）アンケート調査結果 詳細

アンケート回答者の属性は下記の通りです

Q1.あなたの居住地について教えてください。



Q2.あなたは過去5年以内（2018年以降）に那覇市に訪れたことがありますか。

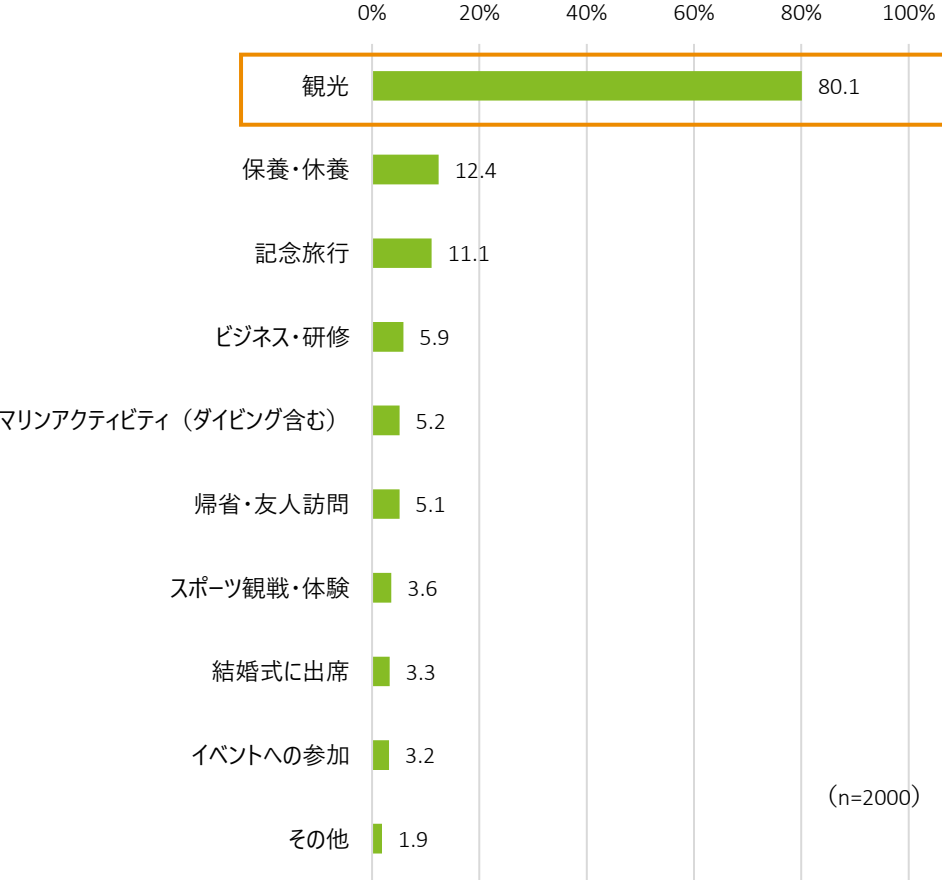


那覇市へ訪れた目的は、「観光」という回答が80.1%と最も多い結果でした

Q3.那覇市へはどのような目的で訪れましたか。（当てはまるものを全て選択）

- 【結果】
- 観光の目的で訪れた人が80.1%と最も多かった

	n	%
全体	2,000	100.0
観光	1,602	80.1
保養・休養	248	12.4
記念旅行	222	11.1
ビジネス・研修	117	5.9
マリナクティビティ（ダイビング含む）	103	5.2
帰省・友人訪問	102	5.1
スポーツ観戦・体験	72	3.6
結婚式に出席	66	3.3
イベントへの参加	63	3.2
その他	37	1.9



那覇市以外の訪問先として、「沖縄本島中部」が73.1%、「沖縄本島南部」が67.1%、「沖縄北部」が58.1%であり、全体的に沖縄本島に訪問する人が多い結果となりました

Q4. 那覇市へ訪れた際、沖縄県内の他の訪問先を教えてください。（当てはまるものを全て選択）

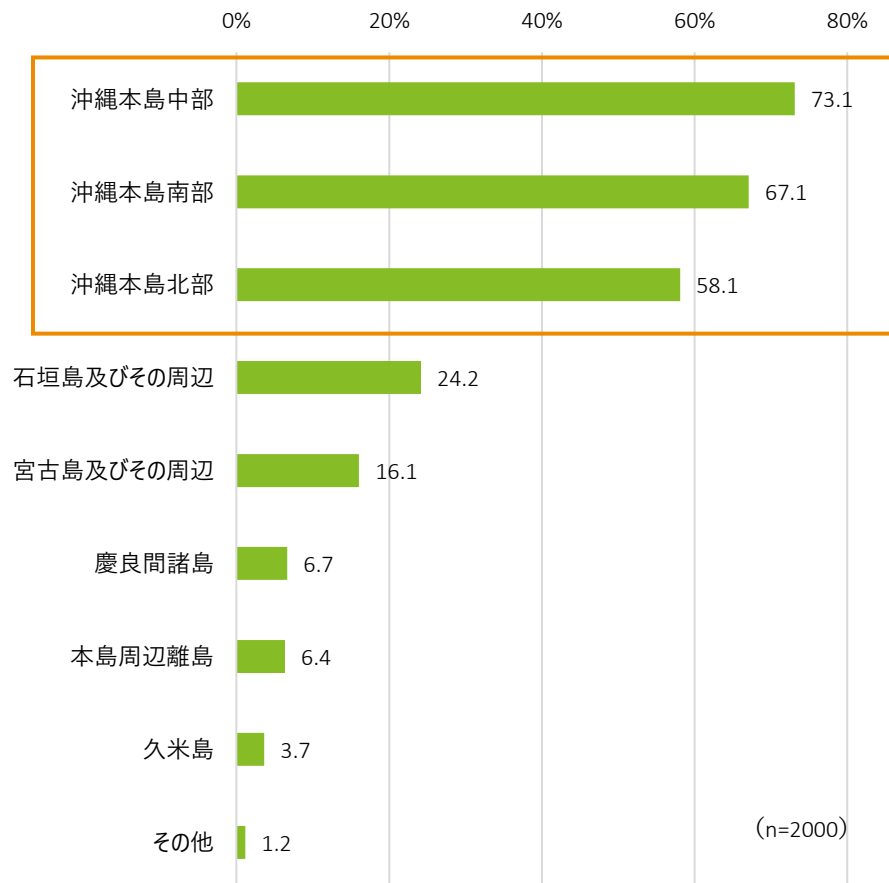
【結果】

- 沖縄本島中部（73.1%）、沖縄本島南部（67.1%）、沖縄本島北部（58.1%）の順に回答が多かった

	n	%
全体	2,000	100
沖縄本島中部	1,462	73.1
沖縄本島南部	1,342	67.1
沖縄本島北部	1,162	58.1
石垣島及びその周辺	483	24.2
宮古島及びその周辺	321	16.1
慶良間諸島	133	6.7
本島周辺離島	127	6.4
久米島	73	3.7
その他	23	1.2

【その他】

- 那覇のみ（4件）
- 大東島（2件）
- 西表島（2件）
- 与那国島（2件）
- 波照間島
- 小浜島



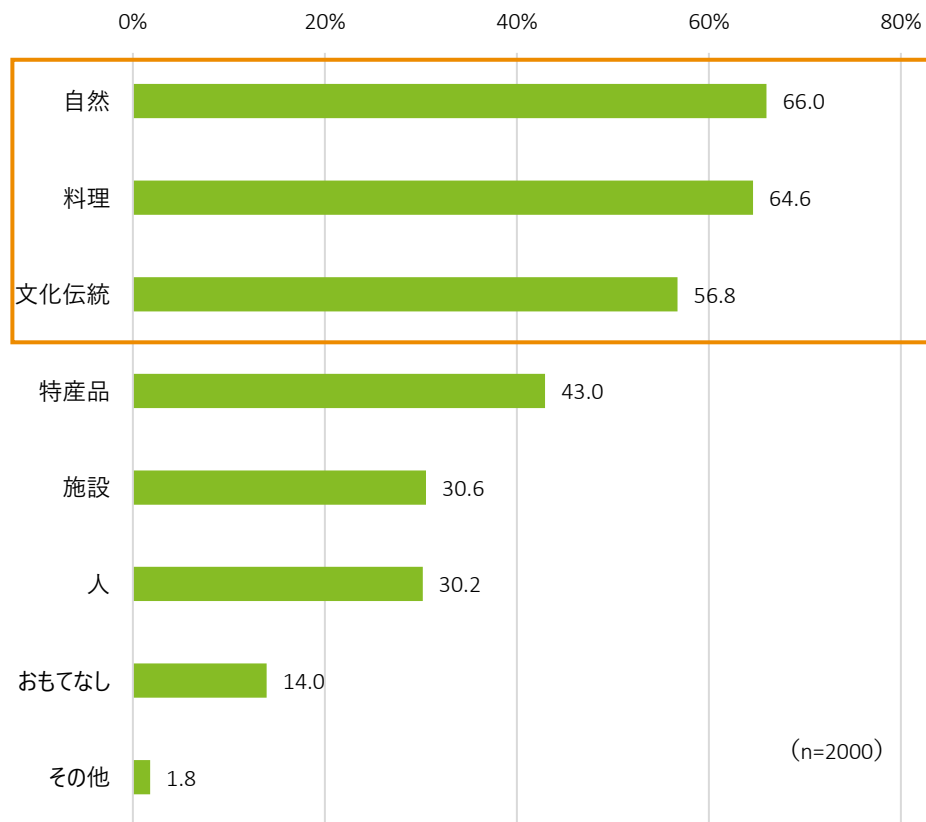
“那覇市の魅力（イメージ）”は「自然」が66.0%と最も多く、次いで「料理」「文化伝統」が挙げられました

Q5.あなたが思う観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”を教えてください。（当てはまるものを全て選択）

【結果】

- ・「自然」（66.0%）、「料理」（64.6%）、「文化伝統」（56.8%）の順で回答が多かった

	n	%
全体	2,000	100.0
自然	1,320	66.0
料理	1,292	64.6
文化伝統	1,135	56.8
特産品	859	43.0
施設	611	30.6
人	604	30.2
おもてなし	279	14.0
その他	36	1.8

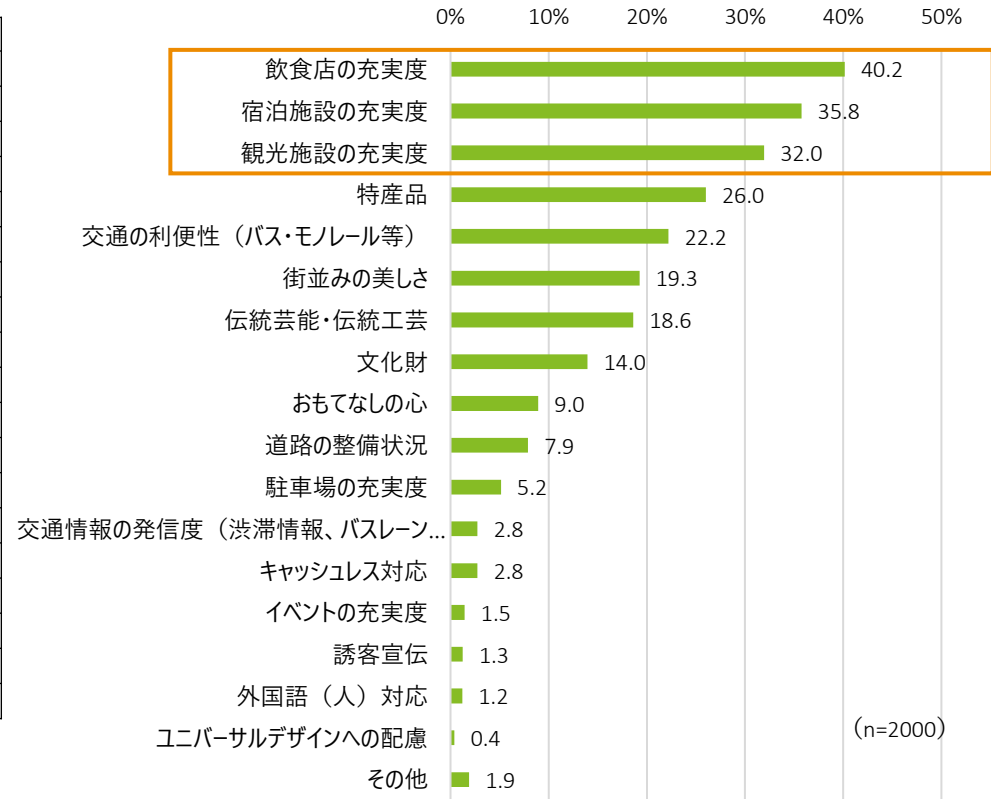


観光地としての那覇市の強みに関する質問では、「飲食店の充実度」という回答が40.2%と最も多く、次いで「宿泊施設の充実度」「観光施設の充実度」の回答が挙げられました

Q6-1「観光地としての那覇市の強みと思う点」について教えてください。（当てはまるものをそれぞれで3つまで選択）

- 【結果】
- 「飲食店の充実度」（40.2%）、「宿泊施設の充実度」（35.8%）、「観光施設の充実度」（32.0%）の順で回答が多かった

	n	%
全体	2,000	100
飲食店の充実度	803	40.2
宿泊施設の充実度	715	35.8
観光施設の充実度	639	32.0
特産品	520	26.0
交通の利便性（バス・モノレール等）	444	22.2
街並みの美しさ	385	19.3
伝統芸能・伝統工芸	372	18.6
文化財	279	14.0
おもてなしの心	179	9.0
道路の整備状況	158	7.9
駐車場の充実度	103	5.2
交通情報の発信度（渋滞情報、バスレーン等）	55	2.8
キャッシュレス対応	55	2.8
イベントの充実度	29	1.5
誘客宣伝	25	1.3
外国語（人）対応	24	1.2
ユニバーサルデザインへの配慮	8	0.4
その他	38	1.9



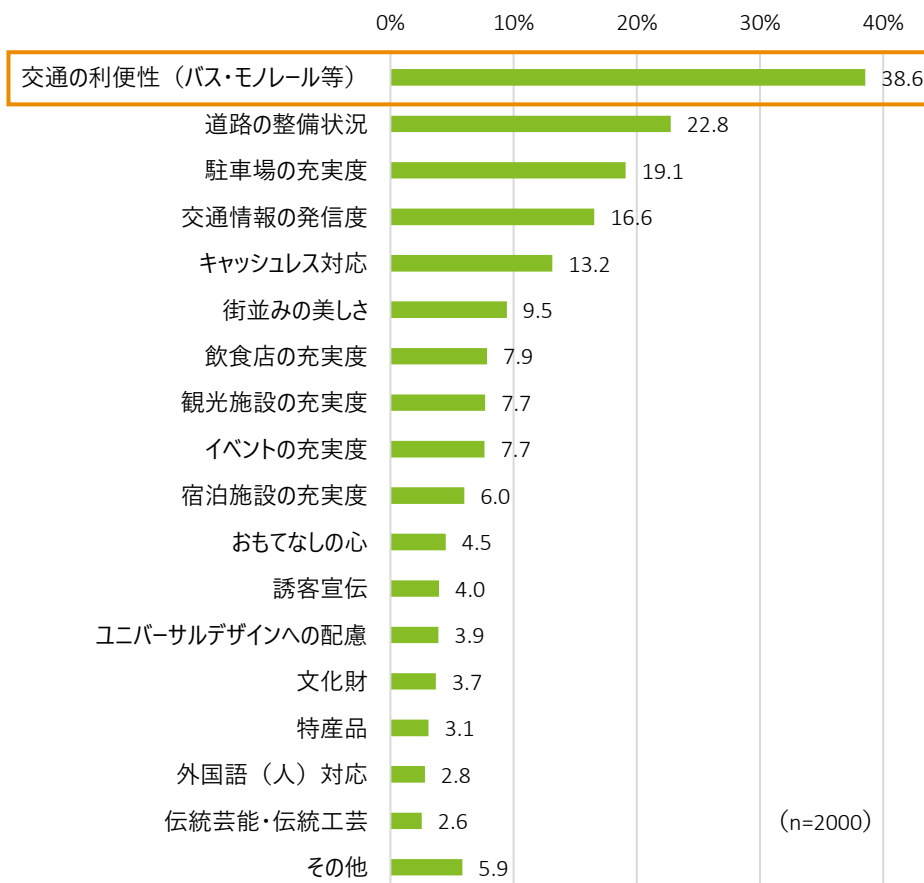
観光地として改善すべきと思う点に関する質問では、「交通の利便性」という回答が38.6%と最も多い結果となりました

Q6-2.「今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点」について教えてください。（当てはまるものをそれぞれで3つまで選択）

【結果】

- 「交通の利便性」（38.6%）、「道路の整備状況」（22.8%）、「駐車場の充実度」（19.1%）の順に回答が多かった

	n	%
全体	2000	100.0
交通の利便性（バス・モノレール等）	771	38.6
道路の整備状況	455	22.8
駐車場の充実度	382	19.1
交通情報の発信度（渋滞情報、バスレーン等）	331	16.6
キャッシュレス対応	263	13.2
街並みの美しさ	189	9.5
飲食店の充実度	157	7.9
観光施設の充実度	154	7.7
イベントの充実度	153	7.7
宿泊施設の充実度	120	6.0
おもてなしの心	90	4.5
誘客宣伝	79	4.0
ユニバーサルデザインへの配慮	78	3.9
文化財	74	3.7
特産品	62	3.1
外国語（人）対応	56	2.8
伝統芸能・伝統工芸	51	2.6
その他	117	5.9



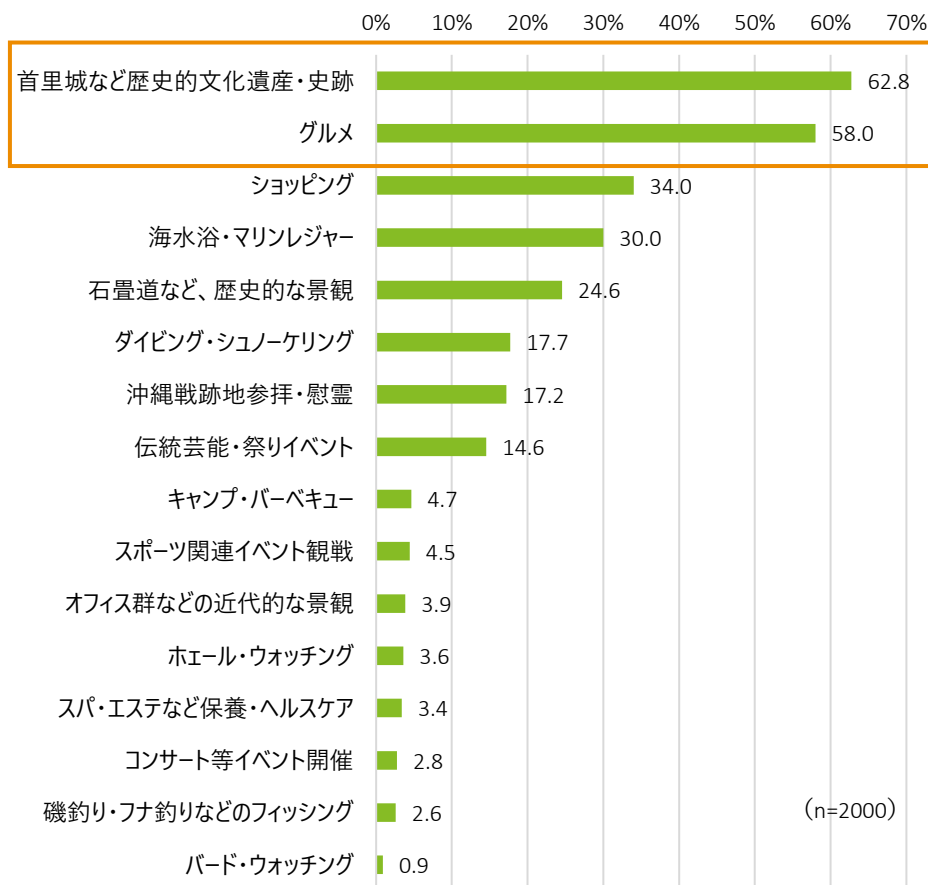
那覇観光で印象に残っているものに関して、「首里城など歴史的文化遺産・史跡」が62.8%、「グルメ」が58.0%と、どちらも半数以上の人々が印象に残っていると回答しました

Q7.那覇観光で印象に残っているものについて教えてください。（当てはまるものを全て選択）

【結果】

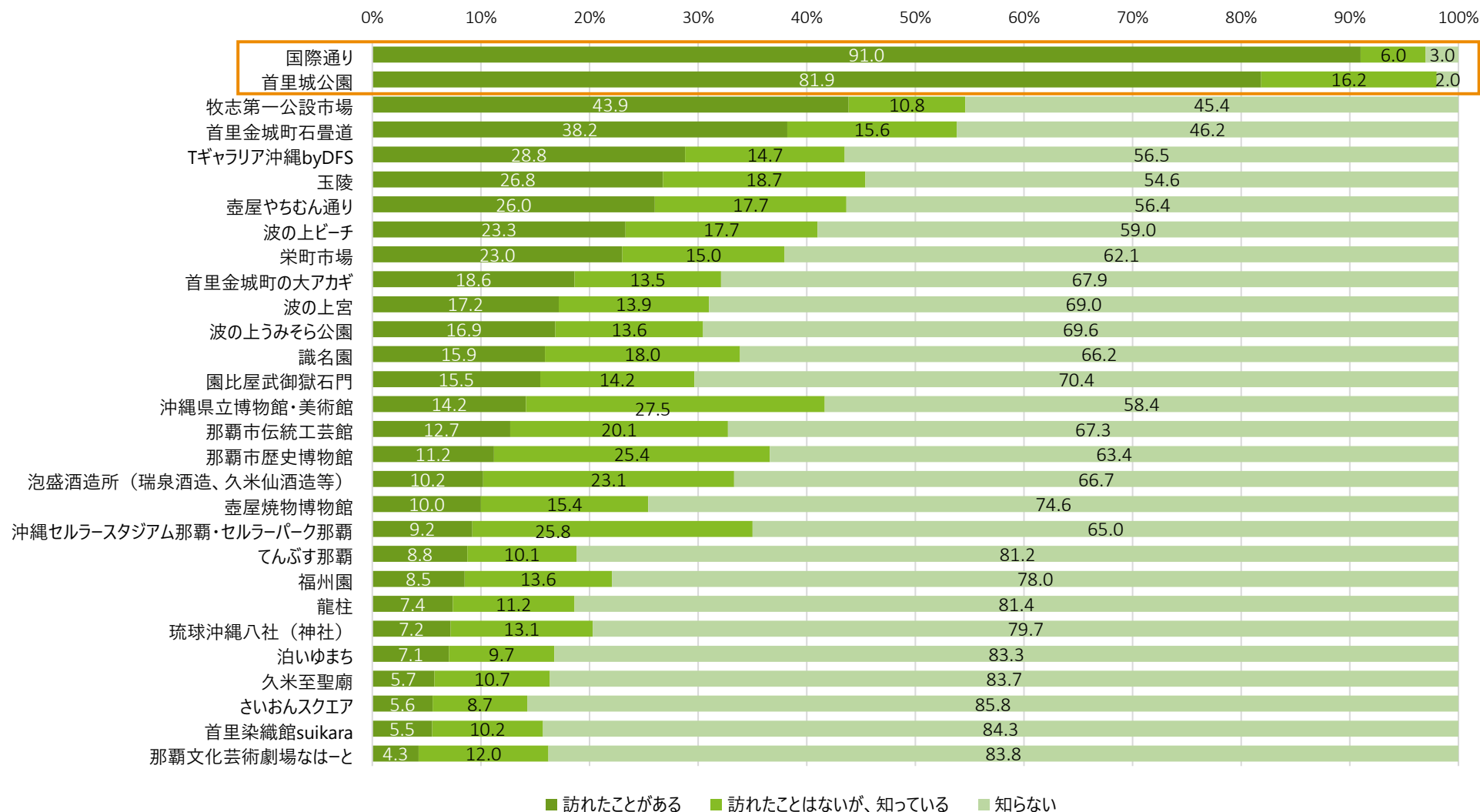
- 「首里城など歴史的文化遺産・史跡」（62.8%）、「グルメ」（58.0%）、「ショッピング」（34.0%）の順に回答が多かった

	n	%
全体	2,000	100.0
首里城など歴史的文化遺産・史跡	1,255	62.8
グルメ	1,160	58.0
ショッピング	680	34.0
海水浴・マリレジャー	600	30.0
石畳道など、歴史的な景観	491	24.6
ダイビング・シュノーケリング	354	17.7
沖縄戦跡地参拝・慰霊	344	17.2
伝統芸能・祭りイベント	291	14.6
キャンプ・バーベキュー	93	4.7
スポーツ関連イベント観戦	89	4.5
オフィス群などの近代的な景観	77	3.9
ホエル・ウォッチング	72	3.6
スパ・エステなど保養・ヘルスケア	68	3.4
コンサート等イベント開催	55	2.8
磯釣り・フナ釣りなどのフィッシング	52	2.6
バード・ウォッチング	18	0.9



「国際通り」と「首里城公園」はどちらも8割以上の人々が「訪れたことがある」と回答しました

Q8. 次の観光スポットについて、訪れたことがあるか教えてください。（当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択）

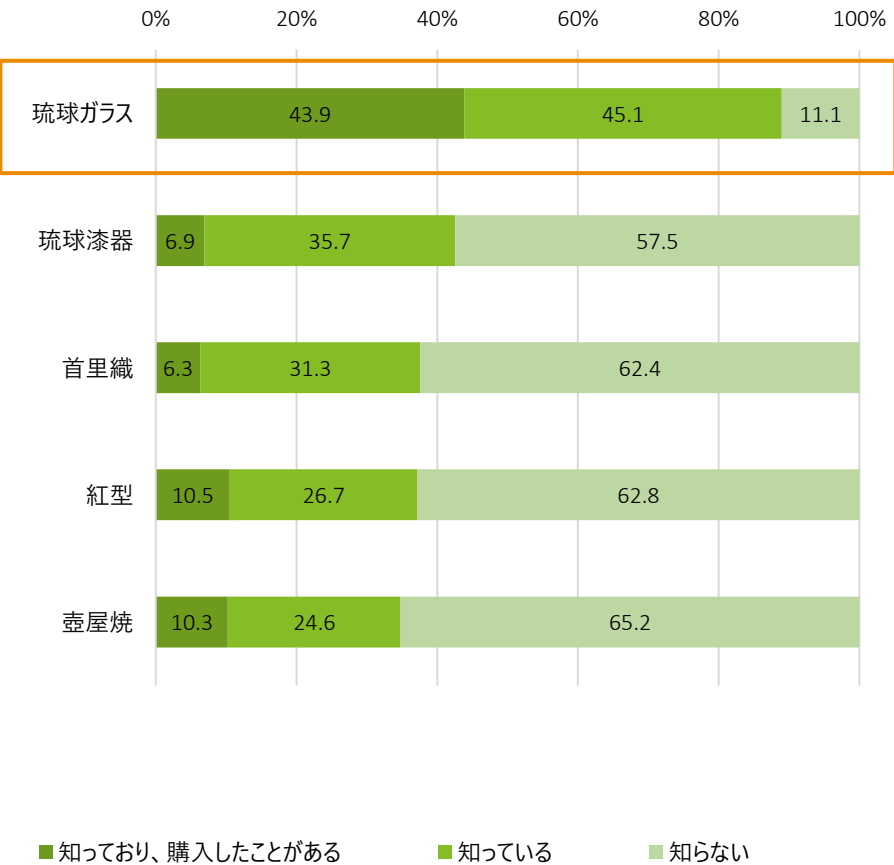


各伝統工芸品について、「知っており購入したことがある」「知っている」の割合の合計は、琉球ガラスが最も多く89.0%でしたが、他の伝統工芸品は40%前後にとどまりました

Q9.次の伝統工芸品の認知度についてお答えください。（当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択）

- 【結果】
- 知っており購入したことがあるものとしては、「琉球ガラス」（43.9%）が最も多く、次いで「紅型」（10.5%）、壺屋焼（10.3%）であった

	知っており、 購入したことがある	知っている	知らない
琉球ガラス	877	902	221
琉球漆器	138	713	1,149
首里織	126	626	1,248
紅型	210	534	1,256
壺屋焼	205	491	1,304

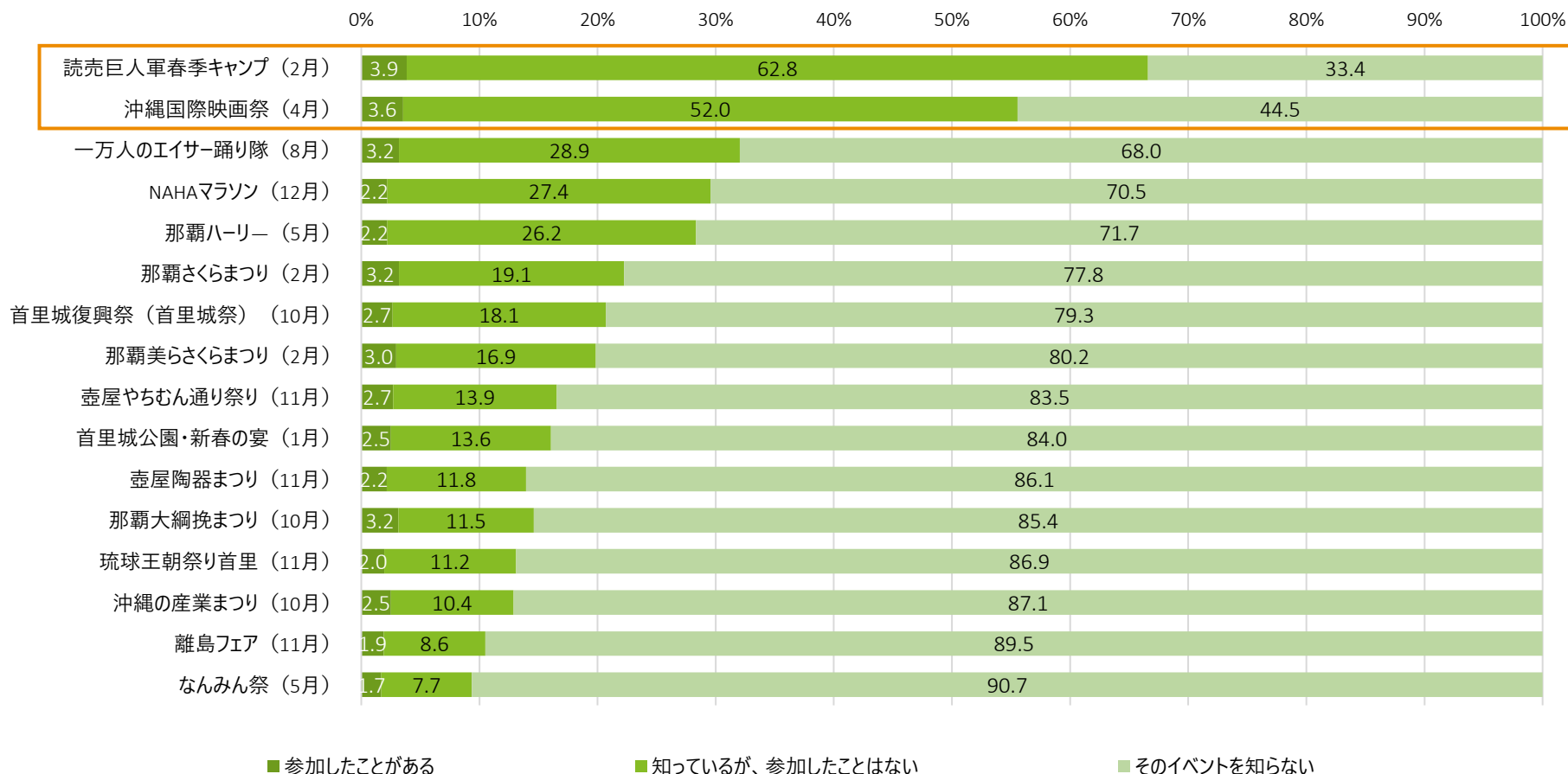


那覇市の観光イベントについて、「参加したことがある」「知っているが、参加したことはない」と回答した割合が最も多いのは読売巨人軍春季キャンプであり、その次に沖縄国際映画祭でした

Q10.那覇市の観光イベントについてお答えください。（当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択）

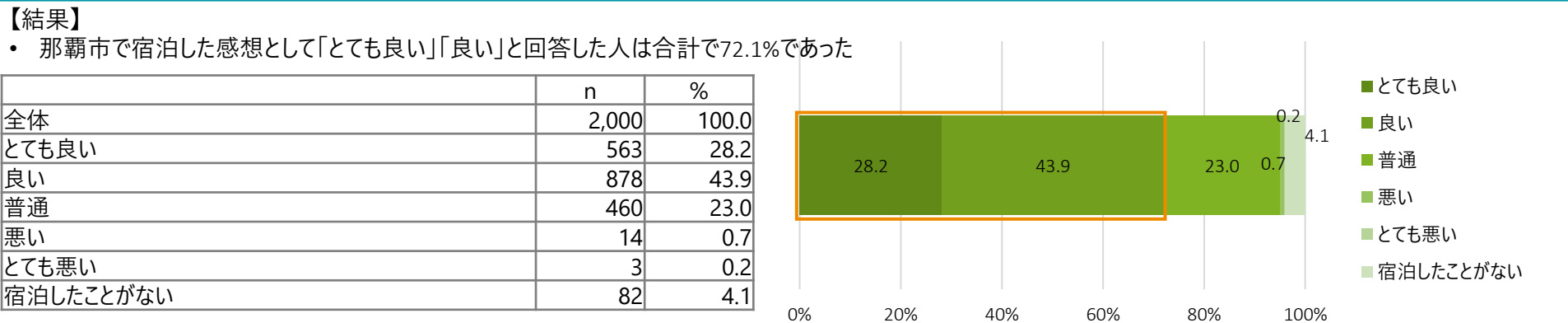
【結果】

- 「参加したことがある」「知っているが、参加したことはない」の回答を踏まえると、「読売巨人軍春季キャンプ」（66.7%）と「沖縄国際映画祭」（55.6%）の観光イベントの認知度が高かった

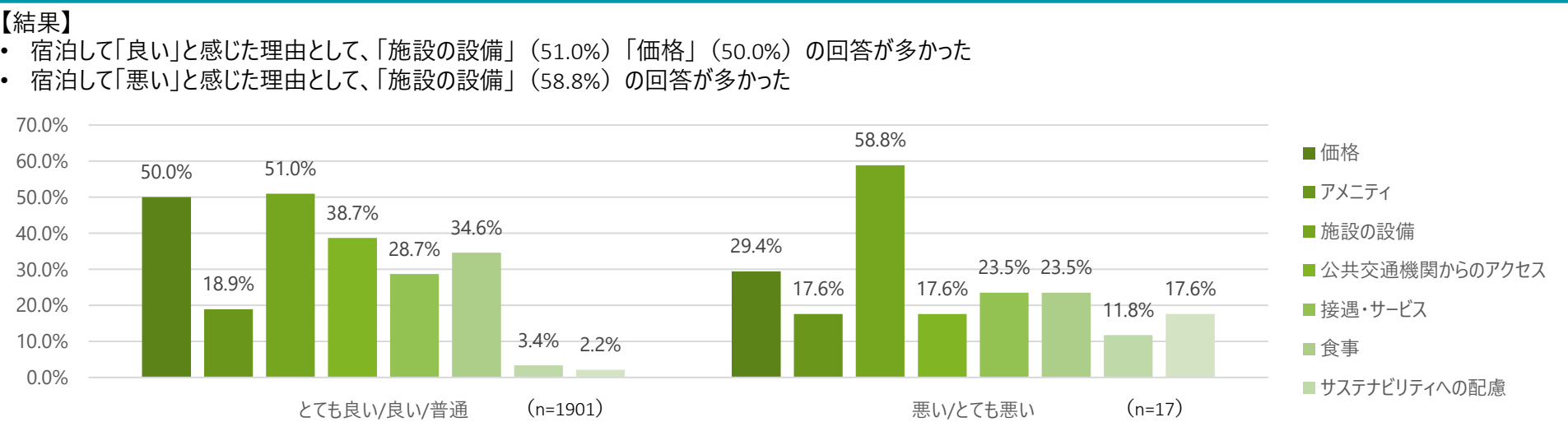


那覇市の宿泊に関し、アンケート回答者の72.1%が「とても良い」「良い」と回答しており、その理由として、半数以上の人々が「施設の設備」や「価格」を挙げていました

Q11.那覇市で宿泊した際の感想についてお答えください。

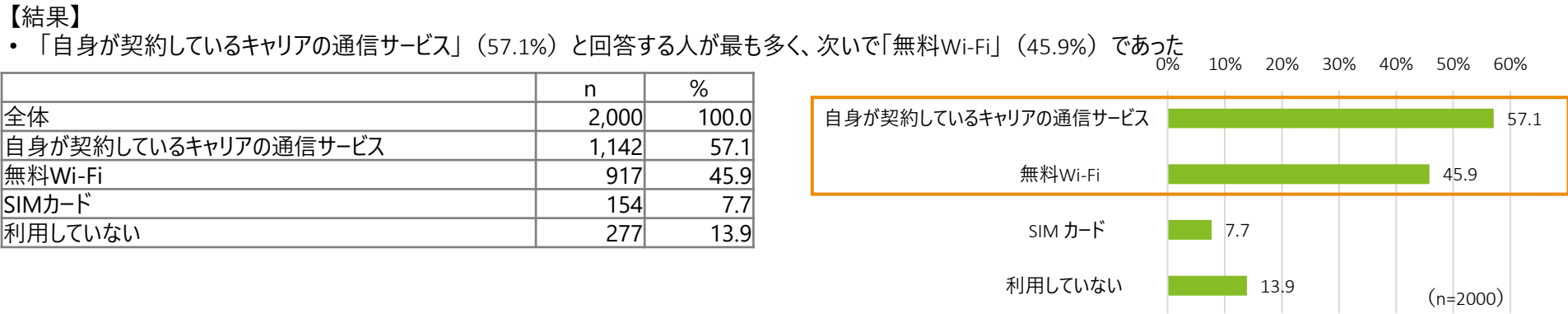


Q12.その理由について教えてください。（当てはまるものを全て選択）

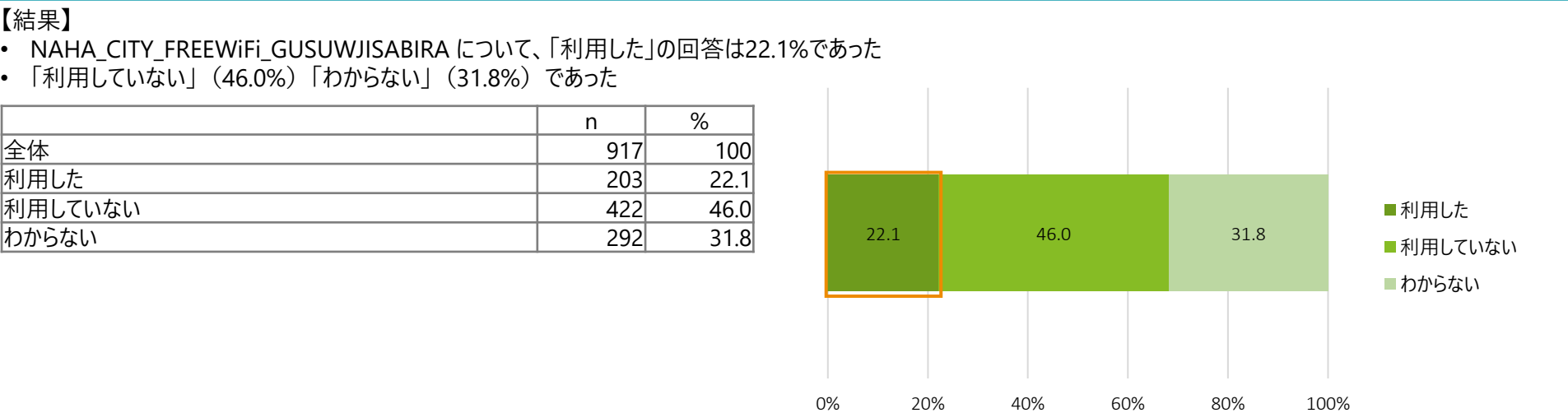


那覇市観光にて、自身が契約しているキャリアの通信サービスを利用した人は57.1%、無料Wi-Fiを利用した人は45.9%でした。無料Wi-Fiを利用した人のうち、NAHA_CITY_FREEWiFi_GUSUWJISABIRAの利用率は22.1%でした

Q13.那覇市観光で利用した通信環境を教えてください。（当てはまるものを全て選択）



Q14.無料Wi-FiのNAHA_CITY_FREEWiFi_GUSUWJISABIRAを利用しましたか。

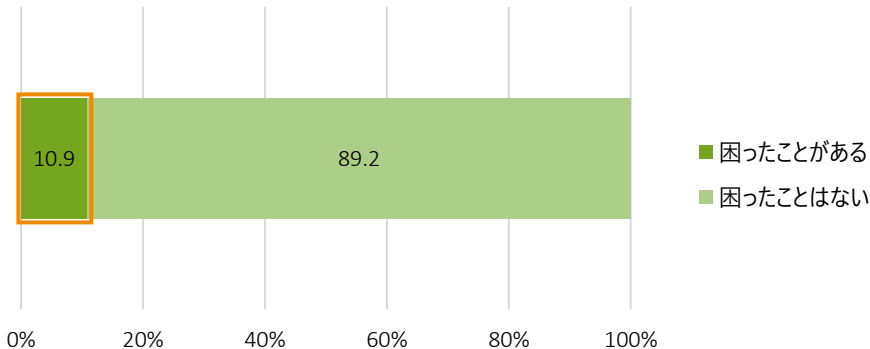


那覇観光の通信環境に関して、10.9%の回答者は「困ったことがある」と回答しており、「商業施設内」「交通機関内（バス・モノレール等）」で困ったと回答しています

Q15.那覇観光を実施している際に、通信環境面で困ったことはありますか。

- 【結果】
- 「困ったことがある」は10.9%、「困ったことはない」は89.2%であった

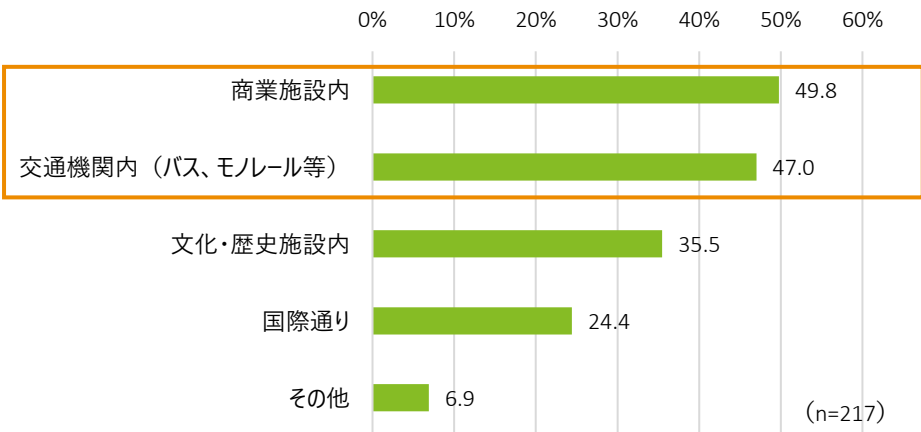
	n	%
全体	917	100
困ったことがある	217	10.9
困ったことはない	1,783	89.2



Q16.実際にどのような場所で困りましたか。（当てはまるものを全て選択）

- 【結果】
- 「商業施設内」（49.8%）「交通機関内」（47.0%）「文化・歴史施設内」（35.5%）の順で回答が多かった

	n	%
全体	917	100
商業施設内	108	49.8
交通機関内（バス、モノレール等）	102	47.0
文化・歴史施設内	77	35.5
国際通り	53	24.4
その他	15	6.9

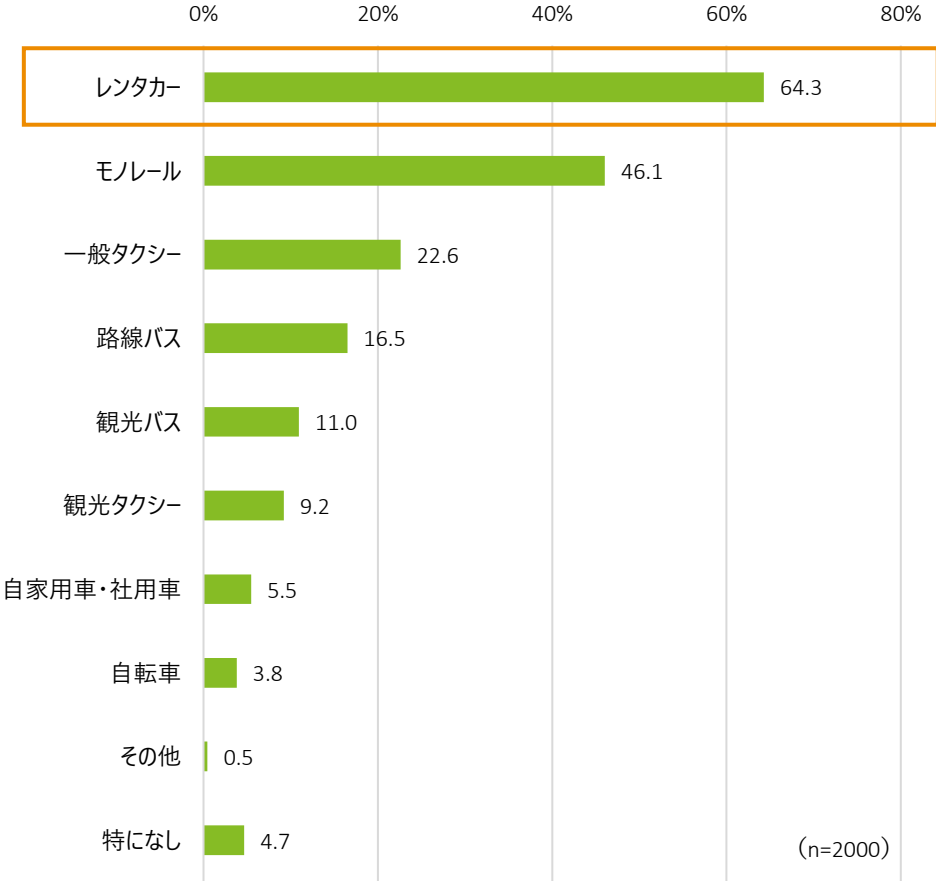


那覇観光で「利用しやすい交通手段」に関する質問では、「レンタカー」の回答が64.3%と最も多い結果となりました

Q17-1.那覇観光の際に「利用しやすい交通手段」をお答えください。（当てはまるものをそれぞれで全て選択）

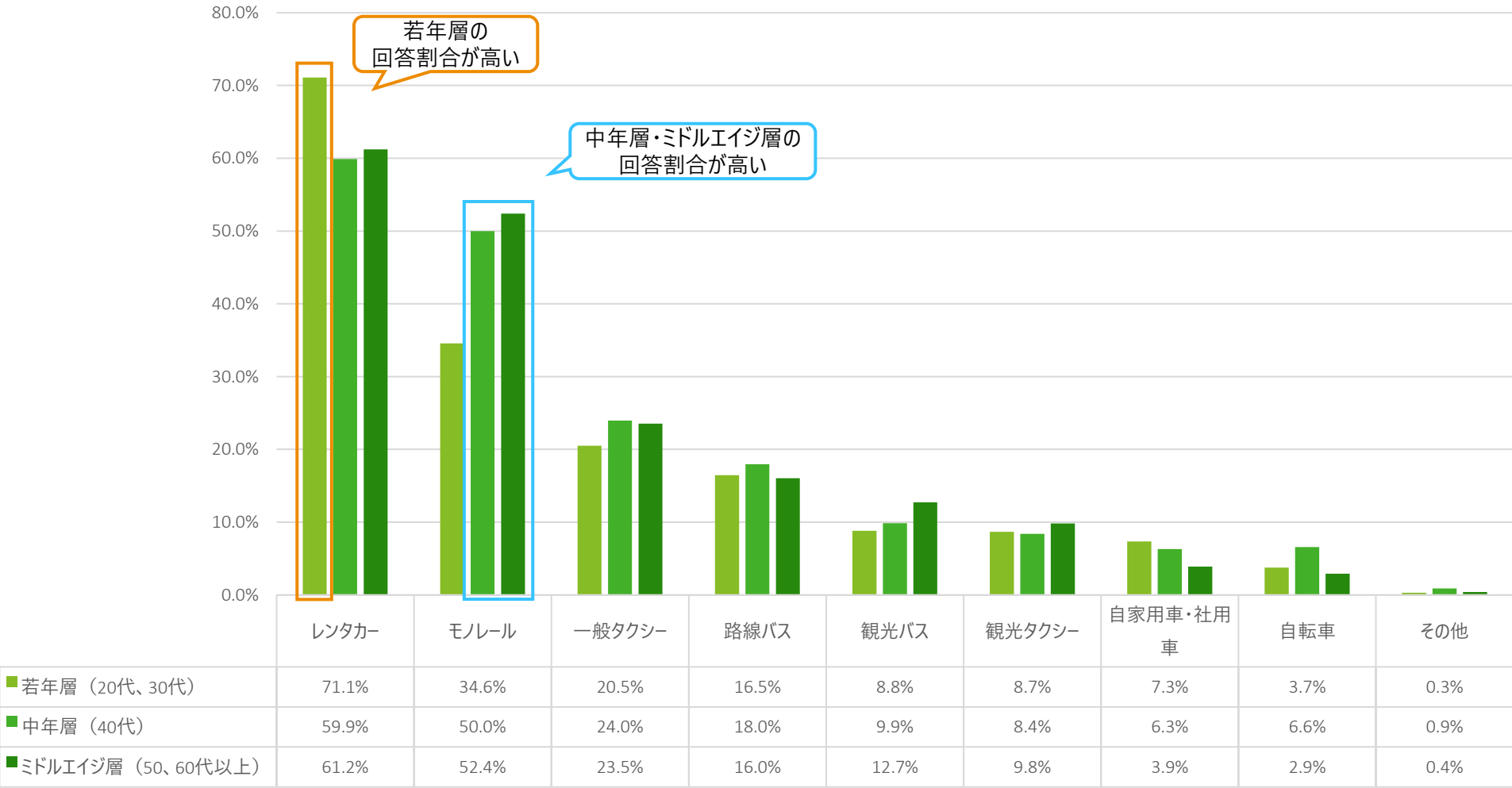
- 【結果】
- 那覇観光で利用しやすい交通手段は「レンタカー」（64.3%）が最も多く、次いで「モノレール」（46.1%）であった

	n	%
全体	2,000	100.0
レンタカー	1,286	64.3
モノレール	921	46.1
一般タクシー	452	22.6
路線バス	330	16.5
観光バス	219	11.0
観光タクシー	184	9.2
自家用車・社用車	109	5.5
自転車	76	3.8
その他	9	0.5
特になし	93	4.7



年代層別にみると、若年層は他の年代層と比較して「レンタカー」が利用しやすいと回答する傾向にあり、中年層・ミドルエイジ層は若年層と比較して「モノレール」が利用しやすいと回答する傾向にあることがわかりました

Q17-1.那覇観光の際に「利用しやすい交通手段」をお答えください。（当てはまるものをそれぞれで全て選択）

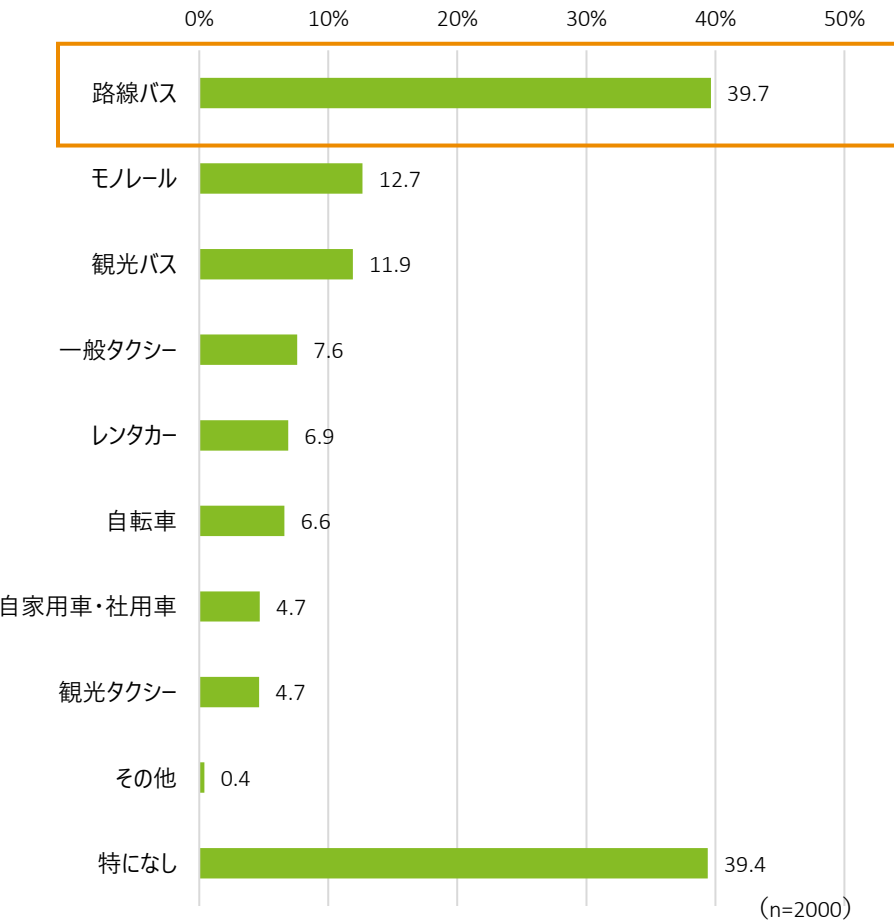


那覇観光の際に「不便な交通手段」として、39.7%の人が「路線バス」と回答していました

Q17-2.那覇観光の際に「不便な交通手段」をお答えください。（当てはまるものをそれぞれで全て選択）

- 【結果】
- 「路線バス」が39.7%と最も多く、次いで「モノレール」（12.7%）「観光バス」（11.9%）
 - 「特になし」は39.4%であった

	n	%
全体	2000	100.0
路線バス	793	39.7
モノレール	253	12.7
観光バス	238	11.9
一般タクシー	152	7.6
レンタカー	138	6.9
自転車	132	6.6
自家用車・社用車	94	4.7
観光タクシー	93	4.7
その他	8	0.4
特になし	788	39.4



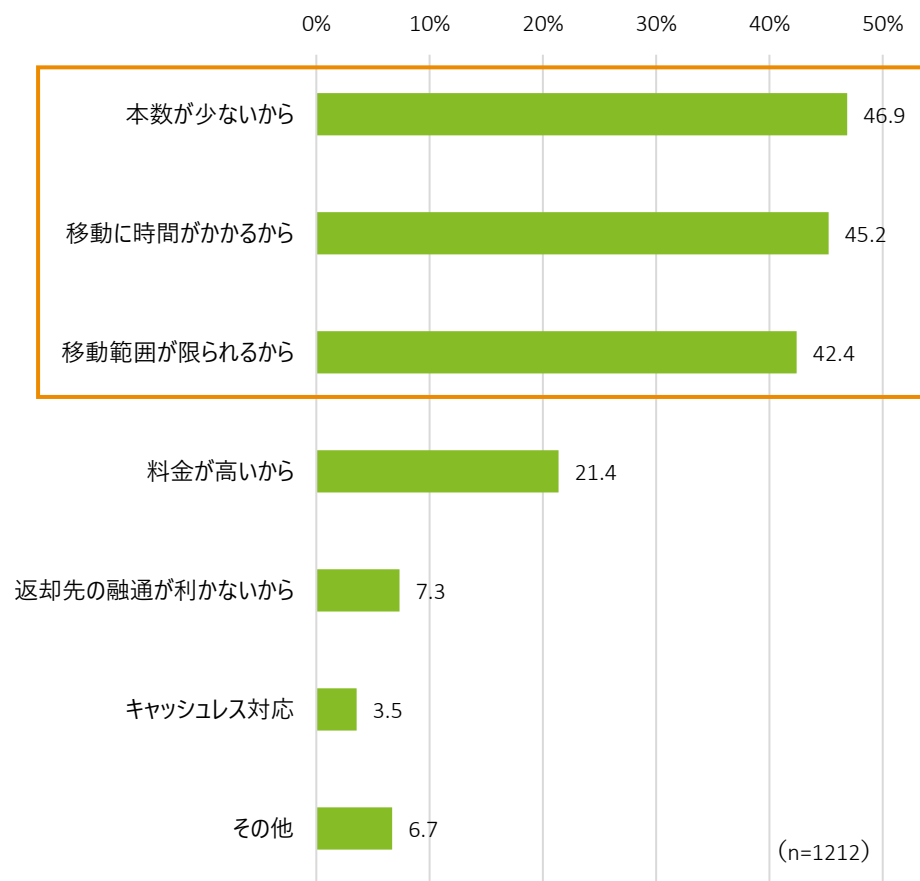
交通が不便と感じる理由に関し、「本数が少ないから」「移動に時間がかかるから」「移動範囲が限られるから」との回答が多く挙げられました

Q18.不便と感じた理由をお答えください。（当てはまるものを全て選択）

【結果】

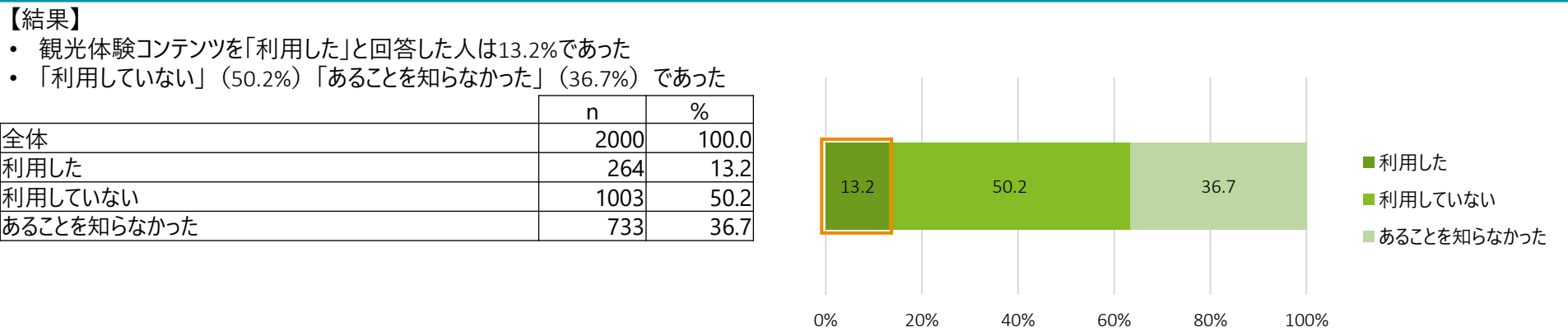
- 不便と感じた理由について、「本数が少ないから」（46.9%）という回答が最も多く、次いで「移動に時間がかかるから」（45.2%）「移動範囲が限られるから」（42.4%）であった

	n	%
全体	1212	100.0
本数が少ないから	568	46.9
移動に時間がかかるから	548	45.2
移動範囲が限られるから	514	42.4
料金が安いから	259	21.4
返却先の融通が利かないから	89	7.3
キャッシュレス対応	43	3.5
その他	81	6.7

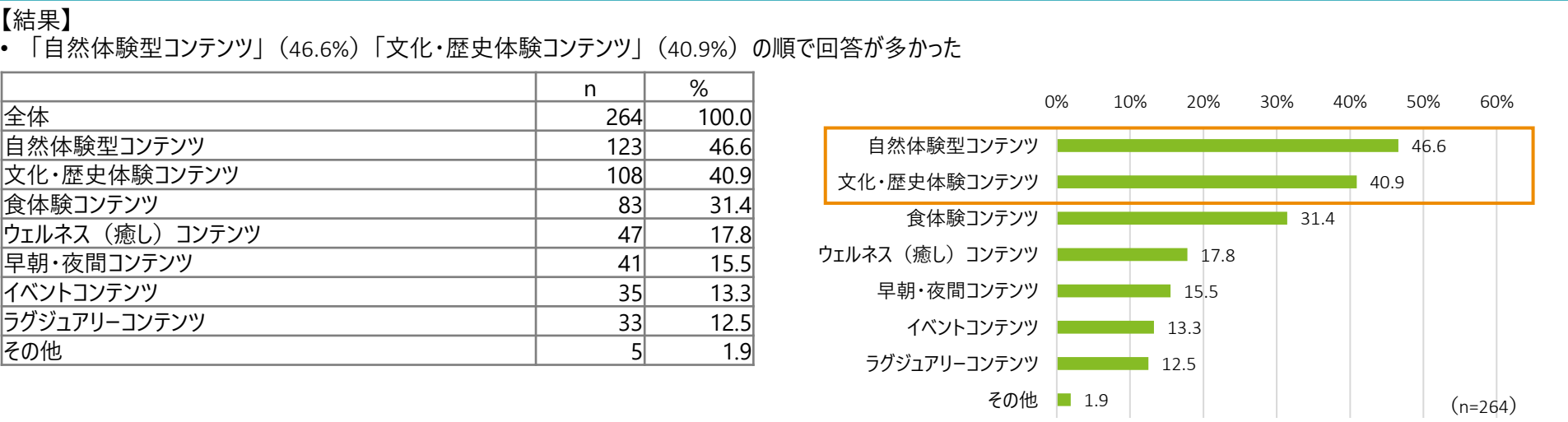


那覇市の観光体験コンテンツを「利用した」と回答した人はアンケート回答者のうち約1割で、「自然体験型コンテンツ」「文化・歴史体験コンテンツ」を利用したという回答が多く挙げられました

Q19.那覇市の滞在中に、観光体験コンテンツを利用しましたか。



Q20-1.どのような観光体験コンテンツを利用しましたか。（当てはまるものを全て選択）

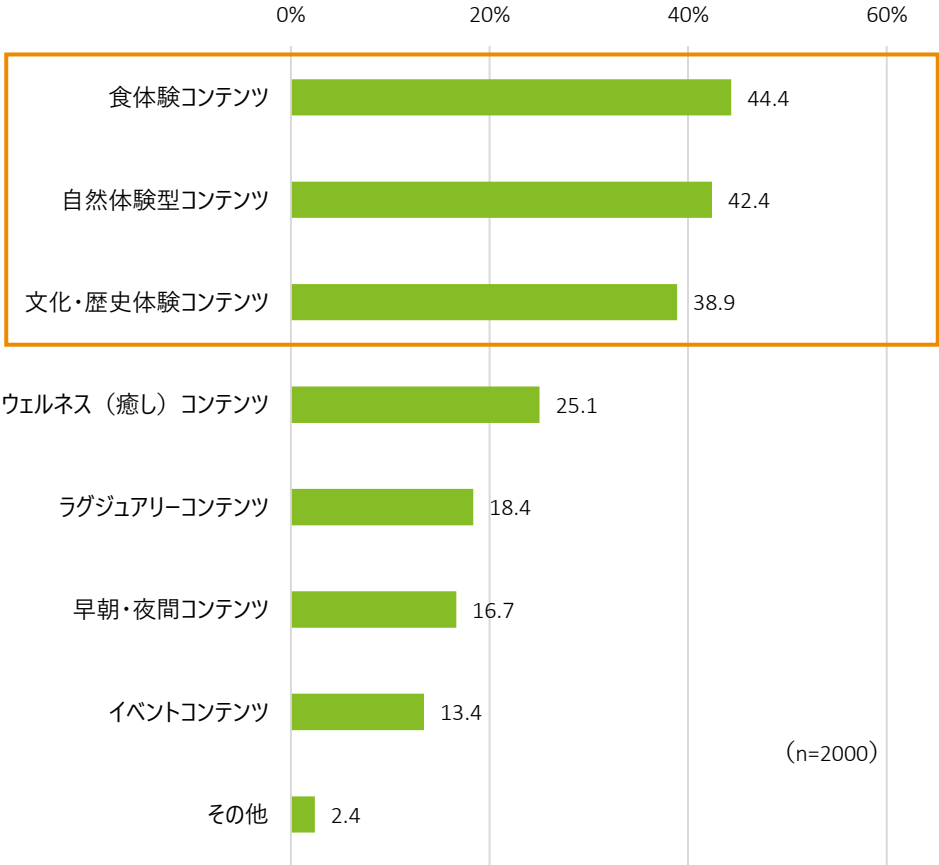


那覇市で体験してみたい観光コンテンツとして、「食体験コンテンツ」「自然体験型コンテンツ」「文化・歴史体験コンテンツ」が多く挙げられました

Q20-2. 今後、那覇市では新たな観光コンテンツを拡充させていきたいと考えています。次の中から、那覇市でやってみたいことを教えてください。（当てはまるものを全て選択）

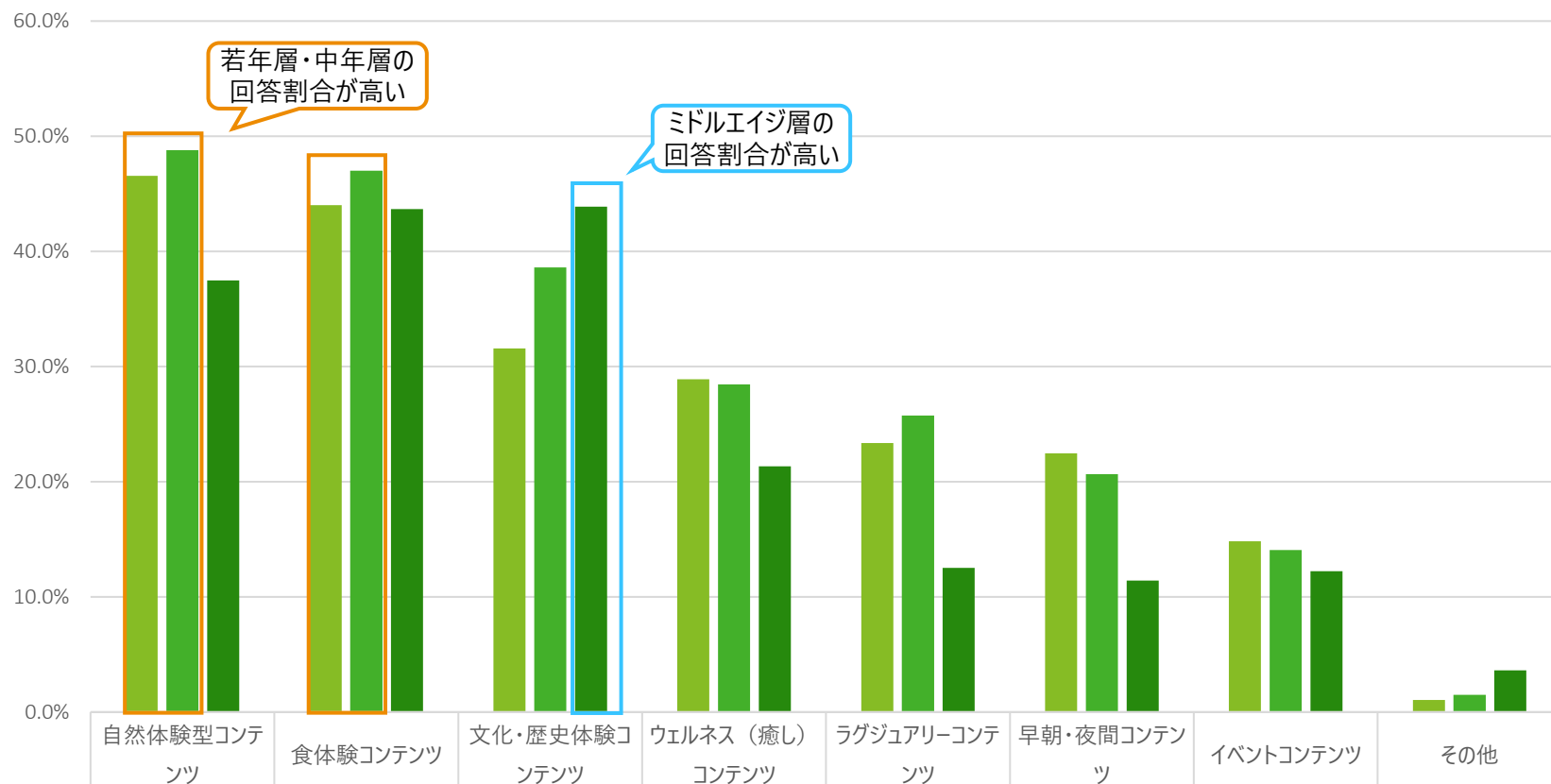
- 【結果】
- 新たな観光コンテンツとして期待するものは「食体験コンテンツ」（44.4%）が最も多く、次いで「自然体験型コンテンツ」（42.4%）「文化・歴史体験コンテンツ」（38.9%）であった

	n	%
全体	2,000	100
食体験コンテンツ	887	44.4
自然体験型コンテンツ	848	42.4
文化・歴史体験コンテンツ	778	38.9
ウェルネス（癒し）コンテンツ	501	25.1
ラグジュアリーコンテンツ	367	18.4
早朝・夜間コンテンツ	333	16.7
イベントコンテンツ	268	13.4
その他	48	2.4



年代層別でみると、若年層・中年層は「自然体験コンテンツ」「食体験コンテンツ」「文化・歴史体験コンテンツ」の順に回答が多く、ミドルエイジ層は「文化・歴史体験コンテンツ」「食体験コンテンツ」「自然体験コンテンツ」の順に回答が多いことがわかりました

Q20-2. 今後、那覇市では新たな観光コンテンツを拡充させていきたいと考えています。次の中から、那覇市でやってみたいことを教えてください。（当てはまるものを全て選択）



	自然体験型コンテンツ	食体験コンテンツ	文化・歴史体験コンテンツ	ウェルネス（癒し）コンテンツ	ラグジュアリーコンテンツ	早朝・夜間コンテンツ	イベントコンテンツ	その他
■若年層（20代、30代）	46.6%	44.0%	31.6%	28.9%	23.4%	22.5%	14.8%	1.0%
■中年層（40代）	48.8%	47.0%	38.6%	28.4%	25.7%	20.7%	14.1%	1.5%
■ミドルエイジ層（50、60代以上）	37.5%	43.7%	43.9%	21.3%	12.5%	11.4%	12.2%	3.6%

市民アンケート調査結果

観光客（国内居住者）アンケート調査結果

観光客（インバウンド）アンケート調査結果①
～クルーズ調査編～

事業者アンケート調査結果

事業者ヒアリング調査結果

ワークショップ実施結果

インバウンドの、那覇市の観光に対するイメージ・評価や新たなニーズを把握し、計画改定検討における示唆として活用することを目的に、3つの調査項目に沿ってアンケートを実施しました

観光客（インバウンド）アンケート調査目的

目的

- ①インバウンドの、那覇市の観光に対するイメージや評価、新たなニーズの把握
- ②次年度の計画における取組の柱や取組の内容の検討における示唆として活用する

上記目的のもと、大きく3つの調査項目でアンケートを構成

調査項目1：那覇市のイメージ・評価

- ・ インバウンドから見た那覇市の観光地としてのイメージ（魅力）を把握する
- ・ インバウンドから見た那覇市の観光地としての強み・弱み（改善点）に対する評価を把握する

調査項目2：那覇市の観光客受入体制の評価

- ・ インバウンドから見た、交通アクセス等の観光客受入体制に対する評価を把握する

調査項目3：新たな観光需要に対するニーズ

- ・ インバウンドの新たな観光需要に対するニーズの有無を把握する

クルーズ船で訪那覇したインバウンドに対して対面でのアンケート調査を行い、414件の回答を得られました

観光客（インバウンド）アンケート調査概要

調査概要
調査対象： <u>クルーズ船で訪那覇したインバウンド</u> 実施方法： 対面でのアンケート 実施日： 9月29日、10月2日、10月8日、 10月17日、10月20日、10月24日

回収結果
目標回収数：400件 配布数：414件 回答数：414件 回収率：100%

	調査内容
問1	どの交通手段で沖縄へ訪れましたか。
問2	性別について教えてください。
問3	年代について教えてください。
問4	居住地について教えてください。
問5	日本への訪問回数について教えてください。
問6	那覇市への訪問回数について教えてください。
問7	那覇市へはどのような目的で訪れましたか。
問8	沖縄県へ訪れた際の訪問先を教えてください。
問9	あなたの国・地域で“那覇市”は知られていますか。
問10	あなたは、どうやって那覇市を知りましたか。（複数回答可）
問11	あなたが思う観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”を教えてください。（複数回答可）
問12	観光地としての那覇市の強みとして思う点について教えてください。（3つまで選択）
問13	今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点について教えてください。（3つまで選択）
問14	今回の滞在で、那覇観光で印象に残っているものについて教えてください。（複数回答可）
問15	次の観光スポットについて、訪れたことがある、または訪れる予定があれば教えてください。
問16	次の伝統工芸品について、知っているか教えてください。
問17	那覇市の観光イベントについてお答えください。
問21	那覇市観光で利用した通信手段を教えてください。（複数回答可能）
問22	（無料WiFiを選択した方のみ回答）無料Wi-FiのNAHA_CITY_FREEWiFi_GUSUWJISABIRAを利用しましたか。
問23	那覇観光の際に、通信環境面で困ったことはありますか。
問24	（「困ったことがある」と答えた人からの回答）実際にどのような場所でこまりましたか。（複数回答可能）
問25	那覇観光の際に利用しやすい交通手段についてお答えください。（複数回答可）
問26	那覇観光の際に不便な交通手段についてお答えください。（複数回答可）
問27	（不便と答えたものに対して）不便と感じた理由について、選択肢からお答えください。
問28	那覇市の滞在中に、観光体験コンテンツを利用しましたか。
問29	（「利用した」と回答した方のみ）どのような観光体験コンテンツを利用しましたか。（複数回答可）
問30	今後、那覇市では新たな観光コンテンツを拡充させていきたいと考えています。次の中から、那覇市でやってみたいことを教えてください（複数回答可）
問31	あなたが那覇市滞在中に消費したもののについての金額について教えてください。なお、記入する金額の通貨を教えてください。

※問1、問8については、本調査報告書から割愛

観光地としての強みは「特産品」が多く挙げられ、観光地として改善すべき（足りていない）点については外国語（人）対応と交通の利便性が多く挙げられています。継続して受入環境整備を向上させ、周遊・購入機会を高めていくことが肝要であると考えます

観光客（インバウンド）アンケート調査結果サマリ_1/3

調査項目1：那覇市のイメージ・評価

- 【結果】

◆ 観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”に関しては、「伝統・文化」が39.0%と最も多く、次いで「施設」「自然」であった

◆ 観光地としての**那覇市の強み**として思う点に関しては、「**特産品**」が30.3%最も多く、次いで「おもてなしの心」「飲食店の充実度」「街並みの美しさ」であった

◆ **観光地として改善すべき（足りていない）**と思う点に関しては、「**外国語（人）対応**」が26.6%と最も多く、次いで「**交通の利便性**」「誘客宣伝」であった

【考察】

◆ 観光客が思う観光地としての強みは「特産品」が最も多く挙げられているものの、現地での消費額は2万円未満が70.0%と少ない傾向にあり、高付加価値化等と並行して受入環境整備を向上させ、周遊・購入意欲を高めていく等の取組が考えられる

◆ 観光地として改善すべき（足りていない）と思う点については、「外国語（人）対応」が最も多く、ICT等サービスの利活用を見据えつつ、外国語（人）対応を推進していくことが考えられる

◆ また、「交通の利便性」は、クルーズ船を降りてから市街地にアクセスする際の交通機関が少ないことが要因であると考えられるため、那覇港から市街地への交通をより整備していくことが考えられる
- 詳細は、回答詳細箇所を参照
- 【問12.観光地としての那覇市の強みとして思う点について教えてください。】
- | 項目 | 割合 (%) |
|----------------|--------|
| 特産品 | 30.3 |
| おもてなしの心 | 30.0 |
| 飲食店の充実度 | 27.8 |
| 街並みの美しさ | 27.5 |
| 観光施設の充実度 | 25.5 |
| 交通の利便性 | 23.8 |
| 文化財 | 22.5 |
| 伝統芸能・伝統工芸 | 9.5 |
| 交通情報の発信度 | 5.8 |
| 道路の整備状況 | 5.3 |
| 駐車場の充実度 | 5.3 |
| 宿泊施設の充実度 | 4.8 |
| 外国語（人）対応 | 4.8 |
| 誘客宣伝 | 4.3 |
| キャッシュレス対応 | 3.3 |
| イベントの充実度 | 2.5 |
| ユニバーサルデザインへの配慮 | 0.8 |
| その他 | 2.3 |
- 【問13.今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点について教えてください。】
- | 項目 | 割合 (%) |
|----------------|--------|
| 外国語（人）対応 | 26.6 |
| 交通の利便性 | 14.8 |
| 誘客宣伝 | 11.6 |
| 飲食店の充実度 | 8.7 |
| 観光施設の充実度 | 7.9 |
| 交通情報の発信度 | 7.1 |
| 特産品 | 6.9 |
| キャッシュレス対応 | 6.3 |
| 道路の整備状況 | 6.1 |
| 街並みの美しさ | 4.0 |
| 伝統芸能・伝統工芸 | 4.0 |
| 文化財 | 3.4 |
| おもてなしの心 | 3.2 |
| ユニバーサルデザインへの配慮 | 2.9 |
| 宿泊施設の充実度 | 2.1 |
| イベントの充実度 | 2.1 |
| 駐車場の充実度 | 1.6 |
| その他 | 25.9 |
- 53

観光時に利用しやすい交通手段は「一般タクシー」が顕著に多い結果でした。クルーズ客の集中する利用人数等を鑑み、周遊バスの整備・利用促進やレンタサイクルの整備等、多様な移動手段の導入を検討し円滑な移動・交通を推進していく必要があると考えます

観光客（インバウンド）アンケート調査結果サマリ_2/3

調査項目2：那覇市の観光客受入体制の評価

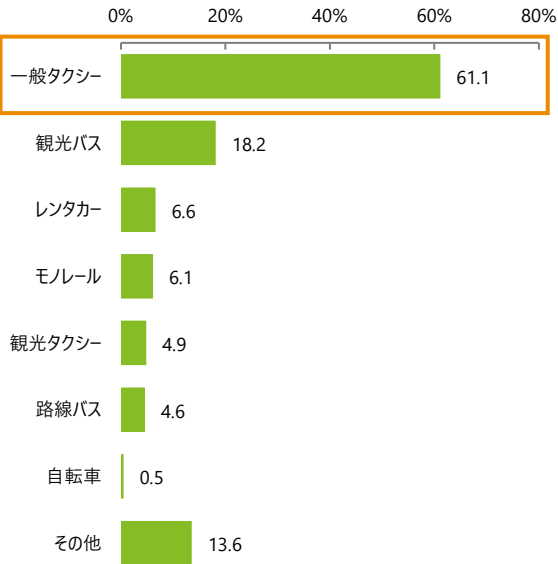
【結果】

- ◆ 利用しやすい交通手段に関して、「一般タクシー」が61.1%と最も多く、次いで「観光バス」（18.2%）であった
- ◆ 不便な交通手段に関して、「路線バス」が22.7%と最も多かった
- ◆ 不便と感じる理由については、「移動範囲が限られるから」が16.8%と最も多く、次いで「移動時間がかかるから」が12.6%であった

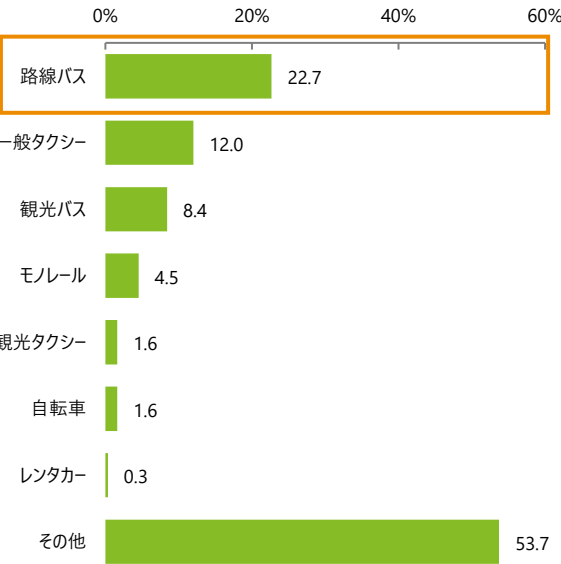
【考察】

- ◆ 利用しやすかった交通手段として「一般タクシー」が他の交通手段より顕著に多い。クルーズ客の集中する利用人数を鑑み、交通渋滞等の公害対策を見据えた周遊促進が肝要であり、多様な移動手段の導入を検討し、円滑な移動・交通を継続して推進していく必要がある

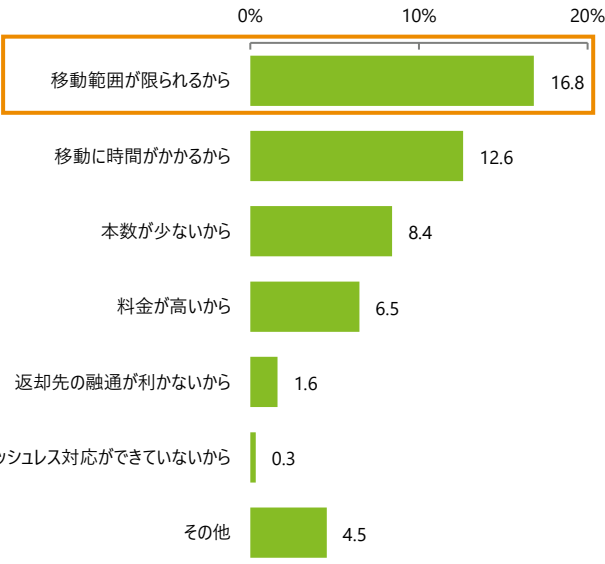
【問25.那覇観光の際に利用しやすい交通手段についてお答えください。】



【問26.那覇観光の際に不便な交通手段についてお答えください。】



【問27.（不便と答えたものに対して）不便と感じた理由について、選択肢からお答えください。】



新たな観光需要に対するニーズとして、全体として「文化・歴史体験」と「食体験コンテンツ」に対するニーズが高い。他方で、国籍ごとに傾向が異なり、コンテンツごとに重点ターゲットとする国籍を明確に定めたマーケティングが必要であると考えられます

観光客（インバウンド）アンケート調査結果サマリ_3/3

調査項目3：新たな観光需要に対するニーズ

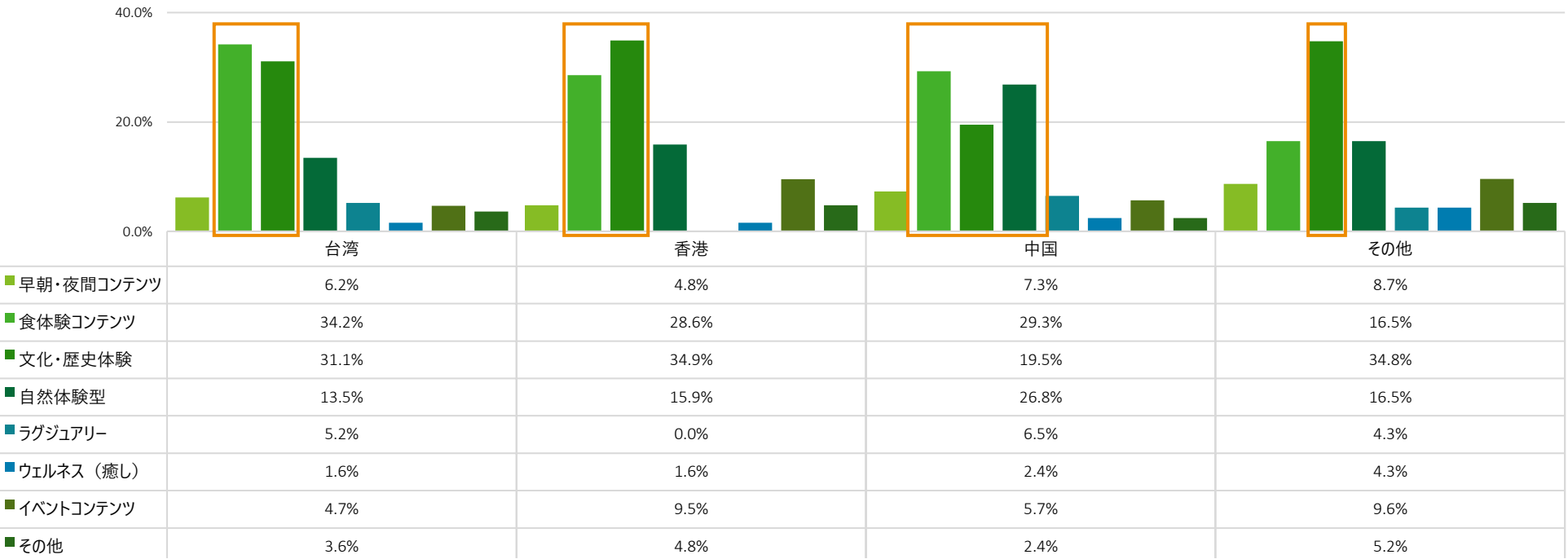
【結果】

- ◆ 那覇市でやってみたいことに関しては、「文化・歴史体験」が45.6%と最も多く、次いで「食体験コンテンツ」（43.4%）であった
- ◆ 居住国別に分けると、中国では自然体験型コンテンツをやりたいと回答する割合が高い傾向にあった
- ◆ その他（主に欧米豪）は、特に文化・歴史体験をやりたいと回答する割合が高い傾向にあった

【考察】

- ◆ 那覇市独自の体験を提供できるような「文化・歴史体験」や「食体験コンテンツ」のニーズが高いことが考えられる
- ◆ 国籍ごとのニーズを適切に踏まえたうえで、ターゲットを設定し体験コンテンツを整備していくことが考えられる

【問30. 今後、那覇市では新たな観光コンテンツを拡充させていきたいと考えています。次の中から、那覇市でやってみたいことを教えてください。（当てはまるものを全て選択）。】



参考：観光客（インバウンド）アンケート調査結果①～クルーズ調査編～ 詳細

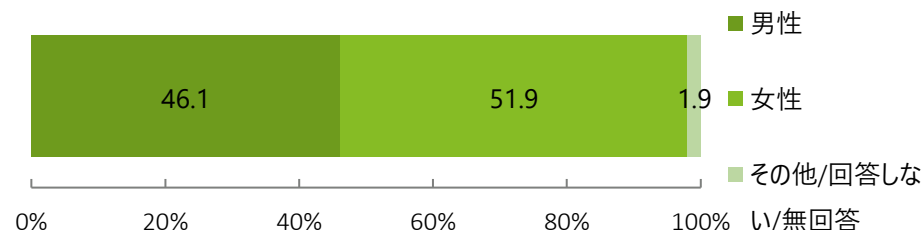
アンケート回答者の属性は下記のとおりです

問2.性別について教えてください。

【結果】

- 「女性」が51.9%、「男性」が46.1%であった

	n	%
全体	414	100.0
男性	191	46.1
女性	215	51.9
その他/回答しない/無回答	8	1.9

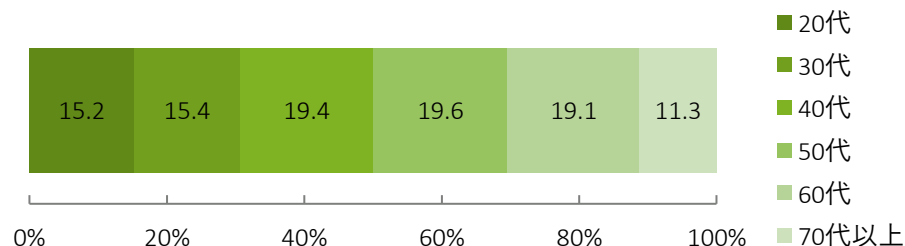


問3.年代について教えてください。

【結果】

- 「50代」が19.6%と最も多く、次いで「40代」、「60代」、「30代」、「20代」、「70代以上」であった

	n	%
全体	408	100.0
20代	62	15.2
30代	63	15.4
40代	79	19.4
50代	80	19.6
60代	78	19.1
70代以上	46	11.3

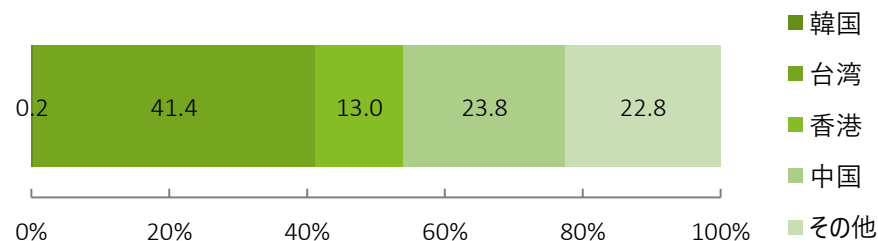


問4.居住地について教えてください。

【結果】

- 「台湾」が41.4%と最も多く、次いで「中国」、「その他」、「韓国」であった

	n	%
全体	413	100.0
韓国	1	0.2
台湾	169	41.4
香港	53	13.0
中国	97	23.8
その他	93	22.8

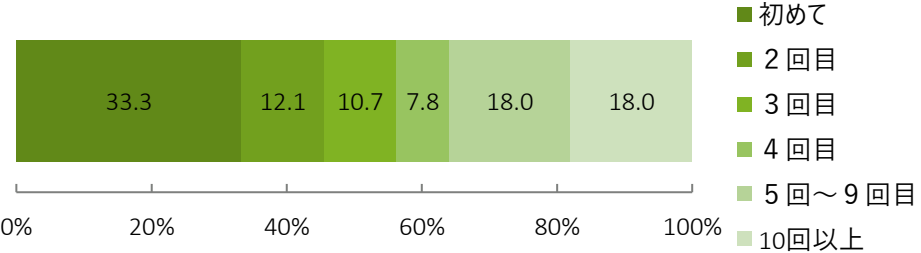


那覇市への訪問が「初めて」が63.7%であり、2回目以上のリピーターは36.3%と全体の1/3以上いることがわかりました

問5.日本への訪問回数について教えてください。

- 【結果】
- 「初めて」が最も多く33.3%、次いで「5～9回目」と「10回以上」が18.0%であった

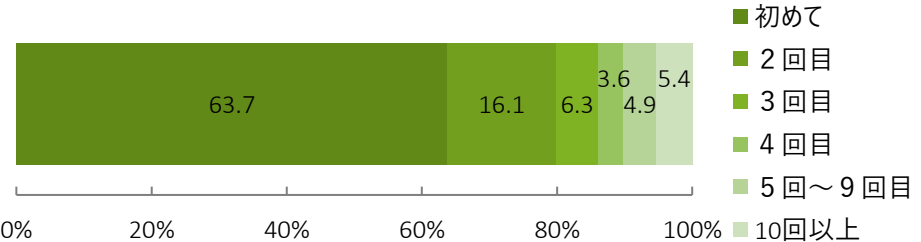
	n	%
全体	412	100.0
初めて	137	33.3
2回目	50	12.1
3回目	44	10.7
4回目	32	7.8
5回～9回目	74	18.0
10回以上	74	18.0



問6.那覇市への訪問回数について教えてください。

- 【結果】
- 「初めて」が最も多く63.7%、次いで「2回目」（16.1%）、「3回目」（6.3%）であった

	n	%
全体	411	100.0
初めて	262	63.7
2回目	66	16.1
3回目	26	6.3
4回目	15	3.6
5回～9回目	20	4.9
10回以上	22	5.4

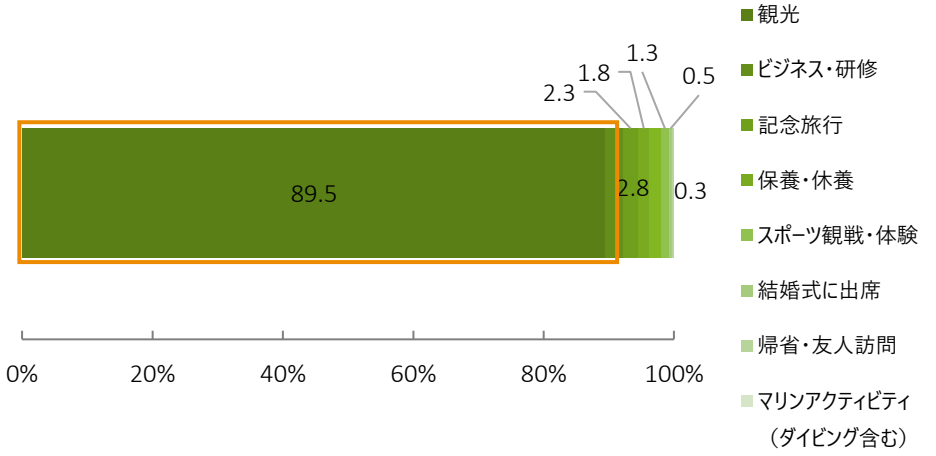


那覇市への訪問目的は、「観光」が89.5%と最も多く、次いで「ビジネス・研修」「記念旅行」でした

問7. 那覇市へはどのような目的で訪れましたか。

- 【結果】
- 「観光」が89.5%と最も多かった

	n	%
全体	400	100.0
観光	358	89.5
ビジネス・研修	11	2.7
記念旅行	9	2.2
保養・休養	7	1.7
スポーツ観戦・体験	5	1.2
結婚式に出席	2	0.5
帰省・友人訪問	1	0.2
イベントへの参加	0	0.0
マリナクティビティ（ダイビング含む）	0	0.0
その他	7	1.7



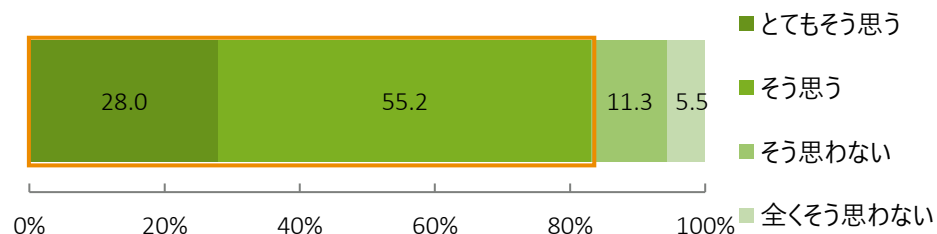
自国で那覇市が知られているかについて、「とてもそう思う」「そう思う」と回答した人は合計で83.2%であり、全体の約8割となりました。那覇市を知った経緯は、クルーズ船の「旅行スケジュールに組み込まれていた」が最も多く、他には「家族・友人・知人の紹介」「Webページ等」が挙げられました

問9.あなたの国・地域で“那覇市”は知られていますか。

【結果】

- 「そう思う」が最も多く55.2%、「とてもそう思う」が28.0%であった

	n	%
全体	397	100.0
とてもそう思う	111	28.0
そう思う	219	55.2
そう思わない	45	11.3
全くそう思わない	22	5.5

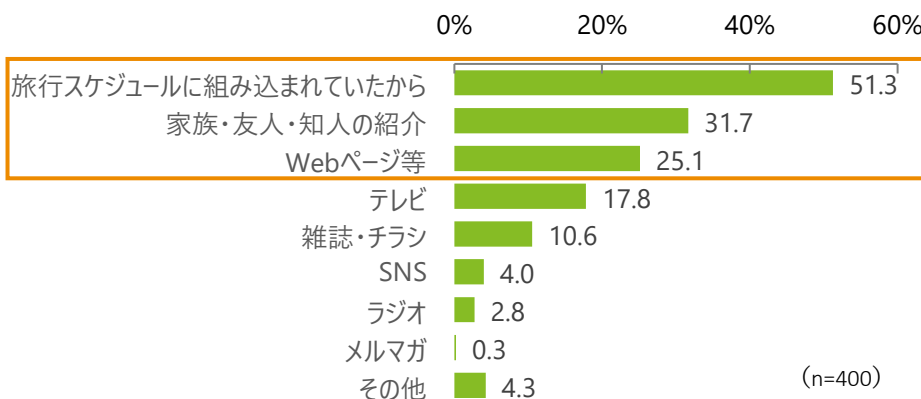


問10. あなたは、どうやって那覇市を知りましたか。（当てはまるものを全て選択）

【結果】

- 「旅行スケジュールに組み込まれていたから」が最も多く51.3%、次いで「家族・友人・知人の紹介」（31.7%）、「Webページ等」（25.1%）であった

	n	%
全体	400	100.0
旅行スケジュールに組み込まれていたから	204	51.3
家族・友人・知人の紹介	126	31.7
Webページ等	100	25.1
テレビ	71	17.8
雑誌・チラシ	42	10.6
SNS（Twitter、Instagram、Facebook）	16	4.0
ラジオ	11	2.8
メルマガ	1	0.3
その他	17	4.3



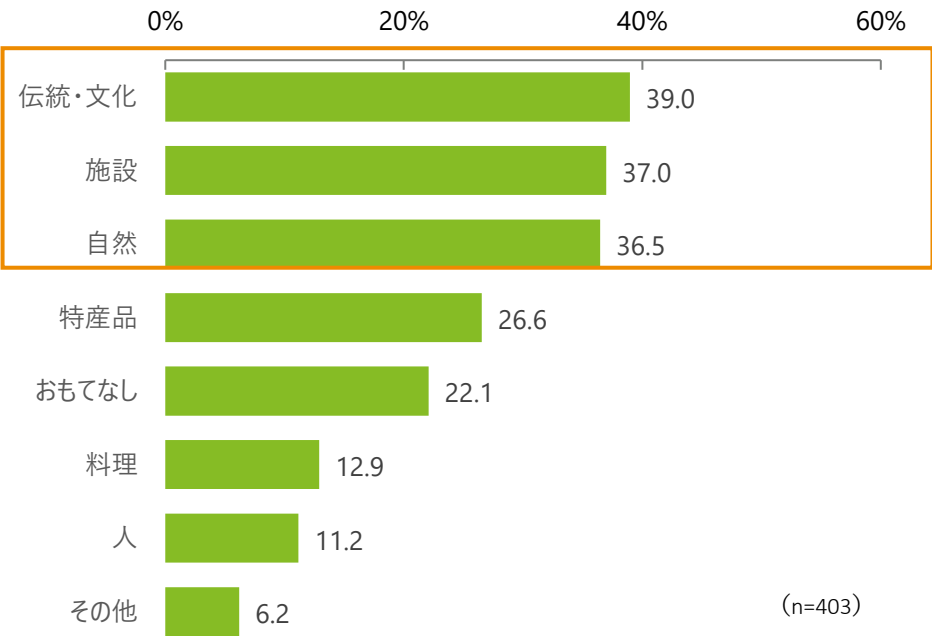
(n=400)

那覇市のイメージとしては、「伝統・文化」が最も多く挙げられ、他には「施設」「自然」が多く挙げられました

問11. あなたが思う観光地としての" 那覇市の魅力（イメージ）" を教えてください。（当てはまるものを全て選択）

- 【結果】
- 「伝統・文化」が最も多く39.0%、次いで「施設」（37.0%）、「自然」（36.5%）であった

	n	%
全体	403	100.0
伝統・文化	157	39.0
施設	149	37.0
自然	147	36.5
特産品	107	26.6
おもてなし	89	22.1
料理	52	12.9
人	45	11.2
その他	25	6.2



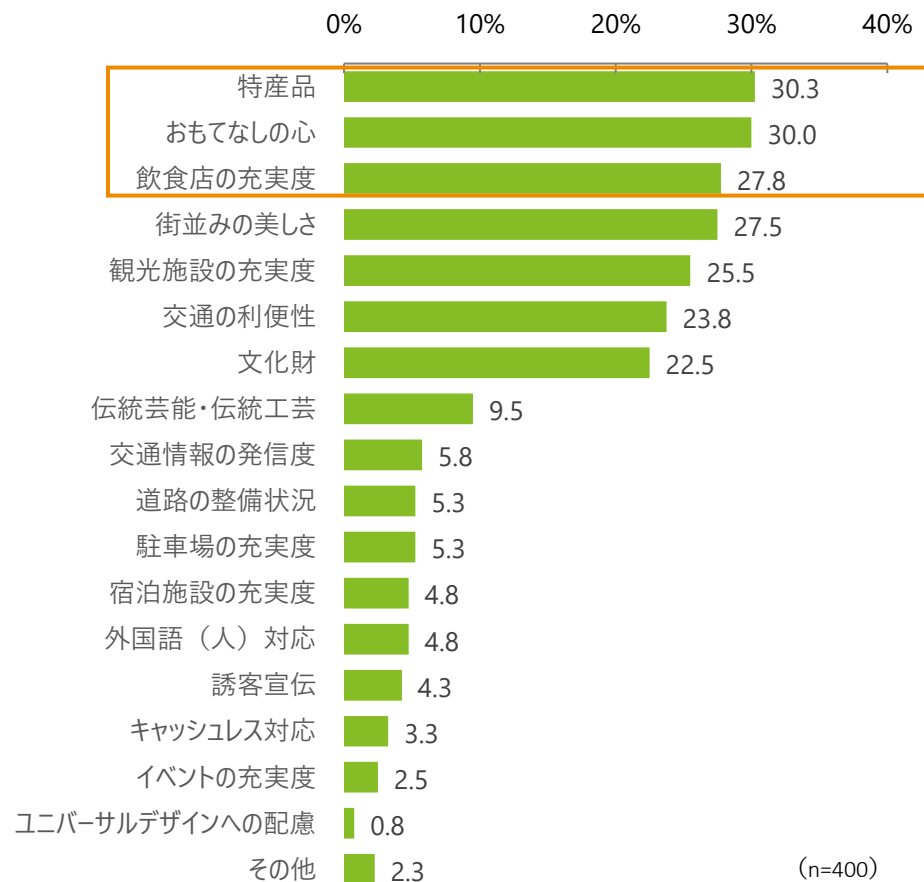
観光地としての那覇市の強みとして、「特産品」が最も多く挙げられ、 その他に「おもてなしの心」「飲食店の充実度」が挙げられました

問12.観光地としての那覇市の強みとして思う点について教えてください。（当てはまるものを3つまで選択）

【結果】

- 「特産品」が最も多く30.3%、次いで「おもてなしの心」（30.0%）、「飲食店の充実度」（27.8%）であった

	n	%
全体	400	100.0
特産品	121	30.3
おもてなしの心	120	30.0
飲食店の充実度	111	27.8
街並みの美しさ	110	27.5
観光施設の充実度	102	25.5
交通の利便性（バス・モノレール等）	95	23.8
文化財	90	22.5
伝統芸能・伝統工芸	38	9.5
交通情報の発信度（渋滞情報、バスレーン等）	23	5.8
道路の整備状況	21	5.3
駐車場の充実度	21	5.3
宿泊施設の充実度	19	4.8
外国語（人）対応	19	4.8
誘客宣伝	17	4.3
キャッシュレス対応	13	3.3
イベントの充実度	10	2.5
ユニバーサルデザインへの配慮	3	0.8
その他	9	2.3



那覇市が観光地として改善すべきと思う点は「外国語（人）対応」が26.6%と最も多く、次いで「交通の利便性（バス・モノレール等）」が挙げられました

問13.今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点について教えてください。（当てはまるものを3つまで選択）

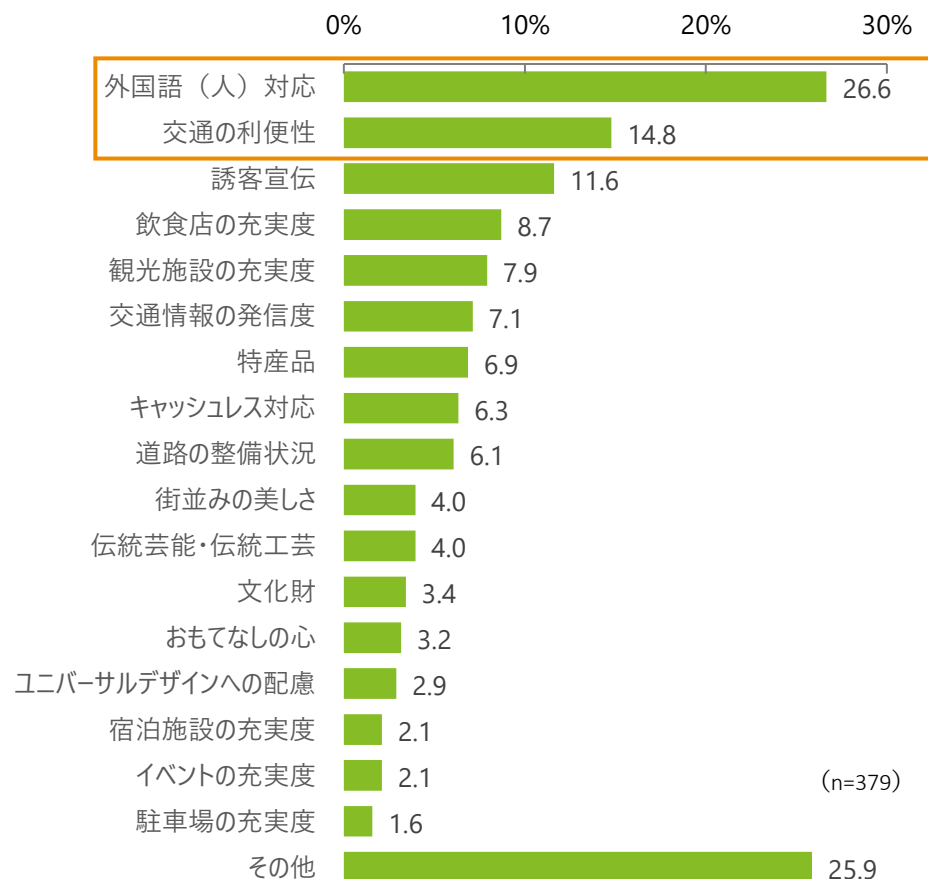
【結果】

- 「外国語（人）対応」が最も多く26.6%、次いで「交通の利便性（バス・モノレール等）」「誘客宣伝」であった

	n	%
全体	379	100.0
外国語（人）対応	101	26.6
交通の利便性（バス・モノレール等）	56	14.8
誘客宣伝	44	11.6
飲食店の充実度	33	8.7
観光施設の充実度	30	7.9
交通情報の発信度（渋滞情報、バスレーン等）	27	7.1
特産品	26	6.9
キャッシュレス対応	24	6.3
道路の整備状況	23	6.1
街並みの美しさ	15	4.0
伝統芸能・伝統工芸	15	4.0
文化財	13	3.4
おもてなしの心	12	3.2
ユニバーサルデザインへの配慮	11	2.9
宿泊施設の充実度	8	2.1
イベントの充実度	8	2.1
駐車場の充実度	6	1.6
その他	98	25.9

【その他】

- 観光時間が少ない（2件） 等

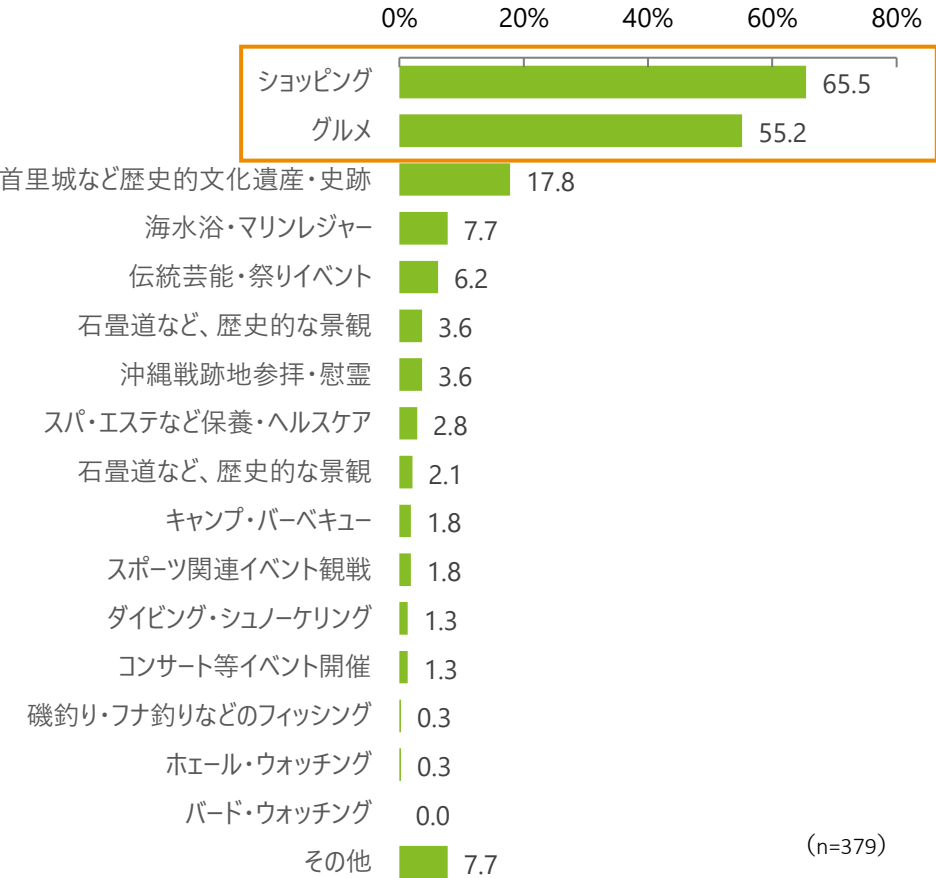


那覇観光で印象に残っているものとして、「ショッピング」が65.6%と最も多く挙げられ、他には「グルメ」が55.2%と多く挙げられていました

問14. 今回の滞在で、那覇観光で印象に残っているものについて教えてください。（当てはまるものを全て選択）

- 【結果】
- 「ショッピング」が最も多く65.5%、次いで「グルメ」、「首里城など歴史的文化遺産・史跡」であった

	n	%
全体	379	100.0
ショッピング	254	65.5
グルメ	214	55.2
首里城など歴史的文化遺産・史跡	69	17.8
海水浴・マリレジャー	30	7.7
伝統芸能・祭りイベント	24	6.2
石畳道など、歴史的な景観	14	3.6
沖縄戦跡地参拝・慰霊	14	3.6
スパ・エステなど保養・ヘルスケア	11	2.8
石畳道など、歴史的な景観	8	2.1
キャンプ・バーベキュー	7	1.8
スポーツ関連イベント観戦	7	1.8
ダイビング・シュノーケリング	5	1.3
コンサート等イベント開催	5	1.3
磯釣り・フナ釣りなどのフィッシング	1	0.3
ホエール・ウォッチング	1	0.3
バード・ウォッチング	0	0.0
その他	30	7.7



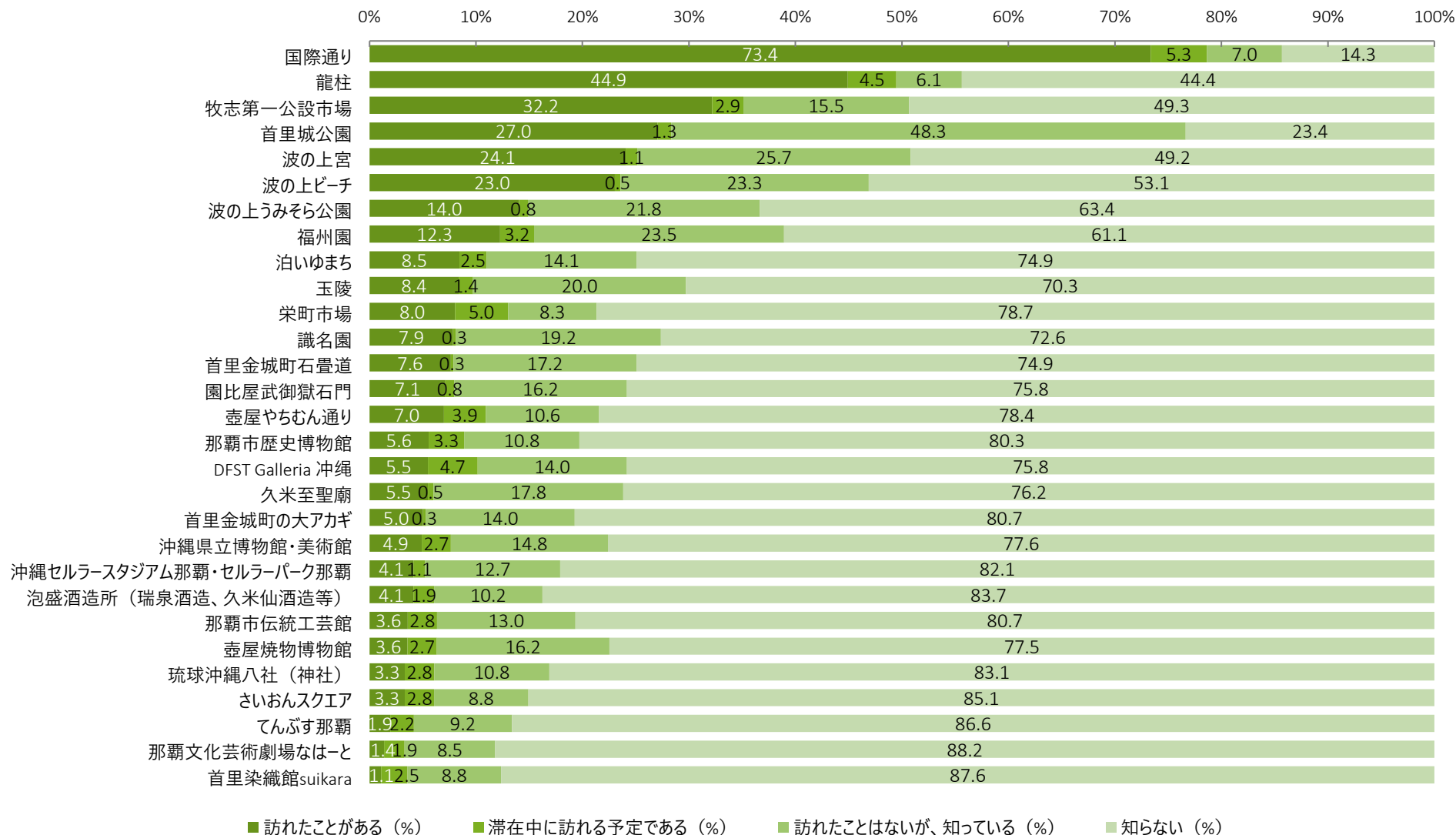
【その他】

■ 接客サービスがいい 等

(n=379)

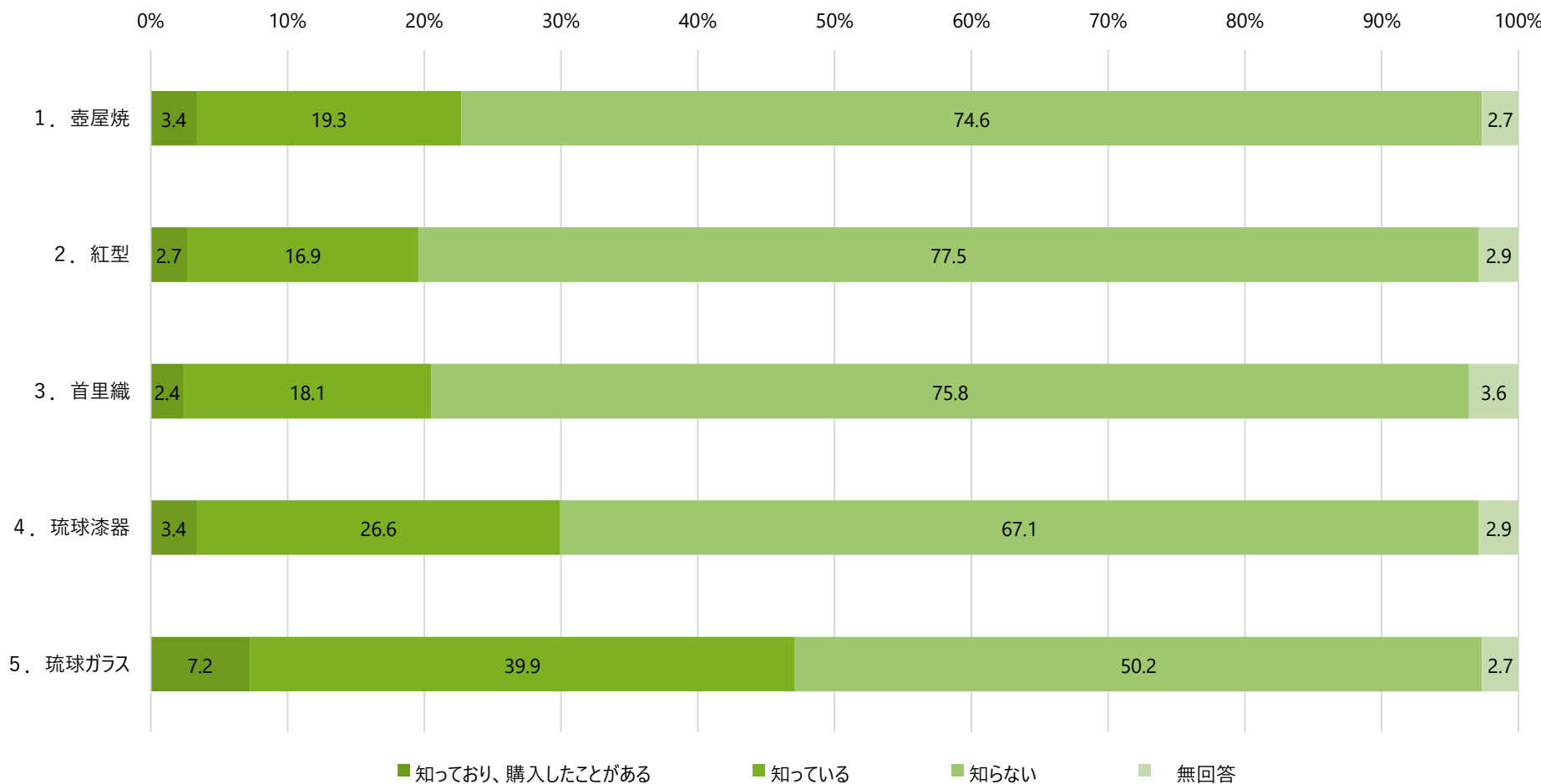
訪れたことがある、または訪れる予定の観光スポットは、「国際通り」が73.4%と他の観光スポットと比べて顕著に多いことが分かりました

問15.次の観光スポットについて、訪れたことがある、または訪れる予定があれば教えてください。（当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択）



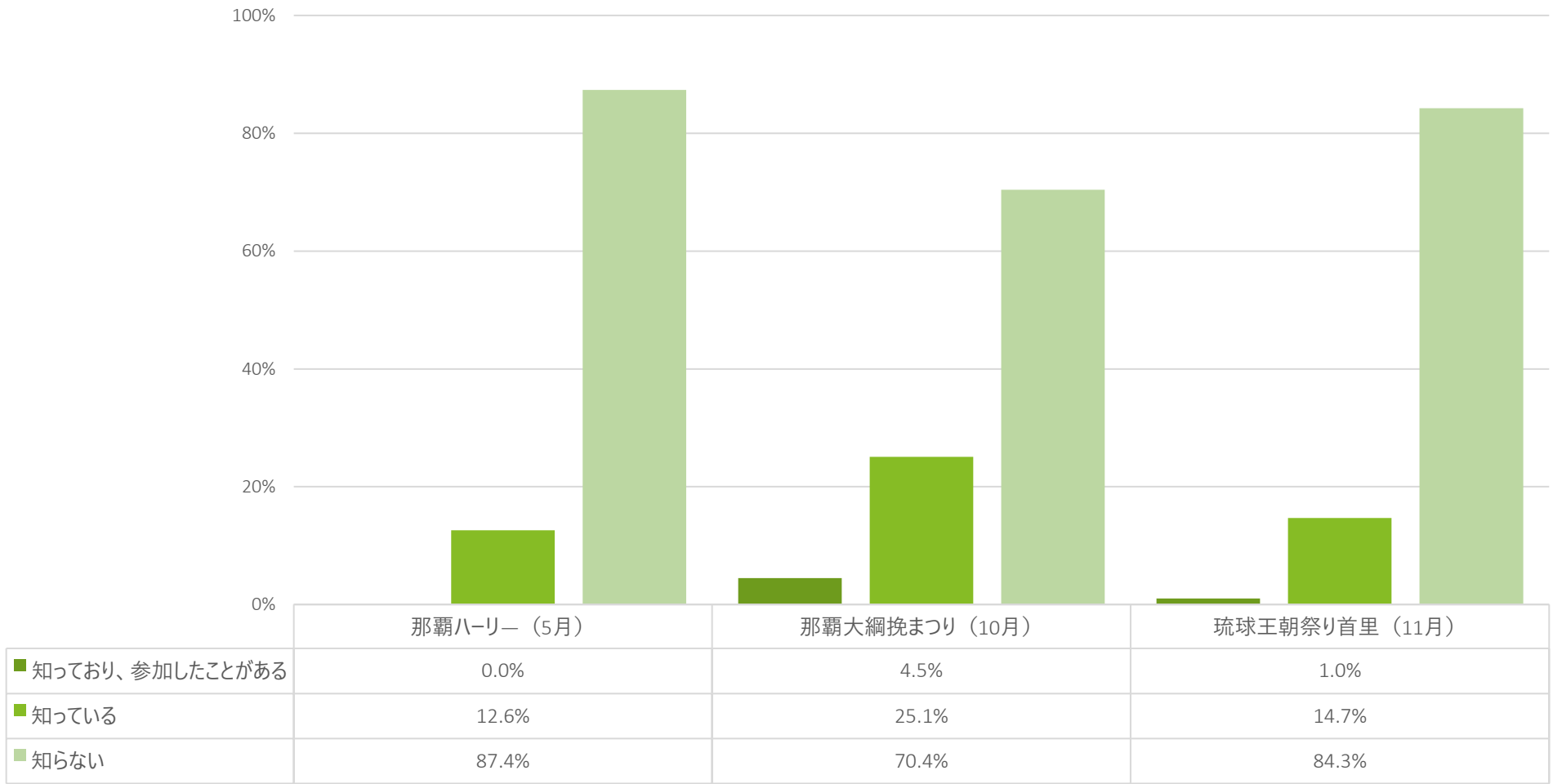
伝統工芸品について、「知っており、購入したことがある」「知っている」と回答した割合は、琉球ガラスが48.4%、琉球漆器が30.8%ですが、実際に購入したことがある人は少ないことがわかりました

問16.次の伝統工芸品について、知っているか教えてください。（当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択）



どのイベントについても、「知っている」は30%未満であり、「知っており、参加したことがある」は5%未満であることがわかりました

問17.那覇市の観光イベントについてお答えください。（当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択）

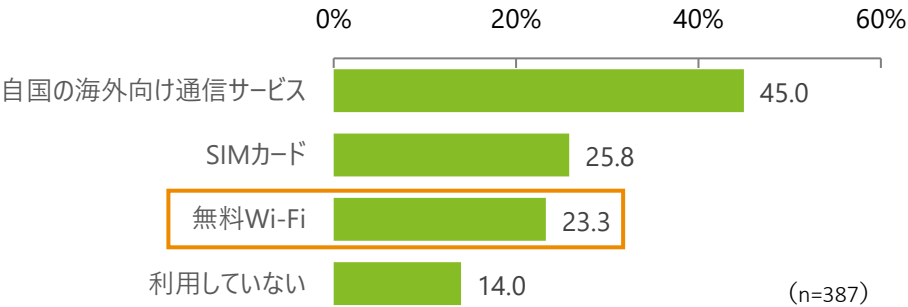


那覇市観光において無料Wi-Fiを利用した割合は23.3%であり、そのうち65.2%がNAHA_CITY_FREEWiFi_GUSUWJISABIRAを利用していました

問21.那覇市観光で利用した通信手段を教えてください。（当てはまるものを全て選択）

- 【結果】
- 「自国の海外向け通信サービス」が最も多く45.0%、次いで「SIMカード」、「無料Wi-Fi」であった

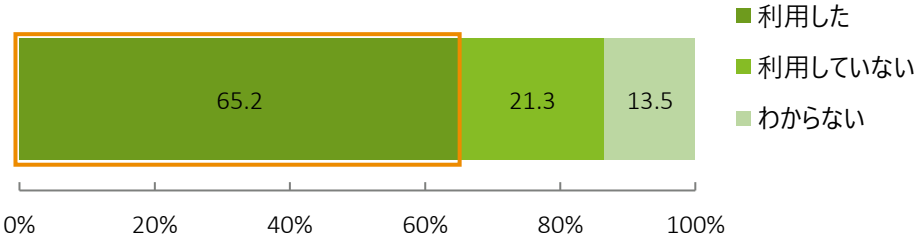
	n	%
全体	387	100.0
自国の海外向け通信サービス	174	45.0
SIMカード	100	25.8
無料Wi-Fi	90	23.3
利用していない	54	14.0



問22.（無料WIFIを選択した方のみ回答）無料Wi-FiのNAHA_CITY_FREEWiFi_GUSUWJISABIRAを利用しましたか。

- 【結果】
- 「利用した」が65.2%、「利用していない」が21.3%であった

	n	%
全体	89	100.0
利用した	58	65.2
利用していない	19	21.3
わからない	12	13.5



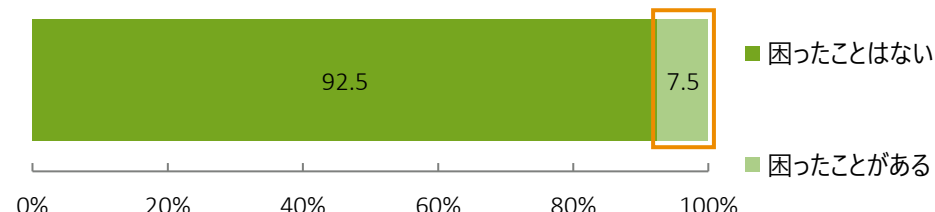
那覇観光の際に通信環境面で「困ったことがある」は7.5%であり、そのうち50.0%は「国際通り」で困っていたことがわかりました

問23.那覇観光の際に、通信環境面で困ったことはありますか。

【結果】

- 「困ったことはない」が92.5%、「困ったことがある」が7.5%であった

	n	%
全体	345	100.0
困ったことはない	319	92.5
困ったことがある	26	7.5

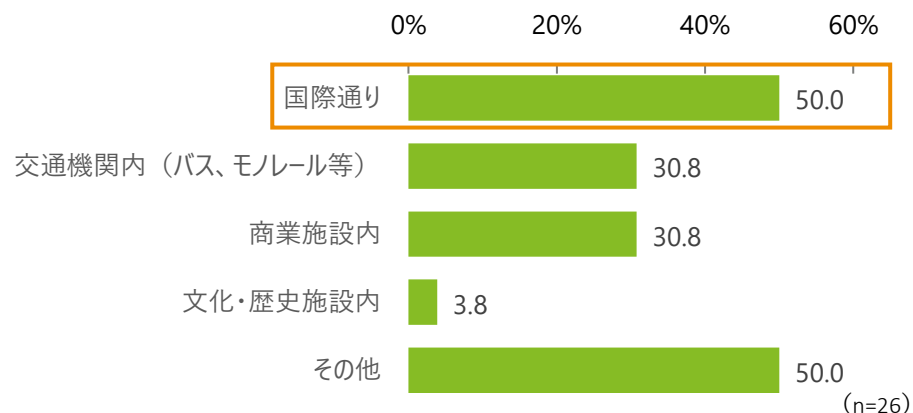


問24.（「困ったことがある」と答えた人からの回答）実際にどのような場所でこまりましたか。（当てはまるものを全て選択）

【結果】

- 「国際通り」が最も多く50.0%であった

	n	%
全体	26	100.0
国際通り	13	50.0
交通機関内（バス、モノレール等）	8	30.8
商業施設内	8	30.8
文化・歴史施設内	1	3.8
その他	13	50.0



【その他】

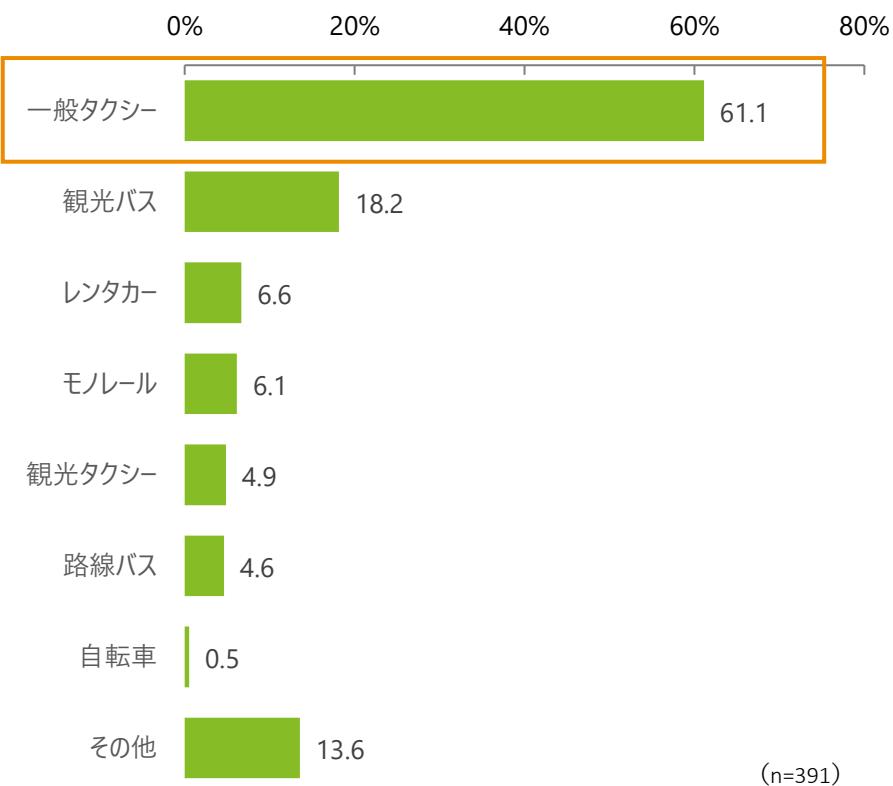
- Wi-Fiの接続が不安定、多い（4件）（その他回答者の30.8%） 等

那覇観光に利用しやすい交通手段について、「一般タクシー」が61.6%と最も多く、他の交通手段と比較しても顕著に多いことがわかりました

問25.那覇観光の際に利用しやすい交通手段についてお答えください。（当てはまるものを全て選択）

- 【結果】
- 「一般タクシー」が最も多く61.6%であった

	n	%
全体	391	100.0
一般タクシー	239	61.1
観光バス	71	18.2
レンタカー	26	6.6
モノレール	24	6.1
観光タクシー	19	4.9
路線バス	18	4.6
自転車	2	0.5
その他	53	13.6



【その他】

■ 徒歩（41件）（その他回答者の77.4%）

不便な交通手段については「路線バス」が22.7%と最も多く挙げられ、その理由としては移動範囲が限られること、移動に時間がかかることが挙げられました

問26.那覇観光の際に不便な交通手段についてお答えください。（当てはまるものを全て選択）

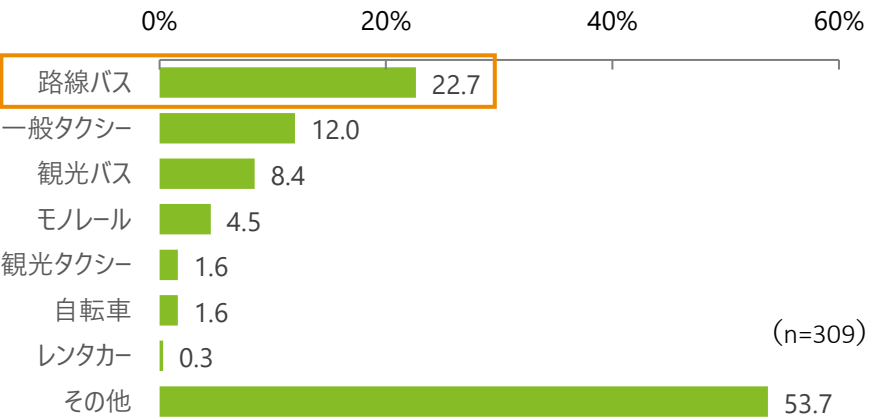
【結果】

- 「その他」が最も多く53.7%、次いで「路線バス」が22.7%であった

	n	%
全体	309	100.0
路線バス	70	22.7
一般タクシー	37	12.0
観光バス	26	8.4
モノレール	14	4.5
観光タクシー	5	1.6
自転車	5	1.6
レンタカー	1	0.3
その他	166	53.7

【その他】

- わからない（14件）（その他回答者の8.4%） 等



問27.（不便と答えたものに対して）不便と感じた理由について、選択肢からお答えください。（当てはまるものを全て選択）

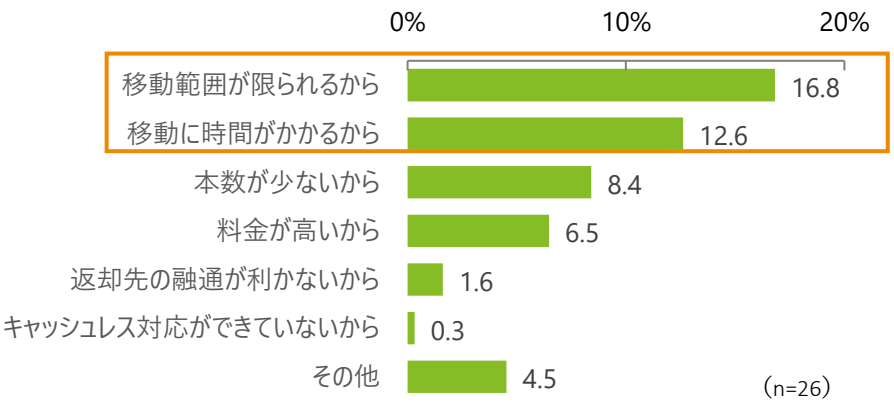
【結果】

- 「移動範囲が限られるから」が最も多く16.8%、次いで「移動に時間がかかるから」が12.6%であった

	n	%
全体	26	100.0
移動範囲が限られるから	52	16.8
移動に時間がかかるから	39	12.6
本数が少ないから	26	8.4
料金が安いから	20	6.5
返却先の融通が利かないから	5	1.6
キャッシュレス対応ができていないから	1	0.3
その他	14	4.5

【その他】

- 言葉が通じない（3件）（その他回答者の21.4%）
- タクシーがない（2件）（その他回答者の14.3%） 等

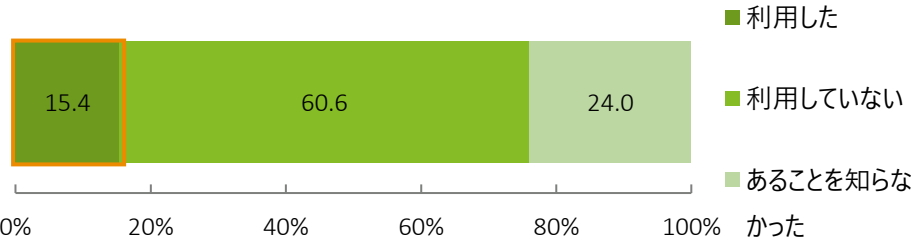


那覇市の滞在中に、観光体験コンテンツを利用した人は15.4%であり、そのうち「食体験コンテンツ」と「文化・歴史体験」を利用した人が54.4%で最も多いことがわかりました

問28.那覇市の滞在中に、観光体験コンテンツを利用しましたか。

- 【結果】
- 「利用した」が15.4%、「利用していない」が60.6%、「あることを知らなかった」が24.0%であった

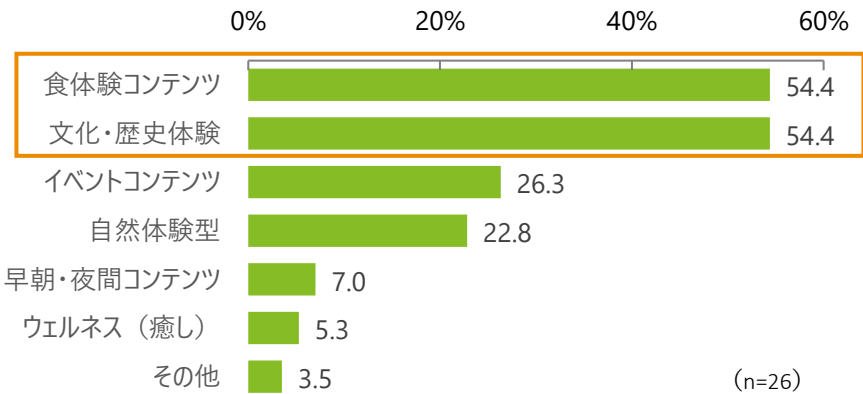
	n	%
全体	371	100.0
利用した	57	15.4
利用していない	225	60.6
あることを知らなかった	89	24.0



問29.（「利用した」と回答した方のみ）どのような観光体験コンテンツを利用しましたか。（当てはまるものを全て選択）

- 【結果】
- 「食体験コンテンツ」と「文化・歴史体験」が最も多く54.4%であった

	n	%
全体	26	100.0
食体験コンテンツ	31	54.4
文化・歴史体験	31	54.4
イベントコンテンツ	15	26.3
自然体験型	13	22.8
早朝・夜間コンテンツ	4	7.0
ウェルネス（癒し）	3	5.3
ラグジュアリー	0	0.0
その他	2	3.5



【その他】

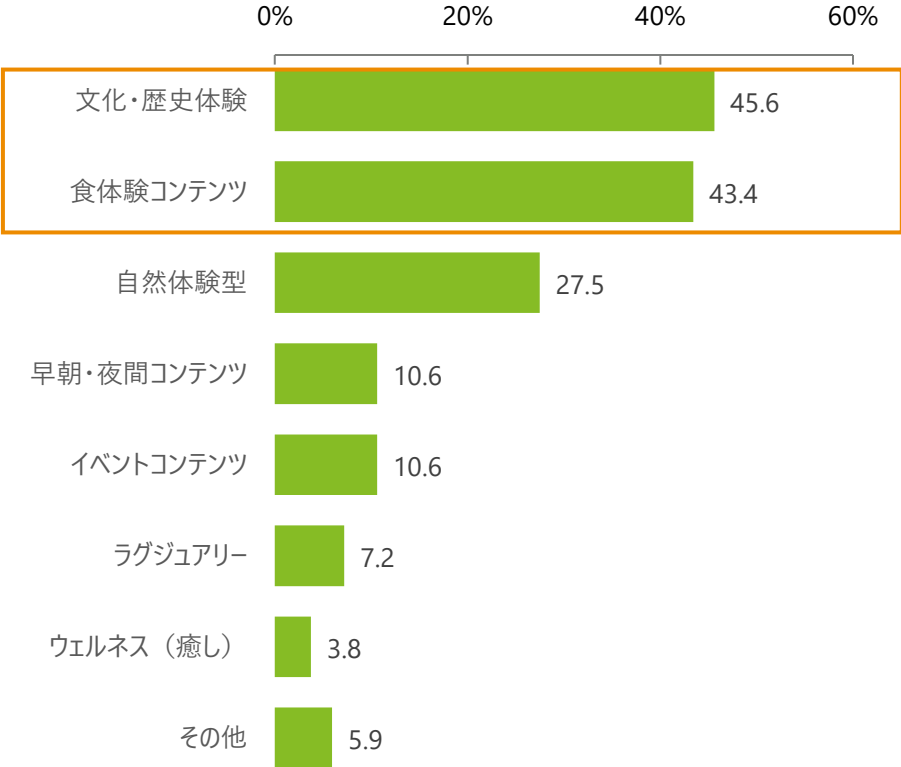
- 買い物（2件）

那覇市で観光体験コンテンツを利用した人の利用結果と同様に、「文化・歴史体験」と「食体験コンテンツ」に対する需要が高いことが分かりました

問30. 今後、那覇市では新たな観光コンテンツを拡充させていきたいと考えています。次の中から、那覇市でやってみたいことを教えてください。（当てはまるものを全て選択）

- 【結果】
- 「文化・歴史体験」が最も多く45.6%、次いで「食体験コンテンツ」が43.4%であった

	n	%
全体	320	100.0
文化・歴史体験	146	45.6
食体験コンテンツ	139	43.4
自然体験型	88	27.5
早朝・夜間コンテンツ	34	10.6
イベントコンテンツ	34	10.6
ラグジュアリー	23	7.2
ウェルネス（癒し）	12	3.8
その他	19	5.9



【その他】

■ 買い物（3件）（その他回答者の15.8%） 等

(n=320)

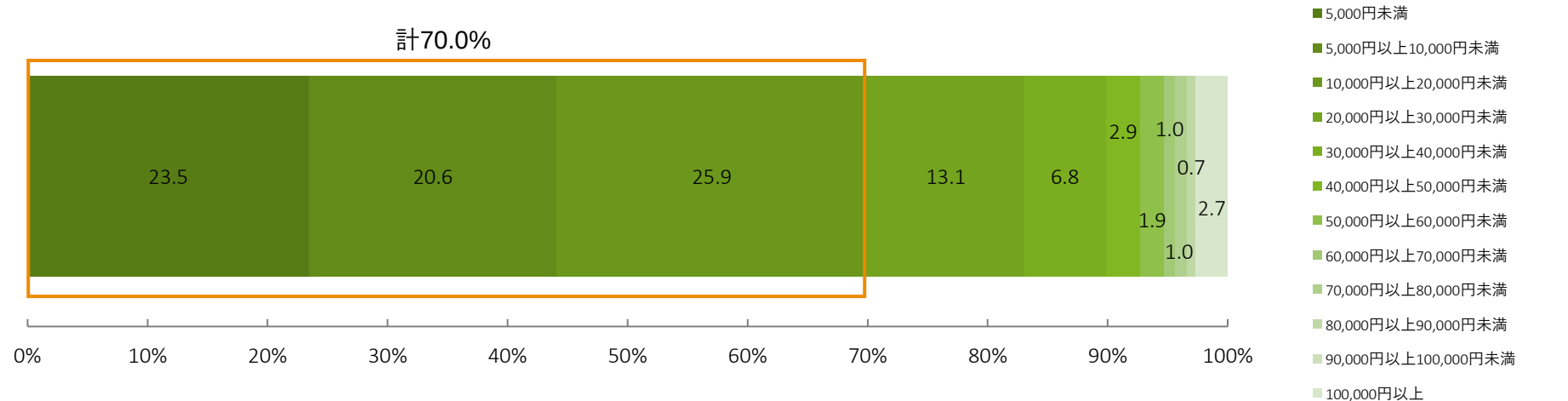
那覇市滞在中の一人当たりの消費額は、20,000円未満が70.0%であることがわかりました

問31.あなたが那覇市滞在中に消費したものについての金額について教えてください。

- 【結果】
- 那覇市滞在中の一人当たりの消費額については、「10,000円以上20,000円未満」が最も多く25.9%、次いで「5,000円未満」が23.5%、「5,000円以上10,000円未満」が20.6%であった
 - 居住国別の合計消費額平均値は、
台湾：22,694.3円
香港：20,228.9円
中国：14,646.4円
その他：9142.1円
であった

※1名、人数が記載されていなかったため集計表の母数に含めていない。

	n	%
全体	413	100.0
5,000円未満	97	23.5
5,000円以上10,000円未満	85	20.6
10,000円以上20,000円未満	107	25.9
20,000円以上30,000円未満	54	13.1
30,000円以上40,000円未満	28	6.8
40,000円以上50,000円未満	12	2.9
50,000円以上60,000円未満	8	1.9
60,000円以上70,000円未満	4	1.0
70,000円以上80,000円未満	4	1.0
80,000円以上90,000円未満	3	0.7
90,000円以上100,000円未満	0	0.0
100,000円以上	11	2.7



市民アンケート調査結果

観光客（国内居住者）アンケート調査結果

観光客（インバウンド）アンケート調査結果①
～クルーズ調査編～

事業者アンケート調査結果

事業者ヒアリング調査結果

ワークショップ実施結果

事業者の、本市の観光に対するイメージ・評価や観光振興に関連する取組・課題等を把握し、計画改定検討における示唆として活用することを目的に、3つの調査項目に沿ってアンケートを実施しました

事業者アンケート調査目的

目的

- ①事業者の那覇市の観光に対するイメージ・評価や観光振興に関連する取組・課題等を把握する
- ②次年度の計画における取組の柱や取組の内容の検討における示唆として活用する

上記目的のもと、大きく3つの調査項目でアンケートを構成しています

調査項目1：那覇市のイメージ・評価

- ・ 事業者から見た那覇市の観光地としてのイメージ（魅力）を把握する
- ・ 事業者から見た那覇市の観光地としての強み・弱み（改善点）に対する評価を把握する

調査項目2：事業者の取組や課題

- ・ 事業者が経営面で力を入れている分野について把握する
- ・ 事業者の経営面の課題について把握する
- ・ 今後、取り組みたいことについて把握する

調査項目3：観光体験コンテンツに関する取組

- ・ 観光体験コンテンツの販売の有無や販売内容について把握する
- ・ 観光客からのニーズに対する所感について把握する

住民基本台帳から無作為抽出した那覇市在住の男女を対象に16の設問項目のアンケート調査を実施し、目標回収数384件に対して391件の回答を得られました

事業者アンケート調査概要

調査概要
調査対象： 那覇市内の観光関連事業者 実施方法： Webアンケートフォームを作成し、QRコードを紙にて郵送したうえでメールにても配信 実施日： 9月4日～10月16日

回収結果
目標回収数：120件 配布数：311件 回答数：111件 回収率：35.7%

No	調査内容
Q1	次の事業区分のうち、最も当てはまるものを選択してください
Q2	従業員数（契約社員・パート等含む）についてお答えください
Q3	あなたが思う観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”を教えてください。（複数回答可）
Q4	観光地としての那覇市の強みとして思う点について教えてください。（3つまで選択）
Q5	今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点について教えてください。（3つまで選択）
Q6	現在、経営面で力を入れている分野を教えてください（複数回答可）
Q7	観光客を対象とした経営面での課題について教えてください（複数回答可）
Q8	キャッシュレス決済の導入状況について教えてください。
Q9	【前問で「導入していないが検討中」「導入していない」を選択頂いた方のみ回答】なぜキャッシュレス決済を導入できていないのか、その理由について教えてください（複数回答可）
Q10	貴社が実施している事業のうち、観光体験コンテンツを販売していますか。
Q11	【前問で「販売している」を選択頂いた方のみ回答】どのような観光コンテンツを販売していますか？（複数回答可）
Q12	今後、貴社の事業内容を踏まえたときに、どのような観光コンテンツのニーズがありそうですか（複数回答可）
Q13	観光事業を実施する上で、デジタル技術を活用した新たなコンテンツ（メタバース、VR等）の有効性についてどう思っていますか。
Q14	【前問で「有効性は十分にある（利用している）」を選択頂いた方のみ回答】具体的にどのような利用が考えられますか（あるいは、どのように利用していますか。）
Q15	将来的に今後取り組んでいきたいことについて教えてください（複数回答可）

魅力として、伝統・文化、料理、施設といった回答が多く、強みとしては飲食店や施設の充実度があがっています。他方で、改善すべき点として、特に移動に関する項目が多くあげられています。県のゲートウェイとして、施設の充実度等は強みとしつつ、施設等を繋げる移動の円滑化・外国語（人）対応といった受入環境整備に対する強化が求められていると考えられます

事業者アンケート調査結果サマリ_1/3

調査項目1：那覇市のイメージ・評価

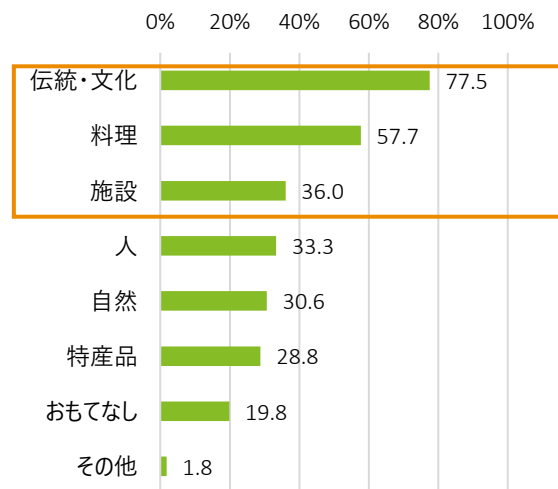
【結果】

- ◆ 観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”に関しては、「伝統・文化」が77.5%と最も多く、次いで「料理」「施設」であった
- ◆ 観光地としての那覇市の強みとして思う点に関しては、「飲食店の充実度」が66.7%と最も多く、次いで「宿泊施設の充実度」「交通の利便性（バス・モノレール等）」「伝統芸能・伝統工芸」「文化財」「観光施設の充実度」であった
- ◆ 観光地として改善すべき（足りていない）と思う点に関しては、「交通の利便性（バス・モノレール等）」が41.4%と最も多く、次いで「駐車場の充実度」「道路の整備状況」「外国人対応」であった

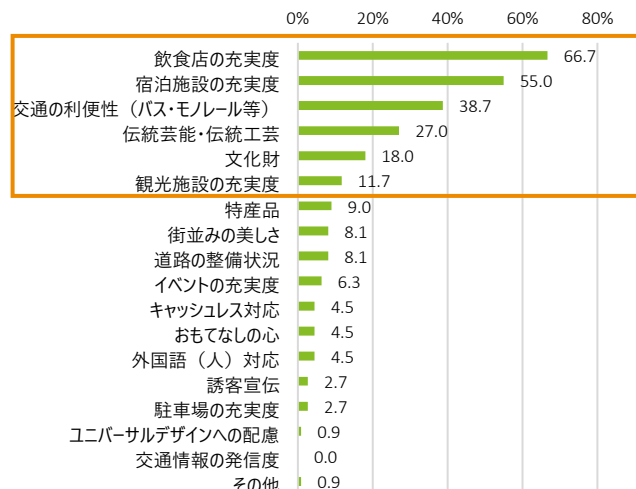
【考察】

- ◆ 市民が思う“那覇市の魅力（イメージ）”と観光地としての強みは方向性が一致しており、那覇ならではの伝統・文化や料理、施設を押し出したマーケティングが考えられる
- ◆ 観光地として改善すべき（足りていない）と思う点については、移動に関する事項が多く挙げられており、移動の利便性向上や観光客の周遊促進に注力して取り組んでいくことが考えられる。また、インバウンドが増加傾向にある中で、外国語（人）対応もより充実化させていくことが考えられる

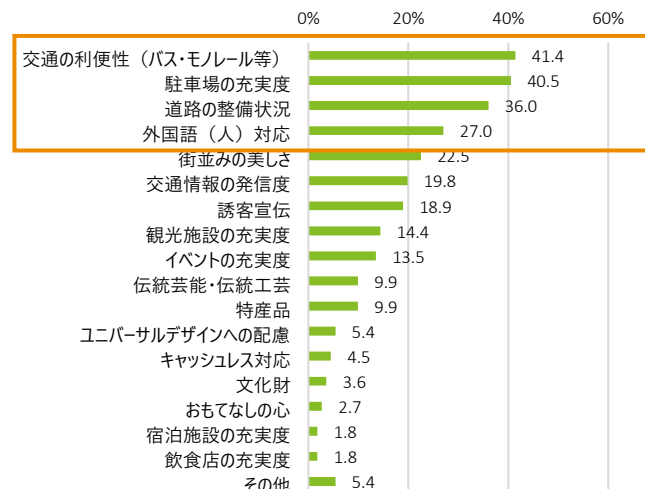
【Q3.あなたが思う観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”を教えてください。】



【Q4.観光地としての那覇市の強みとして思う点について教えてください。】



【Q5.今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点について教えてください。】



事業者が注力している分野・直面する課題に対する結果から、①人材不足を発端とした業務効率化や②サービスの高付加価値化に対する課題認識が高く、デジタル技術を活用した課題対応を検討している状況が伺え、あわせて行政への支援ニーズも高いものと考えられます

事業者アンケート調査結果サマリ_3/2

調査項目2：事業者の取組や課題

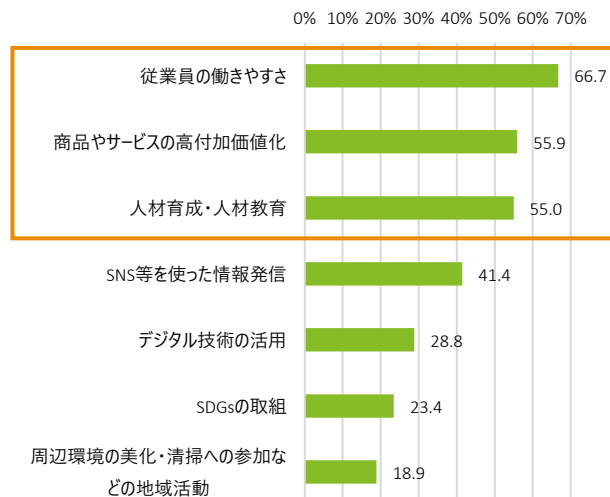
【結果】

- ◆ 経営面で力を入れている分野に関して、「従業員の働きやすさ」が66.7%と最も多く、次いで「商品やサービスの高付加価値化」「人材育成・人材教育」であった
- ◆ 経営面での課題について、「人手不足」が73.0%と最も多く、次いで「光熱費・地代賃料等の上昇」「人件費の上昇」であった
- ◆ 将来的に取り組んでいきたいことについて、「データを活用したマーケティング（デジタルマーケティング）」が36.0%と最も多く、次いで「ICT機器を活用したバック業務（人事、経理など）の効率化（バックオフィスのDX化）」「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）」であった

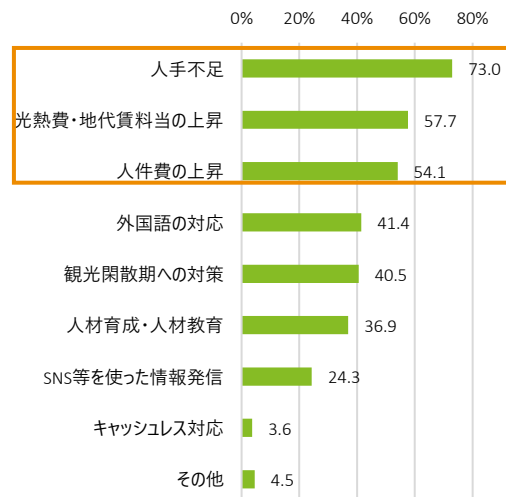
【考察】

- ◆ 「従業員の働きやすさ」や「人材育成・人材教育」に力を入れているにもかかわらず、就労希望者が少ない・人材が定着しない等の理由により人手不足に悩む事業者が多いと考えられ、観光産業における人材の確保は喫緊の課題と考えられる
- ◆ 将来的に取り組んでいきたいことについては、データやICT、AI等を活用した取組が多く挙げられ、観光関連事業者のDX化に対する前向きな姿勢が表れていると思われる。事業者のDX化促進に向けた支援等の取組が考えられる

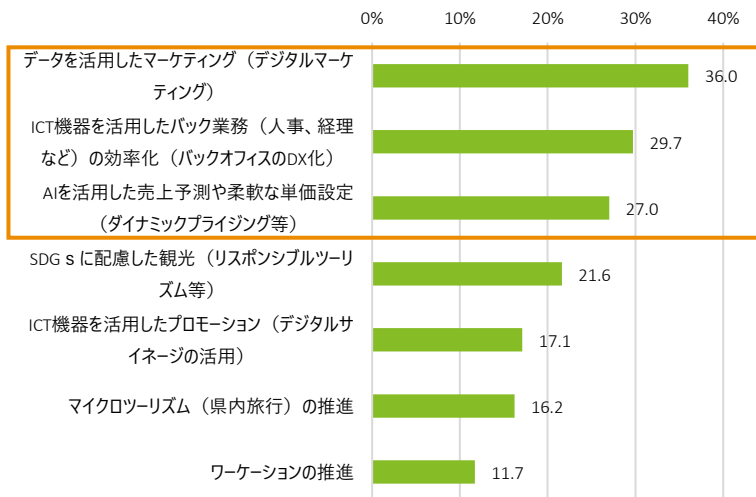
【Q6.現在、経営面で力を入れている分野を教えてください】



【Q7.観光客を対象とした経営面での課題について教えてください】



【Q15.将来的に今後取り組んでいきたいことについて教えてください。】



那覇の魅力とされている伝統・文化や食、施設等を最大限活用しながら、各事業者が自社の事業内容を踏まえたうえで観光客のニーズに合致する体験コンテンツを提供できるよう、取り組んでいくことが考えられます

事業者アンケート調査結果サマリ_3/3

調査項目3：観光体験コンテンツに関する取組

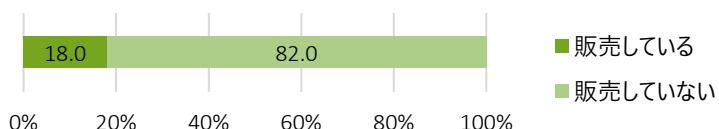
【結果】

- ◆ 観光体験コンテンツを販売している事業者は18.0%、販売していない事業者は82.0%であった
- ◆ 現在販売している観光体験コンテンツに関して、「文化・歴史体験コンテンツ」が65.0%と最も多かった
- ◆ 事業者の業種によって、販売している体験コンテンツは様々であった

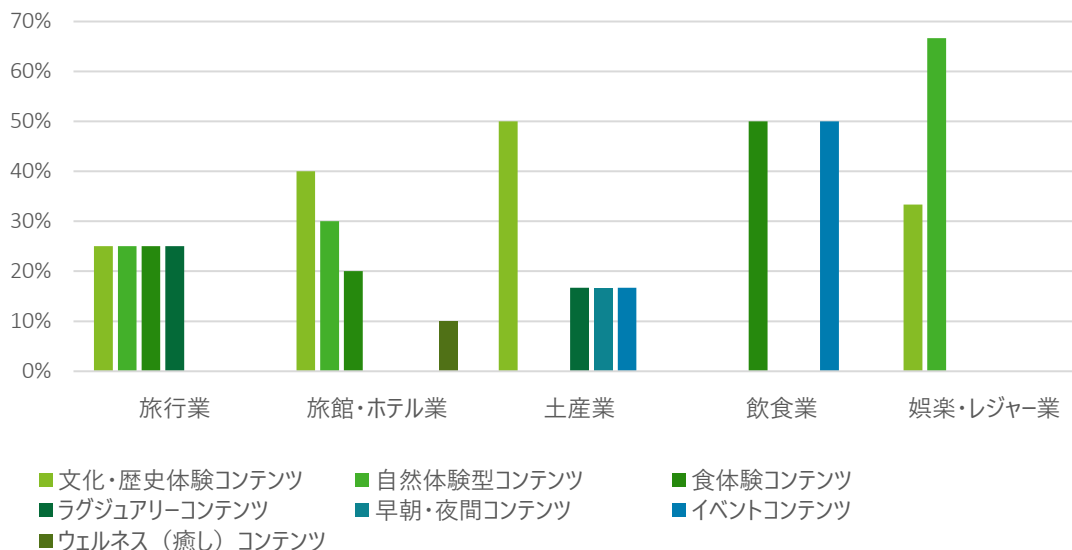
【考察】

- ◆ 市内への滞在時間を延伸させ消費額を増加させるためには体験コンテンツの充実化は重要であると考えられ、那覇の魅力とされている伝統・文化や食、施設等を最大限活用しながら、各事業者が自社の事業内容を踏まえたうえで観光客のニーズに合致する体験コンテンツを提供できるよう、取り組んでいくことが考えられる

【Q10.貴社が実施している事業のうち、観光体験コンテンツを販売していますか。】



	販売している	販売していない	販売割合
旅行業	2	4	33.3%
旅館・ホテル業	4	25	13.8%
交通・運輸業	0	5	0.0%
土産業	4	20	16.7%
飲食業	2	27	6.9%
娯楽・レジャー業	3	2	60.0%



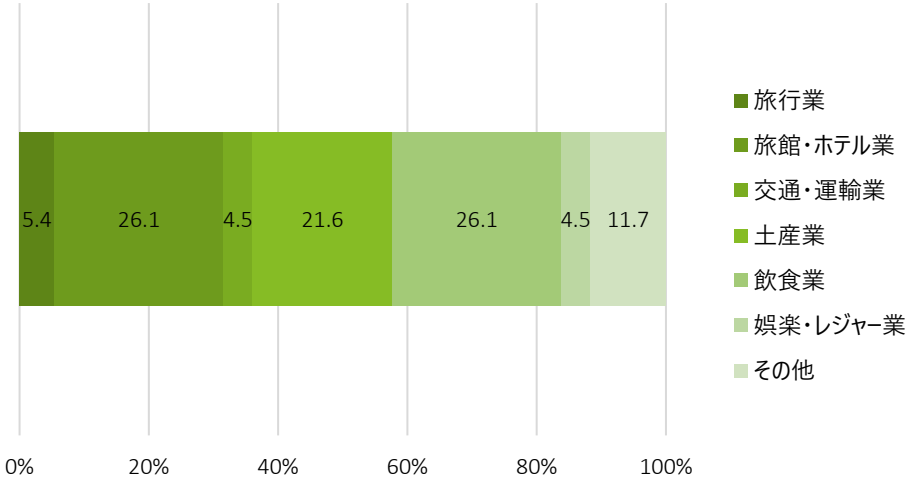
参考：事業者アンケート調査結果 詳細

アンケートに回答した事業者の事業区分は下記のとおりです

Q1.次の事業区分のうち、最も当てはまるものを選択してください

- 【結果】
- 旅館・ホテル業（26.1%）、飲食業（26.1%）、土産業（21.6%）、旅行業（5.4%）、交通・運輸業（4.5%）、娯楽・レジャー業（4.5%）であった

	n	%
全体	111	100.0
旅行業	6	5.4
旅館・ホテル業	29	26.1
交通・運輸業	5	4.5
土産業	24	21.6
飲食業	29	26.1
娯楽・レジャー業	5	4.5
その他	13	11.7

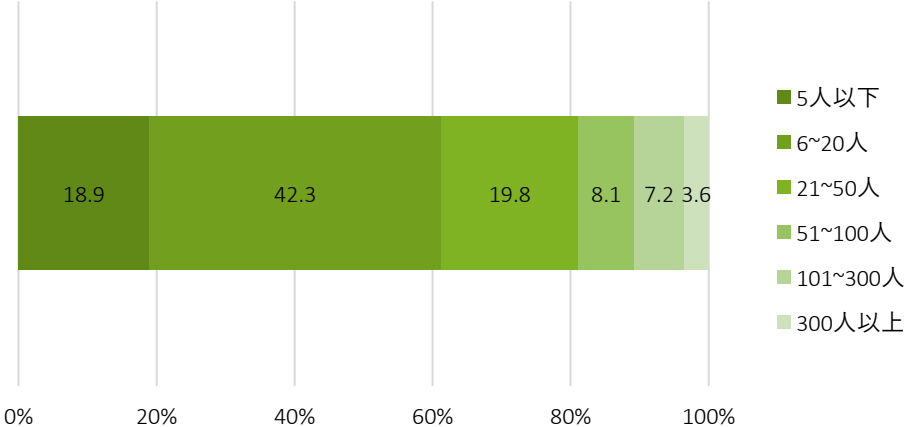


回答した事業者の従業員数の区分、業種別の従業員数の区分は下記のとおりです

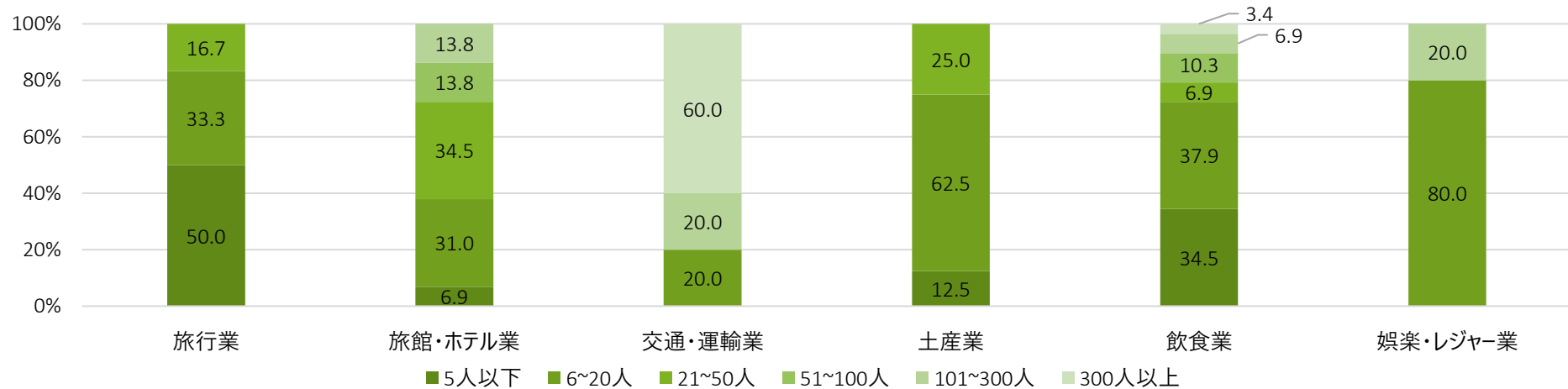
Q2.従業員数（契約社員・パート等含む）についてお答えください

- 【結果】
- 「6~20人」が最も多く42.3%、次いで「21~50人」（19.8%）であった

	n	%
全体	111	100.0
5人以下	21	18.9
6~20人	47	42.3
21~50人	22	19.8
51~100人	9	8.1
101~300人	8	7.2
300人以上	4	3.6



【業種別 従業員数】



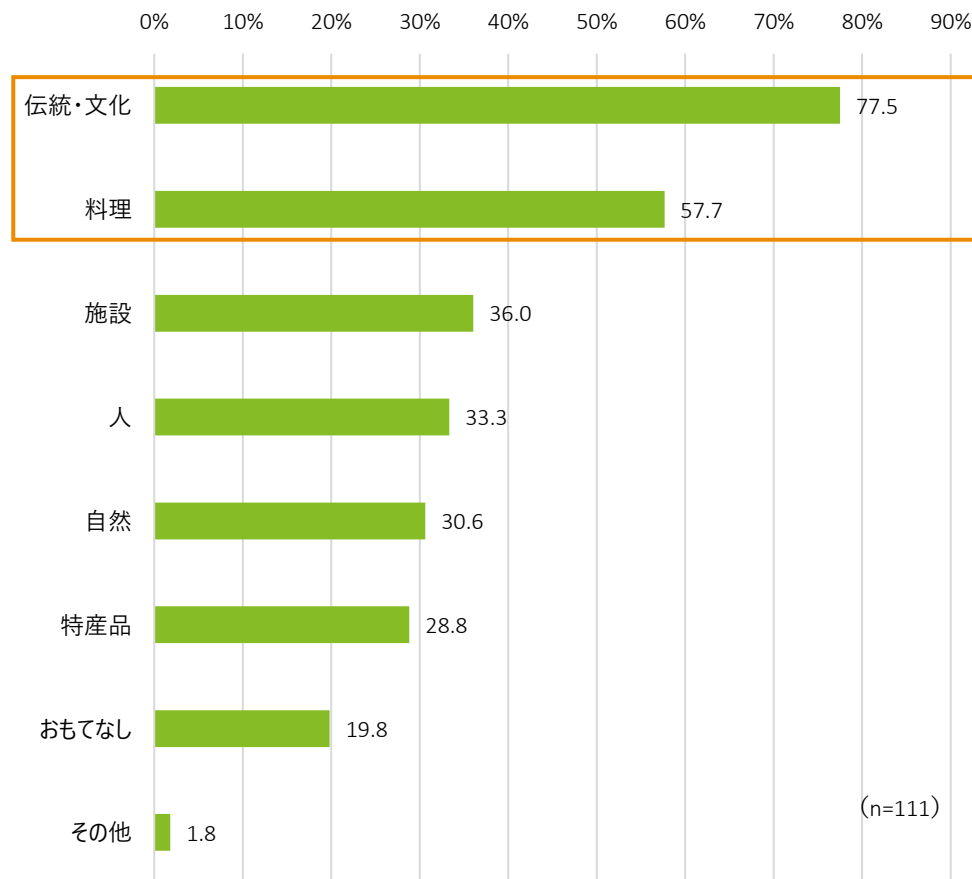
那覇市の魅力として「伝統・文化」と回答した割合が77.5%と最も多く、次いで「料理」という回答も57.7%と比較的多くみられました

Q3.あなたが思う観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”を教えてください。（複数回答可）

【結果】

- 「伝統・文化」という回答が77.5%と最も多く、次いで「料理」（57.7%）「施設」（36%）であった

	n	%
全体	111	100.0
伝統・文化	86	77.5
料理	64	57.7
施設	40	36.0
人	37	33.3
自然	34	30.6
特産品	32	28.8
おもてなし	22	19.8
その他	2	1.8



【その他】

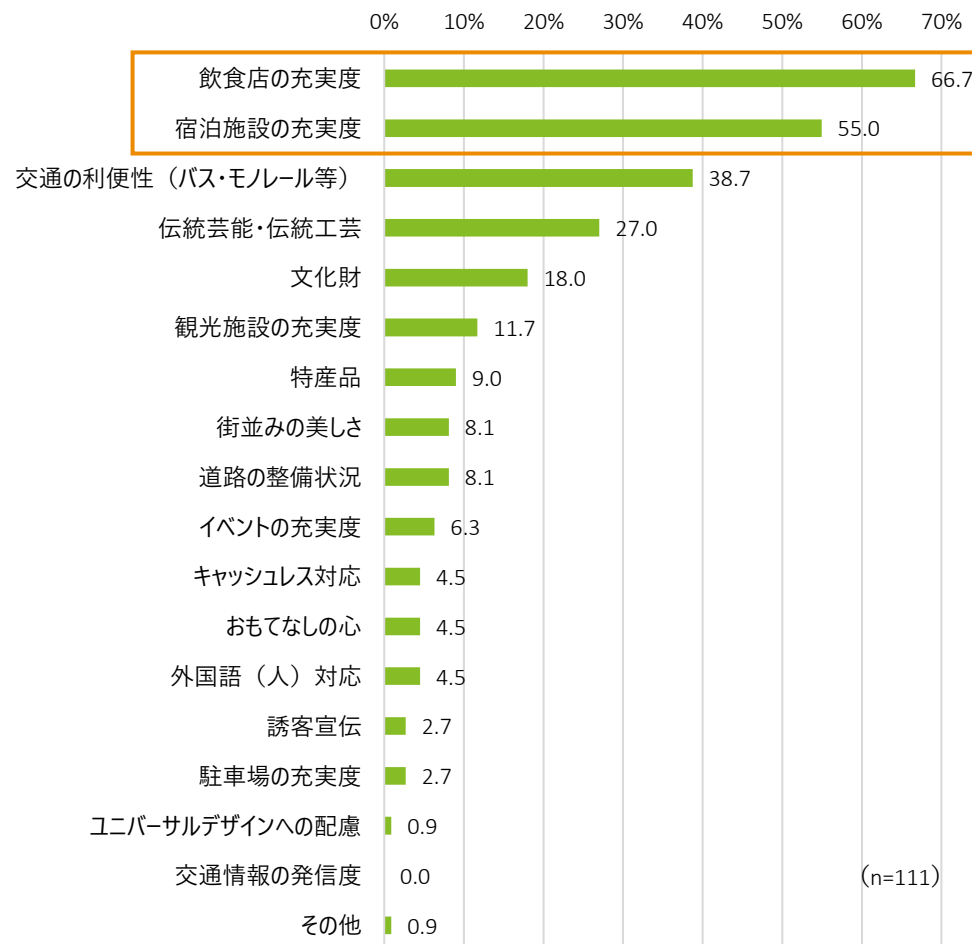
- 美しい海
- 新旧入り混じった雑踏感

観光地としての那覇市の強みは「飲食店の充実度」という回答が66.7%と多く、その次に「宿泊施設の充実度」が挙げられました

Q4.観光地としての那覇市の強みとして思う点について教えてください。（3つまで選択）

- 【結果】
- 「飲食店の充実度」（66.7%）と「宿泊施設の充実度」（55.0%）が多く、その次に「交通の利便性（バス・モノレール等）」（38.7%）であった

	n	%
全体	111	100.0
飲食店の充実度	74	66.7
宿泊施設の充実度	61	55.0
交通の利便性（バス・モノレール等）	43	38.7
伝統芸能・伝統工芸	30	27.0
文化財	20	18.0
観光施設の充実度	13	11.7
特産品	10	9.0
街並みの美しさ	9	8.1
道路の整備状況	9	8.1
イベントの充実度	7	6.3
キャッシュレス対応	5	4.5
おもてなしの心	5	4.5
外国語（人）対応	5	4.5
誘客宣伝	3	2.7
駐車場の充実度	3	2.7
ユニバーサルデザインへの配慮	1	0.9
交通情報の発信度（渋滞情報、バスレーン等）	0	0.0
その他	1	0.9
無回答	1	0.3



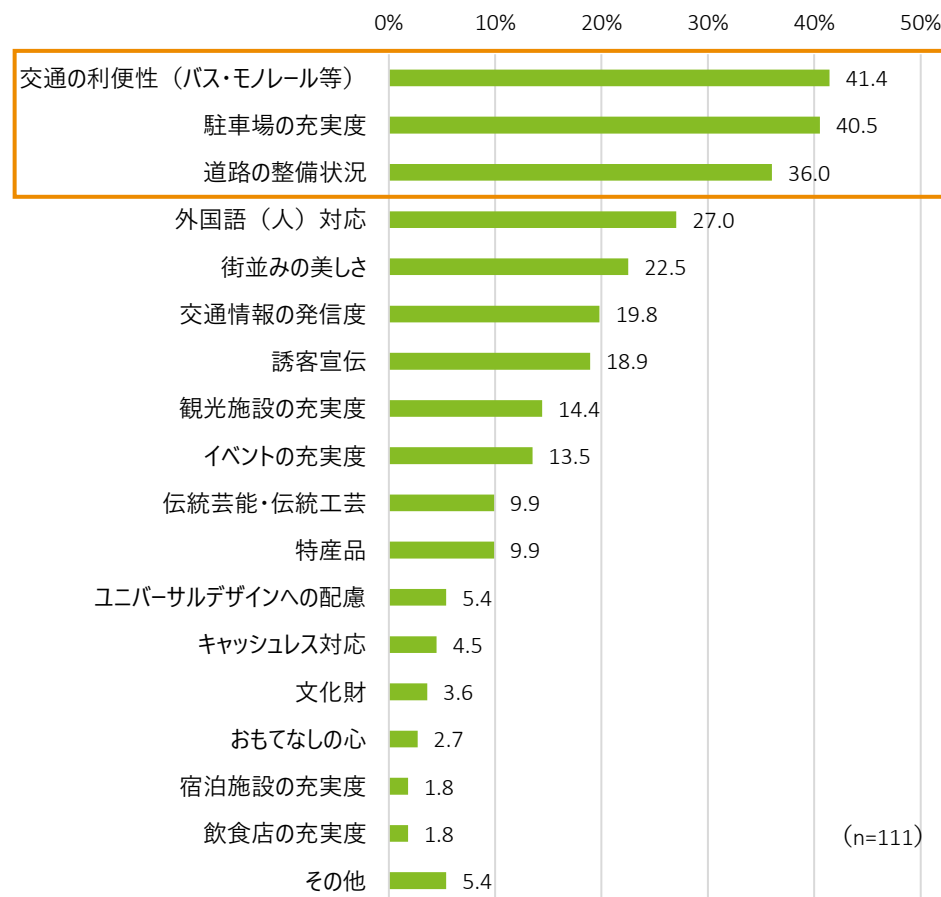
観光地として改善すべきと思う点は「交通の利便性（バス・モノレール等）」 「駐車場の充実度」「道路の整備状況」が多く挙げられました

Q5.今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点について教えてください。（3つまで選択）

【結果】

- 「交通の利便性（バス・モノレール等）」は41.4%と最も多く、次いで「駐車場の充実度」（40.5%）「道路の整備状況」（36.0%）であった

	n	%
全体	111	100.0
交通の利便性（バス・モノレール等）	46	41.4
駐車場の充実度	45	40.5
道路の整備状況	40	36.0
外国語（人）対応	30	27.0
街並みの美しさ	25	22.5
交通情報の発信度（渋滞情報、バスレーン等）	22	19.8
誘客宣伝	21	18.9
観光施設の充実度	16	14.4
イベントの充実度	15	13.5
伝統芸能・伝統工芸	11	9.9
特産品	11	9.9
ユニバーサルデザインへの配慮	6	5.4
キャッシュレス対応	5	4.5
文化財	4	3.6
おもてなしの心	3	2.7
宿泊施設の充実度	2	1.8
飲食店の充実度	2	1.8
その他	6	5.4



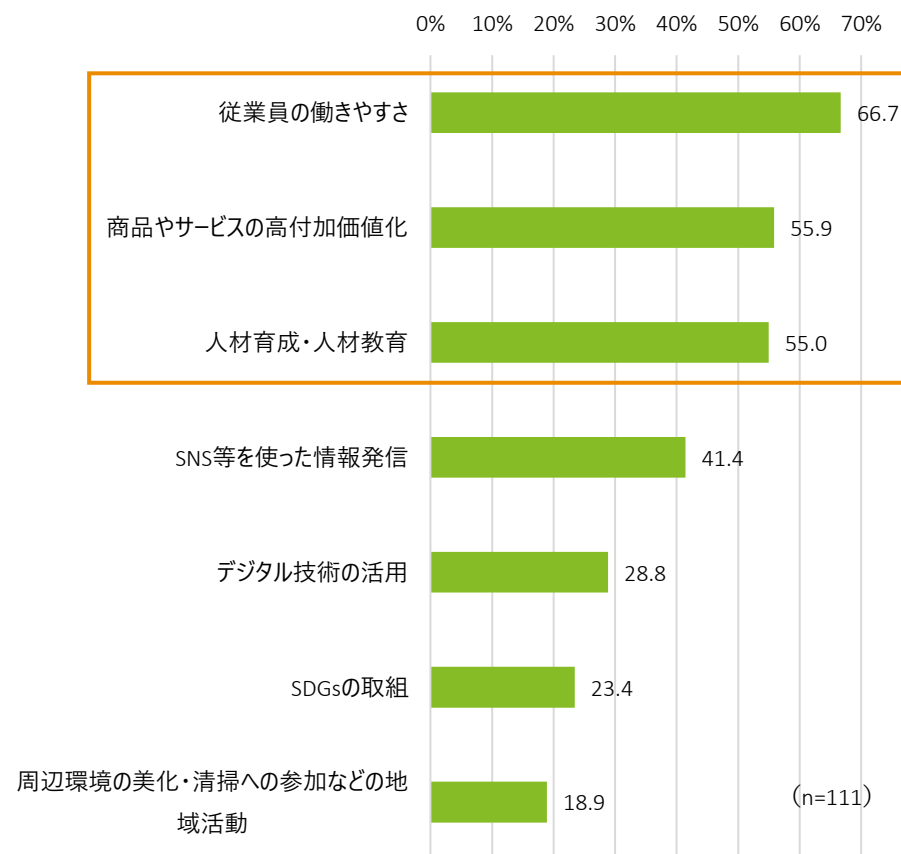
現在、経営面で力を入れている分野は「従業員の働きやすさ」が66.7%と最も多く、他には「商品やサービスの高付加価値化」「人材育成・人材教育」が挙げられました

Q6.現在、経営面で力を入れている分野を教えてください（複数回答可）

【結果】

- 「従業員の働きやすさ」が66.7%と最も多く、次いで「商品やサービスの高付加価値化」（55.9%）「人材育成・人材教育」（55.0%）であった

	n	%
全体	111	100.0
従業員の働きやすさ	74	66.7
商品やサービスの高付加価値化	62	55.9
人材育成・人材教育	61	55.0
SNS等を使った情報発信	46	41.4
デジタル技術の活用	32	28.8
SDGsの取組	26	23.4
周辺環境の美化・清掃への参加などの地域活動	21	18.9
その他	0	0.0



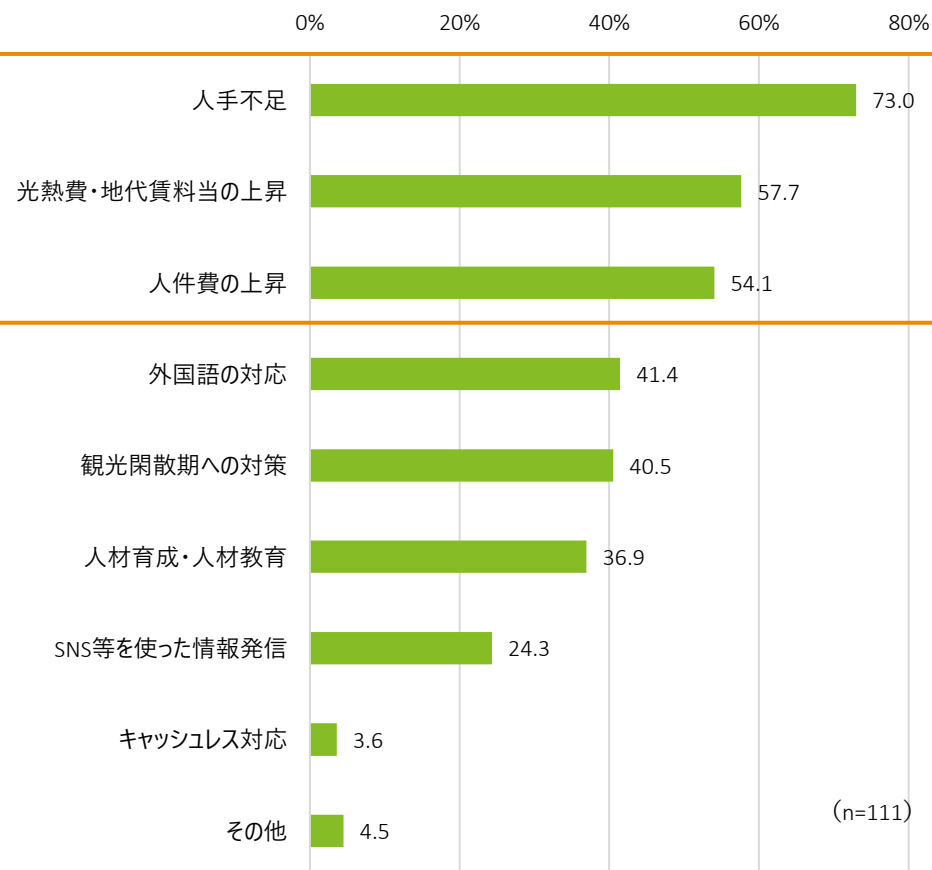
観光客を対象とした経営面での課題は「人手不足」という回答が73.0%と最も多く、他には「光熱費・地代賃料当の上昇」「人件費の上昇」が挙げられました

Q7.観光客を対象とした経営面での課題について教えてください（複数回答可）

【結果】

- 「人手不足」が73.0%と最も多く、次いで「光熱費・地代賃料当の上昇」（57.7%）「人件費の上昇」（54.1%）であった

	n	%
全体	111	100.0
人手不足	81	73.0
光熱費・地代賃料当の上昇	64	57.7
人件費の上昇	60	54.1
外国語の対応	46	41.4
観光閑散期への対策	45	40.5
人材育成・人材教育	41	36.9
SNS等を使った情報発信	27	24.3
キャッシュレス対応	4	3.6
その他	5	4.5



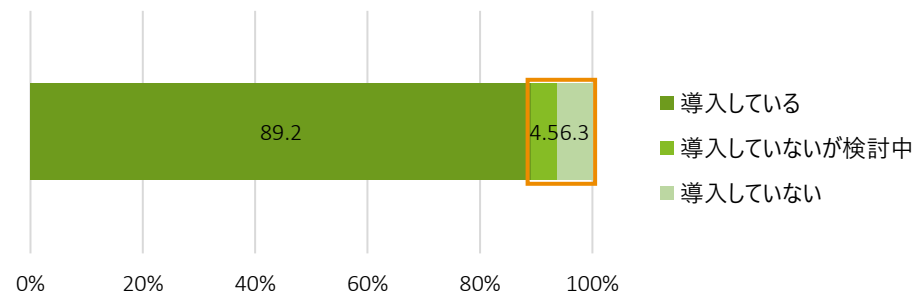
回答した事業者のうち、キャッシュレス決済を導入していない事業者は全体の約10%であり、その理由としては「手数料負担（ランニングコスト）が大きい」が最も多く挙げられました

Q8.キャッシュレス決済の導入状況について教えてください。

【結果】

- 「導入している」が最も多く89.2%、「導入していないが検討中」（4.5%）「導入していない」（6.3%）であった

	n	%
全体	111	100.0
導入している	99	89.2
導入していないが検討中	5	4.5
導入していない	7	6.3

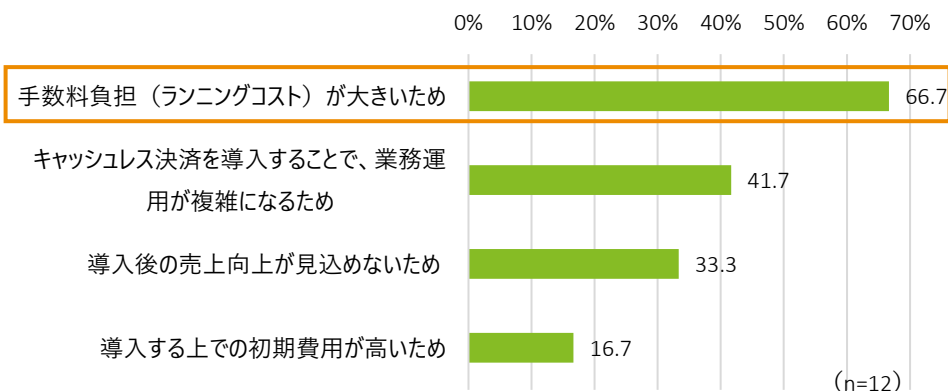


Q9.【前問で「導入していないが検討中」「導入していない」を選択頂いた方のみ回答】なぜキャッシュレス決済を導入できていないのか、その理由について教えてください（複数回答可）

【結果】

- 「手数料負担（ランニングコスト）が大きい」が最も多く66.7%であった

	n	%
全体	12	100.0
手数料負担（ランニングコスト）が大きい	8	66.7
キャッシュレス決済を導入することで、業務運用が複雑になるため	5	41.7
導入後の売上向上が見込めないため	4	33.3
導入する上での初期費用が高いため	2	16.7
観光客のニーズがないため	0	0.0
その他	0	0.0

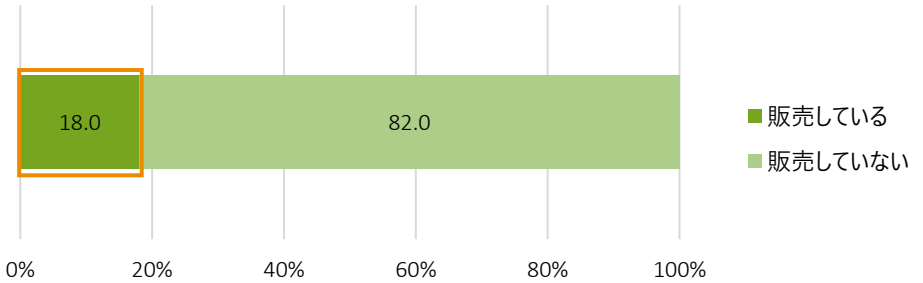


観光体験コンテンツを「販売している」と回答した事業者は18.0%と少なく、販売している観光コンテンツとしては「文化・歴史体験コンテンツ」が最も多く挙げられました

Q10.貴社が実施している事業のうち、観光体験コンテンツを販売していますか。

- 【結果】
- 「販売している」が18%である一方、「販売していない」が82.0%であった

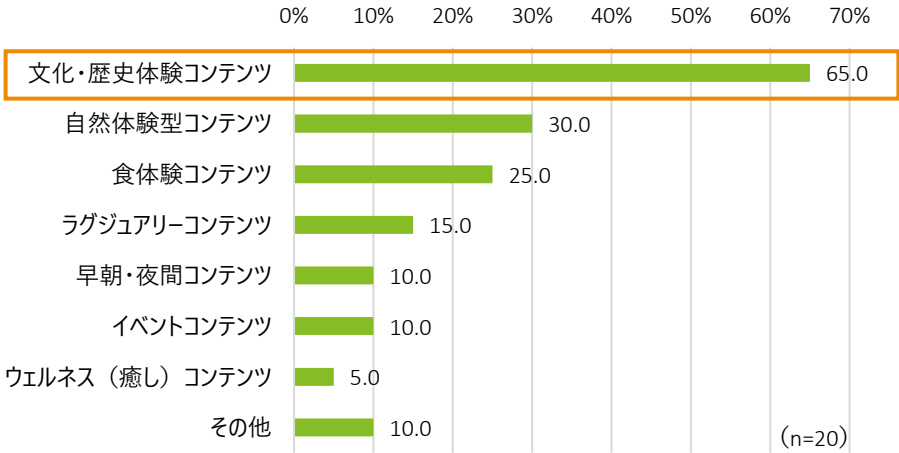
	n	%
全体	111	100.0
販売している	20	18.0
販売していない	91	82.0



Q11.【前問で「販売している」を選択頂いた方のみ回答】どのような観光コンテンツを販売していますか？（複数回答可）

- 【結果】
- 「文化・歴史体験コンテンツ」が65.0%と最も多かった

	n	%
全体	20	100.0
文化・歴史体験コンテンツ	13	65.0
自然体験型コンテンツ	6	30.0
食体験コンテンツ	5	25.0
ラグジュアリーコンテンツ	3	15.0
早朝・夜間コンテンツ	2	10.0
イベントコンテンツ	2	10.0
ウェルネス（癒し）コンテンツ	1	5.0
その他	2	10.0



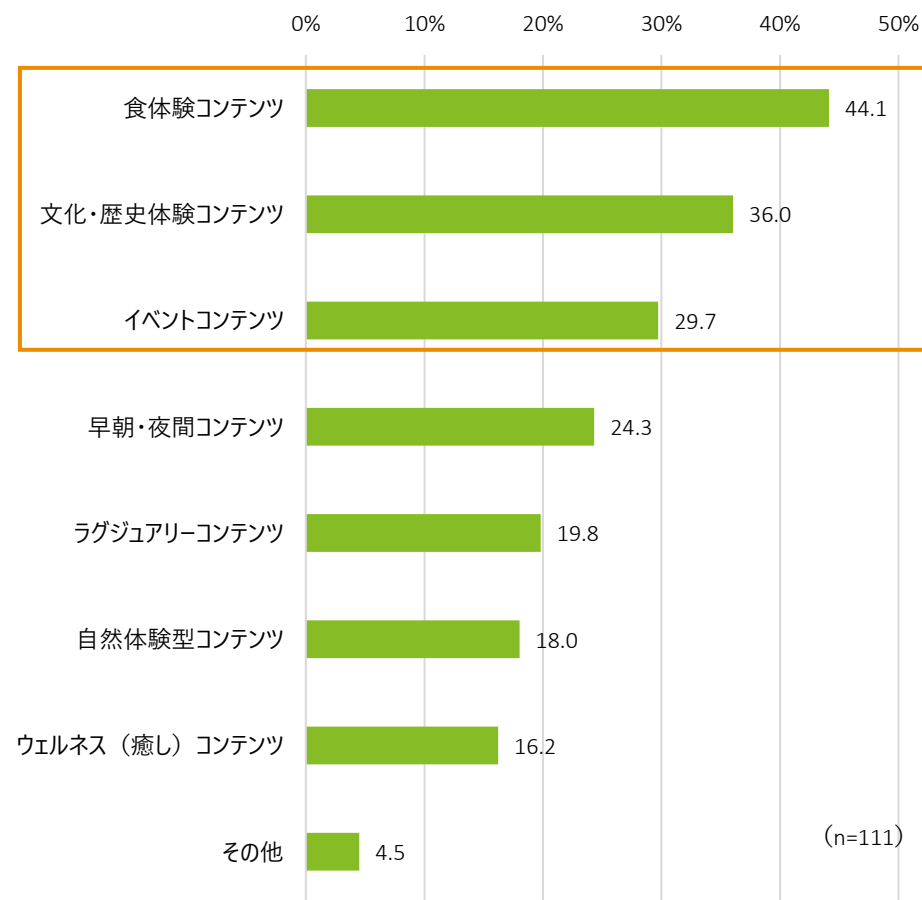
観光客にニーズがありそうな観光コンテンツに関しては、「食体験コンテンツ」「文化・歴史体験コンテンツ」「イベントコンテンツ」が多く挙げられました

Q12. 今後、貴社の事業内容を踏まえたときに、どのような観光コンテンツのニーズがありそうですか（複数回答可）

【結果】

- 「食体験コンテンツ」が44.1%と最も多く、次いで「文化・歴史体験コンテンツ」（36.0%）「イベントコンテンツ」（29.7%）であった

	n	%
全体	111	100.0
食体験コンテンツ	49	44.1
文化・歴史体験コンテンツ	40	36.0
イベントコンテンツ	33	29.7
早朝・夜間コンテンツ	27	24.3
ラグジュアリーコンテンツ	22	19.8
自然体験型コンテンツ	20	18.0
ウェルネス（癒し）コンテンツ	18	16.2
その他	5	4.5

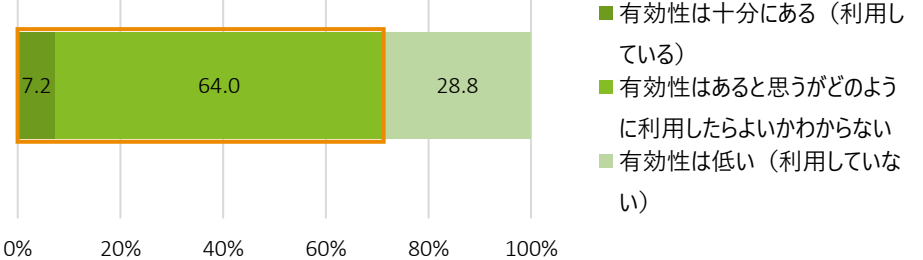


デジタル技術を活用した新たなコンテンツの有効性について「有効性は十分にある」「有効性はあると思うがどのように利用したらよいかわからない」という回答が全体の7割以上を占めました

Q13.観光事業を実施する上で、デジタル技術を活用した新たなコンテンツ（メタバース、VR等）の有効性についてどう思いますか。

- 【結果】
- 「有効性はあると思うがどのように利用したらよいかわからない」という回答が64.0%と最も多く、次いで「有効性は低い」（28.8%）であった

	n	%
全体	111	100.0
有効性は十分にある（利用している）	8	7.2
有効性はあると思うがどのように利用したらよいかわからない	71	64.0
有効性は低い（利用していない）	32	28.8



Q14.【前問で「有効性は十分にある（利用している）」を選択頂いた方のみ回答】具体的にどのような利用が考えられますか（あるいは、どのように利用していますか。）

- 【結果】
- VRを利用した観光地の疑似体験、メタバースを利用した工芸品の発信という声が多くみられた

自由記述	VRで例えば国際通りを歩いている風景（各店舗の中まで入れる）を見せることが出来れば、観光客の誘致につながると思います。
	プロジェクションマッピング
	事前に観光地、店舗の確認ができる
	観光地、観光施設のVR発信、旅行前の疑似体験
	Instagramに当店の商品、周辺の写真を定期的にアップし、誘客につなげている。
	工芸品を製作しているので、世界へ通用する作品をメタバース上で発信する。という話をしたことがあり、興味がある。
	屋内でもできる体験型VR
	まだ試しては、ないが、弊社で製造販売している琉装をメタバースに着用するなど、高級な伝統工芸品も楽しんでもらえるのではないかと考えています。

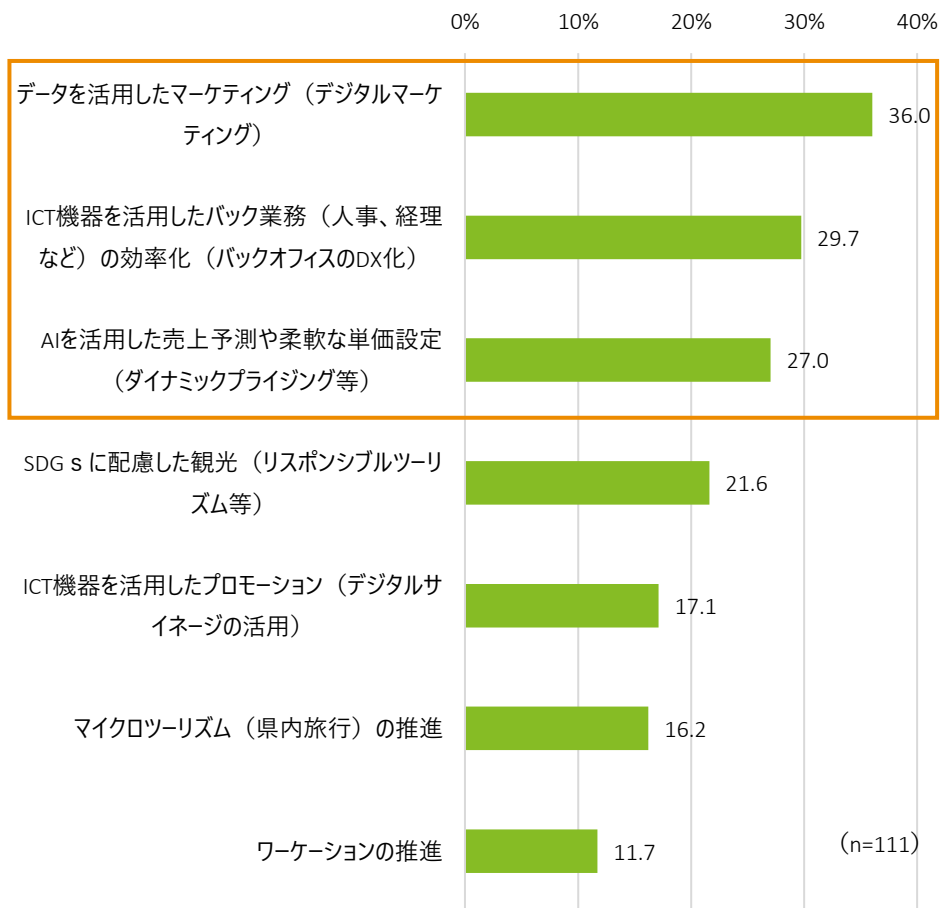
将来的に今後取り組んでいきたいことに関しては、「データを活用したマーケティング」という回答が最も多く、他には「ICT機器を活用したバック業務の効率化」や「AIを活用した売上予測や柔軟な単価設定」も多く挙げられました

Q15.将来的に今後取り組んでいきたいことについて教えてください（複数回答可）

【結果】

- 「データを活用したマーケティング」が36.0%と最も多く、次いで「ICT機器を活用したバック業務の効率化」（29.7%）「AIを活用した売上予測や柔軟な単価設定」（27.0%）であった

	n	%
全体	111	100.0
データを活用したマーケティング（デジタルマーケティング）	40	36.0
ICT機器を活用したバック業務（人事、経理など）の効率化（バックオフィスのDX化）	33	29.7
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ジング等）	30	27.0
SDG s に配慮した観光（リスポンシブルツーリズム等）	24	21.6
ICT機器を活用したプロモーション（デジタルサイネージの活用）	19	17.1
マイクロツーリズム（県内旅行）の推進	18	16.2
ワーケーションの推進	13	11.7
その他	0	0.0



市民アンケート調査結果

観光客（国内居住者）アンケート調査結果

観光客（インバウンド）アンケート調査結果①
～クルーズ調査編～

事業者アンケート調査結果

事業者ヒアリング調査結果

ワークショップ実施結果

那覇市の観光に関わる 5業種・26観光事業関連団体 に対して、那覇市の観光の動向・課題・課題解決に必要な支援・連携のあり方等について、ヒアリング調査を実施しました

観光事業者ヒアリング調査実施概要

目的	那覇市の観光の動向、課題、課題解決のために必要な支援・連携のあり方についてヒアリング調査を実施し、得られた示唆を「那覇市第2次観光基本計画」の改定や今後の推進体制の強化に活用する		
ヒアリング対象 (観光事業関連団体)	① 交通事業関連団体 (7団体)	④ 宿泊施設事業関連団体 (2団体)	⑤ 観光施設事業関連団体 (8団体)
	② 旅行・MICE事業関連団体 (6団体)		
	③ 飲食・小売事業関連団体 (3団体)		

ヒアリングリスト (計26団体)

①交通事業関連団体 (7団体)	- 沖縄都市モノレール株式会社 - 那覇港管理組合 - 一般社団法人沖縄県レンタカー協会 - 一般社団法人沖縄県バス協会 - 一般社団法人沖縄県ハイヤー・タクシー協会 - 那覇空港ビルディング - 日本トランスオーシャン航空株式会社	③飲食・小売事業関連団体 (3団体)	- 一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会 沖縄支部 - 那覇市国際通り商店街振興組合連合会 - 沖縄観光飲食業の会
②旅行・MICE事業関連団体 (6団体)	- 一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー - 那覇市観光協会 - 楽天グループ株式会社 那覇支社 - 株式会社リクルートライフスタイル沖縄 - 一般社団法人日本旅行業協会 沖縄支部 - 株式会社EGL OKINAWA	④宿泊施設事業関連団体 (2団体)	- 一般社団法人沖縄県ホテル協会 - 那覇市観光ホテル旅館事業協同組合
		⑤観光施設事業関連団体 (8団体)	- 奥武山パークマネジメント (奥武山スポーツ・沖縄県立武道館) - 一般財団法人 沖縄美ら島財団 - ナハ・シー・パラダイス共同企業体 - 沖縄鮮魚卸流通協同組合 泊いゆまち - 福州園 - 沖縄県酒造組合 - 那覇市マリレジャー振興協会 - パレットくもじ (デパートリウボウ)

ヒアリング調査の結果、人材不足等業界横断の課題と業界特有の課題が整理できました。これらの課題に対応するためには、**行政と業界の連携強化**、**事業者間の連携強化**の双方の強化推進が必要と考えます

課題整理

業界横断の課題・ニーズ

01

持続可能な観光への取組については、コロナ禍の借入の返済が未完了である等の理由で取組ができていない団体が多かった。取組を始めるにあたり、**勉強会の設定や補助金などによる支援**を求める声があった。

02

各業界で様々な観光に関するデータを保有（顧客の声やアンケート調査、観光データなど）しており、これらのデータを共有し、活用していくことについては積極的な業界団体が多かった。また、**業界を横断した受入体制強化**を求める声もあった。

03

観光業界全体で人材が不足しており、福利厚生の実施や給与水準の引上げ等、働きやすい環境づくりにおける支援を求める声が多かった。また、**地域一体での閑散期対策や需要喚起（観光施設は早朝、飲食・交通は夜間に対応強化する等）を進めていきたいといった意欲的な声**もあった。

業界固有の課題・ニーズ

交通

経営の効率化のため、**売上予測や必要便数・台数の予測管理におけるデータ連携・活用の支援**が求められている。

MICE
旅行

MICE事業者や海外客の多くはSDGsを気にかけているため、**持続可能性に配慮した体制や施設の整備**が求められている。

小飲
売食

他の観光事業者の閑散期に売上が左右されるため、**業界が一体となり連携して観光施策に取り組む**ことが求められている。

施宿
設泊

持続可能な観光への取組への**一定基準を満たした際の認証制度や取組への補助金等を設ける**ことが求められている。

施観
設光

観光施設の十分な活用のために、**各業界の役割を明確化することで、観光客の受入環境を改善**することが求められている。

考える今後の対応（案）

①市内周遊・人流データを含む各種データの連携・活用

- ア) 取得データのプラットフォーム整備と円滑な活用を促進
- イ) 需要があるデータを積極的に取得・共有

②閑散期の需要創出支援

- ア) 観光業界における閑散期の旅行ニーズの創出
- イ) 早期・夜間の時間帯で活動している事業者への支援

③持続可能な観光への取組支援

- ア) エコ、環境保護等に対応した観光への取組の推進
- イ) 持続可能な観光への取組を行っている事業者の認知・賞賛
- ウ) 持続可能な観光への取組に対する実施経費の支援

④働きやすい環境づくりにおける支援

- ア) 人材シェア等の人材雇用に対して柔軟な支援
- イ) 福利厚生の実施度向上の支援
- ウ) 給与水準の底上げ、補助金の給付
- エ) 雇用の確保、労働環境の改善による観光業界の地位向上

⑤外国人受入環境の整備

- ア) 観光事業者の外国人旅行者への対応強化を目的にした、ICT等サービスの導入・導入支援
- イ) 外国人材の採用の雇用支援
- ウ) 国別のニーズ、特徴を踏まえた継続的な戦略・プロモーション

本業界では、人員不足に対応すべく、他観光業界と連携しデータを活用した売上予測や必要便数・台数の予測管理を行い、経営の効率化を図りたい等の意見が挙がりました

観光事業関連団体ヒアリング 交通事業関連団体（8団体）

< 凡例 > **赤字**：業界特有の意見

項目	意見
売上予測	- 前年度の売上やOTAの予約状況等のデータを活用している事業者が多い - 飛行機の便数や団体旅行の予約数等を事前に知りたい - 観光客が利用した交通手段に関するデータがほしい - バス業界は、旅行会社等との情報共有のルール（旅行3か月前の予約数提示等）を設けているが、ルールを守ってもらえていない
プロモーション	- モノレールは、SNSを主に活用しており、タクシーやレンタカーはCMやチラシ等、多様な方法で広告活動を行っている - 航空会社や港は国際展示会等に行き、海外旅行会社向けに営業している
インバウンド対応	- 外国語対応可能な人材が確保できず、災害やトラブル発生時等の対応が不安である - 通常生活は翻訳ツールで対応しているため懸念点はない
持続可能な観光への取組	- 航空会社や港は、法律や業界共通マニュアル等で対応を義務付けられているため、施設の設立法や運営環境など多くが持続可能性な観光への取組を行っている - 陸路の交通機関は、事業者によって個別で対応していることが多く、リサイクル製品の販売やEV車導入等様々な対応を行っている - 対応していないと答えた団体の多くは取組の始め方や取組の資金調達の仕方が不明なため着手していないが取り組む意欲はある、と回答している
人材雇用・育成	- 業界全体として人員不足が課題である。 - より給与水準が高い業種へ転職することが多く、定着度が低い - モノレール、バス、タクシーは専門的な資格が必要となるため、応募数がそもそも少なく、人材採用が困難である - 外国人雇用を積極的に実施したいが、外国人労働者の在留資格である「特定技能」に関する制限が厳しく雇用が限られている

項目	意見
新規事業への取組	- 交通観光事業関連団体の多くはコロナ借入を返してから新規事業へ取組を検討している団体が多い - 既存の事業では学生向けのサービスが主流であるため、富裕層向けのツアー等の整備に関しては市場やコンテンツの造成の対応が遅れており、困難である - モノレールは他社代理店を介さずツアーの造成を検討している - 航空会社の多くは東南アジアなどの路線開拓を検討している
事業経営全般	- 事業経営全般として、コロナ前の水準に7~9割戻っていると答えた団体が多い - 売上が戻っていないと答えた団体は、コロナ前と比較し、所持台数あたりの稼働率が人員不足により改善できておらず、人員が戻ると売上も戻ると推測している - ツアー予約数等を通じた必要便数・台数の予測管理など、経営の効率化が今後求められている - モノレールでは、キャッシュレス対応は運賃の手数料に対して手数料が多いことから導入を検討できていない
地域循環	特段地域循環を促進する取組を行っている業界団体はない
観光客の動向	コロナが5類になってからも感染症対策を気にする顧客や、カード決済やアプリ利用者が増えていることからキャッシュレス決済を望む声が多い
業界の連携	- 飛行機の便数や団体旅行の予約数等など、他観光業界と連携したデータが欲しい - 本土と比べてタクシー乗り場が少ないため、那覇市役所や首里城などにタクシーや配車アプリ専用の乗り場を設置してほしい - 観光客の増加による市民生活の妨げとなる行為が増加傾向にあるため、マナーやトラブル改善に対する活動を連携して行いたい - 他業界との連携を強化する「賛助会」の継続実施を希望している

本業界では、MICE事業者や海外旅行客の多くはSDGsを気にかける傾向にあり、持続可能性に配慮した体制や施設の整備等への取組の継続・強化がより一層求められています

観光事業関連団体ヒアリング 旅行・MICE事業関連団体（6団体）

< 凡例 > **赤字**：業界特有の意見

項目	意見
売上予測	- 主に航空業者や宿泊施設等の予約数の公表値をもとに予測している - 短期的な観光客の導線データ、滞在日数、使用金額等のデータを今後取得したい
プロモーション	- 中国や東南アジアなど、ターゲットに向けたSNSでの発信をしている他、誘客プロモーションでは、県外・海外のイベントで出店している - 今後は台湾・中国を主に、東南アジアの観光客を戻すためのプロモーションに専念したい
インバウンド対応	- 全体的に問題なくインバウンド対応をできているとの意見が多い - 観光関連事業者を総括してみていると、キャッシュレス対応が足りていないことが懸念されるため、今後改善すべきである
持続可能な観光への取組	- 誘致の一環として何かしらの持続可能な観光への取組を開始している団体が多い - 自然保全、CO2削減、ゴミ削減、資源の再利用等、取組は事業者によって多様である - 今後取組を開始・継続するにあたり、那覇市などの自治体からの補助や支援があると取り組みやすいとの要望が多くあがっている
人材雇用・育成	- 人材が外に流れている状態であり、人材の定着度は低い - 観光業界全体としての人員不足により、集団旅行者や修学旅行者等の交通手段や宿泊施設の手配が一層困難となっている - 人員不足解消のために人材シェアリングを積極的に導入し、人材体制に余力のある別業種から人材が必要となっている業種に、人材を移動・導入する等の対応を取りたい - DX化に対応するためにDX人材を今後採用していきたい - 外国人採用は団体・事業者によって異なるが、採用している団体は外国人材に対して定着度の良さや信頼度で肯定的な印象を持っている - 外国人材を採用するにあたり、手続き等の支援が欲しい

項目	意見
新規事業への取組	- 新規事業への取組体制を構築してから今後新規事業を考えて取り組みたいとの意見が多い - 新規事業を実施している団体では、インバウンドに積極的に働きかけるイベント関連の事業を実施し、好調に進めている
事業経営全般	売上のみであれば1~2年で戻るが、コロナ中の借入が残っているため経営状況に戻るには3年以上かかると想定している
地域循環	主に沖縄県内の関係機関と連携し、事業に取り組んでいる（例：県の通達では県内企業を使用、ノベルティ作成では県産品をアピール）
観光客の動向	- 消費動向として、免税店の消費だけでなく、食事や風景等への消費が増えている印象である - 国内観光客は9割程度戻っているのに対し、海外観光客は3~4割程度しか戻っていない - 持続可能性に対しての意識が高まっているため、エシカルトラベルを気にかける顧客が増えている
業界の連携	- MICE事業の誘致を行うためにも今後観光業界全体や地域全体で共通の意識のもとSDGs等への取組を行っていきたい - 地域に根差したコンテンツに対するニーズが高く、地域内で連携した宿泊プランの造成を進めている - 顧客情報を含むため、顧客の消費動向等のデータ連携が困難である。宿泊施設の値付けと販売制限を支援するWebサービスの「レベニューアシスタント」として、複数の予約システムプラットフォームを管理するためのツールを活用している団体もある

本業界は閑散期による売上変動が大きく、市内の観光事業者が一体となった 閑散期の対策に取り組むことを求めています

観光事業関連団体ヒアリング 飲食・小売事業関連団体（3団体）

< 凡例 > **赤字**：業界特有の意見

項目	意見
売上予測	- 飲食業界は、主にツアー数や航空のチケット料金等で予測している - 小売業界は、人流や過去売上データ等を活用して予測している - 今後は、観光客の滞在日数、使用金額、ツアーの予約数等のデータを最低2か月前までには共有してほしい - 事前にデータを把握することで、商品の入荷やシフトの調整ができ、受入体制を整えられる
プロモーション	- 旅行会社やクルーズ船等、団体向けへのアプローチができる事業者にはPR活動を行っている - 観光客がSNS発信を行うため、積極的なPR活動は行っていない
インバウンド対応	- インバウンド観光客が増えることに対しては不安を持っている事業者は少ない - 外国語対応スタッフが不足しており、外国語対応には不安がある
持続可能な観光への取組	- 従来の業務に忙殺されており、持続可能な取組はあまりできていない - 個別でCO2やごみの排出量を削減する等の活動を行っている事業者は一部存在する - 売上が回復した後、もしくは行政からの補助金の給付等があれば取り組む意欲がある事業者はいる
人材雇用・育成	- 雇用や人材の定着に課題があり、慢性的に人員不足である - 人員不足により営業時間の短縮や臨時休業をする店舗が一定数ある - 人員不足の根本解決をするために、観光業界全体で観光業界の不安定さのイメージを払拭する必要がある - 現在雇用している外国人材は責任感が強く、仕事への定着等に関して課題はない - 今後はインバウンド対応のために外国人材採用を増やしたく、行政には外国人材雇用の手続きをサポートしてほしい

項目	意見
新規事業への取組	- コロナ禍の借入を返済してから新規事業を考えたいという事業者が多い - 個別ではバーチャル国際通りや移動水族館等に対応したいと考えている事業者もいるが、規制が多いと感じている
事業経営全般	- 客数がコロナ前と比較して8割程度であるが、客単価が上がっているため、売上は回復している - 一方で、主に交通機関の閑散期（夜間のバス・タクシーの不足）により、全体的に営業時間を短縮している傾向にある 他の観光事業者の閑散期が、店舗への売上の影響を多く与えている。中でも飛行機の閑散期等による価格変動による旅行客数や売上の変動が大きい - 経営状況がコロナ前の状態に戻るまでに、1～10年かかると事業者によって多様である - 那覇での消費行動を促進するためには全体的にキャッシュレスの対応が必要であると考えている
地域循環	- 現時点で地域循環を意識している観光事業関連団体はいない - 今後事業拡大を行う際に、沖縄県の企業と共同したいと考えている
観光客の動向	- コロナ前より消費活動は進んでいるが、コロナ後の一時的なものであると予測している - 消費動向として、免税店の消費だけでなく、食事や風景等への消費が増えている印象である
業界の連携	飲食業界は特に夜間の営業が重要であるため、那覇市の観光業界全体としてナイトコンテンツや夜間の交通手段等を増やしていきたい

本業界は、国際的な持続可能な観光への取組ニーズを見据え、国際基準への適応等に対する取組支援を求めています

観光事業関連団体ヒアリング 宿泊施設事業関連団体（2団体）

< 凡例 > **赤字**：業界特有の意見

項目	意見
売上予測	- データを取得している事業者が多く、各ホテルの予約システムの予約状況で分析をしている - 航空会社とコミュニケーションをとり、飛行機の空き状況から短期的な売り上げを予測している - 経営効率化のためにほしいデータとして、クルーズ船の就航予定、客層・収入帯のデータ、国別の予測データ、那覇市周辺施設でのイベント情報（県外/県内来場者数別）が挙げられた
プロモーション	- プロモーションはホテル個々に行っており、SNSでの発信、自社HPへの誘導等、オンラインでのプロモーションが主流である - 富裕層向けやビジネス向け等、ターゲット設定をしたSNS発信を行っているホテルが売上を伸ばしている
インバウンド対応	- 多言語対応できる人材の不足が懸念点である - 多言語対応機器、看板等の物的支援があると有難い
持続可能な観光への取組	- アメニティ等でプラスチック製品の設置を減らす取組をしているホテルが多い - マニュアルはないが、環境省の資料や全国・海外のホテルを参考にしている 持続性の基準を満たした事業者への認証制度の導入や、取組を計画している事業者への資金補助などの支援が求められている
人材雇用・育成	- 慢性的に人員不足であり、隙間時間で働けるタイミーの活用をしてもアルバイトも採用できていない状況である - 他業種に人材が流出しており、その要因としては、シフト制で時間が変則的、コロナによる不安定な業界のイメージ、他の業種と比較して給与水準が低いことが挙げられる - 対策としては、合同企業説明会の実施や、DXの活用に向けた取組の開始をしているホテルがある 外国人の採用も増やしたいと思っているが、採用の仕方がわからないという声も多い（今後セミナーを実施予定）

項目	意見
新規事業への取組	- 現時点ではDX化による業務効率化を優先したく、新規事業への取組は今後検討したいとの意見が多い - 今後は閑散期対策を行いたいとの意見が多い（例：春先のスポーツキャンプの時期延長への取組など）
事業経営全般	- 宿泊者数はコロナ前まで回復もしくはそれ以上に増加している認識である コロナ融資を返済できるのに10年や15年かかる施設がある。融資返済が終わらないとコロナ前に戻ったとは言えないため、最低でも5年はかかる 燃料費や物価高騰が経費を圧迫している - 閑散期に向けた対策としては、プロ野球を中心としたスポーツキャンプの誘致を他のスポーツに広げる試みをしている
地域循環	業界内の事業者が個々で地域循環への取組を行っている（例：7月の県産品奨励月間の告知、県産和牛の消費の取組、県産黒糖の観光客への紹介の取組 等）
観光客の動向	- コロナ前はゴールデンウィークが終わった6月が閑散期だったが、近年は修学旅行のタイミングが以前と異なり6月頃の利用も増加傾向にある ビジネスマンの戻りが少ない。リモートが増えたので経費を使って出張する企業が減った
業界の連携	OTA（旅行会社）との連携を行い、OTA経由で予約した顧客の属性データを活用したマーケティングを行っている - OTAとの連携後は、ホテル職員として営業担当がいなくなり、代わりにシステムに強い人材が重宝されるようになった MICE誘致は旅行会社が主に行い、宿泊業界はMICE実施時の宿泊施設を提供する面で連携している

本業界では、観光施設を十分に活用するためにも、地域一体での閑散期対策や需要喚起（観光施設は早朝での対応強化等）を進めつつ、観光現場の環境を整備・改善が求められています

観光事業関連団体ヒアリング 観光施設事業関連団体（8団体）

< 凡例 > 赤字：業界特有の意見

項目	意見
売上予測	- 売上予測は行っているが、データあるいは経験値をもとにしている事業者は半数ずつ程度である - データを活用している団体は主に公開されている公的データや、定例イベントの前年データ等を活用している - 今後は人流データ、客室稼働率、レンタカー等予約数、消費額等のデータを活用することで経営の効率性を高めたい
プロモーション	- 主にSNSでの情報発信を活用してイベントの周知等を行っている - 他業界と連携したPR活動を行っている（例：クルーズ船内の泡盛のPR活動、クーポンを活用した周遊等） - 今後も沖縄コンベンションビューローや那覇市観光協会などに、継続的にPR活動に協力してもらいたい
インバウンド対応	- 翻訳機や多言語表記を増やしているため不安の声は少ない。一方で、やや外国人との対人会話に対して不安が多い - 那覇市観光協会主催の語学研修や表記の多言語化等がコロナ中から停止しているが、今後必要に応じて再開予定である
持続可能な観光への取組	- 新たな活動を導入してはいないが、フードロス、廃棄物、CO2等の削減やサンゴ保護のために日常的に意識し活動を行っている団体は多い - 業界共有の持続可能な観光への対応マニュアルや、団体・業種特有の勉強会や規定を参考にしている（例：Green Fins等） - 取組を行うためには負担が大きく、メリットをあまり感じられないため、業界全体としてルールを決めてもらえると取り組みやすい
人材雇用・育成	- 人員・人材不足であるとともに資金不足のため、人材育成等に投資する資金がないという問題を抱えている団体が複数ある - 外国語対応として外国人材を雇用している団体が少数ある - 福利厚生を十分に考慮し、給与が比較的高い事業者には人材が集まって定着しているため、業界全体として福利厚生および給与水準を見直すことで人材不足が改善されたいと考える

項目	意見
新規事業への取組	- コロナの返済が未完了であるため新規事業への取組が未定の団体が多い - 取組を行っている団体の中ではイベント等の新規事業を企画しているが、人的負担軽減のためにボランティアを採用している
事業経営全般	- コロナの影響は弱まっているが、経営状態が戻るまでには時間がかかると答えている団体・事業者が多い - 特に価格を下げている団体・事業者においては価格を元通りにするタイミング等の検討が必要となっている
地域循環	那覇市内のホテルからであれば観光施設（ビーチ等）まで無料で送迎する取組を行っている事業者もあり、客の那覇市内宿泊促進に繋がっている
観光客の動向	- インセンティブ旅行が増加傾向にある - コロナ後はMICEをユニークメニューで実施したいとの希望が多いため、ホテル以外での受入体制構築が求められている - ダイビングをする人の9割は宿泊し、1人当たり11~12万円を消費するため、ダイビングに力を入れてほしい
業界の連携	- 早朝・ナイトコンテンツは観光業界全体として対応時間帯を分けて負担を分担したい。例えば早朝はダイビング、夜間は飲食のように担当分けをしていくことが重要である - 災害時の観光客受入体制は現状不十分であるため、業界を横断して災害時の観光客受入整備に取り組みたい - 特にマリナレジャーは港でのゾーニング（マリナレジャーとクルーズや漁業等での用途）を明確にしてほしいとの希望があがった - 港全体の環境を改善してほしいとの声が多く、港近辺の宿泊施設や飲食施設、商業施設の増設や、駐車場の拡大等が求められている

市民アンケート調査結果

観光客（国内居住者）アンケート調査結果

観光客（インバウンド）アンケート調査結果①
～クルーズ調査編～

事業者アンケート調査結果

事業者ヒアリング調査結果

ワークショップ実施結果

ワークショップは2日間に分けて開催し、各日程で事前に設定した3つのテーマについて意見交換を行いました

開催目的・概要

目的	第二次那覇市観光基本計画を検討する際に参考とするために、 <u>那覇市民が那覇市の観光振興に対して感じている意見</u> を把握することを目的としてワークショップを行った
----	---

回数	日時	場所	参加人数	
			参加予定人数	実績
第1回	9/26（火）18:00~20:00	那覇市役所本庁舎 12階	9人	6人
第2回	9/30（土）10:00~12:00	那覇市役所本庁舎 12階	6人	3人
		合計	15人	9人

検討テーマ

#	テーマ	実施内容
①	観光振興が与える ポジティブ・ネガティブな影響	観光振興が与える影響について、普段の生活を通じて感じる影響について、ポジティブ・ネガティブの両方の観点で意見交換を実施した
②	那覇市のありたい姿	那覇市のありたい姿について、那覇市がどのような観光地になってほしいのかを、テーマ①を踏まえて意見交換を実施した
③	「那覇市のありたい姿」を 踏まえてやるべきこと	テーマ②の「那覇市のありたい姿」を踏まえて、今後各個人や団体がやるべきことが何かという観点で、意見交換を実施した

※第2回ワークショップではテーマ②、③をまとめて議論を行った

ワークショップは、那覇市民が観光振興に対する意見を把握し、観光基本計画の検討の参考に意図して、グループディスカッション形式で意見の取りまとめを行いました

実施形態

グループ ディスカッション

1. 示したテーマについて5分ほど個人で検討し、付箋にアイデアを記載
2. 個々の意見を発表し、ディスカッション
3. 個々の意見、ディスカッションで出てきた新しい意見を模造紙に貼り付け、出てきた意見をグルーピングしてまとめる
4. ディスカッション内容を全体に発表する



9月26日（火）ワークショップの様子



9月30日（土）ワークショップの様子

観光振興が与えるポジティブな影響としては多国籍交流や多文化交流によるコミュニティの活性化が多く挙げられ、ネガティブな影響としては観光客のマナー違反やごみの放棄が多く挙げられました

テーマ①：観光振興が与える那覇市に対するポジティブ・ネガティブな影響

	市民生活	社会経済	教育・文化継承	資源・環境保全
ポジティブ	【責任】 - 観光客が増えることで、サステナブルな受入環境整備や自然環境保全といった観光地経営の責任が芽生えるきっかけとなる 【生活の利便性】 - インフラ整備により市民の生活の利便性向上につながる 【コミュニティ】 多国籍・多文化交流が盛んであり、賑わいがあり、人の温かさを知ることができる - 県外・国外の観光客と交流することで改めて那覇（沖縄）の良さを感じることができる など	【ビジネス】 - 観光客との交流をもとにビジネスや地域活性化のチャンスにつながる 【社会福祉】 - ユニバーサルデザインの普及を含め、観光客への配慮やおもてなしが根付いている 【コンテンツの磨き上げ・PR】 - 観光客のニーズに合わせたコンテンツを開発（波上宮、ダイビングなど）し、誘致拡大に向けた取り組みを地域住民全体で行っている など	【教育】 - 観光客が来ることで、市民も地元について学ぶ機会となっている 【文化継承】 - 多くの人に沖縄・琉球の歴史、文化、伝統に触れてもらい、保全・継承につながる など	【廃棄物・排出量管理】 脱炭素への取組が増えている 【環境保全】 - 観光について考えることで、自然を気にかけるきっかけになる など
ネガティブ	【責任】 - 観光客がマナーやルールを守る責任感が十分に備わっておらず、市民生活の妨げとなる行為が増加している - 観光施設経営者の管理が利用者に行き届かず、利用者同士で想定外のトラブルに発展することがある 【生活の利便性】 - 駐車場の不足や交通マナーの悪さなどによる観光地周辺の渋滞が多く、住民にマイナスな影響がある 【住民の居住環境】 民泊の宿泊者が騒ぐことにより、周囲の居住者が迷惑を被っている 土地開発と居住環境のバランスが取れておらず、居住環境が侵害されている など	【ビジネス】 - 観光に頼りきりであり、ビジネスが受け身になる 観光地以外が知られていない・人が寄らない 【コンテンツの磨き上げ・PR】 観光地以外のPRが不十分であり、観光地の混雑の要因となる 【インフラ】 - 案内表示などの整備不足により、港周辺、空港周辺などが混雑することが多い 【住民の居住環境】 - 移住が多く、地価が高騰しており、住民が土地を買いにくい など	【教育】 - 地元の教育が不十分であり、地域市民があまり地元の歴史、文化、伝統を知らない 【文化継承】 - 沖縄・琉球の歴史、文化についての情報発信が不十分であり、保全・継承に繋がっていない など	【廃棄物・排出量管理】 ごみの放棄が増えて環境への負荷が高まる 環境の汚染が不安である など

ワークショップを通じて、那覇市のありたい姿として、「観光振興の発展と市民の暮らしの豊かさが両立」、「みんなで作る観光都市」等が導き出されました

テーマ②：那覇市のありたい姿

観光振興の発展と市民の暮らしの豊かさを両立 / みんなでつくる観光都市
/ 一人一人が文化や環境を守る行動が自発的に取れる観光都市

ワークショップで頂いたコメントの整理

市民生活

【責任】

- 皆が集まり、平和、環境問題など、多様なことを考えるきっかけになる場所
- 観光人材の育成が十分にできている観光都市
- 観光客がマナーよく過ごす観光都市
- 皆がごみのルールや交通ルールなどを守る観光都市

【住民の居住環境】

- 市民が「地元貢献」の気持ちを持てる観光都市
- 居住環境の保全と土地開発がバランスをとれた観光都市
- 皆にとって居心地が良く、市民も観光客も気持ちよく過ごせる場所

社会経済

【ビジネス】

- 高付加高収入のワーケーションを楽しめる観光都市
- 人がたくさん集まり、ビジネス機会が自然と生まれる観光都市
- ビジネスが多く集積する観光都市

【コンテンツの磨き上げ・PR】

- 市民、観光客、ビジネス来訪者が那覇のよさを理解し、魅力をSNSなどで積極的に発信できる観光都市
- ビジネス来訪者も短期滞在でも魅力を感じれるような早朝・ナイトコンテンツを備えた観光都市
- 食事以外に、市民や観光客と出会う場所が備わっている観光都市

【コミュニティ】

- 県外・国外など多様な交流ができる場所
- 心の温かさが感じられるような、皆が戻りたいと思う場所
- 観光客がまた来たいと思えるような観光都市

教育・文化継承

【教育】

- 市民が地域の歴史・文化・伝統を学べる機会が十分に提供される観光都市
- 市民が観光客に歴史・文化などを教え、観光客が保全活動に協力的になれる観光都市

【文化継承】

- 沖縄・琉球の文化や歴史を継承し続ける観光都市
- 皆が文化・伝統を理解し、発信したいと思えるような魅力あふれる観光都市

資源・環境保全

【環境保全】

- 市民と観光客がお互いに環境に配慮している観光都市
- 自然も街並みも美しい観光都市
- 市民、観光客、地域事業者も環境保全に対して協力的な観光都市

【廃棄物・排出量管理】

- 皆がごみのルールを守る観光都市

今後市がやるべきこととしては、方向性の明確化、庁内での共通認識の醸成、市民への情報発信など、マネジメントに関する意見を多くいただきました

テーマ③：「那覇市のありたい姿」を踏まえてやるべきこと

	市民生活	社会経済	教育・文化継承	資源・環境保全
市役所	【責任】 - 共通の方向性・仕組みを明確にする - 自治体職員の中で共通の意識を構築する - 観光現場などに足を運び、現状を把握する 【住民の居住環境】 - 観光客の騒音や危険行為など予防のためのパトロールを強化する	【施策】 - 観光人材を育成する - 観光施策の財源として、宿泊税・観光税を導入する 【コンテンツの磨き上げ・PR】 - 市民に積極的に地域の現状や課題を発信する 【インフラ】 - 混雑緩和に向けて、公共施設などにおける案内板などを設置する - MICE施設を整備し、イベントを継続的に実施する	【教育】 - 琉球の歴史や文化を学習できる機会や、観光スポットを訪問する機会を積極的に市民に提供する - 博物館などの施設を設立する	【廃棄物・排出量管理】 まちなかにゴミ箱を設置する
市民	N/A	【責任】 - 那覇市を好きになり、良いところを継承する - 那覇のアンバサダー、観光大使をたてる	【教育】 - 積極的に文化・歴史などの勉強を行い、情報を発信する - 行事に積極的に参加する	【廃棄物・排出量管理】 ゴミを自発的に拾うようにする
観光客	N/A	【コンテンツの磨き上げ・PR】 積極的に那覇市を知り情報を発信する	【継承】 - SNSなどで文化に関して情報発信する - 沖縄の食文化に触れる機会を増やす	【廃棄物・排出量管理】 ゴミ放棄をせずルールを守る
地域事業者	N/A	【ビジネス】 - インターンシップの枠を充実させる - 観光人材を育成する 【インフラ】 - 混雑緩和に向けて、施設周辺における案内板などを設置する - 市場など、地域文化を体験できる施設を増やす	N/A	【廃棄物・排出量管理】 ゴミ収集を行うビジネスを立ち上げる

参考：実施日別 ワークショップの実施結果

ビジネス活性化やコミュニティ活性化といったポジティブな意見が多く出た一方、混雑や観光客の交通マナーが悪いなどネガティブな意見を複数いただきました

受領した意見_テーマ①：観光振興が与えるポジティブ・ネガティブな影響_9/26

ポジティブ

■ 市民生活

【コミュニティ】

- ・国際通りなどで多国籍・多文化交流ができる (3)
- ・万国津梁の国である多様性
- ・方言などの地域の良さを改めて感じる (2)
- ・多くの著名人・有名人と会える
- ・人の温かさを知ることができる

【住民の居住環境】

- ・インフラの整備により、住んでいる地域がどんどん便利になっている

■ 社会経済

【ビジネス】

- ・観光産業収入増加
- ・沖縄のグッズ（オリオンTシャツなど）が売れており、消費活動が盛んである
- ・那覇のマグロなどの地域の隠れ名産を堪能できる施設が増えている
- ・観光に訪れた方に那覇の魅力を知らせ、居住・ビジネスのきっかけとなる
- ・日本一安くダイビング資格を取得できることで有名である

【コンテンツの磨き上げ・PR】

- ・沖縄の認知度アップ、ブランド力
- ・観光地でない地元の認知度が上がる
- ・県外に旅行に行ったときに沖縄のことを知っている人が多い
- ・波上宮などスピリチュアルなコンテンツが増加することで誘致拡大が可能である
- ・セレブ・富裕層向けのコンテンツが増えることで経済が潤っている

■ 教育・文化継承

【教育】

- ・観光客向けの施設などが地元の人が学ぶ場になるのでうれしい
- ・沖縄の歴史を学んでもらう
- ・自分の住む文化を学ぶきっかけにもなる

■ 資源・環境保全

【廃棄物・排泄量管理】

- ・海の自然を大切に、気にかかるきっかけになっている

【環境保全】

- ・脱炭素を意識するきっかけになっている

ネガティブ

■ 市民生活

【責任】

- ・想定外のトラブルに発展することがある
- ・観光客のルール違反が多く、市民が迷惑を被っている
- ・はじけた若者、マナーが悪い人が多い

【住民の居住環境】

- ・民泊が住宅に近く、民泊の宿泊者が騒ぐことにより、居住者が迷惑を被っている
- ・土地開発と居住環境のバランスが取れておらず、居住環境が侵害されている
- ・移住が多く、土地が高くなっている（おもしろまちなど）

■ 社会経済

【ビジネス】

- ・観光に頼りきりでビジネスに受け身になっている

【コミュニティ】

- ・来てもらうことに慣れて、迎え入れる方のマナーが悪くなっている
- ・観光客への対応が流れ作業のようになっている
- ・外国人に対して無視することがある（バスなど）
- ・人と人との壁をつくってしまう

【インフラ】

- ・地元のアクティビティの体験機会がない
- ・レンタカー・タクシーの運転マナーが悪く、路上駐車（浮島通など、センベロが原因）が多い
- ・大きいバスが多く、交通の妨げになっている
- ・道路の信号がない場所での歩行者の斜め横断が多い
- ・空港の出入口や代表的な観光地周辺の渋滞が多い

■ 教育・文化継承

【教育】

- ・地域住民があまり地元のことを知らない
- ・代表的な観光地だけでなく、他の地域の良さを発信できていない

■ 資源・環境保全

【廃棄物・排泄量管理】

- ・ゴミが多い (2)
- ・ゴミ箱が整備されていない
- ・大切にしたい自然が汚されている（ゴミ、海に流れる日焼け止めなど）

※ () 内の数字は同様の意見を受領した数を示している

那覇市のありたい姿として、「責任」のある観光地や「コミュニティ」の形成を維持・促進できる場でありたいというような意見が多く挙げられました

受領した意見_テーマ②：那覇市のありたい姿_9/26

観光振興の発展と市民の暮らしの豊かさの両立

- ・ 観光客、市民、ビジネス来訪者など「みんな」で作る観光都市
- ・ 一人一人が文化や環境を守る行動が自発的に取れる観光都市

市民生活

【責任】

- ・ マインド変革（整備、サービス品質、交通ルール）
- ・ 県民にとっても観光客にとっても居心地のよい環境であってほしい
- ・ ソフト面もしっかりしている（観光人材育成や道路、交通において）
- ・ 交通ルールを守って安全な場所にしたい
- ・ 安全面も意識する（セキュリティ）

【コミュニティ】

- ・ 平和、環境問題など、様々なことを考えるきっかけになる場所でありたい
- ・ 玄関口であるからこそ、たくさんの方がくる
- ・ 仕事だけでなく観光客の方とふれあえる場がほしい
- ・ 国際交流ができる場所であってほしい
- ・ 心の温かさや人との交流は残したい

【住民の居住環境】

- ・ 市民が「地元貢献」の気持ちを持てる市であり、観光客がまた来たいと思えるような市でありたい（3）
- ・ 居住環境の保全と土地開発がバランスをとれた場所でありたい

社会経済

【ビジネス】

- ・ 高付加高収入のワーケーションを楽しめる場所にしたい
- ・ ビジネス客、割引なしの利用者を獲得したい
- ・ ビジネス来訪者でも那覇の魅力に気づける市でありたい

【インフラ】

- ・ ビジネス来訪者が早朝や夜も食以外に、市民や観光客と出会う場所が備わっているような市でありたい

【コンテンツの磨き上げ・PR】

- ・ 市民が誇りを持てる場所でありたい
- ・ 地元の人が今よりも地元を好きになれる市にしたい
- ・ 地元の方がしっかり魅力を伝えられる場所にしたい
- ・ 観光地でよかった！と思われるような那覇市
- ・ 那覇に想いを持った人達が集まる観光地

教育・文化継承

【教育】

- ・ 食だけでなく、文化に触れるコンテンツが十分にある地域でありたい
- ・ 地元の子供たちも学べる場が整備された地域でありたい（自然大博物館などを設立してほしい）
- ・ 都会の雰囲気もありながらも、伝統・歴史を感じられる場所でありたい

【文化継承】

- ・ エイサー、三味線などの沖縄独自の文化を継承できる市でありたい

資源・環境保全

【環境保全】

- ・ 環境にも配慮している観光地にしたい
- ・ 美しい観光地にしたい
- ・ 地元の人達も気持ちが良い街にしたい

【廃棄物・排泄量管理】

- ・ ゴミのルールを守ってもらい、ゴミ箱の数を増やしたい

※（）内の数字は同様の意見を受領した数を示している

今後やるべきこととしては、那覇市の観光に対する理解醸成や意識づくりを行い、各個人が責任のある行動や情報発信を行うことなどが挙げられました

受領した意見_テーマ③：「那覇市のありたい姿」を踏まえてやるべきこと_9/26

	市民生活	社会経済	教育・文化継承	資源・環境保全
市役所	【責任】 - 那覇の観光に関われているという意識づくり（方向性、仕組みは行政が行う）（2） - 交通マナーの注意（レンタカー業者など）（2） 【住民の居住環境】 - パトロールを強化する	【インフラ】 - 混雑緩和のため、公共施設などにおける案内板などを設置する - MICE施設を整備し、イベントを継続的に実施する 【コンテンツの磨き上げ・PR】 - 今の現状課題などを地元の人達にも知ってもらう取組を行う。例：人員不足など（2） 【施策】 - 観光人材の育成制度を設ける - 観光施策の有効的な実施のため、宿泊税・観光税を導入する（2） - 台湾・座間味との広域連携をしてほしい	【教育】 - 教育機関において琉球の勉強を促す - 博物館などの施設を設立する 【文化継承】 - 実際に色々足を運んで目で見て感じた学びを伝える	【廃棄物・排出量管理】 - まちなかにゴミ箱を設置する 【環境保全】 - 脱炭素、生物多様性など、環境を意識してほしい
市民	【責任】 - 那覇市を好きになり、良いところを継承する 「好きになる、みんなで一つ」	【責任】 那覇のアンバサダー、観光大使をたてる	【教育】 - 積極的に文化・歴史などの勉強を行い、情報を発信する - 行事に積極的に参加する	【廃棄物・排出量管理】 ゴミを自発的に拾うようにする。例：その地域から人手を補う（牧志エリア、飲食エリア）
観光客	N/A	【コンテンツの磨き上げ・PR】 観光地に行く機会を作り、積極的に那覇市を知る機会を設けて情報を発信する	【教育】 - 義務教育では学べない内容を知る意欲を持ってほしい 【文化継承】 - SNSなどで文化に関して情報発信する - 沖縄の食文化に触れる機会を増やす	【廃棄物・排出量管理】 ゴミ放棄をせざるルールを守る
地域事業者	【責任】 観光人材を育成する	【ビジネス】 - 沖縄×ワーケーション×閑散期（一次産業、リトリート、ウェルビーング） - インターンシップの枠を一層充実させる - 三ツ星ホテルの利活用を促進する	【教育】 タクシーの遠回りによる周遊を促進してほしい	【廃棄物・排出量管理】 - ゴミ収集を自主的に行う - 外国のような投票制のゴミ箱の設置などのビジネスを行う

※（）内の数字は同様の意見を受領した数を示している

コミュニティの形成に関するポジティブな意見が多く出た一方、混雑や観光客のマナーの悪さに関するネガティブな意見が多く挙げられました

受領した意見_テーマ①：観光振興が与えるポジティブなもの・ネガティブな影響_9/30

ポジティブ	
■ 市民生活	
【コミュニティ】 - 観光客に話しかけることが増えた - ホテルに泊まってバスで案内されるツアーではなく、文化の異なる人達がグループで動いているのを地域でみられる - 外国人への対応ができるように関心を持ってきた - 観光客の増加により、多文化・多様性への許容性がうまれた - お金持ちでなくても行ける観光地になっているところもいいところではないか - 観光客に対するおもてなしが根付いた	【生活の利便性】 インフラの整備による住民の生活環境の利便性が向上している
■ 社会経済	
【インフラ】 - 新たな交通手段の増加（キックボードなど） - 新設備の増加（ナハートなど）	【コンテンツの磨き上げ・PR】 観光客が増えて沖縄県の認知度が高まった
■ 教育・文化継承	
【教育】 - 市民が沖縄の文化を意識するきっかけとなっている - 沖縄や琉球の歴史に触れてもらい、保全につながっている	
■ 資源・環境保全	
【廃棄物・排泄量管理】 海の自然を大切にする・気にかかるきっかけになっている	【環境保全】 脱炭素を意識するきっかけになっている

ネガティブ	
■ 市民生活	
【責任】 - 宿泊施設へのクレーム - 飲み屋街でのマナーが悪い（2） - 電車内のマナーが悪い（松山など）	【住民の居住環境】 - 民泊の宿泊者が騒ぐことにより、周囲の居住者が迷惑を被っている - インフラの体制の不十分さによる渋滞・混雑
【コミュニティ】 沖縄観光にいくとコロナ感染につながるなど、コロナとの因果関係のイメージができてしまった（夜ににぎわう松山あたりなど）	
■ 社会経済	
【コンテンツの磨き上げ・PR】 沖縄のPRが不十分である	【インフラ】 - クルーズ船の乗り場の混雑している - クルーズ船への道の混雑している - 案内表示がない - 誘導・道案内の少なさ
■ 教育・文化継承	
【教育】 歴史発信が不十分である（基地問題など）	
■ 資源・環境保全	
【廃棄物・排泄量管理】 ゴミが多い（2）	

那覇市のありたい姿として、「責任」のある観光地や「教育」の場が提供されている場でありたいというような意見が多く挙げられました

受領した意見_テーマ②：那覇市のありたい姿_9/30

観光振興の発展と市民の暮らしの豊かさの両立

- ・ 観光客、市民、ビジネス来訪者など「みんな」で作る観光都市
- ・ 一人一人が文化や環境を守る行動が自発的に取れる観光都市

市民生活

【責任】

- ・ おもてなし（ハード・ソフトの両面）
- ・ 市民一人ひとりがおもてなしの心を持つ
- ・ 自地域のアイデンティティを確認し、その価値を再認識する機会になればよい
- ・ 那覇市に生まれ育ち・この街が大好き！そういうキャッチフレーズがどんどん増えていくような地域でありたい（2）

【コミュニティ】

- ・ 平和、環境問題など、様々なことを考えるきっかけになる場所でありたい
- ・ 玄関口であるからこそ、たくさんの方がくる
- ・ 仕事だけでなく観光客の方とふれあえる場がほしい
- ・ 心の温かさ、人との交流を残したい。国際交流ができる場所であり続けたい

【住民の居住環境】

- ・ 皆の生活のしやすさを配慮する

社会経済

【ビジネス】

- ・ 経済が活性化されるが、居住環境も考えられている地域でありたい
- ・ 人がたくさん集まり、ビジネスチャンスが自然と生まれる地域でありたい

【インフラ】

- ・ ハード面の多様性への配慮を行う
- ・ ユニバーサル対応を充実させる、トイレ（バリアフリー）がどこにあるかの案内がある
- ・ MICE施設を整備し、国際映画祭、首里城祭など、沖縄を代表するイベントを継続的に実施し、知ってもらえる魅力あふれる地域でありたい

教育・文化継承

【教育】

- ・ 那覇20景があり、それぞれを知ってもらい、大事にしたい
- ・ 方言を大事にしたい
- ・ お祭りやイベントを大事にする地域でありたい
- ・ 琉球の歴史、那覇市歴史を学ぶ機会が充実した地域でありたい

【文化継承】

- ・ 伝統・文化に誇りを持てる地域でありたい
- ・ 市民が那覇のことを知ってPRできる市でありたい

資源・環境保全

【環境保全】

- ・ 市民が責任を持ってキレイにし、皆が続いて環境保全を行うような皆にとって生活しやすい市でありたい

- ・ クルーズ船や空港のような市への入り口をきれいにしたい

【廃棄物・排泄量管理】

- ・ ごみ問題がない観光地でありたい
- ・ ごみ拾いを市民が積極的に行うような地域でありたい
- ・ 家の前の掃除をする慣習があるが、より一層促したい

※（）内の数字は同様の意見を受領した数を示している

今後やるべきこととしては、那覇市の文化・伝統を教育し、継承していくことや、自発的に環境保全のために行動することなどが挙げられました

受領した意見_テーマ③：「那覇市のありたい姿」を踏まえてやるべきこと_9/30

	市民生活	社会経済	教育・文化継承	資源・環境保全
市役所	【施策】 義務教育に琉球の勉強を組込む	【インフラ】 国際映画祭、首里城祭など、沖縄を代表するイベントがある。沖縄だからこその伝統文化×MICEをする	【教育】 - 学校で琉球（那覇市）の勉強をする - 沖縄の方言を学校で教える 【文化継承】 - 那覇の歴史の絵や作品などを活用する - 浦添八景として浦添美術館が主催し、那覇20景の取り組みをする	【廃棄物・排出量管理】 - まちなかにゴミ箱を設置する 【環境保全】 - 脱炭素、生物多様性など、環境を意識してほしい
市民	【責任】 若い世代が文化との距離を縮める意欲を身に着ける	N/A	【教育】 - 積極的に文化・歴史などの勉強を行う - 観光客に文化・歴史を教えられる知識を身に着ける	【廃棄物・排出量管理】 ごみを自発的に拾うようにする。例：その地域から人手を補う（牧志エリア、飲食エリア）
観光客	N/A	【コンテンツの磨き上げ・PR】 観光地に行く機会を作り、積極的に那覇市を知る機会を設けて情報を発信する	【文化継承】 沖縄の食文化に触れる機会を増やす	N/A
地域事業者	N/A	【ビジネス】 - 市場を増やす（堺町） - 体験できる施設をつくる - 観光人材を育成する	【教育】 タクシーの遠回りによる周遊を促進してほしい	N/A

※（）内の数字は同様の意見を受領した数を示している