平成 29 年度文部科学省委託
「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」（地域版人材育成協議会）

事業報告書

沖縄県の観光振興に資する将来の中核的観光人材養成のための人材育成協議会事業

平成 30 年 3 月

特定非営利活動法人 キャリア・サポート・ネット・おきなわ

本調査報告書は、文部科学省の生涯学習振興事業委託費による委託事業として、特定非営利活動法人キャリア・サポート・おきなわが実施した平成 29 年度「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」の成果物です。

平成 29 年度文部科学省委託
「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」（地域版人材育成協議会）

事業報告書

沖縄県の観光振興に資する将来の中核的観光人材養成のための人材育成協議会事業

平成 30 年 3 月

特定非営利活動法人 キャリア・サポート・ネット・おきなわ

本調査報告書は、文部科学省の生涯学習振興事業委託費による委託事業として、特定非営利活動法人キャリア・サポート・おきなわが実施した平成 29 年度「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」の成果物です。

目次

1.事業概要 4
1-1.事業の名称 5
1-2.事業の趣旨・目的 5
1-4.連携構成組織 7
1-5.事業実施スケジュール 8
2.沖縄観光人材育成協議会 10
2-1.協議会の役割 11
2-2　第 1 回　沖縄観光人材育成協議会　議事録 13
2-3　第 2 回　沖縄観光人材育成協議会　議事録 17
3. 沖縄観光人材実態及びニーズ調査 42
3-1.調査概要 43
3-1-1.調査の目的 43
3-1-2.アンケート調査 44
3-2.アンケート調査票 45
3-3.アンケート結果 55
3-3-1.企業プロフィール 55
3-3-2.観光人材の現状 60
3-3-3　外国人雇用 64
3-3-4　人材育成・能力開発の取組 68
3-3-5　「主な業種」を列項目にしたクロス集計 81
3-3-6　ニーズ調査 94
3-4.アンケート調査結果のまとめ 108
3-5.アンケート調査依頼文 115
4.連絡調整会議関連 116
4-1. 専修学校における産学連携体制構築支援事業 連絡調整会議 117
4-2.ヒアリング調査 118
4-3.課題発掘ワークショップ 119
5.その他資料 126
5-1. 平成 30 年 1 月入域観光客数概況 127
5-2. 平成 27 年度沖縄県観光産業実態調査事業報告書より 130

1.事業概要

1-1.事業の名称

平成２９年度「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」

事　業　名：　沖縄県の観光振興に資する将来の中核的観光人材養成のための
　　人材育成協議会事業
事業内容：　機動的な産学連携体制の整備
カテゴリー：　地域版人材育成協議会

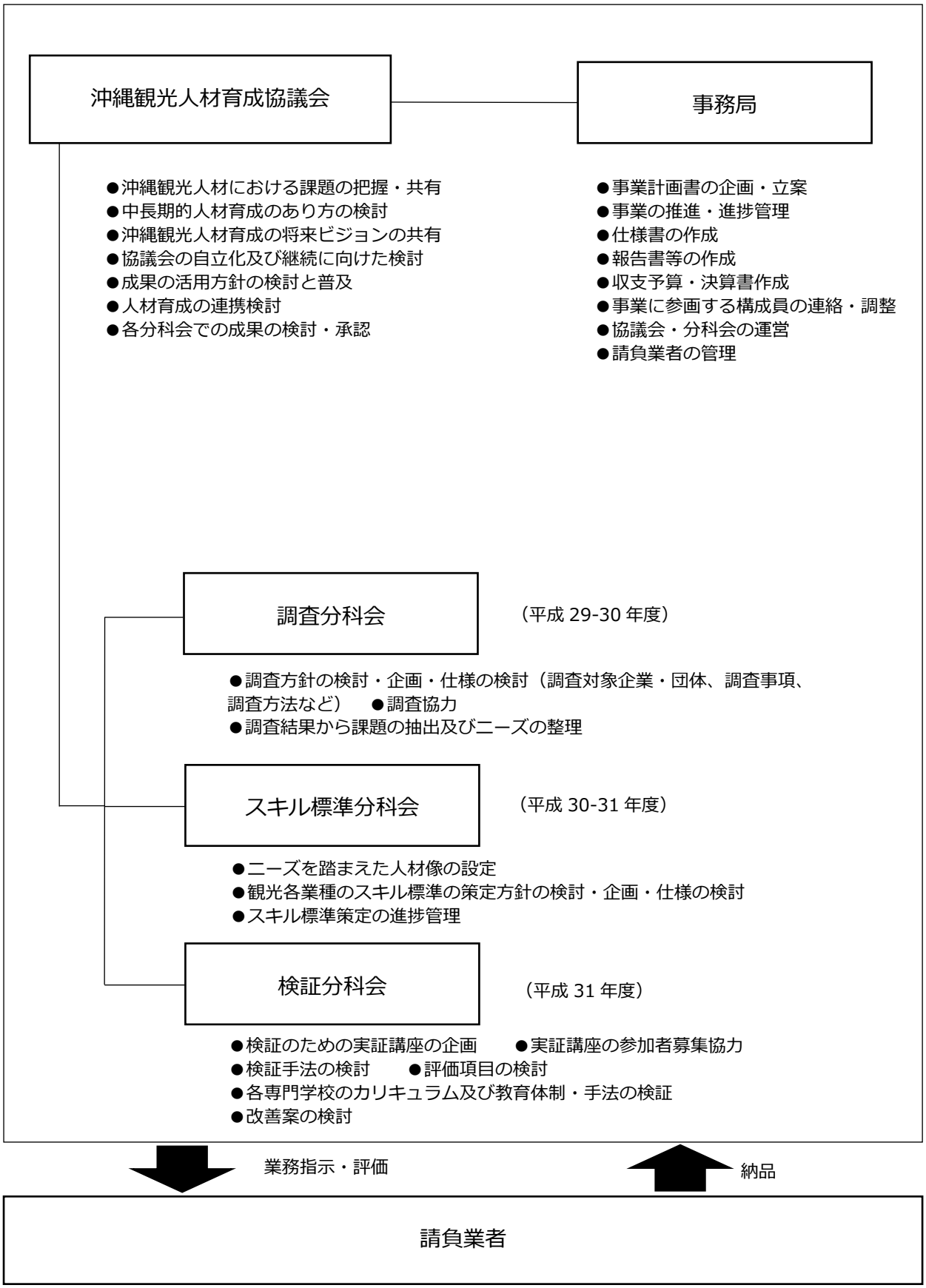
1-2.事業の趣旨・目的

沖縄県では、観光を県経済のリーディング産業と位置づけ、振興策など具体的な取組を進めてきた結果、国内有数の観光・リゾート地となった。しかし、近年、世界的に不安定な経済状況などさまざまな影響を受け、入域観光客の伸び悩みや国内人口の減少など、沖縄観光は厳しい状況を迎えつつある。また、世界的にも観光振興と環境保全の両立が求められるなど、沖縄観光を取り巻く環境は大きな転換点を迎えている。そのため、持続的に沖縄観光を維持・発展させ、更に今後とも沖縄観光が県経済を牽引し、わが国の経済発展にも寄与していくためには、国内外市場の戦略的開拓や環境と共生する観光地への展開、国際化する観光客への対応、沖縄観光ブランドの構築などに積極的に取り組んでいく必要がある。これらの課題に対応していくためには、中長期的な視点から計画及び戦略を策定、推進する専門性の高い人材や観光関連産業におけるマネジメント人材の育成、また国内外の観光客に対するホスピタリティマインドや接遇及び異文化理解・多文化共生（ハラールなど）の向上など様々な場面で観光振興に資する人材育成を推進していく必要がある。観光分野における人材育成についてはこれまでも継続的に取り組まれてきたが、質が高く、層の厚い人材の確保・育成は観光振興における基盤であり、さらなる取組の強化が求められている。また、国際化する観光人材への対応も急務である。

本事業は、産学官参加の沖縄観光人材育成協議会を設置、観光人材の課題を把握し、専修学校が担う将来の中核的人材像の設定および必要とされるスキルの体系的整理、効果的な教育体制・教育手法の検証を実施し、各専修学校の教育内容の改変・充実につなげ、沖縄県の観光振興に資する人材育成を推進することを目的とする。

また、本事業で実施したプロセスを明確化し、今後、観光業を取り巻く環境が変化し必要とされるスキルが変わっても、適時に教育手法が改善され対応できるようにする。

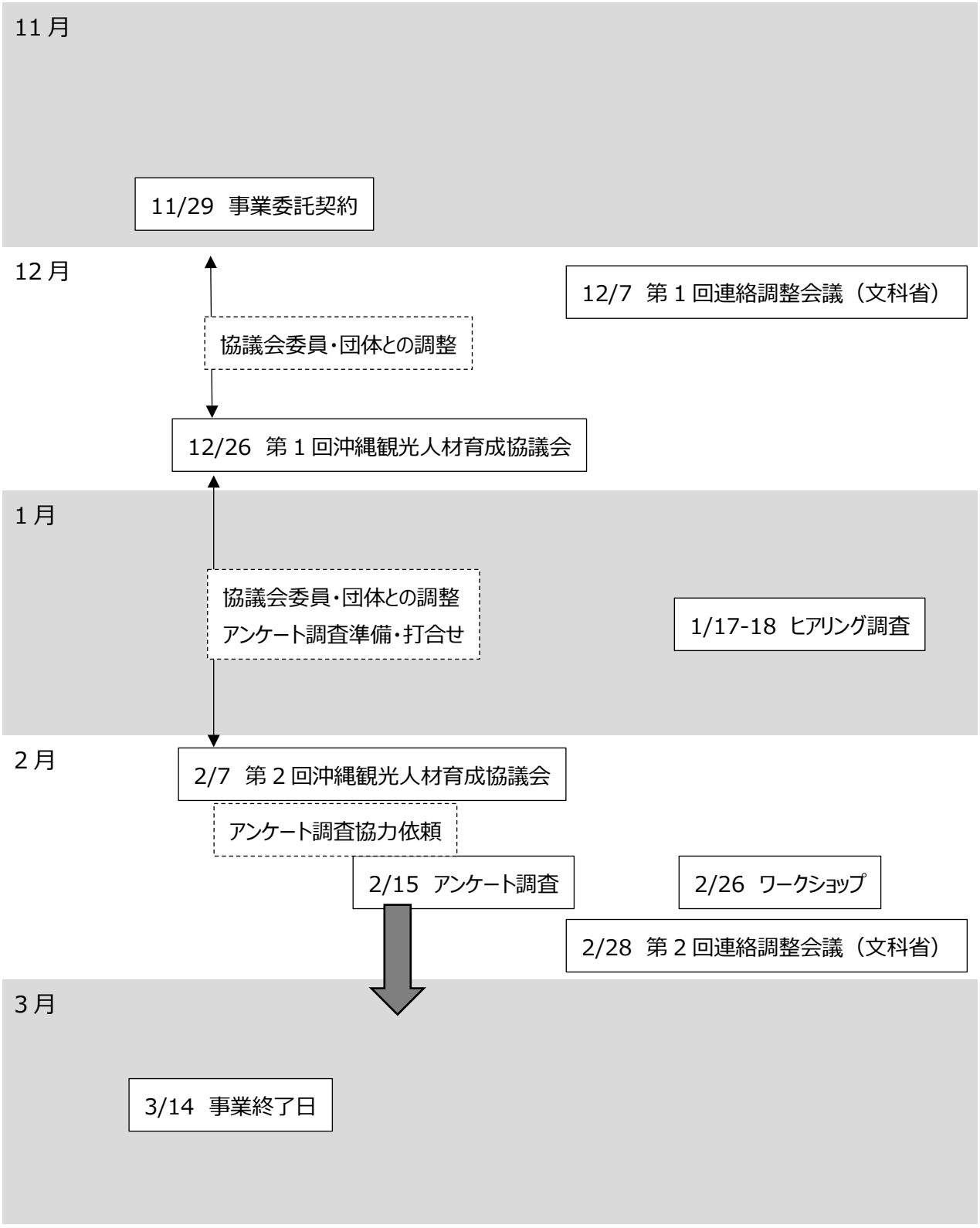
1-3.実施体制


沖縄観光人材育成協議会
事務局
●沖縄観光人材における課題の把握・共有
●中長期的人材育成のあり方の検討
●沖縄観光人材育成の将来ビジョンの共有
●協議会の自立化及び継続に向けた検討
●成果の活用方針の検討と普及
●人材育成の連携検討
●各分科会での成果の検討・承認
●事業計画書の企画・立案
●事業の推進・進捗管理
●仕様書の作成
●報告書等の作成
●収支予算・決算書作成
●事業に参画する構成員の連絡・調整
●協議会・分科会の運営
●請負業者の管理
調査分科会
（平成 29-30 年度）
●調査方針の検討・企画・仕様の検討（調査対象企業・団体、調査事項、調査方法など） ●調査協力
●調査結果から課題の抽出及びニーズの整理
スキル標準分科会
（平成 30-31 年度）
●ニーズを踏まえた人材像の設定
●観光各業種のスキル標準の策定方針の検討・企画・仕様の検討
●スキル標準策定の進捗管理
検証分科会
（平成 31 年度）
●検証のための実証講座の企画 ●実証講座の参加者募集協力
●検証手法の検討 ●評価項目の検討
●各専門学校のカリキュラム及び教育体制・手法の検証
●改善案の検討
業務指示・評価
納品
請負業者

1-4.連携構成組織

		組織・機関の名称	役職	氏名	所在地
教育機関	1	日経教育グループ	代表	島袋　永伸	沖縄県
	2	専門学校那覇日経ビジネス	学校長	長濱　克実	沖縄県
	3	学校法人琉美学園　琉美インターナショナルビューティカレッジ	理事長	呉屋　良昭	沖縄県
	4	沖縄写真デザイン工芸学校	学園統括長	呉屋　マリヤ	沖縄県
	5	学校法人 KBC 学園	副理事長	大城　圭永	沖縄県
	6	専門学校沖縄ビジネス外語学院	事務局長	屋宜　宣秀	沖縄県
	7	学校法人大庭学園	理事長	大庭　憲	沖縄県
	8	学校法人三幸学園 沖縄ブライダル＆ホテル観光専門学校	副校長	所　慎	沖縄県
	9	学校法人秋葉学園	理事長	秋葉　英一	千葉県
	10	国立大学法人琉球大学　観光産業科学部	副学部長	平野　典男	沖縄県
	11	名桜大学 国際学群観光産業教育研究学系	上級准教授	角谷　尚久	沖縄県
	12	沖縄キリスト教学院大学	特任教授	上地　恵龍	沖縄県
	13	沖縄県商業教育研究会	会長	川根　茂森	沖縄県
企業団体	14	一般社団法人 沖縄リゾートウェディング協会	理事	上本　貴史	沖縄県
	15	JAL スカイエアポート沖縄株式会社	取締役総務部長	山浦　秀男	沖縄県
	16	株式会社 OTS サービス経営研究所	人材開発課長	金城　弘毅	沖縄県
	17	株式会社教育戦略情報研究所	代表取締役社長	舟本　奨	東京都
	18	株式会社 EQ	取締役会長	高山　直	東京都
	19	株式会社 CSD コンサルタンツ	代表取締役社長	西里　喜明	沖縄県
	20	一般財団法人 沖縄観光コンベンションビューロー	受入事業部長	加賀谷　陽平	沖縄県
	21	特定非営利活動法人 キャリア・サポート・ネット・おきなわ	理事長	節田　佳史	沖縄県
行政	22	沖縄県庁文化観光スポーツ部観光振興課	課長	糸数　勝	沖縄県

1-5.事業実施スケジュール



※本年度の事業スケジュールがタイトだったため、調査分科会として分科会委員全員が集まることができなかったため、少数のメンバー同士でのミーティングとして調査の準備を進めた。

MEMO

2.沖縄観光人材育成協議会

2-1.協議会の役割

沖縄観光を取り巻く環境は大きな転換点を迎え、持続的に沖縄観光を維持・発展させるためには、多くの課題に対応し中長期的な視点から計画及び戦略を策定、推進する観光関連産業におけるマネジメント人材の育成、また国内外の観光客に対するホスピタリティマインドや接遇、異文化理解の向上など様々な場面で観光振興に資する人材育成を推進していく必要がある。観光分野における人材育成についてはこれまでも継続的に取り組まれてきたが、質が高く、層の厚い人材の確保・育成は観光振興における基盤であり、さらなる取組の強化が求められている。また、国際化する観光人材への対応も急務である。

沖縄県内の観光に関連ある産学官の連携により、観光人材の課題を把握し、専修学校が担う将来の中核的人材像の設定および必要とされるスキルの体系的整理、効果的な教育体制・教育手法の検証を実施し、各専修学校の教育内容の改変・充実につなげ、沖縄県の観光振興に資する人材育成を推進することを目的とした協議会である。

また、中長期的人材育成のあり方や人材育成における連携や協議会の自立化及び継続に向けて検討する。

【計画】

・観光人材の課題を把握し、専修学校が担う将来の中核的人材像の設定および必要とされるスキルの体系的整理、効果的な教育体制・教育手法を構築するため、沖縄県内の観光関連企業等へアンケート調査（ヒアリング含）を実施し、沖縄観光人材における課題の把握及び人材ニーズにより観光人材の将来ビジョン及び育成方法を検討する情報の共有。

【実行】

・調査結果を踏まえ、専修学校が担う将来の中核的人材像を設定し、このような人材に必要なスキルを体系化し、各業種（ホテル、旅行業、観光施設、飲食業、リゾートウエディング、グランドスタッフ）ごとにスキル標準（基盤スキル及び専門スキル）の策定とそのスキルを習得させるための教育体制や教育手法を検討。
・留学生向けのキャリアアップのためのスキル標準の策定とそのスキルを習得させるための教育体制や教育手法を検討。

【評価】

・策定されたスキル標準及びスキル習得のための教育体制、教育手法の実効性を検証するための実証講座を実施する。実証講座から得られた情報を基に、スキル標準及び教育体制・手法の検証を行う。

【改善】

・検証により得られた結果を基に、改善案を検討し、より効果のあるものとする。また、実施したプロセスを明確化し、今後、観光業を取り巻く環境が変化し必要とされるスキルが変わっても、適時に教育手法が改善され継続的に時代のニーズに合った人材育成の体制を構築する。

■委託事業終了後（平成 32 年 4 月以降）の目指す方向性

沖縄観光コンベンションビューローの観光人材育成センターとの連携を強化し、将来の中核的人材の育成のみならず、社会人のスキルアップや学び直し、講師陣の交流や情報の共有など観光人材育成における専修学校の担う役割を広げて行く。また、スキル標準に関しても、二次交通業界や MICE、スポーツ・文化コンテンツ業界など今後沖縄で不足が予想される業種でのスキル標準の策定し、沖縄県全体で運用できるよう目指す。人材育成協議会は自立・継続できるように一般社団法人化などを目指し、沖縄県観光人材全体の動向を検討・共有する場とし、業種ごとに専修学校、企業・団体、行政機関が連携した、業種ごとの人材育成委員会を設置し、より緊密な連携が実現できことを目指す。

2-2　第 1 回　沖縄観光人材育成協議会　議事録

協 議 会 議 事 録

事業名	沖縄県の観光振興に資する将来の中核的観光人材養成のための人材育成協議会事業
代表校	特定非営利活動法人キャリア・サポート・ネット・おきなわ

会議名	第 1 回 沖縄観光人材育成協議会
開催日時	平成 29 年 12 月 26 日（水）15:00～17:00
場所	沖縄産業支援センター　304 号室
出席者	1．委員 長濱　克実、呉屋　マリヤ、大城　圭永、屋宜　宣秀、秋葉　英一、上本　貴史、 舟本　奨、川根　茂森、節田　佳史、稲福　孝則（島袋　永伸代理） （計 10 名） 2．事務局 （計 2 名） （参加者合計名）12 名
議題等	■次第 1．開会挨拶 2．関係団体紹介 3．平成 29 年度の事業計画について 4．本事業に関する意見交換 5．その他 ■配布資料 資料 1　平成 29 年度　事業計画書 資料 2　協議会委員名簿 資料 3　ヒアリング調査実施概要（三菱総合研究所） 資料 4　ワークショップ企画（三菱総合研究所）

	■議事内容 ▼開会挨拶 沖縄県では、観光を県経済のリーディング産業と位置づけ、振興策など具体的な取組を進めてきた結果、国内有数の観光・リゾート地となった。しかし、世界的に不安定な経済状況などさまざまな影響を受け、入域観光客の伸び悩みや国内人口の減少など、沖縄観光は厳しい状況を迎えつつある。また、世界的にも観光振興と環境保全の両立が求められるなど、沖縄観光を取り巻く環境は大きな転換点を迎えている。今後とも沖縄観光が県経済を牽引し、わが国の経済発展にも寄与していくためには、国内外市場の戦略的開拓や環境と共生する観光地への展開、沖縄ブランドの構築などに積極的に取り組む必要がある。これらの課題に対して、中長期的な視点から計画及び戦略を策定、推進する専門性の高い人材や観光産業におけるマネジメント人材、観光振興に資する人材の育成が求められている。本事業では、産学官参加の沖縄観光人材養成事業を設置し、当該分野に一日の長のある各委員から広く知見や見識を得ながら、沖縄の観光振興に資する人材育成の基盤につながる場を構築して行きたい。 ▼関係団体紹介 （各委員が、出席順に自己紹介と本事業に対する意欲・所見を表明。欠席者については、事務局が簡単に説明） ▼本事業の概要説明 事務局が事業計画書に基づいて、以下の項目を説明。 1、事業の趣旨・目的 2、事業の構成機関 3、事業の実施体制 4、人材育成協議会の役割 5、事業を実施する上で設置する会議 6、実施する調査 7、取組の年次計画 8、成果物 ▼意見交換 〇観光を大まかに捉えると危険ではないか。観光関連産業のどの職業にニーズがあるのかを明確にし、焦点を当てるべきではないか。

	○中学生を対象に、キャリア教育の一環として職業教育をした際に興味を示していた。しかし、高校生になると減少する。 この辺りに手を打つことができないか。 ○現在は、ブライダルが人気。待遇面で改善されている業種は人気なのではないか。 ○観光業界は世の中が休みの時に忙しくなってしまう。より一層の「やりがい」が必要になる。 ○大卒と専門学校卒では、モノの考え方や対人コミュニケーションで差が出てしまうことがある。専門学校卒で元々関心が高く、現場でハマると優秀に働く例もある。 ○高校の観光科に所属する生徒たちの中には、観光ではなく英語を好む例が多い ○教材がない。担当教員によって教育内容が異なってしまう。このようなことで継続的な教育が難しい。 ○観光だけを重視すると、最下位層の待遇になってしまう。その意味では、付加価値が必要になる。その辺をどのように求めていくのか。 ○大学教員や県が観光に対して、今後どのような構想を持って取り組む予定なのかを知りたい。 ○若い層に対してメディア等のプロモーションを活用することが効果的ではないか。また、中学生などの早い段階から職業教育を行い、基礎を学習する機会を設置するべきではないか。 ○今後必要な人材像が変容していく中で、5 年後、10 年後の沖縄のために専門学校がどのように貢献して行けるのかを考得る必要がある。 ○沖縄に大企業がないことで、若者が「安定職」に向く原因になっているのではないか。企業と役人がより一層努力しなければならない。また、大企業がないことで新規採用の職業教育が全体的に実施できなく、個々の企業のコストになり、受け入れる側も躊躇する事につながっている。

	○ホテル業においては、個人の成果が見えずらい。個人の成果が見えずらいことにより、一人ひとりのモチベーションの低下につながるのではないか。 ○インターンシップで業界のネガティブな面を知り、就職意欲を失ってしまうケースがある。インターンシップを受け入れる側の企業への啓もうも考慮するべきではないか。 ○今までは「やりがい」だけで補えていたが、現在は状況が異なっている。福利厚生や世の中のイメージなどが決め手になってしまっている。 ○現在、現場で活躍している方々が持つ「やりがい」のようなものを若い層に対していかに伝達していくか。そのために、より多くの現場の方々と触れ合う機会を設けることが必要ではないか。 ○自己分析が足りないケースがある。資格をいくつか所持しているが、コミュニケーションに活かせていないことがある。インプットはできるが、なかなか持っている能力をうまくアウトプットできていない。このようなことを改善していくことが求められる。 ▼その他 ○事務局が資料 3、4 について、ヒアリング調査及びワークショップへの協力を依頼。 ・ヒアリング調査（1 月中を予定） ・ワークショップ（1 月下旬～2 月を予定） ○成果報告会を実施 →2 月の下旬を予定。後日事務局から各委員に連絡する。 ○次回の協議会の開催について 2018 年 2 月 7 日（水）15 時から予定 →詳細が決定次第、改めて事務局から各委員に連絡する。

2-3　第 2 回　沖縄観光人材育成協議会　議事録

協 議 会 議 事 録

事業名	沖縄県の観光振興に資する将来の中核的観光人材養成のための人材育成協議会事業
代表校	特定非営利活動法人キャリア・サポート・ネット・おきなわ

会議名	第 2 回沖縄観光人材育成協議会
開催日時	平成 30 年 2 月 7 日（水）15:00～17:00
場所	沖縄産業支援センター　308 号室
出席者	3．委員 島袋　永伸、 長濱　克実、 白岩　直明（呉屋　マリヤ代理）、大城　圭永、 屋宜　宣秀、 大庭　憲、 所　慎、 秋葉　英一、 平野　典男、 角谷　尚久、 上本　貴史、 宮良　長奉（山浦　秀男代理）、 金城　弘毅、 舟本　奨、 川根　茂森、 糸数　勝（随行：長嶺　勝仁）、 加賀谷　陽平、 節田　佳史 （計 18 名） 4．事務局 （計 2 名） 3．随行者 （計 1 名） （参加者合計名）21 名
議題等	■次第 6．開会挨拶 7．関係団体紹介 8．調査事業についての進捗報告 9．「沖縄県が求める人材」　沖縄県庁観光振興課　糸数氏 10.「琉球大学観光産業科学部の取組」 琉球大学　平野氏 11.「名桜大学国際学群観光産業専攻の取組」 名桜大学　角谷氏 12.専門学校（観光系）の取組 13.その他

	■配布資料 資料１　第１回沖縄観光人材育成協議会　議事録 資料２　調査事業資料 資料３　琉球大学観光産業科学部 資料４　名桜大学 資料５　ワークショップ企画案 ■議事内容 ▼開会挨拶 沖縄県では、観光を県経済のリーディング産業と位置づけ、振興策など具体的な取組を進めてきた結果、国内有数の観光・リゾート地となった。しかし、世界的に不安定な経済状況などさまざまな影響を受け、入域観光客の伸び悩みや国内人口の減少など、沖縄観光は厳しい状況を迎えつつある。また、世界的にも観光振興と環境保全の両立が求められるなど、沖縄観光を取り巻く環境は大きな転換点を迎えている。今後とも沖縄観光が県経済を牽引し、わが国の経済発展にも寄与していくためには、国内外市場の戦略的開拓や環境と共生する観光地への展開、沖縄ブランドの構築などに積極的に取り組む必要がある。これらの課題に対して、中長期的な視点から計画及び戦略を策定、推進する専門性の高い人材や観光産業におけるマネジメント人材、観光振興に資する人材の育成が求められている。本事業では、産学官参加の沖縄観光人材養成事業を設置し、当該分野に一日の長のある各委員から広く知見や見識を得ながら、沖縄の観光振興に資する人材育成の基盤につながる場を構築してゆきたい。 ▼関係団体紹介 （第１回協議会で欠席された方を中心に、各委員が自己紹介と本事業に対する意欲・所見を表明。欠席者については、事務局が簡単に紹介） ▼調査事業についての進捗報告 事務局が[資料２]調査事業資料を基に、アンケート調査の試案を委員に説明。さらに、質問事項等に関して各委員の協力を得ながら構築・実施していく旨を説明し、各委員に協力を依頼。

	〔意見交換〕 〇現場のニーズを教育機関が講義に活用していくために、ありきたりな質問で終わらないよう注意する必要がある。 〇不足している人材の現状に関しては、より詳細に選択肢を作成する必要があるのではないか。 →2 月 11 日まで意見を収集し、その後、作成した調査票を各委員に配布予定。 ▼「沖縄県が求める人材」 本協議会委員である沖縄県観光振興課糸数課長が、持参資料をもとに主に以下の内容について発表。 ・沖縄県における観光産業の現状、問題点、今後の目標と指標、について ・沖縄県が実施した人材育成事業の成果報告 〔意見交換〕 〇人材育成事業を企業の新人社員や若手社員は積極的に参加できているのか。他業種と接する機会は可能なのか。 →参加については企業の方針に委ねられている。 〇企業を対象とした実施事業に学校関係者の参加は可能か。 ぜひとも学校現場での教育内容にも活かしていきたい。 →受講生としてではなく、聴講者としての参加であれば可能性はある。今後検討していく。 〇ホスピタリティについて、満足度が高いという結果があるが今後も研修の必要があるのか。 →「従業員」と「県民性」では質が違う。さらに強化したい。 〇ホスピタリティについては明確化されているのか。追及していくことで「沖縄らしさ」から離れてしまう可能性はないか。 →外国人を対象とした際、まだまだ壁を感じる箇所があるため、そのような箇所への対応は必要ではないか。 〇観光業界のキャリアパスを示していくこと、現場での裁量を求めていく必要がある。 〇沖縄県での外国人観光人材についての就職率や離職率についての報告はあるのか。 →詳しくは調べていない。待遇を改善していくことで就職の数を増やすことができるのではないか。

	▼「琉球大学観光産業科学部の取組」 本協議会委員である、琉球大学観光産業科学部平野教授が［資料３］をもとに、これまでの琉球大学観光産業科学部における取組と新設される国際地域創造学部の取組について発表。 〔意見交換〕 〇専門学校では卒業後の進路で観光業界が大多数であるが、大学の場合 3 割程度という数字になるのはなぜなのか。そこを追及する必要がある。 〇講義の中で、「論理的思考」や「コミュニケーション能力」というところをどのように実施しているのか。 →ゼミ単位で実施。例えば、ホテルのデータから課題を出し、どのような解決策があるかを論理的に説明できるようにしている。コミュニケーションに関しては、チームでの作業やプレゼンテーションの機会を増やしている。 〇学生の男女比率で女性の割合が増減したのはなぜか。 →特に分析はしていない。高校入試では傾向として一般入試において女性の方が成績がいい。そのようなことも影響しているのではないか。 ▼「名桜大学国際学群観光産業専攻の取組」 本協議会委員である、名桜大学角谷教授が［資料４］と持参したプレゼンテーション資料を用いて、名桜大学国際学群観光産業専攻の取組について発表。 〔意見交換〕 〇琉球大学と名桜大学での違いはあるのか。 →学生の分野選択に関するフレキシビリティが違ったが、琉球大学で新設される学部については似ている。入学試験については、重視する科目がそれぞれ異なっている。 〇琉球大学と名桜大学で協力することはあるのか。 →今後連携する方針。両校でサテライト講義を持つことはある。 〇専門学校の場合、卒業後を意識して入学する学生が多いが大学の場合はどうなのか。 →調査では高い数字である。大学 3 年次のコース選択においては、強く意識している学生もいれば、弱い学生もいる。それは観光に限ることではないのではないか。

	〔全体としての意見交換〕 〇観光業界がマイナスイメージを持たれていると思いがちであるが、熱心に取り組んでいる若者たちもいる。そのような独自で取り組んでいる若者をどのように支援していくのかを考える必要がある。 〇観光業界で離職率について問題視する事があるが、観光業界内で転職している人が多いイメージがある。業界として、離職率をそこまで問題視する必要はないのではないか。 〇観光業界の 2 世はどの程度いるのか。 →詳細なデータはない。名桜大学ではこれまでのゼミの経験からはいない。琉球大学では、何名かは在籍していた。 ▼その他 〇次回協議会にて、専門学校の取組を紹介 〇事務局が[資料 5]ワークショップについて説明。協力を依頼。 〇成果報告会を実施 →3 月中旬までに開催予定。事務局から各委員に連絡する。

■資料：「沖縄県が求める人材について」　沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課

沖縄県が求める人材について

沖縄県文化観光スポーツ部
観光振興課

Be. Okinawa
～美しい自然と温かい人たちに囲まれて、本来の自分を取り戻せる島～

沖縄観光の現状

入域観光客数

- 平成25年11月から「月の過去最高」を連続更新
- 月別だと、平成29年８月に初の100万人を達成（1,002,500人）
- 平成29年（暦年）　939万6,200人
  ※ ハワイ（938万2,986人）を約13,200人上回る。
- うち外国人観光客　254万2,200人
  （初の250万人越え！）

沖縄の求める人材

沖縄観光の課題

- 外国人観光客への多言語対応
- ほとんどの業種での人材不足

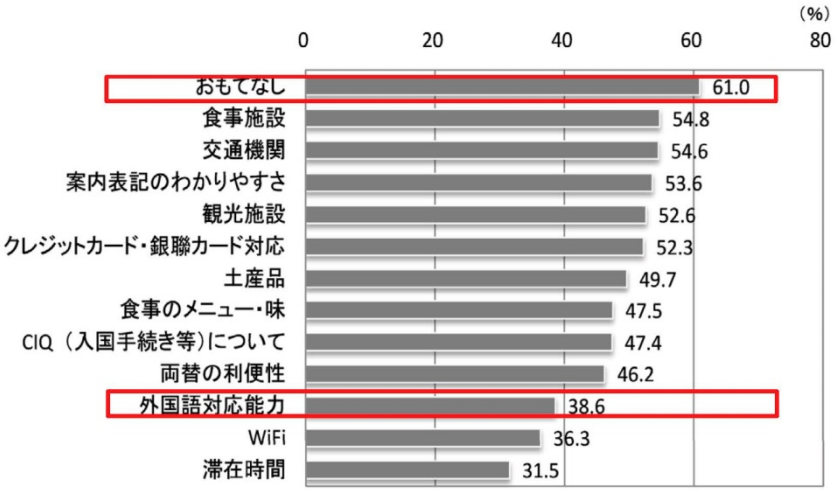
etc.

沖縄の求める人材

- 高いホスピタリティ
- 様々なニーズへの対応能力向上

高いホスピタリティ

- 外国人観光客の満足度
  1位　おもてなし （H27外国人観光客実態調査）



高いホスピタリティ

- 「じゃらん宿泊旅行調査2017」
  テーマ別・都道府県魅力度ランキング
  1位　沖縄県（12年連続）

■地元の人のホスピタリティを感じた

- **1位：沖縄県、2位：鹿児島県、3位：高知県**

1位沖縄県は12年連続1位、2位に3ランクアップの鹿児島県。地元の人とのコミュニケーションが評価ポイント。

1位の沖縄県は「声をかけてもらえた」「店員と話し込んだ」など地元の人とのふれあいが多く挙げられている。2位の鹿児島県は「地元愛が感じられる」「鹿児島弁で接してくれた」などのご当地ならではのふれあいが評価されている。4位の山形県は宿泊施設の従業員に関するコメントが目立つ。

（単位：%）

2016年度 順位	
全体平均	24.4
1位 沖縄県	47.4
2位 鹿児島県	38.9
3位 高知県	36.5
4位 山形県	33.9
5位 岩手県	32.9
6位 熊本県	32.5
7位 福島県	31.3
8位 京都府	30.0
9位 北海道	29.7
10位 長崎県	29.4

2015年度 順位	
全体平均	24.4
1位 沖縄県	46.5
2位 長崎県	34.3
3位 高知県	34.1
4位 岩手県	33.1
5位 鹿児島県	32.0
6位 宮崎県	31.7
7位 山形県	31.6
8位 徳島県	30.7
9位 熊本県	30.5
10位 北海道	30.3

高いホスピタリティ

「沖縄が世界中からいらっしゃるお客様に提供できる価値」
＝ブランド

「Be.Okinawa」

～美しい自然とあたたかい人たちに囲まれて、本来の自分を取り戻せる島～

沖縄の人々の生き方そのものが、物語となって、その魅力をカタチ作っている。
その豊かな物語性に触れられるからこそ、沖縄を訪れた人々は、自らを振り返り、元気づけられる

様々な観光ニーズへの対応能力向上

沖縄観光推進ロードマップ

- 入域観光客数1,200万人、観光収入1.1兆円等の目標達成のため、各種施策に取り組む。
- 平成27年度から平成33年度までの７年間

観光現場に従事する人材の育成・確保に向けた取組

① 外国人観光客への対応能力向上
② 観光人材育成センターによる取組
③ 観光従事者の量的確保に向けた取組
④ 文化・スポーツ分野のコンテンツ人材の育成・確保
⑤ 質の高い観光サービス等の供給を支える人材の育成・確保

管理者層等中核人材の育成・確保に向けた取組

経営者層に対する支援

様々な観光ニーズへの対応能力向上

観光人材育成プラットフォーム構築事業

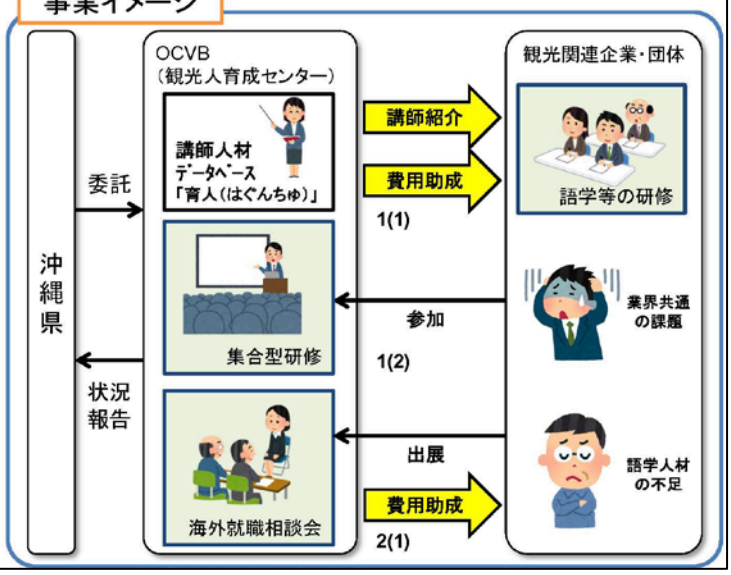
事業内容

1. 観光人材育成の支援
（1）企業研修の支援
企業研修（語学、各専門知識等）に対して、講師紹介、講師利用に係る費用助成等を行う。

（2）集合型研修の実施
観光関連事業者が共通に抱える課題に取り組むためのセミナー等を開催する。

2. 語学人材確保の支援
県外・海外就職相談会の開催及び渡航支援等を行う。

事業イメージ



様々な観光ニーズへの対応能力向上

観光人材育成プラットフォーム構築事業

平成29年度実績（見込み）

1．観光人材育成の支援

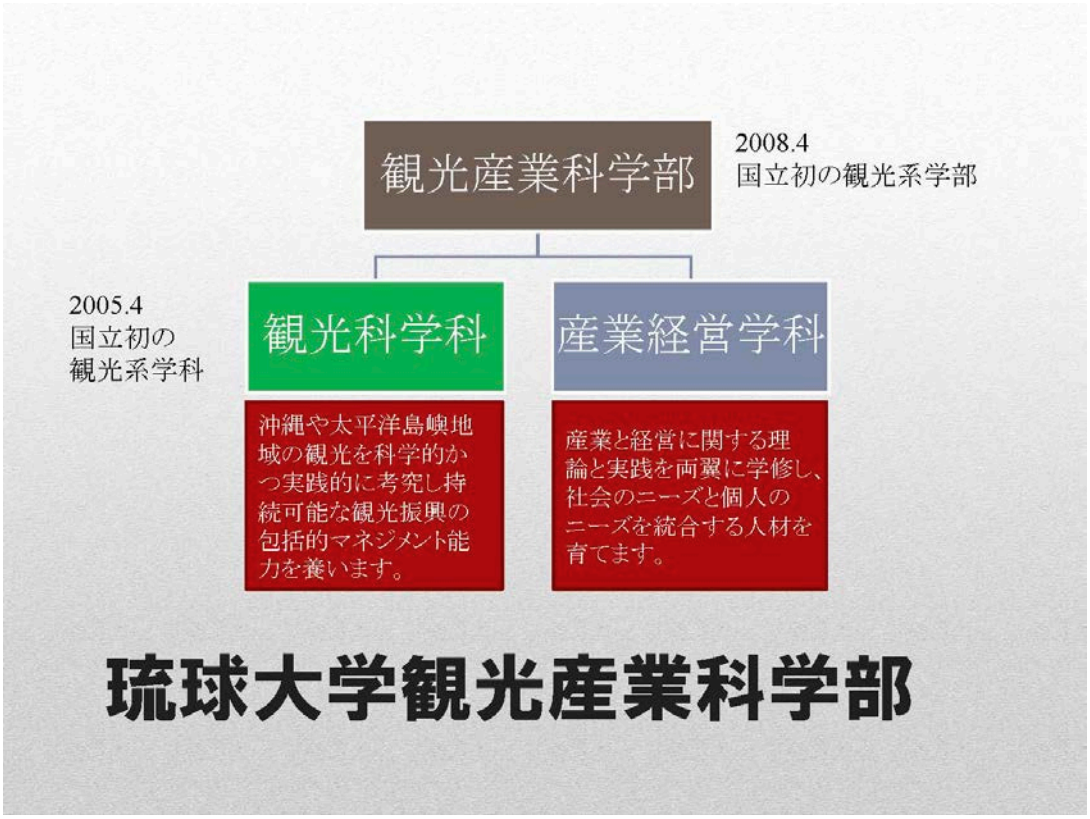
（1）企業研修の支援
- ・語学研修　37コース（延べ679人）
- ・語学以外の研修　45コース（延べ1,149人）

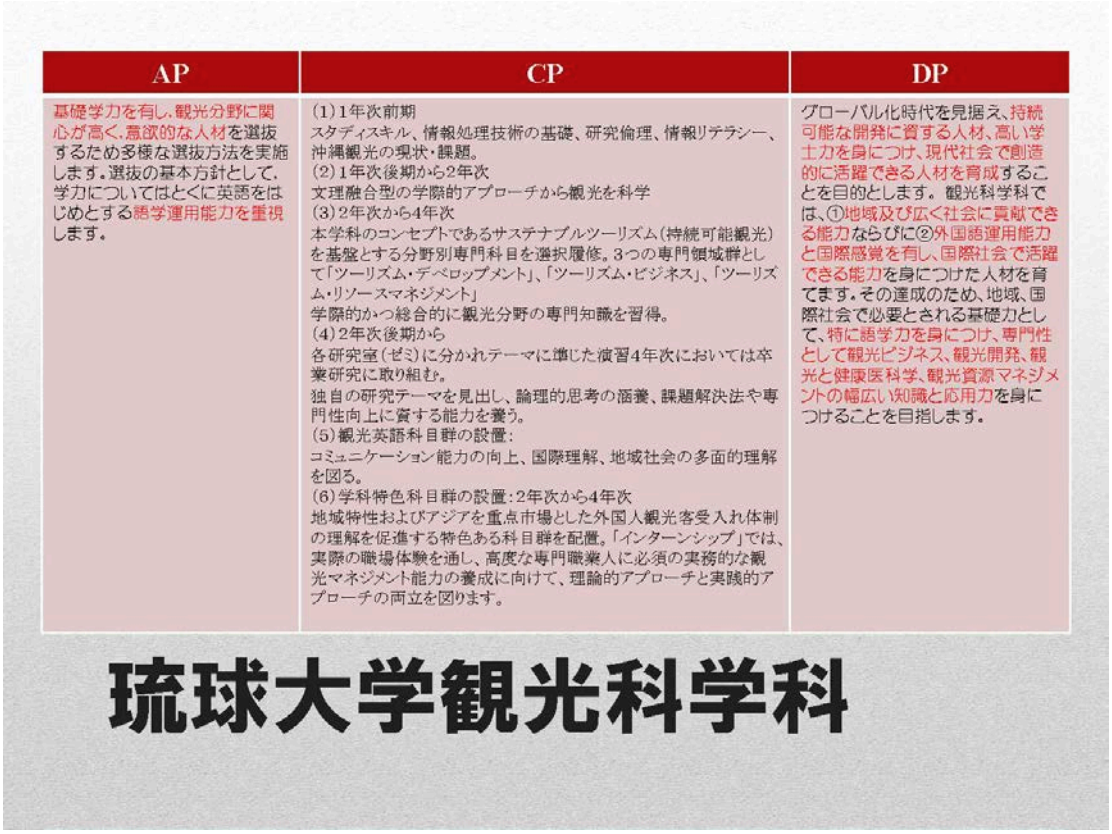
（2）集合型研修の実施
- ・中核人材リーダー育成セミナー
  働きがいのある職場づくりのノウハウ等を学ぶとともに、企業間の横の繋がり構築を図る
- ・うちなー観光道場 「58案内人」
  国道58号線にちなんだ沖縄の歴史・文化を学ぶ

2．語学人材確保の支援

（1）県外・海外就職相談会
- ・4箇所（釜山、台北、福州）
  就活エントリー延べ数（※） 879名
  ※履歴書・エントリーシート等を提出し、就職相談会後も面接等の機会がある求職者数

■資料：琉球大学観光産業科学部の取組（改訂版）

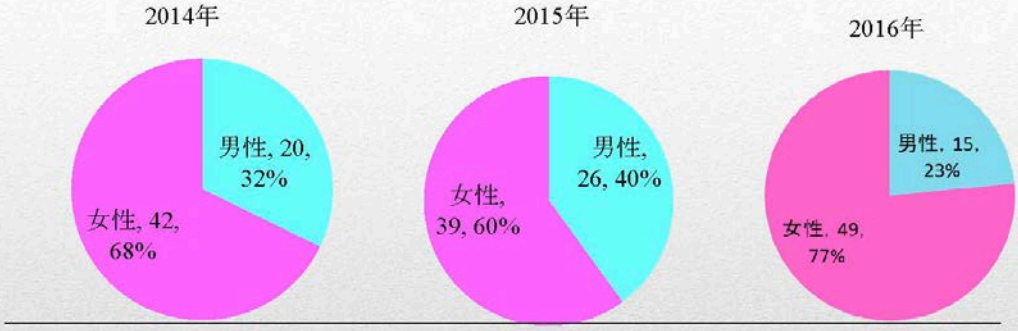




学生の内訳（出身地別）

約7割が沖縄県内

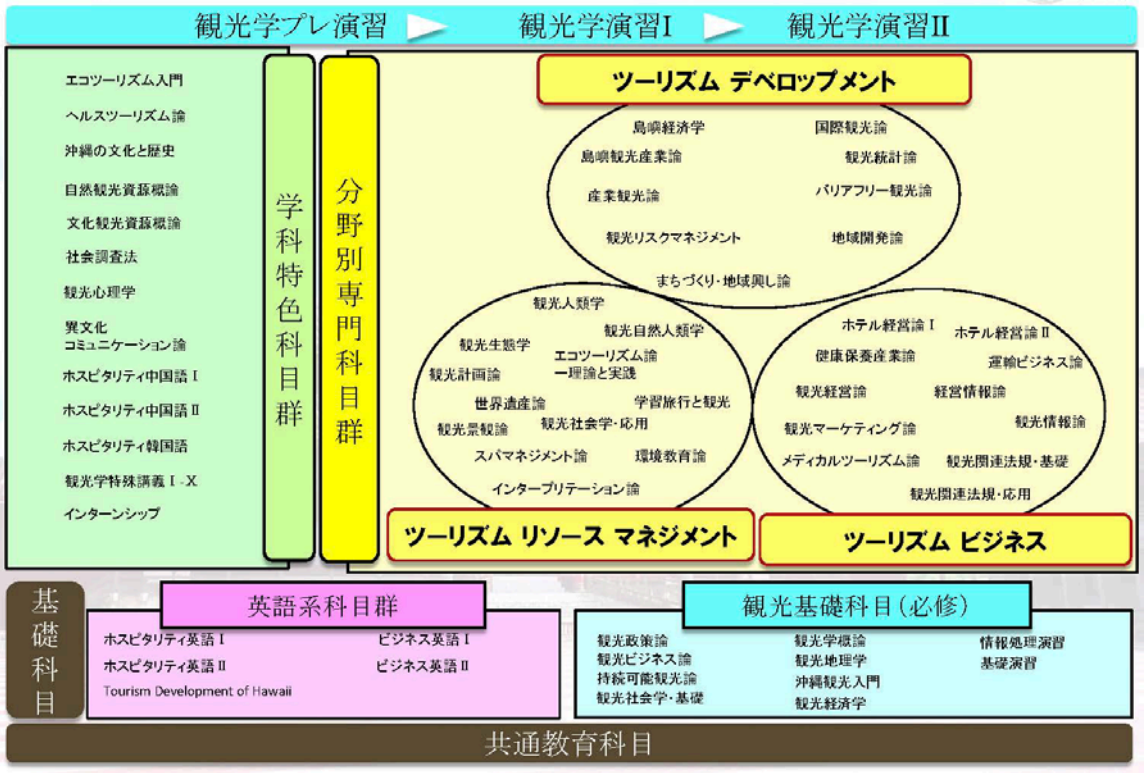
学生の内訳（男女別）



約7割が女性

2017年
全体62名
（内、留学生2名）

観光科学科のカリキュラム



持続可能な観光（サステナブルツーリズム）のコンセプトを基盤

インターンシップやフィールドワーク等による実践型教育

ハワイ大学による遠隔講義を始めとする英語科目の重視

文理融合型の学際的アプローチ

海外研修プログラムの実施等による国際感覚の醸成

本プログラムの主な特徴

インターンシップ

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
観光関連行政・団体	1	0	4	7	6	15	12
観光振興企画等	3	2	5	7	6	1	1
観光関連NPO等	0	0	0	1	1	0	3
旅行代理店	1	3	7	9	4	2	3
運輸ｻｰﾋﾞｽ・航空、鉄道	8	8	4	5	2	2	4
ホテル(ﾘｿﾞｰﾄ・ｼﾃｨ)	2	3	2	5	5	10	14
ブライダル	0	1	5	3	1	6	6
テーマ・パーク	0	0	0	0	0	2	2
保養施設・ｽﾊﾟ・ｽﾎﾟｰﾂ	0	1	0	1	3	6	2
エンタテイメント	0	0	1	1	0	0	3
広告代理業・放送・出版印刷	1	1	1	6	4	4	3
販売・サービス	0	0	3	2	1	10	8
金融サービス業	0	0	1	0	1	1	0
その他	0	1	0	0	0	0	0
	9事業所 16名	11事業所 20名	23事業所 33名	34事業所 47名	21事業所 34名	38事業所 59名	41事業所 61名

ハワイ大学との遠隔授業

「Tourism Development of Hawaii」

英語系科目(選択必修)

海外研修プログラム

かりゆし基金研修プログラム

（観光学特殊講義Ⅵ）

かりゆしグループ創業50周年観光文化事業の一環として、沖縄観光の将来を担う人材育成を目的に「かりゆしホテルズ沖縄観光人材育成基金」からの助成を受けて、海外研修を実施しています。今年度の研修先はハワイ、台湾でした。

留学プログラム

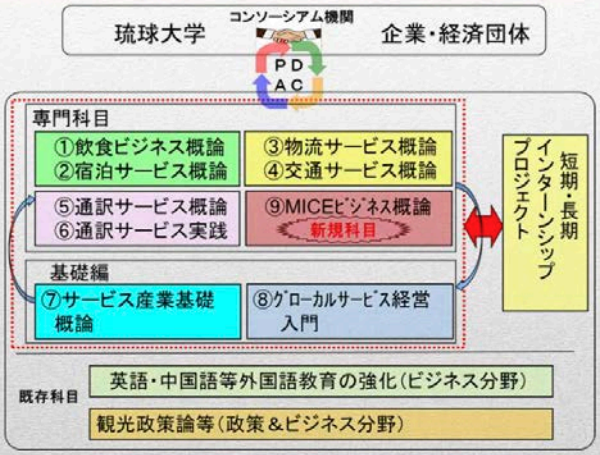
◆海外留学

○「トビタテ！留学JAPAN」（全国版） ⇒ 1年間他

○「トビタテ！留学JAPAN」（地域人材コース：沖縄県版）
⇒ 3か月間

○短期（交換）留学プログラム（琉球大学プログラム）
⇒海外提携校

サービス産業の活性化・生産性向上に向け、次代の経営人材・マネージメント人材を育成する専門的・実践的な教育プログラムを産業界と連携して実施しています。



沖縄21世紀ビジョンを担う
グローカルサービス経営人材の育成

平成29年度

7）コンソーシアム機関・協力機関

コンソーシアム機関は3社、協力機関は11社増加

コンソーシアム機関（19社・団体）

●実施主体・会計管理●
琉球大学観光産業科学部

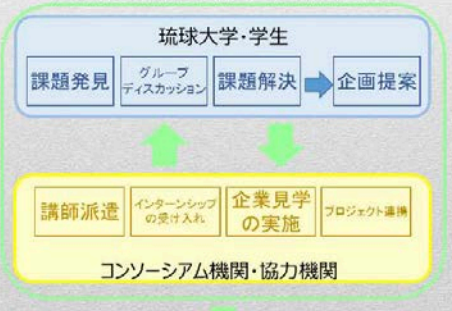
- 沖縄総合事務局
- 沖縄県
- 沖縄経済同友会
- 沖縄県中小企業家同友会
- 沖縄県飲食業生活衛生同業組合
- 沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合
- 沖縄県産業振興公社
- 南西地域産業活性化センター
- 沖縄観光コンベンションビューロー
- 沖縄県物産公社
- ジェイシーシー
- 沖縄ヤマト運輸
- 沖縄ツーリスト
- みたのクリエイト
- 日本トランスオーシャン航空
- かりゆし
- 富士通
- 琉球ゴールデンキングス

協力機関（56社・団体）

- 沖縄県ホテル協会
- ハイアットリージェンシー那覇沖縄
- テラスホテルズ
- 沖縄第一ホテル
- 星野リゾート
- ヒルトンワールドワイド
- KPGホテル＆リゾート
- ザ・リッツ・カールトン沖縄
- ホテル日航アリビラ
- 沖縄リゾート・ウエディング協会
- 万国津梁館
- ジェイティービー
- JTB沖縄
- DMC沖縄
- コンベックス
- ティスコジャパン
- チャイカゲートウエイ
- MICEジャパン
- アントナ
- 沖縄通訳案内士会
- ニングレ沖縄
- えん沖縄
- エーデルワイス
- 沖縄県酒造組合
- 飲料専門求団体連合会
- 福泉酒造
- 日本航空
- 全日空商輸
- ANA Cargo
- ANA総合研究所
- Peach Aviation
- 琉球海運
- 日本郵船
- 那覇港管理組合
- ニッポンレンタカー沖縄
- 沖縄県ハイヤー・タクシー協会
- 沖縄富士通システムエンジニアリング
- 沖縄都市モノレール
- JR九州
- 東急電鉄
- はとバス
- Asia Creative Works
- JES
- てぃーだスクエア
- ソルン沖縄
- WUB沖縄
- 津梁貿易
- 沖縄振興開発金融公庫
- わかふのやま
- レキオスホールディングス
- 沖縄県情報産業協会
- 経済産業省電力・ガス取引監視等委員会
- じゃらん
- アイディーズ
- NTT西日本
- google

PDCAサイクル

産業界との連携から経営人材の育成を図る



経営人材の輩出

観光学演習（ゼミ） 2年次後期から開始

- 観光政策研究室（下地ゼミ）
- 観光環境学研究室（飯島ゼミ）
- 観光経済学研究室（金城ゼミ）
- 観光産業論研究室（平野ゼミ）
- ヘルスツーリズム研究室（荒川ゼミ）
- 島嶼観光ビジネス研究室（片岡ゼミ）
- 観光生態学研究室（松本ゼミ）
- 環境教育学研究室（大島ゼミ）
- 観光社会学研究室（越智ゼミ）
- 観光景観学研究室（波多野ゼミ）

観光政策・計画分野

観光ビジネス分野

観光資源・管理分野

【教員専門分野】
観光学、経営学、経済学、学術、教育学
政策科学、理学、工学、農学、医学

進路の状況

- 全国の大学でトップレベル
- 琉球大学文系でトップ

※ 現在の観光科学科の実績です。

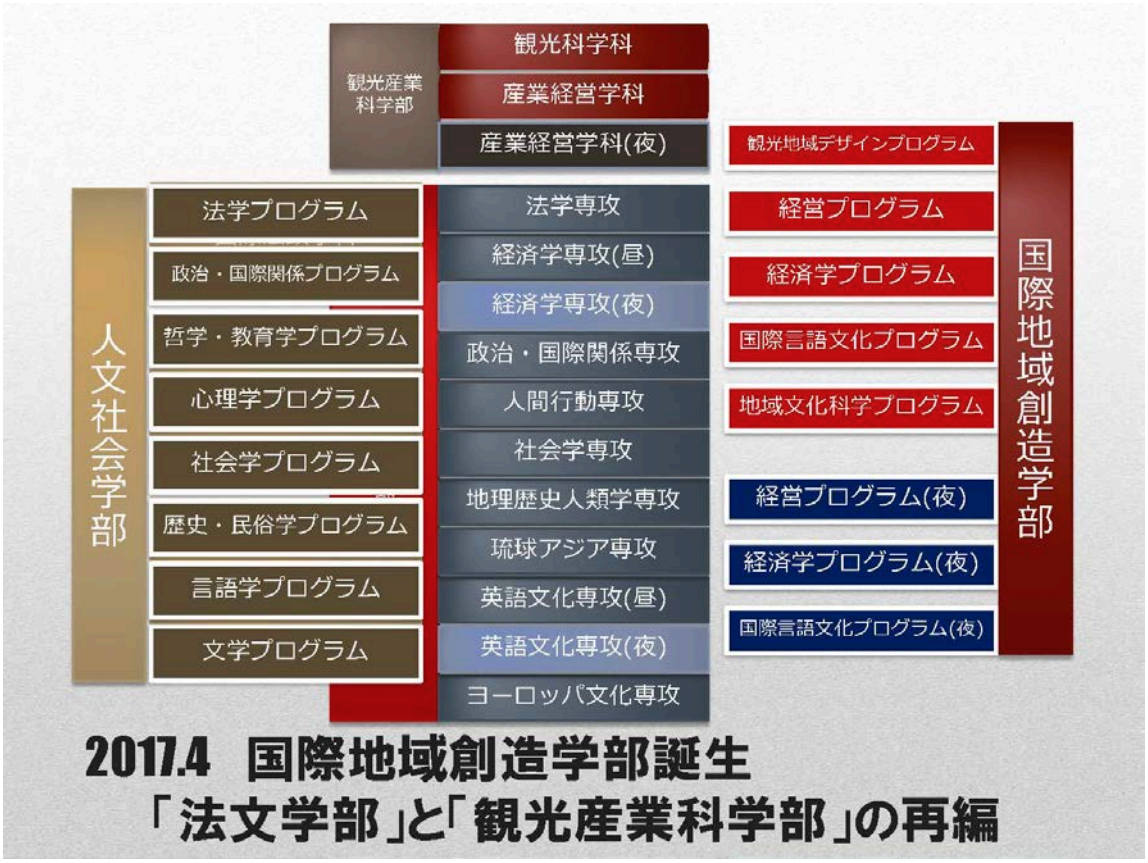
		分類別人数	分類別割合	進路別合計
就職希望学生	**就職**			57
	金融業、保険業	8	14%	
	生活関連サービス業、娯楽業等	8	14%	
	情報通信業	7	12%	
	卸売業、小売業	6	11%	
	宿泊業、飲食サービス業	5	9%	
	公務員	4	7%	
	運輸業、郵便業　※郵便局を除く	4	7%	
	製造業	3	5%	
	電気・ガス・熱供給・水道業	3	5%	
	複合サービス事業（郵便局、協同組合　等）	3	5%	
	その他	6	11%	
		57	100%	57

100％

2016年度就職状況

- **旅行**
  HIS、HIS沖縄、沖縄ツーリスト、JTB Pte Ltd 、JTBコミュニケーションズ九州、
  東武トップツアーズ
- **宿泊・飲食**
  清香園、
- **交通**
  全日空、ANAシステムズ、ANAウイングス、日本トランスオーシャン航空
- **ブライダル**
  沖縄ワタベウエディング
- **金融**
  沖縄銀行、シティグループ証券、シティバンク銀行、
  オリエントコーポレーション
- **商社・流通・IT・製造業・エネルギー他民間企業**
  三井物産、サンエー、沖縄電力、沖縄セルラー電話、日本電気、日本発条、
  パム、大東ガスパートナー、アルファ・グループ、日本テクノ、徳永薬局、
  ビーンズラボ、フォーミュレーションI.T.S
- **公務員・独立行政法人・各種団体**
  沖縄振興開発金融公庫、南城市役所、札幌市役所、**静岡県事業振興協同組合**
  沖縄県警察、**社会保険診療報酬支払基金**
- **進学**
  メリーランド大学、

2016年度　就職・進学先


観光産業科学部
観光科学科
産業経営学科
産業経営学科(夜)
人文社会学部
法学プログラム
政治・国際関係プログラム
哲学・教育学プログラム
心理学プログラム
社会学プログラム
歴史・民俗学プログラム
言語学プログラム
文学プログラム
法学専攻
経済学専攻(昼)
経済学専攻(夜)
政治・国際関係専攻
人間行動専攻
社会学専攻
地理歴史人類学専攻
琉球アジア専攻
英語文化専攻(昼)
英語文化専攻(夜)
ヨーロッパ文化専攻
国際地域創造学部
観光地域デザインプログラム
経営プログラム
経済学プログラム
国際言語文化プログラム
地域文化科学プログラム
経営プログラム(夜)
経済学プログラム(夜)
国際言語文化プログラム(夜)
2017.4 国際地域創造学部誕生
「法文学部」と「観光産業科学部」の再編

観光学
経営学
経済学
文学
言語学
地理学
歴史学
人類学
博物館学
学際的学びと専門分野の体系的学習
リーディング産業を担う実践人材
幅広い知識とマネジメント能力を有する産業創出人材
地域課題解決に貢献できる人材
多様な人的連携が出来る人材
多様な文化や価値観を理解できるグローバルな視野を持つ人材
地域文化の保全・継承・発展・創造に貢献する人材
産業振興
地域振興
文化振興
新学部の育成する人材像

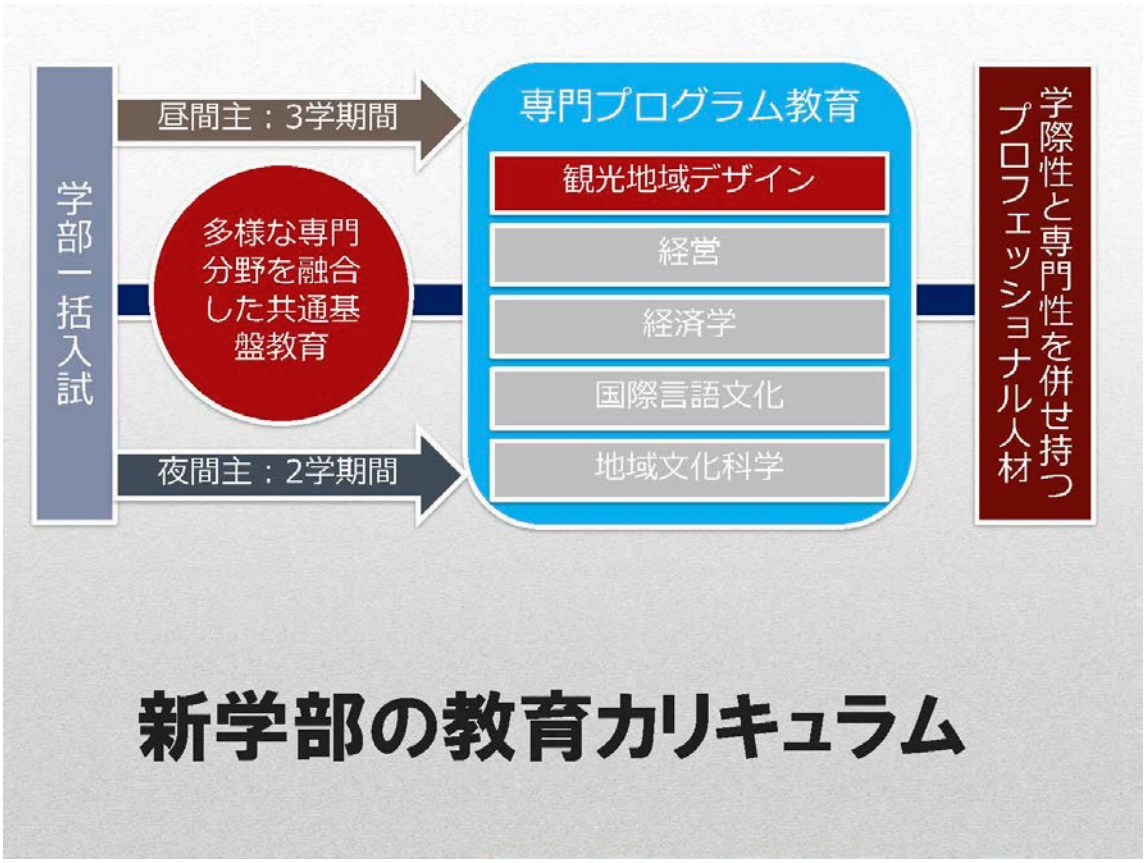
新学部ポリシー

AP	CP	DP
■地域の文化・社会について多様な学問的見地から興味を持ち、主体性をもって課題に取り組み、そしてより良い課題解決のために様々な立場の人々と意見を交換しつつ実行することができる人。 ■現代の地域・国際社会をめぐる多様な課題に対して関心を持ち、自らの感性と経験をとおして他者や社会へと関わり、得られた知見を社会全般に還元する態度を備えている人。 ■21 世紀型市民として必要な学際的教養を身につける意欲を持ち、他者や異文化の持つ多様な価値観に対して柔軟な態度を身につけている人。	■ 5領域の組織構成を生かし、多様化する地域課題の解決と未来社会のデザインを担う実践的人材の育成 ■「学部共通基盤専門科目」を設定し、4つのコンピテンシー（ロジカルシンキング、クリティカルシンキング、クリエイティブシンキング、コミュニケーション力）を発揮し協働に基づく活動を実践する能力を養うための幅広い基礎知識と基礎的実践力の習得機会の拡充 ①地域・国際基盤力＋専門基盤力を学部の目指す共通のコアコンピテンシーとして設定 ②1学科制の下、幅広の学際的学びをとおして初年次から汎用的知識の涵養をめざす ③2年次後期以降に各プログラムへの配属→専門的学びを深化させつつ、地域の産業・文化振興に関わる実践的学びを目指す 4つの科目群 ・ **専門基盤力科目** ・ プログラム別専門科目 ・ **地域・国際基盤力科目** ・ 地域・国際実践力科目	【国際地域創造学部】 本学部は、下記の能力を有する人材に学位を与える。 (1)本学の理念に基づき、知識基盤社会を知性と知識を備えた21 世紀型市民として、多様な人々の存在を認めて尊重、互いに協働して生きていく総合的教養人としての能力。 (2)グローバルな視野を持ち、産業、地域及び文化の振興と多様化する国際的課題や地域的課題の解決を担う実践的な能力。 【観光地域マネジメントプログラム】 グローバルな視野を持ち、沖縄や太平洋島嶼地域の観光を科学的かつ実践的に考究することができ、持続可能な観光による地域振興や産業振興の包括的マネジメントを創造的に行う能力を身に付ける。

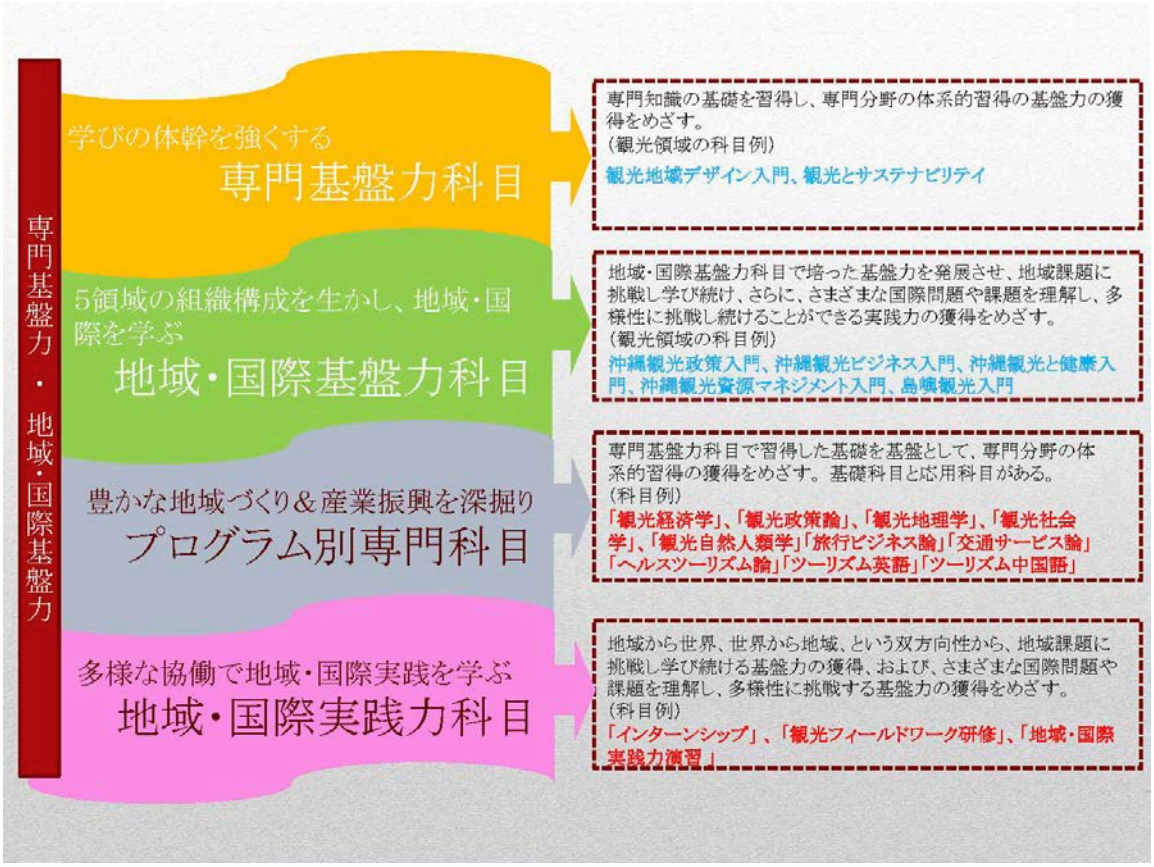
観光地域デザインプログラム（昼）

Tourism

観光地域デザインプログラムでは、地域社会が抱える課題を的確に把握・分析する能力と、観光にかかわるマネジメントの問題解決を行う能力の習得を図ります。こうした多様な能力を活かして、観光を通した地域振興や産業振興にリーダーシップを発揮できる人材を育成します。「持続可能な観光」の考え方を基本に、多彩な専門科目と海外研修を含む実践型教育を通じて学生の国際感覚を養います。



新学部の教育カリキュラム



■資料：名桜大学国際学群観光産業専攻の取組（改訂版）

公立大学法人 名桜大学 MEIO UNIVERSITY

名桜大学　国際学群　観光産業専攻

角谷　尚久

平成30年2月7日

公立大学法人 名桜大学 MEIO UNIVERSITY

国際性豊かな専門的人材の育成を目指す。

国際学群の教育目標は21世紀地球市民として、「地域社会及び国際社会で活躍できる人材」を育成することです。すなわち、地球規模での協調・共生と、一方で国際競争力の強化が求められる時代の中で、柔軟かつ総合的に判断できる能力等の育成が重要であるという認識のもとに、多様な社会的ニーズに対応できる人材を育てることを目標にしています。

国際文化専攻

沖縄県が持つ地理的・歴史的、文化的条件を活用した環太平洋地域で貢献できる国際性豊かな能力を育成します。

語学教育専攻

言語を通して自己を深く探究し他者に広く関わり、広い教養と高い専門力をもった、地域社会や国際社会に貢献できる人材を育成します。

経営専攻

企業経営、地域行政、教育、医療などの諸問題に対するマネジメントに必要な専門知識と技術を育成します。

情報システムズ専攻

情報の浸透と企業経営の国際化に伴い、あらゆる分野で情報活用能力、システム思考能力、問題解決能力、情報技術を発展させる能力を育成します。

診療情報管理専攻

診療録をデータベース化、病院経営にも参画できる専門的な知識と技術をもち、医療の安心、安全に貢献できる専門職を育成します。

観光産業専攻

国際性豊かな観光のスペシャリストの育成が急務となっている中、こうした地域社会及び国際社会において観光産業振興に貢献できる実践的能力を育成します。

公立大学法人 名桜大学 MEIO UNIVERSITY

名桜大学国際学群観光産業専攻

- 国際化，少子高齢化の進展，ライフスタイルの多様化等により観光が地球規模で展開し，観光産業の社会的ニーズが高まっています。特に沖縄県は観光立県として数多くの観光振興策やリゾート開発プロジェクトが県全域において計画・運営されていますが，この分野に関わる人材が質・量ともに不足しており，観光産業の振興をリードするスペシャリストの育成が急務となっています。観光産業専攻においてはこうした社会のニーズに対応し，地域社会及び国際社会に貢献できる実践能力のある人材を育成します。
- 観光産業は歴史や文化をはじめ，健康や自然，交通運輸，都市計画等様々な要素を持つ裾野の広い産業です。特に，本学は本島北部地域に位置し，リゾートホテルの集積地であると同時に「やんばる」と呼ばれる国の天然記念物や貴重な固有生物が生息する自然に恵まれた地域に立地しています。そのため，当専攻においては3つのコース（観光政策・ビジネス，環境・エコツーリズム，観光文化ガイド）を設け観光人材を育成します。

公立大学法人 名桜大学 MEIO UNIVERSITY

•産官学連携の中での人材育成

開学以来掲げてきた地域との連携をさらに強化し，
産官学連携の中での人材育成に努める。

•地域に貢献できる人材を育成

生きた教材である「やんばる」の森での教育・研究活動を通して，
自然・環境に配慮した観光振興や歴史・文化プログラム等，
視野の広い観点から地域に貢献できる人材を育成する。

•リーダーシップのとれる人材を育成

近年，沖縄県が掲げる「スポーツコンベンションアイランド」構想や健康保養型観光等のニューツーリズムに対応し，リーダーシップのとれる人材を育成する。

•国際観光を視野に入れた人材を育成

観光産業等を担う地域のリーダーの養成と国際観光の方向性を戦略的にコーディネートできる人材を育成する。

ディプロマ・ポリシー

- 国際学群（観光産業専攻）は、以下の能力を身につけた学生に学士（観光産業学）の学位を授与します。
- 1.豊かな教養、深い専門性、高い倫理性
- 2.地域社会や国際社会の課題に取り組み探求し続けるための生涯学習力
- 3.自由な発想で課題を発見し、批判的・論理的に思考し、解決する力
- 4.多様な視点を尊重し、自らの考えをわかりやすく表現する力
- 5.社会の変化に対応し、地域社会や国際社会において観光産業の発展に貢献する力　。

公立大学法人
名桜大学
MEIO UNIVERSITY

カリキュラム・ポリシー

- 1. 豊かな教養と高度な専門知識を統合しつつ、グローバル化に対応できるコミュニケーション力（英語を含む外国語力、母語によるライティング力）、数理的分析能力、ICT活用力、現代社会の諸問題を解決する能力を4年間かけて育成できるカリキュラムを編成する。
- 2. 科目のナンバリングを行い、単位の実質化を図り、多様な教育方法を実践しながら国際基準に沿った教育を行う。
- 3. 全ての年次に地域社会や国際社会の課題に取り組む演習科目を配置することで、自立した主体的な学びを促すとともに、批判的・論理的な思考力を育成する。
- 4. 全ての学生を対象として教育課程における学習成果の中間評価を行うとともに、卒業論文等により最終評価を行う。
- 5. 地域社会や国際社会で観光産業の発展に貢献できる人材を育成するため、観光ビジネスや観光政策、環境・エコツーリズム、観光文化などの専門科目を設置する。

3. 沖縄観光人材実態及びニーズ調査

3-1.調査概要

3-1-1.調査の目的

沖縄県では、観光を県経済のリーディング産業と位置づけ、振興策など具体的な取組を進めてきた結果、国内有数の観光・リゾート地となった。しかし、近年、世界的に不安定な経済状況などさまざまな影響を受け、入域観光客の伸び悩みや国内人口の減少など、沖縄観光は厳しい状況を迎えつつある。そのため、持続的に沖縄観光を維持・発展させ、更に今後とも沖縄観光が県経済を牽引し、わが国の経済発展にも寄与していくためには、国内外市場の戦略的開拓や環境と共生する観光地への展開、国際化する観光客への対応、沖縄観光ブランドの構築などに積極的に取り組んでいく必要がある。これらの課題に対応していくためには、中長期的な視点から計画及び戦略を策定、推進する専門性の高い人材や観光関連産業におけるマネジメント人材の育成、また国内外の観光客に対するホスピタリティマインドや接遇及び異文化理解・多文化共生（ハラールなど）の向上など様々な場面で観光振興に資する人材育成を推進していく必要がある。観光分野における人材育成についてはこれまでも継続的に取り組まれてきたが、質が高く、層の厚い人材の確保・育成は観光振興における基盤であり、さらなる取組の強化が求められている。

本調査は、沖縄県内の観光業界（主にホテル、旅行業、観光施設、飲食業、リゾートウエディング、グランドスタッフ）の人材の実態をとりまとめ、沖縄の観光人材が抱える課題を明確にする実態調査と沖縄の中核的観光人材に必要な知識やスキルを具体的に整理し、今後必要な沖縄観光人材像を具現化し、各業種（ホテル、旅行業、観光施設、飲食業、リゾートウエディング、グランドスタッフ）ごとのスキル体系化や効果的な教育体制や教育手法の構築に活かすことを目的とするニーズ調査を実施する。

3-1-2.アンケート調査

本調査は、沖縄観光人材の実態調査と今後の中核的観光人材に必要となるスキルや知識を具体化するニーズ調査からなる。

① 調 査 対 象： 沖縄県内の観光産業関連企業
② 調 査 方 法： 郵送、e-mail 及び Web アンケート
③ 調 査 期 間： 平成 30 年 2 月 15 日～3 月 2 日（16 日間）
④ 協力依頼数 ： 約 700 社
⑤ 回 答 数 ： 221 社
⑥ 回 収 率 ： 31.6%
⑦ 調 査 項 目： ・観光人材の現状について
・外国人雇用について
・人材育成・能力開発の取組について
・今後の中核的観光人材の知識・スキルのニーズについて

3-2.アンケート調査票

平成29年度文部科学省「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」
沖縄県の観光振興に資する将来の中核的観光人材養成のための人材育成協議会事業

沖縄観光人材に関する調査

・この調査は、文部科学省「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」において、沖縄県内の観光業界の人材の実態をとりまとめ、沖縄の観光人材が抱える課題を明確にする実態調査と沖縄の中核的観光人材に必要な知識やスキルを具体的に整理し、今後必要な沖縄観光人材像を具現化し、中核的観光人材のスキル体系化や効果的な教育体制や教育手法の構築に活かすことを目的とするニーズ調査を実施します。

以下の注意事項をご確認頂き、同意して頂けましたら、調査への協力をお願い致します。

・ご協力頂きますアンケートは、無記名調査です。
また得られたデータは厳重に保管の上、統計的に処理されますので、個人が特定される事や外部に漏れるような事は一切ありません。

・本調査は、任意で行われるものであり、強制ではありません。
また調査に参加しない事で不利益を受ける事はありません。
同意後でも答えたくない項目があった場合、途中で回答をやめても構いません。

・本調査に対してご意見ご質問がありましたら、お気軽に下記の調査実施担当者にお問い合わせください。

【事業委託元】
文部科学省　生涯学習局

回答期限：
2018年3月2日

【調査実施団体】
特定非営利活動法人
キャリア・サポート・ネット・おきなわ
〒901-2225
沖縄県宜野湾市大謝名3-2-3
調査実施担当：　節田
電話番号：098-987-5570
e-mail：mail@csnoj.com

経営者・人事担当者向け調査票

次のページから設問が始まります。
設問の後にある、1択や複数選択等の指示に従い、あなたが該当すると思う項目を選んで、数字等をはっきりと○で囲んでください。

PC、タブレット、スマートフォンからのインターネットでの回答の場合は、
下記URLまたはQRコードよりお願い致します。
https://creativesurvey.com/ng/answers/ab8107094bb23ed283c03379ebd925/

[1]企業プロフィールについて

(1)主な業種について、あてはまるものを1つに○。

①宿泊サービス（ホテル、民宿、民泊、ペンション等）	②飲食サービス	③小売
④観光施設（テーマパーク、体験型施設）	⑤観光施設（ゴルフ場）	
⑥観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）	⑦観光施設（エステ・スパ）	
⑧リゾートウェディング	⑨旅行業	⑩旅客運輸サービス（航空機）
⑪旅客運輸サービス（タクシー）	⑫旅客運輸サービス（観光バス）	
⑬旅客運輸サービス（船舶）	⑭レンタカー・レンタルバイク	
⑮空港サービス（グランドスタッフ、ハンドリングスタッフ）	⑯その他	

(2)主な営業地域について、あてはまるもの1つに○。

①那覇	②北部	③中部	④南部	⑤八重山諸島
⑥宮古諸島	⑦慶良間諸島	⑧その他離島		

(3)開業年数について、あてはまるもの1つに○。

①3年未満	②3年以上～5年未満	③5年以上～10年未満
④10年以上～20年未満	⑤20年以上	

(4)事業規模（従業員数）について、あてはまるもの1つに○。

①10人未満	②10人以上～50人未満	③50人以上～100人未満
④100人以上～300人未満	⑤300人以上	

(5)従業員構成（それぞれの人数をご記入ください）

正規社員	契約社員	派遣社員	嘱託	パート・アルバイト	その他
人	人	人	人	人	人

(6)従業員平均年齢（それぞれの平均年齢をご記入ください）

一般職	歳	管理職（課長クラス以上）	歳

(7)入職者数・離職者数（平成29年1月～12月の間に入職または離職した職員累計数）

	正規社員	契約社員	派遣社員	嘱託	パート・アルバイト	その他	合計
入職者	人	人	人	人	人	人	人
離職者	人	人	人	人	人	人	人

[2]人材の現状について

(8)従業員過不足について、あてはまるもの1つに○。

①現在、不足している　②現在は不足していないが今後不足する見込み
③現在・今後ともほぼ適正　④現在、過剰である　⑤該当なし

(9)（現在・今後）不足の場合、どの領域の人材が不足していますか.?　（複数回答可）

①観光産業を牽引する経営人材　②地域の観光産業を担う中核人材
③マネージメント人材　④実務人材・現場スタッフ

(10)従業員の採用において、貴社ではどのようなことが課題となっていますか？（複数回答）

①求人に対する応募が少ない　②求めているレベルの人材が採用できない
③採用にかける予算が足りない　④採用してもすぐに辞めてしまう
⑤他社との人材獲得競争が激しい　⑥高い賃金を払わないと人が採れない
⑦応募者が中高年に偏る　⑧応募者が若年者に偏る
⑨その他　⑩特に課題はない

(11)従業員の定着対策として、どのような取組を重視していますか？（複数回答可）

①賃金などの処遇をアップする　②長時間労働の抑制
③休暇や休日を増やす　④個人の成果を処遇に反映させる
⑤個人の能力を処遇に反映させる　⑥福利厚生の充実
⑦経営方針や経営戦略を従業員に明確にする　⑧能力開発や教育訓練の充実
⑨快適な職場環境　⑩特に重視している取組はない

[3]外国人雇用について

(12)外国人を雇用していますか、あてはまるもの1つに○。

①現在、雇用している　②現在は雇用していないが、今後雇用を検討している
③現在・今後とも雇用しない

(13)外国人を雇用している場合、外国人従業員数は？

①4人以下　②5人以上～10人未満　③10人以上～20人未満　④20人以上

(14)外国人を雇用している場合、外国人の国籍は、あてはまるもの全てに○。

①中国　②韓国　③台湾　④フィリピン　⑤ベトナム
⑥インドネシア　⑦ネパール　⑧タイ　⑨ミャンマー　⑩インド
⑪アメリカ　⑫イギリス　⑬オセアニア　⑭ブラジル　⑮その他

(15)外国人を雇用する理由について、あてはまもの全てに○。

①日本人従業員が集まらないから　②外国人ならではの能力が必要だから
③外国人の方が利点が多いから　④能力・人物本位で採用したら外国人だっただけ
⑤優秀だから

[4]貴社の人材育成・能力開発の取組について

(16)現在の従業員の仕事上の能力について、どのように評価していますか。

	とても満足している	ある程度満足している	あまり満足していない	全く満足していない	該当する従業員がいない
管理職（課長クラス以上）の正社員	①	②	③	④	⑤
非管理職の正社員	①	②	③	④	⑤
直接雇用の非正社員	①	②	③	④	⑤

(17)貴社の従業員に対する人材育成・能力開発の方針について、最も近いものはどれですか

①数年先の事業展開を考慮して、その時必要となる人材を想定しながら能力開発を行っている
②今いる人材を前提にその能力をもう一段アップできるよう能力開発を行っている
③個々の従業員が当面の仕事をこなすために必要な能力を身に着けることを目的に能力開発を行っている
④人材育成・能力開発について特に方針を定めていない

(18)貴社では、平成29年1月～12月において、従業員の能力開発・向上を図るため、教育訓練・研修（OFF-JT）を実施しましたか。（社内・社外機関どちらでも）

①実施した　　②実施しなかった

(19)対象となった従業員は？　あてはまるもの全てに○。

①新入社員（入社後3年程度まで）　　②中堅社員（新入社員・管理職以外）
③管理職層　　④直接雇用の非正社員

(20)どこが主体のOFF-JTを利用しましたか？　あてはまるもの全てに○。

①自社で実施した　②親会社・グループ会社　③公共職業訓練機関（ポリテクセンターなど）
④民間教育訓練機関　⑤商工会議所など地域の経営者団体　⑥業界団体
⑦沖縄観光コンベンションビューロー　⑧職業能力開発協会　⑨専修学校・専門学校
⑩大学、大学院等

(21)実施したのはどのようなOFF-JTですか？　あてはまるもの全てに○。

①各階層ごとに求められる知識・技能を習得させる研修
②仕事をする上での基本的な心構えやビジネスの基礎知識を習得する研修
③マネジメント能力を高める研修　④仕事に関連した資格の取得のための研修
⑤課題解決能力を高めるための研修　⑥業界理解のための研修
⑦中長期的なキャリア設計に関する研修　⑧語学・国際化対応能力を高めるための研修
⑨OA・コンピューター・IT活用能力の研修　⑩総務・人事・財務・広報等の研修
⑪法務・法令遵守に関する研修　⑫コミュニケーション能力を高めるための研修

(22)貴社では、平成29年1月～12月において、従業員の自己啓発に対する支援を行いましたか
※自己啓発：通信教育の受講、テキストの購入、セミナー参加など職業に関する能力を自発的に開発・向上させるための活動

①支援した　　②支援しなかった

(23)従業員の自己啓発に対して、どのような支援を行いましたか？
あてはまるもの全てに○。

①受講料などの金銭的支援
②社内での自主的な勉強会等への援助
③教育訓練休暇（有給・無給）の付与
④就業時間の配慮
⑤教育訓練機関、通信教育等に関する情報提供
⑥特に支援を行っていない

(24)従業員の人材育成・能力開発において、現在どのようなことが課題となっていますか？
あてはまるもの全てに○。

①人材を育成しても辞めてしまう
②指導する人材が不足している
③育成を行うための金銭的余裕がない
④人材育成を行う時間がない
⑤人材育成の方法がわからない
⑥適切な教育訓練機関がない
⑦人材育成に活用できる教材がない
⑧特に課題はない
⑨その他

(25)教育訓練や能力開発にかかる行政からの支援等について、どのようなものを要望しますか。
あてはまるもの全てに○。

①訓練を実施する事業主への助成金の拡充
②在職者訓練の拡充
③企業ニーズに応じたオーダーメイド型訓練
④指導力強化の勉強会
⑤若年者への講習会の実施
⑥訓練用教材の開発
⑦教育訓練機関との連携
⑧特に課題はない
⑨その他

(26)教育・訓練機関としての専修学校・専門学校との連携について、現在（今後）実施している（今後実施したい）ものにあてはまるもの全てに○。

①企業見学の受入
②インターンシップの受入
③貴社から講師・専門家の学校への派遣
④専門学校から貴社への講師等の派遣
⑤専門学校での研修に参加
⑥共同でカリキュラム・教材の開発
⑦特に連携はない
⑧その他

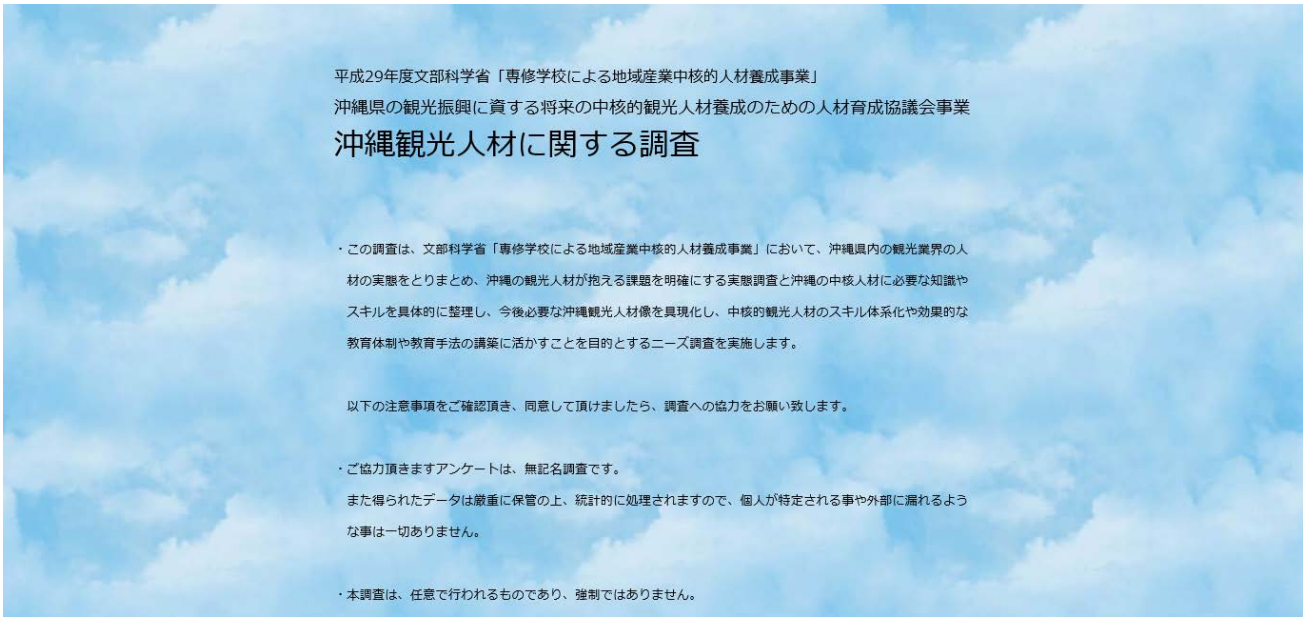
(27)観光人材育成や専門学校との連携について、ご意見をご記入ください。

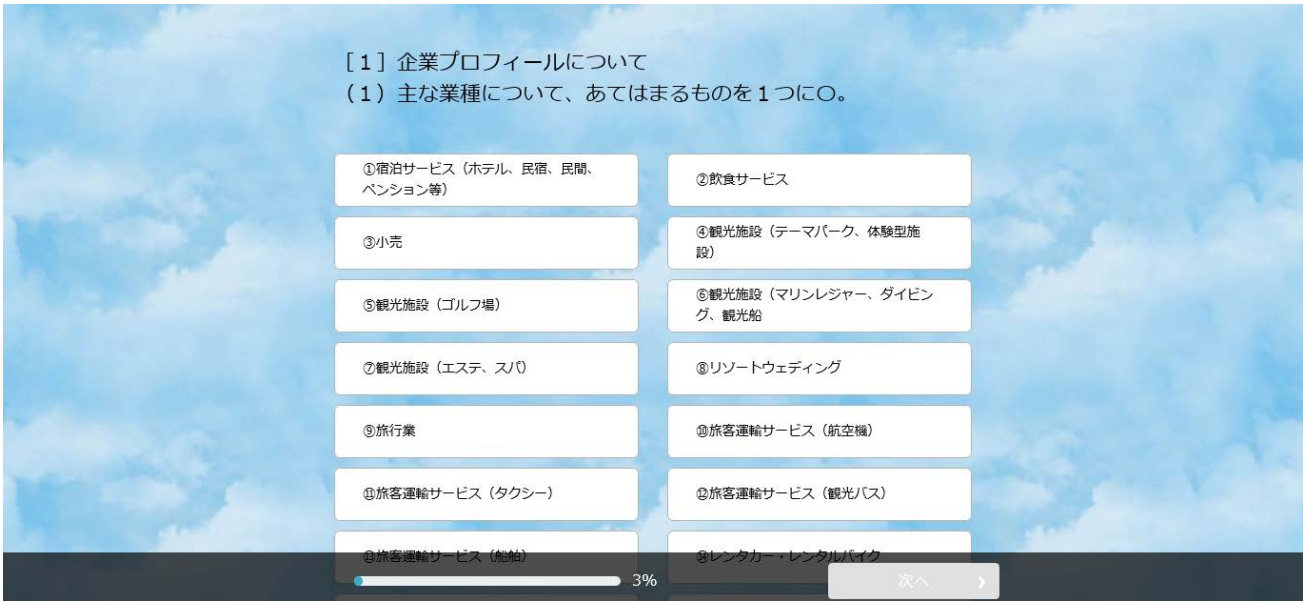
(28)観光中核人材の各知識・スキルについて、現状（これまで）中核人材に必要な知識・スキルとして意識していましたか、該当するものに○をつけてください。
また、観光中核人材として各知識・スキルのニーズに該当する箇所に○をつけてください。

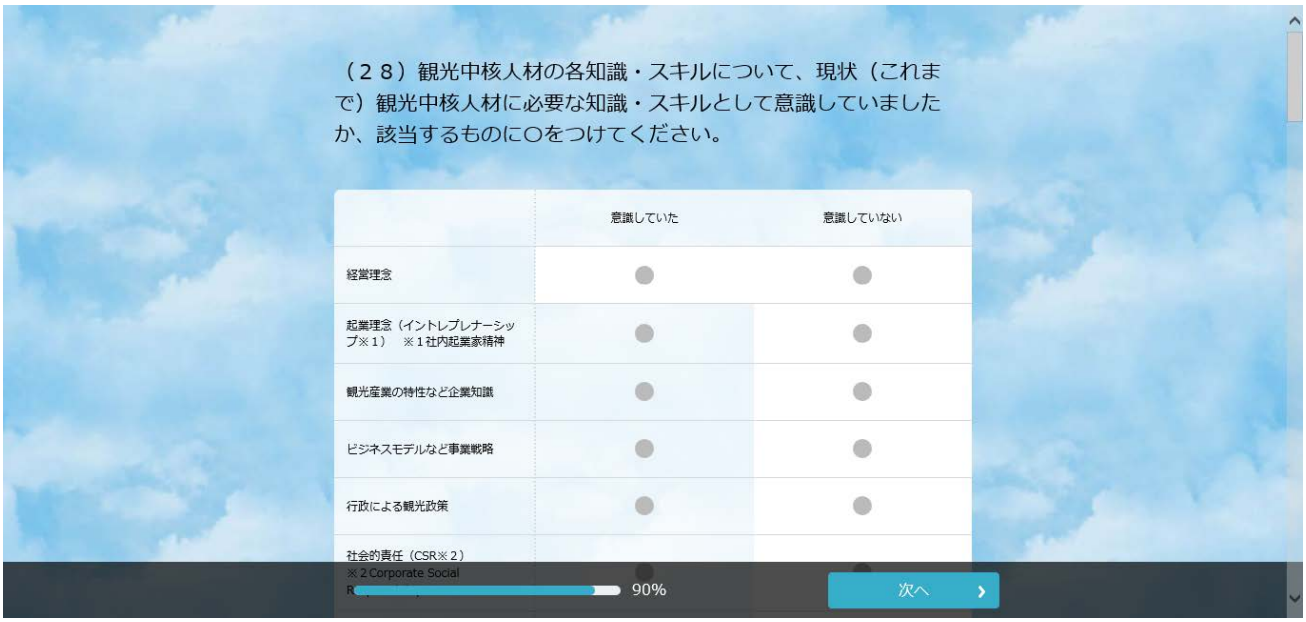
		現状		ニーズ		
		意識していた	意識していない	必要	どちらでもない	必要ない
経営理念	経営理念			3	2	1
社内起業	起業理念（イントレプレナーシップ※1） ※1社内起業家精神			3	2	1
	観光産業の特性など企業知識			3	2	1
	ビジネスモデルなど事業戦略			3	2	1
マネジメント -外的環境	行政による観光政策			3	2	1
	社会的責任(CSR※2) ※2Corporate Social Responsibility			3	2	1
	日本の観光インフラの課題			3	2	1
	観光を取り巻く法令・法務			3	2	1
マネジメント -経済的環境	マーケティング			3	2	1
	観光人材市場動向			3	2	1
	観光市場動向			3	2	1
	金融・資本調達			3	2	1
経営計画	経営計画			3	2	1
経営管理	人事・労務管理			3	2	1
	資材・設備管理			3	2	1
	品質管理			3	2	1
	顧客管理			3	2	1
	財務・会計管理			3	2	1
	ナレッジマネジメント※3 ※3個人の持つ知識や情報を組織全体で共有し、有効に活用することで業績を上げようという経営手法			3	2	1
	リスクマネジメント※4 ※4リスクを組織的に管理し、損失などの回避または低減をはかる経営管理活動			3	2	1
	プロジェクトマネジメント※5 ※5チームに与えられた目標を達成するために、人材・資金・設備・物資・スケジュールなどを調整し、全体の進捗状況を管理する手法			3	2	1
経営分析	決算・財務諸表分析等の経営分析			3	2	1
経営戦略	経営戦略			3	2	1

		現状		ニーズ		
		意識していた	意識していない	必要	どちらでもない	必要ない
ヒューマンスキル	コミュニケーション能力			3	2	1
	プレゼンテーション能力			3	2	1
	リーダーシップ			3	2	1
	ネゴシエーション能力			3	2	1
	自己管理能力			3	2	1
	進捗管理能力			3	2	1
	情報収集能力			3	2	1
	データ分析能力			3	2	1
	IT活用能力			3	2	1
	問題解決能力			3	2	1
	論理的思考能力			3	2	1
	課題発見力			3	2	1
	ストレスマネジメント能力			3	2	1
	EQ能力（感情活用能力）			3	2	1
	クレーム対応能力			3	2	1
	異文化理解			3	2	1
	多文化共生			3	2	1
	創造力			3	2	1
	実行力			3	2	1
	柔軟性			3	2	1
	法令順守			3	2	1
	チームワーク			3	2	1
	ホスピタリティ			3	2	1
	責任感			3	2	1
	積極性			3	2	1
	接遇・マナー			3	2	1
	PCスキル			3	2	1
	語学			3	2	1
	経験			3	2	1
知識	観光地・実務に関する知識			3	2	1
	海外事情に関する知識			3	2	1
	ハラスメント・メンタルヘルスに関する知識			3	2	1
	ICTに関する知識			3	2	1

■Web アンケート　PC 版

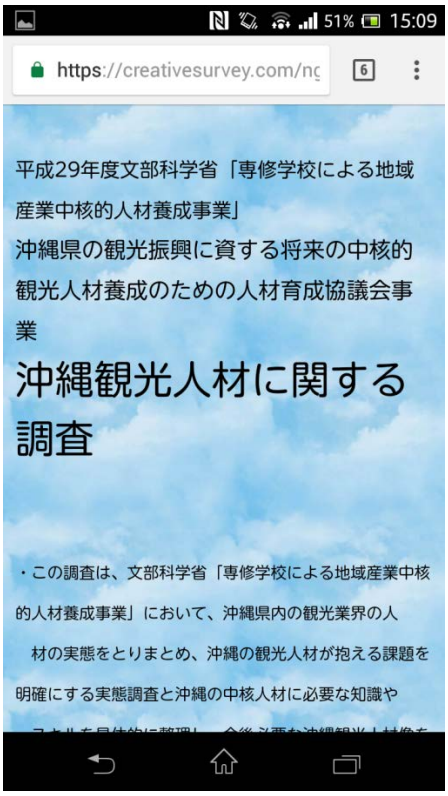


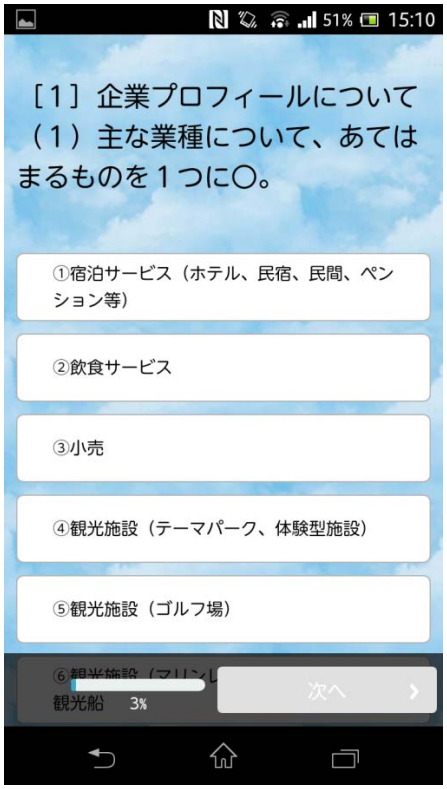


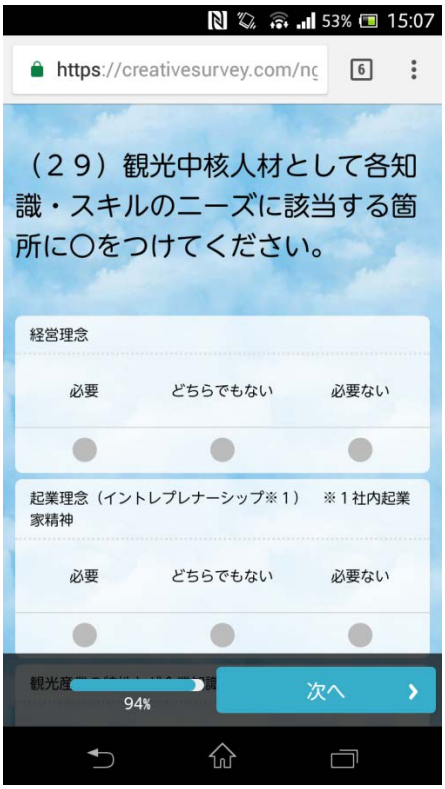

（２８）観光中核人材の各知識・スキルについて、現状（これまで）観光中核人材に必要な知識・スキルとして意識していましたか、該当するものに〇をつけてください。
意識していた
意識していない
経営理念
起業理念（イントレプレナーシップ※１）　※１社内起業家精神
観光産業の特性など企業知識
ビジネスモデルなど事業戦略
行政による観光政策
社会的責任（CSR※２）
※２Corporate Social
90%
次へ

以上で質問は終了です。
本調査の調査報告書を送付させていただきます。
ご希望の方は、下記に必要事項をご記入ください。
尚、ご記入いただきました個人情報は、報告書送付以外の目的には使用いたしません。
御社名
〒
送付先
97%
次へ

■Web アンケート　スマホ版





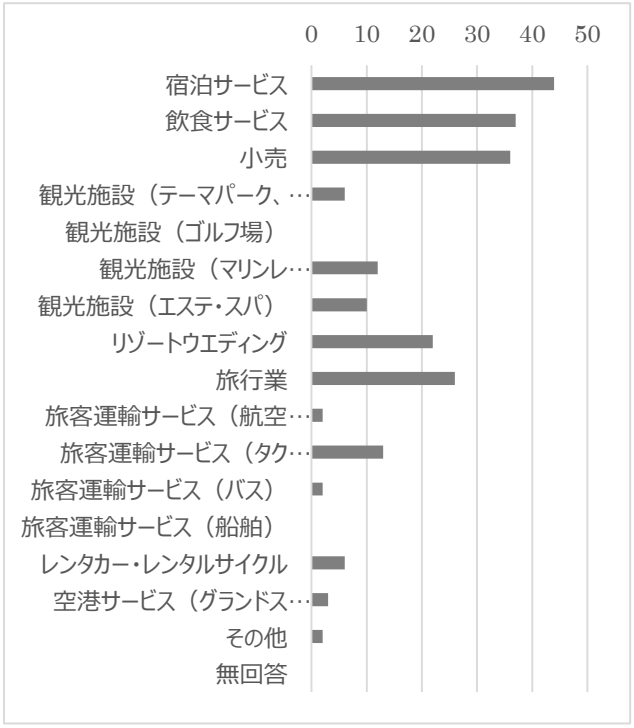


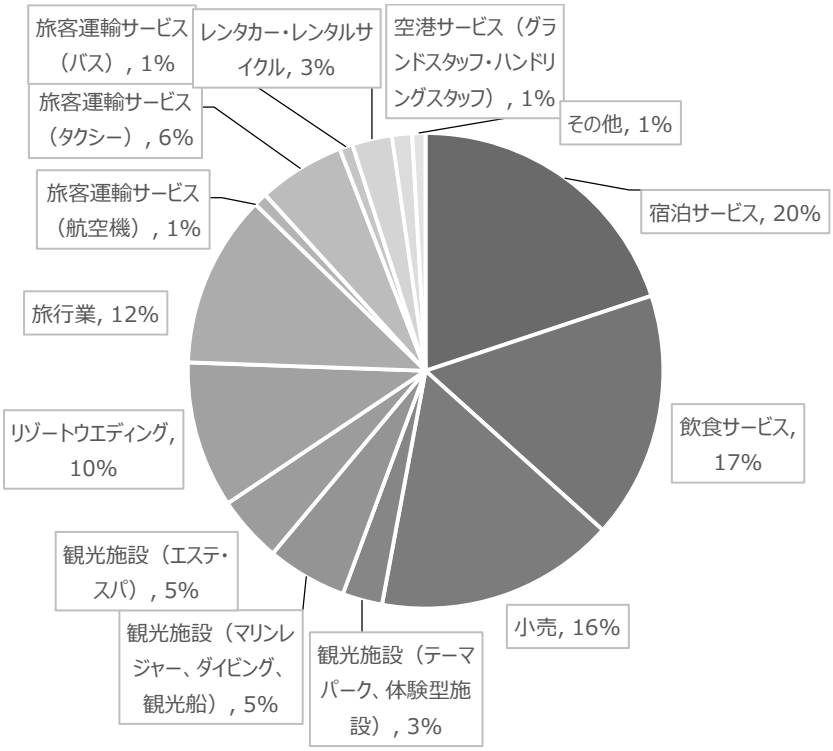
3-3.アンケート結果

3-3-1.企業プロフィール

3-3-1-1　主な業種

	回答数	構成比
宿泊サービス	44	19.9%
飲食サービス	37	16.7%
小売	36	16.3%
観光施設（テーマパーク、体験型施設）	6	2.7%
観光施設（ゴルフ場）	0	0.0%
観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）	12	5.4%
観光施設（エステ・スパ）	10	4.5%
リゾートウエディング	22	10.0%
旅行業	26	11.8%
旅客運輸サービス（航空機）	2	0.9%
旅客運輸サービス（タクシー）	13	5.9%
旅客運輸サービス（バス）	2	0.9%
旅客運輸サービス（船舶）	0	0.0%
レンタカー・レンタルサイクル	6	2.7%
空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）	3	1.4%
その他	2	0.9%
無回答	0	0.0%
計	221	100.0%

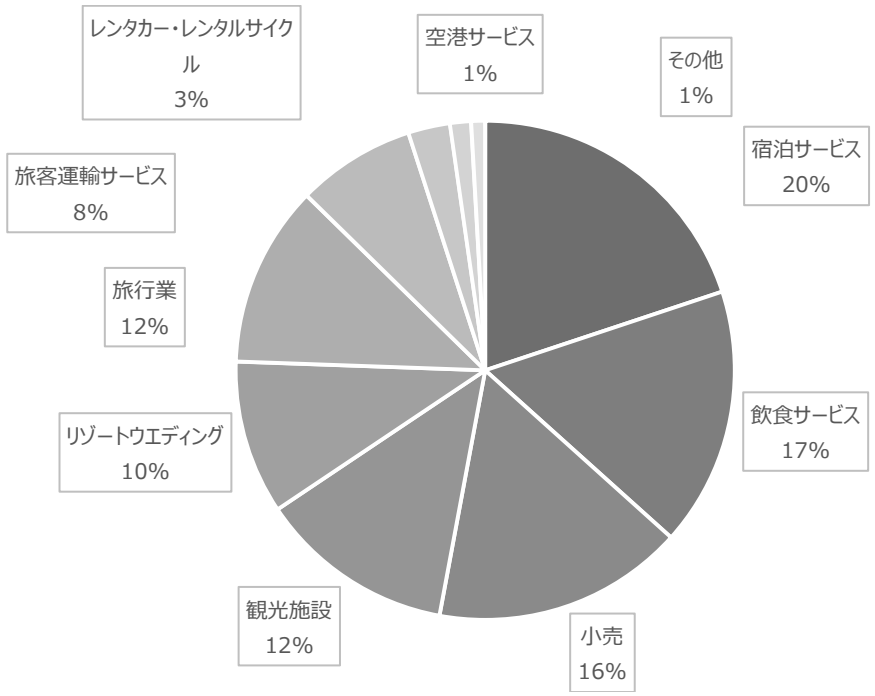




主な業種についてみると、「観光施設（ゴルフ場）」及び「旅客運輸サービス（船舶）」分野からの回答が得られなかった。回答数順では、「宿泊サービス」が 19.9%、「飲食サービス」16.7%、「小売」16.3%、「旅行業」11.8%、「リゾートウェディング」10.0%が回答数 20 社以上である。

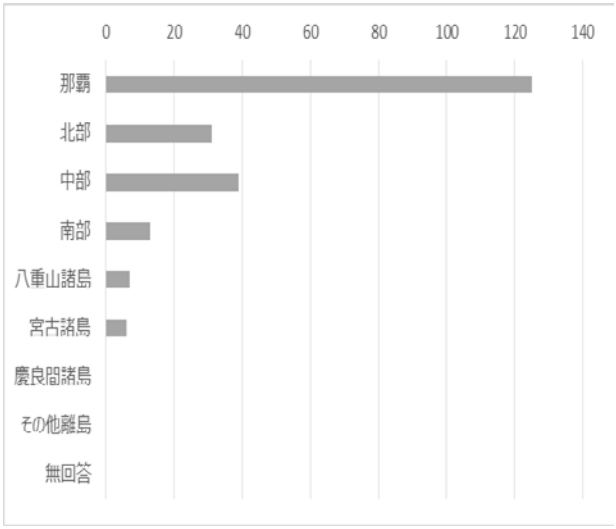
また、業種を大区分で見ると、下記のような表となる。

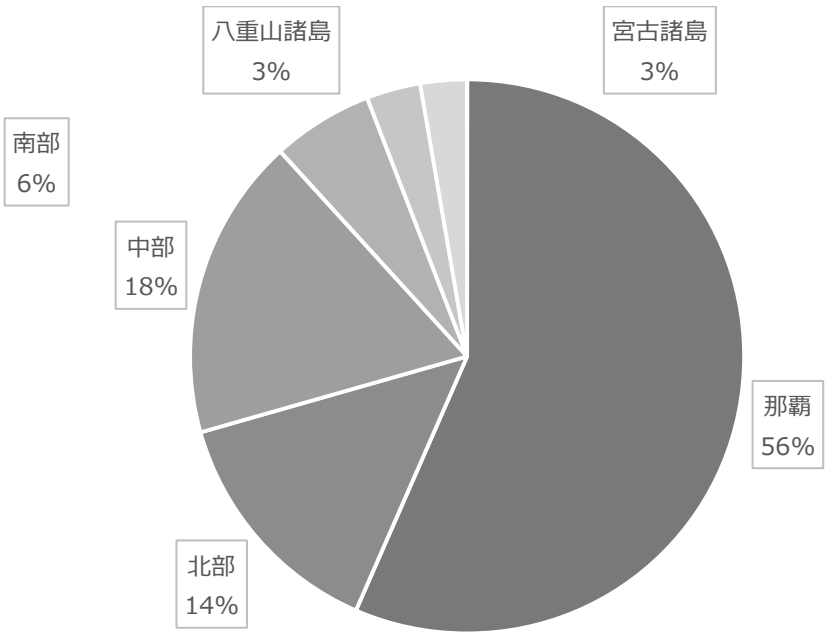
	回答数	構成比
宿泊サービス	44	19.9%
飲食サービス	37	16.7%
小売	36	16.3%
観光施設	28	12.7%
リゾートウエディング	22	10.0%
旅行業	26	11.8%
旅客運輸サービス	17	7.7%
レンタカー・レンタルサイクル	6	2.7%
空港サービス	3	1.4%
その他	2	0.9%
計	221	100.0%



3-3-1-2　主な営業地域

	回答数	構成比
那覇	125	56.6%
北部	31	14.0%
中部	39	17.6%
南部	13	5.9%
八重山諸島	7	3.2%
宮古諸島	6	2.7%
慶良間諸島	0	0.0%
その他離島	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	221	100.0%



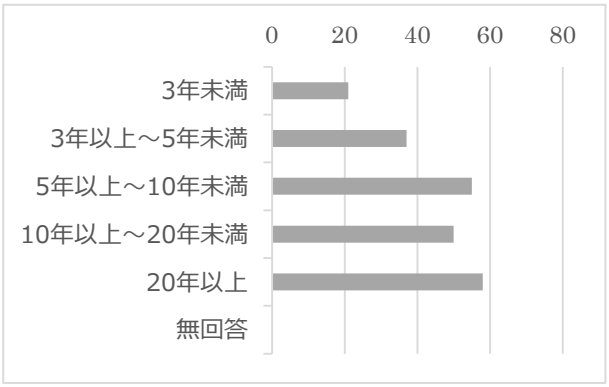


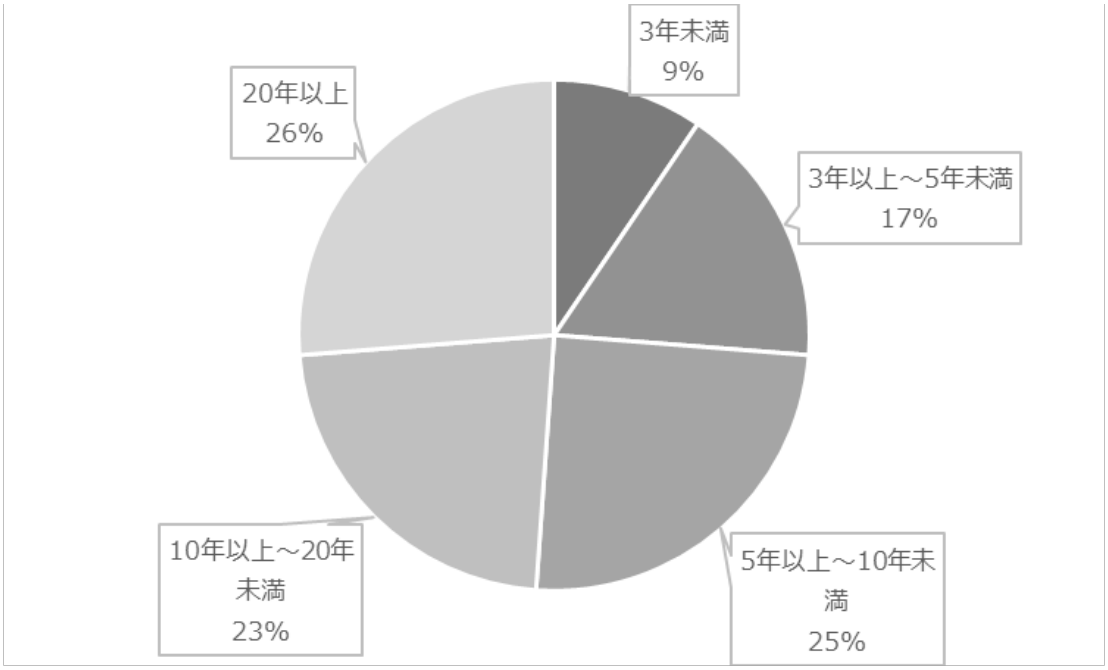
今回の回答企業の主な営業地域を見ると、「那覇」が 56.6%と半数以上を占め、次に「中部」17.6%、「北部」14.0%となっている。

今回、「慶良間諸島」及び「その他離島」企業からの回答がなかった。

3-3-1-3　開業年数

	回答数	構成比
3年未満	21	9.5%
3年以上～5年未満	37	16.7%
5年以上～10年未満	55	24.9%
10年以上～20年未満	50	22.6%
20年以上	58	26.2%
無回答	0	0.0%
計	221	100.0%



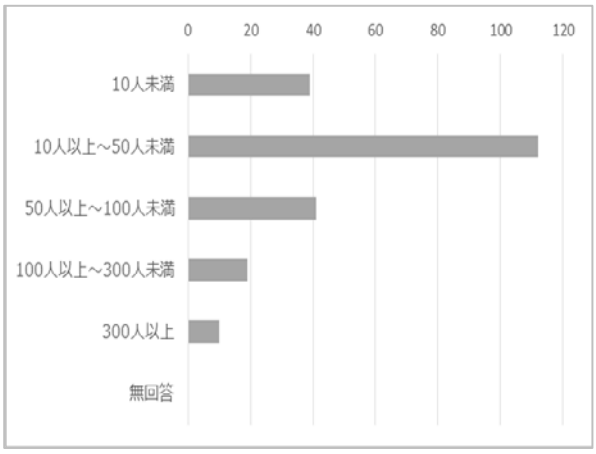


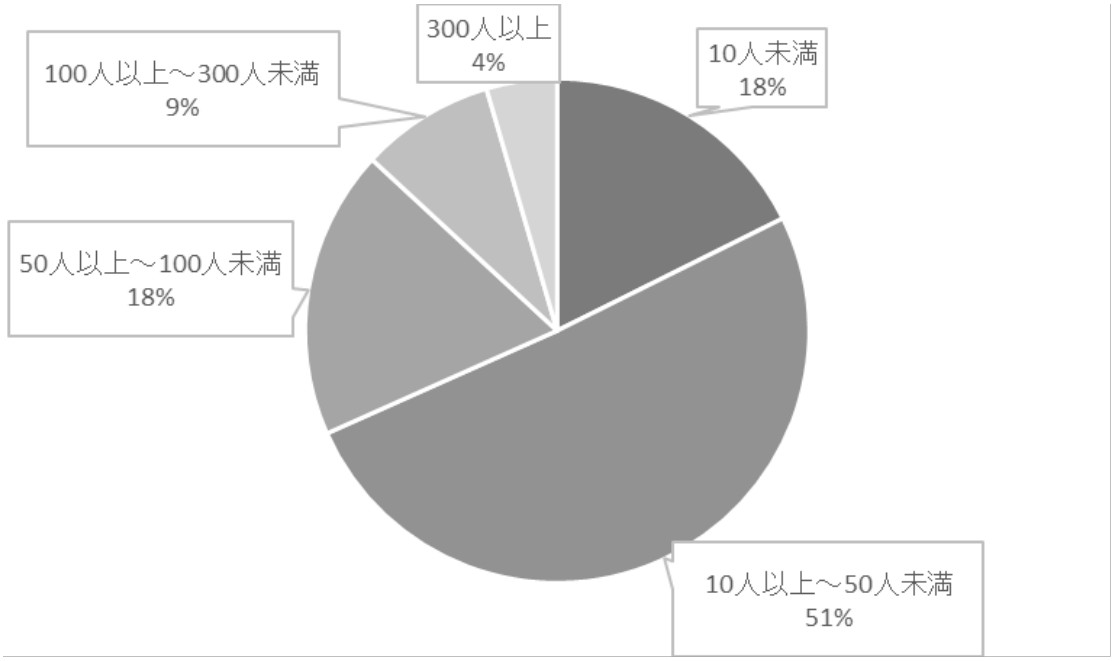
企業の開業年数を見ると、「5 年未満（3 年未満及び 3 年以上～5 年未満）」、「5 年以上～10 年未満」、「10 年以上～20 年未満」及び「20 年以上」がそれぞれ約 1/4 ずつとなっており、開業年数に関しては平均的なものであった。

「3 年未満」や「3 年以上～5 年未満」の比較的新しい企業が少なかった。

3-3-1-4　事業規模（従業員数）

	回答数	構成比
10人未満	39	17.6%
10人以上～50人未満	112	50.7%
50人以上～100人未満	41	18.6%
100人以上～300人未満	19	8.6%
300人以上	10	4.5%
無回答	0	0.0%
計	221	100.0%



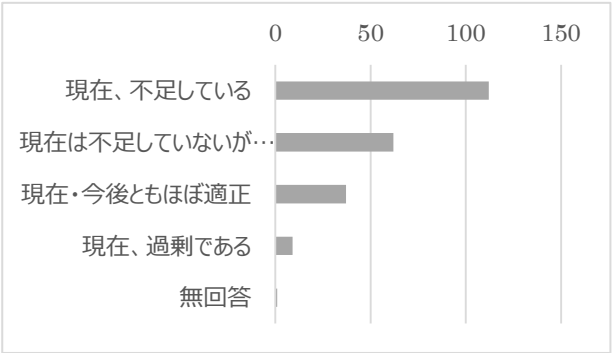


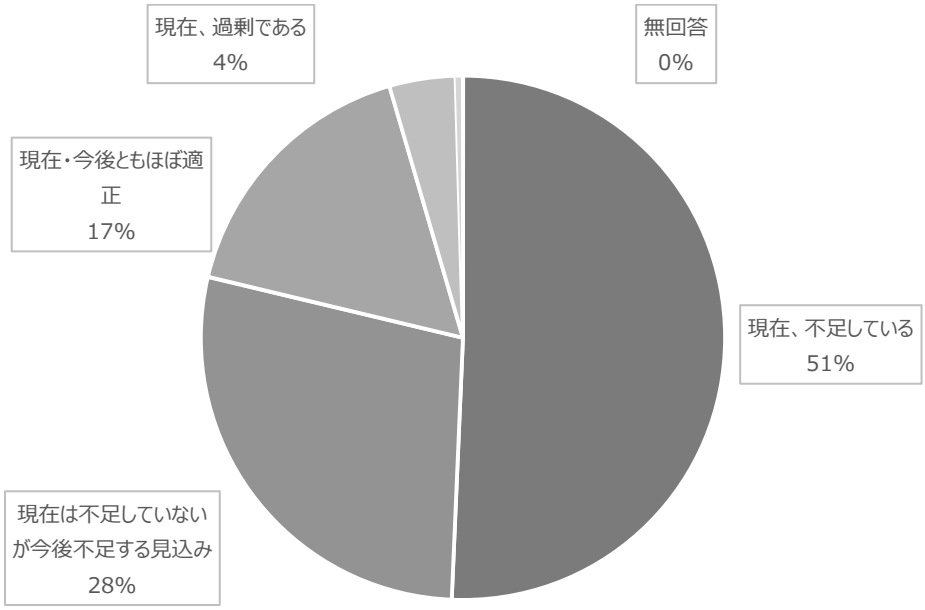
1 事業者あたりの従業員数は、「10 人以上～50 人未満」が 51%と半数を占めている。「50 人未満」（69%）に企業が集中していることから、比較的従業員数が少数の企業が多い。また、「300 人以上」と回答した企業も 10 社（4.5%）あった。

3-3-2.観光人材の現状

3-3-2-1　従業員過不足

	回答数	構成比
現在、不足している	112	50.7%
現在は不足していないが今後不足する見込み	62	28.1%
現在・今後ともほぼ適正	37	16.7%
現在、過剰である	9	4.1%
無回答	1	0.5%
計	221	100.0%



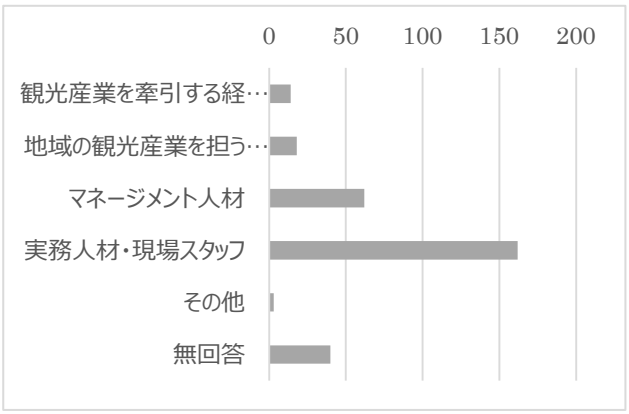


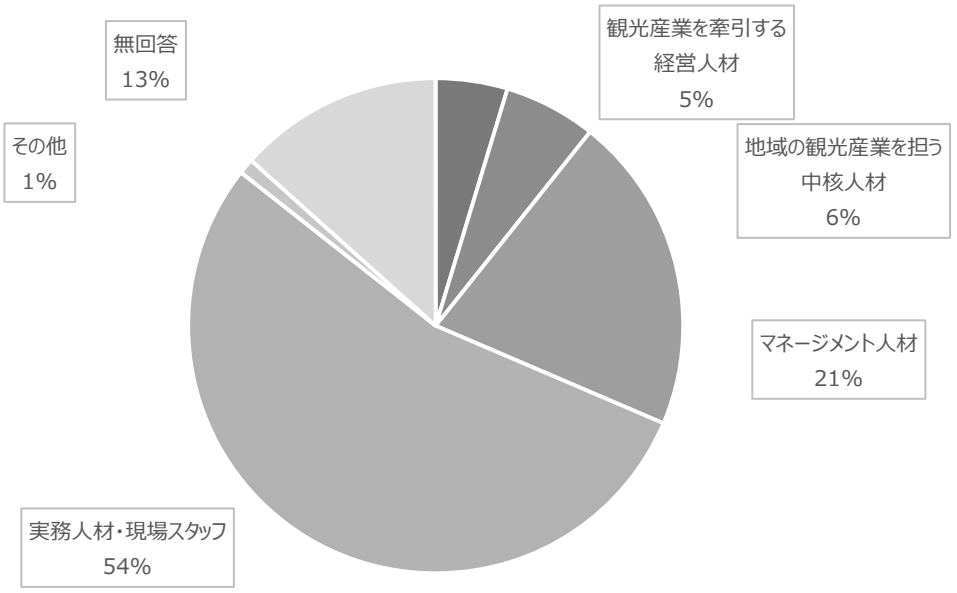
従業員過不足についてみると、約半数の企業が「現在不足している」（50.7%）と回答し、次いで「現在は不足していないが、今後不足する見込み」（28.1%）となっている。両者を合わせると 78.8%の企業が従業員不足を訴えている。

また、「平成 27 年度沖縄県観光産業実態調査事業報告書」（沖縄県文化観光スポーツ部観光政策課）では、平成 27 年度 4-3 月期の結果として、「現在不足している」が 49.8%、「現在は不足していないが、今後不足する見込み」が 23.9%でることから、従業員不足がより進行しているが、反面、「現在過剰である」が 1.8%だったが、本調査では 4.1%となっている。

3-3-2-2　（不足の場合）どの領域の人材が不足か？　（複数回答）

	回答数	構成比
観光産業を牽引する経営人材	14	4.7%
地域の観光産業を担う中核人材	18	6.0%
マネージメント人材	62	20.7%
実務人材・現場スタッフ	162	54.2%
その他	3	1.0%
無回答	40	13.4%
計	299	100.0%

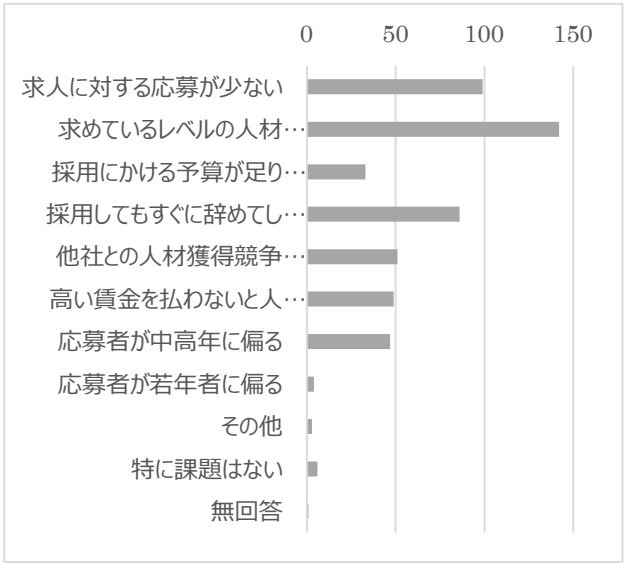


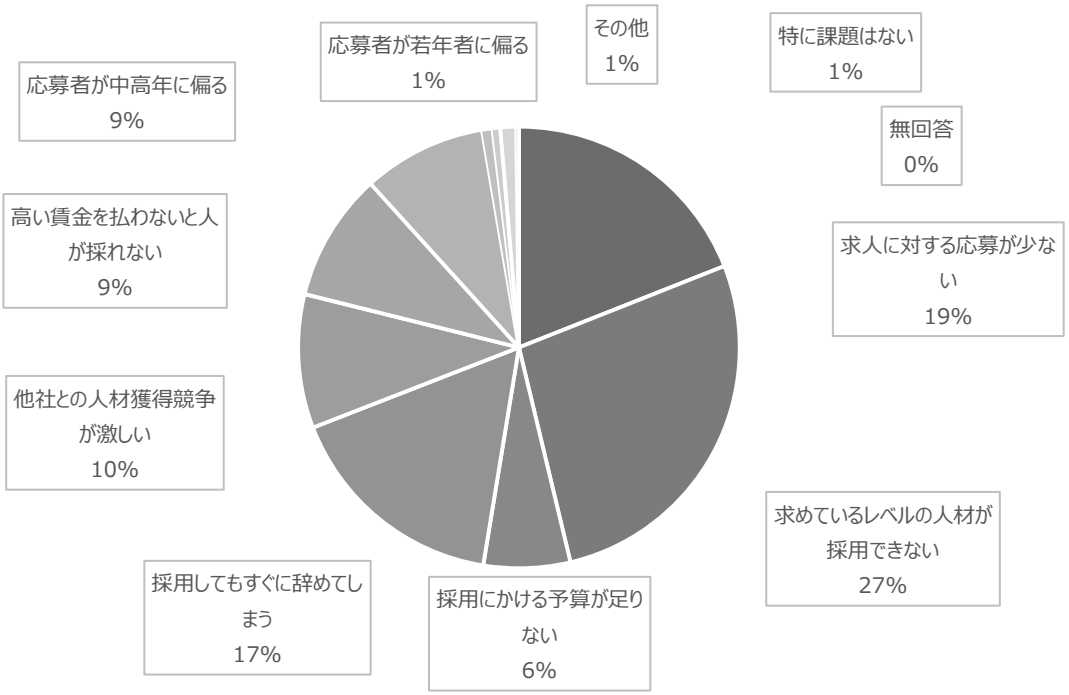


前問で「現在不足している」または「現在は不足していないが、今後不足する見込み」と回答した企業が、どこの領域の人材が不足しているのかを聞いた設問で、一番回答が多かった人材は「実務人材・現場スタッフ」が 54.2%と過半数を超えていた。次いで、「マネージメント人材」が 20.7%、「地域の観光産業を担う中核人材」（6.0%）、「観光産業を牽引する経営人材」（4.7%）となった。

3-3-2-3　従業員採用時における課題（複数回答）

	回答数	構成比
求人に対する応募が少ない	99	19.0%
求めているレベルの人材が採用できない	142	27.3%
採用にかける予算が足りない	33	6.3%
採用してもすぐに辞めてしまう	86	16.5%
他社との人材獲得競争が激しい	51	9.8%
高い賃金を払わないと人が採れない	49	9.4%
応募者が中高年に偏る	47	9.0%
応募者が若年者に偏る	4	0.8%
その他	3	0.6%
特に課題はない	6	1.2%
無回答	1	0.2%
計	521	100.0%

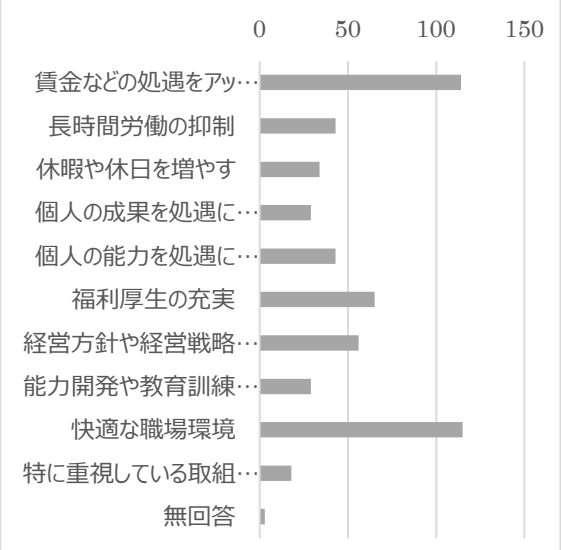


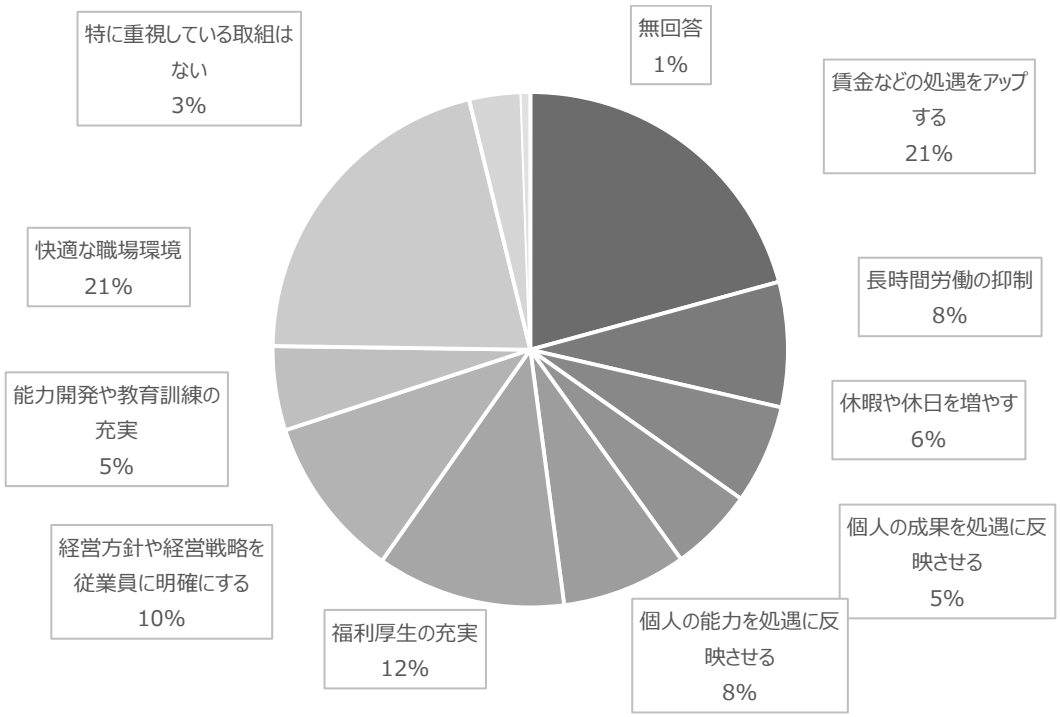


従業員の採用時の課題としては、「求めるレベルの人材が採用できない」（27.3%）、「求人に対する応募が少ない」（19.0%）、「採用してもすぐに辞めてしまう」（16.5%）が 3 大課題となっており、人材の質・量ともに不足している結果となった。また、3 大課題に続き、「他社との人材獲得競争が激しい」「高い賃金を払わないと人が採れない」「応募者が中高年に偏る」がほぼ同数で並んでおり、人材不足や同業他社または異業種との人材獲得競争が伺われる結果となった。

3-3-2-4　従業員の定着対策（複数回答）

	回答数	構成比
賃金などの処遇をアップする	114	20.8%
長時間労働の抑制	43	7.8%
休暇や休日を増やす	34	6.2%
個人の成果を処遇に反映させる	29	5.3%
個人の能力を処遇に反映させる	43	7.8%
福利厚生の充実	65	11.8%
経営方針や経営戦略を従業員に明確に	56	10.2%
能力開発や教育訓練の充実	29	5.3%
快適な職場環境	115	20.9%
特に重視している取組はない	18	3.3%
無回答	3	0.5%
計	549	100.0%



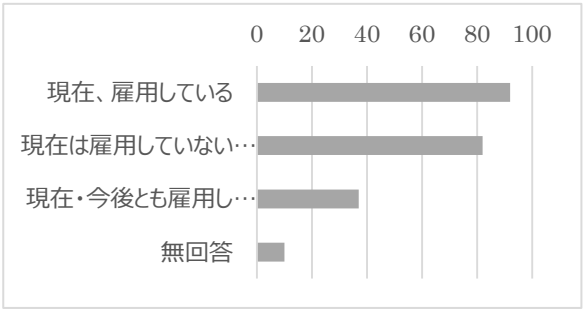


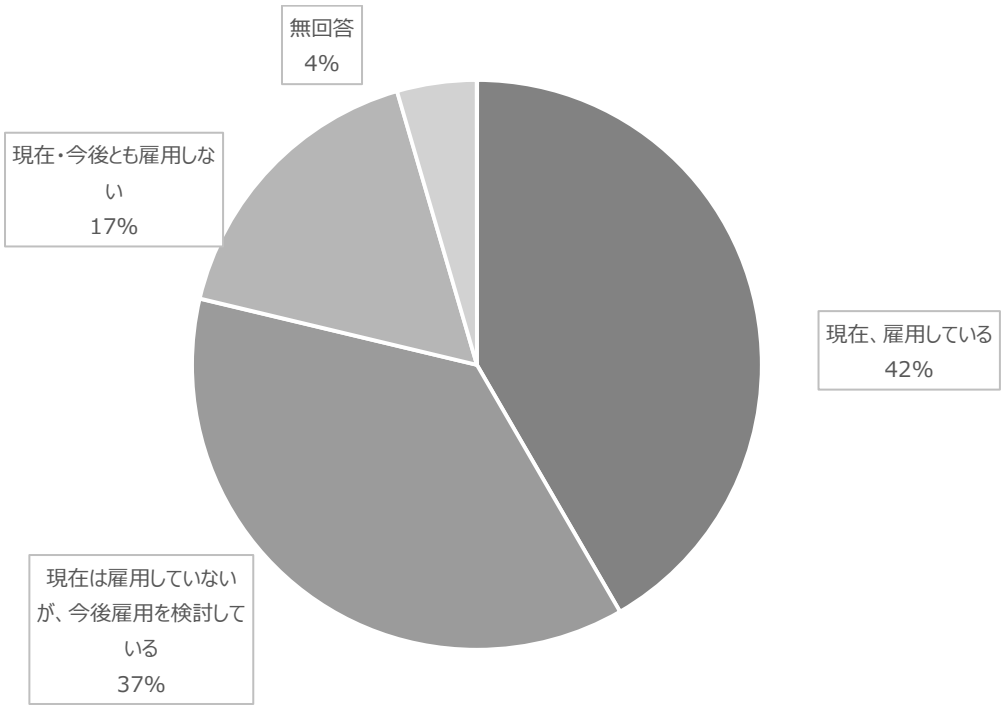
従業員の定着対策としての取組は、「快適な職場環境」（20.9%）、「賃金などの処遇をアップする」（20.8%）がほぼ同数で多く、次いで「福利厚生の充実」（11.8%）など働く環境面での取組が上位になっているが、「経営方針や経営戦略を従業員に明確にする」が10.2%となっている。「長時間労働の抑制」や「休暇や休日を増やす」などは、人手不足のために取組めない項目なのかもしれない。

3-3-3　外国人雇用

3-3-3-1　外国人の雇用

	回答数	構成比
現在、雇用している	92	41.6%
現在は雇用していないが、今後雇用を検討している	82	37.1%
現在・今後とも雇用しない	37	16.7%
無回答	10	4.5%
計	221	100.0%

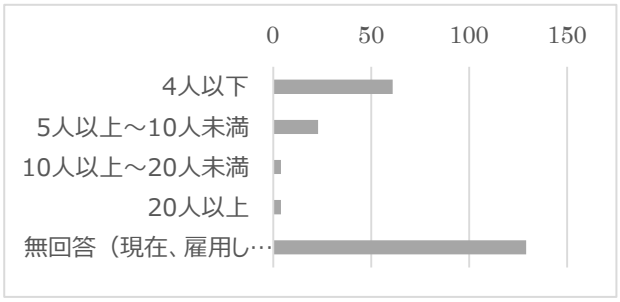




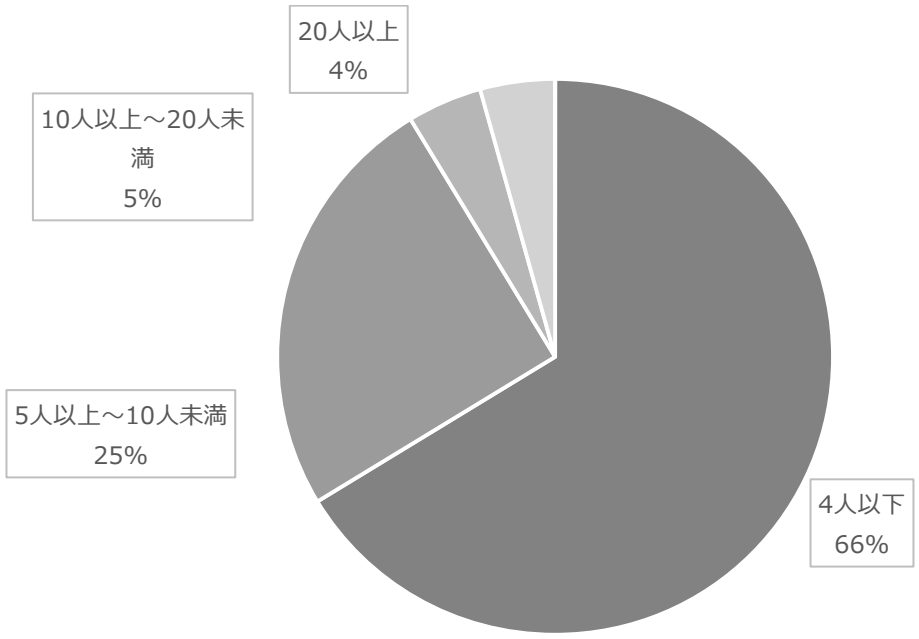
外国人の雇用については、「現在、雇用している」が 41.6％と高く、「現在は雇用していないが、今後雇用を検討している」と回答した企業が 37.1%となっており、両者を合わせると 78.7%と約８割の企業が外国人の雇用について前向きである。

3-3-3-2　外国人従業員数

	回答数	構成比
4人以下	61	27.6%
5人以上～10人未満	23	10.4%
10人以上～20人未満	4	1.8%
20人以上	4	1.8%
無回答（現在、雇用していない）	129	58.4%
計	221	100.0%



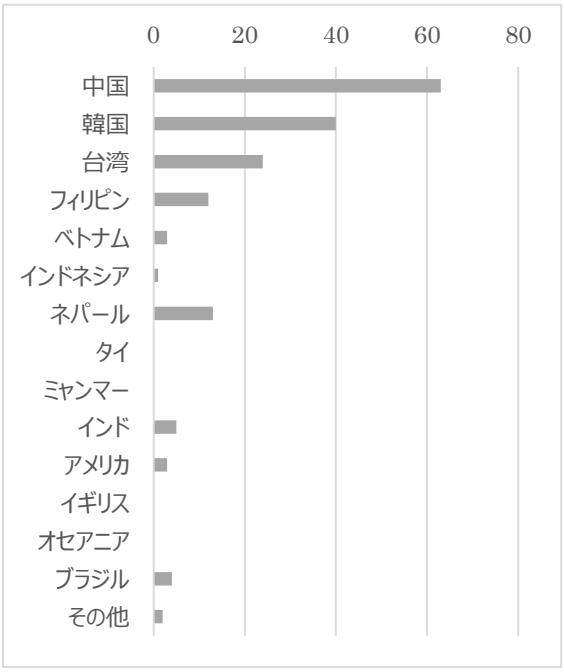
「無回答」を省いた円グラフ

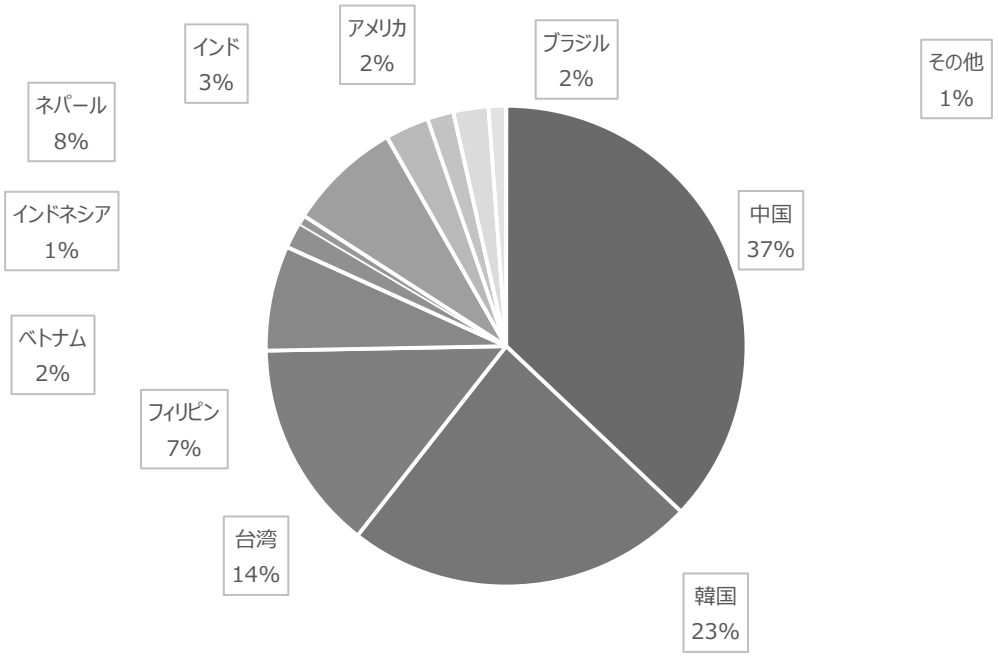


外国人を雇用している企業 92 社の雇用者数を見ると、「4 人以下」が 66%、次で「5 人以上～10 人未満」が 25%と、両者を合わせると 91%と大半を占めるが、「20 人以上」の企業も 4 社（4%）あることが分かった。

3-3-3-3　国籍（複数回答）

	回答数	構成比
中国	63	37.1%
韓国	40	23.5%
台湾	24	14.1%
フィリピン	12	7.1%
ベトナム	3	1.8%
インドネシア	1	0.6%
ネパール	13	7.6%
タイ	0	0.0%
ミャンマー	0	0.0%
インド	5	2.9%
アメリカ	3	1.8%
イギリス	0	0.0%
オセアニア	0	0.0%
ブラジル	4	2.4%
その他	2	1.2%
計	170	100.0%

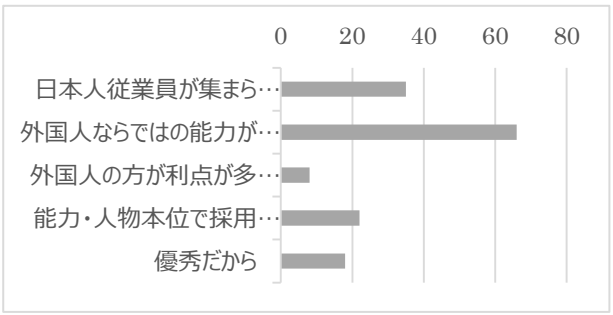


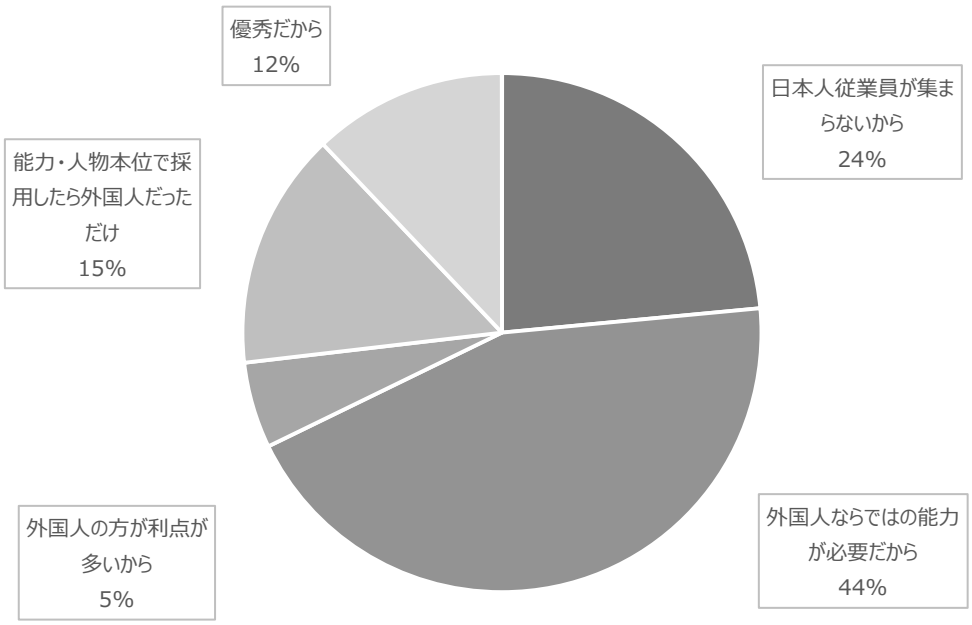


外国人従業員を国別でみると、「中国」（37.1%）、韓国（23.5%）、台湾（14.1%）の 3 か国・地域で約 3/4 を占めている。沖縄に来る外国人観光客の国別ランキングは、台湾・韓国・中国本土の順となっているので、観光客数に呼応した形となっている。

3-3-3-4　外国人従業員を雇用する理由（複数回答）

	回答数	構成比
日本人従業員が集まらないから	35	23.5%
外国人ならではの能力が必要だか	66	44.3%
外国人の方が利点が多いから	8	5.4%
能力・人物本位で採用したら外国	22	14.8%
優秀だから	18	12.1%
計	149	100.0%





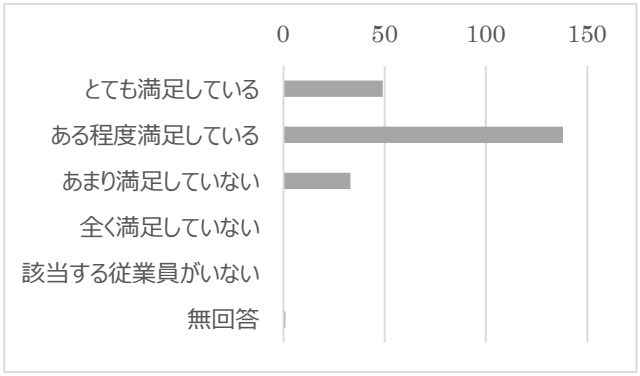
外国人従業員を雇用する理由を見てみると、1 位は「外国人ならではの能力が必要だから」が 44.3%と断トツで多かった。外国人ならではの能力は、語学力であることは推測できる。次いで多いのは、「日本人従業員が集まらないから」が 23.5%にもなり、日本人の人材不足を外国人で補う企業も多い。次に「能力・人物本位で採用したら外国人だっただけ」（14.8%）や「優秀だから」（12.1%）と外国人従業員を評価する意見も多かった。

3-3-4　人材育成・能力開発の取組

3-3-4-1　従業員の仕事上の能力評価

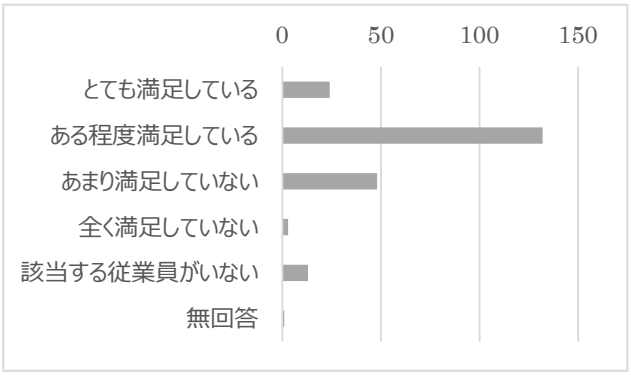
■管理職の正社員

	回答数	構成比
とても満足している	49	22.2%
ある程度満足している	138	62.4%
あまり満足していない	33	14.9%
全く満足していない	0	0.0%
該当する従業員がいない	0	0.0%
無回答	1	0.5%
計	221	100.0%



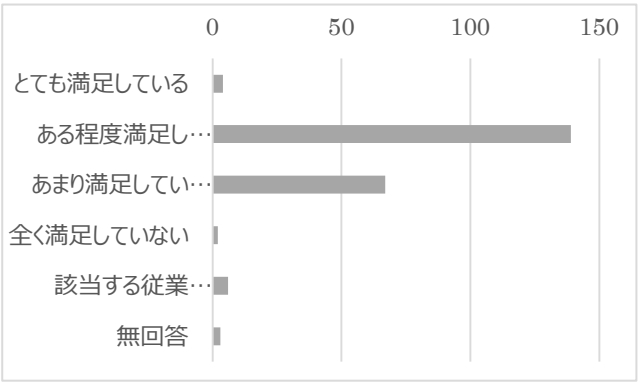
■非管理職の正社員

	回答数	構成比
とても満足している	24	10.9%
ある程度満足している	132	59.7%
あまり満足していない	48	21.7%
全く満足していない	3	1.4%
該当する従業員がいない	13	5.9%
無回答	1	0.5%
計	221	100.0%



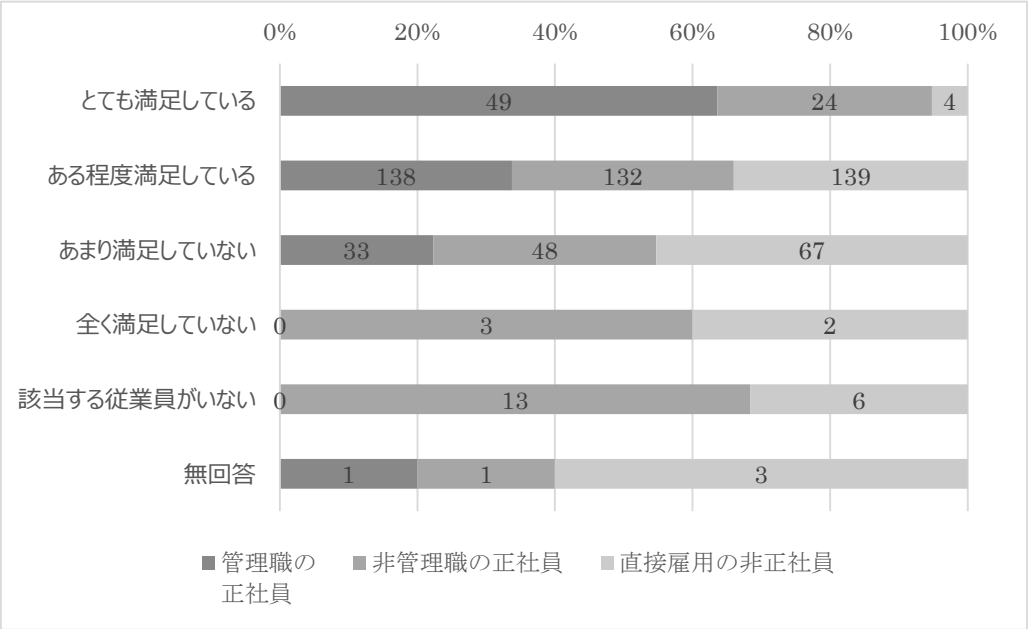
■直接雇用の非正社員

	回答数	構成比
とても満足している	4	1.8%
ある程度満足している	139	62.9%
あまり満足していない	67	30.3%
全く満足していない	2	0.9%
該当する従業員がいない	6	2.7%
無回答	3	1.4%
計	221	100.0%



能力評価に関しては、管理職・非管理職・直接雇用の非正社員ともグラフの形は同じような形となったが、管理職より非管理職及び非正社員の方の満足度が下がる結果となった。

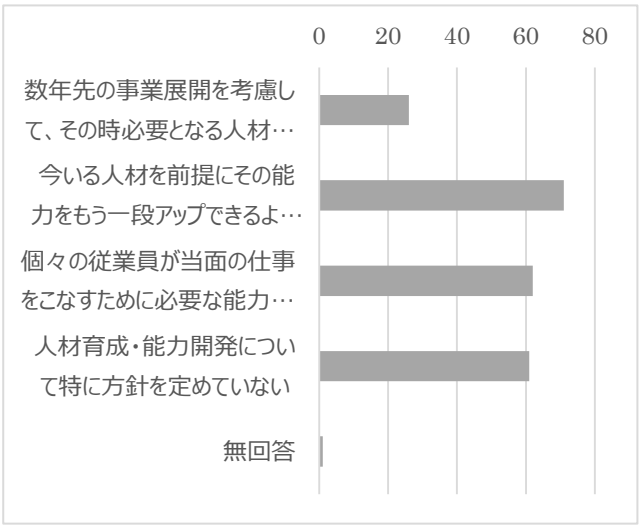
	管理職の正社員	非管理職の正社員	直接雇用の非正社員
とても満足している	49	24	4
ある程度満足している	138	132	139
あまり満足していない	33	48	67
全く満足していない	0	3	2
該当する従業員がいない	0	13	6
無回答	1	1	3
計	221	221	221

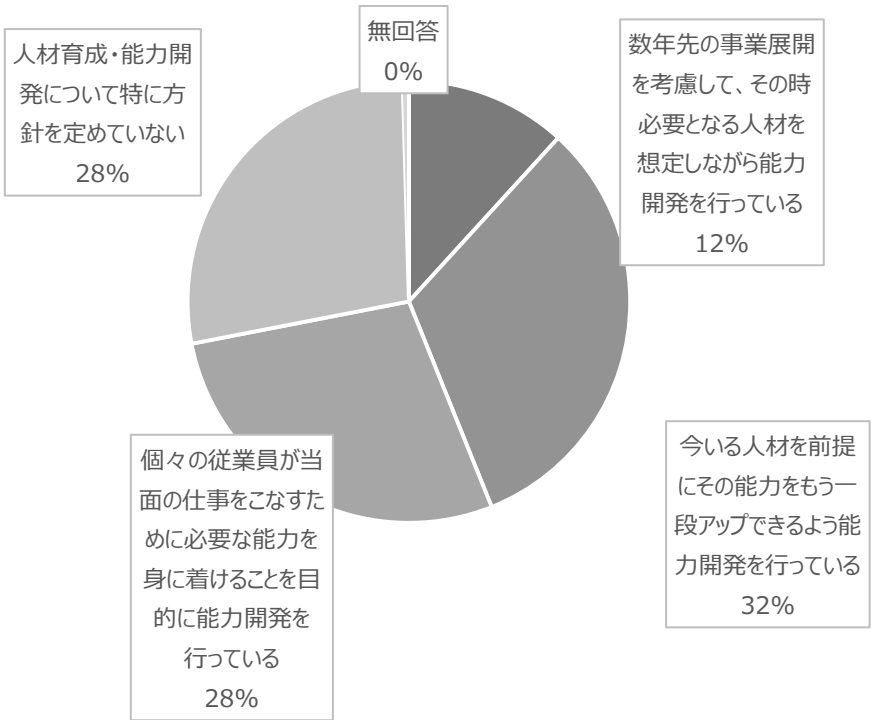


「とても満足している」から「全く満足していない」になるに比例して、直接雇用の非正社員の割合が大きくなる。また、3 者とも「ある程度満足している」が一番多く、管理職は次いで「とても満足している」の順になるが、非管理職及び非正社員は「あまり満足していない」が次に来ることから、人材の質的な不足もうかがわれる。

3-3-4-2　人材育成・能力開発の方針

	回答数	構成比
数年先の事業展開を考慮して、その時必要となる人材を想定しながら	26	11.8%
今いる人材を前提にその能力をもう一段アップできるよう能力開発を	71	32.1%
個々の従業員が当面の仕事をこなすために必要な能力を身に着ける	62	28.1%
人材育成・能力開発について特に方針を定めていない	61	27.6%
無回答	1	0.5%
計	221	100.0%

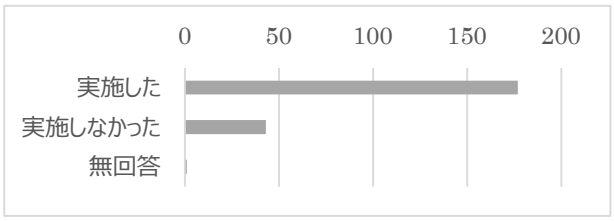


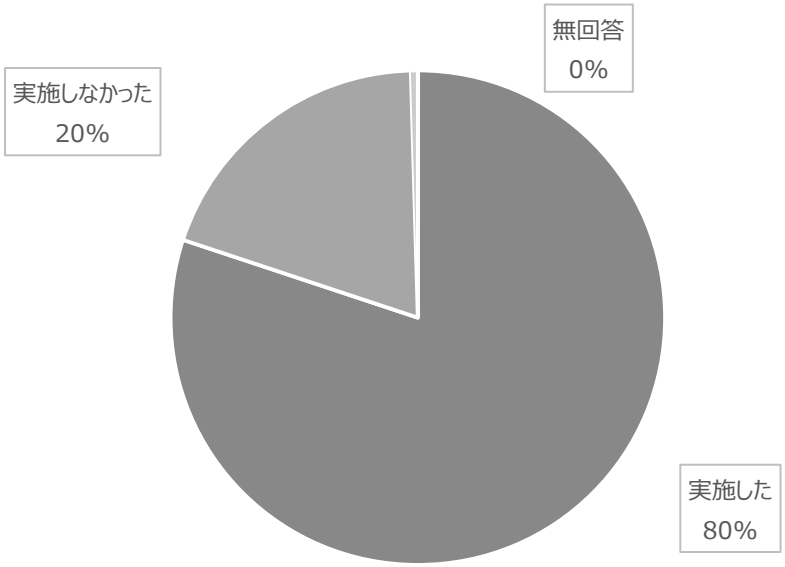


従業員に対する人材育成・能力開発の方針を見ると、「今いる人材を前提にその能力をもう一段アップできるよう能力開発を行っている」（現在の従業員のスキルアップ）が 32.1%と一番多かった。次に、「個々の従業員が当面の仕事をこなすために必要な能力を身に着けることを目的に能力開発を行っている」（現在の従業員を使えるようにする）が 28.1%と、ほぼ同数で「人材育成・能力開発について特に方針を定めていない」が 27.6%であった。「数年先の事業展開を考慮して、その時必要となる人材を想定しながら能力開発を行っている」（将来を見据えた人材育成）は 11.8%とであった。中小企業が多い沖縄では、将来を見据えた人材育成まで余裕がないのであろうか。

3-3-4-3　教育訓練・研修（OFF-JT）の実施　平成 29 年 1 月～12 月

	回答数	構成比
実施した	177	80.1%
実施しなかった	43	19.5%
無回答	1	0.5%
計	221	100.0%

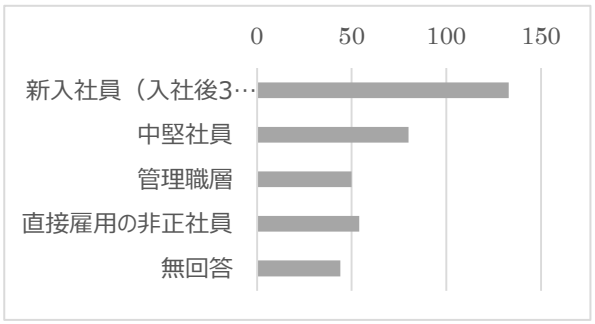


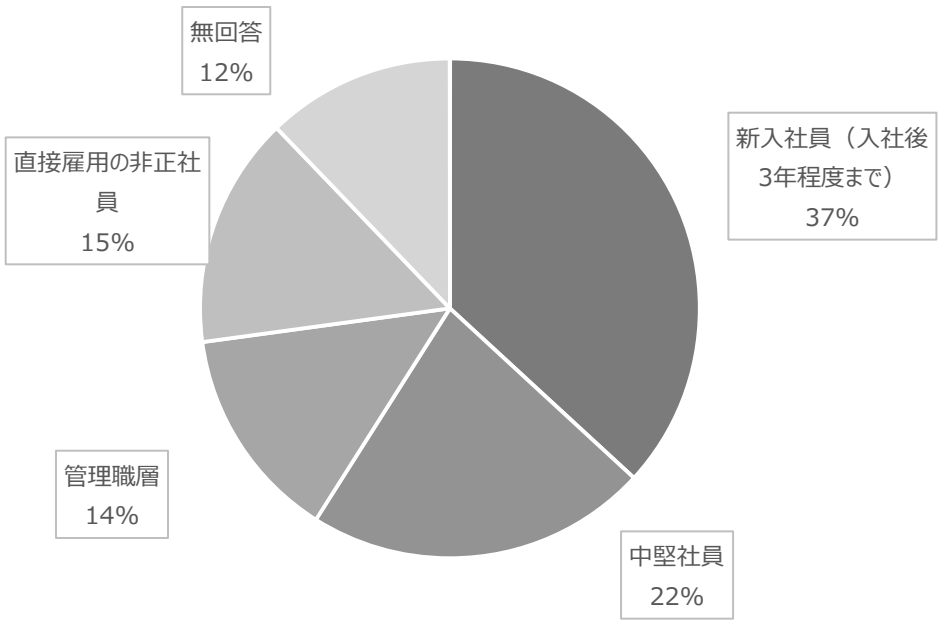


平成 29 年 1 月から 12 月間に、従業員の能力開発を図るために教育訓練・研修（OFF-JT）を実施したかについて見ると、「実施した」が全体の 80.1%であった。

3-3-4-4　OFF-JT の対象従業員

	回答数	構成比
新入社員（入社後3年程度まで）	133	36.8%
中堅社員	80	22.2%
管理職層	50	13.9%
直接雇用の非正社員	54	15.0%
無回答	44	12.2%
計	361	100.0%

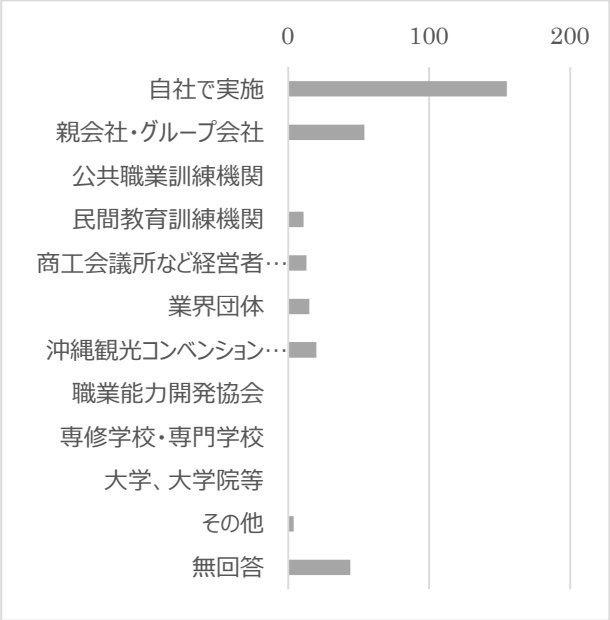




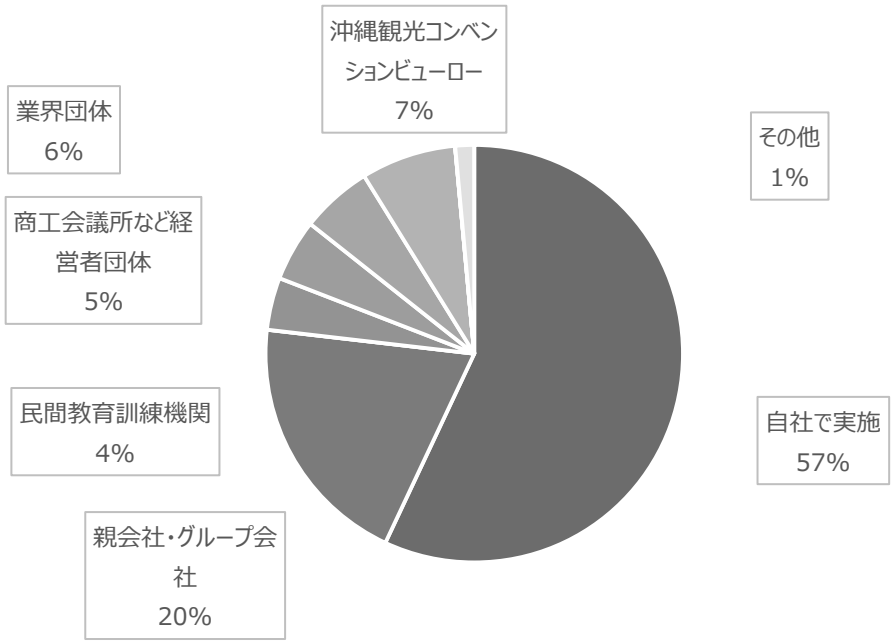
OFF-JT の対象となった従業員は、「新入社員（入社後 3 年程度まで)」が 36.8%と一番多く、次いで「中堅社員」の 22.2%、「直接雇用の非正社員」の 15.0%で、「管理職層」の 13.9%を上回っていた。企業の多くは、新入社員や直接雇用の非正社員といった新しい従業員を戦力にすることがに力を注いでいるように推測される。

3-3-4-5 OFF-JT の実施主体（複数回答）

	回答数	構成比
自社で実施	155	49.1%
親会社・グループ会社	54	17.1%
公共職業訓練機関	0	0.0%
民間教育訓練機関	11	3.5%
商工会議所など経営者団体	13	4.1%
業界団体	15	4.7%
沖縄観光コンベンションビューロー	20	6.3%
職業能力開発協会	0	0.0%
専修学校・専門学校	0	0.0%
大学、大学院等	0	0.0%
その他	4	1.3%
無回答	44	13.9%
計	316	100.0%



「無回答」を省いた円グラフ

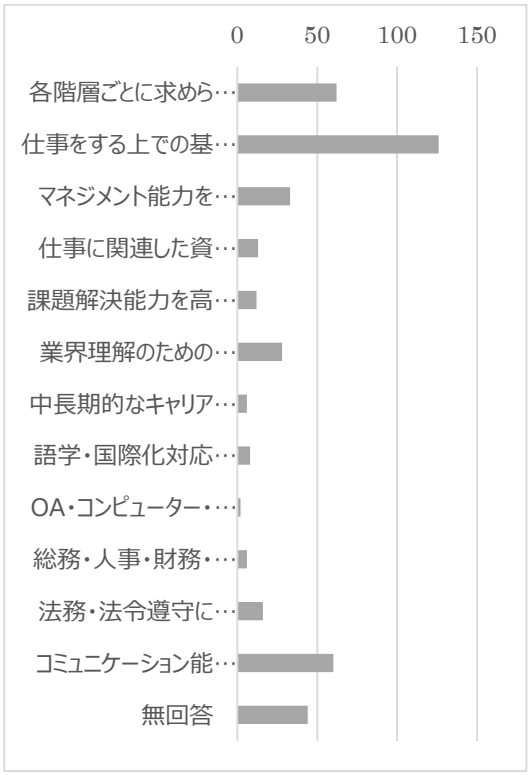


OFF-JT の実施主体は、「自社で実施」が 57%と過半数であった。次いで、「親会社・グループ会社」が 20%となっており、ほとんどが独自又はグループによって実施されている。少数ではあるが、「沖縄コンベンションビューロー」（7%）、「業界団体」（6%）、「商工会議所などの経営者団体」（5%）、「民間教育訓練機関」（4%）と業界などで実施している。

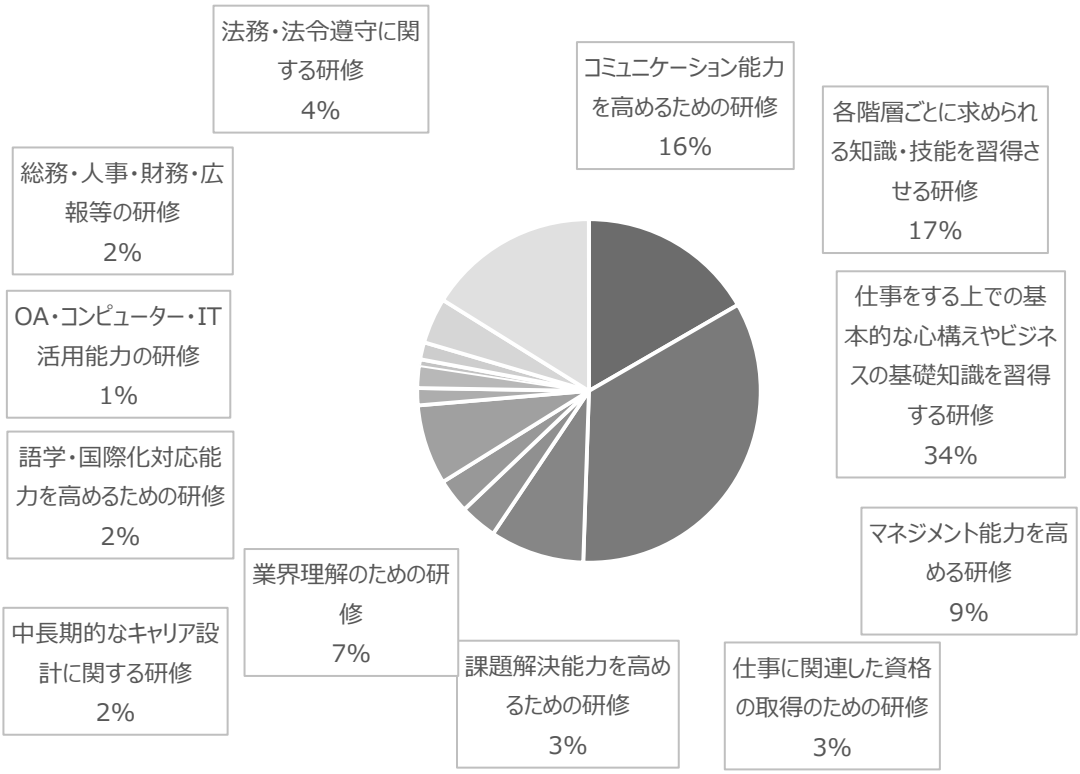
「専修学校、専門学校」や「大学、大学院等」、「職業能力開発協会」などの教育機関での実施はなかった。教育機関としては課題である。

3-3-4-6　実施した OFF-JT の種類（複数回答）

	回答数	構成比
各階層ごとに求められる知識・技能を習得させる研修	62	14.9%
仕事をする上での基本的な心構えやビジネスの基礎知識を習得する研修	126	30.3%
マネジメント能力を高める研修	33	7.9%
仕事に関連した資格の取得のための	13	3.1%
課題解決能力を高めるための研修	12	2.9%
業界理解のための研修	28	6.7%
中長期的なキャリア設計に関する研	6	1.4%
語学・国際化対応能力を高めるため	8	1.9%
OA・コンピューター・IT活用能力の研	2	0.5%
総務・人事・財務・広報等の研修	6	1.4%
法務・法令遵守に関する研修	16	3.8%
コミュニケーション能力を高めるための研修	60	14.4%
無回答	44	10.6%
計	416	100.0%



「無回答」を省いた円グラフ



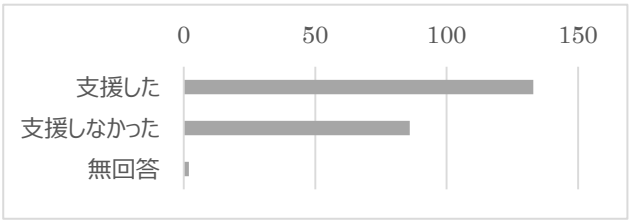
平成 29 年 1 月から 12 月間で実施した OFF-JT について見てみると、新入社員対象の OFF-JT が多かったのと同様に「仕事をする上での基本的な心構えやビジネスの基礎知識を習得する研修」の 34%と一番多かった。同じように新入社員向けの内容として「業界理解のための研修」も 7%と多い方であった。

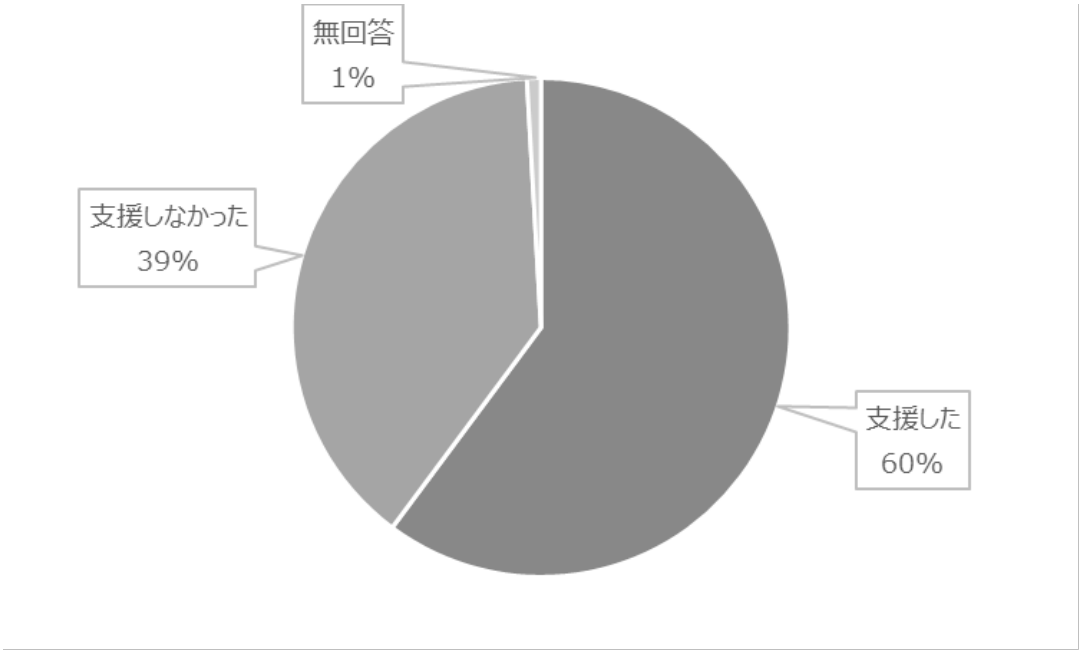
また、新入社員や中堅社員を対象とした「各階層に求められる知識・技能を習得させる研修」が 17%や「コミュニケーション能力を高めるための研修」が 16%と多かった。管理者層向けの「マネジメント能力を高める研修」も 9%となっている。

「語学・国際化対応能力を高めるための研修」（2%）や「中長期的なキャリア設計に関する研修」（2%）などは、思っていたほど実施されていなかった。

3-3-4-7　自己啓発に対する支援　平成 29 年 1 月～12 月

	回答数	構成比
支援した	133	60.2%
支援しなかった	86	38.9%
無回答	2	0.9%
計	221	100.0%

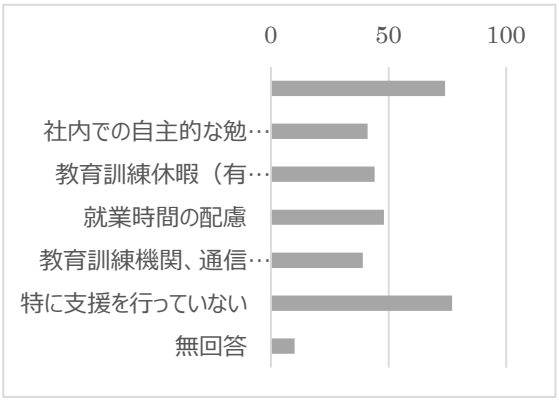




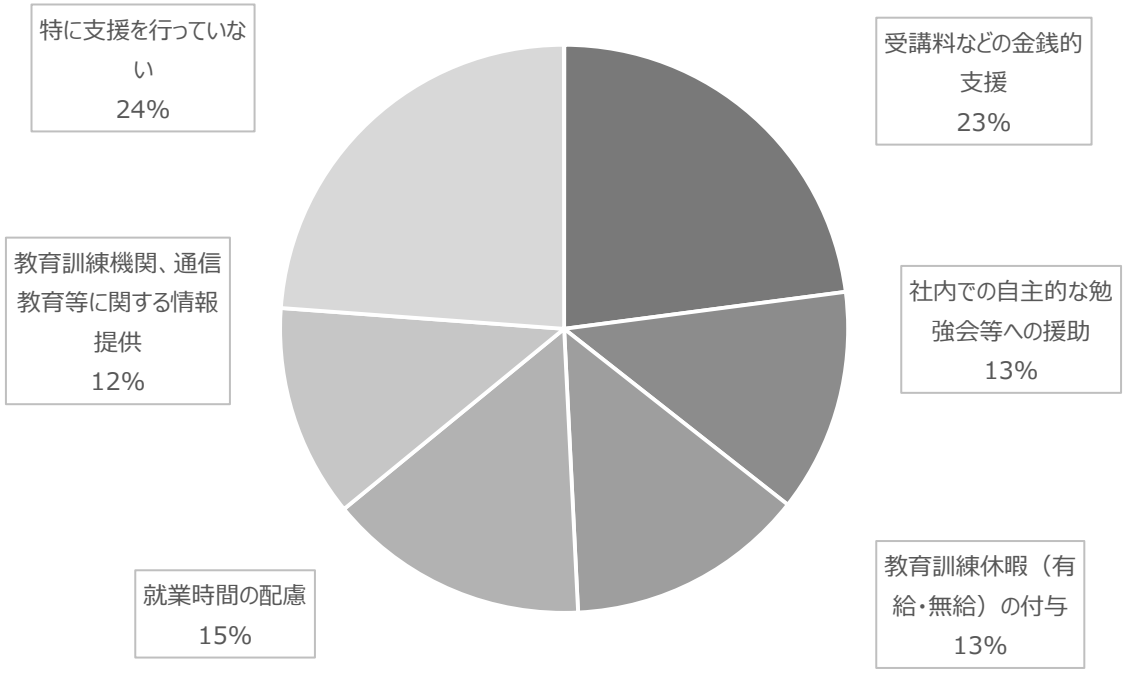
平成 29 年 1 月から 12 月間に、従業員の自己啓発に対して、支援したかについて見ると、「支援した」が全体の 60.2%となり、OFF-JT 実施に比べると低い数値となった。

3-3-4-8　自己啓発に対しての支援

	回答数	構成比
受講料などの金銭的支援	74	22.2%
社内での自主的な勉強会等への援	41	12.3%
教育訓練休暇（有給・無給）の付	44	13.2%
就業時間の配慮	48	14.4%
教育訓練機関、通信教育等に関す	39	11.7%
特に支援を行っていない	77	23.1%
無回答	10	3.0%
計	333	100.0%



「無回答」を省いた円グラフ

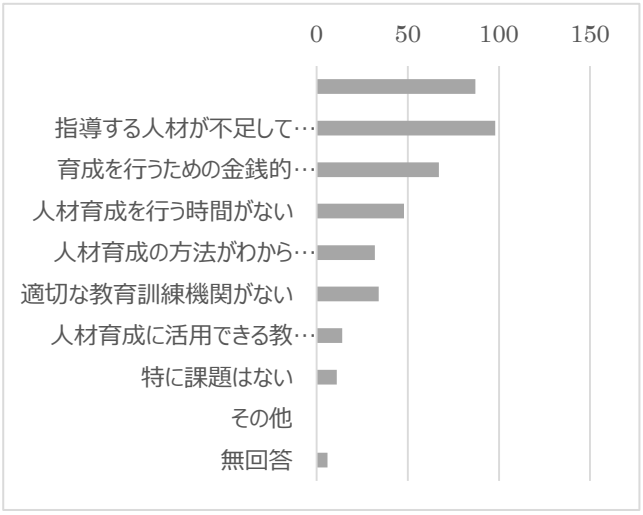


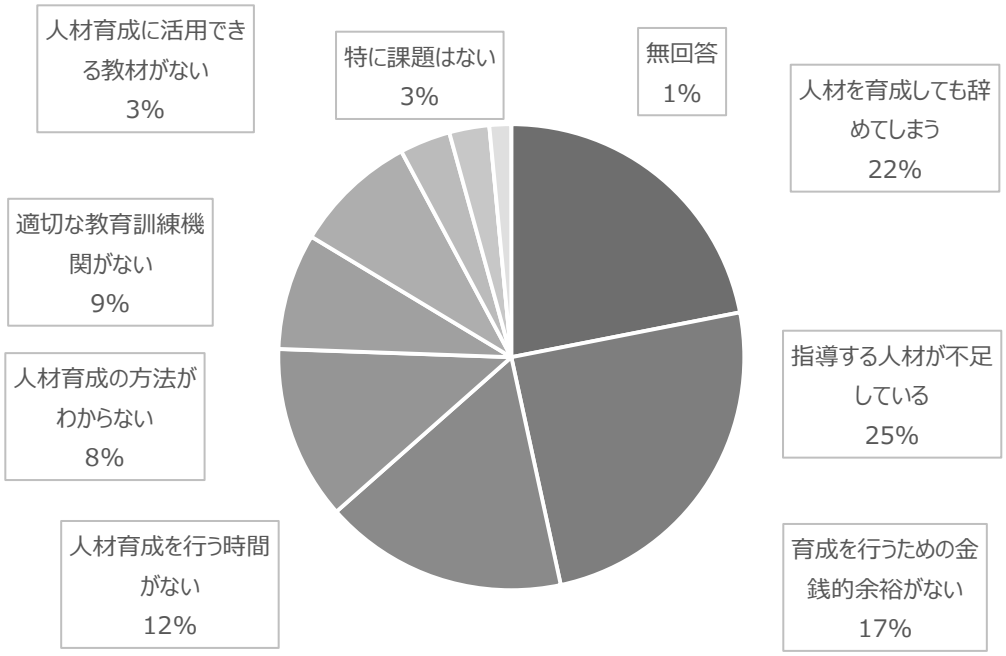
自己啓発に対する支援について見ると、「特に支援は行っていない」が 24%と一番多く、次いで「受講料などの金銭的支援」が 23%、「就業時間の配慮」が 15%、「社内での自主的な勉強会等への援助」及び「教育訓練休暇（有給・無給）の付与」が共に 13%、「教育訓練機関、通信教育等に関する情報提供」が 12%との順になっている。

就業時間の配慮や休暇よりは金銭的支援が多いのも、人手不足からなのか。

3-3-4-9　人材育成・能力開発の課題（複数回答）

	回答数	構成比
人材を育成しても辞めてしまう	87	21.9%
指導する人材が不足している	98	24.7%
育成を行うための金銭的余裕がない	67	16.9%
人材育成を行う時間がない	48	12.1%
人材育成の方法がわからない	32	8.1%
適切な教育訓練機関がない	34	8.6%
人材育成に活用できる教材がない	14	3.5%
特に課題はない	11	2.8%
その他	0	0.0%
無回答	6	1.5%
計	397	100.0%



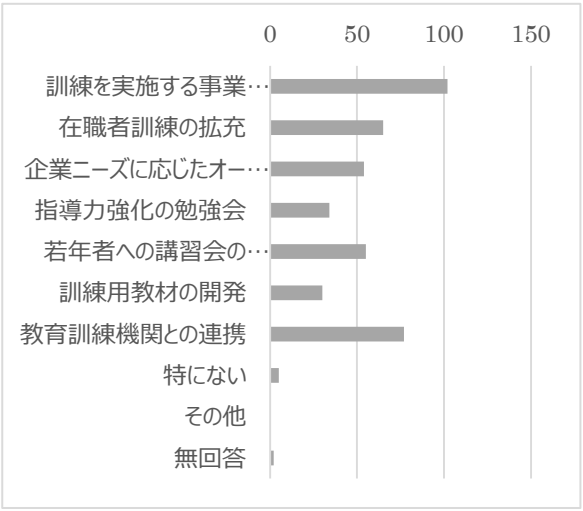


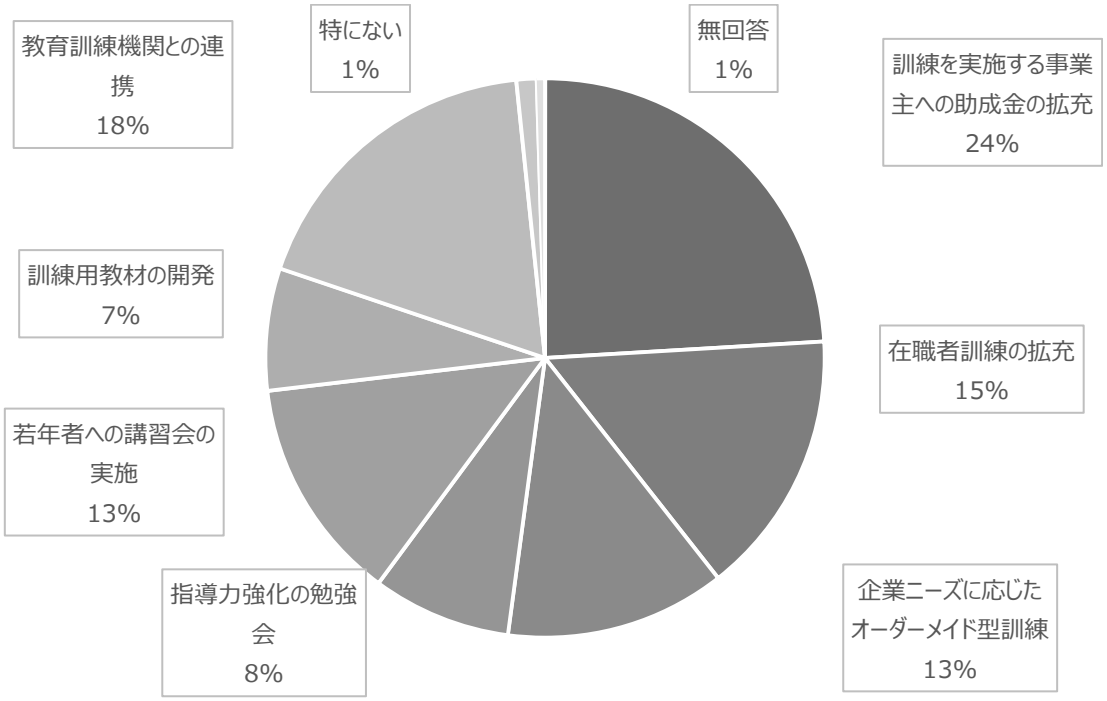
人材育成・能力開発の課題は、「指導する人材が不足している」が一番多い 24.7%で次いで、「人材を育成しても辞めてしまう」が 21.9%、「育成を行うための金銭的余裕がない」が 16.9%、「人材育成を行う時間がない」が 12.1%と続いている。

回答率ではそれほど多くはないが「適切な教育訓練機関がない」は 34 社（8.6%）や「人材育成の方法がわからない」は 32 社（8.1%）と専修学校としての存在意義が問われるとこでもある。

3-3-4-10　教育訓練や能力開発に行政支援への要望（複数回答）

	回答数	構成比
訓練を実施する事業主への助成金の拡充	102	24.1%
在職者訓練の拡充	65	15.3%
企業ニーズに応じたオーダーメイド型訓練	54	12.7%
指導力強化の勉強会	34	8.0%
若年者への講習会の実施	55	13.0%
訓練用教材の開発	30	7.1%
教育訓練機関との連携	77	18.2%
特にない	5	1.2%
その他	0	0.0%
無回答	2	0.5%
計	424	100.0%

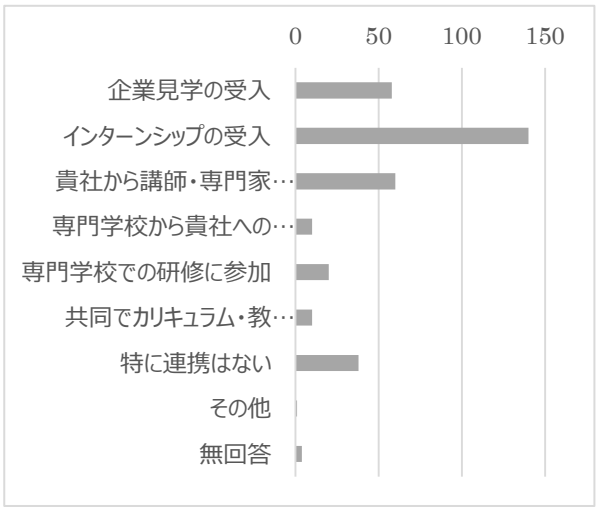


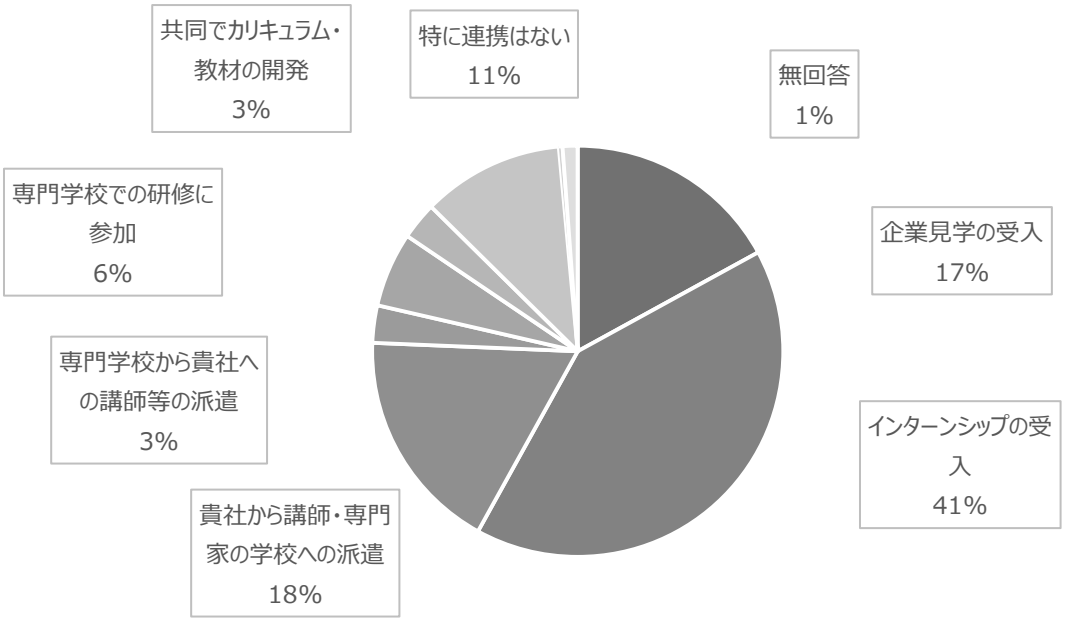


教育訓練や能力開発に行政支援への要望を見てみると、「訓練を実施する事業主への助成金の拡充」（24.1%）、「教育訓練機関との連携」（18.2%）、「在職者訓練の拡充」（15.3%）、「若年者への講習会の実施」（13.0%）、「企業ニーズに応じたオーダーメイド型訓練」（12.7%）の順になっている。「在職者訓練」も含め「教育訓練機関との連携」を望んでいる企業は 77 社もあり、また、「若年者への講習会の実施」なども十分に連携が図れるものである。

3-3-4-11　教育・訓練機関としての専修学校・専門学校との連携（複数回答）

	回答数	構成比
企業見学の受入	58	17.0%
インターンシップの受入	140	41.1%
貴社から講師・専門家の学校への派遣	60	17.6%
専門学校から貴社への講師等の派遣	10	2.9%
専門学校での研修に参加	20	5.9%
共同でカリキュラム・教材の開発	10	2.9%
特に連携はない	38	11.1%
その他	1	0.3%
無回答	4	1.2%
計	341	100.0%





専修学校との連携については、現在実施している又は今後実施したいものについての質問であるが、一番多かったのは「インターンシップの受入」が 41.1%であったが、人手として受け入れるのか実施の実習として受け入れるのかは不明である。次いで、「貴社から講師・専門家の学校への派遣」（17.6%）、「企業見学の受入」（17.0%）となった。

多くの企業が何らかの形で専修学校との連携を考えている結果であった。

3-3-4-12　観光人材育成や専門学校との連携について（自由意見）

・現在、専門学校と企業連携授業を実施しており、今後も継続していく予定である。
・観光産業の賃金が低いとおもわれるので、観光産業の社会的地位向上を業界全体で取り組む方法を検討する機関があれば教えてください。
・弊社が北部地区の為インターンシップを積極的に受け入れる意思は伝えているが遠いので来ない。
・添乗業務は、旅行サービスの基本業務を習得できるため。観光系専門学校などの学生のうちから添乗経験を学んでもらいたい。例えば弊社在籍の添乗員とともに添乗業務を数回にわたり（1 回限りではなく）経験させ、その後旅程管理資格をとってもらうなど、実務を学び即戦力となる人材を育ててもらいたい。
・専門学校や大学で特別授業を不定期的に行っている
・学校側は社会に出る前に実践が詰めること、企業としては、人材不足を補うことにメリットがあるので、今後も積極的な連携が必要だと思う。学生のニーズと企業のニーズのアンマッチを防ぐことにもつながる。
・現場に求められる能力や人材傾向等の情報共有をもって、より良い人材育成が育めたらベースアップになるかと思う。
・企業と専門学校が情報共有や意見交換ができる場があれば良いのですが。
・専門学校では、どのような人材を目指して教育しているのか、話を聞いてみたい。

3-3-5　「主な業種」を列項目にしたクロス集計

3-3-5-1　「主な業種」と「主な営業地域」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンスポーツ、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
那覇	125	56.6%	19	43.2%	25	67.6%	21	58.3%	1	16.7%	6	50.0%	6	60.0%	9	40.9%	19	73.1%	2	100.0%	6	46.2%	0	0.0%	6	100.0%	3	100.0%	2	100.0%
北部	31	14.0%	8	18.2%	1	2.7%	9	25.0%	3	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	31.8%	1	3.8%	0	0.0%	1	7.7%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
中部	39	17.6%	7	15.9%	5	13.5%	4	11.1%	0	0.0%	2	16.7%	4	40.0%	6	27.3%	4	15.4%	0	0.0%	6	46.2%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
南部	13	5.9%	5	11.4%	2	5.4%	2	5.6%	2	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
八重山諸島	7	3.2%	2	4.5%	3	8.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
宮古諸島	6	2.7%	3	6.8%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
慶良間諸島	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他離島	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	221	100.0%	44	100.0%	37	100.0%	36	100.0%	6	100.0%	12	100.0%	10	100.0%	22	100.0%	26	100.0%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	3	100.0%	2	100.0%

それぞれの業種の営業地域の分布関係を示した表である。

3-3-5-2　「主な業種」と「開業年数」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンスポーツ、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
3年未満	21	9.5%	2	4.5%	11	29.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	4	40.0%	3	13.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3年以上~5年未満	37	16.7%	8	18.2%	9	24.3%	5	13.9%	0	0.0%	4	33.3%	6	60.0%	4	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%
5年以上~10年未満	55	24.9%	12	27.3%	13	35.1%	11	30.6%	2	33.3%	1	8.3%	0	0.0%	9	40.9%	3	11.5%	0	0.0%	2	15.4%	0	0.0%	2	33.3%	0	0.0%	0	0.0%
10年以上~20年未満	50	22.6%	11	25.0%	4	10.8%	8	22.2%	3	50.0%	4	33.3%	0	0.0%	6	27.3%	6	23.1%	0	0.0%	5	38.5%	0	0.0%	2	33.3%	0	0.0%	1	50.0%
20年以上	58	26.2%	11	25.0%	0	0.0%	12	33.3%	1	16.7%	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	17	65.4%	2	100.0%	6	46.2%	2	100.0%	1	16.7%	3	100.0%	1	50.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	221	100.0%	44	100.0%	37	100.0%	36	100.0%	6	100.0%	12	100.0%	10	100.0%	22	100.0%	26	100.0%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	3	100.0%	2	100.0%

「宿泊サービス」、「旅行業」「旅客運輸サービス」「小売」などは、比較的開業年数が長い企業が多いが、「飲食サービス」や「エステ・スパ」「ダイビング」などは比較的新しい企業が多い。

3-3-5-3　「主な業種」と「事業規模（従業員数）」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
10人未満	39	17.6%	0	0.0%	15	40.5%	8	22.2%	0	0.0%	5	41.7%	8	80.0%	0	0.0%	2	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%
10人以上~50人未満	112	50.7%	9	20.5%	22	59.5%	23	63.9%	0	0.0%	6	50.0%	2	20.0%	15	68.2%	16	61.5%	0	0.0%	13	100.0%	2	100.0%	3	50.0%	0	0.0%	1	50.0%
50人以上~100人未満	41	18.6%	18	40.9%	0	0.0%	5	13.9%	3	50.0%	1	8.3%	0	0.0%	6	27.3%	6	23.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	0	0.0%	0	0.0%
100人以上~300人未満	19	8.6%	14	31.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%
300人以上	10	4.5%	3	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.7%	2	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	0.0%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	221	100.0%	44	100.0%	37	100.0%	36	100.0%	6	100.0%	12	100.0%	10	100.0%	22	100.0%	26	100.0%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	3	100.0%	2	100.0%

業種別の事業規模を見ると、「宿泊サービス」や「観光施設（テーマパーク）」、「旅客運輸サービス（航空機）」「空港サービス」は、比較的事業規模が大きい企業が多いが、「飲食サービス」や「小売」「マリンレジャー、ダイビング」「エステ・スパ」「旅客運輸サービス（航空機除く）」は規模の小さい企業が多い。

3-3-5-4　「主な事業」と「従業員過不足」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
現在、不足している	112	50.7%	30	68.2%	23	62.2%	8	22.2%	3	50.0%	9	75.0%	6	60.0%	12	54.5%	8	30.8%	2	100.0%	2	15.4%	2	100.0%	3	50.0%	3	100.0%	1	50.0%
現在は不足していないが今	62	28.1%	14	31.8%	11	29.7%	13	36.1%	1	16.7%	2	16.7%	2	20.0%	7	31.8%	6	23.1%	0	0.0%	4	30.8%	0	0.0%	2	33.3%	0	0.0%	0	0.0%
現在・今後ともほぼ適正	37	16.7%	0	0.0%	3	8.1%	12	33.3%	2	33.3%	1	8.3%	2	20.0%	2	9.1%	8	30.8%	0	0.0%	5	38.5%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	1	50.0%
現在、過剰である	9	4.1%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	15.4%	0	0.0%	2	15.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	221	100.0%	44	100.0%	37	100.0%	36	100.0%	6	100.0%	12	100.0%	10	100.0%	22	100.0%	26	100.0%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	3	100.0%	2	100.0%

業種別の従業員過不足を見ると、「宿泊サービス」や「旅客運輸サービス（航空機）」や「空港サービス」などは、現在、不足しているか、今後不足する見込みで人材不足が業界として深刻な業種であるに対し、「飲食サービス」や「小売」「観光施設」「リゾートウェディング」や「旅行業」「旅客運輸サービス（タクシー）」などは、業界全体ではなく企業ごとに不足している企業から適正または過剰である企業まである。

3-3-5-6　「主な事業」と「不足人材の領域」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリング）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
観光産業を牽引する経営	14	4.7%	5	6.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	13.5%	2	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
地域の観光産業を担う中	18	6.0%	13	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.4%	2	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
マネージメント人材	62	20.7%	24	30.8%	8	17.8%	4	10.0%	4	33.3%	2	14.3%	4	28.6%	4	15.4%	9	24.3%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	1	50.0%
実務人材・現場スタッフ	162	54.2%	34	43.6%	34	75.6%	21	52.5%	3	25.0%	11	78.6%	10	71.4%	21	80.8%	11	29.7%	0	0.0%	7	46.7%	2	100.0%	5	71.4%	3	100.0%	0	0.0%
その他	3	1.0%	2	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	40	13.4%	0	0.0%	3	6.7%	15	37.5%	2	16.7%	1	7.1%	0	0.0%	1	3.8%	10	27.0%	0	0.0%	6	40.0%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	1	50.0%
合計	299	100.0%	78	100.0%	45	100.0%	40	100.0%	12	100.0%	14	100.0%	14	100.0%	26	100.0%	37	100.0%	4	100.0%	15	100.0%	2	100.0%	7	100.0%	3	100.0%	2	100.0%

業種別の不足人材の領域を見てみると、「宿泊サービス」や「観光施設（テーマパーク）」や「旅行業」などは、経営人材から実務人材・現場スタッフまで幅広い人材が不足している。また、「飲食サービス」や「小売」や「マリンレジャー・ダイビング」「エステ・スパ」「リゾートウェディング」「空港サービス」などは実務人材・現場スタッフが不足している。逆に「旅客運輸サービス（航空機）」は、経営人材や中核的人材が不足している。

3-3-5-7　「主な事業」と「従業員採用時の課題」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリング）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
求人に対する応募が少な	99	19.0%	30	22.4%	15	19.0%	11	15.5%	4	19.0%	7	21.2%	2	9.1%	8	14.5%	9	18.8%	0	0.0%	6	22.2%	1	33.3%	2	20.0%	3	25.0%	1	25.0%
求めているレベルの人材が	142	27.3%	35	26.1%	23	29.1%	13	18.3%	6	28.6%	9	27.3%	8	36.4%	14	25.5%	20	41.7%	0	0.0%	7	25.9%	0	0.0%	4	40.0%	3	25.0%	0	0.0%
採用にかける予算が足りな	33	6.3%	6	4.5%	6	7.6%	5	7.0%	3	14.3%	6	18.2%	2	9.1%	2	3.6%	1	2.1%	0	0.0%	2	7.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
採用してもすぐに辞めてし	86	16.5%	24	17.9%	16	20.3%	14	19.7%	3	14.3%	4	12.1%	4	18.2%	9	16.4%	4	8.3%	0	0.0%	2	7.4%	0	0.0%	3	30.0%	3	25.0%	0	0.0%
他社との人材獲得競争が	51	9.8%	7	5.2%	5	6.3%	9	12.7%	2	9.5%	3	9.1%	4	18.2%	6	10.9%	4	8.3%	2	100.0%	2	7.4%	2	66.7%	1	10.0%	3	25.0%	1	25.0%
高い賃金を払わないと人	49	9.4%	5	3.7%	8	10.1%	16	22.5%	1	4.8%	4	12.1%	2	9.1%	8	14.5%	4	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%
応募者が中高年に偏る	47	9.0%	27	20.1%	2	2.5%	0	0.0%	2	9.5%	0	0.0%	0	0.0%	6	10.9%	2	4.2%	0	0.0%	8	29.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
応募者が若年者に偏る	4	0.8%	0	0.0%	4	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	3	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	2	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
特に課題はない	6	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%
無回答	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	521	100.0%	134	100.0%	79	100.0%	71	100.0%	21	100.0%	33	100.0%	22	100.0%	55	100.0%	48	100.0%	2	100.0%	27	100.0%	3	100.0%	10	100.0%	12	100.0%	4	100.0%

業種別の従業員採用時の課題を見ると、全業種に共通しているのは、「求人に対する応募が少ない」や「求めているレベルの人材が採用できない」や「採用してもすぐに辞めてしまう」である。求める人材の質・量ともに人材不足である。「採用にかける予算が足りない」などは中小企業の多い沖縄では予算が少ないため、採用も困難である。また、宿泊サービスや旅客運輸サービス（タクシー）などは「応募者が中高年に偏る」など採用にも高齢化の課題があらわれている。

3-3-5-8　「主な業種」と「従業員の定着対策」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンショー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
賃金などの処遇をアップす	114	20.8%	31	23.5%	15	25.9%	16	21.1%	5	22.7%	6	23.1%	6	30.0%	13	20.6%	10	12.7%	0	0.0%	4	12.1%	1	20.0%	3	27.3%	3	33.3%	1	20.0%
長時間労働の抑制	43	7.8%	11	8.3%	2	3.4%	5	6.6%	3	13.6%	1	3.8%	2	10.0%	7	11.1%	8	10.1%	0	0.0%	1	3.0%	1	20.0%	1	9.1%	0	0.0%	1	20.0%
休暇や休日を増やす	34	6.2%	1	0.8%	4	6.9%	5	6.6%	0	0.0%	3	11.5%	4	20.0%	10	15.9%	6	7.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%
個人の成果を処遇に反映	29	5.3%	5	3.8%	3	5.2%	0	0.0%	1	4.5%	1	3.8%	2	10.0%	0	0.0%	8	10.1%	2	20.0%	6	18.2%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%
個人の能力を処遇に反映	43	7.8%	11	8.3%	5	8.6%	9	11.8%	1	4.5%	1	3.8%	2	10.0%	5	7.9%	5	6.3%	2	20.0%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%
福利厚生の充実	65	11.8%	20	15.2%	5	8.6%	11	14.5%	3	13.6%	2	7.7%	0	0.0%	7	11.1%	7	8.9%	0	0.0%	5	15.2%	1	20.0%	1	9.1%	3	33.3%	0	0.0%
経営方針や経営戦略を伝	56	10.2%	12	9.1%	2	3.4%	9	11.8%	2	9.1%	1	3.8%	0	0.0%	7	11.1%	14	17.7%	2	20.0%	4	12.1%	0	0.0%	2	18.2%	0	0.0%	1	20.0%
能力開発や教育訓練の充	29	5.3%	12	9.1%	0	0.0%	3	3.9%	2	9.1%	1	3.8%	0	0.0%	4	6.3%	4	5.1%	2	20.0%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
快適な職場環境	115	20.9%	27	20.5%	14	24.1%	15	19.7%	5	22.7%	8	30.8%	4	20.0%	9	14.3%	15	19.0%	2	20.0%	9	27.3%	2	40.0%	2	18.2%	3	33.3%	0	0.0%
特に重視している取組はな	18	3.3%	0	0.0%	8	13.8%	3	3.9%	0	0.0%	2	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.5%	0	0.0%	2	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%
無回答	3	0.5%	2	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	549	100.0%	132	100.0%	58	100.0%	76	100.0%	22	100.0%	26	100.0%	20	100.0%	63	100.0%	79	100.0%	10	100.0%	33	100.0%	5	100.0%	11	100.0%	9	100.0%	5	100.0%

業種別に従業員の定着対策として取組んでいるのは、全業種共通しているのは「賃金などの処遇をアップする」や「快適な職場環境」である。人員確保が難しい中で「長時間労働の抑制」や「休暇や休日を増やす」といった取組を実施する企業は、従業員の不足感が少なかった「旅行業」や「タクシー」であった。

3-3-5-9　「主な業種」と「外国人の雇用」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンスポーツ、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリング）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
現在、雇用している	92	41.6%	32	72.7%	12	32.4%	15	41.7%	3	50.0%	8	66.7%	0	0.0%	10	45.5%	9	34.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	0.0%
現在は雇用していないが、	82	37.1%	12	27.3%	16	43.2%	16	44.4%	3	50.0%	4	33.3%	4	40.0%	11	50.0%	8	30.8%	2	100.0%	1	7.7%	0	0.0%	5	83.3%	0	0.0%	0	0.0%
現在・今後とも雇用しない	37	16.7%	0	0.0%	9	24.3%	5	13.9%	0	0.0%	0	0.0%	6	60.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	92.3%	2	100.0%	1	16.7%	0	0.0%	2	100.0%
無回答	10	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	9	34.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	221	100.0%	44	100.0%	37	100.0%	36	100.0%	6	100.0%	12	100.0%	10	100.0%	22	100.0%	26	100.0%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	3	100.0%	2	100.0%

業種別に外国人の雇用について見ると、「エステ・スパ」「旅客運輸サービス」及び「レンタカー」が現在、外国人を雇用していないが、これらの業種を含み、ほぼ全ての業種が、今後雇用を考えると回答している。

また、「飲食サービス」や「小売」「エステ・スパ」「タクシー」「バス」などは、今後とも雇用しないと回答している企業もある。特に「タクシー」や「バス」「エステ・スパ」に多い。

3-3-5-10　「主な業種」と「外国人従業員数」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンスポーツ、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリング）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
4人以下	61	27.6%	14	31.8%	12	32.4%	12	33.3%	1	16.7%	7	58.3%	0	0.0%	8	36.4%	7	26.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5人以上~10人未満	23	10.4%	15	34.1%	0	0.0%	3	8.3%	2	33.3%	1	8.3%	0	0.0%	2	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
10人以上~20人未満	4	1.8%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	0.0%
20人以上	4	1.8%	2	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	129	58.4%	12	27.3%	25	67.6%	21	58.3%	3	50.0%	4	33.3%	10	100.0%	12	54.5%	17	65.4%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	0	0.0%	2	100.0%
合計	221	100.0%	44	100.0%	37	100.0%	36	100.0%	6	100.0%	12	100.0%	10	100.0%	22	100.0%	26	100.0%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	3	100.0%	2	100.0%

業種別と外国人従業員数を見ると、外国人を雇用している企業の多数が「4 人以下」であるが、一部企業では「5 人以上～10 人未満」のところもある。特に「宿泊サービス」は「20 人以上」の企業が 2 社ある。また、「空港サービス」では全社が「10 人以上～20 人未満」であり、各企業での外国人従業員数も今後も増加するとみられる。

3-3-5-11　「主な業種」と「外国人の国籍」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
中国	63	21.1%	21	25.9%	6	14.0%	12	25.0%	3	30.0%	8	50.0%	0	0.0%	7	25.0%	6	18.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
韓国	40	13.4%	19	23.5%	2	4.7%	3	6.3%	1	10.0%	3	18.8%	0	0.0%	7	25.0%	2	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	0	0.0%
台湾	24	8.0%	11	13.6%	0	0.0%	3	6.3%	1	10.0%	1	6.3%	0	0.0%	2	7.1%	3	9.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	0	0.0%
フィリピン	12	4.0%	8	9.9%	2	4.7%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ベトナム	3	1.0%	1	1.2%	2	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
インドネシア	1	0.3%	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ネパール	13	4.3%	6	7.4%	3	7.0%	3	6.3%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
タイ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ミャンマー	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
インド	5	1.7%	0	0.0%	1	2.3%	3	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
アメリカ	3	1.0%	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
イギリス	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
オセアニア	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ブラジル	4	1.3%	0	0.0%	1	2.3%	3	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	2	0.7%	1	1.2%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	129	43.1%	12	14.8%	25	58.1%	21	43.8%	3	30.0%	4	25.0%	10	100.0%	12	42.9%	17	53.1%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	0	0.0%	2	100.0%
合計	299	100.0%	81	100.0%	43	100.0%	48	100.0%	10	100.0%	16	100.0%	10	100.0%	28	100.0%	32	100.0%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	6	100.0%	2	100.0%

外国人を雇用している業種を見ると、「中国」「韓国」及び「台湾」はほとんどの業種で雇用されていることがわかる。また、「宿泊サービス」や「飲食サービス」では、国籍の幅が広いこともわかる。今回の調査で沖縄への観光入域者数が多い「タイ」の従業員がいなかった。

3-3-5-12　「主な業種」と「外国人を雇用する理由」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
日本人従業員が集まらな	35	13.8%	19	33.9%	7	18.9%	0	0.0%	4	57.1%	1	7.1%	2	16.7%	2	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
外国人ならではの能力が	66	26.1%	18	32.1%	2	5.4%	6	14.3%	3	42.9%	7	50.0%	4	33.3%	9	34.6%	13	41.9%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	0.0%
外国人の方が利点が多い	8	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.1%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	2	7.7%	2	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
能力・人物本位で採用し	22	8.7%	10	17.9%	1	2.7%	6	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.7%	3	9.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
優秀だから	18	7.1%	5	8.9%	1	2.7%	6	14.3%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	2	7.7%	3	9.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	104	41.1%	4	7.1%	26	70.3%	21	50.0%	0	0.0%	4	28.6%	6	50.0%	9	34.6%	10	32.3%	2	100.0%	12	92.3%	2	100.0%	6	100.0%	0	0.0%	2	100.0%
合計	253	100.0%	56	100.0%	37	100.0%	42	100.0%	7	100.0%	14	100.0%	12	100.0%	26	100.0%	31	100.0%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	3	100.0%	2	100.0%

外国人を雇用する理由は、どの業種も多義であるが、「日本人従業員が集まらないから」と「外国人ならではの能力が必要だから」の２つの理由が大きいが、「能力・人物本位で採用したら外国人だっただけ」とか「優秀だから」といった人物評価の理由も少なくない。

3-3-5-13　「主な業種」と「現在の従業員の仕事上の能力評価　管理職の正社員」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
とても満足している	49	22.2%	7	15.9%	8	21.6%	12	33.3%	2	33.3%	5	41.7%	2	20.0%	4	18.2%	5	19.2%	0	0.0%	2	15.4%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	1	50.0%
ある程度満足している	138	62.4%	25	56.8%	27	73.0%	18	50.0%	4	66.7%	7	58.3%	8	80.0%	15	68.2%	14	53.8%	2	100.0%	8	61.5%	2	100.0%	4	66.7%	3	100.0%	1	50.0%
あまり満足していない	33	14.9%	12	27.3%	2	5.4%	6	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.1%	7	26.9%	0	0.0%	3	23.1%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%
全く満足していない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
該当する従業員がいない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	221	100.0%	44	100.0%	37	100.0%	36	100.0%	6	100.0%	12	100.0%	10	100.0%	22	100.0%	26	100.0%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	3	100.0%	2	100.0%

現在の管理職の正社員の仕事上の能力評価は、ほぼ全業種で「ある程度満足している」が一番多いことがわかるが、「宿泊サービス」や「旅行業」や「タクシー」などは「あまり満足していない」が２番目に多い。これは、管理職人材の質的な不足を表している。

3-3-5-14　「主な業種」と「現在の従業員の仕事上の能力評価　非管理職の正社員」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
とても満足している	24	10.9%	2	4.5%	4	10.8%	3	8.3%	2	33.3%	3	25.0%	2	20.0%	2	9.1%	4	15.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	1	50.0%
ある程度満足している	132	59.7%	23	52.3%	21	56.8%	24	66.7%	3	50.0%	7	58.3%	4	40.0%	14	63.6%	16	61.5%	2	100.0%	9	69.2%	2	100.0%	3	50.0%	3	100.0%	1	50.0%
あまり満足していない	48	21.7%	16	36.4%	4	10.8%	6	16.7%	1	16.7%	2	16.7%	2	20.0%	5	22.7%	6	23.1%	0	0.0%	4	30.8%	0	0.0%	2	33.3%	0	0.0%	0	0.0%
全く満足していない	3	1.4%	3	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
該当する従業員がいない	13	5.9%	0	0.0%	8	21.6%	3	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	221	100.0%	44	100.0%	37	100.0%	36	100.0%	6	100.0%	12	100.0%	10	100.0%	22	100.0%	26	100.0%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	3	100.0%	2	100.0%

現在の非管理職の正社員の仕事上の能力評価は、「管理職の正社員」同様に、ほぼ全業種で「ある程度満足している」が一番多いことがわかるが、「管理職の正社員」とは相違は、「あまり満足していない」が全業種で多いことである。また、「宿泊サービス」においては、「全く満足していない」と回答した企業が 3 社あった。ここでも、人材の質的不足が顕著に表れている。

3-3-5-15　「主な業種」と「現在の従業員の仕事上の能力評価　直接雇用の非正社員」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
とても満足している	4	1.8%	0	0.0%	2	5.4%	0	0.0%	1	16.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ある程度満足している	139	62.9%	23	52.3%	27	73.0%	21	58.3%	4	66.7%	7	58.3%	8	80.0%	14	63.6%	18	69.2%	2	100.0%	6	46.2%	2	100.0%	3	50.0%	3	100.0%	1	50.0%
あまり満足していない	67	30.3%	18	40.9%	8	21.6%	15	41.7%	1	16.7%	1	8.3%	0	0.0%	7	31.8%	8	30.8%	0	0.0%	6	46.2%	0	0.0%	3	50.0%	0	0.0%	0	0.0%
全く満足していない	2	0.9%	2	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
該当する従業員がいない	6	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	25.0%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	3	1.4%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%
合計	221	100.0%	44	100.0%	37	100.0%	36	100.0%	6	100.0%	12	100.0%	10	100.0%	22	100.0%	26	100.0%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	3	100.0%	2	100.0%

現在の直接雇用の非正社員の仕事上の能力評価は、前 2 者と同様にほぼ全業種で「ある程度満足している」が一番多いことがわかるが、「あまり満足していない」と回答した企業数と拮抗している点である。同じように「宿泊サービス」においては、「全く満足していない」と回答した企業が 2 社あった。ここでも、人材の質的不足が顕著に表れている。

3-3-5-16　「主な業種」と「従業員に対する人材育成・能力開発の方針」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
数年先の事業展開を考慮	26	11.8%	4	9.1%	4	10.8%	2	5.6%	1	16.7%	1	8.3%	0	0.0%	2	9.1%	7	26.9%	2	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	0	0.0%
今いる人材を前提にその時	71	32.1%	17	38.6%	6	16.2%	15	41.7%	3	50.0%	3	25.0%	2	20.0%	9	40.9%	13	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	0	0.0%	1	50.0%
個々の従業員が当面の仕	62	28.1%	12	27.3%	4	10.8%	9	25.0%	2	33.3%	5	41.7%	4	40.0%	8	36.4%	4	15.4%	0	0.0%	9	69.2%	2	100.0%	3	50.0%	0	0.0%	0	0.0%
人材育成・能力開発につ	61	27.6%	11	25.0%	23	62.2%	10	27.8%	0	0.0%	3	25.0%	4	40.0%	2	9.1%	2	7.7%	0	0.0%	4	30.8%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	1	50.0%
無回答	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	221	100.0%	44	100.0%	37	100.0%	36	100.0%	6	100.0%	12	100.0%	10	100.0%	22	100.0%	26	100.0%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	3	100.0%	2	100.0%

業種別に人材育成・能力開発の方針を見てみると、業種ごとに特徴があることがわかる。

従業員規模が大きい企業が多い「宿泊サービス」や「旅客運輸サービス（航空機）」や「空港サービス」「旅行業」は、「数年先の事業展開を考慮して、その時必要となる人材を想定しながら能力開発を行っている」と将来を見据えた人材育成を行っている企業もあるが、従業員規模が小さい企業が多い「飲食サービス」や「小売」「マリンレジャー・ダイビング」や「エステ・スパ」「タクシー」などは、「人材育成・能力開発について特に方針を定めていない」企業も多い。

3-3-5-17　「主な業種」と「平成 29 年 1 月～12 月において、教育訓練・研修（OFF-JT）を実施したか」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
実施した	177	80.1%	38	86.4%	20	54.1%	31	86.1%	6	100.0%	7	58.3%	10	100.0%	18	81.8%	23	88.5%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	4	66.7%	3	100.0%	0	0.0%
実施しなかった	43	19.5%	6	13.6%	17	45.9%	5	13.9%	0	0.0%	5	41.7%	0	0.0%	3	13.6%	3	11.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	0	0.0%	2	100.0%
無回答	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	221	100.0%	44	100.0%	37	100.0%	36	100.0%	6	100.0%	12	100.0%	10	100.0%	22	100.0%	26	100.0%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	3	100.0%	2	100.0%

業種別の OFF-JT の実施状況は、すべての業種で「実施した」が多数であったが、「飲食サービス」と「小売」では「実施しなかった」企業も多かった。全体的にはどの業種も OFF-JT を通じて人材の育成を図っている。

3-3-5-18　「主な業種」と「OFF-JT の対象となった従業員は」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
新入社員（入社後3年程	133	36.8%	35	40.7%	11	23.9%	20	33.9%	6	33.3%	6	37.5%	10	100.0%	18	46.2%	12	29.3%	2	33.3%	6	30.0%	2	50.0%	4	44.4%	1	20.0%	0	0.0%
中堅社員	80	22.2%	23	26.7%	1	2.2%	9	15.3%	4	22.2%	3	18.8%	0	0.0%	7	17.9%	14	34.1%	2	33.3%	11	55.0%	2	50.0%	3	33.3%	1	20.0%	0	0.0%
管理職層	50	13.9%	14	16.3%	1	2.2%	9	15.3%	3	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	6	15.4%	11	26.8%	2	33.3%	3	15.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	0	0.0%
直接雇用の非正社員	54	15.0%	8	9.3%	16	34.8%	16	27.1%	5	27.8%	2	12.5%	0	0.0%	4	10.3%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	0	0.0%
無回答	44	12.2%	6	7.0%	17	37.0%	5	8.5%	0	0.0%	5	31.3%	0	0.0%	4	10.3%	3	7.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	22.2%	0	0.0%	2	100.0%
合計	361	100.0%	86	100.0%	46	100.0%	59	100.0%	18	100.0%	16	100.0%	10	100.0%	39	100.0%	41	100.0%	6	100.0%	20	100.0%	4	100.0%	9	100.0%	5	100.0%	2	100.0%

業種別の OFF-JT の対象従業員を見ると、ほぼ全業種で「新入社員」「中堅社員」や「管理職層」や「直接雇用の非正社員」など全階層に OFF-JT を実施している。

3-3-5-19　「主な業種」と「OFF-JT の実施主体」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
自社で実施	155	49.1%	38	46.3%	20	48.8%	25	59.5%	6	42.9%	6	50.0%	10	83.3%	10	34.5%	16	34.0%	2	50.0%	13	86.7%	2	50.0%	4	66.7%	3	50.0%	0	0.0%
親会社・グループ会社	54	17.1%	16	19.5%	2	4.9%	6	14.3%	4	28.6%	1	8.3%	2	16.7%	5	17.2%	9	19.1%	2	50.0%	2	13.3%	2	50.0%	0	0.0%	3	50.0%	0	0.0%
公共職業訓練機関	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
民間教育訓練機関	11	3.5%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	17.2%	3	6.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
商工会議所など経営者団	13	4.1%	3	3.7%	0	0.0%	3	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	17.2%	2	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
業界団体	15	4.7%	6	7.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	17.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
沖縄観光コンベンションビ	20	6.3%	13	15.9%	0	0.0%	0	0.0%	3	21.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	8.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
職業能力開発協会	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
専修学校・専門学校	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
大学、大学院等	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	4	1.3%	0	0.0%	2	4.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	44	13.9%	6	7.3%	17	41.5%	5	11.9%	0	0.0%	5	41.7%	0	0.0%	4	13.8%	3	6.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	0	0.0%	2	100.0%
合計	316	100.0%	82	100.0%	41	100.0%	42	100.0%	14	100.0%	12	100.0%	12	100.0%	29	100.0%	47	100.0%	4	100.0%	15	100.0%	4	100.0%	6	100.0%	6	100.0%	2	100.0%

業種別の OFF-JT の実施主体を見ると、全業種で「自社で実施」が一番多く、次で「親会社・グループ会社」である。「宿泊サービス」や「旅行業」及び「リゾートウェディング」や「小売」などが実施主体の選択肢が多い。

3-3-5-20　「主な業種」と「OFF-JT の種類」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンクルーズ、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリング・ガスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
各階層ごとに求められる知	62	14.9%	24	24.0%	1	2.1%	9	13.2%	4	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	6	14.3%	7	11.7%	1	16.7%	6	27.3%	2	66.7%	1	12.5%	1	11.1%	0	0.0%
仕事をする上での基本的	126	30.3%	27	27.0%	20	42.6%	28	41.2%	4	22.2%	3	20.0%	8	50.0%	14	33.3%	12	20.0%	0	0.0%	5	22.7%	0	0.0%	4	50.0%	1	11.1%	0	0.0%
マネジメント能力を高める	33	7.9%	12	12.0%	0	0.0%	3	4.4%	3	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.8%	9	15.0%	1	16.7%	2	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%
仕事に関連した資格の取	13	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	26.7%	6	37.5%	0	0.0%	2	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%
課題解決能力を高めるた	12	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.8%	4	6.7%	1	16.7%	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%
業界理解のための研修口	28	6.7%	5	5.0%	2	4.3%	3	4.4%	2	11.1%	0	0.0%	2	12.5%	7	16.7%	7	11.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
中長期的なキャリア設計に	6	1.4%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.0%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%
語学・国際化対応能力を	8	1.9%	2	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	3	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
OA・コンピューター・IT活用	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
総務・人事・財務・広報等	6	1.4%	2	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%
法務・法令遵守に関する	16	3.8%	8	8.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.3%	1	16.7%	2	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%
コミュニケーション能力を高	60	14.4%	13	13.0%	7	14.9%	17	25.0%	2	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	7	16.7%	5	8.3%	1	16.7%	7	31.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%
無回答	44	10.6%	6	6.0%	17	36.2%	5	7.4%	0	0.0%	5	33.3%	0	0.0%	4	9.5%	3	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	25.0%	0	0.0%	2	100.0%
合計	416	100.0%	100	100.0%	47	100.0%	68	100.0%	18	100.0%	15	100.0%	16	100.0%	42	100.0%	60	100.0%	6	100.0%	22	100.0%	3	100.0%	8	100.0%	9	100.0%	2	100.0%

企業数	221		44		37		36		6		12		10		22		26		2		13		2		6		3			
1社あたりのOFF-JT数	1.88		2.27		1.27		1.89		3.00		1.25		1.60		1.91		2.31		3.00		1.69		1.50		1.33		3.00			

業種別で OFF-JT の種類を見ると、実施された OFF-JT はどの業種も多くの種類を実施している。また、1 社あたりの OFF-JT 実施数は、全業種平均 1.88 で、全業種平均値より高いのが「宿泊サービス」2.27、「観光施設（テーマパーク）」3.00、「リゾートウェディング」1.91、「旅行業」2.31、「旅客運輸サービス（航空機）」3.00 と「空港サービス」3.00 である。

3-3-5-21　「主な業種」と「従業員の自己啓発支援の実施」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンクルーズ、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリング・ガスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
支援した	133	60.2%	34	77.3%	13	35.1%	13	36.1%	6	100.0%	6	50.0%	6	60.0%	15	68.2%	26	100.0%	2	100.0%	6	46.2%	0	0.0%	2	33.3%	3	100.0%	1	50.0%
支援しなかった	86	38.9%	10	22.7%	23	62.2%	23	63.9%	0	0.0%	6	50.0%	4	40.0%	6	27.3%	0	0.0%	0	0.0%	7	53.8%	2	100.0%	4	66.7%	0	0.0%	1	50.0%
無回答	2	0.9%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	221	100.0%	44	100.0%	37	100.0%	36	100.0%	6	100.0%	12	100.0%	10	100.0%	22	100.0%	26	100.0%	2	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	6	100.0%	3	100.0%	2	100.0%

従業員の自己啓発支援については、ほぼ全業種で実施されているが、「飲食サービス」「小売」「タクシー」「バス」「レンタカー」は支援しなかった企業数が支援した企業数より多かった。

3-3-5-22　「主な業種」と「自己啓発支援」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク,体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
受講料などの金銭的支援	74	22.2%	27	32.5%	5	12.2%	2	5.1%	6	40.0%	1	6.7%	2	12.5%	5	15.6%	16	27.6%	2	50.0%	2	15.4%	0	0.0%	2	28.6%	3	50.0%	1	50.0%
社内での自主的な勉強会	41	12.3%	10	12.0%	3	7.3%	3	7.7%	1	6.7%	3	20.0%	2	12.5%	5	15.6%	10	17.2%	2	50.0%	2	15.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
教育訓練休暇（有給・無	44	13.2%	12	14.5%	2	4.9%	5	12.8%	2	13.3%	0	0.0%	2	12.5%	9	28.1%	12	20.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
就業時間の配慮	48	14.4%	12	14.5%	4	9.8%	6	15.4%	3	20.0%	3	20.0%	6	37.5%	4	12.5%	10	17.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
教育訓練機関、通信教育	39	11.7%	13	15.7%	3	7.3%	0	0.0%	3	20.0%	2	13.3%	0	0.0%	2	6.3%	10	17.2%	0	0.0%	2	15.4%	0	0.0%	1	14.3%	3	50.0%	0	0.0%
特に支援を行っていない	77	23.1%	7	8.4%	22	53.7%	23	59.0%	0	0.0%	6	40.0%	0	0.0%	6	18.8%	0	0.0%	0	0.0%	7	53.8%	2	100.0%	4	57.1%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	10	3.0%	2	2.4%	2	4.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	25.0%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%
合計	333	100.0%	83	100.0%	41	100.0%	39	100.0%	15	100.0%	15	100.0%	16	100.0%	32	100.0%	58	100.0%	4	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	7	100.0%	6	100.0%	2	100.0%

自己啓発支援については、「特に支援を行っていない」が一番多かった業種は、「飲食サービス」「小売」「マリンレジャー・ダイビング」「タクシー」「バス」「レンタカー」である。「宿泊サービス」や「観光施設（テーマパーク）」「旅行業」などは「受講料などの金銭的支援」が多いことがわかる。

3-3-5-23　「主な業種」と「従業員の人材育成・能力開発においての課題」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク,体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
人材を育成しても辞めてし	87	21.9%	19	22.1%	16	23.2%	11	19.3%	2	20.0%	5	21.7%	6	30.0%	11	25.6%	9	16.7%	0	0.0%	2	11.1%	1	50.0%	2	25.0%	3	100.0%	0	0.0%
指導する人材が不足して	98	24.7%	26	30.2%	13	18.8%	8	14.0%	3	30.0%	7	30.4%	4	20.0%	12	27.9%	18	33.3%	0	0.0%	4	22.2%	0	0.0%	3	37.5%	0	0.0%	0	0.0%
育成を行うための金銭的余	67	16.9%	11	12.8%	16	23.2%	14	24.6%	2	20.0%	4	17.4%	4	20.0%	7	16.3%	7	13.0%	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
人材育成を行う時間がな	48	12.1%	12	14.0%	7	10.1%	8	14.0%	1	10.0%	5	21.7%	2	10.0%	6	14.0%	3	5.6%	0	0.0%	3	16.7%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
人材育成の方法がわから	32	8.1%	5	5.8%	11	15.9%	5	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	14.8%	0	0.0%	3	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
適切な教育訓練機関がな	34	8.6%	4	4.7%	6	8.7%	8	14.0%	0	0.0%	2	8.7%	0	0.0%	4	9.3%	6	11.1%	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	1	50.0%
人材育成に活用できる教	14	3.5%	6	7.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.7%	2	3.7%	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
特に課題はない□	11	2.8%	3	3.5%	0	0.0%	3	5.3%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	2	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	6	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	20.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%
合計	397	100.0%	86	100.0%	69	100.0%	57	100.0%	10	100.0%	23	100.0%	20	100.0%	43	100.0%	54	100.0%	2	100.0%	18	100.0%	2	100.0%	8	100.0%	3	100.0%	2	100.0%

「人材を育成しても辞めてしまう」が一番多い業種は「エステ・スパ」「空港サービス」などで、「指導する人材が不足している」が一番多い業種は「宿泊サービス」「観光施設（テーマパーク）」「マリンレジャー・ダイビング」「リゾートウェディング」「旅行業」などである。「育成を行うための金銭的余裕がない」は「飲食サービス」及び「小売」である。

3-3-5-24　「主な業種」と「教育訓練や能力開発にかかる行政からの支援についての要望」

選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
訓練を実施する事業主へ	102	24.1%	27	27.6%	17	23.0%	14	21.5%	5	31.3%	5	23.8%	6	42.9%	5	13.9%	13	24.1%	2	33.3%	2	11.8%	0	0.0%	2	18.2%	3	50.0%	1	25.0%
在職者訓練の拡充	65	15.3%	4	4.1%	9	12.2%	16	24.6%	1	6.3%	6	28.6%	6	42.9%	6	16.7%	8	14.8%	0	0.0%	6	35.3%	0	0.0%	2	18.2%	0	0.0%	1	25.0%
企業ニーズに応じたオーダ	54	12.7%	15	15.3%	6	8.1%	6	9.2%	3	18.8%	4	19.0%	0	0.0%	4	11.1%	13	24.1%	2	33.3%	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
指導力強化の勉強会	34	8.0%	12	12.2%	3	4.1%	6	9.2%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.6%	4	7.4%	2	33.3%	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%
若年者への講習会の実施	55	13.0%	11	11.2%	13	17.6%	8	12.3%	0	0.0%	5	23.8%	0	0.0%	7	19.4%	4	7.4%	0	0.0%	5	29.4%	0	0.0%	2	18.2%	0	0.0%	0	0.0%
訓練用教材の開発	30	7.1%	9	9.2%	8	10.8%	5	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	11.1%	2	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	18.2%	0	0.0%	0	0.0%
教育訓練機関との連携	77	18.2%	20	20.4%	18	24.3%	10	15.4%	5	31.3%	1	4.8%	0	0.0%	7	19.4%	9	16.7%	0	0.0%	2	11.8%	0	0.0%	2	18.2%	3	50.0%	0	0.0%
特にない	5	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	14.3%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%
合計	424	100.0%	98	100.0%	74	100.0%	65	100.0%	16	100.0%	21	100.0%	14	100.0%	36	100.0%	54	100.0%	6	100.0%	17	100.0%	2	100.0%	11	100.0%	6	100.0%	4	100.0%

業種ごとの特徴はあまりないことがわかる。

3-3-5-25　「主な業種」と「教育・訓練機関としての専修学校・専門学校との連携」

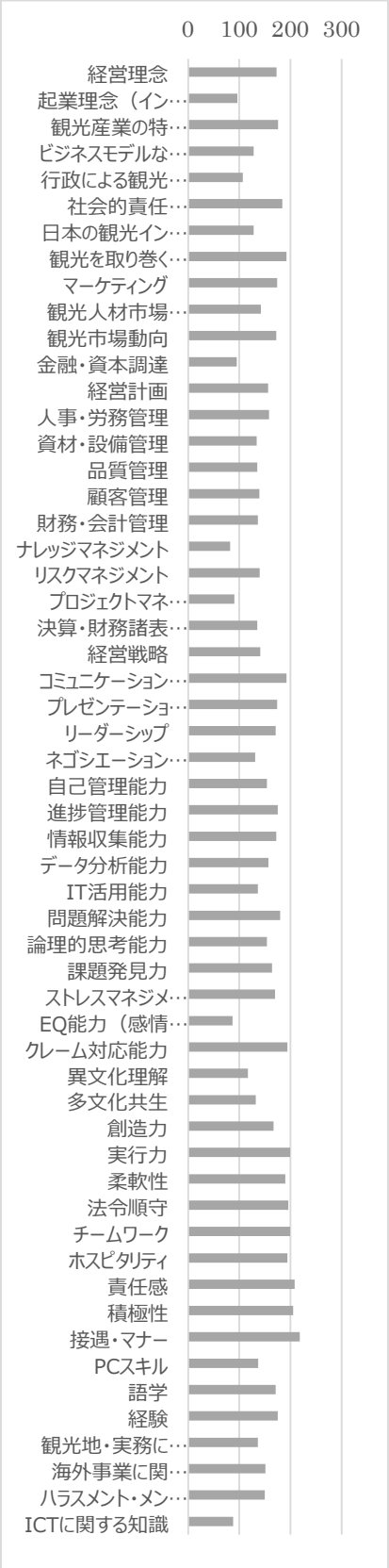
選択項目	総計		宿泊サービス		飲食サービス		小売		観光施設（テーマパーク、体験型施設）		観光施設（マリンレジャー、ダイビング、観光船）		観光施設（エステ・スパ）		リゾートウエディング		旅行業		旅客運輸サービス（航空機）		旅客運輸サービス（タクシー）		旅客運輸サービス（バス）		レンタカー・レンタルサイクル		空港サービス（グランドスタッフ・ハンドリングスタッフ）		その他	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
企業見学の受入	58	17.0%	17	20.2%	6	12.5%	6	11.3%	3	25.0%	3	18.8%	0	0.0%	5	14.3%	7	16.7%	2	33.3%	4	30.8%	1	50.0%	1	14.3%	3	33.3%	0	0.0%
インターンシップの受入	140	41.1%	38	45.2%	20	41.7%	21	39.6%	6	50.0%	8	50.0%	6	50.0%	15	42.9%	16	38.1%	2	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	4	57.1%	3	33.3%	1	50.0%
貴社から講師・専門家の	60	17.6%	17	20.2%	4	8.3%	9	17.0%	3	25.0%	2	12.5%	4	33.3%	8	22.9%	7	16.7%	2	33.3%	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	3	33.3%	0	0.0%
専門学校から貴社への講	10	2.9%	0	0.0%	5	10.4%	3	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
専門学校での研修に参加	20	5.9%	3	3.6%	6	12.5%	5	9.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.1%	0	0.0%	2	15.4%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%
共同でカリキュラム・教材の	10	2.9%	2	2.4%	0	0.0%	3	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	11.4%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
特に連携はない	38	11.1%	6	7.1%	7	14.6%	6	11.3%	0	0.0%	3	18.8%	2	16.7%	2	5.7%	4	9.5%	0	0.0%	6	46.2%	1	50.0%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%
その他	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%
無回答	4	1.2%	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	2	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	341	100.0%	84	100.0%	48	100.0%	53	100.0%	12	100.0%	16	100.0%	12	100.0%	35	100.0%	42	100.0%	6	100.0%	13	100.0%	2	100.0%	7	100.0%	9	100.0%	2	100.0%

全業種に共通して一番多いのは「インターンシップの受入」であることがわかる。

3-3-6　ニーズ調査

3-3-6-1　現状

		現状		
		意識していた	意識していない	無回答
経営理念	経営理念	173	47	1
社内起業	起業理念（イントレプレナーシップ）	96	123	2
	観光産業の特性など企業知識	176	44	1
	ビジネスモデルなど事業戦略	128	92	1
マネジメント-外的環境	行政による観光政策	107	112	2
	社会的責任(CSR)	184	36	1
	日本の観光インフラの課題	128	92	1
	観光を取り巻く法令・法務	192	28	1
マネジメント-経済的環境	マーケティング	174	45	2
	観光人材市場動向	142	77	2
	観光市場動向	172	47	2
	金融・資本調達	95	124	2
経営計画	経営計画	156	63	2
経営管理	人事・労務管理	158	62	1
	資材・設備管理	134	85	2
	品質管理	135	84	2
	顧客管理	139	80	2
	財務・会計管理	136	84	1
	ナレッジマネジメント	82	136	3
	リスクマネジメント	140	80	1
	プロジェクトマネジメント	90	129	2
経営分析	決算・財務諸表分析等の経営分析	135	85	1
経営戦略	経営戦略	141	79	1
ヒューマンスキル	コミュニケーション能力	192	28	1
	プレゼンテーション能力	174	46	1
	リーダーシップ	171	44	6
	ネゴシエーション能力	131	88	2
	自己管理能力	154	65	2
	進捗管理能力	175	44	2
	情報収集能力	172	47	2
	データ分析能力	157	63	1
	IT活用能力	136	83	2
	問題解決能力	180	40	1
	論理的思考能力	154	66	1
	課題発見力	164	47	10
	ストレスマネジメント能力	170	49	2
	EQ能力（感情活用能力）	87	133	1
	クレーム対応能力	194	26	1
	異文化理解	117	102	2
	多文化共生	132	87	2
	創造力	167	52	2
	実行力	199	21	1
	柔軟性	190	30	1
	法令順守	196	20	5
	チームワーク	199	21	1
	ホスピタリティ	194	23	4
	責任感	208	12	1
	積極性	205	12	4
	接遇・マナー	218	1	2
	PCスキル	137	80	4
	語学	171	45	5
	経験	175	44	2
知識	観光地・実務に関する知識	136	84	1
	海外事業に関する知識	151	68	2
	ハラスメント・メンタルヘルスに関する知識	150	58	13
	ICTに関する知識	88	128	5



現状（これまで）中核的観光人材に必要な知識・スキルとして高く意識してきたもの。

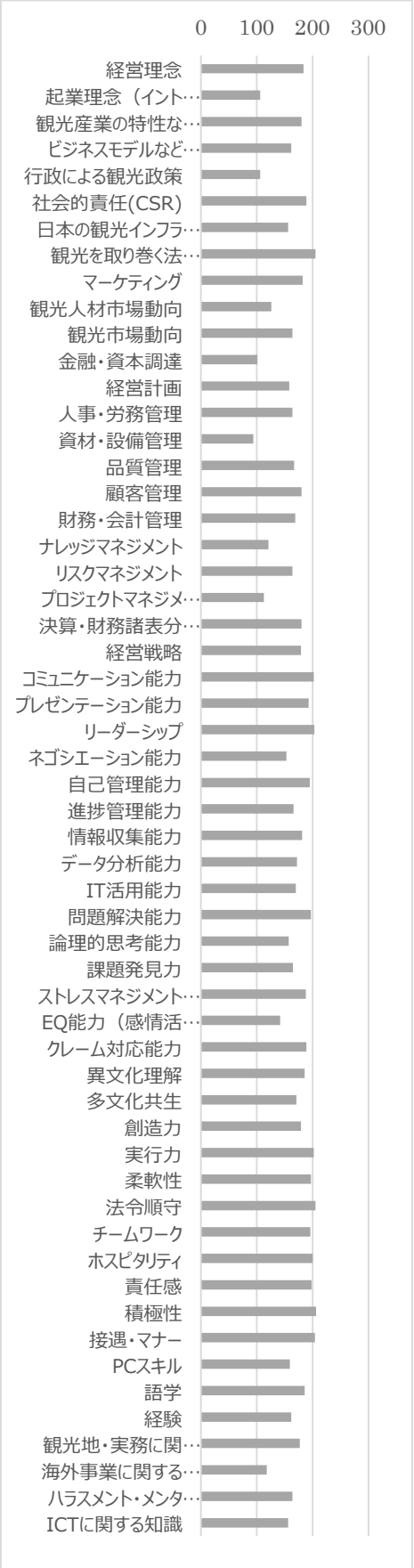
接遇・マナー	218
責任感	208
積極性	205
実行力	199
チームワーク	199
法令順守	196
クレーム対応能力	194
ホスピタリティ	194
観光を取り巻く法令・法務	192
コミュニケーション能力	192
柔軟性	190

また、これまではあまり意識されていなかった知識・スキル。

ナレッジマネジメント	136
EQ能力（感情活用能力）	133
プロジェクトマネジメント	129
ICTに関する知識	128
金融・資本調達	124
起業理念（イントレプレナーシップ）	123
行政による観光政策	112
異文化理解	102

3-3-6-2　ニーズ

		ニーズ			
		必要	どちらでもない	必要ない	無回答
経営理念	経営理念	184	33	0	4
社内起業	起業理念（イントレプレナーシップ）	106	107	4	4
	観光産業の特性など企業知識	180	37	0	4
	ビジネスモデルなど事業戦略	162	54	1	4
マネジメント-外的環境	行政による観光政策	106	94	17	4
	社会的責任(CSR)	189	28	0	4
	日本の観光インフラの課題	156	51	10	4
	観光を取り巻く法令・法務	205	7	5	4
マネジメント-経済的環境	マーケティング	182	35	0	4
	観光人材市場動向	126	91	0	4
	観光市場動向	164	53	0	4
	金融・資本調達	101	84	22	4
経営計画	経営計画	158	57	2	4
経営管理	人事・労務管理	164	53	0	4
	資材・設備管理	94	93	30	4
	品質管理	167	50	0	4
	顧客管理	180	36	1	4
	財務・会計管理	169	48	0	4
	ナレッジマネジメント	121	87	9	4
	リスクマネジメント	164	31	22	4
	プロジェクトマネジメント	113	95	9	4
経営分析	決算・財務諸表分析等の経営分析	180	37	0	4
経営戦略	経営戦略	179	38	0	4
ヒューマンスキル	コミュニケーション能力	202	15	0	4
	プレゼンテーション能力	193	24	0	4
	リーダーシップ	203	14	0	4
	ネゴシエーション能力	153	56	8	4
	自己管理能力	195	22	0	4
	進捗管理能力	166	5	0	4
	情報収集能力	181	30	5	5
	データ分析能力	172	33	12	4
	IT活用能力	170	35	12	4
	問題解決能力	197	20	0	4
	論理的思考能力	157	60	0	4
	課題発見力	165	52	0	4
	ストレスマネジメント能力	188	28	1	4
	EQ能力（感情活用能力）	142	75	0	4
	クレーム対応能力	189	27	1	4
	異文化理解	186	23	8	4
	多文化共生	171	40	6	4
	創造力	179	32	6	4
	実行力	202	15	0	4
	柔軟性	197	20	0	4
	法令順守	205	12	0	4
	チームワーク	196	21	0	4
	ホスピタリティ	200	17	0	4
	責任感	198	19	0	4
	積極性	206	11	0	4
	接遇・マナー	204	13	0	4
	PCスキル	159	52	6	4
	語学	186	30	1	4
	経験	162	55	0	4
知識	観光地・実務に関する知識	177	40	0	4
	海外事業に関する知識	118	79	20	4
	ハラスメント・メンタルヘルスに関する知識	164	53	0	4
	ICTに関する知識	156	59	2	4



中核的観光人材に必要な知識・スキルについては、

積極性	206
観光を取り巻く法令・法務	205
法令順守	205
接遇・マナー	204
リーダーシップ	203
コミュニケーション能力	202
実行力	202
ホスピタリティ	200
責任感	198
問題解決能力	197
柔軟性	197
チームワーク	196
自己管理能力	195
プレゼンテーション能力	193

中核的観光人材に必要ない知識・スキルとしてスコアが高かったものは、

資材・設備管理	30
金融・資本調達	22
リスクマネジメント	22
海外事業に関する知識	20
行政による観光政策	17
データ分析能力	12
IT活用能力	12
日本の観光インフラの課題	10

また、下記の知識・スキルは中核的観光人材の必要な知識・スキルとしてスコアが低かったもの（右欄の数字は%＜必要度＞）

ネゴシエーション能力	153	0.692308
EQ能力（感情活用能力）	142	0.642534
観光人材市場動向	126	0.570136
ナレッジマネジメント	121	0.547511
海外事業に関する知識	118	0.533937
プロジェクトマネジメント	113	0.511312
起業理念（イントレプレナーシップ）	106	0.479638
行政による観光政策	106	0.479638
金融・資本調達	101	0.457014
資材・設備管理	94	0.425339

必要のない知識・スキルとしてスコアが高かったものと必要なスキルとしてスコアが低かったものがすべて重なっているわけではないことが確認できた。

3-3-6-3　現状の意識度とニーズとしての必要度のギャップ

		現状、意識していたA	必要B	ギャップB-A
経営理念	経営理念	78%	83%	5%
社内起業	起業理念（イントレプレナーシップ）	43%	48%	5%
	観光産業の特性など企業知識	80%	81%	2%
	ビジネスモデルなど事業戦略	58%	73%	15%
マネジメント-外的環境	行政による観光政策	48%	48%	0%
	社会的責任(CSR)	83%	86%	2%
	日本の観光インフラの課題	58%	71%	13%
	観光を取り巻く法令・法務	87%	93%	6%
マネジメント-経済的環境	マーケティング	79%	82%	4%
	観光人材市場動向	64%	57%	-7%
	観光市場動向	78%	74%	-4%
	金融・資本調達	43%	46%	3%
経営計画	経営計画	71%	71%	1%
経営管理	人事・労務管理	71%	74%	3%
	資材・設備管理	61%	43%	-18%
	品質管理	61%	76%	14%
	顧客管理	63%	81%	19%
	財務・会計管理	62%	76%	15%
	ナレッジマネジメント	37%	55%	18%
	リスクマネジメント	63%	74%	11%
	プロジェクトマネジメント	41%	51%	10%
経営分析	決算・財務諸表分析等の経営分析	61%	81%	20%
経営戦略	経営戦略	64%	81%	17%
ヒューマンスキル	コミュニケーション能力	87%	91%	5%
	プレゼンテーション能力	79%	87%	9%
	リーダーシップ	77%	92%	14%
	ネゴシエーション能力	59%	69%	10%
	自己管理能力	70%	88%	19%
	進捗管理能力	79%	75%	-4%
	情報収集能力	78%	82%	4%
	データ分析能力	71%	78%	7%
	IT活用能力	62%	77%	15%
	問題解決能力	81%	89%	8%
	論理的思考能力	70%	71%	1%
	課題発見力	74%	75%	0%
	ストレスマネジメント能力	77%	85%	8%
	EQ能力（感情活用能力）	39%	64%	25%
	クレーム対応能力	88%	86%	-2%
	異文化理解	53%	84%	31%
	多文化共生	60%	77%	18%
	創造力	76%	81%	5%
	実行力	90%	91%	1%
	柔軟性	86%	89%	3%
	法令順守	89%	93%	4%
	チームワーク	90%	89%	-1%
	ホスピタリティ	88%	90%	3%
	責任感	94%	90%	-5%
	積極性	93%	93%	0%
	接遇・マナー	99%	92%	-6%
	PCスキル	62%	72%	10%
	語学	77%	84%	7%
	経験	79%	73%	-6%
知識	観光地・実務に関する知識	62%	80%	19%
	海外事業に関する知識	68%	53%	-15%
	ハラスメント・メンタルヘルスに関する知識	68%	74%	6%
	ICTに関する知識	40%	71%	31%

知識・スキルに対して現状での認識度とニーズとしての必要度のギャップからみると、「異文化理解」と「ICT に関する知識」は一番ギャップが大きく、次いで「EQ 能力（感情活用能力）」「決算・財務諸表分析等の経営分析」「顧客管理」「自己管理能力」「観光地・実務に関する知識」となっている。

	現状	ニーズ	ギャップ度
異文化理解	53%	84%	31%
ICTに関する知識	40%	71%	31%
EQ能力（感情活用能力）	39%	64%	25%
決算・財務諸表分析等の経営分析	61%	81%	20%
顧客管理	63%	81%	19%
自己管理能力	70%	88%	19%
観光地・実務に関する知識	62%	80%	19%
ナレッジマネジメント	37%	55%	18%
多文化共生	60%	77%	18%
経営戦略	64%	81%	17%
IT活用能力	62%	77%	15%
ビジネスモデルなど事業戦略	58%	73%	15%
財務・会計管理	62%	76%	15%
品質管理	61%	76%	14%
リーダーシップ	77%	92%	14%
日本の観光インフラの課題	58%	71%	13%
リスクマネジメント	63%	74%	11%
プロジェクトマネジメント	41%	51%	10%
ネゴシエーション能力	59%	69%	10%
PCスキル	62%	72%	10%
プレゼンテーション能力	79%	87%	9%
ストレスマネジメント能力	77%	85%	8%
問題解決能力	81%	89%	8%
データ分析能力	71%	78%	7%
語学	77%	84%	7%
ハラスメント・メンタルヘルスに関する知識	68%	74%	6%
観光を取り巻く法令・法務	87%	93%	6%
創造力	76%	81%	5%
経営理念	78%	83%	5%
起業理念（イントレプレナーシップ）	43%	48%	5%
コミュニケーション能力	87%	91%	5%
法令順守	89%	93%	4%
情報収集能力	78%	82%	4%
マーケティング	79%	82%	4%
柔軟性	86%	89%	3%
人事・労務管理	71%	74%	3%
ホスピタリティ	88%	90%	3%
金融・資本調達	43%	46%	3%
社会的責任(CSR)	83%	86%	2%
観光産業の特性など企業知識	80%	81%	2%
論理的思考能力	70%	71%	1%
実行力	90%	91%	1%
経営計画	71%	71%	1%
課題発見力	74%	75%	0%
積極性	93%	93%	0%
行政による観光政策	48%	48%	0%
チームワーク	90%	89%	-1%
クレーム対応能力	88%	86%	-2%
観光市場動向	78%	74%	-4%
進捗管理能力	79%	75%	-4%
責任感	94%	90%	-5%
経験	79%	73%	-6%
接遇・マナー	99%	92%	-6%
観光人材市場動向	64%	57%	-7%
海外事業に関する知識	68%	53%	-15%
資材・設備管理	61%	43%	-18%

■意識度

4-（28）-1 経営理念

		回答数	構成比
(1)	意識していた	173	78.3%
(2)	意識していない	47	21.3%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-2 起業理念

		回答数	構成比
(1)	意識していた	96	43.4%
(2)	意識していない	123	55.7%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-3 観光産業の特性など企業知識

		回答数	構成比
(1)	意識していた	176	79.6%
(2)	意識していない	44	19.9%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-4 ビジネスモデルなど事業戦略

		回答数	構成比
(1)	意識していた	128	57.9%
(2)	意識していない	92	41.6%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-5 行政による観光政策

		回答数	構成比
(1)	意識していた	107	48.4%
(2)	意識していない	112	50.7%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-6 社会的責任

		回答数	構成比
(1)	意識していた	184	83.3%
(2)	意識していない	36	16.3%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-7 日本の観光インフラの課題

		回答数	構成比
(1)	意識していた	128	57.9%
(2)	意識していない	92	41.6%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-8 観光を取り巻く法令･法務

		回答数	構成比
(1)	意識していた	192	86.9%
(2)	意識していない	28	12.7%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-9 マーケティング

		回答数	構成比
(1)	意識していた	174	78.7%
(2)	意識していない	45	20.4%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-10 観光人材市場動向

		回答数	構成比
(1)	意識していた	142	64.3%
(2)	意識していない	77	34.8%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-11 観光市場動向

		回答数	構成比
(1)	意識していた	172	77.8%
(2)	意識していない	47	21.3%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-12 金融･資本調達

		回答数	構成比
(1)	意識していた	95	43.0%
(2)	意識していない	124	56.1%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-13 経営計画

		回答数	構成比
(1)	意識していた	156	70.6%
(2)	意識していない	63	28.5%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-14 人事･労務管理

		回答数	構成比
(1)	意識していた	158	71.5%
(2)	意識していない	62	28.1%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-15 資材･設備管理

		回答数	構成比
(1)	意識していた	134	60.6%
(2)	意識していない	85	38.5%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-16 品質管理

		回答数	構成比
(1)	意識していた	135	61.1%
(2)	意識していない	84	38.0%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-17 顧客管理

		回答数	構成比
(1)	意識していた	139	62.9%
(2)	意識していない	80	36.2%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-18 財務･会計管理

		回答数	構成比
(1)	意識していた	136	61.5%
(2)	意識していない	84	38.0%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-19 ナレッジマネジメント

		回答数	構成比
(1)	意識していた	82	37.1%
(2)	意識していない	136	61.5%
	無回答	3	1.4%
	計	221	100.0%

4-（28）-20 リスクマネジメント

		回答数	構成比
(1)	意識していた	140	63.3%
(2)	意識していない	80	36.2%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-21 プロジェクトマネジメント

		回答数	構成比
(1)	意識していた	90	40.7%
(2)	意識していない	129	58.4%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-22 決算･財務諸表分析等の経営分析

		回答数	構成比
(1)	意識していた	135	61.1%
(2)	意識していない	85	38.5%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-23 経営戦略

		回答数	構成比
(1)	意識していた	141	63.8%
(2)	意識していない	79	35.7%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-24 コミュニケーション能力

		回答数	構成比
(1)	意識していた	192	86.9%
(2)	意識していない	28	12.7%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-25 プレゼンテーション能力

		回答数	構成比
(1)	意識していた	174	78.7%
(2)	意識していない	46	20.8%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-26 リーダーシップ

		回答数	構成比
(1)	意識していた	171	77.4%
(2)	意識していない	44	19.9%
	無回答	6	2.7%
	計	221	100.0%

4-（28）-27 ネゴシエーション

		回答数	構成比
(1)	意識していた	131	59.3%
(2)	意識していない	88	39.8%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-28 自己管理能力

		回答数	構成比
(1)	意識していた	154	69.7%
(2)	意識していない	65	29.4%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-29 進捗管理能力

		回答数	構成比
(1)	意識していた	175	79.2%
(2)	意識していない	44	19.9%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-30 情報収集能力

		回答数	構成比
(1)	意識していた	172	77.8%
(2)	意識していない	47	21.3%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-31 データ分析能力

		回答数	構成比
(1)	意識していた	157	71.0%
(2)	意識していない	63	28.5%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-32 ＩＴ活用能力

		回答数	構成比
(1)	意識していた	136	61.5%
(2)	意識していない	83	37.6%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-33 問題解決能力

		回答数	構成比
(1)	意識していた	180	81.4%
(2)	意識していない	40	18.1%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-34 論理的思考能力

		回答数	構成比
(1)	意識していた	154	69.7%
(2)	意識していない	66	29.9%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-35 課題発見力

		回答数	構成比
(1)	意識していた	164	74.2%
(2)	意識していない	47	21.3%
	無回答	10	4.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-36 ストレスマネジメント能力

		回答数	構成比
(1)	意識していた	170	76.9%
(2)	意識していない	49	22.2%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-37 ＥＱ能力（感情活用能力）

		回答数	構成比
(1)	意識していた	87	39.4%
(2)	意識していない	133	60.2%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-38 クレーム対応能力

		回答数	構成比
(1)	意識していた	194	87.8%
(2)	意識していない	26	11.8%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-39 異文化理解

		回答数	構成比
(1)	意識していた	117	52.9%
(2)	意識していない	102	46.2%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-40 多文化共生

		回答数	構成比
(1)	意識していた	132	59.7%
(2)	意識していない	87	39.4%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-41 創造力

		回答数	構成比
(1)	意識していた	167	75.6%
(2)	意識していない	52	23.5%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-42 実行力

		回答数	構成比
(1)	意識していた	199	90.0%
(2)	意識していない	21	9.5%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-43 柔軟性

		回答数	構成比
(1)	意識していた	190	86.0%
(2)	意識していない	30	13.6%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-44 法令順守

		回答数	構成比
(1)	意識していた	196	88.7%
(2)	意識していない	20	9.0%
	無回答	5	2.3%
	計	221	100.0%

4-（28）-45 チームワーク

		回答数	構成比
(1)	意識していた	199	90.0%
(2)	意識していない	21	9.5%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-46 ホスピタリティ

		回答数	構成比
(1)	意識していた	194	87.8%
(2)	意識していない	23	10.4%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（28）-47 責任感

		回答数	構成比
(1)	意識していた	208	94.1%
(2)	意識していない	12	5.4%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-48 積極性

		回答数	構成比
(1)	意識していた	205	92.8%
(2)	意識していない	12	5.4%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（28）-49 接遇・マナー

		回答数	構成比
(1)	意識していた	218	98.6%
(2)	意識していない	1	0.5%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-50 PCスキル

		回答数	構成比
(1)	意識していた	137	62.0%
(2)	意識していない	80	36.2%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（28）-51 語学

		回答数	構成比
(1)	意識していた	171	77.4%
(2)	意識していない	45	20.4%
	無回答	5	2.3%
	計	221	100.0%

4-（28）-52 経験

		回答数	構成比
(1)	意識していた	175	79.2%
(2)	意識していない	44	19.9%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-53 観光地・実務に関する知識

		回答数	構成比
(1)	意識していた	136	61.5%
(2)	意識していない	84	38.0%
	無回答	1	0.5%
	計	221	100.0%

4-（28）-54 海外事業に関する知識

		回答数	構成比
(1)	意識していた	151	68.3%
(2)	意識していない	68	30.8%
	無回答	2	0.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-55 ハラスメント・メンタルヘルスに関する

		回答数	構成比
(1)	意識していた	150	67.9%
(2)	意識していない	58	26.2%
	無回答	13	5.9%
	計	221	100.0%

4-（28）-56 ICTに関する知識

		回答数	構成比
(1)	意識していた	88	39.8%
(2)	意識していない	128	57.9%
	無回答	5	2.3%
	計	221	100.0%

■ニーズ

4-（29）-1 経営理念

		回答数	構成比
(1)	必要	184	83.3%
(2)	どちらでもない	33	14.9%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-2 起業理念

		回答数	構成比
(1)	必要	106	48.0%
(2)	どちらでもない	107	48.4%
(3)	必要ない	4	1.8%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-3 観光産業の特性など企業知識

		回答数	構成比
(1)	必要	180	81.4%
(2)	どちらでもない	37	16.7%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-4 ビジネスモデルなど事業戦略

		回答数	構成比
(1)	必要	162	73.3%
(2)	どちらでもない	54	24.4%
(3)	必要ない	1	0.5%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-5 行政による観光政策

		回答数	構成比
(1)	必要	106	48.0%
(2)	どちらでもない	94	42.5%
(3)	必要ない	17	7.7%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-6 社会的責任

		回答数	構成比
(1)	必要	189	85.5%
(2)	どちらでもない	28	12.7%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-7 日本の観光インフラの課題

		回答数	構成比
(1)	必要	156	70.6%
(2)	どちらでもない	51	23.1%
(3)	必要ない	10	4.5%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-8 観光を取り巻く法令･法務

		回答数	構成比
(1)	必要	205	92.8%
(2)	どちらでもない	7	3.2%
(3)	必要ない	5	2.3%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-9 マーケティング

		回答数	構成比
(1)	必要	182	82.4%
(2)	どちらでもない	35	15.8%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-10 観光人材市場動向

		回答数	構成比
(1)	必要	126	57.0%
(2)	どちらでもない	91	41.2%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-11 観光市場動向

		回答数	構成比
(1)	必要	164	74.2%
(2)	どちらでもない	53	24.0%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-12 金融･資本調達

		回答数	構成比
(1)	必要	101	45.7%
(2)	どちらでもない	94	42.5%
(3)	必要ない	22	10.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-13 経営計画

		回答数	構成比
(1)	必要	158	71.5%
(2)	どちらでもない	57	25.8%
(3)	必要ない	2	0.9%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-14 人事･労務管理

		回答数	構成比
(1)	必要	164	74.2%
(2)	どちらでもない	53	24.0%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-15 資材･設備管理

		回答数	構成比
(1)	必要	94	42.5%
(2)	どちらでもない	93	42.1%
(3)	必要ない	30	13.6%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-16 品質管理

		回答数	構成比
(1)	必要	167	75.6%
(2)	どちらでもない	50	22.6%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-17 顧客管理

		回答数	構成比
(1)	必要	180	81.4%
(2)	どちらでもない	36	16.3%
(3)	必要ない	1	0.5%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-18 財務･会計管理

		回答数	構成比
(1)	必要	169	76.5%
(2)	どちらでもない	48	21.7%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-19 ナレッジマネジメント

		回答数	構成比
(1)	必要	121	54.8%
(2)	どちらでもない	87	39.4%
(3)	必要ない	9	4.1%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-20 リスクマネジメント

		回答数	構成比
(1)	必要	164	74.2%
(2)	どちらでもない	31	14.0%
(3)	必要ない	22	10.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-21 プロジェクトマネジメント

		回答数	構成比
(1)	必要	113	51.1%
(2)	どちらでもない	95	43.0%
(3)	必要ない	9	4.1%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-22 決算･財務諸表分析等の経営分析

		回答数	構成比
(1)	必要	180	81.4%
(2)	どちらでもない	37	16.7%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-23 経営戦略

		回答数	構成比
(1)	必要	179	81.0%
(2)	どちらでもない	38	17.2%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-24 コミュニケーション能力

		回答数	構成比
(1)	必要	202	91.4%
(2)	どちらでもない	15	6.8%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-25 プレゼンテーション能力

		回答数	構成比
(1)	必要	193	87.3%
(2)	どちらでもない	24	10.9%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-26 リーダーシップ

		回答数	構成比
(1)	必要	203	91.9%
(2)	どちらでもない	14	6.3%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-27 ネゴシエーション

		回答数	構成比
(1)	必要	153	69.2%
(2)	どちらでもない	56	25.3%
(3)	必要ない	8	3.6%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-28 自己管理能力

		回答数	構成比
(1)	必要	195	88.2%
(2)	どちらでもない	22	10.0%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-29 進捗管理能力

		回答数	構成比
(1)	必要	166	75.1%
(2)	どちらでもない	51	23.1%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-30 情報収集能力

		回答数	構成比
(1)	必要	181	81.9%
(2)	どちらでもない	30	13.6%
(3)	必要ない	5	2.3%
	無回答	5	2.3%
	計	221	100.0%

4-（29）-31 データ分析能力

		回答数	構成比
(1)	必要	172	77.8%
(2)	どちらでもない	33	14.9%
(3)	必要ない	12	5.4%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-32 ＩＴ活用能力

		回答数	構成比
(1)	必要	170	76.9%
(2)	どちらでもない	35	15.8%
(3)	必要ない	12	5.4%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-33 問題解決能力

		回答数	構成比
(1)	必要	197	89.1%
(2)	どちらでもない	20	9.0%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-34 論理的思考能力

		回答数	構成比
(1)	必要	157	71.0%
(2)	どちらでもない	60	27.1%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-35 課題発見力

		回答数	構成比
(1)	必要	165	74.7%
(2)	どちらでもない	57	25.8%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-36 ストレスマネジメント能力

		回答数	構成比
(1)	必要	188	85.1%
(2)	どちらでもない	28	12.7%
(3)	必要ない	1	0.5%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-37 ＥＱ能力（感情活用能力）

		回答数	構成比
(1)	必要	142	64.3%
(2)	どちらでもない	75	33.9%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-38 クレーム対応能力

		回答数	構成比
(1)	必要	189	85.5%
(2)	どちらでもない	27	12.2%
(3)	必要ない	1	0.5%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-39 異文化理解

		回答数	構成比
(1)	必要	186	84.2%
(2)	どちらでもない	23	10.4%
(3)	必要ない	8	3.6%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-40 多文化共生

		回答数	構成比
(1)	必要	171	77.4%
(2)	どちらでもない	40	18.1%
(3)	必要ない	6	2.7%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-41 創造力

		回答数	構成比
(1)	必要	179	81.0%
(2)	どちらでもない	32	14.5%
(3)	必要ない	6	2.7%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-42 実行力

		回答数	構成比
(1)	必要	202	91.4%
(2)	どちらでもない	15	6.8%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-43 柔軟性

		回答数	構成比
(1)	必要	197	89.1%
(2)	どちらでもない	20	9.0%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-44 法令順守

		回答数	構成比
(1)	必要	205	92.8%
(2)	どちらでもない	12	5.4%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-45 チームワーク

		回答数	構成比
(1)	必要	196	88.7%
(2)	どちらでもない	21	9.5%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-46 ホスピタリティ

		回答数	構成比
(1)	必要	200	90.5%
(2)	どちらでもない	17	7.7%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-47 責任感

		回答数	構成比
(1)	必要	198	89.6%
(2)	どちらでもない	19	8.6%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-48 積極性

		回答数	構成比
(1)	必要	206	93.2%
(2)	どちらでもない	11	5.0%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-49 接遇･マナー

		回答数	構成比
(1)	必要	204	92.3%
(2)	どちらでもない	13	5.9%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-50 PCスキル

		回答数	構成比
(1)	必要	159	71.9%
(2)	どちらでもない	52	23.5%
(3)	必要ない	6	2.7%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-51 語学

		回答数	構成比
(1)	必要	186	84.2%
(2)	どちらでもない	30	13.6%
(3)	必要ない	1	0.5%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-52 経験

		回答数	構成比
(1)	必要	162	73.3%
(2)	どちらでもない	55	24.9%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-53 観光地･実務に関する知識

		回答数	構成比
(1)	必要	177	80.1%
(2)	どちらでもない	40	18.1%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-54 海外事業に関する知識

		回答数	構成比
(1)	必要	118	53.4%
(2)	どちらでもない	79	35.7%
(3)	必要ない	20	9.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-55 ハラスメント･メンタルヘルスに関する

		回答数	構成比
(1)	必要	164	74.2%
(2)	どちらでもない	53	24.0%
(3)	必要ない	0	0.0%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

4-（29）-56 ICTに関する知識

		回答数	構成比
(1)	必要	156	70.6%
(2)	どちらでもない	59	26.7%
(3)	必要ない	2	0.9%
	無回答	4	1.8%
	計	221	100.0%

3-4.アンケート調査結果のまとめ

■企業プロフィール

●本調査の回答社を業種別でみると、宿泊サービス（ホテル、民宿、民泊、ペンション等）が約 20%、飲食サービス（約 17%）、小売（約 16%）、旅行業（約 12%）、リゾートウエディング（10%）、旅客運輸サービス（航空機、タクシー、バス）（約 8%）であった。

●営業地域別では「那覇」が 56.6%と半数以上を占め、次に「中部」17.6%、「北部」14.0%、「南部」「八重山諸島」「宮古諸島」の順となった。

●企業の開業年数では、「5 年未満（3 年未満及び 3 年以上～5 年未満）」、「 5 年以上～10 年未満」、「10 年以上～20 年未満」及び「20 年以上」がそれぞれ約 1/4 となっており、開業年数に関しては平均的なものであった。観光業全体では、「3 年未満」や「3 年以上～5 年未満」の比較的新しい企業が少なかった。

　業種別では、「宿泊サービス」「旅行業」「旅客運輸サービス」「小売」などは、比較的開業年数が長い企業が多いが、「飲食サービス」や「エステ・スパ」「ダイビング」などは比較的新しい企業が多い。

●事業者あたりの従業員数は、「10 人以上～50 人未満」が 51%と半数を占めている。 また、「10 人未満」と合わせると「50 人未満」の事業者は 68.3%と、多くの企業が集中していることから、比較的従業員数が少数の企業が多いのも沖縄の特徴である

逆に「300 人以上」と回答した企業も 10 社（4.5%）あった。

　業種別では、「宿泊サービス」や「観光施設（テーマパーク）」、「旅客運輸サービス（航空機）」「空港サービス」 は、比較的事業規模が大きい企業が多いが、「飲食サービス」や「小売」「マリンレジャー、ダイビング」「エステ・スパ」「旅客運輸サービス（航空機除く）」は規模の小さい企業が多い。

■人材の現状

●従業員過不足についてみると、約半数の企業が「現在不足している」（50.7%）と回答し、次いで「現在は不足していないが、今後不足する見込み」（28.1%）となっている。両者を 合わせると 78.8%の企業が従業員不足を訴えている。

　業種別の従業員過不足を見ると、「宿泊サービス」「旅客運輸サービス（航空機）」や「空港サービス」などは、現在、不足しているか、今後不足する見込みで人材不足が業界として深刻な業種であるに対し、「飲食サービス」「小売」「観光施設」「リゾートウェディング」「旅行業」や「旅客運輸サービス（タクシー）」などは、業界全体ではなく企業ごとに不足している企業から適正または過剰である企業まである。

●どこの領域の人材が不足しているのかを聞いた設問で、一番回答が多かった人材は「実務

人材・現場スタッフ」が 54.2%と過半数を超えていた。次いで、「マネージメント人材」が 20.7%、「地域の観光産業を担う中核人材」（6.0%）、「観光産業を牽引する経営人材」（4.7%）であった。

業種別の不足人材の領域を見てみると、「宿泊サービス」「観光施設（テーマパーク）」や「旅行業」などは、経営人材から実務人材・現場スタッフまで幅広い人材が不足している。また、「飲食サービス」「小売」「マリンレジャー・ダイビング」「エステ・スパ」「リゾートウェディング」や「空港サービス」などは実務人材・現場スタッフが不足している。逆に「旅客運輸サービス（航空機）」では、経営人材や中核的人材が不足している結果となった。業種ごとで不足している人材層が異なっている。

●従業員の採用時の課題としては、全業種に共通の「求めるレベルの人材が採用できない」（27.3%）、「求人に対する応募が少ない」（19.0%）、「採用してもすぐに辞めてしまう」（16.5%）が 3 大課題となっており、求める人材の質・量ともに不足している結果となった。また、3 大課題に続き、「他社との人材獲得競争が激しい」「高い賃金を払わないと人が採れない」「応募者が中高年に偏る」がほぼ同数で並んでおり、人材不足や同業他社または異業種との人材獲得競争が伺われる結果となった。

業種別の従業員採用時の課題を見ると、「採用にかける予算が足りない」などは中小企業の多い沖縄では予算が少ないため、採用も困難である。また、宿泊サービスや旅客運輸サービス（タクシー）などは「応募者が中高年に偏る」など採用にも高齢化の課題があらわれている。

●従業員の定着対策としての取組は、全業種共通しているのは「快適な職場環境」（20.9%）、「賃金などの処遇をアップする」（20.8%）がほぼ同数で多く、次いで「福利厚生の充実」（11.8%）など働く環境面での取組である。「経営方針や経営戦略を従業員に明確にする」が 10.2%となっている。「長時間労働の抑制」や「休暇や休日を増やす」などは、従業員の不足感が少なかった「旅行業」や「タクシー」が取組んでおり、他の業種は人手不足のために取組めない項目なのかもしれない。

■外国人雇用

●外国人の雇用については、「現在、雇用している」が 41.6％と高く、「現在は雇用していないが、今後雇用を検討している」と回答した企業が 37.1%となっており、両者を合わせると 78.7%と約８割の企業が外国人の雇用について前向きである。

業種別に外国人の雇用について見ると、「エステ・スパ」「旅客運輸サービス」及び「レンタカー」が現在、外国人を雇用していないが、これらの業種を含み、ほぼ全ての業種が、今後雇用を考えると回答している。 また、「飲食サービス」「小売」「エステ・スパ」「タクシー」や「バス」などは、今後とも雇用しないと回答している企業もある。特に「タクシー」「バス」や「エステ・スパ」に多い結果となった。

●外国人を雇用している企業 92 社の雇用者数を見ると、「4 人以下」が 66%、次で「5 人以上～10 人未満」が 25%と、両者を合わせると 91%と大半を占めるが、「20 人以上」の企業も 4 社（4%）あることが分かった。

業種別と外国人従業員数を見ると、外国人を雇用している企業の多数が「4 人以下」であるが、一部企業では「5 人以上～10 人未満」のところもある。特に「宿泊サービス」は「20 人以上」の企業が 2 社ある。また、「空港サービス」では全社が「10 人以上～20 人未満」であり、各企業での外国人従業員数も今後も増加するとみられる。

●外国人従業員を国別でみると、「中国」（37.1%）、韓国（23.5%）、台湾（14.1%）の 3 か国・地域で約 3/4 を占めている。沖縄への入域外国人観光客の国別ランキングは、台湾・ 韓国・中国本土の順となっているので、観光客数に呼応した形となっている。

外国人を雇用している業種を見ると、「中国」「韓国」及び「台湾」はほとんどの業種で雇用されていることがわかる。また、「宿泊サービス」や「飲食サービス」では、国籍の幅が広いこともわかる。今回の調査で沖縄への観光入域者数が多い「タイ」の従業員がいなかった結果となった。

●外国人従業員を雇用する理由を見てみると、1 位は「外国人ならではの能力が必要だから」が 44.3%と断トツで多かった。外国人ならではの能力は、語学力であることは推測できる。次いで多いのは、「日本人従業員が集まらないから」が 23.5%にもなり、日本人の人材不足を外国人で補う企業も多い。次に「能力・人物本位で採用したら外国人だっただけ」（14.8%） や「優秀だから」（12.1%）と外国人従業員を評価する意見も多かった。

外国人を雇用する理由は、どの業種も多義であるが、「 日本人従業員が集まらないから」と「外国人ならではの能力が必要だから」の２つの理由が大きいが、「能力・人物本位で採用したら外国人だっただけ」とか「優秀だから」といった人物評価の理由も少なくない。

■人材育成・能力開発の取組

●従業員の仕事上の能力評価については、「とても満足している」から「全く満足していない」になるにしたがい、「直接雇用の非正社員」の割合が大きくなっている。また、「管理職の正社員」「非管理職の正社員」「直接雇用の非正社員」3 者とも「ある程度満足している」が一番多く、管理職は次いで「とても満足している」の順になるが、非管理職及び非正社員は「あまり満足していない」が次に来ることから、人材の質的な不足もうかがわれる。

業種別にみると、現在の管理職の正社員の仕事上の能力評価は、ほぼ全業種で「ある程度満足している」が一番多いことがわかるが、「宿泊サービス」「旅行業」や「タクシー」などは「あまり満足していない」が 2 番目に多い。これは、管理職人材の質的な不足を表している。

現在の非管理職の正社員の仕事上の能力評価は、「管理職の正社員」同様に、ほぼ全業種で「ある程度満足している」が一番多いことがわかるが、「管理職の正社員」とは相違は、「あまり満足していない」が全業種で多いことである。また、「宿泊サービス」においては、「全く満足していない」と回答した企業が 3 社あった。ここでも、人材の質的不足が顕著に表れている。

現在の直接雇用の非正社員の仕事上の能力評価は、前 2 者と同様にほぼ全業種で「ある程度満足している」が一番多いことがわかるが、「あまり満足していない」と回答した企業数と拮抗している点である。同じように「宿泊サービス」においては、「全く満足していない」と回答した企業が 2 社あった。ここでも、人材の質的不足が顕著に表れている。

●従業員に対する人材育成・能力開発の方針を見ると、「今いる人材を前提にその能力をもう一段アップできるよう能力開発を行っている」（現在の従業員のスキルアップ）が 32.1% と一番多かった。次に、「個々の従業員が当面の仕事をこなすために必要な能力を身に着けることを目的に能力開発を行っている」（現在の従業員を使えるようにする）が 28.1%と、ほぼ同数で「人材育成・能力開発について特に方針を定めていない」が 27.6%であった。「数年先の事業展開を考慮して、その時必要となる人材を想定しながら能力開発を行っている」（将来を見据えた人材育成）は 11.8%とであった。中小企業が多い沖縄では、将来を見据えた人材育成まで余裕がないのであろうか。

業種別に人材育成・能力開発の方針を見てみると、業種ごとに特徴があることがわかる。従業員規模が大きい企業が多い「宿泊サービス」「旅客運輸サービス（航空機）」や「空港サービス」「旅行業」は、「数年先の事業展開を考慮して、その時必要となる人材を想定しながら能力開発を行っている」と将来を見据えた人材育成を行っている企業もあるが、従業員規模が小さい企業が多い「飲食サービス」「小売」「マリンレジャー・ダイビング」「エ

ステ・スパ」や「タクシー」などは、「人材育成・能力開発について特に方針を定めていない」企業も多い。

●平成 29 年 1 月から 12 月間に、従業員の能力開発を図るために教育訓練・研修（OFF-JT）を実施したかについて見ると、「実施した」が全体の 80.1%であった。業種別の OFF-JT の実施状況は、すべての業種で「実施した」が多数であったが、「飲食サービス」と「小売」では「実施しなかった」企業も多かった。全体的にはどの業種も OFF-JT を通じて人材の育成を図っている。

●OFF-JT の対象となった従業員は、「新入社員（入社後 3 年程度まで）」が 36.8%と一番多く、次いで「中堅社員」の 22.2%、「直接雇用の非正社員」の 15.0%で、「管理職層」の 13.9%を上回っていた。企業の多くは、新入社員や直接雇用の非正社員といった新しい従業員を戦力にすることに力を注いでいるように推測される。

業種別の OFF-JT の対象従業員を見ると、ほぼ全業種で「新入社員」「中堅社員」や「管理職層」や「直接雇用の非正社員」など全階層に OFF-JT を実施している。

●OFF-JT の実施主体は、「自社で実施」が 57%と過半数であった。次いで、「親会社・グループ会社」が 20%となっており、ほとんどが独自又はグループによって実施されている。 少数ではあるが、「沖縄コンベンションビューロー」（7%）、「業界団体」（6%）、「商工会議所などの経営者団体」（5%）、「民間教育訓練機関」（4%）と業界などで実施している。「専修学校、専門学校」や「大学、大学院等」、「職業能力開発協会」などの教育機関での実施はなかった。教育機関としては課題である。

業種別の OFF-JT の実施主体を見ると、全業種で「自社で実施」が一番多く、次で「親会社・グループ会社」である。「宿泊サービス」や「旅行業」及び「リゾートウェディング」や「小売」などが実施主体の選択肢が多い。

●平成 29 年 1 月から 12 月間で実施した OFF-JT について見てみると、新入社員対象の OFF-JT が多かったのと同様に「仕事をする上での基本的な心構えやビジネスの基礎知識を習得する研修」の 34%と一番多かった。同じように新入社員向けの内容として「業界理解のための研修」も 7%と多い方であった。 また、新入社員や中堅社員を対象とした「各階層に求められる知識・技能を習得させる研修」が 17%や「コミュニケーション能力を高めるための研修」が 16%と多かった。管理者層向けの「マネジメント能力を高める研修」も 9%となっている。「語学・国際化対応能力を高めるための研修」（2%）や「中長期的なキャリア設計に関する研修」（2%）などは、思っていたほど実施されていなかっ

た結果となった。

●平成 29 年 1 月から 12 月間に、従業員の自己啓発に対して、支援したかについて見ると、「支援した」が全体の 60.2%となり、OFF-JT 実施に比べると低い数値となった

業種別で OFF-JT の種類を見ると、実施された OFF-JT はどの業種も多くの種類を実施している。また、1 社あたりの OFF-JT 実施数は、全業種平均 1.88 で、全業種平均値より高いのが「宿泊サービス」2.27、「観光施設（テーマパーク）」3.00、「リゾートウェディング」1.91、「旅行業」2.31、「旅客運輸サービス（航空機）」3.00 と「空港サービス」3.00 である。

●自己啓発に対する支援について見ると、「特に支援は行っていない」が 24%と一番多く、次いで「受講料などの金銭的支援」が 23%、「就業時間の配慮」が 15%、「社内での自主的な勉強会等への援助」及び「教育訓練休暇（有給・無給）の付与」が共に 13%、「教育訓練機関、通信教育等に関する情報提供」が 12%との順になっている。就業時間の配慮や休暇よりは金銭的支援が多いのも、人手不足からなのであろうか。

業種別では、従業員の自己啓発支援については、ほぼ全業種で実施されているが、「飲食サービス」「小売」「タクシー」「バス」「レンタカー」 は支援しなかった企業数が支援した企業数より多かった。

●人材育成・能力開発の課題は、「指導する人材が不足している」が一番多い 24.7%で次いで、「人材を育成しても辞めてしまう」が 21.9%、「育成を行うための金銭的余裕がない」が 16.9%、「人材育成を行う時間がない」が 12.1%と続いている。回答率ではそれほど多くはないが「適切な教育訓練機関がない」は 34 社（8.6%）や「人材育成の方法がわからない」は 32 社（8.1%）と専修学校としての存在意義が問われるとこでもある。

「人材を育成しても辞めてしまう」が一番多い業種は「エステ・スパ」「空港サービス」などで、「指導する人材が不足している」 が一番多い業種は「宿泊サービス」「観光施設（テーマパーク）」「マリンレジャー・ダイビング」「リゾートウェディング」「旅行業」などである。「育成を行うための金銭的余裕がない」は「飲食サービス」及び「小売」である。

●教育訓練や能力開発に行政支援への要望を見てみると、「訓練を実施する事業主への助成金の拡充」（24.1%）、「教育訓練機関との連携」（18.2%）、「在職者訓練の拡充」（15.3%）、「若年者への講習会の実施」（13.0%）、「企業ニーズに応じたオーダーメイド型訓練」（12.7%）の順になっている。「在職者訓練」も含め「教育訓練機関との連携」を望んで

いる企業は 77 社もあり、また、「若年者への講習会の実施」なども十分に連携が図れるものである。

●専修学校との連携については、現在実施している又は今後実施したいものについての質問であるが、一番多かったのは「インターンシップの受入」が 41.1%であったが、人手として受け入れるのか実施の実習（実地訓練）として受け入れるのかは不明である。次いで、「貴社から講師・専門家の学校への派遣」（17.6%）、「企業見学の受入」（17.0%）となった。多くの企業が何らかの形で専修学校との連携を考えている結果であった。

■中核的観光人材の現状とニーズ

●現状（これまで）の中核的観光人材に求められてきた知識・スキルとしては、「接遇・マナー」「責任感」「積極性」「実行力」「チームワーク」「法令順守」「クレーム対応能力」「ホスピタリティ」「観光を取り巻く法令・法務」「コミュニケーション能力」などが高く意識されてきた。

　逆にあまり意識されてなった知識・スキルとしては、「異文化理解」「行政による観光政策」「起業理念」「金融・資金調達」「ICT に関する知識」「プロジェクトマネジメント」などがあげられる。

●これからの中核的観光人材に必要な知識・スキルとしては、「積極性」「観光を取り巻く法令・法務」「法令順守」「接遇・マナー」「リーダーシップ」「コミュニケーション能力」「実行力」「ホスピタリティ」「責任感」「問題解決能力」などスコアが高い。現状意識されてきた知識・スキルと同じものが多いが「リーダーシップ」や「問題解決能力」などが今後必要と認識されている結果となった。

　逆に、必要ない知識・スキルとしてスコアが高かったもの（必要な知識・スキルとしてスコアが低かったもの）は「日本の観光インフラの課題」「IT 活用能力」「データ分析能力」などであった。

●知識･スキルに対して現状での認識度とニーズとしての必要度のギャップからみると､「異文化理解」と「ICT に関する知識」は一番ギャップが大きく、次いで「EQ 能力（感情活用 能力)」「決算・財務諸表分析等の経営分析」「顧客管理」「自己管理能力」「観光地・実務に 関する知識」となっている。

3-5.アンケート調査依頼文

平成 30 年 2 月吉日

観光関連産業
経営者・人事責任者　様

特定非営利活動法人
キャリア・サポート・ネット・おきなわ
理事長　　節田　佳史

平成 29 年度文部科学省事業「沖縄観光人材に関する調査」
アンケートのご協力のお願い

拝啓　早春の候、貴社におかれましては、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

本法人は、児童・生徒や若年者に対するキャリア教育及びキャリア形成支援に関わる事業の実施及びキャリア教育支援者の育成と向上・求職者に対する就労支援を行うことで、地域や社会に積極的に貢献できる人材の育成を目的として活動しております。

本年度、文部科学省「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」において「沖縄県の観光振興に資する将来の中核的観光人材養成のための人材育成協議会事業」を受託することとなりました。

本事業では、産学官参加の沖縄観光人材育成協議会を設置、観光人材の課題を把握し、専修学校が担う将来の中核的人材像の設定および必要とされるスキルの体系的整理、効果的な教育体制・教育手法の検証を実施し、各専修学校の教育内容の改変・充実につなげ、沖縄県の観光振興に資する人材育成を推進することを目的としております。本調査では、将来の中核的観光人材に必要なスキル・知識を具体的に整理し、人材像を具現化し、今後の人材育成に活かすものです。以下の注意事項をご確認頂き、同意して頂けましたら、別紙アンケート調査への協力をお願い致します。

敬具

ご記入にあたって

- ご協力頂きますアンケートは、無記名調査です。
  また得られたデータは厳重に保管の上、統計的に処理されますので、個人が特定される事や外部に漏れるような事は一切ありません。
- 本調査は、任意で行われるものであり、強制ではありません。
  また調査に参加しない事で不利益を受ける事はありません。
- **2018 年 3 月 2 日（金）までに**、ご回答をお願いします。
  インターネットでの回答の場合は、下記 URL または QR コードよりお願いいたします。
  https://creativesurvey.com/ng/answers/ab8107094bb23ed283c03379ebd925/
- 本調査に対してご意見ご質問がありましたら、お気軽に下記の担当者にお問い合わせください。

PC、タブレット、スマホ用ＱＲコード

お問合せ先　　特定非営利活動法人
キャリア・サポート・ネット・おきなわ
調査実施担当 節田
電話番号：098-987-5570
FAX 番号：098-987-5554
e-mail：setsuda@csnoj.com

4.連絡調整会議関連

4-1. 専修学校における産学連携体制構築支援事業 連絡調整会議

■第 1 回

日時： 2017 年 12 月 7 日（木）14:00-16:00

場所： 文部科学省 17F1 会議室

次第：

1　開会挨拶

2　関係団体紹介

3　議事

(1) 本事業の全体像および事務局の役割・位置づけについて

(2) 各団体の今年度実施計画のご紹介

(3) 参考情報提供

■第 2 回

日時： 2018 年 2 月 28 日（水）13:00-15:00

場所： 文部科学省 9 階 生涯学習政策局会議室

次第：

1　開会挨拶

2　議事

(1) 各団体の今年度成果と次年度の計画について

(2) 参考情報提供

（ア）ヒアリング調査結果について

（イ）課題発掘ワークショップについて

（ウ）質疑／意見交換

3　その他

4-2.ヒアリング調査

■スケジュール

2018 年 1 月 17 日（水）

14:30-15:30　沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課

16:30-17:30　専門学校那覇日経ビジネス

2018 年 1 月 18 日（木）

9:30-10:30　株式会社 OTS サービス経営研究所

11:00-12:00　一般社団法人沖縄リゾートウエディング協会

■ヒアリング担当者

株式会社三菱総合研究所　科学・安全事業本部　2 名

■ヒアリング項目

- 協議会の活動目的・計画
  - ✓ 地域・分野における人材ニーズと育成の現状
  - ✓ 地域・分野における専門人材育成上の課題
  - ✓ ニーズ・課題等を踏まえた協議会の設置目的、活動内容、目指す成果
  - ✓ 他地域／他分野に適用しうる貴事業の特徴（モデルとしての貴事業の特徴）
  - ✓ これまでの連携状況（企業・学校・行政）

- 実施予定の調査の概要とその活用手法

- 協議会運営にあたって想定する課題とその対応策
  - ✓ 協議会運営にあたって想定する課題（議題の設定、情報の収集・分析、検討の進め方、関係機関の連携、本事業終了後の自立化等）
  - ✓ 課題への対応策

- 今後の見通し

4-3.課題発掘ワークショップ

課題発掘　ワークショップ企画

専修学校による産学連携体制構築支援事業

株式会社三菱総合研究所

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

本ワークショップの実施経緯

- 本業務は、専修学校による地域産業中核的人材養成事業の「(3)産学連携体制の整備」のうち、「③分野横断的な連絡調整会議の設置」パートを受託した(株)三菱総合研究所が実施するものです。

- 上記調査の目的は、「各地で人材育成協議会を構築する際の参考となるよう、全国版、地域版の各人材育成協議会からの情報の集約、必要なデータの収集・提供等を行い、協議体制を構築・継続する際に活用する各種のツール（ガイドライン、ひな形、チェックリスト等）を作成する。」こととされています。

- 弊社では、上記のツールの中に、産学間での課題の発掘と共有、その後の連携と協働を促進するための“ワークショップ”の運営手順を盛り込んではどうかと考えています。そこで、全８協議会のうち４協議会（※）の皆様にご協力いただき、実際に“ワークショップ”を開催させていただき、ツール作成の参考とさせていただけないかと考えております。

（※）文部科学省殿のご推薦により、 IT分野育成協議会様（全国専門学校情報教育協会）、
人工知能（AI）分野産学連携協議会様（中央情報学園早稲田文理専門学校）、
沖縄観光人材育成協議会様（キャリア・サポート・ネット・おきなわ）、
ドローン活用人材育成協議会様（新潟総合学院国際情報工科自動車大学校）の４協議会を想定。

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

ワークショップの目的

- 協議会の取組の成否は、事業初期段階における、課題設定の適切さと、関係者間の認識共有に拠るところが大きいと考えられます。

- 特に、立場が少しずつ異なる、様々な教育機関、行政機関、企業等が参画する産学連携体制においては、各々の思うところを棚卸しし、お互いの思いを共有した上で、目指すべき人材像を設定したり、具体的な連携体制を検討したりすることが重要です。

写真）三菱総合研究所撮影（2016.2.16）

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

ワークショップの議題

- ワークショップ（以下「WS」）における議題は、以下のような内容を想定しています。

【第Ⅰ部】 目指すべき人材像

（話題の例）

- 社会・顧客・消費者等のニーズの動向
- 技術の動向（＋強み、弱み、機会、脅威）
- 人材育成上の理想と現実

【第Ⅱ部】 産学連携による人材育成システムのあり方

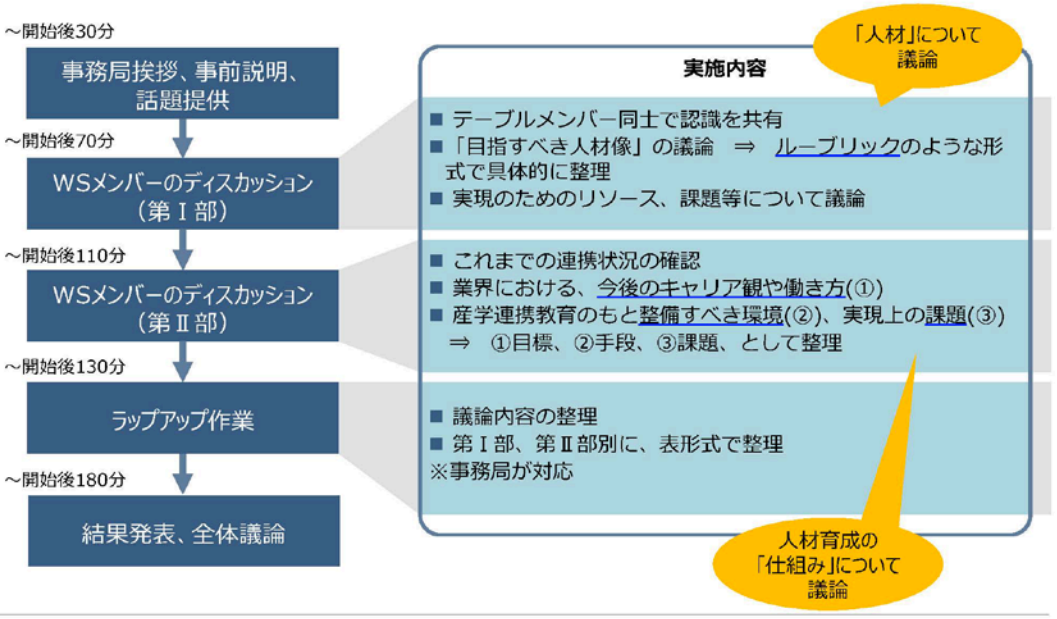
（話題の例）

- 産学連携教育についての各参加者のお考え
  → 機動性（教育ニーズへの対応速度）の阻害要因、取組の継続性の阻害要因、など
- 卒業生を取り巻く状況
  → キャリアパス、待遇、満足度、勤務地（東京に集中？）、働き方、など

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

ワークショップの進め方

当日の進め方（案）



Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

ワークショップ第Ⅰ部の整理フォーム（例）

（目指すべき人材像に係る議論の整理イメージ）

分類	定義に係るキーワード(1)	定義に係るキーワード(2)	実現に向けた方策、課題等
グローバル人間力	○実践力を重視した国際通用性のある人間力とタフな心身 ○世界的視野で何事にも挑戦し最後まであきらめることなくやり遂げる能力	① 自分軸を見据え自ら弛まざる努力を行える自己開発・強化力 →自己認識の上に自分自身のありたい姿についての明確な志をもち、その志を達成するためのまた自身を高めるための努力をへこたれず主体的・継続的に行える力	※記入イメージは『グローバル人材育成』に係るルーブリック例
		② 俯瞰的視野をもった課題発見・解決力 →世界の潮流を冷静に判断し、俯瞰的な視野とLogical Thinkingに基づいた主体的思考活動により課題を見つけ出し、その解決に向けて説得力のある最善解を見つけ出す力	
		·····	
グローバルリテラシー	○日本人としてのアイデンティティと異文化、多文化社会への理解と柔軟な対応力 ○日本社会に対する十分な理解力とそれらを広く世界に発信できる能力	④ 日本を知る！日本発信力 →日本の歴史、社会、文化及び価値観等の日本事情を理解するとともに、それらをグローバル社会に向けて紹介できる知識と能力	
		⑤ 世界の現状を知り「地球市民」としての自己認識を持つための地球的課題理解力 →戦争、貧困、開発、人権、砂漠化、温暖化をはじめとする様々な問題を抱えている現状を知り、地球市民として自覚を持ち、自分にできることを実行へと移していく能力	
		·····	
グローバルコミュニケーション力	○グローバル社会での国際業務の遂行に必要な英語を中心とした語学力と専門的な知識と技術 ○自己表現と意思伝達手段としての高いコミュニケーション能力	⑦ 異文化とのコミュニケーション基本ツールとしての英語通用力 →基本ツールとしての英語力（Global English）、専門分野における英語通用力（Scientific & Engineering English）	
		⑧ 異文化間、人間関係で生じる摩擦を緩和できるチームワーク形成力 →異文化間及び多文化社会への柔軟な対応能力と円滑な人間関係の構築に必要な能力。異文化間でのチームワーク形成力	
		·····	

資料）三菱総合研究所作成

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

MRI 株式会社三菱総合研究所

ワークショップ第Ⅱ部の整理フォーム（例）

（産学連携による人材育成システムのあり方の整理イメージ）

目標（今後のキャリア観や働き方）	手段（産学連携教育のもと整備すべき環境）	実現に向けた方策、課題等

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

■ワークショップ

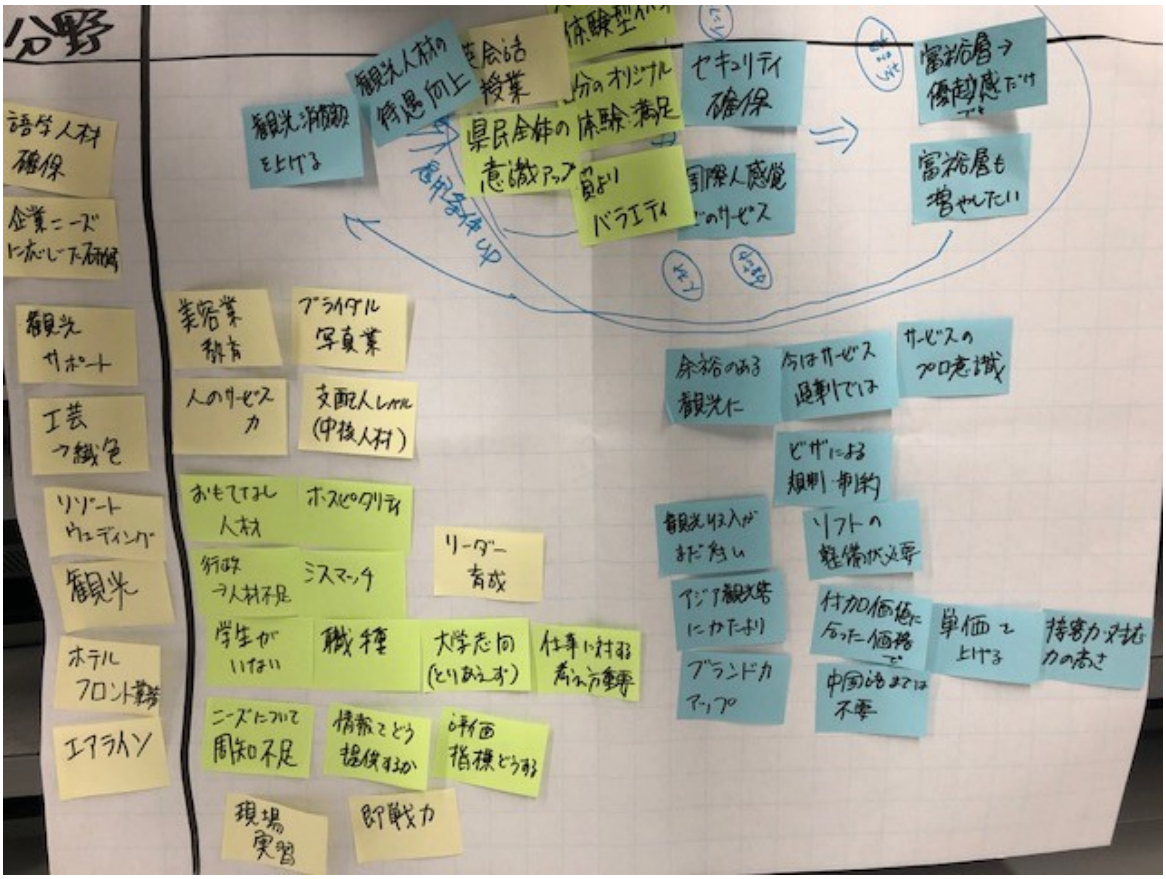
日時：　2018 年 2 月 26 日（月）　14:00～16:45

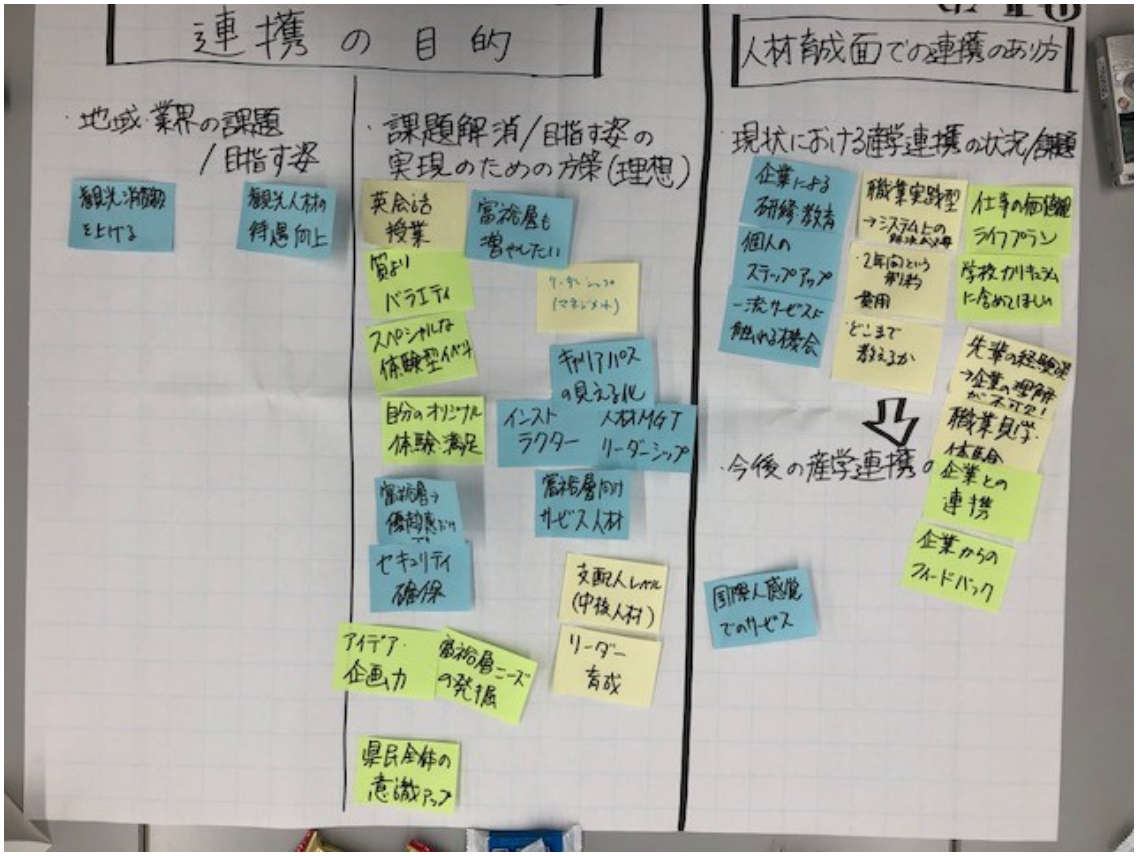
会場：　沖縄産業支援センター　大会議室 303 号室

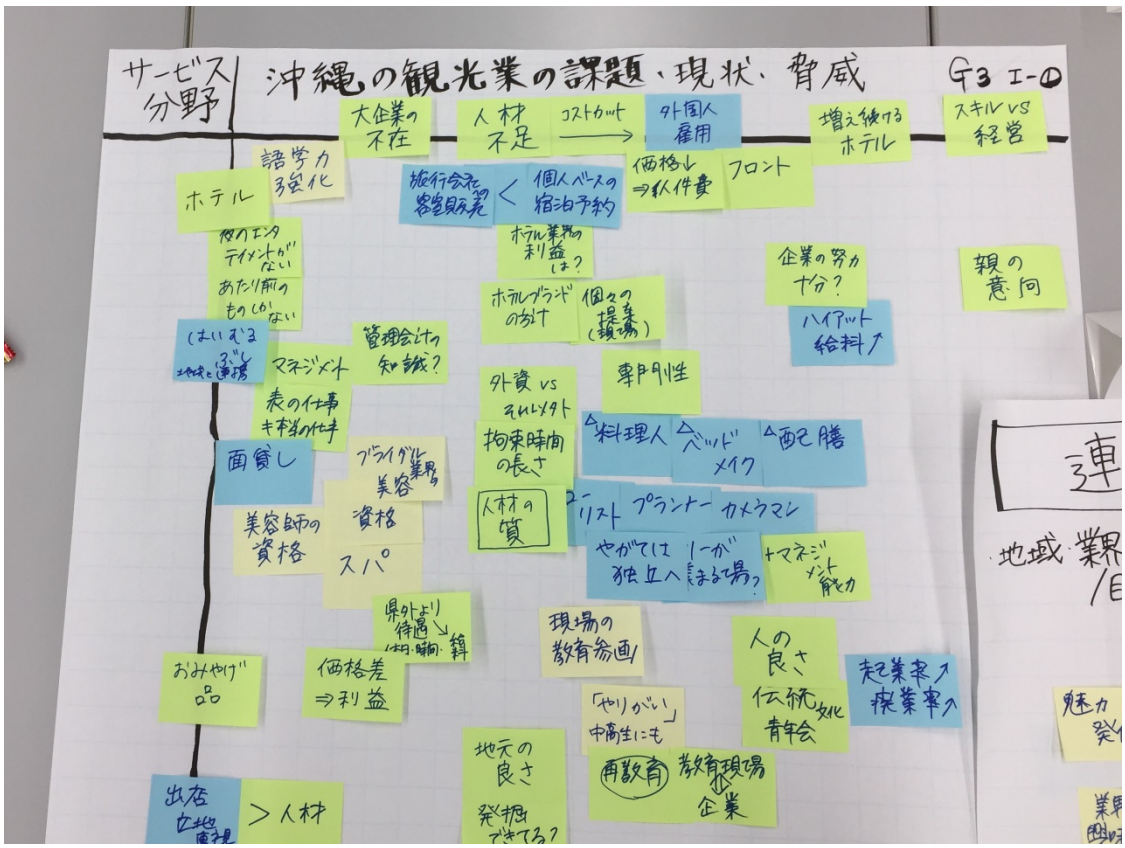
参加者：　13 名

テーマ：　・沖縄の目指す観光人材像

・連携構築について


分野
語学人材確保
企業ニーズに応じた研修
観光サポート
工芸→織色
リゾートウェディング
観光
ホテルフロント業務
エアライン
観光消費額を上げる
観光人材の待遇向上
英会話授業
県民全体の意識アップ
自分のオリジナル体験満足
質よりバラエティ
セキュリティ確保
国際人感覚でのサービス
富裕層→優越感だけでも
富裕層も増やしたい
美容業教育
ブライダル写真業
人のサービス力
支配人レベル(中核人材)
おもてなし人材
ホスピタリティ
行政→人材不足
ミスマッチ
リーダー育成
学生がいない
職種
大学志向(とりあえず)
仕事に対する考え方重要
ニーズについて周知不足
情報をどう提供するか
評価指標どうする
現場実習
即戦力
余裕のある観光に
今はサービス過剰では
サービスのプロ意識
ビザによる規制・制約
観光収入がまだ多い
ソフトの整備が必要
アジア観光客にかたより
付加価値に合った価格で
単価を上げる
接客力・対応力の高さ
ブランド力アップ
中国語までは不要


連携の目的
地域・業界の課題/目指す姿
観光消費額を上げる
観光人材の待遇向上
課題解消/目指す姿の実現のための方策(理想)
英会話授業
富裕層も増やしたい
質よりバラエティ
スペシャルな体験型イベント
キャリアパスの見える化
自分のオリジナル体験満足
インストラクター
人材MGT リーダーシップ
富裕層→優越感だけでも
富裕層向けサービス人材
セキュリティ確保
支配人レベル(中核人材)
リーダー育成
アイデア・企画力
富裕層ニーズの発掘
県民全体の意識アップ
人材育成面での連携のあり方
現状における産学連携の状況/課題
企業による研修・教育
個人のステップアップ
一流サービスに触れる機会
職業実践型→システム上の
2年間という制約
費用
どこまで教えるか
仕事の価値観ライフプラン
学校カリキュラムに含めてほしい
先輩の経験談→企業の理解が不可欠!
職業見学・体験
企業との連携
企業からのフィードバック
今後の産学連携の
国際人感覚でのサービス


サービス分野
沖縄の観光業の課題、現状、脅威
G3 エー①
大企業の不在
人材不足
コストカット
外国人雇用
増え続けるホテル
スキルvs経営
ホテル
語学力強化
旅行会社の客室販売
個人ベースの宿泊予約
価格↓⇒人件費
フロント
夜のエンタテイメントがない
あたり前のものしかない
ホテル業界の利益は？
ホテルブランドの方針
個々の提案（現場）
企業の努力十分？
親の意向
ハイアット給料↗
はいむるぶし
地域と連携
マネジメント
管理会計の知識？
外資vs それ以外
専門性
表の仕事キ本業の仕事
拘束時間の長さ
料理人
ベッドメイク
配膳
面貸し
ブライダル業界の美容
人材の質
ユーリスト
プランナー
カメラマン
美容師の資格
資格
スパ
やがては独立へ
1つが集まる場？
+マネジメント能力
県外より待遇↘
現場の教育参画
人の良さ
伝統文化
青年会
起業率↗
廃業率↗
おみやげ品
価格差⇒利益
「やりがい」中高生にも
地元の良さ
再教育
教育現場⇔企業
出店立地
＞人材
地域・業界

連携の
⇒ビジョン
コンベンションセンター
県の取り込み
地域・業界の課題/目指す姿
ユーネル大学
インターン
月1回の連携講座？
お仕事見学？
人材育成面での連携のあり方
現状における産学連携の状況/課題
中高生の興味関心↗
実務研修1週間では不十分
大卒
専修学校
ゆとりない
教員の（中学）職業体験
資格をとらせる教育
実務教育を！
企業連携は教員にとっても十分
旬の教育の重要性
企業は学校に人を出せるか？
魅力発信
お仕事体験キッザニア
体験授業（中高生受け入れ）
学力重視
進路選択
先生も関与
業界に対して興味もてもらう
検定より資格まとめあげる
マネジメント人材の育成
マーケティングも
一社員として派遣・出向
層別の教育プログラム
「マネジメント」の教育とは？
キャリアイメージの醸成
社長塾
教学の管理
チームをまとめる力
コミュニケーション能力
今後の産学連携の方法

MEMO

5.その他資料

5-1. 平成 30 年 1 月入域観光客数概況

沖縄県文化観光スポーツ部観光政策課

平成30年（2018）1月
入域観光客数概況

1月の観光客数は、70万4,300人
対前年（H29）同月比　＋5万1,300人、＋7.9%
～1月の過去最高更新、各月の過去最高を51ヶ月連続更新～

入域状況

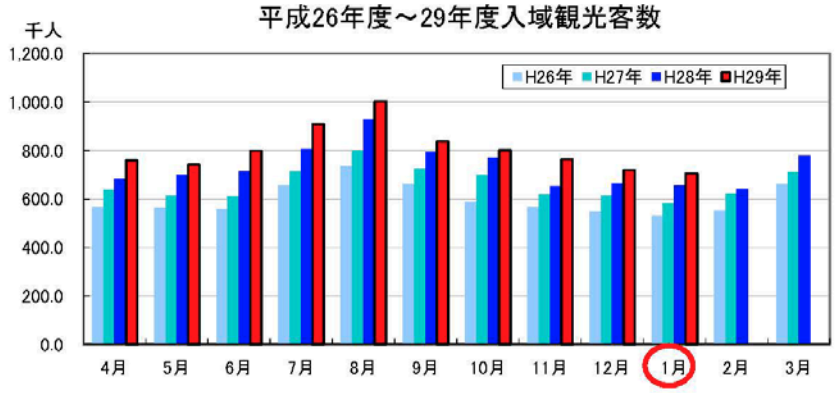
入域観光客数（平成28年度との比較）　※外国客については、乗務員等を含む

区分	H29年度	H28年度	増減数	増減率	構成比
国内客	509,900 人	505,800 人	＋ 4,100人	＋ 0.8%	72.4%
外国客	194,400 人	147,200 人	＋ 47,200人	＋ 32.1%	27.6%
合計	704,300 人	653,000 人	＋ 51,300人	＋ 7.9%	100.0%

【参考】入域観光客数（平成28年度との比較）　※外国客については、乗務員等を除く

区分	H29年度	H28年度	増減数	増減率	構成比
国内客	509,900 人	505,800 人	＋ 4,100人	＋ 0.8%	74.9%
外国客	171,100 人	138,900 人	＋ 32,200人	＋ 23.2%	25.1%
合計	681,000 人	644,700 人	＋ 36,300人	＋ 5.6%	100.0%

平成26年度～29年度入域観光客数



国内客　入域状況

1月は、航空会社の先行割引航空券などの実績が良好であったほか、旅行会社の販売実績が前年同月並みにあったこと等により、前年を上回った。
2月は、スポーツキャンプ見学や桜祭りなど各種イベントが多く、個人旅行を中心に予約状況が良好なことや、スターフライヤーの北九州路線再開により新規需要が期待できること等から、好調に推移する見込み。

外国客　入域状況

1月は、年末年始の旅行需要の高まりや、宮古・石垣へのチャーター便の運航など航空路線の拡充、クルーズ船の寄港回数が前年同月比で増加（H29.1月9回からH30.1月23回）したこと等から前年を上回った。
2月は、春節時期による旅行需要の高まりや、クルーズ船の寄港回数も増加する予定（H29.2月12回からH30.2月20回）であること等から、好調に推移する見込み。

国内客　地域別入域状況

区分	H29年度	H28年度	増減数	増減率	構成比
東京方面	254,300 人	250,500 人	＋ 3,800人	＋ 1.5%	49.9%
関西方面	97,400 人	100,300 人	△ 2,900人	△ 2.9%	19.1%
福岡方面	65,400 人	66,100 人	△ 700人	△ 1.1%	12.8%
名古屋	41,600 人	41,600 人	0人	0.0%	8.2%
その他	51,200 人	47,300 人	＋ 3,900人	＋ 8.2%	10.0%
合計	509,900 人	505,800 人	＋ 4,100人	＋ 0.8%	100.0%

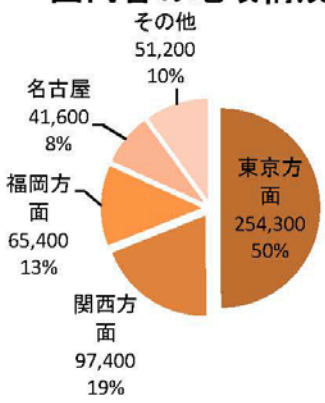
※国内海路客4,100人を含む（鹿児島2,400人、東京1,600人、その他100人）

外国客　国籍別入域状況

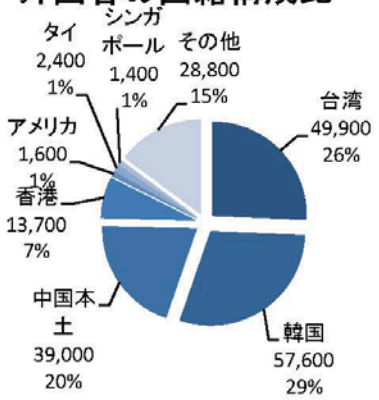
増減数及び増減率は、乗務員等を含む数値の比較

区分	H29年度（乗務員等含む）	H29年度（乗務員等除く）	H28年度（乗務員等含む）	増減数	増減率	構成比
台湾	49,900 人	49,900 人	39,300 人	＋ 10,600人	+27.0%	25.7%
韓国	57,600 人	57,600 人	49,500 人	＋ 8,100人	+16.4%	29.6%
中国本土	39,000 人	39,000 人	29,700 人	＋ 9,300人	+31.3%	20.1%
香港	13,700 人	13,700 人	15,100 人	△ 1,400人	△9.3%	7.0%
アメリカ	1,600 人	1,600 人	1,300 人	＋ 300人	+23.1%	0.8%
タイ	2,400 人	2,400 人	200 人	＋ 2,200人	+1100.0%	1.2%
シンガポール	1,400 人	1,400 人	300 人	＋ 1,100人	+366.7%	0.7%
その他	28,800 人	5,500 人	11,800 人	＋ 17,000人	+144.1%	14.8%
合計	194,400 人	171,100 人	147,200 人	＋ 47,200人	+32.1%	100.0%

国内客の地域構成比



外国客の国籍構成比



外国客　空路・海路の国籍別入域状況

増減率は、乗務員等を含む数値の比較

区分	空路 観光客数（乗務員等含む）	空路 観光客数（乗務員等除く）	空路 増減率	空路 構成比	海路 観光客数（乗務員等含む）	海路 観光客数（乗務員等除く）	海路 増減率	海路 構成比
台湾	35,100 人	35,100 人	＋9.7%	27.0%	14,800 人	14,800 人	＋102.7%	23.0%
韓国	57,400 人	57,400 人	＋16.0%	44.2%	200 人	200 人	皆増	0.3%
中国本土	17,300 人	17,300 人	△28.5%	13.3%	21,700 人	21,700 人	＋294.5%	33.7%
香港	12,200 人	12,200 人	△17.6%	9.4%	1,500 人	1,500 人	＋400.0%	2.3%
アメリカ	1,500 人	1,500 人	＋15.4%	1.2%	100 人	100 人	皆増	0.2%
タイ	2,200 人	2,200 人	＋1000.0%	1.7%	200 人	200 人	皆増	0.3%
シンガポール	1,400 人	1,400 人	＋366.7%	1.1%	0 人	0 人	－	0.0%
その他	2,900 人	2,900 人	△14.7%	2.2%	25,900 人	2,600 人	＋208.3%	40.2%
合計	130,000 人	130,000 人	＋3.4%	100.0%	64,400 人	41,100 人	＋199.5%	100.0%

各方面ごとの概況と見通し

東京

1月は、先行割引航空券の取扱いが対前年比で大幅に増加したことや、旅行会社の販売実績についても良好であったこと等から、前年を上回った。
2月は、スポーツキャンプ見学や桜祭りなど各種イベントが多く、個人旅行を中心に予約状況が良好なことや、各航空会社による航空路線の拡充も見られること等から、好調に推移する見込み。

大阪

1月は、離島直行便の実績が高かったものの、旅行会社の販売実績が前年同月に届かなかったこと等から、前年を下回った。
2月は、連休絡みで個人旅行需要が高いことや、学生向け旅行商品の予約状況が対前年で大幅に増加している傾向が見られること等から、堅調に推移する見込み。

福岡

1月は、航空会社の先行割引航空券などの実績は良好であったものの、旅行会社の販売実績が前年同月に届かなかったこと等から、前年を下回った。
2月は、スターフライヤーの北九州路線再開により新規需要が期待できることや、旅行会社の予約状況について前年並みに推移していること等から、好調に推移する見込み。

名古屋

1月は、航空会社の取扱い実績や、旅行会社の販売実績が良好であったこと等から、前年並であった。
2月は、航空会社や旅行会社の予約状況について前年同月並に推移していること等から、好調に推移する見込み。

台湾

1月は、前年同月に比べて航空路線の拡充があったことや、クルーズ船の寄港回数が増加したこと等から、前年を上回った。
2月は、春節時期にチャーター便の運航が予定されていることや、クルーズ船の寄港回数について増加する予定であること等から、好調に推移する見込み。

韓国

1月は、冬休み期間における旅行需要の増加や、宮古・石垣へのチャーター便の運航など航空路線の拡充があったこと等から、前年を上回った。
2月は、韓国プロ野球キャンプ見学の需要が見込めることや、前年同月に比べて航空路線の拡充があること等から、好調に推移する見込み。

中国本土・北京

1月は、元旦休暇にかけての旅行需要の高まりや、冬休み期間に家族旅行の取扱いが多く見られたこと等から、前年を上回った。
2月は、春節時期による旅行需要の高まりや、各旅行会社による花見にあわせた旅行商品の販売強化の動きがあること等から、好調に推移する見込み。

中国本土・上海

1月は、冬休み期間における家族旅行取扱いが多く見られたことや、前年同月と比べてクルーズ船の寄港回数が増加したこと等から、前年を上回った。
2月は、春節時期の旅行需要の高まりに加え、引き続きクルーズ船の寄港回数が増加する予定であること等から、好調に推移する見込み。

香港

1月は、クルーズ船の寄港があり、航空路線数が前年同月並になったこともの、他方面との競合で航空搭乗率が鈍化したこと等から、前年を下回った。
2月は、春節時期の旅行需要の高まりに加え、冬場のホエールウォッチングや桜祭りなどの旅行商品に人気があること等から、好調に推移する見込み。

担当：沖縄県文化観光スポーツ部　観光政策課　我謝（ガジャ）　TEL　098-866-2763

5-2. 平成 27 年度沖縄県観光産業実態調査事業報告書より

沖縄県文化観光スポーツ部観光政策課

2章　調査結果詳細

2-7　外国語対応可能従業員数

１事業者あたりの外国語対応可能従業員数は2.5人である。業種区分では、宿泊サービス、文化サービス、旅行代理店その他の予約サービスで3人以上、小売、輸送設備レンタルサービスで1人未満である。地域区分では、慶良間諸島を除いて1人以上、那覇、中部で3人以上である。

全従業員に占める外国語対応可能従業員割合は5.5%である。業種区分では、旅行代理店その他の予約サービス、輸送設備レンタルサービスでそれぞれ12.2%と高い。地域区分では那覇、慶良間諸島でそれぞれ9.5%、9.2%と高い。

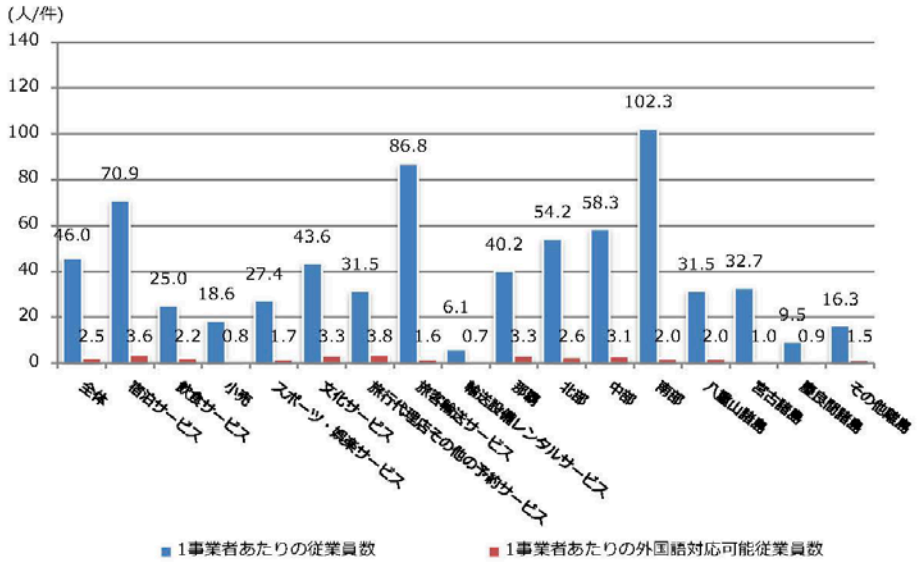


図　1事業者あたりの従業員数、1事業者あたりの外国語対応可能従業員数

表　1事業者あたりの外国語対応可能従業員数
（業種区分、地域区分）　(人/件)

全体	2.5
宿泊サービス	3.6
飲食サービス	2.2
小売	0.8
スポーツ・娯楽サービス	1.7
文化サービス	3.3
旅行代理店その他の予約サービス	3.8
旅客輸送サービス	1.6
輸送設備レンタルサービス	0.7
那覇	3.3
北部	2.6
中部	3.1
南部	2.0
八重山諸島	2.0
宮古諸島	1.0
慶良間諸島	0.9
その他離島	1.5

表　すべての従業員数に占める外国語対応可能従業員数
（業種区分、地域区分）　(%)

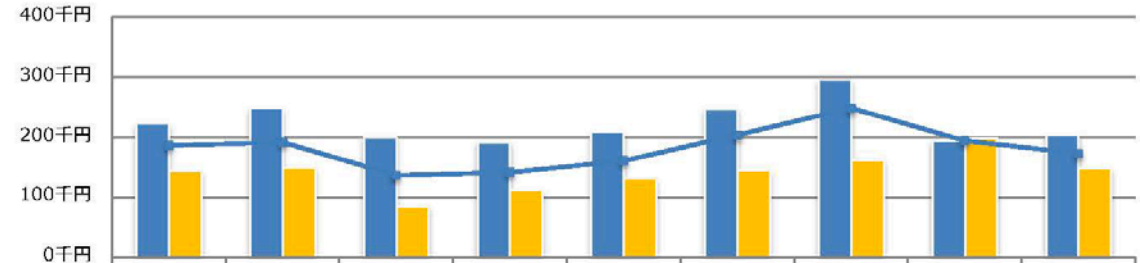
全体	5.5
宿泊サービス	5.2
飲食サービス	9.0
小売	5.0
スポーツ・娯楽サービス	6.0
文化サービス	8.4
旅行代理店その他の予約サービス	12.2
旅客輸送サービス	1.9
輸送設備レンタルサービス	12.2
那覇	9.5
北部	4.8
中部	5.3
南部	1.9
八重山諸島	6.3
宮古諸島	3.4
慶良間諸島	9.2
その他離島	8.8

2-12　平均月額給与

平均月額給与は18.6万円である。正規社員では22.3万円、非正規社員では14.3万円である。

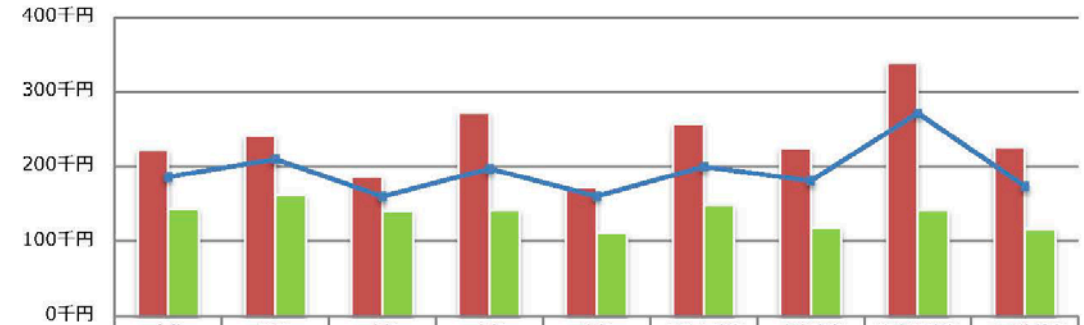
業種区分では、全体でみると旅行代理店その他の予約サービスで24.8万円と高く、飲食サービスで13.7万円と低い。正規社員では、旅行代理店その他の予約サービスで29.5万円と高く、小売で19.1万円と低い。一方非正規社員では、旅客輸送サービスで19.8万円と高く、飲食サービスで8.5万円と低い。

地域区分では、全体でみると慶良間諸島で27.1万円と高く、北部16.0万円と低い。正規社員では、慶良間諸島で34.0万円と高く、南部で17.2万円と低い。非正規社員では、那覇で16.2万円と高く、南部で11.2万円と低い。



	全体	宿泊サービス	飲食サービス	小売	スポーツ・娯楽サービス	文化サービス	旅行代理店その他の予約サービス	旅客輸送サービス	輸送設備レンタルサービス
正規	223	248	200	191	209	247	295	194	204
非正規	143	149	85	112	131	146	162	198	148
全体	186	191	137	142	161	204	248	194	173

図　平均月額給与(業種区分)



	全体	那覇	北部	中部	南部	八重山諸島	宮古諸島	慶良間諸島	その他離島
正規	223	242	188	272	172	258	225	340	227
非正規	143	162	141	142	112	149	118	142	117
全体	186	210	160	197	161	200	181	271	174

図　平均月額給与(地域区分)

2-13　日本人平均月額給与

雇用形態別では正規社員の平均月額給与が最も高く、その他、嘱託と続く。業種区分では旅行代理店その他の予約サービスで平均を大きく上回っている。地域区分では慶良間諸島が最も高く、那覇、八重山諸島と続く。

図　雇用形態別平均月額給与

図　平均月額給与(業種区分)

図　平均月額給与(地域区分)

表　日本人平均月額給与　（千円）

平均月額給与		全体	正規社員	契約社員	派遣社員	嘱託	パートアルバイト	その他
全体		187	223	191	166	211	111	218
業種区分	宿泊サービス	192	248	202	168	231	114	106
	飲食サービス	136	200	151	-	-	83	-
	小売	142	191	146	207	134	102	118
	スポーツ・娯楽サービス	161	209	175	143	155	110	188
	文化サービス	204	247	158	191	207	125	190
	旅行代理店その他の予約サービス	252	295	189	183	201	104	161
	旅客輸送サービス	194	194	193	235	193	146	580
	輸送設備レンタルサービス	174	204	172	-	-	143	70
地域区分	那覇	212	242	221	186	244	114	410
	北部	160	188	189	133	194	117	139
	中部	198	272	187	161	227	111	59
	南部	160	172	167	135	178	88	66
	八重山諸島	200	258	177	196	157	116	109
	宮古諸島	181	225	167	-	-	97	12
	慶良間諸島	272	340	146	306	-	133	-
	その他離島	174	227	172	185	151	101	122

2章　調査結果詳細

2-14　外国人平均月額給与

雇用形態別平均月額給与では嘱託が突出して高い。業種区分では、日本人の給与は飲食サービスが最も低かったが、外国人の給与は小売が最も低い結果となった。地域区分では宮古諸島が最も高く、南部、中部と続く。

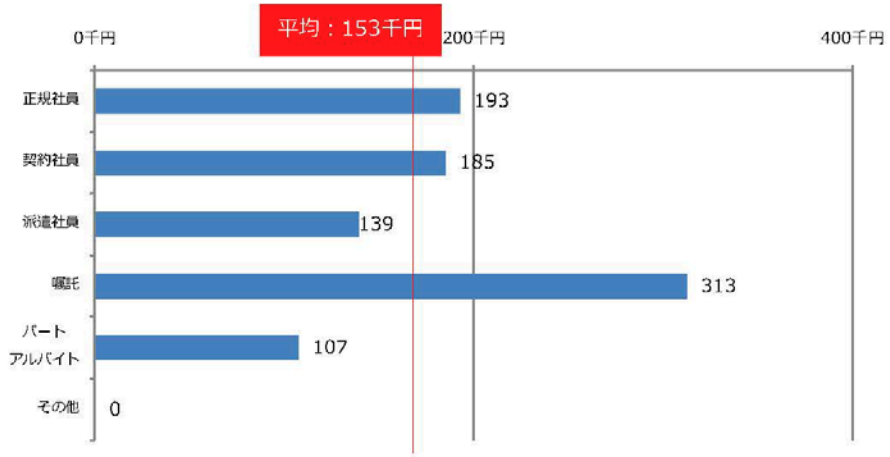


図　雇用形態別平均月額給与

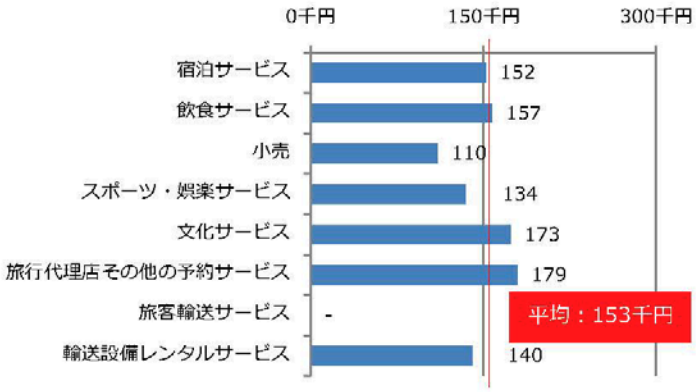


図　平均月額給与(業種区分)

図　平均月額給与(地域区分)

表　外国人平均月額給与　（千円）

平均月額給与		全体	正規社員	契約社員	派遣社員	嘱託	パートアルバイト	その他
全体		153	193	185	139	313	107	-
業種区分	宿泊サービス	152	231	194	138	553	107	-
	飲食サービス	157	207	-	-	-	108	-
	小売	110	-	-	-	72	144	-
	スポーツ・娯楽サービス	134	152	160	-	-	99	-
	文化サービス	173	180	170	-	-	-	-
	旅行代理店その他の予約サービス	179	181	194	160	-	107	-
	旅客輸送サービス	0	-	-	-	-	-	-
	輸送設備レンタルサービス	140	150	-	-	-	134	-
地域区分	那覇	141	169	169	159	-	94	-
	北部	134	184	214	135	-	110	-
	中部	168	235	192	-	553	114	-
	南部	174	200	-	-	-	100	-
	八重山諸島	155	176	210	199	-	126	-
	宮古諸島	226	257	165	-	-	-	-
	慶良間諸島	110	-	-	-	-	110	-
	その他離島	72	-	-	-	72	-	-

2章　調査結果詳細

2-15　日本人・外国人給与比較

正規社員では日本人と外国人の給与に3万円の差が見られた。日本人給与は外国人給与と比較し高い傾向にあるが嘱託に限っては10万円以上外国人給与が高い。業種区分では飲食サービスで外国人給与が日本人給与を上回った。地域区分ではその他離島の外国人給与が7万2千円と低かった。

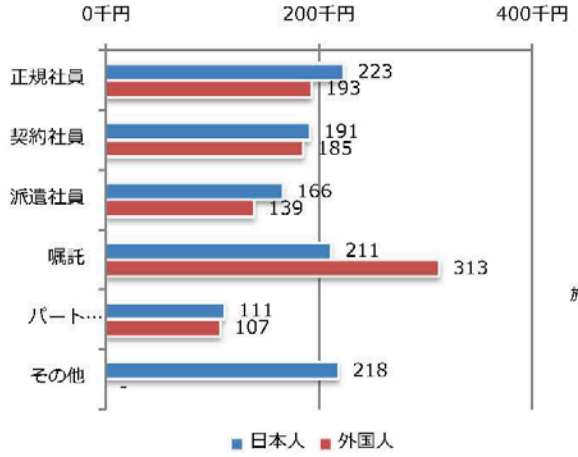


図　給与比較（雇用形態別）

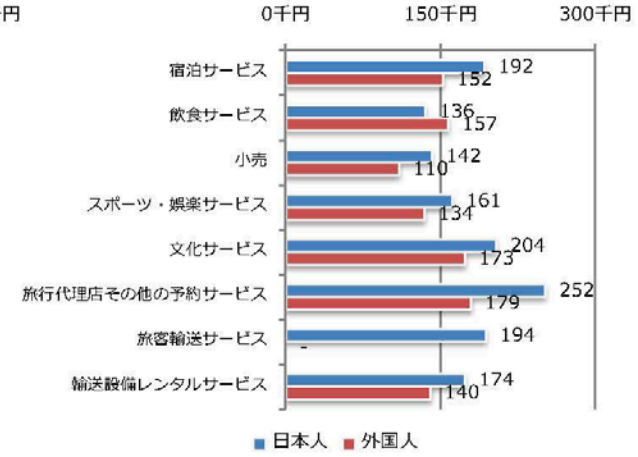


図　給与比較（業種区分）

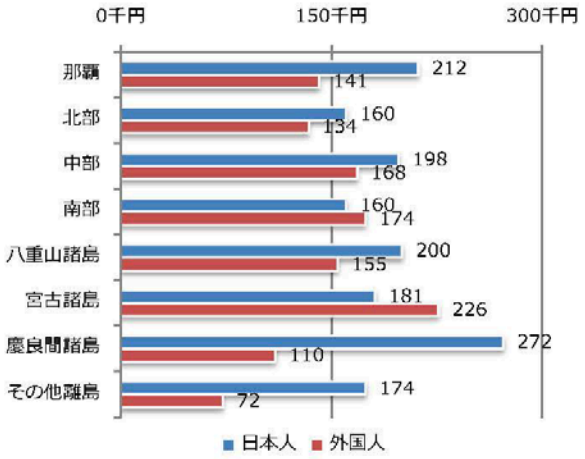


図　給与比較（地域区分）

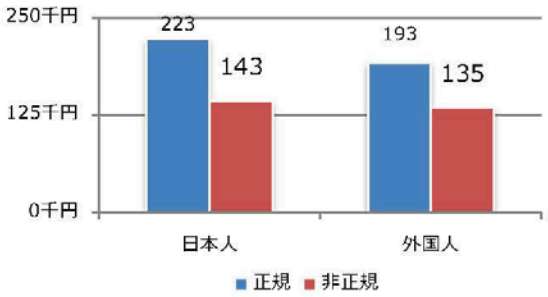


図　給与比較（正規、非正規）

表　日本人、外国人給与比較　（千円）

		日本人	外国人
雇用形態	正規社員	223	193
	契約社員	191	185
	派遣社員	166	139
	嘱託	211	313
	パート アルバイト	111	107
	その他	218	-
業種区分	宿泊サービス	192	152
	飲食サービス	136	157
	小売	142	110
	スポーツ・娯楽サービス	161	134
	文化サービス	204	173
	旅行代理店その他の予約サービス	252	179
	旅客輸送サービス	194	0
	輸送設備レンタルサービス	174	140
地域区分	那覇	212	141
	北部	160	134
	中部	198	168
	南部	160	174
	八重山諸島	200	155
	宮古諸島	181	226
	慶良間諸島	272	110
	その他離島	174	72
雇用形態	正規	223	193
	非正規	143	135

3章　自由回答

3-2　人員動向・人材育成

業種区分	地域区分	自由回答
旅客輸送サービス	中部	車両の増車を考えているが、人材不足の為踏み込めない状況である。
旅客輸送サービス	南部	乗務員の高齢化が不安。外国人観光客の受入体制が不備。
旅客輸送サービス	南部	乗務員不足。外国人の受け入れ態勢ができていない
旅客輸送サービス	中部	大型二種免許保持者の（30~60才）の不足。
旅客輸送サービス	八重山諸島	慢性的に乗務員不足。離島地域の構造的な問題がある。
スポーツ・娯楽サービス	八重山諸島	石垣島ではまだ外国人従業員の数が少なく話し相手が少ない。精神的な孤独感を味わっている。
文化サービス	那覇	雇用面では特に料理人の確保が困難を極めている。
旅行代理店その他の予約サービス	那覇	人材不足は相変わらずで、給与水準も低い。外国人を採用したら、法人税減額など、会社側が社員給与を上げられるような仕組みが必要では？
宿泊サービス	北部	外国人労働者の受入を加速させてほしい。
旅客輸送サービス	南部	マリンスポーツ会社と業務契約で相互のオフシーズンとトップシーズンが重ならない為両社で費用を出し合い二種免許を取得させて社員を確保している。
旅客輸送サービス	中部	バス事業者の新規参入により、ドライバーの獲得競争が起こりつつある。自社にて大型二種免許養成を行い人材確保に努めるが、不安もある。
スポーツ・娯楽サービス	八重山諸島	調理師が不足している。補助は見つかるが、調理師がいない。また、植物に詳しいスタッフ、興味があるスタッフがいない。
旅行代理店その他の予約サービス	那覇	外国語が出来る方の採用が困難。外国語対応に関しては、引き続き採用を試みる。社員のスキルアップが必要だ。
飲食サービス	宮古諸島	人手の確保ができないので、客席を制限して使っています。これ以上は業績を伸ばすことは不可能で、落とさないためにはお客様をたくさん受け入れずに十分対応するしかありません。十分な対応ができないほど観光客を入れてしまうのは、未来の沖縄にとってあまりプラスにならない気がします。

3-3　外国人観光客(インバウンド)対応

業種区分	地域区分	自由回答
スポーツ・娯楽サービス	那覇	中国語・英語での言語案内整備（船内アナウンス・受付窓口案内版）完了。韓国語の他、多言語の整備も継続して実施予定。
旅客輸送サービス	北部	外国人への旅行マナーをしっかりと、伝えて欲しいです。
スポーツ・娯楽サービス	南部	インバウンド対応について、「体験よりも買い物」という志向があり、通常の体験所要時間を短縮して実施するよう要望が出たり、沖縄そば作り体験でベジタリアン対応を求められるなど、実施前に調整が必要なことが多く、今後の課題として受け止めている。
小売	慶良間諸島	海外からの観光客が増え、店内や、店の前での飲食が目立つ。
輸送設備レンタルサービス	八重山諸島	外国人観光客に対して看板（外国語表記）が圧倒的に少ない。特に景勝地には重要かつ必然と思う。

平成 29 年度「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」（地域版人材育成協議会）
沖縄県の観光振興に資する将来の中核的観光人材養成のための人材育成協議会事業

事業報告書

平成 30 年 3 月

発行　特定非営利活動法人キャリア・サポート・ネット・おきなわ
〒901-2225
沖縄県宜野湾市大謝名 3-2-3
Tel 098-987-5570
Fax 098-987-5554

※本書の全体または一部を無断で転載、複製することは、著作権法上での例外を除き、禁じられています。