

「生産性向上に資するビッグデータに対応した観光人材育成プログラム」開発に関する調査研究

アンケート調査報告書

本報告書は、文部科学省の2019年度「分野横断型リカレント教育プログラムの開発（3年コース）」事業による委託業務として、学校法人KBC学園が実施した「生産性向上に資するビッグデータに対応した観光人材育成プログラム」の成果を取りまとめたものです。

2020年2月

学校法人 KBC学園

目 次

1. 目的と概要	1
1.1 目的	1
1.2 検討体制	1
2. プログラム開発・調査枠組みの検討	3
2.1 目的	3
2.2 リカレント教育枠組み	3
2.3 アンケート調査枠組み	3
3. 実態等に関するアンケート調査の実施	5
3.1 目的	5
3.2 調査概要	5
3.2.1 調査方法	5
3.2.2 調査対象都道府県	5
3.2.3 調査実施期間	5
3.2.4 配布・回収結果	5
3.2.5 調査項目	6
3.3 調査結果	7
3.3.1 沖縄県宿泊業事業所調査	7
3.3.2 全国宿泊業事業所調査	26

資料

資料1 調査紙（アンケート用紙）

沖縄県宿泊業事業所調査	46
全国宿泊業事業所調査	50

資料2 「沖縄生産性向上観光人材育成プログラム」開発のための実態調査集計結果

沖縄県宿泊業事業所調査	55
全国宿泊業事業所調査	61

議事録

第一回 プログラム検討委員会議事録	67
-------------------	----

目 次

☒ 3.3.1-1 回答事業所従業員数（単数選択）	7
☒ 3.3.1-2 回答事業所総収容人数（単数選択）	8
☒ 3.3.1-3 小規模事業所の経営課題（10 肢中 5 つ選択）	8
☒ 3.3.1-4 中規模事業所の経営課題（10 肢中 5 つ選択）	9
☒ 3.3.1-5 大規模事業所の経営課題（10 肢中 5 つ選択）	9
☒ 3.3.1-6 小規模事業所の従業員過不足感（単選択）	10
☒ 3.3.1-7 中規模事業所の従業員過不足感（単選択）	10
☒ 3.3.1-8 大規模事業所の従業員過不足感（単選択）	11
☒ 3.3.1-9 小規模事業所のソフトウェア導入状況（複数選択）	11
☒ 3.3.1-10 中規模事業所のソフトウェア導入状況（複数選択）	12
☒ 3.3.1-11 大規模事業所のソフトウェア導入状況（複数選択）	12
☒ 3.3.1-12 小規模事業所のマーケティング・プロモーションツール利用状況（複数選択）	13
☒ 3.3.1-13 中規模事業所のマーケティング・プロモーションツール利用状況（複数選択）	13
☒ 3.3.1-14 大規模事業所のマーケティング・プロモーションツール利用状況（複数選択）	14
☒ 3.3.1-15 小規模事業所のビッグデータ情報の利用の有無（単選択）	14
☒ 3.3.1-16 中規模事業所のビッグデータ情報の利用の有無（単選択）	15
☒ 3.3.1-17 大規模事業所のビッグデータ情報の利用の有無（単選択）	15
☒ 3.3.1-18 小規模事業所のビッグデータ情報への興味（複数（◎○無）選択）	16
☒ 3.3.1-19 中規模事業所のビッグデータ情報への興味（複数（◎○無）選択）	16
☒ 3.3.1-20 大規模事業所のビッグデータ情報への興味（複数（◎○無）選択）	17
☒ 3.3.1-21 小規模事業所が従業員に受けさせたい研修（単選択）	17
☒ 3.3.1-22 中規模事業所が従業員に受けさせたい研修（単選択）	18
☒ 3.3.1-23 大規模事業所が従業員に受けさせたい研修（単選択）	19
☒ 3.3.1-24 小規模事業所の外国人授業員雇用状況（単選択）	20
☒ 3.3.1-25 小規模事業所の外国人授業員雇用または雇用予定状況（単選択）	20
☒ 3.3.1-26 中規模事業所の外国人授業員雇用状況（単選択）	21
☒ 3.3.1-27 中規模事業所の外国人授業員雇用または雇用予定状況（単選択）	21
☒ 3.3.1-28 大規模事業所の外国人授業員雇用状況（単選択）	22
☒ 3.3.1-29 大規模事業所の外国人授業員雇用または雇用予定状況（単選択）	22
☒ 3.3.1-30 外国人従業員国籍（数値記入）	23
☒ 3.3.1-31 外国人従業員の評価（単選択）	23
☒ 3.3.2-1 回答事業所従業員数（単数選択）	26
☒ 3.3.2-2 回答事業所総収容人数（単数選択）	27
☒ 3.3.2-3 小規模事業所の経営課題（10 肢中 5 つ選択）	27
☒ 3.3.2-4 中規模事業所の経営課題（10 肢中 5 つ選択）	28
☒ 3.3.2-5 大規模事業所の経営課題（10 肢中 5 つ選択）	28
☒ 3.3.2-6 小規模事業所の従業員過不足感（単選択）	29
☒ 3.3.2-7 中規模事業所の従業員過不足感（単選択）	29

図 3.3.2-8 大規模事業所の従業員過不足感（単選択）	30
図 3.3.2-9 小規模事業所のソフトウェア導入状況（複数選択）	30
図 3.3.2-10 中規模事業所のソフトウェア導入状況（複数選択）	31
図 3.3.2-11 大規模事業所のソフトウェア導入状況（複数選択）	31
図 3.3.2-12 小規模事業所のマーケティング・プロモーションツール利用状況（複数選択）	32
図 3.3.2-13 中規模事業所のマーケティング・プロモーションツール利用状況（複数選択）	32
図 3.3.2-14 大規模事業所のマーケティング・プロモーションツール利用状況（複数選択）	33
図 3.3.2-15 小規模事業所のビッグデータ情報の利用の有無（単選択）	33
図 3.3.2-16 中規模事業所のビッグデータ情報の利用の有無（単選択）	34
図 3.3.2-17 大規模事業所のビッグデータ情報の利用の有無（単選択）	34
図 3.3.2-18 小規模事業所のビッグデータ情報への興味（複数（◎○無）選択）	35
図 3.3.2-19 中規模事業所のビッグデータ情報への興味（複数（◎○無）選択）	35
図 3.3.2-20 大規模事業所のビッグデータ情報への興味（複数（◎○無）選択）	36
図 3.3.2-21 小規模事業所が従業員に受けさせたい研修（単選択）	36
図 3.3.2-22 中規模事業所が従業員に受けさせたい研修（単選択）	37
図 3.3.2-23 大規模事業所が従業員に受けさせたい研修（単選択）	38
図 3.3.2-24 小規模事業所の外国人授業員雇用状況（単選択）	39
図 3.3.2-25 小規模事業所の外国人授業員雇用または雇用予定状況（単選択）	39
図 3.3.2-26 中規模事業所の外国人授業員雇用状況（単選択）	40
図 3.3.2-27 中規模事業所の外国人授業員雇用または雇用予定状況（単選択）	40
図 3.3.2-28 大規模事業所の外国人授業員雇用状況（単選択）	41
図 3.3.2-29 大規模事業所の外国人授業員雇用または雇用予定状況（単選択）	41
図 3.3.2-30 外国人従業員国籍（数値記入）	42
図 3.3.2-31 外国人従業員の評価（単選択）	42

表 目 次

表 1-1 『生産性向上に資するビッグデータに対応した観光人材育成プログラム』開発のための検討委員会	1
表 1-2 『生産性向上に資するビッグデータに対応した観光人材育成プログラム』開発のための検討委員会開催日	2
表 2-1 アンケート調査項目枠組み	4
表 3-1 アンケート調査方法・対象等	5
表 3-2 アンケート調査期間	5
表 3-3 アンケート調査配布数	5
表 3.3.1-1 沖縄県事業所 発送・回収数と回収率	7
表 3.3.2-1 全国事業所 発送・回収数と回収率	26

1. 事業の趣旨・目的

1.1 事業の趣旨・目的

沖縄県が今年4月に発表した2018年度の入域観光客数は999万9千人で前年度と比べて4.4%(41万9100人)増え、6年連続で過去最高を更新した。沖縄県内入域観光客数は大幅に増加し、順調に推移しているものの、観光客の平均滞在日数や一人当たりの県内消費額は伸び悩み、急増する観光客受入れにおける新たな課題にさらなる取り組みが必要となっている。沖縄観光の持続的発展のためには観光客数の増加のみならず、「観光の質向上」にさらなる注力が必要である。

「観光の質向上」と「観光業の生産性向上」を同時に実現するため、我々は「生産性向上に資するビッグデータに対応した観光人材育成プログラム」の開発を提案する。プログラム開発により、観光業従事者が頼りがちであった経験や勘ではなく、ビッグデータを活用し、地域経済を活性化させる取り組みを地域で企画、実行できるマーケティング人材へと成長し、沖縄県観光業の生産性向上、高付加価値化を実現する。

さらに、「観光×ビッグデータ＝観光の質向上と観光業の生産性向上」を『観光業の生産性向上おきなわモデル』として全国に普及する。

1.2 検討体制

産官学連携によるプログラム検討委員会を開催 PDCA サイクルで教育プログラムを開発する。また、「観光×ビッグデータ＝観光の質向上と観光業の生産性向上」を『観光業の生産性向上おきなわモデル』として全国に普及する方法を検討する。

(順不同、敬称略)

所属・役職	氏名
学校法人 KBC 学園インターナショナルリゾートカレッジ 教務部長	近藤 賢宏
学校法人龍澤学館 盛岡外国観光&ブライダル専門学校 理事	龍澤 尚孝
学校法人 穴吹学園 専門学校穴吹コンピュータカレッジ	戸倉 潤也
沖縄マリオットホテル&スパ セールス&マーケティング部 マーケティング課 支配人	宮城 正樹
沖縄ハーバービューホテル 人事・総務マネージャー	玉城 清高
KUSEMONO	高橋 大介
一般社団法人ビッグデータマーケティング教育推進協会 理事	米澤 豊
一般財団法人 沖縄県コンベンションビューロー 受入事業部部長	下地 貴子
学校法人 KBC 学園 学園本部 地域創生室 アドバイザー	仲宗根 真
学校法人 KBC 学園 インターナショナルリゾートカレッジ 教務	田村 明子
学校法人 KBC 学園 インターナショナルリゾートカレッジ 教務	座間味 翼

表 1-1 『生産性向上に資するビッグデータに対応した観光人材育成プログラム』開発のための検討委員会

回	日時	検討内容
1	2020 年 1 月 17 日	事業概要とスケジュール確認、アンケート・ヒアリング内容決定等
2	2020 年 2 月 28 日	アンケート調査結果報告等

表 1-2 『生産性向上に資するビッグデータに対応した観光人材育成プログラム』開発のための
検討委員会 2019 年度開催日

2. プログラム開発・調査枠組みの検討

2.1 目的

アンケート調査を実施するに当たっての枠組みを検討する。

2.2 リカレント教育枠組み

2019 年度第一回検討委員会での委員の意見は以下の通りであった。

- 社会人にとって学ぶ時間の確保や学び方、学びのサポート体制などのサポートが必須である。
- 働きながら学ぶ時間が確保できないことが最大の障壁である。リカレントプログラムは就労時間内に行うのが妥当。
- 学ぶことによって得られる手当や昇任などリアルな目的が必要である。
- マーケティング等の現場状況を知る学習が不可欠。
- モチベーション維持のために目標を明確にする必要がある。
- 卒業後も伸びていくカリキュラム構築が必要。
- 学ぶ必要性を「見える化」「評価」することが大切。
- 一日完結型のプログラムを作成し、数日行うとよい。

2.3 アンケート調査枠組み

2019 年度第一回検討委員会での委員の意見は以下の通りであった。

- 企業経営課題は3つに絞り込む質問は難しい。5つ絞り込む質問に変えた方がよい。
- 沖縄と東京・大阪・京都などの都市は質・量・目的などが根本的に異なるため調査を分けるべきである。
- 望む研修内容を選択するアンケート項目について、選択する研修プログラムの妥当性を検討する必要がある。
- リーダーが誰を指すのか、ある程度分かるような説明を記載しないと対象がよくわからない。
- 回答率を高めるため、アンケートの項目・方法の工夫が必要である。
- アンケートの質問内容は、観光業全般に関する質問が多く漠然としている。

これらの意見を踏まえ、以下の枠組みに基づき分析を行うこととした。

- 宿泊業事業所について沖縄と全国を明確に分け集計分析を行う。
- 回答率を高めるため質問紙を2枚以内、質問数を15以内、回答時間を10分以内にする。
- 開発プログラムを明確にするため、具体的なプログラム案を提示し受講させたい希望を聞く。
- ビッグデータやITの利用状況を具体的に聞く。
- 事業所の規模の分類に従業員数、客室数、収容人数のいずれかでできるようにデータをとる。

調査対象別の調査項目枠組み表を次に示す。

調査対象	調査項目枠組み
事業所調査	(1) 事業所の基本情報 従業員数・客室数・収容人数 (2) 事業所の経営課題 経営課題・人手不足感 (3) I T・データ活用状況 導入ソフト・I Tツール・データ (4) 従業員に受けさせたい研修 (5) 外国人人材活用状況

表 2-1 アンケート調査項目枠組み

3. 実態等に関するアンケート調査の実施

3.1 目的

事業所のプログラムに対する希望を明らかにし、プログラム開発のコンセプトとする。

3.2 調査概要

3.2.1 調査方法

調査方法を以下の表に示す。

	調査方法	調査対象	調査数	目標回収数（率）
事業所調査（沖縄県）	郵送調査法	宿泊業	240 事業所	36（15%）
事業所調査（全国）	郵送調査法	宿泊業	960 事業所	144（15%）

表 3-1 アンケート調査方法・対象等

3.2.2 全国調査対象都道府県

京都府・北海道・奈良県・愛知県

調査対象地域として、外国人観光客宿泊者数とインバウンド収入が多い地域を選んだ。また、大都市圏（東京・神奈川・大阪）は事業所が多く調査結果に偏りが生じるため除外した。

3.2.3 調査実施期間

調査実施期間を以下に示す。

	調査期間
アンケート調査	2020 年 1 月 20 日 ～ 2020 年 2 月 8 日

表 3-2 アンケート調査期間

3.2.4 配布・回収結果

アンケート配布・回収数を以下に示す。

調査種別	配布数	回収数	回収率
事業所調査（沖縄県）	240	54	22.5%
事業所調査（全国）	960	137	14.3%
合計	1200	191	15.9%

表 3-3 アンケート調査配布数

3.2.5 調査項目

以下の調査項目を設定した（調査票は参考資料参照）。

（1）事業所調査

- 事業所の基本情報

（所在地・名称・従業員数・客室数・総収容人数）

- 事業所の経営課題

（設備老朽化・従業員の確保・売上減少・客数減少・人件費増加・材料費上昇・ネット手数料増加
同業他社との競争・外国人客への対応・後継者の確保・その他）

- 事業所の人手不足感

- 事業所導入ソフトとマーケティング・プロモーションツール

- 事業所のビッグデータ活用の有無と興味

- 従業員に受けさせたい研修

- 新しい観光企画

- 地域ぐるみの観光開発

- リーダーシップ研修

- CSリーダー研修

- インバウンド対策

- 科学的データに基づく経営

- 自由記述

3.3 調査結果

以下にアンケート調査結果を示す。調査に使用した質問紙は資料1として掲載する。なお、すべての集計結果は、資料2「観光・宿泊業中核リーダー育成プログラム」開発のための現場実態調査集計結果」に掲載し、ここには全体的な傾向及び特徴的な事項に絞って記載する。また、事業所規模は全国や沖縄県宿泊業統計で用いられる規模別基準の「総収容人数」で区分した。

3.3.1 沖縄県宿泊業事業所調査

(1) 基本事項

1) 回答事業所数

● アンケート送付事業所数は240、アンケート回収数は54で、回収率22.5%だった。

アンケート送付数	回収数	回収率
240	54	22.5%

表 3.3.1-1 沖縄県事業所 発送・回収数と回収率

2) 回答事業所従業員数

● 回答事業所従業員数は、10人以下24%、11～30人31%、31～50人11%、51～100人4%、101人以上28%だった。(無回答1)

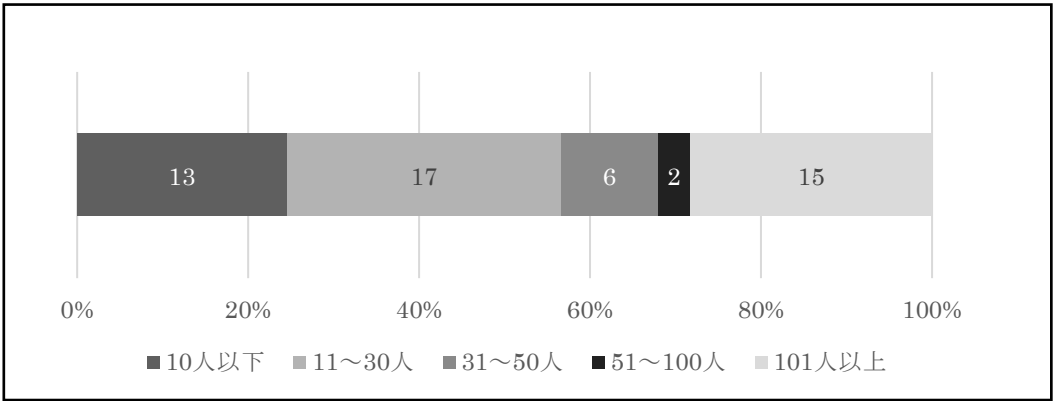


図 3.3.1-1 回答事業所従業員数（単数選択）

3) 回答事業所総収容人数

- 回答事業所総収容人数は、99 人以下 30%、100～299 人 33%、300 人以上 35%だった。(無回答 1)

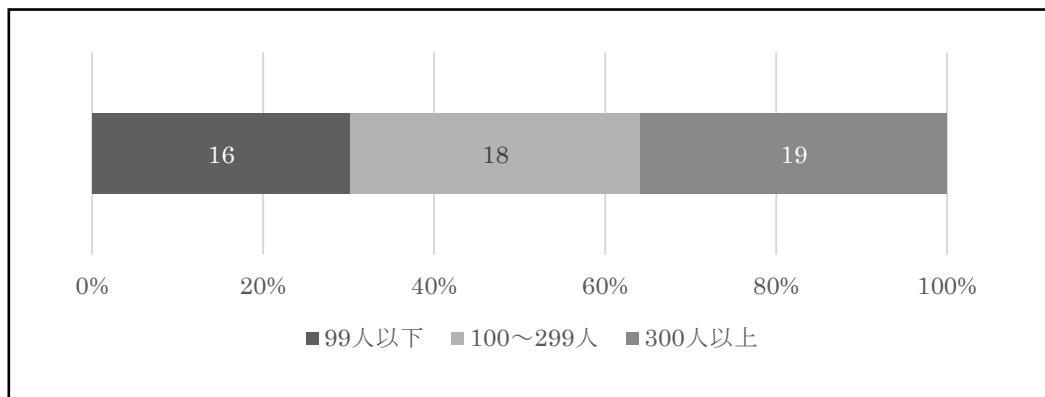


図 3.3.1-2 回答事業所総収容人数（単数選択）

※以下、総収容人数 99 人以下を「小規模」、100～299 人を「中規模」、300 人以上を「大規模」宿泊施設とする。
（全国や沖縄県の宿泊業統計で用いられている事業所規模基準）

4) 経営課題

<小規模事業所>

- 小規模事業所の 75%の事業所は経営課題として従業員の確保育成・施設設備の老朽化をあげた。
次いで、56%の事業所が材料費等仕入れ単価の上昇、50%がネット手数料の増加をあげた。
◎自由記述に、「水道光熱費の増加」が 1 件あった。

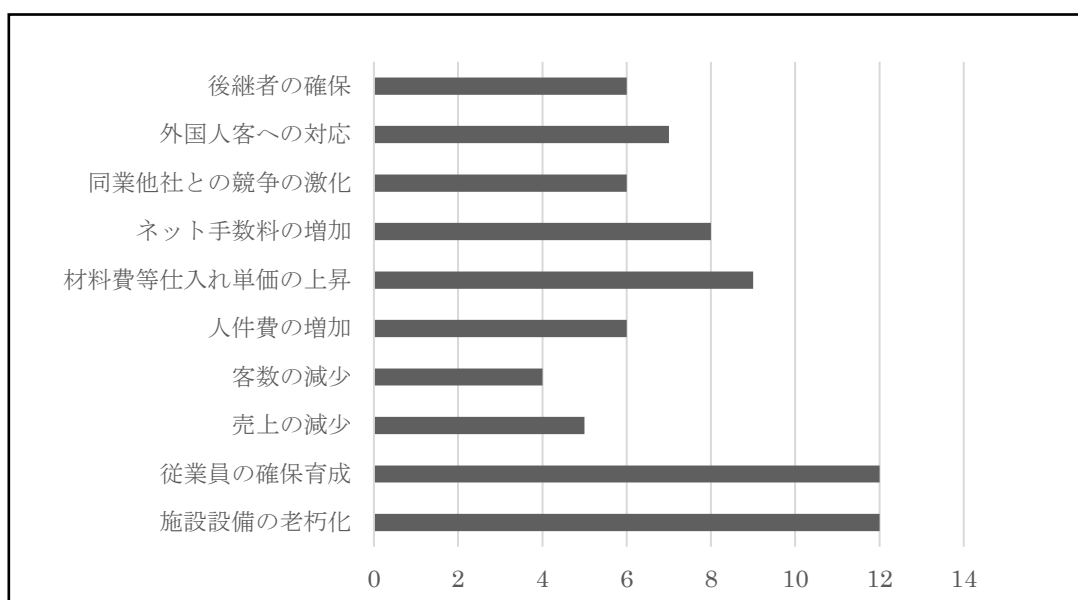


図 3.3.1-3 小規模事業所の経営課題（10 肢中 5 つ選択）[n=16]

＜中規模事業所＞

- 中規模事業所の94%の事業所は経営課題として従業員の確保育成をあげた。

次いで、78%の事業所が同業他社との競争の激化・施設設備の老朽化をあげた。

◎自由記述に、「従業員の能力レベル向上」が1件あった。

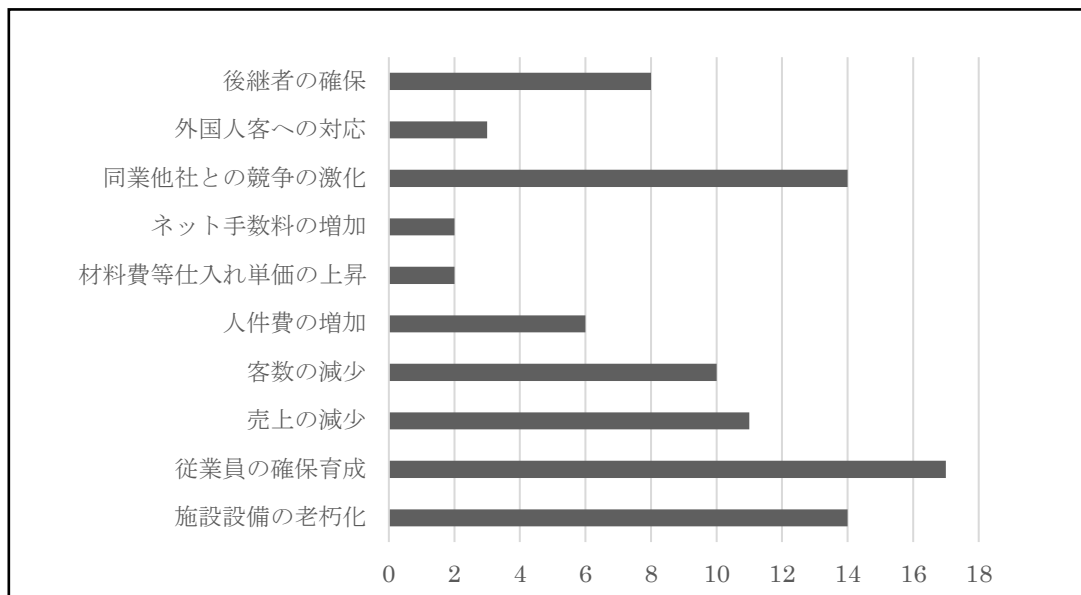


図 3.3.1-4 中規模事業所の経営課題（10 肢中 5 つ選択）[n=18]

＜大規模事業所＞

- 大規模事業所の84%の事業所は経営課題として施設設備の老朽化をあげた。

次いで、63%の事業所が客数の減少、58%の事業所が従業員の確保育成をあげた。

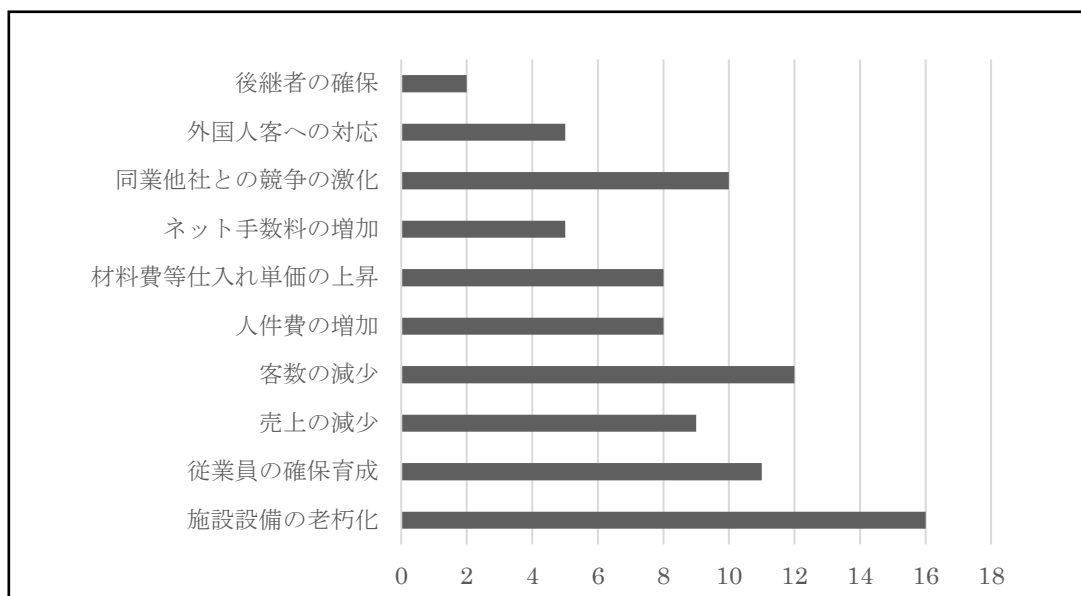


図 3.3.1-5 大規模事業所の経営課題（10 肢中 5 つ選択）[n=19]

5) 従業員の過不足感

<小規模事業所>

- 従業員の過不足感について、小規模事業所の62%が従業員数は妥当、31%が不足していると回答した。
(無回答 8)

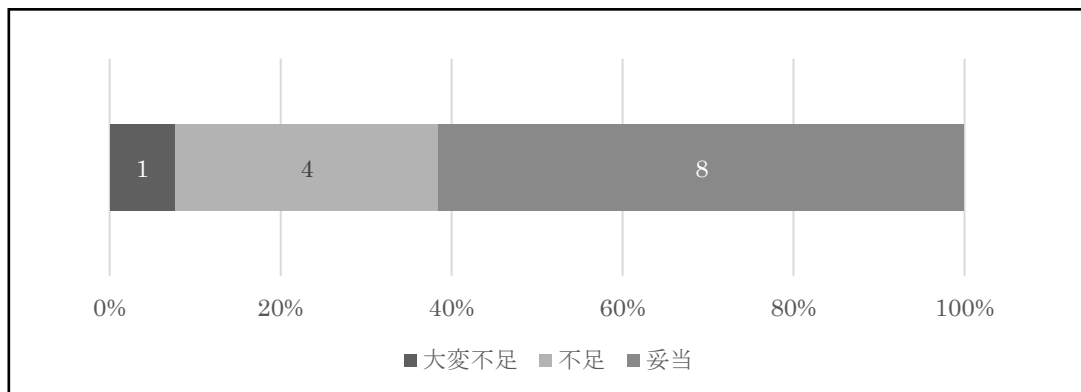


図 3.3.1-6 小規模事業所の従業員過不足感（単選択）

<中規模事業所>

- 従業員の過不足感について、中規模事業所の50%が従業員数は不足、44%が妥当と回答した。
(無回答 2)

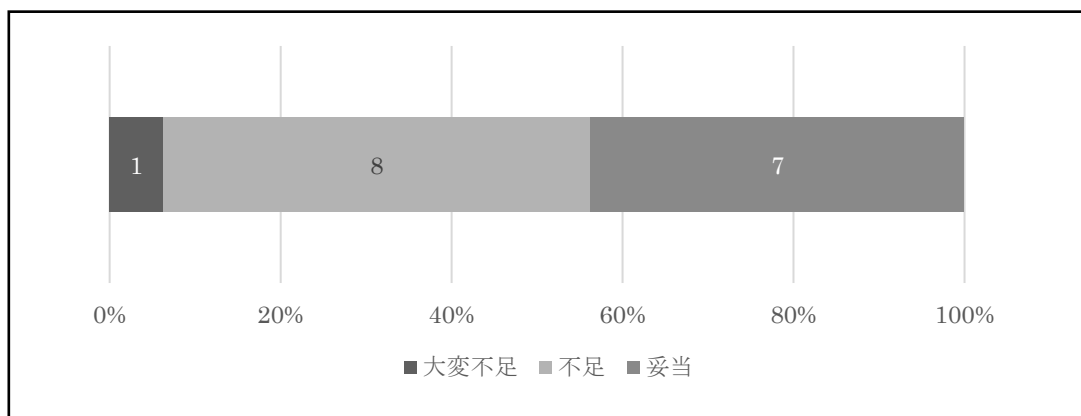


図 3.3.1-7 中規模事業所の従業員過不足感（単選択）

＜大規模事業所＞

● 従業員の過不足感について、大規模事業所の 75%が従業員数は不足、13%が大変不足・妥当と回答した。
(無回答 3)

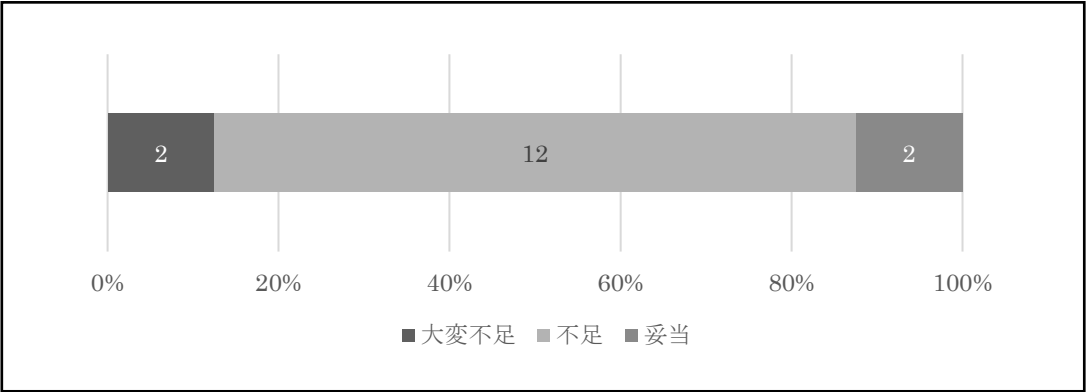


図 3.3.1-8 大規模事業所の従業員過不足感（単選択）

6) ソフトウェアの利用

＜小規模事業所＞

● ソフトウェアの利用について、小規模事業所の 57%が予約管理ソフト、36%が売上管理ソフトを利用していた。
自由記述で「特にソフトは利用せずパソコンで管理」が1件、「ソフトの利用なし」が2件あった。
(無回答 2)

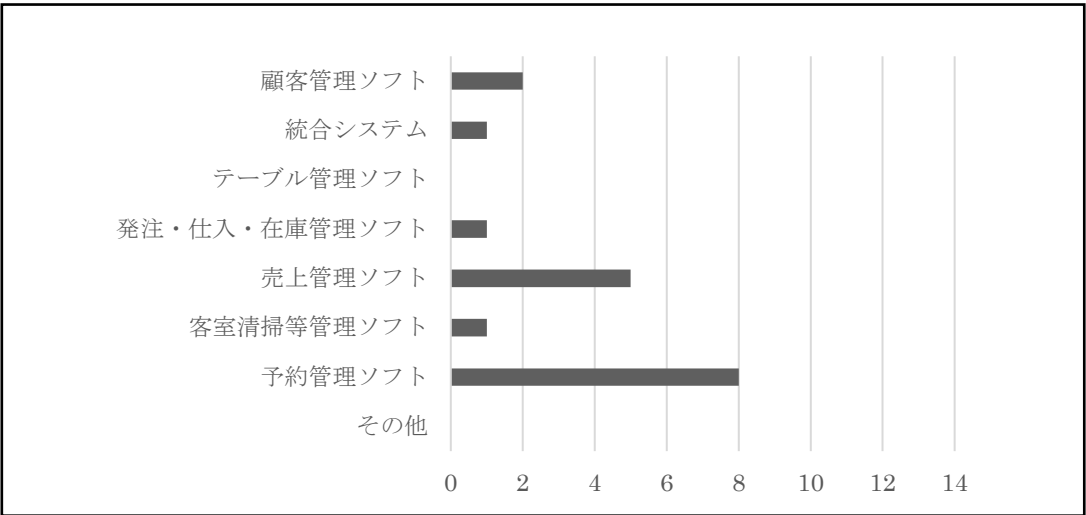


図 3.3.1-9 小規模事業所のソフトウェア導入状況（複数選択） [n=14]

＜中規模事業所＞

● ソフトウェアの利用について、中規模事業所の94%が予約管理ソフト、59%が売上管理ソフト、53%が顧客管理ソフトを利用していた。

自由記述に「レバニユーマネジメントシステム」が1件あった。

（無回答 1）

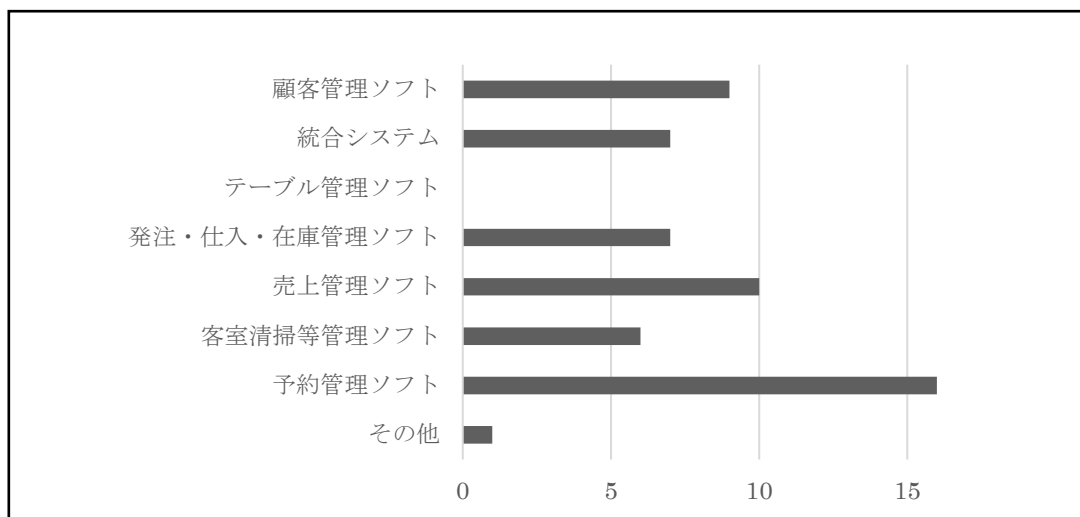


図 3.3.1-10 中規模事業所のソフトウェア導入状況（複数選択）[n=17]

＜大規模事業所＞

● ソフトウェアの利用について、大規模事業所の84%が予約管理ソフト、68%が顧客管理・発注仕入在庫管理ソフト、53%が統合システムを利用していた。（無回答 0）

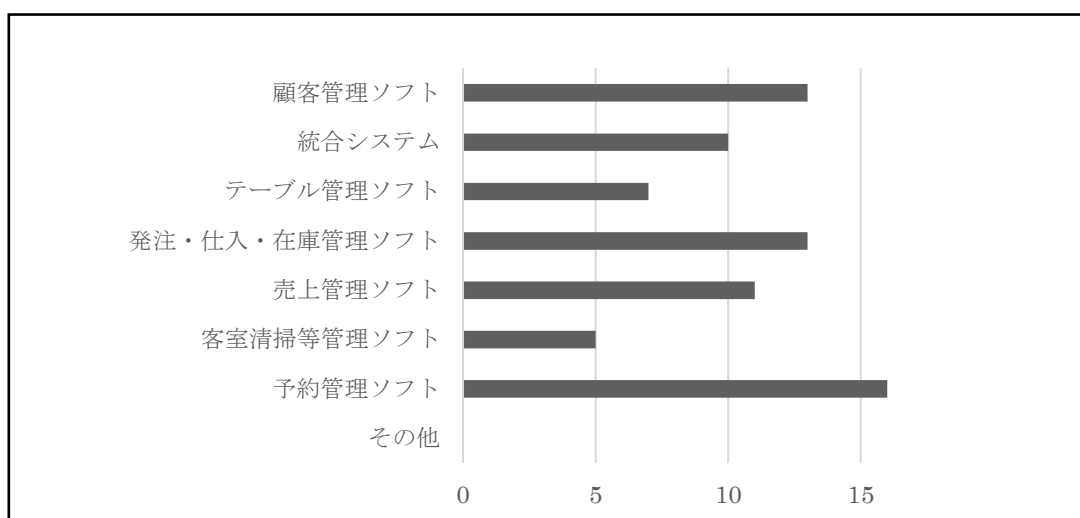


図 3.3.1-11 大規模事業所のソフトウェア導入状況（複数選択）[n=17]

7) マーケティング・プロモーションツールの利用

<小規模事業所>

● マーケティング・プロモーションツールの利用について、小規模事業所の87%がホームページ、53%がSNSを利用していた。

(無回答 1)

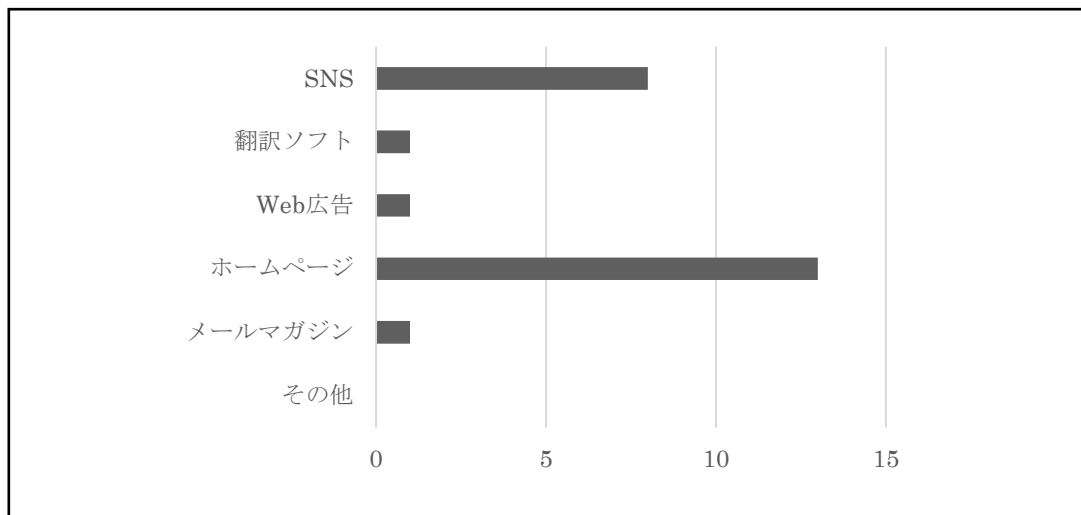


図 3.3.1-12 小規模事業所のマーケティング・プロモーションツール利用状況（複数選択）[n=15]

<中規模事業所>

● マーケティング・プロモーションツールの利用について、中規模事業所の94%がホームページ、47%がSNS、24%がWeb 広告を利用していた。

(無回答 1)

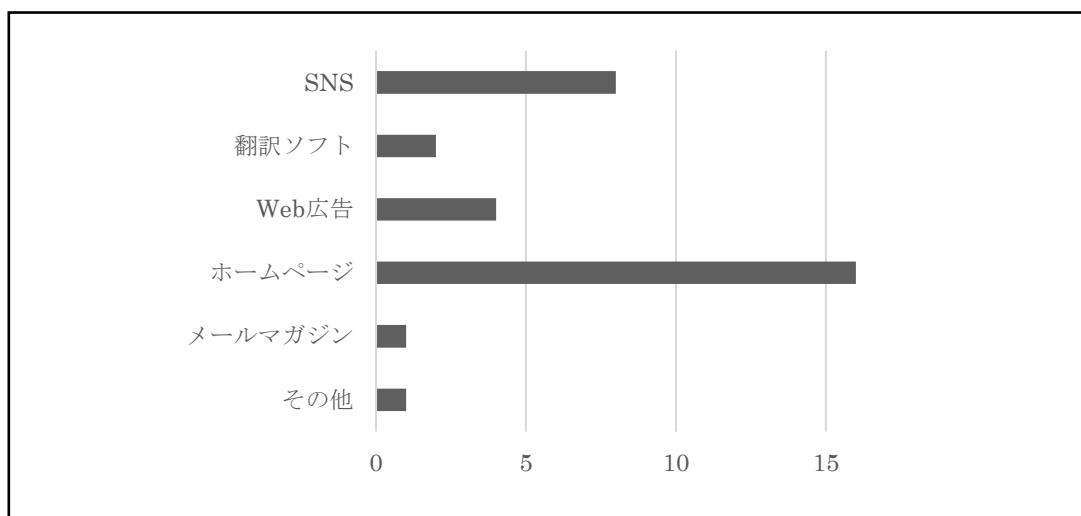


図 3.3.1-13 中規模事業所のマーケティング・プロモーションツール利用状況（複数選択）[n=17]

＜大規模事業所＞

- マーケティング・プロモーションツールの利用について、大規模事業所の 95%がホームページ、84%がSNS 53%がWeb 広告、37%がメールマガジンを利用していた。

（無回答 0）

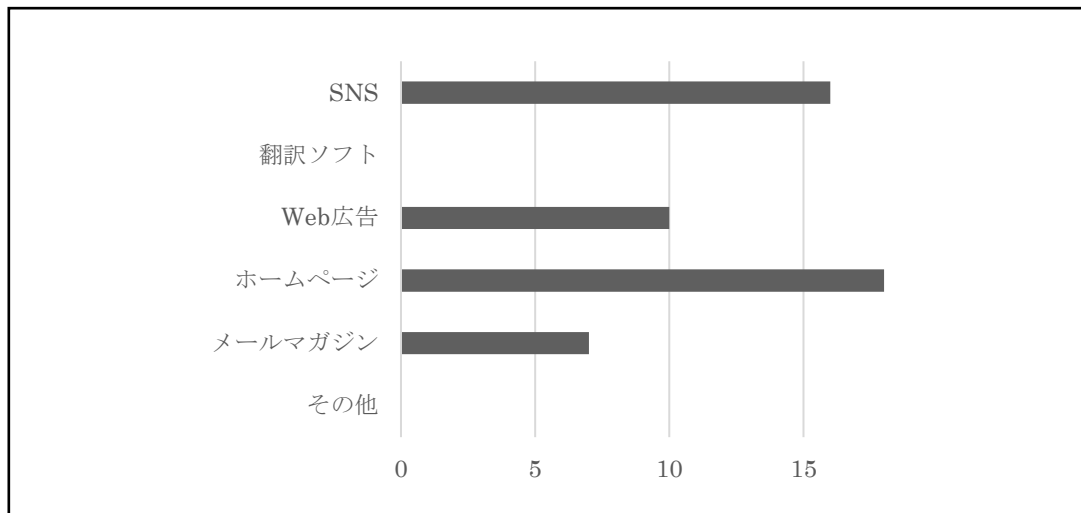


図 3.3.1-14 大規模事業所のマーケティング・プロモーションツール利用状況（複数選択）[n=19]

8) ビッグデータ情報の活用

＜小規模事業所＞

- ビッグデータ情報の利用について、小規模事業所の 13%が利用したことがある、87%がないと回答した。

（無回答 0）

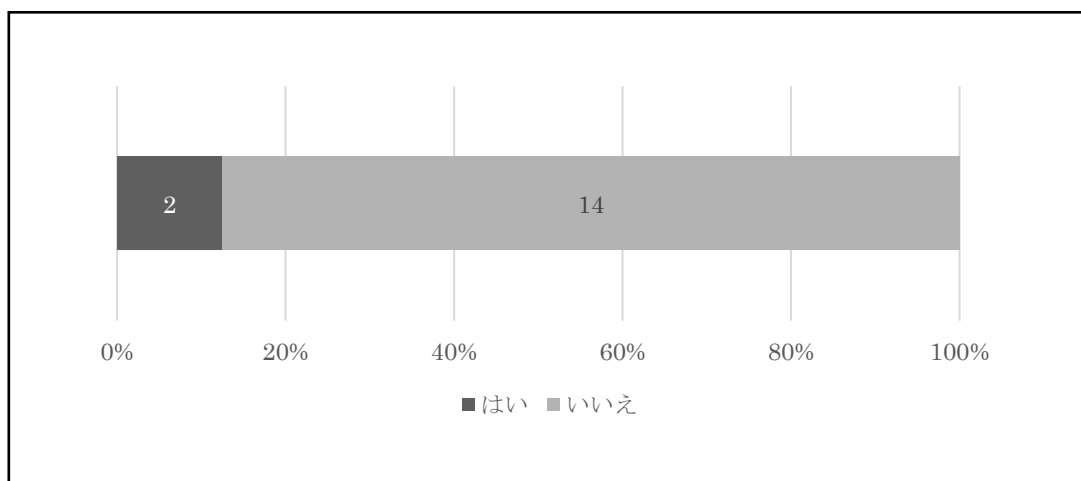


図 3.3.1-15 小規模事業所のビッグデータ情報の利用の有無（単選択）[n=16]

＜中規模事業所＞

- ビッグデータ情報の利用について、中規模事業所の 29%が利用したことがある、71%がないと回答した。
(無回答 1)

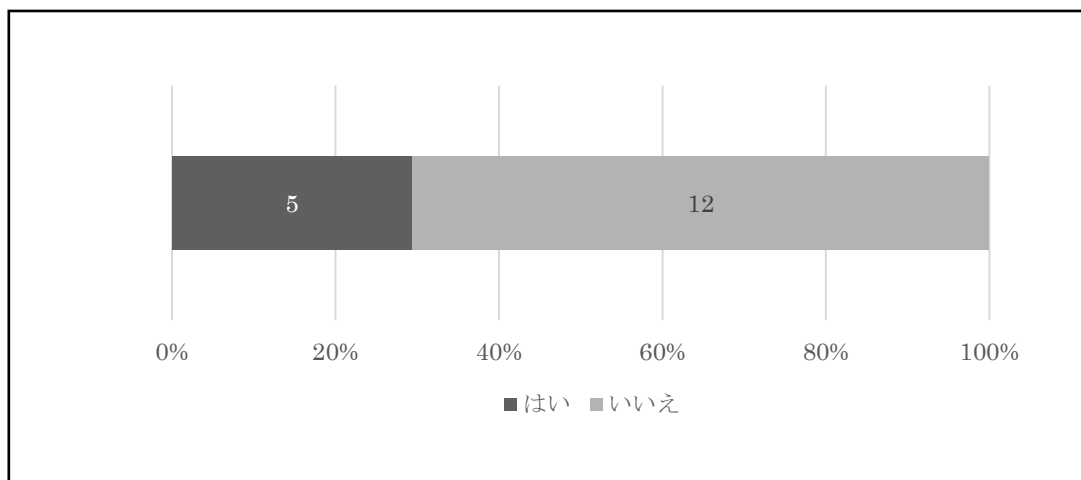


図 3.3.1-16 中規模事業所のビッグデータ情報の利用の有無（単選択）[n=17]

＜大規模事業所＞

- ビッグデータ情報の利用について、大規模事業所の 21%が利用したことがある、79%がないと回答した。
(無回答 0)

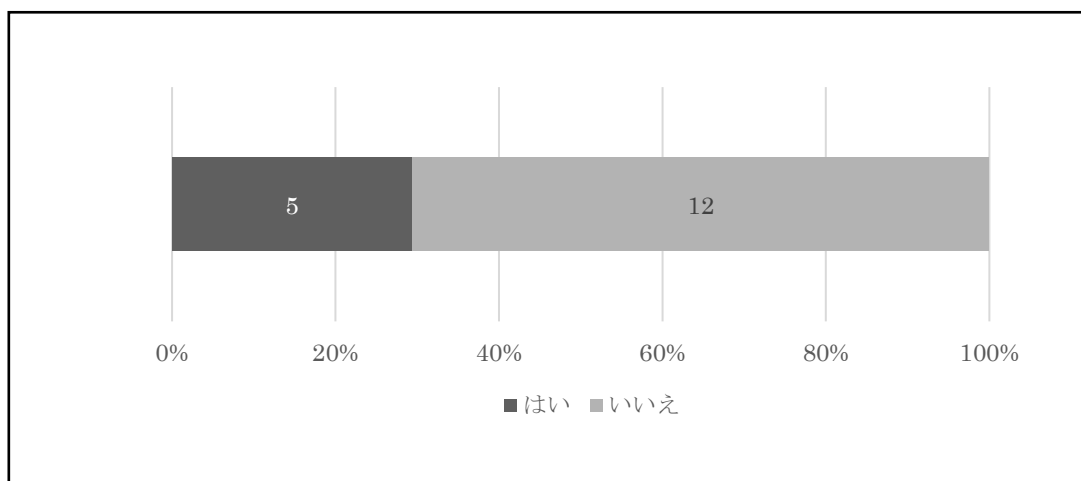


図 3.3.1-17 大規模事業所のビッグデータ情報の利用の有無（単選択）[n=19]

8) ビッグデータ情報への興味

最も興味のあるものを 1.5 点、次に興味のあるものを 1 点とし、指標（インデックス）化した。

さらに、指標の基準を全事業所が「興味ある（1 点）」とする点数を 100P とし、興味度を算定した。

※ポイント数が大きくなると興味があることを示す。また、100P は全事業所が興味を持っていることを表す。

<小規模事業所>

- ビッグデータの関心は、周遊コースに 53 ポイント、沖縄の評価に 50 ポイントの興味を示した。
（無回答 0）

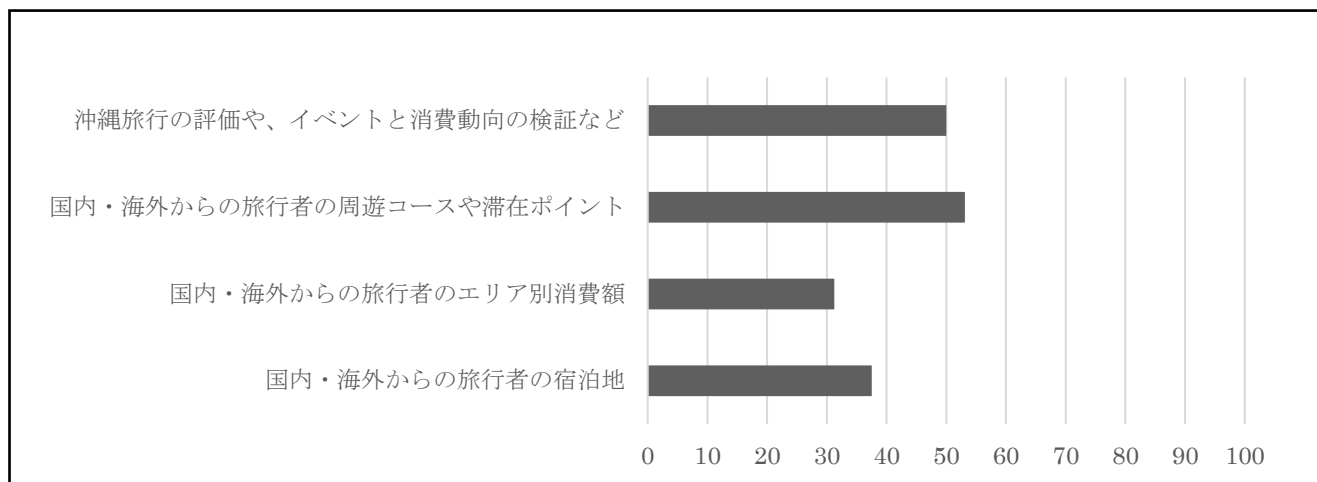


図 3.3.1-18 小規模事業所のビッグデータ情報への興味（複数（◎〇無）選択）[n=16]

<中規模事業所>

- ビッグデータの関心は、宿泊地に 81 ポイント、周遊コースに 72 ポイントの興味を示した。
（無回答 0）

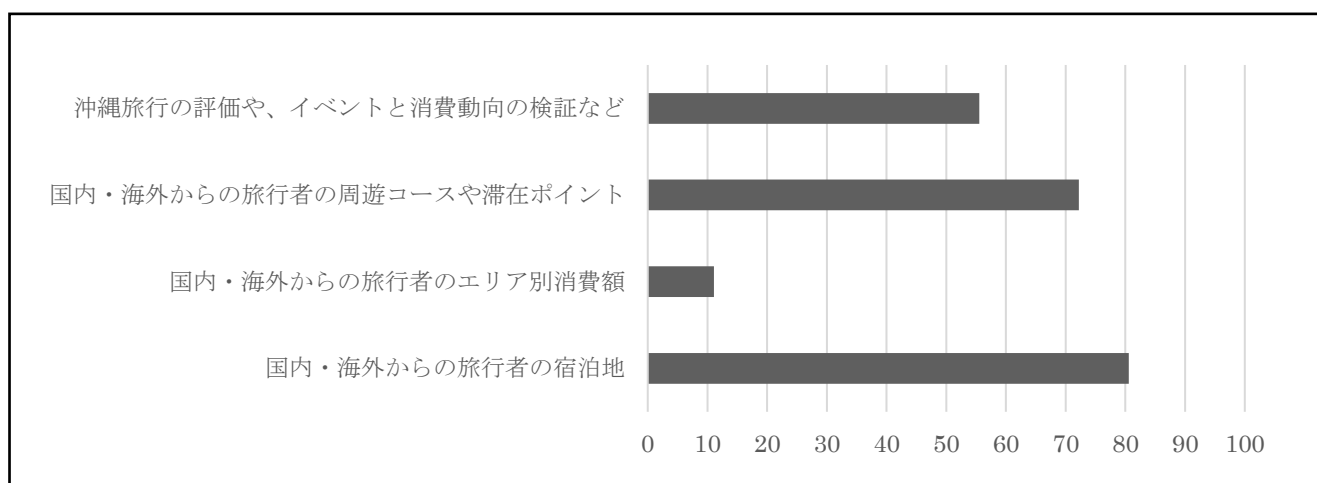


図 3.3.1-19 中規模事業所のビッグデータ情報への興味（複数（◎〇無）選択）[n=18]

＜大規模事業所＞

- ビッグデータの関心は、沖縄の評価に 84 ポイント、宿泊地に 79 ポイント、周遊コースに 66 ポイントの興味を示した。（無回答 0）

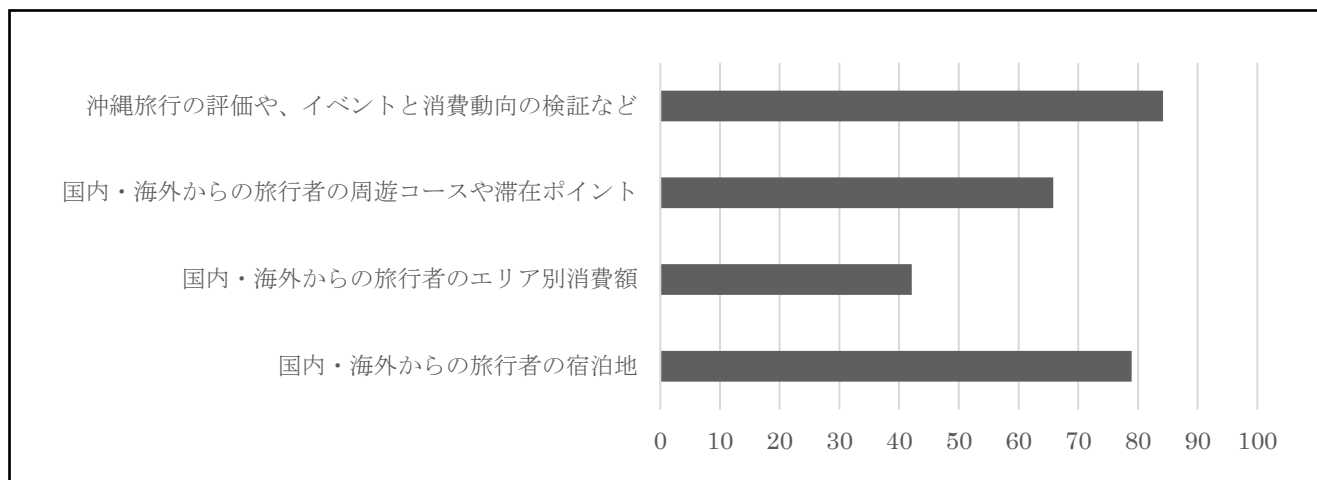


図 3.3.1-20 大規模事業所のビッグデータ情報への興味（複数（◎○無）選択）[n=19]

9) 従業員に受けさせたい研修

＜小規模事業所＞

- 従業員に受けさせたい研修は、69%がリーダー研修、60%が地域ぐるみの観光開発だった。（無回答 0）

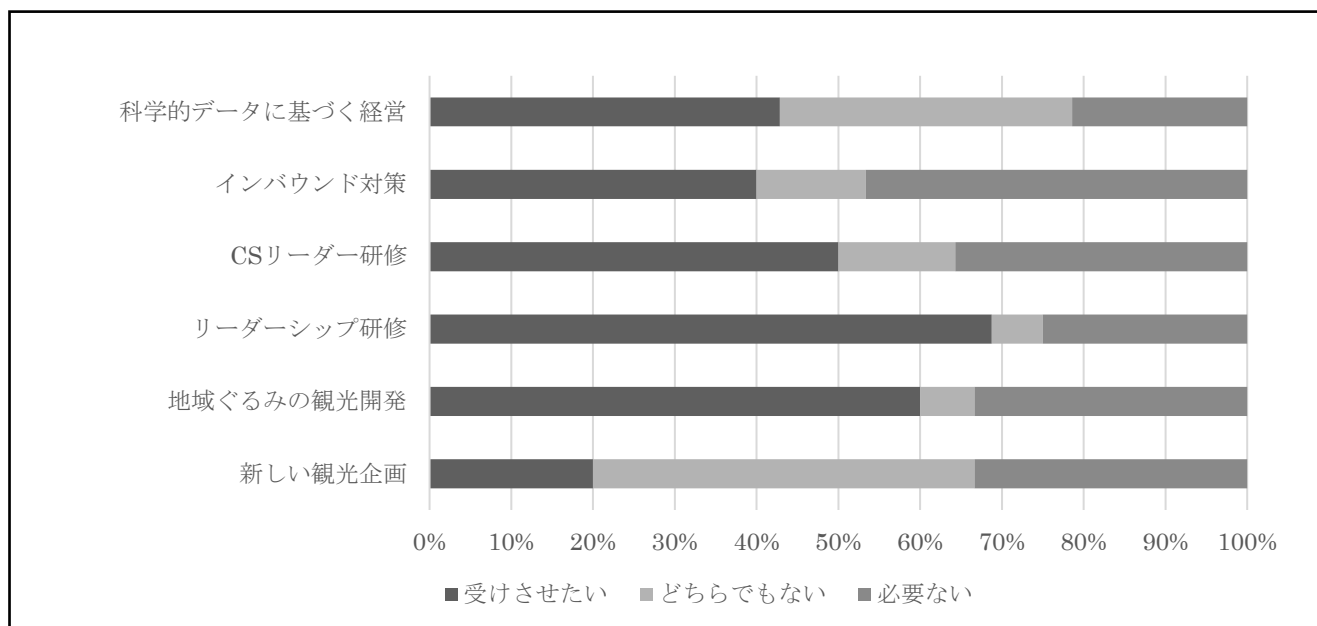


図 3.3.1-21 小規模事業所が従業員に受けさせたい研修（単選択）[n=16]

（自由記述）

・老夫婦で営んでおり、これまでの経験を活かして継続するのみ。今更研修等は受ける意思はありません。後継者が決まれば足したい。

・以下の研修が実施できると良いと思います。

＜地域ぐるみの観光開発＞日本版 DMO

＜リーダーシップ研修＞職場のリーダー研修

＜CS リーダー研修＞CS リーダー研修

＜中規模事業所＞

● 従業員に受けさせたい研修は、65%がインバウンド研修、59%がCSリーダー・リーダーシップ研修だった。

（無回答 1）

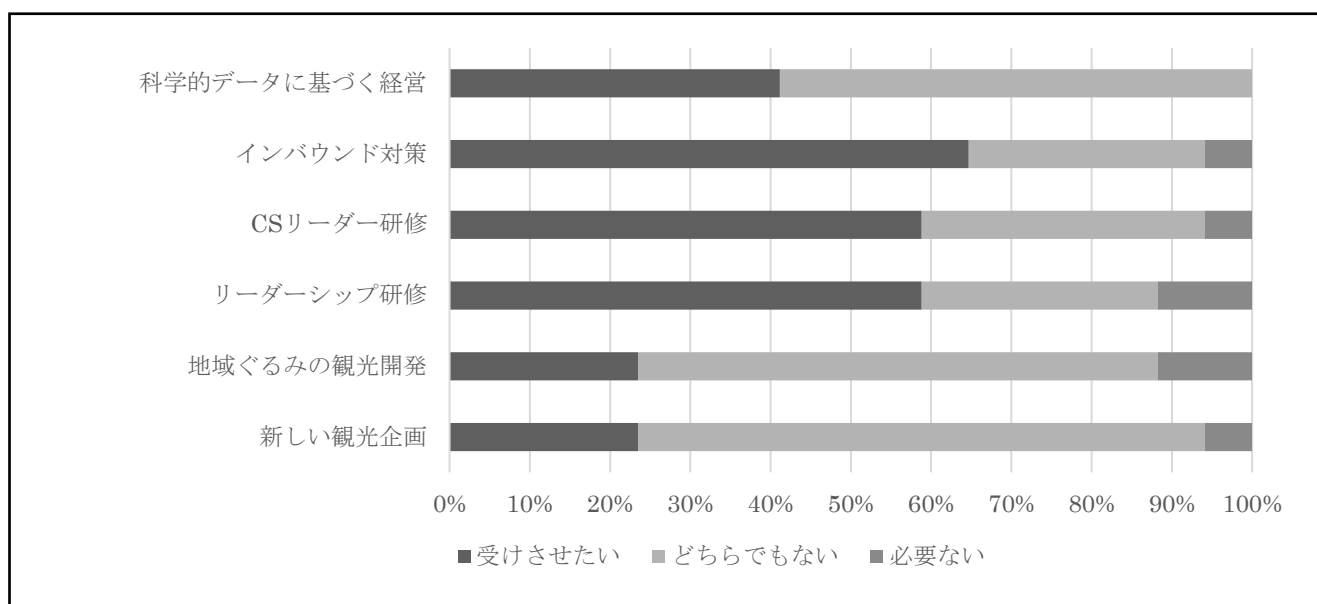


図 3.3.1-22 中規模事業所が従業員に受けさせたい研修（単選択）[n=17]

（自由記述）

なし

＜大規模事業所＞

- 従業員に受けさせたい研修は、86%がインバウンド研修、CSリーダー、リーダーシップ研修だった。
(無回答 5)

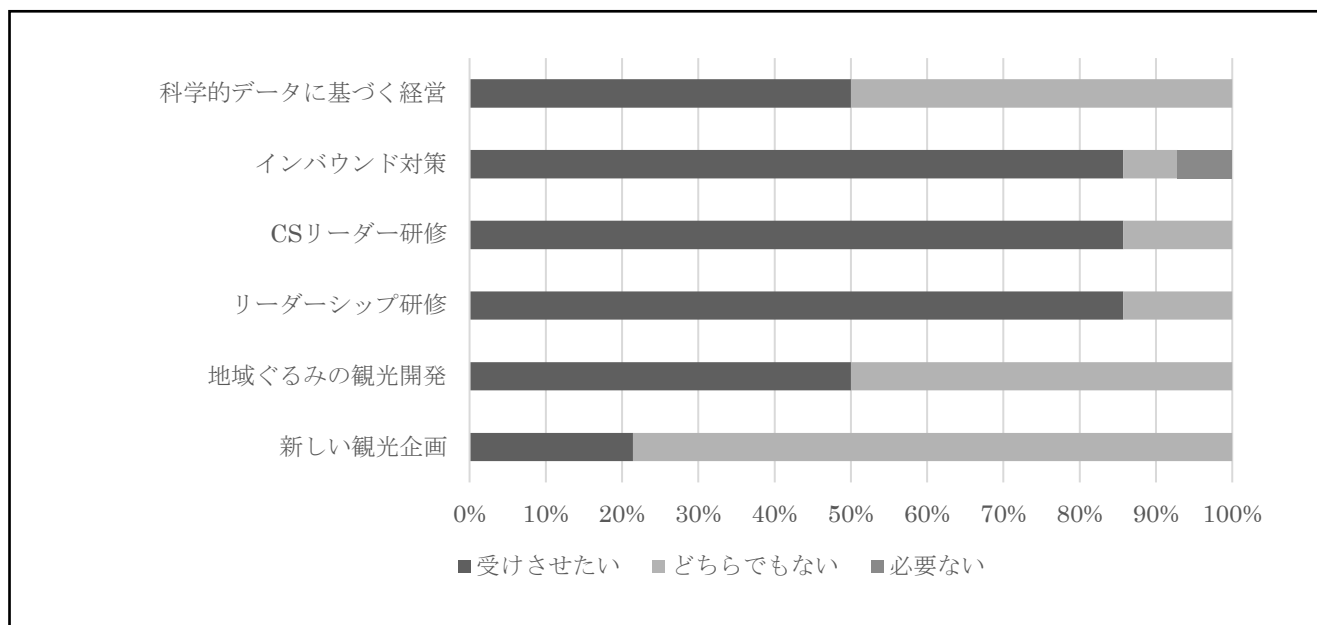


図 3.3.1-23 大規模事業所が従業員に受けさせたい研修（単選択）[n=14]

(自由記述)

- ・コーチング、リーダーシップ等、管理職育成プログラム。
- ・若手社員向け、同業者交流、異業種交流会など。
- ・役職や職種にフォーカスした必要スキルや他社(他者)との意見交換できる研修を希望する。
- ・上級管理職、一般管理職向けのマネジメント研修。

10) 外国人従業員雇用状況

<小規模事業所>

- 外国人従業員を雇用している事業所は、13%だった。

(無回答 1)

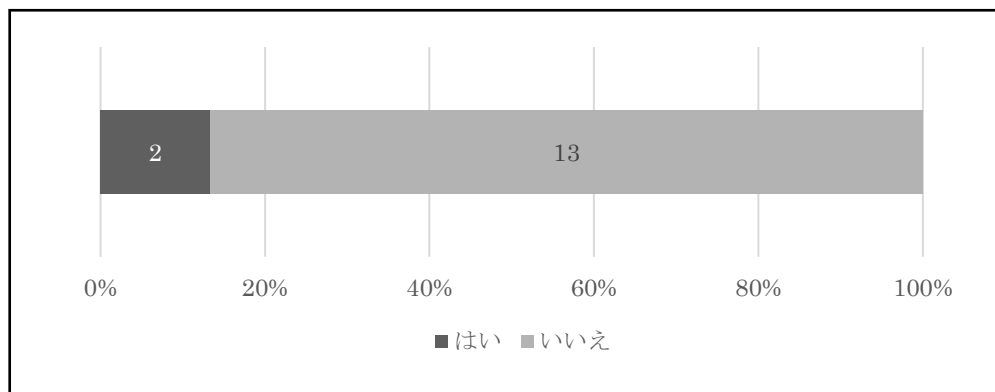


図 3.3.1-24 小規模事業所の外国人従業員雇用状況（単選択）[n=15]

- 外国人従業員を雇用しているまたは雇用する予定の事業所は 27%だった。

(無回答 1)

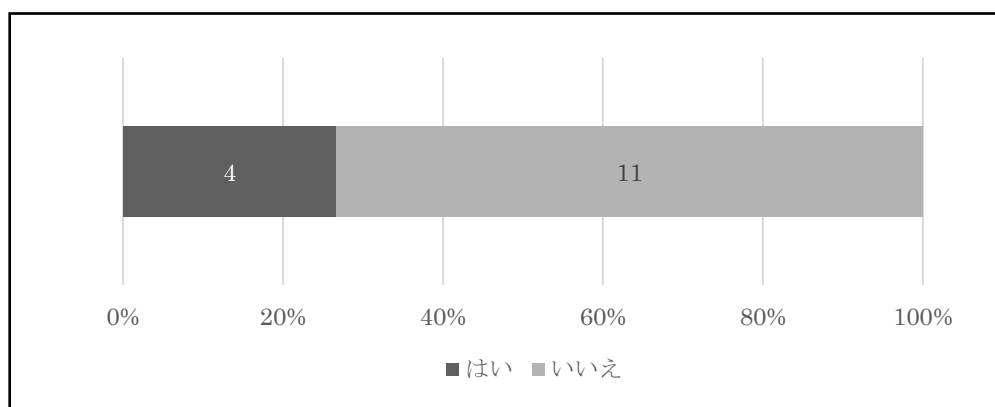


図 3.3.1-25 小規模事業所の外国人従業員雇用または雇用予定状況（単選択）[n=15]

＜中規模事業所＞

- 外国人従業員を雇用している事業所は、59%だった。

（無回答 1）

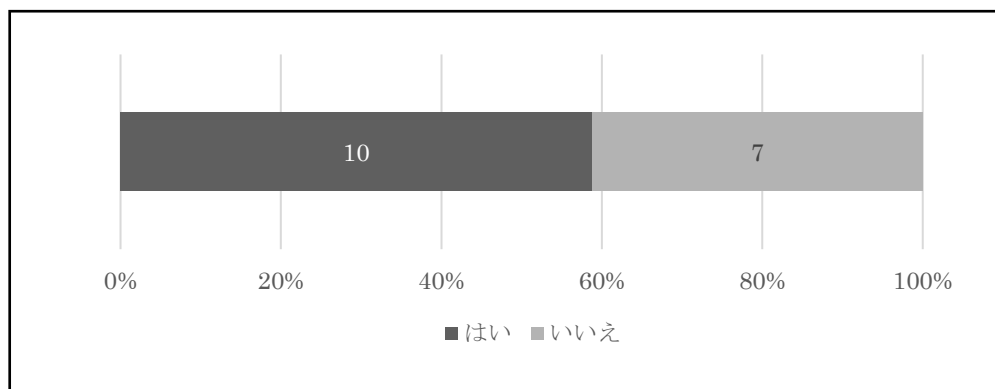


図 3.3.1-26 中規模事業所の外国人従業員雇用状況（単選択）[n=17]

- 外国人従業員を雇用しているまたは雇用する予定の事業所は 76%だった。

（無回答 1）

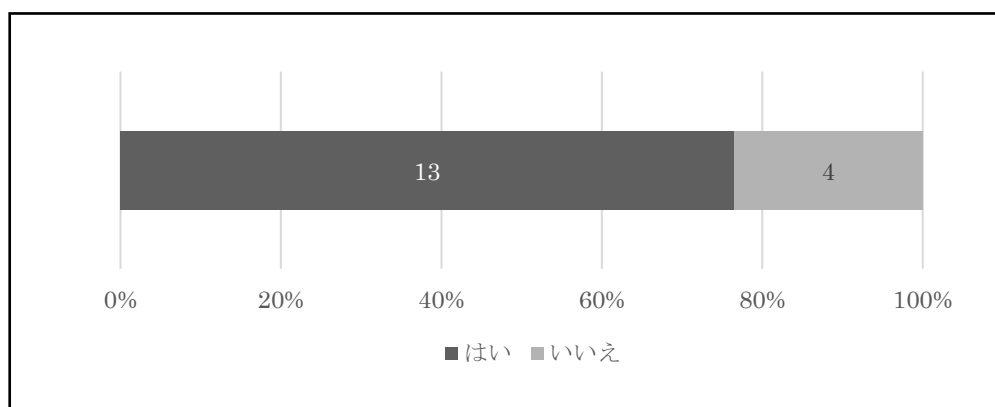


図 3.3.1-27 中規模事業所の外国人従業員雇用または雇用予定状況（単選択）[n=17]

<大規模事業所>

- 外国人従業員を雇用している事業所は、78%だった。

(無回答 1)

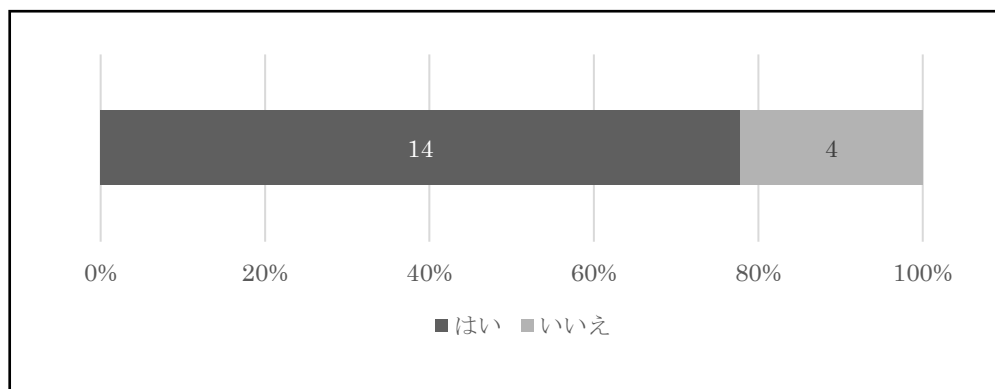


図 3.3.1-28 大規模事業所の外国人従業員雇用状況（単選択）[n=18]

- 外国人従業員を雇用しているまたは雇用する予定の事業所は 89%だった。

(無回答 1)

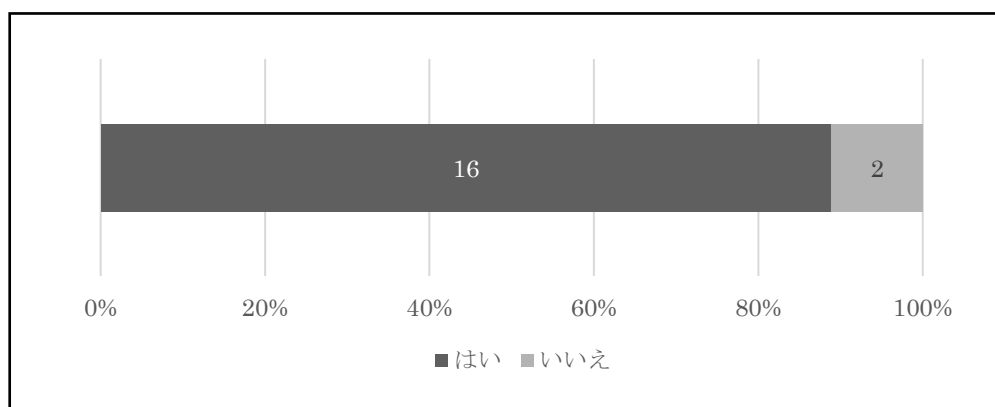


図 3.3.1-29 大規模事業所の外国人従業員雇用または雇用予定状況（単選択）[n=18]

11) 外国人従業員国籍

<全体総数>

● ベトナムが69人、カンボジア41人、ネパール31人、中国19人、台湾19人、韓国15人だった。

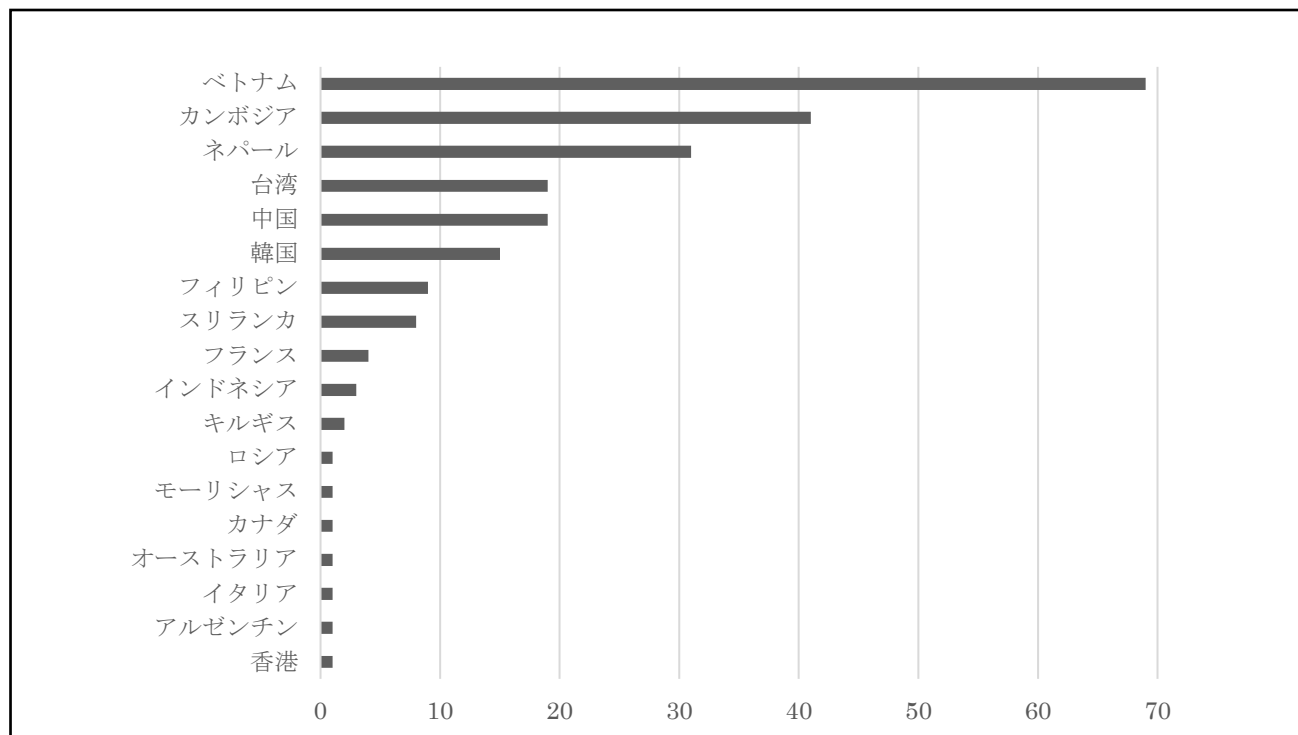


図 3.3.1-30 外国人従業員国籍（数値記入）

12) 外国人従業員の評価

<全体>

● 期待以上が12%、期待通りが46%、まあまあが38%だった。

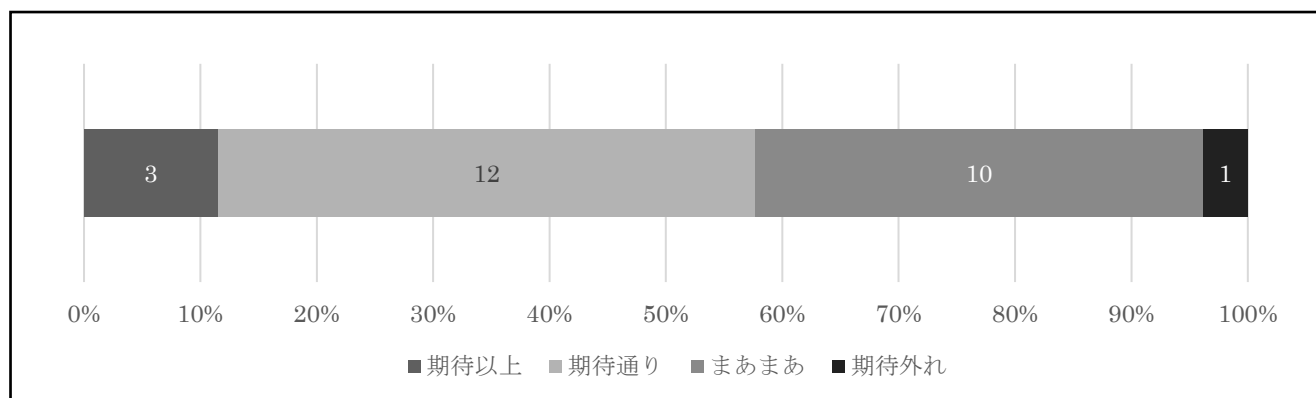


図 3.3.1-31 外国人従業員の評価（単選択）[n=26]

（自由記述）**（小規模事業所）**

- ・【良い点】 真面目に仕事をしている。
 - ・【悪い点】 日本語の細かいニュアンスを理解するのが難しい。
 - ・言語の問題。文化の違い。（目の前の仕事が残っていても、定時で上がる。引継ぎもしない。遊ぶことを優先にして働いているので、質が悪い。）英語の通訳をしてくれるのは助かる。
 - ・現在の所、外国人を受け入れることを止めている。
- 理由→精神的に疲れて体力も消耗する。外国人スタッフを受け入れるような施設ではない。

（中規模事業所）

- ・1.日本語が通じる従業員とそうでない従業員の差。2.命令通り動く。3.職場が明るくなった etc。
- ・外国のお客様に対しての対応がスムーズである。
- ・コミュニケーションが取りづらい。日本語の意味の理解度が不足。素直で真面目。
- ・能力は高いと感じるが、自が強い。人の話を聴かない。理解していないのに返事する。整理整頓の意識が高まってこない。興味があるものとそうでないものがハッキリし、業務スキルにバラつきがある。
- ・独身の男性は、とても働いてくれる。
- ・日本人従業員よりまじめ。日本語の使い方が難しい。

（大規模事業所）

- ・日本に来て2～3年程度のネパール人留学生は、まだ語学力（会話）が低く、接客業務が出来ない。
- ・仕事に対する考え方が、日本人と違う。
- ・ビジネスレベルの日本語、英語+母国語の強みがある。日本人以上に沖縄、日本について知識がある。同じ言語を話すゲストから、高評価を得ている。働くこと、学ぶことに対して貪欲。
- ・日本人と同じと思っており、特に無し。勤勉な方を採用できております。
- ・報・連・相等、日本人より、理解が低い。仕事や休みに対する考え方が違う点がある。人によるが、素直で、一生懸命な外国人従業員もいる。
- ・病気やケガの治療に関わる対応に苦慮している。
- ・フレンドリーで笑顔がよい。まじめである。プライベートでは、エンジョイする。連休（お祭り、旧正等）は、長期のパターンが多い。タトゥーを入れているスタッフがいる。
- ・国籍、文化、考え方の違いはあるものの、こちらの考え方を説明するとちゃんと理解してくれますので、今のところ大きな問題はありません。人手不足のため、今後有能な外国人は積極的に採用していきたいと思っています。
- ・語学力を生かして、頑張っている。
- ・出身国で違いはあるが、まじめに仕事に取り組んでいる。自分の意見をはっきりと伝える。日本人感覚の違い。
- ・当事業所は現在のところ外国人従業員を雇用しておりません。理由としては、特に接客部門においては、やはり日本語力の不十分さ、歴史、文化、生活習慣、風習、物事に対する考え方の相違等です。また、せっかく育成してもいずれは自国に帰国するケースが見受けられる。しかし、上述の理由をクリアする優秀かつ人格も備わった人物であれば、その限りではありません。
- ・当事業所は現在のところ上記2名の外国人従業員を雇用しておりますが、積極的な雇用はいたしておりません。理由としては、特に接客部門においては、やはり日本語力の不十分さ、歴史、文化、生活習慣、風習、物事に対する考え方の相違等です。また、

せっかく育成してもいずれは自国に帰国するケースが見受けられる。しかし、上述の理由をクリアする優秀かつ人格も備わった人物であれば、その限りではありません。

- 全体的に向上心が高く、まじめな印象。仕事休みに対する考え方や宗教の違いで、配慮や個別対応が必要になるケースがある。

3.3.2 全国宿泊業事業所調査

(1) 基本事項

1) 回答事業所数

- アンケート送付事業所数は 960、アンケート回収数は 137 で、回収率 14.3%だった。

アンケート送付数	回収数	回収率
960	137	14.3%

表 3.3.2-1 全国事業所 発送・回収数と回収率

2) 回答事業所従業員数

- 回答事業所従業員数は、10 人以下 34%、11～30 人 42%、31～50 人 10%、51～100 人 8%、101 人以上 5%だった。(無回答 6)

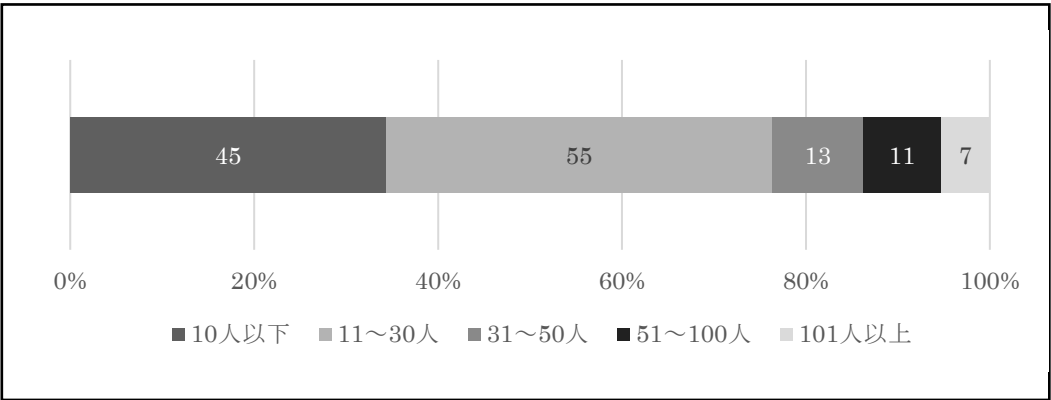


図 3.3.2-1 回答事業所従業員数（単数選択）[n=131]

3) 回答事業所総収容人数

- 回答事業所総収容人数は、99 人以下 48%、100～299 人 34%、300 人以上 19%だった。(無回答 9)

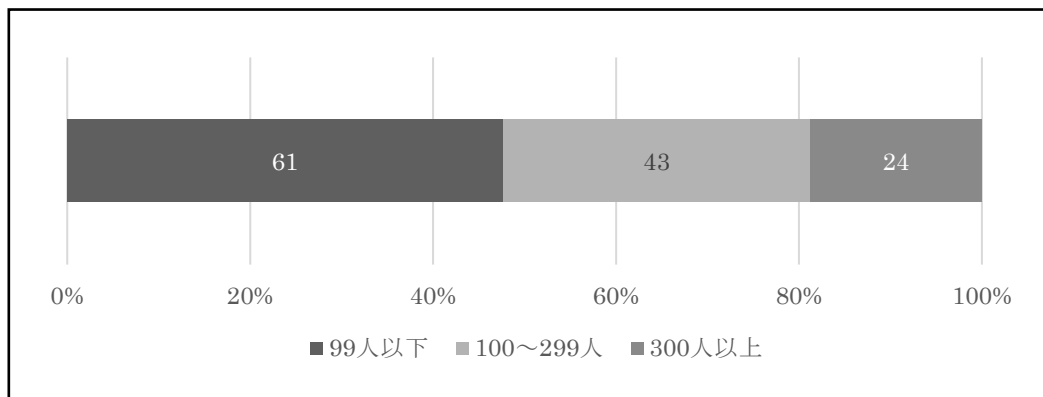


図 3.3.2-2 回答事業所総収容人数（単数選択）[n=128]

※以下、総収容人数 99 人以下を「小規模」、100～299 人を「中規模」、300 人以上を「大規模」宿泊施設とする。
（全国や沖縄県の宿泊業統計で用いられている事業所規模基準）

4) 経営課題

＜小規模事業所＞

- 小規模事業所の 67%の事業所は経営課題として施設設備の老朽化をあげた。62%の事業所が従業員の確保育成、59%が売上の減少をあげた。
◎自由記述に、「口コミの重視」「家族経営のための長時間労働」があった。

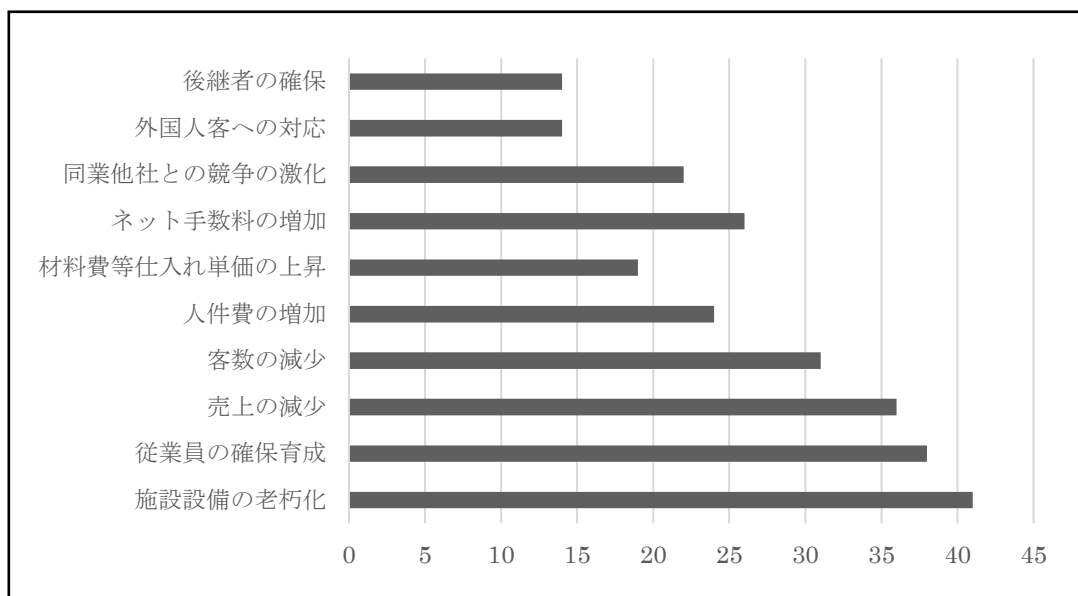


図 3.3.2-3 小規模事業所の経営課題（10 肢中 5 つ選択）[n=61]

＜中規模事業所＞

- 中規模事業所の88%の事業所は経営課題として従業員の確保育成をあげた。
次いで、77%の事業所が施設設備の老朽化、74%が同業他社との競争の激化をあげた。

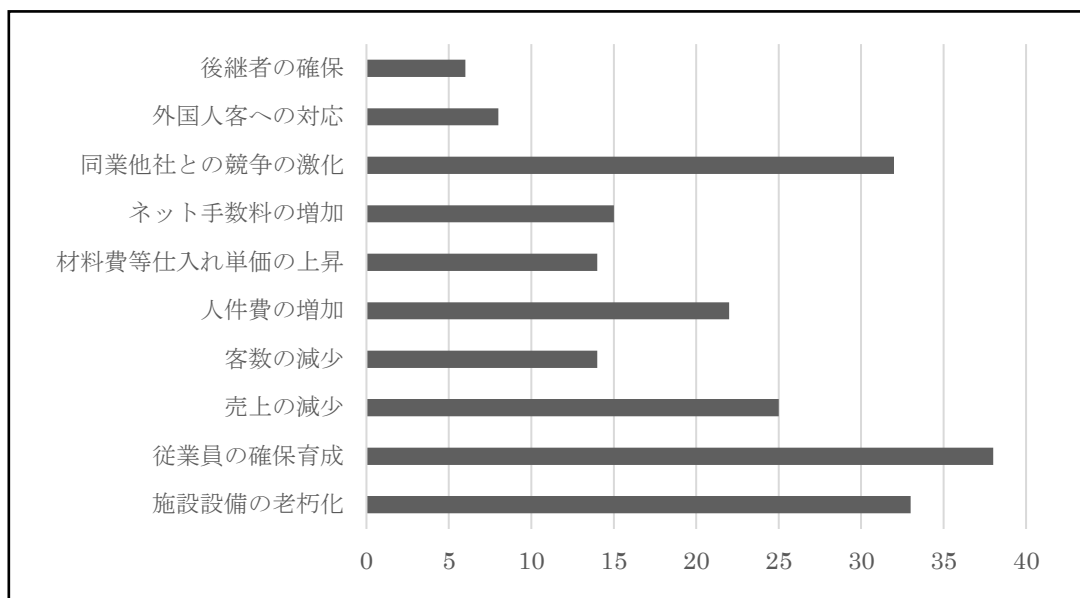


図 3.3.2-4 中規模事業所の経営課題（10 肢中 5 つ選択）[n=43]

＜大規模事業所＞

- 大規模事業所の83%の事業所は経営課題として従業員の確保育成をあげた。
次いで、79%の事業所が人件費の増加、71%が同業他社との競争の激化をあげた。

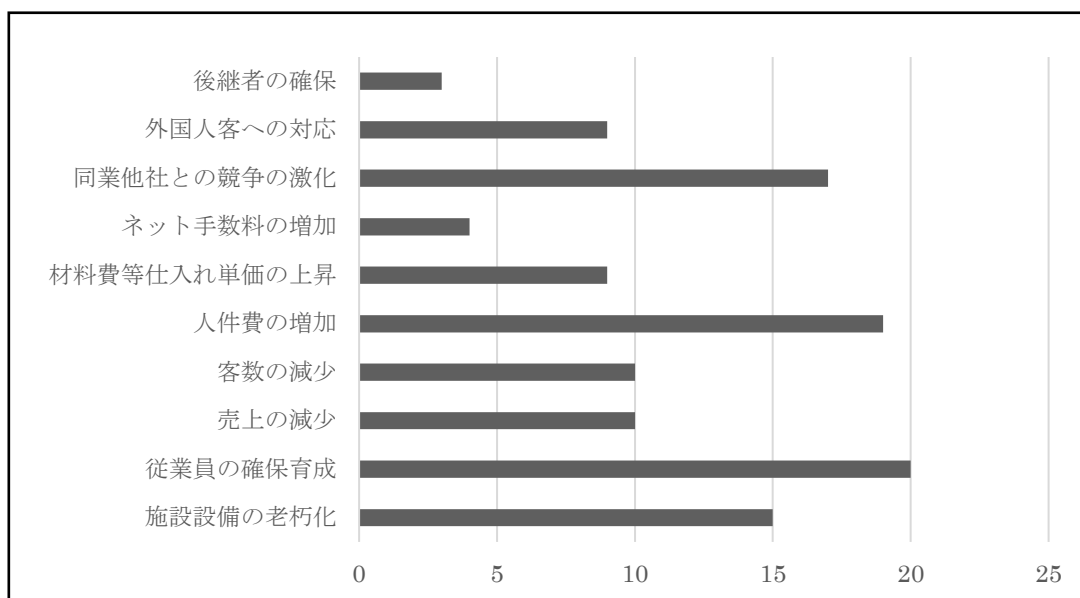


図 3.3.2-5 大規模事業所の経営課題（10 肢中 5 つ選択）[n=24]

5) 従業員の過不足感

<小規模事業所>

- 従業員の過不足感について、小規模事業所の30%が従業員数は妥当、60%が不足していると回答した。
(無回答18)

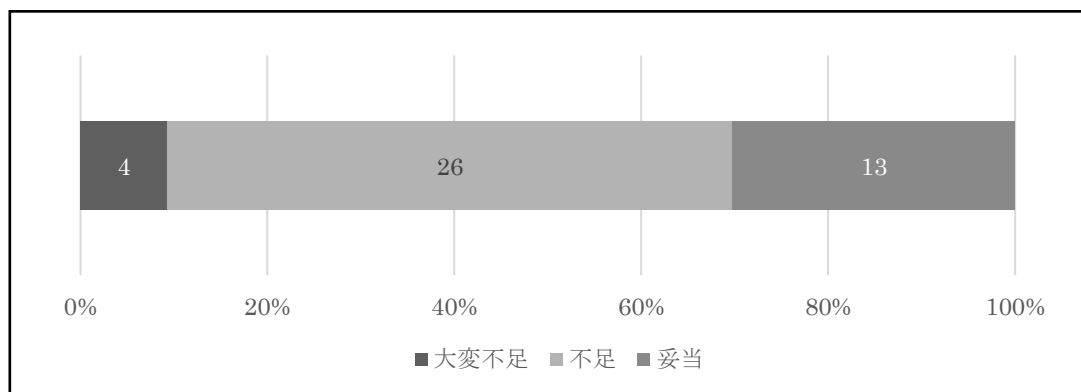


図 3.3.2-6 小規模事業所の従業員過不足感（単選択）[n=43]

<中規模事業所>

- 従業員の過不足感について、中規模事業所の50%が従業員数は不足、44%が妥当と回答した。
(無回答3)

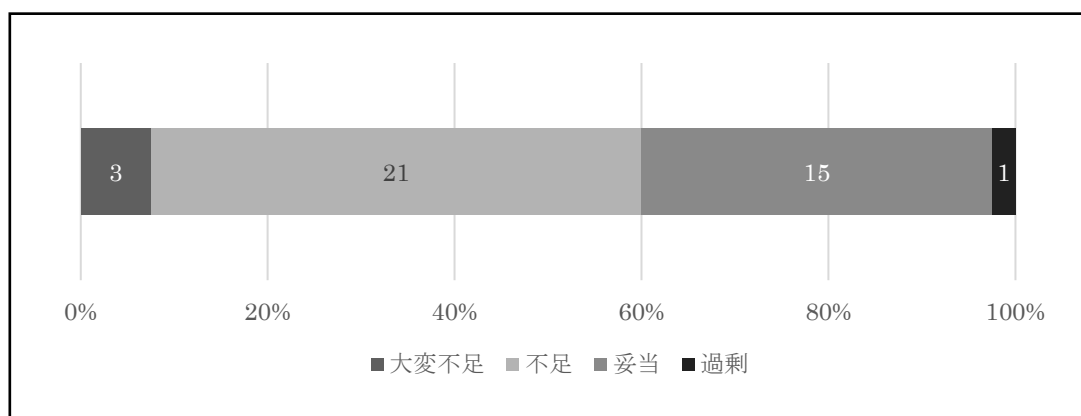


図 3.3.2-7 中規模事業所の従業員過不足感（単選択）[n=40]

＜大規模事業所＞

- 従業員の過不足感について、大規模事業所の 60%が従業員数は不足、35%が妥当と回答した。
(無回答 4)

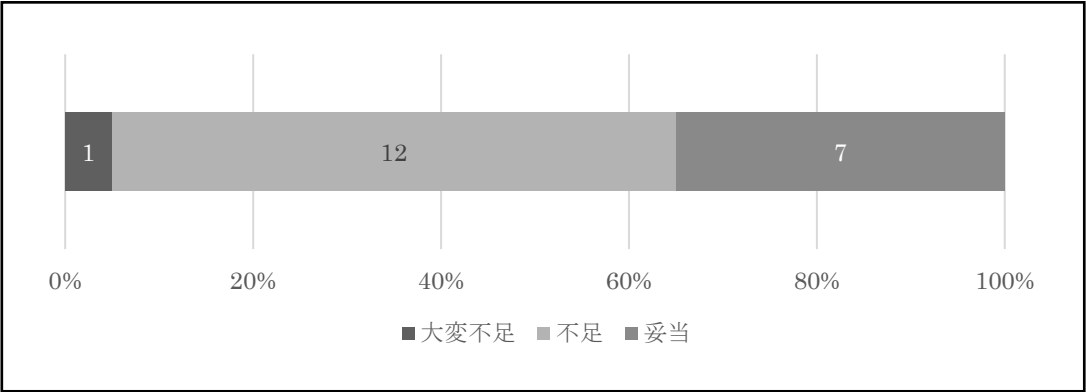


図 3.3.2-8 大規模事業所の従業員過不足感（単選択）[n=20]

6) ソフトウェアの利用

＜小規模事業所＞

- ソフトウェアの利用について、小規模事業所の 67%が予約管理ソフト、33%が売上管理ソフトを利用していた。
自由記述で「JDL」が1件、「ソフトの利用なし」が1件あった。
(無回答 16)

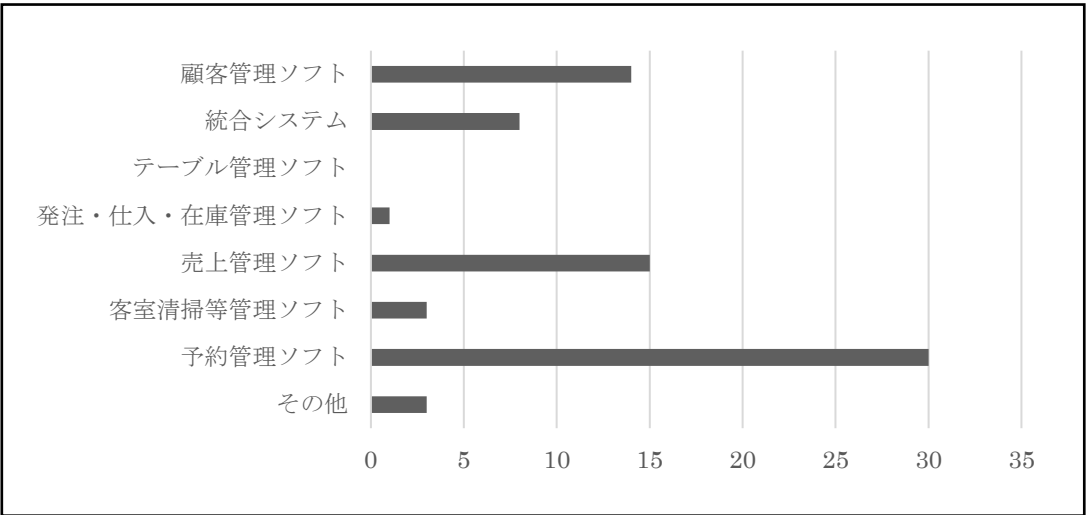


図 3.3.2-9 小規模事業所のソフトウェア導入状況（複数選択）[n=45]

＜中規模事業所＞

● ソフトウェアの利用について、中規模事業所の75%が予約管理ソフト、55%が顧客管理ソフト、43%が売上管理ソフトを利用していた。

自由記述に「本社独自ソフト」が1件あった。

（無回答 3）

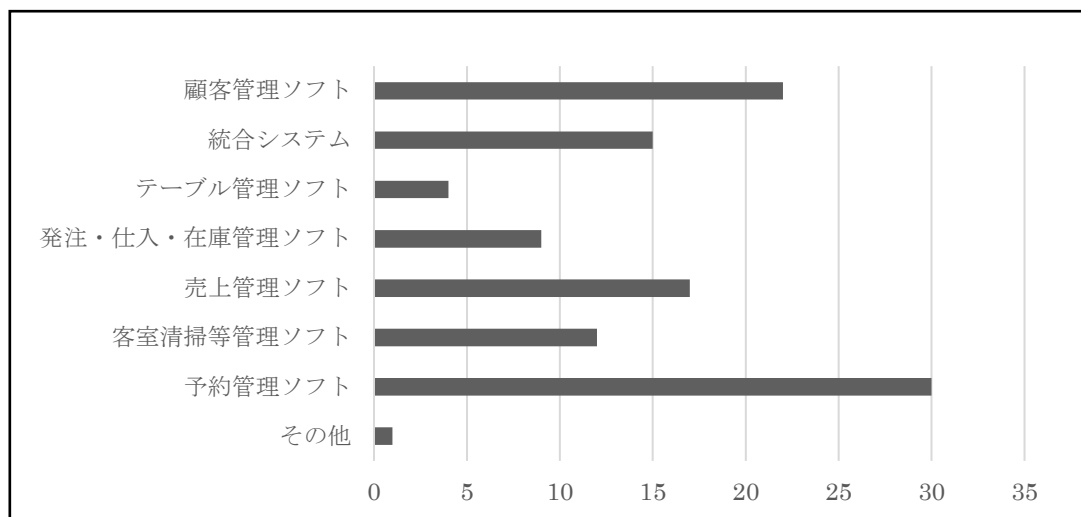


図 3.3.2-10 中規模事業所のソフトウェア導入状況（複数選択）[n=40]

＜大規模事業所＞

● ソフトウェアの利用について、大規模事業所の87%が予約管理ソフト、61%が顧客管理ソフト・売上管理ソフト、35%が統合システムを利用していた。（無回答 1）

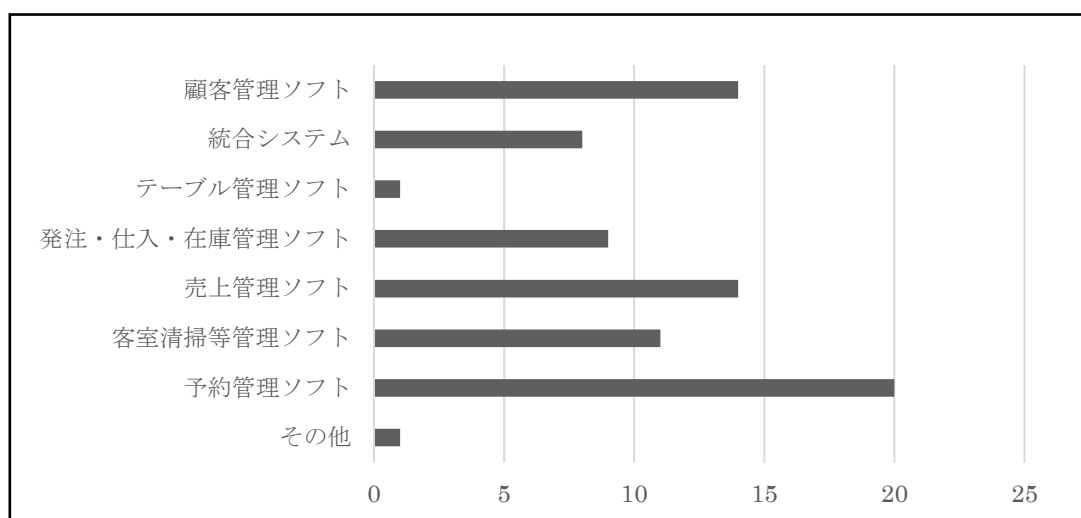


図 3.3.2-11 大規模事業所のソフトウェア導入状況（複数選択）[n=23]

7) マーケティング・プロモーションツールの利用

<小規模事業所>

- マーケティング・プロモーションツールの利用について、小規模事業所の88%がホームページ、51%がSNSを利用していた。
(無回答 10)

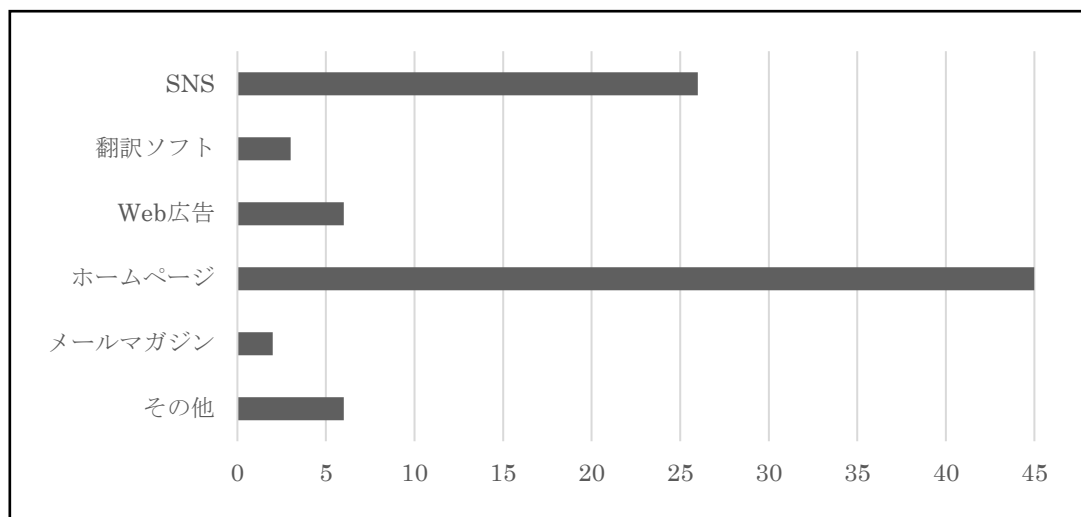


図 3.3.2-12 小規模事業所のマーケティング・プロモーションツール利用状況（複数選択）[n=51]

<中規模事業所>

- マーケティング・プロモーションツールの利用について、中規模事業所の93%がホームページ、47%がSNS、26%がWeb 広告を利用していた。
(無回答 3)

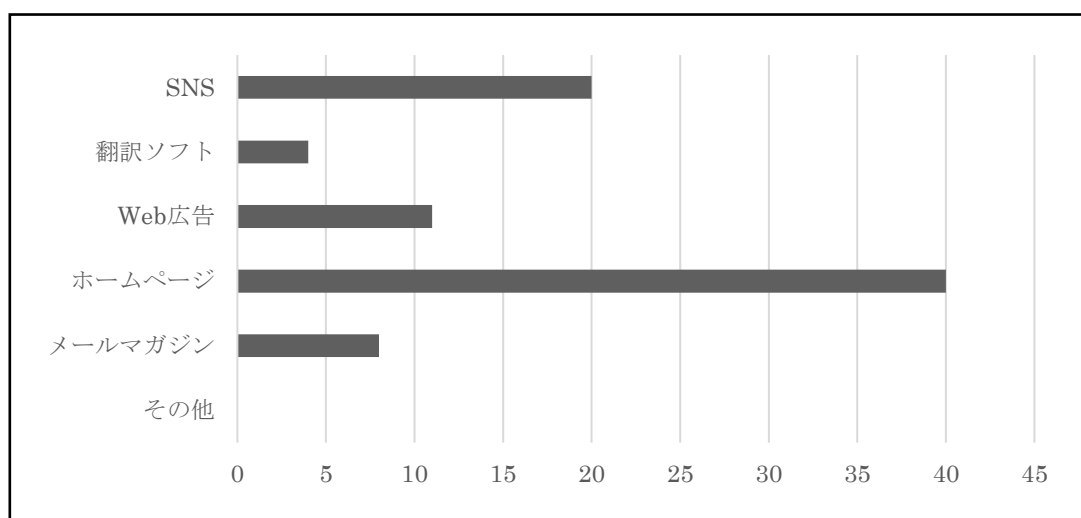


図 3.3.2-13 中規模事業所のマーケティング・プロモーションツール利用状況（複数選択）[n=43]

＜大規模事業所＞

- マーケティング・プロモーションツールの利用について、大規模事業所の100%がホームページ、63%がSNS、50%がメールマガジン、38%がWeb広告を利用していた。

（無回答0）

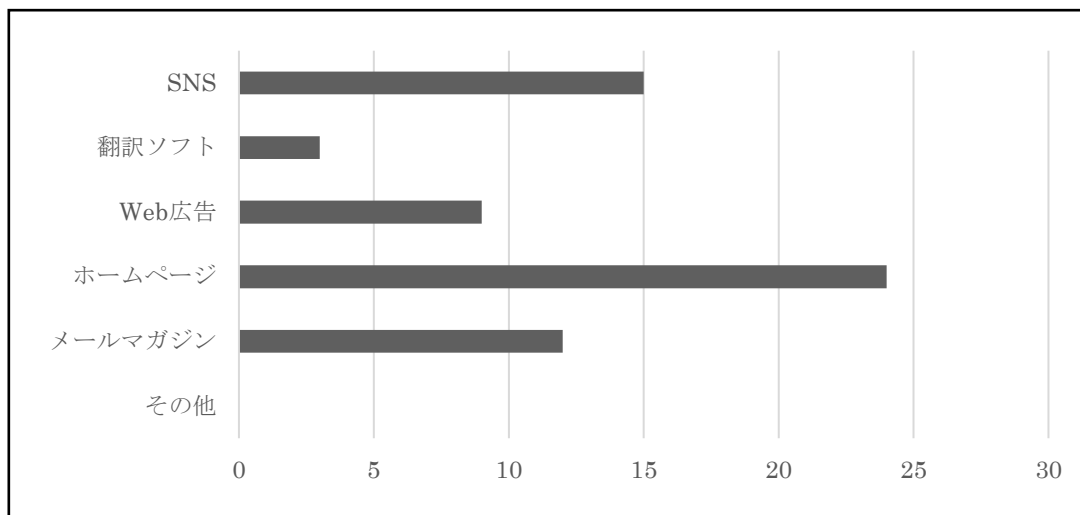


図 3.3.2-14 大規模事業所のマーケティング・プロモーションツール利用状況（複数選択）[n=24]

8) ビッグデータ情報の活用

＜小規模事業所＞

- ビッグデータ情報の利用について、小規模事業所の89%がないと回答した。

（無回答4）

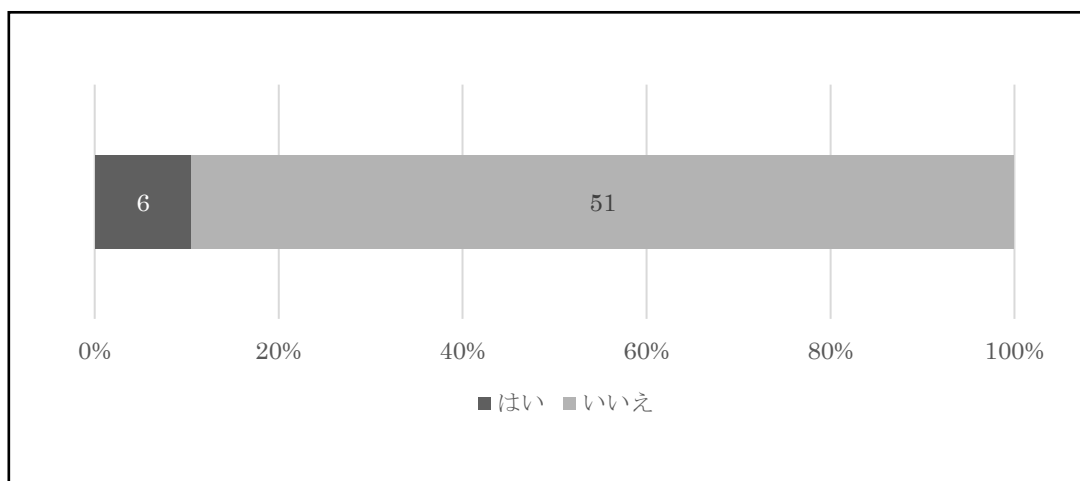


図 3.3.2-15 小規模事業所のビッグデータ情報の利用の有無（単選択）[n=57]

＜中規模事業所＞

- ビッグデータ情報の利用について、中規模事業所の 79%がないと回答した。
(無回答 1)

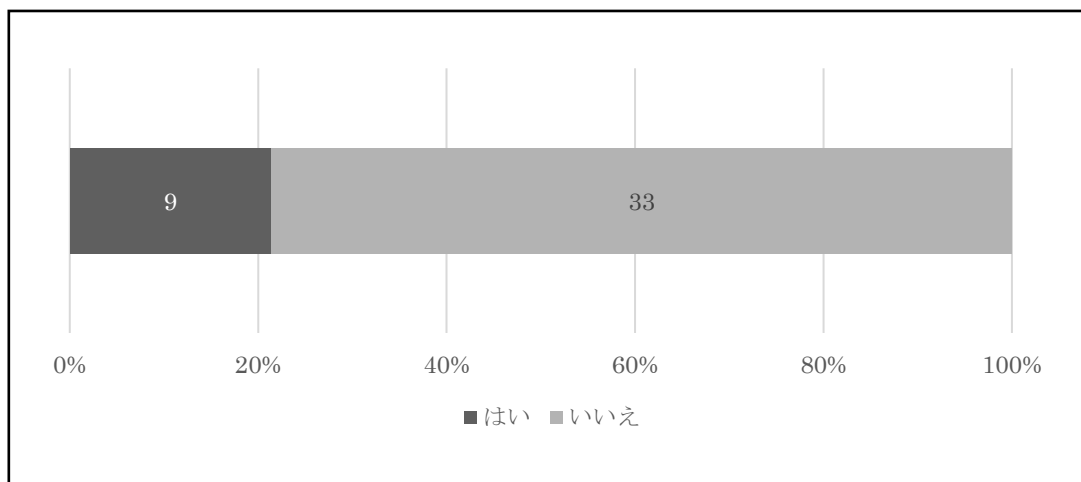


図 3.3.2-16 中規模事業所のビッグデータ情報の利用の有無（単選択）[n=42]

＜大規模事業所＞

- ビッグデータ情報の利用について、大規模事業所の 88%がないと回答した。
(無回答 0)

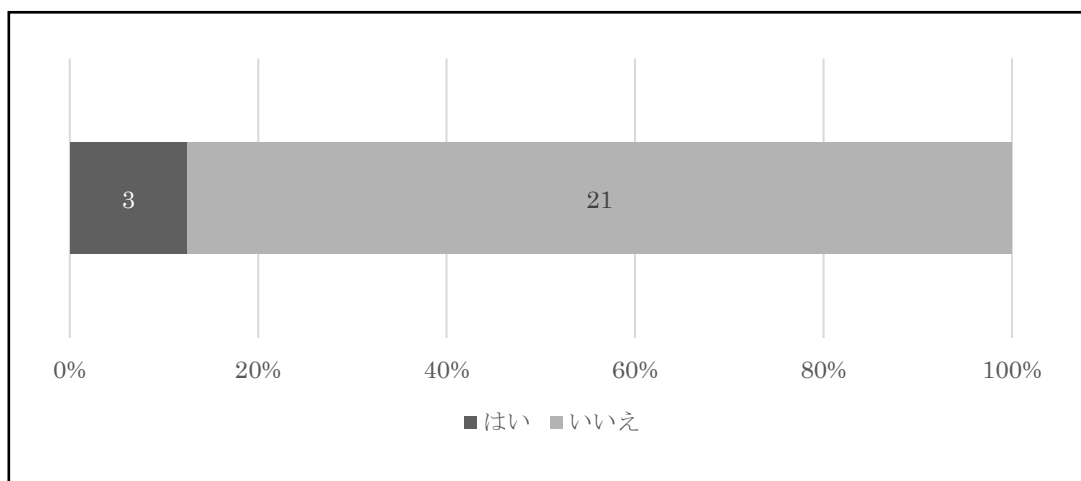


図 3.3.2-17 大規模事業所のビッグデータ情報の利用の有無（単選択）[n=24]

8) ビッグデータ情報への興味

最も興味のあるものを 1.5 点、次に興味のあるものを 1 点とし、指標（インデックス）化した。

さらに、指標の基準を全事業所が「興味ある（1 点）」とする点数を 100P とし、興味度を算定した。

※ポイント数が大きくなると興味があることを示す。また、100P は全事業所が興味を持っていることを表す。

<小規模事業所>

- ビッグデータの関心は、宿泊地に 61 ポイント、周遊コースに 48 ポイントの興味を示した。
（無回答 0）

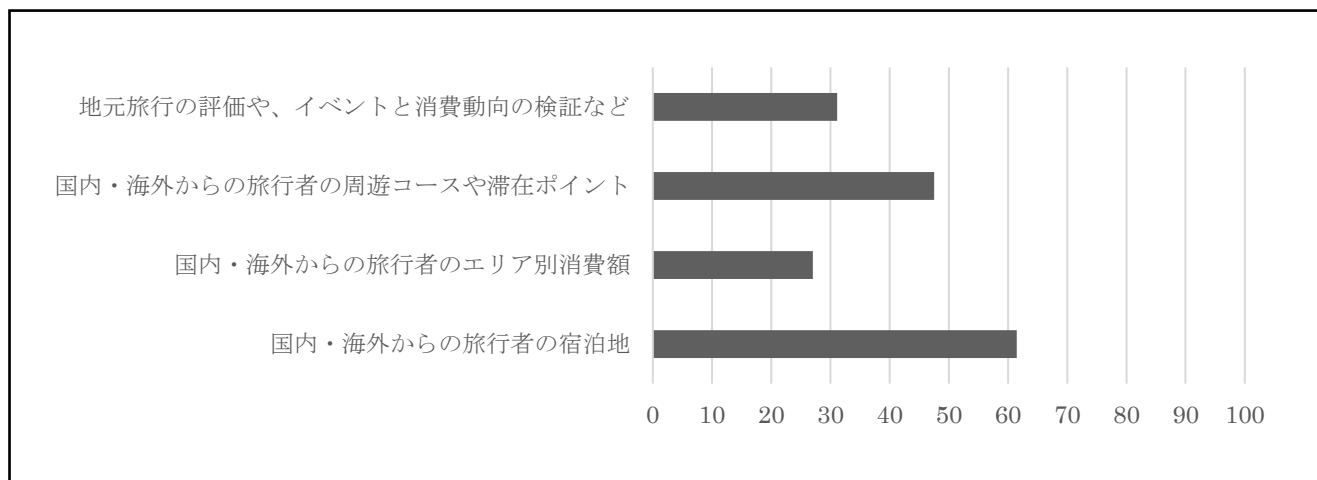


図 3.3.2-18 小規模事業所のビッグデータ情報への興味（複数（◎〇無）選択）[n=61]

<中規模事業所>

- ビッグデータの関心は、宿泊地に 74 ポイント、周遊コースに 60 ポイントの興味を示した。
（無回答 0）

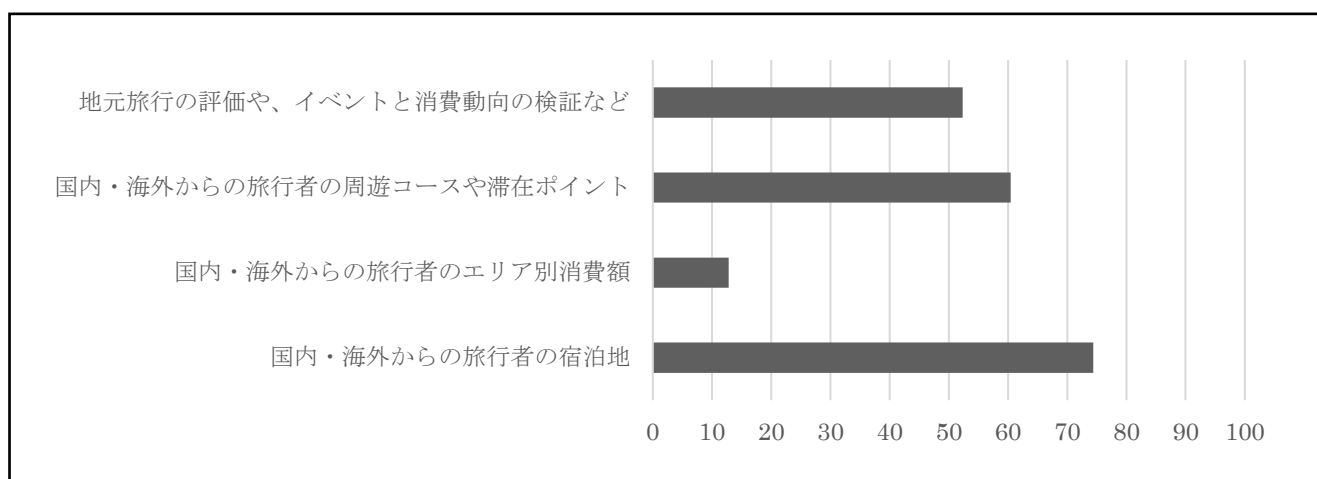


図 3.3.2-19 中規模事業所のビッグデータ情報への興味（複数（◎〇無）選択）[n=43]

＜大規模事業所＞

- ビッグデータの関心は、沖縄の評価に 84 ポイント、宿泊地に 60 ポイント、周遊コースに 56 ポイント、地元旅行の評価に 54 ポイントの興味を示した。（無回答 0）

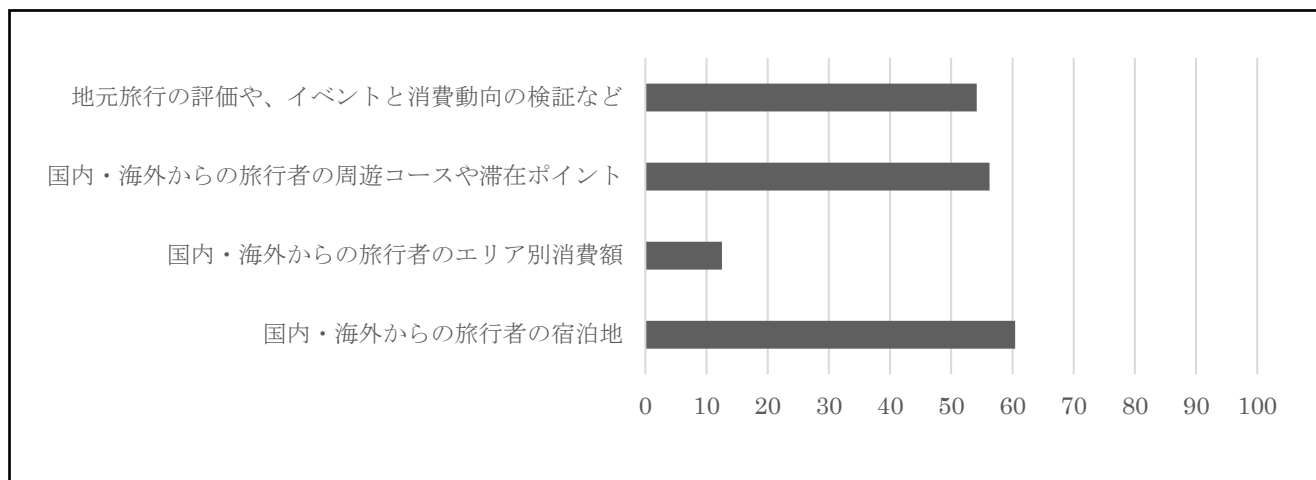


図 3.3.2-20 大規模事業所のビッグデータ情報への興味（複数（◎○無）選択）[n=24]

9) 従業員に受けさせたい研修

＜小規模事業所＞

- 従業員に受けさせたい研修は、56%がインバウンド研修だった。
（無回答 12）

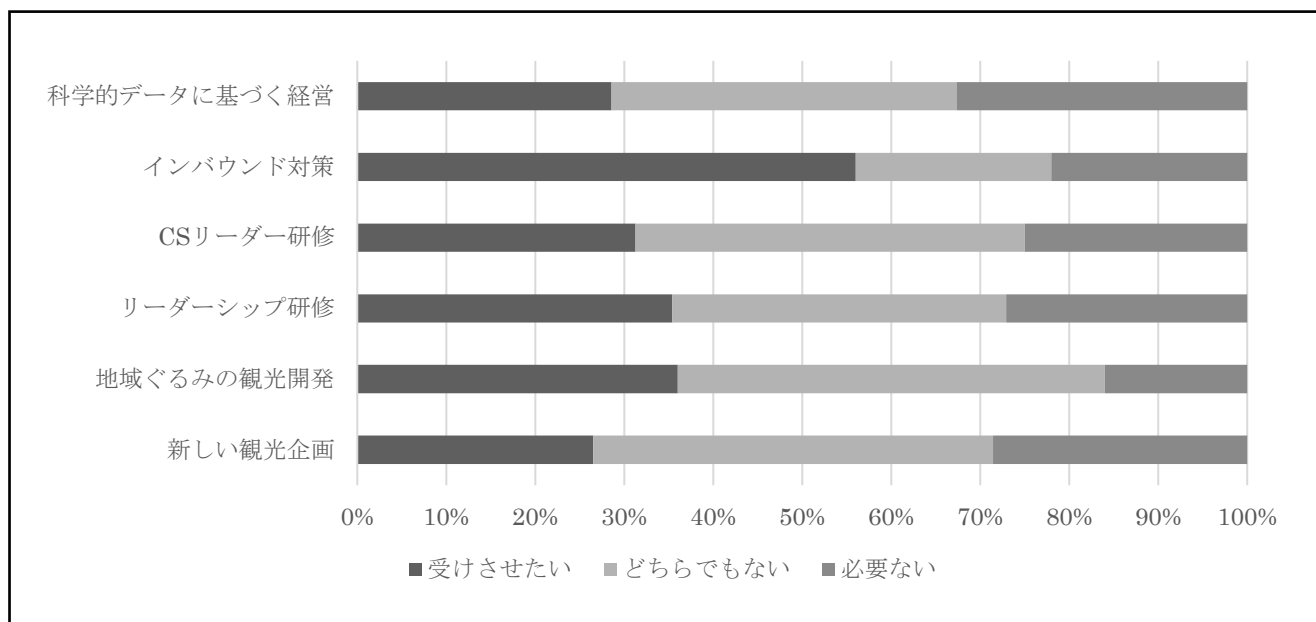


図 3.3.2-21 小規模事業所が従業員に受けさせたい研修（単選択）[n=49]

＜受けたい・受けさせたい研修 自由記述＞

ノロウイルス、インフルエンザ、新型肺炎など感染症予防、処理方法の研修。

大地震や火事の際の対応あるいは準備しておくこと。

築百年の木造建築を今後も保存、伏見区桃山地区の歴史（地域史）を伝えてゆきたい。

上記はどちらかというと、従業員より経営者や幹部用であろうと思う。

責任者が研修に参加しましたが、研修後、何が出来て何が問題があるか、研修後に対する研修が必要だと思います。

観光よりも仕事関係者が90%です。

料理旅館ですが、和食のサービス基礎を勉強させたいと思っています。

お客様をお迎えする前のテーブルセッティング、床の間のある部屋でのさぶとんの位置、お箸やグラス、さしみ皿の位置などなど、経営者も悩む時があります。

主婦のパートさん2名の従業員で忙しい時のみ入ってもらっているので、必要でない。

社会人としてのマナーセミナーをしっかりと研修させたい。

＜中規模事業所＞

- 従業員に受けさせたい研修は、77%がリーダーシップ研修、66%がCSリーダー研修だった。
(無回答8)

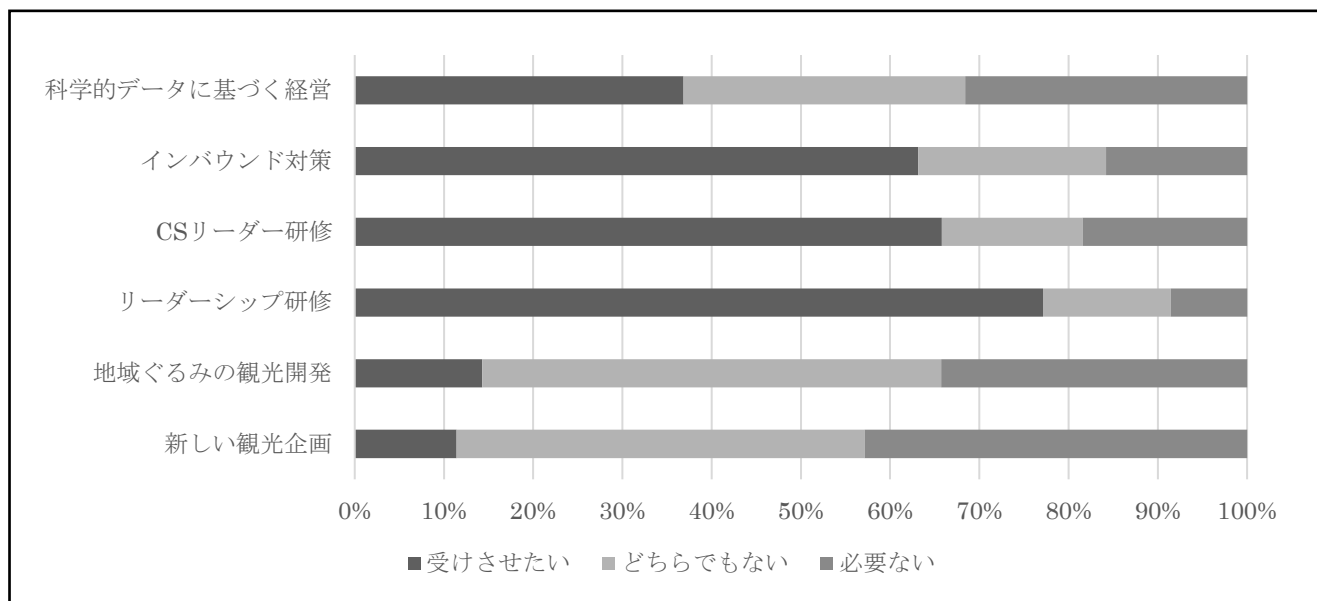


図 3.3.2-22 中規模事業所が従業員に受けさせたい研修（単選択）[n=35]

＜受けたい・受けさせたい研修自由記述＞

やる気が出る働き方や自身の向上力 up が出るような講習会を希望致します。

＜大規模事業所＞

- 従業員に受けさせたい研修は、65%がリーダーシップ研修、56%がインバウンド研修だった。
(無回答 1)

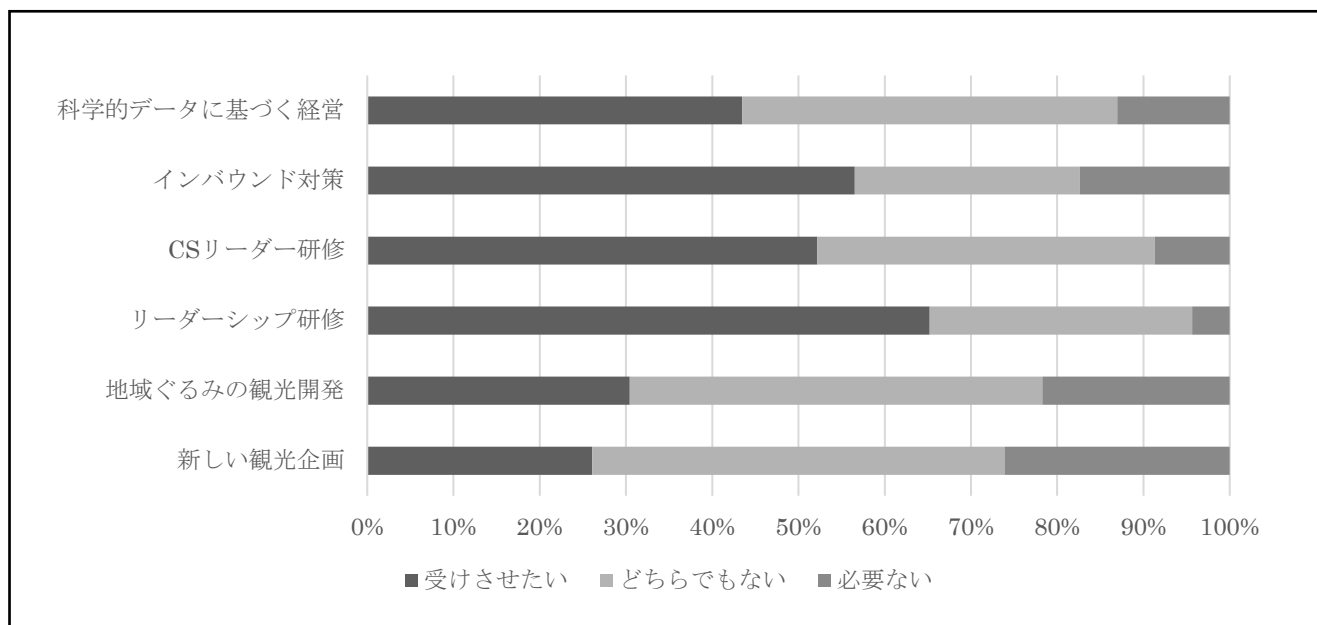


図 3.3.2-23 大規模事業所が従業員に受けさせたい研修（単選択）[n=23]

＜受けたい・受けさせたい研修自由記述＞

日本人としての伝統を取り入れた、シティ・ビジネスホテルマンとしてのおもてなしトレーニングを希望しています。

講師の方々が、弊社に（現地に）お越し頂いて、現場環境をご確認頂いて、実務を見ながら都度、的確にご指導頂ける OJT 的研修があればと思います。

10) 外国人従業員雇用状況

＜小規模事業所＞

- 外国人従業員を雇用している事業所は、21%だった。
(無回答 5)

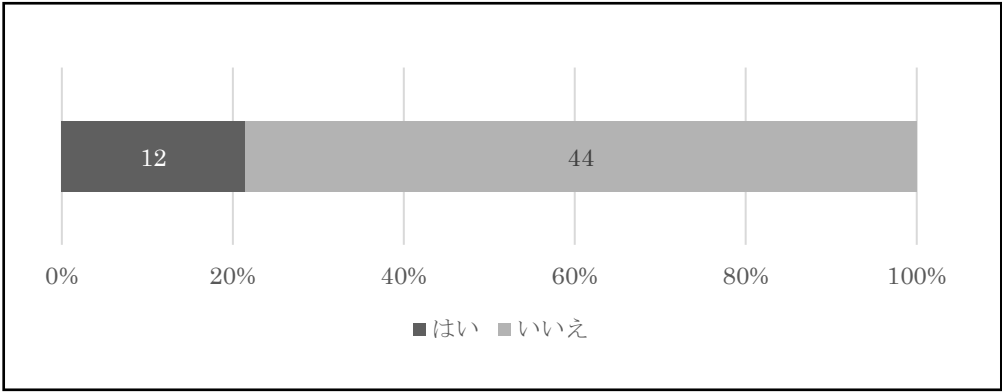


図 3.3.2-24 小規模事業所の外国人従業員雇用状況（単選択）[n=56]

- 外国人従業員を雇用しているまたは雇用する予定の事業所は 38%だった。
(無回答 5)

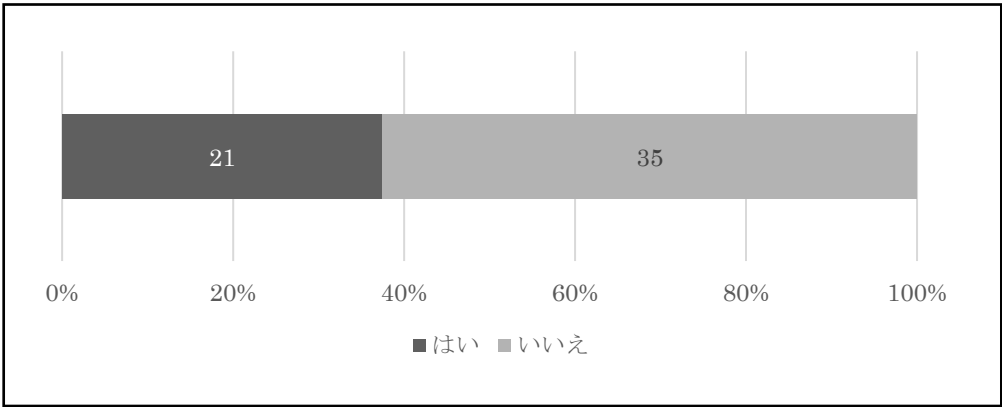


図 3.3.2-25 小規模事業所の外国人従業員雇用または雇用予定状況（単選択）[n=56]

＜中規模事業所＞

- 外国人従業員を雇用している事業所は、38%だった。

（無回答 4）

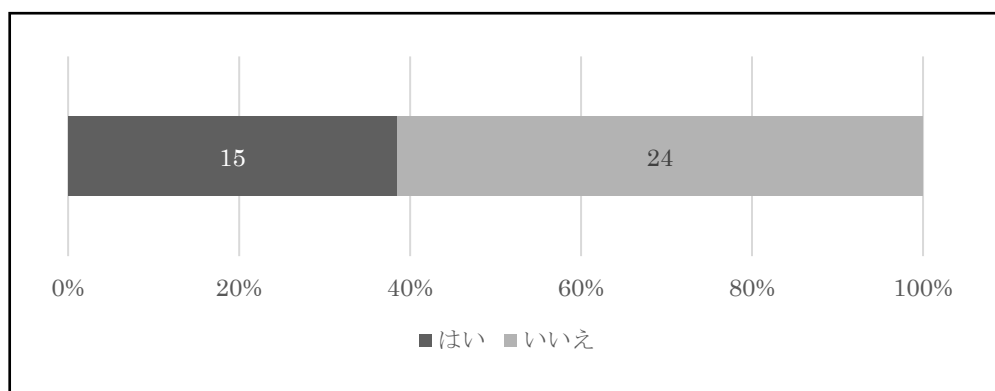


図 3.3.2-26 中規模事業所の外国人従業員雇用状況（単選択）[n=39]

- 外国人従業員を雇用しているまたは雇用する予定の事業所は 62%だった。

（無回答 4）

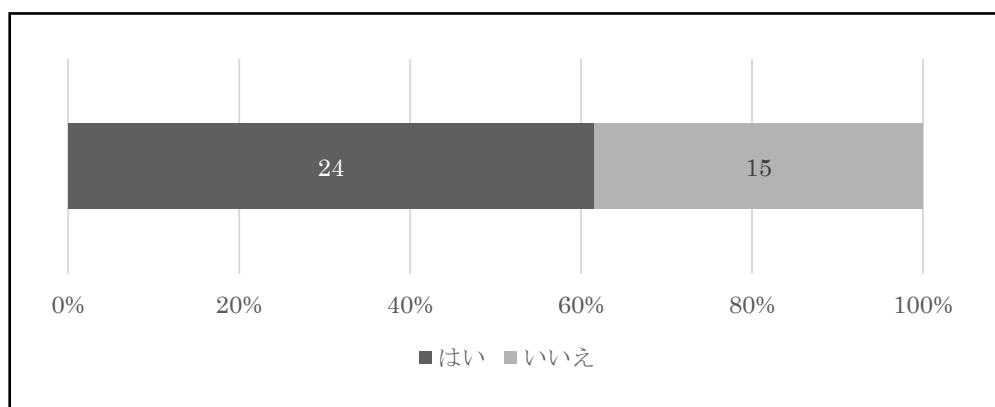


図 3.3.2-27 中規模事業所の外国人従業員雇用または雇用予定状況（単選択）[n=39]

＜大規模事業所＞

- 外国人従業員を雇用している事業所は、64%だった。

（無回答 2）

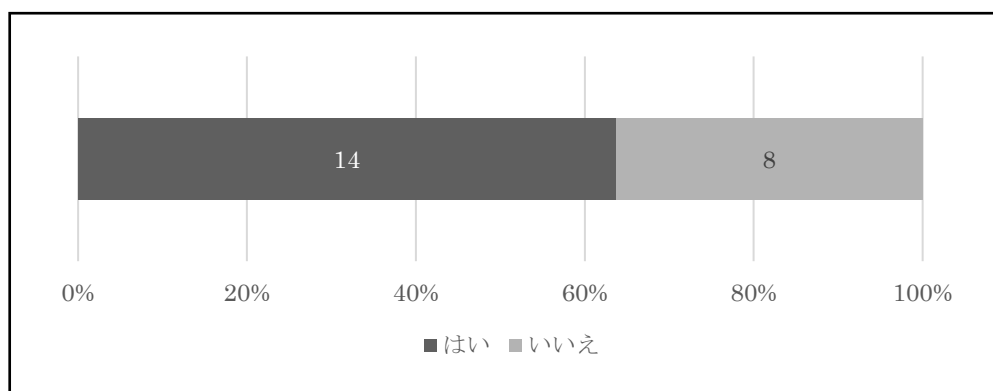


図 3.3.2-28 大規模事業所の外国人従業員雇用状況（単選択）[n=22]

- 外国人従業員を雇用しているまたは雇用する予定の事業所は 68%だった。

（無回答 2）

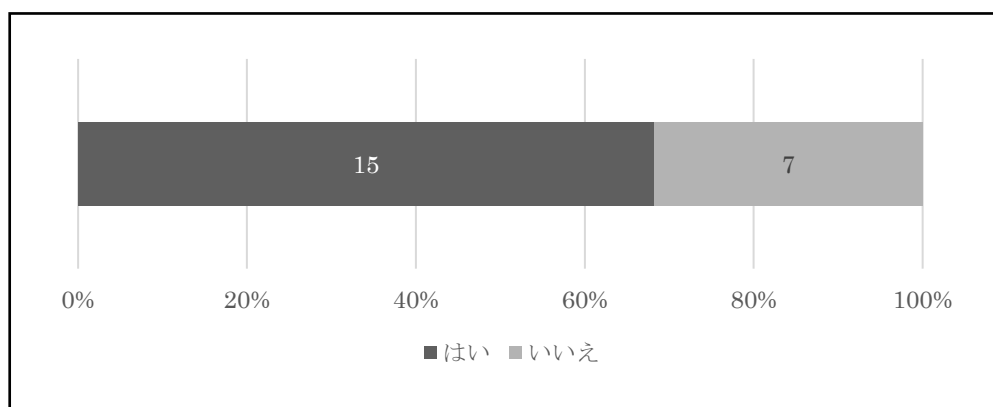


図 3.3.2-29 大規模事業所の外国人従業員雇用または雇用予定状況（単選択）[n=22]

11) 外国人従業員国籍

<全体総数>

● 中国 30 人、ネパール 28 人、韓国 15 人、フィリピン 10 人、ベトナム 9 人だった。

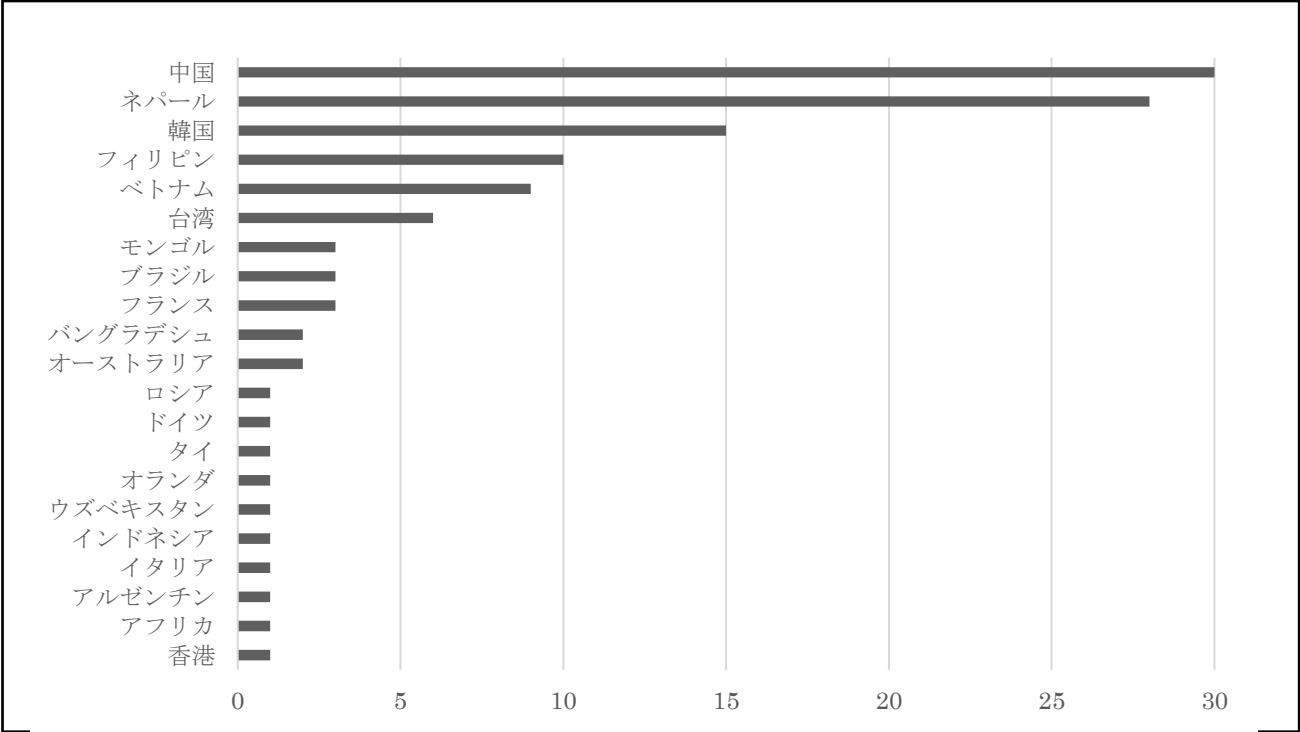


図 3.3.2-30 外国人従業員国籍（数値記入）

12) 外国人従業員の評価

<全体>

● 期待以上が 28%、期待通りが 40%、まあまあが 30%だった。

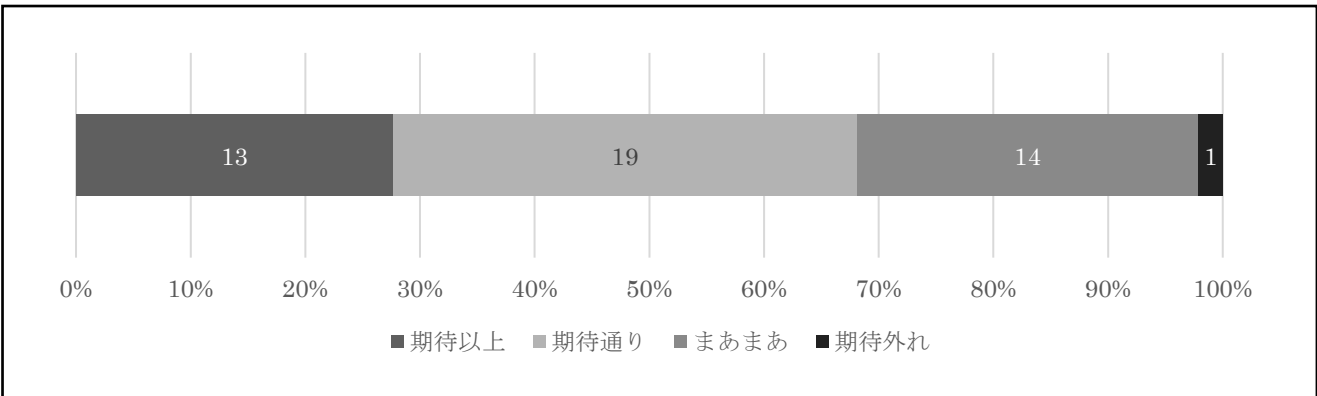


図 3.3.2-31 外国人従業員の評価（単選択）[n=47]

＜外国人従業員の評価 自由意見＞

（小規模事業所）

- ・まだ数ヶ月なのでわからない。思っていたよりは真面目で、覚えようとする努力がみられる。
- ・中国語、英語はいいが日本語がダメな方が多い。
- ・【良い点】 3 言語が話せる。
- ・【悪い点】 白黒はっきりした性格で、日本人のあいまいな態度を汲み取れない。
- ・日本人より吸収したいとの意欲が伝わってくる。ただ、言葉の問題はかなり大きく、教育段階においても影響してくる。外国人従業員の採用は、人手不足解消へむけての大きな期待とはなるが、日本語の習熟度の高さが望まれる。
- ・日本語の使い方が難しい。皆の英会話の練習になって良い。その国の文化も知れる。
- ・SNS でのホテル紹介で、外国のお客様が増えた（日本語、英語 2 パターン作成）。外国のお客様対応（ネット、電話、フロント）がスムーズ。マイペース。
- ・まじめ、手が早い。日本語に自信がない従業員は、接客しながらない。積極的にシフトに入る。
- ・料理やしつらい、日本語についても非常に熱心に勉強してくれるので、ありがたく思っています。一方で、他のスタッフと仲良くしてない様に思います。プライベートな事なので、どうすればよいのかよくわかりません。
- ・真剣みがない。

（中規模事業所）

- ・まじめ。コミュニケーション不足。
- ・素直、真面目、前向き（ヤル気がある）。
- ・まじめで良く働いてくれる。
- ・【良い点】 英語、日本語、韓国語が話せる。
- ・【悪い点】 今のところなし。
- ・【良い点】 日本人がやりたがらない仕事をやってくれる。
- ・【悪い点】 単純労働以外使いにくい。
- ・日本人と遜色なく働いており、英語、中国語も堪能で、貴重な戦力となっている。
- ・作業結果に波があり、作業後のインスペクションが欠かせない。シフト制だが、当日休みの比率が高く、考え方（国別）がちがうのかと思う。日本語でのコミュニケーションが取れない。※留学生のパート勤務。

（大規模）

- ・お客様との会話力が日本人と比較して劣るので、接客サービス低下を否めない。
- ・日本語も問題ない上、英語も話すことができる事から、語学に長けている点。
- ・勤続期間が短い。欠勤が多い。
- ・特に問題なし。
- ・休みがちである。
- ・システムへの入力等を使わないサービスであれば外国人でも問題ないが、電話、予約入力等、まだまだ外国人だと難しい所もある。
- ・【良い点】 海外ゲストへの対応がスムーズ。
- ・【悪い点】 電話など、顔がみえないときのゲスト対応が十分ではない。
- ・日本語の使い方が難しい。
- ・文化のちがいがから、教育がむずかしい（時間にルーズ、謝らない等）。会話はできても読み書きが出来ないため、1 人とはカウントできない。

- ・日本語の理解力。言動にルーズな面あり。
- ・仕事に向き合う姿勢は良い。外国人観光客対応で活躍。日本企業の仕事や評価制度に対する考え方が少し違い、忠誠心は薄い。
- ・お客様から良い評価をもらっている。しかし、人によるとも思う。（以前、一緒に働いた人は、日本語を理解しようとせず、自己主張のみであった。）

（資料 1）

調査紙（アンケート用紙）

事業所調査紙（沖縄）	46
事業所調査紙（全国）	50

沖縄生産性向上観光人材育成プログラム開発基礎調査協力をお願い
 ～これからの沖縄観光業界振興のため、貴事業所のお考えを聞かせてください～

この調査は、文部科学省「令和元・2年度教育訓練プログラム開発事業」の委託を受けて「観光振興教育プログラム」開発を行うための調査です。沖縄観光業の労働生産性を向上させ魅力ある業界に発展させていくために必要な研修をお伺いし、観光振興のための教育プログラムに反映していくことを目的にしています。

沖縄の観光・宿泊業をめぐる人的・質的環境をより良いものにしていくため、是非率直なご意見をお聞かせください。

質問回答時間の目安は 10 分以内です

貴事業所についてお尋ねします

問 1 貴事業所の所在地と名称をご記入ください。

沖縄県

市・町・村

事業所の名称

問 2 貴事業所の従業員数をお答えください。

10 人以下

11～30 人

31～50 人

51～100 人

101 人以上

問 3 貴事業所の客室数と総収容人数をお答えください。

室

人

問 4 貴事業所の経営上の課題を教えてください。該当する番号に 3 つ 0 をつけてください。

1	施設設備の老朽化
2	従業員の確保育成
3	売上の減少
4	客数の減少
5	人件費の増加
6	材料費等仕入単価の上昇
7	ネット手数料の増加
8	同業他社との競争の激化
9	外国人客への対応
10	後継者の確保
11	その他（ ）

問 5 貴事業所の人手不足感を教えてください。

大変不足

不足

妥当

過剰

貴事業所の IT 導入状況・科学的データに基づいた経営状況を探ねします

問 6 貴事業所が導入されているソフトウェアや活用されている IT ツールの番号に○をつけてください。

1	財務会計・業務ソフトウェア	顧客管理ソフト
2		予約管理ソフト
3		客室清掃等管理ソフト
4		売上管理ソフト
5		発注・仕入・在庫管理ソフト
6		テーブル管理ソフト（レストランなど）
7		統合システム（PMS など）

1	マーケティング・プロモーションツールその他	SNS（Twitter、Facebook、Instagram など）
2		メールマガジン
3		ホームページ
4		Web 広告
5		翻訳ソフト

問 7 貴事業所は、日本人・外国人旅行者の動線分析（周遊経路・滞在時間・宿泊場所）、購買状況などのビッグデータ情報を経営に活用していますか。

はい

いいえ

問 8 自治体や企業が発表しているビッグデータの分析結果は、宿泊地、消費行動、周遊行動、旅行評価がわかることで、経営の意思決定が速くなりプレも少なくなります。以下のうち、最も興味のある情報に◎ その次に興味のある情報に○をつけてください。特に興味がなければ、◎や○はつけず次の質問にお答えください。

1	（宿泊地）国内・海外からの旅行者の宿泊地
2	（消費行動）国内・海外からの旅行者のエリア別消費額
3	（周遊行動）国内・海外からの旅行者の周遊コースや滞在ポイント
4	（旅行評価）沖縄旅行の評価や、イベントと消費動向の検証など

従業員に受けさせたい研修についてお尋ねします

問 9 貴事業所の売上向上・生産性向上のための研修について、従業員に受けさせたい・どちらでもない・必要ないに○をつけてください。

受けさせたい	どちらでもない	必要ない	育成プログラムのゴール	内容例
			<新しい観光企画> 新ツーリズムを知り実践する※1	事例研究（産業観光・スポーツ・ガストロノミーなど）と新ツーリズム企画を行うワークショップ
			<地域ぐるみの観光開発> 日本版 DMO※2	地域内の多職種・多業種と協同し企画・実施を行うワークショップ
			<リーダーシップ研修> 職場のリーダー研修	OJT 計画に基づいた部下の育成、接し方、チーム力向上研修
			<CS リーダー研修> CS リーダー研修	CS 活動による業務改善などを行うワークショップ
			<インバウンド対策> 外国人観光客を迎える	訪日ゲストを知り、簡単な会話含むおもてなしができるワークショップ
			<科学的データに基づく経営> ビッグデータ等各種データを利用する※3	各種データを利用して現場の改善や企画などを行うワークショップ

※1 新ツーリズム：産業観光、エコツーリズム、グリーンツーリズム、ヘルスツーリズム、スポーツツーリズム、ガストロノミーツーリズムなど従来の旅行とは異なり旅行先での人や自然との触れ合いが重要視された新しいタイプの旅行

※2 日本版DMO：『地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに地域への誇りと愛着を醸成する「観光地経営」の視点に立った観光地域づくりの舵取り役として、多様な関係者と協同しながら、明確なコンセプトに基づいた観光地域づくりを実現するための戦略を策定するとともに、戦略を着実に実施するための調整機能を備えた法人』と観光庁は規定している。

※3 ビッグデータ：膨大な量のデータのこと。観光客や訪日客の店舗ごとの販売状況や交通機関での移動状況、SNSへの投稿など、データの対象が不特定多数で日々増加していく情報が対象になる。この膨大なデータを利用して消費者行動の予測を AI などで行い、予測に基づいた改善や企画などを行う。

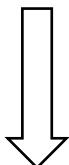
この他、受けたい・受けさせたい研修がありましたら、ご自由にお書きください。

貴事業所の外国人材の活用状況についてお答えください。

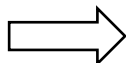
宿泊・飲食サービス業界の人手不足感は、全業種中最も高くなっています。そのため政府は、2019年に「技能実習（在留期間通算3年）」の対象職種に宿泊業を加えた他、「特定技能（在留期間最長5年）」による外国人材の雇用の増加を目指すなど対策を行っています。

問 10 貴事業所は外国人従業員を雇用されていますか？

はい



いいえ



将来外国人従業員を雇用する予定はありますか。

はい

いいえ

アンケートは以上です。ありがとうございました。

問 11 貴事業所が雇用されている外国人従業員の国籍と人数を教えてください。

国籍（ ） 人

国籍（ ） 人

国籍（ ） 人

問 12 外国人従業員の評価を教えてください。

期待以上にいい

期待通りいい

まあまあ

期待外れ

問 13 外国人従業員の評価（良い点・悪い点など）を自由に書いてください。

例）日本人従業員よりまじめ。お客様からもよい評価をもらっている。日本語の使い方が難しい
もっと増やしたい。仕事や休みに対する考え方が違う点がある。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

観光業界振興教育プログラム開発基礎調査協力をお願い
～これからの観光業界振興のため、貴事業所のお考えを聞かせてください～

この調査は、文部科学省「令和元・2年度教育訓練プログラム開発事業」の委託を受けて「観光振興教育プログラム」開発を行うための調査です。沖縄観光業の労働生産性を向上させ魅力ある業界に発展させていくために必要な研修をお伺いし、観光振興のための教育プログラムに反映していくことを目的にしています。

沖縄の観光・宿泊業をめぐる人的・質的環境をより良いものにしていくため、是非率直なご意見をお聞かせください。

質問回答時間の目安は 10 分以内です

貴事業所についてお尋ねします

問 1 貴事業所の所在地と名称をご記入ください。

沖縄県

市・町・村

事業所の名称

問 2 貴事業所の従業員数をお答えください。

10 人以下

11～30 人

31～50 人

51～100 人

101 人以上

問 3 貴事業所の客室数と総収容人数をお答えください。

室

人

問 4 貴事業所の経営上の課題を教えてください。該当する番号に 3 つ 〇 をつけてください。

1	施設設備の老朽化
2	従業員の確保育成
3	売上の減少
4	客数の減少
5	人件費の増加
6	材料費等仕入単価の上昇
7	ネット手数料の増加
8	同業他社との競争の激化
9	外国人客への対応
10	後継者の確保
11	その他（ ）

問 5 貴事業所の人手不足感を教えてください。

大変不足

不足

妥当

過剰

貴事業所の IT 導入状況・科学的データに基づいた経営状況を探ねします

問 6 貴事業所が導入されているソフトウェアや活用されている IT ツールの番号に○をつけてください。

1	財務会計・業務ソフトウェア	顧客管理ソフト
2		予約管理ソフト
3		客室清掃等管理ソフト
4		売上管理ソフト
5		発注・仕入・在庫管理ソフト
6		テーブル管理ソフト（レストランなど）
7		統合システム（PMS など）

1	マーケティング・プロモーションツールその他	SNS（Twitter、Facebook、Instagram など）
2		メールマガジン
3		ホームページ
4		Web 広告
5		翻訳ソフト

問 7 貴事業所は、日本人・外国人旅行者の動線分析（周遊経路・滞在時間・宿泊場所）、購買状況などのビッグデータ情報を経営に活用していますか。

はい

いいえ

問 8 自治体や企業が発表しているビッグデータの分析結果は、宿泊地、消費行動、周遊行動、旅行評価がわかることで、経営の意思決定が速くなりプレも少なくなります。以下のうち、最も興味のある情報に◎ その次に興味のある情報に○をつけてください。

1	（宿泊地）国内・海外からの旅行者の宿泊地
2	（消費行動）国内・海外からの旅行者のエリア別消費額
3	（周遊行動）国内・海外からの旅行者の周遊コースや滞在ポイント
4	（旅行評価）地元旅行の評価や、イベントと消費動向の検証など

従業員に受けさせたい研修についてお尋ねします

問 9 貴事業所の売上向上・生産性向上のための研修について、従業員に受けさせたい・どちらでもない・必要ないに○をつけてください。

受けさせたい	どちらでもない	必要ない	育成プログラムのゴール	内容例
			<新しい観光企画> 新ツーリズムを知り実践する※1	事例研究（産業観光・スポーツ・ガストロノミーなど）と新ツーリズム企画を行うワークショップ
			<地域ぐるみの観光開発> 日本版 DMO※2	地域内の多職種・多業種と協同し企画・実施を行うワークショップ
			<リーダーシップ研修> 職場のリーダー研修	OJT 計画に基づいた部下の育成、接し方、チーム力向上研修
			<CS リーダー研修> CS リーダー研修	CS 活動による業務改善などを行うワークショップ
			<インバウンド対策> 外国人観光客を迎える	訪日ゲストを知り、簡単な会話含むおもてなしができるワークショップ
			<科学的データに基づく経営> ビッグデータ等各種データを利用する※3	各種データを利用して現場の改善や企画などを行うワークショップ

※1 新ツーリズム：産業観光、エコツーリズム、グリーンツーリズム、ヘルスツーリズム、スポーツツーリズム、ガストロノミーツーリズムなど従来の旅行とは異なり旅行先での人や自然との触れ合いが重要視された新しいタイプの旅行

※2 日本版DMO：『地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに地域への誇りと愛着を醸成する「観光地経営」の視点に立った観光地域づくりの舵取り役として、多様な関係者と協同しながら、明確なコンセプトに基づいた観光地域づくりを実現するための戦略を策定するとともに、戦略を着実に実施するための調整機能を備えた法人』と観光庁は規定している。

※3 ビッグデータ：膨大な量のデータのこと。観光客や訪日客の店舗ごとの販売状況や交通機関での移動状況、SNSへの投稿など、データの対象が不特定多数で日々増加していく情報が対象になる。この膨大なデータを利用して消費者行動の予測を AI などで行い、予測に基づいた改善や企画などを行う。

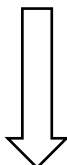
この他、受けたい・受けさせたい研修がありましたら、ご自由にお書きください。

貴事業所の外国人材の活用状況についてお答えください。

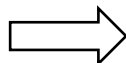
宿泊・飲食サービス業界の人手不足感は、全業種中最も高くなっています。そのため政府は、2019年に「技能実習（在留期間通算3年）」の対象職種に宿泊業を加えた他、「特定技能（在留期間最長5年）」による外国人材の雇用の増加を目指すなど対策を行っています。

問 10 貴事業所は外国人従業員を雇用されていますか？

はい



いいえ



将来外国人従業員を雇用する予定はありますか。

はい

いいえ

アンケートは以上です。ありがとうございました。

問 11 貴事業所が雇用されている外国人従業員の国籍と人数を教えてください。

国籍（ ） 人

国籍（ ） 人

国籍（ ） 人

問 12 外国人従業員の評価を教えてください。

期待以上によい

期待通りよい

まあまあ

期待外れ

問 13 外国人従業員の評価（良い点・悪い点など）を自由に書いてください。

例）日本人従業員よりまじめ。お客様からもよい評価をもらっている。日本語の使い方が難しい
もっと増やしたい。仕事や休みに対する考え方が違う点がある。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

(資料 2)

「沖縄生産性向上観光人材育成プログラム」開発のための実態調査集計結果」

事業所調査（沖縄県）	55
事業所調査（全国）	61

＜観光・宿泊業事業所調査＞

アンケート送付件数 240 件

回答数 54 件

回答事業所所在地

県名	施設数
沖縄県	54
計	54

従業員数

人数区分	施設数
10 人以下	13
11～30 人	17
31～50 人	6
51～100 人	2
101 人以上	15
無回答	1
計	54

収容人数

区分	施設数
99 人以下	16
100～299 人	18
300 人以上	19
無回答	1
計	54

経営課題

項目	施設数
施設設備の老朽化	43
従業員の確保育成	41
売上の減少	25
客数の減少	26
人件費の増加	20
材料費等仕入れ単価の上昇	20
ネット手数料の増加	15
同業他社との競争の激化	30
外国人客への対応	15
後継者の確保	16
その他	2
無回答	0
計	253

その他

- ・従業員の能力レベル向上
- ・水道光熱費の増加

人手不足感

不足感	施設数
大変不足	4
不足	24
妥当	18
過剰	0
無回答	8
計	54

ソフトウェア等導入

財務会計・業務	施設数
顧客管理ソフト	25
予約管理ソフト	41
客室清掃等管理ソフト	13
売上管理ソフト	26
発注・仕入・在庫管理ソフト	22
テーブル管理ソフト	7
統合システム	18
その他	4
無回答	3
計	159

その他

- ・レバニューマネジメントシステム
- ・特にソフトは使用せずパソコンで管理。
- ・ソフト利用なし(2 社)

マーケティング・プロモーションツール	施設数
SNS	33
メールマガジン	9
ホームページ	48
Web 広告	15
翻訳ソフト	3
その他	2
無回答	2
計	112

その他

※その他選択の 2 社は、詳細の記載なし。

ビッグデータ

活用	施設数
はい	12
いいえ	41
無回答	1
計	54

ビッグデータで興味がある情報

分野	◎	○	空白	計
宿泊地	13	16	25	54
消費行動	4	9	41	54
周遊行動	12	15	27	54
旅行評価	11	19	24	54
計	40	59	117	216

研修

要素区分	受けさせたい	どちらでもない	必要ない	無回答	計
新しい観光企画	11	30	6	7	54
地域ぐるみの観光開発	21	19	7	7	54
リーダーシップ研修	34	8	6	6	54
CS リーダー研修	29	11	6	8	54
インバウンド対策	29	9	9	7	54
科学的データに基づく経営	21	21	4	8	54
計	145	98	38	43	324

外国人雇用

区分	施設数
はい	27
いいえ	24
無回答	3
計	54

いいえの雇用予定

区分	施設数
はい	7
いいえ	17
答	0
計	24

国籍

国籍	施設数	人数
韓国	8	15
中国	11	19
台湾	8	19
香港	1	1
アフリカ	0	0
アルゼンチン	1	1
イタリア	1	1
インドネシア	2	3
ウズベキスタン	0	0
オーストラリア	1	1
オランダ	0	0
カナダ	1	1
カンボジア	1	41
キルギス	2	2
スリランカ	2	8
タイ	0	0
ドイツ	0	0
ネパール	14	31
バングラデシュ	0	0
フィリピン	3	9
フランス	2	4
ブラジル	0	0
ベトナム	10	69
モーリシャス	1	1
モンゴル	0	0
ロシア	1	1
無回答	27	1
計	97	228

外国人評価

評価区分	施設数
期待以上	3
期待通り	12
まあまあ	10
期待外れ	1
無回答	2
計	28

＜全国事業所調査＞

アンケート送付件数 960 件

回答数 137 件

回答事業所所在地

県名	施設数
京都府	38
北海道	41
奈良県	26
愛知県	32
計	137

従業員数

人数区分	施設数
10 人以下	45
11～30 人	55
31～50 人	13
51～100 人	11
101 人以上	7
無回答	6
計	137

収容人数

区分	施設数
99 人以下	61
100～299 人	43
300 人以上	24
無回答	9
計	137

経営課題

項目	施設数
施設設備の老朽化	94
従業員の確保育成	102
売上の減少	75
客数の減少	58
人件費の増加	69
材料費等仕入れ単価の上昇	47
ネット手数料の増加	50
同業他社との競争の激化	79
外国人客への対応	34
後継者の確保	25
その他	3
無回答	0
計	636

その他

- ・ロコミの重視
- ・家族経営のため長時間労働になってしまう
- ・特になし

人手不足感

不足感	施設数
大変不足	9
不足	63
妥当	38
過剰	1
無回答	26
計	137

ソフトウェア等導入

財務会計・業務	施設数
顧客管理ソフト	52
予約管理ソフト	86
客室清掃等管理ソフト	28
売上管理ソフト	49
発注・仕入・在庫管理ソフト	21
テーブル管理ソフト	5
統合システム	33
その他	5
無回答	23
計	302

その他

・本社独自ソフト

・JDL

・ソフトウェアは活用してません

※その他選択の内、2 社は詳細の記載なし。

マーケティング・プロモーションツール	施設数
SNS	68
メールマガジン	22
ホームページ	117
Web 広告	29
翻訳ソフト	10
その他	6
無回答	14
計	266

その他

・旅行サイト

・ブッキングドットコム、エキスペディアのアプローチ

・特になし(3 社)

※その他選択の内、1 社は詳細の記載なし。

ビッグデータ

活用	施設数
はい	18
いいえ	113
無回答	6
計	137

ビッグデータで興味がある情報

分野	◎	○	空白	計
宿泊地	41	29	68	138
消費行動	4	22	112	138
周遊行動	31	30	77	138
旅行評価	20	30	87	137
計	96	111	344	551

研修

要素区分	受けさせたい	どちらでもない	必要ない	無回答	計
新しい観光企画	26	53	42	16	137
地域ぐるみの観光開発	31	62	29	15	137
リーダーシップ研修	69	33	18	17	137
CS リーダー研修	61	40	20	16	137
インバウンド対策	72	30	21	14	137
科学的データに基づく経営	41	50	31	15	137
計	300	268	161	93	822

外国人雇用

区分	施設数
はい	47
いいえ	79
無回答	11
計	137

いいえの雇用予定

区分	施設数
はい	19
いいえ	59
無回答	1
計	79

国籍

国籍	施設数	人数
韓国	8	15
中国	21	30
台湾	4	6
香港	1	1
アフリカ	1	1
アルゼンチン	1	1
イタリア	1	1
インドネシア	1	1
ウズベキスタン	1	1
オーストラリア	2	2
オランダ	1	1
カナダ	0	0
カンボジア	0	0
キルギス	0	0
スリランカ	0	0
タイ	1	1
ドイツ	1	1
ネパール	5	28
バングラデシュ	1	2
フィリピン	5	10
フランス	3	3
ブラジル	3	3
ベトナム	6	9
モーリシャス	0	0
モンゴル	1	3
ロシア	1	1
無回答	47	1
計	116	122

外国人評価

評価区分	施設数
期待以上	13
期待通り	19
まあまあ	14
期待外れ	1
無回答	0
計	47

(議事録)

文部科学省事業 専修学校リカレント教育推進プロジェクト

第1回 プログラム検討委員会 議事録

開催日時	2020年 1月17日(金) 10:00~11:30
会場	インターナショナルリゾートカレッジ 7階
出席者	<ul style="list-style-type: none"> ・オキナワマリオットリゾート&スパ セールスマーケティング部 マーケティング課 支配人 宮城 正樹 ・学校法人龍澤学館 理事法人本部長 龍澤 尚孝 ・学校法人穴吹学園 穴吹コンピュータカレッジ 穴吹ビジネスカレッジ 副校長 兼 産学連携センター 戸倉 潤也 ・ビックデータマーケティング教育推進協会 理事・事務局長 株式会社ピーアライブ 代表取締役 米澤 豊 ・KUSEMONO 高橋 大介 ・学校法人KBC学園 仲宗根、近藤、田村、知念、東 <p>【オブザーバー参加】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・株式会社穴吹カレッジサービス 常務取締役 教育事業部 事業部長 伊藤 慎二郎 教育事業部 高松営業所 教育サポート課 課長代理 中村 多恵 教育事業部 岡山営業所 主任 広原 敬幸
欠席者	・沖縄コンベンションビューロー 受入事業部 部長 下地 貴子
議題	<p>議題1 文部科学省事業 専修学校リカレント教育推進プロジェクト 概要説明</p> <p>議題2 現状把握のための意見交換</p> <p>議題3 プログラム開発のためのアンケート等の実態調査(素案)</p> <p>【今後の予定】</p> <p>プログラム検討委員会開催日とヒヤリング調査日程</p>
会議概要	<p>各自自己紹介後、仲宗根進行の下、議題1、2を進める。その後、広原にて議題3について説明。意見交換ののち、各自本日の感想を述べた。最後に仲宗根より今後の予定を確認し終了。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仲宗根あいさつ、参加のお礼等 ・近藤あいさつ、沖縄の観光産業の動向、ニーズ、リカレント教育の必要性について ・参加者自己紹介 <p>議題1：プロジェクト概要説明(仲宗根)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書の確認(主にP4、10、11、19) <p>議題2：現状把握のための意見交換(仲宗根)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リカレント教育への取組について <ol style="list-style-type: none"> 1、専門学校が育む人財育成 2、専門教育の課題

3、卒業生（社会人）側の課題

専門学校の現状を報告。特に社会に出てこそ積める経験等を勘案するとリカレント教育への取組は本人の成長の為に必要性が高い。一方、学ぶ時間の確保や、学び方などを自身で設計しなくてはならないなどの課題が多いのも事実であり、学びのサポート体制も同時に検討が必要。

（宮城）

- ・検定取得の学ぶ時間が確保できない
- ・多国籍のスタッフがいるので日本の言語や文化を学ぶ時間を設けている
（就労の時間内に実施）

（高橋）

- ・楽天やじゃらん等のウェブ予約が多い。（OTA とのなかで価格競争が発生）
- ・イベント動向や宿泊のキャパにより値段が動くので、市場調査を行う係が必要だが兼任が多いので学ぶ時間が不足している。
- ・プランの魅力創出などを行いたい PR 方法知識が不足（統計学の必要性）

（米澤）

- ・企業は分野外の学びを行う（研修や配置変換など）
（給与アップや出世などが社員モチベーションとなる手っ取り早い方法、リアルな目的が必要）
- ・リカレント教育は「企業の評価」が一番のキーワード、大切にすべき点
- ・現状の改善をする教材が教えやすい

（龍澤）

- ・リカレント教育では、資格検定中心の学習からマーケティング等の現場状況を知る学習が必要。
- ・組織のキャリアアップのために必要な知識は何かを知り、専門学校ではどこまで学ぶことができるかを明確にすることが必要。
- ・モチベーションアップ、維持のため、目標が見えるようにする必要がある。
- ・社会人は目の前にある業務で追われてしまう現状。

（戸倉）

- ・講習会などを卒業生に案内をしているが、現場で必要とされていない内容であることもあり、卒業生が求める内容の現状把握が難しい。
- ・卒業生がカリキュラムで想定した内容知識では社会で力を発揮できない現状。
卒業後も伸びていくカリキュラム構築が必要
企業が求めるカリキュラムが企業別で異なる

（田村）

- ・資格の必要性を企業が認めないとプライベートの時間で学ばない。現場での必要性を「見える化」「評価」することが大切。
- ・与えられることに慣れている学生が多く、与えられなければ学ぼうとしないことが多い。
自ら必要性を感じ、学ぶことを授業で伝えるようにしている。

（近藤）

- ・具体的な評価、費用、時間と目標、自己アピールにつながる事が明確になると受講者が増えると考えられる。

(米澤)

- ・1日完結型のプログラムが受講しやすいと感じる。1日完結型を数日行うなども良い。
- ・イーラーニングで「5分完結型」など企業からのアウトプット方法も必要

議題3：アンケートによる実態調査法について（広原）

- ・現状を知るアンケート素案の説明
(主に P1、3、5、7～10) 沖縄向けと全国向けに実施
アンケートの内容については2月に周知予定

(宮城)

問4について「3つに絞る理由は？」

→事業所によって重みが異なるので3つに絞るようにした。

5つに変更する。(広原)

(米澤)

問9について「この方法で結果がでるか？」

予備調査をしている。委員会で課題となる結果が出そうである。(広原)

(高橋)

問9について「設問について」

具体的なデータからシナリオを想定し、設問を作った。(広原)

本日の委員会の感想

(龍澤)

- ・小規模な企業、施設も活かせるようなカリキュラムにしたい。

(戸倉)

- ・卒業後の学生に対するフォローアップが課題となっているので、このリカレント教育プログラムが人材育成に活かそう。
- ・今後のビッグデータ展開方法に期待。

(田村)

- ・観光が主要産業である沖縄という地域だからこそ、接客等のレベルを上げていきたい。

(宮城)

- ・質問事項を事前に頂けたのがよかった
- ・ランチミーティングなどで緊張感を減らすと良い意見が出ると思う。

(高橋)

- ・リカレント教育の商品価値を上げることが必要。

(米澤)

- ・カリキュラムの活用方法が大切
情報の発信、企業でのトライアル研修で情報を集めて発信するとよいと感じる

今後の予定

2月28日 10:00～12:00 インターナショナルリゾートカレッジ7階