



第5回 観光客の要望と企業活動

(経営努力と財務成果)

T216 月(1)法 103
平成20年11月17日
観光業界の経営分析

内 容

参 考 等

旅行代理店

旅行代理店(りょこうだいいてん)とは、交通・宿泊・その他の旅行商品の仲介(あるいは自社で企画・催行)して販売する会社のこと。旅行会社(りょこうがいしゃ)とも呼ばれる。

(登録制度)

旅行代理店には国土交通大臣登録が必要な第1種、都道府県知事の登録が必要な2種、3種及び旅行業者代理業者がある。区分としては第1種は国内・海外のパッケージツアー及び手配の取扱が可能で、2種においては国内のみのパッケージツアー及び手配が可能、3種に関しては手配のみの取扱が可能。

(起こり)

大衆の旅行の起源として近世の社寺参詣をあげられることと関連して、旅行代理店のルーツの一つとして、御師や先達などが挙げられる。

彼らは、社寺に所属する下級の神職や僧侶などで、各社寺の布教のために村々に講(信者団体)を組織し、信者を獲得していった。定期的に村を訪れ、社寺のお札を配ったり、教えを説教したりした。そして、村人が社寺に参拝する際には、彼らは案内人として社寺まで先導し、社寺に到着すれば宿泊先の斡旋や提供、旧所名跡の案内解説を行い、社寺参拝の取次ぎを行った。この際の参拝者のもたらす収益は大きなもので、信者名簿は顧客リストとして重要視され、高額で取引されるようになり、また借金のかたともされた。

フリー百科事典

『ウィキペディア
(Wikipedia)』

1. 選択と集中と沖縄観光

(参考)

私が見た沖縄経済
平成12年9月
元日銀那覇支店長
沼波 正

(1) 沖縄の得意分野の選択

- ・ 青い空、青い海
- ・ 温暖な気候
- ・ 独特の伝統、芸能、文化
- ・ 暖かいもてなしの心
- ・ 不得意分野からの撤退

(2) 沖縄観光客数好調の原因

- ・ 平成9年の沖縄発着便の航空運賃の大幅引下げ
- ・ 平成12年G8サミットの開催とその後の宣伝効果
- ・ 修学旅行 昭和62年から

(3) 沖縄観光・リゾート産業の更なる発展

- ・ 沖縄の宝物の更なる活用
- ・ 海、ビーチの魅力の活用
- ・ 芸能、民謡、三味線、紅型、陶芸
- ・ 泡盛と琉球料理

(4) 沖縄を日本のフロリダに

- ・ 長期滞在客の呼び寄せと工夫
- ・ あと一泊の波及効果
- ・ そんなに寒くない冬と高齢化社会
- ・ 沖縄長期滞在で出来ること
- ・ 歴史、城跡めぐり、スポーツ、趣味、ショッピング、ライブハウス
- ・ 長期間泊まれる安い宿泊施設
- ・ 「人」が集うのには最適な土地

(5) 基地、公共事業からの脱却

- ・ 観光立県に相応しい体制
- ・ 行政サポートの充実
- ・ ハワイの観光改革
- ・ 人が集う島、沖縄
- ・ 人が育てば島も変わる
- ・ 無いものの追求よりもあるものの活用

沖縄県上海事務所訪問

(沖縄観光のキーワードは長寿と健康)

2005.12.15

沖縄会会長 山内 眞樹



西日本連合総会沖縄大会 2007年3月17日(土)の仮のテーマは

“観光・金融・環境について”である。

沖縄—上海の航空便が10月から増便されて約1ヶ月余り、沖縄上海事務所を訪問した。
12月15日、沖縄で最も寒かった日、その日の上海は零度以下だった。

乗客は約40%弱、70名足らずか。中国、台湾、アメリカ人が多いようだ。ああそうか、上海便は、台湾—沖縄—中国のトランジット乗客もけっこう多いと聞いていたが、そのせいかもしれない。通路側のD席に座って、窓側はE、Fとも空席であった。

上海行きはこの15年余りで20回位となるが以前と比較してスチュワーデスのサービスが年々良くなって、美しい笑顔でいろいろとサービスを問いかけてきてくれる。

約2時間の飛行時間、夕食も済ませてきたので、退屈して(たぶんいつものくせでポカンとして)いたのだろう。

前方から年配の中国人らしい人が歩いて来て英語で隣の席は空いているかと聞くので、立上って、どうぞ、どうぞと内側の席を案内した。座って話しかけると彼も大変退屈して、散歩していたのだという。

中学生英語でどこから来たのですかと聞くと、中国語でニューヨークからだと言う。そこで中国語を練習しようと思い、どこへ行って来たのですかと聞くと、沖縄のコザだと答えた。

話好きな人で、話がはずんで、コザ(現沖縄市)のさびれようや、沖縄は平和で人情も厚く、世界で最も住み良いところだ、お金は使うためにある、死ぬまでにあちこち旅行をするつもりだ、君は若いからせいぜいよく働いて世界中を旅行しなさい、などなどいろんな話をしてくれた。

彼は上海市に生まれ、18才の時台湾へ渡って、数年台湾ですごした後、沖縄へ来てコザで約30年ビジネスをした。子供さんの学校関係もあって20年前にニューヨークへ行き、今もそこに住んでいる。

今76才で、家族や孫たちと1ヶ月余り沖縄で遊んで、10日間を上海で過ごした後、ニューヨ

ークへ帰るといふ。ニューヨークは今頃雪で寒くて大変だ、君はそんなかっこうで上海へ行って大丈夫かなどと話はずきなかつた。

翌日の午後、沖繩上海事務所を訪問した。

沖繩上海事務所はバンド（外灘）の近く、光明大厦の 25 階にある。渡久地所長は奥さんの 2 回目のおめでたで休んでいた。事務員の鴻さんに会い、コンベンションビューローの洲鎌常務から紹介された沖繩ツーリストの新垣さんともそこで待ち合わせて出会った。

ちょうど部屋の改装中で 15 坪余りの部屋には 3~4 人の工事の人も来て、机も椅子も積みあげて、工事中でトントン、カンカン、やかましい部屋の中、立ったまま 40 分余り話をした。

1) 沖繩上海事務所開設の目的

昨年の 7 月、沖繩上海事務所が開設された目的の第一は、中国の国際観光客の沖繩への誘客である。特に旅行大国といわれる中国の上海で誘客活動を行う意義は大きい。併せて県産品の販路拡大と上海、中国の産業経済情報の収集と発信など県内企業の利用を期待しているとのことであった。

2) 県内企業の上海進出状況

県内企業は、福州に進出している企業が比較的多い。上海進出の沖繩企業については現在、十分に把握しているとは言えないとのことであったが、明らかなのは数社で、日系企業の進出数 4,500 社（1 日 1 社開設している状況とのこと）と比較してごく少数であった。

3) 沖繩 上海便の状況

平成 18 年 3 月までの試行期間で、東方航空が週 5 便となっている。11 月までの統計では飛行座席のカバー率は 40%に達していないという。今後の乗客の増加が飛行継続のための大きなキーポイントということである。このため上海事務所と沖繩ツーリストでは、上海の旅行社及び東方航空に対して沖繩紹介のために那覇で 1 月にキャンペーンを催すとのことであった。

4) 沖繩観光の現状と問題点

現在、上海を中心とした中国の観光はタイ、シンガポール、マレーシアが、国際性、リゾート、価格の点でリードしている。日本への観光は東京、大阪が主で、最近では北海道が売れはじめているとのこと。その話をきいて、北海道の努力を見習う必要があると感じた。上海から沖繩への直接の入客はなく、東京などの地域からのみという。沖繩は内地のどの地域と比べても（先日の上海人の老人の話ではないが）観光優位性があるのにと感じた。

5) 今後の観光の見込と施策

新垣さんによれば、上海の旅行社を営業に回っていて、中国の誘客で難しい点は中国の人が沖繩を知らないという点であるという。そこで先ず沖繩を知ってもらうことが大切で、こんなにあふれかえっている観光大国上海の観光客の一部でも沖繩に紹介できれば今後の可能性は高いとのこと、日々営業に回っている。

6) 西日本連合総会沖繩大会

日本公認会計士協会沖繩会が万国津梁館で開催する 2007 年 3 月 17 日（土）の西日本連合総会の仮のテーマは（観光 金融 環境）ということも話をし、沖繩観光が徐々に国際色を増して行くことを願った。

などなど、突然の訪問にもかかわらず親切に対応していただいた。

第 3 日目は杭州の一日旅行に出かけた。タイミングよく上海の国内旅行事情も知ることが出来ると期待しながら、上海体育館近くの旅行センターに朝 8 時頃行った。

旅行センターは旅行社やバス会社の案内所が数多く、上海から観光地へのバスによる観光旅行者であふれかえらんばかりであった。彼等は中国各地から上海へ来て、観光し、そしてまた上海から近くの観光ポイントへ小旅行をするという人が多いのだという。上海は何事をするにも全てのノウハウが整っていて、便利だからこんなに人が集まっている。

杭州 1 日旅行の 40 人程度の予約席は満席、8 時 30 分発、帰りの上海着は 20 時の予定だという。

チケットは早朝では間に合わないだろうということで沖縄大学留学時の親友の鄭さん（昭和瀝青副社長）が前日までに手配してくれて、一緒に出かけた。彼女は名門、復旦大学歴史学科を卒業した才媛で仕事の関係で日本国内の旅行も何度かしており、いい話し相手になってくれた。昨日も彼女と一緒に沖縄上海事務所を訪問し、沖縄観光の良さについて、上海の観光との比較など、道中いろいろと話がはずんだ。

一日観光バス（二日観光等の人も含まれ、杭州では何人かの入替もあった）の乗客は中国の地方や台湾から来た人、上海の人（少し）、韓国人の若い女の子 4 人、日本人は 2～3 人であった。

零度以下にもなったという寒い日ではあったが訪れた西湖、靈隠寺の駐車場はバスやタクシーであふれかえっていた。みんな“寒い寒い”といいながら、西湖の絶景や毛沢東以来、江沢民や胡錦濤など共産党の幹部も度々訪れたという神社の規模の大きさに感動しながら、夕刻まであちこち散策した。

帰りのバスの中で鄭さんと“沖縄観光に上海の人々が求めるものは何だろう。”と言うと、彼女は“暖かい気候、海、平和、人間の温かさなど中国人は必ず沖縄を好きになると思う。”と答えた。

そうだ。秦の始皇帝は東海（沖縄近海）に仙薬を求めて、大船団を派遣した。今日の毛さんの話でも、中国の巨人、毛沢東や江沢民、胡錦濤などが、保養と休息を求めて、何度も杭州の西湖に来ているという。“これだ!!” 沖縄観光のキーワードは“長寿と健康”だと思った。

帰りの約 3 時間のバスの中から、3 つもの地域で 20 分おきぐらいに花火があがるのを見た。本当に中国、上海は大きい。この大上海の旅行者を沖縄観光のお客として迎える日はそう遠くない気がした。

（ E メール課題 5 ）

？ 5. 観光立県における“旅行代理店”の重要性を述べよ。

提出期限：H20.11.27（木）

E メール: yamauchi@cosmos.ne.jp

「勝ち組」沖縄観光に陰り

解決されない「低賃金」問題

とはいえ、不吉な兆しが無いわけではない。右肩上がりの観光に引っ張られて堅調に見える沖縄経済だが、ここにも世界中を襲う米国発のサブプライムローン問題が影を落とし始めている。

沖縄本島北部にある本部半島と七百メートル余りの橋で結ばれた瀬底島。本島に残された屈指の美しい天然ビーチが広がり、海水浴客に人気のスポットが今、異様な雰囲気にも包まれている。三十四万平方メートルという広大な敷地で来春の開業を目指して建設工事が進められていた二百六十室の大型リゾートホテルの建物が、足場が組まれたまま雨ざらしになっているのだ。

ホテル開発を進めていた東京の

不動産コンサルティング会社、都

市デザインシステムが八月下旬に

民事再生法の適用を東京地裁に申

請。サブプライムローン問題の余

波で金融機関からの資金調達が困

難になり、資金繰りに行き詰まっ

た。支援のスポンサーが現れない

限り、中断した工事の再開のメド

が立たない状況といい、「魅力あ

る立地では最後の未開発エリア」

（地元不動産関係者）だけに地元

と与える影響は計り知れない。

七月には、マンション開発のゼ

ファー（東京都）が倒産し、同社

が豊見城市内で計画していた大規

模リゾートホテルの計画が白紙に

戻ったほか、八月のアーバンコー

ポレイション（広島市）の倒産で同

社が手がける那覇市内のホテル開

発に影響が出ている。

「各社の破綻はもらい事故のよう

なものだ。県内への観光客数の増

勢基調に変化はない」と地元資本

のホテル幹部は強気を崩していな

い。ただ、沖縄の今後のホテル開

発計画は七割方が外資や本土の資

本だという。急激な信用収縮によ

り金融機関の融資姿勢は厳しく、

各計画の修正や中止は容易に想定

されることだ。

一時的にホテルの進出意欲が減

退すると仮定した場合、沖縄県が

現在の成長路線を維持するにはど

うすればよいか。それは観光業界

では半ば常識となっている沖縄の

「人材問題」にメスをいれること

に尽きる。

「とても家族を養える給与水準で

はなかった」。繁忙期には一泊六

万円超もする最高級ホテル、プセ

ナで働いた元中堅幹部はそう振り

返る。沖縄の宿泊施設で働く従業

員の低賃金は業界で有名で「沖縄

観光のボトルネック」と呼ばれる。

右肩上がりの観光客数とは裏腹に、

沖縄のホテル・観光業界は若者に

は不人気職場の代表格だ。求人数

が多いわりに、一度就職しても二、

三年で離職する傾向が強いから接

客技術にたけた中堅が育たない。

常に人手不足の状態だから「東南

アジアから人材を供給できるよう

にしてほしい」と日航アリビラ幹

部は真顔で話す。

沖縄の観光業界がこれからも息

の長い発展を志向するのなら、賃

金を含めた人材問題の解決は避け

て通れない優先課題だろう。

2. 沖縄観光客満足度調査

(参考)

配布数 : 6,000 票 (第 1 回 1,500 票、第 2 回 1,500 票、
第 3 回 1,500 票、第 4 回 1,500 票)

回収数 : 2,050 票 (第 1 回 450 票、第 2 回 567 票、
第 3 回 475 票、第 4 回 558 票)

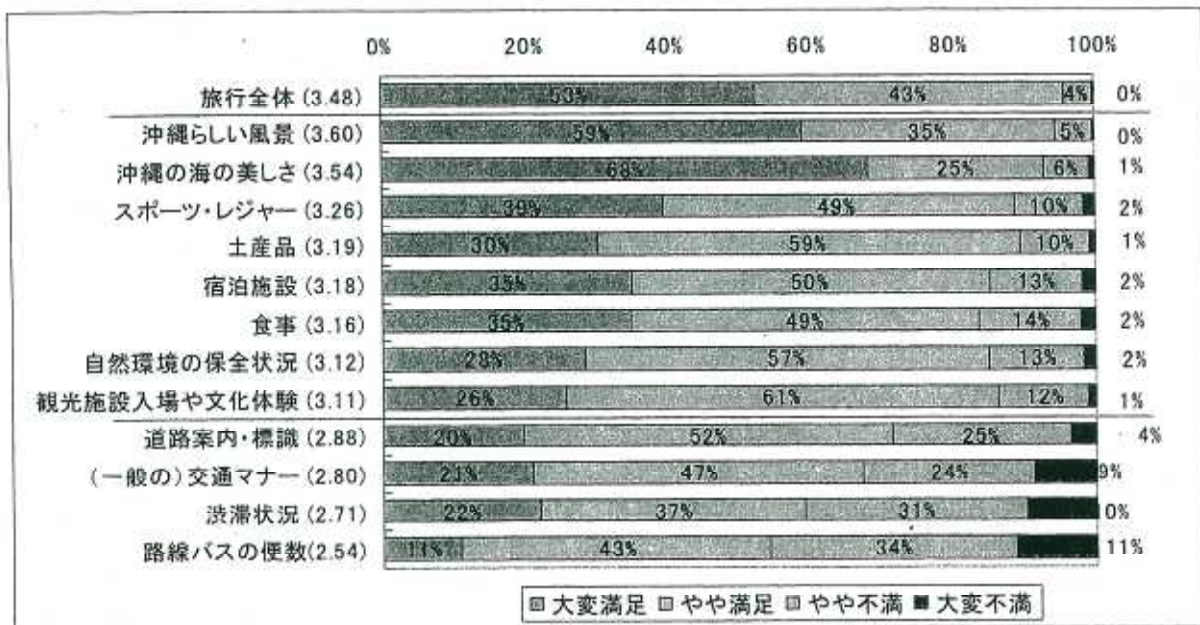
回収率 : 34.2%

観光要覧
平成 18 年度版
沖縄県

旅行の満足度

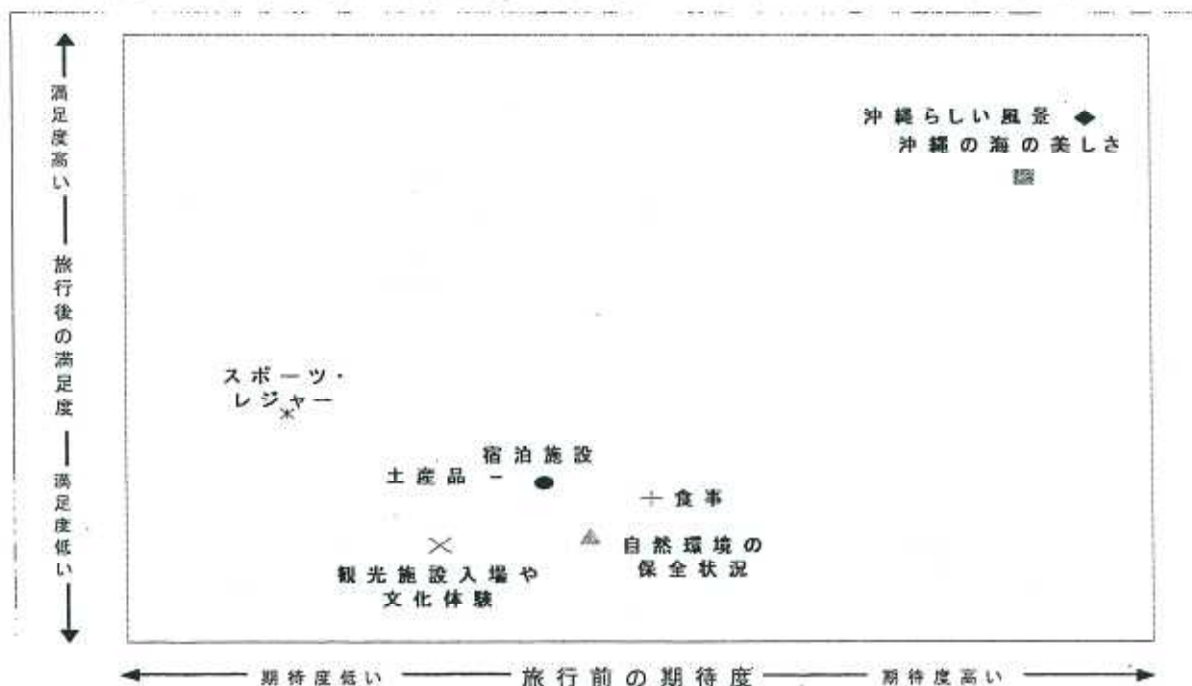
「沖縄らしい風景」、「沖縄の海の美しさ」という沖縄の観光資源に対しては、「旅行全体」よりも高い満足度の点数となっている一方で、「自然環境の保全状況」は、相対的に点数が低い。また、「観光施設入場や文化体験」、「食事」、「宿泊施設」、「土産品」などの観光メニューにおいても相対的に点数が低くなっている。

交通関係については、特に点数が低くなっており、「路線バスの便数」、「渋滞状況」などは、約 4 割が不満を感じている状況である。



期待度と満足度

「沖縄の海の美しさ」、「沖縄らしい風景」は、期待度、満足度ともに高いが、「食事」や「自然環境の保全状況」は、期待度と満足度のギャップが他に比べ大きくなっている。



「沖縄観光全般について」の自由意見カテゴリ別回答数(上位20位まで)

	平成18年度回答数
美しい海・空・自然・景色・サンゴ・景観等	298
守る、自然保護、今のままで変わらないでいて欲しい	291
県内交通	282
地元の人々・ホスピタリティ	154
接客	154
観光地整備・発展	145
食事・飲食店	134
観光情報	113
天気・気候・台風	103
宿泊施設	88
レンタカー・カーナビ	85
道路案内・標識	85
観光施設	84
その他の施設・サービス	77
沖縄らしさ	71
旅行商品・プラン	68
文化・歴史	67
交通マナー	63
土産・県産品	60
アクティビティ	60

※複数回答

※HP上では35のカテゴリ毎に検索できるようになっている。

第4回 (11/10) の復習

平成 20 年 11 月 17 日

1. 第4回のキーワード

「投資」の意義を考える

2. 観光地域の発展モデル

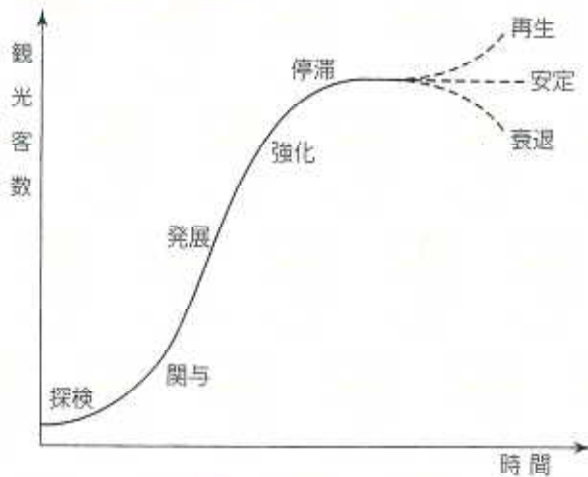
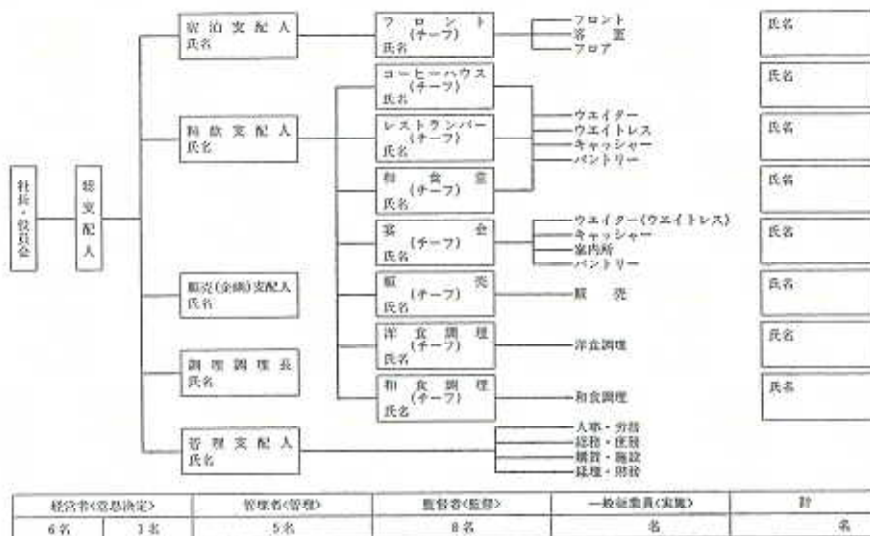


図1-2 観光地域の発展モデル
(Butler,R.W., 1980による)

3. ホテルの収益、原価管理

図表2-22 ホテルの組織職員図例



(Eメール課題 4)

④4. 地域及び観光事業の発展と空港ターミナルの役割について

提出期限：H20. 11. 17 (木)

Eメール：yamauchi@cosmos.ne.jp