

如何提高观光的“质量”

受访者：下地芳郎·一般财团法人冲绳观光会议局（OCVB）会长
采访者：山田雄一（公益财团法人日本交通公社 观光政策研究部长）

（采访日：2020年10月7日）

2020年春至9月冲绳观光的动向

山田雄一：请谈谈这几个月来冲绳旅游业的动向。

下地芳郎：4、5月由于发布了全国性的紧急事态宣言，造成观光产业寸步难行，到6、7月总算要恢复的时候，意想不到因夜店造成感染扩大。以前的新型流行性感冒和麻疹流行的时候也是同样，不过，有史以来冲绳的孩子很多，也有和老年人接触很多的环境，容易受到感染症的影响，这个软肋至今未能解决，1天的感染者数出现20人，30人持续不断。

7月来访游客数达27万人，为进一步恢复，面向国内实施“去玩吧，冲绳。”宣传活动，在切实获得夏季需求和秋冬修学旅行市场的基础上，准备了在10月末举办的Tourism EXPO Japan，向世界呼吁恢复冲绳，日本观光的计划。

但遗憾的是，从7月下半月开始疫情扩大，8月进入了县独自の紧急事态宣言期。作为县本身，也有来自我们观光业界的强烈要求，不要求限制来自本州等游客，决定在一边做好防疫对策的同时也抓好经济，但结果游客人数降到20万人。8月是冲绳是提高收益的重要时期，同比游客数只有约2成，情况非常严峻。

山田：曾经有过一时的风潮认为游客为感染源，最近县民对旅游的反应怎么样？

下地：我们观光业界一直强烈要求县政府“除了感染者人数，希望能好好分析并公布感染途径等内容”。最近公布聚餐、医疗设施等感染途径，像4、5月那样所的“游客是感染的全部原因”的印象已经很淡薄了。即使有病毒从县外被带入的情况，也要用数字明确表示一定数量来自县民，让县民理解这点很重要。



下地芳郎·一般财团法人冲绳观光会议局（OCVB）会长

最近县民也知道了感染的原因，如果不来旅游的话，会对县的经济产生很大影响，所以没有“停止游客进入”的气氛。从10月开始，东京被追加到Go To Travel对象，虽然有不安，但是从8月的损失中恢复的欲望很强，我想县民也开始冷静地在应对。

9月5日冲绳县的紧急事态宣言被解除的时候，冲绳观光会议局（OCVB）和观光业界认为单纯地“解除”效果很小，所以为了吸引游客，决定敦促尽早发出知事的讲话视频。经过大家努力的结果，在解除宣言的3、4天后县知事发出具有积极意义的视频。行政长官在每个关键节点上传达信息，这对新冠疫情期间有特别的效果，今后也会继续下去。

山田：虽说航空公司竭尽所能在机舱内做好一切防疫措施，可是现实中我觉得乘客不会那么容易感到安心。我个人认为实际上冲绳主要还是依靠空路为主，所以是否能和全日空(ANA)或是日本航空(JAL)来点不一样的合作。

例如，羽田机场几乎没在运作，能否让去冲绳的航班在不密集的机场别栋起降，或是使用同样几乎没在运作的国际线专用机，以商务舱为主每天往返冲绳两班。

这样的话就不会太过密集，反而对到冲绳旅游还能体验国际航线商务舱的待遇也是可以达到一个不错的刺激性。就算只在游客多的时间段飞行也会有相当大的影响力，对于媒体宣传也能达到一定的效果。

下地：OCVB向冲绳县提出了6项紧急事业提案，与航空公司一起合作是第一个提出的项目。在Go To Travel的活动中，我们也

为了冲绳被选为旅游目的地而进行调整中，现在山田先生给的提案非常好。



对于定下游客目标指数而产生的疑惑感

下地：虽然现状严峻，对于支撑冲绳观光基础设施硬件来说以邮轮港口，住宿设施等，再加上软件基础扎实的服务态度。针对基础设施，服务和观光景点的经营，我们认为进一步强化这三方面的质量是非常重要的。

2019年冲绳访客急剧增加，导致出现景点过度密集必须对于分散需求做出对策及如何提升更高的消费单价等问题。现在眼前的问题还没解决又突如其来的面临市场规模急剧缩小的课题。

有的观光业者表示，“已经达成1000万人，接下来的目标应该以2000万人作为目标。”认为“通过扩大数量来支撑经济”，另一方面也有意见认为“考虑到观光地的持续发展，应该更认真地考虑地区的量和质的平衡”。这样的声音也在增加。

而我是比较赞同后者的意见。当回顾起达到1000万人的目标时对于冲绳县民，各个业界及地域都得到相对的好处同时也潜在着很大的问题，所以把访冲绳客数量提高是个不现实的做法，更应该了解现状而从中深入研究成果指标应有的状况。在针对现在的状况基础，和一些广泛相关人员一起商讨及优先考虑，应如何看待冲绳观光应有的KPI指标。

当前的现状是同比35.9%，预计2020年一年会有360万人左右的游客。4月的数据显示7万7000人，照这样下去全年会能否超过300万人都是问题，游客从1000万人一口气降到300万。

航空公司航班相继减少的情况下，试着跟航空公司、旅行公司和数字网络的合作将推动今后的旅游市场。如果这样的话，不是从现在的状况预测将来，而关键的是今后能有积累多少，这样OCVB来得到今年和明年的目标数值。

就业对策和经营支援等不断扩大事业范围

山田：回顾这几个月的冲绳旅游现状，您觉得哪些地方有问题呢？

下地：我觉得接下来最需要的两个方面是市场恢复和经营支援。做好一切防疫措施是推广及吸引旅游者最重要的要素也能促进市场恢复。特别是随着修学旅行团的增加，机场的防疫措施，避免发生群体扩大感染必须加强严防。现在，冲绳县利用（LINE）社交软件的新冠肺炎疫情对策通知系统，通过系统可以定期更新和确认在冲绳的新冠肺炎感染数据等情报。预计10月内将开始导入。因为安全放心只靠入境检查是无法保证的，所以我认为和确认新冠肺炎疫情软件COCOA（COVID-19 Contact-Confirming Application）组合起来，有必要用多种方法来强化对策。

需要进行推广及吸引游客的宣传同时，像这次传染蔓延事件发生的时候，地方政府高层的讲话对市场的影响很大。除了观光业界的措施，也要让知事的更多的发言来进鼓舞信心。另外，关于宣传方面，我认为必须意识到数字化的重要性及加强措施。

关于经营支援，OCVB没有机制执行，所以需要向国家和县的相关机构请求支援。由于游客如此大幅度减少，县内企业也面临严峻的就业形势，除了扶持已经失业的人找工作之外，我们也打算向县政府申请帮助向其他行业转行上给与支援。2021年的入境游也会很严峻，但是维持现有行业很严峻，所以需要这样的对策。

2003年发生的严重急性呼吸综合症(SARS)所涉及的和医疗机构的合作。2001年发生的911恐怖袭击事件时得到金融机构支援,均各别化解了危机。虽然冲绳观光面临前所未有的重创但是最终都迎刃而解。到目前为止观光政策是以吸引和接待为中心,接下来需要以医疗政策一起合作,让经营支援,就业等对策一起有更好的紧密联系。

山田:刚才您谈到了需要与医疗政策的合作、进行经营支援,您认为OCVB这个组织能做到什么程度,哪个环节很难呢?

下地:对于OCVB个体行动范围和行政联合行动范围有所不同,尤其是在爆发新冠肺炎疫情一切防疫对策方面和医疗单位一起合作是最为重要。关于医疗方面我们和行政医疗部门及观光部门经过协商后,决定在冲绳那霸机场设立个冲绳咨询访问中心(Traveler' Access Center Okinawa (TACO))以方便旅客在冲绳遇到的问题特别是身体感到不适的情况等传达给医疗部门。只是对于现在的反馈或是成效还需要花一段很长的时间。

再来,像在医师会/冲绳县中部医院在职是负责感染症内科权威的高山医生。我们利用跟他的医疗知识的权威作为媒介,让大家可以对观光的现况和医疗一起连接合作。

我告知现在的职员:“不能只求现状安逸,更应该想办法度过每次的危机”。OCVB的营收也不好,也许对各位职员来说会很辛苦可是应该尝试创新,尝试新事物来突破现状。

迄今为止种种的推广活动中不管是日本国内还是海外,OCVB都扮演好自己的角色并发挥到很大的作用。但是受到疫情影响,冲绳县内的市场振兴成为我们专注的一个大课题。面向冲绳县民,以我们做为窗口,负责推出了「冲绳再(彩)发现」活动。北海道把游客分为“北海国内”和“北海道外”,而冲绳县只区分“冲绳县外”和“海外”。我认为最大的改变就是考虑到接下来的观光,作为OCVB应该在冲绳县内市场振兴方面重新规划及定位好自己的岗位。

山田:

如果冲绳县民都有在冲绳到处旅游的话,对于外来游客也不会感到有恐惧或是不信任。也不会因一些跟自己的无关心理而产生强烈的批评意识。不仅是冲绳,日本的目的地营销组织(DMO)至今为止都致力于面向区域外进行市场营销,不擅长区域内市场的营销,这一次暴露了软肋。

医疗是旅游, 旅游是医疗的基础

山田:与其分OCVB组织和医疗组织,还不如说先以个人专业的角度去慢慢建立及维持,也可以透过这次让在日本冲绳县里数一数二的医疗和观光一起连接推进。像是高山医生以学感染症内科的权威专门知识并从在他的医学角度来跟我们分享旅游的高风险和防范措施。

下地:我认为高山医生曾经说过一个很重要的事。“随着观光旅游的扩大,冲绳的医疗对于国内游客的中暑对策和事故等,以及近年来增加的入境游客的疾病也有所应对。一直有来把医疗当作观光的基础设施”。并且,他还说“象这次遇到的医疗设施爆满的情况下,希望旅游业能持有成为支持医疗的基础设施意识的话再好不过。”

比如,县内的观光业界可以想方设法,在医院陷入窘境时,酒店可以提供10个房间作为待机用,但是有游客感染的风险,职员也没有专业知识等,现实上有无法应对的窘境。

如果谈理想论，比如新建设的酒店确保了几个危机管理用的房间，机场内的诊所打造成和普通的医疗机关不同的机制，为了能让冲绳的观光业更加强大，要看接待体制是否具有意识到传染疫情的体制。

山田：比如酒店，可以扩充不同的房型。厚劳省忽略未考虑到将来地方人口的生长的可能性，在医疗服务的基本数量是根据在地定居人口而分配决定，不管游客增加多少，所以今后可能需要根据地区相关人口及基础设施做出不同改变。

考虑到今后的观光地的可持续性，住宿费相当于游客的居民税，所以我认为或许游客也有必要承担广而浅的社会基础设施和完善服务的资金。

下地：关于住宿税的讨论在看到一定方向性的时候发生了新冠疫情，就这一点我想不应只由住宿业者来考虑，需要更广泛的相关人员继续讨论。虽然现在不能马上出炉，但是我想再看好时机，需要认真面对。

300 万人时代的观光“质量”

山田：冲绳观光将回到 300 万人的时代，在重新恢复需求的时候，我想您不会走之前的路，而是要回到更加聪明的方向。您打算具体做什么？

下地：在新冠肺炎疫情中，造成冲绳县很大的课题就是如何针对那些利益相关者进行并运用数字化的数据累计和防疫措施等问题。在等需求恢复同时又有课题就是如何吸引游客又可以解决过度密集的问题，所以我们应该好好运用电子化，相信很快就有答案。

另一方面，回归基本就是要提高旅游人才的质量，提高旅游产业的社会地位。在新冠肺炎疫情中最受影响的住宿业、餐饮业、土产礼品店工作的员工，要让他们看到光明，包括待遇的改善，业界必须提高收益。因此，需要大家争取实现可以获得合理利润的观光产业的目标，只凭眼前的对策，低价销售的话，会给人才带来负面的影响。

当今时代顾客不只是追求便宜东西。即使价格高也能接受，也就是追求安心安全的意识正在提高。我觉得发展这样的市场是一个重点。

山田：夏威夷的产业结构是如果游客增加，工作人员的工资也会增加，但是包括冲绳在内，日本入境人数增加，地区劳动生产率有下降的倾向。这几年来，游客增加了，出现廉卖，尽量雇佣便宜的劳动力，无法摆脱这样的恶性循环。如果就这样回到原点，不论到什么时候，观光业都会继续处于工资低、工作辛苦的行业。

从这个意义上来说，现在 Go To Travel 的旅店入住率高并不是什么坏事，而是有了促进政策的话需求就会由增加的一面，今后该好好利用。

我认为能够培养经营和管理的人才对冲绳来说很重要。必须知道会计的基础知识等，如果不从中改变，劳动生产率就不会提高。冲绳人自己创业，如果能管理好的话，就会有新的机会。在需求恢复的 2、3 年的时间轴上，培养对数字有感觉的人才培养和创业支援，反过来说也可以成为解决县内失业的对策。

下地：迄今为止观光业属于劳动密集型产业，使用很多人，虽然可以马上录用并派到现场，但是市场营销、ICT、人事管理等重要领域的高度人才录用和公司内部教育等存在不足之处。今后能否从那里摆脱出来。如果旅游产业成为需要高度知识和技能的高质量产业的话，可以相应地获得成本和代价。从评价旅游产业的意义上来说，和大学的关系也很重要。受到新冠肺炎疫情的影响，到必须认真考虑如何培养观光产业的人才的时机了。

转载《观光文化》No. 247 (November 2020)、“特辑 1 新冠肺炎疫情中冲绳采取的措施”采访

下地芳郎

一般财团法人冲绳观光会议局（OCVB）会长

1981年毕业于明治大学法学部后进入到冲绳县政府部门上班。也被委派担任为香港事务所第一任所长。以香港为中心，负责推广及吸引亚洲各国的观光客。他也历任为冲绳县观光振兴课长，观光企划课长及观光政策统括监等职务。他也分别在2001年911恐怖袭击事件和2011年东日本大地震事件发生后让受创的冲绳观光重新振作。2013年为琉球大学观光产业科学部任教授一职其中也担任为系主任，研究主任。2019年6月开始任职一般财团法人冲绳观光会议局的会长职务至今。

山田雄一

公益财团法人日本交通公社 观光政策研究部长
