

全国商工会議所観光振興大会

2021 in おきなわ那覇

分科会1

「想定外に備えよ！

～危機に立ち向かう観光経営～」

沖縄における観光危機管理の現状

観光危機管理ラボ

株式会社サンダーバード

翁長 由佳

OKINAWA TOURISM CRISIS MANAGEMENT



HELLO! 翁長由佳です

株式会社サンダーバード代表取締役

那覇市出身

★平成5年～平成31年3月まで

一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー
に勤務→コンベンション振興室・イベント推進課・
コンベンション振興部・沖縄コンベンションセンター
国内受入推進課・国内プロモーション課・企画・施設事業部

★沖縄県国際会議事務局（福祉サミット・IDB）・JNTO（日本政府観光局）に出向

★令和元年6月に観光危機管理ラボ 株式会社サンダーバード設立

★フロリダ大学TCMI(Tourism Crisis Management Institute) 観光危機管理指導者

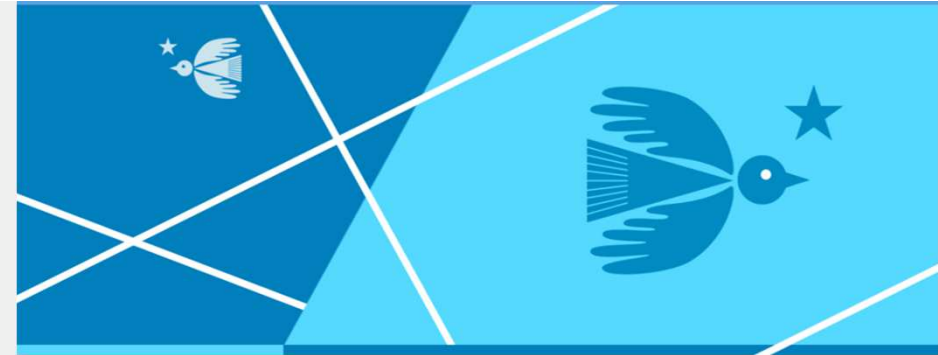
★防災士

★防災ICT協働体 理事長

★（一社）沖縄リゾートウェディング協会 代表理事



HELLO! THUNDERBIRDです



観光危機管理をわかりやすく伝える
観光危機管理を理解してもらうことで危機に備え、
備えることで自分と自分の隣にいる人たちの命を守りたくなる
そんな素敵な世界をつくりたい

会社設立	令和元年6月
代表取締役	翁長由佳
主な業務	観光危機管理についての研究を続け蓄積していく 観光危機管理・防災についての勉強会等の実施 観光危機管理・防災に関する訓練、イベント等の実施 観光危機管理計画づくりや観光危機管理マニュアルの作成

沖縄における観光危機の課題

- ・ 四方を海に囲まれた多くの離島を有する島しょ県（160の島々：有人島47島）
- ・ 人の往来や物流が航路や海路で成り立っている
- ・ 台風が常襲（接近・上陸：年間平均約8件）
- ・ 気象などの環境変化に影響を受けやすい
- ・ 過去には地震・津波の歴史がある（1771年：明和の大津波）
- ・ 米軍基地等に由来する事件・事故・風評被害等の発生
- ・ 感染症などによる観光への影響（新型コロナウイルス感染症、麻しん等）
- ・ 団体旅行から個人旅行への旅行形態の変化（国内外観光客が点在）

観光危機管理計画策定前～沖縄県における対応～【台風】

★危機への対応「台風時観光客対策協議会（昭和60年～）」

台風の沖縄接近時に、その影響により足止めされた観光客の混乱を防ぎ、利便を図ることを目的に、沖縄県、沖縄観光コンベンションビューロー、航空会社、宿泊施設等49機関の観光関連事業者等で構成されている。航空便の運航状況やホテル空室等の情報発信、那覇空港滞留観光客への物資支援などを実施。



沖縄観光に影響が出ると予測された時点で協議会を立ち上げ、関連事業者からの情報収集、観光客への情報発信などを実施。また、空港滞留観光客を安全な場所に移動する一時避難所の確保や、避難誘導訓練等の取り組みを行う。

※画像はインターネットより引用

観光危機管理計画策定前～沖縄県における対応～【台風】



超大型台風が来たら…

長時間停滞したら…

空港における観光客の滞留が長期化したら…

複数の観光関連施設で被害があったら…

台風への備え、初動の対応から復興・復旧までの観光客への細かな対応を、県・市町村・OCVB・観光関連団体・事業者など、観光産業全体で取り組むには当該協議会だけではカバーしきれない。

観光危機管理計画策定前～沖縄県における対応～【風評被害】

アメリカ同時多発テロ

平成13年（2001年）9月11日

アメリカ合衆国で同時多発的に実行された、イスラム過激派テロ組織アルカイダによる4つのテロ攻撃。沖縄から遠く離れたアメリカ本土における事象が、沖縄観光に多大な影響を与える結果となった。



- ・ 沖縄県への旅行予約のキャンセル人数が25万人超え
- ・ そのうち修学旅行のキャンセル数が全体の約8割（約20万人）
 - 例年9月～12月の間は高校生の 修学旅行シーズン
 - 米軍基地があることにより、沖縄も攻撃対象に含まれるとの 風評被害により保護者の不安が募る

観光危機管理計画策定前～沖縄県における対応～ 【風評被害】

【沖縄県の取り組み】

アメリカ同時多発テロ事件の影響による風評被害対策として
2001年（平成13年）11月から「だいじょうぶさ～沖縄」キャンペーンを実施

県内観光事業者が一致団結し、
全国キャンペーンを展開



キャンペーンロゴ「OCVB」より



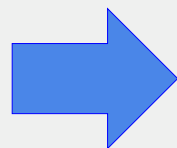
機体へのロゴ「JTA（株）」HPより

★2003年（平成15年）には回復。

沖縄における業界一丸となった観光危機管理体制の基盤になる。

沖縄県が観光危機管理に取り組むきっかけ

2001 米国同時多発テロ
2003 SARS
2009 リーマンショック
2011 東日本大震災



県外や海外で発生した事象によって、沖縄観光が大きなマイナスの影響を受けてきた経緯がある。

さまざまな危機に対して「安全・安心で快適な観光地」であることが、沖縄観光の持続的発展に不可欠。

沖縄県観光危機管理計画

沖縄県では

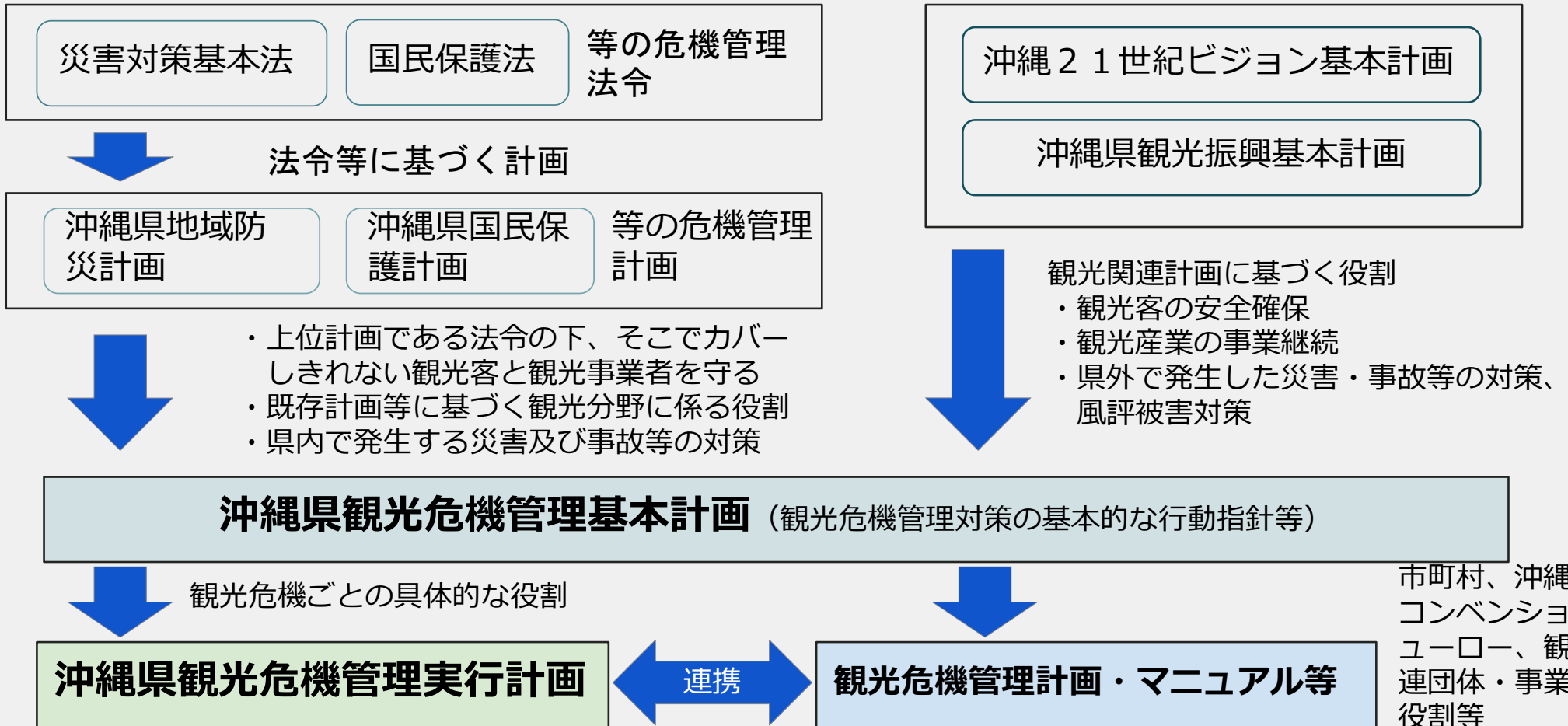
「観光危機管理基本計画【2015年(平成27年)3月】」

「観光危機管理実行計画【2016年(平成28年)3月】」

が策定されています

**2011年度から観光危機
管理モデル事業として、
全国に先駆け取り組みが
始まりました。**

地域防災計画などの危機管理計画と現行計画の位置づけ



観光危機管理計画策定後～沖縄県における対応～【感染症】

3年前には麻しん（はしか）が流行

- ・ 2018年3月 20 日に4年ぶりとなる麻しん患者が確認され、その後感染が急激に広まり5月 15 日までに 99 名が感染
- ・ 初めの発症患者は台湾人観光客（タイにて感染）。
- ・ 感染した患者の 70%がワクチン未接種、あるいは接種歴が不明
- ・ 30 代の感染が 31%と最も多く、患者の 72%が 20 代から 40 代の成人だった
- ・ 6月11日に終息宣言

※OCVB発表資料より

観光客のキャンセル数は**746件 5,572人**

直接損害額は**約4億2千万円**※キャンセル人数×観光客一人当たりの県内消費額（75,297円H28） 12

観光危機管理計画策定後～沖縄県における対応～【感染症】

【沖縄県】

- ・ 3月24日 注意喚起の第一報
⇒第6報まで実施
- ・ 沖縄県観光危機管理連絡会議の実施（観光部局・保健部局・OCVB）
⇒4月6日・13日・16日・24日の計4回実施
- ・ 情報を集約し、毎日定刻にマスコミ発表（情報の一元化）

【沖縄観光コンベンションビューロー（OCVB）】

- ・ 3月23日 OCVB賛助会員へ注意喚起のメールを発信
- ・ 4月11日 観光客等への問い合わせに全社体制で対応開始
- ・ 4月12日 各市場でのキャンセル状況等の情報収集を開始
- ・ 4月20日 海外・国内向け観光情報サイトで情報発信開始
- ・ 4月26日 沖縄観光コンベンション推進協議会の開催（計2回実施）
- ・ 5月18日 麻しん感染防止策を国に提言
- 6月11日 終息宣言・共同記者会見

観光危機管理計画策定後～沖縄県における対応～【感染症】

新型コロナウイルス感染症

2020年

4月20日～5月14日 緊急事態宣言①

8月1日～9月5日 緊急事態宣言②

2021年

1月20日～2月28日 緊急事態宣言③

4月12日～5月31日 まん延防止等重点措置

5月23日～9月30日 緊急事態宣言④

10月1日～10月31日 経済活動再開に向けた感染防止抑制期間（沖縄県対処方針）

11月1日～11月30日 リバウンド防止と社会経済活動の両立期間（沖縄県対処方針）

健康危機の基本である命を守る取り組みと、医療現場の逼迫・崩壊を防ぐとともに、観光関連事業者の事業継続、観光経済の段階を踏んだ回復が重要。

トータル334日間の感染拡大防止対策の実施（2021年11月25日現在）

観光危機管理計画策定後～沖縄県における対応～【新型コロナ】

2020年

4月3日

沖縄県観光危機管理対策本部会議開催
(全3回実施 ※以降メールで情報共有)

4月20日～5月14日 緊急事態宣言①

5月20日

新型コロナウイルスに負けない安全・安心な観光地づくりに
関する対策会議開催 (全4回実施)

6月5日～7月30日 おきなわ彩発見キャンペーン第1弾

6月19日

沖縄 Tour Style With コロナ
～旅行者の安全・安心アクションプラン～策定
旅行者相談センター (TACO) @那覇空港の設置

県民による域内
観光の促進

7月10日～8月30日 おきなわ彩発見キャンペーン第2弾

8月1日～9月5日

緊急事態宣言②

沖縄を訪れる観光客
への「感染症を持ち
込まない」意識の醸
成、水際対策の強化

観光危機管理計画策定後～沖縄県における対応～【新型コロナ】

2021年

1月20日 ～2月28日 緊急事態宣言③

2月3日 ～ 那覇空港におけるPCR検査の実施開始

3月10日 ～4月30日 おきなわ彩発見キャンペーン第3弾 ※途中打ち切り

4月12日 ～5月31日 まん延防止等重点措置

5月23日 ～9月30日 緊急事態宣言④

7月22日 那覇空港における抗原検査の実施開始

10月1日 ～10月31日 経済活動再開に向けた感染防止抑制期間（沖縄県対処方針）

11月1日 ～11月30日 リバウンド防止と社会経済活動の両立期間（沖縄県対処方針）

11月15日～12月31日 おきなわ彩発見キャンペーン第4弾

★並行して各種経済支援策等実施

市町村では・・・

今回の新型コロナ対策で、沖縄県観光危機管理計画や、地域の観光危機管理計画を参考に行動したと回答した市町村は全体の7.3%だった。

★認知度・浸透度の低さ（自治体）

2011年より沖縄県が観光危機管理に取り組むも、自治体も含め観光関連事業者にあまり浸透していない。

現在41市町村中13の市町村で「観光危機管理計画」または「マニュアル」を策定している。

南城市・恩納村・那覇市・久米島町・金武町・国頭村・北中城村・伊江村・粟国村・多良間村・渡嘉敷村・座間味村・与那国町

※座間味村はマニュアル策定。

※令和3年8月現在。今年度は4市が新たに策定予定。

観光危機管理における沖縄の課題

★継続して取り組むことの難しさ

- ・ 県や市町村、OCVBでは定期的な人事異動があり、事業として観光危機管理の取り組みが継承されたとしても「人」や「地域」への蓄積が難しい。
⇒担当が替わると「ゼロもしくはイチから」のスタート。
⇒定期的な「観光危機管理」人材育成の実施が必要
- ・ 行政では「防災」に係る窓口は「総務」、「観光危機管理」は「商工・観光」と分かれており、連携して取り組むためには部署間連携も必要。
⇒実際にはなかなかうまくいかない
⇒どうしても防災対策が最優先、観光危機管理はその次、の取り組みに位置づけられてしまう
⇒トップの深い理解が必要

地域力の強化

危機後、地域全体の被害が大きいと人はなかなかそこに戻ってこない。日頃から地域全体で危機管理に努め、地域全体がそれぞれの事象に沿った危機対応の知識を持つことが大切。危機時に互いを助け合うとともに、そこに居合わせた観光客や言葉の通じない外国人も助けることのできる地域は、危機後に「安全・安心」で選ばれる場所になる。



観光危機管理計画をベースとした観光地づくり（まちづくり）が重要



Thank you!

Please contact me!

