

HOW TO

Welcomenchu

ウェルカムんちゅ

Let's take action.



Welcome to OKINAWA

再会の瞬間まで忘れない、それが  
ウェルカムんちゅ。

沖縄県

# 「ウェルカムんちゅ」って なに？



ねえねえ、ウェルカムんちゅって知ってる？

ウェルカムんちゅ？



そう、ウェルカムんちゅ！！

うーん…ウェルカムは「ようこそ」だし、…なんだろう？



ウェルカムんちゅはね、沖縄に来る外国人観光客に「うとぅいむち」、つまりおもてなしの温かい心で接するウチナンチュのことだよ。

ふ～ん。ホテルや観光施設で働いている人がウェルカムんちゅなんだね。



ノー！ウチナンチュみんながウェルカムんちゅ！なんだよ。

そうなの？



困っている観光客に道を教えたり、レンタカーに道を譲ったり親切にする。小さなことだけどとても大切で、その行いや、温かく迎え入れる気持ちこそウェルカムんちゅなんだよ。つまり、ウチナンチュ全員がウェルカムんちゅなんだ！

ふむふむ。私たち全員が温かく迎えておもてなしをすることで、そのおもてなしを受けた外国人観光客がもっと沖縄を好きになってまた沖縄に行きたい！と思ってもらえるかもしれないね。

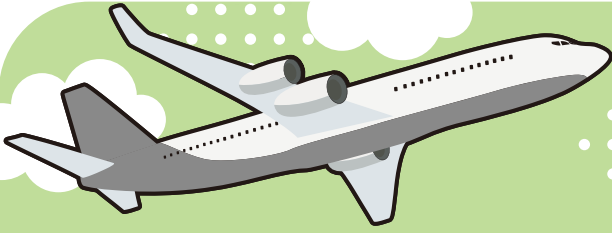


そうなんだよ！沖縄にとって観光は大切な基幹産業だからね。ホテルや観光施設だけでなく、農業や漁業、建設業など他の産業にも波及効果が大きいから沖縄県の経済を支えているんだ。

なるほど～！ウェルカムんちゅって沖縄全体を盛り上げるためにも大切なことなんだね。よしっ！私もさっそくウェルカムんちゅを実践していくぞ～！



# なぜ「ウェルカムんちゅ」は 1 大切ななの？



観光関連のお仕事であるか否かに関わらず、観光客にとって、出会う県民一人ひとりが沖縄の印象となります。青い海、楽しい体験、おいしい食事、そして「温かい沖縄の人々とのふれあい」を通じて観光客はもっと沖縄を好きになり、また来たいと思ってくれると嬉しいですね。



## 沖縄にはどれくらい観光客が来るの？

そのうち  
外国人観光客は  
300万800人！

平成30年度に訪れた観光客数

# 999万9,000人

うち国内観光客699万8,200人

※「平成30年度沖縄県入域観光客統計概況」より

6年連続で  
過去最高を  
更新したよ！  
(外国人観光客の推移)



平成30年度の  
観光収入はぜんぶで…

# 7,334億7,700万円

※「平成31年度ビジッとおきなわ計画」より

2032年には、

人泊数 **4,200万人**

観光収入 **1.2兆円**

を目標としているよ。 ※第六次観光振興基本計画



# なぜ「ウェルカムんちゅ」は大切なもの？

県民ひとりひとりがウェルカムんちゅになることで、もっとも観光産業が発展していきます。観光産業は、様々な仕事に波及しており、沖縄県を支えている大事な産業なのです。例えば、観光とのつながりのなさそうな農家や漁師さんなどのお仕事は、ホテルやレストランで食べる新鮮で美味しい地元食材を提供しています。ガソリンスタンドでのお仕事も観光客が利用するタクシーやバスの燃料を補給しているなど、観光はさまざまなお仕事に波及しています。



**観光**って  
いろいろな  
**仕事に波及**  
しているんだ!



**それに、効果は  
経済だけじゃないんだよ**

沖縄では、観光旅行だけでなく、スポーツイベントや会議などを通して、学術、文化、芸能、スポーツなどの専門家が世界中から集まって交流を深めることを目指しています。多くの人やモノの交流を通して、様々な情報と価値観が行き交うことで、新たな課題解決の方法が見つかったり、人材を育成する際の刺激にもなります。

沖縄の観光産業が盛り上がることは、  
色々なお仕事の人たちにとっても  
大切なことなんだね



# 具体的なウェルカムんちゅってなに？

外国人観光客は  
どんなことに困っているの？

Wi-Fiは  
使えないの？

両替機は  
どこだろう

Can I  
order?

え？言葉が  
通じないけど  
どうしよう？

クレジットカードが  
使えない

Welcome to



OKINAWA!

どんなことをすればウェルカムんちゅなの？



道を教える  
道をゆずる



Thanks!



✓挨拶をする

Hi!



✓ゴミ拾い  
をする



✓暮らし・  
文化を  
教える



✓多様な食文化を  
理解し  
提供する



# ウェルカムんちゅとして 活動しているみなさん

①

国内はもちろん海外から訪れる観光客を温かく迎え入れることに賛同する企業・団体・組織等の事を「ウェルカムんちゅカンパニー」として認証しています。ここでは認証された方々の取り組みを紹介します。

## 株式会社ファッションキャンディ

いしかわ まこと

### 石川 誠さん

#### アプリやSNSを活用して商品アピール

外国人観光客が増える中で、課題となるのは「言葉の壁」です。ファッションキャンディでは、商品パッケージに付いているバーコードをスキャンすることで、訪日外国人が自国語で商品情報を確認できるショッピングサポートアプリ「Payke(ペイク)」を各店舗に導入しています。このアプリは、7カ国の言語に対応しており、商品の魅力を詳しく知ってもらえると同時に、彼らが求めている商品を分析することもできます。このデータを元に、外国人観光客に向けた商品開発にも力を入れていきたいと思っています。またSNSでは、商品PRだけではなく、海外の人に向けて、沖縄の文化や観光情報などを発信していきたいですね。今後も増えていくと予想される外国人観光客に対し、私たち企業がどのようなおもてなしができるのか、他の企業の取り組みも参考にしながら、考えていきたいと思っています。



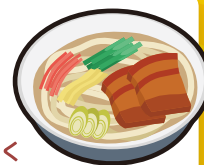
## よんなーフード

かよう

### 嘉陽 かずみさん

#### 沖縄の食文化を伝える料理教室を開く

沖縄の宝物を後世に残したいという想いから、観光客に向けた料理教室を開催しています。市場で食材を仕入れるところから始まり、沖縄そばやゴーヤーチャンプルー、サーターアンダギーなど、沖縄の料理やお菓子を作っています。ドミニカ共和国やポーランド、ノルウェーなど外国人観光客も多く、これまでに20カ国以上の方が参加してくれました。市場で買い物をしたり、沖縄の家で料理をしたりと、沖縄の生活を体験できる料理教室は好評で、沖縄の文化を垣間見ることができると、喜んでいただいています。反対に教える側の私も語学が上達したり、異国の食文化を知ることができたりと、メリットがたくさんあります。今後は、クルーズ船のゲストを対象に、船上で沖縄の食文化をレクチャーした後、沖縄の市場を巡るツアーなども企画したいと考えています。料理教室を通して、自分の国と沖縄の食文化の違いに興味を持ってもらえたらうれしいですね。



## NPO法人 自然体験学校

にゅうい あやこ

### 乳井 亜矢子さん

#### 暮らしを体験してもらい、 沖縄の魅力を伝える

自然体験学校沖縄校は、沖縄本島南部の八重瀬町に拠点を置き、行政や地域の人たちと連携を図りながら、県外の修学旅行生の民泊の受け入れ、平和学習(ガマ体験)、自然体験など、地域資源を活かした体験プランを提供しています。最近では、旅行会社から依頼があり、アメリカや中国、インドネシアなどの外国人団体観光客の民泊受け入れにも対応しています。言葉の壁はありますが、地元の人たちも翻訳アプリを活用して彼らとコミュニケーションを図ったりと、協力しています。私たちスタッフも、外国人観光客と接することで、語学力の向上に繋がり、今まで以上に沖縄の文化を学び、伝えていきたいという意識が芽生えました。民泊では、三線を弾いたり、琉装を着たり、沖縄料理を一緒に作ったりと、沖縄の文化が体験できます。観光だけでは味わえない“思い出”を持ち帰ってほしいと思っています。



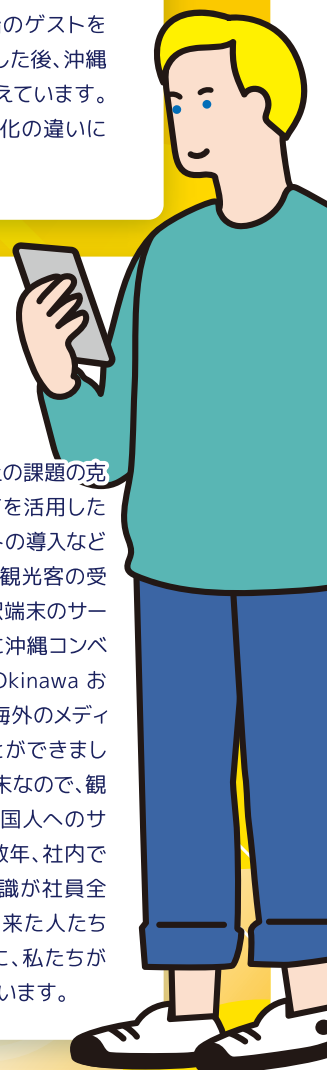
## 沖縄富士通システム・エンジニアリング

ながいし こういち

### 永石 浩一さん

#### ICTを活用した、 多言語音声翻訳端末の開発に取り組む

県内トップのソリューションベンダー(経営上の課題の克服を支援する事業)を目指す私たちは、ICTを活用した業務システムの新規開発やパッケージソフトの導入などを行っています。その技術を生かし、外国人観光客の受け入れに役立つ方法として、多言語音声翻訳端末のサービス化を目指しています。この端末は、2月に沖縄コンベンションセンターで行われた「ResorTech Okinawa おきなわ国際IT見本市」で発表しましたが、海外のメディアからも注目を集め、高い評価を受けることができました。特に医療分野で使用するのに最適な端末なので、観光客だけではなく、沖縄で生活している外国人へのサポートにもお役に立てると思います。ここ数年、社内でも海外出身者が増え、外国人を支援する意識が社員全体に高まってきています。今後も、海外から来た人たちがストレスを感じることなく過ごせるように、私たちが持っているICT技術で支援していきたいと思っています。



# ウェルカムんちゅとして 活動しているみなさん

## 地域には様々な 「ウェルカムんちゅリーダー」がいるよ!

「ウェルカムんちゅリーダー」は、「ウェルカムんちゅ」を地域に根差したものとするため日々活動されています。ここでは2019年度に任命されたウェルカムんちゅリーダーの方々を紹介します。

しもじ みき

**下地 未紀さん**



地 域: 宮古島市  
団体名: 下地島エアポートマネジメント  
(みやこ下地島空港ターミナル)

**外国人観光客にきてもらう為に  
取り組んでいること**

開業して初めての国際線チャーター便が就航 香港ー下地島の定期便が就航。  
宮古諸島の第2の空の玄関口として、海外からも定期便やチャーター便を誘致するため行政や島内の観光関連事業者と協力して宮古諸島の魅力を発信する等の営業活動を行っています。

**ウェルカムんちゅになる為に  
大切な3つの事**

- ①笑顔と元気!
- ②沖縄や地元の歴史、文化を知ろうとすること、好きであること。
- ③外国人だからという特別扱いではなく、自分たちと同じ個人として接すること。

かよう

**嘉陽 かずみさん**



地 域: 那覇市  
団体名: よんなーフード

**外国人観光客にきてもらう為に  
取り組んでいること**

SNSなどを活用し体験談などを発信しています。

**ウェルカムんちゅになる為に  
大切な3つの事**

- ①予約時のメールのやり取りを密に待ち合わせ場所や体験内容など間違いがないよう心がけています。
- ②語学が達者ではないのでご要望に応じて通訳を同行するなど充実した体験ができるよう努めています。
- ③沖縄の食文化を知ってもらい沖縄を好きになってもらう事を一番に心がけています。

すなかわ なおき

**砂川 直樹さん**



地 域: 豊見城市  
団体名: WBFリゾート沖縄株式会社  
琉球温泉瀬長島ホテル

**外国人観光客にきてもらう為に  
取り組んでいること**

沖縄の地元で厳選された地魚、地野菜、ハーブ等を使いお客様の健康に心配りを心掛けており、海外からのお客様には沖縄の食文化を楽しんで貰う為、調理の仕方も日本料理で大事な「五味、五色、五法」取り入れ、演出によってさらに美味しく召し上がって頂く為に日々努力する事を心掛けております。食事の後に海外のお客様からお声を掛けて頂き「沖縄の食材を多く使っていて、とても美味しく沖縄の料理を食べた沖縄旅行のいい思い出になりました」等のコメントを頂いております。

**ウェルカムんちゅになる為に  
大切な3つの事**

- ①沖縄県の魅力を幅広く発信していく。
- ②観光で沖縄を訪れたすべての方に楽しんで貰いたい。
- ③沖縄に来て頂ける様に料理や、食材等をもっと広めたい。

いのこ りつこ

**猪子 立子さん**



地 域: 宮古島市  
団体名: がじゅまる観光株式会社

**外国人観光客にきてもらう為に  
取り組んでいること**

当社では、ホテル・レストラン・売店・バスガイドと、いろいろな部門をもっており、外国人に向けた料理や商品開発、レストラン内・ホテルの客室等に「日本の和」をディスプレイ、又スタッフには語学セミナー等、外国人向けのおもてなし対応等を心がけて取り組んでいます。

**ウェルカムんちゅになる為に  
大切な3つの事**

- ①沖縄全体の文化等を正確に伝える。
- ②バスガイドスクールをうまく利用して人材育成に力を入れている。
- ③ふるさと沖縄に誇りを持ち多くの国内外のお客様がリピーターになるように体験・滞在型を目指している。

のした ひでひろ

**野下 秀広さん**



地 域: 沖縄市  
団体名: こーやー荘

**外国人観光客にきてもらう為に  
取り組んでいること**

宿泊施設は外部予約サイトを利用して宿泊予約をしていただけます。外国人のお客様は沖縄の古民家の雰囲気や宿のバーカウンターでの語り、私の奏でる三線ライブや沖縄料理などの自炊体験を期待してご予約いただけます。

**ウェルカムんちゅになる為に  
大切な3つの事**

- ①まずは日本語で語りかける。外国人の方に「日本に来たんだ」と感じてもらう。中には日本が好きで日本語を勉強している人もいます。
- ②相手の国籍がわかれば、スマホなどで調べてその方の国の言葉も使ってみる。
- ③沖縄滞在を楽しんでもらいたいという気持ち。



# ウェルカムんちゅ体験談



沖縄県民が実際に体験した  
ウェルカムんちゅ体験談を紹介します！

2019年度  
グランプリ  
受賞作品

Best episode

## どうしたの?からはじまったバスでの出来事

ペンネーム:ばおず

10月初めの会社帰りのバス停で待っていたある日、中華系の若い女性が不安そうな顔で同じバスに乗ることに。しかし、最低限の中国語だけの情報なのか彼女は急に泣き出しそうになりました。「どうしたの?」と声をかけて翻訳アプリでやり取りしてみることに。彼女は北中城村にある大型ショッピングモールに行きたいことが分かり、一緒に連れていくことに。今にも泣き出しそうな彼女には「大丈夫。ちゃんと連れていくから」と翻訳アプリで伝えて無事到着。彼女の友人が迎えてくれて、「本当にありがとうございました」と何度も頭を下げてくださいました。私は彼女に翻訳しました「私も旅したら助けて貰って楽しい思い出を作っているよ。だからあなたも次は誰かのためにしてあげてね」と。彼女はにっこりと笑い、うなづいてくれて手を握って「謝謝!」と言ってくれました。そのあと笑顔で手を振りお店へ歩いていきました。沖縄でいい思い出は出来たかな?また来てね。



## 2019年度 優秀賞受賞作品

### 有縁千里来相会

～縁が有れば千里離れた相手とも出会える～

ペンネーム:お市の方

今年の夏のこと。娘と那覇のデパートの前を歩いていました。

女性と子供数人のグループが立ち止まっていてかすかに中国語が聞こえたので、何気なく「?好!」と声をかけると、びっくりした表情とともにすかさず「中国語話せますか??」と聞かれたので、「簡単な中国語なら話せますよ」と伝えました。聞くと上海からの観光客でDFSに行きたいけど行き方に困っているから教えてほしいと言われました。

あいさつをしたところからまさかの道案内になり、内心はドッキドキ!! 妙な汗をかきながら出来る限りの中国語で伝えながら、一緒にゆいレールの駅まで行きDFSまでの切符の買い方や、降りる駅、ホームの案内までお手伝いさせて頂きました! 別れ際はとても感謝され、また子供たちからも声をかけてもらい私のつたない中国語でも役に立てたんだと、私も心が温かくなりました。そして、隣でそんな私の姿を見ていた小学生の娘もどこか嬉しそうでした!

### 勇気を出してウェルカムんちゅ

ペンネーム:くゑーぶー

困っている様子のオランダ人観光客と出会ったのは、3年前の那覇バスターミナルでした。声をかけると、南城市海野の宿まで行きたいとのこと。

既に夜遅く、この時間から宿までの移動と夕食を摂ることを考えると難しいだろうと思い、思い切って自宅に招待し、夕食をごちそうし、宿まで送ることを提案しました。

彼女達はとても喜び、沖縄料理もおいしいと食べてくれました。

翌日には、御礼にと彼女たちの泊まる宿に招待され、とても楽しいひと時を過ごしました。

それから一年後、私は友人とオランダを訪ね、彼女達と再会し、おもてなしを受けました。今でもメールや小包を送り合う関係は続いています。

「We love Okinawa so much!!」彼女たちが言ったこの一言は一生忘れられません。

困っている外国人観光客には、これからもウェルカムんちゅとして積極的に声を掛け、沖縄にまた来たいというファンを世界中に増やしていきたいです。





# 海外からのいいねエピソード

沖縄に訪れた外国人観光客から届いた「地元の方との交流でうれしかったエピソード」を紹介します。

現地で、レストランを探していると親切なおばあちゃんが道を教えてくれました。注文したもののほとんどはどんな料理かわかりませんでしたが、見た目からとても手が込んでいることがわかり、とてもおいしかったです。まわりの環境も本当に清潔で快適でした。

20代 女性 居住地:中国



住民は現地の歴史をよく知っていて、それを熱心に語ってくれるし、世話好きで親切です。

40代 男性 居住地:中国



地元の人々は友好的で、ネガティブな感情はありません。自発的に熱心に私たちに教えてくれるので、現地で不安は感じませんでした。

30代 女性 居住地:中国



地元の人と日常のおしゃべりをするのが楽しい。

30代 女性 居住地:中国



地元の人との交流はとても楽しかったです。私は日本語ができないし、相手も中国語がわからないし、英語も大してできないけど、交流はできました。

40代 男性 居住地:香港

現地の人々は親切でホスピタリティーにあふれ、礼儀正しいです。

40代 女性 居住地:中国

沖縄のある居酒屋に仲間と寄ってお酒を飲んでいたら、テレビでスポーツを見ながら自然に隣のテーブルの人と話をしました。

40代 男性 居住地:韓国

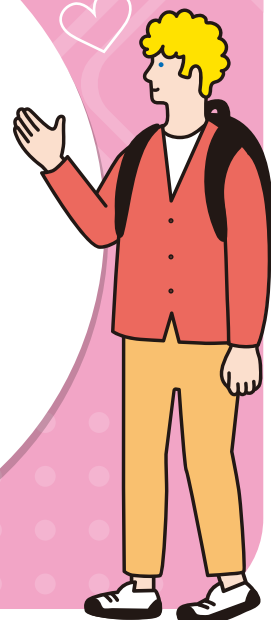


地元の住民はとても親切で世話好きなので、各地から来る観光客はまるで実家に帰ったような感じがするはず。

50代 女性 居住地:中国

地元の住民は社会ルールをとっても重視します。大声で騒がず列に並び、秩序を守り、ごみもしっかり分別し、特に喫煙については、公衆の場で禁止されており、たくさんの禁煙ゾーンがあります。住民はおおむね民度が高く、どれも賞賛に値します。

30代 女性 居住地:中国



# ウェルカムんちゅ 公式ウェブサイト紹介

ウェルカムんちゅ公式WEBサイトには  
そのほか多彩なコンテンツが盛りだくさん!



多様な  
食文化レシピ



ムスリム・ベジタリアン  
対応施設



ウェルカムんちゅ  
グループセッション



ウェルカムんちゅ  
カンパニーセミナー



国別おもてなし動画



いちやりば結  
ダウンロード



翻訳アプリ

ウェルカムんちゅ



インバウンド対策として  
役立つセミナー案内や、  
バーチャル空間でおもてなし体験が  
できるコンテンツなど

随時更新中!

さっそく見てみよう!

観光客の方々に喜ばれる  
おもてなしを学べるね!