

平成29年度 事業報告

I. 概況

平成29年度の訪日外国人旅行者数は、前年度を上回り2,977万人、対前年比約20%増で旅行者数は3,000万人にせまる勢いであった。航空路線の拡大、クルーズの増加、ビザの緩和措置、観光庁、日本政府観光局（JNTO）を中心とした官民一体となった海外プロモーション活動の成果が要因と考えられる。中国は昨年度に続きトップで、次に韓国、いずれも700万人を超えている。以下台湾、香港と続き、近隣諸国からの訪日旅行者が、個人旅行者や小グループを中心に伸びている。

当財団は大幅に伸びている外国人旅行者に対する受入機能を中心に、成田空港をはじめ東京駅丸ノ内北口、新宿駅新南口等においての外国人観光案内所の運営を引き続き実施するとともに、JNTOが展開する全国の外国人観光案内所ネットワーク整備への協力をしてきたところである。

本年度も、前年度と同様に、国、日本政府観光局、賛助会員をはじめとする各関係機関のご協力を得ながら、訪日外国人旅行者の受入対策の整備・充実に努め、国際観光交流の一層の推進に努力してきたところである。

II. 実施事業の概要

1. 公益事業（外国人旅行者の誘致促進及び受入態勢整備協力事業）

（1）訪日旅行誘致促進ツールの作成配布

① 関係情報（認定案内所関係情報）付き英語表記日本全図の作成配布：

関係情報（認定案内所関係情報）付き英語表記日本全図は海外を中心に提供することが有効であることから、同資料を3万部作成し、JNTOの海外事務所を通じて海外のジャーナリスト、友好クラブ会員のほか、日本語学校生徒などの潜在的訪日旅行需要層に配布した。また、一部国内主要空港案内所を通じて訪日外国人旅行者に配布した。

② 日本観光地紹介の卓上カレンダーの作成配布：

日本の観光魅力をアピールするツールとして、日本の観光地を紹介した卓上カレンダーを1万2千部作成し、JNTOの海外事務所を通じて海外のジャーナリスト、友好クラブ会員、日本語学校生徒、事務所来訪者等の潜在的訪日旅行需要層に配布した。また、一部国内主要空港案内所を通じて訪日外国人旅行者に配布した。

(2) 国際観光関係情報の提供

インバウンド関係専門月刊誌「国際観光情報」の作成配布：

外国市場に関する情報、観光統計、外国人旅行者動向、インバウンドに関する論文等の国際観光関係情報について掲載し、毎月作成部数250部で観光庁、JNTOをはじめインバウンドに深い関心を持つ自治体、観光関係団体、案内所、大学等に提供した。

2. 外国人観光案内所の運営事業

(1) 外国人観光案内所の運営事業

訪日外国人旅行者への情報提供・案内業務は我が国の外国人旅行者受入態勢整備のなかで重要な位置を占めている。案内所を訪れる旅行者の数も大幅な伸びを示したインバウンドに比例して、約67万人と増大、その情報提供・案内も多岐にわたった。特に、忘れ物、落し物等旅行者のトラブル対応も増えており対応したスタッフに対し、旅行者からは感謝の言葉が寄せられた。当財団は、成田国際空港第1ターミナル到着ロビー、同空港第2ターミナル到着ロビー、東京駅丸ノ内北口及び新宿駅新南口の訪日旅行センター内、三越銀座百貨店内において観光案内業務を受託し運営を行った。各案内所の状況は以下の通りである。

- 成田国際空港第1ターミナル到着ロビー：

- 同空港第2ターミナル到着ロビー：

日本の表玄関である空港の観光案内所は旅行者が初めて接する場所で重要な拠点である。第1ターミナル到着ロビー及び第2ターミナル到着ロビーではあわせて1日1,000人～1,500人にのぼった。都内各地への交通、通信、宿泊、旅程等あらゆる質問に対応した。また、ビジットジャパンキャンペーンの広報や様々な総合的な情報も提供した。旅行者の口コミサイトであるトリップアドバイザーより、一貫して最高のホスピタリティを提供し続けてきた証明である「エクセレンス」認証を受けた。

- 東京駅丸ノ内北口訪日旅行センター内：

全国に旅行する起点となっており、1日300人、多い時は500人。都内は勿論、全国の観光地、交通、通信、宿泊、旅程の作成から困りごと等あらゆる質問・要望に対応した。

- 新宿駅新南口訪日旅行センター内：

同案内所は設立当初の3倍にあたる約1日300人、多い時は500人で、東京駅とほぼ同じ位の来訪者であった。

- 三越銀座百貨店内：

地下1階東側の免税店に併設されており、約1万人に銀座周辺の情報提供・案内業務を行った。受託契約は本年度で終了となった。

(2) 全国の外国人観光案内所ネットワーク整備への協力

日本政府観光局が認定する全国の外国人観光案内所充実強化に資するため、要請に応じ同案内所整備に協力する一環として、案内業務事例の情報提供、また、日本政府観光局主催の外国人観光案内所研修会への案内所スタッフ派遣を行った。

(3) 来訪促進キャンペーンへの協力

国および日本政府観光局が推進するビジット・ジャパン・キャンペーン(VJC)の取り組みの中で、空港カウンターにおいてパンフレットの配布等様々な協力を行った。

(4) 外国人旅行者の来訪促進に資する事業

成田市等と協力し、成田国際空港において外国人観光客への情報提供等の支援協力を実施した。

3. その他事業

(1) 出版事業：

当財団は観光関係者や大学等とも緊密な協力関係にあり、国際観光に関する観光関連書籍を出版販売しているところである。日本政府観光局の協力を得て、以下の出版物を刊行、頒布した。

「JNTO日本の国際観光統計2016（平成28年）」350部

「JNTO訪日旅行誘致ハンドブック2018（アジア新興5市場編）」200部

(2) 調査研究事業

地方自治体等への協力

- 宮古市地域の活性化について

同地域からの依頼により地域活性化の打合せ

日時：平成29年10月5日～6日

視察地域：田老地区 浄土ヶ浜 やませ士風館 三陸鉄道 浄土ヶ浜等
意見交換会：三陸鉄道旅客サービス部、三陸ジオパーク推進協議会事務局、
宮古市産業振興部観光港湾課、宮古市企画部企画課、宮古市国際交流協会等

- J N T O職員研修事業

J N T Oの依頼により講師派遣

日時：平成29年12月19日（火）16時～17時

場所：J N T O会議室

テーマ：J N T Oとインバウンド～その歴史と発展に向けて～

出席者：J N T O新人、中途採用、出向者等40名

- 静岡県観光協会・観光案内所研修会

静岡県観光協会の依頼により講師派遣

日時：平成30年2月8日

場所：御幸町レイアップビル6階

プログラム：①静岡ツーリズムビューローの理念及び取り組みについて

②成田空港ツーリストインフォメーションセンターでの案内業務
における最新事情の紹介

出席者：県内観光協会、観光案内所の職員など

- 千葉県観光人材育成事業（千葉県観光物産協会及び浦安市）

千葉県及び浦安市の依頼により講師派遣

日時：平成30年2月15日（木）14時～16時15分

場所：浦安音楽ホール4階

プログラム：①インバウンド観光の現状と課題

②インバウンドおもてなし施策（簡単なワークショップ）

出席者：行政関係、観光団体、ホテル等

- 調査研究情報誌2017 10/1号寄稿

公益社団法人えひめ地域政策研究センターの依頼により

「外国人観光客誘致に向けた地域のあり方」寄稿

「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律施行規則」第34条第3項に規定する附属明細書「事業報告の内容を補足する重要な事項」が存在しないので作成しない。

平成30年5月

一般財団法人国際観光サービスセンター