

独立行政法人国際観光振興機構

平成17年度計画

平成17年12月

## 独立行政法人国際観光振興機構の平成17年度計画

独立行政法人国際観光振興機構(以下「機構」という。)は、独立行政法人通則法(平成11年法律第103号)第31条の規程に基づき、国土交通大臣から認可を受けた機構の中期計画を踏まえ、平成17年度(平成17年4月1日～平成18年3月31日)の業務運営に関する年度計画を次のとおり定める。

機構は中期目標、計画にある政策目標への貢献、事業実施に当たりの考え方を踏まえ、平成17年度の事業を展開する。

なお、数値目標の達成度合いの測定は、原則として平成14年度を基準年度として、機構が運営費交付金及び自己財源をもとに実施した事業を対象に行う。

### 記

#### 1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置

海外にネットワーク(海外観光宣伝事務所)を有する NTO としての機構のノウハウ、利点等を最大限活用し、VJC 事業に積極的に参画・貢献する。

具体的には、

- ・ 主要市場ごとに設置されている VJC の事業推進チームの一員として、VJC 事業の基本方針、具体的事業計画等の策定、個別事業の執行管理等に参画する。
- ・ 各市場の情報収集、分析等を行い、これを踏まえた効果的・効率的な訪日ツアー造成等に関する具体的な事業提案を行う。
- ・ 訪日ツアー造成支援、旅行博・イベント等への出展、VJC 現地推進会の開催等の VJC 事業を実施し、成果を挙げる。

#### (1) 組織運営

- ・ 平成16年度に作成した「ビジョン&ミッション」の実現を目指して、組織一丸となって業務に取り組む。
- ・ 機動的な人材運用を可能とするマネージャー制を採用しているが、さらに全社的な事業実施体制が必要となるプロジェクトについては、部を横断したクロスファンクショナルチームを設置し、積極的に活用する。

- ・ 海外観光宣伝事務所については、市場動向に対応した事務所配置の見直しを進め、平成17年度におけるVJC重点市場国の拡大に対応し、海外観光宣伝事務所の再編を行う。
- ・ 若手職員の海外派遣を積極的に行うこと等により、海外観光宣伝事務所の体制強化を図る。

## (2) 職員の意欲向上と能力啓発

- ・ 職員の能力及び実績を適正に評価し、処遇に反映させる新人事制度を運用する。
- ・ 海外観光宣伝事務所の海外採用職員については、16年度に定期昇給制度を廃止したところであるが、各海外観光宣伝事務所の人事評価により能力及び実績を適正に評価し、成績優秀者には特別手当(一時金)の支給や業務の高度化に対応した昇格等により処遇に反映させ、意欲向上を図る。
- ・ 人材育成・組織力強化を目的とした中間管理職等の研修や新規JNTOメンバー(新規採用者、外部からの出向者等)に対するオリエンテーションを充実するとともに、人材育成の視点を十分に考慮した人事ローテーションに努める。

## (3) 業務運営の効率化の推進

- ・ 事業実施等の意思決定の迅速化・効率化を推進するために、本部・海外事務所間も含めて必要情報・書類の標準化、手続き簡素化等を行うとともに、電子決裁システムの検討を行う。
- ・ JNTO ウェブサイトの運営方法を見直し、運用経費を削減する。さらに、状況に応じてウェブコンテンツの管理を海外観光宣伝事務所へ移管することにより、各市場の情報ニーズへの的確な対応を図る。
- ・ 一般管理費について、給与の見直し等により、中期計画に沿った経費の削減に努める。
- ・ 運営費交付金対象業務経費について、業務の重点化、JNTO ウェブ管理運用方法の改善等を通じて効率化を推進し、中期計画に沿った経費の削減に努める。

## 2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置

- ・ 外国人旅行者誘致に必要な市場情報の収集と分析を行う。
- ・ 国内外の関係者のニーズ及びシーズ（外国人旅行者の来訪促進事業に活用できる観光資源、アイデア、ノウハウ等）の把握に努める。
- ・ 官民パートナーシップの連携強化を図る。
- ・ 新たな誘致技術の積極的な導入・活用（IT化等の強化）を図る。
- ・ 訪日外国人旅行者の誘致及び受入体制整備支援を積極的に行う。

## (1)官民パートナーシップで諸外国との競争に立ち向かう外国人旅行者誘致活動

市場調査を実施するとともに、日常的に、海外における観光関連事業者等と密接なコンタクトを保つことにより、有望市場及び有望な潜在的訪日旅行者層に関する情報を把握・分析し、その結果を誘致事業の展開に反映させる。

### ① 重点的な調査研究活動とその結果を活用した事業展開

世界の主要な市場国・地域における社会経済の動向及び一般消費者の旅行動向、ニーズ等に関する重点的な調査並びに日常的活動において収集・把握した情報、データを分析し、その結果を外国人旅行者の来訪促進事業に活用する。

また、訪日外国人の消費動向を把握するため調査を行い、分析する。

### 数値目標

中期計画の数値目標で指定されている調査統計関係刊行物については、事業パートナーのニーズを踏まえつつ、新規情報掲載量（新規付加価値量。データ更新は含まない。頁数換算。）を平成17年度は平成14年度実績に比べ11.5%程度増加させるとともに、アンケート調査を実施する等により質の向上を図り、顧客満足度の向上に努める。

### ② 外国人旅行者の来訪促進に係る方策

#### ア 「日本」の認知度を向上させるための観光宣伝事業の実施

- ・ 「ビジット・ジャパン・キャンペーン」と連携し、旅行目的地としての「日本」の認知度を向上させ、日本の差別化を図り、訪日旅行意欲の醸成を図るため、メディアへの広報宣伝活動等を通じた訪日

旅行に関する記事掲載・番組放映等を図る。

- ・ **JNTO** ウェブサイトの日本観光ポータルサイトとしての位置づけを強化するため、ウェブサイトのメニュー構成、ページデザイン、操作性等を全面的に刷新するとともに、ウェブアドレスの積極的PR、主要ウェブサイトからのリンク促進等に努め、さらなるアクセス増を図る。また、アクセス分析により、ウェブサイトでのニーズを把握し、コンテンツ整備、機能拡充等に反映させる。
- ・ 訪日旅行者の約**25%**を占める韓国市場に、より積極的に**PR**していくための韓国ローカルサイトを立ち上げる。
- ・ 日本の観光魅力を海外に**PR**するためのフォトライブラリの整備を行い、各種情報ニーズへの対応を図る。

## 数値目標

- ・ **JNTO** ウェブサイトのPR促進やコンテンツ及び操作性の改善を通じて、アクセス件数を、平成17年度は平成14年度実績に比べ22%程度増加させる。
- ・ 有力メディアとの連携を強化して、メディア向け広報活動(海外観光宣伝事務所等によるニュースリリースの発行、情報提供、ジャーナリスト招請及び取材協力等)の成果を、平成17年度は72.2億円とする(VJC事業も含む)。

## イ 訪日ツアーの開発・造成・販売に対する支援事業の実施

- ・ インバウンド・ツーリズム振興の公的な専門機関としてのNTO(政府観光局)ブランドとネットワーク(海外観光宣伝事務所)を有効かつ最大限に活用し、世界の主要な市場国・地域の訪日ツアーの企画開発・造成・販売促進を展開する。
- ・ 世界の各主要国・地域における市場(訪日ツアー)ニーズに対応したツアー商品の企画開発・ツアー商品造成・販売促進を有力な事業パートナーと協力して事業展開する。

### a 訪日ツアーの開発・造成の間接支援

訪日ツアーを企画開発する海外の旅行会社に対し企画提案を行うこと、必要な情報を提供すること等により、ツアー開発・造成を促進、あるいは既存

のツアーの質の向上を図る。

b 訪日ツアー開発・造成の直接支援

海外の旅行会社に対し訪日ツアーの企画提案、情報提供を行うとともに、訪日視察旅行、商談等のアレンジ、費用の一部負担等、旅行会社の要請に応じた支援をおこなうことにより、機構が主体的に新たな訪日ツアーの開発・造成を働きかける。

c 訪日ツアー販売支援

インターネット、共同広告等により、訪日旅行商品の魅力を消費者にアピールする。

米国において認定・登録されている「Japan Travel Specialist」1300名について、メンバーの精査を行った上で、有効な組織として活用を図る。

また、中国をはじめ、VJC 重点市場国においてリテラーを対象としたセミナー等を開催し、訪日旅行商品の販売促進に貢献する販売要員の育成を図る。

## 数値目標

海外旅行会社に対する訪日視察旅行、商談等のアレンジ等の直接支援により、開発・造成された訪日ツアーについて、DESTINATIONの多様化に努めるとともに、平成17年度は、平成16年度実績（VJC事業、その他受託事業も含む）と比較して、集客数を8.4%増の115,675名とする。

### ③ 外国人旅行者の受入体制の整備支援事業

訪日外国人旅行者に対する利便性をさらに向上させるため、全国各地にある観光案内所に対し、外国人対応可能な「i」案内所となるように積極的に働きかけを行う。

また、「i」サポートセンターのサービス内容を改訂し、全国各「i」案内所が、より利用しやすいものとなるよう改善を図る。さらに、サービス提供対象箇所拡大を図ることにより、全国の「i」案内所における外国人旅行者対応能力の向上等の受入体制整備を支援する。

また、“YOKOSO! JAPAN WEEKS”期間中に外国人への案内機能を持たせた施設

(YOKOSO!JAPAN デスク) の拡充を支援するとともに、全国の観光案内所の実態および「i」ネットワークへの参画希望に関する調査を実施し、「i」案内所の大幅な拡充に取り組む。

#### 数値目標

平成 16 年度末で全国に 120 箇所ある「i」案内所について、平成 17 年度は 10 箇所程度増加させるとともに、18 年度の大幅な拡充についての準備を進める。

#### ④ 国際コンベンション等の誘致・支援事業

ア ロンドン、ニューヨーク、ソウル事務所を中心とした海外観光宣伝事務所及び本部が独自に収集した国際会議に関する情報を精査し、データベースの一層の充実を図る。

また、本部及び海外観光宣伝事務所は相互の連携を図りつつ、内外の会議主催者に対する誘致活動を推進する。

イ インセンティブ旅行（企業報奨旅行）については、海外観光宣伝事務所及び国際会議観光都市のコンベンション推進機関と連携し、誘致活動を強化する。重点誘致対象市場をアジア地域、特に韓国、香港、中国、タイ及びシンガポール等とする。

ウ 国際会議観光都市・コンベンション推進機関への日常的なコンタクトを実施し、夫々のニーズを把握した上で、上記活動の結果得られた会議情報やノウハウを提供する等、必要な誘致支援活動を行う。

また、新たにアジア太平洋地域会議の誘致に積極的に取り組む。また、効率的な誘致活動を展開するため、各種人材育成研修会を実施する。

#### 数値目標

会議開催決定権者の招請事業の実施等の結果、誘致に成功した国際会議及びインセンティブ旅行（機構の定める基準に合致する国際会議及びインセンティブ旅行。VJC 事業を含む。）を、平成 17 年度は国際会議を 64 件、インセンティブ旅行を 226 件、計 290 件とする。

エ 誘致が決定したコンベンションの開催の準備を円滑に進めるため、人材

育成、寄附金募集・交付金交付制度の運営等の支援事業を積極的に実施する。

オ 交付対象となる国際会議等の要件、申請手続き等の周知を図るとともに、運営の効率化を進め利便性を高める。

#### ⑤ 通訳案内業試験事務の代行

通訳案内業試験について、引き続き時代のニーズにあった試験問題に改めるように努めるとともに、通訳案内業試験の認知度向上に努める。

### (2) 効率的・効果的な業務運営の促進

#### ① 業績評価の充実

ア 前年度に引き続き、アドバイザー・コミッティ(年2回)、特別顧問会議(年1回)を開催し、JNTO及びその事業に関する意見や提案を聴取し、業務運営の改善に反映させる。

イ 事業パートナー(地方自治体・観光関連事業者等)を対象とした顧客満足度調査結果を踏まえ、事業及びパートナーとの関係改善を進める。今後事業パートナー満足度調査を継続して行うことで、機構の事業改善のためのPDCA(Plan-Do-Check-Action)サイクルを確立する。

ウ 機構が行う事業の実施に際して、利用者や関係者に対するアンケート調査等を実施し、事業の目標達成度を測定するとともに、改善点の把握に努める。

#### ② 人事考課の徹底

ア 新人事制度に基づき、定期的に職員の能力と実績を評価し、適正かつ厳格な人事考課を実施する。その結果を処遇に反映させるとともに、適材適所の人事配置とする(但し、海外において雇用した職員については、事務所所在国の人事・労務に係る法令・慣行に配慮しつつ、人事考課を実施する)。



イ 研修の充実、人事ローテーション、OJT（現場で仕事をしながらの教育）等により職員の業務知識の習得、能力の向上を図る。

### ③ 外部人材の活用

賛助団体や会員などの事業パートナーを中心とする関連事業者や地方自治体のニーズを業務に適正に反映させるとともに、業務を効率的に実施するため、地方自治体・観光関連事業者等から有能な人材を登用し積極的に活用する。

### ④ 海外の在外公館等関連機関との連携の強化

ア 在外公館、他の公的機関の海外事務所、民間企業の海外事業所等に対し、外国人旅行者の来訪促進事業についての理解が深まるように働きかけ、できる限り、広報宣伝・情報提供等の分野での協力を求める等、海外における連携の強化を図る。

イ 国土交通省が諸外国の政府と連携して実施する国際観光協議について協力するとともに、他国の政府観光局等との連携・協調を図り、日本を含む複数国を訪れるツアーの開発に努める。

ウ VJC 事業への積極的な参画等を通して、(社)日本ツーリズム産業団体連合会、(財)アジア太平洋観光交流センター等の国内の関連団体との連携・協調を図る。

### ⑤ ナレッジ・マネジメント（知識経営）の確立

役職員の間でノウハウ・情報の共有を徹底し、効率的で付加価値の高い業務運営を図るため、ITを活用したナレッジ・マネジメント・システムを運用する。

### (3) 事業成果の公表

機構業務への理解を深め、その活動に対する国民の信頼を確保するという観点から、機構が実施する事業概要と成果等をインターネット等を通じて広く国民に公開する。

### (4) 附帯する業務

日本コンGRESS・コンベンション・ビューローについては、可能な限り、自主運営に移行させるとともに、コンベンション振興のための連携を強化する。国際観光テーマ地区等推進協議会の事務局業務については、外部委託の可能性に関する検討を行う。

### 3. 予算、収支計画及び資金計画

#### (1) 自己収入の確保

地方自治体及び民間事業者の財政・経営状況が厳しいことから、事業パートナーの顧客満足度を高めることにより、地方自治体、民間事業者等からの賛助金拠出の増加を図るとともに、受託事業、募集事業、講演、研修等を積極的に開拓するなど、自己収入の確保を図る。

#### (2) 予算（人件費の見積を含む。）

別紙

#### (3) 収支計画及び資金計画

別紙

### 4. 短期借入金の限度額

予見し難い事故等の事由に限り、資金不足となる場合における短期借入金の限度額は、100百万円とする。

### 5. 重要な財産を譲渡し、又は担保にする計画

なし

### 6. 剰余金の使途

剰余金が発生した場合には、独立行政法人通則法第44条第3項の規定による国土交通大臣の承認を受けて、海外からの訪日旅行の促進の効果が高く見込ま

れる海外宣伝事業費の使途に充てる。

## 7. その他主務省令で定める業務運営に関する事項

### (1) 人事に関する計画

ア 全ての職員につき能力と実績を評価し、適正かつ厳格な人事考課を実施し、その結果を給与等の処遇に反映することにより人件費の抑制を図るとともに、適材適所の人事配置とする。

イ 中期計画の下に、人事ローテーション、OJT、研修等により職員の能力の向上を図る。

(2) 機構の事業パートナーである地方自治体、観光関連事業者等の賛助金拠出者に対し、機構が実施する事業に係る「負担と受益」についての説明責任を果たし、事業パートナーとの連携を強化する。

(3) 外国人旅行者の来訪を促進するためには、査証発給手続きの簡素化・迅速化、輸送力(航空便座席の供給量等)の増強等の施策が不可欠であることから、機構は、必要に応じ、これらの施策を担当する関係機関に適宜要請を行う。

予算、収支計画及び資金計画（平成17年度）

(1) 収支予算

[一般勘定]

(単位：百万円)

区 分	金 額
<収入>	
運営費交付金	2,295
賛助金・コンベンション協賛金収入	357
事業収入	332
事業外収入	8
計	2,992
<支出>	
業務経費	881
受託経費	391
人件費	1,426
一般管理費	304
計	3,002

[交付金勘定]

(単位：百万円)

区 分	金 額
<収入>	
寄附金収入	997
事業外収入	0
計	997
<支出>	
交付金事業経費	997
計	997

(2) 収支計画

[一般勘定]

(単位：百万円)

区 分	金 額
<費用の部>	
経常費用	3,002
業務経費	882
受託経費	391
一般管理費	1,728
減価償却費	1
当期利益金	0
計	3,002
<収益の部>	
運営費交付金収益	2,305
国際観光振興事業収入	689
資産見返運営費交付金戻入	1
事業外収益	7
計	3,002

[交付金勘定]

(単位：百万円)

区 分	金 額
<費用の部>	
経常費用	997
交付金事業経費	997
当期利益金	0
計	997
<収益の部>	
寄附金収益	997
事業外収益	0
計	997

(3) 資金計画

[一般勘定]

(単位：百万円)

区 分	金 額
<資金支出>	
業務活動による支出	3,002
次期への繰越金	0
計	3,002
<資金収入>	
業務活動による収入	2,992
運営費交付金による収入	2,295
賛助金・コンベンション協賛金収入	357
事業収入	332
事業外収入	8
前期からの繰越金	11
計	3,002

人件費は退職手当金を含んでおり、このうち役員報酬並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務手当に相当する範囲の人件費見積額については、期間中下記を見込んでいる。

支出予定額： 1,307 百万円

[交付金勘定]

(単位：百万円)

区 分	金 額
<資金支出>	
業務活動による支出	997
次期への繰越金	0
計	997
<資金収入>	
業務活動による収入	997
寄附金収入	997
事業外収入	0
計	997