

独立行政法人国際観光振興機構  
平成18年度業務実績評価調書

平成19年8月

国土交通省独立行政法人評価委員会

業務運営評価（個別項目ごとの認定）

項目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成18年度計画			
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	<p>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</p> <p>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・貢献する等により、政府の掲げる平成18年訪日外国人旅行者750万人を目指す。</p> <p>具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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</li> </ul> <p>また、JNTO事業とVJC事業の緊密な連携をより一層強化することにより、全体として両事業の効率的かつ効果的な実施を図る。</p>	4	<p>ビジット・ジャパン・キャンペーン事業推進チームの一員として積極的に関与し、ビジット・ジャパン・キャンペーンの具体的な事業を実現させるとともに、海外事務所の蓄積した現地情報、事業パートナーを活用した効果的な事業展開を行うなど、JNTOがノウハウや海外でのNTOとしての位置づけといった強みを活かしたビジット・ジャパン・キャンペーンへの貢献を行った結果、平成18年の訪日外国人旅行者数は733万人（対前年比9.0%増）となり、優れた実施状況にあると認められる。</p>	
<p>(1) 組織運営</p> <p>多様化する諸外国の旅行市場及びわが国の地方自治体、観光関連事業者等関係者のニーズとシーズ（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）、並びに、IT化等世界の外国人旅行者の来訪促進事業に係る技術・ノウハウの高度化・効率化等に積極的に対応して、機動的かつ効果的に業務を実施するため、本部組織及び海外観光宣伝事務所の体制を整備する。</p> <p>本部組織については、業績評価と人事とを一体として所管する管理部、財務会計に加え管理会計も重視して経理業務を担う経理部、賛助金を拠出する地方自治体・観光関連事業者等の事業パートナーのニーズを把握して、機構の運営に反映する業務を行う事業開発部、海外の訪日旅行市場に対する事業展開を統括する海外市場開拓部、国内での訪日外国人旅行者受入体制の整備支援等を行う国内サービス部、国際コンベンション誘致及び開催支援を総合的・一体的に行うコンベンション誘致部を設置する。</p> <p>また、本部においては、固定的な課単位の組織に制約される課制を採らず、機動的な人材運用を可能とするマネージャー制を採用する。他方、海外観光宣伝事務所については、市場動向を的確に反映した体制を構築するため、事務所及び事務所要員の配置等の改善に努める。なお、業務量の変化、市場の変化等に適宜、柔軟に且つ迅速に対応できるよう継続的に組織のあり方の検討を行う。</p>	<p>(1) 組織運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ JNTOの「ビジョン&amp;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。</li> <li>・ 事業パートナーに対するCSI（Client Satisfaction Index）調査、意思決定効率化、JNTOの次期中期計画の検討など、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。</li> <li>・ 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、シンガポール事務所の開設、海外観光宣伝事務所の担当地域の見直し等を行う。</li> <li>・ 海外への派遣職員を増加させる等により、海外観光宣伝事務所の業務執行体制の強化を図る。</li> <li>・ 海外観光宣伝事務所に関し、業績評価項目、数値目標等を設定しその結果を評価する海外事務所評価制度を的確に運用することにより、海外事務所の業績向上を図る。</li> </ul>	3	<p>様々な分野においてクロスファンクショナルチームを活用し、組織運営の効率化を図るとともに、新たにシンガポール事務所を開設するなど、海外事務所体制の強化を図っており、着実な実施状況にあると認められる。</p>	

項目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成18年度計画			
<p>(2) 職員の意欲向上と能力啓発</p> <p>職員個々人が、組織人として存分に力を発揮し、機構の組織全体として成果を上げることとなるよう、職員の能力及び実績を適正に評価する仕組みを確立し、適切に運用する。特に、海外観光宣伝事務所においては、人事評価を踏まえて処遇の改善を行い、海外採用職員の業務への取組意欲の向上を図るとともに、優秀な海外採用職員の抜擢を行う。また、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とともに、業務を行う上で必要な知識、能力の向上等のためにOJT（現場で仕事をしながらの教育）、研修等を活用・充実する。</p>	<p>(2) 職員の意欲向上と能力啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の能力及び実績を適正に評価し、処遇に反映させるとともに、職員の適性を考慮した人事異動を行う等により、組織力強化と職員の意欲の向上を図る。</li> <li>・ 海外観光宣伝事務所の海外採用職員については、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。</li> <li>・ 人材育成・組織力強化を目的とした海外マネジメント等の研修、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。</li> <li>・ 到達目標を設定した上で、外国語、簿記等の自己研修を行う職員に奨学金を支給する制度（平成17年度に設定）を活用し、職員の専門能力向上を図る。</li> </ul>	4	<p>きめ細かい勤務実績を反映するための給与規程の改正や、職員の能力開発を支援する奨学金制度の拡充を行うとともに、新たに能力開発、広報活動、業務改善等において顕著な成果を挙げた職員に対して表彰を行うなど、職員の意欲向上と能力開発を図っており、優れた実施状況にあると認められる。</p>	
<p>(3) 業務運営の効率化の推進</p> <p>業務運営の効率化を図るため、業績評価に基づき現行事業の見直しを行い、より効果的・事業への重点的資源の配分、業務の集約化、外部委託、及び電子化等の措置を講ずること等により効率性の向上を図る。特に、国内2ヶ所のツーリスト・インフォメーション・センター（TIC）については、日本全体の案内所としての本来の機能と、地方自治体等の運営する案内所の実態とを考慮して、案内業務のあり方を見直す。まず、京都TICを閉所し、これにより生み出される資源を活用して全国の案内所をサポートするセンターを設置する。</p> <p>また、海外観光宣伝事務所については、IT技術を用いた観光情報の発信等の活用により、一般消費者向けの情報提供活動を合理化する一方、旅行者向けのマーケティング活動を強化する。</p> <p>さらに、ITを活用した情報の共有化、書類等の電子化等により、ナレッジ・マネジメント（知識経営）・システムを確立し、業務運営の効率化を図る。</p>	<p>(3) 業務運営の効率化の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、17年度に設置した意思決定WGの結論を実行に移し、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。</li> <li>・ 業務の効率化、情報の共有化を進めるツールとして、グループウェアの導入を検討する。</li> </ul>	3	<p>新たにグループウェアを導入することにより、海外を含む機構全体の情報共有を図るなど、着実な実施状況にあると認められる。</p>	
<p>【数値目標】</p> <p>一般管理費について、受託事業の確保、給与の見直し、汎用品の活用等により、中期目標期間の最後の事業年度において、特殊法人時の最終年度（平成14年度）比で13%程度に相当する額を削減する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一般管理費について、シンガポール事務所の開設に要する支出等があるが人件費の削減、本部借家料や通信費等の見直しに取り組むこと等により、中期計画に沿った経費の削減に努める。</li> </ul>	4	<p>ライセンス指数を昨年度より減少させた点、一般管理費について物件費の削減を通じ18年度計画額を32百万円削減させた点（中期目標期間の基準である14年度と比較すると11.3%削減）を踏まえると、優れた実施状況にあると認められる。</p>	
<p>【数値目標】</p> <p>運営費交付金対象業務経費について、単価の見直しや事業執行方法の改善等を通じて効率化を推進し、中期目標期間の最後の事業年度において、特殊法人時の最終年度（平成14年度）比で5%程度に相当する額を削減する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運営費交付金対象業務経費について、業務の効率化、重点化を推進し、中期計画に沿った経費の削減に努める。</li> </ul>	3	<p>シンガポール事務所の開設等による経費増があり、18年度計画を10百万円上回ったものの、すでに中期計画における目標は達成しており、着実な実施状況にあると認められる。</p>	

項目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成18年度計画			
<p>(4)人件費削減の取組み 「行政改革の重要方針」(平成17年12月24日閣議決定)を踏まえ、平成18年度から平成22年度までの5年間に於いて、人件費(退職手当等を除く。)について5%以上の削減を行うこととし、うち、現中期目標期間においては、概ね2%以上の人件費を削減することとする。 これまで適正かつ厳格な人事考課を実施し、これを給与に反映させているが、更に、きめ細かく勤務実績を給与へ反映できるようにするため、俸給表の見直しを行う等国家公務員の給与構造改革を踏まえた給与体系の見直しを進める。</p>	<p>(4)人件費削減の取組み 中期計画に沿った人件費の削減に取り組む。これまで適正かつ厳格な人事考課を実施し、これを給与に反映させているが、更に、きめ細かく勤務実績を給与へ反映できるようにするため、俸給表の見直しを行う等国家公務員の給与構造改革を踏まえた給与体系の見直しを進める。</p>	4	平成18年度の人件費(退職手当等を除く。)は対前年比2.2%の削減となっており、優れた実施状況にあると認められる。	
<p>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すべき措置</p> <p>前掲の政策目標の達成に向けて中核的な役割を果たすべく、外国人旅行者誘致に必要な市場情報の収集と分析、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、官民パートナーシップの連携強化、新たな誘致技術の積極的な導入・活用(IT化等の強化)、職員能力の向上等に努め、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。</p> <p>(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</p> <p>多数の国々がしのぎを削っている外国人旅行者の誘致活動の分野において、競争優位に立つためには、観光旅行の目的地としての日本を売る市場(訪日外国人旅行者の発地国・地域)及び消費者(訪日旅行をしようとする外国人)のニーズと特性を的確に捉えた上で誘致活動を展開していくことが重要である。このため、市場調査を実施するほか、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。</p>	<p>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すべき措置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>官民パートナーシップの連携強化を図る。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>(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</p> <p>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。</p>			
<p>重点的な調査研究活動とその結果を活用した事業展開</p> <p>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。</p> <p>【数値目標】 調査、情報収集及び分析の成果として作成している「マーケティング・マニュアル」、「JNTO国際観光白書」、「日本の国際観光統計」の刊行物については、事業パートナーのニーズを踏まえ、質の向上を図り、かつ、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、中期目標期間中に20%程度増加させる。また、アンケート調査等を活用して各刊行物の顧客満足度が向上するよう努める。</p>	<p>重点的な調査研究活動とその結果を活用した事業展開</p> <p>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。 17年度に行った「訪日外国人消費動向調査」の分析結果を、他の調査・研究に活用するとともに、従来から行っている訪日外国人旅行者の訪問地調査に併せて満足度を把握するための調査を実施・分析し、その成果を訪日外客誘致施策の立案等に活用する。</p> <p>【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18年度は平成14年度実績に比べ20%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。</p>	4	「訪日外国人消費動向調査」の分析結果をもとに、新たにビジット・ジャパン・キャンペーンの数値目標達成時に訪日外国人旅行が我が国にもたらす経済波及効果を分析する等により、調査統計関係刊行物の新規情報掲載量について、18年度目標を上回るとともに、調査結果を活用するため、賛助団体・会員に対し、海外観光宣伝事務所長による「個別面談会」を年2回開催するなど、優れた実施状況にあると認められる。	

項目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成18年度計画			
<p>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</p> <p>「ビジット・ジャパン・キャンペーン」と連携し、世界各国との厳しい外国人旅行者誘致競争の中、世界の有望な市場国・地域において、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、対象を的確に捉え、焦点の定まった広報宣伝活動を積極的に展開する。具体的には、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、及び、インターネットによる世界へのわが国の観光魅力に関する情報発信により、広報効果を増大させることにより、旅行目的地としての「日本」の認知度を向上させる。その事業の実施に当たっては、事業パートナーを募って市場セグメント（動き掛けの対象の区分）を絞り込み、具体的な送客実績につながる事業展開を行い、中期目標期間中に継続して実施する事業（同一の事業がない場合には同種の事業とする。）について、旅行目的地としての「日本」の認知度向上効果を、事業実施後に低廉な手法を用い可能な範囲で測定し、事業の実施内容・方法の改善を図ることに努める。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・インターネットのアクセス件数を、中期目標期間中に40%程度増加させるとともに、アンケート調査等を活用して顧客満足度が向上するよう努める。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・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(事業の結果として掲載/放映された記事/番組を、各媒体に同じ分量の広告として掲載/放映した場合の広告費換算額。換算に用いる通貨レートは、平成14年度における支出官レートに統一する。)を、中期目標期間中に平成14年度実績の60%程度増加させる。</p>	<p>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</p> <p>・「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・番組放映等を図るための取り組みを引き続き強化していくが、限られた財源を有効活用するためにも、事業の採択・実施・評価を的確に行っていく。</p> <p>・ウェブサイトへのアクセス分析や海外市場における情報分析を参考に、訪日旅行者のニーズに応じた情報コンテンツの拡充を進めるとともに、VJCサイトとの統合や地方自治体サイトとの有機的連携を図り、JNTOウェブサイトの日本観光ポータルサイト化をさらに推進する。</p> <p>・海外観光宣伝事務所専用のウェブサイト、ウェブページの整備をすすめ、各市場に向けた情報発信を強化する。</p> <p>・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拡充を行い、各種情報ニーズへの対応を図る。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・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18年度は平成14年度実績に比べ57%程度増加させる。</p> <p>【数値目標】</p> <p>・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18年度は65.5億円とする(VJC事業も含む)。</p>	4	<p>JNTOのウェブサイトについて、市町村や観光協会等が運営するウェブサイトへリンク先を拡大するとともに、新たにパリ、フランクフルト、バンコクにおいてローカルサイトを開設し、対応言語にタイ語が追加されたほか、フォトライブラリの拡充も行った。メディア広報についても目標を大きく上回る実績を上げており、優れた実施状況にあると認められる。</p>	<p>・メディア向け広報活動については、業界誌ではなく、一般誌にどれだけ取り上げられるかが重要な指標となるため、業界誌、一般誌、TV等に分けて実績を示すべき。</p>
<p>イ 訪日ツアーの開発・造成・販売に対する支援事業の実施</p> <p>「ビジット・ジャパン・キャンペーン」と連携し、世界の主要な市場国・地域において、これまで旅行商品としての日本を取り扱っていない旅行会社に訪日ツアー（個人旅行者向けツアーを含む。以下同じ。）の新規開発を働き掛け、また、これまで訪日ツアーを扱ってきた旅行会社には、新たなセグメント（動き掛けの対象の区分）を対象としたツアーの開発を働き掛けることにより、訪日旅行の新たな流れを作り出し、新規需要及び波及効果を創出することを主な目的として、現地旅行会社による市場の特性に応じた新しい魅力的な訪日旅行商品の開発・造成を支援するとともに、販売支援を積極的に展開し、訪日ツアーの催行本数及び顧客数の増大を図る。</p> <p>なお、機構の支援を受けて開発・造成・販売されたツアーは、いわばモデル事業、パイロット事業であり、その成功の結果を受けて、純然たるビジネスベースで海外の旅行会社により類似のツアーが造成・販売される等の波及効果が期待されるものである。</p>	<p>イ 訪日ツアーの開発・造成・販売に対する支援事業の実施</p> <p>・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・販売促進を推進する。</p> <p>・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・販売促進を国内外の有力な事業パートナーと協力して事業展開する。</p>			

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成18年度計画			
<p>a 訪日ツアーの開発・造成の間接支援</p> <p>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、或いは既存のツアーの質の向上を図る。</p> <p>b 訪日ツアー開発・造成の直接支援</p> <p>海外の旅行会社に対し訪日ツアーの企画提案、情報提供を行うにとどまらず訪日視察旅行、商談等のアレンジ等、海外旅行会社の要請に応じて費用の一部の負担等のサポートを行うこと等により、機構が主体的に新たな訪日旅行商品の開発・造成を働きかける。</p>	<p>a 訪日ツアーの開発・造成の間接支援</p> <p>訪日ツアーを企画開発する旅行会社に対し企画提案や有用な情報の提供等により、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。</p> <p>b 訪日ツアー開発・造成の直接支援</p> <p>旅行会社に対し訪日ツアーの企画提案、情報提供を行うにとどまらず、訪日視察旅行、商談のアレンジ等、旅行会社の要請に応じて費用の一部負担等の支援を行うことにより、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。</p>	3	各市場の特性に応じ、訪日ツアー商品化に向けた招請やセミナーの開催などを実施しており、着実な実施状況にあると認められる。	
<p>c 訪日ツアー販売支援</p> <p>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ほか、市場の状況に応じて、当該市場の旅行者において「日本」について十分に知識を有する販売要員を「Japan Travel Specialist」として認定、養成することにより、訪日旅行商品の販売を支援する。</p>	<p>c 訪日ツアー販売支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ リテラーまたは訪日ツアー販売担当者に対しての現地セミナーや訪日研修旅行等の販売支援事業を拡充する。</li> <li>・ インターネットWEBへの広告、雑誌・新聞への共同広告等の販売支援事業を拡充する。</li> <li>・ 米国において認定・登録されている「Japan Travel Specialist(JTS)」(現在、1300名登録)組織の活性化と拡大を図る。また、他のVJC重点市場へのJTS組織導入を検討する。</li> <li>・ 販売要員育成を目的とする教育事業として一部のVJC重点市場で「E Learning」導入を図る。</li> </ul>	4	JTSについては、JNTOの支援によりツアーオペレーターが造成した商品をJTSが販売した場合は、ツアーオペレーターからJTSに対し、特別報奨金が支払われるよう、販売促進措置を働きかけるとともに、ドイツにおいても新たにJTSの認定を開始するなど、優れた実施状況にあると認められる。	・ ミシュラン社に取材協力をを行い、日本ガイドブックが発行されたことについては、評価できる。
<p>【数値目標】</p> <p>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、中期目標期間中に、平成14年度実績(種類数:56種、設定本数:1,343本、催行本数:773本、集客数:16,713人)と比較して、その種類数を50%程度、設定本数を50%程度、催行本数を50%程度及び集客数を50%程度、それぞれ増加させる。</p>	<p>【数値目標】</p> <p>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18年度は、平成17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11.4%増加させる。</p>			

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成18年度計画			
<p>外国人旅行者の受入体制の整備支援事業</p> <p>訪日外国人旅行者の増大を確実に図っていくためには、国内における外国人旅行者の受入体制の整備を図り、旅行目的地「日本」の観光魅力の国際競争力を高めることが不可欠である。受入体制の整備は、外国人旅行者が日本に到着し、出国していく間に、何らかの形で関わりをもつ全ての機関に係る課題であり、第一義的には、訪日外国人旅行者を受け入れる地方公共団体、民間事業者等外国人旅行者と直接接する主体が取り組むべき課題である。</p> <p>その中で、機構は、直接自らが行う訪日外国人旅行者に対する観光情報提供業務を行うこと以外は、主に地方公共団体、民間事業者等が行う受入環境整備に対する支援を行うことを使命とする。外国人旅行者の来訪促進事業の専門機関である機構は、そのノウハウを活用し、国、地方自治体及び観光関連事業者との連携のもと、地域の特性や固有の観光資源・魅力を損なうことなく、僅かな工夫・努力で、最大のホスピタリティが発揮されることを目指して、観光案内所の運営、サポートセンター（地方自治体等が運営する、基本的に外国人対応可能な観光案内所である全国の「i」案内所における、韓国語、中国語等による対応能力を補強するために、機構が電話、Fax、Eメールを活用して案内支援、情報提供するもの）による外国人旅行者への電話対応等の地方観光案内所の運営支援、各地の観光施設における外国語表示の充実支援、宿泊施設、観光施設における外国人旅行者対応能力の向上等の受入体制の整備（グローバル・スタンダード化）を支援することとする。</p>	<p>外国人旅行者の受入体制の整備支援事業</p> <p>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。</p> <p>また、「i」サポートセンターの利用拡大を目指し、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。さらに、“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）として参画いただいた案内所に対し、「i」案内所への参画を積極的に働きかけ、「i」案内所の大幅な拡充に取り組むとともに、「i」案内所と地域の観光担当部門（地方運輸局、地方自治体など）との連携強化を図る。</p> <p>また、地域の観光担当部門等の協力を得て、外国人旅行者が容易に「i」案内所の場所が分かるような方策を講じる。</p> <p>現在、直営で運営しているツーリスト・インフォメーション・センター（TIC）及び「i」サポートセンターの業務を成田空港（2箇所）及び関西空港において外国人旅行者案内業務を行っている（財）国際観光サービスセンターに委託することにより、これらの案内所が緊密に連携し、一層充実した案内業務が実施できるようにする。</p>	3	<p>「i」案内所については、年度計画における数値目標は達成できなかったが、すでに中期目標は達成しており、宿泊施設、ショッピングセンター、美術館等における「i」案内所の指定など新規の取組みを実施するとともに、「ジャパニーズ・イン・グループ」加盟旅館等への働きかけを行った結果、昨年度の数値目標をほぼ上回る見込みとなっていることから、着実な実施状況にあると認められる。今後は前述の「ジャパニーズ・イン・グループ」加盟旅館等における「i」案内所の指定などにより、さらなる増加に取り組む必要がある。</p>	<p>・次期中期計画・中期目標策定に向けては、「i」案内所の数だけを目標とするのではなく、プライオリティの高い場所への設置等について検討すべき。</p> <p>・平成18年度の数値目標を達成できなかったことについて、より詳細な原因分析を行うべき。</p>
<p>【数値目標】</p> <p>全国の「i」案内所（平成15年10月1日現在115箇所）について、指定要件を見直すとともに、韓国語、中国語及び英語による電話問い合わせに対するサポートサービスや全国各地を案内するサポートサービスの開始など、案内所の支援機能を充実することによって、提供するサービスレベルを維持しつつ、中期目標期間中に10箇所程度増加させる。</p>	<p>【数値目標】</p> <p>平成17年度末で全国に131箇所ある「i」案内所について、平成18年度は100箇所程度増加させることを目標に取り組むこととする。</p>			

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成18年度計画			
<p>国際コンベンション等の誘致・支援事業</p> <p>ア 純然たる観光目的での訪日旅行に比べて訪日外国人旅行者1人当りの地域経済波及効果が大きいとの試算がある国際コンベンションの誘致に当たっては、コンベンション開催地決定までの期間が数年に及ぶことから、地方自治体・民間事業者のニーズを把握し、地方のコンベンション推進機関と連携して、常に誘致働きかけ対象を蓄積するとともに、きめ細かく管理し、誘致事業の実施に努める。他方、インセンティブ旅行（企業報奨旅行）については、参加者1人当たりの消費額も一般観光旅行に比べて高くなる傾向にあるため、見込まれる経済効果も大きくなるとともに、キーパーソンに対し効果的な働きかけを行えば、比較的短期間に決定することから、日常的に海外における企業の情報を収集することにより、我が国との観光、ビジネス等の交流が密接なアジア地域、特に韓国、香港、シンガポール、台湾に焦点を絞った誘致活動を重点的に行っていく。</p> <p>また、効率的な誘致活動を展開するため、地方のコンベンション推進機関の人材育成に努める。</p> <p>さらに、ロンドン、ニューヨーク、ソウルの3海外観光宣伝事務所における誘致体制の見直しを行い、より機能的かつ効率的に誘致活動を展開できるように、3事務所での情報の共有、要員の運用の弾力化等を図る。</p> <p>【数値目標】</p> <p>会議開催の決定権者の招請事業の実施等直接的に機構が誘致に関与した結果、誘致に成功した国際会議等（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）を、平成14年度実績（67件）と比較して、中期目標期間中に35件、50%程度増加させる。</p> <p>イ 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。特に、機構の運営する寄附金募集・交付金交付制度は、国際コンベンションの開催コストの低減に資するのみならず、資金管理を効率的に処理することにも役立つものであるため、国際コンベンション主催者による活用を促進するため、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。</p>	<p>国際コンベンション等の誘致・支援事業</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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太平洋地域、主として韓国、香港、中国、タイ、シンガポール及びオーストラリア等とする。</p> <p>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。</p> <p>引き続き、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。</p> <p>【数値目標】</p> <p>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18年度は国際会議を64件、インセンティブ旅行を251件とする。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>カ 国際会議、インセンティブ旅行、国際文化・スポーツイベント等、広義の国際コンベンション（MICE）*の誘致に取り組み、国際観光交流拡大を図ることを目的として国土交通省が提唱する「MICE検討会」に参画し、関係省庁、関連団体及び経済界関係者とともに、国際コンベンションの現状把握と課題整理及び平成19年度からの取り組みに向けた具体策の構築に努める。</p>	3	<p>国際コンベンション誘致については、都市別に担当職員を決定し、国際会議施設、宿泊施設、アクセス等の都市の規模・特性に応じたコンサルティングや誘致情報の提供を実施するなどにより、年度計画の数値目標を達成しており、着実な実施状況にあると認められる。</p>	
<p>通訳案内士試験事務の代行</p> <p>通訳案内士試験について、時代のニーズにあった試験問題に改めるよう内容を見直すとともに、通訳案内士試験の認知度を高めるよう努める。</p>	<p>通訳案内士試験事務の代行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「通訳案内士試験ガイドライン」に従い、試験実施言語を増加するとともに、通訳案内の実務に沿った試験内容及びレベルとなるよう努める。</li> <li>・今年度から実施予定の海外会場での試験を円滑に実施する。</li> <li>・受験願書の電子申請受付システムの早期構築に努める。</li> </ul>	4	<p>初めて海外試験を実施するとともに、対象言語に新たにタイ語を追加するなどにより、受験者は前年度を上回っており、優れた実施状況にあると認められる。</p>	

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成18年度計画			
<p>(2) 効率的・効果的な業務運営の促進</p> <p>業績評価の充実</p> <p>成果主義を徹底するとともに、顧客満足度、費用対効果の向上を図るため、外部有識者による評価を含む業績評価制度を充実し、事業毎に評価を行う。</p> <p>特に、実施する事業の実績あるいは成果毎に費用の経年比較を行う等、事業のあり方に関して不断の見直しを行う。また、業績評価の結果を踏まえ、従来以上に事業パートナー（地方自治体・観光関連事業者等）のニーズの変化に応えた事業を実施することに努める。</p>	<p>(2) 効率的・効果的な業務運営の促進</p> <p>業績評価の充実</p> <p>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。</p> <p>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を引き続き実施し、調査結果に基づく機構の事業改善を進めるとともに、事業提案を行う等PDCA (Plan-Do-Check-Action)サイクルを実施する。</p> <p>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。</p>	3	<p>外部有識者による業績評価を行うとともに、賛助団体、会員に対して、CSI調査を実施した結果、事業パートナーの満足度が高まっており、効率的・効果的な業務運営の促進が、着実な実施状況にあると認められる。</p>	
<p>人事考課の徹底</p> <p>全ての職員につき、業績評価の結果も参考に、定期的に能力と実績を評価し、適正かつ厳格な人事考課を実施し、これ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、可能な限り人事考課を実施する）。他方、人事ローテーション、OJT（現場で仕事をしながらの教育）研修等により職員の業務知識の習得、能力の向上を図る。なお、海外において雇用した職員について、特に優秀と認められる者については、将来の基幹職員への登用の道を開くこととする。</p>	<p>人事考課の徹底</p> <p>ア 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）。</p> <p>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。</p>	3	<p>全職員を対象とした面談や外部の専門家によるビジネス・コーチング研修を実施するなど、人事考課の徹底について、着実な実施状況にあると認められる。</p>	
<p>外部人材の活用</p> <p>関係者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。</p>	<p>外部人材の活用</p> <p>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。</p>	3	<p>地方自治体への働きかけにより、次年度より研修員3名の受入れが決定するとともに、嘱託員2名を海外事務所に派遣するなど、着実な実施状況にあると認められる。</p>	
<p>海外の在外公館等関連機関との連携の強化</p> <p>ア 在外公館、他の公的機関の海外事務所、民間企業の海外事務所等に対し、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。</p>	<p>海外の在外公館等関連機関との連携の強化</p> <p>ア VJC現地推進会の運営をはじめ、在外公館、他の公的機関の海外事務所、民間企業の海外事務所等に対し、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。</p>	4	<p>上海、バンクーバーの2箇所のVJC現地推進会設置に協力するとともに、JALPAKと連携した事業を展開するなど、関連機関との連携強化について、優れた実施状況にあると認められる。</p>	
<p>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。</p>	<p>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。</p>	3	<p>国土交通省の国際観光協議に出席するとともに、アジアの他の政府観光局との連携による訪日ツアー造成・販売支援に新たに取り組んでおり、着実な実施状況にあると認められる。</p>	

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成18年度計画			
ウ (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。	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。	3	VJC事業推進チームの一員として、VJC事業の基本方針、具体的事業計画案の策定等に参画したほか、(財)アジア太平洋観光交流センターが主催するシンポジウムに職員がパネリストとして参加するなど、国内関連団体との連携・強調について、着実な実施状況にあると認められる。	
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・システムを構築する。	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、平成17年度から試験的に導入しているグループウェアを活用した本社内、本部と海外事務所との業務改革を検討する。	評価済み		
(3)事業成果の公表  機構に対する国民の信頼を確保するという観点から、インターネットを活用して機構が実施する事業の状況並びに事業の成果等を明らかにする等、情報の公開を積極的に推進する。	(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、プレスリリースやインターネット等を通じて広く国民に発信・公開する。 また、17年度から作成を始めた事業案内パンフレット及び年次報告書を引き続き作成し、活用する。	4	JNTOの事業や成果について、積極的にプレスリリースを行うとともに、一般紙への記事掲載や、テレビ放映による国内広報活動が昨年を上回る成果をあげており、優れた実施状況にあると認められる。	
(4)附帯する業務  機構が委託を受けている日本コンGRESS・コンベンション・ビューロー、国際観光テーマ地区等推進協議会等の事務局業務について、受入体制が整った段階で外部委託し、それによって生じるマンパワーを、外国人旅行者の来訪促進に係る他の業務に投入することを検討する。	(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に連携する。 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会員に対する便益の向上をもたらすことという会員からの要望を勘案しつつ、一部業務の外部委託を進めることとする。	3	日本コンGRESS・コンベンション・ビューローについて、自主運営への移行が完了するとともに、人材育成のための研修等により連携を図っており、また、国際観光テーマ地区等推進協議会事務局についても、外部委託を進めてきており、着実な実施状況にあると認められる。	
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・経営状況が非常に厳しいことから、現在、機構の賛助金収入は漸減傾向にあるが、今後、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。	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や会員数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。	4	初の試みとして、賛助団体・会員との「交流勉強会」を月1回開催するなどにより、賛助団体・会員ともに増加しており、優れた実施状況にあると認められる。	
(2) 予算(人件費の見積を含む。)  別紙	(2) 予算(人件費の見積を含む。)  別紙	3	着実な実施状況にあると認められる。	
(3) 収支計画及び資金計画  別紙	(3) 収支計画及び資金計画  別紙	3	着実な実施状況にあると認められる。	

項 目		評価結果	評価理由	意見
中期計画	平成18年度計画			
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。	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。	-		
項目なし	5. その他業務運営に関する重要事項 なし	-		
5. 重要な財産を譲渡し、又は担保にする計画 なし	6. 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よく見込まれる海外宣伝事業費の使途に充てる。	7. 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よ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 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。 また、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。 (参考) 人件費削減の取り組みによる前年度予算に対する 各年度の人件費削減率は以下のとおり(%) 18年度 2.2% 19年度 2.4%	8. 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。	評価済み		
(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。	(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。	評価済み		
(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、これらの施策を担当する関係機関に適宜要請を行う。	(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、入国手続きの簡素化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。	3	VJC現地推進会や二国間観光協議等の場において働きかけを行ってきており、着実な実施状況にあると認められる。	

## 総合的な評定

### 業務運営評価（実施状況全体）

極めて順調	順調	概ね順調	要努力	評定理由
	○			各項目の合計点数 = 89 項目数 26 × 3 = 78 下記公式 = 114%

< 記入要領 >

- 個別項目の認定結果をもとに、以下の判断基準により、それぞれの欄に を記入する。
  - （各項目の合計点数） / （項目数に3を乗じた数）が120%以上である場合には、「極めて順調」とする。
  - （各項目の合計点数） / （項目数に3を乗じた数）が100%以上120%未満である場合には、「順調」とする。
  - （各項目の合計点数） / （項目数に3を乗じた数）が80%以上100%未満である場合には、「概ね順調」とする。
  - （各項目の合計点数） / （項目数に3を乗じた数）が80%未満である場合には、「要努力」とする。
- 但し、評価の境界値に近接している場合であって、法人の主要な業務の実績に鑑み、上位又は下位のランクに評価を変更すべき特段の事情がある場合には、理由を明記した上で変更することができる。

## 総合評価

（法人の業務の実績）

- 2010年に訪日外国人旅行者数を1,000万人にするとの我が国の目標達成に向けて、関係者と連携しながら各事業に積極的に取り組み、ビジット・ジャパン・キャンペーンの推進に貢献。
- シンガポール観光宣伝事務所の設置等、海外観光宣伝事務所の体制を強化したほか、タイ語のJNTOウェブサイトの整備、通訳案内士試験の海外における実施など、新たな取組みを実施。
- 数値目標については、「i」案内所の指定件数を除きすべて達成。
- 意思決定の迅速化、情報の共有化、人件費削減等により業務運営の効率化を推進。
- 訪日ツアー販売支援事業など、昨年度指摘を受けた事項については、概ね対応済み。

以上から、平成18年度における法人の業務実績は順調であると評価。

（課題・改善点、業務運営に対する意見等）

- 今後とも海外観光宣伝事務所を中心としたネットワークやノウハウを活用すること等により、ビジット・ジャパン・キャンペーン事業への積極的な連携・貢献を図ること。
- 「i」案内所については、次期中期目標・中期計画策定に向けて、設置数だけを目標とするのではなく、プライオリティの高い場所への設置等について、検討すべき。

（その他推奨事例等）

特になし。