

独立行政法人国際観光振興機構

平成16年度計画

平成16年4月

独立行政法人国際観光振興機構の平成16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条の規定に基づき、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16年度（平成16年4月1日～平成17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等を踏まえ、平成16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

(1) 組織運営

平成15年度下半期に引き続き、本部組織に以下の部を設置する。

- ・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」

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平成15年度に引き続いて採用する。

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、平成16年度上半期に上海観光宣伝事務所を開設する。

(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たな人事制度を運用する。
- ・ 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、中期的な課題として優秀な海外採用職員を将来の基幹職員として登用するため、本部職員化を実施する。
- ・ 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。

(3) 業務運営の効率化の推進

- ・ 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。
- ・ 海外観光宣伝事務所の一般消費者向けの情報提供活動を合理化する一方、旅行業者向けのマーケティング活動を強化する。
- ・ ナレッジ・マネジメント(知識経営)・システムを確立し、業務運営の率化を図る。
- ・ 一般管理費について、受託事業の確保、人事考課に基づく給与の見直し、汎用品の活用等により、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、単価の見直し、より一層ITを活用した情報提供や報告書類作成など、事業執行方法の改善等を通じて効率化を推進する。

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。

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。

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16年度は平成14年度実績に比べ6.9%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。

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ウェブサイトの認知度向上、ウェブサイトへのアクセス増を図るため、ウェブアドレスの積極的なPR、主要なウェブサイトからのリンクに努める。また、利用実績の多い地図情報の改良など、ニーズに応じた情報の提供を促進する。さらに、顧客満足度の解析を行い、結果をウェブサイトのコンテンツ整備、機能拡充等に反映させる。

数値目標

- ・JNTOウェブサイトのURLのPRやサイトの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16年度は平成14年度実績に比べ14%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14年度実績に比べ平成16年度は20%程度増加させる。

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)ブランドを最大限に活用し、海外における旅行関係業界、メディアのネットワークを通じて、世界の主要な市場国・地域において、各々の市場ニーズに合致する訪日旅行商品の企画開発・造成・販売促進を展開する。
- ・機構のNTOブランド並びに永年に亘って培ってきた海外における事業展開のノウハウ及び旅行関係業界、メディアのネットワークを活用することにより、国が「ビジット・ジャパン・キャンペーン」として行う、旅行目的地としての日本の認知度の向上のための事業及び新規訪日ツアー(個人旅行者向けツアーを含む。以下同じ。)の企画開発・造成・販売促進の事業との連携を図る。
- ・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(働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、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。
 - 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、或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い、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。

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、平成16年度は、平成14年度実績と比較して、その種類数を17.5%程度、設定本数を17.5%程度、催行本数を17.5%及び集客数を17.5%、それぞれ増加させる。

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ほか、市場の状況に応じて、当該市場の旅行業者において「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。

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向上させるため、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の整備（グローバル・スタンダード化）を支援する。

このため、「i」サポートセンターを設置することにより外国人旅行者への電話対応等の運営支援を行なう。

数値目標

全国の「i」案内所について、平成16年は2箇所程度増加させる。

国際コンベンション等の誘致・支援事業

ア 国際会議観光都市・コンベンションビューローへの日常的なセールスコンタクトにより、夫々のニーズを把握し、情報・ノウハウの提供等の必要な支援活動を行う。

また、各ビューロー、PCO等を組織化した「日本コンGRESS・コンベンション・ビューロー（JCCB）」との連携を強化し、担当者レベルの相互交流活動を実施する。

イ インセンティブ旅行（企業報奨旅行）については、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、中国、タイ及びシンガポール等からの、誘致の促進を積極的に行い、デスティネーションとしての日本を効果的にアピールさせる。

- ウ 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における情報収集活動を強化し、本部において情報の集約を図ることにより、機動的な誘致活動を実施する。

数値目標

会議開催決定権者の招請事業の実施等、機構が直接的に誘致に関与した結課、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年度実績と比較して、平成16年度に11件程度（平成14年度比16.4%相当分の増加件数）増加させ、78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。

通訳案内業試験事務の代行

通訳案内業試験について、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、通訳案内業試験の認知度を高めるよう努める。

(2) 効率的・効果的な業務運営の促進

業績評価の充実

- ア 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。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。
- イ 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。

人事考課の徹底

- ア 全ての職員につき、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。

- イ 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。

外部人材の活用

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。

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 （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。

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。

（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。

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、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、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16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	2,243
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	7
計	2,939
< 支出 >	
業務経費	891
受託経費	391
人件費	1,370
一般管理費	312
計	2,964

[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	2,963
業務経費	891
受託経費	391
一般管理費	1,680
減価償却費	1
当期利益金	0
計	2,963
< 収益の部 >	
運営費交付金収益	2,266
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	2,963

[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 >	
寄附金収入	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	2,964
次期への繰越金	0
計	2,964
< 資金収入 >	
業務活動による収入	2,939
運営費交付金による収入	2,243
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	7
前期からの繰越金	25
計	2,964

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： 1,335 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