

独立行政法人国際観光振興機構 第四期中期計画

平成 30 年 3 月 30 日

(変更) 平成 30 年 4 月 27 日

(変更) 令和 4 年 8 月 25 日

独立行政法人国際観光振興機構

独立行政法人国際観光振興機構 第四期中期計画 目次

1. 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
 - (1) 訪日プロモーション業務
 - (2) 国際会議等の誘致・開催支援業務
 - (3) 国内受入環境整備支援業務

2. 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) 組織運営の効率化
 - (2) 業務運営の効率化
 - (3) 業務の電子化及びシステムの最適化

3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画
 - (1) 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画
 - (2) 財務運営の適正化
 - (3) 自己収入の確保

4. 短期借入金の限度額

5. 不要財産又は不要財産になることが見込まれる財産の処分に関する計画

6. 重要な財産を譲渡し、又は担保にする計画

7. 剰余金の使途

8. その他主務省令で定める業務運営に関する事項
 - (1) 内部統制の充実
 - (2) 情報セキュリティ対策の推進
 - (3) 活動成果等の発信
 - (4) 関係機関との連携強化
 - (5) 人事に関する計画
 - (6) 独立行政法人国際観光振興機構法（平成14年法律第181号）第11条第1項に規定する積立金の使途

別紙

独立行政法人国際観光振興機構（以下「機構」という。）は、半世紀以上にわたり訪日外国人旅行者誘致促進のための活動を行ってきており、海外事務所を中心に現地旅行会社、現地メディア、国際会議関係組織、在外公館を始めとする日本側の官民現地諸組織等とのネットワークを形成するとともに、海外現地の市場動向の把握・分析を行い、訪日プロモーション業務等を効率的・効果的に実施してきた。

訪日プロモーション事業の実施主体として、インバウンド拡大における中核的な役割を果たし、観光先進国の実現に向けて、政府が掲げる目標の達成に貢献することが期待されているほか、国際会議等の誘致・開催支援や国内の受入環境整備支援においても、これまで以上に業務を的確に遂行していくことが求められている。

国土交通大臣の定めた中期目標（平成30年4月1日から令和5年3月31日までの5年間）の達成を通じて、「明日の日本を支える観光ビジョン」に掲げられた政府目標の達成等に機構が貢献するため、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第30条第1項の規定に基づき、中期計画を次のとおり定める。

1. 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

（1）訪日プロモーション業務

① 国別戦略に基づくプロモーションの徹底

訪日プロモーション事業の実施主体として、最新の旅行トレンドを把握しながら訪日プロモーション重点市場毎に戦略を策定し、ターゲット層を明確にしたうえで、ブロガーやメディアの招請、ウェブサイトやソーシャルネットワークの活用などにより日本の認知度を高めるとともに、有力旅行会社キーパーソンの日本への招請、商談会の開催等により訪日旅行商品の造成を促進する。

取組を進めるうえでは、政府目標の動向を踏まえ、個々の事業ごとに招請したメディアによる番組・記事の接触者数などの定量的目標（KPI）を設定し、事業成果を厳格に管理するなど、PDCAサイクル化を徹底し、適正かつ効果的に事業を実施する。また、各国の状況に精通している外国人有識者等の知見を活用する。

さらに、滞在期間が長く、旅行消費額も多い欧米豪を中心とした旅行者の旅行意欲をかき立てる魅力的なコンテンツを発掘し、デジタルマーケティングやその他市場ごとに有効なメディア等を活用して、旅行先として多様な魅力を有する日本を認知・認識させ、訪日無関心層を訪日関心層へと態度変容させるためのプロモーションを実施する。

数値目標

- ・中期目標期間中に、機構のソーシャルネットワークサービスのファン数を1,000万人にする。
- ・中期目標期間中に、機構が作成するウェブサイト等の年間ユーザー数を5,000万人にする。
- ・中期目標期間中、機構が提供する訪日旅行商品の販売、造成のための商談件数を年平均33,600件以上とする。
- ・中期目標期間中、商談参加者の評価が、4段階評価で最上位の評価を得る割合が45%以上となることを目指す。
- ・中期目標期間中、機構が招請したメディアが作成した番組・記事の接触者数を年平均3.6億人以上とする。

② デジタルマーケティングの本格導入

訪日外国人旅行者の旅行に関する主要な情報収集の手段がウェブサイトやSNS等に移行していることを踏まえ、デジタルマーケティングの専任部署の体制を強化するとともにICT専門人材を配置し、機構のウェブサイトやSNS（フェイスブック等）の活用などにより、訪日外国人旅行者の移動履歴等ビッグデータを収集・分析し、市場別プロモーションの最適化、ウェブサイトのコンテンツの充実を進める等、デジタル技術とデータ分析に基づくマーケティング及びプロモーションを実施する。

数値目標

- ・中期目標期間中に、機構のソーシャルネットワークサービスのファン数を1,000万人にする。（再掲）
- ・中期目標期間中に、機構が作成するウェブサイト等の年間ユーザー数を5,000万人にする。（再掲）

③ 訪日外国人旅行者の戦略的誘客の実現

海外現地目線の訪日プロモーションを推進するため、本部・海外事務所においてマーケティングなどの専門人材を配置し、事業パートナーに対するコンサルティングを実施するなど、より効果的な訪日外国人旅行者の誘客を行う。

また、在外公館、他の独立行政法人、地方自治体、民間企業等との連携を積極的に行い、イベントやセミナーの開催、情報発信等オールジャパン体制での誘客を図る。

さらに、地方への訪日外国人旅行者の誘客のために、地方運輸局、地方自治体・DMO等との連携、地方支援を専任とする部署の体制強化、地方におけるセミナー等の開催を通じて、外国人目線ニーズ等の情報提供や相談対応、地域の観光資源をプロモーション

ョンしていくための助言などを実施し、地方が行うプロモーションの質の向上を支援する。

数値目標

- ・中期目標期間中に、事業パートナーに対する海外事務所員や本部職員による個別コンサルティングを4,000件以上とする。
- ・事業パートナーに対する調査において、機構からの情報提供が、4段階評価で最上位の評価を得る割合が50%以上となることを目指す。
- ・地方公共団体・DMO等国内関係主体を対象に、各種研修会、ワークショップ、セミナー等を年間25回以上開催し、地方への誘客等につながる的確な情報やノウハウを提供する。

(2) 国際会議等の誘致・開催支援業務

我が国のMICE（Meeting, Incentive Travel, Convention, Exhibition/Eventの総称）推進においては、「観光立国推進基本計画」（平成29年3月28日閣議決定）に位置づけられている「アジア主要国における国際会議の開催件数に占める割合3割以上・アジア最大の開催国」の達成に貢献するよう、引き続き国際会議誘致に関する取組を強化する。また、今後これまで以上にインバウンドを伸ばしていくためには、国際会議のみならず、MICE全体に対する誘致策を促進する必要があることから、ミーティング、インセンティブ等国際会議以外の分野についても取組を強化する。これらの取組に際しては、2019年のラグビーワールドカップ、2020年の東京オリンピック・パラリンピック、2021年のワールドマスターズという大型スポーツイベントが集中的に日本で開催され、日本への注目が集まる機会を捉え、効果的なプロモーション活動を行い、大型スポーツイベント開催後も見据えたMICEの誘致につなげるよう留意する。

上記を踏まえ、具体的な活動としては、海外においてはICCA（国際会議協会：International Congress and Convention Association）等との国際ネットワークを活用し、世界のMICE市場の動向及び競合する都市や団体による誘致活動に関する情報の収集力・分析力を強化し、今後の市場トレンドの把握や課題の整理・解決を図るとともに、日本のMICEブランド・コンセプトに基づき、デステイネーションとしての日本への関心を喚起するコンテンツやデジタルマーケティングを活用したプロモーションを展開するなどの取組を実施する。

また、国際会議の誘致に関しては、MICEアンバサダー等国内主催者との一層の関係強化・支援強化に取り組む。これらの活動に際し、地域のコンベンションビューローとの役割分担を明確にして効率化を図る一方、我が国のナショナルコンベンションビューローとしての機能を強化する。

更に、ミーティング、インセンティブについては、プロモーションに際し、デステ

イネーションとしての日本の認知度向上に訴求力のある海外 MICE 見本市等のイベントや媒体を活用し、露出効果の最大化を図る。加えて産業界と連携し、海外に対する訴求を強化する。

なお、これらの各種取組に当たっては、成果の最大化の観点から、支援対象等の選択と集中の徹底及び効率的な実施に留意することとする。

数値目標

- ・中期目標期間中、海外の国際会議・インセンティブ旅行主催者等と、機構、国内の地方公共団体及び民間事業者等との商談件数を年平均 3,400 件以上とする。
- ・商談参加者に対する調査において、商談の評価が、4 段階評価で最上位の評価を得る割合が 30%以上となることを目指す。

(3) 国内受入環境整備支援業務

訪日外国人旅行者の日本滞在中の利便性・満足度を向上させるため、国内における受入環境整備として、外国人観光案内所の認定・支援を行う。令和 2 年までに観光案内所の倍増（1,500 箇所）を目指すとした「観光立国推進基本計画」を踏まえ、特に、地方部においては、多言語で案内が行える観光案内所を増やすために、観光庁等と連携して未認定観光案内所に対し、認定制度の説明を行い、認定観光案内所 1,500

箇所に向けて新規認定申請を促す。また、引き続き認定案内所実態調査や研修会を実施するほか、連絡会を各地で開催し、観光案内所間における密接な情報共有が可能な仕組みの構築・ネットワークの拡充により、案内機能の質の向上を図る。また、認定・更新については電子申請システムおよび認定案内所の管理データベースを活用することにより、簡略化・円滑化に向けた改善に取り組むとともに、更新手続きを確実にを行うため、更新時前には認定観光案内所に対して更新に向けた呼びかけを積極的に行う。

上記の取組に当たっては、認定案内所からの評価を踏まえ、課題の改善に取り組むこととする。

ツーリスト・インフォメーション・センター（TIC）については、機構のネットワークや民間のノウハウを取り入れた効果的な運営により、対面による質の高い情報提供を行うとともに、案内所支援業務の中核として全国の案内所との連携を強化する。研修会、連絡会等においても模範的な案内や情報・資料等、教育・指導的役割を果たす。さらに、ウェブ、モバイル等の ICT を活用した訪日外国人旅行者にとって利便性の高い観光情報提供機能の拡充を図る。

通訳案内士制度については、訪日外国人旅行者の増加とニーズの多様化に対応するため、通訳案内士法（昭和 24 年法律第 210 号）が改正され、通訳案内士の業務独占規制が廃止されるとともに、全国通訳案内士試験においては、筆記試験科目に通訳案

内の実務を加える等の試験科目・内容の見直しを行うこととなっている。新たな制度の元で安定的に実施していくため、更なる事務の効率化等を図りながら、全国通訳案内士試験の実施に関する事務を行っていく。

数値目標

- ・外国人観光案内所に対する調査において、機構からの支援サービスの評価が、4段階評価で最上位の評価を得る割合が70%以上となることを目指す。

2. 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) 組織運営の効率化

「明日の日本を支える観光ビジョン」及び「観光立国推進基本計画」を踏まえ、欧米豪を中心とした組織の強化を図るとともに、平成28年度以降に新設した事務所については体制整備をさらに進めるほか、市場の動向を見極めつつ、プロモーション効果の最大化を図る観点から、本部の組織強化や海外事務所新設の必要性についても、随時検討を行う。

また、市場のニーズに即応し、現地目線のきめ細かな訪日プロモーションを推進していくため、海外事務所に一定の権限を与え、迅速な意思決定を可能にするとともに、海外事業者のより一層の活用（海外契約）に努める。

職員の意欲向上を図り、組織を活性化させるため、能力と実績に基づく人事評価を行い、これに応じた処遇を行うとともに、内外の研修等を活用し、能力の啓発に努める。

なお、中途採用職員の増加に伴い、職員一人ひとりの能力が十分発揮されるよう、適材適所の人事配置を行うとともに、組織の力が最大化するよう、適切な措置を講ずる。

あわせて、地方自治体・民間事業者等からの専門人材を活用するとともに、現地採用職員についても、有能な人材の登用や処遇改善を進める。

海外事務所については、成果指標に基づき毎年度厳格に評価を実施し、国のインバウンド政策及び市場の動向も踏まえつつ、予算や人員等の経営資源の配分等について不断の見直しを行う。

(2) 業務運営の効率化

① 効率化目標の設定等

運営費交付金を充当して行う業務については、今中期目標期間中、一般管理費（人

件費、公租公課等の所要額計上を必要とする経費及び特殊要因により増減する経費を除く。)及び業務経費(公租公課等の所要額計上を必要とする経費及び特殊要因により増減する経費を除く。)の合計について、毎年度平均で前年度比1.25%以上の効率化を行う(ただし、新規に追加される業務、拡充業務は対象外)。

給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含め役職員給与の在り方について検証した上で、その適正化に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表するものとする。

② 調達等合理化の取組

「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)等を踏まえ、公正かつ透明な調達手続による適切で、迅速かつ効果的な調達を実現する観点から、外部有識者及び監事から構成される契約監視委員会を活用して個々の契約案件の事後点検を実施する。また、毎年度策定する「調達等合理化計画」に基づき、一者応札の改善等の取組を着実に実施する。

(3) 業務の電子化及びシステムの最適化

業務運営の簡素化及び効率化を図るため、ICTの活用等により、業務の電子化及びシステムの最適化を推進する。

デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)に則り、PMOを設置し、情報システムの適切な整備及び管理を行う。

3. 予算(人件費の見積りを含む。)、収支計画及び資金計画

(1) 予算(人件費の見積りを含む。)、収支計画及び資金計画

別紙のとおり

(2) 財務運営の適正化

「独立行政法人会計基準」(平成12年2月16日独立行政法人会計基準研究会策定、平成27年1月27日改訂)等により、運営費交付金の会計処理として、業務達成基準による収益化が原則とされたことを踏まえ、収益化単位としての業務ごとに予算と実績の管理を行う。

また、独立行政法人会計基準等を遵守し、適正な会計処理に努める。

なお、毎年度の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行う。

(3) 自己収入の確保

賛助団体・会員制度について、日本を代表する幅広い業種とのパートナーシップを構築するとともに、デジタルマーケティングをはじめとした新たに取り組む事業等を通じて、自己収入の拡大に努める。

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。

5. 不要財産又は不要財産になることが見込まれる財産の処分に関する計画

なし

6. 重要な財産を譲渡し、又は担保にする計画

なし

7. 剰余金の使途

訪日プロモーション等業務、国内受入環境整備支援業務、業務の改善・質の向上のための環境の整備に充てる。

8. その他主務省令で定める業務運営に関する事項

(1) 内部統制の充実

内部統制については、「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」(平成26年11月28日付け総務省行政管理局長通知)を踏まえ、内部規程の整備、

業務運営方針や組織・業務目標の明確化を行い、役職員による共有を図るとともに、定期的に業務実績や課題を整理し、改善を行うなど、内部統制の仕組みが有効に機能することを確保する。

法令等について、職員等に対する周知を行い、機構全体の職員のコンプライアンスの更なる徹底を図る。

また、内部監査を行い、監査結果に基づくフォローアップを適切に行う。

(2) 情報セキュリティ対策の推進

「サイバーセキュリティ戦略」(平成27年9月4日閣議決定)等の政府方針を踏まえ、関連する規程類の策定・見直しを行うとともに、情報セキュリティインシデント対応の訓練や保有個人情報の保護を含む情報セキュリティ対策に関する教育などの対策を講じ、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。

また、上記の対策の実施状況を毎年度把握し、PDCAサイクルにより情報セキュリティ対策の改善を図る。

(3) 活動成果等の発信

訪日プロモーションに係る取組の目的や必要性、その成果について、ホームページ等を通じて国民にわかりやすく説明するとともに、政府が掲げる目標の達成のために、どのような貢献をしているのかが明確となるような情報発信に努める。

(4) 関係機関との連携強化

在外公館をはじめとする関係省庁、事務所の共用化・近接化を進めている独立行政法人国際交流基金、独立行政法人国際協力機構及び独立行政法人日本貿易振興機構等の政府関係法人、地方自治体やインバウンドに取り組む関係団体・民間企業等とより一層緊密な連携を図る体制を構築し、在外公館等連携事業を活用した海外におけるイベントやセミナーの開催、官民連携事業を活用した情報発信等、オールジャパンで、戦略的、効率的かつ効果的な訪日プロモーションを実施する。

(5) 人事に関する計画

上記目標の達成に向けて、効率的かつ効果的な業務運営を行うため、人材確保、人材育成を実施するとともに国内、海外における適切な人事配置を図る。

職員の意欲向上を図り、組織を活性化させるため、能力と実績に基づく人事評価を行い、これに応じた処遇を行うとともに、内外の研修等を活用し、能力の啓発に努め

る。

また、中途採用職員の増加に伴い、職員一人ひとりの能力が十分発揮されるよう、適材適所の人事配置を行うとともに、組織の力が最大化するよう、適切な措置を講じ組織力の強化を図る。

あわせて、地方自治体・民間事業者等からの専門人材の活用を行う。

給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含め役職員給与の在り方について検証した上で、その適正化に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表するものとする。

(6) 独立行政法人国際観光振興機構法（平成14年法律第181号）第11条第1項に規定する積立金の使途

前期中期目標期間の最終事業年度において、独立行政法人通則法第44条の処理を行った後の積立金に相当する金額のうち主務大臣の承認を受けた金額について、やむを得ない事情により前期中期目標期間中に完了しなかった業務の財源、前期中期目標期間に発生した経過勘定等の損益影響額に係る会計処理等に充当する。

以上