

※ 本リリースは国土交通記者会・交通運輸記者会に配布しております。

2026年2月10日

JNTO ツーリスト・インフォメーション・センター (JNTO TIC)

運営形態変更のお知らせ

～コールセンター化に伴う丸の内カウンターの終了について～

日本政府観光局 (JNTO) が運営する「JNTO ツーリスト・インフォメーション・センター (JNTO TIC)」は、2026年3月31日 (火) をもって、東京都千代田区丸の内に設置しているカウンターを終了し、2026年4月よりコールセンターによる対応へ移行します。

日本政府観光局 (JNTO) が運営する「JNTO ツーリスト・インフォメーション・センター (JNTO TIC)」は、2012年1月より東京都千代田区丸の内にカウンターを設置し、日本を訪れる外国人旅行者に対して、日本全国の観光情報の提供を行ってまいりましたが、2026年3月31日 (火) をもってカウンターの運営を終了し、同年4月1日 (水) より運営形態をコールセンターに移行いたします。新たなコールセンターの詳細は3月にご案内いたします。

全国には現在約1,500か所のJNTO認定外国人観光案内所があります。直営の対面カウンターでの観光案内を終了し、JNTOでは今後、各案内所の機能向上促進に注力してまいります (※別紙参照)。

また、旅行者の情報収集手段の多様化を踏まえ、JNTOでは運営する日本観光情報ウェブサイト (グローバル版) での生成AIを活用したチャットボットによる観光情報の提供 (13言語対応)、SNSやウェブサイトにおける安全・安心情報の発信なども実施してまいります。

JNTOは新たに設置するコールセンターにて日本全国からのお問い合わせに対して迅速な観光情報提供に努めるほか、さまざまな取り組みを通じて、外国人旅行者の旅ナカのニーズに多角的に応え、滞在中の満足度を高めることで再訪意欲を高め、日本のファンを増やすことにもつなげていきます。

【お問い合わせ先】

地域連携部受入対策グループ 土井、中村

TEL : 03-5369-3337 E-MAIL : ukeire@jnto.go.jp

■参考

<JNTO 外国人観光案内所へのサポート>



<丸の内で対面観光情報の提供を希望される場合の周辺の案内所> ※2026年2月現在

- ・ 駅たびコンシェルジュ東京 東京都千代田区丸の内 1-9-1 (東京駅 丸の内北口)
- ・ TIC TOKYO 東京都千代田区丸の内 1丁目 8番 1号 丸の内トラストタワーN館 1階
- ・ 東京シティアイ 東京都千代田区丸の内 2-7-2 KITTE 地下 1階

<リンク集>

【全国の JNTO 認定外国人観光案内所検索サイト】 <https://tic.jnto.go.jp/jpn/index.php>

【日本観光情報ウェブサイト】 <https://www.japan.travel/en/>

【SNS (Japan Safe Travel)】 ※自然災害に関する警報・注意報、各交通機関の交通障害、感染症や熱中症の注意喚起など訪日中の旅行者の安心・安全につながる情報を配信

(X) <https://x.com/JapanSafeTravel>

(Weibo) <https://weibo.com/u/7385501623>

【ウェブサイト】 ※外国人旅行者向けウェブサイト内の災害関連情報を集約したページ

<https://www.japan.travel/en/japan-safe-travel-information/>