

令和5年度事業報告

I. 概況

令和5年度の特徴はポストコロナで一気に訪日外国人旅行者が戻ってきたことである。政府はコロナ前の2019年(令和元年)の来訪者数である年間3,188万人を超えることを目指すとしている。2023年(令和5年)の年間暫定値はJNTOによれば25,066,350人である。国別では韓国、台湾そして3位が中国となっている。

外国人旅行者にとって、円安による日本は魅力いっぱい、訪問先は有名観光地や大都会だけではなく、小さな町や村を訪れ、地方の自然の美しさや伝統文化そして、郷土料理等を味わい、日本の魅力を堪能している。SNSを通して旅行者自身がYouTubeでその魅力を動画発信し、その観光行動は日常的にマスコミが様々な番組で興味深く報道し、観光日本は相当な規模で世界に拡散されていると思われる。

何事もそうだが光があれば影もある。国際観光にも「光と影」がある。大都会、観光地、地方等の、人気のある特定地域には観光客が集中するために、過度の混雑や、マナー違反等発生し、地元の住民との摩擦が生じるオーバーツーリズムも問題となっている。政府もその抑制に向けて様々な施策を打ち出している。

海外における外国人旅行者誘致戦略、海外プロモーションとともに、国内における外国人旅行者受入対策も一層重要となってくる。プロモーションと受入対策は「車の両輪」であり、海外と国内の両面が機能し連携していくことにより、国際観光の発展と質の向上が図られると思われる。

当財団は、その受入れ対策の重要部分を占める、外国人旅行者への情報提供、案内等の業務を成田国際空港株式会社、株式会社JR東日本びゅうツーリズム&セールス及び八重洲地下街株式会社からの委託を受け、従来より実施しているが、本年度もJR東京駅、成田国際空港第1、第2ターミナル、東京駅八重洲口地下街のカウンターにおいて実施した。

II. 実施事業の概要

1. 外国人観光案内所の運営事業

成田国際空港第1ターミナル到着ロビー、同空港第2ターミナル到着ロビー、JR東京駅丸の内北口の駅たびコンシェルジュ東京内、JR東京駅八重洲口のJapan Rail Cafe及び八重洲地下街で観光案内業務を受託し運営を行なった。

(1) 外国人観光案内所

外国人観光案内所を訪れる外国人旅行者は急増し、それに対応すべく一部スタッフの増員等を含め態勢を整えた。旅行者からの質問はコロナ関係がなくなり、JRパスの交換、地方の観光スポット、交通アクセス等の一般の観光案内になっている。しかし、その内容はコロナ前に比べ、多様化し変化している。質問の詳細は国際観光情報に記載しているが、個人旅行者の増加とその目的が多様化したこと、OTA（海外旅行サイト）によるウェブ上での予約手配から発生したトラブルまた、無計画での来日等により、案内所で相談するケースも多くなった。それに対応できるのは、ベテランスタッフの対面による案内と個人能力に負うところが顕著であり、委託者からの信頼につながっている。デジタル化による画一的な案内とは明確に一線を画している。

各案内所の状況は以下のとおりである。

- 成田国際空港第1ターミナル到着ロビー

日本の表玄関であり、質問内容も空港から都内や観光地への移動方法や宿泊等の質問が多い。カウンター訪問者は一か月11,000人となり増加傾向にある。

- 成田国際空港第2ターミナル到着ロビー

質問内容は第1ターミナル案内所と同じ傾向である。カウンター訪問者は一か月約1,100人位であったが、12,000人となり増加傾向にある。

- JR東京駅丸の内北口の駅たびコンシェルジュ東京内

全国に向けて旅行する起点となっており、JRパスの交換方法、JRパスの旅
程作成や地方の観光着地情報、購入チケットの種類及び宿泊、両替などのサービスを提供した。一か月約500人から5,000人となり増加傾向にある。

- J R 東京駅八重洲口の Japan Rail Cafe
丸の内北口とほぼ同じ傾向であるが、一か月約 4,000 人となり増加傾向である。
- 八重洲地下街外国人観光案内所
ヤエチカ（八重洲地下街）案内カウンターは、主に、地下街の各施設や飲食店などの情報提供をしている。一か月約 6,000 人となり増加傾向である。

（2）全国の外国人観光案内所ネットワーク整備への協力

特になし

2. その他事業

（1）出版事業：

① 「Japan Map」日本全国地図の作成

3万5千部作成し、各案内所に配布、一部有償配布した。

② 「国際観光情報」等の作成配布

国際観光の専門誌として外国市場に関する情報、観光統計、外国人旅行者動向、インバウンドに関する論文等の国際観光関係情報について掲載、毎月 250 部作成し観光庁、J N T Oをはじめインバウンドに深い関心を持つ自治体、観光関係団体、案内所、大学等に提供した。

（2）国際観光に関連する調査研究事業

国連世界観光機関（U N W T O）、国際航空運送協会（I A T A）及び世界旅行、ツーリズム協議会（W T T C）の最新情報の収集と翻訳を行った。

3. 地方自治体等への協力

- 成田市等と協力し、成田国際空港において外国人観光客への情報提供等の支援協力を実施した。

- 「一水会」(観光関係団体連絡会) 毎月第一水曜日開催 (矢田部主任出席)
- J N T Oインバウンド旅行振興フォーラム参加
日時：2023年9月6日(水)～7日(木) 9:30～18:00
場所：セルリアンタワー東急ホテル
J N T O海外事務所長、観光庁、J N T O本部による講演会
- ツーリズムEXPOジャパン2023 「未来に出会える旅の祭典」
日時：2023年10月26日(木)～29日(日)
場所：インテックス大阪
主催：公益社団法人日本観光振興協会
一般社団法人日本旅行業協会(J A T A)
日本政府観光局(J N T O)
- 第33回旅行動向シンポジウム 「ポストコロナとNew Normal を考える」
日時：2023年11月2日(木) 14:00～16:40
場所：日本交通公社ビル 地下1階 ライブラリーホール
主催：公益財団法人日本交通公社
- 観光立国推進協議会 「観光の価値と向上と持続可能な観光産業に向けて」
日時：2024年1月16日(火) 15:00～16:30
場所：東京プリンスホテル「鳳凰の間」
出席者：105名
- 「SEEDS OF FURUSATO」～「ふるさとの種」を全国へ、そして未来へ～
「東日本大震災 自然・文化遺産復興支援プロジェクト報告会」
日時：2024年1月26日(金) 14:00～17:00
場所：重要文化財 自由学園明月館 講堂
主催：公益財団法人日本ナショナルトラスト(会長 安富正文)
出席者：国土交通省、観光庁、観光関連団体、自治体、NPO法人他80名
- 2023年度外国人観光案内所研修会 講師 矢田部 暁
「外国人観光案内所業務の最新事情および災害時の対応」
日時：2024年2月5日(月) 13:30～17:00
場所：TKPガーデンシティPREMIUM 広島駅北口ホール3D

主催：中国地域観光推進協議会

一般社団法人山陰インバウンド機構

一般社団法人せとうち観光推進機構

出席者：中国、四国地方および兵庫県の観光案内所より60名

「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律施行規則」第34条第3項に規定する附属明細書「事業報告の内容を補足する重要な事項」が存在しないので作成しない。

令和6年6月

一般財団法人国際観光サービスセンター