

令和7年度事業報告

I. 概況

昨年の外国人旅行者数は、約4268万人で前年比15.8%増であった。この数字は、今までの最高値となった。円安により、外国人旅行者にとってはさらに日本を訪れやすくなっている。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。中国人旅行者が制限されているにもかかわらず、旅行者数が伸び続けているのは、世界に日本の魅力が浸透したものと考ええる。

さらにSNSを通して旅行者自ら日本旅行の魅力を発信し、地方の観光地や、人気飲食店やアニメの舞台等その範囲は拡大している。渋谷のハチ公前は写真を撮る外国人で常に長蛇の列である。安くて魅力あふれる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。当財団の案内所の質問には、その多様な個人旅行者の実態が紹介されている。

一方、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、マナー違反等が発生し、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。観光庁では「局所的・地域的に生じている混雑・マナー違反などの個別課題への対応」を政策の柱の一つにしている。

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、八重洲地下街株式会社及び千葉県からの委託を受け、成田国際空港第1、第2ターミナルのカウンター、JR東京駅、八重洲地下街において実施した。

その他、外国人旅行者から要望のある地域の情報及び資料収集に努めるとともに、国際観光の専門誌として月刊「国際観光情報」を作成した。

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、八重洲地下街内で観光案内業務を行なった。

（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、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、近年その内容は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 人である。
- 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 12,000 人である。
- 株式会社ＪＲ東日本びゅうツーリズム&セールスより委託を受けた、ＪＲ東京駅丸の内北口のＪＲ東日本駅たびコンシェルジュ東京（訪日）内外国人観光案内所の開所時間は 9：00～18：00。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。カウンター訪問者は一か月約 9,000 人であり増加傾向にある。
- 八重洲地下街のヤエチカ観光案内所の開所時間は 10：00～20：00。
（令和 7 年 10 月 31 日で閉鎖された）
- 成田国際空港第１ターミナル到着ロビーの千葉県観光案内所の開所時間は 9：00～18：00。一か月約 4,000 人であり増加傾向にある。

（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

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）
- 令和 7 年度 第 1 回広域的な観光案内拠点及び東京観光案内窓口研修会
主催：東京都
日時：令和 7 年 7 月 1 6 日（火） 1 3 : 0 0 ～ 1 5 : 0 5
場所：オンライン
テーマ：「東京 2 0 2 5 デフリンピック開催を契機としたアクセシブル・ツーリズム対応力の強化」
- 第 1 2 回観光立国推進協議会
日時：令和 8 年 1 月 1 4 日（水） 1 5 : 0 0 ～ 1 6 : 3 0
場所：東京プリンスホテル「鳳凰の間」
議事：1. 観光庁の取組について（観光庁）
2. 意見交換

「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 3 4 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 8 年 6 月

一般財団法人国際観光サービスセンター