

仕 様 書

第 1 件名

平成 31 年度 広域的な観光案内拠点及び東京観光案内窓口の PR 等事業委託

第 2 契約期間

平成 31 年 4 月 1 日から平成 32 年 3 月 31 日まで

第 3 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）が指定する場所

第 4 事業目的

財団では平成 28 年度から、2020 年とその先を見据え、国内外からの旅行者の増加と多様化するニーズに対して円滑に観光情報を提供できるよう、東京都（以下「都」という。）が指定する「広域的な観光案内拠点及び東京観光案内窓口」（以下「観光窓口」という。）の運営支援を実施している。本事業委託では、観光窓口の認知度向上及び来場者数の増加を図るとともに、外国人が多く訪れる 10 地域を中心とした都内全域において観光窓口数の増加に向けた取組を行うことを目的とする。

第 5 委託内容

(1) 全体について

受託者は本委託を効果的かつ効率的に履行するため、以下の点に留意すること。

- ア 本事業の実施体制を明確化し、パートナー会社を含め、体制管理を徹底すること。
- イ 委託業務や提案事項について、円滑な調整、確認が行えるよう受託後から報告書提出までの年間業務スケジュールを、以下 (2)・(3) の業務ごとに提案すること。
また、履行に当たっては、進捗状況を随時財団へ確認・報告し、都度修正指示等に従うこと。また、スケジュールが変更になった際は速やかにスケジュールを修正して提出すること。なお、提案にあたっては別紙 1 「与件の概要」を参照すること。
- ウ 財団が指定する、窓口管理運営事業者と連携しながら事業を行うこと。
- エ 業務に当たって、書類の管理や記録など必要な書類・データ管理を行うこと。
- オ 東京の観光産業全体の振興に資するよう、可能な限り、公平かつ専門的な視点で事業を運営すること。

(2) 観光窓口周知に向けた国内外の旅行者に対する広報業務

観光窓口の認知度向上及び利用者数増を図るため、以下の内容に沿い効果的な施策及び実施時期を企画提案し、実施すること。なお、広報を実施する際は、広域的な観光案

内拠点の施設名称及び所在等を必ず含む内容とすること。

ア 広報対象

都内又は近隣を訪問中の日本人旅行者及び外国人旅行者

イ 実施内容

①観光窓口専用の広報用ホームページのアクセス数向上

都内又は近隣を訪問中の日本人旅行者及び外国人旅行者からの、観光窓口専用の広報用ホームページ「Tokyo Tourist Information」

(<https://tokyotouristinfo.com/>) のアクセス数を、本サイトの平成30年度における平均月間PV数（月間平均約39,000件）と同程度で推移させる広告施策を提案すること。

②観光窓口の認知度向上及び来場者数増

観光窓口の認知度向上及び来場者数増を図るための広告・広報施策を提案すること。

ウ 対象言語

施策に係る言語は、原則として日本語、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語に対応することとし、その言語を母国語とする者若しくは同等レベルとする者から監修を受け、閲覧者にとって違和感のない表現とすること。必要に応じて言語を限定する場合は、事前に財団と協議すること。

エ 広告・広報媒体

イ①・②について、効果的かつ高い広告効果が見込まれる広告・広報媒体を、上記ウに示す対象言語を鑑み、選定理由とともに、合わせて3案以上提案すること。イ①・②を兼ねる広告・広報提案も可とする。観光窓口の広報に際しては、「広域的な観光案内拠点」の施設名称及び所在を、必須事項として含むものとする。

なお、企画・提案にあたっては、その概要を次のポイントで整理すること。

(ア) 影響力：販売数／流通部数／ページビュー数／フォロワー数等

(イ) 広告対象：国／年齢層／購読者層／閲覧者層等

(ウ) 広告枠・方式：広報掲出面積、ページネーション等

提案する媒体によっては、タイアップ等の記事広告を含めることも可能とする。

(エ) 広告掲出期間：制作スケジュール、原稿提出日程、日数等

これらの実施にあたっては、事前に財団と協議の上、実施すること。

オ デザイン・原稿の制作

(ア) デザイン

上記イで提案した広告・広報媒体に、媒体特性を踏まえてデザイン・原稿を提案し、財団の承認を得ること。デザインの制作にあたっては、写真やグラフィックを効果的に用いること。その手配については受託者が行い、著作権料使用料等についても受託者が負担すること。

(イ) その他

広告・広報に使用するコンテンツを提案する場合には、その制作も本委託の費用内に含めるものとする。尚、平成30年度制作の観光窓口紹介動画（多言語対応）は使用可能とする。

(ウ) 校正

広報媒体毎に最低2回以上、財団の校正を受けること。

(エ) 翻訳

翻訳にあたっては、東京都の定める「国内外旅行のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」(<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/signs/>)を参照のうえ、表記の統一を図るとともに、対象国の利用者に向けた適切な表現となるよう、当該言語のネイティブ又は同等の語学力を有する者が、翻訳すること。翻訳した原稿は、当該原稿の翻訳者とは別のネイティブ又は日本語と当該言語のバイリンガル能力を有する者がクロスチェックを行うこと。さらに、サイトに原稿を掲載した後のレイアウトを確認し、文字化け、レイアウト崩れ、不適切な改行位置等の不具合があれば、修正すること。なお、機械翻訳は不可とする。

内容について問題があると財団が判断した場合は、再翻訳の指示や、翻訳者又はチェッカーの変更を指示することがある。

カ 効果測定の実施

具体的な効果測定方法及びアウトプットイメージを提案し、媒体毎に目標設定のうえ財団の承認を得ること。

定期的に効果測定を行い、その結果の報告時期については、事前に財団と協議すること。効果測定の結果に基づき、効果を高めるにあたり、より効果的な広告手法・頻度等の柔軟な見直しや追加措置を提案し、効果を最適化するための対応を行うこと。なお、効果測定の対象期間は、施策開始から平成32年3月31日までとする。

(3) 東京観光案内窓口の新規募集に向けた広報活動

ア 新規窓口募集に向けた広報活動計画の提案・実施

東京観光案内窓口として平成31年度に都が新規に指定する施設数を200か所程度とした場合の取組として、年間を通じた潜在的な観光窓口事業者に対する広報活動計画を受託後速やかに提案し、財団と協議の上、実施すること。年間計画を企画・提案する際は、別紙2「東京観光案内窓口一覧」を参照の上、現状を分析し、広報活動の対象(業界、事業者・施設・地域等)案とともに、戦略的な広報活動を提案すること。なお、広報活動にあたっては、東京観光案内窓口となりうる事業者・施設を、400件以上目安にリストアップすること。(1事業者で複数窓口になりうる場合には窓口数でカウント可)

リストアップの結果、現状分析が不十分または効果的な広報活動に繋がらないと財団が判断した場合には、リストアップ事業者の修正を依頼する場合がある。その際には、

誠実に対応すること。

イ 潜在的な観光窓口事業者に対する面会活動

(ア) 事業者への面会活動

受託後、上記(3)アで示した広報活動の対象リストを基に、原則事業者と面会して、事業概要の説明を行うこと。説明にあたっては、十分に事業内容を理解した上で説明を行い、事業者へ誤解を与えないよう細心の注意を払うこと。不明な点等が生じた場合には、必ず財団に確認を行うこと。面会については、年間計画を元に財団と協議の上、平成31年5月を目途に開始すること。

(イ) 面会時の説明資料作成

面会時においては、東京観光案内窓口の概要や特長等をまとめた財団が指定する平成30年度作成の説明資料を適宜更新して使用すること。また、訪問する事業者が属する業界により、見せ方を変更する等、事業者にわかりやすく伝わるよう必要に応じて更新の提案をすること。なお、更新する場合は、財団による校正を受けること。

ウ その他広報活動

上記「イ 潜在的な観光窓口事業者に対する面会活動」以外で、観光窓口事業者募集について広く、効率的に周知するために、効果的な手法(募集セミナー実施等)がある場合には、財団と協議の上実施すること。

(4) その他

上記(1)から(3)までの実施に係る一切の費用は本委託費用に含まれるものとする。

また、本事業において新たに広告アカウント等を開設した場合、事業終了後は財団がその保有権を持つものとする。

第6 作成物に関する権利の帰属

- 1 本件委託においては、著作権の取扱いに十分注意すること。
- 2 本委託の履行に伴い発生する全著作物(地図及び第三者があらかじめ著作権を保有している図・写真を除く。)に関する一切の権利は、財団に帰属する。
- 3 本委託により得られた全著作物(地図及び第三者があらかじめ著作権を保有している図・写真を除く。)について、東京の観光に資することを目的として、財団が指定するPRツール及び財団が認めた各関係団体、施設には同事業者の許可なく、無償で使用できることとし、財団が使用にあたって、著作物の加工が必要と判断した場合は同事業者の許可なく加工できることとする。
- 4 本件委託により得られる著作物の著作者人格権について、受託者は将来にわたり行使しないこと。また、受託者は本作品の制作に関与した者について著作権を主張せず、著作者人格権についても行使させないことを約するものとする。

- 5 本件に使用する映像、イラスト、写真、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。
- 6 その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議の上、決定するものとする。

第7 委託事項の遵守・守秘義務

- 1 受託者は、本契約業務の実施にあたって、関係法令、条例、規則等を十分に遵守すること。
- 2 受託者は、本契約の履行により知り得た業務委託の内容を第三者に漏らしてはならない。

第8 個人情報の保護

別紙3「個人情報に関する特記事項」を遵守すること。

第9 支払方法

委託業務完了後に受託者からの請求に基づいて行う。

第10 その他

- 1 契約の履行について不明な点がある場合は、事前に財団と協議し、これを確定すること。
- 2 本契約の内容及び履行に際して知り得た情報は、契約期間はもとより契約終了後も第三者に漏らしてはいけない。
- 3 事故等が発生した場合は、速やかにこれを処理し、ただちに財団に連絡すること。
- 4 受託者は業務の一部を再委託する場合には事前に財団と協議しなければならない。
- 5 平成31年4月1日時点からの業務履行に支障をきたさないように留意すること。
- 6 契約満了もしくは契約解除に伴って発生する新規受託業者への業務引継に関しては、契約期間中の業務履行に支障をきたさないことに留意するとともに、新規受託業者の業務履行に問題が発生しないよう十分な対応を行うこと。
- 7 契約金額には、6に関わる費用が含まれるものとする。
- 8 財団は必要に応じて本契約に係る情報（受託者名・契約種別・契約件名および契約金額等）を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。
- 9 財団が必要であると認めるときは、受託者と協議の上、本契約の内容を変更することができる。
- 10 本契約は、平成31年度東京都予算が東京都議会において委託契約締結前に可決・成立し、平成31年度の財団の収支予算が平成31年3月31日までに財団理事会で承認された場合において、平成31年4月1日に確定するものとする。
- 11 年号が変わった場合、以降に係る現行の表記を新年号に読み替えるものとする。

連絡先：公益財団法人東京観光財団 総務部 観光情報課 藤田・片山

電 話： 03-5579-2681

F A X： 03-5579-8785