

仕 様 書

1 件名

平成 31 年度東京都観光ボランティアの PR 等業務委託

2 目的

東京都観光ボランティアによる活動は、平成 14 年度から東京都が開始した取組であり、東京を訪れた外国人旅行者に対して、都内の観光スポット等を案内するボランティアである。本活動を外国人旅行者に対して積極的に PR していく事で、東京の魅力発信の強化につなげるとともに、東京のおもてなしの代表者としての東京都観光ボランティアの認知度向上を図る。

3 契約期間

平成 31 年 4 月 1 日（月）から平成 32 年 3 月 31 日（火）まで

4 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「TCVB」という。）の指定する場所

5 全体運営

（1）コンセプト

「東京のブランディング戦略」（平成 27 年 3 月策定）で定めた東京のブランドコンセプト“伝統と革新が交差しながら、常に新しいスタイルを生み出すことで、多様な楽しさを約束する街”を踏まえ、新たに海外に東京観光を PR するアイコン（以下「アイコン」という。）（平成 29 年 4 月 28 日発表）にこめられたメッセージを理解した上で、本事業の実施にあたること。東京を訪れる外国人旅行者に対して、東京のおもてなしの代表者として、東京の魅力を効果的に PR すること。

*東京のブランディング戦略

<http://www.metro.tokyo.jp/INET/OSHIRASE/2015/01/20p1j700.htm>

*アイコンとキャッチフレーズ

<https://tokyotokyo.jp/ja/>

（2）実施体制

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）本事業における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）進捗状況の管理

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業務スケジュールを、以下「6 委託内容」に記載の業務ごとに整理し提案すること。また履行に当たっては、進捗状況を随時東京観光財団（以下「TCVB」という。）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。

（ウ）アイコンの取扱いに当たっては、商標権・著作権その他関連法規について順守すること。協力会社がいる場合にも同様の効果が及ぶよう、書面での確約を取ること。

(エ) 業務に当たっては、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。

6 委託内容

(1) PR 計画及び実施スケジュールの作成

以下をふまえて具体的な媒体・掲出方法・広告掲出時期等を盛り込んだ PR 計画及び全体スケジュールの作成を行う事。なお、広告掲出時期については、ラグビーワールドカップ 2019（「以下「RWC」という。」等のイベント開催タイミング等を考慮すること。

(ア) PR 実施対象活動およびターゲット

下記①～③についてそれぞれ適切な広告媒体を 1 案以上提案し、実施すること。提案に際しては、本 PR を実施する事によりそれぞれの活動の利用者数の増加及び東京都観光ボランティアの認知度向上につながるような戦略を立てること。また、①～③のいずれかの活動に偏った PR にならないように全体のバランスについては充分配慮すること。

	PR 実施対象活動 (※)	ターゲット
①	街なか観光案内	東京を訪問中の外国人旅行者
②	観光ガイドサービス	訪都旅行を計画中の外国人旅行者
③	都庁案内ツアー (都庁案内・展望室)	訪都旅行を計画中、または東京を訪問中の外国人旅行者

※それぞれの活動内容の詳細は別紙 1 を参照。

(イ) 実施言語

英語を原則とするが、別紙 1 の活動内容を踏まえ、効果が見込まれると思われる言語があれば追加で提案すること。

(2) 媒体の提案

上記 (1) に記載の内容を踏まえ、高い広告効果の見込まれる媒体を具体的に提案すること。なお、提案に際してはその概要を次のポイントで整理し、選定理由を添えて提案すること。

(ア) 影響力：販売／流通部数／ページビュー／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、広告方式：広告掲出面積、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：提出日程、日数等

(オ) 主なターゲット、訴求内容

(3) 広告デザイン・原稿の制作

(ア) デザイン

- ・ 広告媒体毎に閲覧者の特性を踏まえて提案すること。デザイン制作にあたっては、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。

ただし、ボランティアの活動風景写真については別途 TCVB が支給する。

- ・ 特に指定のない限り、原則としてアイコンを使用したデザインを提案すること。

アイコンデータについては契約締結後に TCVB より提供する。使用にあたってはデザインマニュアルに記載の内容を遵守すること。

【デザインマニュアル】

https://tokyotokyo.jp/assets/download/tokyotokyo_logo_designmanual.pdf

(イ) 原稿、キャッチコピー等

提案する言語の母国語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。

(ウ) その他

動画媒体を提案する場合には動画の制作及び媒体へのアップロード等にかかる経費も本委託の費用内に含めるものとする。

(4) PR 用 Facebook アカウントの運用

以下の Facebook アカウントを引継ぎ、以下のとおり運用すること。

PR 用 Facebook アカウント : <https://www.facebook.com/TOKYOVOLUNTEERGUIDE/>

(ア) アカウントの管理

少なくとも週 5 回以上ユーザーの投稿内容等を確認し、コメントや質問等に対応する運営管理体制をとること。また、ネガティブな投稿等が増えた場合は、必要な措置を講じること。TCVB 及びボランティア事務局と連携の上、適切な管理を行う事。

(イ) 情報発信

ボランティア活動を PR する事を目的として以下のとおり情報発信を行うこととし、その具体的な発信内容、タイミング、頻度等について具体的に提案すること。なお、発信内容は事前に TCVB と協議の上、決定すること。

	PR 内容/項目	発信のタイミング及び頻度
1	街なか観光案内	原則毎週金曜日（ただし、年末年始等ボランティアが活動していない日を除く） ただし、より効果的と思われるタイミング・頻度があれば提案すること。
2	都庁案内ツアー (都庁案内・展望室)	毎月 2 回以上 ※適切なタイミング・頻度を提案すること
3	観光ガイドサービス	毎月 3 回以上 ・以下を踏まえ、適切なタイミング・頻度を提案すること。 ① 新規 2 コース（バリアフリースーツアー、ナイトツアー）のトライアル運用（RWC 期間中） ② 申込件数が下がる冬の期間の利用促進
4	緊急時	・緊急時には土日祝日も対応できる体制を整え、TCVB と協議の上対応にあたること。
5	その他	・ Facebook 広告やキャンペーン等、効果的な PR 手法を 1 案以上提案し、TCVB と協議の上実施すること。提案にあたっては見込まれる効果を具体的に提示すること。

		<ul style="list-style-type: none"> ・天候等による活動休止・中止に関し、事務局と連携し、迅速に関連情報を投稿すること。 ・その他財団が指示する観光ボランティアに関する情報発信依頼に対応すること。
--	--	--

(ウ) 投稿内容の日本語訳と、投稿ごとの Like やコメントの件数、エンゲージメントを毎月報告すること。

(5) 校正

広告媒体毎に最低 2 回以上 TCVB の校正を受けること。

(6) 効果測定

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、広告媒体毎に効果測定を行い、その結果を報告すること。また、効果測定の結果に基づき、効果をさらに高めるために、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。

7 納品物（成果物）・納品先

(1) 実施報告書（出力 5 部及びデータ一式）

掲載内容は TCVB と協議の上決定する。

(2) 制作物のデザインデータ

PDF データ及び編集可能なデータ（拡張子 eps、ai 等）

8 支払い方法

契約期間終了後、履行内容及び業務完了届を確認の上、受託者からの請求に基づいて支払いを行う。

9 第三者委託の禁止

本委託業務は、原則として第三者に委託してはならない。ただし、事前に文書により TCVB と協議し、承認を得た事項については、第三者に委託して行うことができる。

10 成果物に関する権利の帰属

(1) 本委託においては、著作権・肖像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アイコンを含む成果物は、納品時に、受託者から TCVB が所有権及び知的財産権を含む一切の権利（著作権法（昭和 45 年法律第 48 条）第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）を譲り受ける。また、本委託が中途解約された場合、TCVB はその時点における本委託業務で生じた著作物等の所有権及び知的財産権を含む一切の権利（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）を譲り受けることができる。TCVB が譲り受けた場合には、下記（3）から（7）までの規定が適用される。

(3) TCVB が譲渡を受けた権利の行使に関し、受託者は著作人格権を主張しない。

(4) 受託者は、成果物が受託者の創作によるものであって、第三者の商標権、著作権、その他の諸権利を侵害するものでないことを保証する。

(5) 本委託により得られた成果物について、事前の受託者からの承諾なしに、別途 TCVB や

東京都が発行する観光振興に係る印刷物等や事業活動において使用することがある。また、使用に当たって著作物の加工が必要と判断した場合は受託者の許可なく加工できることとする。

- (6) 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、使用の際にあらかじめ TCVB に通知するとともに、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費用等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。
- (7) 成果物について紛争が生じた場合、受託者の費用と責任において解決すること。また、上記の紛争により TCVB に損害が発生した場合はこれも賠償をすること。
- (8) 上記の(1)から(7)規定は、9により第三者に委託した場合においても適用する。
- (9) その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途 TCVB と調整すること。

1.1 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当たって、関係法令、条例及び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。

1.2 個人情報の保護

別紙2「個人情報に関する特記事項」を遵守すること。

1.3 その他

- (1) 受託者は、業務の詳細について概要とスケジュールがわかる企画案を、契約締結日の翌日から2週間以内（土日及び祝日を除く。）に TCVB へ提出し、その承認を得ること。
- (2) 本契約の履行に関する情報及び原稿等について、TCVB から貸与されたものは、契約終了後、速やかに返却すること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、その都度 TCVB と別途協議の上処理すること。
- (4) 原稿（記事面、地図、イラスト、写真等）の校正は、受託者の責任において校了とすること。校了後に誤り、要訂正箇所等が見つかった場合は、受託者の責任において速やかに訂正することとし、訂正等により発生した費用及び損失に対して、TCVB は一切責任を負わないものとする。
- (5) TCVB は、必要に応じて本契約にかかる情報（受託者名・契約種別・契約件名及び契約金額等）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。
- (6) 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前に可決・成立し、平成31年度東京観光財団の収支予算が平成31年3月31日までに東京観光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。
- (7) 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 鈴木(沙) 電 話： 03-5579-2681 F A X： 03-5579-8785
--