

仕 様 書

1 件名

平成31年度 東京観光情報センター 接客状況調査及び観光客等満足度調査業務委託

2 目的

東京を訪れる国内外からの観光客に対し、東京観光情報センターを拠点とした幅広い観光情報を提供するにあたり、観光客のニーズを捉えた効果的な観光案内サービスを遂行するとともに再来訪につながる観光客の満足度の高い施設を目指すため、年間を通して各施設の接客状況調査及び観光客等の満足度調査を実施する。

3 履行場所

(1) 東京観光情報センター

ア 東京都庁	新宿区西新宿二丁目8番1号	東京都庁第一本庁舎1階
イ 羽田空港	大田区羽田空港二丁目6番5号	東京国際空港国際線ターミナル2階
ウ 京成上野	台東区上野公園一丁目60番	京成上野駅構内
エ バスタ新宿	渋谷区千駄ヶ谷五丁目24番55号	バスタ新宿3階
オ 多摩	立川市柴崎町三丁目1番1号	エキュート立川3階
カ 全国観光PRコーナー	新宿区西新宿二丁目8番1号	東京都庁第一本庁舎1階

4 契約期間

契約締結日の翌日から平成32年(2020年)3月31日まで

5 業務委託内容

(1) 東京観光情報センター各施設での接客状況調査(覆面調査)

東京観光情報センター各施設に対して下記アにあげる調査項目について専門の調査員による覆面調査を行うこと。各施設のサービスの質の向上を図るため、東京観光情報センター管理運営業務を受託する事業者が実施する接客マナー研修の前後を含め年3回以上実施し、定期的に効果検証を行うこと。1回目の調査は5月中に実施すること。年度当初に年間実施計画を策定し、(公財)東京観光財団(以下、「財団」という)に協議すること。

ア 調査票の作成

お客様の来場から退場までの接客状況、電話応対、身だしなみ、施設内の清掃状況、雰囲気作り等の施設環境等に関する調査項目及び評価基準等を踏まえた調査票を作成し、調査開始前に財団による内容の承認を受けること。

また、調査項目については、過去の同一調査と比較ができるような項目を設けること。

イ 調査の実施

3 (1) ア～カの東京観光情報センター全施設にて調査を行うこと。1施設1回につき2名以上のスタッフの調査を行うこと。

ウ 調査結果の集計・分析、及び調査報告書の作成

各調査実施後に各センターの調査結果を分析し、集計次第、速報値を財団へ提出すること。その後、調査報告書を作成して財団へ提出すること。報告書は概要版と資料編に分けて作成する

こと。

2回目以降の調査については、以前に調査した結果と比較の上分析すること。また、今後取り組むべき事項、研修の方向性など各施設のサービスの質の向上、観光客の満足度の向上及び来場者数の増加等に資する施設の改善提案を含めたアドバイスを盛り込むこと。

必要に応じて東京観光情報センターの管理運営業務を別途受託している事業者に対して、客観的な視点からアドバイスを行うこと。

3回目の調査報告書には、年間の総括をする内容も含めること。

報告書提出時は、報告会を実施し、財団に口頭でも報告をすること。

(2) 東京観光情報センターの観光客等満足度調査（調査員によるヒアリング調査）

東京観光情報センター各施設を利用する日本人・外国人観光客等に対して、調査員によるヒアリング調査を実施すること。各施設のサービスの質及び観光客等の満足度の向上を図るため、東京観光情報センター管理運営業務を受託する事業者が実施する接客マナー研修の前後を含め年3回以上実施し、定期的に効果検証を行うこと。1回目の調査は5月中に実施すること。年度当初に年間実施計画を策定し、財団に協議すること。

ア 調査票の作成

(ア) サービスの質の向上を目的として調査項目及び評価基準等を踏まえた調査票を作成し、日本語及び英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語に翻訳したものを調査票とすること。調査前に財団による内容の承認を受けること。また、調査項目については、過去の同一調査と比較ができるような項目を設けること。

(イ) 1回の調査につき最低回収目安サンプル数（400件）を回収するために十分な部数を印刷すること。

(ウ) タブレット端末等のモバイル機器の使用も可能とし、その場合には（イ）を省略することができる。

イ 調査の実施

(ア) 3（1）ア～カの東京観光情報センター全施設にて調査を行うこと。

(イ) 調査員は、日本語、英語及び中国語への対応が可能な人員構成とすること。可能であれば、韓国語への対応が可能な人員構成とすること。多摩のみ日本語及び英語での対応とする。

(ウ) 調査日毎に最低1名は外国人を対象とした調査の経験を有した人員を配置すること。

(エ) 調査日毎に、調査員の他最低1名は調査員を監督する人員を配置すること。

(オ) 原則として調査票には調査員が記入すること。

(カ) 1回の調査につき各施設における最低回収サンプル数は日本人・外国人各40サンプル（多摩・全国観光PRコーナーは各20サンプル）を目途とし、調査期間内に各最低回収数に達した場合でも調査期間終了までは調査を継続し、更なるサンプル数の回収に努めること。

1回の調査期間は2～3日程度とする。

(キ) 協力者の属性（国籍、年齢等）に偏りが生じないように努めること。

(ク) 各施設での調査実施については財団が施設管理者に問い合わせ内諾を得る。受託者は財団が正式な手続きをする際に協力すること。

(ケ) 調査が円滑に行われるよう、各施設管理者等と十分な調整を行うこと。また、注意事項の徹底や、外国人観光客への接し方等を内容とする、事前の調査員の研修、訓練を実施すること。

(コ) 調査協力者に対し、粗品を用意し提供すること。

ウ 調査結果の集計・分析、及び調査報告書の作成

各調査実施後に各センターの調査結果を分析し、集計次第速報値を財団へ提出すること。その後、調査報告書を作成して財団へ提出すること。報告書は概要版と資料編に分けて作成すること。2回目以降の調査については、以前に調査した結果と比較の上分析すること。また、今後取り組むべき事項、研修の方向性など各施設のサービスの質の向上、観光客の満足度の向上及び来場者数の増加等に資する施設の改善提案を含めたアドバイスを盛り込むこと。

必要に応じて東京観光情報センターの管理運営業務を別途受託している事業者に対して、客観的な視点からアドバイスを行うこと。

3回目の調査報告書には、年間の総括をする内容も含めること。

報告書提出時は、報告会を実施し、財団に口頭でも報告をすること。

6 成果物

成果物として提出するものは、次の通りとする。

- (1) 5 (1) ウで作成した調査報告書 (印刷物及び電子データ)
- (2) 5 (2) ウで作成した調査報告書 (印刷物及び電子データ)

7 支払い

契約金額の範囲内において、受託者は履行内容と執行確定額を財団に報告する。財団は履行内容および執行確定額の確認後に、受託者からの請求に基づいて支払いを行う。

8 その他

- (1) 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。
- (2) 本契約の履行に際して知り得た秘密は、これを漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。また、別紙1「個人情報に関する特記事項」及び、別紙2「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書」を遵守すること。
- (3) 財団が必要あると認めるときは、受託者と協議の上、この契約の内容を変更する。
- (4) 本契約における作成物の著者に関する一切の権利 (著作権法第27条及び28条の権利を含む) は、財団に譲渡すること。また、受託者は著作者人格権の行使をしないものとする。
- (5) 本契約の履行に当たって自動車を利用し、又は利用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例 (平成12年東京都条例第215号) の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法 (平成4年法律第70号) の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。
なお、当該自動車の自動車検査証 (車検証)、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (6) 契約満了若しくは契約解除に伴う新規受託業者との引継ぎに関しては、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) 受託者は業務内容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。
- (8) 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。
- (9) 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。
- (10) 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。

9 問い合わせ先

公益財団法人東京観光財団 総務部 観光情報センター

電話 03-5579-2681

FAX 03-5579-8785