

平成 31 年 3 月 13 日
公益財団法人東京観光財団

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
事業者選定企画審査会実施要領（プロポーザル方式）

1 目的

東京を訪れる国内外からの旅行者に対し、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、旅行者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。ついては、企画力に最も優れた委託事業者を選定するため、標記業務における委託事業者をプロポーザル方式で募集し、企画審査会を実施する。

2 委託内容

別添「仕様書」のとおり

3 事業提案上限額

金 6, 0 0 0, 0 0 0 円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

4 履行期間

契約を締結した翌日から平成 32 年 3 月 31 日まで

5 選考の流れ

平成 31 年 3 月 13 日（水）

公募開始／希望申出受付

（※希望申出方法については、公益財団法人東京観光財団ホームページ「契約情報」を参照）

↓

平成 31 年 3 月 19 日（火）正午

公募締切

↓

平成 31 年 3 月 20 日（水）までに

企画審査会への指名通知/質問の受付開始

↓

平成 31 年 3 月 22 日（金）正午

質問の受付締切

↓

平成 31 年 3 月 25 日（月）

質問の一斉回答

↓

平成 31 年 4 月 3 日（水）正午

企画提案書等の提出期限

↓

平成 31 年 4 月 11 日（木）

企画審査会の実施

↓

平成 31 年 4 月 12 日（金）

審査結果の通知

6 企画審査会に必要な提出物と提出方法

（1）提出物

①企画提案書

企画提案書の書式は A4 版横とし、文字のサイズは 10.5 ポイント以上とする。6（2）①

「提出部数」に指定のあるものを除き、自社名、ロゴマーク等は一切記入しないこと。なお、企画提案書には以下の内容を含むこと。

ア 接客状況調査（覆面調査）について

年間計画には、準備から結果報告までの各期間、調査実施時期、実施言語、結果の検証期間及び方法等を含め出来る限り詳細に記載すること。

- ・調査票 調査のねらい・具体的な調査項目・内容の提案
- ・実施方法 具体的な年間計画、調査方法の提案
- ・分析・報告書 具体的な分析・報告内容の提案
- ・その他実効性を高める提案

イ 観光客等の満足度調査について

年間計画には、準備から結果報告までの各期間、調査実施時期、実施言語、最低回収サンプル数、結果の検証期間及び方法等を含め出来る限り詳細に記載すること。

- ・調査票 調査のねらい・具体的な調査項目・内容の提案
- ・実施方法 具体的な年間計画、調査方法の提案
- ・分析・報告書 具体的な分析・報告内容の提案
- ・その他実効性を高める提案

ウ 運営管理について

- ・運営体制図、指揮命令系統、協力会社がいる場合にはその役割分担

エ 類似業務の実績【様式1】

過去3年以内に、本企画の内容に類似した実績があれば提出すること。(実施年、委託業者の業種、内容、使用言語、実施頻度等)

②見積書【様式2】

ア 見積書は各項目の単価と個数等を記載した詳細なものとする。仕様書に記載のすべての業務について見積に含めること。

イ 見積総額を明記すること。見積総額は消費税等の諸税を含んだ金額とする。

なお、税額については、委託期間開始後平成31年9月30日までに完了する業務(前期分)については8%、平成31年10月1日から委託期間終了までに完了する業務(後期分)については10%として計上すること。

(2) 提出部数と提出方法

①提出部数

提出物	社名及び ロゴ	会社印	提出部数
企画提案書	なし	なし	9部
	あり	なし	1部
見積書	なし	なし	9部
	あり	あり	1部

※上記に指定あるものを除き、自社名及びロゴマーク等は一切記入しないこと。

②提出方法

ア 6(1)①に記載する企画提案書及び②に記載する見積書については、合わせて1冊の形状とした上で、同(2)①に記載の提出部数を郵送又は持参にて提出すること。

イ ②見積書の様式2のデータ(PDF不可、押印不要)を、別途下記にメール添付にて提出すること。

<p>■提出先：(公財)東京観光財団 総務部東京観光情報センター ^{びぜん}尾前・荒木宛て 〒162-0801 東京都新宿区山吹町346番地6 日新ビル2階</p> <p>※封筒に「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 事業者選定企画審査会用資料」と朱書きすること。</p> <p>メールアドレス bizen@tcvb.or.jp(様式2の提出先)</p> <p>■提出期限：平成31年4月3日(水)正午(必着)【時間厳守】(郵送または持参)</p>

③注意事項

提出期限までに提出物が届かない場合は、企画審査会への参加を辞退したものとみなす。辞退する場合は、速やかに辞退届【様式3】を提出すること。

7 企画審査会

- (1) 実施日 平成 31 年 4 月 11 日 (木)
- (2) 実施時間 事業者による応募書類の提案説明 15 分以内、質疑応答 10 分程度、計 25 分程度とする。開始時間については別途通知する。なお、開始時間の 15 分前には指定場所で待機すること。
- (3) 会場 都内会議室 ※指名後、別途通知する。
- (4) 参加者 4 名以内

8 選考方法

企画審査会においては、財団が別途定める「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事業者選定企画審査会審査要領」に基づいて選考する。評価基準については、下記のとおり。

(1) 接客状況調査（覆面調査）について

- ①東京観光情報センター各施設のサービスの質の向上に資する調査項目の提案がなされているか。
- ②定期的に効果検証ができるような年間計画が策定されているか。効果が見込める調査方法、適切な実施時期の提案がなされているか。（準備から結果報告までの各期間、調査実施時期、実施言語、結果の検証期間及び方法等）
- ③東京観光情報センターの更なるサービスの質の向上及び観光客の満足度の向上、再来訪に資する、分析・報告書が作成できるか。各施設のサービス向上等に資するアドバイスが盛り込まれているか。その他実効性を高める提案がなされているか。

(2) 観光客等の満足度調査について

- ①東京観光情報センターのサービスの質の向上を目的として観光客等の満足度を図るための調査項目の提案がなされているか。
- ②定期的に効果検証ができるような年間計画が策定されているか。効果が見込める調査方法、適切な実施時期の提案がなされているか。（準備から結果報告までの各期間、調査実施時期、実施言語、結果の検証期間及び方法等）
- ③東京観光情報センターの更なるサービスの質の向上及び観光客の満足度の向上、再来訪に資する、分析・報告書が作成できるか。各施設のサービス向上等に資するアドバイスが盛り込まれているか。その他実効性を高める提案がなされているか。

(3) 運営管理体制について

- ①円滑な調整、確認が行えるような運営管理体制が提案されているか。
- ②当財団との円滑な業務連携が期待できるか。

(4) 類似実績について

①過去3年以内に本事業を遂行するに十分な実績があるか。

(5) 価格の妥当性

①提案価格は妥当か。また、経費内訳それぞれに事業実施の妥当性はあるか。

9 選考結果の通知について

全ての応募者に対し、選考結果を文書又はメールで通知する。なお、審査内容に係る質問については、一切受け付けない。

10 質問等

仕様書に関する質問については、以下の期間内に受け付ける。質問内容については、全て事務局で取りまとめた上、応募者全てに一斉回答する。質問票【様式4】に記入のうえ、指定E-Mailに送付すること。なお、質問受付期間終了後の質問については、一切受け付けない。

質問受付期間：平成31年3月20日（水）～3月22日（金）正午

質問の一斉回答：平成31年3月25日（月）中

11 その他

- (1) 企画提案応募に係る費用については、全て応募者の負担とする。
- (2) 応募書類等は返却しない。
- (3) 企画審査会の当日、開始時間に遅れた場合は失格とする。
- (4) 応募を辞退する場合は、提出物の提出期限前日までに文書で通知すること。
- (5) 契約締結に当たっては、受託者と協議のうえ、仕様書または契約提案額を変更する場合があります。

12 本件の問合せ先

公益財団法人 東京観光財団 総務部東京観光情報センター（担当：荒木・尾前^{びぜん}）

〒162-0801 東京都新宿区山吹町346番地6 日新ビル2階

TEL：03-5579-2681

FAX：03-5579-8785