

仕 様 書

第 1 委 託 件 名

「マーケティングを活用した事業計画策定支援
『渋谷マーケティング実態調査及び事業計画策定支援』」業務委託

第 2 目 的

渋谷は、都内の観光エリアにおいて訪日外国人の知名度が高いものの、当該地域における滞在時間が短いという課題がある。そこで本事業では、専門家を派遣し、マーケティング調査・分析を行うことで、スクランブル交差点周辺の地域への訪日外国人の流入・回遊率の上昇及び城内消費額増加の実現に向けた事業計画を立案することを目的とする。

なお、本事業は、渋谷マーケティング実態調査協議会（以下「企画提案者」という。）と連携して実施する。

第 3 契 約 期 間

契約確定日の翌日から令和 2 年 3 月 3 1 日まで

第 4 履 行 場 所

東京観光財団（以下「財団」という。）が指定する場所

第 5 定 義

本仕様書で使用する「渋谷」とは、東京都渋谷区をいう。

第 6 通 則

- 1 本仕様書は、「マーケティングを活用した事業計画策定支援『渋谷マーケティング実態調査及び事業計画策定支援』」業務委託（以下「本委託」という。）に適用する。
- 2 本委託の受託者（以下「受託者」という。）は、本委託の開始にあたって、実施体制及びスケジュールを財団に提示すること。
- 3 受託者は、本委託を実施するに当たり、企画提案者及び財団と綿密に打合せを行うものとする。また、本仕様書の解釈に疑義が生じた場合、財団と受託者で協議の上、定めるものとする。
- 4 受託者は、本業務の趣旨を十分に理解し、業務を進めることとする。
- 5 本委託のため必要となる関係官公庁その他に対する手続は、受託者が迅速に処理すること。また、これに要する費用は、受託者の負担とする。
- 6 受託者は、本委託業務に当たり、調査対象者及び調査等で使用する私有施設関係者との良好な協力関係の維持に特に配慮すること。事故等のトラブルに係る責任は受託者にあることとし、財団に速やかに報告すること。
- 7 財団は、必要があると認められるときには、受託者に対して業務の実施状況等について報告を受け、又は説明を求める等の措置を行うことができるものとする。

- 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 契約金額には、特段の記載のあるものを除き、本業務の履行に必要となる一切の経費を含む。

第7 事業実施スケジュール（予定）

- | | |
|--------|-----------------------------------|
| 9月～ | マーケティング調査手法等検討及び調査実施 |
| 11月～ | マーケティング調査結果の分析 |
| 12月～3月 | マーケティング調査結果の検証、課題整理、事業計画の策定、報告書提出 |

第8 委託業務内容

受託者は、本委託の実施に関し、下記事項を行うこと。

1 旅行者誘致に必要なマーケティング調査、分析及び事業計画の策定

(1) 訪日外国人へのマーケティング調査

渋谷における訪日外国人の回遊性向上に資するための基礎調査を実施すること。なお、調査概要及び設問内容等について、財団及び企画提案者と協議した上で決定・実施すること。

【想定する調査概要】

- ・調査手法：①iPadなどのデジタル端末等を使用した街頭アンケート調査
②企画提案者が指定する観光案内所への来訪者アンケート調査
- ・実査箇所：渋谷区内 6～7箇所程度（実査候補地：センター街、百軒店前、渋谷キャスト前、原宿、東急プラザ前、代官山、奥渋谷等）及び企画提案者が指定する観光案内所 1～2箇所程度（実査候補地：青ガエル観光案内所等）を想定
- ・調査期間：①街頭アンケート調査：7日間程度（調査時間は、「朝・昼」と「夜間」など時間帯を分けて実施する）
②観光案内所来訪者へのアンケート調査：1ヶ月程度（調査時間は、観光案内所開設時間内で実施する）
- ・調査対象者：渋谷に来訪した訪日外国人
- ・調査対象者使用言語：英語
- ・調査サンプル数：合計4,000人程度（実査場所ごとに隔たりの無いようにサンプル数を配分すること。）
- ・調査設問数：12問程度（アンケート実査箇所、調査時間帯毎に、調査設問数のうち2問程度について設問内容を変更・調整する。）なお、設問内容については企画提案者と協議した上で決定すること。

なお、調査方法等について効果的な独自の追加提案も可とする。

(2) 調査結果の分析

上記(1)の調査結果を踏まえ、当該地域における回遊状況や訪問理由など、その特性について分析すること。また、企画提案者から提供するガイドツアーの参加者アンケートデータとの連携及び分析も検討すること。

(3) 事業計画の策定

上記(2)の調査結果の分析を踏まえ、当該地域における回遊率上昇及び域内消費額増加のために目指すべき方向性及びその実現に向けた戦略・具体的な施策等をまとめた事業計画を策定すること。なお、詳細については、企画提案者と協議しながら策定すること。

2 調査分析及び事業計画策定の助言を行うためのアドバイザー派遣

上記1について、適宜アドバイザー（東京都観光まちづくりアドバイザー等）を派遣し、マーケティング調査分析の助言、調査結果に基づく事業計画策定に対する助言を行うこと。

3 その他

調査・分析にあたり、ビックデータを取得・分析する際は、受託者で選定の上、その取得にかかる一切の費用は受託者の負担とする。

4 報告書類・事業計画等の作成

受託者は、1から3の業務終了後、速やかに当該事業実施について報告すること。全体をまとめた事業実施報告書及び事業実施報告書概要版を作成し、提出すること。

(1) 事業実施報告書

記載内容については財団と協議の上作成すること。なお、以下の項目は必ず記載すること。

ア 事業概要

概要（件名・事業期間・事業対象地域・企画提案者・受託事業者・事業目的・現状と課題）
事業内容（基本的に委託内容の項目と一致）、事業スケジュール、
事業運営体制（チャート図等）

イ 事業の成果

ウ 今後の課題、今後の展開

エ 参考資料（事業計画書・会議議事録等）

規 格	大きさ：A4 色：4色カラー刷り 使用材料：使用する用紙について、バージンパルプを使用する場合は、その原料の原木は、伐採に当たって、原木の生産された国又は地域における森林に関する法令に照らして手続が適切になされたものであること。ただし、合板・製材工場から発生する端材、林地残材・小径木等の再生資源により製造されたバージンパルプには適用しない。なお、次の項目を満たすよう、努めること。 ① 古紙パルプ配合率、森林認証材パルプ利用割合、間伐材等パルプ利用割合、その他の持続可能性を目指した原料の調達方針に基づいて使用するパルプ利用割合、白色度及び坪量を総合的に評価した総合評価値が80以上であること ② 総合評価値及びその内訳（指標項目ごとの、指標値又は加算値、及び評価値）が確認できること その他、使用インキ等の使用材料については、「東京都グリーン購入ガイド《本
-----	---

	<p>序組織版》2019年度版『2.印刷物』に準拠すること。</p> <p>仕立：くるみ表紙、無線とじ</p> <p>その他：奥付あり。原則として、背文字あり、頁番号あり</p>
--	---

(2) 事業実施報告書概要版

記載内容については、財団と協議の上作成すること。なお、以下の項目は必ず記載すること。

- ア 現状・課題
- イ 実施内容
- ウ 事業の成果
- エ 今後の課題、今後の展開

規 格	<p>大きさ：A3</p> <p>頁数：1枚・中折片面・見開き</p> <p>色：4色カラー刷り</p> <p>使用材料：使用する用紙について、バージンパルプを使用する場合は、その原料の原木は、伐採に当たって、原木の生産された国又は地域における森林に関する法令に照らして手続が適切になされたものであること。ただし、合板・製材工場から発生する端材、林地残材・小径木等の再生資源により製造されたバージンパルプには適用しない。なお、次の項目を満たすよう、努めること。</p> <p>① 古紙パルプ配合率、森林認証材パルプ利用割合、間伐材等パルプ利用割合、その他の持続可能性を目指した原料の調達方針に基づいて使用するパルプ利用割合、白色度及び坪量を総合的に評価した総合評価値が80以上であること</p> <p>② 総合評価値及びその内訳（指標項目ごとの、指標値又は加算値、及び評価値）が確認できること</p> <p>その他、使用インキ等の使用材料については、「東京都グリーン購入ガイド《本序組織版》2019年度版『2.印刷物』」に準拠すること。</p>
-----	--

(3) 事業計画書

記載内容については、企画提案者と財団と協議の上、作成すること。なお、以下の項目は必ず記載すること。

- ア 現状・課題
- イ 調査内容
- ウ 調査結果の分析
- エ 課題・目指すべき方向性
- オ 今後の戦略・具体的な施策提案

第9 納入物件

- | | | |
|---|------------|----|
| 1 | 事業実施報告書 | 5部 |
| 2 | 事業実施報告書概要版 | 5部 |

3 事業計画書	10部
4 1及び2、3の電子データ（DVD-R等）	5部
5 その他、本事業で作成したもの一式の電子データ	5部

なお、電子データについては、原則として、「Microsoft Word 2013」、「Microsoft Excel 2013」又は「Microsoft Power Point 2013」のいずれかによる。なお、写真、図表等はWindows 7 標準ソフトで編集可能な形式によるものとし、事前に財団の確認を得ること。また、オリジナルデータの他、PDF形式のファイルも作成し提出すること。なお、スキャニングによるPDF化は認めない。

第10 業務実施上の留意点

- 1 受託者は、調査等を実施する調査員に対して、調査を漏れなく完了できるように事前に調査手順等について十分な教育を行うこと。以下について、指導・周知徹底を図り、調査を遺漏なく実施するよう努めるものとする。
 - (1) 本調査の委託者は財団であるが、実施主体は受託者であり、調査実施に係る責任は受託者にあること。
 - (2) 本調査の目的、意図、留意点等を十分に説明すること。
 - (3) 財団の調査であることを理由に本事業への協力を強制しないこと。
 - (4) 調査実施の方法に配慮・工夫を行うなど、有効回答率の向上を図ること。
 - (5) 調査から知り得た情報（秘密）を他に漏洩しないこと。調査終了後も同様とする。
- 2 受託者は、本事業の実施に当たっては、関係機関等との調整及び必要な申請等手続きを行うこと。
- 3 本委託事業の履行において事故が発生し、財団や第三者に損失を与えた場合、受託者はその責任を負うこと。また、本委託事業の履行において事故等が発生した場合には、その内容及び対応について速やかに財団に報告すること。
- 4 受託者は、令和元年9月から令和2年3月までの間、毎月1回程度、財団及び企画提案者に対して定例報告を行うこと（定例報告会の開催）。受託者は、あらかじめ定例報告会の開催日時について、財団と協議すること。

なお、この定例報告にかかわらず、受託者と財団は双方協議のうえ、随時に打合せ等を行うことができる。
- 5 受託者は、定例報告において、調査研究の進捗状況、今後の予定等を記した書面とともに、直近の定例報告までに調査研究した結果をとりまとめた書面を財団に提出し、その内容を説明すること。
- 6 受託者は、業務の円滑な遂行に留意し、遅滞なく進めること。
- 7 受託者は、本事業目的達成のため、本事業実施の時機、手法等に十分な配慮・工夫を行うよう努めること。

第11 権利の帰属

- 1 本件委託においては、著作権、商標権、意匠権、特許権等、知的財産権の取扱いについて十分注意し、他社の権利を侵害することのないよう必要な調査を行うこと。万一問題が発生した場合は、受託者の責任と費用をもって適正に処理すること。

- 2 本件委託においては、著作権、肖像権、意匠権、特許権等、知的財産権について処理済の素材を使用すること。
- 3 本件委託により得られる成果物に対する全ての著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に定める権利を含む）は、財団又は企画提案者に帰属する。また、商標権を含む産業財産権を取得する権利も財団又は企画提案者に譲渡するものとする。
- 4 調査等に当たっては、調査目的以外に調査票の複製及び提供を行わないこと。
- 5 受託者は、成果物に対する著作権法（昭和45年法律第48号）第二章第三節第二款に規定する権利（著作者人格権）を有する場合において、財団及び財団から許諾を受けた第三者に対してもこれを行行使しないことに同意するものとする。

第 12 関係法令の遵守、秘密の保持

- 1 本委託業務の実施に当たっては、条例、規則及び関係法令を十分に遵守するほか、契約書に記載の事項に従って処理すること。
- 2 都から提供する資料、データは本件委託の目的のみに使用するとともに、十分注意して取り扱うこと。
- 3 本委託の履行により知り得た内容を、一切、第三者に漏らしたり、他の目的に使用したりしてはならない。なお、契約終了後においても秘密を保持しなければならない。
- 4 本委託業務の履行により知り得た個人情報（財団の保有個人情報であり、その取扱いについては、別紙「個人情報に関する特記事項」を遵守すること。
- 5 本委託業務の履行により取得したデータは匿名化処理を行い、財団及び企画提案者と協議をした上でセキュリティポリシーを策定すること。

第 13 支払方法

委託業務完了後に行う検査合格後、一括して支払う。

第 14 環境により良い自動車利用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、次の事項を遵守すること。

- (1) 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）第 37 条のディーゼル車規制に適合する自動車であること。
- (2) 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であること。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し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。

第 15 連絡先及び納品先

公益財団法人東京観光財団 地域振興部 事業課

〒162-0801 東京都新宿区山吹町346番地6 日新ビル2階

電話：（03）5579-2682 FAX：（03）5579-8785