

仕 様 書

1 件名

外国人旅行者向けエンターテイメント情報発信に関する調査・分析等業務委託

2 委託期間

契約締結の翌日から平成 30 年 11 月 30 日まで

3 事業目的

東京観光財団（以下「TCVB」という。）は、東京都とともに、東京都観光産業振興実行プランで掲げる「PRIME 観光都市・東京」の実現に向けて、外国人旅行者の受入環境整備を進めている。

訪都外国人旅行者の更なる誘致に向け、東京の魅力ある観光資源の一つであるエンターテイメント公演（都内及びその近郊で実施される伝統芸能や先端技術等の舞台、パフォーマンスを含む）に関し、外国人旅行者の利便性の向上を図る施策、実現性の検証を行うことを目的に、以下 3 件の調査・分析等を実施する。

- ① 外国人旅行者向けのエンターテイメント情報を発信するウェブサイト（以下、「エンターテイメント情報発信サイト」という。）の構築
- ② エンターテイメント公演等のチケット販売拠点（以下「チケット販売拠点」という。）の整備の実現可能性
- ③ 外国人旅行者が伝統芸能や VR 等の先端技術に触れることができる施設（以下「体験スポット」という。）整備の実現可能性

4 委託概要

- ア エンターテイメント情報発信サイトに関する調査及び分析
- イ チケット販売拠点に関する調査及び分析
- ウ 体験スポットに関する調査及び分析
- エ 上記ア～ウの各調査内容及び分析に基づくサイト構築モデル、チケット販売拠点整備モデル及び体験スポット拠点整備についてのモデル案提案、及びそれらの実現性の分析
- オ 上記エに伴う収益分析

5 委託内容

(1) 全般について

- ア 次項 5（2）以降に記載の委託内容について、適切なマーケティング調査・分析方法を用いて企画提案し、円滑に実施すること。
- イ 各事業の年間スケジュール等を明らかにした事業計画書を作成し、TCVB の承認を得ること。
- ウ 業務の詳細について TCVB と協議の上決定し、適宜進捗状況を綿密に報告すること。
- エ 9 月 3 日までを目途に中間報告書、11 月中旬を目途に最終報告書を作成し、提出すること。
- オ 事業の実施にあたっては、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客観的な視点に基づいて、本委託業務の履行を行うこと。

(2) エンターテイメント情報発信サイトに関する調査・分析等

ア 国内外の事例調査

外国人旅行者向けにエンターテイメント情報の発信、公演チケットの予約・販売を行う国内外のウェブサイトに関し、以下(ア)(イ)を参照の上、3種の事例調査を実施すること。調査方法は、公開情報の収集を基本とし、必要に応じその他の方法を検討すること。なお、調査項目については、原則として(イ)に記載の項目とし、情報収集後、それらの整理を行うこと。

(ア) 調査の種類と対象等

	調査の種類	サイトの運営主体	サイトの種類 ※	調査件数
1	海外事例調査	自治体や公共団体等、またはそれらが管轄する観光部門・観光局(DMO)	原則として②	3都市程度
2	国内事例調査 (東京以外)	自治体や公共団体等、またはそれらが管轄する観光部門・観光局(DMO)	① 1件以上 ② 1件以上	2都市程度
3	都内事例調査	民間事業者	① 2~3件 ② 2~3件	5件程度

※サイトの種類について

- ①エンターテイメント情報の提供のみ行うもの
- ②エンターテイメント情報の提供に加え、チケットの販売まで行うもの

(イ) 調査項目

(a) サイトの概要・掲載内容について

- ・サイトの名称・URL
- ・掲載しているエンターテイメントの種類、及びコンテンツ数
- ・掲載しているコンテンツのうち、多言語対応しているもの、またはノンバーバルで鑑賞可能な公演の割合
- ・掲載しているエンターテイメント情報(ビジュアル画像、公演概要等の説明)の内容
- ・サイトで対応している言語
- ・検索機能の有無(日別、時間帯別、場所別、公演のジャンル別等)
- ・チケット予約や決済機能の有無
- ・決済方法、チケット受取方法(予約、決済機能がある場合)
- ・公演情報の発信内容、方法(他サイトへのリンク等)

(b) サイトの運営主体、運営スキームについて

- ・サイトの実施(運営)主体
- ・サイトの運営スキーム(コールセンター等の問合せ対応)
- ・掲載情報の収集方法
- ・情報の更新方法及び頻度

(c) サイトの構築や運営に係る費用

- ・構築にかかる費用
- ・運営費用(サイト保守・管理、コールセンター、情報更新に要する経費他)
- ・公費負担の有無、その割合・金額など(公共的な団体による運営の場合)

(d) プライバシーポリシー

(e) その他(必要と想定される項目を適宜追加可)

イ 多言語での情報発信を行う都内事業者・施設へのヒアリング調査

以下の調査対象及び調査項目を参照の上、都内事業者を5社以上選定し、ヒアリング調査を実施し、結果を集計、分析すること。

(ア) 調査対象

エンターテイメント公演のチケット購入が可能な、多言語に対応しているサイトの運営事業者（公演実施施設、興行主等）

(イ) 調査項目

- a サイトの名称・URL
- b 対応言語
- c 決済方法、チケット受取方法
- d 会場内掲示やスタッフ等の多言語対応の状況（調査対象が施設等の場合）
- e 外国人旅行者の利用状況
- f 運営上や、利用を促進する上での課題
- g 今後都あるいは関連団体が情報発信サイトを構築した場合の参画の意向
- h その他（必要と想定される項目を適宜追加可）

ウ 上記調査を踏まえたエンターテイメント情報発信サイトのモデル案の提案

上記ア及びイの調査結果及び分析を踏まえ、外国人旅行者に向けたエンターテイメント情報発信サイトを新規に構築する場合を想定し、そのサイトの構成内容を以下（ア）に基づき検討し、計5パターン提案すること。なお、構成内容の検討にあたり、下記（イ）の項目は必須検討項目として必ず含むものとし、それぞれ最適な対応またはボリュームを設定の上、各パターン案に反映させること。また、各案のメリット及びデメリット等をそれぞれ端的に整理し、それを加味した全体の優先順位を付して提案すること。

(ア) サイト構成パターン

- a 利便性、実現性の高い組み合わせの順に3パターン
- b 求められる項目をすべて盛り込んだパターン（最大費用パターン）
- c 必要最低限の項目のみに絞り込んだパターン（最小費用パターン）

(イ) サイト構成案提案における必須検討項目

- a チケット販売の有無
- b 対応言語数
- c 掲載コンテンツ件数
- d サイトの構築形態（新規開設した場合、既存サイトへページ追加した場合）

エ 構築費用及び運営費用の積算

上記ウで検討・提案した各構成パターン内容をふまえ、情報発信サイト構築に要する費用（必要に応じて、月単価×必要月数で積算のこと）及び年間運営費用（1か月単価×12カ月分とすること）を積算すること。積算にあたり、以下を参照のうえ、必要に応じ項目を追加するなど、積算根拠を十分なものとする。

- a イニシャルコスト
- b ランニングコスト
 - ・公演情報を掲載するために必要なコスト（興業情報の仕入れ経費等含む）
 - ・サイトの運営・保守に要するコスト

- ・情報の多言語化（翻訳等）に要するコスト
（対応言語の数は、上記ウの提案モデルに基づくものとし、言語により単価が異なる場合は、それぞれを分けて記載すること）
- ・その他（必要に応じて項目を追加すること）

オ サイト運営費用の低減策の検討及び提案

上記エで提案する各パターンにおける積算に関し、サイトの運営費用を低減させるための工夫・対応策を検討の上、複数提案すること。

(3) チケット販売拠点に関する調査

ア 国内外の事例調査

都内及びその近郊で行われる文化・芸術・スポーツ等の多様な公演のチケットに関し、外国人旅行者向けのチケット販売を取り扱う販売拠点の構築を検討するために必要な情報収集のため、以下（ア）（イ）を参照の上、3種の事例調査を実施すること。調査方法は、公開情報の収集を基本とし、必要に応じその他の方法を検討すること。なお、調査項目については、原則として以下（イ）に記載の項目とし、情報収集後、それらを整理し、必要な分析を行うこと。

(ア) 調査の種類と対象等

	調査の種類	調査対象※	調査件数
1	海外事例調査	左記に記載する各事例調査対象地域において、外国人旅行者向けに、実店舗にて、公演チケット販売を行っている施設（事業者）のある都市	3 都市程度
2	国内事例調査 （東京以外）		2 都市程度
3	都内事例調査		2 件程度

※調査対象は、各調査対象地域において、特徴的、先進的な事例を持つものを選定のこと。

(イ) 調査項目

- a 運営に関すること
 - (a) 運営主体（公共団体、観光局、民間等）及び運営スキーム
 - (b) 各地の観光施策を担う組織（DMO等）との関わり
 - (c) 運営コスト、公費負担の有無
- b 拠点の立地・形態等に関すること
 - (a) 拠点の形態（観光案内所、空港・駅ターミナル、ホテル等）
 - (b) 拠点の場所、必要な規模
 - (c) 拠点の運営（運営人数、役割等）
 - (d) その他
- c エンターテインメント公演チケットの取扱に関すること
 - (a) 取扱チケットの種類、取扱枚数（事前販売分、当日販売チケット）
 - (b) 公演当日のチケットについて（取扱の有無、割引の有無、割引率、割引の特典、及び当日の販売時間帯等）
 - (c) 決済方法（現金、カード、海外発行クレジットカード対応等）
 - (d) チケット情報やその他の情報の発信内容等
 - (e) その他

- d 多言語対応状況
- e その他、チケット販売拠点に付随する、チケット販売以外の機能（観光情報の問合せ対応、交通チケットの販売等）
- f その他（必要と想定される項目を適宜追加可）

イ 都内興業主のニーズ調査

都内にて、外国人旅行者向けにエンターテイメント公演のチケット販売を行う興行主またはインバウンド向け観光案内窓口（チケット販売含む）の運営に関心のある事業者3~4社程度を選定の上、ヒアリング調査を実施し、以下の項目等に関する情報を収集・整理すること。

(ア) ヒアリング内容

- a 事業概要、事業スキーム（賃料、人員体制、販売手数料、販売形態等）
- b 外国人旅行者の利用状況（外国人旅行者向けチケット販売の需要）
- c 利用を促進する上での課題
- d コンテンツの取扱状況
- e 当日販売割引チケットの提供の可能性（チケットの取り置き、割引提供）
- f チケット販売拠点の必要性、及び今後、都または関連団体によるチケット販売拠点整備後の参画の意向
- g その他（必要と想定される項目を適宜追加可）

ウ 上記調査を踏まえたチケット販売拠点の整備モデル案の提案

上記ア及びイの調査結果及び分析を踏まえ、チケット販売拠点を都内に新規に設置することを想定した場合の拠点整備モデル案を、外国人旅行者の利便性等を踏まえ、東京において実現性の高い順に3パターン提案すること。

エ 提案パターンの実現性の検証及び課題整理

上記ウで提案したチケット販売拠点の整備モデル案について、以下に記載の観点等（必要に応じて適宜追加可）を踏まえ、それぞれの案の実現性を検証し、あわせて拠点を整備する上での課題を整理すること。

- (ア) 運営費用
- (イ) 事業者ニーズとの関係

(4) 体験スポットに関する調査

ア 国内外の事例調査

都内で外国人旅行者向けショートコンテンツ（旅行者が旅先で行程中の比較的短時間で手軽に楽しむことができるもの。伝統芸能や、VR等先端技術等の日本らしい映像の視聴や文化体験等ができるコンテンツを含む）を提供する施設に関し、その拠点整備を検討するために必要な情報収集のため、以下（ア）（イ）を参照の上、3種の事例調査を実施すること。調査方法は、公開情報の収集を基本とし、必要に応じ他の方法を検討・実施すること。なお、調査項目については、原則として（イ）に記載の項目とし、情報収集後、それらを整理し、分析を行うこと。

(ア) 調査の種類と対象等

調査の種類	調査対象※	調査件数
-------	-------	------

1	海外事例調査	左記に記載する各対象地域において、外国人旅行者向けの体験型コンテンツを提供する施設が多い都市や、体験拠点を整備している都市	3都市程度
2	国内事例調査 (東京以外)		2都市程度
3	都内事例調査		2件程度

※調査対象は、各対象地域において特徴的、先進的な事例を持つものを選定のこと。

(イ) 調査項目

- a 運営に関すること
 - (a) 運営主体（公共団体、観光局、民間等）及び運営スキーム
 - (b) 各地の観光施策を担う組織（DMO等）との関わり
 - (c) 運営コスト、公費負担の有無
- b 拠点の立地・形態等に関すること
 - (a) 拠点の形態
 - (b) 拠点の場所、必要な規模
 - (c) 拠点の運営（運営人数、役割等）
 - (d) その他
- c 体験スポットで体験できるコンテンツに関すること
 - (a) 取扱っているコンテンツの内容（場所、時間、料金等）
 - (b) 伝統芸能の鑑賞、体験の有無
 - (c) VRをはじめとした最新のテクノロジー等を活用したコンテンツの有無及びその導入コスト
 - (d) 多言語対応の現状
 - (e) その他
- d 情報発信方法（自社サイト以外で）
- e その他（必要と想定される項目を適宜追加可）

イ 国内事業者のニーズ調査

外国人旅行者向けに様々なエンターテインメントを体験できるコンテンツを提供する施設、及びその体験チケットをとりまとめて販売する事業者等を選定し、以下の項目を中心に、情報収集・調査を行い、内容を整理すること。調査対象の選定にあたっては、コンテンツを提供する施設と、各体験コンテンツのチケットを集約し、予約販売を行う事業者を、それぞれ複数含めること。

- a 事業概要、事業スキーム（施設賃料、運営体制、販売手数料、販売形態等）
- b 外国人旅行者の利用状況（外国人旅行者向け体験コンテンツチケットの需要）
- c 利用を促進する上での課題
- d コンテンツの取扱状況
- e チケット販売拠点の必要性、及び今後、都または関連団体によるチケット販売拠点整備後の参画の意向
- f その他（必要と想定される項目を付加）

ウ 上記調査を踏まえた体験スポット拠点整備に関するモデル案の提案

上記ア及びイの調査結果及び分析を踏まえ、外国人旅行者に向けた体験スポット拠点を都内に新規に設置することを想定した場合の拠点整備モデル案を、外国人旅行者の利便性等を踏まえ、東京において実現性の高い順に3パターン提案すること。

エ 提案パターンの実現性の検証及び課題整理

上記ウで提案した体験スポット拠点の整備モデルについて、以下に記載の観点（必要に応じ適宜追加も可とする）を踏まえ、それぞれの案の実現性を検証し、あわせて拠点を整備する上での課題を整理すること。

- a 運営費用
- b 事業者ニーズとの関係

(5) 調査実施上の留意事項

- ア 調査、分析を前提とした検討を行うにあたり、十分な定性的及び定量的根拠をもって設定すること。
- イ 本委託に係る調査の実施にあたっては、調査対象者に本調査の目的、意図、留意点等を説明し、調査への協力の意志等を確認した上で行うこと。
- ウ モデル案策定にかかる留意事項
 - ① 業種を問わず民間事業者が自社の製品やサービスを販売するにあたり採用しているマーケティングの考え方を参照すること。
 - ② 策定にあたっては、特定の民間事業者や団体に偏ることなく幅広く意見を取り入れること。
- エ 提案モデル案は、対外的に平易に説明できるよう、わかりやすさと客観性とは両立したものであること。
- オ 本業務の履行にあたり、外国人旅行者のニーズ調査分析が必要な場合は、平成 29 年度に東京都が実施した「日本のライブエンターテイメント及び外国人旅行者向けチケット販売等に関する調査・企画支援業務」の報告書の一部（個人情報及び事業者を特定する内容を含まない範囲）を貸与することを可能とする。貸与を希望する場合は、受託決定後申し出ること。ただし、本件業務報告書に当該調査結果を出典データとして活用したい場合は、事前に TCVB に申し出た上で、最終的に東京都の承諾を得ること。

6 完了報告と契約代金の支払い

契約代金の支払いについては、委託完了後に一括で行う。

(1) 業務完了届

別紙 1 参照のこと。

(2) 実施報告書

受託者は、以下ウ・エに示す TCVB の指定する時期及び場所に、以下に指定の書式にて作成した成果物を納品すること。

ア 書式

A4 版縦、横書きカラーとすること。

イ 電子データ

Microsoft 社製 Word, Excel, PowerPoint による編集可能な形式及び PDF ファイルとすること。

ウ 中間報告書

- (ア) 提出時期：9 月 3 日まで
- (イ) 含むべき項目内容

- a エンターテインメント情報発信サイトについて
- (a) 国内外の事例調査に関すること
- 仕様書5(2)に記載する調査内容のうち、以下のもの
- <調査対象>
- ・海外3都市程度
 - ・国内(東京以外)2都市程度
 - 情報発信のみ実施するサイト、チケットの販売まで行うサイト 各1件
 - ・都内事例 2件程度
 - 情報発信のみ実施するサイト、チケットの販売まで行うサイト 各1件
- <調査項目>
- ・仕様書5(2)に記載する調査項目のうち、「(c)サイトの構築や運営にかかる費用」に関すること。
 - ・その他、以下に示すモデル案及び費用積算に必要となる項目
- (b) 仕様書5(2)ウに記載する、上記を踏まえた情報発信サイトのモデル案のうち、以下の計3パターン
- ・利便性、実現性の高いパターン 1件
 - ・最大費用パターン 1件
 - ・最小費用パターン 1件
- (c) 上記の3パターンのそれぞれの費用積算(構築費用、運用費用)
- (d) 上記の3パターンにおけるサイト運用費用の低減策に関する検討、提案
- b 公演チケット販売拠点整備について
- (a) 国内外の事例調査に関すること
- 仕様書5(3)に記載する調査内容のうち、以下のもの
- <調査対象>
- ・海外3都市程度
 - ・都内事例 2件程度
- <調査項目>
- ・仕様書5(3)に記載する調査項目のうち、「b 拠点の立地・形態等に関すること」
 - ・その他、以下に示すモデル案及び費用積算に必要となる項目
- (b) 都内事業者のニーズ調査
- ・当日販売割引チケットについて
 - (必要性、拠点を設置した際の割引チケット販売の意向)
- (c) 上記を踏まえたチケット販売拠点の整備モデル案 1パターン
- (d) 上記パターンの費用積算(構築費用、運用費用)
- c 体験スポット拠点整備について
- (a) 国内外の事例調査に関すること
- <調査対象>
- ・海外3都市程度
 - ・国内(東京以外)2都市程度
 - ・都内事例 5件程度
- <調査項目>
- ・仕様書5(4)に記載する調査項目のうち、「b 施設の立地・形態に関すること」、及び「c VRをはじめとしたコンテンツの有無、導入コスト」に

関すること。

・その他、以下に示すモデル案及び費用積算に必要となる項目

(b) 上記を踏まえた体験スポット拠点の整備モデル案 1パターン

(c) 上記パターンの費用積算（構築費用、運用費用）

(ウ) 提出物

a 報告書（A4 版カラー）	15 部
b 報告書概要版（A4 版カラー）	15 部
c 報告書の電子情報（CD-R または DVD-R）	2 部

エ 最終報告書

(ア) 提出時期：11 月中旬まで

(イ) 内容

仕様書に記載するすべての業務に関すること（原則として、目次は仕様書に記載する内容に則ることとし、詳細は TCVB と協議の上、作成のこと）

(ウ) 提出物

a 報告書（A4 版カラー、中性紙、簡易製本したもの）	15 部
b 報告書概要版（A4 版カラー、中性紙、簡易製本したもの）	15 部
c 報告書の電子情報（CD-R または DVD-R）	2 部

7 第三者委託の禁止

本委託事業は、原則として第三者に委託させてはならない。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。

8 制作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) 本件委託の履行に伴い発生する成果物に対する著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は、全て TCVB に帰属する。
- (3) 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させず、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。ただし、TCVB が本件制作物を再編集などの改変を加えて利用する場合、TCVB は事前に受託者に通告し、承認を得るものとする。
- (4) 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には、使用の際、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使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。
- (5) 上記 (1) (2) (3) (4) の事項は、「7 第三者委託の禁止」により第三者に委託した場合においても適用する。受託者は、第三者との間で必要な調整を行い、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を負うこと。
- (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。

9 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 0 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。

1 1 その他

- (1) 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。