

欧米豪市場向け観光誘客推進事業業務委託 仕様書

1 委託業務名

欧米豪市場向け観光誘客推進事業業務委託

2 目的

松山国際観光客誘致推進協議会(以下「松山国際協」という。)は、他の自治体や民間事業者などと連携し、欧米豪からの観光誘客を進めている。

欧米豪の観光客は、知的好奇心や探求心が高く、自身の知識を深め、インスピレーションを重視する傾向にある。そこで、欧米豪の観光客の松山市での行動を調査し、魅力を感じる観光コンテンツの掘り起こしや既存コンテンツのブラッシュアップを行うとともに、欧米豪市場のニーズに精通した国内ランドオペレーター及び現地旅行会社(以下「国内ランドオペレーター等」という。)を招聘したモニターツアーを開催し、国内ランドオペレーター等と地元観光事業者がマッチングする機会を設けるなど、将来的な欧米豪からの観光誘客を増やすための取組を行う。

3 履行期間

契約締結日～令和9年3月31日まで

4 履行場所

松山国際協会長が指定する場所

5 国庫支出金の活用

本業務は地域未来交付金を活用する予定としている。そのため、旅費、宿泊費、体験費、交通費、飲食費、販促品提供費は、その目的・金額を事前に松山国際協へ申請し、承諾を得ること。また、実績報告の際に、それらの経費については、領収書など支払いを証明できる書類を提出すること。(事業実施のために必要な添乗員、通訳等の人件費は除く)

6 業務内容

本業務は滞在期間が長く消費単価が高い傾向にある欧米豪からの訪日観光客のうち、高付加価値コンテンツを求める層を主要ターゲットとする。

また、当該ターゲットに訴求するコンテンツ造成及びブラッシュアップを行うため、欧米豪市場のニーズを整理した上で、必要な業務計画、実施体制及び具体的手法を提案すること。

- (1) 欧米豪からの観光客の行動調査業務
- (2) 欧米豪をターゲットとした観光コンテンツの開発・ブラッシュアップ業務
- (3) モニターツアー開催・マッチングの機会創出業務
- (4) ガイドの育成支援業務

各業務の詳細は、以下の項目を参照すること。

- (1) 欧米豪からの観光客の行動調査業務

松山市へ訪れている、または、概ね1年以内に訪れたことがある欧米豪からの観光客の市内での行動を調査し、その傾向を分析すること。なお、この行動調査は、今後、欧米豪をターゲットとした観光誘客に取り組むための基礎データの収取であることに留意すること。

- ① 本業務の目的に沿い、統計的に有意なサンプル数とすること。なお、東アジアからの観光客や国内観光客との比較ができることが望ましい。
- ② アンケート、または、ビックデータなどから市内での導線、消費データなどのデータを収集すること
- ③ 収集したデータについて、欧米豪をターゲットとした観光誘客に取り組むための基礎資料となるよう分析し、報告すること

- (2) 欧米豪をターゲットとした観光コンテンツの開発・ブラッシュアップ業務

欧米豪の観光客のニーズにあった、松山市の観光コンテンツの開発、または、ブラッシュアップを行うこと。

- ① 5つ以上の観光コンテンツを造成すること。
- ② 新たに観光コンテンツ開発する、または、既存の観光コンテンツを欧米豪の観光客向けにブラッシュアップする、どちらも可とするが、新たな観光コンテンツを2つ以上造成すること。
- ③ 複数の既存コンテンツについて、ストーリー性を持って組み合わせた場合、新たに観光コンテンツを開発したこととして、差し支えない。
- ④ タリフの作成等

造成及びブラッシュアップを行ったコンテンツについては、最終的に日本語及び英語版のタリフとして整理し、受託者以外の地域事業者なども販売できる形にまとめること。

なお、商談会等で当該タリフを説明できる資料も併せて作成することとし、国内ランドオペレーターが自社のウェブサイト等で当該コンテンツを紹介する際に活用できる写真を各コンテンツにつき概ね10枚程度撮影し、データ形式で提供すること。写真については商用利用を想定し、必要な権利処理を行った上で、地域事業者等が広報・販売促進に活用できるものとする。

(3) モニターツアー開催・マッチングの機会創出業務

欧米豪をターゲットとした訪日旅行を手掛ける国内ランドオペレーター等を招聘し、6(2)で開発・ブラッシュアップした観光コンテンツを体験するモニターツアーを1回以上実施すること。また、招聘した事業者と市内の観光事業者(旅行会社、宿泊事業者、ガイド行を営む者等)がマッチングする機会を設け、旅行商品の造成・販路拡大につなげること。

- ① モニターツアーには6(2)で開発・ブラッシュアップしたすべての観光コンテンツの体験(行程やストーリー性に応じて周辺市町のコンテンツとの組み合わせも可とする。)と市内の観光事業者とのマッチング機会を組み込むこととし、必要な日程・日数及び費用等を計画すること。

なお、招聘するランドオペレーター等は下記のとおりとすること。

(ア) 国内ランドオペレーター

欧米豪市場において、FIT 層向けの旅行商品及びオーダーメイドツアー、団体ツアーを造成している現地旅行会社と取引がある、日本国内に所在するランドオペレーター会社を3社以上(各社1名以上)招聘すること。

(イ) 現地旅行会社

欧米豪市場において、FIT 層向けの旅行商品及びオーダーメイドツアー、団体ツアーを造成している欧米豪の現地の旅行会社(同旅行会社の国内支店や国内在住者を含む)を2社以上(各社1名以上)招聘すること。

- (ウ) 国内ランドオペレーター等の招聘について、地域や国の指定は行わないが、事業者の選定理由を明らかにし、委託者と協議の上、決定すること。

- (エ) 被招聘者の選定に当たっては、可能な限り早期の調整を行い、キャンセルが発生する時期を明記するなど、キャンセル料等が発生しないようにすること。なお、キャンセル料が生じた場合、全て受託者が負担することとする。

- (オ) その他、被招聘者選定に係る連絡調整及び手続等を行うこと。

② 招聘にかかる手配等については下記のとおりとすること。

- (ア) 被招聘者の旅行手配について、日本国内交通費・宿泊費・食事代等を計上すること。現地旅行会社については、必要に応じて、海外渡航費も計上すること。なお、航空券はエコノミークラス席、新幹線移動が必要な場合は、グリーン車座席を手配すること。

- (イ) 宿泊施設は原則として松山市内で手配すること。

- (ウ) 観光施設等の視察や体験に係る経費を計上するとともに、事前に視察許可及び見学費の減免許可等を得ること。

- (エ) 保険加入等の備えを行ったうえで、全旅程における安全を期すること。

また、被招聘者に対し、旅程中の事故、怪我、第三者に対する損害等に係る

被招聘者の個人責任の範囲について、あらかじめ同意を得ること。

- (オ) 必要に応じて、全旅程に通訳・旅程管理を行うことができる者及び観光や体験に精通する者を同行させ、被招聘者に適宜情報提供できる体制を整えること。また、同行者の移動、宿泊、食事及び観光施設への入場・体験等の手配も、受託者が行うこと。
- (カ) 被招聘者と市内観光事業者のマッチングは、十分に商談等ができる時間を設け、市内観光事業者は10者以上の参加者を募ること。会場使用料、周知にかかる費用等全ての諸経費を計上すること。
- (キ) その他、モニターツアー及びマッチングに必要な事項は、受託者と松山国際協との協議により決定すること。なお、5に記載のとおり、地域未来交付金を活用予定のため、対象外経費が見積額に含まれる場合は、詳細に記載すること。
- (ク) 被招聘者に対してアンケート調査を実施し、アンケートによる定量的な情報に加え招聘期間中の聞き取り等による定性的な情報を集計・分析の上報告すること。なお、アンケートの内容については、事前に委託者と協議することとし、今後の欧米豪市場からの観光誘客の検討材料となるものにする。
- (ケ) 招聘実施後は被招聘者に適宜必要な情報提供等を行うことにより、旅行商品の造成に向けたフォローアップを行うこと。また、被招聘者に対して、商品造成に向けた進捗や送客見込み等について1回程度ヒアリングすることとし、その内容を取りまとめた資料を作成すること。
- (コ) 事業報告書において商品造成や送客見込みについて報告すること。なお、旅行商品が造成されない場合や送客がされない場合は、その理由を聞き取り、報告書に明記すること。

(4) ガイド育成支援事業

欧米豪の観光客に松山市の観光スポットを英語等でガイドができる人材やガイドに興味のある人材を募集し、有識者によるステップアップのための研修を1回以上開催すること。

また、参加者にアンケート等を行い、ガイド人材の要望やニーズを踏まえ、今後もスルーガイド、または、コンテンツガイドとして継続して育成・支援できる方法を検討すること。

- ① 参加者は20名程度を想定する。主な受講対象者としては、新たにガイドになることを希望している方や複数のガイド団体で活動することを検討している方などを想定するが、その他にも幅広く受講者を募集し、申込の集計、とりまとめ等を行うこと。

② アンケートの実施

研修会の感想や意見要望等について参加者にアンケートを行い、その回答結果を取りまとめ、提出すること。アンケートの設問内容については、委託者と協議し決定すること。

③ 報告書作成

研修やアンケートの内容を踏まえ、今後のガイドの育成等について、方針を検討し、報告すること。

(5) その他

上記(1)から(4)のほか、予算の範囲内で、本業務の目的に資するための独自提案を行うことは妨げない。

7 成果物

受託者は、次の成果物を委託者へ提出しなければならない。なお、本業務終了後、受託者の瑕疵により成果品に不備が発見された場合は、松山国際協の指示に基づき、受託者の負担と責任において速やかに修正等を行うものとする。

成果品は、次の内容を含むものとする。加えて、本事業で得た各種データ等は全て、報告書と併せてデータを納品すること。

- (1) 欧米豪からの観光客の行動調査及び分析結果
- (2) 欧米豪をターゲットとした観光コンテンツ(各コンテンツのタリフ等を含む)
- (3) モニターツアー報告書及び参加者のアンケート結果等
- (4) 商品造成状況及び送客見込み
- (5) ガイド支援事業報告書

8 その他運営上の要件

(1) 事業方針

本仕様書の目的を踏まえた事業方針とすること。

(2) 実施体制

実施体制には、統括責任者及び業務責任者を置き、業務全般の活動を一元化すること。

(3) 事業計画書の作成

契約の締結後、年間の事業実施スケジュール(事業計画書)を作成し提出すること。

(4) 事業実施報告書の作成

事業実施後、事業実施報告書(印刷物 1 部及び 電子データ)を作成し提出する

こと。

9 契約に関する条件等

(1) 再委託等の制限

受託者は、本業務の全部又は一部を再委託若しくは請負わせてはならない。ただし、事前に書面にて申請し、松山国際協の承諾を得たときは、この限りではない。

(2) 業務の履行に関する措置

松山国際協は本業務(再委託した場合を含む。)の履行につき著しく不相当と認められるときは、受託者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを要求することができる。受託者は、上記要求があったときは、当該要求に係る事項について対応措置を決定し、その結果を要求のあった日から10日以内に、松山国際協に書面で通知しなければならない。

(3) 機密の保持

受託者は、本業務(再委託した場合を含む。)を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏洩、滅失、棄損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

(4) 個人情報の保護

本業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(5) 台風、地震など自然災害等のやむを得ない事情により発注者の判断で事業を中止する場合には、中止が決定するまでに要した経費(キャンセルに係る費用を含む。)の実費のみを支払うこととし、発注者と受注者が協議の上、契約内容を変更する。なお、変更契約額の確定に当たり、証憑書類の写し等の提出を求めることがある。

(6) 仕様変更

(5)の他、やむを得ない事情により本仕様書の変更を必要とする場合には、あらかじめ、松山国際協と協議の上、承認を得ること