

平成 29 年 4 月 18 日
公益財団法人東京観光財団

平成 29 年度 東京観光情報センター多摩管理運営業務等委託
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

2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の決定により、世界から東京が注目され、東京を訪れる外国人旅行者が急増するとともに、そのニーズが多様化している。しかし、外国人旅行者の多くが区部への訪問に留まっている状況にあり、多摩地域への訪問を増やし、観光による経済効果を多摩地域に波及させ、多摩地域の振興に活用することが重要である。

また、日本の伝統文化や日本人の日常生活、自然などを体験した外国人旅行者は、次回の日本への訪問に結びつく可能性が高いと言われているが、多摩地域はこうした観光体験を提供する資源を豊富に持っている。このように多摩地域への送客強化は、多摩地域の振興とともに、外国人旅行者の再訪率の向上において重要である。

このため、区部の観光情報センターから多摩地域への送客を強化するとともに、多摩地域を訪れた外国人旅行者を受け止め、地域内の観光案内窓口等と連携して多摩地域に広く分布する観光スポットに確実に送客する観光案内拠点として、「東京観光情報センター 多摩」（以下「センター 多摩」とする。）を平成 29 年 6 月に開設する。

センター 多摩では、外国人旅行者の多様なニーズに合わせて、多摩地域の鮮度の高い観光情報をきめ細かく提供するとともに、多摩全域の魅力を展示やミニイベントなど様々な切り口で最大限に伝え、旅行者の満足度の向上に寄与していく。あわせて都内及び全国の観光情報を提供し、国内外の旅行者ニーズに対応する。

センター 多摩の開設により、旅行者の一層の満足度と多摩地域への送客効果の一層の向上が可能となるよう、多摩地域の地域等と連携しながら進めていく。

上記のサービスを提供するにあたり、旅行者のニーズを捉えた効果的かつ効率的な観光案内サービスと安定的かつ継続的な管理運営を遂行するため、企画力及び管理運営能力等に最も優れた委託事業者を選定することを目的とする。

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 70,000,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

4 履行期間

契約確定日の翌日から平成30年3月31日まで

5 選考の流れ

平成29年4月18日（火）

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29年4月24日（月）正午

公募締切

↓

平成29年4月25日（火）までに

企画審査会への指名通知/質問の受付開始

↓

平成29年4月27日（木）正午

質問の受付締切

↓

平成29年4月28日（金）

質問の一斉回答

↓

平成29年5月8日（月）正午

企画提案書等の提出期限

↓

平成29年5月12日（金）

企画審査会の実施

↓

平成29年5月15日（月）

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基本データ【様式1】

②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 観光案内サービスに関する企画

(ア) センター多摩において提供すべきサービスに係る企画

多摩地域に訪れる国内外からの旅行者の多様なニーズに対応し、多摩の観光案内窓口、観光協会、各自治体との連携により、きめ細やかに観光情報を提供するため、東京都が運営するセンター多摩としてのサービスのあり方について提案すること。

(イ) 外国人を含む旅行者に対するサービスの向上に資する事業案の企画

外国人を含む旅行者の多摩地域を中心とした回遊性又は利便性を高める旅行者の満足度と再訪率の向上を実現する事業案を企画及び実施し、センター多摩から多摩地域への各観光スポットへ確実に送客する提案をすること。

イ スタッフの教育・指導（様式自由）

- ・ 研修体制・研修方法及び教育・指導計画
- ・ 初期教育及び長期的な実務指導プラン
- ・ 日常的な教育・指導体制
- ・ 勤務月数に応じた教育・指導内容
- ・ スタッフの接遇マニュアル案

ウ 管理運営体制（様式自由）

- ・ 本業務全体に係る、スタッフマネジメント計画及び運営体制図
- ・ 契約確定日の翌日～開設までの期間におけるスタッフの採用計画・研修計画等
- ・ 開設に向けた準備計画

オ 類似業務の実績【様式2】

- ・ 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。
- ・ 多摩地域における観光案内窓口、観光協会、自治体等における連携実績があれば提出すること。

③企画提案事業者の接遇マニュアル

④見積書【様式3】

「仕様書」の項目別の内訳及び見積総額

(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に記載する基本データ、②に記載する企画提案書、③及び④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 ①様式1、④見積書の様式3のデータ(PDF不可、押印不要)を、別途下記に電子メール添付にて提出すること。

■提出先：(公財)東京観光財団 総務部東京観光情報センター 尾前・中島宛て
〒162-0801 東京都新宿区山吹町346番地6 日新ビル6階
※封筒に「平成29年度 東京観光情報センター多摩管理運営業務等委託事業者選定企画審査会用資料」と朱書きすること
メールアドレス bizen@tcvb.or.jp(様式1、様式3の提出先)

■提出期限：平成29年5月8日(月)正午(必着)【時間厳守】(郵送または持参)

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。

7 企画審査会

- (1) 実施日 平成29年5月12日(金)
- (2) 実施時間 事業者による応募書類の提案説明20分以内、質疑応答15分程度、計35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 東京都内会議室 ※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29年度東京観光情報センター多摩管理運営業務等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) 観光案内サービスに関する企画

①観光案内サービスに関する企画

多摩地域に訪れる国内外からの旅行者の多様なニーズに対応し、きめ細やかに観光情報を

提供するため、東京都が運営する東京観光情報センター多摩としてのサービスが提案されているか。

②外国人を含む旅行者に対する多摩地域を中心とした回遊性向上等の企画

外国人を含む旅行者に対する多摩地域を中心とした回遊性及び旅行者の満足度と再訪率の向上を実現する事業案を企画及び実施し、センター多摩から多摩地域への各観光スポットへ確実に送客する企画が提案されているか。

(2) スタッフの教育・指導

①研修体制、研修方法等のスタッフ教育・指導計画は、観光案内サービス能力の向上に資する適切な内容となっているか。

②スタッフに対する初期教育は観光案内サービスを行う上で実践的な内容となっているか。また、長期的な実務指導プランは観光案内サービス能力の向上に資する内容か。

③日常的にスタッフの教育・指導が図れる体制になっているか。勤務月数に応じ、より利用者の立場に立った観光案内サービスが実現できるよう、スタッフの意識・意欲の形成が期待できる教育・指導内容となっているか。

④顧客満足度を高める質の高いマニュアルが整備されているか。

(3) 運営管理について

①スタッフマネジメント（労務管理・リスク管理・継続して従事できる環境づくり）が適正に整備されているか。

②多言語対応（日・英・中・韓）、接遇、情報処理、その他事務処理等に優れたスタッフを安定的に確保できる体制となっているか。

③開設までの計画及びスケジュールは適正か。

④当財団、多摩地域における観光案内窓口、観光協会、自治体及び施設管理者等との円滑な業務連携が期待できるか。

(4) 価格の妥当性

①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電子メールで通知する。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。なお、質問受付期間終了後の質問に

については、一切受け付けない。

質問受付期間：平成 29 年 4 月 25 日（火）～4 月 27 日（木）正午

質問の一斉回答：平成 29 年 4 月 28 日（金）中

1 1 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。

1 2 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：尾前・中島）

〒162-0801 東京都新宿区山吹町 346 番地 6 日新ビル 6 階

TEL：03-5321-3077（月～金 午前 9 時 30 分～午後 5 時（祝日を除く））

FAX：03-5321-3078