

仕様書

1 件名

令和4年度 東京観光情報センター等の広報業務委託

2 目的

東京観光情報センター（以下「センター」という。）は都内5か所に東京都が設置する観光案内所であり、国内外からの旅行者の多様なニーズに対応し、きめ細かい観光情報を提供し都内全域の魅力を伝え、旅行者の満足度の向上に寄与している。

また、ビデオ通話やチャット機能等を活用し、自宅や旅行先など好きな場所から観光案内が受けられるオンライン観光案内サービスも提供している。

本事業では、国内外からの旅行者に対して様々な広報媒体を活用し、センター全施設及びオンライン観光案内サービスを積極的にPRし認知度向上を図ることで、センターへの来訪・再来訪やオンライン観光案内の旅マエ・旅ナカでのさらなる利用促進につなげていくことを目的とする。

3 契約期間

令和4年5月9日から令和5年3月31日まで

4 履行場所

(1) 公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）の指定する場所

(2) 東京観光情報センター

ア 東京都庁	新宿区西新宿二丁目8番1号 東京都庁第一本庁舎1階
イ 羽田空港	大田区羽田空港二丁目6番5号 羽田空港第3ターミナル2階
ウ 京成上野	台東区上野公園一丁目60番 京成上野駅構内
エ バスタ新宿	渋谷区千駄ヶ谷五丁目24番55号 バスタ新宿3階
オ 多摩	立川市柴崎町三丁目1番1号 エキュート立川3階

5 全体運営及び実施体制

受託者は本委託を効果的かつ効率的に履行するため、以下の点に留意すること。

- (1) 本事業における実施体制を明確化し、パートナー会社を含め、体制管理を徹底すること。
- (2) 実施計画を策定し、委託業務ごとに狙いや集客目標の設定、効果の高い企画を実施するとともに効果検証を実施すること。実施計画については事前に財団と協議すること。なお、別途定めるセンターの管理運営における目標と実施計画に基づき広報業務の実施計画等を修正する必要がある場合には、財団と協議し変更すること。
- (3) 円滑な調整、確認が行えるよう受託後から報告書提出までの業務スケジュールを作成すること。また、履行に当たっては、進捗状況を随時財団へ確認・報告し、都度修正指示等に従うこと。なお、スケジュールが変更になった際は速やかにスケジュールを修正して提出すること。
- (4) 業務に当たっては、書類の管理や記録など必要な書類・データ管理を行うこと。

- (5) センターの管理運営業務を受託する業者（以下「管理運営業務受託者」という。）等と積極的に協力し、効果的にセンターの認知度向上、さらなる誘客のために効果的に業務を実施すること。
- (6) 具体的な効果測定方法を選定しアウトプットイメージを作成すること。委託事業ごとに効果の高い方法にて効果測定を行い、その結果を報告すること。報告時期は、財団と協議の上、決定すること。

6 委託内容

(1) センター全施設に関する国内外の旅行者に対する広報業務

センター5支所の認知度向上及び送客を図るため様々な広告・広報媒体を活用したPRを年間を通じて効果的かつ適切な時期に複数回実施すること。実施内容については、財団と協議の上、決定すること。

ア 広告・広報媒体

センター5支所の利便性や魅力等を発信するとともにセンターへの来訪に繋げるために、利用者の特性に応じて訴求力の高い広告・広報媒体を選定し、財団と協議の上、決定すること。

(ア) 対象及び実施言語

対象は都内及び近隣を訪問予定又は訪問中の国内外からの旅行者とする。言語は日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語を原則とし、財団と協議の上、効果を見極め対応すること。外国語については、東京都の定める「国内外旅行のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」

(<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/signs/>)

を参照の上、表記の統一を図るとともに、対象国の利用者に向けた適切な表現となるよう、該当言語を母国語とする者または同等レベルとする者から監修を受けること。

なお、対象の選定に当たっては、国内・外国人旅行者の回復状況を考慮し、確実にセンターへの来訪が期待できる適切なターゲットを設定すること。

(イ) 媒体の選定

訴求力の高い広告・広報媒体を対象毎に具体的な内容にて選定し、財団と協議の上、決定すること。

なお、選定に際してはその概要を次のポイントで整理し、選定理由を明記すること。

- ① 影響力：ページビュー数／フォロワー数等／エリア／メディア特性／視認性
- ② 広告対象：国／年齢層／閲覧者層等
- ③ 広告枠・方式：広報掲出面積、ページネーション等
- ④ 広告掲出期間：掲出日程（年間スケジュール含む）、日数、時間
- ⑤ 訴求内容

(ウ) デザイン・原稿・広報動画の制作

① デザイン・原稿

(i) 広告・広報媒体毎に閲覧者の特性を踏まえて選定し、財団と協議の上、決定すること。デザイン制作にあたっては、写真やグラフィックを効果的に用いること。その手配については受託者が行い、著作権料使用料等についても受託者が負担すること。

(ii) 特に指定のない限り、原則としてTokyo Tokyoのアイコンを使用したデザインを提案すること。

アイコンデータについては契約締結後に財団より提供する。使用にあたってはデザインマニュアルに記載の内容を遵守すること。

【デザインマニュアル】

https://tokyotokyo.jp/assets/download/tokyotokyo_logo_designmanual.pdf

②広報動画

- (i) 動画媒体を選定する場合には、センター全体の広報に繋がるものとし、動画の制作も本委託の費用内に含めるものとする。
 - (ii) 原則として使用期限のないものを想定しているが、モデル等の利用により期限を設ける必要がある場合は、納品日より最低3年以上の使用期限とすること。
- (エ) 最低2回以上財団の校正を受けること。

イ アクセシブルツーリズムの取り組みに係る Web 専用ページ

センターでのアクセシブルツーリズムの取り組みを紹介するための Web 専用ページ（以下「本ページ」という。）制作に向けて、ページイメージ及びテキスト・画像・写真素材等を提供すること。内容は財団と協議の上、決定すること。

なお本ページは以下の東京観光公式サイト「GO TOKYO」のコンテンツとしての掲載を想定しており、財団が別途指定する形式に沿って制作を行うこと。アップロードとサーバー維持は同サイトの委託事業者が行い、それに要する費用は本委託費用には含まない。

GO TOKYO : <https://www.gotokyo.org/jp/index.html>

(ア) 実施言語

上記6（1）ア（ア）を参照すること。

(イ) ページイメージ及びテキストの提供

財団が指定する形式に沿って、利用者に向けてアクセシブルツーリズムの取り組み内容を周知するための、ページイメージ及びテキストを提供すること。デザイン制作にあたっては、「館内環境」「貸出品」「サービス」「研修・認定取得」などの項目を設けて、利用者に分かりやすい案内にすること。

なお、本ページ誘導前の「GO TOKYO」東京観光情報センター紹介ページ内にも3行程度の説明文、URL、QRコードなどを追加するため、テキストを提供すること。体裁については、同ページ内の「オンライン観光案内」を参考とすること。

東京観光情報センター／東京の観光公式サイト GO TOKYO

<https://www.gotokyo.org/jp/plan/tourist-info-center/index.html>

(ウ) 画像・写真素材などの手配

上記6（1）イ（イ）に係る画像や写真を手配すること。「館内環境」や「貸出品」など、写真撮影に当たっては、各センターで実施すること。撮影手配については受託者が行い、日程調整や申請については、財団と協議の上、決定すること。

(エ) 入稿画像等の規格

メイン画像及び本文領域

- ・ 拡張子：指定なし（CMS 取り込みは jpg とし入稿素材が異なる場合は変換して取り込み）
- ・ 画像サイズ：メインビジュアル：横 1920px 以上
本文領域：横 950px 以上

(オ) 校正

最低2回以上財団の校正を受けること。

(カ) 納品時期

令和4年6月末までに本ページに係るページイメージ及びテキスト・画像・写真素材等の納品を想定しているが、財団と協議の上、決定すること。

(キ) 修正対応

財団の依頼によりテキスト及び画像・写真等の修正が必要な際は、速やかに対応し、各言語で修正データを提供すること。費用については本委託費用内に含むものとする。

(2) オンライン観光案内に関する広報業務

オンライン観光案内の認知度向上及びさらなる利用促進を図るため、オンライン広告等の実施や各センターで配布用の広報チラシ等を制作し、年間を通じて効果的かつ適切な時期にPRすること。またオンライン観光案内のシステムページに誘導するための専用ランディングページ（以下「LP」という。）の修正等、財団の依頼により内容の一部に修正が必要な際は、速やかに対応し、各言語で修正データを提供すること。翻訳費用については本委託費に含めること。なおLPページで使用しているデザインデータは財団から提供する。

ア LP ページ

本LPは以下の東京観光公式サイト「GO TOKYO」のコンテンツとして掲載しており、アップロードとサーバー維持は同サイトの委託事業者が行い、それに要する費用は、本委託費用には含まない。

オンライン観光案内/東京の観光公式サイト GO TOKYO

<https://www.gotokyo.org/jp/plan/online-tourist-guide/index.html>

(ア) 実施言語

言語は日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・フランス語・スペイン語・ドイツ語・イタリア語・タイ語の10言語で作成すること。外国語については、東京都の定める「国内外旅行のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」

(<https://www.sangyo-rodou.metro.tokyo.lg.jp/tourism/signs/>)

を参照のうえ、表記の統一を図るとともに、対象国の利用者に向けた適切な表現となるよう、該当言語を母国語とする者又は同等レベルとする者から監修を受けること。

(イ) 校正

最低2回以上財団の校正を受けること。

イ オンライン広告等

令和3年度の実施内容を踏まえ、年間を通じて高い効果が見込める媒体や適切な時期を選定し、別紙1「オンライン観光案内の利用案内動画（日、英、中（繁）、韓）」等を活用して、上述のオンライン観光案内のLPやシステムページに直接誘導を促すオンライン広告等のPRを複数回実施すること。詳細は上記6（1）ア（ア）から（エ）を参照すること。

なお、広告内容によっては、上記6（1）アの内容と組み合わせることも可能であるが、実施内容については、財団と協議の上、決定すること。

ウ 広報チラシ等

各センターで配布用の広報チラシ等を制作すること。対象言語は、仕様書6（1）ア（ア）を参照し、制作内容については、財団と協議の上、決定すること。

7 納品物（成果物）・納品先

以下（1）から（2）を財団が指定する場所に納品すること。

(1) 実施報告書（出力2部及びデータ一式）

掲載内容は財団と協議の上、決定する。

(2) 制作物のデザインデータ

PDF データ及び編集可能なデータ（拡張子 eps、ai 等）

8 第三者委託の禁止

本委託業務は、原則として第三者に委託させてはならない。ただし、あらかじめ書面により申し出、財団の承諾を得た事項についてはこの限りでない。

9 秘密の保持

受託者は、上記8により財団が承認した場合を除き、委託業務の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約終了後も同様とする。

上記8により財団が承認した再委託先についても、同様の秘密保持に関する責務を課し、受託者が全責任を負って管理するものとする。

10 作成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の帰属は、別紙2「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」の定めるところに従うものとする。

(3) 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、あらかじめ財団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、すべて受託者が負うこと。

(4) 上記(1)(2)(3)の規定は、第8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。

(5) 本契約における作成物の著者に関する一切の権利（著作権法第27条及び28条の権利を含む）は、財団に譲渡すること。また、受託者は著作者人格権の行使をしないものとする。

(6) その他、著作権等で疑義が生じた場合は別途協議のうえ、決定するものとする。

11 委託事項・関係法令の遵守

本委託契約の履行に当たっては、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。

12 個人情報の保護等

(1) 「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ基本方針」及び「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ対策基準」の趣旨を踏まえ、別紙2「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」に定められた事項を遵守すること。

(2) 本事業において保護すべき「個人情報」とは、本事業を遂行するために財団が収集・保管する情報のうち以下の事項をいう。

① 当財団職員を含め、本事業の遂行の関係者の氏名/メールアドレス など

② 他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（顧客番号/IPアドレスなど）も同システムに格納されている場合においては、同様に個人情報とみなす。

③ 当該実施期間における一般利用者の個人情報も、個人を識別可能な情報を収集する場合においては、同様に個人情報とみなす。

(3) 本事業の遂行にあたり上記8により財団に承諾を得て一部業務を再委託させる事業者においても、当該事業者が本事業における個人情報を扱う場合は、別紙2「電子情報処理業

務に係る標準特記仕様書」にある事項を遵守させること。また、以下のいずれかを取得している事業者（あるいは今後取得予定である事業者）であることが望ましい。

- ① 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が運用する ISMS 適合性評価制度における ISO/IEC27001 と同程度の認証
- ② 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）の認定するプライバシーマークと同程度の認証書類

1.3 支払い方法

受託者への支払は、委託完了届等による財団担当者の検査終了後、受託者からの支払請求書に基づいて委託料を一括で支払うものとする。

1.4 その他

- (1) 契約の履行について不明な点がある場合は、事前に財団と協議し、これを確定する。
- (2) 財団が必要であると認めるときは、受託者と協議の上、この契約の内容を変更する。
- (3) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大や、天変地異、政治状況の劇的な変化等により、本事業を中止する場合がある。その場合は契約書第 17 条に則り履行完了部分に対して代金を支払うものとし、手配事項のうちキャンセルポリシーが定められているものについては別途そのポリシーに従い代金を支払う。
- (4) 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・契約件名及び契約金額等）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。

連絡先：公益財団法人東京観光財団 総務部デジタルズインフォメーション課 三木・峯岸 電話：03-5579-2675 e-mail：center1@tcvb.or.jp
