

仕 様 書

公益財団法人東京観光財団

1 件名

令和 8 年度 Serandipians 加盟旅行エージェント招聘 FAM トリップ企画運營業務委託

2 目的

東京都（以下「都」という。）及び東京観光財団（以下「TCVB」という。）は、更なる訪都旅行者数の増加及び観光消費額の拡大を図るため、滞在中に多くの消費が期待できることに加え、都市のイメージ向上にも寄与する高付加価値旅行者（特に富裕層）の誘致に向けて、プロモーション活動を実施してきた。

プロモーションの一環として、TCVB が別途加盟する高付加価値旅行事業者向けコンソーシアム（以下「Serandipians」という。）を活用し、高付加価値旅行者を顧客に多く持つ海外旅行エージェントを東京に招聘する FAM トリップを実施する。それにより、東京の高付加価値旅行者向け旅行コンテンツ等を実際に体験させることで、東京の高付加価値旅行者向け旅行地としての認知度向上や、訪都旅行商品の販売促進を目指す。

3 契約期間

令和 8 年 6 月 17 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4 履行場所

TCVB の指定する場所

5 全体運営

(1) 高付加価値旅行プロモーションにおけるターゲット

都・及び TCVB では、観光庁による高付加価値旅行者の傾向（以下第 5 (2) 参照）を念頭に、重点市場として欧米豪、継続市場として一部アジア、新規市場として一部中東・中南米をターゲットに、高付加価値旅行者のうち、特に 1 回の現地における旅行消費額が 100 万円以上（宿泊費を除く）の層と設定している。それらターゲット層においては自らが旅行手配を行わず、主にそれら顧客を扱う旅行事業者等（以下「トラベルデザイナー」という。）が旅行手配を行っていることから、都・TCVB においてはトラベルデザイナー等に向けた BtoB 及び BtoBtoC のプロモーション展開を行っている。

(2) ラグジュアリートラベル向け訴求ブランドイメージ

ターゲットとする旅行者層は、これまでの調査結果から、他と一線を画する「パーソナライズ化」「本物志向」「価値ある体験」を好むことが明らかになっている。また、観

光庁の定義では、消費額の大きさのみならず、一般的に知的好奇心や探究心が強く、旅行による様々な体験を通じて地域の伝統・文化、自然等に触れることで、自身の知識を深め、インスピレーションを得られることを重視する傾向がある旅行者となっている。

これらのニーズに合った特別感の醸成のため、過年度の各種高付加価値層プロモーションにおいて活用している「Tokyo Timeless Temptations」のマークを活用し、既にTCVBにて制作済みの冊子やTCVBが運営する高付加価値旅行PRサイト*「Timeless Tokyo」のイメージに沿った訴求をすること。なお、「Tokyo Timeless Temptations」のマークについては、別紙1「高付加価値旅行者向けPR事業用ロゴについて」を参照すること。

*サイト名：Timeless Tokyo

<https://timelesstokyo.com>

サイトコンセプト：高付加価値旅行者向け旅行地としての東京のイメージ訴求や、「東京でしか出来ない体験・東京ならではの体験」に関する情報を提供し、旅行先としての認知度を向上させる。

(3) 東京のブランディング戦略

都は世界に選ばれる旅行地としての東京を強く印象づける「東京ブランド」の確立に向け、ブランドコンセプトを定めている。本事業の実施にあたっては、これに基づき「伝統と革新が交差しながら、常に新しいスタイルを生み出すことで、多様な楽しさを約束する街」をコンセプトとしたアイコン及びキャッチフレーズ「Tokyo Tokyo Old meets New」（以下「アイコン」という。）に込められたメッセージを理解し、本事業におけるプロモーションと齟齬のないようにすること。

【東京のブランディング戦略】

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/plan/tourism/plan/branding/>

【東京ブランドアイコン「Tokyo Tokyo」について】

<https://tokyotokyo.jp/ja/about/>

(4) Serandipians について

欧州を中心に、高付加価値旅行（ラグジュアリートラベル）を取り扱う約700社の旅行会社、及び1,000社を超える宿泊施設が加盟するコンソーシアム。

Serandipians 公式サイト <https://travellermade.com/>

(5) 実施体制

ア 欧州を中心とした高付加価値旅行者や、その旅行者を顧客に多く持つ旅行エージェント等のニーズを的確に捉えた企画・運営を実現するため、ラグジュアリー

ラベル市場向けの実績や知見を活用可能な運営体制を構築すること。また、より有効なプロモーションとするため、海外ラグジュアリートラベル関連のコンソーシアムにおけるプロモーション実施経験もしくは知見があることが望ましい。

- イ 必要に応じ TCVB が別途契約している Serandipians 会員かつ、当該コンソーシアム内で強いネットワークを持つアドバイザー（以下「アドバイザー」という。）からの助言等を得る可能性がある。それら助言等を柔軟に取り入れ改善等を行うこと。
- ウ 本 FAM トリップは日本政府観光局（以下「JNTO」という。）と連携して実施し、招聘期間のうち前半を東京視察、後半で日本国内の他地域視察を組み入れる予定である。事業実施に際しては、JNTO 及び JNTO の FAM 受託事業者と連携し、円滑に運営すること。また、他地域の視察内容との重複が発生する場合は代替案の手配等、柔軟に対応すること。
- エ 本事業における実施体制については、連携する宿泊施設を含め、体制管理を徹底すること。

6 委託内容

以下の FAM トリップを企画・実施すること。

(1) 実施概要

ア 実施日程

令和 9 年 1 月 20 日(水)～1 月 24 日(日)予定

※1 月 24 日(日)都内ホテルチェックアウト以降は、被招聘者 5 名のみ JNTO 主催の FAM へ参加する。

イ 参加者数

計 7 名程度（予定）

(内訳)

・被招聘者 Serandipians 加盟海外旅行エージェント：5 名

・TCVB：1～2 名

※被招聘者は Serandipians により選定された、欧州を中心とするラグジュアリー・トラベルデザイナー。全員が英語話者であることを想定している。

※必要に応じ、5(5)イのアドバイザーが一部立ち合う可能性がある。その場合は、TCVB からの同行枠（2 名）の中での対応とする。

ウ 被招聘者選定のタイムライン（目安）

令和 8 年 7 月中旬頃：TCVB より Serandipians へ行程の提出

9 月頃～：被招聘者の募集（Serandipians 側のオペレーション）

10 月～11 月頃：被招聘者の決定

11 月以降：被招聘者とのコレポン、手配関連開始

令和9年 1月：FAMの実施

エ 視察先の企画・手配

以下の日程表に記載のテーマ、及び内容に応じた視察先等を企画・手配すること。尚、別途支給される過年度実施実績を参考にすること。但し、被招聘者のフライト時間等に応じて、到着時間は流動的である。

テーマ：Craftsmanship & Serenity -From Memory to Innovation					
日次	日程	時間帯	手配内容		宿泊
			プログラム	食事	
1	1月20日 (水)	午前～午後	空港から宿泊先への送迎	昼：× 夜：ホテル	都内 ホテル①
		午後～夜	宿泊ホテル①インスペクション		
			ウェルカム・ディナー (※宿泊先提供想定)		
2	1月21日 (木)	終日	都内視察	朝：ホテル 昼：○ 夜：○	都内 ホテル①
3	1月22日 (金)	終日	都内視察	朝：ホテル	都内 ホテル②
		夕刻～夜	宿泊ホテル②インスペクション	昼：○ 夜：○	
4	1月23日 (土)	終日	都内視察	朝：ホテル	都内 ホテル②
		夜	フェアウェル・ディナー (※宿泊先提供想定)	昼：○ 夜：ホテル	
5	1月24日 (日)	朝	チェックアウト JNTO 主催 FAM へ	朝：ホテル	
6 ～	1月25日 (月)		JNTO 主催 FAM		

※1 東京の職人技術や文化に触れる体験（Craftsmanship）と、落ち着きや静けさを感じられる時間（Serenity）を織り交ぜながら、過去から現代へとつながる東京の魅力（From Memory to Innovation）をテーマとする。観光地の網羅ではなく、体験の質や洗練された時間の流れを重視した構成にすること。

※2 被招聘者の宿泊先は Serandipians の加盟会員のうち、Serandipians が指名するため、別途 TCVB より通知する。なお、宿泊先との調整は受託者が行うこと。

(2) 企画・運営

ア FAM トリップに係る事前準備・手配から、FAM トリップの実施や報告等、以下のとおり企画・運営を行うこと。業務進行スケジュールを管理し、随時 TCVB と共有す

ること。

イ Serandipians 及び被招聘者、宿泊ホテルとの連絡・調整

- ① 当該事業の企画運営に伴い、Serandipians や被招聘者、宿泊ホテルとの連絡・調整を適宜行うこと。尚、Serandipians 及び被招聘者とのコミュニケーションは原則英語となる。(提案にあたり Serandipians 本部に連絡をとらないこと)
- ② 被招聘者決定後、FAM 終了に至るまでホテル側への宿泊者名簿の提供、必要に応じギブアウェイ等部屋入れの対応、ホテルで実施される視察、ディナー、ランチの実施サポート等を含め、必要な調整を行うこと。

ウ 送迎手配

① 空港等送迎

・各被招聘者に対して羽田空港または成田空港から宿泊先までの移動に必要な車両（原則、英語対応可能なドライバー付きのプライベート送迎車で、ラグジュアリートラベラーの利用が想定されるグレードを想定）を個別に手配すること。また、参加者が空港以外の出発地を希望する場合、東京 23 区内であれば対応可能とする。

・フライトの発着時間が近い被招聘者同士は混載送迎も可能とするが、被招聘者の空港での待機時間が 1 時間を超えないようにすること。

・5 日目のホテルチェックアウト後の送迎は含まないものとするが、FAM 後半部分の出発を円滑にするため、JNTO の FAM 委託事業者と必要な連絡調整を行い、被招聘者への情報提供等を行うこと。

② 視察送迎

FAM トリップの企画内容に合わせて、視察に必要な車両の手配を行うこと。複数名でのグループ視察となるため、参加者の荷物の移送等に十分配慮すること。また、ラグジュアリートラベラーの利用が想定される車両やドライバー等を手配すること。

③ 行程上必要な有料道路代、駐車代、回送費用等の諸経費を含めること。

エ 添乗員手配

- ① 旅程管理主任者の資格を持つ添乗員を 1 名手配の上、全行程に同行すること。但し、旅程管理が可能な範囲で、食事箇所についての同席は求めない。
- ② 添乗員手配は他社への再委託を行わず、事業担当者等、自社内で本事業の詳細を把握している者を配置することが望ましい。本事業担当者ではない者が添乗員となる場合は、FAM 実施の 1 週間前程度に TCVB を含めた 3 者でブリーフィングを実施すること。
- ③ 英語の対応が可能、かつ高付加価値旅行者へのアテンド経験が豊富であること。正式手配依頼の際は、実績とプロフィールを添付の上、TCVB と協議の上

決定すること。

オ 通訳案内士手配

- ① 東京都登録の全国通訳案内士有資格者（英語）を 1 名手配すること。但し、ホテルによるホステッドディナー（2 回想定）についての同席は求めない。
- ② 前記日程表の期間中、スルーガイドであること。原則、行程の途中でガイドの変更がないことが望ましい。
- ③ 被招聘者の行程に応じ、空港でのお出迎えから、チェックイン・チェックアウト等のフォローを行うこと。
- ④ 行程同行中に、ソーシャルエチケット（日本の習慣やマナー）について歴史や文化的背景を含めて、随時説明できることが望ましい。
- ⑤ 英語が堪能かつ優れたガイディングと接遇のスキルを持ち、高付加価値旅行者へのアテンション経験が豊富であること。顧客からのフィードバックが良い優れたガイドを手配すること。（正式手配依頼の際は、実績とプロフィールを添付の上、TCVB と協議の上決定すること。）

カ 食事手配

- ① 前記日程表の期間中、記載の食事（「○」が記載されている箇所）を参加者分手配すること。尚、別途支給される過年度実施実績を参考にすること。
- ② 質が高く、かつ高付加価値旅行者の受け入れが可能なレストランを選択すること。
- ③ メニューは英語表記があり、アレルギー対応が可能であるほか、ヴィーガン・ベジタリアン対応等ができるレストランを選択肢に入れること。（対応ができない場合は、被招聘者が事前に把握できるようにすること。）
- ④ 各食事ではアルコールを含め、常識の範囲内でのオーダーについては、契約内費用に含むこと。現地で範囲外のオーダーを希望された場合には、都度 TCVB と協議の上判断すること。
- ⑤ 前記日程表に記載のホテルディナーについて（1/20（水）及び 1/23（土））、現時点では着席形式にて実施し、宿泊ホテルからのスポンサードを想定している。また記載の視察についても、TCVB が別途指定するホテルより、スポンサードにて実施する可能性がある。ホテル決定後に当該ホテルと実施における必要な調整とサポートを行うこと。
- ⑥ 旅程管理主任者、通訳案内士、随員職員の食事に係る費用については必要に応じて含めること。

キ 観光地の選定・文化体験等の手配

- ① 都内観光地については高付加価値旅行者から需要の高い場所を、1 日あたり 2 ～3 か所程度選定し手配すること。前記日程表に記載されているテーマに沿った内容とし、欧州のラグジュアリー・トラベルデザイナーのニーズに合致

しているコンテンツを選定すること。また、JNTO の FAM との重複が発生する場合、TCVB の求めに応じ代替案を検討の上手配すること。尚、別途支給される過年度実施実績を参考にする事。

- ② 都内観光地入場料や文化体験の手配に必要な費用を含めること。
- ③ 文化体験は 2～3 回程度行程に組み込まれていることが望ましい。
- ④ 宿泊施設の視察を含める場合は、Serandipians 加盟宿泊施設のみとすること。

Serandipians 加盟ホテル：

<https://travellermade.com/hotel-partners-asia-pacific/>

- ⑤ 必要に応じ、旅程管理主任者、通訳案内士、随員職員の参加分費用についても含めること。

①

ク 旅行保険手配

- ① 前記日程表の東京滞在期間中（1 月 20 日（水）入国時～24 日（日）東京宿泊ホテルチェックアウトまで）被招聘者に対し、傷害死亡・傷害治療・疾病治療・賠償責任等を含む十分な補償を備えた旅行保険を手配すること。
- ② 補償内容、補償の期間（海外から日本までの移動期間を補償に含められるかどうか）、加入手続き、被招聘者への保険証書の受け渡し方法等については、TCVB と協議の上決定すること。

ケ ギブアウェイ手配

ラグジュアリートラベラーに相応しい、東京らしいギブアウェイを被招聘者全員に手配すること。予算は一人当たり数千円～1 万円程度を目安とする。

コ その他

- ① Serandipians へ行程表を提出するにあたり、英文行程表及び、コンテンツ内容を簡潔に英語でまとめたもの及び各訪問先の写真を 1 枚程度用意すること。なお、写真は行程表に使用し、オンラインにて Serandipians の会員内で展開されることを前提とし、各施設より使用の許諾を必ず得ること。
- ② FAM トリップ実施前及び実施後 1 週間以内に被招聘者に対してアンケートを実施すること。アンケート回答内容は実施報告書にも掲載し、今後のプロモーションに活かすための示唆等を含めること。
- ③ ビザが必要な被招聘者に対しては、必要な書類等を手配すること。（若干名を想定）
- ④ 期間中使用可能なモバイル Wi-Fi ルーターを、被招聘者 1 名あたり 1 台手配すること。
- ⑤ 被招聘者の希望により前泊・後泊をする場合、かかる費用は本契約には含まないが、希望に応じ宿泊ホテルとの連絡調整をサポートすること。
- ⑥ 被招聘者が必要と想定される情報をまとめ、東京到着 1～2 週間前を目安に案

内を発出すること。

7 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してはならない。ただし、あらかじめ書面により申し出、TCVB の承諾を得た事項についてはこの限りでない。

8 秘密の保持

受託者は、7 により TCVB 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。

7 により TCVB 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。

9 著作権等の取扱い

この契約により作成される納入物の著作権等の取扱いは、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」**第 14 に定めるところによる。

**https://www.tcvb.or.jp/jp/denshijoho_tokkishiyosho_20260305.docx

10 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。

11 個人情報の保護等

- (1) 「東京観光財団個人情報取扱要領」***を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様書」

****に定められた事項を遵守すること。また、本委託業務の遂行にあたり 7 により TCVB 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、当該事業者が本委託業務における個人情報を扱う場合は、「個人情報に関する特記仕様書」を遵守させること。

*** https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_yoryo_20250401.pdf

**** https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_tokkishiyosho_20260130.docx

本業務委託で取扱う個人情報は以下を想定している。

ア. 被招聘者の情報（氏名/連絡先/メールアドレス/パスポート情報/食事制限等）

イ. 他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報も同様に個人情報とみなす。

- (2) 「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、「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。

***** https://www.tevb.or.jp/jp/security_houshin.pdf

***** https://www.tevb.or.jp/jp/denshi_joho_tokkishiyosho_20260305.docx

また、7 により TCVB 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同様に遵守させること。再委託させる事業者は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。

ア．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

イ．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

(3) 電子情報処理業務を行うに当たり、以下の取扱いに留意すること。

ア．TCVB 職員を含め、本委託業務の遂行にあたる関係者の氏名/メールアドレスなど

イ．他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（IP アドレスや cookie など）もア. と同システムに格納されている場合においては、同様に留意すること。

12 支払方法

(1) 契約代金の支払いについて

受託者への支払は、委託完了後の TCVB 担当者による検査終了後、受託者からの支払請求書に基づき 30 日以内に委託料を一括で支払うものとする。ただし、6(2)(ウ)及び6(2)(カ)～(コ)のうち、参加人数の増減や時間数で変動するものに関しては、実際に手配した内容に基づき、実費で精算するものとする。また、旅行保険料については、委託業務完了如何に関わらず、請求に基づき支払うものとする。

(2) 完了報告と成果物の提出について

ア．委託完了届

別紙2「委託完了届」を提出すること。

イ．実施報告書

A4 版、カラーで作成の上、電子データで1部納品すること。

13 その他

(1) TCVB 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。

(2) 本事業で制作した全ての納入物は、東京都が広報目的等で利用することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。

(3) 本仕様書に記載のない事項及び疑義がある場合は、TCVB と事前に協議すること。

(4) 本仕様書に定める委託内容の最終的な履行にあたっては TCVB と協議のもと進めること。

- (5) 天変地異、政治状況の劇的な変化により、本事業を中止する場合がある。その場合のキャンセルチャージ等の条件を見積書に明記すること。

連絡先：公益財団法人東京観光財団
観光事業部観光事業課 石橋
Email：y.ishibashi@tcvb.or.jp