

仕様書

1 件名

令和8年度観光案内窓口に係る満足度調査及び覆面調査業務委託

2 目的

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）は、都内全域に広域的な観光案内拠点及び東京観光案内窓口を設置し、国内外からの旅行者の多様なニーズに対して、きめ細かい観光情報を円滑に提供できるよう、様々な運営支援サービスを提供している。全ての観光窓口に対して、運営支援サービス等に関する満足度調査を実施し、観光窓口のニーズに応じて改善を行い、都内全域での観光案内体制の充実を図る。また、希望する観光窓口に対して実際の運営状況を調査及び分析する覆面調査を実施し、各施設のサービスの質の向上及び更なる観光案内対応力の強化を図る。

3 契約期間

令和8年7月1日から令和9年3月31日まで

4 履行場所

広域的な観光案内拠点及び東京観光案内窓口（以下「観光窓口」という。）

※別紙1「観光窓口一覧」参照（令和8年2月1日時点）。履行の際には財団が別途提供する最新の一覧に基づき実施すること。

5 委託内容

（1）全体

ア 調査の年間実施計画等の作成、提出

受託者は、本調査の年間計画書及び調査票を作成し、履行開始後20日以内に提出すること。また、年間実施計画及び調査票については、適宜、財団と協議を行い、その結果を踏まえ修正等を行うこと。

イ 調査の実施期間

調査実施期間は以下のとおりとすること。

（ア）観光窓口の満足度調査（WEB形式による調査）…令和8年10月中旬から10月下旬（予定）

（イ）観光窓口での運営状況及び接客状況調査（覆面調査）…令和8年11月上旬から11月下旬（予定）

なお、調査実施日を財団へ提案し、承認を得ること。

ウ リーフレット

イ（ア）（イ）の各調査の周知のため、観光窓口向けのリーフレットをそれぞれで作成し、調査開始2か月前を目途に提出すること。なお、作成・提出にあたり以下の事項に留意すること。

- ・リーフレットの規格はA4サイズ、片面、カラーとすること。
- ・校正については2回を目途に、編集可能なデータで送付すること。
- ・デザイン、周知内容は令和7年度のリーフレットをベースとすること。

なお、令和7年度のリーフレットのPDFデータは財団より提供する。

（2）観光窓口の満足度調査（WEB形式による調査）

全ての観光窓口に対して、提供する運営支援サービス等に関する満足度調査を実施し、調査結果から分析される傾向や観光窓口のニーズを踏まえた改善点等を提案すること。

ア 調査方法

WEB形式による調査（日本語）

イ 対象

全ての観光窓口（520か所程度）

ウ 調査票の作成

（ア）観光窓口が財団の提供する運営支援サービス等に求めるニーズの把握及び改善を目的として調査項

目及び評価基準等を踏まえた調査票を作成し、日本語で用意すること。なお、調査項目については、昨年度の調査項目（別紙2「観光窓口の満足度調査 調査項目」）を参考とし、過去の同一調査との比較ができる項目も設けたうえで、事前に財団による内容の承認を受けること。

- (イ) 原則として、WEB形式で作成すること。なお、セキュリティ上の問題やPC等の利用に問題があり、WEBにアクセスできない観光窓口に対しては、Excel や Word 形式もしくは紙の調査票を作成し、適宜、観光窓口の状況に合わせて対応すること。

エ 調査の実施

- (ア) 全ての観光窓口に対して、調査票を送信し、オンライン調査を実施すること。なお、観光窓口の連絡先等は、財団から提供する。また、調査票については東京観光案内窓口のポータルサイトを通じての送付も可とする。
- (イ) 調査実施期間内にサンプル数 270 件以上の調査票を回収できない場合は、270 件以上を回収できるまで調査を継続すること。回答数が伸びない場合は、必要に応じて未回答窓口に対し、架電や回答督促用レターならびにリーフレットの送付等を実施すること。
- (ウ) 回答結果に不備があった場合、再度回答を依頼するなど正確な調査結果となるよう努めること。

オ 調査結果の集計・分析、調査報告書の作成

- (ア) 調査実施後に調査結果を集計・分析し、調査報告書を財団へ提出すること。また、報告書は以下①～③に分けて作成すること。
 - ① 概要版
 - ② 調査結果（詳細な分析が記載されたもの）
 - ③ 調査結果のローデータ
- (イ) 報告書については、以下の内容を盛り込むものとする。
 - ① 前回の調査結果との比較分析（前年度の報告書は、財団が提供する）
 - ② 調査結果から分析される傾向や観光窓口のニーズを踏まえた改善点等を含めたアドバイス
- (ウ) 報告書は、調査終了後2か月以内に初校を提出すること。あわせて、報告会を実施し、報告書の内容を説明する場を設けること。なお、「観光窓口での運営状況及び接客状況調査（覆面調査）」の報告会とは別日で実施すること。

(3) 観光窓口での運営状況及び接客状況調査（覆面調査）

希望する観光窓口に対して、以下ウにあげる調査項目について日本人と外国人の専門の調査員による覆面調査を行うこと。

ア 調査方法

- (ア) 日本人覆面調査
- (イ) 外国人覆面調査（英語）

イ 対象

希望する観光窓口（日本人、外国人調査 それぞれ 20 施設程度）

ウ 調査票の作成

お客様への接客マナー・接遇、窓口の雰囲気、情報発信、多言語対応等に関する調査項目及び評価基準等を踏まえ、具体的な実施方法（現地ヒアリング及び視察）を含む調査票を作成し、事前に財団による内容の承認を受けること。なお、調査項目については、別紙3「観光窓口での運営状況及び接客状況調査 調査項目」を参照し過去の同一調査と比較ができるような項目も設け、事前に財団による内容の承認を受けること。

エ 調査窓口の募集

覆面調査を希望する観光窓口の募集及び取りまとめを行うこと。また、調査対象外の施設から誤って申込みが行われる可能性を踏まえ、財団が提供する窓口リストに基づき確認を行うこと。

オ 調査の実施

- (ア) 観光窓口の中から調査を希望した、各 20 施設程度に対して、専門の調査員による覆面調査を行うこと。
 - 1 施設あたり日本人調査員 1 名、外国人調査員 1 名をそれぞれ派遣し調査を実施すること。
 - 日本語調査と英語調査は、原則として異なるスタッフを対象に実施すること。

- (イ) 日本人調査員は、覆面調査の経験を十分に有した人員を配置すること。
- (ウ) 外国人調査員は、英語を母国語とする者を選定すること。また、外国人調査員が調査を実施する際には、注意事項の徹底や、調査の目的等を内容とする事前の調査員の研修、訓練を実施し、最低1名は調査員を監督する人員を配置すること。
- (エ) 調査員向けのマニュアルを作成し、調査前に財団に提出すること。
- (オ) 調査希望窓口が各20施設に満たない場合は、希望した観光窓口のみで実施すること。
- (カ) 結果に不備があった場合、調査員に再ヒアリングするなど正確な調査結果となるよう努めること。
- カ 調査結果の集計・分析、調査報告書の作成
 - (ア) 調査実施後に各施設及び全体の調査結果を集計・分析し、調査報告書を財団へ提出すること。なお、分析にあたっては、業種別（宿泊施設、観光案内所等）の傾向分析を含めること。また、報告書は以下のとおり区分して作成し提出すること。
 - ① 全体報告書（詳細な分析が記載されたもの）
 - ② 各施設の調査結果（詳細な分析が記載されたもの）
 - ③ 全観光窓口共有調査結果（サマリー版）
 - ④ 調査結果のローデータ
 - (イ) 報告書については、以下の内容を盛り込むものとする。
 - ① 前回の調査結果との比較分析（前年度の報告書は、財団が提供する）
 - ② 観光客の満足度の向上及び来場者数の増加等に資する施設の改善提案を含めたアドバイスなお、外国人調査員による調査結果については必ず受託者が日本語の校正を行うこと。
 - (ウ) 報告書は、調査終了後2か月以内に初校を提出すること。あわせて、報告会を実施し、報告書の内容を説明する場を設けること。なお、「観光窓口の満足度調査」の報告会とは別日で実施すること。
 - (エ) 報告会終了後、覆面調査実施施設へ調査結果データをメールで送付すること。

6 納品物

成果物として提出するものは、次のとおりとする。（A4サイズで作成し、データで納品すること）

- (1) 年間実施報告書（「5 業務委託内容」で実施する本委託内容の全てを包括するもの）
- (2) 「5 業務委託内容（2）オ」で作成した調査報告書
- (3) 「5 業務委託内容（3）カ」で作成した調査報告書

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、財団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。7.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。

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」（※1）第14に定めるところによる。

（※1） https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi.joho_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」（※2）を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様書」（※3）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。

(※2) https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_voryo_20250401.pdf

(※3) https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_tokkishiyosho_20260130.docx

本業務委託で取り扱う個人情報は以下を想定している。

ア. 調査事業において取得する、窓口担当者の個人情報（氏名/メールアドレス等）

イ. 他の情報と照合することにより、個人を識別することが可能な情報（IP アドレス等）
が同システムに保存されている場合には、当該情報についても個人情報に該当するものとする。

- (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」（※4）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」（※1）に定められた事項を遵守すること。

(※4) https://www.tcvb.or.jp/jp/security_houshin.pdf

(※1) https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_joho_tokkishiyosho_20260305.docx

また、7. 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。

- 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

- (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。

- ① 当財団職員を含め、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
- ② 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。

1.2 支払方法

受託者への支払は、委託完了後の財団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。なお、「5 業務委託内容（3）観光窓口での運営状況及び接客状況調査（覆面調査）」の調査費用等については、実際に調査した件数に応じて精算するものとする。

また、島しょエリアでの覆面調査が発生した場合の交通費等は、本契約とは別に実費にて精算するものとする。

1.3 その他

- (1) 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。
- (2) 本仕様書に記載のない事項及び疑義がある場合は、財団と事前に協議すること。
- (3) 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財団と協議のもと進めること。

連絡先：公益財団法人東京観光財団

総務部ビジターズインフォメーション課

電 話：03-5579-2675