仕　様　書

公益財団法人東京観光財団

第１　件名

令和８年度 高付加価値旅行者調査業務委託

第２　事業目的

東京都（以下「都」という。）及び公益財団法人東京観光財団（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いる。

本プロモーションの一環として、オーストラリア、タイ、シンガポール、一部東アジアからの高付加価値旅行者層について旅行における消費動向やニーズ等を把握・分析し、東京がターゲットとすべき旅行者層の特性や東京として今後訴求すべき東京の魅力を検討し、当該ターゲット層への効果的・効率的なプロモーション施策の検討材料とする。

第３　契約期間

令和８年８月４日から令和９年３月３１日まで

第４　履行場所

TCVB の指定する場所

第５　全体運営

以下の点を念頭に業務を進捗すること。

（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（２）参照）も念頭に、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・中南米を設定し、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）の層をターゲットと設定している。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旅行者向けプロモーションにおいて活用している「Tokyo Timeless Temptations」のマークやTCVBが運営する高付加価値旅行PRサイト「Tokyo Timeless Temptations*」も踏まえ、調査報告書をまとめること。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：Tokyo Timeless Temptations

URL：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。

第６　業務委託内容

（１）アンケート調査

ア　アンケート調査の実施

第５（１）に記載のターゲット層から、オーストラリア市場、タイ市場、シンガポール市場の高付加価値旅行者に対しアンケート調査（各市場 100 サンプル程度を前提とする）を行い、海外他都市への旅行傾向（手配ルート、訪問回数、消費動向、訪問地における過ごし方等）及び、訪日時の旅行傾向（手配ルート、滞在期間、国内における訪問地、消費動向、旅行ルート等）を把握し、分析すること。調査対象者の選定においては、適切な１回の現地における旅行消費額（宿泊費を除く）を設定の上、東京及び比較する海外他都市のいずれかへの訪問経験者を抽出し調査を実施すること。また、高付加価値旅行者増加にあたってのボトルネックとなるような事項があるようであれば有効な示唆を得られるよう、設問項目を工夫すること。

なお、比較する海外他都市は、各調査対象市場において東京の競合都市となりうる都市３都市（ニューヨーク、ロンドン、シンガポール）を想定し、その他必要と考える都市についてはその理由とともにTCVBに提示し、設定すること。

イ　デスク調査の実施

既存資料や文献、リサーチデータ等、その他有効と思われる資料やデータを参照し、オーストラリア、タイ、シンガポールに加え、韓国、台湾、香港の高付加価値旅行者の実態（市場規模、特性、情報収集方法、旅行手配方法、旅行形態、ボリューム、ニーズ等）を分析し、合わせて分析結果を取りまとめること。

ウ　アンケート調査・デスク調査を踏まえた分析及びターゲット像の設定

上記第６（１）ア・イの調査・分析を踏まえ、手配ルート等の分析から主にBtoB プロモーション等でリーチ可能かつプロモーションによる一定の効果が見込め、東京として狙うべきターゲット像を設定し、ペルソナ等をまとめるとともに、競合他都市と比較した東京のポジショニング、東京として提供すべき体験価値、当該市場へのプロモーションで特に留意すべき事項等、当該市場からの高付加価値旅行者数増加や訪都回数、滞在期間及び消費額を増大させるにあたっての課題を含め有効な示唆を含めまとめること。

（２）海外他都市における消費動向調査

ア　定量データ調査・分析

オーストラリア、タイ、シンガポールのターゲット層について、東京及び海外競合都市３都市（ニューヨーク、ロンドン、シンガポール）への訪問時におけるカード決済額等の定量的データを用い消費動向を分析すること。定量的データについては、都及びTCVB 内でマーケティングデータとして分析で使用することを想定すること。

分析にあたっては東京及び海外競合都市３都市での１回の旅行あたり現地における全旅行期間の消費額が 100 万円以上のサンプルを抽出の上、当該都市への訪問者数、訪問時の消費額及び消費傾向、全体に占めるシェアなどを調査すること。

調査結果を元に、消費傾向などを分析し競合都市と比較した特徴及びポジショニングをまとめること。

イ　定量評価

受託後に別途 TCVB より提供する、令和６年度に実施したアメリカ・イギリスにおける定量データ調査、及び令和７年度に実施した中東・中南米における定量データ調査の結果と、今年度の調査結果を踏まえ、高付加価値旅行者の訪都旅行者数、訪都消費額の市場規模推計を行うこと。推計にあたっては、日本政府観光局が公表した「高付加価値旅行市場規模調査」（https://www.jnto.go.jp/news/_files/20250611_1400.pdf）の 2023 年結果と比較することを念頭に、訪都市場規模及び主要国の構成比について、3 か年の調査結果及び観光庁、日本政府観光局の各種観光統計を参照し推計を行うこと。

（３）今後のプロモーション方針案の策定

上記第６（１）～（２）の調査分析結果、及び受託後に提供する過年度調査結果（令和６年度に実施したアメリカ・イギリスにおける調査、令和７年度に実施した中東・中南米における調査）を元に、東京の高付加価値旅行者向けプロモーション戦略を策定すること。

策定においては中長期的な視点での規模感（各市場の比重）やフェーズごとに実施すべきプロモーション、取り組み内容等をとりまとめるとともに、短期的に取り組むべき内容（プロモーションでリーチ可能かつ東京として狙うべきターゲット層の更なる誘致や、訪都回数や滞在期間及び消費額の増大に向けた効果的なアプローチ方法及び訴求内容等）を明らかにし、方針案等をまとめること。対象市場等により異なる場

合には、それぞれについてまとめること。アプローチ手法については BtoB を基本とするが、BtoC において有効と思われる手法があれば提案を妨げないものとし、具体的なプロモーションのチャネル（商談イベント名や広告媒体名等）等も含め、具体性を持った内容とすること。

また提案にあたり、別途 TCVB から要約版を提供する過年度調査結果及び上記第６（１）～（２）の調査内容をふまえ、プロモーション戦略の策定アプローチ、留意すべき事項やプロセス等を提示すること。

（４）報告書等の作成

ア　仮説策定

令和８年９月末を目途に仮説をまとめ、TCVB に提出すること。

イ　中間報告

上述第６（１）～（２）について令和８年１１月末頃を目途に中間報告書をまとめ、TCVB に提出すること。上述第６（２）については調査結果データをあわせて提出すること。内容及び提出時期は TCVB と協議の上決定すること。合わせて、東京として狙うべきターゲット像の仮説を立て、中間報告書に含めること。

ウ　最終報告書

令和９年２月中を目途に調査・分析等をまとめた最終報告書を作成し、TCVB に提出すること。

第７　業務実施上の留意点

（１）スケジュールを作成し、履行にあたり進捗状況を綿密に TCVB に報告し、その指示に従うこと。

（２）受託者は本委託を効果的かつ効率的に履行するための体制を整備し、関係企業含め体制管理を徹底すること。

（３）業務の詳細については、進捗状況や確認事項を綿密に TCVB に連絡・報告すること。それにあたり TCVB との定期的な打合せを設定し、実施状況の報告を行うこと。打合せにあたっては必要な資料等を準備すること。

（４）特定の企業、機関のみに利することのないよう、中立的な立場から公平性に十分配慮しながら調査・分析等を実施すること。

（５）観光庁による訪日外国人消費動向調査、宿泊旅行統計調査等、及び独立行政法人国際観光振興機構（JNTO）や都が実施する各種調査はもとより、調査対象市場の公的機関及び観光関連機関等が公表する各種統計データ等を参照して調査にあたること。なお、民間企業による調査結果等を活用する場合には、その目的及び信頼性を事前に明らかにすること。なお、民間企業による調査結果の一つとして、クレディ・スイスによる「グローバル・ウェルス・レポート」等も参照すること。

（６）現地市場における調査実施にあたっては、調査対象者に本調査の目的、意図、留意点等を説明し、調査への協力の意思等を確認した上で行うこと。また、GDPR（EU 一般

データ保護規則（General Data Protection Regulation））やそれに相当する現地における個人情報取り扱いに関わる法律にも配慮すること。

（７）TCVB の調査であるとして協力を強制しないこと。また、調査対象者に対して不快感、不信感を抱かせないよう十分に配慮すること。

（８）本調査の委託者は TCVB であるが、調査実施主体は受託者であり、調査実施に係る責任は受託者にあるものとする。

（９）調査の結果得られたデータを中立的及び公平な立場から解釈するとともに、特定の結果を得るための恣意的な分析を行わないよう、十分に配慮すること。

（１０）本調査の結果及びローデータは都への提供及び都における分析への活用を予定している。その点も踏まえ、調査対象や情報提供元には必要な説明を行い、同意を得た上で調査及び情報の収集を行い、個人情報の取扱いを適正に行うこと。

（１１）本調査報告書は今後都及び TCVB によるプロモーションの実施において、実施を委託する第三者等に提供する可能性がある。

第８　成果品

本事業終了後に、以下の（１）から（３）を TCVB の指定する場所に納入すること。なお、以下（２）は都が運用するデータマーケティングプラットフォームに格納することを予定している。よって、成果品の納品方式については別途都や TCVB の指示のもと対応する可能性があることを前提とすること。

（１）調査報告書　　電子データ

（２）海外他都市における消費動向分析（ローデータ）
　　電子データ

※エクセルもしくは CSV を想定するが、TCVB より別途指定する。

（３）調査で使用した各資料等一式　　電子データ

第９　納入場所

TCVB の指定する場所

第１０　第三者委託の禁止

本委託事業は、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、TCVB の承諾を得た事項についてはこの限りでない。

第１１　秘密の保持

受託者は、第１０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。

第１０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。

第１２　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」*の第１４に定めるところによる。

*「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」

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

第１３　委託事項・関係法令の遵守

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

第１４　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上記第１０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。

**「東京観光財団個人情報取扱要領」

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

***「個人情報に関する特記仕様書」

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

（２）本業務委託で取扱う個人情報は以下を想定している。

回答者の氏名・性別・年齢・連絡先・メールアドレス　等

（３）「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。

****「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」

https://www.tcvb.or.jp/jp/security_houshin.pdf

*「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」

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

また、上記第１０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

（４）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　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

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。

第１５　支払方法

（１）契約代金の支払について

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。

（２）　完了報告と成果物の提出について

別紙２「委託完了届」を提出すること。

第１６　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。

（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 TCVB と協議のもと進めること。

第１７　本件の問い合わせ

公益財団法人東京観光財団　観光事業部

電話：03-5579-2683