

仕 様 書

1 件 名

令和8年度観光経営力強化セミナー等の運営業務委託

2 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 履行場所

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

4 目 的

インバウンド需要の急速な回復に沸く一方で、人材不足への対応、業務効率化やサービス向上、高付加価値化等、大きな変化の渦中にある観光関連事業者（宿泊、旅行、小売、飲食、観光施設、観光関連サービス等の事業者を指す。）に対し、経営改善、収益確保及び新規事業創出等を図っていくために必要な経営ノウハウを提供するセミナーや、東京都や財団が提供する支援メニューを案内する事業説明会等を開催する。また、事業者間の連携を促進できるよう事業者交流会も開催する。

5 実施体制

(1) 実施体制

- ア 受託者は、本事業の開始にあたって、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た体制管理方法及びリスク管理方法を財団に提示し、財団の承認を得ること。
- イ 受託者は、観光関連事業者のニーズを的確に捉え、セミナー等の開催内容に反映するため、当プロジェクトチーム内に、観光業界及び経営支援に関する専門知識を十分に有するスタッフの配置を行うこと。
- ウ 受託者は、非常時等にも迅速に対応できるようバックアップ体制を整え、本事業の実務担当者の十分な人員体制を整備すること。

(2) スケジュール管理

受託者は、本事業の開始にあたって、本事業の履行に係るスケジュール等を明らかにした事業計画書を財団に提示し、財団の承認を得ること。

受託者は、財団との連絡を密にするとともに、資料準備や会場設営等、業務について適宜進捗状況を報告し、定期的に打ち合わせの場を設け、打ち合わせ前に議題を提示し、打ち合わせ後は議事録を速やかに提出するなど業務の円滑な遂行に留意し進行管理を行うこと。

6 委託内容

(1) 観光経営力強化セミナー及び事業者交流会の開催

観光関連事業者が経営改善、収益確保及び新規事業創出等を図っていくために必要な経営ノウハウを提供する、観光経営力強化セミナー（以下「セミナー」という。）及び事業者交流会を下記のとおり企画・開催することし、会場参加を増やす取り組みを行うこと。

ア 開催概要

① 実施日

令和 9 年 2 月上中旬までの間に、観光関連事業者が参加しやすい日程で実施すること。

② 会場

東京 23 区内（及び多摩地域内）の主要ターミナル駅からアクセスしやすい地域に立地し、100 名以上が十分に収容可能であり、滞りなく開催可能であること（形態・導線等）。

なお、事業者交流会も予定していることから、同一施設内にセミナー会場と交流会会場（各回 15 社以上の出展者が出展可能な十分なスペースがあること。）の 2 会場用意し、ユニークベニユー施設やホテル等のバンケットルームなど、観光産業のイベントとして相応しい会場を選定すること。なお、費用は本契約に含むものとする。

③ 受講対象者

都内の観光関連事業者を中心とする。

④ 実施形式

リアル開催及びオンラインライブ配信のハイブリッド形式により実施すること。

⑤ 対象人数

各回 100 名程度（リアル開催及びオンラインライブ配信の合計）

⑥ 実施回数

4 回

⑦ 構成

第一部：基調講演（講演 1 時間程度、ディスカッション（司会と講師による対話）及び参加者との質疑応答 30 分程度）

第二部：事業説明会（講演者は財団職員、30 分程度）

第三部：事業者交流会（テーブルトップ形式の展示商談会/交流会）

イ 会場手配

会場の借り上げ、会場設営準備（照明・音響・映像含む）・実施・片付け（原状回復含む）を実施すること。

ウ 基調講演の企画・手配・調整

- ① 最新の業界動向や観光関連事業者のニーズ、今後の経済状況及びトレンド等を見据えた観光需要に係る課題や展望などを考慮し、観光関連事業者の経営力強化に資する 1 時間程度の基調講演の講師を選定し、ディスカッション（司会と講師による対話）・参加者との質疑応答 30 分程度を運営すること。

企画にあたっては、各回の講演テーマについて、狙いや実施効果を明確に示すことができる内容とするとともに、受講対象者を設定し、集客しやすい内容とすること。

実践的な知識の提供やネームバリューの高さも意識し、東京都内の観光関連事業者の観光経営力強化につながる講演が実施可能である講師を選定すること。

【基調講演テーマ（例）】

- 観光業界全般のトレンド
- 経営力強化・生産性向上・業務効率化
- 人材確保・定着
- サービス向上・高付加価値化

- 新商品・サービスの開発、プロモーション
 - インバウンド
 - 国内旅行者と訪日外国人旅行者
 - 海外の市場情報（先進的な取り組みなど）
 - SDGs・サステイナブル
 - ナイトタイムエコノミー
 - ブランディング 等
- ② 基調講演者と、登壇に係る調整を行うこと（財団との事前の打ち合わせも含む）。事前打ち合わせに係る費用も含め、本契約に係る謝金や旅費等の費用は本契約に含むものとする。

エ 事業者交流会について

① 概要

観光関連事業者を中心に都内事業者を対象として、B to Bのマッチング、連携促進等を行う機会を創出していくためのテーブルトップ形式の展示商談会及び交流会を開催し、運営すること。また、観光関連事業者が相互又は他業種とのマッチングや連携促進をしやすいよう、参加促進につながる具体性のあるテーマを選定し、手配すること。

当日の開催内容についても、B to Bのマッチング等の促進によりつながるものとなるよう実施すること。なお、交流会には軽食等の提供も想定している。

② 出展者

原則、各回 15 社以上

※観光関連事業者が高い関心を持つテーマを設定し、テーマに沿った出展者を募集すること。また、出展者の PR をする時間を設けるなど、出展者及び参加者の満足度を高めること。

※出展者募集用のチラシや説明資料の作成、出展者への説明会など、出展者確保のための工夫を行い、実施すること。

③ 交流会の参加者を確保するため、事前に出展者情報を HP 上に公開するなど効果的な方法を選定して実施するとともに、会場参加者を増やすための工夫（例：軽食の工夫やノベルティ製作配布など）も行うこと。

④ 観光関連事業者同士の交流を促すための導線や見せ方、仕組み等を検討し実施すること。

オ 事務局業務

① 参加申し込みに必要な入力事項の洗い出しや、ウェブサイトにはアップすべき内容を選定し、適切な募集フォーム及び募集方法を設け実施すること。募集フォームについては、セキュリティ面に十分配慮されたシステム等を用いること。

② 事務局の電話番号やメールアドレスを設け、参加希望者等の問い合わせに対応し、参加者のサポートをすること。

③ 出展者対応を行うこと。

カ 参加申込受付及び参加者名簿の作成

参加者の申し込み受付・集計・情報管理を行うこと。なお、参加者名簿には、参加者の属性、住所、氏名及び連絡先（電話、電子メール）等を記載すること。参加者定員に達しない

場合は、再度募集をかけること。

キ 当日対応

- ① 当日の受付対応、テクニカル対応、講演者及び参加者対応を行うこと。
- ② 出展者対応を行うこと。
- ③ 会場と調整の上であらかじめ準備した必要な機器（パソコン、プロジェクター、スクリーン、プリンター等）を設置し、開催に支障がないようにすること。セミナーに必要な備品や機器の運搬や使用に関する経費は、全て本契約に含むものとする。
- ④ セミナーに必要な資料は、事前に財団に提出し、内容等について確認を受けた上で作成及び使用すること。当セミナーのために作成した資料等に係る経費は全て本契約に含める。
- ⑤ 記録写真の撮影をすること。なお、撮影は参加者の個人情報に充分留意し、セミナー開催前にあらかじめ撮影について参加者に告知した上で行うこと。

ク ウェブアンケートの実施

ウェブアンケート調査票を提案・作成し、参加者に対して実施すること。アンケートの必須項目として、セミナーに対する満足度・意見・改善点等を含めること。

アンケート回収後、全ての集計結果を取りまとめ、個票とあわせて財団に提出すること。

① データ分析

アンケート結果等をもとに、本事業の効果等について、定量的・定性的な分析を行うこと。

② その他

参加者の意見等により、セミナーや交流会の実施成果や今後の取組の方向性、PR手法について検証が行えるよう、アンケート項目を設計すること。

(2) 広告又はPR活動等の展開

各回の広告又はPR活動を実施する前には、その手法について具体的に記載したPR活動計画を提出し、各取組の遂行にあたり、進行管理を行うこと。なお、経費については全て本契約に含むものとする。

ア 出展や参加を促すための動画(1分程度を想定)及び募集チラシ等を作成すること。

イ セミナーの特性を考慮して訴求力の高い広告・広報媒体（業界紙等）を選定するとともに、SNS等も活用して効果的な広告及びPR活動を実施、(1)のセミナーを広く観光関連事業者に知らしめ、集客すること。

7 納品物

以下(1)から(6)を納品すること。データについては、全ファイルウイルスチェックの上、電子媒体に保存し、財団へ3部納品すること。

(1) 実施報告書

各セミナー終了後、速やかに個別に実施概要（日時、参加人数、実施内容詳細、質疑応答等）等を取りまとめること。なお、セミナーの内容を決定するために行った調査の詳細及びアンケート結果についてもあわせて取りまとめること。また、全4回のセミナー終了後、速やかに事業全体の内容（全4回のセミナー実施状況、考察、次年度以降への提言など）をま

とめた報告書を作成し提出すること。

- (2) セミナーの申込者リスト及び出欠リスト
- (3) 講演録（録画）
- (4) 説明会等で使用した資料等
- (5) セミナーのアンケート用紙（回収分）及びアンケート集約・分析結果
- (6) 記録写真

8 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いを行う。

9 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、あらかじめ文書に申し出、財団の承諾を得た事項についてはこの限りではない。

10 秘密の保持

受託者は、第9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。

第9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。

11 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_tokkishiyosho_20250401.docx

12 委託事項・関係法令の遵守

受託者は、本契約業務の実施にあたり、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。

13 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第9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_yoryo_20250401.pdf

*3 https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_tokkishiyosho_20250401.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 講師の連絡先・メールアドレス・顔写真データなど

イ 本セミナー申込者及び出展者の氏名・連絡先・メールアドレスなど

- ウ 本事業の遂行にあたって入手した財団及び関係者の氏名・連絡先・メールアドレスなど
- エ 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〜ウと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。
- (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
- また、第9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。
- 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 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。

14 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、財団と事前に協議し決定する。
- (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。
- (4) その他条件が変更となる場合は、都度両者協議の上、変更する。
- (5) 天変地異や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。
- (6) 本契約は、令和8年度東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立し、令和8年度財団収支予算が令和8年3月31日までに財団評議員会で承認された場合において、令和8年4月1日に確定するものとする。

<連絡先>

公益財団法人東京観光財団 観光産業振興部 観光産業振興課（担当：松岡、山本）
〒163-0915 東京都新宿区西新宿二丁目3番1号新宿モノリス15階
TEL：03-5579-8873