

## 仕様書

### 第1 委託件名

令和4年度東京都MICE誘致施策に関する効果測定業務

### 第2 契約期間

令和4年6月1日から令和5年3月31日まで

### 第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

### 第4 目的と概要

東京への企業系会議、企業の報奨旅行等（以下「企業系ビジネスイベント」という。）、国際会議及び展示会の誘致促進に向けて、実施した施策の効果を把握するため、設定した定量的・定性的指標（以下「KPI」※という。）を計測し、分析する。また、オンライン開催された国際会議の主催者及び参加者に調査を実施し、結果を分析する。

※KPI=Key Performance Indicator

### 第5 委託内容

KPI指標算出に係る調査および分析受託者は、以下に挙げる企業系ビジネスイベント、国際会議及び展示会のKPI指標について、最適な調査方法を検討し、調査・分析を行うこと。調査方法決定にあたっては、財団と綿密な協議をし、実際の調査にあたっては、必要に応じ関連業界の事業者から情報提供を受けること。また、財団が独自で調査し、結果を提供するKPI指標については分析を行うこと。

#### 1) 企業系ビジネスイベントのKPI指標

##### ① 認知度

企業系ビジネスイベント開催都市としての東京及び令和4年度に掲出した広告及びSNS（LinkedIn）の認知度について、財団が海外のミーティングプランナー60名程度に対して実施したアンケート結果を基に現状分析を行う。

【調査対象期間：令和4年4月1日～令和5年3月31日】

##### ②-1 満足度

東京での企業系ビジネスイベントを開催したミーティングプランナー30名程度に財団がヒアリングを行った結果について現状分析を行う。

【調査対象期間：令和4年4月1日～令和4年12月31日】

##### ②-2 期待度

企業系ビジネスイベントのミーティングプランナー30名程度に財団がヒアリン

グを行った結果について現状分析を行う。

【調査対象期間：令和4年4月1日～令和5年1月31日】

③ 誘致活動成果

令和4年度に財団が誘致・開催支援した東京での企業系ビジネスイベントの件数について、第7項の報告書に記載する。数値等については財団より受託者に提供する。

【調査対象期間：令和4年1月1日～令和4年12月31日】

④ コンテンツ充実度

令和4年度に財団が開発支援したプログラムの件数について、第7項の報告書に記載する。数値等については財団より受託者に提供する。また、企業系ビジネスイベントのミーティングプランナー30名程度に財団がヒアリングを行った結果について現状分析を行う。

【調査対象期間：令和4年4月1日～令和5年1月31日】

⑤ ポストコロナの開催意向

企業系ビジネスイベントのミーティングプランナー30名程度に財団がヒアリングを行った結果について現状分析を行う。

【調査対象期間：令和4年4月1日～令和5年1月31日】

⑥ 開催実績

東京都における1年間の企業系ビジネスイベントによる外国人参加者の宿泊数、企業系ビジネスイベント参加人数に泊数を掛けたもの等を数値として算出する。また、セグメント（企業系会議/報奨・研修旅行）ごとの平均泊数を割り出すものとし、財団が都内25程度のホテルに対して調査する結果を元に算出し、結果を分析（クロス分析等を含む）する。また、財団が実施した現状把握のためのアンケートについてもまとめる。

【調査対象期間：令和4年1月1日～令和4年12月31日】

尚、上記①、②-2、④、⑤及び⑥の調査について、オンライン上で回答可能なアンケートのフォーマット（英語/分岐質問あり）を制作し、アンケートの回収、分析をすること。アンケート項目、配信・実施時期については財団が指定し、協議の上実施する。②-1満足度、③誘致活動成果及び⑥開催実績に於いては、分析に必要な十分なデータが回収できない場合、財団と受託者が協議の上、財団が別途提供するアンケート内容について分析及びまとめる等、業務内容に変更が生じる可能性がある。

## 2) 国際会議のKPI指標

### ① 参加者満足度

#### (1) 国際会議参加者対象

令和4年度に東京都が開催支援プログラム(※1)を提供する国際会議において、受託者はホスピタリティーデスクに関する対面調査を実施する(※2)。調査実施後、調査結果を集計し、結果を分析する。分析に際しては、クロス分析も用いること。調査項目については財団が別途指定する。

令和4年度対象会議：2件

調査対象：海外参加者(英語による調査)

回収数：各会議最低100名(計200名)以上

調査対象時期(予定)：1回目 令和4年7月下旬

2回目 令和4年12月上旬

※1 海外参加者を対象に、都内半日観光ツアー、都内半日テクニカルツアー、日本文化プログラム、ホスピタリティーチーム派遣、歓迎バナーの掲出、又は都内関連企業紹介ブースの設置等を提供するプログラム

※2 調査対象者は、開催支援プログラムの参加の有無にかかわらず、その会議に参加している海外参加者の中から抽出する

#### (2) 開催支援プログラム参加者対象

令和4年度に東京都が開催支援プログラムを提供する国際会議において、開催支援プログラム(都内半日観光ツアー、都内半日テクニカルツアー、日本文化プログラム)の参加者に対して財団がアンケート調査を実施する。受託者は調査結果を集計し、結果を分析する。調査項目については財団が別途指定する。

令和4年度対象会議：

都内半日観光ツアー又は都内半日テクニカルツアー5件

日本文化プログラム3件

調査対象：

開催支援プログラム(都内半日観光ツアー、都内半日テクニカルツアー、日本文化プログラム)海外参加者(英語による調査)

調査数：

都内半日観光ツアー又は都内半日テクニカルツアー50名程度×5件

日本文化プログラム50名程度×3件

### ① 開催実績(都内開催件数)

2021年(暦年)に東京都にて開催された国際会議の開催件数について分析を行う。統計結果については、令和4年6月頃に発表されるUIA統計の数値等を用いるものとする。

② 主催者満足度

令和4年度に東京都が支援した国際会議主催者を対象とし、財団が調査した支援内容への満足度について分析を行う。調査結果は日本語、英語いずれかにて財団より支給する。

令和4年度対象数：20件程度

調査対象：誘致／開催資金助成制度対象の国際会議主催者

開催支援プログラムを提供した国際会議主催者

【調査対象期間：令和4年4月1日～令和5年3月31日】

③ オンライン／ハイブリッド開催の国際会議に関する調査

財団が指定するオンライン／ハイブリッド開催の国際会議において、受託者は主催者、参加者それぞれに調査を行い、結果を分析する。分析に際しては、クロス分析も用いること。調査項目と分析手法については財団が指定するが、受託者も提案を行い、最終的に財団と受託者が協議の上決定する。

(1) 参加者に対するオンラインアンケート調査

受託者はオンライン上で回答可能なアンケートフォーマット（英語/分岐質問あり/無記名式）を作成する。参加者への調査依頼は主催者を通して財団が行う。受託者はアンケートフォームの作成・管理、結果速報の共有、調査結果の集計、分析を行うこと。

令和4年度対象会議：2件※

調査対象：参加者（招待講演者、発表者、一般参加者、スポンサー等）

回収数：各会議最低100名（計200名）以上

調査対象時期（予定）：1回目 令和4年7月中旬

2回目 令和4年9月上旬

※上記「2）国際会議のKPI指標①参加者満足度(1)国際会議参加者対象」で調査を行う国際会議がオンライン開催に移行した場合は、財団と受託者が協議の上、オンラインアンケート調査に変更する可能性がある。

(2) 主催者に対するインタビュー調査

受託者は、上記「2）国際会議のKPI指標①参加者満足度(1)国際会議参加者対象」で調査を行う国際会議及び「③オンライン／ハイブリッド開催の国際会議に関する調査(1)参加者に対するオンラインアンケート調査」で調査を行う4件の国際会議の主催者に対し、インタビュー調査を実施すること。また、その結果をまとめ分析を行うこと。

### 3) 展示会のKPI指標

#### ① 認知度

令和4年度に東京都が支援した展示会の安全・安心に関するPR支援について、広告やウェブサイト等の露出機会をまとめ、PRの認知度についての分析を行う。露出機会の結果については財団より支給する。

【調査対象期間：令和4年4月1日～令和5年3月31日】

#### ② 主催者満足度

令和4年度に東京都が支援した展示会を対象とし、財団が調査した支援内容への満足度について分析を行う。調査結果は財団より支給する。

調査対象：展示会の安全・安心に関するPR支援対象の展示会主催者

【調査対象期間：令和4年4月1日～令和5年3月31日】

#### ③ 開催実績（海外来場者数及び海外出展者数）

令和4年度に東京都が支援した展示会の海外来場者数及び海外出展者数について、分析を行う。海外来場者数及び海外出展者数の結果については、財団より支給する。

【調査対象期間：令和4年4月1日～令和5年3月31日】

### 4) ノベルティの制作

上記「2) 国際会議のKPI指標①参加者満足度(1)国際会議参加者対象」にてアンケート回答者に配布するノベルティを制作すること。制作物はサステナブルで東京らしいものを提案し、財団と協議の上作成すること。

- ・制作物：ボールペン、手ぬぐい等のノベルティ
- ・制作部数：200部程度
- ・デザイン：自由とするが、過去財団が作成したデータ・素材等を提供することも可

※「2) 国際会議のKPI指標①参加者満足度(1)国際会議参加者対象」を行う国際会議がオンライン開催に移行し、対面調査をオンラインアンケート調査に変更した場合はあわせてノベルティをデジタルノベルティ（壁紙、動画等）に変更する。

## 第6 賠償責任

本委託の履行にあたり、第三者に損害を及ぼしたときは、受託者がその損害を賠償しなければならない。ただし、その損害の原因が、不可抗力、その他やむを得ない事由のときは、財団と受託者が協議の上、その処理方法を決定する。

## 第7 成果品

### 1 報告書の概要

受託者は、第5で調査、分析した内容について報告書を作成すること。報告書は以下の構成にて作成し、令和5年1月末までに調査結果を把握している項目に関して暫定版を提出すること。1月末以降に調査実施となる項目については追って作成し、財団との協議の上、3月中旬を目途に完成版を提出すること。

- ・ 調査する KPI 指標
- ・ 調査項目と調査方法
- ・ 調査の実施経緯
- ・ 調査結果と結果分析

## 2 納品方法

本委託完了後に、以下の成果品として納入すること。

- 1) 報告書・報告書概要版の電子情報（CD-R 又は DVD-R など） 3部
- 2) 電子データの提出は以下によること。
  - ・ 報告書の電子データは、Microsoft 社製 Word・Excel・PowerPoint 等により編集可能な形式及び PDF ファイルとする。
  - ・ 格納媒体は原則 CD-R または DVD-R とする。また、収納ケース、CD-R 等に、委託年度及び委託件名等を付記すること。
- 3) 報告書の仕様は下記の通りとすること。
  - ・ フォント：MS 明朝（和文）、Times New Roman（英文）
  - ・ 文字サイズ：10.5ポイント
  - ・ 余白：上下25.4mm、左右19mm

成果品の納入後、内容に不備等があった場合には、速やかに受託者の負担で修正、情報提供等を行うこと。

## 第8 納入場所

財団の指定する場所

## 第9 著作権

- 1 本委託で作成したすべての成果品の著作権（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。受託者は著作者人格権の行使をしないものとする。この規定は、受託者の従業員及び本委託遂行にあたり再委託を行った場合の再委託先又はそれらの従業員に著作人格権が帰属する場合にも適用する。
- 2 第三者から著作権、特許権、その他知的財産権の侵害の申立てを受けた場合、受託者の責任と費用を持って処理すること。
- 3 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。

## 第10 秘密の保持

受託者は、第11項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11項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。

#### 第11 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、事前に文書により財団と協議し、その承認を得た事項については、第三者に委託して行うことができる。

#### 第12 グリーン購入法について

印刷制作物等の制作にあたっては、「東京都グリーン購入ガイド（2022年度版）」等を確認の上、可能な限り遵守すること。

[https://www.kankyo.metro.tokyo.lg.jp/policy\\_others/tokyo\\_green/tokyo\\_green.html](https://www.kankyo.metro.tokyo.lg.jp/policy_others/tokyo_green/tokyo_green.html)

#### 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 「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「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) 本事業の調査対象などの氏名/所属/メールアドレス など
  - 3) 他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（IP アドレスなど）は、同様に個人情報とみなす。
- 3 本事業の遂行にあたり第11項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、当該事業者が当事業における個人情報を扱う場合は、「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

#### 第15 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。

## 第16 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・契約件名および契約金額等）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 受託者は、業務の詳細について、財団の担当者及び関係者と十分な打ち合わせを行い、業務の目的を達成すること。
- 3 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。
- 4 財団が必要と認めるときは、受託者と協議の上、本契約の内容を変更することができる。
- 5 事故等が発生した場合は、直ちに財団へ連絡後、速やかにこれを処理し書面で報告を行うこと。

担当者連絡先：公益財団法人東京観光財団 山本・濱口・村田・野本

電話 03-5579-2684

Email k.yamamoto@tcvb.or.jp