

仕 様 書

第 1 件名

令和 5 年度東京おみやげ事務局の管理運営及び常設店舗の開設・管理運営等業務委託

第 2 目的

東京都は、国内外に向けて旅行地としての東京を強く印象づける「東京ブランド」の確立を図るため、「東京のブランディング戦略」を策定し、東京ブランドの浸透を目的としたブランディング事業を実施している。平成 29 年 4 月には東京の魅力を効果的に発信するためのアイコンとキャッチフレーズを「Tokyo Tokyo Old meets New」（以下「アイコン」という。）に決定した。また、ブランディング事業の一環として、アイコンを効果的に活用した商品を民間事業者と共に開発・販売し、東京の魅力を国内外に発信するための取組「アイコンを活用した『東京おみやげ』製作プロジェクト（以下「東京おみやげプロジェクト」という。）」を行っている。

本業務委託は、東京おみやげプロジェクト全体業務の統括及び管理部門となる事務局を運営し、東京おみやげプロジェクトの効率的かつ機動的な展開を図るとともに、都内に東京おみやげ商品を展示・販売する常設店舗（以下、「店舗」という。）を開設し継続的に運営する。また、集客力の高いイベント等へ出張出店（以下、「出店」という）を行うことで、東京ブランドの普及・浸透を目的とする。

第 3 履行期間

令和 5 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日まで

第 4 委託内容

1 東京おみやげ事務局の運営等

（1）業務全体の管理運営

ア 東京おみやげ事務局の運営

本事業の実施にあたり、業務の統括及び管理部門として東京おみやげ事務局を運営し、東京おみやげプロジェクトを推進できるよう体制を整備すること。東京おみやげ事務局のスタッフは専従 1 名、兼任 1 ～ 2 名程度を下限とし、商品調達業務や店舗の運営状況を踏まえ、滞りなく業務が遂行できるよう必要に応じて増員すること。

イ 年間計画の立案

東京おみやげプロジェクトを円滑に実施するための計画設定及び販促計画等の立案を行い、公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）と協議の上実施すること。計画には、業務全体のスケジュールをはじめ、店舗の開設・運営についての具体的な内容を含めること。

ウ 売上管理

販売する東京おみやげ商品の売上管理等の経理業務全般を行うこと。また、売上等を管理するための口座を別途開設すること。

エ 提出物

東京おみやげ事務局の運営に係る以下の項目について、データ及び出力した資料を財団が指定する時期に必要な部数を提出すること。

(7) 取引報告書

東京おみやげ商品の受発注等、東京おみやげ事業者との取引内容が確認できる報告書（様式任意）を9月と3月の2回提出すること。

なお、報告書には東京おみやげ商品の発注にかかる発注書、請求書、納品書等の証憑書類の写しを添付すること。

(イ) 議事録

定例ミーティング等の議事録を実施の都度提出すること。

オ 東京おみやげ商品の選定・調達

本事業における東京おみやげ商品の在庫・販売状況に合わせて、東京おみやげ事業者に商品を発注すること。原則として、東京おみやげ事業者とは委託販売で契約を締結することとし、東京おみやげ事業者より契約形態等について要望があった場合は、別途財団に相談すること。

なお、本事業では、東京おみやげプロジェクトにより製作した商品を取り扱うことを原則とするが、一部、財団が別途指示する商品を取り扱う場合がある。いずれの場合も、取り扱う商品は、生産状況や販売状況に応じて、適宜財団及び事業者等と調整を行い柔軟に選定・決定すること。

(2) 東京おみやげ商品の販売事業者等の管理

東京おみやげ商品の販売事業者等に対して以下の状況等をヒアリングし、必要に応じて財団に報告すること。東京おみやげ商品及び事業者はTokyo Tokyo ブランド公式サイト

(URL: <https://tokyotokyo.jp/ja/action/omiyage/>) を参照すること。また、令和5年度中に東京おみやげ商品が追加となった場合は、その商品も管理の対象とする。

ア 商品製作状況

イ 販売状況（3か月分を四半期に一度報告すること）

ウ Tokyo Tokyo 公式サイトに掲載している基本情報の更新情報（月毎）

エ その他財団が指示した項目

(3) 制作物等について

ア 東京おみやげ商品に関する資料の制作・更新

前年度までに本事業で取りまとめた東京おみやげ商品に関する資料の更新を随時行うこととし、商品が追加となった場合は制作・更新すること。

イ 東京おみやげ商品の販促ツール等の制作・保管

前年度までに本事業で制作した販促ツール（おみやげ事業者の製作への想いや商品を紹介する展示用カード等）を保管し、販売等で活用すること。

(4) 各種問合せ対応

おみやげ事業者からの東京おみやげプロジェクトに関する問合せや、東京おみやげに関する一般的な問合せに対し、平日9時から17時までの間、電話、e-mail で対応できる

体制を整備すること。また以下の問合せについては適宜財団に協議・報告すること。

ア 東京おみやげ商品の商品カラー、サイズ等の軽微な変更に関する要望・問合せ

イ 東京おみやげプロジェクトや常設店舗等に対する重要な問合せ及び苦情等

2 常設店舗の開設及び管理運営

東京ブランドの普及・浸透に向けて、都内に東京おみやげ商品を展示・販売する常設店舗を開設すること。

(1) 開設場所

東京都内を必須とし、国内外の旅行者が多く訪れ、交通アクセスのよいエリア（「羽田空港」、「銀座」、「東京駅・日本橋・丸の内」、「新宿」等）を選定し、財団と協議の上決定すること。なお、選定にあたっては、羽田空港第3ターミナルを候補地に含めることを必須とする。

(2) 店舗面積

45 m²程度とする。

(3) 開設時期及び運営期間

適切な準備期間を設け、遅くとも令和5年8月までに開設すること。開設後は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大、天変地異、政治状況の劇的な変化等により店舗運営が困難である場合を除き、本契約の履行期間終了まで運営すること。

(4) 店舗開設・運営に必要な手続き等

賃貸契約や行政への届け出等、店舗開設・運営にかかる必要な手続きを行うこと。なお、賃貸契約を店舗の施設管理者と締結し、運営場所にかかる賃料及びその他諸経費は、委託料の中から支払うこと。

また、クレジットカード決済等、現金以外の支払い手段や免税に対応するための申請手続きを適切に行うこと。取り扱うクレジットカードブランドは、別途財団と協議の上決定すること。

さらに、海外への発送手続きも行えるように、運送事業者と提携を結ぶ等の必要な手続きを実施し、対応できる体制を整えること。取り扱う手続きの方法は、別途財団と協議の上決定すること。

(5) 実施計画書及び工程表の作成

受託者は、店舗開設・管理運営の実施計画書及び工程表を作成し、財団の承認を得ること。また、その内容を遵守し、作業にあたること。

(6) 設計・施工・装飾

東京ブランド及びアイコンの普及浸透並びに東京おみやげ商品のPRに効果的な店舗となるよう、以下の内容を踏まえて設計・施工・装飾を行うこと。

ア 設計図書及び工事工程表の作成

受託者は、設計図書及び工事工程表を作成し、財団の承認を得ること。また、その内容を遵守し、作業に当たること。

イ 店舗施設の規定の遵守

施工及び装飾に伴う搬入・搬出・設置作業については、開設先の施設の規定に準じて行うこと。また商業施設等で店舗を開設する場合、装飾は予め施設に意匠の承認を得た上で実施すること。

ウ ブランドイメージの遵守

施工のほか、ブランドイメージに合った什器や商品説明のためのPOP等を用意すること。

エ 安全管理の徹底

受託者は、搬入・設置等の作業において、常に安全に留意して現場管理を行い、作業に伴う災害及び事故の防止に努めること。

オ 店舗開設記録の作成

店舗開設にあたり、制作記録を作成すること。また、作業過程及び完成時の記録写真を撮影すること。作業過程においては、完成後の確認が困難な箇所を撮影すること。撮影に当たっては、契約件名、撮影箇所、撮影年月日、工種名、撮影対象及び請負者名等を明記して記録すること。必要に応じて、遠距離と近距離から撮影する等の工夫をすること。

(7) 管理運営

ア 備品の調達

店舗開設に際し、必要となる備品等の調達を行うこと。

イ 運営マニュアルの策定

店舗運営マニュアルを策定し、円滑な運営に努めること。

ウ 店舗の保守及び維持管理

店舗の運営にかかる消防用設備等保守点検業務、電気保安業務については法令等遵守し、適正に行うこと。なお、店舗の修繕は原則として受託者が行うこと。

エ 防犯対策

受託者は、店舗に係る防犯対策を自ら行うこと。

オ 感染症対策

受託者は、「事業者向け東京都感染拡大防止ガイドライン（URL：<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/taisaku/torikumi/1008262/index.html>）」や「業種別ガイドライン（URL：<https://corona.go.jp/guideline/>）」に基づき店舗運営に係る感染症対策を検討し、事前に財団の確認を受けた上で、店舗運営マニュアルに内容を盛り込み実施すること。

カ スタッフ管理

本委託業務を円滑かつ適正に遂行するのに必要な人員を確保・配置し、労働関係法令に従って業務に従事させること。なお、店舗の運営には以下の人員配置を必須とする。

(ア) 統括責任者

(イ) 販売スタッフ

(ウ) 食品衛生責任者及び防火管理者等、委託業務等の安全な遂行を指導管理する者として必要な資格を有する者

販売スタッフの教育・研修は、店舗運營業務に支障がないよう、営業開始前に十分な時間をとって行うこと。また、1名以上の英語で対応することが可能な販売スタッフが店舗に常駐していることを条件とし、中国語、韓国語対応者がいずれか1名以上いることが望ましい。

(8) マーケティング活動

店舗開設時及び運営中、東京ブランドや東京おみやげ商品等の普及浸透や店舗利用者の増加に寄与する効果的な宣伝告知施策を企画・実施すること。企画内容は事前に財団の承認を得ること。

(9) 報告及び分析

店舗開設後、受託者は以下のとおり報告書を作成した上で定期報告を行うこと。

ア 定期報告及び実施報告書の作成

来店者数や販売数量及び売上等について、月に2回程度の頻度で報告すること。ただし、重要な問合せや苦情等については、都度報告すること。

なお、報告にあたっては、販売活動に資する分析を行い、以下の要素を盛り込んだ実施報告書に課題及び改善点を記載し、具体的な改善策について提案すること。また、必要に応じて関係各所との調整を行うこと。

a 来店者情報

日別で来店者数、購入者数、属性等（国籍、性別、年齢、購入商品等）を集計し、報告すること。

b 販売数量

日別で各商品の販売個数を集計し、報告すること。

c 実施状況

店舗運営の様子や実施したプロモーション等の状況を、図面や写真を用いて報告すること。

イ 課題の抽出及び改善点の提案

課題及び改善点については、アで記載した内容をもとに財団と協議の上、具体的に提案すること。また、改善点の提案に当たっては、必要に応じて関係各所との調整を行うこと。

(10) 財団が検討する事項への協力

契約期間中に、財団が取扱商品の増加や東京おみやげ以外の商品販売等を検討した場合、受託者は最適なプランの立案に協力するとともに、実施に要する費用を合理的かつ迅速に見積もること。

(11) その他

(5)～(10)及び必要となる備品等、運営及び撤去に係る費用は全て本委託に含むこととする。

3 出張出店の実施

東京ブランド及びアイコンの普及浸透として効果的なイベント等を選定し、東京おみやげ

商品の販売拡大や東京ブランドの PR に繋がる出張出店を以下のとおり実施すること。

(1) 出店箇所

東京都内で開催される集客力の高いイベント等を提案し、財団と協議の上選定すること。
なお、出店するイベント等を財団が選定・指示する場合もある。

(2) 実施回数

委託期間内で2回以上実施すること。

(3) 出店・運営に係る手続き等

ア 出店はブランドイメージを遵守した上で行うこととし、出店先のイベント等に応じて、実施計画書及び工程表を作成し、財団の承認を得ること。出店は小規模スペースを想定しており、出店にあたっての大規模な設計・施工は不要、装飾も簡便なものとする。

イ イベント等の主催者との調整や行政への届け出等、出店に係る必要な手続きを行い、出店にかかる諸経費は委託料の中から支払うこと。

ウ 出店先のイベント等に応じてクレジットカード決済等、現金以外の支払い手段の手続きを適切に行うこと。

(4) 報告

出店終了後、受託者は以下の要素を取り込んだ報告書を速やかに作成した上で報告を行うこと。なお、報告にあたっては、販売活動に資する分析を行い、実施報告書に課題及び改善点を記載し、具体的な改善策について提案すること。

ア 来店者情報

来店者数、購入者数、属性等（国籍、性別、年齢、購入商品等）を集計し、報告すること。

イ 販売数量

各商品の販売個数を集計し、報告すること。

ウ 実施状況

運営の様子や実施したプロモーション等の状況を、図面や写真を用いて報告すること。

4 全体運営

(1) 実施体制

本委託業務における実施体制を明確化し（業務遂行にあたり協力先等がある場合はそれらも含む。）、体制管理を徹底すること。加えて、常時速やかに連絡・調整が可能な担当者を配置し、本委託業務全体の統括を行うこと。

(2) 進捗状況の管理

本委託業務について円滑な調整、確認が行えるよう、受託後から実績報告書提出までの業務スケジュールを財団に提出し承認を得ること。また、履行にあたっては財団に対し進捗状況を適宜報告し、その都度修正指示等に対応すること。

(3) クリエイティブディレクターとの連携

ブランディングの観点から、東京都が指定するクリエイティブディレクターが広告、装飾デ

ザイン、施工等に渡って監修・確認を行う場合がある。受託者は十分なスケジュールを確保したうえで、財団立ち会いの下、当該クリエイティブディレクターと調整・連携して業務を進めること。

(4) イラストや写真等の素材について

提案の各制作物で使用するイラスト、写真等の素材についての購入、作成、使用許可等に係る経費は全て受託者の負担とする。なお、財団で管理している写真素材（オフィシャルウェブサイト GO TOKYO <https://www.gotokyo.org/photo/ja/index> 参照）については、自由に使用可能である。

(5) 事業目標の設定

本業務委託の遂行にあたり、財団と協議の上、目標となる KPI を設定し、効果測定を実施すること。

(6) その他

本委託業務の企画運営においては、以下のサイトを参照しブランドコンセプト及びブランド関係規程等を十分に理解した上で実施にあたること。

＊東京のブランディング戦略

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

＊アイコンについて

https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2017/04/28/07_01.html

＊東京おみやげ商品ラインナップ（日本語）

<https://tokyotokyo.jp/ja/action/omiyage/>

第5 本委託業務の注意点

1 運営について

- (1) 物販等のノウハウを活かした運営により、東京ブランド及びアイコンの普及浸透を図ること。
- (2) 事故及び苦情等のトラブルが発生したときは、遅滞なく財団に報告すること。
- (3) 商品の提示方法を工夫し、販売促進に努めること。
- (4) 商品の仕入れにあたっては、適切な在庫管理等により安定供給を行うこと。

2 備品・物品等について

- (1) 各施設等において、所有権が東京都または財団に帰属している備品（以下「備品」という。）について物品取扱責任者を置き、「備品整理簿」（様式任意）を備え、常に数量、使用場所及び使用状況等を把握すること。
- (2) 受託者は、備品・借用物品及び購入物品について、受託者の責めに帰すべき理由により、亡失または損傷し、財団に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を損害賠償として財団に支払わなければならない。ただし、その損害に相当する物品を損害賠償に代えることができる。なお、受託者の損害賠償責任は、受託者の善良な管理者の注意義務を明らかに怠ったと認められる場合に限るものとする。
- (3) 受託者は、全施設において備品・物品（以下「施設等」という。）に関する管理を行うこと。
- (4) 施設等を常に清潔で良好な状態で維持及び保全（軽微な修繕及び整備を含む）すること。

- (5) 施設の運営を円滑に行うため、常に備品等の数量、位置、使用状況等を把握しておくこと。
- (6) 受託者は適宜財団に物品の使用状況等の報告を行うこと。
- (7) 業務中及び業務終了後における火災、盗難その他トラブルの発生防止に努めること。

3 費用について

運営に係る費用のうち、次にあげるものは委託費用に含めることとする。

- (1) 前述の「第4 委託内容」の実施に要する経費
- (2) 運営維持に要する経費全般（保証金、賃料、水道光熱費、通信費、共益費、消耗品・備品購入費等。）
- (3) 店舗等の内外装の改修及び設備の設置に要する経費
- (4) 店舗等の内外装または設備（財団が改修または設置に要する経費を負担したものを含む。）の維持修繕及び点検管理に要する経費（店舗維持のための損害保険料等。）
- (5) 天災事変その他の事情変更や盗難等により設備・什器等の損害を被った場合の保険も本委託契約内に含めることとする。
- (6) 物件選定・調査、企画提案であった独自の取組にかかる経費等

4 売上収入の取扱

販売に伴う収入は、全て東京おみやげ事業者等に帰属するものとし、受託者は一切の販売手数料を徴収しないものとする。

5 プラスチック利用について

利用するノベルティやレジ袋等は、原則として紙製品などプラスチック製品以外を使用すること。ただし、対応が困難などの理由によりプラスチック製品を使用する場合は、可能な限り再生プラスチックやバイオマスプラスチックを使用すること。

第6 提出物

業務終了後、以下について速やかに提出すること。ただし、1及び2については9月と3月の2回、3については、実施期間終了後1カ月以内、4については第7で指定した時期に提出すること。

1 実績報告書（委託業務全体）及び取引報告書【出力したもの3部及び電子データ】

- (1) A4 版縦、横書き、カラーで作成すること。
- (2) 目次、体裁等は財団と協議のうえ決定する。
- (3) 記録写真・効果測定結果等を含む。
- (4) 電子データはCD-RまたはDVD-Rに収め、提出すること。

2 店舗の実施報告書【出力したもの3部及び電子データ】

- (1) A4 版縦、横書き、カラーで作成すること。
- (2) 目次、体裁等は財団と協議のうえ決定する。
- (3) 記録写真・効果測定結果等を含む。
- (4) 電子データはCD-RまたはDVD-Rに収め、提出すること。

3 出店の実施報告書【出力したもの3部及び電子データ】

- (1) A4 版縦、横書き、カラーで作成すること。

- (2) 目次、体裁等は財団と協議のうえ決定する。
- (3) 記録写真・効果測定結果等を含む。
- (4) 電子データはCD-RまたはDVD-Rに収め、提出すること。

4 制作物等のデザインデータ

本委託業務のために制作したデザインデータを pdf データ及び編集可能なデータ(拡張子 eps、ai 等) の状態でCD-RまたはDVD-Rに収め、提出すること。

5 委託完了届

別紙1「委託完了届」参照のこと。

第7 契約代金の支払い

業務委託料の支払いは、契約金額の範囲内において令和5年9月末及び令和6年3月末に履行内容と執行額の確認後、受託者からの請求に基づいて行う。

第8 作成物・成果物に関する権利の帰属

- 1 本委託業務においては、受託者は著作権(著作権法第27条及び第28条の権利を含む)・肖像権等(以下「著作権等」という。)の取扱いに十分注意すること。履行に当たっては別紙2「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」「14 著作権等の取扱い」を遵守すること。
- 2 本委託業務に使用する映像、イラスト、写真、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合には、使用の際、財団に通知するとともに、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負う。
- 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9 委託事項の遵守・守秘義務

- 1 受託者は、本委託業務の実施にあたって、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。
- 2 受託者は、本委託業務の履行により知り得た内容を第三者に漏らしてはならない。
- 3 第10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10 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、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11 個人情報の保護

- 1 受託者は、本契約の履行にあたり、財団の保有する個人情報の取扱いについては、前記「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」を遵守すること。
- 2 受託者は、本契約の履行に関連する受託者独自の個人情報の取扱いについては、前記「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」の規定に準じて、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

- 3 本件における「個人情報」とは、本事業を遂行する上で得た、東京おみやげ制作事業者及び当財団職員を含め、本事業の遂行の関係者の氏名・住所・電話番号等の連絡先・メールアドレスなどを指す。
- 4 本事業の遂行に当たり、第 10 により財団が承認した再委託先についても、当該事業者が当事業における個人情報を扱う場合は、前記「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」を遵守させること。

第 12 契約更改

本委託業務にかかる契約は、受託者が良好な履行を行ったと財団が判断する場合、1 年間を単位として、最大 2 回の更改ができるものとする。

更改を検討するに当たって財団において評価会を実施するため、財団からの指示に従い、業務報告書を提出すること。

第 13 その他

- 1 本仕様書にない内容については、両者協議のうえ、決定する。
- 2 その他やむを得ない事情により仕様内容に変更が必要となる場合は、両者協議のうえ、委託上限額の範囲内において、契約後に業務仕様書一部変更・修正等を行うことができるものとする。
- 3 本委託業務の委託者は財団であるが、運営等に係る一切の責任は受託者にあるものとする。
- 4 新型コロナウイルス感染症の感染拡大や、天変地異、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。
- 5 契約満了もしくは契約解除に伴って発生する新規受託業者への業務引継ぎに関しては、契約期間中の業務履行に支障をきたさないことに留意するとともに、新規受託業者の業務履行に問題が発生しないよう十分な対応を行うこと。
- 6 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。
- 7 本事業は令和 5 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 5 年度東京観光財団収支予算が令和 5 年 3 月 31 日までに東京観光財団評議員会で承認された場合において、令和 5 年 4 月 1 日に確定するものとする。

第 14 担当

担当部署：公益財団法人東京観光財団 総務部 観光情報課

連絡先：03-5579-2681