

仕 様 書

1 件 名

令和 6 年度東京観光レップ業務委託

2 履行期間

令和 6 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日まで

3 東京観光レップの概要

東京観光レップ（以下「レップ」という。）とは、訪都外国人旅行者誘致のためのセールス活動や最新情報の提供、プロモーションを目的として、北米 3 市場（アメリカ（ロサンゼルス、ニューヨーク）・カナダ）、欧州 5 市場（イギリス、フランス、イタリア、ドイツ、スペイン）、豪州、アジア 4 市場（中国・韓国・台湾・マレーシア（タイ・シンガポール含む））に設置する、現地で東京の観光振興を行う個人又は法人である。（管轄地域は、【別紙 1】「レップの管轄」を参照のこと。）

※尚、本委託業務に係る契約は、当該地域に拠点（本社であることは限定しない。支社や現地事務所等の設置があれば可とする。）を置く個人または法人と結ぶものとする。
本件受託者は、本委託業務を遂行するに当たって必要な場合、「東京観光レップ」の名称を使用することができる。

4 事業の目的

現地メディア及び現地旅行事業者に対する東京のセールス活動や最新情報等の提供、プロモーション活動を実施することで、現地市民及びメディア、旅行事業者の東京に対する関心を惹きつけ、「東京ブランド」の訴求と訪都旅行客の拡大を図る。

5 活動指針

本事業の目的を実現するために、東京の魅力が海外に的確に伝わり、現地メディアや市民への訴求、訪都商品造成・販売を促進することができるよう、現地及び東京の観光業界の状況を十分に把握し、東京の観光振興に資する視点から業務を遂行すること。

業務遂行においては、現地及び東京の状況を踏まえて、内容、方法、効果を慎重に精査すること。

下記の（1）から（4）を参照し、東京都（以下「都」という。）が推進している東京ブランド推進キャンペーン及びその発信事業を踏まえること。また、公益財団法人東京観光財団（以下「TCVB」という。）が別途提供する「マーケットレポート」を参考にすること。

（1）東京のブランディング戦略について【別紙 2】「東京のブランディング戦略（概要）」

※「東京のブランディング戦略」（東京都 Web サイト参照）

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

（2）東京ブランド「アイコン」公式サイト <https://tokyotokyo.jp/>

（3）これまでの取り組み【別紙 3】「海外における PR 一覧」参照

(4) 本事業の KBF (=Key Business Factor/ビジネス上重要なこと、基本戦略)

- ① 現地事務局の機能強化及び現地マーケットの把握・分析
現地事業者に対して、定期的な情報提供を行うとともに、現地拠点として積極的に最新の情報収集及び現状把握・分析を行う。
(該当業務例：調査業務を含む基本業務、セールスコール等)
- ② 都内観光事業者へのサポート及び有力事業者との長期的な信頼関係の構築
レップの現地ネットワークを活用して、現地と都内事業者とのつながりを構築し、都内事業者のサポートにつなげる。
(該当業務例：旅行博出展、旅行事業者向けセミナー、セールスコール、レップセミナー・相談会等)
- ③ 訪都観光促進を目的とした BtoC プロモーション
旅行のテーマや目的が多様化する中、現地の最新動向を的確に捉え将来的な予測をもって、訪都旅行の実現性の高い層へのアプローチを図ることで効果的なプロモーションを行う。
(該当業務例：ブランド PR、旅行博出展等)

6 使用言語

各市場での活動は現地語、TCVB への連絡は日本語で行うこと。

7 業務内容

上記の「5 活動指針」を踏まえ、【別紙4】「各市場委託業務一覧」を参照の上、(1)から(5)の業務を遂行すること。

プロモーション業務実施にあたっては、目標となる KPI を定め、具体的な効果測定方法で実施すること。

各業務の進行について、四半期毎に TCVB 指定の様式によるスケジュールを提出すること。併せて、日常的なメディア・旅行会社等へのセールス活動等において収集した情報をもとに現地の状況を分析し、各市場において市場別活動方針資料（以下「活動方針資料」という。）を作成すること。活動方針資料については、事前に TCVB と調整の上、決定した後に遂行し、四半期毎に見直しを行うこと。

事業の実施にあたっては、東京の観光産業全体の振興に資するよう、可能な限り公平かつ専門的な視点で運営すること。

(1) 基本業務

活動方針資料に基づき通年の活動計画を定めること。活動計画の策定に当たっては、ネットワークを有するメディアや旅行事業者等を具体的に示すとともに、年間の活動件数等具体的な活動量やスケジュール等を含めて計画を立てること。

ア 事務局業務

東京観光 PR の現地拠点として、以下の内容を踏まえてレップオフィスを運営すること。

(ア) レップオフィスの設置

「3 東京観光レップの概要」に記載のある設置市場にレップオフィスを設置す

ること。尚、マレーシアレップはタイ、シンガポールも管轄とするが、レップオフィスはマレーシアに設置すること。

レップオフィスには事業を円滑に遂行するための事務機器、通信機器等を敷設すること。

TCVB への連絡は、メール、オンライン通信、国際郵便及び国際電話等により日本語で行うこと。また、公式に出す現地語の文章は、当該言語のネイティブもしくは同等の能力を有する者が作成すること。

(イ) 例月報告

- ・提出期限：毎月 5 日頃 (TCVB より別途通知する。提出期限は厳守すること。)
- ・報告方法：前月実施した活動状況 (現地メディア、旅行事業者、各種団体への対応・活動件数を含む) 及び市場分析について、TCVB が別途指定する様式を用いて日本語で報告書を提出すること。
- ・例月インタビューの実施：例月報告提出後 5 営業日以内に TCVB の担当者とのオンライン通信、電話等によるインタビューに対応すること。

(ウ) ウェブサイト「GO TOKYO」(<https://www.gotokyo.org>) 掲載記事の作成
現地旅行エージェント・メディアに向けた記事を英語で作成すること。

- ・更新時期 (予定)：1 回目 4 月

2 回目 10 月頃 (更新が必要な内容のあった場合のみ)

(エ) 必要に応じて、TCVB の活動に関するコンサルティング、サポートを行うこと。

(オ) 必要に応じて、都及び TCVB からのミッション団等の受入、イベント開催等に関する現地アレンジ、商談の設定、現地案内等を行うこと。

(カ) 一般市民からの問合せへの対応など、東京観光のセールス及びプロモーションに資する業務を適宜実施すること。

イ 現地メディアへの対応

(ア) 東京の観光地としての魅力を伝える上で有力または効果的な現地メディアに対し、東京に関する記事作成等、メディア露出を促すセールス活動を年間通じて実施すること。

(イ) 訪都旅行につながる質の良い露出が可能な現地有力メディアによる東京での現地取材実施を促進すること。その際に、海外メディアサポート事業を積極的に活用し、取材の希望や問い合わせ等にも丁寧に対応すること。メディアサポート事業の詳細については以下サイトを参照の上、適切な対応をとること。

※海外メディアサポート事業 (Media support program)

<https://www.gotokyo.org/en/agent/mediasupport/>

(ウ) 東京観光に関する最新情報をニュースレター、プレスリリースにより現地語で毎月提供すること。なお、配信回数は以下の通りとする。

- ・中国、韓国、台湾市場：1 回以上
- ・上記以外：2 回以上

TCVB が毎月作成するニュースレター (英語のみ) を元にした配信を、そのうちの 1 回としてよいこととする。TCVB 作成ニュースレターの配信に当たっては、必要に応じて翻訳し、コメントをつけるなど各管轄地域に合わせた配信方法をとること。

(エ) 都及び TCVB が提供する資料及びデータ等 (キャンペーン用ビジュアル等含む) を必要に応じて配布、配信及び拡散すること。

- (オ) メディアクリッピングを行い、東京の観光に関連する露出を TCVB に報告すること。また、上記 (ア) から (エ) の活動によるメディア露出 (直接露出) については、広告換算額及び媒体に関する概要を日本語で作成し、あわせて報告すること。
- (カ) 現地メディアのトレンドに関する情報収集を行うこと。

ウ 現地旅行事業者への対応

- (ア) 東京への観光客送客促進の観点から、有力または効果的な現地旅行事業者との関係構築、及び訪都旅行商品の造成(BtoB)、販売又は送客(BtoBtoC)を促すセールス活動を、年間を通じて実施すること。
- (イ) 東京観光に関する最新情報を現地語で提供すること。
- (ウ) 都及び TCVB が提供する資料及びデータ等 (キャンペーン用ビジュアル等含む) を必要に応じて配布、配信及び拡散すること。
- (エ) 現地旅行事業者のトレンドに関する情報収集を行うこと。
- (オ) 訪都ファムトリップを実施する場合においては、事前に現地旅行事業者の希望や情報収集を行い、訪都旅行商品の造成・販売に必要な情報提供や現地旅行事業者が経験を得る機会創出に尽力すること。なお、ファムトリップを実施する際は、現地旅行会社の選定、企画書作成、旅程案及び参加者リストの作成、アンケート実施、報告書の作成等の業務サポートを行うこと。「7 (5) 旅行事業者向けファムトリップの実施」【別紙 8】の内容も考慮の上、実施すること。

エ 各種団体への対応

現地行政府、旅行関連団体及び日本国大使館・総領事館、日本人会等、東京への送客を促進する上で連携を図ることが必要と考えられる団体に対して、以下のような活動を行うこと。

- (ア) 東京観光に関する最新情報を提供すること。
- (イ) 都及び TCVB が提供する資料及びデータ等を必要に応じて配布、配信及び拡散すること。
- (ウ) 現地の社会・経済情勢等のトレンドに関する情報収集を行うこと。

オ 現地観光関連事業者を対象とする市場調査

レップ、TCVB 及び都による今後の効果的なプロモーション方針の検討や都内事業者による現地へのセールス支援に役立てることを目的として、各市場において、年間を通して現地旅行事業者にヒアリングを行い、訪都旅行商品の造成・取扱い状況や顧客の関心・傾向等をまとめて報告すること。

以下に記載の内容を踏まえて、ヒアリングによる調査実施後、TCVB が提供する集計フォーマットによって報告を行うこと。

- ・調査期間：令和 6 年 11 月 30 日まで (予定)
- ・調査対象：現地旅行事業社等 15～20 社程度
 - ※マレーシアレップは、マレーシア、タイ、シンガポール各市場において 15～20 社程度とする。
- ・調査内容：現地旅行事業者の訪都旅行商品の造成・取扱い状況 (顧客層、商品形態 (FIT、グループ、パッケージ、カスタマイズ等)、顧客の関心や購買傾向、ビジネス全体における新たな動きや変化、今後の見込みなど。

各旅行会社の特徴やレップとの関係性も含め、レップならではの視点を活かすこと。

・報告時期：令和6年12月頃（予定）

カ「海外市場別セミナー・個別相談会」及びレップミーティングとレップ向けファミトリップへの参加

年に1回、都内観光事業者向けの「海外市場別セミナー・個別相談会」において以下（ア）から（ウ）を実施すること。なお、実施時期は5月下旬から6月末の2日間程度を予定している。

（ア）海外市場別セミナー・個別相談会の実施

都内で実施する都内観光事業者向けの「海外市場別セミナー・個別相談会」に参加すること。「海外市場別セミナー」では、プレゼンテーション資料を作成し、各市場の観光関連業界の現状や課題等に関するセミナーを行うこと。また、市場別ブースにて、都内観光事業者の個別相談に対応すること。

（イ）レップミーティングへの参加

レップ、TCVB や都の関係者が参加するレップミーティングにおいて、担当地域におけるレップ活動の現状、課題等に関する意見交換を行うこと。

（ウ）ファミトリップへの参加

都内観光の魅力伝えること等を目的として実施されるレップ対象の視察・研修ツアーに参加すること。なお、実施期間、行程等詳細は都とTCVBが調整の上、決定する。

（2）東京ブランドに基づく「旅行地としての東京」のPR ※【別紙5】参照

（3）旅行事業者向けセミナー ※【別紙6】参照

（4）レップによる旅行博又はイベントの出展 ※【別紙7】参照

（5）旅行事業者向けファミトリップの実施【別紙8】参照

8 契約更新

本委託業務に係る契約は、受託者が良好に履行したとTCVBが判断する場合、受託者との合意のもと、1年間を単位として最大2回まで本契約を更新することができる。

更新を検討するにあたってTCVBにおいて評価会を実施するため、別途業務報告書を提出し、業務評価審査会に参加すること。更新後の業務内容・規模については、本委託業務に係る契約期間内に別途提示する。

業務評価審査会の結果及び双方の合意に基づき、下記の条件を満たす限りにおいて、企画審査会を経ず優先的に契約更新ができるものとする。

（1）業務評価審査会において、実施したセールス・プロモーション効果、スケジュール進行・計画性、情報共有、熱意・取組姿勢等の観点からTCVBの定める基準点を満たすこと。

（2）契約更新にあたっては、該当年度における東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立するとともに、TCVB収支予算がTCVB評議員会で承認された場合において、確定するものとする。

契約締結初年度	優先的に更新できる契約が終わる時期
令和4年度（2022年4月）	令和6年度末（2025年3月）

令和 5 年度 (2023 年 4 月)	令和 7 年度末 (2026 年 3 月)
令和 6 年度 (2024 年 4 月)	令和 8 年度末 (2027 年 3 月)

また、契約更新後の業務内容・規模については、本委託業務に係る契約期間内に別途提示する。

9 契約代金の支払い

- ・支払い方法：原則として、各四半期毎に 2～4 回払いとする。
- ・支払い額：年間の各事業実施スケジュールに基づき決定する。

10 物品の所有権

受託者が委託料から業務に必要な物品を調達した場合、契約期間の満了に伴い残存物品の所有権は TCVB に帰属するものとする。また、その処理については TCVB の指示に従うこと。

11 第三者委託の禁止

- (1) 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、TCVB の承諾を得た事項についてはこの限りでない。
- (2) 前項の規定にかかわらず、海外旅行業務や通訳業務、印刷業務等については、その性格上、専門の業者等に委託することを認めるものとする。ただし、委託内容については、文書により TCVB に報告するものとする。

12 著作権等の取り扱い

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、以下に定めるところによる。

- (1) 受託者は、納入物のうち本委託業務の実施に伴い新たに作成したものについて、著作権法(昭和 45 年法律第 48 号)第 2 章第 3 節第 2 款に規定する権利(以下「著作権人格権」という。)を有する場合においてもこれを行行使しないものとする。ただし、あらかじめ TCVB の承諾を得た場合はこの限りでない。
- (2) (1) の規定は、受託者の従業員、第 11 の規定により再委託された場合の再委託先又はそれらの従業員に著作権人格権が帰属する場合にも適用する。
- (3) (1) 及び (2) の規定については、TCVB が必要と判断する限りにおいて、本契約終了後も継続する。
- (4) 受託者は、納入物に係る著作権法第 2 章第 3 節第 3 款に規定する権利(以下「著作権」という。)を、TCVB に無償で譲渡するものとする。ただし、納入物に使用又は包括されている著作物で受託者が本契約締結以前から有していたか、又は受託者が本委託業務以外の目的で作成した汎用性のある著作物に関する著作権は、受託者に留保され、その使用权、改変権を TCVB に許諾するものとし、TCVB は、これを本委託業務の納入物の運用その他の利用のために必要な範囲で使用、改変できるものとする。また、納入物に使用又は包括されている著作物で第三者が著作権を有する著作物の著作権は、当該第三者に留保され、かかる著作物に使用許諾条件が定められている場合は、TCVB はその条件の適用につき協議に応ずるものとする。
- (5) (4) は、著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利の譲渡も含む。

- (6) 本委託業務の実施に伴い、特許権等の産業財産権を伴う発明等が行われた場合、取扱いは別途協議の上定める。
- (7) 納入物に関し、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、TCVBの帰責事由による場合を除き、受託者の責任と費用を持って処理するものとする。

1.3 委託事項・関係法令の遵守・秘密の保持

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。

受託者は、第11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11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。

1.4 個人情報の保護等

- (1) 「東京都個人情報取扱事務要綱」(※1)及び「保有個人情報の安全管理に関する基準イメージ」(※2)を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様」(※3)に定められた事項を遵守すること。

(※1)

https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_jimutoriyoukou.pdf

(※2)

https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_annzenkannrikijunimeji.pdf

(※3)

https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_tokkishiyo_0122.doc

- (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」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、サイバーセキュリティの確保に取り組むこと。

また、委託業務に係る情報の保管及び管理に万全を期するため、委託業務の実施に当たって以下の事項を遵守しなければならない。

① アクセスを許可する情報に係る事項

受託者は、アクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法について、業務着手前にTCVBから承認を得ること。

② システム要件に係る事項

受託者は本委託業務に係るシステム及びネットワークの保守に必要な不正プログラム対策、不正アクセス対策等を行うものとし、使用するソフトウェア(OS、ミドルウェア、データベース、ウィルス対策ソフト等)は、委託期間において、常に最新のセキュリティパッチを適用すること。

- ③ 受託者は、TCVB又は都が実施するセキュリティ診断(リスク評価、脆弱性診断、改ざん検知等)に協力すること。ただし、診断の結果の対応については、別途TCVBと受託者で協議し決定する。

- (3) 本件において取り扱う個人情報について、特に以下の事項に留意すること。

① TCVB職員を含め、本事業の遂行にあたる関係者の氏名/連絡先/メールアドレス

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(顧客番号/IPアドレスなど)も同様に個人情報とみなす。Web サイトや SNS 等をプロモーションに活用するに当たっては、特に留意すること。

(4) 本事業の遂行にあたり第 11 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、当該事業者が当事業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」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

1.5 その他

- (1) 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。また、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。
- (2) 本委託業務に要する費用は、すべて受託者が負担すること。ただし、TCVB が本仕様書に明示されていない事項について業務を委託するときは、TCVB とその費用の負担について事前に協議すること。
- (3) プロモーション事業の実施に当たって、インフルエンサー等からの情報発信を行う際は、各国の法律・慣習などを確認の上、可能な限り該当する投稿についてプロモーションである旨を明示すること。
- (4) 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。
- (5) TCVB が、本委託業務に必要な資料等を供与又は貸与した場合は、定められた期限までに返却すること。
- (6) 業務全体を通し、各国の文化、宗教、社会情勢等に配慮したものとする。
- (7) 本契約終了に伴い、契約期間内に受領したパンフレットやグッズ等の資料や配布物に在庫のある場合は、TCVB の指示に基づき、指定する宛先に送付すること。送付に係る費用は本受託者が負担すること。
- (8) 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。
- (9) 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。
- (10) 本契約は、令和 6 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 6 年度東京観光財団収支予算が令和 6 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 6 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 観光事業部
電話：03-5579-2680