

仕様書

1 件名

令和5年度 東京観光情報センター広報業務委託

2 目的

東京観光情報センター（以下「センター」という。）は都内5か所に東京都が設置する観光案内所であり、国内外からの旅行者に対し多様なニーズに対応し、きめ細かい観光情報を提供するとともに都内全域の魅力をミニイベントや展示など様々な切り口で最大限に伝え、旅行者の満足度の向上に寄与している。また、センターではビデオ通話やチャット機能等を活用し、利用者が自宅や旅行先など好きな場所から観光案内を受けられるオンライン観光案内サービスも提供している。

本事業では、国内外からの旅行者に対して様々な広報媒体を活用し、センター全施設及びオンライン観光案内サービスを積極的にPRし認知度向上を図ることで、センターへの来訪・再来訪やオンライン観光案内の旅マエ・旅ナカでのさらなる利用促進につなげていくことを目的とする。

また、東京観光情報センター 多摩（以下「センター多摩」という。）では独自の広報企画を実施することにより、同センターへの来訪・再来訪を促すとともに多摩地域の魅力発信及び誘客促進を図る。

3 契約期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

4 履行場所

(1) 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

(2) 東京観光情報センター

- | | |
|---------|------------------------------|
| ア 東京都庁 | 新宿区西新宿二丁目8番1号 東京都庁第一本庁舎1階 |
| イ 羽田空港 | 大田区羽田空港二丁目6番5号 羽田空港第3ターミナル2階 |
| ウ 京成上野 | 台東区上野公園一丁目60番 京成上野駅構内 |
| エ バスタ新宿 | 渋谷区千駄ヶ谷五丁目24番55号 バスタ新宿3階 |
| オ 多摩 | 立川市柴崎町三丁目1番1号 エキュート立川3階 |

5 全体運営及び実施体制

受託者は本委託を効果的かつ効率的に履行するため、以下の点に留意すること。

- (1) 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、体制管理を徹底すること。
- (2) 実施計画を策定し、委託業務や企画事項ごとに狙いや集客目標の設定、効果の高い企画を実施するとともに効果検証を行うこと。実施計画については事前に財団と協議すること。なお、別途定めるセンターの管理運営における目標と実施計画に基づき広報業務の実施計画等を修正する必要がある場合には、財団と協議し変更すること。
- (3) 円滑な調整、確認が行えるよう受託後から報告書提出までの業務スケジュールを作成すること。また、履行に当たっては進捗状況を随時財団へ確認・報告すること。なお、スケジュールが変更になった際は速やかにスケジュールを修正して提出すること。
- (4) 業務に当たっては、書類の管理や記録など必要な書類・データ管理を行うこと。

- (5) センターの管理運営業務を受託する業者（以下「管理運営業務受託者」という。）等と積極的に協力し、効果的にセンターの認知向上、さらなる誘客のために効果的に業務を実施すること。
- (6) 具体的な効果測定方法を選定しアウトプットイメージを作成すること。委託事業ごとに効果の高い方法にて効果測定を行い、その結果を報告すること。報告時期は、財団と協議の上、決定すること。
- (7) 関係者間で月1回程度の定例報告会を実施し、事業の進捗状況や課題等を報告すること。

6 委託内容

- (1) センター全施設及びオンライン観光案内に関する国内外の旅行者に対する広報業務
センター5支所及びオンライン観光案内の認知度向上並びに利用促進を図るため、様々な広告・広報媒体を活用したPRを、年間を通じて効果的かつ適切な時期に複数回実施すること。実施内容については、財団と協議の上、決定すること。

ア 広告・広報媒体

センター5支所及びオンライン観光案内の利便性や魅力等を発信するとともに、センターへの来訪者及びオンライン観光案内の利用者の増加に繋げるために、利用者の特性に応じて訴求力の高い広告・広報媒体を選定し、財団と協議の上、決定すること。

(ア) 対象及び実施言語

対象は都内及び近隣を訪問予定又は訪問中の国内外からの旅行者とする。言語は日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語を原則とし、財団と協議の上、効果を見極め対応すること。外国語については、東京都の定める「国内外旅行のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」

(<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/signs/>)

を参照の上、表記の統一を図るとともに、対象国の利用者に向けた適切な表現となるよう、該当言語を母国語とする者又は同等レベルとする者から監修を受けること。

なお、対象の選定に当たっては、国内・外国人旅行者の回復状況を考慮し、確実にセンターへの来訪が期待できる適切なターゲットを設定すること。

(イ) 媒体の選定

訴求力の高い広告・広報媒体を対象毎に具体的な内容にて選定し、財団と協議の上、決定すること。なお、選定に際してはその概要を次のポイントで整理し、選定理由を明記すること。

- ① 影響力：ページビュー数／フォロワー数等／エリア／メディア特性／視認性
- ② 広告対象：国／年齢層／閲覧者層等
- ③ 広告枠・方式：広告掲出面積／ページネーション等
- ④ 広告掲出期間：掲出日程（年間スケジュール含む）／日数／時間
- ⑤ 訴求内容

(ウ) デザイン・原稿・広報動画の制作

① デザイン・原稿

- (i) 広告・広報媒体毎に閲覧者の特性を踏まえて選定し、財団と協議の上、決定すること。デザイン制作に当たっては、写真やグラフィックを効果的に用いること。その手配については受託者が行い、著作権料使用料等についても受託者が負担すること。（モデルやキャラクターを使用する場合も含む）なお、センターの統一ブランディングを図るために、色味やインフォメーションマークは別紙1を参考にすること。

- (ii)特に指定のない限り、原則として Tokyo Tokyo のアイコンを使用したデザインとすること。アイコンデータについては契約締結後に財団より提供する。使用に当たってはデザインマニュアルに記載の内容を遵守すること。

【デザインマニュアル】

https://apply.tokyotokyo-brand-office.jp/assets/tokyotokyo_logo_designmanual.pdf

② 広報動画

- (i) 動画媒体を選定する場合には、センター全体及びオンライン観光案内の広報に繋がるものとし、動画の制作も本委託の費用内に含めるものとする。
- (ii) 国内向けには別紙1「センター紹介動画」を活用した広報等も積極的に企画すること。

(エ) 校正

広報媒体毎に最低2回以上財団の校正を受けること。

(2) 東京観光情報センター 多摩に関する広報業務

多摩地域の魅力発信及び誘客促進を目的とした効果的な広報活動を企画・実施し、効果検証を行うこと。また、センター多摩の認知度向上及び送客に向けての仕掛けづくりを行うこと。なお、実施に当たっては、センター多摩周辺の観光案内所等との連携・協力も考慮すること。

ア センター多摩の施設概要

JR 立川駅に直結するエキュート立川の3階に位置し、多摩地域の情報を中心に掲出しているため、近隣に住む日本人の利用者が多い。

イ 展示スペースにおける展示企画・実施

センター多摩にある柱巻きやPR什器等の展示スペースの展示を企画・実施すること。展示内容や掲出時期については、以下(ア)から(カ)を踏まえ、財団と協議の上、決定すること。

- (ア) 多摩地域の魅力を効果的に発信するとともに、多摩地域の観光スポット等への誘客を目指した内容とすること。
- (イ) 商業施設にあるセンターという特性を踏まえ、周辺店舗と比較して遜色ない魅力的な展示物の設置や装飾等を行うこと。
- (ウ) 展示スペースの詳細は別紙2「東京観光情報センター 多摩 展示スペースについて」を参照すること。
- (エ) 四半期に1回以上内容を更新すること。
- (オ) 実施に当たっては、事前に財団、管理運営業務受託者及び施設全体を管理する事業者と協議すること。
- (カ) 柱巻きの展示スペースにおいては、施設全体を管理する事業者や他の施設入居者と情報共有するとともに、協力しながら多摩の魅力を効果的に発信すること。

ウ 独自イベントの企画・実施

多摩地域の魅力発信及び誘客促進をするとともに、センター多摩の認知度向上及び誘客を目的とした、ワークショップ等の独自イベントを企画・実施すること。企画内容や実施時期については、以下(ア)から(ケ)を踏まえ、財団と協議の上、決定すること。

- (ア) 実施場所はエキュート立川「タマリバ」とする。ただし「タマリバ」が使用できない場合には、財団の承認を得た上で、センター多摩から好アクセス且つイベントの目的に適した会場の使用も可とする。

- (イ) 上記（ア）によるイベント開催に加えて、オンライン動画の配信及びオンライン参加用キットの配布等により、一定期間自宅等から参加できる企画とすること。なお、オンライン上のみで完結せずイベントを通してセンター多摩を訪問する仕掛けをつくること。
- (ウ) オンライン動画の撮影に当たっては、撮影時に関係者以外の映り込みを避け、編集時に違和感のない範囲で編集を施す等の配慮をすること。また、最低2回以上財団の校正を受けること。「タマリバ」でのイベント実施前に事前撮影することも可とする。
- (エ) 都内・近隣の在住者及び訪問者を対象とすること。
- (オ) 異なる企画内容にて年間2回程度実施すること。1企画当たりの参加人数は、「タマリバ」でのイベント参加者30名程度（10名程度×1日3回）・オンライン参加者（キット配布数）100名程度とし、実施場所の広さや企画内容に応じて適切な定員を設けること。
- (カ) 配布物や提出物等の作成、SNS等での事前告知を行い、想定参加人数を満たすための集客活動を実施すること。前年度の参加状況を踏まえて、同等以上の参加を見込めるよう努めること。
- (キ) 言語は日本語を原則とするが、財団と協議の上、必要に応じて英語にも対応すること。なお、英語の配布物や提出物を作成する場合、英語を母国語とする者若しくは同等レベルとする者から監修を受け、閲覧者にとって違和感のない表現とすること。
- (ク) 新型コロナウイルス感染症等の感染症防止対策を徹底すること。
- (ケ) より多くの参加者からアンケートを回収するための工夫を施すこと。

エ 街歩きモニターツアーの企画・実施

多摩地域の魅力発信及び誘客促進をするとともに、センター多摩の認知度向上及び誘客を目的とした街歩きモニターツアー（以下「ツアー」という。）を企画・実施すること。企画内容や実施時期については、以下（ア）から（ス）を踏まえ、財団と協議の上、決定すること。なお、企画に当たっては景品表示法を順守すること。

- (ア) センター多摩を集合場所及び出発地として設定し、管理運営業務受託者及び施設全体を管理する事業者と事前に協議すること。
- (イ) 集客力のある魅力的なテーマを設定し、JR立川駅を起点として3時間程度でテーマに沿った多摩地域内の複数スポットを巡る内容とすること。また、多摩地域の自治体や観光協会等と連携・協力すること。センター多摩のスタッフによるセンター紹介や資料配布を行う時間を行程に含めること。スポットの選定に当たっては、センター多摩のスタッフの意見を積極的に取り入れること。
- (ウ) 都内・近隣の在住者及び訪問者を対象とすること。
- (エ) 異なる企画内容にて年間3回以上実施し、1企画当たりの参加人数は10名程度とすること。なお、年間で30名以上の参加者が見込める企画とすること。
- (オ) ツアーガイドは多摩地域やツアーのテーマに知見を持ち、参加者にとって参加目的のひとつとなるような人物を選定すること。また、選定理由も明らかにすること。
- (カ) WEBシステム等を利用して申込フォームを用意し、申込者の集約、情報管理をすること。
- (キ) 参加費は無料を基本とする。飲食を含む場合は、実費を参加費に含むこと。また、おみやげ等を渡す場合には、購入費を本委託費に含めること。
- (ク) 配布物や提出物等の作成、SNS等での事前告知を行い、想定参加人数を満たすための集客活動を実施すること。
- (ケ) 参加者向けのアンケートを作成し、ツアー終了後に収集・分析すること。
- (コ) ツアー実施に当たっては国内旅行保険等の保険に加入すること。
- (サ) 上記（ア）から（コ）によるツアー1企画につき1本以上のオンライン動画を配信する

こと。動画の掲載先は多摩の来訪に繋がる適切な媒体を選定し、目標視聴回数を KPI として設定すること。

- (シ) オンライン動画の配信に当たっては、撮影時に関係者以外の映り込みを避け、編集時に違和感のない範囲で編集を施す等の配慮をすること。また、最低 2 回以上財団の校正を受けること。ツアー実施前に事前撮影することも可とする。
- (ス) SNS 等を活用した動画の拡散、動画の周知を目的としたチラシ又はポスターの作成等、オンライン動画の視聴回数の増加に繋がり、且つ、多摩地域及びセンター多摩の来訪に繋がる仕組みを企画し、財団の承認を得た上で実施すること。

(3) センター及びオンライン観光案内に関するウェブページの修正業務

オンライン観光案内のシステムページに誘導するための専用ランディングページ(以下「LP」という。)及びセンターにおけるアクセシブルツーリズムの取り組みを紹介するための専用ウェブページ(以下「AT ウェブページ」という。)について、財団の依頼により内容の一部に修正が必要な際は、速やかに対応し、各言語で修正データを提供すること。翻訳費用については本委託費に含めること。なお、各ウェブページで現在使用しているデザインデータ等は、必要に応じて財団から提供する。

ア LP ページ

(ア) LP ページの概要

本 LP は以下の東京観光公式サイト「GO TOKYO」のコンテンツとして掲載しており、アップロードとサーバー維持は同サイトの委託事業者が行い、それに要する費用は、本委託費には含まない。

オンライン観光案内/東京の観光公式サイト GO TOKYO

<https://www.gotokyo.org/jp/plan/online-tourist-guide/index.html>

(イ) 実施言語

言語は日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語・フランス語・スペイン語・ドイツ語・イタリア語・タイ語の 10 言語で作成すること。外国語については、東京都の定める「国内外旅行のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」

(<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/signs/>)

を参照の上、表記の統一を図るとともに、対象国の利用者に向けた適切な表現となるよう、該当言語を母国語とする者又は同等レベルとする者から監修を受けること。

(ウ) 校正

最低 2 回以上財団の校正を受けること。

イ アクセシブルツーリズムの取り組みに係る専用ウェブページの更新

(ア) AT ウェブページの概要

本 AT ウェブページは財団コーポレートサイトのコンテンツとして掲載しており、アップロードとサーバー維持は同サイトの委託事業者が行い、それに要する費用は、本委託費用には含まない。

公益財団法人東京観光財団／東京観光情報センターアクセシブル・ツーリズムの取り組み <https://www.tcvb.or.jp/jp/accessibletourism/>

(イ) 実施言語

テキストの修正文は日本語・英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語の 5 言語で作成すること。外国語については、東京都の定める「国内外旅行のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」(<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/signs/>)

を参照の上、表記の統一を図るとともに、対象国の利用者に向けた適切な表現となるよう、該当言語を母国語とする者又は同等レベルとする者から監修を受けること。

(ウ) 校正

最低2回以上財団の校正を受けること。

7 納品物（成果物）・納品先

(1) 実施報告書（出力2部及びデータ一式）

掲載内容は財団と協議の上決定する。

(2) 制作物のデザインデータ

PDFデータ及び編集可能なデータ（拡張子 eps、ai 等）

8 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、あらかじめ書面により申し出、財団の承諾を得た事項についてはこの限りでない。

9 秘密の保持

受託者は、上記8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。

上記8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。

10 作成物に関する権利の帰属

(1) 本件委託においては、著作権の取扱いに十分注意すること。

(2) 本件委託の履行に伴い発生する成果物に対する著作権の帰属は、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」(https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyousyo.docx)の定めるところに従うものとする。

(3) 本件に使用する映像、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、あらかじめ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、すべて受託者が負うこと。

(4) 上記(1)(2)(3)の規定は、8により第三者に委託した場合においても適用する。受託者は、第三者との間で必要な調整を行い、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を負うこと。

(5) 本契約における作成物の著者に関する一切の権利（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。また、受託者は著作者人格権の行使をしないものとする。

(6) その他、著作権等で疑義が生じた場合は別途協議の上、決定するものとする。

11 委託事項・関係法令の遵守

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。

12 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、「電子情報処理業務に係

る標準特記仕様書」(https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyousyo.docx)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 当該契約期間における本事業の実施イベントを通じて得た一般参加者の氏名/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（顧客番号/IP アドレスなど）も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。
- (3) 本事業の遂行にあたり上記 8 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」(https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyousyo.docx)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

1 3 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。

1 4 その他

- (1) 契約の履行について不明な点がある場合は、事前に財団と協議し、これを確定する。
- (2) 財団が必要あると認めるときは、受託者と協議の上、この契約の内容を変更する。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 本契約は、令和 5 年度東京都予算が東京都議会において委託契約締結前に可決・成立し、令和 5 年度の財団収支予算が令和 5 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 5 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 総務部ビジターズインフォメーション課 電 話：03-5579-2675 e-mail：center1@tcvb.or.jp
