

仕様書

1 件名

令和4年度オンライン海外市場セミナー等運営業務委託

2 目的

東京都及び公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）は、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及びプロモーションの目的で、海外の15市場（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））に東京観光レップ（以下「レップ」という。）を設置している。

レップ設置市場における訪都旅行市場の最新情報を都内観光事業者提供することを目的として、レップがオンラインにて一同に会し「市場セミナー」「市場別相談会」（以下「セミナー」「相談会」という。）を実施する。このセミナー・相談会に続き、都内観光事業者の海外市場への販促活動を支援することを目的として、海外現地の旅行事業者と都内観光事業者による「市場別商談会」（以下「商談会」という。）を実施する。

3 契約期間

令和4年7月28日から令和5年3月31日まで

4 開催概要

(1) 開催日時（予定）

- ・セミナー：令和4年10月31日（月）、11月1日（火）の2日間 午前9時から午後6時頃まで
※セミナーのスケジュールは【別紙1】参照のこと。
- ・相談会：令和4年11月2日（水）午前9時から午後6時頃まで
- ・商談会：令和4年11月7日（月）から11日（金）の間で3日間程度
※商談会の開催時間は海外現地との時差を踏まえて設定すること。

(2) 内容

- ・セミナー：主催者挨拶及び基調講演、レップによる市場報告
- ・相談会：レップと都内観光事業者による個別相談会
- ・商談会：海外旅行事業者と都内観光事業者による個別商談会

(3) 対象市場（配信先）

- ・セミナー：東京都内及び全レップ設置市場 ※海外15市場
- ・相談会：東京都内及び全レップ設置市場 ※海外15市場
- ・商談会：東京都内及び海外6市場（アメリカ（ロサンゼルス）、カナダ（バンクーバー）、オーストラリア（シドニー、メルボルン）、マレーシア、シンガポール）

(4) 使用言語

- ・セミナー・相談会：日本語
- ・商談会の進行及び参加者：日本語、英語

5 委託内容

- (1) 全体運営
- (2) 配信環境の構築
- (3) 配信会場の手配・管理
- (4) オペレーション業務（相談会と商談会の司会も含む）
- (5) 基調講演者の手配
- (6) 商談会に参加する海外旅行会社の募集・参加手配
- (7) 「Tokyo Tourism Connection」との連携

各項目の詳細は以下のとおり。

(1) 全体運営

ア. 実施体制

本委託業務における実施体制を構築し、受託決定後速やかに実施体制図を提出すること。
本受託者以外に協力・連携事業者等のある場合は明記すること。

イ. 進捗状況の管理

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。スケジュールには、各プログラムのリハーサルを含むこと。履行に当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。

ウ. レッパとの連携

事業の企画・運営に当たっては、必要に応じてレッパと連携を図ること。

(2) 配信環境の構築

以下の要件を備え、本事業の実施に最適なオンラインプラットフォーム配信環境を整えること（サーバー手配も含む）。既存のオンラインシステム等の活用や、複数のシステムの組み合わせも可とする。システム設計の詳細を財団と協議の上、構築すること。

ア. 本事業の参加者である都内観光事業者、海外現地の観光事業者、基調講演者及び海外各市場のレッパが特別なアプリケーションのインストールを必要とせず、オンライン上で映像の閲覧・配信、個別相談（商談を含む）が可能なものであること。

イ. 前項「4(3)対象市場」において、利用可能なプラットフォーム及びシステムであること。

ウ. 参加者がセミナー、相談会、商談会にスムーズに参加できるインターフェイスを構築すること。特に都内観光事業者及び海外現地観光事業者に煩雑な作業が発生しないように心がけること。

エ. PC、スマートフォンにも対応したシステムであること。

- オ. 必要に応じて事務局用のプラットフォームのアカウントを作成し、設定の確認や管理等を行うこと。使用言語は、前項「4(4)使用言語」に記載のとおり。
- カ. 既存のシステムを使用する場合、プラットフォームのデザインや仕様は、本事業に適した内容にするために、必要に応じてカスタマイズすること。
- キ. 暗号化通信に対応したセキュアな回線を有し、各プログラムの参加者数を踏まえて、同時視聴や同時アクセスがあっても、ストレスのない参加環境を整えること。通信遅延、通信途絶、受信不能等が発生しない環境を準備すること。
- ク. 本事業の実施に必要な配信用・撮影用機材等を用意すること。また、配信トラブル等の発生に備えて、データを含むバックアップシステムの準備、バッテリー等電源の確保、緊急連絡体制や人員の確保を含む十分なバックアップ体制を構築すること。
- ケ. 各プログラムのリハーサル1週間前までに上記アからクまでの準備を完了すること。各準備段階において、財団に進捗状況を報告して内容の確認をとり、必要に応じて調整等を行うこと。
- コ. リハーサルは、可能な限り本番と同様の環境において行い、リハーサル実施後に必要なシステムや配信環境の改善を行うこと。
- サ. 基調講演者、レップ、商談会に参加する都内観光事業者及び海外観光事業者等と事前に接続テストを実施し、配信環境を整えるために入念に準備すること。
- シ. セミナーについて
 - ・500名程度の視聴が可能であること。
 - ・講演者は1名から複数名になった場合にも対応すること。
 - ・開催中に視聴者の質問を受け付けられること。
- ス. 相談会について
 - ・オンライン上で都内観光事業者とレップが個別で1対1もしくは複数名の参加により、参加者を映す映像と音声を使用したコミュニケーションが可能なものであること。チャット機能もあることが望ましい。
 - ・個別相談を希望する都内観光事業者自身が、オンライン上で希望するレップとのアポイントメントの登録及び登録したスケジュールの確認が可能であること。
 - ・相談会の実施方法は以下のとおり。

【相談会実施方法】

 - ① 1セッション20分程度とする。
 - ② セッション間のインターバルは5分程度とする。
 - ③ 日本時間の正午を目途にブレイクタイムを1時間程度設ける。
 - ④ 各セッションはプライベートなものとし、第三者（事務局以外）の立ち入りや閲覧ができないシステムとすること。
- セ. 商談会について
 - ・オンライン上で都内観光事業者と海外現地観光事業者が1対1もしくは複数名の参加により、参加者を映す映像と音声を使用したコミュニケーションが可能なものであること。

と。チャット機能もあることが望ましい。

- ・オンライン上で参加者が自らの商談スケジュールを確認できること。
- ・商談会の実施方法は以下のとおり。

【商談会実施方法】

① 実施場所

財団職員及びオペレーション要員を含む受託事業者は次項「(3) 配信会場の手配・管理」に記載の配信会場から参加する。

商談に参加する事業者は原則、各社事業所所在地等からオンラインで参加する。

② 内容

- ・各市場開始前に財団職員による主催者あいさつ
- ・事務局による当日の進行とシステム使用方法の説明
- ・海外旅行会社と都内観光事業者との個別商談（合計 150 件）

③ 進行

- ・1セッション 20 分程度とする。
- ・セッション間のインターバルは 5 分程度とする。
- ・適宜ブレイクタイムを設けること。
- ・各セッションはプライベートなものとし、第三者（事務局以外）の立ち入りや閲覧ができないシステムとすること

④ 参加者数

- ・訪日旅行商品造成を行う海外旅行会社：各市場 5 社程度
- ・都内観光関連事業者：各市場 5 社程度

- ⑤ 下記「(6) 商談会に参加する海外旅行会社の募集・参加手配」を参照の上、海外現地の参加者は、受託者が選定し、財団の承諾を得た上で、参加調整を行うこと。
尚、都内観光関連事業者の募集・選定は財団が行う。

ソ. その他

レップ、海外観光関連事業者及び都内事業者の紹介を含むコミュニケーションツールとしては、東京都と財団が提供するオンラインの公式 BtoB プラットフォーム「Tokyo Tourism Connection」(<https://tokyotourismconnection.jp/>)（以下「TTC」という。）を活用する予定である。

尚、EventHub を本事業に使用する場合、財団のアカウントの使用も可能である。その際、アカウント使用に係る費用は基本的に財団が負担する。

(3) 配信会場の手配・管理

以下に記載の要件を充たす本事業の実施に最適な会場を手配し、適切に管理すること。

- ア. 各プログラムの配信に適したネットワーク環境を有する会場であること。
- イ. 会場の広さは 70 m²以上が望ましい。会場に常駐する財団職員は数名程度を想定している

が、機材等を適切に配置することと、新型コロナウイルス感染症対策を適切にとることを踏まえて、十分なスペースの会場を手配すること。

ウ. 借上げ時間には設営、リハーサル、事前撮影（次項「(4) オペレーション業務⑧⑨」参照。）、撤去時間を含むこと。

(4) オペレーション業務

ア. 事前に関すること

① 開催告知

都内観光事業者等に対し、財団のコーポレートサイト (<https://www.tcvb.or.jp/jp/>) 及びTTC、観光関連メディアへの情報掲載や、メール配信等による開催告知を財団が行う予定である。本受託者は、これに協力すること。

② 参加者情報の管理

・セミナー・相談会

参加を希望する都内観光関連事業者の申し込みを受け付け、構築するプラットフォーム上で適切に管理すること。参加申し込みに対しては、受付完了メールの配信等、参加申込を受け付けした旨のコンファメーションを送信すること。

・商談会

都内及び海外現地の参加者情報を、構築するプラットフォーム上で適切に管理すること。

③ 本事業開催事務局と問合せ窓口の設置

・事務局を設置し、本事業に係る電話やEメールでの問合せに対応する窓口を設けること。基本情報以外の問合せへの回答については、内容を財団に事前に確認すること。

・システムの使用法に関する問合せにも、丁寧に対応すること。

・問合せへの回答に使用するEメールについては、プラットフォーム上の連絡ツールを構築するか、受託者が特定されないドメインを取得し、使用すること。

④ 運営マニュアル・進行台本の作成

・セミナー・相談会・商談会のスムーズな運営のため、マニュアルを作成すること。

・システムや回線の不具合、海外現地においても想定されるトラブル等の発生に備えた対応マニュアルも準備すること。

・当日の進行台本を作成すること。

運営マニュアルと進行台本は、財団担当者の確認をもって内容を確定するため、余裕をもったスケジュールで準備すること。

⑤ リハーサルの実施

レップを対象としたリハーサルを本番の3週間前を目途に実施すること。

⑥ 参加者リスト及び相談会・商談会スケジュールの準備

・各プログラム当日の参加者リスト及び相談会のスケジュール表を日本語で作成し、最終版を相談会実施の3営業日前までに財団担当者及び関係者に共有すること。相談会の申込受付のスケジュール上、情報の更新があった場合は、実施前までに更新版を共有する

こと。

- ・商談会当日スケジュール表を日本語及び必要に応じて対象市場の現地語で作成し、最終版を実施当日の5営業日前までに財団担当者及び関係者に共有すること。

⑦ システムマニュアルの作成と参加者への提供

構築するプラットフォームの使用に際して、システムの使用に不慣れな参加者にもわかりやすいマニュアルを準備し、提供すること。

必要に応じて、商談会の対象市場の現地語でも作成すること。

⑧ 主催者挨拶の撮影

レップセミナー開催当日に配信する主催者挨拶の撮影を事前に行うこと。

撮影時期・場所は別途財団が指定する。撮影データはバックアップデータも保存し、万一の消失を防ぐために適切な方法によって保存すること。

⑨ レップによるプレゼンテーションの撮影

セミナーにおけるレップのプレゼンテーションは当日のライブ配信を予定しているが、ネットワークのトラブル発生に備えて、海外現地との回線切断時にもセミナーの配信を継続するために、事前に撮影を行うこと。撮影データはバックアップデータも保存し、万一の消失を防ぐために適切な方法によって保存すること。

⑩ その他

商談会に参加する都内事業者が通訳を必要とする場合、手配依頼に応じること。尚、係る費用は本契約には含まないものとし、見積を提示した上で、直接都内事業者に請求すること。

イ. 当日に関すること

以下の業務を円滑に遂行・対応すること。

① セミナー

- ・当日の配信準備・進行に係る対応全般
- ・プラットフォームによる配信や画面切り替え、情報配信等プラットフォーム操作とそのためスタッフ配置、出演者のカメラ、音声、画面操作確認と実施中の技術的サポート及び不具合等への対応
- ・各セミナーの進行管理及び司会者、出演者への時間読み等のサポート
- ・各レップへ出演前の配信・音声状況の確認等、出演準備
- ・開催後に TTC 及び財団が別途指定する YouTube アカウントにおいてアーカイブ配信するための録画
- ・記録用の配信会場撮影及び画面キャプチャ等

② 相談会

- ・当日の配信準備・進行に係る対応全般（日本語による司会進行を含む。）
- ・各セッション枠の開始、終了間際、終了時間の案内（プラットフォーム上で開始、終了を知らせる等）、スケジュールが遅延しないための進行及び参加者サポート

- ・記録用の配信会場撮影及び画面キャプチャ等

③ 商談会

- ・当日の配信準備・進行に係る対応全般（日本語及び実施市場の現地語による司会進行を含む）
- ・各セッション枠の開始、終了間際、終了時間の案内（プラットフォーム上で開始、終了を知らせる等）、スケジュールが遅延しないための進行管理
- ・各商談ルームにシステムトラブルに対応できるスタッフを配置すること。現地語でコミュニケーションできることが望ましいが、通訳者が同会場に待機している場合は、日本語による対応でも構わない。
- ・対象市場の海外現地において、現地から参加する旅行事業者のPC環境や回線トラブル等の発生時に速やかに対応可能なスタッフを適切に配置すること。
- ・記録用の配信会場撮影及び画面キャプチャ等。

④ アンケート回収

セミナー、相談会、商談会の参加者に対してアンケートを作成し実施すること。

- ・セミナー・相談会の当日の回収率は8割程度を想定し、回収率を上げる工夫をすること。プラットフォーム上でアンケートに回答できることが望ましい。プラットフォーム外で回答する場合は、プラットフォームからスムーズに誘導すること。
- ・商談会については、海外・都内双方の参加者に対して、アンケートを実施すること。
- ・アンケート内容は財団と協議の上、確定することとする。

ウ. 事後に関すること

- ① 当日配信した基調講演及びレップによるセミナー映像をTTC及びYouTubeにおいてアーカイブ配信するため、録画データを準備し、セミナー実施から概ね1週間以内に納品すること。データ形式は財団が別途指定する。事前収録した主催者挨拶のデータもあわせて納品すること。

尚、YouTubeは、東京都及び財団の運営する以下のアカウントでの配信を予定している。

※YouTubeアカウントURL：<https://www.youtube.com/channel/UC-C1xHOMZO8R-1572ABZ0IQ>

- ② 参加者並びに欠席者の情報をリストにまとめて、財団に提出すること。
- ③ 回収したアンケートを集計・分析し、速やかに財団に提出すること。
商談会のアンケートについては、現地語による回答を翻訳し、日本語で報告すること。
また、集計結果をもとに運営上の課題や、次回実施に向けた改善点を分析し、報告すること。

(5) 基調講演者の手配

セミナー初日に行う基調講演の講師を手配すること。講師及び講演テーマは、以下の項目を踏まえて、財団と協議の上、決定すること。

- ① 講演時間（目安）：令和4年10月31日(月) 09:30～11:30 の間で60分程度

上記時間には、質疑応答を含む。

- ② 講演場所：配信会場が望ましい。
- ③ 提案要件：本事業の実施目的を踏まえて、インバウンドビジネスを基本テーマとして、基調講演にふさわしい講演者（業界内外の企業人、学識者、文化人、タレント等）を選定すること。特に海外旅行者受け入れが再開された今年6月以降の業界動向を見越して、受け入れ側となる都内観光事業者のニーズに即した有益な情報を提供できる基調講演者を選定すること。
- ④ 選定に際しては、講演テーマ、略歴（講演実績含む）、選定理由を明示すること。
- ⑤ 講演言語：日本語
- ⑥ 手配条件：講演者との連絡調整、謝礼金支払等を含む講演者とのすべての調整は本受託者にて対応するものとし、その手配に要する経費は本委託金額内に含むものとする。

※参考：過去4年間のセミナー基調講演者と講演タイトル

年度	講演者	講演タイトル
令和3年度	ジャーマン・ルース マリー氏	ニューノーマルをどう生きるのか
令和2年度	(株)パレスホテル国内営業部兼グローバルセールス部部长 沖崎晃一氏	コロナ禍においてお客様がホテルに求めること
令和元年度	法政大学江戸東京研究センター特任教授 陣内秀信氏	都市史から見る東京の魅力とその未来
平成30年度	TV/ラジオパーソナリティ アンドレア・ポンピリオ氏	訪日外国人目線からみた東京の魅力 をどう見せるか

(6) 商談会に参加する海外旅行会社の募集・参加手配

本事業の目的を踏まえて、有益な商談の実施が見込まれる各市場5社程度（計30社程度）の現地有力旅行会社を選定し、商談会参加交渉を行うこと。

必要に応じてレップと連携すること。但し、選定及び参加交渉と参加手配は本受託者が行うこと。

(7) TTCとの連携

各プログラムに参加する都内観光事業者及び海外現地の旅行事業者に対して、TTCへの登録と積極的な活用を促すこと。

6 成果物の提出

受託者は以下の成果物を次項「7 納入場所」で指定する場所に納めること。また、成果物の納入後、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等を行うこと。

(1) 実績報告書

A4版縦、カラーにて、「セミナー・相談会」と「オンライン商談会」に分けて報告書を作成し、印刷した各3部、電子データ（CD-RまたはDVD-R）各2部を納品すること。

目次、体裁、提出期限等は財団と協議の上、決定する。

- (2) 当日の記録写真及び画面キャプチャ
 - (3) 各プログラムの最終的な参加者リスト（都内観光事業者・海外旅行事業者）
 - (4) アンケート分析結果
 - (5) セミナー録画データ
- （主催者挨拶、基調講演、レップによるプレゼンテーションのデータは分割して納品すること。）

7 納入場所

財団の指定する場所

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してはならない。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 物品の所有権

受託者が、財団が支払う委託料から業務に必要な物品を調達した場合、残存物品は契約期間の満了に伴い、その所有権は財団に帰属する。

10 作成物・成果物に関する権利の帰属

【別紙2】「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」の「14 著作権等の取扱い」に記載の内容を踏まえて、著作権の取扱いに十分注意すること。

11 秘密の保持

受託者は、第8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8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。

12 委託事項の遵守・守秘義務

受託者は、本委託業務の実施に当たって、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

(1) 受託者は、本契約の履行に当たり、個人情報の取扱いについては、【別紙2】「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) 本事業において特に保護すべき「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 本事業の為に構築したプラットフォーム等を通じて得たもので、申請、問い合わせ、ログインされたユーザーの氏名/連絡先/メールアドレス等

- ② 本事業遂行のために得た都内及び海外現地の観光事業者の氏名/連絡先/メールアドレス等
 - ③ 当財団職員を含め、本事業の遂行の関係者の氏名/メールアドレス等
 - ④ また、他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（IP アドレス等）も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。
- (3) 本事業の遂行にあたり第 8 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、【別紙 2】「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

14 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。

15 環境により良い自動車利用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

- (1) ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
- (2) 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成 4 年法律第 70 号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。
- (3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

16 その他

- (1) 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合せを行い、業務の目的を達成すること。
- (2) 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。
- (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) 日程、参加人数、タイムスケジュール等条件が変更となることがある。その場合、受託者と財団両者協議の上変更する。
- (5) 天災や社会情勢等の変化により、本事業を中止する場合がある。

- (6) 本委託業務に要する費用は、特に仕様書に記載のあるものを除き、全て契約金額に含むものとする。

■担当者連絡先：公益財団法人東京観光財団 観光事業部
長瀬、大内、栃原

■電話：03-5579-2683

■E-mail：nagase@tcvb.or.jp ouchi@tcvb.or.jp tochihara@tcvb.or.jp