

仕 様 書

第 1 委 託 件 名

令和 5 年度マーケティングを活用した事業計画策定支援事業
「渋谷マーケティング実態調査及び事業計画策定支援」業務委託

第 2 目 的

渋谷は、都内の観光エリアにおいて訪日外国人の知名度が高いものの、当該地域における滞在時間が短いという課題がある。そこで本事業では、専門家を派遣し、マーケティング調査・分析を行うことで、スクランブル交差点周辺の地域への訪日外国人の流入・回遊率の上昇及び城内消費額増加の実現に向けた観光事業計画を策定する。なお、当事業は令和元年度にも「マーケティングを活用した事業計画策定支援事業『渋谷マーケティング実態調査及び事業計画策定支援』」を実施している。当事業の遂行に当たり前回調査時の報告書を参照の上、前回調査との比較調査を行い事業計画に反映すること。また、コロナ禍以降の社会変化を調査し、観光トレンドの把握にも努めることとする。

また本事業は、主たる提案者の一般財団法人渋谷区観光協会、渋谷道玄坂商店街振興組合及び渋谷公園通商店街振興組合を構成員とする協議会（以下「企画提案者」という。）と適宜連携、共有を行いながら実施する。

第 3 契 約 期 間

令和 5 年 9 月 8 日から令和 6 年 4 月 3 0 日まで

第 4 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 5 定 義

本仕様書で使用する「渋谷」とは、東京都渋谷区をいう。

第 6 通 則

- 1 本委託の受託者（以下「受託者」という。）は、本委託の開始にあたって、実施体制及びスケジュールを財団に提示すること。
- 2 受託者は、本委託を実施するに当たり、企画提案者及び財団と綿密に打合せを行うものとする。
- 3 受託者は、本業務の趣旨を十分に理解し、業務を進めることとする。
- 4 本委託のため必要となる関係官公庁その他に対する手続は、受託者が迅速に処理すること。
また、これに要する費用は、受託者の負担とする。
- 5 受託者は、本委託業務に当たり、調査対象者及び調査等で使用する私有施設関係者との良好な協力関係の維持に特に配慮すること。事故等のトラブルに係る責任は受託者にあることとし、財団に速やかに報告すること。

- 6 財団は、必要があると認められるときには、受託者に対して業務の実施状況等について報告を受け、又は説明を求める等の措置を行うことができるものとする。
- 7 契約金額には、特段の記載のあるものを除き、本業務の履行に必要となる一切の経費を含む。

第7 事業実施スケジュール（予定）

令和5年9月～	調査手法等検討・調査実施
令和5年12月～	調査結果の分析
令和6年1月～令和6年4月	検証及び課題の整理、事業計画の策定、報告書の提出

第8 委託業務内容

受託者は、本委託の実施に関し、下記事項を行うこと。

1 旅行者誘致に必要なマーケティング調査、分析及び事業計画の策定

(1) 訪日外国人へのマーケティング調査

渋谷における訪日外国人の回遊性の向上、コロナ禍以降の観光需要変動把握に資する基礎調査を実施すること。その際、令和元年度に実施した調査報告と比較調査を行い、事業計画に反映すること。なお、調査概要設問内容及び調査手法等について、財団並びに企画提案者と協議したうえで決定・実施すること。

【想定する調査概要】

ア 街頭アンケート調査

<調査目的>

渋谷を訪れる外国人観光客を対象にアンケート調査を行うことで、渋谷への来訪理由・来訪前後の回遊状況・満足度・消費額などの調査を行い特性や傾向を把握する。また、前回の調査結果と比較することでコロナ禍以降の観光需要変動を把握する。

- ・調査手法：①iPadなどのデジタル端末等を使用した街頭アンケート調査
②企画提案者が指定する観光案内所への来訪者アンケート調査
- ・実査箇所：渋谷区内 6～7箇所程度（実査候補地：センター街、百軒店前、渋谷キャスト前、原宿・東急プラザ前、奥渋谷、渋谷公園通り、渋谷桜ヶ丘等）及び企画提案者が指定する渋谷駅周辺1～2箇所程度を想定。
- ・調査期間：①街頭アンケート調査：全エリアで7日間程度（調査時間は、「朝・昼」と「夜間」など時間帯を分けて実施する。）
②観光案内所来訪者へのアンケート調査：1～2週間程度（調査時間は、観光案内所開設時間内で実施する。）
- ・調査対象者：渋谷に来訪した訪日外国人
- ・調査対象者使用言語：英語・中国語（繁体字、簡体字）
- ・調査サンプル数：合計2,500人程度（実査場所ごとに隔たりのないようサンプル数

を配分すること。)

- ・調査設問数：12問程度（アンケート実査箇所、調査時間帯毎に、調査設問数のうち2～3問程度について設問内容を変更・調整する。）
- ・設問内容：受託者が当該事業の目的に合ったものを提案し、企画提案者と協議した上で決定すること。また、設問内容については前回の設問実績を参考にすること。

イ その他

その他、本事業の目的を鑑み、効果的もしくは必要な調査があれば提案すること。なお、その費用についてもすべて本事業の委託費用内に含めること。

(2) 調査結果の分析

上記(1)の調査結果を踏まえ、当該地域における回遊状況や訪問理由など、その特性について分析すること。

また分析にあたっては、単純な集計だけでなく、クロス分析（年齢・性別・居住地等）や、民間企業や関係機関が採用している観光統計等を活用し、複合的に分析すること。

(3) 事業計画の策定

上記(2)の調査結果の分析を踏まえ、当該地域の課題を解決するための、目指すべき方向性及びその実現に向けた具体的な戦略・施策等をまとめた事業計画を策定すること。

なお、詳細については、企画提案者と協議しながら策定すること。

2 調査分析及び事業計画策定の助言を行うためのアドバイザー派遣

上記1について、観光とまちづくりに知見があるアドバイザー（東京都観光まちづくりアドバイザー等）を活用し、マーケティング調査分析の助言、調査結果に基づく事業計画策定に対する助言を求めること。アドバイザーは、財団が別途指定する。アドバイザーの活用にあたっては、オンライン等の対応を可能とすること。

3 その他

調査・分析にあたり、ビッグデータを取得・分析する際は、受託者で選定の上、その取得にかかる一切の費用は受託者の負担とする。

4 報告書類・事業計画等の作成

受託者は、上記1から3の業務終了後、速やかに当該事業実施について報告すること。全体をまとめた事業実施報告書及び事業実施報告書概要版を作成し、提出すること。

(1) 事業実施報告書

記載内容については財団と協議の上作成すること。なお、以下の項目は必ず記載すること。

ア 事業概要

概要（件名・事業期間・事業対象地域・企画提案者・受託事業者・事業目的・現状と課題）

事業内容（基本的に委託内容の項目と一致）、事業スケジュール、
事業運営体制（チャート図等）

- イ 事業の成果
- ウ 今後の課題、今後の展開
- エ 参考資料（事業計画書・会議議事録等）※事業計画書は下記(3)で作成したものを参考資料として綴じ込むこと。

規 格	大きさ：A4 色：4色カラー刷り 使用材料：使用する用紙について、バージンパルプを使用する場合は、その原料の原木は、伐採に当たって、原木の生産された国又は地域における森林に関する法令に照らして手続が適切になされたものであること。ただし、合板・製材工場から発生する端材、林地残材・小径木等の再生資源により製造されたバージンパルプには適用しない。なお、次の項目を満たすよう、努めること。 ① 古紙パルプ配合率、森林認証材パルプ利用割合、間伐材等パルプ利用割合、その他の持続可能性を目指した原料の調達方針に基づいて使用するパルプ利用割合、白色度及び坪量を総合的に評価した総合評価値が80以上であること ② 総合評価値及びその内訳（指標項目ごとの、指標値又は加算値、及び評価値）が確認できること その他、使用インキ等の使用材料については、「東京都グリーン購入ガイド2023年度版『2.印刷物』」に準拠すること。 仕立：くるみ表紙、無線とじ その他：奥付あり。原則として、背文字あり、頁番号あり
-----	---

(2) 事業実施報告書概要版

記載内容については、財団と協議の上作成すること。なお、以下の項目は必ず記載すること。

- ア 現状・課題
- イ 実施内容
- ウ 事業の成果
- エ 今後の課題、今後の展開

規 格	<p>大きさ：A 3</p> <p>頁 数：1 枚・中折片面・見開き</p> <p>色 ：4 色カラー刷り</p> <p>使用材料：使用する用紙について、バージンパルプを使用する場合は、その原料の原木は、伐採に当たって、原木の生産された国又は地域における森林に関する法令に照らして手続が適切になされたものであること。ただし、合板・製材工場から発生する端材、林地残材・小径木等の再生資源により製造されたバージンパルプには適用しない。なお、次の項目を満たすよう、努めること。</p> <p>① 古紙パルプ配合率、森林認証材パルプ利用割合、間伐材等パルプ利用割合、その他の持続可能性を目指した原料の調達方針に基づいて使用するパルプ利用割合、白色度及び坪量を総合的に評価した総合評価値が80以上であること</p> <p>② 総合評価値及びその内訳（指標項目ごとの、指標値又は加算値、及び評価値）が確認できること</p> <p>その他、使用インキ等の使用材料については、「東京都グリーン購入ガイド 2023 年度版『2.印刷物』」に準拠すること。</p>
-----	---

(3) 事業計画書

記載内容については、企画提案者と財団と協議の上、作成すること。なお、以下の項目は必ず記載すること。

- ア 現状・課題
- イ 調査内容
- ウ 調査結果の分析
- エ 課題・目指すべき方向性
- オ 今後の戦略・具体的な施策提案（3カ年計画とすること。）

第9 納入物件

- | | |
|--------------------------|-----|
| 1 事業実施報告書 | 5 部 |
| 2 事業実施報告書概要版 | 5 部 |
| 3 事業計画書 | 10部 |
| 4 1及び2、3の電子データ | 一式 |
| 5 その他、本事業で作成したもの一式の電子データ | 一式 |

なお、電子データについては、原則として、「Microsoft Word」、「Microsoft Excel」又は「Microsoft Power Point」のいずれかによる。なお、写真、図表等はWindows 10 標準ソフトで編集可能な形式によるものとし、事前に財団の確認を得ること。また、オリジナルデータの他、PDF 形式のファイルも作成し提出すること。なお、スキャニングによるPDF化は認めない。

第10 業務実施上の留意点

- 1 受託者は、調査等を実施する調査員に対して、調査を漏れなく完了できるように事前に調査手順

等について十分な教育を行うこと。以下について、指導・周知徹底を図り、調査を遺漏なく実施するよう努めるものとする。

- (1) 本調査の委託者は財団であるが、実施主体は受託者であり、調査実施に係る責任は受託者にあること。
 - (2) 本調査の目的、意図、留意点等を十分に説明すること。
 - (3) 財団の調査であることを理由に本事業への協力を強制しないこと。
 - (4) 調査実施の方法に配慮・工夫を行うなど、有効回答率の向上を図ること。
 - (5) 調査から知り得た情報（秘密）を他に漏洩しないこと。調査終了後も同様とする。
 - (6) 調査対象者に対して不快感、不信感を抱かせないように十分に配慮すること。
- 2 受託者は、本事業の実施に当たっては、関係機関等との調整及び必要な申請等手続きを行うこと。
 - 3 本委託事業の履行において事故が発生し、財団や第三者に損失を与えた場合、受託者はその責任を負うこと。また、本委託事業の履行において事故等が発生した場合には、その内容及び対応について速やかに財団に報告すること。
 - 4 受託者は、令和5年9月から令和6年3月までの間、事業の区切りになるところで財団及び企画提案者に対して定例報告を行うこと（定例報告会の開催）。受託者は、あらかじめ定例報告会の開催日時について、財団と協議すること。また、開催にあたっては、状況に応じてオンラインでの開催も検討すること。なお、この定例報告にかかわらず、受託者と財団は双方協議のうえ、随時打合せ等を行うことができる。
 - 5 受託者は、定例報告において、調査研究の進捗状況、今後の予定等を記した書面とともに、直近の定例報告までに調査研究した結果をとりまとめた書面を財団に提出し、その内容を説明すること。
 - 6 受託者は、業務の円滑な遂行に留意し、遅滞なく進めること。
 - 7 受託者は、本事業目的達成のため、本事業実施の時機、手法等に十分な配慮・工夫を行うよう努めること。
 - 8 感染症等の再流行などによる緊急事態宣言の再度の発出など新たな事態が生じた場合、事業の実施期間中においても適宜見直しを図ることがある。
 - 9 為替・政治的状況など一時点での市場状況の変動、四季による調査結果の変動、過去の情勢及び将来の見込みを踏まえたものとする。必要に応じ、統計的に有意であり、かつ対外的に平易に説明できるよう、わかりやすさと客観性を両立した手法を用いて推計を行うこと。
 - 10 現地市場における調査実施に当たっては、調査対象者に本調査の目的、意図、留意点等を説明し、調査への協力の意思等を確認した上、行うこと。

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。

第12 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13 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。

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 本件における「個人情報」として、以下の事項を想定している。
 - (1) 本事業を遂行するために実施するマーケティング調査等を通じて得たもので、アンケート回答者及び地域の関係者等の氏名、連絡先、属性、メールアドレス及び調査回答等
 - (2) 当財団職員を含め、本事業の遂行にあたる関係者の氏名/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（IP アドレスなど）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、別紙「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

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 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。

第17 連絡先及び納品先

公益財団法人東京観光財団 地域振興部 事業課
〒162-0801 東京都新宿区山吹町346番地6 日新ビル2階
電話：（03）5579-2682