

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

「八丈島における一人あたり観光消費額向上に向けた『地域資源の訴求』、『島内周遊性改善』のための調査及びアクションプラン策定事業」業務委託

第2 目的

八丈島において、夏季期間を除く閑散期の観光客はシニア層の団体客が中心である。予め決められた行程を団体価格で提供していることから、観光による経済効果は特定の事業者に集中、かつ、一人あたり観光消費額も低く抑えられていることが課題である。

本事業は、個人客誘致の強化、一人あたり観光消費額の向上、島内周遊性改善に取り組むため、観光客の実態調査及び実効的な事業計画（以下「アクションプラン」という。）の策定を目的とする。

個人客については、八丈島が豊かな自然環境を持ちサステナビリティの取り組みを推進していることから、SDGsに関心が高く、旅行消費にも積極的な「ミレニアル世代の女性」を主なターゲットとする。

また本事業は、主たる提案者の一般社団法人八丈島観光協会、八丈町、八丈町商工会、八丈島空港ターミナルビル株式会社及び八丈マリンサービス株式会社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13日から令和6年9月30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 通則

- 1 受託者は、本事業の開始にあたって、契約締結後速やかに実施体制及び事業スケジュールを財団に提出すること。
- 2 受託者は、本事業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。契約締結後、速やかに第1回の打合せを設定すること。
- 3 受託者は、本事業の趣旨を十分に理解し、業務を進めることとする。
- 4 本事業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、本事業に当たり、調査対象者及び調査等で使用する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6 実施期限

最長で令和6年9月30日までに事業を完了させること。

※事業実施報告書・事業実施報告書概要版・アクションプランは、調査終了後概ね2か月以内に初稿を提出し、9月30日までに完成させること。

第7 委託業務内容

受託者は、目的に沿って、以下の内容について効果的な手法を提案し、財団並びに企画提案者と協議した上で実施すること。

1 旅行者誘致に必要なマーケティング調査、分析及びアクションプランの策定

(1) マーケティング調査

誘客ターゲットの実態調査、来訪者の周遊促進の課題解決に資するための基礎調査を実施すること。なお、具体的な設問内容及び手法等については、財団並びに企画提案者と協議した上で決定すること。

ア 潜在顧客向けのアンケート調査

調査概要：・オンラインアンケート調査等により八丈島に対する印象や八丈島の観光スポットに対する認知、競合地域との比較など印象調査（イメージ調査）を実施する。

- ・認知経路を把握することで今後のメディア戦略に活用する。
- ・競合地域との比較においては、消費額や消費傾向も調査し、八丈島の改善ポイントの示唆を得る。

調査手法：オンラインアンケート調査（ツールは提案による）

調査対象：一都三県（東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県）を中心とする

サンプル数：提案による

- ・年齢、性別等の属性は全国の人口比率と同程度にすること。
- ・有効サンプル数を上げるための工夫をすること。なお、その費用は本事業の委託費に含めるものとする。

想定設問数：約 10 問程度

想定設問：提案による

競合地域：提案による（2～3程度の地域を想定）

イ 来島者アンケート調査

調査概要：・過去 1 年程度の期間に八丈島へ来島した観光客等を対象にアンケート調査を行い、観光消費額等を分析する。

- ・来島経験をもとに事前の期待やイメージとのギャップを調査する。
- ・実際に周遊した観光スポットの把握、観光スポット別の満足度、観光消費額調査等を実施する。

調査手法：オンラインアンケート調査

調査対象：2022 年 9 月～2023 年 8 月までの 1 年間程度に来島した観光客
アンケート対象者情報は受託者が集めること

想定設問数：約 10 問程度

想定設問：提案による

ウ ミレニアル世代の女性向けアンケート調査

調査概要：・オンラインアンケートによりミレニアル世代の女性に特化してアンケートを実施する。

- ・八丈島に対する印象や八丈島の観光スポットに対する認知、競合地域との比較など印象調査（イメージ調査）を実施。
- ・ミレニアル世代の女性が八丈島に対し抱いているイメージや期待していることを調査する。

調査手法：オンラインアンケート調査

ミレニアル世代の女性の多くが活用する SNS 等など効果的なツール及び手法で調査すること

調査対象：一都三県（東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県）を中心とする

サンプル数：提案による

- ・有効サンプル数を上げるための工夫をすること。なお、その費用は本事業の委託費に含めるものとする。

想定設問数：約 5 問程度

想定設問：提案による

競合地域：提案による（2～3程度の地域を想定）

エ ミレニアル世代の女性向けモニターツアーの実施

調査概要：・ミレニアル世代の女性に特化して八丈島での現地取材を実施

- ・観光スポットの周遊やグルメ、温泉、ホテル等を体験いただき、観光客目線での調査を実施すること。周遊ルートに対して意見を募ることで外部の目線を反映したルート設計の示唆を得る。
- ・繁忙期と閑散期に分けて実施し、各時期における強み・改善ポイントを整理する。

調査手法：2泊3日程度のモニターツアーを繁忙期（9月～10月）と閑散期（1月）の2回実施

参加対象：1度の実施につき、

一都三県在住のミレニアル世代の女性モニター2～3名程度

（観光に高い関心を持ち、他地域と八丈島を比較できる旅行経験を有する者）

周遊ルート：提案による

- ・「ウ」の調査結果を反映すること。
- ・現地関係者がモニター参加者の意見を直接聞くことができるよう、行程の中に現地関係者とのディスカッションの場を設定すること。

アンケート：モニターツアー終了時にウェブアンケートに回答いただき、「オ」の参考にすること。

インサイトを深堀できる設問を作成すること。

オ モニターツアー参加者への事後インタビュー調査

調査概要：「エ」で行ったモニターツアーを基に、真の顧客インサイトをつかみ、事前期待・イメージとのギャップ（プラス面・マイナス面両方）を把握するためのフォーカスインタビューを実施

調査手法：対面インタビュー

参加対象：「エ」で行ったモニターツアーの参加者

インタビュー時間：1～2時間

想定設問：提案による

実施時期：モニターツアー終了から2週間以内に実施すること

カ 人流データ解析

調査概要：・携帯電話等に内蔵のGPSの位置情報から得られる観光スポットの周遊状況、移動手段等の滞在実態を定量データで分析

する。

- ・繁忙期、閑散期各々の特徴を把握するために、過去1年間に八丈島に来島された方の人流データを解析し、島内における周遊状況や移動手段等を把握する。
- ・アンケート調査では把握することが難しい、実際の時系列での行動データなど、八丈島の観光実態についてビッグデータを解析することで、リアルな観光動態を把握する。

調査手法：GPSの位置情報による調査

調査対象：2022年9月～2023年8月までの1年間程度に来島した観光客

GPSの位置情報等の定量データは受託者が準備すること

調査範囲：八丈島全域

調査項目：観光スポット、周遊状況（移動順、滞在時間等）、移動手段などの滞在実態。

地域メッシュによる人流把握ではなく、観光客個人の行動データ（周遊スポット訪問の時系列データ）を把握すること。

（2）調査結果の分析

八丈島の課題解決に資するアクションプランを策定するために、上記（1）の調査結果を整理し、分析すること。

上記を踏まえて、企画提案者が今後取り組む事業の方向性や目標を検討し、KGI及びKPIの設定の考え方を整理すること。提案にあたっては、そのイメージを提示すること。

（3）アクションプランの策定

上記（2）の調査結果の分析を踏まえ、本事業における課題解決のために、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3カ年のアクションプランを策定すること。

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。

（4）定例報告会の開催

受託者は、令和5年9月から令和6年9月までの間、毎月1回程度、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、原則対面形式で実施すること。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。

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・アクションプラン等の作成

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（アクションプラン・会議議事録等）※アクションプランは下記(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
-----	---

	<p>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> <p>仕立：くるみ表紙、無線とじ</p> <p>その他：奥付あり。原則として、背文字あり、頁番号あり</p>
--	---

(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：A3</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) アクションプラン

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ヵ年計画とすること。）

第8 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 アクションプラン	10部
4 第7委託業務内容（1）で得たローデータ	3部
5 1、2、3、4の電子データ	一式
6 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、スキヤニングによるPDF化は認めない。

第9 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、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。

- 5 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。
- 6 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。
- 7 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。
- 8 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。
- 9 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11 秘密の保持

受託者は、第10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10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12 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13 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10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。

第15 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。
- 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16 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