

仕様書

1 件名

令和4年度ロサンゼルス、オーストラリア、マレーシア・シンガポールからの現地旅行会社
招聘旅行（ファムトリップ）の企画・手配及び運營業務委託

2 目的

東京都（以下「都」という。）及び公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）は、新型コロナウイルス感染症（以下「感染症」という。）の影響によるインバウンド需要の回復に向けて、ロサンゼルス、オーストラリア、マレーシア・シンガポールの有力旅行会社を対象としたファムトリップ（以下「ファム」という。）を実施する。本事業は、現地旅行会社のツアー造成及び販売責任者等が、約2年間の海外からの訪都観光旅行停止期間を経て、新しくできた観光施設や変化した東京都内の観光エリア等を視察することで、訪都旅行パッケージツアーや個人旅行商品の造成及び販売促進に役立て、現地旅行会社による東京への外国人観光客の送客を増加させることを目的とする。

3 契約期間

令和4年10月5日から令和5年3月31日まで

4 事業概要

(1) ファムの日程（予定）

- ①ロサンゼルス：令和4年12月12(月)～12月16(金)の期間中に東京都内3泊4日
- ②オーストラリア：令和4年11月28日(月)～12月2日(金)の期間中に東京都内3泊4日
- ③マレーシア・シンガポール：令和5年1月10日(火)～1月13日(金)に東京都内3泊4日

※マレーシアとシンガポールは1グループで、基本的には同一の行程とすること。

尚、被招聘者の都合等により、上記日程は変更になる可能性がある。

(2) 被招聘者について（予定）

- ①ロサンゼルス（5名）：中間層向けホールセラー（ツアーオペレーター）
- ②オーストラリア（5名）：訪日専門エージェント（ホールセール&リテールを行う）
- ③マレーシア（3名）・シンガポール（2名）：訪日旅行商品の取り扱いのある有力なホールセラー

※被招聘者の選定と決定までの調整は財団が行う。

5 委託内容

- (1) 全体運営
- (2) ファムの企画・旅行手配及び運営
- (3) 被招聘者へのギフトの用意

(4) 被招聘者に対するアンケートの実施（英語）

(5) 報告書の作成

事業全体において、現地及び東京都の感染症の状況により、柔軟に対応できるようにしておくこと。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、管理・運営及びファム実施準備に係る各種手配からファム実施、報告等の全体運営を行うこと。受託決定後速やかに実施体制図を提出し、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。履行に当たっては財団に対し進捗状況を適宜報告し、その都度指示等に対応すること。

ウ. その他

(ア)実施内容等を検討するに当たっては、感染症による日本の入国条件、各国における渡航規制等の状況を確認して、定期的に報告の上、臨機応変な対応を行うこと。事業開始後に感染症拡大の影響で海外からの招聘ができなくなる場合も想定し、当該状況において実施可能な代替案を検討し、財団と協議の上実施すること。

(イ)行程全体の企画と実施においては、国及び東京都の定める感染症防止対策及び外国人観光客の受入れ対応に関する最新のガイドラインに則り、感染症対策を行うこと。被招聘者が日本国内で感染した場合の対応等も含め、財団と協議の上、事業を進めること。なお、本項目における対応に費用が発生する場合は、本件の委託料に含むものとする。

(2) ファムの企画・旅行手配及び運営

ア. 被招聘者との連絡調整

(ア)被招聘者の選定と参加決定までの調整は財団が行うが、決定後、被招聘者との連絡調整を行う事務局（英語での対応を行う）を設置し、各被招聘者の情報の集約と管理を行うこと。

(イ)被招聘者に対して招聘を通知する文書や、参加要項・条件、申込用紙、キャンセルポリシーを含む Terms and Conditions、個人情報取り扱いに係る文書、アンケート等、ネイティブチェック及びリーガルチェックの入った英語版の必要書類を用意すること。また、被招聘者から必要な同意書等の提出を受けること。

(ウ)被招聘者の特徴（食事制限やタトゥーの有無等）を考慮し、ファム実施中の各体験等に支障がないよう事前に確認すること。

(エ)仮日程表を作成し、出発日 1 か月前を目途に被招聘者へ送付すること。

(オ)視察に係る全ての手配を出発 1 週間前までに完了させ、最終日程表（日本語及び英語）を作成し、財団及び被招聘者へ送付すること。

イ. 被招聘者の往復航空券の手配

招聘に関し、以下に基づき適切な価格の羽田もしくは成田空港までの国際航空券の予約・手

配を行うこと。航空券については、直行便かつエコノミークラスを原則とするが、運航状況等に応じて財団と協議の上、手配すること。LCCは不可とする。

(ア)手配条件

- ① 燃油サーチャージ及び諸税に係る費用を含めること。
- ② 発券後の変更が可能な航空券とし、万一、被招聘者がキャンセルした場合に備えて、返金可能な航空券を手配すること。ただし変更にあたっては財団との事前協議を必要とし、被招聘者側の事由による変更に係る費用（運賃差額、手数料等）は原則として本件の委託料に含めない。
- ③ 同一都市から参加する参加者については、同一の航空便を手配すること。尚、オーストラリア市場については、シドニー発着2名、ブリスベン発着3名（予定）の航空券を手配すること。
- ④ 変更・キャンセル期限や条件等について特記事項がある場合は、見積書に記載すること。
- ⑤ 被招聘者の自国内における移動及び宿泊に係る費用は、本件の委託料に含めない。
- ⑥ 最終的な被招聘者決定後、当初の見積の人数から手配内容に変更が生じた場合は、財団と協議し調整すること。

ウ. 出入国関連手続きのサポート

- (ア)入国者健康確認システム（ERFS）の登録、ビジネスビザ取得や保険加入等、出入国に必要な諸手続きや手配関連の調整及び連絡等を適宜行うこと（被招聘者への連絡を含む）。
- (イ)必要に応じて被招聘者の日本への出入国に必要なPCR検査等の対応を行うこと。また、その費用も本件の委託料に含むものとする。

エ. 被招聘者の宿泊場所の手配

本事業の目的に鑑みて相応しい質・内容を提供できる宿泊場所を手配すること。なお、宿泊先の選択肢が複数ある場合は、財団と協議の上、決定すること。なお、各行程の参加者は全員同じ宿泊先を利用すること。

(ア)宿泊の提供

- ① 宿泊施設の概要（施設概要、所在地、客室の広さ、リムジンバスの運行状況、禁煙ルームの有無、インターネット使用料、外国語対応の有無、安全設備等）がわかる資料（様式自由）を書面で掲示すること。
- ② 朝食付き（宗教等を考慮した提供が可能であること（食材の英語による明記必須））
※ホテル規定の朝食券の範囲を超える分については、被招聘者自身の負担とする。
- ③ 客室内で英語の国際放送が視聴可能であること。
- ④ 客室内でブロードバンドによるインターネット接続、または無料 Wi-Fi 接続が可能であること。客室でのインターネット使用料も本件の委託料に含むこと。
- ⑤ 客室は 20 m²以上で、ダブルルームまたはツインルームのシングルユースであること。
- ⑥ 上記以外の費用（電話代・ルームサービス等）は被招聘者自身の負担とする。

オ. ファム開始前後のミーティングの手配

(ア) ファム開始時の財団による挨拶と説明の実施について

ファム開始前に、財団と被招聘者の間で、簡単な挨拶及び本事業趣旨の説明をする時間を設けること。

(イ) ラップアップミーティングの実施について

ファム終了時に、財団と被招聘者の間で、ファムの感想のヒアリングや、今後のツアー造成・販売促進につなげるための意見交換を行う時間を設けること。

上記(ア)(イ)いずれも実施場所として会議室等は想定しておらず、宿泊先のロビー等における実施で可とする。

カ. 有資格通訳案内士（(英語)以下「通訳ガイド」という。）及び旅程管理者の手配

ファムに帯同する通訳ガイド及び旅程管理者を手配し、業務経歴書を明示すること。

(ア) 通訳ガイドの手配条件

行程上の全ての観光地、訪問施設等に関する十分な説明及び視察先関係者と被招聘者との会話の円滑な通訳が可能な「全国通訳案内士」の有資格者であること。都内の観光情報を熟知し、行程上の観光地への訪問経験があり、視察を目的とした訪日団体ツアーガイド経験が豊富であること。

(イ) 主な業務

- ① 全体の旅程管理（通訳ガイドと旅程管理者を同一のものが兼任することも可とする。）
- ② 食事場所を含む訪問先でのガイディング（提案するそれぞれの訪問地でガイド手配することも可とする。）
- ③ 被招聘者の羽田/成田空港での出迎え
- ④ チャーターバスへの乗せ込み、帯同
- ⑤ ホテルチェックインのサポート等
- ⑥ 羽田/成田空港での出国手続きサポート、見送り等

(ウ) その他

- ① 各行程が終了次第、毎日簡単な終了報告をメールで行うこと。
- ② ファムトリップ終了後、全視察先に関する報告書（施設受け入れ担当者の説明内容と被招聘者の視察の様子、被招聘者の感想等）を作成し提出すること。
- ③ 通訳ガイド及び旅程管理者の食事代、交通費、観光施設入場料等の諸経費を本件の委託料に含めること。

キ. 行程中の食事の手配

被招聘対象国の特性を考慮のうえ、朝食（宿泊施設による提供可）、昼食、夕食それぞれ適切な食事場所を選定し、各店舗及びメニュー内容（写真付きが望ましい。）と選定理由を明示すること。選定に当たっては、行程上のアクセスの良さを踏まえて、所在地等の地域バランス及び価格帯を考慮すること。

(ア) 手配条件

- ① 食事場所について、収容人数、アレルギー対応、貸切の可否等を提示すること。

- ② 食事、飲料の英語メニューを用意すること。
- ③ 食事中に発生するドリンク代は本件の委託料に全て含むこと。ただし、アルコール類については、財団と協議の上、上限額を決める等事前に調整しておくこと。
- ④ 実際の食事場所・内容は、財団と協議の上決定すること。

ク. 視察先及び視察先における体験プログラムの手配

対象市場の特性や嗜好等、上記4(2)に記載する招聘者が従事する業務内容を考慮の上、対象市場（国）ごとに、選定理由を含め、視察先及び視察先における文化体験等を含む都内の行程を作成し、財団と協議の上、手配を行うこと。

視察先選定にあたっては、各視察先において、施設側の担当者から名刺交換や施設の説明、質疑応答等をする時間を設けて行程を組むこと。また、以下を考慮すること。

- (ア) 上記を踏まえた、招聘者に訴求する観光施設（対象市場の嗜好等に関しては、財団が別途提供する「マーケットレポート」を参考にすること。）
- (イ) 訪都旅行停止期間中に新設された施設や再開発エリア等
- (ウ) 訪都旅行再開後に安心・安全に楽しむことのできる東京の新たな魅力

ケ. 移動車両（ドライバー含む）の手配

被招聘者及び同行者（通訳ガイドと旅程管理者、財団スタッフ1～2名程度）全員が余裕をもって着席できる移動用車両を手配すること。なお、空港送迎を含む全行程分を本件委託料に含めること。

(ア) 手配条件

- ① 運送事業者の選定にあたっては、必要な資格を有し、関係法令を遵守し安全面に配慮した者を手配すること。
- ② 行程上必要な有料道路代、駐車代及び乗務員の食事代、回送費用等の諸経費を含めること。
- ③ 行程が変更になった場合は、その行程に応じた車両を手配すること。

コ. 訪日外国人向け海外旅行保険の手配

被招聘者に対し、自宅を出発してから帰宅するまでの間、十分な補償を受けられる保険を手配し、すべての被招聘者の加入に必要な手続きをとること。加入する保険は、下記の補償内容を最低限保証していることとし、万が一感染症に感染した場合の、隔離期間に伴う追加宿泊費用等を保証するものとする。

- ・ 傷害死亡、傷害治療、疾病治療、賠償責任等

サ. 期間中使用する被招聘者向けブローシャー（英語）の作成

行程に関する情報及び注意事項等を記載したブローシャーを英語で作成すること。

日本語原稿を作成し、財団の確認後、英語へ翻訳の上、到着1週間前までにデータにて被招聘者へ送付すること。また、以下の通り印刷、作成し、到着時に配布すること。

- ・ A5版（A4用紙両面印刷、中綴じ）
- ・ 各市場につきカラー印刷10部

シ. その他の手配

(ア) 招聘旅行期間中に各被招聘者が常時利用可能なモバイル Wi-Fi ルーターを用意すること。

(イ) ファーム実施中、被招聘者との連絡調整及び問合せに対応できる事務局または担当窓口を設けること。緊急時の連絡先も用意し、緊急連絡体制を築くこと。

(3) 被招聘者へのギフトの用意

被招聘者へ提供するギフトを用意すること。なお、ギフトは TokyoTokyo おみやげ (<https://tokyotokyo.jp/ja/special/omiyage/>) から選定し、1 名あたり料金の目安は 5,000 円 (税込) 程度を想定している。

(4) 被招聘者に対するアンケートの実施 (英語)

ファーム実施後、被招聘者を対象に、招聘終了時と実施してから約 3 か月後の 2 回アンケートを実施し、アンケートを回収、翻訳、集計して財団に報告すること。

なお、初回のアンケートはオンラインフォーム (レスポンス対応) で実施すること。また、集計及び分析レポートはファーム終了後、1 週間程度で提出すること。

(5) 報告書の作成

6 完了報告

受託者はファームの実施終了後、以下の提出物を次項「7 納入場所」で指定する場所に納めること。また、提出物の納入後、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) 実施報告書

A4 版縦、カラーにて報告書を作成し、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、決定するが、以下の内容を必ず含むこと。

① ファーム当日の記録写真

② 最終的な参加者リスト (被招聘者)

③ アンケート分析結果

回収したアンケートを日本語に翻訳し、集計データを提出すること。

(2) 委託完了届

【別紙 1】「委託完了届」を提出すること。

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。

(ア) 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/パスポート番号等、パスポートに記載された個人情報や、営業実績に係る情報等

(イ) 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

(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。

(ア) 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

(イ) 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) 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。
- (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 栃原、山本、中田
■電話：03-5579-2683
■E-mail：tochihara@tcvb.or.jp a.yamamoto@tcvb.or.jp nakada@tcvb.or.jp