

令和 5 年 2 月 9 日

公益財団法人東京観光財団

令和 5 年度東京観光情報センター管理運営業務等委託
事業者選定（プロポーザル方式）実施要領

1 目的

東京観光情報センターでは国内外からの旅行者に対し、多様なニーズに対応し、きめ細かく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。こうした旅行者に対する効果的な観光情報の提供は、旅行者の満足度と再訪率の一層の向上に不可欠である。各センターがそれぞれの特徴を活かし、切磋琢磨しながら、センター全体としてのサービスの質を高め、旅行者の満足度のさらなる向上とともに、再来訪を増やしていく。

また、全国観光PRコーナーでは、全国の観光情報の発信拠点として、東京都と全国の自治体が綿密に連携し、国内外の旅行者に対し、パンフレットの配布やイベントの実施などにより、各地の魅力をきめ細かく発信し、日本各地への送客に寄与していく。

ついては、標記事業における委託事業者をプロポーザル方式で募集し、企画審査会を実施する。

2 委託内容

仕様書の通りとする。

3 事業提案上限額

金 500,000,000円也

※上記金額は、消費税等を含む総額とする。

4 契約の履行期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

5 選考について

選考については以下の手順及び日程で行う。

※（6）の一部及び（7）を除き、全てビジネスチャンスナビ（以下「BCN」という。）を通じて行う。

（1）公募開始及び希望申出受付開始

令和5年2月9日（木）

（希望申出方法については、公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）

ホームページ「契約情報」を参照のこと。）

- (2) 公募締切
令和5年2月15日(水) 正午まで
- (3) 企画審査会への指名通知
令和5年2月16日(木)
- (4) 実施要領及び仕様書に関する質問の受付期間
令和5年2月16日(木) から令和5年2月20日(月) 正午迄
- (5) 実施要領及び仕様書に関する質問への回答
令和5年2月22日(水) (予定)
- (6) 企画提案書及び見積書等の提出期限 ※データはBCNを通じて提出のこと。
令和5年3月1日(水) 正午迄(必着)
- (7) 企画審査会実施日
令和5年3月6日(月)
- (8) 審査結果の通知
令和5年3月8日(水) (予定)

6 企画審査会について

- (1) 実施日 令和5年3月6日(月)
- (2) 実施方法 応募者によるプレゼンテーションをオンラインにて実施する。
 - ア 1社あたりプレゼンテーション20分・質疑応答10分を予定。
 - イ 開始時刻等詳細については別途事務局よりメールで通知する。
 - ウ Zoom等のビデオ通話等を利用した審査となるため、以下の条件を整えること。
- ① 応募者側に必要な機器・条件等
PC(またはタブレット)、ビデオ通話が問題なく行えるネット環境、ウェブカム(またはカメラ)、ヘッドセット(または集音器とスピーカー)
- ② 設定・接続について
Zoom等、事前に以下を参照の上、当方の指定するリンクから接続できる環境を整えること。(参考) Zoom: <https://www.zoom.us/>
- ③ 接続確認 別途財団より連絡する日時にて、事前に接続確認を行うこと。
- (3) 参加可能人数 各社3名以内とする。
- (4) 企画審査会当日 開始時刻に遅れた場合は失格とする。

7 企画審査会に必要な提出物と提出方法

※下記に示すものを、データはBCNを通じ、印刷物は郵送にて提出のこと。

- (1) 提出物
 - ア 企画提案
原則下記に指定する項目の順番にて、A4用紙横(文字サイズ10.5ポイント以上)にて、頁番号を付して作成すること。

①観光案内所のあるべき姿

以下の2つの観点等を踏まえた「観光案内所のあるべき姿」を示しつつ、各東京観光情報センター及び全国観光PRコーナーそれぞれの特色を踏まえた課題・利用者ニーズを分析の上、自社の強みを活かした具体的な方向性の提案。なお応募者独自の企画提案があれば記載すること（本提案に要する経費は契約金額に含むものとする）。

- ・利用者の情報収集手段の多様化

（例）旅マエ・旅ナカや場所を問わないインターネットによる情報収集等

- ・今後のインバウンド需要の回復

②観光案内サービスに係る企画

- ・東京都が運営する東京観光情報センター及び全国観光PRコーナーとして、①を踏まえた上での、国内外の旅行者からの満足度が高く、質の高いサービスを提供するための提案。

- ・仕様書「6（1）ア（コ）」のオンライン発信（SNSや口コミサイトの活用等）の提案。

③スタッフの教育・指導

仕様書「6（1）ア（エ）①②③」の研修計画案

- ・①接客マナー及び②新人研修及び、その他③の内容の具体的提案を含めた、年間スケジュール案
- ・該当者研修について、研修内容を全スタッフで共有する方法の提案
- ・新人教育、及び勤務月数に応じた教育、長期的な実務指導プラン

④運営管理体制

- ・本業務全体に係る、スタッフマネジメント計画及び運営体制図
（外部委託する場合は、委託先会社名を明記すること。）
- ・前委託事業者からの業務引継計画（以下のとおり作成）

選定結果の通知日（令和5年3月8日）～委託事業の実施開始前日の期間におけるスタッフの採用・研修計画、前委託事業者との引継等

⑤仕様書「13（7）」の事業継続マネジメント体制

イ 基本データ【様式1】

ウ 類似実績【様式2】

過去3年以内の本事業に類似した実績について記載すること。

※企画提案書に添付する類似実績には同一事業の過去の受注実績含め、提案者が特定できる事項を記載しないこと。記載があった場合は、失格となる場合があるため注意すること。

エ 見積書【様式3】

- ・見積総額を明記すること。見積総額は消費税等の諸税を含んだ金額とする。
- ・仕様書の項目に沿って、可能な限り詳細な内訳金額を記載すること。
- ・見積書（データ）とは別に、見積金額（税抜）をBCNに期限までに所定欄に入力

のこと。

(2) 印刷物の提出部数と提出体裁

提出物	社名及びロゴ	会社印	提出部数
ア 企画提案書 ※合わせて1冊の形状とし、左上をクリップで留めたもの(製本、ステープル留め等不可)	あり	なし	1部
	なし	なし	4部
イ 見積書	あり	あり	1部
	なし	なし	4部
ア・イのデータ(自社名・会社印あり/なし) 各1部 (BCN経由)			

※上記に指定のあるものを除き、自社名及びロゴマーク等は一切記入しないこと。

(3) 印刷物の提出方法及び提出場所

ア 提出方法

郵送または持参とする(宅配便不可)

イ 提出先(宛先)

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

〒162-0801 東京都新宿区山吹町346番地6 日新ビル6階

※提出物の封筒等に「令和5年度東京観光情報センター管理運営業務等委託企画審査会資料」と朱書すること。

(4) 注意事項

提出期限までに提出物が届かない場合、またBCNでのデータ提出がない場合は、企画審査会への参加を辞退したものとみなす。

8 選考の評価ポイント

企画審査会においては、財団が別途定める「令和5年度東京観光情報センター管理運営業務等委託事業者選定企画審査会 審査要領」に基づき、選考する。評価のポイントについては、以下の通りとする。

(1) 観光案内所のあるべき姿

各東京観光情報センター及び全国観光PRコーナーに対する課題設定、利用者ニーズの分析及び観光案内所のあるべき姿の方向性は適切か。自社の強みが活かされた、現実的な提案となっているか。

(2) 観光案内サービスに係る企画

- ・東京都が運営する東京観光情報センター及び全国観光PRコーナーとして、国内外の旅行者からの満足度が高く、質の高いサービスを提供することが可能か。
- ・オンライン発信の提案は、適切且つ効果的なものとなっているか。

(3) スタッフの教育・指導

- ・ 接遇マナー新人研修、その他該当者研修の提案は、観光案内サービス能力の向上に資する適切な内容となっているか。またスケジュールは妥当か。
- ・ 該当者研修について、研修内容を全スタッフで共有する方法は適切か。
- ・ 新人及び既存スタッフの短長期にわたる実務指導プランは適切か。

(4) 運営管理体制

- ・ 本業務全体に係る、スタッフマネジメント計画及び運営体制は適切か。
- ・ 多言語対応（日・英・中・韓）、接遇、情報処理、その他事務処理等に優れたスタッフを安定的に確保できる体制となっているか。
- ・ 窓口スタッフ、管理責任者を含むバックオフィススタッフが、適切な人員配置で提案されているか。
- ・ 日常的にスタッフの教育・指導が図れる体制になっているか。スタッフマネジメント（労務管理・リスク管理・継続して従事できる環境づくり）が適正に整備されているか。
- ・ 前委託事業者からの業務引継スケジュールは適正か。

(5) 事業継続体制

- ・ 事業継続マネジメントは、当財団との円滑な業務連携が期待でき、有事の際にも安心できるものか。

(6) 類似実績

- ・ 過去3年以内に本事業に類似した実績があるか。

(7) 価格の妥当性

- ・ 提案価格は妥当か。また、経費内訳それぞれに内容の妥当性はあるか。

9 選考結果の通知について

全ての応募者に対し、選考結果を BCN を通じ通知する（決定した受託者名とその見積額含む）。なお、審査内容にかかわる質問については一切受け付けない。

10 質問等

- (1) 仕様書及び委託事業者選定に関する質問については、質問受付期間中 BCN を通じ受け付ける。
- (2) 質問内容については、全て財団事務局で取りまとめた上で、指名通知を受けたすべての事業者に対し BCN を通じ一斉に回答する。

11 その他

- (1) 企画提案応募に係る費用については、全て応募者の負担とする。
- (2) 応募書類等に関しては一切返却しない。
- (3) 応募を辞退する場合は、提出物の提出期限前日までに BCN にて辞退の手続きを行うこと。

- (4) 応募者が仕様書に定めのない事項について提案し、その企画が採用された場合、応募社は当該企画を提出した見積の範囲内で実施することとし、またその実施内容を別途特記仕様書に定めるものとする。

1 2 本件の問い合わせ先

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

〒162-0801 東京都新宿区山吹町346番地6 日新ビル6階

電 話：03-5579-2675