

## 仕 様 書

### 1 件 名

令和 5 年度東京観光レップ業務委託

### 2 履行期間

令和 5 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日まで

### 3 東京観光レップの概要

東京観光レップ（以下「レップ」という。）とは、訪都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、プロモーションを目的として、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））に設置する、現地で東京の観光振興を行う個人又は法人である。（管轄地域は、【別紙 1】「レップの管轄」を参照のこと。）

※尚、本委託業務に係る契約は、当該地域に拠点（本社であることは限定しない。支社や現地事務所等の設置があれば可とする。）を置く個人または法人と結ぶものとする。

本件受託者は、本委託業務を遂行するに当たって必要な場合、「東京観光レップ」の名称を使用することができる。

### 4 事業の目的

現地メディア及び現地旅行事業者に対する東京のセールス活動や最新情報等の提供、プロモーション活動を実施することで、現地市民及びメディア、旅行事業者の東京に対する関心を惹きつけ、「東京ブランド」の訴求と訪都旅行者の拡大を図る。

### 5 活動指針

本事業の目的を実現するために、東京の魅力が海外に的確に伝わり、現地メディアや市民への訴求、訪都商品造成・販売を促進することができるよう、現地及び東京の観光業界の状況を十分に把握し、東京の観光振興に資する視点から業務を遂行すること。

業務遂行においては、新型コロナウイルス感染症等による現地及び東京の状況を踏まえて、内容、方法、効果を慎重に精査すること。

下記の（1）から（4）を参照し、東京都（以下「都」という。）が推進している東京ブランド推進キャンペーン及びその発信事業を踏まえること。また、公益財団法人東京観光財団（以下「TCVB」という。）が別途提供する「マーケットレポート」を参考にすること。

（1）東京のブランディング戦略について【別紙 2】「東京のブランディング戦略（概要）」

※「東京のブランディング戦略」（東京都 Web サイト参照）

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/plan/tourism/plan/branding/>

（2）東京ブランド「アイコン」公式サイト <https://tokyotokyo.jp/>

（3）これまでの取り組み【別紙 3】「海外における PR 一覧」参照

(4) 本事業の KBF (=Key Business Factor/ビジネス上重要なこと、基本戦略)

- ① 現地事務局の機能強化及び現地マーケットの把握・分析  
 現地事業者に対して、定期的な情報提供を行うとともに、現地拠点として積極的に最新の情報収集及び現状把握・分析を行う。  
 (該当業務例：調査業務を含む基本業務、セールスコール等)
- ② 都内観光事業者へのサポート及び有力事業者との長期的な信頼関係の構築  
 レップの現地ネットワークを活用して、現地と都内事業者とのつながりを構築し、都内事業者のサポートにつなげる。  
 (該当業務例：旅行博出展、旅行事業者向けセミナー、セールスコール、レップセミナー・相談会等)
- ③ 観光需要喚起を目的とした発信  
 「需要喚起」を目的として、現地市場の最新動向及びマーケットレポートを踏まえて、訪都旅行の実現性の高い層へのアプローチを図る。現地の状況によっては「関心のつなぎとめ」も目的とする。  
 (該当業務例：ブランド PR、旅行博出展等)

6 使用言語

各市場での活動は現地語、TCVB への連絡は日本語で行うこと。

7 業務内容

上記の「5 活動指針」を踏まえ、以下に記載の各都市業務委託内容一覧を参照の上、(1) から (5) の業務を遂行すること。

プロモーション業務実施にあたっては、目標となる KPI を定め、具体的な効果測定方法について、TCVB と協議の上、実施すること。

各業務の進行について、四半期毎に TCVB 指定の様式によるスケジュールを提出すること。

事業の実施にあたっては、東京の観光産業全体の振興に資するよう、可能な限り公平かつ専門的な視点で運営すること。

各市場業務委託内容一覧

国・都市	基本業務	ブランド PR 【別紙4】	旅行事業者セミナー 【別紙5】	旅行博出展 (TCVB) 【別紙6】	旅行博またはイベント出展 (レップ) 【別紙7】
ロサンゼルス	○	○	○		○
ニューヨーク	○	○	○		○
カナダ	○	○	○		○
オーストラリア	○	○	○		○
イギリス	○	○	○	○	
フランス	○	○	○		○

イタリア	○	○	○		○
ドイツ	○	○	○	○	
スペイン	○	○	○	○	
中国	○	○	○		○
韓国	○	○	○		
台湾	○	○	○		○
マレーシア	○	○	○		○
タイ		○	○		○
シンガポール		○	○		

### (1) 基本業務

各市場に即した業務活動計画を作成し、事前に TCVB と協議の上、決定した後に遂行すること。活動計画の策定に当たっては、ネットワークを有するメディアや旅行事業者等を具体的に示すとともに、年間の活動件数等具体的な活動量やスケジュール等を含めて計画を立てること。

#### ア 事務局業務

東京観光 PR の現地拠点として、以下の内容を踏まえてレップオフィスを運営すること。

##### (ア) レップオフィスの設置

「3 東京観光レップの概要」に記載のある設置市場にレップオフィスを設置すること。尚、マレーシアレップはタイ、シンガポールも管轄とするが、レップオフィスはマレーシアに設置すること。

レップオフィスには事業を円滑に遂行するための事務機器、通信機器等を敷設すること。

TCVB への連絡は、メール、オンライン通信、国際郵便及び国際電話等により日本語で行うこと。また、公式に出す現地語の文章は、当該言語のネイティブもしくは同等の能力を有する者が作成すること。

##### (イ) 例月報告

- ・提出期限：毎月 5 日頃 (TCVB より別途通知する。提出期限は厳守すること。)
- ・報告方法：前月実施した活動状況 (現地メディア、旅行事業者、各種団体への対応・活動件数を含む) 及び市場分析について、TCVB が別途指定する様式を用いて日本語で報告書を提出すること。
- ・例月インタビューの実施：例月報告提出後 5 営業日以内に TCVB の担当者とのオンライン通信、電話等によるインタビューに対応すること。

##### (ウ) ウェブサイト「GO TOKYO」(<https://www.gotokyo.org>) 掲載記事の作成 現地旅行エージェント・メディアに向けた記事を英語で作成すること。

- ・更新時期 (予定)：1 回目 4 月

2 回目 10 月頃 (更新が必要な内容のあった場合のみ)

##### (エ) 必要に応じて、TCVB の活動に関するコンサルティング、サポートを行うこと。

- (オ) 必要に応じて、都及び TCVB からのミッション団等の受入、イベント開催等に関する現地アレンジ、商談の設定、現地案内等を行うこと。
- (カ) 一般市民からの問合せへの対応など、東京観光のセールス及びプロモーションに資する業務を適宜実施すること。

#### イ 現地メディアへの対応

- (ア) 東京の観光地としての魅力を伝える上で有力または効果的な現地メディアに対し、東京に関する記事作成等、メディア露出を促すセールス活動を年間通じて実施すること。
- (イ) 東京観光に関する最新情報をニュースレター、プレスリリースにより現地語で毎月、2回以上提供すること。  
TCVB が毎月作成するニュースレター（英語のみ）を元にした配信を、そのうちの1回としてよいこととする。TCVB 作成ニュースレターの配信に当たっては、必要に応じて翻訳し、コメントをつけるなど各管轄地域に合わせた配信方法をとること。
- (ウ) 都及び TCVB が提供する資料及びデータ等（キャンペーン用ビジュアル等含む）を必要に応じて配布、配信及び拡散すること。
- (エ) 現地メディアからの取材要請や問い合わせ等に対応すること。有力なメディアに対しては、以下のサイトを参照の上、TCVB の海外メディアサポート事業※を踏まえた対応をとること。  
※海外メディアサポート事業（Media support program）  
<https://www.gotokyo.org/en/agent/mediasupport/>
- (オ) メディアクリッピングを行い、東京の観光に関連する露出を TCVB に報告すること。また、上記（ア）から（エ）の活動によるメディア露出（直接露出）については、広告換算額及び媒体に関する概要を日本語で作成し、あわせて報告すること。
- (カ) 現地メディアのトレンドに関する情報収集を行うこと。

#### ウ 現地旅行事業者への対応

- (ア) 東京への観光客送客促進の観点から、有力または効果的な現地旅行事業者との関係構築、及び訪都旅行商品の造成(BtoB)、販売又は送客(BtoBtoC)を促すセールス活動を、年間を通じて実施すること。
- (イ) 東京観光に関する最新情報を現地語で提供すること。
- (ウ) 都及び TCVB が提供する資料及びデータ等（キャンペーン用ビジュアル等含む）を必要に応じて配布、配信及び拡散すること。
- (エ) 現地旅行事業者のトレンドに関する情報収集を行うこと。
- (オ) 現地旅行事業者による訪都ファムトリップ実施の際には、企画書作成、旅程案及び参加者リストの作成、アンケート実施等の業務サポートを行うこと。詳細については TCVB より別途通知する。

#### エ 各種団体への対応

現地行政、旅行関連団体及び日本国大使館・総領事館、日本人会等、東京への送客を促進する上で連携を図ることが必要と考えられる団体に対して、以下のような活動を行うこと。

- (ア) 東京観光に関する最新情報を提供すること。
- (イ) 都及び TCVB が提供する資料及びデータ等を必要に応じて配布、配信及び拡散すること。
- (ウ) 現地の社会・経済情勢等のトレンドに関する情報収集を行うこと。

オ 現地観光関連事業者及び行政機関・観光関連団体等を対象とする市場動向調査

各市場において、現地旅行事業者の訪都旅行商品の造成・取扱い状況や、現地行政機関・観光関連団体等を対象とした現況を把握するための市場動向調査を実施すること。

調査実施に当たっては、対象、実施方法、報告様式等、別途 TCVB から指示する。調査内容は以下のとおり予定しているが、必要に応じて、別途依頼する可能性がある。

項目	実施回数	調査対象	調査内容
BtoB 調査	1 回 (6 月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現地旅行会社等 15 社程度</li> <li>・メディア 15 社程度</li> </ul>	<p>現地旅行会社等の訪都送客に係る関心・意欲、実績等 (AIDA) 計測のためのヒアリング。訪都旅行への意識調査 (調査票による提出) も含む予定。</p> <p>※現地旅行会社等については、調査対象を 15 社以上選定できる場合は可能な限り 15 社よりも多く回答を得ること。</p>
市場動向報告	4 回 (四半期毎)	—	<p>日常的なメディア・旅行会社へのセールス活動等において収集した情報をもとに、現地の状況を分析し、報告すること。あわせて年間のプロモーション方針を見直すこと。</p>

カ 「海外市場セミナー・市場別相談会への参加及び海外現地旅行事業者の参加による商談会・ファムトリップ」に関する対応

5 月下旬から 6 月下旬にかけてのいずれか 6 日間(レップ帰国日含む)において、都内において以下(ア)から(オ)を実施すること。

(ア) 海外市場セミナー・市場別相談会の実施 (1 日)

都内で実施する都内観光事業者向けの「海外市場セミナー・市場別相談会」に参加すること。「海外市場セミナー」では、プレゼンテーション資料を作成し、現地の観光関連業界の現状や課題等に関するセミナーを行うこと。また、市場別ブースにて、都内観光事業者の市場に関する相談対応等を行うこと。

(イ) 現地旅行事業者の参加による商談会の実施 (1 日)

上記カ(ア)に記載の「海外市場セミナー」と同日に実施予定である、都内観光事業者向けの「現地旅行事業者の参加による市場別商談会」に参加すること。都内観光事業者と現地旅行事業者がスムーズに商談を実施できるよう必要なサポート

を行うこと。

(ウ) 都内視察への参加 (2日)

上記カ(ア)(イ)に記載のイベント開催にあわせて、来日中の期間に、都及びTCVBが都内観光地の魅力伝えることを目的として視察・研修ツアーを実施する。アジア及び欧米豪向けの視察1日と、各市場別の視察1日の計2日間、レップは原則として、この視察・研修ツアーに参加すること。また、各市場の有力な旅行事業者等(以下「被招聘者」という。)を東京へ招聘し、東京を含む旅行商品の販売や商品造成の促進を図るファムトリップ(以下「ファム」という。)を実施する。被招聘者を選定する際は、日頃のネットワークを活かし選定・調整等も行うこと。なお、行程を検討する際は、市場の特性を踏まえ視察先の提案などを行うこととする。実施期間、行程等詳細は都とTCVBが調整の上、決定する。

(エ) レップミーティングへの参加 (半日)

上記カ(ア)(イ)に記載のイベント開催にあわせて、来日中の期間に、都及びTCVBがレップミーティングを開催する。レップミーティングに参加し、担当地域におけるレップ活動の現状、課題等に関する意見交換を行うこと。

(オ) ファムトリップへの参加 (半日)

上記カ(ア)(イ)に記載のイベント開催にあわせて、来日中の期間に、都及びTCVBが多摩地域等まだ広く認知されていない都内観光地の魅力を伝えることを目的としてレップ対象の視察・研修ツアーを実施する。レップは原則として、この視察・研修ツアーに参加すること。実施期間、行程等詳細は都とTCVBが調整の上、決定する。

- (2) 東京ブランドに基づく「旅行地としての東京」のPR ※【別紙4】参照
- (3) 旅行事業者向けセミナー ※【別紙5】参照
- (4) TCVBによる旅行博出展のサポート ※【別紙6】参照(該当する市場のみ)
- (5) レップによる旅行博又はイベントの出展 ※【別紙7】参照(該当する市場のみ)

## 8 契約更新

本委託業務に係る契約は、受託者が良好な履行を行ったと財団が判断する場合、1年を単位として最大2回まで本契約を更新することができる。更新を検討するに当たって、TCVBにおいて第4四半期に業務評価審査会を実施するため、財団からの指示に従い、業務評価審査会に参加すること。業務評価審査会の結果及び双方の合意に基づき、下記の条件を満たす限りにおいて、企画審査会を経ず優先的に契約更新ができるものとする。

- (1) 業務評価審査会において、実施したセールス・プロモーション効果、スケジュール進行・計画性、情報共有、熱意・取組姿勢等の観点からTCVBの定める基準点を満たすこと。
- (2) 令和6年度東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立し、令和6年度東京観光財団収支予算が令和6年3月31日までに東京観光財団評議員会で承認されること。その予算内に本事業予算が含まれること。

契約を結んだ年度	優先的に更新できる契約が終わる時期
令和3年度(2021年4月)	令和5年度末(2024年3月)
令和4年度(2022年4月)	令和6年度末(2025年3月)

また、契約更新後の業務内容・規模については、本委託業務に係る契約期間内に別途提示する。

## 9 契約代金の支払い

- ・支払い方法：TCVB との協議に基づき、各四半期毎に 2～4 回払いとする。
- ・支払い額：年間の各事業実施スケジュールに基づき、TCVB との協議により決定する。

## 10 物品の所有権

受託者が委託料から業務に必要な物品を調達した場合、契約期間の満了に伴い残存物品の所有権は TCVB に帰属するものとする。また、その処理については TCVB の指示に従うこと。

## 11 第三者委託の禁止

- (1) 本委託業務は、原則として第三者に委託させてはならない。ただし事前に文書により TCVB と協議し承認を得た事項については、第三者に委託して行うことができる。
- (2) 前項の規定にかかわらず、海外旅行業務や通訳業務、印刷業務等については、その性格上、専門の業者等に委託することを認めるものとする。ただし、委託内容については、文書により TCVB に報告するものとする。

## 12 作成物に関する権利の帰属

- (1) 本件委託においては、著作権の取扱いに十分注意すること。
- (2) 本件委託の履行に伴い発生する成果物に対する著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は、全て TCVB に帰属する。
- (3) 本件委託により得られる著作物の著作者人格権について、受託者は将来にわたり行使しないこと。また、受託者は本作品の制作に関与した者について著作権を主張させず、著作者人格権についても行使させないことを約するものとする。ただし、TCVB が本件制作物を再編集などの改変を加えて利用する場合、TCVB は事前に受託者に通告し、承認を得るものとする。
- (4) 本件に使用する映像、イラスト、写真、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合には、使用の際、あらかじめ TCVB に通知するとともに、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。
- (5) 上記 (1) (2) (3) (4) の規定は、「11 第三者委託の禁止」により第三者に委託した場合においても適用する。受託者は、第三者との間で必要な調整を行い、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任を負うこと。
- (6) その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議の上、決定する。

## 13 委託事項の遵守・守秘義務

- (1) 受託者は、本契約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。
- (2) 受託者は、本委託業務に係る契約の履行により知り得た業務内容を第三者に漏らし

てはならない。

#### 1 4 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 8】「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) 本委託業務における「個人情報」とは、TCVB 職員を含め、本委託業務遂行に係る関係者の氏名、連絡先、メールアドレス等を指す。また、他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（顧客番号/IP アドレス等）も個人情報とみなす。Web サイトや SNS 等をプロモーションに活用するに当たっては、特に留意すること。

#### 1 5 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、その都度、TCVB と別途協議の上、処理すること。
- (2) 本委託業務に要する費用は、すべて受託者が負担すること。ただし、TCVB が本仕様書に明示されていない事項について業務を委託するときは、TCVB とその費用の負担について事前に協議すること。
- (3) プロモーション事業の実施に当たって、インフルエンサー等からの情報発信を行う際は、各国の法律・慣習などを確認の上、可能な限り該当する投稿についてプロモーションである旨を明示すること。
- (4) TCVB 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。
- (5) TCVB が、本委託業務に必要な資料等を供与又は貸与した場合は、定められた期限までに返却すること。
- (6) 業務全体を通し、各国の文化、宗教、社会情勢等に配慮したものとする。
- (7) 本契約終了に伴い、契約期間内に受領したパンフレットやグッズ等の資料や配布物に在庫のある場合は、TCVB の指示に基づき、指定する宛先に送付すること。送付に係る費用は本受託者が負担すること。
- (8) 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、本事業を中止する可能性がある。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。
- (9) 本契約は、令和 5 年度東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立し、令和 5 年度東京観光財団収支予算が令和 5 年 3 月 31 日までに東京観光財団評議員会で承認された場合において、令和 5 年 4 月 1 日に確定するものとする。

以上

#### 【連絡先】

公益財団法人東京観光財団 観光事業部（担当：大内・栃原）  
〒162-0801  
東京都新宿区山吹町 346 番地 6 日新ビル 5 階  
電話：+81-5579-2683