

仕 様 書

1 件名

令和6年度 東京観光情報センターの接客状況調査・観光客等満足度調査及び研修業務委託

2 目的

東京観光情報センター及び全国観光PRコーナー（以下「センター等」という。）は、観光客のニーズを捉えた効果的な観光案内サービスを遂行するとともに再来訪につながる観光客の満足度が高い施設を目指している。本事業においては、各施設の接客状況調査及び観光客等の満足度調査を実施するとともに、センター等のコンシェルジュに対し、調査結果を反映した研修及び全国通訳案内士による指導を実施する。その効果検証として再度調査を実施することにより、さらなる接客力の強化、知識向上を図る。

3 履行場所

(1) 東京観光情報センター

ア 東京都庁	新宿区西新宿二丁目8番1号	東京都庁第一本庁舎1階
イ 羽田空港	大田区羽田空港二丁目6番5号	羽田空港第3ターミナル2階
ウ 京成上野	台東区上野公園一丁目60番	京成上野駅構内
エ バスタ新宿	渋谷区千駄ヶ谷五丁目24番55号	バスタ新宿3階
オ 多摩	立川市柴崎町三丁目1番1号	エキュート立川3階

(2) 全国観光PRコーナー

新宿区西新宿二丁目8番1号 東京都庁第一本庁舎1階

4 契約期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

5 業務委託内容

(1) 全体

- ア 実施に当たっては履行開始後20日以内（土日・祝日含む）に年間スケジュール案を提出すること。
- イ 常時速やかに連絡・調整が可能な事務局を設置し、業務全体の管理監督を行う統括責任者を配置すること。また、統括責任者は、東京観光情報センター管理運営業務を受託する事業者（以下「センター管理運営事業者」という。）のニーズや課題を吸い上げ、効果的な事業遂行を行うこと。また、センター管理運営事業者及びセンター等との調整や結果報告に当たっては、事前に財団の承認を得ること。
- ウ 調査に基づくセンター等各施設におけるサービスの質の向上を図るため、5（2）（3）の調査と5（5）の接客力強化研修は、年間を通じて以下の順番で実施し、評価と改善を行うこと。
 - ① 実態調査として5（2）（3）を実施
 - ② 上記①の調査結果から得られた課題を踏まえ5（5）ア（ア）接客力強化研修（上期）を実施
 - ③ 中間検証として5（2）を実施
 - ④ 上記③の調査結果から得られた課題を踏まえ5（5）ア（ア）接客力強化研修（下期）を実施
 - ⑤ 通年の効果検証として5（3）を実施

(2) センター等各施設での接客状況調査（覆面調査）

センター等各施設に対して以下エにあげる調査項目について日本人と外国人の専門の調査員によ

る覆面調査を行うこと。各施設のサービスの質の向上を図るため、年2回実施し、定期的に効果検証を行うこと。

ア 調査の年間実施計画及び第1回目の調査票の作成、提出

受託者は、本調査の年間実施計画を作成し、履行開始後20日以内に提出すること。また、年間実施計画及び第1回目の調査票については、公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）より別途提供する前年度の調査報告書の内容を踏まえ修正等を行うこと。

イ 調査の実施期間

各調査の実施期間はセンター等各施設の来場者傾向等を踏まえ、効果的な時期を選定すること。

ウ 調査の内容

- (ア) 日本人覆面調査
- (イ) 外国人覆面調査（英語・中国語・韓国語）
- (ウ) 電話調査（日本語・英語）
- (エ) オンライン観光案内調査（日本語・英語）

エ 調査票の作成

お客様の来場から退場までの接客状況、電話応対、身だしなみ、施設内の清掃状況、雰囲気作り等の施設環境等に関する調査項目及び評価基準等を踏まえ、具体的な実施方法を含む調査票を作成すること。なお、質問項目については、別紙1「覆面調査 調査項目（日本人用）」、別紙2「覆面調査 調査項目（外国人用）」、別紙3「電話調査 調査項目」及び別紙4「オンライン観光案内 調査項目」を参照し過去の同一調査と比較ができるような項目も設け、事前に財団による内容の承認を受けること。質問項目は調査ごとに適宜見直すものとする。

オ 調査の実施

- (ア) 3（1）（2）の全施設にて5（2）ウ（ア）（イ）の調査を行うこと。1施設1回につき想定人数2名以上のスタッフの調査を行うこと。
- (イ) 3（1）アの施設については、5（2）ウ（ウ）の調査を併せて実施すること。
- (ウ) 3（1）エの施設については、5（2）ウ（ウ）及び（エ）の調査を併せて実施すること。
オンライン観光案内：<https://www.gotokyo.org/jp/plan/tourist-info-center/index.html>
- (エ) 調査員は、日本人と外国人の人員構成とすること。
- (オ) 日本人調査員は、覆面調査の経験及び接客マナーの知識などを十分に有した人員を選定し、同一の調査員が全施設の調査を実施すること。また、調査設計をする際の財団との打ち合わせにも参加できること。
- (カ) 外国人調査員は、英語を母国語とする者、中国語を母国語とする者、韓国語を母国語とする者を各回選定すること。また、同一の調査員が可能な限り全施設の調査を実施すること。
- (キ) 外国人調査員が調査を実施する際には、注意事項の徹底や、調査の目的等を内容とする事前の調査員の研修、訓練を実施し、最低1名は調査員を監督する人員を配置すること。
- (ク) 外国人覆面調査の終了日当日もしくは10日以内に外国人調査員全員との意見交換会（座談会）を実施し、調査結果の具体的な内容や判定の理由等を詳細に聞き取り、課題を洗い出すこと。

(3) センター等の観光客等満足度調査（調査員によるヒアリング調査）

センター等各施設を利用する日本人・外国人観光客等に対して、調査員によるヒアリング調査を実施すること。各施設のサービスの質及び観光客等の満足度の向上を図るため年2回実施し、定期的に効果検証を行うこと。

ア 調査の年間実施計画の作成、提出

受託者は、本調査の年間実施計画を作成し、履行開始後20日以内に提出すること。また、年間実施計画及び第1回目の調査票については、財団より別途提供する前年度の調査報告書の内容を踏まえ修正等を行うこと。

イ 調査の実施期間

各調査の実施期間はセンター等各施設の来場者傾向等を踏まえ、効果的な時期を選定すること。

ウ 調査票の作成

- (ア) サービスの質の向上を目的として調査項目及び評価基準等を踏まえた調査票を作成し、日本語及び英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語に翻訳したものを用意すること。なお、調査項目については、別紙5「満足度調査 調査票」を参照し過去の同一調査と比較ができるような項目を設け、調査前に財団による内容の承認を受けること。
- (イ) 1回の調査につき全施設合わせて最低回収目途サンプル数（400件）を回収するために十分な部数を印刷すること。
- (ウ) 調査の実施に当たっては、原則として、紙による調査票を用いること。

エ 調査の実施

- (ア) 3（1）（2）の全施設にて調査を行うこと。
- (イ) 調査員は、日本語、英語及び中国語への対応が可能な人員構成とすること。可能であれば、韓国語への対応が可能な人員構成とすること。
- (ウ) 調査日毎に外国人を対象とした調査の経験を有する人員を配置すること。
- (エ) 調査日毎に調査員の他に調査員を監督する人員を配置すること。
- (オ) 調査方式は、調査員による聞き取り調査または調査票配布による自記入式とすること。
- (カ) 自記入式の場合は、調査票は原則として調査員が直接配布・説明しその場で記入してもらい回収すること。なお、各施設のコンシェルジュとの連携による調査票の配布を希望する場合は、実施方法や時期を事前に財団へ届け出をすること。
- (キ) 1回の調査につき各施設における最低回収サンプル数は日本人・外国人各40サンプル（多摩は日本人20サンプル・外国人10サンプル、全国観光PRコーナーは日本人20サンプル・外国人30サンプル）を目途とし、調査期間内に各最低回収数に達した場合でも調査期間終了までは調査を継続し、更なるサンプル数の回収に努めること。
1回の調査期間は2～3日程度とする。最低サンプル数に達しない場合は、追加で調査すること。
- (ク) 調査協力者の属性（国籍、年齢等）に偏りが生じないように努めること。
- (ケ) 各施設での調査実施については財団が施設管理者に問い合わせ内諾を得る。受託者は財団が正式な手続きをする際に必要とする調査員の氏名等の情報提供に協力すること。
- (コ) 注意事項の徹底や、外国人観光客への接し方等を内容とする、事前の調査員の研修、訓練を実施すること。
- (サ) 調査協力者に対し、粗品を用意し提供すること。（委託料に含む。）なお、粗品については1つ100円程度を想定すること。

(4) 調査結果の集計・分析及び改善

ア 調査結果の集計・分析及び速報値の提出

各調査実施後に各センター等の調査結果を集計・分析し、速報値を調査終了後5週間以内に財団へ提出すること。なお、(2)オ(ク)の座談会の会議録（報告書及び音声データ）は、座談会終了後2週間以内に財団に提出すること。

イ 調査報告書の作成

アの速報値の提出後、4週間以内に以下に基づき報告書を作成すること。

- (ア) 報告書は下記①から③に分けて作成すること。
 - ① 概要版
 - ② 調査結果（詳細な分析が記載されたもの）
 - ③ 資料編
- (イ) 報告書は、以下の内容を盛り込むものとする。

- ①前回の調査結果との比較分析及び経年比較（前年度の報告書は、財団が提供する）
- ②調査結果から得られた課題及び改善点を踏まえ、5（5）及び（6）で実施を検討すべき内容。なお、改善提案は、センター運営全般について行うものとする（今後取り組むべき事項、研修の方向性など各施設のサービスの質の向上、観光客の満足度の向上及び来場者数の増加等に資する施設改善など）。

（ウ）その他

調査報告書については、5（2）及び（3）で掲げる調査ごとに作成すること。ただし、第1回目の調査については、（1）ウ①のとおり同時期に実施することから、5（2）及び（3）の調査を踏まえた1つの調査報告書として作成すること。

ウ センター管理運営事業者の支援

イの調査報告書に基づき、センター管理運営事業者が自らの業務に係る具体的な改善策を財団へ提出しなければならないことから、当該改善策作成に当たっての支援を行うこと。なお、当該改善策は、5（4）の調査報告書をセンター管理運営事業者が受領後、2週間以内（土日・祝日含む）に提出しなければならない。

また、センター管理運営事業者が提出する改善策に対して、追加の案や指摘事項があった場合、その内容をまとめた資料を財団へ提出すること。

エ 最終調査報告書の作成

5（2）及び（3）で実施する調査ごとに作成する上記イの調査報告書を取りまとめた最終調査報告書を作成すること。当該報告書には、年間の総括をする内容も含めること。

オ 報告会の実施

イ及びエの報告書提出時は報告会を実施し、財団に対し、報告書の内容を説明すること。

（5）センター等のコンシェルジュへの研修

ア 内容

以下の内容で研修を企画・実施すること。研修内容を全スタッフで共有できるよう、センター管理運営事業者へ研修資料等を提供すること。

また、センター管理運営事業者にヒアリングを行い、参加対象者全体の現状のスキルを踏まえた研修内容とすること。なお、各研修会場や文具等の必要備品、参加対象者の交通費は別途財団が用意するものとし、本委託費には含まない。

（ア）接遇力強化研修（実施講座数：年2講座）

- ・参加対象者はコンシェルジュ経験が3ヵ月以上、2年未満のスタッフ約40名とする。
- ・各講座は同内容にて上期と下期に実施するものとし、参加対象者はいずれか1回を受講することとする。
- ・研修1回あたりの参加人数は12名程度を想定しており、年間を通じて参加対象者全員が受講できるよう1講座につき複数回実施すること。
- ・お客様のニーズにマッチしたサービス提供ができるよう、接遇力の向上を目的とした研修を実施すること。
- ・接遇の基本について、参加対象者はすでに習得している前提とする。
- ・研修内容には必ず5（2）（3）の調査結果内容を反映すること。また、調査報告書における改善提案も踏まえた内容とすること。

（イ）プロフェッショナル研修（実施講座数：年1講座）

- ・参加対象者はコンシェルジュ経験が2年以上のスタッフ約10名とする。
- ・参加対象者は接遇スキル及び都内観光に関する知識は十分に習得している前提とし、都内の観光案内所見学や同業者との意見交換等、観光を取り巻く環境について体感できる内容とすること。
- ・参加対象者が意見交換やグループワークを実施できる時間を設けること。

- ・研修は1日（終日）の実施を想定している。
 - ・意見交換や交流会を実施するにあたって別途会議室が必要な場合や、見学施設の移動に貸切バスの利用等が必要な場合はその費用も全て本委託費に含めること。
- (ウ) アクセシブルツーリズムに関する実践的な研修 (実施講座数: 基礎・応用・手話各年1講座)
- ・参加対象者は財団にて選抜したコンシェルジュ約12名とする。
 - ・各講座1回のみの実施とする。
 - ・研修内容は基礎編として座学、応用編として実技、手話編は実技を中心に実施すること。基礎知識から実践的な内容まで含むこととする。
 - ・別途財団より提供するセンター等の課題や来場者傾向等を踏まえた内容とすること。

(エ) 独自研修

利用者ニーズの変化等を踏まえ、以下のとおり研修を企画し、実施すること (実施講座数: 年1講座)

- ・参加対象者は財団にて選抜したコンシェルジュ約20名とする。
- ・参加対象者は(ア)の研修を受講済みであることを前提とする。
- ・研修の目的を明確にし、参加対象者のスキル及びモチベーションアップにつながる内容とすること。
- ・実施回数は2回以上とする。

イ その他

- (ア) 研修実施に当たっては、センター等の窓口業務に支障がないようセンター管理運営事業者にて人員調整が必要となるため、センター管理運営事業者の希望を考慮し、スケジュール調整をすること。
- (イ) 各研修の参加対象者についてはセンター管理運営事業者及び財団が選定する。
- (ウ) 研修の報告は実施完了後4週間以内に提出すること。また、報告会を実施すること。

(6) 全国通訳案内士の派遣

ア 条件

(ア) 想定人数

センター等全体に対し2名以上。

(イ) 派遣回数

4月以降1施設につき年間通算20回以上、各センター等(3(1)(2)に記載の施設)に赴き業務を行うこと。(センター等全体で年間のべ400時間程度の業務を実施すること)

- (ウ) 全国通訳案内士(英語)の資格を有すること。且つ、観光関連業務の経験があること。ただし、上記に該当しない場合でも、選定理由を明示のうえ、本事業に適する人材と認められる能力があると財団が承認した場合には、本条件を満たすものとする。
- なお、全国通訳案内士については、英語の資格を有する者に加え、中国語・韓国語の資格を有する者を派遣することも可とする。

イ 求める内容

(ア) 指導対象者

3(1)(2)に勤務するコンシェルジュ約60名。

(イ) 業務内容

- ① コンシェルジュの観光知識の底上げに努め、効果的な活用方法を指導すること。特にコンシェルジュ経験が2年以上のコンシェルジュに対しては、東京都外の観光知識について支援すること。
- ② コンシェルジュの応対方法について能動的に理解し、長所や弱み、改善点等について客観的な提言をすること。
- ③ (5)アで実施する研修に各講座1回以上同席をすること。なお、研修への参加は派遣回

数に含まない。

④ 5 (2) (3) の調査結果を踏まえ、(5) ア (ア) の講師の指導のもと、コンシェルジュへの指導に反映すること。

⑤ 月 1 回各施設のレポートを本事業の事務局に提出すること。また、四半期に 1 回報告会を実施すること。

⑥ 派遣回数満了後、各施設の傾向及び改善案をまとめた報告書を提出すること。

ウ その他

センター等各施設において全国通訳案内士専用の机、椅子、PC 等は設置していない。備品を持ち込む場合は、事前に財団による内容の承認を得るものとする。

6 納品物件

成果物として提出するものは、次の通りとする。(すべて出力 2 部及びデータ一式)

- (1) 年間実施報告書 (5 で実施する本委託内容の全てを統括するもの)
- (2) 5 (4) で作成した調査報告書
- (3) 5 (5) イ (ウ) で作成した報告書
- (4) 5 (6) イ (イ) ⑥ で作成した報告書

7 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。

8 秘密の保持

受託者は、第 7 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 7 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。

9 著作権等の取扱い

この契約により作成される納入物の著作権等の取扱いは、以下に定めるところによる。

- (1) 受託者は、納入物のうち本委託業務の実施に伴い新たに作成したものについて、著作権法(昭和 45 年法律第 48 号) 第 2 章第 3 節第 2 款に規定する権利(以下「著作権者人格権」という。)を有する場合においてもこれを行使しないものとする。ただし、あらかじめ財団の承諾を得た場合はこの限りでない。
- (2) (1) の規定は、受託者の従業員、第 7 の規定により再委託された場合の再委託先又はそれらの従業員に著作権者人格権が帰属する場合にも適用する。
- (3) (1) 及び (2) の規定については、財団が必要と判断する限りにおいて、本契約終了後も継続する。
- (4) 受託者は、納入物に係る著作権法第 2 章第 3 節第 3 款に規定する権利(以下「著作権」という。)を、財団に無償で譲渡するものとする。ただし、納入物に使用又は包括されている著作物で受託者が本契約締結以前から有していたか、又は受託者が本委託業務以外の目的で作成した汎用性のある著作物に関する著作権は、受託者に留保され、その使用权、改変権を財団に許諾するものとし、財団は、これを本委託業務の納入物の運用その他の利用のために必要な範囲で使用、改変できるものとする。また、納入物に使用又は包括されている著作物で第三者が著作権を有する著作物の著作権は、当該第三者に留保され、かかる著作物に使用許諾条件が定められている場合は、財団はその条件の適用につき協議に応ずるものとする。
- (5) (4) は、著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利の譲渡も含む。

- (6) 本委託業務の実施に伴い、特許権等の産業財産権を伴う発明等が行われた場合、取扱いとは別途協議の上定める。
- (7) 納入物に関し、第三者から著作権、特許権、その他知的財産権の侵害の申立てを受けた場合、財団の帰責事由による場合を除き、受託者の責任と費用を持って処理するものとする。

1 0 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。

1 1 個人情報の保護等

- (1) 「東京都個人情報取扱事務要綱」*及び「保有個人情報の安全管理に関する基準イメージ」**を踏まえ、別紙「個人情報に関する特記仕様」***に定められた事項を遵守すること。
 - *
https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_jimutoriyokou.pdf
 - **
https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_annzenkannriki_junimeji.pdf
 - ***
https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_tokkishiy0122.doc
- (2) 「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、サイバーセキュリティの確保に取り組むこと。

また、委託業務に係る情報の保管及び管理に万全を期するため、委託業務の実施に当たって以下の事項を遵守しなければならない。

 - ① アクセスを許可する情報に係る事項
受託者は、アクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法について、業務着手前に財団から承認を得ること。
 - ② システム要件に係る事項
受託者は本委託業務に係るシステム及びネットワークの保守に必要な不正プログラム対策、不正アクセス対策等を行うものとし、使用するソフトウェア（OS、ミドルウェア、データベース、ウィルス対策ソフト等）は、委託期間において、常に最新のセキュリティパッチを適用すること。
 - ③ 受託者は、財団又は東京都が実施するセキュリティ診断（リスク評価、脆弱性診断、改ざん検知等）に協力すること。ただし、診断の結果の対応については、別途財団と受託者で協議し決定する。
- (3) 本件において取り扱う個人情報について、特に以下の事項に留意すること。
 - ① 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
 - ② 当該調査において対象となる各施設の管理者及びセンター管理運営事業者スタッフの個人情報（氏名/メールアドレス/住所/電話番号/所属など）
 - 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。
- (4) 本事業の遂行にあたり第7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、「個人情報に関する特記仕様」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

1 2 支払方法

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き 30 日以内に委託料を一括で支払うものとする。

なお、研修実施経費、通訳案内士の派遣人件費及び交通費については、精算時に実施回数や実際に使用した回数に応じて精算するものとする。

1 3 その他

- (1) 財団が必要あると認めるときは、受託者と協議の上、この契約の内容を変更する。
- (2) 契約満了もしくは契約解除に伴う新規受託業者との引継ぎに関しては、契約期間中の業務履行に支障をきたさないことに留意するとともに、新規受託業者の業務履行に問題が発生しないよう十分な対応を行うこと。
- (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) 感染症等の感染拡大や、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ります。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。
- (5) 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。
- (6) 本仕様書に定める委託内容の最終的な履行にあたっては財団と協議のもと進めること。
- (7) 本契約は、令和 6 年度東京都予算が東京都議会において委託契約締結前に可決・成立し、令和 6 年度の財団収支予算が令和 6 年 3 月 31 日までに財団評議員会で承認された場合において、令和 6 年 4 月 1 日に確定するものとする。

1 4 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

電話 03-5579-2675