

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
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（以下「調査」という。）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。

については、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、最適な企画を提案した事業者を選定する。

2 委託内容

仕様書の通りとする。

3 事業提案上限額

金 20,000,000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 6 年 4 月 1 日から令和 7 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 6 年 2 月 14 日（水）

（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 6 年 2 月 20 日（火）正午まで

- (3) 企画審査会への指名通知
令和6年2月21日(水)
※指名通知事業者には仕様書別紙を提供する。
- (4) 実施要領及び仕様書に関する質問の受付期間
令和6年2月21日(水) から令和6年2月26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6年2月28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6年3月6日(水) 正午迄(必着)
- (7) 企画審査会実施日
令和6年3月11日(月)
- (8) 審査結果の通知
令和6年3月15日(金) (予定)

6 企画審査会について

- (1) 実施日 令和6年3月11日(月)
- (2) 実施方法
 - ・応募者(1社3名以内)のプレゼンテーションとする。
 - ・オンライン企画審査会 ※Zoomを利用予定
 - 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。
- (3) 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 全体運営スケジュール及び実施体制
 - ・仕様書の内容を盛り込んだ全体スケジュール。
 - ・仕様書の内容を円滑に実施するための実施体制図。事務局の役割を明確にし、指揮命令系統と役割分担を明記すること。また、外部委託する場合は、委託先会社名を明記すること。
 - ② 事業全体についての考え方
 - ・事業全体の捉え方、狙いと実施効果、取組姿勢など。
 - ・センター管理運営事業者との協力方法。
 - ・調査及び研修に関する業務実績等本事業を遂行するうえでの応募者の強み

- ・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）。
- ③センター等各施設での接客状況調査（覆面調査）及び観光客等満足度調査（満足度調査）の企画・実施
- ・準備期間から調査実施、報告までの年間スケジュール。
 - ・覆面調査、満足度調査に関する調査手法及び調査体制。
 - ・日本人覆面調査員の調査経験や接客マナー知識等の有無。
 - ・その他、覆面調査における調査内容の質の向上、満足度調査における調査票回収率向上など、調査に関する工夫があれば記載すること。
- ④センター等のコンシェルジュへの研修
- ・準備期間から研修実施、報告までの年間スケジュール。
 - ・各回のテーマに沿った研修内容、講師の提案。研修の目的及び参加対象者の経験年数を踏まえ、受講者のスキル向上につながる内容を提案すること。
 - ・独自研修については、テーマや研修目標を明示し、複数案提案すること。
 - ・研修会当日の運営体制、スケジュール、実施方法。
- ⑤全国通訳案内士の派遣による指導（全国通訳案内士に準じる派遣も含む）
- ・派遣する全国通訳案内士の人数、スキル、経歴等。選定理由も明記すること。
 - ・各施設への派遣時期を含む年間スケジュール及び全国通訳案内士の業務計画。
 - ・業務の実施方法。なお、実施方法にはコンシェルジュへの指導方法も含むこと。

イ 類似実績【様式1】

過去3年以内の本企画の内容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、応募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。

ウ 見積書【様式2】

- ・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すること。
- ・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る。キャンセルポリシーが定められている手配事項がある場合、その条件を（見積）備考欄に明記すること。

(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	あり	なし	1部
※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	なし	なし	4部

プル留め等不可)			
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 総務部ビジュアル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) 全体運営スケジュール及び実施体制

- ・全体スケジュールは適切かつ効果的か。
- ・仕様書の内容を円滑に実施するための実施体制となっているか。事務局の役割は明確になっているか。

(2) 事業全体についての考え方

- ・事業全体の捉え方、狙いと実施効果、取組姿勢などは本事業の目的・意図を理解した提案となっているか。調査、研修及び全国通訳案内士の派遣が、スタッフの接遇力の強化、知識の向上につながる効果的な業務設計となっているか。
- ・センター管理運営事業者との協力方法は現実的か。
- ・自社の強みが活かされた提案になっているか。
- ・独自の企画提案があるか。また、本事業に適切かつ効果的な内容となっているか。

(3) センター等各施設での接客状況調査（覆面調査）及び観光客等満足度調査（満足度調査）の企画・実施

- ・準備期間から調査実施、報告までの年間スケジュールは適切か。
- ・覆面調査、満足度調査に関する調査手法及び調査体制は適切か。

- ・日本人覆面調査員の調査経験や接客マナー知識等の有無が含まれているか。
 - ・その他、覆面調査における調査内容の質の向上、満足度調査における調査票回収率向上など、調査に関する工夫が含まれているか。
- (4) センター等のコンシェルジュ及びバックヤードスタッフへの研修
- ・準備期間から研修実施、報告までの年間スケジュールは適切かつ効果的か。また、調査の結果を踏まえ、センター等の課題を研修内容に十分に反映できるスケジュールになっているか。
 - ・各回のテーマに沿った研修内容、講師の提案となっているか。研修の目的を踏まえ、受講者のスキル向上につながる内容となっているか。
 - ・研修会当日の運営体制、スケジュール、実施方法は適切か。
- (5) 全国通訳案内士の派遣による指導（全国通訳案内士に準じる派遣も含む）
- ・派遣する全国通訳案内士の人数、スキル、経歴、選定理由等は適切か。
 - ・各施設への派遣時期を含む年間スケジュール及び全国通訳案内士の業務計画は適切かつ効果的か。
 - ・業務の実施方法は適切か。実施方法にはコンシェルジュへの指導方法も含まれているか。
- (6) 類似実績
- ・過去3年以内に本企画の内容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) 採用された企画内容は別途特記仕様書に定め、当該企画を提出した見積の範囲内で実施するものとする。

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