

仕 様 書

1 件名

令和5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及びバックヤードスタッフに対し、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5年4月1日から令和6年3月31日まで

5 業務委託内容

(1) 全体

- ア 実施に当たっては契約締結後10日以内（土日・祝日含む）に年間スケジュール案を提出し、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。）及び公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）と協議の上、財団の承認を得ること。
- 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、センター管理運営事業者のニーズや課題を吸い上げ、効果的な事業遂行を行い、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接客力強化研修（1回目）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接客力強化研修（2回目）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下記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及び第1回目の調査票を作成し、契約確定後10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、適宜、財団と協議を行い、その結果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財団と協議の上、決定すること。

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、電話対応、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を設け、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、覆面調査の経験を十分に有した人員を配置すること。
- (カ) 外国人調査員は、英語を母国語とする者を2名、中国語を母国語とする者を1名、韓国語を母国語とする者を1名の計4名を各回選定すること。人員構成については、財団と協議の上、決定する。
- (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数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。
- (ケ) 実施に当たっては新型コロナウイルス感染症等の感染防止対策を徹底すること。

(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及び第1回目の調査票を作成し、契約確定後10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、適宜、財団と協議を行い、その結果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財団と協議の上、決定すること。

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安サンプル数（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。ただし、紙以外での調査を実施する場合は、事前に財団と協議の上、決定すること。

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) 調査日毎に最低1名は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最低1名は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、実施方法を事前に財団と協議の上、決定すること。
- (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・全国観光PRコーナーは各20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。ただし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況によって、各施設におけるサンプル数、調査期間の条件が満たない場合は、財団と協議の上、目途数値を決定すること。また、最低サンプル数に達しない場合は、財団と協議の上、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協力すること。
- (コ) 調査が円滑に行われるよう、各施設管理者等と十分な調整を行うこと。また、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。
- (シ) 実施に当たっては新型コロナウイルス感染症等の感染防止対策を徹底すること。

(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)の座談会の報告書(速報)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、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に分けて作成し、提出期限は財団と協議の上決定すること。

- 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③②を踏まえ、5(5)及び(6)で実施する内容。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、当該センター管理運営事業者が上記改善策を実施する場合において、必要に応じて、客観的な視点から助言等を行うこと。なお、助言等に当たっては、事前に財団に内容を報告し、承認を得ること。

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及びバックヤードスタッフへの研修

ア 参加対象者

3(1)(2)に勤務するコンシェルジュ及びバックヤードスタッフ約60名。

イ 内容

以下の内容でそれぞれ複数回、研修を企画・実施すること。研修の内容は段階的にスキルアップできるような内容とする。受講者が参加対象者全員でない研修については、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。

- ①接遇力強化研修(実施講座数:年2講座以上)

- ・原則、参加対象者全員が受講するものとする。
- ・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。
- ・最終的な講師の選定については、財団と協議の上、決定する。
- ・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。

②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・応用各年1講座以上）

- ・研修内容は基礎編として座学、応用編として実技の両方を実施すること。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。

③利用者ニーズの変化等を踏まえ、受託者が必要と判断するその他の研修

ウ その他

- (ア) 研修実施に当たってはセンター管理運営事業者と協議の上、センターの窓口業務に支障がないよう人員調整すること。研修1回あたりの参加人数は12名程度を想定する。
- (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と協議の上、決定する。受講者が参加対象者全員でない研修については、受講者の選定基準を明確にし、財団の承認を得ること。
- (ウ) センター等各施設にて独自に実施する研修について、センター管理運営事業者から要望があった場合は、参考情報の提供や研修内容への助言など可能な限り支援・協力すること。
- (エ) 実施内容の変更については、状況を鑑み、適宜財団と協議の上、事前に承認が得られれば可とする。
- (オ) 研修の報告は実施完了後5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) 人数

センター等全体に対し2名以上配置すること。

(イ) 派遣回数

4月以降1施設につき年間通算24回以上、各センター等（3（1）（2）に記載の場所）に赴き業務を行うこと。（センター等全体で年間のべ500時間程度の業務を想定）

(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。この場合、(イ)で定める派遣回数については、別途財団と協議し、決定するものとする。

(エ) 配置する全国通訳案内士の経歴を事前に提出すること。

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55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ること。特に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) イ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) イ①の講師の指導のもと、コンシェルジュへのフィードバックを行うこと。フィードバックの方法については本事業の事務局の指示に従うこと。

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。

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)ウ(オ)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 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。

10 個人情報の保護

- (1) 「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、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書 (https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyousyo.docx) に定められた事項を遵守すること。
- (2) 本事業において保護すべき「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。
 - ① 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 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) 本事業の遂行に当たり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、「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。
 - 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書類

1 1 支払い

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。

1 2 その他

- (1) 財団が必要で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) 契約の履行について不明な点がある場合は、事前に財団と協議し、これを確定する。
- (4) 新型コロナウイルス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。
- (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) 本契約は、令和4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5年度の財団収支予算が令和5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5年4月1日に確定するものとする。

1 3 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

e-mail : center1@tcvb.or.jp