

## 仕 様 書

### 1 委託件名

島しょ地域プレミアム付き宿泊旅行商品券発行等業務委託

### 2 委託期間

契約締結日の翌日から平成 30 年 3 月 31 日まで

### 3 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「TCVB」という。）が指定する場所

### 4 事業目的

島しょ地域で宿泊や観光に利用可能なプレミアム付き宿泊旅行商品券を新たに販売し、既存の東京島めぐり PASSPORT（以下「しまぼ」という。）との連携を図ることで、島しょ地域の PR 及び島外旅行者の島しょ地域への持続的な送客と、現地での観光関連の消費を促進し、観光から島しょ地域の産業の活性化を図る。

### 5 定義

本仕様書で使用する語句の定義は以下のとおりとする。

語 句	定 義
島しょ地域	大島、利島、新島、式根島、神津島、三宅島、御蔵島、八丈島、青ヶ島、父島及び母島
宿泊旅行商品券加盟施設	プレミアム付き宿泊旅行商品券参画事業者
しまぼ特典加盟施設	しまぼ参画事業者
電子しまぼ	本事業で構築を予定しているプレミアム付き宿泊旅行商品券及びスタンプラリーに利用するシステム

### 6 発行する旅行券等の概要

#### (1) プレミアム付き宿泊旅行商品券発行に関する概要

※「名称」及び「販売開始日」以下の項目は想定

名 称	(仮称) プレミアム付き宿泊旅行商品券
発行総額	1,200,000,000 円
発行数	120,000 セット
発 行 者	TCVB
額 面	1 セットあたり 10,000 円 (宿泊利用 7,000 円+宿泊商品等利用 3,000 円)

販売価格	7,000円
プレミアム額	3,000円（TCVB負担）
販売開始日	平成29年9月
販売期間	販売開始日より平成30年2月末まで
販売方法	クレジットカード決済
購入可能者	島しょ地域に住民登録している者（以下「島しょ住民」という。）以外
利用可能店舗	本業務の趣旨に賛同し、事前に加盟登録をした島しょ地域内の宿泊施設・小売店等及び事前に登録をした旅行事業者（以下「宿泊旅行商品券加盟施設」という。）
購入限度額	一人につき一度に3セットまで所持可 29年度内に累計9セットまで購入可
利用可能期間	購入日から30日間
その他	発行数120,000セットの内、20,000セット分については、旅行事業者が活用できる仕組みを提案すること。

① プレミアム付き宿泊旅行商品券の利用対象とならないもの

- ア 出資や債務の支払い（税金、振込手数料、電気、ガス、水道料金等）
- イ 有価証券、商品券、ビール券、図書券、切手、印紙、プリペイドカード等の換金性の高いものの購入
- ウ たばこ事業法（昭和59年8月10日法律第68号）第2条第1項第3号に規定する製造たばこの購入
- エ 事業活動に伴って使用する原材料、機器類及び仕入れ商品等の購入
- オ 土地・家屋購入、家賃・地代・駐車料（一時預かりを除く）等の不動産に係る支払い
- カ 現金との換金、金融機関への預け入れ
- キ 風俗営業等の規則及び義務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条に規定する営業に係る支払い
- ク 医療保険や介護保険等の一部負担金
- ケ 特定の宗教・政治団体と関わるものや公序良俗に反するもの
- コ 商品券の交換または売買

② プレミアム付き宿泊旅行商品券の使用に際しての留意事項

- ア 宿泊旅行商品券加盟施設において利用可能期間内に限り使用可能とする
- イ 購入後の返金を行わない
- ウ 現金との引き換えはしない
- エ 釣り銭は支払わない
- オ 宿泊旅行商品券加盟施設において本件を利用対象としない商品を独自に定める場合は、予め、利用者が認識できるよう明示する義務を負う

## 7 委託内容

### (1) 全体運営

- ① TCVB と協議の上、詳細なスケジュールや実施内容等を記載した事業実施計画書を作成し、TCVB の承認を得ること。
- ② 事業の実施にあたっては、実施体制の整備、実施業務の詳細等について TCVB に協議・報告・提案を行いながら進めること。
- ③ 常時速やかに連絡・調整が可能な事務局機能を確保、担当者を配置し、本事業全体の統括を行う事。

### (2) 電子しまぼ公式サイトを作成業務

以下の機能を盛り込んだ公式サイトを作成・運用すること。

#### ① プレミアム付き宿泊旅行商品券の発行・管理機能

以下の各条件を満たすものとする。

- ア 電子化されたプレミアム付き宿泊旅行商品券の発行、流通、決済、管理を行う上で、必要となる各種システムを構築すること。
  - イ モバイル端末（スマートフォン・フィーチャーフォンなど）を活用した発行・決済等ができること。
  - ウ 利用用途を制限できること（例：10,000 円の内、7,000 円については宿泊の支払いのみに利用可能とする など）
  - エ 現金を伴わない決済・運用ができること（クレジットカード決済を想定）。
  - オ 決済に関しては双方向認証とするなど、安全性の高いものとする。
  - カ 1人（1 端末）あたりの購入上限が設定できること。
  - キ 発行数 120,000 セットの内、20,000 セット分については、旅行事業者が活用できる仕組みを提案すること。
  - ク 必要となる手数料率等が柔軟に設定できること。
  - ケ TCVB が必要とするデータを随時確認できるようにすること（以下のようなデータを想定）。
    - ・登録者情報
    - ・購買・利用実績
    - ・加盟施設の参照・登録・更新 など
  - コ 発行主体と宿泊旅行商品券加盟施設等間での支払事務支援機能の付加
    - ・各宿泊旅行商品券加盟施設に対して TCVB が行う月次支払い事務(精算処理)について、ネットバンクを利用した一括振込を想定している。これらの事務が円滑に行えるよう各種データを参照できるようにすること。また必要データを CSV 形式でダウンロードできる機能を付加すること。
- #### ② スタンプラリー機能
- ア 現在実施しているしまぼの電子版を作成し、電子スタンプ押印場所(各島 1 箇所以上、計 11 箇所以上)を巡るスタンプラリーを実施すること。スタンプラリーの基本的な事項は既存しまぼを基本とする。

- イ 電子スタンプは押印場所によって異なるデザイン・獲得ポイントを設定すること。また、各島の押印場所では一度の旅行につき1回のみ押印できるものとし、通算3回まで押印できるものとする。なお、効果的な誘客を図るため時期等によってポイントの設定を変更することができるものとする。
- ウ プレゼント応募フォームを作成し、一定ポイント（100ポイント）を集めた際に、当該フォームを活用してプレゼントの応募ができる機能を付加すること。また、中間ポイント（50ポイント）到達で記念品を贈呈（東京諸島観光連盟にて対応）するため、贈呈済みか否かを判別できるよう、事務局側で消込できる機能を設けること。
- エ スタンプラリー機能のほか、しまぼサービスの提供にあたっては、東京諸島観光連携推進協議会（事務局：東京諸島観光連盟）と密に連携を図ること。
- オ スタンプ押印場所やポイント増など、電子版独自のサービスを提案すること。

### ③ システム要件

以下の品質を満たすシステムとすること

- ア 最大10秒以内のレスポンスとすること。
- イ リアルタイム処理を原則とし、一貫性および整合性を維持するために十分な排他制御が行われること。
- ウ 障害発生時にもデータの損出は許容できないため、障害発生時点まで復旧を前提とすること。
- エ 対象ブラウザはAndroid標準ブラウザ、Chrome、Safari、フィーチャーフォン標準搭載ブラウザとすること。
- カ 対象OSはiPhone: iPhone4 (iOS8.0) 以上 Android: 4.0 以上とすること。
- キ セキュリティの確保について、システムに対する不正侵入、なりすまし、内部機密漏洩、ウィルス侵入対策等を行う事。

### ④ 運用保守要件

ア 可用性について

- ・サービス時間：24時間365日無停止
- ・稼働率：99.9%
- ・障害回復時間：24時間以内
- ・平均故障間隔：1年

イ 保守性について

- ・サポートセンターによる回答時間は土日祝日を除く平日10:00-18:30とし、24時間以内に一次回答を行う事。
- ・バックアップは10日間（DB内情報）以上とすること
- ・アプリケーションログは半年間以上保持すること
- ・アンチウィルスの採用、ファイヤーウォールによる不正アクセス防止策を実施する事。
- ・サーバ作業者の操作履歴を保持すること

ウ システム監視は以下の点を実施すること

- ・死活監視

- ・エラー監視
- ・サーバリソース監視
- ⑤ 宿泊旅行商品券加盟施設及びしまぼ特典加盟施設の一覧掲載
  - ・当該一覧は加盟施設等の変更があった際には随時、最新のものに更新すること。なお、特典加盟施設の更新情報はTCVBより提供する。
- ⑥ 関連サイトのリンク掲載
  - ・掲載する具体的なサイトについては、TCVB と協議の上、決定すること。
- ⑦ ウェブクリップアイコンの作成
  - ・スマートフォンの画面用ブックマークのアイコンを作成し、設置すること。
- ⑧ 公式サイトは、本事業終了後に本事業を継承する団体に対して引き継げるものとする。

(3) 宿泊旅行商品券加盟施設対応業務

① 業務内容

ア 加盟登録の募集に関する業務

(ア) 募集要領等の印刷及び発送

送付対象	1,000 団体程度 (対象者リストを TCVB から提供)
送付書類	① 送付文 ② 募集要領 ③ 加盟申込書 ④ 返信用封筒 ⑤ その他必要な書類
原 稿	受託者にて作成し、TCVB との協議の上、送付すること。

(イ) 加盟申込書の返信にあたって使用する封筒は TCVB から提供するものを使用すること (切手代も TCVB 負担)。

(ウ) 返信用封筒の宛名は受託者宛とする。

イ 宿泊旅行商品券加盟施設等の登録に関する業務

(ア) 加盟申込書の確認

提出された加盟申込書の記載内容に不備がないかを確認し、不備や疑義があれば申込者と連絡・調整を行い、解消した上で TCVB へ送付すること。

(イ) 宿泊旅行商品券加盟施設等の登録決定については TCVB にて行う。

ウ 各種規約の作成

発行主体と宿泊旅行商品券加盟施設等で結ぶ規約 (案) を作成すること。各種規約については TCVB と協議の上決定することとする。

エ 宿泊旅行商品券加盟施設等に対する運営マニュアルの作成

(ア) 宿泊旅行商品券加盟施設等の責任者に対して事業内容・運営方法を適切に説明することができるよう、運営マニュアル等を作成すること。

(イ) 運営マニュアルの内容は、遵守事項や違反事案に対する登録取消しなど、宿泊旅

行商品券加盟施設等にとって分かりやすい記載内容とすること。

(ウ) 宿泊旅行商品券加盟施設等への説明はTCVBにて実施する。受託者は必要に応じて同席するなど、その補助を行う事。

オ 宿泊旅行商品券特典加盟施設一覧の作成

(ア) 一覧に記載する項目は事前にTCVBと協議の上決定すること。

(イ) 一覧は随時更新すること。

カ その他

その他必要な業務についてはTCVBと別途協議の上、実施すること。

## ② 留意事項

ア 加盟資格については、島しょ地域内に事業所または店舗がある事業者で、次の事業者以外のものをいう。

(ア) 風俗営業等の規則及び義務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条に規定する営業を行う者

(イ) 特定の宗教、政治団体と関わる場合や業務内容が公序良俗に反する営業を行う者

イ 宿泊旅行商品券加盟施設登録は随時受け付けることとし、募集期間は別途TCVBと協議の上定めること。

## (4) コールセンター業務

### ① 業務内容

ア 各種問合せについて、コールセンターに専用回線を複数設置し迅速に対応すること。

イ プレミアム付き宿泊旅行商品券の販売開始から一定期間は受付時間を拡大するなど、宿泊旅行商品券加盟施設や利用者等にとって利用しやすい対応とすること。

ウ 苦情については特に慎重に対応することとし、苦情の処理にあたっては、その対応方法等について、TCVBに速やかに報告すること。

エ 個人情報に関する問合せに関しては、特に慎重に対応すること。

## (5) 広報業務

### ① 業務内容

ア 公式サイトにPRページを作成し、「東京アイランドドットコム」(URL: <http://www.tokyoo-islands.com/>) との連携を図り効果的なPRを実施すること。

イ 宿泊旅行商品券加盟施設等であることを証するものを作成の上配布すること。作成にあたっては旅行者にとって視認しやすいものとし、プレミアム付き宿泊旅行商品券の利用開始日までに加盟店に対して配布を完了すること（例：店頭のぼり・ステッカー等）。

ウ 各種広報媒体（ポスター、リーフレット、メディアの活用等）による本事業の周知

エ その他、事業の効率的・効果的なPRの実施

## (6) データ管理業務

### ① 業務内容

ア 業務に伴い収集したデータの適正な管理を行う事。

### ② 留意事項

- ア 収集・作成するデータについては事前に TCVB に提出し、協議の上決定すること。
- イ 各種データについては随時 TCVB に報告すること。
- ウ 電子しまぼ登録者情報は、必要に応じて随時にデータの抽出・利用を可能とすること。  
また、本事業終了後に本事業を継承する団体に対して、遅滞なく引き継ぐこと。

#### (7) 効果測定業務

##### ① 業務内容

最終的な利用実績等を一覧にまとめ報告すること。

### 8 権利の帰属

- (1) 作成物の著作権（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。）の全ては、TCVB に帰属するものとする。受託者は TCVB 及びその指定する者に対して、成果物の著作権者人格権の行使をしないこと。ただし、第三者の著作物を利用する場合には、当該第三者から受託者が適切な許諾を得ておくこと。
- (2) 作成等にあって、他人の著作権を含む知的財産権、肖像権その他のいかなる権利も侵害しないこと。万一問題が発生した場合は、受託者の責任と費用をもって適正に処理すること。
- (3) 作成物とは、リーフレット、プログラム等受託者が TCVB との協議の上に作成する一切の著作物等をいう。

### 9 守秘義務の厳守

受託者は、本事業の実施に伴い知り得た業務内容及び結果等について、情報が漏洩することのないよう十分に注意を払うとともに、以下の事項について遵守すること。

- (1) 知り得た情報を第三者に漏らしてはならないこと。
- (2) 万が一、事故が発生した場合には、直ちに TCVB に連絡をするとともに、速やかに必要な調査・報告等を行うなど、適切な処理に努めること。
- (3) 本契約の履行に当たっては、別紙「個人情報に関する特記事項」を遵守すること。

### 10 第三者代行の禁止

本委託業務は、原則として第三者に代行させてはならない。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。

### 11 その他

- (1) 受託者は、本事業の開始に当たって、実施体制及びスケジュールを TCVB に提示し、TCVB の了承を得ること（契約確定後、1 週間以内に TCVB に提出すること）。
- (2) 受託者は、TCVB と密接な連絡を取るとともに、業務について適宜進捗状況を報告し TCVB の確認を得ること。また、業務の円滑な遂行に留意し、進捗状況に関する TCVB の指示を遵守すること。
- (3) 受託者は、本事業の目的達成のために十分な配慮・工夫を行うよう努めること。また、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 と協議の上、

必要な措置を講じること。

(4) 印刷物等で使用する東京都グリーンのシンボルマークは、TCVB が提供する。

(5) 環境により良い自動車利用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

① ディーゼル車規制に適合する自動車であること。

② 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成 4 年法律第 70 号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

(6) 個人情報の保護

① 受託者は、本契約の履行にあたり、財団の保有する個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報に関する特記事項」を遵守すること。

② 受託者は、本契約の履行に関連する受託者独自の個人情報の取扱いについては、前記「個人情報に関する特記事項」の規定に準じて、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(7) サイバーセキュリティ対策

別紙「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書」を遵守すること。

(8) 支払い方法

本委託業務の完了届の提出後、適法な請求書に基づき、全額を支払う。

(9) 本契約の履行に際して疑義が生じた場合は、事前に TCVB の担当者と協議を行うこと。

## 12 連絡先等

公益財団法人 東京都観光財団

地域振興部事業課 中村・石田