

# 仕 様 書

## 1 件 名

平成 29 年度東京の観光公式サイト「GO TOKYO」に関する外国人旅行者のニーズ調査・分析等  
業務委託

## 2 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）の指定する場所

## 3 契約期間

契約締結日の翌日から平成 29 年 9 月 29 日（金）まで

## 4 目 的

財団が運営する東京の観光公式サイト「GO TOKYO」は、国内外に向けて東京観光の魅力を伝える情報を発信している。

※東京の観光公式サイト「GO TOKYO」

・URL: <http://www.gotokyo.org>

・言語：9 言語 10 種類（日、英、簡、繁、韓、仏、独、西、伊、タイ）

本委託は、東京での観光を計画している外国人旅行者や、実際に東京を訪れている外国人旅行者等に対して、より充実した東京観光を楽しむことのできる有益な情報を提供する Web サイトとして改善を図るために実施する。

本委託の目的は、東京を訪れる外国人旅行者の情報ニーズや、海外を旅行する際に利用している Web サイト、アプリケーションの最新動向等を把握し、「GO TOKYO」の改善方針を明らかにすることである。

## 5 委託内容

### (1) 東京観光における外国人旅行者の情報ニーズ調査

東京での観光を計画・経験している外国人旅行者が、東京観光をより楽しむために「どのような情報を必要としているか」について、アンケート調査（Web 方式）を行い、具体的なニーズを明らかにすること。

#### ① 調査対象地域

以下の 15 カ国を対象とする。必要に応じて、財団と協議の上、都市を選択して対象地域を設定すること。

##### 【15 カ国】

アメリカ、オーストラリア、イギリス、カナダ

フランス、ドイツ、スペイン、イタリア

中国、香港、台湾、韓国、タイ、シンガポール、マレーシア

#### ② 調査設計

短期間で効率良く調査を実施するための具体的なスケジュール、調査票、調査サンプル等の調査設計を提案し、財団と協議の上、決定・実施すること。

##### ・調査サンプル数について

15 カ国それぞれの分析結果を得るために必要なサンプル数を設定すること。

・調査サンプルの対象について

以下の a)～c) を対象とすること。

サンプル回収の優先度は、a)～c)の順とし、a) と b)あわせて各国最低 100 件は回収すること。

- a) 過去 1 年以内に東京観光に訪れた外国人旅行者
- b) 過去 3～5 年以内に東京観光に訪れた外国人旅行者
- c) 東京での観光を計画している又は計画したことのある外国人旅行者

・具体的な情報ニーズについて

「GO TOKYO」で既に提供している情報だけでなく、外国人旅行者が必要としていたが得られなかった情報や、提供されていた情報の内容が十分でなく不足していた情報は何だったのかを明らかにすること。

ショッピングやグルメといった大枠の旅行目的より詳細で具体的な情報ニーズを把握すること。

③ 調査結果の分析

調査結果をもとに、「GO TOKYO」を利用している外国人旅行者が求める情報の傾向を具体的に示すこと。

(2) 先進事例調査

多くの外国人旅行者が訪れる観光都市（国）のうち、外国人旅行者の利便性に配慮し、地域の魅力を伝えるために効果的な情報発信を行っている Web サイトやアプリケーション等を運営している都市（国）の先進事例（5～8 事例程度）を選定し、その特徴を把握して、「GO TOKYO」を改善するために有効な事項を調査すること。

対象都市は、「5（1）①調査対象地域」に限らず広い範囲から選定すること。

民間事業者等の観光都市（国）以外によって運営される観光情報サイトやアプリケーションを対象とする場合は、ビジネスモデルとしての公共性に配慮した上で、提案し、事前に財団と十分に協議すること。財団の承認を得た後、3 事例までを対象としても良いこととする。

【調査事項の例】

① Web サイト、アプリケーション等について

・機能構成

（トップページのレイアウト・デザインの特徴、サイト構成、グローバルナビゲーションの設定等）

- ・提供している情報・サービス
- ・利用状況（ページビュー・セッション・ユーザー数、ダウンロード数、ユーザーの特徴 等）

② Web サイトについて

- ・英語レベルの評価（英語圏以外の Web サイトを調査する場合）
- ・SNS との連動性
- ・運営体制

（内部運営・外部委託、制作・運営体制（ライティング、デザイン）、サーバ設置方法等システム運用方法 等）

(3) 「GO TOKYO」改善方針の提案

(1) (2) の調査結果に基づき、「GO TOKYO」の改善方針を提案すること。

① 「GO TOKYO」の改善要素の提案

(1) (2) の調査結果に基づいて、東京の観光情報を発信するために「GO TOKYO」に活か

すことのできる先進事例の要素を提案すること。

## ② アプリケーション開発の検討

(1) (2) の調査結果に基づいて、訪都外国人旅行者向けのアプリケーション開発が有効か、積極的なダウンロードを維持するための費用対効果も十分に考慮して、分析すること。

- ・ アプリケーション開発が有効であるとする場合は、その内容について 3案以上提案すること。
- ・ アプリケーションにより実現可能な機能を、アプリケーションの開発以外の方法によって「GO TOKYO」に搭載する等 Web サイトの機能を強化できる提案がある場合は、具体的に 3案以上示すこと。

## 6 調査報告

以下の日程でそれぞれに記載のある項目の報告を行うこと。

### (1) 一次報告：平成 29 年 7 月 14 日（金）

- ① 「5 (1) 情報ニーズ調査」のうち、アメリカ、オーストラリア、イギリス、カナダに関する中間報告
- ② 「5 (2) 先進事例調査」の中間報告

### (2) 二次報告：平成 29 年 8 月 10 日（木）

「5 (3) 「GO TOKYO」改善方針の提案」に関する中間報告

### (3) 最終報告：平成 29 年 9 月 29 日（金）

## 7 納品物

本委託に係る成果物を以下のとおり納品すること。

- (1) 一次報告書（概要版※を含む、A4 版カラー、日本語、PDF 及び Word 文書等）10 部  
※概要版：A3 版カラー、図や表を用いて数ページで完結にまとめたもの
- (2) (1) の報告書及び全関連データの電子情報（CD-R/DVD-R）2 部
- (3) 二次報告書（概要版※を含む、A4 版カラー、日本語、PDF 及び Word 文書等）10 部  
※概要版：A3 版カラー、図や表を用いて数ページで完結にまとめたもの
- (4) (2) の報告書及び全関連データの電子情報（CD-R/DVD-R）2 部
- (5) 最終報告書（概要版※を含む、A4 版カラー、日本語、PDF 及び Word 文書等）10 部  
※概要版：A3 版カラー、図や表を用いて数ページで完結にまとめたもの
- (6) (3) の報告書及び全関連データの電子情報（CD-R/DVD-R）2 部

## 8 第三者代行の禁止

本委託は、原則として第三者に代行させてはならない。ただし、事前に文書により財団と協議し、その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。

## 9 支払方法

本委託料は、「7 納品物」を全て納品後、受託者の請求に基づき一括で支払う。

## 10 著作権

- (1) 本委託で作成した全ての成果品の著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）は、財団に譲渡すること。受託者は著作者人格権の行使をしないものとする。この規定は、受託者の従業員及び本委託遂行に当たり再委託を行った場合の再委託先又はそれらの従業員に著作者人格権が帰属する場合にも適用する。

- (2) 本委託で作成した全ての成果品は、財団及び財団が認める他者について、二次利用することができるものとする。
- (3) 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、受託者の責任と費用とをもって処理すること。
- (4) その他著作権等で疑義が生じた場合は、別途、財団と協議の上、決定するものとする。

#### 1.1 調査秘密の厳守

受託者は、調査秘密が漏洩することがないよう十分注意するとともに、以下の項目について遵守すること。

- (1) 調査目的以外に調査票又は調査対象リストの複製及び提供を行わないこと。
- (2) 調査票及び調査対象リスト等の保管・管理は絶対に外部に漏洩することがないように適切に行うこと。
- (3) 調査で知りえた調査対象者の個別情報は本調査のみに使用し、財団が委託する事業を除く調査へはこれを流用しないこと。
- (4) 事故が発生した場合は、直ちに財団に連絡するとともに、適切な処理を行うこと。

#### 1.2 個人情報の保護

- (1) 別紙「個人情報に関する特記事項」を遵守すること。
- (2) 本委託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、別紙「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。

#### 1.3 調査実施上の留意事項

- (1) 調査方法の決定に当たっては、財団と綿密な協議をすること。
- (2) 本委託に係る調査の実施に当たっては、調査対象者に本調査の目的、意図、留意点等を説明し、調査への協力の意思等を確認した上で行うこと。
- (3) 本調査への委託者は財団であるが、調査実施主体は受託者であり、調査実施に係る責任は受託者にある。
- (4) 財団の調査であることを理由に、協力を強制しないこと。また、調査対象者に対して不快感、不信感を抱かせないように十分に配慮すること。
- (5) 可能な限り調査対象者の協力を得るよう努力するとともに、各調査対象者の意思を尊重し、感情を害しないよう十分に配慮すること。

#### 1.4 その他

- (1) 受託者は、業務の詳細について、財団の担当者及び関係者と十分な打合せを行い、業務の目的を達成すること。
- (2) 受託者は、本仕様書に記載のない事項及び疑義がある場合は、財団と事前に協議し、その承認を得ること。
- (3) 本委託に掛かる費用は、特に本仕様書に記載のあるものを除き、全て契約金額に含むものとする。

担当者連絡先：公益財団法人東京観光財団 総務部観光情報課 大内、北澤
---------------------------------------