

この仕様書は企画提案書作成用であり、事業の実施に係る要求水準を示すものである。企画提案競技後、一般社団法人埼玉県物産観光協会（以下「協会」という）は契約候補者と協議を行い、双方の合意が図られた場合は仕様書を契約候補者の企画提案内容に合わせ修正の上、契約を締結する。

令和8年度埼玉観光サポートデスク活動業務委託仕様書

1 業務名

令和8年度埼玉観光サポートデスク活動業務

2 目的

一般社団法人埼玉県物産観光協会では、東京都から近いという埼玉県のポテンシャルを生かし、都内に滞在中もしくは滞在予定の外国人旅行者等を埼玉県へ誘客することを目的に、埼玉県の観光に関する情報を一元的に提供する窓口として「埼玉観光サポートデスク（以下「サポートデスク」という）」を設置している。本事業では、観光地としての埼玉県の魅力を発信するとともに、サポートデスクの認知拡大に向けたプロモーション活動等を行う。

【サポートデスク】

所在地:埼玉県さいたま市大宮区桜木町1-7-5 ソニックシティビル
一般社団法人埼玉県物産観光協会内（JR大宮駅西口 徒歩5分）

3 委託期間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで

4 委託業務概要

- (1) 都内プロモーション活動・観光情報発信
- (2) 国内外旅行事業者向けセールス活動
- (3) サポートデスク問い合わせ支援
- (4) 県内観光事業者向けセミナーの実施

5 委託業務内容

(1) 都内プロモーション活動・観光情報発信

都内に滞在中もしくは滞在予定の外国人旅行者等に観光地としての埼玉県の魅力を伝えるとともに、国内在住者を含む外国人旅行者等が円滑に観光情報を取得し、埼玉県への訪問に繋がるよう、都内を中心とした宿泊施設、観光案内所、交通事業者、航空会社、外国人がよく利用する娯楽施設・飲食店等（以下「事業者」という）に対して、年間を通じた情報発信・プロモーション活動を実施すること。

ア 都内プロモーション活動に当たっては、有力な対象をピックアップして、アタックリストを作成し、リストに基づいた事業者への有効な観光情報発信、観光案内所等へのパンフレット類の配架のほか、広告活用する等、効果的なアプローチを実施すること。なお、本件の依頼に係る事前の施設・事業者への訪問は不要（電話やメー

ルでの依頼可) とするが、パンフレットの配架後については掲出がされているか現地で確認するほか、年間における配架数と持ち帰り数を確認し、配架先での消化率を算出すること。なお、事業者向けに提供する情報は、観光情報に加え、県内各エリアにおける体験スポット、アクセス方法等を整理し、事業者が容易に参照できるよう一覧形式でまとめた資料を作成すること。

- イ 都内滞在中の外国人旅行者向けにプッシュ通知等による観光情報発信を行い、埼玉県への誘致を目指すこと。
- ウ 観光情報発信・プロモーション活動を一過性のものに終わらせず、埼玉県への訪問、誘致につながるよう関係構築に向けて努力すること。そのための工夫や施策を随時提案すること。
- エ 事業実施にあたり必要な広報・宣伝に関するパンフレット等の制作物は、適宜、受託者の負担において作成するものとする。
- オ 制作物のデザインなど内容の校正にかかる確認等は、協会と協議の上、必要に応じて県内事業者に連絡調整を行うこと。

(2) 国内外旅行事業者向けセールス活動

国内外でインバウンド旅行を取り扱っている旅行事業者に対して埼玉県の観光素材を提供し、新たな商品造成やネットワーク構築を目指す。

- ア 協会の第3期DMO戦略に基づき、対象市場は米国、台湾からの旅行者を顧客に持ち、本県への誘客を働きかける相手方として適した事業者に向けたセールス活動を行うこと。
- イ 活動の記録は訪問日時や問い合わせ内容について一覧表等で記録し、業務可視化ツール等を利用し協会と共有すること。
- ウ セールスを行うにあたり、協会職員や県内事業者の同行の要望がある場合は、対応すること。
- エ 国内外旅行事業者については、インバウンド旅行者を取り扱っているランドオペレーターが望ましいが、他にも効果的なセールス先、業種、手法があれば、提案すること。

(3) サポートデスク問い合わせ支援

訪日外国人旅行者等からの問い合わせ対応は協会で行うが、現地旅行会社や国内ランドオペレーター等から詳細なツアーのアレンジ、商品造成にかかる支援等の相談があった際、協会をサポートすること。

- ア 協会からの連絡を受ける窓口責任者を置き、サポートするスタッフの管理・調整を行うこと。なおサポートするスタッフは、埼玉県の観光に関する知識を持っている

者、又は知識の習得に意欲的な者をアサインすること。

- イ 現地旅行会社や国内ランドオペレーター等へ直接連絡する場合は、誠実に対応するとともに埼玉県への誘客につながるよう努力すること。
- ウ 問合わせ支援をした場合は、対応日時や内容の詳細などを記録し、随時協会へ提供すること。

【参考】サポートデスク営業時間

窓口、メール対応 平日9：00～17：30（日本時間）

（4）県内観光事業者向けセミナーの開催

県内観光事業者向けに、県内観光事業者が抱える課題解決を支援するような内容のセミナーを開催する。なお、詳細の内容は受託者決定後、協会と協議の上、決定する。

- ア セミナーの開催案内、セミナー参加者の募集に関する業務を行うこと。なお、会場費用がかかる場合、委託費に含むものとする。現地開催の場合、実施場所は埼玉県内とすること。
- イ 開催回数は1回以上とし、オンライン若しくは現地開催（現地開催の場合はオンライン併用での開催）とすること。

6 KPI 指標

各業務について、以下のKPIの達成を目指すものとする。

（1）都内プロモーション活動・観光情報発信

観光事業者に向けた情報発信や都内滞在中の訪日外国人向けプッシュ型広告配信等、それぞれに応じた効果的な手法を提示し、それに適したKPIを提示すること。

（2）国内外観光事業者向けセールス活動

国内外観光事業者向けセールス活動 30件程度

（4）県内観光事業者向けセミナーの開催

県内観光事業者向けセミナーの開催 1回以上

それによって得られた成果（予約件数や訪日外国人誘客に繋がった事例など）があれば積極的に協会へ報告すること。

7 活動報告

協会に対して定期的に協会が定める実施状況の報告書を作成し提出するとともに、報告会を実施すること。なお、報告に際しては、下記の事項に留意すること。

（1）報告書等の作成及び提出

各業務の実施状況を報告書にまとめ、月1回、協会に提出すること。

(2) 報告会

ア 協会と受託者として毎月報告会を実施すること。

イ 報告会が実施できない場合は、協会と受託者として別途協議するものとする。

8 効果検証報告

事業完了後、遅滞なく、一年間の活動の成果や運営上生じた課題及び次年度に向けた戦略をまとめた事業実施報告書を作成し、協会に提出すること。

(1) 提出物

事業実施報告書の電子データ

※ 報告書の内容については事前に協会の承認を受けること。

(2) 提出期限

令和9年3月31日(水)

(3) 提出先

埼玉県さいたま市大宮区桜木町1-7-5 ソニックシティビル5F

一般社団法人埼玉県物産観光協会 インバウンド課

9 委託業務実施にあたっての留意事項

詳細は、委託契約に定めるものとする。

(1) 受託者は、本業務の実施に当たり、関係法令、条例及び規則等を十分に順守すること。

(2) 本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ協会の承諾を得た場合は、この限りではない。

(3) 本業務に関して知り得た秘密をみだりに他に漏らし、又は本業務以外の目的に使用してはならない。委託期間が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。

(4) 本業務を通じて取得した個人情報の適切な管理のために、必要な措置を講じるものとする。受託者が取り扱う個人情報については、協会の保有する個人情報として改正個人情報保護法の規定の適用を受けるものとする。

(5) 本業務終了後に契約額を確定した結果、受託者に本業務により発生した収入がある時で、得られた収入から契約額を上回る事業費を差し引いてもなお受託者に収入がある場合、当該収入は協会に返還するものとする。

(6) 受託者は、本業務の履行に当たり、自己の責めに帰すべき事由により協会に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(7) 受託者は、本業務の履行に当たり、受託者の行為が原因で利用者その他の第三者に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。

(8) この仕様書に定める事項及びこの仕様書に定められた事項以外に疑義が生じた場合は、遅滞なく協会と協議を行うものとする。

(9) 本仕様書に定めるものの他、受託者の企画提案書に記載されている事項についても、

適切に履行すること。

10 成果物に関する権利の帰属

- (1) 本業務において、著作権、肖像権等の取扱いには十分注意すること。
- (2) 本業務の履行に伴い発生する成果物等に対する著作権（著作権法第27条・第28条に規定する権利を含む）、肖像権等は原則として全て協会に帰属し、協会は受託者に許可を得ることなくWEB・SNS等での使用を含めて手段を問わず二次利用できるものとする。受託者は、協会が成果物等を利用する際に、著作者人格権を行使しないものとする。
- (3) 成果物については、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。なお、第三者が有する知的財産権の侵害の申立を受けたときには、受託者の責任（解決に要する一切の費用負担を含む。）において解決すること。
- (4) 制作過程で生じる権利関係、著作権等の処理は、事業者の責任及び費用で行うこと。