

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6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6年度 埼玉観光サポートデスク活動業務

2 目的

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、「埼玉観光サポートデスク（以下「サポートデスク」という）」を活用した相談対応窓口業務と埼玉県への誘客に向けたプロモーション、セールス活動を行う。

【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7階
（JR大宮駅西口 徒歩5分）

3 委託期間

令和6年4月1日(月)から令和7年3月31日(月)まで

4 委託業務概要

- (1) 訪日外国人旅行者からの問い合わせ対応
- (2) 都内に滞在もしくは滞在予定の外国人旅行者等の埼玉県への誘客

5 業務の内容

(1) 訪日外国人旅行者等からの問い合わせ対応

訪日外国人旅行者、もしくは訪日旅行を計画している外国人や現地のランドオペレーター、都内の宿泊施設や観光案内所等からの英語、中国語(繁体字)、日本語での電話、メールの問い合わせに対して対応すること。

ア 受付時間

電話、メール、窓口対応 9:00～17:30(日本時間)

※ 年末年始を含む、土日、祝日もメール・電話等での問い合わせに対応できる体制

を整えることとし、それにかかる費用は委託費から支出するものとする。

【参考】令和5年度 問い合わせ受付数 （令和5年6月1日～令和6年3月11日）

問い合わせ方法	電話	メール	窓口	SNS等
件数	81	78	20	25

イ 実施場所

- (ア) 原則、受付業務の実施場所はサポートデスク内とするが、受託者の責任において滞りなく業務を行うことが担保できれば、その限りではない。その際は事前に協会に対して実施場所を含めた体制について提案・協議すること。
- (イ) サポートデスク外で業務を行う場合は、業務の遂行に必要な環境の整備に関する手段一切の経費は受託者が負担すること。

ウ 業務体制

- (ア) 本事業を統括する責任者を置き、事業を行うスタッフの管理、協会への報告、窓口業務にあたること。
- (イ) 問い合わせに対しては、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。また、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であること。
- (ウ) 問い合わせに対応するスタッフは、埼玉県の観光に関する案内を行うために、十分な英語、中国語（繁体字）、日本語の言語力があることが求められる。個々の言語能力によって対応できる範囲に差があるため、就業するスタッフの人数は定めない。ただし、業務を遂行するに十分なスタッフをアサインすること。
- (エ) 即時に回答が難しい案件については協会の担当者に共有し、指示を仰ぐこととする。問い合わせ者に対しては、一時的な回答の保留を伝え理解を求めること。
- (オ) 受電、受信した問い合わせについては、対応日時や問合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。なお、問い合わせ内容を記録する際には、それぞれの問い合わせが埼玉県への誘客に繋がる度合いを分かりやすく整理し分析できるものにする。こと。
- (カ) 問い合わせに対する回答については、委託者が提供する資料、情報ソースによるものとする。またインターネットにより情報収集を行う場合は、必ず当該の自治体や事業者の公式サイトの情報参照すること。
- (キ) 相談を受けた案件については、その後、対象施設や事業者への聞き取り等

のフォローを行うこととし、対応日時や内容の詳細を記録。得られた情報は今後のインバウンド施策に活かせるよう分析・保存・共有すること。

- (ク) 問い合わせ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。
- (ケ) これまでの問い合わせ内容、それに関する対応については、委託契約締結後、協会から電子データを提供する。

(2) 都内に滞在している訪日外国人旅行者の埼玉県への誘客に係る施策

埼玉県のキャッチコピー「Just North of Tokyo」という認識の定着を目指すとともに、知名度のアップと観光地として埼玉県の魅力を発信し誘客を促進するため、都内の宿泊施設、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「都内事業者」という）に対して、年間を通して実施できる有効なプロモーション、セールスを企画、実施すること。

ア プロモーション、セールス活動

- (ア) セールス活動に当たっては有力な対象をピックアップし、アタックリストを作成。適宜、効果的なアプローチ方法を提案し実施すること。
- (イ) 活動の記録は訪問日時や問合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) プロモーション、セールス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。

6 KPI 指標

都内セールス訪問件数は120件以上とし、それによって得られる効果（問い合わせ件数、予約件数等）について実現可能な目標数値を提案すること。なお提案する際は、目標値の算出方法及び達成に向けた取組を明確に示すとともに、KPIの確認手法についても明記すること。

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7年3月31日(月)

(3) 提出先

一般社団法人埼玉県物産観光協会

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) 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。

(2) 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。

(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) 本業務に使用する映像、音源、イラスト、写真等について第三者が権利を有するものを使用する場合、第三者との間で発生する著作権その他知的財産権に関する手続きや使用料等の負担と責任は全て受託者が負うこととする。