

仕 様 書

1. 事業名

宿泊施設におけるコンシェルジュを含むホスピタリティ人材育成のための機運醸成シンポジウム
(仮称) 開催事業

2. 履行期間

契約締結の日～令和7年1月31日

3. 事業の目的

一般社団法人せとうち観光推進機構（以下「機構」という。）は、せとうちを囲む7県（兵庫県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県（以下「7県」という。))が合同してせとうちブランドを確立し、地域経済活性化や豊かな地域社会実現を目指して、せとうち地域の美しい景観や伝統文化、芸術、食の魅力など海外から選好される魅力ある観光地域づくりを促進し、もって旅行者等の来訪及び滞在の促進による地域活性化を図ってきた。

2022年度には、観光庁から「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくりモデル観光地」にせとうちエリアが選定されたことを受け（※1）、訪日旅行における消費単価が高い傾向にある高付加価値旅行者のせとうちエリアへの誘客を目指すための取組方針を定める「せとうちエリアにおけるマスタープラン(以下「マスタープラン」という。))」を策定し(※2)、当該マスタープランに基づき、観光産業の高付加価値化を通じて、観光による受益が広く地域社会及び経済に行きわたり、経済・環境・社会の好循環が生み出されている状態となることを地域全体の目指すべき姿として、事業を推進している。

マスタープランでは、英・仏・独・米・豪の高付加価値旅行者をターゲット層とし、取り組むべき課題の方向性として、高付加価値旅行者のニーズを満たす滞在価値<ウリ>、上質かつ地域のストーリーを感じられる宿泊施設「ヤド」、高付加価値旅行者を地域に送客する人材や地域において質の高いサービスを提供するガイド・ホスピタリティ人材「ヒト」、高付加価値旅行の目的地として認知してもらうための売り込み「コネ」、旅行しやすいシームレスな移動環境「アシ」と整理し、各課題を解決していくよう取り組んでいる。

「ヒト」のホスピタリティ人材に係る課題として、コンシェルジュの業務に携わる人材の総量の不足、大都市圏への偏在が挙げられる。特に機構のターゲット層である欧米圏では、コンシェルジュのポストはホスピタリティ業界におけるリピート客を獲得し、業績に最も直結する「戦略的ポスト」と呼ばれるほど重要視されている。

そのため、今後せとうちエリアにてコンシェルジュを含むホスピタリティ人材の育成を図るためにも、マスタープランの初年度では、まずはコンシェルジュを含むホスピタリティ人材の重要性・必要性について理解促進のための経営層等に向けたシンポジウムを開催し、機運醸成を図るものである。

※1

https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/inbound_kaifuku/kofukakachi.html

※2

<https://setouchitourism.or.jp/ja/info/press-release-20240405/>

4. 業務内容

(1) シンポジウムの開催・運営

ア シンポジウムの概要は以下のとおりとする。

開催月：1月を想定

開催回数：1回

開催方法：会場（リアル）とオンライン配信のハイブリッド

会場については広島市内の交通至便な場所で開催すること

会場規模：30名程度を想定

参加費用：無料

イ 「3.事業の目的」を十分踏まえ、今後せとうちエリア全体のコンシェルジュを含むホスピタリティ人材を育成していく機運醸成が図れる内容とすること。

ウ 講師として観光業界の著名な人物と現役で活躍されているコンシェルジュの両方を招請する等経営と現場両目線でのコンシェルジュを含むホスピタリティ人材の必要性重要性について理解促進となるような構成とすること。

エ シンポジウムのターゲット層としては、せとうちエリア内の宿泊施設の経営者、支配人等一定の権限を有する層とすること。

オ 応募フォームの作成や当日には司会者や受付者を配置する等円滑に進行されるよう運営を行うこと。

カ 事前に告知等周知を行い、特に高付加価値旅行者をターゲットとしている宿泊施設に対しては個別にシンポジウムへの参加について働きかけを行うこと。

キ リアル・オンライン両方の参加者に対して、アンケートを実施すること。

(2) 業務実施留意事項

ア 業務の進め方については、受託者は、機構と密に協議、連絡調整を行い、適切なスケジュール管理を行うこと。

イ 機構への連絡及び報告に使用する言語は日本語とする。

ウ 業務完了後に、受託者の責任に帰すべき理由による成果品の不良箇所があった場合は、受託者は速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これに対する経費は受託者の負担とする。

〈成果物〉

・アンケート調査結果

〈活動指標（アウトプット）〉

シンポジウム開催回数：1回

〈成果指標（アウトカム）〉

参加者：30名以上

〈報告書提出〉

① 提出物

業務完了報告書を添えて、以下の資料等について提出すること。

ア 事業実施報告書（カラー）

イ 調査集計データ、コンテンツデータ、その他の成果物を保存した電子媒体（CD又はDVD）

② 提出場所

機構の担当者宛に電子メールで提出すること。ただし、業務完了報告書及び事業実施報告書については、紙ベースでも各1部ずつ機構宛てに提出すること。

③ 提出期限

令和7年1月31日（金）

分かりやすく作成するとともに、事前に機構職員の承認を受けること。

5 概算予算額

1,200,000円（消費税及び地方消費税を含む）

6 契約代金の支払い

契約代金の支払いに関しては、業務終了後の完了払いとする。

7 作成物に関する権利の帰属

業務を遂行する上において、著作権の取扱いに十分注意すること。

- (1) 本業務の履行に伴い発生する成果物に対する著作権（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。）は、全て機構に帰属する。
- (2) 本件委託により得られる著作物の著作者人格権について、受託者は将来にわたり行使しないこと。また、受託者は本作品の制作に関与した者について著作権を主張させず、著作者人格権についても行使させないことを約するものとする。
- (3) 本件に使用する映像、イラスト、写真、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合には、使用の際、あらかじめ機構に通知するとともに、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。
- (4) 上記(1)(2)(3)の規定は、第三者に委託した場合においても適用する。受託者は、第三者との間で必要な調整を行い、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任を負うこと。
- (5) その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議の上、決定する。

8 その他

- (1) 受託者が委託料から業務に必要な物品を調達した場合、契約期間の満了に伴い残存物品の所有権は機構に帰属するものとする。また、その処理については、機構の指示に従うこと。
- (2) 本業務の成果（成果物の報告書のみならず一部のデータ等も含む。）は、期間の制限なく無償でホームページ、印刷物等のあらゆる媒体、手段・方法により、公表（公開、配付等）することを想定し、二次利用可能な権利関係に関する著作権の許諾等の手続を行うこと。また、本業務におけ

る成果品に関する一切の権利及び成果品の所有権、著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に定められた権利を含む。）は、機構に帰属するものとする。

- (3) 業務の実施に伴い知り得た情報は適切に管理すること。
- (4) 業務の実施に伴い知り得た機構及び関係機関の機密情報を第三者へ漏らさないこと。
- (5) 機構は、業務実施過程において本仕様書記載の内容に変更の必要が生じた場合、受託者に仕様変更の協議を申し出る場合がある。この場合、受託者は委託料の範囲内において仕様の変更に応じること。
- (6) 受託者は、業務実施過程で疑義が生じた場合は、速やかに機構に報告、協議を行い、その指示を受けること。
- (7) 本委託業務は、原則として第三者に委託させてはならない。ただし事前に文書により機構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。なお、海外旅行業務や通訳業務、印刷業務等については、その性格上、専門の業者等に委託することを認めるものとする。ただし、委託内容については、文書により機構に事前に報告し承認を得るものとする。
- (8) 受託者が本仕様書に違反して回復の見込みがないとき、又は業務を完了する見込みがないときは、機構は契約を解除して損害賠償を請求する場合がある。
- (9) 契約代金の支払いに関しては、機構と協議の上、決定するものとし、計画にあった項目が実施できなかった場合は、提出のあった見積書等から、その費用を差し引いた額で精算するものとする。
- (10) 安全の確保に配慮した体制を整えて業務を遂行すること。自然災害や感染症等の発生状況により、当初計画での業務遂行が困難になったときは、速やかに機構へ相談し、指示に従うこと。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、機構と別途協議の上、処理すること。
- (11) 機構は、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）を機構HP等に公開する。公開に関して、受託者はこれを了承するものとする。
- (12) この事業は、観光庁の「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり事業」に基づく事業であるため、事業の手引きを事業受託後に確認し、その内容に沿って実施すること。