

仕 様 書

1 事業名

せとうちエリア内の宿泊施設に対するコンシェルジュを活用したホスピタリティ人材育成研修の開催事業

2 履行期間

契約締結の日～令和8年1月30日（金）

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、瀬戸内海を囲む7県（兵庫県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県）が合同してせとうちブランドを確立し、地域経済の活性化や豊かな地域社会の実現を目指している。せとうちの魅力を広く発信し、特に海外からの旅行者に好まれる観光地域づくりを促進してきた。

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（※1）。これを受け、消費単価が高い傾向にある高付加価値旅行者をせとうちエリアへ誘客する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。）」を策定した（※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る状態となることを目指して事業を推進している。

高付加価値旅行者の誘致には、ウリ・ヤド・ヒト・コネ・アシが重要であり、その中でも本事業では、ヒトに焦点を当て、ホスピタリティ人材の育成を行う。2024年度に実施した調査では、東京や京都などインバウンドが多いエリアの宿泊施設では、コンシェルジュを含むホスピタリティ人材が一定数配置され、お客様の相談や要望に対応していることが分かった。また、観光協会やDMOなどによるファミトリップや研修が開催されていて、地域との関係構築の機会になっている。さらに、経営者層のコンシェルジュを含むホスピタリティ人材の重要性や必要性に対する認識が高く、高付加価値旅行者に対応できる人材育成を行う環境が形成されている。

2024年度に行った調査により、東京や京都などのインバウンドが多いエリアの宿泊施設では、お客様の相談や要望に対応するためにコンシェルジュを含むホスピタリティ人材が配置されている傾向が高いことが分かった。また、観光協会やDMOなどによるファミトリップや研修会が開催されていて、地域との関係構築の機会になっている。さらに、経営者層のコンシェルジュの重要性や必要性に対する認識が高く、高付加価値旅行者に対応できる人材育成の環境が形成されている。

一方、せとうちエリアでは、職場以外で接遇のスキルアップやホスピタリティについて学ぶ機会が少なく、また経営者層のコンシェルジュについての認識が低い。そこで、2024年度は経営者層を対象としたシンポジウムを開催し、インバウンドやホスピタリティに精通する講師からホスピタリティ人材の重要性やコンシェルジュがどのようにエリアの価値を高めるかなどについて講演してもらった。

2025年度は現場で働く方を対象として研修会を実施し、ホスピタリティ人材の拡充に取り組む。大都市圏のコンシェルジュを講師として招き、高度な接遇やホスピタリティマインドについて学ぶ研修会を実施する。また意見交換会を通して、参加者同士の交流を促進し、ネットワーク化の下地の構築を目指す。

【参考 URL】

※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

上記の事業目的を踏まえ、以下（1）から（4）に従い、業務を遂行すること。

また、後述するアウトプット・アウトカムに示す数値目標の達成に向け、機構の承認の上、業務を実施すること。

（1）研修会の概要

ア 対象者 せとうちエリア内の宿泊施設の従事者

（※旅館業法第2条第2項に記載の施設に従事している方に限る。主にフロントスタッフを想定。）

イ 講師 宿泊業界で権威ある団体に所属している大都市圏のコンシェルジュ

（※「大都市圏」の定義は、国勢調査において設定されている地域区分とし、本事業ではそのうち「中心市」を対象とする。）

ウ 開催地 岡山、広島

（岡山・広島において、それぞれ別日程で1回ずつ開催する。また、公共交通機関からのアクセスが便利で、規模やグレードが適切な会場を選定すること。）

エ 開催時期 令和7年9月～令和8年1月（機構と相談の上、設定すること。）

オ 参加者数 延べ30人（せとうち7県からそれぞれ1名以上集めること。）

カ 参加費用 無料（ただし、参加者の交通費等は支給しない。）

（2）研修会の内容

ア 開催形式はリアル形式とすること。

イ 本研修は座学研修、ロールプレイ研修、意見交換会の3部構成とすること。

ウ 講師の人数は定めないが、適切な人数を検討し提案すること。

なお、講師も意見交換会に参加させること。

エ 申し込みの際に以下（ア）～（ウ）についてアンケートを取り、（ア）（イ）については研修の中で講師から助言すること。（※アンケートへの回答は必須としない。）

（ア）現在困っていること

（イ）これまでに対応が難しいと感じたお客様からの質問・要望

（ウ）ディスカッションで扱ってほしいテーマ

オ 座学研修では、参加者のホスピタリティへの関心が高まるよう、以下（ア）～（エ）の内容を含めること。（※フロントスタッフを対象とするので、基本的な接客マナーは習得済みであると想定。）

（ア）接客スキルの向上について

（イ）ホスピタリティマインドについて

- (ウ) お客様をもてなす際に工夫していること
- (エ) 質疑応答
- カ ロールプレイ研修は、実践力の向上とノウハウの共有を目的とし、参加者が職場で体現しやすいテーマを2個以上準備すること。
- キ ディスカッションのテーマは、上記エ(ウ)のアンケート結果に基づき、機構と相談の上、設定すること。
- ク 意見交換会は参加者同士の交流が促進するよう工夫をこらすこと。
- ケ 開催時間は半日程度とし、機構と相談の上、設定すること。
- コ 事後フォローとして、研修終了後に講師に質問ができる期間を設けること。
なお、質問・回答方法は講師と相談の上、決めること。
- サ その他
 - (ア) 事前に告知を行うが、昨年度のシンポジウムに参加した宿泊施設から優先して個別に案内を行うこと。
また、高付加価値旅行者をターゲットにしている宿泊施設に対しても参加についての働きかけを行うこと。
 - (イ) 申し込みをwebフォームで行う場合、分かりやすい構成にすること。
 - (ウ) 研修当日は会場に受付担当や司会者を配置する等円滑な運営に努めること。
 - (エ) 研修終了後に参加者アンケートを実施し、結果をとりまとめること。
なお、アンケートの内容は機構と相談の上、決定すること。
 - (オ) 見積書の作成にあたっては、内訳を具体的に明記すること(例：単価×項目数等)。項目の詳細について、「一式」といった表現は避けること。

(3) 業務報告

ア 月例報告

毎月10日までに前月分の進捗状況について報告書を提出すること。また、必要に応じて機構の指示のもと事業進捗確認等の報告会を対面もしくはオンラインで実施すること。

なお、報告書の提出にあたっては事前に機構と協議を行うこと。

イ 事業完了報告書

業務完了報告書を添えて、以下の資料を提出すること。

(ア) 事業実施報告書(カラー)

(イ) 調査集計データ、当日資料データをUSB等で提出すること。

(ウ) 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。

ウ アンケート調査結果

結果を分かりやすくまとめ、機構の担当者宛に電子メールで提出すること。

エ 提出期限

令和8年1月30日(金)

上記ア～ウは全て日本語で分かりやすく作成し、報告書の内容を事前に担当職員と協議して承認を受けること。

なお、イについては提出期限の2週間前までに素案を提出すること。

(4) 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。

5 目標

(1) アウトプット

開催回数 2回（岡山・広島で1回ずつ開催）

(2) アウトカム

- ア 参加者数 延べ30人
- イ 参加者の接遇レベルやホスピタリティマインドの向上及びネットワーク化の下地の構築

6 概算予算額

5,000,000円（消費税及び地方消費税を含む）

7 契約代金の支払い

契約代金の支払いに関しては、機構と協議の上、決定する。

なお、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から、その費用を差し引いた額で精算するものとする。

8 物品の所有権

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。

9 第三者委託の禁止

- (1) 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。
- (2) 前項の規定にかかわらず、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。

10 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)～(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。

11 その他

- (1) 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。
- (2) 業務の実施に伴い知り得た情報は適切に管理すること。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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）を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。
- (9) 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。

参考：観光庁ホームページ

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