

仕 様 書

1 事業名

せとうち地域誘客促進に向けた現地視察及びホスピタリティ人材育成研修事業

2 履行期間

契約締結日から令和9年1月29日（金）まで

3 事業背景

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。）が連携して、せとうちブランドの確立を通じて、地域経済の活性化及び豊かな地域社会の実現を目指している。

また、機構は、せとうち地域の美しい景観や伝統文化、芸術、食といった多様な魅力を活かし、海外から選考される観光地域づくりを推進するとともに、旅行者の来訪及び滞在の促進による地域活性化に取り組んでいる。

一方で、せとうち地域においては、機構がターゲットとする欧米豪5か国（英・仏・独・米・豪）の高付加価値旅行者（ET層※1・SIT層※2）に対応できるホスピタリティ人材が不足しており、誘客を拡大する上で課題となっている。

本事業は、このような課題を踏まえ、観光庁が実施する「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（以下「モデル事業」という。）に基づき実施するものである。

※1 Experienced Traveller：異文化好奇心を持つ旅慣れた知的旅行者

※2 Special Interest Traveller：特定の趣味嗜好で旅行先を選ぶ旅行者

【参考】「せとうちエリア」における高付加価値なインバウンド観光地づくりマスタープラン

URL：<https://setouchitourism.or.jp/ja/info/news20260317/>

4 事業目的

本事業は、次の各号を目的として実施するものである。

- (1) 日本コンシェルジュ協会に所属するコンシェルジュに対し、せとうち地域の食、体験コンテンツ及び宿泊施設等の魅力を体感する機会を提供し、当該コンシェルジュによる高付加価値旅行者等への情報発信を通じて、せとうち地域への誘客促進を図ること。
- (2) ホスピタリティに関心を有する人材の裾野拡大を図るとともに、高付加価値旅行者に対するサービス水準の向上につなげること。
- (3) 参加者間のネットワーク形成を促進し、継続的な情報交換及び連携体制の構築を図ること。

5 事業内容

受託者は本仕様書及び契約書に基づき、善良なる管理者の注意義務をもって事業を遂行すること。

(1) FAM ツアーの実施

ア 対象者

日本コンシェルジュ協会に所属するコンシェルジュとする。

なお、参加者の選定は、同協会の推薦を基本とし、機構の承認を得て決定する。

イ 実施内容

①実施時期

令和8年9月から10月までの間とする。

②実施期間及び回数

1泊2日以上ツアーを2回開催すること。

なお、各ツアーでは広島県を除く6県のうち2県以上を訪問するとともに、全ツアーを通じて本州エリア及び四国エリアをバランス良く含めること。

③参加者数

各回3名、合計6名とする。

④ツアー内容

本事業は、高付加価値旅行者の誘客促進を目的とするものであるため、ツアー内容には以下の要素を必ず含めること。

a 高付加価値観光コンテンツの体験・視察

次の要件を全て満たすこと。

- ・1人当たりの販売価格が高価格帯である体験プログラム
- ・地域の歴史、文化、芸術、食等に関する特別感・希少性のあるコンテンツ

b ラグジュアリー宿泊施設の視察・宿泊

- ・上質なサービスを提供する宿泊施設の視察及び宿泊を行うこと
- ・外国人旅行者の受入体制（語学対応、食事制限対応、緊急時対応等）について確認を行うこと

c 行程構成

当該地域を代表する主要な観光資源（定番の観光コンテンツ）を踏まえ、モデル事業において機構が選定した高付加価値観光コンテンツを参考に地域全体の観光を総合的に理解できる構成とし、各回において異なるコースで実施すること。

【参考】 タarif・コンテンツサマリー※3

URL：<https://drive.google.com/drive/folders/1UCMFm5ApYqWcupR806AN1Ao8LFkr-5x5>

※ダウンロードしたデータは、著作権者の事前の書面による承諾なく、転載、複写、編集、加工、頒布、その他一切の二次利用を行ってはならない。

⑤効果検証

- ・各回終了後及びツアー参加後から最終報告書提出までの間において、参加者に対するアンケート調査及びフォローアップ調査を実施すること。
- ・アンケート項目は、機構と協議の上決定するものとする。
- ・調査結果は、本事業の効果検証に活用し、その成果及び課題の分析を行うとともに、各調査結果（送客実績（人数及び案件数）を含む。）を最終報告書に記載すること。

ウ 調整業務

受託者は、本ツアーの実施に当たり、以下の手配を行うとともに、当該事業に係る費用を負担す

ること。

①参加者関係

参加者の自宅から集合場所までの往復交通費

なお、当該交通費は合理的かつ経済的な経路により手配すること。

②移動手段関係

- ・招請及び事前・事後の連絡調整に要する費用
- ・専用車両（ハイヤー）の手配及び乗務員に係る宿泊・食事に要する費用
- ・有料道路等の利用料及び駐車料金

なお、原則としてハイヤーを使用すること。ただし、機構が合理的と認めた場合はこの限りでない。

③視察・体験関係

- ・車中での飲料水
- ・施設の入場料や飲食代等の視察に係る費用

④保険

国内旅行傷害保険

なお、補償内容については、事前に機構と協議の上決定すること。

⑤その他

本事業の実施に当たり通常必要と認められる備品、消耗品その他の経費を負担すること。

<留意事項>

・事故及び損害への対応

本ツアーの実施に伴い発生した事故又は第三者に対する損害については、受託者の責に帰すべき事由により生じた場合には、受託者がその責任を負うものとする。

また、事故等が発生した場合は、速やかに機構へ報告し、必要な措置を講じること。

・予約及び支払手続

視察先の予約及び宿泊施設の視察許可申請は、必要人数分について受託者が行うこと。

入場料、体験料その他必要な費用の支払についても同様とする。

・日程確定時期

各回のツアー実施日程は、実施日の2か月前までに確定すること。

また、行程の詳細は、実施日の1か月前までに機構と協議の上、最終確定すること。

(2) 研修会の開催

ア 対象者

7県に所在する宿泊施設において、フロント業務又はコンシェルジュ業務に従事している者とする。

なお、参加対象施設の選定方法については必要に応じて、機構と協議の上決定すること。

イ 実施内容・方法

①実施時期

令和8年9月から令和9年1月までの間とする。

なお、具体的な実施日は、機構と協議の上決定すること。

②開催場所

研修会の開催場所は、広島県広島市とする。

会場は、公共交通機関によるアクセスが良好であり、研修の実施に必要な設備（音響設備、映像投影設備等）を備えた施設とすること。

③参加者募集等

研修会は1回開催し、参加者数は30名以上とする。

また、昨年度の研修会に参加した宿泊施設に対し、優先的に個別案内を行うとともに高付加価値旅行者をターゲットとする宿泊施設に対しても、本研修への参加について働きかけを行うこと。

受託者は、関係団体等と連携の上、適切な方法により当該人数の確保に努めるとともに、必要に応じて随時機構へ報告するものとし、当該報告には、参加申込状況、集客見込み及び集客施策の内容を含めること。

参加申込みはWebフォームにより受け付けること。

④研修内容

研修は対面形式により実施し、所要時間は1日程度とすること。

また、研修は次の内容により構成すること。

a 座学研修

座学研修には、以下の内容を含めること。

- ・ 接客スキル向上に関する講義
- ・ ホスピタリティマインドの醸成
- ・ 高付加価値旅行者対応の具体事例
- ・ 質疑応答

b ロールプレイング研修

実践力の向上及びノウハウの共有を目的とし、参加者が職場において再現可能な具体的事例をテーマとして設定すること。

なお、テーマは事前アンケートの結果を踏まえ、機構と協議の上決定すること。

c 意見交換会

参加者相互の交流及びネットワーク形成を促進するため、グループワーク等の形式により実施すること。

また、講師は参加者と積極的に交流し、必要に応じて助言を行うこと。

⑤運営・実施体制

a 講師体制

講師は日本コンシェルジュ協会所属のコンシェルジュとし、研修目的を達成するために必要な人数及び専門性を確保すること。

b 事前アンケート

参加申込時に、次の事項についてアンケートを実施すること。

- ・ 業務上の課題

- ・対応が難しいと感じる顧客からの要望
- ・ディスカッションで扱うことを希望するテーマ

なお、業務上の課題及び対応が難しいと感じる顧客からの要望については研修内で講師が助言を行うとともに、ディスカッションのテーマについては研修内容の構成において反映すること。

また、上記に加え、研修効果の向上に資する内容については、機構と協議の上、受託先の提案により適宜アンケート項目に取り入れること。

c 事後フォロー

研修終了後は参加者アンケートを実施すること。

また、研修終了後1か月間は講師への質問受付期間を設けること。

なお、質疑応答及びアンケート結果は整理の上、事業完了報告書に添付すること。

⑥その他

・研修当日において、会場に受付担当者及び司会者を配置するなど、研修が円滑に進行するよう必要な運営を行うこと。

・また、昨年度の実施内容を踏まえつつ、本事業の目的達成に向けて、必要に応じて内容の改善及び見直しを行うとともに、最新の動向やニーズを踏まえた効果的な実施に努めること。

(3) 事業報告

ア 月例報告

受託者は、毎月10日までに前月分の事業の進捗状況を取りまとめた報告書を作成し、機構に提出すること。

また、必要に応じて、機構の指示に基づき、事業の進捗状況の確認等を目的とした報告会を対面又はオンラインにより実施すること。

なお、報告書の内容については、提出に当たり事前に機構と協議すること。

イ 成果物

受託者は、事業完了時に事業完了報告書を作成し、紙媒体及び電子データにより提出すること。提出物は次のとおりとする。

- ①事業実施報告書
- ②アンケート結果を含む調査集計データ及び本事業に係る関連データ
- ③上記①及び②の電子データ

なお、提出方法の詳細については、機構と協議の上決定することとし、内容については事前に機構の承認を受けること。

ウ 提出期限

事業完了報告書の提出期限は、令和9年1月29日とする。

また、事業完了報告書に係る資料については、提出期限の2週間前までに素案を提出すること。

(4) その他留意事項

- ア 受託者は、本事業の実施に当たり、機構と密に協議及び連絡調整を行うこと。
また、適切なスケジュール管理及び進捗管理を行い、その状況について適宜機構へ報告すること。
- イ 機構への連絡、報告及び提出資料に使用する言語は、日本語とする。
- ウ 事業完了後において、受託者の責めに帰すべき事由により成果品に不備が認められた場合は、速やかに訂正、補足等の必要な措置を講じるものとし、これに要する経費は受託者の負担とする。
- エ 見積書の作成に当たっては、経費の内訳を具体的に明記すること（例：単価×数量等）。
なお、項目の詳細については、「一式」といった表現を用いないこと。

6 目標

(1) アウトプット指標

本事業において達成すべきアウトプット指標は、次のとおりとする。

- ・FAMツアー実施回数：2回
- ・研修会開催回数：1回
- ・研修参加者数：30名以上

(2) アウトカム指標

本事業において期待するアウトカム指標は、次のとおりとし、アンケート等により把握するものとする。

- ・FAMツアー参加者の再訪意向または推奨意向：90%以上
- ・研修内容に係る参加者理解度：70%以上

7 概算予算額

5,000,000円（消費税及び地方消費税を含む）

8 契約代金の支払い

本事業の委託料は、事業完了後に精算払いとする。

なお、事業内容に変更が生じた場合は、当初の見積金額を基に、実施内容に応じて経費を精査し、機構と受託者が協議の上、精算額を決定するものとする。

9 物品の所有権

受託者が本事業の実施に当たり、委託料を用いて物品を取得する場合は、事前に機構と協議の上、その承認を得ること。

当該物品の所有権は、契約期間の満了時に観光庁に帰属するものとする。

10 第三者委託の禁止

受託者は、本事業の全部又は主要な部分を第三者に委託してはならない。

ただし、業務の一部について、文書により事前に機構の承認を得た場合は、この限りでない。

なお、海外旅行手配業務、通訳業務、印刷業務等、その性質上専門の事業者等に委託する場合にお

いても、文書により事前に機構の承認を得ること。

11 作成物に関する権利の帰属

本事業の実施に当たっては、著作権その他の知的財産権の取扱いに十分留意すること。

(1) 成果物の著作権帰属

本事業の履行に伴い発生する成果物に関する著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。）は、全て観光庁に帰属するが機構は実績紹介として一部を利用できるものとする。

(2) 著作者人格権の取扱い

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、本業務に関与した者に対しても、当該権利を行使させないものとする。

(3) 第三者権利の取扱い

本事業に使用する映像、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、あらかじめ機構に通知するとともに、当該権利に関する手続及び使用料等の負担は受託者が負うこと。

(4) 第三者委託時の適用

前各項の規定は、事業の一部を第三者に委託した場合にも適用する。

この場合において、受託者は必要な調整を行い、当該第三者に係る知的財産権に関する手続及び費用の負担について責任を負うものとする。

(5) 疑義の協議

著作権その他知的財産権に関して疑義が生じた場合は、機構と協議の上、対応を決定するものとする。

12 その他

(1) 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。

(2) 事業の実施にあたっては、関係法令を遵守し、適正に履行すること。

(3) 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。

(4) 業務の実施に伴い知り得た情報は適切に管理すること。

(5) 業務の実施に伴い知り得た起稿及び関係機関の機密情報を第三者へ漏らさないこと。

(6) この事業は、観光庁「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり」に基づく事業であるため、内容等を事前に確認し、それに沿って提案・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