

仕 様 書

1. 事業名

欧米豪現地事業者とのダイレクトネットワーク強化等による瀬戸内情報・旅行商品流通環境整備事業（ダイレクトネットワーク強化及び e-learning）

2. 履行期間

契約締結の日～令和5年3月17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）が合同して瀬戸内ブランドを確立し、地域経済活性化や豊かな地域社会実現を目的としている。

そのためには、瀬戸内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ることが必要である。

そこで、新型コロナウイルス感染症拡大により訪日旅行が困難な状況にあっても、機構がターゲット市場としている米・英・仏・独・豪市場（以下、ターゲット市場とする。）において、いち早く世界から選ばれ、存在感のあるディスティネーションとなるために、瀬戸内への送客意欲が強く、かつ現地旅行会社等へ影響力があるマーケティング企業等のエージェントとダイレクトに連携することで、瀬戸内の魅力をふんだんに組み込んだ旅行商品を造成し、アフターコロナにおける誘客を図る。

※ マーケティング企業等のエージェントとは、各市場の旅行業界に精通し、現地旅行会社等へ影響力のある DMC やランドオペレーター、もしくはそれらを統括する事業者を想定している。

※ ターゲット市場における機構のメインターゲットは *Experienced Traveller* 層（異文化好奇心を持つ旅慣れた知的旅行者。以下、ET 層）及び *Special Interest Traveller* 層（特定の関心・趣味を目的とする旅行者。以下、SIT 層）等の富裕旅行者層を想定している。

4. 活動指針

本事業の目的を実現するために、現地及び瀬戸内エリアの観光業界の状況を十分に把握し、そのうえで瀬戸内への送客意欲が強く、かつターゲット市場に影響力のある、効果的な販路開拓のためのマーケティング企業等のエージェントを活用し、瀬戸内エリアの観光振興に資する視点から業務を遂行し、瀬戸内エリア来訪商品の造成・販売を促進すること。

また、当該エージェントと共に、その販売ネットワークと訴求力を活かし、現地旅行会

社等へ、ET 層や SIT 層のニーズに基づいたテラーメイドやパッケージ等の旅行商品造成を促し、具体的な販売まで業務を遂行すること。

また、新型コロナウイルス感染症により、ターゲット市場の観光業界情報がタイムリーに変化していく中で、その変化を素早くキャッチアップし、瀬戸内の知られざるコンテンツを現地に伝えること。

これに加え、新型コロナウイルス感染症の状況を加味したうえで業務を遂行すること。

5. 使用言語

機構への連絡は日本語で行うこと。

6. 業務内容

上記の活動指針を踏まえ、マーケティング企業等のエージェントを活用し以下(1)から(3)の業務を遂行すること。後述する活動指標(アウトプット)及び成果指標(アウトカム)に示す数値を参考にしながら、機構の承認の上、業務を実施すること。

※活動指標(アウトプット)及び成果指標(アウトカム)に関しては市場ごとに、より具体的な目標を分けて企画運営、提案すること。

また、機構の実施する他の事業との連動により、効果の最大化をはかる為に、各市場に即したアドバイス・提案を行う場合がある。

(1) 基本業務

各市場に即した業務活動計画、及び方法を提案し、事前に機構と協議の上、決定した後に遂行すること。活動計画の策定に当たっては、ネットワークを有する DMC、ランドオペレーター、現地旅行会社等を具体的に示すとともに、活動指標(アウトプット)及び成果指標(アウトカム)達成に向けた具体的な活動量やスケジュール等を含めて企画運営、提案すること。

ア DMC やランドオペレーター等の選定

(ア) 対象市場において訪日旅行商品の造成・販売実績のある現地旅行会社等とネットワークがある DMC やランドオペレーターを各市場ごとに複数社選定し、誘客促進に向け連携すること。

・連携する DMC やランドオペレーターの会社名、現地旅行会社との訪日旅行取り扱いの実績(例:コロナ前の 2018~19 年度の旅行商品造成や送客実績等)、強み等具体的な根拠を示し提案をすること。

※国内にも拠点を置く DMC やランドオペレーターが望ましい。

※事業者決定後、具体的な連携先を選定する際は機構と協議の上、決定する。

イ 現地旅行会社の選定

(ア) 瀬戸内エリアへの送客促進の観点から特に有力または効果的な現地旅行会社等を各市場 10 社以上×5 市場=計 50 社以上選定し、瀬戸内エリアへの送客に向け連携すること。

・連携を図る 50 社以上の旅行会社名、訪日旅行取り扱いの実績（例：コロナ前の 2018～19 年度の送客実績等）、強み等具体的な根拠のもと提案をすること。

※事業者決定後、具体的な連携先を選定する際は機構と協議の上、決定する。

・また、瀬戸内エリアへ誘客するために効果的と思われる事業者（航空会社など）との連携を図ること。

(イ) 実施時期

通年

ウ DMC やランドオペレーター等のネットワークを活用した現地旅行会社へのウェビナー開催

DMC やランドオペレーター等のネットワークを活用して選定した現地旅行会社と機構とのネットワークをダイレクトに構築し、瀬戸内の理解促進と旅行商品造成および販売促進をする場としてのウェビナーを開催すること。

(ア) 活動指標（アウトプット）及び成果指標（アウトカム）達成に向けた効果的なウェビナーを企画運営、提案すること。

・上記アで選定した DMC やランドオペレーター等と連携して実施すること。

・上記イ業務で選定した現地旅行会社等へのウェビナーを実施すること。

また、ウェビナー開催回数は提案によるものとする。

・参加者の集客策を講じ、アポイント取得及び参加案内をすること。

・ウェビナーを実施する際の資料作成（各市場言語への翻訳含む）、プレゼンター、通訳のサポートをすること。

・ウェビナー後の報告、フィードバックミーティングを行うこと。

(イ) 実施時期

契約締結の日～令和 4 年 12 月を想定

エ 瀬戸内地域のサプライヤー⇄DMC やランドオペレーター等とのオンライン商談会等

DMC やランドオペレーター等に対する瀬戸内地域の理解促進及び瀬戸内地域のリ

レーション構築を推進する場として、瀬戸内地域のサプライヤーとのオンライン商談会を開催すること。また、これに併せて、瀬戸内地域の視察ツアーを実施すること。

(ア) 活動指標（アウトプット）及び成果指標（アウトカム）達成に向けた効果的なオンライン商談会及び視察ツアーを企画運営、提案すること。

オンライン商談会

- ・上記アで選定した DMC やランドオペレーター等と連携して実施すること。
- ・瀬戸内地域のサプライヤーへ参加募集、取りまとめ、アフターフォロー等実施すること。

※オンライン商談会へ参加する DMC やランドオペレーター等は 10 社以上を想定。

- ・オンライン商談会の実施回数は提案によるものとする。
- ・両参加者に対して、事前に通信環境の確認並びにオンラインシステムの操作方法を説明する機会を設けること。また、当日はヘルプデスクを設け、参加者から使用方法等システム関連の問合せや不具合報告があった場合、速やかに対応できる体制を整えること。
- ・オンライン商談会の組合せは、両参加者の希望をそれぞれ把握し、事前にマッチングを実施して決定すること。
- ・オンライン商談会終了後、両者へのアンケートやアフターフォローを適宜行うこと。
- ・オンライン商談会後の報告、フィードバックミーティングを行うこと。

瀬戸内地域の視察ツアー

- ・上記アで選定した DMC やランドオペレーター等を対象とした瀬戸内地域視察ツアーを実施すること。
- ・オンライン商談会で参加した瀬戸内地域のサプライヤーの有するコンテンツ等を優先的に視察先とすること。
- ・視察ツアーは瀬戸内 7 県を網羅したツアーとすることとする。1 回の視察は 1 泊 2 日以上を想定しており、実施回数は提案によるものとする。

<留意事項>

- ・視察ツアー検証結果の取りまとめを行う担当者をツアーに随行させること。
 - ・移動手段に車両を使用する場合は、専用車両を原則とすること。瀬戸内域内までの移動に要する国内線等については、手配が必要であり、経費に含めること。
- ※機構職員は瀬戸内域内の空港、新幹線下車駅から合流
- ・その他関係者との間で視察ツアー催行に必要な事前調整を十分に行うこと。

- ・検証する項目について、被招請者に対して実施するヒアリングやアンケート調査などの検証方法や内容について、より効果的な内容となるよう検討すること。

- ・視察ツアーの行程上必要となる移動手段や宿泊、コンテンツ等について手配するとともに、ツアー催行に必要な費用について本事業費に含めること。（想定例：有料道路の利用料や駐車料金、コンテンツの体験費用や施設入場料、参考資料の購入、ツアー参加中の万一の事態へ対応する保険等、ツアーの円滑な実施に必要な経費その他ツアー催行に伴う費用 等）

- ・機構職員（1名随行分）に関する費用を本事業費に含めること。

- ・瀬戸内地域に招請する際の利用航路は定期航空路線を利用し、航空機はエコノミークラスの利用を基本とすること。

- ・被招請者に通訳が必要な場合は通訳案内等を準備することとし、費用は本事業費に含めること。

※新型コロナウイルス感染症の状況によっては、視察ツアーは実施しない可能性がある。

(イ) 実施時期

契約締結の日～令和4年12月を想定

オ DMCのネットワークを活用した、瀬戸内各地のサプライヤー等から現地旅行会社等に対する瀬戸内地域の商品素材説明会等

現地旅行会社に対する瀬戸内地域の魅力の理解促進の場として、瀬戸内地域の商品素材説明会を実施すること。

(ア) 活動指標（アウトプット）及び成果指標（アウトカム）達成に向けた効果的な瀬戸内地域の商品素材説明会を企画運営、提案すること。

- ・上記イで選定した現地旅行会社に対して、瀬戸内各地のサプライヤー等から瀬戸内地域の商品素材説明会を実施すること。

- ・商品素材説明会の回数については提案によるものとする。

- ・商品素材説明会終了後、両者へのアンケートやアフターフォローを適宜行うこと。

- ・商品素材説明会終了後の報告、フィードバックミーティングを行うこと。

- ・商品素材説明会の具体的な開催方法に関しては、時差を考慮し、リアルタイム、録画等の如何は問わない。

(イ) 実施時期

契約締結の日～令和4年12月を想定

カ e-learning システムを活用した現地旅行会社へのエデュケーション

ターゲット市場に対し、エデュケーションシステムである e-learning システムを使って現地旅行会社へ瀬戸内エリアの基本情報を学習させることで、瀬戸内への理解関心を高めていく事業を実施すること。

(ア) 活動指標（アウトプット）及び成果指標（アウトカム）達成に向けた効果的な e-learning を企画運営、提案すること。

- ・瀬戸内学習ページとして、15 ページ以上作成すること。
- ・上記イで選定した現地旅行会社等を中心に e-learning システムを周知させること。
- ・ターゲット市場の JNTO 等が利用している e-learning システムを活用すること。
- ・英語、仏語、ドイツ語の 3 ヶ国語で学習コースを展開すること。

※活用する e-learning システムは機構と協議のうえ決定すること。

キ 現地旅行会社への商品造成・販売支援

上記ア～オの業務を遂行する上で、受託事業者の既存販売ネットワークだけでなく、上記アで連携した DMC やランドオペレーター等のネットワークやノウハウを活用して、新規販売ネットワーク開拓を意識した瀬戸内来訪旅行商品造成・販売に向けたアプローチを年間通じて行うこと。

(ア) 上記イで選定した現地旅行会社へのアプローチからフォローまで実施すること。

- ・商品造成に向け、瀬戸内エリアのサプライヤー（例：宿泊施設、交通事業者、ガイド、体験コンテンツ等）と連携した売れるコンテンツの提供方法に関して具体的な提案をすること。なお、せとうち DMO が開発した以下例示するコンテンツ素材を瀬戸内来訪旅行商品に組み込めるよう企画運営、提案すること。

(例)

SETOUCHI JAPAN New Activities 2022

： <https://contents.setouchitrip.com/>

上記を含め以下 URL に含むコンテンツを参考にすること。

SETOUCHI REFLECTION TRIP

： <https://setouchitrip.com/media>

- ・商品販売に関する宣伝・広告等は経費対象外とする。

ク 上記ア～キにおける共通事項

上記ア～キの業務を遂行する上で、以下のことを実施すること。

- (ア) 実施内容や資料作成、提供に関しては、提案書の内容に問わず事前に機構と協議し承諾を得ること。
- (イ) 瀬戸内エリア観光に関する最新情報を現地語に翻訳して提供すること。
- (ウ) 機構が提供する資料を必要に応じて、翻訳し現地へ提供すること。

- (エ) 現地旅行会社のトレンドに関する情報収集を行うこと。
- (オ) 選定した現地旅行会社の造成した商品に関する情報を例月報告書で報告すること。
- (カ) 現地旅行会社、ランドオペレーターやDMC等とミーティングをする際は必要に応じて機構も同席させること。
- (キ) 機構が実施するFAMツアーの招請者の募集、参加調整を行うこと。
 - ※招請者の選定にあたっては、瀬戸内エリアの商品造成、送客意欲のあるものを選定すること。
 - ※FAM実施の費用（招請者の本人に対して発生する旅行費用）については、当事業に含まれない。

ケ JNTO 現地事務所との連携

瀬戸内エリアへの送客を促進する上で連携を図ることが特に必要と考えられるJNTO 現地事務所に対して、以下のような活動を行うこと。

- (ア) JNTO が実施する取組みと連携することとし、相手側の計画を把握したうえで、その具体的な連携方法を提案すること。
- (イ) 機構が提供する、および、受託事業者が知り得た瀬戸内エリア観光に関する最新情報を翻訳し提供すること。

コ 現地旅行会社の瀬戸内エリア来訪旅行商品造成・販売状況調査

各市場において、瀬戸内エリア来訪旅行商品造成状況並びに販売状況（令和5年2月末現在での販売数、予約数など）を定量化し、選定した現地旅行会社の販売実績動向を調査し報告すること。

※前年度機構の事業で造成した旅行商品（64社77商品）に関しても四半期に一度販売状況を報告すること。旅行商品のリストに関しては、事業開始後提供する。

(2) 報告業務

ア 例月報告

毎月10日迄に前月実施した活動状況（アプローチ状況、商品造成・販売情報、事業を推進する上で、新たなアプローチ先候補としての旅行会社リレーションリスト等）及び、各市場の旅行状況について、日本語で報告書を提出し、その内容を毎月対面またはオンラインにて報告すること。

リレーションリストとは、欧州のGDPR、米国、豪州の場合それに準じた基準をクリアした状態のリストであり、会社名、担当者名、担当者連絡先、送客実績などを含む情報を可能な限りすること。

イ 年間報告書

- (ア) 提出物 事業実施報告書（A4判）3部、および電子データ
- (イ) 提出場所 一般社団法人せとうち観光推進機構
- (ウ) 提出期限 令和5年3月10日（金）

なお、報告書の作成にあたっては、以下について留意のこと。

- ・ 事前に監督職員の承認を受けること。
- ・ 事業実施状況等をわかり易く編集すること。
- ・ 事業実施による効果を調査し、取りまとめること。

(3) その他

- ア 当事業に関する業務を円滑かつスピーディーに進めるため、担当者ごとの役割を明確に定め、指示系統がシンプルな事業推進体制とし、本事業の窓口担当責任者を明確にすること。
- イ 現地旅行会社に対して瀬戸内エリアの観光情報等の具体的なエデュケーションを行うこととし、その内容を提案すること。
- ウ 機構の要望があった場合は、機構事務所で打ち合せを実施すること。

7. リレーシヨンの取り扱いに関して

(1) 契約期間中について

受託事業者から機構への報告内容

リレーシヨンリストとして、欧州の GDPR、米国、豪州の場合それに準じた基準をクリアした状態のリスト(現地旅行会社の会社名、担当者名、担当者連絡先、送客実績などを含む)を可能な限り報告すること。

(2) 契約終了後について

機構は、各市場における旅行業界の状況や各種旅行会社の位置づけなど蓄積した知見を活かし、新たな受託者とともにアプローチすべき旅行会社を選定する。その際には、上記(1)のリレーシヨンリストにおいて蓄積した旅行会社のリレーシヨンリストを活用するとともに、新たな受託者のノウハウを考慮しながら選定する。

※リレーシヨンリストはあくまでも機構限定のものとして、新たな連携事業者へそのまま共有するものではない。

8. 活動指標（アウトプット）成果指標（アウトカム）に関して

<活動指標（アウトプット）>

- ・現地旅行会社等へのアプローチ数は50社以上とすること。
- ・瀬戸内地域を組み込んだ40社40商品を造成すること。

【e-learning システム】

- ・瀬戸内学習ページ 15ページ以上作成すること。

<成果指標（アウトカム）>

- ・令和4年度旅行商品の予約販売人数として4,000人。

【e-learning システム】

- ・媒体接触者数：180社以上

※原則、訪日外国人を対象とするが、渡航制限が解除されない場合は、在日外国人を対象にした指標へ変更を検討する。

※令和5年3月までの実績が0等、目標を大きく下回った場合は、令和5年度において追跡調査ができるようにすること。

9. 概算予算額

46,295,000円（税込）

10. 契約代金の支払い

精算払い

11. 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。

12. 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するものとする。

13. 作成物に関する権利の帰属

本件委託においては、著作権の取扱いに十分注意すること。

- (1) 本件委託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、「10. 第三者委託の禁止」により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。

14. 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、各国の法律・慣習などを確認の上、遂行すること。
- (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) 本契約終了に伴い、契約期間内に受領したパンフレットやグッズ等の資料や配布物に在庫のある場合は、機構の指示に基づき、指定する宛先に送付すること。送付に係る費用は本受託者が負担すること。
- (5) この事業は、観光庁「広域周遊観光促進のための観光地域支援事業」に基づく事業であるため、その補助金交付要綱等を事前に確認し、その内容に沿って提案・実施すること。なお、本事業は「旅行商品流通環境整備事業」として実施する。

参考：観光庁ホームページ

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kankochi/kouikishuyu.html>

(一社) せとうち観光推進機構

担当：湯浅・遠藤

電話：082 - 836 - 3217

メール：info@setouchitourism.or.jp