

業務委託仕様書

1 委託事業の名称

インバウンド対応力向上に向けた事業者支援事業

2 委託期間

契約締結日より令和7年2月28日（金）まで

3 委託事業の目的

インバウンドの本格的な回復期に対応すべく、事業者の販売機会の拡大及びインバウンドの予約対応や滞在中の満足度の向上のため、市内観光関連事業者を対象に、人材育成等を含む受入環境整備、集客及びコンテンツ販売促進に向けた支援を行う。

特に、インバウンドを効果的に誘致し受入するためには、リピーターの訪日外国人観光客に需要の高い苺狩りを主とした果物狩りを運営する市内の観光農園、及びインバウンドの東北の周遊において主要な市内宿泊施設の受入環境整備が急務となっている。

4 委託事業遂行上の基本的事項

第3項の目的を十分理解したうえで受託者の有する知見、ノウハウ等を十分生かすよう努めること。

5 委託事業内容

(1) 支援対象事業者の選定

市内に事業所を有する、宿泊施設等のホテル・旅館業を営む宿泊事業者、海外からの集客が見込める観光農園等の観光施設から、1社または2社選定する。ただし、提案の際は予定支援事業者として提案すること。

※飲食店及び土産店を除く。

※実際に支援する事業者については、公益財団法人仙台観光国際協会（以下、「協会」という。）と協議のうえ決定する。

※ターゲットとする市場はタイ、台湾等とする。

(2) 支援に向けた実態調査及び課題の洗い出し

支援に向けた現状の把握及び目標設定を行うため、支援対象事業者のインバウンドに関する実態調査や課題の洗い出しについて、最も効果的と考えられる手法を提案し実施すること。

(3) インバウンド対応力向上に向けた支援の実施

・支援対象事業者のインバウンド対応の状況に応じ、以下の支援を行う。

①受入環境整備（予約対応、インバウンド対応力やスキルの向上等の人材育成等）

②集客及びコンテンツ販売促進に向けた支援

- ・①については、FIT や団体予約のインバウンド対応力向上を目的とした研修会やモニター調査の実施、専門家による実地調査及び指導等を通じて、外国人接客に向けた整備等とする。

※資料等の作成は委託に含むものとし、内容については協会と協議のうえ決定する。

※モニターを実施する場合の対象については、インバウンドまたは在住外国人とする。

- ・②については、WEB（オウンドメディアを前提とする）や SNS 等での情報発信、または OTA 掲載等、最もふさわしい支援策を選定のうえ、それらの運用の自走に向けた支援を行う。また、インバウンドに適したオプションの見直しや繁忙期の分散を考慮した手法等、インバウンドに係る改善提案を行う。

※WEB や SNS、OTA 等への翻訳費用を計上し、掲載完了まで支援すること。

※支援策の検討にあたっては、支援対象事業者のニーズや地域のリソースを把握し、適切な支援となるよう努めること。

(4) 支援内容に係る報告

- ・支援内容の状況について、本業務の履行期間内は1か月ごとに書面での提出及び協会が指定する場所にて打ち合わせを行い、速やかに議事録を提出すること。
- ・支援終了後、協会が指定する場所にて報告会を実施すること。

(5) 業務全体に係る提案

その他、本事業の目的に合致し実現のために効果的と認められる業務、または必要となる取組がある場合は提案を行い、協会及び受託者が協議のうえ定める。

6 指標

| 実施内容または支援内容 | | KPI |
|--|-------------------------------|----------------|
| | | アウトプット |
| インバウンド対応力向上に向けた支援の実施 (受入環境整備・集客及びコンテンツ販売促進に向けた支援) | | 2件全て実施 |
| 受入環境整備 | 研修会、モニター実施、専門家による実地調査・指導等実施件数 | 1社あたり2件以上 |
| 集客及びコンテンツ販売促進に向けた支援 | WEB・SNS等での情報発信やOTA掲載等支援件数 | 1社あたり1件以上 |
| | インバウンド対応に係る改善提案件数 | 1社あたり1件以上 |
| 実施状況報告 | | 計9回以上(1か月1回以上) |

7 支払い方法

履行確認後、一括での口座振り込みにより支払いするものとする。

8 著作権

作成される成果物の著作権等の取り扱いは、次に定めるところによる。

- ・本業務により作成された業務の成果物の所有権、著作権及びその他の権利は、協会に帰属するものとする。ただし、成果物に受託者は又は第三者の著作物が含まれている場合、当該著作物（当該著作物を改変したものを含む）の著作権は、従前からの著作権者に帰属するものとする。
- ・業務の成果品等に、受託者が従前から補修する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報を含む。）が含まれていた場合には、権利は受託者に留保されるが、協会は、本業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。
- ・受託者は、協会に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- ・掲載写真を自社において撮影し活用することは可能であるが、撮影費用は受託者の責任において本業務予算に含めること。
- ・制作にあたり利用する画像等の著作権や人物等の肖像権の権利に関することは、受託者がその手続きを行うこととする。
- ・受託者は、制作物が第三者の著作権等の権利を侵害しないことを保証し、第三者から制作物に関して著作権等侵害を主張された場合の一切の責任は、受託者が負うものとする。

9 契約に関する条件

- (1) 受託者は協会と綿密に連絡を取るとともに、協会の指示に従わなければならない。
- (2) 受託者は、各工程を一括して受託者内で完結できることとし、基本的には第三者委託を禁止とする。再委託する場合には、あらかじめ協会の同意を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託者が全責任を負うこと。
- (3) 受託者は本業務による事務に関して知り得た個人情報の内容や協会から提供のあった情報については、その秘密を保持しなければならない。本事業が完了した後においても同様の取扱いとする。
- (4) 受託者は協会から提供のあった情報を指示した目的以外に使用し、または第三者へ提供してはならない。本事業が完了した後においても同様の取扱いとする。なお、協会が必要に応じて仙台市等団体と成果物を共有することについては妨げないものとする。
- (5) 受託者が実施運営した事業に関して、事故等が発生した場合においても、協会はその責任を一切負わないものとする。
- (6) 受託者は本業務が完了した後、速やかに完了届及び業務完了報告書（電子媒体及び紙媒体で各1部）を協会に提出し履行確認を受けなければならない。また、業務が完了し

ていない状態であっても、協会が途中報告を求めた場合には速やかに応じること。

- (7) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受託者は協会と協議を行うこと。