

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8年2月20日（金）まで

3 委託事業の目的

インバウンド需要の再拡大に対応すべく、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必要とされる、FIT だけでなく旅行商品としても需要が高いレンタカーの運営事業者、及びインバウンドの仙台・東北の周遊において主要な市内の温泉を有する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

仙台市内に2つある温泉旅館組合から1団体（以下、「1事業者」という。）、及び近年海外からの需要が高まっているレンタカーの運営事業者から1事業者以上、支援対象事業者として選定及び提案すること。

※本事業でターゲットとする市場は台湾、香港、タイ等から2か国以上とする。

※支援対象事業者については、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。

(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改善に向けた目標設定を行うため、支援対象事業者である温泉旅館組合及びレンタカー運営事業者のインバウンドに関する実態調査を行う。

※実態調査においては、最も効果的と考えられる手法を提案すること。

- ・レンタカーについては、訪日外国人観光客における利用後の現地調査を通じて、現状の把握及び課題の洗い出しを行う。

※レンタカーの現地調査においては、20件以上回答を集めるものとする。

(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

②集客及びコンテンツ販売促進に向けた支援

①受入環境整備

- ・インバウンド（FIT 及び団体）における予約や利用時の対応改善、並びにインバウンド対応力の向上を目的とした、専門家や有識者による実地調査や指導、外国人接遇に向けたツールの作成や印刷、及びツールを活用した人材育成支援等、受入環境整備の課題改善への支援を行う。なお、1 事業者あたり 2 件以上実施すること。

※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。

※ツールの作成及び印刷において印刷物を制作した場合は、継続的に使用するために著作権及び印刷用データ等の中間生成物を含む版權は協会に帰属するものとする。なお、印刷用データ等は Word、Excel、PowerPoint 等の協会が編集しやすいデータで納品すること。

- ・抽出したインバウンドの課題に対して改善支援策を講じたうえで、課題改善の確認や支援対象事業者の対応力向上を評価するため、成果物や最適な効果検証の手法を提案し、実施すること。
- ・1 事業者あたり 2 件以上の課題について、改善に向けた支援を行うこと。

②集客及びコンテンツ販売促進に向けた支援

- ・Web サイト（オウンドメディアを前提とする）や Google ビジネスプロフィールの整備、または SNS での情報発信等、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 1 事業者あたり 2 件以上行う。

- ・支援においては、インバウンドに適した旅マエや旅ナカを意識した手法を提案し、インバウンドに関連する改善策を講じること。

※Web サイトや Google ビジネスプロフィール、SNS 等への翻訳費用は事業費に含めるものとし、掲載完了まで支援すること。

※Google ビジネスプロフィールの整備においては、支援対象が温泉旅館組合の場合は加盟の施設全てに対して個別の支援を行うこと。

※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、事業者の自走化に向けた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 (①受入環境整備、②集客及びコンテンツ販売促進に向けた支援)		①及び②の2件全て実施
(1) 支援対象事業者の選定数		2事業者以上
(2) 支援に向けた実態調査及び課題の洗い出しにおける訪日外国人観光客の現地調査件数		20件以上
(3) インバウンド対応力向上に向けた支援の実施		
①受入環境整備	専門家や有識者による実地調査や指導、外国人接遇に向けたツールの作成や印刷、及びツールを活用した人材育成支援等の実施件数	1事業者あたり2件以上
	支援実施後の課題改善件数	1事業者あたり2件以上
②集客及びコンテンツ販売促進に向けた支援	WebサイトやGoogleビジネスプロフィールの整備、SNSでの情報発信等の支援件数	1事業者あたり2件以上
(4) 実施状況報告の回数		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、著作権及び印刷用データ等の中間生成物を含む版權、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。