

姫路ランドオペレーションセンター運営等業務委託要求水準書

第1章 総則

1 目的

公益社団法人姫路観光コンベンションビューロー（以下、「ビューロー」という。）では、2022年度より本格導入された文部科学省制定の高等学校学習指導要領における「探究学習」の考え方に沿った教育旅行プログラムとして、「姫路市 SDGs プログラム」を造成し、全国の学校や旅行会社へのプロモーションや問い合わせに対応するオペレーションのフェーズに入った。また、このリソースを活用し、インバウンド富裕層の誘致を図るべく、大ヒット映画「ラストサムライ」の舞台となった書寫山圓教寺において武士の装束を纏って剣舞を体験する「サムライ体験×書寫山圓教寺」を看板商品として造成し、同じく旅行会社へのプロモーションや問い合わせに対応している。

姫路ランドオペレーションセンター運営等業務は、2023年度に作成したプログラムを引き続き全国の旅行会社にプロモーションをかけ、姫路への教育旅行やインバウンド富裕層を誘致するとともに、レベルの高い要望、問い合わせに真摯に向き合うことで、より顧客に満足してもらい受け入れ態勢の構築及びプログラムの磨き上げを目指し、旅行消費単価及び額の拡大と姫路のブランディングの向上を図ることを目的とする。また、更なる富裕層向けプログラムや新たに企業を中心としたインセンティブプログラムの受入に向けてもこれらのスキームを活用することとしたい。

2 業務名称

姫路ランドオペレーションセンター運営等業務（以下、「本業務」という。）

3 本業務の委託期間

契約締結日から令和7年3月31日（月）

4 業務委託者

ビューロー

5 業務内容

(1) 教育旅行 SDGs プログラムの販売等

ア 商品

(ア) すでに商品化されている教育旅行 SDGs プログラム（以下、「プログラム」という。）について、設定している販売価格に見合う品質を追求するとともに、プログラムを購入した顧客に対するヒアリングやアンケート調査を行い、常に顧客満足度を高める取り組みを行うこと。

(イ) 商品内容の変更や物価高騰により販売価格等を変更する必要がある場合はビューローと相談すること。

(ウ) 姫路城内でのプログラムにおける案内ガイドについて、相互評価の実施等意見交換を行い、案内ガイドの質の向上に努めること。

イ プロモーション、誘致活動

(ア) 教育旅行を取り扱う旅行会社へのセールスコール、誘致活動を行うこと。その際の資料

を作成すること。

- (イ) 姫路市内の高校へセールスを行い、期間中に校外学習での採用を目指すこと。
- (ウ) 教育旅行を取り扱う旅行会社へのファミトリップの案内、受入、添乗、催行管理及び参加した旅行会社及び社員に対し、フォローセールスを行うこと。
- (エ) 商談会へ出席、出展し、広くプロモーションを行うこと。

ウ 販売、オペレーション、催行管理

- (ア) プログラムについて、今年度中に2件の予約を目指すこと。
- (イ) 顧客とプログラム参加事業者との日程調整及び当日のスケジュール管理、人数変更の調整を行うこと。スタッフを現場に配置し、顧客の誘導を行うとともに、旅行会社添乗員や教育旅行主催者等と協力して、安全管理に努めること。
- (ウ) 旅行会社及びバス会社と調整し、バスの駐車案内を行うこと。
- (エ) プログラムへの申込み対応及び問合せ情報をデータ化し、毎月ビューローへ報告すること。
- (オ) 顧客との間の取引及び収支に関する記録を残すこと。なおデータの著作権及び二次使用の権利などはビューローに属する旨顧客に説明し、承諾を得ること。

(2) インバウンドを中心とした富裕層受入対応

ア 商品造成

富裕層を取り扱う旅行会社やエージェントからより多くのリクエストを受けるため、「サムライ体験×書寫山圓教寺」に続くもう一つの富裕層向け看板商品を姫路城等市内施設で新たに開発し、ビューローと協力して複数案件の取引を行うこと。なお、販売価格等についてはビューローと相談すること。

イ プロモーション、誘致活動

- (ア) インバウンドを中心とした富裕層を取り扱う旅行会社への誘致活動を行うこと。
- (イ) インバウンドを中心とした富裕層を取り扱う旅行会社へのファミトリップの案内、受入、添乗、催行管理を行うこと。

ウ 販売、オペレーション、催行管理

- (ア) 看板商品「サムライ体験×書寫山圓教寺」の販売を行うこと。
- (イ) 商品に関する旅行会社からの問い合わせやリクエストに真摯に対応し、必要に応じて、文化財や本市の所有施設の管理側（以下、「市関連部局」という。）と交渉を行い、旅行会社の要望に応えられるよう努めること。
- (ウ) 旅行会社の要望を実現し、販売価格等を変更する必要がある場合はビューローと相談すること。

(3) インセンティブプログラム受入対応

ア プロモーション

- (ア) 社員や販売代理店に対する報奨事業や周年行事において、本市をインセンティブプログラムの目的地として検討している企業等の主催者に対し、本市の魅力を提案し、本市を選択する意義やメリットを説明できるよう資料を作成すること。
- (イ) 手続きがスムーズにできるよう市関連部局と各種調整を行うこと。
- (ウ) ホテル、会場等の事前視察の要望があった場合は支援を行うこと。

イ エクスカーションの提案

主催者のニーズに合わせたオーダーメイド型のエクスカーションの提案を行い、リピーターや新規顧客を増加させるよう努めること。

ウ 受入及び提案件数

インセンティブプログラムの受入や提案についての目標件数は、受託事業者とビューロー

で協議することとする。

エ 効果と課題の検証

実施したツアーの効果や課題を検証するため、ツアーを実施した企業やツアーに参加した社員等にアンケート調査を実施すること。

(4) その他

電話やメール等で、申込み及び問合せに対応する専用の窓口を設け、各種プログラムを管理、統括する業務担当責任者及び担当者を設置すること。

第2章 一般事項

1 適用範囲

この要求水準書は、「姫路ランドオペレーションセンター運営等業務委託」に適用する。

本業務の受託者は、この要求水準書に定めのない事項のうち、本業務の遂行に当たり必要と思われるものについては、公益社団法人姫路観光コンベンションビューロー（以下、「ビューロー」という。）へ提案し、ビューローと受託者が協議の上、決定するものとする。

2 業務項目

業務に係る項目はこの要求水準書及び契約約款によるものとする。

3 業務管理

- (1) 受託者は、本業務に着手したときは、遅滞なく、委託業務着手届をビューローに提出するものとする。
- (2) 受託者は、契約期間内に業務を完了するよう全項目の業務計画を立て、それを工程表として、前号の委託業務着手届と併せてビューローに提出し、ビューローの承諾を得るものとする。
- (3) 受託者は、本業務の円滑な進捗を図るため、必要な専門的知識と十分な経験を有する従事者を配置するものとする。
- (4) 受託者は、本業務の全般にわたる技術的管理を行わせるため、前号の従事者のうちから業務担当責任者を選任し、その氏名を委託業務着手届の提出によりビューローに通知するものとする。
- (5) 受託者は、必要に応じ、適宜ビューロー事務所若しくはオンラインにおいて進捗状況を報告し、打合せを行うものとする。
- (6) 受託者は、関係する官公署との協議を実施し、また、関係する官公署から協議を求められた場合は誠意をもってこれに当たり、その内容を遅滞なくビューローに報告するものとする。

4 資料の貸与

本業務に必要となる資料の収集又は調査等は原則として受託者が行うこととするが、ビューローが現在所有しているものについては、ビューローから受託者に貸与することとする。この場合において、受託者は、貸与を受けた資料に関するリストを作成の上、ビューローに提出するものとし、業務完了後、貸与された資料の全てを速やかにビューローへ返還するものとする。

5 著作権

- (1) 成果物が著作物に該当する場合には、当該著作物に係る受託者の著作権を当該著作物の引渡し時に本市に無償で譲渡するものとする。また、ビューローは成果物が著作物に該当するしな

いにかかわらず、当該成果物の内容を受託者の承諾なく自由に公表することができるものとする。なお、成果物が著作物に該当する場合において、ビューローが当該著作物の利用目的の実現のためにその内容を改変する場合は、受託者の承諾なく行うことができるものとする。

- (2) 本業務に当たり、第三者の権利を侵害しないように十分留意すること。やむを得ず第三者が有する著作権の映像、意匠、ソフトなどを使用するときは、あらかじめビューローと協議のうえ、著作権法上に定められた手続を行うこと。

6 損害のために生じた経費の負担

- (1) 業務を行うにつき第三者に及ぼした損害について、当該第三者に対して損害の賠償を行わなければならないときは、受託者がその賠償額を負担する。
- (2) 前項の規定にかかわらず、同項の規定する賠償額のうち、委託者の指示、貸与品等の性状その他委託者の責めに帰すべき事由により生じたものについては、委託者がその賠償額を負担する。ただし、受託者が、委託者の指示又は貸与品等が不適當であること等委託者の責めに帰すべき事由があることを知りながらこれを通知しなかったときは、この限りでない。

7 その他

- (1) 受託者は、本業務の実施上知り得た情報、秘密は他人に漏らしてはならない。また、本業務の目的以外に使用してはならない。
- (2) 委託料は、成果物及び委託業務完了届の提出後に支払うものとする。
- (3) 本件契約に関する契約保証金については、姫路市契約規則（昭和62年姫路市規則第29号）第29条の規定を準用する。
- (4) 受託者は、本業務の実施に当たり、各種法令や各種ガイドラインを遵守すること。
- (5) 要求水準書にない疑義が生じた場合は、その都度協議する。