

高付加価値旅行の推進にかかる各種支援
及びプロモーション等業務委託に係る
委託仕様書
(企画提案時)

令和6年3月

福岡市

目次

1	委託件名	2
2	履行期間	2
3	本業務の目的	2
4	本業務の内容	2
5	乙の責務	6
6	総括責任者及び各業務責任者の選任等	6
7	その他.....	7

本仕様書は「高付加価値旅行の推進にかかる各種支援及びプロモーション等業務委託」（以下「本業務」という）に関し、必要な仕様を定めるものである。

なお、本仕様書において、甲とは福岡市をいい、乙とは提案者をいう。

1 委託件名

高付加価値旅行の推進にかかる各種支援及びプロモーション等業務委託

2 履行期間

契約締結の日から令和7年3月31日（月）まで

※ただし、本公募は本業務委託に関する令和6年度当初予算の成立を前提としており、本業務委託の契約締結は、令和6年4月1日（月）以降となる。

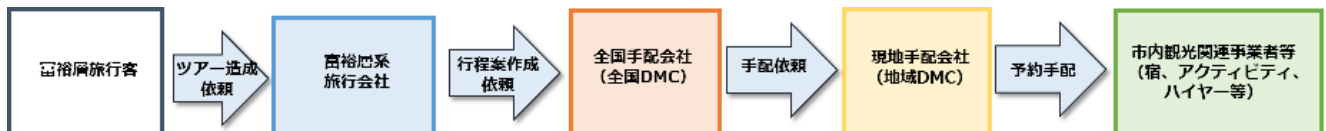
3 本業務の目的

福岡市内において、ラグジュアリーホテルの開業など都市のアップデートが進む中、観光消費のさらなる拡大を図るため、観光庁が示す、訪日旅行1回当たりの総消費額100万円以上／人の旅行者である高付加価値旅行者を誘客していくことが重要である。

本事業では、高付加価値旅行者（※1）の特性や高付加価値旅行者における旅行手配の実態（※図1）等を踏まえ、高付加価値旅行者に訴求する市内観光コンテンツの持続的な開発をはじめとした高付加価値旅行者の受入体制の確立や、図1をふまえた、高付加価値旅行者に届くための商流を確立していくために、海外の富裕層系旅行会社から福岡市内観光関連事業者に至るまでの各種支援、高付加価値旅行者に訴求する福岡市ならではの質の高い観光コンテンツの造成・販売、プロモーション等、すべての主体者に対するアプローチを行うことで、福岡市への誘客を促進するとともに、観光消費のさらなる拡大を図ることを目的とする。

※1 世界各国の高付加価値旅行者マーケットの規模等を考慮し、マーケット規模が大きい、「旅行先100万円以上／人消費のアジアや欧米豪の旅行者」をターゲットとする。

※図1 高付加価値旅行者による旅行手配の流れ



4 本業務の内容

「3 本業務の目的」を達成するために、上記図1に示す各主体に対する各種支援及びプロモーションを実施することとする。

(1) 全体業務関連

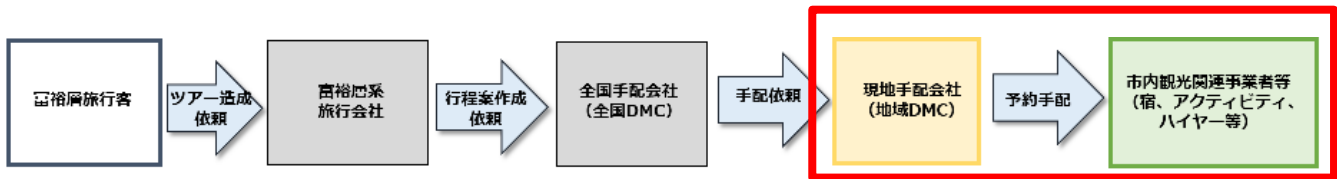
- ・本仕様書5以降に示す項目について留意しながら業務を遂行すること。
- ・(2)～(7)の業務を遂行するための実施計画（スケジュール含む）や実行体制、個人情報管理やセキュリティの観点等を踏まえて取り組むこと。

①提案事項

以下に示す事項について提案すること。

- ・本事業実施にあたっての推進体制について提案すること。
- ・高付加価値旅行者の特性や狙うべきターゲットについて提案すること。

(2) 観光コンテンツの造成・現地手配会社（地域DMC）等の育成



○観光コンテンツ造成

- ・高付加価値旅行者に訴求する観光コンテンツを造成し、造成後は速やかに商品販売できることを前提に、福岡市の目玉となるような高付加価値旅行者向け観光コンテンツを7つ以上造成すること。
- ・造成後は高付加価値旅行会社を対象とした商談会であるILTM Cannesをはじめ、各種プロモーションにおいて造成コンテンツに関する情報を発信することを前提としている。
- ・造成する観光コンテンツについては、様々な商流からの販売を可能とするため、本事業の受託者のみならず、他の富裕層系旅行会社や全国手配会社等、高付加価値旅行者とのつながりを持つあらゆる事業者、コンテンツを持つ観光関連事業者等でも取り扱えるようにすること。
- ・単発の企画ではなく、次年度以降も販売を継続できることを想定した観光コンテンツを造成すること。
- ・福岡市や市内観光関連事業者等がプロモーションで活用できるように、造成した観光コンテンツについてのセールスツールを作成すること。

○現地手配会社（地域DMC）等の育成

- ・観光コンテンツを持続的に販売していくために、福岡市の観光資源に精通し、高付加価値旅行者に訴求する観光コンテンツを管理・メンテナンスしていく担い手として現地手配会社（地域DMC）の増加が目指されるが、その担い手となり得る事業者または個人を育成すること。なお、担い手の育成件数のKPIは5件以上とする。

①提案事項

以下に示す事項について提案すること。

○観光コンテンツ造成

- ・高付加価値旅行者に訴求する観光コンテンツ案について、テーマが異なる3つ以上のコンテンツ案を提案することとし、具体的なテーマや観光コンテンツの概要（販売価格含む（概算））もあわせて提案すること。（実際の観光コンテンツ造成にあたっては、受託後に協議の上決定する。）
- ・造成した観光コンテンツの販売ルートについて具体的に提案すること。
- ・高付加価値旅行者に訴求する福岡市ならではの質の高い観光コンテンツを造成するために、本事業に参画する様々なジャンルに精通した人材や事業者について幅広く（5者以上）提案すること。提案にあたっては、精通するジャンル・役割やネットワーク化の手法を含めて提案すること。なお、実際の人材や事業者の選定にあたっては福岡市と協議の上決定することとする。
- ・プロモーションに必要なセールスツールとしてふさわしい媒体を提案すること。

○現地手配会社（地域DMC）等の育成

- ・現地手配会社（地域DMC）の設立にあたり、担い手となりうる事業者または個人の具体的な育成内容の手法について提案すること。

○上記KPIに掲げる件数を達成するための具体的な手法を提案すること。

(3) 高付加価値旅行者の誘致

福岡市の海外市場での認知度向上や高付加価値旅行者の誘客を目的に、富裕層系旅行会社や全国手配会社（全国DMC）に対して誘致活動を実施することとする。

誘致にあたっては、4（2）で造成した観光コンテンツに加え、4（4）の取組みを通じて既に魅力のある商品ができた場合は、これらもセールス素材として売り込むこと。

①全国手配会社（全国DMC）向けセールス



- ・全国手配会社（全国DMC）は、富裕層系旅行会社とのネットワークをもち、富裕層系旅行会社からの受注によって旅の行程案を作成する役割を担っていることから、全国手配会社（全国DMC）に対して福岡市をセールスする。

ア) 提案事項

以下に示す事項について提案すること。

- ・全国手配会社（全国DMC）に対して上記の目的を達成するうえで必要なセールス内容を具体的に提案するとともに、福岡市に誘客するKPIを示すこと。

②富裕層系旅行会社向けセールス



2024年12月に開催予定のILTM Cannes 2024に出展し、富裕層系旅行会社との継続的なネットワークを構築するとともに、福岡市の魅力や造成した観光コンテンツ等についてセールスすることで、認知度向上と今後の誘客を目的とする。

ア) ILTM Cannes 2024の出展

- ・出展にかかる一切の業務を行うこととし、これらにかかる一切の費用（装飾込、広報物の制作等）については本事業費に含むものとする。
- ・福岡市単独での出展を前提としており、ブースにおける基本的な内容については、ブースを2枠（9㎡）、バッジ数は6名分（上限）を前提とし、福岡市を印象付けるような装飾を施すことを想定している。
- ・4（2）で造成した観光コンテンツをはじめ、ターゲットに訴求し、かつ福岡市の魅力となる観光コンテンツをプロモーションすること。
- ・商談する相手方のニーズを把握し、福岡市に対してこれらの情報を随時共有すること。
- ・スタッフについては、来場者への英語対応ができる者を常時1名以上配置するとともに、実際に観光コンテンツの販売につなげることができる体制を整えること。
- ・福岡市内の観光関連事業者と共同で出展することを予定しており、福岡市のほか、1社の参加を見込んでいるため、これらに対応できるブースとすること。

- ・共同出展する事業者については、受託事業者選定後に公募のうえ選考するものとする。
- ・その他、主催者との一切のやりとりを行うこと。
- ・福岡市職員も同行することを想定しているため、渡航や現地滞在にかかる一切の事項について手配すること。なお、航空券代や宿泊代等の渡航、滞在にかかる費用は本事業の委託費用には含まれず、別途甲において負担するものである。
- ・出展にかかる一切の事項については、最終的には甲と受託者が協議の上、決定するものとする。

イ) その他富裕層系旅行会社に対するプロモーション

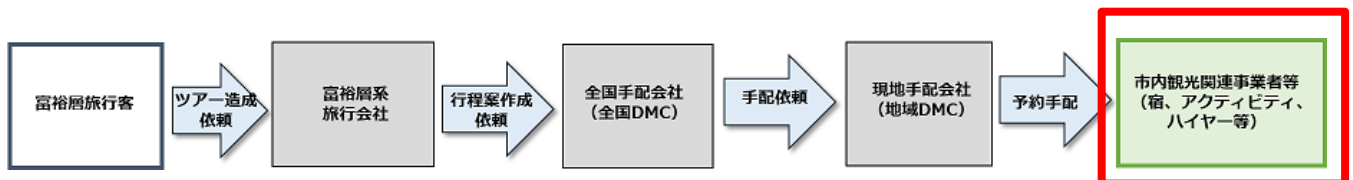
- ・富裕層系旅行会社に対して福岡市の魅力を伝え、誘客の促進につながるために必要なプロモーションを実施すること。

①提案事項

以下に示す事項について提案すること。

- ・効果的な出展となるような内容を具体的に提案すること。
- ・当該出展と併せて実施することが効果的と思われるオプションメニュー等があれば提案すること。
(ILTM Cannes 2024による具体的なメニューが決定されていない場合は、直近で実施した際のメニューをふまえること)
- ・ILTM Cannes 2024に共同出展する事業者として最適な候補者を提案すること。
- ・ILTM Cannes2024出展におけるKPI(商談件数など)を設定のうえで提案すること。
- ・その他富裕層系旅行会社に対するプロモーションとして最適な内容提案するとともに、福岡市に誘客するKPIを示すこと。

(4) 市内観光関連事業者等に対する富裕層受入のためのノウハウ提供およびネットワーキングの実施



- ・市内観光関連事業者等に対して、ILTM Cannes2024等を通じて得た知見等をもとに、高付加価値旅行者を受け入れるためのノウハウの提供や各種ネットワーク構築(※)を目的とした取組みを行うこと。

※市内観光関連事業者同士のネットワーク構築や現地手配会社(地域DMC)と市内観光関連事業者等とのネットワーク構築

①提案事項

以下に示す事項について提案すること。

- ・上記記載の目的を達成するための具体的な手法を提案すること。また、高付加価値旅行者の受入にポテンシャルがあると思われる市内観光関連事業者の掘り起こしを行うための具体的な手法を提案すること。

(5) その他の追加提案

- ・(2)～(4)の他に追加提案がある場合はKPIとともに具体的に提案すること。ただし、追加提案部分は、本業務の提案限度価格の範囲内とする。

(6) 効果検証

- ・ 富裕層系旅行会社や全国手配会社（全国DMC）等に対して当該事業に関する意見を聴取する等、本業務の効果を測定・分析し、今後の事業のあり方を含めた具体的な改善提案を行うこと。
- ・ なお、意見聴取等で集約した言語が日本語でない場合は、日本語に翻訳して集約すること。

(7) 報告書作成

- ・ 業務完了後速やかに報告書を提出すること。なお、同報告書には、各業務を実施したことが証明できる書類及び写真等を添付するほか、(4)の効果検証や今後のプロモーションのあり方を含めた具体的な改善提案について記載すること。
- ・ 種類等：紙媒体（2部）、電子データ
- ・ 提出先：福岡市

(8) その他

- ・ 上記4(1)～(6)の提案にあたっては、一部に予算が偏ることがないようにすること。
- ・ 本業務実施のために必要な業務は、事業者決定後に甲と乙が協議の上決定する。
- ・ 各業務にかかる一切の経費は、全て委託費に含むものとする。（出展にかかる市職員の旅費は除く。）

5 乙の責務

(1) 関係法令上の責務

本業務の遂行にあたっては、関係法令を遵守すること。

(2) 守秘義務

① 基本事項

乙は、業務上知りえた機密事項等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）等の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するにあたっては、個人や法人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報等を適正に取り扱わなければならない。

※詳細は別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」を参照

② 従事者への周知

乙は、この契約による業務に従事するものに対して、在職中及び退職後において、この業務に関して知り得た機密事項や個人情報等を外部に漏らしてはならないこと、契約の目的以外の目的に使用してはならないこと、その他個人情報等の保護に関する必要な事項を周知するものとする。このことは、契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

(3) 従事者の服務規律

① サービス

従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、利用者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。特に、利用者が満足を得られる対応とするため、必要な事項について十分に理解しておくこと。

6 総括責任者及び各業務責任者の選任等

(1) 総括責任者及び各業務責任者の選任

乙は、業務を円滑に執行するため、すべての業務を統括して指揮監督する総括的な責任者（以下「総括責任者」という。）及び履行場所ごとの責任者（以下「各業務責任者」という。）を選任し、甲に届け出ること。各

業務責任者は業務を適切・円滑に遂行するために必要な人員数を配置すること。

(2) 責任者の責務

総括責任者及び各業務責任者は、その業務の遂行上、常に甲との連絡を密に行うとともに、各業務間の連携を図り、従事者の業務に関する指揮監督を行うこと。

また、5(3)に定める服務規律につき問題のある従事者があった場合は、速やかに適切な指導を行うこと。

7 その他

(1) 事業実施にあたっては、本仕様書によるほか、乙の提案内容に従い、契約後詳細な打合せにより、甲の指示等に従いながら進めること。

(2) 報告

乙は甲の求めに応じ、適宜、業務の履行状況等の報告を行うこと。

(3) 再委託

乙が、受託業務の一部を再委託する場合には、事前に再委託先、再委託の範囲、期間等を書面で甲に提出し、承認を得ること。

なお、乙は、再委託先に対して、再委託業務において取り扱う個人情報等が甲の委託に係るものであること、乙及び受託業務の従事者と同様の責務規定及び罰則が設けられていることを周知させること。

(4) その他

- ・仕様書の内容に疑義が生じた場合には、甲乙協議のうえ定めることとする。仕様書に記載のない事項についても同様とする。
- ・本業務の実施に伴う成果物の著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む）は、受託者に帰属する。ただし、甲が運営する観光関連サイトへの活用または甲が主催する観光PRイベント等において各種媒体を活用し発信する場合に限り、甲は当該成果品を使用することができる。また、この場合においては、成果品に係る著作人格権を行使できないものとする。それ以外の成果物の著作（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む）は、甲に帰属する。
- ・受託者は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。

「個人情報・情報資産取扱特記事項」

1 基本的事項

受託者は、この契約に基づき委託された業務（以下「委託業務」という。）を実施するに当たっては、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なうことのないよう、個人情報及び情報資産を適正に取り扱わなければならない。特に個人情報については、その保護の重要性を認識し、適正に取り扱わなければならない。

2 定義

(1) 個人情報

個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

(2) 情報資産

次に掲げるものをいう。

- ・ ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備、電磁的記録媒体
- ・ ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（OAソフトウェアで取扱われるファイルを含む）並びにそれらを印刷した文書
- ・ ネットワーク及び情報システムに関連する文書

(3) 機密性

情報の利用を認められた者だけがその情報を利用することができることをいう。

(4) 完全性

情報が破壊、改ざん又は消去されていないことをいう。

(5) 可用性

情報の利用を認められた者が、必要な場合に中断されることなく、情報を利用することができることをいう。

3 秘密保持

受託者は、委託業務に係る個人情報並びに情報資産及び情報資産に関する情報を他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

4 従業者の監督等

受託者は、その従業者に委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報及び情報資産の安全管理が図られるよう、次に掲げる事項を周知し、その他必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- ・ 委託業務に係る個人情報及び情報資産について、その適正な取扱い及び機密性、完全性、可用性の維持に必要な事項を遵守すること。
- ・ 個人情報を正当な理由なく利用したり、他人に提供したり、盗用した場合、福岡市個人情報保護条例に規定する罰則が適用される場合があること。
- ・ 上記の各事項は、委託業務に従事中のみならず、従事しなくなった後も同様であること。

5 作業場所の制限

受託者は、定められた履行場所以外で委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱ってはならない。ただし、福岡市（以下「市」という。）の書面による承認があるときは、この限りではない。

6 収集に関する制限

受託者は、委託業務の実施に当たって個人情報を収集するときは、この契約の目的を達成するため必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

7 使用及び提供に関する制限

受託者は、委託業務以外の目的のために委託業務に係る個人情報及び情報資産を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りではない。

8 安全確保の措置

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産の適切な管理のために、市が求める個人情報保護及び情報セキュリティの体制を備えるとともに、その他必要な措置を講じなければならない。

9 複写、複製又は加工の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産が記録された文書、電磁的記録等を複写、複製又は加工してはならない。ただし、市の書面による指示又は承認があるときは、この限りではない。

10 再委託の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産については、自ら取り扱うものとし、第三者に当該個人情報及び情報資産の取扱いを委託してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、市の承認により第三者に委託する場合は、当該第三者に対して、契約書及び特記事項に規定する個人情報及び情報資産の取扱いの義務を遵守させるものとする。

11 委託業務終了時の返還、廃棄等

受託者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、委託業務に係る個人情報及び情報資産を、市の指示に従い、市に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等をしなければならない。なお、廃棄又は消去等をしたときは、廃棄又は消去等を行った旨の証明書を提出しなければならない。

12 報告及び監査・検査の実施

市は、受託者における委託業務に係る個人情報及び情報資産の取扱いの状況について、契約内容の遵守を確認するため、定期的に書面による報告を求め、必要に応じて監査又は検査をすることができる。

13 事故等発生時の報告

受託者は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう、又は損なうおそれのある事故並びに欠陥及び誤動作を発見したときは、直ちに市に報告し、市の指示に従わなければならない。

14 事故等発生時の公表

市は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう事故等が発生した場合、市民に対して適切な説明責任を果たすために必要な当該事故等の情報の公開を行うことができる。

15 契約の解除

市は、受託者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約を解除することができる。この場合において、受託者に損害を生じることがあっても、市はその責めを負わないものとする。