

令和8年度
マレーシア市場における誘客プロモーション業務
に係る委託仕様書
(企画提案時)

令和8年6月
福岡市

(関係団体：一般財団法人熊本国際観光コンベンション協会、福岡国際空港株式会社)

本仕様書は「令和8年度マレーシア市場における誘客プロモーション業務」（以下「本業務」という）の企画提案競技に関し、企画提案に必要な仕様を定めるものである。企画提案競技の最優秀提案者との委託契約を締結する際には、福岡市・一般財団法人熊本国際観光コンベンション協会・福岡国際空港株式会社（以下、連携団体という）と最優秀提案者が協議の上、契約用の仕様書を定めることとする。

なお、本仕様書において、甲とは福岡市をいい、乙とは最優秀提案者をいう。

1 業務名

令和8年度マレーシア市場における誘客プロモーション業務

2 履行期間

契約締結の日から令和9年3月15日（月）まで

3 本業務の目的

福岡～クアラルンプール線が本年9月に運航再開予定であることを契機として、マレーシア市場をターゲットとした様々なプロモーションを展開し、福岡市及び熊本市（以下、「連携都市」という）の認知度向上及び旅行客の誘致促進を目的とする。

4 本業務の内容

(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）～（8）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、個人情報の管理やセキュリティの観点を踏まえ提案すること。特に、当該事業に係る第三者への電子メールの送信にあたっては、BCC送信の徹底を図ること。
- ・4（2）～（5）は、それぞれ相互に連携しながら相乗効果の高い取組みとなるよう、具体的な内容を提案すること。
- ・実施計画策定にあたっては、観光庁及び日本政府観光局（JNTO）が策定した新たな「訪日マーケティング戦略」（令和8年4月28日発表）等を参考にしながら、連携都市の地域特性に応じた取組みを検討すること。

(2) BtoBプロモーション

旅行会社を通じた旅行手配に一定の需要があることから、旅行会社などと連携したプロモーション及び国内ランドオペレーターへのプロモーションを実施すること。具体的なプロモーション手法は事業者からの提案とするが、以下の点に留意のうえ提案すること。

【留意事項】

- ・現地旅行会社による旅行商品の造成・販売を行うこととし、造成数や販売数に関するKPIを示すこと。
- ・商品の造成にあたっては、マレーシア市場における訪日旅行の実態・嗜好等を踏まえつつ、連携都市のバランスを考慮すること。
- ・連携する旅行会社について、訪日旅行の取扱実績や、マレーシア国内の旅行業界でのポジションなど、旅行会社の選定理由と他社との比較を具体的に示すこと。なお、実施にあたっては、連携団体と協議の上決定すること。
- ・造成した商品は旅行博で販売する等、マレーシア市場において旅行商品が多く購入される場面を活用し、より多くの送客につながるようにすること。また、一過性の販売にとどまることがないよう、旅行商品の自走化につなげること。

- ・連携都市の魅力を発信するだけでなく、商品造成に必要な情報（周遊パス等の既存割引情報等）を記載した企画書を作成するなど、商品造成を誘発させる工夫をすること。
- ・国内ランドオペレーターに対する効果的なプロモーションとして最適な手法をKPIとあわせて提案すること。
- ・直行便就航再開を最大限活用した提案とすること。
- ・その他、提案内容に応じたKPIを設定し、提案すること。

（３） BtoCプロモーション

マレーシア市場の個人旅行客層における連携都市の認知度向上及び誘客を目的としたプロモーションを実施すること。

具体的なプロモーション手法は事業者からの提案とするが、以下の点に留意のうえ提案すること。

【留意事項】

- ・連携都市ごとの送客数の把握が可能なプロモーションであることが望ましいが、当該プロモーションによって得られた連携都市ごとの送客数の把握が困難な場合は、推計値を用いることも可とする。推計値を用いる場合は、推計値の算定に用いた根拠もあわせて記載すること。
- ・情報発信を行う際は、観光地の情報だけでなく、実際に旅行することを想定した旅のルートの情報に加え、公共交通機関等の移動手段や周遊パス等のインセンティブ情報もあわせて発信すること。また、連携都市間でマレーシア市場に訴求する共通のテーマ（食、体験等）等を設定し、ターゲットを踏まえたプロモーションを前提とすること。
- ・情報発信回数やスポット数等の設定にあたっては、連携都市ごとのバランスを考慮した上で提案すること。
- ・ウェブサイト等を活用する場合は、SEO対策を講じること。

（４） 自由提案

上記（２）～（３）に加え、マレーシア市場での認知度向上・誘客につながる効果的な取組み事項があれば提案すること。その際、提案内容に応じたKPIを設定すること。

（５） 効果検証

上記（２）～（４）におけるプロモーションを通じ、把握した実績や課題等をふまえ、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を示すこと。

（６） 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、（５）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：電子データ
- ・提出先：福岡市、一般財団法人熊本国際観光コンベンション協会、福岡国際空港株式会社

（７） その他

- ・各プロモーションは、九州旅客鉄道株式会社、西日本鉄道株式会社、九州産交バス株式会社等、連携都市を結ぶ二次交通事業者との連携によるプロモーションを前提としていることから、連携する事業者名や本事業の効果が上がるような連携の内容など、具体的な提案を行うこと。また、福岡国際空港株式会社と連携し、福岡空港国際観光案内所を活用した旅ナカプロモーションも含めること。

- ・制作した広報媒体を活用した横展開について、例えば、JNTOが持つオウンドメディア（SNS等）での情報発信やJNTOクアラルンプール事務所が実施するイベント等での横展開等を想定しているが、具体的な展開手法について提案すること。
- ・契約締結後は乙において連携事業者との各種調整を行うことを前提としていることから、実現可能性のある提案とすること。
- ・契約方法にあたっては、連携団体それぞれと個別に締結するものとし、締結にあたってはそれぞれの契約規則等に則るものとする。
- ・上記以外で、本業務実施のために必要な業務は、事業者決定後に連携団体と乙が協議の上決定する。
- ・各業務にかかる一切の経費（会場費、招請費、掲載費、調整費等）は、全て委託費に含むものとする。

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

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すること。

(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、乙に帰属する。ただし、連携団体が運営する観光関連サイトへの活用又は連携団体が主催する観光PRイベント等において各種媒体を活用し発信する場合、連携団体は当該成果物を使用することができることとする。なお、成果物の編集を伴う場合は、甲乙協議のうえ個別に編集の可否を判断するものとする。また、これらの場合においては、成果物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、連携団体に帰属する。
- ・乙は、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、乙が負うものとする。

別紙「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、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）、福岡市情報セキュリティに関する規則（平成23年福岡市規則第51号）及び情報セキュリティ共通実施手順その他関係法令を遵守し、個人情報（個人番号及び特定個人情報を含む。）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、法第66条第2項において、受託者に行政機関等と同様の安全管理措置が義務付けられていることから、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

法第2条第1項に規定する個人情報をいう。

(2) 個人番号

番号法第2条第5項に規定する個人番号をいう。

(3) 特定個人情報

個人番号（個人番号に対応し、当該個人番号に代わって用いられる番号、記号その他の符号であって、住民票コード（住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）第7条第13号に規定する住民票コードをいう。）以外のものを含む。）をその内容に含む個人情報をいう。

(4) 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

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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、取り扱う従業者を書面で報告するとともに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及び教育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。

- ・個人情報と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、法及び番号法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。
- ・従業員の情報資産へのアクセス権限は、担当業務の内容に応じた最小限の権限に限定するとともに、取扱う情報資産の重要度に応じて複数人による確認の実施等を行うこと。

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持ち出し、又は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、消去等を行わなければならない。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、年に1回以上、原則として実地検査を行うほか、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。

なお、実地検査を行うに当たっては、別添「個人情報・情報資産の委託先監督チェックリスト」により確認を行うものとする。

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 契約の解除及び損害の賠償

市は、受託者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。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。

	決 裁		課長	係長	担当者

個人情報・情報資産の委託先等監督チェックリスト

このチェックリストは、契約書添付の「個人情報・情報資産取扱特記事項」の各項目に関し、委託先等において適切に実施されていることを確認するためのものです。実地検査を行う場合は、このチェックリストに基づいて、委託先等の安全管理措置状況を確認してください。

契約件名	確認者
委託先等	補助者

適→○ 否→× 該当なし→/

		確認項目	確認結果	実施日	確認内容
1	組織体制等	① 個人情報等の管理体制を確認			
		ア. 個人情報等の取扱責任者や取り扱う担当者は明確になっているか。			
		イ. 取り扱う文書・データの種類、個人情報等の記載項目は明確にされているか。			
		② 漏えい事故等発生時の体制を確認			
		ア. 委託業者内での報告体制は明確になっているか。			
		イ. 委託業者から市への報告体制は明確になっているか。			
		③ 従事者に対する研修の実施状況を確認			
		ア. 研修資料、対象者、実施回数は適切か。			
		④ 業務の再委託は原則として認められないことを踏まえた確認			
		ア. 業務の再委託を行う場合、市からの承諾を得ているか。			
イ. 再委託先で個人情報の取り扱いがある場合、再委託先でも同等の措置が行われることを確認しているか。					
2	作業場所、保管場所	① 個人情報等を取扱う作業場所を確認			
		ア. 個人情報等を取り扱う区域や場所を明確に定めているか。			
		イ. 入退室管理を適切に行っているか。			
		ウ. 十分なスペースが確保され、整理整頓されているか。			
		② 個人情報等の保管場所を確認			
		ア. 個人情報等の保管場所・保管方法は適切か。(個人番号が記載された書類は、施錠できる場所に保管しているか。)			
		イ. USBメモリ等の電磁的記録媒体を使用する場合、施錠できる場所に保管されているか。			
		ウ. 本契約に関係のない他の書類、電磁的記録媒体等と区分されているか。(自社のものや他契約のもの)			
		③ 個人情報を含むデータの保存場所や取り扱いの状況を確認			
		ア. 個人情報等を含むデータが、アクセス権やパスワード等により、許可された者のみが閲覧できる場所に適切に保存されているか。			
イ. サーバーおよび端末において、修正プログラムが適切に適用され、ウイルス対策ソフトが最新状態で運用されているか。					

3	個人情報の収受、利用	①漏えい等の事故を防止するための対策を確認		
		ア.個人情報等の収受や送付について、記録等の管理が行われているか。(日時・書類名・担当者等)		
		イ.郵送時に、封入物のダブルチェックをするなど誤送付対策が適切に行われているか。		
		ウ.メール送信時には、事前に複数人で確認するなど誤送付対策が適切に行われているか。		
		エ.WEBへの公開時には、事前に複数人で確認するなど公開情報の確認等の対応を行っているか。		
		②作業場所以外への持ち出し時の安全対策を確認		
		ア.契約書等で定められた場所以外に持ち出しを行っていないか。持ち出す場合は、市に書面で承認を得ているか。		
		イ.持ち出す場合、責任者に許可をとるとともに、日時、書類・データの名称、持出先、持ち出し者名などを記録しているか。		
		ウ.施錠可能なバッグを使用するなど、紛失・盗難対策を行っているか。		
		エ.USBメモリ等でデータを持ち出す場合、暗号化やパスワード設定を行っているか。		
③業務目的以外での利用、外部提供、複製を確認				
ア.業務以外の目的で複製や加工を行う場合、市に書面で承諾を得ているか。				
イ.業務以外の目的外利用をする場合(自社の営業活動など)、市に書面で承諾を得ているか。				
4	返還・廃棄・消去	①個人情報の返還や廃棄が適切に行われていることを確認		
		(個人情報)を市に返還する場合 ア.返還が必要な書類や電磁的記録媒体等の引き渡しを受けたか。		
		(個人情報)を委託業者で廃棄・消去する場合 イ.媒体に応じて適切な方法で、復元不可能な方式により廃棄等を行った旨の証明書は提出されているか。		

【確認要領】

- ① 特記事項に基づき、少なくとも年1回以上、原則として実地検査により確認を行ってください。
※委託先が遠隔地にある等の理由により現地に赴くことが難しいような事情がある場合は、例えばテレビ通話や写真等で管理の現況を確認するなど、代替方法により確実に検査を実施してください。
※確認項目1及び4については、提出された書類等の確認を持って検査に代えることもできますが、必要に応じて実地検査により確認を行ってください。
- ② 実地検査は原則として本契約の監督員が実施してください。やむを得ず監督員以外の者が実施する場合は、事前に所属長に承認を受けた者が実施してください。また、必要に応じて補助者を指名し、複数人で確認を行ってください。
- ③ 確認項目ごとに、確認結果及び実施日、確認内容を記載してください。
【確認結果】適→○ 否→× 該当なし→/ ※業務内容により確認する必要がない項目は「該当なし」を選択
【実施日】実地検査を行い確認した日を記載
【確認内容】実地検査において確認した内容(適否判定の根拠)を記載
- ④ 確認結果が「否(×)」の場合は、委託先等と協議の上、改善に要する期間を定め、改善を指導してください。また、改善結果を報告させるとともに、必要に応じて再度実地検査を実施するなどして、改善状況を確認してください。なお、改善が確認できた場合は、確認内容欄にその旨(再確認日・改善結果)を追記してください。
- ⑤ 全ての項目の確認が終了した後、課長まで決裁のうえ、契約の一件書類に編綴してください。

※ 業務内容に応じて項目の追加が必要な場合は、適宜確認項目を追加(行を追加)して実施してください。ただし、既存の確認項目について削除または変更する場合は、事前に情報セキュリティ統括管理者に協議が必要です。(情報セキュリティ共通実施手順8(1)①エ)