

業務説明資料

本仕様書に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務（設計）実施の条件となるものではありません。

1 件名

令和5年度米国における横浜観光レップ業務委託

2 契約期間

契約締結の日から令和6年3月31日まで

3 履行場所

米国内等

4 業務目的

本市では、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、国内外からの観光客等が大きく減少し観光消費額が減少した中ではあるが、横浜市中期計画（2022-2025）において観光政策の指標として2025年の観光消費額の目標を年4,026億円と設定し、インバウンドの獲得や回遊の促進により観光消費額を上昇させ、地域経済を活性化させることを目指している。

ついては、横浜市内外国人延べ宿泊者数及び羽田空港への発着便数が多い米国からの訪日客を横浜に戦略的・効果的に誘客すること、また、横浜港を発着するクルーズ船に乗船するために訪れる旅行者の宿泊及び市内回遊を促進することを目的に、米国に拠点として「観光レップ」を設置し、現地において横浜への訪日客の拡大を図るためのセールスやプロモーションを行う。

5 前提条件

- (1) 観光レップの業務内容の検討にあたっては、横浜の観光消費額の増大に寄与することを第一の目標として行うこと。
- (2) 本業務を行う際は横浜市文化観光局観光振興課（以下観光振興課と表記）及び公益財団法人 横浜観光コンベンション・ビューロー（以下YCVBと表記）、横浜市港湾局（以下港湾局と表記）、横浜市米州事務所（以下米州事務所と表記）等関係者と連携して行うこと。
※上記の部署名は令和5年1月時点のものです、組織改編等で課名や所管課が変更された場合は変更後の課に読み替えます。

6 委託業務概要

(1) レップ実務

ア レップオフィス機能の設置

常設のレップオフィスを米国カリフォルニア州に設置し、現地に事業実施担当者を1名以上配置する。事業実施担当者は観光振興課等への連絡、報告を日本語で行う。米国向けのニュースレター及びSNS等の情報発信やセールスを行う際は、英語のネイティブ

スピーカーもしくは同等の言語能力を有する者が行う。レップオフィスへのパンフレット等の資材輸送費（年4回分）は委託費に含まれるものとする。

イ 旅行会社やメディア等に向けニュースレターの作成と配信

米国の旅行会社(クルーズ旅行を扱うエージェントを含む)やメディア等向けに横浜の観光情報などを取りまとめたニュースレターを毎月作成し配信する。なお、ニュースレターの記載内容は受託事業者が企画・作成し、観光振興課と協議のうえ決定する。ニュースレター作成に伴う観光施設などへの取材や画像提供依頼、原稿確認については事業受託者が行う。また、観光振興課及びYCVBでも情報配信できる連絡先（メールアドレス等）及びパワーポイント等の二次利用及び編集ができる原稿を提供する。

ウ 旅行会社やメディアへのセールス

米国現地の旅行会社等、メディアに対し、訪問またはウェブ会議システム、商談会の機会などを使用し、横浜観光情報の共有や、旅行商品造成・メディア掲載に向けた商談、米国現地の観光市場に関するヒアリングなどのセールスを月5回以上行う。ヒアリング内容などのセールス実績及び相手の連絡先等、観光振興課が指定する項目について、後述のレップ事業報告会で観光振興課等に共有する。

エ 現地商談会等への出展

米国で開催される訪日旅行商談会や旅行博等へ3回以上参加する。その際、可能な限りJNTO現地事務所や他の自治体等と共同出展をすること。原則レップ担当者のみで参加とするが、観光振興課が参加する場合は共に参加すること。商談会等後のフォローを実施し、現地旅行会社等とのネットワークづくりを強化する。なお、商談会等で使用するセールスツール等は観光振興課及びYCVB等が提供する素材等を元に受託者が作成する。商談会等に参加するための経費は全て委託費に含まれるものとする（観光振興課及びYCVB等の旅費は含まない）。

オ 招請の実施

旅行者の横浜への来訪意欲の向上もしくは誘客につながる旅行会社、メディア、インフルエンサー等を米国から横浜に招請し、横浜の最新の観光地を体験させることを1回以上行う。複数回招請する場合は一部を国内からの招請としても良い。招請する者のリストを事前に観光振興課に提示し協議すること。

キ 現地市場調査・分析

現地の海外旅行に関する市場のニーズ・トレンド・動向、現地旅行社・メディアから収集した訪日観光全体及び横浜観光の調査分析を行い、月例のレップ事業報告会で情報を共有する。また、急激な社会経済情勢の変化が生じた場合には、迅速な情報収集及び報告を行うと共に必要に応じて、横浜市観光に関する活動に関する助言やサポートを行う。

ク 横浜を訪れる米国人観光客の調査・分析

横浜を訪れる米国人観光客の属性（団体客、個人旅行客、クルーズ客、ビジネス、軍関係者、VRF等）の割合を調査し、属性ごとのプロモーション手法を提案する。

(2) 事業報告

- ア 毎月1回、レップ事業報告会（Zoom、Webex、Teams のいずれかを使用）を受託者の主催で開催し、観光振興課が指定した様式に基づき、事業実施内容の報告を行う。事業報告書には旅行会社等・メディアへのコンタクト実績（コンタクト日時、社名、役職、担当者名、メールアドレス等連絡先、日本語可否、ヒアリング内容）、現地の観光関連情報等の報告事項を日本語で記載する。事業報告会には観光振興課、YCVB が基本的に参加することとし、必要に応じて港湾局、米州事務所等関係者も参加することとする。
- イ 令和6年3月中旬までに通年のレップ事業実績をまとめた年次報告書を提出する。

7 業務進行上の注意

- (1) 受託者は、委託者と密接な連携を図り、効率的進行に努めなければならない。
- (2) 詳細事項及び内容に疑義を生じた場合、並びに業務上重要な事項の選定については、あらかじめ委託者と打合せを行い、その指示又は承認を受けること。
- (3) 委託者は必要に応じて業務内容を変更することができることとし、この場合、委託者と受託者が協議して定めるものとする。
- (4) 本業務における法令や計算の根拠、外部資料、及びデータの出典などは全て明確にしておくこと。
- (5) 本業務に関して必要となる備品類等は受託者が準備すること。
- (6) 本業務に関するデータは原則として委託者に帰属する。
- (7) 本業務で委託者が提供したデータは、全て返却すること。
- (8) 本業務の履行に係る成果物（印刷物等）の所有権は全て委託者に帰属する。
- (9) 成果物が著作権法（昭和45年法律第48条）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下、「著作物」という。）に該当する場合には、当該著作物にかかる受託者の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利）を当該著作物の引き渡し時に委託者に無償で譲渡するものとする。
- (10) 本業務を履行するに際し、第三者の著作権、特許権、その他権利を使用する場合は、受託者がその使用に関する一切の責任、費用負担を負うものとする。
- (11) 本業務を履行するに際し、行政サービスの品質を維持し、法令順守を徹底するものとする。
- (12) 本業務を履行するに際し、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めることとし、ウェブ会議の開催等柔軟に対応すること。
- (13) 本業務を遂行する上で知り得た情報に対する守秘義務を遵守すること。この守秘義務は業務従事後も当該業務に従事していたすべての従事者に遵守させること。また、契約期間満了後及び契約解除後においても同様とする。

8 個人情報の取扱いについて

本業務中に、目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を保有してはならない。

また、本業務中に知り得た個人情報等（写真含む）の取扱いについては、「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。