

## 東武軸連携外国人観光客誘客促進事業業務委託要求水準書

### 1. 業務名 東武軸連携外国人観光客誘客促進事業業務

### 2. 業務の趣旨

首都圏及び日光地域からの訪日外国人観光客の誘客を進めるため、日本の歴史文化や自然を深く理解したいと考えている欧米豪からのFITをターゲットとし、令和2年度までに会津若松市、下郷町、南会津町で連携し造成した旅行商品や観光コンテンツについて広くPRを行う。また、令和2年度に棚卸しを行った観光コンテンツについて商品化に向けた内容の深化を実施するとともに、各観光コンテンツの受入態勢の整備及び充実を図る。

#### 【対象市場・ターゲット層】

訪日旅行における観光消費額単価が高い欧米豪の若い富裕層に多い「日本探求型」（本物志向で、かつ、チャレンジ精神が旺盛）タイプをターゲットとする。ただし、令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により訪日外国人観光客が見込めないことから、テストツアー及びモニターツアーの実施にあたっては欧米豪を母国とする在日外国人を招請する。

### 3. 業務の内容

#### (1) 着地型旅行商品の受入体制の磨き上げ

・以下の内容に基づいた受入体制の磨き上げについて提案すること

令和2年度までに造成した着地型旅行商品の受入体制の磨き上げを行う。新型コロナウイルス感染症の影響により、令和3年度においてもインバウンドの集客は困難であると予想されることから、将来的なインバウンドの回復を見据え、実際の訪日外国人観光客受入れを意識した受入体制の検証および磨き上げを行うことによって、現場のサービス品質の向上を図ると同時に、顧客の満足度向上に繋げる実践的な訓練の機会を提供する。

#### 【受入体制の磨き上げの実施】

事前検証、テストツアー、事後検証のプロセスを原則とし、着地型旅行商品の受入体制の磨き上げを実施する。

##### ①着地型旅行商品の選定

令和2年度までに造成した着地型旅行商品は下記のとおり。下記の中から、テストツアーを実施する対象商品を各市町と協議の上、市町ごとに2つ選定し、計6回実施すること。ただし、各市町との協議によって実施回数に変更となる場合もある。想定される実施例として、表1を参照すること。なお、表1の内容はあくまで一例であることに留意し、実際の選定にあたっては各市町と協議の上、決定すること。

《令和2年度までに造成した着地型旅行商品》

- ①元刀鍛冶工房で鉄から作るレターオープナー（会津若松市）
- ②サムライの原点を学ぶサムライスクール体験（会津若松市）
- ③極上のお花見ディナー（会津若松市）
- ④御菓園の茶道体験（会津若松市）

- ⑤自分だけの和漢ハーバルティーブレンド体験（会津若松市）
  - ⑥今も残るリアルな江戸を着物で体験（下郷町）
  - ⑦日本に唯一現存する、水車式木工ろくろ体験（下郷町）
  - ⑧郷土料理体験（下郷町）
  - ⑨山でとる香木から抽出 究極のアロマ作り体験（南会津町）
  - ⑩パウダースノーと戯れる究極の雪遊び スノーサーフィンを体験しよう（南会津町）
  - ⑪世界に一つだけのスノーサーフィンを自分で作る！（南会津町）
  - ⑫ホーストレッキング体験（南会津町）
  - ⑬スノーシュートレッキング（南会津町）
- 各旅行商品の詳細については別紙のとおり。

(表1)

	旅行商品	実施回数
会津若松市	①元刀鍛冶工房で鉄から作るレターオープナー	1回
	④御薬園の茶道体験	1回
下郷町	⑧郷土料理体験	2回
南会津町	⑫ホーストレッキング体験	1回

## ②事前検証

①にて選定した着地型旅行商品について、受入体制の事前検証を実施する。

- ・受入事業者に対して受入体制（感染症対策、言語、施設の環境等）を確認し、課題の洗い出し及び整理を行うこと。

## ③テストツアーの実施

テストツアー実施の提案にあたっては、以下の観点を盛り込むこと。

- ・参加者の属性及び募集方法を提案すること。
- ・実際の着地型旅行商品の所要時間及び内容と同様の行程にて実施すること。
- ・テストツアー被招聘者は欧米豪の在日外国人とすること。
- ・参加者数は各着地型旅行商品の受入可能人数の範囲内とすること。
- ・ターゲット層の訪日旅行における動向、嗜好、及びインバウンドの接遇に精通した者をアドバイザーとして手配し、テストツアーに同行させること。
- ・参加者のフィードバックを得るため、アンケート等を実施すること。

## ④事後検証

- ・テストツアーを講評し、改めて各受入事業者の受入体制における改善点の洗い出しを行うこと。その際には、アドバイザー及び参加者のフィードバックを反映させること。
- ・現状をふまえた助言・指導を行い、受入れにあたる各事業者の受入体制の向上を促すとともに、アドバイザー等による継続的なサポート体制を提供すること。

## (2) 着地型旅行商品のプロモーション

- |   |
|---|
| ・以下の内容に基づいた着地型旅行商品のプロモーションの手法について提案すること |
|---|

欧米豪の富裕層に多い「日本探求型」タイプに訴求力の高い観光プロモーションを実施し、アフタ

ーコロナに向けた旅行先として会津地域への来訪意欲を喚起すると同時に、令和2年度までに造成した①～⑬の着地型旅行商品のPRを行う。併せて、欧米豪本国への波及的な情報発信を目的とし、欧米豪の在日外国人をターゲットとしたプロモーションを実施する。

【在日外国人向け展示会によるプロモーション】

- ・EXPAT EXPO等の在日外国人向け展示会への出展。
- ・展示会場及び展示会開催後において、効果的に欧米豪本国向けの情報発信ができるような仕組みを企画提案すること。

【各種宣伝媒体を活用したプロモーション】

令和2年度までに造成した着地型旅行商品をPRすること。宣伝媒体は問わないが、ターゲット層に訴求力が高く、かつ各着地型旅行商品の特色や魅力を効果的にPRできる手法を提案すること。なお、企画提案にあたっては以下の視点を盛り込むこと。

- ・テーマを設定し、各テーマごとに三市町の着地型旅行商品を組み合わせるなど、三市町間の周遊を促す観点からプロモーションを行うこと。（例：サムライ文化×自然等）
- ・在日外国人インフルエンサーやブロガーによる記事製作を依頼する場合には、フォロワー層により訴求力の高いものとすべく3回以上の連載記事とすること。

【その他】

- ・その他、効果的なプロモーション手法があれば提案すること。

(3) 鉄道コンテンツの深化

・以下の内容に基づいた鉄道コンテンツの深化及び造成の手法について提案すること

令和2年度において、「乗って楽しい観光列車」をテーマに、日光・会津エリアの鉄道コンテンツの棚卸し及び試験的な運行を実施した。この鉄道コンテンツを深化させるとともに、会津若松市、下郷町、南会津町の魅力的なコンテンツを提供する事業者の参画を通じて地域振興に寄与する着地型旅行商品として造成する。企画提案にあたっては、令和2年度の実施内容や参加者からの聞き取りをふまえることとする。（令和2年度の実施内容は別紙のとおり）

- ・商品造成にあたっては、以下の視点を盛り込み実施すること。
  - ①旅行商品のテーマを設定すること。
  - ②往復の観光列車とすること。
  - ③沿線各地の魅力的なコンテンツを車内プログラムに取り入れること。
- ・商品内容、販売価格、販売期間、造成までのスケジュール、関係者との調整項目等を提案すること。
- ・旅行商品の熟度を確認するため、モニターツアーを実施するとともに、参加者のフィードバックを得ること。
- ・モニターツアーを実施する際は、欧米豪の在日外国人を被招請者として手配すること。

4. 履行期間 契約締結日から令和4年3月25日まで

5. 業務に係る委託料

6,000,000円（消費税及び地方消費税を含む）以内

(上記の金額には、上記(1)～(4)の業務を実施するにあたり必要なすべての関連費用が含まれるものとし、上限額を超える支出は行わないことに留意すること。)

※消費税及び地方消費税の額は税率10%で計上すること。

## 6. 成果品 (部数は三市町分の合計である。)

### (1) 実施報告書

- ・ 4部 (紙で提出)
- ・ 1部 (DVD等で提出)

## 7. その他

- (1) 受注者は、適宜発注者の意向を確認の上、業務を進めること。
- (2) 成果品の著作権は、その利用又は二次利用の可否の判断等も含め、発注者に一切帰属することとし、受注者は権利処理の一切を行うこと。
- (3) 謝礼等、事業実施に係る諸費用は受託者の負担とする。
- (4) 事業内容の詳細、事業の進め方等については、委託者との協議調整により進めるものとする。
- (5) とりわけ新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) 等の影響を注視しながら、随時、発注者と情報共有を図りながら事業を進めるものとする。
- (6) 新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) 拡大の影響によっては、業務内容の変更を行う可能性があるものとする。

## 8. 納入場所

会津若松市観光商工部観光課

〒965-8601 福島県会津若松市東栄町3番46号

TEL 0242-39-1251 / FAX 0242-39-1433