

体験型観光プログラム利用促進業務基本仕様書

1 業務名

体験型観光プログラム利用促進業務

2 委託期間

契約締結日から令和5年3月10日(金)まで

3 目的

体験型観光プログラムに利用可能な割引クーポンの発行等を行い、観光客の誘客促進及び滞在時間延長を図り、観光需要の回復を促進する。

4 定義

この基本仕様書において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号の定めるところによる。

- (1) 「体験型観光プログラム（以下、「体験プログラム」という。）」
レジャーやアクティビティ、伝統文化体験等の主に観光客を対象とする体験商品。ただし、単に料理を提供するサービスや施設の入館料等の観光要素又は体験要素のないものは除く。
- (2) 「オンライン予約サイト」
体験プログラムが予約できるオンライン上のサイト。
- (3) 「割引クーポン」
オンライン予約サイト上で、体験プログラムの予約時に、利用料金の一部として充当できる電子クーポン。
- (4) 「提供事業者」
割引クーポンの対象となる体験プログラムの提供事業者。

5 主な業務内容

- (1) オンライン予約サイトを活用した広島広域都市圏内*での体験プログラム商品に利用できる割引クーポンの発行
- (2) 割引クーポンの発行に係るプロモーションの実施
- (3) 体験プログラムの磨き上げ支援

※広島広域都市圏構成市町（公示日時点では次のとおりだが、今後、変更の可能性がある。）

広島県：広島市、呉市、竹原市、三原市、三次市、大竹市、東広島市、廿日市市、安芸高田市、江田島市、府中町、海田町、熊野町、坂町、安芸太田町、北広島町、大崎上島町、世羅町

山口県：岩国市、柳井市、周防大島町、和木町、上関町、田布施町、平生町

〈計12市13町〉

6 委託業務の内容

(1) 割引クーポンの発行

ア 発行期間及び利用期間はともに、本市の指定する日から令和5年2月28日(火)までとする。

イ 割引クーポンの対象は、オンライン予約サイト上で販売されており、実施場所及び実施事業者の所在地がともに広島広域都市圏内の体験プログラムとする。

ウ 割引クーポンはオンライン予約サイト上で発行し、予約サイト利用者が商品を予約する際に利用料金の一部として充当すること。

- エ 割引クーポンの割引率は50%とする。ただし、1回当たりの割引上限額は2万円/人とする。
- オ 新型コロナウイルス感染症の状況による、割引クーポン利用者の居住地域限定が必要となる場合に備え、対応できる仕組みを取り入れること。
- カ 同一人物が割引クーポンを複数回取得可能とすること。
- キ クーポン原資は3,600万円とすること。
- ク 提供事業者及び割引クーポン利用者からの問合せに対して迅速に対応できる体制（例：コールセンターの設置等）を配置すること。
- ケ 割引クーポン対象の体験プログラムが、割引クーポンの対象である旨を、オンライン予約サイト上で分かりやすく表示すること。
- コ 割引クーポンが発行期間内にクーポン原資額の上限に達した場合、その時点をもって発行を終了すること。
- サ 提供事業者及び割引クーポン利用者へのアンケートの実施及び集計すること。なお、提供事業者へのアンケートは、最低8割以上の回答を回収すること。また、割引クーポン利用者へのアンケートは、利用者の利便性を考慮しながら、利用者の半数以上を目標として、回答を回収する工夫を施すこと。アンケート内容及び時期については、別途本市と協議の上、決定する。
- シ 割引クーポンは必ず偽造防止及び不正取引防止のための策を講じること。
- ス 提供事業者による割引クーポンの不正利用（架空の予約・催行等）が発覚した場合は、速やかに本市に報告するとともに、当該事業者に対する割引クーポンの発行を停止すること。

(2) 割引クーポンの発行に係るプロモーションの実施

- ア 割引クーポン対象の体験プログラムの積極的な利用を促すことを目的としたWEB広告などのプロモーションを実施すること。（例：WEB広告、LPの制作、メルマガ配信等）
- イ ポスター（カラー、100部程度）及びチラシ（A4両面、カラー、2万部程度）を製作し、提供事業者や圏域内観光案内所等へ配送すること。配送先等は、本市と協議の上、決定する。
- ウ プロモーションの実施期間は、割引クーポンの発行開始日から令和5年2月28日（火）までとする。ただし、割引クーポンが期間内に発行終了した場合は、同日をもって中止する。
- エ 実施するプロモーションの内容は本市と協議の上で決定する。

(3) 体験プログラム商品の磨き上げ支援

- ア セミナーの開催
 - (ア) 圏域内の体験プログラム提供事業者（割引クーポン対象外の事業者を含む。）を対象としたセミナーを2回以上開催し、全国的な体験プログラムの販売動向や利用促進に繋がるノウハウを提供すること。
 - (イ) セミナーには、体験プログラムの販売知識に長けた人物や、経験に基づく先進的な事例を発表できる人物等を講師として採用すること。
 - (ウ) 感染状況等により実地での開催が困難な場合、オンライン形式で開催すること。
 - (エ) セミナー参加者全員へのアンケートの実施及び集計すること。
- イ 個別アドバイス
 - (ア) 圏域内の体験プログラム提供事業者（割引クーポン対象外の事業者を含む。）が実施する体験プログラムの利用状況等を分析し、商品設計及びプロモーション方法等について、個別にアドバイスをすること。（12事業者以上）
 - (イ) 個別アドバイスの対象事業者が実施する体験プログラムの利用状況等の分析は、現地訪問や面談によって行うこと。
 - (ウ) 個別アドバイスは、体験プログラムの販売知識に長けた人物等を採用して行い、対象事業者に対して、分析結果や改善策を明記したレポートを作成し、提供すること。
 - (エ) 個別アドバイスした全ての事業者へのアンケートの実施及び集計すること。

ウ セミナー及び個別アドバイスの周知

セミナー及び個別アドバイスの実施は、事前に圏域内の体験プログラム提供事業者（割引クーポン対象外の事業者を含む。）に広く周知すること。

7 委託限度額について

(1) 本業務の委託限度額は5,000万円以内する。

委託限度額は、割引クーポン原資分を含むものであり、その内訳は次のとおりとする。

【内訳】

・割引クーポン原資分

3,600万円以内とする（消費税及び地方消費税は非課税）。

・事務手数料、プロモーション及び商品の磨き上げ支援に係る費用

1,400万円以内とする（消費税及び地方消費税を含む。）。

(2) 業務終了後の未利用の割引クーポン原資については、変更契約を実施し、減額する。

8 成果物の著作権等

契約履行過程で生じた成果物の著作権は、本市に帰属する。ただし、同一性保持権等本市に帰属することができない適切な理由がある場合で、事前に本市に承諾を得たときはこの限りではない。この場合、本市は当該許諾条件の範囲内で使用权を有するものとする。

9 利用者への対応

委託期間中、割引クーポン利用者から本業務に係る問合せや苦情があった場合、受託事業者の責任において、速やかに対応することとし、本市に報告すること。

10 業務実施状況報告書及び実績報告書

週に1回、割引クーポンの発行状況や販売実績等を記載した業務実施状況報告書を作成し、本市に提出すること。また、毎月5日（2月については当月末）までに、前月の割引クーポンの発行状況や販売実績、プロモーションの実施内容等を記載した業務実施状況報告書を作成し、本市に提出すること。

また、委託業務完了の日から起算して10日を経過した日又は令和5年3月10日（金）のいずれか早い日までに、割引クーポン原資分の決算内容、割引クーポンを発行したプラン名の一覧、商品の磨き上げ支援の実施内容等を記載した実績報告書を作成し、提出すること。

11 納品する成果物

(1) ポスター及びチラシ等のデザインに関しては、Adobe Illustrator データ及びPDF データで納品すること。

(2) 委託業務の実施により生じた成果物（アンケート結果、セミナー開催時の講演資料、個別アドバイスで事業者に提供したレポート等）を目録化し、実績報告書とともに提出すること。なお、本事業により取得した動画や静止画等は、DVD 等の電子媒体に収録して添付すること。

(3) 提出先は以下のとおりとする。

広島市経済観光局観光政策部観光プロモーション担当

〒730-8586 広島市中区国泰寺町 1-6-34

12 その他

この仕様書に定めのない事項又は疑義がある場合は、その都度協議の上、実施するものとする。