

## 令和8年度欧米豪市場における観光誘客促進事業業務仕様書

### 1 委託事業名

令和8年度欧米豪市場における観光誘客促進事業委託業務

### 2 業務期間

契約締結の日から令和9年3月31日（水）まで

### 3 趣旨・目的

2027年のワールドマスターズゲームズ開催、2030年頃の神戸空港国際線定期便就航、大阪でのIR開業等を控え、今後訪日旅行者数の更なる増加が期待されている。この好機を捉え、一層の観光消費額の拡大と兵庫県のブランドイメージ向上を図るため、滞在中の高い消費額に加え、地方での深い体験を望む高付加価値旅行者層（※1）の誘致に向けた、継続的かつ戦略的なプロモーションの展開が不可欠である。

本事業では、欧米豪市場（以下「対象市場」という。）全体を俯瞰した上で、本県の送客ポテンシャルを最大限に引き出すマーケティングを展開する。具体的には、本県の観光コンテンツ（兵庫テロワール旅、ひょうごフィールドパビリオン等）に価値を感じる対象市場の現地旅行事業者（以下、「現地事業者」という。）に対し、機動的なセールス活動や最新情報の提供、戦略的な招聘（ファムツアー）を実施する。これらを通じて対象市場における本県の認知度と関心を最大化させ、さらなる誘客促進と継続的な誘客に資する販路基盤の構築を図る。

※1：単に旅行消費額が大きいだけでなく、強い知的的好奇心と探求心を持ち、滞在中の多様な体験を通じて地域の伝統・文化、自然等の本質に触れることを重視する層

### 4 実施主体

公益社団法人ひょうご観光本部（以下「委託者」という。）

### 5 委託料の上限額

委託料の上限額は20,000千円（消費税及び地方消費税を含む）とする。

なお、各市場の特性や事業者の強みを踏まえた最も効果的な提案とすることとし、対象市場ごとの予算配分ルールはなく、特定の市場に重点的に予算を配分することも可能（最大20,000千円の一括投入を含む）とする。

### 6 事業実施における遵守事項

受託者は、本事業の遂行にあたり、以下の事項を基本方針として遵守すること。

#### ・本質的ゴールの共有

本事業は、対象市場におけるマーケティング業務の代行に加え、兵庫県の魅力に共感する顧客層を持つ現地事業者に対し、直接的な営業活動を実施するとともに、それを通じた実送客（兵庫県への確実な訪問）の実現を最終的なゴールとすることを十分に理解し、全ての業務（現地事業者の要望に応じた日本国内での旅行手配を含む）を遂行すること。

#### ・継続的な接点の構築と市場への浸透

現地事業者との接触を一時的なものに終わらせることなく、中長期的な視点で信頼関係を構築・維持すること。現地ニーズを的確に把握するとともに、対象市場のトレン

下に即した形で兵庫県の魅力を浸透させることで、現地事業者における兵庫県関連商品の取り扱い拡大を目指すこと。

・高付加価値旅行者層への対応

観光に携わる者としての専門性及び責任を十分に認識し、形式的な情報発信や画一的な対応に留まることなく、ターゲットとする高付加価値旅行者層の関心やニーズを踏まえ、兵庫県の歴史、文化、食、自然等の魅力を効果的に訴求すること。また、提供情報の質及び接客水準に十分配慮し、兵庫県の観光地としてのブランド価値及び信頼性の向上ならびに送客促進につながる対応を行うこと。

## 7 業務の内容

### (1) レップオフィス機能の設置と業務運営

#### ① 現地拠点の設置と活動

・拠点の設置

対象市場における現地事業者（B to B）に対し、兵庫県の情報発信、セールス、プロモーション、問い合わせ対応等を行う拠点として、対象市場ごとに現地に常設の拠点を設置すること。

・費用負担

拠点の設置に伴う賃料、設備設置、維持管理費等の諸経費は、すべて当該事業にかかる委託料に含めるものとする。

・人員配置

現地事業者へのプロモーションおよびセールス活動において、十分な経験と人脈を有する「事業実施担当者」を1名以上配置すること。また、対象市場向けの情報発信やセールス活動は、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担当することとし、委託者への連絡および報告は日本語で行うこと。

#### ② 業務運営

・体制の明示

業務遂行に必要な人員を適正に配置し、実施体制図、人員数、および業務フローを明示すること。

・コンサルティング

本事業の目的に基づき、委託者の活動に関する専門的な助言（コンサルティング）およびサポートを適宜行うこと。

・イベント等の支援

観光関連イベント等において、現地でのアテンド、商談の設定、案内等のフォローアップを必要に応じて行うこと。

・問い合わせ対応

問い合わせに対しては、兵庫県への誘客およびプロモーションに繋がるよう適切に対応し、その内容を報告書にて提出すること。

・素材の管理

活動に必要な画像または映像等の素材については、受託者の責任において各関係機関や施設等との交渉、著作権確認、入手、および掲載確認を行うこと。

・計画的な事業遂行

年間事業計画を作成し、遅延なく主体的に事業を遂行すること。

・J N T O等との連携

日本政府観光局（J N T O）現地事務所等との密接な連携に努め、収集した情報や共有事項を委託者へ随時報告すること。

・配送費の負担

本事業に関連して発生する荷物の配送費用（国内および国際間）は、すべて受託者の負担とする。

(2) プロモーション方針の提示

兵庫県の認知度向上および確実な送客を実現するため、以下の要素を含む実効性の高いプロモーション方針を提示すること。

① 戦略の具体化

対象市場に対する予算配分の根拠（市場の選定理由、期待される送客数、費用対効果等）を論理的かつ明確に提示すること。

また、認知拡大から実際の送客に至るまでの、営業から販売までの一連の過程を考慮し、具体的かつ実効性のある戦略を示すこと。

② ターゲットおよびコンテンツの選定

ターゲット層（属性・旅行ニーズ・旅行形態等）を具体的に設定し、それぞれのターゲットに適した本県の観光コンテンツおよび訴求テーマを整理・提案すること。

一例：ターゲットペルソナの設定

<属性>所得：中間層以上

<性格>知的好奇心旺盛、自分が価値があると思ったものにはお金をかける、自分らしさが大切

<嗜好>旅の嗜好：食、温泉、リラックス、本物志向

③ 根拠と妥当性

方針の策定にあたっては、以下のような情報等を活用し、提案の理由や客観的な根拠を示すこと。

- ・観光庁および日本政府観光局（JNTO）による調査・分析結果
- ・受託者が独自に把握・分析している現地の市場動向や最新のニーズ

④ 実効性の確保

単なる情報発信に留まらず、現地事業者を通じた販売促進など、最終的な送客数に寄与する具体的な手法を提示すること。

(3) セールス活動・情報収集業務

① 業務内容

現地の高付加価値旅行者層を取り扱う現地事業者等に対し、訪問、ウェブ会議、商談会等を活用して以下のセールス活動および情報収集を行うこと。

(ア) セールス活動の実施

「8 成果目標」に定めるセールス活動（送客・販促・広告宣伝等）を実施すること。特に送客が見込める有望な現地事業者（過去に委託者と関係構築した事業者も含む）に対しては、委託者と協議の上で選定し、年複数回の継続的なセールスを行うこと。

なお、対象市場ごとに委託者2名が1回以上、現地でのセールス活動に同行することとし、その際に必要となる旅行手配（往復航空券、ホテル宿泊、現地交通等）を行い、発生する費用はすべて受託者の負担とする。

(イ) 現地市場の動向把握

対象とする観光市場（欧州・北米・豪州）における旅行会社等の動向についてヒアリングを行うこと。

(ウ) 需要動向の調査

高付加価値旅行やインセンティブ旅行を含む、訪日旅行全般の需要を調査すること。

- (エ) 市場反応の収集  
兵庫県の高付加価値コンテンツおよび実施したプロモーションに対する現地の反応を確認すること。
- (オ) 送客実績の把握  
上記（ア）セールス活動の実施結果として得られる、兵庫県への送客状況を把握すること。
- (カ) その他  
その他、委託者が別途依頼する情報の収集を行うこと。

## ② セールス用資料の作成

- ・セールス活動に使用する資料は、受託者が企画・作成し、委託者との協議を経て決定すること。
- ・作成にあたっての観光施設等への取材、画像提供依頼、原稿確認等の調整業務はすべて受託者が行うものとする。
- ・作成した資料は、委託者が今後の活動で二次利用できるよう編集可能な電子データで提供すること。

## ③ 情報の集計・分析および報告

- ・収集した情報を集計・分析し、兵庫県の観光プロモーション事業に反映できる形式で報告すること。
- ・契約締結月の翌月から契約満了月まで、対象市場ごとに毎月1回「月例報告書」を提出し、委託者の要請に応じて内容の説明を行うこと。なお、報告書の作成要領および提出期限等は「7（6）報告業務」の定めに従うものとする。

## ④ 候補先の提案および情報取得方法

- ・セールス活動および情報収集の対象となる候補先について、具体的に提案すること。
- ・上記①（オ）送客実績の把握については、可能な限り定期的な報告を行うこと。その際の具体的な「情報取得方法」および「報告頻度」についても併せて提案すること。

## （4）ファムツアーの実施

### ① 実施概要および対象者の選定

#### ・実施規模

現地の高付加価値旅行者層を取り扱う現地事業者のうち、兵庫県への誘客および旅行商品造成に意欲的な会社を招聘し、「8 成果目標」に定めるファムツアーを実施すること。

#### ・候補の提案

対象市場で参加候補となる現地事業者を10社以上選定し、選定理由を付して提案すること。具体的な招聘先は、契約締結後に委託者と協議の上で決定する。

#### ・参加資格

参加する現地事業者は、旅行商品の企画担当者、営業担当者、またはこれらに準ずる者とし、現地事業者内で一定の裁量権を有する者とする。

また、販売・送客の実現に向けた視察と位置付け、ファムツアーへの参加の「本気度」を担保する観点から、参加する現地事業者は日本への渡航費を自己負担して参加する事業者（1社1名以上が望ましい）を念頭に事業を実施すること。

### ② 行程の策定と運営管理

#### ・行程の策定

「兵庫テロワール旅」や「ひょうごフィールドパビリオン」等で展開するコンテンツを基軸とし、委託者と協議の上で行程を決定すること。ファムツアー催行前に確定

した現地事業者の事業内容がわかるリストと参加者概要及び行程表を委託者に提出すること。

・運營業務

受託者は、招聘確定者の調整、視察先・宿泊施設・交通手段・通訳等の予約および手配、費用支払、資料作成（参加者との契約を含む）等、運営全般を行うこと。

また、当日は行程管理等を行い、円滑な進行を行うこと。

③ 費用負担の原則

・経費の算入

渡航費、滞在費、その他実施に要する一切の費用は委託料に含めるものとする。

④ 事後評価およびフィードバック

・成果の報告

ファムツアー実施後、参加者からヒアリングした商品造成の可能性や課題等を整理し、委託者および関係者へ報告・共有すること。

・アンケートの実施

参加者へのアンケート（項目は委託者と協議）を実施すること。回収したアンケートは日本語に翻訳・集計・分析を行い、その結果を委託者および視察先へ報告・共有すること。

⑤ 招聘者へのアフターフォロー

ファムツアー実施後、招聘者による旅行商品の造成・販売および送客の実現に向け、定期的な状況確認やセールス活動を行うこと。

また、旅行商品の造成に関する助言、写真・観光素材等の提供その他招聘者が必要とする支援を継続的に実施し、兵庫県への継続的な誘客につながる販路基盤の構築を図ること。

(5) その他誘客に向けた活動の提案

委託金額の上限内で実施可能な、兵庫県への誘客に向けたその他の活動（現地事業者を対象としたセミナーの開催、定期的なニュースレター作成・配信、現地で開催される商談会やイベントでのPR等）があれば、その内容について提案に含めること。

ただし、対象市場を1つに絞った提案とする場合、上記「7 業務の内容(1)～(4)」に加えて効果的な活動内容を複数提案すること。

(6) 報告業務

① 月例報告書

・毎月第2金曜日までに前月分の報告書を作成し提出すること。なお、報告書の様式は契約締結後に委託者と協議の上、決定するものとする。

・報告内容には、実施した活動内容（現地事業者へのセールス活動記録、現地市場の情報収集や分析結果、レップへの問い合わせ内容および対応状況等）を網羅すること。

・年度末には、年間の活動実績を総括するとともに、次年度以降の誘客に資する具体的な提案も含めた「業務完了報告書」を提出すること。

② 定例ミーティング開催

・上記「(6) ①月例報告書」に基づき、受託者の主催により月1回「レップ事業報告会（ウェブ会議を使用）」を開催すること。

・上記以外に委託者から問い合わせや要請があった場合、都度、速やかに活動状況を報告すること。

## 8 成果目標

上記「7 業務内容」について、以下の通り成果目標を設定すること。なお、下記(3)と(4)については、具体的な目標数値を提示の上、委託者と協議し決定すること。また、契約期間満了までの目標達成に向けた事業実施に努めること。

### (1) 月間セールス実施回数

対象市場ごとに複数の現地事業者への個別セールスを月10回以上実施すること。  
うち、高付加価値旅行者層向け現地事業者へのセールスは月2回以上実施すること。

### (2) ファムツアー招聘者数および実施回数

対象市場ごとに兵庫県への誘客および商品造成に意欲的な現地事業者を3社3名以上招聘し、1回以上のファミツアーを実施すること。

### (3) 「7(3)①業務内容(オ)」で把握した兵庫県への送客情報

### (4) 本事業を通じて新規造成された兵庫県の旅行商品内容

### (5) 「7(5)その他誘客に向けた活動の提案」に対する成果目標

追加提案する活動について、独自の目標数値設定を行うこと。

## 9 成果物の提出等

受託者は、本事業実施に伴う「業務完了報告書」をはじめとする下記の成果物を作成し、編集可能な電子データ(Microsoft社のWord、Excel、PowerPointのいずれか)を下記提出先に提出すること。

電子データの各ファイルには内容の分かるファイル名を付与し、ウイルスチェックを行っておくこと。

### (1) 委託者への提出物

ア 業務完了報告書

イ 月例報告書(毎月ごと翌月第2金曜日までに提出)

ウ セールス活動報告(企業名、担当者名、連絡先、作成資料、提案内容等)

エ ファムツアー記録用動画及び写真

・納品は、データサイズに適したメディアで行うこと

・各データのファイル名は、連番+撮影対象とすること

・業務実施による成果物は、全て委託者の権利に属するものとする。

オ ファムツアーのアンケート結果

カ その他誘客に向けた活動

・その他誘客に向けた活動の実施結果

・当事業で作成した資料等

### (2) 提出場所

公益社団法人ひょうご観光本部

(神戸市中央区下山手通5丁目10-1 兵庫県庁1号館7階)

### (3) 提出期限

令和9年3月31日(水) 17:00

## 10 事業実施上の留意点

### (1) 特記事項

① 業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規定、基準、指針等については、これを遵

守し、遺漏のないようにすること。

- ② 業務担当者は、訪日高付加価値旅行者、兵庫県の観光資源に係る基礎的な知識を有する者を起用すること。
- ③ 随時スケジュールを共有し、進行管理を徹底すること。
- ④ 委託者等の指示に従い、速やかに必要な対応を行うこと。
- ⑤ 業務完了後に、受託者の責任に帰すべき理由による成果品の不良箇所があった場合は、受託者は速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これに対する経費は受託者の負担とする。

## (2) 委託事業に要する画像等

委託者等が提供する画像等を除き、使用する画像等について、本事業の主旨や活用方法・期間・掲載場所などを必ず説明の上、関係団体に著作権、肖像権の使用許諾の確認を行うこと。

## 11 著作権等の権利関係

### (1) 著作権等の取扱い

この契約により作成される成果物の著作権等の取扱いを、以下のとおり定める。

- ① 本業務において制作された成果物の著作権（著作権法（昭和45年5月6日法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利）は、契約期間に関わらず、委託者に帰属する。
- ② 委託者は、著作権法第20条（同一性保持権）第2項第2号第3号又は第4号に該当しない場合においても、本業務目的の範囲において、仕様書等で指定する物件を改変し、また任意の著作者名で任意に公表することができるものとする。
- ③ 委託者の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第18条及び第19条を行使することができないものとする。

### (2) 二次利用

本業務の成果物の所有権、著作権、利用権は、委託者に帰属するものとし、委託者は本業務の成果物を期間の制限なく無償で、自ら使用するために必要な範囲内において、あらゆる媒体、手段・方法により公開・放送等に随時利用するとともに、編集・改変を行うことができるものとする。

出演者を起用する場合は、肖像権等の問題が発生しないものとし、権利処理や、出演料の支払い等の手続は受託者にて行うこと。

## 12 機密の保持

受託者は本業務を通じて知り得た情報を契約以外の目的に利用し、第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏洩、滅失、毀損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

## 13 個人情報の保護

受託者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合、兵庫県個人情報保護条例を遵守しなければならない。

## 14 再委託の禁止

本業務の全部又は主体的部分（総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分）を一括して第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）はできない。

また、本業務の一部を再委託してはならないが、あらかじめ再委託の相手方の住所、商号又は氏名及び再委託を行う業務の範囲、契約金額等を記載した再委託の必要性がわかる書面を委託者等に提出し、委託者等の書面による承認を得た場合は、委託者等が承認した範囲の業務を第三者（以下「承認を得た第三者」という。）に再委託することができる。

なお、再委託をする場合は、再委託先に対し、本業務により受託者が負担する業務と同等の義務を課すとともに、再委託した業務に伴う承認を得た第三者の行為について、受注者は委託者等に対し全ての責任を負うものとする。

## 15 委託契約の締結

- (1) 契約に関する事務は委託者で行う。
- (2) 委託者等は、選定された事業を提案した事業者と提案事業の実施方法等について協議・調整を行う。この際、双方で確認の上、提案内容に修正・変更を加える場合がある。
- (3) 契約条項は、委託者等において示す。
- (4) 契約の相手方となる事業者等は、契約金額が 200 万円を超える場合は、委託者等に対して、委託料の 10 分の 1 の契約保証金を納めなければならない。ただし、保険会社との間に委託者等を被保険者とする履行保証保険契約を締結した場合、及び過去 2 年間に法人、国（公社・公団を含む）、地方公共団体その他知事が指定する公共団体とその契約と種類及び規模をほぼ同じくする契約を数回以上にわたって締結し、これらをすべて誠実に履行し、かつ、その契約を履行しないこととなるおそれがないと認められる場合において、契約保証金の全部または一部を免除することができる。

## 16 契約の解除

- (1) 委託契約に記載の条項に違反があったとき、委託者等は契約の一部又は全部を解除し、委託料の支払をしないもしくは支払った委託料の一部又は全額の返還を求める場合がある。
- (2) 上記（1）により契約を解除した場合、委託者等は損害賠償又は違約金を求める場合がある。

## 17 委託料の支払

委託料の支払は、事業終了後に提出される業務完了報告書等に基づき、委託者等が検査を行い、契約書に定められた内容に適合していることなどを確認した上で支払う。

## 18 適正な事業執行に係る留意事項

事業者等は、本事業が委託者との契約に基づく公的事业であることを十分認識し、適正な事業及び経費の執行に努めることとする。

## 19 その他

受託者は、業務の実施に関して、この仕様書に記載のない事項又は業務の実施に関して疑

義が生じた場合は、委託者等と協議し、その指示に従うこと。