

## インバウンド窓口業務プロポーザル仕様書

### 1 業務名

インバウンド窓口業務

### 2 業務目的

北陸新幹線開業に伴い、インバウンド需要を取りこぼさず、本県への誘客促進を図るため、県内観光関連事業者に海外からの問合せを案内し、サポートする窓口の設置および運営業務を委託する。

### 3 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日までとする。

ただし、契約締結年度の翌年度以降において、福井県の歳入歳出予算の当該金額について減額または削除があった場合（本事業は国の地方創生推進交付金を受け実施する事業である）は、この契約を解除する。

### 4 対象市場

全世界

### 5 業務内容

#### (1) 窓口の運営条件

- ・専任者1名を配置すること。専任者は委託期間を通じ原則同一人物とすること。
- ・業務場所として（公社）福井県観光連盟（以下「連盟」という。）において業務すること。
- ・窓口の営業時間は平日9：00～17：00（日本時間）とする。  
ただし、土日、祝日および時間外もメール等により問い合わせを受けられる体制を整えること。それらにかかる費用は委託費に含まれるものとする。
- ・配置人員は英語または中国語による問合せに対応可能な者とすること。
- ・配置職員は、必要に応じて出張することとし、出張費用は委託料に含むこと。
- ・配置職員が休暇、出張等により不在の場合は、代替要員により対応する体制を整えること。
- ・人員配置に伴う人件費は委託料に含むこと。
- ・窓口業務にあたり使用するパソコン、ネット回線、電話回線、メールアドレス等については受託者が用意すること。また、電話番号、メールアドレス、FAXについては窓口業務専用のものを準備すること。
- ・県および連盟が準備するものは机と椅子のみとし、窓口の設置に伴って発生する一切の費用（印刷機使用料、コピー機使用料、消耗品等）は委託料に含むこと。
- ・窓口設置に際して、連盟と別途秘密保持契約を締結すること。

## (2) 窓口の業務内容

- ・海外の旅行会社、外国人観光客、国内のインバウンドランドオペレータ等（以下、「海外旅行会社等」という。）からの予約手配依頼に関する問い合わせに対して福井県内の観光コンテンツ、訪日旅行プラン（福井県を行程に含むこと）を紹介、提案すること。
- ・海外旅行会社等から福井県のその他観光情報に関する問合せがあった場合は、誠実に対応するとともに、福井県への誘客につなげること。
- ・窓口で案内する観光コンテンツ等の一覧を作成すること。また、作成の際は、県内の旅行サービス手配業を行うことができる事業者および観光コンテンツホルダー（以下「県内観光関連事業者」という。）から広く募集する方法を提案すること。  
なお、コンテンツについては、一覧作成後も県からの紹介等により適宜追加すること。
- ・観光コンテンツ一覧の作成に際しては、別事業「インバウンド向けコンテンツ発掘・磨き上げ業務委託」の受託者と連携して行うこと。
- ・海外旅行会社等からの問合せに対応できる観光コンテンツが一覧にない場合には、一覧に掲載された県内観光関連事業者に聞き取り等を行い、対応できる観光コンテンツがないか確認を行うこと。
- ・海外旅行会社等から訪日旅行の予約手配依頼があった場合、以下の対応を行うこと。

### ア 県内観光関連事業者が該当する旅行プラン、商品を有する場合

- ① 県内観光関連事業者に予約手配依頼を案内すること。
- ② 案内をする際には、県内観光関連事業者に対して海外旅行会社等との契約に伴いリスクがあること、トラブルの解決は当事者間で行うこと、海外旅行会社等との契約に関する責任を県や受託者は負わないこと等について十分に説明するとともに、県内観光関連事業者と旅行会社等との間のトラブル解決、未然防止のためのアドバイスを行うこと。
- ③ 県内観光関連事業者から予約手配方法等について相談があった場合には、対応すること。相談内容は、海外旅行会社等との商談方法、予約手配に関する手数料の設定、旅行当日に向けて必要な準備、海外旅行会社等からの要望に対する確認事項等、旅行予約手配業務を滞りなく行うために必要な確認のほか、旅行予約手配業務に関わらず、旅行会社のインバウンド対応に伴う相談対応全般を含める。
- ④ 受託者は県内観光関連事業者や海外旅行会社等から手数料を徴収してはならない。

### イ 上記アで福井県を目的地に含む旅行予約手配ができない場合

- ① 受託者は本件業務とは別に海外旅行会社等と契約を行い、旅行予約手配業務を行うことができる。その際は、窓口の立場で旅行予約手配業務を行ってはならない。この場合、受託者は手数料を徴収することができる。
- ② 上記①により海外旅行会社等と契約する場合、県外のランドオペレータを手配することを妨げない。
- ③ 旅行予約手配業務に関して金銭、死傷、食中毒、信教上のトラブルなどが発生した場合には、受託者の責任において対処すること。
- ④ 受託者が行う旅行予約手配業務は本業務と一切の関係がないことを海外旅行会社等に明らかにすること。

⑤受託者が行う旅行予約手配業務は受託者の事業所にて行い、窓口の業務場所で行ってはならない。

- ・問い合わせ内容や対応を行った日時について記録すること。
- ・上記アおよびイの結果、県にどれだけ送客（人泊）されたかを追跡し、確認すること。
- ・その他、窓口の運営を通して得た問合せ内容をもとに福井県への外国人観光客数を増加させる施策の助言をすること。
- ・上記ア、イについてアとイの件数の比率について成果 KPI を設定すること。

### （3）窓口運営の準備

- ・窓口の開設スケジュールを提示すること。  
契約日から窓口開設までの間は窓口開設のための準備期間とするが、福井県からの要請に合わせて適宜窓口業務を行うこと。なお、正式に窓口を開設する前に、福井県に旅行予約手配に関する相談があった場合、その時点で収集された情報を基に窓口開設時に同様の対応を依頼することがある。
- ・窓口開設のための準備期間中は、配置する人員の本県への移動や窓口で扱う観光コンテンツを整理することとし、窓口での問合せ対応に必要なコンテンツを県内観光関連事業者から募集し、連携調整を行うこと。

### （4）県内コンテンツの海外旅行会社への周知

- ・海外旅行会社等に対して県内観光関連事業者の取り扱う旅行商品、観光コンテンツを紹介し、福井県への誘客を図る方法を提案すること。

### （5）ランドオペレータ等の育成

- ・県内観光関連事業者が海外旅行会社等の本県旅行予約手配の依頼を取りこぼすことなく、さらに誘客を拡大していけるよう、県内で外国人観光客の受入、旅行予約手配に対応できる体制を構築する方法を提案すること。
- ・上記体制を実現するため、海外からの旅行予約手配の依頼に対応できるよう県内観光関連事業者を育成すること。また、その方法を具体的に提案すること。
- ・本委託業務の終了後、新規に参入しようとする事業者や県内観光関連事業者に対し、連盟がサポートできるよう、海外旅行会社等との商談方法など旅行手配業務を滞りなく行うためのマニュアルを作成すること。
- ・上記マニュアルは、令和6年度中に作成すること。
- ・県内観光関連事業者からのインバウンド予約手配、海外営業に関する相談に応じること。
- ・福井県が主催する県内観光関連事業者向けセミナーの講師を年1回行うこととし、講師に伴う報償費、旅費等の費用は委託料に含めること。
- ・提案内容によって、育成に伴う旅費等が発生する場合、委託料に含めること。

## (6) 商談会・セールスコールへの参加

### ア 海外商談会

- ・県が参加する海外の商談会およびセールスコールに同行し、窓口の立場で海外旅行会社等との商談、相談対応を行うこと。
- ・セールスコール先は受託者とは別の事業者が手配することがある。
- ・同行予定の商談会およびセールスコールは以下の国・地域で年各1回を想定している。  
香港、タイ、ベトナム
- ただし、参加する商談会は契約後協議の上、変更することがある。
- ・商談会の同行に伴う旅費は委託料に含むこと。
- ・商談会およびセールスコールの行程は2泊3日を想定すること。

### イ 国内商談会

- ・福井県内外で開催される商談会へ県の求めに応じて、窓口の立場で参加すること。  
参加する県外商談会の回数は東京4回、大阪4回を想定する。  
参加する県内商談会の回数は2回を想定する。
- ただし、参加する商談会は契約後協議の上、変更することがある。
- ・商談会への参加に伴う旅費は委託料に含むこと。
- ・行程は東京1泊2日、大阪日帰りを想定すること。
- ・県内の商談会は日帰りを想定すること。

ウ 上記ア、イによる商談の結果を追跡確認し、本県への送客人数等を把握すること。

エ 委託料の範囲内で、商談会等において商談を成立させる上で必要なことを提案し実行すること。(理由も記載すること)

## (7) 情報の共有

- ・福井県との連絡調整を密に行うこと。
- ・窓口業務を実施中は、県内観光関連事業者との連絡調整を密に行うこと。
- ・福井県への外国人観光客誘客に有益な情報を入手した際には、福井県に情報を共有すること。

## (8) 実績報告書

下記事項についての実績報告書を作成し、毎年3月31日までに福井県交流文化部観光誘客課に提出すること。

### ア 窓口の運営

- ・旅行会社等からの問合せ件数およびその内容、対応結果、県への送客人数
- ・問合せ内容として、問合せ元の国・地域名、問合せ先の名称、行程情報
- ・インバウンド案内可能な観光コンテンツの一覧
- ・その他県が必要とする事項

### イ 県内コンテンツの海外旅行会社への周知

- ・周知方法およびそれに対する反応
- ・その他県が必要とする事項

- ウ ランドオペレータ等の育成
  - ・ 県内観光関連事業者の育成状況
  - ・ 県内観光関連事業者からの相談件数およびその内容、対応結果
  - ・ その他県が必要とする事項
- エ 商談会・セールスコールへの参加
  - ・ 参加した商談会の来場者等の情報
  - ・ 商談会の追跡確認による福井県への送客人数、行程情報
  - ・ その他県が必要とする事項

(9) その他

- ・ 業務の途中経過について福井県の求めに応じて実績を報告すること。

6 資格要件

- (1) 日本において第1種旅行業、第2種旅行業登録のいずれかを取得している者であること。
- (2) 福井県内に営業拠点（支店または本店）を有すること。
- (3) 日本語および英語または中国語により業務上の交渉が可能な程度の語学力を有すること。また、英語および中国語（簡体字・繁体字）に翻訳できる能力を有すること。
- (4) 福井県財務規則（昭和39年福井県規則第11号）第146条の規定により、知事が競争入札参加資格を有すると認めた者であること  
※福井県の競争入札参加資格を有していない場合においても、同条に規定する競争入札参加資格の申請を提出済みであれば、本業務委託の参加資格を有するものとして取り扱う。ただし、審査委員会の終了時点で競争入札参加資格の認定を受けていない場合は、本件に関する参加資格を喪失する。
- (5) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4に規定する者でないこと。
- (6) 応募資格認定の日において、民事再生法（平成11年法律第225号）の規定による再生手続開始の申立て、会社更生法（平成14年法律第154号）の規定による更生手続開始の申立てまたは破産法（平成16年法律第75号）の規定による破産手続開始の申立てが行われている者でないこと。
- (7) 次のアからオまでのいずれにも該当しない者であること。
  - (ア) 役員等（個人である場合にはその者を、法人である場合にはその役員またはその支店もしくは常時契約を締結する事務所を代表する者をいう。以下同じ。）が暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）である者
  - (イ) 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）または、暴力団員が経営に実質的に関与している者
  - (ウ) 役員等が自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもって、暴力団または暴力団員の利用等をしている者
  - (エ) 役員等が、暴力団もしくは暴力団員に対して資金等を供給し、または便宜を供与するなど

- 直接的もしくは積極的に暴力団の維持運営に協力し、または関与している者  
(オ) 役員等が暴力団または暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している者  
(8) 宗教活動や政治活動を主たる目的とする者でないこと。  
(9) 応募資格認定の日において、現に県の指名停止措置を受けている者でないこと。

#### 7 成果物に関する権利の帰属

- (1) 本業務において、著作権、肖像権等の取扱いには十分注意すること。
- (2) 本業務の履行に伴い発生する成果物等に対する著作権、肖像財産権等は原則として全て県に帰属すること。
- (3) 本業務に使用する映像、イラスト、写真等について第三者が権利を有するものを使用する場合、第三者との間で発生する著作権その他知的財産権に関する手続きや使用料等の負担と責任は全て受託者が負うこと。
- (4) 制作するマニュアルは納品後に県がライセンス料等追加の費用を支払うことなく自由に複製、配布等公開または改変ができること。
- (5) 上記(4)が達成されるよう、受託者は第三者の著作物を利用する場合、著作権の処理を行う。
- (6) 受託者は、本業務により制作されたマニュアルに関する著作者人格権を行使しない。

#### 8 委託業務実施にあたっての留意事項

- (1) 委託業務の全部または一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならないこと。ただし、あらかじめ県の承諾を得た場合は、この限りではない。
- (2) 委託業務に関して知り得た秘密をみだりに他に漏らし、または委託業務以外の目的に使用してはならないこと。委託期間が終了し、または委託契約が解除された後においても同様とすること。
- (3) 契約の締結および業務の履行に関して必要な経費は、特段の定めのない限りすべて受託者の負担とすること。
- (4) 受託者は、委託業務の履行に当たり、自己の責めに帰すべき事由により県に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならないこと。
- (5) 受託者は、委託業務の履行に当たり、受託者の行為が原因で利用者その他の第三者に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。
- (6) 県民等から情報公開請求があった場合、実績報告書等の情報公開を行う場合がある。
- (7) その他、契約書および本仕様書に定めのない事項や細部の業務履行については、県と協議して決定のうえ、書面にて確認すること。