

門司港レトロ観光9施設（令和5～9年度）指定管理者選定に関する提案概要

審査項目	株式会社ビービーディオー・ジェイ・ウェスト・アクティオ株式会社共同企業体	門司港共創プロジェクトチーム共同事業体
1 指定 管理 者 と し て の 適 正	<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針</p>	<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針</p>
	<p>I：基本方針                      1【戦略的な（現実的）な段階別集客施策を展開】                      北九州市・福岡県のリピート率獲得→国内観光需要拡大→インバウンド獲得                      2【集客フックの創造＝観光資源の再魅力化】                      門司港レトロに行く動機を喚起する集客フックの創造                      3【滞在時間延長化機能の強化】                      門司港レトロで過ごす時間の魅力化、延長化を目指す機能の強化                      4【滞在型観光地としての魅力化を推進する関門地域連携】                      関門地区と連携した滞在型観光地としての魅力、機能を強化                      5【歴史・滞在型観光を優位性とした地元活性化と歴史的遺産価値の継承】                      周辺地域一体化による回遊機能強化、遺産価値の向上・保全                      (1) 「門司港レトロをPLAY! する」新たな魅力づくりとして、提案事業「KDDIとのコラボレーショ                      ン」、新たな食の魅力づくり アプリ「SHOP STOP」「YouTubeを活用した門司港レトロ CAT STREET                      VIEW、市民向け新チケットサービス」導入に取組みます。                      (2) 国内再来訪者・新規層集客拡大施策として、関門連携、北九州市観光広域連携、地域連携・地                      域共創に取組みます。(3) インバウンドセールス再開、(4) SDGsへの取り組み</p>	<p>【経営ビジョン】                      「持続可能な観光地経営の視点」で、観光客の誘客・旅行消費額の拡大をねらい、地元さまざまな                      恩恵を還元できる《海峡観光テーマパーク》を目指します。                      【理念】                      「つなぐ、門司港レガシー—The One」門司港レトロ 9 施設が門司港全域と連携し、世界に通じる！                      未来に遺る！《海峡観光テーマパーク》を目指します。                      【基本方針】                      ① 9 施設および周辺のデータ取得・可視化に基づいた事業戦略。                      DX 化で効果的効率的な施設運営で財政負担減に貢献。                      ② 各施設の設置目的を「旅の目的」へ。                      ③ 屈指の観光エリアを目指し、「門司港レガシー」へとつなぐ。                      ④ 滞在性と再訪率アップを図り、「第 2 のふるさと化」へつなぐ。                      ⑤ 「観光客」と「地元住民」をつなぎ、安全・明瞭な管理運営で「まちづくり」へとつなぐ。</p>
	<p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p>	<p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p>
	<p>I：組織運営体制                      (1) 人的基盤について                      (株) BBDOJWESTは60年間北九州市で事業を継続しており、指定管理事業者としては、門司港レトロ事                      業で3期15年、北九州イノベーションギャラリーを(財)北九州活性化協議会と共に1期3年行いました。                      アクティオ(株)は、全国で指定管理施設132件、業務委託施設53件の運営を行っております。                      (2) 財産基盤について                      (株) BBDOJWESTは、決算報告書類に示す通り、借入金なし健全経営を行っております。アクティオ                      (株)は、提出した決算書類の通り、健全な経営と安定した財務状況を維持しております。</p>	<p>長期安定的な管理運営を行うために、門司港に創業し 92 年、根強いネットワークを持つ「株式会                      社朝日広告社」、施設維持管理のスペシャリスト「岡崎建工株式会社」、東京に本社を持つ施設シス                      テム管理の雄「株式会社イースト」の 3 社で内製化に強い共同事業体を構築しました。                      各社には連携する企業や団体、連携強化エリアである下関や観光庁とのコネクショに強い「一般社                      団法人海峡都市関門 DMO」等、9 施設の管理業務だけでなく門司港レトロ全体の隆盛も含めバック                      アップするネットワーク体制が整っています。</p>
<p>(3) 実績や経験など</p>	<p>(3) 実績や経験など</p>	
<p>(1) 門司港レトロ指定管理事業                      期間 2008年4月～2023年3月（予定）、(株)BBDO J WEST・アクティオ(株)共同企業体として施設の企                      画・運営、国内外観光客誘致・企画展・イベント・PRを15年実施してきました。</p>	<p>【施設運営・トータルマネジメント】朝日広告社担当。令和 3 年度まで「小倉城・小倉城庭園・しろ                      テラス」の指定管理者として実績を積む。観光関連実績として「関門ブランドづくりプラットフォーム                      創出プロジェクトプロデュース業務」や「日本遺産・関門“ノスタルジック”海峡/認定記念普及啓                      発事業」等、関門地域に関連した経験と成果を挙げています。                      【施設維持管理】岡崎建工担当。北九州市内の指定管理施設実績 6 施設。指定管理施設 A 評価を 4                      回獲得。令和 3 年度まで「小倉城・小倉城庭園・しろテラス」の指定管理者を務める。                      【施設システム管理】イースト担当。福岡市観光案内機能強化事業を委託。ほか全国の観光案内機能                      を持つ外国人観光案内所など観光関連にも多く取り組む。地域活性化の取り組みとして「高松中央卸                      売市場活性化プロジェクト」、福岡市「油山市民の森等リニューアル事業」でも優先交渉者に選定。                      その他、全国の有名商業施設 800 施設以上で売上管理等の実績を持つ。                      3 社は各専門分野を活かして協働し、指定管理期間を通じて、未来へ向けたデータドリブンマーケ                      ティングの実施。管理運営の DX 化、ワンストップ経営を武器に、観光消費額の増大を実現。さらに                      経費削減による財政負担減に貢献します。</p>	

門司港レトロ観光9施設（令和5～9年度）指定管理者選定に関する提案概要

審査項目	株式会社ビービーディオー・ジェイ・ウェスト・アクティオ株式会社共同企業体	門司港共創プロジェクトチーム共同事業体
2 管理運営計画の適格性	<p>（1）施設の設置目的の達成に向けた取組</p> <p>ア 施設の管理運営方針について（事業計画）について I：目標値（入館者数／利用台数・入館料） ① 5年間で市要求水準集客の110%を目標とし、167万人以上の集客を達成します。 ② 新たに建設予定のホテルと連携することで、宿泊型観光に取り組み、これまで以上の広域集客を実現します。 II：集客目標を実現するための具体的な方法 ア 新規「賑わいづくり事業及び提案事業」への取り組み 「KDDIとのコラボレーション」企画、全国キッチンカーアプリ「SHOP STOP」の導入、YouTubeを活用した門司港レトロ CAT STREET VIEWの導入、「門司港レトロお得クーポン」のさらなる活用による集客拡大、学校団体集客、新チケット市民向けフリーパス導入、各施設継続イベント、各施設新規イベント、地域団体との協力・連携等に取り組めます。 イ 政策支援を図るための効果的な取り組み 基本的な取り組みとして、「SDGsへの取り組み」・「和布刈地区開発とその活用」を展開。 ウ 施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みについて 新しい運営サービスとして、「手荷物預かりサービス」・「展望室30Fフロアの活用」・「三井倶楽部2Fに多言語対応音声ガイドシステムの導入」へ取り組めます。 エ 施設間の有機的な連携を図るための取り組み 「門司港レトロクーポン」活用による地域・他観光施設・地域事業者との有機的な連携を実施。 オ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な取り組み TVCM展開・プロモーション展開、SNSプロモーション強化、旅行会社とのタイアップ企画の継続、インバウンドセールス再開、学校団体集客への継続的な展開を実施します。</p>	<p>（1）施設の設置目的の達成に向けた取組</p> <p>【施設ハード管理】「プリメンテナンス（予防保全型）」で施設の長寿命化に向けた維持管理。 【システム管理】「コンパクトな9施設運営モデル」と「統一オペレーション化」で一元管理。 【トータルマネジメント管理】門司港エリア、北九州市、下関市、九州、関西、関東の全国ネットワークを駆使して集客目標を達成。データドリブンマーケティングで地域振興に貢献。 【政策支援をはかるための柱は、①観光客の増大および持続可能な観光 ②夜景都市のPR ③インバウンド対応 ④SNS時代に対応したプロモーション ⑤やさしいまちづくり。 【足元商圏から広域、さらに関西、関東、海外インバウンドをターゲットに、各旅行関連事業者や観光関連団体と連携した営業活動、広報宣伝（特に SNS プロモーション）に重点を置いた広報活動を行います。 【特に新たな観光施設が誕生する下関エリア（星野リゾート）・門司港エリア（美里建設）と連携し、関門連携を強化。回遊性と滞在時間のさらなる向上を目指します。 【具体的には周遊プランを造成するチケット販売のハブ化、門司港レトロ地区のイベントにおける DMP構築と活用、関門エリア観光 DX 人流調査を実施し、総合的にデータ収集・分析をする事で最適な9施設及びエリアの打ち手をエリア全体の事業者と一丸となり検討。 【各施設の利用者増や利便性を高めるため、9施設の展示コンテンツや夜間利用（ナイトエコノミー）、ユニークメニューの促進などに努めます。9施設を有機的に連携させるための「管理センター設置による一元化」、「新たな魅力コンテンツづくり（まちなかピアノや平日夜の食コンテンツなど）」、「門司港エリア全体も巻き込んだ周遊プラン」、「旅マエ興味喚起のためのオンラインでの市場開拓」などをご提案します。</p>
	<p>（2）利用者の満足向上</p> <p>ア 利用者の満足が得られるための取り組み I：利用者満足を創出するための運営基盤 基本理念として、全国の指定管理施設運営、観光集客施設運営で培った実績とノウハウを活用し、利用者様に「来て良かったね」、「また来たいね」と感じていただく為に。 具体的な取り組みとして、スタッフ育成、地元優先採用、アンケート調査の実施を行います。 また、サービスの質を維持・向上するためにキャッシュレス決済の導入（PayPay/AirPay）</p>	<p>（2）利用者の満足向上</p> <p>【アンケートやミステリーショッパー（覆面調査）、リサーチデータを活用し利用者満足度の向上を図ります。満足度調査で不満度の高い「駐車場」、「土産物」への解決策を図ります。 【「AI チャットボット」を活用し、インフォメーション満足度を高めます。 【苦情に対する未然防止と再発防止の取り組みを徹底します。 【手指消毒等だけでなく CO<sub>2</sub>センサーを導入するなどして感染症対策にも万全を尽くします。 【日常からの点検とプリメンテナンスにより高品質な施設を維持管理します。 【作業スタッフや接客スタッフの制服・ユニフォームを刷新。ホスピタリティ向上を図るとともに、市民を巻き込んだ「みんなで作る制服」プロジェクトなどを提案します。</p>

門司港レトロ観光9施設（令和5～9年度）指定管理者選定に関する提案概要

審査項目	株式会社ビービーディー・ジェイ・ウェスト・アクティオ株式会社共同企業体	門司港共創プロジェクトチーム共同事業体
2 管理運営計画の適格性	<p>【効率性】に関する取組</p> <p>(3) 指定管理料及び収入</p> <p>ア 指定管理業務に係る費用について 全体として、労務費増、光熱費増、初期投資増で費用は増加するが、集客増による収入増とそれ以外のコストを実績に基づき抑制することで、指定管理費用は毎年下げていく予定です。5年間増額では、指定管理上限額5年分より約1500万円削減する予定です。</p> <p>イ 利用料金による収入増に向けた提案（自主事業） 自主事業として、テナント収入、自販機売上、望遠鏡売上（関門海峡ミュージアム5階）、物販事業、関門花火大会などで単年度収益目標3,950千円、5年間で19,749千円の収益をあげることで、指定管理料をその分軽減させていきます。</p> <p>ウ 利用料金の設定について 利用料金については、条例で定められており、その範囲内で適切な運用を行います。</p> <p>エ 市に対する収益の納付について（完全利用料金制の場合） 自動販売機設置は13台、建物960円/台、土地390円/台で試算し、年間納付予定額122,400円を納付します。</p>	<p>(3) 指定管理料及び収入</p> <p>さまざまな施設管理運営に携わってきた専門職の集合体で構成される当共同事業体では、再委託費に頼らない内製化による管理運営とDX化の両立で施設運営の効率化に取り組みます。 旅の目的になり得るコンテンツ「飲食」を強化することで集客拡大＝売上拡大につなげます。 現状入居テナントと協働するとともに、飲食に関するPOP UP 企画を実証し、効率的な飲食テナントの運営管理を目指します。</p>
	<p>(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性</p> <p>ア 施設の管理運営に係る収支計画の内容及び積算根拠について 全体として15年の運営及び事業実績からより精度の高い費用を試算し予算を策定、また必要な集客計画を立てて営業に取組むことで確実な集客目標達成と収支実現を行ってまいります。</p> <p>イ 指定管理業務の適切な再委託について 再委託に関しては、専門性が高く資格の必要な「施設管理」・「清掃」・「警備」について行います。維持管理の専門知識を有する責任者を配置し、再委託先の選定監督・指導を行います。</p>	<p>(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性</p> <p>長年にわたる指定管理者としての実績とコロナ禍での施設運営の経験を活かし、「集客ノウハウや創意工夫」を最大限に発揮することで、より堅実な収支計画を実現します。 内製化による再委託費用の節減、市内企業や障がい者の雇用に配慮した再委託を行います。</p>
	<p>【適正性】に関する取組</p> <p>(5) 管理運営体制など</p> <p>ア 施設の管理責任者、管理体制について これまで15年間の実績に基づき組織体制を継続し、安心・安全かつ円滑な組織運営と、より専門性の高いサービスを提供します</p>	<p>(5) 管理運営体制など</p> <p>3社の共同事業体の特色を活かしバックアップ・フォローアップし合うことで質の高い管理体制を維持します。業務のDX化により生産性向上させ、おもてなし人材として観光客、連携先、営業先、地元事業者及び市民と交流する人員を強化した体制を構築します。</p>
	<p>(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>ア 施設の利用者の個人情報を保護するための対策について I：個人情報保護の取り組みとして、「BBDO J WEST：認定番号 第18830011 (09) 号」・「アクティオ：認定番号 第10861681 (07) 号」両社ともPマーク認定を取得しています。</p> <p>イ 利用者が平等に利用できるような配慮について 指定管理者の行うさまざまな業務は、施設の管理運営業務にかかわる関連諸規程を遵守、また地方自治法第244条や障害者差別解消法等各種関連法令を遵守し、その上で、民間企業として培ったノウハウやサービスを活かし、公正・公平な利用を確保する施設運営を行っていきます。</p>	<p>(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>プライバシーポリシーを制定し個人情報管理責任者を設置します。また、WEB上やDXにおけるプライバシー保護の重要性を職員およびスタッフに徹底します。「Pマーク認証企業」である当団体構成企業による監査を行い、適切な管理が行われているかをダブルチェックします。 SDGsの目標達成に向けた取り組みを念頭に、すべての利用者、高齢者や障がい者、国籍・人種、性別問わず、誰もが平等に利用できる配慮を行います。ユニバーサルデザインや合理的な配慮などを取り入れ、職員やスタッフへの教育にも努めます。 危機管理マニュアルを作成。日常の安全点検だけでなく、危険行為や迷惑行為については案内看板等で未然に防止するなど対策を行います。</p>

【提案額：千円】

令和5年度	374,992千円	375,241千円
令和6年度	372,986千円	358,128千円
令和7年度	371,987千円	339,483千円
令和8年度	370,987千円	341,218千円
令和9年度	369,986千円	337,716千円