

仕様書

1 件名

令和6年度外国人観光客周遊促進事業事務局業務

2 発注者

北九州市国際観光推進協議会（以下、「当協議会」という。）

3 目的

堅調に回復するインバウンド需要を確実に取り込むことを目的に、訪日外国人旅行者を対象に、市内観光等に利用できる周遊クーポンを活用した誘客促進事業を実施し、北九州市内での消費額の拡大を図る。については、同事業を円滑及び効果的に実施する事務局業務を委託するもの。

4 履行期間

契約締結の日から令和7年3月19日（水）まで

5 外国人観光客周遊促進事業の概要

(1) 周遊クーポン

事業期間	令和7年1月（年始を除く）～令和7年2月 ※終了は2月中旬～2月末の間で当協議会と協議の上決定すること
対象者	外国人旅行者
周遊クーポン金額	抽選方式で500～5,000円の金額をランダムで配布（1人1回の訪日につき1度配布）
事業規模	56,000千円
配布場所	・北九州市総合観光案内所 ・福岡空港国際線ターミナル(到着ロビー) ・博多駅周辺
配布要件	パスポート等の提示、配布時のアンケート協力、配布形態：電子等
周遊クーポン利用可能店舗	市内観光施設、お土産店、飲食店等から公募 ただし、公募時に外国人対応可能施設等の条件設定予定 (例:小倉城、城テラス、門司港レトロ施設、海峡プラザ、商業施設等)

ア 周遊クーポンの利用対象にならないもの

- ・商品券やクーポン等の金券にかかる代金のもの
- ・事業活動に伴って使用する原材料、機器類及び仕入商品等の調達
- ・現金との換金、金融機関への預け入れ
- ・当該周遊クーポンの交換又は売買
- ・その他周遊クーポンの発行趣旨にそぐわないもの

イ 周遊クーポンの留意事項等

- ・周遊クーポン利用可能店舗において利用期間内に限り利用できるものとする。

- ・現金との引き換えはしない。
- ・釣り銭は支払わない。
- ・いかなる場合も再発行は行わない。
- ・盗難、紛失、滅失又は偽造、模造等に対して、当協議会は責を負わない。
- ・周遊クーポン利用可能店舗は、当該クーポンを利用対象としないものを独自に定める場合、あらかじめ利用者が認識するよう明示する義務を負う。

6 本業務の内容

(1) 業務の管理及び実施体制

ア 基本事項

- ・事務局を開設（契約期間中は設置）し、運営業務を統括すること。
- ・事務局では個人情報や周遊クーポンなどを扱う可能性が高いため、セキュリティ対策（入退室管理や鍵付きドアなど）を万全に講ずること。
- ・当協議会との窓口は事務局とし、常に連絡の取れる人員を配置すること。
- ・適正かつ確実な業務遂行体制を構築すること。
- ・各業務の費用配分は適切に行なうこと。

イ 業務内容

- ・全体スケジュールの進捗の管理及び適切な事業の遂行
- ・業務の遂行に必要な準備
- ・業務マニュアルの作成
- ・周遊クーポン利用可能店舗との連絡調整
- ・本契約は、労働者派遣契約ではなく業務委託契約であることを踏まえ、当協議会による本契約上の委託者たる地位に基づく指示及び要望を受託者としての確に本委託業務に反映できるように、業務責任者を事務局に常駐させる

(2) 周遊クーポンの造成・配布

ア 周遊クーポンの造成

- ・周遊クーポンの金額は500～5,000円の間でランダムに配布するもの（一回の来日につき）。なお、金種は別途当協議会と協議の上決定すること。
- ・金種の抽選方法はガラポンやくじ引き等、話題性のあるようなわくわくする仕掛けをすること。
- ・配布カウンターで混雑しないように配布の手順をできる限り簡素化すること。
- ・周遊クーポンの形態は電子とし、外国人にとって利用しやすい方法を提案すること。
- ・配布時に外国人であることをパスポート等で確認し、又同一人物に重複して配布しない仕組みを構築すること。
- ・ニーズ把握のため、周遊クーポン配布時にアンケートを実施すること。なお、アンケート内容は別途当協議会と協議の上決定すること。
- ・周遊クーポンを使った消費動向を確認できるようにすること。
- ・周遊クーポンの使用状況をこまめに把握し、周遊クーポン原資上限を超えないような仕組みとする。
- ・アンケート回答時、周遊クーポン利用時（利用可能店舗）等において、フリーwi-fiがな

いエリアにおいても障害なく利用できるように工夫すること。

- ・周遊クーポン偽造防止や、適切な換金の実施を行うなど不正防止策を講じること。
- ・周遊クーポンは、利用開始日に利用者が周遊クーポン利用可能店舗で利用できるように準備すること。
- ・周遊クーポン見本等は、周遊クーポン利用可能店舗が利用期間に活用できるように準備すること。
- ・周遊クーポン配布・使用状況を考慮し、当協議会と検討の上、柔軟に対応すること。

イ 周遊クーポン利用可能店舗の募集

- ・周遊クーポン利用可能店舗（市内観光施設を含む）の公募を行い、最低でも400店舗で周遊クーポンの利用ができるようにすること（※昨年実績516店舗）。
- ・令和5年度に実施した同事業に参加した利用可能店舗には直接公募の連絡を行い、引き続き登録してもらえようように働きかけること。
- ・利用可能店舗数は、利用者の利便性の観点から事業開始後も増やすこと。
- ・利用加盟店舗の募集にあたっては一部の地域に偏らず、市内全体を周遊できるような（周遊したくなるような）店舗開発をすること。
- ・利用可能店舗は、受託者が募集及び審査を実施し、当協議会が決定する。
- ・事業実施中に申請があった際は、速やかに利用可能店舗でクーポンが利用開始できるように対応すること。
- ・利用可能店舗の募集、応募申請の受付、審査、当協議会への報告、応募申請者への審査結果の通知等をまとめた管理表及び利用可能店舗の一覧表の作成をすること。
- ・利用可能店舗用の運営マニュアルの作成及び配布をすること。
- ・利用可能店舗の審査にあたり、行政機関等への照会に必要なデータの整備をすること。
- ・公募の条件は別途協議会が指定した内容とすること。
- ・提案に応じた周遊クーポン利用可能店舗数のKPIを設定すること。

ウ 配布カウンターの設置

- ・北九州市総合観光案内所、福岡空港国際線ターミナル（到着ロビー）、博多駅周辺の計3か所にクーポンの配布・説明をするカウンターを設置し、各場所最低1人は配置すること。※土日祝日も対応すること。
- ・配布カウンターはクーポン実施期間中、原則午前9時～午後5時の間、常時開設すること。ただし設置場所の来客動向に応じて臨機応変に変更すること。
- ・配布カウンターであることがわかるように広報物等を設置すること。
- ・カウンター設置にかかる費用は本契約に含めるものとする。

エ 問合せ対応窓口（コールセンター）の設置

- ・店舗、利用者それぞれからの問合せ・相談に対応できる窓口（コールセンター等）を、店舗用は公募開始から精算終了まで、利用者用はクーポン利用期間内に継続して設置すること。
- ・利用者用コールセンターでは3言語（英語、韓国語、中国語）での対応を可能とすること。
- ・利用者である外国人旅行者は電話での問合せの可能性が低いことから、チャットなどのインターネット等を通じて問い合わせる手段を用意すること。

- ・開設時間は午前9時から午後5時まで ※土日祝日も対応すること。
- ・コールセンター運営に支障のない適正な人数を配置すること。専用回線も同様とする。なお、利用可能店舗募集開始時など、問い合わせが多くなると考えられる時期は人員を増員するなど柔軟な対応ができる体制を整備すること。
- ・対応マニュアル、FAQ（よくある質問とその回答集）を作成し、適宜状況に応じたものに改訂し、整備すること。
- ・各種報告書（日次報告、月次報告等）を作成し、協議会に提出すること。

オ 周遊クーポンの換金

- ・利用可能店舗からの使用済み周遊クーポンの換金を円滑に行うこと。
- ・換金期間については、周遊クーポン利用開始から令和7年3月12日（水）までとする。
- ・換金業務を完了するまで周遊クーポンの売上金等を参加店舗毎に適切に管理すること。
- ・周遊クーポンの売上金について、当協議会が別途支払う額を原資として、利用可能店舗に振込を行うこと。
- ・換金締め切り後は速やかに振り込みができる体制を取ること。
- ・換金に当たっては適当な回数及び期限を設定すること。
- ・換金されなかった周遊クーポンの売上金、未使用周遊クーポン等、委託業務により得た収入は当協議会に納入すること。納入期限は令和7年3月14日（金）までとする。
- ・換金時において周遊クーポン使用済み額とデータとで金額相違の場合、早急に原因究明を行い、責任を持って対応すること。
- ・使用済み周遊クーポンの換金については金融機関等と連携するなど、月1回以上円滑に換金手続きを行うこと。
- ・換金に係る振込手数料や郵送料等は、本契約に含めるものとし、参加店舗はこれを負担しない。
- ・換金期間内に換金されなかった周遊クーポンは、換金しないものとする。ただし、天災など避けがたい事象による場合は、当協議会と協議するものとする。
- ・換金手続きについては不正対策を行い、適宜適切に対応できる方法とすること。
- ・その他提案によること。

(3) プロモーション

北九州市の認知度向上、外国人旅行者誘致を目的として、下記プロモーションを実施する。

ア 専用ウェブページの開設

- ・契約後、速やかに専用ランディングページを開設し、各種情報の随時更新すること。
- ・専用ページについては、周遊クーポン配布カウンター、周遊クーポン利用可能店舗の情報を最寄り駅ごと、ジャンルごと等に関連できるようにし、検索機能も設けること。
- ・専用ページ内に北九州市の魅力情報も掲載すること。
- ・専用ページ内に、本キャンペーン用に工夫している利用可能店舗の情報を掲載するなどし、利用可能店舗全体の機運が醸成するような工夫をすること。
- ・利用可能店舗の情報（多言語を含む）を来年度以降も利用できるように、事業終了後にcsvデータで納品すること。
- ・専用ウェブページは日本語の他に最低でも4言語（英語、韓国語、中国語（簡体字・繁体字））で閲覧できるようにすること。

イ 広報物

- ・チラシ、ポスター、のぼり、周遊クーポン利用可能店舗であることが分かるもの（ステッカーやポップ等）を作成すること。日本語に加え、4言語（英語、韓国語、中国語（簡体字・繁体字））への翻訳文を記載すること。
 - ・広報物のデザインは別途当協議会が提供する既存のものをベースに制作すること。
 - ・広報物はフルカラーで、文字校正、色校正は複数回（必要回数）行うこと。
 - ・広報物の配布場所及び枚数等の広報計画は、当協議会と協議の上決定すること。
 - ・なお、チラシ、ポスターは市内主要観光施設、宿泊施設、周遊クーポン参加店等の市内観光関連施設等にとどまらず、福岡空港、関西空港、二次交通事業者等（駅、レンタカー会社等）の各拠点から本市までの動線や市外観光地、宿泊施設等で配布を行うことを想定した枚数とすること。
- ※契約後、当協議会との広報計画によって広報発行物の種類や部数は変更することがあるので留意すること。

（４）アンケート調査及び消費動向の集計・分析

- ・周遊クーポン配布時のアンケート調査の結果を分析し、今後のプロモーションの在り方を含めた具体的な改善提案を示すこと。また、分析結果の元となるデータ（日本語訳分）も併せて提供すること。
- ・周遊クーポンの利用状況（消費動向）及び周遊クーポン配布時のアンケート結果（属性）を掛け合わせ、国別、性年代別などからわかる消費動向の特性を分析すること。
- ・利用可能店舗へのヒアリングやアンケートを行い、本事業による売り上げの貢献度や満足度、店舗で行った工夫等を調査し、今後の事業の具体的な改善提案を示すこと。

（５）自由提案

上記（１）～（４）に加え、本市の認知度向上・誘客につながる効果的なプロモーションがあれば予算内で提案すること。その際、提案内容に応じたKPIを設定すること。

（６）報告書作成

業務完了後速やかに報告書を提出すること。なお、同報告書には、各業務を実施したことが証明できる書類及び写真等を添付するほか、（２）～（５）の効果検証や今後のプロモーションのあり方を含めた具体的な改善提案について記載すること。

※納入期限等は下記７のとおり。

7 提出する成果品及び納入期限

- ・本委託業務の成果品及び納入期限は以下のとおりとする。

成果品	納入期限	納入部数
① 事業報告書	令和7年3月19日	3部
② 事業報告書（電子データ）	令和7年3月19日	1部
③ 周遊クーポン引換者データ	随時	—
④ 周遊クーポン利用金額・店舗実績データ	随時	—

⑤	周遊クーポン利用可能店データ	随時	—
⑥	コールセンター対応記録	随時	—
⑦	換金データ	随時	—
⑧	専用ウェブページの利用可能店舗 掲載データ (csv データ)	令和7年3月19日	1式
⑨	6(3)イ広報物作成データ (PDF 及び ai データ)	令和7年3月19日	1式

- ・ 成果品の納入先は、北九州市国際観光推進協議会とする。
- ・ ③～⑦について、当協議会の求めに応じ、随時速やかに提出すること。
- ・ 成果品、本委託業務で作成及び更新したマニュアル等の成果物、FAQファイル、対応記録等に関する権利は当協議会に帰属するものとする。
- ・ 受託者は、自らの責に帰すべき理由による成果品の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正又は補足その他の処置をとるものとする。

8 その他

- ・ 印刷物及び専用ウェブページ等の翻訳に関しては、自動翻訳機能を用いらず現地の人が見て違和感のないようにすること。
- ・ 上記以外で、本業務実施のために必要な業務は、事業者決定後に発注者と受注者が協議の上決定する。
- ・ 各業務にかかる一切の経費（事務局等の室料・備品等、周遊クーポン・アンケート作成費、広告にかかる費用、調整費等）は、全て委託費に含むものとする。ただし、周遊クーポンにかかる助成費用（原資）を除く。
- ・ 本事業を含む北九州市のプロモーション業務について、別途市が委託契約する予定であるため、契約締結後は受託事業者において、そのプロモーション業務受託事業者との各種調整を行い、効果的なプロモーションを行えるように連携すること。
- ・ 本業務の実施に伴う成果物の著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む）は、発注者に帰属する。また、北九州市観光情報サイトへの活用または観光PRイベント等において各種媒体を活用し発信する場合、当協議会は当該成果物を使用することができるものとする。なお、成果物の編集を伴う場合は、両者協議のうえ個別に編集の可否を判断するものとする。また、これらの場合においては、成果物に係る著作人格権を行使できないものとする。それ以外の成果物の著作（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む）は、発注者に帰属する。
- ・ 受注者は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受託者が負うものとする。