

姫路ランドオペレーションセンター運営等業務委託要求水準書

第1章 総則

1 目的

公益社団法人姫路観光コンベンションビューロー（以下「ビューロー」という。）では、観光消費額の拡大を図るため、姫路市を訪れる多様な旅行形態に対応した、国内外のグループ・団体客誘致を推進している。

一般団体旅行・教育旅行・各種研修・インセンティブ旅行等の幅広いニーズに応じた受入環境を整備し、旅行会社に対するワンストップ窓口としての機能向上を目指す。

また、教育旅行においては、令和7年度に造成した「姫路・播磨エリア SDGs 探究プログラム」の誘致にむけた積極的な取組みが必要である。さらに、早朝や夜間の観光需要喚起に向けた取組みとして、姫路城を活用した特別プログラムなど、ビューロー独自の取組みを行うことで、宿泊を伴う滞在時間の拡大に向けた取組みを推進していく必要がある。

一方、インバウンド誘致に向けた取組みとしては、富裕層インバウンドを対象とした高付加価値体験商品を造成・提供することで、姫路観光における満足度の向上による観光価値を高め、更なる観光消費額拡大を期待することができる。

以上の取組みを実施する姫路ランドオペレーションセンター運営等業務では、旅行会社等に対するワンストップ窓口として、観光（体験）施設との調整、体験プログラムの紹介、商品造成支援、運営サポートを行う体制を構築し、多様なグループ・団体旅行の受入拡大と旅行消費額の増加、さらには姫路市の観光ブランド価値向上を目指す。

2 業務名称

姫路ランドオペレーションセンター運営等業務（以下「本業務」という。）

3 本業務の委託期間

契約締結日から令和9年3月31日（水）

4 業務委託者

公益社団法人姫路観光コンベンションビューロー（以下「ビューロー」という。）

5 業務内容

(1) 問い合わせ対応業務

① 問い合わせ窓口の設置・運営

国内外に関わらず、グループ旅行・一般団体旅行・教育旅行・企業研修・インセンティブ旅行等に関して、旅行会社からの着地商品（プログラム）に関する問い合わせ（予約状況、団体受入条件、料金、受け入れ可否、移動導線、所要時間等）に関して柔軟な対応できるよう窓口を設置し、必要な助言や支援を行う。

② 着地商品（プログラム）受入箇所との連絡・調整

旅行会社からの問い合わせ内容や申込情報を受入箇所に連絡し、受入可否や条件等を聴き取り、旅行会社に速やかに回答する。

(2) 姫路・播磨エリア SDGs 探究プログラム（以下「探究プログラム」という。）に関わる業務

① 探究プログラム新規開発・目標設定

- ア 令和7年度にビューローが造成した24プログラム（以下「既存探究プログラム」という）に加え、委託期間（9月末まで）に6件の新規プログラムの造成を行い、10月以降の販売準備を行なうこと。ただし、面接ヒアリング時に具体的な新規造成する探究プログラムを1企画提案すること。
- ※既存探究プログラムは、ビューロー公式ホームページ「ひめのみち」にある「姫路・播磨エリア SDGs 探究プログラム」(<https://www.himeji-kanko.jp/education/8/>)を参照。
- イ 必要に応じて、既存探究プログラムの見直し、修正を行うこと。
- ウ プロモーション用としての資料（姫路市の基礎情報、探究プログラム集、教育旅行の誘致に効果的な制度等）を作成すること。資料はHP掲載等を想定しているが、冊子として100冊印刷すること。
- エ 令和8年度の取り扱い人数は2,000名を目標人数とする。（中学生以上の修学旅行・研修旅行・校外学習等を対象とする。）
- ② プロモーション・手配受付・催行管理
- ア 教育旅行を取扱う旅行会社に対して、探究プログラムのプロモーションを行うこと。既存探究プログラムについては締結後よりプロモーションを開始し、新規造成する探究プログラムは10月よりプロモーションを行う。
- なお、ビューローの別事業「姫路市教育旅行貸切りバス経費助成金」も併せて案内すること。
- イ 旅行会社からの手配受付、探究プログラムの事業者との調整、問い合わせの対応を行うこと。また、探究プログラム実施時においては、現場立会いを行うこと。
- ウ 教育旅行担当者向け現地視察旅行（ファムトリップ）を1回実施すること。
- エ 探究プログラムの販売手数料に関する契約は別途行うこととする。なお、既存探究プログラムの販売手数料については、一人あたり受託事業者に400円、ビューローに200円とする。
- (3) インバウンド向け特別体験プログラム（以下「インバウンドプログラム」という。）に関する業務
- ① インバウンドプログラム新規開発・目標設定
- ア ビューロー公式ホームページ（9言語用）「Visit Himeji」にある「Premium tour to experience the spiritual culture of Himeji」を構成するプログラム（以下「既存インバウンドプログラム」という。）について、委託期間（8月末まで）に新しく6プログラムを造成すること。ただし、面接ヒアリング時に具体的な新規造成するインバウンドプログラムを1企画提案すること。
- ※「Premium tour to experience the spiritual culture of Himeji」については、<https://visit-himeji.com/en/trip-ideas/premium-tour-to-experience-the-spiritual-culture-of-himeji/>を参照
- イ プロモーション用としての資料（姫路市の基礎情報、インバウンドプログラム集、インバウンドの誘致に効果的な制度等）を作成すること。資料はHP掲載等を想定している。
- ウ 令和8年度のインバウンドの取り扱い人数（目標人数）を提案すること。
- ② プロモーション・手配受付・催行管理
- ア 訪日旅行を扱う旅行会社に対して、インバウンドプログラムのプロモーションを行うこと。既存インバウンドプログラムについては契約締結後より、新規造成するインバウンドプログラムは9月よりプロモーションを行う。

- イ 旅行会社からの手配受付、インバウンドプログラムの事業者との調整、問い合わせの対応を行うこと。また、インバウンドプログラム実施時においては、現場立会いを行うこと。
- ウ 面接ヒアリング時に効果的なプロモーション方法を提案すること。
- エ インバウンドプログラムの販売手数料に関する契約は別途行うこととする。なお、既存インバウンドプログラムの販売手数料は、一人あたり受託事業者の販売価格の5%、ビューローに5%を配分するものとする。

(4) 姫路周遊型ナイトツアーに関わる業務

① 受付・催行管理

- ア 令和8年11月下旬から12月上旬（予定）に実施される姫路市周遊型ナイトツアーにおいて、各旅行会社からの事前予約、問合せ業務の窓口となること。
- イ 事前予約に関する在庫管理と旅行会社からの集金を行うこと。
- ウ 予約状況に応じて、姫路城との人数調整や最終人数報告を行うこと。
- エ 実施日当日はビューローと調整のうえ、受付・斡旋業務を行うこと。

② プロモーション

各旅行会社に対して、ビューローが令和7年度に制作したプロモーション動画を用いて、積極的な情報発信やセールを行うこと。なお、セールスについては、ビューローの別事業「姫路市市内周遊型バス旅行促進助成金」も併せて案内すること。

(5) 報告

上記業務内容に関する情報（セールス・問い合わせ・申込情報のデータ化等）について、毎月1回の定例報告を実施すること。

6 運営体制

以下の項目について、受託者は運営体制を整えること。

(1) 専任スタッフの配置

旅行会社からの問い合わせに対応できるよう専任スタッフを配置させること。なお、インバウンドにも対応できるよう対策すること。

(2) 拠点整備

専用の電話、メールアドレスを取得すること。また、団体旅行中の緊急連絡先を旅行会社に伝えること。

(3) 緊急時のバックアップ体制の構築

地震・台風・大雪などで施設側の受入状況が急変した場合、旅行会社へ速やかに情報提供・調整ができる体制を整えること。

7 次年度（令和9年度）以降の契約方法

本業務は、年度を超えた継続性が必要な業務であり、次年度以降についても業務内容を見直したうえで継続契約（随意契約を含む）を検討する。ただし、業務の実施状況、目標件数及び各プログラムの造成等の実績を踏まえ、契約を継続しない場合がある。

また、随意契約における契約期間は最長3年とするが、本業務は各年度の予算成立を条件とする。予算が成立しない場合は、翌年度以降の事業を実施しない。

第2章 一般事項

1 適用範囲

この要求水準書は、「姫路ランドオペレーションセンター運営等業務委託」に適用する。
本業務の受託者は、この要求水準書に定めのない事項のうち、本業務の遂行に当たり必要なものについては、ビューローへ提案し、ビューローと受託者が協議の上、決定するものとする。

2 業務項目

業務に係る項目はこの要求水準書及び契約約款によるものとする。

3 業務管理

- (1) 受託者は、本業務に着手したときは、遅滞なく委託業務着手届をビューローに提出するものとする。
- (2) 受託者は、契約期間内に業務を完了するよう全項目の業務計画を立て、それを工程表として、前号の委託業務着手届と併せてビューローに提出し、ビューローの承諾を得るものとする。
- (3) 受託者は、本業務の円滑な進捗を図るため、必要な専門的知識と十分な経験を有する従事者を配置するものとする。
- (4) 受託者は、本業務の全般にわたる技術的管理を行わせるため、前号の従事者のうちから業務担当責任者を選任し、その氏名を委託業務着手届の提出によりビューローに通知するものとする。
- (5) 受託者は、月1回、ビューロー事務所若しくはオンラインにおいて進捗状況を報告し、打合せを行うものとする。

4 資料の貸与

本業務に必要な資料で、ビューローが現在所有しているものについては、ビューローから受託者に貸与するものとする。この場合において、受託者は、貸与を受けた資料に関するリストを作成の上、ビューローに提出すること。業務完了後、貸与された資料は原則ビューローへ返還するものとする。

5 著作権

- (1) 成果物が著作物に該当する場合には、当該著作物に係る受託者の著作権を当該著作物の引渡し時にビューローに無償で譲渡するものとする。また、ビューローは成果物が著作物に該当するしないにかかわらず、当該成果物の内容を受託者の承諾なく自由に公表することができるものとする。なお、成果物が著作物に該当する場合において、ビューローが当該著作物の利用目的の実現のためにその内容を改変する場合は、受託者の承諾なく行うことができるものとする。
- (2) 本業務に当たり、第三者の権利を侵害しないように十分留意すること。やむを得ず第三者が有する著作権の映像、意匠、ソフトなどを使用するときは、あらかじめビューローと協議の上、著作権法上に定められた手続を行うこと。

6 損害のために生じた経費の負担

- (1) 業務を行うにつき第三者に及ぼした損害について、当該第三者に対して損害の賠償を行わなければならないときは、受託者がその賠償額を負担する。
- (2) 前項の規定にかかわらず、同項の規定する賠償額のうち、委託者の指示、貸与品等の性状その

他委託者の責めに帰すべき事由により生じたものについては、委託者がその賠償額を負担する。ただし、受託者が、委託者の指示又は貸与品等が不適當であること等委託者の責めに帰すべき事由があることを知りながらこれを通知しなかったときは、この限りでない。

7 その他

- (1) 受託者は、本業務の実施上知り得た情報、秘密は他人に漏らしてはならない。また、本業務の目的以外に使用してはならない。
- (2) 委託料は、成果物及び委託業務完了届の提出後に支払うものとする。
- (3) 本件契約に関する契約保証金については、公益財団法人姫路観光コンベンションビューロー 経理規則（令和6年5月1日施行）第48条を適用する。受託者は、本業務の実施に当たり、各種法令や各種ガイドラインを遵守すること。
- (4) 要求水準書にない疑義が生じた場合は、その都度協議する。