

令和4年6月22日

各 位

公益社団法人北海道観光振興機構
会 長 小磯 修二〈公印省略〉

「令和4年度優良顧客調査／北海道来訪者満足度・観光産業経済効果調査事業（国内観光客）」
委託に係る企画提案の公募について

時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は当機構の事業推進に格別なるご支援、ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて標記事業に関する委託業務について、次のとおり企画提案を募集することとしましたのでご案内申し上げます。

記

1. 事業名

「令和4年度優良顧客調査／北海道来訪者満足度・観光産業経済効果調査事業（国内観光客）」

2. 委託内容

別紙「企画提案指示書（業務処理要領）」をご参照ください。

3. 参加表明

企画提案書を提出する意向がある場合は、別紙「参加表明書」をメールでご提出ください。

なおコンソーシアムの場合は、代表となる会社・団体が提出してください。

4. 添付書類

- (1) 企画提案指示書
- (2) コンソーシアム協定書
- (3) 参加表明書

5. 事業説明会について

本事業に関する事業説明会は、新型コロナウイルス感染拡大の観点から開催しません。事業内容に関する質問は、本日より3営業日後の15:00までメールで個別相談を受け付けます。回答については全体を取りまとめの上、参加表明した事業者に対し参加表明期限日以降に速やかに送信します。

担当：政策・マーケティング部 堀 TEL:011-231-6736

Email:n_hori@visithkd.or.jp

「令和4年度優良顧客調査／北海道来訪者満足度・観光産業経済効果調査事業（国内観光客）」

委託業務企画提案指示書

1. 事業目的

新型コロナウイルス感染症の影響により2年以上にわたり訪日外国人の観光客はほぼ皆無で推移しており、観光業界を取り巻く環境は厳しい状況が続いている。政府は訪日外国人観光客の受け入れを再開したが、コロナ禍以前のインバウンド観光需要回復には相当な時間を要するものと思われる。

このような状況において、本道における今後の観光振興については従来にも増して国内観光客の取り込みが重要である。加えて昨今はコロナ禍による旅行者の旅のスタイルの変化や新たなニーズが生じており、ポストコロナで求められる旅行スタイル・ニーズ等を適切に把握し、北海道への観光誘客に向けた効果的な打ち手を見出し実施する必要がある。

また（公社）北海道観光振興機構は広域連携DMOとして観光庁の登録を受けており、観光地域づくり法人（DMO）の登録条件として観光消費額や来訪者満足度等各種 KPI の設定や進捗管理が求められている。

こうした背景から本事業では、（1）道外に居住し、北海道に対する興味・関心度が高いいわゆる「北海道ファン層」をターゲットとする観光ニーズ調査・分析に加え、道外居住者の道内での高額消費行動をクレジットカードの決済データ等により分析する「優良顧客調査」と、（2）実際に観光目的で北海道を訪れた国内観光客（道内観光客を含む）の属性や道内旅行実態、旅行の満足度等及び観光産業経済効果等の調査・分析を行う「北海道来訪者満足度・観光産業経済効果調査」を実施する。

未来道者については観光誘客に向けたプロモーションや着地整備等の打ち手、来道者については旅行の満足度や消費動向等の分析により、リピーターの増加策や観光消費額アップに向けた国内富裕層のターゲティング等、施策導出の一助とすることを目的とする。なお調査に際しては過年度に当機構が実施した以下の各種調査を参考にし、調査・分析結果をより深掘りするとともに継続性について保たれるよう留意願いたい。

※令和3年度調査

「国内旅行調査分析事業」

https://statistics.visit-hokkaido.jp/wp-content/uploads/2022/05/%E8%AA%BF%E6%9F%BB%E5%A0%B1%E5%91%8A%E6%9B%B8-20220331HTO%E4%BF%AE%E6%AD%A3%E6%B8%880405_web%E7%94%A8.pdf?version=20220405

「北海道来訪者満足度調査」（観光経済波及効果分析を含む）

<https://statistics.visit-hokkaido.jp/wp-content/uploads/2022/06/%E4%BB%A4%E5%92%8C3%E5%B9%B4%E5%BA%A6%E5%8C%97%E6%B5%B7%E9%81%93%E6%9D%A5%E8%A8%AA%E8%80%85%E6%BA%80%E8%B6%B3%E5%BA%A6%E8%AA%BF%E6%9F%BB%EF%BC%88%E8%A6%B3%E5%85%89%E7%B5%8C%E6%B8%88%E6%B3%A2%E5%8F%8A%E5%8A%B9%E6%9E%9C%E5%88%86%E6%9E%90%E3%82%92%E5%90%AB%E3%82%80%EF%BC%89.pdf?version=20220520>

※令和2年度調査

「北海道来訪者満足度調査」(観光経済波及効果分析を含む)

<https://statistics.visit-hokkaido.jp/wp-content/uploads/2022/03/%E4%BB%A4%E5%92%8C2%E5%B9%B4%E5%BA%A6%E5%8C%97%E6%B5%B7%E9%81%93%E6%9D%A5%E8%A8%AA%E8%80%85%E6%BA%80%E8%B6%B3%E5%BA%A6%E8%AA%BF%E6%9F%BB%E5%A0%B1%E5%91%8A%E6%9B%B8%EF%BC%88%E8%A6%B3%E5%85%89%E7%B5%8C%E6%B8%88%E6%B3%A2%E5%8F%8A%E5%8A%B9%E6%9E%9C%E5%88%86%E6%9E%90%E3%82%92%E5%90%AB%E3%82%80%EF%BC%89.pdf?version=20220302>

調査・分析結果は当機構が活用するのみならず、道内各観光地域づくり法人(DMO)等各種観光団体の戦略立案等にも活用していただくことを想定し、「北海道の観光統計データサイト」に格納する。

2. 業務実施主体及び事業実施方法

公益社団法人北海道観光振興機構(以下「観光機構」という。)が主体となり民間企業等に委託して実施する。

3. 企画提案応募条件等

単体企業等または複数企業等による連合体(以下「コンソーシアム」という。)とし、単体企業等及びコンソーシアムの構成員は次のいずれにも該当すること。

(1) 道内に本・支店等を有する次のいずれかの者であること。ただしコンソーシアムの場合、構成員のうち1者以上が道内に本・支店等を有する場合は可とする。(なおコンソーシアムの場合には別紙協定書を提出すること)

①民間企業

②特定非営利活動促進法(平成10年法律第7号)に基づく特定非営利法人

③その他の法人、または法人以外の団体等

(2) コンソーシアムの構成員が単独企業または他のコンソーシアムの構成員として、この企画提案に参加する者でないこと。

(3) 提案事項を的確に実施する能力を有する者であること。

(4) 観光機構が必要と判断する際に、観光機構にて業務打合せを行える人員・業務実施体制を取ることができる者であること。

(5) 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。)または暴力団関係事業者(暴力団員が実質的に経営を支配する事業者その他同条第2号に規定する暴力団又は暴力団員と密接な関係を有する事業者をいう。)に該当しない者であること。

4. 契約方法 公募型プロポーザル方式(価格考慮型)による随意契約

※企画提案内容に加えて価格についても審査基準の要素とする

5. 予算上限額

25,000,000 円（消費税及び地方消費税相当額10%を含む）

※新型コロナウイルス感染症の影響による観光機構の対応によっては、委託業務の内容及び予算上限額について変更する場合または事業が中止になる場合がある。以上の場合は、観光機構と提案者の双方の協議により提案内容の変更または契約を行わないことがある

6. 委託期間及び業務スケジュール

(1) 委託期間

契約締結の日～令和5年3月10日（金）

(2) 業務スケジュール

6月22日（水） 企画提案募集公示、企画提案指示書配布

6月29日（水） 企画提案参加表明期限15:00締切

7月8日（金） 企画提案書の提出期限15:00締切

7月中旬 企画提案の審査、委託事業者決定

7月中下旬～ 契約締結・業務開始

(3) 業務完了日

令和5年3月10日（金）までに全ての業務を完了すること（報告書作成業務含む）

7. 業務委託内容（企画提案事項）

(1) 優良顧客調査

<「北海道どさんこプラザ」の利用者に対するアンケート調査>

道が設置し、道内で製造・加工された水産加工品、農畜産品、乳製品、酒類、民芸品等の展示・販売を行う「北海道どさんこプラザ」（以下「どさんこプラザ」という。）の利用者については、「北海道に関心があり観光ニーズもある」との仮説をもとに、利用者に対するWEBアンケート調査を実施する。

どさんこプラザの観光マーケティング拠点としての可能性を検証するとともに、例えば「北海道に関心があり観光ニーズもあるものの、実際には旅行に行かない人」の原因調査や北海道来訪者満足度調査でヒアリングできない設問による調査、画像や動画を用いた調査等を行うことにより今後の観光施策立案の一助とする。

調査を実施するどさんこプラザの店舗は「有楽町店（東京都千代田区有楽町）」、「あべのハルカス店（大阪府大阪市阿倍野区）」とする。

①調査票の設計、作成、印刷

- i) 調査票の設計・作成を行うこと
- ii) 具体的な調査項目など調査票の設計は、観光機構と協議しながら業務を進めること

②調査の実施

- i) 調査のスケジュールを提案すること。調査手法については、回答ページにリンクする QR コードを掲載したチラシの店頭配置及び店頭配布することによる WEB アンケート調査を原

- 則とするが、その他 ICT を活用した調査など適切な手法があれば提案すること
- ii) 調査人数は「有楽町店」、「あべのハルカス店」合わせて1,000件以上を目安とする
 - iii) 回答率をあげるための施策として、謝礼品の購入等を提案すること。なおどさんこプラザの販促に繋がるよう配慮すること
 - iv) 国の新型コロナウイルス感染症対策等の事態を鑑み、調査方法については適宜観光機構と協議の上で対応すること
 - v) 以下について予算の範囲内で調査可能な場合、内容・件数・理由等や調査結果の分析手法等とともに企画提案書に記載し提案すること（優先順に並べてある）
 - ・ 上記のWEBアンケート調査とは別に、どさんこプラザ利用者の「未来訪の理由・来訪におけるネック」や「来訪の動機付けに繋がる道内自治体等の施策やプロモーションの内容」等をヒアリングし、未来訪者と来訪者（特に何度も来訪するコアなリピーター）のインサイトを深掘りし比較・分析するデプスインタビュー（インタビュー内容や件数等を記載）
 - ・ 調査・分析結果を比較することを目的とし、観光地として本道と競合する他府県や他地域（例：沖縄県、京都府、九州等）のアンテナショップ（東京都内）利用者に対するアンケート調査（対象府県・地域や調査内容、件数等を記載）

③調査結果の分析

- i) 属性分析
 - ・ 年齢、性別、居住地等の属性や道内での生活経験の有無など
- ii) 北海道観光に対する興味・関心度の分析
 - ・ 道内旅行の経験（回数、訪問地、旅行金額、直近の旅行時期等。旅行経験がない場合はその理由）、旅マエ消費（旅行のきっかけとなる消費の有無）や旅アト消費（旅行がきっかけとなった消費の有無）に関する事など
- iii) コロナ禍での旅行動向及び道のコロナ対策や観光振興施策の認知度、観光機構の観光プロモーションに対する印象の分析
 - ・ コロナ禍以降における旅行実績や動向及び北海道以外の旅行候補先の有無と、旅行候補先として北海道を選択する決め手など
 - ・ 「新北海道スタイル」（道民と事業者が連携し北海道全体でコロナウイルスの感染リスクを低減させることを目指す道の取り組み）や「HOKKAIDO LOVE!」（オール北海道で観光関連産業の前向きな取り組みを応援するプロジェクト）の認知度・理解度、令和3年度に実施した観光機構のプロモーション事業及び令和4年に実施予定の観光機構プロモーション事業の認知度・理解度など

<クレジットカードデータ分析>

クレジットカードの決済データにより道外居住者による道内での高額消費行動を分析することで国内富裕旅行のターゲット層を明確化し、今後のプロモーション施策に繋げる。

クレジットカードのブランドについては選定理由も含め提案すること。

①調査の実施

- i) 道外居住者かつ道内での消費額100万円以上／年（複数回利用及び世帯利用を含む）を条件とするクレジットカードデータをスクリーニング調査する
- ii) 調査のスケジュールを提案すること。調査人数は300件以上を目安とする

②調査結果の分析

- i) スクリーニングしたデータを元に、属性や宿泊費、交通費、食費等実際の消費例や道外での観光消費例を分析するとともに、タッチポイントとなりそうな消費の分析等を実施することに加え、客単価の向上や観光消費の拡大等、道内観光関連事業者が活用できる具体の示唆を行うこと
- ii) i)の他に、道内観光における動態（周遊ルート等）の分析も行うことができればなお望ましく、可能であれば企画提案書に盛り込むこと

※調査データの取扱い

調査・分析の実施にあたり、収集された各種データはプライバシー保護のための統計的な処理を行い、個人情報外部に漏れることのないよう十分に配慮しつつ、外部関係者によるさらに踏み込んだ分析にも資するよう基礎データを広く提供できるよう設計すること。

また調査票の回答において、消費額等異常値の記載がなされた場合は無効回答とするなど適切に対処すること。

(2) 北海道来訪者満足度・観光産業経済効果調査

道内観光客、道外観光客の属性や旅行実態、旅行の期待度や満足度、及び観光産業経済効果を把握するアンケート調査等に必要な調査票の設計・作成、調査の実施、集計結果の分析及び報告書を作成する。なお提案する調査手法等については、過年度に観光機構が実施した北海道来訪者満足度・観光産業経済効果調査との継続性が保たれるよう留意すること。

また新型コロナウイルス感染症に伴う旅行者の意識の変化、プロモーション、観光資源開発、受入環境整備に関する観光振興施策の検討に資する基礎資料が得られるよう、年齢階層別や地域別の特徴が把握できるような調査・分析を行うこと。

なお対面でのアンケート調査の実施に際しては、新型コロナウイルス感染症対策の各種ガイドラインを遵守するなど細心の感染予防対策を講じて実施すること。

①調査票の設計、作成、印刷

- i) 調査票の設計・作成を行うこと
- ii) 具体的な調査項目など調査票の設計は、過年度の調査票との継続性が保たれるよう留意し、観光機構と協議しながら業務を進めること

②調査の実施

契約締結日から終了日までの期間を四期（例：夏期、秋期、冬期、厳冬期）に分け調査を実施し、各期の調査人数を提案すること。なお調査状況の概要（回答数、属性等）を、各期が終わり次第観光機構に報告すること。

- i) 道内客：年齢・性別などの属性に極端な偏りがないうよう実施し、調査手法については観光地などでのアンケート調査（調査地点・回収方法）やICTを活用した調査など適切な手法

を提案すること

- ii) 道外客：居住地・年齢・性別などの属性に極端な偏りがないよう実施し、定期空路・航路・鉄道の玄関口や交通結節点でのアンケート調査（調査地点・回収方法）や ICT を活用した調査手法など、適切な方法を提案すること
- iii) 調査人数は全体で3,000件以上（道内客1,500件以上、道外客1,500件以上）を目安とする。道外客については、観光機構と協議の上地域ごとの調査人数を検討すること
- iv) 回答率をあげるための謝礼品の購入、配布等を検討すること
- v) 国や北海道の新型コロナウイルス感染症対策等の事態を鑑みて、調査方法（WEB 併用含め）や地域別等のサンプル割付について適宜観光機構と協議の上で対応すること

③調査結果の分析

- i) 観光客の属性・動向の分析
 - ・ 性別、年齢、居住地、職業、同行者数、旅行日程、旅行中の行動、観光情報入手先、交通機関、宿泊施設の種類の種類、訪問観光地、観光ルートなど
- ii) 観光に対する期待度・満足度の分析
 - ・ 年齢階層別に、旅行全般、食事、おみやげ品、宿泊施設、観光施設、交通機関、接客サービス、景観への期待度・満足度など
- iii) コロナ禍での旅行意識の変化や行動変容の分析
 - ・ コロナ禍での道内旅行に対する意識、旅行中の行動、受入側の衛生対策への関心など
- iv) 観光産業経済効果の分析
 - ・ 調査票から観光消費額単価を推計し、費目別消費額構成比及び消費額単価、産業部門別観光消費額単価等の分析を行い、総観光消費額として整理すること
 - ・ 生産誘発額、粗付加価値誘発額、雇用誘発者数等を推計し、税收効果、観光 GDP 等の経済波及効果を分析し、観光消費が本道経済に与える影響を考察すること
 - ・ 北海道や観光機構が実施した過去の算出方法との継続性が保たれるよう留意すること
 - ・ 当年度において訪日外国人の道内旅行が再開された場合は、観光機構とも協議の上、その経済効果も加味して算出すること
 - ・ 分析にあたり活用するオープンデータやツール（例：北海道開発局産業連関表、北海道観光局経済波及効果「見える化」分析ツール）の出自や活用方法を示すこと

※調査データの取扱い

(1) 優良顧客調査に同じ。

(3) 北海道の観光統計データサイトへの格納

①調査データは、令和2年度に観光機構が構築した「北海道の観光統計データサイト」内で公開すること

※「北海道の観光統計データ」サイト：<https://statistics.visit-hokkaido.jp/>

②データの整形・ダッシュボードの作成にあたっては、Google スプレッドシート及び Tableau Public を活用すること。Google スプレッドシート及び Tableau Public の運用管理については、

観光機構と調整の上行うこと

(4) その他

(1)と(2)の調査については、令和4年9月中旬を目途に観光機構に対し中間報告を行うこと。またごさんこプラザ利用者に対するアンケート調査を優先したスケジュールにて調査設計を行うこと。

8. 報告書の作成

(1) 7.(1)～(3)の実施結果等を取りまとめた報告書を作成する

(2) 報告書は紙媒体(A4版)10部、電子媒体1部とする

(3) 概要版は紙媒体(A4版1枚程度)10部、電子媒体1部とする

(4) ローデータの提出は電子媒体1部とする

9. その他の提案

予算の範囲内で1の事業目的に資する有効な企画があれば、提案書に盛り込むこと

10. 参加表明

企画提案を提出する意思がある場合は、期日までに参加表明すること。なお期限までに参加表明が無い場合は、企画提案書を受理しないものとする。

(1) 表明期限:令和4年6月29日(水) 15:00

(2) 表明先:下記問い合わせ先に提出

(3) 表明方法:別紙書式をEメールで添付送信してください

11. 企画提案書及び見積依頼内容

企画提案書作成にあたっては、提案の考え方のほか下記の項目について記載すること。

(1) これまでの事業実績

過去3年以内の本事業と同種、かつ同程度の規模の事業受注実績について記載すること。なお観光機構発注の実績については記載を要しない。

(2) 業務実施体制

当該業務実施体制について、業務担当者をはじめとする企画提案者の体制のほか協力会社等を明記し、具体的に記載すること。なお企画提案者の業務担当者名については、提出する企画提案書の1部のみに記載し、残りについては「A」、「B」などといった表現を用いて記載すること。

(3) 業務スケジュール

委託業務開始から終了までのスケジュールを具体的に記載すること。

(4) 見積書 費用項目の明細を記載すること。概算見積とし捺印不要

①直接人件費:業務処理に直接必要とする経費

②経常的直接経費:消耗品費、通信運搬費、旅費(業務処理に従事する者の交通費・宿泊費等)

③特別直接経費:印刷製本費(調査票や報告書の印刷、翻訳等の外注分)

④その他:諸経費、技術経費等

12. 企画提案書作成上の留意点

- (1) 様式の規格はA4版とする。ただし全体的なイメージを伝えるうえで数ページA3用紙を折り込むことは可とする。
- (2) 企画提案は1社1提案とする。
例:A案・B案と複数記載し、事業実施主体側に選択を委ねている提案は審査対象外とする
- (3) 企画提案書の作成及び提出に係る費用は、提出者の負担とする。
- (4) 提出された企画提案書は返却しない。

13. 企画提案書の提出

- (1) 提出部数 7部(事業者名、業務従事者氏名を記載したもの1部、記載しないもの6部)
- (2) 提出場所 下記問い合わせ先に提出
- (3) 提出期限 7月8日(金) 15:00
- (4) 提出方法 提出場所への持参または郵送

※郵送の場合、提出期日までに到着しないものは受理しない

※提出の企画提案書は別途データでも電子メール等により提出すること。なお電子データのみでの提出は認めない(電子データで提出する企画提案書は事業者名、氏名等を記載しないもの)

14. 企画提案に関する審査

- (1) 参加表明期日までに参加表明を行い、かつ提出期日までに必要部数の企画提案書を提出した者を審査対象者とする。
- (2) 審査対象者が4者以上の場合は予め書面審査を行い、上位3者を最終的な審査対象者とする。
- (3) 審査は審査対象者によるプレゼンテーションを基に実施する。
- (4) プレゼンテーションの日時及び場所は、別途審査対象者に通知する。
- (5) プレゼンテーションに参加できない場合は棄権とみなす。
- (6) プレゼンテーション時の追加資料の配布については認めない。
- (7) プレゼンテーション用に機器類を使用する場合は、事前に申し出の上で審査対象者が準備・設置するものとする。なお審査の進行に影響を及ぼすと判断されるものについては使用を認めない。
- (8) プレゼンテーション会場に入ることが出来るのは3名までとする。

15. 企画提案の評価基準

企画提案は、次の項目を審査し総合的に判断する。

- (1) 企画提案の目的適合性
 - ①指示内容が十分理解されているか
 - ②協力体制など人的ネットワークが確保されているか

③効果的な事業内容となっているか

(2) 実現性

提案内容に具体性があり、かつ全体の計画が実現可能なものとなっているか

(3) 業務遂行能力

北海道観光等の実情に精通し、業務を遂行するにあたっての実施体制が確保され遂行能力があると判断できるか

(4) 経済合理性

費用対効果が高い提案となっているか

16. 業務上の留意事項

(1) 業務内容の詳細については、企画提案の内容を基本として観光機構と受託事業者が協議して決定する。

(2) 観光機構は受託事業者に対して、観光機構がこれまで取りまとめた資料等について可能な範囲で提供する。

(3) 著作権、肖像権等に関して権利者の許諾が必要な場合は、受託事業者において必要な権利処理を行うこと。

(4) 委託契約に係る業務処理に伴い発生する特許権、著作権その他すべての権利は、観光機構に帰属するものとする。

(5) 作成した北海道観光データ等に関して観光機構の web サイト等での二次使用を認めることとし、見積金額にはその二次使用料、データ納品費を含めること。

(6) 再委託の予定(下記②の業務に限る)がある場合は、再委託先の事業者名、住所、金額、再委託する業務範囲を記載すること。なお、再委託を行う際には、予め当機構の承諾を得る必要があるので留意すること。※当機構の承諾を要する再委託の範囲は、次の区分における②をいう。

①「業務の主たる部分」(業務における総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断等)…再委託を行うことはできない

②「業務の主たる部分」及び「軽微な業務」を除く業務…再委託に際し、当機構の承諾を要する

③「軽微な業務」(コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理、計算処理、模型製作、翻訳、参考書籍・文献購入、消耗品購入、会場借上等)…再委託に際し、当機構の承諾を要さない

17. その他

(1) 提出された企画提案書は、本事業の受託事業者選定以外の目的には提出者に無断で使用しない。

(2) 公正性、透明性、客観性を期するため、企画提案書は公表する場合がある。なお公表にあたっては事前に提案者に通知するものとする。

(3) 手続きにおいて使用する言語及び通貨は、日本語及び日本円とする。

(4) 受託事業者選定後の契約行為に関し発生する費用は、受託事業者において負担するものとする。

(5) 受託事業者は、契約前に地域への説明会を実施する際は、その発生する費用は受託事業者において負担するものとする。

18. 問合せ先

〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目1-1 緑苑ビル1階

公益社団法人 北海道観光振興機構 政策・マーケティング部 (担当:堀)

TEL:011-231-6736 Email:n_hori@visithkd.or.jp

