

(別紙)

一般財団法人神戸観光局

## 委 託 仕 様 書

(「都心商業地でのおもてなし環境整備事業」)

### 1 委託業務の期間

契約締結の日から 2024 年 3 月 31 日まで。

### 2 委託業務の実施場所

- (1) 主に元町及び三宮の都心商業地及びおもてなしイベント開催時等の指定場所（主に観光地、バス車内、バス停周辺）
- (2) 神戸ポートターミナル（神戸市中央区新港町 4-5）
- (3) 中突堤旅客ターミナル（神戸市中央区波止場町 5-6）

### 3 対象船舶

外国籍および日本籍のクルーズ客船（年間延べ外国船 65 隻、日本船 60 隻の入港を想定）のうち、委託者が指定する船舶。ただし、入港スケジュールの変更や運航上の諸事情等により、対象となる船舶数は変動する。

### 4 委託業務の内容

- (1) 外国船寄港時の都心商業地、商店街、神戸ポートターミナルおよび中突堤旅客ターミナル（以下、「旅客ターミナル」）への英語又は中国語が話せるコンシェルジュの配置、並びに乗船客・クルーへのアンケートの実施及び統計

・現場対応を行う日には、乗船客の国籍に応じて、英語又は中国語が話せる人材を入港する客船に応じた必要数配置すること。なお、配置時間は船舶により異なるため、委託者の指示によるものとする。（停泊中の深夜対応を含め、年間 37 回を想定）

<寄港想定と配置時間例> ※寄港スケジュールは変更になることがある

1 日寄港 29 回（配置時間 09:00～19:00）

2 日寄港 7 回（配置時間 入港日 09:00～24:00、 2 日目 08:30～16:30）

5 日寄港 1 回（配置時間 入港日 09:00～24:00、 2 日目～4 日目 08:30～24:00、  
5 日目 08:30～16:30）

<寄港時の対応例（2 日寄港の場合）>

配置時間： 入港日 09:00～24:00（商店街は 18:00 頃まで）

2 日目 08:30～16:30

※上記時間帯の対応で 1 回とする

配置人数： 10～12 名程度（旅客ターミナル 7 名、商店街 4 名等）

- ・乗船客の主な国籍は数日前に詳細が判明する場合があります、事前の想定と違っている場合は各所へ連絡して、できる限り対応すること。
- ・天候等の影響で急遽の入港やキャンセルが発生した場合でもできる限り対応すること。
- ・配置されたコンシェルジュは、旅客ターミナルでの下船開始時刻や、シャトルバスの混雑時、都心商業地への来街者数等の状況及び感染症に対する密集の回避を考慮しながら、乗船客を臨機応変にサポートし、スムーズに移動させるよう案内業務を行うこと。
- ・コンシェルジュに対しては、欧米や中国の外国人観光客への接し方、神戸の観光地や都心商業地についての知識、神戸周辺の観光地までのアクセスに関する知識など、充実したコンシェルジュ業務を行うために必要な研修を行うこと。
- ・統一感のあるユニフォームなどを着用することにより、コンシェルジュであることが、乗船客にもすぐにわかるようにすること。
- ・元町及び三宮等の都心商業地のわかりやすい場所に、コンシェルジュの活動拠点となる、特設総合案内拠点を設置すること。
- ・この事業を利用した感想やニーズを把握するため、乗船客・クルーへのアンケートを実施し(目標回収数：乗船客数の10%)、統計・分析を行うこと。また、アンケート回答者には記念品を提供すること。
- ・紙媒体だけでなく、必要に応じ Web 媒体を利用したアンケートも実施すること。

## (2) 臨時観光案内所および両替所の運営

- ・上記(1)の外国船寄港時における旅客ターミナルでの臨時観光案内所でのカウンター業務(英語対応、3名程度)の運営および両替所の手配を行う。
- ・観光案内に必要な資料等の準備を含む。
- ・配置日数は年間48日間を想定。配置時間は船舶により異なるが、午前8時から午後5時を基本とする。
- ・船内配置を想定すること。

## (3) 外国船寄港時の歓迎セレモニー等の運営

- ・上記(1)の外国船寄港時に、船内または船外で入港歓迎セレモニーを実施する場合の運営業務(当日の本船との連絡調整、英語による司会進行等)を行う。(1回あたり約1時間。年間33回実施を想定)
- ・外国船寄港時の歓迎アトラクションを実施する場合のパフォーマンス団体の手配を行う。(歓迎アトラクションの実施の有無は船舶により異なるため、委託者からの指示による)

## (4) 外国人乗船客を対象にした日本文化を体験できるミニイベントの企画・実施(年間37回を想定)

- ・人材や場所の確保及び出演者への謝礼等のすべてを含むものとする。道路占用を行う場合

は関係官公署等への諸手続きも含む。

- ・特設総合案内拠点と一体的に設置することは差支えない。
- ・商店街での実施においては、隅々まで乗船客が行き渡るように、イベントの実施位置を工夫すること。

(5) 日本船寄港時の旅客ターミナルにおける案内・誘導等

- ・日本船の入出港時の乗船客に対する案内（観光案内および行き先・移動手段等の提案を含む）と誘導、および旅客ターミナルへの一般来場者に対する案内、誘導等を行うこと。
- ・各回の人員および配置時間は委託者の指示による。（1回平均3時間で2名配置、年間30回を想定）

(6) 旅客ターミナル内での物販に関する調整

- ・旅客ターミナル内で物販を行う際の出店者のとりまとめを行うこと。なお、新規事業者の申し出があった場合は、内容を確認し、委託者と協議の上、出店の可否を含めて事業者と連絡を行うこと。
- ・出店者が多数の場合は、抽選等により出店者との調整を行い、各団体に連絡を行うこと。
- ・出店者に対して、物販のレイアウトの照会、取りまとめ、連絡調整を行うこと。また、船舶の情報を周知すること。
- ・感染症に対する密集を避け、実施内容には十分配慮すること。

(7) 元町及び三宮の都心商業者への船舶入港情報の周知及び連携等

- ・神戸港に入港する船舶の情報（入港日時、場所、入港船舶の概要等）を商業関係者へ周知すること。
- ・欧米や中国等に関する基本的な知識、外国人観光客への接し方や簡単な会話方法、購買動向などに関する情報を周知すること。
- ・上記の情報を周知するため、日常的に商業関係者との連絡を図り、連携に努めること。

(8) 各種乗車券等の取扱

- ・乗船客に各種乗車券等（例：ポートアイランド線団体数取券、シティー・ループ1日乗車券※今後は交通系ICの販売への移行も検討している）を旅客ターミナルで販売すること。運輸事業者と連絡調整の上、乗車券等を管理し、販売枚数を委託者に報告すること。
- ・販売は原則としてキャッシュレスとし、主要カードブランド（Visa、Mastercard、JCB、American Express、Diners Club）に対応すること。決済手数料は委託費に含む。（販売総数は約2000部を想定）

(9) おもてなしイベント等の補助

- ・乗船客や乗組員、船会社関係者等に対して委託者が実施するおもてなしイベントの際に、委託者と協議の上、事業の補助を行うこと。また、外国船においては英語又は中国語（場合によっては乗船客の主な使用言語）のできるスタッフを必要数配置すること。（年 5 回程度）

(10) 客船入出港時の歓送迎演奏手配

- ・入出港時の歓送迎演奏について、委託者からの求めがあった場合は、委託者と協議の上、演奏者の手配を行うこと。（演奏者への謝礼は委託費に含まない）

(11) 新型コロナウイルスへの対策

- ・(1)～(10)の業務実施にあたって新型コロナウイルスへの対策を講じること。
- ・また委託者が必要と認めた場合の新型コロナウイルス対策業務について補助を行うこと。

(12) ツアー企画への助言・調整業務

- ・ランドオペレーター等から、観光ツアーやイベント等の開催の要望があった場合、ツアーやイベントの内容に関する助言を行い、関連施設の空き状況の確認等の調整業務を行う。なお、実際のツアーやイベントの手配はランドオペレーター等が自ら行う。（年間 10 回程度を想定）

(13) 市内観光企画の調整・手配業務

- ・委託者が指定する神戸ならではの特別な体験に関して、調整および手配を行う。（行程等の概要があらかじめ決められているツアーの手配業務。市内移動費、観光体験費、調整費等を含む。年間 10 回程度を想定）

(14) 事業全体の総合調整及び執行管理

- ・商店街、官公署、その他関係機関との総合調整を含む。
- ・当日の執行管理、現場対応、受託者側責任者の駐在を含む。
- ・委託者側のスタッフは原則として、当日、現地には駐在しないものとする。

(15) 事業の実施に関する報告書等の作成

- ・クルーズ客船が入港して現場対応を行った際の来街者数や、業務を通じて気づいたこと、現場写真、アンケート結果などをまとめた報告書（速報）を四半期（4～6 月、7～9 月、10～12 月、1～3 月）ごとに作成し、翌月の 20 日までに提出すること。
- ・全ての業務終了後、アンケートの分析、委託業務を通じて得た乗船客のニーズや、コンシェルジュ従事者の感想を含む、受託業務の結果を取りまとめた最終報告書を作成し、2024 年 4 月 20 日までに提出すること。

- ・委託者が参画する神戸市客船誘致協議会の事務局会議(毎月)及び客船誘致連絡会議(1回)、クルーズ客船受入連絡会(1回)に出席し、受入に際しての情報提供を関係者に対して行うこと。

#### (16) 海外からの FAM トリップにかかる業務

- ・海外から招聘した船社等のキーパーソンの FAM 催行にかかる手配・アテンド等の業務を行う。
- ・年間3回催行、1回あたり3名の招聘を想定。
- ・手配・アテンド業務にかかる費用については、次の条件を想定して算出すること。
  - 渡航費（欧米から往復ビジネスクラス利用。経路において最も合理的な位置にある空港発着）
  - 国内移動費（東京～新神戸間往復新幹線グリーン車利用および市内移動費）
  - 宿泊費（市内4つ星以上。シングル利用）
  - 食事費（2回提供。うち1回は神戸ビーフを提供）
  - 観光体験費（手配にかかる調整費を含む。体験する観光コンテンツは委託者と協議の上決定）
  - その他費用（通訳・アテンド費等。船会社のVIP対応可能な通訳を手配すること。）
- ・上記のうち、渡航費については他港との折半を想定し、見積書では2分の1負担として算出すること。

#### (17) 国内 FAM トリップにかかる業務

- ・国内のランドオペレーター等を対象にした FAM トリップ催行にかかる手配・アテンド等の業務を行う。
- ・年間2回催行、1回あたり8名参加を想定。
- ・観光体験費（手配にかかる調整費を含む。体験する観光コンテンツは委託者と協議の上決定）
- ・市内移動費（ジャンボタクシーまたは小型バス1台貸し切り）
- ・その他費用（昼食費、アテンド費等）

### 5 留意事項

- ・見積書では、本仕様書に記載している想定実施回数に基づき積算すること。
- ・FAM トリップについて、行程により見積金額と変動が生じる場合は実費精算とする。
- ・クルーズ客船の入港回数や行事の実施回数については、新型コロナウイルスの状況等により変動が生じることがある。
- ・入港予定の変更や、都心商業地を訪れる観光客の人数等により、業務の増減が生じた場合は、1回当たりの単価をもとに、入港受入れ回数や人員配置時間の実績に応じて精算する。

- ・ 本事業は、外国船における対応が中心となっているため、外国船の寄港の減少回数によっては、業務量および委託料に大幅な減少が生じる場合がある。
- ・ 本仕様書に定めのない業務について、委託者からの求めがあった場合は、双方で協議の上、実施することとする。

以上