

訪日ビジネスパーソン向けブレジャー等受入環境整備事業
コールセンター運営業務

企画競争説明書

令和 8 年 8 月 3 日

一般社団法人 中央日本総合観光機構

1. 業務の名称

訪日ビジネスパーソン向けプレジャー等受入環境整備事業コールセンター運営業務

2. 業務の目的

本事業は、中央日本エリアを訪問する訪日ビジネスパーソンに対し、域内で造成された高付加価値観光商品を効果的に訴求することで、業務後の余暇（プレジャー）を当該地域で過ごしてもらう仕組みを整備し、地域における経済効果の創出を図ることを目的としている。

本業務では当該サプライチェーンを円滑に機能させるため、専用ランディングページ掲載観光コンテンツに対する問い合わせ及び旅行に関する相談対応を行う。

3. 事業実施期間

令和 8 年 9 月 14 日（月）から令和 9 年 3 月 31 日（水）

4. 本業務の参考規模

本事業の参考規模は、4,029,300 円（消費税 10%を含む）を上限とする。

5. 委託業務の内容

①コールセンター体制の構築

- ・専用回線の設置
- ・専用メールの設定
- ・コールセンタースタッフ用執務エリアの確保
- ・コールセンタースタッフの配置 1 名以上
- ・多言語受付対応の整備

②業務内容

- ・中央日本総合観光機構が運営する「本物の日本体験ランディングページ（仮称）」掲載コンテンツの問い合わせ対応（コンテンツ内容説明、予約方法説明等）
- ・ランディングページ掲載コンテンツから派生した旅行相談や旅程作成依頼等対応

③コールセンターの運営

- ・受付対応は 10 月 1 日～3 月 31 日 平日 10 時～15 時までとする
- ・メールによる対応も並行し行うこと
- ・受付業務開始に備え、対応スタッフへの教育に伴う時間を確保すること（9 月中）
 - ＊スタッフへの教育は、機構が担う
- ・問い合わせ内容や予約内容について 1 件毎に受付票を作成しデータ化すること
- ・受付データは、毎月報告すること

④その他

- ・コールセンター活用を促進する独自案があれば提案すること。

6. 業務スケジュール（予定）

業務スケジュールについては、次を参考とすること。

8 月	9 月	10 月	10 月～3 月
委託事業者募集 （入札） 委託事業者選定 （契約含む） 等	10 月開業に向け た準備 等	開業 等	利用状況報告書 及びデータ共有 （毎月） 等

7. 業務の目標と成果指標

（ア）KPI：コールセンター体制の構築

（イ）KGI：利用状況、利用データの報告（毎月）と改善案提出（3 月）

8. 事業報告書の提出

実施した事業の内容において、事業に対する評価・考察を盛り込んだ事業実施報告書を、以下のとおり作成すること。

なお、報告書は当機構において二次利用可能な電子データ形式で作成するものとする。

- ① 仕様：紙媒体（10 部）と電子データ（PDF ファイル等）
- ② 提出先：一般社団法人中央日本総合観光機構

9. 企画提案参加資格

参加資格は、次の各号の資格要件を有するものとする。

- ① 直近の 3 事業年度の国土交通省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」において、中部・北陸地域の競争参加資格を有するものであること。
- ② 暴力団員が実質的に経営を支配するもの、または、これに準ずるものとして、国土交通省公共事業等から排除されるなど、中部運輸局長から指名停止を受けてないこと。
- ③ 本件調達の公告日から契約締結日までの間のいずれの日においても、中部・北陸地域の指名除外（指名停止）を受けていない者であること。
- ④ 直近 5 年の間において、地方公共団体等が発注する事業を受託した実績があること。
- ⑤ 事務局の求めに応じて速やかに権限のある者を当機構へ来訪させることが可能な者であること。
- ⑥ 企画提案書の業務について業務遂行能力を有し、適正な実施体制を有する者及び当機構の指示に柔軟に対応できること。
- ⑦ 業務内容について守秘義務を遵守できること。

10. 企画提案書作成要領及び提出等

- ① 作成要領

- (ア) 用紙は、原則 A4 判（必要に応じ A3 判の折込みも可）両面使用とし、縦置き横書き（横綴じ）とすること。ただし、図表等の表現の都合上、用紙及び記述の方法を一部変更することは差し支えないものとする。
- (イ) ページ番号は目次を除き通し番号とし、各ページの下部中央に印字すること。
- (ウ) 審査の公正を期するため、企画提案書の副本には、会社名、住所及びロゴマークなど、プロポーザル参加者を特定できる表示を付してはならない。なお、業務実施スタッフ体制図などには、プロポーザル参加者名を「当社」と記載すること。

② 企画提案書

- (ア) 提出部数：4 部（正本：社名あり 1 部、副本：社名なし 3 部）
2 部（電子データ（PDF ファイル等）：1 部は社名あり、1 部は社名なし）

企画提案書の構成

- a) 表紙
- b) 企画競争参加者の概要等（概要及び担当者の氏名・連絡先）
- c) 業務に係る提案書
- d) 事業実施スケジュール
- e) 業務実施スタッフの業務内容並びに実施体制図
- f) 再委託の有無及び予定、再委託先の概要（ただし、発注者の承諾を要するものに限る）
- g) 事業実施実績（令和 1 年度以降の類似業務に限る）
- h) 見積書（概算で、消費税は 10%として含むこと）

③ 提出期限：令和 8 年 8 月 24 日（月）午後 3 時必着

④ 提出方法及び提出先

- (ア) 提出方法：持参、郵送、電子メール。

＊電子メールによる提出の際は、追って紙媒体の提出が必要。

（持参の場合の受付時間は、平日の午前 10 時から午後 2 時までとする。郵送の場合は、書留等配達証明が証明できる方法とすること。）

- (イ) 提出先：一般社団法人 中央日本総合観光機構 マーケティング部
〒460-0003 名古屋市中区錦 3-6-34 太陽生命名古屋ビル 6 階

⑤ その他

- (ア) 提出された書類は返却しない。
- (イ) 企画提案書の部分的な差替えは認めない。
- (ウ) 提案を取り下げる場合は、取り下げ願い書を提出するものとする。
- (エ) 提案書提出期限後から契約締結までの間に参加資格の条件を満たさなくなった場合にも、取り下げ願い書を提出し、取り下げるものとする。
- (オ) 取り下げ願い書の提出があった場合でも、提出された書類は返却しない。
- (カ) 提案に要する一切の費用は提案者の負担とする。
- (キ) 企画提案書に虚偽の記載をした場合には、提出された企画提案書等を無効とする。
- (ク) 見積書については、本業務に係る所要経費を全て見積るとともに、見積りの根拠となった所要

経費の明細を明らかにすること。

(ケ) 感染症等の影響により事業遂行に支障が出る場合も想定し、そのようなケースにおいても本事業の目的を遂行可能な企画案及び実施体制とすること。

1 1. 企画競争説明書等に対する質問

① 質問期間：令和8年8月4日（火）午後2時から8月18日（火）午後2時まで

② 提出方法：

(ア) 説明書等の内容について質問がある場合は、任意様式により、メールで提出すること。

(イ) 件名を「訪日ビジネスパーソン向けブレジャー等受入環境整備事業コールセンター運営業務」とすること。

(ロ) 質問書に対する回答：質問者に対して、電子メールにより随時回答する。

1 2. 最優秀提案者の決定

① 審査方法

審査は、企画提案書の内容を基に、一般社団法人中央日本総合観光機構が設置する企画競争選定委員会において審査し、最も高い評価を得た者を最優秀提案者として決定する。

② 提案書評価基準

(ア) 業務内容の理解度：業務目的、内容について十分に理解していること。

(イ) 提案内容の優良性：提案内容に具体性、妥当性、実現可能性を伴い、優れていること。また、改善点、改善方法についての考え方が優れていること。

(ウ) KGIの確実性：KGI達成にむけて効果的な提案がなされていること。

(エ) 業務遂行の安定性：実施体制、実施スケジュール等の業務環境が、請負業務を安定的に遂行できるものであること。

(オ) 業務成果の中立性：適正公平な業務成果を示すことができること。

(カ) 専門的知識：業務を遂行するために必要十分な専門的知識を有すること。

(キ) 必要経費：業務内容に見合った適切な経費であること。

③ 結果の通知（予定）

(ア) 令和8年8月31日（月）までにすべての提案書提出者に対し通知する。

(イ) 最優秀提案者として選定されなかった者に対しての理由説明は一切受付けない。

1 3. 契約の締結

最優秀提案者と提出された提案書を参考に協議を行い、協議が整った場合に、事業予算の範囲内で契約を締結する。この協議の際、提出された提案書の内容等について一部変更する場合がある。また、最優秀提案者と協議が整わない場合にあっては、次点の提案として評価した者と協議の上、契約を締結する場合がある。

① 契約手続において使用する言語及び通貨：日本語及び日本国通貨

② 契約保証金：免除する。

③ 契約書作成の要否：要

④ 契約事項に関する規則：

一般社団法人中央日本総合観光機構の契約事務取扱要領等による。

1 4．その他留意事項

- ① 本事業において発生する著作権は当機構に帰属するものとする。また、受託事業者及び制作者は原則として著作人格権を行使しないものとする。
- ② 本業務により製作・納品される成果物等について、当機構が無期限・無償であらゆる媒体・方法によって公表することができるよう、二次利用が可能となる権利関係の調整を行うこと。
- ③ 本事業で製作される成果物等の法律上保護される権利（著作権・肖像権など、二次利用の場合を含む。）及び必要な手続き等の想定・対応についても、提案書に記載すること。また、譲渡対象である成果物については、その著作権も含むものとする。
- ④ ①②及び③を踏まえ、受託事業者は、成果物等が第三者の各種権利を侵害しないよう必要な手続きを執ることとし、第三者からの権利侵害を主張された場合の一切の責任を負うものとする。
- ⑤ 本調査で得られたデータ等については、機構の許可なくして流用してはならない。
- ⑥ 新型コロナウイルス等の感染症の影響に配慮し、十分な感染予防策を講じた上で事業遂行すること。
- ⑦ 事業内容については、契約締結時及び実施後においても、双方及び関係者間での協議の上で変更を行うことがある。

1 5．問い合わせ

一般社団法人 中央日本総合観光機構 マーケティング部

担 当：玉崎（タマサキ）

住 所：〒450-0003 名古屋市中区錦 3-6-34 太陽生命名古屋ビル 6F

電 話：052-602-6651

メール：info@go-centraljapan.jp