

令和5年度高知県地域観光商品造成等委託業務仕様書

1 委託業務名

令和5年度高知県地域観光商品造成等委託業務

2 事業の目的

この事業では、地域が主体となった全国から選ばれる観光地域づくりを進めるため、「土佐の観光創生塾」(以下「塾」という。)の運営を行い、観光を学びたい人を対象にした観光商品づくりやおもてなし等の知識を学ぶ講座を開催する。

また、観光商品の造成(つくる)、販売(売る)、観光客の受入(もてなす)に意欲のある人材を対象に、事業者の個別課題を解消するための地域コーディネーター等による個別支援を行うことで、アフターコロナにおける旅行者ニーズに対応した観光商品の造成や事業者間の連携強化、受入環境の充実等を図り、観光人材のスキルアップと地域での観光消費拡大につなげることを目的とする。

3 業務内容

(1) 委託期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

(2) 業務の詳細

本業務においては、以下に掲げる業務を行い、受講者に対するきめ細かな指導・助言を行うこと。

ア 統括コーディネーターの配置と塾の開催

本業務の目的を達成するために、統括コーディネーターを配置すること。統括コーディネーターは、広域観光組織と連携した新たな事業者やニーズの掘り起こしをおこなうとともに、以下のとおり、塾の受講生の熟度や目的に合わせた2つのコースの開催、観光窓口の設置、受講者の高度な課題に対応した専門家派遣、成果発表会等、事業の統括を行うこと。

(ア) 選択講座

旅行に関する最新トレンドや旅行者ニーズ、魅力的な観光商品の造成・販売、満足度向上につながるおもてなしに関すること等、観光の基礎的な知識を座学で学ぶもの。なお、選択講座は、受講者が興味のある内容や習熟度に合わせて、受講する講座を選べるものとする。

a 対象者

観光を学びたい人(観光関連事業者、市町村、観光協会等)を対象として広く公募を行うこと。

b 開催回数等

講座は5回開催することとし、それぞれ違うテーマを設定すること。

〔例:アフターコロナにおける観光ニーズへの対応、商品造成と販売のポイント、観光案内所の機能強化、外国人の受入に向けた準備、満足度を高める観光ガイド〕

高知県内全エリアを対象とするため遠隔地からの受講に配慮して、原則、オンライン配信による講座とするが、可能な限り会場でも受講ができるようにすること。

c 運営に関すること

当日の塾の運営を行うこと。なお、講師の選定や詳細なカリキュラム等は、委託者と受託者とで協議するものとする。また、公募手続き、受講者の募集活動、受講者への開催通知、オンラインでの配信など、実施に要する経費は本委託業務に含むものとする。

(イ) 実践編

観光商品の造成・磨き上げ・販売(「つくる・売る」)や観光客の受入(「もてなす」)を実践する意欲のある人材を対象に、イで示す地域コーディネーターによる支援を行い、受講者の商品の造成・磨き上げ、OTA(オンライントラベルエージェント)等での販売や、地域での消費拡大を目指した事業者連携、観光客の満

足度向上につながる受入環境の充実を目指す。

a 対象者及び受講者数

観光商品を造成・磨き上げ、販売(「つくる・売る」)や観光客の受入(「もてなす」)を実践する意欲のある人材を対象として公募を行い、応募した者又は広域観光組織(※)と調整し選考した者の中から委託者が指定する者を対象者とする。

また、(ウ)相談窓口で受け付けた相談のうち、地域コーディネーターによる個別支援やアドバイザー派遣が必要であると委託者が指定する者も対象者とする。

受講者数は、「つくる・売る」と「もてなす」の2つのタイプの各個別支援で、延べ40事業者程度とする。

※広域観光組織

地域が主体となった、全国からの誘客につながる観光地域づくりを推進するため、複数市町村を一体とした観光地域として、広域観光振興計画に基づき、マーケティングやプロモーション、旅行商品の造成・販売、観光人材の育成等の機能を担っている、広域での観光地域づくりの中心的役割を担う組織。

<参考> 令和5年3月2日現在の広域観光組織

(一社)高知県東部観光協議会、(一社)物部川IDMO協議会、(一社)土佐れいほく観光協議会、
(一社)仁淀ブルー観光協議会、(一社)奥四万十高知、(一社)幡多広域観光協議会

b 運営に関すること

公募手続き、受講者の募集活動、受講者への通知のほか、観光相談窓口の設置と対応、地域コーディネーターの支援、イの(エ)に示すアドバイザーの手配や当日の移動等に要する経費は、本委託業務に含むものとする。

なお、個別支援の受講者は、アの(ア)に示す選択講座の受講を必須とはしないが、受講者の熟度等に応じて可能な限り受講するよう働きかけること。

(ウ)観光相談窓口の設置と対応

観光関連事業者等からの「つくる、売る、もてなす」に関する相談対応を行うこと。相談対応の内容は、本事業の目的に関連する観光商品の造成・磨き上げ・販売や観光客の受入に関すること。

なお、相談を受けたあとは速やかに相談内容と対応について委託者に報告すること。

(エ)成果発表会の開催

県内の他の観光関連事業者等への取組の横展開や連携を見据え、情報共有の場として成果発表会を開催すること。

(オ) その他

塾のイメージは別添「高知県地域観光商品造成等委託業務(土佐の観光創生塾)」のとおり。

イ 地域コーディネーターによる支援

地域コーディネーターは「実践編」受講者に対して、一定の品質を確保し、付加価値を付けた商品とするための磨き上げやPRの強化等を行い、継続した販売につなげるとともに、地域での消費拡大を目指した事業者同士の連携や観光客の満足度向上につながる受入環境の充実を促進するため、以下の(ア)～(オ)の支援を広域観光組織と連携して実施すること。

また、地域コーディネーターの活動日数は契約期間中に延べ250日程度とし、必要人数を確保すること。
※令和4年度5名(参考)

(ア)観光商品の造成・磨き上げ、観光客の受入支援

商品の造成・磨き上げ、観光客の受入のため、以下の支援を行うこと。

- a 受講者の現状や課題を踏まえ、継続した販売につながるよう、商品が4定条件(定時、定量、定品質、定価格)を備えるとともに、PRの強化や付加価値の向上につながる取組、観光客の満足度向上につながる受入環境の充実に対する支援を行うこと。
- b 受講者が行う商品の造成・磨き上げ、観光客の受入の取組に対しては地域コーディネーターが受講者を直接訪問する等の個別支援を行うこと。

(イ)観光商品の販売及び販売に対する支援

- (ア)で造成・磨き上げた商品のうち、30件以上が販売につながるようOTAを含む旅行会社の発行するパンフレット、WEBサイト等に観光商品の情報を掲載させること。
また、必要に応じてOTA登録に関する個別支援を行うこと。

(ウ)事業者連携の促進支援

- 地域での消費拡大を目指した事業者同士の連携を促進するため、以下の取組を行うこと。
- a 受講者に対して、事業者連携の必要性について理解を促すこと。
- b 「実践編」の受講者を中心とした観光事業者等による連携強化につながるよう、事業者訪問や事業者同士の引き合わせなどによる個別支援を行うこと。
- c 事業者連携の支援にあたっては、必要に応じて対象地域の広域観光組織と連携した支援を実施すること。

(エ)アドバイザー派遣

統括コーディネーター及び地域コーディネーターは、塾の受講者及び相談窓口への相談者に対して、必要に応じてアドバイザーを派遣し、より専門的な支援を実施すること。

a アドバイザーの選定

派遣するアドバイザーについては、各事業者のニーズに応じた指導・助言ができるアドバイザーを受託者が選定し、委託者の確認を受けること。なお、アドバイザー派遣を希望する事業者が、委託者が提案したアドバイザー以外の方の派遣を希望する場合は可能な限り対応すること。

b 派遣する事業者数

アドバイザーの派遣対象となる事業者数は、12事業者程度とする。なお、派遣回数は1事業者あたり3回以内とし、対象事業者の希望、スキル、習熟度等によって派遣の必要性を判断すること。

c 実施計画書の作成

アドバイザー派遣の実施にあたっては、希望のあった事業者等へヒアリングのうえ、ヒアリング後10日以内に実施計画書を作成し、委託者に提出すること。

d 派遣内容の報告

受託者は、アドバイザー派遣の実施後10日以内にアドバイス内容を当日使用した資料とともに委託者に提出すること。報告書の様式については、事前に委託者と協議し決定すること。

e アドバイザー派遣実施後のフォローアップ

アドバイザー派遣を受けた事業者が、実施後も継続して取組を進められるように支援を行うこと。

4 成果の提出

(1)提出する成果品

ア 半期毎に以下の(ア)から(エ)をまとめて業務報告書を作成し、1回目は10月15日までに提出し、2回目は3月31日までに提出すること。

また、必要に応じて進捗状況の報告を行うこと。

(ア)3の(2)のア及びイの進捗状況と今後の予定を仕様書の記載順に整理して提出すること。

(イ)受講者の商品の造成・磨き上げ・販売の進捗状況表(事業者連携の取組状況も含む)

(ウ)地域コーディネーターの個別支援の活動実績総括表

(エ)地域コーディネーターの活動日を記載した業務日誌

イ 事業終了後、事業の全体概要と上記アの最終版及び3の(2)のア及びイの実施概要を取りまとめて提出すること。

ただし、上記アの(エ)については、既に提出している活動日の業務日誌は提出不要とする。

ウ 上記イについて、完成品又は写真等実施状況が確認できるものを提出すること。

エ 上記イ及びウをまとめて製本したものを1部と、その電子データを1部提出すること。

オ その他参考資料を提出すること。

(2) 提出先

高知県観光振興部地域観光課

5 その他の留意事項

(1) 本業務の実施にあたっては、実施内容を事前に協議するなど、委託者との緊密な連携のもと、迅速かつ効果的・効率的な遂行を心がけること。

(2) この仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項については、必要に応じて委託者と受託者が協議のうえ定めるものとする。

(3) 本業務を円滑に遂行するため、委託者は受託者に対して業務の進捗状況について報告を求めることができる。

(4) 新型コロナウイルス感染症等の影響により、本事業の内容を変更する必要がある場合は、委託者と受託者で協議のうえ、契約内容を変更できることとする。