

業務説明資料

本説明書に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務（設計）実施の条件となるものではない。

1 件名

クルーズ旅客等の市内回遊促進プログラム業務委託

2 履行期間

契約の日から平成 32 年 3 月 31 日まで

3 履行場所

横浜市内

4 業務実施の背景と目的

（1）業務実施の背景

世界的なクルーズ需要の高まりに伴い、訪日クルーズ需要が年々高まってきている。横浜港は国内有数のクルーズ拠点として、平成 30 年の外国及び日本船社の運行するクルーズ船の寄港回数は 168 回を記録し、多くのクルーズ旅客を迎え入れ、また送り出している。

一方、クルーズ船の寄港には、午前の下船した旅客と午後に乗船する旅客が入れ替わる「発着」と、午前下船した旅客が午後再び同じ船に乗る「一時寄港」の 2 種類がある。横浜港は国内の他の港と比べ、邦船、外国船共に圧倒的に「発着」港としての性格が強く、また首都東京へのゲートウェイという役割を果たすがゆえに、外国のクルーズ船社や旅行代理店、クルーズ旅客にとって横浜が観光地として認識されていないという課題がある。

一般的に訪日クルーズ旅客は、フライ&クルーズとあって、発地から航空機で日本へ到着後、2泊程度、港近辺で宿泊した後、クルーズ船に乗り、クルーズ終了後も、国内周遊をしてから航空機で帰国するケースが多い。しかしながら、横浜港から発着するクルーズ船を利用する大半の訪日クルーズ旅客は、乗下船前後に横浜で観光や宿泊をすることなく、街を素通りしているのが現状である。

また、「一時寄港」船の訪日クルーズ旅客についても、船社側で販売する寄港地ツアーは東京や富士山方面が主となっており、横浜市内での観光消費に結び付いていない。

（2）目的

上記の背景から、本事業の第 1 の目的は、横浜港周辺の市内事業者と連携しエリア全体で受入体制を整え、一つのプログラム（以下、本プログラムという）として周知することで、横浜港周辺でしか体験できない観光コンテンツやサービスを提供することにある。これにより、訪日クルーズ旅客や外国クルーズ船の乗組員による市内回遊を促進し、観光消費による経済波及効果を高める。

第2の目的は、横浜港はクルーズ港としての機能が優れるだけでなく、観光地としても魅力があり、訪日クルーズ旅客にフレンドリーな港でもあることをプロモーションすることで、さらなるクルーズ船の寄港を促進し、より多くの訪日クルーズ旅客を迎え入れることで市内経済の活性化を目指すことにある。

5 業務概要

提案事業者は本プログラムの事務局を設け、訪日クルーズ旅客や外国船の乗組員の受入に積極的な横浜港周辺の市内事業者を発掘し、登録事業者として本プログラムに登録を行う。さらに、訪日クルーズ旅客や外国クルーズ船の乗組員に対し、本プログラムの周知を行い、利用促進を図る。

(1) 予算

総額 6,000,000 円（消費税及び地方消費税を含む）以内とする。

提案書提出時には、積算内訳を記した参考見積書を提出するものとする。

なお、本事業は平成 32 年度も継続して事業実施（予算総額は 5,000,000 円を想定）する予定である。ただし、平成 31 年度及び平成 32 年度の事業実施は、両年度予算が横浜市会で承認されることを停止条件とするため、事業の実施を確約するものではない（注：本業務説明の記載内容は、平成 31 年度業務についての説明である。）

(2) ターゲット

訪日クルーズ旅客の多い地域（米国、欧州、豪州、中国等）からの旅客と外国クルーズ船の乗組員を対象とする。

横浜港の特徴は外国船社も発着が多いことで、これらの船を利用する訪日クルーズ旅客も、米国、欧州、豪州、中国等からの旅客がボリューム層となっている。さらに、横浜市のインバウンドの現状として、欧米豪からの来訪者の比率が全国の同比率と比較しても高いことから（資料1）、本事業の実施により、特に欧米豪からのさらなる来訪者増を期待する。

ア 訪日クルーズ旅客

将来的に本プログラムが定着した時点で、「発着」船の訪日クルーズ旅客にも対応できることを最終目標とするが、本プログラムの告知の容易さを考慮し、**31年度は「一時寄港」船の訪日クルーズ旅客をターゲットとし、3回程度実施する。**なお、対象とする「一時寄港」船は、本事業の契約締結後に横浜市と協議の上、選定する。

※参考情報1

横浜市客船入港情報

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kowan/cruise/schedule/>

※参考情報 2

平成 30 年に横浜港に「一時寄港」した主なクルーズ船は以下のとおり。

(参考例)

「クァンタム・オブ・ザ・シーズ」：9月19日（一時寄港した欧米系旅客は約 1500 名）

「コーラル・プリンセス」：10月7日寄港（一時寄港した欧米系旅客は約 1800 名）

「ウェステルダム」：10月15日寄港（一時寄港した欧米系旅客は約 500 名）

イ 外国クルーズ船の乗組員

乗組員は「発着」船、「一時寄港」船にかかわらず、港で数時間の自由時間がある場合が多く、下船して港周辺で食事や日用品の買物、短時間での観光を楽しむ傾向にある。また、クルー間でのネットワーク（口コミ等）があり、SNS 等で訪日クルーズ旅客に対する情報発信力を有する者も多いことから、訪日クルーズ旅客への波及効果が大きいものと考えられる。そのため、「一時寄港」船に加え、「発着」船の乗組員もターゲットとし、30 回程度実施する。なお、対象とする「発着」船は、本事業の契約締結後に横浜市と協議の上、選定する。

(3) 委託内容

ア 本プログラムの事務局機能

訪日クルーズ旅客や外国クルーズ船の乗組員に対し、横浜はクルーズ船の発着地としてだけでなく、観光地としても楽しむことができる街であることを認知してもらうために、市内事業者と具体的にどのように連携するのかを提案すること。事務局機能としての前提条件は以下のとおり。

(前提条件)

- ・本プログラムに賛同し、登録できる市内事業者を「登録事業者」として募集すること。
- ・登録事業者は、横浜港大さん橋から徒歩圏内（みなとみらい地区～関内地区）またはクルーズ船寄港時にバスが発着する桜木町駅周辺とすること。
- ・登録事業者は、約 30 店を目標とすること。
- ・登録事業者は、英語での基本的な対応ができること。
- ・登録事業者に対し、クルーズ船の寄港スケジュールや旅客情報など有益な情報を提供すること。
- ・登録事業者に対し、クルーズ船の発着に合わせて店舗の営業時間を変更できるよう、調整を呼びかけること。
- ・登録事業者に対し、キャッシュレス対応を可能な限り促進させること。
- ・将来的な事業拡大を見据え、本プログラムの質の担保や訪日クルーズ旅客や外国クルーズ船の乗組員の声を可視化（覆面調査やアンケートの実施等）できるように体制を整えること。
- ・本プログラムの利用実績のデータを収集分析し、平成 32 年度以降の事業継続へ反映できるよう、横浜市へ報告すること。

なお、登録事業者については、次のような役割が求められるものとする。

- ・クルーズ船の入出港に合わせて営業時間を調整し、クルーズ船の停泊中は可能な限り営業を行うこと。
- ・来店された本プログラム参加者に対し、笑顔でフレンドリーに接客を行うこと。
- ・本プログラム参加者に対し、あらかじめ店舗側で決めた優待サービス（商品のディスカウントやノベルティのプレゼント等）を実施すること。
- ・本プログラムを利用する訪日クルーズ旅客や外国クルーズ船の乗組員に対し、英語で基本的な対応を行うこと。もしくは、アプリ等を使用して英語での基本的な対応を行うよう努力すること。
- ・本プログラムのロゴを配したプロモーショングッズを店頭等の目にとまる位置に掲出すること。
- ・本プログラムのサービスの質を確保するため、覆面調査やアンケート等が行われることに同意すること。
- ・可能な限り、キャッシュレス対応を図ること。

イ 本プログラムのプロモーション

訪日クルーズ旅客や外国クルーズ船の乗組員に対し、本プログラムの利用を促進させるために具体的にどのようにプロモーションを展開するのかを提案すること。前提条件は以下のとおり。

（前提条件）

- ・横浜市観光局及び港湾局関係者等と情報共有を行いながら、プロモーションの展開を行うこと。必要に応じて、横浜市はアドバイスを適宜行うことがある。
- ・クルーズ船が入出港する日は、現地視察を都度行い、船の種類や訪日クルーズ旅客、外国クルーズ船の乗組員の層に合わせて適切なプロモーション方法を模索すること。

ウ プロモーショングッズの制作

プロモーショングッズを活用し、横浜が訪日クルーズ旅客や外国クルーズ船の乗組員に対しフレンドリーな街であることを訴求するため、具体的にどのようなグッズを制作するか提案すること。前提条件は以下のとおり。

（前提条件）

- ・本プログラムのロゴは契約締結後に横浜市が指定するものを使用し、制作する各グッズにロゴを配すること。
- ・登録事業者側の参加機運を高め、また視覚的に登録事業者であることを訪日クルーズ旅客や外国クルーズ船の乗組員が識別できるグッズを制作すること。

（4）実施スケジュール

本業務の実施スケジュールを履行期間内で明確に示すこと。

(5) 報告業務

月1回以上横浜市に対し進捗等の報告を行い、実施スケジュールに沿って遅滞なく事業を進めること。

6 効果測定及び報告

- (1) 本事業の実施による効果測定値は、訪日クルーズ旅客及び外国クルーズ船の乗組員の本プログラム利用者数及び利用者による観光消費額とし、想定の数値を明記すること。
- (2) 上記(1)に加えて、本事業におけるその他の効果測定が可能な場合には、その方法及び想定される数値を提案すること。
- (3) 効果測定値については、履行期間中、横浜市に対して定期的に報告すること。
- (4) 本プログラム利用者の声を定期的に収集し、具体的にどのように本プログラムを改善したか報告すること。
- (5) 32年度には訪日クルーズ旅客の対象を「一時寄港」船から「発着」船へ拡大するため、32年度の事業実施に向けて課題を定期的に抽出し、報告すること。
- (6) 33年度には横浜市からの費用負担が無くとも本プログラムが継続できるよう、本プログラムをどのように展開していくかを下記「7 成果物」の報告書にまとめ、横浜市へ提出すること。
- (7) 本事業実施後の最終的な効果測定値を下記「7 成果物」の報告書にまとめ、横浜市へ提出すること。

7 成果物

次の成果物を、履行期間中に横浜市へ納入すること。

- (1) 報告書一式 2部 (A4版、カラー) ※
- (2) 報告書一式 (電子データ) ※
(電子データは、CDまたはDVDとし、Microsoft Word2016、Microsoft Excel2016またはMicrosoft Power Point2016において編集可能ないずれかのファイル形式及びPDF形式の両方で保存するものとする)
※登録事業者全ての写真や本プログラム実施状況の写真を必ず納めること。
- (3) 本業務の遂行過程で作成した電子データ一式 (汎用のソフトで作成すること)
- (4) その他本業務に附帯する一切の資料 (電子データを含む)

8 その他

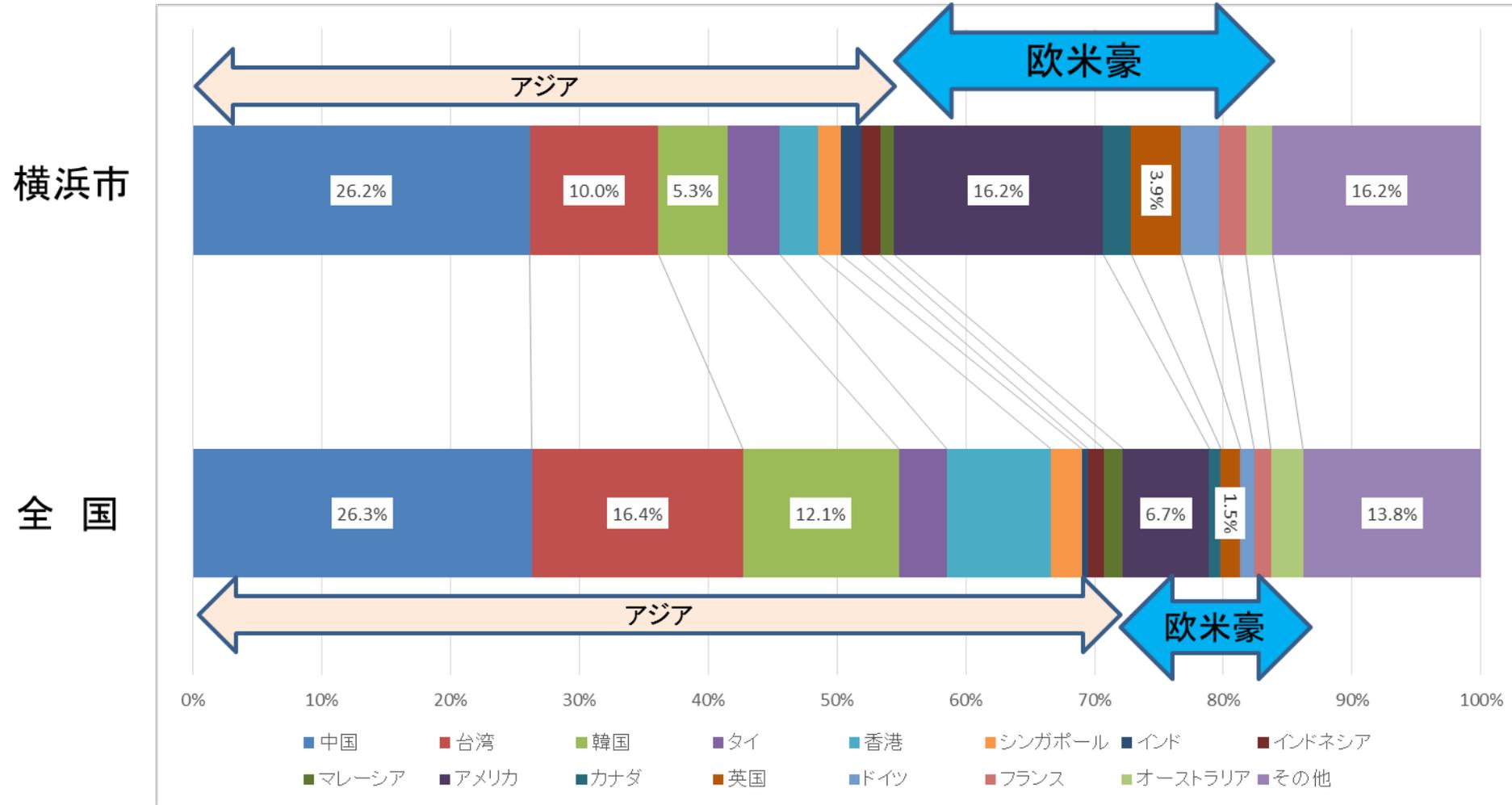
業務の遂行に際しては、次の事項に合意するものとする。

- (1) 提案された内容全てにおいて、実施することを確約するものではなく、内容及び金額については、横浜市と受託者との双方で調整するものとする。
- (2) 横浜市は、必要に応じて業務内容を変更することができることとし、この場合、横浜市と受託者とが協議して定めるものとする。
- (3) 本業務の実施にともない新たに作成された成果物、及び制作過程において新たに作成された素材に係る知的財産権については、原則として横浜市に帰属するものとする。

- (4) 受託者が本業務によって委託者または第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責に任ずるものとする。
- (5) 業務を実施するに当たり、第三者が権利を保有する素材（写真やキャラクター等）の活用も可とする。その際には、権利保有者との交渉、契約締結、契約料・利用料の支払い、スケジュール調整、その他付随する業務全般を実施すること。
- (6) 著作権・肖像権に関して、権利者の承諾が必要な場合、受託者は必要な権利処理を行うものとする。
- (7) 受託者は、本市と連絡を密に取りながら、誠実に業務を履行すること。
- (8) 受託者は、本市から指導・助言を求められた際は、速やかに対応すること。
- (9) 受託者は、業務上知りえた秘密を第三者に漏らしてはならない。なお、契約期間満了後においても同様とすること。

(資料1)

■平成28年外国人宿泊者延べ人数の地域別比率



出展：「観光庁 宿泊旅行統計調査」より横浜市が編集