

仕様書（案）

1 委託業務名

岡山型ムスリムツーリズム推進事業

2 委託業務の目的

岡山連携中枢都市圏域内の岡山市、真庭市及び吉備中央町（以下、「当該地域」という）では、どのような国籍のお客様にも健やかに旅行を楽しんでいただくため、地域の郷土文化等の観光メニュー化とそれらを組み合わせた周遊観光パッケージを造成しPRしてきた。

その中でも、礼拝や食べ物の忌避など厳守しなくてはならない戒律が定められているイスラム教徒（以下、「ムスリム」という）の受入体制を整えてきたが、本事業では、より一層安心して観光を楽しむための岡山独自の受入体制をブラッシュアップしていくとともに、国内外、特にマレーシア・インドネシア市場から当該地域へのムスリム誘客を促すことなどを目的とする。

3 委託業務の内容

本事業効果を最大限発揮させるため、ムスリム対応又はハラールビジネスに精通した実務経験3年以上並びにインバウンドに精通した実務経験3年以上の業務責任者を置き、効果的かつ効率的に次の業務を実施すること。

(1) 観光関連施設におけるムスリム対応

①ピーチマーク認定施設等へのサポート業務

- ・既にピーチマークを取得した施設（約60件程度）に1施設につき年2回以上訪問し、問題点・改善点を洗い出してこれまで以上にムスリムを受入れやすくなるよう支援・指導を行うこと。また、その結果（問題点・改善点それに対する支援・指導内容）を定期的に書面にて報告すること。
- ・ピーチマーク認定に必須でないメニュー等の表記についても、必要に応じて英語翻訳し、外国人観光客が飲食店等を利用しやすいように配慮すること。
- ・各種媒体での紹介やモスクなどムスリムに関係する施設、団体、大学等にガイドブックを配布する等、ピーチマークの制度などを日本国内で周知する手法について提案し、実施すること。
- ・新規のピーチマーク認定取得希望施設があれば、委託者の了承を得たうえで認定取得に向けた支援を行うこと。
- ・ムスリム旅行者が日本で求める店舗をリサーチし、ピーチマーク店舗の新規開拓を3件以上すること。また新規店舗の候補について提案すること。
- ・新規ピーチマーク認定取得施設があれば、認定証、賞状筒を認定後1か月以内に送付すること。

※ピーチマーク制度及びピーチマーク認定取得施設情報は

[\(https://okayamahealthtourism.com/ja/\)](https://okayamahealthtourism.com/ja/) を参照

②ハラール認証取得へのサポート業務

- ・ハラール認証取得に係る必要な試作用調味料・器具等及び認証費用の一部を補助すること。補助額は1施設あたり実費50%（上限100千円）年間100千円を上限とし、実績額に応じて

精算を行うものとする。

- ・個別訪問指導の訪問先、訪問日時、指導内容等について報告書をまとめ委託者に提出するとともに、補助実績（内容・積算額等）について、補助額の根拠となる領収書の写しはいつでも確認できる状態にしておくこと。

（２）岡山在住ムスリムネットワークの運営

- ・岡山在住ムスリムネットワークを維持・拡大するとともに各自の個人情報に十分配慮しながら、常に登録者の情報を更新しながら管理すること。また、ムスリムネットワークを拡大するための手法を提案すること。
- ・上記ネットワークの登録者をハラール認証飲食店又はピーチマーク認定施設等に年間15回程度訪問させ、課題等を収集するとともに当該飲食店等にフィードバックすること。
- ・上記訪問に関して、ムスリムネットワークの登録者各自のInstagram・Facebook等のSNSにおいて、ピーチマークの情報等を積極的にPRさせること。
- ・ムスリムネットワークの登録者から当該地域の観光情報等を積極的に発信させるための手法を提案すること。
- ・ムスリムネットワークの運営状況（ピーチマーク認定飲食店への訪問に係る報告を含む。）、ネットワーク登録者がSNSで行った情報発信について定期的に書面にて報告すること。
- ・ピーチマーク飲食店訪問を含むムスリムネットワークの活動について、年間計画を提案し、実施すること。

※ムスリムネットワークとは、岡山県内在住のマレーシア及びインドネシア出身者からなるネットワークで、岡山の観光情報やピーチマーク認定施設などの情報を発信している。（例年、約30人で構成）

※ムスリムネットワークとの連絡・調整には、英語による意思疎通が必要

（３）旅行博出展、商談会、セールスコール等

日本政府観光局（以下、「JNTO」という。）や現地代理店等が募集する旅行博等への出展や旅行博併設の商談会などへ参加し、当該地域への誘客に効果的な現地プロモーションを支援すること。

マレーシア・インドネシアそれぞれ下記①～③を実施するにあたり、参加する旅行博や商談会等のイベントについて提案し、実施すること。

（基本的には、委託者が現地へ行くことを前提としている。）

JNTOサイト>報道発表・お知らせ>出展・参加者募集

<https://www.jnto.go.jp/news/expo-seminar/?year=2023>

① 旅行博等への出展

- ・ 旅行博等において、当該地域PRブースを3回以上出展すること。
※旅行博等が開催されない場合は委託者と協議し代替事業を実施すること。
- ・ 来場者に効果的にアピールできる装飾を施すこと。
- ・ 委託者の指定するパンフレット等を取りまとめ、旅行博へ郵送すること。(開催日1日あたり1,000部(20kg)程度)。
- ・ 旅行博開催期間中はブース管理者(マレーシアは日本語・英語可能、インドネシアは日本語・インドネシア語可能)及び必要なスタッフを配置し、委託者が同行しなくても管理・運営(準備・片付けを含む。)ができるようにすること。スタッフは事前に当該地域の観光情報、交通情報、周辺地域情報に精通した者を配置すること。
- ・ ブース管理者及びスタッフは、来場者に対して当該地域のPRを行うこと。
- ・ 集客につながるような方策を提案し、実施すること。
- ・ 旅行博への出展中に公式SNSのフォロワーを増やす方策を提案し、実施すること。
- ・ セミナー等の割り当てがあった場合、当該地域のプレゼンテーションを実施すること。プレゼンテーションの内容については、委託者と協議のうえ決定する。
- ・ 出展する旅行博ごとにノベルティや当該地域の特産品等を準備しておくこと。
- ・

② 商談会への参加

- ・ 現地商談会に参加すること。
※商談会が開催されない場合等はその限りではない。
- ・ 委託者の指定するパンフレット等を取りまとめ、商談会場へ郵送すること。(1会場100部(4kg)程度)。
- ・ 資料データをUSBにまとめ、旅行会社に渡せるようにすること。
- ・ セミナー等の割り当てがあった場合、当該地域のプレゼンテーションを実施すること。プレゼンテーションの内容については、委託者と協議のうえ決定する。
- ・ 商談会ではテーブルに通訳者1名を配置すること。通訳者には、事前に商談会用のパンフレットを配付し、当該地域のアクセス、観光施設等の基本情報を把握させること。
- ・ 当該地域の特産品を準備しておくこと。

③ 旅行会社へのセールスコールの実施

- ・ 当該地域の旅行商品造成に繋がる可能性の高いマレーシア及びインドネシアの旅行会社(以下「現地旅行会社」という)へ委託者とともにセールスを行うこと。
- ・ 効果的なセールスができるように事前にキーマンへのアポイントメントを取り、専用車を準備する等、計画的に訪問できるように手配すること。各社訪問時には当該地域の特産品を準備しておくこと。
- ・ セールスコールへは訪問先及び関係者への連絡調整を行うスタッフ及び通訳者を参加させること。ただし、スタッフと通訳者は兼務しても構わない。
- ・ 資料データをUSBにまとめ、旅行会社に渡せるようにすること。

④その他

- ・ 委託者の航空券、ホテル、海外傷害保険等の費用は委託者が負担し、申し込みは委託者が行うものとする。
- ・ 各旅行博及び商談会終了後はその都度、簡易な業務報告書を終了後30日以内に提出すること。（商談会・セールスコールの議事録を含む。）
- ・ プレゼンテーション資料や観光素材の作成・翻訳等は受託者側が行うこと。

(4) PRデスクの設置・当該地域へのツアー造成等

①マレーシアにおけるPRデスクの設置

- ・ 以下に示す会社をPRデスクとして設置し、次の業務を行わせること。
Mac-Eight (M)Sdn Bhd (<http://www.mediabox-my.com/>)
- ・ 現地旅行会社へ戸別訪問を年間20社45回以上行い、観光情報を提供し、旅行商品の造成、送客を促すセールス活動を行わせること。さらに、必要に応じ電子メール、電話によりセールス活動を実施させること。
- ・ 1か月ごとにマレーシアにおける旅行業界の情報等及び成果を委託者に書面により報告させること。
- ・ 必要に応じて委託者と情報交換等を行わせること。
- ・ 原則として(3)③のセールスコール業務(スタッフ及び通訳)を行わせること。
- ・ 原則として(3)①の旅行博におけるブース管理者業務を行わせること。

②インドネシアにおけるPRデスクの設置

- ・ 以下に示す会社をPRデスクとして設置し、次の業務を行わせること。
PT. Creative Visions Indonesia (<https://www.cv-indonesia.com/contact>)
- ・ 年間4本以上のニュースレターを作成(英語又はインドネシア語)し、36社以上の現地旅行会社及びJNTOジャカルタ事務所へ配信させること。
- ・ PRデスク用メールへの問い合わせ対応を行わせること。
- ・ 1か月ごとにインドネシアにおける旅行業界の情報等及び成果を委託者に書面により報告させること。
- ・ 必要に応じて委託者と情報交換等を行わせること。

③旅行会社の招請によるツアー造成

- ・ マレーシア又はインドネシアから当該地域へ誘客するため、岡山を含めた旅行商品の造成に意欲のある旅行会社を招請すること。
- ・ 招請にあたり、2社以上の旅行会社を提案し、視察ツアーを実施すること。
- ・ 視察ツアー実施後、招請した旅行会社へフォローを行うこと。

(5) 認知度向上プロモーション

現地の一般消費者に岡山の認知度を向上させ、誘客に繋げるため、マレーシア・インドネシアそれぞれの地域に訴求するファミツアーなどのプロモーションを提案・実施すること。

① マレーシア向けプロモーション

- ・ SNS (Instagram 等) のフォロワー数が40万人以上でマレーシアにおいて影響力のあるイン

フルエンサーを招請し、当該地域の情報を発信すること。

② インドネシア向けプロモーション

- ・ SNS (Instagram 等) のフォロワー数が40万人以上でインドネシアにおいて影響力のあるインフルエンサーを招請し、当該地域の情報を発信すること。

※①②について、複数のインフルエンサーを招請する場合は、フォロワー数を合計した人数でも可とする。

(6) ノベルティ制作

岡山のPRを目的とし、国内外で行われるイベント出展等で配布するためのノベルティグッズを提案すること。なお、令和7年8月初旬までに納品すること。

(7) ムスリムガイドブックの改訂等

- ・ ムスリム観光客のためのムスリムガイドブック（令和6年度末に発行予定、32ページ程度）を基に、新たに認定されるピーチマーク認証施設及び観光素材の情報などを追加又は削除し、改訂版を製作すること。なお、有償広告枠を設け、積極的に広告収入を獲得すること。

仕様 令和6年度版（B5版）程度。使用する紙は73kg以内。

言語 英語 5,000部

インドネシア語 2,000部

納品 令和8年3月中旬（委託者の指定する場所）

備考 梱包・ラベルについては、委託者と協議の上決定すること。

日本語及びインドネシア語についてもムスリムガイドブックデータ（PDF）を作成すること。

電子データでDVD等4枚（イラストレーター、PDFデータ）も提出すること。

(8) 岡山型ムスリムツーリズム連携協議会の公式サイト及び公式SNSの管理・運営

- ・ 以下に示す会社を公式サイトの管理・運営する者として活用すること。
PT. Creative Visions Indonesia (<https://www.cv-indonesia.com/contact>)
- ・ 公式サイト (<http://www.okayamahealthtourism.com>) を管理するとともに、常に最新の情報に更新し、公開すること。
- ・ 公式サイトは、日本語・英語・インドネシア語で作成すること。
- ・ 情報の変更などがあった場合は、速やかに対応すること。
- ・ 公式サイト内における NEWS 記事について、日本語・英語・インドネシア語のサイトへそれぞれ年間4本程度掲載すること。
- ・ 公式サイトや公式SNSへ届いた問い合わせやコメントの対応を速やかにすること。
- ・ 問い合わせがあった場合は、返信内容等を共有すること。
- ・ 公式サイトや公式SNS等の閲覧数を増やす手法を提案し、実施すること。
- ・ 公式SNS (Instagram・Facebook) を活用して、各々英語、インドネシア語で月4本程度（リール動画1本、リッチコンテンツ1本、観光地紹介2本）投稿し、岡山の認知度向上に努めること。
Instagram (@okayama_ht、@okayama_idn)、Facebook (@healthtourismjv)

- ・投稿内容については最新の情報や写真を利用すること。
- ・公式SNSについて、いいね数や保存数、リーチ数など効果を可視化して検証すること。
- ・委託契約期間終了後には、公式サイトを新たに管理運営する者に引き継げるように必要な措置を講じること。

(9) 岡山型ムスリムツーリズム連携協議会の運営

当協議会の事務局は岡山市が担うが、協議会の運営がスムーズにできるよう、必要に応じて事務局の運営を補助すること。

(10) 協議会が誘致に関わる教育旅行等についてサポートすること。

(11) 受託者は常に最新の観光情報や画像・動画等を、現地PRデスクやサイト及びSNS管理運営者に共有すること。

(12) 成果目標

当該業務委託に伴う適切なKPIを提案すること。

(13) ムスリムアドバイザーとの連携

令和7年度に委託者がムスリムアドバイザーを配置する予定であり、当該業務遂行時にムスリムアドバイザーが配置されていた場合には、委託者の指示のもとムスリムアドバイザーとも連携すること。

(14) その他、独自提案があれば自由に提案すること。

4 運営管理

受託者は、委託者の視点に立って、本業務が効率的かつ適正に実施されるように、また、本業務の目的や委託者の要求するサービス水準を達成できるように、すべての工程における運営管理（各作業の進捗状況の把握、委託者が見落としがちな要件の指摘、課題・問題点の早期発見と解決策の検討、委託者への迅速な状況報告等）を徹底すること。

運営管理を行う者は、十分なコミュニケーション能力を持つのみならず適切な課題解決策、方法論等を提案でき、実績や知見、新たな発想等に基づいて、円滑・確実にプロジェクトを推進できる能力を有すること。また、プロジェクトの要員の作業分担と作業量を適切に把握・管理し、計画の遅れが生じるなど課題・問題等が発生した場合は、早急に原因を調査し、要員の追加や担当者の変更等、体制の見直しを含むリカバリプランを提示し、委託者の承認を得た上でこれを実施すること。

5 協議・進捗報告

本業務の実施期間中において、受託者は委託者と緊密な連絡に努め作業を遂行しなければならない。実施及び製作等については事前に委託者に確認を行い、了解を取った上で進めること。また、受託者は定期的にその進捗状況を書面等にて報告すること。

- (2) 受託者は、業務を通じて得た個人情報保護の取り扱いについては、岡山市個人情報保護条例に準じて「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結するものとする。

11 その他

- (1) 本業務の開始から終了までの間、調査経過内容全般を常に把握している専任担当者を置き、円滑な実施のために、定期的に市と連絡調整を行うこと。
- (2) 本業務に当たり使用するデータ、画像等の著作権等の権利については、受託者において使用許可等を得ること。なお、これらを怠ったことにより著作権等の権利を侵害した時は、受託者は、その一切の責任を負うこと。
- (3) 本業務を再委託する場合、事前に再委託範囲及び再委託先を委託者に提示しその承認を得ること。
- (4) 再委託範囲は受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は受託者の責任において解決すること。
- (5) 本業務について会計実地検査が行われる場合には、協力すること。
- (6) 本業務に係る各種の証拠書類については、事業の完了の日の属する年度の終了後5年間保管しておかなければならない。
- (7) 本業務遂行中に受託者が委託者若しくは第三者に損害を与えた場合又は第三者から損害を受けた場合は、直ちに委託者にその状況及び内容を書面により報告し、すべて受託者の責任において処理解決するものとし、委託者は一切の責任を負わないものとする。
- (8) 予測不能な事態が生じた場合やこの仕様書に定めのない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに委託者と受託者とが協議して決めるものとする。