

令和8年度伊勢志摩及び周辺地域における高付加価値旅行者向け
【ヒト】の育成・ネットワーキング業務 業務委託仕様書

(1) 委託業務名

令和8年度伊勢志摩及び周辺地域における高付加価値旅行者向け【ヒト】の育成・ネットワーキング業務（以下「本業務」という。）

(2) 委託業務の目的

観光庁の「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり モデル観光地事業」において、令和5年3月28日に伊勢志摩及び周辺地域（以下「伊勢志摩地域」という。）がモデル観光地に選定され、令和5年度において、公益社団法人伊勢志摩観光コンベンション機構（以下「発注者」という。）が中心となり、伊勢志摩地域への高付加価値旅行者の誘客に向けた取組の方向性等について盛り込んだマスタープランを策定した。

令和7年度は、高付加価値旅行者を中心としたインバウンド（以下、「高付加価値インバウンド」という。）に対応が可能なガイド人材の育成及び、伊勢志摩地域での用語辞典として Iseshima スイッチを作成した。ただし、依然としてインバウンドに対応できるコミュニケーションスキルやホスピタリティ能力を持つガイド人材の育成は必要とされており、また有償・無償に関わらず体系的なガイド実績のある人材が少ない状況が明らかとなった。

本業務では、高付加価値インバウンドに対応可能なガイド人材の育成に向けて、ポテンシャル人材を対象にゲストに合わせたガイディング等のフレキシブルなコミュニケーションスキル及びホスピタリティ能力の向上を軸にした研修プログラムを実施し、高付加価値インバウンドへの対応を視野に入れたミドルクラスのガイド人材の育成・確保を通じて今後の伊勢志摩地域での高付加価値インバウンドの受入れ拡大を目的とする。

(3) 履行期間

契約日から令和9年2月19日まで

(4) 委託上限金額

4,500,000円（消費税及び地方消費税を含む）

(5) 委託業務の内容

業務の実施に当たっては、三重県及び日本政府観光局（JNTO）が実施する同種の事業の動向を踏まえつつ、いずれの事業とも分担や相乗効果を見据えるよう留意すること。

① 研修プログラムの企画・運営

- ・ 高付加価値インバウンドに対応可能なガイド人材の育成を目的とし、伊勢志摩地域の基礎的な知識及び英語力を持つポテンシャル人材を対象とした研修プログラムの企画及び参加者募集、運営を行うこと。
- ・ 伊勢志摩地域を拠点に活動しているガイド人材の最新状況を把握するため、アンケートを実施すること。アンケート内容については発注者と協議の上確定する。
- ・ 研修にあたっては、以下を参考に企画すること。

1 Iseshima スイッチを活用したプログラムの企画・運営

(ア) 研修内容

- ・ 昨年制作した Iseshima スイッチの活用した観光地や文化に関する知識を、

単なる情報から価値に変えるストーリーテリングに関する研修。

(イ) 集客対象：伊勢志摩地域内外のポテンシャル人材

(ウ) 回数：1回以上

2 コミュニケーションスキル・ホスピタリティ能力のプログラム企画・運営

(ア) 研修内容

- ・ プログラムの企画・運営には高付加価値インバウンドへのガイディング実績と、JNTOの主催するガイド研修等への登壇実績を有するガイド人材を講師とすること。
- ・ 初対面時における効果的なアイスブレイクの実施や背景や意図を汲み取り、相互理解を深めるためのアプローチ等、ゲストとの信頼関係を構築するためのコミュニケーションスキルをテーマとすること。
- ・ ゲストに応じた柔軟な行程の調整やグループ全体のマネジメント等、ゲストや環境に応じた配慮が行き届いた対応を行うためのホスピタリティ能力をテーマとすること。
- ・ コミュニケーションスキルとホスピタリティ能力に関する研修内容を踏まえ実践を想定したワークプログラムを企画し、インプットを図る研修を実施すること。

(イ) 集客対象：伊勢志摩地域内外のポテンシャル人材

(ウ) 回数：3～4回程度

② 伊勢志摩地域で活動しているポテンシャル人材への各種サポート

- ・ ポテンシャル人材のスキルを客観的に把握する機会を創出するため、発注者主催のファミトリップ等へのアサイン連携により成長機会を提供する。アサイン対象となるポテンシャル人材の選定及びファミトリップ等の調整は、発注者との協議の上確定する。
- ・ 観光施設の入場や利用の減免、講師派遣に係る調整等、ポテンシャル人材の支援となるプログラムを企画すること。

③ 実施計画書及び業務報告書の作成

- ・ 契約締結後2週間以内に、「①」から「②」の実施計画書を作成し、発注者に対して提出と概要の説明を実施すること。
- ・ 履行期間末日までに、「①」から「②」の実施結果及び成果をまとめた業務報告書を作成し、発注者に対して提出と概要の説明を実施すること。

(6) 財産及び著作権

本業務によって取得した一切の財産・著作権は観光庁に属するものとする。成果品等に、受託者の有する知的財産権（著作権、技術、情報等を含む。）が含まれる場合、権利は受託者に留保されるが、発注者は、本業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。

原則、本業務によって取得した情報及び資産は、第三者による二次利用をしないこととするが、本事業は観光庁「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり事業」を財源としているため、その成果は観光庁に開示する義務がある。

(7) 成果品及び提出期限

次の成果品を、履行期間末日までに発注者へ納入するものとする。

- 1 業務報告書（校了済PDF、Microsoft データ等二次加工可能なもの）一部
- 2 その他業務で作成した資料（校了済PDF、Microsoft データ等二次加工可能なもの）一式

※電子データは、Microsoft Windows 11 上で表示可能なものとする。

(8) 支払の方法

契約代金の支払いに関しては、観光庁「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり事業」事務局（以下、「事務局」という。）を通じて支払われるものとする。支払時期は発注者及び事務局と協議の上、調整を行う。

別途、「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり事業 事業の手引き」を参照の上、必要帳票等を整理すること。

(9) その他

本仕様書に定めのない事項が生じた場合及び疑義が生じた場合は、その都度発注者及び受注者が協議し定めるものとする。

その他委託内容に疑義が生じた場合は、発注者及び受注者が相談を行い決定する。