

受付 番号	種 目 番 号	連絡先	委託担当 にぎわいスポーツ文化局観光振興・DMO地域課
			担当者名 <small>ふりがな</small> 梅井 <small>うめい</small> 芳恵 <small>よしえ</small> 電 話 671-4248

設 計 書

1 委 託 名 令和7年度横浜市クルーズ・フレンドリー・プログラム プロ
モーション等業務委託

2 履 行 場 所 横浜市内

3 履行期間 期間 契約締結日から令和8年3月31日 まで
又は期限 期限 令和 年 月 日 まで

4 契約区分 確定契約 概算契約

5 その他特約事項 _____

6 現 場 説 明 不要
 要 (月 日 時 分 場所)

7 委 託 概 要
仕様書のとおり

8 部 分 払

す る (2回以内)

しない

部 分 払 の 基 準

業 務 内 容	履 行 予定月	数 量	単 位	単 価	金 額
ア プロモーション グッズの制作・配布	4月～12月	1	式		
イ プロモーション の実施	4月～3月	1	式		
ウ 覆面調査	4月～12月	1	式		
エ 事業報告	4月～3月	1	式		
その他	4月～3月	1	式		

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額

※概算数量の場合は、数量及び金額を()で囲む。

委 託 代 金 額		¥ _____
内 訳	業 務 価 格	¥ _____
	消費税及び地方消費税相当額	¥ _____

内 訳 書

	形状寸 法等	数量	単位	単価	金額	摘要
				(円)	(円)	
ア プロモーショングッズの制作・配布						
(ア) ロゴステッカー						
ロゴステッカーの印刷		150	枚			4月～12月
ロゴステッカーの加盟店への配布		1	式			4月～12月
(イ) プログラムマップ (日・英)						
プログラムマップ版作成		1	式			4月～12月
プログラムマップ印刷		40,000	枚			4月～12月
プログラムマップ納品		1	式			4月～12月
イ プロモーションの実施						
(ア) 旅行会社等へのセールス		1	式			4月～3月
(イ) 旅行会社等向けモニターツアー ・意見交換会の実施		1	式			4月～3月
ウ 覆面調査						
覆面調査		1	式			4月～12月
エ 事業報告						
(ア) 定例報告会		1	式			4月～3月
(イ) 事業報告書の作成		1	式			4月～3月
その他						
事業管理費		1	式			4月～3月
小計						
消費税 (消費税率10%)						
合計						

※ 概算数量の場合は、数量及び金額を () で囲む

仕様書

1 件名
令和7年度横浜市クルーズ・フレンドリー・プログラム プロモーション等業務委託

2 履行期間
契約締結日から令和8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等

横浜港は羽田空港が近く国内有数のクルーズ拠点として、国内外から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、横浜港に寄港・発着するクルーズ船を利用するクルーズ旅客の多くは寄港時に都内へ観光に行ったり、乗下船前後に空港や都内のホテル、観光施設などと横浜港のクルーズ船ターミナルを直行で往来している傾向にある。

以上の背景から、本市では、クルーズ旅客やクルーズ船の乗組員による市内回遊の促進及び観光消費による経済波及効果を高めることを目的として、クルーズ旅客等の市内回遊促進プログラム（横浜市クルーズ・フレンドリー・プログラムの（以下、「プログラム」という。））を実施し、横浜港周辺の市内事業者と連携し、旅客等のニーズに合わせたサービス（割引、笑顔での応対、英語対応、クレジットカード決済等）の提供を行っている。

本事業は、プログラムのマップ制作等のプロモーションを行うことにより、クルーズ旅客や乗組員の本プログラムの認知度を向上させ、利用促進を図るものである。

なお、本プログラムは令和元年度に横浜市とフランス・ヴァール県商工会議所で「クルーズ・フレンドリー」のライセンス契約を締結したことから、クルーズ・フレンドリーのコンセプト（別紙1）に則り、展開している。

5 業務概要

(1) ターゲット

クルーズ旅客及びクルーズ船の乗組員を対象とする。

(2) 業務内容

プログラムの認知向上及び利用促進を図るため、プログラムのプロモーションを実施すること。

ア プロモーショングッズの制作・配布

(ア) ロゴステッカー

プログラムのロゴステッカーを150枚制作し、加盟事業者に配布すること。ロゴステッカーには委託者が提供するクルーズ・フレンドリーのロゴ（年号記載）を使用すること。

- ・台紙は縦150mm×横100mm（再剥離・強粘着）
- ・印刷は耐光及び4色
- ・型抜き（フチあり・角に丸み）

(イ) プログラムマップ（日・英）

プログラムの加盟事業者等の情報を掲載したマップ（日・英）を令和7年12月までに40,000部制作し、別紙2「プログラムマップ納品先一覧」の納品先へ納品すること。

プログラムマップの制作にあたっては、令和6年度に制作したプログラムマップ（日・英）のデータ（ai形式データ）の提供を委託者から受けることができる。

a 掲載内容

版下には以下の事項を掲載すること。

- (a) 横浜市クルーズ・フレンドリー・プログラムのロゴマーク
 ロゴマークは、委託者が提供する横浜市クルーズ・フレンドリーのロゴ（年号記載）を使用すること。
- (b) プログラムのライセンス表記
 Licensed by CCIVar-Var Provence Cruise Club
 ©City of Yokohama
- (c) プログラム加盟事業者店舗情報
- (d) 市内おすすめ施設情報
- (e) おすすめ観光モデルコース
- (f) 都心臨海部等のマップ（みなとみらい・大さん橋・山下エリア、横浜駅エリア、桜木町駅エリア、関内駅エリア、元町・本牧エリア、石川町エリア等）
 公益財団法人横浜観光コンベンション・ビューローが発行している「横浜ビクターズガイド」のデータも任意で活用できる。
 マップには以下の事項を落とし入れること。
- ・新港ふ頭客船ターミナル、大さん橋国際客船ターミナル、山下ふ頭、大黒ふ頭客船ターミナル
 - ・市内施設（掲載施設は「横浜ビクターズガイド」に準拠することとし、委託者と協議のうえ決定する。）
 - ・横浜市内観光案内所（横浜駅、桜木町駅）
 なお、上記以外に記載する施設等もあることに留意すること。
- (g) ターミナルからの交通情報
- (h) 奥付
- ・作成部署
 - ・作成年月
 - ・横浜市クルーズ・フレンドリー・プログラムウェブサイト（日・英）のURL
- (i) 横浜市クルーズ・フレンドリー・プログラムウェブサイト（日・英）への動線
- (j) ルートマップ（鉄道）

b デザイン

横浜の魅力を効果的に伝え、ユニバーサルデザインに配慮した表現とすること。

c 言語

日・英それぞれで作成すること。

d 留意点

- (a) 掲載内容については委託者との協議によること。
- (b) 取材、撮影、原稿作成前に、紙面の構成・イメージを作成すること。
- (c) 必要な写真、画像データ、既存資料等の収集は原則的に受託者が実施することとする。
- (d) 複数人による読みあわせを行うこと。不明点は都度、協議を行うものとする。
- (e) 校正を2回、色校正を1回行う。受託者はカラーで印刷したサンプルを2部、委託者へ提出し、その他にPDFデータを電子メールで送付する。
- (f) 成果物の形式

成果物	数量	提出様式	備考
デザイン版下データ	1式	CD-RまたはDVD-R	Illustrator, InDesignなどの編集可能な元ファイルおよびそのPDFデータ

e 印刷

- (a) 印刷物のサイズ：A2判2種類（日・英）
- (b) 製本加工等：外7つ折りしたものをクロスに2つ折り、表裏あわせて28面（両面

フルカラー、両面刷り、コート紙)

(c) 数量：40,000部（日・英の数量の内訳は、委託者と協議のうえ決定するものとする）

(d) 校正：簡易色校正1回

(e) 用紙、材質：コート紙 90kg

(f) 納品場所：別紙2「納品先一覧」を参照

- ・納品先別に梱包し、納品先1箇所につき1通送付状を同封すること。
- ・送付状は委託者と協議の上作成すること。
- ・納品先別の納品数は委託者と協議のうえ決定するものとする。

イ プロモーションの実施

(ア) 旅行会社等へのセールス

- ・クルーズ商品やツアー、エクスカージョン等を取り扱っている旅行会社・船社等に対し、プログラムの周知や彼らの顧客・関係者（クルーズ利用客、乗組員等）に対するプログラムの認知向上、利用促進の協力依頼などのセールスを3社以上行うこと。
- ・セールスの際は、プログラムのPRに加え、横浜観光の基本情報や最新コンテンツ、2027年国際園芸博覧会等についても含めること。

(イ) 旅行会社等向けモニターツアー・意見交換会の実施

- ・受託者はクルーズ旅客向け前後泊ツアー等を造成することができる旅行会社・船社・乗組員等を招請し、本プログラムの内容を含めたモニターツアーを1回実施すること。（招請対象者は3社以上を想定）
- ・横浜港を利用するクルーズ客等の嗜好・行動分析等を行い、それらをふまえたモニターツアーのコースを提案すること。
- ・モニターツアーのコースには横浜市クルーズ・フレンドリー・プログラムの加盟店を必ず含めること。
- ・招請対象者に対してアンケートを実施すること。
- ・招請した旅行会社等と意見交換会を実施し、モニターツアーのコースへの意見やプログラムへの意見を取りまとめ、本プログラムのより良い実施方法等について年次報告書にまとめること。

ウ 覆面調査

- ・加盟事業者15店舗に対して令和7年12月までに覆面調査を実施すること。
- ・調査対象の店舗はランダムに選定し、委託者から提供する項目（6項目程度）について、日本語を母語としない者により調査を行うこと。
- ・調査後速やかに結果をまとめ、報告すること。

エ 事業報告

(ア) 定例報告会

受託者は委託者と月1回程度定例会を開催し、事業の進捗状況の報告等を行うこと。

(イ) 事業報告書の作成

年次報告書を日本語及び英語で作成し、履行期間中に委託者へ提出すること。

a 報告内容

- ・本事業における令和7年度実施内容等（プロモーション、覆面調査等）
- ・本事業の分析、課題、今後の展望及び提案等
- ・実施状況が分かる写真
- ・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）
- ・その他本業務に附帯する一切の資料（電子データを含む）
- ・その他、報告内容は委託者と協議の上、適宜追加すること。

b 報告の形式

- ・電子データで納品すること。
- ・電子データは、Microsoft Word、Microsoft Excel またはMicrosoft Power Point

(2016年版以降)において編集可能ないずれかのファイル形式及びPDF形式の両方で納品すること。

・容量に応じてCD-RまたはDVD-Rで納品すること。

(3) 使用言語

- ・委託者、加盟事業者とのコミュニケーションは日本語で行うこと。
- ・フランス・ヴァール県商工会議所との電子メール等でのコミュニケーションは英語で行うこと。

6 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) 本仕様書に定めがない事項について疑義が生じた場合、双方誠意をもって速やかに協力し決定する。
- (2) 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、原則として委託者に帰属するものとする。
- (3) 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。
- (4) 受託者は、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。
- (5) 受託者は、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。
- (6) 受託者は、業務履行においては、横浜市契約規則及び横浜市が定める委託契約約款を遵守すること。
- (7) 個人情報の取り扱いについては、個人情報取扱特記事項による。
- (8) 受託者は、委託者と連絡を密に取りながら、誠実に業務を履行すること。
- (9) 受託者は、委託者から指導・助言を求められた際は、速やかに対応すること。
- (10) 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。
- (11) プログラム再開後、クルーズ船運航会社等からの要請や、悪天候、感染症流行等の理由による抜港等によってプログラム実施を中止する場合の加盟事業者に生じる損失の一切の責は委託者に及ばないこととする。
- (12) 本仕様書と委託契約約款の定めが矛盾する場合には、本仕様書を優先するものとする。

【別紙1】クルーズ・フレンドリーのコンセプト

クルーズ・フレンドリー・プログラム加盟事業者は、

- ▶プログラムの対象となるクルーズ船が寄港している日は、営業時間の調整に努める。
- ▶クルーズ船の乗客と乗組員に対し、笑顔で温かい対応を心がける。
- ▶クルーズ船の乗客と乗組員に対し、各加盟事業者で定めたサービスを提供する。
- ▶英語ができるスタッフを配置したり、翻訳アプリを活用したり、簡単な会話を身に着けたりする等に努め、クルーズ船の乗客と乗組員に対し、英語のコミュニケーションがとれるようにする。
- ▶この要綱で定める事項について、各加盟事業者のスタッフへの啓発に努める。
- ▶プログラムの質を維持するため、覆面調査を抜き打ちで行うことを了承する。
- ▶プログラムの実績報告のため、プログラム利用実績（店舗別、月別の利用者数、利用額等）をプログラム事務局に毎月提出する。
- ▶プログラムの対象となるクルーズ船が寄港している日は、プログラムのロゴプレートを入口等に掲出し、視覚的に目立つようにする。

上記の事項が遵守できない場合は、加盟事業者としての登録を見送る場合がある。

【別紙2】「プログラムマップ納品先一覧」

	送付施設名	送付先住所
1	新港ふ頭客船ターミル	中区新港2丁目14番1
2	横浜港大さん橋国際客船ターミナル	中区海岸通1-1-4
3	大黒ふ頭客船ターミナル	鶴見区大黒ふ頭13
4	観光案内所（横浜駅）	西区南幸1-1-1 JR横浜タワー2階
5	観光案内所（桜木町駅）	中区桜木町1-1
6	横浜シティ・エア・ターミナル株式会社	西区高島2-19-12スカイビル1F
7	羽田空港観光情報センター	東京都大田区羽田空港2-6-5 第3ターミナル2F 羽田旅客サービス観光 センター
8	成田空港第1旅客ターミナルビル ツーリストインフォメーションセンター	千葉県成田市成田国際空港 第1旅客ターミナルビル中央棟1階
9	成田空港第2旅客ターミナルビル ツーリストインフォメーションセンター	千葉県成田市成田国際空港 第2旅客ターミナルビル中央棟1階
10	公益財団法人横浜市観光協会	中区山下町2 産業貿易センター1F
11	横浜市役所（観光振興・DMO地域連携 課）	中区本町6丁目50番地の10