

**平成 27 年度外国人観光客受入体制強化事業
「外国人観光客受入に関する実態調査」業務仕様書**

1. 業務の件名

平成 27 年度 外国人観光客受入体制強化事業 外国人観光客受入に関する実態調査

2. 業務の目的

沖縄県内の外国人観光客受入側の受入実績、受入能力、課題点を調査することで現在の沖縄県内における外国人観光客の受入体制を把握し、県内におけるインバウンドに関する課題の抽出と解決すべき優先順位を提示することで、今後の本県の観光施策立案に活かす。

3. 実施期間

事業期間：契約日から平成 28 年 3 月 31 日（木）

調査期間：平成 28 年 1 月 25 日（月）から平成 28 年 2 月 12 日（金）

4. 調査概要

OCVB が保有する沖縄県内事業者一覧表（約 2, 500 件）を対象に、アンケートを配布する。アンケートはかがみ文を添付の上発送し、郵送/FAX/インターネットでの回答回収を行なう。

5. 数字目標

アンケート回収目標 500 件、有効回答数目標 400 件とする。

ただし、各業種及び各市町村における回収率はそれぞれ 20%以上とし、偏りのない調査を求める。

6. 業務内容

（1）WEB アンケート画面構築・運営

ア QR コードの発行含む。

イ WEB アンケート画面は、WEB アンケートシステム「SurveyMonkey」で開設する。

ウ 「SurveyMonkey」では、アンケート回収作業を行なう。

エ 画面オープン期間は、事業期間終了の平成 28 年 3 月 31 日（木）までとする。

（2）所定のかがみ文及びアンケート用紙、封筒及び返信用封筒の準備・発送業務

ア 下記イ～オについては、発送期限を平成 28 年 1 月 25 日（月）とする。

イ かがみ文

（ア）規 格 A 4 縦サイズ、普通紙、白黒印字

（イ）部 数 2500 部

（ウ）そ の 他 かがみ文データについては、本事業契約締結後、OCVB より提供予定

ウ アンケート用紙

（ア）規 格 A 3 横見開き、両面刷り、普通紙、カラー印字

（イ）部 数 2500 部

（ウ）そ の 他 アンケート内容は添付資料①の通り

エ 封筒

（ア）規 格 角形 2 号

（イ）部 数 2500 部

（ウ）そ の 他 送付先ラベルの作成、貼付けも委託業務に含む。封筒に関する詳細は、添付資料②を参照すること。

オ 返信用封筒

（ア）規 格 長形 3 号

（イ）部 数 2500 部

（ウ）そ の 他 料金受取人払いとし、記号、バーコードは郵便局のホームページからダウンロードし、郵便局が定める規定に則り印刷するものとする。また、封筒にはワンタッチテープ加工を施す。

返信先当該調査事業請負事業者指定の国内の住所とし、宛先ラベルの作成、貼付けも委託業務に含む。（封筒に関する詳細は、添付資料②の通り）

（３） アンケート回収に向けた電話及びメールの発信・受信業務

ア 発信業務 1

- (ア)実施期間は平成 28 年 1 月 26 日（火）～2 月 4 日（木）の 10 日間とする。
- (イ)約 2, 500 件への総架電を行ない、調査趣旨とアンケートの返送依頼を行なう。
- (ウ)架電時間は 9 時～21 時（全日）とする。
- (エ)発信業務は 3 コール完了とし、架電時には「OCVB から委託を受けた〇〇社の△△です」と名乗る。
- (オ)電話番号通知や折り返し先は委託業者の取得番号とする（アンケート対象者の通話料が発生しない番号）。
- (カ)データ消し込み作業やアンケート用紙再送作業も含む。

イ 発信業務 2

- (ア)実施期間は、平成 28 年 2 月 5 日（金）～2 月 14 日（日）の 10 日間とし、未返送の企業を対象に架電を行なう。
- (イ) 架電時間は 9 時～21 時（全日）とする。
- (ウ)日本国内にて受託者が設置したブースにおいて実施するものとし、クローズドブース、シェアードブースは問わない。
- (エ)発信業務は 2 コール完了とし、架電時には「OCVB から委託を受けた〇〇社の△△です」と名乗る。
- (オ)電話番号通知や折り返し先は委託業者の取得番号とする（アンケート対象者の通話料が発生しない番号）。
- (カ)データ消し込み作業やアンケート用紙再送作業も含む。

（４） 回答回収後のデータ打込み作業

ア 実施期間は、アンケート回収直後～2 月 21 日（日）とする。

イ OCVB への実施結果報告は、期間中最少でも 3 日に 1 回の頻度で、返送率と合わせて報告を行なう。

（５） 調査分析作業

ア 実施期間は、平成 28 年 2 月 22 日（月）～2 月 29 日（月）の 8 日間とする。

イ 調査分析の方法については、原則「平成 25 年度外国人観光客受入に関する実態調査」にそって行なうが、変更や提案については、適宜 OCVB と報告・協議を行なう。

（６） 調査分析報告書の作成及び発送・納品

ア 調査分析報告書の作成については、原則「平成 25 年度外国人観光客受入に関する実態調査」にそって行なうが、調査分析報告書と調査分析報告書ダイジェスト版の 2 種類を作成する。

イ 調査分析報告書ダイジェスト版については、「平成 25 年度外国人観光客受入に関する実態調査」との比較も記す。

ウ 完成された調査分析報告書簡易版の一部は、アンケート回答企業及び OCVB 賛助会員（約 600 件のうちアンケート回答企業との重複分は省く）へ発送する。また、発送時のかがみ文は OCVB 所定文書も同封する。

エ 調査分析報告書

- (ア)総ページ数 70～80 ページ
- (イ)印 刷 カラーコピー
- (ウ)部 数 100 部
- (エ)表 紙 沖縄観光ブランド「Be. Okinawa」のロゴの掲出を行なうこと
- (オ)納入期限 電子データも含めて平成 28 年 3 月 18 日（金）迄に全納する。

オ 調査分析報告書ダイジェスト版

- (ア)総ページ数 10 ページ
- (イ)印 刷 カラーコピー
- (ウ)部 数 2,000 部 （※上記（５）ーウで発送する調査分析報告書簡易版も含む）
- (エ)表 紙 沖縄観光ブランド「Be. Okinawa」のロゴの掲出を行なうこと

(㉞)納入期限 電子データも含めて平成 28 年 3 月 18 日（金）迄に全納する。

参考

「平成 25 年度外国人観光客受入に関する実態調査」については、下記 URL より閲覧可
<http://www.visitokinawa.jp/oin/report/466>

以 上