

業 務 説 明 資 料

1 件名

令和2年度訪日外国人旅行者市内実態調査・分析業務委託

2 契約期間

契約締結の日から令和3年3月31日まで

3 履行場所

横浜市内及び指定地域(中国、韓国、台湾、香港、タイ、マレーシア、インドネシア、米国、英国、豪州)のオンライン上

4 業務目的

訪日外国人旅行者の横浜へのさらなる誘客のためには、データに基づく市場の分析と、それに基づく効果的な施策の実施が求められる。

このため、横浜市内に来訪する訪日外国人旅行者（日帰り旅行者を含む）の実態（来訪目的、属性等）について継続的な調査・分析を行い、海外誘客プロモーションや受入環境整備に係る施策立案の基礎資料とする。

5 業務内容

(1) 基礎調査実施

横浜市に来訪している訪日外国人旅行者について、日帰り旅行者の全体量、来訪目的や宿泊予約手段等の実態を把握する。

ア 全体量の把握

日帰りを含む横浜へ来訪する訪日外国人旅行者の、全体量（昼間人口・夜間人口）を国籍別に把握する。

(ア) 調査手法

携帯電話のローミング利用者数の観測を基本とする。

(イ) 調査範囲

横浜市内

(ウ) 調査期間

2020年1月から12月

ただし、月ごと、または3か月ごとの推移を分析できるようにすること。また、委託者との契約期間の関係で、調査期間を短くしなければならない場合には、12か月未満でも可能とする。

(エ) 調査対象

調査期間のうち、横浜市内に2時間以上滞在した訪日外国人旅行者

イ 来訪目的等の把握

(ア) 調査手法

オンラインによるヒアリング調査を想定しているが、後述の調査項目を網羅できるのであれば、他の調査手法の提案も可とする。

(イ) 調査地域

中国、韓国、台湾、香港、タイ、マレーシア、インドネシア、米国、英国、豪州

(ウ) 調査対象

調査地域に3年以上在住し、2020年中に横浜への来訪経験のある者。

上記のうち、20歳以上の男女個人。

ただし、観光関連産業の従事者、マスコミ・市場調査、広告関連事業者は除く。

(エ) サンプル数

本調査にふさわしいサンプル数を設定すること。なお、統計学上、各クロス集計に耐えうるサンプル数とすること。また日帰り客、宿泊客の割合に大きな偏りの出ないように可能な限り調整すること。

【サンプル数の目安】

「令和元年度訪日外国人旅行者市内実態調査・分析業務委託」

合計 1,200サンプル

【内訳】

- ・各200サンプル 中国、米国
- ・各100サンプル 韓国、台湾、香港、タイ、マレーシア、インドネシア、英国、豪州

(オ) 調査項目

令和元年度の調査結果と経年比較ができるよう、下記の調査項目を基本とし、本事業の調査趣旨により適する項目があれば提案する。最終的な調査項目は委託者と協議の上、決定すること。なお、令和元年度に実施した調査データを契約締結後に必要に応じて委託者から提供する。

- ・基本属性（性別、年齢、居住年数、職業等）
- ・日本及び横浜への来訪回数、目的
- ・日本及び横浜に来る上で参考にした情報源
- ・日本及び横浜での宿泊数
- ・日本及び横浜での宿泊施設の手配方法

(カ) その他

米国からの来訪者については、来訪目的を確実に把握できる調査手法を提案すること。また、東京2020オリンピック・パラリンピック訪日観戦客について

同様の調査項目を設け、その他の目的で来訪した者との比較が可能となるよう、調査手法を工夫すること。

(2) テーマ型調査実施

横浜に来訪する訪日外国人旅行者の消費動向に関するデータを収集し、特徴等を把握する。

ア 調査手法

訪日外国人旅行者によるクレジットカード利用データの活用を基本とする。

イ 調査期間

2020年1月から12月の12か月間

ウ 調査対象

調査期間のうち、横浜市内でクレジットカードを使用した訪日外国人

エ 調査項目

令和元年度の調査結果と経年比較ができるよう、下記の調査項目を基本とし、本事業の調査趣旨により適する項目があれば提案する。最終的な調査項目は委託者と協議の上、決定すること。なお、令和元年度に実施した調査データを契約締結後に必要に応じて委託者から提供する。

- ・国籍別の消費動向や決済手段の優位性の把握
- ・市内のクレジットカード決済環境を踏まえた18区別の月別、利用時間帯別、業種別の消費動向の把握
- ・宿泊者数と消費額の相関関係の把握
- ・東京2020オリンピック・パラリンピック開催期間中の消費額の傾向の把握

(3) 調査結果の分析

- ・調査結果のデータをクリーニングし、無効票を排除した上で、調査ごと、調査項目ごとに分類・整理すること。
- ・集計は単純集計及びクロス集計を行うこと。
- ・クロス集計は今後の施策策定に活用するため、居住地エリアや来訪目的、滞在時間別での分析やそれに類するものとする。
- ・観光庁等が実施する調査における全国、3大都市圏と比較した際の横浜市の特徴について、分析すること。

(4) 調査報告書の作成

ア 進捗報告

委託者の依頼に応じて、定期的に業務の進捗について報告すること。

イ 中間報告書

分析を踏まえ、調査の中間報告書を作成し、中間報告の提出時期や提出物の体裁についても提案すること。

ウ 最終調査分析報告書

分析を踏まえ、概要版及び詳細版からなる最終調査報告書（日本語）を作成し、最終報告の提出時期や提出物の体裁についても提案すること。なお、概要版は横浜市文化観光局のウェブサイト等で公表することを前提とする。

(5) 報告会の開催

最終調査報告書の内容について、契約期間内に委託者、及び関係者に対し、口頭での説明を行うこと（1回以上）。

(6) 報告書・成果品の提出

ア ローデータ（CSV）

データ納品とすること。

イ 単純集計表、単純集計結果概要

ウ クロス集計表、クロス集計結果概要

エ 中間報告書

オ 最終報告書詳細版（コピー製本） 10部

カ 最終報告書概要版（コピー製本） 10部

キ 各種報告書のデータ（Microsoft Word、Excel、PPT、PDF）

ク その他

その他必要な成果品を納品する。

6 業務進行上の注意

- (1) 受託者は、常に委託者と密接な連携を図り、本市の意図について熟知の上、作業に着手し、効率的進行に努めなければならない。
- (2) 詳細事項及び内容に疑義を生じた場合、並びに業務上重要な事項の選定については、あらかじめ委託者と打合せを行い、その指示又は承認を受けること。
- (3) 本業務における法令や計算の根拠、外部資料、及びデータの出典などは全て明確にしておくこと。
- (4) 本業務に関して必要となる備品類等は受託者が準備すること。
- (5) 本業務に関するデータは原則として委託者に帰属する。
- (6) 本業務で委託者が提供したデータは、全て返却すること。
- (7) 本業務の履行に係る成果物（印刷物等）の所有権は全て委託者に帰属する。

- (8) 成果物が著作権法（昭和45年法律第48条）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下、「著作物」という。）に該当する場合には、当該著作物にかかる受託者の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利）を当該著作物の引き渡し時に委託者に無償で譲渡するものとする。
- (9) 本業務を履行するに際し、第三者の著作権、特許権、その他権利を使用する場合は、受託者がその使用に関する一切の責任、費用負担を負うものとする。