

仕 様 書

1 件名

平成31年度 マーケティング調査及び企画提案委託

2 目的

本件は、昨今のスマートフォン等の普及や価値観の多様化等をはじめとする、東京都写真美術館を取り巻く社会状況の変化等を背景として、来館者の動向や志向を把握するための市場調査等のマーケティング調査を行うとともに、その調査結果を集計・分析した上で、来館者を増加させるための戦略的な事業企画に役立てることを目的とする。

3 適用範囲

本仕様書は、東京都写真美術館（以下「甲」という。）と受託者（以下「乙」という。）の間で締結する「平成31年度 マーケティング調査及び企画提案委託」契約に適用する。

4 契約期間

契約を締結した日の翌日から令和2年3月31日まで

5 履行場所

甲の指定する場所

6 委託内容

来館者数の回復・増加のため、平成30年度において来館者数が減少した原因と考えられる事由を提示した上で、甲が提供する資料*を活用し、その科学的根拠となる所要の調査を行い、詳細な減少原因を分析すること。

また、その分析結果に基づき来館者を増加させるための必要な対策を提案すること。
なお、上記に係わらず以下の調査を実施すること。

* 「顧客満足度調査」(平成25～26年度及び平成28～30年度)

(1) 必須調査

「ライトユーザー」(はじめて又は数年に1回来館する層)、「ミドルユーザー」(年に1～2回来館する層)及び「ヘビーユーザー」(2～3ヶ月に1回以上来館する層)の各属性における志向や行動について、近年の動向や特徴等を把握するための基礎的調査を実施すること。

(2) 調査方法

ア アンケート調査

- ① 来館者に対するアンケート調査
- ② 来館した経験のない方に対するアンケート調査

イ 設問の内容、規模及び方法については、本件の目的を達成するための内容とし、甲乙協議の上で決定する。

(3) 調査に係る留意事項

- ア 乙は、調査にあたって事前に甲と打ち合わせを行うこと。なお、乙は調査に関わる者すべてに仕様書及び打合せの内容について周知・指導すること。
- イ 乙は調査業務に着手する前に調査管理者と専門調査員を確保し、調査員名簿を速やかに提出すること。
- ウ 乙は実地調査を行う場合には、調査管理者1人以上が必ず現場に臨場し、不測の事態に対応できるようにすること。
- エ 出口調査等の実施にあたっては、開館時間内に施設管理運営業務及び施設利用者の支障にならないように心掛け、不快感を与えたり、調査員の主観に誘導するような質問をしてはならない。
- オ サンプル抽出方法は対象者の中から一定間隔で抽出し、1グループ（一人も含む）に一人とし、300サンプル以上を参考とすること。
- カ 調査時期は甲乙協議の上、契約期間を通じて偏りが無いように行う。

(4) 調査結果の入力・集計作業

ア データ入力

調査回答すべてを入力したシートを作成すること。

イ 集計作業

(1) 単純集計（度数分布）

自由回答を除くすべての設問の単純集計（度数分布）を集計表ならびにグラフにより作成すること。

(2) クロス集計

年代・性別・住所・職業・来館者構成・来館時間帯・来館頻度・総合的な満足度と、自由回答を除くすべての設問のクロス集計を集計表により作成すること。あわせて、必要なグラフを作成すること。

(3) 自由回答

回答を類型化し、一覧としてまとめること。

(5) 集計結果の分析

- ア 調査の結果に加え、甲が提供する資料に基づき、来館者が減少した原因を明らかにすること。
- イ 来館者を増加させるための属性別方策を提案すること。
- ウ 甲の求めがあった場合には、随時、データを整理し提出すること。

(6) 結果報告

乙は調査結果について、甲に向けプレゼンテーションを行うこと。また、その際に使用するプレゼンテーション資料を用意すること。

8 諸書類等及び提出期限

(1) 事前書類の提出

乙は業務に着手する前に、次の書類を決められた期日までに提出して甲の担当者の承

認を得ること。なお、提出日については、別途、甲が指示を行う。

- ア 調査員名簿
- イ 調査対象・調査方法・調査票案
- ウ 調査日程
- エ 調査内容分析・成果品提出スケジュール

(2) 成果品

- ア 調査分析報告書 (A4 横。簡易製本) 5 部
- イ 上記を踏まえた戦略的企画提案書 (A4 横) 5 部
- ウ バックデータ
- エ 上記の電子媒体 (Microsoft Office Word、Microsoft Office Excel、又は Microsoft PowerPoint で作成し、CD に格納) 1 枚
- オ すべての提出物はバインダーファイル (A 4 サイズ) を使用し、長期保存に耐えられるものとして提出すること。

(3) 成果品の提出期限

令和 2 年 3 月 1 6 日 (月)

9 秘密保持

- (1) 乙は業務遂行を通じて知り得た一切の事実又は情報を本契約以外の目的に使用しないこと。又、受託者内部の業務関係者以外に開示しないこと。ただし、その事実又は情報が公知であるもの、かつ、法令の適用により若しくは官公署、裁判所等の命令、指導、通達等により提出する場合についてはこの限りではない。なお、乙は本業務の委託完了後も、本業務で得た情報の守秘義務を負う。
- (2) 乙は検収の終了により、本調査の受託した内容がすべて完了した時点をもって、直ちにすべてのデータ及び調査書類等を破棄・処分し、内容に関する記録を一切残してはならない。ただし、本調査の経年分析を行う場合はその限りではない。
- (3) 乙が秘密保持義務に違反し甲が損害を被った場合、その損害額をすべて補償すること。

10 支払方法

支払方法については、本調査の委託業務を完了した後、乙の請求により乙の指定口座に一括して支払う。

11 環境により良い自動車利用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は次の事項を遵守すること。

- (1) 都民の健康と安全を確保する環境に関する条例 (平成 12 年東京都条例第 215 号) 第 37 条のディーゼル車規制に適合する自動車であること。
- (2) 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法 (平成 4 年法律第 70 号) の対策地域内で登録可能な自動車であること。
なお、当該自動車の自動車検査証 (車検証)、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

12 その他

- (1) 乙は、契約の履行に当たり、事前に甲と十分に打合せを行うこと。
- (2) 乙の調査員については、調査経験を有し接遇に優れた人材をあてること。また、服装については、来館者に不快感を与えないものとし、集計については経験豊富で文化施設運営等に精通したものをあてること。
- (3) 乙は調査においてゴミを必ず持ち帰らなければならない。また、同作業で汚損させた箇所および物品がある場合、必ず清掃・洗浄をおこなわなければならない。
- (4) 本業務の実施に伴い甲及び来館者等の第三者に損害を与えた場合は、甲の責に帰すべき内容を除き、全て乙の責において処理すること。
- (5) 乙は、甲が指定する履行期限を厳守しなければならない。そのための作業スケジュールを甲に提出すること。指定した期限内で作業が完了せず、甲に損害が生じた場合、乙は甲に対し損害賠償の責を負うものとする。また、乙は、本契約に違反して甲に損害を与えた場合には、甲に対し、その損害を賠償しなければならない。
- (6) 乙は、個人情報を取り扱う場合、適正に管理しなければならない。また、個人情報を送信する際には、暗号化またはパスワード設定を行わなければならない。
- (7) 本仕様書に定める事項等に疑義が生じた場合、または、本仕様書に定められていない事項に疑義が生じた場合、速やかに甲乙で協議し決定する。
- (8) 甲は、業務の実施状況を把握するため必要があると認めるときは、随時、乙に対し必要な報告若しくは資料提出を求めることができる。
- (9) 甲は業務に必要な資料を乙に貸与する。貸与した関係資料等については、乙は情報管理を徹底し、目的外に使用してはならない。
- (10) 成果品提出に際しては、事前に分析内容を甲に確認し、詳細については調整することとする。また、調査結果および成果品は甲に帰属し、乙は甲の許可無く調査結果及び成果品を使用する事はできない。
- (11) 東京都の指導により、契約件名、御社名及び契約金額等を、決算の公表に合わせて、当財団ホームページで公表する。
- (12) 業務の一部再委託の取扱い
 - ア 乙は、受託業務における総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理を再委託することはできない。
 - イ 乙は、受託業務(簡易な業務を除く)の一部を再委託するに当たっては、あらかじめ再委託を行う旨を書面により甲に申し出なければならない。
 - ウ 乙は、東京都契約関係暴力団等対策措置要綱(昭和62年1月14日付61財経庶第922号)に基づく排除措置を受けた者又は東京都の契約から排除するよう警視庁から要請があった者に再委託してはならない。
 - エ イの書面には、次の事項を記載するものとする。
 - (1) 再委託先の商号又は名称、代表者及び所在地
 - (2) 再委託の期間
 - (3) 再委託する業務の内容・範囲
 - (4) 再委託の理由
 - (5) 再委託先の選定理由

オ この仕様書に定める事項については、乙と同様に、再委託先においても遵守するものとし、乙は、再委託先がこれを遵守することに関して一切の責任を負う。

カ 再委託に関する書面に記載された事項について、変更がある場合には、甲に遅滞なく変更の届出を提出し、その承諾を得なければならない。

13 担当

〒153-0062

東京都目黒区三田1-13-3

東京都写真美術館 管理課管理係

電話 03-3280-0031 ファックス 03-3280-0033