業務説明書

第１　業務目的

　　　本業務は、下北地域における外国人観光客の受入環境を整備するため、英語による接客対応の向上を目指し、宿泊事業者、交通事業者及び観光案内所における外国人観光客の受入状況の実態を調査するほか、業態別に使用頻度の高いフレーズ等を盛り込んだ英語版接客対応マニュアルを作成するとともに、業態別マニュアルを基にした演習を実施し、スキルの定着を図ることを目的とする。

第２　業務内容

（１）業態別の実態調査

　　　下北管内の宿泊事業者（民宿、旅館、ホテル）、交通事業者（バス、タクシー、船）及び観光案内所に対し、外国人観光客の受入状況を調査するほか、接客において、外国人対応をする上で必要なフレーズを郵送等により調査する。

　　ア　下北管内の宿泊事業者、交通事業者及び観光案内所に対し、照会すること。

　　イ　上記アの事業者の一部に対し、直接ヒアリングを実施すること。

（２）業態別の英語版接客マニュアルの作成

　　　上記（１）の実態調査結果を踏まえ、宿泊事業者（民宿、旅館、ホテル）、交通事業者（バス、タクシー、船等）及び観光案内所の業態別に、使用頻度の高いフレーズ等を盛り込んだ英語版接客マニュアルを作成する。

　　ア　英語が苦手な人及び高齢者が使いやすいマニュアルとすること。

　　イ　ゆびさし案内を入れる等の工夫をし、わかりやすいマニュアルとすること。

　　ウ　下北の名所や食等をフレーズに取り上げ、下北地域らしいマニュアルとすること。

　　エ　作成したマニュアルは、下北管内の各業態へ配布すること。

（３）業態別の英語演習

　　　上記（２）で作成したマニュアルを基に、英語での接客スキルの定着を図るため、

　　業態別に英語演習を行う。

　　ア　業態別に、英語演習を実施すること。

　　イ　開催日程の調整、会場確保・設営を行うこと。

　　ウ　演習当日の運営・撤収を行うこと。

（４）その他

　　ア　上記（１）から（３）の全ての経費は、委託料に含まれるものであること。

　　イ　実施スケジュール（作業工程）については、具体的に設定すること。

第３　委託料予算額

　　　１，６２０千円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）を上限とする。

第４　委託期間

　　　平成３１年２月２８日（木）