

令和6年度 長崎コンシェルジュ認定試験等運營業務委託 仕様書

1. 本契約の目的

長崎コンシェルジュの新規認定を目的に、長崎コンシェルジュ認定試験、及び試験に向けた勉強会を開催するため、長崎コンシェルジュ認定委員会事務局を開設・運営する。

長崎コンシェルジュとは...

県内の宿泊施設において、お客様が快適な滞在時間を過ごし、満足いただけるサービスを提供するとともに、長崎県ならではの価値や魅力（歴史、文化、観光スポット、イベント情報等）を伝えることができる県が認定したプロフェッショナル人材

2. 事業概要（長崎コンシェルジュ認定委員会事務局の業務）

- (1) 認定試験開催に向けた募集、受験希望者の申込のとりまとめ、連絡調整
- (2) 認定試験に向けた勉強会の開催
- (3) 認定試験の運営
- (4) 長崎コンシェルジュ認定証授与式の準備
- (5) 問い合わせ対応・業務完了報告書の作成

3. 委託業務内容

業務内容の詳細は下記のとおりである。

(1) 認定試験開催に向けた募集、受験希望者の申込のとりまとめ、連絡調整

募集チラシを製作すること（A4 両面カラー印刷、200部）。なお、令和5年度のチラシデータ（PDF形式）は県から提供可能。

契約期間中、長崎コンシェルジュ認定委員会事務局を開設し、認定試験の受験希望の受付をとりまとめ、適宜質疑応答に対応すること。

受験希望者は県内の宿泊施設従事者である。

受験希望者の申請状況は適宜県へ報告すること。

【県の役割】

県内の宿泊施設への周知・発送。

(2) 認定試験に向けた勉強会の開催

勉強会は、計3回実施すること。

勉強会参加者は令和4年度は約30名、令和5年度は約20名。

講師との講演内容に関する調整を行うこと。なお、勉強会のテーマや講師は県が決定する。現時点では別紙1を想定。

講師に対し、謝金・旅費を支払うこと。なお、謝金の単価は別紙 2 のとおり。
認定試験受験希望者へ勉強会の開催を案内し、出欠をとりまとめること。
勉強会当日の配付資料を準備すること。

【県の役割】

会場手配（長崎県庁）。

（ 3 ）認定試験の運営

認定試験は、年 1 回実施すること（令和 7 年 1～3 月頃を予定）。

認定試験受験希望者へ認定試験の開催を案内し、出欠をとりまとめること。

当日の全般的な運営に携わること。

- ・受験者の受付、試験会場への誘導。
- ・試験に必要な物品（受験者作業用 PC、インターネット環境、プロジェクター等）の手配。
- ・試験会場（最大 3 グループで実施）での県担当の補助。

認定委員長、認定委員、外部審査員並びにロールプレイに関するお客様役（外国人役最大 3 名）に対し、謝金・旅費を支払うこと。なお、謝金の単価は別紙 2 のとおり。

当日の昼食・飲み物を手配すること。

【県の役割】

会場手配（長崎県庁）。

審査資料、ロールプレイシナリオ等資料の作成。

当日のタイムスケジュールの計画。

認定委員との日程調整。

ロールプレイにおけるお客様役の選任、業務内容の説明。

試験会場の全般的な進行。

【認定試験内容】

受験者の評価は、長崎コンシェルジュ認定委員会（名簿は別紙 3）が行う。

想定参加者は 20 名から 30 名程度。

最大 3 グループに分けての審査を実施。1 グループにつき、認定委員 + 外部審査員の計 3 名で審査を実施。

試験内容は、日本語及び英語のロールプレイング + 面接。

獲得点数により長崎コンシェルジュとして 3 等級（GOLD、SILVER、BRONZE）に区分し認定。

（ 4 ）長崎コンシェルジュ認定証授与式の準備

○合格者数に応じて認定式に必要な物品（認定証（額縁含））を手配すること。

【県の役割】

会場手配（長崎県庁）。

試験結果、及び認定証授与式の出欠案内の通知、とりまとめ。

配付資料、シナリオの作成。

式の司会進行等全般の運営。

（５）問い合わせ対応・業務完了報告書の作成

認定試験・勉強会等受験希望者等からの問い合わせ窓口の設置又は職員の配置、対応等

業務完了報告書の内容には、アンケート集計結果等から得られた評価分析を踏まえ、次年度の施策提案についても記載すること。

4．委託期間

契約締結日から令和7年3月31日までとする。

5．成果品等

- （１）「認定試験実施結果報告書」、「勉強会等実施報告書」、「問い合わせ対応状況等」及び「チラシ・認定式に必要な物品等データ」各1部
- （２）上記（１）の電子ファイルを格納したDVD-R等の電子媒体 1部
提出先：長崎市尾上町3-1 長崎県文化観光国際部観光振興課

6．その他

- （１）業務の実施にあたっては、法令等を遵守すること。
- （２）本業務の経理については、必ず他の事業と区分して実施すること。
- （３）本業務は、会計検査院の検査対象となるため、検査の際は、必ず対応すること。
- （４）本業務の実施にあたり、関係帳簿類や支出証拠書類を整備し、適切な業務運営に努めなければならない。また、本業務に関する書類については、全ての業務完了の年度の翌年から起算して5年間保存すること。
- （５）本業務で発生した制作物等の著作権は長崎県に帰属する。
- （６）本業務で取り扱うこととなる個人情報の管理は適正に実施すること。
- （７）本業務は長崎県と十分な協議を行いながら進めることとし、作業内容及び本仕様書の内容に疑義が生じたときには、その都度協議を行い、長崎県の指示に従い作業を進めること。また、長崎県は、作業期間中いつでもその作業状況の報告（報告書の作成を含む）を求めることができるものとする。
- （８）昨年度の実施状況は県 - 観光振興課のホームページ内を参照。

令和6年度長崎コンシェルジュ認定試験に向けた勉強会コンテンツ（別紙1）

		令和4年度	令和5年度	令和6年度（案）
第1回	テーマ	認定試験に向けて	認定試験に向けて	認定試験に向けて
	講師	認定委員会 委員長	認定委員会 委員長	認定委員会 委員長
第1回	テーマ	認定制度概要	認定制度概要	認定制度概要
	講師	長崎県観光振興課	長崎県観光振興課	認定委員会委員（長崎県）
第2回	テーマ	ゴールド認定者講話 認定者としての心がけ	認定者としての心がけ	認定者としての心がけ
	講師	ゴールド認定者	認定委員会認定委員	認定委員会委員
第2回	テーマ	雲仙市観光講座	波佐見町観光講座	C S 研修
	講師	雲仙観光局	波佐見町観光協会	認定委員会委員
第3回	テーマ	C S 研修	C S 研修	グループ演習
	講師	長崎空港ビルディング 営業部長	長崎空港ビルディング 営業部長	外部講師（県内）
第3回	テーマ	長崎市観光講座	対馬市観光講座	グループ演習
	講師	長崎国際 CV 協会	対馬観光物産協会	外部講師（県内）
第4回	テーマ	五島市観光講座	ユニバーサルツーリズム	
	講師	五島市観光協会	UTセンター	
第4回	テーマ	リスニング研修	新上五島町観光講座	
	講師	日本産業カウンセラー協会	新上五島町観光物産協会	
第5回	テーマ	訪日外国人おもてなし研修	訪日外国人おもてなし研 修	
	講師	Nagasaki Walks Guide	通訳案内士	
第5回	テーマ	各市町のオススメコンテンツ	日本遺産講座	
	講師	長崎県観光連盟	県文化振興・世界遺産課	
第6回	テーマ	グループワーク	グループ演習	
	講師	-	ゴールド認定者	
第6回	テーマ	グループワーク・デモンストレーション	グループ演習	
	講師	ゴールド認定者	ゴールド認定者	

長崎コンシェルジュ謝金単価一覧表（別紙２）

	勉強会	認定委員会	認定試験
認定委員会委員長	27,500 円	5,500 円 / 時	49,500 円
認定委員会委員	27,500 円	5,500 円 / 時	49,500 円
認定委員会委員 (長崎県・長崎県観光連盟)	0 円	0 円	0 円
外部講師(県外)	県との協議	-	-
外部講師(県内)	5,500 円 / 時	-	-
外部審査委員	-	-	49,500 円
お客様役	-	-	29,750 円

令和 6 年度 長崎コンシェルジュ認定委員会委員名簿（別紙 3）

	所属	旅費起点
認定委員長	学識経験者	佐世保市
認定委員	交通関係事業者	大村市
〃	宿泊関係事業者	長崎市
〃	長崎県	なし
〃	長崎県観光連盟	なし