

人吉球磨地域デジタル観光マーケティング体制構築業務委託 仕様書

1 業務名

人吉球磨地域デジタル観光マーケティング体制構築業務

2 業務目的

人吉球磨地域（以下「本地域」という。）を訪れる観光客は近年増加傾向にあったが、令和2年7月豪雨の影響もあり宿泊施設等が被災し、地域の観光人材不足などにより観光消費額増加の機会損失など課題も抱えているところである。

そのようなところ、本業務は、人吉球磨観光地域づくり協議会（以下「協議会」という。）が目指す科学的データに基づく質の高い観光地域づくりに向けて、来訪者のニーズにあった商品の造成や受入態勢の整備を行うため、本地域一体でのデータ整備や調査・分析を行う他、調査・ICT・ビッグデータ等を活用した分析を基に継続的改善手法による運用基盤構築を図るため、デジタル（WEB・アプリ等）による情報収集へシフトし、業務の効率化を進めると共に、人材育成を通じた地域内製化と自走化に向けたロードマップ作成を行うものである。

3 契約期間

契約締結日から令和4年3月18日（金）まで

4 業務内容

本地域におけるデジタル観光マーケティング体制構築のため、概ね次の業務を行うものとする。

(1) 継続的なデータ収集体制の構築

本地域への来訪者（宿泊者・日帰り者・外国人など属性を別途設定すること。）向けに観光消費額や満足度、リピーター率等を把握する通年を通じた実態調査の実施に向け、実施・回収・分析といった段階における効率化のためのQRコード活用といったデジタル化やスマートフォンなどICTを活用した体制を構築し、本地域内の住民を対象とした調査アンケート及び観光庁や熊本県が実施する関連統計調査のデジタル化も併せて提案すること。

なお、データ収集基盤の構築と運用については、費用対効果を比較検討したうえでセキュアなクラウドサービスを利用するなど、業務実施後の継続性を確保したものとすること。

また、本協議会が保有するホームページ等への調査コンテンツ追加など、機能拡充を図ること。

併せて、実態調査の多言語化（英・中・仏）を図り、実態調査に係る項目設定の視点については、観光庁や熊本県が実施する関連統計調査との比較分析を可能なものとする

こと。

(2) デジタルやICTを活用した実態調査の実施

業務項目（1）に基づき、実態調査を実施すること。

実施にあたっては、統計的に有意であり、かつ本協議会が比較検討する際に必要とするサンプル数確保のほか、本協議会のプロモーションや本地域のリポートに繋げることを目的に、調査協力者向けインセンティブ施策（例：調査協力者向けに抽選で地域産品等の贈呈など）を講じること。

なお、インセンティブ施策の具体的アイデアのほか、デジタル対応が取れない対象者向けの調査手法への考察についても、企画提案に含めること。（インセンティブ施策は、過度なものとならないように制度設計すること。）

(3) 定期的なデータ分析と迅速かつ容易なレポート体制の構築

業務項目（2）に基づき、実施収集したデータを汎用性のあるツールを用いて分析を行い、データレポートのレスポンス向上を図る体制を構築したうえで、四半期毎に報告書を提出すること。

(4) 人材育成を通じた地域内製化の支援

業務項目（1）～（3）に係る業務を地域において実践していくための人材育成に向けた講習会等をウェブ会議といったICTを活用し複数回実施すること。また、講演会等については動画としてアーカイブ化するなど、本委託業務終了後の利活用を考慮した支援内容とすること。

(5) 本協議会による収益化と自走化を目指すロードマップの作成

デジタル観光マーケティングの実践を通して得られる各種データをどのようにして価値付けを行い、本協議会で収益化していくか、企画提案者が取り得る支援内容等を明示したうえで、5年程度のロードマップを作成すること。

また、地域経済循環の観点から、地域事業者と地域金融機関等との具体的連携モデルを提示すること。

(6) 打ち合わせ等

- ・業務を円滑に実施するため計画的な工程管理を行い、本協議会と常に綿密な連絡を取り、適切な業務執行を図ることとする。
- ・打ち合わせを行った場合は、その都度、打ち合わせ記録を作成し、提出すること。

5 提出書類

- (1) 本業務の着手に先立ち、受託者は、契約後速やかに次の書類を提出し、その承認を得

ること。また、それらの変更についても同様とする。

ア 業務着手届

イ 業務実施計画書

ウ 業務工程表

エ 管理責任者及び主任担当者等届出書

オ その他本協議会が指示する関係書類

(2) 業務内容にかかる再委託が発生した場合は、業務再委託承認書を事前に本協議会へ提出し、承認を得ること。

(3) 提出書類の様式は契約後に本協議会から提示する。

6 成果品

(1) 成果品：

- ・業務内容に沿った実施結果報告書
- ・業務実施（デジタル化）にあたり制作した電子データ等
- ・人材育成に係るアーカイブデータ

(2) 成果品の納品方法

汎用性が高く、修正可能な電子データ及びPDFデータで作成し、電子記録媒体に保存して納品すること。

7 権利・義務の譲渡・守秘義務

契約から生じる一切の権利・義務を第三者に譲渡又は貸与してはならない。また業務で知り得た内容を第三者に漏えいしてはならず、業務完了後も同様とする。

なお、業務で使用する各種データに含まれる個人情報、行政機密等の取り扱いについては紛失、漏えいのないようにしなければならない。

8 留意事項

この仕様書は、本協議会が想定する最低限の業務の概要を示すもので、事業者の提案の内容を制限するものではない。

なお、業務内容については、決定した受託者の企画提案に応じ調整する場合がある。

9 その他

(1) 受託者は、業務着手前に本調査にかかる作業方針を提示し、承諾を得ること。

(2) 受託者は、本業務に関する参考事例を収集し、十分な事前調査を行うこと。

(3) 受託者は、業務の遂行に際し技術論文等の文献その他の資料を引用した場合には、その出典を報告書に明記すること。

(4) 受託者は、本業務で収集した参考事例等資料を提出すること。

(5) 業務に必要な資料の収集に要する証明書・申請書等の交付は、受託者の申請によ

る。

- (6) 受託者は、本業務の処理上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。業務完了後もまた同様とする。
- (7) 本業務の執行等に伴う費用は、本仕様書等に明記のないものであっても、原則として受託者の負担とする。
- (8) 本業務で得られた成果品の著作権、利用権は、ホームページへの掲載を含め本協議会に帰属する。
- (9) 本仕様書に明記されていない事項又は業務遂行に関して疑義が生じた場合は、本協議会と協議のうえ、その指示に従うこと。

(参考)スケジュールイメージ

時 期	内 容
7月上旬から	実態調査開始
8月以降	人材育成講習会等
10月上旬	第2四半期レポート提出（速報）、業務進捗確認
1月上旬	第3四半期レポート提出（速報）
3月中旬	成果品提出、事業完了、完了検査