観光デジタルマーケティング推進事業　仕様書

１　委託事業名

　　観光デジタルマーケティング推進事業

２　事業目的

　○　愛知県は「あいち観光戦略2024-2026」を策定し、観光関連産業の振興を目的とする取組を実施している。戦略では、「『さすが』と言いたくなる『観光県あいち』」を目指すべき姿とし、施策立案・実施にあたっての基本的な方針として「デジタル・ＤＸの推進」を掲げて、「デジタルベースドな人流データに基づく観光コンテンツの造成・改善」や「人流消費データ等のデジタルデータを活用したマーケティング環境の整備」に取り組むこととしている。

　○　そこで、本事業では、以下の３点の取組みを行うことにより、客観的データに基づく観光客の動態を捉えるとともに、当該データを用いた観光振興のための施策立案の促進を図ることを目的とする。

　　① 県内観光資源を訪れる旅行者に関する属性等のデータを収集・分析し、一般社団法人愛知県観光協会（以下、「協会」とする。）・愛知県及び希望する市町村等がそのツールを利用できる閲覧環境の整備。

② 観光動態調査のデータ及び観光消費額等のデータを活用し、市町村等に対して、観光施策におけるＥＢＰＭ（データ等の合理的根拠に基づく施策立案）の重要性やデータの分析手法を伝える勉強会の開催。

③ 市町村等のＥＢＰＭ実現に向けた伴走支援の実施。

３　委託期間

契約締結日から２０２７年３月３１日（水）まで

４　委託業務内容

　　受託者は、本事業に係る一切の業務を行うものとする。

1. 観光動態調査業務
2. 基本的な内容

本件事業において選定する観光資源に関する観光客のデータを収集し、データに基づいた分析を行う。分析においては、データを可視化した上で、そのデータをオンライン上で閲覧できるツールを提供し、分析レポートをデータツール利用市町村ごとに作成する。

1. 業務内容
2. データの収集・可視化

本件事業において選定する観光資源に関して、旅行者の属性等に関するデータを収集・可視化するとともに、オンライン上でデータを閲覧できるツールを提供し、協会・愛知県及び希望する市町村等がそのツールを利用できる環境を整える。なお、業務内容については以下の要件を満たすこと。

○　データの概要

＜観光動態調査データ＞

・収集するデータは位置情報データとすること。

・日本在住及び訪日外国人それぞれの観光客に関するデータとすること。

・観光施設や観光誘客イベント等を観光資源として選定し、少なくとも1,900地点以上の観光資源について旅行者のデータを収集すること。また、特に訪日外国人の分析においては、愛知県外も含めた周遊ルートの分析ができる等、他都道府県のデータ収集も可能であること。

・位置情報データを取得する各観光資源の地点の選定及び範囲設定については、観光資源を把握する協会・愛知県・市町村等が指定できるようにすること。

・対象とするデータの期間は少なくとも2025年度、2026年度とすること。

・観光資源に関する国内観光客のデータは、設定した観光地点に対する観光客の数、居住地（市区町村単位）、性別・年代、設定した観光地点間の周遊に関する日別単位のデータとすること（滞在時間や宿泊日数、宿泊場所等が分析できるようであればなおよい）。

・「来訪地分析」、「発地分析」については、「属性」を含めた分析（クロス分析

ができること。

・訪日外国人については、国籍・地域別のデータであること。

・訪日外国人の分析について、観光資源の登録は、なるべく国内向けの分析と同一内容となることが望ましい。

＜可視化＞

・集計値や表、グラフ等により、利用者が直感的に理解し活用できるようにデータを可視化すること。

・複数のデータを多角的に分析できるよう、クロス分析したデータも可視化すること。

＜オンライン上のデータ閲覧ツールの提供等＞

・ツール利用者は、協会・愛知県及び希望する市町村等、最大55団体が利用することを想定し、同時にアクセスしても利用できる状態とすること。

・実施期間中に追加でアカウント付与を希望する団体があったときは、これに対応すること。

・一つのアカウントにつき、各団体のニーズに応じて、数名での同時ログインが可能となるように設定すること。

・国内データについて、各地点データの更新は、遅くとも２週間後までにシステムに反映し、利用者がデータの確認、分析ができるようにすること。

　　　　＜データのダウンロード＞

　　　　　・各データについては、CSV形式等でダウンロードができることが望ましい。

＜留意点＞

・契約締結後、５月頃を目途にデータ閲覧ツールを提供できるよう、業務フローやスケジュール表を作成するなど、協会と協議しながら適切に業務を進めること。

・位置情報データを取得する各観光資源の地点の選定及び範囲設定については、収集・可視化するデータの内容を協会・愛知県・市町村等が正しく理解した上で、地点の選定及び範囲設定ができるように工夫するとともに、協会・愛知県・市町村への照会を実施すること。

・利用市町村がデータを二次利用する場合、可能な範囲や対応について明記することが望ましい。

・データの閲覧ツールについて、メンテナンス等を行い一時的に使用できなくなる期間が発生する場合は、原則として２週間前までに協会に報告すること。

・その他、不測の事態が発生した場合を想定して緊急連絡網を整備すること。

1. データ分析レポートの作成

市町村によるデータを活用した観光施策の立案を推進するため、収集したデータを分析したレポートを利用市町村等ごとに作成し、データで提供する。

レポートの内容については、収集したデータの観光客数、居住地（発地）、性別・年代、周遊等を分析軸として、年に１～２回、委託者の求めに応じて提出する。

（２）ＥＢＰＭ導入支援業務

* 1. 基本的な内容

本事業の概要や各データ閲覧ツールの操作説明等を行う市町村向けガイダンスを開催するとともに、各データ閲覧ツールを活用し、市町村におけるＥＢＰＭの実践に繋がる具体的なデータ分析手法を学ぶ勉強会等を開催する。

② 業務内容

（ア）市町村向けガイダンスの開催

各データ閲覧ツールを利用し、市町村等の観光担当者が自らデータ分析しながら観光施策に活用できるように、ガイダンスを開催する。

　　　＜開催時期＞各データ閲覧ツールの利用開始後、速やかに実施

＜対象者＞市町村等の観光担当者

＜ガイダンスの内容＞

・本事業の概要、各データ閲覧ツールの操作説明を行うとともに、「観光施策におけるデータ活用の重要性」について、「経験・カンによる施策立案」から「合理的根拠に基づく施策立案」へと市町村観光担当者のマインドセットとなる内容も盛り込むこと。

　　　＜留意点＞

・ガイダンスの企画、開催案内・募集、当日運営まで一貫して行うこと。

・観光デジタルマーケティングに造詣が深い専門家を関与させるなど、ガイダンスの内容の質を担保すること。

・開催形式は、オンライン会議または対面でのリアル会議とし、併用することも可とすること。

・リアル会議の会場施設使用料は委託費用に含むこととする。

・オンライン上でガイダンスの見逃し配信を実施すること。

　　（イ）勉強会等の開催

市町村等がデータを活用し、旅行者の特性や実態に合わせた施策を実践（ＥＢＰＭの実践）するため、データ分析のノウハウを学べる勉強会等を開催する。

また、勉強会等を通じて得られた知見を踏まえ、市町村等がデータを活用して行った取り組みについて、ＥＢＰＭ実践事例として最終報告会までに取りまとめ、共有できる体制を整える。

＜開催時期＞５～６月（地域別）、１０月頃（中間報告）、２月（最終報告）

＜対象者＞市町村等の観光担当者

＜内容＞

・観光施策におけるデータ活用は、地域における観光マーケティングを実践するための手段であることから、観光マーケティングの意義について、市町村等の観光担当者の理解を深める内容を盛り込むこと。

・データ活用事例を自らの地域において実践することを市町村等の観光担当者が想起できるよう、データ閲覧ツールを活用し、施策を実践した上で、成果を挙げた複数の事例を提供する内容を盛り込むこと。

・データ閲覧ツール等を始めとした、データの収集、加工、分析等を学ぶハンズオンの勉強会を開催すること。

・また、本事業で提供する閲覧ツールのマクロデータに加え、各市町村が独自に実施する事業においても、その成果（スタンプラリーの参加者属性・周遊履歴、イベント参加者のアンケート結果等）をデータとして取得・活用するワークフローを構築できるよう、勉強会や閲覧ツールの内容をできる限り工夫すること。

・地域別勉強会は、それぞれの市町村等の課題共有に加え、地域ごとの課題や特性に合わせたデータ活用等の実践スキル向上を目的として開催する。なお、地域はエリアごと（例：尾張、知多、西三河、東三河等）を想定している。

・データ閲覧ツールを利用する県内市町村等の活用事例を収集した上で、効果的なデータ活用方法を県内市町村に共有する成果発表会を開催すること。

・それぞれの勉強会等開催終了後にアンケート等を実施して成果を検証し、以降の勉強会等やＥＢＰＭ導入支援に改善点を反映させるなど、継続的改善に努めることとする。

・利用市町村の担当者のデータ分析における技術や知見の向上のため、商材の機能の一部にＡＩ機能を搭載することが望ましい。

＜留意点＞

・勉強会等の企画、開催案内・募集、当日運営まで一貫して行うこと。

・観光デジタルマーケティングに造詣が深い専門家を関与させるなど、勉強会等の内容の質を担保すること。

・開催形式は、オンライン会議または対面でのリアル会議とし、併用することも可とする

・リアル会議の会場施設使用料は委託費用に含むこととする。

・オンライン上で勉強会等の見逃し配信を実施すること。

・勉強会等の年間の企画（実施回数・開催形式・開催時期）については、＜内容＞で記載した項目を満たした上で企画し、協会と協議の上、開催すること。

（３）伴走支援業務

　　　本事業の遂行にあたり、利用市町村から技術的な問い合わせや、施策立案等への提言を求められた際には、これに遅滞なく対応するものとする。

　　①テクニカルサポート

　　　商材の使用方法についての詳細や、効果的な使い方についての質問があった場合、メールまたは電話にて、適宜対応するものとする。

　　②施策立案等へのアドバイス

　　　商材と利用市町村が独自に保有するデータ等を用いて、実践的な効果検証が可能となるよう、専門家を関与させる等により支援を行う。

＜留意点＞

　　・利用市町村から①、②の問い合わせを受けた場合、その問い合わせ内容や回答の概要を記録し、適宜、協会へ報告すること。

（４）完了報告書の作成

　　　事業終了後、速やかに完了報告書（事業概要・ＥＢＰＭ導入支援の内容・各事業の成果）を作成すること。

５　成果品

（１）成果物等

　　ア　成果物

・完了報告書　紙媒体２部及びデータを格納した電子媒体１部

　　　・データ分析レポート　紙媒体２部及びデータを格納した電子媒体１部

　　イ　提供役務

　　　・本仕様書上の「４　委託業務内容」に記載されている一切の業務

（２）納品場所

　　　一般社団法人愛知県観光協会

（３）納入期限

　　　２０２７年３月３１日（水）

６　留意事項

1. 本事業の実施にあたっては、関係法令を遵守し、協会と協議を重ねながら、適正に履行すること。
2. 業務上で事業者等へのアポイントメントや権利関係の申請などが必要となる場合は、全て受託者の責任において行うこと。
3. 本業務により制作された成果品の一切の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は、完了検査をもって全て協会に移転すること。
4. 成果品については、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。
5. 第三者が有する知的財産権の侵害の申立を受けたときは、受託者の責任（解決に要する一切の費用負担を含む。）において解決すること。
6. 本業務の実施に際して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。
7. 業務実施のための個人情報の取扱については、別記「個人情報取扱事務委託基準」を遵守しなければならない。

７　その他

（１）受託者は、本事業を推進し、全体の責任を取る実施責任者を配置し、進行管理・調整機能を一元化すること。また、実施責任者は、委託期間を通じて協会と緊密な連携を図ることとし、必要に応じて協会と関係者との打合せに同席し、スムーズな事業実施を図ること。

（２）委託業務の実施にあたっては、事前に協会と十分協議を行うこと。

（３）委託期間中も進捗状況及び今後の進め方等を協会に逐次報告するほか、必要に応じて打合せを実施すること。

　　　また、問い合わせや要請に対しては、協会が指示する期限を厳守するとともに、時間的余裕を持って対応すること。

（４）各業務に係る企画、調整、調査、分析、報告、制作・運用、編集・校正等の一切の経費（交通費、宿泊費、機材費、各種データ費等）は、全て委託金額に含む。

（５）本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に定める内容について疑義が生じたときは協会と受託者が協議の上、定めることとする。

（６）上記に関わらず、明示のない事項にあっても、社会通念上当然必要と思われるものについては本業務に含まれるものとする。

別記

|  |
| --- |
| 個人情報取扱事務委託基準  （基本的事項）  　第１　乙は、この契約による個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。  　２　乙は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第２条第８項に規定する特定個人情報（以下「特定個人情報」という。）の取扱いに当たっては、この基準に定めるもののほか、愛知県における特定個人情報の取扱いに関する規程等を遵守しなければならない。  　　（管理体制）  　第２　乙は、この契約による個人情報の取扱いに関する責任者、個人情報を取り扱う従業者（乙の組織内にあって直接又は間接に乙の指揮監督を受けて業務に従事している者をいい、従業員のほか、取締役、監査役、理事、監事及び派遣労働者等を含む。以下同じ。）の管理及び実施体制並びに個人情報の管理の状況についての検査に関する事項等の必要な事項について定めた書面を甲に提出する。  （秘密の保持）  第３　乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。  ２　乙は、その事務に従事している者に対して、在職中及び退職後においてもこの契約による事務に関して知ることのできた個人情報を他人に漏らし、又は不当な目的に使用してはならないこと等の個人情報の保護に必要な事項を周知するものとする。  （従業者の明確化等）  第４　乙は、この契約により個人情報を取り扱う従業者を明確にし、特定個人情報を取り扱う従業者のほか、甲が必要と認める場合については、書面により甲にあらかじめ報告するものとする。なお、変更する場合も同様とする。  ２　乙は、この契約により個人情報を取り扱う従業者に対して、この契約により乙が負う個人情報の取扱いに関する義務を適切に実施するよう監督及び教育を行うものとする。  ３　乙は、この契約により個人情報を取り扱う従業者が派遣労働者である場合には、労働者派遣契約書に秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記するものとする。  （再委託の禁止）  第５　乙は、この契約により個人情報を取り扱う事務を自ら処理するものとし、やむを得ず他に再委託（再委託先が委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第２条第１項第３号に規定する子会社をいう。）である場合を含み、再委託先が再々委託を行うなど、二以上の段階にわたる委託を行う場合を含む。以下同じ。）するときは、あらかじめ書面により甲の承認を得るものとする。甲の承認を得た再委託先の変更を行う場合も同様とする。  ２　乙は、甲の承認により個人情報を取り扱う事務を再委託するときは、この契約により乙が負う個人情報の取扱いに関する義務を再委託先にも書面で義務付けた上で、当該義務を遵守させるものとし、乙はそのために必要かつ適切な監督を行うものとする。また、甲の承認により再委託する場合には、再委託先に提供する個人情報は再委託する業務内容に照らして必要最小限の範囲とし、必要のない特定の個人を識別することができる記載の全部又は一部は削除し、又は別の記号に置き換える等の措置を講ずる。  （目的外収集、利用の禁止）  第６　乙は、この契約による事務を処理するため、個人情報を収集し、又は利用するときは、受託事務の目的の範囲内で行うものとする。  （複写、複製の禁止）  第７　乙は、この契約による事務を処理するため甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等（電磁的記録を含む。以下同じ。）を、甲の承認なしに複写し、又は複製してはならない。また、甲の承認により複写し、又は複製する場合には、必要最小限の範囲で行うものとする。  （第三者への提供の禁止）  第８　乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、甲の承認なしに第三者に提供してはならない。また、甲の承認により第三者に提供する場合には、提供する個人情報は提供目的に照らして必要最小限の範囲とし、必要のない特定の個人を識別することができる記載の全部又は一部は削除し、又は別の記号に置き換える等の措置を講ずる。  （作業場所等の特定及び持ち出しの禁止）  第９　乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を取り扱うに当たっては、その作業場所及び保管場所をあらかじめ特定し、甲の承認なしにこれらの場所以外に持ち出してはならない。  　（安全管理措置に関する事項）  第１０　乙は、甲からこの契約による事務を処理するために提供を受けた個人情報及び乙自らが当該事務を処理するために収集した個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止その他の個人情報の適切な管理（再委託先による管理を含む。）のために必要な措置を講じなければならない。  （資料等の返還等）  第１１　乙がこの契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは当該方法によるものとする。  ２　乙は、甲の指示により、個人情報を削除し、又は廃棄した場合は、削除又は廃棄した記録を作成し、甲に証明書等により報告するものとする。また、乙が個人情報を削除又は廃棄するにあたっては、個人情報を復元困難及び判読不可能な方法によるものとする。  （第三者等からの回収）  第１２　乙が、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等について、甲の承認を得て再委託による提供をした場合又は甲の承認を得て第三者に提供した場合、乙は、甲の指示により、当該再委託先又は当該第三者から回収するものとする。  （報告検査等）  第１３　甲は、この契約により乙が負う個人情報の取扱いに関する義務の遵守状況について、乙に対して必要な報告を求め、随時に立入検査若しくは調査をし、又は乙に対して指示を与えることができる。なお、乙は、甲から改善を指示された場合には、その指示に従わなければならない。  （事故の場合の措置）  第１４　乙は、この契約により取り扱う個人情報の漏えい、滅失若しくは毀損が発生し又は発生したおそれのある場合のほか、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。この場合、甲は、乙に対して、個人情報保護のための措置（個人情報が記録された資料等の第三者からの回収を含む。）を指示することができる。  （損害賠償）  第１５　乙は、この契約により乙が負う個人情報の取扱いに関する義務に違反し、又は怠ったことにより甲が損害を被った場合、甲にその損害を賠償しなければならない。 |