

委託業務仕様書

1. 業務名

ビッグデータを用いた観光動向調査及びアプリを活用した観光プロモーション業務

2. 業務目的

上越市への来訪者は、近隣の観光地と比較して来訪者の宿泊日数が少ないことや、県平均と比較して観光消費額が低調であることから、当市でゆっくり滞在、回遊していないことがうかがえる。

また、現在は来訪者の属性や滞在時間、回遊状況などの観光動向データに基づいた誘客プロモーションが実施できていない。コロナ終息後のリベンジ消費を見据えた中で、こうした状況に対応していくために、本事業を実施するものである。

本業務は、当市への来訪者の観光動向に関するビッグデータ等を取得・分析し、総合的な事業計画や、観光施策の企画立案等に生かすとともに、分析結果を基にした誘客プロモーションを行うことで、当市への旅行者数及び観光消費額の増加に繋げる。

また、当市で開催されるイベント等においてアプリを活用し、来訪者に対してサービスの提供や観光情報の発信を行うことで、来訪後の市内回遊及び消費の増加に寄与することを目的とする。

3. 業務委託期間

契約締結日から令和6年3月31日（日）まで

4. 業務内容

(1) 観光動向調査分析

ビッグデータ等を利用して、上越市の来訪者の動態や特徴等について調査分析を行うこと。

① 利用データ

ビッグデータ（例：GPS位置情報データ等）や取得可能な既存データ等を利用すること。

必要に応じてアンケート調査等を実施しても差し支えない。

※調査方法や利用するデータの名称及び提供先等を企画提案書に具体的に記載すること。

② 調査対象エリア及びスポット

上越市内全域及び市内を分割した15エリア以上若しくは15スポット以上とし、さらに受託者のプロポーザルにおける提案に基づき、契約締結時に、公益社団法人上越観光コンベンション協会（以下「本協会」）と受託者で協議し決定するものとする。

※調査対象エリア及びスポットの個所数等設定方法を個別提案書に具体的に記載すること。

③ 調査対象者

上記②への観光客

※居住者、就業者、就学者及び長期旅程者等を除外する。

④ 調査項目

以下の項目について調査すること。

ア 来訪状況（各スポットの来訪ボリュームの変化）

イ 滞在時間（どこに、どれくらいの時間滞在しているか）

ウ 来訪者属性・特徴（性別、年代、居住地、来訪回数等）

エ 回遊傾向（市内観光スポットの回遊ルート）

※上記以外に効果的な調査項目があれば、企画提案書に提案項目及びその理由を記載すること。

⑤ 調査対象時期

直近1年間を調査することを基本とし、可能であれば複数年の調査を行うこと。

※調査対象時期の詳細な設定方法を企画提案書に具体的に記載すること。

(2) 追加の調査分析提案

4(1)のほかに効果的な調査分析項目があれば、企画提案書に具体的に記載し提案すること。ただし、追加提案は必須ではない。

(3) 総合分析

4(1)から(2)の調査分析結果を総合的に分析し、観光客の動態や特徴等をまとめるとともに、課題を抽出し、戦略的かつ効果的に観光客の受入環境整備や情報発信、周遊観光ルートの検討など今後の観光地域づくりを行うために提案を行うこと。

(4) プロモーション

4(5)のアプリの利用を促進するためのプロモーションを行うこと。なお、プロモーションの実施にあたっては、4(1)から(3)の調査分析結果を踏まえたターゲット設定や広告配信等、特性に合った方法とすること。

(5) アプリの活用

当市で開催予定の第99回高田城址公園観桜会への来訪者に対し、アプリを活用した情報発信等のサービスの提供を行うこと。なお、提供するサービスについては、4(1)から(3)の調査分析結果を基に検討を行うことを基本とし、観光情報の発信はもとより、デジタルスタンプラリーやクイズ、チャット等の来訪者の市内回遊を促進する内容とし、アプリの利用者数を増やす施策も併せて提案すること。

なお、本年度は第99回高田城址公園観桜会をターゲットとするが、他の観光イベントにも流用できる仕組みとすること。

※ここでいう「アプリ」は専用アプリまたは約款型外部サービスを想定している。

(6) ユーザーデータの取得

アプリユーザーのデータを取得し、アプリ導入後の効果測定及び取得したユーザーデータの分析を行い、分析結果を基にした改善施策の提案を行うこと。

(7) 成果品の納品

① 成果品

ア 報告書

4(1)～(6)の業務実施結果及び効果を取りまとめた報告書を作成し納品すること。

報告書は電子媒体（Microsoft Word または Power Point 及び Excel 及び PDF）一式とする。

※上記以外に調査分析結果を効果的に活用できる代替案があれば、企画提案書に記載すること。

※詳細は調査分析結果とりまとめ後に受託者と当協会にて協議し決定する。

イ アプリ説明書

ウ アプリ実装コンテンツ一覧

エ アプリ管理・運用マニュアル

② 成果品の納品場所

公益社団法人上越観光コンベンション協会（新潟県上越市西本町4丁目18番12号）

③ 成果品の帰属

本業務で得たすべての成果品については、上越市に帰属するものとし、第三者に貸与又は公表してはならない。

また、成果品は公開されるものを前提として作成することとし、公開不可のデータ等を含む場合は事前に当協会と協議すること。

5. 情報セキュリティ

- (1) 当該業務において知り得た情報は、発行前に他人に漏らしてはならない。また、個人情報や部外秘の情報は、発行後はもちろんのこと、業務委託期間終了後も同様とする。
- (2) 本協会から提供した個人情報を含む全ての情報（以下、個人情報等と呼ぶ）や作業の中で知り得た個人情報等の取り扱いにおける遵守事項は以下のとおりであるが、特に個人情報については、上越市情報セキュリティポリシー及び本協会の指示を遵守すること。また、情報セキュリティ対策に関する事項については、情報セキュリティ関連業務特記事項（別記参照）を遵守すること。
- (3) 個人情報等の使用及び管理は、厳重かつ適正に行うこと。なお、本業務を適正に遂行するために、臨時職員の雇用又は業務の再委託を実施する場合には、市に書面にて報告し承諾を得るとともに、臨時職員及び再委託先に対しても、個人情報等の適正な使用及び管理が行われるよう、受託者の責任をもって監督するものとする。
- (4) 個人情報等の記録については、システム障害時の復旧用を除き、いかなる形態でも複写及び複製してはならない。
- (5) 個人情報等については、本業務の遂行以外には利用してはならない。また、本業務の遂行に関係のない第三者に対して提供してはならない。
- (6) 個人情報等の使用、保管及び搬送にあたっては、善良な管理義務に従い、最新の注意を払って行わなければならない。
- (7) 万一、個人情報等の漏洩や流出、使用目的以外の利用が認められた場合は、速やかに市に対して文書で報告するとともに、その後の措置は、市の指示に従わなければならない。また、受託者に起因する事故により、第三者から市が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額等は、受託者が負担しなければならない。

6. その他特記事項

- (1) 使用する各種データは、プライバシー保護のための統計的な処理を行い、個人情報が外部に漏れることのないよう十分配慮すること。
- (2) 本業務を行うにあたり、十分な知識、理解及び経験のある従事者を確保すること。
- (3) 本業務の遂行に関しては、関係法令を遵守すること。
- (4) 受託者は、業務遂行に当たり知り得た個人情報は、個人情報保護法等により適切に管理すること。
- (5) 受託者は本業務の一部または全部の実施を第三者に再委託してはならない。なお、やむを得ず再委

託を行う場合には、当協会の指示に基づき事前に必要な手続きを行うこと。

- (6) 受託者は業務完了後、業務完了届を提出すること。当協会は、委託業務の処理状況について随時調査し、必要な報告を求め、監査することができるものとするとともに、業務の実施について必要な指示をすることができるものとする。
- (7) 仕様書に記載されていないとしても、法令により義務付けられている事項及びその他の事項について、軽微な変更であり業務上当然に必要な事項である場合には、業務履行の範囲に含まれるものとする。

なお、疑義の生じた場合については、当協会と受託者で協議を行い、取り決める。