

「DX に対応したワンストップによる観光マーケティングの仕組みの構築と運用（国内向け）」 に係る業務委託について（仕様書）

記

1. 件名：

「DX に対応したワンストップによる観光マーケティングの仕組みの構築と運用（国内向け）」に係る業務委託について

2. 概要：

本事業では、国が推進する観光 DX 推進の方針に沿い、デジタル技術を活かした一元的な情報の収集・発信、予約・決済、訪問客の趣味嗜好に合わせたサービスの提供などを可能とし、ポストコロナ時代を見据えた新規訪問客・リピーター（ファン）の獲得のためのプラットフォームとなる国内向けの長崎市公式観光サイト（以下「新観光サイト」という。）を構築する。また、市内事業者向けのワンストップサイトも構築し、デジタルマーケティングによる地域マネジメント強化も実現する。

3. 提案上限額（業務委託期間中のシステム運用までを含む）：

53,500,000 円（消費税及び地方消費税を含む）

4. 業務委託期間等：

- (1) 業務委託期間 : 契約締結日～令和 5 年 3 月 31 日（金）
- (2) 制作期間 : 仕様決定後～令和 4 年 9 月 16 日（金）※テスト期間含む
- (3) 運用期間 : 令和 4 年 9 月 17 日（土）～令和 5 年 3 月 31 日（金）

5. 業務内容：

(1) システム構築

ア 訪問客向けワンストップシステムの構築

(ア) 観光 CRM システムの構築

ユーザーニーズ等に合わせて最適な情報を提供するための仕組みを構築するとともに、最適化した情報をまとめ、ニーズや状況等に合った旅の提案を行うことで、旅行計画等に活用できるような仕組みを構築すること。

(イ) 多様なテーマのメディア・SNS を活用した双方向のコミュニケーション実現のための機能付加
来訪目的の多様化に伴い、旅行系メディアだけでなく、多様な趣味嗜好・ライフスタイルを取り扱うメディア等と連携し、ターゲットに合ったコンテンツを紹介していくことで、新たな客層、コミュニティ等に訴求できるよう、その仕組みを構築すること。

※構築された仕組みを活用して行うメディア連携、コミュニケーション施策は別事業（誘客プロモーション）にて実施予定。

(ウ) 実用可能な DX 技術を活用した情報提供システムの実現

ストレスなく Q&A が可能な観光事業用に最適化された AI チャットボット、AI を活用したイベント情報の自動抽出と更新等、いつでもどこでもユーザーが欲しい最新情報を最適化された形で提供できるようにすること。

(エ) 法人・団体向け情報発信の強化に向けたシステムの構築

ツアー等の企画・造成を行う旅行会社、学校関係者、MICE 主催者等に向けて、観光素材の紹介や写真・動画・資料等の提供、zoom 等を活用したオンラインセミナーなどでの紹介が容易にできるよう、サイトに求められる役割として写真や資料のアーカイブとして機能することが必要である。またその更新や管理が容易にできる仕組みを保持していることを重視すること。

(オ) 既存サイトからの移行と観光 MICE サイト統合化

既存サイト「あっ！とながさき (<https://www.at-nagasaki.jp/>)」をはじめとする観光 MICE サイト関連サイトにある全ての情報は、ワンストップ化の実現に向けて、最新状況に整理した上で新観光サイトへ移行させることとし、令和 4 年 9 月 17 日に公開し、運用開始できるように進めること。

イ 市内事業者向けワンストップサイトの構築

(ア) 市内の多様な事業者からの最新情報収集・投稿機能の構築

市内の事業者間同士や訪問客に向けてタイムリーに情報発信を行っていくために、多様な関係者の最新情報をワンストップで把握・発信でき、また、事業者が自ら情報を投稿できる仕組みを構築すること。なお、本機能は新観光サイトにも付加するとともに、事業者等が投稿する情報は協会が公開権限を持てるなどマネジメント可能な仕組みにすること。

(イ) デジタルマーケティングによる地域マネジメントの強化

様々なデータを収集・分析して得られた結果・課題等を、長崎市観光に関する最新情報として市内事業者に解説・共有が実現できるシステムを構築すること。

ウ デザイン・レイアウト

(ア) 本事業の目的や令和 3 年度事業において構築中である「長崎市観光マスターブランド」に基づいた表現とし、現状及び将来ニーズを踏まえた、ビジュアル的に興味関心を引くクオリティの高いデザインを実現すること。

(イ) 本サイトを閲覧する人々の視点に立って情報を分類し、探しやすいサイト構成とすること。

(ウ) 利用者の利便性を重視した使いやすいナビゲーションを配置し、求める情報まで快適に辿りつける

ようにすること。

- (エ) その他、サイトデザインについて必要な事項は、受託者が企画し、着手前に協会と協議の上、決定すること。

エ サイト要件：

- (ア) パソコンのみでなく、スマートフォン、タブレット端末等の多様化する閲覧環境に対応すること。
- (イ) サーバについては、協会と協議を行い決定すること。
- (ウ) 本サイトのドメインは協会と協議を行い、協会の指示を受けた上で、受託者側で設定すること。
- (エ) サーバへの接続は、インターネットによる接続とする。ただし、コンテンツ管理システム等（以下「CMS」という。）に接続する場合は、IP アドレスによる制限及び SSL 通信等の方法によりあらかじめ接続を許可された者以外からの接続を制限すること。
- (オ) 利用者からのお問い合わせ等、個人情報が含まれる通信および閲覧データに対しても SSL 通信等の方法によりセキュリティを確保すること。
- (カ) ホームページに使用する素材等は、著作権等知的財産権の所在が明らかなもので、かつ、その所有者と仕様に関して合意が得られているもののみを使用すること。
- (キ) 独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が発行する「安全なウェブサイトの作り方改定第 7 版」（チェックリスト）相当の対策を行うこと。
- (ク) 提案にあたっては基本設計がわかる具体的な提案をすること。
- (ケ) セキュリティ対策に万全を期すこと。
- (コ) 閲覧には以下に記載するブラウザの最新版に対して動作保証をすること。
- (サ) Windows では、Microsoft Edge、Google Chrome に対応していること。
- (シ) Macintosh では、Safari、Google Chrome に対応していること。
- (ス) iOS では Safari、AndroidOS では Google Chrome および最新版 OS の標準ブラウザに対応していること。
- (セ) 本サイトのメンテナンスに万全を期すこと。両者協議の上でウェブサイト公開後の検収期間を設けそこで確認できた瑕疵については協議した期間において担保すること。
- (ソ) 本件業務期間は、本サイトのコンテンツ閲覧状態について不具合や障害等が見受けられる場合、速やかに協会に連絡し、障害箇所の特定や影響範囲の調査を行うこと。その後、収集した障害情報を基に原因を分析し、協会との調整を行ったうえで速やかに対応を行うこと。なお、協会から障害等の連絡を受けた場合も同様とする。
- (タ) 本件業務期間において、不具合や障害等が見受けられる場合、当該障害対応後もしくは対応中速やかに、障害の原因、影響範囲、対応方法、再発防止策等をとりまとめ、障害報告書として協会に提出すること。
- (チ) 本サイトの開設にあたっては、Google Analytics や Google Search Console 等への対応（コードの埋め込み等）を実施すること。また、その他のアクセス解析ツールとして望ましいツールがあれば提案すること。

(2) システム運用管理

ア システム保守管理

保守管理に関する業務、システムのメンテナンス業務を行うこと。また、新観光サイト公開日以降は、一定期間（期間については協会と受託者で協議の上で決定）、既存サイトからのリダイレクトを可能

にすること。

イ マーケティングデータ分析

新観光サイトの利用状況や観光 CRM システムで蓄積した様々なデータを分析した定期レポートを提出し、年度末には最終報告書を提出すること。なお、マーケティングデータ項目や分析内容、レポートイメージは委託事業者から提案し、協会と協議の上決定する。

ウ マーケティング施策における事業者間連携

新観光サイトの運用にあたっては、ワンストップ観光マーケティングの効果を最大化できる様、誘客プロモーション事業やコンテンツ造成事業等の委託事業者と相互連携すること。

6. スケジュール：

- (1) 企画設計～システム構築期間 : 令和4年4月～令和4年9月9日(金)
- (2) テスト期間 : 令和4年9月9日(金)～令和4年9月16日(金)
- (3) システム運用開始(公開) : 令和4年9月17日(土) ※既存WEBサイトからの切り替え

※協会と受託者の協議の上で検収期間とそれに付随する瑕疵担保責任を決定し実装する。

7. 成果物：

本業務完了時には、以下に示す成果物を納品する。

- (1) システム、WEB サイト仕様書
- (2) 機能仕様書
- (3) 操作マニュアル
- (4) マーケティングデータ分析レポート
- (5) 委託業務完了報告書

8. その他留意事項：

- (1) 受託者は協会の指示に従って本業務を実施するものとする。
- (2) 受託者が本業務において制作したデータやデザイン、写真、イラスト、文章等一切の著作権（著作権法第21条から第28条に定めるすべての権利を含む。）は長崎市に帰属するものとし、素材データもあわせて提供した上で協会が自由に二次利用できるものとする。
- (3) 業務実施にあたり、第三者（協会及び受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合は、著作権処理等を行うこと。
- (4) デザインなどはオリジナルで作成し、事前に受託者にて知的財産権に関する簡易調査を実施した上で提案すること。なお、必要に応じて知的財産権に関する弁理士調査等は協会にて実施し、協議の上決定する。
- (5) CMS については、ライセンスの使用期限のないもの、または、オリジナルで制作したものとし、本業務委託契約終了後も協会が使用できるようにすること。
- (6) 制作に際して必要な一切の経費は、当初の契約金額に含むものとする。
- (7) 成果物に重大な誤りがあった場合は、原因者において、回収、修正、再制作等の必要な処置を講ずること。

- (8) 受託者は、業務の全部または一部を再委託してはならない。ただし、書面により協会の承諾を得た場合はこの限りではない。
- (9) 受託者は、本業務の関係書類等を整備保管し、必要な書類の提出や実地検査等に際しては、協力すること。本業務について、この仕様書に記載されていない事項その他疑義が生じた場合は、協会と協議のうえ決定する。
- (10) なお、業務内容の変更等について協会から指示等があった場合は、協会と受託者が協議のうえ、委託契約の内容を変更することができる。

以上