

# 業務委託仕様書

## 1 業務名

観光 DX 推進事業 「デジタルおもてなし推進事業」

## 2 業務の目的

美作地域広域における「多言語対応スタッフ等の人材不足」「訪日前・滞在中の適切な情報提供の不足」「点在する観光資源の面的な情報連携不足」「インバウンド対策に対する事業者間の意識の格差」といったインバウンド受入れに関する諸課題を解消するにあたり、身近なデジタルツールである Google ビジネスプロフィール（以下「GBP」という。）の導入・情報整備を足がかりとして、デジタル技術を効果的に用いて関係者自らが考え、行動できる地域を実現するための基盤づくりに取り組み、インバウンド客の満足度向上とリピーター獲得を目指す。

## 3 委託期間

契約締結日から令和9年3月26日まで

## 4 業務内容

本業務は、岡山県観光連盟が実施する「観光施設等情報発信支援事業（Google ビジネスプロフィール運用支援業務）」（以下「県観光連盟事業」という。）（別紙参照）と密接に連携し、地域課題の解消に注力して実施するものである。受託事業者は以下の業務を行うこと。

### (1) サテライト会場の設置・運営

本業務及び県観光連盟事業が実施するセミナー等の開催にあたり、管内事業者が参加しやすい環境を整える目的で、要望に応じて自治体や DMO 等と協力して美作地域を 3 エリアに区分けした会場を設置・運営する。なお、会場借上料、WEB 会議システム利用料その他の運営に関する経費は委託料に含むものとする。

例) 本会場が津山市の場合、WEB 会議システム等を活用して接続する追加サテライト会場（真庭会場・美作会場）を設置する。

### (2) 美作県民局セミナーの企画・運営及び「伝道師」の育成

県観光連盟事業による事業者の基礎的な GBP 登録が完了した後、さらなる集客力向上に向けた情報発信の磨き上げと、地域における自立的なデジタル活用を牽引する人材の育成を目的として、次のア及びイの業務を実施すること。

ア 単なるデジタルツールの操作手順の習得に留まらず、地域事業者自らがマーケティングの本質を理解し、魅力を主体的に発信できるようになることを主眼とした内容のセミナーを全 2 回開催する。講師には、GBP 専門家である株式会社ユニットティの永山卓也氏（GBP ダイヤモンド・プロダクトエキスパート）を想定すること（又は、同等以上の専門知識と指導実績を有する者を提案すること）。

イ 委託期間を通じて、DMO 等職員やデジタルマーケティングに積極的な事業者が、本事業完了後も地域でデジタルツールを利用したホスピタリティ向上を自発的に推進できる旗振り役（以下「伝道師」という。）として活動できるよう、その候補者に対する個別アドバイスやフォローアップを行うこと。

### (3) 県観光連盟事業との情報連携スキームの構築

事業効果を最大化するため、次の体制やスキームを構築すること。

ア 県観光連盟事業の委託事業者等との密接な連携体制

イ 県観光連盟事業に関する美作地域内事業者の進捗状況や、サポートセンターへの相談傾向・課題等について、円滑に情報共有及び把握を行うスキーム

### (4) 成果検証及び報告会の開催

県観光連盟事業の成果から美作エリアの好事例を数件抽出し、受託事業者が独自のデジタルマーケティング視点で分析・評価を加えた上で、参加者や地域関係者へのフィードバック及び成果報告会を開催すること。

## 5 目標数値（KPI）及び成果指標

本業務は、単なる登録件数の達成に留まらず、インバウンド対策としての質的向上及び「伝道師」を中心とした地域の自走化を評価するため、受託事業者は以下の KPI 達成に向けて業務を遂行すること。なお、(2)の登録項目並びに(3)及び(4)の提案指標については、企画提案時に具体的な評価指標（定量的又は定性的指標）を提案し、委託者と協議のうえ、事業着手後速やかに設定すること。

### 【必須指標】

- (1) 地域を牽引する「伝道師」の育成：6名以上（3エリアの会場から各2名以上）
- (2) GBP 新規整備・更新事業者数：50件以上

※本指標における完了の定義について

オーナー登録や基本情報・写真の登録といった基礎的な整備については、県観光連盟事業の枠組みの中で達成されるものとし（本業務の作業タスクには含まない）、インバウンド誘客に効果的に機能する状態まで情報整備を磨き上げることを完了と定義する。

（完了状態の要件例）

- ・ 外国人観光客が検索時に重視する属性情報（無料 Wi-Fi、クレジットカード決済可等）の確実な設定
- ・ 言葉の壁を越えるための、視覚的なアピール（多言語メニューの写真や、施設詳細の写真充実等）
- ・ 商品やサービス機能の登録、又はインバウンドを意識したキーワード設定の実施

### 【提案指標（受託事業者からの提案を求めるもの）】

- (3) インバウンド対応の質的向上を測る独自の取組指標
- (4) その他、本事業の波及効果を測定できる独自の指標

## 6 スケジュール（予定）

- 7月上旬：県観光連盟セミナー開催
- 8月下旬：県観光連盟事業参加事業者の GBP 登録完了予定
- 9月：第1回 美作県民局セミナー開催、伝道師候補者に対する個別フォローアップの開始
- 10月：第2回 美作県民局セミナー開催
- 3月中旬：報告会開催

## 7 納入成果物

事業完了後、速やかに以下の成果物を提出すること。

- (1) 業務完了報告書（紙媒体及び電子データ）
- (2) セミナー等参加者名簿及びアンケート集計結果
- (3) セミナー等で使用した配付資料のデータ
- (4) KPI の達成状況及び効果検証レポート

## 8 委託上限額

金1,500,000円（消費税及び地方消費税を含む。）

※本業務の実施に要するすべての経費（旅費、謝金、会場費、通信費等）を含む。なお、業務内容(3)のセミナー講師に対する謝金等については委託者において内諾を得ており、金額の目安等はプロポーザル参加希望者に対して別途提示する。

## 9 再委託の禁止

受託事業者は、本業務の全部又は主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、専門的知識を要する等の理由により、あらかじめ委託者の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

## 1 0 秘密の保持等及び個人情報の取扱い

- (1) 受託事業者は、本業務の遂行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務が完了し、又は契約が解除された後においても同様とする。
- (2) 本業務の遂行にあたり、個人情報を取り扱う場合は、「個人情報の保護に関する法律」その他の関係法令を遵守し、適正に取り扱うこと。

## 1 1 著作権の帰属等

本業務の遂行に伴い作成された成果物等の著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）及びその他一切の権利は、原則として委託者に帰属するものとする。

## 1 2 疑義の決定

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書の解釈に疑義が生じた場合は、委託者と受託事業者が協議の上、決定するものとする。

## 1 3 その他

- (1) 受託事業者は、業務の実施にあたり、令和 7 年度に委託者が実施した「美作地域インバウンド対策調査研究事業」の報告書等により、本地域のインバウンドにおける現状や課題等の背景を十分に理解した上で業務にあたること。
- (2) 本業務の実施にあたっては、委託者が別途提示する「美作県民局のインバウンド対策ロードマップ（改訂版）」の内容（デジタル技術を活用したホスピタリティの強化や、地域の自走による課題解決の支援等）を念頭に置くこと。また、単年度の成果にとどまらず、次年度以降の美作地域における持続可能なインバウンド受入体制の構築に向けた、中長期的かつ発展的なアドバイスを積極的に行うこと。

## 岡山県観光連盟実施の GBP に関する事業について

## 1 公募の仕様書の内容（一部）

- (1) 委託業務名：観光施設等情報発信支援事業（Google ビジネスプロフィール運用支援業務）
- (2) 目的：Google ビジネスプロフィール（GBP）を活用し、観光関連事業者のデジタルマーケティング及び IT リテラシーの資質の向上を図ることにより、事業者が自ら情報発信を行い、観光客の満足度向上に取り組むとともに、国内外からの誘客の促進につなげる。
- (3) 委託期間：令和 9 年 2 月 28 日まで

## 2 事業内容

## (1) GBP 登録支援説明会の実施

## (2) 登録支援の実施

- ・ 支援対象：200 施設以上（市町村や地域による件数の制限はない）
- ・ 支援内容の最低ライン
  - ① オーナー登録
  - ② 基本情報（施設名、住所、電話番号、営業時間等）の登録及び正確性の確保
  - ③ 写真の登録
  - ④ カテゴリ設定
- ・ 1 施設あたり 10 点以上の掲載を目安とする。

※クチコミの収集及び返信の重要性について周知し、必要に応じて返信例の提示等を行う。

※Google の検索結果表示及び各種 AI による情報抽出・推薦を踏まえ、第三者が理解しやすく、かつ検索において認識されやすい情報構造とする。

※外国人観光客への訴求力向上の観点から、施設名、説明文、サービス内容等について、自動翻訳では十分に伝わらない箇所については、必要に応じて英語表記等の多言語対応を行う。

## (3) 令和 6 年度「GBP 登録・活用マニュアル」の配布及び修正

## (4) 過年度登録支援事業者へのフォローアップ

## (5) GBP 活用セミナーの実施

## (6) 支援施設からの問い合わせ対応

- ・ GBP の登録及び活用に関する電話及び電子メール等による対応。
- ・ 対応時間は年末年始を除く平日 10～17 時までとする。

## (7) 支援施設へのアンケート実施

## (8) 登録後の効果検証

- ・ 対象の一定数を抽出し登録及び情報更新後の検索表示回数・閲覧数・ルート検索数・ウェブサイトクリック数等の指標の変化を把握する。
- ・ 可能な範囲で来訪につながる行動指標の変化について定量的に分析し、結果を取りまとめる。

## (9) 成果報告書の作成