

平成 29 年度観光客流動調査及び 満足度等WEB 調査業務仕様書

1. 目的

ビッグデータを活用し、お茶の京都エリアを訪れる観光客の動態を的確に把握すると共に、お茶の京都エリアを訪れた観光客を対象にWEB アンケートを実施し、観光客の宿泊の状況、旅行消費額、来訪者満足度、リピーター率等KPI の収集を行うと共に、マーケティングデータに基づく分析、それらを踏まえた各種事業の方向性等への提案を行い本法人の観光施策の効果的な推進を図る。

2. 実施内容および提案を求める内容

次の（１）～（３）の業務を行う。

（１）来訪者 WEB アンケート調査基盤構築

観光客向けの WEB アンケートの設計・構築を行うとともに、回収したアンケート結果について集計レポートを作成する。

アンケートの収集地点は DMO にて選定の上、最大 60 カ所程度を指定する。また、アンケートのインセンティブを図るため、回答者を対象に抽選で景品を贈呈する仕組みを構築すること。

【提案時の留意事項】

- ・ 12 市町村別の調査・分析を考慮すること。
- ・ 適切な観光客向け WEB アンケート基盤の構築方法について提案すること。
- ・ 日本版 DMO の登録要件に含まれる、旅行消費額、来訪者満足度、リピーター率などの必須 KPI をアンケート項目として網羅したうえで、集計レポートを作成すること。
- ・ なお、景品およびその送付の手配は DMO にて行い、そのコストも DMO にて負担する。

（２）観光客流動実態把握

指定地域への来訪者数、のべ宿泊者数、来訪者の出身地域等を分析し、レポートを作成する。指定地域は DMO にて選定の上、最大 12 カ所程度を指定する。

【提案時の留意事項】

- ・ ビッグデータ（数百万サンプル以上）を活用した精度の高い推計を行うこと。
- ・ 推計対象期間は 1 年間とする。
- ・ 来訪者数、のべ宿泊者数については、日本人、インバウンドの両方に

ついて、月別、市町村別に算出すること。また、インバウンドについては可能な範囲で国別の推計結果についても算出すること。

(3) 各種事業の方向性等の提案

マーケティング情報や実態調査結果を踏まえ、ターゲットの選定など各種事業の方向性・取組み方針等の整理・提案を実施する。

【提案時の留意事項】

- (1) (2) の調査結果を活用し、以下を参考にして整理・提案を行うこと。
- ・ 分析にあたっては、既存の各種観光統計などを勘案しつつ、広域的な観点で実施すること
 - ・ 分析・マーケティング分析（SWOT 分析、STP 分析、4P 等）
 - ・ インバウンド振興の方向、ターゲット設定
 - ・ K P I の確認、検証や経年的に利用できる手法。
 - ・ 各種プロモーションの方向性の提案（WEB、出版、発地側エージェントへの働きかけ等）
 - ・ サービス満足度向上に向けた課題の整理。それを踏まえた地域で提供されるサービスを維持・向上・評価する仕組み・体制の検討など

3. 実施期間

契約締結日から平成30年3月30日まで

4. 個別事項

(1) 業務内容

提出された企画提案書に基づいて業務を実施することとする。

(2) 成果物

次に掲げる成果物を、平成30年3月30日（金）までに、DMOに提出すること。

ア 最終報告書 A4版 50部

イ 上記に係る電子データ 一式（Microsoft Word で編集可能なデータ）

ウ WEB調査回答一覧の電子データ 一式

（Microsoft Excel で編集可能なデータ）

5. 留意事項

(1) 一般的事項

- ① 業務の遂行状況について随時報告を行うこと。
- ② 受託者は業務を遂行する上で必要な資料等は、受託者において入手すること。（受託者による入手が非常に困難であるものについては、必要に応じて随時貸与する。なお、貸与した資料等の複製・複写の可否、返却等については、委託者の指示に従うこと。）

- ③ 受託者は、委託業務期間はもとより委託業務期間終了後も、当該業務で知り得た機密、個人情報等については厳守すること。

(2) 一般的事項

- ① 業務に係る全ての成果品の著作権（著作権法第27条・第28条に規定する権利を含む）はDMOに帰属する。また、成果品は、DMOが作成するホームページや印刷物等に自由に使用できるものとする。
- ② 委託業務の履行に際し、他の者が著作権を有するものを使用し、問題が生じるときは、委託者に不利益が生じないように受託者の責任においてこれを処理するものとする。
- ③ 本業務仕様書に定めのない事項については、DMOと協議するものとする。
- ④ 受託者は業務に係るすべての書類、またその内容について、DMOの許可なく譲渡、公開してはならない。
- ⑤ 本仕様書は業務の大綱を示すものであり、業務内容の詳細については、プロポーザル後、選定された事業者とDMOとの協議により仕様を決定する。