

## 【業務委託仕様書】

### 1. 委託業務名

市内観光関連事業者向けGoogleビジネスプロフィールを活用した観光施設等集客支援業務委託

### 2. 実施時期

契約締結日から令和6年3月31日まで

### 3. 業務目的

観光需要の回復基調にあわせ、公益財団法人福岡観光コンベンションビューロー（以下、「当法人」）では、観光デジタルマーケティングの導入等により、データを活用した戦略作りを推進していく。その取り組みの一環として、今年度は、「Googleビジネスプロフィール（以下、「GBP」）」の導入及びWEBプロモーションを実施する。

GBPは、国内外で広く活用されているGoogleの地域検索サービス「Google Map」や、Googleのローカル検索で掲載される施設・店舗情報を管理できるツールであるが、十分に活用されていない現状がある。

本業務では、GBPの活用により情報発信の充実を図るとともに、デジタルプロモーションの実施による調査分析や、来年度に向けた戦略立案を行い、観光を通じた経済効果の向上を目指していく。

実績としては、単にGBPを導入した施設・店舗数の増加、売上向上だけではなく、対象エリア全体の魅力増進、集客率向上、消費額増を目指し、面での経済効果の向上に貢献することを目的とする。

### 4. 業務内容

本市の候補エリアから同事業に参加すべき施設・店舗を選定した後、GBPのメリットや効果を施設・店舗等に説明し、GBPへの登録支援を行い、施設の基本情報や運用情報を配信できるようにする。

さらにプロフィールの運用をはじめ、GBPを活用したデジタルプロモーションを実施し、そこから得られるデータを分析することにより、誘客効果を検証する。最終的には、それらの分析結果をもとにしたペルソナ設定、及び今後の誘客戦略の提案を行う。

#### ① 施設・店舗等選定・提案

当法人が以下のとおり示す候補エリアから、GBPの登録・運用を実施すべき施設・店舗等を、業種・観光要素・マップ検索の観点などから選定し、提案を行うこと。

また、エリアについては選定理由も含めて提案すること。

※候補エリア：天神・大名エリア、博多駅前エリア、博多旧市街エリア、リバーフロントエリア（候補エリア以外にも本事業を遂行する上でより適当なエリアがある場合はその理由も含めて提案すること。）

※登録に向けての各施設への登録提案書の制作等、登録実施に向けた業務を行い、施

設への説明を実施すること。

※ 各施設・店舗等のGBPアカウントの利用については事前に協議し合意を得た上で実施する。また、当法人にも閲覧権限を付与すること。

※ 原則、各施設・店舗等との調整や問い合わせは受託者が窓口として対応し、当法人は必要に応じて協力する。

※ 受託者が各施設・店舗等に対し、コンサルテーションを実施する際、当法人の担当者の同席は必須としないが、要望があった場合には、これを拒否しない。

## ② 登録支援・運用支援・管理

- 各施設・店舗等との連絡を取る窓口を設置し、各施設・店舗等から許可を得た上で必要なデータを収集、登録を支援し、推進に効果的な内容を実施すること。その際、各事業者の情報掲載を徹底すること。

※ 必要に応じセミナーを行うなど、適宜対策を検討すること。

- 各施設・店舗等への相談・質疑対応を含む、支援を実施し、助言を行う。

- 日本語・英語での運用を行う。(その他言語:韓国語・繁体字等は任意)

- 各施設・店舗等が本事業終了後も自ら継続的にGBPの運用を行えるよう、マニュアルや動画を作成して配布する。

## ③ プロモーション実施業務

デジタルプロモーションを行い、エリアの活性化・集客率の向上を図る。さらに、選定エリアの活性化・集客率の向上を目的としたデジタルプロモーションを行う上で、その効果検証を補完する為にGBPから抽出したデータを活用する。

- デジタルプロモーション実施に向けたデータ等に基づく政策立案を行うこと。

対象エリアへのプロモーション実施のタイミングや、ターゲットを明確化するなど、消費者の行動プロセスを踏まえたメディアプランニングを設計すること。

- 本業務で実施する広告配信において、各市場のターゲティングを踏まえて、最適な施策を設定し、必要な場合はクリエイティブを制作すること。

- 実施にあたり、デジタルプロモーションの接触者の実際の来訪者数を測定できる等、「来訪計測」できることが望ましい。(困難な場合は、推計値でも可)

- 効果検証を行う際は、GBPの抽出データを活用できるよう工夫すること。

- ※「来訪計測」や「GBP抽出データの活用」の詳細については、契約締結後、受注者と発注者が協議のうえ、決定する。

## ④ 分析支援 (分析レポート)

各施設・店舗等の閲覧者数などを含むインサイトデータ、口コミの内容を分析し、当法人に向けた「分析結果レポート」を提出の上、報告を実施すること。

口コミの分析には(英語)の分析も含むこと。

### 【想定分析項目】

(GBPから期待すること)

- エリアでの来訪者数(実際の来訪者数及び、広告配信による来訪者数)→及びその

内の、新規来訪客数及びリピート率

- 経路検索件数(口コミ評価等から) 満足度評価
- ペルソナ分析(広告を見た旅行者及び、来訪をした旅行者)
- PV数
- 予約件数

(GBPを活用したプロモーションの効果検証から期待すること)

- 来訪率
- 属性分析
- 効果検証
- 広報接触者数と推定来訪者数の可視化
- 費用対効果(来訪単価の変化等)

⑤ 立案業務(提案報告書の作成)

当地域における来年度以降の施策について、④分析支援の「分析結果レポート」を用いて「次年度に向けた提案報告書」を作成すること。

※単に結果を共有するだけでなく、GBP上で取得できるこれまでのデータ、当法人や福岡市が所有する既存データやオープンデータ等を用いて比較分析・算出し、実施の効果を数値で明示した上で、分析結果について論評し、戦略提案を行うこと。

## 5. 業務実施体制

- ・ 契約締結後、当法人と業務を遂行する上でのスケジュールを合わせる会議を速やかに行い、実施スケジュール等の詳細を記載した業務活動計画を提出すること。当法人から承認を得た上で、業務を実施する。
- ・ 以降は業務の各段階において定期的に、対面・オンライン会議等を行い、当法人と連携し本業務を実施すること。

## 6. 成果品

- ① 各施設・店舗等及び当法人に向けた「分析結果レポート」(参考4-④)、そして「次年度に向けた提案報告書(参考4-⑤)」の作成。
- ② 各施設・店舗等向けの運用マニュアルの作成・配布。
- ③ 当法人へ「業務結果報告書(総括)」を電子データで納品すること。 ※言語：日本語
- ④ 納品日は令和6年3月31日までとする。

## 7. 受託者の責務

- ① 関係法令上の責務  
本業務の遂行にあたっては、関係法令を遵守すること。
- ② 守秘義務

(ア) 基本事項

受託者は、業務上知りえた機密事項等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報(個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。)等の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するにあつては、個人や法人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報等を適正に取り扱わなければならない。

※詳細は別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」を参照

(イ) 従事者への周知

(ウ) 受託者は、この契約による業務に従事するものに対して、在職中及び退職後において、この業務に関して知り得た機密事項や個人情報等を外部に漏らしてはならないこと、契約の目的以外の目的に使用してはならないこと、その他個人情報等の保護に関する必要な事項を周知するものとする。このことは、契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

**8. 再委託について**

- ① 受託者は、本委託業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により当法人の承諾を得たときにはこの限りではない。
- ② この仕様書に定める事項については、受託者と同様に、再委託先においても遵守するものとし、受託者は、再委託先がこれを遵守することに関して、一切の責任を負う。
- ③ 本委託業務等の再委託先である協力会社は、福岡市の競争入札参加資格者である場合、指名停止期間中及び排除措置中であってはならない。

**9. 著作権等の権利の取り扱い**

- ① 制作された物(以下「制作物」)に係る複製権、上演権、上映権、公衆送信権、送信可能化権、展示権、頒布権、譲渡権、貸与権および翻案権は、当法人に帰属するものとする。
- ② 当法人は制作物の一部について差し替え、削除および追加の必要が生じた場合には、受託者または受託者以外の事業者へ委託し、その改変を行うことができるものとする。
- ③ 当法人は制作物(提供いただいた画像等を含む)を他の広報物に使用できるものとする。
- ④ 制作にあたって利用する人物等の著作権や肖像権等の権利関係に関することは、受託者において処理するものとする。

**10. その他**

- ① 契約の締結及び業務の履行に関して必要な費用は、特段の定めのない限りすべて受託者の負担とする。
- ② 本業務の目的達成のために当法人が認める場合にあっては、委託上限額の範囲内において、当法人との協議のうえ、採択された企画提案書をベースに本業務仕様書の一部変更・修正を行うことができるものとする。

- ③ 新型コロナウイルス感染症の拡大状況や社会情勢等を踏まえて、当法人と協議のうえ対策を講じること。
- ④ 本仕様書に定めのない事項または疑義が生じた場合は、その都度、当法人と協議のうえ決定する。