

仕 様 書

1 契約件名

令和7年度「市内観光関連事業者向けデジタルマーケティング支援事業」業務委託

2 実施時期

契約締結日から令和8年2月27日まで

3 事業の目的

観光需要の回復・拡大が進む中、公益財団法人福岡観光コンベンションビューロー（以下「当財団」）では、福岡市内の観光関連事業者がデジタルを活用したマーケティング施策を自主的に推進できる体制を構築し、観光地全体の魅力向上と観光客満足度の向上を目指している。

本事業では、国内外の旅行者による情報収集において重要度が増している「Google ビジネスプロフィール（以下、GBP）」および「トリップアドバイザー（以下、TA）」の登録・運用支援を通じて、観光関連事業者が自ら情報発信力を高め、ユーザーの口コミを起点とした継続的な改善サイクル（レビュー → 分析 → 改善 → 効果検証）を実践できるよう支援する。

これにより、観光関連事業者の個別最適だけでなく、エリア全体のブランド価値向上と、持続可能な観光地経営の実現を目指す。

4 事業の内容

(1) GBP、TA の活用セミナー実施（全4回）

- ・福岡市内の飲食店や小売店等の観光関連事業者を対象とすること
- ・導入支援セミナー（2回）と運用支援セミナー（2回）を実施
- ・現場での活用事例や成功パターンなどを共有し、理解促進を図る
- ・セミナー終了後にアンケート調査を実施し、セミナーの効果や今後の運用方針についてヒアリングすること

※各回50社以上の参加を目標とすること。なお、この目標を達成するための具体的な集客手法について提案すること。

※オンライン形式でも可。

(2) GBP、TA の登録・運用マニュアルの作成、配布

- ・初心者でも登録・運用が可能な内容とし、実例を交えたわかりやすい構成とする
- ・当事業終了後も活用可能な形で整備し、当財団公式サイトにて一般公開を行う

(3) 口コミ促進マニュアル&ポップツールの作成・周知

- ・口コミを効果的に集めるためのノウハウ（スタッフ用トーク例、返信テンプレート等）をまとめたマニュアルを作成
- ・店舗内掲示用の口コミ依頼ポップやQRコード付きのツール画像のテンプレートを制作し、参画事業者を活用するよう周知、フォローをすること
- ・マニュアルとツールは当事業終了後も利用可能な形式で提供し、当財団のWebサイトにて公開予定

(4) 事業者に対する伴走支援

(ア) 現状の確認

(イ) 課題抽出と目標・アクションプランの策定支援

(ウ) GBP・TAを活用した情報発信力強化、口コミ増加に向けた具体的な取り組みの提案および実施支援

(エ) 定期的な進捗確認と改善提案（口コミ評価・閲覧数等の数値も確認）

※事業者数は約100事業者を想定。

上記セミナーで伴走支援の希望があった事業者と当財団から紹介する事業者等をベースに構成する。

(5) 効果検証

- ・GBP・TAのオーナー登録数の推移や各事業者のGBP・TAの表示回数、閲覧数、アクション数等

の変化を可能な範囲で定量的に分析

- ・ 口コミ数、評価の推移、平均スコアの改善傾向を確認
- ・ 可能な範囲で売上・来訪者数等の変化についてもヒアリング・集計を実施し、事業効果を多面的に可視化する

(6) 口コミ分析に基づく改善提案

- ・ 事業者ごとに寄せられた口コミを定量・定性の両面から分析
- ・ ネガティブな口コミからの改善ポイント抽出、ポジティブな評価の活用方針など、具体的な施策を提示
- ・ 業種や業態ごとのトレンドも踏まえた共通課題の可視化とフィードバックも行う

(7) 事業実施後アンケート調査

- ・ 参画事業者を対象とした事業効果・満足度調査を実施
- ・ 売上への影響、運用負荷、口コミ数の変化、NPS（推奨度）などを含む設問設計とし、次年度以降の事業改善・KPI 設定に活用する

(8) その他：参画事業者の課題解決に資する追加提案の実施

（例：SNS 分析等）

- ・ 必要に応じて、SNS 分析、他社事例の紹介、検索エンジン対策（SEO/ローカル SEO）など、課題解決・満足度向上につながる柔軟な支援を提供すること

(9) 福岡市の消費額増加に向けた改善提案

- ・ セミナーの開催や伴走支援、口コミ分析を通じて得た示唆を基に、次年度以降福岡市の観光消費額が増加するための改善に向けた提案をすること

5 業務実施体制

- ・ 契約締結後、当財団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。当財団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、当財団と連携し本業務を実施すること。

6 成果品

各成果物の納品形態については、下記の通りとする。

〔データ納品〕の場合は、Microsoft 社の Word、Excel、PowerPoint のいずれかで納品すること。

(1) GBP・TA の登録・運用マニュアル、および口コミ促進マニュアルの作成・納品

- ・ Google ビジネスプロフィール（GBP）およびトリップアドバイザー（TA）の登録手順、情報更新の方法、運用上の留意点を網羅した実践的マニュアル
- ・ 口コミ数および質の向上を促進するための具体的なアクション（店頭ポップ、スタッフ用トーク例、返信テンプレート等）を含むマニュアル
- ・ 事業終了後も福岡市内の観光関連事業者が自主的に活用できるよう、当財団の Web サイト掲載を前提とした汎用性の高い形式で作成すること

＜納品形態＞

〔紙納品／カラー製本〕、〔データ納品〕（PDF および編集可能な Word／PowerPoint）

(2) 各参画事業者向けレポートの作成・配布

- ・ 以下の 2 種類のレポートを、参画事業者ごとに個別に作成し、進捗報告・改善支援に活用すること

① 「GBP・TA の運用改善レポート」：表示回数・閲覧数・行動数の変化分析、運用状況に関するフィードバック

② 「口コミ分析結果レポート」：口コミ内容の定量・定性分析を基にした課題抽出と改善施策の提案

＜納品形態＞

〔紙納品／カラー製本〕または〔データ納品〕※参画事業者の希望に合わせる

(3) 当財団向け「業務結果報告書（総括）」の作成・納品

- ・本事業全体の進捗状況、参画事業者の成果、セミナーの実施概要、口コミ分析の傾向等を総括したレポート
 - ・福岡市の消費額増加に向けて次年度以降取り組むべき事業の提案（課題、改善点、成功要因の分析および KPI 案等）を含む構成とする
 - ・主要成果物（マニュアル類、アンケート集計結果等）の抜粋を添付すること
- ＜納品形態＞

〔紙納品／カラー製本 3 部〕 および 〔データ納品〕

(4) 納品期限

令和 8 年 2 月 27 日（金）を成果品納品日とする。

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って、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たっては、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財団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、当財団に帰属するものとする。
- ② 当財団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 当財団は制作物（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財団が認める場合にあっては、委託上限額の範囲内において、当財団との協議のうえ、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、当財団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、当財団と協議のうえ決定す
る。