

仕 様 書

1 契約件名

令和8年度「市内観光関連事業者向けDX推進支援事業」業務委託

2 実施時期

契約締結日から令和9年3月31日まで

3 事業の目的

近年、インバウンドの回復や観光需要の増大に伴い、市内観光関連事業者には、受入環境の充実や需要の最適化を図るとともに、観光による地域への波及効果を高めるため、戦略的な誘客に取り組むことが求められている。

しかしながら、多くの観光関連事業者においては、「マーケティング戦略の整理不足」「デジタルマーケティング活用のノウハウ不足」「観光データの活用不足」等の課題により、ターゲットに応じた効果的な誘客や収益最大化に十分につなげていない状況にある。

このため、本事業では、市内観光関連事業者を対象に、「セミナー／ワークショップによるマーケティング戦略の整理及びデジタルマーケティング活用の促進」、「観光データ及び実践事例を活用できる環境（観光DXマーケティングページ）の整備」を実施することで、観光関連事業者の戦略的な誘客力の向上及びDX推進を図ることを目的とする。

4 事業実施の基本方針

本事業は、観光関連事業者の戦略的な誘客及びデジタルマーケティング活用を促進することを目的として実施するものであり、単なる知識提供にとどまらず、事業者が実際の業務において活用できる内容とすることを重視する。

そのため、受託者は以下の視点を踏まえて業務を実施すること。

- マーケティング戦略の整理からデジタル施策の実行まで一体的に支援すること
- 観光データの理解及び活用を促進すること
- 事例の創出及び横展開を図ること
- 継続的な情報提供により、事業者の自走を促す仕組みを構築すること

本事業で整備する観光DXマーケティングページは、単なる情報掲載にとどまらず、観光関連事業者が日常的に活用できる情報基盤として位置付けるものとし、継続的なデータ活用及びマーケティング改善につなげることを目指す。

5 業務の内容

本事業は、データの読み解き及び活用手法を学ぶことに加え、観光関連事業者が自ら課題を分析し、ターゲットや施策を検討することで、生成AI等のデジタルツールを活用しながら、計画的な誘客プランや効果的なプロモーション手法を立案できるようになるなど、自走力の向上を目的とする。

市内観光関連事業者を対象として、観光需要の増大に対応した戦略的な誘客と売上向上を図るとともに、デジタルマーケティングの導入・活用を促進することを目的としたセミナーを実施する。

当該セミナー参加者のうち、意欲のある事業者を対象にワークショップを実施し、さらにその中から伴走支援の対象事業者を選定のうえ、伴走支援を行う。

あわせて、本事業で作成したセミナー／ワークショップ資料や伴走支援の事例・成果を広く共有し、観光関連事業者がDXやマーケティングに関する情報を活用できる環境を整備するため、当財団の既存のウェブサイトに掲載する観光DXマーケティングページの設計を行う。

《セミナー/ワークショップの流れ（想定）》

実施期間 (想定)	セミナー/ワー クショップ	内容	備考(想定)
開始～7月頃	第1回	基礎知識の習得	
8～9月	第2～3回	ワークショップ形式による実践(デジタルツール等を活用し、課題整理及び施策立案を行う)	第3回終了時点を目安に、ワークショップを通じて検討した各事業者のマーケティング施策について企画提案書を作成し、提出すること。なお、希望事業者は提出と同時に伴走支援への応募を行うものとし、当該提案書を基に選定を行う。
10～12月	伴走支援	上記応募から選定された3～5事業者に対する支援	
1～2月	最終回(第4回)	成果報告会	伴走支援を受けた事業者による報告会を実施する。

(1) デジタルマーケティングセミナーの実施

セミナーは幅広い事業者が参加可能な基礎的内容とし、幅広い事業者が観光マーケティングの基礎やトレンド学ぶとともに自ら取り組む契機となる内容とすることが望ましい。

① 内容（想定）

実施内容については、提案による工夫を妨げないものとするが、以下の要素を含むことが望ましい。

- デジタルマーケティング及びデータ活用の基礎等
- 観光マーケティング手法の紹介（例：Google ビジネスプロフィール等の口コミ活用やSNSの活用等）AI等のビジネスツールを観光マーケティングの集客に役立てる方法や事例紹介等
- 生成AI等のデジタルツールを活用した集客手法及び事例の紹介

② 対象

飲食事業者、小売事業者、体験事業者、宿泊事業者、交通事業者等の観光関連事業者

※100名程度の参加を想定する。（オンライン・動画配信参加者を含む）。

※参加者の募集については、募集方法の企画、広報素材の作成及び募集実施を受託者が行うものとする。なお、当財団が保有する事業者ネットワーク等を活用し、参加促進に向けて双方で協力して取り組むものとする。また、具体的な募集方法について提案すること。

③ 実施方法/形式

対面形式を基本とし、同時にオンライン配信及び実施後のアーカイブ動画の提供等を実施して差し支えない。なお、開催方法及び内容については、一体的に提案すること。

④ 成果物

- セミナー資料
- 実施報告書（参加者の満足度及び理解度の把握・分析結果等）

※講師選定及び実施スケジュールについては当財団と協議の上決定すること。

※本事業で仕様した参考資料は、他の観光関連事業者の参考となるよう整理すること。

(2) ワークショップの実施

ワークショップにおいては、参加事業者が実際にデジタルツールや生成AI等を活用し、自ら課題整理及び検討を行う実践的な内容とすることが望ましい。第3回終了時点を目安に、参加事業者は自社のマーケティング施策に関する「企画提案書」を作成し、提出するものとする。当該企画提案書には、ターゲット設定、施策内容、KPI等を含むものとし、ワークショップの内容を踏まえて作成できる構成とすること。提出された企画提案書を基に、福岡市、当財団及び受託者において協議のうえ、伴走支援対象事業者（3～5事業者程度）を選定するものとする。

① 実施内容（想定）

実施内容については、提案による工夫を妨げないものとするが、以下の要素を含むことが望ましい。

- ターゲット顧客の整理（ペルソナ設定等）
- マーケティング戦略の検討（Google ビジネスプロフィール等の口コミ活用やSNSの活用等）
- KPI の設定および効果検証の考え方

※各回終了時には、参加事業者が自社で実施すべき具体的施策を整理できる構成とすること。

※観光関連事業者が自社の現状に応じてターゲットを整理し、自ら観光データやデジタルツールを活用しながら、実行につなげられるような内容が望ましい。

② 対象

飲食事業者、小売事業者、体験事業者、宿泊事業者、交通事業者等の観光関連事業者

※各回 20 名程度（4 名×5 チーム）の参加を想定する。

※第 2 回及び第 3 回のワークショップについては、原則として同一の参加者による継続参加を想定する。

※ワークショップ参加者は、第 1 回セミナーの参加者であることが望ましい。

③ 実施方法/形式

対面形式を基本とし、グループワークを実施すること。

グループ編成は、業種別や習熟度別等を考慮すること。

なお、開催方法及び内容については、一体的に提案すること。

⑤ 成果物

- ワークショップ資料
- 実施報告書（参加者の満足度及び理解度の把握・分析結果等）
- 提出された企画提案書のとりまとめ資料
- デジタルツールを活用した場合のマニュアル
- その他、成果共有に資する資料

※講師選定及び実施スケジュールについては当財団と協議の上決定すること。

※本事業で得られた成果は、他の観光関連事業者の参考となるよう整理すること。

(3) 伴走支援の実施

① 対象事業者の選定

ワークショップにおいて提出された企画提案書の内容を基に、当財団、福岡市及び受託事業者等において、意欲ある観光関連事業者を選定し、実行及び効果検証を伴う伴走支援を実施する。伴走支援の対象事業者は 3～5 社程度を想定している。

② 支援内容

選定された事業者に対し、企画提案書を基に KPI を設定のうえ、約 3～4 か月間の伴走支援を実施すること。なお、KPI は可能な限り定量的な指標を含め、実施前後比較が可能なものとし、以下の内容を含むこと。

- 企画提案内容の具体化
- 実施スケジュールの整理
- 実施計画に応じた助言・サポート
- KPI に基づく進捗確認
- 効果検証および改善提案

各支援内容については、記録を残し、進捗管理を行うこと。

③ 成果整理

支援終了後は、支援の結果についてとりまとめ、報告書として整理すること。また、当該報告書はほかの観光関連事業者への横展開を目的として、再現性及び汎用性を意識した事例報告書として作成すること。

- 事業者の概要及び課題
- 設定したターゲット及び戦略の考え方

- 実施した施策内容（活用したデジタルツールの活用方法等）
- 設定KPI及び達成状況
- 今後の改善方針
- 事業者からのフィードバック

④ 成果の活用

本事業で得られた成果は、別途作成する観光DXマーケティングページにおいて、他事業者の参考となる事例として掲載するものとする。

(4) 観光DXマーケティングページの企画設計及び実装

観光関連事業者がDXやマーケティングに関する情報を活用できるよう、観光DXマーケティングページの企画設計を行うとともに、当財団のウェブページ (<https://www.welcome-fukuoka.or.jp/>) への実装については、当財団及び既存ウェブサイト運用事業者との役割分担を踏まえ、協議のうえ実施すること。

① 掲載情報（例）

- 当財団のマーケティング関連取組
- 観光関連データ
- デジタルマーケティング関連マニュアル
- 伴走支援成果報告書（各種事例等）

② 観光データの可視化

観光関連データについて、当財団が公開している統計データ（延べ宿泊者数、外国人入国者数、客室稼働率等）を整理し、観光関連事業者が理解しやすい形で表現方法及び掲載方法を設計すること。

（例）

- 最新データの掲載
- 各種データの月別／年別等の比較グラフ
- デジタルツールマニュアル一覧

※なお、本支援はBIツールの導入・活用を前提としているわけではなく、データの可視性を高めるための提案であれば手段は問わない。

③ ウェブページを継続的に活用されるものとするため、以下のような情報提供機能を設計・実装すること。

- 月次観光トピックの発信
- マニュアルやセミナー動画への導線整理
- データ更新に連動した情報発信

※具体的手法は提案によるものとする

※運用負荷を踏まえた設計とすること

④ 実装要件

受託者は、発注者が提供するサーバー環境において設計から実装、動作確認まで一連の作業を実施すること。

- サイト構造設計
- UI/UX設計
- 画面実装
- 掲載情報等の初期登録
- 既存サイトとの接続
- 動作確認・テスト

既存サイトとの導線及び可能な範囲でデザイン整合性を確保し、利用者が違和感なく遷移できる設計とすること。

⑤ 成果物

- 構成設計書（ワイヤーフレーム/デザインデータ・実装済みデータ一式等）
- 運用マニュアル

受託者は本業務の実施にあたり、以下の事項について具体的な提案を行うこと。

- 観光関連事業者が参加しやすく、かつ実践につながるセミナー／ワークショップの設計
- セミナー／ワークショップの参加者募集に係る募集・開催方法及び実施内容
- 企画提案書の作成から施策実行までを見据えた伴走支援の実施方法（KPI 設定及び効果検証の考え方）
- 観光 DX マーケティングページの効果的な構成・掲載内容
- 観光データを分かりやすく伝える可視化手法
- 本事業におけるデジタルマーケティング推進効果を把握・可視化するための手法

7 業務実施体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため以下の体制を整備すること。

- 観光分野又はマーケティング分野の知見を有する人材
- DX 又はデジタルマーケティングに関する専門人材
- データ分析又はデータ可視化に関する知見を有する人材

加えて、以下いずれかの資格を保有する者（最低1名）を支援・対応に参画させること。

- ・データサイエンティスト検定
- ・ジュネラリスト検定
- ・統計検定2級以上
- ・Python エンジニア認定データ分析試験

8 成果物

- ・成果整理及び報告書作成

本事業全体の成果を整理し、成果報告書を作成すること。また、本事業における DX 推進効果を把握するため、参加事業者全体を対象としたデジタルマーケティング及び DX の取組状況の変化について整理し、可能な限り定量的に分析すること。

以下の内容を基本とし、最終的な内容については協議の上決定する。

区分	内容	対応箇所
セミナー／	セミナー資料 実施報告書(参加者の満足度及び理解度の把握・分析結果等)	5(1)④
ワークショップ	ワークショップ資料 実施報告書 提出された企画提案書のとりまとめ資料 デジタルツールを活用した場合のマニュアル その他、成果共有に資する資料	5(2)⑤
伴走支援	事業者の概要及び課題 設定したターゲット及び戦略の考え方 実施した施策内容(活用したデジタルツールの活用方法等) 設定KPI及び達成状況 今後の改善方針 事業者からのフィードバック	5(3)③
事業全体	参加事業者全体における DX・デジタル活用の進展状況 観光関連事業者の課題傾向 データ活用状況の整理 今後の DX 推進に向けた施策提案	成果報告書(全体)

※本成果報告書は、本事業全体の成果をとりまとめたものとする。

※マニュアルについては、ウェブページ上で公開できるよう、別ファイルとして取りまとめること。

9 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。

10 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。

11 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に委託し、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。

12 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。