

中津川市観光マーケティング基礎調査業務委託仕様書

1 業務名

中津川市観光マーケティング基礎調査業務

2 業務目的

本業務は、現在策定を進めている新たな中津川市観光振興ビジョン及びアクションプランにおいて、国内旅行者の来訪→周遊→滞在→宿泊→消費の観光の流れを構築するための基礎データを取得することを目的とする。

国内旅行者における本市の来訪経験、来訪意向、主要な観光資源・コンテンツに対する評価、等を定量的に把握するとともに、来訪者の旅行目的、ニーズ、行動、満足度等を分析し、本市観光の現在地、強み及び課題を明らかにする。

また、単に調査結果を集計・把握することを目的とするのではなく、ターゲットごとの特性や観光資源・コンテンツの市場評価等を分析し、今後のターゲット設定、情報発信、観光コンテンツの磨き上げ、周遊・滞在促進、観光消費の拡大等の具体的な施策につなげるものとする。

あわせて、調査結果を継続的に分析・活用できる環境を整備し、次期計画の策定及び進捗管理をはじめ、データに基づく継続的な観光マーケティングの基盤を構築する。

3 業務期間

契約締結日から令和9年3月26日（金）まで

ただし、令和9年1月29日（金）までに中間提出を求めるものとする。

4 業務内容

（1）調査の企画・設計

本市の観光特性、現行の観光振興ビジョン及び観光推進アクションプラン、既存の観光関連データ等を踏まえ調査対象エリア、対象者属性、サンプル構成、調査項目及び分析方法等を設計すること。

調査設計に当たっては、単なる実態把握にとどまらず、本市観光の現在地及び課題の把握、ターゲット設定、観光資源・コンテンツの評価等、本市の観光課題である「通過型観光から周遊・滞在型観光への転換」につながる設計とすること。具体的な調査項目等については、発注者と協議の上決定すること。

（2）インターネットアンケート調査

国内旅行者における本市の観光に関する認知度、興味・関心、来訪実態、来訪意向等を把握し、今後の観光施策及び観光マーケティングの検討に活用するため、インターネットを活用したアンケート調査を実施すること。

①調査設計

- ・有効回答数は2,000サンプル以上とすること。
- ・調査の設問数は25問程度を基本とし、具体的な設問内容及び選択肢については、発注者と協議の上決定すること。
- ・年代、居住地域、性別等の属性による比較・分析が可能となるよう、適切なサンプル割付を行うこと。
- ・調査対象エリア、年代、性別その他必要な対象者属性及び割付条件については、発注者と協議の上設定すること。
- ・観光コンテンツ自体を調査する際、40枚程度の画像とそれに関する説明文を用いて調査対象者が回答しやすい設計とすること。

②調査対象者の抽出及びアンケート配信

- ・特定の都市・地域及び属性条件を設定した場合においても、対象者属性の偏りを抑えながら、短期間かつ安定的に必要なサンプルを確保できる配信体制を有すること。
- ・調査対象者の抽出に当たっては、外部の汎用配信ツール等の配信ではなく、調査実施主体が管理する調査モニタ及び自社システムとの連携が完了している提携パネル（ポイントサイト等を含む。）を活用すること。
- ・国内ネットワーク母集団に対してスクリーニング調査を配信し、設定した条件に基づき本調査の対象者を抽出できる体制を有すること。

③実査運用及び回収管理

- ・本調査の対象者の抽出・遷移並びに年代、居住地域、性別その他の属性による割付について、一貫して管理できる実査運用体制を構築すること。
- ・実査には、継続的な購買履歴調査等ではなく、インターネットによるアドホック調査について十分な実績を有し、本調査の規模及び割付条件に対応できる調査プラットフォーム及び運用体制を有すること。
- ・調査期間中は、専任担当者が回答状況及び各割付の回収状況を確認し、特定の属性への偏り又は回収不足等が生じないように、必要に応じて配信量を調整するなど、適切な回収管理を行うこと。

④調査項目

調査項目には、次に掲げる内容を含むこと。具体的な設問及び選択肢については、発注者と協議の上決定すること。

- ・本市及び本市の主要な観光資源・コンテンツの認知度及び興味・関心を把握すること。
- ・本市が重点資源として位置付ける歴史（馬籠宿・苗木城跡等）、森林（キャンプ・森林体験等）、食（栗菓子等）について、市場評価を把握できる調査項目を含めること。
- ・旅行目的・ニーズ、行動、情報収集、満足・不満等を把握すること。
- ・その他、次期計画及び今後の観光施策の検討に有効な調査項目を提案すること。

⑤データ処理及び品質管理

- ・実査終了後、回答データについてデータクリーニングを実施した上で、ローデータ及び集計データを作成すること。
- ・データクリーニングに当たっては、極端に回答時間が短い回答、回答内容に明らかな矛盾が認められる回答、不適切又は不誠実な回答が疑われる回答等について、システム及び所定の品質管理基準に基づき検知し、必要に応じて除外すること。
- ・抽出されたサンプルの年代、性別等の属性偏りを補正し、実際の母集団構成に適合させるため、ウェイトバック集計を作業工程として実施すること。
- ・納品するローデータ及び集計データについては、年間4,000社以上のリサーチ業務を支える標準化された品質管理プロセスと同等以上の品質管理体制を適用し、調査結果の信頼性及び精度を確保すること。

（３）調査結果の集計・分析

調査結果について、単純集計及び属性別クロス集計等を行うとともに、観光マーケティングの専門的な知見に基づき、複数の調査項目・指標等を組み合わせた分析を行うこと。

分析手法については特定の手法に限定せず、本業務の目的及び調査結果を踏まえ、本市観光の特徴や課題、可能性を効果的に把握・可視化できる分析方法を受託者が提案すること。

①本市観光の現在地

認知、興味・関心、来訪経験、来訪意向等を分析し、本市の観光地としての現在地、強み及び課題を整理する。

②ターゲットの特性

年代その他の属性ごとに、旅行目的・ニーズ、行動、情報収集、満足度等を分析し、本市と親和性の高いターゲット及びその特徴を整理する。

③観光資源・コンテンツの市場評価

複数の指標を組み合わせるなど、観光マーケティングの観点から主要な観光資源・コンテンツについて調査分析すること。

④次期計画及び施策への示唆

現行の観光振興ビジョン及び観光推進アクションプランで掲げる課題・施策等も踏まえ、次期計画において検討すべき課題を整理するとともに、ターゲット設定、プロモーション、観光コンテンツの磨き上げ、周遊・滞在促進、受入環境改善、観光消費の拡大等につながる示唆を整理する。

⑤周遊・滞在分析

本市来訪者及び来訪意向者について、観光地間の移動、周遊、滞在意向等进行分析し、周遊促進及び滞在時間延長につながる施策の方向性を整理すること。

⑥情報収集行動分析

旅行先選定時及び旅行中に利用される情報収集媒体について分析し、効果的なプロモーション手法について整理すること。

(4) ウェブレポートの構築

調査結果を単に掲載するのではなく、属性・設問・観光資源・コンテンツ等を切り替えながら比較・分析でき、専門知識を有しない利用者でも特徴、課題、可能性及び施策上の示唆を直感的に把握できるウェブレポートを構築すること。これにあたり、以下の要件を満たすこと。

- ① 最終的にサーバー及びデータベースを必要としない静的 HTML ページ (HTML / CSS / JavaScript) として構築し、ブラウザで開くだけで閲覧できること
- ② インターネット経由で URL により閲覧でき、発注者が指定する利用者のみ閲覧を限定できる認証・アクセス制御を備えること。利用者ごとのパスワード発行・管理の負担を発注者に生じさせない方式が望ましい
- ③ 調査の概要、まとめ(要点)、集計結果及び分析を含む構成とし、章立ての詳細は発注者と協議の上決定すること。グラフ、表、数値及び分析コメントを組み合わせ、図表ごとに読み取り(要点)を付すこと。
- ④ エリア別、年代別、その他の属性及び設問を画面上の操作で切り替えられ、グラフ、表及び分析結果が連動して切り替わること
- ⑤ パソコン、タブレット及びスマートフォンに対応したレスポンシブデザインとし、全ページを A4 で印刷できること

①単純集計

全設問について回答の分布を集計し、グラフ及び表により可視化する。これにあたり、以下の要件を満たすこと。

- A) 単一回答、複数回答、段階評価及び数値回答の設問形式に応じた適切なグラフ形式を用い、回答数及び回答割合を表示すること
- B) 全ての図表に回答数（n）及び分母を明記すること。無回答は分母から除き、その旨を明記すること
図表ごとに集計表（数値）を確認できること
- C) 複数回答、無回答、少数回答等の集計ルールを設定し、「調査の概要」に明記するとともに、必要に応じて図表に注記すること

②クロス集計

全体傾向に加え、属性、来訪状況、エリア等による違いを把握するため、クロス集計を実施する。これにあたり、以下の要件を満たすこと。

- A) エリア別、年代別、その他、施策の検討に資する示唆が分かる属性を軸としてクロス集計を実施し、それぞれの特徴を比較できること
- B) 属性（表側）及び設問（表頭）を画面上の操作で切り替えて閲覧できること
- C) 全体値と各属性の回答割合との差を、色の濃淡、ヒートマップその他の方法により視覚的に把握できる表示とすること
- D) 回答数が少ない区分は割合を表示せず、人数のみ又は参考値とするなど、誤った読み取りを防ぐ措置を講じること。基準となる回答数は集計設計時に発注者と協議の上決定すること
- E) 集計表を数値として確認できること

③自由記述の分析

自由記述等の定性データについて、テーマ分類、要約及び傾向整理を行い、大量の回答から主要なテーマ、傾向、特徴及び課題を把握できるようにする。分類・要約に生成 AI を利用する場合は、下記⑨に定める条件に従うこと。これにあたり、以下の要件を満たすこと。

- A) 自由記述をテーマごとに分類し、テーマ別の件数、主な意見及び特徴を確認できるようにすること
- B) 自由記述をキーワードで検索でき、テーマ等により絞り込めること
- C) 分類及び要約の結果は、専門的知見を有する担当者が全件確認・検証した上で掲載し、根拠となる回答を確認できるようにすること
- D) 自由記述の原文の掲載範囲（原文を掲載するか、要約のみとするか）は発注者と協議の上決定し、個人を特定できる記述は掲載しないこと

④分析及びまとめ

複数の調査項目及び指標を組み合わせ、本市観光の特徴、課題、強み及び可能性を把握できる分析を行う。これにあたり、以下の要件を満たすこと。

- A) 来訪意向等の複数の指標を組み合わせ、観光資源・コンテンツごとの位置づけ（主力、潜在、改善検討等）を把握できる分析画面を作成し、各項目の位置を表示すること
- B) 年代等の属性を切り替えると、各項目の位置及び分析結果が連動して切り替わること。用いた指標の算出方法を明記すること
- C) 併せて算出式を明記すること。
- D) 観光資源・コンテンツごとに調査項目を比較できる分析を行うこと
- E) 全体平均との差、属性間の差及び観光資源間の差から、ターゲットごとの特徴的な傾向及び課題を把握できる表示とすること
- F) 属性ごとに言える特徴・示唆及び調査結果全体から言えること（まとめ）を整理し、まとめをレポートの冒頭に掲載すること。下書きに生成 AI を用いる場合は 3⑨ の条件に従い、担当者が根拠となる集計値を確認した上で掲載すること
- G) 調査目的及び調査票の内容を踏まえ、受託者の専門的知見に基づき、施策の検討に有効な分析方法及び表示方法を提案し、発注者と協議の上決定すること

⑤技術要件

調査データの集計からウェブレポートの生成まで、再現性、正確性、可搬性及び情報セキュリティを確保できる技術構成とすること。

⑥データの処理

- A) 発注者から受領した調査データ（CSV）の整理、単純集計、クロス集計及び分析用の数値の計算は、受託者の管理する作業環境内で、手順を記録した再現可能な方法により行うこと
- B) 取り込み及び集計の手順を再現可能な形で管理し、同じデータから同じ結果を再現できること。データの差し替え及び修正依頼に対して再生成できること
- C) 発注者側に継続的な運用費、保守作業及びライセンス費用が発生しない構成とすること

⑦ウェブレポート

- A) 属性の切り替え、表の開閉及び検索はブラウザ内で動作すること
- B) 対応環境は最新の Google Chrome、Microsoft Edge、Safari 並びに iPhone 及び Android の標準ブラウザとすること
- C) 全ページを A4 で適切に印刷でき、PDF として出力できるレイアウトとすること
- D) 納品前に全ページについて、ブラウザ表示、スマートフォン表示、印刷表示及び各操作機能の動作確認を実施すること

⑧公開及び閲覧制限

ウェブレポートはインターネット上から閲覧できるものとするが、調査データを含むことから、発注者が指定した利用者のみが閲覧できる環境とすること。

- A) Cloudflare Pages 又はこれと同等以上のサービスに公開し、URL を発行すること
- B) 発注者が指定する組織・部署の単位（メールアドレス等）で閲覧の許可及び停止ができること。複数の組織の設定にも対応できること
- C) 利用者ごとにパスワードを発行・管理する必要のない認証方式が望ましい
- D) 閲覧を許可する範囲の変更依頼に速やかに対応すること。対応の目安を提案書に記載すること
- E) 想定閲覧者は数十人程度とする。これを大幅に超える場合は別途協議する

⑨生成 AI の利用に関する条件

受託者が本業務において生成 AI を利用する場合は、以下の条件を満たすこと。条件を満たせない場合は、生成 AI を利用してはならない。

- A) 入力データの制限：個人を特定できる情報（氏名、住所、連絡先その他、個人が推測できる記述を含む）を除外し、業務に必要な最小限のデータのみを入力すること。調査データの全件をそのまま入力してはならない
- B) サービスの条件：入力データが AI の学習に利用されず、第三者に提供されない契約形態（事業者向けの API 利用等）のサービスを用いること
- C) 人による検証：AI の出力は、専門的知見を有する担当者が全件確認・検証した上で掲載すること。AI の出力に起因する誤りは受託者の責任で修正すること
- D) 表示：AI により下書きした文章は、ウェブレポート上でその旨を明示し、根拠となる集計値又は回答を参照できるようにすること
- E) データの管理：AI に入力したデータ及び出力を本業務以外の目的に使用しないこと。公開終了時に削除し、発注者に報告すること

（５）調査結果を踏まえた観光施策提案書の作成

調査結果を踏まえ、ターゲットに応じた観光施策提案書を作成すること

5 成果物

- ①調査票及び調査設計資料一式
- ②調査結果のローデータ及び集計・分析データ一式
- ③調査結果及び分析結果をまとめた報告資料一式
- ④調査結果分析・活用分析ウェブレポート（公開URL）一式
- ⑤ウェブレポートの全ページを出力したPDF一式
- ⑥その他、本業務において作成した資料一式

ウェブレポートの公開期間、閲覧制限、データ管理及び公開終了後のデータ削除等については、発注者と協議の上決定する。

- ⑦ 調査結果を踏まえた観光施策提案書 一式
- ⑧ 職員向け説明会資料及び説明会の実施 1 回以上

※なお、本業務により作成されたプログラム、スクリプト、ウェブレポートおよび成果物の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）は、発注者に帰属（または無償利用許諾）するものとする。

6 受託者及び担当者に求める実績及び業務遂行体制

本業務は、単なるウェブサイトの制作ではなく、観光分野におけるデータ分析、発注者との要件整理、施策への活用方法の検討及び継続的な改善提案を含む業務である。このため、受託者及び本業務を担当する者は、以下の実績、経験及び業務遂行能力を有すること。

- ① 過去5年以内に、自治体、DMO又は観光関連団体が発注する観光マーケティング調査又は観光戦略策定支援業務の実績を有すること。
- ② 観光分野における市場調査、ターゲット分析、観光資源・コンテンツ評価等について専門的な知見を有し、調査結果を観光戦略及び具体的な施策の検討につなげることができること。
- ③ 本市の観光特性、観光資源、地域特性及びこれまでの観光施策等について十分な知見を有し、本市の実情を踏まえた調査設計、分析及び施策提案ができること。
- ④ 観光分野における業務実績を有し、地方公共団体、観光地域づくり法人（DMO）又はこれらに類する組織に対して、データ分析、データの可視化、データ基盤の構築、BI・ダッシュボードの構築、調査結果のウェブレポートの制作等を提供した実績を有すること。
- ⑤ 本業務の主担当者が、調査データその他の複数のデータを用いた分析、データ基盤の設計・構築、可視化又は分析環境の構築に関する実際の案件の経験を有すること
- ⑥ 地方公共団体その他の行政機関が関与するプロジェクトへの参画経験を有し、発注者の要望・要求を整理し、業務要件、分析要件又はシステム要件として具体化した経験を有すること
- ⑦ 発注者との定例会議その他の継続的な協議を通じて、当初明確になっていない課題、要望及び要求を整理し、必要な分析、機能、画面及び運用に落とし込むことができる体制を有すること
- ⑧ 発注者から指示された内容を実施するだけでなく、調査結果、利用状況及び協議内容を踏まえ、より効果的な分析方法、可視化方法、画面構成及び施策への活用方法を主体的に提案できること
- ⑨ 定例会議等を通じて、要望・要求の整理、試作、確認及び改善を複数回実施し、分析結果から得られた示唆を具体的な改善施策又は施策の検討につながる形に整理できること

7 その他（業務の進行及び協議）

受託者は、発注者との継続的な協議を通じて、調査目的及び利用者のニーズを整理しながら、調査の設計からウェブレポートの制作までを進めること。これにあたり、以下の要件を満たすこと。

- ① 業務開始時に、調査目的、利用場面、主要な分析観点及びレポートの構成について発注者と確認すること
- ② 業務期間中は、web 会議等（頻度は発注者と協議の上決定する）を実施し、分析結果、画面、表示内容及び課題について発注者と協議すること
- ③ 発注者から提示された要望をそのまま実装するだけでなく、背景にある目的及び課題を整理した上で、適切な実現方法を提案すること
- ④ 中間段階でウェブレポートの試作又は確認可能な画面を提示し、発注者の確認結果を反映すること（確認は中間 1 回・納品 1 回、修正は原則 3 回まで）
- ⑤ 調査結果から新たに把握された特徴や課題について、当初の仕様限定せず、追加の分析又は表現方法を提案すること。実施の可否及び範囲は発注者と協議の上決定する
- ⑥ 協議内容、主要な決定事項及び対応内容を整理して共有し、認識の齟齬が生じないよう進行管理を行うこと