

三重県観光情報プラットフォーム（仮称）構築に向けた技術支援業務委託仕様書

1 業務委託の背景及び目的

新型コロナウイルス感染症の影響により、県内観光産業が大きな打撃を受けていることから、観光産業を再生させ、将来に向かって持続的に発展していくための取組を実施する必要があります。

これまでの観光産業の発展に向けての取組としては、三重県観光振興基本計画の中にも、今後の施策展開として「デジタルマーケティングの推進」を掲げ、デジタルツールを用いたマーケティングやプロモーションなど、デジタルの重要性を認識し、デジタルを積極的に活用した事業展開を行ってきたところです。

さらに、新型コロナの影響により、「新しい生活様式」も踏まえ多様化する旅行者ニーズへの対応や、地域の特性を生かした魅力的な観光地づくりなど、それぞれの状況に対応した適時・適切な取組の重要性が増しており、このためには、これまで以上にデータに基づいた取組が必要となってきます。

また、これまで実施してきた県や三重県観光連盟の事業を、個々の事業で完結させるのではなく、他の事業やシステムと連携・連動させるなど、関連する事業や取組が一体となって事業を展開し、成果をより伸ばしていく仕組みが必要です。

このため、しっかりとデータを収集・蓄積し、データに基づいた分析と取組の実行、さらに実行後の評価までを一連の流れで行うことができる仕組み（＝「三重県観光情報プラットフォーム（仮称）」※）を確立し、旅行者の満足度の向上、観光地域づくり法人（DMO）・観光関連事業者の魅力的な観光地づくりを促進することで、観光消費額を増加させていきます。

本委託業務では、県観光局の施策目標の達成に向けた課題、課題解決に向けての方向性、解決案を整理した上で、「三重県観光情報プラットフォーム（仮称）」の構築に向けた方向性を整理することを目的とします。

本業務の実施により、三重県観光デジタルトランスフォーメーション推進事業にかかる業務の効率化・高度化を図るとともに、この後のDX推進の核となる「三重県観光情報プラットフォーム（仮称）」の構築につなげていきます。

※「三重県観光情報プラットフォーム（仮称）」とは、本委託業務で整理した内容を参考とし、三重県におけるDXを推進するため、観光施策の推進に必要なデータの収集・蓄積、システム間の連携、三重県観光の取組の核となるウェブサイト等の構築・活用を一体的に行い、県観光局の施策のPDCAサイクルを確立する仕組みをいう。

2 委託業務の内容

(1) 委託業務名

三重県観光情報プラットフォーム（仮称）構築に向けた技術支援業務

(2) 履行期間及び履行場所

履行期間 契約日から令和4年3月18日（金）まで

※各報告書の提出期限等は、別紙「三重県観光情報プラットフォーム（仮称）構築に向けた技術支援業務委託 詳細仕様書」を参照すること。

履行場所 三重県雇用経済部観光局 他

(3) 納品物件

別紙「三重県観光情報プラットフォーム（仮称）構築に向けた技術支援業務委託 詳細仕様書」を参照すること。

3 委託業務の概要

委託業務の概要は以下のとおりとする。詳細は別紙「三重県観光情報プラットフォーム（仮称）構築に向けた技術支援業務委託 詳細仕様書」を参照すること。

(1) 観光施策の目標達成に向けての調査及び課題整理・分析・提案

(ア) 県観光局及び三重県観光連盟事業の課題の整理、可視化

県観光局及び三重県観光連盟のデジタルを活用した事業について、事業実施の方法、事業内容、成果の集約、活用の方法など、各段階で抱えている課題を客観的な視点も踏まえつつ整理すること。整理にあたっては、県観光局、三重県観光連盟へのヒアリングを実施し整理するとともに、体系化を行い、施策の方向性の整理を行う際に用いることができるように整理すること。

作業にあたっては、個別のヒアリング以外にも、定期的に県及び三重県観光連盟と打ち合わせをする機会を設定することとし、内容の確認を行いつつ作業を進めること。

また、現在デジタルを活用していない事業についても、デジタルを活用することで事業の効果をより引き出すことができるものや、業務改善が図れるものについて、調査するとともに、分析・整理すること。

整理した内容については、「(イ) 施策の目標達成に向けての手段の整理」を行うにあたってのベースとして活用し、「プラットフォーム構築に向けての基本方針」の策定に向けての根拠資料とする。

(イ) 施策の目標達成に向けての手段の整理

「(ア) 県観光局及び三重県観光連盟事業の課題の整理、可視化」を基に、観光施策の目標達成に向けて必要となる内容、進むべき方向性や手段について整理すること。整理にあたっては、優先順位を明確にするとともに、全体のスケジュールについても作成すること。各内容については、システム構築が必要となるのか、運用面で解決することが可能かなど、この後の三重県観光情報プラットフォーム（以下「プラットフォーム」という）との関連が分かるように、その理由とともに整理すること。また、各内容について、実際に事業を実施していく際の業務フローを策定すること。

整理した内容については、「(ア) 県観光局及び三重県観光連盟事業の課題の整理、可視化」と併せて「プラットフォーム構築に向けての基本方針」の策定に向けての根拠資料として活用する。

(ウ) 県内市町・観光地域づくり法人（DMO）・県内観光事業者等の現状調査・ニーズの把握

県内の市町、観光地域づくり法人（DMO）・県内観光事業者等が実施している観光関連のデジタル関連事業・取組について、事業実施の方法、事業内容、成果の集約、活用の方法など

を調査するとともに、成果が出ている内容、課題、ニーズを把握し、整理すること。整理にあたっては、この後構築するプラットフォームと、連携できるかどうかを検討するため、内容を体系化し、分析を行うこと。

また、市町や観光地域づくり法人（DMO）等に、プラットフォームの構築の内容について、県内の市町、観光地域づくり法人（DMO）から求めたいことや、理想とするイメージなど、ニーズ把握ための調査を行うこと。

調査を通して、プラットフォームとどう連携していけるかを検討するための材料として活用することを目的とする。

（エ）他自治体等の事例、パッケージ商品等の調査業務

他自治体や観光地域づくり法人等が行っている観光関連の事業において、すでにデジタルを活用して実施しているCRMの仕組み、情報発信・プロモーションの仕組みなどについて、本県の検討にあたり有効であると考えられるものを調査すること。

また、プラットフォーム構築の検討をより効果・効率的に行っていくため、検討にあたっては、最新の情報技術を採用することをベースに、業務改善、費用低減など、より費用対効果の高いシステムとなるよう、市場のパッケージソフトウェアの動向調査を行い、他自治体での事例と併せて、機能比較及び価格比較を行うこと。

なお、比較を行うにあたっては、「（イ）施策の目標達成に向けての手段の整理」で設定した内容を達成していくという視点を前提とし評価を行い、それぞれのメリット・デメリットを明確にするとともに、運用コストも含め中長期的な視点での評価も行うこと。

また、比較の結果から、最善事例の紹介及び評価理由について説明を行うこと。

（オ）人材育成

プラットフォームの構築にあたり、県観光局及び三重県観光連盟職員が、デジタルマーケティングやデジタルを活用した事業実施について、スキルアップを行うことができるよう、調査内容や検討状況等を定期的な打ち合わせの際に情報共有すること。

また、「（ア）県観光局及び三重県観光連盟事業の課題の整理、可視化」で課題とした内容については、単に県に報告するだけでなく、今後県職員が適切に実施していけるよう解決方法などについても整理し、説明すること。

さらに、県観光局、三重県観光連盟職員だけでなく、市町、観光地域づくり法人（DMO）等も一体となり、デジタルに関するスキルアップや意識の向上、プラットフォーム構築に向けての認識の共有等を図り、観光におけるDXをオール三重で推進していくことを目的としたワークショップ等を企画・実施すること。

（2）プラットフォームの構築に向けての方向性の整理、要件定義の策定

「（1）観光施策の目標達成に向けての調査及び課題整理・分析・提案」の内容を踏まえ、プラットフォームの構築に向けての方向性を整理すること。また整理にあたっては、全体像だけでなく、個別の仕組みや業務内容についても整理することとし、それぞれの優先順位を含め、業務フローと構築にかかるスケジュールを作成すること。また、業務フローに従い、システム化を行う範囲を明らかにし、機能要件／非機能要件を中心とした要件定義を実施すること。

整理した内容を基に、「プラットフォーム構築に向けての基本方針」を策定すること。

(3) プラットフォーム構築の支援、構築後の活用に向けての内容整理

別途委託予定のプラットフォーム構築が着実に実施されるよう、受託事業者と三重県との調整を行い、必要に応じ県への助言を行うとともに、「(1) 観光施策の目標達成に向けての調査及び課題整理・分析・提案」内「(イ) 施策の目標達成に向けての手段の整理」で整理した内容が着実に実施されるよう進捗管理を行うこと。

また、プラットフォームの構築後、県、観光連盟、市町、観光地域づくり法人（DMO）、観光関連事業者等、県内の観光関連組織がプラットフォームをより効果的に活用していけるよう、どの段階で何を実施するのが最も効果的かを整理したスケジュールの策定を含め、活用・運用方法、プラットフォームの管理方法や管理主体などに関し整理すること。

整理した内容は、プラットフォームの活用をより効果的に行っていくため、「プラットフォーム構築後の活用方針」としてまとめること。

4. 成果物

想定する成果物は以下のとおり。

- (1) プラットフォーム構築に向けての基本方針 ※以下の内容を含むもの
 - ・ 課題整理・施策の方向性設定に関する内容
 - ・ 市町・観光地域づくり法人（DMO）・観光事業者等調査に関する内容
 - ・ パッケージ及び導入事例調査に関する内容
 - ・ 上記内容を踏まえた方向性の整理
 - ・ システム（要件定義等）に関する内容
- (2) プラットフォーム構築後の活用方針
- (3) 議事録（県との打ち合わせ毎に作成すること。）
- (4) その他検討資料

5 契約上限額

14,968,000円

（消費税及び地方消費税を含む。これを超える提案及び契約はできない。）

6 その他注意事項

- (1) 本委託業務について、契約書並びに本業務委託仕様書及び詳細仕様書に明示されていない事項でも、その履行上当然必要な事項については、受託者が責任を持って対応すること。
- (2) 受託者は、受託期間中又は受託期間終了後を問わず、何人に対しても業務上知り得た三重県業務の一切を漏らしてはならない。
- (3) 本委託業務を行う際、現行のシステムの稼働等に影響を与える可能性がある場合は、原則として関連する業務に影響を与えない時間帯での作業を前提とし、事前に本県の承認を得ること。
- (4) 本委託業務のスケジュールについては、事前に本県の承認を得ること。
- (5) 委託期間中は月2回の定期的な打ち合わせを行うとともに、議事録の提出を行うこと。

- (6) 本業務委託仕様書及び詳細仕様書に記載されている全ての作業について、本県に対していかなるケースにおいても別途費用を請求することはできない。ただし、本県の要求仕様変更による追加費用については、別途協議を行うものとする。
- (7) 本委託業務においては、「三重県電子情報安全対策基準」に従うこと。なお、「三重県電子情報安全対策基準」については契約後、受託者のみに提示する。

7 担当課及び担当者

〒514-8570 三重県津市広明町13番地

三重県雇用経済部観光局観光政策課 羽田、名倉

電話番号：059-224-2077

FAX 番号：059-224-2801

電子メールアドレス：kanko@pref.mie.lg.jp