

【仕様書】

大阪泉州地域における Google マイビジネスを活用した観光施設集客支援業務

1 委託業務名

大阪泉州地域における Google マイビジネスを活用した観光施設集客支援業務

2 業務期間

契約締結日から令和4年3月31日まで

3 業務概要

1. 目的・背景

新型コロナウイルスの感染拡大により観光業界が多大な影響を受けている中で、今後の観光需要の回復を見据えて、地域の各観光施設・店舗等がより広い顧客層に魅力を伝え、受け入れ体制の改善を行う必要性がある。

「Google マイビジネス(以下 GMB と記す)」は、世界各国、並びに日本国内でも幅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情報・店舗情報を管理できるツールである。同ツールは Google の各種サービスのユーザーに向けた情報配信、観光客誘致に有効だが、大阪泉州域内での観光事業者等の間では GMB を十分に活用されていない現状がある。

大阪泉州地域の観光施設による GMB の効果的な活用を支援することにより、より多くの観光客が観光施設・店舗等の情報を閲覧できると共に、施設・店舗サービスの改善を実施し、顧客満足度を上げることができる。本事業を支援することで、観光施設・店舗等自らが集客に向けた取り組みを、中長期的には自走できている状態を目指す。

2. 業務内容

大阪泉州地域の施設から同事業に参加すべき施設・店舗を選定した後、GMB のメリットや効果を施設・店舗等に説明するセミナーを実施する。各施設・店舗等に代行して GMB に登録する支援を行い、施設の基本情報や運用情報を配信できるようにする。その後、最

新情報の掲載や口コミへの返信を含めたプロフィールの運用を行い、運用実施後の成果（プロフィール閲覧数、ルート検索場所）を分析することにより、運用の誘客効果を検証する。更には口コミ内容を分析することによって、施設のサービスやインフラの改善に向けて提案する。

4 委託概要

1. 施設・店舗等選定
 - ・当法人と連携し、GMB の登録・運用を実施すべき優先施設・店舗等を、業種・観光要素・マップ検索の可能性などから選定する業務のサポートを行うこと。
 - ・なお、対象とする施設・店舗数を提案すること。
2. 運用窓口の設置
 - ・本事業において、各施設・店舗等との連絡を取る窓口を設置すること。
3. 登録支援
 - ・各施設・店舗等から許可を得た上で必要なデータを収集し、登録を代行し、推進に効果的な内容を実施すること。
4. セミナーの実施
 - ・GMB の効果、運用メリットを各施設全体に説明するセミナーを 1 回以上実施すること。
5. 運用支援
 - ・GMB プロフィールの運用に関わる業務を実施し、各施設・店舗等への相談・質疑対応を含む、効果的な支援内容を実施・助言する。英語、簡体語、繁体語での情報発信を含めた他言語での運用・助言も実施すること。
 - ・また、各施設・店舗等が本事業終了後も自ら GMB の運用を行えるようにするため、マニュアルや動画を作成して配布すること。
6. 分析支援
 - ・各施設・店舗等の閲覧者数などを含むインサイトデータ、及び直近 3 年以内の口コミの内容を分析し、対象施設等と当法人に向けた「分析レポート」を提出の上、報告を実施すること。その際、分析の結果を踏まえ、どのようなコンサルテーションをするのか（したのか）、なぜそれが有効なのかを、具体的に記載すること。
 - ・口コミの分析には、他言語（特に英語、簡体語、繁体語）の口コミの分析も含むこと。
 - ・また、GMB のインサイトデータと、口コミ分析の結果を用いた、集客並びに各施設・店舗等のサービス改善に繋がる提案に関して、「提案書」を作成の上、提出すること。
 - ・施設が本事業以降自ら GMB の運用・分析を実施する上で有効な情報に関して、施設・店舗等毎にコンサルテーションを行うこと（オンラインにて実施可）。
7. 独自提案の企画
 - ・当地域における来年度以降の GMB 事業の中長期的な拡大を推進する独自の提案を企画し、「提案書」に記載すること。

8. その他

- ・各施設・店舗等の GMB 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(KIX 泉州ツーリズムビューロー)にも閲覧権限を付与することを調整すること。
- ・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を通して行い、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、当法人から同席の要望があった場合には、これを拒否しないこと。

5 業務実施体制

1. 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。
2. 以降は業務の各段階において定期的に、または必要に応じて、オンライン会議等も交えながら、当法人と連携し本業務を実施すること。

6 成果品

1. 各施設及び当法人に向けた「分析レポート」、そして「提案書」の作成。
2. 各施設向けに運用マニュアルの配布。
3. 当社に向けて「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4年3月31日までとする。

7 秘密保持

1. 本業務に関し、受託者が当法人から受領又は閲覧した資料等は、当法人の了解無く公表又は使用してはならない。
2. 受託者は、本業務で知り得た当法人及び事業者等の業務上の秘密を保持しなければならない。

8 個人情報の保護

受託者は、本業務(再委託した場合を含む。)を履行する上で、個人情報を扱う場合は、大阪府個人情報保護条例(平成 8 年 3 月 29 日 大阪府個人情報保護条例 第 2 号)を遵守しなければならない。

9 留意事項

1. 本業務の再委託は原則認めない。ただし、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要、及び体制と責任者を明記の上、事前に書面にて当法人に報告し、承諾を得た場合については、この限りでない。
2. 本業務にあたり、第三者の著作権その他の権利に抵触するものについては、受託者の費用をもって処理するものとする。
3. 契約や支払いに関する書類など、本事業の関係資料を本事業完了の年度の翌年度から起算して、5年間保管すること。
4. 本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に定める内容について疑義が生じたときは、当法人と協議の上、定めることとする。
5. 受託者は、本業務の実施に当たって、不明瞭な点や改善の必要性があると認められる場合は、当法人と協議すること。