

みえ旅おもてなしプラットフォーム事業等総括分析業務仕様書

1 業務の目的

本県が令和3年度から実施している「みえ旅おもてなしプラットフォーム」事業及び令和6年7月31日で終了する「みえ旅おもてなしポイントプログラム」事業（「答えてラッキー！スマホでみえ得キャンペーン」を含む）で得られたデータを基に、公的機関や民間企業等が提供している様々な外部データも活用し、①本県においてどのような旅行者がロイヤルカスタマーなのか、②本県への来訪が期待できる潜在的な将来のロイヤルカスタマーにどのようなアプローチが効果的かについて、分析することを目的に実施する。

2 契約期間

契約日から令和7年3月21日（金）まで

3 業務内容

（1）「みえ旅おもてなしプラットフォーム」事業等の総括分析

「みえ旅おもてなしプラットフォーム」及び「みえ旅おもてなしポイントプログラム」事業で得られたデータ（※1）並びに受託者が独自に収集する外部データ（※2）等に基づき、下記の項目について調査・分析すること。

【ロイヤルカスタマーについて】

- ①どのような（「趣味・嗜好」「年代」「居住地」「年収」などの具体的なイメージを提示いただく）旅行者が三重県にとってのロイヤルカスタマー（※3）となりうるのかを明確にしたうえで、具体的なロイヤルカスタマー像（ペルソナ）を定義
なお、ロイヤルカスタマーについては、事業で得られたデータ（※1）にとらわれることなく、外部データ（※2）等も活用するとともに、本県の持つ観光資源や、旅行者ニーズを踏まえ、将来的に本県の優良顧客となるような像を示すこと。
- ②先に定義したロイヤルカスタマー像を踏まえて、本県に来訪してもらえる可能性が高い潜在的な将来のロイヤルカスタマーを生み出すためにどのようなアプローチが必要か、さらなるロイヤルカスタマーの増加が期待できるような施策等について提案（※4）

【「みえ旅おもてなしプラットフォーム」事業等について】

- ③「みえ旅おもてなしプラットフォーム」及び「みえ旅おもてなしポイントプログラム」事業が目指したこと（※5）への総括評価
- ④上記のほか、データの今後の活用方策、本事業の協力施設（「みえ旅案内所」、「みえ旅おもてなし施設」）と引き続き連携が図られるような方策等についても提案すること。

(※1) みえ旅おもてなしプラットフォームの CRM に格納されている以下のデータ

データの名称	データの中身	データの件数	データの取得期間
みえ旅おもてなしポイントプログラム等	参加者の年代、性別、居住地、訪問地	約 39,000 件	令和4年4月 ～ 令和6年7月31日
Web サイト「観光三重」	パンフレット請求者、プレゼント応募者、フォトコンテスト応募者の居住地	約 8,000 件	令和5年1月 ～ 現在
観光キャンペーン「伊勢志摩ジャンボ」	応募者の年代、性別、居住地	約 24,000 件	令和4年9月1日 ～ 令和4年10月31日
伊賀上野 DMO が実施するアンケート	回答者の年代、性別、居住地	約 2,000 件	令和5年1月 ～ 現在

※みえ旅おもてなしポイントプログラムのアンケート項目は、訪問回数、訪問目的、滞在種別、交通手段、消費額、同行者、満足度 等。

※なお、「みえ旅おもてなしポイントプログラム」のアンケートデータについては、「三重県観光統計データ」サイトを参照

(※2) 人流データ、決済データ、SNS データ、アンケート調査、各種統計データ等分析に必要なデータ

(※3) ロイヤルカスタマーについて（本県の認識）

- ・ロイヤルカスタマーとは、地域に特別な愛着を持ち、価値あるものに適正な対価を支払い、満足度に応じて長期滞在やリピート訪問する旅行者。
- ・旅行者全体の2割であるロイヤルカスタマーが観光消費額の8割を占めているという法則（パレートの法則）にもとづき、ロイヤルカスタマーを把握し、リピーターになってもらうことで、地域の経済効果や住民の満足度向上につなげる。

(※4) 分析の一例

- ・どのような「手段」（インターネット広告、雑誌、等）で発信していくのが効果的か。
- ・どのような「コンテンツ」（美食、混んでいない穴場の観光地、美しい自然、等）を発信していくのが効果的か。

(※5) 市町、DMO 等がデータを活用したマーケティングを行える環境の整備、ロイヤルカスタマーの実態把握、どのような属性の旅行者が本県のリピーターとなっているのかを明らかにすることなどを目的に実施

【留意事項】

- ・「みえ旅おもてなしプラットフォーム」及び「みえ旅おもてなしポイントプロ

グラム」事業で得られたデータ（※1）は、個人が特定できないよう加工した上で三重県が提供する。

- ・受託者が独自に収集する外部データ（※2）については、三重県が提供するデータ（※1）を補完する目的で事業者が独自に収集（人流データ、決済データの購入等）し、調査・分析に活用し報告書を作成するものとする。

4 納品物

納入を求める成果物	形式	納入の期日
中間報告書 (少なくとも、上記3(1) ②までを報告)	原則としてA4版・両面印刷 (電子データ・紙 両方)	令和6年 9月30日(月)
完了報告書	原則としてA4版・両面印刷 (電子データ・紙 両方)	令和7年 3月21日(金)
その他実施内容の説明に 必要と思われる資料	原則としてA4版・両面印刷 (電子データ・紙 両方)	上記、納入の期日に準 ずる

5 その他

- (1) 事業実施にあたって、契約書および本仕様書に定めのない事項や細部の業務内容については、県と協議して実施するものとする。
- (2) 受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは速やかに県に報告し、その指示に従うこと。
- (3) 業務遂行において疑義が生じた場合は、県と協議し、その指示に従うこと。
- (4) 県は、必要に応じ、受託先を訪問して状況確認を行うとともに、実地および書面による検査を実施することができるものとする。
- (5) この契約にかかる会計関係書類は、委託事業が完了した日の属する会計年度の終了後5年間保存すること。
- (6) 本委託業務で取得した個人情報の取扱いについては、個人情報の取扱いに係る関係法令を遵守すること。個人情報の取扱いに係る関係法令に違反した場合には、罰則の適用があるので留意すること。
- (7) 本業務により発生した成果物の所有権は、引き渡し完了したときに県に移転するものとし、成果物のうち新規に発生した著作物の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利で、第27条および第28条に定める権利を含む。以下「著作権」という。）および成果物のうち県又は受託者が受託業務の従前から著作権を有する著作物の翻案等により発生した二次的著作物の著作権は、委託料の支払いが完了したときをもって県に譲渡されるものとする。また、受託者は著作権を譲渡した著作物に関して、著作人格権を行使しないものとする。
- (8) 受託者は、業務の履行にあたって「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」に規定する暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。

- ア 断固として不当介入を拒否すること。
- イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
- ウ 県に報告すること。
- エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、県と協議を行うこと。

(9) 受託者が(8)のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じる。

(10) 障がいを理由とする差別解消の推進

受託者は、業務を実施するにあたり、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律を遵守するとともに、同法第7条第2項(合理的配慮の提供義務)に準じ適切に対応するものとする。