

# 東北観光データマネジメントプラットフォーム 構築・運用業務仕様書

(一社)東北観光推進機構

## 1 業務名

東北観光データマネジメントプラットフォーム構築・運用業務

## 2 目的

東北観光推進機構(以下「東観推」という。)では、これまでWeb・SNSアクセスデータ、動態データ、アンケートデータ及びオープンデータ等を活用し、東北広域の観光マーケティング分析に取り組んできた。

しかしながら、分析にあたり各種データを個別参照することが多く、横断的なデータ分析については、改善の余地があるとともに、分析結果の施策への具体的な活用を一層推進することが必要である。

このため、東北広域で観光マーケティングデータを一元化するためのプラットフォームである「東北観光データマネジメントプラットフォーム」(以下、「東北観光DMP」という。)を構築・運用し、「データ」に裏付けされた戦略立案・プロモーション・受入環境整備等の観光施策を展開するものである。

## 3 業務内容

東北観光DMPを構築・運用し下記の国内外の観光施策に資する業務を実施することとする。

また、東北観光DMPについては、東観推のほか、「宮城県、福島県、新潟県、仙台市」(以下、「参入自治体」という。)も活用することを前提とし、将来的には「青森県、岩手県、秋田県、山形県や東北域内DMO等」(以下、「未参入自治体等」という。)も含めた活用へ拡張できる仕様とすること。

なお、ターゲット国は日本、台湾、中国、タイ、韓国、香港、ベトナム、シンガポール、マレーシア、フィリピン、インドネシア、イギリス、ドイツ、フランス、米国、オーストラリア、ロシアとする。

### (1) 東北観光DMPの構築

1stパーティデータ(東観推Webアクセスデータ・東観推SNSアクセスデータ・アンケートデータ等)、2ndパーティデータ(参入自治体Webアクセスデータ・参入自治体SNSアクセスデータ等)、3rdパーティデータ(広告データ、動態データ、公的統計データ等)を一元的に収納・可視化・分析の上、観光施策へ活用するための基盤を構築する。

### (2) データ収納

#### ア 1stパーティデータの収納

##### ① 東観推のWebアクセスデータ及びSNSアクセスデータ

- ・東観推Webアクセスデータ(日本語・外国語)及びSNSアクセスデータ(日本語・外国語)を収納すること。
- ・サイトURLは別添「Webサイト・SNSサイト一覧」を参照し、東北観光DMPへ収納するサイトアクセスデータを選定すること。
- ・サイトアクセスデータは東観推から提供する。

##### ② アンケートデータ

- ・東観推が空港や観光案内所等で実施した訪日外国人旅行者向けアンケート調査結果データを収納すること。
- ・2018年度、2019年度、2020年度に東観推が分析したアンケートデータを収納すること。
- ・東観推が分析したアンケートデータについては、別添「DMO連携広域マーケティングリサーチ事業実施報告書」を参照すること。
- ・2021年度に東観推が分析するアンケートデータ(仕様検討中)を収納すること。

#### イ 2ndパーティデータの収納

##### ① 参入自治体のWebアクセスデータ及びSNSアクセスデータ

- ・参入自治体Webアクセスデータ(日本語・外国語)及びSNSアクセスデータ(日本語・外国語)を収納すること。

- ・将来的に未参入自治体等のWebアクセスデータ・SNSアクセスデータ収納が可能な仕様とすること。
- ・サイトURLは別添「Webサイト・SNSサイト一覧」を参照し、東北観光DMPへ収納するサイトアクセスデータを選定すること。
- ・サイトアクセスデータは東観推から提供する。

#### ウ 3rdパーティデータの収納

##### ① 広告データ

- ・2021年度に東観推が実施する広告の実施結果データ(仕様検討中)を収納すること。

##### ② 動態データ

- ・2018年度、2019年度、2020年度に東観推が分析した動態データを収納すること。
- ・東観推が分析した動態データについては、別添「2019年度東北広域デジタルマーケティング事業報告書・訪東北外国人動態調査」を参照すること。

##### ③ 有償データの購入・収納

- ・東観推や参入自治体の国内外誘客施策に即したデータを購入し、収納すること。
- ・インバウンドデータの購入・収納を優先とする。
- ・具体的にはOTA等の予約データ、クレジット決済等の消費購買データ、東北・新潟域内流入や域内周遊の動態データ、市町村単位の動態データ等を本業務の目的に即して予算上限額の範囲内で購入すること。
- ・購入したデータは参入自治体による二次利用を原則可能とすること。

##### ④ 公的統計データの収納

観光庁「宿泊者旅行統計調査」データ、観光庁「旅行・観光消費動向調査」データ、観光庁「訪日外国人消費動向調査」データ、観光庁「観光入込客統計」データ、JNTO「訪日外客者数調査」データ、国土交通省「訪日外国人流動データ」を収納すること。

#### (3) データ加工

ア 収納したデータは可視化フェーズで利用しやすいようSQL言語等でクレンジング(清浄・正規化)加工を行うこと。

イ 各種データの取込みは可能な限り自動化を行い、手動処理についてもパソコンの基本操作を理解している者であれば、簡便な操作で取り込める仕様であること。

契約期間内におけるデータ集納は応募者が実施すること。

#### (4) データ整備

収納した元データを分かりやすく利用しやすい情報とするための整備を行うこと。

##### ア 付加情報(マスタ)の整備

データをより戦略的に利用するために、時間・期間系、地域・エリア系、コンテンツ属性等の情報を自動及び、手動にて生成し、元データに付加すること。

イ Web上、CMS上に保有する情報は極力自動でマスタの生成を行うこと。

ウ 自動生成が難しいが付加情報による分析を行いたいWebデータ用に手作業によるマスタ登録機能を設けること。方法については簡便であればWeb、アプリ他方法は問わない。

エ 付加情報の設定されていないwebデータはアンマッチリストによる確認を行えること。

オ その他今後拡張接続が想定されるデータソースにも柔軟にアクセスが行えること。

#### (5) データ可視化

整備したデータをもとに解析可能とするため、目的に応じた手法で可視化を行うこと。

ア 定期的に行う分析について、利用者が直感的に行うためのダッシュボード機能

イ 様々な角度からデータを深掘することができるアドホック分析機能(自由分析)

ウ 分析結果の二次利用をCSV、Excel形式等で簡便に行うためのデータエクスポート機能

エ 定期的な分析レポートをPowerPoint及びExcel他に出力できる機能

オ 観光施設や観光スポットのMAP表示を行える機能

## (6) データ分析

旅行者のカスタマージャーニー(認知～興味関心～検討～購買～来訪～共有～fan化)に沿って、各種データを複合的に可視化し分析を行えること。

### (Web系分析)

#### ア Webページ傾向分析

ページへのアクセス傾向分析。カテゴリの絞込みや、カテゴリ毎の比較分析など、ニーズに合わせた分析を可能とすること

#### イ Webユーザー傾向分析

アクセスユーザー別傾向分析。ユーザー属性(年齢・性別)、地域(言語、国、県等)、その他属性又は独自のエリアグループごとにニーズに合わせてデータを抽出し、時系列や地図上など直感的な分析を可能とすること。

#### ウ Web流入経路傾向分析

流入経路の傾向分析。自動判定された主要流入経路など独自カテゴリ情報との組合せにより対象の絞込みや比較分析などよりニーズに合わせた分析を可能とすること。

#### エ 自由集計\_web流入ワード情報

GAデータ(web流入ワード情報)の取込み及びデータを多角的にクロス分析可能な自由集計レポートの作成をすること。

#### オ サイトクロス分析・総合

複数の観光系Webサイトのアクセスログデータを基に、ページ傾向、ユーザー傾向、流入経路傾向等を、共通属性による抽出・集計により包括的な分析を行えること。

#### カ 地域別来訪傾向分析(Web、宿泊等)

来訪の先行指標となる、Webサイトへの国内外からのアクセス傾向と、実来訪の指標である宿泊統計を複合的に可視化分析が行えること。

#### キ 広告データからの分析データモデル作成

広告データによりオーディエンスインサイト(ユーザー属性、地域、他)を得るためのタグ設定及び、活用しやすい形式のデータモデルを作成すること。

#### ク 広告効果分析 ペルソナ別

広告においてユーザー属性により設定したペルソナに基づき実施したキャンペーンにより得られた基本的な情報(クリック数、表示回数等)のほか、来訪傾向など旅行者のカスタマージャーニーに沿った分析を可能とすること。

### (SNS系分析)

#### ケ 投稿キャンペーン分析(広告掲載)

広告付き投稿情報から国・性別などにより詳細な情報をもとに、多角的にクロス分析可能な自由集計レポートの作成を可能とすること。

### (OPEN／政府統計データ系分析)

#### コ 県別来訪傾向分析

観光庁OPENデータなどをベースに、参入自治体を軸とした、国別・県別来訪宿泊数(国県)及び、Webデータ月別傾向を複合的に分析を可能とすること。

### (ローミング系分析)

#### サ 観光スポット別滞在分布

各県の観光スポットの入込数を可視化し、経年比較分析によりプロモーションの客観的な効果検証を可能とすること。観光スポット間の動態も同様に分析可能とすること。

#### シ 地域別滞在分布

参入自治体の観光スポットへの流入・流出傾向を可視化。対象スポット・国・期間などを指定することでより詳細な動態分析を可能とすること。

### (アンケート系分析)

#### ス 独自アンケートデータを主とする分析機能

- ・独自アンケート全体ダッシュボード
- ・MAP表示などによる地点比較分析機能(国別・国内・県別・地点別など)
- ・個別項目分析チャート(以下)
  - 旅行者基本属性、旅行者の国内東北エリア滞在日数、旅行における入出国空港
  - 旅行形態・同行者、旅行における交通手段、旅行の目的、訪問地・宿泊地
  - 旅行前の情報源、旅行中の情報取得方法、1人あたりツアー代、平均支出
  - 満足度評価、再来訪意向・他者推薦意向
- ・全項目を串刺しで可視化できるアドホック分析機能(自由分析)

#### (7) データ活用

東北観光DMPの観光施策への活用に関する提言が可能な体制を構築し、旅行者のカスタマージャーニーに沿って、戦略立案・プロモーション・受入環境整備の各フェーズにおいて、各種施策を行うためのシナリオを分析結果から具体的に示すこと。

(戦略立案フェーズ)

- ア 対象市場について、最適又は潜在的な国や地域を示す分析結果。
- イ ターゲットについて、国籍、在住地域、年齢、性別、職業、収入などを基にペルソナ設定し、デジタル広告入稿などを効果的に行うことができる分析結果。
- ウ ターゲットのニーズについて、複数のデータの相関を示す分析結果。
- エ コンテンツについて、潜在的な「隠れた魅力発掘」に繋がる分析結果。
- オ 受入環境について、改善すべき施策に繋がる分析結果。

(プロモーションフェーズ)

- カ 実施施策について、事業ごとに適正なターゲットやメディアの選定及び、効果検証を行うことが可能な分析結果。
- キ Web系施策について、ページ・ユーザー・流入の適正化の検証を行える分析結果。
- ク 来訪傾向について、ローミング・Web・統計系データ等より検証を行える分析結果。
- ケ 行動分析について、主要スポットへの来訪、入国空港からの流入、Webプロモーション、統計データなどによる複合的なクロス分析結果。

(受入環境整備フェーズ)

- コ 多言語対応について、優先順の指針となる分析結果。
- サ 商品造成について、関心の高いテーマ・コンテンツのヒントとなる分析結果。
- シ 東観推が保有しているデータの提供先企業との連携を柔軟に行うこと。

#### (8) ランニングコスト

- ア 2022年度以降のランニングコストを提示すること。
- イ ランニングコストは東北観光DMP運用に係る費用とデータ購入費を分けて提示すること。

### 4 開発手法

本業務は迅速かつ現場の声に適応的に開発を行うためにアジャイル型開発を適用し、プロトタイピングを複数回実施後に最終形と確定設計書を作成すること。

- (1) 要件ヒアリング
- (2) データモデル整備
- (3) プロトタイピング(複数回)
- (4) レビュー
- (5) 本番化(受入テスト、設計書など)

### 5 システム要件

#### (1) 開発方針

東北観光DMPは将来的な拡張や仕様変更を踏まえ、特定のツール等に限定されない仕様とし、クラウド上に構築が可能とすること。

なお、東観推で初期構築した東北観光DMPプロトタイプを継承して構築することが可能で

あること。

東北観光DMPプロトタイプの様子は以下のとおり

- ・ウイングアーク1st(株)社が提供するMotionBoard Cloud Profesionalにて動作する。
- ・データベースはAmazon web Service 上のPostgreSQL データベースを主とする。
- ・東北観光DMPは、東観推に加え、参入自治体へもアクセス権限を付与することとし、将来的に未参入自治体等にもアクセス権限を付与することを想定した仕様とすること。

#### 東北観光DMPプロトタイプ機能一覧

機能名	説明
<b>WEB系</b>	
Web総合ページダッシュボード（自web版）	Web+カテゴリデータより、ページ・流入・ユーザー等の複合的な関連情報をダッシュボードとして一元的に可視化可能なレポートの作成
自由集計_webページ情報Plus	G Aデータ（webページ情報）の取込み及び、追加カテゴリ情報を付加したデータを多角的にクロス分析可能な自由集計レポートの作成
自由集計_webユーザー情報	G Aデータ（webユーザー情報）の取込み及び、データを多角的にクロス分析可能な自由集計レポートの作成
自由集計_web流入経路情報	G Aデータ（web流入経路情報）の取込み及び、データを多角的にクロス分析可能な自由集計レポートの作成
Webページマスタ不整合レポート開発	webページマスタ（カテゴリ等の付加情報）の不整合の確認を行うレポート
Web流入ワード傾向分析	web流入ワードの傾向分析。自動集約された類似ワードなど独自カテゴリ情報との組合せにより対象の絞込みや比較分析などニーズに合わせた分析を可能とする
データ集計／複数WEB分析対応	同一ドメインで異なる構成のページについて多様なWebアクセスデータ分析を可能とするためにページ分類、カテゴリ大分類・中分類等の情報付与し集計を行う
WEB総合ダッシュボード（複数WEB版）	Webアクセスデータ分析において、同一ドメインで異なる構成のページについて、ダッシュボードとして一元的に可視化可能なレポートの作成
<b>SNS系</b>	
自由集計_FBページ概要	Facebookページ情報（フォロワー数、ページいいね、リンクのクリック等）の取込みを行い、多角的にクロス分析可能な自由集計レポートの作成を可能とする
自由集計_FB投稿	Facebook投稿情報（投稿いいね、クリック等）の取込みを行い、多角的にクロス分析可能な自由集計レポートの作成を可能とする
<b>OPEN系</b>	
自由集計_訪日外客数	JNTO訪日外客数の取込み及び、エリアカテゴリを付加したデータを多角的にクロス分析可能な自由集計レポートの作成を可能とする
自由集計_訪日外国人宿泊者数	訪日外国人宿泊者数の取込み及び、エリアカテゴリを付加したデータを多角的にクロス分析可能な自由集計レポートの作成を可能とする
自由集計_国内宿泊者数	国内宿泊者数の取込み及び、エリアカテゴリを付加したデータを多角的にクロス分析可能な自由集計レポートの作成を可能とする
自由集計_居住地別宿泊者数	国内居住地別宿泊者数の取込み及び、エリアカテゴリを付加したデータを多角的にクロス分析可能な自由集計レポートの作成を可能とする
居住地別宿泊者数_比較分析	国内居住地別宿泊者数の傾向をもとに、複数のエリア・期間を比較することでベンチマーク的に比較分析を可能とする

(2)機能要件

容易に様々なデータを収納、蓄積、利活用できる機能を有すること。

障害発生時等においては、データ復旧が可能なようにバックアップが行えること。

(3)環境要件

可用性、機密性、完全性を担保し、将来性を考慮したシステム稼働環境とし、システム全体として、少なくとも導入後5年間保守可能な構成とすること。

計画的なメンテナンス等を除き、原則として365日、24時間利用可能であること。

自治体ネットワーク(LG-WAN)との連携を図り、不接続や遅延が生じない仕組みとすること。

(4)保守要件

サーバ、OS、その他ミドルウェア等について、脆弱性対応を適切に行うこと。

ディスク容量等のリソース監視、システム全体のバックアップ、セキュリティ機器等の設定及び維持管理等の定期的なシステム稼働状況の監視を行えること。

障害発生時等においては、メール、電話等による問い合わせ、緊急度に応じたオンサイト対応や、データ復旧、不具合に係るシステム復旧に対応すること。

(5)教育・サポート体制

東観推及び参入自治体へ東北観光DMPの操作方法や分析への活用方法について、定期的に指導・助言を行うこと。

## 6 その他

応募者は、次の各号に留意のうえ本業務に応募するものとする。

(1)本業務提案にあたり東観推から提供されたデータや資料については、本業務提案の範囲内でのみ使用すること。

(2)関係法令及び実施要項を遵守するとともに、業務遂行の過程で知れた事項について守秘義務を負うこと。

(3)本業務を円滑に遂行するために、東観推との連絡調整に努め、適宜協議を重ねることにより、業務を完遂すること。

(4)関係法令及び実施要項を遵守するとともに、業務遂行の過程で知れた事項について守秘義務を負うこと。

(5)応募者は本業務における業務遂行責任者を明確に定め、契約に基づき業務に関する一切の事項に責任を持って処理するものとする。

なお、業務遂行責任者は、該当業務を遂行するにあたり、必要な能力と経験を有するものでなければならない。

(6)応募者は、契約締結後、東観推と打合せや業務報告を行いながら、業務遂行すること。

(7)この仕様書に記載のない事項、疑義等については、双方協議のうえ決定する。

## 7 契約締結後の留意事項

応募者が最終候補案を提出した後、東観推が修正意見等を付した場合は応募者による修正等の完了を以って成果物の納入とする。なお、この修正等に要する費用は応募者の負担とする。

## 8 成果物について

(1)以下を東観推へ納品すること。

ア 東北観光DMPの納品(アクセス権限含む。)

イ データ分析カスタムダッシュボード

ウ 東北観光DMP構築の設計図とマニュアル

エ 四半期分析レポート(東観推向け・参入自治体向け)

オ 通年分析レポート(東観推向け・参入自治体向け)

(2)東北観光DMPに係る所有権・著作権の取扱い

本業務の実施により東観推に提出した成果物(成果物以外に東観推に提供した資料・レポー

トその他の提供物があった場合には当該提供物を含む。以下同様。)の所有権、著作権(著作権法第27条及び第28条の権利を含む。)その他一切の権利は東観推に帰属し、応募者は、東観推が認めた場合を除き、成果物に係る著作権人格権を行使できないこととする。

成果物のうち、応募者が従来から著作権を有する著作物については、応募者は、これらの著作物を利用するために必要な許諾を東観推に与えるものとし、第三者が従来から著作権を有する著作物については、応募者は、責任をもって第三者から東観推への利用許諾を得るものとする。

応募者は、本業務の遂行にあたり、第三者の特許権、著作権、肖像権、パブリシティ権その他の知的財産権等を利用する場合は、その利用に関する一切の責任を負うものとする。