

仕様書

1. 事業名

東北域内来訪者満足度調査事業（国土交通省観光庁 DMO総合支援事業 広域連携観光促進事業）

2. 事業目的

一般社団法人東北観光推進機構（以下「委託者」という。）は、東北6県（青森県・岩手県・宮城県・秋田県・山形県・福島県）及び新潟県の域内来訪者の満足度等を調査・把握し、東北地域の観光振興における司令塔としての役割を担う広域連携DMOとして、観光施策の立案及び改善に資するデータを収集・分析することを目的として、本事業を実施する。

本事業は、国土交通省観光庁のDMO総合支援事業（広域連携観光促進事業）の採択事業として実施するものであり、受託者は本仕様書に定める内容に従い、適切に業務を遂行しなければならない。

3. 事業概要

（1） 調査期間

2026年7月1日から2027年2月26日まで

（2） 調査対象者

- ① 調査対象地域を訪れるインバウンド旅客
- ② 調査対象地域を訪れる日本人旅客

（3） 調査対象地域

東北6県（青森県・岩手県・宮城県・秋田県・山形県・福島県）及び新潟県

（4） 調査項目

性別・年齢・居住地・来訪者満足度・滞在日数・訪問地等、観光庁「観光地域づくり法人の登録制度に関するガイドライン（平成7年3月25日改正）」に基づき、広域連携DMOとして観光地域づくり法人の登録要件を満たす項目。

（5） 調査の仮説

- ① 調査対象地域来訪者の満足度は、訪問地域数や滞在日数などの「広域周遊行動」と正の相関がある。
- ② 来訪者の満足度や再訪意向は、交通利便性や情報アクセスの容易性等に大きく影響される。
- ③ インバウンド旅客と国内旅客では、重視する満足要因（体験内容・価格・アクセス等）に差異が見られる。
- ④ 地域ごとの観光資源や受入環境の違いにより、満足度評価には一定の地域差が生じる。

4. 事業内容

（1） CRMシステムとアンケートシステムとの連動に関わる機能改修

① アンケートシステム

委託者が管理運営するCRMシステムに連動させることを目的として、委託者が指定するアンケートシステムを改修すること。連動にあたっては、下記の動作・制御を可能とすること。下記

に記載する動作・制御は代表的なものであり、下記以外の制御については、契約の範囲内で委託者と協議すること。

なお、本事業におけるアンケート調査は、原則として委託者が指定するアンケートシステムを利用すること。受託者が独自のアンケートシステムを運営又は活用している場合は、本仕様書の要件を満たすことを条件に、そのシステムの利用を提案することも可とする。この取扱いはい降の各調査において共通して適用する。

(ア) CRM システムを活用した会員組織「TOHOKU Fan Club」会員（以下、CRM 会員）への調査配信

- a. 年齢・性別・居住地等、会員属性を指定して調査を配信すること。
- b. 調査日時を指定して調査を配信すること。

(イ) QR コードを活用した調査配信

- a. (ア) の配信とは別に、QR コード読み込みによる調査を可能とすること。
- b. QR コード読み込みによる調査に回答する場合は、「TOHOKU Fan Club」に入会することが必須となるようにすること。但し、インバウンド旅客については、この限りではない。

(ウ) 調査結果の回収と出力

- a. 回収中の調査結果について、リアルタイムで確認できること。
- b. 単純集計、クロス集計等、必要な集計が自動で出力できること。具体的な集計方法については、委託者と協議すること。
- c. 委託者が管理運営する「東北観光 DMP」に調査結果を格納するためのデータ形式（Excel による）を出力できること。なお、データ出力については、東北観光 DMP の保守・管理を受託している事業者と連携し、調査結果の格納まで実施すること。

(エ) アンケートシステムの機能要件

受託者が使用するアンケートシステム（委託者指定または受託者提案のいずれかを問わず）は、以下の a から g の要件をすべて満たすこと。なお、受託者は提案時に使用システムの名称及び当該要件への適合状況を説明する資料を提出すること。

- a. 連携機能
委託者が管理運営する CRM システムとの API 連携またはデータ連携（CSV・Excel 等による定期連携を含む）が可能であること。
- b. 配信制御機能
会員の年齢・性別・居住地等の属性情報を条件としたセグメント配信が可能であること。また、配信日時を任意に指定できること。
- c. QR コード機能
QR コードによる調査誘導が可能であること。また、回答開始時に会員登録（TOHOKU Fan Club 入会）フローへの分岐制御が実装できること。
- d. 多言語対応
日本語を含む 5 言語（英語・繁体字・簡体字・タイ語・韓国語）以上の表示に対応していること。言語の切り替えは回答者が任意に選択できること。
- e. 集計・出力機能

回収中の回答データをリアルタイムで確認できること。単純集計及びクロス集計が自動で出力できること。また、回答データを CSV 及び Excel 形式でエクスポートできること。

f. セキュリティ・個人情報管理

通信は SSL/TLS 暗号化に対応していること。個人情報の取扱いについては個人情報保護法及び関連法令を遵守し、データの保管・利用・廃棄に関する管理体制を書面で示せること。

g. 可用性

調査期間中における稼働率の目標値を提案時に明示すること。障害発生時の連絡体制及び復旧までの目標時間を提案書に記載すること。

② CRM システム

委託者が管理運営する CRM システムについて、アンケートシステムとの連動に必要な改修を実施し、本事業に必要なアンケート調査を可能とすること。

(2) 調査項目の設計

調査項目については、以下のとおり設計すること。

① 調査対象

区分	対象者	調査方法	目標サンプル数
国内旅客	CRM 会員及び宿泊施設来訪者	メール配信及び QR コード	2,000 サンプル以上 (*1)
インバウンド旅客	主要空港及び宿泊施設来訪者	QR コード (多言語)	1,700 サンプル以上 (*2)

*1 (内訳) 1,300 サンプル (CRM 会員調査) + 700 サンプル (宿泊施設調査)

*2 (内訳) 300 サンプル (空港調査) + 1,400 サンプル (宿泊施設調査)

② 調査項目 (例)

(ア) 基本属性 (居住地・国籍・年齢・性別・同行形態・旅行形態等)

(イ) 旅行行動 (訪問地域・滞在日数・交通手段・宿泊形態・消費金額等)

(ウ) 満足度 ((地域別・項目別に) 観光資源、宿泊施設、飲食、交通、情報提供、安全安心等)

(エ) 再訪意向・推奨意向

(オ) 情報収集方法・取得のしやすさの評価

(カ) 改善要望・自由記述

※ 具体的な設問については、委託者と協議の上、確定すること。

③ 調査言語

調査項目については、5言語 (英語・繁体字・簡体字・タイ語・韓国語) に翻訳すること。翻訳にあたっては、ネイティブスピーカーにとって違和感のないよう留意すること (機械翻訳の場合は、ネイティブスピーカー又は翻訳業者によるチェックを実施すること)。特に観光地名等の固有名詞については、自治体や観光協会、DMO等に正しい翻訳を確認する等して正確を期

すこと。

④ ガイドラインの理解及び遵守

観光庁の「観光地域づくり法人の登録制度に関するガイドライン（平成7年3月25日改正）」における広域連携DMOの役割を十分に理解し、観光地域づくり法人の登録要件を満たす調査内容とすること。具体的な設計に際しては、上記ガイドラインに併せて、観光庁の「観光地域づくり法人（DMO）によるKGI・KPI計測に係る手引書（令和7年4月）」を参照すること。

（3） 調査項目のシステム入力及び国内のCRM会員への調査配信

① アンケートシステムへの入力

調査項目について、CRMシステムと連動したアンケートシステムに入力すること。なお、調査項目により必要なシステム制御を設けること。下記記載のシステム制御については、代表的なものを記載したものであり、下記以外のシステム制御について委託者が依頼した場合は、契約の範囲内で委託者と協議すること。

（ア） 特定の選択肢を選択した場合は、自動的に指示した設問へ移動すること。

（イ） 複数選択が可能な設問において特定の選択肢を選択した場合は、矛盾する他の選択肢を選択できないようにすること。

（ウ） 任意回答の設問を除き、無回答が生じない構成とすること。

② 配信設定及び配信

（ア） 調査に付随する各種ページの構築

調査の目的や回答の使用用途等を明示するランディングページ（LP）等、必要なWebページを構築すること。なお、ランディングページには、TOHOKU Fan Clubの会員規約及びプライバシーポリシーへのリンクを掲載すること。また、調査回答者への個人情報の利用目的に関する通知文言は受託者が準備し、委託者の確認・承認を得た上で掲載すること。

（イ） CRMシステムとの連動による配信

以下の条件制御により、国内のCRM会員に対して適切な配信を行うこと。

a. 委託者が指定する日時にアンケートの配信・回収を行うこと。

b. 配信対象については委託者と協議の上、決定すること。

③ 回収サンプル数

1,300サンプル以上を回収すること。回収にあたっては、可能な限り国内の特定の地域に偏りが出ないように配慮すること。

④ 調査期間

（ア） 第一期

2026年7月（2026年4月から2026年6月に調査対象地域を旅行した人が対象）

（イ） 第二期

2026年10月（2026年7月から2026年9月に調査対象地域を旅行した人が対象）

（ウ） 第三期

2027年2月（2026年10月から2027年1月に調査対象地域を旅行した人が対象）

(4) 現地調査の共通事項

① 使用するシステム

4. (1) ①アンケートシステムに定める共通事項のとおり。

② 調査場所

調査場所との交渉等は受託者が行うこと。また、受託者から候補を提案することとし、調査の許可を得る交渉に必要な期間等を考慮した上で委託者と協議、決定すること。

③ 調査項目

4. (2) において設計した項目とする。

④ 実施方法

QR コードを利用した（多言語）アンケートにより実施。

⑤ 調査員の配置

(ア) 委託者が指定するサンプル数の確保に必要な調査員を調査場所に配置すること。

(イ) 調査員は旅客に対して調査趣旨を説明し、QR コードへ誘導すること。

(ウ) 旅客に対する調査において、調査員は英語を主とし、多言語でのコミュニケーションが可能であることが望ましい。

(エ) 他の方法でサンプル数を確保できる場合は、調査員の配置は必須としない。

⑥ 調査期間

(ア) 第一期

2026 年 7 月から 2026 年 9 月

(イ) 第二期

2026 年 10 月から 2026 年 12 月

(ウ) 第三期

2027 年 1 月から 2 月

(5) インバウンド旅客に対する調査（調査対象地域内空港）

① 調査場所

調査対象地域の主要空港（3 箇所程度）とする。対象空港については、委託者と協議の上、決定すること。

② 調査言語

5 言語（英語・繁体字・簡体字・タイ語・韓国語）とする。

③ 必要サンプル数

(ア) 各空港で全調査期間を通じて最低 100 サンプルとする（3 箇所で実施した場合、300 サンプル）。

(イ) 可能な限り各言語均等に回収することが望ましいが、就航状況等を踏まえ委託者と協議の上、決定すること。

(6) インバウンド旅客に対する調査（東北各県及び新潟県内宿泊施設）

① 調査場所

- (ア) 調査対象地域の宿泊施設において実施する（各調査時期において、各県最低 3 施設以上。うち 1 施設は、インバウンド旅客が多く宿泊していると想定される駅前の主要シティホテル・ビジネスホテルとすること）。
- (イ) 対象となる宿泊施設については、可能な限り委託者の実施している施策に参画している施設から選定すること。
- (ウ) 選定にあたっては、委託者と協議の上、決定すること。

② 調査言語

5 言語（英語・繁体字・簡体字・タイ語・韓国語）とする。

③ 必要サンプル数

- (ア) 調査対象地域の各県ごとに、全調査期間を通じて最低 200 サンプルとする。
- (イ) 可能な限り各言語均等に回収することが望ましいが、就航状況等を踏まえ委託者と協議の上、決定すること。

(7) 国内旅客に対する調査（東北各県及び新潟県内宿泊施設）

① 調査場所

- (ア) 調査対象地域の宿泊施設において実施する。
- (イ) 対象となる宿泊施設については、可能な限り委託者の実施している施策に参画している施設から選定すること。選定にあたっては、委託者と協議の上、決定すること。

② 調査言語

日本語とする。

③ 必要サンプル数

調査対象地域の各県ごとに、全調査期間を通じて最低 100 サンプルとする。

5. 成果物

- (1) 受託者は以下の成果物を委託者に提出すること。

No	成果物名	提出時期	形式
1	事業計画書	契約締結後 2 週間以内	電子データ（PDF・Word 等）
2	アンケート設問票	調査開始前	電子データ（PDF・Excel 等）
3	システム改修設計書	改修完了時	電子データ
4	進捗状況報告書	調査期間中（月次）	電子データ（PDF・Word 等）
5	調査実施報告書	調査期間ごと	電子データ（PDF・Word 等）
6	調査データ（ローデータ）	業務完了時	電子データ（csv・Excel）
7	事業報告書	業務完了時	電子データ（PDF・Word 等）

- (2) 分析レポートは、以下の①から⑦の構成を含むこと。なお、各項目の記述にあたっては、データの引用箇所と考察・解釈を明確に区別して記載すること。

- ① 調査概要（実施期間・サンプル数・回収状況・属性分布等）
- ② 仮説検証（「3.（5）」に掲げる4仮説について、それぞれ統計的手法を明示した上で検証結果と解釈を記載すること）
- ③ 地域別分析（東北6県及び新潟県について、満足度・再訪意向・課題の比較を行うこと）
- ④ 旅客属性別分析（国内旅客とインバウンド旅客を対比し、満足要因の差異を分析すること）
- ⑤ 施策提言（分析結果から導かれる具体的な改善提案を記載すること。提案は実施主体・優先度を併記すること）
- ⑥ 次回調査への示唆（設問・調査設計・サンプリングの改善点を記載すること）
- ⑦ また、分析レポートは以下の品質基準を満たすこと。
 - （ア） 仮説の検証にあたっては、使用した統計的手法（相関分析・クロス集計・回帰分析等）とその選定理由を明記すること。
 - （イ） 考察は「データが示す事実」と「受託者による解釈・推論」を区別して記述すること。
 - （ウ） 施策提言は「現状の課題」「提言内容」「期待される効果」の三点を対応させて記載すること。また、地域の実情を把握したうえで、実現可能性の高い施策を提言すること。

6. 著作権及び成果物の帰属等

本業務による成果又は成果物の著作権は委託者に帰属するものとし、成果物を自ら使用するために必要な範囲で随時利用できるものとする。

7. 個人情報の取り扱い

- （1） TOHOKU Fan Club 会員データの取り扱い

受託者は、本事業において TOHOKU Fan Club の会員データを取り扱うにあたり、TOHOKU Fan Club が定める会員規約及びプライバシーポリシーに従うこと。会員データの利用目的・範囲は当該規約・ポリシーの定めによるものとし、目的外の利用を行ってはならない。
- （2） 調査回答者からの同意取得

調査回答者への個人情報の利用目的に関する通知文言は受託者が準備し、委託者の確認・承認を得た上でランディングページ等に掲載すること。調査回答者からの個人情報取得に関する同意取得の主体は委託者とする。
- （3） 収集データの保管期間及び廃棄
 - （ア） 本事業において収集した調査回答データのうち、個人を識別できる情報（氏名・メールアドレス等）については、事業完了後速やかに匿名化または廃棄すること。
 - （イ） 匿名化した回答データ（ローデータ）については、事業完了後5年間保管すること。保管期間終了後は速やかに廃棄すること。
 - （ウ） データを廃棄した場合は、廃棄完了報告書を作成し、委託者に提出すること。
- （4） 再委託先への個人情報保護義務の付与

受託者が本事業の一部を再委託する場合（調査員の手配・翻訳業務等を含む）は、再委託先に対して本条と同等の個人情報保護義務を契約上明示的に課すこと。受託者は再委託先における個人情報の取扱いについて、委託者に対して責任を負う。

(5) 個人情報の漏洩等が発生した場合の対応

- (ア) 受託者は、個人情報の漏洩・滅失・毀損その他の事故（以下「漏洩等」という。）が発生し、又は発生したおそれがある場合は、直ちに委託者に報告すること。
- (イ) 受託者は、漏洩等の原因を調査し、再発防止策を委託者に報告すること。対応に要する費用負担については、漏洩等の原因に応じて委託者と受託者が協議して定めること。

(6) 外国法令への配慮

本事業はインバウンド旅客を調査対象に含むため、回答者の国籍・居住国によっては、欧州一般データ保護規則（GDPR）等の外国の個人情報保護法令が適用される場合がある。受託者は、個人情報保護法及び関連法令を遵守するとともに、該当する外国法令にも配慮した取扱いを行うよう努めること。

(7) アクセス制御及びセキュリティ管理

- (ア) 受託者は、本事業で取り扱う個人情報へのアクセスを、業務上必要な担当者に限定すること。アクセス権限の付与・変更・削除の管理手順を定め、書面で管理すること。
- (イ) 受託者は、契約締結時に個人情報の取扱いに関するセキュリティポリシーを委託者に提出すること。

8. 業務の履行その他特記事項

- (1) 受託者は、業務に要する機材、消耗品等について準備すること。
- (2) 業務の履行に当たっては、内容を十分理解し委託者と連絡を密に取りながら誠実に履行すること。特に進捗状況については、最低月に1回程度（事業の進捗状況により2週間に1回程度）の打ち合わせを設けること。
- (3) 受託者が業務を遂行する上で必要な資料等については、受託者において入手、準備等すること。また、業務に関する協議等のため要する費用は、受託者の負担とする。
- (4) 本業務について、この仕様書に記載されない事項及び疑義が生じた場合は、委託者と協議の上、決定すること。
- (5) 委託者は、必要と判断する場合には、この仕様書の内容を変更することを受託者に申し入れることができるものとする。この場合においては、委託者及び受託者は、その対応について、契約金額及び履行期間の変更要否を含め、誠実に協議して決定する。
- (6) 受託者は、事故や運営上の課題などが発生した場合は速やかに報告すること。
- (7) 受託者は、関係法令を遵守するとともに、個人情報の取扱いを適正に行い、危機管理意識に基づき健全かつ安全に業務執行を図ること。