

# インバウンド高付加価値旅行者向けオウンドメディア制作及び運営委託業務 仕 様 書

## 1 委託業務名

インバウンド高付加価値旅行者向けオウンドメディア制作及び運営委託業務

## 2 業務期間

契約締結の日から令和6年3月29日まで

## 3 趣旨・目的

兵庫県におけるインバウンド市場の復活に向けては、2019年度市場における都道府県順位が消費額10位、訪日外国人数11位と上位にありながら、ひとり当たり消費額が41位と低迷していた状況の改善が急務である。

今後予定されている2025年大阪・関西万博、2027年ワールドマスターズゲームズ、神戸空港の国際化等により訪れる高付加価値旅行層をより多く兵庫県へ誘客するため、当本部で造成する高付加価値旅行者向けコンテンツ及びそれらを組み込んだツアーを取り扱うDMCと連携して市場活性化を目指す多言語対応オウンドメディアを制作し運用する。

## 4 業務の内容

以下の項目を実装するオウンドメディアを令和5年10月1日までに制作し、令和6年3月31日までの運用をサポートすること。

### (1) 兵庫県の訪日高付加価値観光市場活性化に向けたコンセプト設定

- ・事業趣旨と目的を達成するためのブランディングに資するコンセプト提案
- ・コンセプトを表現するロゴマークとキャッチコピー

### (2) コンテンツ及びツアーのプロモーションサイト

- ・高付加価値旅行者向けコンテンツ及びそれらを組み込んだツアーの情報をDMC各社と連携して掲載し販売チャンネルへの誘導を実現する遷移設計
- ・情報更新の利便性が高いCMSツール採用
- ・ユーザーにより切り替えが可能な多言語対応
  - ※英語及び中国語（繁体字）を実装し将来的に拡張可能なCMS
- ・各種コンテンツは予約投稿を可能とする
- ・各種情報をラグジュアリーに表現するUIとUX
- ・コンテンツの魅力をわかりやすく分類、整理する編集テーマ設定
- ・掲載情報に関わる写真や動画素材は委託者と相談の上で受託者が手配

[想定するコンテンツ情報]

- ① コンセプト解説

## ②コンテンツ一覧

- ・写真、概要、ジャンル、提供事業者名、価格、所要時間等

## ③各コンテンツ及び組み込みツアーページ

- ・写真、詳細説明、住所（MAP 情報含む）、DMC、コンテンツ提供事業者名
- ・問い合わせ先・SNS、価格（体験料金に含まれるものの説明）、所要時間、利用できる人数、言語対応（ガイド等）、食事対応（ビーガン、ハラール対応等）、キャンセルポリシー等

## （3）委託者と各種パートナーの顧客関係管理機能【CRM】

- ・高付加価値旅行者向けコンテンツを有する兵庫県下のDMO、自治体、宿泊施設などに対して個別に多言語で情報登録が可能なページを設定
- ・コンテンツ及びそれらを組み込んだツアーを取り扱う国内DMCなどに対して個別に多言語で情報登録が可能なページを設定
- ・交通事業者やメディアなど、その他関係者と情報共有が可能なページを設定
- ・これらパートナーはカテゴリー別登録で個別に情報受発信を可能とする

## （4）商談管理機能

- ・掲載情報に関心を持ったユーザーとDMCのマッチング機能
- ・個別商談を効果的に進める仕組みと実績データ管理、分析  
顧客属性データの把握（年代、性別、居住地（国）、趣味嗜好等）
- ・委託者が提供するパンフレット、タリフのダウンロード機能

## （5）データ収集と分析

- ・サイトへのアクセス状況を Google Analytics 等と連携してリアルタイムでデータ分析
- ・委託者が設定するK G I、K P I の達成状況を可視化できる表示システム

## （6）サーバ

- ・サイト公開にあたり必要なサーバは受託者で用意することとし、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）クラウドサービスリスト、または ISO/IEC 27017（外部サービスセキュリティ）若しくは ISO/IEC 27001（情報セキュリティマネジメントシステム）を取得した企業が提供するクラウドサービスから選定すること。
- ・サーバの設置場所は国内とすること。

## （7）セキュリティ対策

- ・受託者は、随時セキュリティ問題に係る情報を入手し、必要な対策を講じること。
- ・適切なパッチの適用及びバージョンアップなどによりシステムのセキュリティを確保するとともに、ウィルス、スパムメール等の悪意ある脅威について、被害を

未然に防ぎ、その拡大を防止するために必要な措置を講じること。

- ・ 個人情報扱うコンテンツについては、個人情報の漏えい、改ざんなどの防止について明確な対策を実施すること。
- ・ 納期までに、委託者によるセキュリティ監査（Nessus、Nikto、ZAP 等、（公社）ひょうご観光本部（以下「観光本部」という。）が定める複数のソフトウェアによるセキュリティチェック）を受け、これに合格すること。  
なお監査の結果、脆弱性が発見された場合は、速やかに改善対応を行い、納期までに脆弱性が解消された旨、委託者の承認を得る必要があるので、留意すること。
- ・ ホームページ公開後にバージョンアップ等による機能向上やサイトの構成変更等を柔軟に行うとともに、将来的なシステムの拡張性を考慮すること。また、データのバックアップ、セキュリティ対策の定期的な保守を実施するとともに、機能向上のための対応をできる限り行うこと。
- ・ ウェブサイト運用に不要なポートは閉じ、不要なサービスは停止すること。
- ・ サイバー攻撃対策やアクセス負荷分散を行うため WAF 及び CDN を導入するとともに、DDoS 対策を行うこと。
- ・ 管理ポータルサイトへの不正アクセスを防ぐため、IP アドレス制限及び 2 段階認証を行うこと。

## （8）その他

### ① マニュアル作成

- ・ メディアの操作と管理に不慣れな人でも簡易に情報の登録・更新が可能な仕様に留意したうえで、分かりやすいマニュアル本を作成すること。
- ・ 操作について適宜個別にヘルプ対応できる体制を整備すること。

### ② 運用・保守・管理業務

- ・ 掲載中の情報に誤りや不適切な内容があった場合は、委託者の指示に基づき、受託者にて可能な限り迅速に対応すること。
- ・ システム障害への対応は、委託者の指示に基づき受託者にて可能な限り迅速に対応すること。
- ・ 障害があった場合、データメンテナンス、ログ解析を行うこと。
- ・ 脆弱性が発見された場合、外部からの攻撃により改ざんを受けた場合の原因究明及び対策を行うこと。
- ・ 情報セキュリティインシデント発生時の連絡体制を明確化し、対処手順を整備すること。
- ・ 24 時間 365 日の稼働を原則とする。また、データを原則、月 1 回以上、バックアップすること。
- ・ ウィルス対策ソフトは最新定義ファイルへの自動更新を行うこと。
- ・ OS 等へのセキュリティパッチの適用、サービスの修正、更新等へのメンテナンスを受託者の負担で行うこと。その場合、事前に委託者へ連絡を行うこと。

- ・その他、運営・保守・管理業務にて必要となる各種情報の提供、必要な運用・保守作業を確実に行うこと。

### ③その他留意事項

- ・ユーザビリティ・アクセシビリティを考慮したサイト制作を行うこと。  
(日本産業規格 (JIS X 8341-3:2016) で規定されているレベル「AA」準拠を可能な範囲で目指すこと。)
- ・スマートフォンからのアクセスが急増している現状を踏まえ、PCだけでなく、スマートフォン、タブレット等での閲覧にも最適化 (マルチデバイス対応) されるようにすること。
- ・ウェブサイト名について、SEO 対策に留意しつつ簡潔かつ具体で分かりやすいタイトルを根拠とともに提案すること。なお、ウェブサイト名は最終的には委託者が決定する。
- ・ドメインについては新規で取得すること。また、最適なドメイン名について根拠を提示し提案すること。なお、登録にかかる費用等の必要経費は受託者側で負担すること。
- ・本業務が終了する場合は、サイト閉鎖後のなりすましサイトの作成を防止するため、サイト閉鎖前にその旨を案内するとともに、ドメインの移行・廃止による当該ドメインの運用停止後も1年以上当該ドメインを保持し、第三者の組織が当該ドメインを早期に取得することによる、利用者の困惑を避けるよう対策を講じた上で、廃止手続を行うものとする。
- ・各ページは W3C (World Wide WEB Consortium) が策定・公開している標準的な規格等に準拠するとともに、アクセシビリティに関しては、JIS X 8341-3:2016 に配慮すること。
- ・アクセス解析のため、Google Analytics 4 等利用環境を整えてユーザーの行動等を分析してターゲットやセグメントの最適化を進めること。
- ・サイトの基本設計が完成した時点で HP 上にデモサイトを開設し、委託者が運用前に確認可能な状態とすること。
- ・成果物については、業務完了前にスマートフォン、タブレット及びPCによる動作確認を行い、各デバイスに最適化された表示がされるよう確認すること。動作確認等に必要な機器は受託者において準備し、テストが円滑に行えるよう環境を整備すること。なお、スマートフォン、タブレットについては、iPhone、iPad、Android 系端末等において動作確認を行うこと。PC の利用者側の端末性能については、一般的な性能を有する端末において支障なく利用できることとし、OS、ブラウザについては一般的に普及している OS ( Windows、MacOS 等)、最新のブラウザ (Safari、Google Chrome、Firefox 等) により支障なく利用できるものとする。
- ・データ量が膨大となっても対応可能なサーバー機能 (常時 SSL 化に対応することは必須) を提案すること。なお、取得、及び契約期間中の保守運用費等については受託事業者側の負担とすること。

- ・バージョンアップ等による機能向上やサイトの構成変更等が柔軟に行えること。また、将来的なシステムの拡張・機能向上を考慮すること。

## 5 成果物の提出

### (1) 成果物

受託者は、構築作業前に構築設計書、試験計画書を提出しなければならない。また本事業が終了したとき、業務の実施期間、実施した業務の一覧、試験結果等を記載した「事業完了報告書」を観光本部に提出しなければならない。

### (2) 提出場所

公益社団法人ひょうご観光本部

(〒650-8567 神戸市中央区下山手通5丁目10-1 兵庫県庁1号館7階)

### (3) 提出期限

令和6年4月3日(水)午後5時00分

## 6 個人情報を取り扱う際の基本事項

- ・ 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う際には、個人の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。
- ・ サイト内に受託者は、プライバシーポリシーについて委託者と協議の上、掲示すること。
- ・ クッキー(Cookie)を使用する場合は使用目的を明示し、使用同意を求めるポップアップを導入すること。

## 7 機密保持等について

- ・ 本事業の実施にあたり知り得た情報については、本契約の履行期間及び履行後においては業務上知り得た個人情報を含む全ての情報を第三者に漏らしてはならない。また、本契約が終了し、または解除された後においても同様とする。データの取り扱いについても同様である。秘密保持及びデータの取り扱いについて、従業員その他関係者への徹底を行うこと。

## 8 知的財産の取り扱いについて

- ・ 受託者は本委託業務で得られた成果物の著作権(著作権法(昭和45年法律第48号)第27条、第28条の権利を含む。)を無償で観光本部に譲渡すること。
- ・ 受託者は本委託業務で得られた成果物に著作者人格権を行使しないこと。また、本委託業務で得られた成果物に第三者の著作者がある場合は、当該著作者に著作者人格権を行使しないように必要な措置をとること。
- ・ 受託者は本委託業務によって得られた成果物について、観光本部が使用する権利及び観光本部が第三者に使用を許諾する権利を無償で許諾すること。
- ・ 受託者は特許権、著作権等の知的財産権の対象となっている第三者の技術等を

使用するときは、その使用に関する一切の責任を負う。また、それに関わる費用については受託者の負担とする。

- ・ 本ホームページの公開に伴い、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、受託者は自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ委託者に何らかの損害を与えたときはその損害を賠償するものとする。

## 9 留意事項等

- (1) 受託者は、業務期間はもとより期間終了後も、当該業務で知り得た機密、個人情報について、第三者に漏らしてはならない。また、本事業を履行するうえで個人情報を取り扱う場合、兵庫県個人情報保護条例を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、業務の円滑な遂行に留意し、遅滞なく進めること。また、業務の遂行について委託者に随時報告を行い、その指示に従うこと。
- (3) 受託者は、委託者が貸与した資料等の複製、複写の可否及び返却等については、委託者の指示に従うこと。

### (4) 契約の解除

- ① 委託契約に記載の条項に違反があったとき、委託者は契約の一部又は全部を解除し委託料の支払いをしないもしくは支払った委託料の一部又は全額の返還を求める場合がある。
  - ② 上記①により契約を解除した場合、観光本部は損害賠償又は違約金を求める場合がある。
- (5) 委託費の支払いは、事業終了後に提出される実績報告書等に基づき、委託者が検査を行い、契約書に定められた内容に適合していることなどを確認したうえで支払う。
  - (6) 受託者は、委託者が提供する画像を除き、成果物が他社の所有権や著作権を侵害しないことを保証し、制作に関して著作権の許諾など必要な手続きをおこなうこと。また、使用する写真の被写体が人物の場合、肖像権の侵害がないように留意すること
  - (7) 本事業の成果物に係る権利は、受託者が従前権利を有していたものを除き、原則委託者に帰属する。また、加工及び二次利用する場合は、事前に双方協議のうえ決定する。

なお、これらの権利について、第三者と紛争等が生じた場合は、受託者がその責任において対処すること。ただし、委託者より支給される資料や写真等についてはこの限りではない。

- (8) 本業務の全部又は主体的部分（総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分）を一括して第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）はできない。

また、本業務の一部を再委託してはならないが、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名及び再委託を行う業務の範囲等を記載した再委託の必要性がわかる書面を観光本部に提出し、観光本部の書面による承認を得た場合は、観光本部が承認した範囲の業務を第三者（以下「承認を得た第三者」という。）に再委託する

ことができる。

なお、再委託をする場合は、再委託した業務に伴う承認を得た第三者の行為について、受注者は観光本部に対し全ての責任を負うものとする。

(9) 本委託事業の遂行にあたっては、関連する諸法規、条例等を熟知の上これらを遵守し遂行すること。

(10) その他、本業務仕様書に定めのない事項については、双方協議のうえ決定する。