

## 観光商品販売プラットフォーム導入業務 仕様書

### 1 委託業務の名称

観光商品販売プラットフォーム導入業務

### 2 業務の目的

出雲市においては、閑散期においても観光客を楽しませることのできる出雲市の特性を活かした体験コンテンツの造成に取り組んでおり、その販路が必要である。また、近時、観光地経営の視点に立ったマーケティングの必要性が認識されつつあり、そのためのデータ収集の手段を確保することが求められている。

そこで、本業務においては、出雲市の商品の国内外への販路となり、かつ、利用者にかかるデータを収集することを可能とするプラットフォームの導入に取り組む。

### 3 委託期間

契約締結日の翌日から令和7年3月31日（月）まで

### 4 業務内容

#### (1) 観光商品販売プラットフォームの構築

##### ①内容

- ア 出雲市内の体験、宿泊、特産品等（以下、「観光商品」という）について、一般社団法人 出雲観光協会（以下、「発注者」という）及び市内事業者が、発注者の既存サイトまたは当該市内事業者自身のサイトから販売・決済できるプラットフォームを構築する。
- イ 提案は原則、次項に掲げる仕様を充足するものでなければならない。但し、提案者が本業務の目的を達成するうえで不可欠ではないと考える仕様については、当該仕様及びそのように考える理由を明記したうえで、当該仕様を満たさない提案をすることができる。その際、近い将来（おおむね2年以内）におけるシステム改修等により当該仕様を充足することが見込める場合はその旨も記載すること。

##### ②仕様等

- ア 発注者及び市内事業者の提供する観光商品を WEB 上で販売・決済できる機能を有していること。
- イ 前号で販売する観光商品について、発注者または市内事業者が価格・手数料設定を行えること。
- ウ Windows、Mac、iPhone、Android で使用される一般的なブラウザで閲覧が可能なこと。（一般的なブラウザ:Chrome、Edge、Firefox 等）
- エ レイアウト・デザインは、PC・スマートフォン双方で見やすく、利用しやすいように工夫されていること。
- オ 自動翻訳機能を有する等、英語を含むインバウンド需要に応えることが可能なもので

- あること。
- カ オンライン上の複数チャンネル（発注者 HP、各種 OTA、各市内事業者自社サイト等）で観光商品掲載を行った場合における在庫管理機能（サイトコントローラーとしての機能）を有し、また、オフライン（電話、FAX 等）で受け付けた予約・販売についても手入力等することで一元的な在庫管理を行えること。
  - キ 導入する市内事業者に対し、初期費用・固定費が発生しないこと。
  - ク 観光商品の販売時にプラットフォームサービスの提供者等への手数料が発生する仕組みである場合には、当該手数料が安価であること。
  - ケ 市内事業者のニーズに合わせたシステム改修が適宜見込めること。
  - コ 発注者及びプラットフォームを利用する市内事業者間の支払・入金事務について、双方の負担が大きくなるような仕組みを構築できること。
  - サ 顧客データ等（住所・氏名・購入商品・購入金額・購入日・連絡先ほか）は、信頼性の高いクラウドサーバを利用し、受託者が厳重に管理すること。
  - シ 顧客データ等はマーケティングに活用することを予定しているため、全顧客データから情報の利用にかかる同意を得られなかった顧客のデータを除外すること、機微情報を除外すること、顧客データを個人が識別できない状態に加工することが容易に可能であり、また、顧客データを CSV 等汎用性があり、加工が容易なファイル形式で出力できること。
  - ス 前号の目的で顧客データを利用するための顧客からの情報提供にかかる同意は、顧客への不意打ちとならないよう、その趣旨・利用目的・利用する情報の範囲及び態様が理解しやすく示されており、また、同意を取得しやすいよう簡潔な方法で行えること。
  - セ 顧客データ等は各種グラフ等による「見える化」を容易に行うことができること。
  - ソ マーケティングに活用しても問題がないように加工されたのちの顧客データを適宜発注者及び出雲市に提供できる仕組みが完成していること。
  - タ 適宜データバックアップを行い、障害発生時にはバックアップデータから復旧できること。
  - チ 令和 6 年 11 月 30 日（土）までに観光商品の予約・販売・決済が可能となる状態が構築されていること。
  - ツ 発注者、市内事業者、顧客の三者が専門的な知識や経験を持たずとも容易に操作が可能であること。
  - テ 操作マニュアル・運用マニュアル等、社会通念上プラットフォームの利用にあたって通常必要とされる文書であって、本業務にあたって新規に作成する必要のないものは発注者の求めに応じて当該文書またはそのデータを提供することとする。

## （2）事業者への個別導入支援の実施

- ア （1）で導入するプラットフォームの利用を希望する市内事業者に対し、当該市内事業者の観光商品の登録にかかる個別支援を行う。
- イ 前号の導入支援は、当該事業者の事業所等へ直接訪問して行うことを原則とする。た

だし、当該事業者が電話・メール・オンライン会議等その他の手段を利用することについて承諾した場合はその限りではない。

ウ ア及びイに記載する導入支援は、当該事業者が販売しようとする商品を現に購入可能な状態とすることをもって完了とする。

エ 導入支援を行う事業者の数は、30 者を下回ることができない。ただし、本業務の委託期間中にプラットフォームの利用を希望する事業者の数が 30 者を下回った場合はその限りでない。

オ 本業務の委託期間中は、導入支援の完了前であるか完了後であるかを問わず、事業者の求めに応じて適宜助言を行うこととする。

### (3) 観光商品販売プラットフォームの運用等にかかる支援

ア (1) で導入するプラットフォームを発注者が運用して、発注者自身の観光商品を予約・販売し、また、プラットフォームを導入した事業者及び導入を希望する事業者との折衝を行うにあたり必要な支援と助言を行う。

## 5 報告書等の提出

### (1) 業務報告書

履行期限までに業務実施報告書を提出すること。

- ・仕様：紙媒体（A4判）
- ・提出部数：2部

### (2) 成果物

- ・仕様：電子媒体（USBメモリ、DVD-R等）
- ・提出部数：1部

## 6 その他

(1) 実施責任者および実施担当者は、発注者と十分な意思疎通を図ること。受託者が単独で実施要領や本仕様書を満たすことができない場合は、複数事業者にて対応できる体制を確保すること。

(2) 本業務を円滑に遂行するため、発注者は受託者に対して業務の進捗状況等について報告を求めることができる。

(3) 本業務の実施に当たって、観光関連施設管理者等への取材、広告掲載許諾が必要なときは、全て受託者の責任において行うこと。

(4) 委託業務により新たに生じた著作権については、全て発注者に帰属するものとする。

また、受託者は、本業務の実施のために必要な第三者の著作権・肖像権については、事前に書面にて許諾を取得するとともに発注者にその旨を書面により報告すること。

(5) 成果物に係る第三者の著作権、肖像権その他全ての権利（以下、「第三者の権利」という。）についての交渉、処理は受託者が行うこととし、第三者の権利を侵害することがないように業務を実施すること（受託者が従前から所有していた素材等を使用する場合も

同様)。

- (6) 成果物が第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題(第三者からの異議申し立て、争訟提起等)については、全て受託者の責任と費用負担で対応するものとする。
- (7) 受託者は、本業務の実施に際して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。
- (8) 本仕様書に定める事項について疑義が生じたとき又は本仕様書に定めのない事項については、発注者と協議の上、定めるものとする。
- (9) 本仕様書に定める内容以上の企画、機能、運用などが可能であれば、積極的に提案しながら進めること。
- (10) 本業務は、発注者が出雲市から受託した「出雲市観光商品販売プラットフォーム導入業務」を実施するために発注するものである。