

阪神北インバウンド向け体験コンテンツ磨き上げ・発掘業務 仕様書

1 業務名

阪神北インバウンド向け体験コンテンツ磨き上げ・発掘業務

2 趣旨

阪神北地域では、大阪・関西万博を契機として、ひょうごフィールドパビリオン（以下、「FP」という。）を体験コンテンツとして発信してきた。しかしながら、FPにおける観光客等の受入体制が十分に整っていないことに加え、各FPが地域内に点在していることから、FP単体ではインバウンド誘客につながる訴求力が十分でないことが課題となっている。

そこで、本事業では、FPをはじめとした地域の体験コンテンツにおける観光客等の受入体制の整備を進めるとともに、海外向けOTA（Online Travel Agent）等で販売可能な商品となるようコンテンツの磨き上げを行う。また、阪神北地域内に存在する国内向け体験コンテンツについても、新たなインバウンド向けコンテンツとして発掘・造成を行うことを目的とする。

さらに、地域の体験コンテンツ事業者が抱える「予約受付」や「多言語対応」に関する課題の解決に向け、受託者による予約受付業務の代行スキームを構築することで、持続可能なインバウンド受入体制の強化と予約数の増加を図るものとする。

については、本業務の実施に当たり、民間事業者の創意工夫やノウハウを活用し、効率的かつ効果的な事業運営を確保するため、受託候補者を選定する企画提案コンペを実施する。

3 主催

兵庫県阪神北地域ツーリズム振興協議会（以下、「協議会」という。）

4 業務費

¥2,500,000 円－（税込）以内

5 契約期間

契約締結の日から令和9年3月31日（水）まで

6 業務内容

受託者は、上記趣旨に沿う形で下記の業務を実施すること。

なお、業務の性質上、当然実施しなければならないもの及びこの仕様書に記載のない事項で本業務を遂行するために必要となる事項は全て実施すること。

本業務の主なターゲット市場は、台湾、アメリカ、香港、オーストラリア及びフランスとする。受託者は、これらの国・地域の旅行者の興味・関心を踏まえた体験コン

テンツの発掘及び磨き上げ並びに誘客促進に資する提案を行うこと。

(1) 既存体験コンテンツの海外 OTA での販売（磨き上げ業務）

① 現地視察及び事業者との協議・条件設定

現在、国内向け予約サイト（じゃらん等）で販売されているものの、海外向け体験予約 OTA（Klook、Viator、TripAdvisor、GetYourGuide 等）に未掲載の体験コンテンツについて現地視察を行うこと。また、コンテンツ事業者と直接協議を行い、インバウンド販売への意思を確認すること。

② タリフ作成

販売条件（価格、体験時間、受入定員、キャンセルポリシー等）を設定すること。タリフの作成対象は、体験コンテンツのうち、インバウンド向け販売への受入意思を有するコンテンツ事業者とし、阪神北地域で認定を受けている 16 か所の FP 全てを対象とするものではない。なお、対象となる FP については、既に作成途上のタリフが存在するため、これらを基に内容の精度向上及びバージョンアップを行うこと。

③ 海外体験予約 OTA 掲載用の写真撮影による素材作成

受託者においてプロカメラマンを手配のうえ、海外体験予約 OTA への掲載に必要な写真素材を撮影すること。また、施設の外観・内観に加え、受託者において外国人モデルを起用し、体験の魅力が伝わる体験中の写真を撮影すること。なお、撮影した写真は海外向け OTA、ウェブサイト、SNS その他の広報媒体で活用可能な品質・仕様とすること。

④ 海外体験予約 OTA への掲載・連携

インバウンド販売に最適かつ高い集客力を有する海外体験予約 OTA サイトを提案し、該当 OTA への掲載・連携を完了させること。

⑤ Google ビジネスプロフィールのインバウンド対応

対象コンテンツについて、Google ビジネスプロフィールへの英語情報の登録を行うこととし、登録に必要な情報の収集、掲載内容の英語翻訳、登録作業及び事業者への助言・支援を行うこと。

⑥ OTA を活用した販売促進キャンペーンの実施

海外体験予約 OTA に掲載した体験コンテンツについて、予約獲得及び認知度向上を目的とした販売促進キャンペーンを実施すること。なお、キャンペーン内容については、具体的な内容を提案すること。

(2) 新規体験コンテンツの発掘及び伴走支援

① 候補コンテンツの現地視察及びインバウンド適性判断

協議会が推薦する候補コンテンツについて現地視察を行い、インバウンド向けとしての適性（インバウンド向け商品としてのポテンシャル、安全性、事業者の受入れ意欲等）を評価・抽出すること。なお、視察回数については、協議会と協議の上で決定すること。

② 伴走支援及び磨き上げ

抽出したコンテンツ事業者に対し、商品化・販売に向けた伴走支援を継続的に行

い、原則として、令和9年1月中に海外体験予約 OTA に掲載・販売可能な状態を目指して磨き上げを行うこと。また、販売条件等が整ったコンテンツについては、OTA への掲載・販売開始まで行うことを目指すものとする。なお、「伴走支援」とは、体験内容、価格設定、受入体制、多言語対応、安全管理及び販売条件等について助言等を実施することである。

※(1)(2)に係るコンテンツ数は合計 10 コンテンツ以上とし、阪神北管内 5 市町（伊丹市、宝塚市、川西市、三田市、猪名川町）につき、最低 1 コンテンツを含むこと。
※受託者は、協議会が推薦する新規体験コンテンツ 5 件程度について重点的な伴走支援を実施すること。

(3) 予約受付・多言語顧客対応代行業務（決済・管理システムの運用）

① 予約受付及び事前決済処理代行

コンテンツ事業者の業務負担を軽減するため、受託事業者が用意する決済・予約管理システムを活用し、海外 OTA 等からの予約受付及び事前決済処理業務を代行すること。

② 多言語によるカスタマーサポート対応

外国人旅行者からの英語等による問い合わせメールへの返答、直前の連絡対応等のカスタマーサポート業務を代行すること。

③ コンテンツ事業者への確実な予約手配連絡

コンテンツ事業者に対し、簡潔かつ確実な手段（電話、FAX、LINE 等、事業者が希望する手段）で予約手配の連携を行うこと。

(4) 成果指標（KPI）の設定及び実績報告

① 成果指標（KPI）の提案

本事業の成果指標として、「令和9年3月末までの体験予約数」の目標値を提案すること。

なお、協議会では令和8年度中に下記2事業を並行して実施するが、本事業の成果指標（KPI）は、2事業の実施状況は考慮せず、本事業のみで達成できる予約数を提示すること。

A) インバウンド向け WEB サイトリニューアル

- 第1弾 WEB サイト公開 令和8年11月中（予定）
- 第2弾 WEB サイト公開 令和9年1月中（予定）

B) インバウンド向け動画プロモーション及び旅行記事作成並びに広告実施

- 令和7年度制作動画の発信
<https://www.youtube.com/watch?v=YFREMCXWZrE&t=19s>
- コンテンツに係る取材記事作成及び広告実施

② 進捗管理及び実績報告

定期的に販売・予約状況の進捗報告を行うとともに、事業完了時に実績報告書を提出すること。

※業務内容(3)及び(4)は、業務内容(1)及び(2)に共通して実施する業務である。

7 事業スケジュール

(1) 既存体験コンテンツ（５件）の販売開始

原則として、令和８年１１月目途に海外 OTA 等での販売を開始すること。

(2) 新規発掘体験コンテンツ（５件）の販売開始

原則として、令和９年１月目途に海外 OTA 等での販売を開始すること。

(3) 成果指標（KPI）の集計及び事業完了

令和９年３月末までに予約数を集計し、事業完了報告を行うこと。

※(1)(2)の実施時期については、コンテンツ事業者の状況等を踏まえ、協議会と受託者が協議の上、変更できるものとする。

8 重視する事項

(1) 海外 OTA の選定及び集客戦略

提案する海外 OTA サイトの選定理由、その販売力・集客力、及び具体的なプロモーション手法について。

(2) 予約・カスタマーサポート代行スキームの具体性

地域事業者に過度な負担をかけない、独自の予約・多言語対応代行業務の具体的な運用体制と実現可能性について。

(3) 成果指標（KPI）の妥当性及び達成へのアプローチ

目標とする令和９年３月末までの予約数の根拠、及びその達成に向けたアプローチや具体性について。

9 実績報告

業務終了後において、事業の取り組み状況や実施結果を記載した実績報告書を任意の様式で作成し、協議会に提出すること。記載内容の詳細は別途、協議会との協議のうえ、決定する。

10 成果物

(1) 実績報告書

(2) コンテンツごとの改善提案資料

(3) 現地訪問記録（１コンテンツあたり象徴的な写真を３カット含む）

(4) 伴走支援実施記録（１コンテンツあたり象徴的な写真を３カット含む）

(5) OTA 掲載実績一覧

(6) 写真撮影データ一式（JPEG 形式）

11 対象経費

本事業に係る委託対象経費は、人件費、広告宣伝費、その他事業費とする。なお、備品の購入については、特段の事情がない限り認められない。

(1) 人件費

企画・運営等に従事する者に対する人件費（賃金、交通費等）

(2) 広告宣伝費

プロモーション等に係る広告費等の経費（ポスター・チラシ作成費等含む。）

(3) その他事業費

諸謝金、旅費、郵送費、通信費、印刷費、消耗品費、機材レンタル費、サーバー利用料、その他事業を実施するために必要と認められる経費

12 秘密保持

- ・ 受託者は、本業務により知り得た秘密を他に漏らしてはならない。また、本業務の履行完了後も同様とする。
- ・ 受託者は、本業務に関して県から受領又は閲覧した資料等を、県の許可なく公表又は使用してはならない。
- ・ 受託者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、兵庫県個人情報保護条例を遵守しなければならない。

13 情報セキュリティ

- ・ 本業務の実施にあたっては、兵庫県情報セキュリティ対策指針を遵守の上、セキュリティ対策について留意すること。
- ・ 受託者は、本業務において電子メールを利用する場合、次の各号に定める事項を遵守しなければならない。
 - (1) 電子メールの送信前に送信先の電子メールアドレス、アドレス区分（TO、CC、BCC）、添付ファイル、送信内容等に誤りがないか確認すること。
 - (2) 電子メールを一斉送信する場合は、原則として他の電子メールアドレスがわからないよう送信先の電子メールアドレス区分を BCC に設定すること。
 - (3) 重要な電子メール（個人情報または機密情報を含むメール、以下同じ。）を送信する場合は、必要に応じて暗号化又はパスワード設定を行うこと。
 - (4) 電子メールを一斉送信する場合や重要な電子メールを送信する場合は、複数人により確認すること。

14 その他

- ・ 業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規定、基準、指針等については、これを遵守し、遺漏のないようにすること。
- ・ 受託者は、本業務の目的を達成するために、委託契約書及び仕様書に基づき、常

に協議会と密接な連絡を取りながら、その指示に従うこと。

- 本業務の成果物（HP等の媒体に使用するために撮影した画像を含む）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、原則協議会に帰属するものとする。
- 完成した成果物についての所有権並びに著作権法（以下「法」という。）上の一切の権利（法第27条及び法第28条を含む）は、受託者が従前権利を有していたものを除き、委託者に帰属するものとし、受託者及び受託者から中間生成物を作成した者は、本業務に係る事項に関して法第17条に規定する著作者人格権を無期限に行使しないものとする。なお、著作権の帰属設定及び著作者人格権不行使に係る一切の費用は委託料に含まれるものとする。
- 協議会は本業務の成果物を期間の制限なく無償で、自ら使用するために必要な範囲内において、あらゆる媒体、手段・方法により公開・放送等に随時利用するとともに、編集、改変、第三者へ譲渡できるものとする。出演者を起用する場合は、肖像権等の問題が発生しないものとし、権利処理や、出演料の支払い等の手続は受託者にて行うこと。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、協議会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。
- 事業実施に必要な許認可等の事務手続きについては、全て受託者が行うこと。
- 第三者の著作物を利用して作成する場合は、第三者の許諾を得ておくこととし、万が一第三者からの権利侵害に関する訴えが生じた場合には、受託者の責において解決するものとし、必要な経費も受託者が負担するものとする。
- 本業務の目的を達成するために、本仕様書に明示されていない事項で必要な業務が生じたとき又は業務内容を変更する必要があるときは、協議会と協議の上、発注者の指示に従うものとする。
- 本業務の実施に当たり、その内容が契約書及び仕様書に違反したと協議会が判断した場合は、本業務に係る委託契約の一部又は全部を解除し、受託者に対して委託料を支払わない、若しくは支払った委託料の一部または全部を返還させる場合がある。
- 業務完了後に、受託者の責任に帰すべき理由による成果品の不良箇所があった場合は、受託者は速やかに必要な訂正、補正等の措置を行うものとし、これに対する経費は受託者の負担とする。
- 受託者は、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県に提出し、協議会の書面による承認を得た場合は、協議会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、受託者は協議会に対し、すべての責任を負うものとする。
- 宗教活動や政治活動を目的としたもの、また、公序良俗に反するような提案や法

律等に抵触するようなもの、危険が生じるようなものは受け付けない。

- ・ 暴力団排除条例（平成 22 年兵庫県条例第 35 号）を遵守すること。

15 問合せ先

兵庫県阪神北地域ツーリズム振興協議会事務局 担当：濱田

（兵庫県阪神北県民局県民躍動室県民課内）

〒665-8567 兵庫県宝塚市旭町 2-4-15

T E L : 0797-83-3154 F A X : 0797-86-4379

メール： Keisuke_Hamada@pref.hyogo.lg.jp

hanshinkem@pref.hyogo.lg.jp （必ず両アドレスに送付すること）

以上