

Googleビジネスプロフィール多言語運用促進・県内観光動向等分析業務 業務委託仕様書

1 目的及び業務概要

観光客が旅行先の選定に際し、WEBマップ上での情報収集が普及しているところであり、特に増加が続くインバウンド観光客にとって、旅マエ、そして特に旅ナカでの非常に重要な情報収集ツールになっている。

WEBマップの中でも特に利用率が高い「Googleマップ」は、観光及び観光関連事業者（観光施設、飲食店、小売店、宿泊施設、交通事業者等）（以下、「観光事業者等」という。）が自らGoogleビジネスプロフィール（以下、「GBP」という。）のオーナー登録をすることで、登録した情報だけでなく、その情報を閲覧したユーザー（観光客）の検索データ等を活用することが可能となり、ユーザーのエンゲージメントを向上させ、一層の誘客効果を図ることが期待できる。

そこで、本業務では、観光事業者等によるGBPオーナー登録と活用を促進するとともに、GBPから得られる検索・閲覧データ等を分析し、観光客の動向やニーズを把握することで、主にインバウンド観光客に対する情報発信の充実や高度化及び来訪者の利便性向上を図り、新潟県（以下、「県」という。）への誘客拡大につなげることを目的とする。

2 委託業務の名称

Googleビジネスプロフィール多言語運用促進・県内観光動向等分析業務

3 委託期間

契約締結日から令和9年3月19日（金）

4 委託料の上限額

7,000,000円（消費税及び地方消費税の額を含む）

5 委託業務内容

県内観光事業者等を対象に以下の（1）の業務を実施するとともに、（2）の分析結果のフィードバック等を通じてGBPの活用促進を図り、令和8年度中に100件を目標としてGoogleマップ掲載情報の多言語運用に係る先行事例を創出すること。

なお、本業務は委託者が実施する観光情報発信の強化を目的として実施するものであることから、支援対象事業者については、委託者が運営する観光情報発信サイト等に掲載されている観光事業者等を優先的に対象とすること。

また、「先行事例」とは、観光事業者等が自らGBPの管理及び多言語運用を実施している、又は実施できる状態にあり、かつ、委託者がGBPの分析及び活用を行うために必要な管理権限その他の必要な権限（以下、「管理権限等」という。）が委託者に付与されている事例をいう。

ただし、委託期間中に管理権限等の取得及び運用体制の構築が完了しており、委託期間終了後に多言語運用が開始されることが明確である場合は、先行事例として取り扱うことができるものとする。

【共通事項】

- ・ 下記（１）の支援の方法は、ア①のセミナーを除き、観光事業者等の状況及び支援内容に応じて、訪問、電話、メール、オンライン会議その他適切な方法により実施すること。なお、受託者は複数の支援手法を用意し、観光事業者等が円滑に支援を受けられるよう配慮すること。
- ・ 支援対象事業者の管理に当たっては、下記（１）ア①で実施する実態調査の結果を活用し、GBPの登録、運用及び多言語対応状況等を整理の上、支援前後の取組状況の変化及び支援効果を把握できるよう管理すること。
- ・ また、当該管理資料については、委託者から求めがあった場合は速やかに提出すること。

（１）GBP登録・運用支援業務

ア GBP登録促進

① 観光事業者等向けセミナー及び実態調査

- ・ 観光事業者等を対象に、GBPの概要、登録方法、運用方法等に関するセミナーを1回以上、ハイブリッド形式（対面及びオンライン）により実施すること。
- ・ 観光事業者等（セミナー参加者に限定しない）を対象に、GBPの登録状況、運用状況及び課題等に関する実態調査を実施し、その結果を取りまとめ、委託者に提出すること。
- ・ 調査対象及び調査方法については委託者と協議の上決定すること。
- ・ 調査結果は、事業者のGBP活用状況及び運用段階を把握するとともに、運用支援の効果測定に活用できる内容とすること。また、調査結果については、市町村、地域DMOその他の関係機関に提供し、今後のGBP登録促進及び運用支援に活用することを想定しているため、調査項目及び集計方法についても配慮すること。
- ・ セミナーはアーカイブ動画として参加者へ配信すること。

② 個別相談対応

- ・ 必要に応じて個別ヒアリングを実施し、課題整理及び対応方針の提案を行うこと。

③ 登録支援

- ・ GBP未登録事業者に対し、アカウント作成、オーナー確認その他登録に必要な手続の支援を行うこと。

④ 支援対象事業者の募集及び選定

- ・ 支援対象事業者の募集、取りまとめ等を行うこと。
- ・ 先行事例創出に向けた募集方法を提案し、観光事業者等の掘り起こしを行うこと。
- ・ 支援対象事業者の募集及び選定に当たっては、委託者が運営する観光情報発信サイト等に掲載されている観光事業者等を優先的に対象とし、委託者と協議の上実施すること。

イ GBP運用支援

① 基本情報の登録・整備

- ・ 施設名、施設概要、所在地、電話番号、営業時間、ホームページアドレス、

写真その他利用者が施設を利用する上で必要な情報について、登録又は内容の充実を支援すること。

- ② ロコミへの対応、インサイトデータの閲覧
 - ・ロコミへの返信方法や対応方針について助言を行うとともに、インサイトデータの閲覧方法及び活用方法について支援すること。
- ③ 多言語対応
 - ・外国人旅行者の利便性向上を図るため、施設概要、営業時間その他必要な情報の多言語化を支援すること。
 - ・なお、多言語化に当たっては1言語以上とし、英語を必須とすること。
- ④ 継続的な運用に向けた支援
 - ・委託期間終了後においても事業者が自らGBPを運用できるよう、投稿機能の活用方法、情報更新方法その他継続的な運用に必要な助言及び支援を行うこと。

ウ 管理権限等取得支援

- ① 管理権限等付与に係る調整
 - ・（1）アを通じてGBP登録を行った観光事業者等及び委託者が指定する観光事業者等（本事業実施前にGBP登録を完了している観光事業者等を含む）に対し、委託者が将来的にGBPデータ分析を行えるよう、必要な管理権限等の付与について調整すること。なお、観光事業者等の同意のもと、（2）の業務に必要な場合は、受託者において管理権限等の付与を受けることができるものとする。
- ② 観光事業者等との調整及び問合せ対応
 - ・管理権限等の取得において、観光事業者等との具体的な調整や問合せ窓口は受託者が担うこと。
- ③ 管理権限等の管理
 - ・受託者に付与された管理権限等については、事業実施期間中は適切に管理すること。
- ④ 権限付与状況の報告及び権限削除
 - ・事業終了時には、管理権限等が付与された事業者一覧及び権限付与状況を整理した資料を提出すること。
 - ・また、受託者が保有する権限について、原則として事業終了後速やかに削除手続を実施し、その結果を委託者へ報告すること。ただし、観光事業者等と受託者との間で別途合意がなされている場合を除く。

（2）GBP分析業務

【共通事項】

- ・受託者は、本業務によるGBP登録・運用支援の成果を検証するため、必要に応じて各種分析ツールを活用し、GBPインサイトデータ等の分析を行うこと。
- ・分析業務の実施に必要な場合は、観光事業者等の同意を得た上で受託者への管理権限等の付与について調整を行うこと。ただし、分析の実施に当たり、特定のシステム又はサービスへの登録若しくは契約を観光事業者等に義務付けてはならない。
- ・分析に当たっては、検索数、ウェブサイトアクセス数、電話数、ルート検索数、ロコミその他の指標を活用し、支援対象事業者における運用状況の変化及び事業効果

について整理すること。

- ・なお、分析対象とする事業者数及び分析手法、分析項目等については、事業効果の検証に必要な内容を企画提案書において提案すること。

ア GBPインサイトデータの分析

① GBPインサイトデータの収集及び分析

- ・主に以下のGBPインサイトデータの分析を個々に行うこと。
 - ✓ 検索キーワード（検索クエリ）
 - ✓ ウェブサイトへのアクセス数
 - ✓ ルート検索数
 - ✓ 口コミ（外国語及び日本語の口コミ）
 - ✓ その他、GBPの活用において有益なデータ

② 分析対象事業者の設定

- ・分析対象事業者数は事業効果の検証に必要な数を企画提案書において提案すること。
- ・なお、最終的な分析対象事業者数については、管理権限等の取得状況等を踏まえ、委託者と協議の上決定するものとする。

③ 地域・業種別分析及び傾向分析

- ・観光事業者等の分析のほかに、県及び市町村等における今後の観光プロモーションに活用できるような効果的な区分についても提案すること。なお、主に以下の区分を想定しているので、参考とすること。
 - ✓ 業種別（例：宿泊施設、飲食店、観光施設別 等）
 - ✓ 地域別（例：市町村別/エリア別 等）
 - ✓ 言語別
 - ✓ その他、効果的な分析区分

④ 観光プロモーション事業の効果測定

- ・委託者が本業務とは別に行うインフルエンサーや旅行会社、メディアなど招へい事業の効果測定を実施すること。
- ・効果測定は、本業務で管理権限等を委託者に付与した観光事業者等のうち、委託者が指定する観光事業者等について、事業実施前後におけるGBPインサイトデータの分析により行うものとする。

イ 分析レポートの作成とフィードバック

① 分析レポートの作成

- ・（2）アでの分析結果を明瞭簡潔にまとめた分析レポートを作成し、対象の観光事業者へ提供するとともに、集客増加に向けた効果的な改善提案を行うこと。

② アンケート調査の実施

- ・登録された観光事業者等へのフィードバックと併せて、令和9年2月頃を目途に、アンケート調査を行うこと。
- ・なお、調査内容は、本事業における満足度の確認や、GBPの登録及び活用をしてみての課題、今後の誘客拡大につながる設問とし、詳細は受託者決定後に委託者と協議の上決定すること。

③ 事業成果のフィードバック

- ・本事業実施により得られた成果や課題や、受託者の知見をもとに、今後の取組を検討する上で必要と考えられる考察・提言等を盛り込んだ報告も行い、委託者に対して有益なフィードバックがなされるようにすること。

④ 事業成果報告会の実施

- ・分析後には、委託者、新潟県観光協会、市町村の関係者に向けて、成果や課題を共有し、今後の誘客拡大につなげるための報告会等の場を設けること。

⑤ 委託者との定期ミーティングの実施

- ・事業進捗等の報告のため、毎月1回を目安に委託者と受託者によるミーティングを開催すること。なお、当該ミーティングはオンライン形式で実施して差し支えないが、対面での実施を妨げるものではない。

⑥ 協議録の作成

- ・受託者は、ミーティング及び分析結果の説明のために必要な簡易レポート等の作成及びミーティング後に簡単な協議録を作成すること。

6 効果測定の設定

事業効果を測定するため、管理権限等付与件数に加えて、効果測定に資すると考えられる項目を、下記例示を参考に、提案の上、設定すること。

(1) アウトプット

登録支援業務参加事業者数/GBP登録・活用支援数/GBP管理権限取得数

(2) アウトカム (KPI)

事業者アンケート満足度/口コミ増加数

7 成果物の提出

(1) 納入期限

本業務の実施内容、課題、提言等を整理した事業報告書を以下の期限までに納入すること。

期限：令和9年3月19日（金）

(2) 納入場所

新潟インバウンド推進協議会（新潟県観光文化スポーツ部国際観光推進課内）

(3) 納入方法

PDFファイル形式で納入すること。

※様式は任意とするが、視覚的に認識しやすいものと文字説明を組み合わせて、大冊にならないように簡潔明瞭にまとめること。

8 再委託

原則、業務は受託者が実施すること。業務の再委託を行う場合は、あらかじめ委託者の承諾を得ること。

9 その他

(1) 受託者は、委託者との協議の上業務を進めること。

(2) 必要に応じて業務全般や配信内容の変更調整等に柔軟な対応がとれるよう、委託者と密に情報共有をすること。

(3) 主に5（1）イ及びウの進捗状況を確認するため、委託者との打ち合わせを適時実

施すること。

- (4) 受託者は、業務目標の達成に向けて適切な進捗管理を行うこと。なお、先行事例創出件数について、目標達成が困難となるおそれがある場合は、速やかに委託者へ報告し、今後の対応について協議すること。
- (5) 成果物に係る一切の権利は、新潟県、新潟インバウンド推進協議会に帰属するものとする。
- (6) 各種権利に関する確認や登録商標に関する確認（権利侵害の有無等）は、受託者が行うこと。
- (7) 本仕様書に疑義が生じたとき、本仕様書により難しい事由が生じたとき、あるいは本仕様書に記載のない細部は、委託者と協議し、その指示に従うこと。