

滞在価値向上プロジェクト業務仕様書

1. 目的

本業務は、観光体験の予約システム構築による利便性の向上を図るとともに、観光ガイドの認証制度導入や宿泊施設の生産性向上支援を通じて、地域観光コンテンツの高付加価値化および持続可能な観光地経営の実現を目的とする。

2. 業務概要

本業務は、観光客の「滞在時間の延長」と「消費額の増加」を実現するため、以下の4つの柱で事業を推進する。

- (1) 観光体験コンテンツプラットフォームの構築（予約システムによる利便性向上）
- (2) 観光ガイドの認証制度および運用関連事業（質の高いガイド人材の確保・育成）
- (3) 特有の地域資源を活かした宿泊付き体験事業の開発（周遊促進および高付加価値化）
- (4) 宿泊施設の生産性向上支援事業（経営基盤の強化および魅力向上）
- (5) 安定した観光地経営戦略・連携事業の展開

3. 業務場所

指宿市等

4. 業務期間

契約締結日から令和9年2月26日（金）まで

5. 業務内容

原則として、次に定める業務内容を最低限実施することとします。また、次の業務内容を基本とし、事業者の専門的な見地から、本仕様書に記載のない魅力ある事業内容を提案、実施するものとします。

なお、次の事業を遂行するにあたって、事務局との協議（対面）、専門家派遣等を考慮し、具体的なスケジュールを提示するとともに、魅力的で実現可能性の高い提案を行ってください。

(1) 観光体験コンテンツプラットフォーム構築事業

公益社団法人指宿市観光協会公式サイト (<https://visit-ibusuki.com/>) の「体験・ツアープラン」ページを核とし、予約・支払い・予約管理を一元化するプラットフォームを構築・強化すること。

既存サイトの強化:

- ・ユーザーがサイト上で体験内容を確認した後、その場ですぐに予約や支払いまで完了で

きる「シームレスな操作画面」を設計すること。

- ・既存サイトの雰囲気や損なわないよう、統一感のあるデザインで操作手順を設計すること。
- ・市内体験提供事業者が、体験の空き状況、予約の受付、顧客情報をリアルタイムで確認・管理できる「管理画面」を構築すること。
- ・事業者ごとの予約状況の管理、売上の集計、予約通知機能などを備え、パソコンやスマートフォン操作に不慣れな事業者でも迷わず操作できる仕組みとすること。

支払い機能の拡充:

- ・現在実装済みのクレジットカード決済に加えて、QRコード決済など、ユーザーが利用しやすい多様な支払い方法を導入すること。

運用支援および普及促進:

- ・システム導入後、各事業者が自力で情報を更新・管理できるよう、分かりやすい手順書を作成し、説明会や個別指導を実施すること。
- ・予約・支払いデータが観光協会等で一元的に把握・分析できる体制を整え、今後の集客活動に活用できる仕組みとすること。

(2) 観光ガイドの認証制度および運用関連事業

地域の魅力を深く伝える「質の高い観光ガイド」を確保・育成するため、認証制度の導入とガイドのスキルアップを図る。

観光ガイドのスキルアップセミナーおよび相談会の実施:

- ・体験提供事業者を対象としたセミナーを1回以上実施すること。テーマを「『売れる』土台の総点検」とし、参加者の意識を単なる「説明員」から「プロの表現者」へと変革させるための実践的な指導を行うこと。
- ・セミナー実施後に相談対応の時間を設定し、体験提供事業者からの個別の悩みや現場での課題解決に向けたフォローアップを行うこと。

現状分析と観光ガイド制度設計:

- ・過去の観光アンケート結果や関連調査等の既存資料を収集・分析し、現状の課題や来訪者のニーズを整理すること。
- ・既存の体験事業者や観光ガイドに対し、運営上の課題や「あるべきガイドの姿」について直接ヒアリングを行うこと。
- ・分析結果を踏まえ、本市の観光資源や地域の実情に即した運用体制の助言や制度設計の見直しを行い新たな認証基準を作成すること。
- ・制度の基本的な仕組み（骨子）を策定し、関係者間で「目指すべきガイドの姿」を共有すること。

制度運用手引きの作成:

- ・制度を円滑に運用するための手順や評価基準をまとめた手引きを作成すること。

(3) 特有の地域資源を活かした宿泊付き体験事業の開発

本事業では、本市の強みである資源を最大限に活かし、観光客の満足度と消費額の向上を図るため、調査からプラン造成までを一貫して実施する。

観光ニーズ調査およびターゲット層の絞り込み：

- ・ 来訪希望者（サンプル数 500 件以上）、および市内の宿泊施設・体験事業者を対象に、観光資源や受入体制に関する調査・分析を行うこと。
- ・ 調査を通じ、観光客のニーズと地域課題を明らかにするとともに、ターゲット層と宿泊と体験の組み合わせ方（魅力的なプランの作り方）を具体化すること。

調査結果に基づく「体験付き宿泊プラン」の造成：

- ・ 上記の調査・分析結果を基に、宿泊施設と体験事業者の連携による新たな宿泊プランを造成すること。
- ・ 調査で明らかになった「ニーズ」を「ここでしかできない体験（砂むし温泉等）」と結びつけ、滞在価値を高める体験を伴う宿泊プランを 5 件以上新規造成すること。
- ・ 造成したプランの販売を促進し、予約獲得を支援すること。

(4) 宿泊施設の生産性向上支援事業

本事業では、市内宿泊施設における業務の効率化と働きやすい環境づくりを推進し、持続可能な経営基盤の構築を図る。

生産性向上セミナーの開催：

- ・ 市内宿泊施設を対象に、魅力向上および経営改善に向けたセミナーを 1 回以上実施すること。
- ・ セミナー終了後には、参加者からの個別の悩みや課題に応じた相談会を行うこと。

専門家による伴走支援：

- ・ セミナー開催後、伴走支援を希望する市内宿泊施設を公募すること。受託者は、応募事業者に対するヒアリング等を通じて、改善意欲が高く、かつ波及効果が見込める宿泊施設（3 社以上）を選定し、経営の質の向上を図るための個別支援を行うこと。

業務の標準化と効率化：

- ・ 現場の「ムリ・ムダ」を徹底的に排除し、業務フローを見直すことで、限られた人員で質の高いサービスを提供できる体制を整えること。

働きやすい環境の構築：

- ・ 業務の質を維持・向上させつつ、限られた時間内での効率的な勤務体制の構築や業務負担の軽減に取り組み、従業員が意欲を持って働ける職場環境を整備すること。

経営基盤の見える化：

- ・ 経営状況を正確に把握・分析する仕組みを整え、安定的な施設運営と魅力向上に向けた投資判断ができる状態を目指すこと。

成果の共有：

- ・支援終了後、対象事業者による報告会を開催し、具体的な取り組みを市内の同業種へ共有することで市内観光産業全体の意識向上を促すこと。

(5) 安定した観光地経営戦略・連携事業の展開

地域観光の持続的な成長を実現するため、KPI の達成状況をモニタリングし、地域課題の解決に向けた対話と連携を促進する。

顧客満足度向上に向けた戦略体系の整理：

- ・いぶすき観光デザインが保有する来訪者満足度調査結果を基に、満足度向上に向けた具体的な施策を検討するための関係者会議の企画・運営を行うこと。
- ・関係団体との連携を深め、地域全体で満足度を高めるための戦略体系を整理すること。

観光ビジョン未達成項目の効果検証：

- ・観光ビジョンの KPI（観光消費額等）について、現状の達成状況を精査・分析すること。
- ・未達成項目については、当時の事業施策の問題点や外部環境の変化等の要因を深掘りし、課題を抽出すること。
- ・検証結果に基づき、本業務期間中および次年度以降の事業展開や、具体的な改善策を提示すること。

6. 特記事項

(1) 交付対象事業の重要業績評価指標（K P I）について

本業務は、市が国の地域未来交付金（地域未来推進型）を活用し、事業展開するものであるため、交付対象事業の重要業績評価指標（K P I）を設定しています。そのため、業務委託期間中は本会議と受託者が協力し、K P I の達成に向けて事業推進していくものとします。なお、設定している K P I については、次のとおりです。

【重要業績評価指標（K P I）】

- ①観光消費額 30%増加（2025 年度比較）〈293 億円→383 億円（令和 10 年度）〉
- ②来訪者満足度 5 段階評価中「5」の割合（2024 年度比較）〈50.38%→70%（令和 10 年度）〉
- ③体験を伴う宿泊プランの新規件数 〈0→11 件（令和 10 年度）〉
- ④インバウンド宿泊者数 60%増加（2024 年度比較）〈30 千人→48 千人（令和 10 年度）〉

(2) 次年度以降の事業展開について

本業務の成果を踏まえて、本会議では、令和 9 年度以降に次の事業展開を予定しています。ただし、事業展開に伴う予算措置は確約されているものではありませんので、留意してください。

7. 成果物

- ・ 事業実施報告書（調査分析結果を含む）
- ・ 各業務における成果物一式

8. その他

(1) 打ち合わせ

本業務の遂行にあたり、本会議と定期的に打ち合わせを行うこととします。

(2) 追記事項

- ①本仕様書に明記されていない事項で、本業務の目的達成のために必要と思われるものについては、本会議と受託者との双方で協議し、決定することとします。
- ②成果物等の所有権は、本会議並びに市に帰属します。また、本会議並びに市が、当該年度以降にプロモーション活動等に利用することを妨げないこととします。なお、業務期間終了後であっても、受託者は業務内容及び成果物についての本会議並びに市からの問い合わせ等に対応することとします。
- ③本会議が別に発注する「観光交流人口拡大業務」の受託者と業務期間中において連携して業務を遂行することがあります。その際は、当該受託者との連携に努めることとします。
- ④受託者は、本業務により知り得た情報を第三者に漏洩してはいけません。ただし、本実行委員会が承認する場合はこの限りではありません。
- ⑤本市に所在するDMO法人の（一社）いぶすき観光デザインでは、令和5年度以降、本市におけるCRM（Customer Relationship Management）を導入しております。本業務と同社が行う事業間の連携を図り、事業効果の最大化を図るため、必要に応じて、それぞれの業務で得られた情報の一部又は全部を、本会議又は（一社）いぶすき観光デザインを介して共有することとします。

9. 問い合わせ先

〒891-0497 鹿児島県指宿市十町 2424 番地

指宿市観光・経済戦略会議（公募担当事務局：指宿市農水商工観光部観光課観光企画係）

担当：牛込，鐘撞

電話：0993-22-2111（内線 2324）

E-mail：kanko@city.ibusuki.jp