

海の京都管内における J C S I 顧客満足度調査業務委託仕様書

1 事業名

海の京都管内における J C S I 顧客満足度調査業務

2 事業実施期間

契約締結日から平成31年2月28日まで

3 事業目的

日本版DMOでは、各種データ等の継続的な収集・分析、データに基づく明確なコンセプトに基づいた戦略（ブランディング）の策定が求められており、「一般社団法人京都府北部地域連携都市圏振興社（通称「海の京都DMO」）」では、平成28年度に、海の京都全域及び管内各市町単位での J C S I 顧客満足度調査を実施したところである。

ただ、上記調査は、継続して実施してこそ今後の戦略を策定していく上での根拠資料となるデータが得られるため、30年度に再度 J C S I 顧客満足度調査を実施する。

なお、30年度の調査は、28年度の調査項目をそのまま実施するのではなく、28年度の調査結果をもとにターゲット像を明確にするとともに、海の京都全域及び管内市町単位での課題整理を行った上で W e b 調査を実施する。そして、データの結果を深く分析することにより、主に次の観点からの出口対策を含めた政策提案に結びつく効果的な調査を実施する。

（政策提案の観点）

- ①インバウンド（訪日外国人客）の誘客
- ②近隣府県等との広域連携による観光誘客
- ③京都市の一部に集中しがちな観光客の周遊による誘客

4 業務内容

（1） 調査実施における準備作業

平成28年度に、海の京都DMOが海の京都全域及び管内各市町を対象に実施した J C S I 顧客満足度調査の結果を踏まえ、今年度の調査項目として調査を実施すべき項目について提案を行うこと。また、その提案に至った経過についての説明をプレゼンテーションで行うこと。

（2） 対象地域訪問者に対する W e b による満足度調査

対象地域に観光目的で来訪した者を対象として、次のとおり地域別の満足度調査

を行うための調査実施項目について具体的な提案を行うこと。

ア 調査方法：Webによるアンケート調査。

イ 対象地域：福知山市、舞鶴市、綾部市、宮津市、京丹後市、伊根町、与謝野町
また、比較対象地域として、別途2箇所提案すること。

ウ サンプル数：各市町及び比較対象地域各300サンプルを目途

エ 調査対象者：調査時点の2年以内に観光目的で上記対象地域及び比較対象地域に宿泊、日帰りで来訪した者。

オ 調査期間：契約締結後～平成31年1月31日まで

カ 実施項目：次の実施項目は原則必須とするが、アで必要としない項目がある場合は、その理由について、プレゼンで説明すること。また、その他分析する上で追加が必要な調査項目についてもその理由について、プレゼンで説明すること

- ① 属性調査（年齢・性別・同行者、出身、過去の来訪回数）
- ② 訪問前に関する状況（イメージ、期待度、情報収集方法等）
- ③ 訪問時に関する状況（来訪時期、宿泊（場所・施設種類）、利用交通手段（目的地まで・地域内利用）、観光場所・施設等、訪れた結果の評価、）
- ④ 満足度調査
- ⑤ 再来訪意向調査
- ⑥ 滞在に関する感想（評価箇所・内容、特に要改善箇所・内容等については具体的な内容の把握）
- ⑦ 「海の京都」に関する認知度（名称、イメージ、ブランド度）
- ⑧ 上記以外で、「3. 事業目的」に掲げる政策提案に有効な調査項目を具体的に提案すること。なお、把握する目的、活用方法について併せて明示のこと。

（3）調査結果の分析業務

上記の調査結果を踏まえ、実施可能な分析内容について、海の京都全域及び管内市町単位での因果関係を踏まえた行動分析等、具体的な提案を行うこと。その場合、単に分析結果の傾向の説明でなく、今後の戦略を策定していく上での根拠資料としてのデータとして活用できるよう、平成28年度実施調査の結果から今回の調査結果の変化について特徴、そこから導き出される要因を分析し、「3. 事業目的」に掲げる政策提案の観点等を踏まえた施策の提案を行うこと。

（4）事業実施結果報告会の実施について

調査の分析結果について、関係者間での共有を図るため、委託期間内に報告会を海

の京都管内で1回実施すること。

(5) 委託に係る費用について

調査実施から報告書作成に係る費用だけでなく、事前準備作業に係る費用、事前打ち合わせに係る旅費等費用、報告会の開催に係る経費、納品に至るまでの調査後の打ち合わせに係る旅費等の費用も積算して経費の提案を行うこと。

5 留意事項

(1) 一般的事項

- ア 業務の遂行状況について随時報告を行うこと。
- イ 業務を遂行する上で必要な資料等は、海の京都DMOが随時貸与するほか、必要に応じ受託者において入手すること。なお、貸与した資料等の複製・複写の可否、返却等については、海の京都DMOの指示に従うこと。
- ウ 委託業務期間はもとより委託業務期間終了後も、当該業務で知り得た機密、個人情報等の取り扱いについて厳守すること。
- エ 業務の内容及び調査の遂行上知り得た秘密事項は、海の京都DMOの承認を得ないで他に漏らし、又は、その他の目的に利用してはならない。
- オ 業務を遂行する上で疑義が生じた場合や本仕様に定めのない事項については、その都度、海の京都DMOと協議の上、対応するものとする。
- カ 業務において検証結果を得るために調査過程で発生した物については、事業終了後に関係者と調整のうえ、適切に処理すること。

(2) 業務体制

- ア あらかじめ海の京都DMOと調整したスケジュールで行うこと。
- イ 業務の推進にあたっては、円滑かつ効率的な進捗を図るため、海の京都DMOと緊密な連携を図りつつ事業を実施するものとし、海の京都DMOの求めに応じて、業務の進捗状況を報告すること。
- ウ 請負者は、主担当者、責任者等を明確にし、業務内容を常に複数の者が把握し、担当からの問い合わせ等に対応すること。

(3) 個別事項

- ア 事業内容
事業内容についての企画案を提出すること。
- イ 成果物

次に掲げる成果物を、平成31年2月28日（木）までに、海の京都DMOに提出すること。

- ① 事業実施報告書（A4版 カラー、製本） 各20部
- ② 電子データ（CD又はDVD、PDF形式で保存するものとする） 10枚

6 その他

- (1) 業務に係る全ての成果物の著作権（電子データに関する著作権法第23条に規定する公衆送信権を含む。）は当該の著作権が第三者の権利である場合や甲乙で別途定める場合を除き、海の京都DMOに帰属する。また、成果物は、海の京都DMOが作成するホームページや印刷物等に自由に使用できるものとする。
- (2) 本業務仕様書に定めのない事項については、海の京都DMOと協議するものとする。