

令和6年度CRM調査事業委託業務仕様書

1. 委託事業名

令和6年度CRM調査事業委託業務

2. 委託業務期間

委託契約締結の日から令和7年3月21日まで

3. 事業目的

CRM (Customer Relationship Management) は、お客様=観光客との関係を強化するための手法であり、顧客情報を一元管理し、個別ニーズに応じたサービスが提供可能となる。これにより効率的なプロモーションの実施と顧客満足度向上、並びにリピーター獲得が見込める。CRMは信頼構築と成果向上の鍵を握る重要なツールとなっている。観光のプロモーションにおいて、訪れた旅行者の嗜好や行動パターンを把握し、個別に合わせた情報提供や特典の提供が可能であり、これによるリピーター促進や顧客満足度の向上が期待される。また、オンライン予約やフィードバックを通じて得られたデータを活用し、マーケティング戦略の最適化や新しい観光商品の開発に貢献するものと考えられ、これまで以上に効率的なプロモーションが可能となるといえることから、沖縄観光の基礎情報として活用をすることを目的とする。

4. 委託業務の概要

本業務では、目的となっている国内の沖縄リピーターの獲得と新規顧客の開拓を最も効率的かつ効果的に行えるCRM開発に向けた調査を実施する。沖縄リピーター層と沖縄旅行未経験者層のニーズを捉えながら、CRMツールの利便向上にも繋がる調査を実施し、その結果を分析することで次年度以降のCRM開発における戦略策定を行う。

5. 委託業務内容

以下の業務について、ターゲット国内観光客とした上で、効率的かつ効果的な手法により実施すること。

(1) 国内ターゲット市場の特定:

- ①訪れる可能性のある市場やセグメントの特定
- ②旅行者の訪問地域、年齢、興味、予算などの把握

(2) 競合分析:

- ①競合他者の観光プロモーションを調査し差別化ポイントを特定
- ②他地域の成功事例や課題等

(3) 観光資源の評価:

- ①地域の観光資源やアクティビティの強みと弱みを評価。
- ②地元の特産品や文化に焦点を当てる。

(4) 訪問者の嗜好と需要の調査:

- ①過去の訪問者のデータを分析し、嗜好や需要を把握。
- ②アンケートやオンライン調査で訪問者の期待や興味を確認。

(5) 沖縄版 CRM に関する提案

- ①(1)～(4)の調査を踏まえ、沖縄県版 CRM 案の提案。
- ②CRM のツールについても具体的に提出する。

6. 一般管理費

一般管理費は、委託事業を行うために必要な経費であって当該事業に要した経費としての抽出、特定が困難なものについて、一定割合の支払を認められた間接経費のことをいう。

一般管理費は、(直接人件費+直接経費-再委託費) ×10/100 以内で計上すること (少数点以下切り捨て)。

7. 業務の実施状況の報告

受託者は、業務の実施状況 (実施した事業報告書等) の報告を、随時、県が指定する日までに報告すること。

8. 業務の完了後の提出書類

受託者は本業務完了後、令和6年3月21日までに以下の(1)から(2)の書類を提出すること。

(1) 以下アからイの内容を含む実績報告書

- ア 業務の実施期間及び内容
- イ その他、業務の実施状況 (集計報告書等)

(2) 委託業務完了届

9. 業務の再委託について

(1) 一括再委託の禁止等について

本業務委託契約の全部の履行を一括又は分割して第三者に委任し、又は請負わせることができない。

また、以下の業務 (以下「契約の主たる部分」という。) については、その履行を第三者に委任し、又は請負わせることができない。

ただし、これにより難い特別な事情があるものとしてあらかじめ県が書面で認める場合は、これと異なる取扱いをすることがある。

(2) 再委託の相手方の制限について

上記(1)で定める「契約の主たる部分」とは以下のとおりとする。

- ア 契約金額の 50 %を超える業務（第三者に一括して再委託する場合に限る）
- イ 企画判断、管理運営、指導監督、確認検査などの統轄的かつ根幹的な業務
- ウ 指名停止措置を受けている者、暴力団員又は暴力団と密接な関係を有する者に契約の履行を委任し、又は請負わせることはできない。

(3) 再委託の範囲について

- ア 県が指示する CRM 調査に係る業務
- イ その他、簡易な業務

(4) 再委託の承認について

契約の一部を第三者に委任し、又は請負わせようとするときは、あらかじめ書面による県の承認を得なければならない。

ただし、以下に定める「その他、簡易な業務」を第三者に委任し、又は請負わせるときはこの限りでない。

- ア 資料の収集・整理
- イ 複写・印刷・製本
- ウ 原稿・データの入力及び集計
- キ その他、上記以外に容易かつ簡易な業務がある場合は、県と別途協議を行った業務

(5) 再委託先との追加契約について

企画コンペ等で契約した再委託先との追加契約については、原則として認めない。但し、予期できない契約後に発生した事由、緊急性のある事項については、県との事前協議を行い、承認を得た場合にのみ認める。

10. 業務実施にあたっての留意事項

- (1) 事業の実施に際しては、沖縄県委託事業であることを対外的に明示すること。（例：メディア等による取材、プレスリリース、公募等）

(2) 納品物

- ア 調査報告書 …PDF 及び編集可能データ (Word、Excel 等)
- イ 調査報告書概要版 …PDF 及び編集可能データ (Word、Excel 等)
- ウ 調査結果のローデータ (CSV 等)
- エ 調査報告書に掲載する集計結果のデータ (CSV 等)
- ※ 調査報告書、調査報告書概要版は、県が増刷する場合に対応できるよう、必要な印刷用データについても納品すること。
- ※ 調査報告書、調査報告書概要版の記載内容・ページ数、納品データの形式等、具体的な事項については、県と受託者において協議の上決定する。

(4) 業務スケジュール

報告書の作成を3月第1週までに行うことを目処とし、業務スケジュールを提案すること。

(5) 実施体制

当該業務の実施にあたっては、業務の遂行に必要な担当者を配置するとともに、県と十分に協議を行いながら業務運営ができる体制を構築すること。

(6) その他

上記の他、当該業務の遂行に資する提案があれば、自主提案として提案書に記載すること。

(7) 各事業の実施に際して、より適切かつ、経済合理性に配慮した執行を行い、本県と協議を行いながら進めること。

(8) 各事業の実施に際しては、県との実施前の事前調整、進捗報告、完了報告を行うこと。

(9) 本事業は国の補助などを活用して実施するものであり、受託者は経理管理に当たっては、補助金等に係る予算の執行の適正化に関する法律（昭和30年法律第179号）に基づき、適正に執行すること。

11. その他

受託者は本仕様書及び県が承認した実施計画書に基づき委託業務を実施すること。

本仕様書の記載内容の詳細並びに本仕様書に記載のない事項及び変更については、沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課と密接な協議のもとで取り組むものとする。