

観光施設等情報発信支援事業
(Google ビジネスプロフィール運用支援業務)
委託仕様書

1. 委託業務名

観光施設等情報発信支援事業
(Google ビジネスプロフィール運用支援業務)

2. 目的

物価上昇により厳しさを増す観光関連事業者の収益力向上に向け、集客を強化するために観光施設等の情報発信をより効果的に進める必要がある。

本事業では、Google ビジネスプロフィール（以下「GBP」という。）を活用し、観光関連事業者のデジタルマーケティング及びITリテラシーの資質の向上を図ることにより、事業者が自ら情報発信を行い、観光客の満足度向上に取り組むとともに、国内外からの誘客の促進につなげることを目的とする。

3. 委託者

公益社団法人岡山県観光連盟（以下「連盟」という。）

4. 委託期間

契約締結日から令和9年2月28日まで

5. 委託限度額

26,380,000円（消費税及び地方消費税を含む）

※本事業の原資の額は利用実績によるものとし、上限に達しなかった場合は、その差額を県に返還すること。また、その他経費についても、利用実績の減により不要となったと認められる経費については同様に取り扱うものとする。

6. 業務内容

(1) GBP登録支援説明会の実施

岡山県内の観光事業者（観光施設、宿泊施設、飲食店、小売店等）を対象に、GBPの登録の必要性及び本事業の内容について説明する説明会を実施すること。

説明会の実施に当たっては、県内事業者へ広く周知し、多くの事業者の参加を促進するため、効果的な告知・広報手法を検討し実施すること。

なお、説明会の実施方法は、会場開催又はオンライン開催のいずれも可とし、詳細は受託事業者が提案すること。会場開催は、県内事業者が広く参加できるよう、地域バランスを考慮し複数会場で開催すること。

また、説明会の内容は録画し、参加できなかった事業者が後日視聴できるようにすること。

(2) GBP登録支援の実施

岡山県内の観光事業者を対象に、GBPの登録支援を行うこと。

支援対象は200施設以上とする。

支援は、以下の内容の完了を最低限とする。

- ① オーナー登録
- ② 基本情報（施設名、住所、電話番号、営業時間等）の登録及び正確性の確保
- ③ 写真の登録
- ④ カテゴリ設定

また、単なる登録支援にとどまらず、検索結果における視認性及び選択率の向上を目的として、以下の観点に基づく情報整備及び運用支援を行うこと。

- 写真については、外観・内観・商品・サービス内容・体験イメージ等、利用者の意思決定に資する内容を登録することとし、1施設あたり10点以上の掲載を目安とすること。
- 説明文については、施設の特徴や強みが具体的に伝わる内容とし、利用者の検索ニーズを踏まえたキーワードを適切に含めて作成すること。
- カテゴリ及び属性情報については、検索結果への表示に影響することを踏まえ、適切に設定すること。
- 投稿機能の活用方法について助言を行い、最新情報や季節情報等の発信が継続的に行われるよう支援すること。
- クチコミの収集及び返信の重要性について周知し、必要に応じて返信例の提示等を行うこと。

なお、これらの実施にあたっては、Googleの検索結果表示及び各種AIによる情報抽出・推薦を踏まえ、第三者が理解しやすく、かつ検索において認識されやすい情報構造となるよう留意すること。

さらに、外国人観光客への訴求力向上の観点から、施設名、説明文、サービス内容等について、自動翻訳では十分に伝わらない箇所については、必要に応じて英語表記等の多言語対応を行うこと。

なお、連盟が把握している登録情報が不十分な施設（令和7年3月時点の約400施設）については、必要に応じて当該情報を提供する。

支援方法については、現地訪問、オンライン支援、電話対応等を組み合わせ、効果的に実施すること。また、各施設への対応記録を整理し、報告書と合わせて提出すること。

また、本業務における効果検証期間を十分に確保するため、登録支援は原則として8月末までに完了させること。ただし、事業の進捗状況や対象事業者の事情

等により、やむを得ない場合は、連盟と協議の上、完了時期を変更できるものとする。

(3) マニュアルの配布及び修正

連盟が令和6年度に作成した「GBP登録・活用マニュアル」を支援対象施設へ配布すること。

なお、GBPの仕様変更等が生じた場合は、その内容を反映し、最新版の内容となるよう必要に応じてマニュアルを更新した上で配布すること。

(4) 過年度登録支援事業者へのフォローアップ

令和6年度にGBP登録支援を行った観光事業者（約190事業者）に対し、GBPの活用状況について以下のヒアリングを実施し、課題の類型化及び改善方策の整理を行うこと。

- 現在の運用状況
- 各機能の活用状況（投稿機能、写真・動画の追加、口コミ返信等）
- 更新頻度
- GBPの活用による売上の増減

また、活用が十分でない施設に対しては、課題を整理した上で、投稿の活用、写真更新、口コミ対応等に関する改善提案又は必要な支援を行うこと。また、支援を断られた場合、その理由について記録しておくこと。

(5) GBP活用セミナーの実施

本事業により新規登録支援を行った事業者及び既存の登録事業者を対象に、GBPの効果的な活用方法（投稿機能の活用方法、写真更新、口コミ対応、外国人観光客への対応、パフォーマンスレポートの活用等）に関するセミナーを実施すること。

なお、実施方法は会場開催又はオンライン開催のいずれも可とし、詳細は受託事業者が提案すること。会場開催は、県内事業者が広く参加できるよう、地域バランスを考慮し複数会場で開催すること。

また、セミナーの内容は録画し、参加できなかった事業者が後日視聴できるようにすること。

(6) 支援施設からの問い合わせ対応

GBPの登録及び活用に関する問い合わせに対応すること。

問い合わせ対応については、電話及び電子メール等、複数の手段により対応できる体制を整えること。

対応時間は、年末年始を除く平日10時から17時までとする。

(7) 支援施設へのアンケート実施

支援を行った施設を対象に、本事業に関するアンケート調査を実施すること。

アンケートにより、支援内容の満足度、課題、今後の要望等を把握し、その結果を分析の上、報告書に反映すること。

(8) GBP登録後の効果検証

登録支援を行った施設のうち、一定数を抽出し、GBP登録及び情報更新後の検索表示回数、閲覧数、ルート検索数、ウェブサイトクリック数等の指標の変化を把握すること。また、可能な範囲で来訪につながる行動指標の変化について定量的に分析し、結果を取りまとめること。

なお、本業務において設定するKPIに加え、効果測定として有効と考えられる指標がある場合は、その内容及び測定方法について提案すること。

(9) 成果報告書の作成

本業務の支援施設数、実施内容、実施結果、対応記録、アンケート結果、効果検証結果、課題及び改善提案等を取りまとめた成果報告書を作成し提出すること。

7. 目標KPI

本事業における目標指標は以下のとおりとする。

- ① 支援施設のうち、GBPの閲覧数が増加した事業者数：300件以上（過年度登録支援事業者も含む）
- ② 支援施設のうち、ルート検索又はウェブサイトクリック数等の行動指標が増加した事業者の割合：50%以上

なお、これ以外に有効と考えられる指標がある場合は内容及び測定方法を提案すること。

8. 実施体制

本業務の開始から終了までの間、実施方法や進捗状況の確認等、業務の円滑な実施のために、十分な経験と技術力及び調整能力を有する者を配置するとともに、業務内容を総合的に評価でき、かつ作業進行を適切に処理できる進行責任者を置くこと。

なお、本業務の遂行に先立ち、進行責任者、担当者等について、その所属・氏名・実務経験・本業務における役割等を連盟に提出し、承認を得ること。

9. 進捗管理等

本業務を適正かつ円滑に実施するため、スケジュールや支援内容等を協議するほか、進捗確認や報告を行うとともに、必要に応じて連盟と協議を行うこととする。

進捗報告については、原則として2週間に1回以上実施し、支援施設数、実施状況、課題及び対応方針等を整理の上、報告すること。

また、本業務に関する企画書・計画書・実績報告など連盟から求めがあった場合は、速やかに対応し、提出すること。

10. 成果物

令和9年2月28日までに成果物を提出すること。

- ① 運用マニュアル改訂版（PDFデータ＋紙媒体2部）
- ② 業務報告書（PDFデータ＋紙媒体2部）

11. 秘密保持

- (1) 本業務に関して、受託者が連盟から受領または閲覧した資料等は、許可なく公表又は使用してはならない。
- (2) 受託者は本業務の実施上知り得た情報については、秘密を保持するとともに、契約目的以外に使用してはならない。委託業務の完了または解除された後においても同様とする。また、個人情報の保護については十分に注意し、流出・損失を生じないよう適切に管理すること。

12. 留意事項

- (1) 本業務の全部を一括して第三者に再委託することは原則認めない。ただし、受託業務の一部を委託する場合については、事前に書面にて報告し、連盟の承諾を得た場合はこの限りでない。
- (2) 本仕様書の内容については、事業の概要を示したものであり、詳細については、企画提案協議の結果に基づき、委託者及び受託者の双方での協議の上、必要な変更を加えて確定するものとする。
- (3) 本業務にあたり、第三者との間に発生したトラブルに対しては、責任をもって対処すること。
- (4) 連盟は、事業の趣旨を逸脱する行為が認められた場合は、契約の解除等を行うことができるものとする。
- (5) 契約や支払いに関する書類など本業務の関係資料を本業務の完了年度の翌年度から起算して、5年間保管すること。
- (6) 本仕様書の解釈に疑義が生じた事項及び本仕様書等に明記されていない事項については、双方協議の上決定するものとする。

【問い合わせ先】

公益社団法人岡山県観光連盟（担当：黒川・竹内）
岡山市北区表町1-5-1 岡山シンフォニービル2階
TEL：086-201-0245（直通） 086-233-1802（代表）
E-mail：web@okayama-kanko.jp