

## 仕 様 書（企画提案用）

### I. 事業の件名

プッシュ型情報配信を活用した渋滞・混雑マネジメントによる観光満足度検証事業  
【神奈川県 箱根町】

### II. 事業の目的

神奈川県南西部の箱根は、都心からのアクセスが良い人気の観光地であるが、箱根が抱える観光課題の一つとして「渋滞・混雑による旅行満足度の低下」が上げられる。

箱根に訪れる観光客の特徴として、①東京近郊からのマイカー観光客が多い、②事前旅程が明確に定まっていない、③インバウンドを含む個人客の割合が高い、等があり、その傾向はコロナ禍で一層顕著となっている。具体的な事例として、箱根各地を観光したマイカー観光客が、夕方、帰宅のために宮ノ下・箱根湯本エリアに集中することで、激しい渋滞が発生し、路線バスを利用する観光客を含め、効率的な周遊観光ができない傾向にある。結果として、旅行満足度を下げたしまい、再来訪意欲の低下やさらなる旅行消費額の拡大に繋がっていないことが課題である。

上記の課題を解決するため、当事業では、マイカー観光客（インバウンド含む）を対象に、夕方以降に使用可能なおすすめ立ち寄り観光コンテンツ（①新たに開発するコンテンツ、②既存施設を活用した新たなイベント及び③既存施設の割引サービス等）のお得な情報（クーポン及び渋滞状況等）をスマートフォンへプッシュ配信する等、積極的な誘導を図り、帰宅時間を分散させることで、マイカー観光客の旅行満足度を向上させ、観光消費額も同時に拡大させる、という新たな課題解決スキームの実証実験を実施する。また、実証実験から得られる多様なデータの分析、アンケート等による定性調査といった効果検証によるスキームのさらなる磨き上げを実施することで、渋滞解消・分散型旅行に繋がり、観光満足度向上、観光消費額の拡大にも寄与する新たな周遊ルートを開発（具体的な成果）し、次年度以降、地元が継続的にスキームの改善サイクルに取り組めるよう、ロードマップを示すことを目的とする。

同時に、コロナ禍における新しい旅のスタイルのモデルケースの一つとして確立し、同様の課題を抱える他地域への展開を図ることとする。

### III. 事業実施の背景

箱根DMOでは、箱根地域の利用集中期における交通渋滞の解決に向けた利用動態調査及び分析を実施し「交通動態の把握」と「渋滞解消の検証」を行ってきたが、渋滞解消を観光振興に繋げる「人流調査」（観光施設への周遊の転換可能性など）はまだ実施できていなかった。

また、箱根DMOでは「箱根町HOT21 観光プラン」を令和元年度に策定し、観光客に多くの目的を持って来訪頂き、より多くの観光施設を周遊いただくことで観光満足度を向上させ、観光消費の拡大に繋げようと取り組んでいるところである。

#### IV. 事業の実施体制

関東運輸局観光部、箱根DMO、神奈川県、箱根町、小田急箱根ホールディングス株式会社、伊豆箱根鉄道株式会社等で構成する「箱根 DMO 交通インフラ部会」を母体とした検討会を設置し、協議の上、事業を実施する。

#### V. 事業の内容

##### (1) 実証実験のスキーム設計

次の事項について設計すること。

(ア) 事業目的を達成するのに効果的な時期、地域、実施回数の設定

(イ) 事業目的を達成するのに効果的なターゲットの設定

(訪日外国人を含めるなど、訪日客の受入環境整備を考慮したターゲット設定を行うこと)

(ウ) 立ち寄り観光コンテンツ等の企画開発

- ・事業目的を達成するのに効果的な新たな立ち寄り観光コンテンツの企画開発（1コンテンツ以上）
- ・事業目的を達成するのに効果的な既存施設を活用した新たなイベントの企画開発（1イベント以上）
- ・その他、事業目的を達成するのに効果的な割引サービス等の企画開発（任意）

※ 新たな立ち寄り観光コンテンツやイベントの企画開発に係る経費は「対象経費」とするが、既存サービスへの割引補填や運行費補填は「対象経費外」とする。

(エ) その他必要と思われる事項

##### (2) 配信情報（クーポン及び渋滞状況等）及びデータ解析法の設計

次の事項について設計すること。

(ア) プッシュ型配信情報（クーポン及び渋滞状況等）の設計

- ・Wi-Fi 等を活用した情報（クーポン及び渋滞状況等）のプッシュ型配信スキーム及び、分析に必要なデータ回収スキームの設計
- ・情報（クーポン及び渋滞状況等）が記載された配信画面の設計（英語及び日本語の2言語は必ず作成すること）

(イ) SNS型配信情報（クーポン及び渋滞状況等）の設計

- ・情報（クーポン及び渋滞状況等）の SNS 型配信スキーム及び、分析に必要なデータ回収スキームの設計
- ・情報（クーポン及び渋滞状況等）が記載された配信画面の設計（英語及び日本語の2言語は必ず作成すること）

(ウ) データ解析法の設計

- ・効果検証を行うのに効果的なデータ解析法の設計

(エ) その他必要と思われる事項

(3) 実証実験の実施（年3回以上）

上記V.（1）、（2）で設計したスキームにて実証実験を行うこと。  
実施にあたっては、検討会で十分協議の上、進めること。

(4) 効果検証及び次年度以降の取組の検討

次の事項について検証・検討すること。

(ア) 効果検証

- ・上記（2）（ウ）により設計したデータ解析法によるデータ解析結果に基づく情報（クーポン及び渋滞状況等）配信効果の検証
- ・実施期間中における、渋滞解消効果の検証
- ・定性調査：利用者の利便性や満足度の調査（アンケート調査による）

(イ) 次年度以降の取組みの提案

上記（ア）を踏まえ、次年度以降、地元が主体となった取組に向けたロードマップの提案を行うこと

(5) 検討会の運営方法について

上記IV. に係る検討会の開催及び運営については下記の通りとする。

(ア) 構成員

関東運輸局観光部、箱根DMO、神奈川県、箱根町、小田急箱根ホールディングス株式会社、伊豆箱根鉄道株式会社、上記V.（1）で選定された観光施設等  
※構成員については、必要に応じて追加。

(イ) 事務局

受託者が事務局を構成すること。

(ウ) 開催回数

事業目的を達するに足る設定とする（最低3回以上）

(エ) 運営

会場手配・準備、事前の資料作成等の企画、開催通知・出欠確認、資料印刷、当日の進行、議事録・報告書の作成等を行うこと。

(オ) その他

新型コロナウイルス感染拡大防止に努め、極力 Web 会議システムを活用し、対面で行うものは真に必要なものに限定するとともに、実施する場合も最低限の人数・時間で行うよう配慮すること。

事業費には、検討会開催にかかる一切の費用を含む。

## (6) 報告書等

### ①定例会議の実施

上記検討会とは別に、事業の進捗状況を把握することを目的に、当局との定例会議を定期的実施すること。会議ごとに議事録を作成の上、当局へ速やかに提出すること。開催日時等の詳細は、当局と相談の上、事前に決定しておくこと。新型コロナウイルス感染拡大防止に努め、極力 Web 会議システムを活用し、対面で行うものは真に必要なものに限定するとともに、実施する場合も最低限の人数・時間で行うよう配慮すること。

### ②事業報告の作成

実施する全ての事業について、事業報告書を作成の上、提出すること。

#### ア 提出物

事業報告書（詳細版）A4縦の横書き、カラー印刷5部

事業報告書（概要版）A4縦の横書き、10ページ程度

電子データ

事業報告書の電子データ（CD-RまたはDVD-R）5枚

※電子データについては、Microsoft Word2013、Microsoft Excel2013、Power Point2013において編集可能ないずれかのファイル形式及びPDF形式（Adobe Readerにて閲覧可能な形式）の両方で保存、提出のこと。

#### イ 提出期限

令和4年3月31日（木）

#### ウ 提出先

神奈川県横浜市中区北仲通5-57 横浜第二合同庁舎 18階

関東運輸局観光部観光企画課

## VI. 提案上の留意事項

企画提案にあたっては、本業務にかかる「説明書2. 提案書作成」に基づき提案を行うとともに、以下(1)～(3)に掲げる業務については、具体的な提案を行うこと。より効果的な提案があれば下記に関わらず提案を行うこと。

提案事項として求める事項と提案内容の関係が、明確に判断できるよう、提案事項として求める事項に対応する提案書の該当ページを記載した一覧表を提出すること。一覧表は、1または2ページとする。（「説明書2. 提案書の作成」(1)で指定した提案ページ数の上限には含めないものとする。）

### (1) 実証実験のスキーム設計

- ① 実証実験の実施時期、実施地域、実施回数（3回以上）、ターゲット層（訪日外国人の受入に資する提案も含めること）及びそれを効果的とした理由について明記すること。
- ② 実証実験で誘導する「新たな立ち寄り観光コンテンツ」及び「既存施設を活用した新たなイベント」を各々1カ所以上明示すること。合わせて、滞在時間及びそれを効果的とした理由について明記すること。滞在時間は公共交通機関利用者も考慮した時間を設定すること。
- ③ 「新たな立ち寄り観光コンテンツ」及び「既存施設を活用した新たなイベント」の企画開発が実現可能であり、次年度以降も継続できる根拠（関係者調整等）を明記すること。
- ④ 「新たな立ち寄り観光コンテンツ」及び「既存施設を活用した新たなイベント」に誘導することで想定される「新たな周遊ルート」を提案すること。提案の際は、以下の要素を必ず含めること。
  - ・ 想定される所要時間
  - ・ 観光満足度向上、観光消費額拡大、再来訪意欲増大に寄与する根拠
  - ・ 渋滞解消、分散型旅行に繋がるルートであると考えた根拠
- ⑤ 新型コロナウイルスの影響や天候等に左右されるものを提案する場合は、オプションを提案書に明記すること。

### (2) 配信クーポン及びデータ解析法の設計

- ① Wi-Fi等を活用した情報（クーポン及び渋滞状況等）のプッシュ型配信スキーム、SNS型配信スキーム及び分析に必要なデータ回収スキームを具体的に提案すること。提案理由についても明記すること。
- ② 情報（クーポン及び渋滞状況等）が記載された配信画面（イメージ図）を提案すること（英語及び日本語の2画面は必須で提案すること）。
- ③ 効果検証を行うのに効果的なデータ解析法を提案すること。
- ④ プッシュ型配信サービス及びSNS型配信サービスの利用率を上げるために効果的と思われる事項を提案すること。

### (3) 効果検証及び次年度以降の取組の検討

- ① 具体的な「効果検証」の提案を行うこと。なお、次の条件を含めるものとする。  
[条件]
  - ・ 情報（クーポン）によって渋滞集中時間を回避できた人数の算出、各観光施設の時間別利用者数・消費額の変化を含めること。
  - ・ プッシュ型配信によるクーポン配信量・使用数、SNS広告から遷移先URLへのTraffic及びクーポンダウンロード数・使用数を含めること。
  - ・ 検証期間中における実際の渋滞解消効果（交通量の変動）を定量的に把握可能

な調査スキームを確立し、提案・実行すること。

## Ⅶ その他

### (1) 事業規模

12,000千円（消費税10%を含む）を上限とする。

### (2) 監督職員

関東運輸局観光部観光企画課 課長補佐

### (3) 留意事項

- ① 最終的な業務仕様については、本仕様書及び受託者によって提出された提案書により決定するものとする。
- ② 本作業内容等について疑義が生じた場合、または、本仕様に定めのない事項については、その都度、当局及び検討会構成員と協議の上、その指示に従うものとする。
- ③ 本事業の内容及び事業の遂行上知り得た、秘密事項（個人情報を含む）は、当局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。
- ④ 事業遂行にあたっては、定期的に当事業の関係者と協議・調整・連携を行い、その意図を反映する。
- ⑤ 業務の一部（「主たる部分」を除く。）を第三者に委任し、又は請け負わせようとするとき（以下「再委託」といい、再委託先が委託先の子会社や関連会社である場合も含む。）は、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記載した書面を当局に提出し、承諾を得なければならない。なお、再委託の内容を変更しようとするときも同様とする。また、承諾後、必要に応じ、再委託に係る経費についての領収書、明細書等の写しの提出を求める場合がある。
- ⑥ 本事業で作成した成果品及び納品物で使用した画像や文書等の著作権は、原則当局に帰属する。
- ⑦ 実施にあたっては、業種別に策定されている新型コロナウイルス対策ガイドラインを遵守の上、感染拡大防止に努めた万全の措置を講じること。
- ⑧ 報告書の用紙等は、グリーン購入法の判断の基準等に基づき、環境負荷の低減に配慮すること。