

2021年度豊岡観光データ収集基盤開発及びダッシュボード作成業務 仕様書

1 業務名

2021年度豊岡観光データ収集基盤開発及びダッシュボード作成業務

2 目的

地域全体の宿泊予約データをタイムリーに把握し、効率的で効果的なマーケティングを行うとともに、観光事業者に必要なデータを提供しながら、観光地マネジメントすることにより、地域全体の収益性を高め、経済波及効果を増加させる。

複数年度に渡る様々なサービスのデジタル化を通じて、来訪者の利便性を向上させ、満足度を上げていくことにより、ロイヤルカスタマーを育て、持続的な地域全体の発展につなげる。

3 用語の定義

(1) オンハンド (OH)

すでに確定している手持ち予約を指す。

(2) ブッキングカーブ

ある特定の宿泊日について、何日前から宿泊予約が入り、何日前までに満室になるのかを時系列で示したもの。グラフで表現されることが多い。

(3) サイトコントローラー

Yahoo!トラベル・楽天トラベル・Booking.com (ブッキングドットコム) など、複数の宿泊予約サイト (オンライン・トラベル・エージェント、以下OTA) とホテル・旅館のホームページ予約システムを一元管理できるオンラインシステムのことを指す。

(4) PMS (Property Management System)

ホテルや旅館などの宿泊施設の管理システムのことで、宿泊部門の管理システムを指す。

4 業務概要

(1) 開発

- ① 豊岡観光データ収集基盤 (以下、システム) 及びダッシュボードの開発を行うこと
- ② 事業者ポータルサイトの設計を行い、閲覧できる状態にすること
- ③ 開発としてアジャイル形式によるスクラム型開発を採用し、ダッシュボードのリリース後も機能の追加要望に対して改修や拡張を都度実施すること
- ④ 蓄積したデータをCRM施策に活用する場合などを想定し、データや追加機能の拡張性を担保する設計や開発方法を意識すること

(2) 運用

- ① クラウドサーバーの運用・保守

② システムの運用支援・保守

5 開発期限

2022年2月末までに、システムの開発、設定を完了させた上で、動作確認やテストを完了しておくこと。この期限までに履行できないことが見込まれる場合は、委託者へ相談すること。

6 履行期限

2022年3月25日（金）までとする。

7 納品物

- (1) 豊岡観光データ収集基盤及びダッシュボードの開発報告書
(画面設計書、機能/画面一覧、フロー図、次年度以降に想定されるランニングコスト概算 等)
- (2) 下述の収集データ（電子データとする）
- (3) 履行期限までに収集したデータの分析結果
- (4) 開発打ち合わせに係る議事録（随時提出すること）

8 開発するシステムの要件

(1) 宿泊データの収集業務

① 収集範囲

- ア 宿泊施設が導入しているサイトコントローラーまたはPMSから宿泊予約者のデータを収集すること。
- イ サイトコントローラー、PMSは豊岡市内の宿泊施設が導入しているサービスを連携するよう努めること。
- ウ 豊岡市内の宿泊施設のデータを幅広く収集するため、対応するサイトコントローラー、PMSを増やすよう最大限努力すること。ただし、下記のサービスは対応することを必須要件とする。

(ア) サイトコントローラー

- ねっぱん!（株式会社クリップス提供）
- らく通with（鉄道情報システム株式会社提供）
- TL-リンカーン（株式会社シーナッツ提供）

(イ) PMS

- 陣屋コネクト（株式会社陣屋コネクト提供）
- ねっぱん! イージー会計（株式会社クリップス提供）
- Staysee（ステイシー株式会社提供）
- 宿の匠（株式会社ケイアイエスコーポレーション提供）

② 収集する技術

- ア 開発にあたっては、RPA技術等を活用して、自動で収集するシステムとし、宿泊施設側に対し、新たな作業や追加導入を求めることを避けること。

イ ただし（仮）豊岡観光DX推進協議会（以下、協議会）内の意向により、宿泊施設側が一定の作業や切り替え導入を受ける場合には上記の限りではない。

③ データ基盤

十分なセキュリティ機能を備えたプラットフォームにデータを収集すること。

④ 収集するデータ

ア 収集するデータは以下を必須とする。

- (ア) 予約日
- (イ) キャンセル日
- (ウ) 宿泊日
- (エ) 宿泊人数
- (オ) 宿泊金額
- (カ) 在庫データ

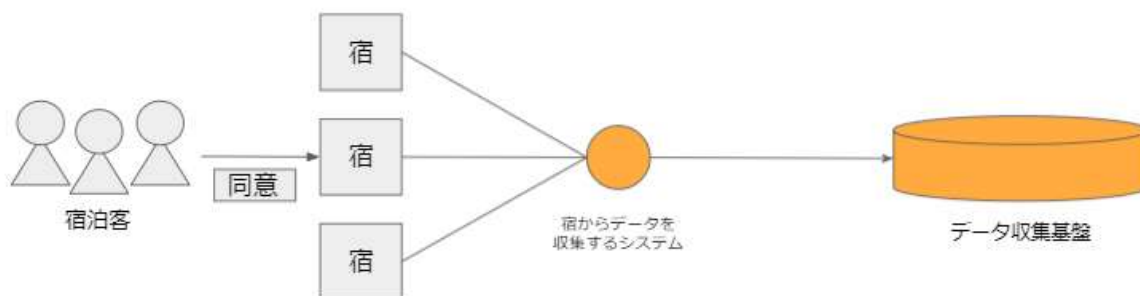
イ 下記のデータも収集するよう努めること。また列挙事項以外のデータもできる限り収集すること。

- (ア) 性別
- (イ) 国籍
- (ウ) 居住地
- (エ) 子ども連れの別
- (オ) 宿泊プランに関する情報
- (カ) 交通手段に関する情報

⑤ 収集する頻度

収集の頻度は少なくとも日ごととし、タイムリーにデータが把握できるようにすること。

⑥ 開発するシステムのイメージ



(2) データ分析業務

- ① 収集したデータを整理・分析できるダッシュボードを作成すること。
- ② 担当者ID・パスワードのアカウントを発行できること。
- ③ ダッシュボードでは、以下の画面要件を最低限満たすこと。
 - ア 将来のオンハンド（金額ベース/人数ベース）が分かること。
 - イ 過去のデータと比較できること。

- ウ ブッキングカーブが分かること。
 - エ 豊岡市内のエリア別に区分できること。
 - ④ その他具体的な画面遷移、画面デザインの決定は、設計時において受託者との協議により行う。
- (3) 新規登録・解除業務
- ① 新規に宿泊施設を登録する場合、以下の業務を行う。
 - ア 宿泊施設が使用している予約管理システムから、予約データを収集できるように接続する。
 - イ 接続時、当該宿泊施設の予約管理システムのID、パスワードは、接続作業後厳重な取扱いの元、管理する。
 - ウ 収集されるデータを、統計データとして活用できるように設定する。
 - エ 登録された宿泊施設に対して、事業者ポータルサイトのIDとパスワードを発行する。収集したデータを整理・分析できるダッシュボードを作成する。
 - ② 宿泊施設を解除する場合、以下の業務を行う。
 - ア システムから解除する宿泊施設のデータ収集を停止する。
 - イ 解除後、IDとパスワードで解除した宿泊施設がログインできないようにする。

9 開発する事業者ポータルサイトの要件

- (1) データ分析業務
 - ① 事業者ごとに、自施設のOH状況ブッキングカーブと、エリア全体のデータを比較できるポータルサイトを作成すること。
 - ② 事業者が自施設の売上増加に繋がられるように、販売の提案を表示すること。具体的な提示ロジックについては、受託者と協議の上決定する。
- (2) ポータルサイトは、事業者ごとにIDとパスワードを発行できること。ただし発行・管理業務はシステム開発会社が行うものとする。

10 要求仕様

- (1) システムは、クラウド型のサービスであり、24 時間 365 日利用が可能であること。
- (2) 公開するコンテンツは、インターネットを介して多くのブラウザで閲覧可能であること。また、スマートフォンのブラウザでも表示可能であること。
- (3) クライアントパソコンへの特殊なソフトウェアのインストールを行うことなく閲覧できること。
- (4) 事業者ポータルサイトは、特定の宿の情報を、他方の宿が閲覧できないようにすること。統計データとして管理すること。特に宿のデータは機密事項が高いことから、他の宿のデータが見られる権限はIPアクセス制限を行うなど、十分な情報漏洩対策を行うこと。
- (5) システムのバージョンアップがあった場合は、随時最新版に対応すること。
- (6) その他具体的な整備事項は受託との協議により決定する。

1 1 システムの動作環境

- (1) システムの運用に際してのアクセス性能は、良好な反応速度を保つこと。
レスポンスタイムの目安として3秒以内応答93%程度を保つこと。
- (2) サーバーがダウンした場合は、直ちに復旧対応できる対策が講じられていること。
- (3) 災害時のデータ喪失を防ぐため、バックアップ体制が講じられていること。

1 2 システム（クラウド）データセンター要求仕様

- (1) データセンターは、24 時間 365 日の運用、利用を実現すること。
- (2) データの保管場所が日本国内であり、準拠法が国内法であること。
- (3) 建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）の規定する耐震構造建築物とし、同法に規定する耐火性能を有し、防火対策及び水の被害を防止する措置が施されていること。
- (4) 建物の出入り口に防犯対策が講じられていること。
- (5) データセンターには事前に登録された者のみが入館出来るよう、入退館が管理されていること。
- (6) 無停電電源装置や発電装置等により、停電時に継続して運用できるよう対策が講じられていること。
- (7) サーバーへの不正アクセスや情報漏えい、ウィルス感染などに対するセキュリティ対策が講じられていること。

1 3 運用保守要求仕様

- (1) 本仕様書にて構築を行うシステムの保守及び運用を、以下のとおり実施すること。
 - ① 対応時間は、平日 8 時 30 分から 17 時 15 分までとすること。
 - ② 緊急時等の場合によっては、上記時間外にも対応可能とすること。
 - ③ 電話、メール、チャットツール等での問い合わせ対応を実施すること。
 - ④ システムのバージョンアップ及び瑕疵による修正を実施すること。
 - ⑤ 24 時間ごとのデータバックアップ及び緊急時のデータ復元を実施すること。
 - ⑥ メンテナンス等でやむを得ずサービスを一時停止する場合は、あらかじめ委託者に連絡の上、承認を得ること。

1 4 システム導入後の操作支援

システムの円滑な運用のため、サポート体制を確保し、迅速に必要な支援ができること。

1 5 システム操作説明マニュアルの作成

以下の操作マニュアルを作成すること。

- ① 管理者操作マニュアル
システムの管理に必要な作業手順その他必要な事項を記載すること。

② 利用者（宿泊施設）操作マニュアル

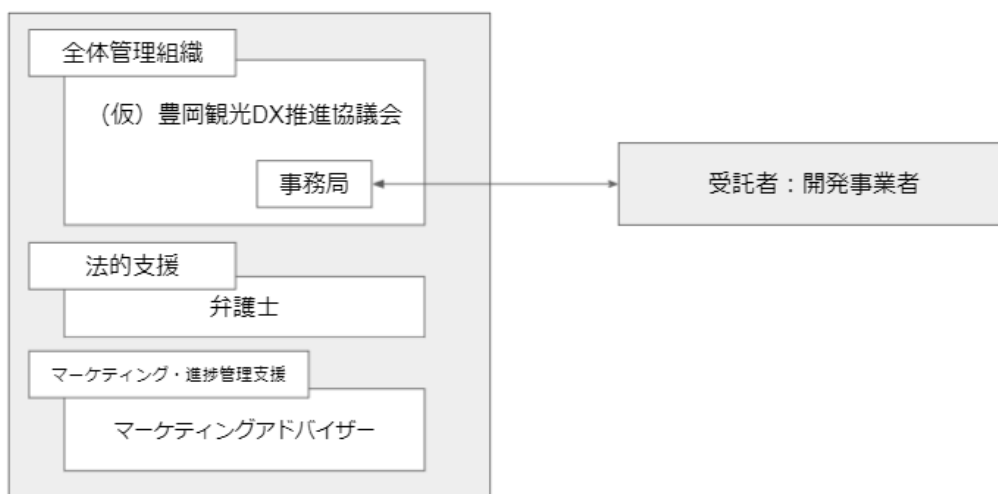
利用者操作説マニュアルに基づいた操作を行えば、支障なく簡単にポータルサイトを利用できること。

1 6 教育・研修体制

上記マニュアルを基にして、事務局向け、利用者（宿泊施設）向けの研修と利用方法に関するサポートを随時行うこと。

1 7 開発体制

- (1) 開発におけるイメージ図を以下に示す。
- (2) 15回程度開催される協議会に参加し、開発要件策定の支援を行うこと。
- (3) 協議会の会議への参加は原則として対面とする。
- (4) その他、協議会が必要と判断する場合において、柔軟に会議に参加すること。



1 8 守秘義務について

- (1) 受託者は、業務および業務に関連する役務過程において知り得た案件に関する一切の情報（以下、「業務に関する情報」という）について、次の義務を遵守すること。
- (2) 故意または過失にかかわらず、業務に直接従事する担当者であることを委託者が書面にて認めた者以外の者（以下、「他者」という。）に業務に関する情報を漏らさないこと。
- (3) 業務の履行に関連して知り得た秘密情報の加工、改ざん、複写または複製等をしてはならない。ただし、委託契約の範囲内のものや安全管理上必要なバックアップを目的とするものはこの限りではない。
- (4) 契約中は、業務に関する情報の取扱いに十分留意し、他者に情報を開示しないこと。

- (5) 契約終了後は、業務に関する情報を返却または確実に破棄するとともに、委託者の書面による許可なく業務に関する情報を他者に開示しないこと。
- (6) 業務に関する情報を知り得た者が、異動、転職、退職等の事由によって業務と無関係になった場合でも、委託者の書面による許可なく業務に関する情報を他者に開示させないこと。
- (7) 万が一受託者先において秘密情報の漏えい等の事故が発生した場合には、直ちに委託者へ報告し、また、受託者先が責任をもって対応すること。
- (8) 秘密情報の取扱いにおいて、再委託をする場合は、委託者の了解を得なければならない。
- (9) その他、委託者の指示に基づいて守秘義務を全うすること。

1 9 知的財産権について

知的財産権の帰属等に関する事項は、別途業務委託契約書中に定める。

2 0 情報セキュリティに関する受託者の責任

- (1) 情報セキュリティポリシーの遵守
受託者は、委託者のセキュリティポリシーに従って受託者組織全体のセキュリティを確保すること。
- (2) 情報セキュリティを確保するための体制の整備
 - ① 受託者は、委託者のセキュリティポリシーに従い、受託者組織全体のセキュリティを確保すると共に、委託者から求められた当該業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。
 - ② 委託者以外で作業を行う場合も、委託者のセキュリティポリシーに従い、情報セキュリティを確保できる環境において行うこと。
- (3) 受託者、受託作業実施場所、及び受託業務従事者に関する情報提供
受託者は、委託者からの求めがあった場合に、受託者の資本関係・役員等の情報、受託作業の実施場所に関する情報、受託業務の従事者の所属・専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）・実績及び国籍に関する情報を提供すること。
- (4) 情報セキュリティが侵害された場合の対処
本件に係る業務の遂行において、定期的に情報セキュリティ対策の履行状況を報告すると共に情報セキュリティが侵害され又はその恐れがある場合には、直ちに委託者に報告すること。
- (5) 情報セキュリティ監査の実施
 - ① 本件に係る業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するために、委託者が情報セキュリティ監査の実施を必要と判断した場合は、委託者がその実施内容（監査内容、対象範囲、実施等）を定めて、情報セキュリティ監査を行うことができる（委託者が選定した事業者による監査を含む。）。また、受託者は自ら実施した外部監査についても委託者へ報告すること。
 - ② 情報セキュリティ監査の実施については、これらに記載した内容を上回る措置を講ずることを妨げるものではない。

(6) セキュリティ対策の改善

受託者は、本件における情報セキュリティ対策の履行状況について委託者が改善を求めた場合には、委託者と協議の上、必要な改善策を立案して速やかに実施するものとする。

(7) 私物の使用禁止

受託者は、本件に係る作業を実施するすべての関係者に対し、私物（関係者個人の所有物等、受託者管理外のもの指す。以下、同じ。）コンピュータ及び私物記録媒体（USBメモリ等）にシステムに関連する情報を保存すること、及び本件に係る作業を私物コンピュータにおいて実施することを禁止し、それを管理し求めに応じて管理簿を提出すること。

2.1 瑕疵担保責任

納品後1年間において、納入成果物に瑕疵があることが判明した場合には、受託者の責任及び負担において、委託者が相当と認める期日までに補修を完了するものとする。

2.2 その他

- (1) 本システムの導入において遂行上知り得た一切の情報は、本業務でのみ使用し、委託者の同意なくして第三者に漏洩又は開示してはならない。本業務が終了し、又は解除された後においても、同様とする。
- (2) 個人情報を取り扱う場合については、個人情報の保護に関する法令や規範を遵守するとともに、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利又は利益を侵害することのないよう、その取扱いを適正に行うこと。
- (3) 本仕様書は、本業務の基本的な内容について示すものであるが、業務の性質上当然実施しなければならないもの、また、本仕様書に記載のない事項であっても、本業務を遂行するため必要な事項はすべて実施すること。
- (4) 本仕様書の解釈について疑義が生じた時、若しくは、仕様書に定めのない事項については、委託者と受注者が協議のうえ定めるものとする。

以上