

平成 29 年度外国人観光客受入体制強化事業

「Okinawa Tourism Business Matching Website」

事業者登録代行及び運用業務 仕様書

平成 29 年 5 月



1. 事業名

平成 29 年度 外国人観光客受入体制強化事業 「Okinawa Tourism Business Matching Website」事業者登録代行及び運用業務」(以下「本業務」という)とする。

2. 業務の概要

2.1 業務の目的

一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー(以下「OCVB」という)で運用している「Okinawa Tourism Business Matching Website」(以下「マッチングサイト」という)へ掲載される沖縄県内の旅行代理店(以下「事業者」という)と県内通訳案内士等(以下「ガイド」という)を増加させると共に、海外エージェントからの問い合わせにスムーズに対応できる運用体制を整え、県内事業者及びガイドと海外エージェントのマッチングをより多く成立させることで、外国人観光客向けの旅行商品の造成・販売を促進することを目的とする。

2.2 業務委託の範囲

本仕様書が規定する業務委託の範囲は次のとおりとする。

- (1) マッチングサイト運用業務(「3.1 マッチングサイト運用業務」参照)
- (2) 事業者登録代行業務(「3.2 事業者登録代行業務」参照)
- (3) ガイド登録代行業務(「3.3 ガイド登録代行業務」参照)
- (4) (1)(2)に係る(英→日、日→英)翻訳及びチェック
- (5) スケジュールの管理
- (6) OCVB への定例実施報告(月 1 回程度)
- (7) 実施完了報告書の作成
 - ① 本業務で制作した成果物(「2. 4 成果物等一覧」参照)
 - ② 業務に生じた費用内訳及びその支払いを証明する証憑書類(見積書、納品書、請求書、領収書、根拠資料等)を提出すること。
例)・外注先企業等からの請求書、領収書
・外注先企業などへの支払い証明書など
- (8) その他、業務実施にあたり OCVB と協議の上、業務遂行に必要とされる業務。

2.3 スケジュール

受託事業者は、契約締結の日から平成 30 年 3 月 31 日(土)の期間において本業務を実施し、平成 30 年 3 月 31 日(土)までに成果物等を提出の上、事業完了報告を行うこと。

2.4 成果物等一覧

受託事業者が提出すべき成果物等は表 1 のとおりとする。

表 1 成果物等一覧

項 目	内 容
①登録代行事業者データ	マッチングサイトへ登録した事業者のデータ(PDF 等)、写真、図版素材の電子データ(非圧縮)
②登録代行ガイドデータ	マッチングサイトへ登録したガイドのデータ(PDF 等)、写真、図版素材の電子データ(非圧縮)
③問い合わせ対応データ	本業務で対応した海外エージェントからの問い合わせ及び回答データ
④メールマガジンデータ	本業務で配信したメールマガジンのデータ
⑤実施完了報告書	①～④の概要及び実施結果をまとめた報告書
⑥その他	上記以外で業務に伴い作成した成果物
上記①②③④⑤⑥のデータをまとめて 1 枚の DVD-ROM で納品すること	

2.5 瑕疵担保責任

OCVB への引き渡し日から起算して 1 年の間、成果物に瑕疵があるときは、受託事業者は無償で当該成果物の修補を行うこと。

2.6 著作権・特許等

- (1) 受託事業者は、本業務で制作した成果物に関し、著作権法第 27 条及び第 28 条に定める権利を含む全ての著作権(財産権)を、OCVB に無償で譲渡するものとする。ただし、委託前から受託事業者が権利を有する著作物及び第三者が権利を有する著作物を利用する場合は事前に OCVB の承諾を得るものとする。
- (2) 受託事業者は、OCVB の同意を得なければ、著作権法第 18 条から第 20 条までに規定されている権利を行使することができない。
- (3) 本業務で制作した成果物の使用期限は設けないものとする。
- (4) 本業務で制作した成果物に係る著作権、特許権その他の知的財産権に関する一切の紛争については、訴訟費用を含め全て受託事業者において責任を負うものとする。
- (5) 著作権法上、上記条件を満たさないデータの使用は禁ずる。

2.7 権利処理

本業務に係る一切の著作権や制作に関する全ての者の権利並びに第三者の肖像権、意匠権、商標権及び所有権等、本業務の制作及びその他の利用に関連する一切の権利の処理は全て受託事業者の責任と負担で行い、本業務の著作権が何等问题を生ずることなく完全な状態で OCVB のみに帰属するよう措置し、OCVB に何等迷惑を及ぼさないものとする。

万一、本業務を受託した関係者及びその他の第三者から異議又は紛争が生じた場合には、受託事業者の責任と負担においてこれを解決するものとする。

本業務のコンテンツに関するあらゆる二次使用料は、一切発生しないものとする。万一、本業務に係る関係者もしくはその他の第三者から異議又は紛争が生じた場合には、受託事業者の責任と負担においてこれを解決し、OCVB に一切迷惑をかけないものとする。

3. 要求仕様

3.1 マッチングサイト運用業務

※本業務は契約締結の日から平成 30 年 3 月 31(土)の期間において実施する。

(1) マッチングサイトへの問い合わせ対応(月 10 回程度を想定)

マッチングサイトへ海外エージェントから問い合わせがあった場合、下記のフローで対応すること。

- ① 海外エージェントからの問い合わせ内容(英文)を日文に翻訳する。
- ② ①で翻訳した日文を OCVB の担当者へ送信する。
- ③ OCVB の担当者から海外エージェントへの返信内容(日文)を受け取る。
- ④ ③で受け取った日文を英文に翻訳する
- ⑤ ④で翻訳した英文を①の海外エージェントへ返信する。

※①-②と④-⑤は最遅でも 2 営業日以内に行うこと。

※問い合わせの内容によっては、③より OCVB の各担当課が直接対応する場合があるので上記フローの限りではない。

(2) 事業者登録対応(月 5 回程度を想定)

マッチングサイトへ事業者(3.2 の事業者以外)から登録申請があった場合、下記のフローで対応すること。

- ① OCVB が用意したチェックシート及び情報入力シートへ事業者情報を入力。
- ② 事業者情報の英文が公開基準に達しているかのチェックを行う。
- ③ 公開基準に達していない場合は拒否理由コメントを添えて申請拒否を行う。
- ④ 公開基準に達している場合は①で記入したチェックシート及び情報入力シートを OCVB の担当者へ送信する。

(3) プロジェクトのチェック対応(月 5 回程度を想定)

マッチングサイトへ海外エージェントから新規プロジェクトの登録があった場合、下記のフローで対応すること。

- ① 投稿されたプロジェクトの内容(英文)に不適切な記載がないかチェックを行う。
- ② OCVB 担当者へ掲載可 or 掲載不可を伝える。
- ③ プロジェクトをサイト上へ公開する。

※①-③は最遅でも 2 営業日以内に行うこと。

(4) NEWS のチェック対応(月 5 回程度を想定)

マッチングサイトへ事業者から NEWS の登録があった場合、下記のフローで対応すること。

- ① 投稿された NEWS の内容(英文)に不適切な記載がないかチェックを行う。
- ② OCVB 担当者へ掲載可 or 掲載不可を伝える。
- ③ NEWS をサイト上へ公開する。

※①-③は最遅でも 2 営業日以内に行うこと。

(5) メールマガジンの配信(月 1 回)

マッチングサイトへ会員登録している海外エージェントへメールマガジン(英文)の配信を下記のフローで対応すること。

- ① メールマガジンをテキストエディタ(メモ帳・Word 等)にて作成。
メールマガジンの内容は新規登録事業者及びガイドの紹介、又は登録事業者が更新した NEWS をもとに作成すること。
- ② OCVB の担当者とメールマガジンの内容確認を行う。
- ③ メールマガジンを月末に配信する。

※①-②は最遅でもメールマガジン配信 4 営業日前までに行うこととする。

3.2 事業者登録代行業務(登録目標を 30 件とする)

※本業務は契約締結の日から平成 30 年 1 月 31 日(水)の期間内において実施する。

OCVB が保有している事業者リスト(計 30 社)を対象に架電及び登録を行う。

(1) 架電(掲載許可取得)

- ① 架電時間は 9 時～17 時(営業日)とする。
- ② 全 30 件の登録対象事業者へ架電を行い、マッチングサイトの趣旨を伝え掲載可否を問う。
- ③ 登録可能な登録対象事業者であれば担当者の電話番号と E メールアドレス等、情報のやり取りが今後可能な連絡先情報を得る。
- ④ 発信業務は 3 コール完了とし、架電時には「OCVB から委託を受けた〇〇社の△△です」と名乗る。
- ⑤ 電話番号通知や折り返し先は(登録対象事業者側の通話料が発生しない番号)を取得する。
- ⑥ OCVB への実施報告は、期間中最小でも月に 1 回の頻度で、架電状況と合わせて報告を行う。

(2) 事業者情報収集

受託者は、(1)で得た情報をもとに、担当者から以下に記載する事業者情報(英文)の収集を OCVB で用意した Excel 表を用いて行うこと。

- ① ログイン情報(必須)
 - ・マッチングサイトへログインする際に登録対象事業者が使用するメールアドレス
 - ・マッチングサイトへログインする際に登録対象事業者が使用するパスワード
- ② プロフィール(必須)
 - ・PR 写真(3 枚)

- ・企業説明文(任意)
 - ・企業名称
 - ・業態
 - ・所在地
 - ・事業内容
 - ・代表者
 - ・電話
 - ・メールアドレス
 - ・公式サイトの URL(任意)
 - ・Twitter URL(任意)
 - ・Facebook URL(任意)
 - ・交通アクセス
 - ・駐車場情報
 - ・タイプ/ジャンル
 - ・テーマ
 - ・エリア情報
- ③ 写真(必須)
- ・PR 写真(3 枚以上)

(3) マッチングサイトへの情報登録

マッチングサイトへの情報登録作業は下記のフローで行う。

- ① (2)で収集した事業者情報(英文)が公開基準に達しているかのチェックを行う。
- ② 公開基準に達していない場合は事業者へ伝達し、情報修正の依頼を行う。
- ③ 公開基準に達している場合はマッチングサイトへログインし、①でチェックした事業者情報の入力を行い OCVB へ公開申請を行う。
- ④ OCVB 側で審査を行い内容が不適切だと判断された場合、事業者へ伝達、修正作業を行い、改めて公開申請を行う。
- ⑤ OCVB の審査に通過し、事業者情報が一般公開となった場合、再度事業者へ確認を取り、内容の最終確認を行う。
- ⑥ 事業者へマッチングサイトの操作方法について操作マニュアルの送付を行い、操作方法についてレクチャーが必要となった場合には OCVB のマッチングサイト担当者へ繋ぐ

3.3 ガイド登録代行業務（登録目標を 300 件とする）

※本業務は契約締結の日から平成 30 年 1 月 31 日(水)の期間内において実施する。

沖縄県が公開しているガイドリスト(計 525 名)を対象に架電及び登録を行う。

<http://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/somu/interpretation/guidelist.html>

※ガイドリストに電話番号の記載がある場合(1-1)で対応すること。

※ガイドリストに電話番号の記載が無く、メールアドレスのみが記載されている場合には(1-2)で対応すること。

※ガイドリストに電話番号、メールアドレス共に記載がない場合には今回は登録対象としない。

(1-1) 架電（掲載許可取得）

- ① 架電時間は 9 時～17 時(営業日)とする。
- ② 登録対象ガイドへ架電を行い、マッチングサイトの趣旨を伝え掲載可否を問う。
- ③ 登録可能な登録対象ガイドであれば情報のやり取りが今後可能な連絡先情報を得る。
- ④ 発信業務は 3 コール完了とし、架電時には「OCVB から委託を受けた〇〇社の△△です」と名乗る。
- ⑤ 電話番号通知や折り返し先は(登録対象ガイド側の通話料が発生しない番号)を取得する。
- ⑥ OCVB への実施報告は、期間中最小でも月に 1 回の頻度で、架電状況と合わせて報告を行う。

(1-2) メール送信（掲載許可取得）

- ① メール送信時間は 9 時～17 時(営業日)とする。
- ② 登録対象ガイドへメール送信を行い、マッチングサイトの趣旨を伝え掲載可否を問う。
- ③ 登録可能な登録対象ガイドであれば情報のやり取りが今後可能な連絡先情報を得る。
- ④ メールの送信は3回目のメール送信で完了とし、メール文には「OCVB から委託を受けた〇〇社の△△です」と記載する。
- ⑤ OCVB への実施報告は、期間中最小でも月に 1 回の頻度で、メール送信状況と合わせて報告を行う。

(2) ガイド情報収集

受託者は、(1)で得た情報をもとに、担当者から以下に記載するガイド情報の収集を行うこと。

収集は OCVB で用意した Excel 表を用いて行うこと。

- ① ログイン情報(必須)
 - ・マッチングサイトへログインする際にガイドが使用するメールアドレス
 - ・マッチングサイトへログインする際にガイドが使用するパスワード
- ② プロフィール(必須)
 - ・ガイド名
 - ・資格名
 - ・対応言語
 - ・年代
 - ・性別
 - ・ガイド可能曜日
 - ガイド可能曜日備考 ※対応言語で収集
 - ・対応可能エリア
 - ・得意分野 ※対応言語で収集

- ・電話番号(任意)
- ・E メールアドレス
- ・Facebook URL(任意)
- ・Twitter URL(任意)
- ③ 自己 PR(任意)
 - ・キャッチコピー ※対応言語で入力
 - ・自己 PR 文 ※対応言語で入力
 - ・PR したい YouTube 動画の URL
 - ・PR したい画像
- ④ 実績(任意)(最大 12 項目まで)
 - ・実績をあげた年(西暦)
 - ・実績の内容 ※対応言語で収集
- ⑤ 写真(必須)
 - ・PR 写真(3 枚以上)

(3) マッチングサイトへの情報登録

マッチングサイトへの情報登録作業を行う。

- ① マッチングサイトへログインし、(2)で収集した事業者情報の入力を行い OCVB へ公開申請を行う。
- ② OCVB 側で審査を行い内容が不適切だと判断された場合、事業者へ伝達、修正作業を行い、改めて公開申請を行う。
- ③ OCVB の審査に通過し、情報が一般公開となった場合、再度事業者へ確認を取り内容の最終確認を行う。
- ④ 事業者へマッチングサイトの操作方法について操作マニュアルの送付を行い、操作方法についてレクチャーが必要となった場合には OCVB のマッチングサイト担当者へ繋ぐ。

4. 注意事項

提案内容については、以下の点に留意すること。

- (1) 本業務にて収集したコンテンツ、図版及び写真については、全て OCVB 内で二次使用が利用可能なこととする。
- (2) 本仕様書記載の業務内容については、実施段階において、予算や諸事情によって変更することがある。
- (3) 次年度以降の運用については沖縄県、OCVB が運用を委託する事業者へ引き継ぐものとする。
ただし、瑕疵の修補(「2. 5 瑕疵担保責任」参照)については本業務における受託事業者の責任において行うものとする。

以上