

業務内容①
「着地型旅行商品等のWEB予約販売システム構築」
仕様書

1 業務の目的

- 1.1 本システムは、着地型旅行商品等をWEB上で予約・販売できる仕組みを構築し、旅行者にとって大分県内の観光・周遊の利便性を高めるものである。
- 1.2 ツーリズムおおいたが県内各地域および関係者・事業者とともに、旅行者へ大分県域の周遊観光および観光消費を促すためのWEBプラットフォームを構築する業務であり、そのための施策を提案すること。
- 1.3 DMO組織として、持続的な運営を行ない、取扱手数料収入等の収益を確保することを目的とする。

2 本運用までのスケジュール

平成30年3月30日（金）までの本運用開始とする。ただし、平成29年12月下旬までに操作環境を整え、平成30年1月中旬よりテスト運用および販売開始を可能とすること。本運用までのスケジュールは以下の通りとする。

- ① 平成29年9月上旬～ 販売システム構築開始（サイト構築・事業者契約準備）
- ② 平成29年11月～ 商品登録開始（商品掲載必要素材収集・事業者契約等）
- ③ 平成29年12月下旬 販売システム構築完了
- ④ 平成30年1月中旬～ テスト運用（販売開始、操作研修、その他業務研修等）
- ⑤ 平成30年3月30日迄 本運用開始

3 着地型旅行商品等予約販売システム（WEBサイト構築）の要件

3.1 サイト全体について

- 3.1.1 本システムの構築によって作成されたWEBサイトは、PCおよびタブレット・スマートフォンの主要ブラウザ（IE、Google Chrome、Mozilla FireFox、Safari、Google Chrome、等）で閲覧可能とすること。管理者用の画面においてもPCおよびタブレット、スマートフォン等での閲覧・操作が行えるものとする。
- 3.1.2 本システムの構築にあたっては、広く実績のある堅牢な仕組み（予約管理システム、クラウド、ソフトウェア等）を用いること。

3.2 WEBサイトのタイトル・デザイン・レイアウトについて

- 3.2.1 公開されるWEBサイトのタイトルは、大分県内の観光・周遊促進につながるものを提案すること。なお、WEBサイトのタイトルおよびロゴ等は発注者と協議の上、最終決定したものを使用すること。
- 3.2.2 本委託業務内の業務内容②「オリジナル商品等の物品WEB販売システム」のイメージと統一化されたデザインとすること。

- 3.2.3 公開されるWEBサイトのデザインおよびレイアウトは、利用者にとって大分県内の観光・周遊促進につながるものを意識し、予約申込みの際にも操作性・利便性を考慮したものを提案すること。WEBサイトとして、標準化・統一化されたデザインとすること。
 - 3.2.4 WEBサイトのデザインおよびレイアウトに必要な資料（写真・動画の撮影、イラスト、アイコン・バナー作成、翻訳等）は、販売・登録する商品情報に関するものを除き、受託者において入手することを原則とする。但し、ツーリズムおおいたとの協議の上、必要に応じてツーリズムおおいたが所有するものを貸与することもできる。この場合、貸与資料等の複製・複写の可否、返却等については、ツーリズムおおいたの指示に従うこと。なお、使用する著作物については、適切に著作権の管理がされていること。
- 3.3 検索について
 - 3.3.1 ユーザーが商品を検索しやすいよう最低限、①エリア（地域、市町村など）、②開催日、③ジャンル（ex. まち歩き、クーポン）④キーワードによる絞り込み検索を可能とすること。
 - 3.3.2 検索結果を一覧で表示し、新着順、おすすめ順などのソートを可能とすること。
 - 3.3.3 商品閲覧履歴の表示を可能とすること。
 - 3.4 販売商品・紹介について
 - 3.4.1 本システムにおいて販売する商品は、①各地域の着地型体験商品および旅行会社・事業者・地域観光協会等が主催する企画旅行商品等、②ツーリズムおおいたが主催する企画旅行商品とする。各商品の販売イメージについては、別紙①-1を参照。
 - 3.4.2 商品の内容として最低限、①写真（複数）、②商品名、③詳細説明、④料金、⑤実施期間、⑥所要時間、⑦実施（集合）場所、⑧実施会社、⑨定員及び最少催行人数、⑩キャンセル規定の登録と表示を可能とすること。
 - 3.4.3 各商品に対する口コミの投稿（会員のみ）と閲覧（誰でも）を可能とすること。ただし、公序良俗に反する投稿を防ぐため、管理者が検閲し、必要に応じて口コミの非表示、削除などの対応が可能となるような提案をすること。
 - 3.4.4 商品販売画面において、ユーザーが商品をお気に入り登録できる仕組みを提案・実装すること。
 - 3.5 予約について
 - 3.5.1 オンライン予約として最低限、在庫引き当てによる即決予約、およびリクエストによる仮予約（後に商品の運営事業者による予約確定）の両方を処理可能とすること。
 - 3.5.2 ユーザーが申し込み時に空き日程が分かるよう、カレンダーを用いた出力を可能とすること。また、在庫設定のある商品については在庫数に連動した空き状況の表示（○：在庫有り、△：在庫わずか、×：在庫なし・未販売等）を可能とすること。
 - 3.5.3 予約申込みが行われた際の関係者（ツーリズムおおいたの担当者、商品の運営事業者）に対する連絡（自動配信）は、メールおよびFAXでの対応を可能とすること。
 - 3.5.4 リクエスト予約に対する確定処理は、可能な限り簡単なものを提案すること。

- 3.5.5 ユーザーへのメール通知（予約受付完了、リマインド通知等）の自動配信機能を実装すること。
- 3.5.6 旅行会社および代理業を行なう事業者において、専用IDログインによる申込みが可能な専用予約ページの提案・実装をすること。
- 3.5.7 システム導入後の予約に関連する業務処理フローを作成すること。
- 3.6 支払いについて
 - 3.6.1 主要なクレジットカード（JCB、VISA、Master 等）で商品の予約、およびキャンセル（料金徴収）の決済を可能とすること。なお、必ずしも決済システムを構築する必要はなく、決済事業者（ツーリズムおおいた）が保有するシステムを利用することも可とする。
 - 3.6.2 商品予約時の決済方法は、事前決済（銀行振込、クレジットカード等）または現地払いの選択を可能とすること。
 - 3.6.3 システム導入後の支払いに関連する業務処理フローを作成すること。
- 3.7 会員について
 - 3.7.1 会員機能（会員ID発行、マイページ、ポイント発行機能等）を有すること。
 - 3.7.2 商品の予約・購入にあたっては、①会員のみ（会員登録必須）、または、②会員と非会員のどちらの場合でも対応可能とすること。
 - 3.7.3 会員による商品に対する口コミの投稿を可能とすること。
 - 3.7.4 会員はマイページにて最低限、①予約確認、②予約変更、③予約キャンセル、④過去の予約履歴確認、⑤自分の口コミ履歴確認の処理を可能とすること。
 - 3.7.5 非会員が、予約の確認やリクエスト予約処理等を行える方法の提案・実装を行なうこと。
 - 3.7.6 会員規約の素案を作成すること。
- 3.8 言語について
 - 3.8.1 使用必須言語は日本語、英語とする。なお、その他の言語についても、予算内で対応可能な限り積極的に提案すること。
 - 3.8.2 言語によって機能的な制約事項が存在する場合は、発注者と予め協議の上、同意を得て設計・開発を進めること。
- 3.9 販売管理について
 - 3.9.1 商品登録（在庫登録含む）は、可能な限り簡単な手順で実施できるような仕組みを提案すること。
 - 3.9.2 商品は単体商品に加え、ツアー商品の登録も可能とすること。その際、単体商品の組み合わせによってツアー商品を造成した場合は、単体商品それぞれの在庫から引き当てが実施されるように設計すること。
 - 3.9.3 登録する商品によって、決済方法の選択登録を可能とすること。
 - 3.9.4 商品登録の間違い防止のため、エラー通知機能（最低プラン代金を下回る金額設定、過大在庫設定等）を提案・実装すること。

- 3.9.5 一般ユーザー向け、旅行会社および代理業向けなどそれぞれの商品登録を行なうことが出来る方法を提案・実装すること。
- 3.9.6 手仕舞い日の設定を可能とすること。
- 3.9.7 大人、子供、幼児などのカテゴリ毎に料金設定を可能とすること。
- 3.9.8 アフィリエイト連携が可能な仕組みとすること。
- 3.9.9 予約が一元管理できるように、予約情報管理や予約ステータス更新、メール対応など、クリックのみで対応を可能とすること。
- 3.9.10 リマインド通知機能（ユーザー、事業者双方）を提案・実装すること。
- 3.9.11 ツーリズムおおいたの担当者が、必要に応じて会員情報を管理画面での閲覧および csv 形式にて出力可能とすること。その際、表示項目や各種属性（性別、年齢、住所等）による絞り込みを可能とすること。
- 3.9.12 ツーリズムおおいたの担当者が、必要に応じてユーザーの商品閲覧履歴・予約履歴データ（性別、年齢、予約申込みした商品、商品の運営事業者、予約日時等）を管理画面での閲覧および csv 形式にて出力可能とすること。その際、表示項目や各種属性による絞り込みを可能とすること。なお、商品閲覧履歴・予約履歴データについては会員、非会員によらずマーケティングデータとして活用できるようにデータを格納すること。
- 3.9.13 ツーリズムおおいたの担当者のみならず、商品の各運営事業者が本システムにアクセスできるようユーザーIDの発行、各種データへのアクセスコントロール、および管理方法を提案すること。
- 3.9.14 管理画面のログイン履歴、操作履歴（編集、在庫管理等）の確認を行なえる方法を提案・実装すること。
- 3.9.15 マスタ管理機能（顧客マスタ、商品マスタ、事業者マスタ等）を提案・実装すること。
- 3.9.16 販売管理における利用マニュアルを作成すること。
- 3.10 精算について
 - 3.10.1 精算事務のために、任意の期間の販売情報を商品の運営事業者ごとに抽出し、管理画面での閲覧および出力（csv 形式）を可能とすること。
 - 3.10.2 システム導入後の精算に関連する業務処理フローを作成すること。
- 3.11 その他機能について
 - 3.11.1 旅行条件書、利用規約、約款などの提示（pdf、リンク等）を可能とすること。
 - 3.11.2 WEBサイトの利用方法の説明、およびヘルプ／FAQを作成すること。
 - 3.11.3 特集ページ・商品紹介等のフリーページを随時作成・公開できる機能を提案・実装すること。
 - 3.11.4 興味関心に関連する商品を奨めるレコメンド機能を提案・実装すること。
 - 3.11.5 割引などに活用できるクーポン機能を提案・実装すること。
 - 3.11.6 申し込み票（バウチャー）を提示または印刷できる機能を提案・実装すること。
 - 3.11.7 利用者に対してのサンクスメール等の配信機能を提案・実装すること。

- 3.11.8 ツーリズムおおいたが指定する関係者に対して、システムの利用に関する教育を行うこと。なお、実施場所は大分県内（ツーリズムおおいたが準備）とし、日程は別途協議の上、調整するものとする。
- 3.11.9 システム構築後の売上に資するべく、ツーリズムおおいたが指定する関係者に対して、WEBマーケティング（SEO対策、コンバージョンの考え方、分析ツールおよび分析手法、広告やアフィリエイトの有効利用、SNS連携等）に関する教育を行うこと。なお、実施場所は大分県内（ツーリズムおおいたが準備）とし、日程は別途協議の上、調整するものとする。

4 その他の要件

- 4.1 取扱旅行商品例の管理・予約・販売
- 4.2 宿泊施設や交通機関の予約システムの組み込みを見据えて、どういった方法をとるか企画提案をすること。
- 4.3 その他ユーザー観点でメリットになるようなものは積極的に提案すること。
- 4.4 ツーリズムおおいたの指示のもと、当年度の商品登録を行なうこと。（約30件予定）
- 4.5 適切なSEO対策や他WEBサイトへのリンクバナーの掲出など潜在的な閲覧者のアクセス向上に繋がる手法を提案・実施すること。
- 4.6 予約数を増やすための施策の立案を行なうこと。
- 4.7 当システムで販売する場合は、手数料が発生しない方が望ましい。但し、商品販売に際して手数料が発生する場合は、その金額を明示すること。
- 4.8 次年度以降の継続したシステム運用に際して、必要となる費用（サーバー使用、保守管理費等）を明示すること。
- 4.9 本運用開始までのシステム構築スケジュールを提示すること。
- 4.10 本業務仕様書に定めのない要件・事項については、発注者と協議するものとする。

5 システムセキュリティについて

- 5.1 WEBサーバおよびシステム構築にあたっての仕組み（予約管理システム、クラウド、ソフトウェア等）は、受託者において調達し、国内にある耐震構造物内で設置・運用されること。また、セキュリティについては、常に最新のプログラムを保ち、24時間監視が行われていること。
- 5.2 WEBサイトのドメインは、本業務の仕様に照らして適切と思われるものを提案し、委託者の承認を得たものを取得および設置すること。

6 成果物・納品

- 6.1 別途、ツーリズムおおいたによる提示とする。

着地型旅行商品等 予約販売システム

(予約販売管理WEBサイト)

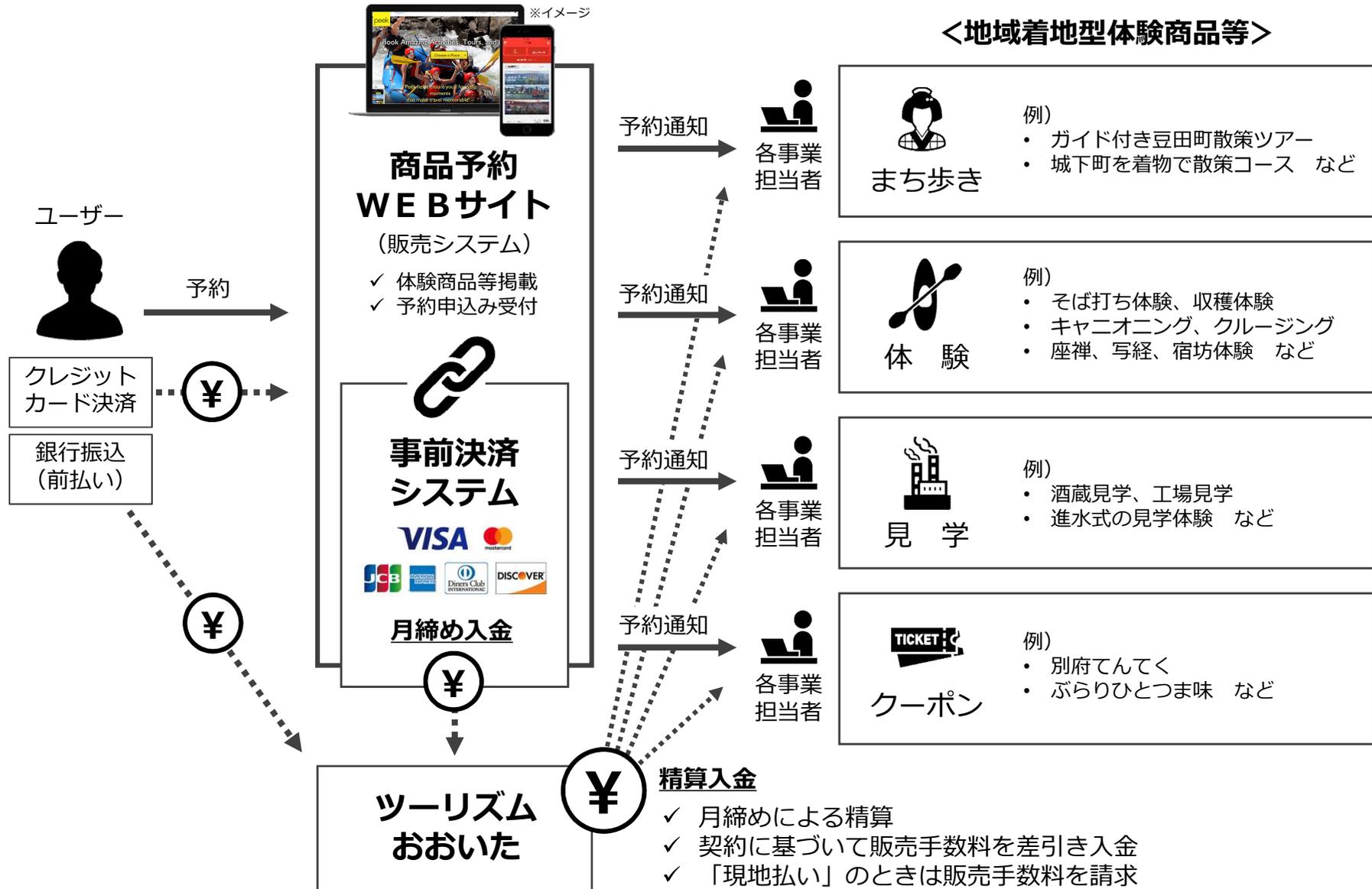
目的・役割

1. 着地型旅行商品等をWEB上で予約・販売できる仕組みを構築し、旅行者にとって大分県内の観光・周遊の利便性を高める
2. 大分地域の周遊観光および観光消費を促すためのWEBプラットフォーム（マーケティング・プロモーションを行なえる場）とする
3. 一般ユーザーのみならず、旅行会社や代理業を行なう事業者においても専用予約ページを設け、予約手配が行える
4. DMO組織として持続的かつ効率的な運営を行ない、取扱手数料収入等の収益を確保する

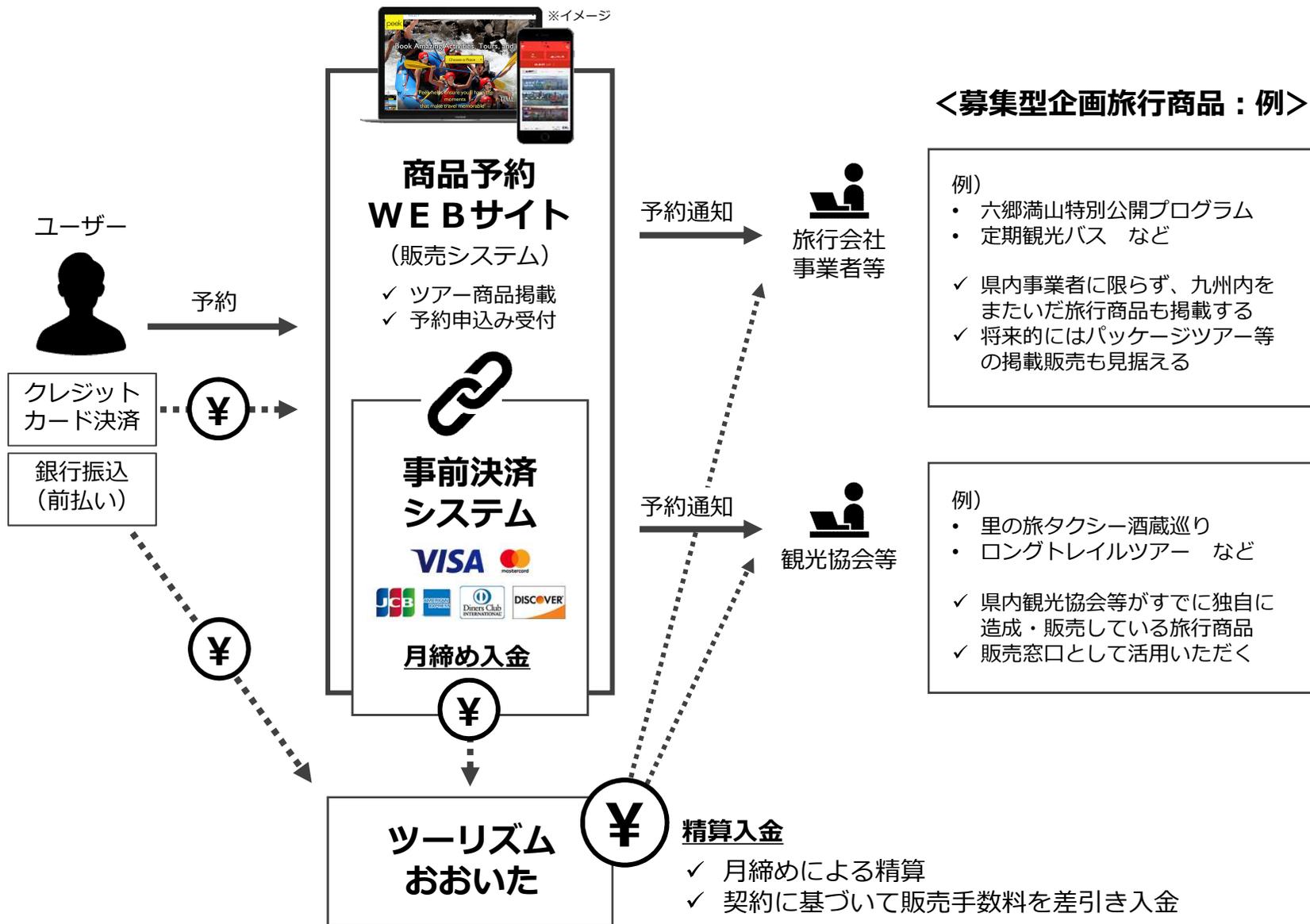
取扱商品カテゴリー大項目と商品例

商品カテゴリー	商品名	主催者	商品内容
① 各地域の 着地型体験商品等 or 旅行会社・ 事業者・観光協会等 主催の企画旅行商品	城下町を着物で散策	杵築市観光協会	3,000円/着付け+散策
	三隈川と温泉街路地裏散策ツアー	日田市観光協会	1,200~1,700円/ガイド付き
	観光ガイド単体手配	各観光ガイド事業者等	各地域の観光ガイドの手配
	藤河内溪谷キャニオニング	童心に蛙・オッターダ ウンリバー	8,000円/備品貸出し込み
	ぶらりひとつま味	竹田市観光ツーリズム 協会	300円/1セット・まち歩きクーポン
	水の子島灯台九州最東端クルージング&丹 賀砲台見学ツアー	佐伯市観光協会	丹賀砲台集合~ガイド付きクルージング~帰 港後昼食付き:5,000円/1人
	東洋のナイアガラ「原尻の滝」と九州の野 菜満喫2時間コース	企画:ぶんご大野里の 旅公社	JR緒方駅発着乗合タクシー~原尻の滝・道 の駅・酒蔵巡り:3,000円/1人2時間
② ツーリズムおおいた 主催の企画旅行商品 (例)	県外事例) 星空ナイトツアーバス	阿智☆昼神観光局	昼神温泉郷(各旅館)~ヘブンスそのはらま での送迎バス
	県外事例) 富士山ご来光ツアー	企画:河口湖温泉旅館 協同組合	早朝:河口湖周辺(各旅館)~日の出:富士 山五合目(軽食)~各旅館
	例) 六郷満山ライトアップ&おもてなし周 遊ツアー	ツーリズムおおいた	例) 大分・別府発着~各寺ライトアップ鑑賞 &おもてなし:催行日限定8,000円/1人
	例) 春・夏・秋・冬「ぐるり」ツアー	ツーリズムおおいた	例) 季刊発行誌「ぐるり」掲載の女子旅モデ ルコースを季節特集として商品化:催行日
	例) <熊本発>途中下車OK周遊バス	ツーリズムおおいた& 熊本県内交通事業者	例) 熊本駅発着~阿蘇~竹田・久住~九重・ 玖珠他:各ポイントにイベント設置
	例) 選べる!魅力満載“ぶんごグルメク ーポン” ※県外事例:三崎まぐろきっぷ	ツーリズムおおいた	食事券(グルメクーポン)+JR/バス等を セット販売:日帰り需要中心/特に県南向け
	例) “旬”の地元旅(じもたび)	ツーリズムおおいた& 地元旅行会社・事業者	地元旅行会社・事業者・県民などとタイア ップによる主要宿泊地発着こだわり“おもてな し”バスツアー/旬の味覚や裏道など

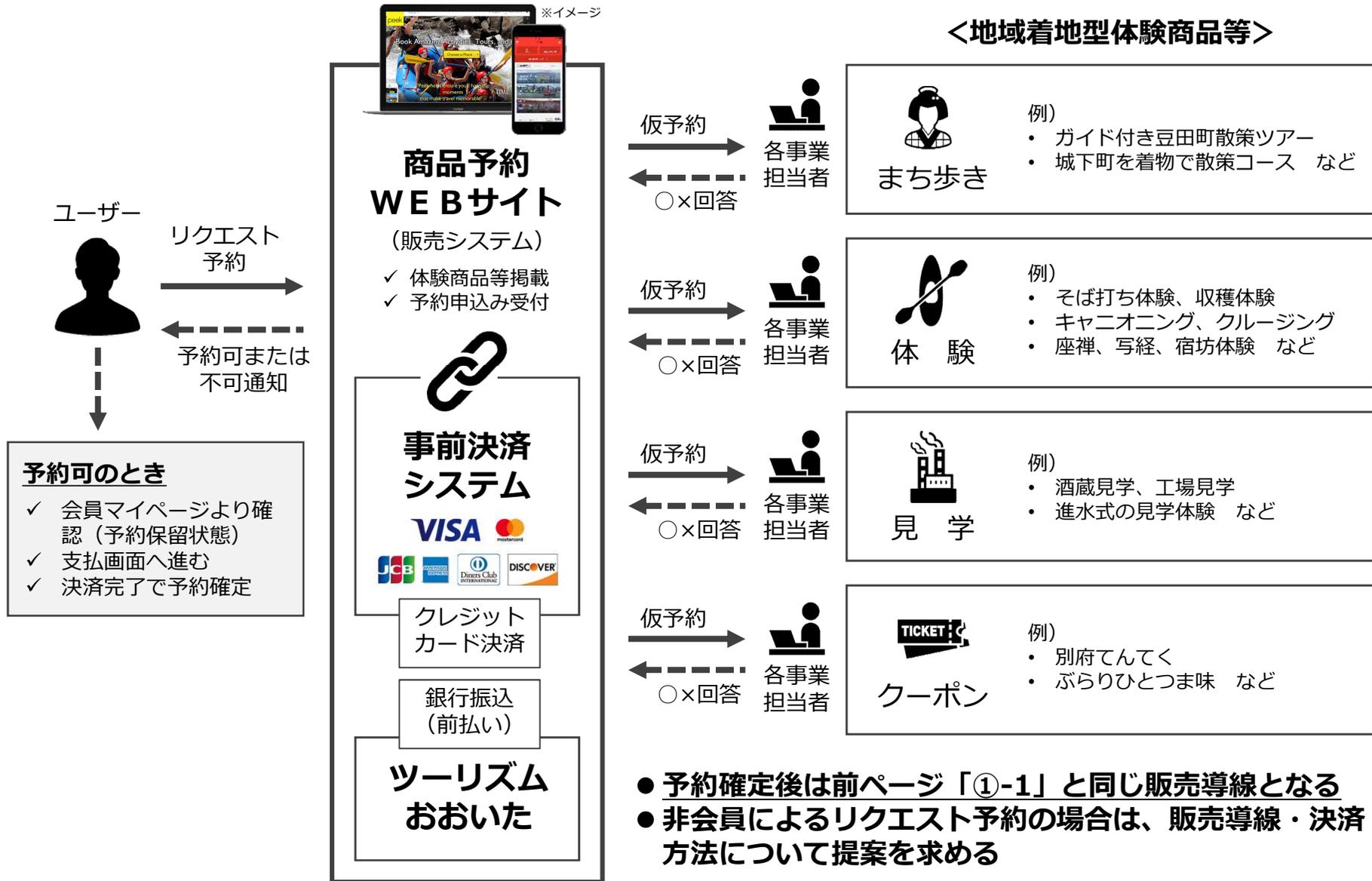
① - ア : 各地域の着地型体験商品等の販売導線・精算フロー



①ーイ：旅行会社・事業者・地域観光協会等が主催する募集型企画旅行商品の販売導線・精算フロー

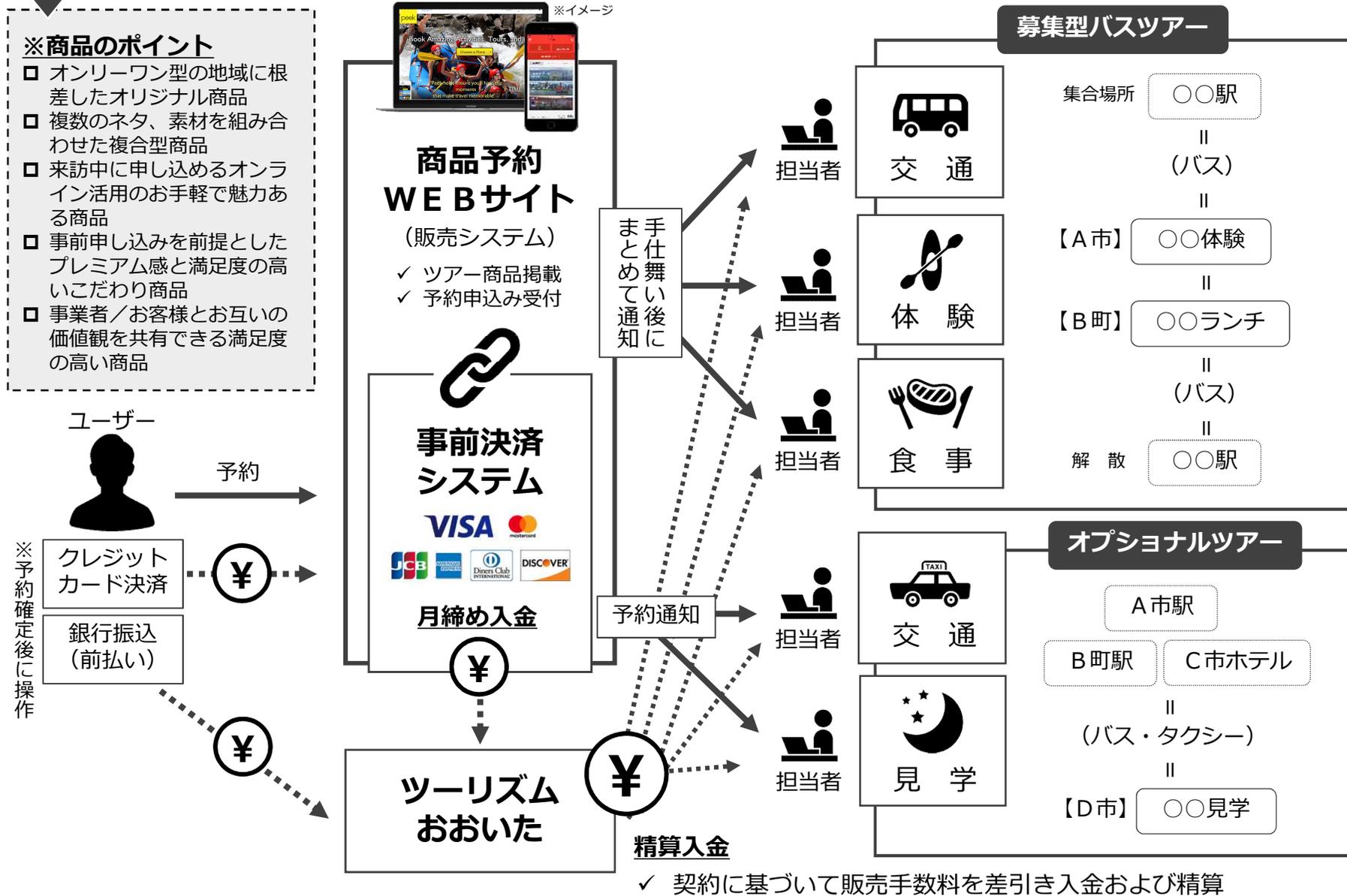


①-ウ： リクエスト予約手配 (①-ア・イ) による販売導線・精算フロー

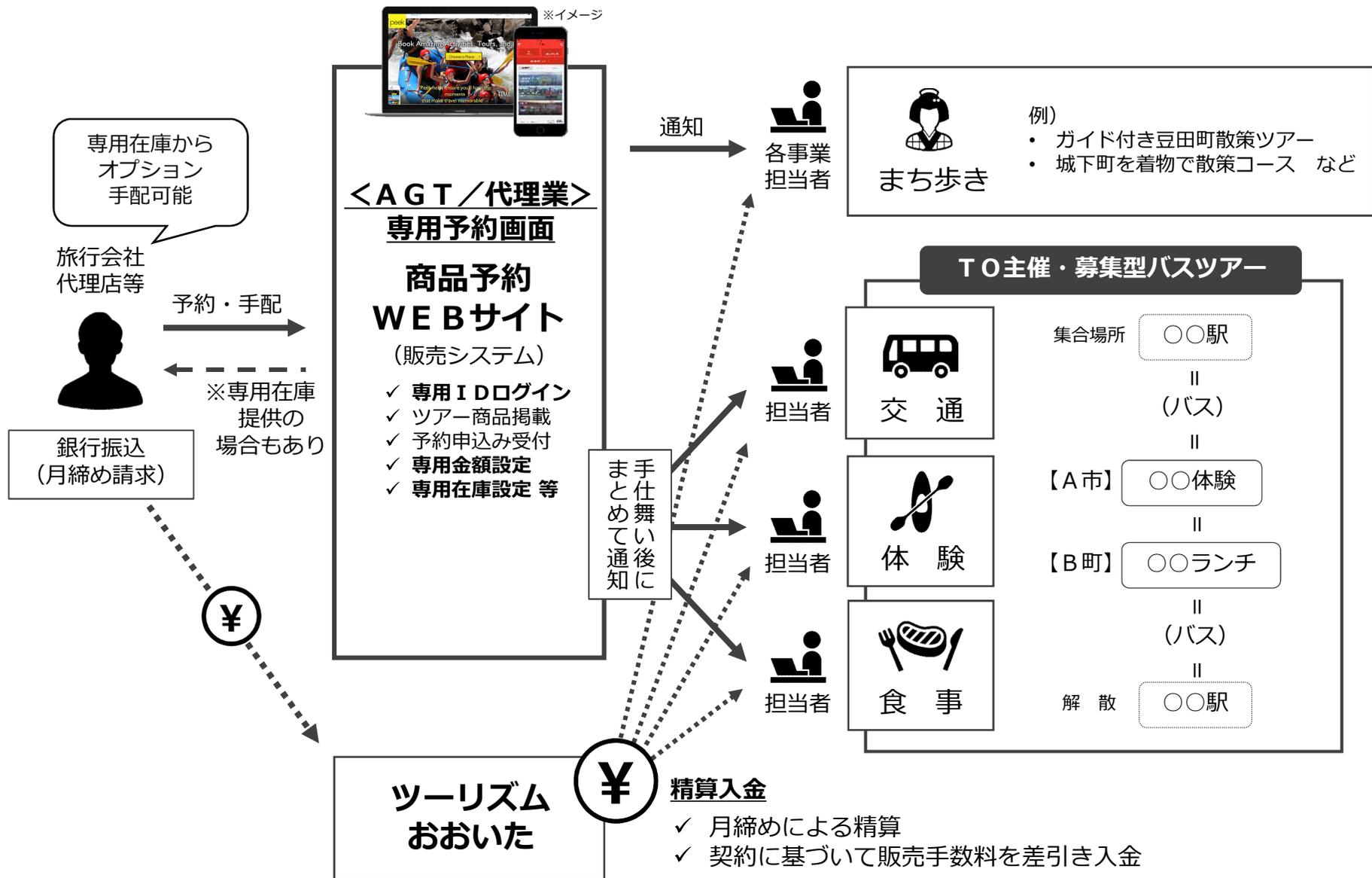


② ツーリズムおおいたが主催する企画旅行商品の販売導線・精算フロー

地場の観光関連事業者等への圧迫を避け、共存または双方のメリットを更に活かす相乗効果を前提とし、
来訪者の満足度向上（リピーターに繋がるもの）・地域経済波及効果拡大等を促進し得ることを念頭に置く。



③ 旅行会社・代理店等の専用予約画面経由による販売導線・精算フロー



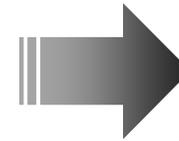
システムアクセス権限イメージ

アクセス内容	ツーリズムおおいた	主催者・受入れ組織等
事業者登録・編集	○	×
商品登録	○	×
商品情報編集	○	×
料金登録・変更	○	×
在庫登録・変更	○	○
予約内容・予約者情報確認	○	○
会員情報確認	○	×
決済管理	○	×
問い合わせ対応	○	○

※ 宿泊施設等が旅行商品販売を行なえるまでの代替案（アフィリエイト）

◆ 現状の旅行業法上、全ての宿泊施設が代理販売を行なうことはできないが、事業者・お客様双方のメリットが生まれる仕組みを構築する

- 「ツーリズムおおいた」を中心とした地域内事業者の連携により、お客様の域内滞在時間を延ばす。
- 各事業者は、「ツーリズムおおいた」を通して、地域内の知られていない素材（事業者や観光商材）をお客様に紹介する。
- ITによる連携で、紹介する側・される側と一緒に儲かる仕組みを構築する（アフィリエイト契約）。
- 現地宿泊施設において、宿側よりお客様へサイトの存在を紹介でき、周遊観光を促せる。お客様も現地で有益な情報を得ることが出来る。



大分観光の隆盛
&
地域で儲かる仕組み

例) ITによるアフィリエイト連携イメージ



※1：リンク元を識別するIDの埋め込み作業等があらかじめ必要となります。