

GBP を活用した需要分散推進業務 仕様書

1. 業務名

GBP を活用した需要分散推進業務

2. 業務の目的

本町では、竹富島・由布島など特定の島・スポットへ観光客が集中するオーバーツーリズムが従来からの課題となっている。加えて、令和7年度の東アジアからの海外直行便就航によりインバウンドが急増し、この集中に拍車がかかっている。

本業務は、国内外観光客及びAI時代の主要な情報源であるGoogle ビジネスプロフィール（以下「GBP」という。）を町内全域に面的に整備・導入し、旅行者の「旅マエ」及び「旅ナカ」段階における正確かつ多言語での情報提供を通じて、特定スポットへの一極集中の回避を図ることを主たる目的とする。あわせて、御嶽への立ち入りや地域の生活習慣など、旅行者が事前に知り得ない地域固有のルールや文化を分かりやすく伝えることで、旅行者と地域住民の双方にとってストレスのない、持続可能な受入環境を構築する。

また、本事業は、次年度以降に構築を予定している「AI エージェント対応型 公式観光ポータルサイト（GBP 情報等を網羅したデータ基盤）」へ必要な情報源となるため、その価値を見据えた GBP 情報の分析も視野に入れる。

3. 業務の背景

竹富町が実施した町内観光関連事業者の調査によると、対象事業者 512 者 のうち、GBP 上に情報が存在する事業者は 425 者（登録率 約 83%）、GBP 情報が存在しない未登録事業者は 87 者 であった。

しかし、GBP 情報が存在する 425 者の多くは、事業者自身がオーナー権限を取得しておらず、情報が更新されないまま放置されており、旅行者の情報源として十分に機能していない。

4. 委託期間

契約締結日から 令和9年1月31日 まで

5. 委託上限額

金 8,250,000 円（消費税及び地方消費税を含む）

この金額は契約時の予定価格を示すものではない。なお、提案に伴う見積額が本上限額を超過した場合は失格とする。

6. 業務内容

受託者は、竹富町（以下「発注者」という。）と協議のうえ、以下の業務を実施すること。

(1) 第1フェーズ：現状の可視化と支援対象の確定

- ・ 受託者は、発注者が貸与する事業者リスト（総数 512 者、うち GBP 登録済 425 者・未登録 87 者）を起点として、専門家を配置し、各事業者の GBP 登録状況（未登録／オーナー権限未取得／登録済・情報未更新等）を整理・リスト化すること。
- ・ 支援対象事業者の GBP オーナー権限取得状況を、支援に必要な範囲で確認し、支援対象事業者を発注者と協議のうえ確定すること。
- ・ 支援対象の選定にあたっては、先着順によらず、需要の少ない島・地域や受入余力のある事業者における「魅力・受入態勢の発信（分散の受け皿確保）」をメインに、観光客が集中する島における正確な情報の発信による需要抑制の促進もバランスよく組み合わせること。
- ・ 受託者は第1フェーズにおいて各事業者の GBP 権限状況を事前に調査し、権限が第三者にあり取得が困難な事業者に偏らないよう支援対象を設計すること。ただし、権限取得の容易さのみを理由に対象を選定し、上記の需要分散の観点を軽視してはならない。両者を勘案し、発注者と協議のうえ支援対象を確定すること。

(2) 第2フェーズ：事業者の状況に応じた段階的・伴走型支援

事業者の IT リテラシーに応じ、以下のとおり個別支援を行うこと。

- ・ **未登録事業者** … アカウント開設及びオーナー登録の代行・支援
- ・ **オーナー権限未取得事業者** … オーナー権限の取得サポートと初期情報入力の支援
- ・ **登録済（オーナー取得済）事業者** … リアルタイムな混雑状況の提示、地域のルールや文化に関する多言語での情報発信など、需要分散に直結する高度な情報更新の伴走支援
- ・ オーナー権限の確認方法（動画・電話・SMS・メール・郵送等）は Google が自動的に判定するため、任意に選択できない。受託者は方法を問わず確認完了まで支援すること。また第三者が所有権を持つ場合は、所有権のリクエスト及び承認されない場合の対応まで支援すること。
- ・ 受託者は、現地又は近接地から相談・トラブルに速やかに対応できる体制を有すること。

(3) 第3フェーズ：ノウハウの波及と運用の自走化

- ・ 竹富町の地域特性に即した独自の「GBP 登録・運用マニュアル」を作成・配布すること。
- ・ 上記マニュアルを活用した実践セミナーを西表島・小浜島・竹富町役場の3か所で実施し、事業者が「情報発信が自身の利益につながる」ことを実感できるよう伴走支援を行い、補助事業

終了後の自立運用を確立すること。

- ・ 補助事業終了後も、事業者が自店及び周辺地域の魅力・地域のルールを理解した投稿を継続できる仕組みを取り入れ、又は提供すること。
- ・ 当該仕組みが有償の場合は、その費用に見合う機能・効果（費用対効果）の根拠を示すとともに、費用を要さない代替手段も併せて提示すること。
- ・ 実践セミナーにおいては、参加事業者が実際に自身のスマートフォン又はPCを用いて、日本語で作成したメッセージを汎用ツール等で多言語化し、GBP に投稿する一連の作業を体験する実演・演習を含めること。

(4) 多言語対応の考え方（自動翻訳との切り分け）

- ・ GBP のクチコミ及び Google マップ等の UI 表示は、閲覧者の言語環境に応じて Google 側で自動翻訳・表示される。このため本業務における「多言語対応」とは、主に事業者自身が入力する情報（ビジネス説明及び投稿による混雑状況・地域のルール・文化の発信等）を対象とする。
- ・ 当該情報の多言語化にあたっては、受託者が翻訳文を代行作成して完結させるのではなく、補助事業終了後も事業者自身が継続して多言語発信を行えるよう、汎用機械翻訳ツール等の多言語発信を支援するツールを活用し、事業者の負担を抑えながら「自走できる運用」の定着を優先とする。

(5) 多言語化の活用支援

- ・ 受託者は、事業者の自走化を図るため、次の支援を行うこと。
事業者が日本語で作成した投稿等を、多言語（英語・繁体字・韓国語などで）GBP に掲載する作業を支援し、一連の手順を、事業者が自力または最小限の操作で実施できる状態を確保すること。
- ・ 機械翻訳を適切に用いるための実務的な留意点（短く簡潔な日本語で書く、御嶽等の固有名詞の扱い、逆翻訳による確認等）を、事業者に分かりやすく伝えること。
- ・ システムに蓄積した日本語原文及び翻訳文は、汎用形式（テキスト・CSV 等）で出力できる手段を提供すること。

(6) 効果測定

- ・ 本業務の KPI 及び努力指標の達成状況を測定するため、事業者アンケート等を実施するとともに、GBP インサイト（ルート検索数・投稿状況等）を監視・分析すること。

7. 目標（KPI と努力指標）

区分	指標	目標
KPI	新規 GBP オーナー登録数	0 件 → 40 件
努力指標①	支援対象事業者の GBP ルート検索数（前年同期比） の平均増加率	130%
努力指標②	支援対象事業者のうち期間中 2 回以上投稿を実施し た割合	70%以上

※1 KPI「新規 GBP オーナー登録数（0→40 件）」は、本業務の支援により新たにオーナー権限を取得させた事業者数を実数で評価するものであり、支援対象事業者数（母数）の確定を要しない。

※2 努力指標①②の母数となる「支援対象事業者数」は、事業進捗に応じて発注者と受託者が協議のうえ確定する。

※3 受託者は第 1 フェーズにおいて GBP の権限状況を事前に調査し、権限が第三者にあり取得が困難な事業者に偏らないよう支援対象を設計すること。

8. 業務スケジュール（予定）

時期	内容
8 月	業務委託契約締結・キックオフ、業務着手届／実施計画書の提出
8～9 月頃	町内全域の登録状況整理・支援対象確定、GBP 登録・運用マニュアル作成
10～12 月頃	GBP 実践セミナー開催・個別伴走支援・GBP インサイト監視
1 月	KPI・努力指標の効果測定（アンケート等） 事業完了・実績報告書の作成・提出

※ 離島への渡航を伴う工程は、台風等による欠航を見込み、予備日を確保すること。

9. 業務従事者の要件

受託者は、本業務に配置する専門家について、次の要件を満たす体制を確保すること。

- ・ GBP の運用支援・アカウント管理に関する知見及び実務経験を有すること。
- ・ 事業者への伴走型支援・IT 研修等の実績を有すること。
- ・ 多言語（英語・繁体字・韓国語）による情報発信の助言又は監修が可能な体制を有すること。

10. 成果物

受託者は、業務完了後、次の成果物を発注者に提出すること。

- ・ 支援対象事業者リスト（GBP 登録・オーナー権限状況を含む）
- ・ GBP 登録・運用マニュアル（機械翻訳活用ガイド含む）
- ・ 実践セミナー実施報告書
- ・ 効果測定結果（KPI・努力指標の達成状況、アンケート集計結果）
- ・ 業務完了報告書

11. 業務の実施・報告体制

- ・ 受託者は、契約締結の日から 14 日以内に、業務着手届及び業務実施計画書を発注者に提出すること。
- ・ 受託者は、業務の進捗状況について発注者と定期的に打合せを行い、必要に応じて報告すること。

12. 成果物の著作権及びデータの帰属

- ・ 本業務により作成した成果物の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は、発注者に帰属するものとする。
- ・ 受託者が本業務以前から保有し、又は独立して開発した著作物・システム・ツール・ノウハウ等の権利は受託者に留保される。ただし、当該権利の留保は、事業者及び発注者が補助事業終了後に汎用手段により運用を継続することを妨げるものであってはならない。
- ・ 本業務で取得・作成したデータは発注者に帰属し、受託者は発注者の承諾なく第三者に提供又は公表してはならない。

13. 再委託

- ・ 受託者は、業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- ・ 業務の一部を再委託しようとする場合は、あらかじめ発注者の書面による承諾を得ること。

14. 貸与資料の取扱い及び守秘義務

- ・ 発注者が貸与する事業者リスト等には個人事業主の情報が含まれるため、受託者は善良な管理者の注意をもって取り扱い、本業務の目的以外に使用してはならない。
- ・ 受託者は、本業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。
- ・ 貸与資料は業務完了後、速やかに発注者に返却又は消去し、その旨を報告すること。

15. その他

- ・ 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた事項については、発注者と受託者が協議のうえ定めるものとする。