

**八戸おもてなし力倍増！  
中心市街地活性化支援事業業務仕様書**

**平成21年7月24日 八戸市**

## 1 目的

当市は、平成 14 年の東北新幹線八戸駅開業後、市内の観光客数は 300 万人から 500 万人へと大幅に増加しているが、ホテル等が集積する中心市街地での宿泊客数は 10 万人前後の微減、歩行者通行量は 20 年前に比べ 25% と大幅に減少している。

このような中で、平成 22 年度に新幹線新青森駅開業、平成 27 年度に新函館駅開業を控え、当市の観光にも大きな影響が予想され、これまでの観光振興によって蓄積された多様な観光資源を活かした広域的な集客・誘客力を強化する仕組みを構築することが急務となっており、当市では、平成 20 年度に八戸市中心市街地活性化基本計画を策定し、内閣府の認定を受けて、中心市街地の活性化に全力で取り組んでいる。

本業務は、八戸市中心市街地活性化基本計画の実現に向けて、ICT 基盤とその利活用体制の構築を目的に、「八戸おもてなし力倍増！中心市街地活性化支援事業」として総務省所管の平成 20 年度地域 ICT 利活用モデル構築事業の 2 次募集に提案し、平成 20 年度の繰越事業として採択されたものである。

## 2 業務内容

本業務は、現在建設中の（仮称）八戸市中心市街地地域観光交流施設を中心に運用する情報通信システムを構築するもので、「フィールドミュージアム八戸」構想のセンターミュージアムとして、当該施設において、市民や観光客等を対象とした当該施設や各フィールドに関する観光情報を受発信する機能を整備するとともに、中心市街地の活性化や文化芸術活動の振興、ものづくり活動の促進のための情報の受発信機能を整備する。

あわせて、地域のマーケティング支援、キャンペーンやイベントの開発、観光業者やボランティアと協力した観光コンテンツの企画・開発支援等を、地域の多様な主体が自律的に実施可能にする地域協働プロジェクト運営支援機能を構築し、継続的に運用することができる体制づくりを行う。

### （1）経験価値共有型観光支援サイトの構築

「ポイントラリー」の仕組みを統合した PC / 携帯向け観光ポータルサイトを構築・運用する。

#### ア．観光ポータルサイトの構築

観光客や市民が、携帯電話やパソコン等を通じて、中心市街地および観光地などのフィールドミュージアムへ回遊することができるような情報を提供する観光ポータルサイトを構築する。

提供する情報は次のようなものを想定している。

- ・施設の基本情報やイベント等の情報
- ・フィールドミュージアムに関する情報
- ・交通アクセス情報

- ・観光客の観光口コミ情報
- ・各地域で行われているイベント等の情報
- ・公民館の自主事業情報 等

#### イ. 「ポイントラリー」のシステム構築

観光スポットへの訪問、情報の閲覧、口コミ情報の投稿・閲覧等のアクションに対して利用者にポイントを付与し、一定のポイントが貯まったら商品やサービスと交換可能とする「ポイントラリー」システムを構築する。

キャンペーンやイベントとの連携により陳腐化の回避を図るとともに、「観光ポータルサイト」と「ポイントラリー」の仕組みを統合することにより、市内を回遊する仕組みづくりを行う。

#### ※留意点

- ・利用者間の結びつきを強めることにより、一方的な情報提供では困難な「柔らか」で人間味のあるコンテンツとコミュニケーション環境を作り、結果として当市の魅力を強く訴求できるようにすること。
- ・リーダー装置とQRコードを併用し、訪問客のニーズに対してより利便性の高いサービスを実現するアプリケーション・インターフェイスを構築すること。
- ・ポイントラリー・プログラムは、市内および中心市街地における回遊性を高める内容とし、実際の経験（訪問・回遊）に対してより多くのポイントを付与することにより、利用者のモチベーションの向上につなげるよう工夫すること。

#### (2) 参加型おもてなしマネジメント・システムの構築

参加者がインターネットブラウザから本システムにアクセスし、オンライン上で協働作業を行うことにより、地域のマーケティング支援、キャンペーンやイベントの開発支援、観光コンテンツの開発支援等を自律的に実施できるようにする地域協働プロジェクト運営支援システムを構築する。

#### ※留意点

- ・本システムには協働作業の立ち上げから終了までのプロセスと、これにより生まれた成果物や実施事項を、プレスリリースや公募、成果発表等の形でポータルサイトに公開する機能を持たせる。
- ・本システムによりシステマティックな問題解決手法やQFD（品質機能展開）などの思考技法を誰もが簡単に利用できるようになり、結果として地域住民の協働作業に対する意識と技術を高め、観光客のニーズに対して、地域共通の高い品質を持つおもてなしを提供できるようにする。

### 3 業務要件

#### (1) プログラム要件

##### ① 経験価値共有型観光支援サイト構築・運用

必要とされる主な機能は以下のとおりとする。

<p>会員/非会員向け 共通機能概要</p>	<p>観光情報配信機能</p>	<p>観光基本情報（周辺施設情報・観光情報・交通アクセス情報など）のWebページ（PC/携帯）および利用者が投稿した口コミ情報を公開する。 ※・Webページについては、受託者が作成する。 ・掲載する観光情報等については、市が提供することとし、ページ数については50ページ程度を目安とするが、詳細については協議のうえ決定する。</p>	<p>携帯サイト（3キャリア）+PCサイト</p>
	<p>ロケーション・需要別 推奨機能</p>	<p>市内に設置する情報端末（＝R/W）におサイフケータイをかざすことで携帯サイトに誘導する。R/Wの端末IDを元にロケーションを判定し、ロケーションに応じた推奨情報を案内する機能。</p>	<p>FeliCaを搭載した携帯（おサイフケータイ）</p>
	<p>会員登録申込機能</p>	<p>Webフォームから会員登録申込を受け付ける機能。</p>	<p>携帯サイト（3キャリア）+PCサイト</p>
	<p>各種問合せ機能</p>	<p>Webフォームによる各種問合せを行う。</p>	<p>携帯サイト（3キャリア）+PCサイト</p>
<p>会員限定機能 (MyPage機能)</p>	<p>会員認証機能</p>	<p>ID/PWによる認証でログイン判定を行う機能。不正アクセス対策・ID/PW忘れ対策を講じること。</p>	<p>携帯サイト（3キャリア）+PCサイト</p>

	口コミ情報投稿機能	会員が観光情報に関する口コミ情報を投稿する機能。	携帯サイト（3キャリア）+PCサイト
	ポイント閲覧機能	蓄積したポイント情報を閲覧する機能。 過去1年間分を明細表示し、1年を経過したポイントはサマリー情報のみ表示すること。	携帯サイト（3キャリア）+PCサイト
	ポイント交換機能	蓄積したポイントの交換申込みをWebフォームから行う機能。ポイント交換は、一定ポイント到達で必ず交換できる方式と、抽選で当選した場合のみポイント交換できる方式の2通りを用意すること。	携帯サイト（3キャリア）+PCサイト
ポイント付与 （会員限定）	来店・来場ポイント付与機能	リーダー装置にかざしたのち、WebToで取得したURLにアクセスしたのち、ポイントを付与する機能。 ポイント付与までの会員操作をできるだけ簡易化できる措置を講じること。 ポイント付与時はURLに付与されているワンタイム乱数を認証すること。	FeliCaを搭載した携帯（おサイフケータイ）
	口コミ情報投稿ポイント付与機能	MyPageログイン後、口コミに投稿したのち、即座にポイントを付与する（IDをキーに付与）する機能。 1回/日のみ付与すること。	携帯サイト（3キャリア）+PCサイト

	<p>スタンプラリーによるポイント付与機能</p>	<p>複数箇所のタッチポイント（リーダー装置を配置）を回遊し、該当するタッチポイントをすべて回ったのちポイントを付与する機能（リーダー装置のWebToで取得したURLにアクセスしたのち、その足跡をサーバで蓄積・管理する）。</p> <p>該当するタッチポイントの全てを回遊後、ポイント付与完了ページを表示すること。</p> <p>1回/日、その足跡をリセットすることで翌日からラリー再開可能とすること。</p> <p>ポイント付与までの会員操作をできるだけ簡易化できる措置を講じること。</p> <p>ポイント付与時はURLに付与されているワンタイム乱数を認証すること。</p>	<p>FeliCaを搭載した携帯（おサイフケータイ）</p>
	<p>ログインポイント付与機能</p>	<p>MyPageにログインすることで即座にポイントを付与する機能。</p> <p>1回/日のみ付与すること。</p>	<p>携帯サイト（3キャリア）+PCサイト</p>
<p>管理画面機能</p>	<p>ポイント付与マスター管理機能</p>	<p>ポイントを付与する項目名・ポイント値を設定する機能。</p> <p>キャンペーンで任意の期間のみポイントレートを変更すること。</p>	<p>管理者PCサイト</p>

	会員抽出機能（分析データ出力機能）	会員属性・行動履歴情報（タッチポイントへのタッチ履歴、サイトの閲覧状況）の検索・参照・ファイルダウンロードする機能。 ポイントマスタ別の会員検・参照・ファイルダウンロードに対応すること。	管理者PCサイト
	集計機能	タッチポイントのタッチ回数 の日次集計を行い、ポイントマスタ毎のポイント付与日次集計を行う機能。	管理者PCサイト
	ポイント交換履歴のダウンロード機能	ポイント交換履歴のファイルダウンロードを行う機能。	管理者PCサイト
	スタンプラリー設定機能	スタンプラリーの対象となるリーダー装置のグルーピングを行う機能（リーダー装置の端末番号をもとに行う）。	管理者PCサイト
	利用者管理機能	管理画面を利用する利用者の追加・削除・変更を行う機能。 ID/パスワードによるログイン認証を行うこと。 一定期間パスワード変更していない利用者への通知（画面上の通知）を行うこと。	管理者PCサイト
	景品登録機能	ポイント交換対象となる景品の名称、交換ポイント数を登録・管理する機能。	管理者PCサイト
分散保管機能	個人情報分散保管機能	個人情報を分割・暗号化して3台以上のサーバに別々のデータを自動的に分散保管してバックアップを行う機能。バックアップデータの分散保管・復元に必要なデバイスとしてICカードを利用し、ICカード内に格	-

		<p>納したデータを元に「データ分割」「暗号鍵の生成」「保管場所情報管理」を行う。バックアップ・復元の履歴を監査ログに残すこと。</p> <p>バックアップを実行するスケジュールを設定できること。</p> <p>スケジュールしたバックアップタイミング以外に、任意のタイミングでバックアップ処理を実行可能であること。</p>	
--	--	---	--

## ② 参加型おもてなしマネジメント・システム

必要とされる主な機能は以下のとおりとする。

コミュニティ／プロジェクト機能	同じ問題意識をもった利用者同士がコミュニティやプロジェクトを立ち上げ、協働作業をするための機能。 コミュニティについては、一般的な情報共有や掲示板などの機能を前提に提供し、プロジェクトについては下記のプロジェクト運営支援機能に従う。	PCサイト
プロフィール機能	利用者が自分自身のプロフィールを記入し、他の利用者と参照し合える機能。	PCサイト
メッセージ機能／通知機能	利用者同士によるWEB上でのメッセージ送受信機能。また、管理者からの一斉同報メールの機能。	PCサイト
日記機能	ブログのような日記機能、もしくは他所で書いているブログのインポート表示機能。	PCサイト
掲示板機能	電子掲示板機能。	PCサイト
情報共有のための機能	各種ファイルをアップロードしてプロジェクト参加者で共有する機能。ドキュメントファイルなどの協働作業によって頻繁に更新されるようなファイルについてはバージョン管理の機能を必要とする。 その他、画像ファイル、ブックマークなどコラボレーションを進める上で必要と思われる情報について利用者が登録・共有するための機能。	PCサイト
ドキュメントの共有・編集機能	Wikiのように任意の文章を参加者同士が自由に編集・共有できる機能。	PCサイト
施設予約機能	会議場所（中心市街地観光交流施設に限る）の予約や利用状況の把握ができるようにする。	携帯サイト（3キャリア）＋PCサイト ※携帯からは利用状況の閲覧のみ

問題意識の共有機能	利用者が思いついたアイデアや気になっていることなどについて簡単に投稿でき、他の利用者から意見を貰うことができる機能。また、必要に応じてそれらの問題意識をプロジェクト化する機能。	PCサイト
プロジェクト憲章作成機能	プロジェクトの基本姿勢を明文化するためのプロジェクト憲章を作成するための機能（目的・目標・メンバー・成果物などの項目を含む）。	PCサイト
オンラインコラボレーション機能	ホワイトボードや壁に付箋を貼ってゆくのと同じようなインタフェースを用いてKJ法や品質機能展開などの思考技法をネット上で利用できるようにする機能。オンラインでリアルタイムに複数の参加者が議論を行えるようにする。	PCサイト
合意形成支援機能	合理的な合意形成を支援するための機能。例えばAHPなどの理論的背景のある技法を用いること。	PCサイト
議事録作成・編集機能	会議の議事録を簡便に作成するための作成支援機能	PCサイト
品質機能展開技法の支援機能	品質機能展開法をプロジェクト上で進行する際のテンプレートおよび別途必要となる機能群。	PCサイト
問題解決技法のテンプレート化機能	問題解決技法の進行をプロジェクト専用のテンプレート（ひな型）にまとめる機能	PCサイト
ポートフォリオ／マッピング機能	地図上に各プロジェクトをプロットして、各プロジェクトの進行状況やステータスが一覧してすぐわかるようにする機能。	PCサイト
プロジェクト進捗管理支援機能	プロジェクトごとにチェックリストを作り、各プロジェクトの進捗がどの程度であるか一目でわかるようにする機能。	PCサイト
情報発信編集ツールとその公開機能	プロジェクトの成果物や外部に発信すべき事項をウェブページの形にして、外部に公開する機能。また、その作業を簡便にできるように支援する機能。	携帯サイト（3キャリア）+PCサイト

他機能との連携のためのCRMデータ読み込み機能	経験価値共有型観光支援サイトから得られたマーケティングデータを読み込み、ディスカッションなどに活用するためにプロジェクト上に表示する機能。	PCサイト
アンケート機能	WEBフォームによる会員向けアンケート収集機能。	PCサイト
システム管理機能	上記機能を管理・運営するための機能	管理者PCサイト

## (2) システムの管理運用計画の作成

本業務終了後のシステムの管理運用計画（体制、事業収入、ランニングコスト等）の作成を行うこと。

## (3) 実施方法

### ① 業務の実施体制

本業務は、市が設置する運営協議会において内容を協議しながら進めることとし、受託者において当該協議会の運営業務を行うこと。

### ② 多様な主体の参画

本業務の遂行にあたっては、観光客、地元商店主、住民、自治体、NPO等、中心市街地に関係する多様な主体の参画に最大限努めることとし、次に掲げる業務を実施すること。

- ・ 導入するシステムの運用および操作を運営主体や使用者へ教育・訓練
- ・ 普及促進セミナーの開催

### ③ システムの実証実験

本業務において構築したシステムを運用して、市内において一定期間、次のような実証実験を行うこと。

- ・ 経験価値共有型観光支援サイトを利用した情報発信
- ・ ポイントラリーの実施
- ・ 参加型おもてなしマネジメント・システムの運用

### ④ システムの検証

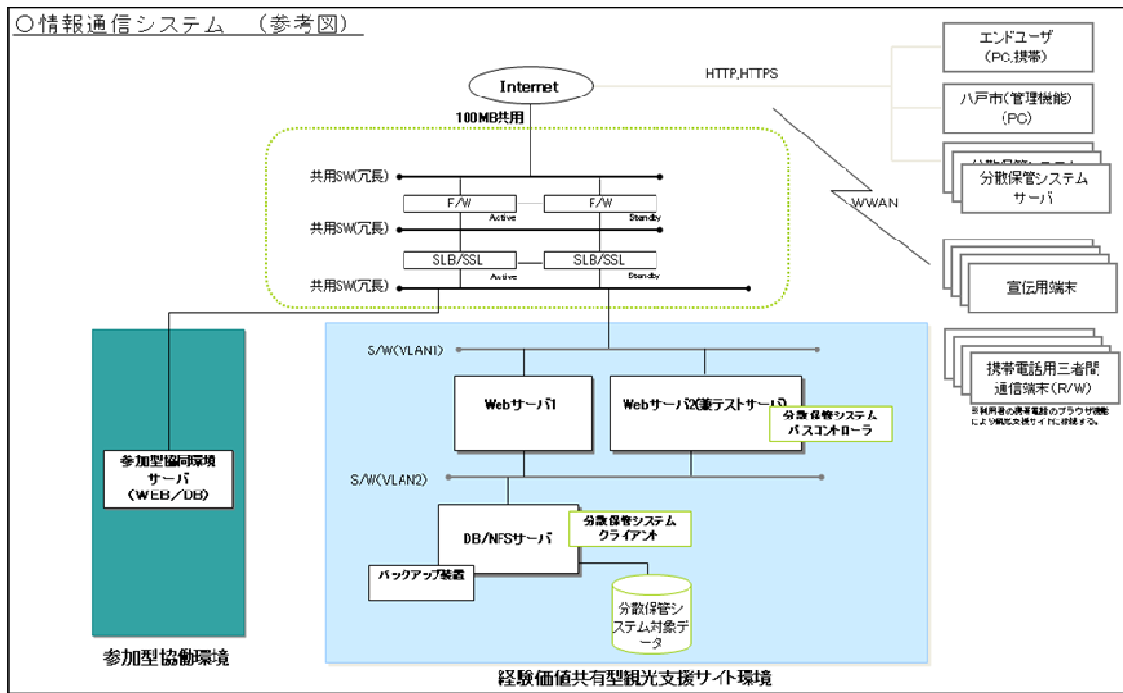
本システムの構築及び上記③の実証実験をふまえ、次のとおりシステムの検証を行うこと。

- ・ 成果及び効果についての測定・分析
- ・ 本格運用に向けたモデルケースの検討・提案

## 4 システム要件

### (1) システム概要図

本システムの構成の参考図を以下に示す。



### (2) システム環境

#### ① ネットワーク環境

利用者はPC、携帯電話等の端末からインターネット回線を通じ、サーバシステムにアクセスし利用するものとする。

## ②利用者環境

想定する利用者の属性及び人数は以下のとおりとする。

項	各サブシステム	用途	利用者属性	想定人数
1	経験価値共有型 観光支援サイト	周辺観光情報の閲覧（イベント情報・口コミ情報・地図情報など）。周辺のおすすめ情報の問合せ。	【非会員】 観光客 ビジネス客 市民および周辺住民	約 4,000,000 名
		名物・名所・イベント等に関する口コミ情報の投稿。ポイント閲覧・交換申し込み。	【会員】 観光客 ビジネス客 市民および周辺住民	約 500,000 名
2	参加型おもてなし マネジメント・システム	サイト利用状況の分析。問合せ対応。不適切な投稿の削除。	運営事務局員	約 10 名
		施設情報PR。期間限定プロモーションの告知。	加盟店（商業施設等）	約 200 名
		専門性の高いガイド記事の投稿。	ボランティアガイド	約 30 名
		インターネット上で、地域の新たな魅力作り（＝おもてなし力向上）のための企画立案・開発・支援・改善。	加盟店（商業施設等） 商工会議所・青年会議所・観光協会・商店街 NPO 教育研究機関	約 300 名

## (3) 処理方式

### ①処理方式の概要

本システムは、クライアントとしてPC（端末機）に実装されたウェブブラウザを用いて、サーバ上の本システムのデータベースと通信を行い業務を遂行する方式を採用する。

### ②必要なハードウェアとその調達

業務要件を充足し、このシステム要件に記載の諸条件を充足する、本システムに必要なサーバ側ハードウェア一式を調達すること。

例としてシステム概要図に挙げた構成案を示す。

#### (4) 経験価値共有型観光支援サイト用ハードウェア等

該当システムの業務要件を満たすシステムの運用に必要なハードウェアの調達（サーバー機器類の調達・設置・設定）をすること。

- ・WEBサーバ/DBサーバにはRaid1以上の冗長性/耐障害性を持たせること。
- ・DBサーバにはバックアップ装置を付帯し、定期的にバックアップをとること。バックアップ用メディアも調達に含める。
- ・携帯電話用三者間通信端末（R/W）については、設置箇所にネットワーク設備が必要なものではなく、スタンドアロン稼働するものを**100台**用意すること。
- ・分散保管システムのサーバを調達すること。台数は**3台以上**とする。
- ・ドメインを取得すること。

#### (5) 参加型おもてなしマネジメント・システム用ハードウェア等

該当システムの業務要件を満たすシステムの運用に必要なハードウェアの調達（サーバー機器類の調達・設置・設定）をすること。

なお、WEBサーバ/DBサーバにはRaid1以上の冗長性/耐障害性を持たせること。

#### (6) 宣伝用端末用ハードウェア

利用者が閲覧利用するための宣伝用端末を4拠点に設置するため、インターネットブラウザを利用可能なPC、あるいは宣伝用端末専用ハードウェアを調達する。設置場所がある程度問わず常時インターネット接続が可能となるようWWAN接続機器などを必要とする。また、設置工事も行ふこと。

なお、台数は**4台**とする。

#### (7) 必要なネットワークとその調達

本システムに必要なネットワークおよびネットワーク関連機器は、本提案依頼書の調達の範囲に含まれる。関連ハードウェアの設置工事およびIDCでの運用を含めて調達すること。

例として、システム概要図に全体のネットワーク構成案を示すこと。

#### (8) 必要な基本ソフトウェアおよびミドルウェアとそれらの調達

本システムの業務要件を充足し、このシステム要件に記載の諸条件を充足するために必要な基本ソフトウェアおよびミドルウェア等を調達すること。

#### (9) ハードウェア等の設置

本システムに必要なサーバ側等のセンター機器は、適切な運用設備およびセキュリティを保持する受託者側施設内に設置すること。

設置に必要な機材および、ハードウェア等の設置に必要な工事も行うこと。

※ハードウェア等については、将来的に（仮称）八戸市中心市街地地域観光交流施設内のサーバ室設置を想定している。

#### (10) 運用要件

本システムには、一部に個人情報が含まれる場合があるので、高度なセキュリティを確保すること。

利用者の利用するPCとサーバとの通信はすべてSSLによる暗号化通信が可能なものとする。

## 5 その他の事項

### (1) 業務計画書の作成

受託者は、本業務を円滑に遂行するため、契約締結後速やかに市の担当部署と打合せを行い、別途業務計画書を作成し、市に提出すること。

### (2) 業務の推進体制

受託者は、本業務を円滑に遂行するため、契約締結後速やかに業務の推進体制に関する説明書を作成し、市に提出すること。

- ・プロジェクトの責任者
- ・プロジェクトメンバーおよびその役割

### (3) 業務の再委託

受託者は、本業務の全部または主たる部分（本業務における総合的企画、業務遂行管理、手法の決定および技術的判断等）を第三者に委託または請け負わせることができない。

また、本業務の主たる部分以外について第三者に委託または請け負わせる場合は、事前に市の担当部署の承認を得た上でこれを行うこと。

### (4) 業務報告等

#### ① 打合せ

委託者および受託者の双方が協議のうえ、次の事項について定期的に打合せを行うこと。

- ・業務要件・システム要件の達成状況
- ・業務計画に照らして、業務要件・システム要件の達成状況
- ・業務計画に照らして、スケジュール上の遅れや達成品質の不足など業務の遂行に対し是正処置が必要な場合、その処置・時期・予定された業務計画の回復について 等

#### ② 議事録の提出

受託者は、上記の打ち合わせの記録を遅滞なく提出し、市の担当部署の承認を受けること。

### (5) その他

本業務の遂行に当たっては、疑義が生じた場合は、その都度協議を行うものとする。