

仕 様 書

1 業務名

来訪者満足度等調査事業

2 実施時期

契約締結の日～ 2026年1月30日（金）

3 業務の目的

一般社団法人せとうち観光推進機構（以下「機構」という）は、瀬戸内を囲む7県（兵庫県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県）が合同してせとうちブランドを確立し、地域経済活性化や豊かな地域社会実現を目的としている。

地方創生やオーバーツーリズム対策も見据え、訪日外国人旅行者の広域的な周遊観光の促進するにあたり、外国人旅行者が「せとうち」を旅先として認知し、旅行に至るまでの過程において、どこにボトルネックがあり、その解決に有効な施策を明らかにした上で、海外誘客プロモーションの戦略や施策に反映していくことが重要である。

そのため、せとうちの認知度や来訪意向度等を把握し、今後のせとうち地域における訪日外国人旅行者の広域的な周遊観光を促進するための事業への活用並びに効果の検証等に活用する調査事業を実施する。

4 業務の内容

上記の目的を踏まえ、以下の業務を遂行すること。

(1) 対象市場における調査

消費者が旅先を認知してから旅行するまでの行動モデルとして、Brand USA の戦略策定に使用されている DCATS モデル(Dream→Consider→Activate→Travel→Share) をもとに、調査対象国のせとうち旅行潜在層が現在どのフェーズにあり、実際に旅行に至るまでには、どのような手段や情報が有効であるかを明らかにするための調査を実施すること。

※DCATS モデル…機構が戦略策定のための指標として採用しているトラベルライフサイクル。【Dream…旅先として認知する。Consider…具体的な旅行先の検討に入る。Activate…旅行を計画し、宿などの手配を行う。Travel…実際に旅をする。Share…SNSなどで共有する。】人がその地を知り、旅行するまでのフェーズを5段階で整理したもの。

調査内容の骨子は以下のとおりとする。

また、具体的な調査項目等については当機構と協議の上、決定すること。

①調査対象国

アメリカ、イギリス、フランス、ドイツ、オーストラリア

※上記の調査対象について、各国 600 以上（計 3,000 以上）のサンプルを回収すること。

②調査設計

過年度に機構が実施した「来場者満足度等調査」及び「瀬戸内ブランド実態調査」との経年比較も可能な構成としつつ、次のような調査項目を盛り込むこと

（過年度調査結果は以下の URL を参照）。

<https://setouchitourism.or.jp/ja/info/category/activity/>

- ・せとうちの認知度、来訪経験、来訪意向度、来訪者満足度及び再訪意向度
- ・DCATS モデルをもとに、潜在旅行者層が Dream フェーズに移行するために有効な手段や情報、さらに次の各フェーズに移行するために有効な手段や情報。
- ・日本及びせとうちへの旅行に求めるものや希望する旅行スタイル、体験してみたいアクティビティ・コンテンツ等
- ・せとうちに来訪した経験がある者に対しては、せとうちでの滞在日数、消費額 等

③調査時期（想定）

2025 年 8 月から 11 月まで

④中間報告

調査結果が整理でき次第、中間報告を行うこと。

(2) 国内旅行者における調査

①調査対象地域

首都圏居住者：茨城県・栃木県・群馬県・埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県

関西圏居住者：三重県・滋賀県・京都府・大阪府・兵庫県・奈良県・和歌山県

※上記の対象地域から各 600 以上（計 1,200 以上）のサンプルを回収すること。

②調査設計

訪日外国人旅行者と比較するため、国内旅行者を対象として、以下のことが分かるような調査設計とし、過年度に機構が実施した「来場者満足度等調査」及び「瀬戸内ブランド実態調査」の結果と経年比較ができるような手法とすること。

（過年度調査結果は以下の URL を参照）。

<https://setouchitourism.or.jp/ja/info/category/activity/>

- ・せとうちの来訪経験、来訪意向度、来訪者満足度 等

③調査時期（想定）

2025年8月から11月まで

④中間報告

調査結果が整理でき次第、中間報告を行うこと。

(3) 調査結果の分析及び分析手法の提案

上記(1)及び(2)の調査結果の分析に当たっては、単純な集計に留めるのではなくクロス分析(性別・年代別・セグメント別等)や過年度との比較などにより実施し、過年度からの分析結果の推移を可視化すること。そのための具体的な分析手法について企画提案書にわかりやすく記載すること。

外国人旅行者がせとうちを旅先として認知し、旅行に至るまでの過程において、どこにボトルネックがあるかを明らかにし、せとうちエリアの認知、来訪意向の向上につながるよう分析し、各国、各セグメントへの今後の効果的なプロモーション等について提案できるよう報告書でまとめること。

なお、本事業については当機構が今年度実施している他事業との連携を図ること。

(4) 留意事項

①本業務の成果(成果物の報告書のみならず一部のデータ等も含む)は、期間の制限なくホームページ、印刷物、DVD、講演・講習及び放送番組等のあらゆる媒体、手段・方法により、公表(公開、配布、放送等)することを想定しているため、二次利用も含めた権利関係に関する許諾等の手続きを行うこと。

②上記に必要な権利関係の許諾等の手続きに必要な経費は、すべて当初の契約金額に含むものとする。

5 執行体制

上記業務の実施にあたって、機構に対して、サポートや総合的な助言を行うことが可能な体制を整えること。また、その実施体制については提案書に記載すること。

6 注意事項

(1) 情報セキュリティ対策

・情報セキュリティ上、問題を発生させる恐れのある機器及びソフトウェアを使用しないこと。

・セキュリティ上の脅威が検知された場合に、機構へ速やかに連絡できる仕組みを構築すること。

・当業務遂行にあたり収集した個人情報については、法律等の規定に基づき適切に管理すること。また、万が一漏洩等、事故が生じた際はすみやかに機構へ報告すること。

(2) 制作物に関して著作権並びに所有権は当機構に帰属するものとする。

7 報告書・成果物の提出並びに納品について

- (1) 提出物 事業実施報告書 1部および電子データ
- (2) 提出場所 一般社団法人せとうち観光推進機構
- (3) 提出期限 2026年1月30日(金)

8 契約代金の支払い

契約代金の支払いに関しては、業務終了後の完了払いとする。また計画にあった項目が実施できなかった場合は、提出のあった見積書から、その費用を差し引いた額で変更契約することとする。

9 第三者委託の禁止

- (1) 本委託業務は、原則として第三者に委託させてはならない。ただし事前に文書により機構と協議し承認を得た事項については、第三者に委託して行うことができる。
- (2) 前項の規定にかかわらず、印刷業務等については、その性格上、専門の業者等に委託することを認めるものとする。ただし、委託内容については、文書により機構に事前に報告するものとする。

10 作成物に関する権利の帰属

本件委託においては、著作権の取扱いに十分注意すること。

- (1) 本件委託により得られる著作物の著作権者人格権について、受託者は将来にわたり行使しないこと。また、受託者は本作品の制作に関与した者について著作権を主張せず、著作権者人格権についても行使させないことを約するものとする。
- (2) 本件に使用する映像、イラスト、写真、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合には、使用の際、あらかじめ機構に通知するとともに、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。
- (3) 上記(1)(2)の規定は、第三者に委託した場合においても適用する。受託者は、第三者との間で必要な調整を行い、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任を負うこと。
- (4) その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議の上、決定する。

11 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が発生した場合は、その都度、機構と協議の上処理すること。

- (2) 事業の実施にあたっては、関係法令を遵守し、適正に履行すること。
- (3) 機構は、必要に応じて本契約に係る情報（受託者名、契約種別、契約件名及び契約金額等）を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。
- (4) この事業は、観光庁「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり」に基づく事業である。よって、内容等を事前に確認し、それに沿う提案とすること。
参考：観光庁ホームページ

https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/inbound_kaifuku/kofukakachi.html