

令和 7 年度 仙台観光情報サイト「せんだい旅日和」更新および運用保守業務

委託仕様書

1 業務概要

(1) 業務名

令和 7 年度 仙台観光情報サイト「せんだい旅日和」更新および運用保守業務

(2) 目的

仙台市の観光情報サイトである「せんだい旅日和 (<https://www.sentabi.jp/>)」は、令和元年 12 月にリニューアルを行い、一部改修を経ながら現在に至り、令和 7 年度には 7 年目に入る。その間、コンテンツマーケティングが浸透したほか、web 上での情報発信や利便性が求められるようになってきた。それにより、見やすさや検索のしやすさだけでなく、モデルコースなどテーマに沿った情報発信、コンテンツのレコメンドなどが主流となってきており、サイトの見直しが必要となっている。

また、仙台観光国際協会では、令和 3 年度より仙台市と共同でデジタルマーケティングに取り組み、仙台の観光動向の実態調査を進めてきた。その中で、①リピーターは初めて訪問した旅行者よりも観光消費額が高いこと、②コロナ禍以降マイクロツーリズムが注目され、モノよりコト消費へ流行が変化してきたこと等から、今後の戦略を検討する上で、旅行者の趣味趣向に訴求した One to One マーケティングが可能となる CRM システムの必要性が高まってきた。

加えて、観光庁が令和 5 年 3 月に取りまとめた「観光 DX 推進のあり方に関する検討会」の最終取りまとめにおいて、令和 9 年度末までに全ての登録 DMO が情報発信・予約・決済機能をシームレスに提供するサイトを設置することを目標としており、早急に地域 OTA 機能を搭載する必要がある。

これらを踏まえ、CRM システムと一体化した情報発信機能に加え、予約・決済機能をシームレスに提供し、周遊利便性を向上させることで、旅行者に対し、「旅マエ」から「旅アト」まで利用してもらえる仙台観光のポータルサイトとなるべく、「せんだい旅日和」を全面リニューアルする。合わせて本業務では、当協会が運営する体験プログラム情報サイト「仙台旅先体験コレクション (<https://sendai-experience.com/ja/>)」および仙台市が運営する夜の仙台を楽しむ情報サイト「仙台夜時間 (<https://sendai-nightlife.com/ja/>)」を「せんだい旅日和」に統合することで、分散している仙台観光の情報の集約を図る。

2 スケジュールと委託内容

本業務のスケジュールは以下のとおりとする。2025 年（令和 7 年）は構築期間、2026 年（令和 8 年）より運用期間とする。

No.	令和7年度（2025年度）	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
(1)	プロジェクト管理		▶										
(1)	業務仕様・事業者間の調整		▶										
(2)	要件定義・基礎調査		▶										
(2)	システム設計			▶									
(2)	システム開発・テスト					▶							
(3)	コンテンツ移行							▶					
(4)	試験運用・展開・教育								▶				
(5)	本番切替										▶		
(5)	本番運用・不具合修正・情報更新										▶		

本業務の範囲は次のとおりとする。

(1) 管理：プロジェクト管理、業務仕様・事業者間の調整

- ・本業務開始に当たり、関係事業者間でスケジュールや役割分担、システム間仕様を調整
- ・プロジェクト計画書を作成・管理
- ・契約後、速やかにプロジェクト計画書および詳細スケジュール、役割分担等を説明し、協会および関係者と合意すること。合わせて協会にて行うべき作業を説明すること。

(2) 構築：要件定義・基礎調査、システム設計、システム開発・テスト

- ・新ウェブサイト、システムの要件定義、それに伴う現行ウェブサイト、システムの基礎調査
- ・上記作業に基づく、新ウェブサイト、システムの設計（新ウェブサイトのサイトマップ作成も含む）
- ・新ウェブサイト全体のデザイン制作（ユーザビリティ・アクセシビリティへの配慮を行う）
- ・システム設計に基づく、新ウェブサイト、システムの開発、カスタマイズおよび開発に伴うテスト
- ・対応 OS・ブラウザの最新化
- ・SEO 対策の強化
- ・CRM 機能の導入（CRM 機能、MA 機能、CRM データ分析機能を含む）
- ・地域 OTA 機能の追加（宿泊予約・決済および当協会が運営する体験プログラム情報サイト「仙台旅先体験コレクション（<https://sendai-experience.com/ja/>）」および仙台市が運営する夜の仙台を楽しむ情報サイト「仙台夜時間（<https://sendai-nightlife.com/ja/>）」に掲載している体験プログラムの予約・決済）
- ・クラウドサーバーの調達

(3) 移行：コンテンツ移行

- ・現行ウェブサイトに掲載している既存コンテンツの整理及び再構築（再活用の検討、データ移行、レイアウト変更、校正、外部校正、掲載確認）
- ・協会が運営する体験プログラム情報サイト「仙台旅先体験コレクション（<https://sendai-experience.com/ja/>）」の統合
- ・仙台市が運営する夜の仙台を楽しむ情報サイト「仙台夜時間（<https://sendai->

nightlife.com/ja/)」の統合

・サイト統合に際して、仕様（例：サイトマップ、画面遷移図など）の新旧比較が分かる資料を作成すること。

(4) 展開・教育：試験運用・展開・教育

- ・上記行程完了に伴う試験運用および有効性の検証
- ・マニュアルの作成および当協会職員への操作研修
- ・マニュアルの作成および OTA 登録事業者への操作研修

(5) 運用：本番切替、本番運用・不具合修正・情報更新

- ・新ウェブサイト、システムの本番切替
- ・新クラウドサーバー・CMS および新ウェブサイトの管理・保守・障害対策
- ・新規となる特集、モデルコース等の具体的な提案及び制作スケジュールの作成、制作、外部校正、掲載確認、登録
- ・掲載コンテンツ情報の収集・確認作業（観光スポット・宿泊施設・グルメ・お土産・逸品等）
- ・SEO 対策の継続的な提案
- ・地域 OTA 機能の運営

(6) その他

- ・業務全体のコンサルティング及び導入に関わる各種支援、サイトリニューアルに伴うプロモーション支援
- ・その他、本事業の目的実現に向け、よりよい効果が見込まれる手法等の独自提案

3 成果物

本業務の成果物および納入時期は以下のとおりである。プロジェクト終了時、一式を DVD-R に収録し納品すること。受け渡し手段は別途発注者と協議すること。

成果物	内容	納入時期	納入形式
プロジェクト実施計画書	プロジェクトの目的、実施体制、実施内容、スケジュール、管理方法等を実施計画としてまとめたもの	プロジェクトの開始前	電子
設計資料	仕様確認等で使用した設計資料	随時	電子
打合せ議事録	打合せの目的、内容、決定事項、次回打合せまでの業務などについてまとめたもの	随時	電子
教育資料	システム管理者向け説明資料、事業者向けOTA説明資料、その他受注者が必要と考える資料	教育実施前	電子
作業報告書	本業務全般についてとりまとめた総括資料一式	プロジェクトの終了時	電子
その他	業務の過程で発生した資料のうち、発注者が指定するもの	随時	電子

4 解決したい課題

(1) サイトデザイン、機能面の課題

- ・ページの読み込みが遅い。
- ・サイトマップが複雑化している。
- ・スマートフォンで見ると、画像が小さく、文字も小さくて細く、見づらい。
- ・PCで見ると、画像が大きく、また1ページ1フレームのため、スクロールしなければ必要な情報までたどりつけない。
- ・イベントページの体裁に、カレンダー機能がなく、いつ開催されるイベントなのか分かりづらい。
- ・仙台市内の距離感や位置関係などの情報が少なく、初めて仙台を訪れる人には分かりづらい。
- ・仙台へのアクセス情報、また仙台市内の交通情報が少なく、初めて仙台を訪れる人には分かりづらい。
- ・トップページに情報が集中しており、ユーザーが欲しい情報に到達しにくい。協会のおすすめ情報に気づきにくい。

(2) コンテンツの課題

- ・多様な観光客のニーズに沿った情報発信ができていない。
- ・特集の更新頻度が低く、過去に制作した特集の情報を更新しトップページに貼り出す対応が多く、新鮮な情報を提供できていない。
- ・掲載している施設情報の定期的な更新が行えておらず、古いままになっていることがある。

(3) 外部サイトとの連携の課題

- ・せんだい旅日和ウェブサイトとせんだい旅日和 SNS（Instagram 及び X など）の連動性が低い。

(4) 管理運用上の課題

- ・特集記事の更新を受注者側で行えず、情報修正や追加に手間と時間がかかる。
- ・新たな特集記事の更新頻度を上げたいが、企画から掲載情報の取材・収集・作成を行うにあたり、機動力が低い現在の体制では対応が難しい。
- ・職員に新たに加わる CRM 機能や OTA 機能、周遊促進機能に関する業務負担を軽減する仕組みが必要である。
- ・アクセス分析に基づく運用の見直しやサイト改修、不要機能への対応等の改善ができていないため、専門的なコンサルティングが必要である。

5 サイトリニューアルに関する基本要件

(1) システム構築に関する基本要件

① 動作環境、プラットフォーム

PC、スマートフォン及びタブレットで閲覧されることを前提に、レスポンス web デザインで設計すること。また、次のプラットフォームで、新ウェブサイトが正常に表示されること。また、契約期間中のプラットフォームの最新版に対応すること。

- ・Google Chrome、Microsoft Edge、Firefox、Safari、Android Chrome、Mobile Safari 各最新版

さらに、以下の環境で協会職員がコンテンツの更新・管理業務を行うことができるようにすること。

- ・OS : Windows11 以降

- ・ウェブブラウザ : Google Chrome、Microsoft Edge、Firefox の最新版

②ウェブサイトの稼働時間

24 時間 365 日の稼働を行うこと。ただし、なんらかの原因によりサービスが停止する場合には、復旧又は代替手段を用意し、サービスの利用に支障がないようにすること。最低月 1 回のセキュリティパッチの適用等、一時的にサービスが停止しうる恐れがある場合には、アクセスの少ない時間帯に実施するほか、代替システムを用意するなど、可能な限りサービスの停止を防ぐ対策を施すこと。

③ドメイン

新ウェブサイトで使用するドメインについては、現行の「sentabi.jp」を継続して使用すること。移行後の旧ウェブサイトへのアクセスに対しては、新ウェブサイトへリダイレクトされるよう仕組みを構築すること。なお、ドメイン移管作業の実施も想定し、費用を見込むこと。

④アクセシビリティ対応

年齢や身体的条件にかかわらず、全ての人がウェブサイトで提供されている情報にアクセスし、利用できるデザインとすること。

⑤個人情報管理

管理者以外、個人情報を取り出せない仕組みとすること。個人情報保護法および GDPR に対応したサイトとすること。

(2) システムインフラ要件

①クラウドサーバー

クラウドサーバーについて必要とする要件は次のとおりとする。

- ・ウェブサイト構築・運営に必要な容量・性能のサーバーを受注者において確保すること。
- ・管理・閲覧を高速に、安定して行えるようにし、実用に耐えうる性能とすること。
- ・サービス開始から最低 5 年間の稼働期間を想定すること。
- ・今後スケールアップに際して、サーバーの再構築が不要な構成とする。
- ・確保したサーバーについて、部外者からサイトを改ざん、情報漏洩されないよう情報セキュリティ上必要な構成・措置を行うこと。
- ・自然災害や突如の停電および電力トラブル時に不具合を発生させないような構成にすること。
- ・クラウドサービスは、セキュリティ事故の発生状況をはじめとして、データセンターが適切に管理・運営されていることを定期的に確認すること。
- ・システムの運用時間は、24 時間 365 日を前提とすること。
- ・別サーバーへのバックアップを実行すること。毎日自動的に実行することとし、障害発生時にはサービスが長時間停止しないよう、適切なバックアップ体制をとること。
- ・SSL サーバー証明書を利用できること。

- ・サーバーの契約・利用に係る初期経費、当該年度のサーバーの利用料及び SSL サーバー証明書費用等は、委託料に含まれるものとする。

②CMS

CMS について必要とする要件は次のとおりとする。原則としてコンテンツの追加・更新は当協会で行えるようにし、CMS の改修は受注者で行うことを想定している。

- ・最新の情報を随時提供するために、ウェブサイトの運営について専門的な知識がない人でも情報更新できるよう、新ウェブサイトには原則として全てのページに CMS を導入すること。
- ・既存の CMS からのデータ抽出は既存システムの管理者と調整の上、決定したテンプレートに取り込むこと（詳細は打合せの上決定）。
- ・アクセス解析システム（Google Analytics 4）等を導入すること。
- ・Windows 上のウェブブラウザ（Google Chrome、Microsoft Edge、Firefox）で協会職員が作成、更新、管理業務が行えること。
- ・新たに CMS で特集ページやモデルコースページを作成する際は、受注者と当協会がどちらも作成できるようにし、いずれの場合もページの編集及び修正は当協会で行えるようにすること。
- ・複数ユーザーが同時ログインして編集しても不具合が生じないこと。
- ・使用期間、利用者数、バージョンアップなどにより、ソフトウェアライセンスの費用が増額とならないようにすること。
- ・CMS ソフトウェアに必要なセキュリティパッチを適用し、脆弱性が発見された場合は、速やかに対応すること。ウイルス対策ソフトウェアは常に最新の定義ファイルに更新すること。
- ・原則として 24 時間、365 日の稼働を可能とすること。また、CMS により構築されたウェブサイト全体のデータを日次バックアップし、稼働中のサーバーとは別筐体にて 3 世代以上保管すること。
- ・CMS でページを更新すると自動的に iOS 及び Android の動作環境にも反映される仕組みを構築できること。
- ・CMS 本体には実装されていない動的コンテンツ・機能については、新たにアドオンして組み込める等の拡張性を可能な限り有すること。
- ・新着情報やイベント情報を登録する際、イベント終了後に自動的に非公開となるよう、公開期間の設定ができること。同時に、予約投稿ができること。
- ・コンテンツ情報を CSV 等でエクスポートできること。
- ・公開サイトとテスト用サイトをそれぞれ管理でき、公開前に当協会にて事前確認ができること。

(3) セキュリティ要件

セキュリティについて必要とする要件は次のとおりとする。

- ・脆弱性を作り込まない実装を行うこと。具体的には、IPA「安全なウェブサイトの作り方」を参照し、仙台市情報セキュリティ対策基準に準拠すること。
- ・OS や導入ソフトウェアおよびシステムの脆弱性について情報収集を行い、毎月バージョンアップ等の適切な対応をとること。

- ・SSL 通信に対応すること。必要な費用は委託料に含まれることとする。
- ・部外者による改ざん、不正アクセス、情報漏洩を検知するしくみを導入すること。
- ・コンピューターウイルス対策を講じていること。
- ・外部からのアタック等の不正アクセス、改ざん、情報漏洩、内部からの不正操作に関する十分なセキュリティ対策を施し、そのセキュリティ効果が劣化しないよう保守業務を行うこと。
- ・コンテンツの更新や運用保守等で使用する機能は、ユーザーID、パスワードを用いてログインすることで利用できるものとし、ユーザーID ごとに利用できる機能を制限できること。
- ・アクセスログおよびシステム管理作業操作ログは 3 ヶ月以上保存できるものとし、記録・解析ができるようにすること。
- ・バックアップを定期的を取得し、障害発生時は復旧後 1 営業日以内に現状を復旧できる体制を用意すること。
- ・システム管理作業が可能なアカウントを追加することができ、アカウント毎に管理できる機能を制限できること。
- ・その他セキュリティ対策に有効な手段があれば、提案すること。

(4) サイトデザイン要件

- ・ユーザービリティに配慮したデザインにすること（表示速度（目標レスポンス 3 秒以内）・ページレイアウトの最適化、視認性の向上等）。その際、特にスマートフォンでの操作性の向上を図ること。
- ・デジタル庁が提供するウェブアクセシビリティ導入ガイドブックを参考に、ウェブアクセシビリティの向上を図ること。

（参考：デジタル庁「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」

<https://www.digital.go.jp/resources/introduction-to-web-accessibility-guidebook/#>）

- ・仙台市公式ホームページで進めているウェブアクセシビリティへの取り組み（<https://www.city.sendai.jp/torikumi/index.html>）も参考にすること（今後準拠する必要性が生じる可能性あり）。
- ・閲覧者が極力少ないクリック数で目的のページにたどりつけるようにすること。
- ・閲覧者がサイト内の現在位置を把握しやすくするために、グローバルナビゲーションやパンくずリスト等を活用すること。ユーザーが行き止まりのページに遭遇することなく、効率的にサイト内を自由に遷移できるナビゲーション設計とすること。
- ・ウェブサイト内を回遊させるため、観光スポットやイベント情報等に周辺情報や関連情報を表示するレコメンド機能を実装すること。
- ・協会が運用するせんだい旅日和 SNS（Instagram、X など）との連携により、情報発信の相乗効果が図れるデザインとすること。
- ・ウェブサイト全体において、新ウェブサイトの構築後に新たな展開が起こることを考慮し、拡張の余地を担保すること。

(5) 既存コンテンツの整理及び移行・再構築

- ・現在掲載しているコンテンツは基本的にリニューアル後も引き継ぐこととする。ただし、必要に応じて掲載内容の修正やページの統合などを行うこと。なお「せんだい旅日和」の移行元データは当協会より WordPress からのエクスポートデータと画像ファイルが提供可能である（コンテンツの大小はあるが、総ページ数はおよそ 550 ページ）。
- ・モデルコースを掲載する際は、交通手段や所要時間を分かりやすく掲載すること。
- ・「旅マエ」、「旅ナカ」、「旅アト」でのニーズに応えられるコンテンツづくり及びサイト構成とすること。
- ・新たに作成したコンテンツのテキストや画像の著作権は当協会に属するものとする。
- ・制作した記事の著作権は協会に帰属するものとし、二次利用に関しては別途協議の上決定する。

(6) コンテンツ実装作業

- ・時間帯や季節ごとのおすすめ情報がトップページでわかるようにすること。
- ・トップページにアクセスランキングや時間帯、季節ごとのおすすめ情報が動的に掲載すること。
- ・観光スポットやグルメ情報等を組み合わせて、自分のルート作成ができる機能を搭載すること。ルート作成に際して条件（好みや旅のスタイル、所要時間など）を入力することで AI がルートを提案する機能を搭載すること（旅程作成機能）。
- ・サイト内でブックマークが保存できるようにすること。
- ・イベントカレンダーを掲載すること。その際、現在「仙台を知る」カテゴリの「季節のイベント」に掲載されている情報も統合し、年間のスケジュールがわかるようにすること。
- ・初めて仙台を訪れる人にも分かりやすいよう、仙台市内の位置情報や距離感、移動時間がわかる詳細な地図を掲載すること。あわせて、市内の交通情報を、地図や路線図などを用いて分かりやすく掲載すること。
- ・テーマ別の旅行プランを提案するページを作成し、多様な観光客のニーズを見据えたコンテンツ制作を行うこと。
- ・閲覧者が簡単に欲しい情報を引き出せるよう配慮した検索機能（エリア別検索、ジャンル別検索、キーワード検索等）を搭載すること。
- ・新着情報、更新情報の中でも、特に見てもらいたい情報をトップページ上部にヘッドラインとして掲載できること。
- ・イベント情報入力フォームを搭載し、イベント主催者から情報提供できるようにすること。
- ・「仙台旅先体験コレクション」に掲載されている情報を新ウェブサイトへ統合すること。なお「仙台旅先体験コレクション」の移行元データは当協会より CSV データと画像ファイルが提供可能である（コンテンツの大小はあるが、日本語の体験プログラム数はおよそ 2000 件（うち現在公開中はおおよそ 750 件）。英語の体験プログラム数はおよそ 320 件（すべて公開中）。）。移行に際し、新サイトを日本語で表示した場合は、英語の体験プログラムは表示されないようにすること。
- ・「仙台夜時間」に掲載されている情報を新ウェブサイトへ統合すること。なお「仙台夜時間」の移行元

データは当協会より CSV データと画像ファイルが提供可能である（コンテンツの大小はあるが、総ページ数はおよそ 350 ページ（コンテンツ数はおよそ 130 件））。

(7) 多言語化対応について

・基本言語は日本語とし、自動翻訳機能を搭載すること。なお、対応言語は英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語とすること。

(8) 周遊促進機能の導入について

以下の周遊促進機能を導入すること。利用促進の観点からアプリ方式はウェブアプリ方式（ウェブブラウザのみで利用可能な方式）とする。

① デジタルスタンプラリー

- ・SaaS 型システムをアドオンし、スタンプラリーの期間外にはランニング費用が発生しない仕組みとすること。
- ・同一期間に複数のスタンプラリーを並行して実施できること。
- ・位置情報（GPS）と連動し、スポット外でスタンプすることができない仕組みとすること。
- ・スタンプラリースポットをデジタルマップで表示できること。
- ・スタンプラリー実施に際して必要な設定は、当協会の管理者が登録、変更できること。
- ・スタンプラリー参加者に、アンケートを実施できること。
- ・スタンプラリー参加者が、エントリー、スタンプラリー実施、アンケート、景品応募をシームレスに行えること。
- ・スタンプラリー参加者の属性情報、アンケート回答およびスタンプ状況等は、ファイルに出力できること。また CRM 機能と連携し、活用できること。

② デジタルマップ

- ・観光スポット、スタンプラリースポット、クーポン利用可能スポットなどを地図上に表示し、クリックすると詳細が表示されること。
- ・地図およびスポット表示に際して必要な設定は、当協会の管理者が登録、変更できること。
- ・旅マエに作成した旅程を表示・編集できるなど、旅程作成機能と一体的に動作することで、旅ナカでも活用できること。
- ・Google マップの口コミが参照できること。
- ・利用者の属性情報等は、ファイルに出力できること。また CRM 機能と連携し、活用できること。

③ デジタルクーポン

- ・地域限定クーポンの発行ができること。
- ・クーポンには有効期間を設定できること。
- ・同一期間に複数のクーポンキャンペーンを並行して実施できること。
- ・クーポン発行に際して必要な設定は、当協会の管理者が登録、変更できること。
- ・クーポンの再利用防止のため、利用後にクーポンを無効化すること。

- ・利用者の属性情報およびクーポン利用状況等は、ファイルに出力できること。また CRM 機能と連携し、活用できること。
- ・位置情報と連動し、近隣情報としてクーポンをプッシュ配信および表示できること。
- ・デジタルスタンプラリーと連動し、景品として利用することができること。
- ・デジタルマップと連動し、マップやスポットの詳細画面に関連クーポンが表示・利用することができること。

④デジタルチケット

- ・地域 OTA 機能と連動し体験予約・決済者にデジタルチケットの発行ができること。
- ・チケットには有効期間を設定できること。
- ・プランによって異なるチケットが発行できること。
- ・チケット発行に際して必要な設定は、当協会の管理者が登録、変更できること。
- ・チケットの再利用防止のため、利用後にチケットを無効化する仕組みとすること。
- ・利用者の属性情報およびチケット利用状況等は、ファイルに出力できること。また CRM 機能と連携し、活用できること。

(9) CRM 機能、地域 OTA 機能の導入について

①CRM 機能

- ・ユーザー登録せずとも利用者の各種情報を保持できる仕組みとすること。
- ・利用者の閲覧ページや旅程作成機能や周遊促進機能、地域 OTA 機能などで取得した CRM データを記録、蓄積し、自動および手動でセグメント分析・設定することができ、ターゲット毎のプロモーション施策に活用できること。また、地域データとして観光需要喚起策やふるさと納税実施時も活用できること（地域データ蓄積/活用基盤）。
- ・地域データ蓄積/活用基盤の CRM データを活用、CRM と連動して利用者の好みや行動に合わせて動的におすすめページを表示、提案できること（レコメンデーション）。
- ・地域データ蓄積/活用基盤の CRM データを活用、CRM と連動してして利用者に再訪・周遊促進（再訪促進メール/メッセージ、デジタルクーポンなど）を予め指定した条件で自動的にプッシュ通知・メール配信および表示できること。また、プッシュ通知、メール配信の履歴を確認できること（マーケティングオートメーション・MA）。
- ・地域データ蓄積/活用基盤の CRM データを既存の仙台観光 DMP に別途手動連携せずとも、簡易にデータ確認・分析、レポート化できる仕組みがあること（データ分析機能）。

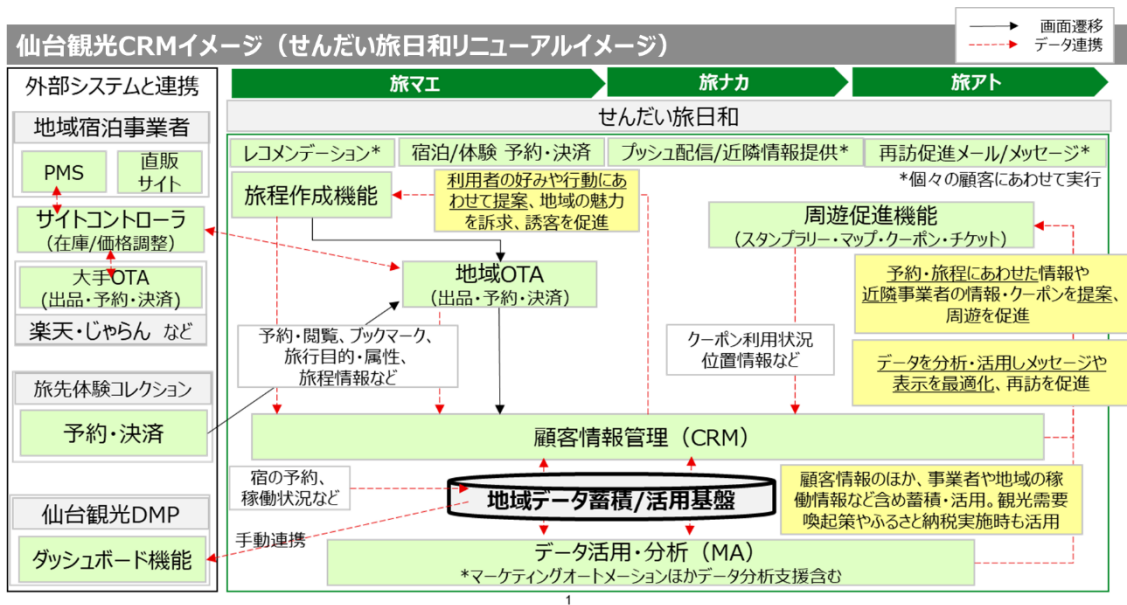
②地域 OTA 機能

- ・宿泊事業者、体験事業者が直接商品に登録・変更できること。その際他事業者の商品は変更できないこと。
- ・利用者が Web から予約、決済できること。
- ・主要なサイトコントローラーと連携すること。
- ・「せんだい旅日和」内の特集ページや旅程作成機能などの関連ページから、該当する宿泊プラン、

体験プログラムの予約画面を直接シームレスに開くことができること。

- ・「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン」（平成 27 年 6 月 観光庁）に基づいた機能とすること。
- ・宿泊・体験事業者への請求・精算業務を代行し、毎月当協会に報告すること。合わせて、受注者へ支払う販売手数料とは別に、あらかじめ取り決めた手数料を当協会に支払うこと。
- ・予約者の属性情報等は、ファイルに出力できること。また CRM 機能と連携し、活用できること。
- ・当協会の体験プログラム情報サイト「仙台旅先体験コレクション」で紹介している申込方法（電話番号、FAX 番号、メールアドレス、自社サイトリンク、外部 OTA リンク等）が表示されること。
- ・宿泊プラン、体験プログラムの予約方法は、即時予約だけでなく、リクエスト予約もシステム上で対応できること。
- ・地域 OTA 機能で直接予約できない商品でも、商品紹介および申込方法は掲載可能なこと。

なお、せんだい旅日和リニューアル後のイメージは以下のとおり。ただし「仙台観光 DMP」との手動連携は、本業務の対象外とするが、蓄積した CRM データは容易にエクスポートできる仕組みとすること。



(10) 操作運用マニュアルの作成及び教育の実施

一連の操作方法を解説する操作マニュアルを作成すること。

① 当協会管理者向けマニュアルの作成および当協会管理者への教育

- ・当協会の管理者がシステムを運用するためのマニュアルを作成すること。また作成にあたっては、イラストや画面のハードコピーを用いて、分かりやすく解説すること。
- ・集合形式で当協会管理者向けに 1 回、上記マニュアルに基づいた操作研修を実施すること。

② 地域事業者（宿泊・体験）向け説明（地域 OTA 機能のみ）

- ・地域事業者が地域 OTA 機能を利用するためのマニュアルを作成すること。また作成にあたっては、イラストや画面のハードコピーを用いて、分かりやすく解説すること。

・集合形式で地域管理者向けに合計 4 回（宿泊事業者向け 2 回、体験事業者向け 2 回）、上記マニュアルに基づいた操作研修を実施すること。地域 OTA への事業者・商品紹介ページ追加更新方法や商品管理方法および契約・支払い方法の説明をすること。

(11) 打合せ協議等

本業務を適正かつ円滑に実施するため、定期的な打ち合わせやレビューを行い、業務方針、条件等の疑義を正すものとし、その内容についてはその都度受注者が記録し議事録として提出すること。なお、打ち合わせへの参加は、Web 会議形式でも可能とする。

- ・定例会：原則、1 か月に 1 回（進捗報告、課題の調整、全体の意思決定など）実施し、各作業フェーズの進捗状況を報告すること。
- ・業務打ち合せ：随時
- ・臨時報告会：緊急を要する報告に関しては、必要に応じて報告会を実施すること。
- ・レビュー：業務フェーズごとに協会職員を含めて適正なレビューを実施する。

(12) テスト

ウェブサイトが本仕様書に示す要件を確実に満たした上で正式稼働するために、コンテンツやシステム稼働等に関して、テストを随時実施すること。対象ブラウザすべてで動作確認、レイアウト確認すること。テストは各コンテンツのページ内容の移行に不整合が無いこと。ウェブサイト正式稼働後に当協会が想定する運用フローが実施できることを確認すること。対応不十分な事項があった場合は、速やかに修正対応を行うこと。

(13) システム構築後の保守・運用管理

新ウェブサイト運用開始から令和 8 年 3 月 31 日（火）までの保守・運用管理作業は、本業務内で行うこと。なお、令和 8 年度以降の保守・運用については別途契約を締結するが、以下の内容を想定した保守・運用費用にかかる見積書を提出すること。

①保守業務

- (ア) システムの安定的運用を図るため、ソフトウェアに関して定期的な保守を行うこと。
- (イ) ウェブサイトを停止する場合、当協会担当者と協議の上、作業時間を決定すること。
- (ウ) システム及びシステムの稼働に伴い継続的に必要となるソフトウェア製品のライセンス提供（保守費用も含む）、管理を行うこと。
- (エ) 使用する全てのソフトウェアのバージョンアップに関しては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、委託者と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。
- (オ) ソフトウェアや機能等に脆弱性が発見された場合は、パッチを適用する等のセキュリティ対策を行うこと。なお、実施の際には、類似環境による適用テストを行ったうえで本番環境へ適用すること。
- (カ) ウェブサイトの不具合修正は、保守の範囲として対応すること。
- (キ) 上記以外にも 5.(3)セキュリティ要件に記載の内容は考慮すること。

②障害対応

- (ア) 障害への対応については、当協会と調整を行い、システムをはじめとする各種ソフトウェアの復旧対応及びデータの復旧作業を行うこと。
- (イ) 障害事後対策として、収集した障害情報をもとに原因を分析し、同様の障害が発生しないようは是正措置・予防措置を講じた上、報告書を提出すること。
- (ウ) 当協会からの障害連絡を受けられるように連絡体制を整備すること。なお、連絡窓口はシステム、アプリケーション等を含めて一つとすること。

③運用支援

導入後の操作方法やシステム運用等に関する技術的問合せに対応すること。なお、問合せは当協会担当者を窓口として行うものとする。また、対応時間は原則月曜日～金曜日の 9 時～17 時までとし、年末年始や祝祭日を除く。

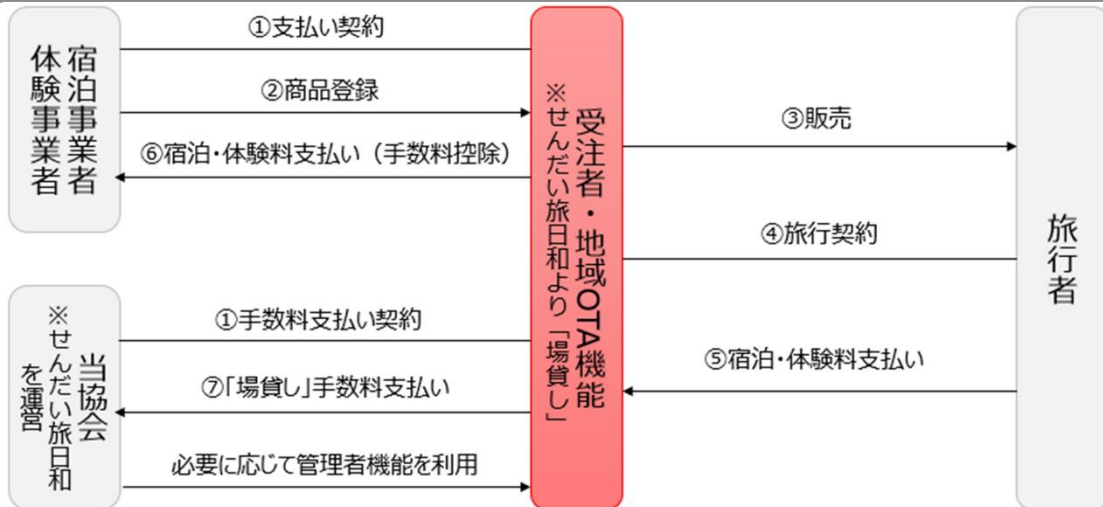
また、システム構築後の運用管理体制については、以下の内容を想定すること。

- (ア) 原則として 1 か月に 1 回定例会を実施し、受注者によるウェブサイトの分析、分析に基づく戦略立案のほか、コンテンツの新規作成、編集や修正等の進捗確認、企画立案等に関する打ち合わせを行う。また、その内容は受注者が記録し議事録として定例会後 3 日以内に提出すること。
- (イ) トップページやスライダーやコンテンツの追加、入れ替え作業等は、原則当協会にて行えること。
- (ウ) 新たに特集ページやモデルコースページ等のコンテンツを作成する際は、取材、撮影、ライティング等の必要の有無により、受注者による作業か、当協会による作業かを都度協議の上決定すること。また、既存コンテンツの編集及び修正作業についても、同様に都度協議の上決定すること。
- (エ) 特集ページやモデルコースページの企画立案時は受注者も主体的に関わることとする。
- (オ) 疑似環境を用意し、システム改修やコンテンツ追加など本番環境への反映前に当協会を確認できること。
- (カ) CRM を用いた Web 戦略、地域 OTA を活用した新たな施策など、専門的な伴走支援を行うこと。

④地域 OTA 機能に関する業務

- (ア) 下図のとおり旅行者や地域事業者との契約・支払い業務も含めて受注者の担務とし、当協会では手数料のみ受領することとする（当協会は地域 OTA にせんだい旅日和サイトを「場貸し」しているという立場とする）。受注者は下図の業務を行うに当たり旅行業登録が必要であるため、本業務の体制に旅行業登録事業者を含め、その事業者が行うことも可能とする。なお地域 OTA 機能はせんだい旅日和サイト内で行えるように、一体感のある仕組み、デザインとする。

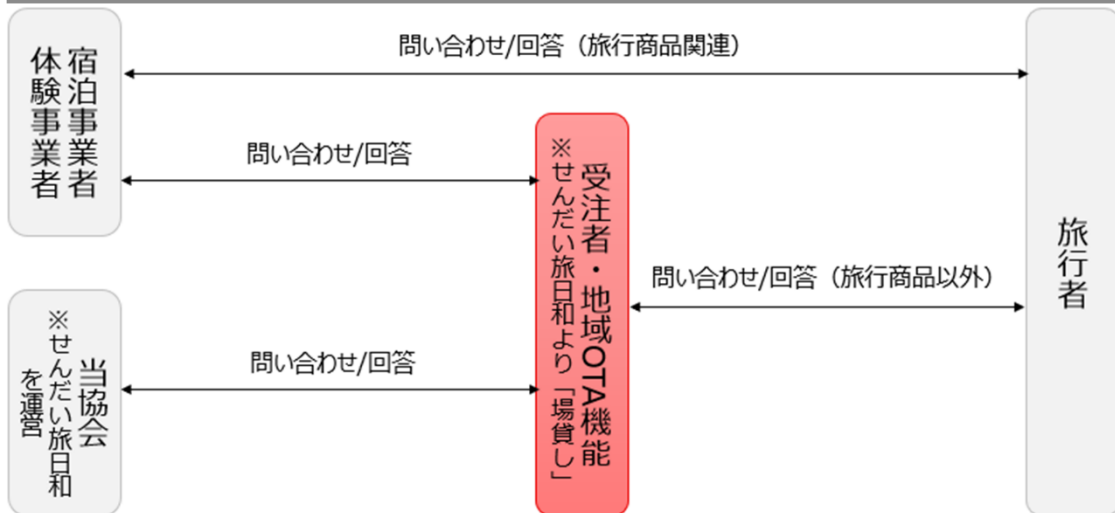
地域OTAでのお金の流れ



※チェックアウト、体験実施またはキャンセルが発生した月の翌月末に予約料金の合計から手数料を控除した残額を、受注者から地域事業者に対して支払う。当協会に対しては、「場貸し」手数料を支払う。

(イ) 下図のとおり地域 OTA に関する各種問い合わせ対応は受注者の担当業務とする。ただし地域 OTA に掲載した各種プランに関する問い合わせは、掲載元の地域事業者の担当業務とする。

地域OTAでの問い合わせの流れ



※地域OTA機能は「せんだい旅日和」内に設けるが、機能としては独立させ、問い合わせ窓口は「せんだい旅日和」とは別に設け、受注者が担う。

6 秘密事項等

本業務実施に当たり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び仙台市情報セキュリティ基本方針と次の事項について遵守するものとする。

- ・本業務の過程で知り得た秘密事項、あるいは資料などを協会の許可なく他に公表してはならない。
- ・セキュリティ対策及び個人情報保護に精通し、外部への情報漏洩の無きよう徹底した管理を実施しなければならない。またシステム構成についても個人情報取扱いに配慮した構成とすること。

7 その他留意事項

- ・受注者は、業務の実施に当たり、本仕様書に基づくとともに、関係法令等を遵守すること。
- ・受注者は、業務の実施に当たり、当協会と協議を行い、その意図や目的を十分に理解した上で、適切な人員配置のもとで進めること。
- ・受注者は、業務の進捗に関して、当協会に対して定期的に報告を行うこと。また、当協会が業務の履行に関し、受注者に報告を求めた時には直ちに応じること。
- ・受注者は、自らの組織から業務責任者を選任し、当協会に通知すること。
- ・受注者は、本業務委託の一部を再委託する場合は、あらかじめ当協会からの書面による承諾を得ること。
- ・受注者は、業務中に知り得た内容等について、第三者にその情報を漏らしてはならない。
- ・業務の実施に関し疑義が生じた場合には、速やかに協会と協議を行い、指示を仰ぐこと。
- ・本業務の仕様は、協会が最低限必要と考えているものであり、受注者の専門的立場から、本業務の費用範囲内で効果的な提案がある場合は、積極的に追加提案を行うこと。
- ・仕様書に記載無き事項については、協会と協議の上、決定するものとする。