

CRM を活用した徳島県観光 DX 推進事業 仕様書

1 業務名

CRM を活用した徳島県観光 DX 推進事業

2 事業背景及び目的

観光客の旅行形態が多様化する中、本県への更なる観光誘客促進のためには、観光客の興味関心、旅行動態などの CRM（顧客関係管理）データを活用した観光 DX の推進が求められる。

本事業は、本県が実施するクーポン機能及びスタンプラリー機能を備えた「阿波ナビスタンプラリー」、一般社団法人四国ツーリズム創造機構が実施する観光情報及びデジタルチケット機能等を備えた「しこくるり」の CRM データ分析を実施し、その結果をもとに観光客の周遊パターンや興味関心等に応じた効果的な広報を行うことで、観光客のさらなる誘客促進及び周遊促進を図る。

また、持続的かつ正確なデータ分析のため、県内事業者の「阿波ナビスタンプラリー」や「しこくるり」への参画を促進し、県内事業者の面的な観光 DX 推進も図る。

※CRM 顧客関係管理（Customer Relationship Management）

3 契約期間

契約締結の日から令和 8 年 3 月 31 日まで

4 委託業務の内容

（1）CRM データ分析

- ア 「阿波ナビスタンプラリー」の過去 2 年分 CRM データ（利用者の属性、スタンプ協力店舗の利用実績、店舗ごとの利用回数等）より、観光客の興味関心、動線分析等を実施すること。
- イ 「しこくるり」の過去 2 年分 CRM データ（利用者の属性、「旅ぱす」及び「デジタルチケット」の利用実績等）より、観光客の興味関心、動線分析等を実施すること。
- ウ （1）ア及びイの分析結果より、県内周遊における課題を明確にし、既存周遊パターン及び未知の観光地を含んだ周遊パターンを抽出すること。

（2）広報業務

- ア （1）ウで抽出した周遊パターンについて、WEB 広告、特集記事制作等の広報を実施し、観光誘客促進、及び周遊ルート多様化による周遊促進を図ること。
- イ 広告内容（媒体や手法等）、広告スケジュール（配信日時、配信期間等）については、企画提案時に提案すること。
- ウ 発信回数、リーチ数等の成果指標（KPI）を設定すること。

（3）DX ツールの拡大

- ア 本事業で活用する DX ツール「阿波ナビスタンプラリー」「しこくるり」の双方において、県内事業者の新規参画に繋がる営業等を実施すること。
- イ 具体的な参画依頼方法等については、本県と協議の上、決定すること。

5 成果報告

事業終了後、令和8年3月31日までに、以下の成果品を提出すること。

(1) 提出内容

- ア 業務完了報告書 1部
- イ 実施内容報告書 (A4 カラー印刷) 1部
- ウ 業務内容に係る結果及び分析報告の電子データ 1式

(2) 提出先

〒770-8570

徳島県徳島市万代町1丁目1番地

徳島県観光スポーツ文化部 観光誘客課 誘客担当

電話 088-621-2340

E-mail kankouyuukyakuka@pref.tokushima.lg.jp

6 その他

- (1) 事業実施に伴う制作物の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は、原則として本県に帰属するものとする。
- (2) 本事業に係るデータ取得については、阿波ナビスタンプラリーの受託事業者及び本県と連携すること。
- (3) 仕様書に明示のない事項については、委託者・受託者双方の協議により決定するものとする。