

神戸港遊覧船事業活性化に向けた実態把握調査等業務

仕様書

1. 業務目的

神戸港を周遊する遊覧船は、港町神戸の魅力を海上から体験できる、非日常型の観光コンテンツとして、ウォーターフロントエリアの魅力の象徴であるとともに、国内外からの集客機能を有している。他方、遊覧船事業者の足元の経営環境は厳しく、船員不足、船価や燃油価格の高騰など深刻な課題が多いため、顧客の新規開拓等に必要な設備投資には消極的とならざるを得ない。

他方、我が国の人口減少に伴い、国内旅行客数が減少する中、乗船者の 9 割が国内旅行者（2024 年実施のアンケート結果による）である遊覧船事業においては新たな顧客開拓が必要と考えられる。加えて、神戸では 2030 年に向けて神戸空港における国際線の定期便就航を目指しており、今後、東アジア、東南アジアを中心としたインバウンド需要の増加が見込まれている。そこで、今後のさらなるインバウンド需要を神戸ウォーターフロントエリア（メリケンパーク、ハーバーランド、新港町を指す。以下「WF エリア」とする。）に取り込むべく、マーケティング戦略に基づく遊覧船の効果的な魅力発信を行い、観光コンテンツの維持・発展を推進することが重要と考えられる。

そのため、WF エリアに訪れているインバウンド旅行者の人流分析を行うとともに、それを踏まえた遊覧船利用に対する潜在的ニーズを把握する。さらにその分析結果に基づき 2030 年に向けて本市が取り組むべき遊覧船利用促進施策案を検討・整理する。

2. 業務期間

契約締結日から令和9年3月 31 日まで

3. 契約金額

本業務における契約は、金 19,000,000 円(税込)を上限とする。

4. 業務内容

(1) 人流把握・分析によるインバウンド旅行者の実態把握調査

位置情報システムや AI 等各種デジタルツールを活用し、三宮駅、新神戸駅、神戸空港等から、WF エリアに訪れている来訪者の属性分析を行う。属性把握においては、国内旅行者とインバウンド旅行者の動態を比較しつつ、主としてインバウンド旅行者の実態を把握する。具体的には、いつ、どこから（国籍や直近でどこに行ったのか）、どのような経路で、どこに、普段どのようなところに行くのか等について把握することとする。また、WF エリ

ア内の施設の利用有無とその動線等を把握する。

(本市が想定する取得データおよび属性)

- ① 居住地域(外国人の場合は居住国)
- ② 性別
- ③ 年代
- ④ WF エリアでの滞在時間
- ⑤ 主要駅からの回遊動線
- ⑥ WF エリアへの来訪頻度(新規・リピーター ※回数)
- ⑦ 遊覧船利用実績 等

上記項目は、事業者選定後、選定された事業者(以下、受託者という)の提案をもとに協議の上決定することとする。

(提案要求内容)

- ・ 遊覧船事業の振興および WF エリアの魅力向上を目的に、本市が取り組むべき施策を検討するため取得・把握すべき情報についての仮説と、その情報を的確かつ効率的に取得するための手法について提案を求める。提案にあたっては、採用する手法の概要、取得するデータの内容、分析方法とそれを採用する理由を企画提案書に明記すること。
- ・ データの取得にあたり、通信機器等の設置を行う場合には、設置前に事前に本市に申し出ることとし、管理者への許可が必要なものについては、本市が指定する様式等に基づいて申請を行うこととする。その他、業務遂行上、関係者に対する協力依頼等の必要が生じた場合、本市は必要に応じて同席又は調整への協力を行う。
- ・ 機器等の設置や維持管理に要する費用は受託者の負担とする。
- ・ 当該機器の設置及び運用においては、施設等利用者の安全に十分考慮するとともに、施設管理者、遊覧船事業者その他関係者の業務運営に支障を生じないように十分配慮すること。

(2) データ分析に基づくインバウンド旅行者に向けた遊覧船利用促進策の検討

(1)の実態調査の結果に基づき、2027 年度から 2030 年度にかけてインバウンド旅行者をターゲットとした遊覧船利用促進施策を企画・検討すること。施策の企画にあたってはそれぞれの施策にかかる費用と実施すべき優先順位、実施スケジュール、KPI 案、次年度以降の事業化に向けた留意点等についても検討すること。

施策の対象は、遊覧船事業者 3 社5隻(※)とし、それぞれの運航形態や特性を踏まえて施策を検討することとする。

(※)対象となる遊覧船

- ・ boh boh KOBE(早駒運輸株式会社)
- ・ ロイヤルプリンセス(神戸バイクルーズ株式会社)
- ・ 御座船 安宅丸(神戸バイクルーズ株式会社)
- ・ コンチェルト(株式会社神戸クルーザー)
- ・ ルミナス神戸2(株式会社神戸クルーザー)

(提案要求内容)

(1)の実態把握によって得られる結果をどのように分析し、どのようなプロセスで、施策を検討するのか、また、想定される施策案について提案すること。

5. 成果物

報告書として、電子データ一式を納品すること。ファイル形式は PDF もしくは Excel を原則とする。

6. データの帰属

- ・ 本業務の実施により得られた分析結果及び報告書(以下「本成果物」という。)に係る著作権その他の権利は、本市に帰属するものとする。
- ・ 本市は、本成果物を本業務の目的以外(他の施策の検討、関係機関への情報提供等を含む。)にも自由に利用できるものとする。
- ・ 受託者が本業務の実施にあたって独自に開発したツール、分析手法、ノウハウ等(以下「受託者の既存知的財産」という。)については、受託者に帰属するものとする。ただし、本成果物に組み込まれた範囲については、本市が本業務の目的の範囲内で利用できるものとする。
- ・ 受託者が再委託先その他の第三者が権利を有する素材・データ等を成果物に用いる場合は、事前にその利用範囲及び権利関係を発注者に明示し、必要な許諾を得ること。

7. 個人情報保護に関する遵守事項

- ・ 本業務において取得する位置情報等のデータは、個人情報の保護に関する法律及び神戸市個人情報保護条例の趣旨を踏まえ、適切に取り扱うこと。
- ・ 取得したデータは、個人を特定できない形(統計化・匿名化処理を行った状態)で分析・報告すること。データの匿名化・統計処理の具体的な手法(処理を行う段階、粒度、再識別化リスクへの対応等)については、企画提案書において具体的に提案すること。

8. その他

- ・ 業務全体を総括する総括責任者及び管理者を選任し、本市と密に連携が取れる体制とすること。本市の呼びかけに応じ適宜打ち合わせを行うこと。また、本業務を遂行するための運営体制について、総括責任者及び管理者を明記した書面を契約後速やかに提出すること。
- ・ 本業務仕様書に疑義が生じた場合は、本市と十分に協議すること。
- ・ 事故発生時は、速やかに事後対応をとるとともに本市に報告すること。
- ・ 受託者は、当該事業の全部または大部分を一括して第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、本市と協議を行い、認められたものについては、当該事業の一部を第三者に委託し、または請け負わせることができる。（市内に事業所を構える企業への再委託等を優先的に行うこと。）