

業務仕様書

1. 業務名称

クルーズ乗船客の属性・滞在動向に関する実態把握調査業務

2. 業務目的

神戸港では、これまで港と空港が近接しているという優位性を活かし、神戸港発着クルーズへの国内各地からの乗船客の誘客を促進し、クルーズ客船の利用拡大と神戸港の活性化を図る取り組みとして「フライ＆クルーズ」等のプロモーションに注力してきた。

国は 2030 年までに日本のクルーズ人口を 100 万人とすることを目標としているほか、日本船社が新たなクルーズ客船の就航を順次予定しているなど、日本のクルーズマーケットは拡大傾向にある。一方で、国が今年 7 月に公表したデータでは、日本人クルーズ乗船客については、寄港地での消費額の方が発着地での消費額よりも高いことが公表された。

(https://www.mlit.go.jp/report/press/port04_hh_000566.html)

このような中、神戸港が今後もクルーズ客船の発着港として選ばれ続けるため、神戸発着クルーズへの誘客を引き続き促進するとともに、宿泊や観光、買い物など、神戸市内での消費を促していくことが求められる。

また、神戸港に寄港するクルーズの乗船客についても、地元経済への波及効果の観点から、寄港中の神戸市内での消費を促すことが重要となっている。

これらの課題に対する効果的な施策の立案に向け、神戸港発着・寄港クルーズ乗船客の属性把握及び乗船前後の滞在に関する動向の調査及びデータ整理を行う。

3. 業務内容

(1) 神戸発着クルーズの乗船客の実態把握

位置情報システムや AI 等各種デジタルツールを活用し、本市が指定する神戸発着クルーズに神戸ポートターミナル及び中突堤旅客ターミナルから乗下船する乗船客の属性及び滞在動向の把握を行う。

属性等の把握においては、国内からの乗船客とインバウンドに分けて把握する。

具体的には、いつ、どこから（居住地）、どのような経路で来神し、クルーズ前後はどこに滞在し、どのような経路で帰るのか等について把握する。なお、クルーズ前後の滞在については、神戸市内の訪問先（宿泊施設等）の利用有無もあわせて把握する。

また、日常生活においてどのようなところに行くのか（通勤や休日・余暇の過ごし方、旅行先の傾向）等についても把握することとする。

(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神戸市内での滞在時間
- ⑤神戸市内での滞在エリア
- ⑥ウォーターフロントエリアでの滞在時間
- ⑦乗船前後の訪問先（飲食店、商店、観光スポット 等）
- ⑧駅・空港からの回遊動線
- ⑨クルーズ客船乗船実績
- ⑩クルーズ乗船客の普段の行動動態 等

（２）神戸寄港クルーズの乗船客の実態把握

本市が指定する神戸に寄港するクルーズ客船の下船客（インバウンドを含む）の属性及び滞在動向の把握を行う。本市が想定する取得データは上記①～⑩（⑦⑧を除く）に加え、各客船の下船者数を把握するものとする。

４．企画提案書における提案要求内容（上記（１）（２）共通）

本市が神戸発着クルーズへの誘客促進及びクルーズ前後の市内での滞在促進、神戸寄港クルーズ乗船客の消費促進による経済効果の最大化を目的に施策を立案するため、本市が想定するデータを的確かつ効率的に取得するための手法について提案すること。加えて、施策の立案にあたって必要となるデータがあれば、採用理由とともにその概要と取得手法を提案する。なお、本事業で収集するデータに加えて、必要に応じて受託者の持つ既存データを用いても構わない。

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。

５．業務報告

- ・ 月に１度を目途に受託者と市で打ち合わせを行うこととし、業務報告を遅滞なく市に行うこと。
- ・ トラブルが生じた場合は対応策を講じるとともに詳細を市に報告すること。
- ・ 委託期間終了後すみやかに、実施業務の内容、成果及び課題等についてまとめた業務報告書を市に提出すること。（報告書作成費も委託料に含む）

６．納品物

提出した納品物は神戸市に帰属する。

7. 契約上限額

金 5,000,000 円（消費税・地方消費税を含む）

8. 契約期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

9. その他

- ・ 委託事業者は本業務を通じて取得した個人情報については、神戸市個人情報保護条例等に基づき、適正に取り扱うこと。
- ・ この仕様書に明記されていない業務については、その都度市と十分協議する。