

# Eチケット（大阪楽遊パス）を活用した デジタルプラットフォーム（アプリケーション）開発業務 仕様書

## 1. 業務委託名

Eチケット（大阪楽遊パス）を活用したデジタルプラットフォーム（アプリケーション）開発業務

## 2. 業務の目的・背景

大阪は、2025年大阪・関西万博の開催やIR（統合型リゾート）誘致などを控え、アフターコロナの時代には新型コロナウイルス感染症発生以前に増して国内外の観光客が訪れる観光地になっていく。一方で、コロナ禍前の観光客の行動様式は、大阪市内の主要な観光名所への来訪に集中しており、広域に周遊していくための観光情報の共有や、広域官民連携及び送客機能のネットワーク構築が十分ではなかった。

また、近年の観光促進施策にあたっては、個人旅行化の進展や、旅行情報収集源の主流がデジタルに移行するなど旅行形態が変化しており、デジタルを活用し個人毎に最適化された情報提供の必要性がさらに高まっている。

これらの状況をふまえ、国内外からの観光客に対して大阪府内さらに日本全国の観光名所、食や文化といった魅力を発信し、府内全域への周遊促進をはかる必要がある。また、大阪観光局（以下「当局」という）では、豊かな自然資産や歴史的なつながりなどの魅力発信を通じ、大阪が「日本の観光ショーケース」となることを目的に、大阪と各府県をつなぐ広域周遊促進のための街道作り「大阪をハブとするテーマ型周遊ルート構築（広域連携）」による観光立国への貢献を目指している。これらの取り組みを効果的に進めていくために、アプリケーションの提供の必要性が高まっている。

さらに当局のマーケティング施策実施の観点からは、効果的な観光促進施策を立案し、その効果を素早く検証してより良い施策に改善するために、観光客の行動履歴データを適切に入手する手段の整備も急務である。

そこで、国内外観光客がストレスなく観光を楽しみ、ユーザーの満足度の高い、旅のお供となるようなデジタルプラットフォーム機能を持つ観光情報アプリケーション（以下「アプリ」という。）を開発し、周遊促進につながる行動変容を促すとともに、マーケティングに必要なデータ収集基盤を整備することとする。

## 3. 取組概要

本業務で構築するアプリは、2021年3月より販売が開始された周遊Eチケット（大阪楽遊パス）購入者等に対して、電子チケット活用のための基盤として提供する。

タビナカでは旅行者の属性情報や位置情報等に応じた観光・体験情報をタイムリーに配信するとともに当局が企画する魅力的な着地型商品をタビナカで購入できるようにする。

これらの機能を通じて、観光都市としての魅力向上に寄与し、来訪者のリピート化や大阪府内での旅行消費額の増加を図るものとする。

なお本業務は提案実施要綱に基づき事業者を選定する。

#### (1)業務概要

- ・アプリの開発・提供
- ・サービス基盤システムの開発・提供
- ・アプリおよびサービス基盤の運用・保守

#### (2)業務期間

構築期間 契約締結日から令和4年3月4日(金)までにアプリを納品すること。

運用保守期間 アプリの公開から翌年度末までとする。以降も必要に応じて継続契約を行う。

#### (3)スケジュール

令和3年11月中旬 契約（予定）

契約日～令和4年3月4日(金) アプリ開発・検証・納品

運用開始日～契約終了日 運用・保守・追加機能開発

#### (4)想定利用者

想定するアプリ利用者は以下の3つの利用シーンを想定する。

- ・大阪観光のタビマエ・タビナカにある旅行者。特にインバウンドの利用者
- ・大阪楽遊パス購入者
- ・他府県を含め旅先の体験プログラムや観光施設の追加的な提案を希望している旅行者

また、下記のような条件を満たすスマートフォン及びタブレットを利用していると想定する。

- ・Android および iOS を搭載したスマートフォン及びタブレットを利用していること
- ・Osaka Free Wi-Fi を含めた Wi-Fi 環境での動作を想定すること

#### (5)対応言語

日本語・英語・繁体字・簡体字・韓国語

#### 4. 提供機能

アプリは利用者である旅行者に対して下記の機能を提供することが可能であること

- ア) 当局で提供している大阪楽遊パス等企画商品の購入が出来ること
- イ) 企画商品は 10 商品まで掲載すること
- ウ) 事前に購入されたものを含め、大阪楽遊パス等企画商品の QR の表示が行えること
- エ) タビマエやタビナカでの体験や入場券、募集型企画旅行の日時予約を含めた販売が出来ること
- オ) 体験や入場券、募集型企画旅行の QR などの電子チケットの表示や利用が行えること
- カ) 当局が指定する QR システムを有すること
- キ) 当局の独自性を表す工夫があること
- ク) 大阪の特集ページを作成し、アプリを通じて提供できること
- ケ) 当局が企画したモデルコースを大阪の特集ページに掲載し、それに付随するチケットの販売準備をすること
- コ) 大阪府に加え、他府県の観光プログラムの情報発信が行え、かつ募集型企画旅行などの日時予約を含めた販売ができること
- サ) 大阪楽遊パス等企画商品の購入者への特典や特別な体験が出来る工夫をすること
- シ) 他府県の観光プログラムなどを提供している場合、エリアごとに適切な情報を選別して提供できること
- ス) プッシュ通知の受信・表示が行えること
- セ) 現在地等において地震、津波のような災害が発生した場合は、それぞれの警報情報等を表示し、外部ページへのリンクが設定できること
- ソ) GPS（全地球測位システム）機能によるアプリ利用者の行動情報の取得機能を有すること
- タ) 上記に加え、旅行者の利便性を高め、アプリのインストールや継続利用を促進する機能を有すること
- チ) Osaka Free Wi-Fi にアプリから接続できること

また、アプリの運用に向けて下記のような機能を当局向けに提供すること

- ア) 大阪楽遊パス等の企画商品や個別施設の入場券、体験プログラム商品、その他募集型企画旅行などの商品を登録する機能を有すること
- イ) 登録した商品の情報を含む各種観光情報を発信する情報発信ページの登録・編集を行える CMS 機能を有すること
- ウ) 登録した商品の販売状況などを把握する機能を有すること

- エ) 観光事業者との企画商品の場合には清算業務を行うのに必要な機能を有すること
- オ) アプリ内で販売する旅行商品・旅行外商品の販売フローを示すとともに、購入者および事業者への対応を行うこと
- カ) 提携事業者のサービスに対してアプリを通じた利用を可能にする連携機能を有することが望ましい。またその際にもストレスフリーな対応が可能であることが望ましい。
- キ) 対象者へのプッシュ通知や特定箇所の来訪者へのプッシュ通知などの設定を行う機能を有すること
- ク) 情報発信ページや商品購入等アプリ上の利用者の挙動について情報収集し、属性情報および GPS による行動情報と合わせて当局 DMP にてクロス・トリプル分析可能な形でデータを提供可能であること
- ケ) 提携事業者のサービスに対しても同様にデータ収集可能であることが望ましい
- コ) 収集したデータは当局が指定するデータ形式に変更して提供すること
- サ) 旅行商品販売時やデータの収集・活用にあたっては GDPR など各国のものを含めた個人情報保護法令に準じた対応が可能であること

## 5. 提供機能の今後の拡張性

- ア) 2025 年大阪・関西万博の開催や IR（統合型リゾート）など大阪の観光環境の変化を見据えた将来的な拡張性を有すること
- イ) MaaS など観光にあたっての移動のストレスフリー化にむけた将来的な拡張性を有すること
- ウ) AR 技術等のバーチャル要素を拡張により盛り込めるようにすること。また、これらを踏まえた拡張の方向性などについて提案を行うこと
- エ) ダウンロードを促す機能やコンテンツを有すること
- オ) 魅力的な新たな共通券、周遊券の企画・販売を実現するための提案を行うこと

## 6. 業務要件

### (1) 開発業務

以下ア～エをそれぞれ開発すること。

#### ア) アプリの開発・提供

提供機能を実現可能な iPhone (iOS 13 以降)、iPad (iPad OS 13 以降) 及び Android (AndroidOS 9 以降) に対応したアプリを開発すること。

アプリ公開にあたって必要な動作検証を行い、その結果を当局に報告すること。

開発したアプリを iOS であれば AppStore、AndroidOS であれば Googleplay から入手可能とする為に必要な手続きを行うこと。

アプリは無償にて入手可能となるよう公開するものとする。

なお、機能要件を満たす既存アプリのカスタマイズによる提供や利活用でもよい。

#### イ) サービス提供システムの開発・提供

提供機能を実現可能なサーバシステムを開発し、提供すること。

提供機能は当局から快適に利用可能であること。

外部からの攻撃に対して適切なセキュリティ対策が施されている環境を構築すること。

#### ウ) 観光等情報の提供

アプリ内で利用可能な大阪府内の観光スポットやイベント情報、おすすめのモデルコースに加え、災害時における避難所情報等の情報があると望ましい。

同様に全国の観光情報提供もできることが望ましい。

データは対応言語で定める言語分を用意すること。

データについては許諾の手続きを適切に行うこと。

#### エ) プロモーション素材の提供

アプリの認知拡大の為に WEB や SNS プロモーション、印刷物で利用可能な説明文や画像の制作を行うこと。

#### オ) 留意事項

スマートフォンおよびタブレットそれぞれに利用しやすいアプリになるよう留意すること。

事業の趣旨を理解した上で、旅行者の興味・関心を引くような操作性に優れたアプリのデザインであること。

当局と協議し、旅行者が使いやすいアプリとなるよう柔軟に対応すること。

### (2)運用・保守業務（契約期間満了まで）

以下ア～カについて、作業を実施すること。

#### ア) アプリの保守

アプリに関する問い合わせの受付を行い、不具合の切り分けを行うこと。

不具合発生時には原因把握を行うとともに適切な修正を迅速に行うこと。  
スマートフォン OS のバージョンアップ等にあたっては動作検証を行い、必要に応じて修正を行うこと。  
バージョンアップ等の負担軽減に努めること。  
iOS であれば AppStore、AndroidOS であれば Googleplay から入手可能とする  
為、継続した運用を行うこと。  
アプリのダウンロード数等の実績を報告すること。

#### イ) 情報配信サーバの運用

計画的なメンテナンスを除き、原則として 365 日、24 時間利用可能であるよ  
う、使用するシステムでのサーバ機器及びソフトウェアの適切な保守・運用を  
行うこと。  
保守作業の実施にあたっては、当局に通知を行うこと。

#### ウ) アプリで利用する各種データのメンテナンス

アプリで利用するデータは、適宜更新し、対象言語で定めた言語に必要な応じ  
て翻訳を行うこと。  
当局が必要に応じて更新作業をできるようにすること。

#### エ) 旅行者情報（動的データ）の収集

旅行者の属性情報（年齢、性別、国籍等）や GPS 等の位置情報、購買情報等の  
データを収集し提供すること。  
データ取得時には、利用についての同意を得る等必要な対応を行うこと。

#### オ) 利用者サポート

不具合などの問い合わせに対して、技術的な解析等の支援が行えることが望ま  
しい。  
販売した旅行商品などについての利用者サポートを対象言語で行えることが望  
ましい。

#### カ) その他

旅行商品の造成などにあたってのサポートが行えることが望ましい。  
旅行商品販売・清算等についての代行やサポートが行えること。  
提案者が旅行などの商品販売者となり、当局にアフィリエイトを提供す  
るなど、当局のリスク低減にむけた実現可能な提案があれば提案すること。  
当局が必要とするプロモーションに必要な素材を提供すること。  
自社媒体等を活用したアプリのプロモーションを展開することが望ましい。  
情報漏洩、不正侵入、不正改ざん等のセキュリティ対策を施すこと。

サービス提供のために個人情報や企業の営業情報を取り扱う必要がある場合は、十分なセキュリティ対策を行ったうえで情報の取り扱いについて必要な配慮を行うこと。

## **7. 業務実施体制**

業務実施のための体制を示すこと。

## **8. 成果物**

本業務の成果物は以下のとおりとする。

- (1) アプリシステムの電子媒体
- (2) 操作マニュアルの電子媒体
- (3) 業務完了報告書

## **9. その他**

アプリの利用促進に向け、海外 OTA との連携などプロモーション実施にむけた提案があれば提案すること。

多言語に対応したコールセンター等、問い合わせ窓口等の提案があれば提案すること。

本アプリと同様の、観光・入場・旅行商品等の予約・販売機能を有するアプリの開発・運用実績があること。