

東京観光案内窓口用業務管理システム要件

1. 条件

東京観光案内窓口用業務管理システム（以下「本システム」）は一般的なウェブサイトと同様に、インターネット経由で使用できる、サイボウズ株式会社のクラウドサービス「kintone」をベースに作成されており、本システムを引継ぎ利用することとする。また、業務引継ぎに必要な蓄積データ等は前年度受託者より一般的なファイル形式で引き渡しされ、引き渡しにかかる費用は前年度受託者負担となる。

2. システムに関すること

本システムには以下コンテンツを有することとする。

(1) 利用について

- ①本システムの利用に当たってはID・パスワード等によるログインを必須とする。
- ②アクセス権を設定する単位として利用者種別を持ち、利用者ID毎に自由に設定可能とすること。利用者種別毎に閲覧・編集権限を柔軟に設定・管理できるようにすること。
- ③パスワードは、管理者がいつでも再設定できるようにすること。

(2) 管理者から各観光窓口に対する情報展開を円滑に実施できるように、以下のようなコンテンツを管理者が掲載・更新できるページとして運営すること。各コンテンツは、キーワードで検索可能とし、かつ、ジャンル別、エリア別、日時別等でも見やすく分類表示可能とすること。

①管理者からのお知らせ

- ・お知らせ更新時に、必要に応じて、各観光窓口に対してお知らせメールを配信できるようにすること。

②研修会等のお知らせ及び出欠管理

- ・管理者が、ワード、エクセル、PDF等のファイルを簡単にアップロードできるようにすること。
- ・各観光窓口が、研修会等への出欠を簡単に申請できるようにすること。また、それらを管理者が管理できるようにすること。

③各観光窓口から管理者へのよくある問い合わせ集

④外国人旅行者へのよくある対応事例集

⑤お役立ちリンク集

⑥災害時の情報

⑦外国人旅行者向け指ししシート

- ・指ししシート（PDF等）がアップロードできるようにすること。

⑧各観光窓口の補助金等申請書類

- ・管理者が、ワード、エクセル、PDF等のファイルを簡単にアップロードできるようにすること。
- (3) 各観光窓口同士の情報共有を円滑に実施できるように、以下のようなコンテンツを管理者及び各観光窓口が投稿・更新できるページを運営すること。投稿形式は、テキストによる直接入力他、ワード、エクセル、PDF、JPEG等のファイルのアップロードも可能とすること。各コンテンツは、キーワードで検索可能とし、かつ、ジャンル別、エリア別、日時別等でも見やすく分類表示可能とすること。
- ①管理者及び各観光窓口がおすすめする観光情報、イベント情報
 - ②お客様からの問い合わせ事例
 - ・お客様からの問い合わせ事例を、簡単に投稿できるようにすること。
 - ・投稿された情報を基に、よくある問い合わせのジャンルや、人気のある問い合わせ施設等を、ランキング形式（週間ランキング、月間ランキング等）で表示できるようにすること。
- (4) 各観光窓口の施設情報について、以下に挙げるような項目を登録・一覧できるページを運営すること。下記①から⑫までに加え、必要に応じて画面操作により項目の種類を追加、変更できるようにすること。各項目の登録情報は、管理者が自由に更新できるようにするとともに、各観光窓口でも更新できるようにし、更新の発生を管理者側で把握・確認できる仕組みを備えること。施設情報はキーワードで検索可能とし、かつ、エリア別等でも見やすく分類表示可能とすること。
- ①対象施設の名称（日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語）
 - ②住所
 - ③電話番号、ファックス番号、電子メールアドレス
 - ④代表者氏名、担当者氏名
 - ⑤窓口のスタッフ配置人数
 - ⑥対応言語
 - ⑦営業時間、休業日
 - ⑧最寄り駅及び駅からの所要時間
 - ⑨外国人旅行者が利用できる無料 Wi-Fi サービスの有無及びサービス名
 - ⑩その他、旅行者に対する各種サービス提供状況
 - ⑪対象施設の外観写真
 - ⑫ロゴマークの掲出及びパンフレットラック（提供施設のみ）の設置が確認できる写真
- (5) 各観光窓口が観光案内パンフレット等の必要数を申請できるページを運営すること。
- ①申請について

- ・必要な観光案内パンフレット等の種類、数量等の入力フォームを設けること。数量については、管理者にて入力可能上限・下限を設定・変更できるようにすること。
 - ・原則、各観光窓口の申請は月1回のみとする。
 - ・管理者からも申請可能な仕様とすること。管理者は日程に関わらずいつでも申請可能とすること。
- ②承認について
- ・各観光窓口からの申請に対し、管理者が承認又は否認をできるようにすること。
 - ・管理者の承認ステータス（進捗状況）が、各観光窓口の画面から確認できるようにすること。また、各観光窓口の希望に応じて、メールでも通知されるようにすること。
- ③発注について
- ・管理者が承認することで、発注内容が確定する仕組みにすること。
 - ・発注内容が確定したら、倉庫に対してメールで通知される仕組みとすること。
 - ・発注履歴を、管理者及び倉庫がいつでも閲覧できるようにすること。発注履歴はCSVファイル等でエクスポートできるようにすること。
- ④その他
- ・申請可能な観光案内パンフレット等の種類は、管理者にて簡単に追加及び変更できる仕組みにすること。
- (6) 各観光窓口がロゴマークの利用を申請できるページを作成すること。
- ①資料について
- ・ロゴマークの画像データ及び利用規約等を、管理者がアップロード及び更新できるページを作成すること。
- ②申請について
- ・ロゴマークの種類、掲示場所、掲示サイズ等の入力フォームを設けること。
 - ・必要に応じて写真を添付して申請できるようにすること。
- ③承認について
- ・各観光窓口からの申請に対し、管理者が承認又は否認をできるようにすること。
 - ・管理者の承認ステータス（進捗状況）が、各観光窓口の画面から確認できるようにすること。また、各観光窓口の希望に応じて、メールでも通知されるようにすること。
- (7) 必要事項を入力フォームに入力することで、以下に挙げるような報告書を自動作成する機能を備えること。報告書はグラフ等を用いて見やすく表示すること。報告書の閲覧ページでは、場所別や日時別等を切り替えて表示したり、数値の推移や前期との比較を表示したりできるようにすること。報告書は、管理者にて紙に印刷するニーズも想定し、印刷出力機能の実装又はそれに準ずる手段を提案すること。報告書の体裁の詳細は別途財団と協議すること。

- ①各観光窓口の来場者数等報告書
- ・入力者は管理者及び各窓口とする。
 - ・項目としては、日本人／外国人別来場者数、問い合わせ件数、問い合わせジャンル等を想定しているが、詳細については別途財団と協議すること。
- ②コールセンター運用報告書
- ・入力者は管理者とする。
 - ・項目としては、各観光窓口別に、利用者数、利用言語、利用目的等を想定しているが、詳細については別途財団と協議すること。
- ③デジタルサイネージ運用報告書
- ・入力者はサイネージ業者とする。
 - ・項目としては、各観光窓口別に、利用者数、利用言語、コンテンツ別閲覧数等を想定しているが、詳細については別途財団と協議すること。
- (8) デザイン
- 利用者にとって見やすく、直感的に操作が可能な使いやすいデザインとすること。
- (9) 対応言語
- 対応言語は日本語とする。

3. 2019年の利用予定数

- (1) 利用予定者
- ア 観光窓口担当者
 - イ 財団及び本事業受託者（以下「管理者」という。）
- (2) 利用アカウント予定数

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
観光窓口・管理者計	300	340	410	490

※第2四半期利用アカウント数については指定する窓口数に応じて変動するため、柔軟に追加・削除ができるようにすることとし、毎月の実数で積算すること。

3. 管理運営に関すること

- (1) 運用要件
- ア 24時間365日の連続運用を前提とし、安定的に稼働すること。計画停止及び予定外の停止時間は、基準値を設定すること。
 - イ 耐障害性などを十分考慮し、99.99%以上のサービス稼働率で稼働すること（計画メンテナンスを除く。）。
- (2) 運用範囲

システム予防保守（メンテナンス、セキュリティパッチの適用等を含む。）、障害対応等は委託業務の範囲内で行うこと。

(3) 運用管理体制

本システムの運用開始後の運用管理体制図を示すこと。通常時及び障害時の連絡体制を記載すること。

(4) データ管理

ア 多重のバックアップ体制をとり、障害が発生した場合は、少なくとも、前日特定時刻までのデータを回復すること。

イ 運用データセンター自体に万一の障害が発生した際にもデータが復旧可能なこと。

(5) 構成管理

将来における利用者増加、データ量増加に対応できる柔軟なシステムであること。

(6) システム監視管理

サービス運用データセンターは 24 時間の有人監視等で遅延ない障害検知を実現すること。

(7) 保守管理

ア 緊急性に応じたセキュリティパッチ等の対策により、原則、脆弱性のない状態での運用を行うこと。

イ 悪意のある第三者からの攻撃を受けた場合に即時対応できるセキュリティ対策を図っておくこと。

ウ システムに不具合が発見された場合は、ただちに財団に報告し、対処について協議すること。

(8) テスト環境の提供

更新内容や新規制作ページの公開前に、管理者が事前確認するためのテスト環境を提供すること。