

「A I を活用した外国人旅行者の旅行動向分析事業」業務委託公募仕様書

1 目的

本県インバウンド観光の玄関口である福岡空港国際線と博多駅の観光案内所における利用者データの収集・分析を通じて、外国人旅行者のニーズを県の政策に反映させるとともに、地域にフィードバックすることで、県全体の観光振興につなげる。

2 業務名

A I を活用した外国人旅行者の旅行動向分析事業業務

3 委託期間の実施期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4 業務内容

(1) A I を搭載した音声の翻訳機器（以下、「A I 音声翻訳機器」という。）の導入（6月を想定）

ア 設置場所及び数量

本事業は、設置場所運営者の協力を得て実施するものである。設置条件や場所等の詳細な協議及び調整は、県同席のもと、受託者が主体となって実施すること。

- ・福岡空港国際観光案内所（設置主体：福岡国際空港株式会社）窓口カウンター：3台

<https://www.fukuoka-airport.jp/service/information-office07.html>

- ・福岡市観光案内所（博多駅総合案内所）

（設置主体：公益財団法人福岡観光コンベンションビューロー）窓口カウンター：5台

<https://yokanavi.com/tourist-information/27478/>

※両観光案内所への設置料は無料

イ A I 音声翻訳機器の仕様

対応言語数：10言語程度以上（英語、韓国語、中国語、ベトナム語、タイ語等）

表示端末：A I 音声翻訳機器の導入に係る周知を行った上で、観光案内所スタッフの日本語音声と外国人の外国語音声を集音し、それぞれの音声を原語と翻訳語に変換し、リアルタイムでテキスト表示できる端末を提供すること。ただし、利用者のプライバシーに配慮すること（例：小型端末の使用や端末への覗き見防止フィルムの貼付等）。また、原則、観光案内所内に設置された電源の使用を可とするが、詳細は設置場所運営者と調整すること。なお、各案内所の運営スペースやスタッフの動線に配慮して、表示端末のサイズや窓口への具体的な設置箇所等を決定するものとする。

システム更新：常にシステムを最新の状態に保つこと。

セキュリティ：適切なセキュリティ対策を行うこと。

ウ 運営時間

福岡空港国際観光案内所：8時～21時30分（休業日なし）

福岡市観光案内所（博多駅総合案内所）：8時～19時（休業日なし）

エ インターネット環境の整備

A I 音声翻訳機器をインターネットに常時接続できるよう、インターネット通信回線環境を整備すること。また、整備するインターネット通信回線環境は、導入するA I 音声翻訳機器の性能を最大限発揮できるものであること。無線 LAN・有線 LAN のいずれの整備でもよいが、インターネット環境の整備のため、設置場所運営者と配線工事等の調整を行うこと。有線 LAN の整備には時間を要することが予想されるため、無線 LAN での整備も想定しておくこと。

オ マニュアル作成、観光案内所スタッフへの説明

運用開始前までに、A I 音声翻訳機器の使用マニュアルを作成し、観光案内所スタッフに対して使用方法を説明すること。

(2) 観光案内所利用者のニーズや最新トレンドの把握・分析

ア 会話データの収集・保存

会話中に個人情報を作り取りする可能性も考慮し、適切なセキュリティ対策と、利用者全員に利用目的の通知・公表を行った上で、観光案内所の運営時間中の観光案内所スタッフと観光案内所利用者の会話内容（日本語での会話を含む）を保存すること。なお、データ収集にあたっては、データ収集に必要な機器等に制限を受けることなく、観光案内所スタッフが自由に観光案内所内を移動できる方法を採用するとともに、サービスの質低下につながることをないよう、また、スタッフと利用者双方の負担が最小限となるよう配慮すること（例：スタッフにマイク着用を求める場合は、タッチ操作可能な小型ワイヤレスイヤホンを使用する等）。

イ データ収集対象

原則、観光案内所スタッフと観光案内所利用者の会話すべてを収集対象（観光案内所スタッフが利用者の対応を行っている時のみ対象）とし、A I 音声翻訳機器を介さない会話（例：英語を話すことのできる観光案内所スタッフが、英語を話す外国人に英語対応を行う場合など）のデータ収集も行うことのできる方法とすること。

ウ データ分析、報告書作成（上期、下期の計2回を想定）

外国人旅行者のニーズを県の政策に反映させることや、地域にフィードバックすることを念頭に置き、A I 等を活用して、使用言語・季節・時間帯などによる旅行者のニーズや最新トレンドの把握・分析を行い、報告書を作成すること。

エ 市町村向け説明会（3月頃を想定）

上記「ウ データ分析、報告書作成」により作成した報告書の説明会を、市町村等を対象に開催すること。オンラインによる開催を可とし、説明会の周知や当日の運営、事後アンケートの依頼・集計を含む説明会業務の一切を行うこと。

オ マニュアル作成、観光案内所スタッフへの説明（必要な場合）

運用開始前までに、使用マニュアルを作成し、観光案内所スタッフに対して使用方法を説明すること。

(3) 移転に伴う移動

福岡空港国際観光案内所については、令和6年12月に移転予定であることから、移転に合わせて、AI音声翻訳機器や会話データの収集・保存に必要な機器のすべてを移動させること。

また、移動に必要な手続き（例：インターネット環境）及び費用精算（必要な場合）の一切を行うこと。なお、移転先は同じく福岡空港国際線ターミナルビル内である。

(4) 報告業務

○定期報告（翌月10日まで）

ア AI音声翻訳機器の導入に係る報告

AI音声翻訳機器の利用状況（件数・使用言語・時間帯や曜日による傾向や頻出キーワード等）を県に報告すること。なお、随時、県が利用状況を確認できる管理者サイトがあることが望ましい。

イ 観光案内所利用者のニーズや最新トレンドの把握・分析に係る報告

会話の収集状況（件数・使用言語・時間帯や曜日による傾向や頻出キーワード等）を県に報告すること。

アと同様に、随時、県が利用状況を確認できる管理者サイトがあることが望ましい。

○実績報告

委託業務完了の日から起算して10日を経過した日又は令和7年3月31日のいずれか早い日までに、事業実績報告書（様式任意）を提出して検査を受けること。

- ・委託業務の実施内容
- ・委託業務の成果
- ・委託業務にかかる支出の費目別内訳
- ・その他、事業実施の説明に必要と考えられる資料
- ・委託業務の実施により生じた成果物を目録化し、事業実績報告書とともに提出すること。

(5) 業務実施体制の確立

業務を円滑かつ継続的に実施するための体制を確立すること。

5 企画提案を求める事項

以下の項目について、企画提案書を作成すること。

- ・作成にあたっては、別添「企画提案公募要領」を参照の上、提出すること。
- ・提案にあたっては、統計情報や各種レポート、自社の業務実績など、できる限り客観的なデータを用いた具体的な説明に努めること。

(1) AI音声翻訳機器の導入

- ・導入するAI音声翻訳機器の機能・性能（対応言語、電源への常時接続の要否等）
- ・AI音声翻訳機器の過去の導入事例、得られたアンケート調査結果
- ・AI音声翻訳機器の具体的な使用方法
- ・AI音声翻訳機器を使用可能であることの観光案内所での周知方法
- ・AI音声翻訳機器、表示端末の仕様（サイズ、重量等）
- ・インターネット環境の整備内容

- ・サポート体制
- ・セキュリティ対策

※プレゼンテーション当日は、AI 音声翻訳機器を持参し、デモンストレーションすること。

なお、表示端末については、可能な限り導入予定のものとする。

(2) 観光案内所利用者のニーズや最新トレンドの把握・分析

- ・会話データ収集・保存の具体的な方法
- ・会話データ分析、報告書のイメージ
- ・会話データ（個人情報が含まれる可能性あり）の収集を行っていることの観光案内所での告知方法
- ・市町村向け説明会の開催内容
- ・セキュリティ対策

(3) 独自提案事項

- ・業務を実施するにあたり、提案者が上記以外の事柄で、必要又は効果的だと考える事柄があれば提案すること。また、独自提案であることが分かるよう、企画提案書にその旨を明記すること。

6 履行期限

令和7年3月31日

7 その他

(1) 秘密の保持

受託者は、本業務を履行する上で知り得た情報を機密事項として扱い、目的外の利用、第三者に開示又は漏洩してはならない。

(2) 個人情報の保護

受託者は、本事業を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報保護条例（平成16年12月27日福岡県条例第57号）を遵守しなければならない。

(3) 再委託の禁止

受注者は、業務を第三者に再委託してはならない。ただし、あらかじめ発注者の書面による承認を得た場合は、業務の一部を再委託することができる。

(4) その他

本委託事業に関する詳細な仕様及び本仕様書に明示なき事項又は業務上疑義が生じる場合は、両者協議により業務を進めるものとする。