

秋田港クルーズ旅客等消費動向調査業務委託仕様書

1 目的

秋田港に寄港するクルーズ旅客及びクルー（乗組員）の現在の消費実態（消費額や購入品目等）を正確に定量把握するとともに、対象者が「秋田に対して何を求めているのか（潜在的ニーズ）」や「消費拡大を阻害している要因（機会損失）」を定性的に掘り下げる。これにより、現状の消費動向を客観的データとして可視化し、「どのような商品・体験・環境を提供すれば、県内での消費額をさらに引き上げることができるのか」という具体的な施策立案に繋げ、クルーズ船の寄港促進と地域経済への波及効果最大化、クルーズ旅客等の満足度向上を図ることを目的とする。

2 委託期間

契約締結日から令和9年1月29日まで

3 業務内容

(1) 調査設計業務

秋田港に寄港するクルーズ旅客及びクルーの消費動向や機会損失等の課題を的確に把握するため、以下のア～カを最低限の要件として調査の全体設計を行うこと。設計にあたっては、指定要件にとどまらず、調査目的を達成するためのより効果的な設問や手法について積極的な提案を求める。ただし、回答者の負担過多による途中離脱を防ぎ、目標回収数を達成できるよう十分に配慮すること。なお、最終的な調査設計（対象船、調査手法、アンケート要件等）は、契約締結後に受託者の提案内容を基に県と協議の上で決定する。

- ア. 対象者： 秋田港で下船したクルーズ旅客（個人手配客（以下「FIT」という。）、オプショナルツアー参加客（以下「OT」という。））及びクルー。
- イ. 対象船： 委託者と協議の上、調査目的に最も合致する船を選定し、全7回以上の調査を実施すること。なお、初回は令和8年6月3日(水)寄港予定の「ハンセアティック・インスピレーション」とする。
- ウ. 調査手法： 調査員による対面での聞き取りを基本とする。タブレットやQRコード等を用いたデジタル集計も可とするが、回答者の負担軽減と効率的な回収に努めること。
- エ. 対応言語： 英語による調査を必須とする。また、調査対象船の旅客・クルー層に応じた多言語（繁体字・簡体字・韓国語等）での対応については、可能な範囲での実施に努めるものとする。
- オ. 目標回収数： 有効回答数700件以上（全対象者）。
- カ. アンケート要件： 「消費実態の把握」と「消費拡大に向けたニーズ把握」を両輪とし、以下の(ア)～(カ)を基本要素として盛り込むこと。これらをベースに、受託者に

においてより効果的な設問内容を検討・提案すること（旅客向けとクルー向けで設問を一部変更することも可とする）。

- (ア) 基本項目：属性（国籍、性別、年代、旅客/クルーの別、FIT/OTの別等）、訪日回数、同行者等。※匿名での集計とする。
- (イ) 現在の消費実態：秋田県内で実際に使用した総消費額、費目別の内訳（飲食費、土産品・買い物代、交通費及びアクティビティ・体験代等）。
- (ウ) 消費のボトルネック（機会損失の把握）：旅客等が「買いたかったが買えなかったもの」や「体験したかったができなかったこと」を明らかにし、単なる不満の確認にとどまらず、その根本的な理由や潜在的な機会損失（決済、言語、交通、時間等の阻害要因）をより深く引き出し、把握すること。
- (エ) 潜在ニーズと高付加価値化へのヒント：オープンクエスチョンによる漠然としたニーズの抽出にとどまらず、具体的な体験・商品案等を提示する「仮説検証型」のアプローチ等を用いて、秋田への期待値（満足度）や支払意欲を検証すること。さらに、過去の旅行における「最高の体験」を聴取するなどインサイトを深掘りし、豪華なモノ・サービスだけでなく、「日本の日常体験（食文化や生活など）」や「地域住民との交流」といった無形価値に対するニーズを探り、高付加価値ツアー造成の根拠となるデータを収集すること。
- (オ) 行動・周遊動線：秋田港での主な移動手段、訪問した観光スポット・立ち寄り先（FIT・OTの別による行動差の把握も含む）。
- (カ) 他港との比較・相対評価：秋田港単独の絶対評価のみでは強み・弱みの判断が難しいため、今回のクルーズにおける他寄港地との相対評価や、他地域で実施されている調査データとの比較分析が可能な共通設問などを盛り込み、秋田の客観的な立ち位置を測ること。

(2) アンケート調査実施

- ア. 実施場所：基本的にクルーズターミナル施設内での実施を想定するが、具体的な場所は協議の上決定すること。
- イ. 人員体制：語学対応及び積極的なヒアリングが可能なアンケート専任スタッフを適切に配置すること。また、人員の確保にあたっては、可能な限り地元学生等の協力を仰ぐ体制を構築すること。なお、質の高いヒアリングを実現するための調査員への事前研修（レクチャー）の手法、当日の人員配置計画（管理者と調査員の役割分担）及び現場でのトラブル対応フロー等について、具体的な体制図を添えて提案すること。
- ウ. 回答促進策：回答への謝礼として、秋田の魅力発信に繋がるノベルティを用意し配布すること。
- エ. 留意事項：アンケート対象者が不快になるようなこと（顧客満足度が下がること）がないよう十分留意すること。なお、船社及びランドオペレーターへのアンケート

調査実施の連絡は、協議の上、県又は受託者が実施する。

(3) データ集計業務

- ア. 消費額の算出： 収集したデータを用いて、1人あたりの平均消費単価や費日別の消費傾向を算出すること。
- イ. クロス集計： 属性別（国籍別、旅客・クルー別、FIT・OT別等）、船格別（ラグジュアリー・カジュアル等）等の比較分析を行うこと。
- ウ. データのクリーニング・整理： 自由記述回答の整理・翻訳や、外れ値の処理など、分析に適した形にローデータを整備すること。

(4) 分析業務

- ア. 定量・定性データの多角的な分析： 上記集計結果及び訪問地等の動向を踏まえ、国や他港調査事例、独自の入手データ等との比較も交えながら、秋田港の現状と課題を多角的に分析すること。
- イ. 具体的改善策（アクションプラン）の提案： 定量・定性データの分析に基づき、県内での消費額をさらに引き上げるためのアクションプランを提案すること。その際、FITの周遊・消費を促進する仕組みづくりや、秋田ならではの高付加価値なオプションルツアの造成案をはじめ、地域の受入体制の整備、ターミナル内での物販・サービス拡充、二次交通等のアクセス改善、さらには今後のクルーズ船誘致に向けたアプローチなど、ハード・ソフト両面における幅広い視点からの網羅的な提案を求める。

(5) 報告書作成業務

本業務の実施にあたり、以下の報告及び成果物の提出を行うこと。

- ア. 中間報告： 業務の進捗状況及び現時点での速報値について、中間報告を行うこと。なお、報告の時期については、別途協議の上決定する。
- イ. データの速報共有： アンケート調査等により得られたデータについては、加工前のローデータ等を含め、取得後速やかに共有すること。共有方法については、オンラインストレージの活用等、別途協議の上決定する。
- ウ. マーケティングレポート： 調査結果の詳細な分析及び消費拡大に向けた具体的な施策提案を含む報告書で、一般公開を前提とし、関連事業者がマーケティングを行う上で利活用できるレポートとすること。なお、本レポートについては最後の調査が終了次第、1ヶ月程で提出するよう努めること。
- エ. 業務完了実績報告書： 本事業に係る実施概要、各回の調査状況、KPIに加え、本調査で抽出された課題とその対応策（地域の受入環境に対する具体的な施策提案、本調査の運用面に関する改善策等）を含む最終報告書。
- オ. 集計データ一式： 単純集計表、クロス集計表、自由記述回答の翻訳まとめ（Excel形式等の電子データ）。
- カ. 記録写真： 現場調査の実施状況がわかる写真データ。

(6) その他

- ア. 受託者が提案する本目的に資する調査業務を実施することができる。ただし、経費は本契約額の範囲内で行うものとする。
- イ. 本業務の実施にあたり、県が委嘱する専門家（マーケティングアドバイザー、クルーズ客船誘致コーディネーター等）との意見交換や助言の聴取を求められた場合は、これに誠実に対応し、業務に活用すること。
- ウ. 本業務の効果検証及び分析を行うにあたり、アンケートの有効回答数 700 件以上を KPI（重要業績評価指標）として設定すること。なお、これに加えて、受託者の提案による独自の指標（属性別の回収目標等）を付加することを妨げない。

4 契約に関する条件等

(1) 再委託等について

- ① 受託者は本業務のすべてを第三者に再委託し、または、請け負わせてはいけない。
- ② 受託者は本業務の一部を第三者に再委託することができるが、その場合は再委託先の概要と責任者を明記し、再委託する業務の内容、制作の体系図及び工程表を事前に書面にて提出して県の承認を得るものとする。

(2) 業務の履行に関する措置

- ① 県は本業務（再委託した場合を含む）の履行につき著しく不相当と認められるときは、受託者に対してその理由を明示した書面により必要な措置をとるべきことを要求する場合がある。
- ② 受託者は①の要求があったときは、当該要求に係る事項について決定し、その結果を要求のあった日から 10 日以内に県に書面で提出しなければならない。

(3) 権利の帰属等

本業務により制作された成果物の著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は全て委託者に帰属する。ただし、疑義がある場合は、協議の上、定めるものとする。

(4) 機密の保持

受託者は本業務（再委託をした場合を含む）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い目的外の利用、第三者に開示、漏えいしてはならない。また、契約終了後も同様とする。

(5) 関係法令の遵守

受託者は本業務（再委託をした場合を含む）を履行する上で、著作権、肖像権や個人情報を取り扱う場合は、関係法令等を遵守する。

(6) その他

この仕様書に定めのない事項については、県と協議の上、決定する。

以上