

仕様書(案)

1. 件名

SNSによる多言語観光情報発信事業運営業務委託

2. 目的

本業務は、即時性の高い観光情報をタイムリーに発信することにより、日本人・外国人観光客の区内への誘致を促進することを目的として、7言語（日本語、英語、中国語（繁体字）、韓国語、タイ語、インドネシア語、ベトナム語）のSNSアカウント（別紙「SNSアカウント一覧」のとおり）の運営を委託する。

3. 課題

本業務における代表的な課題は、以下のとおりである。

(1) 各SNSアカウントにおけるターゲットが不明瞭

ただし、現在の運用において区が想定している情報発信の主なターゲットは別紙「SNSアカウント一覧」のとおりである。

(2) 「日本への旅行先における台東区の第一想起（日本旅行において最優先で訪れたい場所）」 「必要情報源としての満足度（日本へ来たことがない方にとってこのアカウントの情報がどれほど役に立ったか）」 の2点を向上させるための高度な運営戦略の不足

(3) (2) の戦略の目標値が未設定

(4) 各SNSアカウントの抱える課題の洗い出しと改善策の不足

(5) 動画コンテンツの不足

(6) 広告出稿における費用対効果が不明瞭

※ (2) ~ (6) への解決策を提案すること。

(2) は、『JNTO訪日旅行データハンドブック（2023版）』を確認し提案すること。

4. 契約期間

令和6年6月1日から令和7年3月31日まで

5. 履行場所

区の指定する場所

6. 委託内容

(1) 共通項目

①本仕様書におけるSNSアカウントとは別紙「SNSアカウント一覧」のとおりとする。

- ②本業務の目的を十分理解した上で進捗管理を行い、業務全般に統一感及び連動性を持たせること。
- ③受託者は、委託者と綿密に連絡調整を行いながら業務を実施するとともに、業務に支障が出ないよう必要な人員を配置すること。
- ④ターゲット層が興味・関心を持つ投稿記事を作成・投稿すること。
- ⑤独自に提案した企画については、委託者と相談の上、誠実に実施すること。
- ⑥投稿記事や広告物の制作内容は、委託者の許可を得ること。

(2) アカウントの管理

- ①言語ごとのSNSアカウント管理をすること（グローバルページの運用等の検討提案を含む）。
- ②アカウントページの基本情報やカバー写真は、季節やイベントの節目により、必要に応じて更新すること。
- ③アカウントのパスワード管理は定期的に変更し、セキュリティ対策を施すこと。また、定期的な変更時期は委託者と事前に協議の上、決定すること。

(3) 情報発信（オーガニック投稿）

【発信内容の基準】

- ①情報発信内容は次のものを基準とする。

[外国語・日本語アカウント共通]

- ・各言語圏の国籍を有するネイティブスタッフによる、ネイティブ目線で魅力的に映る観光情報記事。
- ・台東区の最新情報やトレンド。
- ・多様化する旅行者に対応した情報。
- ・旅行計画を立てるためのイベントなどの先行情報。
- ・その他区の指示する情報。

[外国語アカウント]

- ・台東区の関心度を上げるための情報のみでなく、日本の文化や生活習慣、簡単な日本語紹介などの台東区に直接関連しない訪日旅行全般に関わる情報も発信すること。

【発信回数】

- ①各言語の発信頻度は月6回以上とする。土日祝日についてもイベント開催時など必要に応じて情報発信を行うこと。

【発信の工夫】

- ①英語・中国語（繁体字）・韓国語・タイ語・インドネシア語・ベトナム語についてはFacebookアカウントへの投稿を基本とし、Facebookの連動投稿機能を使用する等して、Facebookアカウントの投稿内容を流用しInstagramアカウントにも同内容の投稿を行うこと。

- ②日本語についてはInstagramアカウントへの投稿を基本とすること。日本語Instagramの投稿内容を流用して投稿するFacebookアカウントの新設は区と協議のうえ可能とするが、その場合の新設に関わる費用はすべて受託者の負担とすること。
- ③情報発信は、記事の魅力を増大させるために、動画、写真、関連URLなどを積極的に掲載すること。台東区公式観光情報サイト「TAITO おでかけナビ (<https://t-navi.city.taito.lg.jp/>)」掲載の内容に関連した記事を作成する際は、積極的に記事にリンクを掲載し、記事情報の補足とウェブサイトへの回遊に努めること。
- ④発信記事は、原則としてネイティブスタッフが自ら提案し、取材を行うことにより作成すること。
- ⑤写真や動画の素材については、タイムリーで臨場感のある写真や動画をネイティブスタッフ自ら撮影すること。ただし、内容によっては区からの提供が可能な場合もある。
- ⑥同一記事を各言語で発信する場合は、表現の調整や説明の追加など、記事のローカライズを行うこと。
- ⑦企画案の作成にあたっては、投稿数の多いハッシュタグを調査するなど、多くの閲覧が見込めるように工夫すること。
- ⑧フィード、リール、ストーリー等各種機能の有効活用や、短いテキスト記事、動画を織り交ぜるなど、エンゲージメントを意識した記事を発信すること。また随時、フォロワー数やエンゲージメント数を増やすための工夫をすること。
- ⑨発信は、ターゲット層の現地時間を考慮し、閲覧率の高い曜日、時間に行うこと。

【期日】

- ①情報発信の際は、翌月分の配信予定の記事タイトル等をカレンダー形式で提出し、前月20日までに委託者の承認を得てから行うこと。なお、実際に投稿するまでの間は、委託者の承認を得て、または委託者からの指示に基づいて企画案を柔軟に変更できるものとする。

【注意事項】

- ①掲載する情報の正確性を保持するため、関係者・関係団体に情報の確認や画像等の使用承諾を得ること。
- ②政治や歴史問題などに関連する情報は掲載しないこと。

(4) 広告出稿及びキャンペーン、その他の実施事項

【広告出稿】 対象：外国語アカウント

- ①SNS内の広告機能を利用し、アカウントの周知を図ること。
- ②広告のクリエイティブバナー及び広告商品（写真、動画、カルーセル、コレクション等）、広告ターゲット、広告出稿のKPIについて提案すること。

- ③オーガニック投稿を広告宣伝する場合は、効果が高いと見込めるものを選ぶこと。
- ④原則広告出稿はFacebookのみとするが、区へのInstagram広告実施提案も可とする。
- ⑤広告機能の設定については、受託者の提案に基づき区と協議のうえ決定するものとする。また効果が悪く改善が見込めない場合は、出稿停止を含む設定の見直しを状況に応じて適宜検討すること。

【キャンペーン】対象：日本語アカウント

- ①Instagramにて実施とする。また、外国語アカウントについては費用対効果が見込めるものは提案可とする。
- ②広告やアカウント自体の注目度を高めるためのプレゼント等を含めたキャンペーンを実施すること。キャンペーンの内容については、受託者の提案に基づき区と協議のうえ決定するものとする。また、実施状況に応じて適宜設定の見直しを検討すること。
- ③旅行シーズンを考慮の上で時期を選定し年度内で1回以上行うこと。
- ④台東区公式HPや台東区公式観光情報サイト、台東区SNSアカウント、その他有力SNSアカウント等と連携して訴求効果を高めること。
- ⑤キャンペーン実施期間中はキャンペーン効果を高めるため、発信手法を工夫すること。また、効果が見込める場合は、広告出稿を可能とする。
- ⑥キャンペーン実施における賞品の購入、発送費用等が必要となる場合の経費は、当業務の委託費用に含めて実施すること。

(5) その他

- ①オーガニック投稿及び広告出稿、キャンペーン以外に、本件運営のSNSアカウントを効果的にPRする手法を提案し、区と協議の上で実施すること。

(6) タイムラインの監視及びコメント対応

- ①タイムラインを毎日確認し、質問や意見について適切に対応すること。
- ②アカウントに関係のない、個人への誹謗中傷や、政治的、歴史的な問題を取り上げ扇動するようなコメント等については、区へ協議すること。

(7) 集計及び分析

【共通】

- ①原則として企画案の提出と同時期に前月投稿分の実績を報告し、翌月以降の投稿の参考となるよう助言すること。
- ②概括列挙する内容について集計や分析等を行い、報告及び意見交換を行うこと。数値の調査手法、レポートの記載事項や体裁については提案し、区と

- 協議すること。報告はデータの送付による効果測定レポートの提出とする。
- ③掲載記事の概要及びユーザーからの反応は、日本語に訳して報告すること。
 - ④集計及び分析により得られた結果を、その後の情報発信に活用すること。
 - ⑤必要に応じて各SNSのアルゴリズム変更、各SNS内での流行等の動きについて報告すること。
 - ⑥その他、区の指定するデータを報告すること。

【アカウントレポート】

- ①前月の獲得ファン数と月次ファン数の推移（アカウントいいね数）、リーチ数、エンゲージメント数、第一想起の向上率（Facebook）やリピート来訪率（Instagram）のブランドリフトサーベイやアンケート機能を使った分析等を行うこと。
- ②上記における各言語別及び全言語合計の月次数と年度累計数について報告すること。

【オーガニック投稿レポート】

- ①投稿別リーチ数、エンゲージメント数とアクション内訳数、保存数、エンゲージメント率、全エンゲージメント数中の獲得ファン数の割合等の各指標の実績について報告すること。
- ②人気の記事、特筆すべきコメントと対応内容について報告すること。

【広告レポート】

- ①費用対効果の観点から分析すること。
- ②設定したKPIの結果を報告すること。
- ③クリエイティブ別及び広告商品、ターゲティング別のリーチ数、エンゲージメント数、エンゲージメント率、動画を使用する場合の動画再生数、投下コスト、エンゲージメント単価等の指標の実績について報告すること。

【キャンペーンレポート】

- ①費用対効果の観点から分析すること。
- ②設定したKPIの結果を報告すること。

7. 支払い方法

月単位の支払いとし、受託者からの請求に基づき行う。

8. その他

- (1) 本件委託においては、著作権の取扱いに十分注意すること。
- (2) 取得したアカウント、記事内容、記事に使用した画像・動画（二次利用により掲載したものを除く）、成果物の著作権は全て区に帰属するものとする。
- (3) 本件委託により得られる著作物の著作者人格権について、受託者は将来にわたり行使しないこと。また、受託者は本作品の制作に関与した者について著作権を主張させず、著作者人格権についても行使させないことを約するものとする。

- (4) 本件委託契約終了時には区の指示に従い保有するアカウント情報等を速やかに返還し、業務委託期間終了後1年間を以て、アカウント情報の削除を行うこと。
- (5) 取材を行う際に発生した使用料、入園料、飲食品費等は全て受託者の負担とする。
- (6) 本件に使用する映像、イラスト、写真、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。
- (7) 受託者は本契約業務の実施に当たって、関係法令等を十分に遵守すること。
- (8) 受託者は、本契約の履行により知り得た業務委託の内容を第三者に漏らしてはならない。
- (9) 委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ委託者の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。
- (10) 委託業務に関して知り得た秘密を他に漏らし、又は委託業務以外の目的に使用してはならない。委託期間が終了し、又は委託契約が解除された後においても同様とする。
- (11) 委託業務を通じて取得した個人情報の適切な管理のために、必要な措置を講じるものとする。受託者が取り扱う個人情報については、区の保有する個人情報として個人情報の保護に関する法律施行条例の適用を受けるものとする。
- (12) 受託者は、委託業務の履行に当たり、自己の責めに帰すべき事由により委託者に損害賠償を与えたときは、その賠償の責めを負うものとする。
- (13) 受託者は、委託業務の履行に当たり、受託者の故意が原因で利用者その他の第三者に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。
- (14) 納入される成果物に、第三者が権利を有する著作物（以下、「既存著作物」という。）が含まれる場合には、受託者は当該既存著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続きを行うこと。また、著作権関係の紛争が生じた場合、一切の受託者の責任において処理するものとする。
- (15) 本人の承諾を得ることのできない人物画像については、本人と識別できない程度の加工を行うこと。また、掲載後の肖像権或いは個人情報に関わる問題が発生した場合は、受託者においてその責めを負うこと。
- (16) 別紙「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」及び「電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」に従い、個人情報の漏洩防止等、セキュリティには万全を期すこと。
- (17) 区からアカウント運営に関する資料の要求があった場合、協力すること。
- (18) 障害者差別解消法の遵守について本契約の履行に当たって、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）及び関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応

指針を遵守すること。

(19) ディーゼル車規制に適合する自動車による配送等

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

- ・ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
- ・自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車であること。
- ・できるだけ低公害・低燃費な自動車を使用するよう努めること。なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写真の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

(20) 道路交通法等の遵守について

本契約の履行に当たり、自転車を利用する際には、受託者の責任においてヘルメットの着用に努める等、道路交通法その他の自転車の利用に関する法令及び都・区条例の規定を遵守すること。

(21) その他、本仕様書について記載がない事項及び疑義の生じた事項については区と協議のうえ決定するものとする。

9. 担当

台東区 文化産業観光部 観光課 公式SNS担当

電話 03-5246-1151

FAX 03-5246-1515