

仕様書

第1 件名

令和8年度SNSアカウント（英語・ドイツ語・スペイン語・イタリア語・フランス語・中国語繁体字・韓国語・タイ語）運營業務委託

第2 目的

東京の観光資源や魅力を効果的かつ効率的に海外に発信するために、英語・ドイツ語・スペイン語・イタリア語・フランス語・中国語繁体字・韓国語・タイ語を用いた公式SNSアカウント（※1 以下まとめて「各SNSアカウント」という。）上において、継続的に東京の情報を発信するとともに、ユーザーと双方向のコミュニケーションを取ることで、観光情報の周知及び旅行気運の醸成を図る。また、SNSユーザーに対して、東京の観光公式サイトGO TOKYO（以下「サイト」という。）の周知及び同サイトへの誘導を図ることで潜在的な訪都旅行者層の掘り起こしにつなげる。

（※1）英語Facebook	https://www.facebook.com/GoTokyo.en/
ドイツ語Facebook	https://www.facebook.com/GoTokyo.de/
スペイン語Facebook	https://www.facebook.com/GoTokyo.es/
イタリア語Facebook	https://www.facebook.com/GoTokyo.it/
フランス語Facebook	https://www.facebook.com/GoTokyo.fr/
中国語繁体字Facebook	https://www.facebook.com/GoTokyo.cnt/
韓国語Facebook	https://www.facebook.com/GoTokyo.kr/
韓国語NAVERブログ	https://blog.Naver.com/gotokyo-kr
タイ語Facebook	https://www.facebook.com/GoTokyo.th/

第3 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

第4 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「TCVB」という。）の指定する場所

第5 委託内容

受託者は、本事業の趣旨を十分理解した上で、以下の業務を効果的に企画・制作し、円滑に運営実施すること。

1 SNSによる情報発信

各 SNS アカウントに掲載する記事を各言語で作成し、継続的に発信すること。投稿記事の作成は各言語のネイティブ若しくは同等の能力を有する者が行い、公開前に対象市場のネイティブチェックを行うこと。また、各担当者名を含む実施体制を必ず明確にすること。

(1) ターゲットと投稿の留意点

(ア) メインターゲット：当該言語を使用する訪都旅行前（未訪都者及びリピーター）及び旅行中のユーザー

(イ) 投稿の留意点：以下を意識して情報発信すること。

- ・ 市場特性及びメインターゲットのインサイトを踏まえ、関心喚起からエンゲージメント創出につながるコンテンツか
- ・ メインターゲットの東京への関心や訪都意向を高める内容か
- ・ 東京に興味を持つ人にとって役立つ情報か
- ・ リピーターの再訪意欲を喚起する情報か
- ・ Facebook 及び NAVER ブログのアルゴリズムを意識し、媒体に適した見せ方か
- ・ 日本及び各市場の社会情勢等を踏まえた適切な表現か

(2) 投稿の頻度・内容

投稿回数及び内容は以下表 1 のとおりとする（ストーリーズ投稿は含まない）。毎月の投稿内容は、前月 20 日までに TCVB へ一覧で提出し、承認を得ること。

【表 1：言語別投稿回数及び内容一覧】

	投稿総数 ※投稿・リール	(ア)GO TOKYO サイト コンテンツ	(イ)受託者提案の コンテンツ
英語 Facebook	週 3 回以上	月 2 回	左記 (ア) 以外
ドイツ語 Facebook	週 2 回以上		
スペイン語 Facebook	週 2 回以上		
イタリア語 Facebook	週 2 回以上		
フランス語 Facebook	週 2 回以上		
中国語繁体字 Facebook	週 4 回以上		
韓国語 Facebook	週 2 回以上		
韓国語 NAVER ブログ	週 2 回以上		
タイ語 Facebook	週 3 回以上		

(ア) GO TOKYO サイトコンテンツ

GO TOKYO サイト記事への誘導を目的とした TCVB 指定のコンテンツを要約するとともに、構成し、リンクを設定の上投稿すること。コンテンツは事前に TCVB より連絡する。指定のない週については、サイトから各市場に適したコ

コンテンツを選んで記事を作成し、サイトへのリンクを貼って投稿すること。

(イ) 受託者提案のコンテンツ

- ① 各市場の特性に応じた東京の情報を発信すること。投稿の際にはサイト上の関連リンクを貼って投稿すること。
- ② 必要に応じて各市場で同一のテーマによる投稿も可能とするが、その場合も各市場に訴求力のあるテキスト・画像等に最適化すること。
- ③ 英語、中国語繁体字の各アカウントについては月1回以上、動画の投稿を含めること。動画は原則としてリール形式を想定しており、訪都旅行者に対し東京の魅力を訴求するものとする。映像と音楽（著作権料の発生しないもの）に各言語のテロップ等を付して作成すること。
- ④ 発信する情報については、原則として受託者が情報や必要な画像・映像を収集すること。また、掲載許可も受託者が取得すること。
- ⑤ 画像・映像は東京観光の公式SNSに相応しく、魅力が効果的に伝わるクオリティを維持すること。ただし、TCVBが保有し、かつ本事業に利用可能な素材（東京のイベント情報、観光情報、観光スポットの画像など）は可能な限り提供することとする。

※参照：JNTO効果的な情報発信を行うためのFacebook運用ガイドライン

https://www.jnto.go.jp/projects/regional-support/digital/JNTO_FacebookGuideline_2025.pdf

- ⑥ 発信する情報は、体験、ガイド（エリア・旅の計画等）、施設、食、文化、イベント等偏りなく掲載すること。
- ⑦ 発信する情報（写真・映像・テキスト内容含む。）については、TCVBが別途運営するSNSアカウント（中国語簡体字）でも無償で掲載できるように事前に掲載許可を取得すること。ただし掲載施設・店舗等の意向により、転載が不可能な場合にはTCVBへ報告を行うこと。
- ⑧ 韓国語Naverブログについては、Naver旅行サイト（<https://travel.naver.com/>）での「東京」検索結果画面に表示される、ガイド>観光庁のセクション（<https://travel.naver.com/overseas/JPTY0298184/city/guide/all?sourceType=not&source=&limit=>）また、それに係るNaver側との手続き更新等を行うこと。（費用は無料。詳細はTCVBより別途通知する。）

(ウ) TCVBの依頼による翻訳投稿（不定期）

前掲の表1とは別途、月に2回程度、TCVBの依頼にしたがって翻訳投稿を行うこと。日本語及び英語のテキストと画像素材はTCVBの支給によるものとする。

(3) アカウントの管理及び運営

(ア) 各SNSアカウントについて、1日1回以上（土日・祝日を除く）、ユーザー

のコメント等を確認すること。東京の観光情報に関する質問については原則として返信することとし、その他のコメントについては必要に応じて返信すること。

(イ) 本業務の委託開始後、コメントやリスク管理等、アカウントの管理の対応全般について、速やかに方針を策定、提出の上で管理を進めること。特にネガティブなコメントや不正アクセス等については、迅速に必要な措置を講じること。同方針は必要に応じて更新し、都度報告すること。

(ウ) カバー写真については東京の観光を想起させるものとし、決定に際してTCVBと相談すること。また年に4回以上更新を行うこと。必要に応じて、写真の掲載許可を取得すること。なお、写真のサイズはスマートフォンでも適切に表示されるものを作成すること。

2 東京の魅力を発信するキャンペーン等の企画及び実施

- (1) より多くのフォロワーを獲得することを目的として、中国語繁体字アカウント上でキャンペーン等を契約期間内に少なくとも1回以上実施すること。
- (2) キャンペーン等の実施においては、媒体側の最新の規約やポリシーに則ること。
- (3) キャンペーンで賞品を扱う場合、購入・手配・当選者への発送等についても本委託費内において実施すること。なお、原則として、関税等は発生しないような賞品の手配・発送を行うこととし、万が一、関税等が発生した場合は、対応についてTCVB及び当選者と相談の上、本委託費内で返金対応等を行うこと。

3 広告運用

- (1) フォロワー獲得及び投稿周知等を目的として広告出稿をKPI設定の上実施、報告すること。なお、英語アカウントにおいては広告で獲得するフォロワー数のうち、アメリカ・オーストラリア・イギリス・カナダからのフォロワーが50%以上とし、ASEAN諸国のうち、2か国以上は必ず含めること。
- (2) (1)の結果に応じた改善策を本委託費内にて実施すること。
- (3) 広告に掲載する文章等は、各言語のネイティブ若しくは同等の能力を有する者が行い、公開前に対象市場のネイティブチェックを行うこと。

4 運営目標

フォロワー数、閲覧数に関する目標は以下表2のとおりとする。運営に先立ち、目標達成計画を策定し、達成に向けた施策を講じ、後項「5(1)例月報告書」で進捗を報告すること。投稿の閲覧数やフォロワーの離脱が著しい場合は、原因の追究と対策を行うこと。

【表2：言語別運営目標一覧】

	(ア)フォロワー増数 ※令和8年3月31日 時点のフォロワー数 に対し	(イ)年間総閲覧数 ※広告投稿を含む	(ウ)年間総閲覧数 ※広告投稿を含む
英語 Facebook	32,000	3,600,000	—
ドイツ語 Facebook	同数値の維持	50,000	—
スペイン語 Facebook	同数値の維持	100,000	—
イタリア語 Facebook	同数値の維持	120,000	—
フランス語 Facebook	同数値の維持	180,000	—
中国語繁体字 Facebook	18,000	5,000,000	—
韓国語 Facebook	同数値の維持	150,000	—
韓国語 NAVER ブログ	—	—	120,000
タイ語 Facebook	7,000	1,200,000	—

5 報告書等の提出

(1) 例月報告書

(ア) 翌月1日中にTCVB指定のフォーマットにて月間フォロワー数を報告すること。なお、1日が土日祝の場合、翌営業日とする。

(イ) 翌月10日までに、各言語Facebookアカウントの投稿内容の日本語訳と、投稿ごとの閲覧数、インタラクション数(いいね数、シェア数、コメント数)、リンククリック数、エンゲージメント率を、NAVERブログはPV数、コメント数を、簡単な傾向分析コメントと今後の投稿方針とともに毎月報告すること。広告運用を行った月は、通常発信とは分けて結果を報告すること。あわせて、前項「4 運営目標」に係るフォロワー数増加の進捗と、今後の方針を報告し、対策を行うこと。

(2) キャンペーン等の実施結果報告書

(3) 最終報告書：結果分析及び改善案

各市場においてより適切な情報発信を行うため、以下の項目を含めた最終報告書を令和9年3月18日までに提出すること(10.5~12ptの文字で、A4数枚程度想定)。また、TCVBから内容不備等の指摘があった場合、修正対応すること。その後、令和9年3月31日までの数値を追記したものを最終版として提出すること。

(ア) ユーザー属性及びユーザーの興味・関心・傾向の分析及び改善案

(イ) 現地SNS最新動向

- (ウ) インバウンドの情報発信における先進的なアカウントの取組事例等
- (エ) その他、SNS情報発信において有効と思われる情報等

第6 第三者委託の禁止

本委託業務は、原則として第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により申し出、TCVBの承諾を得た事項についてはこの限りではない。

第7 秘密の保持

受託者は、「第6 第三者委託の禁止」によりTCVBが承認した場合を除き、委託業務の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約終了後も同様とする。

「第6 第三者委託の禁止」によりTCVBが承認した再委託先についても、同様の秘密保持に関する責務を課し、受託者が全責任を負って管理するものとする。

第8 著作権等の取扱い

この契約により作成される納入物の著作権等の取扱いは、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」(※2)第14に定めるところによる。

※2 https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_joho_tokkishiyosho_20260130.docx

第9 委託事項・関係法令の遵守

本委託契約の履行に当たっては、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。

第10 個人情報の保護等

- 1 「東京観光財団個人情報取扱要領」(※3)を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様書」(※4)に定められた事項を遵守すること。

また、本事業の遂行にあたり「第6 第三者委託の禁止」によりTCVBに承諾を得て一部業務を再委託させる事業者においても、当該事業者が当事業における個人情報を扱う場合は、「個人情報に関する特記仕様書」にある事項を遵守させること。

※3 https://www.tcvb.or.jp/jp/kojin_joho_yoryo_20250401.pdf

※4 https://www.tcvb.or.jp/jp/kojin_joho_tokkishiyosho_20260130.docx

本業務委託で取扱う個人情報は以下を想定している。

- (1)「第5 委託内容 2」で実施するキャンペーンで賞品の発送などを行う場合、当選者の連絡先等(氏名・住所等)。そのほか本事業の遂行に当たって入手した氏名・連絡先・住所など。
- (2)他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報(ユーザーIDやアカウント名等)も(1)と同システムに格納されている場合は、同様に個人情報とみなす。

2 「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ基本方針」及び「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ対策基準」の趣旨を踏まえ、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」(※2)に定められた事項を遵守すること。

また、本事業の遂行にあたり「第6 第三者委託の禁止」によりTCVBに承諾を得て一部業務を再委託させる事業者においても同様に遵守させること。再委託させる事業者は以下のいずれかを取得している事業者(あるいは今後取得予定である事業者)であることが望ましい。

(1) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が運用するISMS適合性評価制度におけるISO/IEC27001と同程度の認証

(2) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)の認定するプライバシーマークと同程度の認証

3 電子情報処理業務を行うに当たり、以下の取扱いに留意すること。

(1) TCVB職員を含め、本委託業務の遂行にあたる関係者の氏名/メールアドレスなど

(2) 他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報(IPアドレスやcookieなど)も(1)と同システムに格納されている場合においては、同様に留意すること。

第1.1 支払い方法

受託者への支払は、委託完了後、委託完了届によるTCVB担当者の検査終了後、受託者からの支払請求書に基づいて委託料を一括で支払うものとする。

第1.2 その他

1 TCVBが必要と認めるときは、受託者と協議の上、本契約の内容を変更することができる。

2 本仕様書に記載のない事項及び疑義がある場合は、TCVBと事前に協議すること。

3 TCVBは必要に応じて本契約に係る情報(受託者名・契約種別・契約件名及び契約金額等)を公表することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。

4 本事業の実施に当たっては、受託後、人員配置、緊急時の連絡体制、監視体制及び炎上対策を含む危機管理体制を提出し、委託者の承認を得ること。また、アカウント乗っ取り対策を行うこと。

5 本委託に関するデータ類は、委託の目的以外に使用してはならない。また、委託業務の過程で知り得た情報等については、保存媒体の管理など、秘密保持に万全の措置を講じ、資料の処分などについてはTCVBと協議の上行うこと。

6 本委託契約の履行に当たっては、TCVBと協議のもと進めること。受託者は、TCVBとの間で必要に応じて打合せを行い、本委託のスムーズな運用に努めること。

7 本事業は、令和8年度東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立し、令和8年度TCVB収支予算が令和8年3月31日までにTCVB評議員会で承認された場合において、令和8年4月1日に確定するものとする。

連絡先：公益財団法人東京観光財団 観光事業部
電 話：03-5579-2683