

仕様書

- 第1 件名
令和7年度中国語簡体字SNS（Weibo/新浪微博・WeChat/微信）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公式SNSアカウント（Weibo/新浪微博・WeChat/微信）において、中国語簡体字を用い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、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。
- 第3 契約期間
令和7年4月1日から令和8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かつ魅力的に企画・制作し、円滑に運営実施すること。
- 1 運営対象SNS
 - (1) Weibo/新浪微博
TCVBの指定する既存アカウントの管理運営を行うこと。令和7年3月31日時点のフォロワー数に対し、令和8年3月31日時点のフォロワー数が30,000フォロワー増となることを本年度の運営目標とする。
東京観光指南GO TOKYO <https://www.weibo.com/dongjinglvyou>
 - (2) WeChat/微信
TCVBの指定する既存のサービスアカウント（東京観光指南GO TOKYO）の管理運営を行うこと。令和7年3月31日時点のフォロワー数に対し、令和8年3月31日時点のフォロワー数が4,000フォロワー増となることを本年度の運営目標とする。
また、アカウントの維持管理にあたって、テンセント社もしくは広告出稿代理店に審査手数料・公式アカウント登録費を支払う必要がある場合、受託者はその費用を本委託費に含めること。
 - 2 継続的な情報発信
 - (1) 上述のWeibo及びWeChatアカウントにおいて、中国市場の特性に応じた東京の観光情報を簡体字で継続的に発信すること。投稿記事の作成は、中国語ネイ

ティブライターによって行い、公開前に対象市場のネイティブチェックを行うこと。

- (2) Weibo の投稿頻度は、1日1回以上（土日・祝日を除く）とする。うち月2回はTCVB の指定したGO TOKYO サイトコンテンツを、それ以外は訪都意欲を高める内容や訪日旅行者に役立つ情報を投稿すること。なお、指定のない週については、サイトから中国市場に適したコンテンツを選んで記事を作成し、投稿すること。
- (3) WeChatの投稿頻度は週1回及び毎月4回とする。媒体・ユーザー特性に応じた効果的な投稿内容やスタイルを工夫すること。内容はWeiboと同じである必要はない。
- (4) 発信する情報は、原則として受託者が情報や必要な画像を収集すること。情報は、施設・店舗、食、文化、アクティビティ、イベント等偏りなく掲載すること。画像・映像は東京の観光公式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外国人旅行者を魅了する画像選定のポイント

<https://www.jnto.go.jp/projects/regional-support/resources/2882.html>

- (5) 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。
- (6) (2) (3) とは別途、月に2回程度、TCVBの依頼に従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。
- (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が別途運営する他言語SNSアカウント（※1）上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、他言語SNSへの転載が不可能な場合にはTCVBへ報告を行うこと。なお、転載の際に必要なそれぞれの言語への翻訳はTCVBが別途契約する事業者にて行う。
（※1）Facebook（英語・中国語繁体字・韓国語・タイ語・フランス語・ドイツ語・スペイン語・イタリア語・日本語）、NAVERブログ（韓国語）
- (8) 少なくとも1日1回以上（土日・祝日を除く）、ユーザーの投稿内容等を確認し、ネガティブな投稿や不正アクセス等に対して必要な措置を講じること。
- (9) ユーザーからのコメントやメッセージ等に対し迅速に返答すること。また、東京の観光情報に関する質問については原則としてコメントを返すこと。なお、回答内容については必要に応じTCVBと協議するものとする。
- (10) Weibo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。
- (11) 投稿内容の原文及び日本語訳と、各アカウントの投稿ごとに以下のデータを

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。報告期限は翌月10日までとする。併せて、前項の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。

①Weibo:リーチ数、いいね数、転送数、コメント数、エンゲージメント数

②WeChat:リーチ数、いいね数、転送数

- (12) 各アカウントの活性化及び東京ファンの醸成を図るため、フォロワー数、リーチ数及びエンゲージメント数(いいね数、コメント、転送数等)に関する目標を策定すること。また、投稿のリーチ数、エンゲージメント率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。

3 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) より多くのユーザーからのフォローを獲得することを目的として、WeiboまたはWeChat上でキャンペーン等を契約期間内に2回以上実施すること。
- (2) 賞品の手配及び当選者への賞品発送を行うこと。賞品の購入・手配についても委託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、委託費内で返金対応等を行うこと。
- (3) キャンペーン実施結果報告書を提出すること。

4 広告運用

キャンペーン周知またはフォロワー獲得等を目的として広告出稿を行い、フォロワー数、広告閲覧数(リーチ数)、クリック数、エンゲージメント数等をKPIとして設定し、報告すること。また、その結果に応じた改善策を本事業の委託の費用内にて実施すること。広告に掲載する文章等は、中国語ネイティブライターによって行い、公開前に対象市場のネイティブチェックを行うこと。

5 結果分析及び改善案の提出

当該言語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8年3月17日までに提出すること。(10.5~12ptの文字で、A4数枚程度想定)。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8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。

- (1) ユーザー属性及びフォロワーの興味・関心・傾向の分析及び改善案
- (2) 現地SNS最新動向
- (3) 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_tokkishiyousyo.docx

第9 委託事項・関係法令の遵守

委託契約の履行にあたっては、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 「東京都個人情報取扱事務要綱」(※3) 及び「保有個人情報の安全管理に関する基準イメージ」(※4) を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様」(※5) に定められた事項を遵守すること。

※3 https://www.tcvb.or.jp/jp/20240401_jimutoriyokou.pdf

※4 https://www.tcvb.or.jp/jp/20240401_annzenkanrjki_junimeji.pdf

※5 https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_tokkishiy0122.doc

- 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。
- 3 本件において取り扱う個人情報について、特に以下の事項に留意すること。
 - ・本件における「個人情報」として、本事業を遂行するためにTCVBが収集・保管する情報のうち、TCVB職員を含め、本事業の遂行にあたる関係者の氏名/メールアドレス等に特に留意すること。また、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)も同様に個人情報とみなす。
 - ・本事業の遂行にあたって入手した氏名・連絡先・住所など。
- 4 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」にある事項を遵守させること。また、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

第11 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12 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 本事業の実施にあたっては、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、TCVB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あたっては、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7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7年度TCVB収支予算が令和7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7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
--