

仕 様 書

1 件名

令和 5 年度メタバースを活用した観光 PR 業務等委託

2 委託期間

令和 5 年 6 月 28 日から令和 6 年 3 月 31 日まで

3 事業目的

海外市場に向けて「旅行地としての東京」を印象づけ、効果的に世界の旅行者に東京の魅力を訴求していくため、全世界的なイメージ訴求及び市場の状況に応じた戦略的なプロモーションを実施する。

本事業はその一環として、今後一層の普及が予測されているメタバース空間を活用し、若年層やファミリー層を主なターゲットとして、東京ならではの体験型ゲームコンテンツやリアルとバーチャルを交差させた新たな観光体験の提供やユーザー間の交流の促進等により、訪都意欲の向上及び将来的なリピーターの獲得を図ることを目的とする。

4 全体運営

(1) 実施コンセプト

東京都は世界に選ばれる「旅行地としての東京」を強く印象づける「東京ブランド」の確立に向け、下記「東京のブランディング戦略」のとおり、ブランディング戦略を策定した。本事業の実施にあたっては、これに基づき「伝統と革新が交差しながら、常に新しいスタイルを生み出すことで、多様な楽しさを約束する街」をコンセプトとし、アイコンにこめられたメッセージを深く理解の上、事業の企画・実施にあたること。なお、アイコンとキャッチフレーズについては以下を参照すること。

【東京のブランディング戦略】

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/plan/tourism/plan/branding/>

【アイコンとキャッチフレーズについて】

https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2017/04/28/07_01.html

【Tokyo Tokyo 公式 WEB サイト】

<https://tokyotokyo.jp/>

(2) ターゲット

今後來訪が見込まれる潜在的な訪都旅行者であり、かつ VR 等の普及が進んでいる層として、アメリカの 30 代までの若年層及びファミリー層を主要なターゲットとすること。ただし、そのほかの国々や年齢層を除外するものではなく、公益財団法人東京観光財団（以下「TCVB」という。）と協議の上、より広範または詳細なターゲットを設定することも可とする。

なお、TCVB が重視するプロモーション対象国は以下のとおり。

<対象国>※国名の前の「○」は、重要市場を表す。

欧米豪：○アメリカ、○イギリス、○ドイツ、○オーストラリア、フランス、スペイン、カナダ、イタリア

アジア：○中国、○香港、○韓国、インド、台湾、タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシア、ベトナム、フィリピン

(3) プロモーションの位置づけ

本事業では、カスタマージャーニーにおける旅マエ（旅行先を検討するプレ旅マエも

含む) から旅ナカにおけるプロモーションを目的とする。以下の点に留意すること。

- ア カスタマージャーニーにおける旅マエから旅ナカまでの旅行検討には一定期間を要することも踏まえ、本事業における中長期的な戦略(令和5年～令和7年度)をもとに、本年度における事業を実行すること。
- イ 旅マエ施策では、メタバース空間を活用し、AIDAモデルにおける関心から意欲への転換及び意欲から情報収集への転換に向けた施策を展開すること。
- ウ 旅ナカ施策では、AR等を活用し、訪都旅行客に新たな観光体験を提供すること。
- エ 旅マエと旅ナカの施策を連動させ、メタバース空間からリアルの訪都観光への誘引を図ること。
- オ ユーザー自身のアクション機能やユーザー間の交流を促す仕組みにより、空間内の活性化を図ること。

5 作業要件

(1) プロジェクト計画書の策定

業務全体のプロジェクト管理方法、体制、年間スケジュール、計画(作業ごとの詳細スケジュール含む)等を記載したプロジェクト計画書について、契約締結後5営業日以内に作成及び提出し、TCVBの承認を得ること。なお、本事業における各施策の公開時期は令和6年1月下旬を想定すること。

提出後に変更・更新が生じた場合は、TCVBと協議のうえ、都度、5営業日以内に納入すること。

(2) プロジェクト管理

ア 進捗管理

各タスクの状況把握及びスケジュール管理を行うため、次の要件を満たす進捗管理を実施すること。

- (ア) WBS(WorkBreakdownStructure)等により作業工程ごとに必要な成果物、作業タスクを明確にすること。
- (イ) プロジェクトの進捗状況を管理する進捗管理表及び各作業タスクの進捗状況等を定量的に分析した報告書を定期的(週1回の頻度)に確認及び報告し、円滑なプロジェクト進行に努めること。
- (ウ) 計画から遅れが生じた場合は、原因を調査し、要員追加や担当者変更等の体制見直しも考慮した改善策を提示し、TCVBの承認を得た上で、実施すること。

イ 課題管理

プロジェクト遂行中に発生した各種課題を一元的に管理するため、次の要件を満たす課題管理を実施すること。

- (ア) 課題の内容、発生日、優先度、解決予定日、担当者、対応状況、対応策、対応結果及び解決日等の情報を一元的に管理すること。
- (イ) 定期的(週1回の頻度)に対応状況を確認及び報告し、課題の経過状況をTCVBと共有することで、迅速な解決に取り組むこと。

ウ リスク管理

プロジェクトの円滑な進行を阻害するプロジェクト内外のリスクを特定し、対応策の検討及び実施状況等を管理するため、次の要件を満たすリスク管理を実施すること。

- (ア) プロジェクトの遂行に影響を与えるリスクを特定し、その発生要因、発生可能性、影響度及びリスク軽減策を整理すること。また、定期的にリスクを監視及び評価し、その結果をTCVBと共有することで、リスクによる影響の抑制に努めること。
- (イ) リスクの発生に備え、緊急対応時の体制及び計画を整備すること。

エ コミュニケーション管理

プロジェクトに係る全ての参画者が円滑かつ効率的なコミュニケーションを可能とするため、次の要件を満たすコミュニケーション管理を実施すること。

- (ア) 成果物等のレビューのほか、進捗・課題等に関する報告を定期的に行う会議を開催すること。
- (イ) 会議等については、会議の内容、対象者及び開催頻度等を明確にすること。なお、会議の開催頻度等は、各作業工程の状況等を鑑みて、TCVB と協議の上、必要に応じて変更すること。
- (ウ) 会議等が開催される都度、原則 3 営業日以内に議事録を提示し、TCVB の承認を得ること。

オ 体制・要員管理

受託後人員配置、緊急時の連絡体制及び事業進行管理計画を含む実施体制を提出し TCVB の承認を得ること。なお、やむを得ない事情により計画を変更する場合は、事前に TCVB と協議を行い、了承を得ること。また、次の各号に掲げる要件を満たす体制を構築すること。

- (ア) 都市・地域等を再現したメタバース空間や AR 等のコンテンツの制作に関するノウハウや知見を有すること。
- (イ) メタバース空間において、イベント運営の実績を有していること。
- (ウ) 国内外向けの広報活動について、ノウハウや実績を有すること。
- (エ) メタバース空間の企画提案（全体・ジャンル別）や広報等の業務に応じて、部門責任者及び専門的な知識を有する者を配置し、関係者と協議する体制を整備すること。

カ セキュリティ管理

外部機関等によるセキュリティ監査が実施される場合、セキュリティ監査結果に対する改善や対策の実施状況について、TCVB に報告すること

6 委託内容

(1) 全般について

- ア 受託者は、本仕様書 3 及び 4 に掲げる内容に基づき、プロモーション実施対象地域の現地在住者の視点を十分に取り入れ、東京の魅力が海外で的確に伝わるように事業を企画・実施すること。
- イ 本事業の分野に精通するアドバイザーを選定し、事業の監修として体制に含めること。なお、アドバイザーは第三者を選定することが望ましい。アドバイザーの活動内容は事前に TCVB と協議の上決定し、活動内容は適宜報告を行うこと。
- ウ 事業完了後、速やかに報告書を作成し、TCVB に提出すること。
- エ 事業の実施にあたっては、東京の観光産業全体の振興に資するよう、可能な限り公平かつ専門的な視点で運営すること。
- オ 東京都が令和 5 年度に別途実施するメタバース関連の事業（参考：<https://sushitech-vr.metro.tokyo.lg.jp/jp/>）との有機的な連携を確保し、綿密な協議・調整を行いながら事業を進めること。情報提供は、東京都・TCVB より適宜行う。
- カ 事業に際してインフルエンサー等を活用した情報発信を行う場合は、対象国の法律・慣習などを確認の上、可能な限り該当する投稿についてプロモーションである旨を明示すること。
- キ 各業務の遂行にあたっては、目標を立て、目標値を達成するための設計詳細を策定

し、事業の企画を行うこと。設計詳細は実現可能であることを確認し、合理的に組み立てること。その際、詳細のパラメータとなる指標は、TCVB と協議して決定し、それに対応する効果測定を行うこと。

なお、必達の目標数値は、メタバース空間開設から年度末までの累計参加者数：5万人（イベント開催時除く）、イベント開催時の参加者数：50万人とする。

- ク 東京都がデジタル空間での情報発信等に活用できる場として別途整備する「デジタル空間ポータルサイト」（メタバースプラットフォーム cluster で制作予定）から本事業で制作するメタバース空間へアクセスできるようなプラットフォーム（ウェブサイト等）を用意すること。そのために必要な「デジタル空間ポータルサイト」構築事業者と打合せ等の必要な調整等を行うこと。

(2) メタバース空間の構築（旅マエ施策）について

- ア 原則スマートフォン、パーソナルコンピュータ（PC）からアクセスでき、可能であればヘッドマウントディスプレイなどのバーチャルリアリティ（VR）機材やゲームハードなどのデバイスからもアクセスできるメタバース空間を構築すること。
 - イ メタバース空間は、インターネットやアプリケーションを介して世界中からアクセス・ダウンロードできるものとする。
 - ウ 使用する全てのソフトウェア・技術等については、システムの拡張性や信頼性、他のシステムとの親和性等を考慮し、可能な限り標準的な技術を用いること。また、令和5年度に制作したオブジェクト等を令和6年度以降も継続利用するほか、可能であれば他のシステムでも活用できるように構築すること。
- ※ 詳細は下表のとおり。

(3) AR等を活用した新たな観光体験の提供（旅ナカ施策）について

- ア メタバース空間での体験からリアルな東京観光に繋げる仕組みを構築すること。
 - イ メタバース空間での体験がリアルな東京観光での体験と連動すること。
- ※ 詳細は下表のとおり。

<詳細>

下表のとおりとし、各項目内容の整理にあたっては、TCVB との協議・検討を重ねること。なお、「※」の付してある項目は必須の要件事項であり、必須以外の要件は、満たしていれば望ましい事項である。

項 目	業務内容等
①メタバース空間の提供システム	<p>※基本方針、コンセプト、提供システム選定、事業推進及び集客規模とその手法について考え方を整理し、資料として提出すること。</p> <p>※本仕様書3及び4に掲げる内容に最適なシステム（既存プラットフォームの活用を想定）を選定・構築すること。ターゲットの集客が望めるプラットフォームの選定が望ましい。各システムの特徴を鑑み、複数のシステムを補完して使用することも可とする。（例：ベースとなるプラットフォームにコミュニケーション型、集客に向けた補完用のプラットフォームにゲーム型を採用するなど）</p> <p>※東京観光の体験コンテンツを提供するにあたり、機能やコンテンツの追加等を行える自由度・柔軟性・拡張性の高いものとする。</p> <p>※ユーザー自らがメタバース空間やコンテンツのデザインや投稿、あるいはそ</p>

項目	業務内容等
	<p>れに準ずる参加が行える（UGC）システムを構築すること。</p> <p>※より多くの潜在的な訪都旅行者にプロモーションするため、常時アクセス数や同時接続数を考慮すること。ただし、別途集客施策を充実させることにより、常時アクセス数を補完することも可とする。</p> <p>※本システムによって提供されるメタバース空間に、ユーザーがアバターを通じてアクセスできるようにすること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・将来的に、企業や団体がメタバース空間に出展、あるいはメタバース空間を提供することができるシステムを構築すること。 ・トークンの発行などにより、ユーザーが自律的に参加するインセンティブを付与したシステムを構築すること。
<p>②コンテンツ体験（メタバース空間の構築等）</p>	<p>※東京の観光地・都市空間などを3Dモデリングした、メタバース空間を制作、提供すること。メタバース空間は、コンテンツ内容や機能を重視しつつ、東京の「未来」を創造したり、歴史を辿るフィールドデザインであるなど、コンセプト・テーマを設定し構築すること。また、魅力的でユーザーのニーズに合ったクオリティのものとし、東京の多摩及び島しょ地域の要素を含めること。</p> <p>※これまでに他自治体等で公開・実施されたメタバース空間・バーチャル施策との明確な差別化を図ること。</p> <p>※メタバース空間は、ユニバーサルデザインを考慮すること。</p> <p>※コンテンツを体験したユーザーが実際に訪都観光したくなる仕掛け・工夫として、バーチャル体験とリアルな観光を繋ぎ合わせた恒常的なアクティビティ・コンテンツを企画・実施すること。その際、フィールド設計と同様、コンセプト・テーマを設定の上、企画・提供すること。令和6年4月以降に企画が跨ぐ場合は、次年度事業者適切に引き継ぐことも見込んだ制作を行うこと。</p> <p>例1：参加者が個人で又は交流しながら東京のシンボル等のオブジェクトを制作し、リアル空間でスマートフォンをかざすと、進捗状況がARによりリアルタイムで出現。また、参加者がデザイン・制作したオブジェクト等のコンテストイベントの実施等</p> <p>例2：東京の伝統文化体験</p> <p>※ユーザーによるアクション／インタラクティブ機能やゲーム性を有するなど、常態的にユーザーを呼び込めるような仕掛け・工夫を施すこと。</p>
<p>③アバター</p>	<p>※ユーザーが、上記のメタバース空間で使用できる3Dのアバターを制作できるようにすること。</p> <p>※東京都・TCVBが指定するアバターを5種類程度制作すること。アバターは東京の魅力が伝わりとともに、クオリティを一定程度担保するものとし、東京都・TCVBと協議のうえ決定すること（東京都・TCVBによる監修が必要な場合がある）。</p> <p>※メタバース空間上でのイベントの開催等を通じ、アバター同士の新たな出会いや交流が促進されるようにすること</p> <p>※アバターを通して、他のユーザーとのアバター同士での音声やテキストのコミュニケーションなどが行えるようにすること。</p> <p>※国籍や言語を問わず、ユーザーのテキストや発話を翻訳できるような機能を</p>

項 目	業務内容等
	<p>実装すること。対応言語については、英語・日本語のほか、必要に応じてそのほかの言語にも対応すること。</p>
<p>④コンプライアンス・セキュリティ対策等</p>	<p>※コンプライアンス対策（ハラスメントや公序良俗に反する行為等への対策や、著作権・プライバシー侵害等、法律や規制を遵守する仕組みの構築等）やセキュリティ対策（個人情報の流出や、システムへのハッキング等への対策）を講じ、リスクと対応策を明確化すること。また、予定するプラットフォーム側と対応事項の要件・役割分担を確認したうえで、問題が生じた場合に連携可能な体制を確立・提示すること。</p> <p>※悪質なユーザーや不適切な行為などを規制する、メタバース空間の利用規約等を整備し、遂行・遵守すること。</p> <p>※個人情報管理についてのポリシーを整備し、遵守すること</p> <p>※メタバース空間の開発・運営にあたっての考え方・指針を整理したガイドライン（本編・概要版）を策定すること（参考：http://shibuya5g.org/research/docs/guideline.pdf）。</p> <p>※空間の開発・運営、及びガイドライン策定にあたっては、経済産業省「SaaS 向け SLA ガイドライン」や総務省「ASP・SaaS における情報セキュリティ対策ガイドライン」に準拠すること。</p> <p>※サーバーへの不正アクセスの防止やアプリケーション・通信などの脆弱性対策や適切なセキュリティ対策を講じること。</p> <p>※常時障害対応が可能な体制を整え、適切・迅速に対応するとともに、障害状況と対応等、障害に関する履歴の管理を行うこと。</p>
<p>⑤AR 等を活用した新たな観光体験</p>	<p>※基本方針、コンセプト、提供システム選定及び事業推進の考え方を整理し、資料として提出すること。</p> <p>※AR 等を活用した新たな観光体験の仕組みを制作・提供すること。コンテンツは魅力的でユーザーのニーズに合ったクオリティのものとする。</p> <p>※AR 等の施策（旅ナカ施策）のみの参加も可能とすること。なお、AR 等からメタバース空間への転換ができるようにすること。</p> <p>・メタバース空間（旅マエ施策）から AR 等の施策（旅ナカ施策）への転換は、モニタリング／トラッキングすること。</p>
<p>⑥集客・PR 施策</p>	<p>※インフルエンサーとして東京観光大使等を活用し、SNS による広報やメタバース空間内での定期的なイベント実施などを通して、上記メタバース空間への誘導を図ること。イベント実施に当たっては、メタバース空間と AR 等の施策との連動を図ること。</p> <p>(イベント)</p> <p>例 1：東京観光大使等を活用したライブイベント（バーチャル（VR）とリアル（AR）会場での同時視聴</p> <p>例 2：XR 技術を活用した謎解き/歴史探訪ツアー等を通して東京観光を疑似体験</p> <p>例 3：メタバース空間内で制作したデジタルアートを、都内のプロジェクションで放映</p> <p>(その他)</p> <p>例：東京観光大使等によるゲーム実況動画制作の補助 等</p> <p>※メタバース空間を紹介するコンセプトムービー（30 秒又は 1 分版）を制作</p>

項 目	業務内容等
	<p>し、PR 施策に活用すること。</p> <p>※メタバース空間（旅マエ施策）から AR 等の施策（旅ナカ施策）への転換には一定期間を要すること踏まえ、AR 等の施策（旅ナカ施策）単体での集客を別途行うこと。</p> <p>※海外でのメディア露出に繋がるよう、効果的な PR を実施すること。なお、海外メディアへのプレスリリース配信は東京都が行うため、プレスリリースの作成や配信先の追加などを行うこと。</p> <p>・メタバース空間へのアクセスにアプリのインストールが必要な場合は、SNS ライブによる誘導促進などを実施することが望ましい。</p>
⑦ 特設ウェブサイトの構築	<p>※複数システム（プラットフォームなど）の連携や旅ナカ施策（AR 等）との連携、PR 施策の実施等のため、特設ウェブサイトを制作すること。その際、上記メタバース空間や AR 等の旅ナカ施策に誘導できるものとする。</p> <p>※詳細は「(4) 特設ウェブサイトの企画立案・構築・運用支援」を参照のこと。</p>

(4) 特設ウェブサイトの企画立案・構築・運用支援

ア 概要

本事業の概要、メタバース空間の紹介、デバイス別のメタバース空間への誘導、動画や写真による東京の魅力を伝えるコンテンツ、最新のお知らせ等の掲載及び必要に応じて複数システム（プラットフォームなど）や旅ナカ施策（AR 等）との連携を行うためのウェブサイトを構築すること。なお、ウェブサイト構築に当たっては、ウェブサイトの構造やイメージ等についての基本計画を、上記5（1）のプロジェクト計画書と併せて策定するものとする。

イ 環境要件

(ア) ウェブサイトの構築運営等に必要環境全てについて、受託者が本契約の中で留意し適切に管理すること。

(イ) 使用ドメイン

- ・受託者は、TCVB が指定する本サイト専用の独自ドメイン（以下、「本ドメイン」という。）を取得すること。
- ・DNS サーバーは受託者が準備し、本ドメインを使用可能にすること。
- ・本委託期間中に、サイトの閉鎖などにより、本ドメインの利用が終了となった場合であっても、閉鎖から最低5年間は放棄しないこと。
- ・本サイトに対する全ての通信を常時 SSL/TLS 化すること。
- ・本サイトに EV 証明書をインストールすること。
- ・サーバー証明書の発行に当たっては受託者にて信頼のできる第三者に申請をすること。
- ・発行した申請書については、証明書ファイルのバックアップ等を TCVB に提出すること。

(ウ) サーバーのデータを定期的にバックアップし、必要に応じてリストアできる機能を提供すること。

(エ) サーバーへのアクセス状況及びエラー状況について、ログデータを取得すること。

(オ) サービスレベルダウン及び障害を未然に防ぐアプリケーション監視等を行うこと。

(カ) サーバー及びネットワーク機器について、二重化等の対策が施され、物理的な機器障害等によりサイトがダウンすることがないようにすること。

(キ) 以下のセキュリティ対策を実施すること。

- ・ネットワークにファイアウォールを導入し、フィルタリング及びルーティング等により、適切なアクセス制御を施すこと。

- ・公開サーバーは、ウィルス対策ソフトを導入し、加えて以下のセキュリティ対策を講じること。導入前に各対策を提案し、TCVBの承認を得ること。

- ①IDS（不正侵入検知システム）を導入し、セキュリティ検知内容を監視するとともに、常時対応できる体制をとるか、IPS（不正侵入防御システム）を導入すること。

- ②WAF（ウェブアプリケーションファイアウォール）を導入すること。

- ・環境をクラウドサービスで用意する場合、日本国に裁判管轄権があるクラウドサービスとすること。

- ・Webサイトの改ざん検知を行うこと。

- ・OS、アプリケーションは既知の脆弱性情報が公開されていないバージョンを採用し、最新のパッチを適用すること。

- ・Webサイトの公開に不要なポートをすべて閉じること。

- ・Webサイトの公開に不要なサービスを停止すること。

- ・ウェブサイトに対する不正アクセスを防止するため、SQLインジェクション等の攻撃及び脆弱性を回避するための情報セキュリティ対策を実施すること。

ウ ウェブサイト要件

(ア) ウェブサイトは、以下のブラウザにおいて表示、印刷その他必要とされる機能が正常に動作するものとする。ただし、Microsoft Internet Explorer 最新版及び以下のブラウザのより古いバージョンについてもできるだけ対応していることが望ましい。

- ・パソコン

- Microsoft Edge 最新版、Google Chrome 最新版、Mozilla Firefox 最新版、Safari 最新版

- ・スマートフォン及びタブレット

- iOS 及び Android の標準ブラウザ最新版、Android 版 Firefox 最新版

(イ) サイトには、アクセス数の推移やアクセス数の多いページを把握できる、アクセス解析ツールを導入し、関係者が常時モニタリングできる環境を構築すること。導入に当たっては、アカウントの取得やタグの埋め込み等、必要な作業を実施すること。アカウントの取得等については、TCVBと協議すること。

(ウ) Web サイト作成に当たっては、本仕様書のほか、別紙1「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」および別紙2「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準（改訂版）」、別紙3「『東京都公式ホームページ作成に関する統一基準』準拠に係る標準特記仕様書」を準拠し、詳細についてはTCVBと協議すること。

(エ) 作成したWebサイトを公開前にWeb上で確認できるよう、一般には公表されないURLを使用したデモサイトを作成すること。

(オ) スマートフォン等にも対応できるようレスポンス対応などの最適化を行うこと。

(カ) DNSは受託者が準備し、独自ドメインを使用可能にすること。

(キ) 受託者は、常時ユーザーのアクセス状況やサーバーリソースを監視し、想定以上の負荷が発生した場合には、速やかにサーバーのスケールアップ、スケールア

ウトなどの対応を講じること。

- (ク) 受託者は、サイト運営に当たってユーザーに明示すべきサイトポリシーを TCVB と協議の上作成し、TCVB の了承を得た上でサイトのフッターにテキストリンクを設定すること。サイトポリシーに掲載する内容等については、別紙 2 「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準（改訂版）」第 3 の 5 を参照すること。
- (ケ) ウェブサイトは日本語及び英語に対応することとし、原則日本語と英語を同時公開すること。英訳に当たっては、行政の事業における翻訳を 5 年以上経験したネイティブの人材が担当するものとし、ネイティブに違和感のない翻訳とすること。

エ 運用支援

サイト公開後、以下のとおり運用支援業務を実施すること。

- (ア) 環境を不正アクセスやマルウェア感染等から守るため、脆弱性等のセキュリティ情報を入手し、ネットワーク、OS、CMS 及びミドルウェア等に対して、セキュリティ監視、最新パターンファイルへの更新、パッチプログラム適用、バージョンアップ等、遅滞なく必要な対策を講じること。
- (イ) 週 1 回以上の頻度で定期的にネットワーク及びソフトウェア等に関連する脆弱性情報を確認すること。緊急時には即時対応とすること。
- (ウ) TCVB から脆弱性情報の提供があった場合は、該当の有無と影響を確認し、TCVB に報告すること。
- (エ) ネットワーク及びソフトウェア等に関連する脆弱性情報を入手した場合又は脆弱性対策が講じられていない状態が確認できた場合は、TCVB に報告するとともに、最新のセキュリティパッチの適用又はソフトウェアバージョンアップ等によるシステムへの影響を考慮した上で、脆弱性対策を講じること。緊急時には即時対応とすること。
- (オ) 使用するソフトウェアにリビジョンアップデートが公開された場合、必要性・互換性を検討し、適宜バージョンアップを行うこと。
- (カ) サイト基盤のシステムは、24 時間 365 日の稼働を監視すること。稼働監視の計画を提示し、TCVB の了承を得ること。
- (キ) サイト基盤におけるトラブルやセキュリティ事故、エラー、改ざんなどを検知し、内容を確認したうえで、連絡体制にしたがって TCVB へ連絡すること。
- (ク) 緊急度の低い事象については事後報告でも構わないが、外部から不正に侵入された場合や利用者へのサービス提供に影響する事象が発生した場合は、やむを得ない場合を除き発生から 1 時間以内に TCVB へ連絡すること。
- (ケ) 年間を通して、ホームページの稼働率が 99.9%以上（災害被災時の対応時間は除く。）となるよう努めること。
- (コ) システムへの問合せ対応として、サイト基盤に関する問合せの受付を行うこと。受付時間は 24 時間 365 日とするが、受託者側の対応時間は、原則として閉庁日（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始）を除く午前 9 時 30 分から午後 5 時 45 分までとする。
- (サ) 障害が発生した場合に備え、受託者は専用の連絡先を確保し、復旧作業を行うこと。緊急時には、TCVB と協議の上、時間外も対応すること。
- (シ) 保守作業を実施する場合、詳細なオペレーション記録を保守操作ログとして記録し、保管すること。
- (ス) リモートアクセスによる保守等を実施する場合は、必ずアクセスログを取得し保管すること。
- (セ) サイトのコンテンツが外部から不正に改ざんされた場合や、外部からの攻撃又は

ランサムウェアによりサーバー上のデータが破壊された場合等においては、サイトを迅速に復旧できるよう、サイト及びデータ等について定期的にバックアップを取得すること。

(ソ) 障害により復旧対応等を行う必要がある場合等、緊急時の問合せに対応すること。

(タ) 適切な SEO 対策を講じること。

(5) ユーザーテストの実施

ア 顧客視点で満足度の高い UI (ユーザーインターフェイス) 及び UX (ユーザーエクスペリエンス) をデザインするため、メタバース空間やコンテンツ、「AR 等を活用した新たな観光体験」等について、東京都デジタルサービス局が策定したユーザーテストガイドライン VERSION2.0 (https://shintosei.metro.tokyo.lg.jp/ut_g_v2/) に基づき、ユーザーリサーチ、プロトタイピング及びユーザビリティテストの3回のテスト (以下、「ユーザーテスト」という。) を受託者が主体的に行うこと。

イ テスター及びテストの実施に必要な環境 (実施場所、PC 等の機材、インターネット環境等) については、受託者において用意すること。

ウ 各ユーザーテストのターゲットは、原則外国人旅行者とすること。

エ ユーザーテストの評価項目等については、TCVB と協議の上決定すること。

オ 各ユーザーテストの実施後は、テスト結果の分析を行い、対応策を TCVB と協議し、改善を行うこと。また、そのための改善対応の期間を予め TCVB に明示し、承認を得ること。

カ 各ユーザーテストについて、ユーザーテストの計画を記載したドキュメント (以下、「テスト計画書」という。) とユーザーテストの実施結果を記載したドキュメント (以下、「テスト結果報告書」という。) を作成及び提出すること。テスト実施日及び結果報告書承認期限については、全体の作業スケジュールを考慮したうえで設定し、期限までに TCVB の承認を得ること。

(ア) 共通

- ・テスト計画書 : 提案書で提出
- ・ユーザーリサーチ : テスト結果報告書

(イ) ウェブサイト

- ・プロトタイピング : テスト結果報告書
- ・ユーザビリティテスト : テスト結果報告書

(ウ) メタバース空間

- ・プロトタイピング : テスト結果報告書
- ・ユーザビリティテスト : テスト結果報告書

キ ユーザーテスト計画書及びユーザーテスト結果報告書の記載の粒度や項目については、プロジェクト計画書内に記載し、同計画書と合わせて TCVB の承認を得ること。

7 効果測定および報告

(1) メタバース空間の構築 (旅マエ施策) 業務

メタバース空間へのアクセス数、ユーザーによるオブジェクト制作数、ユーザー間の接触数など定量的な効果と、空間の満足度や訪都観光への意識変容など定性的な効果を KPI として設定し、半月に1回程度報告すること。また、その結果に応じた改善策を実施すること。なお、上記以外で取得できるデータで効果的なものがある場合は提案し、

TCVB との協議のうえ測定すること。

(2) AR 等を活用した新たな観光体験の提供（旅ナカ施策）業務

AR 等を活用した新たな観光体験の利用者数を KPI として設定し、半月に 1 回程度報告すること。この際、メタバース空間から AR 等の施策へ遷移／関連した（実際の送客に繋がった）実績数に加え、体験の満足度など定性的な効果についてアンケート等を用いて測定するのが望ましい。

(3) 集客・PR 施策に係る業務

実施した集客施策の効果として、チャンネルや内容、時期、集客後の実利用・継続利用などを KPI として設定し、最終報告としてまとめること。なお、上記以外で取得できるデータで効果的なものがある場合は提案し、TCVB との協議のうえ測定すること。

(4) 特設ウェブサイトの企画立案・構築・運用支援業務

TCVB と協議の上、指標を定義し（サイト PV、UU、サイト内の滞在時間、リピート率、エンゲージメント率等）、それぞれに目標 KPI を設定し効果を測定すること。解析にあたっては、Google Analytics（UA・GA4）を分析に活用すること。

(5) 上記（1）～（4）における測定結果について、定例のものは簡易報告書にて提出、最終版は報告書にまとめ提出すること。報告書では、事業効果及び課題を抽出、内容を分析し、改善事項や今後の活動方向性を提案すること。

8 完了報告と契約代金の支払いについて

(1) 契約代金の支払いについて

委託完了後に一括で行うこととする。TCVB の承認をもって請求書を発行すること。

(2) 完了報告と成果物の提出について

ア 委託完了届

仕様書別紙「委託完了届」を提出すること。

イ 実施報告書

A4 で作成し、電子データを CD-R または DVD-R で納品すること。

※目次、体裁、提出期限等は TCVB と協議のうえ決定する。

※効果測定結果等を含む。

9 第三者委託の禁止

本委託事業は、原則として第三者に委託させてはならない。ただし、事前に文書により、TCVB と協議し、承認を得た事項については、この限りではない。

10 著作権等に関する留意事項

(1) 受託者は、公開するバーチャル空間・コンテンツ等に使用する全てのものについて、必ず著作権等の了承を得て利用すること。その際、第三者が著作権及びその他の権利を有する著作物等を含み、許諾を得てそれを利用しようとする場合は、予め TCVB にその旨を申し出て、権利の種類、権利対象、内容、権利者氏名、連絡先等必要事項を書面で提出するものとする。

(2) 本件委託業務に関して受託者が制作した成果物の全て（フィールド、オブジェクト、キャラクターデザイン（アバター等、平面画像）等の原稿及び写真、データ等）に係る所有権・著作権（著作権法第 21 条から第 28 条に定める権利を含む）等の権利は TCVB に帰属し、本業務終了後においても TCVB が自由に無償で使用できるものとする。

ただし、事前に文書により TCVB と協議し承認を得た事項については、この限りでは

ない。

なお、受託者は著作者人格権を行使しないものとする。

- (3) 公開するバーチャル空間・コンテンツ等が第三者の著作権等を侵害したことにより当該第三者から制作物の使用の差し止め又は損害賠償を求められた場合、受託者はTCVBに生じた損害を賠償しなければならない。
- (4) 公開するバーチャル空間内でユーザーが制作したオブジェクトやアバター等に係る著作権外諸権利はユーザーに帰属するものとする。ただし、空間が閉鎖するまでの間、TCVBがこれらを行行使することについてユーザーの承認を得ること。
- (5) 本件委託業務に関して受託者が制作したアバターに係る成果物のうち、「キャラクターデザイン（平面画像）」を除く「3Dモデルデータ」「テクスチャーデータ」「アニメーションデータ」等アバターを構成するデータ及びプログラムの所有権・著作権等の権利は受託者に帰属するものとし、受託者はTCVBに対し、当該データ及びプログラムの利用を許諾するものとする。
なお、本件委託業務により制作したアバターの権利関係を第三者に対して明示するため、本件アバター（平面画像を含む）の公表に際しては、「キャラクターデザイン©東京都/公益財団法人東京観光財団 制作 受託者名」と表示する。
- (6) 納入物品に係る著作権等の取扱いのうち、本仕様書に定めのない部分については、別紙1「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」によるものとする。

11 次年度以降の運用・保守事業者への引継ぎ

契約の完了に当たっては、メタバース空間やウェブサイトの運営に支障を来すことなく、また、それらの公開を停止することなく業務が引き継がれるよう、受託者は次年度受託者に対して、運用・保守に係る各種情報の提供等を行い、十分に引継ぎを行うこと。引継ぎのために必要な以下のドキュメント及び情報を準備し、次年度以降の受託者に提供すること。

- (1) システム構成図
- (2) 機器、ネットワーク、サーバー、ソフトウェア（OS、CMS、ミドルウェア等）のシステム設定書
- (3) サイトの静的コンテンツファイル一式
- (4) CMSの設定ファイル等
- (5) その他引継ぎのために必要な情報

12 委託事項・関係法令の遵守

- (1) 受託者は、本契約業務の実施に当たって、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。
- (2) 仕様書別紙1「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」に定められた事項を遵守すること。

13 秘密の保持

受託者は、上記9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。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。

14 個人情報の保護

- (1) 「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、仕様書別紙1「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」に定められた事項を遵守すること。

- (2) 本事業において保護すべき「個人情報」とは、本事業を遂行するためにTCVBが収集・保管する情報のうち以下の事項をいう。
- ・本事業の遂行にあたって入手した関係者の氏名・連絡先・メールアドレスなど
 - ・他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（IP アドレスなど）がシステムに格納されている場合においては、同様に個人情報とみなす。
- (3) 本事業実施にあたり、上記9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、仕様書別紙1「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」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。
- ア 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
 - イ 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書類

15 その他

- (1) 仕様書にない条件については、両者協議の上、決定する。
- (2) その他条件が変更となることがある。その場合、両者協議の上、変更する。
- (3) 本事業の委託者はTCVBであるが、実施に係る責任は受託者にあるものとする。
- (4) 天変地異、政治状況の劇的な変化等により、本事業を中止する場合がある。その場合は契約書第17条に則り履行完了部分に対して代金を支払うものとし、手配事項のうちキャンセルポリシーが定められているものについては別途そのポリシーに従い代金を支払う。
- (5) 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）を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。

連絡先：公益財団法人東京観光財団 観光事業部 03-5579-2683
