

仕様書

第1 件名

令和5年度SNSアカウント（英語・ドイツ語・スペイン語・イタリア語・フランス語によるFacebook）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（※1）上において、英語・ドイツ語・スペイン語・イタリア語・フランス語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、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/

第3 契約期間

令和5年4月1日から令和6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 Facebookによる情報発信

TCVBの公式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Facebook）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も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

- ・メインターゲット：当該言語を使用する海外在住のユーザー（未訪都者及びリピーター）
- ・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興味・関心に合ったコンテンツか
 - 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

英語アカウントについては週4回以上、ドイツ語・スペイン語・イタリア語・フランス語アカウントについてはそれぞれ週2回以上記事の投稿を行うこと。なお、それぞれの投稿内容の内訳は以下のとおりとする。

【記事内容の内訳】

	(ア) サイトトピックス	(イ) 受託者提案の記事
英語	週1回	週3回以上
ドイツ語	週1回	週1回以上
スペイン語	週1回	週1回以上
イタリア語	週1回	週1回以上
フランス語	週1回	週1回以上

(ア) サイトトピックス

サイト内New & Trending記事を要約して投稿すること（月4回更新予定）。その際には当該記事へのリンクを貼ること。New & Trending記事更新のない週については、サイトから各市場に適した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) 受託者提案の記事

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。また、英語アカウントについては月1回以上、動画記事の投稿を含めること。内容は訪都旅行者目線のPR動画とし、1分30秒～3分程度の、ナレーションを加えない映像と音楽（著作権料の発生しないもの）で、英語のテロップを付して作成すること。

(3) 受託者提案の記事について

- (ア) 発信する情報については、事前にTCVBと十分協議するとともに、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。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。

(イ) 発信する情報は、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。

(ウ) 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外国人旅行者を魅了する画像選定のポイント

<https://action.jnto.go.jp/knowhow/2882>

(エ) 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（※2）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アカウント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別途運営する他言語SNSアカウントの受託事業者が行う。

（※2） Facebook（中国語繁体字・韓国語・タイ語・日本語）、NAVERブログ（韓国語）、Weibo／新浪微博（簡体字）、WeChat／微信（簡体字）、Twitter（英語・日本語）

(オ) 市場特性に適していると判断できる場合は、TCVBが別途運営する上記

（エ）の他言語SNSアカウント掲載分の中から、各アカウント用に各々記事を選んで翻訳しても可とする。ただし、掲載許可の関係上、転載は不可能な記事も想定されるため、転載可否についてTCVBに事前に都度確認を行うこと。

（4）アカウントの管理及び運営

(ア) 英語は1日1回以上（土日・祝日を除く）、ドイツ語・スペイン語・イタリア語・フランス語は週2回以上、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。

(イ) ユーザーからの投稿内容については、必要に応じて迅速にコメントを返すこと。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、必要があれば回答内容について、TCVBと協議するものとする。

(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。

(エ) TCVBが別途管理するインドネシア語版 Facebook アカウントを、本委託の英

語版アカウントに統合させること。統合は Facebook の示す手順に則って実施し、万が一、統合のリクエストが通らなかった場合は、TCVB と協議の上で必要な措置を講じること。

※インドネシア語版アカウント： <https://www.facebook.com/GoTokyo.id>

※Facebook ヘルプセンター：

<https://www.facebook.com/help/249601088403018>

(5) 例月報告書

各言語アカウントの投稿内容の日本語訳と、投稿ごとのリーチ数、いいね数、シェア数、サイトリンクのクリック数、エンゲージメント率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。併せて、後項「1 (6) 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、TCVBと協議の上対策を行うこと。報告期限は翌月10日までとする。

(6) 運営目標

(ア) 令和5年3月31日時点のフォロワー数に対し、英語は**52,200**フォロワー増を、ドイツ語・スペイン語・イタリア語・フランス語は同年月日時点の数値の維持を本年度の運営目標とする。また、リーチ数及びエンゲージメントに関する目標を、TCVBと協議の上で策定すること。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ること。また前項「1 (5) 例月報告書」で進捗を報告すること。

(イ) フォロワー数、リーチ数、エンゲージメント率（いいね数、コメント、シェア数等）の向上と共に、東京ファンの醸成を図ること。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。

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、キャンペーン等を企画し、契約期間内に少なくとも英語アカウント上で1回以上実施すること。
- (2) キャンペーン等の内容・実施時期及び回数について事前にTCVBと綿密に協議すること。
- (3) 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、委託内で返金対応等を行うこと。
- (4) キャンペーン等の実施結果報告書を提出すること。

3 結果分析及び改善案の提出

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6年3月15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。

- （1）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
- （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、現地における海外旅行動向等）

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項により財団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項により財団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 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9 個人情報の保護等

- 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、別紙「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 本件における「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、TCVB職員を含め、本事業の遂行にあたる関係者の氏名／メールアドレス等を指す。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。
- 3 本事業の遂行にあたり第6項により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、「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。
 - 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書類

第10 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11 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 契約の履行について不明な点がある場合は、事前にTCVBと協議し、これを確定すること。
- 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 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5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5年度東京観光財団収支予算が令和5年3月31日までに東京観光財団評議員会で承認された場合において、令和5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
--