

仕様書

- 第1 件名
令和5年度中国語簡体字SNS（Weibo/新浪微博・WeChat/微信）運営業務委託
- 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。
- 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5年3月31日時点のフォロワー数に対し、35,900フォロワー増を本年度の運営目標とする。
東京観光指南GOTOKYO <http://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GOTOKYO）の管理運営を行うこと。令和5年3月31日時点のフォロワー数に対し、5,200フォロワー増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4回(週1回)はサイトのNew & Trending記事を、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。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。New & Trending記事更新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、サイトへのリンクを貼って投稿すること。
- (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://action.jnto.go.jp/knowhow/2882>

- (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) TCVBが別途情報の掲載を依頼する場合、必要に応じ翻訳や記事作成を行い投稿すること。この場合、(5)で提出した投稿計画を適宜調整し、投稿頻度は原則(2)(3)で定めた通りとすること。
- (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、転載の際に必要なとなる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。

- (1 1) 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、TCVBと協議の上対策を行うこと。

①Weibo：リーチ数、いいね数、シェア数、コメント数

②WeChat：リーチ数、いいね数、シェア数、コメント数

- (1 2) 各アカウントのフォロワー数、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。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。

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又はWeChat上でキャンペーン等を企画し、契約期間内に2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) キャンペーン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) キャンペーン実施結果報告書を提出すること。

4 WeChatの広告運用

WeChatの広告出稿を行い、実施前に費用見積（確定額）の提出、インプレッションや獲得フォロワー数予測を含めたシミュレーションを提出し、出稿内容についてもTCVBと協議の上、承認を得ること。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）。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、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ない。

第 7 秘密の保持

受託者は、第 6 項により 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 項により 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 委託事項・関係法令の遵守

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。ただし、受託者からの申し出により TCVB と協議し、前期・後期の 2 回払いの必要性が認められる場合は、前期・後期の 2 回払いも可とする。

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、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 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TCVB収支予算が令和5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
--