

令和4年度焼津市デジタルマーケティング業務委託仕様書

1 委託業務名

令和4年度焼津市デジタルマーケティング業務委託

2 委託業務の目的

本市では、観光資源等の魅力を映像で配信し、国内外における市の認知度、好感度の向上を図ることを目的としたデジタルマーケティングを実施している。

令和2年度は、本市の国外における認知度の向上及びターゲットとなる市場の絞り込みのために、プロモーション動画「Yaizu City, Japan 8K-焼津市」と、動画と連動した「多言語観光 WEB サイト」を制作し、YouTube 等において、主に海外市場に対してデジタルプロモーション（広告配信）を行った。また、広告の閲覧者の中から、特に本市に関心を有すると思われる「見込み客（リマーケティング）」リストを蓄積した。

また、令和3年度は令和2年度事業の実施結果やコロナ禍以前の本市周辺の旅行実態、コロナ禍の旅行需要の変容を踏まえた上で、動画及びWEBサイトの充実と、デジタル広告を活用した結果を分析、ターゲットの明確化を行い、リーチしやすいペルソナ像を設定した。なお、コロナ禍においてインバウンド需要が消失し、当面の観光需要の回復を担うのは日本人の国内旅行であることが見込まれるため、国内向けにもデジタル広告による情報発信を行い、ペルソナ像を設定した。

令和4年度における本事業では、令和3年度で設定したペルソナ像の実証を行うため、本市の魅力をあらためて国内外に発信し、事業を行う過程で得られるデータを分析し、取組の有効性を検証、今後の本市における観光及び産業施策に反映させることを目的とする。

3 委託計画期間

契約締結日から令和5年3月31日までの期間とする。

4 委託業務内容

- (1) 多言語観光ウェブサイト運用、コンテンツ追加業務
- (2) 動画広告・ウェブサイト誘導等業務
- (3) 配信実績の報告、効果測定業務
- (4) ペルソナ像実証業務、データ分析、データ利活用提案業務
- (5) その他デジタルマーケティング業務

※業務詳細は「6 委託業務詳細」に記載。

5 目標 KPI

- (1) 委託期間中の広告経由の動画視聴回数について、KPI を設定すること。
- (2) 委託期間中の多言語観光ウェブサイトの閲覧者数（UU）について、KPI を設定すること。
- (3) 広告クリック数（インストリーム広告の Call-to-Action 等を含む）について、KPI

を設定すること。

(4) そのほか、事業の達成に必要なと思われる KPI があれば、併せて設定すること。

(5) KPI の設定については、全体予算に対する広告出稿費の割合を概ね6割以上として積算すること。

(6) 各種設定した KPI を達成した場合も、予算の範囲内で事業効果の最大化を目指して事業を継続すること。

6 委託業務詳細

(1) 多言語観光ウェブサイト運用、コンテンツ追加業務

ア 昨年度事業で制作した多言語観光ウェブサイト (<https://travel-yaizu.com/>) を引き継ぎ、運用保守を行うこと。なお、同サイトの HTML ドキュメント等の提供が可能。

イ 対応言語は、英語、繁体字、簡体字、タイ語、韓国語、モンゴル語、日本語とする。

ウ ユーザー目線で使いやすいウェブサイトとなるよう、ウェブサイト最適化に取り組むこと。

エ コンテンツ追加業務において業務上必要となる、観光地、観光関連施設管理者等へのアポイント、取材、ウェブサイトへの掲載許諾などは、全て受託者の責任において行うこと。

オ 市の求めに応じ、随時ウェブサイトの更新を行うこと。

カ 欧州経済領域 (EEA) 域内から域外へ個人データの移転を行う場合は、EU 一般データ保護規則 (GDPR : General Date Protection Regulation) コンプライアンスへの対応を受託者において検討の上、対策を行うこと。

キ Google Analytics を設置し、本市の Google アカウントと連携させ、本市が閲覧可能な状態にすること。

ク 検索エンジンの SEO (検索エンジン最適化 : インターネット検索結果において高い順位に表示) 対策を実施すること。

ケ アクセスログを取得し、ログの照会が可能であること。

コ 一般的なブラウザで支障なく閲覧可能なものとする。

サ 本契約満了後において、他の事業者でも本ウェブサイトの運用保守が行えるようにすること。

シ セキュリティ対応については次の通りとすること。

①セキュリティ上の脅威の検知や不具合が生じた場合を想定し、委託者との連絡体制を構築すること。

②SSL 暗号化通信 (常時 SSL 化) を行うこと。

③定期的なアクセスログの取得や、WEB サーバーの監視を行い、異常を検知する体制を整えること。異常を検知した際は、速やかに委託者と協議し、必要な対策を講ずること。

④WEB サーバ及び管理者用端末等について、常に最新バージョンのウイルス対策ソフト

トウェアを適用すること。また、OS 等関連ソフトウェアに対しても、その修正パッチ等の最新バージョンを適用することにより、ソフトウェアに対する最新のセキュリティ対策を行うこと。

- ⑤情報処理推進機構（IPA）や JPCERT コーディネーションセンター等から、随時セキュリティに係る情報を入手し、その内容が WEB サイトの運用に影響があると考えられる場合は、速やかに委託者に報告の上、対策について協議すること。
- ⑥その他、受託者は、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が策定した「安全なウェブサイトの作り方 改訂第7版」の内容を理解し、必要なセキュリティ対策がある場合は委託者と協議の上実施すること。
- ⑦インシデントが発生した場合は、速やかに委託者へ連絡し状況を報告すること。対応は委託者と協議の上行い、必要に応じ、原因 究明、復旧対応、報道発表の協力等を行うこと。また、インシデント対応完了後、速やかに書面にて報告すること。
- ⑧受託者は、運用中のシステム内で使用しているソフトウェアの種類やバージョン等について別紙1「WEB サーバ運用環境報告書」にて、契約締結後1週間以内に委託者に報告すること。また、ソフトウェア等に関するアップデートを行った等、運用環境に変更が生じた場合も、速やかに同報告書にて報告すること。

（2）動画広告・ウェブサイト誘導等業務

ア 令和3年度事業において設定した国内外ペルソナ像に向け、多言語観光ウェブサイト等への流入を図るための WEB 広告掲載業務。昨年度の分析結果を基に、広告配信先を絞り込み、効率的な PR と効果の最大化を目指すこと。

イ ペルソナ像については下記のとおりとすること。

①国外向け

- ・タイ 30代女性 訪日リピート層
- ・台湾 30代夫婦 訪日リピート層

②国内向け

- ・首都圏の30～40代家族（子どもあり）
- ・愛知県の60代夫婦（子どもなし）

ウ 広告プラットフォームは、ペルソナ像への到達確度の高いものを選択するものとし、広告媒体については、目的に応じ、以下の方法及び新たな手法を用いて、市場ごとに最適と思われるものを組み合わせて実施すること。

①動画広告

（ア）動画共有サービス等に掲載した動画がインターネット上で広く視聴されるよう、広告手法は興味関心層への的確なリーチ、アクションを考慮し工夫を行うこと。

（イ）現時点では YouTube TrueView インストリーム広告や、ディスカバリー広告、VAC の利用を想定している。動画広告実施時には、動画ページ内への URL 掲載や、「Call-to-Action オーバーレイ」等を活用することにより、多言語観光ウ

ウェブサイト等、目的とするサイトへの誘導を図ること。

(ウ) 本市から提供する、広告に活用可能な動画は次のとおり。

- 「Yaizu City, Japan 8K-焼津市」(本市 You Tube チャンネルで公開中。
<https://www.youtube.com/watch?v=Lhq0ikoJvHA>) 及び、本市が所有する同動画の短縮版(約30秒)、英語、日本語字幕付き版(約6分)。
- 「Yaizu City, Japan 8K #2-焼津市」(本市 You Tube チャンネルで公開中。
<https://youtu.be/V8Hy3k200zU>) 4分 及び、本市が所有する同動画の短縮版(約30秒)、英語、日本語字幕付き版(約6分)。

※このほか、市のYouTubeチャンネルに掲載の動画で提供可能な作品については、活用可能とする。

(エ) 自然検索からウェブサイトへの動線を確保するため、多言語観光ウェブサイトのSEO対策のほか、必要に応じてリスティング広告等の配信と連動させること。

②ディスプレイ広告

(ア) 現時点では、GDN(グーグルディスプレイネットワーク)広告等を想定している。多言語観光ウェブサイト等、目的とするサイトへの誘導を図ること。

③リスティング広告

(ア) 現時点ではグーグル広告の検索連動広告等を想定している。多言語観光ウェブサイト等目的とするサイトへの誘導を図ること。

(イ) 選択したプラットフォームに広告を最適化するための動画の編集や画像の作成についても実施すること。

(ウ) 中期的なデジタルプロモーションを行うことを念頭に、可能な限り「見込み顧客(リマーケティング)リスト」の蓄積を行うこと。

(エ) ウェブサイト流入の計測や見込み客の分析を行うため、URLにパラメータ等を設定して見込み客リストを蓄積し、広告やウェブサイトのGoogle Analyticsとの連携設定等を適切に行うこと。

(オ) 必要に応じ広告プラットフォーム毎にアカウント作成を行うこと。

(カ) 広告プラットフォームへの掲載に必要な設定(動画のタイトル、説明、タグ、カテゴリ、公開範囲及びサムネイル等)を効果的に行うこと。

(キ) 広告配信やウェブサイト分析に必要な各種アカウント設定等を実施すること。なお、Googleアカウント等、必要なアカウントは受託者側で取得し、本市のアカウントと連携させて運用することとする。

(ク) 広告プラットフォームの性質上、上記の連携ができない場合は、その対応策について、本市と協議の上、決定すること。

(ケ) 広告価値毀損の課題「ビューアビリティ(※1)」「アドフラウド(※2)」「ブランドセーフティ(※3)」については、本市に対する透明性を確保の上、確実な対策を行うこと。

※1 ビューアビリティ: 広告が実際に閲覧可能な状態で表示されているか。

※2 アドフラウド: 広告が“機械”ではなく、“人”に対して表示されているか。

※3 ブランドセーフティ：広告が適切なサイトやコンテンツに表示されているか。

(3) 効果測定業務

- ア 効果検証のスキームについて、概要や考え方を提案し、本市の承認を得ること。
- イ 広告配信期間中、ウェブサイトの閲覧回数、広告の表示回数、動画の視聴回数、閲覧者・視聴者の属性（年齢、地域、特性等）等の分析数値を、定期的かつ本市の求めに応じて報告するとともに、ターゲットの変更や絞り込み等の改善策を本市と協議の上で実施すること。
- ウ 本事業の効果測定や事業の改善に必要なデータを Google Data ポータルに集約し、ダッシュボード上で職員が簡単にデータを把握することができる仕組みを構築すること。
- エ Google Data ポータル や、Google 広告、Google Analytics 等を操作することで確認できる本事業のデータ全般について、本市職員が基本的な分析手法を理解するために、仕組み、操作、見方等について説明会等を実施すること。

(4) ペルソナ像実証業務、データ分析、データ利活用提案業務

- ア 本事業で取得したデータに基づき、R3年度に設定したペルソナ像について実証を行い、それらを本事業の効果測定結果と合わせて報告書として提出すること。
- イ ペルソナ像の実証と併せて、本事業で取得したデータに基づき、効果的なプロモーション手法やコンテンツ、本市に関心が高いセグメント像等の分析を行い、それらを本事業の効果測定結果と合わせて報告書として提出すること。
- ウ 本事業で取得したデータや分析結果を、本市の観光及び産業施策に反映させるための提案を行うこと及び、事業完了に伴い、本市職員を対象としたデータ分析、利活用のための説明会を開催すること。
- エ 今年度、本市が実施している「スマートシティ YAIZU プラットフォーム構築業務委託」において、本市の Google アカウントから、Google Data ポータル や Google 広告、Google Analytics に蓄積したデータを取得し、地域活性化に資するデータとして一般公開や限定公開を行っていく予定である。本市の取り組みに協力すること。

(5) その他デジタルマーケティング業務

上記の業務に加えて、本市の観光施策に資するデジタルマーケティング業務としてさらなる PR と、効果検証を行うための事業を企画提案、実施すること。

(6) その他

市のイメージが棄損されないよう、ブランドセーフティなどに十分配慮したうえで業務を遂行すること及び、実施内容については、新型コロナウイルス感染症のまん延状況等を鑑み、本市と受託者が協議の上行うものとする。

7 業務実施体制、提出書類等

- (1) 業務実施計画書を契約締結後速やかに作成し、本市へ提出すること。
- (2) 業務実施計画書には、以下の内容その他必要事項を記載し、本市の承認を得ること。
 - ア 業務スケジュール、作業項目（WBS）

イ 再委託部分は、相手方住所、氏名又は名称、業務の範囲、必要性及び契約予定金額

ウ 業務実施体制図（連絡先）※再委託部分を含む

- (3) 業務実施計画書をもとに、契約後 10 日以内に、キックオフミーティングを開催すること。キックオフミーティングの資料作成は、本市担当者と事前調整のうえ、受託者がすべて実施すること。
- (4) 本業務における業務責任者を定め、契約締結後、速やかに本市に書面をもって届けること。
- (5) 業務責任者は、本業務と同等規模の業務を導入した実績がある者とし、原則、すべての会議に参加すること。
- (6) 業務責任者は、契約締結から納品完了まで業務の進行管理を実施すること。
- (7) 業務責任者は、日本語での対応ができること。
- (8) 業務責任者は、本業務を遂行するための十分な業務実施体制を確保すること。
- (9) 業務実施体制を変更する必要がある場合は、原則、1 週間以上前に報告し、本市の承認を得ること。なお、担当者の異動が発生する場合には、後任の担当者に対して、本業務に支障をきたさないよう十分な訓練を実施した後に業務の引継ぎを行い、本市に引継ぎ結果を報告すること。
- (10) 担当者が病気等により本業務に一定期間従事できない等の事情が生じた場合は、代行する担当者の名前及び経歴・保有資格等担当者として十分な資格を有している旨を、速やかに書面にて報告し、本市の承認を得ること。なお、代行する担当者は業務に支障をきたさないようにすることができる者を担当させること。
- (11) 業務完了後、業務完了報告書等「9 成果品」で定めるものほか、その他本市が業務確認に必要と認める書類を作成し、速やかに市に提出すること。

8 会議の開催・記録

- (1) 進捗状況確認会議を必要に応じて開催し、業務の詳細や進め方、進捗状況の報告、進行上の課題への対応策について綿密な協議を行うこと。
- (2) 進捗状況確認会議の開催場所は本市庁舎内、または WEB による開催とする。
- (3) 進捗状況確認会議において使用する資料、及び議事録の作成は、基本的に受託者が用意するものとする。

9 成果品

- (1) 提出物
 - ア 業務完了報告書（紙媒体 1 部：A 4：本市様式）
 - イ 業務報告書（紙媒体 10 部）
 - ・効果測定、分析結果、改善案等に関する報告
 - ・データ活用提案に関する報告
 - ・その他、本事業で作成した資料一式

ウ 業務報告書概要版（紙媒体 10 部）

エ 更新後のウェブサイトデータ

オ 作成したバナーを収めた電子媒体（改変可能な AI または PSD データ）

※全て電子データとして DVD-ROM や USB メモリに格納し 2 部提出すること。なお、紙媒体での提出の指定があるものは、別途紙媒体でも提出すること。

(2) 提出場所

焼津市役所シティセールス課シティセールス担当

(3) 提出期限

令和 5 年 3 月 31 日（金）

(4) 成果品の利用（二次利用）

制作するウェブサイトやバナーに関する一切の著作権（著作権法（昭和 45 年法律 48 号）27 条及び 28 条の権利を含む。）を本市に譲渡し、本市及び本市が指定する第三者に対し著作者人格権を行使しないこととする。また、本事業で取得した全データは本市に帰属することとする。

10 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に定める内容について疑義が生じたときは、本市と受託者が協議の上、定めることとする。
- (2) 上記に関わらず、明示のない事項にあっても、社会通念上当然必要と思われるものについては本業務に含まれるものとする。
- (3) 業務の実施に当たっては、本市の観光産業振興全体に資するものとなるよう、可能な限り公平かつ専門的な視点で運営すること。
- (4) 業務実施のための個人情報の取り扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (5) 各業務にかかる一切の経費（交通費、宿泊・車両コーディネート費、各種データ費等）は、全て事業費に含むこと。
- (6) 新型コロナウイルス感染症その他の理由により、業務に変更等が生じた場合は、速やかに対応するとともに、本市に報告すること。