

仕様書

第1 件名

平成31年度（2019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、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 <http://www.facebook.com/TokyoFanClub/>

ドイツ語Facebook <https://www.facebook.com/TokyoFanClub.de/>

スペイン語Facebook <https://www.facebook.com/TokyoFanClub.es/>

イタリア語Facebook <https://www.facebook.com/TokyoFanClub.it/>

フランス語Facebook <https://www.facebook.com/TokyoFanClub.fr/>

第3 契約期間

平成31年（2019年）4月1日から平成32年（2020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

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うこと。

(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

(2) 投稿の概要

英語アカウントについては週5回以上、ドイツ語・スペイン語・イタリア語・フランス語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) 「GO TOKYO」トピックス	(イ) 「GO TOKYO」から各市場に応じて選択したコンテンツの記事	(ウ) 受託者提案の記事
英語	週1回	週3回以上	週1回以上
ドイツ語	週1回	週1回以上	任意
スペイン語	週1回	週1回以上	任意
イタリア語	週1回	週1回以上	任意
フランス語	週1回	週1回以上	任意

(ア) 「GO TOKYO」トピックス

「GO TOKYO」のトップページに各言語で週1回更新されるトピックスを要約して投稿すること。その際には当該トピックスページへのリンクを貼ること。GO TOKYOトピックス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。

(GO TOKYOトピックスは月4回更新予定)

(イ) 「GO TOKYO」から市場特性に応じて選択したコンテンツの記事

「GO TOKYO」から各市場に適したコンテンツを選んでサイトに誘導する記事を作成し、サイトのリンクを貼って投稿すること。

(ウ) 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。なお、市場特性に適している場合は、英語アカウント掲載分の中から、ドイツ語・スペイン語・イタリア語・フランス語のアカウント用に各々記事を選んで翻訳しても可とする。

(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へ一覽で提出し、承認を得ること。

(イ) 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。

(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が別途運営する多言語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、多言語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TCVBにて行う。

（※2） Facebook（日本語・繁体字・韓国語・タイ語・インドネシア語・ベトナム語）、韓国語NAVERブログ、Weibo／新浪微博（簡体字）、WeChat／微信（簡体字）

（4）アカウントの管理及び運営

(ア) 各言語アカウントについて、少なくとも英語は週5回以上、その他言語は週2回以上、ユーザーの投稿内容等を確認し、東京や日本について、ネガティブな投稿等が増えた場合は、必要な措置を講じること。

(イ) 同アカウントにおける、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。

（5）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、GO TOKYO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「運営目標」に係るファン数増加の進捗と、今後の方針を報告すること。報告期限は翌

月10日までとする。

(6) 運営目標

平成31年3月31日時点のファン数に対し、英語は11%増、ドイツ語・スペイン語・イタリア語・フランス語は各8%増を本年度の運営目標とする。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「報告書」で進捗を報告すること。

2 Twitterとの連携について

- (1) 英語Facebookに投稿した内容は別途TCVBの指定する英語Twitterアカウントにも自動的に投稿されることも踏まえて掲載許可の取得及び情報発信を行うこと。
- (2) Twitterアカウント上におけるリプライ・リツイート等の対応は不要とする。
- (3) ドイツ語・スペイン語・イタリア語・フランス語のTwitterアカウント投稿用として、英語Twitterアカウントへ誘導する文言を各言語で1回作成し、TCVBへ提出すること。

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) より多くのファン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。
- (4) キャンペーンは、GO TOKYOへの誘導につながる内容になるよう工夫すること。
- (5) キャンペーンの実施結果報告書を提出すること。

4 結果分析及び改善案・マーケット情報の提出

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報告書を半期に1回提出すること（10.5～12ptの文字で、A4数枚程度想定）。提出期限は原則として、各半期終了翌月の15日までとする。

- (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) 現地における海外旅行動向
- (4) その他（SNS情報発信において有用と思われる情報等）

第6 第三者委託の禁止

- 1 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、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、第三者に委託して行うことができる。

- 2 前項の規定にかかわらず、地図部分作成及び翻訳業務等については、専門の業者等に委託することを認めるものとする。ただし、委託内容については、文書によりTCVBに報告するものとする。

第7 作成物に関する権利の帰属

- 1 本件委託においては、著作権の取扱いに十分注意すること。
- 2 本委託の履行に伴い発生する全著作物（地図及び第三者があらかじめ著作権を保有している図・写真・映像を除く）に関する一切の権利は、TCVBに帰属する。
- 3 本委託により得られた全著作物（地図及び第三者があらかじめ著作権を保有している図・写真・映像を除く）について、東京の観光に資することを目的として、TCVBが指定するPRツール並びにTCVBが認めた各関係団体、施設には同事業者の許可なく、無償で使用できることとし、TCVBが使用にあたって、著作物の加工が必要と判断した場合は同事業者の許可なく加工できることとする。ただし地図についても、改変、加工を施さなければ、同事業者の許可なく、無償で使用できることとする。地図の改変、加工については別途、協議する。
- 4 本件委託により得られる著作物の著作者人格権について、受託者は将来にわたり行使しないこと。また、受託者は本作品の制作に関与した者について著作権を主張せず、著作者人格権についても行使させないことを約するものとする。
- 5 本件に使用するイラスト、写真、映像、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。
- 6 上記1～5の規定は、第6により第三者に委託した場合においても適用する。受託者は、第三者との間で必要な調整を行い、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続や使用権料等の負担と責任を負うこと。
- 7 その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議の上、決定するものとする。

第8 委託事項の遵守・守秘義務

- 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 受託者は、本契約の履行により知り得た業務委託の内容を第三者に漏らしてはならない。

第9 個人情報の保護

別紙「個人情報に関する特記事項」を遵守すること。

第10 支払い方法

前期・後期の2回払いとし、各期間終了後にTCVBの検査を経て、受託者からの請求に基づいて行う。ただし、支払い先が海外となる場合は、原則として、委託完了後に一括で支払う。

第11 その他

- 1 TCVBが必要あると認めるときは、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 受託者が良好な履行を行ったとTCVBが判断する場合、最長1年を単位として、TCVBは本契約内の一部又は全ての業務について、最大2回の更改ができるものとする。更改を検討するに当たって、TCVBにおいて評価会を実施するため、TCVBからの指示に従い、年間業務報告書を提出すること。
- 4 受託者名はTCVBサイト等で公表する。
- 5 年号が変わった場合、以降に係る現行の表記を新年号に読み替えるものとする。
- 6 本契約は、平成31年度（2019年度）のTCVBの収支予算が平成31年3月31日までにTCVB理事会で承認された場合において、平成31年4月1日に確定するものとする。