

仕様書

1 件名

平成 31 年度東京ブランド公式サイト運営管理等業務委託

2 目的

東京都及び東京観光財団（以下「TCVB」という。）は、東京の持つ都市としての魅力をより印象的に発信するためのアイコンとキャッチフレーズ「Tokyo Tokyo Old meets New」やロゴ「&TOKYO」等（以下「アイコン等」）を活用し、「旅行地としての東京」の魅力を効果的に国内外に発信していく取組を行っている。

本事業では、平成 26 年に定めた「東京のブランディング戦略」に基づき、東京の魅力を国内外に発信していくアイコン等公式サイト及び公式 SNS アカウントの充実を図り、情報の更新及び運営管理を行う。

3 契約期間

平成 31 年 4 月 1 日から平成 32 年（2020 年）3 月 31 日まで

4 履行場所

TCVB が指定する場所

5 全体スケジュール

別紙 1「全体スケジュール（予定）」を参照のこと。なお、受託者決定後速やかに、詳細スケジュールを提出すること

6 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、「東京の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」をコンセプトとして決定した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、「東京のブランディング戦略」とアイコン及び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

<http://www.metro.tokyo.jp/INET/OSHIRASE/2015/01/DATA/20p1j701.pdf>

別紙 2「東京のブランディング戦略会議及び報告書（概要）」

- ・ アイコンとキャッチフレーズについて

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

(2) クリエイティブディレクターによる監修

上記ブランディング戦略の観点から、東京都が指定するクリエイティブディレクターがデザイン、掲出内容等全体に渡って監修・確認を行う。事業の実施にあたり、受託者はクリエイティブディレクターと連携しながら事業を進めること。

(3) 対象サイト・SNS

本仕様書 2 に掲げる目的に基づき、次のサイト・SNS について、本仕様書 7 に掲げるそれぞれのターゲットと目的に合わせて、適切な運営管理を行うこと。

ア. Tokyo Tokyo サイト（英語）の更新・新規コンテンツ制作及び運営管理

URL : <https://tokyotokyo.jp/>

イ. Tokyo Tokyo サイト（日本語）の更新・新規コンテンツ制作及び運営管理

URL : <https://tokyotokyo.jp/ja/>

ウ. SNS アカウント（英語）の運営管理

Instagram : <https://www.instagram.com/tokyotokyooldmeetsnew/>

Facebook : <https://www.facebook.com/TokyoTokyoOldmeetsNew/>

Twitter : <https://twitter.com/TokyoTokyoBrand>

Youtube : <https://www.youtube.com/channel/UC-C1xH0mZ08R-1572ABZ0IQ>

エ. SNS アカウント（日本語版 Facebook）の新規開設及び運営管理

オ. &TOKYO サイトの運営管理

URL : <https://andtokyo.jp/>

(4) 実施体制

受託者は本委託を効果的且つ効率的に履行するため、以下の点に留意すること。

ア. 本事業における実施体制を明確化し、パートナー会社含め体制管理を徹底すること。

イ. スケジュール等を明らかにした事業計画書を作成し、TCVB の承認を得ること。

ウ. 業務の詳細について TCVB と協議の上決定し、進捗状況を綿密に TCVB に報告すること。

エ. 事業完了後、速やかに報告書を作成し、TCVB に提出すること。

オ. 各広告媒体掲出先のポリシーや規定等を確認し、それぞれに応じた対応を行うこと。

(5) サイトの運営について

ア. サイトは、平成 30 年度の受託者より引継ぎを行い、受託者が用意するサーバーにて運営管理すること。（【別紙 3】「東京ブランドサイト引継ぎに関して」を参照）なお、サーバーの移行作業及び関連する業務の引き継ぎは平成 31 年 4 月 30 日を目途に終えることとし、止むを得ず期日までに完了しない場合は、サーバー移行完了時期について TCVB と協議の上決定すること。

- イ. 6 (3) の、既に取得・使用しているドメイン名等、運営上継続が必要となるものの契約更新等を行うこと。
 - ウ. 別紙 4「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準」を参照の上、観光サイトとして必要と思われる項目については同ルールに準じること。
 - エ. 別紙 5「電子情報処理委託に係る特記仕様書」を参照の上、サイバーセキュリティーの確保に取り組むこと。
 - オ. 6 (3) ア～エについて、更新スケジュール等を明らかにした計画書を四半期ごとに作成し、財団の承認を得ること。
 - カ. 6 (3) ア～エについて、毎月アクセス解析を行い、数値の報告とともに現状の課題とその対策について適時提案を TCVB に対して行うこと。
 - キ. 一般的なブラウザや、P C、スマートフォン、タブレット等の機器で支障なく閲覧可能なものとする。
 - ク. 本仕様書で制作したウェブサイトは、他事業者でも運営保守が行えるようにすること。
 - ケ. Google アナリティクスの ID とパスワードを開示すること。
- (6) デザイン・構成について
- ア. 基本的なデザイン及び構成は従来のもを引き継ぐこととする。
 - イ. ユーザビリティが高く、対象ユーザーが瞬時に理解できるサイト作りを心掛けること。
 - ウ. 世界的なトレンドを取り入れたデザインの導入を心がけること。
 - エ. 直帰率が低く、回遊性の高い(平均ページ閲覧数が多い/滞在時間が長い)構成を考え、SNS のフォロー、シェア、関連コンテンツへの遷移等のアクションを意識したサイト作りを行うこと。
 - オ. 画像については一部 TCVB から提供を行うが、魅力的なサイトのなるためにより良いものがあれば、提案を行うこと。
 - カ. スマートフォン及びタブレット等多様な電子機器からのアクセスに配慮したレスポンシブデザインとすること。特にスマートフォンからのアクセスを意識したデザイン・サイト構成とすること。
- (7) 言語・翻訳の品質管理
- ア. 各サイト制作・各 SNS アカウント運営における翻訳及び言語表記については、表記の統一を図るとともに、適切な表現となるよう、ネイティブ及び日本語と当該言語のバイリンガル能力を有する者が、翻訳文章全体の調和等の観点も含めた検証を行い、適宜修正すること。なお、表記統一等、運用に関わる取り決めは、マニュアルを作成・更新すること。
 - イ. 機械翻訳は不可とし、文字化けやレイアウト崩れなどの不具合についてもチェックすること。
 - ウ. 固有名詞の表現等については、TCVB の指示に従うこと。

- エ. 翻訳結果に対して問題があると TCVB が判断した場合は、再翻訳や翻訳者、ネイティブチェッカーの変更を指示することがある。

7 委託内容

(1) Tokyo Tokyo サイト（英語）の運営管理

以下の仕様を満たした更新・新規コンテンツ制作及び運営管理を行うこと。

ア. 目的とターゲットについて

主に欧米豪を中心とした、海外旅行検討層、訪日観光未検討層（まだ東京を旅行地として意識していない潜在顧客層）をターゲットとする、PR 映像の動画配信やバナー広告を中心としたプロモーションの誘引先として、Web コンテンツ閲覧を通じて、東京の魅力を理解してもらい興味関心を促すことを目的とする。

※オンライン広告配信エリア（予定）：

- ・ 重点対象国：アメリカ、イギリス、オーストラリア、フランス、ドイツ、カナダ
- ・ その他対象国：イタリア、スペイン、中国、インドネシア、フィリピン、ベトナム、マレーシア、インド、香港、台湾、韓国、シンガポール、タイ
- ・ 新規対象国：アラブ首長国連邦、スイス、オランダ、スウェーデン、デンマーク、ベルギー、フィンランド、イスラエル、ポーランド、メキシコ

イ. 方向性について

PR 映像や、他事業の制作物（動画、写真、記事等）などを活用し、コンテンツの拡充を図るとともに、直帰率や回遊率の改善、滞在時間の増加を促す。なお、サイト訪問者はまだ東京観光に対する強い意向を持っておらず、積極的に探す・読むといった行動は行いづらいことを考慮し、ユーザーに負担になることなく、見る・読むことができるコンテンツを展開する。

ウ. 現行サイトのデータ移管及び更新作業について

- ・ 現行サイトのデータを前受託者から引き継ぐこと。
- ・ 現行サイトが本仕様書 7（1）アを達成できる構成になっているか検証し、改善等を提案して、財団と協議の上、サイト構成を決定すること。

エ. コンテンツ

以下のコンテンツの企画・制作を行うこと。なお、更新頻度については平成 30 年度の実績であり、更新頻度の増減は TCVB との協議の上、変更可能とする。

(ア) 既存コンテンツの更新・拡張

① トップページ

- ・ コンテンツの更新に合わせて、更新を行うこと。
- ・ 「Official Instagram」については、月 2 回程度更新を行うこと。

② PR 映像を活かしたコンテンツ企画・制作

- ・更新頻度：年1回～2回程度
 - ・TCVBより別途提供するPR映像を活かし、サイトのターゲットにあった適切な掲出方法を提案し、必要な編集/ライティング（翻訳を含む）・コンテンツを制作すること。
※これまでの制作コンテンツ例：Cute編 <https://tokyotokyo.jp/about/cute/>
Cool編 <https://tokyotokyo.jp/about/cool/>
 - ・必要に応じて、既存コンテンツの更新・改修を行うこと。
- ③ 他事業と連携したコンテンツ企画・制作
- ・更新頻度：月1～2回（通年）
 - ・TCVBより別途提供する、他事業の二次使用可能素材（動画、画像、記事等）をもとに、サイトのターゲットにあった適切な掲出方法を提案し、必要な編集/ライティング（翻訳を含む）・コンテンツを制作すること。
※これまでの制作コンテンツ例：<https://tokyotokyo.jp/features/>
 - ・必要に応じて、既存コンテンツの更新・改修を行うこと。なお、4月～5月分の更新コンテンツ（2件）については、全受託者より引き継ぎの際に提供する。
- ④ News & Topics の更新
- ・更新頻度：月1回程度
 - ・TCVBより別途提供するニュース情報について、サイトのターゲットにあった適切な露出方法を提案し、必要な編集/ライティング（翻訳を含む）・コンテンツを制作すること。
※これまでの制作コンテンツ例：<https://tokyotokyo.jp/news-and-topics/>
 - ・必要に応じて、コンテンツの更新・改修を行うこと。
- ⑤ About ページの更新
- ・更新頻度：必要に応じて
 - ・TCVBより別途提供するアイコンに関連する情報について、サイトのターゲットにあった適切な露出方法を提案し、必要な編集/ライティング（翻訳を含む）・コンテンツを制作すること。
※これまでの制作コンテンツ例：<https://tokyotokyo.jp/about/>
 - ・必要に応じて、コンテンツの更新・改修を行うこと。
- ⑥ 東京おみやげページ
- ・更新頻度：年4回程度
 - ・TCVBより別途提供する東京おみやげの情報（原稿等）について、必要な編集/ライティング（翻訳を含む）を行い、現状のコンテンツの更新・追加を行うこと。
 - ・新規東京おみやげ商品及びデザイン等が改修された商品の撮影費用を含めること。（年2回程度想定）
※これまでの制作コンテンツ例：<https://tokyotokyo.jp/news-and->

[topics/omiyage/](#)

⑦海外プロモーション事例

- ・更新頻度：年2回程度
- ・TCVBより別途提供する海外の展開事例の更新・追加を行うこと
- ※これまでの制作コンテンツ例：<https://tokyotokyo.jp/news-and-topics/around-the-world/>

(イ) 新規コンテンツの企画・制作

- ・更新頻度：月1～2回程度（通年）
- ・ターゲットエリアが全世界であることを考慮し、映像や写真など、文字に依存しないコミュニケーション方法も含めて、最適なコンテンツ案を企画・制作すること。なお、コンテンツ案は事前に提出し、TCVBの承認を得ることとする。（既存コンテンツの拡充案の提案も妨げない。）
- ・制作するコンテンツは、国内外の他事業の観光プロモーションでの二次使用を可能な限り考慮すること。なお、二次使用可能な素材がある場合は、用途や権利範囲を可能な限り事前に明らかにすること。（例：二次使用可能素材：写真 使用範囲：Web使用および、販促用グッズ制作等に使用可能。使用期間：2年）

(ウ) バナー広告のデザイン・コピーのテンプレート制作

- ・7（1）アに準ずるバナーデザイン案（336×280 pix、320×50 pix、468×60pix）を数種制作すること。

(エ) 言語

- ・英語を基本とする。他言語対応を行う場合は、TCVBと協議の上決定すること。
- ・英語ネイティブライターを起用し、外国人旅行者の視点に立った、自然かつ適切な伝わりやすい文章で掲載すること。
- ・英語ネイティブライターは、Webにおけるライティングの技術と経験を持ち、外国人旅行者の視点やニーズを把握していること。また、日本の文化や慣習への一定の理解があること。
- ・英語ネイティブライターとのコミュニケーション、スケジュール管理運営を行う体制を整えること。尚、英語ライターは候補を数名選定し、TCVBと協議の上決定すること。
- ・英文コンテンツは、日本語の参考訳も併せて提出すること。

(2) Tokyo Tokyo サイト（日本語版）の運営管理

- ア. 想定ターゲット層：東京都民
- イ. 目的：東京都民に対して、東京ブランド及び東京ブランドの取り組みへの認知拡大、理解促進を促すこと。
- ウ. 現行サイトのデータ移管及び更新作業について

- ・現行サイトのデータを前受託者から引き継ぐこと。
- ・現行サイトが本仕様書 7（2）イを達成できる構成になっているか検証し、改善等を提案して、財団と協議の上、サイト構成を決定すること。

エ. コンテンツ

以下のコンテンツの企画・制作を行うこと。なお、更新頻度についての増減は TCVB との協議の上、変更可能とする。

(ア) 新規コンテンツの企画・制作

- ①媒体とのコラボレーションを含めたコンテンツを提案し、実施すること。
 - ・更新頻度：年 4 回程度
 - ・コンテンツ案は事前に提出し、TCVB の承認を得ることとする。
- ②フォトコンテスト等、参加型キャンペーンを提案し、実施すること。
 - ・更新頻度：年 1 回程度
 - ・コンテンツ案は事前に提出し、TCVB の承認を得ることとする。
- ③本仕様書 7（1）エ（ア）⑥東京おみやげページについて、おみやげ商品情報を一覧できる日本語ページを制作し、英語ページにあわせて更新すること。
- ④オンラインプロモーション（広告誘導）を展開し、実施すること。

(イ) 既存コンテンツの更新・拡張

- ①トップページ
 - ・新規コンテンツ及び既存コンテンツの更新に合わせて、更新を行うこと。
 - ・PR 映像は TCVB より別途差し替えの指示があれば更新すること。
- ②アイコン利用申請
 - ・更新頻度：月 1～2 回（通年）
 - ・必要に応じて、コンテンツの更新・改修を行うこと。
- ③News の更新
 - ・更新頻度：年 20 回程度
 - ・TCVB より別途提供する情報（写真、原稿等）について、サイトのターゲットにあった適切な露出方法を提案し、必要に応じて編集/ライティング（英語サイトにも掲載する場合は翻訳を含む）・コンテンツを制作すること。
 - ※これまでの制作コンテンツ例：<https://tokyotokyo.jp/ja/news/>
 - ・必要に応じて、コンテンツの更新・改修を行うこと。
- ④Action Report の更新
 - ・更新頻度：年 10 回程度
 - ・TCVB より別途提供する情報（写真、原稿等）について、サイトのターゲットにあった適切な露出方法を提案し、必要に応じて編集すること。
 - ※これまでの制作コンテンツ例：<https://tokyotokyo.jp/ja/project1/>

- ・必要に応じて、コンテンツの更新・改修を行うこと。

⑤東京おみやげ制作者の声の更新

- ・更新頻度：年2回程度
- ・TCVBより別途提供する情報（写真、原稿等）について、サイトのターゲットにあった適切な露出方法を提案し、必要な編集/ライティング・コンテンツを制作すること。

※これまでの制作コンテンツ例：<https://tokyotokyo.jp/ja/omiyage1/>

- ・必要に応じて、コンテンツの更新・改修を行うこと。

⑥その他

- ・その他、必要に応じて、既存コンテンツの更新・改修を行うこと。

(3) Tokyo Tokyo SNS（英語）の運営管理

以下の仕様を満たした更新及び運用管理を行うこと。なお、目的とターゲットは本仕様書7

(1) アのサイトと同じとする。

ア. Instagram について

(ア) 方向性について

- ・写真や動画などのビジュアル面から、ターゲットユーザーの東京への興味関心を刺激する投稿を行う。
- ・フォロワー数、#TokyoTokyo 投稿数、エンゲージメント率（いいね数）の向上とともに、ファンの醸成を図る。

(イ) コンテンツ

- ・更新頻度は週1～2回程度とする。
- ・TCVBより別途提供する75点のインスタグラマーの写真を使用すること。その他、年間を通して投稿を行うための施策を提案し、TCVBの承認を得ることとする。

イ. Facebook 及び Twitter について

(ア) 方向性について

- ・サイトの更新に関する告知や、事業に関連したニュース情報など、活動内容を投稿する。
- ・フォロワー数、#TokyoTokyo 投稿数、エンゲージメント率（いいね数、シェア数等）の向上とともに、ファンの醸成、リピーター率の向上を図る。

(イ) コンテンツ

- ・更新頻度は週1回程度とする
- ・TCVBより別途提供する18点の動画を使用すること。その他、年間を通して投稿を行うための施策を提案し、TCVBの承認を得ることとする。

ウ. Youtube について

(ア) 方向性について

- ・サイトに掲出する動画は基本的に Youtube の所定のアカウントにアップするものとする。チャンネル登録者が閲覧しやすいように整理して掲出を行う。

(イ) コンテンツ

- ・更新は必要に応じて行う。
- ・アップの際は、Youtube 内の検索によるオーガニックな集客も考慮したタイトルと本文の提案を行い、TCVB の承認を得ること。

エ. その他

- ・フォロワーの離脱が著しい場合、原因の追究と対策を行うこと。
- ・言語については、仕様書 7 (1) のサイトと同様とする

(4) Tokyo Tokyo SNS (日本語版 Facebook) の新規開設及び運営管理

以下の仕様を満たした日本語版 Facebook の新規開設及び運営管理を行うこと。

ア. 日本語版 Facebook について

(ア) 方向性について

- ・サイトの更新に関する告知や、事業に関連したニュース情報など、活動内容を投稿する。
- ・フォロワー数、#TokyoTokyo 投稿数、エンゲージメント率 (いいね数、シェア数等) の向上とともに、ファンの醸成、リピーター率の向上を図る。

(イ) コンテンツ

- ・更新頻度は月 2 回程度とする

イ. その他

- ・フォロワーの離脱が著しい場合、原因の追究と対策を行うこと。

(5) &TOKYO サイトの改修及び運営管理

ア. 想定ターゲット層：東京都民

イ. 目的：東京都民に対して、東京ブランドの取り組みへの認知拡大、理解促進を促すこと。

ウ. 現行サイトのデータ移管及び更新作業について

現行サイトのデータを前受託者から引き継ぐこと。

エ. コンテンツ

- ・アクションパートナー情報の更新 (更新頻度：月 1 回程度)
- ・必要に応じて改修を行うこと。

(6) 目標設定及び効果測定

本仕様書 7 (1) ~ (4) について、以下行うこと。

- ・ 興味喚起・態度変容をいくつか定義し（GO TOKYO への誘引、サイト内の滞在時間、平均ページ閲覧数等、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、効果を測定するとともに、PDCA サイクルを実行すること。
- ・ 広告以外の流入におけるユニークユーザー数、ページビュー数等の目標値を設定すること。設定した目標値に対し、達成できるようサイト制作・運営を行い、毎月報告を行うこと。

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

別紙 6「委託完了届」を提出すること。

イ. 実施報告書

A 4 で作成し紙 4 部、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。

※エクセル等を使用する場合には別紙として添付すること。

9 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) 本件委託の履行に伴い発生する成果物に対する著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は、全て TCVB に帰属する。
- (3) 本件委託により得られる著作物の著作物人格権について、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させず、著作物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。ただし、TCVB が本件制作物を再編集などの改変を加えて利用する場合、TCVB は事前に受託者に通告し、承認を得るものとする。
- (4) 本件に使用する映像、イラスト、写真、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には、使用の際、あらかじめ TCVB に通知するとともに、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。
- (5) 上記 (1) (2) (3) (4) の規定は、「7 第三者委託の禁止」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。
- (6) 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。

1 0 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。

1 1 第三者代行の禁止

本委託業務は、原則として第三者に代行させてはならない。但し、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。

1 2 個人情報の保護

- (1) 受託者は、本契約の履行に当たり、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、本契約の履行に当たり、TCVB の保有する個人情報の取扱いについては、別紙 7 「個人情報に関する特記事項」を遵守すること。
- (3) 受託者は、本契約の履行に関連する受託者独自の個人情報の取扱いについては、前記「個人情報に関する特記事項」の規定に準じて、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

1 4 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) 契約満了もしくは契約解除に伴って発生する新規受託業者への業務引継ぎに関しては、契約期間中の業務履行に支障をきたさないことに留意するとともに、新規受託業者の業務履行に問題が発生しないように十分な対応を行うこと。また、汎用性のあるサイトを制作するとともに、権利関係や特殊費用の発生等が生じないような処置を行うこと。また、これらにかかる経費は、契約金額に含まれるものとする。
- (4) 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。
- (5) 受託者が良好な履行を行ったと TCVB が判断する場合、履行期間については 1 年間を単位として最大 2 回の契約更改ができるものとする。但し、次年度以降の本事業の実施や規模については、契約期間内に別途提示することとする。
- (6) 天変地異、政治状況の劇的な変化により、本事業を中止する場合がある。その場合のキャンセルチャージ等の条件を見積書に明記すること。
- (7) 財団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。
- (8) 本事業は、平成 31 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、平

成 31 年度東京観光財団収支予算が平成 31 年 3 月 31 日までに東京観光財団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。

(9) 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。