

業務説明資料

1 業務概要

- | | |
|-------------|---|
| (1) 業 務 名 | デジタルプロモーション業務 |
| (2) 履 行 期 間 | 契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで |
| (3) 履 行 場 所 | 浜松市ほか |
| (4) 契約上限金額 | 9,650 千円（消費税及び地方消費税を含む。） |
| (5) 目的 | 本市の地域資源等の魅力を国内向けに発信し、認知度、魅力度等を向上させ、都市ブランドの確立を図る。データにより効果の検証、改善をすることで、戦略的なシティプロモーション事業を展開する。 |

2 業務委託内容

本年度の事業のターゲット選定およびターゲットに対して訴求効果のあるコンテンツを配信すること。本市の認知度向上を図るとともに、収集したデータを分析し、改善を繰り返しながら PDCA を回し、効果的・効率的なプロモーション戦略を展開する。

また、他事業との有機的な連携により、多面的で重層的な情報発信を促進する。

- (1) ターゲティングおよびコンセプト設計
- (2) WEB ポータルサイトの運用・更新
- (3) WEB 記事の制作
- (4) 動画コンテンツ制作
- (5) 動画配信及びデジタル広告による WEB サイトへの誘導
- (6) 広告効果測定

なお、記載されている業務の他に独自の企画提案があった場合には加算評価する。

課題：サイト内の回遊性・滞在時間、自然流入を増加させるための SEO 対策、流入サイト計測用パラメータ設定など（事業設計に際して重視する項目）

【連携を想定している事業】

他事業との連携を促進することで、媒体間の流入促進を図るとともに情報接触頻度を増やす

- ・ SNS 発信業務（メイン Instagram アカウント：@Hamamatsu. Japan）
- ・ インフルエンサーを活用した魅力発信事業

3 業務の仕様

(1) ターゲティングおよびコンセプト設計

本市の魅力の磨き上げを行い、マーケティングデータ等に基づいたターゲット設定およびターゲットへ訴求するためのコンセプト設計を行う。

それに際して、令和 6 年度から使用している「うなぎのぼり浜松」のブランドを維持すること。

- ・ マーケティングデータ等を活用し、ターゲットとしてふさわしいサイコグラフィック、デモグラフィックのセグメントを設定すること。ターゲットに向けて本市の魅力を伝えるために最適なコンセプト等を構築すること
- ・ 既存の本市の魅力資源を活用し、地域価値の向上に資する内容とすること
- ・ 本事業により目指す姿、狙い、KPI 等の目標を明確にすること

(2) WEB ポータルサイトの運用・更新等

ア コンテンツのテーマ

- ・観光のみならず、グルメや地場産品、ものづくり、音楽、歴史文化、くらし、well-being など、本市の有する魅力に関する情報をまとめ、市外への PR の顔となるべき公式ポータルサイト「うなぎのぼり浜松」を設定したターゲットに沿って更新する

イ 内容

- ・各カテゴリ・分野について紹介するページには関連する事業情報やページのリンク等も掲載し、プロモーション情報のハブとしての連携機能を持たせること
- ・ユーザビリティを損なわない範囲内で、リッチコンテンツ化を図り、回遊性や滞在時間向上に配慮した導線設計をし、ユーザーエクスペリエンスを最大化できるサイト構成とすること
- ・自然流入を増加させるための SEO 対策を行うこと
- ・浜松の認知度向上、ブランド力向上に資する内容とすること
- ・写真や SNS 等の視覚的な情報を効果的に使用すること
- ・ページデザインおよびサイトマップ等のサイト設計が分かる資料を作成すること
- ・デザインやコピーは、ターゲットの特性を分析したうえで最適なものとし、共通したコンセプト、テーマのもとに作成すること
- ・内容は公序良俗に反しないものとし、他者の権利等を侵害することなく各媒体で掲載できるものとする

ウ サイト・サーバーの運営

- ・令和 6 年度、令和 7 年度からのドメインを引き続き使用することとし、継続して次年度以降も使用できるよう引き継ぎ可能な設計とすること
- ・ウェブサイトの閲覧回数、閲覧者情報の収集・分析などデジタルマーケティングの運用基盤として必要な機能を実装すること。
- ・サイトやコンテンツを含めた SEO 施策を実施することで、トラフィックの拡大を図ること
- ・Google Chrome や Microsoft Edge 等の一般的なブラウザで支障なく閲覧可能なものとする
- ・スマートフォンからの視聴を前提とし、パソコンやタブレット端末にも対応可能なレスポンシブデザインとすること
- ・JIS X 8341-3:2016 の AA 準拠を前提とするが、一部例外が生じる場合は、浜松市と協議のうえ決定すること
- ・サービス内に格納されるデータの所有権及び管理権が委託者に帰属すること。
- ・受託者以外の事業者でも運営保守が行えるようにすること
- ・軽微な更新作業等は本市担当でも行えるようにすること。導入するシステム（CMS 等）は専門的な知識・技術がなくても運用可能であり、文章だけでなく画像やファイルを添付できるようにすること。また、操作マニュアルを作成し、サイト本稼働前に委託者に対して操作方法を説明すること。

エ サイトのセキュリティ対策

ホームページの改竄、ウィルス感染など、ホームページ公開及び運営において想定される様々なセキュリティ上のリスクに関して、十分に調査・検討をし、極力回避できるよう配慮すること。

- ・アクセスログを取得し、ログの照会が可能であること
- ・SSL 暗号化通信を行うこと

- ・ウィルス対策を実施すること。
- ・サービス提供環境で使用する各種ソフトウェアの脆弱性対応を実施すること。
- ・通信ポート制御等、不正アクセス対策を実施すること。
- ・不正アクセスなどの問題が発生した場合に、状況確認のために十分なログ、レポートが提示可能となっていること。
- ・ログ生成に使用するシステム時刻は、タイムサーバによって同期しており、タイムスタンプは日本標準時であること。
- ・サービス利用契約の成立、効力、履行及び解釈に関する準拠法令は全て日本法であること。
- ・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で、すみやかにトラブルの原因を解消すること

オ サイトの保守・運用

- ・コンテンツの追加等に応じて、データ容量を順次拡張することができるなど、柔軟に対応できるものとする。
- ・ウェブサイト掲載内容に変更の必要が生じた際は委託者の指示に基づき随時更新を行うこと。
- ・サイトの制作・保守を一元的に行うシステム（CMS 等）の構築及び必要な設定を行い利用可能な状態にすること。
- ・公開前にテスト運用をすること。
- ・24 時間 365 日稼働すること。
- ・サイトの保守・メンテナンス業務については、次期受託者に対して業務に関して十分な引継ぎを行うこと。また、引継ぎに伴い業務内容に変更が生じる場合には委託者と協議すること。
- ・その他、ウェブサイトの保守運用に必要な措置を講じること。

（３）旬な情報を発信する WEB 記事の制作

ア テーマ

本市の地域資源に関する情報や時期に沿った旬な情報を発信するために適したテーマを設定し、本市の魅力を伝えることができる WEB 記事を制作すること。

（ア）内容

- ・市外をターゲットとし、本市の認知度、魅力度向上、都市ブランドの確立に資する内容とすること
- ・ブランド力およびプロモーション効果を最大化する上で、ふさわしい量と質を確保すること
- ・内容は公序良俗に反しないものとし、他者の権利等を侵害することなく各媒体で掲載できるものとする

（イ）仕様

- ・パソコン、タブレット、スマートフォンなどの閲覧環境に最適な仕様とすること
- ・掲載については、WEB ポータルサイトのほか、受託者が運営するサイトや外部サイトでの掲載など効果的な展開を考慮すること

イ 制作

- ・情報収集、企画、取材、文章制作、写真撮影、デザインレイアウトなど、制作に必要な調整および許認可等の手続きは、すべて受託者が責任を持って行うこと
- ・浜松市の特色のある地域資源に関する知見を有するものと連携すること

ウ 制作本数

年 7 本以上とする

(4) 動画コンテンツ制作

ア ターゲット

受託者が行うマーケット市場分析結果等を踏まえて、提案すること。

イ テーマ

ターゲットに対して本市の認知度、魅力度等を向上させるテーマを設定し、浜松市の地域資源から素材を選定、活用した動画コンテンツを制作する。

ウ 戦略設計

コンテンツ制作にあたり、ターゲットへ訴求するための効果的な手法、企画について設計の上、委託者へ提案し、委託者と受託者が協議のうえ決定するものとする。

エ 構成

- ・ 動画再生時間は1分程度を目安とするが、制作する動画に応じた適切な再生時間を提案し、委託者と協議の上決定すること。
- ・ 字幕やナレーション等の言葉のない動画で、視覚的に訴求可能な動画とすること。字幕やナレーション等を活用する手法が最適な場合、市と協議の上決定すること。
- ・ 動画の展開と音楽や効果音等の音響とのリンクを意識すること。
- ・ 特に、動画再生の最初の5秒間を重視した構成とすること。
- ・ 一般的な観光、プロモーションより踏み込んだテーマ、コンテンツを提案すること
(例：ナイトタイムエコノミーや体験コンテンツなど)

オ 仕様

- ・ パソコン、タブレット、スマートフォンなどの再生環境に最適な仕様とすること。
- ・ WEB サイトやYouTube 等の動画共有サイトで再生可能なファイル形式とすること。

カ 制作

- ・ 新規撮影を原則とするが、委託期間内に撮影が困難なシーン(季節感のある動画やイベント関連動画等)を活用する必要がある場合には、委託者と協議の上、既存の動画データ等を取得することを認める。
- ・ 動画制作について優れた実績を有するクリエイターを参画させること。
最新鋭の技術や機材(4K、8K 棟で撮影可能な超高精細撮影機材、360 度全方位カメラやドローン等)を用いて映像を制作すること。
- ・ 撮影場所、時間、クリエイター、出演者、音響、特殊効果等を使用する際に必要となる調整および許認可等の手続きは、すべて受託者が責任を持って行うこと。

キ 制作本数

2 本以上とする。

(5) 動画配信、デジタル広告等

ア 動画配信

- ・ 令和2年度から令和5年度および今年度の同業務において委託者が制作したシティプロモーション動画について、WEB ポータルサイトに掲載すること
- ・ 必要に応じて、動画共有サイトへの掲載に必要な設定(タイトル、説明、タグ、カテゴリ、公開範囲及びサムネイル等)を行うこと

イ デジタル広告による WEB ポータルサイト等への誘導

- ・ 潜在的および顕在的なターゲットに訴求するため、最適な広告配信を展開することとし、WEB ポータルサイトおよび WEB 記事への誘導をあわせて行うこと
- ・ 業務の目的を達成するために必要な広告手法を提案し、十分な質及び量を確保すること
- ・ ターゲットへの到達率を高めるための複数の仮説立案、AB テスト等の検証などを行い、精度向上に努めること
- ・ 委託期間内の年間広告スケジュールを作成し本市に適した広告配信を提案すること
- ・ 広告は複数回実施することとし、各配信後に検証・改善を行うこと
- ・ 広告媒体は、情報の到達確度、効果が高い媒体を選択するものとし、業務の目的を達成するために最適な配信方法を委託者と協議の上決定すること
- ・ 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も実施すること
- ・ 広告からの WEB サイト流入の計測や見込み客の分析を行うため、広告のリンク先 URL にパラメータ等を設定して見込み客リストを蓄積し、広告と WEB サイトの Google Analytics との連携設定等を適切に行うこと
- ・ 広告を配信するために必要な設定を効果的に実施し、広告の実施状況を確認するための閲覧権を委託者に付与すること
- ・ 広告の実施状況を確認できるよう広告管理画面の ID とパスワードを広告開始前に委託者に開示し、管理画面の閲覧方法を解説すること
- ・ 広告配信に関する各指標(インプレッション数、クリック数、クリック単価等)などの目標を設定し、随時管理すること
- ・ 各媒体には可能な限り、リマーケティングタグを設定することとし、アクセス者の解析をするための「見込み客リスト」を蓄積すること
- ・ 広告の実施状況に関して、委託者への報告を行うこと
- ・ 動画共有サイトに掲載した動画が、インターネット上で広く拡散、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を考慮し、スキップ対応可能な手法を取り入れる等工夫を行うこと
- ・ Call-to-Action オーバーレイ等を活用して WEB サイトへの誘導を図ること
- ・ 広告を掲載するための手続き全般を行うこと
- ・ 本市の指定する様式にて広告設計、運用等に必要な情報を提供すること。

ウ 目標 KPI 等

- ・ 広告によって達成可能なサイト等への誘導数について目標 KPI を設定すること
- ・ 誘導先のポータルサイトおよび WEB 記事、外部リンク等へのユーザーのコンバージョン指標として相応しいものがあれば、あわせて設定すること
- ・ 目標 KPI で示した各種値を達成した場合も、予算の限り事業効果の最大化を目指して事業を継続すること

エ 広告配信時期

動画や広告の配信時期については、委託者と協議のうえ決定すること。

(6) 効果検証

ア 運用管理

- ・ 随時掲載した広告効果を可能な限り細かく測定すること
- ・ 測定結果を基に、随時効果的な改善手法を取り入れること

イ 報告

- ・ 広告配信、WEB サイトの閲覧等について、動画視聴回数、WEB サイト閲覧数、広告の表示回数、視聴者の属性(年齢、地域、特性等)等を定期的かつ委託者の求めに応じて報告すること
- ・ ブランディングの浸透に関すること、成果等

ウ 分析に基づく改善提案

本業務の分析結果及び今後の展開についての改善提案を盛り込んだ報告書を提出すること

4 成果物

(1) 分析結果報告書

分析結果報告書及び今後の展開についての改善提案を盛り込んだ報告書

(2) 引継書

次年度事業者へ滞りなく引継ぎができる内容にすること

(3) データー式

WEB ポータルサイト掲載データ、WEB 記事データ、関連ファイル一式及び制作物一式をデジタルデータにして保存したポータブル記録媒体

(4) 広告掲載の状況がわかる資料一式

写真、成果品、HP キャプチャデータ等

5 その他

(1) 広告掲載時期、広告掲載対象エリアは、観光・シティプロモーション課と協議して決定するものとする

(2) 契約締結後、業務予定表を観光・シティプロモーション課に速やかに提出すること

(3) 本委託における成果品の著作権(著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。)は、第三者が有する場合を除き、浜松市に譲渡すること(成果品は加工等も含めて二次利用・三次利用ができる状態での納品とし、本年度以降も浜松市に帰属する。)。受託者は著作者人格権の行使をしないものとする。

(4) 本業務における成果品についての著作権、著作権等は委託者に帰属する

(5) 開発環境・保守環境は、受託者の責任において準備すること

(6) 受託者は、成果品について、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること

(7) 第三者から著作権、特許権、その他知的財産権の侵害の申立てを受けた場合、受託者の責任と費用を持って処理すること

(8) 本業務の実施に当たって撮影が必要な場合は、事前に管理者等に撮影及び掲載の許可を得ること。また、編集内容について十分な検討を加えた上で、関係機関との連絡を密に図り、情報交換、調整、資料収集に努めること

(9) 動的なコンテンツを含むホームページを作成する場合は(独)情報処理推進機構の「安全なウェブサイトの作り方」(チェックリストを含む)の最新版を参照し、情報セキュリティ対策を実施すること。【参照 URL <https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity.html>】

(10) 受託者は、本委託の実施により知り得た情報が漏洩することの無いように、情報の管理に万全の措置を講じること。また、受託者の責めに帰すべき情報流出等の事故に対しては、受託者が責任を負うが、本市に対しては速やかに報告すること

(11) 受託者が業務上知り得た個人情報については「浜松市個人情報保護条例」を遵守し、個人情報の適正な管理および保護を図るため、必要な措置を講じること。

(12) 本仕様に記載のない事項については観光・シティプロモーション課と協議して決定する