

伊予市シティプロモーションサイト構築及び運用業務 仕様書

1 業務名

伊予市シティプロモーションサイト構築及び運用業務

2 目的

本業務は、移住・定住相談、ふるさと納税、観光、産品購入、イベントへの参加等のきっかけで、本市と接点を持った方々に対して、持続的にコミュニケーションを行うことで、関係人口・交流人口の創出や、「伊予市ファン」を増やすことを目的として、本市の魅力を発信し、価値の向上を図るためのマーケティングを行う WEB サイトを構築する。

業務遂行にあたって、顧客関係基盤を構築する顧客管理システム(以下、「CRM」という。)の導入・運用により、本サイト内でのコンバージョンと、行動履歴と紐づけし、WEB コンテンツを活用したメールマガジンや、SNS 等を用いてパーソナライズされたコミュニケーションを実現する。

また、本業務を通して、伊予市の関係人口データの一括管理とともに、属性情報や、情報発信に対する反応率、本市が提供する上記サービスの利用状況等を分析し、関係人口の可視化とファンの増加を図る。

さらに、本サイトの活用により、リピーターやファンを定着させ、継続的な発信拠点となるサイトを目指す。

3 履行期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

4 委託業務内容

本業務の範囲は、以下の4項目とする。

(1) 顧客関係基盤の構築

伊予市がファンと認定する人の、人物像やペルソナを定め、これを判定する管理項目を定める。その後、伊予市と何らかの接点を持った人をファン候補者として、属性データとともに CRM で一括管理する。

① 運用管理にあたっての要件

(ア) 導入する CRM は、本業務の目的に合った CRM ツールを選定し、提案すること。コンテンツ管理システム(以下、「CMS」という。)やその他の情報発信に必要なツールは、CRM を軸にした仕組みの構築であれば導入の提案は可能とする。

(イ) 管理項目は、氏名、メールアドレス、年齢、性別、出身地、居住地、本市との接点履歴等とする。その他、追加可能な情報を加えることは可能とする。

(ウ) CRM に登録する方法は、オンライン、オフライン双方とし、どういったチャンネルで登録可能となるか、明確にすること。

- (エ) CRMに登録する管理項目等が不足する場合、WEB アンケートや、その他の施策によって情報蓄積ができるフォローを検討すること。
- (オ) ふるさと納税の寄付者に対して配布するチラシに、CRMに登録するための導線提案を行うこと。
- (カ) 伊予市内の事業者とも連携して、CRM 登録者数を増やすための施策を実施すること。
- (キ) 個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)を遵守しなければならない。本業務終了後も同様とする。
- (ク) 本業務の履行にあたって、本市から受領又は閲覧した資料を本市の承諾なしに第三者に閲覧させてはならない。
- (ケ) 受注者は、本業務の履行にあたって知り得た秘密を保持しなければならない。また、業務終了後も同様とする。

(2) WEB コンテンツによる継続的なコミュニケーション

ファン化に向けたカスタマージャーニーを定め、ジャーニーに応じたコンテンツと、これを格納する WEB サイトを準備する。CRM で管理された「ファン候補者」である顧客リストに向けて LINE やメール等を通じて、定期的にコンテンツを配信し、接触を持つこと。また、単なる記事コンテンツの配信だけではなく、イベント等のオンライン上の仕掛け(例 顧客と顧客の接点が高められるオンラインイベントを企画すること。オンラインイベント開催に係る機材やツールは受注者で準備すること。)を準備し、伊予市との接点を高めること。

① 運用管理にあたっての要件

- (ア) 本サイトのドメインとサーバーは、受注者が選定して、適切に管理する。
- (イ) 本市への移住・定住、ふるさと納税、産品、観光、イベント等に関する記事コンテンツを掲載する WEB サイトを構築すること。
サイト設計はもちろん、見込み顧客をサイトへ流入させるために、SEO 対策が施された記事の制作や、WEB 広告出稿等、デジタルマーケティングの施策を提案すること。
- (ウ) CRM 構築後の情報発信のチャンネルとして、LINE 公式アカウントや、メールマガジン等を活用すること。また、月1回以上の配信業務を目安とする。
- (エ) LINE 公式アカウントやメールマガジン等での配信は、本市と協議の上、確定した内容を配信すること。
また、あらかじめ策定したスケジュールを基本に運用することとするが、配信日や、時間帯等については、テストを行い、常に最適な配信が行えるよう、工夫、提案すること。
- (オ) 配信結果が、逐次確認できるよう担当職員にレクチャーを行うこと。また、配信ごとのレポート対象期間は、配信当日から3日間とし、その後3営業日以内に、レポートを提出すること。(下記報告書とは別途提出。)

また、レポートによるフィードバックは、次回配信に反映されるようサポートすること。

- (カ) LINE 公式アカウントには、リッチメニューを実装し、閲覧者が次の行動に移しやすいようなメニューの表記、導線づくりをすること。
- (キ) 実施したコミュニケーション施策の成果報告書は、四半期ごとに作成して本市へ報告すること。
- (ク) サイト構築後に、予算の範囲内で、新規見込み顧客を獲得するためのWEB 広告を配信すること。移住・定住、ふるさと納税、産品、観光、イベント等のテーマから選定し、ファン数の増加が見込める効果的な提案をすること。
- (ケ) コンテンツ制作および配信に必要な画像素材は、適正なフローで入手したものを活用すること。本市の担当課を横断する場合は、スムーズに連携を取り、業務遂行に支障のないように努めること。
- (コ) SNS 等のコミュニケーションチャンネル全般において、閲覧者からのコメントには、基本的に返信を行うこと。返信前には、本市の了解を得ること。(返信に関するルールは別途協議する。)

(3) 成果の可視化

コミュニケーションを通して接点を高めた結果として、どういった行動を促すのか定め、顧客を行動へと導くこと。

また、測定可能な行動データを、CRM で管理された個人情報と紐づけ、関係人口数の把握に努めること。

① 運用管理にあたっての要件

- (ア) ファンを満たした関係人口の増加をゴールとして設定し、そのために必要な KPI を設定し、進捗状況をレポートとして可視化すること。

(4) ロードマップの策定と効果測定

CRM 構築・運用にあたって、ロードマップを策定する。そのうえで、初年度における詳細なロードマップを別途策定し、各業務を遅滞なく円滑に進めること。

初年度は、CRM で管理する項目・指標の設計、個人情報の一括管理、WEB サイトの構築までを必須とし、構築後の運用施策の実施内容は任意とする。

① 運用管理にあたっての要件

- (ア) CRM 構築にあたっての要件定義、構築に必要な期間を明確にすること。

5 実施計画及び実施報告

受注者は、本業務実施にあたり、契約締結後、実施計画を速やかに提出すること。

また、年間の業務完了後に、作業内容を記録した実施報告書を速やかに提出すること。

6 業務責任者

受注者は、業務責任者を定め、本市に届け出ること。業務責任者を変更した場合も、同様とする。業務責任者は、業務を総合的に把握し、調整を行うこととする。

7 業務遂行上の義務

- ① 職務上知り得た情報を、他に漏らさないこと。
- ② 受注者は、本市と密に連絡を取り合い、連携すること。
- ③ 月1回程度、進捗状況把握・情報提供のための協議を1時間程度行うこと。
- ④ 必要に応じて、他の観光情報関連のWEBサイトへのリンク設定を行い、利用者が効率的に情報を取得できるよう配慮すること。
- ⑤ 掲載中の情報に誤りや不適切な内容があった場合は、本市の指示に基づき、迅速に対応すること
- ⑥ Google Analytics4 を必須とし、受注者が必要と思われるその他分析ツールを活用したアクセスデータの解析や閲覧者の行動分析、WEBアンケート等に基づき、サイト改善及びコンテンツの充実について、受注者が提案を行うこと。
提案内容については、本市と協議を行うこととし、協議が整ったものは、本市の指示に基づき、サイトに反映すること。
なお、提案時期や、協議の時期は双方協議の上、決定することとする。
- ⑦ 保守・更新は、午前8時30分から午後5時15分までの開庁日(伊予市の休日を定める条例に規定する市の休日を除く日)には、必ず対応できるようにすること。
また、該当しない時間であっても、緊急を要する場合には、対応すること。
- ⑧ 障害もしくは脆弱性が発見された場合、システム提供会社に確認をし、早急な状況把握に努めること。

8 成果品

受注者は、次の成果品を本市に提出すること。

なお、詳細については、双方が協議し、決定をすることとする。

- ① 報告書(紙媒体) 1部
- ② 報告書(電子媒体) 1部

9 成果品の利用

本業務における成果品の権利等は、全て伊予市に帰属するものとし、受注者は、本市の承諾を得ずに、他に公表し、貸与し、又は使用してはならない。

10 著作権等の取扱い

この契約により、作成される成果物の著作権等の取扱いは、以下に定めるところによる。

- ① 委託業務成果物に対する著作権法(昭和45年法律第48号)第21条(複製権)、第23条(公衆送信権等)、第26条の2(譲渡権)、第26条の3(貸与権)、第27条(翻訳権、翻案権等)、及び第28条(二次的著作物の利用に関する原作者の権利)に規定するこれらの権利は、伊予市に帰属する。

- ② 本市は、著作権法第20条(同一性保持権)第2項に該当しない場合においても、その使用のために目的物の改変を行うことができるものとし、受注者はこれに同意し、著作者人格権を主張しないものとする。
- ③ 受注者は、成果物が第三者の著作権を侵害しないことを保証し、第三者から成果物に関して、著作権侵害を主張された場合の一切の責任は、受注者が負うものとする。

11 再委託

受注者は、本業務の全部を再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、本業務の一部を再委託し、又は請け負わせる場合であって、事前に書面により本市の承諾を得たときは、この限りではない。

なお、受注者は、再委託先の行為についても全責任を負うこと。

12 仕様変更

受注者は、やむを得ない事情により、本仕様書の変更を必要とする場合には、あらかじめ本市と協議の上、承認を得ること。

13 事故責任

受注者は、管理に従事する者を指揮監督し、管理業務中の事故については、受注者において、全ての責任を負うものとする。

14 損害賠償責任

受注者は、管理業務の実施に関し、故意又は過失により、伊予市又は第三者に損害を及ぼしたときは、直ちに損害を賠償しなければならない。

ただし、損害の原因が不可抗力によるものと認められた場合は、双方協議の上、決定する。

15 費用の負担

本業務に要する資機材、消耗品、保険等は、全て受注者の負担とする。

16 個人情報

受注者は、プライバシーマーク等の第三者機関による情報セキュリティに関する認証を受けていること。

17 受注者は、業務の実施上、疑義の生じた事項又は仕様書に定めのないことについては、発注者と協議の上、誠意をもって処理すること。