

令和5(2023)年度いちご一会から始まる縁づくり事業業務委託仕様書

本仕様書は、栃木県（以下「県」という。）が発注する令和5(2023)年度いちご一会から始まる縁づくり事業を受注する者（以下「受託者」という。）の業務について、必要な事項を定める。

1 業務名

令和5(2023)年度いちご一会から始まる縁づくり事業

2 業務の目的

栃木県ブランディング推進方針において、大規模イベントの開催など本県への関心が高まる時機を捉え、効果的な魅力発信に取り組むことで栃木ファンの強化・拡大を図ることとしており、昨年10月に開催したいちご一会とちぎ国体・いちご一会とちぎ大会（以下「国体等」という。）を契機に、全国から来県された多くの方々に「とちぎおもてなし電子クーポン」を配布し、本県の魅力を体験していただいた。

国体等終了後も本県とのつながりを深め、本県のものを買ってみたい、本県に行ってみたい、体験したい、住んでみたい等の気持ちの変化を促すため、ウェブサイトやマーケティングツールを活用しつつ、本県の旬な情報を継続的に発信することで、更なる栃木ファンの強化・拡大につなげるとともに、県民の本県に対する愛着と誇りの醸成も図る。

3 契約金額

金6,490,000円（消費税額及び地方消費税額を含む。）とする。

4 事業実施期間

契約締結の日から令和6(2024)年3月29日（金）までとする。

5 本事業において活用するウェブサイト

県が保有する次のサイトとする。

<https://verygoodlocal-tochigi.jp/>

6 業務内容

(1) メールの配信及びコンテンツの作成

令和4(2022)年度に国体等を契機に登録したユーザー（以下「国体等ユーザー」という。）及びウェブサイトにおいて新規会員登録した会員（以下「会員」という。）向けに栃木ファンの強化・拡大を目的とした本県の旬な情報をメール送信するとともに、メール内容に対応するコンテンツを作成の上、ウェブサイトに掲載すること。

ア メール配信計画を策定し、県と協議の上、国体等ユーザー及び会員に対し栃木県の魅力をPRするお得情報、観光・イベント情報等の旬な情報を掲載したメール配信を最低月1回以上実施すること。

イ メールの配信開始時期は令和5(2023)年5月とする。

- ウ 国体等ユーザー 2 万人分の情報は県から提供するものとする。
- エ メール配信にあたり、開封されることを意識したタイトル設定を行い、また、メール本文においては、詳細ページに遷移するサイトリンクを設定するなど、適切な文章量とすることにより読みやすさを優先すること。
- オ メール配信内容について、以下を想定しているが、その他も含めて適切なジャンルを提案すること。
 - (ア) 食べる（グルメ、スイーツなど）
 - (イ) 泊まる（温泉・グランピングなど）
 - (ウ) 見る（神社・仏閣・芸術鑑賞・自然など）
 - (エ) 買う（お土産・お取り寄せなど）
 - (オ) 遊ぶ（レジャー・体験・アクティビティなど）
- カ メール配信内容について、上記オに係るジャンルの配信時期に応じた情報収集を実施した上で作成するとともに、詳細に関するコンテンツをウェブサイトを作成すること。

(2) エンゲージメント向上を目的とした企画立案

- ア 本県に対するエンゲージメント向上を目的に、興味関心を惹きつけメール開封率を高める割引キャンペーンやプレゼント企画等について協賛企業と連携を図り、内容について企画提案すること。
- イ 新規会員登録促進を図るため、県が運営する SNS 等と連携して割引キャンペーンやプレゼント企画等の効果的な情報発信を提案すること。
- ウ 割引キャンペーンやプレゼント企画等を実施する場合、商品の準備、抽選、当選者への商品発送を実施すること。

(3) ユーザー管理・メール配信システムの運営

- 国体等ユーザーや会員のエンゲージメントを高め、定着及び愛着の醸成を促すために、メールに対する反応や行動の結果に基づき、より効果的に情報発信できるようマーケティングオートメーションツールなども考慮したユーザー管理・メール配信システムを導入し、ユーザーの状況を加味した配信設計及びユーザーの当県来訪へのモチベーションを考慮したシナリオ設計、分析を行うこと。
- ア 継続的なメール配信を行うにあたり、メール配信システムの運営を行うこと。
 - イ セキュリティ対策やプライバシーポリシー、利用規約等を比較検討し、メール配信実施に適切なユーザー管理・メール配信システムを提案し、県と協議の上導入すること。
 - ウ ユーザー管理・メール配信システムは、ウェブサイトと連携可能なものであること。
 - エ ユーザー管理・メール配信システム利用に当たっての諸手続、諸調整、利用に伴う費用の支払いはすべて受託者が実施すること。
 - オ 県から提供するメールアドレス等のデータ入力を実施すること。県からのデータ提供は原則 CSV 形式とする。
 - カ その他ユーザー管理・メール配信システムの利用に必要な運用サポートを実施すること。
 - キ ユーザー管理・メール配信システムにおいては登録されたユーザーの年代、性別、居住

地などの属性情報を保持・分析できるものとし、属性情報を掛け合わせたセグメントに対してメールが配信できるシステムであることを必須とする。

ク ユーザー管理・メール配信システムにおいては本事業のウェブサイトにおいてタグの設置、ユーザーの行動分析などができると望ましい。

(4) ウェブサイトへの会員登録機能の設置・管理運用

県が指定するウェブサイトへ会員登録機能を設置し、管理運用すること。

ア ウェブサイトについて

会員機能設置にあたり、当該ウェブサイトの保守管理業者と連携を図ること。

イ 新規ページの制作について

- (ア) 新たに制作するページは、「新規会員登録申込ページ」、「会員登録完了ページ」、「ログインページ」、「会員マイページ」とし、県と協議の上、ページの設計・制作・修正を実施すること。
- (イ) サービスの視認性と操作性に優れたサイト構成とするため、ヘッダーまたはグローバルナビゲーションに「新規会員登録」や「ログイン」等のボタンを設置し、既存サイトとの連動に配慮したユーザーの導線が途切れない構成とすること。
- (ウ) パソコン、スマートフォン、タブレット端末で最適表示されるようレスポンシブデザインを採用すること。
- (エ) 会員登録及びログインについてはウェブサイト「verygoodlocal-tochigi.jp」をトップレベルドメインとし、当該サイトと同様の計測、タグ設置などを可能とすること。

ウ 新規ページの公開時期について

令和5(2023)年5月とする。

エ 会員マイページについて

以下の機能等を用意すること。

- (ア) 会員情報の編集機能
- (イ) メール配信の停止機能
- (ウ) 県が指定する外部サイトのリンク

オ 会員登録の特典について

キャンペーン実施時の参加申し込み、会員マイページにおけるお気に入りページの登録など、会員登録を促進するサービス内容を提案すること。

カ 新規会員登録申込ページについて

会員登録によるサービス内容を説明すること。

会員登録に必要な入力事項は以下のとおりとする。

- (ア) 氏名
- (イ) 郵便番号
- (ウ) 住所（地番まで）
- (エ) 生年月日
- (オ) メールアドレス

キ 会員登録のセキュリティ対策について

会員登録にあたっては、必要な情報セキュリティ対策を講じること。

- (ア) ユーザー識別のためのID・パスワードを付与すること。
- (イ) ユーザーのID・パスワード認証等による認証機能を設けること。
- (ウ) ユーザーのパスワード等の情報を暗号化して保存する機能を設けること。
- (エ) ログイン時のパスワードはマスク表示とすること。
- (オ) ユーザー自らがパスワードを変更できる機能を設けること。
- (カ) 不正ログインを検知及び防止する機能を設けること。
- (キ) 不正ログインが検知された場合に、当該ID・パスワードの変更等をシステム管理者が行うことができる機能を設けること。

ク 国体等ユーザーの会員登録促進について

国体等ユーザーに、会員登録の促進をするような取組を実施すること。

ケ その他

- (ア) ウイルス対策や情報漏えい等の情報セキュリティ対策を講じること。
- (イ) 各種媒体での周知に使用可能なスマートフォン用QRコードを制作すること。
- (ウ) 使用するサーバーについては、アクセス数が増加しても安定して稼働すること。
- (エ) 個人情報の取扱い方法等に応じて、適宜、ウェブサイトの通信を暗号化すること。データ送信は、常時、SSL証明書で暗号化された通信(https)により行うこと。
- (オ) ページの運用・保守（サーバー運用管理、ドメイン維持管理、サーバーのダウン及びエラー等の障害発生時の復旧等）を適切に行うこと。
- (カ) 会員登録に関する質問があった場合は、概ね3日以内に返答すること。

(5) ユーザー行動の測定・分析業務

ア メール配信に伴うユーザーの反応や行動をユーザー管理・メール配信システムやウェブサイトのGA (Google Analytics) において測定できる必要な設定を行い、より優れたサービスのための分析を実施すること。

イ 得られたユーザーの行動分析結果を定期的に県に報告するとともに、発信する情報と照らし合わせて、適切なタグの設定やカテゴリー分け（居住地別、趣味嗜好別等）を実施するなど、ユーザーが興味を持つ情報となるよう改善を図ること。なお、改善にあたっては県と協議の上、実施すること。

(6) 管理運営業務

ア 定期打ち合わせの実施及び議事録の作成、状況報告

- (ア) 事業実施期間中は概ね2週間に1回程度、県との定期打ち合わせを実施すること。打ち合わせの場所は、栃木県庁本館9階デジタル戦略課内を基本とする。都度打ち合わせの議事録を作成し、県と共有を図ること。
- (イ) メール配信及びユーザー行動の測定・分析状況等を県の求めに応じて報告すること。

イ 業務完了報告

委託業務完了後速やかに、事業実績報告書を提出して検査を受けること。

ウ 提出する成果品、納入先及び期限

- (ア) 提出物：業務実績報告書 電子データ
- (イ) 提出先：栃木県総合政策部デジタル戦略課
- (ウ) 提出期限：令和6(2024)年3月29日

7 委託料の支払い

業務完了後の精算払とする。

8 事業の実施に係る留意点

- (1) 本事業の実施に当たっては、関係法令を順守し、県と協議を重ねながら、適正に履行すること。
- (2) 当該業務の実施により知り得た個人情報について、漏えい等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るとともに、別紙2「個人情報取扱特記事項」を遵守し、当該業務の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。
- (3) 本業務の遂行に当たっての再委託については、次のとおりとすること。
 - ア 受託者は、本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、県が書面によりあらかじめ承諾した時は、その限りではない。
 - イ 県により再委託が承諾されたときは、受託者は再委託先に対して本業務に係る一切の義務を遵守させるものとする。
- (4) 各業務に係る撮影、編集、制作・運用、調査、分析、報告等の一切の経費（交通費、各種データ費等）は、全て委託金額に含むこと。委託事業の実施に要した経費は、帳簿及び全ての証拠書類を備え、常に収支の状況を明らかにし、委託事業の完了の日の属する年度の終了後5年間保存しなければならない。
- (5) 受託者は業務実施過程で発生した障害や事故については、大小に関わらず県に報告し指示を仰ぐとともに、早急に対応を行うものとする。
- (6) 本仕様書に定めのない事項又は業務上疑義が生じた場合については、両者協議により決定すること。
- (7) 本契約の完了等により業務が終了する場合、契約終了後も事業が円滑に行われるために、データの引継ぎ等、必要な作業を適切に行うこと。
- (8) 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事業に含まれるものとする。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）その他の個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(従事者の監督等)

第3 乙は、個人情報を取り扱う従事者をあらかじめ指定し、当該従事者の役割及び当該従事者が取り扱う個人情報の範囲を明確にしておかななければならない。

2 乙は、この契約による業務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるよう、従事者に対して、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

3 乙は、この契約による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においてもこの契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(収集の制限)

第4 乙は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第5 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(適正管理)

第6 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(作業場所の特定等)

第7 乙は、この契約による業務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を取り扱うに当たっては、その作業場所及び保管場所をあらかじめ特定し、甲の承諾なしにこれらの場所以外に持ち出してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第8 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還)

第9 乙は、この契約による業務を処理するために、甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、この契約完了後直ちに甲に返還するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示した方法によるものとする。

(資料等の廃棄等)

第10 乙は、この契約による業務を処理するために、乙自らが収集し、又は作成した個人情報及び個人情報が記録された資料等を、この契約完了後直ちに、当該個人情報の復元又は判読が不可能な方法により、当該情報を消去し、若しくは当該資料等を廃棄し、又は甲に引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示した方法によるものとする。

(再委託)

第11 乙は、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合を除き、この契約による個人情報を取り扱う事務については自ら行い、第三者にその取扱いを委託してはならない。

2 乙は、甲の承諾により第三者に個人情報を取り扱う事務を再委託する場合には、甲が乙に対して求めた個人情報の保護のために必要な措置と同様の措置を当該第三者（以下「再委託先」という。）に求めるものとする。

3 個人情報を取り扱う事務を再委託する場合において、乙は、再委託先にこの契約による一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、当該個人情報を取り扱う事務に関するすべての行為及びその結果に責任を負うものとする。

4 個人情報を取り扱う事務を再委託する場合において、乙は、乙及び再委託先がこの個人情報取扱特記事項を遵守するために必要な事項並びに甲が指示する事項について、再委託先と約定しなければならない。

(事故発生時における報告)

第12 乙は、この契約による業務に関して、個人情報の漏えい、滅失又は毀損その他の事故が発生し、又は発生するおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

(実地調査等)

第13 甲は、必要があると認めるときは、乙がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報の取扱状況について、随時、実地に調査し、又は乙に対して報告を求めることができる。

(指示)

第14 甲は、乙がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不相当と認めるときは、乙に対して必要な指示を行うことができる。