

業務説明資料

本業務における業務説明資料は次のとおりです。

1 業務概要

- (1) 業務名 海外向け SNS 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 9,900 千円（消費税及び地方消費税を含む。）

2 業務の目的

本業務は、外国人個人旅行者の獲得に向けて、SNS を活用したプロモーションを実施し、本市の認知度及び来訪意欲の向上を図ることを目的とする。

3 業務委託内容

- (1) SNS アカウント運用代行
 - ア Instagram (visit_hamamatsu) (英語)
 - イ Facebook (Visit Hamamatsu EN) (英語)
 - ウ Facebook (Visit Hamamatsu TW) (繁体字)
- (2) 広告運用
- (3) 効果測定

4 業務の仕様

(1) ターゲット市場

外国人個人旅行者の獲得に向けた業務であることを踏まえ、以下の市場を中心とし、受託者が行うマーケット分析結果を踏まえて、委託者と受託者が協議の上、決定するものとする。

- ・ アメリカ、オーストラリア、台湾、香港、シンガポール

(2) SNS アカウント運用代行

本市の Instagram アカウント (visit_hamamatsu)、英語 Facebook アカウント (Visit Hamamatsu EN) 及び繁体字 Facebook アカウント (Visit Hamamatsu TW) の運用代行を令和8年6月1日から令和9年3月31日まで行うこと。

運用開始にあたり、アカウント毎にターゲット設定やコンセプト設計および KPI 等の目標値の策定を実施すること。

ア 投稿回数

- ・ 各アカウントで月に4回以上の投稿を定期的に行うものとし、うち2回以上は動画を投稿すること。アカウントの反応を見ながら、委託者と協議の上、最適な投稿回数を維持するものとする。
- ・ 本市から題材指定等があった場合は追加対応すること。

イ 投稿内容の作成等

- ・ 通年または季節やイベントなどの時季に応じたテーマを設定し、企画、取材、原稿作成、

写真撮影・収集等を行い、投稿内容を作成すること。

- ・ 取材は年間で3回以上行うこと。必要となる調整及び許認可等の手続は、すべて受託者が責任を持って行うこととし、必ず事前に対応すること。
- ・ 投稿内容はアカウントに応じた言語に翻訳すること。ただし、機械翻訳は認めないものとし、受託者が適切な翻訳者を割り当てるとともに、ネイティブチェックを行うこと。
- ・ 投稿する写真は浜松市内で撮影されたものとし、季節感やイベント感のあるフォトジェニックなものを使用することを基本とする。なお、インフルエンサーなどを起用する場合には、委託者と協議の上、決定すること。
- ・ 文章はターゲットへ訴求する効果的なものを作成するとともに、拡散やフォロワーの増加に効果的なハッシュタグを用いること。
- ・ 世界情勢を鑑み、その時々状況に応じ、ふさわしい投稿内容を委託者との協議の上、柔軟に制作すること。
- ・ シェアやリポスト、写真使用については、投稿者の許諾を得るとともに、著作権や肖像権等の問題がないことを確認して実施すること。

ウ DM やコメントの対応

- ・ 回答する必要があるものについては、アカウントに応じた言語で回答すること。回答の可否は委託者と協議の上、決定する。
- ・ スпам等の不適切なコメントについてはコメント非表示対応等を適切に行うこと。

エ 管理体制

- ・ 投稿テーマや内容、投稿日等の運用方針を委託者と定例的に会議等で共有し、密に連携を取りながら業務を実施すること。
- ・ アカウント運用にあたり、誤字・脱字や投稿内容の誤り、不適切な投稿等がないよう、管理体制を整えること。

(3) 広告運用

ア SNS 広告配信

- ・ 本市 SNS アカウントのフォロワー数や投稿への「いいね」やシェア等の拡散を増加させるため、効果的な広告配信を行うこと。
- ・ 広告は必要に応じてクリエイティブを制作すること。クリエイティブのテーマや内容、デザインは本市の魅力を訴求する内容とすること。
- ・ クリエイティブデザイン、広告表現及び媒体については、委託者と協議の上、決定する。

イ 目標 KPI 等

- ・ 広告によって達成可能な目標 KPI (SNS フォロワー数・エンゲージメント数、広告表示数・クリック数など) を設定すること。
- ・ 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。

ウ 広告配信時期

- ・ 広告の配信時期は、令和8年6月から令和9年3月までの期間とし、詳細は委託者と協議の上決定すること。

(4) 効果測定

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、随時効果的な手法を取り入れること。

イ 報告

- ・ 広告配信状況、閲覧者・視聴者の属性（年齢、性別、地域等）等进行分析し、定期的かつ委託者の求めに応じて報告するとともに、ターゲティングの変更、絞り込み等改善策を委託者と協議の上、実施すること。

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。

(5) その他

上記のほか、本市の認知度及び来訪意欲の向上を図ることに効果的と考えられる取り組みを提案し、委託者と協議の上、実施すること。

5 成果物

(1) 報告書

本事業の実施概要、調査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。

(2) データー式

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

6 その他

- (1) 広告掲載時期、広告掲載対象国は、委託者と協議して決定するものとする。
- (2) 本業務における成果品についての著作権、著作権等は浜松市に帰属する。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 受託者は、本業務の実施により知り得た情報が漏洩することの無いよう、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、委託者に速やかに報告すること。
- (6) 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及び保護を図るため、必要な措置を講じること。
- (7) 本業務の遂行に当たっては環境関係法令を遵守し、浜松市環境方針及び浜松市特定調達物品等の調達方針（ガイドライン）に基づいて、事業の推進に努めること。
- (8) 本仕様に記載のない事項については、委託者と協議して決定する。