

WEB・SNSを活用した情報発信業務 業務委託仕様書

1. 委託業務名

WEB・SNSを活用した情報発信業務

2. 委託期間

2025年4月1日～2026年3月31日

3. 業務目的

仙台市誘客戦略推進課が管理する海外観光客向けWEB、SNSを活用し、個人観光客や海外エージェントを対象に、多言語でタイムリーな観光情報の周知を行うことで、旅行機運の醸成を図り仙台への誘客に繋げる。

4. 主なターゲット層

従来、台湾、中国、タイ、英語圏向けに情報発信を行ってきたところ、今後インバウンドの拡大を目指すタイ・香港・韓国・アメリカ（これらの4カ国を以下、「ターゲット」とする。）の特性を踏まえた発信を強化することで、台湾などの既存ファンへの訴求及び新たなファンの獲得を目指す。

5. 業務概要

- (1) WEB、SNSの保守管理・運営
- (2) WEB、SNSでの情報発信
- (3) 情報発信効果を高めるための取り組み
- (4) SNS等に寄せられた問い合わせ対応
- (5) 専用メールアドレスの作成
- (6) 留学生等との連携
- (7) 報告書作成及び報告会の実施

6. 業務詳細

(1) WEB、SNSの保守管理・運営

対象となる媒体については以下のとおり。

- ・ WEB (Discover SENDAI) <https://discoversendai.travel/>
- ・ SNS

媒体名	言語	ターゲット	URL
Facebook	タイ語	タイ	http://www.facebook.com/traveltoSendai.Japan
	繁体字	台湾、香港	http://www.facebook.com/rediscoverSendai.Japan

	英語	全市場向け	http://www.facebook.com/welcometosendai.japan
微博	簡体字	中国	http://weibo.com/xiantaishi
Instagram	英語	全市場向け	https://www.instagram.com/discover_sendai/
Youtube	英語 等	全市場向け	https://www.youtube.com/@discoversendai3564

【WEB】

① 保守業務

- Discover SENDAI を管理・運営するにあたってサーバーをレンタルすること。
※中国では、政府によるウェブ閲覧制約が行われており、中国国外にサーバーがある場合、検索結果として表示されにくいという状況があるため、サーバーについては制約回避の実績のあるものを利用すること。
- 適切な監視・障害対応、点検・保守、不正アクセス防止等のセキュリティ対策を行い、安定稼働に努めること。
- システム及びシステムの稼働に伴い継続的に必要となるソフトウェア製品のライセンス管理（保守費用も含む）を行うこと。
- 使用するすべてのソフトウェアのバージョンアップに関してはその適用の判断に必要な調査・評価を行い、発注者と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。
- ソフトウェアやコンテンツ等に脆弱性が発見された場合は、パッチを適用する等のセキュリティ対策を行うこと。なお、実施の際は、類似環境による適用テストを行った上で本番環境へ適用すること。
- 旧ドメイン (sendai-travel.jp) 保持および現在のドメイン (discoversendai.travel) への転送設定をすること。
- 別紙 1-2「リダイレクト URL 一覧」に記載の旧 URL を新 URL へ転送設定すること。
- バージョンアップやセキュリティ対策に係る費用は、受託者が負担すること。

② バックアップ

バックアップを取得し、障害発生時に以下の要件を満たせるようにすること。

- 万一データが消失した場合でも、確実にデータの復旧を行えるよう準備すること。
- バックアップ取得時に、本市の通常業務に影響が出ないよう考慮すること。
- バックアップのスケジュールは容易に変更できるようにし、任意のバックアップも可能とすること。

③ 障害管理

- ウェブサーバーは、災害発生時含め 24 時間 365 日稼働を原則とし、障害が発生した際は、迅速に対応すること。
- 委託期間内はシステム障害等に備えて連絡体制を整備すること。また、障害が発生し

た場合には、発注者へ報告するとともに、原因究明、復旧措置、対処報告等を的確かつ速やかに報告すること。

- ・ 災害発生した場合、Discover SENDAI 内の「Emergency Information」ページへの切り替えや、必要なページの作成・更新作業等の支援を行うこと。

④ 運用支援

導入後の操作方法やシステム運用等に関する技術的問い合わせに対応すること。対応時間は原則月曜日～金曜日の9時～17時までとし、年末年始や祝祭日を除く。

【SNS】

- ① 受注者内に、統括責任者と、ページ・アカウントごとにネイティブの担当者からなる体制を整備すること。また、各ネイティブ担当者へのバックアップ体制を構築するなど、リスク管理を踏まえた体制とすること。
- ② アカウントについて、少なくとも週1回以上、それぞれのユーザーの投稿内容等を確認し、ネガティブな投稿等が増えた場合は対応を行うこと。
- ③ Facebook カバー写真については仙台への旅行を喚起させるものとし、年に6回以上更新を行うこと。
- ④ 事業開始時に発注者と協議の上、ページ・アカウント毎の数値目標を決定し、その目標達成に向けて取り組むこと。

(2) WEB、SNSでの情報発信

【WEB】

- ① 記事作成、掲載
 - ・ 契約期間内に各言語3回以上新規の記事を作成し、掲載すること。特に、SNS投稿で人気があるがDiscover Sendai 内に関連記事がないテーマを中心に、当市が提示するプロモーション戦略（別添1）を適宜参考にしながら記事を作成すること。ターゲット層を中心とした市場の嗜好や特性を踏まえ、投稿内容のバランス、オリジナリティ、地域性、見栄えの良い写真や動画の利用、SNSとの連続性等に留意すること。
 - ・ 公式ホームページや予約可能なサイト等がある場合は、できるだけページ内にURLを貼付すること。
 - ・ 発信する情報については、事前に発注者と方針について共有するとともに、原則として受注者が情報や必要な画像・映像を収集すること。また、肖像権や掲載許可等

について確認が必要な場合は受注者が対応すること。

- ・ 発注者が保有し、かつ本業務に利用可能な素材（イベント情報、観光スポットの画像等）は提供すること。画像などの二次利用については、受注者が確認すること。

② 記事の更新、修正

掲載済みの記事について内容を確認し、適宜更新・修正を行うこと。

③ サイト構成の修正

ユーザーが使用しやすいサイトになるよう、適宜現在の仕様・構成を修正すること。

④ 災害時等の緊急情報に関する発注者からの発信依頼には迅速に対応すること。

【SNS】

① 各ページ・アカウントから、月 12 回以上、情報発信（投稿）をすること。

言語については、英語、タイ語、繁体字 (Facebook)、簡体字 (微博)、英語 (Instagram)、韓国語とする。韓国語については、効果的な媒体を用いて発信すること。

② 当市が提示するプロモーション戦略（別添 1）を適宜参考にしながら投稿を作成すること。ターゲット層を中心とした市場の嗜好や特性を踏まえ、利用する SNS の特性、投稿内容のバランス、オリジナリティ、地域性、見栄えの良い写真や動画の利用等に留意すること。

③ 投稿内容は以下の内容を中心に、仙台市の公式 SNS としてふさわしい内容やトーンとなるよう留意すること。

(ア) ターゲットの嗜好に合わせたテーマの投稿

(イ) 仙台市から他県へのアクセス・周遊ルート・モデルコースに関する投稿

(ウ) 仙台市の基本情報 ※場所、アクセス、名産品 等

(エ) イベント告知

(オ) 発注者からの依頼投稿

④ 投稿は静止画のみでなく、ストーリーズやリール、ライブ配信等も適宜用いること。また、作成した動画についてはできるだけ Youtube にもアップロードすること。上記以外でも発注者から依頼があった動画については、Youtube にアップロードすること。

- ⑤ 発信する情報については、事前に発注者と方針について共有するとともに、原則として受注者が情報や必要な画像・映像を収集すること。また、肖像権や掲載許可等について確認が必要な場合は受注者が対応すること。
- ⑥ Discover Sendai ページに掲載されている観光コンテンツについては、できる限り URL を添付する等ウェブサイトへ誘導すること。
- ⑦ 発注者が保有し、かつ本業務に利用可能な素材（イベント情報、観光スポットの画像等）は提供すること。
- ⑧ 災害時等の緊急情報に関する発注者からの発信依頼には迅速に対応すること。

(3) 情報発信効果を高めるための取り組み

① 企画（SNS キャンペーン等）

- ・ ターゲットを中心により多くのファンの獲得や、既存ファンとの関係強化を目的とし、契約期間内に 3 回以上キャンペーン等の企画を行うこと。企画内容については事前に発注者の確認を得ること。
- ・ 商品の手配や当選者への景品発送等が必要な場合は受注者が行うこと。
- ・ 取り組みについては、実施後に実績を算出するとともに、判明したことや今後への改善点をまとめ、後述の月次報告にて報告すること。

② 広告

特にターゲットをメインとして、プロモーション戦略（別添 1）を参考に、デジタル広告やSEO対策、紙媒体（ポスター、パンフレット等）等、効果的な方法を用いて適宜広告を行い、本市WEB・SNSへ誘導すること。

③ メールマガジン

- ・ 海外のエージェントや関係団体へ毎月 SNS での投稿内容についてのメールマガジンを配信し、SNS への誘導を促すこと。言語と送信先は以下のとおり。なお、送信先は当市から提供する。

言語	送信先
英語	シンガポール、マレーシア、インドネシア、欧米豪
簡体字	中国本土
繁体字	台湾、香港
タイ語	タイ

韓国語	韓国
-----	----

- ・ メールマガジンはHTML形式での配信とする。
- ・ 受注者が作成した日本語原稿案（文章及び写真）を発注者が確認した後で、受注者が必要な翻訳・レイアウト配置を行い、原稿を作成すること。
- ・ 原稿の内容は 3～4 トピックス程度とし、1 トピックあたり最低 1 枚の写真を配置すること。
- ・ 翻訳にあたっては、文法ミス等がないよう、注意を払って作成すること。

(4) SNS等に寄せられた問い合わせ対応

- ① SNSに寄せられたコメントやメッセージ、WEB (Discover SENDAI)、専用メールアドレスへの問い合わせ等、全世界からウェブ経由で仙台市に寄せられるすべての外国語での問い合わせ（観光に関するものに限る）に対応・回答すること。
- ② 対応・回答については原則受注者内で行うが、判断に迷うものがあれば発注者へ確認を行うこと。
- ③ 対応言語は、英語、簡体字、繁体字、タイ語、韓国語による回答を基本とする。
- ④ コメントやメッセージ、問い合わせへの対応については、目安として 1 営業日以内にファーストコンタクトを行うよう努めること。

(5) 専用メールアドレスの作成

(3)③のメールマガジン配信元、及び(4)①の問い合わせ先については、専用のメールアドレスを作成して使用すること。また、該当のメールアドレスについては当市 Facebook アカウントで掲示する等、当市のメールアドレスであることが分かるようにすること。

(6) 留学生等との連携

- ① 市場の特性を踏まえたプロモーションを行うため、仙台市内の大学へ通う留学生や在仙外国人等を、可能な限り当事業へ参加をさせること。また、従事状況に応じて適切な謝礼を支払うこと。（英語、簡体字、繁体字、タイ語、韓国語 各 1 名程度を想定。）
- ② 契約や報酬の支払い等、連携に係る一切の手続は受注者が行うこと。

(7) 報告書作成及び報告会の実施

- ① ページ・アカウントごとに、毎月 10 日頃までに、前月の月次報告書をまとめること。
- ② 月次報告書には以下の内容とともに簡単な分析や担当者によるコメントを盛り込むこと。
 - ・ 該当月のページ・アカウント概要（フォロワー数、リーチ数 等）
 - ・ **【WEB】**アクセスデータ分析(当市が用意する東北観光DMPの使用も想定)
記事・サイトの修正箇所（該当がある場合）
新規記事の内容 ※PV数等のアクセスデータを含む（該当がある場合）
 - ・ **【SNS】**該当月の投稿一覧、投稿毎の反応（いいね数やコメント等）
SNSの情報発信効果を高めるための取り組み（訪日トレンドや他自治体の発信事例等）
来月の投稿計画（スケジュール及び投稿内容を明示すること）
その他特記事項
- ③ 月例会議は、Web会議システム等を活用し、統括責任者や担当者が海外や遠隔地にいる場合でも、会議に参加できるよう、配慮すること。
- ④ 発注者である誘客戦略推進課及びすべての関係者に情報発信の方向性と市場の動向を共有し、互いに円滑なコミュニケーションがとれるよう、配慮すること。
- ⑤ 月次報告書でのデータ・分析を基に、次年度以降の戦略を含む事業報告書を作成すること。

7. 作成物に関する権利の帰属

作成される成果物の著作権等の取り扱いは、次に定めるところによる。

- ・ 本業務により作成された業務の成果物の所有権、著作権及びその他の権利は、本市に帰属するものとする。ただし、成果物に受託事業者は又は第三者の著作物が含まれている場合、当該著作物（当該著作物を改変したものを含む）の著作権は、従前からの著作権者に帰属するものとし、これらを流用する際には、受注者が確認を取るものとする。
- ・ 業務の成果品等に、受託事業者が従前から補修する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報を含む。）が含まれていた場合には、権利は受託事業者に留保されるが、本市は、本業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無

償で利用できるものとする。

- ・ 受託事業者は、本市に対し、著作権人格権を行使しないものとする。
- ・ 掲載写真を自社において撮影し活用することは可能であるが、撮影費用は受託事業者の責任において本業務予算に含めること。
- ・ 制作にあたり利用する画像等の著作権や人物等の肖像権の権利に関することは、受託事業者がその手続きを行うこととする。受託事業者は、制作物が第三者の著作権等の権利を侵害しないことを保証し、第三者から制作物に関して著作権等侵害を主張された場合の一切の責任は、受託事業者が負うものとする。

8. その他

- ・ 本仕様書に定めのない事項については、両者の協議の下にこれを定める。
- ・ その他不明な点がある場合には、発注者に確認し指示を受けること。