

愛媛県データマネジメントプラットフォーム運用サポート業務仕様書

1 業務名

愛媛県データマネジメントプラットフォーム運用サポート業務

2 業務期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

3 業務目的

愛媛県では、平成30年度からデジタルマーケティングの取組みを開始し、活用モデルの構築やデジタルマーケティング基本戦略（以下「基本戦略」という。）の策定、研修による人材育成を通じて、職員のリテラシー向上と知見の横展開を進めてきた。

令和元年度からは、「愛媛県版データマネジメントプラットフォーム」（以下「DMP」という。）の構築とその運用を開始し、デジタルマーケティングガイドライン（以下「ガイドライン」という。）に基づく、データの蓄積や組織横断的なデータ利活用と成果分析スキームの構築によるプロモーションの高度化・効率化に取り組んできたところ。

令和6年度は、引き続きDMP運用に係る総合的支援を実施するとともに、これまでのDMPでは可視化されていなかった、愛媛県に関心が高い「愛媛ファン」との関係性を分析可能な仕組みを構築することで、DMPの更なる機能拡充を図ることとする。

また、EBPMの普及などに伴い、DMPに蓄積されている県関係HP等への訪問者データのみでは、判断材料が不足するケースが増加していることから、キャッシュレスデータやSNSトレンドデータといった消費者行動データを職員が随時、収集・分析できるとともに、データに基づく施策の改善提案を受けられることができる体制を新たに構築する。これらの業務を通じて、行政におけるデジタルマーケティングの推進基盤を確立し、更なる関係人口の拡大と実需の創出を可能にすることを目的とする。

4 委託料上限額

42,431,000円（消費税及び地方消費税額を含む）

✓ DMP運用サポート業務関連（1）（2）（3）（4）（7）①	22,575,000円
✓ データ駆動型マーケティング機能強化業務（5）（7）②	18,180,000円
✓ デジタルマーケティングスキル向上研修（6）（7）③	1,676,000円

5 業務内容

（1）DMP運用・プロジェクトマネジメント業務

① 実施業務

ア 上記3の業務目的のため、基本戦略及びガイドラインに基づいて、愛媛県が実施するデジタルマーケティング関連施策で得られるデータ等のDMPへの蓄積と活用のための技術的支援を行うこと。

イ その他、デジタルマーケティング関連施策の「企画」「具体化」「実行」「管理」「評価」の各過程において必要な助言や相談対応など、総合的な支援を行うこと。

② 委託内容

ア 愛媛県のデジタルマーケティング関連施策等においてDMP 活用に係る個別支援を実施すること。なお、運用サポート対象となる施策数は、年間 60 件程度を基本とする。

イ 現在の DMP の構造概要は下記のとおり。

(ア) Google 広告 愛媛県 MCC アカウント

(イ) Yahoo! 広告 愛媛県 MCC アカウント

(ウ) Facebook、Instagram 広告 愛媛県 Meta ビジネスマネージャ

(エ) Google タグマネージャ

(オ) Google アナリティクス

(カ) その他、施策の実施に際して、新たなツールを追加することがある

ウ デジタルマーケティング関係施策の各仕様書においては、別記1「デジタルプロモーション実施時における留意事項」に基づいた記載をすることとしており、業務の実施主体と連携の上、広告配信等に係る運用をサポートするとともに、各施策の目的に応じた最適な DMP の活用策を提案すること。

エ 各施策の運用サポート期間は、1 案件あたり広告配信に係る調整に 1 週間程度、リターゲティング広告の実施に向けた提案及び配信状況確認等に1週間程度要することを想定しているが、その他、関係施策の実施主体との打ち合わせを含めて、必要なサポートを実施すること。

オ 愛媛県と協議の上、施策ごとに適切なパラメータを設定して成果の可視化を支援するとともに、デジタル関連施策で取得するデータを指定して蓄積・リスト化し、オーディエンスデータとして活用可能な状態とすること。

カ デジタルマーケティングに関連する法令改正やプラットフォームによる仕様の変更等の情報を収集するとともに、広告主に求められる対応についてのサポートを適宜行うほか、ガイドラインの改定に係る提言を行うこと。

キ デジタルマーケティング関連施策の相談対応は、「企画」から「評価」まで、当課または各施策担当部署の希望に応じて、プロジェクト進捗と並行して実施することを想定（1 回あたり 1 時間程度）している。なお、対応に際しては、デジタルマーケティングの専門知識がない者にも理解しやすい説明に配慮すること。

ク 相談対応は、基本戦略及びガイドラインに基づいた公平・公正な視点で行い、愛媛県の課題を解決するために必要と考えられる場合には、自社と取引がないソリューションについても調査するなど、実現可能性の高い助言を行うこと。

ケ その他、DMP 活用を推進するための提案や必要な機能追加等について、提案を行うこと。

(2) デジタルマーケティングの成果分析スキーム構築業務

① 実施業務

ア 根拠のある数字に基づいた効果検証と課題分析による組織的な施策立案の高度化を図るため、(1)の業務を通して得られたデータをビジネス・インテリジェンスツール（以下「BI ツール」という。）等によって可視化する成果分析スキームを構築するとともに、庁内への横展開を図ること。

イ BI ツールの活用方法や成果分析等に関する相談対応により、データ分析の定着に向けた総合的な支援を行うこと。

② 委託内容

- ア 受託者は、BI ツールの選定と調達に加えて、導入するツールの基本的な設定から、分析スキームの構築にかかる課題の整理、データの特典、ダッシュボードの作成、レビュー・改善までの一連の業務について対応するほか、作成したダッシュボードを更新するためのスキームの構築も行うこと。
- イ 成果分析スキーム構築に係る1案件あたりの期間は、課題の整理とデータの特典までを2～4週間程度、ダッシュボード作成に2週間程度、ダッシュボードの改善と更新スキーム構築に2週間程度要することを想定しているが、解決すべき課題やデータの検証状況に応じて、期間は変動するものとする。
- ウ ダッシュボードの構築対象とする施策は、(1)の業務でサポートする各施策の中から10件程度を想定しているが、DMPに蓄積したデータの量や有用性等についての検討を行い、本県と協議した上で、最終的に決定するものとする。
- エ 構築するダッシュボードは、対象とする施策ごとに、データ分析の知識のない職員でも直感的な操作だけで目的に応じた多角的な分析との成果の把握が可能なものであることに加え、オンライン上で組織的な情報共有が容易に行えるものとする。
- オ 使用するBIツールは、費用対効果に留意しつつ、本業務の目的を達成するために最適と考えるツールを選定し、調達すること。なお、BIツールのアカウントの種類や数については、構築するダッシュボードを管理(データの更新を含む)するためのアカウント4個、各施策の担当者が分析するためのアカウント16個を基本として、組織的にデータ分析を推進していく上で必要最小限な個数を調達することとし、最終的には本県と協議した上で、決定するものとする。また、ダッシュボードを管理(データの更新を含む)する4ライセンスのうち1つについては、受託者が使用するものとする。
- カ なお、ダッシュボードの管理用アカウントに関しては、別途アプリケーションのダウンロードが可能かつ通信環境を持った端末を調達してアクセスすることを想定しているが、各施策の担当者が分析するためのアカウントについては、アプリケーションのダウンロードが不可能な端末を用い、ブラウザを經由してクラウド環境下のBIツールにアクセスすることを想定しているため、受託者は、上記の庁内の環境において、最適なBIツールを選定し、導入を支援すること。
- キ 職員におけるダッシュボード活用を推進するため、都度職員が作業せずともダッシュボードのデータが更新される仕組みを構築すること。なお、構築した仕組みを運用するために必要な経費については、委託事業費の中に含めるものとする。
- ク データの収集に関する各事業担当部署へのヒアリングや作成したダッシュボードの操作方法、データの分析方法等に関して、オンラインで相談できる体制を構築すること。なお、説明に当たっては、データ分析の知識のない者にも理解しやすい説明に配慮すること。

(3) CRMを活用した関係人口分析スキーム構築業務

①実施業務

- ア デジタルマーケティングの更なる深化のため、個人単位で関係人口の分析・ア

アプローチが可能な CRM (カスタマー・リレーションシップ・マネジメント) の仕組みを構築し、3 事業程度で CRM の導入を図ること。

イ CRM の活用方法や運用等に関する相談対応により、CRM の定着に向けた総合的な支援を行うこと。

②業務内容

ア 受託者は、CRM ツールの選定と調達に加えて、導入するツールの基本的な設定を行うこと。なお、令和 6 年度においては、観光や移住といった BtoC 分野における導入を想定しており、そのうえで活用を想定する機能や必要なシステム要件は以下のとおり。なお、導入する CRM ツールについては、愛媛県と受託者で協議の上、決定するものとする。

(ア) 愛媛ファンのデータベース構築機能

フォーム等から入力された氏名や年齢、性別等の基本情報に加え、アンケート等から取得した興味関心や、イベント等の参加情報を保存できること。また、職員が項目を編集、管理できること。

(イ) フォームの作成機能

イベント申込等におけるメールアドレスなどの情報をユーザーが入力可能なフォームについて、職員が G U I 等を利用して自由に作成できる機能を有すること。

(ロ) メール配信機能

全ての登録者に対して一律のメッセージ送信をするだけでなく、登録者の属性やイベント参加などの行動履歴に応じた情報提供をタイムリーに行える機能を有すること。なお、PDCA サイクルを回しメール配信の効果を高めるために効果測定（開封、メール内のクリック）ができる機能を有すること

(ハ) システム性能要件

(i) 職員の利用でもトラブルなく、安定稼働および高い応答性能を有するサービスであること。

(ii) 急激なトランザクション量増加の際にも、レスポンス性能や耐障害性を十分に考慮可能なサービスであること。

(iii) サービス提供時間:24 時間 365 日(計画停止/定期保守を除く)、稼働率の目安として月間 99%以上であること。稼働状況が確認できること。その他、24 時間 365 日(計画停止/定期保守を除く)を実現することための商業的に合理的な努力と対応を行うこと。

(iv) システムの利用者数は 3 分野 15 人程度を想定して、それらのユーザーが業務に支障なく操作できるユーザーアカウントを用意すること。アカウント権限やアカウント数に応じてライセンス料や費用が変動する場合は、本業務で用意するアカウント権限とアカウント数を提案し見積書に内訳を記載すること

(v) 構築した仕組みを運用するために必要な経費については、委託事業費の中に含めるものとする。

(オ) 情報セキュリティ要件

- (i) ユーザーアカウントの発行をシステム管理者が発行でき、担当する業務によってユーザーの権限を設定できること。
- (ii) パスワードの長さ・文字列の制限・利用制限・パスワードのロックなどについて、任意に変更することが可能であること。
- (iii) 指定端末や IP アドレス等の ID・パスワード以外でのセキュリティ性を高めたアクセス制御できる環境を設定できること。
- (iv) パスワードは暗号化された形で管理され、システム管理者もパスワード情報を照会できないこと。
- (v) ID 単位のログインや操作ログを記録し、システム管理者が GUI 画面にて把握できること。
- (vi) 通信回線のセキュリティとして、SSL 128bit 以上の暗号化措置がとられていること。
- (vii) 機密性、監査性に関して、第三者機関が認定した以下の認証制度全てに準拠したクラウドコンピューティング・サービスを利用すること。
 - ・ ISMS 適合性評価制度における ISO/IEC 27001 認証
 - ・ サービス提供元がプライバシーマークを取得していること
- (viii) 本事項に記載の無いセキュリティ要件については、愛媛県と受託者で協議の上、決定するものとする。

イ 導入システムの活用方法について、各施策の現状や課題に応じた相談や提案を随時行うこと。また、設定方法の確認やトラブルシュートについて、受託事業者も導入したシステムにログインのうえ、メールや電話、オンライン会議等を通じた対応を随時実施すること。

ウ 担当課における CRM 導入にあたり、蓄積すべきデータの特定・加工、ダッシュボードの作成、レビュー・改善までの一連の業務について対応するほか、作成したダッシュボードが担当課において継続的に更新・活用されるための定着支援を含めた総合的な伴走支援も行うこと。

エ CRM ツールの庁内への横展開を見越して、伴走支援を通じて収集した課題や優良事例をもとに 5 (1) ②イの DMP の構成要素として CRM ツールを追加した場合の、行政におけるデジタルマーケティングの目指すべき姿と愛媛県が取り組むべき課題を整理すること。

(4) デジタルマーケティングガイドライン等の改定におけるサポート業務

- ① デジタルマーケティングの実施に関連する法規制やプラットフォーマーによる仕様の変更、最新のアドテクノロジー等、業界の動向について情報を収集するとともに、適宜、本県への情報提供を行うこと。
- ② 国内に限らず、国外の最新動向についても調査すること。
- ③ 収集した情報に基づいて、本県がデジタルマーケティングを実施する上で考え得る課題や改善すべきポイントについての検討を行い、併せてガイドライン等の改定に

に向けた提言を行うこと。

(5) データ駆動型マーケティング機能強化業務

① 実施業務

上記3の業務目的達成のため、消費者の活動や興味関心を様々な角度から分析可能なインターネット行動データやキャッシュレスデータ等を活用して、全庁の施策を高度化するためのサポートを伴走支援で行うこと。

② 委託内容

ア 施策高度化の根拠として活用するため、消費者の行動に関する以下4つのデータを分析可能な体制を整備することとして、具体的なデータの出典元や粒度、更新頻度等の概要を提案すること。なお、整備するデータについては、愛媛県と受託者で協議の上、決定するものとする。

イ 本事業で整備するデータについては、必ずしも元データを愛媛県が所有する必要は無いものの、ウの業務において職員からの随時の相談に応じて分析可能なデータを整備すること。

(ア) キャッシュレスデータ

- ・消費者の購買情報、属性（年代、性別、地域、消費カテゴリ等）を分析可能なデータ

(イ) インターネット行動データ

- ・競合サイトのアクセス状況（年代、性別、エリア等）や人気コンテンツを分析可能なデータ
- ・キーワードを軸に消費者の興味関心を分析可能なデータ

(ウ) SNS トレンドデータ

- ・SNS 上の特定トピックの認知度、イメージ（ポジティブ・ネガティブ）、属性（性別、年代、興味関心等）を分析可能なデータ

(エ) スマホ位置情報データ

- ・施設来訪者等の移動情報、属性（性別、年代、居住地）を分析可能なデータ

ウ 庁内の職員からの相談に応じて、相談者とデジタルシフト推進課、受託事業者が連携して、イ で整備した消費者行動データを分析して、相談者の課題に応じた改善提案を随時行うことが可能な体制を整備すること。

なお、本事業では年間 30 件の施策高度化の達成を事業目標として、それらを達成するための連携体制やデータの活用方法を含む具体的なスキームを提案すること。

(6) デジタルマーケティングスキル向上研修

県内事業所のマーケティング職員等を対象とし、デジタルマーケティングを単なる知識の刷り込みではなく、実践的なフレームワークやスキーム等の具体例を交え、業務に活用するためのノウハウ習得を目指す研修を1回以上、企画・運営すること。

なお、会場や設備については、愛媛県が松山市内の会議室を手配する。

(7) 報告書作成業務

次の業務に関する報告書を作成すること。

- ①DMP 運用サポート業務関連：(1) (2) (3) (4) に関する報告書
- ②データ駆動型マーケティング機能強化業務：(5) に関する報告書
- ③デジタルマーケティングスキル向上研修：(6) に関する報告書

6 総括責任者

受託者は、本業務の実施に当たり、十分な経験を有する者を総括責任者として定めなければならない。なお、業務計画書提出時点で確約するものとし、原則として変更できない。

7 DMP 運用業務に求められる専門性

DMP 運用サポートには、デジタルマーケティングの知識が必要とされるため、以下の条件に適応するメンバーを1名以上アサインすること。

- (1) 一般社団法人ウェブ解析士協会が認定する上級ウェブ解析士の資格を有する者
- (2) Google タグマネージャーを中心とした、タグマネジメント業務経験が2年以上ある者
- (3) タグマネジメント業務において、ウェブサイト上のアクションに基づいたタグの発火条件設定を5案件以上経験がある者
- (4) 運用型広告における、運用・管理経験が5年以上ある者
- (5) 自治体案件における、GAの解析レポート業務の経験がある者
- (6) 自治体案件における、広告運用業務の経験がある者
- (7) BI ツールを用いたダッシュボード構築に係る受託業務の経験が2年以上ある者
- (8) CRM ツールにおける、伴走支援業務の経験が5年以上ある者

8 業務報告

(1) 進捗状況報告

本業務の進捗状況について、定期的にウェブ会議等により報告すること。なお、報告頻度や手段については、愛媛県と十分協議すること。

(2) 中間報告

令和6年10月下旬を目安に中間報告を行うこと。なお、報告資料については、愛媛県と受託者が協議の上、書面及び電子データにて提出すること。

(3) 最終報告

本業務の終了後、DMP 運用サポート及びデータを活用した施策高度化の実施結果についての詳細や今後の改善提案等を盛り込んだ報告書を作成し、最終報告を行うこと。また、構築したダッシュボードを活用した成果分析を行うとともに、全庁でのDMPの活用促進に資する分析レポートを作成し、提出すること。

9 成果品

(1) 提出物

- ① DMP 運用サポート実施結果及び改善提案等についての報告書
- ② CRM を活用した関係人口分析スキーム構築業務についての報告書

- ③ 成果分析ダッシュボード及び分析レポート
 - ④ データ駆動型マーケティング機能強化業務についての報告書
 - ⑤ デジタルマーケティングスキル向上研修についての報告書
- (2) 提出部数・留意事項
- ① 上記業務別に冊子2部、電子データを記録した光学ディスク（DVD-R、CD-R等）一式を提出すること。
 - ② 冊子については、日本工業規格A4判で簡易製本、カラー印刷とすること。
 - ③ 電子データについては、「Microsoft Office Professional 2019」で利用可能な保存形式によって提出すること。
- (3) 提出場所
- 愛媛県企画振興部デジタル戦略局デジタルシフト推進課

10 留意事項

- (1) 業務実施のための個人情報の取扱いについては、別記2「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (2) 本業務の実施に際して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。
- (3) 愛媛県は、必要に応じ、受託者に対して委託事業の処理状況について調査し、報告を求めることができる。