

業務仕様書

1 業務名

とべ動物園魅力発信業務

2 業務の目的

愛媛県立とべ動物園は、トリップアドバイザー「トラベラーズチョイス 世界の人気観光スポット 2015 ～動物園・水族館編～」でアジアの動物園で13位（日本の動物園で5位）となり、中四国において広島市の安佐動物公園と来園者数で1，2位を争うなど、高い評価を得ている。

近年はハード・ソフト両面から魅力的な動物園づくりに取り組んできたものの、全国の動物園と同様に、動物の高齢化や個体数の減少、獣舎や休憩施設等の老朽化、更に年少人口の減少などの問題から、来園者数も横ばいの傾向にある。

愛媛県では、このように動物園を取り巻く環境が厳しさを増していく中、今後の将来を見据えた持続可能な動物園を目指し、新たな企画や経営の観点から総合プロデューサーやとべ動物園魅力向上戦略検討委員会において検討した魅力向上方策について戦略的に実施しているところである。

具体的には、テレビ CM、四国各地へのプロモーションキャラバン隊の派遣、動物の行動展示や園内でのグランピングなど各種イベントの拡充、道後温泉などからの無料送迎バスの運行により、来園意欲を喚起してきたが、更なる市場拡大のためには、新たなチャネルによる新規層の取り込みや顧客との関係構築による一層のリピート頻度向上が不可欠である。

そこで、本業務では、潜在的な動物園顧客（顧客潜在層）をメインターゲットに、デジタルマーケティングの手法を活用して、効果的な情報発信を行い、とべ動物園の認知度向上を図り新たな顧客を開拓していくことを目的とする。

3 委託期間

契約締結の日から 2020（平成 32）年 3 月 27 日まで

4 委託料上限額

9,090,909 円（消費税及び地方消費税額を除く）

※消費税及び地方消費税については、改正後の税率（10％）で契約締結するため、改正後の税率（10％）で見積もること。

5 業務内容

顧客潜在層をメインターゲットに、とべ動物園を訪問先として認識し、来園してもらえるよう促すため、とべ動物園に関するインターネット広告（※1）を配信し、最適なオウンドメディア（※2）を用いた顧客との関係構築を行うこと。

また、今後のとべ動物園の経営を見据えて、デジタルマーケティングの手法を活用したとべ動物園魅力発信施策の確立を図ること。

※1 インターネット広告配信の利用媒体については、本業務の事業効果の最大化を図るため最適と考えられる媒体（複数の媒体の組み合わせも可）を選定の上、提案すること。実際に利用する媒体については、提案内容を踏まえて、愛媛県と受託者で協議の上、決定する。

※2 とべ動物園ホームページ（<https://www.tobezoo.com>）を中心に据え、各種 SNS の中から顧客との関係構築のため、最もふさわしい媒体の組み合わせを提案すること。

(1) とべ動物園の顧客潜在層に関する事前調査

顧客潜在層の属性等を調査、分析の上、セグメンテーションやターゲットティング、目指すべきポジショニングの仮説を立案すること。

(2) インターネット広告配信

ア 広告の作成、配信

- ・顧客を念頭に、とべ動物園に対する関心の有無にかかわらず感覚的に見入ってしまうことが期待される広告を制作する。

- ・広告接触後に、とべ動物園への来園意欲を喚起し、好ましく、独自性のあるブランド・イメージを形成するような内容とし、ブランド認知の向上効果が見込まれるものとする。

- ・(1)における分析結果や立案した仮説を踏まえ、日本国内において、顧客潜在層に対する効果的なインターネット広告配信を行うこと。

- ・広告配信は、リーチ数、クリック実績やエンゲージメント・コンバージョン実績などの広告への反応を比較検証しながら、ターゲットに集中的に広告を配信していくことで、事業効果の最大化を図ること。

- ・年間を見渡して、各種イベントやとべ動物園の話題に関するプ

ロ モーションを実施するにあたって最適な時期を提示し、これらを基礎資料として、愛媛県と受託者で協議の上、決定するものとする。(提案にあたっては、別紙「平成31年度とベ動物園イベントカレンダー(案)」を参考とすること。)

・ 広告配信の最初のタイミングは、4月27日からの大型連休を想定しているため、業務受託後、直ちに開始できるような企画を盛り込むこと。

イ オウンドメディアの製作・更新・運用

・ とベ動物園ホームページを中心に据え、各種 SNS との組み合わせにより、顧客の動物園に対する情報接触頻度を向上させ、顧客との関係構築を図ること。

・ なお、オウンドメディアのコンテンツ製作・更新・運用にあたっては、愛媛県、愛媛県動物園協会及び必要に応じて「愛媛県立とベ動物園ホームページ」の管理運営業務の受託者と十分協議すること。

ウ PDCAの実施

広告配信期間を通じて、PDCAサイクルを回しながら、広告内容、配信対象、配信方法、オウンドメディアの内容等について、愛媛県と協議しながら、継続的に改善を図ること。

(3) デジタルマーケティングの手法を活用したとベ動物園魅力発信施策の確立

(1)、(2)を通じて得られた知見を踏まえ、デジタルマーケティングの手法を活用したとベ動物園魅力発信施策の確立を図ること。

(4) 数値目標

クリエイティブプラン・メディアプランごとに数値目標(KPI)を設定すること。また、目標値を達成した場合も、予算の範囲内で事業効果の最大化を目指して事業を継続すること。

(5) 効果の検証

・ 効果検証スキームについて、概要や考え方を提示し、これらを基礎資料として、愛媛県と受託者で協議の上、決定するものとする。

・ 事業の効果・実績を定量的、定性的に把握できるようにすること。

・ また、広告配信のフェーズごとに、事業の結果分析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。

・ 園内などで定期的にアンケートを取り WEB 広告の配信時期や内容と照らし合わせながら効果の検証を実施すること。

(6) 留意事項

本業務は、別記「デジタルプロモーション実施時における留意事

項」に基づき実施すること。

6 事業計画書及び報告書の提出

- (1) 受託者は、契約締結後遅滞なく受託者が提案した企画提案書をもとに、具体的な業務内容について愛媛県と協議の上、委託契約書に定める「事業計画書」を作成して愛媛県に提出すること。
- (2) 委託業務完了後、委託契約書に定める「実績報告書」を作成し、愛媛県の検査を受けること。
- (3) 愛媛県は、必要がある場合は、受託者に対して委託業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。
- (4) 県は、業務実施過程で本仕様書記載の内容に変更の必要が生じた場合は、受託者に協議を申し出る場合がある。この場合、受託者は、委託料の範囲内において仕様の変更に応じること。

7 再委託の可否

受託者は、業務の一部を第三者に再委託することができる。その場合は、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて報告し、愛媛県の承諾を得なければならない。

8 成果の帰属及び秘密保持

(1) 成果の帰属

受託者が本業務で制作した制作物の著作権及び使用権は、原則として、愛媛県に帰属する。

(2) 秘密保持

ア 本業務に関し、受託者から愛媛県に提出された計画書等は、本業務以外の目的で使用しない。

イ 本業務に関し、受託者が愛媛県から受領又は閲覧した資料等は、愛媛県の了解なく公表又は使用してはならない。

ウ 受託者は、本業務で知り得た業務上の秘密を保持しなければならない。

9 個人情報の保護

個人情報の保護については、愛媛県個人情報保護条例（平成 13 年 10 月 16 日愛媛県条例 41 号）に準じて取り扱うこととし、受託者は本業務（再委託した場合を含む。）を履行する上で、個人情報を扱う場合は愛媛県個人情報保護条例及び別記「個人情報取扱特記

事項」を遵守しなければならない。

なお、受託業務の従事者が個人情報の漏えい等を行った場合には、愛媛県個人情報保護条例の規定に基づき処罰される場合がある。

おって、疑義がある場合は愛媛県に協議することとする。

10 その他

業務の実施にあたっては愛媛県と受託者双方が協議を重ねながら実施するものである。

(別記)

デジタルプロモーション実施時における留意事項

- 1 広告媒体及び Google Analytics 等のアカウント管理に関する業務
 - 愛媛県、愛媛県動物園協会及び「愛媛県立とべ動物園ホームページ」の管理運営業務の受託者と協議の上、「愛媛県立とべ動物園ホームページ」について、愛媛県が別途指定する Google Analytics の親アカウントにプロパティ ID を連携させること。
 - 愛媛県、愛媛県動物園協会及び「愛媛県立とべ動物園ホームページ」の管理運営業務の受託者と協議の上、本事業の PDCA サイクルの確立のため、別途愛媛県が指定する効果検証ツールのタグ設定を行うこと（ウェブサイトや広告媒体に対して設定することを想定している。）。
 - 各種アカウント作成時には、内容について愛媛県の承認を得ること。また、当該アカウントについては、事業完了後に一切の権利を愛媛県に譲渡すること。
- 2 適正なデジタルプロモーションの実施
 - 広告価値毀損の課題「アドフラウド」「ブランドセーフティ」「ビューアビリティ」について、愛媛県の信用失墜やブランド毀損となる場所への広告掲載は必ず避ける、アドベリフィケーションツールを採用するなど、可能な限り愛媛県に対する透明性を確保の上、確実な対策を行うこと。
 - 広告媒体のうち、バナー広告等の CPM 課金型（インプレッション単価制）ディスプレイ広告を実施する場合には、vCPM 課金型（viewable インプレッション単価制）が可能であれば優先的に採用する。その採用が困難な場合には、愛媛県にその事情を説明・協議の上、代替案を決定すること。
 - 透明性確保、費用対効果の明確化のため、広告媒体原価と管理運用費は分けて見積もること。
 - 「愛媛県立とべ動物園ホームページ」の Google Analytics で広告効果を取得するため、愛媛県が別途指定するルールに基づき、各広告媒体タグのパラメータを設定し、訪問者データを蓄積すること。
 - また、各媒体などとタイアップ企画コンテンツを制作する場合は、同コンテンツ内に愛媛県が指定するリマーケティングタグを設定し、訪問者データを蓄積すること。
- 3 Facebook 広告を利用する場合

- 愛媛県公式の Facebook ビジネスマネージャーと愛媛県が別途指定する Facebook ページや広告アカウントと紐付けること。
 - Facebook 広告を展開する場合は、愛媛県に対してアナリストの権限を付与すること。
 - 「愛媛県立とべ動物園ホームページ」訪問者に対する Facebook リマーケティングの設定を行うこと。
- 4 Google 広告を利用する場合
- 愛媛県公式の MCC に紐づけ、「愛媛県立とべ動物園ホームページ」の Google Analytics と連携すること。
 - Google 広告アカウント及び Google Analytics アカウントそれぞれで、効果的と考えられるリマーケティングタグ、リマーケティングリストを設定し、共有すること。
 - Google が提供する無料調査（「ブランドリフト効果測定」等）が利用できる場合には、愛媛県とその調査項目等を協議の上、必要に応じて調査を実施すること。
- 5 その他広告媒体を利用する場合
- Facebook 広告又は Google 広告以外の広告媒体を活用する場合においても、原則として両媒体と同様の対応を行うこと。
 - 広告の閲覧権の付与について愛媛県がやむを得ないと認めるに足る事情があると考えられる場合には、愛媛県と協議の上、代替案を決定すること。
- 6 動画制作・動画広告を実施する場合
- 愛媛県が今後中期的なデジタルプロモーションを行うことを念頭に、動画視聴者のアクセス情報を蓄積すること（動画視聴者リマーケティングリスト作成等）。
- 7 6において YouTube を利用する場合
- 作成した動画は愛媛県が運営する YouTube チャンネルへ掲載を行うこと。
 - YouTube チャンネルへの掲載にあたっては、動画タイトル、動画説明文、タグ、カテゴリ、公開範囲及びサムネイル等の必要な設定を行い、効果的な SEO 対策を行うこと。
 - 動画視聴に関するデータや効果的な広告手法を利用するために、YouTube チャンネルと Google 広告アカウントをリンクさせること。
- 8 その他
- 欧州経済領域（EEA）域内から域外へ個人データの移転を行う場合は、EU 一般データ保護規則（GDPR：General Date Protection

Regulation) コンプライスへの対応を受託者において検討の上、対策を行うこと。

(別記)

<甲：愛媛県、乙：受託者>

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施にあたっては、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。

2 乙は、この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、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、これに違反した場合は、愛媛県個人情報保護条例の規定に基づき処罰される場合があることその他個人情報の保護に必要な事項を周知するものとする。

(収集の制限)

第3 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、業務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。

(適正管理)

第4 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、滅失及びき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。

(利用及び提供の制限)

第5 乙は、甲の指示又は承認があるときを除き、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に利用し、又は提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供された個人情報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。

(再委託の禁止等)

第7 乙は、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ甲の書面による承諾を受けたときは、この限りでない。

2 乙は、甲の承諾により第三者に個人情報を取り扱う業務を再委託する場合には、甲が乙に求めた個人情報の保護に関し必要な措置と同様の措置を当該第三者に求めなければならない。

3 乙が甲の承諾により第三者に個人情報を取り扱う業務を再委託したときは、委託業務に係る当該第三者の行為は、乙の行為とみなす。

(資料等の返還等)

第8 乙は、この契約による業務を処理するため甲から提供を受けた個人情報記録された資料等は、業務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、その指示に従うものとする。

2 乙は、この契約による業務を処理するため乙自らが収集し、又は作成した個人情報記録された資料等は、業務完了後速やかに、かつ確実に廃棄又は消去するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(個人情報の運搬)

第9 乙は、この契約による業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報記録された資料等を運搬するときは、個人情報の漏えい、紛失又は滅失等を防止するため、乙の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

(実地調査)

第10 甲は、乙がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の管理の状況について、随時実地に調査することができる。

(指示及び報告等)

第11 甲は、乙がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、乙に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

(事故報告)

第 12 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(損害賠償)

第 13 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰する事由により甲又は第三者に損害を与えたときも同様とする。

(契約の解除)

第 14 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、この契約の全部又は一部を解除することができる。