

業務仕様書

1. 業務名

とべもりプラス魅力発信及び戦略的広報業務

2. 業務の目的

愛媛県立とべ動物園及び隣接するえひめこどもの城並びにえひめ森林公園においては、少子高齢化や施設の老朽化等、各施設を取り巻く環境が厳しさを増していく中、集客力を向上させるためそれぞれ魅力向上戦略に取り組んでおり、令和2年度から、来園者の期待値を向上させる広報やプロモーションを強化するため、デジタルマーケティングの手法を活用した情報発信を行っている。

本業務では、令和3年3月にオープンした両施設を結ぶとべもりジップラインを主軸に、隣接する総合運動公園及びえひめ森林公園を含んだ4施設からなる「とべもりプラス」エリアの交流拡大を見据え、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うことにより、潜在顧客層や新規顧客層をエリアに取り込み、エリア全体の認知度・注目度を向上させ、「とべもりプラス」エリアの来園者の増加及び施設間交流者の増加を目的とする。

3. 委託期間

契約締結の日から2024（令和6）年3月31日まで

4. 委託料上限額

19,806,000 円（消費税及び地方消費税額を含む）

とべ動物園魅力向上関連	9,840,000	円
とべもりジップライン関連	5,533,000	円
えひめ森林公園とべもりエリア関連	4,433,000	円

5. 業務内容

(1) 業務管理に関すること

【4業務共通】

- ・4つの業務【とべもりプラス広報業務】、【とべ動物園魅力発信業務】、【とべもりジップライン戦略的広報業務】【えひめ森林公園広報業務】に対して、最適な予算配分を検討の上、業務計画を立案すること。
- ・全体の作業スケジュールの素案を示すこと。

【とべもりプラス広報業務】

- ・「とべもりプラス」と同エリアをPRするために制作したオウンドメディア「とべもりウェブサイト」を活用し、各種業務をディレクションすること。
- ・サイト内に、各施設のイベントを一画面で表示し、周遊利用に資するカレンダーを構築すること。なお、同コンテンツは受託者による更新を原則とするが、各施設からの情報更新が可能な仕様とすること。

【とべ動物園魅力発信業務】

- ・上記「とべもりプラス」の各種業務と連動したうえで、とべ動物園の施設特徴やイベント計画を踏まえた各種PRを実施すること。

【とべもりジップライン戦略的広報業務】

- ・上記「とべもりプラス」の各種業務と連動したうえで、えひめこどもの城の施設特徴やイベント計画を踏まえた各種 PR を実施すること。

【えひめ森林公園広報業務】

- ・上記「とべもりプラス」の各種業務と連動したうえで、えひめ森林公園の施設特徴やイベント計画を踏まえた各種 PR を実施すること。

ア. ターゲティング

【4 業務共通】

- ・各施設で設定したターゲットとして、とべ動物園では「レジャー興味層」や「子育て及び関連商品興味層」、また、とべもりジップラインでは、「中高大学生」や「20 代の若年層でレジャー興味層」を想定し、デジタルマーケティングを展開してきた。その傾向から、両施設に共通するターゲットとして、子育て世代の男性社員が最も興味があると仮説している。

なお、両施設が仮説として設定するコアターゲット像は、下記のとおり。

(県内) 38 歳の男性社員、家族構成は妻と子ども 2 人、興味関心は旅行や自動車購入、子供の教育

(県外) 37 歳の岡山県在住の男性社員、家族構成は妻と子ども 1 人、興味関心は旅行、自動車購入、投資、アウトドア

「とべもりプラス」エリア・ただし、各施設において、特定の内容を PR するにあたっては、コアターゲット像が上記の仮説と異なることも想定されるため、それぞれの目的に応じた最適なターゲットについて、受託事業者で検討の上、提案すること。

- ・以上を踏まえ、両施設を始めとした「とべもりプラス」エリアの利用促進のため、最適なターゲットを一層明確化すること。

【とべ動物園魅力発信業務】

【とべもりジップライン戦略的広報業務】

- ・上記ターゲットの取り込みのため、とべもりジップラインの特性を活かした広報とすること。また、大阪府や関西圏からの利用促進を図る広報を実施すること。

【えひめ森林公園広報業務】

- ・子ども連れ家族を含む若年層など、幅広い層を取り込む。
- ・事業の実施方針に掲げる「①認知度向上対策」「②リピーター獲得対策」「③来園者との関係性強化」のうち、特に令和 5 年度は「①認知度向上対策」に重点を置いて実施する。

イ. 数値目標

【とべ動物園魅力発信業務】

とべ動物園 現状年間約 46 万人 → 令和 6 年度までに 55 万人

【とべもりジップライン戦略的広報業務】

えひめこどもの城 現状年間約 37 万人 → 令和 5 年度までに 45 万人

とべもりジップラインの目標利用者数 年間 24,000 人

とべもりジップラインを知っている県民 (10~29 歳) の割合 75%

とべもりジップラインで遊びたい県民（10～29歳）の割合 50%

【えひめ森林公園広報業務】

- ・えひめ森林公園の年間入園者数 12万人（令和5年度）
最終目標 15万人（令和8年度）

ウ. 現況のウェブサイト、アプリおよびSNSアカウント等

【とべもりプラス広報業務】

オウンドメディア「とべもりウェブサイト」（とべもりエリア共通サイト）

<https://ehime-hajimarinomori.com/>

とべもりナビ（とべもりエリア共通アプリ）

<https://tobemori.com/>

Twitter「愛媛__とべもり」（広告配信用アカウント）

https://twitter.com/tobemori_ehime

Facebook「愛媛__とべもり」（広告配信用アカウント）

<https://www.facebook.com/%E6%84%9B%E5%AA%9B%E3%81%AF%E3%81%98%E3%81%BE%E3%82%8A%E3%81%AE%E6%A3%AE-104983077941329>

Instagram「愛媛__とべもり」（冒険記事の投稿など）

<https://www.instagram.com/ehime.tobemori/>

YouTube「愛媛__とべもり」

<https://www.youtube.com/channel/UCsT9eDTXd0Hh6FUX30W9jyQ>

【とべ動物園魅力発信業務】

とべ動物園ホームページ

<https://www.tobezoo.com/>

Twitter「愛媛県立とべ動物園（公式）」

<https://twitter.com/tobezooofficial>

Facebook「愛媛県立とべ動物園」

<https://www.facebook.com/tobezoo>

YouTube「愛媛県立とべ動物園」

https://www.youtube.com/channel/UCATco027HDvwzkdE0Fx_69A

【とべもりジップライン戦略的広報業務】

えひめこどもの城ホームページ

<https://www.i-kodomo.jp/>

とべもりジップライン予約サイト（えひめこどもの城ホームページ内）

<https://www.i-kodomo.jp/zipline/>

Twitter「えひめこどもの城」

https://twitter.com/ehime_koshiro

Facebook「えひめこどもの城」

<https://www.facebook.com/%E3%81%88%E3%81%B2%E3%82%81%E3%81%93%E3%81%A9%E3%82%82%E3%81%AE%E5%9F%8E-1434747143255710/>

LINE「えひめこどもの城」

<https://page.line.me/wkull148e?openQrModal=true>

YouTube「えひめこどもの城 公式チャンネル」

<https://www.youtube.com/channel/UCN6JJNjH13CYB2zK26dkrMQ>

【えひめ森林公園広報業務】

えひめ森林公園ホームページ

<https://ehime-sinrinkouen.com/>

Instagram「えひめ森林公園」

https://instagram.com/ehime_sinrinkouen?igshid=YmMyMTA2M2Y=「

(2) 制作物に関すること

ア. オウンドメディアの運用

【とべもりプラス広報業務】

- ・既存のオウンドメディア「とべもりウェブサイト」を活用し、とべ動物園を中心とした「とべもりプラス」エリア内の各施設ホームページや各種 SNS との組み合わせにより、顧客の各施設に対する情報接触頻度を向上させ、顧客との更なる関係構築を図ること。
- ・なお、オウンドメディアを更新する場合は、愛媛県、指定管理者及び必要に応じて「愛媛県立とべ動物園ホームページ」や「えひめこどもの城ホームページ」「えひめ森林公園のホームページ」の管理運営業務の受注者と十分協議すること。

イ. オウンドメディアの保守業務

①サーバー保守

- ・契約期間中において、ウェブサイトの保守を円滑に実施するため、電話、電子メール等による受付窓口を有した保守体制（サポート体制）及び連絡体制を整備するとともに、障害時等において速やかな復旧作業対応を可能とする体制を保持しておくこと。
- ・定期的（最低月1回）な自動及び手動バックアップを行える体制を整備すること。
- ・障害が発生した場合に速やかにシステムを復旧でき、復旧するまでは一連の技術サポート（代替サーバの手配やバックアップを用いたデータ環境の復旧など）を提供できる体制を整備すること。
- ・サーバは、外部のデータセンター（日本国内に所在し、当該データセンターの運用事業者は、当該データセンターを対象に、ISO27001 又は同等の認証を取得していること。）に設置されたセキュリティの高いサーバを受注者が用意する。当該サーバは、インターネットと常時接続していること。
- ・ドメインは、愛媛県の所有とし、本県と協議の上、決定すること。
- ・サーバ又はサーバとしての利用領域を第三者の利用領域と物理的又は論理的に分離すること。
- ・サーバ・システムの動作監視・運用監視、サーバ容量の監視を常時実施できる体制を整備すること。
- ・以下のセキュリティ要件を満たしていること。

※ 受託中に知り得た個人情報とは適正に管理し、決して漏えい、不正使用を行わないこと。当該契約が終了した後においても同様とする。

※ 外部からの不正アクセスやデータ改ざん等の悪意ある攻撃を受けないように、

対策を講じること。また、OS の脆弱性を解消するために、常に最新のセキュリティパッチを適用すること。

※セキュリティ対策の作業手順（報告ルール等）を定め、不正アクセス等の異常が検知された場合は、速やかに愛媛県に報告し、対策を講じること。

- ・ログイン ID 及びパスワードによるアクセス制限は、以下の全ての項目について対策を徹底し、パスワードを強固な文字列（大小文字、数字及び記号のランダム組み合わせ、最低8文字以上）にするとともに、継続的に短周期（最低でも年1回以上）でパスワード変更をすること。

※サーバ自体の管理機能（ウェブ画面等）

※ウェブコンテンツ更新機能（ウェブ画面）

※サーバ管理上、有効化している全ての接続機器

- ・ウイルス対策ソフトウェアをサーバに導入し、リアルタイム検索を実施すること。
- ・サーバ上の不必要なサービスを停止するか、通信ポートを遮断すること。
- ・サーバ提供事業者、愛媛県等が提供する最新のセキュリティ情報を定期的に確認すること。
- ・ウェブサーバに対するコンテンツ更新元の端末機、及び遠隔でサーバの管理操作をする端末機には、ウイルス対策ソフトウェアを導入し、リアルタイム検索を実施すること。

②公開

- ・コンテンツの公開時期については、ターゲット市場の傾向や記事の季節性、社会情勢、広告キャンペーンの実施時期等を踏まえて最適な時期を設定し、公開すること。
- ・Google Search Console でのクロール設定など、検索エンジンの SEO 対策を実施すること。

③動作確認

- ・スマートフォン、タブレット及び PC による動作確認を、各ターゲット市場における標準的な通信環境に十分配慮した上で実施し、各デバイスに最適化された表示がされるよう確認すること。
- ・動作確認等に必要な機器は受注者において準備し、テストが円滑に行なえるよう環境を整備すること。
- ・スマートフォン、タブレットについては、iPhone、iPad、Android 系端末等において動作確認を行うこと。
- ・PC の利用者側の端末性能については、一般的な性能を有する端末において支障なく利用できることを確認すること。
- ・OS、ブラウザについては一般的に普及している OS（Windows、MacOS、Linux 等）、ブラウザ（Edge、Safari、Google Chrome、Firefox 等）により支障なく利用できるものとする。

④その他

- ・ウェブサイトのコンテンツの内容や公開時期については、新型コロナウイルスの流行状況等を見極めつつ、愛媛県と協議の上、最終的に決定する。
- ・作業工程ごとに愛媛県の確認を受けながら作業を進めること。
- ・現在、関連サイトに掲載されている写真等を活用する必要がある場合は、愛

媛県と協議の上、既存データ等を取得することを認めることとするが、受注者はこれら素材の内容を精査し、必要に応じて本業務内でより訴求力のあるものを用意すること。

- ・記事等の校正について、原則として受注者の責任校正とする。

ウ. 動画・バナー等の広報資材制作

【4業務共通】

- ・認知向上、来園促進、顧客との関係構築など、目的に応じて訴求すべき内容について提案すること。
- ・広告接触後に、顧客の各施設の取り組みに対する認知を向上させ、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。
- ・動画、バナー、メール、リスティング、SNS 広告、記事広告用に必要な素材についても、提案内容に応じて製作すること。なお、制作物は、本事業終了後も県が配信及び使用できるものとする。

【とべ動物園魅力発信業務】

- ・とべ動物園の魅力を訴求する動画を年間3本程度制作すること。また、とべ動物園が実施するイベントに合わせ、認知向上を目的とした動画コンテンツ等を制作すること。あわせて、複数の広告プラットフォームで利用できるように、必要に応じて動画の編集についても実施すること。

(3) 広告・キャンペーンに関すること

ア. 広告戦略

【4業務共通】

- ・予算の範囲中で、上記の目標を向上させるために最適なチャネル戦略、広告種類等、広告戦略の全体について提案すること。
- ・広告戦略の提案にあたっては、企画全体を通し、広告媒体間の連動による相乗効果の発揮を意図したものとする。
- ・広告配信に利用する媒体については、本業務の事業効果の最大化を図るために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。なお、実際に利用する媒体については、提案内容を踏まえて、愛媛県と受注者で協議の上、決定する。
- ・ターゲティング等実際の配信方法については、提案内容を踏まえて、愛媛県と受注者で協議の上、決定する。
- ・目標 KPI で示した値を達成した場合であっても、予算の範囲内で事業効果の最大化を目指して業務を継続すること。

イ. インターネット広告の利用

【4業務共通】

- ・インターネット広告の実施にあたっては、事業の目的や内容に応じて達成すべきウェブサイト・アプリ・SNS 上の指標について、対前年比で成長させる意図で目標 KPI を設定すること。
- ・愛媛県版 DMP のデータを活用した広告配信を行うこと。

【とべもりプラス広報業務】

- ・潜在顧客層をメインターゲットに、両施設への来園促進や最適なメディアを用いた顧客との関係構築を目的とすること。
- ・広告のリーチ数、視聴数、クリック数はもとより、サイト滞在時間、エンゲージメント数（フォロワー数、いいね数）をKPI とすること。
- ・また、上記以外にデジタル上で追跡可能な最も来園に近い指標について、アイデアがあれば提案すること。

オウンドメディア「とべもりウェブサイト」セッション 148,871 (R4.4.1～R5.3.31)

Twitter「愛媛__とべもり」228 フォロワー(R5.4.30 時点)

Facebook「愛媛__とべもり」618 人フォロー中(R5.4.30 時点)

Instagram「愛媛__とべもり」フォロワー1,952 人(R5.4.30 時点)

YouTube「愛媛__とべもり」チャンネル登録者数 116 人(R5.4.30 時点)

- ・本業務の実施に当たっては、5（1）イ②に記載するウェブサイトまたはアカウントのうち業務の目的を達成する上で最適なものをランディングページまたは拠点アカウントとすること。

【とべ動物園魅力発信業務】

- ・潜在顧客層をメインターゲットに、良好なとべ動物園のブランド・イメージの強化と定着を図ることに加え、最適なメディアを用いた顧客との関係構築とコミュニケーションの活性化により、来園を促すことを目的とすること。
- ・広告のリーチ数、視聴数、クリック数はもとより、サイト滞在時間、エンゲージメント数（フォロワー数、いいね数）をKPI とすること。
- ・また、上記以外にデジタル上で追跡可能な最も来園に近い指標について、アイデアがあれば提案すること。

とべ動物園ホームページ セッション 1,264,149(R5.4.1～R5.3.31)

Twitter「愛媛県立とべ動物園（公式）」27,846 フォロワー(R5.4.30 時点)

Facebook「愛媛県立とべ動物園」15,355 人フォロー中(R5.4.30 時点)

YouTube「愛媛県立とべ動物園」チャンネル登録者数 8,240 人 (R5.4.30 時点)

- ・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、愛媛県と受注者で協議の上、決定するものとする。（提案にあたっては、別紙「令和5年度とべ動物園イベントカレンダー（案）」を参考とすること。）
- ・本業務の実施に当たっては、5（1）イ②に記載するウェブサイトまたはアカウントのうち業務の目的を達成する上で最適なものをランディングページまたは拠点アカウントとすること。

【とべもりジップライン戦略的広報業務】

- ・とべもりジップラインの発着点となるえひめこどもの城を始めとしたとべもリエリアの利用促進、とべもりジップラインの予約数増や最適なメディアを用いた顧客との関係構築を目的とすること。
- ・広告のリーチ数、視聴数、クリック数はもとより、サイト滞在時間、予約数、エンゲージメント数（フォロワー数、いいね数）をKPI とすること。

えひめこどもの城ホームページ セッション 518,087 (R4.4.1～R5.3.31)

Twitter「えひめこどもの城」994 フォロワー (R5.4.30 時点)

Facebook「えひめこどもの城」257 人フォロー中 (R5.4.30 時点)

LINE「えひめこどもの城」友だち数 10,160 (R5.4.30 時点)

YouTube「えひめこどもの城」チャンネル登録者数 258 人 (R5.4.30 時点)

- ・本業務の実施に当たっては、5 (1) イ②に記載するウェブサイトまたはアカウントのうち業務の目的を達成する上で最適なものをランディングページまたは拠点アカウントとすること。

【えひめ森林公園広報業務】

- ・広告のリーチ数、視聴数、クリック数はもとより、サイト滞在時間、エンゲージメント数（フォロワー数、いいね数）を KPI とすること。

えひめ森林公園ホームページ セッション 32,902 (R4.4.1~R5.3.31)

Instagram「えひめ森林公園」フォロワー1,186 人(R5.4.30 時点)

ウ. ハッシュタグキャンペーン

【4 業務共通】

- ・ハッシュタグキャンペーン等、公式サイトへの誘導の強化を目的とした SNS 上のイベントを企画し、実施すること。

エ. PDCA の実施

【4 業務共通】

- ・広告配信期間を通じて、広告内容、配信対象、配信方法、ウェブサイトの内容等について、愛媛県と協議しながら PDCA サイクルを回し、継続的に改善を図ること。

オ. 情報管理

【4 業務共通】

- ・オウンドメディア及び SNS の運用にあたっては、愛媛県情報セキュリティポリシー及び愛媛県ソーシャルメディア利用ガイドラインを遵守すること。
- ・ログイン ID の取り扱いについて、委託業者用については、別のサイトの更新には利用せず、複数の SNS で同じログイン ID を共用しないこと。ただし、以下の 2 つの条件を満たす場合はログイン ID を共用することを可とする。

※ビジネスコンソール等の同じログイン ID の利用を前提としている管理用システム等を利用

※管理対象となるアカウントが 2 要素認証（パスワード+ワンタイムパスワード等）を実施

- ・SNS の管理用パスワードについて、愛媛県ソーシャルメディア利用ガイドラインに基づき、以下の取扱いを徹底すること。

※ソーシャルメディアの制約がない限り、セキュリティ対策上 8 桁以上の英字（大文字、小文字）、数字、記号を混在させること。

※年に 1 回以上変更すること。また、秘匿を徹底すること。

(4) デジタルマーケティングの手法を活用した魅力発信施策の確立

【4 業務共通】

- ・(1)~(3)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各施設の魅力発信施策の確立を図ること。

(5) 効果検証及び広報計画書、報告書の作成

【4業務共通】

- ・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、愛媛県と受注者で協議の上、広報計画を作成すること。
- ・事業の効果及び実績を定量的、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。
- ・なお、「とべもりジップラインを知っている県民（10～29歳）」、「とべもりジップラインで遊びたい県民（10～29歳）の割合」については、愛媛県が調査することを想定しているが、そのほかに低額の費用で調査可能な場合は、提案すること。

(6) その他、独自提案により実施する取り組み

【4業務共通】

- ・本業務の目的を達成する上で効果が見込まれる事項について、独自提案する取り組みは、県と協議の上で具体化の上、実施すること。

(7) 留意事項

【4業務共通】

- ・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

【4業務共通】

- (1) 受注者は、契約締結後遅滞なく受注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、受注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、受注者に協議を申し出る場合がある。この場合、受注者は、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

【4業務共通】

受注者は、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

【4業務共通】

(1) 成果の帰属

受注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、受注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、受注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. 受注者は、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

【4業務共通】

個人情報の保護については、個人情報の保護に関する法律に準じて取り扱うこととし、受注者は本業務（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個人情報の保護に関する法律及び別記「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、個人情報の保護に関する法律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

【4業務共通】

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