

とちぎ観光デジタルマーケティング・インバウンド誘客促進事業 企画提案仕様書

1 件名

とちぎ観光デジタルマーケティング・インバウンド誘客促進事業

2 委託期間

契約締結の日から令和3(2021)年2月26日まで

3 事業の目的

観光産業の活性化及び地域経済の維持・発展を進めるためには、外国人観光客の増加に取り組んでいく必要があるが、国調査による令和元(2019)年の本県の外国人宿泊数(速報値)の伸び率がマイナスに転じるなど、外国人観光客の獲得のための取り組みが喫緊の課題となっている。

今年は、東京オリンピック・パラリンピックが7月から開催されるほか、近隣・首都圏空港の国際路線の拡充など、外国人観光客が数多く訪れる機会が増加することが見込まれる。また、県内には富裕層向けをはじめとした宿泊施設等が多く存在し、今後「ザ・リッツカールトン日光」など開業を予定する施設があることから、こうした好機を活かすとともに、本県の有する豊富な観光資源を活かして外国人観光客の増加を目指すこととしている。

しかし、本県の海外における認知度が低いことから、本県の観光資源の魅力を伝え、海外誘客を促進していくためには、ターゲットを明確にした「確実なプロモーション」が必要となっている。そのため、本県では令和元(2019)年度からデジタルマーケティングの手法により栃木県の認知度向上を図るとともに、プロモーション戦略の基礎となる事業成果の収集・分析を実施しているところである。

そこで、本事業では、引き続きマーケティング発想により、広域的、効果的かつ効率的なデジタルプロモーションを実施し、栃木県の認知度向上及び訪県意欲の増進を図るとともに、事業の成果指標データの継続的な収集・分析を行うことでセグメンテーションとターゲティング、ポジショニングの最適化及びインサイトの探求を進め、PDCAサイクルを機能させるデジタルプロモーション戦略を展開し、今後の施策に反映することを目標とする。

4 委託概要

受託者は、令和元(2019)年度とちぎ観光デジタルマーケティング事業(以下、「2019年度事業」という。)を発展的に継承し、栃木県の認知度、外国人観光客宿泊数等の現況を十分に理解し、業務ごとの検証スキームを明示した上で、本事業の実施を通じて効果的かつ効率的に本県の魅力を訴求すること。

- ・具体的な実施内容については、企画提案のあった内容を基に栃木県と協議の上、別途委託契約書に定める「事業計画書」において、事業スキームや広告配信時期も含めた委託事業全体スケジュール等を盛り込んで決定する。
- ・本業務は、別紙1「デジタルプロモーション実施時における留意事項」に基づき実施すること。

【参考】 令和元(2019)年度 とちぎ観光デジタルマーケティング事業

(1) 動画

<https://www.youtube.com/channel/UCJ3Je8LUTxuSwo8ki9QWrkg>

- ・ The Grace of Japan , TOCHIGI
- ・ Elegance of Nature | The Grace of Japan , TOCHIGI
- ・ Sense of Beauty | The Grace of Japan , TOCHIGI
- ・ Historical Culture | The Grace of Japan , TOCHIGI

(2) ウェブサイト

<https://tochigi.global/the-grace-of-japan-2019/>

(3) 対象市場

アメリカ、イギリス、フランス、ドイツ、スペイン、オーストラリア、台湾、香港、タイ、ベトナム、マレーシア、インドネシア

(4) 広告配信期間

令和元(2019)年11月17日～令和2(2020)年1月19日

※True View インストリーム広告

5 ターゲット

主にアメリカ、フランス、スペインを対象とする。

ターゲットの具体的な内容については、受託者が各種現状分析を行い、これらを基礎資料として、栃木県と受託者で協議の上で決定するものとする。

6 実施業務

(1) ターゲットに応じた動画コンテンツ制作業務

- ・現状分析によりセグメンテーション及びターゲティングの仮説を設定すること。
- ・ターゲットを念頭に、栃木県に対する関心の有無に関わらず、感覚的に見入ってしまうことが期待される動画コンテンツ（以下、「動画」という。）を制作すること。
- ・接触後に、栃木県への来訪意欲を喚起し、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。なお、ブランド・イメージの形成にあたっては、2019年度事業の発展的継承

に留意すること。

(2) ウェブサイト更新・誘導等業務

- ・上記6(1)で制作する動画の内容を踏まえつつ、2019年度事業で作成したウェブサイトの機能を強化し、各市場の潜在旅行者の来訪意欲を喚起すること。

(3) 広告配信誘導業務

- ・上記6(1)で制作する動画及び2019年度事業で制作した動画を活用し、最適な広告プラットフォームを選定の上、ブランディング及びウェブサイト誘導を目的とした広報配信を行うこと。
- ・広告からの誘導先は、2019年度事業で制作したウェブサイトを前提とすること。

(4) 上記6(1)～(3)の実施に基づく効果測定及び報告業務

- ・業務状況をモニタリングし、スピード感を持って状況に的確に対応すること。
- ・発展性を持って業務の効果検証を実施し、今後の改善策の提案を行うこと。

7 委託内容

(1) ターゲットに応じた動画制作業務

① 基本的な業務内容

- ・より多くの誘客ができると思われるテーマを設定し、栃木県内の地域資源等から素材を選定し、動画を制作すること。
- ・制作する動画は、パソコン・タブレット・スマートフォンから映像を見ているターゲットに対して、本県の認知度向上・観光誘客のきっかけとなるようなものとする
- ・360°全方位カメラや超高精細撮影機材、遠隔操縦機（ドローン）等、映像を制作するための最新鋭の専用機材や映像技術を十分に活用し、撮影場所、時間、クリエイター、出演者、音響、特殊効果等を工夫することとし、これらを使用する際に必要となる一切の調整及び許認可等の諸手続等は、受託者自身で行うこと。

② 言語・音響

- ・動画、サムネイルタイトル等については英語を使用し、訴求する内容を的確に表現するとともに、目的に応じて必要な設定を最大限に行うこと。
- ・字幕やナレーション等の言葉の無い視覚的に訴求可能な動画を制作することを想定しているが、分析の結果として字幕やナレーション等を利用する手法が最適の場合は、この限りではない。
- ・動画の展開と音響とのリンクを意識すること。

③ 制作動画について

(ア) 動画テーマ、構成

- ・動画の題材は、栃木県の特徴ある地域資源等を活用し、「自然」「歴史」「文化」「体験」「人・モノ」「食・県産品」等の魅力について、認知度・来訪意欲の向上

に資するストーリー性のあるテーマを設定し、本県と協議の上で決定すること。

- ・制作にあたっては、これまで、海外向け動画制作・プロモーションの実績のある者と取り組むこと及び栃木県の特徴ある地域資源等のPRに向けて知見を有する他事業者等と連携することが望ましい。

(イ) 制作本数等

- ・制作本数は、2本以上とし、ターゲットに的確に訴求できるものとする。

(ウ) 動画再生時間

- ・90秒程度を目安とするが、テーマや撮影する素材により異なってもよい。
- ・各動画に応じた最適な再生時間を提案し、栃木県と協議の上で決定すること。

(エ) その他

- ・本事業において後述する目標KPIを達成するためには、動画そのものの訴求力が重要であり、特に、動画再生の最初の5秒間を重視して制作に取り組むこと。

④ その他

- ・動画制作にあたっては、新規撮影を原則とする。
- ・実施時期や実施期間により撮影困難なシーン（季節感のある動画やイベント関連動画等）を活用する必要がある場合は、栃木県と協議の上で既存の動画データ等取得することを認めることとする。
- ・動画制作にあたり必要となる経費は、全て当初の契約金額に含むものとする。
- ・制作する動画は、ウェブサイトやYouTube等の動画共有サービス（以下「動画共有サービス」という。）で再生可能なファイル形式とすること。

(2) ウェブサイト更新等業務

① 基本的な業務内容

- ・2019年度事業で制作したウェブサイトを、7(1)で制作する動画の内容を踏まえ、旅行者への価値の伝達、興味の醸成及び旅行者との関係構築等の機能が向上する内容に更新すること。

② 言語

英語とすること。

③ デザイン・情報設計

- ・上記7(1)の内容も踏まえつつ、単なる観光情報案内だけではなく、旅行者の栃木県に対する印象について他者との差別化を図り、感性に訴えかける内容・デザインとすること。
- ・ウェブサイト訪問者にサイト内の回遊を促すよう、グローバルナビゲーション等の機能を高め、ユーザー目線の優先順位で導線構造設計を行うこと。
- ・制作ページ数は2019年度事業で作成したテーマを含めた総テーマ数を下限とする。
- ・検索エンジンのSEO対策を実施すること。

④ 動作確認

- ・スマートフォン、タブレット及びPCによる動作確認を海外のターゲット層における通信回線速度環境を十分に配慮したうえで実施し、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託者において準備し、テストが円滑に行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系端末等において支障なく利用できることを確認すること。
- ・PC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（IE、Safari、Google Chrome、Firefox等）により支障なく利用できるものとする。

⑤ 運営管理

- ・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構築し、トラブルが発生した場合には速やかに対処すること。

⑥ 品質・性能

- ・ウェブサイトを構成する製品や技術は、国際標準もしくは業界標準に準拠していること。
- ・画面操作時においては、利用者にストレスを与えない応答時間を確保すること。

⑦ 情報セキュリティ対策

- ・情報セキュリティ上、問題を発生させる恐れのあるソフトウェアを使用しないこと。
- ・既知のセキュリティホールやバグ等については、原則として全てについて対策を講じること。
- ・セキュリティ上の脅威が検知された場合に栃木県へ速やかに連絡できる仕組みを構築すること。

⑧ その他

- ・記事等の校正について、原則として受託者の責任で行うこと。
- ・更新したウェブサイトについて、導入済のGoogle Analyticsと連携して目的の達成度合いを効果検証できる設定を行うこと。

(3) 広告配信・ウェブサイト誘導等業務

① 基本的な業務内容

- ・上記7(1)で制作した動画について、広告配信等により、ブランディング及びウェブサイトへの誘導を行うこと。

- ・2019年度事業で制作した動画についても、更なるブランディングやウェブサイト誘導を目的として、効果的な活用を図ること。
- ・広告プラットフォームは、対象市場及びターゲットへの到達確度の高いメディアを選択するものとし、目的に応じた最適な配信方法や配信回数を目安とともに、栃木県と協議の上で決定すること。
- ・選択したプラットフォームに広告を最適化するための動画・画像・コピーライティング編集についても実施すること。

②配信設定

- ・ターゲット層を踏まえた配信設定を行うこと。
- ・2019年度事業で蓄積した各種リマーケティングリストを活用した配信についても実施すること。当該リストのデータについては、契約後に提供するものとする。
- ・「Call-to-Action」等を活用してウェブサイトへの誘導を図ること。
- ・広告からのウェブサイト流入の計測や見込み客の分析を行うため、広告のリンク先URLにパラメータ等を設定して見込み客リストを蓄積し、広告とウェブサイトのGoogle Analyticsとの連携設定等を適切に行うこと。
- ・興味関心層への的確なリーチを考慮し、スキップ対応可能な手法を取り入れる等の工夫を行うこと。
- ・広告を配信するために必要な設定を効果的に実施するとともに、広告の実施状況を確認・操作するための閲覧及び操作の権限を栃木県に付与し、アカウントおよびパスワードを栃木県に開示すること。

③目標KPI等

- ・動画の視聴回数は、広告経由については250万回を下限とし、目標KPI（広告経由以外も含む動画の視聴回数）を設定すること。
- ・ウェブサイトの訪問者数は、広告経由で2万人を下限とし、目標KPI（広告経由以外も含む。）を設定すること。
- ・誘導先のウェブサイト内でユーザーのコンバージョン指標として相応しいものがあれば、併せて設定すること。
- ・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。

④広告配信時期

- ・動画や広告の配信時期については、令和2(2020)年10月から令和2(2020)年12月までの期間での実施を目安とし、詳細については栃木県と協議の上で決定すること。

(4) 効果測定及び報告業務

- ・効果検証のスキームについて、概要や考え方を企画提案書に具体的に記載し、これらを基礎資料として、栃木県と受託者で協議の上で決定するものとする。
- ・本事業について、ウェブサイトの閲覧回数、広告の表示回数、動画の視聴回数、関

覧者・視聴者の属性（年齢、地域、特性等）等を動画からのサイト誘導状況等を分析しながら、定期的かつ栃木県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、絞り込み等の改善策を栃木県と協議の上で実施すること。

- ・ 広告配信完了後に、広告及びウェブサイトについて、STP分析の仮説やメディアプランニング等を評価する視点を取り入れたアクセス分析を行い、事業の結果分析及び今後の展開について改善提案を盛り込んだ「分析結果報告書」を、速やかに提出すること。
- ・ 広告配信完了後に、本事業が栃木県の認知、関心等の向上へ与えた影響について、「ブランドリフト調査」「サーチリフト調査」を実施し、速やかに提出すること。
- ・ 上記各種調査の実施が困難である場合は、その対応策について、栃木県と協議の上で決定すること。

(5) 留意事項

- ・ 本事業の実施に当たっては、関係法令を順守し、栃木県と協議を重ねながら、適正に履行すること。
- ・ 各業務上で必要となる観光地・観光関連施設管理者等へのアポイントメント、取材や動画及びウェブ等への掲載許諾などは、全て受託者の責任において行うこと。
- ・ 本仕様書により制作された成果品の一切の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は、完了検査をもって全て栃木県に移転すること。
- ・ 成果品に関する著作権肖像権等の権利は栃木県に帰属するよう整理すること。
- ・ 受託者は、栃木県が認めた場合を除き、成果品に係る著作者人格権を行使できないものとする。
- ・ 成果品については、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。
- ・ 第三者が有する知的財産権の侵害の申立を受けたときには、受託者の責任（解決に要する一切の費用負担を含む。）において解決すること。
- ・ 本事業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、事業終了後も同様とする。
- ・ 事業実施のための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- ・ 栃木県は、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。

(6) その他

- ・ 本事業に係るアポイントメント、調整、撮影、編集・校正、制作・運用、調査、分析、報告等の一切の経費（交通費、宿泊・車両コーディネート費、各種データ費等）は、全て当初委託金額に含むこと。
- ・ 見積書や請求書において、「動画等制作費」、「ウェブサイト更新費」、「広告配信費」、「分析レポート費」を別立てで計上し、積算すること。

- ・動画共有サービスのIDやパスワードを栃木県に開示し、譲渡すること。
- ・各業務の詳細について栃木県と協議の上決定し、進捗状況を綿密に栃木県に報告すること。
- ・本事業の再委託は原則認めない。ただし、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、栃木県が承諾した場合はこの限りでない。

8 成果品

(1) 提出物

- ・分析結果報告書、ブランドリフト等調査結果DVD-ROM2枚またはUSBメモリ2個
- ・実績報告書（A4判）紙媒体10部及びDVD-ROM2枚またはUSBメモリ2個
- ・制作した動画コンテンツを収めたDVD-ROM2枚またはUSBメモリ2個
※リエディット可能なマスターデータ及びMPEG-4形式は必須
- ・更新したウェブサイトデータを収めたDVD-ROM2枚またはUSBメモリ2個

(2) 提出場所

栃木県国際観光推進協議会事務局
（栃木県産業労働観光部観光交流課内）

(3) 提出期限

令和3(2021)年2月26日

※ただし、令和2(2020)年12月末を目安に中間報告を行うこと。

9 総括責任者

受託者は、本事業の実施に当たり、十分な経験を有するものを総括責任者として定めなければならない。また、企画提案時点で確約するものとし、原則として変更できない。

10 提出書類

委託契約書に定めるもののほか、次の各号に掲げる書類を提出しなければならない。

(1) 契約締結時に速やかに提出するもの

- ・「4 業務概要」の事業計画書
- ・総括責任者通知書
- ・その他栃木県が業務確認に必要と認める書類

(2) 各業務完了後に速やかに提出するもの

- ・「7 委託内容(4)効果測定及び報告業務」の分析結果報告書、ブランドリフト等調査結果

(3) 事業完了後に速やかに提出するもの

- ・完了届
- ・その他栃木県が業務確認に必要と認める書類

11 その他

- ・本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に定める内容について疑義が生じたときは栃木県と受託者が協議の上で定めることとする。
- ・上記に関わらず、明示のない事項にあっても、社会通念上当然必要と思われるものについては本事業に含まれるものとする。