

## SNS を通じた訪日外国人旅行者に対するマナー啓発業務委託 仕様書

### 1 業務名

SNS を通じた訪日外国人旅行者に対するマナー啓発業務

### 2 業務の目的

従来から来訪者数の多い中華圏からの訪日外国人観光客等に対し、事前に SNS を通じて、文化的背景・思考・行動傾向等の違いから発生するマナー問題（迷惑行為）について啓発を行うことで、住民への影響を抑制することを目的とした業務委託。

### 3 業務期間

契約締結日から令和 9 年（2027 年）1 月 31 日（日）迄とする。

### 4 業務概要

業務概要は、大きく以下の 2 つから構成される。

(1) SNS 等を活用した情報発信業務

(2) 効果測定調査業務

### 5 SNS 等を活用した情報発信業務

#### (1) インフルエンサーの選定

ア 中華圏市場における旅行への関心が高い層に対して影響力のあるインフルエンサーを選定すること。

イ 選定するインフルエンサーは、WeChat、Douyin、RED、Weibo のいずれか 1 つの SNS 媒体において、50 万人以上のフォロワー数を有すること。

ウ インフルエンサーの選定にあたっては、過去の投稿内容に誤解を招く恐れや、不快な思いをさせる恐れがある投稿（政治的な投稿や他人への誹謗中傷等）がないか確認すること。

エ 中華圏市場における旅行への関心が高い層に対して情報発信効果が最大限期待できる SNS アカウントを有するインフルエンサーを選定すること。

オ 最終的なインフルエンサーの選定は、市と協議の上決定すること。

カ インフルエンサーの選定・出演交渉、SNS 媒体での情報発信に係る調整は受注者が責任を持って行うこと。

#### (2) インフルエンサーとの調整・準備

ア SNS 媒体での情報発信に必要な取材・撮影等をインフルエンサーと調整のうえ実施すること。

イ 取材・撮影等の場所の選定については、インフルエンサーと連携して実施すること。なお取材・撮影等の場所の選定にあたっては、本事業の目的達成に最も効果的な場所を選定すること。

ウ 最終的な取材・撮影場所等の選定は、市と協議の上決定すること。

エ 取材・撮影場所等に対し、連絡調整を行い、必要な手続きを行うこと。

オ 取材・撮影時は、インフルエンサーを含めた撮影スタッフのガイドやアテンド等をはじめとした、円滑に取材・撮影等を行うための企画・運営を行うこと。

カ 取材・撮影等に要する費用を負担すること。

### (3) 情報発信の内容

ア 情報発信は動画にて実施すること。

イ 中華圏市場における旅行への関心が高い層の文化的背景・思考・行動傾向等を理解し、マナー問題が生じる原因を分析したうえで、効果的な情報発信内容を提案すること。

ウ 情報発信する内容は、本市を観光するにあたって「ルール・マナーを守りたくなる」マナー啓発に加え、本市の観光の魅力を含め「興味を持って見たくなる」内容とすること。

エ マナー啓発の内容は、本市が制定している「鎌倉市公共の場所におけるマナーの向上に関する条例」の内容のほか、観光庁や関係機関、先進事例等の情報を参考とし、現状の課題に対し最も効果的と考える内容とすること。

オ 情報発信は、2本の長編動画（5分程度）、及び、各長編動画の視聴を促すことを目的とした2本以上の短編動画（1分程度）に分けて実施すること。

カ 動画内で使用する音楽や画像、写真等の素材は受注者側で著作権を確認し、必要に応じて利用手続き等の申請を行ったうえで、使用すること。

### (4) 情報発信の方法

ア 情報発信前に内容の事実誤認等がないか事前に確認を行ったうえ、発注者に対し最終の内容確認を行うこと。なお発注者に内容確認を行う際は、日本語訳した情報発信内容を提供すること。

イ 情報発信内容は、公序良俗に反さないものとし、各種法令等を遵守するとともに、本市及び関係団体等の信用を損なう恐れのある不適切な投稿は行わないこと。

ウ 情報発信は、インフルエンサーが保有する SNS アカウントにて投稿すること。

エ インフルエンサーが複数の SNS アカウントを保有する場合は、発注者と協議のうえ、可能な限り複数のアカウントを活用し、長編動画・短編動画それぞれのコンテンツ特性に適した SNS 媒体を選定して、情報発信を行うこと。

オ 情報発信した内容は、投稿日から半年以上は削除せずに SNS 媒体上で閲覧できる状態とすること。

カ 情報発信後は、コメントやシェア等の閲覧情報について管理監督を行い、誹謗中傷等のコメントが見られた場合は、速やかに発注者に対応を協議し、受注者の責任において対応を行うこと。

キ 情報発信後に、内容に関する問題等が発生、発覚した場合は、速やかに発注者へ報告し協議を行った後、受注者の責任において対応を行うこと。

ク その他、情報発信を円滑に実施するために必要な対応を行うこと。

## 6 効果測定調査業務

- (1) 情報発信を行った後に、情報発信の効果測定を実施すること。
- (2) 効果測定は、情報発信内容の視聴回数、訪日外国人の事前視聴回数、本市に対する印象変容、観光マナー等の意識変容等といった内容とする。
- (3) 効果測定の内容や方法の詳細については、本市と協議のうえ決定すること。

## 7 成果品

受託者は、本市が指定する期日までに以下の成果品を提出すること。

### (1) 業務完了報告書

本事業の成果として、実施概要や実績、効果測定の結果等を記載した業務完了報告書を作成すること。業務完了報告書には、本業務の成果を踏まえ、今後の情報発信に関する効果的な提案等も記載すること。

### (2) 動画データ

長編動画（2本）及び各長編動画の視聴を促すことを目的とした短編動画（2本以上）のデータを提出すること。なお全ての動画について、日本語訳した動画をあわせて提出すること。

### (3) 投稿データ

SNS アカウントにて情報発信を行った際の動画以外の文言等の情報について、データ形式で提出すること。複数のアカウントにて情報発信を行った際は、アカウントごとに提出すること。

### (4) 効果検証データ

各情報発信に対するインプレッション数、いいね数、コメント数、シェア数などの効果分析や、ユーザーコメント等の傾向分析を行い、提出すること。

## 8 著作権

本業務により作成された全ての著作物（映像、画像、音声、文章等を含むがこれに限られない）の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）は、原則として発注者に帰属するものとし、受注者は発注者に対し著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）及び著作人格権を行使しないこと。

## 9 その他

- (1) 受注者は、本市の個人情報保護条例その他の関係法令を遵守し、業務上知り得た個人情報等を他に漏らしてはならない。また、業務完了後も同様とする。
- (2) 本仕様書に記載されていない事項が発生した場合、あるいは、本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は本市と協議すること。
- (3) 業務を適正かつ円滑に施行するため、受注者は発注者と常に密に連絡を取り、相互に理解した上で作業を進めること。
- (4) 仕様書に記載の各事項に加え、本業務の目的に資する企画等があれば、提案できることとする。