

## 仕様書

### 1. 事業名

令和 8 年度 一般財団法人神戸観光局 英語 SNS 運用業務

### 2. 事業目的

一般財団法人神戸観光局（以下「当法人」という）では、英語 SNS アカウント（Instagram <https://www.instagram.com/visitkobe/>・Facebook <https://www.facebook.com/visitkobe/>）を運用しており、インバウンド誘客を目的に神戸の多様な観光資源の魅力を発信している。しかし、現状のアカウントにおいてターゲットである米豪のフォロワーは約 300 人に留まっており、認知拡大および訴求力の強化が課題となっている。本事業では、既存アカウントを通じて、欧米豪を中心とした英語圏の新規フォロワー獲得を最優先事項とし、神戸の魅力を戦略的に発信することで、神戸のイメージや認知度の向上を図ることを目的とする。また、英語 SNS に関する高度な専門知識や技術を有する事業者运用到委託し、旅行者のニーズに沿った情報を発信することで、実来訪の促進や市内での滞在時間の延長、観光消費額の拡大へと繋げる。

### 3. 委託期間

令和 8 年 7 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

※受託者の業務履行が良好であると当法人が判断した場合、最長 3 年間（令和 8 年度から令和 10 年度まで）の契約更新を実施する可能性がある。

### 4. 委託金額

3,500 千円(消費税および地方消費税を含む)

※キャンペーン実施の際の景品代・送料は含まない。

### 5. ターゲット市場

アメリカ、オーストラリア、カナダを中心とする英語圏

### 6. ターゲットアカウント

Instagram（英語） <https://www.instagram.com/visitkobe/>

Facebook（英語） <https://www.facebook.com/visitkobe/>

## 7. 業務内容

6. で記載したアカウントの運用を行う。受託者は、事業の実施にあたって当法人と密接な連携を保ち、作業を進めるものとし、運用方法、方向性については当法人と協議のうえ検討すること。また、業務の進め方等について、調整の必要や疑義が生じた場合についても、その都度十分に協議をしたうえで実施していくものとする。

### (1) 管理・運営

- ・ 過去の投稿結果等を踏まえた現状分析を行い、目標達成計画（フォロワー数・リーチ数・保存数・エンゲージメント率を含む各種分析指標等）を策定し、達成に向けた施策の方向性を提案すること。
- ・ コメント・ダイレクトメッセージ返信対応（随時）を行うこと。なお、必要があれば回答内容について当法人と協議するものとする。
- ・ 掲載許可が必要な情報（写真・映像・テキスト等）については、受託者が取得すること。
- ・ アカウントの保持・管理に必要な業務を行い、かかる費用はすべて委託費用に含めること。
- ・ SNS を通じて確保したユーザーを、当法人が運用する英語公式観光ウェブサイトや観光事業者のウェブサイトなどへ誘導し、具体的な「検索・予約」に繋がるよう工夫すること。
- ・ その他、運用に関して当法人と協議すべき事項がある場合は、随時相談すること。

### (2) 投稿作成

#### ① 投稿内容

Instagram および Facebook それぞれにおいて、1ヶ月に3回投稿すること。内訳は、リール投稿2回、フィード投稿1回とする。なお、投稿内容はInstagram と Facebook で同様のものとする。

#### (ア) 計画

- ・ 年間の投稿計画案を作成すること。
- ・ 具体的な月間投稿企画案は、投稿月の前月10日までに提案すること。

#### (イ) リール投稿について

- ・ 各動画につき15～30秒程度で作成すること。
- ・ 統一感のあるグリッドを意識した視覚的な構成を担保すること。
- ・ 動画内容を引き立てるようなBGMを使用すること。

#### (ウ) フィード投稿について

- ・ 各投稿につき5枚以上10枚以下で作成すること。
- ・ 統一感のあるグリッドを意識した視覚的な構成を担保すること。
- ・ 単一画像だけでなく、複数の画像をスワイプさせる「カルーセル形式」を積極的に活用し、ストーリー性のある紹介を行うこと。

(エ) ストーリーズ投稿について

- ・ 月1回以上、ストーリーズ機能を活用し、フォロワーとの双方向のコミュニケーションを目的とした発信を行うこと。具体的には、アンケート機能、クイズ機能、質問ボックス等を効果的に活用し、ユーザーの関心事や嗜好を把握するとともに、親近感と信頼感のあるアカウント運営に努めること。
- ・ 得られた反応については、必要に応じて今後の投稿内容の改善や戦略立案に反映させること。

(オ) その他

- ・ 投稿文ではハッシュタグを有効的に使用すること。使用にあたっては、アカウントに合致するものや、欧米豪のトレンドをリサーチした上で選定すること。
- ・ 投稿時は、ストーリーズシェアを行うこと。
- ・ 外国人目線や、ターゲット市場で好まれるテイストを意識して作成すること。
- ・ 原則として、受託者が神戸市内で取材・撮影した素材を活用すること。  
※ただし、状況により当法人と相談の上、フィード投稿に使用する画像は、当法人が運営する神戸公式観光写真ライブラリー(<https://www.feel-photo.info/>)から使用することも可能とする。)
- ・ ネイティブレベルの翻訳確認を行い、投稿文の作成にあたってターゲット市場のユーザーが見た際に、その内容が魅力的に感じるような訴求力のあるライティングを行うこと。
- ・ 発信内容は、公開前に当法人の承認を得ること。

② 取材・撮影

- ・ 取材交渉および内容確認は受託者にて行うこと。  
※ただし、特別な交渉等が必要な場合、事前に当法人に相談すること。
- ・ 撮影時期は季節に偏りがないようにし、各シーズン（夏・秋・冬・翌春）にそれぞれ最低1回以上行うこと。
- ・ 外国人目線や、ターゲット市場で好まれるテイストを意識して撮影すること。
- ・ 撮影した素材はクラウドサービス上（受託者側で用意）で当法人に共有すること。
- ・ 取材で撮影した写真および動画は、当法人が運用する英語公式観光ウェブサイト、その他SNS、広報・誘客活動において転用できるよう二次利用すること含めて許可を取ること。
- ・ 取材撮影にかかる費用はすべて委託費用に含めること。

(3) デジタルキャンペーン・広告運用

- ・ リーチ数やフォロワー数の増加を促進するデジタルキャンペーンまたは/および広告配信を行うこと。
- ・ 運用計画を当法人と協議のうえ、実行すること。

- ・ 運用にかかる媒体実費(上限 500 千円)は委託金額に含めるものとし、「キャンペーンのみ」「広告運用のみ」「両方の組み合わせ」のいずれの構成にするかを含め最も効果的な手法で実施すること。なお、キャンペーン実施の際の景品代・送料については委託金額に含まない。

#### ① デジタルキャンペーン

- ・ ターゲット市場の特性や SNS のトレンドを踏まえ、フォロワー獲得やエンゲージメント向上に直結する企画を提案すること。
- ・ 当選者への連絡、景品の手配・送付、問い合わせ対応等、キャンペーン運営に必要な事務全般を迅速かつ適切に遂行する体制を整えること。
- ・ キャンペーンを通じたフォロワー増加数、参加者数、リーチ数、エンゲージメント数(いいね・コメント・保存等)を報告すること。

#### ② 広告運用

- ・ 全期間に均等配分するのではなく、ターゲット市場のユーザーが旅行を検討する時期(大型休暇)等、最も効果が高まるタイミングを考慮した運用計画を提案すること。
- ・ 広告運用の結果(リーチ・クリック率・獲得単価等)については、定期報告において詳細を報告し、次期運用の最適化に繋げること。

### (4) 報告

#### ① 定期報告

- ・ 3ヶ月ごとに投稿結果のデータを収集・整理し、9月末、12月末、3月末に定報告会の開催および報告書を提出すること。報告会の形式(オン・オフライン)や報告書の体裁は問わない。
- ・ 報告書に記載する必須項目は下記のとおり。

##### (ア) 投稿に関するもの

- ・ 投稿日時
- ・ 投稿内容(写真・投稿文)
- ・ Instagram および Facebook それぞれのインプレッション数、リーチ数、いいね数、シェア数、保存数、エンゲージメント率

##### (イ) その他

- ・ フォロワーの推移・属性
- ・ 競合アカウントおよびターゲット市場における SNS トренд分析

#### ② 年度末報告

- ・ 年間を通じた振り返りレポートと次年度の取り組み指針を記載した最終報告書を令和 9 年 3 月 31 日までに提出すること。
- ・ 次年度の戦略策定に転用できるよう、1年間で得られた「ターゲット市場における反応の良いコンテンツ傾向」を体系的にまとめ、具体的な提案施策を記載すること。

- ・ 報告書に記載する必須項目は下記のとおり。
  - (ア) 投稿に関するもの ※年間を通じた集計データ
    - ・ 投稿日時
    - ・ 投稿内容（写真・投稿文）
    - ・ Instagram および Facebook それぞれのインプレッション数、リーチ数、いいね数、シェア数、保存数、エンゲージメント率
  - (イ) その他 ※年間を通じた集計データ
    - ・ フォロワーの推移・属性
    - ・ 競合アカウントおよびターゲット市場における SNS トレンド分析
  
- ・ 上記データに加え、SNS 分析ツールを活用して以下の項目についても示されることが望ましい。
  - (ア) 新規フォロワーの属性
    - ・ 居住国、年齢層、性別、フォロー時期等の内訳を明確にし、ターゲット市場へのリーチ状況を分析すること。
  - (イ) フォロワーの増減分析
    - ・ フォロワー増加および減少数を把握し、特に、特徴的な動きをしている時期については、可能な限りその属性や増減のタイミング（特定の投稿後など）との相関を分析すること。

## 8. 業務実施にあたっての留意事項

- ・ 委託事業の開始から終了までの間、事業実施方法や進捗状況の確認等、事業の円滑な実施を行うために、定期的に当法人と連絡調整を行うこと。
- ・ 本契約業務によって知り得た情報および個人情報、通常秘密とされる企業情報をこの事業の目的外に使用しないこと。なお、委託期間終了後も同様とする。
- ・ この業務委託により生じた著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条の権利含む）については、原則として委託者に帰属させるものとする。
- ・ 本業務に用いた資料および計算根拠等は全て明確にしておき、当法人からの要求があった場合は速やかに説明、報告できるようにしておくこと。
- ・ 本業務の実施にあたり必要な手続きおよび届出等（事業者への情報取得等）は受託者において行うものとする。
- ・ 本仕様書に定めのない事項および業務遂行上疑義が生じた場合は、その都度、双方で協議の上、処理すること。
- ・ 神戸市の情報セキュリティポリシーを遵守すること。

(<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>)