

# One to One マーケティング伴走支援業務 仕様書

## 1 業務の目的

三重県では、市町・DMO・観光関連団体・観光関連事業者がデータを活用したマーケティングを行うことができる環境を整備するため、「みえ旅おもてなしプラットフォーム（以下、プラットフォームという）」を構築・運用するとともに、「その時・その場所・その人に応じた情報のレコメンド」をする機能として、MA (Marketing Automation) ツールを有している。

しかし、MA ツールの活用には専門的な知識を要するため、プラットフォームで収集した旅行者データに応じた効果的な情報発信が十分に実現できていないのが現状である。

当該業務では、県職員等が MA ツールを活用し、データ分析に基づいたシナリオ作成を行い、配信結果を踏まえたシナリオ改善を行うという PDCA サイクルを回すことができるような伴走支援を受けることで、One to One マーケティングの手法を確立することを目的とする。

## 2 契約期間

契約日から令和6年3月26日（火）まで

## 3 業務内容

### (1) One to One マーケティング支援業務

MA ツール (Salesforce Marketing Cloud) を活用し、県職員等がデータ分析に基づいたシナリオ作成を行い、配信結果を踏まえたシナリオ改善を行う PDCA サイクルを回せるように伴走支援する。

※伴走支援に必要となる Salesforce アカウントは県から付与する。

※伴走支援方法は、zoom や slack 等の web ツールを用いた手法を想定している。

#### ① 新規シナリオ作成支援業務

Salesforce Marketing Cloud を県職員等が次のような操作を行い、新たなシナリオ作成ができるよう伴走支援すること。

伴走支援にあたっては、単なる操作支援をするだけでなく、三重県の観光コンテンツに合わせ、観光領域におけるシナリオ作成ノウハウを生かした適切なアドバイスを行うこと。

なお、新規作成するシナリオは10本程度を想定している。

- ・データエクステンションの作成
- ・Content Builder によるメール作成
- ・Journey Builder にて条件分岐させたカスタマージャーニーの構築

#### ② データ分析に基づくシナリオ改善

新規作成したシナリオのエンゲージメント等を比較・分析し、分析結果に基づいた

シナリオ改善を県職員等が行えるよう伴走支援すること。

## (2)プラットフォームのデータ分析・活用支援業務

プラットフォームのCRM (Salesforce Service Cloud) に蓄積されたデータや、三重県観光客実態調査等のオープンデータを活用し、県職員等がデータ分析を行い、その結果を踏まえたマーケティング施策の企画立案を行えるように伴走支援する。

※伴走支援に必要となる Salesforce アカウントは県から付与する。

※伴走支援方法は、zoom や slack 等の web ツールを用いた手法を想定している。

※プラットフォームの詳細については別添資料を参照。

### ① 各種データ分析支援業務

プラットフォームやオープンデータを県職員等が分析できるよう伴走支援すること。

### ② マーケティング施策の企画立案支援業務

データ分析結果に基づき、県職員等がマーケティング施策の企画立案ができるよう伴走支援すること。

## 4 実績報告書等の提出

委託業務が完了したときは、次のとおり委託業務完了報告書を県に提出すること。

①報告期限：令和6年3月26日（火）

②記載事項

ア 委託業務名

イ 契約金額

ウ 契約日、契約期間

エ 完成年月日

オ 実施した業務概要

カ その他、事業実施の説明に必要な書類

## 5 契約不適合責任

引き渡された本件目的物が種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しない場合、受託者に対し、履行の追完を請求することができることとする。なお、契約不適合が発見された場合は、受託者の責任において補修等を行うものとする。

## 6 その他

(1) 事業実施にあたって、契約書および本仕様書に定めのない事項や細部の業務内容については、県と協議して実施するものとする。

(2) 受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは速やかに県に報告し、その指示に従うこと。

(3) 業務遂行において疑義が生じた場合は、県と協議し、その指示に従うこと。

- (4) 県は、必要に応じ、受託先を訪問して状況確認を行うとともに、実地および書面による検査を実施することができるものとする。
- (5) この契約にかかる会計関係書類は、委託事業が完了した日の属する会計年度の終了後5年間保存すること。
- (6) 本委託業務で取得した個人情報の取扱いについては、個人情報の取扱いに係る関係法令を遵守すること。個人情報の取扱いに係る関係法令に違反した場合には、罰則の適用があるので留意すること。
- (7) 本業務により発生した成果物の所有権は、引き渡し完了したときに県に移転するものとし、成果物のうち新規に発生した著作物の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利で、第27条および第28条に定める権利を含む。以下「著作権」という。）および成果物のうち県又は受託者が受託業務の従前から著作権を有する著作物の翻案等により発生した二次的著作物の著作権は、委託料の支払いが完了したときをもって県に譲渡されるものとする。また、受託者は著作権を譲渡した著作物に関して、著作人格権を行使しないものとする。
- (8) 受託者は、業務の履行にあたって「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」（以下「暴力団等排除要綱」という。）第2条に規定する暴力団（以下「暴力団」という）、暴力団関係者又は暴力団関係法人等による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
- ア 断固として不当介入を拒否すること。
  - イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
  - ウ 県に報告すること。
  - エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、県と協議を行うこと。
- (9) 受託者が（8）のイ又はウの義務を怠ったときは、暴力団等排除要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じる。
- (10) 障がい理由とする差別解消の推進
- 受託者は、業務を実施するにあたり、障がい理由とする差別の解消の推進に関する法律を遵守するとともに、同法第7条第2項（合理的配慮の提供義務）に準じ適切に対応するものとする。