

# 「CRM を活用したロイヤルカスタマー獲得及び流通販路構築事業」 業務委託基本仕様書

## 1. 事業の名称

CRM を活用したロイヤルカスタマー獲得及び流通販路構築事業

## 2. 業務の目的

一般社団法人東北観光推進機構（以下、「東観推」という。）では、訪東北者数の増加及び観光関連消費額の拡大を目指し、域内コンテンツの収集、着地型コンテンツプラットフォームの構築、情報発信等を実施してきた。

コロナ禍における「旅行回数減少」「観光関連消費の減少」、また人口減少による将来的な国内旅行者数、旅行回数の減少により東北域内の観光関連消費額は減少の一途をたどる可能性が高い。

そのため、東北 ALL での DMP 構築による課題と戦略の設定を実施し、CRM（Customer Relation Management）により東北のコアファンであるロイヤルカスタマーの育成・獲得、メディア・インフルエンサー・旅行会社等のステークホルダーの活用を推進する必要がある。

そこで、本事業では東北ファンを会員化することで恒常的かつ継続的なプロモーション、及びマーケティングを実施する基盤構築の実現を図るとともに、東北広域 DMP と連動したデジタルプロモーション基盤を構築し、中長期的なプロモーション、マーケティングプラットフォームの実現を目的とする。

## 3. 履行期限

契約締結の日から 2022 年 3 月 31 日（木）まで

## 4. 業務内容

### (1) CRM システムの構築及び法令順守

- ① 会員データベースの構築においては、今後のプロモーション及びマーケティングにおいて必要な必須項目、任意項目について提案すること。
- ② CRM システム開発、プライバシーポリシー、CRM システム運用等の本事業に係わる全ての業務においては、EU の一般データ保護規則 GDPR（General Data Protection Regulation）、日本の個人情報保護法（プライバシーマークを含む）、及びその他各国の個人情報保護に係わる法令に準拠するよう CRM システムを開発、業務遂行すること。
- ③ CRM システム及び個人情報のセキュリティ対策について CRM システム開発、管理・運用等の業務プロセス別に対策案を提示すること。
- ④ CRM システムは今後の機能拡張を考慮した設計とし、3 か年の機能拡張案について提案すること。特に越境 EC との連携方法については必須とする。

### (2) 会員データの獲得、運営

- ① 個人情報の取得主体は東観推とし、本事業の受託者が第三者として東観推からの委託を受けて個人情報を取得するものとする。

- ② 個人情報の閲覧権限については、東観推からは個人が特定できない設計とすること。
- ③ プライバシーポリシーについては日本語・英語・繁体字・簡体字・韓国語・タイ語の6言語を作成すること。必要に応じてその他の言語による作成を妨げるものではない。
- ④ 会員の獲得については、東北 DC サポーター、東観推 SNS (facebook、weibo) フォロワー、旅行博来場者、東観推 HP の旅東北閲覧者等を接続するとともに、効果的な会員獲得方法について提案すること。
- ⑤ 獲得する会員数について国内、海外（国籍別）に3カ年の計画を提案すること。

### (3) マーケティング及びプロモーション

- ① マーケティングや商品造成前のプレマーケティングを実施するためのアンケート機能及び活用方法について提案すること。
- ② 会員データへの情報提供については、SNS 配信・メルマガ等の効果的な方法を複合的に提案すること。
- ③ 提供した情報への反応について履歴を累積する設計とし、新しい属性分類を設定可能とする設計にすること。
- ④ 会員のロイヤルカスタマー化に向けて国内向け、海外向けの情報発信について効果的な配信内容、配信スケジュールについて提案すること。なお 2021 年度は国内向けに重点を置く内容とすること。

### (4) 分析、ソリューション立案

- ① 会員の属性データ、嗜好性データ（反応履歴）、越境 EC 連携後の購買データの分析手法を提案すること。
- ② 分析結果からソリューションを導く手法について提案すること。

### (5) 3カ年計画

システムの機能拡張、獲得する会員数を含め、3カ年の事業計画及び必要な費用について提案すること。

## 5. 成果指標

### (1) CRM システムの構築及び法令順守

- ① アウトプット成果指標：CRM システムの構築数（目標は1システム以上）
- ② アウトカム成果指標：新規会員獲得数（目標は10,000名以上）

### (2) 会員データの獲得、運営

- ① アウトプット成果指標：新規会員獲得数（目標は10,000名以上）※(1)②との合計
- ② アウトカム成果指標：情報発信による反応履歴数（目標は1,000件以上）

### (3) マーケティング及びプロモーション

- ① アウトプット成果指標：
  - (ア) アンケート機能の実装数（目標は1件以上）
  - (イ) 会員への情報発信機能数（目標は1件以上）
  - (ウ) 会員への情報発信数（目標は2件/月以上）
- ② アウトカム成果指標：情報発信による反応履歴数（目標は1,000件以上）

### (4) 分析、ソリューション立案

- ① アウトプット成果指標：分析手法及び分析結果数（目標は1件以上）
- ② アウトカム成果指標：ソリューション案数（目標は5件以上）

## 6. 成果物の納品

### (1) 納品場所

一般社団法人東北観光推進機構（宮城県仙台市青葉区一番町二丁目2番13号 仙建ビル8階）

### (2) 納品期限

2022年3月31日（木）

### (3) 成果物及び納品方法

#### ① CRM システム及び関連物一式

クラウド型の場合は URL、ID、パスワード等を USB、DVD 又はメールにて提出すること。

#### ② 報告書一式

報告書はパワーポイント等で作成し、USB、DVD 又はメールにて提出すること。

### (4) その他

成果物は全国の旅行者、観光関係者等に広く公開及び共有されることを前提に制作し、瑕疵のないよう十分に精査の上、提出すること。

## 7. 著作権及び成果物の帰属等

本業務による成果又は成果物の著作権は東観推に帰属するものとし、成果物を自ら使用するために必要な範囲で随時利用できるものとする。

## 8. 業務の履行その他特記事項

(1) 受託者は、業務に要する機材、消耗品等について準備すること。

(2) 業務の履行に当たっては、内容を十分理解し東観推と連絡を密に取りながら誠実に履行すること。

(3) 受託者が業務を遂行する上で必要な資料等については、受託者において入手、準備等すること。また、業務に関する協議等のため要する費用は、受託者の負担とする。

(4) 本業務について、この仕様書に記載されない事項及び疑義が生じた場合は、東観推と協議の上、決定すること。

(5) 東観推が必要と判断する場合には、受託者と協議の上、本契約の内容を変更することができるものとする。

(6) 受託者は、事故や運営上の課題などが発生した場合は速やかに報告すること。

(7) 受託者は、本業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面により東観推の承諾を得た場合はこの限りでない。

(8) 受託者は、関係法令を遵守するとともに、個人情報の取扱いを適正に行い、危機管理意識に基づき健全かつ安全に業務執行を図ること。

(9) 受託者は、この委託契約に係る業務を遂行する上で知り得た情報又は秘密は、承諾を得ることなく第三者に漏らし、又は委託業務以外の目的に使用してはならない。委託期間が終了又は委託契約が解除された後においても同様とする。

(10) 受託者は、事故や運営上の課題などが発生した場合は速やかに報告すること。

(11) この委託契約に係る業務遂行にあたり生じた損害は、原則として受託者が負担するものとし責任をもって対処すること。

(12) 成果品の瑕疵が判明した場合は受託者の責任において適切に対処すること。