

仕 様 書

1 件名

マーケティングオートメーションツール（以下「MA ツール」という。）の活用に係る戦略と運用ルール策定およびツール活用に係る運用支援の委託

2 目的

株式会社ゆうちょ銀行（以下「当行」という。）において、2027 年 1 月から活用を開始する MA ツールの活用開始前の戦略・運用ルール・KPI 設計、活用開始後の効果検証・改善提案・運用支援・分析高度化に関して専門的知見に基づく支援業務を委託する。

活用開始後には当行が実施した効果検証をもとに戦略の改善を行うと共に、当行の経営状況、商品・サービス、顧客基盤、チャネル、システム基盤、組織体制を踏まえ、継続的な PDCA を回すための業務プロセス、ガバナンス、役割分担、内製化に向けた検討に関するアドバイザリー業務を委託する。

加えて、MA ツールの活用における、シナリオのツールへの登録作業と、シナリオ運用後の効果検証用データの集計とレポーティング作業を委託する。

3 委託期間

2026 年 11 月 2 日（月）～2028 年 3 月 31 日（金）

4 委託内容

(1) 現状把握・課題整理

受託者は、当行の顧客接点、商品・サービス、既存施策、利用可能データ、システム基盤、組織体制、関連部門の役割、広告審査・法務・コンプライアンス上の制約を把握し、MA 活用に向けた課題を整理する。

(2) MA 活用戦略策定及び改善提案

受託者は MA 活用効果最大化に向けた戦略を策定する。戦略には、対象施策、対象チャネル、マイルストーン、必要タスク、システム・データ・業務上の前提、チャネル追加時の対応、効果検証の観点、意思決定ポイントを含める。

なお、MA ツール活用開始後の効果検証結果を踏まえた、戦略の改善を提案する。

(3) KPI・効果検証設計

受託者は、MA ツール活用開始後の当行が実施する効果検証方法について、必要に応じて当行にアドバイスを行う。

(4) 運用ルール・ガバナンス策定

受託者は、商品所管部からの施策依頼を受け付け、優先順位付け、対象顧客選定、シナリオ設計、コンテンツ制作依頼、審査、MA 登録、テスト、本番反映、配信、効果検証、改善、停止、インシデント対応までを含む一連の運用ルールについて、当行コーポレートスタッフ部門デジタル戦略部リテールマーケティング室（以下「主管部」という。）、商品所管部、システム関係者、コンテンツ制作事業者、審査部門等の役割分担を明確に策定し、必要に応じてルール改定を行う。

(5) シナリオ設計・MA 登録支援

受託者は当行と協議のうえ、対象顧客、起点イベント、配信条件、除外条件、チャネル、配信タイミング、再配信条件、停止条件、効果測定条件を整理し、SAS CI360 へのシナリオ登録、設定内容確認、テスト、本番反映を行う。

なお、シナリオの設計は 2027 年 3 月末までの期間では合計 10 件程度、それ以降は月 3 件程度を想定。

(6) データ集計・レポートニング

受託者は、SAS EG 等を用いて KPI・KGI の進捗状況を確認できるデータを集計し、レポートとして整理する。

なお、詳細な効果検証は当行で実施する。

(7) 内製化・定着化支援

受託者は当行が将来的に MA 活用を自走できるよう、主管部および関係部署向けに、業務手順、操作手順、KPI 管理、会議体運営、レポート活用、改善サイクルの回し方に関するナレッジ移管と教育を行う。

(8) コンテンツ制作事業者との連携

顧客アプローチに係るコンテンツ制作業務は別途委託するため、受託者は当行主管部を通じて、コンテンツ制作事業者と必要な連携を行う。

当行主管部も含め、両事業者間の責任分界、情報共有範囲、成果物の承認主体等は当行と協議のうえ定める。

5 受託者に求める要件

受託者は、支援業務の品質確保のため、金融業界における MA ツールを活用したリテール顧客向けのアプローチについて支援した実績を十分に有していること。

(1) 受託者は、以下の要員を施策検討支援体制に含めること。

ア 銀行における MA ツールを活用したリテール顧客向けのアプローチについて支援した実績を十分に有している。

イ 主管部とコミュニケーションを円滑に行うため、主管部から依頼があった際には常駐できる。常駐しない期間等がある場合、常駐せずとも業務を円滑に遂行できる対策を講じている。

ウ MA ツールは SAS 社の CI360 という製品を活用し、効果検証用データの集計は SAS 社の EG (Enterprise Guide) を利用するため、当該ツールの操作が可能な人材をアサインすること。

6 提出物及び報告期限等

(1) 提出物

ア 月次報告書

作業内容詳細（作業内容、全ての成果物）を月次で管理し報告する。

イ 委託メンバー稼働報告書

委託メンバー毎の作業時間及び作業内容を月次で報告する

イ 最終報告書

委託期間で検討された内容を正式にまとめた成果物をもって最終報告書とする。

(2) 提出方法

電子媒体（メール含む。以下同じ。）または紙媒体にて提出すること。

(3) 留意事項

ア 報告物の電子データは Word、Excel、PowerPoint のソフトウェアにより作成すること。

イ 報告物の作成に必要なソフトウェア等は受託者において準備すること。

ウ 各報告物の作成にあたっては、主管部と適宜打ち合わせること。

(4) 報告期限

各報告書の提出期限は主管部と調整の上、決定すること。

なお、最終報告期限は 2028 年 3 月 31 日（金）とする。

(5) 提出先

主管部

7 その他

(1) 支援業務に必要な交通費等については、受託者負担とする。

(2) 受託者は、本件受託業務の一部を第三者に再委託する場合は、事前に再委託先及び再委託する内容について書面にて主管部へ提出し、主管部の承認を得た上で実施すること。

(3) 業務従事者に対する作業の指示、労務管理、安全衛生管理等に関する指揮命令は、すべて受託者の責任において行うこと。

(4) 委託業務の詳細については、主管部（TEL 03-3477-2012）と協議の上、合意した内容に従うものとする。

(5) 委託業務を実施するために必要な情報機器類及び什器等は、主管部と調整のうえ、受託者が自ら用意すること。

(6) 個人データを取り扱う場合、当行の管理する作業エリア内で、当行の管理ルールに従い、当行の管理する情報機器を用いること。