

仕 様 書

1 件名

顧客コミュニケーションコンテンツ企画・制作・改善支援業務の委託

2 目的

株式会社ゆうちょ銀行（以下「当行」という。）における顧客アプローチ施策において、メール、アプリ向け配信、Web ポップアップ等のオウンドチャネルを通じて使用する顧客向けコンテンツを企画・制作し、配信結果を踏まえた改善を行うことを目的に委託する。

なお、本業務は当行または別途委託する MA 活用支援業務で整理される商品、顧客セグメント、ペルソナ、チャネル、配信条件、施策目的を踏まえ、単なる文面作成にとどまらず、顧客にとって分かりやすく、金融機関として適切で、効果検証に基づき改善可能な顧客コミュニケーションコンテンツの整備を委託する。

3 委託期間

2026 年 11 月 2 日（月）～2027 年 3 月 31 日（水）

4 委託内容

(1) コンテンツ企画

受託者は当行が提示する商品・サービス、対象顧客、チャネル、施策目的、ペルソナ、顧客課題、配信条件を踏まえ、コンテンツ企画を行う。企画には、訴求仮説、顧客インサイト、メッセージ方針、トーン＆マナー、利用チャネル別の表現方針、A/B テスト案を含める。

(2) コンテンツ制作

受託者はメール配信文面、アプリ向け配信文面、Web ポップアップ等について、件名、見出し、本文、CTA、画像、図表、リンク、HTML、必要な編集可能ファイルを制作する。制作物は、スマートフォン閲覧時の可読性、アクセシビリティ、金融商品・サービスの説明としての正確性、過度な誤認を招かない表現、審査対応を考慮して作成する。

なお、生成 AI の活用も可能だが、著作権侵害の有無に関する調査等受託者が責任をもって行うこと。また、生成物に関する説明責任を果たせるよう、どのような情報を用いて回答を作成したのか、どのように人的な確認を起こったか等を示すエビデンスを提出すること。

また、コンテンツの制作数は合計で 10 件程度を想定。

コンテンツ作成において、外部の統計データ等を利用する場合は、虚偽広告に当たらないように、真偽調査等は受託者が行うこと。

(3) レビュー・修正対応

受託者は当行のレビュー結果を踏まえ、修正対応を行う。

(4) 改善提案

受託者は、配信後に当行から提供される開封、クリック、遷移、コンバージョン、

配信停止、AB テスト結果等を踏まえ、コンテンツ改善の示唆を整理する。

改善提案には、文面、件名、CTA、画像、訴求軸、文字量、配信タイミング、チャネル別表現の見直しを含める。

5 受託者に求める要件

- (1) 受託者は作成コンテンツの品質確保のため、金融業界向けに広告コンテンツを作成した実績を十分に有している。
- (2) 受託者は金融業界向けに広告コンテンツを作成した実績を有する要員を委託体制に含めること。
- (3) 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。)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。常駐できない場合は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。

6 納品物及び納品期限等

- (1) 納品物
上記 4 記載のコンテンツ企画書、コンテンツ、改善提案書
- (2) 提出方法
電子媒体（メール含む。以下同じ。）にて提出すること。
- (3) 留意事項
ア 納品物の電子データは Word、Excel、PowerPoint、html 等のソフトウェアにより作成すること。
イ 納品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 納品物の作成にあたっては、主管部と適宜打ち合わせること。
エ 納品物の帰属は、当行に帰属するものとする。
- (4) 納品期限
納品期限は主管部と調整の上、決定すること。
なお、最終納品期限は 2027 年 3 月 31 日（水）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) 本件で利用するサーバ等システム構成機器、及び内部データにアクセス権を有する主体（委託先・保守業者・クラウドサービス提供事業者等含む）は、全て国内に限定すること。
- (7) クラウドサービス事業者によるアクセス権限設定の仕様変更や金融機関等による設定の変更時には、設定内容の妥当性を確認する旨を、クラウドサービス事業者あるいはシステム保守の外部委託先と合意すること。
- (8) 契約締結に際し、クラウド事業者との責任分界点を契約書やSLA等において明確にしたうえで利用を開始することを確認すること。