

「Liny」を活用した信濃町ファンクラブ公式LINEシステム構築及び運用支援業務 特記仕様書

1 業務名 「Liny」を活用した信濃町ファンクラブ公式LINEシステム構築及び運用支援業務

2 業務概要

- (1) 件名 「Liny」を活用した信濃町ファンクラブ公式LINEシステム構築及び運用支援業務
- (2) 内容 信濃町ファンクラブ公式LINEアカウントを用いて、会員数の増加・加入者満足度向上に寄与するさまざまな機能を実装する。
- (3) 構築期間 令和6年5月20日～令和6年5月31日
- (4) 運用期間 令和6年6月1日～令和7年3月31日
- (5) 公開日 令和6年6月1日

3 業務目的

信濃町ファンクラブのデジタル化を進めると共に、「会員数の増加、加入者満足度の向上」を目指し、LINEを活用した施策の強化を目指す。そのためにLINE拡張システム「Liny」を導入し、現在のアカウントを継続的に利用する。

4 業務内容

本業務の内容は、以下の項目を一括して行うものとする。

- (1) システム構築
 - ・本町の情報発信を効率的、効果的に行えるようLINE拡張システム「Liny」を用いて現在リリースしているアカウント同様のシステム構築を行う。
 - ・記載項目に関しては、必ず実現が可能であること。
 - ・本システムは、原則として、24時間365日利用可能であること。
- (2) 運用・保守
 - ・導入後の運用・保守については、システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。
 - ・システム障害の早期発見・予防に努め、システムに障害が発生した場合や、脆弱性が発見された場合等トラブルが発生した際には、速やかに対応すること。
 - ・ソフトウェアのバージョンアップについては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、本町と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。
- (3) 調査・相談対応
 - ・本システムの構築・運用・保守の際には、新たな機能の提案や本町が想定する機能の影響調査などを行うこと。
 - ・システムに関する本町からの問い合わせ・相談への対応及び必要に応じた本町への情報提供を行うこと。
 - ・調査・問い合わせ・相談対応は、原則として、平日の9時～17時とし、本町職員（以下「管理者」という。）と、電話又は電子メールにて対応すること。
- (4) 計画的なシステム停止
 - ・受注者がシステムを停止する場合は、システム利用者への影響を考慮し、遅くともシステム停止の7日前までに本町と協議の上、決定すること。
 - ・その際、システムの利用に支障がないよう代替手段等を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。
- (5) 想定外のシステム停止への対応
 - ・計画的なシステム停止以外の要因によりシステムが停止した場合には、受注者は速やかに復旧又は代替手段を用意し、システムの安定的な運用に努めること。
- (6) バージョンアップ対応
 - 本業務において導入されるシステムに対して性能や品質の強化、新たな機能の追加等、バ

ージョンアップが行われた場合は、契約の範囲内において対応すること。

(7) システムに求める基本的要件

- ア 本システムを利用しようとする住民（以下「利用者」という。）、システムを提供する本町の職員双方にとって、分かりやすく、かつ操作性が高いシステムとすること。また、専門的知識がなくても効率的な運用が可能なシステムとすること。
- イ 運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的なシステムの拡張性を確保したシステムとすること。
- ウ SSL/TLS(TSL1.2 以上) による暗号通信を行うこと。
- エ サーバーなどの環境設備は日本国内に設置すること。

5 機能概要

本事業はLINE 拡張システム「Liny」を活用し、以下の（4）から（11）までの必須機能を有し現在のアカウント同様の構築をすること。また、（4）から（13）までの機能は基本料金内で全ての機能を利用できること。

(1) 基本要件

- ア 信濃町ファンクラブのLINE 公式アカウントと連携すること。
- イ 利用者は、スマートフォン用の iOS 版又は Android 版のLINE を使用し本業務で提供するシステムを利用できること。
- ウ 本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供システムであること。
- エ 本システムは、24 時間 365 日利用可能であること。ただし、深夜の時間帯におけるバックアップ処理などシステム運用に最低限必要な時間の停止を除く。
- オ システム及びデータに対して自動でバックアップを行う機能を有すること。
- カ 本システムはLINE 株式会社推奨の Google Chrome のインターネットブラウザを使用し、インターネット環境に接続し利用できること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。

(2) 利用者のシステム利用環境

本システムを利用可能な iOS、Android、LINE のバージョンは限定しないものとし、最新バージョンについては、最新バージョンがリリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。

(3) 管理者のシステム利用環境

- ア 管理者用の管理機能は、パソコンのブラウザで利用できること。
- イ 本町で使用している仮想ブラウザ（SBC 方式：Google Chrome）から利用可能で、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- ウ OS 及びブラウザは、それぞれ最新バージョンでの利用を前提とする。ただし、新バージョンがリリースされた後にそのバージョンに起因する不具合が確認された場合はこの限りでない。なお、OS の最新バージョンについては、最新バージョンがリリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。

(4) リッチメニュー

- ア トーク画面に画像付きのメニューを表示させることができること。
- イ 分割数に制限が無く、座標指定による自由な領域設定ができること。
- ウ 特定の対象者のみに、限定したメニューの表示ができること。
- エ 指定のURL等にリンクする設定ができ、この設定を任意に変更できること。
- オ メニューの切り分けは、機能上無制限であること。
- カ メニューの修正は、職員でも行える仕様であること。
- キ 初回情報登録フォーム等で回答した内容に合わせたリッチメニューを表示させることができること。
- ク 管理画面にて、リッチメニューデザインの作成が職員でも行える仕様であること。

(5) ユーザー情報登録フォーム機能

- ア 友だち登録した利用者の住んでいる地域(地区)、年代、性別、配信希望のカテゴリの有無などを選択できる登録フォーム機能を有すること。
- イ 登録フォームは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- ウ 登録情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。
- エ 設定項目についてはカスタマイズができること。
- オ 回答に応じて次ページをセクション毎に分ける事が可能であること。

(6) 情報配信機能

- ア 登録フォームで取得した項目に基づき配信対象者を絞り込む「セグメント配信」が可能であること。
- イ 登録フォーム未回答者を含む友だち全員への配信が可能であること。
- ウ 配信毎にユーザー側から見てアイコン画像と名前の変更ができること。
- エ 登録フォームなどで回収したユーザー情報が配信メッセージ内で反映可能なこと。
- オ 配信対象者の絞り込みはor条件やand条件などを掛け合わせた絞り込みができること。
- カ 日時を指定してセグメント配信できること。また、一定周期で繰り返すセグメント配信設定ができること。
- キ 日単位、週単位、月単位で定期配信日を指定できること。
- ク 定期配信の除外日を設定できること。

(7) 自動応答機能 (=チャットボット機能)

- ア 利用者からの問い合わせに対し、ボタン等を用いて入力の手間なく必要な情報を自動応答できること。
- イ ボタンのタップにより事前構築済みのシナリオが起動し、情報を提示すること。
- ウ 自動応答のシナリオは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- エ 作成できるシナリオの階層に制限がないこと
- オ シナリオは本町が素案を提供し、受注者において初期データを作成すること。

(8) QRコード発行機能

- ア 流入経路毎にQRコードを無制限に発行できること。
- イ 発行したQRコードを利用者が読み取ることでQRコード毎に流入経路が判別出来ること。
- ウ 発行した発行したQRコード毎に利用者に対するメッセージ送信内容や、リッチメニューの表示内容を設定できること。

(9) スタンプラリー機能

- ア QRコード機能を活用し、リッチメニュー上でスタンプが貯めれること。
- イ スタンプの獲得数に応じて賞品の抽選応募やクーポンが獲得できること。同一イベントで複数のスタンプが付与できないこと。
- ウ 現在のスタンプはいつでも利用者が確認できること。
- エ スタンプに有効期限を設定できること。
- オ 参加者の情報をもとに、年代別に好まれる地域や周遊地点などの分析ができること。
- カ 参加者に対して、アンケートを実施できること。
- キ アンケートは同一人物による多重回答を防止する仕組みができること。
- ク スタンプ獲得時に、獲得地点に応じたアイコンや名前での配信ができること。

(10) 抽選機能

- ア QRコードなどでスタンプを貯めたユーザーに対してのみ抽選を行うことができること。

(11) 分析機能

- ア 蓄積したデータを管理画面上で確認できる機能を有すること。
- イ 利用者が自由入力した記載内容を蓄積できること。
- ウ ボタン式チャットボットのタップ数を測定できること。
- エ リッチメニューのボタンタップ数を測定できること。
- オ 蓄積したデータを管理画面上で確認できる機能を有すること。
- カ フォームの回答などで蓄積したデータを csv 形式等のファイルで出力できること。
- キ 特定の行動をした友だちの人数や移行率を分析してシステム内でファネル分析ができること。
- ク 情報登録フォームや流入経路で付与されたユーザーの属性情報を元にシステム内でクロス分析ができること。

6 画像パーツの作成

- (1) リッチメニュー等に使用する画像パーツを作成（デザイン・レイアウト、イラスト、アイコン画像等の作成。）をすること。
- (2) 作成した画像パーツをデータで納品すること。
- (3) デザインは本町の承認を得て決定すること。

7 サポート

- (1) 受注者は信濃町と1対1のミーティングによる支援を実施すること。
- (2) システム運用開始日までに管理者に対し、操作研修を実施すること。
- (3) 受注者は、システムの操作マニュアルをシステム上でいつでも閲覧できる状態にすること。
- (4) システム利用に関して生じる疑問等に関しては、定期的なミーティングを行うとともに、電話又は電子メール等による技術サポートを実施し、相談に応じること。
- (5) 受注者は、友だち登録状況や運用実績を分析し、課題解決に向けた提案や他の成功事例の紹介など、効果的な運用に向けて本町と個別で協議を行うこと。
- (6) その他、受注者は本町の求めに応じて、デザインなどの広報に関する技術的支援を行うこと。

8 特記事項

- (1) LINEヤフー株式会社がシステム提供を終了し、又はシステムを大幅に仕様変更することにより、本業務に支障をきたす場合は、本町と協議の上、対策を講じること。
- (2) 貸与品
 - ア 受注者が機器の設定等に必要な資料等は、本町がその都度貸与する。
 - イ 貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。
- (3) 秘密保護
 - ア 個人情報、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密（以下「秘密情報」という。）を第三者に漏らし、又は不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。
 - イ 秘密情報を取り扱う責任者及び従事者は、秘密保持を誓約しなければならない。再委託先についても同様とする。
- (4) 再委託
 - ア 本業務の委託契約部分に係る業務の全部又は一部の処理を第三者に委託する場合、あらかじめ書面による再委託に係る本町の承認を得る必要がある。
 - イ 受注者は、再委託先の行為については、全責任を負うこと。

- (5) 本業務に係る成果品の引き渡し後1年間以内に発見された契約不適合については、受注者がその契約不適合の補修又は補修する責を有する。
- (6) 権利の帰属
- ア 業務の成果品等に、受注者が従前から保有する知的財産権(著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む)が含まれていた場合は、権利は受注者に保留されるが、本町は、業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。
- イ 業務の成果品等に、受注者以外の第三者の保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとする。なお、第三者からの成果品に関し権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受注者の責において解決するものとする。
- (7) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受注者は本町と協議を行うこと。
- (8) 本仕様書に記載の事項について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案したときは、その発案に基づき本町と受注者により協議の上、仕様を変更することができる。
- (9) 次年度以降に契約者が変更となった場合は、本業務を円滑に継続するために変更後の契約者が所有するシステムへの移行に必要な引継ぎを行うこと。引継ぎの内容は事前に本町の承認を得るものとし、完了時には速やかに本町に報告すること。