

仕 様 書

1 件名

行動科学に基づくマーケティング施策の検討支援業務の委託

2 目的

株式会社ゆうちょ銀行（以下「当行」という。）において、当行商品における行動科学に基づいたマーケティング施策の検討及び施策検討を通じた行動科学をマーケティングへ応用するスキル・ノウハウの習得のため、専門的知識を生かした支援業務を委託する。

3 委託期間

契約締結日から2024年9月30日（月）

4 委託内容

- (1) 受託者は、下記5に掲げる行動科学に基づくマーケティング施策項目について、当行の特性を踏まえ、実務的及び専門的な観点から具体的な助言・提案等を行うこと。
なお、詳細なスケジュールについては、当行営業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。）と協議を行いつつ作成し、進めること。
- (2) 受託者は、施策検討支援業務の品質確保のため、次の要件を満たすこと。
 - ア 受託者内に行動科学に基づき経営課題を解決することを専門とした組織が設置されている。
 - イ 行動科学に基づき、様々な経営課題を解決するための支援パッケージ（独自の行動変容モデルなど）を有している。
 - ウ 金融業界において、行動科学に基づいたマーケティングに関する施策立案、及び行動科学的なスキル・ノウハウの習得・定着を支援した実績を十分に有している。
- (3) 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 金融業界において、行動科学に基づいたマーケティングに関する施策立案、及び行動科学的なスキル・ノウハウの習得・定着を支援した実績を有している。
 - イ 大学院において行動科学分野を専攻し、修了している。
 - ウ 3年以内に行動科学分野に関する専門的な書籍や論文を執筆した経験を有している。
 - エ 行動科学分野を専門とする大学もしくは大学院に所属する教員・研究員。

5 行動科学に基づくマーケティング施策項目

- (1) ターゲットとすべき顧客及び行動変化の選定
 - ・ゆうちょ通帳アプリのダウンロードおよび口座登録までのお客さまの基本的な行動を整理した上で、ターゲットとすべき顧客及び対象とする行動変化を選定する。

(2) 施策における課題の洗い出し及び解決策の検討

- ・ 行動科学に関する先行研究及びマーケティングに関する専門的な知見に基づいて、ターゲットとすべき顧客が行動変化する上での課題仮説を洗い出す。
- ・ 上記課題仮説に対して、デプスインタビュー（定性調査）と Web アンケート（定量調査）を始めとした行動科学に基づく調査を設計・実施した上で、上記の課題仮説の妥当性を多変量解析などの統計処理に基づき分析する。
- ・ 上記の分析した結果を踏まえ、ターゲットとすべき顧客が行動変化する上で重要な課題を特定し、その解決の方向性を検討する。
- ・ 上記の調査や分析において、当行と受託者間で個人を特定できる個人データのやり取りを行わないことを前提とする。

(3) 具体的なマーケティング施策の提案

- ・ 行動科学に関する先行研究及びマーケティングに関する専門的な知見に基づいて、当行が実施可能と考えられる具体的なマーケティング施策を設計・提案する。
- ・ 上記のマーケティング施策を実施した際の効果検証方法を合わせて提案する。

(4) その他

- ・ 当行における行動科学に関する組織的なスキル・ノウハウの習得を見据えて、(1)から(3)の過程と成果を取りまとめた成果報告レポートを作成する。なお、スキル・ノウハウの習得にあたって、成果報告レポートを使用した勉強会の開催等、必要な措置がある場合には主管部と協議の上、実施する。

6 報告物及び報告期限等

(1) 報告物

上記5に掲げる行動科学に基づくマーケティング施策項目に係る全ての文書類。

(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を。

(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2024年9月30日（月）とする。

(5) 提出先

主管部

7 その他

- (1) マーケティング施策の検討支援に係る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、すべて委託先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。