

業務仕様書

1 業務名

市内宿泊促進キャンペーン業務

2 業務の目的

市内宿泊促進キャンペーン（以下「キャンペーン」という。）事業は、新型コロナウイルス感染症（以下「感染症」という。）の影響を受けた観光産業の回復を図るため、「さあ！サッポロ冬割」（以下「冬割」という。）事業及び「さあ！サッポロ冬も泊まってスマイルクーポン」（以下「クーポン」という。）事業を実施することにより市内の宿泊需要を喚起し、観光関連事業者の事業継続を支援するものである。

なお、本事業の開始時期については令和3年1月8日（金）から実施可能な準備を行いつつ、開始時期については委託者の指示によること。

また、地域ごとの感染症の流行状況を鑑み、開催時期や対象範囲等について考慮しながら実施するものとし、委託期間中、感染症の緊急事態宣言などが発表される場合は事業の中止又は一時停止を行う場合が生じるので留意すること。

3 委託期間

委託契約締結の日から令和3年3月31日（水）まで

4 業務内容

本業務は、キャンペーン事業の運営等に係る以下の業務を行い、もって当該事業の円滑な遂行を目的とする。

(1) 「さあ！サッポロ冬割」事業の運営

キャンペーンに参加登録した宿泊施設の宿泊商品を造成・販売する旅行会社や宿泊事業者等に対し、予算の範囲内において、宿泊代金等からの割引額を支援金として交付する。

① 交付事業者

本業務における支援金の交付対象事業者は、以下のアからオのいずれかに該当する者のうち、キャンペーン事業に参加登録を行った者とし、事業開始後であっても参加登録を受付けること。

なお、サービスを提供する各施設等については、北海道が定めた「新北海道スタイル」の構築に向けた取組を実施している施設のうち、感染予防の対策に継続的に取り組むなど、宿泊者に安心してもらえる環境を提供する施設に限る。

ア 市内にある宿泊施設を運営する者で、旅館業法の規定により旅館業の許可を受けた者のうち、同法の規定による「旅館・ホテル営業」及び「簡易宿所営業」を営む者（下宿営業を除く）。ただし、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律第2条第5項に規定する「性風俗関連特殊営業」を営む者は除く。

イ 市内にある宿泊施設を運営する者で、住宅宿泊事業法により住宅宿泊事業を営む旨の届出をした者

ウ 北海道内に営業店舗がある旅行業法に基づき旅行業の登録を受けた者

エ 日本国内に法人格を有する OTA（Online Travel Agent）であり、相応の実績を持つと認められる者のうち、事業者の負担軽減について、最大限配慮する者（消費者還元分などを手数料から差し引くなど。）

オ 対象事業者として事務局が適当と認める者

② 交付対象商品

本事業における支援金の交付対象となる商品は、キャンペーンに参加登録した宿泊施設への

宿泊が含まれる個人旅行および団体旅行商品のうち宿泊金額を明示できるものとする(受注型企画旅行は対象外)。

また、交付対象事業者は、対象商品の販売に際して、キャンペーン事業であることを明らかにするため、商品名に「さあ！サッポロ冬割」を明記するとともに、本来の販売価格(税及びサービス料を含む)及び支援を受けた後の販売価格(税及びサービス料を含む)と併せ、支援金の金額を明記するものとし、支援金の金額は割引額とする。

③ 支援金の金額(割引額)

1人(人泊)当たりの販売価格が6,000円以上の商品に対して5,000円を割引く。ただし、部屋貸しの販売価格(民泊等)については、1室当たりの販売価格が6,000円以上の商品に対して5,000円を割引く。

なお、他の割引制度と併用する場合は、他制度の割引後の価格が6,000円以上の商品とする。

④ 支援金の総額

2,000,000千円(5,000円×40万人泊)

⑤ 支援金の交付業務

市が定める別添「さあ！サッポロ冬割」事業支援金交付要綱(以下「冬割要綱」という。)の内容に関し、より確実かつ効果的な手法を検討し、実施すること。

また、事務の遅延や混乱が生じないように管理体制を確立し、業務内容の進捗管理を徹底すること。

なお、支援金に係る委託者の負担については、別途覚書を締結することとする。

(2) 「さあ！サッポロ冬も泊まってスマイルクーポン事業」の運営

市が定める別添「さあ！サッポロ冬も泊まってスマイルクーポン」事業実施要綱(以下「クーポン要綱」という。)の内容に関し、より確実かつ効果的な手法を検討し、事業を実施すること。

① 発行の方法

額面1,000円

② 発行枚数

800,000枚

③ 発行総額

8億円

④ クーポン券の仕様(規格)

デザイン	委託者と協議の上、受託者において製作すること。
寸法	紙幣または全国規模で流通している商品券と同等の寸法、坪量
印刷	商品券 表4色/裏1色の両面印刷
加工	委託者と協議の上、可能な限り全国規模で流通している商品券と同等の偽造防止加工を施すこと。(シリアル番号の付番は必須)

※上記のほか、利用者及び参加店舗にとって使いやすい仕様とすること。

⑤ 納品

令和3年1月6日(水)までに、キャンペーンに参加する宿泊施設に対して納品すること。輸送方法については委託者と事前協議し了承を得ること。

⑥ 配付方法

クーポンは、冬割を利用した宿泊者に対して、宿泊のチェックイン時に宿泊施設が配布する。クーポンの配布状況の確認のため、クーポン券の在庫数を正確に管理すること。

また、4(1)①のウ及びエで宿泊予約をした旅行者についても宿泊施設でクーポンを受け取ることができるようにすること。

⑦ 利用可能店舗

クーポンの利用可能店舗等は、以下のアからエのいずれかに該当する者のうちキャンペーン

事業に参加登録を行った者とし、事業開始後であっても、利用可能店舗の申請を受け付けること。

ア キャンペーンに参加する宿泊施設の直営店舗

イ キャンペーンに参加する宿泊施設内のテナント店舗

ウ 市内の交通、観光施設、アクティビティ、飲食事業者及び道内に本社がある市内土産屋のうち、北海道が定めた「北海道スタイル」の構築に向けた取組を実施している事業者のうち、利用者に安心してもらえる環境を提供する事業者に限る。

⑧ 利用期限

クーポンの利用期限は、チェックアウトの日までとし、宿泊施設が券面に期限を記載する。

⑨ クーポンの回収

原則として毎週締日を設けて、利用可能店舗等から使用済クーポンの回収及び換金の受付をする仕組みを構築すること。ただし、各事業者が請求できる回数は5回までとする。また、その方法については、事業者の利便性及び金券取扱いに係る安全性を担保した上で、オンライン手続き、窓口又は郵送等の方法により行うこと。

いずれの方法による場合も、発生する経費（手数料・郵送料等）は受託者が負担することとし、参加宿泊施設にその負担を求めてはならない。また、受託者と参加宿泊施設間でのトラブルについて、委託者は責任を負わないこととする。

⑩ 換金

回収したクーポンは、各締日ごとに数量の確認を行い、支払先ごとの支払金額を確定するとともに、支払に必要な明細データを作成しクーポンの各締日から原則2週間以内に委託者へ提出すること。

また、提出された明細を基に、受託者においてクーポンの受領日から20日以内に各支払先へ振込を行うこととする。この際の振込手数料は、受託者負担とするが、可能な限り短期間となるよう提案されることが望ましい。

なお、クーポンの代金分に係る委託者の負担については、別途覚書を締結することとする。

(3) キャンペーン参加事業者の募集に係る業務

より多くの事業者に対してキャンペーン事業の内容を効率的に広く周知するとともに、募集要項を定め登録申請を募り、申請のあった事業者については、所定の審査の上、申請時に受けた全ての登録事項のデータ入力を行うこと。

① 参加事業者募集期間

契約締結後、速やかに開始すること。

募集終了時期は、別途委託者と協議すること。

② 登録申請の受付に関する業務

キャンペーンに参加する事業者は、インターネット申請を原則とするが、インターネット環境が無いなどやむを得ない事情がある場合は、郵送による受付も行うこととし、事業開始後であっても参加登録を受け付けること。なお、申請時の郵送費用等は事業者側の負担とする。

なお、単一の事業者（法人・個人事業主）が営む複数店舗について同時申請を行う場合は、事業者単位での申請とする。

③ 登録可否に関する審査

冬割要綱及びクーポン要綱を基に、応募した事業者の審査を行い、登録の可否について申請者に結果の通知を行うこと。なお、登録可否について、疑義が生じた場合は、委託者に判断を仰ぐこと。

④ 参加事業者データの登録

登録決定した事業者について、登録事項のデータベース化を行い、令和3年1月6日（水）までに完成データを委託者に納品すること。

(4) キャンペーン参加事業者との調整に係る業務

参加事業者において使用する以下の販促物等を制作すること。なお、当該物品等は委託者に帰属するものとし、デザイン制作及び原稿作成は、委託者と協議の上、委託者が行うこと。また、納品については、令和3年1月6日（水）までに各参加事業者に対して納品すること。なお、現時点で想定している参加事業者は、冬割 800 事業者、クーポン 3,000 事業者である。

- ① 参加事業者用マニュアル
- ② 店頭用ステッカー（参考：120mm四方程度、シール加工、参加事業者×2枚）

(5) ホームページの制作・管理運営

受託者は、委託契約締結後、速やかに本事業の専用ホームページを制作し、当該ウェブサイトの管理・更新、メールによる問合せ対応（参加事業者向け・利用者向け）等を行うこと。なお、編集・更新作業は委託者の指示により、または必要に応じて随時行うこと。

① 掲載内容

- ア （利用者向け、事業者向け）キャンペーンの概要説明
- イ （事業者向け）参加事業者の募集・申請受付
- ウ （利用者向け）冬割の販売終了事業者の表示
- エ （利用者向け）参加事業者の案内及び検索機能

② 設備の設置及び帰属

受託者は、ホームページの管理・運営に必要な機器類を備え付けること。なお、当該機器類の購入・リース及び通信並びに使用料等に係る手続き及び費用は受託者が負担し、適切に管理すること。

③ その他ホームページ制作の留意事項

- ア ホームページ制作に当たっては、「札幌市公式ホームページガイドライン」の考え方に適合するウェブサイト設計の実施に可能な限り努めること。ただし、利便性等を向上させるために必要と認められる場合については、委託者と協議の上、デザイン、機能、その他の仕様を変更することができるものとする。
- イ 利用者の操作性を高め、利用者が目的の情報に容易にたどり着けるよう整理されたデザイン・レイアウトとするとともに、各ページのデザインには統一性をもたせること。
- ウ ホームページ公開前に動作検証を行い、検証結果と公開するホームページ案を委託者に提出し、確認を受けること。なお、使用するサーバ等は受託者が用意することとする。
- エ ホームページのサーバ等の設置については、設置場所やファイアーウォールの設置、保存データの暗号化、ICカードによる認証、ファイルのバックアップ及び個人情報の取り扱い等、札幌市の情報セキュリティポリシーに基づき適正に取り扱うこと。
- オ ホームページの制作に当たっては、ウェブサイトの安全を維持するための対策を実施すること。また、ホームページの管理に当たっては、不正アクセスやプログラムのぜい弱性を利用されることのないようセキュリティ対策及び日常の管理を徹底すること。
- カ 参加事業者の申請受付などにおいては、情報保護の観点から、SSL通信による送信データの暗号化を行うとともに、その旨をホームページ上に明示すること。

(6) コールセンターの設置

受託者は、委託契約締結後、速やかに各種問い合わせに対するコールセンターを札幌市内に用意すること。なお、コールセンターについての基本的な事項は以下のとおりとすること。

① 開設期間

令和3年12月11日（金）から令和3年3月19日（金）まで

② 開設時間

平日10時から17時までとする。ただし、1月9日（土）から1月17日（日）までは土日祝も開設すること。

③ 回線数及び席数

想定される期間ごとの最大処理コール数を基に、ピーク時で最低8回線以上設置するなど最適な数を準備すること。

なお、応答率は概ね月平均85%以上となるよう努めること。

	12月	1月	2月	3月
想定最大コール数	300/日	600/日	150/日	50/日

④ 要員体制

原則として、以下の要員を確保すること。なお、管理の必要上、それぞれのアシスタントの役割を持つ要員を設定しても差し支えない。

マネージャー	コールセンターの責任者として必要な知識及び能力を有する者
スーパーバイザー	オペレーターの管理及び指導等を担う者
オペレーター	問合せに対応する者

⑤ 電話設備

コールセンターの運営に必要な電話設備等の一切については、受託業者の負担により全て準備し、通話料等も受託業者が負担すること。

電話回線は市外局番「011」の電話番号を用意すること。なお、電話設備等は、問い合わせへの対応や対応記録の作成などが円滑に行えるような専用設備の構築(C T I システムの利用など)を行うのが望ましい。

コールセンターの電話番号は、委託者が事業者等への周知を図るうえで必要な準備の都合に合わせて、契約後速やかに委託者に報告すること。

⑥ 対応すべき事項

- ア キャンペーンの概要
- イ キャンペーンに係る受付・審査状況等、事務処理に関する内容
- ウ キャンペーンの利用可能施設・店舗など利用者向けの情報
- エ キャンペーンへの登録方法、クーポンの換金方法など事業者向けの情報
- オ 以上のほか、キャンペーンに関係する一切の事項

⑦ F A Q整備費

受託業務の中でよく尋ねられると判断した事項について、委託者と調整を行ったうえで、F A Qを作成すること。また、F A Qは、委託者と協議の上、随時更新していくこと。

⑧ 問合せ対応の記録と報告

- ア あらかじめ業務開始前に問合せ対応を記録するためのフォーマットを作成しておくこと。
- イ 問合せ1件ごとに問合せ者の問合せ内容や対応記録を記録し(必要に応じ録音も含む)、必要に応じて委託者が確認できるようにすること。ただし、単純な問合せのみのときは、報告書を作成することのできる範囲内で簡略化(項目毎に件数のみの記録等)して差し支えない。
- ウ 対応記録については可能な限りシステム端末に記録し、その他重要な記録は委託者に引き渡した上で残りの原本は事業終了時まで保管し、事業終了後速やかに破棄すること。
- エ マネージャーを通じて、対応件数や問合せ内容の日別集計結果を翌営業日の正午までに、また、月別集計結果を翌月7営業日までに委託者に提出すること。
- オ クレームがあった場合、マネージャーを通じて翌営業日の正午までに委託者に報告すること。ただし、委託者職員による緊急対応が必要となるものについては、マネージャーは電話等にて速やかに委託者側職員に報告を行うこと。

⑨ 使用言語

日本語とする。

⑩ その他

コールセンターに問い合わせがあった問合せについては、センター内で対応を完結すること。やむを得ず委託者へのエスカレーションが必要となった場合には、一旦切電した上で折り返し架電する対応とすること。その上で、マネージャーから受託者へ連絡の上、指示を仰ぐこと。

このほか、業務の遂行に関して必要な事項が生じた場合には、委託者と協議すること。

(7) 広告

本事業に関するPR活動は委託者が行うこととし、受託者は、必要なデータ等の提供を委託者に行うこと。

5 本事業の対象となる期間

(1) さあ！サッポロ冬割事業

事務局から申請者が交付決定を受けた日から予約・販売されたもののうち市が決定する事業開始日から令和3年3月7日（日）チェックアウトまでの利用分とする。

(2) さあ！サッポロ冬も泊まってスマイルクーポン事業

市が決定する事業開始日から令和3年3月7日（日）までの利用分とする。

6 業務報告

(1) さあ！サッポロ冬割事業に係る報告

① 支援金の管理

委託者に、日ごとの各事業者の販売数の報告を行うこと。

② 月末報告

毎月末締めで、各事業者への支援金の支払額等を報告すること。

③ 事業終了報告

事業終了後、各事業者の実施計画と支援金の支払総額等を報告すること。

(2) さあ！サッポロ冬も泊まってスマイルクーポン事業に係る報告

① 換金に係る報告

委託者に、各締日で回収したクーポンについて、毎月末締めで利用先別の数量及び支払先別の数量（支払金額）及び支払明細データの報告を行うこと。

② その他

委託者から指示があった場合及び受託者が必要であると判断した場合には、適宜報告を行うこと。

7 業務スケジュール

受託者は、委託契約締結後、速やかに市と協議の上、業務スケジュールを確定し、業務を履行すること。また、業務履行期間中に、やむなくスケジュールの変更を要する場合は、速やかに市と調整すること。

8 その他留意事項

(1) キャンペーン事業の開始時期によっては、スケジュール等の変更が生じるので留意すること。

(2) キャンペーン事業が感染症により中止又は一時停止となった場合は、委託者と受託者の双方の協議により契約金額を変更する場合がある。

(3) 本業務の遂行にあたって、万が一事故等が生じた場合は、速やかに委託者へ報告の上、受託者の責任において関係者へ誠実に対応すること。

(4) 本業務の実施にあたっては、札幌市の受託業務であることに留意し、関係法令を遵守するとともに、必要な届け出や情報提供を遅滞なく行うこと。

- (5) 本業務の遂行にあたり、委託者は受託者が実施する調整に協力するとともに、必要に応じて打合せを行う。
- (6) 本業務の遂行に伴い受託者が提供を受けたデータ及び打合せ、資料、計画等の内容については、本業務の目的にのみ使用し、第三者に提供してはならない。
- (7) 本業務の実績はすべて委託者の所有とし、委託者の承諾を受けないで他に公表、貸与、又は使用してはならない。
- (8) 業務に付帯する作業については、本仕様書に明記されていない事項であっても履行すること。
- (9) 受託者は、委託業務の成果物に対し、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条（複製権）、第 23 条（公衆送信権等）、第 26 条の 2（譲渡権）、第 26 条の 3（貸与権）、第 27 条（翻訳権、翻案権等）及び第 28 条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を、成果物の納入、検査合格後、直ちに委託者に無償で譲渡するものとする。委託者は、著作権法第 20 条（同一性保持権）の 2 に該当しない場合においても、その使用のために目的物の改変を行うことができるものとする。
- (10) 成果物の利用について、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、受託者は、自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ、委託者に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。
- (11) 成果物が本仕様書に反することが判明した場合には、受託者は、納品後であってもデータの修正を行うこと。
- (12) 本業務においては、本市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。
- (13) この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、別途協議する。