

嬉野温泉駅開業1周年記念誘客キャンペーン業務委託仕様書

1 業務名

嬉野温泉駅開業1周年記念誘客キャンペーン業務委託

2 業務場所

嬉野市が指定する場所

3 委託期間

契約締結日から令和6年2月29日(木)

4 業務の目的

本事業は、嬉野温泉駅開業1周年を記念して、新幹線でお越しの宿泊者に対して、交通費を助成することで、嬉野温泉駅の利用促進を図り、関西以東・中国・四国・沖縄地方からの新たな顧客獲得を目指すとともに、九州全域の顧客に対しても更なるリピートを促進することを目的とする。

5 業務の内容

(1) キャンペーンの運営に関すること

- ① キャンペーン参加者への交通費助成分の支払いに関すること
- ② キャンペーン参加者並びに参加希望者又は旅行事業者、宿泊事業者との調整に関すること

(2) 特設サイトの制作・管理運営に関すること

(3) プロモーションの実施に関すること

(4) コールセンターの設置・運営に関すること

(5) アンケートの実施に関すること

6 業務の仕様

(1) キャンペーンの運営に関すること

- ① キャンペーン参加者への交通費助成分の支払いに関すること

(ア) 対象期間

令和5年9月1日(金)から令和5年12月22日(金)まで

(イ) 対象者

嬉野温泉駅で乗車または降車し、かつ嬉野温泉旅館組合に加盟している嬉野市内の宿泊施設に宿泊した者

ただし、外国人は、日本に住民登録があり、日本の金融機関に口座を持っている場合に限る。

助成額は、発地場所に応じて設定し、30,000円を上限とする。

なお、助成額のエリア区分については、企画提案によるものとする。

ただし、参加者又は参加希望者にとってシンプルでわかりやすく、かつ魅力的なものとする。

交通費助成分の原資は、84,000,000円以上とし、この経費について、他業務での使用は原則認めない。

(ウ)支払い方法等

参加者への支払いについては、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。

- ② キャンペーン参加者並びに参加希望者又は旅行事業者、宿泊事業者との調整方法に関すること

(2) 特設サイトの制作・管理運営に関すること

受託者は、委託契約締結後、以下の事項について対応すること。

- ① キャンペーン用特設サイトを開設すること。
② 参加者又は参加希望者にとってわかりやすい表記とし、下記の内容は必ず掲載すること。

(ア)キャンペーンの概要および利用方法の説明

(イ)申請受付

- ③ 特設サイトの開設期間は、嬉野市が指定する日から令和6年1月24日（水）までとする。
④ 特設サイトには、（一社）嬉野温泉観光協会HP、同HP内の嬉野温泉駅から温泉街までのアクセスのページ及び嬉野温泉公式LINEのリンクその他必要に応じて交通事業者等のリンクを掲載すること。
⑤ 編集・更新作業は嬉野市の指示、または必要に応じて随時行うこと。
⑥ 特設サイトの管理・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。
⑦ その他留意事項

(ア)参加者又は参加希望者の操作性を高め、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。

(イ)特設サイト公開前に動作検証を行い、検証結果と公開するサイト案を嬉野市に提出し、確認を受けること。なお、使用するサーバー等は受託者が用意すること。

(3) プロモーションの実施に関すること

- ① サイト閲覧数増加につながるよう、各種広告宣伝を実施し、対象エリアへプロモーションを行うこと。プロモーション内容については、嬉野市と別途相談すること。
② プロモーション内容についても企画提案すること。

(4) コールセンターの設置・運営に関すること

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設置し、運営すること。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。

- ① 開設期間は下記のとおりとすること。

嬉野市が指定する日から令和6年1月24日（水）までとし、開設時間は原則平日午前9時から午後5時までとすること。ただし、問い合わせ状況等を踏まえ、嬉野市との協議の上、土日祝にも開設する可能性があることも考慮すること。

- ② 専用ダイヤル数は、嬉野市と協議すること。
③ 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、受託者の負担により全て準備し、通話料等も受託者が負担すること。

- ④ コールセンターの電話番号は、参加者又は参加希望者への周知を図るうえで必要な準備の都合に合わせて、契約後速やかに嬉野市に報告すること。
 - ⑤ 対応すべき事項
 - (ア) キャンペーンの概要
 - (イ) キャンペーンへの参加方法などの情報
 - (ウ) キャンペーンに係る申請受付・事務処理に関する内容
 - (エ) 以上のほか、キャンペーンに関係する一切の事項
 - ⑥ 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、嬉野市と調整を行ったうえ、FAQを作成すること。また、FAQは、嬉野市と協議の上、随時更新していくこと。
 - ⑦ 問合せごとに内容や対応を記録し、必要に応じて嬉野市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。また、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、また、月別集計結果を翌月 7 営業日までに嬉野市に提出すること。
 - ⑧ その他、業務の遂行に関して必要な事項が生じた場合には、嬉野市と協議すること。
- (5) アンケートに関すること
- ① キャンペーン参加者向けにアンケートを実施すること。
 - ② アンケート項目は嬉野市と別途協議の上、決定すること。
 - ③ キャンペーン参加者への周知を十分に行うこと。
 - ④ 参加者が回答しやすい方法とすること。
 - ⑤ 嬉野市と協議の上、集計・分析を行い、報告書をデータおよび紙 1 部を納品すること。

7 業務報告および戻入

- ① 毎月末締めで、参加者への支払い実績等を報告すること。
- ② 業務完了後、令和 6 年 2 月 29 日（木）までに実績報告書を提出すること。
- ③ 概算払いにより支払いを受けた場合で、②の報告について嬉野市が精査し正当と認められた金額以外の残額が発生した場合には、嬉野市が発行する戻入通知書を以て令和 6 年 3 月 15 日（金）までに戻入を行うこと。

8 情報セキュリティに関すること

本業務の実施にあたっては、次に掲げる事項を遵守するものとする。

- (1) 受託者は、嬉野市より提供された情報の目的外利用を禁止することを遵守する。
- (2) 受託者は、本業務の遂行上知り得た情報の守秘義務を遵守する。
- (3) 受託者は、本業務の遂行にあたり再委託をする場合において、再委託事業者に対し、本業務におけるセキュリティ対策等の措置を同様に講じる義務を負うものとする。
- (4) 受託者は、本業務の遂行上、重大な事案が発生した時は、速やかに嬉野市に報告する緊急時報告の義務を負うものとする。
- (5) 受託者は、本業務の遂行にあたり、情報セキュリティポリシー等関係法令が遵守されなかった場合において、嬉野市に対する損害賠償の責務を負うものとする。

9 その他留意事項

(1) 実施計画書

受託者は、本業務の委託契約締結後、速やかに実施計画書を提出し、嬉野市と協議を行ったうえで業務を実施するものとする。また、実施計画書には、業務の実施方法、業務工程表及び従事者の氏名を記載すること。

(2) 届出及び報告

受託者は、以下の事由が発生したときは、嬉野市に対して速やかに届出または報告を行い、嬉野市の指示に従うこと。

- ① 業務履行体制を変更したとき
- ② 業務履行に際して事故が発生したとき
- ③ 嬉野市から届出または報告を求められたとき

(3) 打合せの実施

受託者は、嬉野市に対し、業務の進捗状況及び課題について随時報告を行うとともに、業務の履行にあたっての調整または確認を行うため、嬉野市と毎月1回以上打合せを行うこと。

(4) 成果物に関する権利の帰属

- ① 受注者は、成果物に係る受注者の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう。）を、成果物の引渡し時に発注者に無償で譲渡すること。
- ② 発注者は、当該成果物の内容を受注者の承諾なく自由に公表することができ、また、受注者が承諾したときに限り、既に受注者が当該著作物に表示した氏名を変更することができる。
- ③ 受注者は、発注者が当該著作物の利用目的の実現のためにその内容を改変しようとするときは、その改変に同意すること。
- ④ その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議のうえ決定すること。
- ⑤ (4)内の規定は、再委託した場合においても適用する。受託者は、再委託先との間で必要な調整を行い、再委託先との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続きや使用権料等の負担と責任を負うこと。

(5) その他

- ① 不正受給等の疑義が生じた場合、疑義を解消するために対象となる参加者に対して厳正な調査を実施するなどの対処を行うこと。また、不正受給等が発覚した場合は、対象となる参加者に返還請求を行い、嬉野市と協議の上、その状況等により捜査機関へ通報すること。
- ② 本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、随時嬉野市と協議のうえ処理すること。