

質問書に対する回答

R8.1.13回答

回答番号	質問事項	回答
1	○プレミアム付電子商品券システムについて 仕様書3～5ページに記載の5 業務内容（2）プレミアム付電子商品券システムの提供業務において、システム要件等について指定があるが、この内容通りであれば限られたシステムしか使用できない事となるが、システム要件は仕様書通りでなければならないのか。	仕様書にあるシステム要件等については、当該業務委託を履行する上で必要最低限の内容を記載していることから、記載内容のシステム要件と同等以上のシステムの採用・使用は可能となります。ただし、当該業務目的達成のため、一部のモバイル端末でしか利用出来ないなどの制限が伴うものについては不可となります。
2	○換金手数料の考え方について 仕様書7ページ (7) 商品券の換金業務 ①(ウ) 登録店舗に対する換金手数料は無料とすること。と記載されているが、一方で、企画提案募集要項2ページの(4)契約上限額の下段に※登録店舗に対し換金手数料を設定し、と記載されている。 換金手数料は無料又は徴収可能どちらが正か。	企画提案募集要項2ページの(4)契約上限額の下段にある※には、「登録店舗に対し換金手数料を設定し、受託者が別途徴収することは認めない。」と記載していますので、登録店舗の換金手数料は無料が正となります。また、同様に商品券購入者が商品券を購入される際のクレジット決済およびコンビニエンスストアでの決済（それ以外の決済がある場合も）における手数料も受託者が負担するものとしておりますので、様式5 見積書 7商品券換金業務の項目において、それぞれ手数料等の見積もりをお願いします。
3	○広報業務について 仕様書6ページに記載の（6）広報業務 ①(ウ) の※印に記載のある福岡5局（KBC、RKB、FBS、TNC、TVQ）においてテレビCMを掲出すること。また、福岡地方紙5社（西日本、読売、朝日、毎日、日経）においても広告を掲載すること。と記載があるが、5局・5社への掲出・掲載は必須か。（同項目後半に、掲載・掲出の回数や掲出・掲載社の選定理由等を企画提案書で提案する旨の記載があるため。）	テレビCMの掲出及び新聞広告掲載は必須です。 ただし、福岡5局、福岡地方紙5社全10社への掲出・掲載は求めていません。企画提案募集要項に記載されている契約上限額495,000千円の範囲の中で、費用対効果を十分検討いただき、最低でもテレビCM1局への掲出、新聞広告1社への掲載について選定理由等をお示しください。
4	○購入対象者について 仕様書1ページの購入対象者欄※印に市内在住者とは本人の申告で可とあるが、申告とは、住所入力をさせるのみで良い認識でいるが相違ないか。	システム・アプリの取得時もしくは購入申し込み時における本人確認と効果検証のため、住所を入力させるという事で対応は問題ないと考えますが、虚偽の申請をしないよう注意喚起を行うとともに、有効な対策を講じる事が可能であれば提案・実施をお願いします。
5	○プレミアム付電子商品券の発行・管理機能について 仕様書3ページに記載の（2）プレミアム付電子商品券システムの提供業務 ①(イ) モバイル端末（スマートフォン等）を活用した発行・決済等ができる事。と記載があるが、発行業務（実務）は受託者で行う（発注者では行わない）認識で間違いないか。	間違いありません。 当該業務委託において、全て受託者にて行っていただきます。
6	○システム要件について 仕様書4ページに記載の（2）プレミアム付電子商品券システムの提供業務 ②(エ) 推奨ブラウザはChrome、Safari（iOS safari）、Edgeとすること。と記載があるが、電子商品券はアプリのみではなく、ブラウザ版としても展開が必要になるのか。	アプリのみとなります。
7	○過去の実績について 仕様書7ページ (7) 商品券の換金業務 ②(イ) の【参考】に記載がある2023（令和5年）の実績について、記載の実績の他に入電実績（利用者、登録店舗の日別入電件数）があれば、提供願いたい。	入電実績については、手元に資料が無いため提供不可となります。
8	○電話番号について 仕様書6ページに記載の（4）コールセンター業務 ①(ア) 各種問合せについて、コールセンターに専用回線を設置し、迅速に対応すること。と記載があるが、登録店舗と利用者の専用問い合わせ電話番号は、個別に設定しても良いか。それともIVRでの分岐を想定されているのか。	コールセンターとしての機能を果たせるのであればどちらでも構いません。 ただし、登録店舗、利用者の利便性を十分考慮願います。
9	○コールセンターの受付期間について 仕様書10ページに記載の11 事業スケジュール ②コールセンター設置 令和8年2月16日～令和9年10月9日 ・登録店舗からの問い合わせ受付期間：全期間 ・利用者からの問い合わせ受付期間：⑤登録店舗及び発売方法等の広報 令和8年3月2日（準備が整い次第）～使用期間の終了日～令和8年10月9日まで、との理解で良いか。	まず、②コールセンター設置 令和8年2月16日～令和9年10月9日については、使用期間終了日となる令和8年9月30日から1年以上設置する内容となっております。また、令和8年10月9日へ修正した場合、終了後約1週間程度しか無いため、大変申し訳ありませんが、使用期間終了後、約1か月程度対応いただきたく、令和8年11月1日（日）への修正をお願いいたします。 なお、登録店舗、利用者に対するコールセンターでの受付期間については、受付開始日を分けることなく、令和8年2月16日～令和8年11月1日まで対応いただきますようお願いします。
10	○受付時間の拡大について 仕様書6ページに記載の（4）コールセンター業務 ①(ウ) 販売開始から一定期間は受付時間を拡大するなど、と記載があるが、期間と何時までの受付かを明確に提示いただくことは可能か。もしくは提案ベースで問題ないのか。	現段階で、期間や時間を明確に示すことは困難であると考えます。 あくまでも問い合わせが多いと想定されるコールセンター設置直後や、販売開始後などが想定されますので、登録店舗、利用者側の利便性を考慮し、柔軟に対応いただけると幸いです。
11	○時間外アナウンスの設定について 仕様書6ページ (4) コールセンター業務 ①(イ) について、コールセンターの回答時間は土日祝日を含む9:00～19:00となっていますが、時間外アナウンスも受託者にて準備する認識で良いか。	コールセンターの時間外アナウンスに関して、仕様書において特段指示は行っていないため、その様な対応を行っていただけるのであれば、その準備・費用負担は受託者側において契約上限額の範囲内で行っていただく事で間違いません。
12	○通話録音について 仕様書6ページ (4) コールセンター業務 ①(エ) について、苦情対応において重クラーム等が発生した場合に発注者である福岡商工会議所様へ速やかに報告するにあたり、通話録音データなど即時提出が可能なシステムを導入する必要性はあるか。	仕様書において通話録音を行っていただくよう特段の指示は行っておりません。 仮に受託者側において、その様な対応をされる場合には契約上限額の範囲内とし、コールセンターで問い合わせ受信後、「品質向上等のため、通話を録音させていただいている。」などのアナウンスを行う必要があると考えます。
13	○コールセンターの応対記録の成果物について 仕様書8ページ 6 成果品等 表中に記載のあるコールセンター応対記録については、応対記録を受託者側でテキスト化したデータを納品させて頂く認識で相違ないか。	基本的にはその内容で結構ですが、最終的に提出いただく事業報告書において、コールセンター設置期間中、どのような内容の問い合わせが何件あったかが集計され、効果検証が行えるよう提出をお願いします。
14	○電話番号種別について 仕様書6ページ (4) コールセンター業務 ①(ア) について、コールセンターの電話番号は、市内局番、フリーダイヤル、ナビダイヤル等の指定はあるか。	指定はしていませんが、問い合わせを行われる登録店舗、利用者側の負担とならないよう配慮願います。
15	○コールセンターでの多言語対応について 仕様書6ページ (4) コールセンター業務 ①について、における英語対応（又は、多言語対応）は必要か。	仕様書においてコールセンターにおける多言語対応について特段の指示は行っておりませんが、可能な限り対応いただけますと幸いです。
16	○システムの引継ぎについて 仕様書5ページ 5 業務の内容（2）プレミアム付電子商品券システムの提供業務 ⑦について、既存の決済プラットフォームを活用しており、システム自体の譲渡やソースコードの提供は不可となります。しかし、改めて事業を実施の際は、恒常に商品券事業を行つており、いつでも対応は可能であり、継続性はあります。つきましては、システムそのものの引き渡しではなく、次回事業者が利用可能な形式（CSV等）での「顧客データおよび取引履歴データ」の引き渡しをもって、本要件を満たすと判断して良いか。 (他1社から同様の質問をいただいております。)	仰せのとおり、提供いただく物は、登録店舗及び取引データ等と共にチラシ等の制作物のデータを想定しており、システムそのものやサービス提供に関する権利の譲渡を求めているものではありません。
17	○テレビCMの出稿量と見積条件について 仕様書6ページに記載の（6）広報業務 ①(ウ) の※印に記載のある「福岡5局においてテレビCMを掲出すること」「福岡地方紙5社においても広告を掲載すること」について、具体的な出稿量（GRPや段数）の指定あるか。また、見積条件は作成費用のみで良いか。それとも、放映費も含めた算出になるのか。	福岡5局、福岡地方紙5社全10社への掲出・掲載は求めていません。企画提案募集要項に記載されている契約上限額495,000千円の範囲の中で、費用対効果を十分検討いただき最低でもテレビCM1局への掲出、新聞広告1社への掲載について選定理由や出稿量（GRPや段数）等をお示しください。 また、テレビCMに関しては、記載のとおり、メディアプランに応じたプリント費用やテレビ局へのデータ送稿費用も含めてご提案願います。
18	○登録店舗数の上限について 仕様書2ページ 4 発行するプレミアム付電子商品券の概要（1）発行するプレミアム付電子商品券の内容 表中に記載の登録店舗について、福岡市内の概ね8,000店舗（より多くの店舗の登録を目指すこと）と記載があるが、当社は既に記載数字を上回る登録店舗を有しているが、登録店舗数に上限はあるか。	当該業務は、企画提案募集要項2ページ 1 業務委託契約の概要（3）趣旨に記載のとおり、物価高騰の影響を受けた生活者（市民）や市内の事業者（地場中小企業）を支援する事を目的としている事からも、地場中小企業の支援機関として福岡商工会議所・早良商工会・志賀商工会が発行団体となっております。こうした点も踏まえ、登録店舗に関しましては可能な限り広く募集を行い、市内全域に消費喚起効果が広がるよう対応をお願いします。

質問書に対する回答

R8.1.13回答

回答番号	質問事項	回答
19	○提案資料内の企業名について 仕様書別添、資料2 提案書作成要領 3 その他の留意事項（1）について、提案書には、全体にわたって参加者名（企業名）がわかるような記述を一切しないようにしてください。と記載があるが、資料内に掲載する画像や過去のポスターで当社名やロゴが掲載されている場合は、該当になるか。	画像や過去のポスター等に掲載されている社名やロゴも同様です。 お手数ですが、社名やロゴが分からぬよう対応をお願いします。
20	○提案競技審査会について 企画提案募集要項6ページ 6 提案競技審査会について、この提案競技審査会は企画提案事業者の参加によるプレゼン、質疑等は行われないのか。	記載のとおり、令和8年1月26日（月）（予定）に該当事業者の代表に参加いただき、プレゼンテーション及び質疑応答を踏まえ最優秀提案者を選考いたします。 改めて、該当事業者のご担当者に別途日時等の詳細を通知いたします。
21	○アンケートの実施について 仕様書8ページ 5 業務の内容（9）効果測定業務 ③について、電子商品券購入者及び登録店舗にアンケートを実施し、分析すること。とあるが、アンケートの実施は「事後」且つ、「任意回答」を前提としたものと認識で良いか。	アンケートの実施方法に関しては、質問の内容にも関わってくると考えます。任意回答で結構ですが、事業効果の検証のため回答率を高めるため、適正な時期にアンケートを実施願います。 なお、アンケートの回収率を高めるような提案がありましたらお願いいたします。
22	○登録店舗の売上管理について 仕様書5ページ 5 業務の内容（3）登録店舗対応業務効果測定業務 ②（オ）について、売上管理は、商業施設等一テナント等一レジ等の3階層での管理を可能とすること。とあるが、本事業における参加形態は、商業施設や団体単位ではなく、商業施設等に入居している場合でも、各店舗ごとの参加可否判断になるものと認識している。そのため、システム上で3階層の設定・管理が可能であれば要件を満たすのか、あるいは実務上も3階層単位での運用・管理を行うことが必須となるのか、どちらを想定されているか。	登録店舗の情報が、システム上で最大3階層まで対応可能であれば、要件を満たします。
23	○その他、実績データについて 仕様書7ページ（7）商品券の換金業務 ②（イ）の【参考】に記載がある実績のほか、2023（令和5）年、第4回の実施時における購入者の属性データ（年齢層・性別・居住エリア等）について、開示可能な情報を求める。	前回の受託者から提出された事業報告書によりますと、購入者のうち88%が市内居住者と大半を占めている。また、男性が全体の62%、女性が37%となっている。年代では、40代が約26%で、30代から50代で全体の約68%を占めている。60代以上は、約20% なお、市内の居住エリア（行政区）の分析は行われていません。
24	○広報業務について 仕様書6ページに記載の（6）広報業務 ①（ウ）の※印に記載のある福岡5局（KB C、RKB、FBS、TNC、TVQ）においてテレビCMを掲出すること。また、福岡地方紙5社（西日本、読売、朝日、毎日、日経）においても広告を掲載すること。と記載があるが、①5局・5社への掲出・掲載は必須か。 ②仮に必須条件で無い場合、テレビCM・新聞広告の一部を、Web広告やSNS等のデジタル媒体に代替する提案は認められか。	①テレビCMの掲出及び新聞広告掲載は必須で、福岡5局、福岡地方紙5社全10社への掲出・掲載は求めていません。企画提案募集要項に記載されている契約上限額495,000千円の範囲の中で、費用対効果を十分検討いただき最低でもテレビCM1局への掲出、新聞広告1社への掲載について選定理由等をお示しください。 ②当該業務の目的達成のため、多くの店舗に登録いただくとともに、多くの方々にご購入いただく事が必要となるため、効果的な広報について提案が可能でしたらお願いいたします。
25	○チラシの市内全戸配布について 仕様書6ページに記載の（6）広報業務 ①（ウ）の※印に、利用方法及び登録店舗募集方法をまとめたチラシの市内全戸配布（必須）を行うこと。と記載があるが、①市政により活用し、市政により内の記事面での掲載による周知は可能か。可能な場合、掲載ページ・推奨文字数等の条件を求める。 ②①が不可の場合、市政により折込チラシとしての同梱配布は可能か。 ③実施想定回数はいかがか。	①市政によりへの記事掲載については、福岡市において検討されていると伺っており、限られたスペースでの掲載となる可能性が非常に大きいという事です。 ②①に記載のとおり市政によりに関しては、福岡市にて検討されており、更に当該事業の周知を図るためチラシの全戸配布を必須としておりますので、民間事業者等を活用した全戸配布について提案と見積もりをお願いします。 ③最低1回、販売開始前の早期にお願いいたします。それ以上の配布は契約上限額の中で、効果的であるとお考えの場合は、提案願います。
26	○チラシの市内全戸配布について 仕様書6ページに記載の（6）広報業務 ①（ウ）の※印に、利用方法及び登録店舗募集方法をまとめたチラシの市内全戸配布（必須）を行うこと。と記載があるが、①福岡市内約90万世帯に対し、本業務における配布率の目標値はあるか。 ②配布困難世帯（立入禁止管理ビル、配布拒否世帯等）の取り扱いについて伺う。	①目標値の設定はありませんが、可能な限り広く配布をお願いします。 ②国交付金を活用した事業であることを踏まえ、迷惑チラシと捉えられないよう、無理な配布については行わないようお願いします。
27	○コールセンターの受付期間について 仕様書10ページに記載の11 事業スケジュール ②コールセンター設置 令和8年2月16日～令和9年10月9日で間違いないか。	コールセンター設置 令和8年2月16日～令和9年10月9日については、使用期間終了日となる令和8年9月30日から1年以上設置する内容となっております。また、令和8年10月9日へ修正した場合、終了後約1週間程度しか無いため、 大変申し訳ありませんが、使用期間終了後、約1か月程度対応いただきたく、令和8年11月1日（日）への修正をお願いいたします。
28	○登録店舗の募集について 仕様書10ページに記載の11 事業スケジュール ④登録店舗募集 令和8年2月下旬から随時とあるが、店舗の申請準備期間および募集環境が整い次第、先行して（2月上・中旬～）募集開始は認められるか。	事業スケジュールは案であるため、早期着手が可能であれば、対応いただいて構いません。
29	○コールセンターの応答率について 仕様書6ページ（4）コールセンター業務 ①（カ）について、期間中の平均応答率9割以上という認識で良いか。もししくは月次の平均応答率とするのか。	仰せのとおり、コールセンター設置期間中の平均応答率9割以上の維持をお願いします。
30	○公式ホームページの2か国語以上（日本語、英語必須）対応について 仕様書6ページ（6）広報業務 ①（ア）について、公式ホームページにおける英語版作成の範囲は登録店舗様及び登録店舗一覧ページ等も含む認識で間違いないか。また、その際の日本語のお店の表記はローマ字表記への変換で良いか。	英語を必須とする多言語対応については、公式ホームページにおける主要部分（事業の内容やスケジュール、店舗登録の方法、アプリの取得方法や申込方法等）の対応をお願いいたします。 店舗のローマ字表記は必須としません。