

質問に対する回答書

No	該当資料	頁	該当項目	質問内容	回答
1	実施要領	1	2 業務概要 (4)	文言「※ただし、この金額は、契約時の予定価格を示すものではなく、企画内容の規模を示すためのものであることに留意すること。」についてです。契約時の予定価格とどの程度乖離する可能性があるか教えてくださいませんか？	「 <u>実施要領</u> 」6ページ(別紙)選考審査基準の3 価格(1) 参考見積額の審査視点をご確認ください。企画内容によって予定価格との乖離が生じる可能性があると考えており、一概には申し上げられません。
2	実施要領	1	2 業務概要 (4)	「委託上限額」についてです。内訳の管理運営費用とキャッシュレス普及啓発費用は別契約になりますか？合算としての契約でしょうか？	契約は、合算契約です。ただし、各項目には上限額がありますので、見積書には項目ごとに費用計上をお願いします。
3	実施要領	3	8 必要書類提出 (6)	企画提案書で正本、副本の体裁上のご指定があれば教えてくださいませんか？例) 正本のみホチキス止めにする など	特に指定はありません。
4	実施要領	4	9 選定方法 (3)	(3) 内容 提出した資料又は当日資料により指定された会場にてプレゼンテーションを行うとありますが、説明者の人数制限があれば教えてくださいませんか？	3名程度を想定しています。

5	実施要領	6	〈別紙〉選考審査基準 (3)	特に問題視されている不正行為があれば教えていただけますか？ (前回事例など)	発覚している不正行為はありませんが、想定している不正行為は同一人物による重複購入や購入後の他者への商品券移転です。
6	実施要領	6	〈別紙〉選考審査基準 (4)	目標を650店舗とされる背景を教えてくださいか？例) 前回より10%増、商工会加盟店舗の●% など	昨年度 (645店舗) を上回る目標店舗数としています。
7	仕様書	1	4 商品券の概要 (1) 商品券の内容	「500 m2以下の店舗」としている理由はなんですか？ 中小店舗同等であると貴会にて判別できればよいでしょうか？	大型加盟店と中小加盟店を区別するための商工会独自基準です。判別は、加盟店舗の申し出を基に商工会にて行います。
8	仕様書	1	4 商品券の概要 (1) 商品券の内容	換金手数料を商工会員/非会員で分けている理由はなんですか？	委託内容とご質問にある理由は関係がないと考えます。
9	仕様書	2	5 業務内容 (2) 【電子商品券】の作成 ケ	「【電子商品券】が完売するまで販売努力を行うこと」とありますが、前回の実績を教えてくださいか？	専用アプリで「プッシュ通知を行う」「購入申込まで行い購入されなかった方へメールを送る」等の方法により周知していただきました。 なお、昨年度販売期間の実施は、下記の通りです。 1次販売 令和5年8月1日 (火) ～令和5年8月7日 (月) 16時まで 2次販売 令和5年8月10日 (木) ～令和5年8月16日 (水) 16時まで 3次販売 令和5年8月21日 (月) ～令和5年8月23日 (水) 4次販売 令和5年8月28日 (月) 完売

10	仕様書	2	5 業務内容 (2) 【電子商品券】 の作成 サ	「なりすましを防ぐため、SMS認証を利用する等、二段階認証を行うこと」についてです。「SMS等」とあるように、セキュリティコードでの追加認証を行うことができれば、方法は問わないでしょうか？	「二段階認証」になっていれば、方法は問いません。二要素認証ならなお良いです。
11	仕様書	2	5 業務内容 (3) 商品券事業の広報 イ	貴市の広報ツール（広報誌等）を活用して市民への周知を図ることは可能でしょうか？可能な場合、今回利用できる貴市の広報ツールをご教示ください。	当会において糸島市報7月号にPR記事を掲載します。また商業ニュース等でもPRしますが、提案では独自に実施される広報をお示しください。
12	仕様書	3	5 業務内容 (4) 加盟店舗の対応 ア	①加盟店向けに商品券取り扱いを説明・ご納得いただければ方法については提案でもよろしいでしょうか？ ②加盟店への説明はオンラインのみでも良いでしょうか？	加盟店舗向け説明会の基本部分は対面を考えています。
13	仕様書	3	5 業務内容 (4) 加盟店舗の対応 ア	加盟店舗向け説明会について前回の実績を教えてくださいませんか？（開催回数、参加者数 など）	昨年度実績は、下記の通りです。 1日目 令和5年6月21日（水）①14時～ 18名 ②16時～ 8名 2日目 令和5年6月22日（木）①10時半～ 4名 ②13時～ 3名 ※各日2回実施 計4回 すべて同じ内容 約1時間/回
14	仕様書	3	5 業務内容 (4) 加盟店舗の対応 ウ	帯同要件は必須でしょうか？帯同とされる目的はなんでしょうか？	必須ではありません。目標を達成するための手段として考えております。貴社のみで目標数を達成することができる場合は帯同は不要です。

15	仕様書	3	5 業務内容 (4) 加盟店舗の対応力	「商品券の使用に伴い実施されるサービス等」とは具体的にどのようなサービスを想定されていますでしょうか？また、それはどのように決定し、弊社へ共有がなされるでしょうか？また、「本会が指示する場合」とありますが、どのような場合を想定されていますでしょうか？	例えば「いとしまPay1,000円以上使用で粗品進呈」などです。加盟登録申込時にお店から取得したサービス等の内容を「商品券の使用に伴い実施されるサービス等」として、加盟店舗の紹介時（HPやアプリ上）に掲載していただくことを考えています。掲載前には本会で内容を確認した上でGOを出します。また本会へ提出された申込書の内容は確認後共有します。
16	仕様書	3	5 業務内容 (4) 加盟店舗の対応キ	広報物のデザイン（チラシ・のぼり）など、昨年度のデザインを共有頂くことは可能ですか？	可能です。
17	仕様書	3	5 業務内容 (4) 加盟店舗の対応キ	ステッカーは必須でしょうか？	必須ではありません。消費者へ加盟店舗であることが周知ができれば、他のツールで構いません。
18	仕様書	3	5 業務内容 (4) 加盟店舗の対応コ	加盟店への対応窓口はコールセンターと統合しても良いでしょうか？	契約日からコールセンター開設までの間は個別に対応をお願いします。コールセンター開設後は統合して問題ありません。
19	仕様書	3	5 業務内容 (4) 加盟店舗の対応全般	前回の実績（加盟店数）を提供いただけますでしょうか？	645店舗です。

20	仕様書	3	5 業務内容 (5) 消費者への対応 ウ	設置場所の本会は、商工会内に設置となるでしょうか？	糸島市商工会館内への設置を想定しています。コミュニティーセンターでの巡回窓口を加える等、他の効果的な実施方法があれば、審査会（企画提案書）でご提案ください。
21	仕様書	3	5 業務内容 (5) 消費者への対応 ウ	貴会に設置する対応窓口が提供する消費者への対応として具体的にどのような対応を要望されていますでしょうか？また、実現したい目的はなんのでしょうか？目的が達成できれば方法は提案とさせていただきますもよろしいでしょうか？	既にキャッシュレス決済等を使っている消費者に対する一般的な対応だけでなく、はじめて使われる方（特にスマホは持っているが、電話とメールくらいしか今まで使ったことがないような方）へのマンツーマンによる丁寧で親切な対応を行う専用窓口を商工会館に設置することを考えています。 主な設置目的は、キャッシュレス決済の普及促進のほか、商工会館内に設けることでの①ほぼ同時期に商工会館内で行う紙商品券事業等との連動性の確保（ワンストップ対応等）②窓口の日々の運営状況把握③商工会館を利用いただくことでの商工会への親近感や信頼感の醸成と認知度向上 などです。 以上のことが達成できる方法があれば、提案いただいても結構です。
22	仕様書	3	5 業務内容 (5) 消費者の対応 全般	前回の実績（曜日・時間別の問い合わせ訪問数）を提供いただけますでしょうか？	昨年度実績（コールセンターによる消費者対応）は、下記の通りです。 7月：250件 8月：1,100件 9月：83件 10月：38件 11月：50件 12月：25件 1月：30件 2月：0件 合計：1,576件
23	仕様書	3	5 業務内容 (6) コールセンター業務 ア	「年中無休（年末年始を除く）」の年末年始とは12月31日～1月3日までと考えて良いですか？	お見込みのとおりです。
24	仕様書	4	5 業務内容 (6) コールセンター業務 イ	加盟店舗の問い合わせに対しても、令和6年7月1日開始でよいでしょうか？	契約日からコールセンター開設までの間は個別にお願いします。その後は統合して問題ありません。

25	仕様書	4	5 業務内容 (6) コールセンター業務 ウ	「あらゆる問い合わせ」とは具体的にどのような問い合わせを想定されていますでしょうか？	プレミアム付電子商品券に関するすべての問い合わせを想定しています。昨年度は「購入・決裁関連」、「商品券全般に関する事」、「登録状況について」等の問い合わせが多く寄せられています。
26	仕様書	4	5 業務内容 (6) コールセンター業務 ウ	対応を希望する問い合わせ元は下記すべてでしょうか？合わせてそれぞれの問い合わせ元からの想定される問い合わせ件数をご教示ください。・消費者（商品券ユーザー）・消費者（非商品券ユーザー）・事業者（商品券加盟店）・事業者（商品券未加盟店）	そのようなところだと考えます。参考に問い合わせ件数は、昨年度実績を下記に記載します。 消費者:1,576件 事業者:132件
27	仕様書	4	5 業務内容 (6) コールセンター業務 ウ	昨年度事業の総問い合わせ件数をご教示ください。	1,708件です。
28	仕様書	4	5 業務内容 (6) コールセンター業務 エ	苦情があった場合は土日祝・年末年始等においても報告をした方がよいでしょうか？	報告は商工会営業時間内をお願いします。もしくは、メールでのご連絡をお願いします。
29	仕様書	4	5 業務内容 (6) コールセンター業務 全般	コールセンターの設置場所に制限はあるでしょうか？（福岡県内など）	制限はありません。

30	仕様書	4	5 業務内容 (6) コールセンター業務 全般	コールセンターの音声データ、対応記録ログなどは不要でしょうか？	対応記録ログは必要です。音声データは取得してください。クレーム等でトラブルに繋がりそうなものは記録保存し、そうでないものは保存する必要はありません。
31	仕様書	4	5 業務内容 (6) コールセンター業務 全般	電話番号の指定はあるでしょうか？（フリーダイヤル、ナビダイヤル、050、通常の固定電話(市外通話)等)	指定はありません。
32	仕様書	4	5 業務内容 (8) 商品券の換金 エ	換金仕様の確認です。1万円未満繰越は必須でしょうか？1万円以上換金対象の理由をご教示ください。	1万円未満繰越は必須ではありません。加盟店舗にとって有利になる条件であれば企画提案してください。1万円以上にならないと換金対象にしない理由は、振込手数料を抑えるためです。
33	仕様書	4	5 業務内容 (8) 商品券の換金 ク	換金手数料の領収書について 電子メールでお送りすることは可能でしょうか？	メールアドレスをすべての加盟店分取得していただければ、可能です。なお、申込書にもメールアドレス記載項目はありますが、必須ではありません。メールアドレスを持たれていない加盟店もあるためです。電子メールで送れないところへはペーパーでの対応が必要です。
34	仕様書	5	5 業務内容 (10) 効果検証	効果検証時には決まったフォーマットがありますか？	決まったフォーマットはありませんが、最低限必要な項目に関しては、契約後にご相談させていただきます。

35	仕様書	5	6 事業スケジュール(予定)	記載スケジュールはマストであるか？よりよい提案であれば日は指定ではないと捉えていいかでしょうか？	既に公表している日程もあるため原則は必須ですが、よりよい提案であれば、検討できるものもあるかもしれません。
36	仕様書	5	6 事業スケジュール(予定)	・商品券の抽選が1日しか期間がなく、クレンジング(対象者の精査)や抽選の実施フロー確保に向け、「予約受付期間の終了前倒し」や「販売開始の後ろ倒し」は提案可能でしょうか？(数日程度の前後を想定)	予約受付期間の終了日の前倒し及び販売開始日の後ろ倒しはできません。両日の時間指定は相談に応じます。
37	仕様書	6	7 数値目標	仕様書650店だが、当社加盟は市内に更に多くの数の加盟店があった場合、どう絞り込むのでしょうか？	あくまでも目標店舗数ですので、数値目標を超えた店舗数での加盟も問題ありません。
38	仕様書	6	8 成果物の納入	コールセンター対応記録は随時の対応件数でよいでしょうか？	最低月1回の納入をお願いします。
39	仕様書	6	8 成果物の納入	納入する成果物について、電子データは、昨年度どのように納品していたか教えてください。納入期限「随時」について、昨年度の実績があれば教えてください。	メールでの納品です。昨年度実績は、下記の通りです。 参加店舗データ：月2回、販売データ：月4回(販売期間のみ)、コールセンター対応記録：週1回、換金データ：月1回 ただし、別途成果物の報告等が必要な場合は、事前にご相談させていただきます。

40	仕様書	7	11 委託料の支払い	概算払いは可能でしょうか？	委託料の概算払いは可能です。ただし、振込手数料は振込済分に限るなどの制限が一部ありますので、契約時に個別に相談対応いたします。
41	業務実績書	1	・受託金額欄・受託業務の契約書の写し	左記の項目は過去契約先との兼ね合いで省略対応可能でしょうか？（HP上で内容は記載あり）	理由をご記載いただき、それが正当と認められるものであれば、省略対応可能です。また、それに代わる実績の確認ができる資料を添付してください。
42	参加申込書、業務実績書、企画提案書、見積書			押捺が必要な書類をご指定ください。	すべて不要です。