

姫路市プレミアム付き商品券発行運営業務提案書作成要領

この度の公募型プロポーザルにおいて提出する書類のうち、主に企画提案書を作成する際に留意すべき項目について記載するものである。

なお、企画提案書の作成にあたっては、イラストを用いるなど分かりやすい表現に努めること。

1 運営管理

(1) 業務実施体制

- ① 委託業務の全体統括を行う統括責任者、現場スタッフを常時統括する業務責任者及び現場スタッフの人数・役職、並びに協力企業との協力体制等をわかりやすく記載すること。
- ② 市、参加店舗、販売店舗等との連絡調整方法、体制、頻度等を記載すること。
- ③ 事務局の設置予定場所を記載すること。（記載例：姫路市内、兵庫県神戸市など）
- ④ 申請受付事務、コールセンター、参加店舗、販売店舗等向けに作成する各種マニュアルを例示し、マニュアルの構成及び指示内容を簡潔に記載すること。
- ⑤ トラブルが発生した際の対応について記載すること。

(2) 業務スケジュール

- ① 令和7年8月1日に本市と本業務における契約締結することを前提に、実施可能な業務スケジュールを示すこと。
- ② 令和8年2月27日までに本業務の委託料及び未使用商品券分の精算支払いを完了させるスケジュールを示すこと。
- ③ 業務スケジュールに換金を実施する予定日を記載すること。

2 広報

(1) 広報の手段

具体例を提示し、内容・数量・金額・期待できる効果を記載すること。

(2) 広報物の制作

具体例を提示し、内容・数量・金額・必要に応じて使用目的も記載すること。

(3) 専用HPの作成案

専用ホームページで掲載するランディングページのデザイン案及びランディングページから遷移する各ページのイメージ図と画面遷移フロー図を示すこと。

3 参加店舗募集・管理

- (1) 周知方法について具体的に記載すること。特にLPガス・ガソリン販売店舗等、エネルギー関連業種の参加を促す取り組みについて提案があれば記載すること。
- (2) 販促物品として準備するものを記載すること。
- (3) 参加店舗募集チラシ及び申込書のデザイン案を示すこと。
- (4) 専用ホームページ等に掲載する参加店舗一覧のデザイン案を示し、搭載する検索機能について記載すること。

4 利用者募集・対応

利用者マニュアルにおいて、xIDアプリによる利用者登録の手順を参考に、利用者登録から申込画面への遷移までの範囲について作成例を示すこと。

5 商品券の発行（商品券発行スキーム、商品券管理システム）

- (1) 当選通知が届いた後の商品券の販売(チャージ)方法及び決済方法を記載すること。
- (2) 振り込め詐欺等、特殊詐欺への対策について記載すること。

6 コールセンター運営

- (1) 運営について以下の内容を記載すること
 - ① 開設する時間帯（平日のみ開設する場合は平日以外の対応を記載すること）
 - ② 閑散期と繁忙期の時期とコールセンターのオペレーター配置人数及び単価
- (2) 研修について以下の内容を記載すること。
 - ① 研修内容及び期間
 - ② 研修に使用するマニュアルの作成例
- (3) マニュアルの作成例に想定質問に対する回答内容を簡潔に記載すること。

（想定質問①）

スマートフォンの操作に不慣れな高齢者からの電話

「アプリのダウンロードの方法も含めて申し込みの操作方法が分からないので教えてほしい。」

（想定質問②）

子どもと住民票を分けて登録している保護者からの電話

「別の住所に住んではいるが毎月仕送りをしている。子育て応援枠に申込できないか。」

（想定質問③）

姫路市へ対応を求める程度のエスカレーション対応となり得る事例と想定する回答案について、事例を1つ挙げて記載すること

7 利用者サポート

各サポート（①個別サポート窓口、②申込受付サポート窓口、③利用者向け説明講座）について、申込期間中の実施方法、実施場所、実施回数、一回あたりの時間、対応人数、説明形式等の概要を記載すること（※①個別サポート窓口については、申込期間後の対応についても記載すること）

8 参加店舗への支払

給付システムから利用実績データを受け、換金までの事務の流れを記載すること。

9 実施報告

分析に取り扱う予定の属性(利用者の「年代」や「性別」、店舗の「業種」等)を例示し、具体的に実施結果報告書の案を示すこと。（例：商品券購入者の分類、参加店舗アンケート結果）

10 その他独自提案業務

本事業の効果を最大限高めるため、提案者にて独自に提案する業務があれば、提案すること。