

質 疑 回 答 書

業務名

姫路城管理運営業務委託

番号	要求水準書・募集要項等	頁・項等	質疑内容	回答内容
1	提案書③ リピーターの獲得	様式6-3	インバウンドについてもリピーターの考え方をういた提案にすべきか？インバウンドについては初回の方の誘客を基本にすべきか？	インバウンドの初回の誘客に関する提案をする場合は、提案書②で提案し、提案書③にてリピーターの獲得に関する提案をお願いします。
2	提案書	様式6-1 ～ 様式6-5	各提案書様式に枚数指定をいただいているが補足添付資料は枚数の制限は無い理解で良いでしょうか？	提案書については、様式に掲載している枚数以内で作成し、補足添付資料があるならその枚数に含めてください。
3	評価項目	事業内容	自主事業として直近3年間で実施された取り組みがありましたら、取組内容や成果を教えてくださいと幸いです。	・直近3年間で実施したものは次のとおりです。 ①VRスコープの販売 ②3種類の姫路城プレミアムオーディオガイド事業 効果について、①は、導入してから相当年数が経過しているため、成果が薄くなっていると考えています。②は、特に第3弾(英語Ver)が外国人観光客からの評判が高いと考えています。
4	募集要項	評価項目および評価基準 (リピーターの獲得)	評価項目に記載された「リピーター獲得」とは、近隣居住者の再訪、国内観光客の再訪、インバウンドの再訪等のいずれを主に想定しているか。	どの客層も重要と考えているため、主として想定しているリピーターの客層はありません。
5	募集要項	評価項目および評価基準 (来場者の満足度向上)	来城者満足度や外国人来城者数等、現状管理している主要KPIをご教示いただきたい。	姫路城に特化したものではありませんが、「姫路市観光戦略プラン2022-2026」において、下記のKPIが設定されています。 ・来訪者満足度:84%(R8目標値) ・リピーター率:65%(R8目標値) ・姫路城周辺観光客入込客数:3,000千人(R8目標値) 【参考】 もう一度姫路城に来たいと思う人の割合 令和7年度アンケート調査結果:42.3% 【参考】 令和7年度総入城者数:1,567,674人

質 疑 回 答 書

業務名

姫路城管理運営業務委託

番号	要求水準書 ・募集要項等	頁・項等	質疑内容	回答内容
6	募集要項	評価項目および評価基準 (来場者の満足度向上)	来城者の満足度調査など、どのような調査を実施されているか。 また、調査結果について、ご提供いただくことは可能か。	運営事業者が年に1回、来城者へのアンケート調査により満足度調査を実施しています。 提供することは可能ですので、必要なら申し出ください。
7	募集要項	評価項目および評価基準 (来場者の満足度向上)	来城状況の待ち時間や混雑状況について、現在の計測・算出方法 (人手によるカウント、センサー等)をご教示いただきたい。 https://www.himejicastle.jp/#in-situation	来城状況の待ち時間及び城内の混雑状況には、監視カメラでの確認や城内の警備スタッフの目視等にて判断しています。
8	提案資料	提案書②(事業内容等)	しらさぎチケットでは、現在どのようなデータを取得・蓄積(性別、年齢、居住地、リピーター状況等)されているか。また、これらのデータについて、ご提供いただくことは可能か。	しらさぎチケットで入力していただいている情報は下記のとおりです。 ・日本人 提供可: 都道府県 (集計データを提供します) 提供不可: 氏名、生年月日、性別(任意)、 住所(任意) ・外国人 提供可: 国籍(集計データを提供します) 提供不可: 氏名、性別
9	要求水準書 補足資料	⑦警備業務 P47-	警備会社に再委託をされていますか？もし、されていない場合は今後は警備会社に再委託を必要とされていますか？	現在の運営事業者は再委託をしていません。このたびの要求水準を満たすために、警備会社等への再委託が必要かどうかは提案事業者において判断してください。