

仕様書

1 業務名

第十一回珠光茶会 お茶券販売管理業務

2 目的

珠光茶会実行委員会（以下「発注者」という。）では、第十一回珠光茶会（以下「本事業」という。）の実施に当たり、インターネット販売サービスの強化、販売状況分析による効果的な情報発信など、顧客サービスの充実や事務処理の効率化を図ることを目的とし、お茶券（電子チケット又は紙チケットのこと。以下同じ。）の販売及び顧客情報の管理を行うお茶券販売管理業務（以下「本業務」という。）を実施する。

3 契約期間

契約締結日から令和7年3月14日まで

4 履行期間

契約締結日から令和7年2月28日まで

5 本業務の概要

受注者は、発注者が定めるお茶券の販売期間において、インターネット若しくは電話受付によりお茶券を販売し、その販売状況や残枚数を随時発注者に報告する。

お茶券の内容

名称	第十一回珠光茶会 お茶券
発行総額	7,130,000 円
発行枚数	1,875 枚
種類および販売額	お茶会【壺】 735 枚 6,000 円/1 枚 4,410,000 円 350 枚 4,000 円/1 枚 1,400,000 円 お茶会【貳】 200 枚 3,000 円/1 枚 600,000 円 お茶会【参】 400 枚 1,000 円/1 枚 400,000 円 子ども企画 150 枚 2,000 円/1 枚 300,000 円 40 枚 500 円/1 枚 20,000 円
販売期間	令和6年12月2日～令和7年2月11日 ※土日祝・12/30～1/3 除く
予約方法	WEB サイト及び電話
発行方法	電子チケット及び紙チケット ※電子チケットが受け取れない方に関しては紙チケットとする
購入限度額の設定方法	1 利用者あたりの限度額の設定方法や、発行総額の管理方法などは協議の上決定する。

6 委託業務の内容

受注者は、次の業務を行うこととする。また、業務の実施に当たっては、信義誠実の原則に基づくものとし、外部に情報が漏洩しない措置を講ずるとともに、万が一の場合においても暗号化等により容易に解読されない措置を講ずるなど、セキュリティ対策も十分に行うこと。

(1) 本事業に係るお茶券の販売、払い戻し

- ア 発注者が定める販売期間中における、インターネット及び電話受付によるお茶券の販売（販売開始日に遅滞なく販売が開始できるよう準備を行うこと）
- イ 電子チケット及び紙チケットでのお茶券の発行
- ウ お茶券販売専用のウェブサイト作成
- エ コンビニエンスストア並びにクレジットカードでの支払い対応
- オ クレジットカードでの支払いを受けた際の、購入者への支払い完了通知
- カ 本事業が中止等となった際の、速やかな払い戻し対応（この場合に発生する費用負担については、発注者との協議により別途定める）

(2) お茶券の管理

- ア 販売可能残数等の適正な在庫管理
- イ 本業務の遂行に当たり取得した顧客情報等のデータの適正な管理
- ウ お茶券の販売状況等を随時発注者に報告

(3) 顧客情報リストの作成、提供

- ア 当日受付時の本人確認を目的とした発注者への顧客情報リストの提供 [発注者が指定する期日までに顧客代表者の氏名・連絡先・住所（都道府県）・年齢（子ども企画の子どものみ）をまとめた一覧表を編集可能なデータで提供すること。]

(4) 売上金の管理等

- ア お茶券の売上金の適正な管理
- イ 売上金の入金（販売期間終了後、発注者が指定する期日までに、指定する金融機関口座に入金すること。振込手数料は受注者の負担とする）

(5) 顧客への対応

- ア 問い合わせ対応
- イ 対応マニュアルの作成（事前に発注者の確認を受けること）
- ウ お茶券販売サイトの操作方法、操作中の不明点その他トラブル対応
- エ 令和6年12月2日及び3日は、電話が殺到することを考慮した人員配置・電話回線の準備を行うこと。
- オ 予約電話番号は、2つ以上設けること。

7 現場責任者の選任

受注者は、本業務を遂行する上で、受注者を代表する現場責任者1名を業務従事者から選任し、発注者に報告すること。

8 打合せ

(1) 受注者は、本業務の趣旨を熟知し、本業務実施期間中においては発注者と打ち合わせを綿密に行い、進捗状況を随時報告するとともに、打合せ記録簿を作成し、発注者の承認を得るものとする。

(2) 本業務の内容について、方向性やスケジュール等に変更が生じた場合、受注者は発注者との協議の上、これらの変更等について柔軟かつ的確に対応するものとする。

(3) 打合せは、随時必要に応じて行うものとし、その際には事前に確認協議をするものとする。なお、主要な打合せには「7 現場責任者の選任」において選任した現場責任者が出席するものとする。

9 関係法令等の遵守

受注者は、本業務の実施に当たり、関係法令等を遵守しなければならない。

10 資料の貸与

本業務の遂行上必要な資料は原則として受注者が収集するものとするが、発注者が保有するもので本業務の遂行に必要な資料は貸与するものとする。

貸与を受けた資料については、本業務完了とともに速やかに発注者に返却すること。

11 守秘義務

受注者は、本業務を進めるに当たり知り得た事項について、発注者が公表する事項は公表前に、それ以外の事項については一切の事項を他に漏らしてはならない。

12 個人情報の取扱い

受注者は、本業務の実施に当たり、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

13 その他

本仕様書に明記のない事項については、発注者と協議の上、これを決定する。